

2012.8

「送金サービスに関する調査」 結果報告書

■ 調査概要3
■ 今回調査の構成について4
■ 回答者のプロフィール5
■ 調査結果の要約7
送金サービスの浸透度_市場規模8
送金サービスの浸透度_機関別認知・利用状況9
送金サービスの浸透度_サービス理解10
送金サービスの評価・印象11
送金サービスの魅力点12
海外送金利用実態13
海外送金に対する満足度×重視度ポートフォリオ16
海外送金における満足度と不満理由18
資金移動業者非利用理由19
総括20

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1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】2012年6月8日(金)～6月13日(水)
【本調査】2012年6月12日(火)～6月15日(金)
- 有効回答数 : 【スクリーニング調査】49,996サンプル
【本調査】1,231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	4114	6	女性/20-29才	3983
2	男性/30-39才	5500	7	女性/30-39才	5344
3	男性/40-49才	5080	8	女性/40-49才	5001
4	男性/50-59才	4908	9	女性/50-59才	4969
5	男性/60-69才	5376	10	女性/60-69才	5721
全体		49996			

【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】

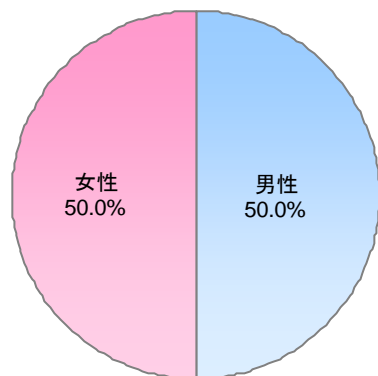
割付セル		N
1	日本国籍	1185
2	外国籍	46
全体		1231

【調査項目】

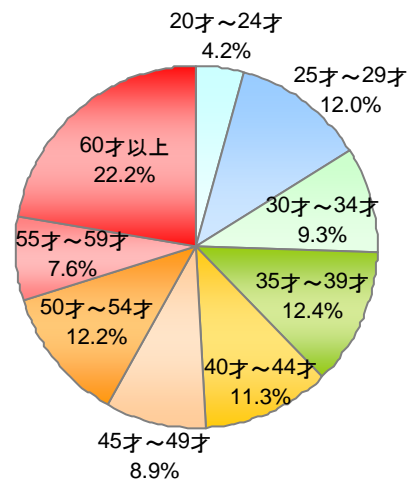
No.	調査項目	形式
1	海外送金頻度	SA
2	海外送金の目的	MASA
3	1回あたりの送金額	SA
4	主な送金相手	SA
5	海外送金時の利用チャネル	SA
6	資金移動業者非利用理由	MA
7	海外送金サービス重視点	SAM
8	海外送金サービス時の利用チャネルの認知経路	MA
9	海外送金サービス満足度	SAM
10	海外送金サービス不満点	MA

回答者のプロフィール(SCR) n=49,996

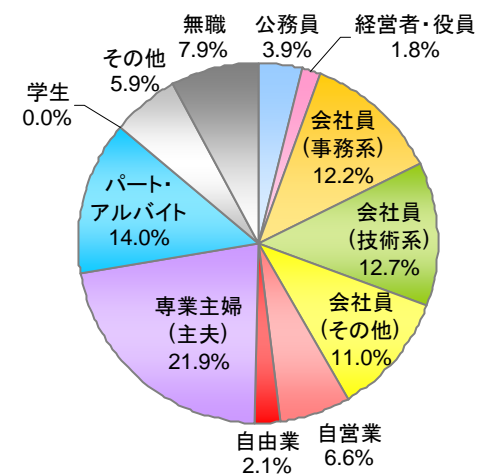
性別



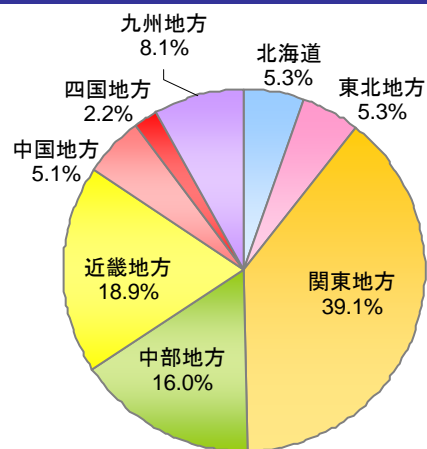
年齢



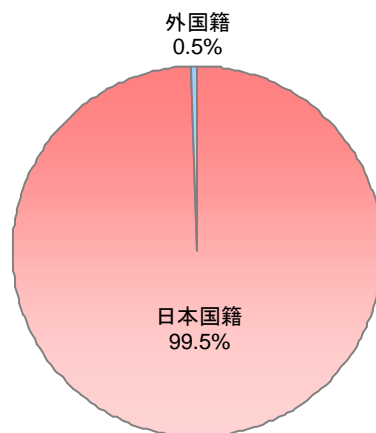
職業



居住地域



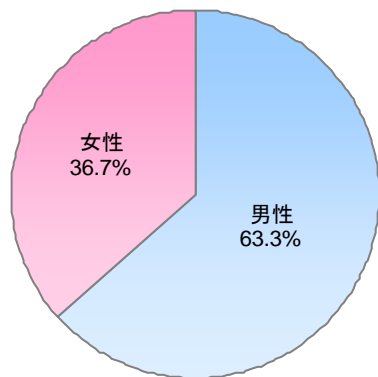
国籍



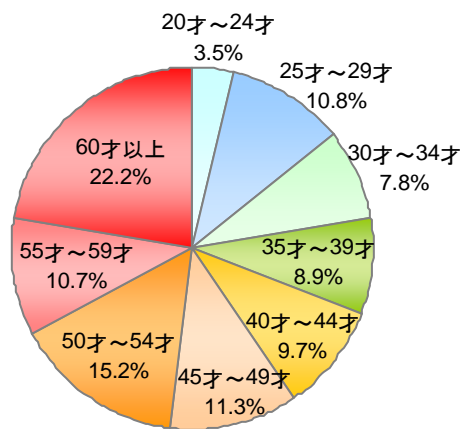
現在の国籍(内訳)	(N)
1 日本国籍	49,737
2 中国籍	56
3 韓国・朝鮮籍	70
4 ベトナム籍	1
5 タイ籍	2
6 フィリピン籍	4
7 インドネシア籍	3
8 インド籍	1
9 ネパール籍	4
10 パキスタン籍	0
11 バングラデシュ籍	0
12 米国籍	8
13 ブラジル籍	1
14 ベルギー籍	2
15 英国籍	2
16 その他の国籍	14
17 その他	91
計	49,996

