

2026年版

アプリ利用者の行動がわかる

銀行アプリ 利用実態調査

 iRidge 株式会社アイリッジ



はじめに

国内の金融市場は、長らく続いた低金利環境からの転換や、新NISAの開始を背景に、生活者の資産形成や金融サービス利用への関心が高まっています。スマートフォンを通じた金融サービスの利用はより日常的し、銀行アプリは残高確認やオンラインでの振込に留まらず、投資・定期預金・公共料金/税金の支払い・家計管理など、より幅広い金融行動を支える接点へと変化しつつあります。

こうした環境変化を踏まえ、アイリッジでは前回に引き続き、全国の20代～60代の男女を対象に銀行口座や銀行公式アプリの利用状況、実態、意識・価値観の変化を把握するためインターネット調査を実施しました。

本レポートが、現在アプリを運用されている方や、今後のアプリ戦略を検討されている皆さまにとって、ユーザー理解やサービス改善の一助となれば幸いです。

- はじめに
- 調査概要
- 調査サマリー
- 銀行アプリの利用実態調査
- まとめ
- サービス紹介

銀行を以下6つの業態に分類し、銀行口座や銀行公式アプリの利用状況について調査しました。

都市銀行 (メガバンク)

三菱UFJ銀行・三井住友銀行
・みずほ銀行・りそな銀行

地方銀行

横浜銀行・静岡銀行・
福岡銀行・八十二銀行など

ネット銀行

楽天銀行・住信SBIネット銀行
・PayPay銀行など

信用金庫 ・信用組合

東京信用金庫・
大阪信用金庫など

信託銀行

三井住友信託銀行・
三菱UFJ信託銀行など

その他銀行

ゆうちょ銀行・JAバンク
(農協) ろうきんなど

分類基準参考元：金融庁・銀行免許一覧 (<https://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyoj/ginkou.pdf>)

調査概要

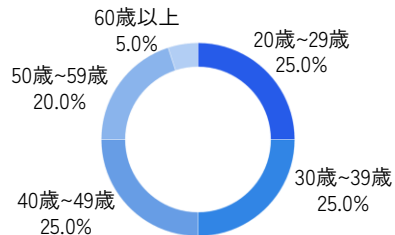
調査名	銀行アプリに関するアンケート (計2回実施)	
調査内容	①銀行アプリの状況調査	②詳細の銀行アプリ利用実態
調査対象	20歳～69歳の男女	直近1年間に銀行アプリを利用した20歳～69歳の男女
サンプル数	1,965名	329名
調査期間	2026/6/5～6/9	2026/6/9～6/10
調査方法	インターネットリサーチ	

①銀行アプリの状況調査 (n=1,965)

性別

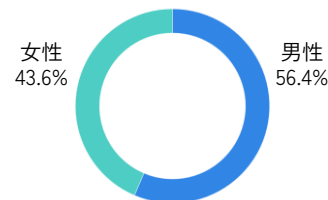


年代別

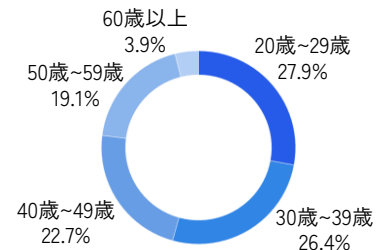


②詳細の銀行アプリ利用実態 (n=329)

