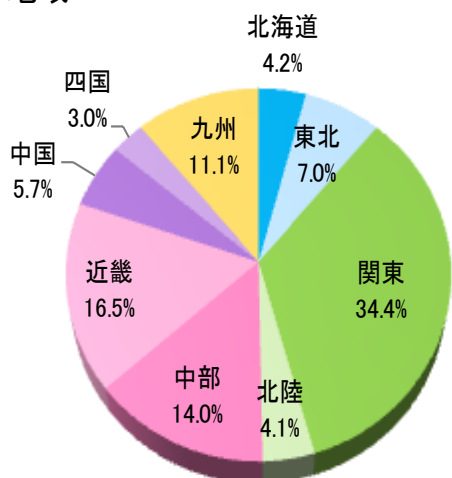


一般生活者篇
(N=3400)

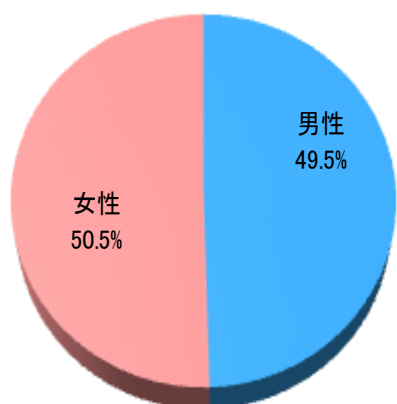
対象者属性

(一般生活者／基数:全ベース N=3400)

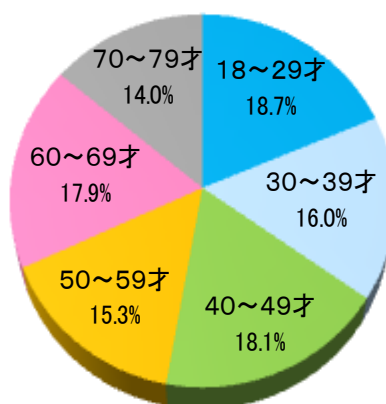
◆地域



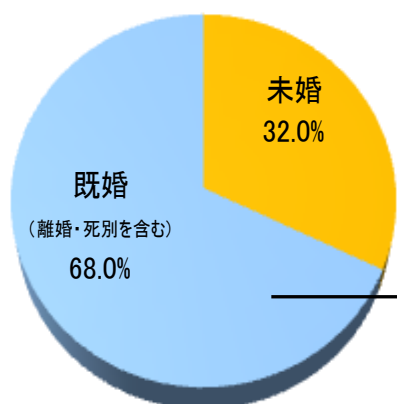
◆性別



◆年齢

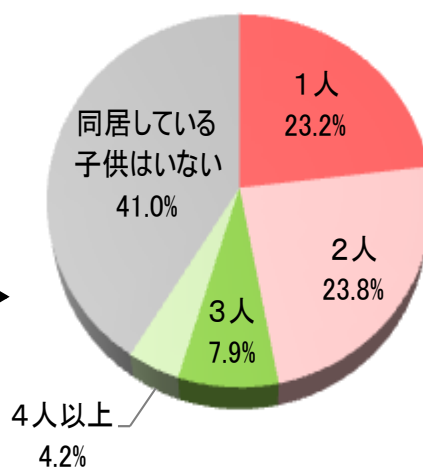


◆未既婚



◆子供の同居有無・人数

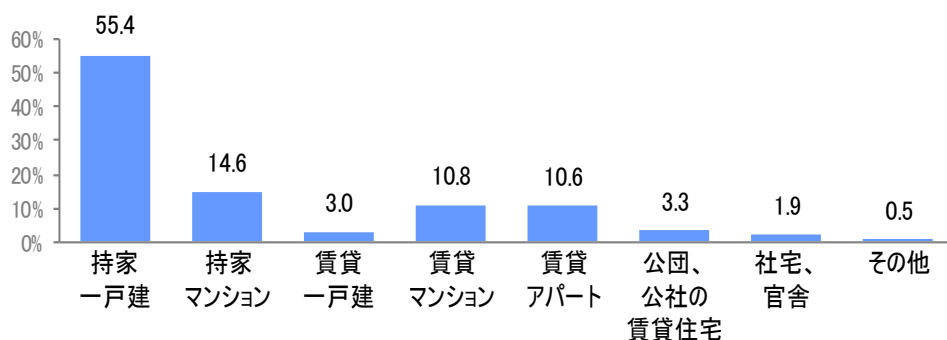
(基数:既婚者ベース N=2311)



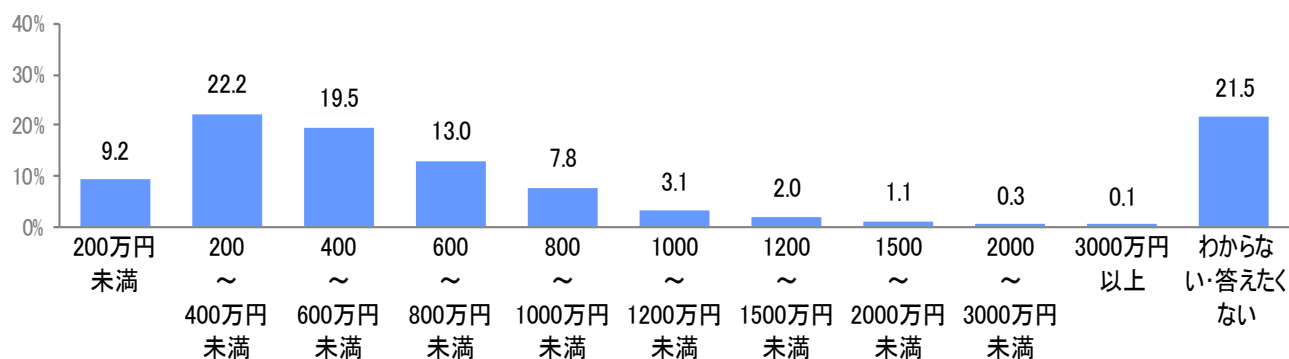
対象者属性

(一般生活者／基数:全ベース N=3400)

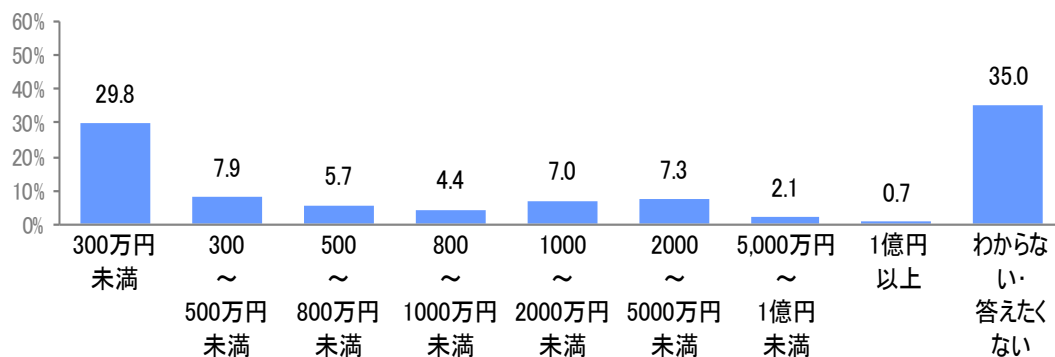
◆住居形態



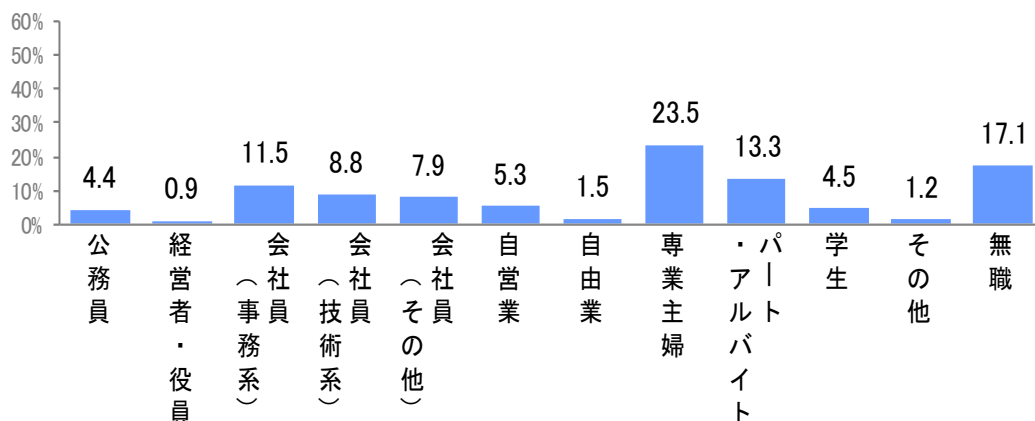
◆世帯年収



◆保有金融資産額



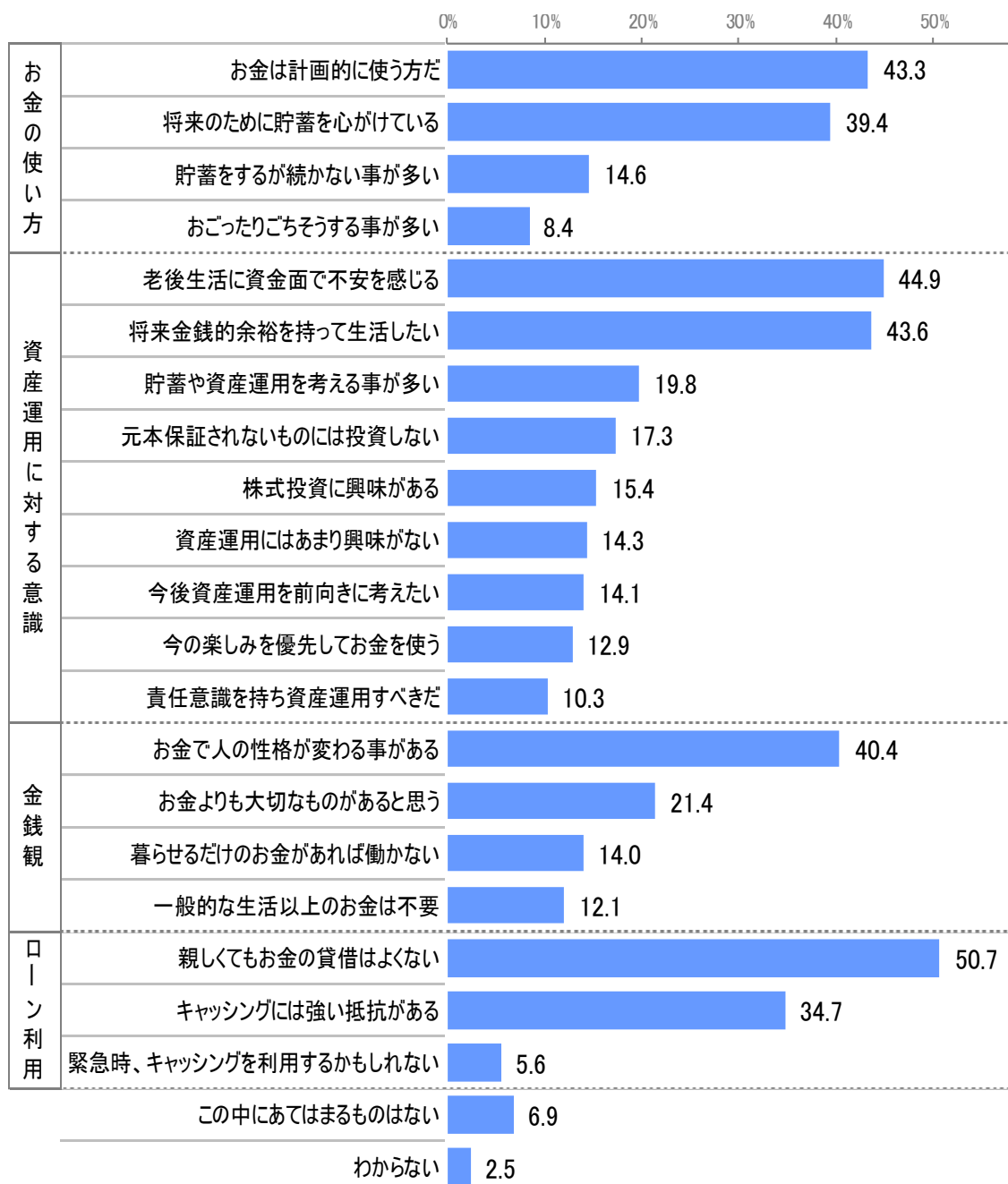
◆職業



対象者特性

(一般生活者／基数:全ベース N=3400)

◆お金に対する考え方



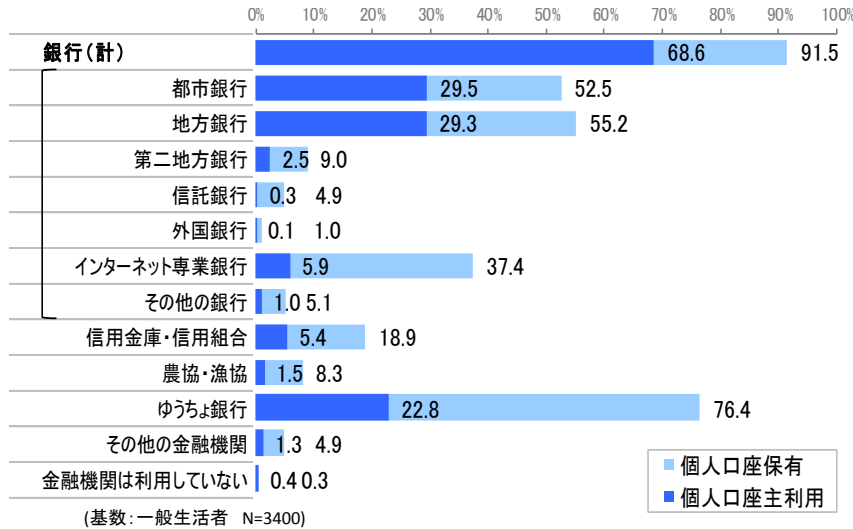
(基数:一般生活者 N=3400)

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

金融機関の利用について

Q 個人預貯金口座を持つ金融機関・最も利用する金融機関

- いずれかの銀行で、個人口座を持つ人は、合計で91.5%とほとんどの人が保有。
- 最も取引のある金融機関は「都市銀行」(29.5%)、「地方銀行」(29.3%)。「銀行(計)」では68.6%。



Q 個人預貯金口座を持つ金融機関の利用目的

- 「普通預金」「定期預金」「現金の出入、振込、払込」が3大利用目的。
- 信託銀行は「預金」の他、「投信・国債の購入」「資金運用の相談」及び「遺言相続の相談」が他に比べ高い。

