

2015年1月8日

各 位

株式会社ジャパンネット銀行

第2回インターネットバンキングに関する意識調査を実施

ネットバンキングでの危険な経験、2年前の2倍に

～スマホでのネットバンキング利用は約5割、

アプリインストールへの不安感は2012年より約20%減少～

株式会社ジャパンネット銀行（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：小村充広、以下ジャパンネット銀行）は、前回2012年に続き、インターネットバンキングのセキュリティに関する意識調査を行い、ジャパンネット銀行に口座を持つ、全国の20代～50代の男女3,939名の個人のお客さま、425社の法人のお客さまにご協力をいただきました。

■ネットバンキング関連の危険、個人では42.2%が経験あり。2012年の約2倍に。
法人でも36.5%が経験ありと回答。

■ネットバンキング利用のための銀行選択時に重視する点、2012年と変わらず1位・セキュリティ。
だが割合では7.1%の減少、サービス内容は6.1%の増加。

■スマートフォンでのネットバンキングサービス、約5割が利用。
アプリインストールへの不安は、2012年より約20%減少。

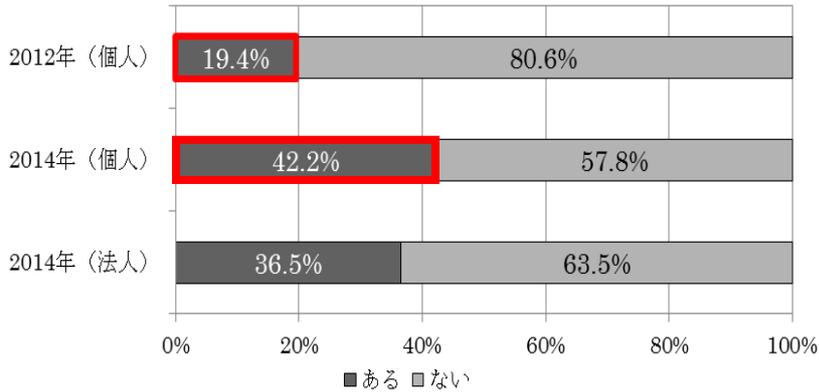
警察庁の発表によると、2013年のネットバンキングでの不正送金被害額は14億600万円、2014年は上半期だけで昨年一年間を上回る18億5,200万円にのぼります。また、2014年には法人の被害も増加し、法人口座の被害額は2013年下半期は約7,500万円、2014年上半期には約5億7,200万円に増加しています。この状況を受け、2014年7月には、全銀協より法人向けインターネットバンキングでの不正出金への補償について申し合わせが出されました。

ジャパンネット銀行では、2012年11月にインターネットバンキングのセキュリティに関する意識や実態を把握するために調査を行いました。この時期は、銀行の正規ホームページにログインした後に暗証番号などの入力を求める不正画面が表示されるなど犯罪手口が巧妙化しつつあった時でした。今回は2012年からの変化を把握するべく、あらためて調査を実施しました。また、今回は法人口座での被害が増加している状況を踏まえ、新たに法人の方への調査も行っています。

