



コンビニにおける金融サービスは消費者に支持されるか

－ A T M利用とキャッシュアウトに関する消費者意識調査報告－

アンケート調査報告

2000 年 6 月 28 日

株式会社 日本総合研究所

創発戦略センター

本件に関する問合せ先

株式会社 日本総合研究所 創発戦略センター

主任研究員 高村 茂

TEL : 03-3288-4187 E-mail : takamura@ird.jri.co.jp

研究員 吉岡 雄三

TEL : 03-3288-4916 E-mail : yoshioka@ird.jri.co.jp

要 旨

1. 調査の主旨

日本電信電話株式会社（本社＝東京都千代田区大手町２－３－１、社長＝宮津純一郎）と株式会社 日本総合研究所（本社＝東京都千代田区一番町１６番、社長＝小井戸雅彦）は、ＡＴＭ（現金自動預払機）、ＣＤ（現金自動支払機）の利用」および今後実現が期待される「デビットカードを利用したキャッシュアウトサービス」（４．（１）にて説明）に対する消費者の意向を把握するため、アンケート調査を実施した。

2. 調査の背景

現在、わが国ではコンビニエンスストアを中心とした流通小売店舗へのＡＴＭの設置が急速に進められている。また、Ｊデビットによるキャッシュアウトサービスは実施の方向で検討が進められている。一方、英米ではキャッシュアウトサービスが広範に普及したことで、ＡＴＭの利用件数が減少傾向にある。このような背景を踏まえ、わが国におけるＡＴＭ利用の現状およびキャッシュアウトサービスに対する消費者の意向を把握することとした。

3. 調査の概要

実施時期：１９９９年１０月

調査方法：インターネットホームページによる記入方式

有効回答数：２０８２人

男女別構成：男性 ５４％、女性 ４６％

年代別構成：１０代 ２％、２０代 ３７％、３０代 ４１％、４０代 １６％、５０代以上 ４％

4. 調査結果の概要

① 消費者のＡＴＭ利用の現状は、毎週１回、手数料をとられないように。

７割の消費者は週に一回以上とこまめにＡＴＭを利用している。更に８割もの消費者が手数料をとられないよう、昼間の時間帯に取引銀行のＡＴＭを利用している。

② ＡＴＭの手数料が無料ならば、新規に銀行口座を開設する。

９割の消費者は、ＡＴＭの手数料が高いと感じている。そして、ＡＴＭの手数料が無料の銀行があれば、８割の消費者が新規に口座を開設してもよいと答えている。

③ ２４時間ＡＴＭは便利だが、身近な場所にない。

２４時間ＡＴＭの利便性を享受している消費者は１６％。一方、４５％の消費者は便利だと思いながらも、「身近な場所になく使えない」と感じている。

④ キャッシュアウトの手数料は、ＡＴＭと同等か安くなければ使わない。

「Ｊデビット」において検討が進んでいるキャッシュアウトであるが、利用を希望する消費者は７割を超える。

キャッシュアウトの手数料については、ＡＴＭと同等であれば使う消費者が５５％、ＡＴＭより安くなければ使わない消費者が３６％であり、ＡＴＭと同等以下の手数料でなければ利用しない消費者はあわせて９割を超える。

5. 顧客中心時代の金融リテールサービス実現のための六つの提言

■低金利政策下において、消費者は僅かな高金利ではなく低手数料にメリットを感じると考えられることから、

- ① 消費者にメリットのあるコンビニATMの普及のためには手数料を据置くべきである
- ② 高金利預金口座による顧客獲得を見込んでいるネット銀行は、戦略を再考すべきである

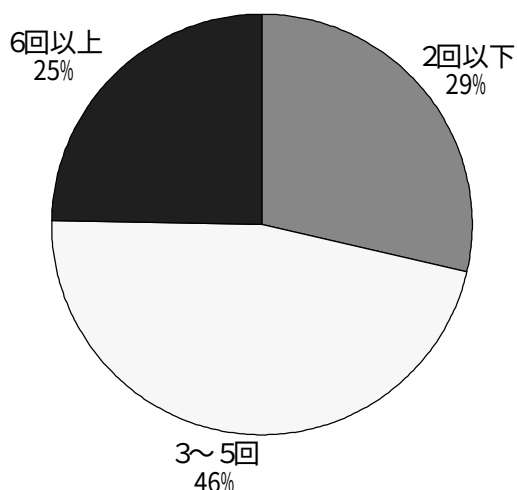
る

■ATMの設置が難しい小売業者にとって、デビットカードを活用したキャッシュアウトサービスの実現は朗報であるが、わが国において消費者サービスとして定着するためには、

