

**NEWS RELEASE**

**男性20～40代、女性20代の4人に1人が、スマホからのネットバンキングに利用意向。  
操作性や優遇・決済などの利便性が大きな魅力。課題はやはりセキュリティ対策。  
～NTTアド2011年度オリジナル調査(11)「金融インターネットサービスに関する全国1万人調査」実施～**

携帯電話やスマートフォンの普及により、インターネットを使って、手軽に金融サービスを利用することができるようになりました。新生活スタートのシーズンを迎え、金融サービスの諸手続きをインターネットで行う機会も増えてくると思われます。

そこで、(株)NTTアド(東京都品川区、代表取締役社長:軸屋真司)は、インターネットによる金融サービス利用に関する意識と利用実態を把握するため、全国15～69歳男女10,500名を対象に、2012年3月2日～3月7日、インターネット調査を行いました。

その結果、現在は金融インターネットサービスは、パソコンからの利用が主流ですが、今後についてはスマートフォンやタブレットからのインターネットバンキングやクレジットカード取引への利用意向が高いことがわかりました。特に男性20～40代、女性20代が積極的な意向を示しています。

具体的には、以下の調査結果概要となりました。

**【調査結果概要】****1.インターネット利用率(端末別)**

- ・パソコン98.7%、携帯電話(スマートフォン除く)60%、スマートフォン25.2%、タブレット7.9%。
- ・スマートフォンからの利用者は、男性20～30代、女性20代で4割以上。

**2.金融インターネットサービスの利用意向**

- ・利用拡大が期待されるのは、  
  - スマートフォンからのインターネットバンキング10.4ポイント(\*1)
  - タブレットからのインターネットバンキング7.9ポイント
  - スマートフォンからのクレジットカード取引7.2ポイント
- ・いずれも男性20～40代、女性20代の利用意向が全体と比較して高い。特にスマートフォンからのインターネットバンキング利用意向が25%前後となり、利用拡大が見込まれる。

**3.金融インターネットサービスのメリット・デメリット**

- ・メリットは  
  - 「曜日、時間に関係なく利用できる」83.6%
  - 「店舗やATM、営業所に行かなくていい」77.2%。
- ・デメリットは「情報漏えいが心配」80.8%。
- ・パソコンとスマートフォン併用利用者にとってのメリットは  
  - 「携帯電話での使い勝手がよい」8.6ポイント(\*2)
  - 「インターネット限定の優遇がある」5.1ポイント
  - 「ネットショッピング等決済に使いやすい」4.9ポイント
  - 「簡単に利用できる」4.7ポイント
- ・(\*2)「パソコンとスマートフォン併用利用者」-「パソコンのみ利用者」のポイント差

今回の調査では、若い世代を中心に、スマートフォンやタブレットといったモバイル端末からのインターネット利用が多いことがわかりました。パソコンや従来の携帯電話と比べて、どこでも手軽で快適にインターネットが利用できることもあり、こうしたモバイル端末は、今後さらに普及していくものと思われます。今後は、情報セキュリティ対策をはじめ、特に個人情報の多い金融サービスを、だれもが安心して利用できるような環境作りが、利用拡大のカギになるものと思われます。

<問合せ先> (株)NTTアド コミュニケーションプランニング局 (久米)

TEL 03-5745-7623 FAX 03-5745-7673

## 【調査概要】

・調査対象：全国15～69歳男女個人10,500名（サンプル構成は下表のとおり）

・調査時期：2012年3月2日～3月7日

・調査方法：インターネット調査

※都道府県別推計人口構成比に合わせ、性年代割付を実施し、回収データを、都道府県別人口構成比に合わせて重み付けして集計を行った。（ウエイトバック集計）

### 【ウエイトバック前】

全体	男性						女性					
	15-19才	20代	30代	40代	50代	60代	15-19才	20代	30代	40代	50代	60代
10,500	366	819	1,078	992	953	1,040	348	796	1,054	982	966	1,106

### 【ウエイトバック後】

10,500	365	818	1,088	989	952	1,045	352	798	1,051	980	964	1,098
--------	-----	-----	-------	-----	-----	-------	-----	-----	-------	-----	-----	-------

