

Discussion Paper Series

RIEB

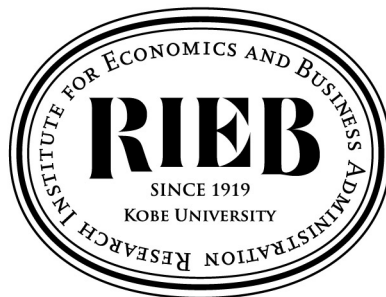
Kobe University

DP2023-J07

「ファイナンシャル・プランニングに関する
金融機関職員の意識調査」の結果概要

家森 信善
上山 仁恵

2023 年 9 月 11 日



神戸大学 経済経営研究所

〒657-8501 神戸市灘区六甲台町 2-1

「ファイナンシャル・プランニングに関する金融機関職員の意識調査」の結果概要[#]

神戸大学経済経営研究所教授 家森信善

名古屋学院大学経済学部教授 上山仁恵

＜要旨＞

本研究では、日本の高齢社会において増加する判断能力が低下した高齢者に対して、金融機関職員がどの程度適切なサポートができていないのかを調査する目的で、2023 年 6 月にファイナンシャル・プランニングに関する意識調査を実施した。その調査結果によれば、3 割程度の金融機関職員が高齢者対応の研修が不足していると感じている。また、個人顧客向け業務に関して、適切な指導や評価を受けていると感じる職員は 3 割に留まる。一方で、ローン相談に際しては、返済能力だけでなく将来の生活設計も考慮するべきだとする意見が 8 割を超える。さらに、約 7 割の職員が認知症による高齢者とのトラブルが増えていると報告している。これらの課題に対処するためには、専門的な研修の必要性が示唆される。

1. はじめに

人生 100 年時代の高齢社会においては、加齢により金融リテラシーが低下する高齢者が多くなることを前提にして、そうした高齢者やその家族に対する金融サービスの提供や、ファイナンシャル・プランニングに関連するコンサルティングの提供の在り方が新しい課題となっている。

金融庁（2018）は、高齢社会における金融面でのリスクとして、①資産寿命が生命寿命に届かないリスク、②老後不安による過度な節約、③地方から都市部への資産の流出の加速、④家計の資産構成の硬直化、の 4 つを挙げている（表 1）。④に関しては、「2035 年には有価証券保有者のうち 70 歳以上の割合が 50%となり、65 歳以上の認知症患者の割合も最大で 3 人に 1 人となる可能性」があり、その場合には、高齢者が金融資産を多く保有していることから、「有価証券全体のうち、15%を認知症患者が保有することとなる可能性」があると推計している。

そして、金融庁（2018）では、高齢社会における金融サービスに関する基本的な考え方として、①BtoC から CtoB のビジネスモデルへの転換、②金融・非金融の垣根を越えた連携、③「見える化」を通じたより良い商品・サービスの選択、の 3 点が重要になると指摘している。また、高齢者が安心して資産の有効活用を行うための環境整備としては、①フィナンシャル・ジェロントロジーの進展を踏まえたきめ細かな高齢投資家保護のあり方、②高齢者の側に立ってアドバイス等ができる担い手のあり方、などを論点として指摘している。

自らの判断能力が低下する中で、的確にサポートをする助言者の役割が高齢者においては特に重要になるものと思われる。その助言者としての役割を期待されるのが、金融機関の職員である。たとえば、日本 FP 協会の CFP®・AFP 認定者の職場を調べると、銀行・金融が 12%、証券が 20%、生保・損保が 21%となってい

[#] 本稿は、科学研究費・挑戦的研究（萌芽）「人生 100 年時代の高齢社会に求められるファイナンシャルプランニング論の構築」（21K18431）（令和 3 年度～令和 5 年度）の成果の一部である。

る（表 2）。CFP®・AFP 認定者の半数以上が金融機関に勤務しているのである。

金融機関の利害から完全に独立した助言者の重要性はもちろんであるが、少なくとも当面は、金融機関職員による助言が大きな役割を果たす必要がある。そこで、われわれは、2023 年 6～7 月に、預金取扱金融機関の職員に対してファイナンシャル・プランニングに関する意識調査を実施してみることとした。我々の知る限り、こうした調査は他になく、高齢社会における金融ビジネスの在り方を考察するための出発点になるものと考えられる。本稿は、その回答結果を報告するものである。

表 1 高齢社会における金融サービスに関する基本的な考え方

➤ B to C から C to B のビジネスモデルへの転換

- ✓ 業者起点の画一的な商品の提供から、個々の顧客に合わせた顧客起点のきめ細かなサービスの提供
- ✓ デジタル化 (AI やビッグデータの活用を含む) による顧客ごとの対応の容易化

➤ 金融・非金融の垣根を越えた連携

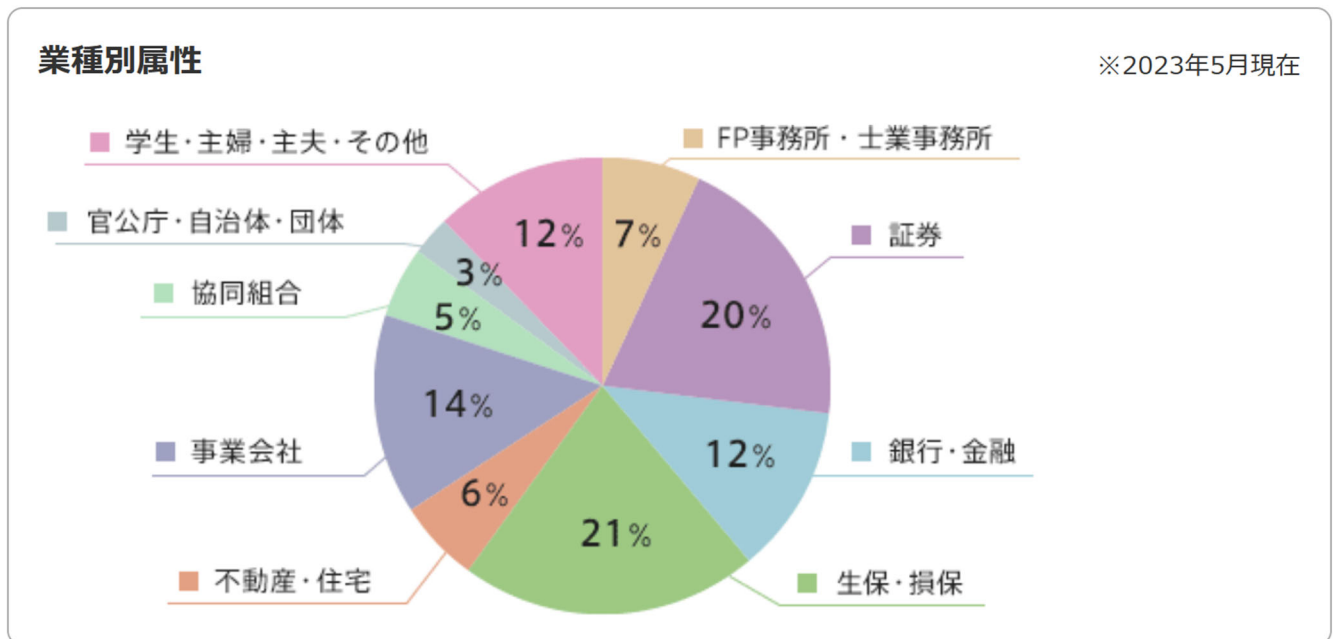
- ✓ フィナンシャル・ジェロントロジー (金融老年学) といった知見の活用
- ✓ 金融ニーズに加えて、非金融ニーズの増加 (例・家事代行、見守りサービス等) を踏まえたグループ内外の金融サービス主体や金融以外も含めた地域のサービス主体との連携

➤ 「見える化」を通じたより良い商品・サービスの選択

- ✓ 老後の収入や自らの人生設計における支出の「見える化」を通じた計画的な資産の活用
- ✓ 金融機関が提供している商品・サービスについて退職世代等のどのようなニーズに応えるものが「見える化」が進み、ニーズに合った商品・サービスが選択されるメカニズムの実現

(出所) 金融庁 (2018)。

表 2 CFP®・AFP 認定者の職業



出所) 日本 FP 協会 HP 資料。

2. 調査の概要

本調査は、楽天インサイト社に委託して、2023 年 6 月 29 日から 7 月 27 日に web 調査として実施した。

対象は、若年および中堅の金融機関職員 1000 人とし、ここでの金融機関は、銀行、信用金庫、信用組合の預金取扱金融機関に限定した。

調査票の作成においては、家森が過去 3 回、金融機関の職員向けに実施した調査票（①2014 年 12 月実施（家森・米田(2015a,b)）、②2017 年 1 月（家森・米田（2017、2018））、③2019 年 12 月（家森・米田（2020））を参考にしており、過去との時系列比較が行える質問もある。

予算の関係で、回答者数を 1,000 人として、そのうち 250 人を都市銀行として、残りの 750 人を地域金融機関とした。また、若手、中堅の職員ということで、20 歳から 40 歳代までで、支店次長・副支店長よりも下位の職位の職員を対象にした。家森が行った過去調査では、①20 歳～69 歳で、回答数 400 人、②20～50 代（支店長やそれ以上の上位の職位者を除く）で回答者数 1034 人、③20～40 代（支店長やそれ以上の上位の職位者を除く）で回答者数 1,000 人である。

3. 回答者の基本属性

回答者の性別・年齢

表 3 は、回答者の性・年齢構成について見たものである。対象は 20 歳以上 49 歳の男女 1,000 人であり、男性が 457 人、女性が 543 人となっている。また、年齢別で見ると、30 歳代が 46.9%であり、次いで 40 歳代が 29.1%、20 歳代が 24.0%である。男女別で年齢構成を比較すると、男女ともに 30 歳代が半数近くを占

めるが、男性回答者は、次に 40 歳代が約 4 割（40.9%）で多く（20 歳代は約 1 割）、女性は 20 歳代が 3 割強（34.1%）で多い（40 歳代は約 2 割である）。

表 3 回答者の性別・年齢

	全体	男性	女性
合計	1,000 (100%)	457 (100%)	543 (100%)
20 歳代	240 (24.0%)	55 (12.0%)	185 (34.1%)
30 歳代	469 (46.9%)	215 (47.0%)	254 (46.8%)
40 歳代	291 (29.1%)	187 (40.9%)	104 (19.2%)
平均年齢	35.5 歳	38.0 歳	33.5 歳
標準偏差	7.2 歳	6.7 歳	6.9 歳
最高年齢	20 歳	20 歳	21 歳
最小年齢	49 歳	49 歳	49 歳

回答者の最終学歴

表 4 は、回答者の最終学歴について見たものである。大学卒業が 85.5%を占め（大卒以上は 87.9%）、短大・高専卒が 5.3%、高校卒が 5.0%である。男女で比較すると、大学卒業は男性が 93.4%、女性は 78.8%である。

表 4 回答者の最終学歴

	全体	男性	女性
合計	1,000 (100%)	457 (100%)	543 (100%)
高校卒	50 (5.0%)	8 (1.8%)	42 (7.7%)
専門学校卒	7 (0.7%)	2 (0.4%)	5 (0.9%)
短大・高専卒	53 (5.3%)	0 (0.0%)	53 (9.8%)
大学卒	855 (85.5%)	427 (93.4%)	428 (78.8%)
大学院卒	24 (2.4%)	17 (3.7%)	7 (1.3%)
その他	11 (1.1%)	3 (0.6%)	8 (1.5%)

回答者の居住エリア

表 5 は、回答者の居住エリアについて見たものである。南関東地方、東海地方、近畿地方居住者で 63.4%を占めるが、全都道府県から回答者が得られている。

表 5 回答者の居住エリア

合計	1,000 (100%)
北海道地方	26 (2.6%)
東北地方	51 (5.1%)
南関東地方	312 (31.2%)
北関東・甲信地方	57 (5.7%)
北陸地方	44 (4.4%)
東海地方	128 (12.8%)
近畿地方	194 (19.4%)
中国地方	74 (7.4%)
四国地方	41 (4.1%)
九州・沖縄地方	73 (7.3%)

注) 東北(青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島)、南関東(埼玉・千葉・東京・神奈川)、北関東・甲信(茨城・栃木・群馬・山梨・長野)、北陸(新潟・富山・石川・福井)、東海(岐阜・静岡・愛知・三重)、近畿(滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山)、中国(鳥取・島根・岡山・広島・山口)、四国(徳島・香川・愛媛・高知)、九州・沖縄(福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄)。

4. スクリーニング調査結果

SC1. あなたがお勤めの金融機関の業態を下記から一つお選びください。

表 6 は、回答者が勤務している金融機関の業態について尋ねたものである。地方銀行が 42.4% で 1 番多く、次いで、都市銀行が 25.0%、信用金庫が 21.7% で続いている。前述したように、都市銀行は 250 名に上限設定している。

表 6 勤務先金融機関の業態

合計	1,000 (100%)
1. 都市銀行	250 (25.0%)
2. 地方銀行	424 (42.4%)
3. 第二地方銀行	59 (5.9%)
4. 信用金庫	217 (21.7%)
5. 信用組合	50 (5.0%)

SC2. あなたの役職について伺います。支店の役職を選択肢としていますが、現在、本店などにお勤めの場合や厳密に該当するものが選択肢にない場合は、最も近いものをお答えください。

表 7 は、回答者の役職について尋ねたものである。6 割強（63.6%）が一般行員（正規職員）であり、次いで、「主任、係長あるいは支店長代理」が 24.2%、課長が 9.7%、一般行員（非正規職員、嘱託等）が 2.5% で続いている。前述のように、支店次長以上の役職の回答者は対象としなかった。

表 7 回答者の役職

合計	1,000 (100%)
1. 一般行員（正規職員）	636 (63.6%)
2. 一般行員（非正規職員、嘱託等）	25 (2.5%)
3. 主任、係長あるいは支店長代理	242 (24.2%)
4. 課長	97 (9.7%)

SC3. あなたが金融機関職員としての職務経験として当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

表 8 は、回答者の金融機関職員としての職務経験について尋ねたものである。6 割強（62.4%）が「個人営業」の経験があり、次いで「法人営業」の経験が 44.0%、「本部での法人営業支援」が 17.0%、「本部での個人影響支援」が 13.0%で続いている。

