

第4章. 全国銀行協会の活動の 浸透状況と評価

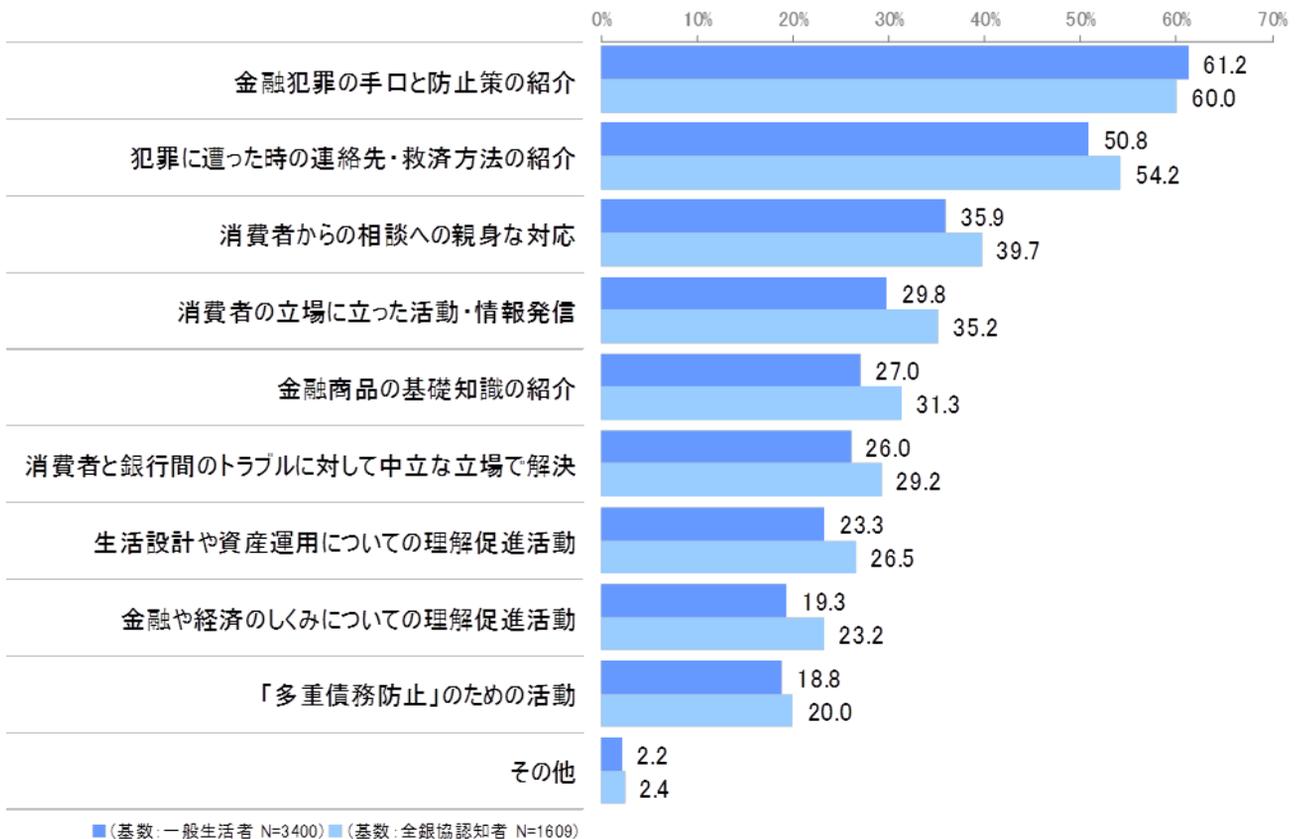
4-1. 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

Q あなたは全国銀行協会に、どのようなことを期待しますか。次の中であてはまるものをすべてお知らせください。

期待する貢献としては、「金融犯罪の手口と防止策の紹介」(61.2%)、「犯罪に遭った際の連絡先、救済方法」(50.8%)など金融有事の際の相談先としての期待が非常に高い。また以下、「親身な対応」「消費者の立場に立った活動・発信」など、消費者目線での対応に対する期待が続いている。