性別



年代別



保有している銀行口座数が2つから

3つに増えた

口座を保有していると回答した人の

80%が**銀行の公式アプリ**を利用

※2025年の口座保有数は2口座が最多

※2023年比+10%・2025年比+6%

月1回以上利用する**銀行アプリ**では

地方銀行アプリが

前回比+10%増

直近3ヶ月以内に新たに利用した機能は

投資・定期預金

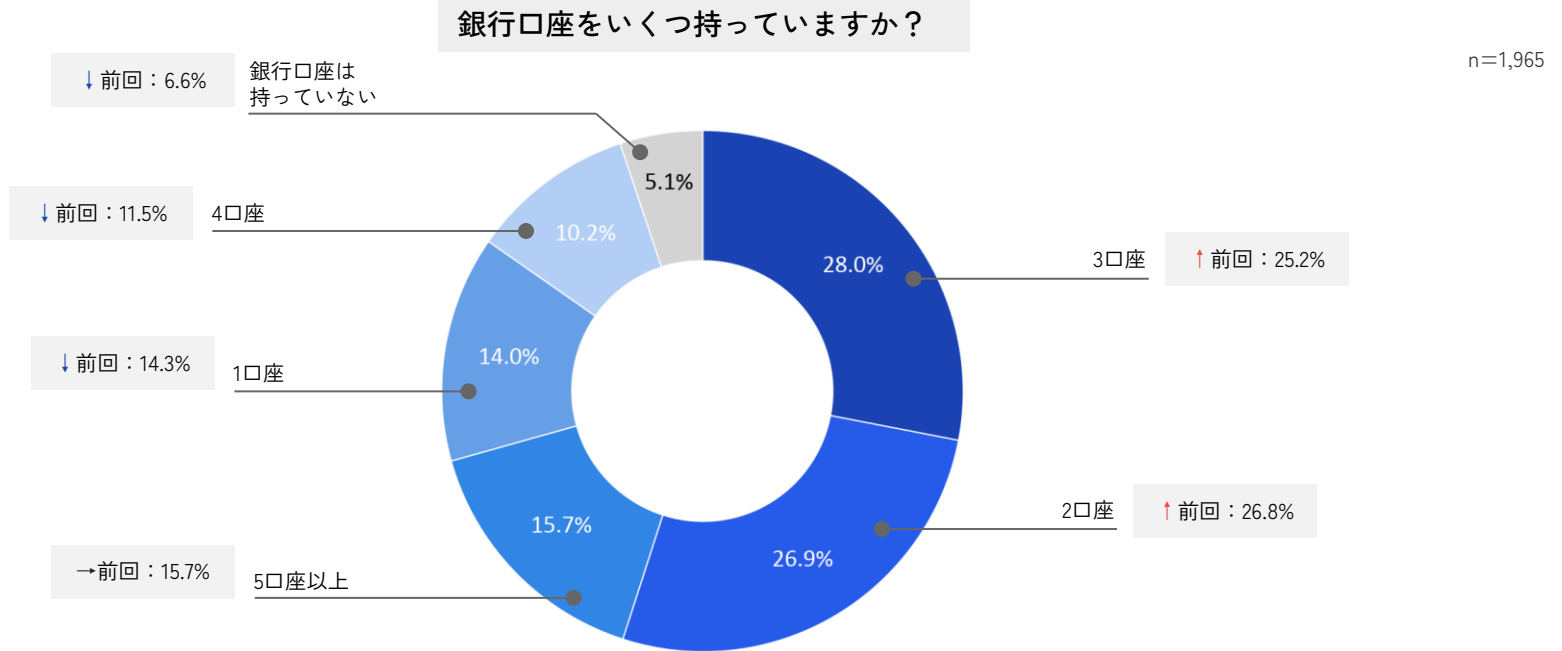
資産形成への関心や、金利上昇が
背景にあると考えられる

56%が銀行アプリのなかで

AIにお金の管理や相談を

任せたいと回答

所有している銀行口座数

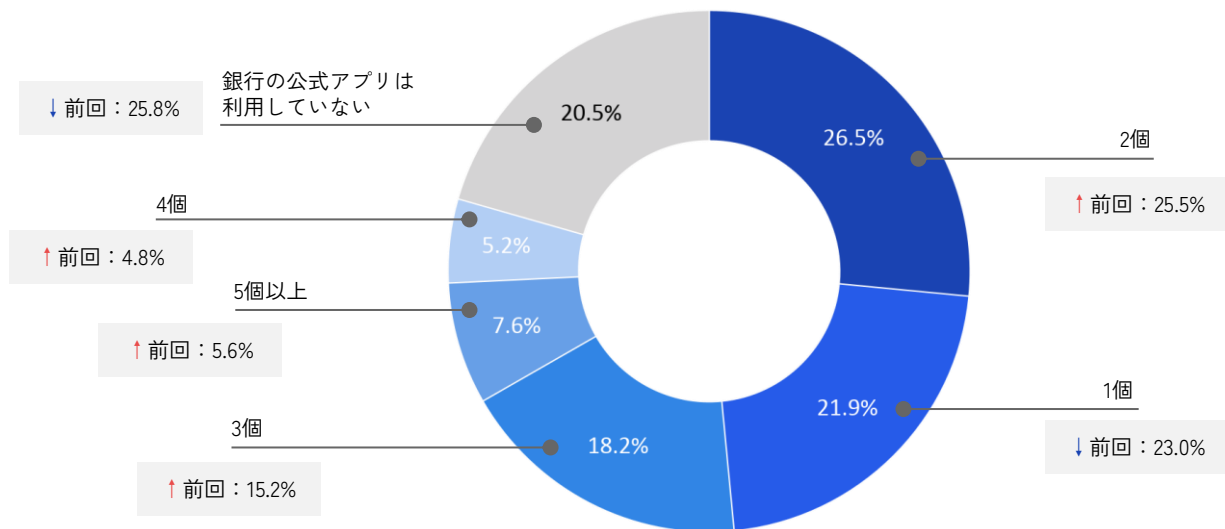


保有口座は3口座が最多で28%。前回調査と比較すると、他が1%以下の微減や変動なしであるのに対し、**3口座保有している人は約3%増えており、最多割合が2口座から3口座に変わった。**

銀行アプリの利用状況

利用している銀行の公式アプリの数を選択してください。

n=1,864
(前回：8,220)



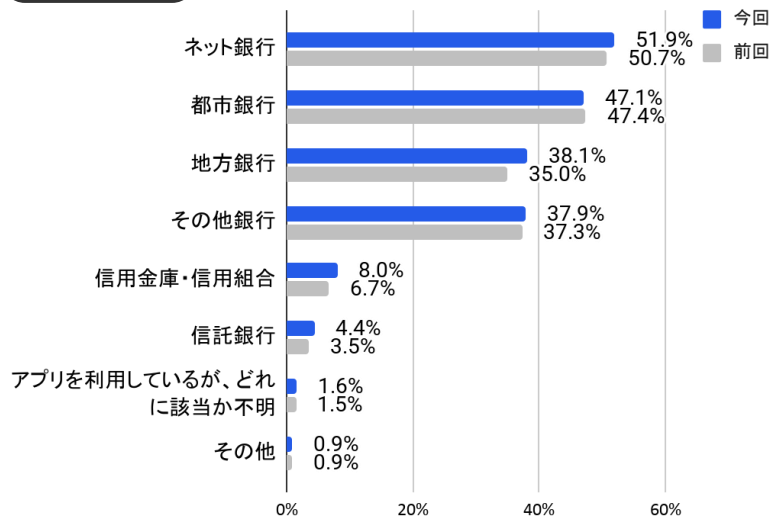
銀行アプリを利用している割合は約80%で、利用個数は2個が最多。前回と比較し銀行アプリ利用者は全体で6%増加。利用アプリ数は2個が最多であることは変わらないが、1個の割合が減り3個以上の割合が増えた。これまでは、口座保有数2-3個に対し利用アプリ数が1-2個と少なく、メイン口座のみアプリを持つ傾向であったが、アプリ利用数が増えていることからすべての口座でアプリを持つようになってきていると考えられる。

利用している銀行アプリ

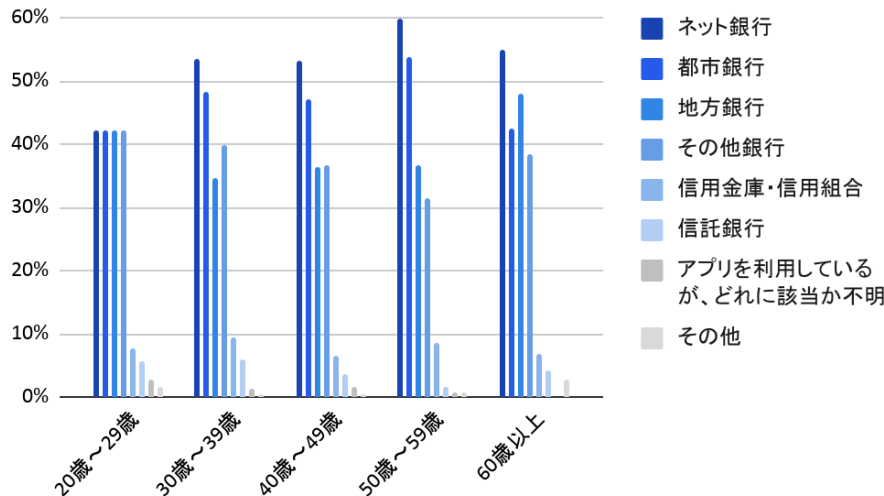
公式アプリを利用している銀行を選択してください。

n=1,481
(前回：6,099)

