

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

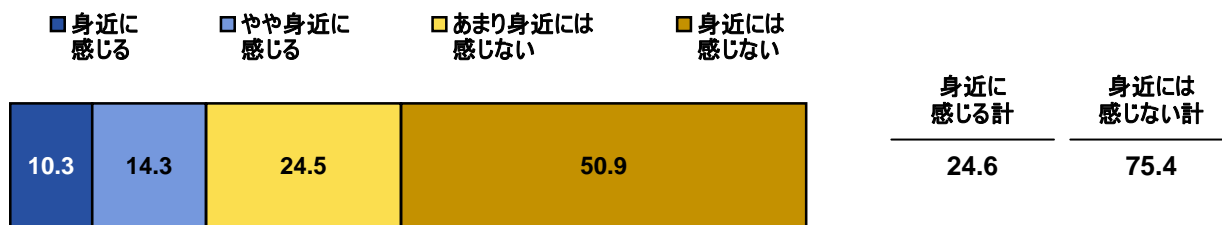
Q. あなたは、多重債務や住宅ローン破綻などの金融に関するトラブルについて、どの程度身近に感じていますか。

多重債務、住宅ローン破綻については、いずれも2割強の人が身近に感じている。

- 多重債務については、「身近に感じる」(10.3%)、「やや身近に感じる」(14.3%)と、あわせて24.6%が「身近に感じる(身近に感じる計)」と回答。
- 住宅ローン破綻は、「身近に感じる」(8.9%)、「やや身近に感じる」(16.6%)と、あわせて25.6%が「身近に感じる(身近に感じる計)」と回答している。
- 層別にみると、身近度は男性の30～50代で3割を超え、高くなっている。また、いずれも金融資産の低い層ほど高い傾向となっている。

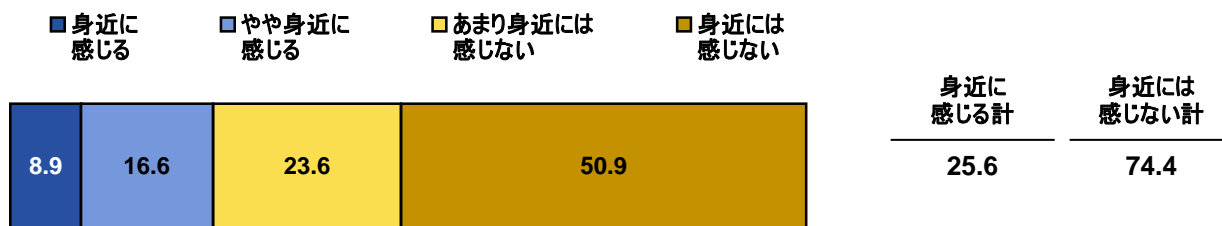
◆多重債務

(基数:全ベース N=3500)



◆住宅ローン破綻

(基数:全ベース N=3500)



		多重債務						住宅ローン破綻					
		身近に感じる	やや身近に感じる	あまり身近には感じない	身近には感じない	身近に感じる計	身近には感じない計	身近に感じる	やや身近に感じる	あまり身近には感じない	身近には感じない	身近に感じる計	身近には感じない計
(基数:全数ベース)													
	全体 (3500)	10.3	14.3	24.5	50.9	24.6	75.4	8.9	16.6	23.6	50.9	25.6	74.4
地域別	北海道 (148)	12.2	18.2	21.6	48.0	30.4	69.6	12.2	16.9	24.3	46.6	29.1	70.9
	東北 (230)	11.7	18.7	23.0	46.5	30.4	69.6	11.3	18.3	26.1	44.3	29.6	70.4
	関東 (1201)	9.4	11.8	24.2	54.5	21.2	78.8	9.7	16.4	22.4	51.5	26.1	73.9
	北陸 (135)	9.6	13.3	30.4	46.7	23.0	77.0	8.1	20.0	23.7	48.1	28.1	71.9
	中部 (472)	10.8	14.2	25.8	49.2	25.0	75.0	7.8	17.2	25.0	50.0	25.0	75.0
	近畿 (602)	11.5	14.3	23.4	50.8	25.7	74.3	8.5	17.4	22.3	51.8	25.9	74.1
	中国 (207)	13.5	13.0	25.6	47.8	26.6	73.4	6.8	15.9	24.2	53.1	22.7	77.3
	四国 (114)	9.6	16.7	26.3	47.4	26.3	73.7	9.6	8.8	32.5	49.1	18.4	81.6
九州 (391)	8.2	17.9	24.0	49.9	26.1	73.9	7.2	15.9	22.8	54.2	23.0	77.0	
性・年齢別	男性計 (1736)	13.8	16.1	23.5	46.5	30.0	70.0	10.5	17.7	23.8	47.9	28.3	71.7
	10～20代 (301)	13.6	11.3	27.9	47.2	24.9	75.1	5.6	16.9	27.6	49.8	22.6	77.4
	30代 (325)	16.3	17.8	24.3	41.5	34.2	65.8	11.1	21.8	25.2	41.8	32.9	67.1
	40代 (285)	15.8	16.5	26.7	41.1	32.3	67.7	11.6	20.7	28.8	38.9	32.3	67.7
	50代 (310)	15.2	20.0	20.0	44.8	35.2	64.8	12.6	19.7	20.0	47.7	32.3	67.7
	60代 (298)	8.1	18.1	20.1	53.7	26.2	73.8	11.1	13.4	19.1	56.4	24.5	75.5
	70代以上 (217)	13.8	11.5	21.7	53.0	25.3	74.7	11.5	12.0	22.1	54.4	23.5	76.5
	女性計 (1764)	6.9	12.4	25.5	55.2	19.3	80.7	7.4	15.5	23.3	53.8	22.9	77.1
	10～20代 (287)	6.3	9.8	26.8	57.1	16.0	84.0	3.1	17.1	26.5	53.3	20.2	79.8
	30代 (318)	8.5	13.8	25.8	51.9	22.3	77.7	8.8	19.8	24.8	46.5	28.6	71.4
	40代 (280)	8.6	14.3	27.5	49.6	22.9	77.1	7.9	20.0	23.2	48.9	27.9	72.1
	50代 (314)	7.3	14.0	24.5	54.1	21.3	78.7	9.9	13.7	25.5	51.0	23.6	76.4
	60代 (311)	5.1	10.9	24.4	59.5	16.1	83.9	8.7	11.3	21.2	58.8	19.9	80.1
70代以上 (254)	5.5	11.4	23.6	59.4	16.9	83.1	5.1	11.0	17.7	66.1	16.1	83.9	
世帯年収別	400万円未満 (986)	12.1	12.7	24.0	51.2	24.7	75.3	7.8	13.0	22.8	56.4	20.8	79.2
	400～600万円未満 (786)	10.4	16.9	25.1	47.6	27.4	72.6	10.4	19.8	23.5	46.2	30.3	69.7
	600～1000万円未満 (829)	10.1	15.0	25.5	49.5	25.1	74.9	10.4	19.8	24.1	45.7	30.2	69.8
	1000万円以上 (368)	8.7	13.6	23.4	54.3	22.3	77.7	9.2	16.6	25.0	49.2	25.8	74.2
世帯金融資産別	200万円未満 (1003)	17.1	17.4	23.3	42.1	34.6	65.4	12.4	18.3	22.7	46.6	30.7	69.3
	200～600万円未満 (642)	8.9	15.1	28.0	48.0	24.0	76.0	9.0	21.5	27.9	41.6	30.5	69.5
	600～1500万円未満 (514)	4.9	13.4	24.9	56.8	18.3	81.7	6.8	16.0	22.0	55.3	22.8	77.2
	1500万円以上 (476)	6.3	8.4	22.5	62.8	14.7	85.3	5.5	11.1	21.4	62.0	16.6	83.4