	(N)	普通預金	定期預金	外貨預金	投信や国債などの購入	保険商品の購入	住宅ローンの借入れ	マイカーローン、教育ローンなどの借入れ	銀行のカードローンの借入れ	クレジットカード会社などのローン(キャッシング)	給与・年金・公的給付金などの受取	自動口座引落し(口座振替)	現金の出入、振込、払込	金融商品やサービスに関する情報の入手	資産運用についての相談	ローンや借入れについての相談	家族への資産承継についての相談(遺言・相続・贈与など)	その他	利用していない
都市銀行	(1786)	94.8	27.7	3.3	4.6	1.2	4.8	1.0	2.2	4.4	26.9	28.6	38.9	1.9	2.3	1.2	0.6	0.3	1.4
地方銀行	(1877)	93.9	34.6	1.2	5.4	1.8	6.3	1.9	1.3	4.5	29.6	32.1	39.2	1.4	1.8	1.7	0.7	0.1	1.3
第二地方銀行	(306)	86.3	37.3	0.7	5.9	1.6	3.9	2.6	0.7	2.9	20.6	22.5	33.0	2.0	3.9	1.3	0.3	0.3	4.9
信託銀行	(167)	54.5	51.5	4.2	31.7	6.6	6.6	1.8	0.6	0.6	2.4	4.2	18.0	13.2	22.2	3.0	8.4	1.2	1.8
外国銀行	(33)	66.7	21.2	60.6	6.1	-	-	3.0	-	-	-	6.1	15.2	3.0	6.1	3.0	-	-	3.0
インターネット専門銀行	(1272)	85.8	27.9	5.9	4.4	0.5	1.4	0.2	1.2	2.4	3.5	8.9	35.5	2.9	0.9	0.4	0.2	1.8	1.6
その他の銀行	(172)	81.4	37.2	7.6	5.8	0.6	2.9	0.6	1.7	1.7	7.6	15.1	34.3	2.9	2.9	1.2	-	1.2	2.9
信用金庫・信用組合	(643)	87.2	44.0	0.6	1.9	1.2	6.2	2.6	0.9	3.0	21.6	21.9	32.0	1.1	0.6	1.9	0.5	0.6	0.9
農協・漁協	(281)	83.6	43.4	-	1.1	6.0	3.2	2.1	-	1.8	16.4	21.4	26.7	1.4	0.4	1.4	0.4	-	1.8
ゆうちょ銀行	(2596)	93.6	32.7	0.2	1.5	1.7	0.0	0.2	0.1	1.6	12.4	15.8	33.8	0.7	0.5	0.1	0.5	0.3	0.9
その他の金融機関	(165)	72.7	35.2	1.8	7.9	1.2	4.8	1.8	1.8	3.0	13.9	11.5	26.7	3.0	5.5	3.6	1.2	0.6	7.3

(基数: 各金融機関に預貯金口座のある人)

1位 2位 3位

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

Q 個人預貯金口座を持つ金融機関の印象評価

- 都市銀行は、「ATMが多く、身近にある」「ATMの利用時間が長い」「店舗が多く、身近にある」などリアルチャネルの“利便性”の評価が高く、「規模が大きくて、安心できる」点も評価されている。
- インターネット専業銀行は、「取引が便利」と「手数料が有利」な点が評価されている。
- 信託銀行はリアルチャネルに対する評価は低いですが、コンサル能力や経営の安定性が高く評価されている。
- 地方銀行、第二地銀及び信用金庫・信用組合、農協・漁協は、「地域の生活に密着している」印象が強い。

	(N)	ATMの利用可能時間が長い	ATMでの待ち時間が短い	ATMが多く、身近な場所にある	店舗が多く、身近な場所にある	店舗の雰囲気良く、入りやすい	店舗内窓口での待ち時間が短い	接客態度がよい	コンサルティンク能力が高い	商品・サービスの質(レベル)が高い	取引のセキュリティが高い	事務手続きが簡単である	商品・サービスの種類が豊富	金利が有利である	手数料が有利である	パソコンや携帯電話での取引が便利で使いやすい	WEBサイトが見やすい	商品パンフレットが充実している	ダイレクトメール(DM)が充実している	キャラクターや景品を気に入っている	地域社会の発展に貢献している	地域の生活に密着している	CMなど、広告をよく見かけ、知名度がある	経営が健全である	企業イメージが良い	規模が大きくて、安心できる	給与振込など会社関係の口座として使える	授業料の振込など学校関係の口座として使える	海外で引出しができる	金融経済に関わる情報提供が充実している	その他	(%)
都市銀行	(1786)	37.3	15.2	43.3	31.5	12.9	4.8	18.9	9.2	8.1	13.9	3.0	8.6	2.2	8.5	17.6	8.9	5.2	2.4	2.5	1.9	2.5	18.3	16.3	16.2	32.6	30.9	8.8	7.4	6.2	2.1	
地方銀行	(1877)	19.7	20.7	47.3	37.8	17.1	8.4	21.0	3.7	4.0	6.2	4.6	3.9	2.5	4.8	6.9	3.6	2.8	1.6	2.5	18.6	25.0	8.8	11.4	8.8	8.6	30.5	9.3	0.5	2.3	1.9	
第二地方銀行	(306)	12.7	19.6	33.3	31.4	18.6	14.1	18.6	2.9	2.6	3.9	4.2	4.9	5.9	4.6	5.6	1.6	1.0	0.7	3.9	19.9	26.8	7.5	4.9	4.2	2.3	22.2	7.8	0.3	1.6	3.3	
信託銀行	(167)	7.2	9.6	2.4	2.4	7.2	4.8	19.2	31.7	14.4	14.4	1.2	15.6	22.2	3.0	9.0	4.2	9.0	4.2	4.8	1.2	0.6	7.2	20.4	13.8	24.6	6.0	2.4	0.6	9.6	3.0	
外国銀行	(33)	9.1	15.2	3.0	-	6.1	6.1	6.1	15.2	12.1	9.1	3.0	-	27.3	15.2	15.2	6.1	3.0	-	-	-	-	-	9.1	9.1	12.1	6.1	6.1	48.5	15.2	3.0	
インターネット専業銀行	(1272)	21.6	14.2	22.5	5.8	1.7	1.4	1.2	0.6	3.1	8.4	16.5	5.1	33.9	40.2	57.8	24.8	1.0	1.5	0.5	0.6	0.6	3.9	3.7	3.0	2.4	5.0	0.9	2.7	2.4	2.0	
その他の銀行	(172)	26.2	18.6	32.0	9.9	8.1	4.7	9.3	2.9	4.1	7.0	9.9	3.5	26.2	28.5	28.5	9.3	2.3	1.7	-	-	4.1	5.8	4.1	4.7	2.9	9.9	1.7	7.6	1.2	2.9	
信用金庫・信用組合	(643)	13.4	23.5	25.3	24.7	15.9	16.6	23.2	2.5	2.0	4.2	6.1	3.1	9.2	5.6	1.7	1.1	1.4	0.9	2.5	21.6	32.8	2.6	7.3	5.0	1.9	18.8	9.3	-	0.9	3.1	
農協・漁協	(281)	7.5	31.7	22.1	24.6	11.7	16.7	18.1	1.4	1.1	5.0	8.9	3.6	13.5	5.3	2.1	1.4	1.4	0.4	5.7	16.7	30.6	11.7	11.4	6.8	13.9	11.7	4.6	-	2.1	2.8	
ゆうちょ銀行	(2596)	23.2	17.9	46.0	45.8	16.5	10.1	16.1	1.5	2.0	5.1	5.9	2.7	4.4	18.3	6.8	3.5	2.2	0.8	1.3	6.0	17.0	11.2	14.0	10.1	21.8	13.8	6.2	0.5	1.1	1.8	
その他の金融機関	(165)	20.0	17.0	24.8	13.9	4.8	7.9	6.7	4.2	3.6	6.1	5.5	6.1	19.4	19.4	15.8	6.1	1.8	2.4	0.6	3.6	7.9	1.8	7.3	5.5	3.6	15.2	7.3	4.8	4.2	4.2	

1位 2位 3位

(基数:各金融機関に預貯金口座のある人)

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

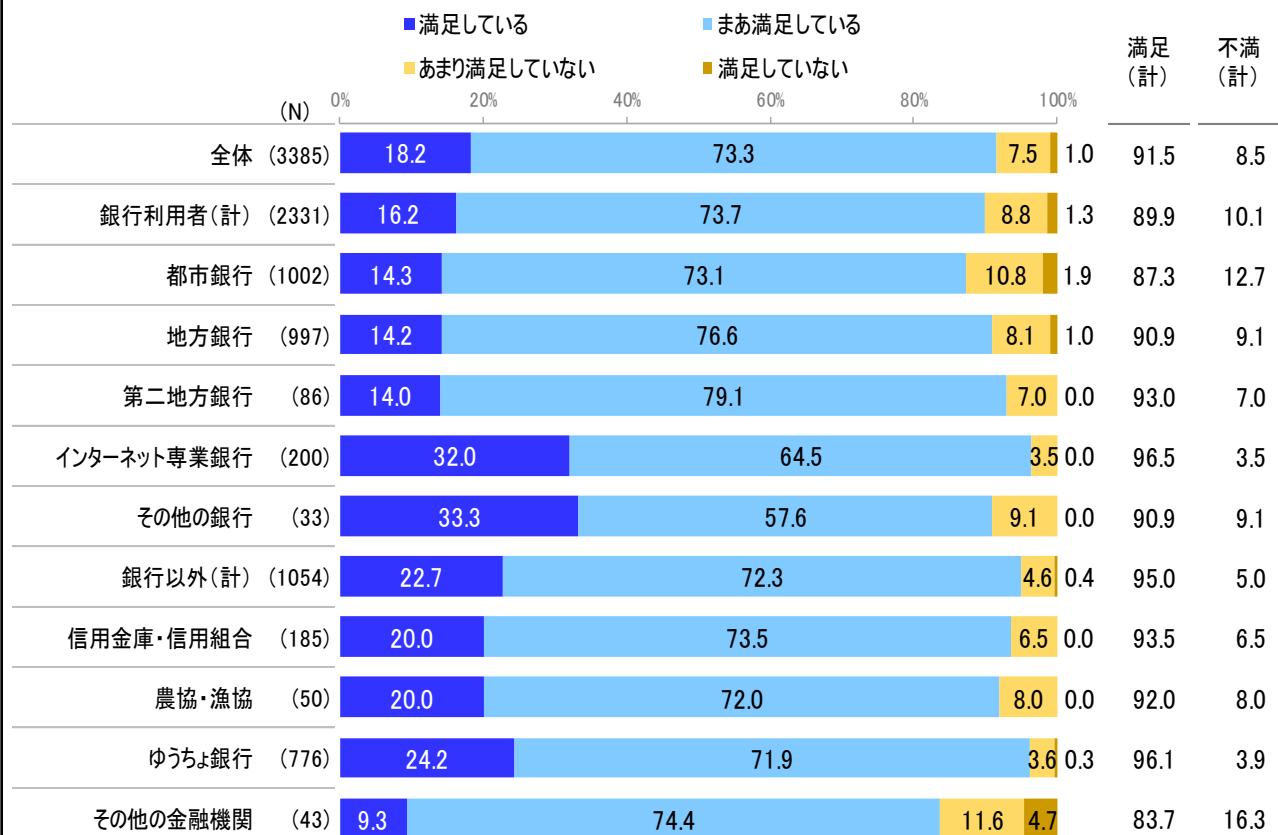
主に使う金融機関の満足度

Q 主に使う金融機関の満足度

●主利用金融機関の満足度は、全体で「満足している」が18.2%。「まあ満足している」(73.3%)も含めた満足(計)では、91.5%と高く評価されている。

銀行(計)でも、満足計では、89.9%を占め満足度は高い。

特にインターネット専門銀行では「満足している」が3割を超え、より高く評価されている。



(基数:各金融機関に預貯金口座のある人)

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

Q 満足しているとした人の満足理由

- 銀行利用者(計)で満足理由をみると、「ATMが多く、身近な場所にある」「店舗が多く、身近なところにある」「ATMの利用時間が長い」などリアルチャネルについてが主要な理由。
インターネット専業銀行では、「手数料」「パソコンなどでの取引が便利」といった点が高く評価されている。

	(N)	ATMの利用可能時間が長い	ATMでの待ち時間が短い	ATMが多く、身近な場所にある	店舗が多く、身近な場所にある	店舗の雰囲気が良い、入りやすい	店舗内窓口での待ち時間が短い	接客態度が良い	コンサルティング能力が高い	商品・サービスの質(レベル)が高い	取引のセキュリティが高い	事務手続きが簡単である	商品・サービスの種類が豊富	金利が有利である	手数料が有利である	パソコンや携帯電話での取引が便利で使いやすい	WEBサイトが見やすい	商品バンフレットが充実している	ダイレクトメール(DM)が充実している	キャラクターや景品が気に入っている	地域社会の発展に貢献している	地域の生活に密着している	CMなど、広告をよく見かけ、知名度がある	経営が健全である	企業イメージが良い	規模が大きく、安心できる	給与振込など会社関係の口座として使える	授業料の振込など学校関係の口座として使える	海外で引出しができる	金融経済に関わる情報提供が充実している	その他
銀行利用者(計)	(2096)	25.2	19.9	55.2	35.3	12.0	5.3	15.4	2.6	2.5	5.7	3.9	3.6	6.1	14.9	18.2	6.9	1.2	0.7	1.6	6.3	11.5	4.7	12.3	10.7	13.7	22.8	3.7	1.1	1.2	1.6
都市銀行	(875)	31.9	16.1	55.4	35.0	9.9	3.3	14.5	3.9	2.9	8.1	1.9	4.1	1.8	13.4	20.3	7.3	1.7	0.8	1.5	1.6	2.6	6.2	14.2	12.7	23.9	23.9	3.7	1.7	1.8	1.1
地方銀行	(906)	19.1	22.1	60.2	42.9	15.7	7.1	18.5	1.3	1.9	3.9	4.2	1.8	2.8	7.7	8.2	4.1	0.8	0.6	1.9	12.3	21.7	4.4	12.9	10.4	7.1	25.8	4.3	0.6	0.8	2.0
第二地方銀行	(80)	15.0	33.8	52.5	35.0	18.8	18.8	23.8	5.0	2.5	3.8	7.5	5.0	7.5	5.0	10.0	2.5	1.3	1.3	2.5	7.5	22.5	1.3	6.3	6.3	6.3	22.5	5.0	-	1.3	1.3
インターネット専業銀行	(193)	24.9	19.7	35.2	6.7	2.1	1.6	0.5	-	3.6	5.7	10.4	8.8	36.8	52.3	57.5	20.7	1.6	0.5	0.5	1.0	1.0	2.1	3.6	5.2	4.7	7.3	1.6	1.0	1.0	1.0
その他の銀行	(30)	50.0	30.0	46.7	10.0	6.7	3.3	10.0	3.3	-	-	3.3	3.3	30.0	63.3	33.3	3.3	-	-	-	-	3.3	-	6.7	10.0	-	3.3	-	3.3	-	3.3
銀行以外(計)	(1001)	24.4	23.6	50.0	48.7	16.6	12.5	19.4	1.1	0.9	2.7	5.0	1.5	5.3	24.3	7.1	3.2	1.0	0.4	1.2	8.5	19.5	5.4	12.8	8.0	17.5	15.3	3.5	0.4	0.6	1.8
信用金庫・信用組合	(173)	16.8	28.3	34.1	34.7	21.4	23.7	28.3	1.2	0.6	1.2	5.2	0.6	11.0	11.0	3.5	1.2	0.6	-	0.6	20.8	31.8	1.7	8.1	4.6	1.2	19.7	1.7	-	-	3.5
農協・漁協	(46)	17.4	39.1	43.5	45.7	8.7	21.7	19.6	-	2.2	2.2	6.2	2.2	15.2	6.5	4.3	2.2	-	2.2	4.3	10.9	37.0	4.3	13.0	6.5	8.7	13.0	6.5	-	2.2	4.3
ゆうちょ銀行	(746)	26.0	21.3	55.2	54.0	16.6	9.7	18.1	1.2	0.9	3.2	5.0	1.6	2.9	28.0	7.6	3.8	1.2	0.4	1.1	5.8	16.0	6.6	14.3	9.0	22.5	14.6	3.9	0.4	0.4	0.9
その他の金融機関	(36)	36.1	27.8	25.0	8.3	2.8	5.6	2.8	-	-	-	2.8	2.8	13.9	33.3	16.7	2.8	-	-	2.8	11.1	-	2.8	5.6	2.8	11.1	-	2.8	5.6	8.3	

