

フィンテックサービスの利用動向調査 ーフィンテックサービス利用に地域差はあるのかー

株式会社情報通信総合研究所（東京都中央区、代表取締役社長：眞藤務）は NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社（東京都品川区、代表取締役社長：塚本良江）が提供する「NTT コムリサーチ」登録モニターを対象に、このたび「フィンテックサービスの利用動向調査」を実施しました。

フィンテックサービスは、金融分野のみならずさまざまな分野を巻き込みながら注目の度合いを高めています。フィンテックサービスが話題になった当初はバズワードや一過性の熱狂と言われていましたが、昨今では、フィンテックベンチャー企業の提供するサービスが消費者のニーズを的確に汲み取り、柔軟にアプローチすることで徐々に受け入れられてきています。一方で、フィンテックサービスを利用する消費者の特徴を仮定すると、金融のみならず ICT のリテラシーも高く、クレジットカードや電子マネーなどの非現金決済を普段から積極的に利用している消費者のイメージが想定されます。

そこで、フィンテックサービスがどの程度受け入れられているのか、都市部と地域部に在住の消費者を抽出し、それぞれに対し、フィンテックサービスの利用状況や利用意向、利用している消費者の金融リテラシーの状況を把握するとともに、フィンテックサービスの地域差の有無について観察をおこなうために、本調査を実施しました。

<主な調査結果>

1. フィンテックサービスの利用状況について

- 認知度の高いフィンテックサービスは「パソコンバンキング」や「モバイルバンキング」であり、「インターネット決済サービス」は EC の普及を背景に認知されている割合が高い。
- ビットコインに関するニュースの影響からか、「仮想通貨の利用」についても認知度は高い。
- フィンテックサービスの利用状況については、「パソコンバンキング」は比較的高いが、「モバイルバンキング」は認知度の高さに比べると低い。
- 「インターネット決済サービス」の利用状況は高く、EC の拡大を背景に、セキュリティ意識の高まりから今後もクレジットカード情報（番号）を加盟店に渡したくない消費者も増えていく可能性がみえる。
- 利用意向については、地方部で「パソコンバンキング」と「モバイルバンキング」での利用意向が高い結果となった。背景には、銀行口座の残高確認や振り込みをおこなう際に、保有口座の銀行本支店や ATM が近場に無いために、ネットバンキングの利用意向が高いのではないかと推察される。
- フィンテックサービスを利用しない理由としては、「セキュリティ」に不安を感じる消費者が多く、「個人情報を渡す」ことへの不安も大きいことがうかがえる。また、手続きの煩雑さや使い勝手の悪さなどについては今後、提供企業の工夫が期待される。

2. 属性別のフィンテックサービス利用状況について

- フィンテックサービスは、女性に比べ、男性の方が利用頻度は高い傾向にある。
- 年代別の利用状況では、30代と40代は ICT リテラシーも高く、収入や資産が今後増えていくことを考慮すれば、フィンテックサービスの利用が促進されると考えられる。

- 年収とフィンテックサービスの関係では、年収が高まるにつれて、何らかのフィンテックサービスを活用している傾向にある。一方で、保有資産については資産額が多いほどフィンテックサービスの利用も増える傾向もみられるが、年収の場合とは違う動きがみられた。

3. 金融サービス利用状況について

- 金融リテラシーについての地域差の存在について観察したが、それほど大きな差異は無い。
- 都市部、地方部に関係なくインターネット専門銀行の存在感は大きく、地域の銀行（地銀）よりも口座保有割合は高い結果となった。
- クレジットカードの利用状況については、都市部と地方部ではあまり違いが無い。クレジットカードの保有については、2割弱の消費者が1～3枚のクレジットカードを保有している。
- 電子マネーについては、交通系電子マネーの保有状況に地域間の差があるが、地域の交通事情を鑑みれば地方部の保有は少ないことがうかがえる。

目次

1.フィンテックサービスの状況について	5
1-1.認知状況.....	5
1-2.利用状況.....	5
1-3.利用意向.....	6
1-4.フィンテックサービス未利用理由.....	6
2.属性別のフィンテックサービス利用状況	8
2-1.性別.....	8
2-2.年代別.....	8
2-4.保有資産別.....	10
3.金融サービス利用状況	11
3-1.銀行口座の保有状況.....	11
3-2.クレジットカードの保有状況.....	11
3-3.電子マネーの保有状況.....	12
3-4.ポイントサービスの保有状況.....	12

調査概要

1. 調査対象 : NTTコム リサーチ クローズド調査 (※)
2. 調査方法 : 非公開型インターネットアンケート
3. 調査期間 : 2016年11月18日～11月21日
4. 有効回答者数 : 1,052人
5. 標本設計 : 地域分類を、政令指定都市(都市部)と政令指定都市以外の市区町村(地方部)に分けた。それらの地域分類に、『平成27年国勢調査 人口等基本集計』の2015年人口を割り付けし、今回のサンプルを抽出した。
6. 回答者の属性 :

【性別】

全体	1052	100%
男性	653	62.1%
女性	399	37.9%

【年齢】

全体	1052	100%
10代、20代(18歳～29歳)	30	2.9%
30代(30～39歳)	145	13.8%
40代(40～49歳)	288	27.4%
50代(50～59歳)	314	29.8%
60代(60歳以上)	275	26.1%

