

送金サービスに関する調査【2016年】 結果報告書

2016年6月

■ 調査概要	P 2
■ 今回調査の構成について	P 3
■ 回答者のプロフィール	P 4
■ 調査結果の要約	P 6
■ 調査票	P 21

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】2016年4月20日(水)～4月26日(火)
【本調査】2016年4月25日(月)～4月28日(木)
- 有効回答数 : 【スクリーニング調査】49,730サンプル
【本調査】1,219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	4092	6	女性/20-29才	3962
2	男性/30-39才	5470	7	女性/30-39才	5315
3	男性/40-49才	5052	8	女性/40-49才	4974
4	男性/50-59才	4881	9	女性/50-59才	4942
5	男性/60-69才	5350	10	女性/60-69才	5692
全体					49730

【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】

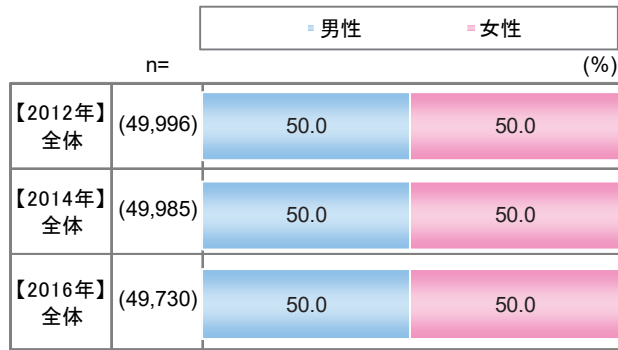
割付セル		N
1	日本国籍	1185
2	外国籍	34
全体		1219

【調査項目】

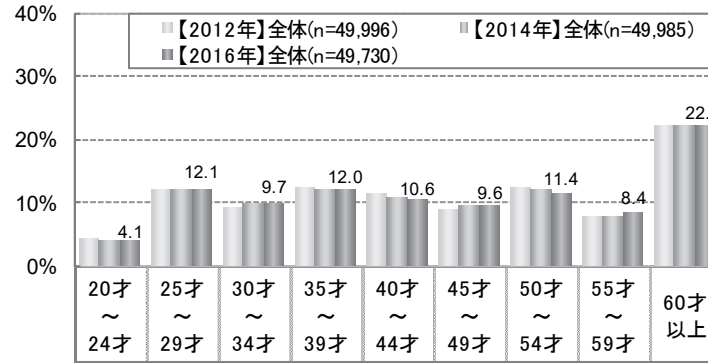
No.	調査項目	形式
1	海外送金頻度	SA
2	海外送金の目的	MASA
3	1回あたりの送金額	SA
4	主な送金相手	SA
5	海外送金時の利用チャネル	SA
6	資金移動業者非利用理由	MA
7	海外送金サービス重視点	SAM
8	海外送金サービス時の利用チャネルの認知経路	MA
9	海外送金サービス満足度	SAM
10	海外送金サービス不満点	MA

回答者のプロフィール(SCR)

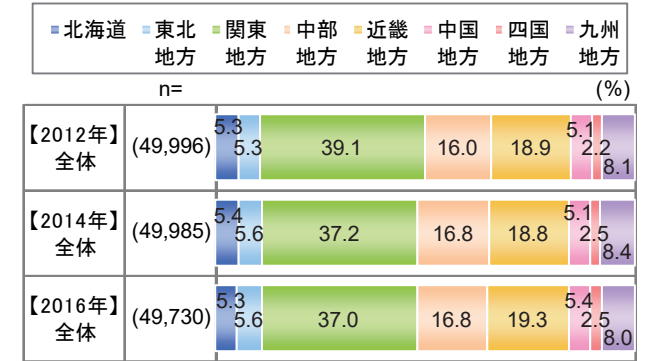
性別



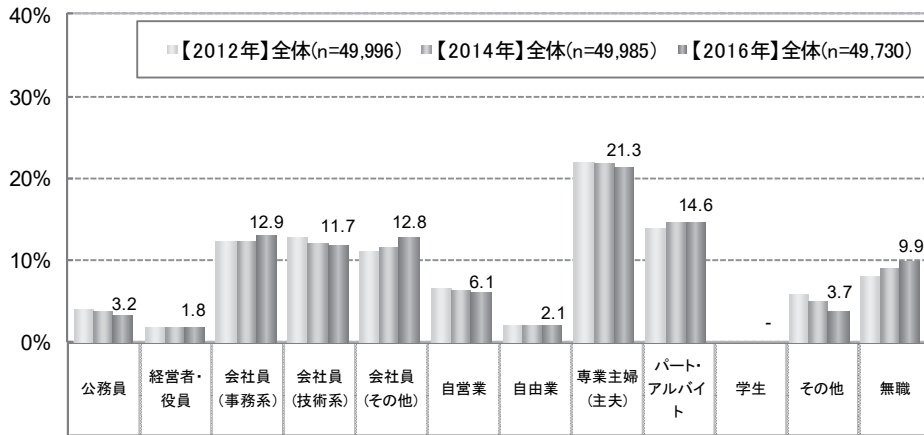
年齢



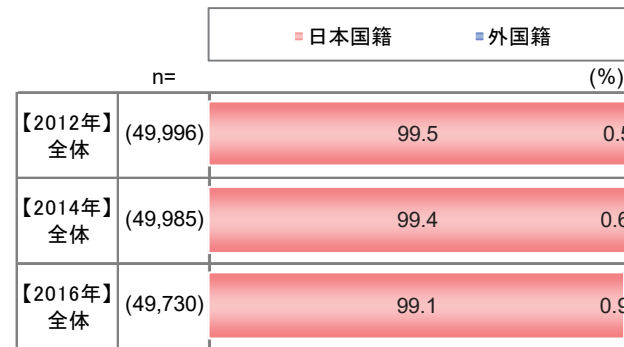
居住地域



職業



国籍

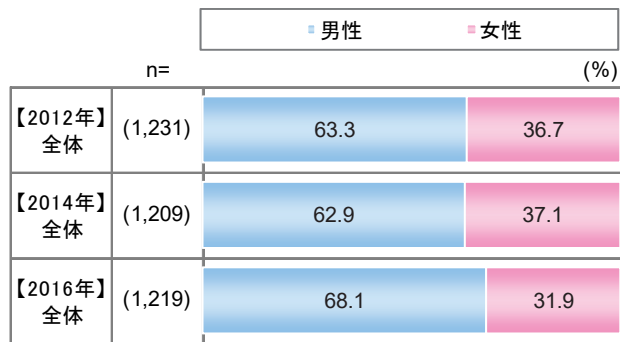


現在の国籍(内訳)	【2012年】(N)	【2014年】(N)	【2016年】(N)
1 日本国籍	49,737	49,695	49,306
2 中国籍	56	54	58
3 韓国・朝鮮籍	70	79	60
4 ベトナム籍	1	4	8
5 タイ籍	2	2	8
6 フィリピン籍	4	8	10
7 インドネシア籍	3	4	6
8 インド籍	1	0	7
9 ネパール籍	4	4	5
10 パキスタン籍	0	1	2
11 バングラデシュ籍	0	0	5
12 米国籍	8	3	6
13 ブラジル籍	1	5	6
14 ペルー籍	2	2	3
15 英国籍	2	1	1
16 その他の国籍	14	18	18
17 その他	91	105	221
計	49,996	49,985	49,730

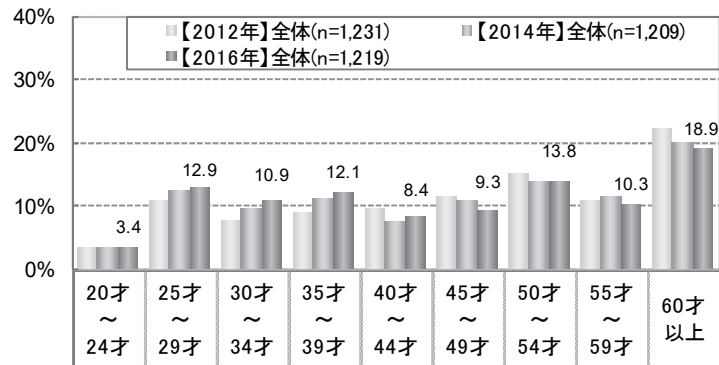


回答者のプロフィール(本調査)

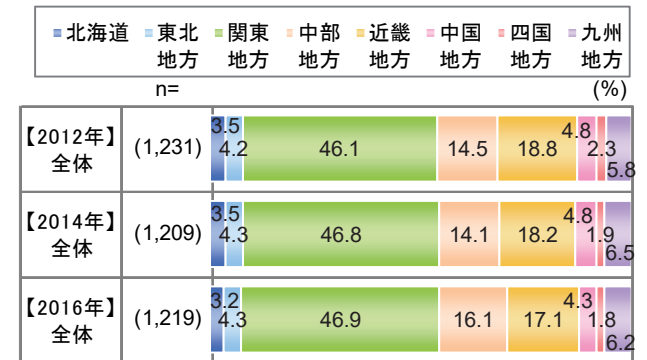
性別



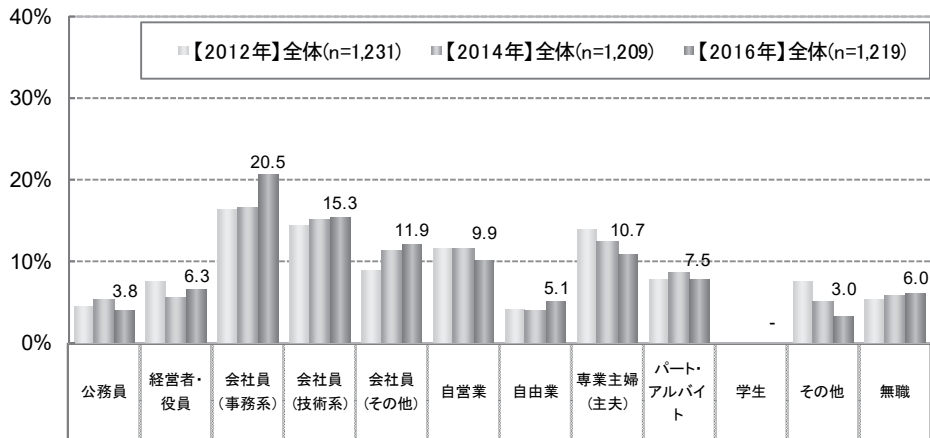
年齢



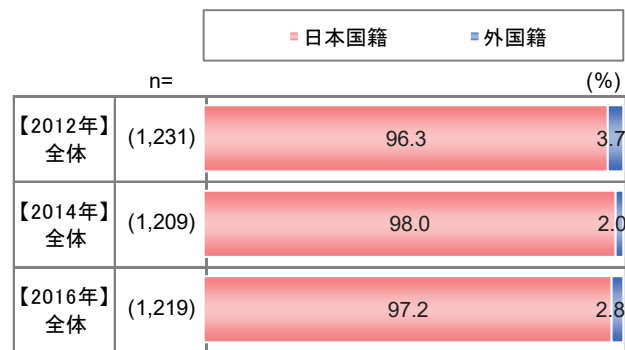
居住地域



職業



国籍



現在の国籍(内訳)	【2012年】(N)	【2014年】(N)	【2016年】(N)
1 日本国籍	1,185	1,185	1,185
2 中国籍	19	8	8
3 韓国・朝鮮籍	11	4	4
4 ベトナム籍	1	0	2
5 タイ籍	2	0	3
6 フィリピン籍	1	6	3
7 インドネシア籍	2	0	5
8 インド籍	1	0	3
9 ネパール籍	4	2	1
10 パキスタン籍	0	0	0
11 バングラデシュ籍	0	0	0
12 米国籍	3	0	1
13 ブラジル籍	0	0	1
14 ペルー籍	0	1	0
15 英国籍	0	0	2
16 その他の国籍	2	3	1
17 その他	0	0	0
計	1,231	1,209	1,219