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

6-2. 金融トラブルの社会問題化(増減傾向)

Q. あなたは、多重債務や住宅ローン破綻などの金融に関するトラブルは、2～3年前に比べて、社会的に問題化している(増えている)とお感じになりますか。

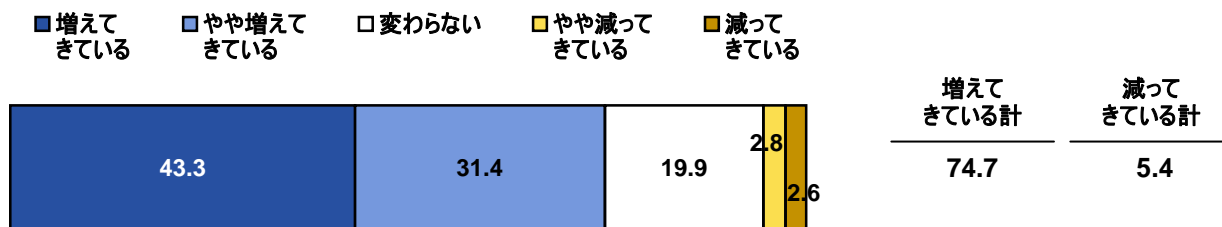
多重債務、住宅ローン破綻については、いずれも7割強が「問題化している(増えてきている)」と回答。

● 多重債務については、「増えてきている」(43.3%)、「やや増えてきている」(31.4%)と、あわせて74.7%が「増えてきている(計)」と回答。

● 住宅ローン破綻では、「増えてきている」(43.8%)、「やや増えてきている」(31.8%)と、あわせて75.7%が「増えてきている(計)」と回答している。

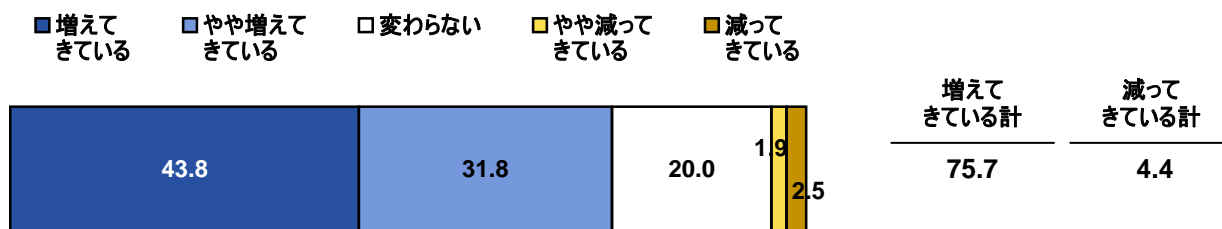
◆多重債務

(基数:全ベース N=3500)



◆住宅ローン破綻

(基数:全ベース N=3500)