全銀協認知者でみると、各活動への期待が高い。

- 全般的に女性層の期待が多く特に「消費者からの相談への親身な対応」を望む声が多い。



4-1. 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

Q 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

		一般生活者（全体）											
		金融犯罪の 手口と防止策の 紹介	犯罪に遭った時の 連絡先・救済方法 の紹介	「多重債務防止」の ための活動	消費者からの相談への 親身な対応	金融商品の基礎知識の 紹介	生活設計や資産運用に ついての理解	促進活動	金融や経済のしくみに ついての理解	消費者の立場に立った 活動・情報発信	中立的な立場で解決	消費者と銀行間の トラブルに対して	その他
	全体	3400	61.2	50.8	18.8	35.9	27.0	23.3	19.3	29.8	26.0	2.2	
性×年代	男性(計)	1684	60.0	46.9	19.1	30.8	24.5	20.7	17.8	26.7	25.8	3.0	
	18～29才	327	64.8	41.0	22.3	28.4	24.2	19.9	20.2	20.5	20.2	2.8	
	30～39才	276	61.2	50.7	18.8	27.2	24.6	17.0	18.1	22.5	26.8	1.8	
	40～49才	310	58.7	46.5	23.2	34.2	27.1	24.2	18.1	25.5	31.9	1.9	
	50～59才	260	53.8	39.6	16.5	26.2	22.3	17.3	15.0	24.6	21.2	2.7	
	60～69才	295	58.0	48.8	15.9	29.8	20.7	22.7	16.3	29.2	26.1	5.4	
	70～79才	216	63.4	57.4	16.2	40.7	28.7	22.7	19.0	42.6	29.6	3.7	
	女性(計)	1716	62.4	54.7	18.5	41.0	29.5	25.9	20.8	32.9	26.2	1.3	
	18～29才	309	66.7	51.8	20.1	46.3	29.8	26.9	20.4	31.4	21.7	1.0	
	30～39才	267	61.4	52.8	19.5	43.8	27.3	31.1	24.7	27.0	21.3	0.7	
	40～49才	307	63.8	60.3	22.1	32.9	28.0	24.4	17.3	27.0	25.4	0.3	
	世帯年収	400万円未満	1069	62.3	52.4	17.7	38.3	27.2	21.6	16.9	31.6	27.3	2.4
400～600万円未満		663	61.5	51.6	20.5	36.3	26.5	24.4	21.3	29.9	25.0	1.8	
600～1000万円未満		709	61.1	51.5	20.9	35.5	27.8	27.5	22.1	29.3	25.4	1.1	
1000～1500万円未満		173	57.8	46.8	22.0	37.6	34.7	33.5	26.0	28.3	28.9	1.2	
1500万円以上		54	55.6	50.0	20.4	31.5	25.9	25.9	29.6	29.6	25.9	5.6	
保有金融資産	5000万円未満(計)	2115	61.2	52.9	20.1	38.0	28.7	25.2	21.0	31.3	25.9	1.9	
	2000万円未満(計)	1866	61.7	53.4	21.0	38.4	29.4	24.4	20.7	31.1	25.7	1.8	
	300万円未満	1014	62.4	52.1	21.5	38.2	27.0	22.8	18.6	31.6	26.2	1.9	
	300～500万円未満	270	58.5	56.3	18.5	34.4	29.3	27.8	20.0	27.4	21.9	1.9	
	500～1000万円未満	345	64.3	53.6	24.3	41.2	32.2	22.6	23.5	31.0	27.0	1.7	
	1000～2000万円未満	237	58.6	55.7	16.9	40.1	35.9	30.4	26.6	33.8	25.7	1.7	
	2000～5000万円未満	249	57.4	49.0	13.7	34.9	23.3	30.9	22.9	32.5	27.3	2.4	
	5000万円以上(計)	96	61.5	51.0	16.7	32.3	24.0	29.2	26.0	34.4	35.4	2.1	
職業別	5000万円～1億円未満	72	61.1	54.2	16.7	30.6	25.0	30.6	23.6	37.5	33.3	1.4	
	1億円以上	24	62.5	41.7	16.7	37.5	20.8	25.0	33.3	25.0	41.7	4.2	
	会社員・公務員(計)	1106	57.8	46.7	20.8	31.6	27.3	24.0	19.0	25.3	22.2	1.4	
	男性	796	57.9	44.2	21.0	27.6	24.7	21.0	17.6	23.5	22.7	1.6	
	女性	310	57.4	52.9	20.3	41.6	33.9	31.6	22.6	30.0	21.0	0.6	
	経営者・役員	31	32.3	25.8	12.9	22.6	22.6	25.8	19.4	22.6	29.0	12.9	
	自営業・自由業	231	65.4	50.6	19.0	35.1	26.8	23.8	20.3	29.9	36.4	3.0	
	専業主婦(主夫)	800	61.0	56.0	15.6	39.4	28.0	23.9	18.8	34.8	26.4	2.0	
	パート・アルバイト(計)	453	64.2	52.1	20.5	39.1	28.7	23.8	19.2	28.3	26.7	2.0	
	男性	126	65.9	45.2	16.7	28.6	19.8	11.9	14.3	23.0	23.8	5.6	
	女性	327	63.6	54.7	22.0	43.1	32.1	28.4	21.1	30.3	27.8	0.6	
	学生(計)	154	70.1	46.1	23.4	36.4	24.0	18.8	20.1	20.8	17.5	1.3	
男子学生	89	67.4	40.4	21.3	29.2	21.3	18.0	14.6	13.5	16.9	2.2		
女子学生	65	73.8	53.8	26.2	46.2	27.7	20.0	27.7	30.8	18.5	0.0		
その他	42	64.3	59.5	21.4	47.6	28.6	26.2	23.8	23.8	31.0	4.8		
無職	583	63.0	52.7	17.0	37.0	24.7	21.4	19.9	36.0	29.8	3.3		

