

2000年10月5日
国民生活センター
企画広報課

消費生活関連サービス比較情報

「銀行等の個人向け新サービス インターネットバンキング、テレフォンバンキング、他機関/コンビニエンスストアとのATM利用提携、ポイント制度・会員制度、投資信託等や外貨の取扱い、その他」

(要約)

1. 調査の目的等

(1) 調査の目的

金融ビッグバン以降、各金融機関ではさまざまな工夫を凝らした新サービスが登場してきたが、一般の消費者にとってはまだなじみが薄く、どんな内容で自分にとってどれくらいメリットがあるのか、あるいは利用の際にどのような注意点があるのかなど、十分理解していない場合も多い。特に、IT化の進展にともなう新サービスに関してはトラブルも少なくない。

そこで今回は、IT化の進展、一般家庭へのパソコンの普及などに伴い利用意向の高くなってきたインターネットバンキングやテレフォンバンキング、業界再編の動きとともに銀行同士あるいはコンビニエンスストアを利用したATM関連サービスなどのほか、取引状況に応じて金利や振込手数料の優遇などの特典が得られるポイント制度や会員制度、外為法改正により自由化された外貨や投資信託等の取扱いなどの状況について、金融機関に対するアンケートを中心に調査した。

(2) 調査対象

一般の消費者にとって利用の多い金融機関ということで、都市銀行9行、地方銀行7行(政令指定都市に本店を置く代表的な銀行)、外資系銀行1行、郵便貯金、農協系(各1機関)、合計19機関を対象とした。

(3) 調査時期・調査方法

調査時期：2000年6月～8月

調査方法：各金融機関に調査票を郵送するほか、ディスクロージャー誌、パンフレット等の資料を送付してもらい、必要に応じて聞き取り等を行った。インターネット上の各機関のホームページも参考とした。

(4) 回収状況

調査対象 19 機関中、七十七銀行、農林中金を除く 17 機関から回答を得られた。

回答を得られた銀行等一覧

	銀行等名称	本店所在地	本店電話
都 市 銀 行	第一勧業銀行	東京都千代田区内幸町 1-1-5	03-3596-1111
	さくら銀行	東京都千代田区九段南 1-3-1	03-3230-3111
	富士銀行	東京都千代田区大手町 1-5-5	03-3216-2211
	東京三菱銀行	東京都千代田区丸の内 2-7-1	03-3240-1111
	あさひ銀行	東京都千代田区大手町 1-1-2	03-3287-2111
	三和銀行	大阪府中央区伏見町 3-5-6	06-6206-8111
	住友銀行	大阪府中央区北浜 4-6-5	06-6227-2111
	大和銀行	大阪府中央区備後町 2-2-1	06-6271-1221
	東海銀行	名古屋市中区錦 3-21-24	052-211-1111
地 方 銀 行	北海道銀行	札幌市中央区大通西 4-1	011-261-7111
	千葉銀行	千葉市中央区千葉港 1-2	043-245-1111
	横浜銀行	横浜市西区みなとみらい 3-1-1	045-225-1111
	京都銀行	京都市下京区烏丸通松原上ル薬師前町 700	075-361-2211
	広島銀行	広島市中区紙屋町 1-3-8	082-247-5151
	福岡銀行	福岡市中央区天神 2-13-1	092-723-2131
外	シティバンク, N.A	東京都品川区東品川 2-3-14(在日本部)	03-5462-5000
公	郵便貯金	東京都千代田区霞ヶ関 1-3-2	03-3504-4411

