

# 送金サービスに関する調査【2014年】 結果報告書

---

2014年6月

■ 調査概要	P2
■ 今回調査の構成について	P3
■ 回答者のプロフィール	P4
■ 調査結果の要約	P6
○ 送金サービスの浸透度__市場規模【2014年】	P7
○ <参考>送金サービスの浸透度__市場規模【2012年】	P8
○ 送金サービスの浸透度__機関別認知・利用状況	P9
○ 送金サービスの浸透度__サービス理解	P10
○ 送金サービスの評価・印象	P11
○ 送金サービスの魅力点	P12
○ 海外送金利用実態__送金頻度・送金金額・送金相手	P13
○ 海外送金利用実態__送金目的	P14
○ 海外送金利用実態__利用チャンネルとチャンネル認知経路	P15
○ 海外送金に対する満足度×重視度ポートフォリオ__全体	P16
○ 海外送金に対する満足度×重視度ポートフォリオ__利用機関別	P17
○ 海外送金における満足度と不満理由	P18
○ 資金移動業者非利用理由	P19
○ 総括	P20

# 調査概要

- 調査目的 : 国内・海外の送金サービスに対する一般消費者の認知・利用実態を把握する。  
また併せて、資金決済法や、資金移動業者による送金サービス開始についての一般消費者への浸透度を把握する。
- 調査対象 : 【スクリーニング調査】マクロミルモニタ 20～69歳の男女  
【本調査】上記のうち、直近3年間に海外送金サービスを利用したことがある方で、日本国籍／外国籍の方
- 調査地域 : 全国
- 調査方法 : インターネットリサーチ
- 調査時期 : 【スクリーニング調査】2014年4月8日(火)～4月10日(木)  
【本調査】2014年4月15日(火)～4月20日(日)
- 有効回答数 : 【スクリーニング調査】49,985サンプル  
【本調査】1,209サンプル
- 調査実施機関 : 株式会社マクロミル

# 今回調査の構成について

- 今回調査では、送金サービスの認知・利用状況など、**一般層を対象に聴取したい内容はスクリーニング調査で確認した。**
- その中でも特に深掘して確認する必要のあった**海外送金サービス**については、海外送金経験のある人に絞り、本調査で確認した。

## スクリーニング調査(一般層対象)

※平成22年国勢調査の、20～60代男女の人口構成比に併せて回収

### 【割付セル】

割付セル		N	割付セル		N
1	男性/20-29才	4113	6	女性/20-29才	3982
2	男性/30-39才	5498	7	女性/30-39才	5342
3	男性/40-49才	5078	8	女性/40-49才	5000
4	男性/50-59才	4906	9	女性/50-59才	4967
5	男性/60-69才	5378	10	女性/60-69才	5721
全体					49985

### 【調査項目】

No.	調査項目	形式
1	国籍	SA
2	直近の送金時期	SAM
3	「資金移動業」「資金決済法」言葉の認知	SAM
4	送金サービスについての認知内容	MA
5	国内送金サービスを行う各機関の認知・利用経験・直近利用	MASA
6	海外送金サービスを行う各機関の認知・利用経験・直近利用	MASA
7	資金移動業・資金決済法についての評価	SAM
8	送金サービスについての評価	SAM
9	送金サービス魅力点	MA

## 本調査(海外送金1年以内利用者対象)

### 【割付セル】

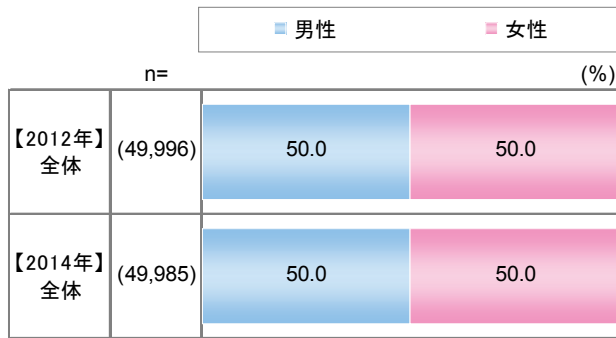
割付セル		N
1	日本国籍	1185
2	外国籍	24
全体		1209

### 【調査項目】

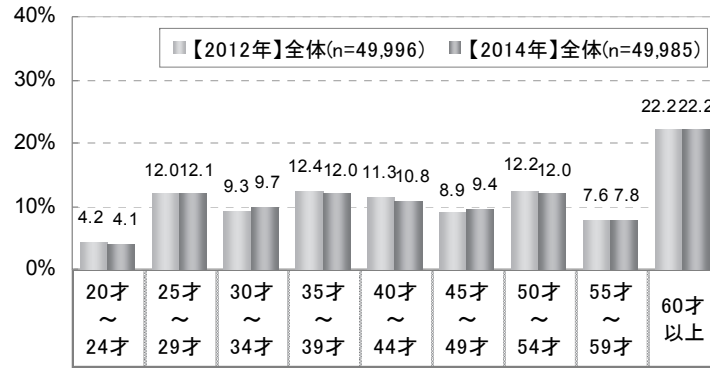
No.	調査項目	形式
1	海外送金頻度	SA
2	海外送金の目的	MASA
3	1回あたりの送金額	SA
4	主な送金相手	SA
5	海外送金時の利用チャネル	SA
6	資金移動業者非利用理由	MA
7	海外送金サービス重視点	SAM
8	海外送金サービス時の利用チャネルの認知経路	MA
9	海外送金サービス満足度	SAM
10	海外送金サービス不満点	MA

# 回答者のプロフィール(SCR)

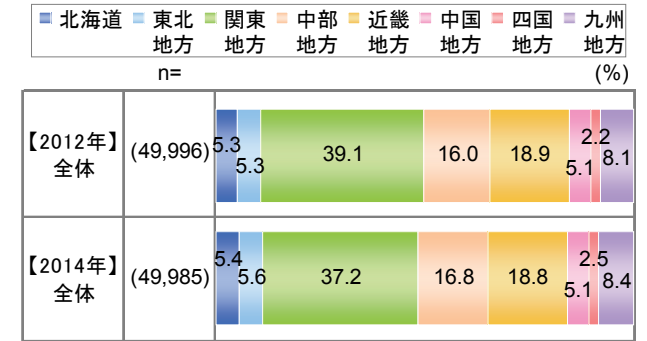
## 性別



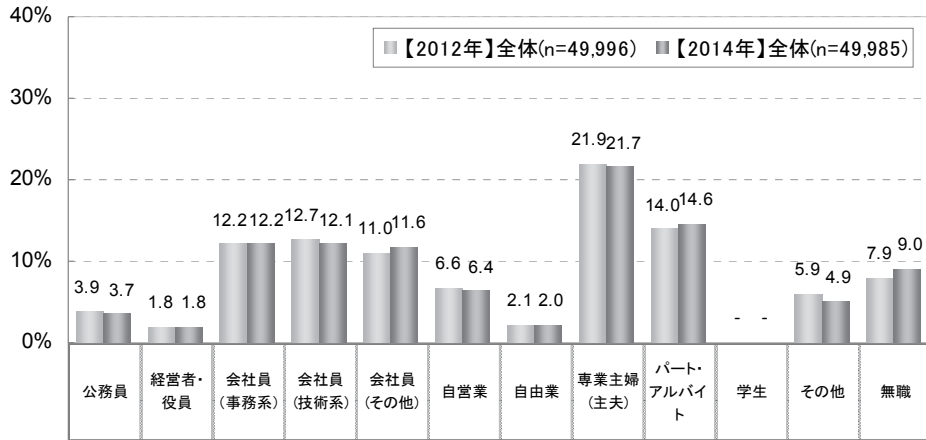
## 年齢



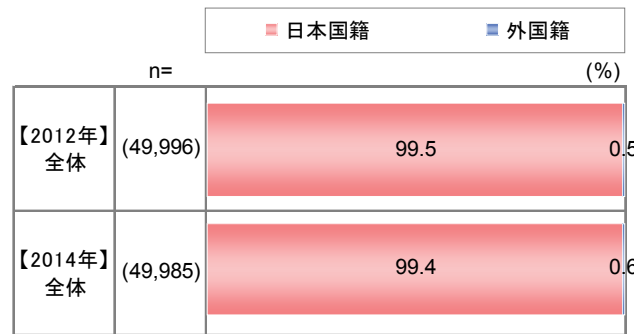
## 居住地域



## 職業



## 国籍

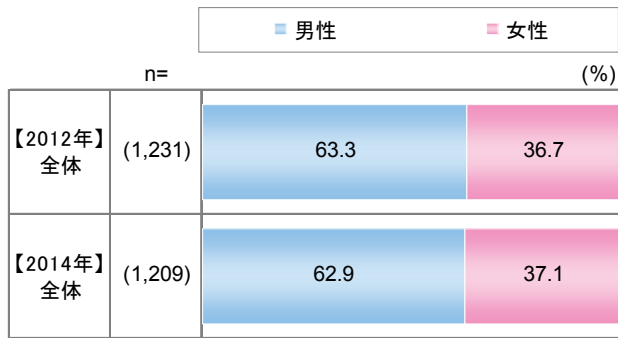


現在の国籍(内訳)	【2012年】(N)	【2014年】(N)
1 日本国籍	49,737	49,695
2 中国籍	56	54
3 韓国・朝鮮籍	70	79
4 ベトナム籍	1	4
5 タイ籍	2	2
6 フィリピン籍	4	8
7 インドネシア籍	3	4
8 インド籍	1	0
9 ネパール籍	4	4
10 パキスタン籍	0	1
11 バングラデシュ籍	0	0
12 米国籍	8	3
13 ブラジル籍	1	5
14 ベルギー籍	2	2
15 英国籍	2	1
16 その他の国籍	14	18
17 その他	91	105
計	49,996	49,985

