

金利上昇局面における 金融サービスの利用動向調査

2025 年 10 月 14 日

株式会社 NTT データ経営研究所／NTT コムオンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
共同調査

目次

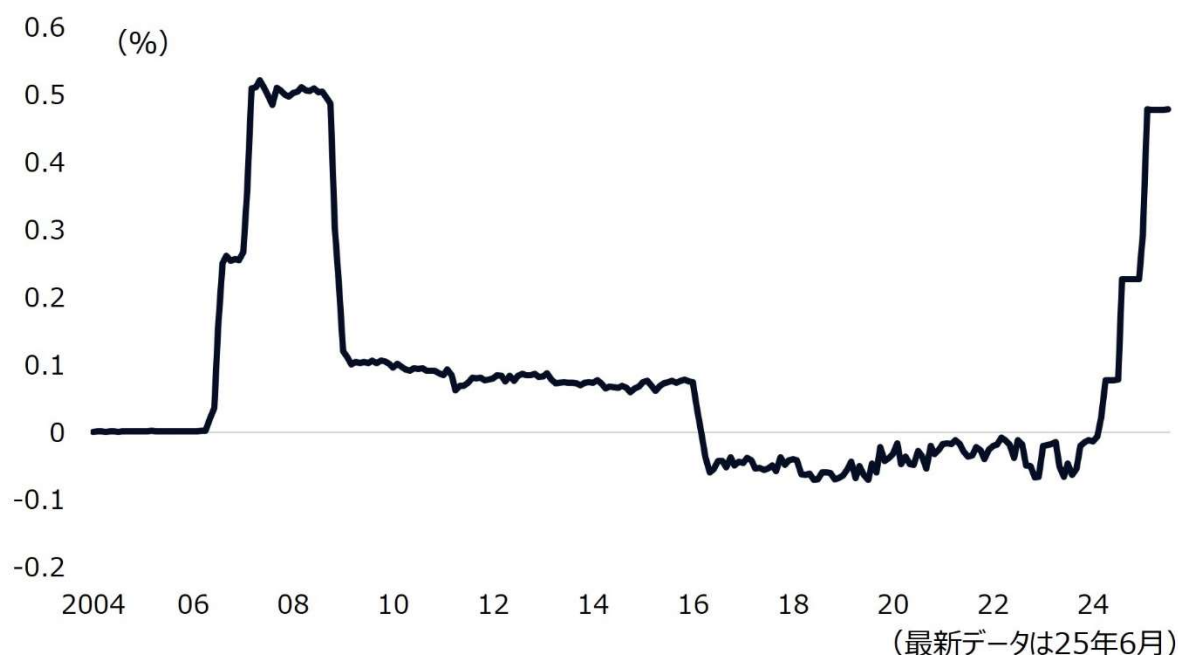
目次.....	1
調査概要	2
背景・目的.....	2
調査結果	5
1. 預金金利上昇の預貯金への影響	5
1-1. 預貯金の預け替え発生状況.....	5
1-2. 預貯金の預け替えを行った理由.....	6
1-3. 預金金利差の預貯金預け替えへの影響.....	7
2. 預金金利預け替え時に重視する点	10
2-1. 預金預け替えにおいて重視する点(全体)	10
2-2. 預金預け替えにおいて最も重視する点(年代別).....	12
2-3. メインバンク別にみた預金金利を最重視する人の割合.....	12
2-4. インターネット専業銀行における預貯金の粘着性.....	13
3. 住宅ローン金利上昇により想定される影響.....	14
3-1. アンケート回答者における住宅ローン残高.....	14
3-2. 住宅ローン金利の上昇が返済に与える影響	15
3-3. 住宅ローンの返済が困難になる住宅ローン金利水準の試算	16
4. まとめ.....	17

調査概要

背景・目的

日本では 2016 年 2 月に開始した「マイナス金利政策」により、8 年にわたり政策金利がマイナスの状態であった。しかし、2024 年 3 月 19 日に開催された金融政策決定会合において、同政策の解除および金利の引き上げが決定された(図表 1)。

【図表 1】無担保コールレートの推移



「無担保コールレートの推移」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【出典】

日本銀行「[時系列統計データ 検索サイト](#)」より NTT データ経営研究所が作成

それ以降、国内各金融機関が預金金利や住宅ローン金利の引き上げに踏み切る動きが活発化している。メガバンクをはじめとした多くの銀行で普通預金金利は 0.2%を超えたほか、定期預金の金利優遇キャンペーンなども活発化している。例えば、山口フィナンシャルグループは「おまとめ定期預金」として、一定額以上の他行からの預け替えに対して、半年限定ながら年利 2.0%を付利する商品を発表している。預金者の方でも金利に対する関心は確実に高まっており、前述の定期預金商品は 1 ヶ月弱で募集金額に達し取り扱い終了が発表されるなど注目を集めている。

さらには、地域金融機関が足元で域外預金獲得を目的にデジタルバンクなどを立ち上げる動きも継続している。人口減少下において将来にわたり安定的に預金を確保するため、デジタルの利便性や高金利を武器に、これまで接点のなかった域外の預金者へのアプローチを始めている。

また、個人預金獲得競争が激化する中、その他の預金獲得手段として、法人預金、地公体預金にも改めて注目が集まりつつある。具体的には、法人の決済口座の獲得強化や指定金融機関に定められてい

る自治体との接点強化などが検討されていると考えられる。個人預金者のトレンドを踏まえ、個人預金獲得に苦戦するのであれば、そちらの強化に舵を切る判断も必要になるだろう。

本調査は、金融機関が金利上昇の影響を見極め、必要な戦略変換を具体的に考える契機を提供することを目的としている。マイナス金利解除の影響について非公開型のインターネット調査を用いて検証したものであり、当社としては、昨年度に続く 2 回目の実施となる。足元の状況に加え、継続的な金利上昇のなか、預金者の意識やトレンドの変化も検証している。

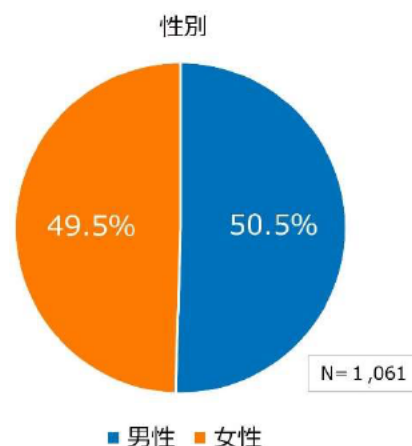
【調査概要】

調査名	金利上昇局面における金融サービスの利用動向調査
調査期間	2025 年 7 月 10 日～2025 年 7 月 16 日
調査方法	非公開型インターネットアンケート(NTT コム リサーチ クローズド調査 *1)
調査対象	18 歳以上の男女
調査機関	NTT データ経営研究所株式会社 金融政策コンサルティングユニット NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社
有効回答者数	1,061 人(男性:536 人、女性:525 人)
回答者の属性	(*2) (*3)