【地域分類】

全体	1052	100%
都市部(政令指定都市)	309	29.4%
地方部(上記以外の市区町村)	743	70.6%

【補足】

※ : 「NTTコム リサーチ <http://research.nttcoms.com/>」

NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社 (<http://www.nttcoms.com/>) が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。自社保有パネルとしては国内最大級のモニター基盤(2016年1月時点217万人)を擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、さまざまな市場調査ニーズに対応している。

【本件に関するお問い合わせ先】

■ 報道関係のお問い合わせ先

株式会社情報通信総合研究所
情報サービス部 広報担当
TEL : 03-3663-7172

■ 内容に関するお問い合わせ先

株式会社情報通信総合研究所
ICT 創造研究部
研究員 佐藤泰基
TEL : 03-3663-7153

1.フィンテックサービスの状況について

◆認知度の高いフィンテックサービスは「パソコンバンキング」や「モバイルバンキング」であり、「インターネット決済サービス」はECの普及を背景に認知されている割合が高い。また、昨今では、ビットコインに関するニュースが出回った影響からか、「仮想通貨の利用」についても認知度は高い。

フィンテックサービスの利用状況については、認知と同じように「パソコンバンキング」の利用割合は比較的高いが、「モバイルバンキング」の利用割合は認知度の高さから比べると低い傾向にある。「インターネット決済サービス」の利用割合は高く、セキュリティ意識の高まりからか、クレジットカード番号を加盟店に渡したくない消費者が多いことがうかがえる。

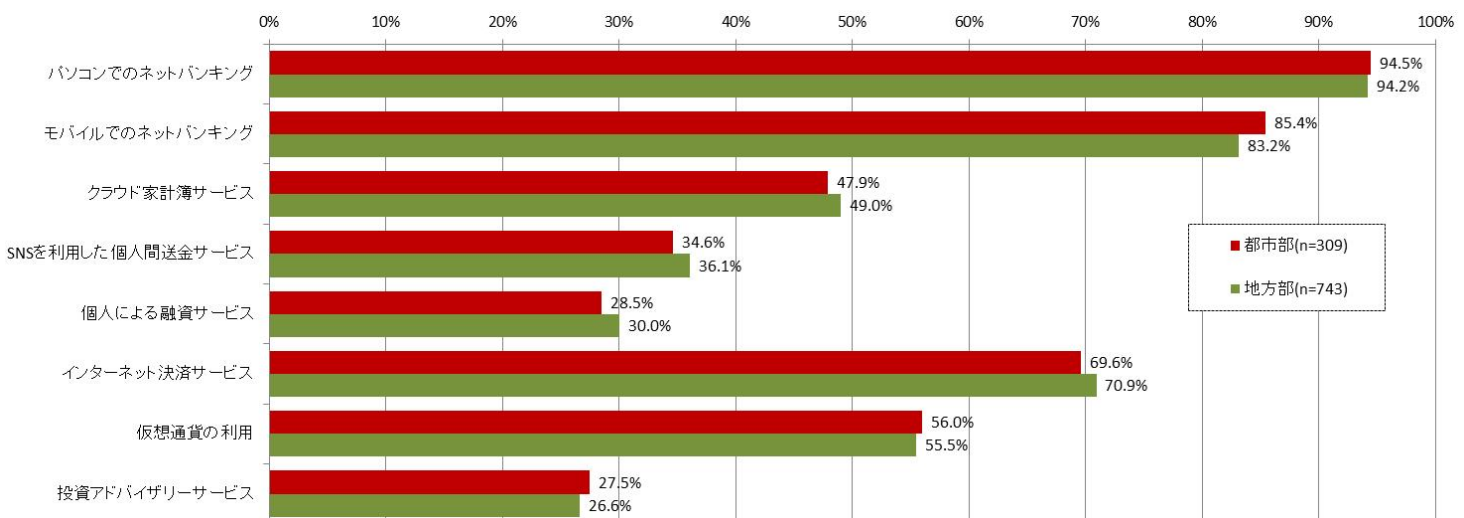
利用意向については、「パソコンバンキング」と「モバイルバンキング」については、地方部の利用意向が高い結果となった。背景には、銀行口座の残高確認や振り込みをおこなう際に、保有口座の銀行本支店や ATM が近場に無いために、ネットバンキングの利用意向が高いのではないかと推察される。

フィンテックサービスを利用しない理由としては、「セキュリティ」に不安を感じる消費者も多く、「個人情報 を 渡す」ことに躊躇する消費者も一定規模存在しているため、「インターネット決済サービス」の利用状況が高いことがうかがえる。また、手続きの煩雑さや使い勝手の改善などについては今後、提供企業の企業努力が期待される。