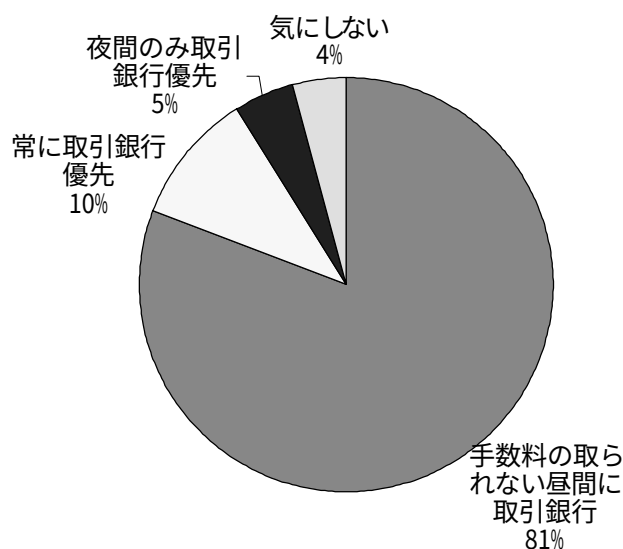
- ③ 利用単価の低いコンビニやスーパーにおいてデビットカードサービスが普及するように、下限手数料に対する再検討が必要である
- ④ キャッシュアウトの手数料は、少なくともATMと同等以下にする必要がある
- ⑤ さらに、デビットカード手数料の定額制の導入を検討する必要がある
- ⑥ コンビニ等の流通小売業は、人材教育を一層徹底する必要がある

1. 日本の消費者のATM利用実態は、 「週に一回以上、手数料をとられないように」

【一月当りのATM利用頻度】



【ATMの利用時間・利用銀行】



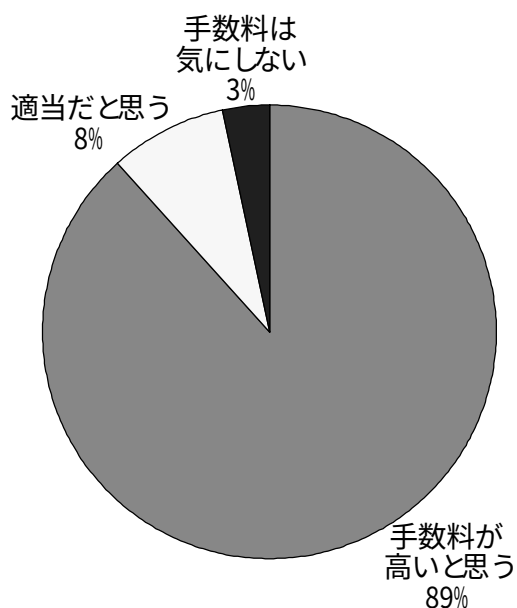
- (1) 消費者の一月当りのATMの利用回数は、「3~5回」が最も多く46%を占め、次いで「2回以下」が29%、「6回以上」25%となっている。
- (2) したがって、一月に3回以上ATMを利用する消費者は全体の7割を占め、多くの消費者は毎週一回以上ATM利用している。
- (3) ATMの利用時間および利用銀行については、「手数料の取られない昼間の時間帯に取引銀行のATMを利用している」消費者が81%と大半を占めている。
- (4) 一方、「利用時間や利用銀行を気にしない」消費者は4%しかいない。
- (5) 以上から、平均的な消費者のATMの利用動向をまとめると、「毎週1回以上、ATM利用手数料をとられないように、取引銀行のATMで日中の営業時間に利用している」と言える。