本調査の目的であるファイナンシャル・プランニングに関しては、個人営業担当者および本部での金営業支援が関連するが、一部重複を除くと少なくともいずれかを担当した経験がある回答者は 710 人であった。回答者の 7 割は個人営業についての経験がある。

表 8 回答者の職務経験

合計	1,000 (選択率)
1. 法人営業	440 (44.0%)
2. 個人営業	624 (62.4%)
3. 本部での法人営業支援	170 (17.0%)
4. 本部での個人営業支援	130 (13.0%)
5. その他	61 (6.1%)

5. 本調査の結果（単純集計）

Q1. 貴社の総預金量(2023年3月期)を一つ選んでください。

表 9 は、勤務先金融機関 2023 年 3 月期の総預金量について尋ねたものである。5 兆円以上が 35.2%で 1 番多く、次いで、1 兆円～3 兆円未満が 18.8%、5,000 億円～1 兆円未満が 11.9%で続いている。

なお、表 10 は、金融機関業態別で総預金量を比較したものである。

表 9 勤務先金融機関の総預金量（2023 年 3 月期）

合計	1,000 (100%)
1. 1,000 億円未満	88 (8.8%)
2. 1,000 億円～3,000 億円未満	82 (8.2%)
3. 3,000 億円～5,000 億円未満	73 (7.3%)
4. 5,000 億円～1 兆円未満	119 (11.9%)
5. 1 兆円～3 兆円未満	188 (18.8%)
6. 3 兆円～5 兆円未満	98 (9.8%)
7. 5 兆円以上	352 (35.2%)

表 10 勤務先金融機関の総預金量（金融機関業態別）

金融機関業態	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 1,000 億円未満	12 (4.8%)	26 (6.1%)	2 (3.4%)	27 (12.4%)	21 (42.0%)
2. 1,000 億円～3,000 億円未満	8 (3.2%)	32 (7.5%)	4 (6.8%)	24 (11.1%)	14 (28.0%)
3. 3,000 億円～5,000 億円未満	10 (4.0%)	26 (6.1%)	5 (8.5%)	27 (12.4%)	5 (10.0%)
4. 5,000 億円～1 兆円未満	21 (8.4%)	44 (10.4%)	10 (16.9%)	36 (16.6%)	8 (16.0%)
5. 1 兆円～3 兆円未満	28 (11.2%)	68 (16.0%)	18 (30.5%)	72 (33.2%)	2 (4.0%)
6. 3 兆円～5 兆円未満	12 (4.8%)	53 (12.5%)	12 (20.3%)	21 (9.7%)	0 (0.0%)
7. 5 兆円以上	159 (63.6%)	175 (41.3%)	8 (13.6%)	10 (4.6%)	0 (0.0%)

Q2. あなたがお勤めの金融機関の強みはどこにあると思いますか。下記の 9 項目について、それぞれ、1. 重要な強み、2. ある程度の強み、3. とくに強みではない、4. わからない、の 4 段階で評価してください。

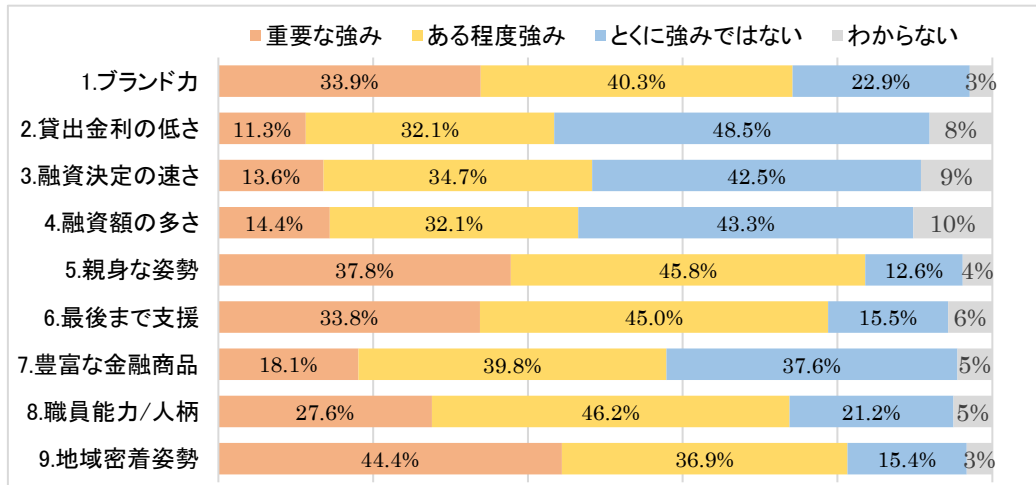
表 11（図 1）は、勤務先金融機関の強みについて、4 段階評価で尋ねたものである。「重要な強み」の選択率の高い項目は、「9. 地域密着の姿勢」の 44.4%であり、次いで「5. 親身な姿勢」の 37.8%、「1. 金融機関のブランド」が 33.9%、「6. 最後まで支援する姿勢」が 33.8%で続いている。

一方、「とくに強みではない」の選択率の高い項目は、「2. 提示する貸出金利の低さ」の 48.5%であり、次いで「4. 融資可能額の多さ」の 43.3%、「3. 融資決定の速さ」の 42.5%、「7. 豊富な金融商品」の 37.6%で続いている。全体的に、融資の条件ではなく、融資の際の姿勢が強みであると評価している傾向が見られる。

表 11 勤務先金融機関の強み

	合計	重要な強み	ある程度の強み	とくに強みではない	わからない
1. 金融機関のブランド	1,000 (100%)	339 (33.9%)	403 (40.3%)	229 (22.9%)	29 (2.9%)
2. 提示する貸出金利の低さ	1,000 (100%)	113 (11.3%)	321 (32.1%)	485 (48.5%)	81 (8.1%)
3. 融資決定の速さ	1,000 (100%)	136 (13.6%)	347 (34.7%)	425 (42.5%)	92 (9.2%)
4. 融資可能額の多さ	1,000 (100%)	144 (14.4%)	321 (32.1%)	433 (43.3%)	102 (10.2%)
5. 親身な姿勢	1,000 (100%)	378 (37.8%)	458 (45.8%)	126 (12.6%)	38 (3.8%)
6. 最後まで支援する姿勢	1,000 (100%)	338 (33.8%)	450 (45.0%)	155 (15.5%)	57 (5.7%)
7. 豊富な金融商品	1,000 (100%)	181 (18.1%)	398 (39.8%)	376 (37.6%)	45 (4.5%)
8. 職員の能力・人柄	1,000 (100%)	276 (27.6%)	462 (46.2%)	212 (21.2%)	50 (5.0%)
9. 地域密着の姿勢	1,000 (100%)	444 (44.4%)	369 (36.9%)	154 (15.4%)	33 (3.3%)

図 1 勤務先金融機関の強み



Q3. 貴社の経営陣に関して、あなたが当てはまると思うものを全て選んでください。(いくつでも)

表 12 は、勤務先金融機関の経営陣について尋ねたものである。経営陣について「2. 現状に強い危機感を持っている」が 43.7%と 1 番多く、次いで「1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている」が 36.7%、「3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている」が 22.2%で続いている。

表 12 勤務先金融機関の経営陣について

合計	1,000 (選択率)
1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている	367 (36.7%)
2. 現状に強い危機感を持っている	437 (43.7%)
3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている	222 (22.2%)
4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している	123 (12.3%)
5. 取締役会・理事会は、多様なメンバーで構成されている	120 (12.0%)
6. 地域のステークホルダーと建設的な対話を行っている	187 (18.7%)
7. 上記に当てはまるものはない	158 (15.8%)
8. わからない	98 (9.8%)

Q4. コロナ禍発生前(2019年3月期)と比べて、貴社の変化として当てはまると思うものを下記の中から全て選んでください。全て当てはまらない場合は7を選んでください。(いくつでも)

表13は、コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化について尋ねたものである。「2. 来店客のネットへの誘導」が57.1%で1番多く、次いで「4. 職員のコンサルティング能力の向上」が34.9%、「1. 取引先との関係の強化」が31.9%で続いている。

表 13 コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化

合計	1,000 (選択率)
1. 取引先との関係の強化	319 (31.9%)
2. 来店客のネットへの誘導	571 (57.1%)
3. 職員の経営改善支援への取り組み姿勢の強化	284 (28.4%)
4. 職員のコンサルティング能力の向上	349 (34.9%)
5. 職員の地域経済に対する関心の深まり	187 (18.7%)
6. 貴社の地域社会における役割の重要性の上昇	210 (21.0%)
7. 上記にあてはまるものはない	120 (12.0%)

Q5. あなたの現在までのキャリアの中で最も中心的な業務を以下の中から選んで下さい。

表14は、回答者の現在までのキャリアの中で最も中心的な業務について尋ねたものである。「個人営業」が33.8%と1番多く、次いで「法人営業」が30.8%、「事務」が21.4%、「本部業務」が13.2%で続いている。

表 14 回答者の業務経験

合計	1,000 (100%)
1. 法人営業	308 (30.8%)
2. 個人営業	338 (33.8%)
3. 事務	214 (21.4%)
4. 本部業務	132 (13.2%)
5. その他	8 (0.8%)

Q6. 下記の資格の内、お持ちのものがあれば全てお答えください。また、該当するものがなければ、14を選んでください。(いくつでも)

表 15 は、回答者が保有している資格について尋ねたものである。1 番保有率の高い資格は「7. ファイナンシャル・プランニング技能士 2 級以上 (CFP と AFP を除く)」の 48.7%であり、次いで「8. ファイナンシャル・プランニング技能士 3 級」の 29.2%、「6. ファイナンシャル・プランナー (CFP、AFP)」の 25.0%で続いている。

6, 7, 8 を FP 資格と呼ぶとすると、重複を考慮すると、回答者の 759 人が FP 資格保有者である。なお、FP 資格を持たずに、「9. DC プランナー(企業年金総合プランナー)」もしくは「10. プライベートバンカー(日本証券アナリスト協会)」を保有しているのは 4 人だけであった。

Q5 でキャリアでの最も中心的な業務として個人営業を挙げている 338 人についてみると、FP 資格を保有している人が 282 人 (83.4%) であった。個人営業を主としている金融機関職員でも、FP 資格を持たない人が相当数いることは、懸念材料である¹。

業態別にその結果を整理してみたのが、表 16 である。信用金庫での FP 資格保有比率が低い結果となっている。

表 15 回答者の保有資格

合計	1,000 (選択率)
1. 中小企業診断士	41 (4.1%)
2. 社会保険労務士	17 (1.7%)
3. 税理士	16 (1.6%)
4. 宅地建物取引主任者	133 (13.3%)
5. 証券アナリスト	43 (4.3%)
6. ファイナンシャル・プランナー (CFP、AFP)	250 (25.0%)
7. ファイナンシャル・プランニング技能士 2 級以上 (CFP と AFP を除く)	487 (48.7%)
8. ファイナンシャル・プランニング技能士 3 級	292 (29.2%)
9. DC プランナー(企業年金総合プランナー)	47 (4.7%)
10. プライベートバンカー(日本証券アナリスト協会)	16 (1.6%)
11. 語学系の資格(英検など。ただし、職務に利用できるレベル)	111 (11.1%)

¹ FP 資格以外の形で研修が行われている可能性もある点に留意が必要である。

12. その他の職務に関連する資格(自動車運転免許は除く)	280 (28.0%)
13. MBA や修士号、博士号	17 (1.7%)
14. 上記のリストの資格は持っていない	123 (12.3%)

表 16 キャリアの最も中心が個人営業である人の FP 資格保有状況

	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
個人営業	72	158	20	73	15
FP 資格を持たない人の比率	18.1%	10.1%	10.0%	30.1%	20.0%

Q7. あなたが現在お勤めの会社に就職した理由として当てはまるものを下記の中から全て、また、その内、特に重要だったものを最大3つまで選んでください。

表 17 は、勤務先金融機関に就職した理由について尋ねたものである。まず、当てはまるもの全てを選択する場合を見ると、「3. 地元で働ける」が 47.5%と 1 番多く、次いで「1. 金融機関に関心があった」が 41.2%、「11. 経営が安定している」が 27.7%、「4. 遠隔地への転勤が少ない」が 25.3%、「5. 地元のために働ける」と「8. 待遇が良かった」が 20.9%で続いている。

なお、特に重要だった理由（最大3つまで）の場合を見ても、選択率の順位は全てを選んだ場合と同じである。

表 17 勤務先金融機関に就職した理由

	当てはまるもの	重要だったもの (3つまで)
合計	1,000 (選択率)	1,000 (選択率)
1. 金融機関に関心があった	412 (41.2%)	299 (29.9%)
2. 自分を活かせる	137 (13.7%)	82 (8.2%)
3. 地元で働ける	475 (47.5%)	360 (36.0%)
4. 遠隔地への転勤が少ない	253 (25.3%)	146 (14.6%)
5. 地元のために働ける	209 (20.9%)	108 (10.8%)
6. 国際的に活躍できる	43 (4.3%)	29 (2.9%)
7. 親近感があった	171 (17.1%)	79 (7.9%)
8. 待遇が良かった	209 (20.9%)	105 (10.5%)
9. 家族の勤めがあった	135 (13.5%)	62 (6.2%)
10. 地域でのステータスが高い	184 (18.4%)	85 (8.5%)
11. 経営が安定している	277 (27.7%)	128 (12.8%)
12. 上記以外の積極的な理由	39 (3.9%)	27 (2.7%)
13. 積極的な理由はなかった	80 (8.0%)	80 (8.0%)

Q8. あなたは、現在、「地元のために働ける」ことをどの程度意識していますか。当てはまるものを一つ選んでください。

表 18 は、「地元のために働ける」に対する意識について尋ねたものである。「2. ある程度意識している」が約半数（51.2%）を占め1番多く、次いで「3. ほとんど意識していない」が 21.1%、「1. 強く意識している」が 17.5%、「4. 全く意識していない」が 10.2%である。「意識している（「強く」と「ある程度」の計）」は 68.7%、「意識していない（「ほとんど」と「全く」の計）」は 31.3%である。