回答者のプロフィール(本調査) n=1,231

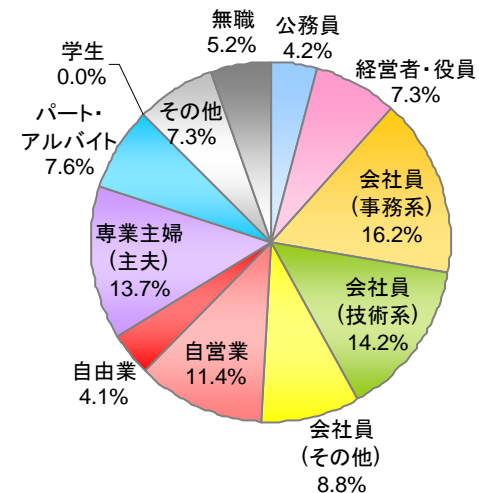
性別



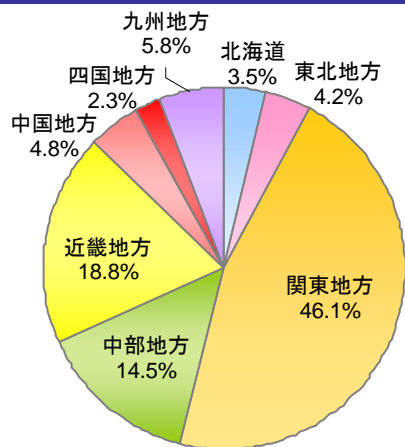
年齢



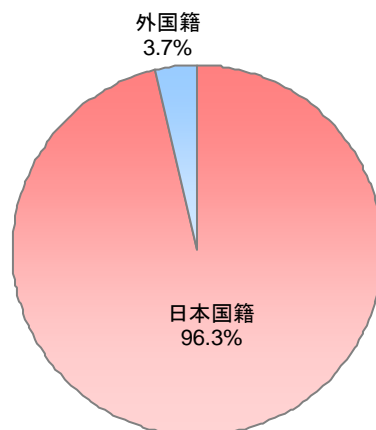
職業



居住地域



国籍



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



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）

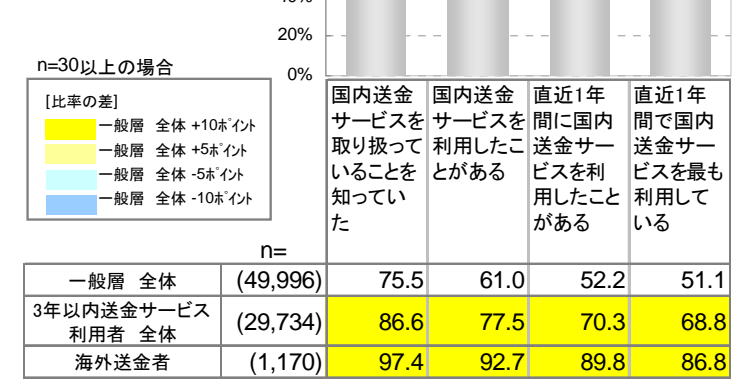
- ◆送金サービス利用経験者…**61.4%**（30,687人）
- ◆送金サービス3年以内利用経験者…**59.5%**（29,734人）
- ◆送金サービス1年以内利用経験者…**57.4%**（28,675人）

送金サービスの浸透度_機関別認知・利用状況

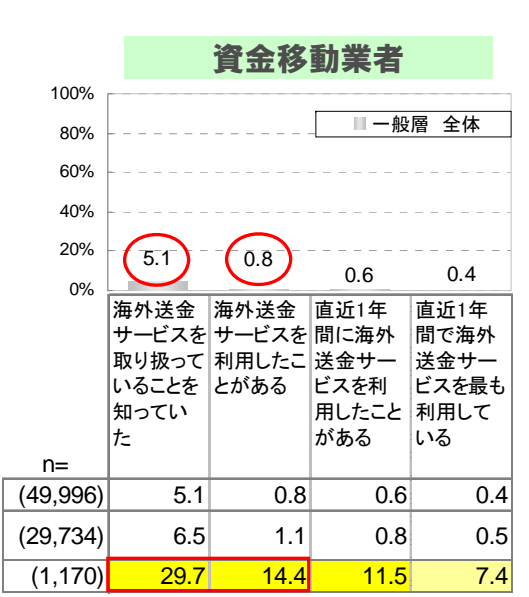
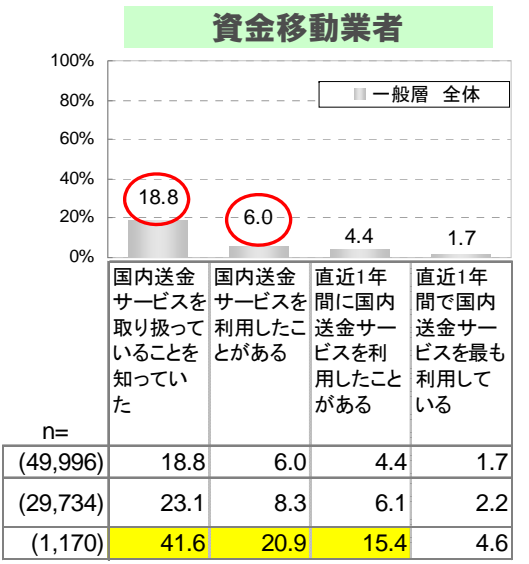
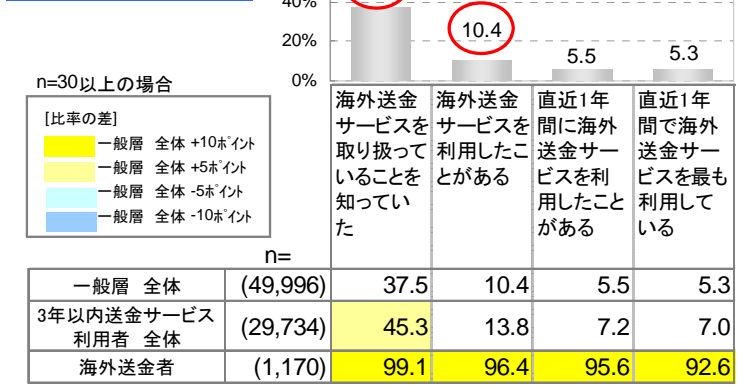
スクリーニング調査

- 一般層のうち、
- 国内送金サービスの取扱先として、銀行があることを知っていた人は76%、資金移動業者があることを知っていた人は19%。
- 国内送金を行う際に、銀行利用経験がある人は61%、資金移動業者利用経験がある人は6%。
- 海外送金サービスの取扱先として、銀行があることを知っていた人は38%、資金移動業者があることを知っていた人は5%。
- 海外送金を行う際に、銀行利用経験がある人は10%、資金移動業者利用経験がある人は1%。
- 海外送金者に絞ってみると、海外送金サービスの取扱先として資金移動業者があることを知っていた人は30%、資金移動業者利用経験がある人は14%まで上昇する。