1-1.認知状況

フィンテックサービスの認知状況については、都市部と地方部で大きな差異は無く、各フィンテックサービスはほぼ同程度の認知状況となっている。

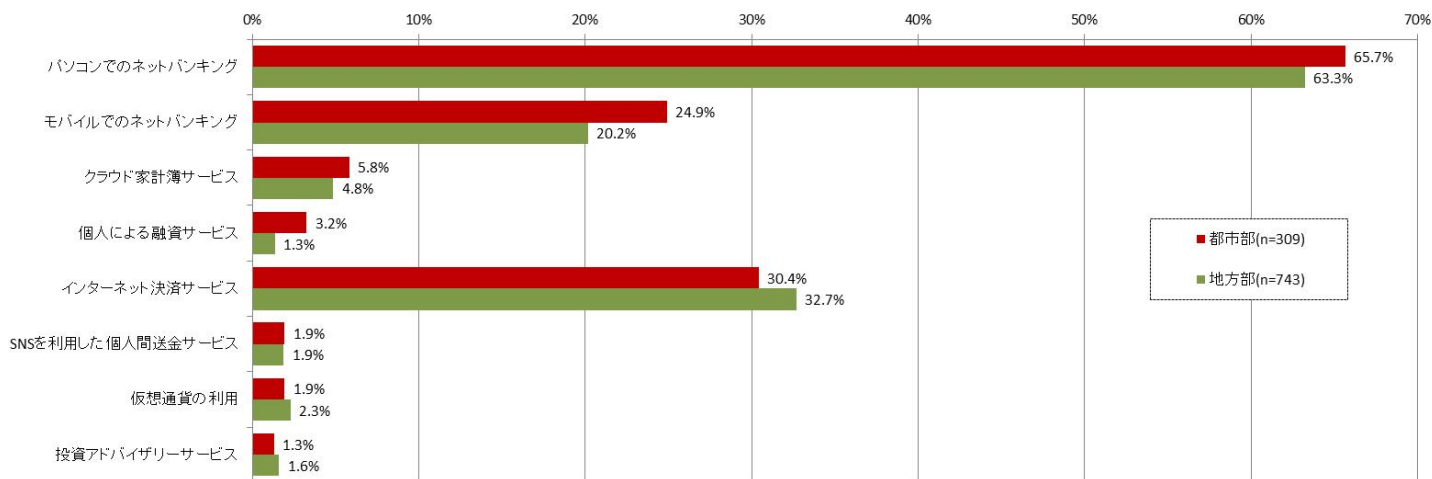
【図表 1-1】フィンテックサービスの認知状況



1-2.利用状況

フィンテックサービスの利用状況については、いずれの地域でも「パソコンバンキング」、「インターネット決済サービス」、「モバイルバンキング」の利用が高い。特に、都市部では「パソコンバンキング」、「モバイルバンキング」の利用割合が地方部より若干高い。一方、地方部では、「インターネット決済サービス」の利用割合が都市部より高く、EC ショップ側も「インターネット決済サービス」を利用したい消費者の決済ニーズに対応していることが背景にあると考えられる。

【図表 1-2】フィンテックサービスの利用状況

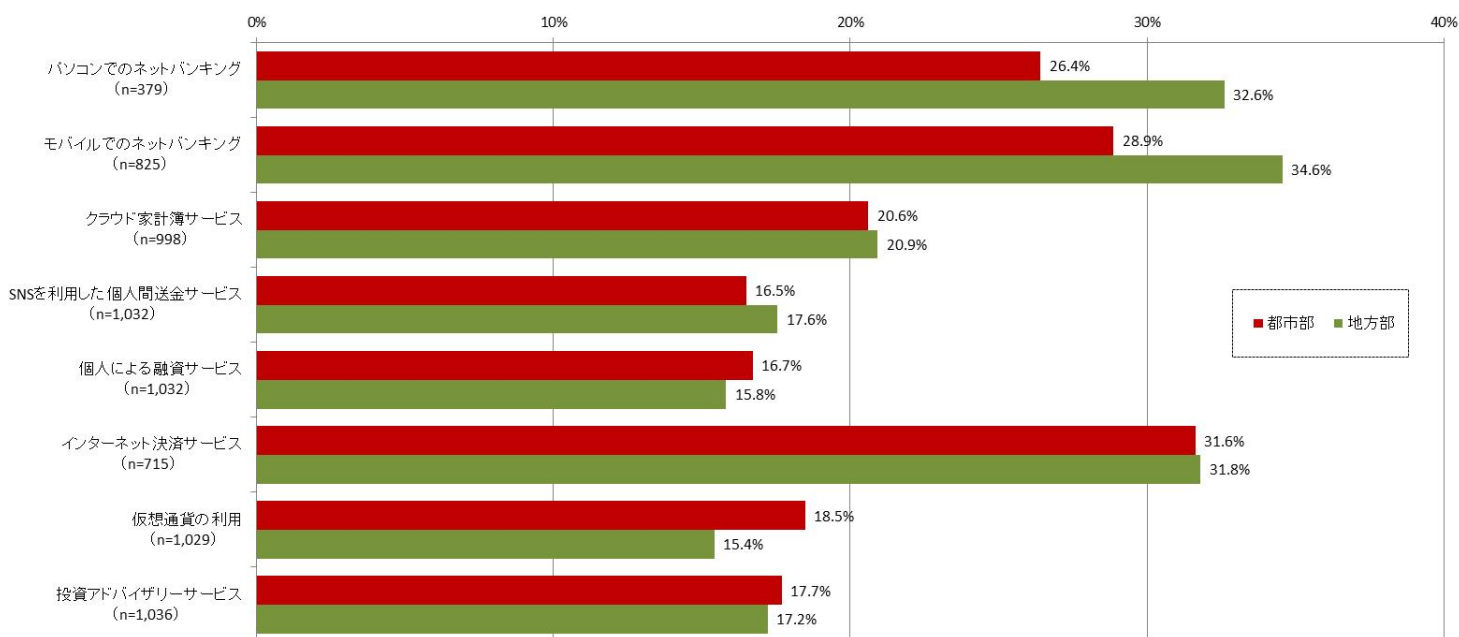


1-3. 利用意向

各フィンテックサービス未利用者に対して、今後の利用意向を聞いた。「パソコンバンキング」と「モバイルバンキング」については、地方部の利用意向が高い結果となった。背景には、銀行口座の残高確認や振り込みをおこなう際に、保有口座の銀行本支店やATMが近場に無いために、ネットバンキングの利用意向が高いといえる。