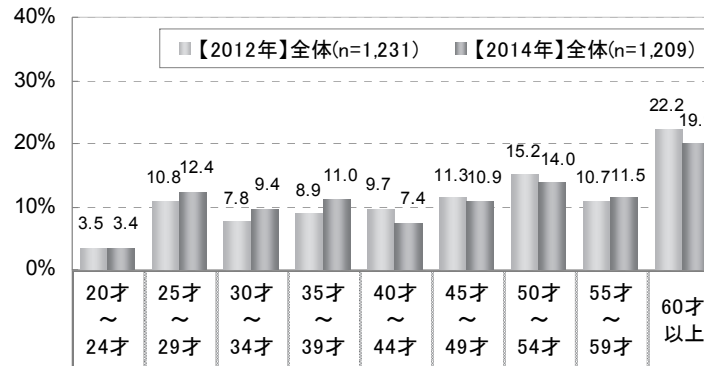


# 回答者のプロフィール(本調査)

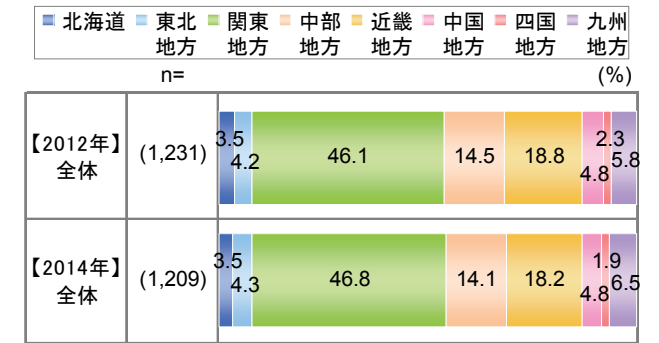
## 性別



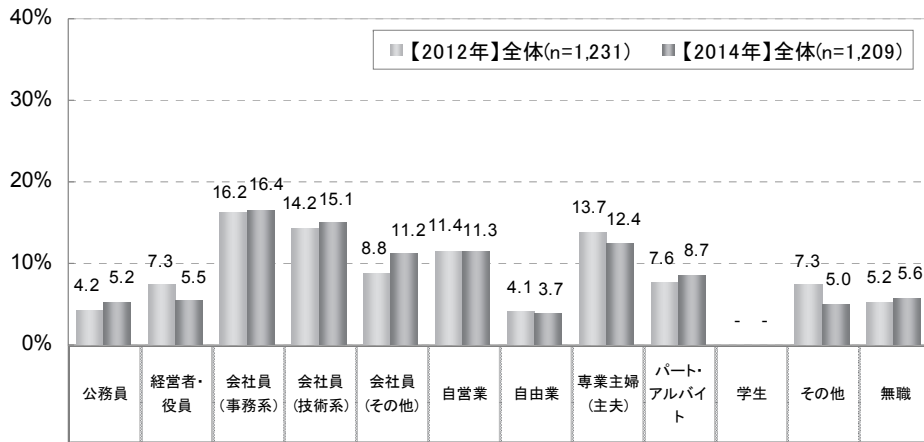
## 年齢



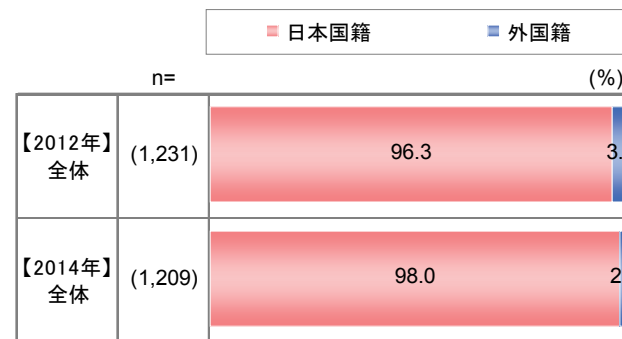
## 居住地域



## 職業



## 国籍



現在の国籍(内訳)	【2012年】(N)	【2014年】(N)
1 日本国籍	1,185	1,185
2 中国籍	19	8
3 韓国・朝鮮籍	11	4
4 ベトナム籍	1	0
5 タイ籍	2	0
6 フィリピン籍	1	6
7 インドネシア籍	2	0
8 インド籍	1	0
9 ネパール籍	4	2
10 パキスタン籍	0	0
11 バングラデシュ籍	0	0
12 米国籍	3	0
13 ブラジル籍	0	0
14 ベルギー籍	0	1
15 英国籍	0	0
16 その他の国籍	2	3
17 その他	0	0
計	1,231	1,209



---

# 調査結果の要約

---

- 国内送金利用経験者は一般層全体の61%、1年以内利用経験に絞ると56%。
- これに対し、海外送金利用経験者は一般層全体の8%、1年以内利用経験に絞ると3%。
- 国内送金の利用状況と比べると、海外送金の利用者はまだ、ごく一部に留まっていることがわかる。
- 2012年と比較すると、国内送金、海外送金ともに浸透度に大きな変化は見られない。(2012年の結果は次ページ参照)

## 20～60代男女一般層 全体 (49,985人)

国内送金利用経験者...**61.2%** (30,579人)

国内送金3年以内利用経験者... **58.8%** (29,400人)

国内送金1年以内利用経験者  
... **56.4%** (28,203人)

海外送金利用経験...**7.5%**(3,746人)

海外送金3年以内利用経験  
...**3.8%** (1,880人)

海外送金1年以内利用経験  
...**2.5%** (1,247人)

(国内・海外いずれか)

- ◆ 送金サービス利用経験者...**61.5%**(30,761人)
- ◆ 送金サービス3年以内利用経験者...**59.0%**(29,508人)
- ◆ 送金サービス1年以内利用経験者...**56.6%**(28,276人)



- 国内送金利用経験者は一般層全体の61%、1年以内利用経験に絞ると57%。
- これに対し、海外送金利用経験者は一般層全体の8%、1年以内利用経験に絞ると3%。
- 国内送金の利用状況と比べると、**海外送金の利用者はまだ、ごく一部に留まっている**ことがわかる。

20～60代男女一般層 全体（49,996人）

国内送金利用経験者・・・**60.9%**（30,470人）

国内送金3年以内利用経験者・・・**59.2%**（29,579人）

国内送金1年以内利用経験者  
・・・**57.1%**（28,550人）

海外送金利用経験・・・**7.8%**（3,883人）

海外送金3年以内利用経験  
・・・**4.1%**（2,064人）

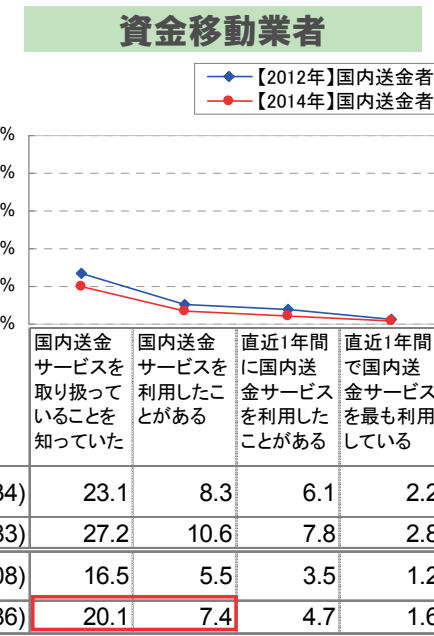
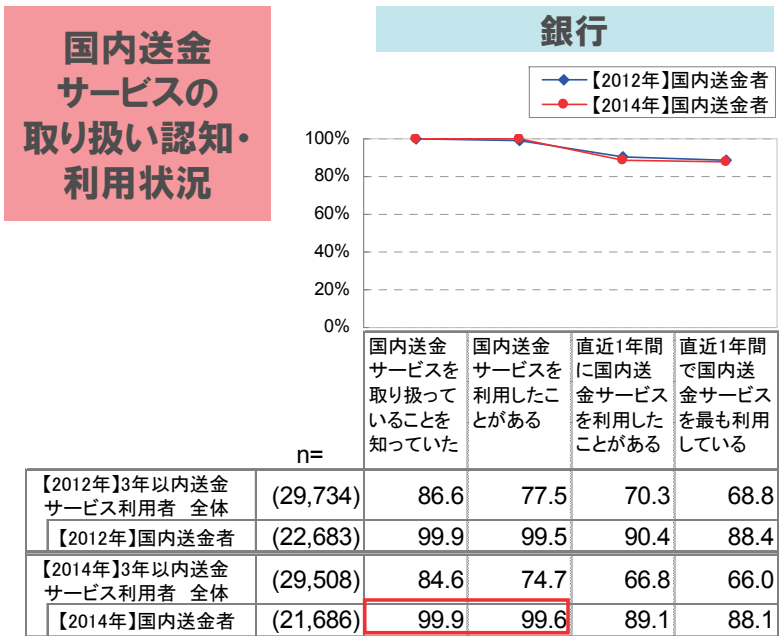
海外送金1年以内利用経験  
・・・**2.9%**（1,438人）

（国内・海外いずれか）

- ◆ 送金サービス利用経験者・・・**61.4%**（30,687人）
- ◆ 送金サービス3年以内利用経験者・・・**59.5%**（29,734人）
- ◆ 送金サービス1年以内利用経験者・・・**57.4%**（28,675人）