国内送金サービスの取り扱い認知・利用状況



海外送金サービスの取り扱い認知・利用状況



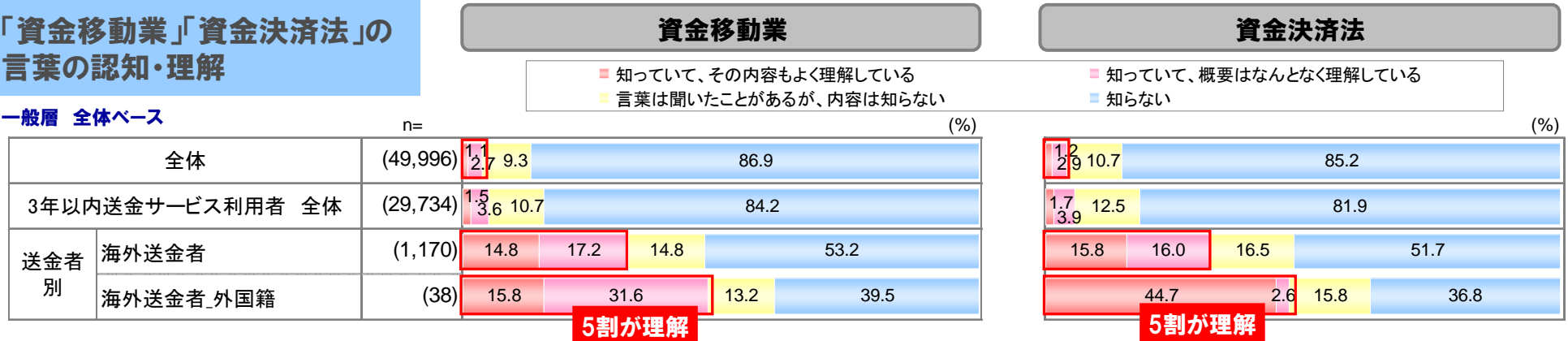
送金サービスの浸透度_サービス理解

スクリーニング調査

- 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。
- 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、2人に1人が認知。
- 送金サービスについて知られている内容の上位は、一般層において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。

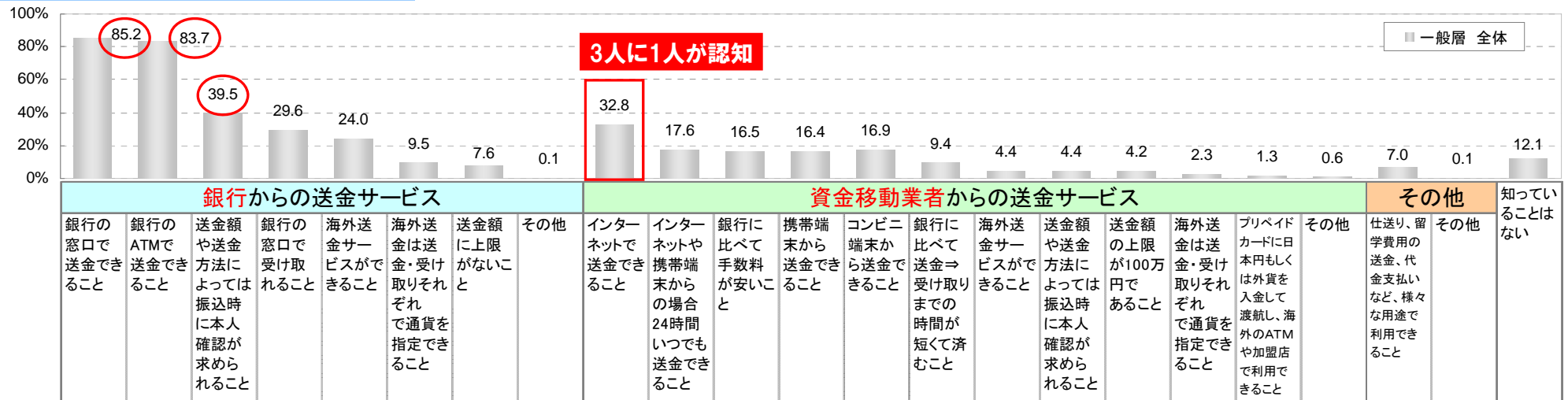
「資金移動業」「資金決済法」の言葉の認知・理解

一般層 全体ベース



送金サービスの理解度

グラフは、一般層 全体(n=49,996)ベース



※カテゴリ内で降順ソート

- 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**31%**、「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**43%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**16%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・資金決済法およ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。

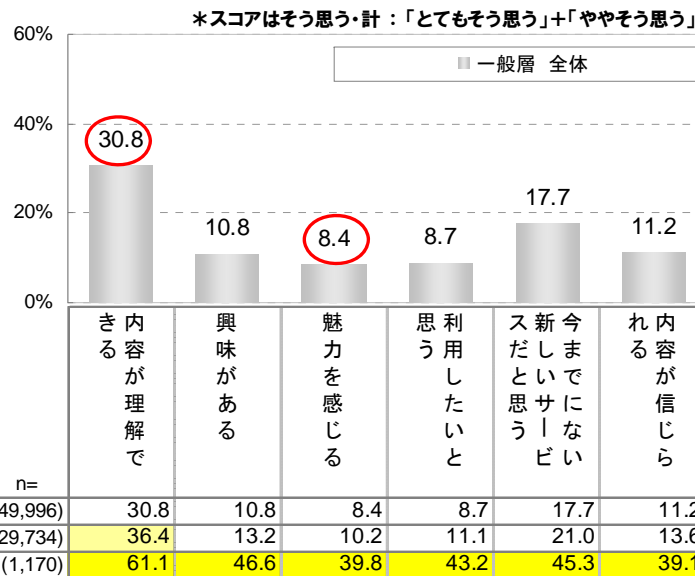
資金決済法とは資金決済に関する法律(資金決済法)は、近年の情報通信技術の発達や利用者ニーズの多様化等の資金決済システムをめぐる環境の変化に対応して、(1)前払式支払手段、(2)資金移動業、(3)資金決済業(銀行間の資金決済の強化・免許制)を内容として、平成22年4月1日に施行されました。資金移動業では、銀行法にかかわらず、資金決済法による登録をした者は、資金移動業者として替取引(1回あたり100万円以下)を行うことができますこととなりました。またいわゆる金融ADRへの対応が必要となりました。

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親への仕送り、等々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済みます。

グラフは、一般層 全体 (n=49,996)ベース

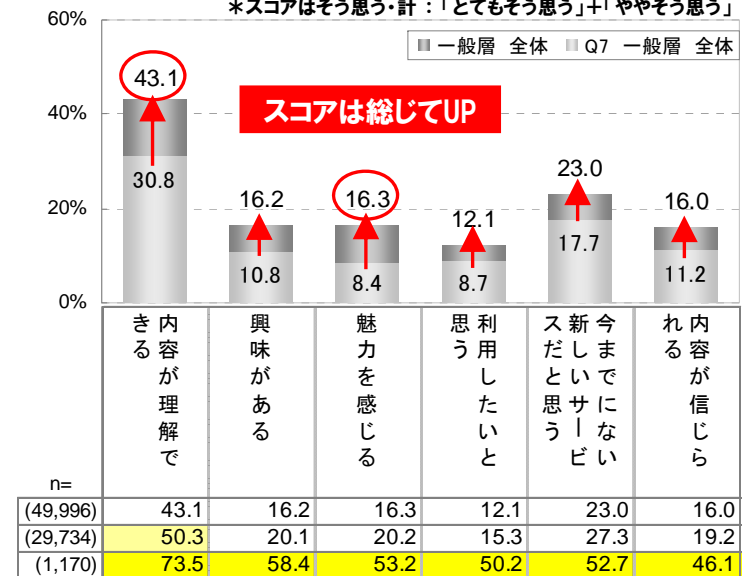


n=30以上の場合

比率の差
一般層 全体 +10ポイント
一般層 全体 +5ポイント
一般層 全体 -5ポイント
一般層 全体 -10ポイント

項目	n	内容が理解でき	興味がある	魅力を感じる	利用したい	新しいサービスにしたい	内容が信じられない
一般層 全体	(49,996)	30.8	10.8	8.4	8.7	17.7	11.2
3年以内送金サービス利用者 全体	(29,734)	36.4	13.2	10.2	11.1	21.0	13.6
海外送金者	(1,170)	61.1	46.6	39.8	43.2	45.3	39.1