一方で、各フィンテックサービスの利用意向は高くても3割程度であることから、フィンテックサービスの未利用者のうち7割以上は利用意向も無い（利用を考えていない）ことがうかがえる。

【図表 1-3】フィンテックサービスの利用意向



1-4. フィンテックサービス未利用理由

フィンテックサービスを利用しない理由を聞いたところ、どのフィンテックサービスにおいてもセキュリティへの不安（情報漏えい、詐欺、個人情報提供）が高い結果となった。また、手続きの煩雑さや、使い勝手が悪そうであるというイメージを持っているサンプルも多く存在しており、セキュリティ面の不安を払拭することに加えて、消費者の利便性を考慮した金融取引のUI¹やUX²の拡充が求め

¹ UI : User Interface (ユーザーインターフェイス)

² UX : User experience (ユーザーエクスペリエンス)

られている結果となった。

【図表 1-4】フィンテックサービスの未利用理由

(MA、%)	手続きが面倒	セキュリティ(情報漏えいや詐欺等)への不安	個人情報を提供したくない	PCやスマートフォンを使いこなせないから	ベンチャー企業のサービスだから	使い勝手が悪そうだから	近所にATMや金融機関の窓口があるから	電子データとしてのみ保存されるのが不安	クレジットカードを保有していないから	その他
パソコンでのネットバンキング (n=262)	19.1	51.5	33.6	8.4	1.9	4.2	15.3	6.5	11.8	0.8
モバイルでのネットバンキング (n=553)	19.0	51.5	29.1	8.1	1.6	9.8	9.2	4.9	6.9	3.3
クラウド家計簿サービス (n=790)	27.2	39.0	32.9	4.6	1.6	13.9	3.9	4.9	6.6	1.9
個人による融資サービス (n=854)	22.1	48.1	37.0	5.3	2.8	8.9	4.7	3.5	6.4	1.2
インターネット決済サービス (n=866)	24.9	44.3	33.6	4.5	3.0	9.1	3.5	3.7	6.4	2.0
SNSを利用した個人間送金サービス (n=488)	23.0	44.9	29.9	4.5	1.6	6.6	5.9	5.1	8.6	0.6
仮想通貨の利用 (n=861)	24.4	45.3	27.3	4.4	6.3	11.5	3.8	5.6	6.2	2.1
投資アドバイザーサービス (n=856)	26.8	39.3	32.1	4.2	3.4	9.5	3.7	3.7	6.5	2.7

2. 属性別のフィンテックサービス利用状況

◆フィンテックサービスの属性別の利用状況を見ると、女性に比べ、男性の方が利用頻度は高い傾向にある。

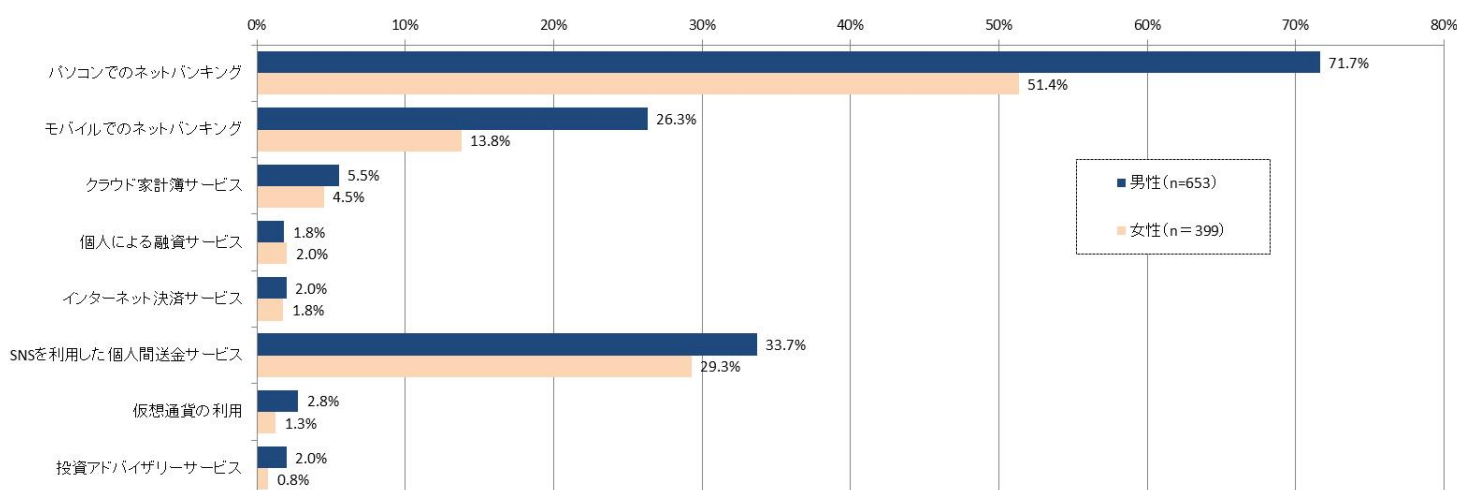
また、年代別の利用状況では、今の30代と40代はICTリテラシーも高く、収入や資産が今後増えていくことを考慮すれば、更なるフィンテックサービス利用が促進されると考えられる。

