

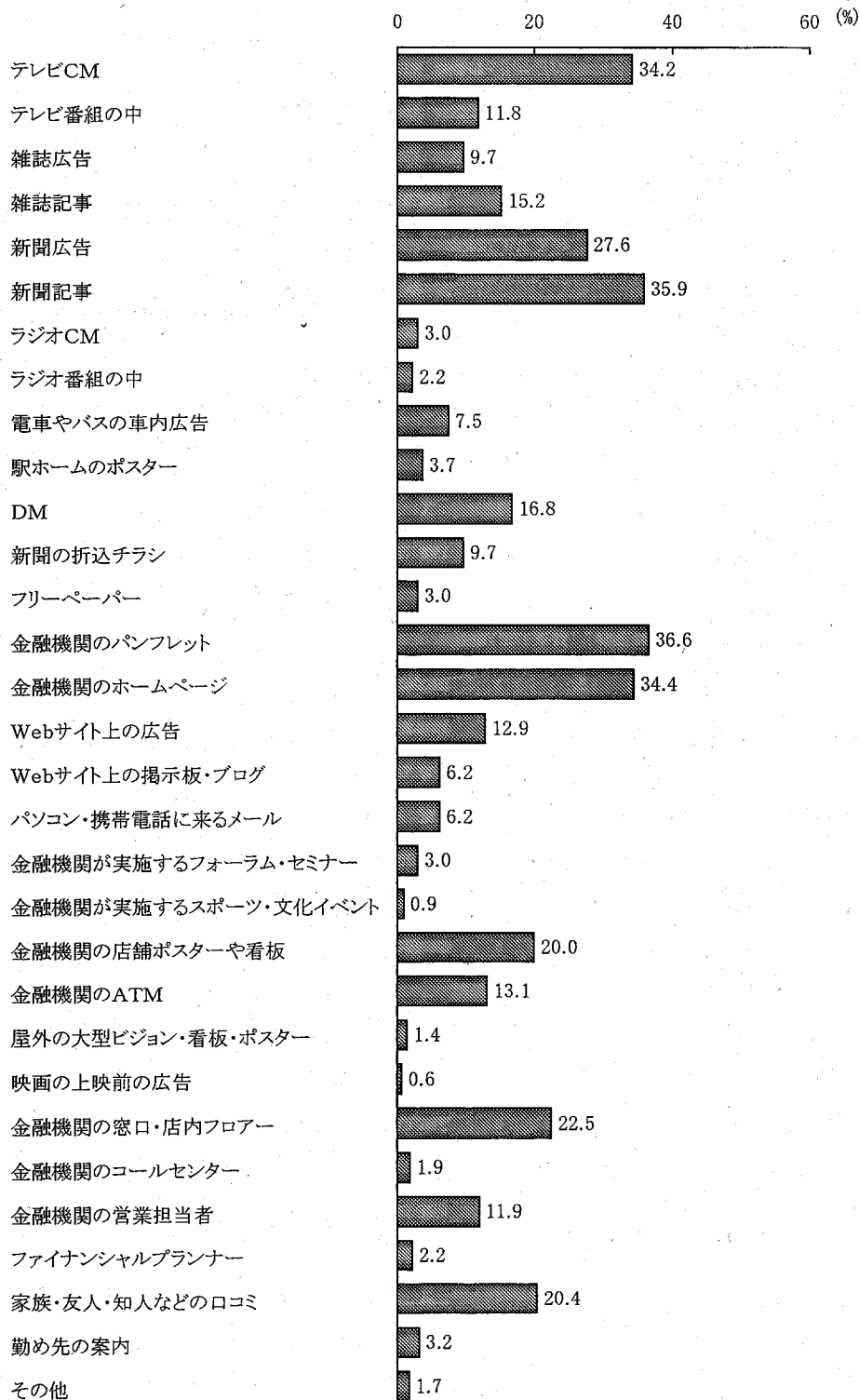
第5章  
銀行の情報公開、広報活動について

## 5.1 金融商品・サービスについての情報入手経路

主要情報源は金融機関のパンフレット・HPと新聞記事・広告、テレビCM。

- 銀行の商品・サービスに関する情報源としては、「金融機関のパンフレット」(36.6%)、「新聞記事」(35.9%)、「金融機関のホームページ」(34.4%)、「テレビCM」(34.2%)、「新聞広告」(27.6%)が上位にあげられている。

Q あなたは、銀行(銀行全体)の商品・サービスを利用するにあたり、どこから情報入手されますか。次の中からいくつでも結構ですのでお知らせください。(複数回答可)