*スコアはそう思う・計：「とてもそう思う」+「ややそう思う」



項目	n	内容が理解でき	興味がある	魅力を感じる	利用したい	新しいサービスにしたい	内容が信じられない
一般層 全体	(49,996)	30.8	10.8	8.4	8.7	17.7	11.2
3年以内送金サービス利用者 全体	(29,734)	50.3	20.1	20.2	15.3	27.3	19.2
海外送金者	(1,170)	73.5	58.4	53.2	50.2	52.7	46.1

■ 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を感じた点

グラフは、一般層 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

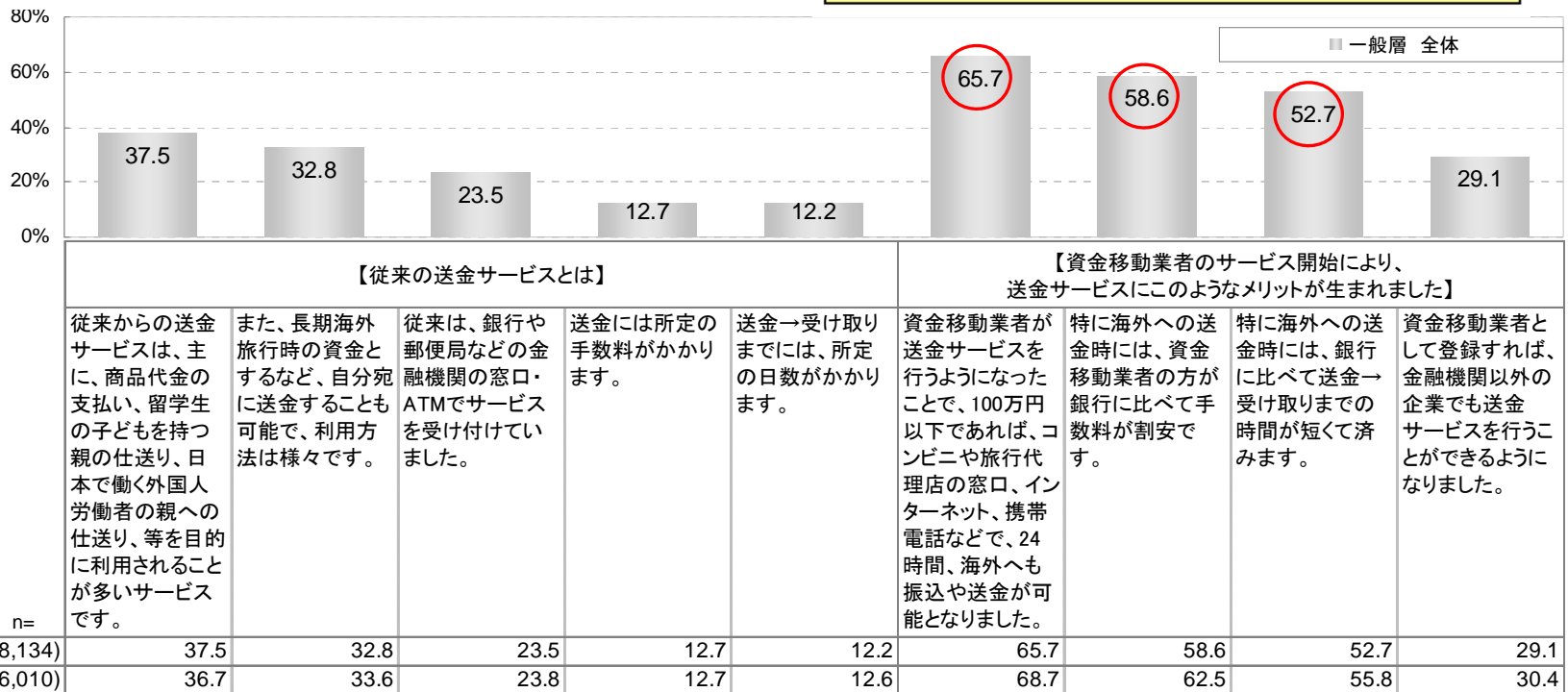
「何ができるようになったか」ベースでの説明呈示に対する魅力点

【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親への仕送り、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】	
一般層 全体 +10ポイント	赤
一般層 全体 +5ポイント	黄
一般層 全体 -5ポイント	青
一般層 全体 -10ポイント	緑