※ : 全体より10ポイント以上高いもの : 全体より5ポイント以上高いもの : 全体より5ポイント以上低いもの : 全体より10ポイント以上低いもの

なお、N数が30サンプル未満のものには処理していない

4-1. 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

Q 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

全銀協認知者ベース

		金融犯罪の 手口と防止策の 紹介	犯罪に遭った 時の連絡先・救済 方法	「多重債務防止」 のための活動	消費者からの 相談への親身な 対応	金融商品の 基礎知識の紹介	生活設計や資産 運用についての 理解	金融や経済の しくみについての 理解	消費者の立場に 立った活動・情報 発信	消費者と銀行間 のトラブルに 対して	その他	
全体		1609	60.0	54.2	20.0	39.7	31.3	26.5	23.2	35.2	29.2	2.4
性×年代	男性(計)	902	59.6	50.8	21.1	36.4	27.6	24.5	21.3	32.2	28.3	2.9
	18～29才	102	58.8	38.2	34.3	33.3	28.4	27.5	25.5	22.5	17.6	2.9
	30～39才	97	56.7	51.5	26.8	37.1	27.8	17.5	20.6	25.8	30.9	2.1
	40～49才	132	62.9	59.1	28.8	45.5	31.8	29.5	23.5	34.1	37.9	1.5
	50～59才	159	54.7	40.3	15.7	27.0	24.5	22.0	20.1	25.8	22.0	1.9
	60～69才	226	59.3	52.7	15.9	33.2	24.3	25.2	19.0	31.4	27.9	4.4
	70～79才	186	64.0	58.1	16.1	43.0	30.6	24.2	21.5	45.7	31.7	3.2
	女性(計)	707	60.5	58.6	18.5	43.8	35.9	29.1	25.7	39.0	30.4	1.8
	18～29才	40	62.5	55.0	22.5	52.5	32.5	40.0	27.5	30.0	20.0	0.0
	30～39才	61	60.7	54.1	21.3	45.9	31.1	29.5	26.2	32.8	23.0	0.0
40～49才	86	62.8	67.4	17.4	36.0	32.6	30.2	29.1	36.0	36.0	0.0	
50～59才	135	60.7	60.7	23.7	45.2	44.4	42.2	33.3	41.5	31.1	1.5	
60～69才	210	60.0	56.7	14.8	42.4	33.8	22.4	24.3	39.5	31.4	3.3	
70～79才	175	59.4	57.1	17.7	45.7	36.0	24.0	19.4	42.3	30.9	2.3	
世帯年収	400万円未満	508	62.2	55.9	16.9	39.0	30.3	25.2	19.5	37.0	30.3	2.4
	400～600万円未満	324	58.3	55.6	22.8	41.7	29.9	23.5	24.7	34.6	34.0	3.1
	600～1000万円未満	365	61.1	54.5	23.3	42.7	31.2	30.1	27.1	33.4	26.0	0.0
	1000～1500万円未満	101	57.4	42.6	18.8	35.6	37.6	36.6	29.7	29.7	22.8	2.0