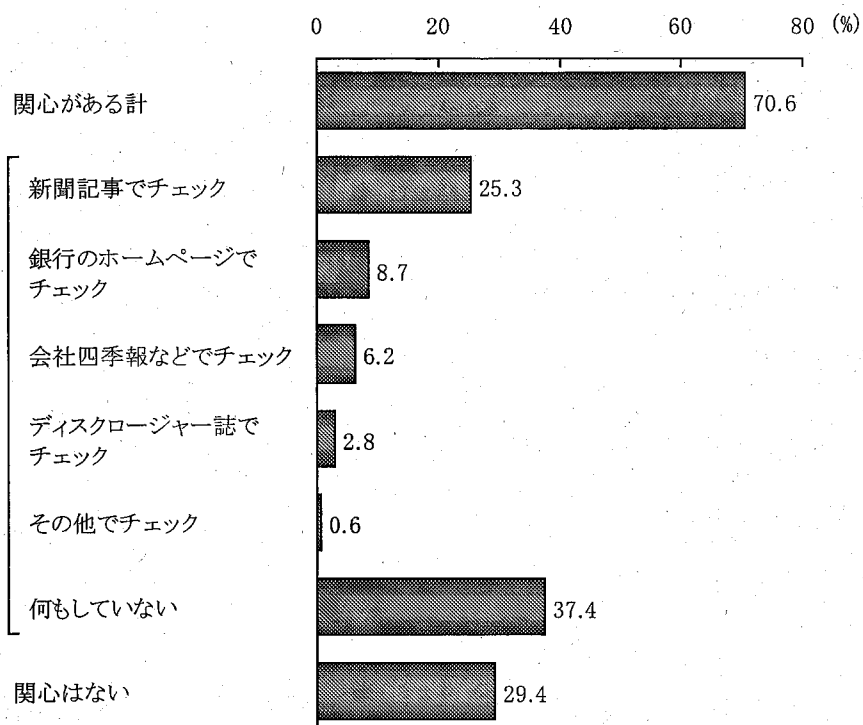


## 5.2 銀行の経営情報への関心度

7割が銀行の経営情報に関心あり。情報は「新聞記事でチェックしている」人が多い。

- 銀行の経営情報については、「関心はあるが何もしていない」(37.4%)が最も多い。
- 次いで「新聞記事でチェック」(25.3%)が多く、「銀行のホームページ」(8.7%)、「会社四季報」(6.2%)、「ディスクロージャー誌」(2.8%)はそれぞれ数%となっている。

Q ところで、あなたは、銀行(銀行全体)の経営情報について関心はありますか。(複数回答可)



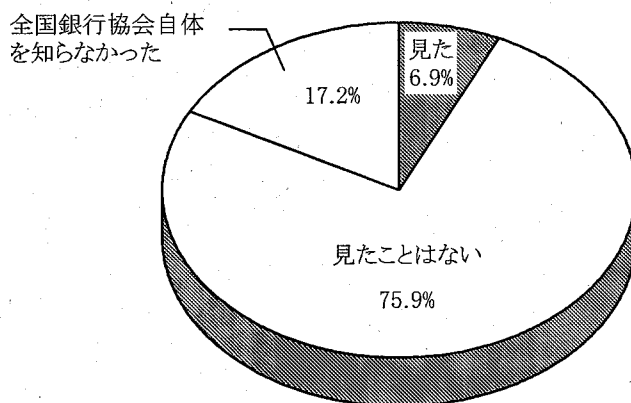
### 5.3 全国銀行協会の広報活動について

#### 5.3.1 全国銀行協会公式サイト閲覧経験

全国銀行協会公式サイトを見たことがある人は7%。

- 全国銀行協会公式サイトを「見た」人は6.9%である。
- 閲覧の目的は「銀行について調べたかったから」(2.4%)、「新聞やTVのニュースを見て」(2.2%)などである。

Q 「全国銀行協会」とは、日本国内で銀行の代表として、銀行業の発展のために活動している協会です。あなたは、全国銀行協会公式サイトをご覧になったことがありますか。また、ご覧いただいたきっかけや目的はどのようなことからですか。(複数回答可)