年収とフィンテックサービスの関係では、年収が高まるにつれて、何らかのフィンテックサービスを活用している傾向にある。保有資産については資産額が多いほどフィンテックサービスの利用も増えるのではなく、年収の場合とは違う動きといえる。

2-1. 性別

性別によるフィンテックサービスの利用状況を見ると、多くのフィンテックサービスにおいて、男性の利用割合が高い傾向にある。

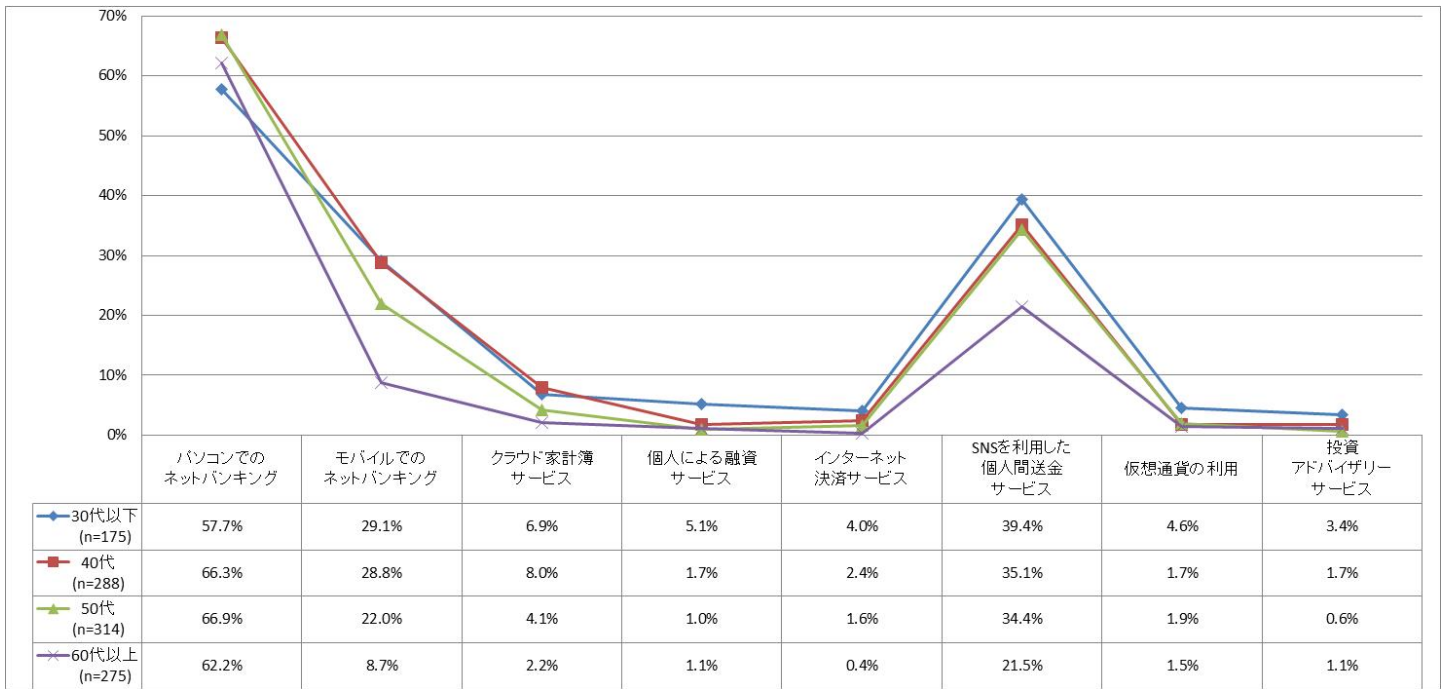
【図表 2-1】年齢別フィンテックサービスの利用状況



2-2. 年代別

年代別によるフィンテックサービスの利用状況を見ると、30代以下および40代のフィンテックサービスの利用状況は比較的高い。一方で、30代以下の年代では、「パソコンでのネットバンキング」の利用状況が他の年代に比べ低く、「モバイルでのネットバンキング」は60代以上の年代での利用率が低い。これは、若い世代ほどパソコンではなく、スマートフォンを活用したフィンテックサービスの利用が進んでいる可能性も示唆でき、60代以上のサンプルに関してはスマートフォンの小さい画面より、パソコンの大きな画面でフィンテックサービスを活用している状況がうかがえる。