調査結果の要約

- 国内送金利用経験者は一般層全体の56%、1年以内利用経験に絞ると51%。
- これに対し、海外送金利用経験者は一般層全体の7%、1年以内利用経験に絞ると2%。
- 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。
- 2014年と比べると、海外送金は大きな変化は見られないが、国内送金利用者は減少傾向となっている。(2014年の結果は次ページ参照)

20～60代男女一般層 全体 (49,730人)

国内送金利用経験者...**56.4%** (28,035人)

国内送金3年以内利用経験者... **53.8%** (26,731人)

国内送金1年以内利用経験者
... **51.0%** (25,375人)

海外送金利用経験...**7.0%**(3,464人)

海外送金3年以内利用経験
...**3.5%** (1,751人)

海外送金1年以内利用経験
...**2.4%** (1,174人)

(国内・海外いずれか)

- ◆ 送金サービス利用経験者...**56.8%**(28,247人)
- ◆ 送金サービス3年以内利用経験者...**54.0%**(26,870人)
- ◆ 送金サービス1年以内利用経験者...**51.3%**(25,495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。

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）

海外送金利用経験者・・・7.5%（3,746人）

海外送金3年以内利用経験
・・・3.8%（1,880人）

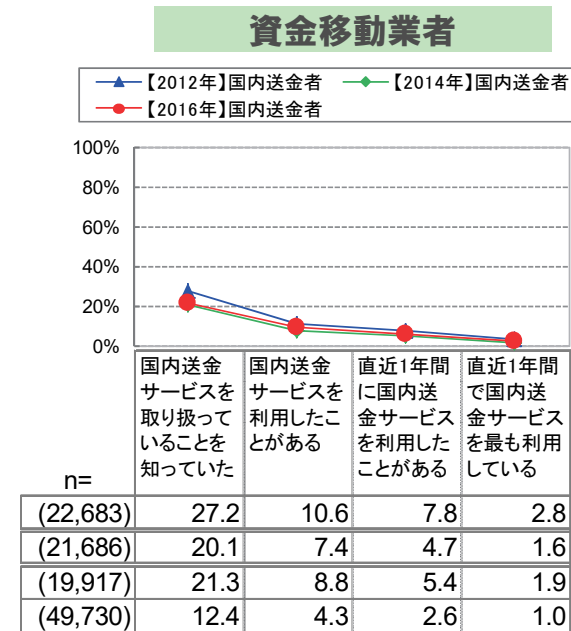
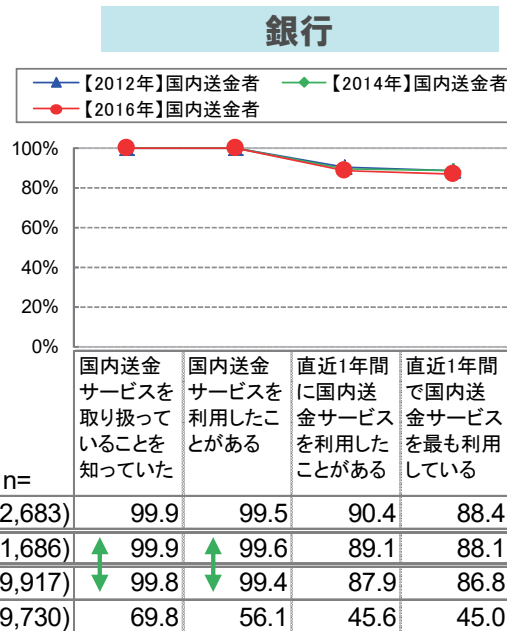
海外送金1年以内利用経験
・・・2.5%（1,247人）

（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）

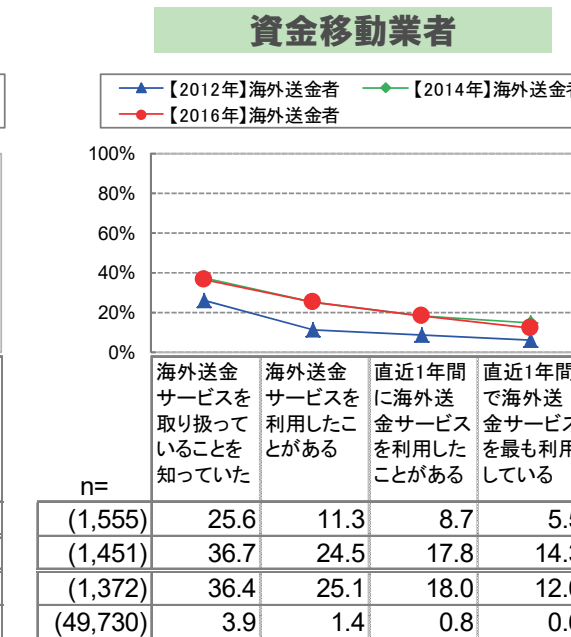
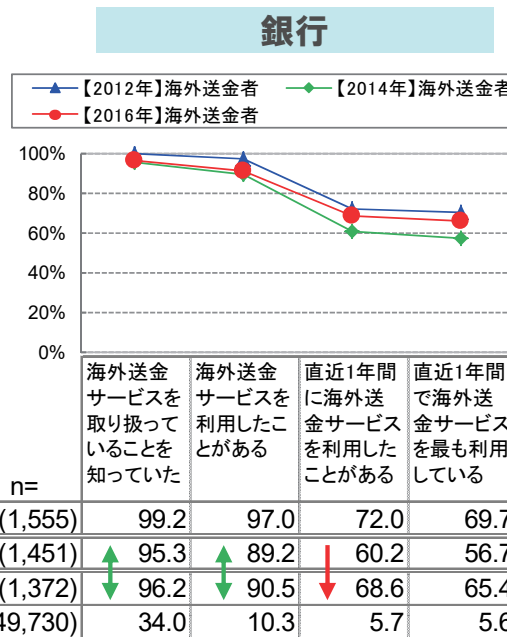
- 3年以内国内送金サービス利用者のうち、
- 国内送金サービスの取扱先として、銀行認知者は100% (2014年:100%)、資金移動業者認知者は21% (2014年:20%)。
- 国内送金を行う際に、銀行利用経験者は99% (2014年:100%)、資金移動業者利用経験者は9% (2014年:7%)。

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96% (2014年:95%)、資金移動業者認知者は36% (2014年:37%)。
- 海外送金を行う際に、銀行利用経験者は91% (2014年:89%)、資金移動業者利用経験者は25% (2012年:25%)。

海外送金サービスの取り扱い認知・利用状況



- 2014年と比べ、海外送金サービスの取り扱い認知・利用経験には大きな変化はないが、直近1年間利用者は回復傾向にある。

- 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。2014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、4割以上の人を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、過半数が認知。
- 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約3人に1人は認知しており、比較的浸透度が高い。2014年と比べると、全体的に微減傾向。

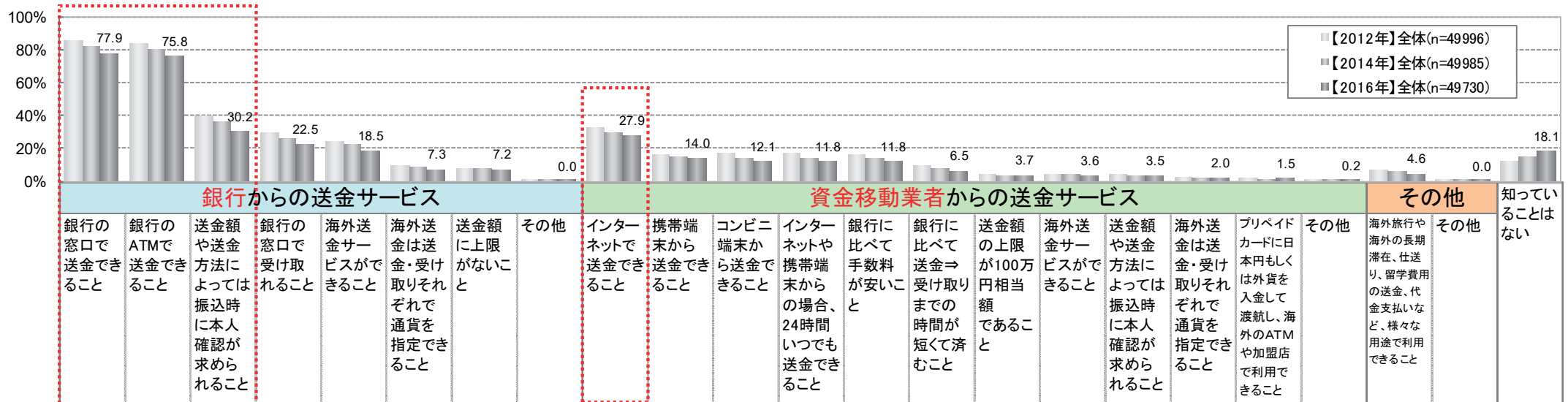
「資金移動業」「資金決済法」の言葉の認知・理解

グラフは全体ベース

		n=	資金移動業 (%)				資金決済法 (%)			
			知っている、その内容もよく理解している	知っている、概要はなんとなく理解している	言葉は聞いたことがあるが、内容は知らない	知らない	知っている、その内容もよく理解している	知っている、概要はなんとなく理解している	言葉は聞いたことがあるが、内容は知らない	知らない
【2012年】全体		(49,996)	12.7	79.3	86.9	10.7	74.9	85.2	10.7	
【2014年】全体		(49,985)	12.2	78.9	87.1	10.5	73.0	85.2	10.5	
【2016年】全体		(49,730)	11.5	82.2	87.0	10.0	71.6	84.8	10.0	
3年以内送金サービス利用者 全体		(26,870)	24.6	10.2	82.8	12.7	52.5	79.6	12.7	
送金者別	海外送金者	(1,372)	21.9	20.6	15.2	42.3	21.5	20.7	17.3	40.5
	海外送金者_外国籍	(49)	36.7	30.6	12.2	20.4	26.5	38.8	14.3	20.4