(基数: 主利用の金融機関で満足している人)

Q 満足していないとした人の不満理由

- 主利用金融機関に満足していない人の不満理由としては、「手数料」「金利」に対する不満が顕著。
その他、「ATMが少なく、身近にない」など使いやすさについての不満が挙げられている。

	(N)	ATMの利用可能時間が短い	ATMでの待ち時間が長い	ATMが少なく、身近な場所にはない	店舗が少なく、身近な場所にはない	店舗の雰囲気が悪く、入りにくい	店舗内窓口での待ち時間が長い	接客態度が悪い	コンサルティング能力が低い	商品・サービスの質(レベル)が低い	取引のセキュリティが低い	事務手続きが複雑である	商品・サービスの種類が少ない	金利が有利ではない	手数料が有利ではない	パソコンや携帯電話での取引が不便で使いにくい	WEBサイトが見にくい	商品バンフレットが充実していない	ダイレクトメール(DM)が充実していない	キャラクターや景品が気に入らない	地域社会の発展に貢献していない	地域の生活に密着していない	CMなど、広告をあまり見かけず、知名度がない	経営が健全ではない	企業イメージが悪い	規模が小さく、安心できない	給与振込など会社関係の口座として使えない	授業料の振込など学校関係の口座として使えない	海外で引出しができない	金融経済に関わる情報提供が充実していない	その他
銀行利用者(計)	(235)	17.9	18.3	20.9	19.1	3.0	19.6	9.4	3.4	3.8	0.9	8.5	4.3	40.9	41.3	6.8	3.4	0.4	0.9	1.3	2.1	2.6	1.3	1.3	4.7	0.4	-	-	3.8	1.7	6.0
都市銀行	(127)	15.0	22.8	21.3	21.3	2.4	22.0	7.1	1.6	4.7	-	8.7	3.9	44.1	45.7	5.5	3.9	-	0.8	0.8	1.6	2.4	0.8	2.4	3.1	-	-	1.6	1.6	7.9	
地方銀行	(91)	25.3	15.4	22.0	18.7	3.3	18.7	12.1	6.6	3.3	2.2	9.9	5.5	40.7	37.4	6.6	2.2	1.1	1.1	2.2	3.3	3.3	1.1	-	4.4	1.1	-	5.5	2.2	3.3	
銀行以外(計)	(53)	15.1	18.9	24.5	13.2	-	17.0	5.7	1.9	7.5	1.9	5.7	1.9	32.1	15.1	7.5	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	-	-	-	1.9	3.8	1.9	3.8	1.9	7.5	5.7

(基数: 主利用の金融機関で満足していない人)

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

銀行チャネルの利用について

Q 銀行チャネルの利用頻度

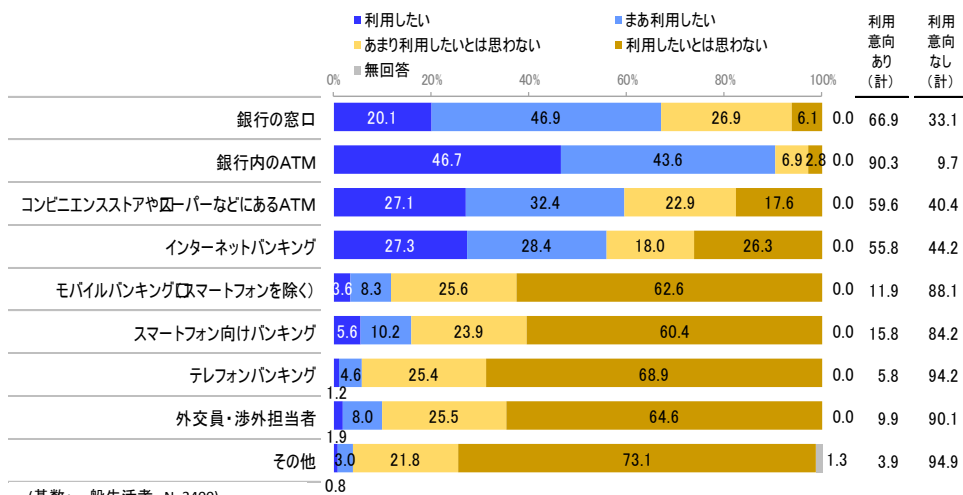
- 「銀行内のATM」利用率は9割以上。週1回以上は14.5%で、「コンビニ等のATM」利用を上回っている。
- 「インターネットバンキング」の利用率は61.1%で、1割は「週1回以上」利用。

	週に6回以上	週に4〜5回くらい	週に2〜3回くらい	週に1回くらい	2〜3週間間に1回くらい	月に1回くらい	2〜3ヶ月間に1回くらい	半年に1回くらい	1年に1回くらい	それ以下	利用していない	週1回以上(計)	2・3ヶ月・2・3週間(計)	半年に1回以下	利用率(計)
銀行の窓口	0.1	0.3	0.4	2.0	3.6	15.0	13.6	17.7	12.8	23.9	10.7	2.7	32.2	54.4	89.3
銀行内のATM	0.0	0.7	2.5	11.2	24.1	33.2	10.5	5.2	2.8	6.0	3.8	14.5	67.7	14.1	96.2
コンビニエンスストアやスーパーなどにあるATM	0.0	0.4	1.6	6.5	13.0	16.6	7.5	5.0	2.7	10.9	35.9	8.5	37.1	18.6	64.1
インターネットバンキング	0.4	0.7	2.3	6.5	10.8	18.3	7.1	5.0	2.4	7.6	38.9	9.9	36.3	14.9	61.1
モバイルバンキング(スマートフォンを除く)	-	0.2	0.5	1.0	1.2	1.3	0.6	0.5	0.4	3.2	91.1	1.6	3.1	4.2	8.9
スマートフォン向けバンキング	0.1	0.2	0.6	1.4	1.7	2.4	1.1	0.6	0.3	2.7	89.0	2.3	5.2	3.5	11.0
テレフォンバンキング	0.0	0.1	0.1	0.2	0.3	0.6	0.5	0.7	0.4	2.5	94.5	0.5	1.4	3.6	5.5
外交員・渉外担当者	-	0.1	0.1	0.4	0.3	1.4	1.0	1.3	1.1	3.0	91.4	0.6	2.7	5.3	8.6
その他	-	0.0	0.1	0.2	0.0	0.3	0.1	0.1	0.1	1.0	98.1	0.3	0.4	1.2	1.9

(基数: 銀行利用者 N=3110)

Q 銀行チャネルの利用意向

- 「銀行内のATM」の利用意向が9割と圧倒的に高い。また46.7%と半数近くが「利用したい」としている。
- 「銀行の窓口」の利用意向は約7割、インターネットバンキングは約6割の意向となっている。



(基数: 一般生活者 N=3400)

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

Q 銀行との取引内容の実施形態

- 現金の引き出しは、多くは「銀行のATM」(82.6%)を利用。また「コンビニのATM」も半数近くが利用している。
- 公共料金の支払いは、「コンビニのレジ」(29.2%)、「銀行の窓口」(22.5%)が多く、対人的処理が上位。
- 振込み、振替、残高照会は、銀行ATMか、ネットバンキングに分かれている。

(%)

	銀行の窓口	銀行内のATM	コンビニエンスストアやスーパーなどにあるATM	コンビニエンスストアのレジ	インターネットバンキング	モバイルフォンを除く)	スマートフォン向けバンキング	テレフォンバンキング	あてはまるものはない
現金の引き出し	17.1	82.6	44.5	-	-	-	-	-	3.1
公共料金などの「料金払込票」での支払い	22.5	19.3	-	29.2	5.0	0.4	0.5	-	37.1
振込み	18.1	53.6	10.9	-	32.0	1.4	3.1	0.3	11.6
振替(口座間のお金の移動)	11.1	40.1	7.7	-	27.3	1.0	2.2	0.2	27.1
残高照会	6.5	62.3	20.2	-	32.0	1.8	4.0	0.3	9.1
口座開設	55.7	-	-	-	12.7	0.5	0.8	0.2	36.5
住宅ローンの借入相談・事前審査	17.8	-	-	-	1.6	0.2	0.3	0.2	80.6

(基数:一般生活者 N=3400)

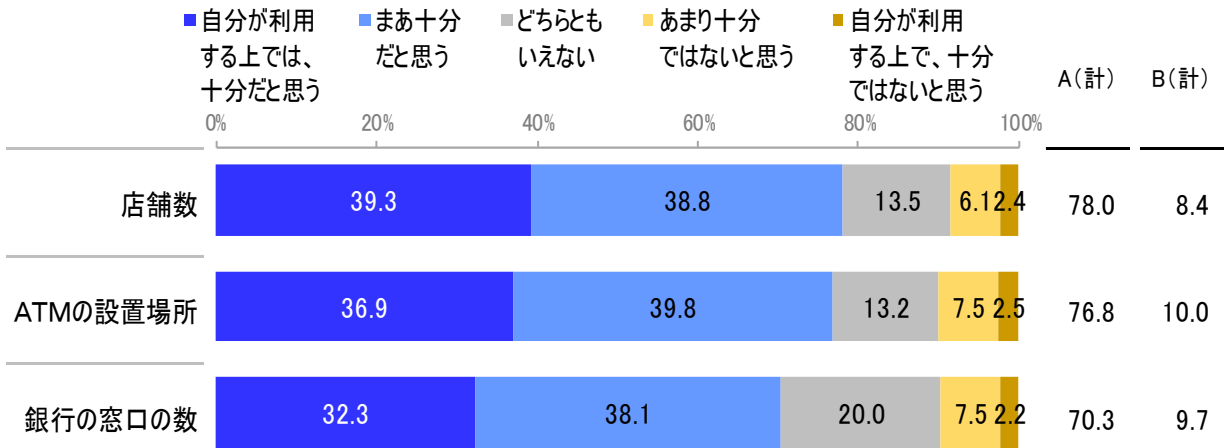
1位 2位 3位

注) - は、該当するサービスがないもの

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

Q 店舗、ATMの数に対する満足度

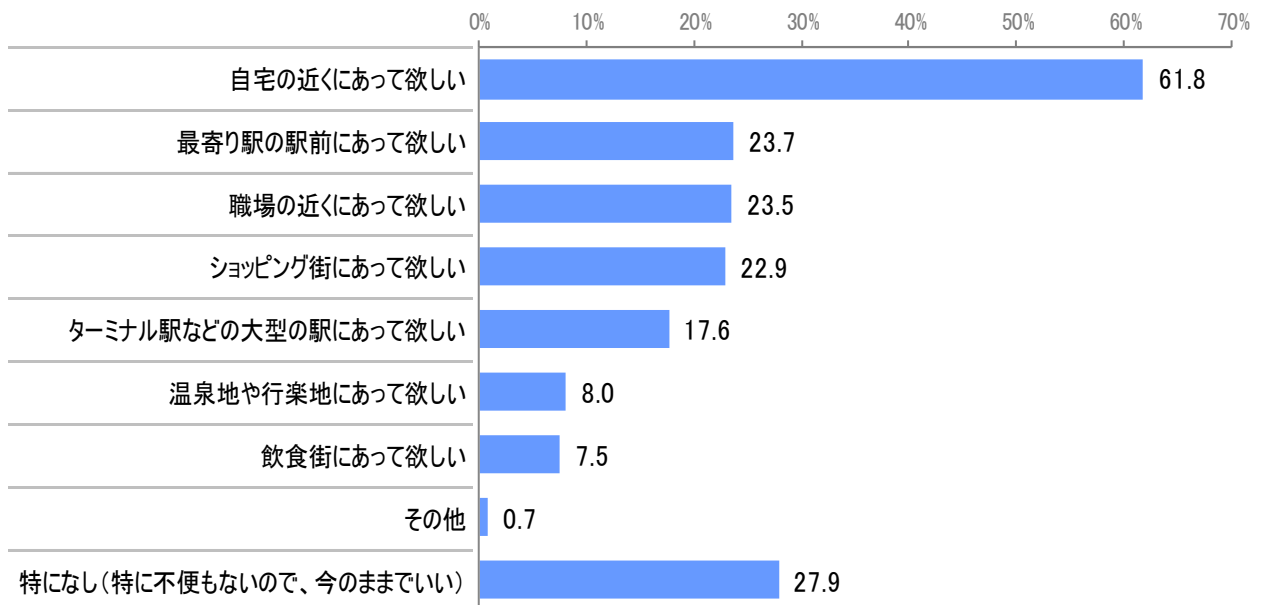
- 店舗数、ATM、窓口数ともに、「十分」とする人が7割以上を占め、現状に満足している。「十分ではない」とする人は1割以下。



(基数: 預貯金口座保有者 N=3385)

Q 店舗の場所に対する要望

- 希望する店舗の設置場所としては、「自宅の近く」を挙げるケースが圧倒的(61.8%)。次いで「最寄駅」「職場の近く」が挙げられ、自分の生活圏内での要望が強い。
- 3割は「特になし」としており、現状で満足している様子が窺われる。