● 個人向け新サービス実施状況(抜粋)								
	銀行名 名称	インターネットバンキング		テレフォンバンキング		他機関との提携	コンビニとの提携	ポイント制度 会員制度
		開始時期 登録者数	会費 (手数料)	開始時期 登録者数	会費 (手数料)			
都 市 銀 行	第一勧業銀行	2000.6. —	1,575円/年 *1	1997. 10. —	無料	富士銀行 日本興業銀行 安田信託銀行	E-net	ポイント制度
	さくら銀行	1998.10. 14万契約 2000.6.現在	無料	1999.4. 57万件	無料	住友銀行	am/pm E-net	会員制度
	富士銀行	1998.10. 約10万件 2000.8.現在	105円/月 *2,*3	1997.12. 約70万人	無料	第一勧業、興銀、 千葉興業銀行、 安田信託銀行	ハートイン、 生活彩家 ローン等	会員制度
	東京三菱銀行	1999.9. 50万人 2000.9現在	315円/月 *3,*4	1999.9. 約50万人 *6	315円/月 *6	三菱信託銀行 日本信託銀行	E-net	独自サービス
	あさひ銀行	1997.6. 約3万5千人 2000.6.現在	315円/月 *3	1998.6. 約7万人	315円/月 *3	東海銀行、 三和銀行	なし	ポイント制度
	三和銀行	1998.2. 11万5千人 2000.6.現在	300円/月 *3(テレフォン ダイレクト手数料)	1997.6. 85万人	315円/月 *3	—	—	—
	住友銀行	1997.1. 約5万人 2000.6.現在	無料	1997.6. 約170万人	無料	さくら銀行	am/pm	ポイント制度
	大和銀行	1999.2. 31万人(テレ フォン利用込)	315円/月	1997.11. 31万人*6	無料	近畿大阪銀行 奈良銀行 なみはや銀行	なし	ポイント制度 (検討中)
	東海銀行	2000.6. 約7千人 2000.7.現在	無料	1998.3. 約20万人	無料	三和銀行 あさひ銀行	—	なし
	地 方 銀 行	北海道銀行	2000.6. 200人 2000.6.現在	1,260円/年 (テレバン 会費)	1999. 11. 約7千件	1,260 円/年	なし	なし
千葉銀行		1999.6. 約5,000人 2000.6.現在	315円/月 *5	1998.10. 28万人	無料	なし	E-net	ポイント制度
横浜銀行		1999.4. 約10,000人 2000.3.現在	1,260円/年 *初年度は 無料	1997.12. 約20万人	無料	なし	なし	なし
京都銀行		2000.7. —	315円/月 *3,*5	2000.7. 約5000人	105円/月 *3,*5	なし	なし	ポイント制度
広島銀行		1999.2. 約4,000人 2000.5.現在	無料	1999.3. 約3万5千人	1,260 円/年	岩国信用金庫、 福岡銀行	なし	ポイント制度
福岡銀行		1999.4. 約8,300人 2000.5.現在	無料	1999.1. 約23万人	無料	広島銀行	なし	独自サービス
外 銀 公 的	シティバンク	1998.12. 15万人 2000.8.現在	無料	1988.5. 口座保有者 全員	無料	郵貯 都銀、地銀	なし	独自サービス
	郵便貯金	2000.3. (実験サービス) 2万人2000.6.現在	無料	2000.2. —	無料	銀行、農協、漁協、 信販、生保等 計1,639機関	デ일리ヤマザキ	なし