全体



年代別



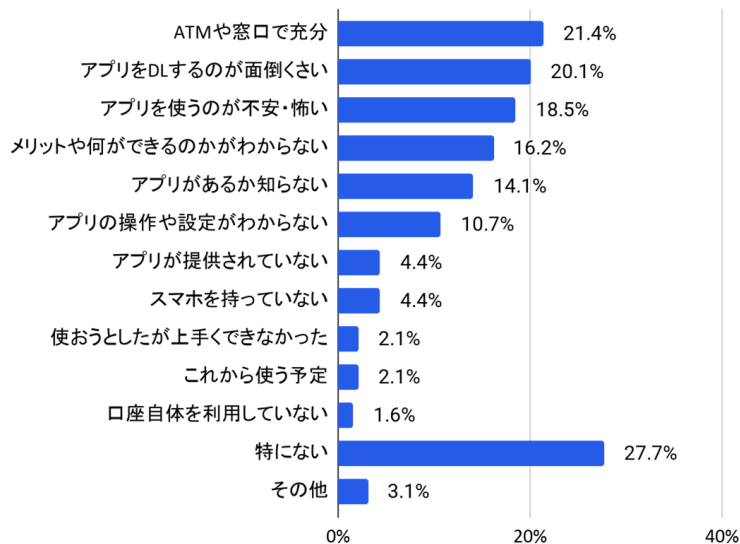
利用している銀行アプリはネット銀行が1位で約52%。前回比では上位2位は変わらないが、**地方銀行の割合が3%増加しその他銀行を越えた**。前頁のアプリ利用数の増加要因は、**アプリ利用必須であるネット銀行の利用者増加と、地方銀行でのアプリ利用が進んでいる**ためと推察できる。年代別ではいずれも「ネット銀行」の利用者が最多。前回20代は都市銀行・その他銀行が上位であったがネット銀行・地方銀行が増加し並んだ。若年層のなかでも銀行ならびにアプリの選択肢が広がっている。

銀行アプリを利用しない理由

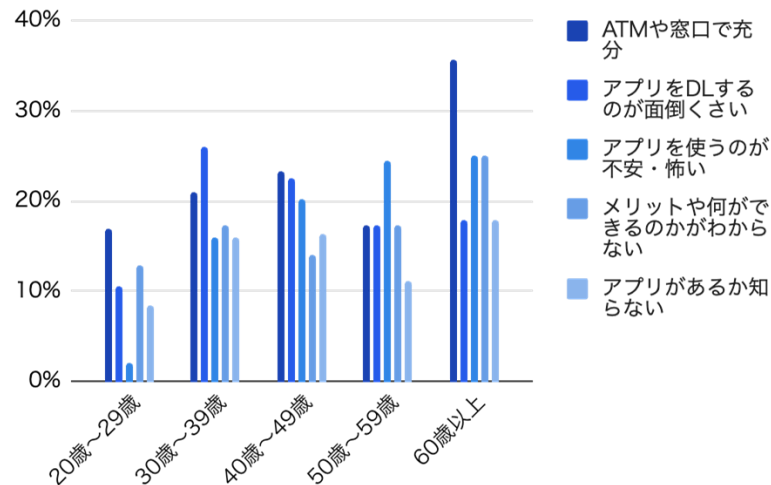
銀行の口座を持っているがアプリを利用していない理由を教えてください。

n=383

全体



年代別

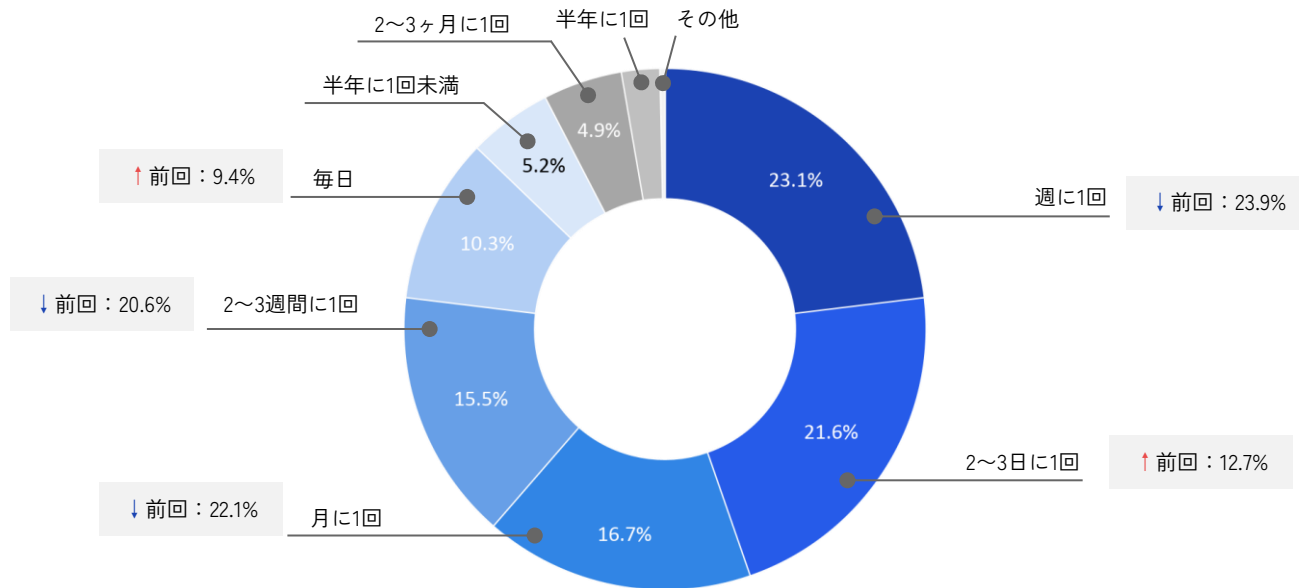


利用しない理由は「ATMや窓口で充分」「アプリをDLするのが面倒くさい」が上位。「**アプリがあるか知らない**」は前回と比較し約20%→約14%と6%減っており、**アプリの認知は上がっている**。年代別では、年代が上がるにつれ「**アプリを使うのが不安・怖い**」が多く、高年齢層のアプリ利用促進にはセキュリティや防犯観点での安心・信頼性の担保も重要となる。

銀行アプリの利用頻度

最も利用する銀行の公式アプリの利用頻度を教えてください。

n=329

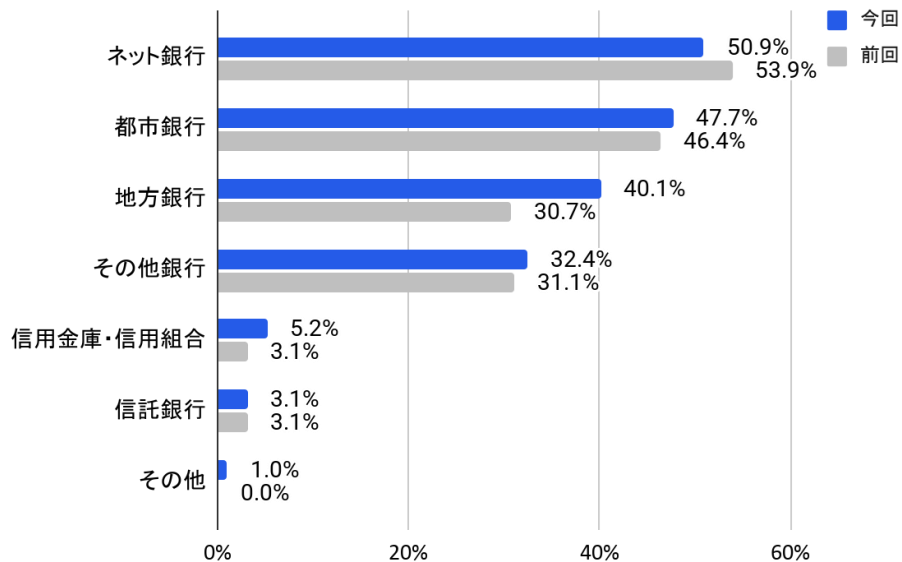


銀行アプリの利用頻度は「週に1回」が最多で約23%。前回比では最多は「週に1回」で同様だが、「2～3日に1回」の割合が前回比9%増加。2-3週間に1回や月1回の割合は減っており、アプリの利用頻度が上がっている。