表 18 「地元のために働ける」に対する意識

合計	1,000 (100%)
1. 強く意識している	175 (17.5%)
2. ある程度意識している	512 (51.2%)
3. ほとんど意識していない	211 (21.1%)
4. 全く意識していない	102 (10.2%)

Q9. 前問で「1. 強く意識している」あるいは「2. ある程度意識している」と回答した方にお尋ねします。

■その理由として下記から当てはまるものを全て選んでください。(いくつでも)

表 19 は、「地元のために働ける」について「1. 強く意識している」または「2. ある程度意識している」と回答した 687 人に対し、その理由を尋ねたものである。1 番多い理由は、「9. 地域の人々からの期待を感じるから」の 29.4%であり、次いで「6. 事業性の取引先から感謝されたことがあるから」の 26.5%、「7. 個人などの非事業性の取引先から感謝されたことがあるから」の 23.1%、「2. 貴社の経営理念を理解したから」の 21.8%で続いている。

「6. 事業性の取引先から感謝されたことがあるから」と「7. 個人などの非事業性の取引先から感謝されたことがあるから」がほぼ同じ水準であり、個人業務において感謝されるという機会も相応にあることが確認できた。

表 19 「地元のために働ける」を意識する理由

合計	687 (選択率)
1. 貴社の歴史を勉強したから	70 (10.2%)
2. 貴社の経営理念を理解したから	150 (21.8%)
3. 貴社が実施する各種の研修に参加したから	68 (9.9%)
4. 独自に勉強した結果から	78 (11.4%)
5. 地元のために働くという意識の強い先輩や上司に影響されたから	121 (17.6%)
6. 事業性の取引先から感謝されたことがあるから	182 (26.5%)
7. 個人などの非事業性の取引先から感謝されたことがあるから	159 (23.1%)
8. 取引先への支援が実ったことがあるから	129 (18.8%)
9. 地域の人々からの期待を感じるから	202 (29.4%)
10. 地域経済の衰退を目のあたりにしたから	79 (11.5%)
11. 上記以外の理由:	7 (1.0%)
12. 特に理由はない	83 (12.1%)

Q10. 現在の仕事にどの程度のやりがいを感じますか。当てはまるものを一つ選んでください。
 Q11. 現在の仕事へのやりがいは入社当時と比べるとどのように変化しましたか。

表 20 は、現在の仕事のやりがいについて尋ねたものである。まず、現在のやりがいを見ると（左表）、「3. 感じる」が 43.9% で 1 番多く、次いで「2. 強く感じる」が 21.1%、「4. ほとんど感じない」が 20.3% で続いている。「感じる（「非常に」・「強く」を含む）」は 70.7%、「感じない（「ほとんど」と「全く」の計）」は 26.4% である。

そして、入社当時と比較した変化を見ると、「2. 強くなった」が 33.7% と 1 番多く、次いで「3. 変わらない」が 28.9%、「4. 弱くなった」が 17.8% で続いている。「強くなった（「非常に」を含む）」は 40.2%、「弱くなった（「非常に」を含む）」は 28.3% である。

表 20 現在の仕事のやりがい・入社時と比較した変化

現在の仕事のやりがい		入社時と比較した変化	
合計	1,000 (100%)	合計	1,000 (100%)
1. 非常に強く感じる	57 (5.7%)	1. 非常に強くなった	65 (6.5%)
2. 強く感じる	211 (21.1%)	2. 強くなった	337 (33.7%)
3. 感じる	439 (43.9%)	3. 変わらない	289 (28.9%)
4. ほとんど感じない	203 (20.3%)	4. 弱くなった	178 (17.8%)
5. 全く感じない	61 (6.1%)	5. 非常に弱くなった	105 (10.5%)
6. わからない	29 (2.9%)	6. わからない	26 (2.6%)

Q12. あなたは現在の賃金についてどの程度満足していますか。当てはまるものを一つ選んでください。

表 21 は、現在の賃金の満足度について尋ねたものである。「2. ある程度満足」が 35.2% で 1 番多く、次いで「4. やや不満」が 26.7%、「3. どちらでもない」が 20.4% で続いている。「満足（「非常に」と「ある程度」の計）」は 39.7%、「不満（「やや」と「非常に」の計）」は 39.9% である。

表 21 現在の賃金の満足度

合計	1,000 (100%)
1. 非常に満足	45 (4.5%)
2. ある程度満足	352 (35.2%)
3. どちらでもない	204 (20.4%)
4. やや不満	267 (26.7%)
5. 非常に不満	132 (13.2%)

Q13. 貴社において若手職員が離職する主な理由と思われるものを、下記の中から全て選んでください。(いくつでも)

表 22 は、勤務先金融機関において、若手職員が離職する理由について尋ねたものである。1 番多い理由は「6. ノルマや責任が重すぎたため」の 46.6%であり、次いで「5. 自分がやりたい仕事とは異なる内容だったため」が 44.4%である。なお、「1. キャリアアップするため」や「2. 希望する条件により合った仕事が他に見つかったため」とポジティブな理由は 3 割を超えるが、同時に「7. 会社将来性がないため」、「8. 賃金の条件がよくなかったため」、「11. 人間関係がよくなかったため」といったネガティブな理由も 3 割を超える。

表 22 若手職員の離職理由

合計	1,000 (選択率)
1. キャリアアップするため	333 (33.3%)
2. 希望する条件により合った仕事が他に見つかったため	355 (35.5%)
3. 仕事が上手くできず自信を失ったため	262 (26.2%)
4. 自分の技能・能力が活かされなかったため	201 (20.1%)
5. 自分がやりたい仕事とは異なる内容だったため	444 (44.4%)
6. ノルマや責任が重すぎたため	466 (46.6%)
7. 会社将来性がないため	339 (33.9%)
8. 賃金の条件がよくなかったため	314 (31.4%)
9. 労働時間・休日・休暇の条件がよくなかったため	99 (9.9%)
10. 結婚・出産のため	125 (12.5%)
11. 人間関係がよくなかったため	334 (33.4%)
12. 肉体的・精神的に健康を損ねたため	220 (22.0%)
13. 支店長ポストなどが減り昇進の可能性が小さくなったため	97 (9.7%)
14. 実質的な定年が早い	55 (5.5%)
15. その他の理由:	7 (0.7%)
16. 若手職員の離職はほとんどない	9 (0.9%)
17. わからない	25 (2.5%)

Q14. 次の内容について、あなたの職場（以下では、貴社と呼びます）あるいはあなた自身の状況を4段階で評価してください。なお、回答が難しい場合は、「わからない」を選んでください。

表 23（図 2）は、職場や自身の状況について尋ねたものである。「強く当てはまる」の選択率が1番高い項目は「5. あなたは日常業務が忙しすぎる」の24.8%であり、「ある程度」を含めると68.4%が「当てはまる」と回答している。

また、「ある程度当てはまる」の選択率が1番高い項目は「4. 貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している」の59.5%であり、「強く」を含めて72.2%が「当てはまる」となっている。

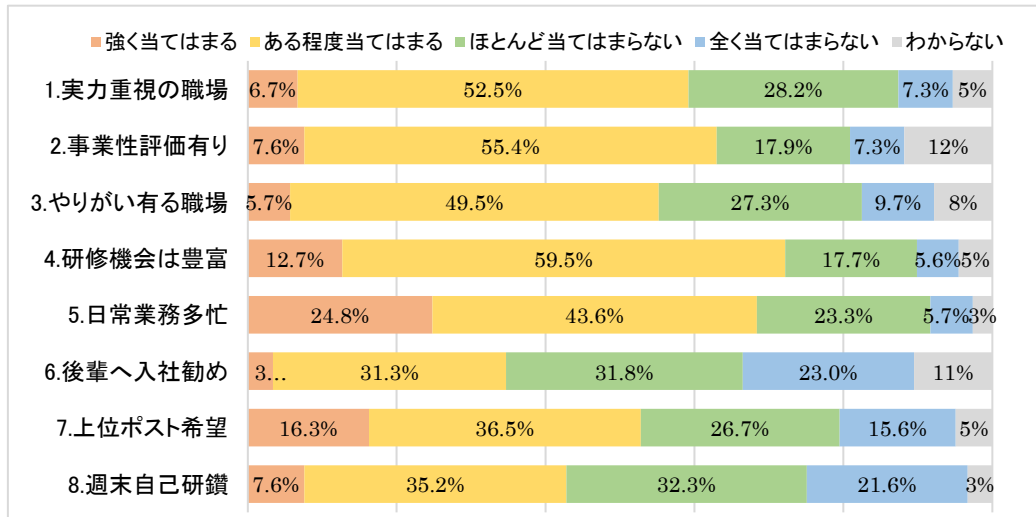
一方、「全く当てはまらない」の選択率が1番高い項目は「6. あなたは出身学校の後輩に貴社への入社を勧めたい」の23.0%であり、「ほとんど」を含めて54.8%が「当てはまらない」と回答している。

また、「ほとんど当てはまらない」の選択率が1番高い項目は「8. あなたは週末に仕事に関わる自己研鑽をすることが多い」の32.3%であり、「全く」を含めて53.9%が「当てはまらない」となっている。

表 23 職場や自身の状況

	合計	強く 当てはまる	ある 程度 当てはまる	ほとん ど当ては まらない	全く 当ては まらない	わ か ら な い
1. 貴社では実力があれば若くても責任のある仕事を任される	1,000 (100%)	67 (6.7%)	525 (52.5%)	282 (28.2%)	73 (7.3%)	53 (5.3%)
2. 貴社は事業性評価にしっかりと取り組めている	1,000 (100%)	76 (7.6%)	554 (55.4%)	179 (17.9%)	73 (7.3%)	118 (11.8%)
3. 貴社は職員にとってやりがいのある職場である	1,000 (100%)	57 (5.7%)	495 (49.5%)	273 (27.3%)	97 (9.7%)	78 (7.8%)
4. 貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している	1,000 (100%)	127 (12.7%)	595 (59.5%)	177 (17.7%)	56 (5.6%)	45 (4.5%)
5. あなたは日常業務が忙しすぎる	1,000 (100%)	248 (24.8%)	436 (43.6%)	233 (23.3%)	57 (5.7%)	26 (2.6%)
6. あなたは出身学校の後輩に貴社への入社を勧めたい	1,000 (100%)	34 (3.4%)	313 (31.3%)	318 (31.8%)	230 (23.0%)	105 (10.5%)
7. あなたは今よりも上位のポストにつきたい	1,000 (100%)	163 (16.3%)	365 (36.5%)	267 (26.7%)	156 (15.6%)	49 (4.9%)
8. あなたは週末に仕事に関わる自己研鑽をすることが多い	1,000 (100%)	76 (7.6%)	352 (35.2%)	323 (32.3%)	216 (21.6%)	33 (3.3%)

図 2 職場や自身の状況



Q15. 貴社の現在の人事評価や人事政策は、コロナ禍発生前(2019年3月期)と比べて変化がありましたか。

表 24 は、勤務先金融機関の人事評価や人事政策のコロナ禍発生前と比較した変化について尋ねたものである。「2. 多少の変化があった」が 41.1%と 1 番多く、次いで「3. ほとんど変化していない」が 32.0%、「1. 大きな変化があった」が 11.7%で続いている。「変化があった(「大きな」と「多少の」の計)」は 52.8%、「変化していない(「ほとんど」と「全く」の計)」は 39.8%である。

表 24 コロナ禍発生前と比較した人事評価・人事政策の変化

合計	1,000 (100%)
1. 大きな変化があった	117 (11.7%)
2. 多少の変化があった	411 (41.1%)
3. ほとんど変化していない	320 (32.0%)
4. 全く変化していない	78 (7.8%)
5. わからない	74 (7.4%)

Q16. 貴社の人事評価におけるコロナ禍発生前と比べた変化として、当てはまるものを全て選んでください。(いくつでも)

表 25 は、コロナ禍発生前と比較した人事評価の変化の内容について尋ねたものである。「12. プロセス（業務目標達成までの行動）の評価の強化」が 22.5%と 1 番多く、次いで「4. 預かり資産残高の重要視」が 19.8%、「1. 定性的な要素の導入やウエイトの引き上げ」が 17.0%で続いている。「14. ほとんど／全く変化していない」は 16.5%である。

表 25 コロナ禍発生前と比較した人事評価の変化の内容

合計	1,000 (選択率)
1. 定性的な要素の導入やウエイトの引き上げ	170 (17.0%)
2. 定性的な要素の廃止やウエイトの引き下げ	85 (8.5%)
3. 定量的な要素の中でのウエイトの変更	159 (15.9%)
4. 預かり資産残高の重要視	198 (19.8%)
5. 評価者の変更や追加	113 (11.3%)
6. 評価対象期間の長期化	85 (8.5%)
7. 評価対象期間の短期化	37 (3.7%)
8. 新しい表彰制度の導入	164 (16.4%)
9. ノルマ(業務目標)の廃止	58 (5.8%)
10. ノルマの軽減化	54 (5.4%)
11. ノルマの強化	111 (11.1%)
12. プロセス(業務目標達成までの行動)の評価の強化	225 (22.5%)
13. その他の変化があった:	6 (0.6%)
14. ほとんど／全く変化していない	165 (16.5%)
15. わからない	112 (11.2%)

Q17. あなたにとって、貴社の人事評価・人事制度の状況の評価すると、加点主義と減点主義のどちらの性格が強いですか。以下の中から一つを選んでください。

表 26 は、勤務先金融機関の人事評価・人事制度の評価基準（加点主義か減点主義か）について尋ねたものである。「2. どちらかと言う減点主義の性格がある」が 32.6%で 1 番多く、次いで「3. どちらかと言うと加点主義の性格がある」が 29.1%、「1. 減点主義の性格が強い」が 17.8%で続いている。

「減点主義（「強い」と「どちらかと言うと」の計）」は 50.4%、「加点主義（「強い」と「どちらかと言うと」の計）」は 36.2%である。

表 26 人事評価・人事制度の評価基準

合計	1,000 (100%)
1. 減点主義の性格が強い	178 (17.8%)
2. どちらかと言うと減点主義の性格がある	326 (32.6%)
3. どちらかと言うと加点主義の性格がある	291 (29.1%)
4. 加点主義の性格が強い	71 (7.1%)
5. わからない	134 (13.4%)