*1:2001.5.31まで1年間の申込みについては無料

*2:振込、振替実施月のみ徴収

*3:取引状況に応じての割引、無料等あり

*4:2001.9.までは無料

*5:2001.3.までは無料

*6:インターネットバンキング、モバイル利用も込み

2. 調査結果

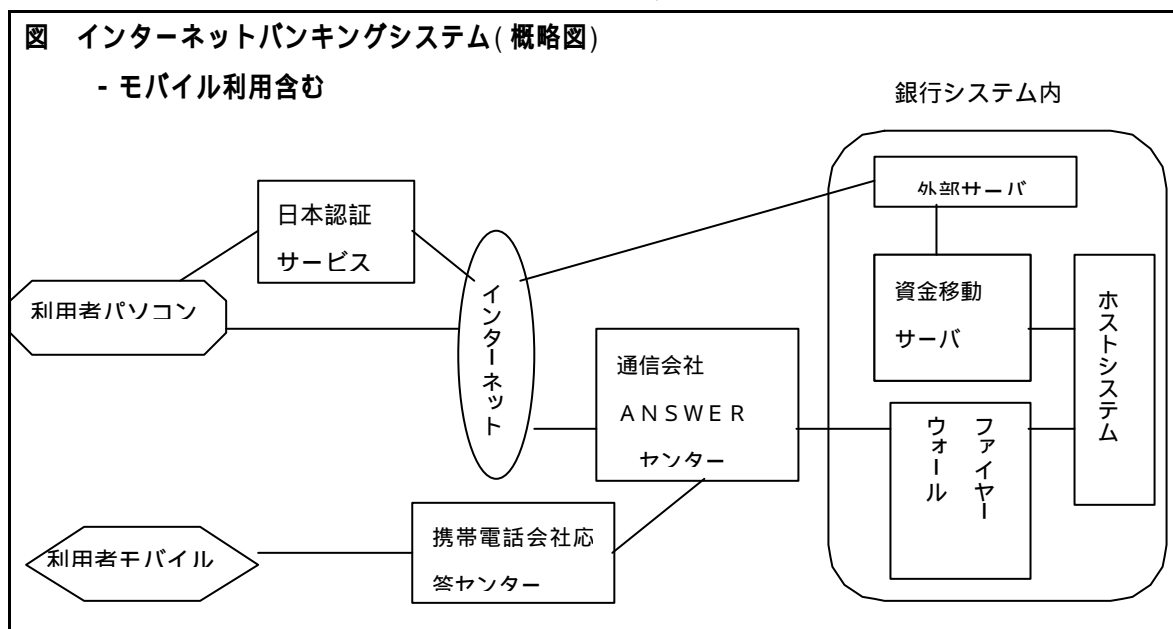
(1) インターネットバンキング

インターネットを利用した取引は、今最も注目されているサービスであり、消費者の利用意向も高く、6月時点での登録利用者数は調査した全機関では130万人を超えていた。サービスの開始は、住友銀行が97年1月に先陣を切り、あさひ、三和、さくら、富士銀行などが相次いで開始。調査した全行とも、この7月にはサービスが実施されたが、サービス内容に関しては、まだ、残高・入出金状況の照会など資金移動を伴わないサービスのみのものであるなど、銀行によって取扱い項目に違いがあった。

最も進んだところでは、振込や振替のみならず、投資信託や外貨預金取引、ショッピングの決済まで可能で、24時間取引可能だった。しかし、取引項目によっては時間や曜日の限られるものもあった。

利用者にとって最も懸念されるセキュリティー面に関して、セキュリティーシステムとしては、インターネット取引の世界水準レベル(128bitSSL方式)もしくは、さらに日本独自の割賦販売取引などに適したアプリケーションを付加したシステム(SECE方式)が導入されており、ショッピング決済を伴う場合は別の方式を用いるところもあった。

本人確認の方法は、電子認証書、暗証番号やパスワード、さらには契約カードの裏の乱数表を使うなど各行工夫を凝らしていた。さらにどちらの方式でも、資金移動の際にはもう1段階チェックをかけるところがあった。



インターネットバンキングは、サービスとしてまだ利用者にとって操作や仕組みなどなじみが薄く、利用時間が24時間あるいは窓口終了後深夜におよぶため、従来の相談窓口とは別に専用の相談フリーダイヤル(ヘルプデスク等)を設けているところがほとんどだった。

表 インターネットバンキングについて(抜粋)

A:残高入出金照会 B:金利為替レート照会 C:振込・振替等 D:定期性預金取引
E:ローン仮申込 シミュレーション等 F:公共料金自動振替申込 G:外貨預金取引 H:投信取等

