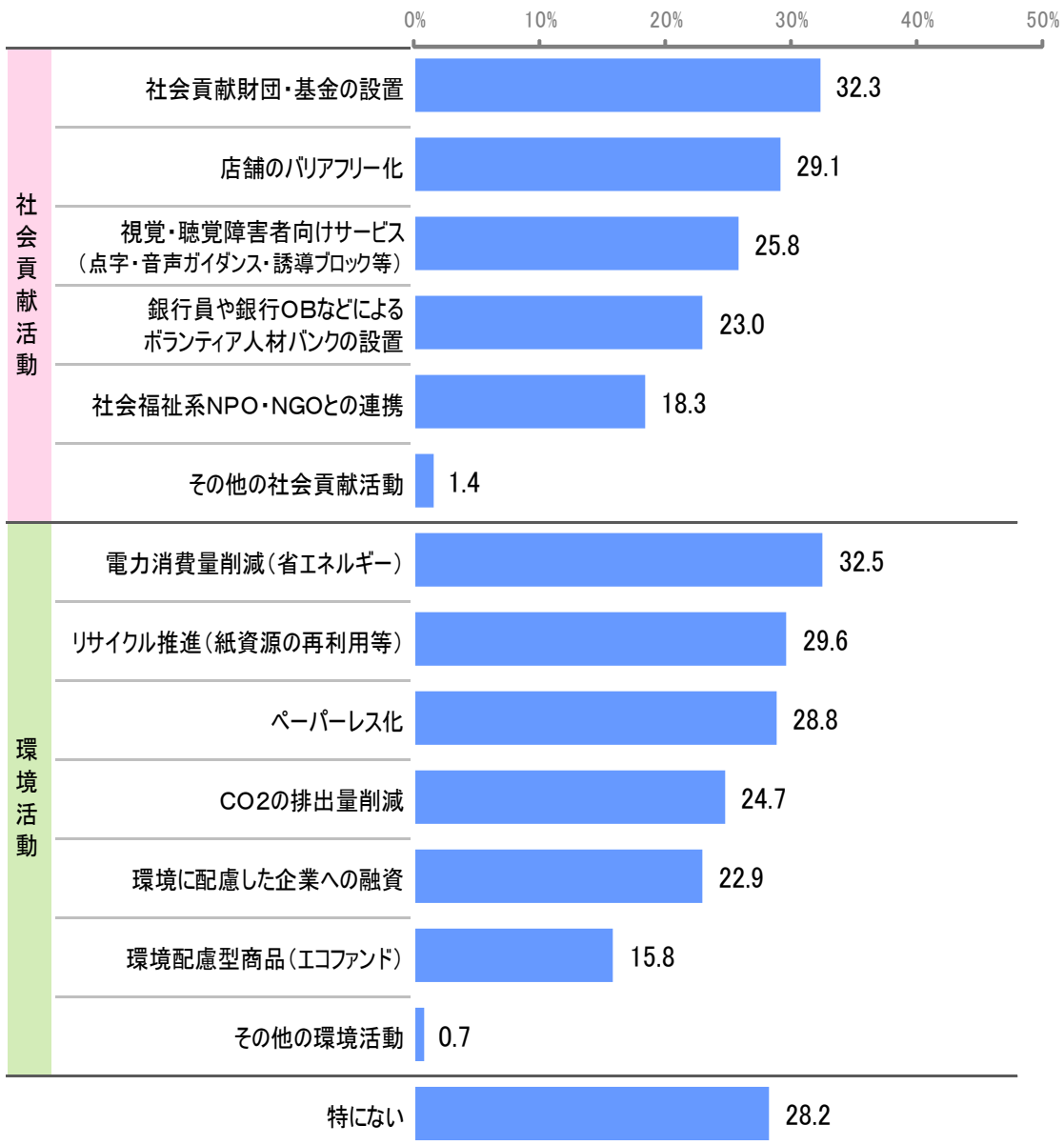


## **第5章. 銀行業界の社会的活動の浸透状況と評価**

## 5-1. 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

Q あなたは、銀行、および全国銀行協会の環境活動・社会貢献活動として、どのような取り組みを期待しますか。次の中からあてはまるものを、すべてお知らせください。(いくつでも)