【回答者の属性】

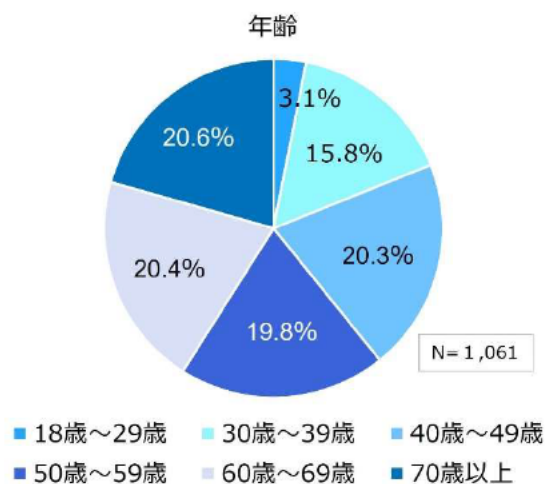
◆回答者の性別

性別	人数	%
男性	536	50.5
女性	525	49.5
合計	1,061	100



◆回答者の年齢

年代	人数	%
18 歳～29 歳	33	3.1
30 歳～39 歳	168	15.8
40 歳～49 歳	215	20.3
50 歳～59 歳	210	19.8
60 歳～69 歳	216	20.4
70 歳以上	219	20.6
合計	1,061	100



【補足】

(*1) NTT コム リサーチ(<http://research.nttcoms.com/>)

NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社(<http://www.nttcoms.com/>)が提供する、高品質で付加価値の高いインターネットリサーチ・サービスである。自社保有パネルとして国内最大級の延べ 800 万人の登録モニターを擁し、消費者向け調査から、法人向け調査、グループインタビューまで、さまざまな市場調査ニーズに対応している。

(モニターの人数は 2025 年 1 月現在)

(*2) 回答者の属性は、回答者のアンケート上の自己申告に基づいている。

(*3) 回答の構成比は、小数第 2 位を四捨五入しているため、各構成比の合計は 100%にならない場合がある。

調査結果

1. 預金金利上昇の預貯金への影響

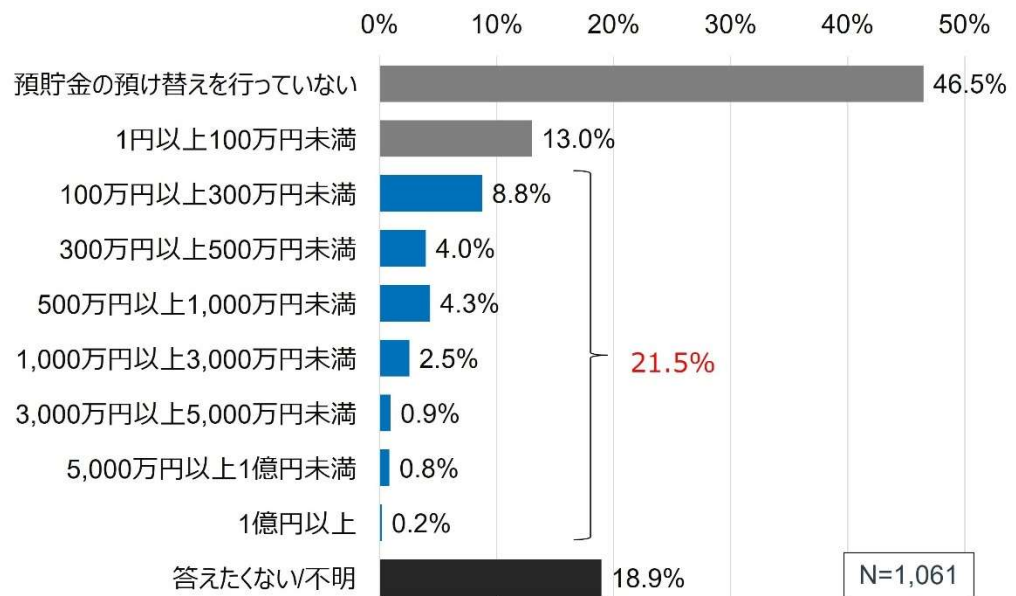
1-1. 預貯金の預け替え発生状況

➤ 20%以上の人々が、直近 1 年間で 100 万円以上の預貯金を預け替え

全員(1,061 人)を対象に「直近 1 年間で預貯金の預け替えを行った金額」を調査した。その結果、全体の 21.5%が 100 万円以上の預貯金を預け替えていることが明らかになった(図表 2)。

また「答えたくない／不明」と回答した人(201 人)を母数から除外して計算すると、その割合は 26.6%となり、4 人に 1 人以上が預け替えを行っていることになる。

【図表 2】直近 1 年間で預貯金の預け替えを行った金額



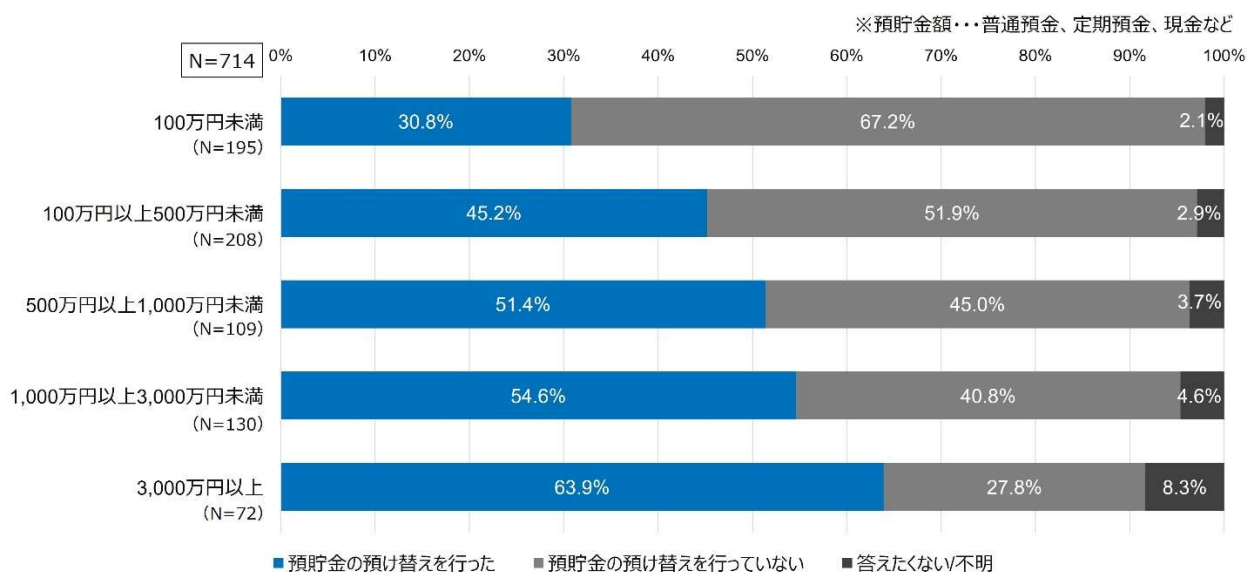
「直近1年間で預貯金の預け替えを行った金額」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

➤ 預貯金額が多い人ほど、直近 1 年間で預貯金の預け替えを行った割合が高い

預貯金額を回答した人(714 人)を対象に、預貯金額と直近 1 年間の預貯金預け替え有無の関係を確認したところ、預貯金額が多い人ほど、直近 1 年間で預貯金が預け替えを行った割合が高い傾向が見られた。預貯金が 3,000 万円以上の場合、63.9%の方が直近 1 年間で預貯金の預け替えを行っている(図表 3)。