	銀行名 名称	サービス内容									利用受付時間	
		A	B	C	D	E	F	G	H	その他		
都市銀行	第一勧業銀行 ハートのインターネット バンキング											24時間 *1
	さくら銀行 さくらのプラウザ バンキング										商品案内、資料請求、 住所変更、口座開設	24時間 *1
	富士銀行 富士サイバーバンク										商品案内、 ショッピング決済	24時間 *1
	東京三菱銀行 東京三菱ダイレクト										商品案内、各種相談	24時間 *1
	あさひ銀行 あさひダイレクト										ポイント数確認等	平日 8:45 ~ 21:00 土日:9:00 ~ 17:00 祝・振休日 利用不可
	三和銀行 三和インターネット バンキング2000										ショッピング決済等	24時間 *1
	住友銀行 WEBダイレクト										ポイントプラス申込み 住所変更、口座開設	24時間 *1
	大和銀行 ダイワインターネット バンキング										商品案内、資料請求	項目により、365日 24時間可能なものも
	東海銀行 東海ダイレクト											24時間 *1
	北海道銀行 道銀インターネット バンキング										9:18より資金移動等 サービス拡充	平日8:45 ~ 19:00 9:18より24時間化
	千葉銀行 ちばぎんインターネット バンキング		金利								商品案内、住所変更	24時間 *1
	地方銀行	横浜銀行 はまぎんインターネット バンキング										24時間 *1
京都銀行 京銀ダイレクト バンキング										依頼内容照会、各種申 込書請求、住所・メール アドレス変更	平日9:00 ~ 21:00 (照会等は土日・祝可) 申込書請求は24時間可	
広島銀行 ひろぎんインターネット バンキングサービス											平日:7:00 ~ 23:00 土日・祝 7:00 ~ 21:00	
福岡銀行 ふくぎんインターネット バンキング										商品案内、資料請求	365日、24時間 *1	
外銀	シティバンク シティダイレクト									マーケット情報	365日、24時間	
	郵便貯金 郵便インターネット ホームサービス	残高								電信振替、ネット上での ショッピング	月7:00 ~ 23:40 火 ~ 金0:10 ~ 23:40 日・祝0:10 ~ 20:00	

*1利用不可時間あり

(2) テレフォンバンキング

電話を使った取引サービスはシティバンクが88年5月から、邦銀では住友銀行、三和銀行が97年6月に開始しており、インターネットバンキングと比べると、歴史がいくぶん古く、会費等無料で取扱いサービス項目の多いところが多かった。

大半のところは、フリーダイヤルで取引できるので通信費用もかからない。セキュリティの面でも暗証番号等が自分の不注意などで漏れることがなければ、インターネット回線ではなく電話回線を利用する分データの改ざんや“なりすまし”などの危険性は少ない。一方、取引結果などを即時に目で見て確認できない点やデータ保存に関して利用者個人での保管はその都度録音するしかなく証拠を残しにくいなどの不安点もあった。また、利用時間も24時間対応のところは少なく、特にオペレーターによる有人対応による項目は利用できる時間が限られるところが多かった。

(3) モバイルバンキング(携帯電話のインターネット機能利用)

携帯電話の普及に伴い、携帯電話のインターネット機能(iモード等)を利用したサービスも全機関で利用可能であったが、分類としてはインターネットバンキングを補完する1手段という考え方のところや、テレフォンバンキングの延長上、それぞれ独立した取引手段という考え方など契約や会費の面では各行さまざまであった。

サービス内容は、残高照会程度がメインで、振込、振替も多くのところでは可能だったが、全般的に取扱い項目はそれほど多くなかった。

利用できる機器はNTTドコモ(iモード)に限定しているところが多かった。利用方法としては、各機関それぞれ多少の違いはあるが、本人確認の方法はどちらかというとテレフォンバンキングに近く、利用操作はプッシュ操作だが、サービスメニューや取引結果などを画面で確認できる点はインターネットバンキングに近かった。

表 テレホンバンキングについて(抜粋 A:残高入出金明細照会 B金利為替レート照会 C振込・振替等 D定期貯蓄金取引 E.ローン(仮申込シミュレーション等) F:公共料金自動振替 G:各種電談 H:各種(住所変更,カード紛失届等)