■増加するインターネットバンキングに関わる犯罪。約4割が被害・危険の経験あり。

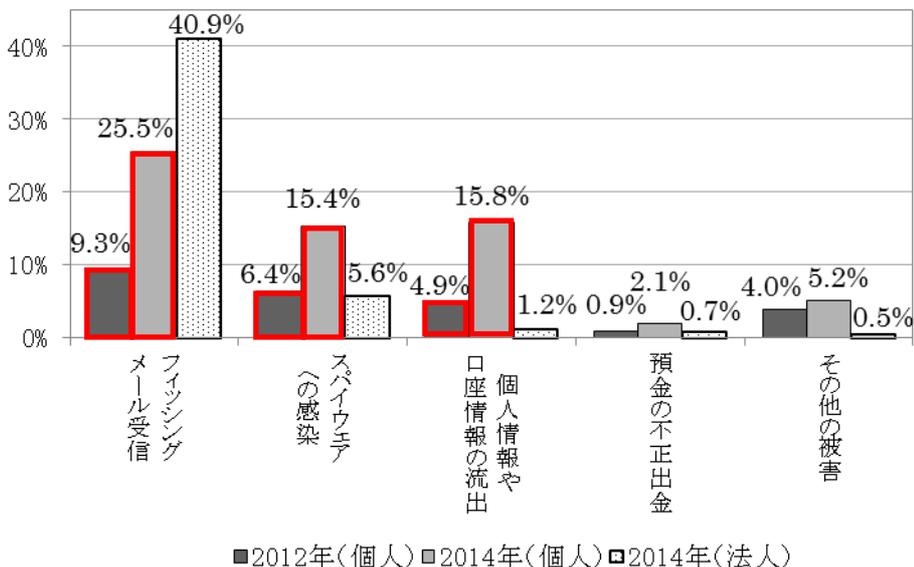
個人の方にインターネットバンキング全体に関わる被害・危険について尋ねると、42.2%の方が経験ありとの結果でした。2012年の回答19.4%と比べ、2年間で2倍以上増加しています。

インターネットバンキングに関わる被害や危険に遭った経験はありますか？〔単数回答〕
有効回答数：2012年(個人)5,896名、2014年(個人)3,939名、2014年(法人)425社



個人について被害・危険の内訳をみると、2014年には預金の不正出金2.1%や個人情報・口座情報の流出15.8%といった実際の被害から、フィッシングメールの受信25.5%やスパイウェアへの感染15.4%など被害の前段階である危険への経験まで、全項目で2012年からの増加がみられます。法人では、フィッシングメールの受信で40.9%と個人を大きく上回りましたが、その他の項目では総じて個人より低い結果でした。

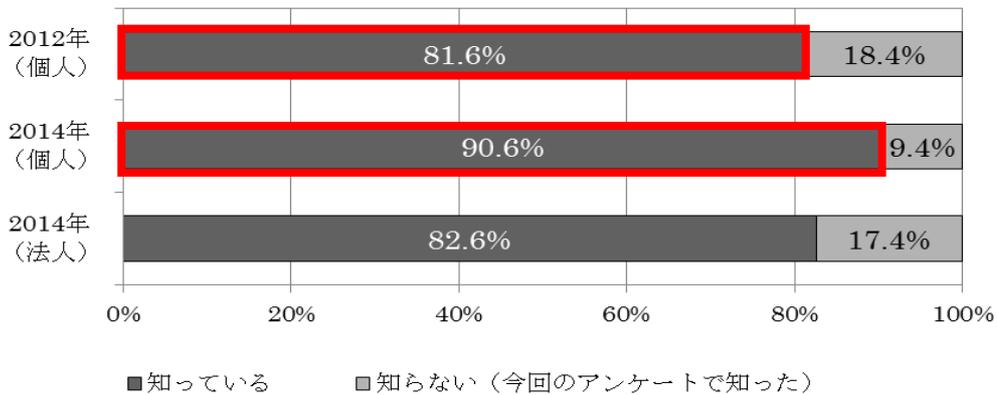
被害や危険に遭った経験があるものはどれですか？〔複数回答〕
有効回答数：2012年(個人)1,143名、2014年(個人)1,662名、2014年(法人)155社



■個人では9割以上が、インターネットバンキングに関わる犯罪被害の拡大を「知っている」と回答。

インターネットバンキングに関わる被害は増加傾向にあり、警察庁発表のデータによると、2013年のインターネットバンキングでの不正出金は14億600万円にのぼります。2012年の調査では被害の拡大を知っていると答えた方は81.6%でしたが、今回の調査では90.6%と9割を超え、認知度が高まっていることが結果に表れていました。