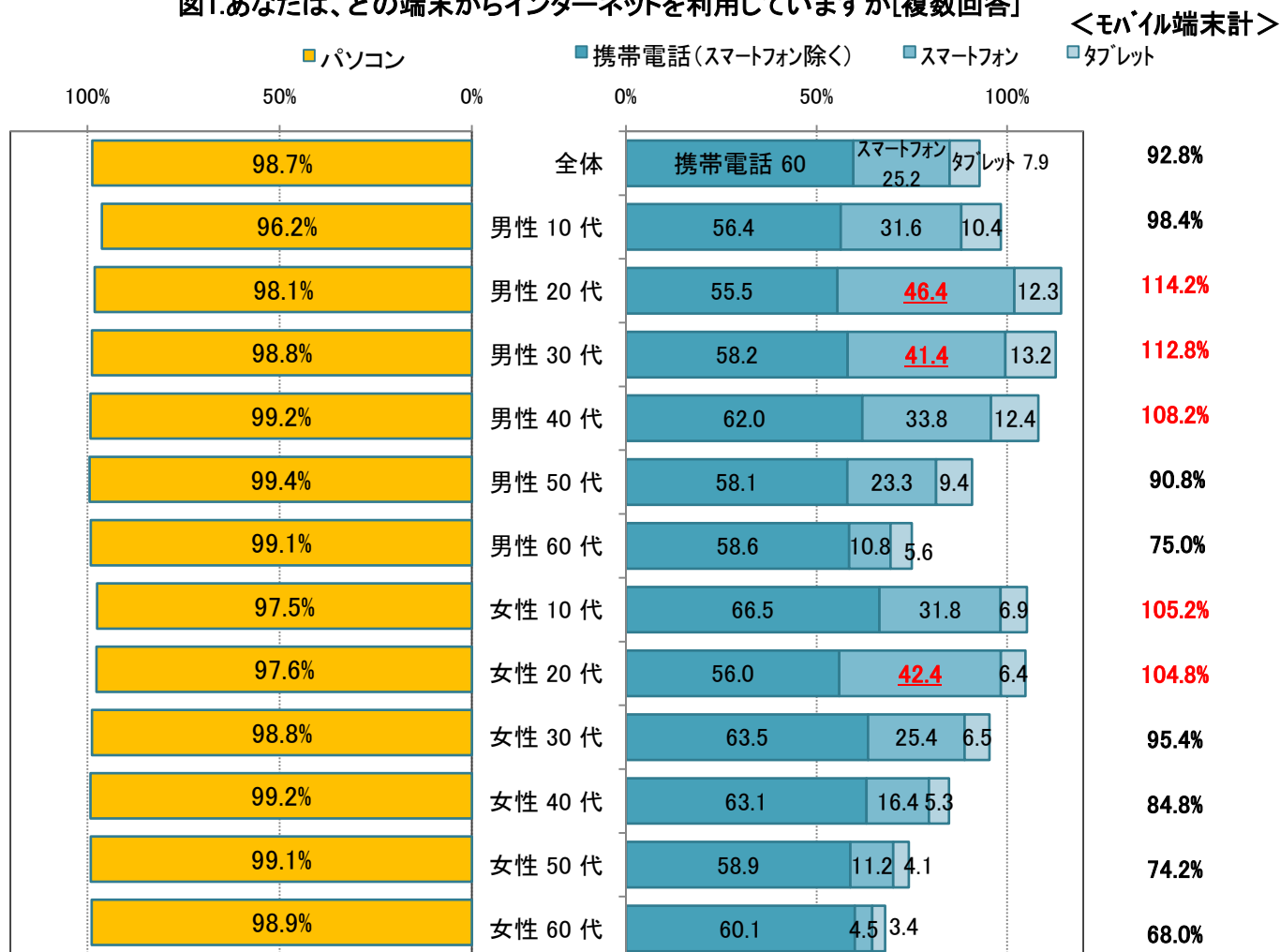
## 【調査結果詳細】

### 1. インターネット利用率（端末別）

端末別のインターネット利用率は、パソコン98.7%、携帯電話（スマートフォン除く）60%、スマートフォン25.2%、タブレット7.9%となりました。

性年代別で比較すると、男性20～30代、女性20代のスマートフォンからの利用が4割以上となり、全体と比較して高い傾向にあります。また、パソコンからの利用率とモバイル端末計（携帯電話＋スマートフォン＋タブレット）からの利用率を比較すると、男性20～40代、女性10～20代で、モバイル端末からのインターネット利用率が高くなっており、積極的に併用していることがわかりました。

図1.あなたは、どの端末からインターネットを利用していますか[複数回答]