	銀行名 名称	通話料	サービス内容								利用受付時間	
			A	B	C	D	E	F	G	H		
都 市 銀 行	第一勧業銀行 ハートのテレホン バンク	フリー ダイヤル									外貨預金取引 投信取引、口座開設 商品案内等	24時間 *2
	さくら銀行 さくらテレホン ダイレクト	フリー ダイヤル *1									投信取引、外貨預金取引 商品案内、 資料請求等	項目により24時間
	富士銀行 富士テレホン バンキング	フリー ダイヤル *1									外貨預金取引、投信取引 商品案内、	項目、曜日により 受付時間はさまざま
	東京三菱銀行 東京三菱ダイレクト	フリー ダイヤル *1									外貨預金取引、投信取引、 東京三菱銀行債券取引、 外国送金、口座開設	外貨預金、債券、投信は 平日9:00～17:00、21:00等 他は24時間 *2
	あさひ銀行 あさひテレホン バンキング	フリー ダイヤル									商品案内、 資料請求、口座開設 ショッピング決済	項目により24時間
	三和銀行 三和テレホン バンキング	フリー ダイヤル *1									投信取引、外貨預金取引 海外送金、資料請求、口座 開設、代金支払サービス	24時間 *2 (サービスにより制限あり)
	住友銀行 ハローダイレクト	フリー ダイヤル *1									キャッシュローン、投信取引 口座開設、外貨預金取引 資料請求、TC発行等	項目により24時間
	大和銀行 ダイワテレホン バンキング	フリー ダイヤル *1									外貨預金取引 商品案内 資料請求等	平日9:00～21:00 (窓口休業日を除く)
	東海銀行 東海テレホンバンク	フリー ダイヤル									外貨預金取引、投信取引 口座開設 商品案内等	平日9:00～21:00、土日・ 祝9:00～17:00等、項目 によりさまざま
地 方 銀 行	北海道銀行 道銀の テレホンバンキング	各地域ごと の専用アク セス番号									外貨預金取引、資料請求 口座開設 現金等宅配サービス	平日9:00～20:00(有人対 応)、照会系は平日9:00～ 23:00(無人対応)
	千葉銀行 ちばぎんテレホン バンキング	フリー ダイヤル *1		金利							外貨預金取引、投信取引 商品案内、資料請求 外貨宅配、口座開設	平日9:00～21:00、外貨 取引10:00～15:00等
	横浜銀行 はまぎんテレホン バンキング	フリー ダイヤル									商品案内等	平日9:00～21:00、 土日9:00～17:00等
	京都銀行 京銀ダイレクト バンキング	フリー ダイヤル									(ポイント、依頼内容)照会 資料請求 口座開設	平日9:00～21:00
	広島銀行 ひろぎんテレホン バンキングサービス	フリー ダイヤル *1									外貨預金取引、商品案内 資料請求	照会系平日7:00～23:00 外為平日10:30～15:00 その他平日9:00～21:00等
	福岡銀行 ふくぎんテレホン バンキング	フリー ダイヤル *1									商品案内、資料請求、 口座開設	平日9:00～20:00
	外 銀 公 的	シティバンク シティホンバンキング	フリー ダイヤル									投信取引、外貨預金取引 登録先(国内・海外)送金 住宅ローン(繰上げ返済)
	郵便貯金 テレホンバンキング	利用者 負担									電信振替	平日 土7:00～23:00 日 祝9:00～19:00

*1:PHS、携帯利用は自己負担(海外から利用可の場合も自己負担) *2:項目等により利用不可時間あり

注)有人対応、無人対応で取扱項目等異なる場合あり

(4) A T M等の利用提携・コンビニエンスストアの利用提携

A T M等の利用提携

今後再編予定の銀行同士はすでに、A T Mの相互利用などを進めており、提携先の銀行A T Mも自行同様に使える場合があった。また、あさひ、東海、三和間では再編計画は変更されたが、A T M利用など業務の面での提携は続いていた。このほか、都市銀行と地方銀行、地方銀行同士の提携も見られた。