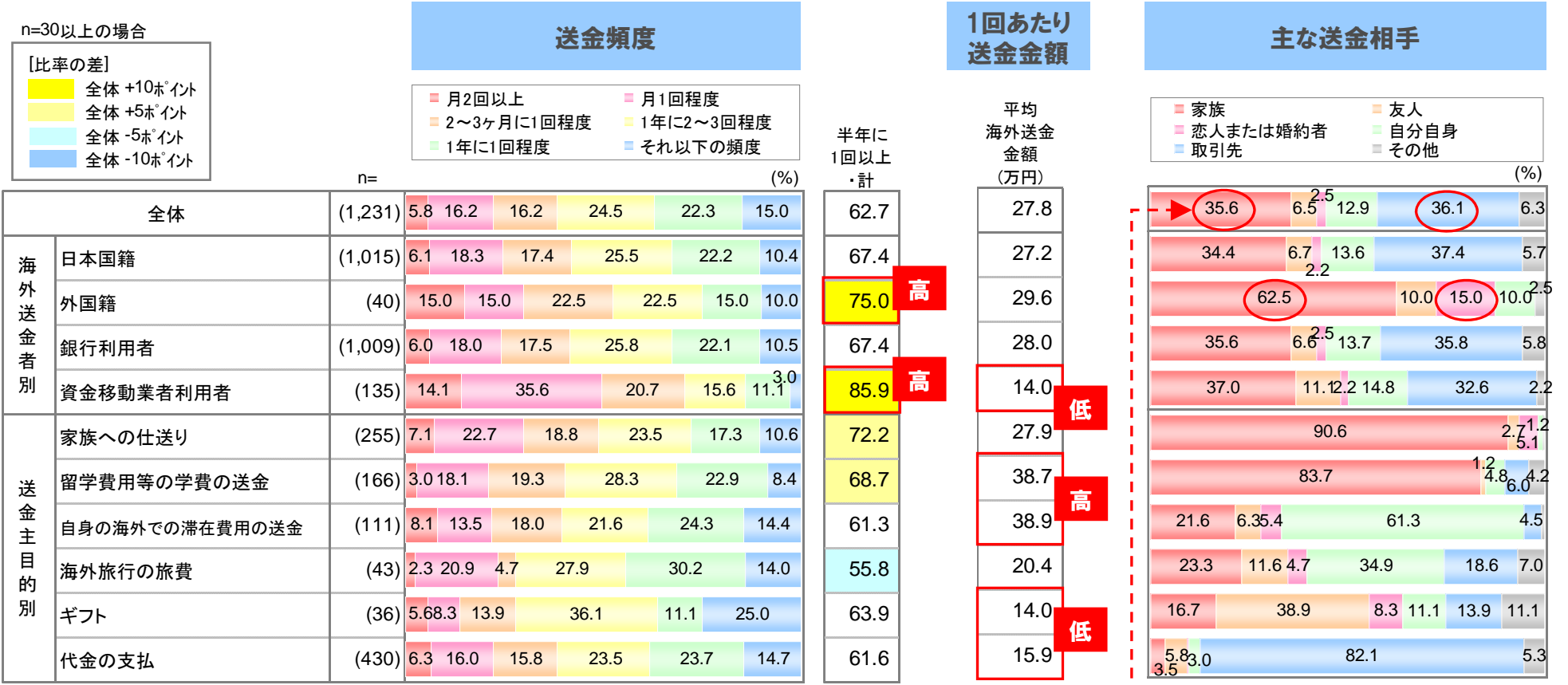
n=

※カテゴリ内で降順ソート

海外送金利用実態_送金頻度・送金金額・送金相手

本調査

- **送金頻度**: 全体では**半年に1回以上が6割強**。外国籍の人、資金移動業者利用者は**送金頻度が高く**、月2回以上との回答も1割半ばいる。
- **1回あたり送金金額**: **全体平均は28万円**。資金移動業者利用者の平均は14万と低い。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**家族と取引先**という回答が3割半ばで最も多い。外国籍の人の場合、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。

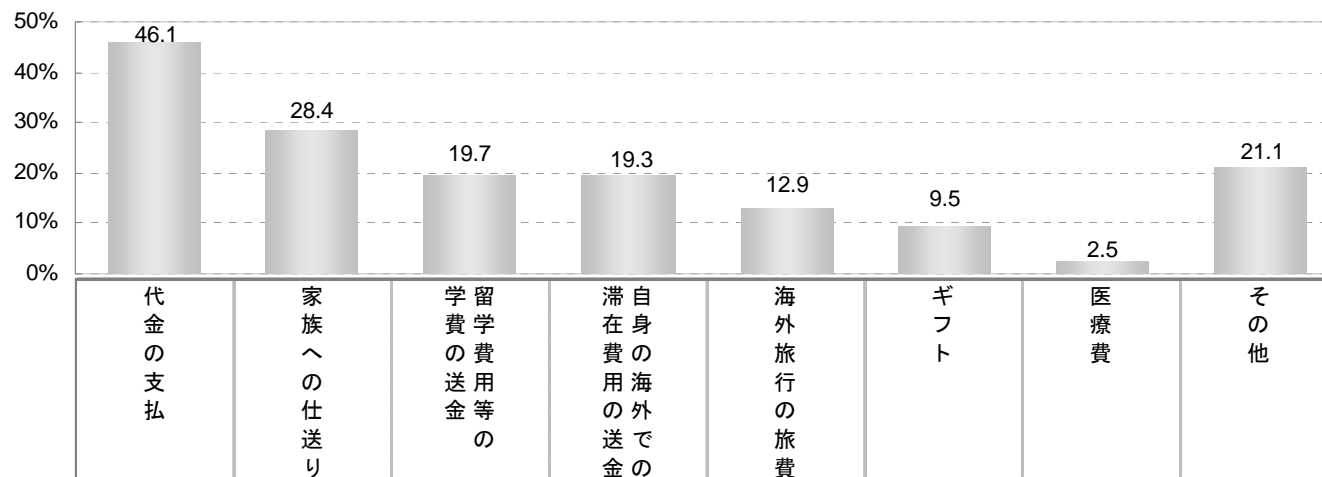


全体では家族と取引先が最も多い

※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割弱と高い。
- 外国籍の人は、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6割と突出して高い他、海外旅行の旅費や、自身の海外での滞在費用の送金、ギフトが高め。
- 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]
 ■ 全体 +10ポイント
 ■ 全体 +5ポイント
 ■ 全体 -5ポイント
 ■ 全体 -10ポイント

		n=	代金の支払	家族への仕送り	留学費用等の送金	自身の海外での滞在費用	海外旅行の旅費	ギフト	医療費	その他
全体		(1,231)	46.1	28.4	19.7	19.3	12.9	9.5	2.5	21.1
海外送金者別	日本国籍	(1,015)	47.3	27.5	20.1	20.2	13.8	10.2	2.9	21.4
	外国籍	(40)	22.5	72.5	12.5	22.5	12.5	12.5	5.0	10.0
	銀行利用者	(1,009)	45.9	29.2	20.0	20.1	13.7	10.1	2.9	21.1
	資金移動業者利用者	(135)	59.3	31.1	19.3	28.1	29.6	16.3	5.9	18.5
送金金額別	3万円以下	(238)	71.4	10.1	0.8	7.1	7.6	15.1	1.7	19.7
	3万円超~10万円以下	(365)	55.6	28.8	16.4	18.4	16.4	12.3	3.0	15.6
	10万円超~100万円以下	(507)	32.0	37.3	30.8	24.7	14.0	6.1	2.8	20.1
	100万円超	(121)	26.4	25.6	19.8	24.0	8.3	4.1	1.7	44.6

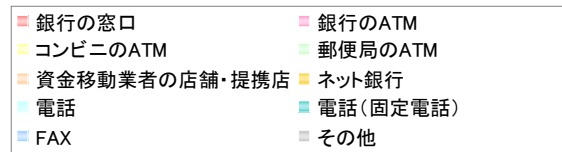
※「全体」のスコアで降順にソート

海外送金利用実態_利用チャネルとチャネル認知経路

本調査

- 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割半ば。次いでネット銀行が2割半ば。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、**金融機関の窓口**が3割半ば。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**、**知人・家族の紹介**、**新聞/雑誌等の広告**が特に高め。外国籍の人の認知経路は、**金融機関の窓口**での案内、**知人・家族の紹介**、**新聞/雑誌等の広告**が高め。

