

2020年11月6日

デジタルシフト、シニア層の60%以上が「加速を実感」 ～コロナ禍の金融機関利用における実態・意識把握調査より～

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）は、生活者の意識と行動変化の実態を把握するため、さまざまな自主調査を実施しています。今回、コロナ禍が60～79歳（以下、シニア層）の金融機関利用にどのような影響を与えるか、生活実態と意識、電子機器の利用状況・スキルレベルについてアンケート調査を実施しました。

本調査において「社会のデジタルシフト」加速を「感じている」のはシニア層で60%以上、比較のために調査した30代層では77%に達することがわかりました。また、シニア層の半数以上が「住所変更などの手続き」はデジタルでもよいと回答。さらに、株式や投資信託、個人型確定拠出年金（iDeCo）いずれかの運用者においては、サービスの申し込みなど比較的簡易な手続きや確認通知のデジタル化を許容する傾向にあります。

金融機関の実店舗・窓口利用はコロナ禍で減少しており、今後も減少したままの状況が続く見通しで、非対面・非接触などによる代替対応は継続する必要があります。また、インターネットなどのデジタル環境利用意向のないシニア層がいる一方で、デジタルレベルが高いシニア層では、金融機関のインターネットアプリ利用が増加している実態があり、社会のデジタルシフトへの順応意識も高いことが明らかになりました。

コロナ禍をきっかけに、社会でデジタルトランスフォーメーション（DX）推進の流れが加速しています。当社は、従来型のソリューションにデジタル技術を掛け合わせるデジタルハイブリッドの推進を図り、「人にやさしいデジタル化」を進めてまいります。

【調査結果の概要】

1. 銀行や証券会社の実店舗・窓口利用は、シニア層で30%、30代層で38%が「大幅に減ると思う」「やや減ると思う」と回答。実店舗の窓口利用が増える見通しは極めて少ない。
2. 銀行や証券会社のインターネットアプリ利用が「増えると思う」と回答したのが、デジタルレベルが高いシニア層で20%を超え、30代層の18%を上回った。
3. 外出自粛等の影響で、シニア層は60%超、30代層で77%の方が「デジタルシフト」の加速を実感した。
4. シニア層の半数以上は「住所変更等の手続き」がデジタルでもよいと回答。さらに株式などの運用者では、その半数以上が「商品の案内／提案などの情報提供」「注文(取引)」などがデジタルでもよいと回答した。

本調査では、調査時点および新型コロナウイルス感染症が感染拡大した本年1月～6月の状況について、前年の同時期と比較して回答をいただきました。また、回答者のデジタルレベルに極力偏りが出ないようにFAXを使用したオフラインのモニター調査を実施しました。

■調査結果の詳細レポートについては、こちらよりダウンロードいただけます。

URL：http://labolis.toppan-f.co.jp/knowledge_dl/

【調査概要】

調査手法：オフラインのモニター調査（回答をFAXで回収）

（電子機器の使用状況・スキルレベルを把握するためオフラインのモニターで実施）

サンプル数：全国の一般生活者 500 名

（60～79 歳）男女各 200 名、（30 代＝比較世代）男女各 50 名

調査期間：2020 年 7 月 1 日～7 月 8 日

※本ニュースリリースでは、調査結果の数値を小数点第 1 位まで記載しております。

※本調査では 60 歳以上の方を「シニア」と定義し、60～79 歳までのシニア層を調査対象としました。

<<引用・転載時のクレジット表記のお願い>>

本リリースの引用・転載時には必ずクレジットを明記いただきますようお願い申し上げます。

〈例〉トッパンフォームズ調べによると・・・

以上

※ 「デジタルハイブリッド」は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 総務本部広報部 TEL:03-6253-5730