		多重債務							住宅ローン破綻						
		増えてきている	やや増えてきている	変わらない	やや減ってきている	減ってきている	増えてきている計	減ってきている計	増えてきている	やや増えてきている	変わらない	やや減ってきている	減ってきている	増えてきている計	減ってきている計
(基数:全数ベース)															
全体 (3500)		43.3	31.4	19.9	2.8	2.6	74.7	5.4	43.8	31.8	20.0	1.9	2.5	75.7	4.4
地域別	北海道 (148)	39.2	34.5	20.3	3.4	2.7	73.6	6.1	43.2	31.8	20.3	2.0	2.7	75.0	4.7
	東北 (230)	50.0	31.3	15.2	1.3	2.2	81.3	3.5	50.9	30.0	17.0	0.9	1.3	80.9	2.2
	関東 (1201)	41.3	32.1	21.1	2.7	2.8	73.4	5.5	42.5	33.1	20.1	1.3	2.9	75.7	4.2
	北陸 (135)	43.7	34.1	17.8	1.5	3.0	77.8	4.4	45.9	26.7	21.5	3.0	3.0	72.6	5.9
	中部 (472)	46.4	29.9	18.6	2.5	2.5	76.3	5.1	45.3	31.8	18.4	2.3	2.1	77.1	4.4
	近畿 (602)	42.5	32.6	19.6	2.7	2.7	75.1	5.3	42.7	30.9	21.6	2.2	2.7	73.6	4.8
	中国 (207)	44.4	31.9	17.9	3.4	2.4	76.3	5.8	46.9	31.9	17.9	1.4	1.9	78.7	3.4
	四国 (114)	41.2	25.4	23.7	5.3	4.4	66.7	9.6	38.6	32.5	21.9	3.5	3.5	71.1	7.0
	九州 (391)	44.5	28.9	21.5	3.6	1.5	73.4	5.1	43.0	32.0	20.7	2.8	1.5	74.9	4.3
性・年齢別	男性計 (1736)	42.3	29.6	21.8	3.6	2.6	71.9	6.2	41.2	32.5	21.5	2.3	2.5	73.7	4.8
	10~20代 (301)	28.2	28.6	35.9	4.0	3.3	56.8	7.3	27.2	32.2	36.2	1.3	3.0	59.5	4.3
	30代 (325)	45.2	28.9	21.5	3.4	0.9	74.2	4.3	42.8	33.2	20.6	1.5	1.8	76.0	3.4
	40代 (285)	48.4	28.1	19.3	2.5	1.8	76.5	4.2	46.3	31.2	20.0	1.4	1.1	77.5	2.5
	50代 (310)	43.9	27.1	21.3	4.5	3.2	71.0	7.7	43.2	28.4	21.6	3.9	2.9	71.6	6.8
	60代 (298)	43.0	33.9	17.4	2.7	3.0	76.8	5.7	42.3	38.9	13.4	2.3	3.0	81.2	5.4
	70代以上 (217)	46.5	31.8	12.9	5.1	3.7	78.3	8.8	47.0	30.9	15.2	3.7	3.2	77.9	6.9
	女性計 (1764)	44.3	33.2	18.0	1.9	2.6	77.5	4.5	46.4	31.1	18.5	1.5	2.4	77.6	4.0
	10~20代 (287)	32.8	34.5	27.5	1.4	3.8	67.2	5.2	30.3	31.7	32.4	1.7	3.8	62.0	5.6
	30代 (318)	47.2	33.3	17.0	1.9	0.6	80.5	2.5	48.4	30.8	19.5	0.3	0.9	79.2	1.3
	40代 (280)	45.0	35.0	16.4	2.5	1.1	80.0	3.6	51.1	32.9	13.6	1.4	1.1	83.9	2.5
	50代 (314)	50.3	31.5	12.7	1.3	4.1	81.8	5.4	53.2	29.6	12.4	1.6	3.2	82.8	4.8
	60代 (311)	43.4	34.4	18.3	1.6	2.3	77.8	3.9	46.6	31.5	18.3	1.6	1.9	78.1	3.5
70代以上 (254)	46.5	30.3	16.1	3.1	3.9	76.8	7.1	48.4	30.3	14.6	2.8	3.9	78.7	6.7	
世帯年収別	400万円未満 (986)	43.4	29.7	22.1	2.1	2.6	73.1	4.8	41.2	30.6	23.0	2.4	2.7	71.8	5.2
	400~600万円未満 (786)	46.1	31.0	17.8	2.9	2.2	77.1	5.1	48.2	32.2	15.9	1.5	2.2	80.4	3.7
	600~1000万円未満 (829)	43.8	33.9	17.5	2.5	2.3	77.7	4.8	45.4	32.8	18.3	1.8	1.7	78.2	3.5
	1000万円以上 (368)	38.9	35.3	20.4	3.8	1.6	74.2	5.4	41.6	34.2	20.4	1.9	1.9	75.8	3.8
世帯金融資産別	200万円未満 (1003)	43.4	30.9	21.4	2.2	2.1	74.3	4.3	41.8	31.2	22.9	1.9	2.2	73.0	4.1
	200~600万円未満 (642)	42.7	34.3	17.6	4.5	0.9	76.9	5.5	46.0	32.1	18.1	2.6	1.2	78.0	3.9
	600~1500万円未満 (514)	45.5	30.5	18.1	2.3	3.5	76.1	5.8	47.5	31.3	17.3	1.0	2.9	78.8	3.9
	1500万円以上 (476)	43.1	34.7	18.1	2.3	1.9	77.7	4.2	46.6	36.6	13.7	1.5	1.7	83.2	3.2