預貯金額が多い人は預金金利によって得られる金利収益も多いため、預金金利差を重視する金利感応度も高い方が多く、より高い金利の金融機関へ預け替えを行ったと考えられる。

【図表 3】預貯金額と直近 1 年間の預貯金預け替え有無



「預貯金額と直近1年間の預貯金預け替え有無」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

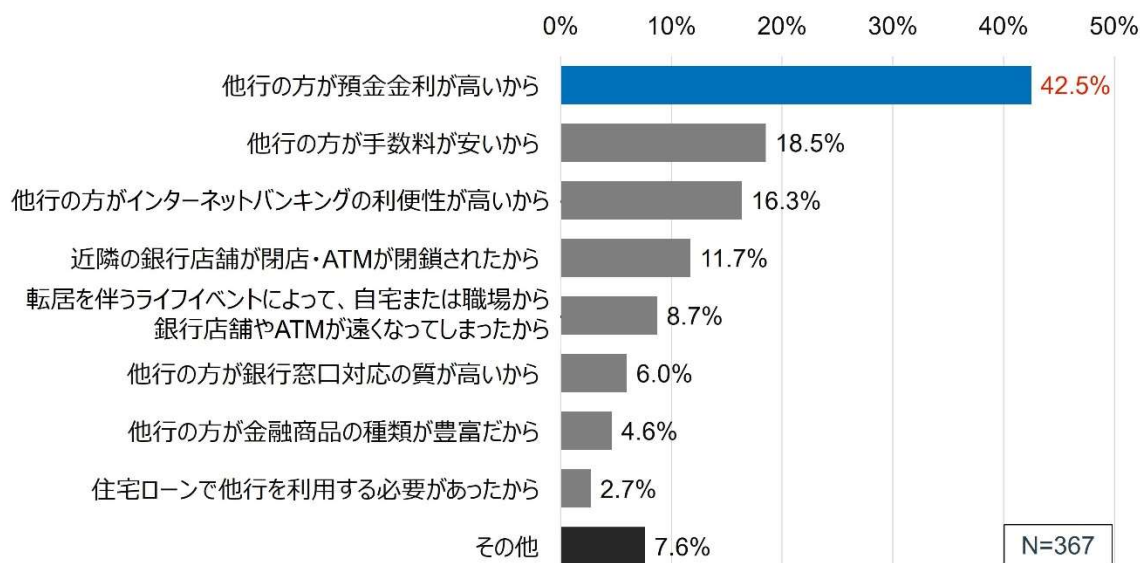
1-2. 預貯金の預け替えを行った理由

➤ 預貯金の預け替えを行った理由は、「他行の方が預金金利が高いから」が最も多い

「直近 1 年間で預貯金の預け替えを行った」と回答した人(367 人)を対象に、預貯金の預け替えを行った理由を単一回答で調査した。その結果、42.5%が「他行の方が預金金利が高いから」と回答した(図表 4)。

預貯金金利の引き上げにより、顧客の金利感応度が復活したことで、従来の「囲い込み」戦略では流出を防げなくなっていることを表している。金融機関は、「金利で集めた預金はより好条件が提示されれば他行へ流れる懸念」があるため、単純な金利競争ではなく、サービス品質で選ばれる「粘着性の高い預金戦略」の構築が求められている。