月1回以上利用している銀行アプリ

銀行の公式アプリのうち、月に1回以上利用しているものを選択してください。

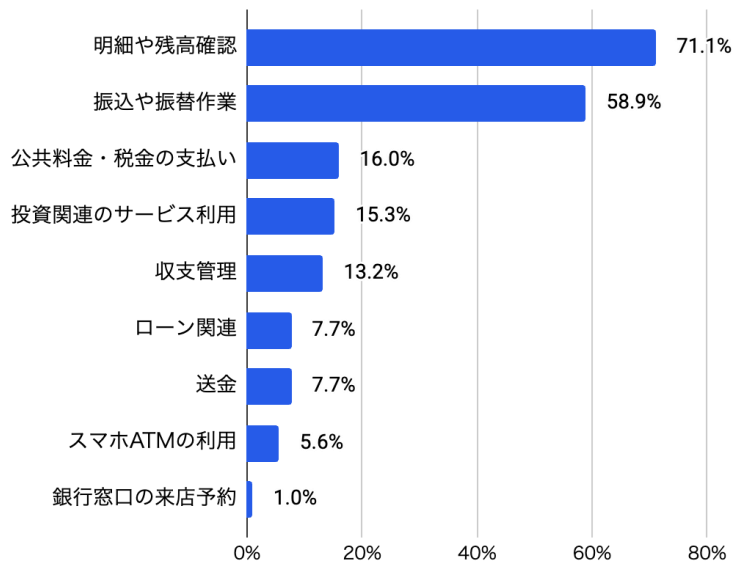
n=287
(前回: 293)



月1回以上利用しているアプリはネット銀行が最多で約51%。前回比では、「利用している銀行アプリ」でも増えていた**地方銀行が伸びており10%増加。その他銀行を上回った**。アプリの利用者数が増え、日常的に利用する銀行アプリに地方銀行が加わってきたことが見て取れる。

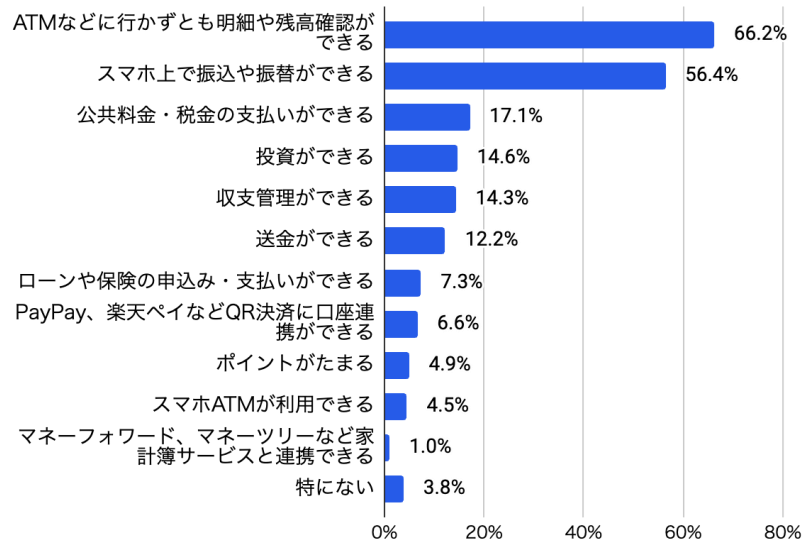
銀行アプリでよく利用する機能・メリットを感じる点

月に1回以上利用する銀行アプリで、よく利用する機能を選択してください。(3つまで)



月に1回以上利用する銀行アプリで、メリットを感じる点を選択してください。(3つまで)

n=287



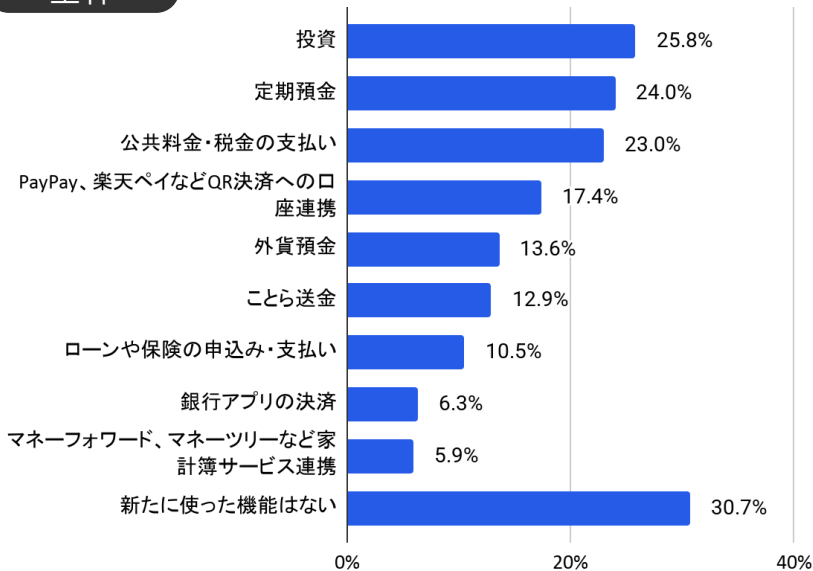
アプリでよく利用する機能・メリットを感じる点の双方で「明細・残高確認」「振込・振替」が上位2位。これまでと傾向は大きく変わらないが、機能・メリットともに「明細・残高確認」が前回比約10%減少、「公共料金・税金の支払い」「投資」が約3-4%増加した。残高確認の単目的利用から、アプリ利用目的の幅が少しずつ広がっている。また、投資の利用増がアプリ利用頻度の向上に影響していると考えられる。ポイントや家計簿サービス連携などは昨今強化されている一方で、メリットを感じている層は少ない。