消費者の大半は、ATMの他行利用手数料・時間外利用手数料を非常に気にしており、自らの足を運んで手数料を取られないようにに努めている。現状、105円の手数料を利子でカバーすることは不可能であり、無駄な出費はしたくないという感覚が消費者には浸透していると言えよう。今日のような低金利政策下であり、消費者の意識は金利よりもむしろ手数料に向いていると考えられる。

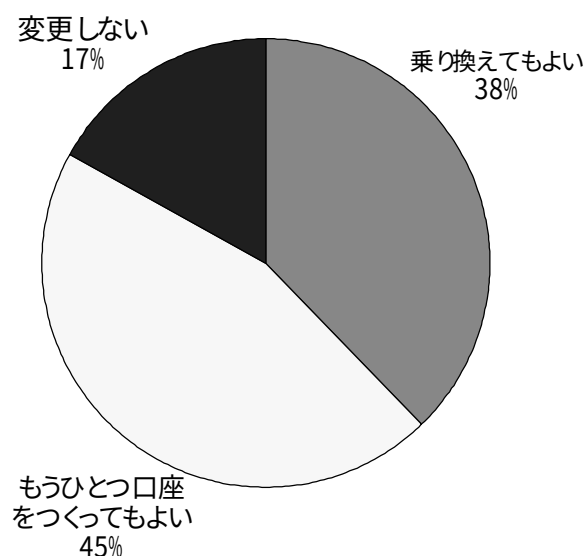
2. ATMの手数料が無料であれば、

新規に銀行口座を開設してもかまわない

【ATM利用手数料に対する意識】



【取引銀行より手数料の安い銀行が現れた場合】



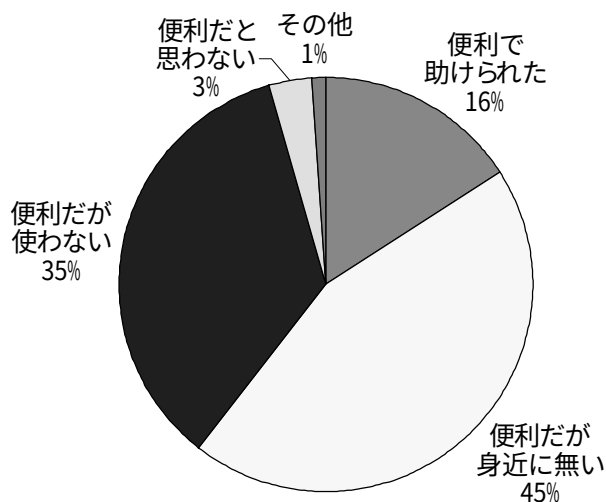
- (1) 消費者のATM利用手数料（他行手数料、時間外手数料）に対する意識は、「高いと思う」が89%と大半を占める。
- (2) 一方、「適当だと思う」が8%、「手数料は気にしない」が3%とともに僅かである。
- (3) さらに、「現在利用している銀行よりも手数料が安い銀行があらわれたとき、どのようにするか」という質問に対して、「手数料が安い銀行にもうひとつ口座を開設する」が45%「手数料が安い銀行に乗り換える」が38%と回答している。
- (4) 以上から、ATMの利用手数料が高いと感じている消費者は約9割に上っており、より手数料の安い銀行があれば、新たに口座を開設しようとする消費者が8割を超える。そのうち、メインの取引銀行を変えることもいとわないという消費者は4割弱である。

近年、リテール分野の収益向上のため、口座維持手数料の導入やATM手数料の値上げを検討している銀行もあると伝えられているが、このように手数料に敏感な消費者の理解を得られるかは非常に難しいと思われる。一方、今後ネットバンクのように全く新たに顧客を獲得し始める銀行が登場してくると考えられるが、口座を開設するか否かを検討する指標にATM手数料が挙げられていることを考慮する必要があるだろう。