- 銀行および全国銀行協会に期待する社会貢献活動としては「社会貢献財団・基金の設置」(32.3%)、「店舗のバリアフリー化」(29.1%)が高く、「視覚・聴覚障害者向けサービス」(25.8%)がこれに続く。
- 一方、環境活動としては「電力消費量削減」(32.5%)と「リサイクル推進」(29.6%)、「ペーパーレス化」(28.8%)が上位に挙がる。
- 層別にみると、「電力消費量削減」「社会貢献財団・基金の設置」は男女70代で高いが、「リサイクル推進」は女性各年代を通じて高い。また「店舗のバリアフリー化」「視覚・聴覚障害者向けサービス」は女性30代で特に高い。



(基数: 一般生活者 N=3400)

# 5-1. 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

## Q 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動

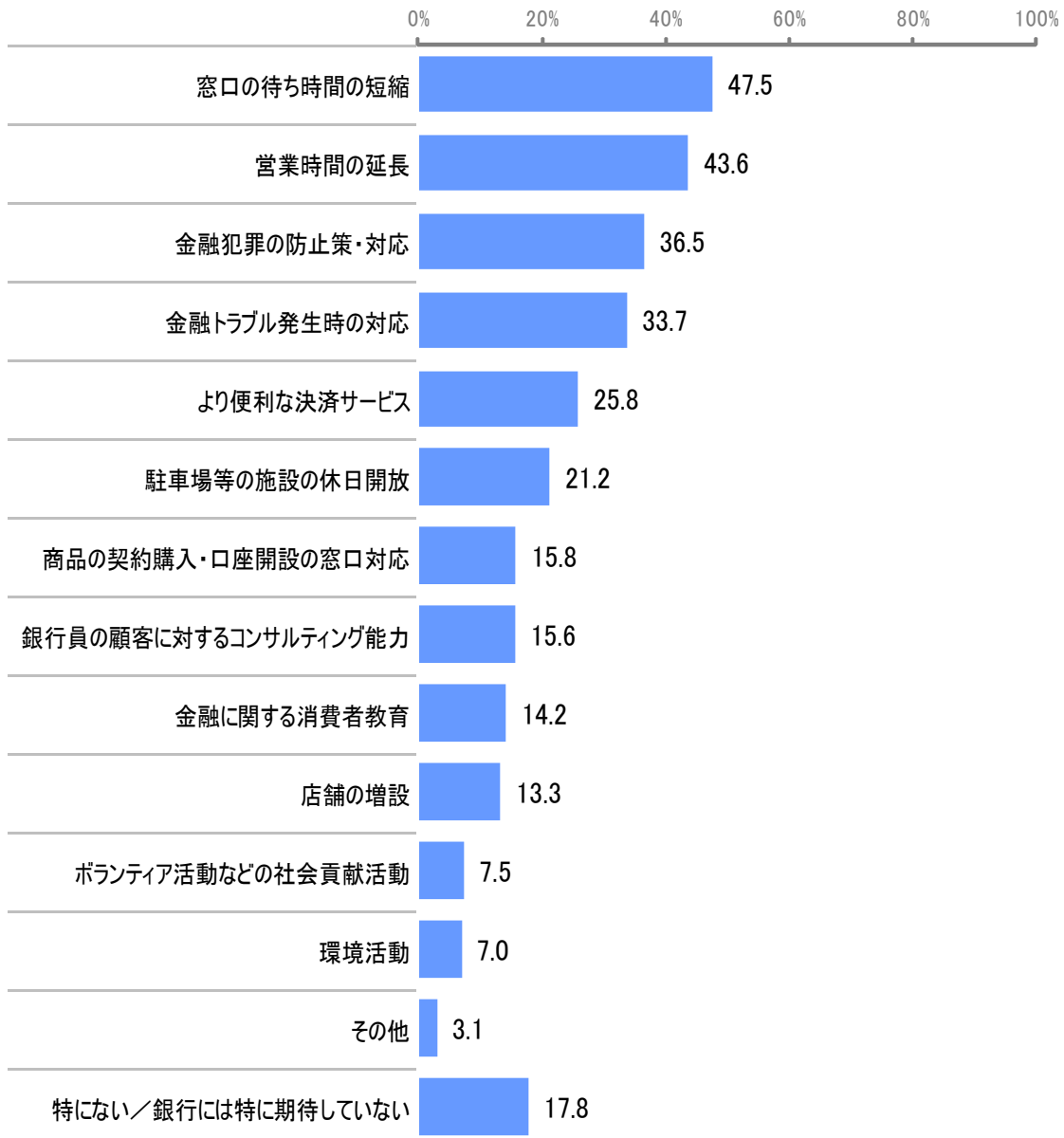
		社会貢献財団・基金の設置	銀行員や銀行OBなどの設置	社会福祉系NPO・NGOとの連携	店舗のバリアフリー化	視覚・聴覚障害者向けサイン・誘導ブロック等	その他の社会貢献活動	CO2の排出量削減	電力消費量削減（省エネルギー）	ペーパーレス化	リサイクル推進（紙資源の再利用等）	環境配慮型商品（エコファンド）	環境に配慮した企業への融資	その他の環境活動	特になし
(基数:一般生活者)															
全 体 (3400)		32.3	23.0	18.3	29.1	25.8	1.4	24.7	32.5	28.8	29.6	15.8	22.9	0.7	28.2
性×年代別	男性(計) (1687)	32.0	20.3	17.1	24.4	18.6	2.0	20.7	29.4	26.5	22.9	12.9	20.6	0.8	33.8
	18~29才 (333)	34.5	18.0	14.4	22.5	18.9	0.6	23.1	27.0	22.5	22.8	12.0	16.5	0.3	39.9
	30~39才 (299)	23.1	14.4	12.0	24.7	17.4	0.7	17.7	23.4	21.1	18.4	9.7	15.4	0.0	44.5
	40~49才 (290)	24.5	17.6	12.1	23.1	16.2	2.1	18.3	25.5	27.2	21.0	13.8	13.4	0.7	36.9
	50~59才 (264)	29.9	22.3	16.3	25.4	17.0	2.3	18.6	28.4	30.7	21.2	13.3	18.2	1.1	31.8
	60~69才 (298)	37.2	24.2	22.5	25.8	19.1	2.7	20.1	30.5	28.5	23.2	15.8	30.5	1.7	25.2
	70~79才 (203)	46.8	28.6	29.1	25.6	24.6	4.4	28.1	47.3	31.5	34.0	12.8	33.5	1.5	18.7
	女性(計) (1713)	32.5	25.6	19.6	33.7	32.9	0.9	28.7	35.6	31.1	36.3	18.7	25.2	0.6	22.8
	18~29才 (318)	31.1	19.5	18.6	36.8	33.0	0.3	32.7	32.7	30.2	31.8	17.6	20.4	0.3	28.6