送金時の主な利用チャネル

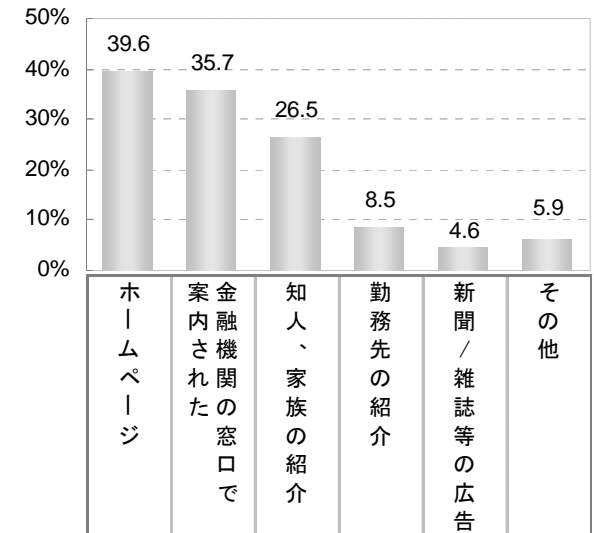


		n=	(%)						
全体		(1,231)	44.2	8.1	6.4	3.7	25.3	9.4	
海外送金者別	日本国籍	(1,015)	42.4	8.2	6.7	3.9	27.4	8.7	
	外国籍	(40)	52.5		15.0	7.5	5.0	7.5	7.5
	銀行利用者	(1,009)	44.2	8.5	6.5	3.0	26.1	8.8	
	資金移動業者利用者	(135)	23.0	11.1	4.4	5.2	14.1	40.7	1.5
送金金額別	3万円以下	(238)	26.5	10.5	2.1	17.6	5.0	37.4	10.1
	3万円超~10万円以下	(365)	35.6	8.8	2.5	7.9	4.1	30.4	1.4
	10万円超~100万円以下	(507)	53.6	7.7	6.1	13.0	18.3	9.9	
	100万円超	(121)	65.3	3.3	3.3	15.7	1.7	178.3	

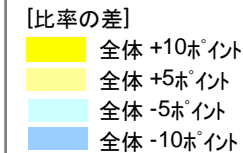
※1.0%未満のスコアは非表示

送金金額が高い程、銀行窓口利用率が高く、ネット銀行利用率が低い。

主な利用チャネルの認知経路



n=30以上の場合

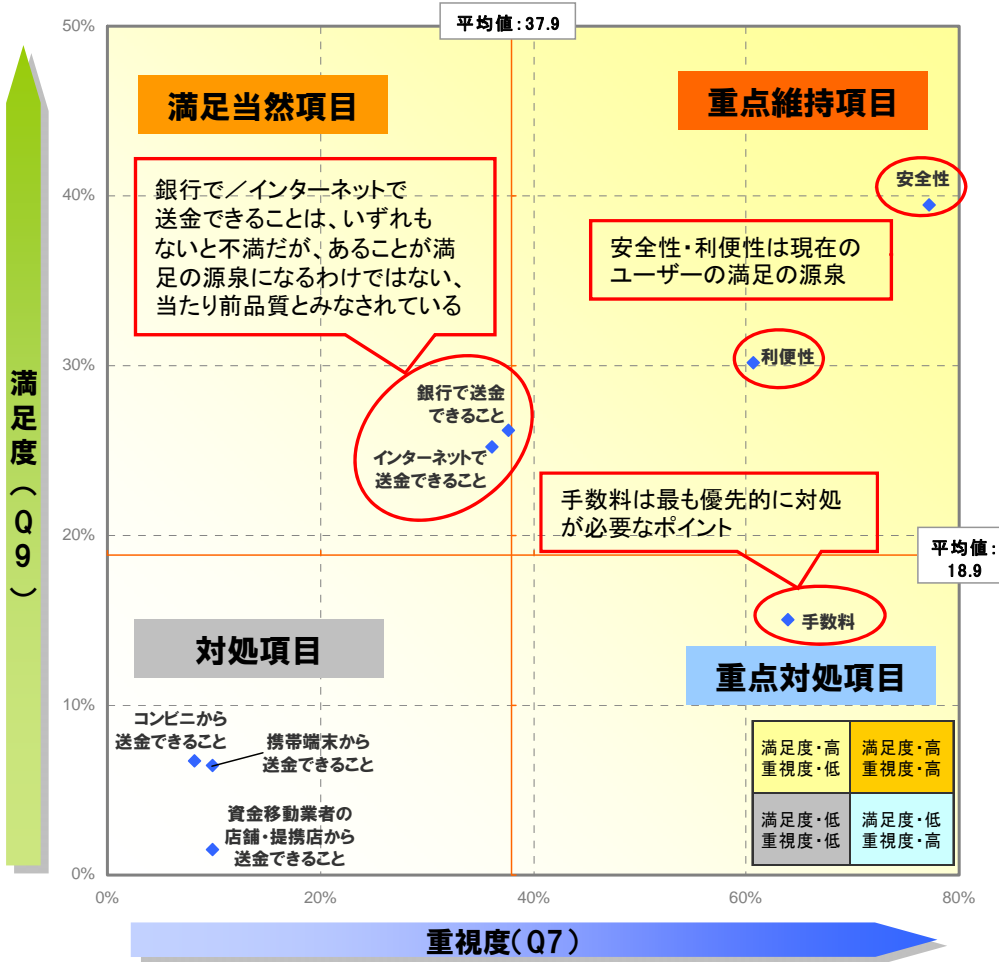


		n=	39.6	35.7	26.5	8.5	4.6	5.9
ネット利用別チャ	銀行の窓口	(544)	22.4	53.5	25.7	11.2	2.4	5.0
	銀行のATM	(100)	19.0	45.0	37.0	12.0	7.0	2.0
	郵便局のATM	(79)	40.5	31.6	32.9	6.3	3.8	3.8
	資金移動業者の店舗・提携店	(46)	50.0	10.9	47.8	4.3	17.4	8.7
	ネット銀行	(312)	72.8	12.2	20.8	5.8	7.1	2.9
海外送金別	日本国籍	(1,015)	40.3	34.9	26.7	8.7	4.9	5.9
	外国籍	(40)	25.0	42.5	55.0	5.0	12.5	-
	銀行利用者	(1,009)	38.8	36.3	27.9	8.5	5.1	5.6
資金移動業者利用者	(135)	63.0	20.7	36.3	11.9	13.3	3.7	

※全体のスコアで降順ソート

- 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。

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。 **SA**

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。

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

重視度は低いですが、満足度が高い。あつて当た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」「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