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

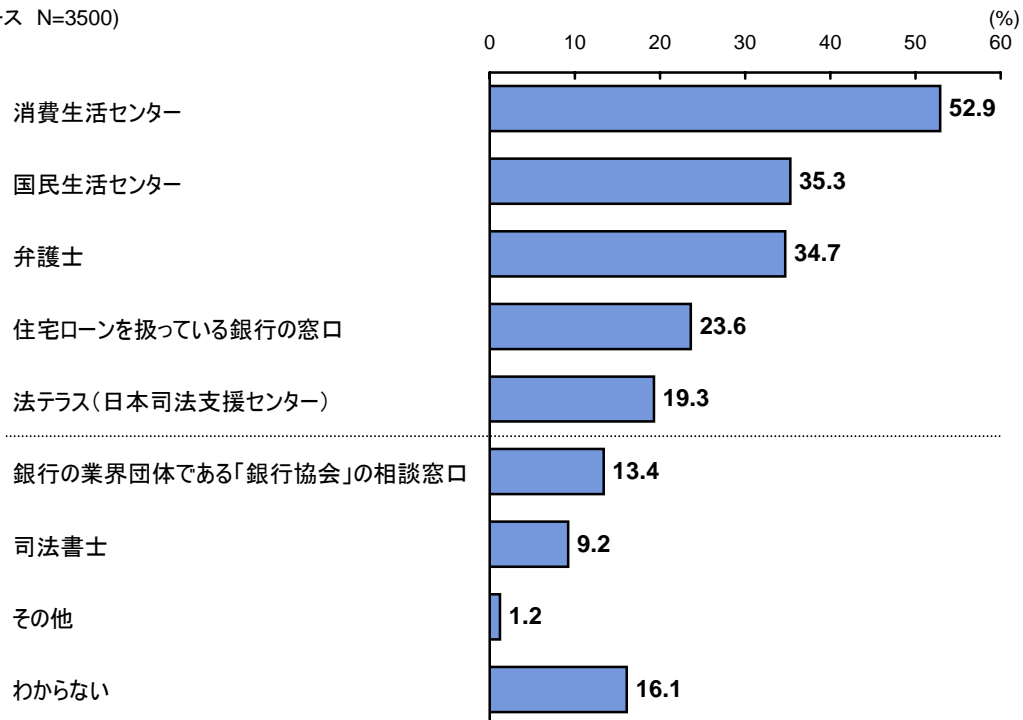
6-3. 金融トラブル遭遇時の想定相談先

Q. あなたは、もし、このような金融に関するトラブルにあわれたとしたら、どのようなところに相談に行くと思いますか。(複数回答可)

「消費生活センター」、「国民生活センター」、「弁護士」が上位3位。

● 金融トラブルに遭遇した場合の想定相談先は、「消費生活センター」が52.9%と半数を超えて高く、以下、「国民生活センター」(35.3%)、「弁護士」(34.7%)、「住宅ローンを扱っている銀行の窓口」(23.6%)などと続いている。

(基数:全ベース N=3500)



		消費生活センター	国民生活センター	弁護士	住んでいるローンの窓口を扱っている銀行の窓口	法テラ支援センター（日本司法支援センター）	銀行の「ある銀行協会」の相談窓口	司法書士	その他	わからない
(基数:全数ベース)										
全体 (3500)		52.9	35.3	34.7	23.6	19.3	13.4	9.2	1.2	16.1
地域別	北海道 (148)	41.2	23.6	34.5	25.7	17.6	9.5	14.9	1.4	20.9
	東北 (230)	54.8	32.6	28.7	30.0	22.6	9.6	6.1	1.3	13.0
	関東 (1201)	57.5	38.3	36.6	23.4	19.7	15.1	7.6	0.9	14.3
	北陸 (135)	51.1	43.7	28.9	25.9	23.0	16.3	7.4	1.5	14.8
	中部 (472)	55.9	36.7	34.1	25.6	17.6	11.2	7.6	1.7	15.5
	近畿 (602)	48.3	33.7	35.0	20.3	16.9	13.8	11.6	0.8	18.1
	中国 (207)	44.9	32.9	29.5	22.7	19.3	11.1	9.2	1.4	18.8
	四国 (114)	52.6	38.6	33.3	19.3	21.9	14.0	7.9	3.5	16.7
	九州 (391)	50.1	30.7	37.9	23.5	19.9	14.3	13.0	0.8	17.9
性・年齢別	男性計 (1736)	53.6	38.0	39.5	22.4	19.9	12.7	10.3	1.3	14.9
	10～20代 (301)	54.2	36.9	41.2	17.6	18.3	11.3	12.3	1.0	20.6
	30代 (325)	53.8	38.8	38.5	25.2	19.1	8.6	13.5	1.8	13.2
	40代 (285)	55.8	36.5	40.7	24.9	22.8	8.1	12.3	0.7	14.0
	50代 (310)	51.3	35.8	37.4	20.6	18.4	12.6	8.1	1.9	15.5
	60代 (298)	49.0	39.6	43.3	23.8	19.8	17.4	8.7	0.7	12.8
	70代以上 (217)	59.0	41.0	35.0	22.1	22.1	20.3	5.1	1.8	12.4
	女性計 (1764)	52.2	32.8	30.0	24.8	18.6	14.2	8.2	1.0	17.3
	10～20代 (287)	65.5	35.5	25.4	21.3	14.6	13.9	7.7	0.3	16.0
	30代 (318)	52.5	30.2	34.6	27.7	17.0	7.5	11.0	1.3	18.9
	40代 (280)	45.4	29.3	32.9	25.0	21.4	8.9	11.1	1.8	17.1
	50代 (314)	48.4	32.8	32.5	27.7	18.8	17.2	5.7	-	15.9
	60代 (311)	48.6	36.7	25.7	24.8	21.2	17.4	7.4	0.6	17.7
70代以上 (254)	53.5	31.9	28.3	21.7	18.5	20.9	5.9	2.4	18.1	
世帯年収別	400万円未満 (986)	53.9	33.7	31.8	21.6	19.1	13.6	10.6	0.9	18.2
	400～600万円未満 (786)	54.8	38.2	35.0	25.3	21.0	13.7	8.8	1.7	13.7
	600～1000万円未満 (829)	52.0	36.4	37.0	28.6	15.9	14.4	9.4	1.4	12.4
	1000万円以上 (368)	54.6	35.1	42.9	23.1	22.8	14.7	9.0	1.1	13.0
世帯金融資産別	200万円未満 (1003)	54.3	33.6	37.7	22.8	21.2	11.2	13.0	1.1	17.1
	200～600万円未満 (642)	57.6	36.9	33.2	26.8	17.6	14.2	5.9	1.1	12.0
	600～1500万円未満 (514)	52.1	35.8	34.2	27.6	19.8	15.2	7.4	1.8	12.6
	1500万円以上 (476)	50.6	38.7	35.9	22.3	20.6	20.2	8.0	1.3	12.8