直近新たに利用した機能

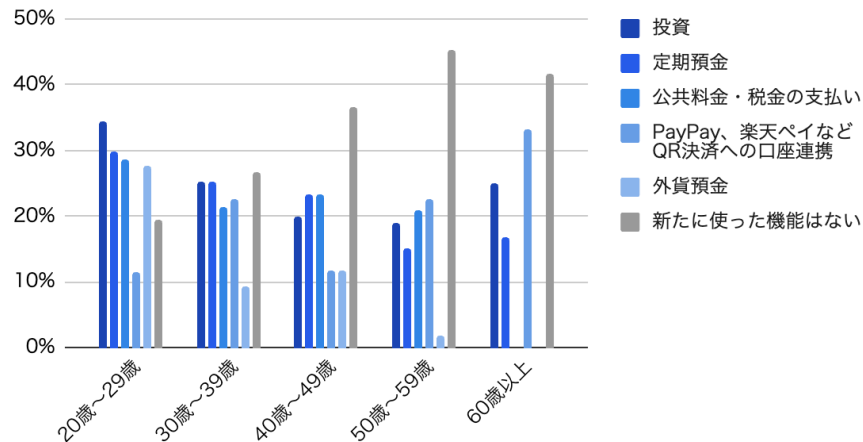
銀行アプリで、振込や残高確認以外で直近3ヶ月以内に使った機能を教えてください。

n=287

全体



年代別

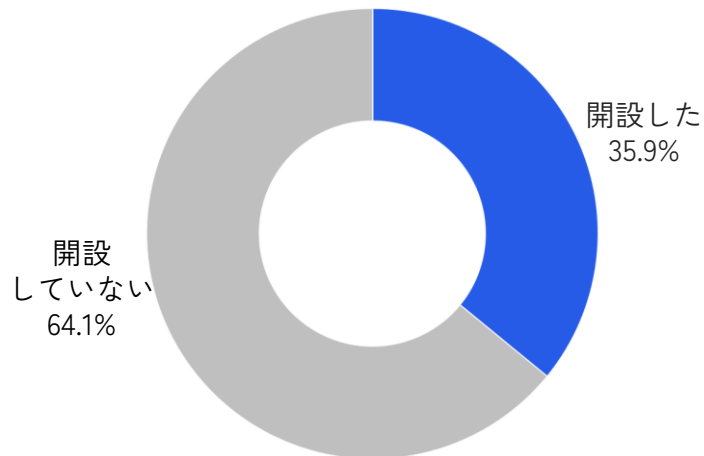


直近3ヶ月以内に使った機能では、「投資」が約26%、次いで「定期預金」。年代別では、若年層ほど投資や定期預金が多く、年代が上がるにつれ新たな機能利用はしていない。2024年の新NISA開始以降資産運用への関心が高まっているなかで、銀行アプリでも投資機能の活用が進んでいる。また、定期預金は、金利上昇に伴い銀行各社が預金金利を上げていることから、定期預金への資金シフトが進んでいることを背景に、新規利用が増えていると考えられる。

直近1年の銀行口座開設状況

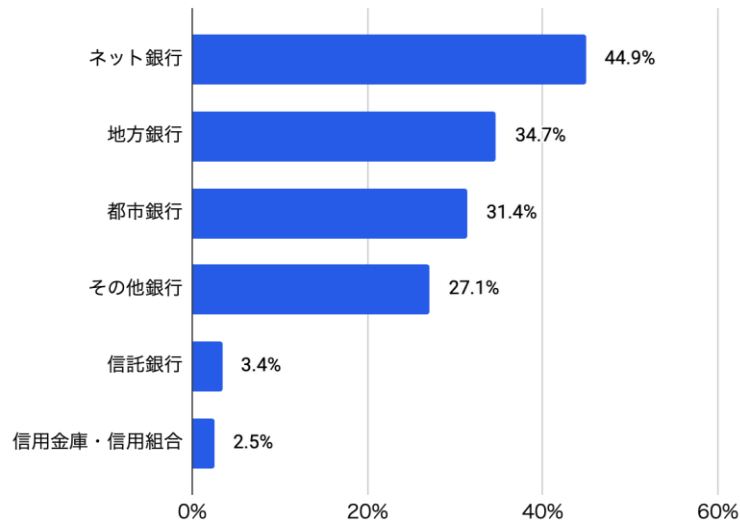
直近1年で新たに銀行口座を開設しましたか？

n=329



直近1年以内に開設した口座はどれですか？

n=118



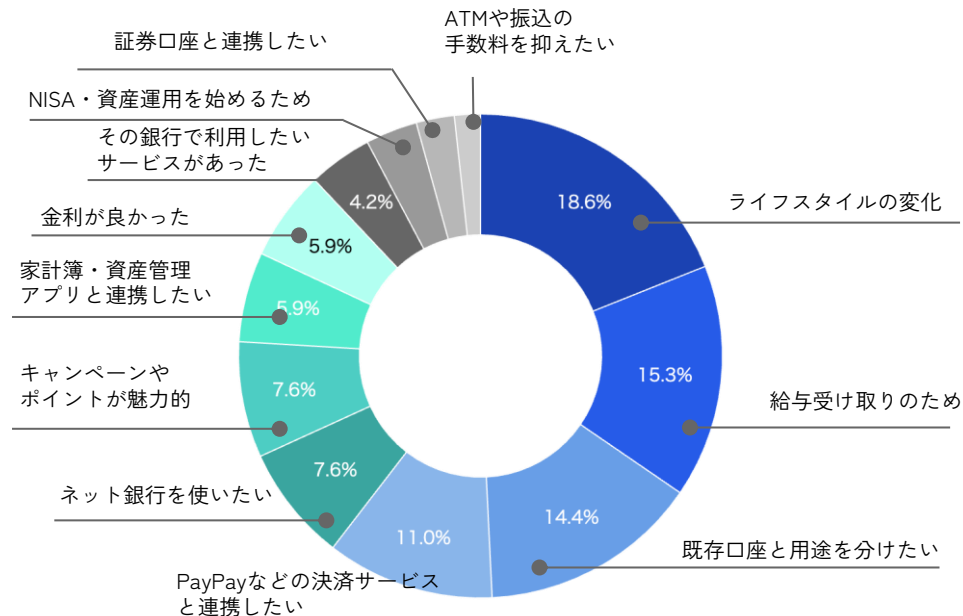
直近1年で新規口座開設をした人は約36%。前回と比較し約30%→約36%と6%増加。年代別に見ると、若年層ほど開設した人が多い。新たに開設した口座はネット銀行が最多で約60%、次いで地方銀行。地方銀行はアプリの浸透だけでなく、銀行自体の利用者が直近1年で都市銀行・その他銀行よりも増えている。