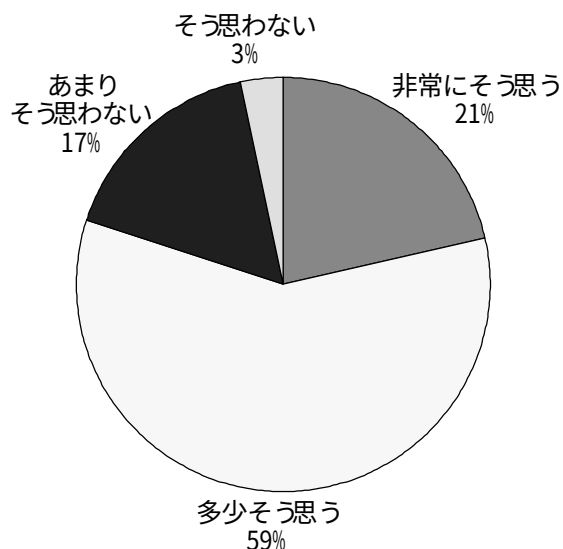
3. 24時間営業のATMは、

「便利そうだが、身近な場所になく使えない」サービス

【24時間ATMについて】



【入金・振込みの24時間化の希望】



- (1) 近年、都銀を中心に設置が進んでいる24時間営業のATMについては、「便利だと思いが、身近にないので困る」が45%、「便利だと思いが、使うことはない」が35%であり、「非常に便利であり、助けられた経験がある」は16%であった。
- (3) また、現在は行われていない現金の預入れおよび振込みの24時間営業に対する期待は、「多少そう思う」が59%、「非常にそう思う」が21%であり、合わせて8割の消費者が24時間の入金・振込みに対するニーズを持っている。

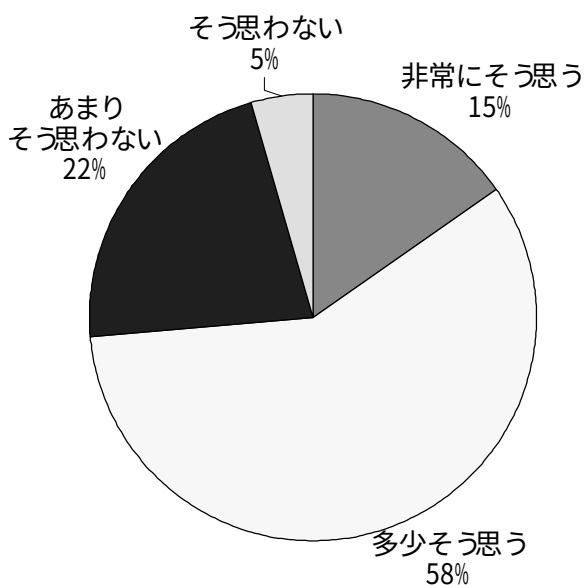
以上より、24時間営業のATMが便利だと思う消費者は9割を超えるが、都心部の繁華街にしか24時間ATMが存在していない現状では、多くの消費者にとっては利用することができないサービスとなっていると思われる。現在進められているコンビニへのATM設置は、このような消費者のニーズに応えるものと考えられる。また、最近ではネットバンクの設立が多く伝えられているが、コンビニのATMにはこのような支店を持たない銀行の出入金チャネルとなることが期待される。

一方、コンビニATMの主流となりつつある複数銀行相乗りのATM共同運営会社方式では、銀行としてはコストの問題から利用手数料の値上げを検討せざるを得ないとも伝えられているが、先に見たとおり消費者の手数料に対する意識を考えれば、手数料の値上げは利用者数の減少をもたらし、ひいては共同運営会社の収益低下を招く可能性が高い。

