

**ITを活用した金融の高度化の推進に向けたワークショップ第2回
「ネットビジネスから考える銀行サービスのあり方」**

インターネットと銀行サービスの再考

**日本銀行 金融機構局
金融高度化センター長
岩下 直行**

多くの金融機関が提供している インターネット・バンキング

個人向け提供サービス例

残高照会, 取引明細照会
振替, 振替予約, 振込, 振込予約 (登録振込, 都度振込)
定期預金 (入金, 解約), 貯蓄預金 (振替入出金)
外貨普通預金 (口座開設, 振替入出金), 外貨定期預金 (口座開設, 入金, 解約予約)
投資信託 (購入, 解約, 明細照会)
ローン取引 (カードローン, 住宅ローン, 目的別ローンの申込, 契約), ローンシミュレーション
税金・公共料金等収納 (マルチペイメントネットワーク)
諸届受付 (住所変更, 公共料金口座振替依頼)
情報提供, 資料請求受付

事業者向け提供サービス例

照会機能 (残高・入出金・取引履歴・操作履歴)
振込・振替 (資金移動)
総合振込・給与振込
預金口座振替
税金・公共料金等支払 (ペイジー)
地方税納付
通知 (連絡)
海外送金
L/C (信用状) 開設
売掛金の消し込み
資金集中・管理
情報提供
市販会計ソフトとの連携
計表配信
電子記録債権関連の各種申込受付

(出典)平成28年版金融情報システム白書

インターネット・バンキング契約口座数

業 態	サービス契約口座		
	有効回答数	契約口座数	1 機関あたり
都 銀	5	32,553,581	6,510,716
信 託	4	869,001	217,250
地 銀	62	9,553,039	154,081
第二地銀	33	1,070,227	32,431
他 銀 等	9	14,928,408	1,658,712
信 金	203	972,305	4,790
信 組	23	30,698	1,335
労 金	9	638,922	70,991
県 信 連	23	41,447	1,802
合 計	371	60,657,628	163,498

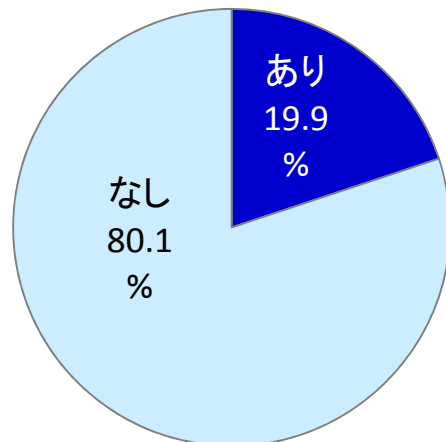
(参考) MICS加盟金融機関の発行するキャッシュカード枚数 33,525 万枚 (平成27年3月)

(出典)平成28年版金融情報システム白書

個人顧客向けインターネット・バンキングの利用率調査

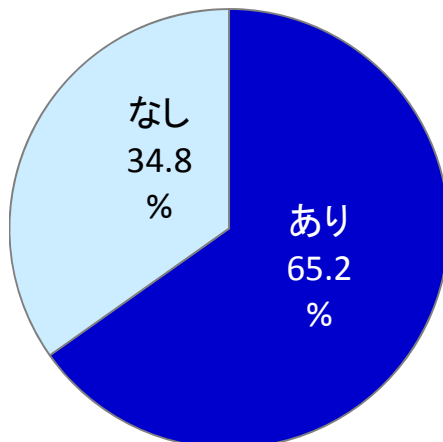
日本銀行

「生活意識に関するアンケート調査（第56回）」 「よりよい銀行づくりのためのアンケート（2012年度）」



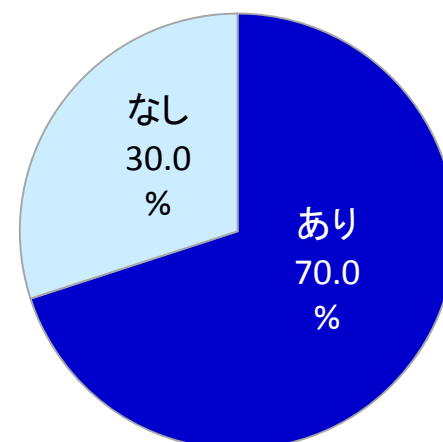
全国銀行協会（電通に委託）

「よりよい銀行づくりのためのアンケート（2012年度）」



マイボイスコム(株)