銀行口座を開設した理由（全体）

新たに銀行口座を開設した1番の理由を教えてください。

n=118

※5%以下は数値非表示



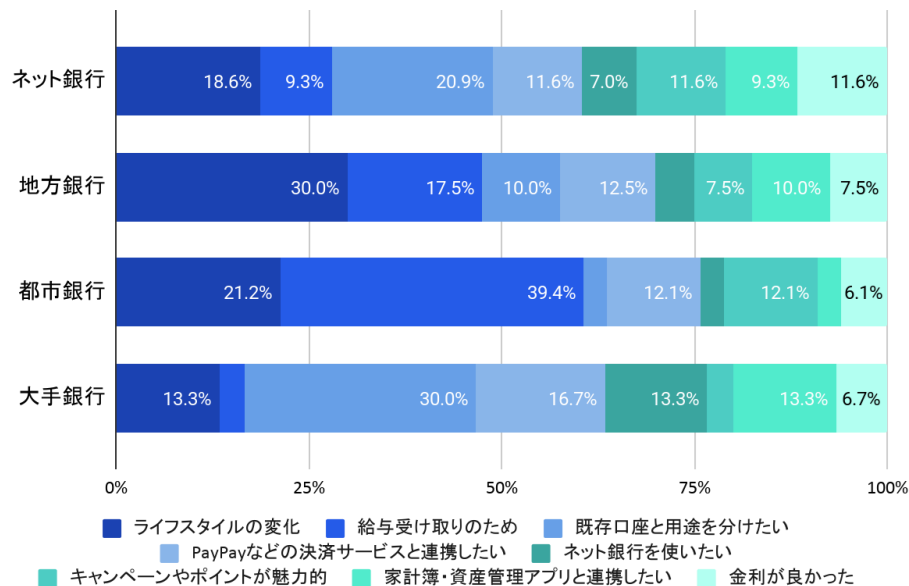
口座開設の理由は「ライフスタイルの変化」が最多で約19%、次いで「給与受け取りのため」。サービスやポイントなどの機能的価値を求めてというよりも、環境変化など外的要因が多い。また、金利上昇などの社会的流行と「アプリで新たに利用した機能」との関連性は見て取れたが、「金利が良かった」の割合は約6%と低い。銀行各社での預金獲得競争が進むなかではあるが、各社を比較し金利をきっかけに新規口座開設までする層は多くないのではないかと推察される。

銀行口座を開設した理由（銀行別開設理由）

新たに銀行口座を開設した1番の理由を教えてください。

n=118

※5%以下は数値非表示
※上位のみ抜粋し割合調整



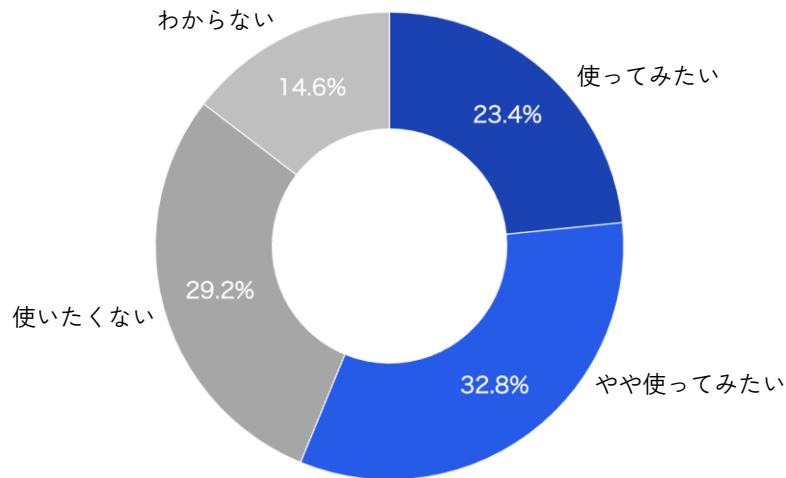
口座開設の理由を銀行別に理由を見ると、ネット銀行・大手銀行は「既存口座と用途を分けたい」が多く、サブ口座として選ばれている。地方銀行は「ライフスタイルの変化」が他行よりも多く約30%を占めており、地域密着性や相談のしやすさから生活変化のタイミングで地域の金融機関を選ぶ人が多かったのではないかと推察される。

銀行アプリでのAI活用ニーズ

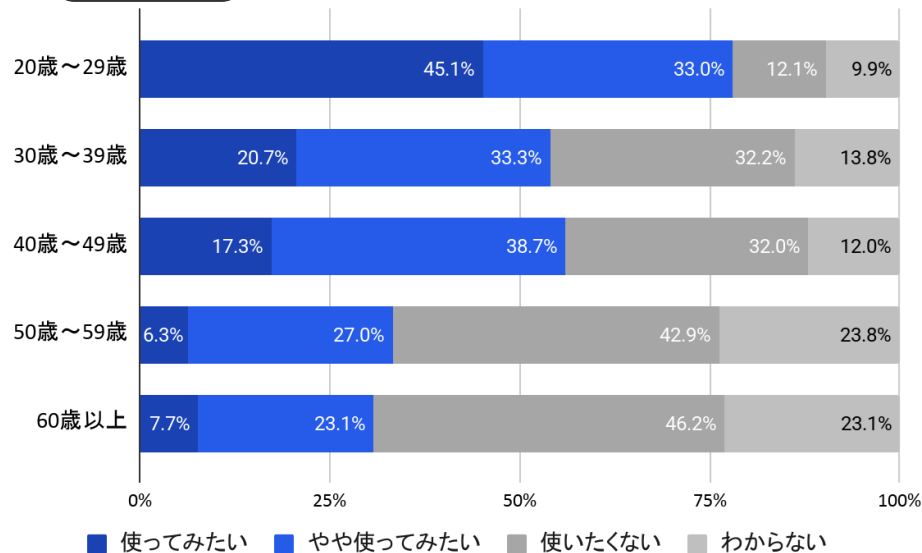
将来、銀行アプリでAIにお金の管理やお悩み相談を任せたいと思いますか？

n=329

全体



年代別



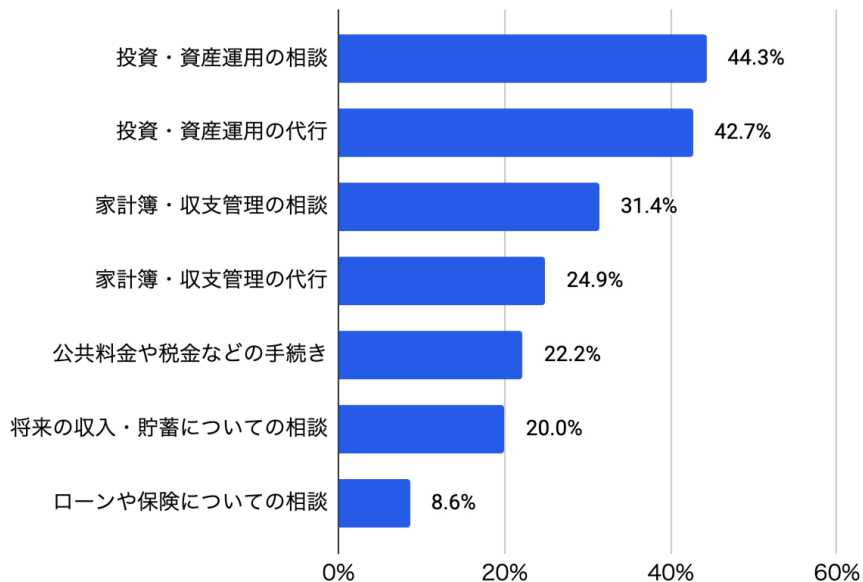
銀行アプリでAIを活用したサービスを「使ってみよう」「やや使ってみよう」が56%と半数を超えた。