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「【2016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**28%**、「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**36%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**9%**、「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。

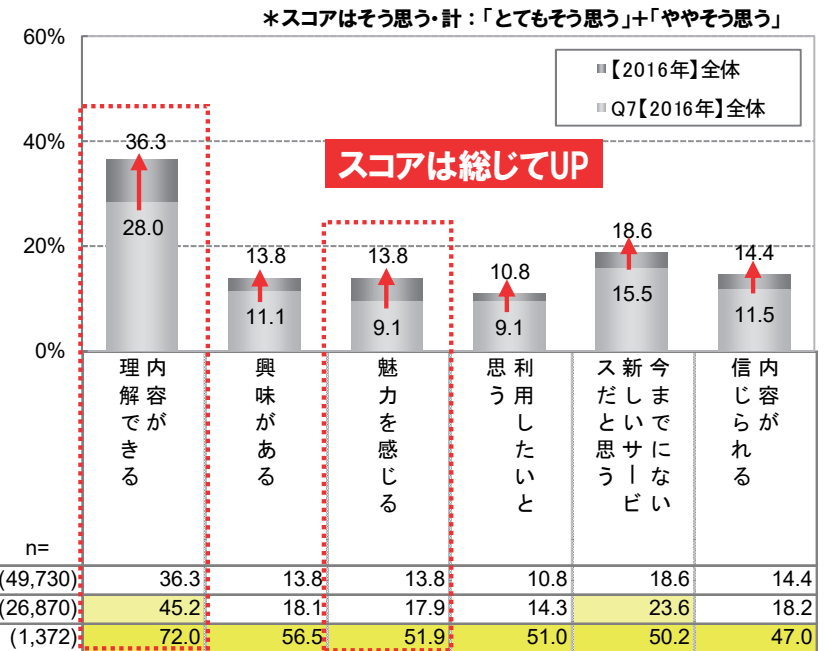
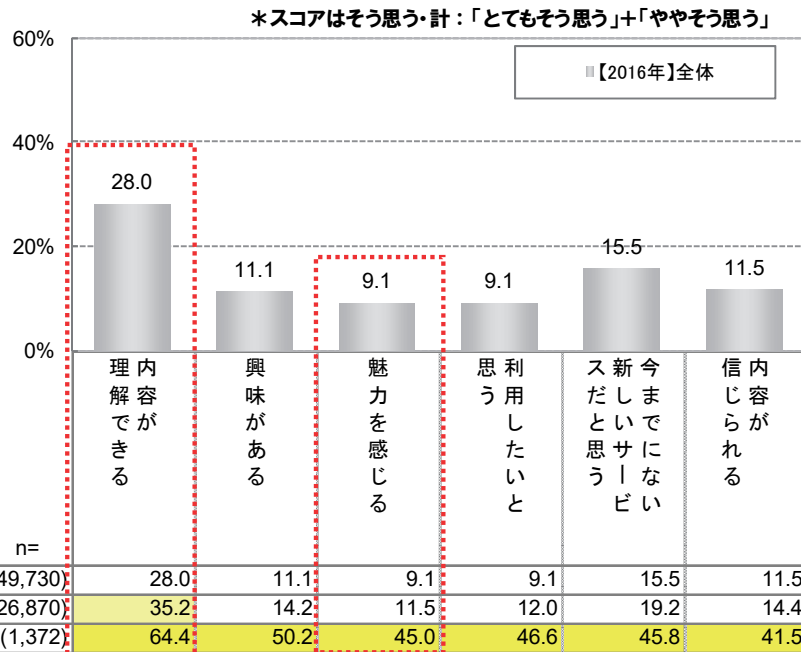
資金決済法とは
資金決済に関する法律(資金決済法)は、近年の情報通信技術の発達や利用者ニーズの多様化等の資金決済システムをめぐる環境の変化に対応して、
(1)前払式支払手段、(2)資金移動業、(3)資金清算業(銀行間の資金決済の強化・免許制)を内容として、平成22年4月1日に施行されました。
資金移動業では、銀行法にかかわらず、資金決済法による登録をした者は、資金移動業者として為替取引(1回あたり100万円相当額以下)を行うことができますこととなりました。
またいわゆる金融ADRへの対応が必要となりました。

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。

グラフは全体ベース



■ 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: 商品代金の支払いや、仕送り等の目的で使用されている点

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

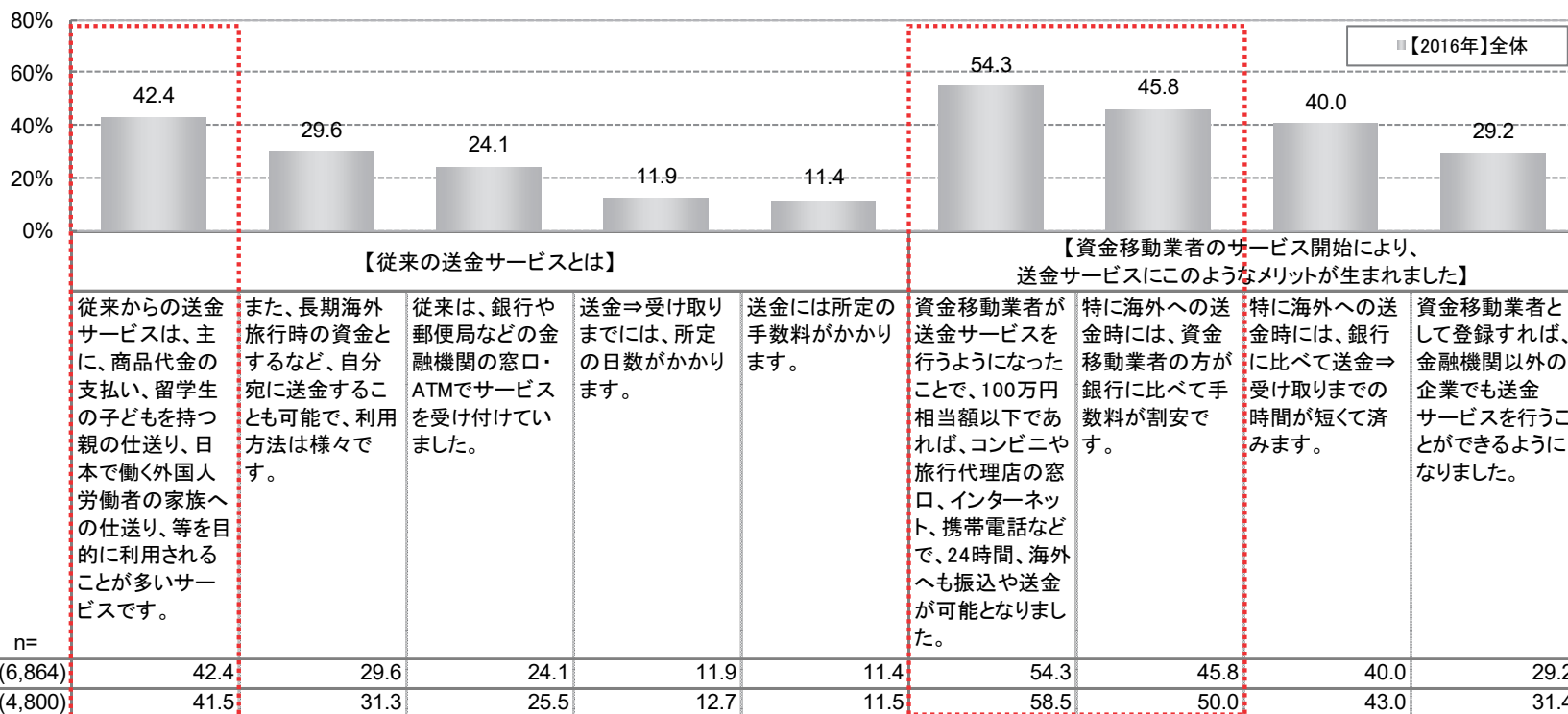
「何ができるようになったか」ベースでの説明呈示に対する魅力点

【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]
- 【2016年】全体 +10ポイント
 - 【2016年】全体 +5ポイント
 - 【2016年】全体 -5ポイント
 - 【2016年】全体 -10ポイント

