

よりよい銀行づくりのためのアンケート
全国3500人の銀行利用・評価・金融意識

2009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. 銀行利用実態

1-1. 金融機関の口座保有状況・主利用金融機関	22
1-2. 主利用金融機関の利用理由	24
1-3. 主利用金融機関での利用サービス	26
1-4. 主利用金融機関の満足度	28
1-5. 主利用金融機関の不満理由	30
1-6. チャンネル別銀行利用頻度	32

第2章. 多様化する決済サービスへの期待／不満について

2-1. 銀行の決済サービスについて	33
2-2. 不満・不便を感じている決済サービス	35
2-3. ローン商品の利用状況／利用予定	37

第3章. 銀行との付き合い・意識の変化／情報について

3-1. 銀行取引数の変化	39
3-2. 銀行とのつきあい方の変化	41
3-3. 銀行への「信頼感」の変化	43
3-4. 「お金のこと」「資産の運用」等に関する情報源	45

第4章. リスク性商品検討／購入時の銀行からの説明について

4-1. 資産運用時の重視点	47
4-2. 資産運用商品の認知／利用	49
4-3. 資産運用商品の検討／購入	51
4-4. リスク性の認知／仕組みの認知	53
4-5. リスク性商品の仕組み認知度	55
4-6. 「金融商品取引法」によるリスク性商品詳細説明の必要性の認知	57
4-7. リスク性商品購入検討時の商品説明について	59
4-8. 商品説明の時間について	61
4-9. 商品説明に対する不足感	63
4-10. 商品説明時のパンフレット・チラシのわかりやすさ	65
4-11. 商品説明時のパンフレット・チラシの不満点	67

Ⅲ. 調査結果

第5章. 金融経済教育のニーズについて／全国銀行協会の金融経済活動に対する評価と期待

5-1. 自身の資産運用全般についての満足度	69
5-2. 資産運用の必要性(非資産運用者)	71
5-3. 資産運用検討のきっかけについて	73
5-4. 自身の金融知識、判断能力についての満足度	75
5-5. 自身の銀行金融商品情報についての満足度	77
5-6. 自身の銀行金融商品情報の必要度	79
5-7. 金融に関する情報の希望入手先	81
5-8. 「金融経済教育」の希望度	83
5-9. 「金融経済教育」の必要性について	85
5-10. 「金融経済教育」の必要開始年齢	87
5-11. 全国銀行協会提供無料刊行物の認知度	89
5-12. 全国銀行協会提供無料刊行物の閲読経験・閲読意向	91
5-13. 「どこでも出張講座」について	93
5-14. 「金融経済教育」サイトのアクセス経験	95
5-15. 「金融経済教育」サイトの利用意向	97
5-16. 「返済シミュレーション」コンテンツの利用意向	99
5-17. 銀行に充実させてほしい点・期待する点	101

第6章. 金融トラブルの救済施策のニーズについて

6-1. 金融トラブルの身近度	103
6-2. 金融トラブルの社会問題化(増減傾向)	105
6-3. 金融トラブル遭遇時の想定相談先	107
6-4. 銀行とりひき相談所／あっせん委員会／カウンセリングサービスの認知	109
6-5. 銀行とりひき相談所／あっせん委員会／カウンセリングサービスの必要性	111
6-6. 金融ADRの必要性	113

第7章. 金融犯罪に対するセキュリティ意識の浸透について

7-1. 金融犯罪の認知度／不安度	115
7-2. 金融犯罪を防ぐ方策の認知度／実施度	128
7-3. 金融犯罪に遭遇した経験	131
7-4. 全国銀行協会の金融犯罪防止に対する取組みの有用性	133

第8章. 全国銀行協会について

8-1. 全国銀行協会の認知	135
8-2. 全国銀行協会の認知経路	137
8-3. 全国銀行協会公式サイトアクセス経験・きっかけ	139
8-4. 全国銀行協会に希望する情報	141

第9章. 銀行業界におけるCSR活動等について

9-1. 銀行・全国銀行協会に期待する環境活動・社会貢献活動	143
9-2. 銀行(銀行全体)の活動に対する評価について	145

第10章. 参考

10-1. お金に関する考え方	147
-----------------	-----