

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

2015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	29

III. 調査結果

一般生活者篇

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

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	38
1-2. 個人預貯金口座を持つ金融機関の印象評価	41
1-3. 主に使う金融機関の満足度	49
1-4. 金融機関の満足理由	51
1-5. 金融機関の不満理由	53
1-6. 個人預貯金口座を持つ金融機関の利用目的	55
1-7. 銀行チャネルの利用頻度	60
1-8. 銀行チャネルの利用意向	70
1-9. 銀行との取引内容の実施形態	72
1-10. 店舗、ATMの数に対する満足度	75
1-11. 店舗の場所に対する要望	78
1-12. インターネットバンキング利用メリットの認知・魅力度	80
1-13. インターネットバンキングの非利用理由	83

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

2-1. 生活資金の調達・確保に関する意識	86
2-2. 一生涯で必要になる生活資金額に対する認識	88
2-3. お金に対する考え方	90
2-4. 金融情報リテラシー	92
2-5. 不安を感じるライフイベントとその対応	93
2-6. 詳しい人に相談したいライフイベント	101
2-7. 資産運用を通じて確保したい資金の使い道	104
2-8. 資産運用における重視点	106
2-9. リスク・手数料などの理解	107
2-10. 金融情報への意識度合い	110
2-11. 金融知識の取得意向	113
2-12. 金融知識を身につけるためにやっていること	115
2-13. 日常の情報探索行動・情報共有行動	117

第3章. 金融犯罪・金融犯罪防止策の浸透状況

3-1. 金融犯罪の認知・不安度・被害経験	120
3-2. 金融犯罪防止策の認知・実施	126
3-3. ネットバンキングの金融犯罪防止対策の認知・実施	129
3-4. 被害に遭わない対策を行わない理由	131

第4章. 全国銀行協会の活動の浸透状況と評価

4-1. 銀行に期待する社会貢献活動・環境活動	134
4-2. 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点	137

事業者篇

第5章. 事業者の金融機関の利用実態と評価

5-1. 取引している金融機関・最も取引している金融機関	140
5-2. 取引している金融機関の取引内容	143
5-3. 取引している金融機関の取引内容満足点	151
5-4. 取引している金融機関の取引内容不満点	159
5-5. 取引している金融機関の印象評価	167