【図表 4】預貯金の預け替えを行った理由

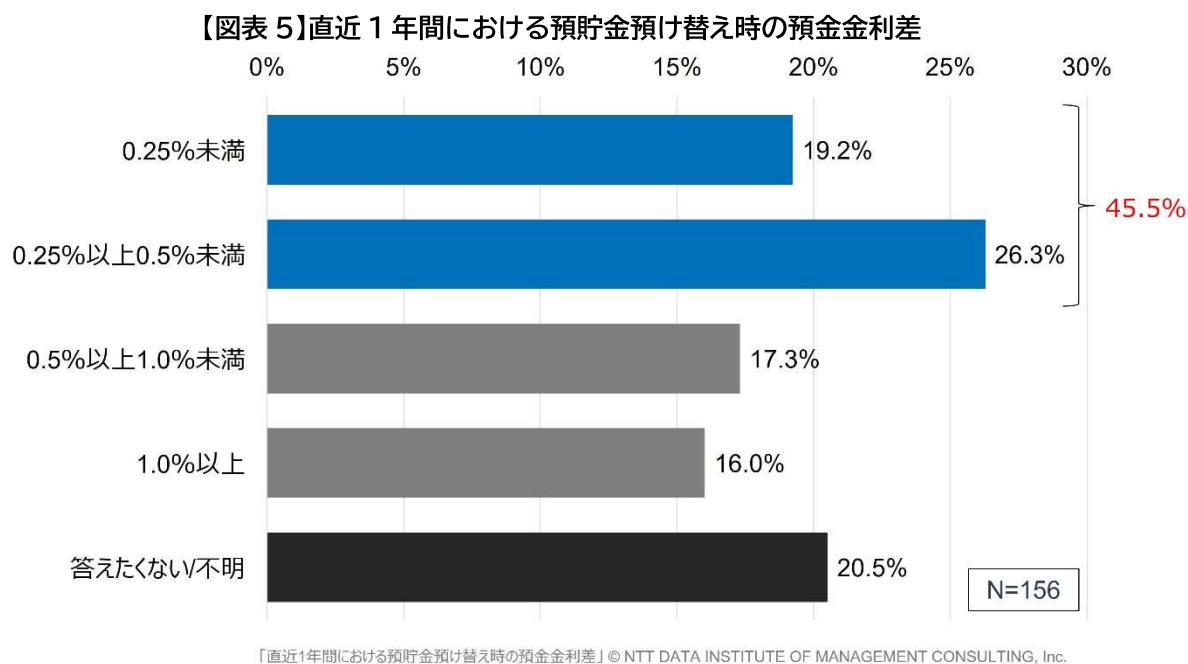


「預貯金の預け替えを行った理由」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

1-3. 預金金利差の預貯金預け替えへの影響

➤ 預貯金の預け替えを行った時の金利差は、45.5%の人が 0.5%未満

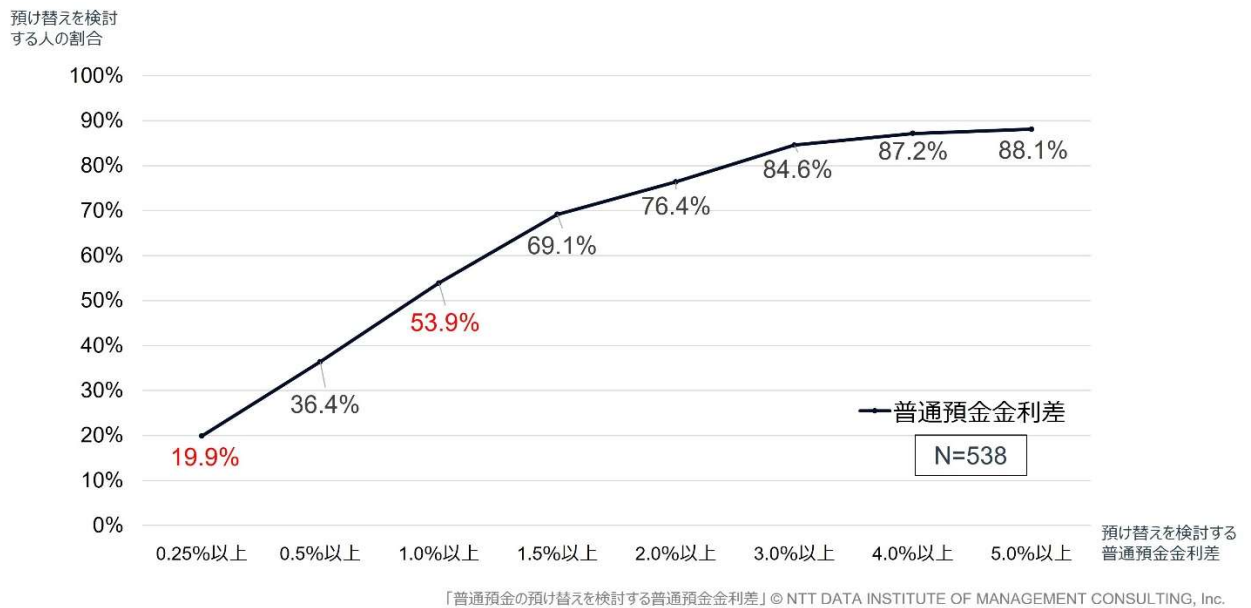
「他行の方が預金金利が高いから預貯金の預け替えを行った」と回答した人(156 人)を対象に、直近 1 年間で預貯金の預け替えを行った時の預金金利差を調査したところ、45.5%が 0.5%未満と回答した(図表 5)。



➤ 普通預金の金利差が 0.25%の場合、2 割近い預金者が預貯金の預け替えを検討する

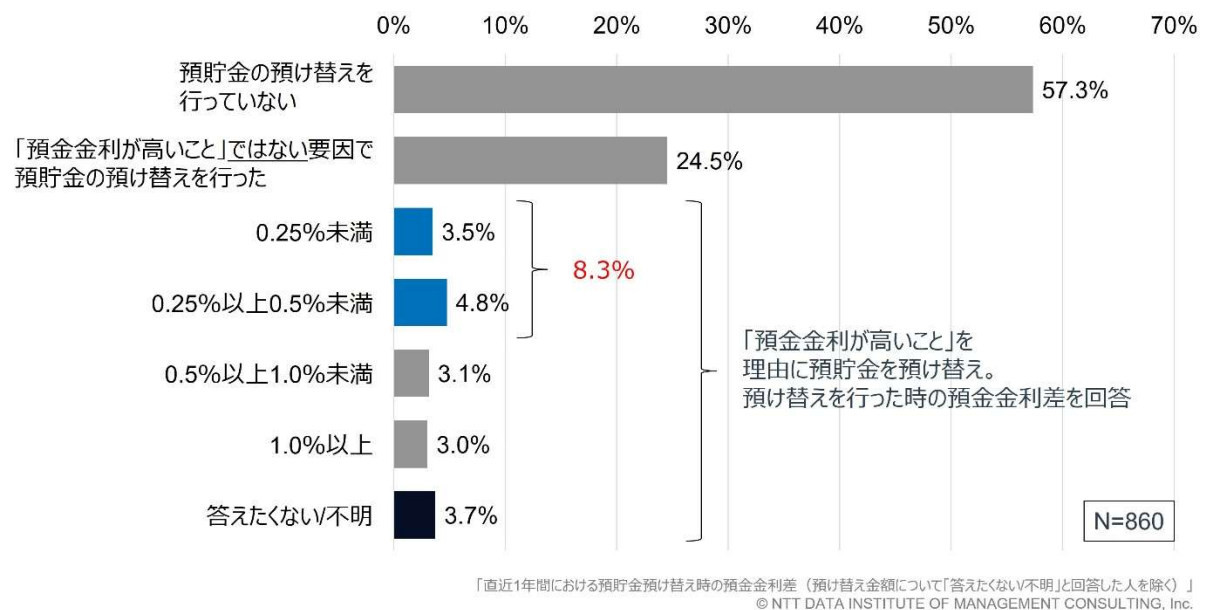
「普段利用する金融機関から他の銀行への預貯金の預け替えを検討する際に、預金金利の高さを重視する」と回答した人(538 人)を対象に、「他行との普通預金の金利差が何%であれば、預貯金の預け替えを検討するか」を調査した。他の金融機関との普通預金金利差が 0.25%以上であれば 19.9%が、普通預金金利差が 1.0%以上であれば 53.9%が「他の金融機関への預貯金の預け替えを検討する」と回答した(図表 6)。

【図表 6】普通預金の預け替えを検討する普通預金金利差



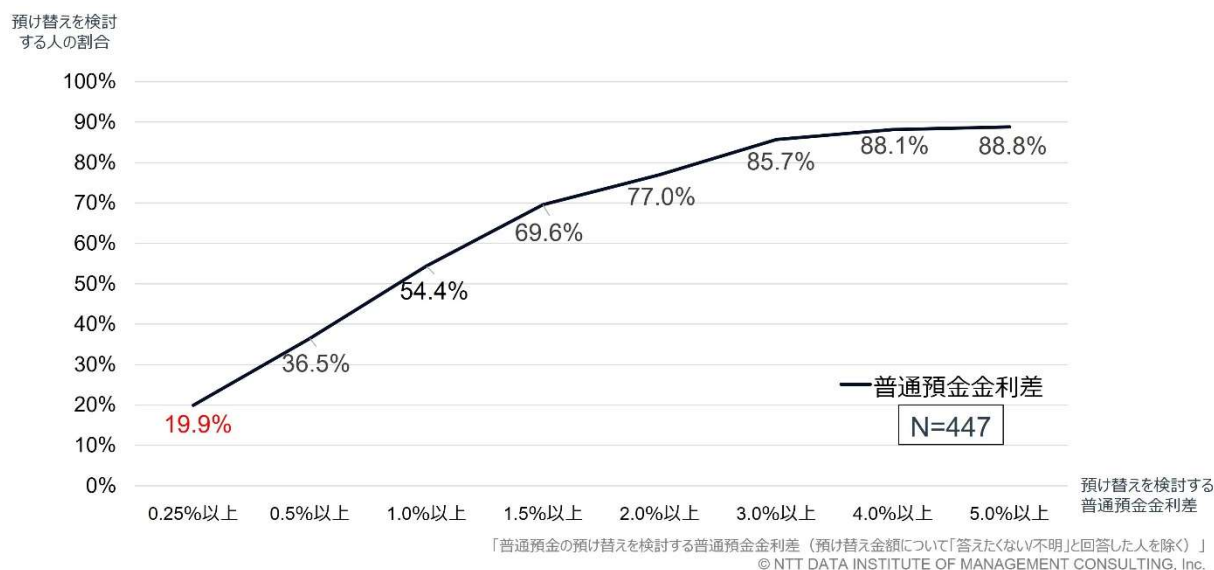
【図表 5】の結果を、直近 1 年間で預貯金の預け替えを行った金額について「答えたくない／不明」と回答した人(201 人)を除いた 860 人を母数として計算し直すと、「0.5%以下の預金金利差」であっても「預金金利が高いこと」を理由に「直近 1 年間のうちに、他行へ預貯金の預け替え」をした人が、8.3%存在していることが明らかになった(図表 7)。