また、シティバンクは郵貯との提携で郵貯のA T Mを通じての入・出金および他機関A T Mでの出金は無料(月平均合計預金残高 100 万円以上の場合)であった。

このほか、手数料は必要だが、民間金融機関の共同ネットワーク(M I C S等)での利用が可能であったほか、信販会社や生保会社などのネットワークも広がっていた。

郵貯も、民間金融機関とのネットワークが広がっており銀行のほか信用金庫、労働金庫、農協系、漁協系、証券、生保、信販等、合計 1,639 社とのA T M提携を結んでいた。

コンビニエンスストア等とのA T M提携

コンビニエンスストアを利用したA T M利用提携は、急速に広がっており、さくら銀行、住友銀行はa m / p mと組んで 93 年 3 月からサービスを開始し、2000 年 6 月現在、全国 939 店でのA T M利用が可能になった。

富士銀行はJ R西日本および京阪電鉄、阪神電鉄などの駅のコンビニ等と組んで 8 月からサービスを開始し、現在約 30 店。さらに、ローソンとの提携も始まった(約 370 拠点)。郵貯はデイリーヤマザキと組んで関東を中心に 5 店舗でのA T M利用が広がっている。

さらに第一勧業銀行、東京三菱銀行、さくら銀行などはファミリーマート、サークルK , サックス、ミニストップ、スリーエフ、コミュニティストアとの 6 チェーンと組んで 99 年 9 月、E - n e t というコンビニ店内におけるA T Mネットワークを形成し、8 月現在全国 531 店舗にサービス網が広がった。

(5) A T M時間外手数料・振込手数料

A T M時間外利用手数料

銀行直営のA T Mにおいて自行のキャッシュカードを用いて現金を引き出す場合、かつてはどこも平日の 18 時頃までしか利用できなかったが、今回の調査では利用時間が大幅に伸びており、各行とも平日は夜 21:00 ~ 23:00 頃までの利用が可能で、土日の利用も夜 17:00 以降 21:00 頃まで可能なところが多かった。第一勧業銀行、富士銀行、住友銀行は場所によっては利用できないところがあるものの 24 時間化が進んでいた。シティバンクは 365 日 24 時間利用可能であった。

無料で引き出せる時間帯は、概ね平日が 8:45 ~ 18:00 まで、土曜日が 9:00(中には 8:45 から) ~ 14:00 までであった。シティバンクと郵貯は利用できる時間帯であれば何時でも無料であった。一方、他の銀行では基本時間以外の利用は 1 回につき手数料が 105 円かか

る。24 時間利用が可能な銀行の深夜・早朝(0:00~8:00)は 1 回あたり 210 円になっている場合があった。

振込手数料

振込金額、振込先のほか、振込みの際の方法によっても手数料が違う。同じ金額を同じところへ振込む際の手数を銀行別に見ると、同行内への振込手数料は各行によって差があったが、他機関への振込みは都市銀行は全行横並びであった。一般的に都市銀行と比べると、地方銀行のほうが安い傾向があった。

振込みの方法では、窓口が最も高く、窓口よりは A T M が安い。A T M なら現金よりキャッシュカード利用、インターネットバンキング、テレフォンバンキングの無人対応が同じように割安だった。振込み方法による差は最大で 525 円あった(同行同店あてに 3 万円以上振込む場合の窓口との差)。

シティバンクは体系が別で、同行あては送金額に関わらず、窓口意外はすべて無料。他機関宛はインターネットバンキングでは無料だが、窓口やテレフォンバンキングでは 1 万円未満の場合、840 円と割高だった。

郵貯も銀行とは別体系。振込先が郵便局の場合は同一料金で、他機関への振込みも送金額に関わらず一律 290 円になっており、総じて割安だった。

(6) **投資信託等の取扱い**

従来、投資信託等の取扱いは、証券会社などに限られていたが、ビッグバンにより、銀行等の窓口でも取り扱えるようになった。97 年 12 月に一部の銀行や生保会社等が店舗の一部を投信会社に貸して、投信等の取扱いを行う[間貸し方式]が始まり、98 年 12 月からは銀行そのものとしての取扱いが解禁になった。

