

2-2. オンライン金融サービスの利用にむけた阻害要因

問11：あなたが、実際にパソコンのインターネットで金融サービスをご利用になっていない理由をお教え下さい。(いくつでも)

×F2：あなたの年齢についてお教え下さい。(60歳以上)

設問項目(回答数順)	回答数(件)	割合(%)
インターネットで行う手続きはセキュリティが不安なので	139	58.4
直接対面で相談したり、手続きをした方が安心なので	110	46.2
実際の店舗のサービスで間に合っているので	104	43.7
システム障害などのトラブルが心配なので	64	26.9
事前の申込方法が分からないので	37	15.5
事前の申込が面倒なので	32	13.4
インターネットで行う手続きは手間がかかり面倒なので	31	13.0
特に理由はない	25	10.5
パソコンの操作が面倒なので	17	7.1
インターネットに限らず振込や振替などの金融サービスそのものを利用することがないので	8	3.4
その他	4	1.7
携帯電話・PHSのインターネット接続で間に合っている	2	0.8
回答数全体	238	100.0%

goo research 自己啓発のための学習に関する調査 より

ネット上でのトラブルの不安
・認証が簡単で信頼性のある方法にしてほしい
・信頼性が確立できたら実施する
・預けた場合、実物の証書がないので不安

手続き操作の煩雑さ
・操作が煩雑、操作手順が多い
・利用手順が面倒で利用しにくい