年代別では20代で特に利用意向が高く、年代が上がるにつれて慎重な姿勢が見られる。一方で、AIを使いたい層ほど銀行アプリの機能を幅広く利用する傾向も見られ、デジタルサービスへの積極性とAIへの期待には一定の関連があると考えられる。

銀行アプリでAIに相談したいこと

どのようなことをAIに相談したり任せたりしたいですか？

n=185



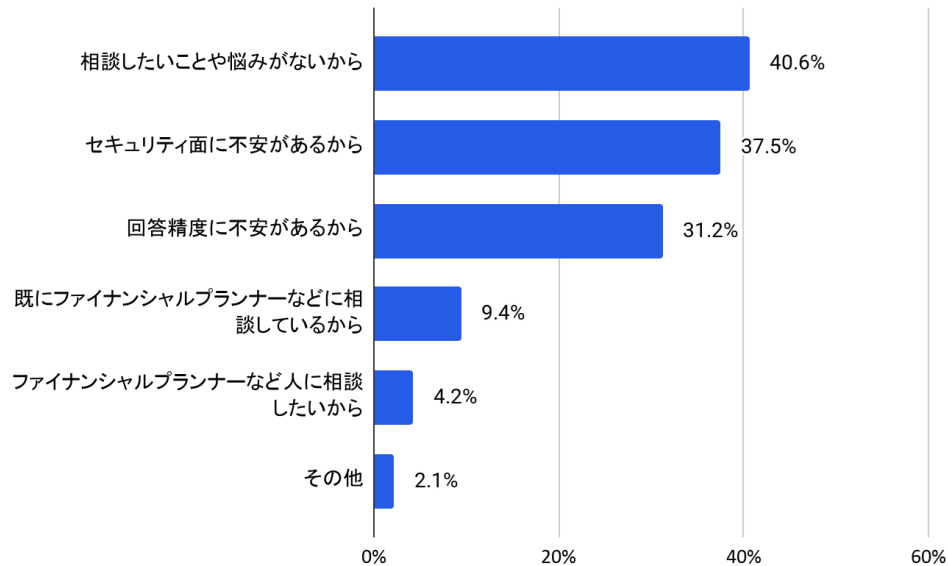
AIへ相談したいことは、「投資・資産運用の相談」「投資・資産運用の代行」が40%台と上位。

AIに期待する役割としては「投資・資産運用の相談」のような、意思決定をしてほしいというニーズだけではなく、「投資・資産運用の代行」のように、実際の手続きなどの行動までを任せたいというニーズも上位に挙がった。生活者は銀行アプリに対し、情報提供やアドバイスだけでなく、金融に関する行動そのものを支援する役割も期待している可能性がある。

AIを使いたくない理由

AIを使いたくない理由を教えてください。

n=96

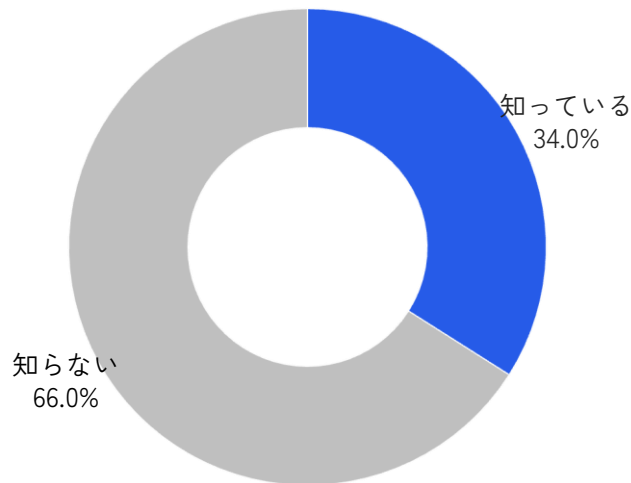


AIを使いたくない理由として最も多かったのは、『相談したいことや悩みがないから』であり、セキュリティや回答精度への不安を上回っている。AIそのものへの拒否感よりも、現時点での利用意義を感じていない層が一定数存在することがうかがえる。

銀行口座（BaaS）の利用状況

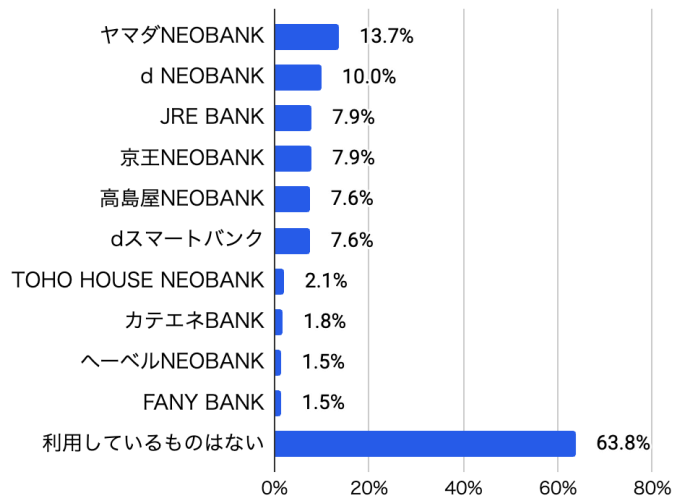
BaaS（Banking as a Service）という言葉を知っていますか？

n=329



いずれかの銀行口座（BaaS）を利用していますか？

n=329



「BaaS」という言葉の認知は、直近1年間の銀行アプリ利用者の34%と高くはない一方で、対象サービスの利用率は約36%となった。認知よりも利用が先行していることから、利用者はBaaSという仕組みを意識しているというより、普段利用するサービスを通じて、結果的に利用しているケースも多いと考えられる。

💡 BaaSとは？

- ・ BaaS（Banking as a Service）とは、銀行が持つ口座管理や決済、送金などの金融機能をAPIで外部企業に提供する仕組みです。
- ・ 企業は自社サービスに銀行機能を組み込み、金融サービスを提供できるようになり、小売企業や鉄道会社での銀行サービスが開始されています。

今回の調査から、銀行アプリは生活者の暮らしに寄り添う金融サービスとして、その役割が着実に広がっていることが見えてきました。銀行アプリ利用者は約8割に達し、「明細・残高確認」や「振込・振替」に加え、「投資」「定期預金」「公共料金・税金の支払い」など利用用途も広がっています。銀行アプリは、残高確認や振込だけでなく、資産形成や資産管理まで支える多目的なサービスへと変化しています。

AI活用は、半数以上が利用に前向きであり、資産運用や家計管理に関するアドバイスだけでなく、運用の代行など実際の手続きまで期待が広がっています。一方で、「相談したいことがない」と感じる層も多く、AIの普及には技術だけでなく、生活者が価値を実感できる利用シーンの提供が重要になると考えられます。