【図表 7】直近 1 年間ににおける預貯金預け替え時の預金金利差
(預け替え金額について「答えたくない/不明」と回答した人を除く)



さらに、【図表 6】の結果も同様の条件で計算し直すと、0.25%以上 0.5%未満の金利差でも預け替えを検討する人は、8.3%の倍以上の 19.9%に達している(図表 8)。このように、そこまで大きくない金利差でも離脱し得る「アクティブな高感応度顧客層」をどのように位置づけるかが、顧客セグメント戦略において重要となる。

【図表 8】普通預金の預け替えを検討する普通預金金利差
(預け替え金額について「答えたくない/不明」と回答した人を除く)



2. 預金金利預け替え時に重視する点

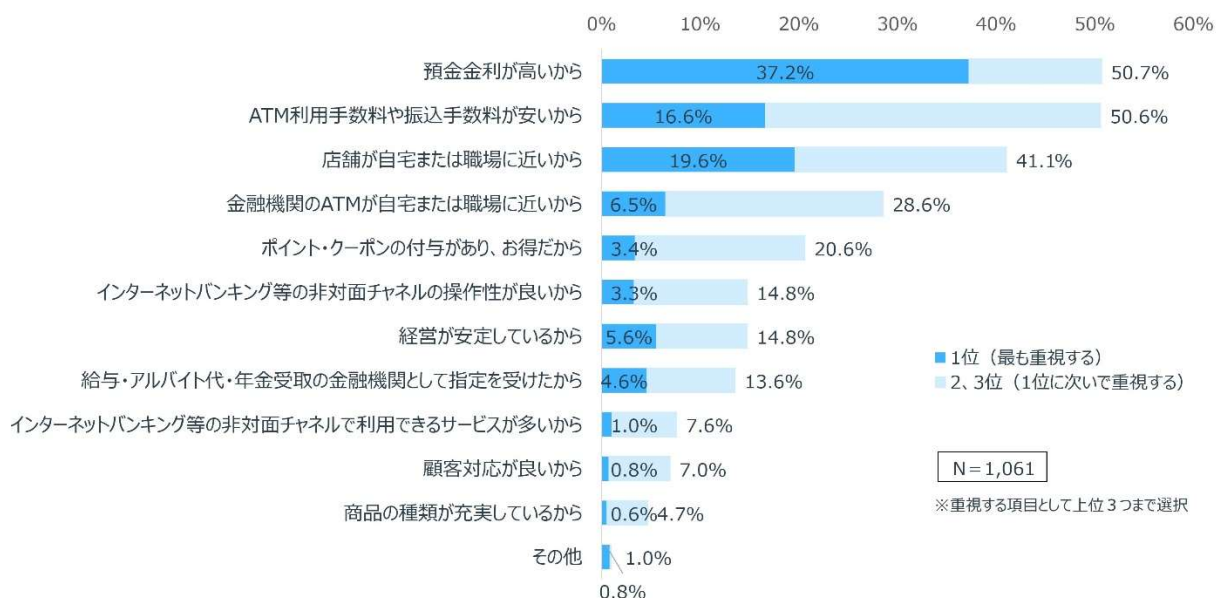
2-1. 預金預け替えにおいて重視する点(全体)

➤ 昨年度と異なり、「預金金利を重視する」という回答が最多

実際に預け替えを行わなかった人も含めた 1,061 人を対象に、預金の預け替えを検討する際に重視する上位 3 点について調査を実施した。昨年度も同様の形式の質問を実施しており、この 1 年間の金利上昇局面で消費者心理がどのように変化したのかも併せて調査している。

結果は、重視する上位 3 点として選択した人が多かった項目は「預金金利の高さ」と「ATM 手数料や振込手数料の安さ」がほぼ同率でトップとなり、「店舗や ATM の近さ」を挙げる回答者が多かった(図表 9、1 位～3 位の計)。最も重視する項目に絞った回答では(同 1 位のみ)「預金金利の高さ」がトップで、「店舗の近さ」、「ATM 手数料や振込手数料の安さ」の順に多かった。

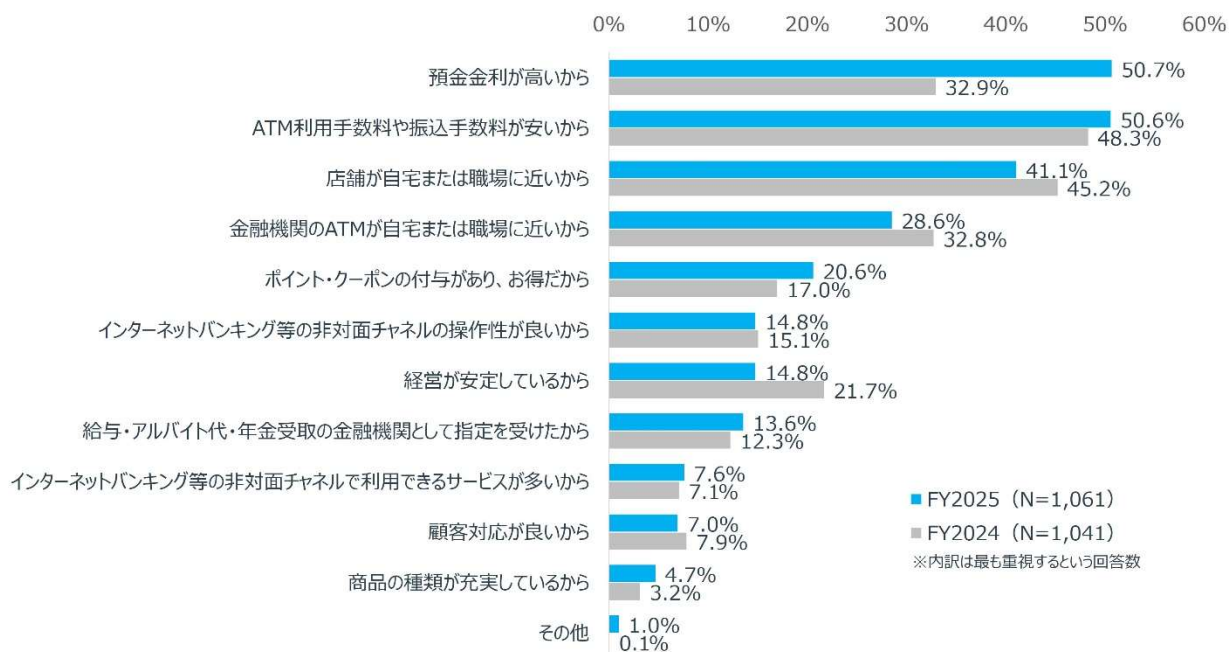
【図表 9】預貯金の預け替えを検討する際に重視する上位 3 点



「預貯金の預け替えを検討する際に重視する上位3点」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

昨年度の調査では、「預金金利」よりも、利用手数料や店舗や ATM までの近さを重視する回答者が多かったが、この 1 年で回答結果が逆転する結果となっている。金利上昇が続き、各金融機関から高金利商品が登場したことなどが、消費者心理に影響を与えたと考えられる(図表 10)。

【図表 10】預貯金の預け替えを検討する際に重視する上位 3 点の昨年度調査との比較



「預貯金の預け替えを検討する際に重視する上位 3 点の昨年度調査との比較」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-2.預金預け替えにおいて最も重視する点(年代別)