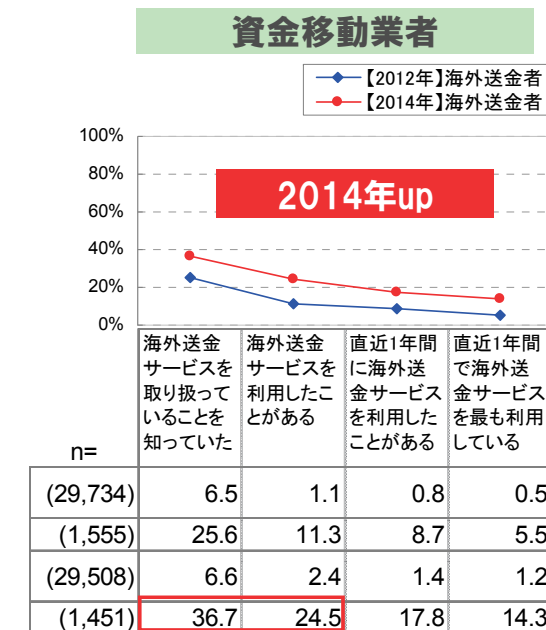
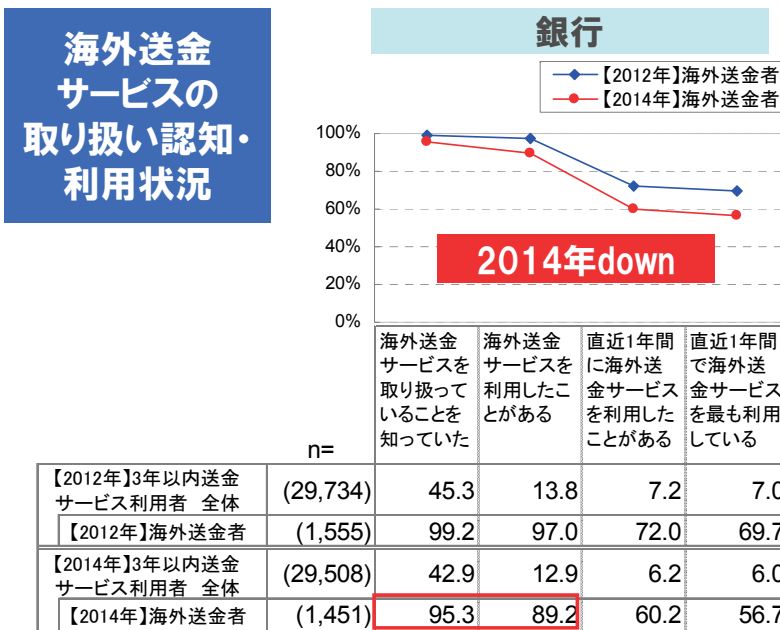
- 3年以内国内送金サービス利用者のうち、
- 国内送金サービスの取扱先として、銀行認知者は100% (2012年:100%)、資金移動業者認知者は20% (2012年:27%)。
- 国内送金を行う際に、銀行利用経験者は100% (2012年:100%)、資金移動業者利用経験者は7% (2012年:11%)。
- 国内送金サービスの取り扱い認知・利用状況においては、2012年と比べて、**銀行は横ばい傾向、資金移動業者は微減傾向。**

## 国内送金サービスの取り扱い認知・利用状況



- 3年以内海外送金サービス利用者のうち、
- 海外送金サービスの取扱先として、銀行認知者は95% (2012年:99%)、資金移動業者認知者は37% (2012年:26%)。
- 海外送金を行う際に、銀行利用経験者は89% (2012年:97%)、資金移動業者利用経験者は25% (2012年:11%)。
- 海外送金サービスの取り扱い認知・利用状況においては、2012年と比べて、**銀行は減少傾向、資金移動業者は増加傾向。**

## 海外送金サービスの取り扱い認知・利用状況



- 資金移動業も資金決済法も、言葉自体の認知は一般層においては低い。2012年と比べてもほぼ同水準で推移。
- 海外送金者になると認知は上昇し、約3人に1人が知っているという結果になる。外国籍の海外送金者の認知は更に高く、約4割が認知。
- 送金サービスについて知られている内容の上位は、全体的に銀行での送金に関するものが多いが、資金移動業者特有のサービスとなる、インターネットでの送金ができることは3人に1人は認知しており、比較的浸透度が高い。2012年と比べると、全体的に微減傾向。

## 「資金移動業」「資金決済法」の言葉の認知・理解

グラフは全体ベース

### 資金移動業

- 知っていて、その内容もよく理解している
- 言葉は聞いたことがあるが、内容は知らない

### 資金決済法

- 知っていて、概要はなんとなく理解している
- 知らない

		n=	(% )			
【2012年】全体		(49,996)	2.1	9.3		86.9
【2014年】全体		(49,985)	2.2	8.9		87.1
3年以内送金サービス利用者 全体		(29,508)	3.6	10.5		84.1
送金者別	海外送金者	(1,451)	13.0	15.0	16.3	55.8
	海外送金者_外国籍	(27)	14.8	25.9	22.2	37.0

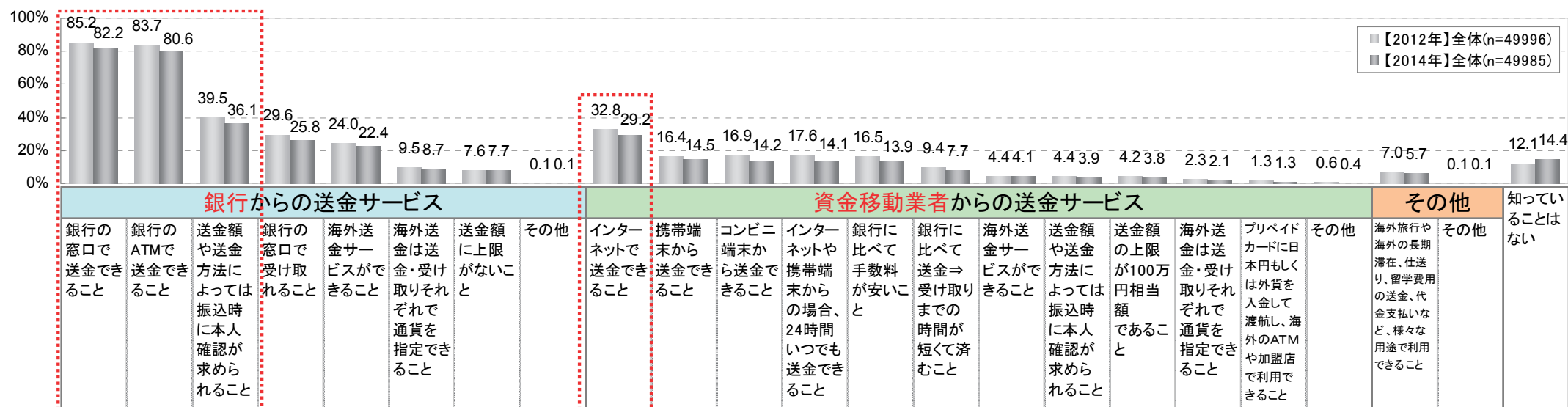
4割が理解

2.9	10.7		85.2
1.2			
3.0	10.5		85.2
1.3			
4.1	12.5		81.5
1.8			
13.0	15.4	18.2	53.4
11.1	25.9	22.2	40.7

4割が理解

## 送金サービスの理解度

グラフは全体ベース



※カテゴリごとに【2014年】全体のスコアで降順にソート

- 資金移動業/資金決済法の説明を呈示した場合の理解度は29%、「何ができるようになったか」ベースで呈示した場合の理解度は38%まで上昇。
  - 資金移動業/資金決済法の説明を呈示した場合の魅力度は8%、「何ができるようになったか」ベースで呈示した場合の魅力度は14%まで上昇。
- ⇒呈示方法次第で、海外送金サービス利用者に限らず全体に理解度、魅力度、利用意向はUPする。

## 資金移動業・資金決済法及び送金サービスについての評価・印象

### Q7.資金移動業・資金決済法についての説明呈示

資金移動業とは  
「資金移動業」とは、銀行等以外の事業者が為替取引(お客様から依頼を受けて資金を移動(送金)するサービス)を業として営むことをいいます。  
ただし1回あたりの送金額は100万円相当額以下に限られています。資金移動業を営むには、資金決済に関する法律により登録を受ける必要があり、この登録を受けて資金決済を行う事業者を「資金移動業者」といいます。

資金決済法とは  
資金決済に関する法律(資金決済法)は、近年の情報通信技術の発達や利用者ニーズの多様化等の資金決済システムをめぐる環境の変化に対応して、(1)前払式支払手段、(2)資金移動業、(3)資金清算業(銀行間の資金決済の強化・免許制)を内容として、平成22年4月1日に施行されました。  
資金移動業では、銀行法にかかわらず、資金決済法による登録をした者は、資金移動業者として為替取引(1回あたり100万円相当額以下)を行うことができますこととなりました。  
またいわゆる金融ADRへの対応が必要となりました。

### Q8.「何ができるようになったか」ベースでの説明呈示

【従来の送金サービスとは】  
主に、商品代金の支払い、留学生の子どもを持つ親の仕送り、日本で働く外国人労働者の家族への仕送り、等を目的に利用されることが多いサービスです。  
また、長期海外旅行時の資金とするなど、自発的に送金することも可能で、利用方法は様々です。  
・従来は、銀行や郵便局などの金融機関の窓口・ATMでサービスを受け付けていました。  
・送金⇒受け取りまでには、所定の日数がかかります。  
・送金には所定の手数料がかかります。

【資金移動業者のサービス開始により、送金サービスにこのようなメリットが生まれました】  
・資金移動業者として登録すれば、金融機関以外の企業でも送金サービスを行うことができるようになりました。  
・資金移動業者が送金サービスを行うようになったことで、100万円相当額以下であれば、コンビニや旅行代理店の窓口、インターネット、携帯電話などで、24時間、海外へも振込や送金が可能となりました。  
・特に海外への送金時には、資金移動業者の方が銀行に比べて手数料が割安です。  
・特に海外への送金時には、銀行に比べて送金⇒受け取りまでの時間が短くて済みます。