	30~39才 (290)	29.3	22.8	12.8	42.4	39.3	0.7	24.8	33.4	37.6	36.9	17.2	19.0	0.3	21.0
40~49才 (283)	29.3	23.7	15.5	31.1	35.3	1.4	29.7	31.1	32.9	34.6	18.0	21.6	0.7	23.3	
50~59才 (266)	33.5	28.9	21.1	37.6	30.1	0.8	27.1	37.6	34.6	37.2	22.9	25.9	0.8	19.5	
60~69才 (317)	34.1	27.1	19.9	30.0	29.3	0.3	26.5	38.2	28.4	36.0	17.4	30.6	0.0	21.1	
70~79才 (239)	38.9	33.5	31.8	23.0	29.7	2.5	31.4	41.4	22.2	42.7	20.1	35.6	1.7	22.2	
主利用金融機関別	銀行利用者(計) (2418)	31.5	23.0	17.8	28.5	24.7	1.5	24.6	32.1	29.7	28.5	15.4	22.0	0.7	28.0
	都市銀行 (1091)	33.3	22.1	18.0	29.0	24.7	1.7	23.6	29.6	29.9	27.7	15.6	23.0	1.1	28.6
	地方銀行 (963)	31.0	23.9	18.3	28.9	25.3	1.1	26.3	34.2	29.4	30.1	15.7	21.9	0.5	26.9
	第二地方銀行 (110)	30.9	24.5	20.9	23.6	23.6	2.7	23.6	36.4	26.4	24.5	13.6	25.5	0.9	27.3
	インターネット専業銀行 (219)	25.1	21.5	14.2	26.0	23.3	1.8	21.5	32.4	32.9	26.9	13.2	16.0	0.0	30.6
	その他の銀行 (28)	21.4	21.4	10.7	39.3	25.0	0.0	32.1	39.3	28.6	35.7	25.0	25.0	0.0	32.1
	銀行以外(計) (966)	34.6	23.2	19.7	30.8	28.6	1.2	25.4	33.9	26.9	32.6	17.1	25.3	0.5	28.5
	信用金庫・信用組合 (181)	31.5	24.9	25.4	29.3	26.0	1.1	27.6	36.5	26.0	36.5	18.2	28.2	0.6	26.0
	農協・漁協 (37)	40.5	32.4	16.2	29.7	32.4	0.0	21.6	35.1	24.3	32.4	10.8	35.1	0.0	18.9
ゆうちょ銀行 (709)	35.1	22.3	18.3	31.3	28.6	1.4	25.0	33.3	27.5	32.2	16.9	23.8	0.6	29.1	
その他の金融機関 (39)	33.3	23.1	20.5	30.8	35.9	0.0	25.6	30.8	23.1	23.1	20.5	28.2	0.0	38.5	
世帯年収別	400万円未満 (1157)	31.5	24.1	20.0	29.4	25.7	1.6	25.8	32.9	27.4	32.0	16.6	22.6	1.0	27.3