	1500万円以上	32	50.0	46.9	25.0	31.3	34.4	34.4	40.6	31.3	28.1	9.4
保有金融資産	5000万円未満(計)	1044	60.2	54.7	21.2	41.4	32.0	27.6	25.0	35.7	28.6	1.9
	2000万円未満(計)	863	60.7	55.3	22.8	41.9	33.3	26.4	24.6	36.3	28.9	1.7
	300万円未満	370	59.7	50.8	23.2	38.9	28.1	23.5	21.1	36.2	30.0	2.4
	300～500万円未満	127	56.7	59.1	21.3	39.4	35.4	29.9	25.2	33.9	28.3	0.8
	500～1000万円未満	198	65.2	58.6	25.8	47.0	37.9	24.7	26.3	37.4	29.3	1.0
	1000～2000万円未満	168	60.7	58.3	19.6	44.6	37.5	32.1	29.8	36.9	26.2	1.8
	2000～5000万円未満	181	57.5	51.9	13.3	38.7	26.0	33.1	27.1	33.1	27.6	2.8
	5000万円以上(計)	80	63.8	56.3	17.5	35.0	27.5	32.5	28.8	37.5	33.8	2.5
	5000万円～1億円未満	62	62.9	58.1	19.4	33.9	29.0	32.3	27.4	41.9	32.3	1.6
1億円以上	18	66.7	50.0	11.1	38.9	22.2	33.3	33.3	22.2	38.9	5.6	
職業別	会社員・公務員(計)	467	57.8	50.3	24.6	36.6	30.8	28.9	24.4	29.8	23.1	1.5
	男性	368	56.5	47.6	25.3	33.7	27.7	26.4	22.6	28.8	23.9	1.9
	女性	99	62.6	60.6	22.2	47.5	42.4	38.4	31.3	33.3	20.2	0.0
	経営者・役員	19	42.1	36.8	15.8	26.3	31.6	26.3	26.3	21.1	31.6	15.8
	自営業・自由業	127	65.4	54.3	15.7	38.6	28.3	22.8	20.5	31.5	33.9	3.9
	専業主婦(主夫)	410	57.6	58.0	16.8	41.7	35.1	26.6	24.1	40.5	31.7	2.9
	パート・アルバイト(計)	142	63.4	52.8	24.6	45.8	33.1	27.5	20.4	35.2	32.4	0.7
	男性	54	59.3	38.9	16.7	31.5	20.4	14.8	13.0	29.6	27.8	1.9
	女性	88	65.9	61.4	29.5	54.5	40.9	35.2	25.0	38.6	35.2	0.0
	学生(計)	35	62.9	45.7	31.4	48.6	28.6	25.7	20.0	17.1	14.3	0.0
	男子学生	26	69.2	46.2	38.5	50.0	26.9	26.9	15.4	11.5	11.5	0.0
	女子学生	9	44.4	44.4	11.1	44.4	33.3	22.2	33.3	33.3	22.2	0.0
	その他	18	61.1	66.7	27.8	44.4	33.3	38.9	33.3	27.8	22.2	0.0
	無職	391	62.9	56.3	16.1	38.9	28.1	24.0	22.5	39.9	32.7	2.8