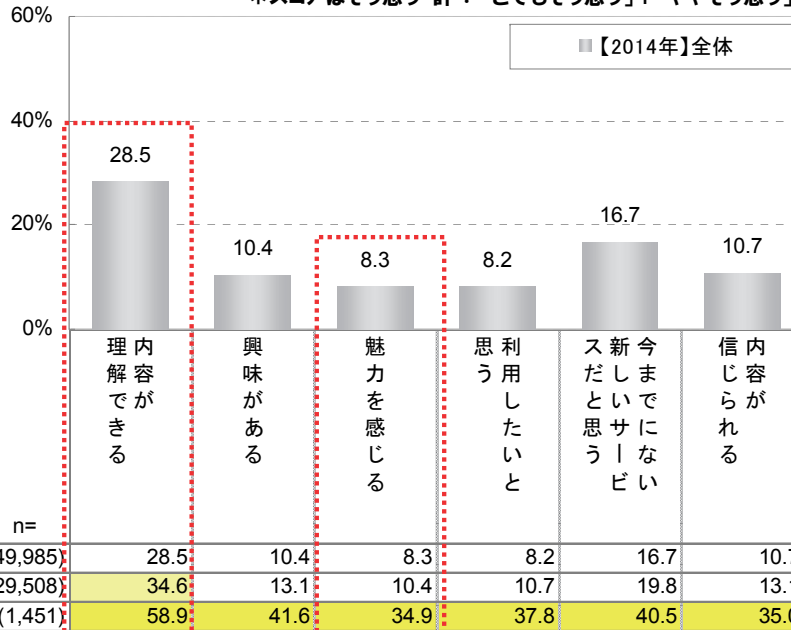


グラフは全体ベース

n=30以上の場合

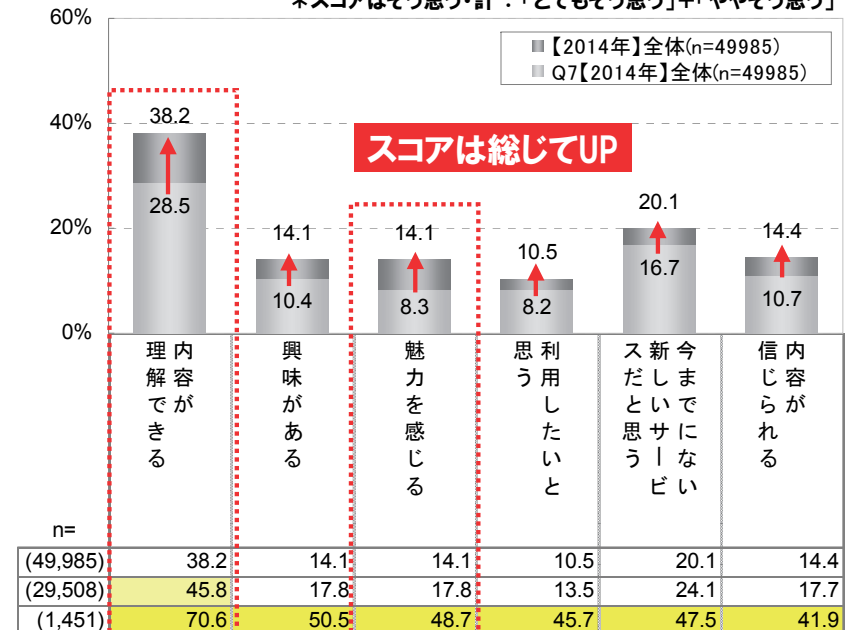
【比率の差】  
■ 【2014年】全体 +10ポイント  
■ 【2014年】全体 +5ポイント  
■ 【2014年】全体 -5ポイント  
■ 【2014年】全体 -10ポイント

\*スコアはそう思う・計：「とてもそう思う」+「ややそう思う」



	n=	理解内容ができる	興味がある	魅力を感じる	利用したい	今までの思いが新しい	信じられる
【2014年】全体	(49,985)	28.5	10.4	8.3	8.2	16.7	10.7
3年以内送金サービス利用者 全体	(29,508)	34.6	13.1	10.4	10.7	19.8	13.1
海外送金者	(1,451)	58.9	41.6	34.9	37.8	40.5	35.0

\*スコアはそう思う・計：「とてもそう思う」+「ややそう思う」



	n=	理解内容ができる	興味がある	魅力を感じる	利用したい	今までの思いが新しい	信じられる
【2014年】全体	(49,985)	38.2	14.1	14.1	10.5	20.1	14.4
3年以内送金サービス利用者 全体	(29,508)	45.8	17.8	17.8	13.5	24.1	17.7
海外送金者	(1,451)	70.6	50.5	48.7	45.7	47.5	41.9

スコアは総じてUP

■ 魅力を感じると回答した人に、どのような点に魅力を感じるかを確認したところ、

1位: 100万円以下であれば、コンビニや旅行代理店の窓口、インターネット、携帯電話などで、24時間、海外へも振込や送金が可能となった点

2位: 銀行に比べて手数料が割安な点

3位: 受け取りまでの時間が短い点

の順に高い結果となった。

## 送金サービスで魅力に感じた点

グラフは  
全体のうち送金サービスに  
魅力を感じると回答した人ベース

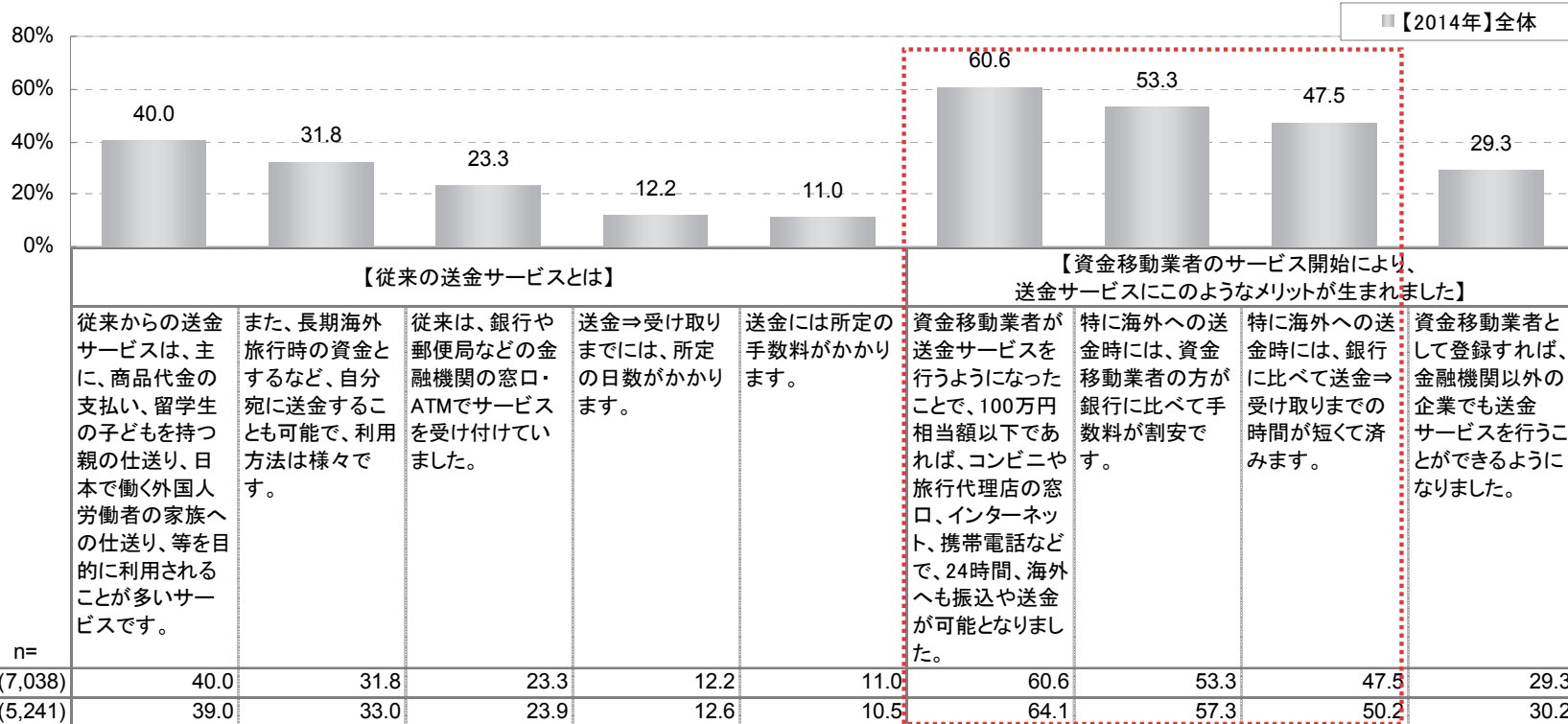
## 「何ができるようになったか」ベースでの説明呈示に対する魅力点

### 【従来の送金サービスとは】

- 主に、商品代金の支払い、留学生の子どもを持つ親の仕送り、日本で働く外国人労働者の家族への仕送り、等を目的に利用されることが多いサービスです。
- また、長期海外旅行時の資金とするなど、自分宛に送金することも可能で、利用方法は様々です。
- 従来は、銀行や郵便局などの金融機関の窓口・ATMでサービスを受け付けていました。
- 送金⇒受け取りまでには、所定の日数がかかります。
- 送金には所定の手数料がかかります。

### 【資金移動業者のサービス開始により、送金サービスにこのようなメリットが生まれました】

- 資金移動業者として登録すれば、金融機関以外の企業でも送金サービスを行うことができるようになりました。
- 資金移動業者が送金サービスを行うようになったことで、100万円相当額以下であれば、コンビニや旅行代理店の窓口、インターネット、携帯電話などで、24時間、海外へも振込や送金が可能となりました。
- 特に海外への送金時には、資金移動業者の方が銀行に比べて手数料が割安です。
- 特に海外への送金時には、銀行に比べて送金⇒受け取りまでの時間が短くて済みます。



n=30以上の場合

【比率の差】	
■	【2014年】全体 +10ポイント
■	【2014年】全体 +5ポイント
■	【2014年】全体 -5ポイント
■	【2014年】全体 -10ポイント