➤ 各年代とも預金金利を最重視。その他、現役世代は「手数料」、高齢層は「店舗の近さ」を重視

預金預け替えにおいて重視する上位 3 点を年代別にみると、いずれの年代においても「預金金利の高さ」を挙げる回答者が最も多く、その割合も最も高い 40 代で 39.1%、最も低い 70 代以上で 34.2%と大きな差はみられなかった。

年代別の差が表れたのは、「手数料の安さ」と「店舗の近さ」の重視する点である。50 代までの現役世代では、預金金利に次いで「ATM や振込手数料の安さ」を挙げる回答が多かったのに対し、60 代以上では手数料よりも「店舗の近さ」を重視する回答が多かった。また、18 歳～29 歳のみ、3 番目に重視する点として「経営の安定性」を挙げる回答が多く、若年層特有の傾向がみられた。これらの年代別の特徴は、概ね昨年度においてもみられたものである(図表 11)。

【図表 11】預金預け替えにおいて重視する上位 3 点(年代別)

	1 番目	2 番目	3 番目
全体	預金金利が高いから 37.2%	店舗が自宅または職場に近いから 19.6%	ATMや振込手数料が安いから 16.6%
18歳～29歳	預金金利が高いから 36.4%	ATMや振込手数料が安いから 21.2%	経営が安定しているから 15.2%
30歳～39歳	預金金利が高いから 36.3%	ATMや振込手数料が安いから 20.8%	店舗が自宅または職場に近いから 14.9%
40歳～49歳	預金金利が高いから 39.1%	ATMや振込手数料が安いから 18.6%	店舗が自宅または職場に近いから 15.3%
50歳～59歳	預金金利が高いから 37.6%	ATMや振込手数料が安いから 22.9%	店舗が自宅または職場に近いから 18.1%
60歳～69歳	預金金利が高いから 38.9%	店舗が自宅または職場に近いから 20.8%	ATMや振込手数料が安いから 13.0%
70歳以上	預金金利が高いから 34.2%	店舗が自宅または職場に近いから 29.2%	ATMや振込手数料が安いから 8.2%

「預金預け替えにおいて重視する上位3点（年代別）」 © NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-3.メインバンク別にみた預金金利を最重視する人の割合

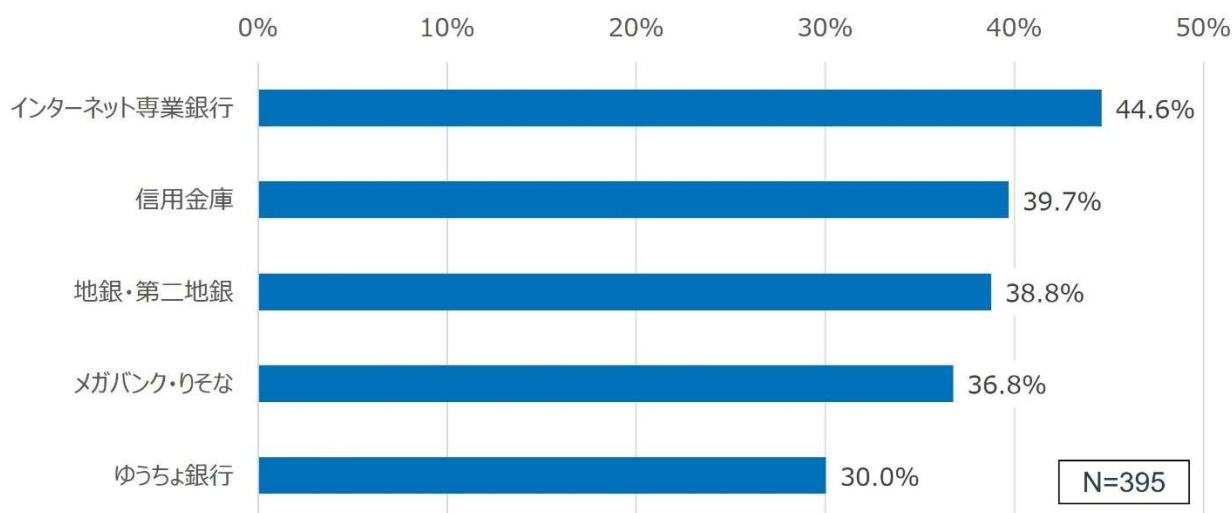
➤ インターネット専業銀行と他業態利用者の「預金金利」重視傾向の差は縮小傾向

預貯金の預け替えを検討する際に「預金金利」を最も重視すると回答した人(N=395)をメインバンク別に集計した結果、「インターネット専業銀行」(44.6%)が最も高く、次いで「信用金庫」(39.7%)、「地銀・第二地銀」(38.8%)、「メガ・りそな」(36.8%)の順となった(図表 12)。

インターネット専業銀行は高金利を打ち出す傾向にあり、それら銀行をメインバンクとしている回答者が預金金利を重視しているのは妥当な結果と考えられる。

なお、昨年度の調査では、インターネット専業銀行(39.3%)と信用金庫(21.6%)の差は 17.7 ポイントであったが、今年は 4.9 ポイントまで縮小している。インターネット専業銀行のメインユーザーとそれ以外の金融機関利用者との間で金利選好に温度差は大きく縮まったといえる。

【図表 12】メインバンク別にみた預金金利を最重視する人の割合



「メインバンク別にみた預金金利を最重視する人の割合」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

2-4.インターネット専門銀行における預貯金の粘着性

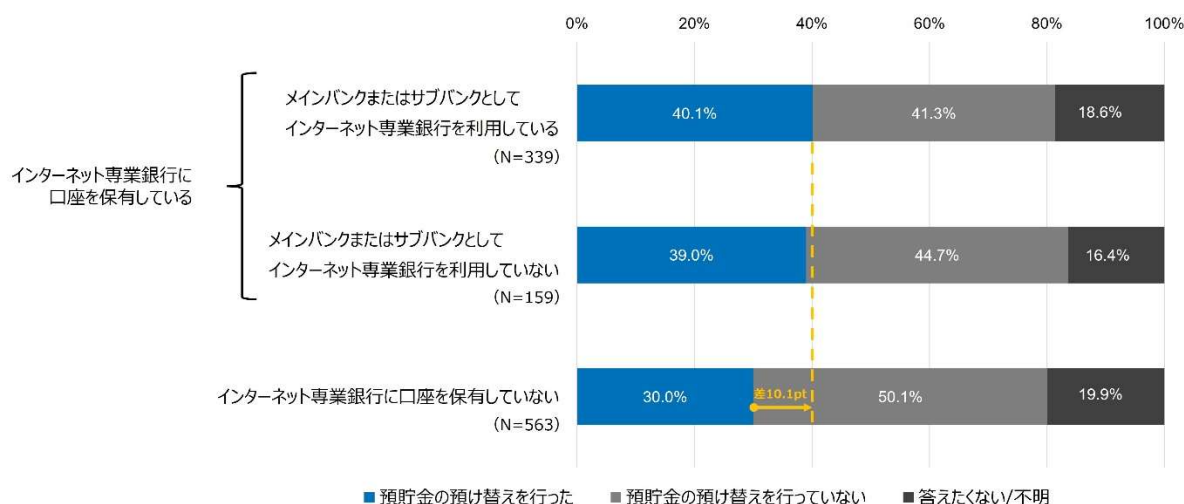
➤ インターネット専門銀行の口座保有者・利用者は預貯金の預け替えを行った割合が高い