	400~600万円未満 (769)	35.2	25.1	19.1	27.0	27.3	1.7	23.5	35.5	30.8	31.3	15.0	24.4	0.4	24.7
	600~1,000万円未満 (673)	34.0	23.5	17.4	33.4	27.5	1.5	27.8	34.0	33.3	28.1	17.5	25.7	0.6	23.8
	1,000~1,500万円未満 (178)	35.4	22.5	15.7	25.3	19.7	2.2	27.5	29.2	38.2	31.5	16.3	23.6	1.7	26.4
	1,500万円以上 (41)	29.3	29.3	29.3	36.6	24.4	2.4	22.0	31.7	43.9	29.3	17.1	22.0	0.0	19.5
職業別	会社員・公務員(計) (1064)	28.9	19.4	14.5	25.7	20.1	1.2	21.1	26.9	29.2	24.0	15.2	18.2	0.6	33.5
	男性 (790)	27.7	17.8	13.3	23.5	16.5	1.5	19.1	26.5	26.8	21.5	12.8	16.2	0.6	35.9
	女性 (274)	32.1	23.7	17.9	31.8	30.7	0.4	27.0	28.1	36.1	31.0	22.3	24.1	0.4	26.3
	経営者・役員 (39)	38.5	23.1	20.5	20.5	15.4	7.7	15.4	20.5	28.2	25.6	15.4	30.8	2.6	23.1
	自営業・自由業 (175)	27.4	21.7	12.0	24.0	16.6	2.3	20.6	28.6	23.4	23.4	14.3	16.0	0.0	33.1
	専業主婦(主夫) (818)	32.6	27.3	19.3	33.7	32.6	1.1	27.0	37.8	31.5	38.1	17.5	26.3	0.9	20.8
	パート・アルバイト(計) (443)	27.5	24.2	18.1	28.9	25.3	0.9	28.2	31.8	26.9	30.0	13.5	20.8	0.7	29.3
	男性 (134)	26.9	22.4	20.1	20.1	18.7	1.5	23.1	27.6	23.1	18.7	12.7	19.4	0.7	38.1
	女性 (309)	27.8	24.9	17.2	32.7	28.2	0.6	30.4	33.7	28.5	35.0	13.9	21.4	0.6	25.6
	学生(計) (172)	38.4	15.7	19.8	33.7	32.0	0.6	30.2	34.3	26.2	29.7	17.4	23.8	0.0	29.7
	男子学生 (106)	35.8	17.0	13.2	32.1	24.5	0.9	24.5	29.2	25.5	24.5	14.2	22.6	0.0	34.9
	女子学生 (66)	42.4	13.6	30.3	36.4	43.9	0.0	39.4	42.4	27.3	37.9	22.7	25.8	0.0	21.2
	その他 (75)	33.3	37.3	26.7	37.3	28.0	2.7	37.3	36.0	30.7	32.0	20.0	26.7	1.3	28.0
無職 (653)	40.1	23.3	23.9	28.3	27.4	2.5	23.4	35.7	28.0	29.2	15.8	28.9	1.1	26.6	