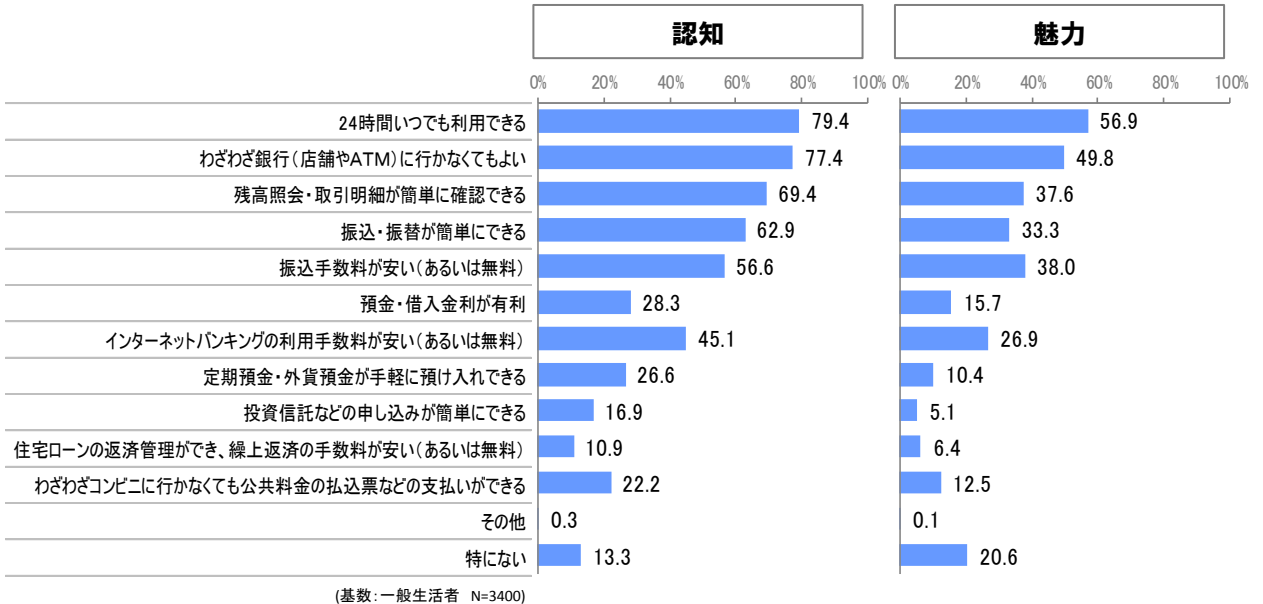
(基数: 預貯金口座保有者 N=3385)

第1章. 個人における金融機関や銀行の利用実態と評価

インターネットバンキングの利用について

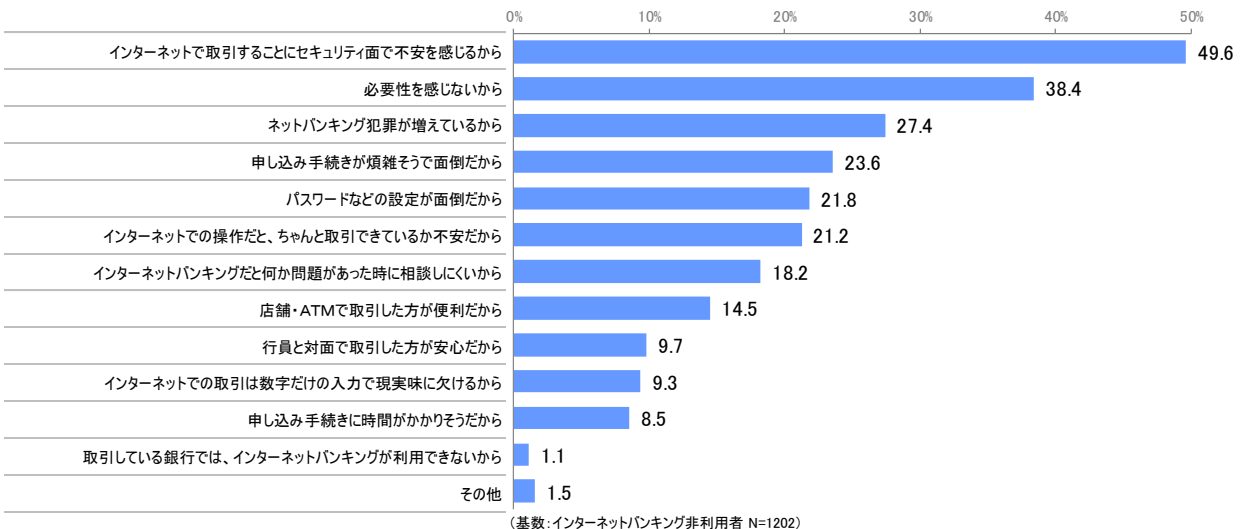
Q インターネットバンキング利用メリットの認知・魅力度

- 「24時間いつでも利用できる」が認知内容・魅力点ともにトップとなっている。次いで「わざわざ銀行に行かなくてもよい」「残高照会・取引明細が簡単にできる」。
- 「振込手数料が安い(あるいは無料)」の魅力度は、認知の際の順位より上位に挙げられている。



Q インターネットバンキングの非利用理由

- 利用しない理由として、「セキュリティ上の不安を感じる」(49.6%)がトップ。三番目には、「金融犯罪が増えている」(27.4%)が挙げられ、安全性がネックとなっている様子が窺われる。
- また、「必要を感じない」(38.4%)と利便性を理解していない意見も高い。

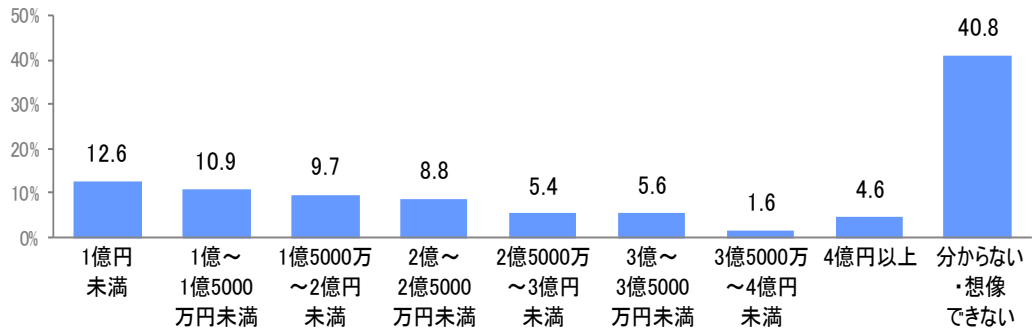


第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

生涯設計に関して

Q 一生涯の生活費

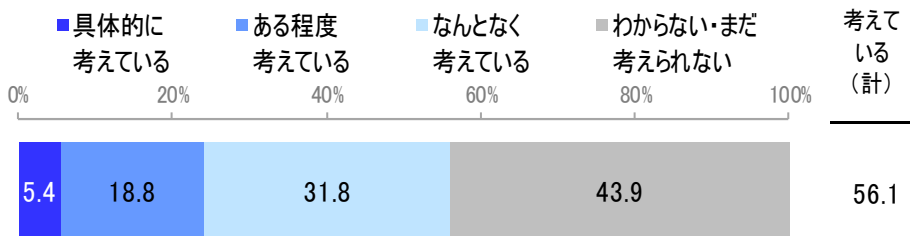
- どのくらいの生活費がかかるのか「わからない・想像できない」が最も多く4割。
- 「1億円未満」(12.6%)、「1億～1億5千万未満」(10.9%)と、やや控えめに想像している。



(基数:一般生活者 N=3400)

Q 一生涯の生活費への備え

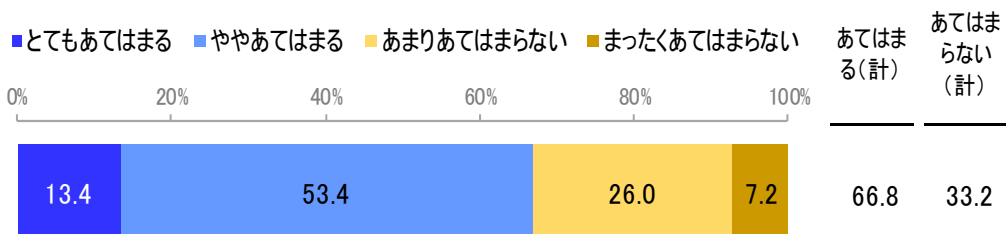
- 一生涯の生活資金の確保について、43.9%が「わからない・まだ考えられない」としているが、半数以上は、漠然としながらも考えおり、24.2%と4人に1人が「ある程度」もしくは「具体的に」考えている。



(基数:一般生活者 N=3400)

Q 金融情報リテラシー

- 金融商品を取引する際、自分で判断材料を収集するという人は、「とてもややや」を合わせ約7割を占める。積極層は2割に満たないが、多くの人は、何らかの判断材料を自分で集め、判断するようにしている。



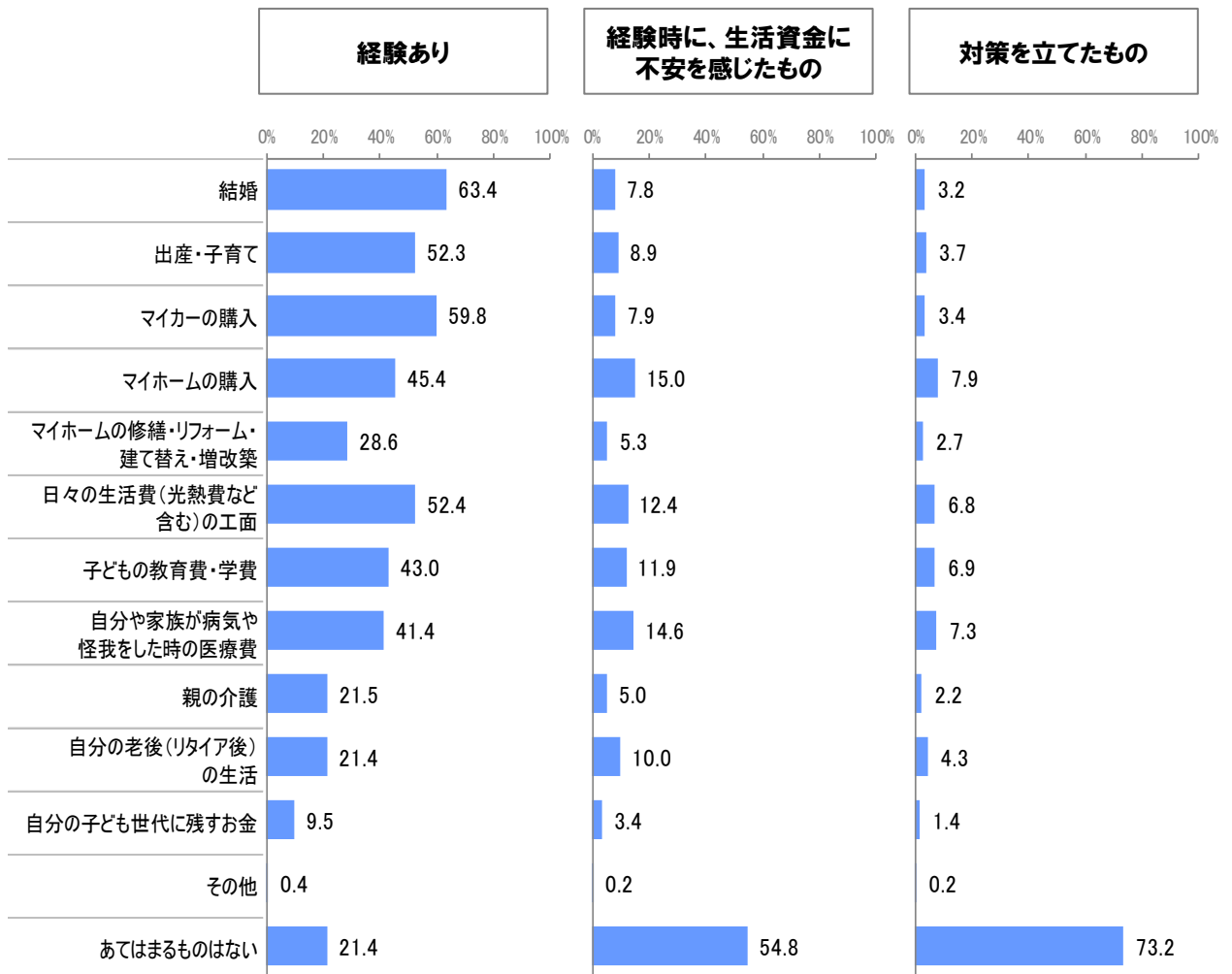
(基数:一般生活者 N=3400)

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

不安を感じるライフイベントとその対応

Q (1) 不安を感じるライフイベント(経験)

- 各自のライフステージにより異なるが、全体として経験したライフイベントとしては、「結婚」「マイカー購入」「出産・子育て」「日々の生活(費)」など。
- 約半数近くは、生活資金に不安を感じた経験がある。
経験した出来事で、生活費の不安を感じたものとしては、「マイホーム購入」「病気や怪我の医療費」「日々の生活費の工面」など。
- 何らかの対策を立てた人は全体で3割弱。
不安を感じたことのある事柄をベースとすると、約半数程度は何らかの対策を立てている。
(例:「マイホーム購入」時、生活資金に不安15.0%→対策7.9%(対策率52%))

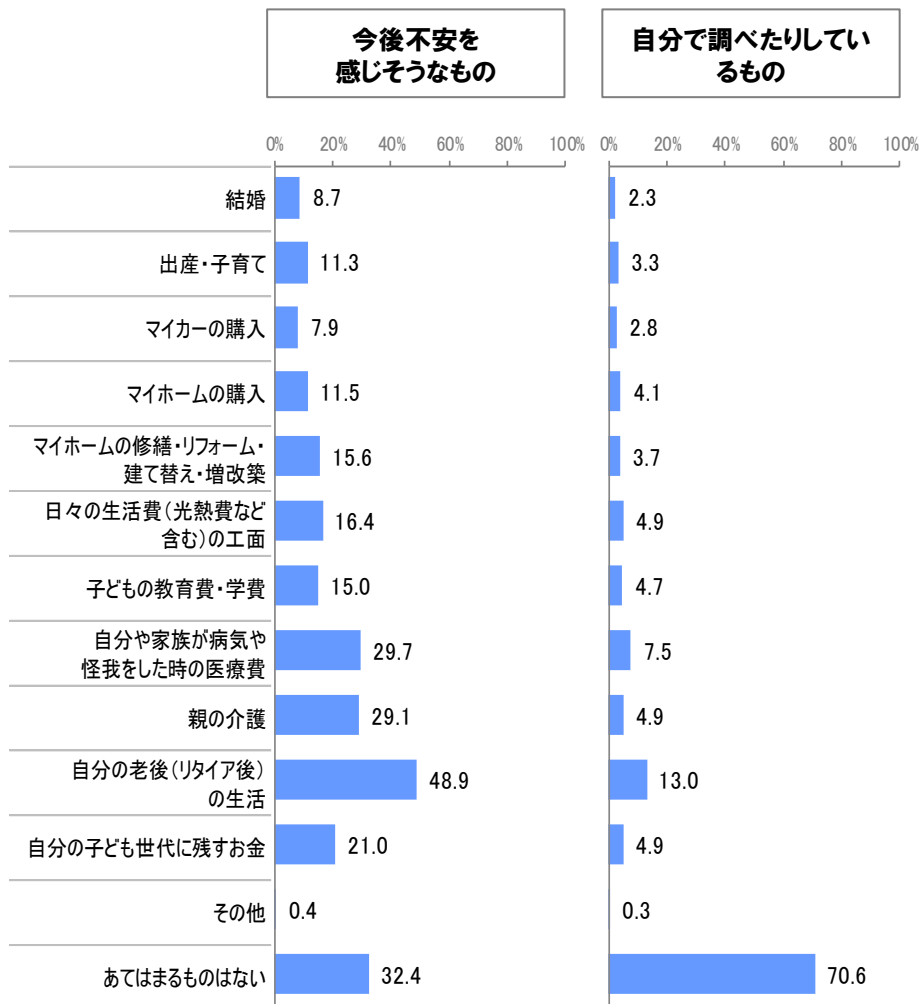


(基数:一般生活者 N=3400)