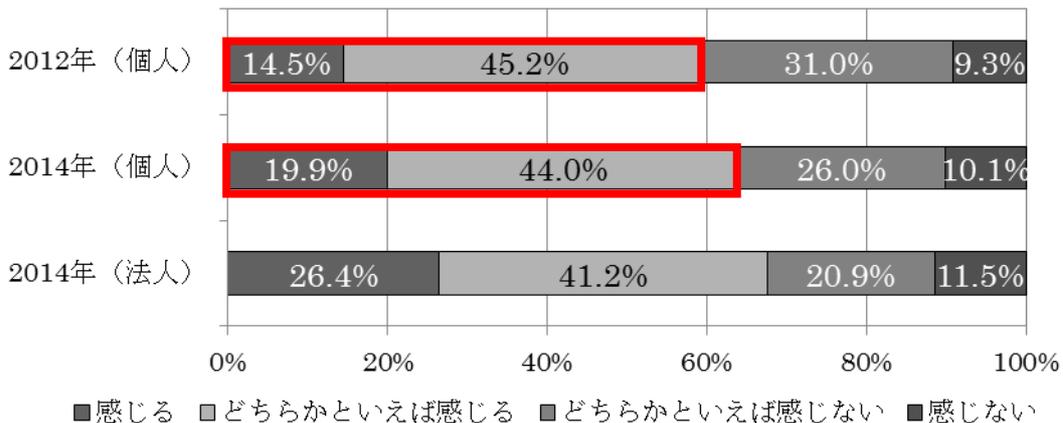
インターネットバンキングに関わる被害が、年々増加傾向にあることを知っていますか？〔単数回答〕
有効回答数：2012年(個人)5,896名、2014年(個人)3,939名、2014年(法人)425社



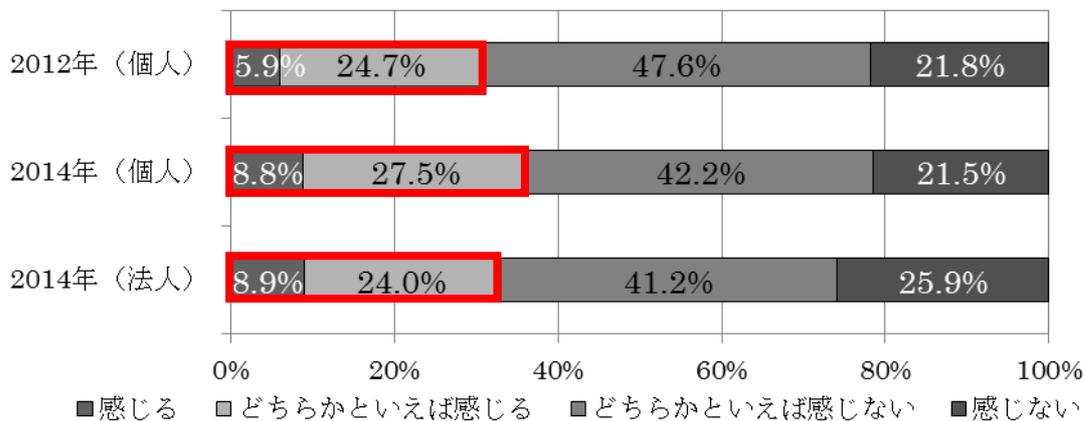
■「インターネットバンキングのセキュリティに不安を感じる」、63.9%。

インターネットバンキング全体のセキュリティに不安を感じるか質問すると、「感じる」「どちらかというと感じる」合計では63.9%となり、2012年より4.2%増加しましたが、傾向に大きな変化はありませんでした。一方、普段ジャパンネット銀行でインターネット取引をする際の不安感についても2012年から傾向に変化はみられませんでした。

インターネットバンキング全体のセキュリティについて不安を感じますか？〔単数回答〕
有効回答数：2012年(個人)5,896名、2014年(個人)3,939名、2014年(法人)425社



ジャパンネット銀行のセキュリティについて不安を感じますか？／[単数回答]
有効回答数:2012年(個人)5,896名、2014年(個人)3,939名、2014年(法人)425社