※ : 全体より10ポイント以上高いもの : 全体より5ポイント以上高いもの : 全体より5ポイント以上低いもの : 全体より10ポイント以上低いもの

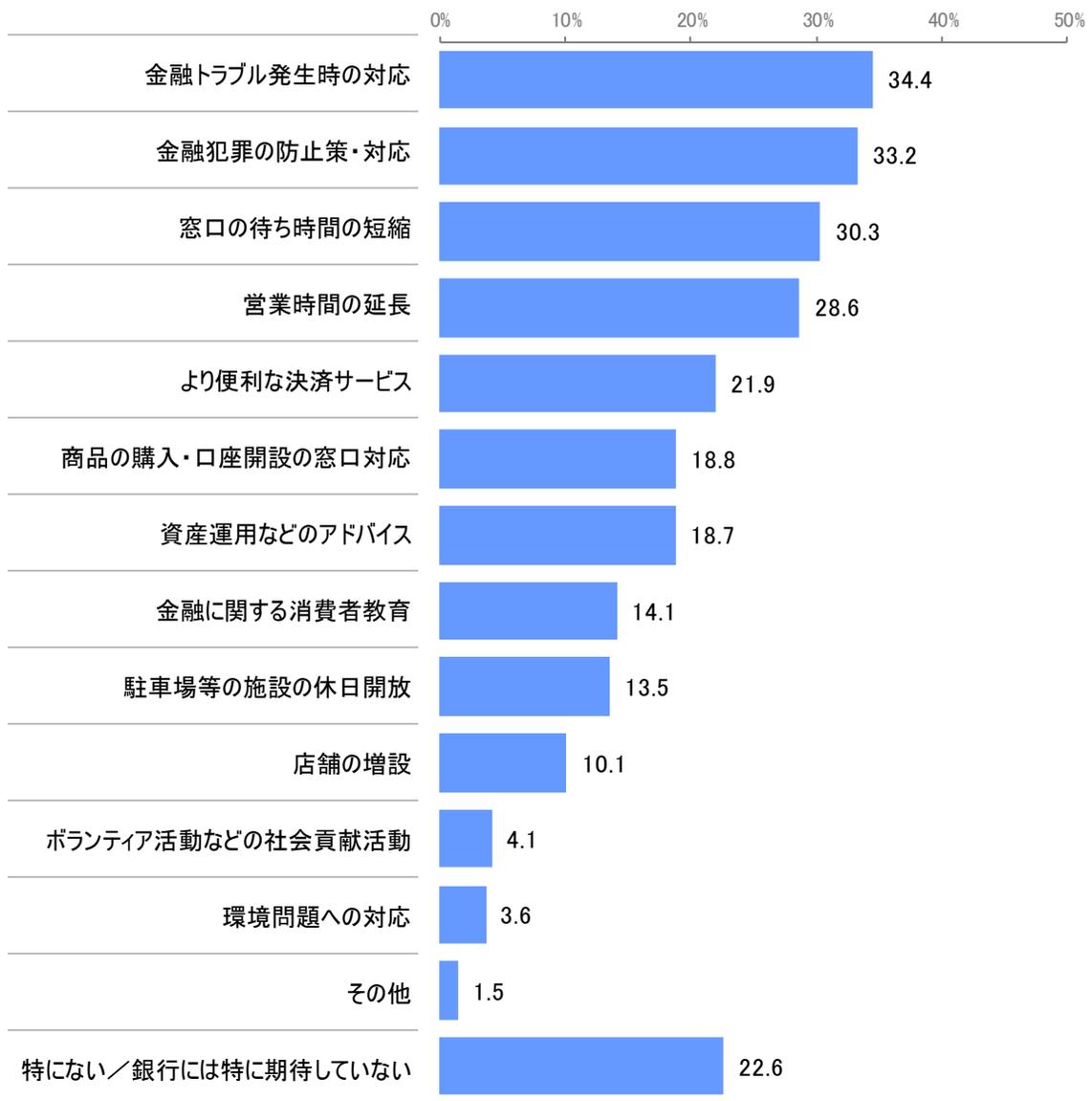
なお、N数が30サンプル未満のものには処理していない

4-2. 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点

Q 以下にあげる項目のうち、あなたが銀行(銀行業界)に対して、充実させてほしい点、期待する点はありますか。次の中からあてはまるものを、すべてお知らせください。(いくつでも)

銀行(業界)に充実させてほしい点としては、「金融トラブルの対応」「金融犯罪の防止」の他、「窓口の待ち時間の短縮」「営業時間の延長」など、窓口サービスについての要望が続いている。

- 層別で見ると、銀行の窓口やATMの利用の多かった女性層では、「営業時間の延長」などの要望も出されている。



(基数: 一般生活者 N=3400)