Q18. 個々人の目標設定において、融資や販売のノルマが廃止されたらどう感じますか。以下から当てはまるものを全て選んでください。(いくつでも)

表 27 は、融資や販売ノルマの廃止に対する考えについて尋ねたものである。「8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることではない」が 37.8%で 1 番多く、次いで「2. どのように頑張れば評価されるのかわからない」が 30.3%、「3. サボっている職員を甘やかすことになる」が 28.5%と、融資・販売ノルマの廃止に対するネガティブな意見が上位を占める。

一方、ノルマが廃止されれば、「4. 顧客の視点に立った業務が可能になる」(27.8%の選択率)、「5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる」(26.7%の選択率)といったポジティブな意見も 3 割弱ある。

表 27 融資・販売ノルマの廃止について

合計	1,000 (選択率)
1. 客観的な評価が行われなくなる	194 (19.4%)
2. どのように頑張れば評価されるのかわからない	303 (30.3%)
3. サボっている職員を甘やかすことになる	285 (28.5%)
4. 顧客の視点に立った業務が可能になる	278 (27.8%)
5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる	267 (26.7%)
6. 自分にとってチャンスである	106 (10.6%)
7. ノルマの廃止は望ましい	241 (24.1%)
8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない	378 (37.8%)
9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する	220 (22.0%)
10. その他:	5 (0.5%)
11. わからない	67 (6.7%)

Q19. 法人、個人のいずれの業務においても、金融機関に求められる役割は多様化し、また専門的知識を必要とする業務が増えていますが、貴社では、上司が適切に指導し、またこれらの業務における取り組みを業績評価において正當に評価をしていますか。あなた自身が法人や個人と直接に接している場合はあなた自身について、そうでない場合は、社内の一般的な状況として、以下の中から一つを選んで下さい。

表 28 は、法人顧客向け業務と個人顧客向け業務に分け、それぞれ勤務先金融機関の業績評価について尋ねたものである。法人顧客向け業務については「わからない」が 28.7%と多いが、「わからない」を除くと、法人・個人ともに「1. 適切に指導し、正當に評価している」が多く（法人向けで 26.2%、個人向けで 30.2%）、次いで「2. 適切に指導するが、正當には評価していない」（法人 22.3%、個人 21.9%）が続いている。

表 28 業績評価について

	法人顧客向け業務	個人顧客向け業務
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)
1. 適切に指導し、正當に評価している	262 (26.2%)	302 (30.2%)
2. 適切に指導するが、正當には評価していない	223 (22.3%)	219 (21.9%)
3. 適切に指導してくれないが、正當に評価している	121 (12.1%)	164 (16.4%)
4. 適切に指導してくれないし、正當に評価していない	107 (10.7%)	126 (12.6%)
5. わからない	287 (28.7%)	189 (18.9%)

Q20. 地域金融機関や中小企業に関する次の文の内容についてのあなたの考えを、それぞれ 4 段階で評価してください。回答が難しい場合は、「わからない」を選んでください。

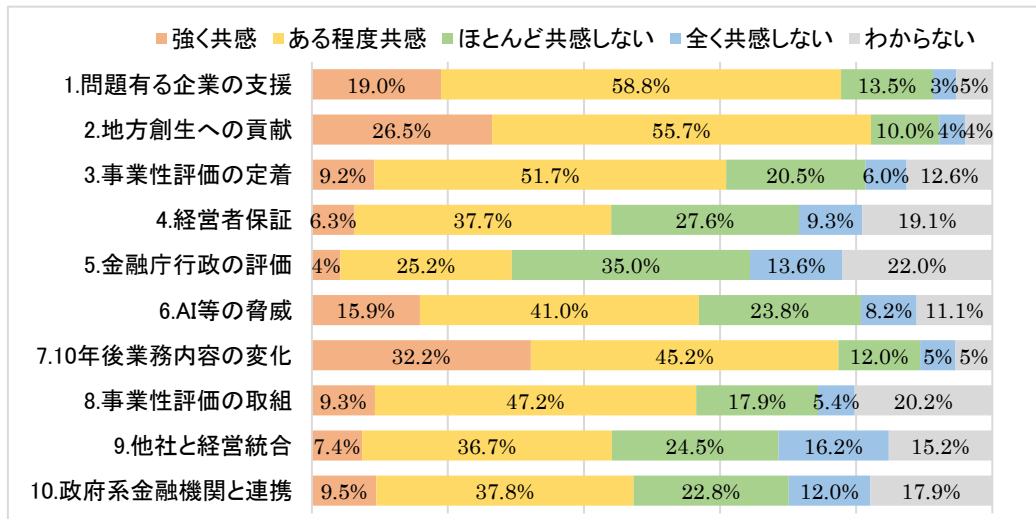
表 29 は、地域金融機関や中小企業に関する内容に対する共感度を尋ねたものである。まず、「強く共感」の選択率を見ると、「7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている」が 32.2%と 1 番多く、次いで「2. 金融機関は地方創生に貢献すべきである」が 26.5%、「1. 経営に問題を抱えた企業を支えるのは金融機関の使命である」が 19.0%で続いている。これらの項目については「ある程度共感」の選択率も高く、「共感（「強く」と「ある程度」の計）」は「2」が 82.2%で 1 番多く、次いで「1」77.8%、「7」が 77.4%で続いている。

一方、「強く共感しない」の選択率を見ると、「9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである」が 16.2%と 1 番多く、次いで「5. 最近の金融庁の行政は良い方向に進んでいる」が 13.6%で続いている。特に、「5. 最近の金融庁の行政は良い方向に進んでいる」は「ほとんど共感しない」の選択率が 35.0%で 1 番多く、「共感しない（「全く」と「ほとんど」の計）」は 48.6%と半数近くを占める（但し「わからない」の選択率も 22.0%で 1 番高い）。

表 29 地域金融機関や中小企業について

	合計	強く共感	ある程度共感	ほとんど共感しない	全く共感しない	わからない
1. 経営に問題を抱えた企業を支えるのは金融機関の使命である	1,000 (100%)	190 (19.0%)	588 (58.8%)	135 (13.5%)	34 (3.4%)	53 (5.3%)
2. 金融機関は地方創生に貢献すべきである	1,000 (100%)	265 (26.5%)	557 (55.7%)	100 (10.0%)	38 (3.8%)	40 (4.0%)
3. 金融業界では、営業現場で事業性評価の考え方は定着してきた	1,000 (100%)	92 (9.2%)	517 (51.7%)	205 (20.5%)	60 (6.0%)	126 (12.6%)
4. 金融機関が、中小企業から経営者保証をとることは望ましくない	1,000 (100%)	63 (6.3%)	377 (37.7%)	276 (27.6%)	93 (9.3%)	191 (19.1%)
5. 最近の金融庁の行政は良い方向に進んでいる	1,000 (100%)	42 (4.2%)	252 (25.2%)	350 (35.0%)	136 (13.6%)	220 (22.0%)
6. フィンテックや AI の登場は、あなたの勤務する金融機関にとって大きな脅威である	1,000 (100%)	159 (15.9%)	410 (41.0%)	238 (23.8%)	82 (8.2%)	111 (11.1%)
7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている	1,000 (100%)	322 (32.2%)	452 (45.2%)	120 (12.0%)	52 (5.2%)	54 (5.4%)
8. 事業性評価への取り組みがあなたの勤務する金融機関の進むべき道である	1,000 (100%)	93 (9.3%)	472 (47.2%)	179 (17.9%)	54 (5.4%)	202 (20.2%)
9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである	1,000 (100%)	74 (7.4%)	367 (36.7%)	245 (24.5%)	162 (16.2%)	152 (15.2%)
10. あなたの勤務する金融機関は政府系金融機関との連携を進めるべきである	1,000 (100%)	95 (9.5%)	378 (37.8%)	228 (22.8%)	120 (12.0%)	179 (17.9%)

図 3 地域金融機関や中小企業について



Q21. 貴社が個人に販売している投資信託について、その購入者に占める 65 歳以上の高齢者の割合(人数)はどの程度でしょうか。

表 30 は、勤務先金融機関の投資信託購入者に占める 65 歳以上の高齢者が占める割合について尋ねたものである。4～6 割が 22.6%で 1 番多く、次いで 2～4 割が 19.0%、6～8 割が 14.7%で続いている。

表 30 投資信託購入者に占める高齢者の割合

合計	1,000 (100%)
1. 販売していない	54 (5.4%)
2. 2 割未満	93 (9.3%)
3. 2～4 割未満	190 (19.0%)
4. 4～6 割未満	226 (22.6%)
5. 6～8 割未満	147 (14.7%)
6. 8 割以上	40 (4.0%)
7. わからない	250 (25.0%)

Q22. 次の内容について、[1. 強く共感(同意)、2. ある程度共感、3. ほとんど共感しない、4. 全く共感しない]の4段階で評価して下さい。また、回答が難しい場合は、5. わからない、を選んで下さい。

表 31 (図 4) は、高齢者向け金融商品の販売に対する考えについて尋ねたものである。

まず、「強く共感」の選択率を見ると、「7. お客様からローンの相談があったときには、返済能力だけではなく、将来の生活設計についても積極的に確認すべきである」が 32.0%で 1 番多く、次いで「10. 成年後見人による資産管理には課題が多い」が 28.8%、「4. 高齢者にリスク商品を販売する際には、家族に同席してもらうべきである」が 28.4%で続いている。

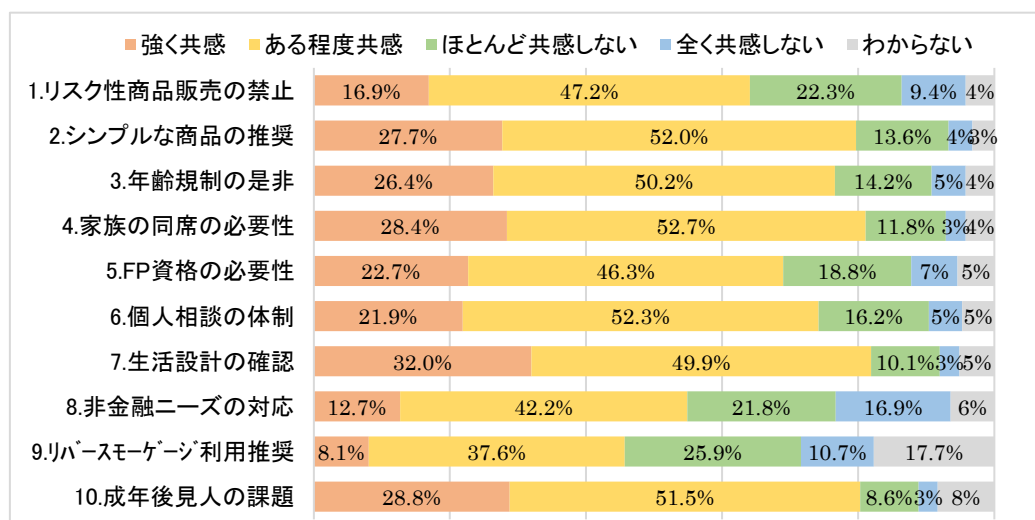
これらの項目については「ある程度共感」の選択率も高く、「共感（「強く」と「ある程度」の計）」で見ると、「7」は 81.9%、「4」は 81.1%、「10」は 80.3%であり、8 割を超えている。

一方、「全く共感しない」を見ると、「8. 金融機関は、高齢者の非金融ニーズ（例・家事代行、見守りサービス等）に対応すべきである」が 16.9%と 1 番多く、次いで「9. 高齢者の金融ニーズを満たすために、リバースモーゲージの利用を拡大すべきである」が 10.7%で続いている。これらの項目については「ほとんど共感しない」の選択率も高く、「共感しない（「ほとんど」と「全く」の計）」で見ると、「8」は 38.7%、「9」は 36.6%と 4 割弱を占める。

表 31 高齢者向け金融商品の販売について

	合計	強く共感	ある程度共感	ほとんど共感しない	全く共感しない	わからない
1. 高齢者にリスクの高い商品を販売することは禁止すべきである	1,000 (100%)	169 (16.9%)	472 (47.2%)	223 (22.3%)	94 (9.4%)	42 (4.2%)
2. 高齢者にはシンプルでわかりやすい商品を勧めるべきである	1,000 (100%)	277 (27.7%)	520 (52.0%)	136 (13.6%)	35 (3.5%)	32 (3.2%)
3. 高齢者は多様なので、年齢で一律に規制することは避けるべきである	1,000 (100%)	264 (26.4%)	502 (50.2%)	142 (14.2%)	50 (5.0%)	42 (4.2%)
4. 高齢者にリスク商品を販売する際には、家族に同席してもらうべきである	1,000 (100%)	284 (28.4%)	527 (52.7%)	118 (11.8%)	29 (2.9%)	42 (4.2%)
5. 個人営業を行う金融機関職員は、FP の資格をとるべきである	1,000 (100%)	227 (22.7%)	463 (46.3%)	188 (18.8%)	68 (6.8%)	54 (5.4%)
6. 金融機関は、FP の採用など、個人の相談に乗る体制を整えるべきである	1,000 (100%)	219 (21.9%)	523 (52.3%)	162 (16.2%)	49 (4.9%)	47 (4.7%)
7. お客様からローンの相談があったときには、返済能力だけではなく、将来の生活設計についても積極的に確認すべきである	1,000 (100%)	320 (32.0%)	499 (49.9%)	101 (10.1%)	29 (2.9%)	51 (5.1%)
8. 金融機関は、高齢者の非金融ニーズ（例・家事代行、見守りサービス等）に対応すべきである	1,000 (100%)	127 (12.7%)	422 (42.2%)	218 (21.8%)	169 (16.9%)	64 (6.4%)
9. 高齢者の金融ニーズを満たすために、リバースモーゲージの利用を拡大すべきである	1,000 (100%)	81 (8.1%)	376 (37.6%)	259 (25.9%)	107 (10.7%)	177 (17.7%)
10. 成年後見人による資産管理には課題が多い	1,000 (100%)	288 (28.8%)	515 (51.5%)	86 (8.6%)	28 (2.8%)	83 (8.3%)