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

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

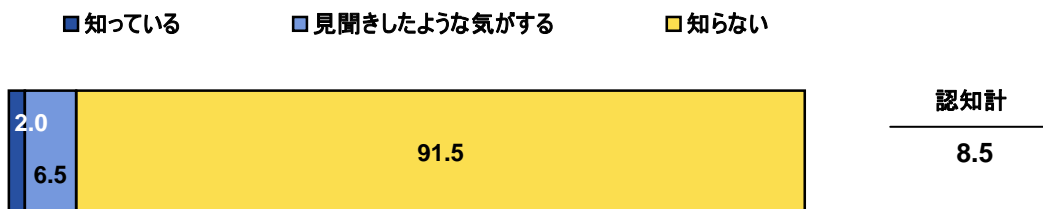
Q. 銀行協会では、金融トラブルでお悩みのお客様を対象に、以下のようなサービスを行っています。
あなたは、これらのサービスをご存知ですか。

「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」いずれも1割前後にとどまる。

- 「銀行とりひき相談所」は、「知っている」(2.0%)、「見聞きしたような気がする」(6.5%)と、あわせて「知っている(認知計)」は8.5%。
- 「あっせん委員会」は、「知っている」(1.2%)、「見聞きしたような気がする」(4.7%)と、あわせて「知っている(認知計)」は5.9%。
- 「カウンセリングサービス」は、「知っている」(2.2%)、「見聞きしたような気がする」(8.9%)と、あわせて「知っている(認知計)」は11.1%。
- 層別にみると、いずれも、全銀協認知層(知っていた)でも2割未満の認知と低くなっている。

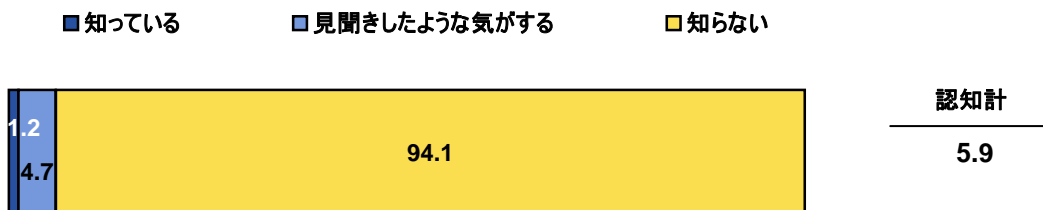
◆銀行とりひき相談所

(基数:全ベース N=3500)



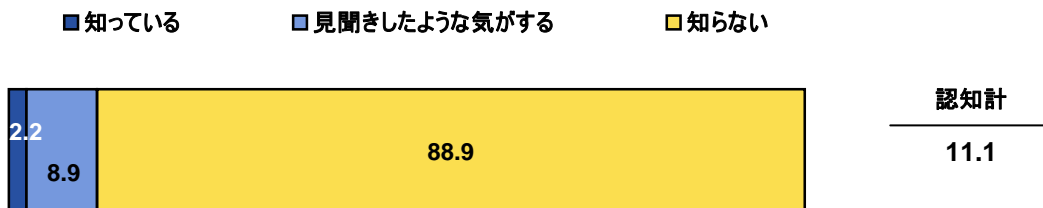
◆あっせん委員会

(基数:全ベース N=3500)



◆カウンセリングサービス

(基数:全ベース N=3500)



		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			
		知っている	見聞きしたような気がする	知らない	認知計	知っている	見聞きしたような気がする	知らない	認知計	知っている	見聞きしたような気がする	知らない	認知計
(基数:全数ベース)													
全体 (3500)		2.0	6.5	91.5	8.5	1.2	4.7	94.1	5.9	2.2	8.9	88.9	11.1
性・年齢別	男性計 (1736)	2.5	6.9	90.6	9.4	1.7	5.0	93.3	6.7	2.3	9.7	88.0	12.0
	10~20代 (301)	2.7	5.6	91.7	8.3	1.7	4.7	93.7	6.3	3.7	12.0	84.4	15.6
	30代 (325)	1.2	4.3	94.5	5.5	0.9	5.5	93.5	6.5	1.2	9.5	89.2	10.8
	40代 (285)	3.2	5.6	91.2	8.8	1.1	5.3	93.7	6.3	1.8	8.8	89.5	10.5
	50代 (310)	0.3	4.5	95.2	4.8	1.3	1.6	97.1	2.9	1.3	5.2	93.5	6.5
	60代 (298)	3.0	8.4	88.6	11.4	2.7	5.0	92.3	7.7	2.3	9.1	88.6	11.4
	70代以上 (217)	6.0	15.2	78.8	21.2	3.2	9.2	87.6	12.4	4.1	15.2	80.6	19.4
	女性計 (1764)	1.5	6.2	92.3	7.7	0.7	4.4	94.9	5.1	2.2	8.1	89.7	10.3
	10~20代 (287)	1.0	4.2	94.8	5.2	1.0	5.2	93.7	6.3	3.8	7.0	89.2	10.8
	30代 (318)	0.6	2.8	96.5	3.5	0.3	3.8	95.9	4.1	1.9	7.2	90.9	9.1
40代 (280)	0.7	3.2	96.1	3.9	-	1.8	98.2	1.8	1.1	4.6	94.3	5.7	
50代 (314)	0.6	5.4	93.9	6.1	0.6	3.2	96.2	3.8	1.0	6.4	92.7	7.3	
60代 (311)	2.3	9.0	88.7	11.3	0.6	6.1	93.2	6.8	1.6	9.6	88.7	11.3	
70代以上 (254)	3.9	13.8	82.3	17.7	2.0	6.3	91.7	8.3	3.9	14.6	81.5	18.5	
世帯年収別	400万円未満 (986)	2.1	7.0	90.9	9.1	1.4	4.4	94.2	5.8	2.4	9.8	87.7	12.3
	400~600万円未満 (786)	1.7	7.3	91.1	8.9	0.8	5.1	94.1	5.9	1.9	9.9	88.2	11.8
	600~1000万円未満 (829)	2.1	6.8	91.2	8.8	1.4	4.9	93.6	6.4	1.9	8.8	89.3	10.7
	1000万円以上 (368)	2.2	5.7	92.1	7.9	2.2	5.2	92.7	7.3	3.3	8.4	88.3	11.7
世帯金融資産別	200万円未満 (1003)	2.1	4.3	93.6	6.4	1.2	3.6	95.2	4.8	2.3	7.7	90.0	10.0
	200~600万円未満 (642)	1.9	7.2	91.0	9.0	1.6	4.7	93.8	6.2	2.6	8.9	88.5	11.5
	600~1500万円未満 (514)	2.9	8.4	88.7	11.3	1.2	6.0	92.8	7.2	2.9	9.7	87.4	12.6
	1500万円以上 (476)	1.5	9.2	89.3	10.7	2.3	6.5	91.2	8.8	1.9	13.0	85.1	14.9
全国認知度協別会	認知計 (1813)	3.4	10.0	86.6	13.4	1.8	7.5	90.7	9.3	3.1	12.7	84.2	15.8
	知っていた (692)	6.2	13.3	80.5	19.5	3.2	11.0	85.8	14.2	4.8	14.6	80.6	19.4
	見聞きしたような気がする (1121)	1.7	7.9	90.4	9.6	0.9	5.4	93.8	6.2	2.1	11.5	86.4	13.6
	非認知 (1687)	0.5	2.8	96.7	3.3	0.7	1.7	97.7	2.3	1.3	4.8	93.9	6.1