今回の調査では地方銀行を含めすべての銀行で取り扱っており、商品数も 10~35 本とかなり充実していた。郵便局でも一部取扱い可能であった。

購入に関しては窓口以外に電話での注文は多くのところで可能だったし、中にはインターネット、郵送、外交による販売チャンネルを持っているところもあった。

投資信託等を取り扱っている店舗の多くには、相談員を配した相談窓口が設けられていた。電話での相談を行っているところも多く、窓口終了後の時間でも可能だったが、平日以外の相談を行っているところはシティバンクと住友銀行や東海銀行(一部)のみだった。

従来銀行で扱っていた商品と違い、元本割れ等のリスクも含む商品なので、行内研修などのほか、特別会員証券外務員の資格を取得するなどした(専任)相談員を取扱い店舗に配置しているところが多かった。

(7) **T C ・外貨の取扱い**

外貨の取扱いも金融ビッグバン以降、98 年 4 月の外為法改正以来の新しい業務であるが、

回答のあった全機関で取扱っていた。

TC(トラベラーズチェック)に関しては、AMEX、トーマスクック、住友VISAなど3種類程度で、8~9種類の通貨を扱っているところが多く、発行手数料は全機関とも円建てで発行額の1%であった。しかし、ポイント制度など取引状況に応じて割引や無料になる場合もあった。

外貨の取扱いに関して、円から外国の通貨に両替する場合、取り扱う通貨は米ドル1種類のみのところから原則「公表通貨すべて」までという銀行までさまざまだったが、半数以上の銀行で10種類以上の通貨を扱っていた。交換手数料に関しては、TC発行の際とは対照的に米ドルへの交換の場合「なし」から3円/\$まで各行微妙に差があった。

TC・外貨の宅配サービスを実施しているところも半数ほどあり、特に注文後、即日窓口で受け取れない場合などに便利。受け取りまでにかかる日数は2~4日後が多く、手数料は購入する額が多いほど割安になっていた。

(8) **取引状況に応じたサービス(ポイント制度・会員制度等)**

預金残高や、ローンの利用、給与振込の利用など取引状況に応じて、あるいは会費を支払って会員となることで、さまざまな特典を受けられるサービスには、大きく分けると、ポイント制度、会員制度、各銀行独自のサービスがあった。

受けられる特典としては、新しくローンを組んだり、定期預金を始める際には金利が優遇されたり、ATMの時間外利用手数料が無料になったり、インターネットバンキングやテレフォンバンキングの利用優遇、買い物や旅行に関するサービス、さらには抽選でギフト券がもらえるなど各行さまざまな特典が用意されていた。

ポイント制度、銀行独自の制度は特典を受けるために特に費用はかからなかったが、会員制度は、加入すると年または月会費が必要であった。

(9) その他サービス

貸金庫サービス

回答のあった全銀行で一般向けの貸金庫サービスを実施しており、各行の標準的なサイズでの標準料金は1年あたり6,300円~19,200円程度であった。全自動、半自動、手動式などタイプによって、本人確認の方法や開錠の際に銀行職員が立ち会うかどうかは異なるが、登録利用者以外の利用は、登録された利用者からの委任書類があれば可能というところもあったが、「原則、できない」がほとんどだった。

万一の際の補償等に関しては「金庫に保管され、銀行の管理下に置かれた利用者の財物の損壊、紛失、盗難に起因する損害を補填する受託賠償責任保険に加入」というところもあったが、「貸金庫の法的性格は賃貸借契約であり、保護函の安全維持と開閉に協力するにとどまり、格納品の内容には一切関与しない」姿勢のところもあった。

デビットカード機能

新しくキャッシュカードを作ると本人が意識しているいないに関わらず自動的にデビットカード機能が付加されることが多い。まだ、始まって間もないサービスで利用できる場所も限られている上、セキュリティ面での不安の声もある。