※   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

## 5-2. 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点

Q 以下にあげる項目のうち、あなたが銀行(銀行業界)に対して、充実させてほしい点、期待する点はありますか。次の中からあてはまるものを、すべてお知らせください。(いくつでも)

- 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点としては「窓口の待ち時間の短縮」(47.5%)が最も高く、「営業時間の延長」(43.6%)がこれに続く。
- 以下、「金融犯罪の防止策・対応」(36.5%)、「金融トラブル発生時の対応」(33.7%)が続く。また「金融に関する消費者教育」をあげる人は14.2%みられる。
- 層別にみると、「窓口の待ち時間の短縮」は女性の期待が大きく、どの年代でも5割前後のスコア。「営業時間の延長」「金融犯罪の防止策・対応」は女性40代以下で特に期待が大きい。



(基数:一般生活者 N=3400)

## 5-2. 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点

### Q 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点

		設 商 品 の 契 約 購 入 ・ 口 座 開	よ り 便 利 な 決 済 サ ー ビ ス	応 金 融 ト ラ ブ ル 発 生 時 の 対	金 融 犯 罪 の 防 止 策 ・ 対 応	金 融 に 関 す る 消 費 者 教 育	銀 行 員 の 顧 客 に 対 す る コ ン サ ル テ ィ ン グ 能 力	営 業 時 間 の 延 長	窓 口 の 待 ち 時 間 の 短 縮	店 舗 の 増 設	放 駐 車 場 等 の 施 設 の 休 日 開	環 境 活 動	社 会 貢 献 活 動	ボ ラ ン テ ィ ア 活 動 な ど の	そ の 他	特 に し て い ない ／ 銀 行 に は 特 に	
(基数:一般生活者)																	
性 × 年 代 別	全 体 (3400)	15.8	25.8	33.7	36.5	14.2	15.6	43.6	47.5	13.3	21.2	7.0	7.5	3.1	17.8		
	男性(計) (1687)	14.5	26.5	31.1	33.7	12.9	12.9	41.7	42.2	11.4	19.1	6.8	6.0	3.7	21.2		
	18～29才 (333)	19.5	30.0	31.2	28.5	15.3	10.8	43.2	38.1	13.8	12.3	3.6	3.9	1.8	24.0		
	30～39才 (299)	12.7	22.7	29.1	30.8	15.1	9.0	46.8	40.8	12.0	20.1	4.7	3.3	2.0	22.1		
	40～49才 (290)	17.6	25.9	34.1	36.6	12.8	13.8	46.6	41.0	11.4	19.7	5.5	3.4	4.8	21.4		
	50～59才 (264)	13.3	28.8	30.7	29.2	9.8	10.2	38.3	43.2	9.5	16.3	5.7	4.2	4.5	24.6		
	60～69才 (298)	11.7	26.2	29.2	36.9	12.1	16.1	35.2	45.3	9.4	20.1	8.7	8.1	3.7	20.5		
	70～79才 (203)	10.3	24.6	32.5	43.3	11.3	19.7	38.9	46.8	12.3	30.0	15.8	16.7	6.9	11.8		
	女性(計) (1713)	17.0	25.2	36.3	39.3	15.5	18.3	45.5	52.8	15.1	23.4	7.2	8.9	2.5	14.4		
	18～29才 (318)	17.9	29.6	40.6	38.7	17.9	12.6	55.3	57.2	20.4	22.6	8.5	8.2	2.5	15.7		