※ は全体より10ポイント以上高いもの は5ポイント以上高いもの

 は全体より5ポイント以上低いもの

 は10ポイント以上低いもの

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

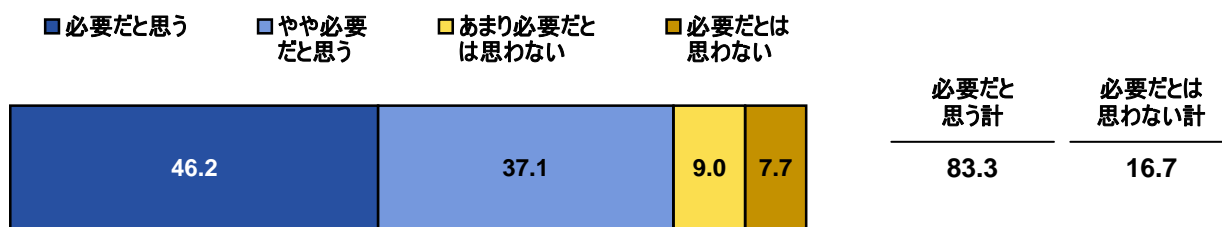
Q. あなたは、これらのサービスについて、あなたご自身の利用を含め、社会的に(銀行の利用者にとって)どの程度必要だと感じますか。

「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」いずれも8割前後と高い。

- 「銀行とりひき相談所」については、「必要だと思う」(46.2%)、「やや必要だと思う」(37.1%)と、あわせて「必要だと思う(計)」は83.3%。
- 「あっせん委員会」は、「必要だと思う」(43.7%)、「やや必要だと思う」(36.1%)と、あわせて「必要だと思う(計)」は79.7%。
- 「カウンセリングサービス」は、「必要だと思う」(47.1%)、「やや必要だと思う」(35.5%)と、あわせて「必要だと思う(計)」は82.6%となっている。
- 層別では、全般的に、「必要だと思う」は高年層で高い傾向がみられる。
- いずれのサービスも認知率は低いものの、必要度は高くなっている。

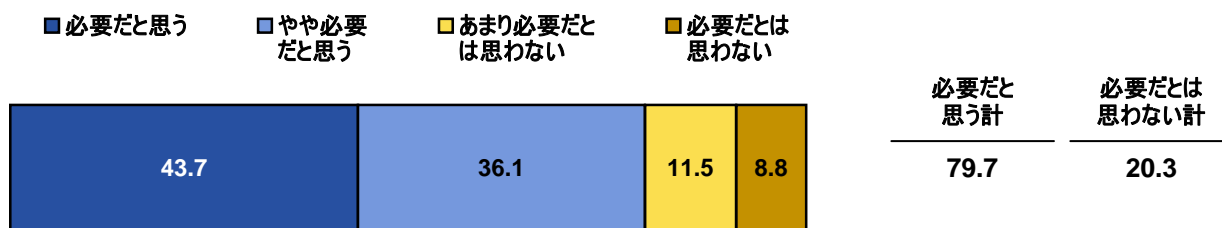
◆銀行とりひき相談所

(基数:全ベース N=3500)



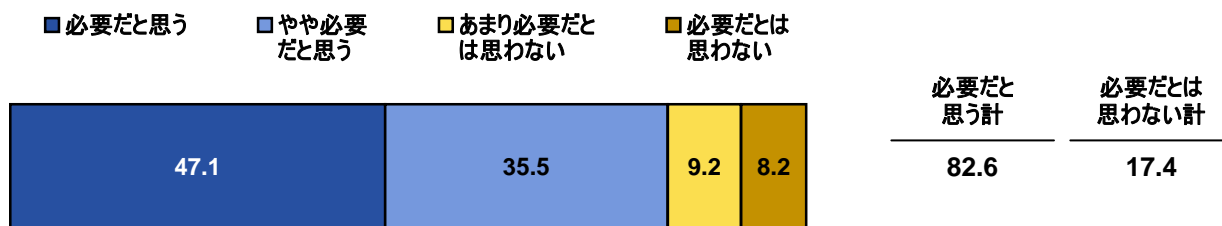
◆あっせん委員会

(基数:全ベース N=3500)