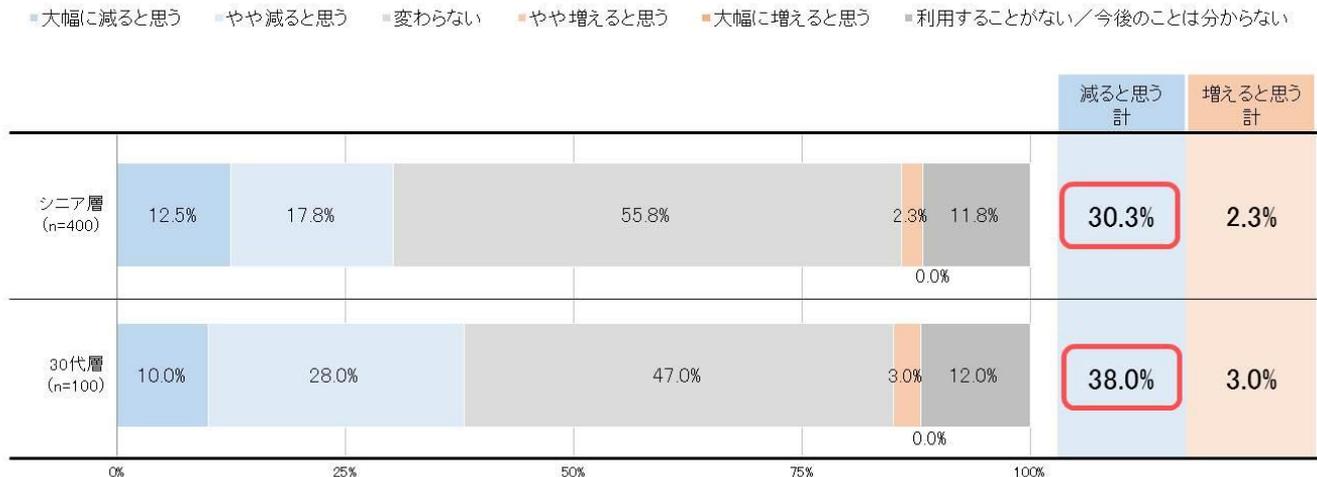
(別紙 1：調査結果)

1. 銀行や証券会社の実店舗・窓口利用が増える見通しは極めて少ない

銀行や証券会社の実店舗・窓口利用は今後どうなると思うか聞いたところ、シニア層ではおよそ30%の方、30代層では38%の方が「大幅に減ると思う」「やや減ると思う」と回答した。今後も出控えが続き、実店舗の窓口利用が増える見通しは極めて少ないと考えられる。

(グラフ 1)

■ 金融機関「実店舗の窓口利用」に対する、自分自身の今後の見通しは？



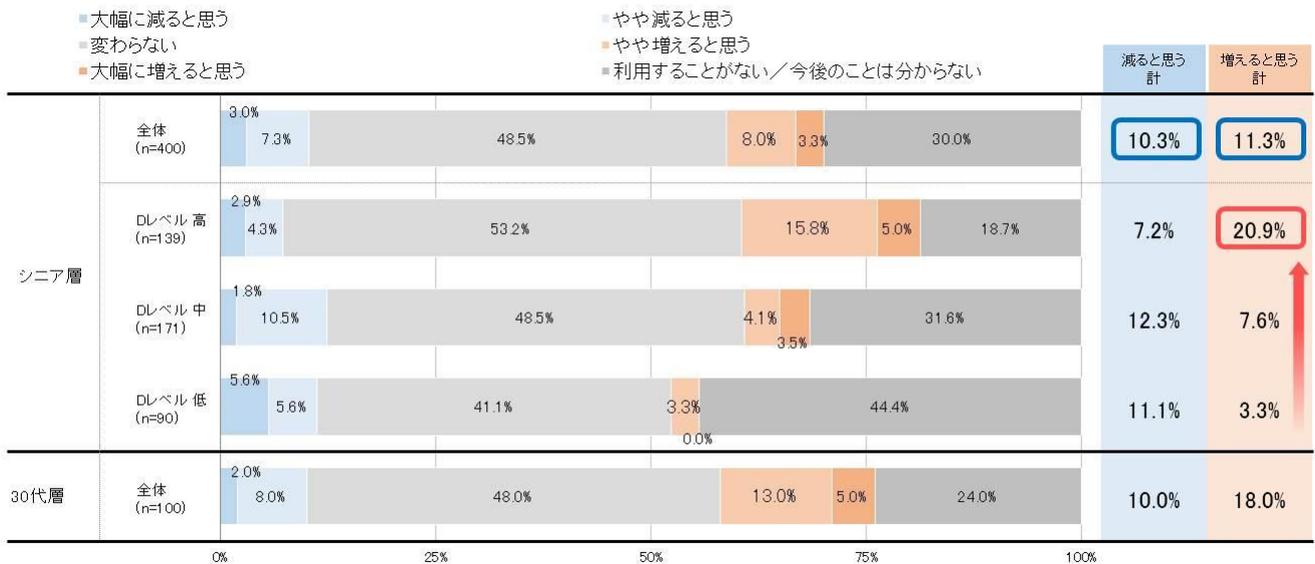
(別紙 2：調査結果)

2. インターネットアプリの利用は「増える」

銀行や証券会社のインターネットアプリの利用は今後どうなると思うか聞いたところ、シニア層全体では「増えると思う」(11.3%)が「減ると思う」(10.3%)をわずかに上回った。現在の状況と同じように、デジタルレベルが低中高の順で「増える」の回答割合が高くなっており、デジタルレベルが高い層では20%を超える方が「増えると思う」と回答している。

(グラフ 2)