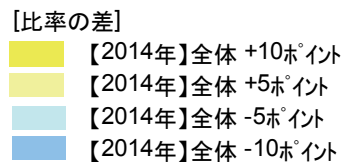
n=

	n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
【2014年】全体	(7,038)	40.0	31.8	23.3	12.2	11.0	60.6	53.3	47.5		29.3
3年以内送金サービス利用者 全体	(5,241)	39.0	33.0	23.9	12.6	10.5	64.1	57.3	50.2		30.2

※カテゴリごとに「【2014年】全体」のスコアで降順にソート

- **送金頻度**: 全体では**半年に1回以上が6割**で、**2012年と比べて微減**。外国籍の人、資金移動業者利用者は**送金頻度が高い**。
- **1回あたり送金金額**: **全体平均は24万円で、2012年と比べて約4万円減少**。資金移動業者利用者の平均は13万と低い。また、ギフトや代金支払い目的での利用者も送金金額は低め。逆に留学費用の学費や海外滞在費用の送金金額は、平均して40万近くと高い。
- **主な送金相手**: 全体では**取引先と家族**という回答が3~4割で最も多い。2012年と比べて、取引先が増え、家族は減少。外国籍の人は、サンプル数僅少のため値は参考値だが、家族や、恋人または婚約者という回答が高い。  
 ⇒資金移動業者利用者は、送金額が小さく頻度の高い送金を行うケースが多く、送金手数料の割高感が強いため、銀行ではなく資金移動業者を利用していると考えられる。

n=30以上の場合

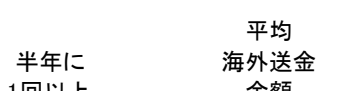


## 送金頻度



		n	送金頻度 (%)					
【2012年】全体		(1,231)	5.8	16.2	16.2	24.5	22.3	15.0
【2014年】全体		(1,209)	5.1	15.1	16.5	22.9	22.7	17.6
海外送金者別	日本国籍	(1,185)	5.1	15.2	16.3	22.9	22.8	17.8
	外国籍	(24)	8.3	8.3	29.2	25.0	20.8	8.3
	銀行利用者	(1,072)	5.2	14.8	17.3	22.5	22.6	17.6
	資金移動業者利用者	(339)	6.5	23.3	18.0	21.8	19.5	10.9
送金主目的別	家族への仕送り	(222)	4.5	21.2	18.5	23.0	20.7	12.2
	留学費用等の学費の送金	(133)	6.0	13.5	18.0	26.3	19.5	16.5
	自身の海外での滞在費用の送金	(107)	3.7	12.1	18.7	21.5	31.8	12.1
	海外旅行の旅費	(61)	4.9	18.0	18.0	19.7	18.0	21.3
	ギフト	(33)	6.1	12.1	12.1	15.2	33.3	21.2
	代金の支払	(501)	6.0	14.8	15.4	23.8	22.4	17.8

## 1回あたり送金金額



	半年に1回以上・計	平均海外送金金額(万円)
【2012年】全体	62.7	27.8
【2014年】全体	59.6	24.2
日本国籍	59.4	24.1
外国籍	70.8 <b>高</b>	32.5
銀行利用者	59.8	26.1
資金移動業者利用者	69.6 <b>高</b>	13.2 <b>低</b>
家族への仕送り	67.1	29.7
留学費用等の学費の送金	63.9	41.5 <b>高</b>
自身の海外での滞在費用の送金	56.1	34.0
海外旅行の旅費	60.7	19.4
ギフト	45.5	8.1 <b>低</b>
代金の支払	59.9	13.6

## 主な送金相手



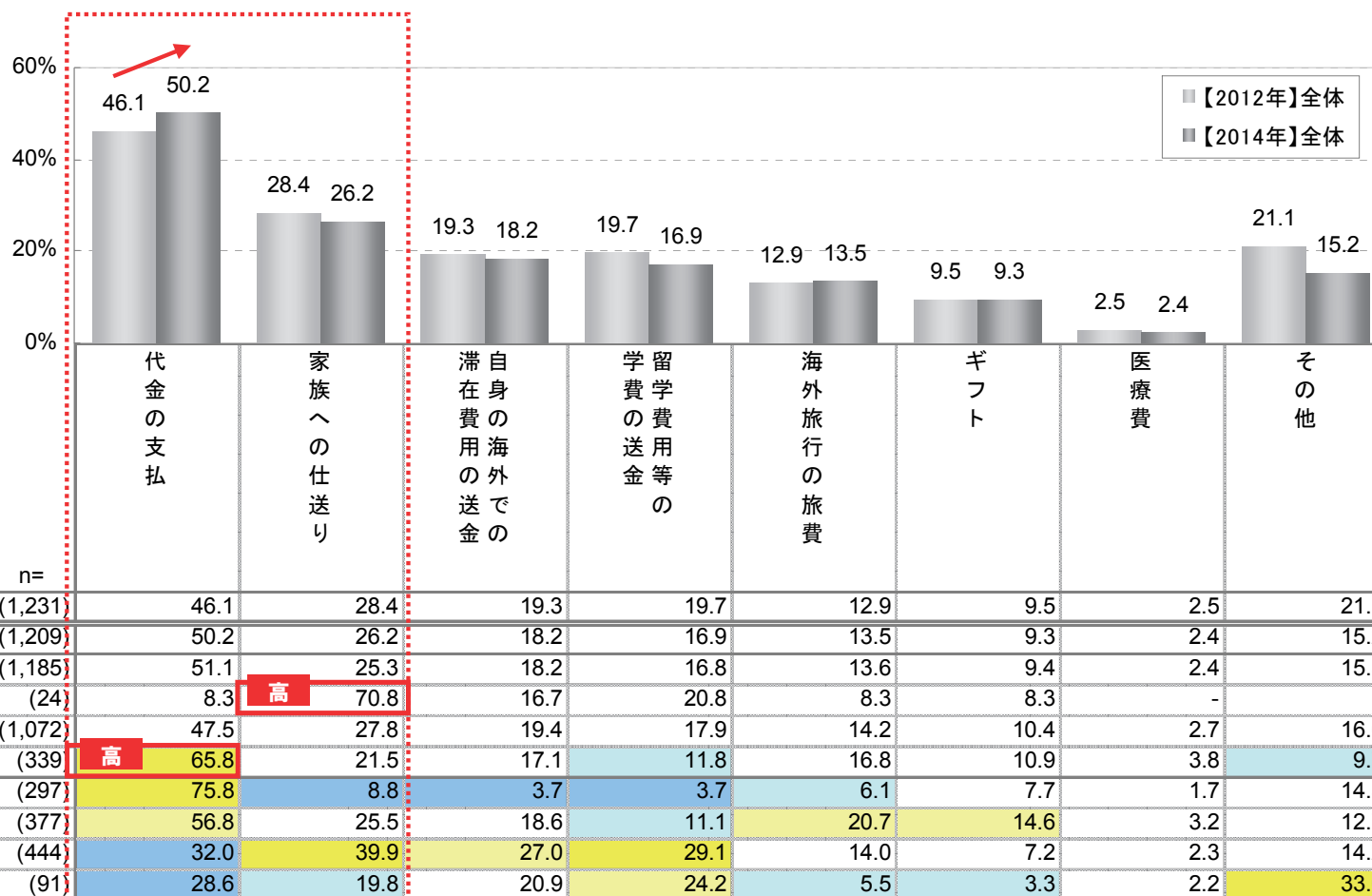
	主な送金相手 (%)					
【2012年】全体	35.6	6.5	2.5	12.9	36.1	6.3
【2014年】全体	30.2	2.6	12.4	6.9	41.9	6.0
日本国籍	29.4	2.5	12.4	6.9	42.6	6.2
外国籍	70.8	4.2	28.3	12.5	4.2	
銀行利用者	32.1	2.9	13.1	6.8	39.3	5.9
資金移動業者利用者	20.9	2.4	11.8	5.9	52.2	6.8
家族への仕送り	90.5	5.4	1.4	1.8		
留学費用等の学費の送金	76.7	1.5	59.8	6.0	4.5	
自身の海外での滞在費用の送金	15.0	7.5	2.8	63.6	9.3	1.9
海外旅行の旅費	13.1	13.1	4.9	31.1	34.4	3.3
ギフト	27.3	27.3	18.2	3.0	15.2	9.1
代金の支払	5.6	5.6	78.8	3.8	6.2	

※半年に1回以上・計:「月2回以上」~「1年に2~3回程度」

※1%未満は非表示

- 送金目的:全体では代金の支払いが5割と最も高く、次いで家族への仕送りが3割弱と高い。2014年と比べて、代金の支払の増加が目立つ。
- 外国籍の人は、サンプル数僅少のため参考値であるが、家族への仕送りが7割強と突出。
- 資金移動業者利用者は、代金の支払いが約7割と突出して高い。
- 送金金額別にみると、送金金額10万円以下の比較的小額な層は、特に代金の支払いを目的に行われているケースが多い。  
 ⇒資金移動業者利用者は、仕送りや留学費用として送金を行う、というよりは代金支払い目的で海外送金をするケースが多いため、1回あたりの送金金額は比較的小額となる。