◆カウンセリングサービス

(基数:全ベース N=3500)



		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									
		必要だ と思う	やや 必要だ と思う	あまり 必要だ とは思わ ない	必要だ とは思わ ない計	必要だ と思う	やや 必要だ と思う	あまり 必要だ とは思わ ない	必要だ とは思わ ない計	必要だ と思う	やや 必要だ と思う	あまり 必要だ とは思わ ない	必要だ とは思わ ない計	必要だ と思う	必要だ とは思わ ない計				
(基数:全数ベース)																			
全体 (3500)		46.2	37.1	9.0	7.7	83.3	16.7	43.7	36.1	11.5	8.8	79.7	20.3	47.1	35.5	9.2	8.2	82.6	17.4
性・年齢別	男性計 (1736)	44.2	37.2	9.7	8.9	81.4	18.6	41.9	36.5	11.6	10.0	78.4	21.6	44.4	36.0	10.3	9.4	80.4	19.6
	10～20代 (301)	34.6	45.8	10.3	9.3	80.4	19.6	33.9	44.2	12.6	9.3	78.1	21.9	36.9	42.2	11.6	9.3	79.1	20.9
	30代 (325)	42.5	39.1	8.9	9.5	81.5	18.5	37.5	38.5	12.3	11.7	76.0	24.0	42.5	38.2	10.8	8.6	80.6	19.4
	40代 (285)	40.4	43.2	9.1	7.4	83.5	16.5	39.6	41.4	10.2	8.8	81.1	18.9	41.1	40.4	9.5	9.1	81.4	18.6
	50代 (310)	40.3	37.1	13.2	9.4	77.4	22.6	37.1	37.1	13.9	11.9	74.2	25.8	42.6	34.5	12.3	10.6	77.1	22.9
	60代 (298)	49.7	31.5	10.4	8.4	81.2	18.8	49.7	29.5	12.1	8.7	79.2	20.8	48.7	32.2	9.7	9.4	80.9	19.1
	70代以上 (217)	63.6	22.1	5.1	9.2	85.7	14.3	59.0	24.9	7.4	8.8	83.9	16.1	58.5	25.8	6.5	9.2	84.3	15.7
	女性計 (1764)	48.2	37.0	8.2	6.6	85.2	14.8	45.4	35.7	11.3	7.6	81.1	18.9	49.7	35.0	8.2	7.1	84.8	15.2
	10～20代 (287)	42.5	42.9	7.3	7.3	85.4	14.6	39.4	39.4	13.2	8.0	78.7	21.3	44.6	40.1	7.7	7.7	84.7	15.3
	30代 (318)	45.6	40.6	9.1	4.7	86.2	13.8	45.3	38.1	12.3	4.4	83.3	16.7	48.4	40.3	7.2	4.1	88.7	11.3
40代 (280)	44.3	41.4	8.2	6.1	85.7	14.3	41.8	40.0	11.1	7.1	81.8	18.2	48.2	37.9	7.9	6.1	86.1	13.9	
50代 (314)	51.9	34.4	6.7	7.0	86.3	13.7	49.7	33.1	9.6	7.6	82.8	17.2	53.2	32.2	6.7	8.0	85.4	14.6	
60代 (311)	51.1	30.5	10.0	8.4	81.7	18.3	45.7	32.8	11.9	9.6	78.5	21.5	51.4	28.9	10.3	9.3	80.4	19.6	
70代以上 (254)	53.9	32.3	7.9	5.9	86.2	13.8	50.4	30.7	9.8	9.1	81.1	18.9	52.4	30.7	9.4	7.5	83.1	16.9	
世帯年収別	400万円未満 (986)	47.6	34.8	8.1	9.5	82.4	17.6	44.3	34.0	10.6	11.1	78.3	21.7	48.1	33.8	8.0	10.1	81.8	18.2
	400～600万円未満 (786)	49.0	37.8	7.0	6.2	86.8	13.2	48.3	33.8	10.7	7.1	82.2	17.8	51.0	35.2	7.5	6.2	86.3	13.7
	600～1000万円未満 (829)	44.1	39.1	9.7	7.1	83.2	16.8	40.5	40.4	11.5	7.6	80.9	19.1	45.0	37.3	10.0	7.7	82.3	17.7
	1000万円以上 (368)	45.9	35.9	13.9	4.3	81.8	18.2	42.9	35.9	15.5	5.7	78.8	21.2	45.1	37.2	12.5	5.2	82.3	17.7
世帯金融資産別	200万円未満 (1003)	45.8	38.2	8.1	8.0	83.9	16.1	43.6	36.0	11.9	8.6	79.6	20.4	47.4	36.0	8.3	8.4	83.3	16.7
	200～600万円未満 (642)	46.4	40.7	7.6	5.3	87.1	12.9	44.1	37.5	11.4	7.0	81.6	18.4	47.5	37.7	9.3	5.5	85.2	14.8
	600～1500万円未満 (514)	49.8	34.6	10.1	5.4	84.4	15.6	46.5	37.0	9.9	6.6	83.5	16.5	49.6	35.4	9.1	5.8	85.0	15.0
	1500万円以上 (476)	50.6	33.4	10.1	5.9	84.0	16.0	47.3	35.5	10.5	6.7	82.8	17.2	50.8	34.7	8.0	6.5	85.5	14.5
全国認知度別	認知計 (1813)	50.2	35.4	8.8	5.6	85.5	14.5	47.5	35.5	10.3	6.7	83.1	16.9	51.0	34.1	8.8	6.1	85.1	14.9
	知っていた (692)	55.8	31.1	7.4	5.8	86.8	13.2	53.5	31.8	7.8	6.9	85.3	14.7	54.9	29.9	8.5	6.6	84.8	15.2
	見聞きしたような気がする (1121)	46.7	38.0	9.7	5.5	84.7	15.3	43.9	37.8	11.8	6.5	81.7	18.3	48.5	36.8	9.0	5.7	85.3	14.7
	非認知 (1687)	42.0	38.9	9.1	10.0	80.9	19.1	39.5	36.7	12.8	11.0	76.2	23.8	42.9	37.0	9.6	10.6	79.8	20.2