4-2. 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点

Q 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点

		設 商 品 の 窓 口 対 応	ビ ス の 購 入 ・ 口 座 開	よ り 便 利 な 決 済 サ ー	金 融 ト ラ ブ ル 発 生 時 の 対 応	金 融 犯 罪 の 防 止 策 ・	金 融 に 関 する 消 費 者 教 育	バ イ ア ス 運 用 な ど の ア ド	営 業 時 間 の 延 長	縮 小 の 待 ち 時 間 の 短	店 舗 の 増 設	日 開 放 駐 車 場 等 の 施 設 の 休	環 境 問 題 へ の 対 応	ポ ラ ン テ ィ ア 活 動 な ど の 社 会 貢 献 活 動	そ の 他	特 に 期 待 し て い ない ／ 銀 行 に は
全体		3400	18.8	21.9	34.4	33.2	14.1	18.7	28.6	30.3	10.1	13.5	3.6	4.1	1.5	22.6
性 × 年 代	男性(計)	1684	16.7	22.5	32.5	31.5	13.2	18.1	26.1	25.0	8.4	12.6	2.9	3.8	1.7	26.2
	18～29才	327	24.8	26.6	25.7	26.6	15.0	17.7	23.9	18.3	10.7	8.3	4.0	2.8	2.1	27.2
	30～39才	276	16.3	22.1	34.4	30.1	14.1	15.9	31.9	28.6	10.1	12.3	1.8	1.4	1.1	23.6
	40～49才	310	14.8	24.2	32.6	32.3	13.5	21.3	32.6	25.8	9.0	14.5	3.2	2.9	1.9	27.4
	50～59才	260	15.4	17.7	26.5	25.8	10.4	14.6	24.2	26.9	7.3	11.5	1.9	3.5	1.5	30.0
	60～69才	295	11.9	20.0	37.3	36.3	10.2	16.6	19.3	23.1	6.4	12.9	1.7	3.7	1.7	28.1
	70～79才	216	15.7	23.6	40.7	40.3	16.2	22.7	24.1	29.6	5.6	17.6	5.1	10.2	1.9	19.0
	女性(計)	1716	20.9	21.4	36.4	34.9	14.9	19.4	31.2	35.5	11.8	14.4	4.4	4.5	1.3	19.1
	18～29才	309	26.9	29.1	33.3	32.0	19.4	19.7	39.5	35.6	17.8	13.9	4.9	3.9	1.3	21.7
	30～39才	267	23.6	21.3	38.6	34.8	17.6	23.2	34.8	33.7	13.9	15.7	4.1	1.5	1.1	16.5
	40～49才	307	19.5	20.5	40.4	36.5	13.7	16.3	30.9	33.2	11.4	15.0	2.3	2.6	0.3	17.3
50～59才	260	23.5	23.8	39.6	39.2	14.2	20.0	34.6	38.5	13.5	16.2	2.3	4.2	0.8	12.7	
60～69才	313	14.1	16.9	32.6	34.2	12.5	17.6	28.1	39.3	7.0	11.2	5.8	5.8	2.6	20.4	
70～79才	260	18.1	16.2	34.2	33.1	11.9	20.4	18.1	32.3	7.3	15.0	6.9	9.2	1.5	25.4	
主 利 用 金 融 機 関	銀行利用者(計)	2331	19.4	23.2	35.0	34.1	14.8	19.9	29.3	30.1	10.3	13.9	3.6	4.1	1.5	20.8