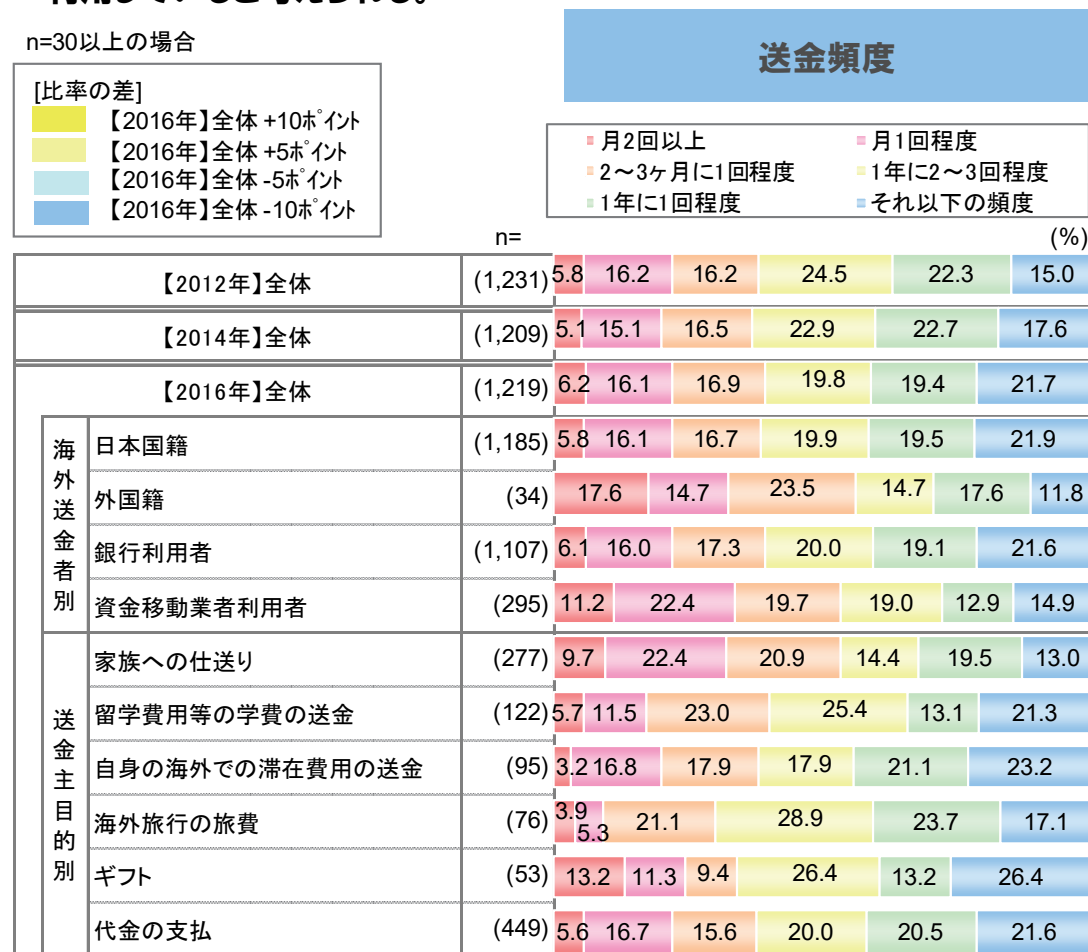
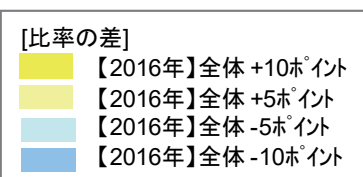
n=

	n	【従来の送金サービスとは】	【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】
【2016年】全体	(6,864)	42.4	45.8
3年以内送金サービス利用者 全体	(4,800)	41.5	43.0

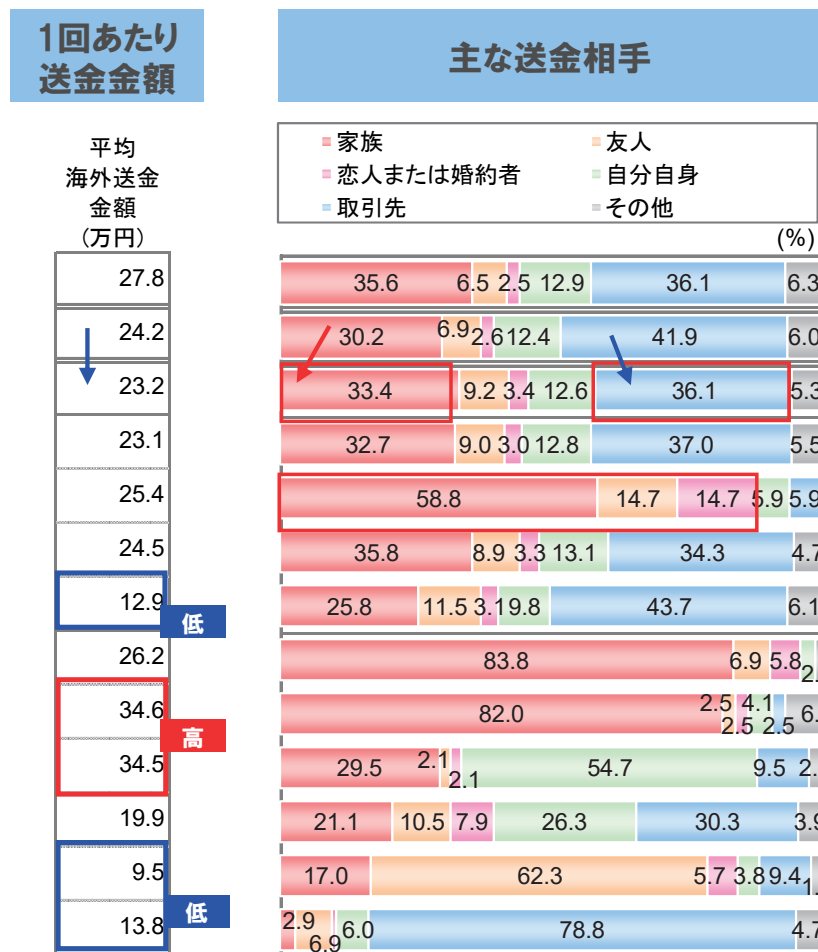
※カテゴリごとに「【2016年】全体」のスコアで降順にソート

- **送金頻度**: 全体では**半年に1回以上が6割**で、**2014年とほぼ同水準**。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23万円で、2014年と比べて約1万円減少**。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35万と高い。
- **主な送金相手**: 全体では**取引先と家族**という回答が3割台で最も多い。2014年と比べて、家族が増え、取引先は減少。外国籍の人は、家族や友人、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



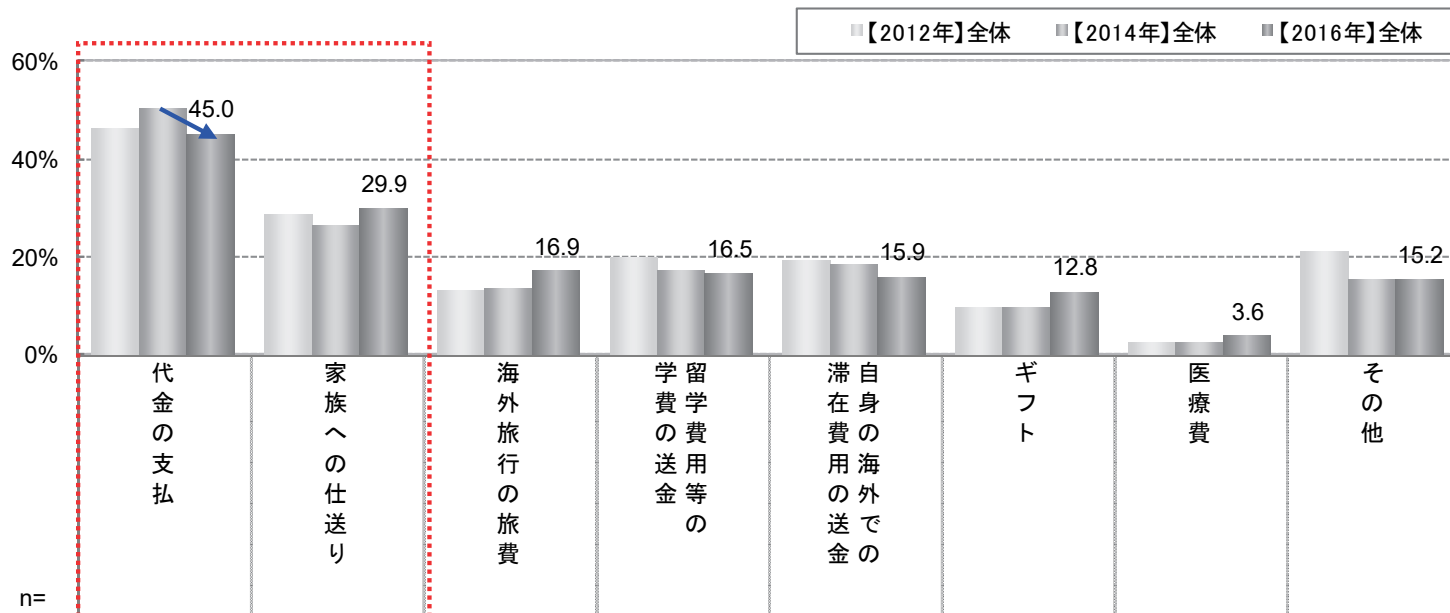
※半年に1回以上・計:「月2回以上」~「1年に2~3回程度」



※1%未満は非表示

- 送金目的:全体では代金の支払いが4割半ばと最も高く、次いで家族への仕送りが3割と高い。**2014年と比べて代金の支払は減少し、**家族への仕送り、海外旅行の旅費、ギフトがやや増加。
- 外国籍の人は、家族への仕送りが8割と突出。
- 資金移動業者利用者は、代金の支払いが6割と突出して高い。
- 送金金額別にみると、送金金額3万円以下の小額な層は、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

【2016年】全体 +10ポイント
【2016年】全体 +5ポイント
【2016年】全体 -5ポイント
【2016年】全体 -10ポイント

		n=	代金の支払い	家族への仕送り	海外旅行の旅費	留学費用等の送金	滞自身の海外での費用	ギフト	医療費	その他
【2012年】全体		(1,231)	46.1	28.4	12.9	19.7	19.3	9.5	2.5	21.1
【2014年】全体		(1,209)	50.2	26.2	13.5	16.9	18.2	9.3	2.4	15.2
【2016年】全体		(1,219)	45.0	29.9	16.9	16.5	15.9	12.8	3.6	15.2
海外送金者別	日本国籍	(1,185)	46.2	28.4	16.9	16.3	15.8	12.8	3.5	15.5
	外国籍	(34)	2.9	79.4	17.6	23.5	20.6	11.8	5.9	2.9
	銀行利用者	(1,107)	43.4	31.3	18.2	17.2	16.8	13.2	3.9	14.7
送金金額別	資金移動業者利用者	(295)	59.0	27.1	23.7	15.3	23.4	20.0	6.4	13.6
	3万円以下	(287)	70.7	10.5	8.7	3.5	4.9	13.6	1.7	15.7
	3万円超~10万円以下	(383)	47.5	30.3	24.5	15.7	19.1	19.6	5.5	12.3
	10万円超~100万円以下	(470)	29.4	41.3	17.9	25.1	20.0	7.9	2.8	13.4
	100万円超	(79)	32.9	30.4	3.8	16.5	16.5	6.3	6.3	38.0