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

Q (2) 不安を感じるライフイベント(今後)

- 今後不安を感じそうな事柄としては、「自分の老後」(48.9%)を半数が挙げ、圧倒的。次いで「病気や怪我の医療費」(29.7%)、「親の介護」(29.1%)が続く。
- 今後不安に感じそうなものに対して、自分で調べたりするケースは少ない。最も高く挙げられた「自分の老後」についても、自分で調べている人は13.0%。(「自分の老後」を挙げた人の中で、自分で調べている人は27%程度)

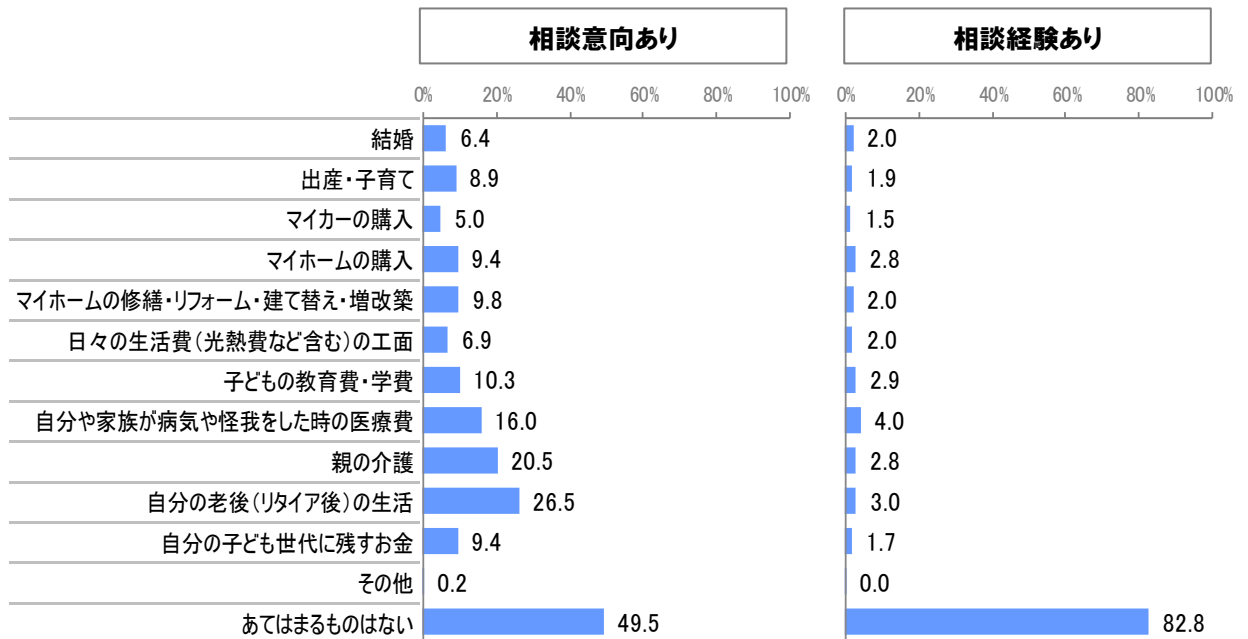


(基数:一般生活者 N=3400)

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

Q 相談したいライフイベント

- 半数が、詳しい人に相談してみたいライフイベントがあるとしている。相談したい内容としては、今後不安に感じる事柄でも、最も高く挙げられた「自分の老後の生活」(26.5%)がトップ。
- 実際に相談した経験は、2割に満たずほとんどない。不安に感じ、かつ相談したいものとして最も高く挙げられていた「自分の老後」でさえ、相談経験は3.0%。(「老後」について相談意向者の中でも相談経験は11%)

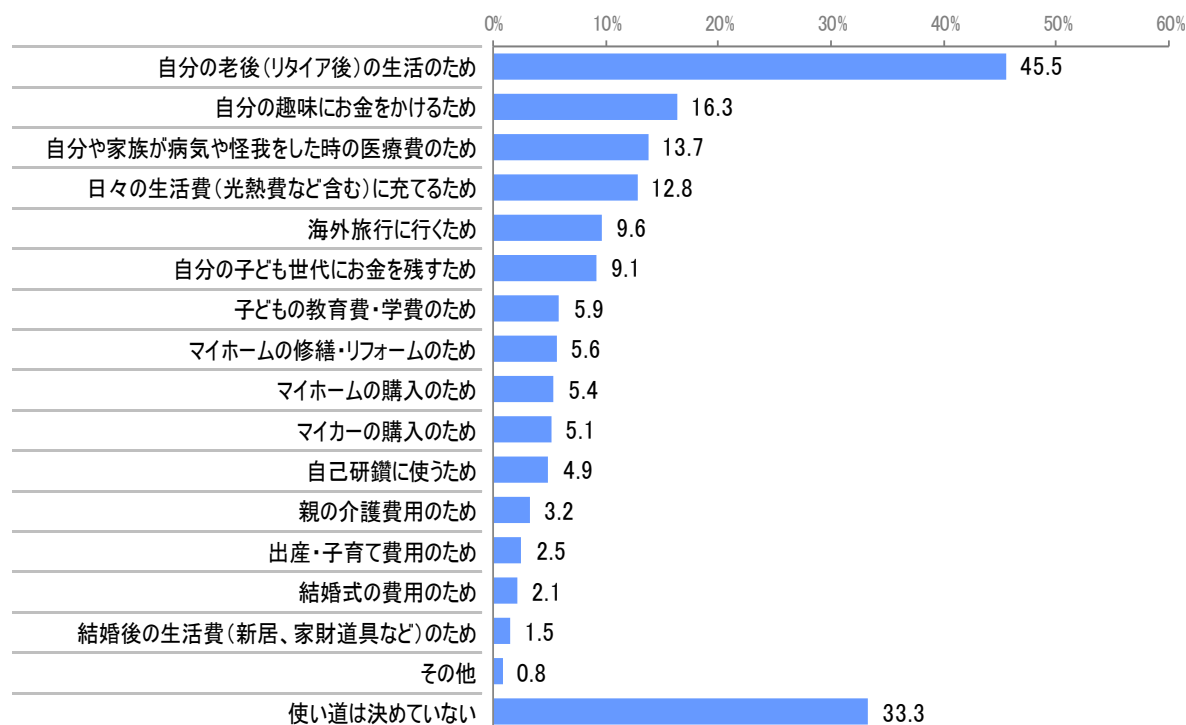


(基数: 今後について不安のある人 N=2297)

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

Q 資金の使い道

●リスク性商品の運用で確保したい資金の使い道としては、「自分の老後の生活費」が45.5%と群を抜いて高く、老後の蓄えを目的としている。



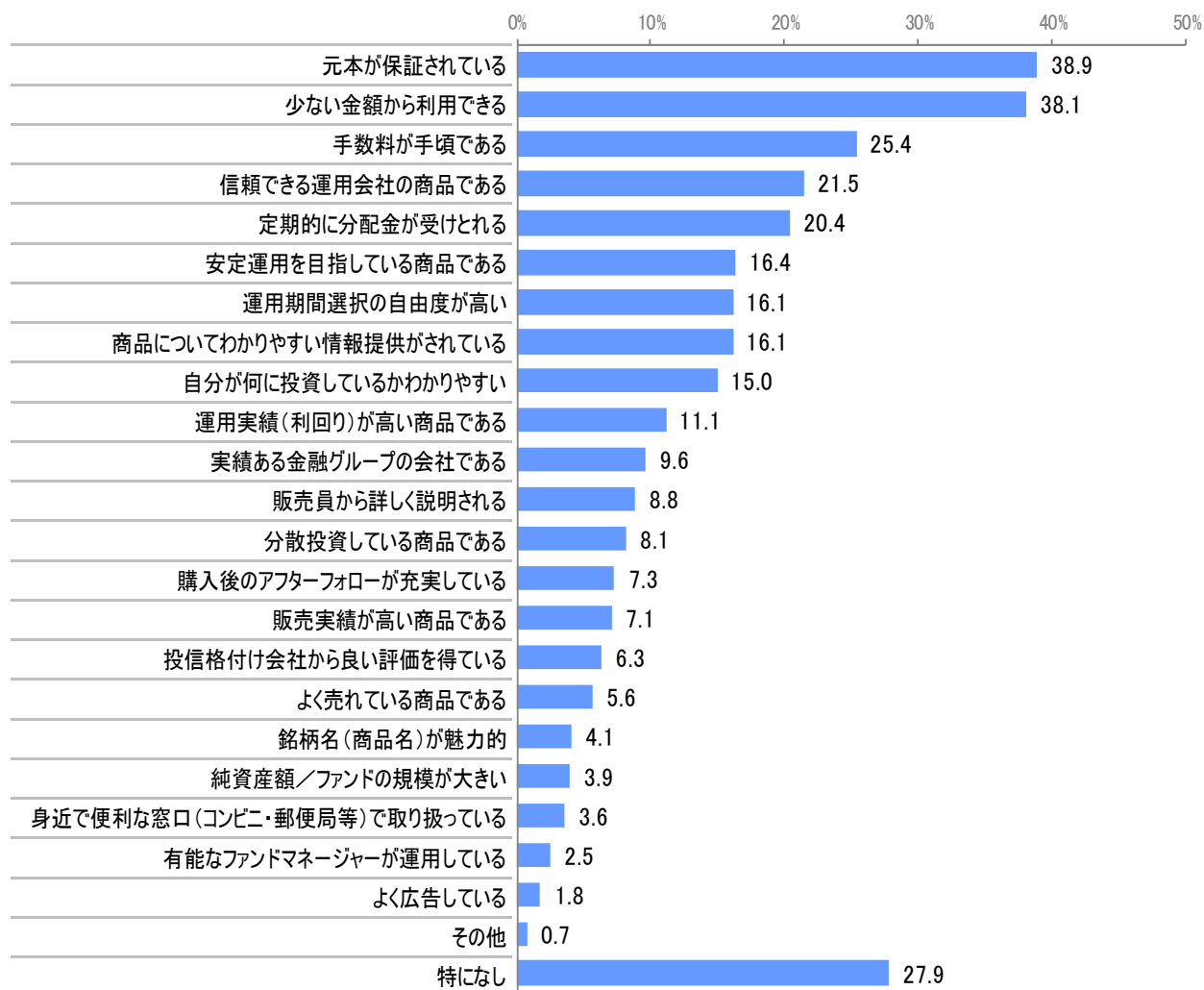
(基数: リスクのある金融商品利用者 N=1434)

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

Q 資産運用における重視点

●「元本が保証されている」とともに、「小さい金額から利用できる」を重視している。

以下、「手数料が手頃である」「信頼できる運用会社の商品である」などが重視点として続く。



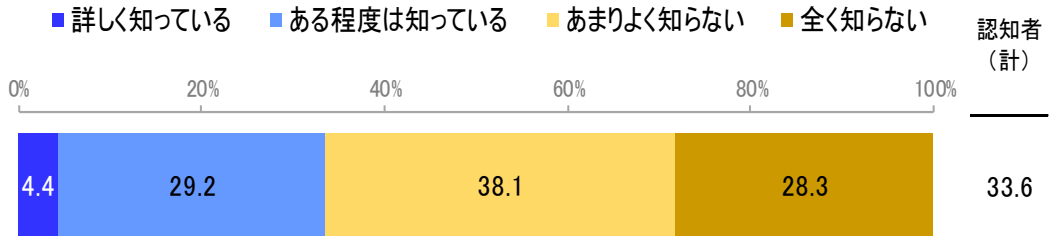
(基数: 一般生活者 N=3400)

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

リスク性商品の検討と銀行担当者の説明について

Q 金融商品のリスク・手数料などの仕組み理解度

- 金融商品のリスクや手数料などの仕組みの理解としては、「ある程度は知っている」を合わせた認知者計では33.6%。
- 6割以上は「知らない」としており、特に「全く知らない」が28.3%みられる。



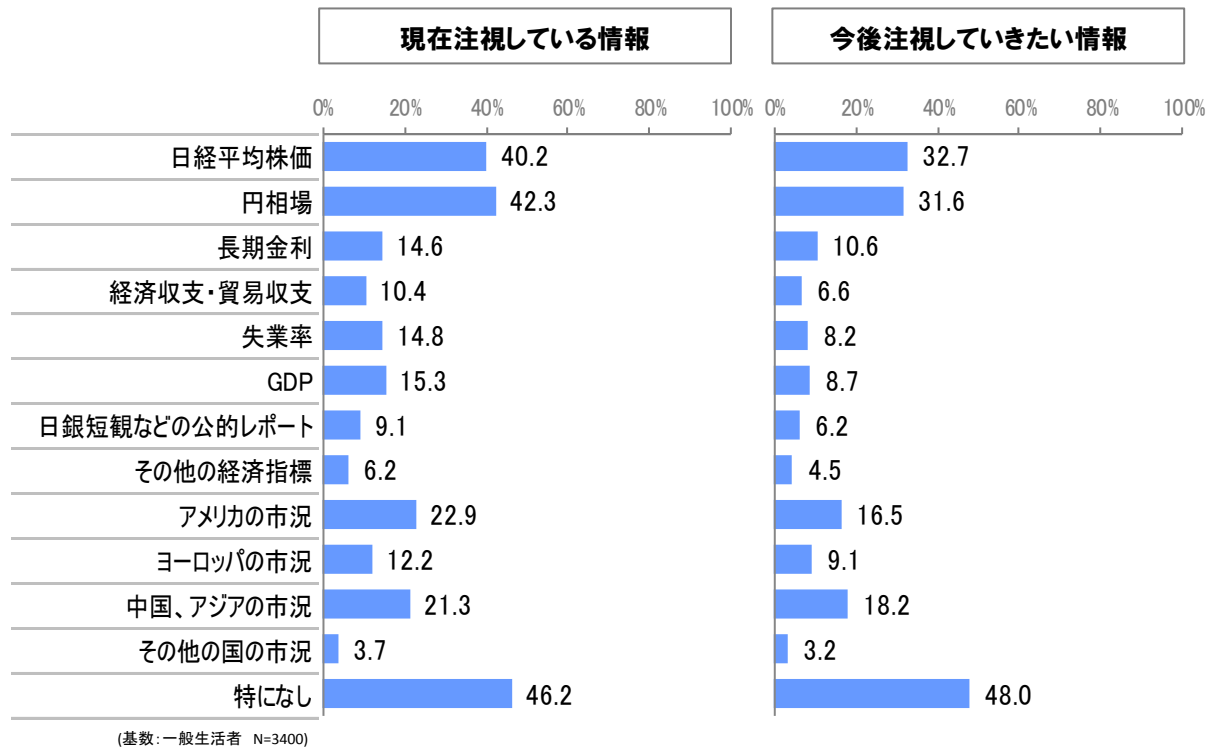
(基数: 一般生活者 N=3400)

