

PC、スマートフォン、タブレットPC経由での ネットバンキング利用に関するサービス満足度は7割以上

- ネットバンキングに関する調査 -

URL: <http://research.rakuten.co.jp/report/20120621/>

楽天リサーチ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：森 学、以下「楽天リサーチ」）は、ネットバンキングに関するインターネット調査を実施しました。今回の調査は、5月29日から30日の2日間、楽天リサーチ登録モニター（約220万人）の中から、全国の20歳から59歳のネットバンキング利用者男女計1,000人を対象に行いました。

■□ 調査結果概要 □■

【総括】

近年スマートフォンの普及が加速し、各種多機能端末を保有する人が増えてきているなかで、本調査におけるスマートフォンとタブレットPCの保有率は約4割（スマートフォン：33.5%、タブレットPC：3.8%、両方：5.1%）となった。年代別で見ると、20代は5割以上、30代は4割以上が保有している結果となった。

ネットバンキング利用者に機器ごとの満足度をたずねたところ、PC（デスクトップ・ノート）、スマートフォン、タブレットPCともに7割以上が満足だと感じている。一方、従来型の携帯電話のみが約4割となっていることから、スマートデバイスの操作性や充実したコンテンツが満足度を押し上げていると分析している。

■ ネットバンキングの利用頻度は「月に1回以上」が4割以上。金融機関は「楽天銀行」がトップ

機器ごとのネットバンキングの利用頻度をたずねたところ、「月に1回以上使う（41.9%）」が最も多く、「ほぼ毎日使う（24.8%）」、「1週間に1回以上使う（18.6%）」がそれに続いた。利用用途のトップは、「情報照会（85.1%）」「振込・振替（77.6%）」「決済（46.2%）」という結果になった。機器ごとの傾向を見ると、PC（デスクトップ・ノート）とタブレットPCでは、「定期預金」が比較的多いほか（それぞれ19.1%、22.2%）、タブレットPCでは「サッカーくじ」（22.2%）、「外貨預金」「FX」（ともに18.5%）がほかの機器に比べて多かった。タブレットPC利用者には、あらゆるサービスを幅広く活用しているアクティブなユーザーが多いことがわかる。

ネットバンキングサービスを使う金融機関のトップは、楽天銀行（44.6%）だった。ネットバンキングの利用シーンをデバイス別に聞いたところ、落ち着いてじっくり確認・検討ができる「自宅」（PC：95.5%、従来型携帯電話：63.4%、スマートフォン：65.4%、タブレットPC：81.5%）がすべての機器でトップになった。

■ PC、スマートフォン、タブレットでは満足度7割超。携帯のみ半数以下

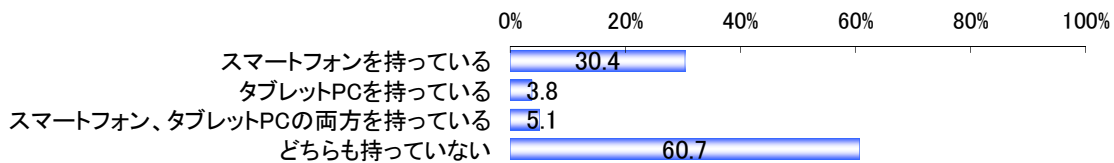
各デバイスのネットバンキングの利用に関する満足度をたずねたところ、「非常に満足」「やや満足」を合計すると、「PC (77.1%)」「スマートフォン (70.0%)」「タブレットPC (74.0%)」と高い結果となった。一方、従来型携帯電話の評価は低く、「非常に満足」「やや満足」を合計すると半数以下 (44.7%) だった。他のデバイスと比べ操作性における問題が顕在化していると言えるのではないか。

■□ 調査結果 □■

■ スマートフォン、タブレットPCの保有率は約4割

近年スマートフォンの普及が加速し、各種多機能端末を保有する人が増えてきているなかで、本調査におけるスマートフォンとタブレットPCの保有率は約4割（スマートフォン：33.5%、タブレットPC：3.8%、両方：5.1%）となった。年代別で見ると、20代は5割以上、30代は4割以上が保有している結果となった。

◇多機能端末の保有率 (n=1,000) 単位：%



◇多機能端末の保有率（性別・年代・性年代）（n=1,000） 単位：％

		n	スマートフォンを持っている	タブレットPCを持っている	スマートフォン、タブレットPCの両方を持っている	どちらも持っていない
全体		1000 100.0	304 30.4	38 3.8	51 5.1	607 60.7
性別	男性	500 100.0	168 33.6	18 3.6	35 7.0	279 55.8
	女性	500 100.0	136 27.2	20 4.0	16 3.2	328 65.6
年代	20代	250 100.0	104 41.6	13 5.2	15 6.0	118 47.2
	30代	250 100.0	85 34.0	6 2.4	13 5.2	146 58.4
	40代	250 100.0	63 25.2	11 4.4	14 5.6	162 64.8
	50代	250 100.0	52 20.8	8 3.2	9 3.6	181 72.4
性年代	男性 20代	125 100.0	49 39.2	5 4.0	10 8.0	61 48.8
	男性 30代	125 100.0	51 40.8	3 2.4	9 7.2	62 49.6
	男性 40代	125 100.0	37 29.6	6 4.8	8 6.4	74 59.2
	男性 50代	125 100.0	31 24.8	4 3.2	8 6.4	82 65.6
	女性 20代	125 100.0	55 44.0	8 6.4	5 4.0	57 45.6
	女性 30代	125 100.0	34 27.2	3 2.4	4 3.2	84 67.2
	女性 40代	125 100.0	26 20.8	5 4.0	6 4.8	88 70.4
	女性 50代	125 100.0	21 16.8	4 3.2	1 0.8	99 79.2