回答者全員(1,061 人)を対象に、「インターネット専門銀行に口座を保有している」、「メインバンクまたはサブバンクとしてインターネット専門銀行を利用している」とことと、直近 1 年間における預貯金の預け替え有無の関連を調査した。

その結果、「メインバンクまたはサブバンクとしてインターネット専門銀行を利用している人」だけでなく、「インターネット専門銀行の口座保有者」は、非保有者に比べて直近 1 年間に預貯金の預け替えを行った割合が約 9~10 ポイント高い傾向が見られた(図表 13)。

インターネット専門銀行では預金金利差を一つのきっかけとして、預貯金の預け入れや預け替えが他行よりも多く発生していると考えられる。こうした動きは、従来の地域密着型金融機関にとって深刻な脅威となっている。

【図表 13】インターネット専門銀行の利用有無と直近 1 年間の預貯金預け替え有無



「インターネット専門銀行の利用有無と直近1年間の預貯金預け替え有無」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3. 住宅ローン金利上昇により想定される影響

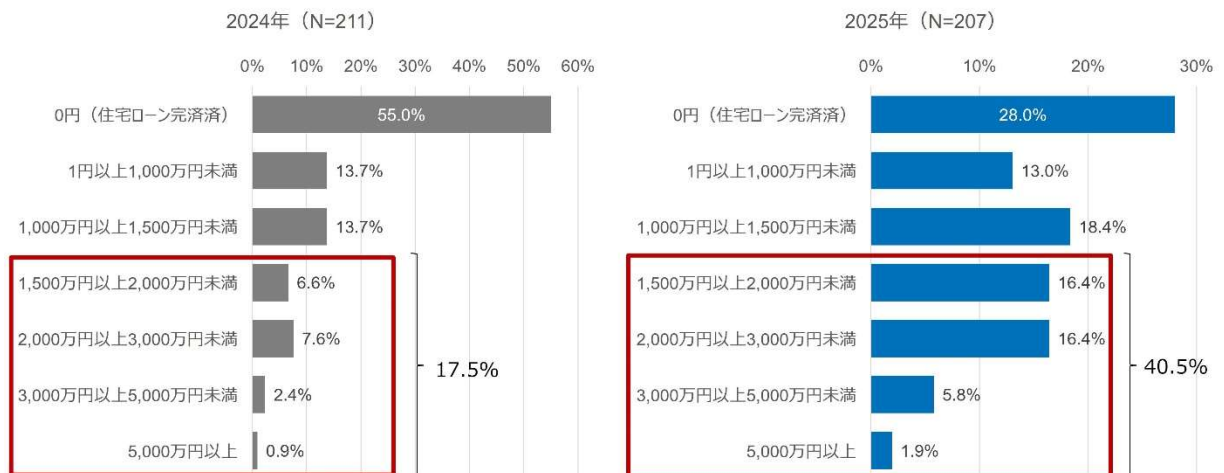
3-1. アンケート回答者における住宅ローン残高

➤ アンケート回答者における住宅ローン残高は増加傾向

住宅ローンの取引経験がある人(207人)を対象に、住宅ローンの借入残高について調査した。その結果、「0円(完済している)」の割合が28.0%と最も高く、次いで「1,000万円以上1,500万円未満」の割合が18.4%となった。

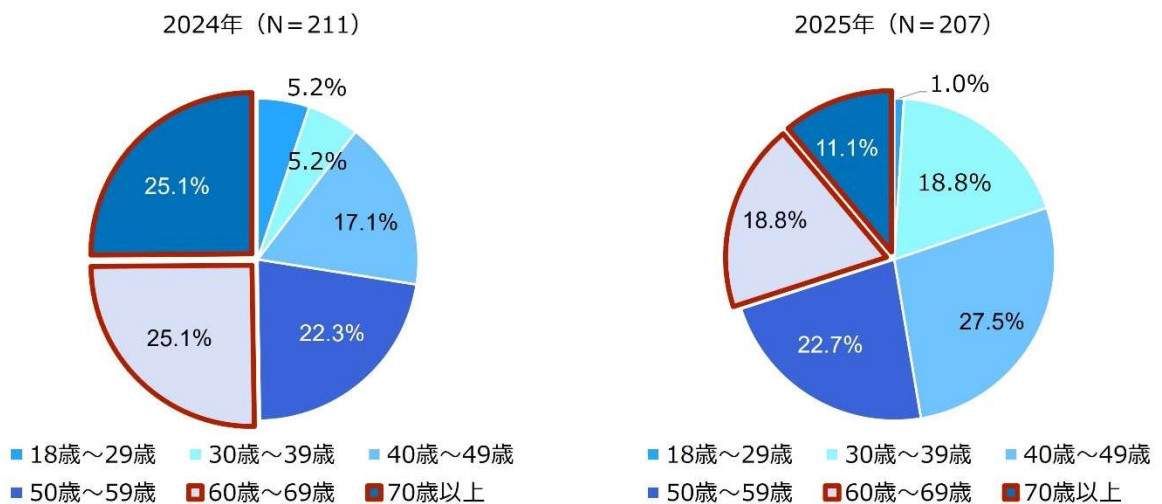
なお、昨年度も同様の調査を実施しており、住宅ローン残高が1,500万円以上の割合を比較すると、昨年度は17.5%だったのに対し、今年度は40.5%となっている(図表14)。これは、昨年度調査では住宅ローンを完済済み、または残高の少ない60～70代の回答割合が高かったのに対し、今年度は、ローン残高が多い30～40代の回答割合が高まった結果を反映しているといえる(図表15)。