※「【2016年】全体」のスコアで降順にソート

■ 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4割。次いでネット銀行が3割。

2014年と比べて、銀行の窓口が微増し、ネット銀行は同水準。

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。

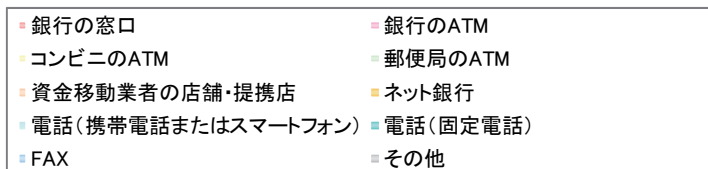
また、1回あたりの送金金額別にみると、送金金額が高いほど銀行の窓口利用率が高く、ネット銀行利用率が下がる傾向がみられる。

■ 主な利用チャネルの認知経路: 全体ではホームページが4割半ば、知人、家族の紹介が3割。

2014年と比べて、ホームページはほぼ横ばい、知人、家族の紹介は増加傾向。

ネット銀行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	1.1	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
【2016年】全体		(1,219)	39.8	10.1	1.3	5.0	4.5	29.0	6.6
海外送金者別	日本国籍	(1,185)	39.8	10.1	3.0	4.7	4.4	29.9	6.8
	外国籍	(34)	38.2	8.8		29.4		14.7	8.8
	銀行利用者	(1,107)	42.6	11.1	3.7	5.1	3.1	28.3	5.1
	資金移動業者利用者	(295)	20.3	9.5	4.7	5.1	11.9	35.6	2.0
送金金額別	3万円以下	(287)	22.6	10.8	4.2	6.6	7.3	38.3	10.9
	3万円超～10万円以下	(383)	37.9	12.8	4.7	4.4	3.7	28.5	1.3
	10万円超～100万円以下	(470)	47.9	8.7	3.4	5.1	3.6	25.3	4.9
	100万円超	(79)	63.3	2.5	1.3	3.8	20.3	1.3	7.6

※1.0%未満は非表示

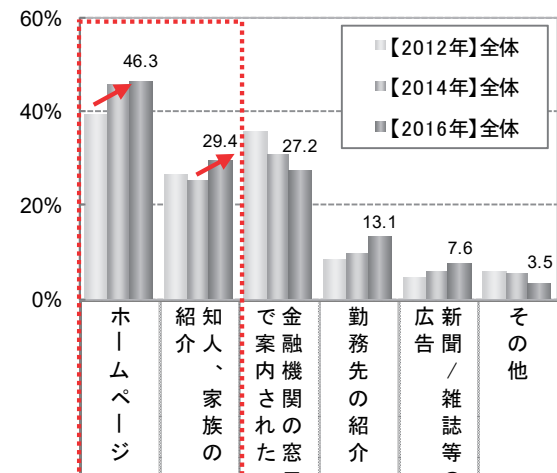
主な利用チャネルの認知経路

n=30以上の場合



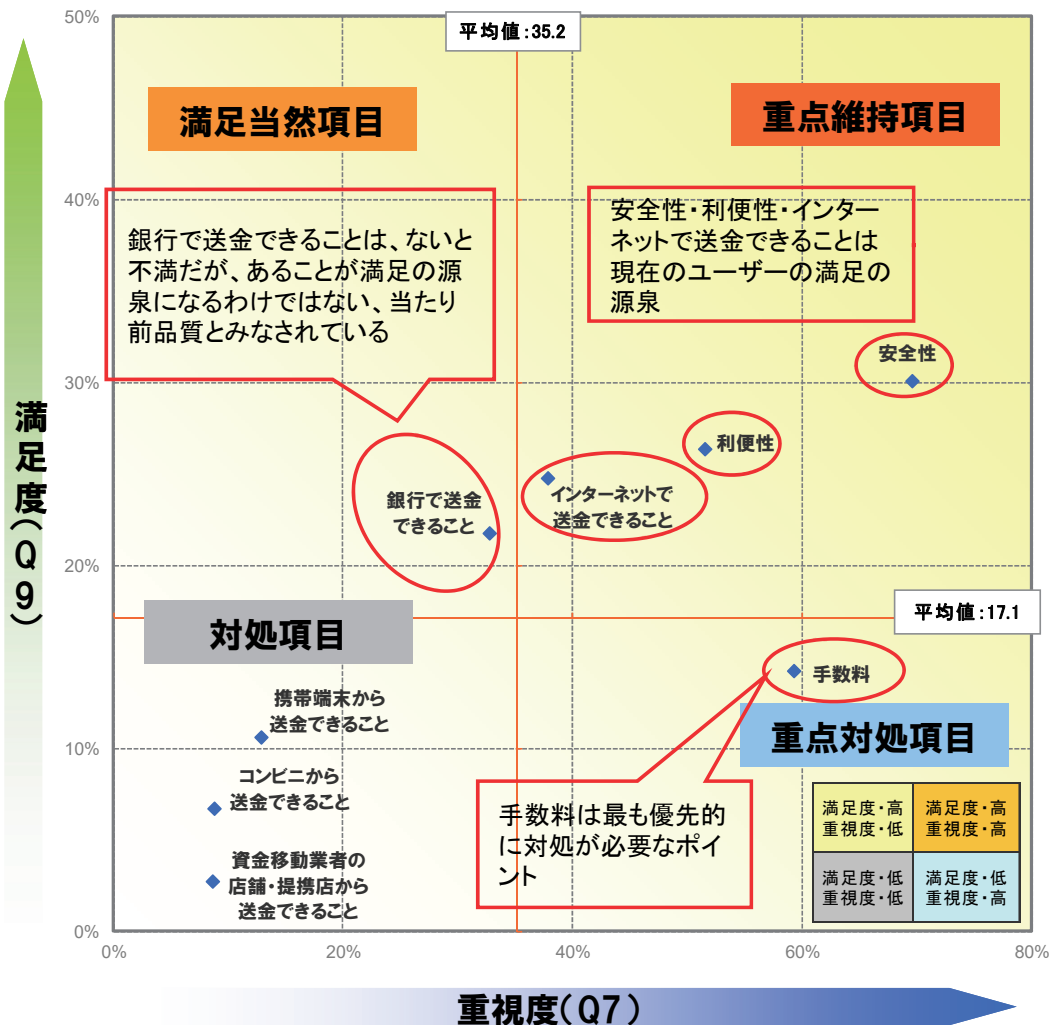
		n=	(%)						
【2012年】全体		(1,231)	39.6	26.5	35.7	8.5	4.6	5.9	
【2014年】全体		(1,209)	45.5	25.4	30.9	9.5	6.0	5.5	
【2016年】全体		(1,219)	46.3	29.4	27.2	13.1	7.6	3.5	
チャネル利用別	銀行の窓口	(485)	24.7	32.4	46.4	14.0	4.5	1.4	
	銀行のATM	(123)	42.3	44.7	26.0	28.5	15.4	1.6	
	コンビニのATM	(46)	37.0	28.3	10.9	28.3	26.1	2.2	
	郵便局のATM	(61)	42.6	29.5	29.5	13.1	6.6	-	
	資金移動業者の店舗・提携店	(55)	50.9	34.5	7.3	14.5	9.1	12.7	
	ネット銀行	(354)	78.0	19.8	9.0	7.1	8.2	2.8	
送金海外別	日本国籍	(1,185)	46.7	29.5	27.3	12.3	7.3	3.6	
	外国籍	(34)	35.3	26.5	23.5	41.2	17.6	-	
	銀行利用者	(1,107)	44.8	29.9	29.2	13.9	8.1	2.9	
	資金移動業者利用者	(295)	60.3	30.8	17.3	16.9	14.6	6.4	

※【2016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」「インターネットで送金できること」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2014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」「インターネットで送金できること」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。あてはまり前と考えられている項目。
例では、「銀行で送金できること」があてはまる。

重点対処項目

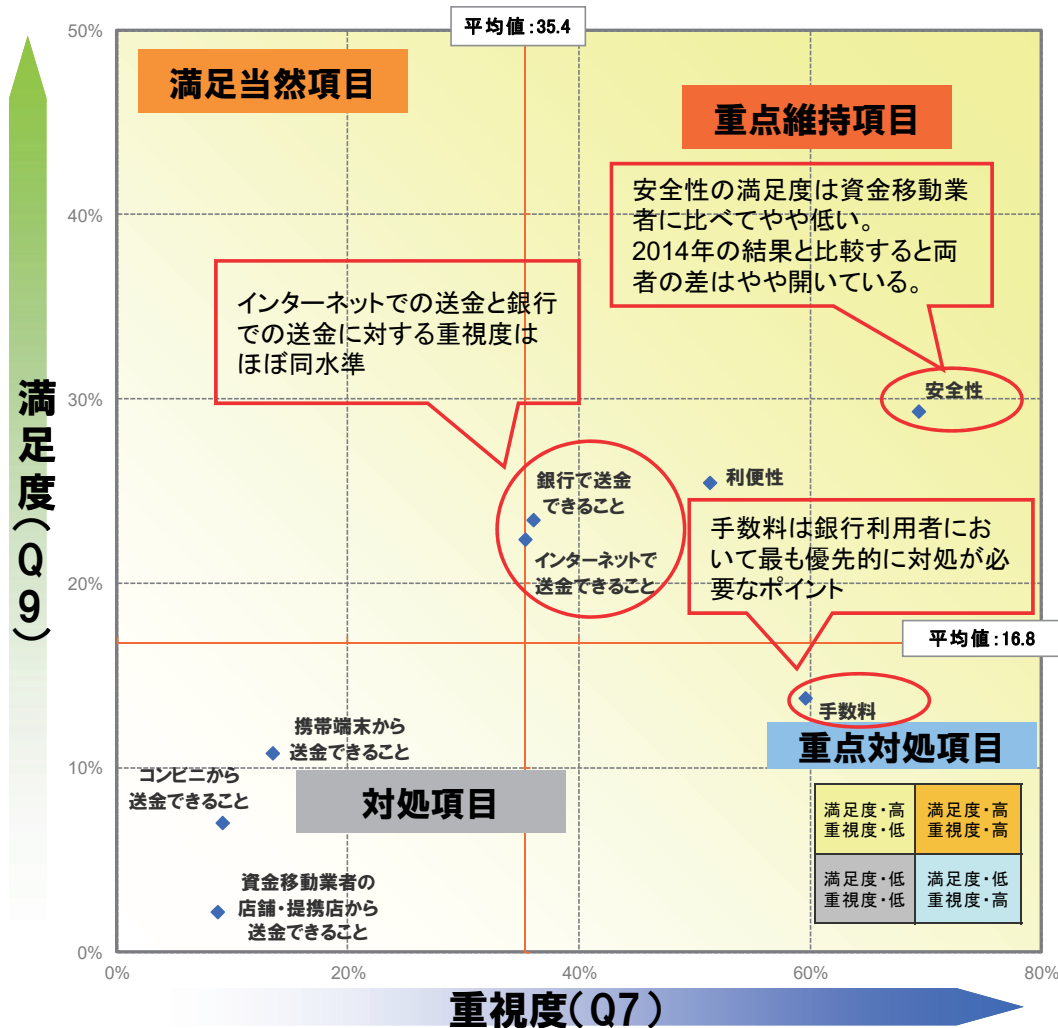
重視度は高いが満足度が低い。早急に対処する必要がある項目。
例では、「手数料」があてはまる。