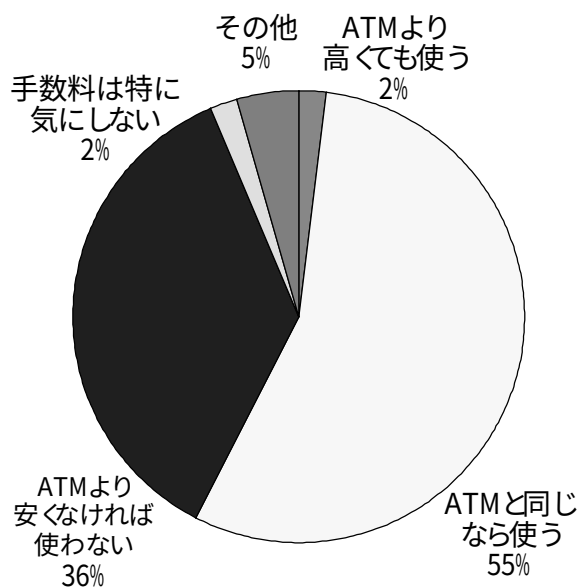
4. キャッシュアウトの手数料は、

「ATMと同等か安くなければ利用しない」

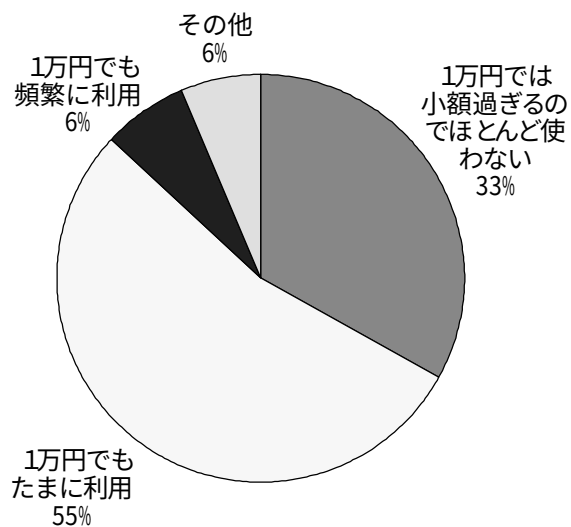
【コンビニでのキャッシュアウト実現期待】



【キャッシュアウト手数料】



【キャッシュアウトの上限が1万円の場合】



- (1) 「Jデビット」の本格的な展開とともに検討が進んでいる「キャッシュアウトサービス」(デビットカードによる買い物の際に釣銭という形で預金を引き出すサービス)であるが、このサービスがコンビニで実施された場合の実現期待は、「多少そう思う」が59%、「非常にそう思う」が21%となった。
- (2) このように8割の消費者がコンビニでのキャッシュアウトの実現を望む一方で、店員が預金を扱うことが心配など(自由回答より)、否定的な消費者が2割となっている。
- (3) キャッシュアウト実現の際の利用手数料については、「ATMと同じなら使う」が55%、「ATMより安くなければ使わない」が36%となっており、ATM手数料以下を望む消費者が9割を超える。
- (4) また、コンビニのレジ内における現金保管の制約から、キャッシュアウト限度額を1万円と設定した場合の利用意向については、「1万円でもたまに利用する」が55%、「小額過ぎるのでほとんど使わない」が33%となった。
- (5) 6割以上の消費者は上限が1万円でも利用するとしており、消費者の状況次第では、より多くの利用率が見込まれると考えられる。

キャッシュアウトサービスは、全般的に消費者から期待をされており、設備投資等の問題からATMの設置を見合わせているコンビニにとっては朗報と思われる。しかし、現時点では下限手数料を中心とした問題から、多くのコンビニではデビットカードサービスを提供していない。この問題は、少額取引が中心の多くの小売業者にとっても重要な問題であり、トランザクションコストの引き下げ等を含めたデビットカードサービス普及に向けた検討が望まれる。

また、コンビニでのキャッシュアウト実現に対して、本調査の自由回答欄への記入が多かった「アルバイト店員が現金を扱うことに対する不安感」を払拭するためには、コンビニにおける人材教育の重要性が指摘できる。

さらに、防犯上の観点からコンビニではレジに保管される金額は3万円以下という指針があるが、一方、キャッシュアウトには現金の準備が必要である。この矛盾を解消するために、限度額の設定や、キャッシュアウト用現金の保管方法等についても検討をする必要がある。

また、キャッシュアウトの手数料を誰が負担するか(消費者/店舗/銀行)については、現在のところ決着していない。今回のアンケート結果からすれば、キャッシュアウトの実現に際し、ATMと同等以下の手数料を望む消費者に対して、現在の加盟店手数料率と同等の負担を求めることは難しいと思われる。これは、現在のJデビットサービスの「定率手数料」に起因する問題であり、今後、手数料負担の問題は、キャッシュアウトサービスが定着するか否かの鍵となろう。

ちなみに、キャッシュアウトサービスが非常に盛んな英国では、手数料は「定額制」(トランザクション当りの手数料は固定)であり、キャッシュアウトサービスとしての手数料はない。

以上