#### <閲覧目的>

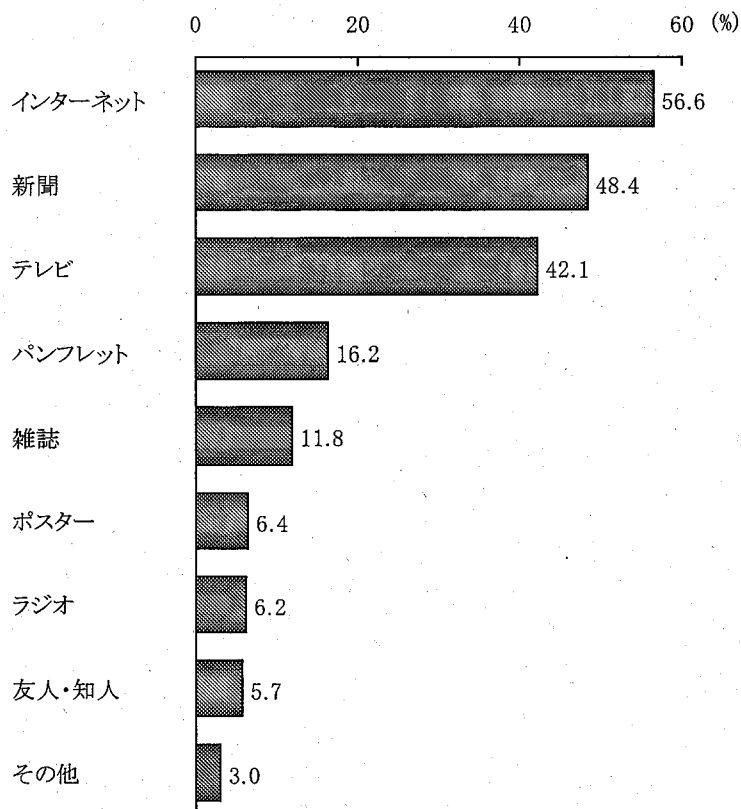
銀行について調べたかったから	2.4
新聞やTVのニュースを見て	2.2
全国銀行協会の広告を見て	1.4
全国銀行協会について調べたかったから	1.4
セキュリティの取組みなどの情報収集	1.1
トラブルがあったから	0.4
金融教育のコンテンツを探していたから	0.4
その他	0.8

### 5.3.2 全国銀行協会の今後の媒体に対する要望

全国銀行協会の情報媒体としては「インターネット」「新聞」「テレビ」を望む声が多い。

- 全国銀行協会から銀行に関する情報を得る場合、望ましい媒体としては「インターネット」(56.6%)が最も高く、「新聞」(48.4%)、「テレビ」(42.1%)がこれに続いている。
- その他は「パンフレット」が16.2%、「雑誌」が11.8%と見られる以外はいずれも10%未満のスコアにとどまっている。

Q あなたは、全国銀行協会から銀行に関する情報を得る場合、どのようなところ(媒体)から情報を得たいと思いますか。(複数回答可)



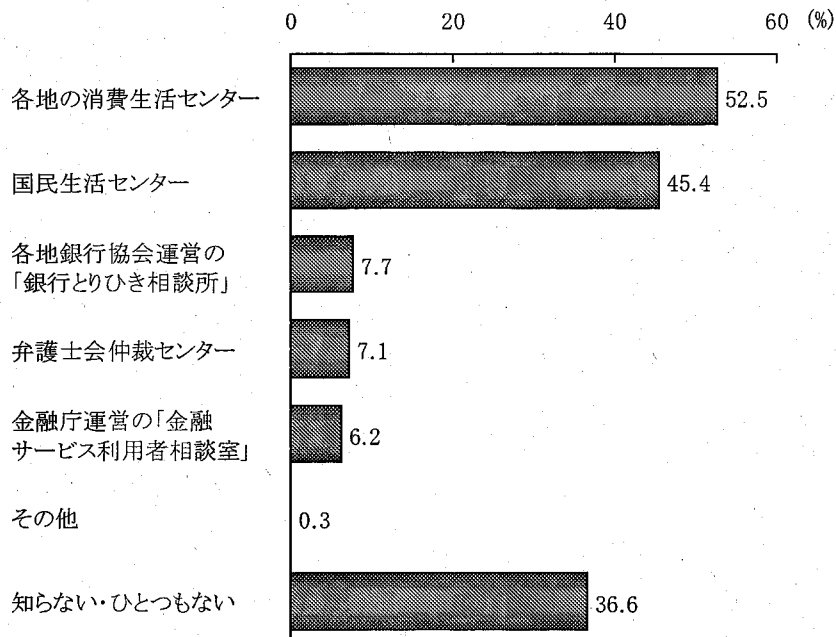
## 5.4 銀行とりひき相談所について

### 5.4.1 各相談所の認知

「各地の消費生活センター」と「国民生活センター」の認知率が高い。「銀行とりひき相談所」の認知率は1割弱。

- 銀行取引についての相談窓口で最も認知率の高いのは「各地の消費生活センター」(52.5%)であり、「国民生活センター」(45.4%)がこれに続いている。
- 各地銀行協会運営の「銀行とりひき相談所」の認知率は7.7%と、1割未満にとどまっている。

Q 話は変わりますが、あなたは、銀行取引について相談などができる以下の窓口のうち、ご存知の窓口をお知らせください。(複数回答可)