図 4 高齢者向け金融商品の販売について



Q23. 次の内容について、[1. 強く同意、2. ある程度同意、3. ほとんど同意しない、4. 全く同意しない]の4段階で評価して下さい。また、回答が難しい場合は、5. わからない、を選んで下さい。

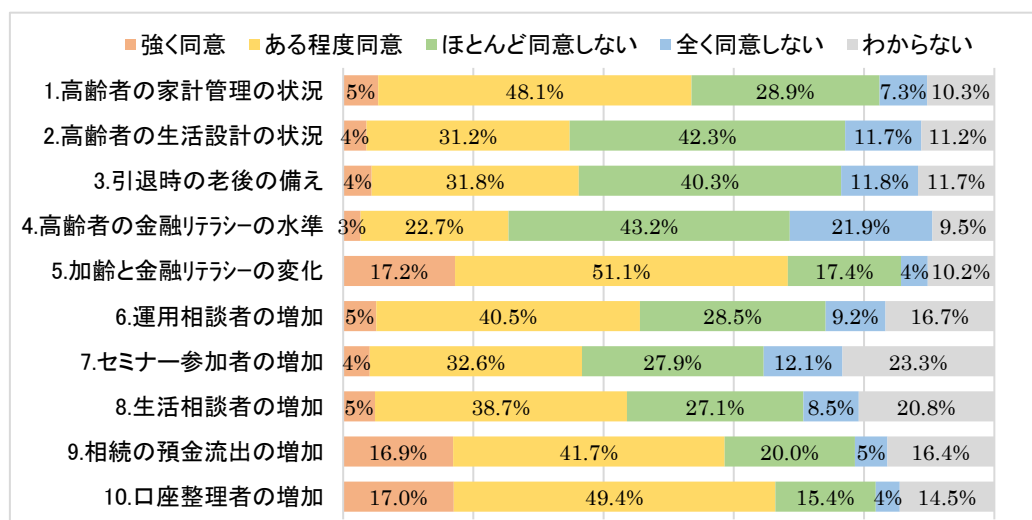
表 32 (図 5) は、高齢者の金融行動に対する同意の度合について尋ねたものである。まず、「強く同意」と「ある程度同意」の上位3位の項目は同じであり、「同意（「強く」と「ある程度」の計）」を見ると、「5. 高齢者の金融リテラシーは、加齢によって低下していく傾向が見られる」が68.3%で1番多く、次いで「10. 貴社では、高齢を理由に預金口座や投資信託口座などを整理する高齢者が増えている」が66.4%、「9. 貴社では、相続に伴って、預金が出ることが増えている」が58.6%で続いている。

一方、「全く同意しない」や「ほとんど同意しない」を見ると、どちらも「4. 高齢者の多くは、基本的な金融リテラシーを身につけている」が1番多く、「同意しない（「全く」と「ほとんど」の計）」は65.1%である。

表 32 高齢者の金融行動について

	合計	強く同意	ある程度同意	ほとんど同意しない	全く同意しない	わからない
1. 高齢者の多くは、自身の家計の経済状態について気をつけている	1,000 (100%)	54 (5.4%)	481 (48.1%)	289 (28.9%)	73 (7.3%)	103 (10.3%)
2. 高齢者の多くは、ライフプランニングをしっかりと立てて暮らしている	1,000 (100%)	36 (3.6%)	312 (31.2%)	423 (42.3%)	117 (11.7%)	112 (11.2%)
3. 高齢者の多くは、引退時に老後のための備えや退職後の生活計画(リタイアメントプラン)ができていた	1,000 (100%)	44 (4.4%)	318 (31.8%)	403 (40.3%)	118 (11.8%)	117 (11.7%)
4. 高齢者の多くは、基本的な金融リテラシーを身につけている	1,000 (100%)	27 (2.7%)	227 (22.7%)	432 (43.2%)	219 (21.9%)	95 (9.5%)
5. 高齢者の金融リテラシーは、加齢によって低下していく傾向が見られる	1,000 (100%)	172 (17.2%)	511 (51.1%)	174 (17.4%)	41 (4.1%)	102 (10.2%)
6. 貴社の窓口で資産運用について相談を希望する高齢者が増えている	1,000 (100%)	51 (5.1%)	405 (40.5%)	285 (28.5%)	92 (9.2%)	167 (16.7%)
7. 貴社が開催する個人資産運用に関するセミナーに積極的に参加する高齢者が増えている	1,000 (100%)	41 (4.1%)	326 (32.6%)	279 (27.9%)	121 (12.1%)	233 (23.3%)
8. 資産運用以外の生活について、貴社に相談を希望する高齢者が増えている	1,000 (100%)	49 (4.9%)	387 (38.7%)	271 (27.1%)	85 (8.5%)	208 (20.8%)
9. 貴社では、相続に伴って、預金が出ることが増えている	1,000 (100%)	169 (16.9%)	417 (41.7%)	200 (20.0%)	50 (5.0%)	164 (16.4%)
10. 貴社では、高齢を理由に預金口座や投資信託口座などを整理する高齢者が増えている	1,000 (100%)	170 (17.0%)	494 (49.4%)	154 (15.4%)	37 (3.7%)	145 (14.5%)

図 5 高齢者の金融行動について



Q24. 高齢者の顧客と接していて、加齢によって金融商品や取引の理解力が落ちたと感じるのは何歳ぐらいの方が多いですか。※60歳未満と感じている方は、【60歳程度】をご回答ください。

表 33 は、金融商品の理解力が低下する年齢について尋ねたものである。「75歳程度」が 31.0%で 1 番多く、次いで「70歳程度」が 22.5%、「80歳程度」が 19.6%で続いている。

表 33 金融商品の理解力が低下する年齢

合計	1,000 (100%)
1. 60 歳程度	34 (3.4%)
2. 65 歳程度	79 (7.9%)
3. 70 歳程度	225 (22.5%)
4. 75 歳程度	310 (31.0%)
5. 80 歳程度	196 (19.6%)
6. 85 歳程度	32 (3.2%)
7. 90 歳程度	3 (0.3%)
8. 95 歳以上程度	1 (0.1%)
9. 年齢とは関係ないように感じる	63 (6.3%)
10. わからない	57 (5.7%)

Q25. 次の内容について、[1. 非常によく当てはまる、2. よく当てはまる、3. ある程度当てはまる、4. 多少当てはまる、5. ほとんど当てはまらない、6. 全く当てはまらない]の6段階で評価して下さい。また、回答が難しい場合は、7. わからない、を選んで下さい。

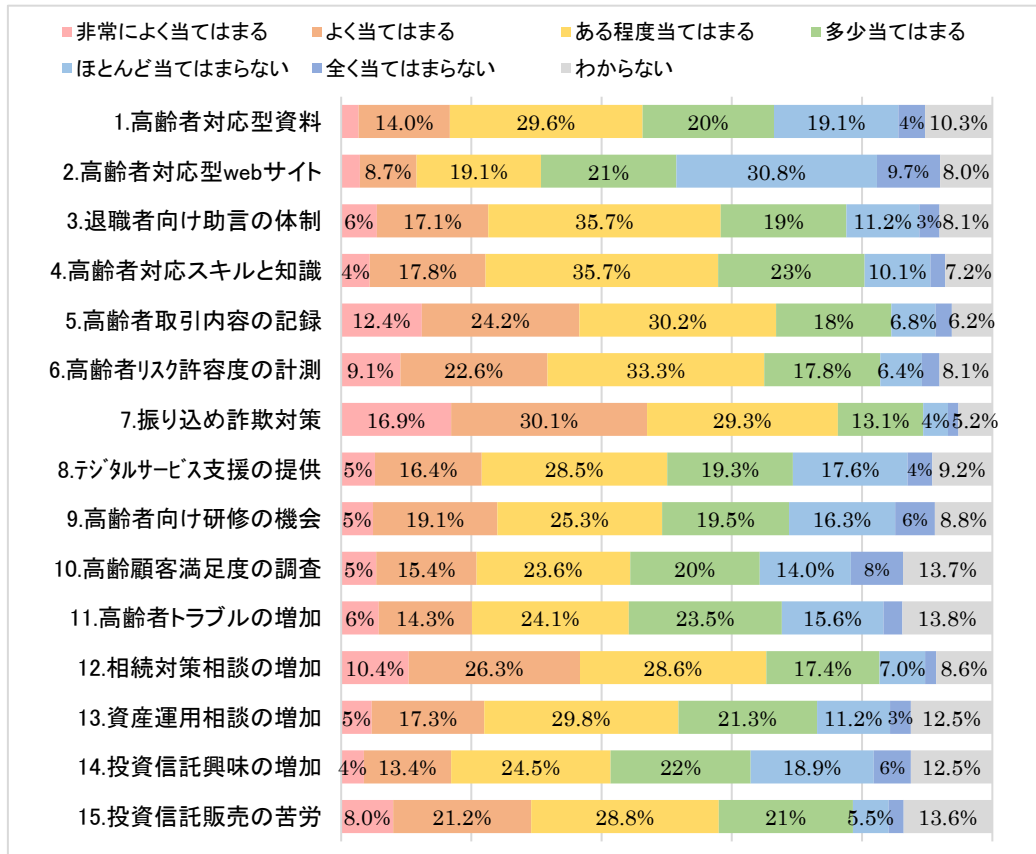
表 34 (図 6) は、勤務先金融機関における高齢者の金融取引の対応について、当てはまりの度合を尋ねたものである。まず、「非常によく当てはまる」を見ると、「7. 貴社の職員は、振り込め詐欺などの心配を敏感に探知し、迅速に適切な対応をとっている」が 16.9%と 1 番多い。この項目については「よく当てはまる」の選択率も 1 番多く、「当てはまる（「非常に」、「よく」、「ある程度」、「多少」の計）」は 89.4%である。

一方、「全く当てはまらない」を見ると、「2. 貴社の店舗や Web サイトは、高齢者に利用しやすいように用意されている」が 9.7%で 1 番多い。この項目については「ほとんど当てはまらない」も 30.8%と 1 番多く、「当てはまらない（「ほとんど」と「全く」の計）」は 40.5%である。

表 34 高齢者の金融取引の対応について

	合計	は 非常 によく 当て はまる	よく 当て はまる	ある 程度 当て はまる	多少 当て はまる	ほと んど 当て は ま ら ない	全 く 当て は ま ら ない	わ か ら な い
1. 貴社のパンフレットは、高齢者にわかりやすいものが多い	1,000 (100%)	27 (2.7%)	140 (14.0%)	296 (29.6%)	202 (20.2%)	191 (19.1%)	41 (4.1%)	103 (10.3%)
2. 貴社の店舗や Web サイトは、高齢者に利用しやすいように用意されている	1,000 (100%)	29 (2.9%)	87 (8.7%)	191 (19.1%)	208 (20.8%)	308 (30.8%)	97 (9.7%)	80 (8.0%)
3. 退職を間近にした人から相談があった場合、貴社は的確な助言ができる体制を整えている	1,000 (100%)	55 (5.5%)	171 (17.1%)	357 (35.7%)	193 (19.3%)	112 (11.2%)	31 (3.1%)	81 (8.1%)
4. 貴社の職員は、高齢者との対話における適切なスキルや知識を持っている	1,000 (100%)	44 (4.4%)	178 (17.8%)	357 (35.7%)	225 (22.5%)	101 (10.1%)	23 (2.3%)	72 (7.2%)
5. 貴社の職員は、高齢者との金融取引においては、顧客との取引や説明内容を詳細に記録している	1,000 (100%)	124 (12.4%)	242 (24.2%)	302 (30.2%)	177 (17.7%)	68 (6.8%)	25 (2.5%)	62 (6.2%)
6. 貴社の職員は、高齢者のリスク許容度を適切に評価し、それに応じた商品を提案している	1,000 (100%)	91 (9.1%)	226 (22.6%)	333 (33.3%)	178 (17.8%)	64 (6.4%)	27 (2.7%)	81 (8.1%)
7. 貴社の職員は、振り込め詐欺などの心配を敏感に探知し、迅速に適切な対応をとっている	1,000 (100%)	169 (16.9%)	301 (30.1%)	293 (29.3%)	131 (13.1%)	38 (3.8%)	16 (1.6%)	52 (5.2%)
8. 貴社の職員は、高齢者がデジタルサービスを利用する際の支援を適切に提供している	1,000 (100%)	52 (5.2%)	164 (16.4%)	285 (28.5%)	193 (19.3%)	176 (17.6%)	38 (3.8%)	92 (9.2%)
9. 貴社の職員は、高齢者に対する金融サービスの提供に関しての適切な研修を受ける機会がある	1,000 (100%)	49 (4.9%)	191 (19.1%)	253 (25.3%)	195 (19.5%)	163 (16.3%)	61 (6.1%)	88 (8.8%)
10. 貴社では、高齢者の顧客満足度に関する調査を定期的実施している	1,000 (100%)	54 (5.4%)	154 (15.4%)	236 (23.6%)	199 (19.9%)	140 (14.0%)	80 (8.0%)	137 (13.7%)
11. 高齢者の認知症に伴う顧客とのトラブルが増えている	1,000 (100%)	58 (5.8%)	143 (14.3%)	241 (24.1%)	235 (23.5%)	156 (15.6%)	29 (2.9%)	138 (13.8%)
12. 相続対策に関する相談が増えている	1,000 (100%)	104 (10.4%)	263 (26.3%)	286 (28.6%)	174 (17.4%)	70 (7.0%)	17 (1.7%)	86 (8.6%)
13. 高齢者自身による資産運用・資産管理の相談が増えている	1,000 (100%)	47 (4.7%)	173 (17.3%)	298 (29.8%)	213 (21.3%)	112 (11.2%)	32 (3.2%)	125 (12.5%)
14. 金融機関の店頭で、投資信託に興味を持つ高齢者が増えている	1,000 (100%)	35 (3.5%)	134 (13.4%)	245 (24.5%)	215 (21.5%)	189 (18.9%)	57 (5.7%)	125 (12.5%)
15. 投資信託の販売において、高齢者に商品性やリスクを理解してもらうことに苦労している	1,000 (100%)	80 (8.0%)	212 (21.2%)	288 (28.8%)	206 (20.6%)	55 (5.5%)	23 (2.3%)	136 (13.6%)