対処項目

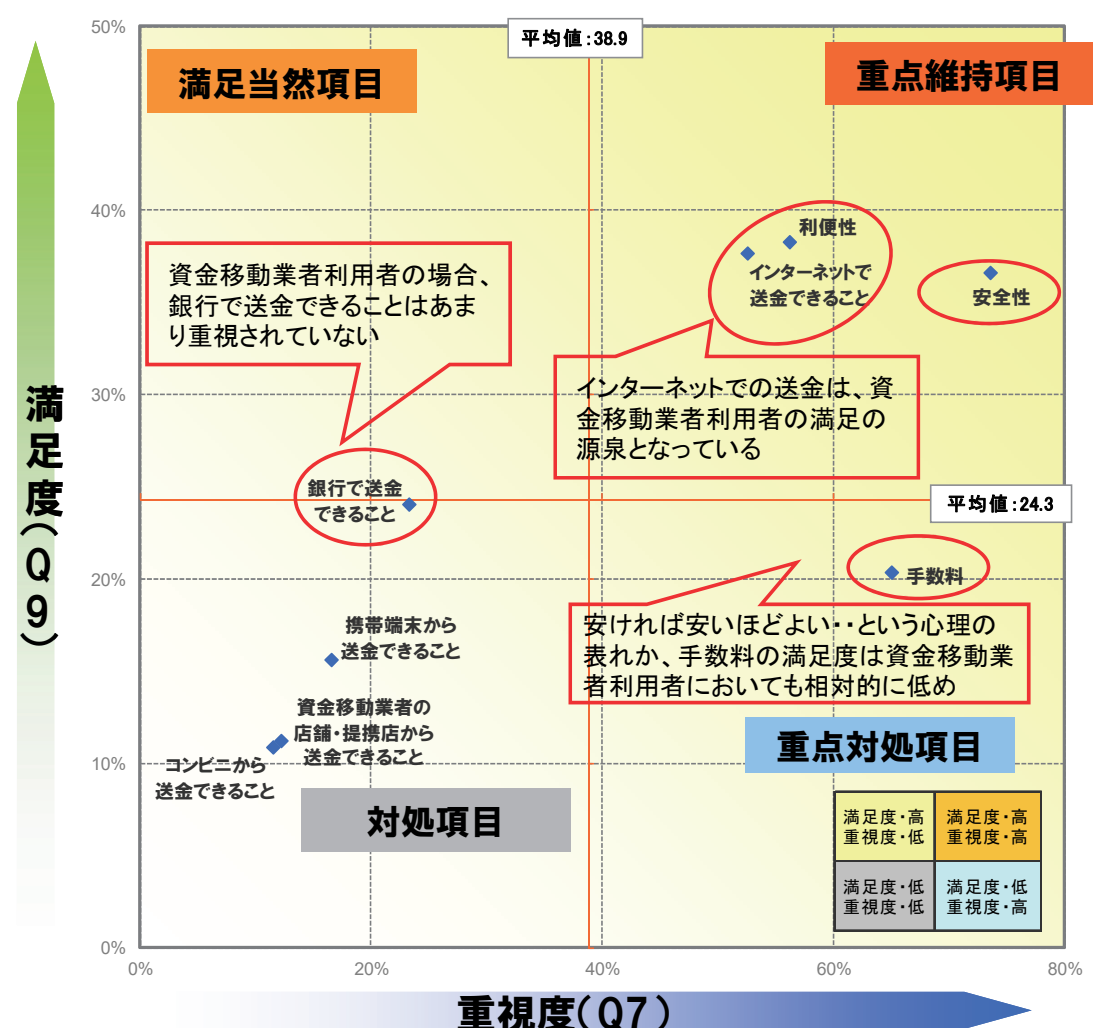
重視度・満足度がともに低い。緊急性は要しないが、対処が必要な項目。
例では、「コンビニから送金できること」「携帯端末から送金できること」等があてはまる。

- 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2014年とほぼ同様の傾向。
- 銀行利用者の重点対処項目は「手数料」。
また、「安全性」の満足度は資金移動業者に比べてやや低めで、2014年に比べ、両者の差がやや開いている。
- 資金移動業者利用者は「インターネットで送金できること」が満足度の源泉となっており、「銀行で送金できること」はあまり重視されていない。

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

n=30以上の場合

[比率の差]

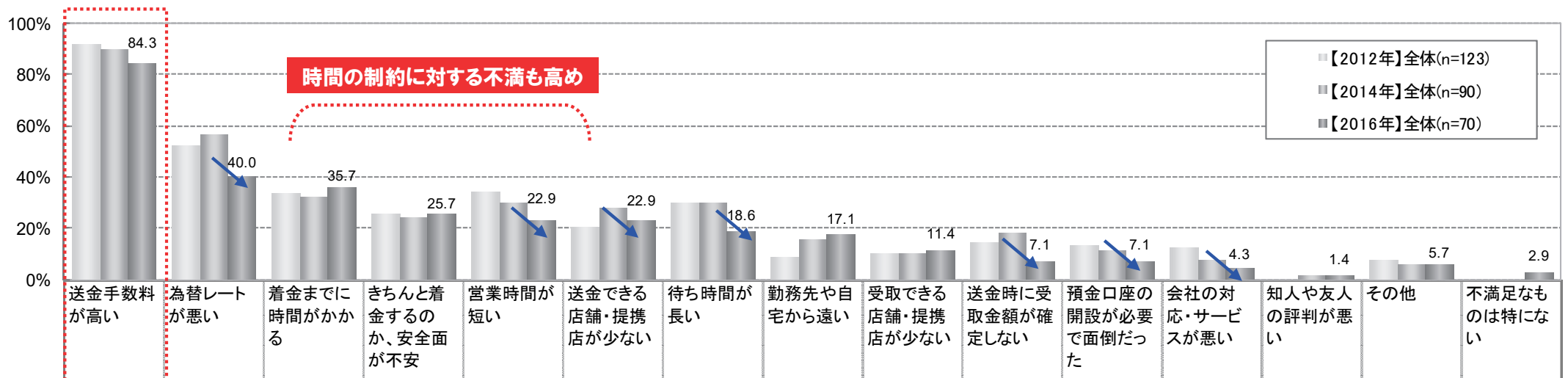
- 【2016年】全体+10ポイント
- 【2016年】全体+5ポイント
- 【2016年】全体-5ポイント
- 【2016年】全体-10ポイント

		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」
【2012年】全体		(1,231)	70.8	19.3	10.0
【2014年】全体		(1,209)	73.9	18.7	7.4
【2016年】全体		(1,219)	75.5	18.8	5.7
海外 送金者別	日本国籍	(1,185)	75.7	18.6	5.7
	外国籍	(34)	67.6	26.5	5.9
	銀行利用者	(1,107)	74.8	19.2	6.1
	資金移動業者利用者	(295)	83.1	13.2	3.7

- 海外送金サービスに対する満足度をみると、全体では7割半ばが満足と回答。2014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、着金までの時間の長さや営業時間の短さなど、時間の制約に対する不満が挙がっている。
- 不満点を2014年と比べると、為替レートが悪い、安全面、待ち時間が長い等多くの項目で減少傾向にある。