【図表 14】アンケート回答者における住宅ローン残高



「アンケート回答者における住宅ローン残高」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

【図表 15】アンケートにおける住宅ローン利用者の年代別割合



「アンケートにおける住宅ローン利用者の年代別割合」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

3-2.住宅ローン金利の上昇が返済に与える影響

➤ 住宅ローン返済額が2割増加すると、2割弱の人が返済できなくなる可能性がある

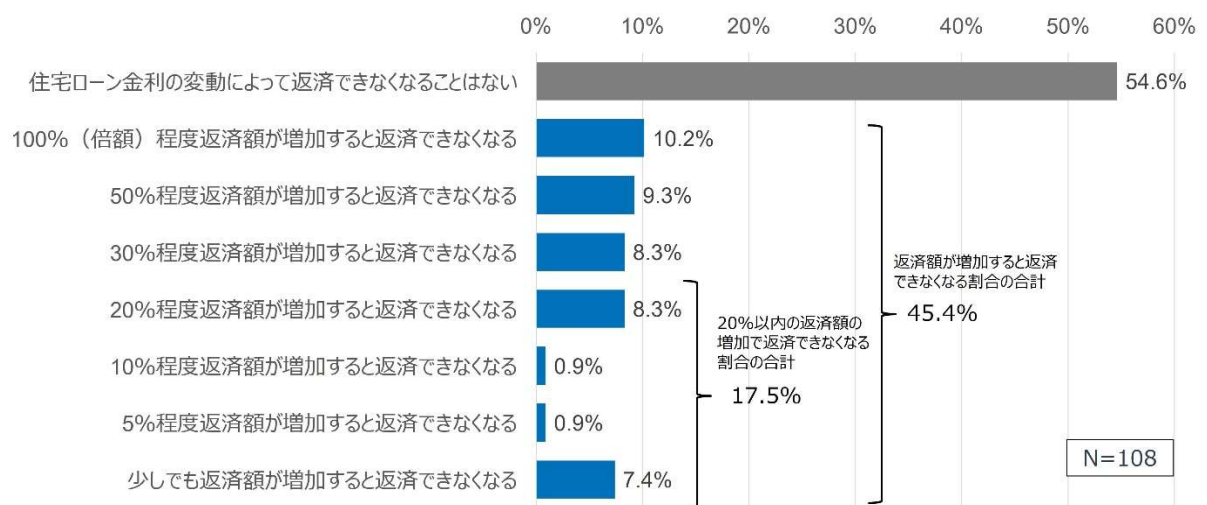
変動金利で住宅ローンを借り入れている人(108人)を対象に、「毎月の住宅ローン返済額が何%程度増加した場合、家計を見直したとしても住宅ローンの返済ができなくなるか」を調査した。その結果、返済額の増加により「返済できなくなることはない」と回答した割合は54.6%、「返済できなくなる」と回答した割合の合計は45.4%となった(図表16)。

この45.4%の中には現行の返済額から30~100%程度増加すると返済できなくなる割合も含まれている。しかし、変動金利型の住宅ローンの多くでは、「5年ルール¹」や「125%ルール²」が適用されるため、毎月の住宅ローンの返済額がこの水準まで増加することは少ないと考えられる。

他方で、住宅ローン返済額が20%以内の水準で増額(125%ルールの対象にならない)した場合、返済できなくなると回答した割合は17.5%であり、家計状況によっては返済額増加の負担が大きいことが示唆される。特に、最近住宅ローンを借り入れた人や物件価格や地価の高い都市部に住む人は、住宅ローン残高が多く、金利上昇により返済が難しくなる可能性が高いと推察される。

「5年ルール」などが適用される変動金利型の住宅ローンでは、ローン金利が上昇しても直近5年間の毎月の返済額への影響は小さくなる。しかし、これは負担を後ろ倒しにしているだけであるため、そうした住宅ローン利用者は返済額増加への備えが必要である。

【図表 16】住宅ローンの返済が困難になる返済額の増額水準



「住宅ローンの返済が困難になる返済額の増額水準」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

¹ 変動金利が引き上げられた場合でも、毎月の返済額が5年間は固定されるルールのこと。適用金利が大幅に上昇すると、毎月返済額のほとんどが利息へ充当され、ローン残高が減らずに未払利息が発生する可能性がある

² 金利が上昇してから6年目に毎月の返済額が見直される場合でも、その増加額は+25%以内にするルールのこと

3-3.住宅ローンの返済が困難になる住宅ローン金利水準の試算

- アンケート回答者における住宅ローンの条件では、住宅ローン変動金利が約 2.2%程度になると、毎月の返済額が 2 割増加すると推定

本調査において、住宅ローン残高および借入開始時期を質問しており、その回答結果を用いてアンケート回答者における平均住宅ローン残高および平均残存年数を以下のとおり算定した(残存年数は 35 年ローンを前提に算定)。

- 住宅ローン残高の平均値:1,900 万円(10 万円未満は切り捨て)
- 平均残存年数:24 年(小数点以下は切り捨て)

この結果を用いて以下の前提条件を設定し、借入金利別に毎月の返済額の上昇率を試算した(図表 17)。その結果、住宅ローン変動金利が約 2.2%程度になると、毎月の返済額が約 2 割増加すると推定された(住宅ローンの各種条件によって、毎月の返済額の上昇率は変動するため、参考情報である点には留意が必要ある)。

【試算の前提条件】

住宅ローン残高:1,900 万円

平均残存年数:24 年

借入金利:年 0.5%

返済方法:元利均等返済

ボーナス返済:なし

毎月返済額:70,023 円

【図表 17】住宅ローン金利上昇による返済額上昇率の試算

5年経過後の借入金利	金利上昇後の毎月返済額	返済額の上昇率
0.5%	70,023円	0.0%
1.0%	74,232円	6.0%
1.5%	78,598円	12.2%
2.0%	83,121円	18.7%
2.2%	84,973円	21.4%
2.5%	87,797円	25.4%

「住宅ローン金利上昇による返済額上昇率の試算」© NTT DATA INSTITUTE OF MANAGEMENT CONSULTING, Inc.

4. まとめ

本調査結果から、金利上昇局面における消費者の預貯金行動と金融機関選択における意識の根本的变化が明らかになった。昨年度調査と比較して、消費者の金利感応度は顕著に向上し、預金金利が預け替え判断の最重要要因へと変化している。特に注目すべきは、わずか 0.5%以下の金利差でも 8.3%の消費者に預け替えが発生している点である。

このことから、金融機関が「金利で集めた預金は他行でより好条件が提示されれば流れる懸念」を認識し、単純な金利競争ではなく、サービス品質で選ばれる「粘着性の高い預金戦略」の構築が急務となっている。

このような状況下では、顧客の金利感応度を正確に把握できなければ、適切な金利オファーをタイムリーに提示できず、わずかな金利差でも預金流出してしまうリスクが高まる。そのため、まずは取引履歴やチャネル利用状況などの多様なデータを組み合わせて金利感応度推定モデルを構築し、高感応度層と潜在層を精緻にセグメント化することが求められる。さらに、実際の預金流入と流出をリアルタイムでモニタリングし、その原因を速やかに究明してフォローアップ体制を整備することで、流出兆候を早期に検知し対応できるようにしなければならないだろう。

また、住宅ローンについては、変動金利利用者の脆弱性が改めて確認され、返済額が 2 割増加すると 17.5%の人が返済困難に陥る可能性が示された。住宅ローン市場では金利上昇リスクへの適切な対応が求められており、金融機関・顧客双方にとってリスク管理の高度化が喫緊の課題となっている。今後の金融政策動向を注視しながら、これらの課題に対する体系的な取り組みが金融業界全体の安定性確保に不可欠である。

<調査結果の利用について>

本調査は、株式会社 NTT データ経営研究所と NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社が共同で行っており、本調査結果の著作権は、株式会社 NTT データ経営研究所と NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社が保有します。

調査結果の一部を転載・引用される場合は、出所として「NTT データ経営研究所/NTT コム オンライン・マーケティング・ソリューション」または「NTT データ経営研究所/NTT コム リサーチ」と併記した上で、掲載日・掲載媒体・引用箇所などの情報につきましてはブランド推進担当までお知らせください。

調査結果について、出所を明記せずに転載・引用を行うこと、データの一部または全部を改変することなどの行為はご遠慮ください。

本アンケート調査の生データは提供いたしかねます。

＊本レポートに記載の商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。

【本件に関するお問い合わせ先】

■ 報道関係のお問い合わせ先 株式会社 NTT データ経営研究所 コンサルティングサポート部 ブランド推進担当 Tel:03-5213-4016 E-mail:webmaster@nttdata-strategy.com	■ 内容に関するお問い合わせ先 株式会社 NTT データ経営研究所 金融政策コンサルティングユニット 加藤、小西、笠井、平 Tel:03-5213-4115 E-mail:kinri@nttdata-strategy.com
--	--