

よりよい銀行づくりのためのアンケート
—全国3350人の銀行利用・評価・イメージ—

2006年11月
全国銀行協会

目 次

I 調査概要

II 調査結果概要

III 調査結果

第1章 金融機関の利用状況

- 1. 1 銀行の利用実態・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 13
- 1. 2 取引金融機関の満足度・・・・・・・・・・・・ 16
- 1. 3 取引金融機関の利用頻度・・・・・・・・・・・・ 18
- 1. 4 銀行に対する意識の変化・・・・・・・・・・・・ 20

第2章 金融商品の利用状況

- 2. 1 金融商品・資産運用・ローンに対する消費者意識・・ 27
- 2. 2 金融商品(リスク性商品) 利用実態・・・・・・・・ 28
- 2. 3 リスク性商品販売時の商品説明について・・・・ 29
- 2. 4 ローン商品の利用状況・・・・・・・・・・・・ 31

第3章 銀行のサービスについて

- 3. 1 新業務委託について・・・・・・・・・・・・ 33
- 3. 2 銀行の顧客優遇サービスについて・・・・ 34
- 3. 3 高齢者サービスの留意点・・・・・・・・・・・・ 36

第4章 金融犯罪、多重債務問題について

- 4. 1 金融犯罪に対する意識・・・・・・・・・・・・ 38
- 4. 2 多重債務問題対策について・・・・・・・・・・・・ 43

第5章 銀行の情報公開、広報活動について

- 5. 1 金融商品・サービスについての情報入手経路・・・・ 45
- 5. 2 銀行の経営情報への関心度・・・・・・・・・・・・ 46
- 5. 3 全国銀行協会の広報活動について・・・・ 47
- 5. 4 銀行とりひき相談所について・・・・・・・・・・・・ 49
- 5. 5 CSR・環境問題について・・・・・・・・・・・・ 51

第6章 郵貯民営化について

- 6. 1 銀行と郵便貯金の比較評価・・・・・・・・・・・・ 54
- 6. 2 郵政民営化に対する全国銀行協会の立場への評価・・ 55