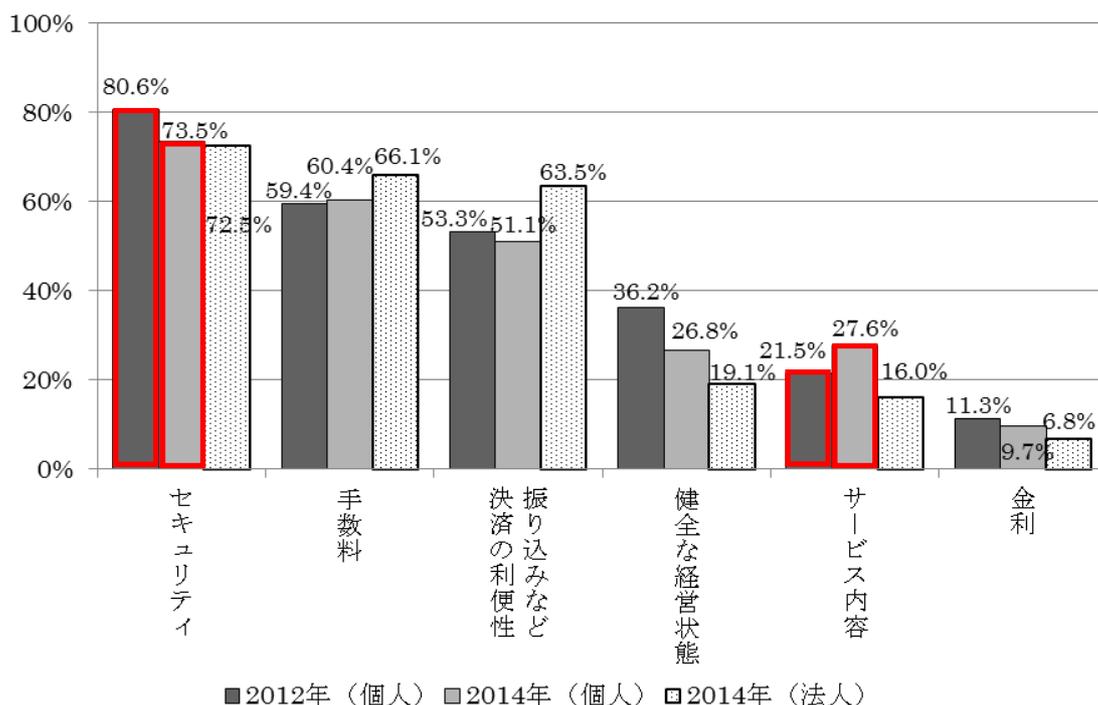
■インターネットバンキング利用で銀行を選択する際、重要視するのは個人・法人とも「セキュリティ」が1位で7割以上、だが個人では2012年より7.1%減少。

インターネットバンキング利用のために銀行を選択する際に重視することを尋ねると、「セキュリティ」が個人73.5%、法人72.5%と1位でした。2012年と比べると個人では7.1%減少し、代わって「サービス内容」が6.1%上昇して27.6%となりました。

法人では特に、「手数料」66.1%、「振り込みなど決済の利便性」63.5%などの項目が高く、セキュリティに迫る結果でした。

危険が高まっているのにも関わらず「セキュリティ」を重視する人が減った理由として、この2年間で不正出金被害防止のためセキュリティ対策を強化した銀行が増えたことにより、セキュリティ対策は当然のこととして認識されてきていることが考えられます。

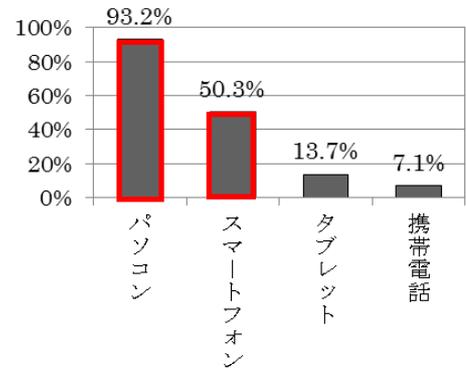
インターネットバンキングを利用するために銀行を選択する場合に重視することは何ですか？／[単数回答]
有効回答数:2012年(個人)5,896名、2014年(個人)3,939名、2014年(法人)425社