第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

金融知識・情報について

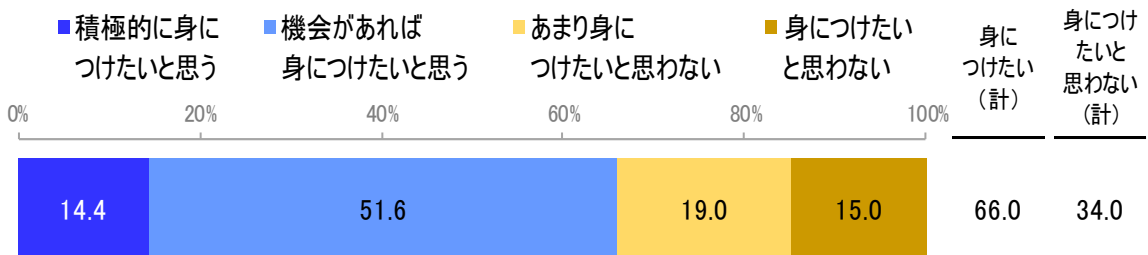
Q 金融情報への意識度合

- 現在、注視してとっている経済情報としては、「日経平均株価」「円相場」が4割。アメリカやアジアの市況も多少注目されている。
- 今後、注視していきたい情報も同傾向。



Q 金融知識の取得意向

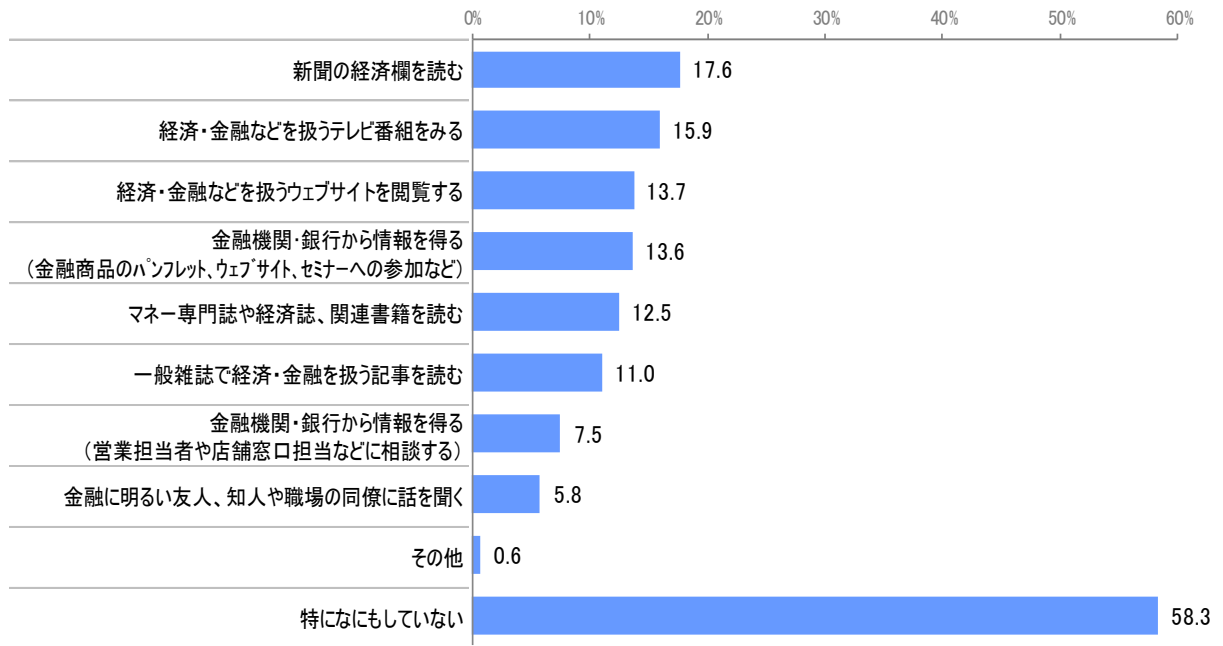
- 金融知識については、7割近くが「身につけたい」と意欲を示している。



第2章. 銀行利用者の金融に関する環境認識

Q 金融知識を身につけるためにしていること

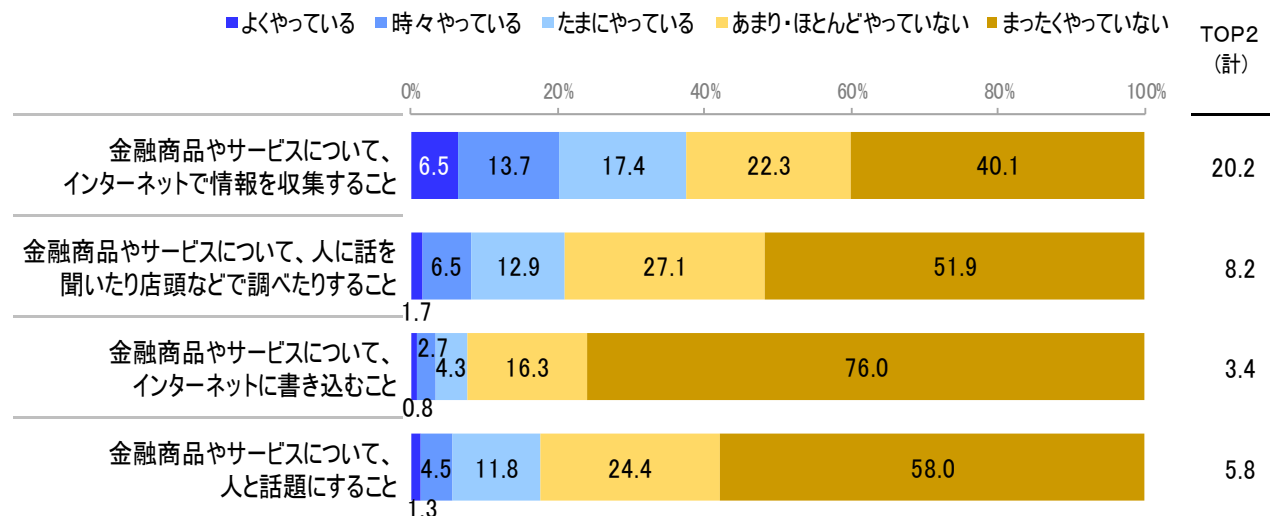
- 金融知識を身につけるために4割は何かしらの行動をとっている。行っていることは、「新聞の経済欄を読む」「経済・金融関係のテレビ番組をみる」などマスメディアからの情報収集が上位を占める。
- 7割近くの金融知識取得意向があったが、6割近くは「何もしていない」と、まだ行動に起こせていない状態。



(基数: 一般生活者 N=3400)

Q 日常の情報検索行動

- 日常の金融情報収集・検索行動として、「よく」+「時々」のTOP2で見ると、「ネット検索」が2割。人に話を聞いたり、店頭などで調べたりするケースは1ケタ台。
- また、会得した情報を人に話したり、インターネットなどに書き込むなど、発信する、共有する行動も1ケタ台にとどまる。



(基数: 一般生活者 N=3400)

第3章. 金融犯罪・金融犯罪防止策の浸透状況

金融犯罪の認知と対策

Q 金融犯罪の認知、不安度、被害経験

- 認知の高い金融犯罪としては「偽造・盗難キャッシュカードによる引き出し」「オレオレ詐欺」「ネットバンキングの不正使用」が上位。
- 不安を感じる金融犯罪としては、「偽造・盗難キャッシュカード」「ネットバンキングの不正使用」などの“引出し”系の犯罪。「オレオレ詐欺」など“だまされる”ことへの警戒心はやや弱い。
- 狙われた経験のある人は14%、実際に自分や家族で被害にあった経験者は4~5%。

(%)

	偽造・盗難キャッシュカードによる預金引出し	盗難通帳による預金引出し	金引出し インターネットバンキングの不正利用による預	オレオレ詐欺	還付金等詐欺	融資保証金詐欺	架空請求詐欺	投資勧誘詐欺	銀行協会職員等を騙る犯罪	銀行口座の売買	その他	あてはまるものはない
知っている金融犯罪	81.0	66.7	74.5	79.7	68.5	39.8	70.6	46.1	47.3	38.4	0.4	13.4
不安を感じる金融犯罪	51.7	33.6	52.1	26.6	19.1	11.1	25.7	12.3	13.8	9.3	0.1	28.8
実際に狙われた金融犯罪	2.2	1.3	1.8	3.7	1.5	0.9	8.3	1.9	0.6	0.5	0.1	85.6
自分が被害に遭った金融犯罪	0.9	0.5	0.5	0.5	0.1	0.1	1.5	0.3	0.0	0.1	0.2	96.0
家族や知人が被害に遭った金融犯罪	1.3	0.5	0.7	2.3	0.3	0.2	1.3	0.6	0.1	0.1	-	94.2

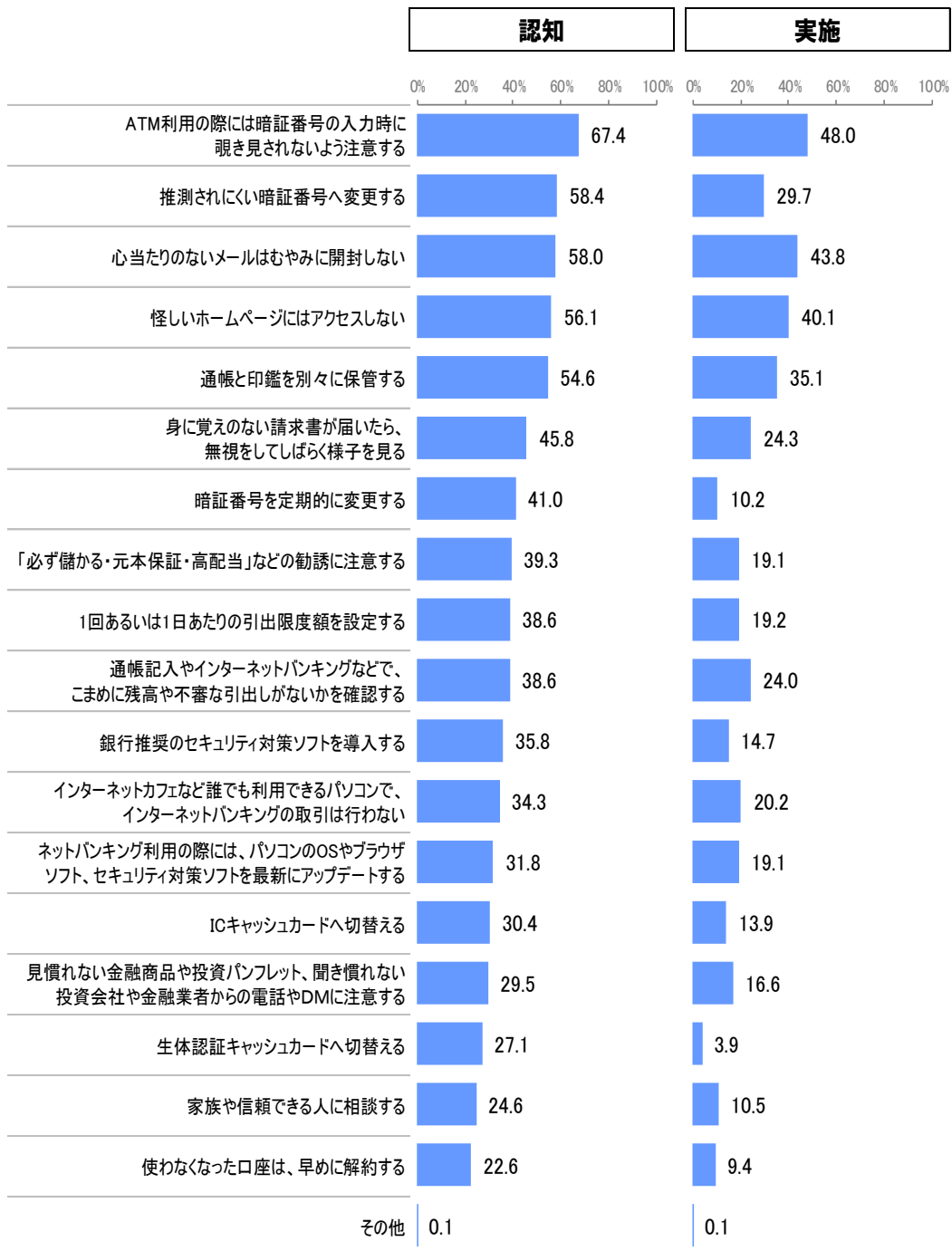
(基数: 一般生活者 N=3400)

1位 2位 3位

第3章. 金融犯罪・金融犯罪防止策の浸透状況

Q 金融犯罪防止策

- 防止策の認知の高いものは、「ATMの暗証番号の覗き見防止」「暗証番号の変更」「心当たりのないメールを開封しない」「怪しいホームページにアクセスしない」などが上位。
- 実際に行っている予防策も、認知に準ずる形となっているが、「暗証番号の変更」は、ややリスク意識が低い。（「推測されにくい暗証番号にする」「定期的に変更する」などは認知に対して実施率が低い）



(基数：一般生活者 N=3400)