## 2.金融インターネットサービスの利用・利用意向

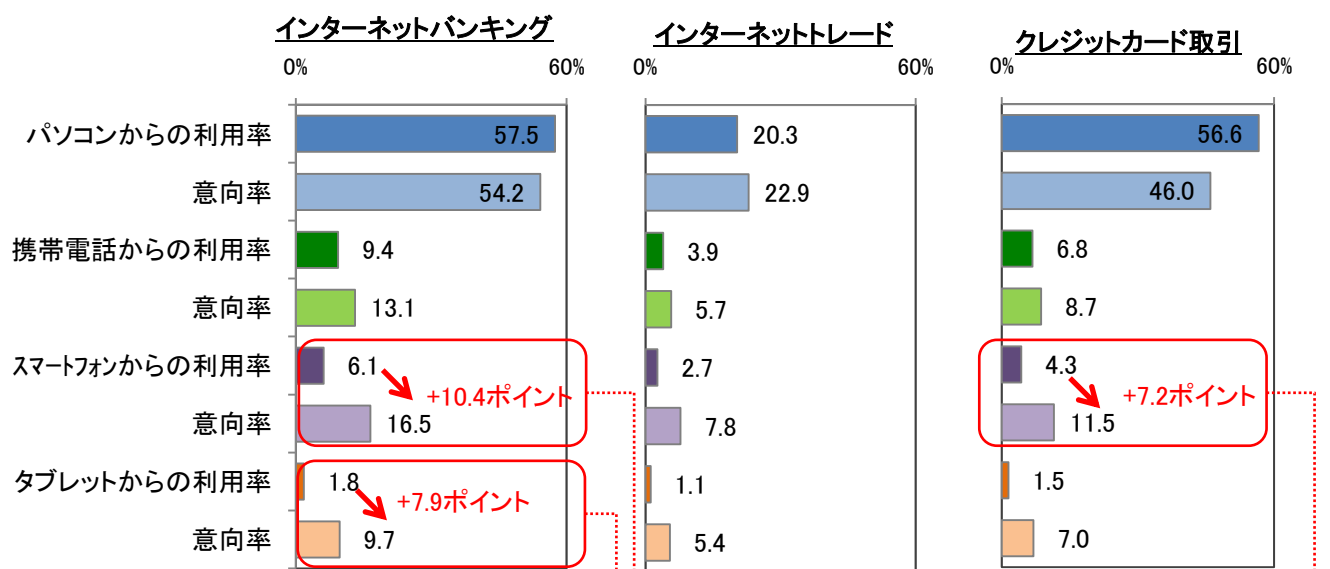
インターネットで提供されている「インターネットバンキング(銀行取引)」「インターネットトレード(株式、投資信託等の取引)」「クレジットカード取引(申込、利用明細確認、支払方法の変更等)」について、端末ごとの利用率・利用意向率を比較したところ、いずれのサービスともパソコンからのスコアが最も高くなりました。

さらに各端末ごとの利用意向率－利用率のポイント差が大きいものを、利用拡大が期待されるサービスととらえると、スマートフォンからのインターネットバンキングのスコアが最も高く10.4ポイント、タブレットからのインターネットバンキング7.9ポイント、スマートフォンからのクレジットカード取引7.2ポイントが上位に挙がりました。