	都市銀行	1002	20.7	23.0	37.1	36.5	15.3	21.6	29.7	30.7	11.7	12.1	3.9	4.5	1.2	19.9
	地方銀行	997	19.6	21.7	34.3	32.8	14.4	18.5	30.2	31.4	9.7	14.9	3.5	4.1	1.7	20.4
	第二地方銀行	86	22.1	24.4	31.4	34.9	14.0	23.3	29.1	33.7	5.8	24.4	1.2	2.3	1.2	18.6
	インターネット専業銀行	200	13.0	30.0	31.0	30.5	15.5	18.5	23.5	24.0	9.0	13.5	3.0	3.0	2.0	27.5
	その他の銀行	33	12.1	27.3	33.3	27.3	9.1	12.1	36.4	9.1	9.1	15.2	6.1	3.0	3.0	21.2
	銀行以外(計)	1054	17.6	19.4	33.6	31.8	12.5	16.3	27.4	31.0	9.9	12.8	3.9	4.4	1.5	26.0
	信用金庫・信用組合	185	15.1	21.1	35.1	38.9	15.7	13.0	25.4	28.1	4.9	13.0	3.2	4.9	2.2	21.6
	農協・漁協	50	16.0	20.0	32.0	32.0	12.0	8.0	18.0	30.0	12.0	12.0	2.0	2.0	2.0	30.0
	ゆうちょ銀行	776	18.0	19.5	34.0	30.3	12.2	17.7	28.7	32.2	10.6	12.8	4.4	4.6	1.4	25.9
その他の金融機関	43	20.9	9.3	20.9	27.9	4.7	16.3	23.3	23.3	16.3	14.0	0.0	0.0	0.0	41.9	
世 帯 年 収	400万円未満	1069	18.2	19.9	35.0	34.2	14.2	16.9	26.7	30.3	9.6	12.7	3.4	3.6	1.0	22.9
	400～600万円未満	663	19.0	23.5	36.2	34.8	14.6	20.8	33.3	31.8	11.5	17.3	3.8	5.0	1.4	17.9
	600～1000万円未満	709	22.1	26.5	34.6	32.7	15.0	22.6	32.7	31.6	10.4	16.2	4.4	4.8	1.7	18.5
	1000～1500万円未満	173	22.5	24.9	40.5	38.2	17.3	24.9	28.9	32.9	13.9	11.6	4.0	5.8	1.2	13.9
	1500万円以上	54	18.5	24.1	33.3	37.0	22.2	24.1	25.9	22.2	13.0	18.5	5.6	7.4	1.9	27.8
保 有 金 融 資 産	5000万円未満(計)	2115	20.6	23.4	37.1	34.9	15.4	21.2	31.6	31.7	11.0	15.1	3.6	4.4	1.5	18.4
	2000万円未満(計)	1866	21.3	23.5	37.3	34.6	15.1	20.4	32.3	32.1	11.4	15.0	3.7	3.8	1.4	18.7
	300万円未満	1014	20.6	23.7	36.3	34.3	15.6	17.1	32.4	30.8	11.7	13.3	3.2	3.2	1.3	20.6
	300～500万円未満	270	25.2	22.2	38.5	31.1	13.7	23.0	32.2	32.2	11.9	14.8	3.7	3.3	1.1	18.1
	500～1000万円未満	345	22.9	26.4	38.8	34.8	13.3	24.3	32.5	35.1	12.2	18.0	3.8	4.6	0.9	14.8