■ ネットバンキングの利用頻度は「月に1回以上」が4割以上。金融機関は「楽天銀行」がトップ

機器ごとのネットバンキングの利用頻度をたずねたところ、「月に1回以上使う（41.9%）」が最も多く、「ほぼ毎日使う（24.8%）」、「1週間に1回以上使う（18.6%）」がそれに続いた。利用用途のトップは、「情報照会（85.1%）」「振込・振替（77.6%）」「決済（46.2%）」という結果になった。

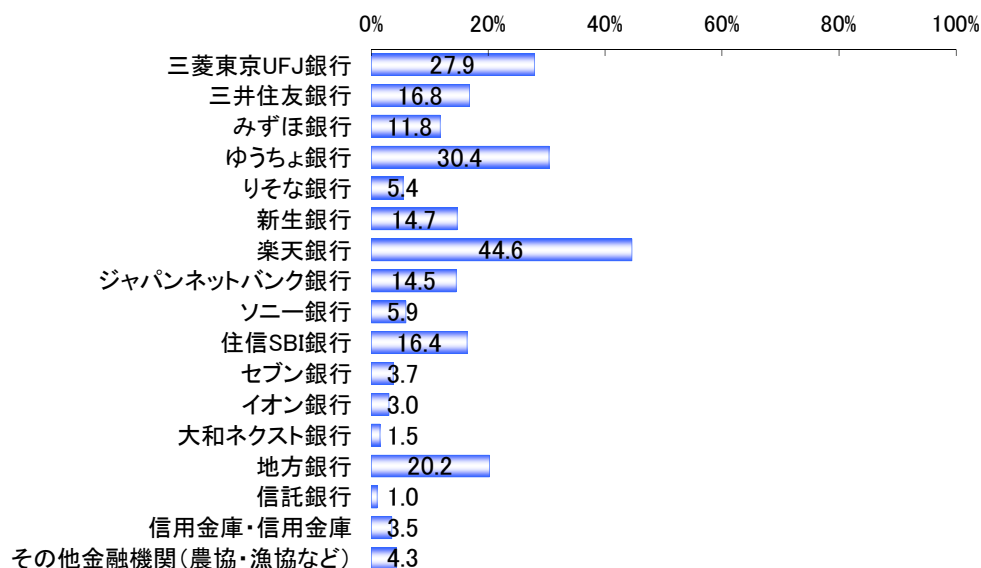
ネットバンキングサービスを使う金融機関のトップは、「楽天銀行（44.6%）」だった。ネットバンキングの利用シーンをデバイス別に聞いたところ、落ち着いてじっくり確認・検討ができる空間からか、すべての機

器で「自宅 (95.5%)」がトップになった。

◇機器ごとのネットバンキング利用頻度 (n=1,000) 単位：%

	n	ほぼ毎日使う	1週間に1回以上使う	月に1回以上使う	ほとんど使わない	まったく使わない
1.PC(デスクトップ・ノート)	961 100.0	238 24.8	179 18.6	403 41.9	136 14.2	5 0.5
2.従来型携帯電話(PHSを含む)	123 100.0	23 18.7	14 11.4	45 36.6	34 27.6	7 5.7
3.スマートフォン	130 100.0	29 22.3	27 20.8	50 38.5	22 16.9	2 1.5
4.タブレットPC	27 100.0	6 22.2	8 29.6	9 33.3	4 14.8	0 0.0

◇ネットバンキングで利用している金融機関 (n=1,000) 複数選択 単位：%



■ **利用サービスの上位は「情報照会」「振込・振替」「決済」。タブレットPC保持者はアクティブ!?**

機器別に利用しているサービスについてたずねたところ (複数選択)、PC (デスクトップ・ノート)、従来型携帯電話、スマートフォン、タブレットPCのすべてで、「残高・入出金明細など預金口座の情報照会」「他口座への振込・振替」「ネットショッピングやゲーム、オークションなどの決済サービス」がトップ3の回答

となった。

機器ごとの傾向を見ると、PC（デスクトップ・ノート）とタブレットPCでは、「定期預金」が比較的多いほか（それぞれ19.1%、22.2%）、タブレットPCでは「サッカーくじ」（22.2%）、「外貨預金」「FX」（ともに18.5%）がほかの機器に比べて多かった。タブレットPC利用者には、サービスを幅広く活用しているアクティブなユーザーが多いことがわかる。