図 6 高齢者の金融取引の対応について



6. クロス分析

6.1 年代別の比較

【Q2×年代別】勤務先金融機関の強み

表 35 は、勤務先金融機関の強みについて年代別で比較したものである。

なお、Chi 2 test は 2 変数の独立性の検定であり、***は 1%水準、**は 5%水準、*は 10%水準で、2 変数の関係が独立であるという帰無仮説を棄却することを意味する。さらに、■色のセルは調整済み残差より有意に多い度数（比率）を、■色のセルは有意に少ない度数（比率）を意味し、***は 1%水準、**は 5%水準、*は 10%水準で有意であることを表す。

さらに、「重要な強み」を 3 点から「とくに強みではない」を 1 点として点数化し、平均値についても比較している（「わからない」回答者を除く）。Kruskal-Wallis test は、データが正規分布に従わないという前提のもとで、3 グループ以上の平均値の差の検定であり、***は 1%水準、**は 5%水準、*は 10%水準で平均値が等しいという帰無仮説を棄却することを意味する（以降、解釈は同じであるが、2 グループの平均値の差の検定時には、Mann-Whitney U test を用いる）。

まず、分布・平均値ともに有意性が見られる項目は「8. 職員の能力・人柄」と「9. 地域密着の姿勢」であり、20 歳代で「重要な強み」と意識している人が有意に多い（また、20 歳代の平均値が 1 番高い）。

そして、「2. 提示する貸出金利の低さ」は分布で 5%水準の有意差が見られ、40 歳代で「とくに強みではない」が有意に多くなっている（但し、平均値の比較では有意差は見られない）。

なお、「5. 親身な姿勢」と「6. 最後まで支援する姿勢」は分布では有意差は見られないが、平均値では有意差が見られ、20 歳代は 30 歳代や 40 歳代と比較して平均値が高い。

表 35 勤務先金融機関の強み（年代比較）

1. 金融機関のブランド			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	76 (31.7%)	161 (34.3%)	102 (35.1%)
2. ある程度の強み	97 (40.4%)	196 (41.8%)	110 (37.8%)
3. とくに強みではない	58 (24.2%)	100 (21.3%)	71 (24.4%)
4. わからない	9 (3.8%)	12 (2.6%)	8 (2.7%)
Chi 2 test	2.98		
平均値	2.08	2.13	2.11
標準偏差	0.76	0.75	0.78
Kruskal-Wallis test	0.80		

注) 平均値は「1. 重要な強み」を 3 点から「3. とくに強みではない」を 1 点に点数化して算出。

2. 提示する貸出金利の低さ			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	21 (8.8%)	62* (13.2%)	30 (10.3%)
2. ある程度の強み	90** (37.5%)	144 (30.7%)	87 (29.9%)
3. とくに強みではない	104* (43.3%)	223 (47.5%)	158** (54.3%)
4. わからない	25 (10.4%)	40 (8.5%)	16* (5.5%)
Chi 2 test	13.6**		
平均値	1.61	1.62	1.53
標準偏差	0.66	0.72	0.69
Kruskal-Wallis test	3.34		

3. 融資決定の速さ			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	30 (12.5%)	60 (12.8%)	46 (15.8%)
2. ある程度の強み	82 (34.2%)	165 (35.2%)	100 (34.4%)
3. とくに強みではない	96 (40.0%)	201 (42.9%)	128 (44.0%)
4. わからない	32 (13.3%)	43 (9.2%)	17 (5.8%)
Chi 2 test	10.1		
平均値	1.68	1.67	1.70
標準偏差	0.71	0.71	0.74
Kruskal-Wallis test	0.21		

4. 融資可能額の多さ			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	27 (11.3%)	74 (15.8%)	43 (14.8%)
2. ある程度の強み	85 (35.4%)	139 (29.6%)	97 (33.3%)
3. とくに強みではない	96 (40.0%)	208 (44.3%)	129 (44.3%)
4. わからない	32 (13.3%)	48 (10.2%)	22 (7.6%)
Chi 2 test	9.24		
平均値	1.67	1.68	1.68
標準偏差	0.70	0.76	0.73
Kruskal-Wallis test	0.01		

5. 親身な姿勢			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	106 (44.2%)	165 (35.2%)	107 (36.8%)
2. ある程度の強み	101 (42.1%)	226 (48.2%)	131 (45.0%)
3. とくに強みではない	23 (9.6%)	63 (13.4%)	40 (13.7%)
4. わからない	10 (4.2%)	15 (3.2%)	13 (4.5%)
Chi 2 test	8.02		
平均値	2.36	2.22	2.24
標準偏差	0.66	0.67	0.69
Kruskal-Wallis test	6.75**		

6. 最後まで支援する姿勢			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	96 (40.0%)	148 (31.6%)	94 (32.3%)
2. ある程度の強み	98 (40.8%)	218 (46.5%)	134 (46.0%)
3. とくに強みではない	29 (12.1%)	78 (16.6%)	48 (16.5%)
4. わからない	17 (7.1%)	25 (5.3%)	15 (5.2%)
Chi 2 test	8.30		
平均値	2.30	2.16	2.17
標準偏差	0.69	0.70	0.70
Kruskal-Wallis test	7.07**		

7. 豊富な金融商品			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	52 (21.7%)	78 (16.6%)	51 (17.5%)
2. ある程度の強み	92 (38.3%)	184 (39.2%)	122 (41.9%)
3. とくに強みではない	82 (34.2%)	189 (40.3%)	105 (36.1%)
4. わからない	14 (5.8%)	18 (3.8%)	13 (4.5%)
Chi 2 test	6.04		
平均値	1.87	1.75	1.81
標準偏差	0.76	0.73	0.73
Kruskal-Wallis test	3.50		

8. 職員の能力・人柄			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	83*** (34.6%)	110*** (23.5%)	83 (28.5%)
2. ある程度の強み	101 (42.1%)	240*** (51.2%)	121* (41.6%)
3. とくに強みではない	43 (17.9%)	97 (20.7%)	72* (24.7%)
4. わからない	13 (5.4%)	22 (4.7%)	15 (5.2%)
Chi 2 test	15.2**		
平均値	2.18	2.03	2.04
標準偏差	0.73	0.68	0.75
Kruskal-Wallis test	7.20**		

9. 地域密着の姿勢			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 重要な強み	132*** (55.0%)	199 (42.4%)	113** (38.8%)
2. ある程度の強み	70*** (29.2%)	185 (39.4%)	114 (39.2%)
3. とくに強みではない	29 (12.1%)	74 (15.8%)	51 (17.5%)
4. わからない	9 (3.8%)	11 (2.3%)	13 (4.5%)
Chi 2 test	18.9***		
平均値	2.45	2.27	2.22
標準偏差	0.71	0.72	0.74
Kruskal-Wallis test	14.4***		

【Q3×年代別】勤務先金融機関の経営陣について

表 36 は、勤務先金融機関の経営陣について年代別で比較したものである。「2. 現状に強い危機感を持っている」に有意差があり、30 歳代は半数近く（48.4%）の選択率に対し、20 歳代は 35.4%と有意に少ない。

表 36 勤務先金融機関の経営陣について（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	Chi 2 test
合計	240 (選択率)	469 (選択率)	291 (選択率)	
1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている	88 (36.7%)	166 (35.4%)	113 (38.8%)	0.91
2. 現状に強い危機感を持っている	85*** (35.4%)	227*** (48.4%)	125 (43.0%)	11.0***
3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている	53 (22.1%)	102 (21.7%)	67 (23.0%)	0.17
4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している	31 (12.9%)	53 (11.3%)	39 (13.4%)	0.85
5. 取締役会・理事会は、多様なメンバーで構成されている	29 (12.1%)	58 (12.4%)	33 (11.3%)	0.18
6. 地域のステークホルダーと建設的な対話を行っている	47 (19.6%)	83 (17.7%)	57 (19.6%)	0.58
7. 上記に当てはまるものはない	40 (16.7%)	60** (12.8%)	58** (19.9%)	7.06**
8. わからない	26 (10.8%)	54* (11.5%)	18** (6.2%)	6.15**

【Q4×年代別】コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化

表 37 は、コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化について年代別で比較したものである。「4. 職員のコンサルティング能力の向上」について 5%水準で有意差が見られ、30 歳以上は 3 割を超えるのに対し、20 歳代は 27.5%と有意に少ない。

表 37 コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	Chi 2 test
合計	240 (選択率)	469 (選択率)	291 (選択率)	
1. 取引先との関係の強化	78 (32.5%)	147 (31.3%)	94 (32.3%)	0.13
2. 来店客のネットへの誘導	137 (57.1%)	282 (60.1%)	152 (52.2%)	4.57
3. 職員の経営改善支援への取り組み姿勢の強化	68 (28.3%)	126 (26.9%)	90 (30.9%)	1.46
4. 職員のコンサルティング能力の向上	66*** (27.5%)	171 (36.5%)	112 (38.5%)	7.94**
5. 職員の地域経済に対する関心の深まり	36 (15.0%)	87 (18.6%)	64 (22.0%)	4.24
6. 貴社の地域社会における役割の重要性の上昇	40 (16.7%)	104 (22.2%)	66 (22.7%)	3.60
7. 上記にあてはまるものはない	31 (12.9%)	45** (9.6%)	44* (15.1%)	5.44*

【Q7×年代別】勤務先金融機関に就職した理由(いくつでも)

表 38 は、現在勤めている金融機関に就職した理由について年代別で比較したものである（理由についてはいくつでも選択できるケースである）。「4. 遠隔地への転勤が少ない」と「7. 親近感があった」に 1%水準の有意差が見られ、いずれも 30 歳代の選択率が有意に多く、40 歳代の選択率が有意に少ない。

表 38 勤務先金融機関に就職した理由（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	Chi 2 test
合計	240 (選択率)	469 (選択率)	291 (選択率)	
1. 金融機関に関心があった	100 (41.7%)	184 (39.2%)	128 (44.0%)	1.70
2. 自分を活かせる	24 (10.0%)	67 (14.3%)	46 (15.8%)	4.01
3. 地元で働ける	121 (50.4%)	232 (49.5%)	122** (41.9%)	5.17*
4. 遠隔地への転勤が少ない	67 (27.9%)	133** (28.4%)	53*** (18.2%)	10.9***
5. 地元のために働ける	46 (19.2%)	105 (22.4%)	58 (19.9%)	1.23
6. 国際的に活躍できる	13 (5.4%)	16 (3.4%)	14 (4.8%)	1.81
7. 親近感があった	45 (18.8%)	93** (19.8%)	33*** (11.3%)	9.74***
8. 待遇が良かった	51 (21.3%)	101 (21.5%)	57 (19.6%)	0.44
9. 家族の勧めがあった	33 (13.8%)	61 (13.0%)	41 (14.1%)	0.20
10. 地域でのステータスが高い	49 (20.4%)	87 (18.6%)	48 (16.5%)	1.36
11. 経営が安定している	56 (23.3%)	142 (30.3%)	79 (27.1%)	3.89
12. 上記以外の積極的な理由	9 (3.8%)	20 (4.3%)	10 (3.4%)	0.35
13. 積極的な理由はなかった	17 (7.1%)	38 (8.1%)	25 (8.6%)	0.42

表 39 は、「地元のために働ける」の意識について年代別で比較したものである。「意識している（選択肢 1・2）」と「意識していない（選択肢 3・4）」の 2 分類で見ると、20 歳代では「意識している」が低い傾向が見られるが、分布・平均値ともに統計的な有意差は見られない。

表 39 「地元のために働ける」の意識（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く意識している	35 (14.6%)	89 (19.0%)	51 (17.5%)
2. ある程度意識している	122 (50.8%)	240 (51.2%)	150 (51.5%)
3. ほとんど意識していない	52 (21.7%)	98 (20.9%)	61 (21.0%)
4. 全く意識していない	31 (12.9%)	42 (9.0%)	29 (10.0%)
Chi 2 test	4.28		
意識している(選択肢 1・2)	157 (65.4%)	329 (70.1%)	201 (69.1%)
意識していない(選択肢 3・4)	83 (34.6%)	140 (29.9%)	90 (30.9%)
Chi 2 test	1.68		
平均値	2.67	2.80	2.77
標準偏差	0.88	0.85	0.86
Kruskal-Wallis test	3.32		

注) 平均値は「1. 強く意識している」を 4 点から「4. 全く意識していない」を 1 点に点数化して算出。

【Q10×年代別】現在の仕事のやりがい

表 40 は、現在の仕事のやりがいについて年代別で比較したものである。「感じる（選択肢 1・2・3）」と「感じない（選択肢 4・5）」の 2 分類で見ると、やりがいを「感じない」は 20 歳代で 3 割を超え、他の年代と比較して高い傾向が見られるが、分布・平均値ともに統計的な有意差は見られない。

表 40 現在の仕事のやりがい（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 非常に強く感じる	11 (4.6%)	28 (6.0%)	18 (6.2%)
2. 強く感じる	48 (20.0%)	103 (22.0%)	60 (20.6%)
3. 感じる	98 (40.8%)	211 (45.0%)	130 (44.7%)
4. ほとんど感じない	54 (22.5%)	88 (18.8%)	61 (21.0%)
5. 全く感じない	20 (8.3%)	27 (5.8%)	14 (4.8%)
6. わからない	9 (3.8%)	12 (2.6%)	8 (2.7%)
Chi 2 test	6.56		
感じる(選択肢 1・2・3)	157 (68.0%)	342 (74.8%)	208 (73.5%)
感じない(選択肢 4・5)	74 (32.0%)	115 (25.2%)	75 (26.5%)
Chi 2 test	3.75		
平均値	2.90	3.04	3.02
標準偏差	0.99	0.95	0.94
Kruskal-Wallis test	3.23		

注) 平均値は「1. 非常に強く感じる」を 5 点から「5. 全く感じない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

【Q11×年代別】現在の仕事のやりがい(入社当時と比較した変化)

表 41 は、現在の仕事のやりがいについて、入社当時と比較した変化を年代別で比較したものである。6 分類の選択肢では年代別で有意差は見られないが、3 分類した場合、10%水準の有意差が見られ、「強くなった（選択肢 1・2）」が 30 歳代では 45.9%と有意に多く、20 歳代では 35.1%と有意に少ない。