■金融機関「インターネットアプリの利用」に対する、自分自身の今後の見通しは？



※ DLレベル = デジタルレベル。回答者が「最近1カ月間に利用した」と答えた電子機器を使用するサービスの種類を基に、弊社にて区分

(別紙 3：調査結果)

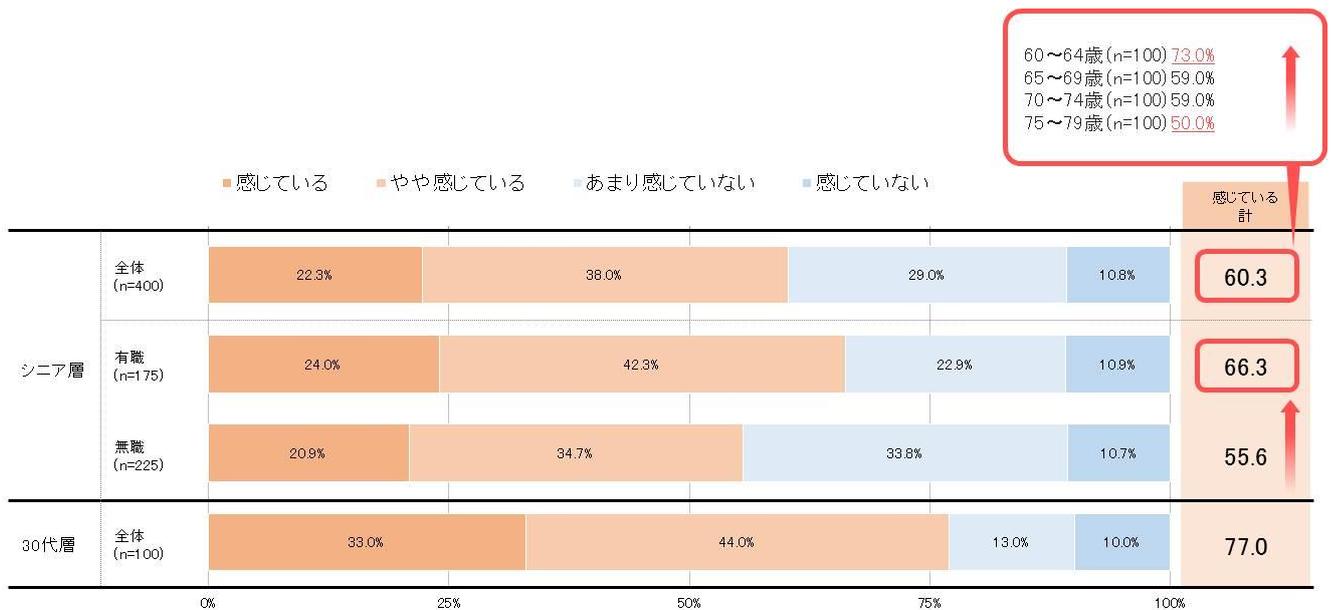
3. シニア層で 60%超、30 代層で 77%が「デジタルシフト」の加速を実感

今年の 1 月以降、コロナ禍での外出自粛等の影響で、「デジタルシフト」の加速を実感しているかを聞いたところ、シニア層全体で 60%を超える方、30 代層では 77%の方が「感じている」「やや感じている」と回答した。

シニア層を有職無職別に比較すると、有職の方は無職の方より「感じている」の割合が 10.7 ポイント高く、年代別では 60～64 歳の方が 75～79 歳の方より 23 ポイント高くなった。同じシニア層内でも有職者や比較的若い年代でデジタルシフトの実感が強いことが分かった。

(グラフ 3)

■ 「社会のデジタルシフト」実感度は？



(別紙 4：調査結果)

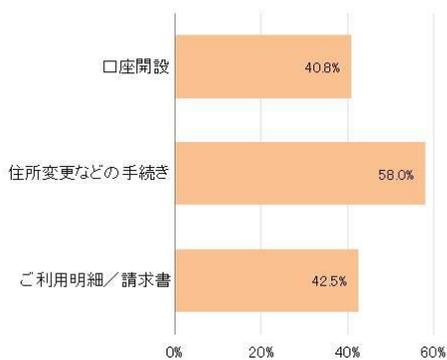
4. シニア層の半数以上が「住所変更などの手続き」のデジタルシフト容認

シニア層の半数以上は「住所変更等の手続き」がデジタルでも良いと回答。シニア層の中でも株式、投資信託、iDeCo いずれかの運用者に限ると、その半数以上が「商品の案内／提案などの情報提供」「注文(取引)」「株価チェック」はデジタルでもよいと回答している。

(グラフ 4)

■ シニア層が「デジタルシフト」してもよいと思う、金融機関の具体的な手続き・通知物は？

シニア層 全体(n=400)



シニア層 株式、投資信託、iDeCoいずれかの運用者(n=198)