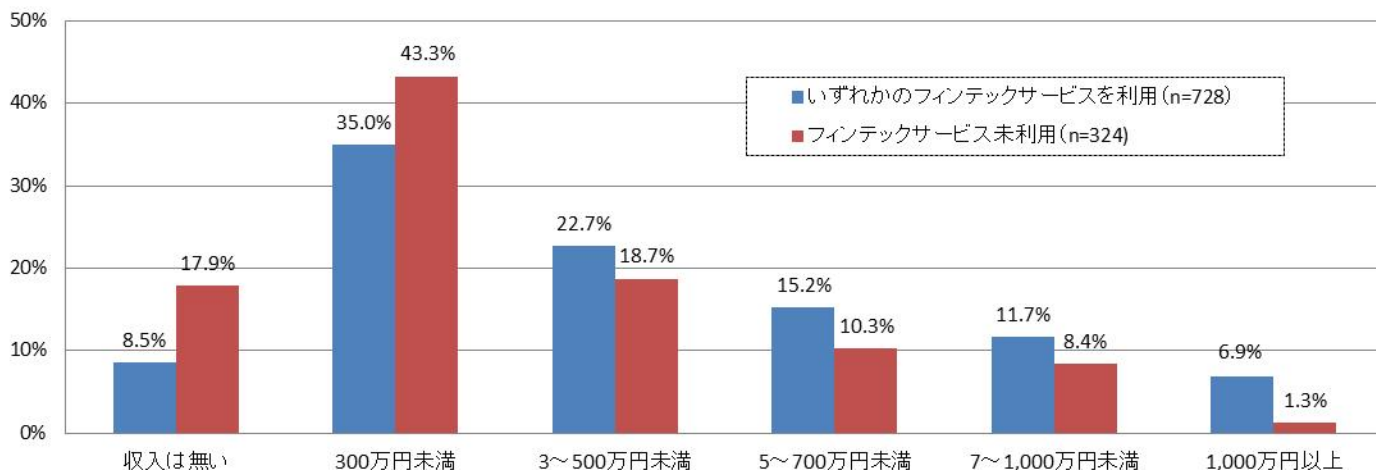
【図表 2-2】年代別フィンテックサービスの利用状況



2-3. 年収別

フィンテックサービス[※]の利用状況と年収の関係について考察すると、年収300万円未満の属性においては、フィンテックサービス未利用層の割合がいずれかのフィンテックサービスを利用している層より高い。一方で、年収が高くなるにつれて、いずれかのフィンテックサービスを利用している層の割合が高くなっている。年収が高まるほど、フィンテックサービスを利用している傾向にあり、特に年収が高い層では積極的にフィンテックサービスを活用している可能性が高い。

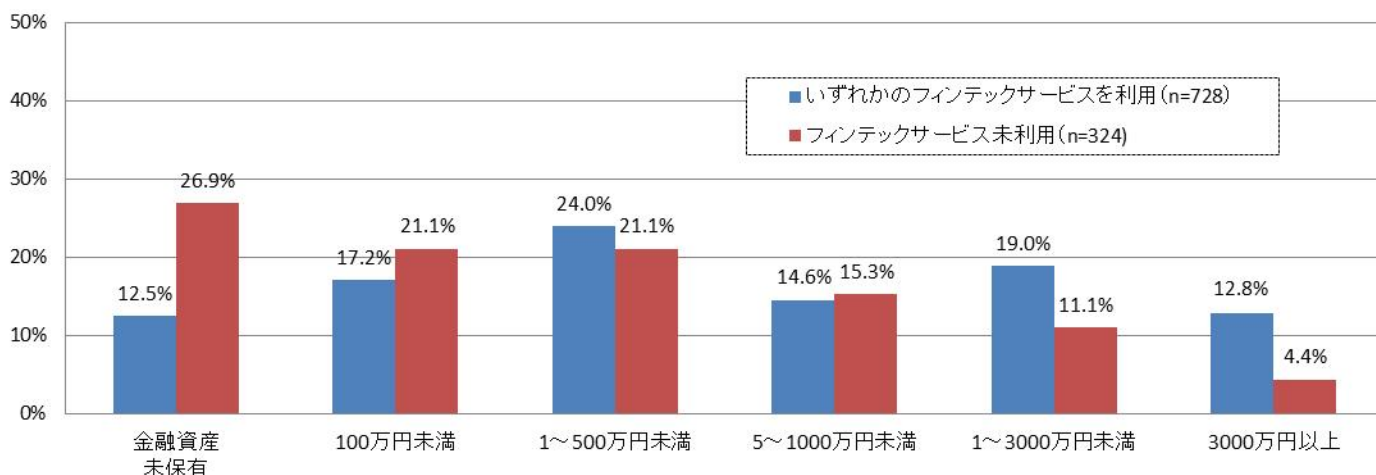
【図表 2-3】年収別フィンテックサービスの利用状況



2-4. 保有資産別

フィンテックサービス[※]の利用状況と保有資産の関係について考察すると、保有資産が1,000万円以上を超えると積極的にいずれかのフィンテックサービスを利用している傾向がみえる。