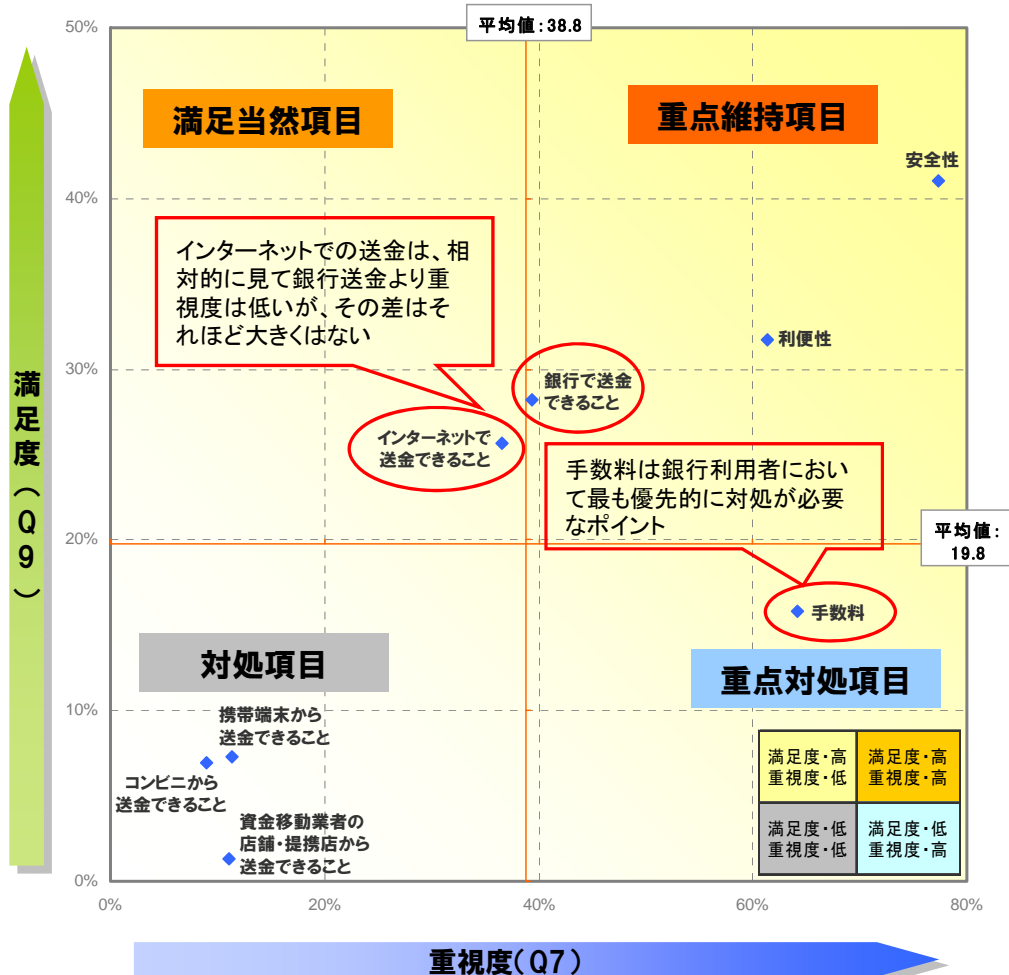
重視度・満足度がともに低い。緊急性は要しないが、対処が必要な項目。
例では、「コンビニから送金できること」「携帯端末から送金できること」等があてはまる。

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

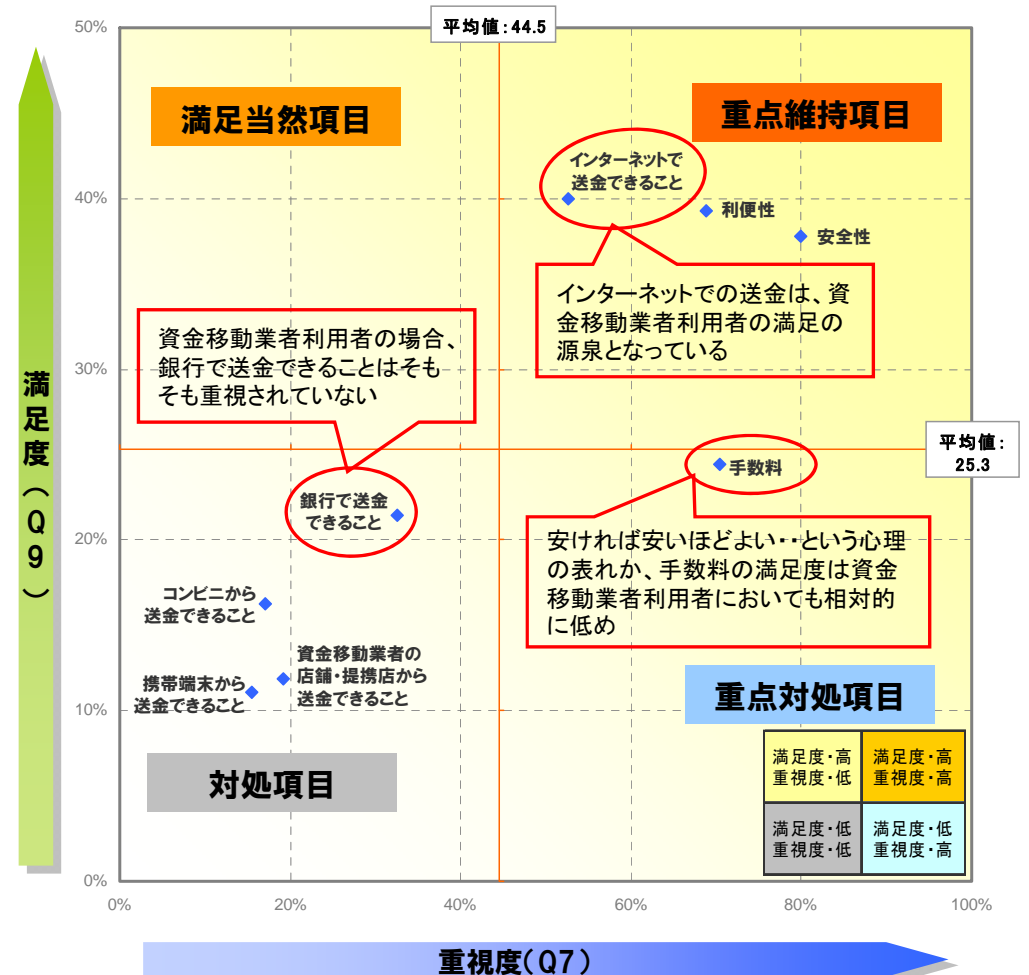
本調査

- 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。
- 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」が満足度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。資金移動業者を利用するようになると、銀行との併用というよりは、スイッチが起こる可能性も推察される。

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]