回答があったところで、デビット機能なしだったのは2行のみ。1行で「本人の希望により付加」となっていた以外は自動的に付加される。

しかし、本人がデビット機能を望まない場合、機能を外すことは全行とも可能であった。

3. 消費者へのアドバイス

インターネットバンキング、テレフォンバンキングなどを利用する際は、システムや操作方法をしっかりと理解してから行う。

利用者側の操作ミスや理解が十分でなかったことによるトラブルもある。たとえば自分の暗証番号を何度も入力し間違えると、他者による侵入の恐れありと判断されてシステム利用が困難になる場合もある。

個人情報の流出、取引データの保存には特に気をつける。

インターネットバンキングやテレフォンバンキングなどの利用の際は何種類かの暗証番号、パスワード等を利用するが、本人以外の目に触れないところに書き留めておき、利用の際はまわりから見られないところで入力するなどの注意が必要。さらに、電子認証書をダウンロードしたFDの保管にも慎重を期す必要がある。インターネット回線などを利用した取引に関しては、データ改ざんや“なりすまし”、盗用などのほか、データ流出という不安点も指摘されている。出所不明のDMが届いたり、勧誘電話がかかってくるようになった場合は出所を確かめるなど常に注意を怠らないこと。

また、取引データは、ダウンロードしておくかプリントアウトするなどしてきちんと保存しておくこと。テレフォンバンキングの場合、個人でのデータ保存は電話を録音するくらいしか方法がないので慎重を期す必要がある。そして、後日銀行から送られてくる取引結果と付き合わせ、不明な点があったら、なるべく早く申し出ること。

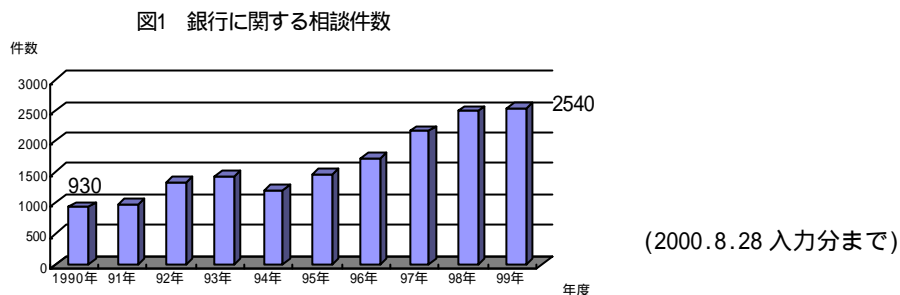
デビットカード機能は不要であれば取り消しも可能

新しくキャッシュカードを作ると、デビットカードの機能も自動的に付加されることが多い。デビットカードでの買い物や決済を当面する予定のない場合は、本人の希望で取り消すことも可能なのでセキュリティ面を考えて取り消すのもひとつの方法だ。

< 参考 >

(1) 相談件数の推移

PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)で、各地消費生活センターおよび国民生活センターに寄せられた「銀行等」に関する消費生活相談件数は、10年前には930件だったのが、99年度では2,540件に増加している。注)「銀行等」には今回調査対象になっていない信用金庫等が含まれ、郵貯は含まない



(2) 主な相談事例

- 【事例1】インターネットバンキングで、1文字間違っただのに画面では「受け付けました」とでたが送金できておらず、手数料を取られた(同種相談事例複数)
- 【事例2】インターネットバンキングの手続き(送られてきたソフトのインストールの失敗)で、再発行料を請求された
- 【事例3】テレホンバンキングの振込ミスで二重払いになった

【報告書の購入方法】

最寄りの政府刊行物サービスセンターまたは官報販売所で取扱い。
書店で「全官報(全国官報販売協同組合)扱い」で、取り寄せる。
(社)全国消費生活相談員協会(TEL03-3448-9736 FAX03-3448-9830)に直接申し込む。

判型・頁： A4判、90頁
定価 800円(税別)

<title>サービス比較情報「銀行等の個人向け新サービスに関する調査」</title>