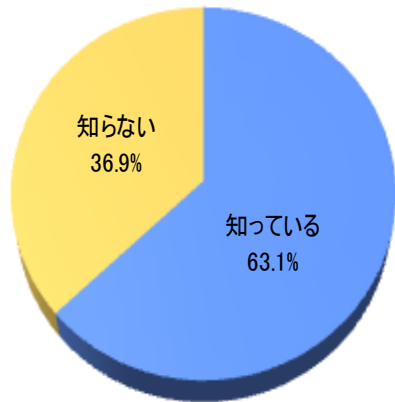
第3章. 金融犯罪・金融犯罪防止策の浸透状況

ネットバンキングの金融犯罪防止対策

Q ネットバンキング対策認知/Q 対策の実施

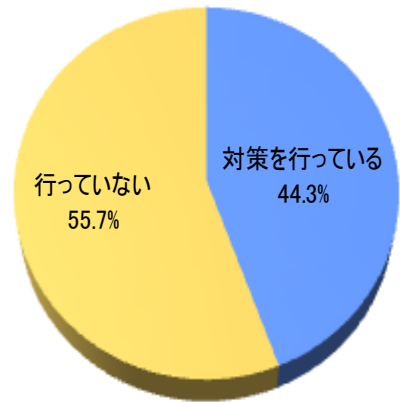
- ネットバンキング(モバイル、スマホバンキング含む)利用者における、銀行から「不正送金の手口」「対応策」など被害に遭わないための告知をしていることの認知率は63.1%と、3人に2人が認知。
- 対策の実行率は44.3%。認知者に限定すると約7割が実施している。

認知率



(基数: インターネットバンキング利用者
(モバイル・スマートフォン含む) N=1909)

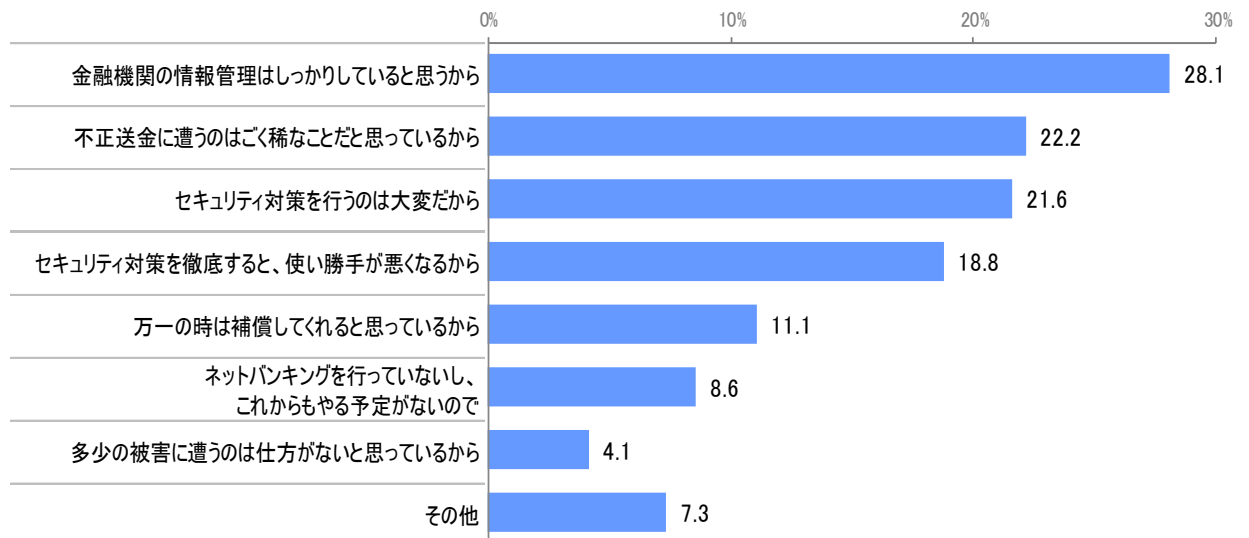
対策実施率



(基数: インターネットバンキング利用者
(モバイル・スマートフォン含む) N=1909)

Q 対策をとらない理由

- 対策をとらない理由としては、「金融機関の管理がしっかりしている」(28.1%)「遭うのは稀なこと」(22.2%)「セキュリティ対策を行うのは大変だから」(21.6%)といった回答が上位。



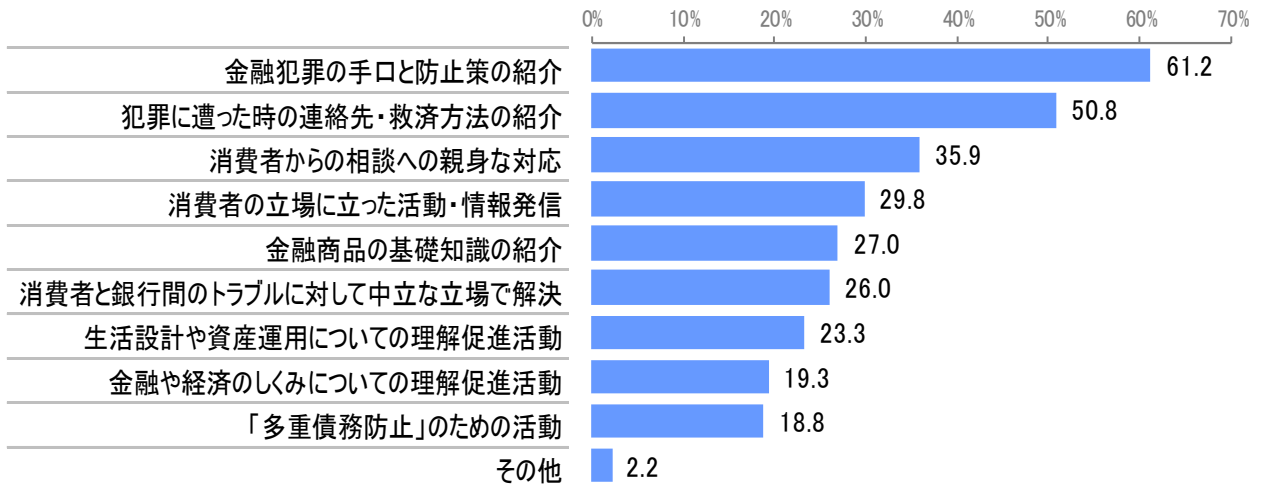
(基数: セキュリティ対策を行っていない人 N=1064)

第4章. 全国銀行協会の活動の浸透状況と評価

銀行への期待内容について

Q 全国銀行協会への期待

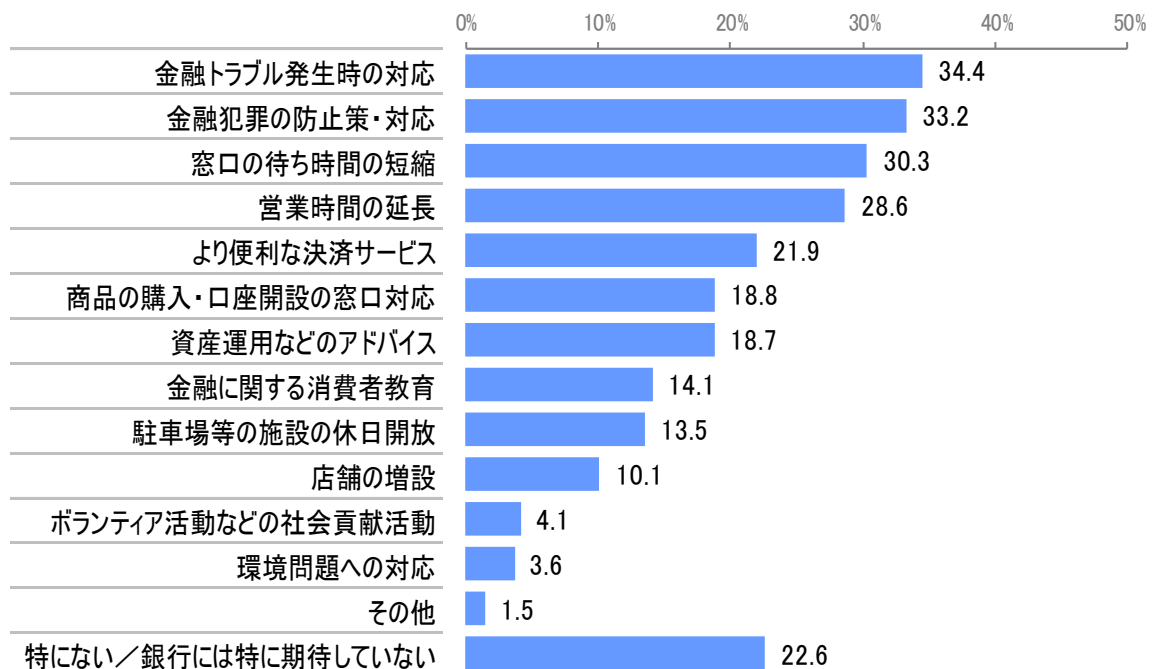
- 「金融犯罪の手口と防止策の紹介」(61.2%)および「犯罪に遭った際の連絡先、救済方法」(50.8%)という金融有事の際の相談先としての期待が非常に高い。
また、以下、消費者側に一緒に立った対応の期待が続いている。



(基数: 一般生活者 N=3400)

Q 銀行(銀行業界)に充実させてほしい点、期待点

- 銀行(業界)に充実させてほしい点としては、「金融トラブルの対応」「金融犯罪の防止」の他、「窓口の待ち時間の短縮」「営業時間の延長」などのサービス面についての要望が上位。



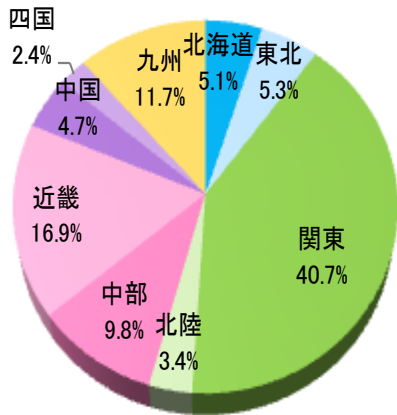
(基数: 一般生活者 N=3400)

事業者
(N=531)

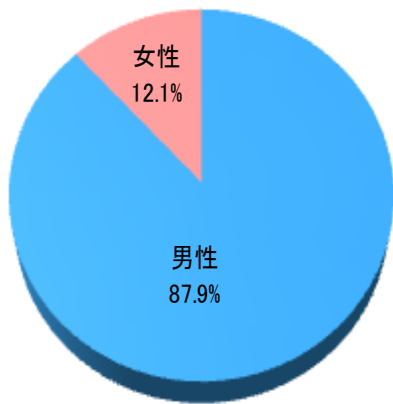
対象者属性

(事業利用者／基数：自営業・自由業・企業経営者N=531)

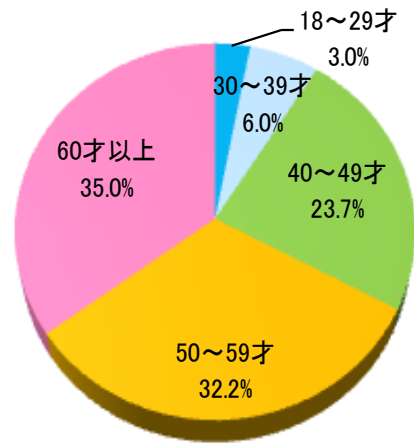
◆地域



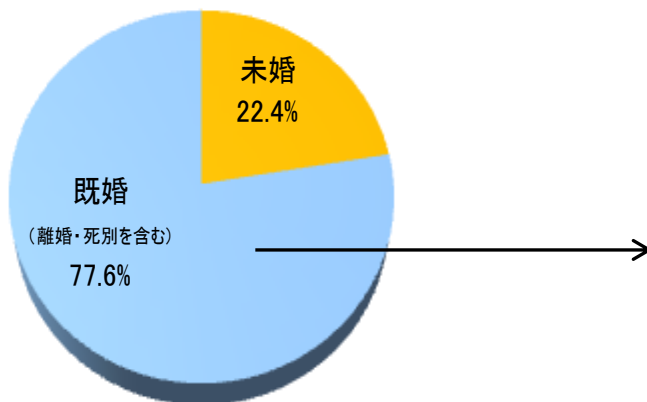
◆性別



◆年齢

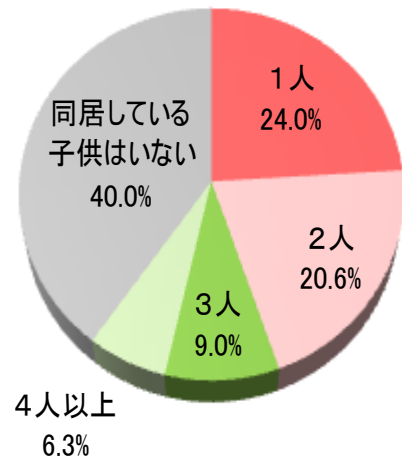


◆未既婚



◆子供の同居有無・人数

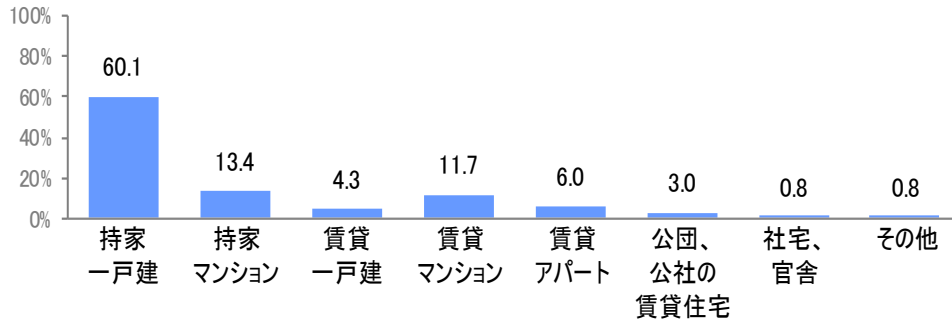
(基数：既婚者ベースN=412)



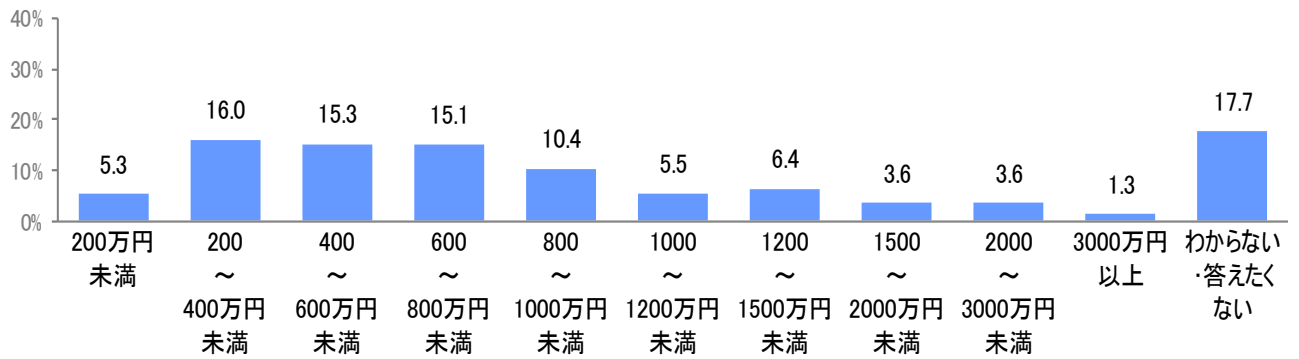
対象者属性

(事業利用者／基数：自営業・自由業・企業経営者N=531)