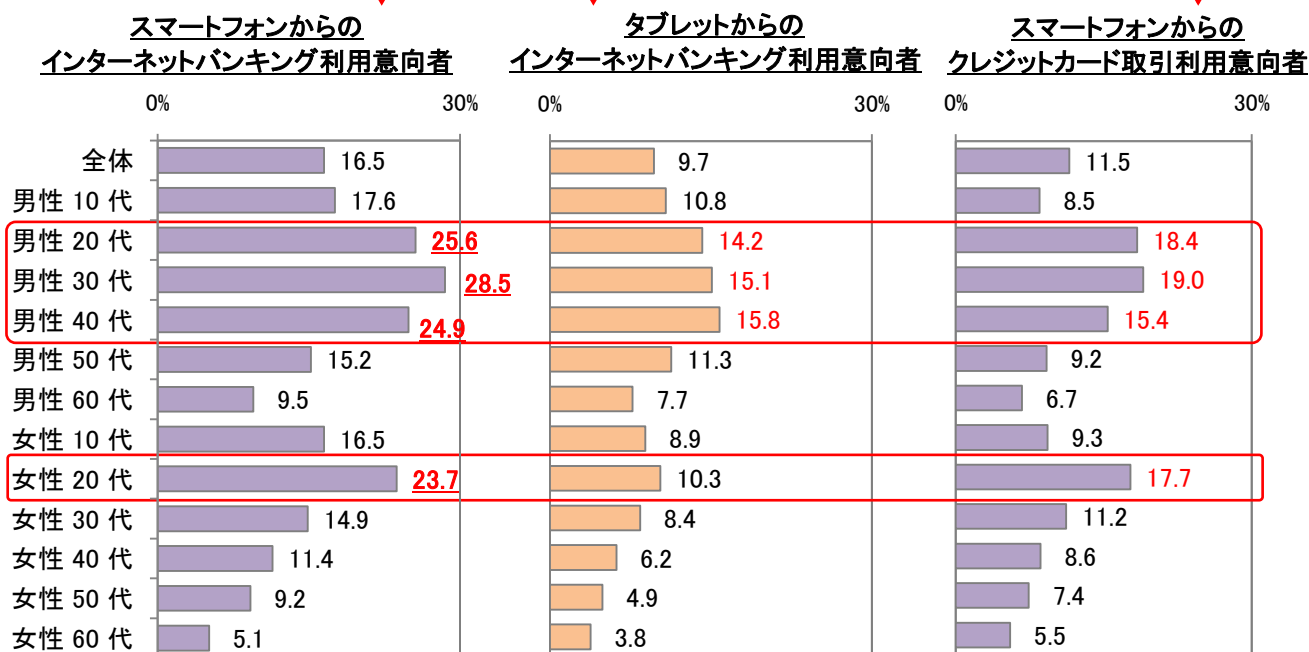
利用拡大が期待されるこれら3つのサービスについて、利用意向者の性年代比較をしてみました。いずれも男性20～40代、女性20代の利用意向が全体と比較して高い傾向にあります。特にスマートフォンからのインターネットバンキング利用意向が25%前後となり、利用拡大が見込まれます。

金融インターネットサービスは、パソコンからの利用が主流ですが、今後はスマートフォンやタブレットから、特に男性20～40代、女性20代を中心として、利用拡大が見込まれます。

図2. あなたは以下の金融インターネットサービスについて、どの端末から利用していますか(利用率) 今後、どの端末から利用したいですか(意向率) [複数回答]



### <利用拡大が期待できる金融インターネットサービス利用意向者の性年代比較>



### 3.金融インターネットサービスのメリット・デメリット

金融インターネットサービスの良い点は、全体では「曜日、時間に関係なく利用できる」83.6%、「店舗やATM、営業所に行かなくていい」77.2%が上位に挙がりました。

逆に心配に思う点は、「情報漏えいが心配」80.8%が1位となりました。

パソコンとスマートフォン併用による金融インターネットサービス利用者と、パソコンのみ利用者ととのポイント差が大きいのは、良い点として「携帯電話(スマートフォン含む)での使い勝手がよい」8.6ポイント、「インターネット限定の優遇がある」5.1ポイント、「ネットショッピング等決済に使いやすい」4.9ポイント、「簡単に利用できる」4.7ポイント、心配な点として「情報漏えいが心配」-5.6ポイント、「フィッシング詐欺が不安」-4.0ポイントとなりました。

スマートフォン利用者にとっては、スマートフォンならではの操作性と、優遇や決済などのサービスの利便性が大きな魅力となっているようです。また、セキュリティについてはパソコンのみ利用者と比較すると、デメリットを感じる人は少ないようです。

図3.金融サービスをインターネットで利用することについて、良いと思うことは何ですか[複数回答]

