

よりよい銀行づくりのためのアンケート  
調査結果報告書

2012年12月

一般社団法人 全国銀行協会

# 目次

## I. 調査実施概要

## II. 調査結果概要

一般生活者への設問・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4

事業者への設問・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 21

## III. 調査結果

### 一般生活者篇

#### 第1章. 個人での金融機関の利用実態と評価

1-1. 個人預貯金口座を持つ金融機関/最も利用する金融機関	29
1-2. 個人預貯金口座を持つ金融機関の印象評価	32
1-3. 最近5年間の金融機関との取引増減	40
1-4. 最近5年間の金融機関との取引増加理由	42
1-5. 最近5年間の金融機関との取引減少・中止理由	47
1-6. 個人預貯金口座を持つ金融機関の利用目的	52
1-7. 個人預貯金口座を持つ金融機関の利用意向	57

#### 第2章. 個人での銀行の利用実態と評価

2-1. 銀行チャネルの利用頻度	63
2-2. 銀行チャネルの利用意向	73
2-3. インターネットバンキング利用メリットの認知・魅力度	75
2-4. インターネットバンキングの非利用理由	78

#### 第3章. 個人での資産運用・リスク性商品の利用実態と評価

3-1. 資産運用商品の認知・(銀行での)利用・利用意向	81
3-2. 資産運用しない理由	86
3-3. 資産運用情報源の利用・重視度・利用意向	89
3-4. 資産運用における重視点	96
3-5. 金融商品のリスク・手数料などの仕組み認知度	98
3-6. リスク性商品紹介前のコンサルティング営業への期待度	100
3-7. リスク性商品検討時のコンサルティング営業の内容・評価	102
3-8. リスク性商品検討時のコンサルティング営業で受けたい内容	106
3-9. 「取引残高報告書」「ご投資状況のお知らせ」の送付有無	108
3-10. 「取引残高報告書」「ご投資状況のお知らせ」の内容認知・理解	110
3-11. リーマンショック、欧州金融危機後の投資行動変化	113

#### **第4章. 金融犯罪・金融犯罪防止策の浸透状況**

4-1. 金融犯罪の認知・不安度・被害経験・近親者被害経験	116
4-2. 金融犯罪防止策の認知・実施	121

#### **第5章. 銀行業界の社会的活動の浸透状況と評価**

5-1. 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動	125
5-2. 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点	127

### **事業者篇**

#### **第6章. 事業者の金融機関の利用実態と評価**

6-1. 取引している金融機関・最も取引している金融機関	130
6-2. 取引している金融機関の取引内容	133
6-3. 取引している金融機関の取引内容満足点	141
6-4. 取引している金融機関の取引内容不満点	149
6-5. 取引している金融機関の印象評価	157