## 送金目的(複数回答)



n=30以上の場合

【比率の差】	
■	【2014年】全体 +10ポイント
■	【2014年】全体 +5ポイント
■	【2014年】全体 -5ポイント
■	【2014年】全体 -10ポイント

		n	代金の支払 (%)	家族への仕送り (%)	滞自 在身 費用の 海外 送金の (%)	学留 費の 送金 費用 等の (%)	海外 旅行 の旅 費 (%)	ギ フ ト (%)	医 療 費 (%)	そ の 他 (%)
【2012年】全体		(1,231)	46.1	28.4	19.3	19.7	12.9	9.5	2.5	21.1
【2014年】全体		(1,209)	50.2	26.2	18.2	16.9	13.5	9.3	2.4	15.2
海外 送金者別	日本国籍	(1,185)	51.1	25.3	18.2	16.8	13.6	9.4	2.4	15.5
	外国籍	(24)	8.3	高 70.8	16.7	20.8	8.3	8.3	-	-
	銀行利用者	(1,072)	47.5	27.8	19.4	17.9	14.2	10.4	2.7	16.0
資金移動業者利用者		(339)	高 65.8	21.5	17.1	11.8	16.8	10.9	3.8	9.7
送金金額 別	3万円以下	(297)	75.8	8.8	3.7	3.7	6.1	7.7	1.7	14.5
	3万円超~10万円以下	(377)	56.8	25.5	18.6	11.1	20.7	14.6	3.2	12.7
	10万円超~100万円以下	(444)	32.0	39.9	27.0	29.1	14.0	7.2	2.3	14.2
	100万円超	(91)	28.6	19.8	20.9	24.2	5.5	3.3	2.2	33.0

※「【2014年】全体」のスコアで降順にソート

# 海外送金利用実態\_利用チャネルとチャネル認知経路

- 送金時の主な利用チャネル: 全体では銀行の窓口が最も高く約4割。次いでネット銀行が約3割。  
2012年と比べて、銀行の窓口が減少し、ネット銀行が増加した。

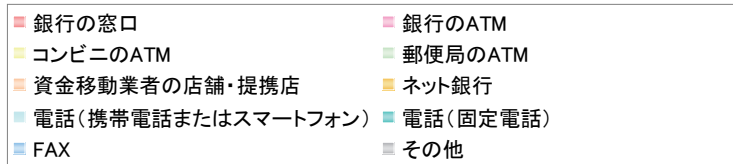
資金移動業者利用者は、ネット銀行および資金移動業者の店舗・提携店利用率が高い。

また、1回あたりの送金金額別にみると、送金金額が高いほど銀行の窓口利用率が高く、ネット銀行利用率が下がる傾向がみられる。

- 主な利用チャネルの認知経路: 全体ではホームページが約5割、金融機関の窓口が3割。  
2012年と比べて、ホームページが増加し、金融機関の窓口が減少。

資金移動業者の店舗・提携店利用者の認知経路は、ホームページが圧倒的に高い。

## 送金時の主な利用チャネル

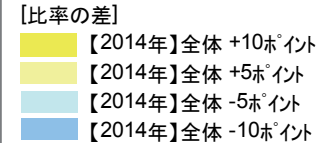


		n=	(%)						
【2012年】全体		(1,231)	44.2	8.1	6.4	3.7	25.3	9.4	
【2014年】全体		(1,209)	37.9	9.9	1.5	5.8	4.8	28.8	10.3
海外送金者別	日本国籍	(1,185)	37.7	9.7	1.4	5.8	4.7	29.0	10.5
	外国籍	(24)	45.8	20.8	4.2	8.3	16.7		
送金金額別	銀行利用者	(1,072)	41.8	10.4	1.5	6.2	3.5	27.1	8.6
	資金移動業者利用者	(339)	15.3	10.9	2.4	4.1	11.5	38.9	15.9
送金金額別	3万円以下	(297)	15.5	11.8	2.4	7.1	6.4	41.1	15.2
	3万円超～10万円以下	(377)	37.4	13.5	1.9	6.4	5.8	27.3	7.2
	10万円超～100万円以下	(444)	47.7	7.0	5.0	3.4	24.8	9.7	
	100万円超	(91)	64.8	3.3	3.3	2.2	14.3	2.2	9.9

※1%未満は非表示

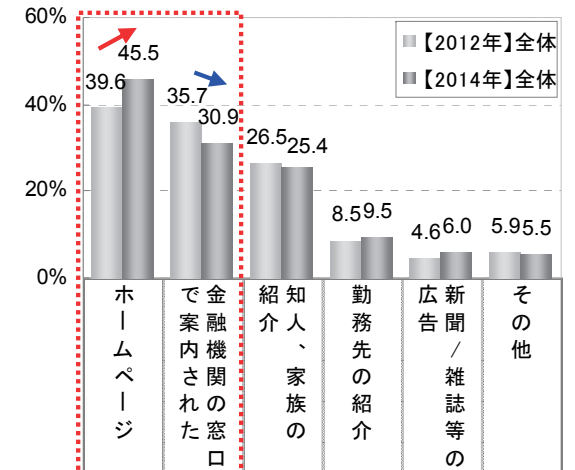
## 主な利用チャネルの認知経路

n=30以上の場合



		n=	(%)					
【2012年】全体		(1,231)	39.6	35.7	26.5	8.5	4.6	5.9
【2014年】全体		(1,209)	45.5	30.9	25.4	9.5	6.0	5.5
チャネル別	銀行の窓口	(458)	24.5	51.5	29.3	12.7	3.5	3.7
	銀行のATM	(120)	33.3	31.7	40.0	14.2	11.7	5.0
	郵便局のATM	(70)	42.9	28.6	30.0	7.1	10.0	4.3
	資金移動業者の店舗・提携店	(58)	60.3	5.2	22.4	6.9	12.1	8.6
	ネット銀行	(348)	75.0	12.9	15.5	7.5	6.0	3.4
送金海外者別	日本国籍	(1,185)	45.7	30.9	25.1	9.5	5.8	5.6
	外国籍	(24)	33.3	29.2	41.7	8.3	12.5	-
	銀行利用者	(1,072)	42.7	33.6	25.9	10.1	6.3	5.2
資金移動業者利用者	(339)	64.3	16.8	24.8	7.7	10.6	7.1	

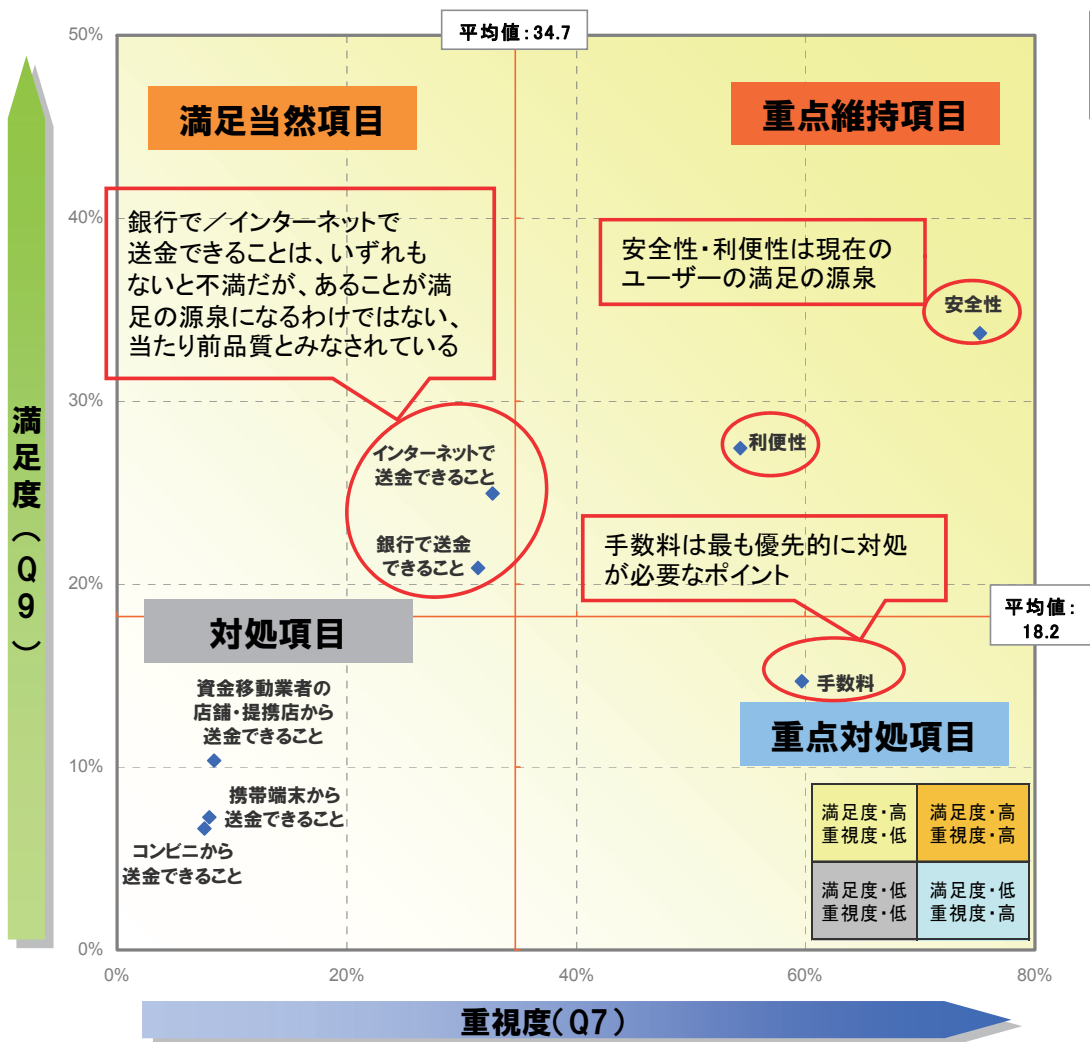
※「【2014年】全体」のスコアで降順にソート





- 海外送金サービスの各要素を相対的に比較したときに、特にどの要素が現在の海外送金サービスの満足の源泉となっているのか、また、どの要素を特に早急に対処すべきなのかを、ポートフォリオグラフを用いて確認する。
- 下の全体結果の例では、「安全性」「利便性」等が現在のユーザーの満足の源泉となっており、「手数料」は最も優先すべき対処項目であると考えられる。この傾向は2012年と同様である。