なお、平均値で比較すると（点数が高いほど、入社時と比較してやりがいを感じる意識が強くなったことを意味する）、5%水準で有意差が見られ、30 歳代の平均値が 1 番高い。特に、20 歳代は 3 点台（「変わらない」の水準）に満たないため、やりがいについて弱くなった側にあると解釈される。

表 41 現在の仕事のやりがいの変化（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 非常に強くなった	12 (5.0%)	34 (7.2%)	19 (6.5%)
2. 強くなった	69 (28.7%)	176 (37.5%)	92 (31.6%)
3. 変わらない	76 (31.7%)	126 (26.9%)	87 (29.9%)
4. 弱くなった	46 (19.2%)	78 (16.6%)	54 (18.6%)
5. 非常に弱くなった	28 (11.7%)	44 (9.4%)	33 (11.3%)
6. わからない	9 (3.8%)	11 (2.3%)	6 (2.1%)
Chi 2 test	10.2		
強くなった(選択肢 1・2)	81** (35.1%)	210*** (45.9%)	111 (38.9%)
変わらない(選択肢 3)	76 (32.9%)	126 (27.5%)	87 (30.5%)
弱くなった(選択肢 4・5)	74 (32.0%)	122 (26.6%)	87 (30.5%)
Chi 2 test	8.30*		
平均値	2.96	3.17	3.04
標準偏差	1.09	1.10	1.12
Kruskal-Wallis test	6.98**		

注) 平均値は「1. 非常に強くなった」を 5 点から「5. 非常に弱くなった」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

【Q12×年代別】現在の賃金の満足度

表 42 は、現在の賃金の満足度について年代別で比較したものである。1%水準の有意差が見られ、30 歳代と 40 歳代では「満足（選択肢 1・2）」が 4 割を超えるのに対し（42.9%）、20 歳代は「不満（選択肢 4・5）」が半数を超え、有意に多い（51.2%）。

また、平均値で比較すると（点数が高いほど満足度が高いことを意味する）、1%水準の有意差であり、年齢が高くなるほど点数が高い（すなわち、年代が高いほど賃金に対する満足度が高い）。

表 42 現在の賃金の満足度（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 非常に満足	4** (1.7%)	27* (5.8%)	14 (4.8%)
2. ある程度満足	68*** (28.3%)	174 (37.1%)	110 (37.8%)
3. どちらでもない	45 (18.8%)	92 (19.6%)	67 (23.0%)
4. やや不満	84*** (35.0%)	121 (25.8%)	62** (21.3%)
5. 非常に不満	39 (16.3%)	55 (11.7%)	38 (13.1%)
Chi 2 test	23.7***		
満足(選択肢 1・2)	72*** (30.0%)	201* (42.9%)	124 (42.6%)
どちらでもない(選択肢 3)	45 (18.8%)	92 (19.6%)	67 (23.0%)
不満(選択肢 4・5)	123*** (51.2%)	176 (37.5%)	100** (34.4%)
Chi 2 test	19.6***		
平均値	2.64	2.99	3.00
標準偏差	1.11	1.15	1.15
Kruskal-Wallis test	17.5***		

注) 平均値は「1. 非常に満足」を 5 点から「5. 非常に不満」を 1 点に点数化して算出。

【Q13×年代別】若手職員の離職理由

表 43 は、若手職員の離職理由について年代別で比較したものである。20 歳代や 30 歳代では「6. ノルマや責任が重すぎたため」が約半数の選択率で有意に多い。

また、20 歳代では、「7. 会社に将来性がないため」、「8. 賃金の条件がよくなかったため」、「9. 労働時間・休日・休暇の条件がよくなかったため」、「11. 人間関係がよくなかったため」、「12. 肉体的・精神的に健康を損ねたため」といったネガティブな理由が有意に多くなっている（「10. 結婚・出産のため」の選択も有意に多い）。

一方、30 歳代では「3. 仕事が上手くできず自信を失ったため」が有意に多く、40 歳代では「4. 自分の技能・能力が活かされなかったため」や「13. 支店長ポストなどが減り昇進の可能性が小さくなったため」が有意に多くなっている。

表 43 若手職員の離職理由（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	Chi 2 test
合計	240 (選択率)	469 (選択率)	291 (選択率)	
1. キャリアアップするため	80 (33.3%)	153 (32.6%)	100 (34.4%)	0.25
2. 希望する条件により合った仕事他に見つかったため	82 (34.2%)	165 (35.2%)	108 (37.1%)	0.54
3. 仕事が上手くできず自信を失ったため	50** (20.8%)	141** (30.1%)	71 (24.4%)	7.69**
4. 自分の技能・能力が活かされなかったため	34*** (14.2%)	99 (21.1%)	68* (23.4%)	7.49**
5. 自分がやりたい仕事とは異なる内容だったため	89*** (37.1%)	217 (46.3%)	138 (47.4%)	6.95**
6. ノルマや責任が重すぎたため	124* (51.7%)	233* (49.7%)	109*** (37.5%)	14.0***
7. 会社に将来性がないため	95** (39.6%)	158 (33.7%)	86* (29.6%)	5.92*
8. 賃金の条件がよくなかったため	100*** (41.7%)	141 (30.1%)	73*** (25.1%)	17.5***
9. 労働時間・休日・休暇の条件がよくなかったため	34** (14.2%)	43 (9.2%)	22 (7.6%)	6.97**
10. 結婚・出産のため	41** (17.1%)	57 (12.2%)	27** (9.3%)	7.42**
11. 人間関係がよくなかったため	94** (39.2%)	152 (32.4%)	88 (30.2%)	5.10*
12. 肉体的・精神的に健康を損ねたため	65** (27.1%)	101 (21.5%)	54* (18.6%)	5.68*
13. 支店長ポストなどが減り昇進の可能性が小さくなったため	14** (5.8%)	46 (9.8%)	37** (12.7%)	7.12**
14. 実質的な定年が早い	10 (4.2%)	26 (5.5%)	19 (6.5%)	1.42
15. その他の理由:	0 (0.0%)	2 (0.4%)	5** (1.7%)	6.54**
16. 若手職員の離職はほとんどない	1 (0.4%)	4 (0.9%)	4 (1.4%)	1.38
17. わからない	8 (3.3%)	8 (1.7%)	9 (3.1%)	2.32

表 44 は、職場や自身の状況について年代別で比較したものである。まず、分布・平均値ともに年代別で有意差が見られる項目は無い。

分布で有意差が見られる項目は、「8. あなたは週末に仕事に関わる自己研鑽をすることが多い」であり、20 歳代は「全く当てはまらない」が 28.3%で有意に多く、40 歳代では「ある程度当てはまる」が 40.5%で有意に多い（但し、「当てはまる」か「当てはまらない」の 2 分類では有意差は見られない）。

そして、平均値で有意差が見られる項目は「7. あなたは今よりも上位のポストにつきたい」であり（但し 10%水準の有意性）、30 歳代の平均値が高く（当てはまりの度合いが高い）、40 歳代の平均値が低い。

表 44 職場や自身の状況（年代比較）

1. 貴社では実力があれば若くても責任のある仕事を任される			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	20 (8.3%)	33 (7.0%)	14 (4.8%)
2. ある程度当てはまる	121 (50.4%)	240 (51.2%)	164 (56.4%)
3. ほとんど当てはまらない	63 (26.3%)	140 (29.9%)	79 (27.1%)
4. 全く当てはまらない	19 (7.9%)	36 (7.7%)	18 (6.2%)
5. わからない	17 (7.1%)	20 (4.3%)	16 (5.5%)
Chi 2 test	7.78		
当てはまる(選択肢 1・2)	141 (63.2%)	273 (60.8%)	178 (64.7%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	82 (36.8%)	176 (39.2%)	97 (35.3%)
Chi 2 test	1.19		
平均値	2.64	2.68	2.63
標準偏差	0.76	0.74	0.68
Kruskal-Wallis test	0.64		

注) 平均値は「1. 強く当てはまる」を 4 点から「4. 全く当てはまらない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

2. 貴社は事業性評価にしっかりと取り組めている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	21 (8.8%)	31 (6.6%)	24 (8.2%)
2. ある程度当てはまる	137 (57.1%)	262 (55.9%)	155 (53.3%)
3. ほとんど当てはまらない	31 (12.9%)	82 (17.5%)	66 (22.7%)
4. 全く当てはまらない	19 (7.9%)	40 (8.5%)	14 (4.8%)
5. わからない	32 (13.3%)	54 (11.5%)	32 (11.0%)
Chi 2 test	12.9		
当てはまる(選択肢 1・2)	158 (76.0%)	293 (70.6%)	179 (69.1%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	50 (24.0%)	122 (29.4%)	80 (30.9%)
Chi 2 test	2.91		
平均値	2.77	2.68	2.73
標準偏差	0.75	0.75	0.70
Kruskal-Wallis test	2.40		

3. 貴社は職員にとってやりがいのある職場である			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	18 (7.5%)	19 (4.1%)	20 (6.9%)
2. ある程度当てはまる	110 (45.8%)	242 (51.6%)	143 (49.1%)
3. ほとんど当てはまらない	67 (27.9%)	130 (27.7%)	76 (26.1%)
4. 全く当てはまらない	25 (10.4%)	48 (10.2%)	24 (8.2%)
5. わからない	20 (8.3%)	30 (6.4%)	28 (9.6%)
Chi 2 test	9.00		
当てはまる(選択肢 1・2)	128 (58.2%)	261 (59.5%)	163 (62.0%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	92 (41.8%)	178 (40.5%)	100 (38.0%)
Chi 2 test	0.78		
平均値	2.55	2.53	2.85
標準偏差	0.80	0.75	0.76
Kruskal-Wallis test	1.41		

4. 貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	33 (13.8%)	64 (13.6%)	30 (10.3%)
2. ある程度当てはまる	141 (58.8%)	276 (58.8%)	178 (61.2%)
3. ほとんど当てはまらない	39 (16.3%)	89 (19.0%)	49 (16.8%)
4. 全く当てはまらない	12 (5.0%)	22 (4.7%)	22 (7.6%)
5. わからない	15 (6.3%)	18 (3.8%)	12 (4.1%)
Chi 2 test	7.90		
当てはまる(選択肢 1・2)	174 (77.3%)	340 (75.4%)	208 (74.6%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	51 (22.7%)	111 (24.6%)	71 (25.4%)
Chi 2 test	0.54		
平均値	2.87	2.85	2.77
標準偏差	0.72	0.72	0.74
Kruskal-Wallis test	1.88		

5. あなたは日常業務が忙しすぎる			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	61 (25.4%)	116 (24.7%)	71 (24.4%)
2. ある程度当てはまる	102 (42.5%)	195 (41.6%)	139 (47.8%)
3. ほとんど当てはまらない	55 (22.9%)	117 (24.9%)	61 (21.0%)
4. 全く当てはまらない	12 (5.0%)	32 (6.8%)	13 (4.5%)
5. わからない	10 (4.2%)	9 (1.9%)	7 (2.4%)
Chi 2 test	8.13		
当てはまる(選択肢 1・2)	163 (70.9%)	311 (67.6%)	210 (73.9%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	67 (29.1%)	149 (32.4%)	74 (26.1%)
Chi 2 test	3.43		
平均値	2.92	2.86	2.94
標準偏差	0.84	0.88	0.80
Kruskal-Wallis test	1.63		

6. あなたは出身学校の後輩に貴社への入社を勧めたい			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	13 (5.4%)	14 (3.0%)	7 (2.4%)
2. ある程度当てはまる	75 (31.3%)	140 (29.9%)	98 (33.7%)
3. ほとんど当てはまらない	72 (30.0%)	157 (33.5%)	89 (30.6%)
4. 全く当てはまらない	57 (23.8%)	109 (23.2%)	64 (22.0%)
5. わからない	23 (9.6%)	49 (10.4%)	33 (11.3%)
Chi 2 test	6.18		
当てはまる(選択肢 1・2)	88 (40.6%)	154 (36.7%)	105 (40.7%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	129 (59.4%)	266 (63.3%)	153 (59.3%)
Chi 2 test	1.48		
平均値	2.20	2.14	2.19
標準偏差	0.90	0.84	0.84
Kruskal-Wallis test	0.88		

7. あなたは今よりも上位のポストにつきたい			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	32 (13.3%)	81 (17.3%)	50 (17.2%)
2. ある程度当てはまる	79 (32.9%)	172 (36.7%)	114 (39.2%)
3. ほとんど当てはまらない	66 (27.5%)	130 (27.7%)	71 (24.4%)
4. 全く当てはまらない	46 (19.2%)	68 (14.5%)	42 (14.4%)
5. わからない	17 (7.1%)	18 (3.8%)	14 (4.8%)
Chi 2 test	9.94		
当てはまる(選択肢 1・2)	111 (49.8%)	253 (56.1%)	164 (59.2%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	112 (50.2%)	198 (43.9%)	113 (40.8%)
Chi 2 test	4.56		
平均値	2.43	2.59	2.21
標準偏差	0.97	0.95	0.95
Kruskal-Wallis test	5.27*		

8. あなたは週末に仕事に関わる自己研鑽をすることが多い			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く当てはまる	24 (10.0%)	35 (7.5%)	17 (5.8%)
2. ある程度当てはまる	68*** (28.3%)	166 (35.4%)	118** (40.5%)
3. ほとんど当てはまらない	71 (29.6%)	156 (33.3%)	96 (33.0%)
4. 全く当てはまらない	68*** (28.3%)	97 (20.7%)	51** (17.5%)
5. わからない	9 (3.8%)	15 (3.2%)	9 (3.1%)
Chi 2 test	17.0**		
当てはまる(選択肢 1・2)	92 (39.8%)	201 (44.3%)	135 (47.9%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	139 (60.2%)	253 (55.7%)	147 (52.1%)
Chi 2 test	3.33		
平均値	2.21	2.31	2.36
標準偏差	0.98	0.89	0.85
Kruskal-Wallis test	4.29		