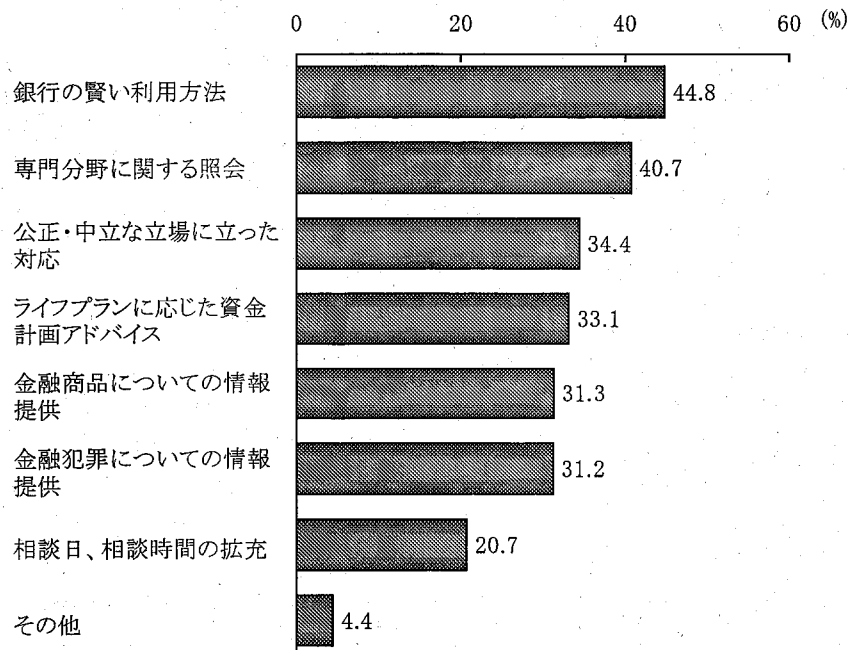


## 5. 4. 2 「銀行とりひき相談所」に期待する提供情報や対応

「銀行の賢い利用法」や「専門分野に関する照会」の要望が強い。

- 銀行とりひき相談所に希望する提供情報や対応としては「銀行の賢い利用方法」(44.8%)が最も高く、「専門分野に関する照会」(40.7%)がこれに続いている。
- 以下、「公正・中立な立場に立った対応」(34.4%)、「ライフプランに応じた資金計画へのアドバイス」(33.1%)、「金融商品についての情報提供」(31.3%)、「金融犯罪についての情報提供」(31.2%)の順である。

Q 「銀行とりひき相談所」は、銀行(銀行全体)に関するさまざまなご相談やご照会などを受けるための窓口です。あなたが実際に利用する場合、どのような情報・対応などをお望みですか。(複数回答可)



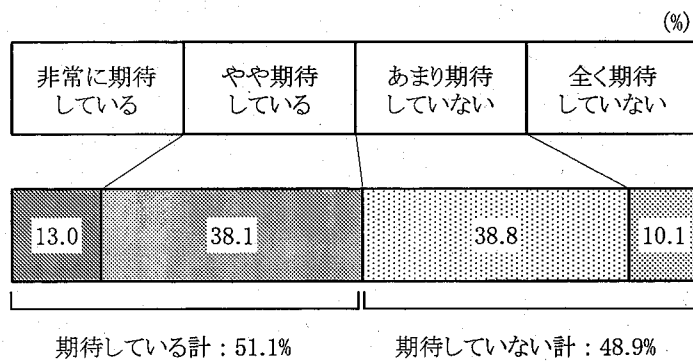
## 5.5 CSR・環境問題について

### 5.5.1 社会貢献に関する取り組み期待

#### 銀行の社会貢献活動に対して「期待している」人は5割。

- 銀行(銀行全体)の社会貢献活動に対する期待度をみると、「非常に期待している」は13.0%、「やや期待している」は38.1%であり、両者を併せると51.1%が「期待している」と回答している。
- 一方、「あまり期待しない」は38.8%、「全く期待していない」は10.1%であり、「期待している」と「期待していない」が拮抗している。

Q 銀行(銀行全体)の社会貢献活動に対して、どの程度、期待されていますか。





## 5.5.2 社会貢献に関する取り組みの有効性評価

銀行に期待される社会貢献活動は「社会貢献財団・基金の設置」「環境問題解決への協力」など。

- 銀行の社会貢献活動として期待される取り組みとしては、「社会貢献財団・基金の設置」(64.7%)が最も高く、「環境問題解決への協力」(58.9%)がこれに続いている。
- 「社会福祉系NPO・NGOとの連携」は34.4%、「銀行員・OB等によるボランティア人材バンク設置」は30.6%である。

Q では、銀行(銀行全体)の社会貢献活動としてはどのような取組みを期待しますか。次の中からいくつでも結構です。なお知らせください。(複数回答可)