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

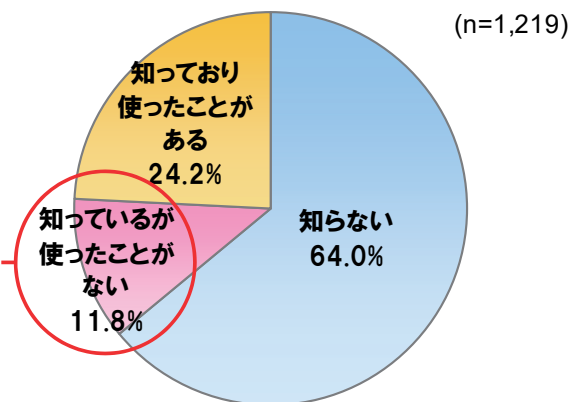


※「【2016年】全体」のスコアで降順にソート

資金移動業者非利用理由

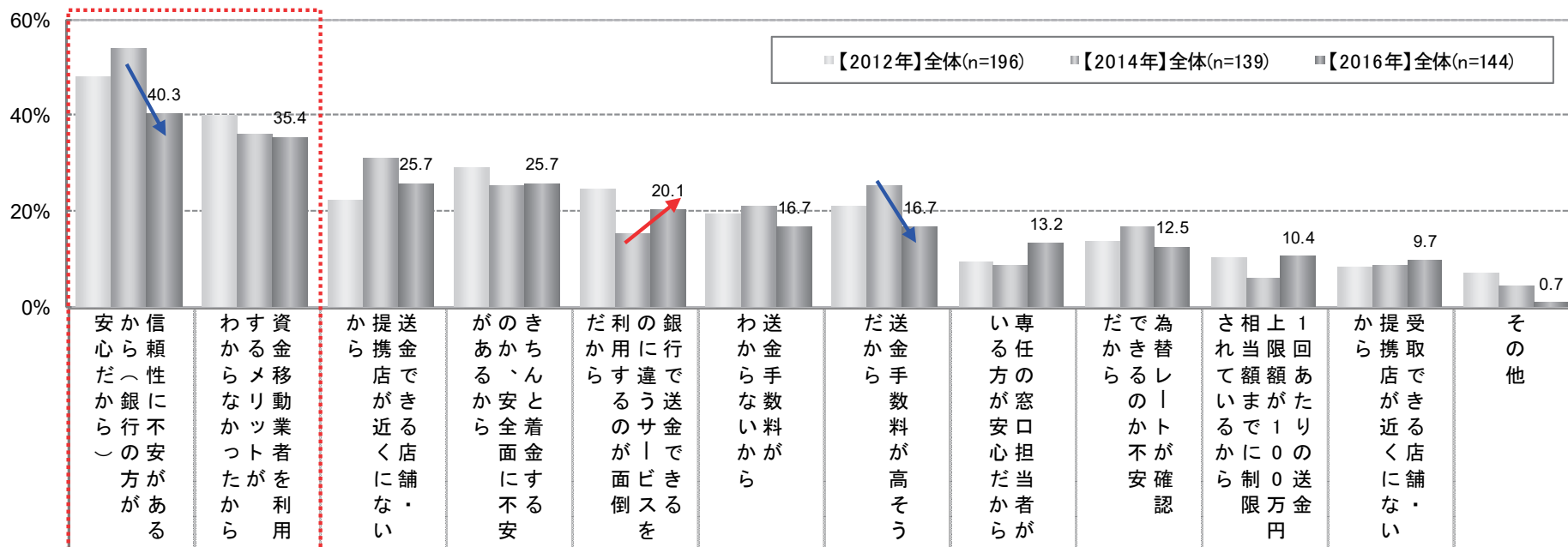
資金移動業者の海外送金サービス認知・利用度

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

※資金移動業者の海外送金サービスを認知かつ未利用者ベース



※「【2016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3割半ば。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2014年と比べると、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が大きく増加。一方で、信頼性が不安だから、手数料が高そうは大きく減少している。
非利用理由として「信頼性や手数料」のウエイトが低くなっているなか、違うサービスを利用することへの煩雑さを克服することが肝要とされる。

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56%、1年以内利用経験者の51%。
海外送金利用経験者は、一般層全体の7%、1年以内利用経験者の2%。
2014年と比べると、**海外送金は大きな変化はないが、国内送金の浸透度は減少している。**
- 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、2014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2014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、一般層でも約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36%、資金移動業者を利用した人は25%程度。
2014年と比べて、**銀行、資金移動業者ともに利用率に変化はみられない。**
- ネット銀行については、海外送金時利用チャネルをみると、2014年から2016年にかけて銀行窓口は微増し、ネット銀行は横ばい。
なお、送金時利用チャネルの認知経路では引き続きホームページが増加傾向にあることから、**ネット利用の比重は依然として高いもの**と考えられる。
- 海外送金サービス利用者の満足度をみると、**これまで同様に資金移動業者利用者の満足度が銀行利用者を上回っている。**
資金移動業者利用者の満足度が大きい理由には、これまで通り**手数料の安さと、インターネット送金が可能**という点があると考えられる。(尚、2016年の結果では**安全性**に対する資金移動業者の満足度もやや上昇し、銀行との差が開く傾向がみられる。)
いずれにしても、**資金移動業者の課題点は認知の低さにある**と考えられるであろう。
- 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は約3割いるものの、約1割は現状資金移動業者を利用していない。
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。2014年と比べて「信頼性や手数料」に関する不満は減少しており、「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」といった煩雑さの克服を課題とした訴求も必要となりつつある。

付録：調査票

サービスに関するアンケート

下記アンケートにご協力をお願いします。

当アンケートの回答者の皆様へお願い

マイクロモニタの皆様にはモニタ規約にて「調査についての守秘義務」の徹底をお願いします。

当アンケートの内容および当アンケートで知得た情報については、決して第三者に口外しないよう（掲示板やホームページへの書き込みを含む）、ご協力をお願いします。

① 必須入力

Q1 現在のあなたご自身の国籍として、あてはまるものを教えてください。
※複数の国籍をお持ちの方は、「17.その他」をお選びください。

【必須入力】

- 1. 日本国籍
- 2. 中国籍
- 3. 韓国・朝鮮籍
- 4. ベトナム籍
- 5. タイ籍
- 6. フィリピン籍
- 7. インドネシア籍
- 8. インド籍
- 9. ネパール籍
- 10. パキスタン籍
- 11. バングラデシュ籍
- 12. 米国籍
- 13. ブラジル籍
- 14. ベルギー籍
- 15. 英国籍
- 16. その他の国籍
- 17. その他

ここで改ページ

① 必須入力(全項目)

Q2 以下のそれぞれについて、あなたが直近で利用した時期をお知らせ下さい。
【必須入力】

	1 3ヶ月以内に利用したことがある	2 半年以内に利用したことがある	3 1年以内に利用したことがある	4 2年以内に利用したことがある	5 3年以内に利用したことがある	6 4年以上前に利用したことがある	7 利用したことはない
1. SNS・ツイッター	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 電子マネー	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. おサイフケータイ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. インターネットショッピング	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. オンラインゲーム(無料)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. オンラインゲーム(有料)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ネットバンキング	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. オンライン証券	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 国内送金(振込み含む)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. 海外送金(国際送金)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

① 必須入力(全項目)

Q3 あなたは「資金移動業」、「資金決済法」をご存知ですか。
それぞれについて、最もあてはまるものをお選び下さい。
【必須入力】

	1 知っていて、その内容について詳しく理解している	2 知っていて、概要はなんとなく理解している	3 言葉は聞いたことがあるが、内容は知らない	4 知らない
1. 「資金移動業」	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 「資金決済法」	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここで改ページ

- ①必須入力
- ※他選択肢: 23. 知っていることはない

Q4 送金サービスについて、以下のうちあなたがご存知の内容を全てお知らせ下さい。

【必須入力】

銀行からの送金サービス

- 1. 銀行の窓口で送金できること
- 2. 銀行のATMで送金できること
- 3. 送金額上限がないこと
- 4. 送金額や送金方法によっては届込時に本人確認が求められること
- 5. 銀行の窓口で受け取れること
- 6. 海外送金サービスができること
- 7. 海外送金は送金・受け取りそれぞれで通貨を指定できること(日本円で送金して外貨で受け取りなど)
- 8. その他

資金移動業者からの送金サービス

- 9. インターネットで見送金できること
- 10. 携帯端末から送金できること
- 11. コンビニ端末から送金できること
- 12. 送金額の上限が100万円相当額であること
- 13. インターネットや携帯端末からの場合、24時間いつでも送金できること
- 14. 銀行に比べて手数料が安いこと
- 15. 銀行に比べて送金→受け取りまでの時間が短くて済むこと
- 16. 送金額や送金方法によっては届込時に本人確認が求められること
- 17. 海外送金サービスができること
- 18. 海外送金は送金・受け取りそれぞれで通貨を指定できること(日本円で送金して外貨で受け取りなど)
- 19. プリペイドカードに日本円もしくは外貨を入金して渡渡し、海外のATMや加盟店で利用できること
- 20. その他

その他

- 21. 海外旅行や海外の長期滞在、仕送り、留学費用の送金、代金支払いなど、様々な用途で利用できること
- 22. その他
- 23. 知っていることない

ここで改ページ

- ①必須入力(全項目)
- ※他選択肢: 16. あてはまるものはない/わからない/覚えていない
- 包含チェック: 項目【1】×項目【2】
包含チェックする選択肢: 1-15
- 包含チェック: 項目【2】×項目【3】
包含チェックする選択肢: 1-15
- 包含チェック: 項目【3】×項目【4】
包含チェックする選択肢: 1-16
- SA 項目【4】
- 縦方向回答

Q5 国内の送金サービスについておながいします。
国内送金サービスを行う各機関について、以下それぞれあなたにあてはまるものをお知らせ下さい。
※この設問は、縦方向にお答えください。
【必須入力】

	1 国内送金サービスを取り扱っていることを知っていた	2 国内送金サービスを利用したことがある	3 直近1年間に国内送金サービスを利用したことがある	4 直近1年間で国内送金サービスを最も利用している
金融機関				
1. 国内銀行(都銀・地銀など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 郵便局・ゆうちょ銀行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 外資系銀行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ネット銀行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
金融機関以外				
5. 楽天株式会社(楽天キャッシュ(プレミアム型))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 株式会社NTTドコモ(ドコモ口座)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. NTTスマートレード株式会社(ちょコム送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社(ソフトバンクカード(現金バリュー))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. PayPal Pte. Ltd.(ペイパル・サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ウェルネット株式会社(スマート秘書送金サービス)(ウェルネット現金受取サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	↓	↓	↓	↓
	1 国内送金サービスを取り扱っていることを知っていた	2 国内送金サービスを利用したことがある	3 直近1年間に国内送金サービスを利用したことがある	4 直近1年間で国内送金サービスを最も利用している
11. 株式会社ヒューマンラスト(CYURICAシステム)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 株式会社イーコンテクト(CASH POST)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. LINE Pay(LINE Money)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 株式会社電算システム(DSKスマート送金)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. GMOペイメントゲートウェイ株式会社(GMO-PG送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. あてはまるものはない/わからない/覚えていない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ここで改ページ

- 作成制限超過 1 問分
- ①必須入力(全項目)
- 排他選択肢: 35. あてはまるものはない/わからない/覚えていない
- 包含チェック: 項目【1】×項目【2】
包含チェックする選択肢: 1-34
- 包含チェック: 項目【2】×項目【3】
包含チェックする選択肢: 1-34
- 包含チェック: 項目【3】×項目【4】
包含チェックする選択肢: 1-35
- SA 項目【4】
- 縦方向回答

Q6 海外の送金サービスについておたがいます。
海外送金サービスを行う各機関について、以下それぞれあなたにあてはまるものをお知らせ下さい。
※この設問は、縦方向にお答えください。
【必須入力】