例:Q7(重視度)×Q9(満足度)\_TOP1 全体



Q7 海外送金サービスを利用するにあたって、あなたは以下の点をどの程度重視しますか。あてはまるものをそれぞれお答え下さい。

Q9 現在の海外送金サービスに対するあなたの満足度を以下それぞれお知らせ下さい。

SA

**重点維持項目**

重視度・満足度がともに高い。引き続き維持し続けたい項目。  
例では、「安全性」「利便性」があてはまる。

**満足当然項目**

重視度は低いが、満足度が高い。あてはまると考えられている項目。  
例では、「銀行で送金できること」「インターネットで送金できること」があてはまる。

**重点対処項目**

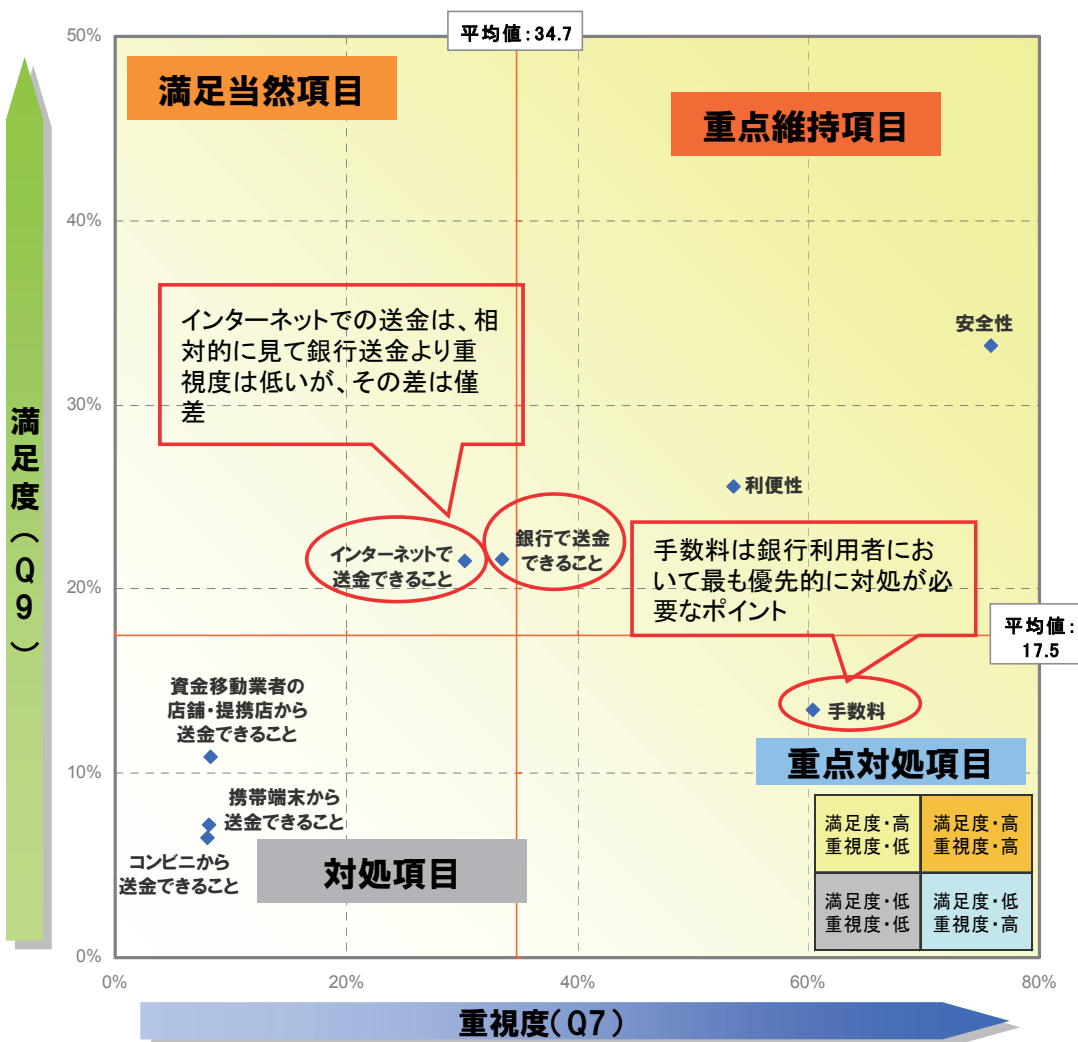
重視度は高いが満足度が低い。早急に対処する必要がある項目。  
例では、「手数料」があてはまる。

**対処項目**

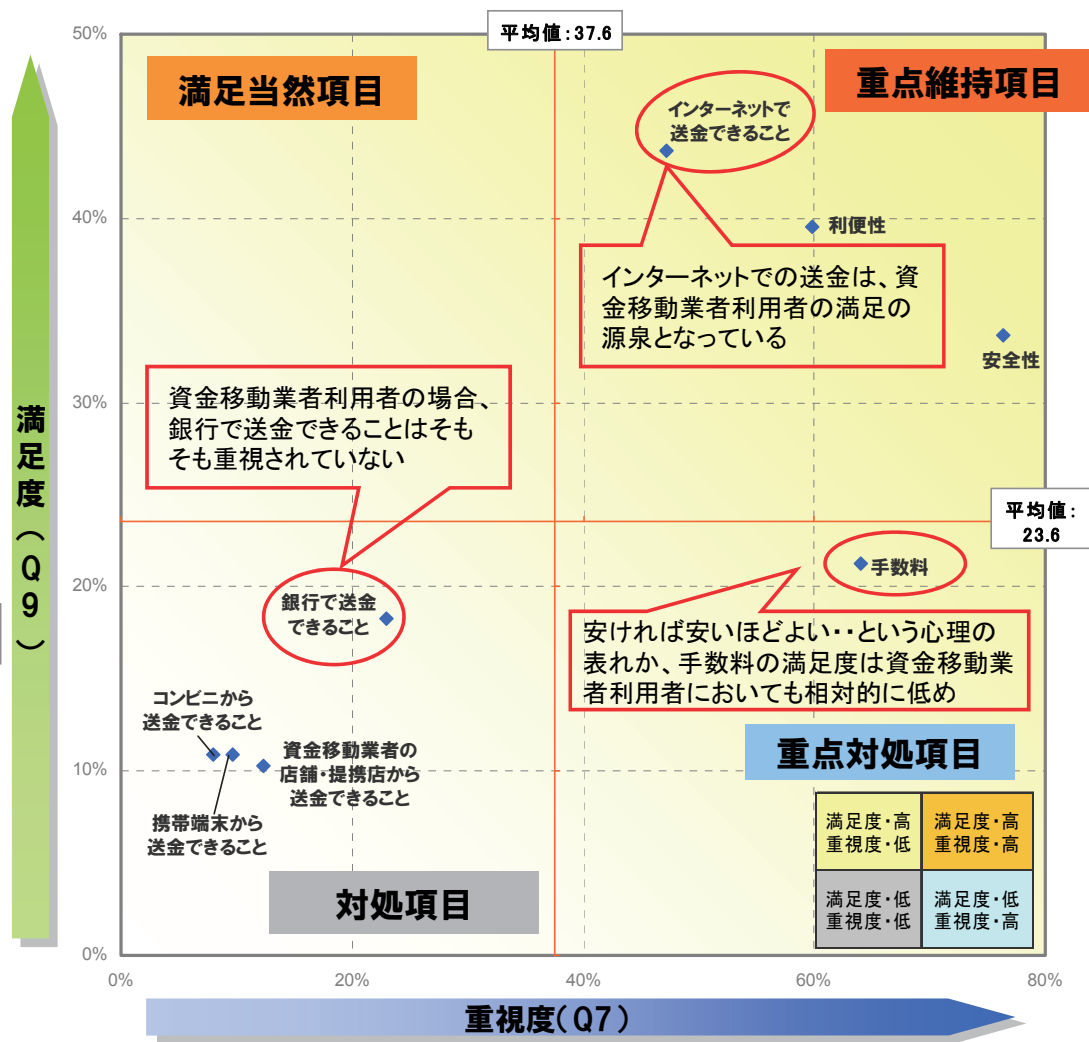
重視度・満足度がともに低い。緊急性は要しないが、対処が必要な項目。  
例では、「コンビニから送金できること」「携帯端末から送金できること」等があてはまる。

- 先ほどのポートフォリオを、銀行利用者／資金移動業者利用者別に確認すると、こちらもほぼ2012年と同様の傾向。
- 銀行利用者の重点対処項目は「手数料」。また、銀行利用者でも「インターネットで送金できること」の重視度は決して低くない点に注目したい。
- 資金移動業者利用者は逆に、「インターネットで送金できること」が満足の源泉となっており、「銀行で送金できること」はそもそも重視度が低い。