- 全体 +10ポイント
- 全体 +5ポイント
- 全体 -5ポイント
- 全体 -10ポイント

1年以内海外送金サービス利用者
(n=1,231)ベース

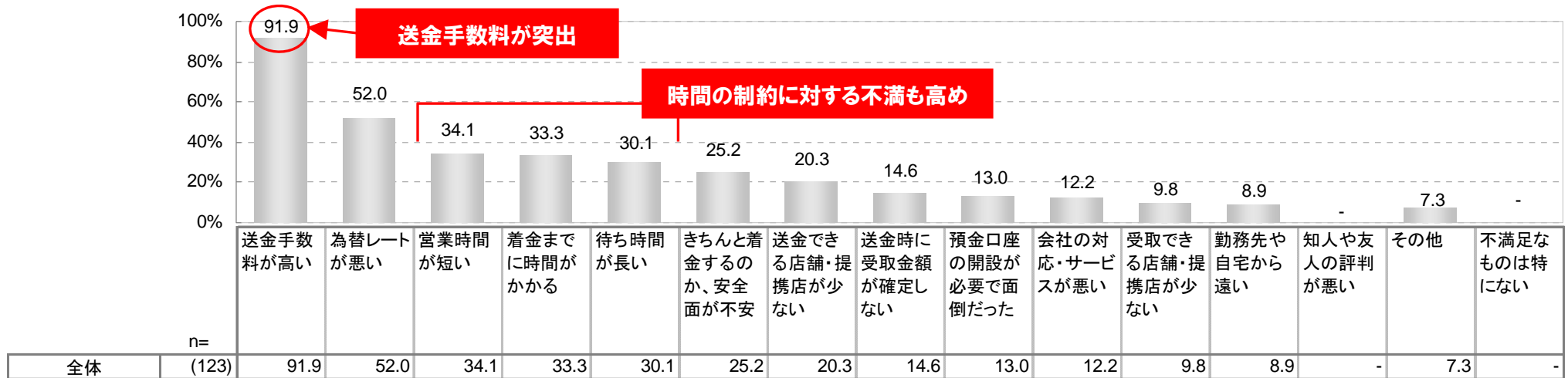
n=		「満足」+ 「やや満足」	「どちらとも いえない」	「あまり満足し ていない」+ 「満足してい ない」	
全体	(1,231)	70.8	19.3	10.0	
海外送金者別	日本国籍	(1,015)	72.6	17.7	9.7
	外国籍	(40)	82.5	12.5	5.0
	銀行利用者	(1,009)	72.4	17.9	9.6
	資金移動業者利用者	(135)	85.9	8.9	5.2

資金移動業者利用者の満足度は高め

- 海外送金サービスに対する満足度をみると、全体では7割が満足と回答。
中でも**資金移動業者利用者の満足は高く、8割半ば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。**

海外送金サービス不満点

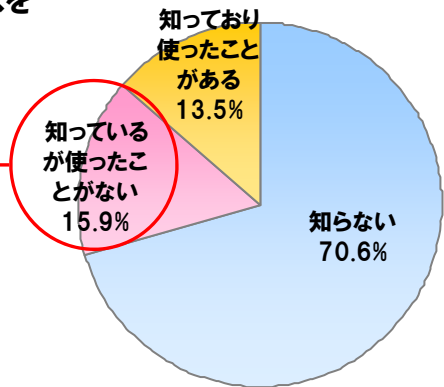
現在の海外送金サービスに満足していない者ベース



※全体のスコアで降順ソート

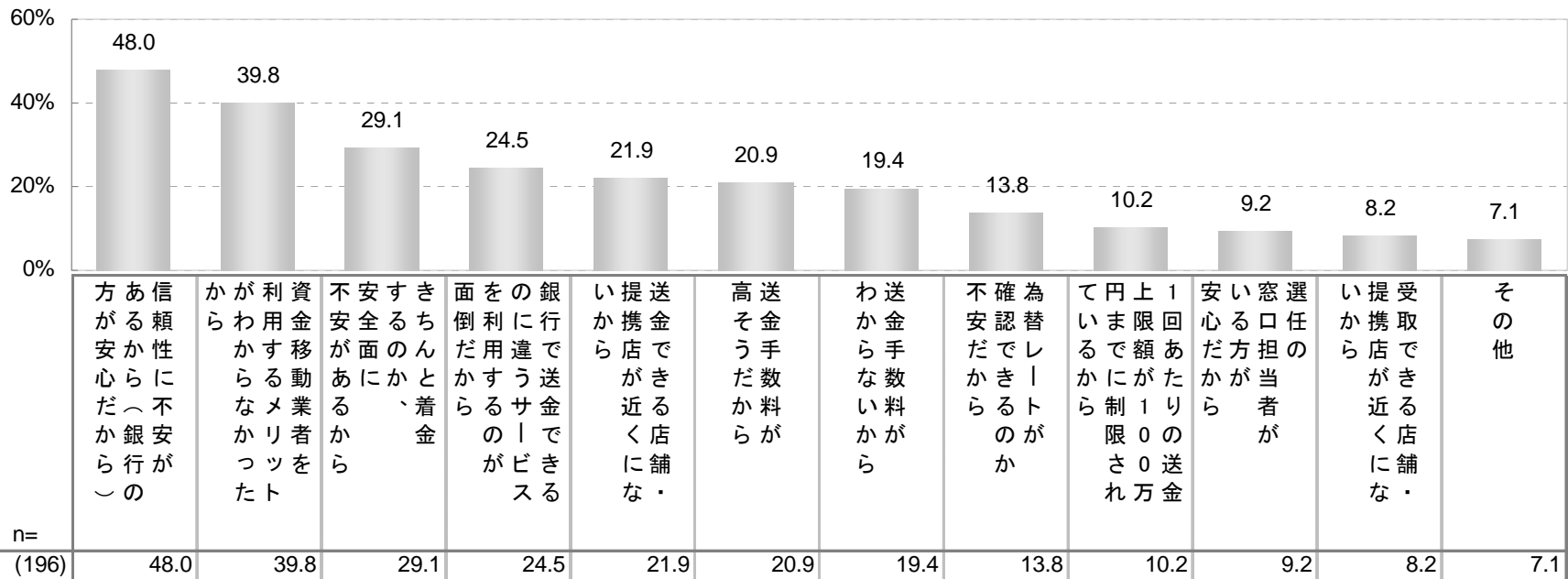
資金移動業者の海外送金サービス認知・利用度

1年以内海外送金サービス利用者(n=1,231)のうち、資金移動業者の海外送金サービスを



- 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割半ば。
- 資金移動業者の海外送金サービスを知らず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、半数の人がこれを理由に挙げる。
- ただし、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、という、理解不足による非利用者も4割と上記に次いで高い。
⇒この点は、メリットを正しく伝えることによる利用拡大の可能性が考えられる。

資金移動業者非利用理由



※全体のスコアで降順ソート

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年以内利用経験者は57%。これに対し、海外送金利用経験者は一般層全体の8%、1年以内利用経験者は3%。国内送金と比べると、**海外送金の利用者はまだ、ごく一部に留まっている**。
- 「資金移動業」「資金決済法」いずれも、**言葉自体の認知率は一般層においては4%と低い**。ただし、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人が認知しており、**言葉よりもサービス内容の認知・理解の方が先行している**。
- 「資金移動業」「資金決済法」に対する評価も、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・魅力度いずれも高い。**法そのものの認知拡大よりも、消費者目線で「何ができるようになったのか」について理解を浸透させる方が、普及拡大には繋がりがやすい**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約3割で、そのうち資金移動業者を利用した人は約半数。資金移動業者によるサービス自体も、現状まだ浸透しているとは言いがたい。
- しかし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のそれを上回っている**。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。特に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く、今後資金移動業者による海外送金サービスを普及させていく上で、銀行利用者へのアプローチポイントとなり得る点に注目したい。
- 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半数は現状資金移動業者を利用していないが、その理由の筆頭に挙がるのは**信頼性に対する不安**で5割、次いで高いのは**資金移動業者を利用することのメリットに対する理解不足**で4割となっている。
- 信頼性の獲得はサービスの性質上必須であり、また、一般的にみて、銀行が強みとしている部分でもある。しかし、2位の**メリットに対する理解不足**は、**資金移動業者のサービス浸透とともに確実に取り除ける部分**である。今後のサービス普及施策次第では、サービス理解の深まりとともに、資金移動業者利用の拡大が期待される。



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