◇機器ごとの利用サービス（n=1,000）複数選択 単位：%

	n	預金高・口座の出入金情報照会など	他口座への振込み・振替	ネットショッピングやゲーム、オークションなどの決済サービス	各種公共料金の支払い	定期預金（仕組みを含む）	外貨預金	投資信託	FX（外国為替証拠金取引）	（BIG、toto）	サッカーくじ	公営競技（競馬、競艇、オートレース、競輪など）	カードローン	住宅ローン	その他
1.PC(デスクトップ・ノート)	961 100.0	818 85.1	746 77.6	444 46.2	121 12.6	184 19.1	68 7.1	67 7.0	46 4.8	105 10.9	58 6.0	37 3.9	40 4.2	44 4.6	
2.従来型携帯電話 (PHSを含む)	123 100.0	84 68.3	48 39.0	24 19.5	7 5.7	8 6.5	0 0.0	2 1.6	1 0.8	7 5.7	4 3.3	5 4.1	3 2.4	19 15.4	
3.スマートフォン	130 100.0	98 75.4	60 46.2	39 30.0	4 3.1	6 4.6	6 4.6	4 3.1	6 4.6	11 8.5	8 6.2	4 3.1	0 0.0	10 7.7	
4.タブレットPC	27 100.0	22 81.5	14 51.9	8 29.6	3 11.1	6 22.2	5 18.5	4 14.8	5 18.5	6 22.2	2 7.4	2 7.4	1 3.7	4 14.8	

■ネットバンキングの利用場所、すべての機器で「自宅」がトップ

ネットバンキングは、どのようなシーンで最も多く利用されているのだろうか。ネットバンキングを利用している場所について機器別で聞いたところ、すべての機器で「自宅」（PC：95.5%、従来型携帯電話：63.4%、スマートフォン：65.4%、タブレットPC：81.5%）がトップとなった。場所別に見ると、「会社」「屋外」「車や電車はバスなどの移動中」での利用が最も多いのがスマートフォン（それぞれ37.7%、61.5%、43.8%）で、「カフェ、レストランなどの飲食店」では、スマートフォンとタブレットPCがほぼ同率となった（それぞれ36.9%、37.0%）。

◇ネットバンキングを利用している場所（n=1,000） 単位：%

	n	自宅	会社	屋外	どの飲食店	カフェ、レストラン	移動中	車や電車やバスなどの	その他
1.PC(デスクトップ・ノート)	961 100.0	918 95.5	264 27.5	14 1.5	14 1.5	9 0.9	10 1.0		
2.従来型携帯電話 (PHSを含む)	123 100.0	78 63.4	34 27.6	57 46.3	23 18.7	35 28.5	15 12.2		
3.スマートフォン	130 100.0	85 65.4	49 37.7	80 61.5	48 36.9	57 43.8	11 8.5		
4.タブレットPC	27 100.0	22 81.5	7 25.9	9 33.3	10 37.0	8 29.6	2 7.4		

■PC、スマートフォン、タブレット経由でのネットバンキング、満足度は7割以上。携帯のみ半数以下

各デバイスのネットバンキングの利用に関する満足度をたずねたところ、「非常に満足」「やや満足」を合計すると、「PC (77.1%)」「スマートフォン (70.0%)」「タブレットPC (74.0%)」と高い結果となった。一方、従来型携帯電話の評価は低く、「非常に満足」「やや満足」を合計すると半数以下 (44.7%) だった。他のデバイスと比べ操作性における問題が顕在化していると言えるのではないかな。

◇機器ごとのネットバンキング利用の満足度について (n=1,000) 単位：%

	n	非常に満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	大変不満
1.PC(デスクトップ・ノート)	961 100.0	223 23.2	518 53.9	200 20.8	16 1.7	4 0.4
2.従来型携帯電話(PHSを含む)	123 100.0	16 13.0	39 31.7	55 44.7	8 6.5	5 4.1
3.スマートフォン	130 100.0	23 17.7	68 52.3	30 23.1	7 5.4	2 1.5
4.タブレットPC	27 100.0	7 25.9	13 48.1	4 14.8	2 7.4	1 3.7

【調査概要】

調査エリア : 全国
調査対象者 : 20歳から59歳のネットバンキング利用者 男女
回収サンプル数 : 1,000サンプル (年代均等割付 各セル250サンプル)
調査期間 : 2012年5月29日から30日
調査実施機関 : 楽天リサーチ株式会社

◆◆◆関連サイト◆◆◆

■楽天マネーサービス URL → <http://money.rakuten.co.jp/>

楽天が提供する金融サービスをワンストップでご紹介。また、楽天カード、楽天証券、楽天銀行ほか、多数の金融機関の口座情報が楽天会員IDとパスワードだけで一覧表示できる「口座管理サービス」も提供中。

以上

【お問い合わせ先】

楽天株式会社 広報部 (担当：高田)
TEL : 050-5817-1104 Email : pr@mail.rakuten.com