	1 海外送金サービスを取り扱っていることを知っていた	2 海外送金サービスを利用したことがある	3 直近1年間に海外送金サービスを利用したことがある	4 直近1年間で海外送金サービスを最も利用している
金融機関	↓	↓	↓	↓
1. 国内銀行(都銀・地銀など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 郵便局・ゆうちょ銀行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 外資系銀行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ネット銀行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
金融機関以外				
5. トラベックスジャパン株式会社(キャッシュパスポート)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 株式会社ジェイティービー(MoneyT Global)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 株式会社ウニードス(キョウダイ・レミタンス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ウェスタンユニオンジャパン株式会社(ウェスタンユニオン国際送金サービス等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ジャパンマネーエクスプレス株式会社(外国送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. トランスリミタンス株式会社(LBC REMIT EXPRESS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. SBLリミット株式会社(SBLリミット国際送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Queen Bee Capital株式会社(PAYFOREXJ海外送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Speed Money Transfer Japan株式会社(Speed Money Transfer Japan)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 株式会社NTTドコモ(docomo Money Transfer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 株式会社クレディセゾン(NEO MONEY)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. プラステル株式会社(プラステルリミット)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ソフトバンク・ペイメント・サービス株式会社(GCASH REMIT)(ソフトバンクカード(現金)ビュー))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 株式会社シースケア(EXPARO)(enRemit)(RupeeSend)(Funds Sending Agency)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 株式会社I-REMIT JAPAN(iRemit Global Remittance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 株式会社Y&W(Y&W送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1 海外送金サービスを取り扱っていることを知っていた	2 海外送金サービスを利用したことがある	3 直近1年間に海外送金サービスを利用したことがある	4 直近1年間で海外送金サービスを最も利用している
21. 株式会社マネーパートナーズ(マネパカード)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 株式会社デジタル(国際送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. 株式会社ジャパンリミットファイナンス(JPLリミット)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. CITY EXPRESS MONEY TRANSFER JAPAN株式会社(シティレミット)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. PayPal Pte. Ltd. Tokyo Branch(ペイパル・サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 株式会社ジャックス(Visa TravelMoney "Gonna")	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. 株式会社フォレックスジャパン(フォレックスジャパン)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. 株式会社ディコミュニケーションズ(国際送金)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. UAE EXCHANGE JAPAN株式会社(EXPRESS ELECTRONIC TRANSFER)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. 株式会社Cashwell Asset Management(CAM 国際送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 株式会社N&P1004(海外送金サービス)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. メトロリミタンスジャパン株式会社(メトロリミット)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. 株式会社アプラス(海外プリペイドカードGAIICA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. トランスファーフワイズジャパン株式会社(TransferWise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. あてはまるものはない/わからない/覚えていない	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.....  ここまで改ページ

①必須入力(全項目)

■以下をご覧ください。

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業を行う事業者を「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)を行うことができることとなりました。
またいわゆる金融ADRへの対応が必要となりました。

Q7 上記をお読みになって、以下それぞれあなたの気持ちに最も近いものをお知らせ下さい。
【必須入力】

	1 しるべいのなげんや	2 ややしるべいのなげんや	3 どんべいのなげんや	4 あまりしるべいのなげんや	5 全くしるべいのなげんや
1. 内容が理解できる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 興味がある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 魅力を感じる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 利用したいと思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 今までにない新しいサービスだと思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 内容が信じられる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここを改ページ

①必須入力(全項目)

■以下をご覧ください。

先ほどの法令により、送金サービスが従来からどのように変化したかが以下の説明です。

【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、海外へも届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。

Q8 上記をお読みになって、以下それぞれあなたの気持ちに最も近いものをお知らせ下さい。
【必須入力】

	1 しるべいのなげんや	2 ややしるべいのなげんや	3 どんべいのなげんや	4 あまりしるべいのなげんや	5 全くしるべいのなげんや
1. 内容が理解できる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 興味がある	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 魅力を感じる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 利用したいと思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 今までにない新しいサービスだと思う	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 内容が信じられる	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここを改ページ

- セレクト条件：【Q8項目3】で1,2と答えた方
- ①必須入力

■以下をご覧ください。

先ほどの法令により、送金サービスが従来からどのように変化したのかが以下の説明です。

【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、等老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。

- Q9 前問で魅力を感じるとお答えの方には、どのような点を魅力と感じましたか。あてはまるものを全てお知らせ下さい。

【必須入力】

【従来の送金サービスとは】

1. 従来からの送金サービスは、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、等老目的に利用されることが多いサービスです。
2. 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。
3. 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。
4. 送金⇒受け取りまでには、所定の日数がかかります。
5. 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】

6. 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。
7. 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。
8. 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。
9. 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。
10. その他

アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。
回答もれがないか確認し、よろしければ「送信」ボタンをクリックしてください。

送 信

送金サービスに関するアンケート

下記アンケートにご協力をお願いします。

当アンケートの回答者の皆様へお願い

マクミルモニタの皆様にはモニタ規約にて「調査についての守秘義務」の徹底をお願いします。

当アンケートの内容および当アンケートで知得た情報については、決して第三者に口外しないよう（掲示板やホームページへの書き込みを含む）、ご協力をお願いします。

● ①必須入力

Q1 あなたが過去1年に海外送金(国際送金)を利用した頻度をお答え下さい。
※1年より以前に利用していた人は、その当時の頻度についてお答えください。

【必須入力】

- 1. 月2回以上
- 2. 月1回程度
- 3. 2~3ヶ月に1回程度
- 4. 1年に2~3回程度
- 5. 1年に1回程度
- 6. それ以下の頻度

✂️ ここまで改ページ

- ①必須入力(全項目)
- 包含チェック:項目【1】×項目【2】
- 包含チェックする選択肢: 1-8
- SA 項目【2】
- 縦方向回答

Q2 あなたが海外送金(国際送金)を利用した目的としてあてはまるものを全てお知らせ下さい。
また、そのうち主な目的を一つだけお知らせ下さい。

※この設問は、縦方向にお答えください。

【必須入力】

	1 家族への仕送り (せんりへ)	2 主要目的以外の 目的 (しゅやく以外の めいの)
1. 家族への仕送り	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 留学費用等の学費の送金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 自身の海外での滞在費用の送金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 海外旅行の旅費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 医療費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ギフト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 代金の支払	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

✂️ ここまで改ページ

● ①必須入力

Q3 あなたが海外送金(国際送金)を利用した際の、1回当たりの平均的な送金額をお答え下さい。

【必須入力】

- 1. 3万円以下
- 2. 3万円超~5万円以下
- 3. 5万円超~10万円以下
- 4. 10万円超~20万円以下
- 5. 20万円超~50万円以下
- 6. 50万円超~100万円以下
- 7. 100万円超

✂️ ここまで改ページ

- ① 必須入力
- ⑥_FA: 必須入力

Q4 あなたが海外送金(国際送金)する場合の相手として、最も多いものをお知らせ下さい。
【必須入力】

- 1. 家族
- 2. 友人
- 3. 恋人または婚約者
- 4. 自分自身
- 5. 取引先
- 6. その他

ここを切り抜いてください

- ① 必須入力
- ⑩_FA: 必須入力

Q5 あなたが海外送金(国際送金)をする際に利用するものとして、最も多いものを選択してください。
【必須入力】

- 1. 銀行の窓口
- 2. 銀行のATM
- 3. コンビニのATM
- 4. 郵便局のATM
- 5. 資金移動業者の店舗・提携店
- 6. ネット銀行
- 7. 電話(携帯電話またはスマートフォン)
- 8. 電話(固定電話)
- 9. FAX
- 10. その他

ここを切り抜いてください

- セレクト条件: 【SC6項目1】で5-34と答えた方、かつ【SC6項目2】で5-34と答えなかった方
- ① 必須入力
- ⑫_FA: 必須入力

Q6 予備調査で「資金移動業者を知っているにも関わらず、利用したことがない」とお答えの方におうかがいします。
その理由としてあてはまるものを全てお知らせ下さい。
【必須入力】

- 1. 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
- 2. 信頼性に不安があるから(銀行の方が安心だから)
- 3. 送金できる店舗・提携店が近くにないから
- 4. 受取できる店舗・提携店が近くにないから
- 5. 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
- 6. 1回あたりの送金上限額が100万円相当額までに制限されているから
- 7. 為替レートが確認できるの不安だから
- 8. 専任の窓口担当者がいる方が安心だから
- 9. 送金手数料がわからないから
- 10. 送金手数料が高そうだから
- 11. きちんと着金するのか、安全面に不安があるから
- 12. その他

ここを切り抜いてください

- ① 必須入力(全項目)

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。
【必須入力】

	1 重視する	2 やや重視する	3 どちらでもない	4 あまり重視しない	5 重視しない
1. 手数料	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 利便性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 銀行で送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. インターネットで送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. 携帯端末から送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. コンビニから送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. 資金移動業者の店舗・提携店から送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ここを切り抜いてください

- ①必須入力
- ②F.A: 必須入力
- 回答参照:【Q5】

Q8 海外送金(国際送金)を利用する際に、最も利用する方法【【Q5の選択内容】】はどのように知りましたか。(いくつでも)

【必須入力】

- 1. 知人、家族の紹介
- 2. 勤務先の紹介
- 3. 新聞/雑誌等の広告
- 4. ホームページ
- 5. 金融機関の窓口で案内された
- 6. その他



ここで改ページ

- セレクト条件 項目【9】: SC6項目【2】で5-34と答えた方
- ①必須入力(全項目)

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。

【必須入力】

	1 満足	2 やや満足	3 どちらでもない	4 あまり満足していない	5 満足していない
1. 総合満足度	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. 手数料	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. 安全性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. 利便性	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. 銀行で送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. インターネットで送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. 携帯端末から送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. コーペニから送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. 資金移動業者の店舗・提携店から送金できること	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



ここで改ページ

- セレクト条件:【Q9項目1】で4,5と答えた方
- ①必須入力
- ②F.A: 必須入力
- ③F.A: 必須入力
- 排他選択肢: 15. 不満足なものはない

Q10 現在あなたがご利用の海外送金サービスについて、あなたが不満を感じる点を全てお知らせ下さい。

【必須入力】

- 1. 送金手数料が高い
- 2. 為替レートが悪い
- 3. 勤務先や自宅から遠い
- 4. 営業時間が短い
- 5. きちんと着金するのか、安全面が不安
- 6. 知人や友人の評判が悪い
- 7. 送金できる店舗・提携店が少ない
- 8. 受取できる店舗・提携店が少ない
- 9. 会社の対応・サービスが悪い
- 10. 待ち時間が長い
- 11. 着金まで時間がかかる
- 12. 送金時に受取金額が確定しない
- 13. 預金口座の開設が必要で面倒だった
- 14. その他
- 15. 不満足なものはない

アンケートは以上で終わりです。ご協力ありがとうございました。
回答もれがないか確認し、よろしければ「送信」ボタンをクリックしてください。

送信



一般社団法人日本資金決済業協会

〒102-0074 東京都千代田区九段南3-8-11 飛栄九段ビル7F
TEL 03-6272-9255 FAX 03-3556-6260