■スマートフォンでのインターネットバンキングの利用、約5割。

アプリインストールへの不安感は2012年より約20%減少、不安を「感じる」「どちらかといえば感じる」人は70.1%。

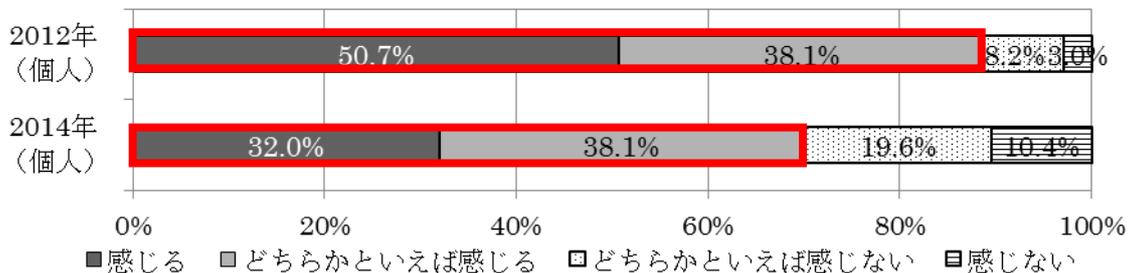
個人の方にインターネットバンキングを利用する端末を聞くと、パソコン93.2%、スマートフォン50.3%との結果でした。一方で、携帯電話の利用は7.1%と1割を切りました。



どの端末でインターネットバンキングを利用していますか？
/[複数回答]/有効回答数: 2014年(個人)3,939名

また、スマートフォンにアプリをインストールすることによる不安をたずねる質問では、不安と答える方が2012年より減少し、「感じる」「どちらかといえば感じる」を合わせ70.1%と、2012年の88.8%より20%近く下がりました。この2年間でのスマートフォンの普及に伴い、アプリのインストールが身近になっていることによるものと思われます。

スマートフォンにアプリ(ゲームやSNSなどアプリ全般)をインストールすることについて、不安を感じますか？
/[単数回答]/有効回答数: 2012年(個人)5,896名、2014年(個人)3,939名



◇インターネットバンキング犯罪被害が増加、一方で利便性へのニーズも高まる。

今回の調査により、2012年と比較して、ネットバンキングに関わる犯罪が増加していることへの認知が高まっていることがわかりました。銀行側での対策強化が進む一方で、犯罪手法も高度化が進み、実際に被害や危険に遭遇した方も増えるなど、被害防止の難しさがうかがえました。ネットバンキングを利用する銀行を選ぶ際に重視する点としては、2年前と変わらずセキュリティが1位に上がり、銀行のセキュリティ対策への強い要望がみとれました。

ジャパンネット銀行は、開業より一貫してセキュリティへの対策に重点を置き、インターネットバンキング犯罪が急増した2006年にはワンタイムパスワードを導入し、表示装置であるトークンの無料配布をすべてのお客さまへ開始いたしました。2015年4月にはIDカードの取り扱いを終了し、トークン形式のワンタイムパスワードによる認証方式に統一いたします。

また、コンピュータウィルスにより不正な画面を表示させワンタイムパスワードやIDコードの入力を促し、不正送金しようとする事例が報告されているため、ホームページやログイン画面で注意喚起を行っています。

調査の中で、スマートフォンでのネットバンキング利用が半数を超えていましたが、今後スマートフォンへのニーズはますます高まっていくことが予想できます。

スマートフォンのサービスとして、ジャパンネット銀行では2015年1月6日より、残高確認アプリの提供を開始しました。外出先での利用を考慮し、ログイン方法には口座番号やログインパスワードの入力を必要としないパターン認証を採用、用途を残高と最新取引明細の確認に絞り、シンプルさを追求しました。

今後も、お客さまに安心して便利にネットバンキングをお使いいただけるよう、サービスの拡充に努めてまいります。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：ジャパンネット銀行に口座を持つ20～50代の全国の男女

調査期間：2014年11月5日（水曜日）～11月9日（日曜日）

回答者数：3,939名

調査対象：ジャパンネット銀行に口座を持つ法人（個人事業主は除く）

調査期間：2014年12月2日（火曜日）～12月4日（木曜日）

回答者数：425社

※結果は四捨五入のため合計が100%にならないものがあります。