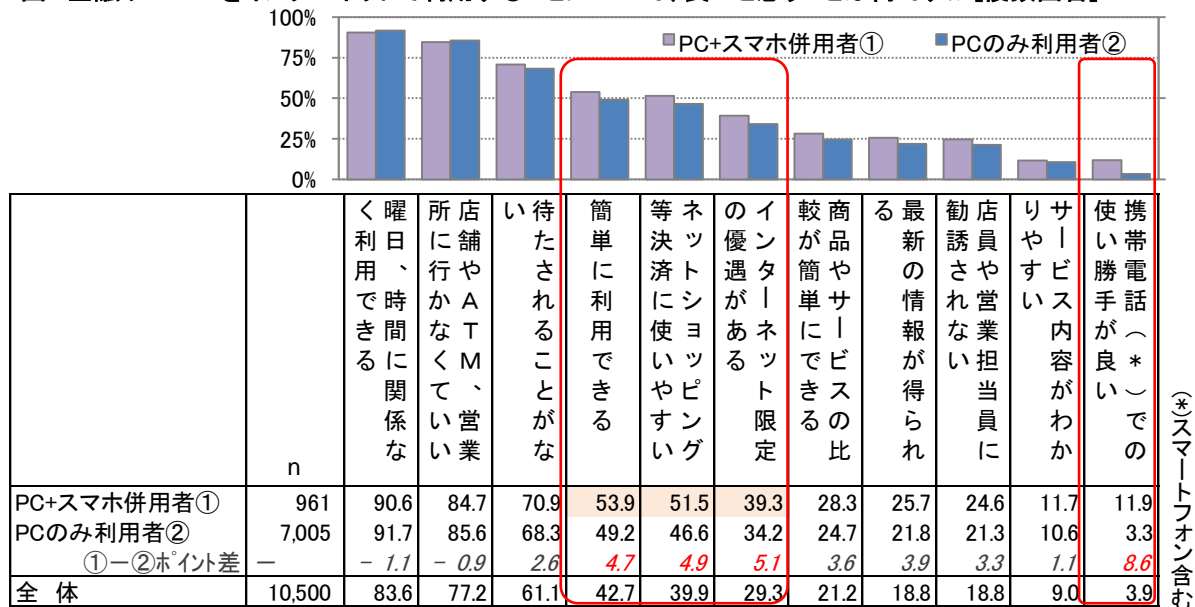
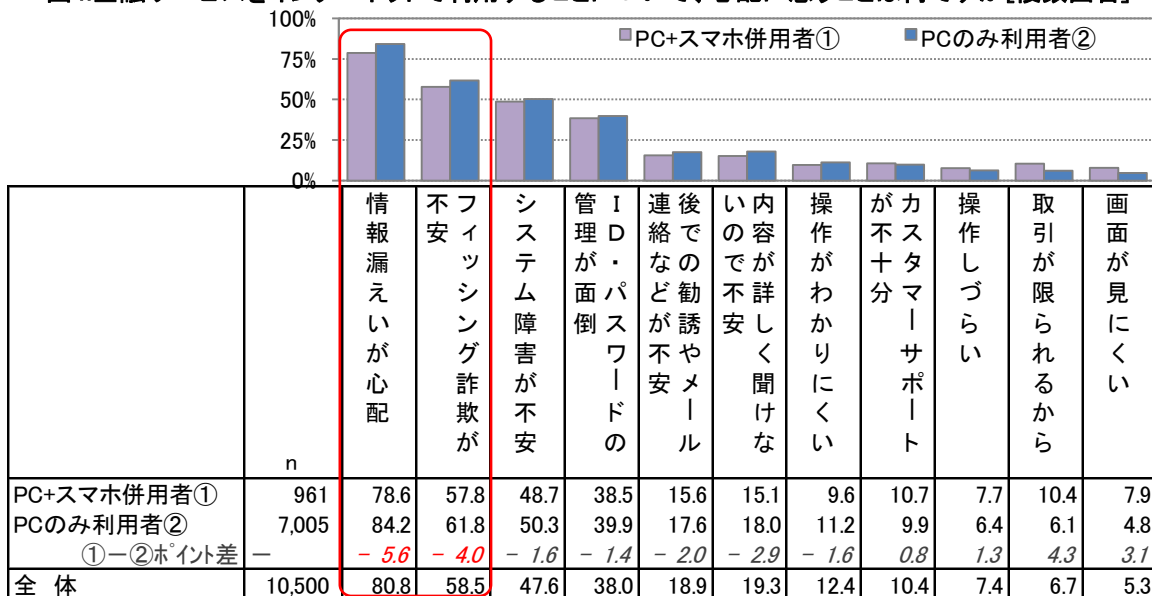


図4.金融サービスをインターネットで利用することについて、心配に思うことは何ですか[複数回答]



※「PC+スマホ併用者」とは「パソコンとスマートフォンの両端末から金融インターネットサービスを利用している人」、「PCのみ利用者」は「パソコンのみ金融インターネットを利用している人」をさす

■:全体との差+10ポイント以上 □:全体との差-10ポイント以上

### 4.まとめ

今回の調査でも、若い世代を中心に、スマートフォンやタブレットといったモバイル端末からのインターネット利用が多いことがわかりました。パソコンや従来の携帯電話と比べて、どこでも手軽で快適にインターネットが利用できることもあり、こうしたモバイル端末は、今後さらに普及していくものと思われます。今後は、情報セキュリティ対策をはじめ、特に個人情報の多い金融サービスを、だれもが安心して利用できるような環境作りが、利用拡大のカギになるものと思われます。