30～39才 (290)	20.7	30.0	40.0	42.1	17.2	18.3	54.8	59.3	19.0	26.6	6.6	5.9	1.7	10.0			
40～49才 (283)	18.0	26.9	41.0	42.4	16.3	18.0	54.1	52.7	18.0	26.1	6.0	6.4	3.9	11.0			
50～59才 (266)	19.2	25.2	34.2	36.5	15.0	20.3	47.0	54.1	15.0	19.2	7.9	8.6	3.0	13.2			
60～69才 (317)	13.2	19.9	27.4	35.0	10.7	19.6	34.7	47.0	7.6	25.2	5.7	9.8	1.9	16.4			
70～79才 (239)	13.0	18.4	34.3	41.8	15.9	22.2	23.8	45.2	10.0	19.2	9.2	15.5	1.7	20.5			
主 利 用 金 融 機 関 別	銀行利用者(計) (2418)	17.1	26.4	34.3	37.3	14.2	15.8	44.2	47.8	12.7	20.9	6.7	6.9	3.3	16.8		
	都市銀行 (1091)	17.5	25.9	36.6	37.1	15.5	16.8	45.6	50.0	14.8	19.9	6.4	6.3	4.3	16.1		
	地方銀行 (963)	17.3	27.0	32.1	36.8	12.7	15.9	43.7	46.5	10.6	22.5	7.2	7.4	2.4	17.2		
	第二地方銀行 (110)	17.3	23.6	39.1	44.5	15.5	17.3	41.8	43.6	12.7	20.9	6.4	7.3	5.5	19.1		
	インターネット専門銀行 (219)	15.5	28.3	29.7	36.5	12.8	11.9	41.1	44.3	10.0	19.2	6.4	6.8	2.3	16.9		
	その他の銀行 (28)	7.1	25.0	39.3	32.1	21.4	7.1	39.3	50.0	14.3	25.0	7.1	7.1	0.0	21.4		
	銀行以外(計) (966)	12.6	24.6	32.5	34.9	14.5	15.1	42.9	47.1	15.0	22.4	8.0	9.1	2.5	19.6		
	信用金庫・信用組合 (181)	13.8	22.7	29.3	32.6	13.8	18.2	46.4	47.5	13.8	24.3	8.8	12.2	1.1	18.2		
	農協・漁協 (37)	13.5	16.2	27.0	27.0	13.5	5.4	37.8	45.9	8.1	27.0	5.4	13.5	0.0	24.3		
	ゆうちょ銀行 (709)	12.1	25.7	33.7	36.7	14.5	15.1	43.0	47.4	15.8	21.6	7.6	8.2	3.0	19.7		
その他の金融機関 (39)	15.4	23.1	30.8	20.5	17.9	10.3	28.2	41.0	12.8	23.1	12.8	7.7	2.6	17.9			
世 帯 年 収 別	400万円未満 (1157)	13.8	23.9	32.4	37.4	13.1	14.7	42.6	45.2	12.1	19.9	7.4	8.6	3.0	18.7		
	400～600万円未満 (769)	16.3	27.4	35.0	37.1	16.1	15.3	43.7	48.5	13.1	24.3	7.4	8.6	2.2	16.0		
	600～1,000万円未満 (673)	19.9	30.2	36.3	37.9	15.3	18.7	48.3	52.0	14.6	23.3	6.5	5.8	3.9	13.1		
	1,000～1,500万円未満 (178)	17.4	27.5	30.3	34.8	12.4	14.6	48.9	48.9	15.7	20.8	7.3	5.1	5.1	9.6		
	1,500万円以上 (41)	19.5	29.3	26.8	26.8	19.5	17.1	51.2	61.0	17.1	36.6	9.8	12.2	2.4	14.6		
保 有 金 融 資 産 別	5000万円未満 (2269)	16.7	27.1	34.2	37.9	15.6	15.8	45.2	48.3	13.8	22.1	7.1	7.8	3.0	15.4		