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

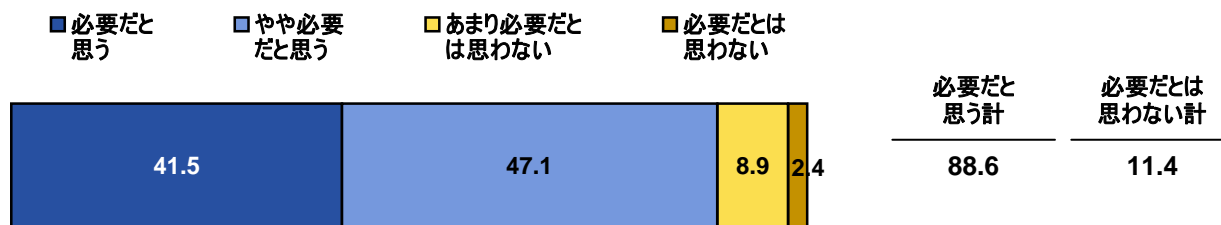
6-6. 金融ADRの必要性

Q. 金融ADRとは、金融商品に関する紛争を当事者の和解を前提として解決する第三者による支援制度です。金融トラブルは、専門性が高いものが多く、また、通常の裁判では費用が高くなりやすいため、紛争の解決には消費者が不利になりがちです。金融ADRは、これらの問題に対処すべく、金融商品に関連する中立的で実効的な紛争解決機能となることを目的としています。あなたは、この制度について、あなたご自身の利用を含め、社会的に（銀行の利用者にとって）どの程度必要だと感じますか。

「必要だと思う(計)」は約9割を占める。

- 金融ADRの必要性については、「必要だと思う」が41.5%、「やや必要だと思う」は47.1%と、あわせて88.6%が「必要だと思う(計)」と回答。
- 層別に見ると、「必要だと思う」は、男女とも70代以上で5割を超え高くなっている。

(基数:全ベース N=3500)



		必要だと思 う	やや必要だと思 う	あまり必要だとは 思わない	必要だとは 思わない	必要だと思 う計	必要だとは 思わない計
(基数:全数ベース)							
全 体 (3500)		41.5	47.1	8.9	2.4	88.6	11.4
地域別	北海道 (148)	40.5	49.3	8.1	2.0	89.9	10.1
	東北 (230)	41.7	46.5	9.1	2.6	88.3	11.7
	関東 (1201)	42.2	48.3	7.2	2.3	90.5	9.5
	北陸 (135)	40.7	44.4	11.9	3.0	85.2	14.8
	中部 (472)	42.2	46.0	10.0	1.9	88.1	11.9
	近畿 (602)	41.4	47.7	8.8	2.2	89.0	11.0
	中国 (207)	43.5	41.1	11.6	3.9	84.5	15.5
	四国 (114)	32.5	52.6	11.4	3.5	85.1	14.9
	九州 (391)	41.2	45.8	10.5	2.6	87.0	13.0
性・年齢別	男性計 (1736)	41.0	46.4	9.6	3.1	87.3	12.7
	10～20代 (301)	36.9	47.8	13.0	2.3	84.7	15.3
	30代 (325)	36.9	49.8	10.2	3.1	86.8	13.2
	40代 (285)	33.7	54.4	10.2	1.8	88.1	11.9
	50代 (310)	43.2	41.9	9.7	5.2	85.2	14.8
	60代 (298)	46.0	44.3	7.4	2.3	90.3	9.7
	70代以上 (217)	52.1	37.8	6.0	4.1	89.9	10.1
	女性計 (1764)	42.1	47.8	8.3	1.8	89.9	10.1
	10～20代 (287)	31.0	59.6	6.6	2.8	90.6	9.4
	30代 (318)	39.3	53.5	6.9	0.3	92.8	7.2
	40代 (280)	41.1	50.0	7.1	1.8	91.1	8.9
	50代 (314)	45.9	44.6	7.3	2.2	90.4	9.6
	60代 (311)	44.7	41.8	11.6	1.9	86.5	13.5
70代以上 (254)	51.6	36.2	10.6	1.6	87.8	12.2	
世帯年収別	400万円未満 (986)	41.8	45.1	10.1	2.9	86.9	13.1
	400～600万円未満 (786)	46.1	45.3	7.0	1.7	91.3	8.7
	600～1000万円未満 (829)	40.2	49.1	8.2	2.5	89.3	10.7
	1000万円以上 (368)	39.1	50.5	8.7	1.6	89.7	10.3
世帯金融資産別	200万円未満 (1003)	40.4	48.3	9.1	2.3	88.6	11.4
	200～600万円未満 (642)	41.7	49.4	7.3	1.6	91.1	8.9
	600～1500万円未満 (514)	44.7	44.9	8.8	1.6	89.7	10.3
	1500万円以上 (476)	46.2	44.3	7.4	2.1	90.5	9.5

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