【図表 2-4】保有資産別フィンテックサービスの利用状況



※：今回の調査で設定したフィンテックサービスを一つでも利用しているサンプルを抽出し、それぞれのサンプルの年収について集計。

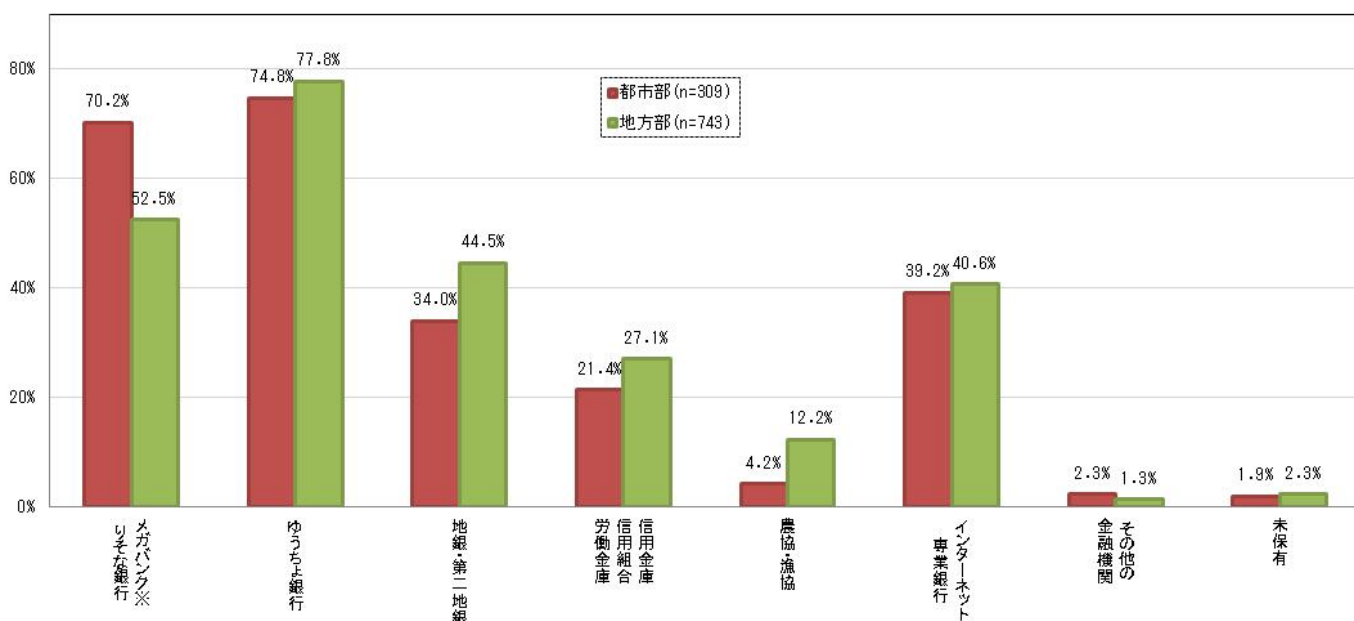
3.金融サービス利用状況

フィンテックサービスを利用しない理由の結果でも触れたように、金融リテラシーについての地域差の存在について観察したが、大きな差異は無い。また、都市部、地方部に関係なくインターネット専門銀行の存在感は大きい。クレジットカードの利用状況については、都市部と地方部ではあまり違いが無い結果となった。クレジットカードについては、2割弱が1～3枚のクレジットカードを保有しており、電子マネーについては、交通系の保有状況に地域間の差があるのは、地方部における交通機関のIC化が進展していない地域もあることから、地方部においては交通系電子マネーの保有が低いといえる。ポイント提供企業は大手のポイントサービスの普及が進んでおり、新規参入したポイントサービスは苦戦していることがうかがえる。

3-1.銀行口座の保有状況

保有する金融機関の口座についてみると、都市部におけるメガバンクの利用状況は地方部に比べ高い。一方、地方部では、地方銀行や信用金庫、農協等の利用が都市部より上回る結果となった。また、インターネット専門銀行については、都市部と地方部の保有割合が同程度であり、4割が保有する結果となった。