	1000～2000万円未満	237	17.7	20.3	38.0	39.2	17.3	26.2	31.6	33.3	8.4	18.1	5.9	5.5	3.0	16.9
	2000～5000万円未満	249	14.9	22.1	35.7	37.8	17.7	27.3	26.1	28.9	7.6	16.1	3.2	9.2	2.4	16.1
	5000万円以上(計)	96	13.5	18.8	31.3	29.2	15.6	18.8	22.9	26.0	6.3	12.5	3.1	7.3	1.0	27.1
	5000万円～1億円未満	72	13.9	15.3	31.9	27.8	13.9	16.7	22.2	27.8	6.9	12.5	2.8	5.6	0.0	26.4
	1億円以上	24	12.5	29.2	29.2	33.3	20.8	25.0	25.0	20.8	4.2	12.5	4.2	12.5	4.2	29.2
職 業 別	会社員・公務員(計)	1106	19.6	23.5	34.4	31.5	14.7	19.1	33.5	29.0	10.8	13.6	2.7	2.6	0.9	23.1
	男性	796	18.7	22.9	31.7	29.1	14.1	19.0	29.3	26.1	9.0	13.1	2.3	2.4	1.1	25.5
	女性	310	21.9	25.2	41.6	37.4	16.5	19.4	44.2	36.5	15.5	14.8	3.9	3.2	0.3	17.1
	経営者・役員	31	9.7	22.6	19.4	16.1	12.9	3.2	32.3	29.0	6.5	6.5	0.0	0.0	12.9	29.0
	自営業・自由業	231	13.0	23.4	32.9	37.2	10.8	15.6	25.1	29.4	7.4	13.0	4.8	4.8	0.9	26.0
	専業主婦(主夫)	800	18.6	17.5	34.5	33.5	13.3	19.1	25.4	34.0	10.8	13.9	4.5	5.0	1.6	20.9
	パート・アルバイト(計)	453	20.5	24.5	34.2	33.8	14.1	20.5	32.7	33.1	12.1	15.0	3.1	4.6	0.7	19.9
	男性	126	14.3	18.3	31.7	30.2	12.7	16.7	21.4	19.0	7.9	9.5	2.4	5.6	0.8	33.3
	女性	327	22.9	26.9	35.2	35.2	14.7	22.0	37.0	38.5	13.8	17.1	3.4	4.3	0.6	14.7
	学生(計)	154	31.8	26.6	29.9	27.9	18.8	20.1	23.4	24.0	9.1	7.1	5.8	3.9	3.9	26.0
	男子学生	89	28.1	22.5	25.8	24.7	12.4	20.2	18.0	16.9	3.4	6.7	3.4	3.4	5.6	27.0
	女子学生	65	36.9	32.3	35.4	32.3	27.7	20.0	30.8	33.8	16.9	7.7	9.2	4.6	1.5	24.6
	その他	42	19.0	19.0	33.3	26.2	14.3	21.4	21.4	28.6	7.1	11.9	7.1	7.1	7.1	16.7
	無職	583	15.4	21.4	37.2	37.0	13.9	17.7	24.0	27.6	8.1	14.1	3.6	5.3	1.7	23.8

※ ■ : 全体より10ポイント以上高いもの ■ : 全体より5ポイント以上高いもの ■ : 全体より5ポイント以上低いもの ■ : 全体より10ポイント以上低いもの

なお、N数が30サンプル未満のものには処理していない