BaaS（Banking as a Service）は認知率こそ約34%に留まるものの、対象サービスの利用率は約36%となりました。利用者はBaaSという仕組みを意識するというよりも、普段利用するサービスを通じて自然に銀行サービスを利用しているケースが多いと考えられます。

金利環境の変化や資産形成への関心の高まりを背景に、銀行アプリは「手続きを行う場」から、生活者のお金に関する意思決定や日々の管理を支えるサービスへと進化しています。

今後は、多様化するライフスタイルや金融リテラシーに応じて、価値を実感できるサービスや日常生活に溶け込む金融体験を提供していくことが、顧客体験やエンゲージメント向上につながると考えられます。

こんなお悩みありませんか？



アイリッジのアプリ成長支援なら、 そのお悩みを解決します！

アプリ事業を成長させ、得られる成果の最大化をご支援。
戦略からデータ分析までアプリビジネスの継続的な成長をサポートします。
アプリストア最適化やUXリサーチを行い改善の方針を探ります。



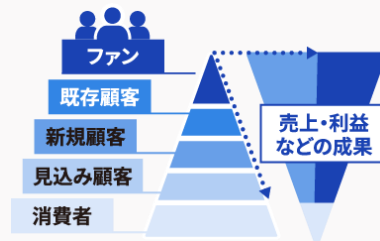
PDCAサイクルを構築



リソースを最小限に



成果を最大化



UXリサーチ

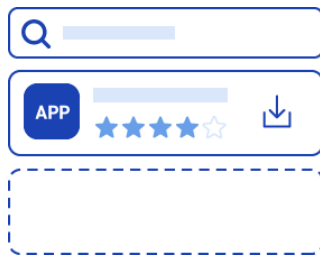
ユーザーを知り、理解を深めることで『良質なサービス体験』を実現するためにアプリの設計を見直し、改善の方針を探ります。



- ✓より深いユーザー理解でアプリの満足度向上
- ✓ユーザーの視点に立ったUI/UX改善

ASO（アプリストア最適化）

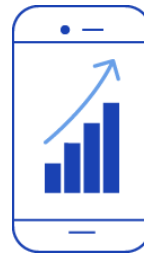
キーワード最適化による検索順位の改善だけではなく、ページやレビューの改善によるCV率の最適化にも重点を置いています。



- ✓自然流入増加で、アプリを「見つけてもらいやすく」
- ✓ページ・レビュー改善でダウンロード率向上

アプリ成長支援

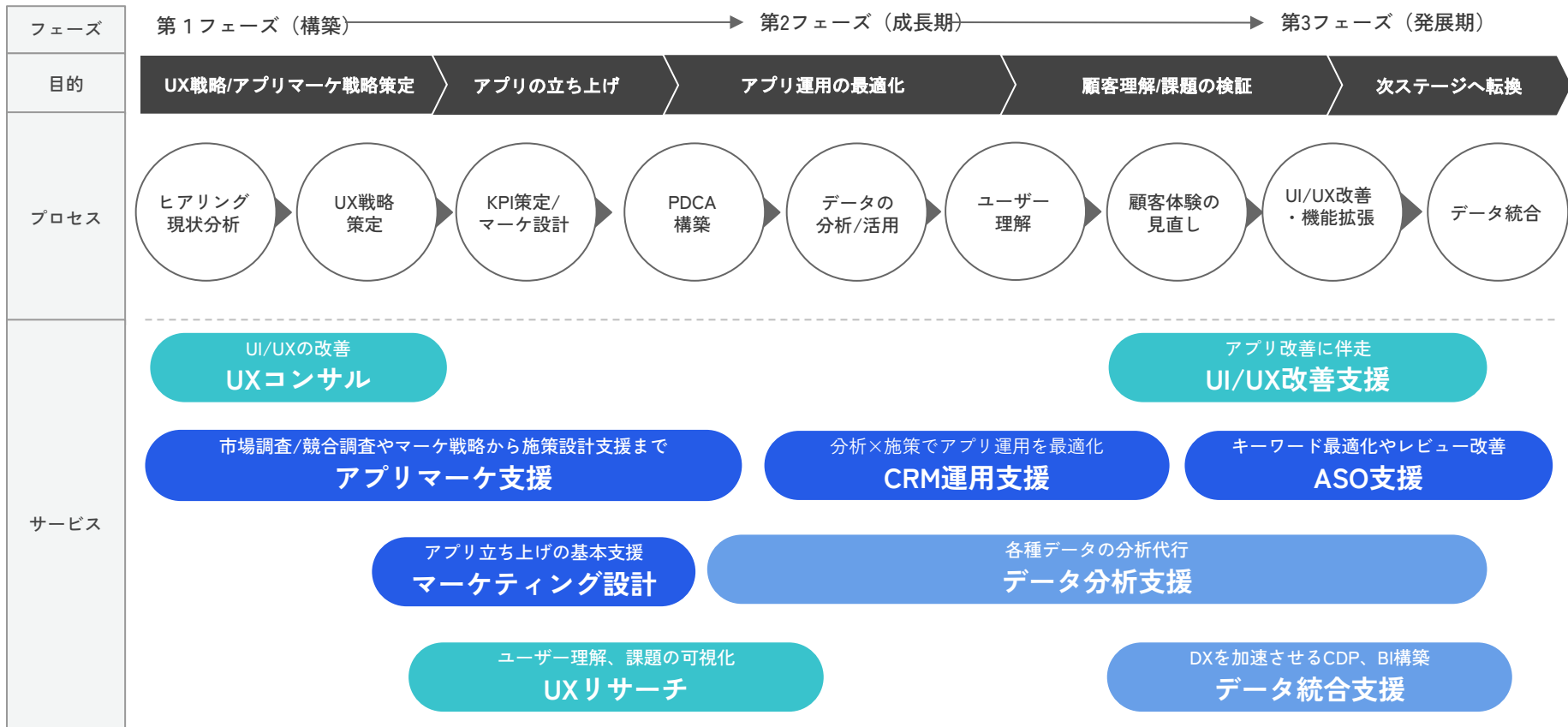
アプリ事業のビジネス企画から、リリース後のマーケティング支援やデータ分析まで、課題に合わせ様々な活動をプロがサポートします。



- ✓アプリ事業を成功に導くトータル支援
- ✓施策最適化でアプリ事業をさらに成長
- ✓ユーザーの声をもとに、UI/UXを最適化

アプリ成長支援サービス

凡例： ■マーケ支援 ■データマーケ支援 ■UXコンサル支援



お気軽にお問い合わせください



アプリ成長支援

資料ダウンロード

お問い合わせ



株式会社アイリッジ

APPBOXサービスサイト

<https://iridge.jp/service/appbox/>

アプリ成長支援サービスサイト

https://iridge.jp/service/app_growth/

東京都港区麻布台 1-11-9 BPR プレイス神谷町 10 F

<https://iridge.jp/>