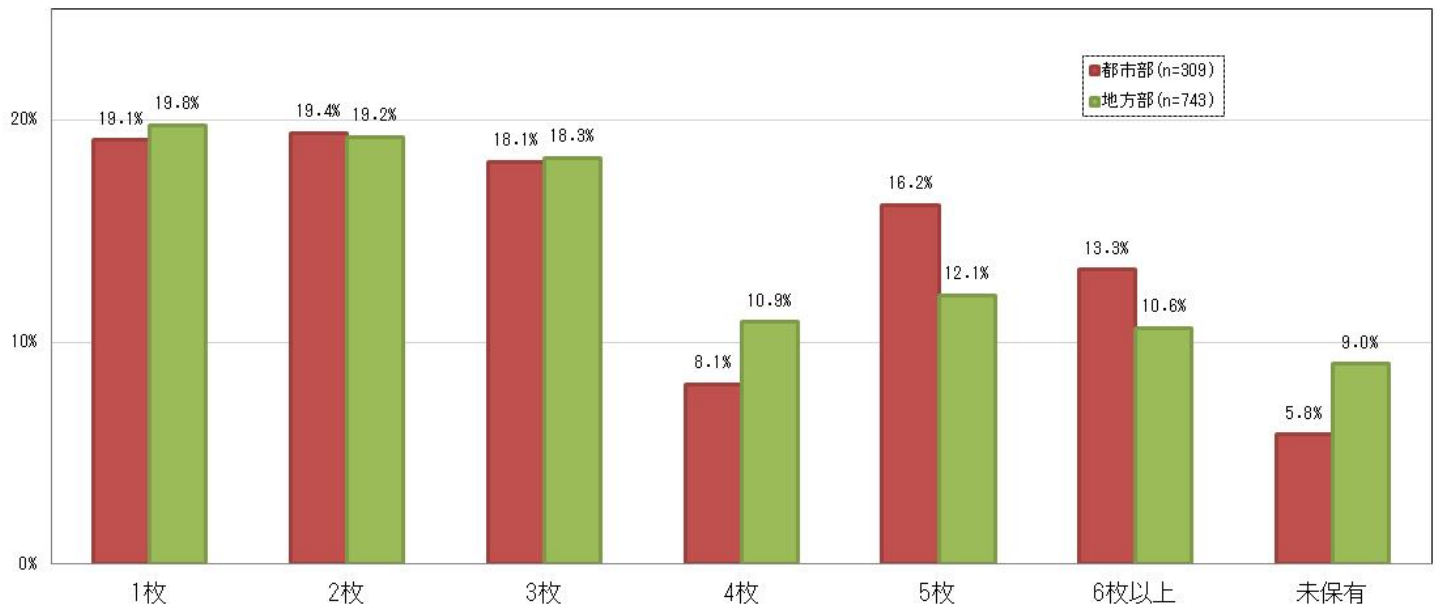
【図表 3-1】銀行口座の保有状況



3-2.クレジットカードの保有状況

保有するクレジットカードの枚数についてみると、都市部と地方部ともに2割弱が1～3枚のクレジットカードを保有している。5枚以上の保有割合については都市部が高くなる傾向にある。また、未保有の割合も都市部が低い結果となっている。

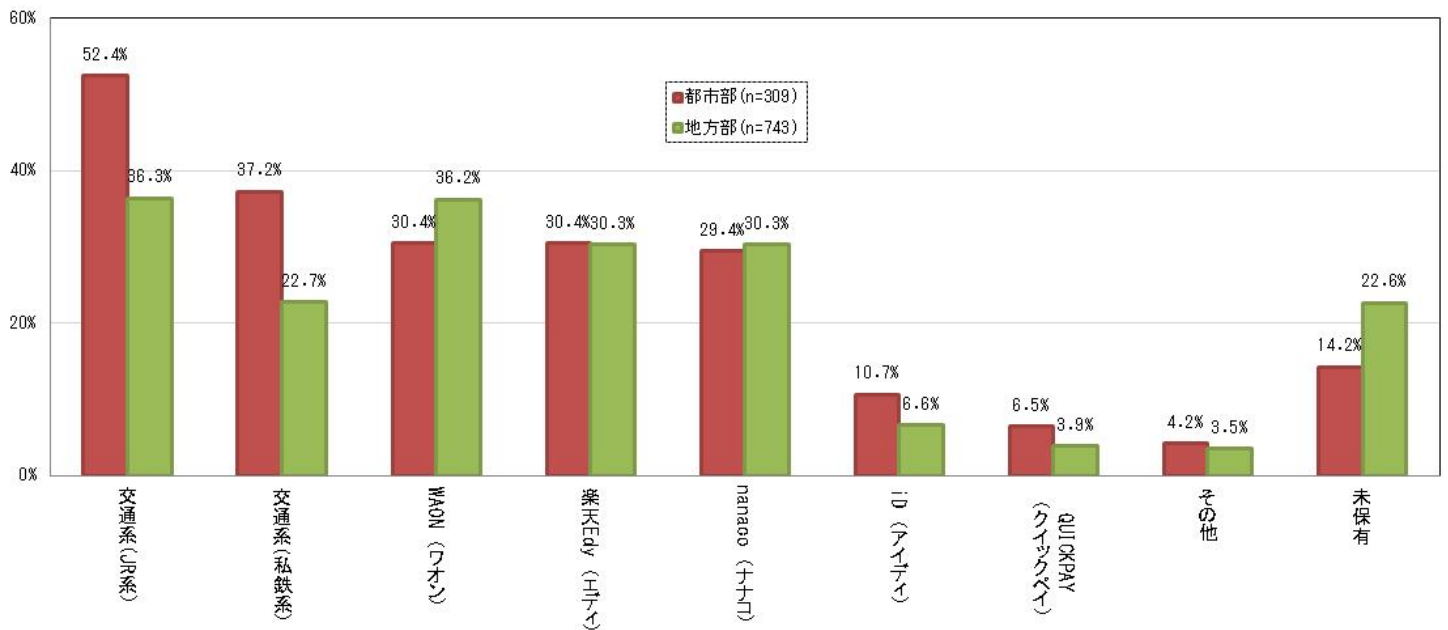
【図表 3-2】クレジットカードの保有状況



3-3. 電子マネーの保有状況

保有する電子マネーの状況についてみると、都市部における交通系電子マネーの保有割合は地方部を上回っている。地方部ではWAONカードの保有割合が高い傾向にあり、未保有の割合も高い。

【図表 3-3】電子マネーの保有状況



3-4. ポイントサービスの保有状況

保有するポイントサービスの状況についてみると、Tポイントの保有率が都市部、地方部ともに高い。地方部においては、WAONポイントの保有割合が都市部より高く、電子マネーと同じ傾向にある。

【図表 3-4】ポイントサービスの保有状況