「インターネットバンキングの利用（自主企画アンケート）」



調査実施期間: 2013年11月8日～12月4日
 調査対象: 全国の満20歳以上の個人
 標本数: 4,000人
 有効回答者数: 2,241人
 調査方法: 質問票によるアンケート調査
（郵送調査法）

非利用理由（上位3つ）:

- ①セキュリティに関して不安(52.9%)
- ②サービス利用の申込手続やPW入力などの操作が面倒/難しい(40.8%)
- ③必要性がない(35.2%)

設問: インターネットによる銀行振込を利用したことがあるかないかを尋ねた。

調査実施期間: 2012年8月3日～8月6日
 調査対象: 一般生活者、企業経営者
 マクロミルのネットリサーチモニター
 標本数: 3,700人
 有効回答者数: 3,235人<銀行利用者>
 調査方法: **インターネット調査**

非利用理由（上位3つ）:

- ①セキュリティ面で不安(52.1%)
- ②必要性がない(41.8%)
- ③申込手続が面倒(29.1%)

設問: インターネットバンキングを利用したことがあるかないかを尋ねた。

調査実施期間: 2016年1月1日～1月5日
 調査対象: 「MyVoice」のアンケートモニター
 標本数: —
 有効回答者数: 11,042人
 調査方法: **インターネット調査**

（ネットリサーチ）

※当調査は、99年から開始され、08年の83.1%をピークに漸減傾向。

設問: インターネットバンキングを現在利用している、または利用したことがあると回答した人の合計値を「あり」、利用したことがない回答した人を「なし」。

インターネット・バンキングのこれからを考える

金融機関が提供するインターネット・バンキングの特徴

- 高度なセキュリティ対策
- 全国の金融機関に送金が可能(日中であればリアルタイム着金)
- 窓口に比べて手数料も安価
- 事業者向けでは、電子記録債権や会計ソフト連動のサービスも

しかし、個人や中小企業においては、その利用率はあまり高くない

- 利用しない理由のトップは、セキュリティに関する不安

何故、インターネット・バンキングの利用率が上がらないのか？

- 利用者が過度に保守的であるため？
- 利用者が受容できるリスクの範囲内で、ぜひ利用したいと思う魅力的な金融サービスを提供できていないのでは？

「利用者が望んでいるサービス」を試行錯誤して提供することが求められる

- ネットビジネスの世界では、顧客毎に表示する画面内容を変えたり、日替わりでトップページや商品ラインナップを差し替えるのが通常
- そうした試行錯誤に対応できる金融ITが必要ではないか？

インターネットは「チャンネル戦略」の選択肢か

金融業界では、インターネット利用を「チャンネル戦略」と捉え、「金融機関の窓口と同等の機能をインターネットを『経由』して提供する」という考え方が主流であった。しかし、

- 店頭で提供してきた銀行サービスと、インターネットで提供されるサービスを、同列に考えることはできないのではないか。
- 現在の従量課金は、かつての高価な情報システムと通信費用の名残りなのではないか。

インターネットでの振込サービスでは、利用者がスマホから入力した認証データに基づき、サーバー側のデータが書き換えられ、それが相手方のスマホに通知される。技術的に見れば、電子メールやSNSのメッセージを送信するのと変わらない。だとすれば、

- 電子メールやSNSと同じように、銀行振込の手数料はいずれ無償で提供されるようになるのではないか。
- 現在でもインターネットでの振込やATM出金の手数料を一定回数以内で無料としている先があるが、そうした動きが拡大する前提で、ビジネスを組み立てる必要があるのではないか。