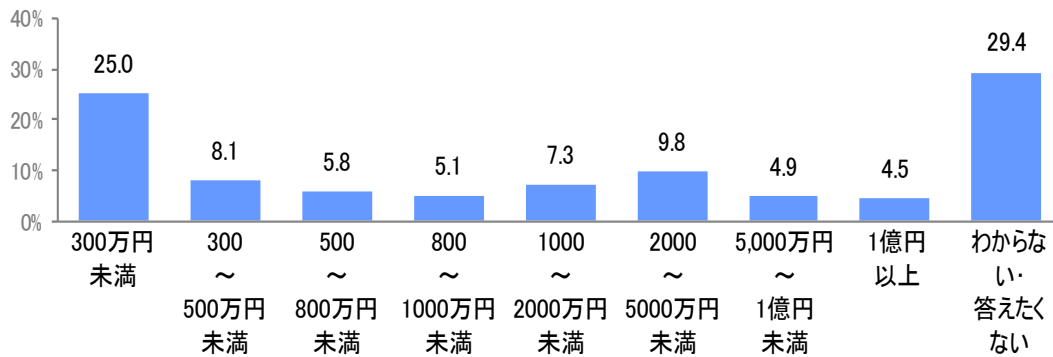
◆住居形態



◆世帯年収



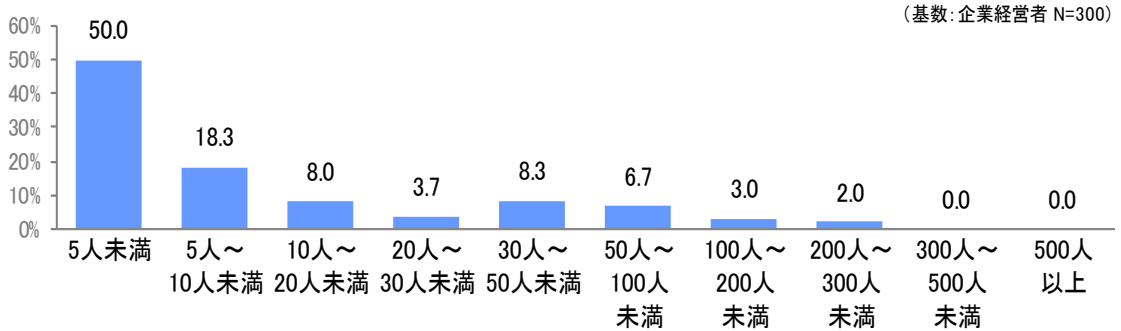
◆保有金融資産額



対象者属性

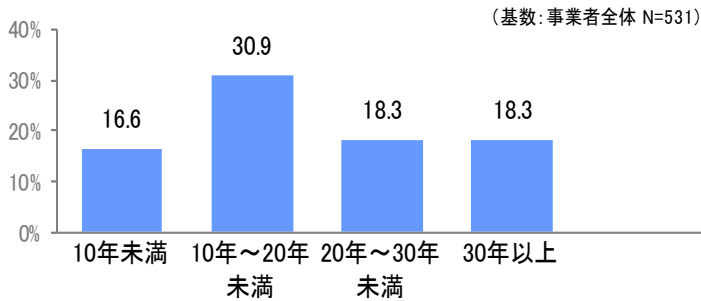
(事業利用者／基数：自営業・自由業・企業経営者N=531)

◆従業員規模

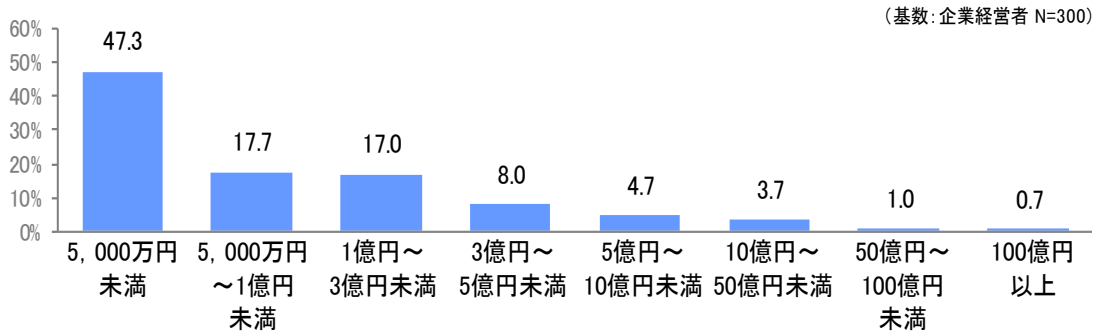


◆事業(会社)の継続期間

平均：16.28年



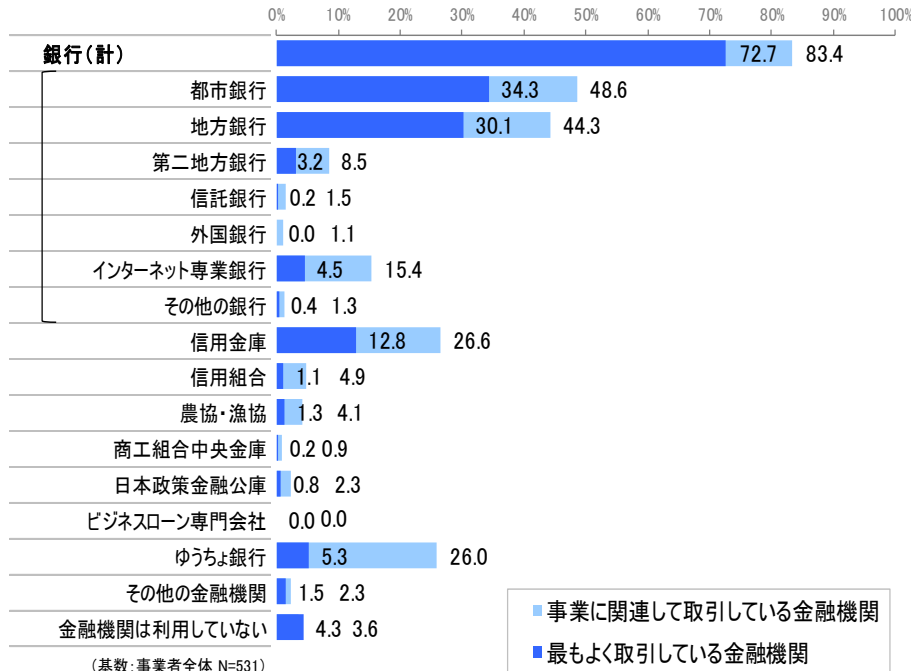
◆事業年間売上額



第5章. 事業者の金融機関の利用実態と評価

Q 取引している金融機関・最も取引している金融機関

- 取引銀行としては、「都市銀行」(48.6%)、「地方銀行」(44.3%)、「信用金庫」(26.6%)の順。
- 主要取引先としても、取引順に準じた順となり、「都市銀行」が最も多い(34.3%)



Q 取引している金融機関の取引内容

- 取引内容の主なものとしては「預金」や「決済」。

(N)	預金	外国為替	決済	融資・資金調達	経営相談	資産運用	その他
都市銀行 (258)	98.8	5.8	41.5	14.0	4.7	7.4	-
地方銀行 (235)	97.4	2.1	37.9	17.4	7.2	11.9	-
第二地方銀行 (45)	93.3	2.2	31.1	22.2	4.4	6.7	2.2
信託銀行 (8)	100.0	-	12.5	-	12.5	25.0	-
外国銀行 (6)	83.3	50.0	16.7	-	-	16.7	-
インターネット専門銀行 (82)	92.7	7.3	30.5	2.4	1.2	9.8	-
その他の銀行 (7)	100.0	14.3	-	14.3	-	42.9	-
信用金庫 (141)	94.3	1.4	31.2	29.1	9.9	5.0	-
信用組合 (26)	92.3	-	30.8	26.9	-	7.7	-
農協・漁協 (22)	100.0	-	13.6	4.5	-	-	-
商工組合中央金庫 (5)	40.0	-	20.0	100.0	20.0	20.0	-
日本政策金融公庫 (12)	-	-	-	100.0	25.0	-	-
ビジネスローン専門会社 (0)	-	-	-	-	-	-	-
ゆうちょ銀行 (138)	95.7	2.2	15.2	-	-	2.9	0.7
その他の金融機関 (12)	91.7	8.3	8.3	8.3	8.3	16.7	-

(基数: 各取引金融機関)

1位 (赤) 2位 (黄) 3位 (緑)

第5章. 事業者の金融機関の利用実態と評価

Q 取引している金融機関の取引内容満足点

●概ね「預金」に関する満足度が非常に高く、次いで「決済」。一方、「経営相談」「資産運用」はこれらに比べて低い。

(%)

	(N)	預金	外国為替	決済	融資・資金調達	経営相談	資産運用	その他	も満の足はなしている
都市銀行	(258)	70.5	3.5	24.0	5.8	2.3	4.7	0.4	25.2
地方銀行	(235)	66.4	1.7	19.1	8.1	4.3	7.2	0.4	29.8
第二地方銀行	(45)	55.6	-	17.8	13.3	4.4	-	-	37.8
信託銀行	(8)	62.5	-	-	-	-	-	-	37.5
外国銀行	(6)	33.3	16.7	-	-	-	-	-	50.0
インターネット専門銀行	(82)	70.7	4.9	19.5	-	-	7.3	1.2	14.6
その他の銀行	(7)	85.7	14.3	-	14.3	-	42.9	14.3	14.3
信用金庫	(141)	66.0	0.7	20.6	12.1	5.0	1.4	-	27.7
信用組合	(26)	65.4	-	15.4	-	-	7.7	-	26.9
農協・漁協	(22)	63.6	-	4.5	-	-	-	-	31.8
商工組合中央金庫	(5)	20.0	-	20.0	80.0	20.0	20.0	-	20.0
日本政策金融公庫	(12)	-	-	-	83.3	8.3	-	-	16.7
ビジネスローン専門会社	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-
ゆうちょ銀行	(138)	73.2	-	11.6	-	-	0.7	-	22.5
その他の金融機関	(12)	83.3	8.3	8.3	8.3	8.3	16.7	-	8.3

(基数: 各取引金融機関)

1位 2位 3位

Q 取引している金融機関の取引内容不満点

●7~8割は「不満はない」としている。「預金」「決済」「融資・資金調達」が15%未満で挙げられる程度。

(%)

	(N)	預金	外国為替	決済	融資・資金調達	経営相談	資産運用	その他	不満なものはない
都市銀行	(258)	11.6	0.4	5.4	5.4	0.8	0.8	5.0	75.2
地方銀行	(235)	14.9	0.4	4.7	7.2	0.9	3.4	2.1	73.2
第二地方銀行	(45)	11.1	-	6.7	6.7	-	2.2	2.2	77.8
信託銀行	(8)	12.5	-	-	-	12.5	12.5	-	62.5
外国銀行	(6)	16.7	16.7	16.7	-	-	16.7	-	83.3
インターネット専門銀行	(82)	7.3	-	2.4	1.2	-	1.2	3.7	86.6
その他の銀行	(7)	-	-	-	-	-	-	-	100.0
信用金庫	(141)	12.1	-	3.5	9.2	1.4	0.7	6.4	74.5
信用組合	(26)	15.4	-	-	19.2	-	-	7.7	65.4
農協・漁協	(22)	18.2	-	4.5	-	-	-	4.5	77.3
商工組合中央金庫	(5)	-	-	-	20.0	-	-	-	80.0
日本政策金融公庫	(12)	-	-	-	16.7	16.7	-	-	66.7
ビジネスローン専門会社	(0)	-	-	-	-	-	-	-	-
ゆうちょ銀行	(138)	10.1	-	0.7	-	-	-	2.2	87.7
その他の金融機関	(12)	-	-	-	-	-	-	-	100.0

(基数: 各取引金融機関)

1位 2位 3位

第5章. 事業者の金融機関の利用実態と評価

Q 取引している金融機関の印象評価

●6～8割は「あてはまるものはない」と控えめな評価をしている。

印象評価の高いものとしては、「企業の事業内容や将来性を理解している」で、都市銀行、地方銀行を評価している。

(%)

	し 容 企 て 業 い 性 る 来 る 性 を 理 理 解 解 ・ 評 価 価 内	を 事 適 業 切 業 に 関 行 行 つ つ て する い ア る ド バ イ イ ス	る 資 金 を 適 切 に 提 供 し て い	適 融 切 資 で 担 あ 当 る 者 の 引 き 継 ぎ が	が 業 豊 界 富 や で 市 あ 場 る に 関 する 知 識	対 応 が 早 い	を 仕 入 入 れ 先 先 や 販 販 売 売 先 先 の 紹 介	頻 頻 繁 繁 に コ ミ ュ ニ ケ ー シ ョ	あ て は ま る も の は な い
都市銀行	23.9	12.8	12.4	9.2	15.4	10.9	5.5	6.4	64.8
地方銀行	19.6	13.9	11.1	9.4	8.7	10.4	4.7	9.0	64.2
第二地方銀行	5.8	4.0	4.3	2.8	1.3	3.6	0.9	3.8	82.9
信託銀行	4.1	2.6	2.1	1.5	2.8	0.8	0.4	0.2	88.9
外国銀行	1.9	0.6	1.7	0.9	1.5	1.5	0.6	0.6	92.8
インターネット専門銀行	4.7	1.1	2.4	1.1	1.7	10.9	1.1	1.1	82.3
その他の銀行	2.1	0.4	1.3	0.8	1.3	2.6	1.1	1.3	91.7
信用金庫	13.0	8.5	8.9	6.4	4.1	10.9	5.1	11.3	70.6
信用組合	4.7	2.4	2.8	1.3	1.5	3.0	2.4	3.4	85.9
農協・漁協	3.0	2.3	1.9	1.5	1.5	2.4	1.9	2.8	87.0
商工組合中央金庫	3.6	2.6	2.3	0.9	2.6	1.5	1.5	1.3	89.6
日本政策金融公庫	4.5	3.6	5.6	2.4	2.4	3.0	0.9	0.4	87.0
ビジネスローン専門会社	1.5	2.1	1.1	1.1	1.9	1.3	1.3	0.4	93.0
その他の金融機関	1.1	0.9	1.3	0.8	1.1	0.6	0.8	0.9	94.5

(基数:事業者全体 N=531)



1位



2位



3位