	2000万円未満 (2017)	16.8	27.6	34.8	37.8	15.6	14.8	46.5	48.5	14.2	22.5	6.9	7.4	2.8	15.5		
	300万円未満 (1074)	16.5	29.0	36.3	37.2	16.1	14.3	48.5	48.1	14.6	19.9	7.0	7.1	2.8	18.1		
	300～500万円未満 (314)	17.5	26.8	34.7	36.6	13.7	14.0	45.9	50.0	14.0	25.5	7.3	8.9	2.2	13.4		
	500～1,000万円未満 (357)	19.3	25.8	31.4	36.4	15.1	14.3	44.5	49.3	13.7	24.6	7.3	7.8	2.0	12.3		
	1,000～2,000万円未満 (272)	14.0	25.7	33.1	43.8	16.2	18.0	41.9	47.1	13.6	26.5	5.9	6.3	4.8	11.8		
	2000～5000万円未満 (252)	15.9	22.6	29.8	38.5	15.5	24.2	34.9	47.2	9.9	19.0	7.9	10.7	4.8	14.7		
	5000万円以上 (88)	12.5	29.5	35.2	36.4	14.8	22.7	39.8	50.0	9.1	19.3	8.0	8.0	6.8	17.0		
職 業 別	会社員・公務員(計) (1064)	17.3	27.8	32.2	33.1	14.8	12.9	48.5	46.0	12.7	19.6	5.6	4.6	3.1	17.4		
	男性 (790)	15.7	26.6	31.0	31.1	13.9	11.3	45.6	43.4	11.1	19.0	5.2	3.7	3.4	19.0		
	女性 (274)	21.9	31.4	35.8	38.7	17.2	17.5	56.9	53.3	17.2	21.5	6.9	7.3	2.2	12.8		
	経営者・役員 (39)	12.8	28.2	28.2	23.1	15.4	20.5	35.9	48.7	12.8	17.9	2.6	10.3	7.7	15.4		
	自営業・自由業 (175)	14.3	25.7	32.0	30.3	14.3	15.4	48.0	41.1	12.0	20.6	6.9	6.3	4.6	22.9		
	専業主婦(主夫) (818)	15.0	22.5	34.1	39.7	14.5	17.7	39.9	56.2	14.1	25.7	7.0	9.0	2.4	13.0		
	パート・アルバイト(計) (443)	16.0	26.4	35.2	34.1	13.1	15.1	46.7	46.3	12.2	16.7	6.5	8.1	2.9	19.2		
	男性 (134)	11.2	28.4	26.9	29.1	11.2	11.2	39.6	38.8	11.2	11.9	4.5	6.7	4.5	29.9		
	女性 (309)	18.1	25.6	38.8	36.2	13.9	16.8	49.8	49.5	12.6	18.8	7.4	8.7	2.3	14.6		
	学生(計) (172)	19.2	32.0	33.7	33.7	17.4	8.7	44.2	39.5	17.4	13.4	7.0	5.8	2.9	22.7		
	男子学生 (106)	17.9	34.0	30.2	32.1	13.2	8.5	42.5	34.0	12.3	13.2	3.8	3.8	1.9	25.5		
	女子学生 (66)	21.2	28.8	39.4	36.4	24.2	9.1	47.0	48.5	25.8	13.6	12.1	9.1	4.5	18.2		
	その他 (75)	17.3	33.3	41.3	48.0	18.7	18.7	49.3	49.3	25.3	30.7	13.3	10.7	4.0	18.7		
	無職 (653)	13.5	23.9	34.0	40.7	12.3	19.3	36.4	43.6	11.9	22.5	9.0	10.1	3.5	20.7		

※  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