## 銀行利用者



## 資金移動業者利用者



## 海外送金サービス 総合満足度

数表は1年以内海外送金サービス利用者ベース

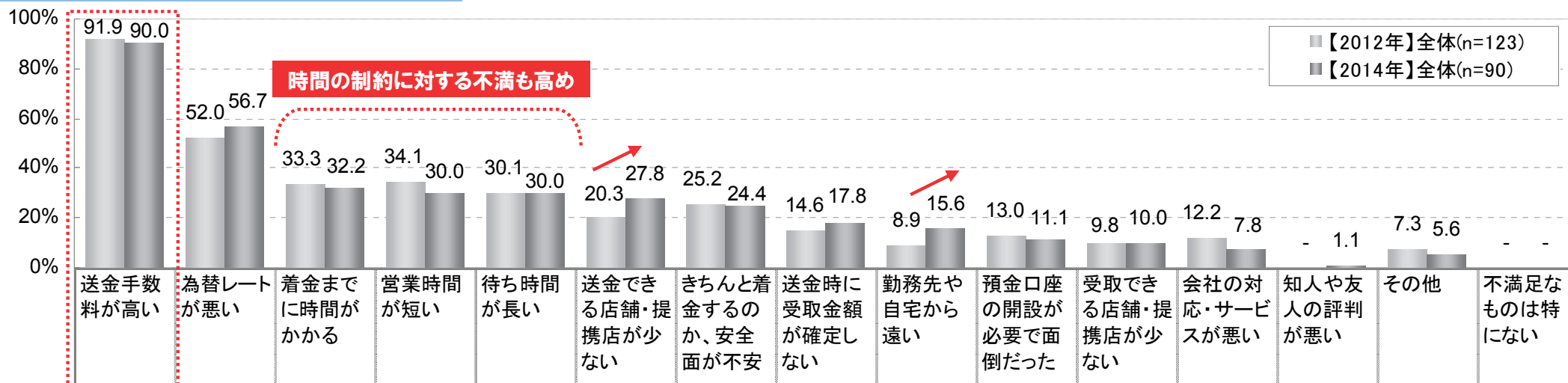
n=30以上の場合

[比率の差]		n=	（%）		
■	■		「満足」+ 「やや満足」	「どちらとも いえない」	「あまり満足 していない」+ 「満足して いない」
■	【2014年】全体 +10ポイント				
■	【2014年】全体 +5ポイント				
■	【2014年】全体 -5ポイント				
■	【2014年】全体 -10ポイント				
【2012年】全体		(1,231)	70.8	19.3	10.0
【2014年】全体		(1,209)	73.9	18.7	7.4
海外 送金者別	日本国籍	(1,185)	73.8	18.6	7.6
	外国籍	(24)	79.2	20.8	-
	銀行利用者	(1,072)	73.0	19.1	7.8
	資金移動業者利用者	(339)	81.1	13.9	5.0

- 海外送金サービスに対する満足度をみると、全体では7割超が満足と回答。2012年と比べると、微増傾向。中でも資金移動業者利用者の満足は高く、8割超が満足と回答している。
- 海外送金サービスに満足していない人の不満点をみると、1位は圧倒的に送金手数料の高さ。次いで為替レートの悪さがランクインするが、3位～5位には、営業時間の短さや着金までの時間の長さなど、時間の制約に対する不満が挙がっている。
- 不満点を2012年と比べると、送金できる店舗・提携店の少なさ、勤務先や自宅から遠い、など、店舗立地に対する不満が特に上昇している。

## 海外送金サービス不満点

グラフは現在の海外送金サービスに満足していない者ベース

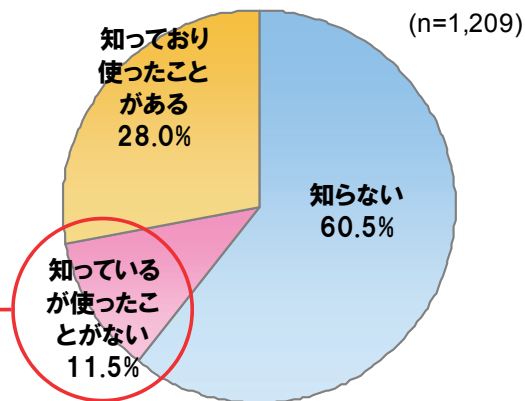


※「【2014年】全体」のスコアで降順にソート

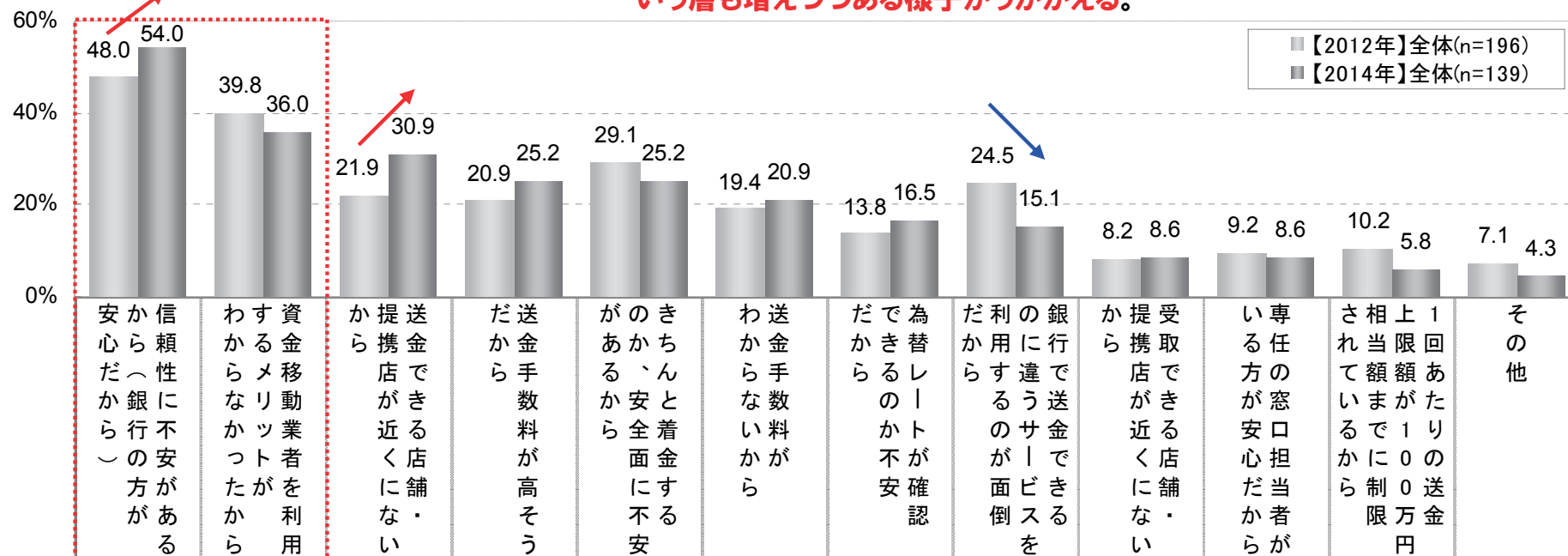
# 資金移動業者非利用理由

## 資金移動業者の海外送金サービス認知・利用度

1年以内海外送金サービス利用者(n=1,209)のうち、資金移動業者の海外送金サービスを



## 資金移動業者非利用理由



※「【2014年】全体」のスコアで降順にソート

- 直近1年以内海外送金サービス利用者のうち、資金移動業者の海外送金サービスを知っていた人は約3割。知りながら利用したことのない人は、全体の1割程度。
- 資金移動業者の海外送金サービスを知りながら利用したことのない人の非利用理由は、信頼性に不安があるから、という意見が最も多く、ついで資金移動業者を利用するメリットがわからなかったから、送金できる店舗・提携店が近くにないから、と続く。
- 非利用理由を2012年と比べると、送金できる店舗・提携店が近くにないから、信頼性が不安だから、が大きく増加。一方で、銀行で送金できるのに違うサービスを利用するのが面倒だからは大きく減少している。非利用理由として「店舗立地・利便性」のウエイトが高まっている他、信頼性等の不安が解消されれば、銀行送金には必ずしもこだわらないという層も増えつつある様子がうかがえる。

## 送金サービスの浸透度

- 国内送金利用経験者は、一般層全体の61%、1年以内利用経験者の56%。  
海外送金利用経験者は、一般層全体の8%、1年以内利用経験者の3%。  
**国内送金、海外送金ともに浸透度は2012年とほぼ同水準**で、海外送金の利用者はまだごく一部に留まっている。
- 一般層における「資金移動業」「資金決済法」の**言葉の認知は4%**で、2012年とほぼ変わらず**低い水準**。  
言葉よりもサービス内容の認知・理解が先行している点も2012年と同様で、送金サービスについて知っている内容を問うと、資金移動業者特有のサービスであるインターネット送金は、一般層でも3人に1人が認知している結果となった。
- 「資金移動業」「資金決済法」についても、法の説明を呈示するより、具体的に何ができるようになったのかの説明を提示した方が理解度・魅力度が高い。**消費者目線で「何ができるようになったのか」について、引き続き浸透を図ることが重要**と考えられる。

## 資金移動業者による海外送金サービスの評価

- 海外送金者のうち、資金移動業者による海外送金サービスを知っている人は37%、資金移動業者を利用した人は25%程度。  
銀行と比べるとまだ浸透度は低いものの、2012年と比べると**資金移動業者の利用率は増加し、銀行の利用率は減少**している。  
海外送金サービスにおいては、一部利用者において、**銀行から資金移動業者にスイッチする流れが見られた**と推察される。
- ネット銀行については、海外送金時利用チャンネルをみると、2012年から2014年にかけて銀行窓口は減少し、代わりにネット銀行が増加している。また、送金時利用チャンネルの認知経路でもホームページが増加するなど、**全体的にネット利用の比重が高まる傾向**が見られた点は、今回調査における大きなトピックの一つと言えよう。
- 海外送金サービス利用者の満足度をみると、**資金移動業者利用者の満足度は銀行利用者を上回っている**。この理由は大きくは、**手数料の安さと、インターネット送金が可能**という2点であると考えられる。2012年も同様であったが、インターネット送金が可能な点は、資金移動業者利用者だけでなく、銀行利用者においても重視度が比較的高いことから、引き続き銀行利用者へのアプローチポイントとして訴求すべきであろう。
- 一方、資金移動業者による海外送金サービスを知っている人の約3割は現状資金移動業者を利用していないが、その理由としては、**信頼性に対する不安、資金移動業者を利用するメリットに対する理解不足、送金できる店舗・提携店が近くにない**などが上位。



**一般社団法人日本資金決済業協会**

〒101-0052 東京都千代田区神田小川町2-8 三井住友海上小川町ビル5F  
TEL 03-3219-0601 FAX 03-3219-0602