表 45 は、勤務先金融機関の人事評価や人事政策について、コロナ禍発生前と比較した変化を年代別で比較したものである。5 分類の選択肢の場合は 1%水準の有意差が見られ、30 歳代は「2. 多少の変化があった」が 44.3%で有意に多く、20 歳代は「わからない」が有意に多くなっている。

但し、「変化があった」・「変化していない」の 2 分類では有意差は見られず、平均値の比較でも有意差は見られない。

表 45 コロナ禍発生前と比較した人事評価・人事政策の変化（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 大きな変化があった	16*** (6.7%)	61 (13.0%)	40 (13.7%)
2. 多少の変化があった	96 (40.0%)	208** (44.3%)	107* (36.8%)
3. ほとんど変化していない	80 (33.3%)	139 (29.6%)	101 (34.7%)
4. 全く変化していない	15 (6.3%)	36 (7.7%)	27 (9.3%)
5. わからない	33*** (13.8%)	25** (5.3%)	16 (5.5%)
Chi 2 test	29.9***		
変化があった(選択肢 1・2)	112 (54.1%)	269 (60.6%)	147 (53.5%)
変化していない(選択肢 3・4)	95 (45.9%)	175 (39.4%)	128 (46.5%)
Chi 2 test	4.45		
平均値	2.55	2.66	2.58
標準偏差	0.74	0.81	0.86
Kruskal-Wallis test	3.98		

注) 平均値は「1. 大きな変化があった」を 4 点から「4. 全く変化していない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

【Q16×年代別】コロナ禍発生前と比較した人事評価の変化の内容

表 46 は、勤務先金融機関の人事評価について、コロナ禍発生前と比較した変化の内容を年代別で比較したものである。「2. 定性的な要素の廃止やウエイトの引き下げ」と「4. 預かり資産残高の重要視」に有意性が見られ、20 歳代の選択率が多い（20 歳代については「わからない」の選択率も有意に高い）。

また、「12. プロセス（業務目標達成までの行動）の評価の強化」についても有意性が見られ、30 歳代の選択率が多くなっている。

表 46 コロナ禍発生前と比較した人事評価の変化の内容（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	Chi 2 test
合計	240 (選択率)	469 (選択率)	291 (選択率)	
1. 定性的な要素の導入やウエイトの引き上げ	37 (15.4%)	88 (18.8%)	45 (15.5%)	1.95
2. 定性的な要素の廃止やウエイトの引き下げ	27* (11.3%)	29** (6.2%)	29 (10.0%)	6.37**
3. 定量的な要素の中でのウエイトの変更	28 (11.7%)	79 (16.8%)	52 (17.9%)	4.37
4. 預かり資産残高の重要視	58* (24.2%)	93 (19.8%)	47* (16.2%)	5.32*
5. 評価者の変更や追加	32 (13.3%)	47 (10.0%)	34 (11.7%)	1.80
6. 評価対象期間の長期化	14 (5.8%)	43 (9.2%)	28 (9.6%)	2.94
7. 評価対象期間の短期化	8 (3.3%)	13 (2.8%)	16 (5.5%)	3.87
8. 新しい表彰制度の導入	46 (19.2%)	83 (17.7%)	35** (12.0%)	5.97*
9. ノルマ(業務目標)の廃止	12 (5.0%)	27 (5.8%)	19 (6.5%)	0.57
10. ノルマの軽減化	10 (4.2%)	29 (6.2%)	15 (5.2%)	1.31
11. ノルマの強化	34 (14.2%)	48 (10.2%)	29 (10.0%)	3.02
12. プロセス(業務目標達成までの行動)の評価の強化	45 (18.8%)	121** (25.8%)	59 (20.3%)	5.69*
13. その他の変化があった:	1 (0.4%)	2 (0.4%)	3 (1.0%)	1.28
14. ほとんど／全く変化していない	31 (12.9%)	79 (16.8%)	55 (18.9%)	3.49
15. わからない	43*** (17.9%)	46 (9.8%)	23** (7.9%)	15.0***

【Q17×年代別】 人事評価・人事制度の評価基準

表 47 は、人事評価・人事制度の評価基準について年代別で比較したものである。「減点主義（選択肢 1・2）」か「加点主義（選択肢 3・4）」の 2 分類で比較すると、年代が高く（低く）なるほど減点主義（加点主義）が多くなる関係が見られる。特に、40 歳代は「減点主義」と回答する人が 6 割を超えており（65.9%）、20 歳代では加点主義が約半数（50.8%）で有意に多い。

表 47 人事評価・人事制度の評価基準（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 減点主義の性格が強い	30** (12.5%)	86 (18.3%)	62* (21.3%)
2. どちらかと言うと減点主義の性格がある	68 (28.3%)	150 (32.0%)	108** (37.1%)
3. どちらかと言うと加点主義の性格がある	85** (35.4%)	139 (29.6%)	67*** (23.0%)
4. 加点主義の性格が強い	16 (6.7%)	34 (7.2%)	21 (7.2%)
5. わからない	41* (17.1%)	60 (12.8%)	33 (11.3%)
Chi 2 test	19.7**		
減点主義の性格（選択肢 1・2）	96*** (49.2%)	236 (57.7%)	170*** (65.9%)
加点主義の性格（選択肢 3・4）	101*** (50.8%)	173 (42.3%)	88*** (34.1%)
Chi 2 test	12.9***		

【Q18×年代別】 融資・販売ノルマの廃止について

表 48 は、融資・販売ノルマの廃止に対する考えについて年代別で比較したものである。まず、20 歳代は「7. ノルマの廃止は望ましい」が 30.3%と有意に多く（40 歳代は 17.5%と有意に少ない）、ノルマ廃止に対して肯定的な姿勢が見られる。

一方、30 歳代は「1. 客観的な評価が行われなくなる」、「3. サボっている職員を甘やかすことになる」、「8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない」の選択率が有意に多く、融資・販売ノルマに対して否定的な姿勢が見られる。

表 48 融資・販売ノルマの廃止について（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代	Chi 2 test
合計	240 (選択率)	469 (選択率)	291 (選択率)	
1. 客観的な評価が行われなくなる	36** (15.0%)	104** (22.2%)	54 (18.6%)	5.41*
2. どのように頑張れば評価されるのかわからない	67 (27.9%)	151 (32.2%)	85 (29.2%)	1.61
3. サボっている職員を甘やかすことになる	50*** (20.8%)	155*** (33.0%)	80 (27.5%)	11.8***
4. 顧客の視点に立った業務が可能になる	72 (30.0%)	130 (27.7%)	76 (26.1%)	0.99
5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる	56 (23.3%)	126 (26.9%)	85 (29.2%)	2.33
6. 自分にとってチャンスである	33 (13.8%)	44 (9.4%)	29 (10.0%)	3.37
7. ノルマの廃止は望ましい	72** (30.3%)	118 (25.2%)	51*** (17.5%)	11.7***
8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない	82 (34.2%)	197*** (42.0%)	99 (34.0%)	6.64**
9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する	44 (18.3%)	112 (23.9%)	64 (22.0%)	2.85
10. その他:	0 (0.0%)	3 (0.6%)	2 (0.7%)	1.60
11. わからない	23** (9.6%)	23** (4.9%)	21 (7.2%)	5.74*

表 49 は、業績評価について年代別で比較したものである。法人顧客向け・個人顧客向けともに、若い年代ほど「1. 適切に指導し、正当に評価している」や「2. 適切に指導するが、正当には評価していない」の選択率が多くなり、逆に、年代が高くなるにつれて「3. 適切に指導してくれないが、正当に評価している」や「4. 適切に指導してくれないし、正当に評価していない」が多くなる傾向が見られる。但し、年代別で統計的な有意差は見られない。

表 49 業績評価について（年代比較）

1. 法人顧客向け業務			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 適切に指導し、正当に評価している	66 (27.5%)	121 (25.8%)	75 (25.8%)
2. 適切に指導するが、正当には評価していない	58 (24.2%)	108 (23.0%)	57 (19.6%)
3. 適切に指導してくれないが、正当に評価している	25 (10.4%)	51 (10.9%)	45 (15.5%)
4. 適切に指導してくれないし、正当に評価していない	18 (7.5%)	49 (10.4%)	40 (13.7%)
5. わからない	73 (30.4%)	140 (29.9%)	74 (25.4%)
Chi 2 test	11.9		

2. 個人顧客向け業務			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 適切に指導し、正当に評価している	80 (33.3%)	140 (29.9%)	82 (28.2%)
2. 適切に指導するが、正当には評価していない	57 (23.8%)	108 (23.0%)	54 (18.6%)
3. 適切に指導してくれないが、正当に評価している	36 (15.0%)	73 (15.6%)	55 (18.9%)
4. 適切に指導してくれないし、正当に評価していない	20 (8.3%)	60 (12.8%)	46 (15.8%)
5. わからない	47 (19.6%)	88 (18.8%)	54 (18.6%)
Chi 2 test	10.9		

表 50 は、地域金融機関や中小企業に関する内容の共感度について年代別で比較したものである。

まず、分布・平均値ともに 5%水準以上の有意差が見られる項目は「7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている」のみであり、30 歳代は「強く共感」が 35.4%で有意に多く、20 歳代と 40 歳代は「ほとんど共感しない」が有意に多い。「共感」・「共感しない」の 2 分類で見ても、30 歳代は「共感」が有意に多く、20 歳代と 40 歳代は「共感しない」が有意に多くなっている（平均値でも同様の関係性である）。

なお、「9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである」と「10. あなたの勤務する金融機関は政府系金融機関との連携を進めるべきである」は、「共感」か「共感しない」の 2 分類で 5%水準の有意差が見られ（5 分類の選択肢では有意性は見られない）、「9」は 20 歳代で「共感」が 6 割弱（59.2%）と有意に多く（平均値の比較では 10%水準の有意性）、「10」は 40 歳代で「共感しない」が約半数（49.0%）で有意に多くなっている。

表 50 地域金融機関や中小企業について（年代比較）

1. 経営に問題を抱えた企業を支えるのは金融機関の使命である			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	37 (15.4%)	97 (20.7%)	56 (19.2%)
2. ある程度共感	149 (62.1%)	272 (58.0%)	167 (57.4%)
3. ほとんど共感しない	28 (11.7%)	65 (13.9%)	42 (14.4%)
4. 全く共感しない	9 (3.8%)	13 (2.8%)	12 (4.1%)
5. わからない	17 (7.1%)	22 (4.7%)	14 (4.8%)
Chi 2 test	6.73		
共感(選択肢 1・2)	186 (83.4%)	369 (82.6%)	223 (80.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	37 (16.6%)	78 (17.4%)	54 (19.5%)
Chi 2 test	0.80		
平均値	2.96	3.01	2.96
標準偏差	0.67	0.69	0.73
Kruskal-Wallis test	1.08		

注) 平均値は「1. 強く共感」を 4 点から「4. 全く共感しない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

2. 金融機関は地方創生に貢献すべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	56 (23.3%)	127 (27.1%)	82 (28.2%)
2. ある程度共感	136 (56.7%)	268 (57.1%)	153 (52.6%)
3. ほとんど共感しない	25 (10.4%)	44 (9.4%)	31 (10.7%)
4. 全く共感しない	11 (4.6%)	15 (3.2%)	12 (4.1%)
5. わからない	12 (5.0%)	15 (3.2%)	13 (4.5%)
Chi 2 test	4.77		
共感(選択肢 1・2)	192 (84.2%)	395 (87.0%)	235 (84.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	36 (15.8%)	59 (13.0%)	43 (15.5%)
Chi 2 test	1.34		
平均値	3.04	3.12	3.10
標準偏差	0.74	0.70	0.76
Kruskal-Wallis test	1.59		

3. 金融業界では、営業現場で事業性評価の考え方は定着してきた			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	22 (9.2%)	42 (9.0%)	28 (9.6%)
2. ある程度共感	121 (50.4%)	244 (52.0%)	152 (52.2%)
3. ほとんど共感しない	48 (20.0%)	99 (21.1%)	58 (19.9%)
4. 全く共感しない	17 (7.1%)	25 (5.3%)	18 (6.2%)
5. わからない	32 (13.3%)	59 (12.6%)	35 (12.0%)
Chi 2 test	1.36		
共感(選択肢 1・2)	143 (68.8%)	286 (69.8%)	180 (70.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	65 (31.3%)	124 (30.2%)	76 (29.7%)
Chi 2 test	0.14		
平均値	2.71	2.74	2.74
標準偏差	0.76	0.72	0.74
Kruskal-Wallis test	0.16		

4. 金融機関が、中小企業から経営者保証をとることは望ましくない			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	18 (7.5%)	26 (5.5%)	19 (6.5%)
2. ある程度共感	90 (37.5%)	170 (36.2%)	117 (40.2%)
3. ほとんど共感しない	65 (27.1%)	129 (27.5%)	82 (28.2%)
4. 全く共感しない	21 (8.8%)	42 (9.0%)	30 (10.3%)
5. わからない	46 (19.2%)	102 (21.7%)	43 (14.8%)
Chi 2 test	6.84		
共感(選択肢 1・2)	108 (55.7%)	196 (53.4%)	136 (54.8%)
共感しない(選択肢 3・4)	86 (44.3%)	171 (46.6%)	112 (45.2%)
Chi 2 test	0.29		
平均値	2.54	2.49	2.50
標準偏差	0.81	0.79	0.81
Kruskal-Wallis test	0.48		

5. 最近の金融庁の行政は良い方向に進んでいる			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	12 (5.0%)	15 (3.2%)	15 (5.2%)
2. ある程度共感	63 (26.3%)	115 (24.5%)	74 (25.4%)
3. ほとんど共感しない	77 (32.1%)	171 (36.5%)	102 (35.1%)
4. 全く共感しない	31 (12.9%)	65 (13.9%)	40 (13.7%)
5. わからない	57 (23.8%)	103 (22.0%)	60 (20.6%)
Chi 2 test	3.88		
共感(選択肢 1・2)	75 (41.0%)	130 (35.5%)	89 (38.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	108 (59.0%)	236 (64.5%)	142 (61.5%)
Chi 2 test	1.65		
平均値	2.31	2.22	2.28
標準偏差	0.83	0.78	0.82
Kruskal-Wallis test	1.49		

6. フィンテックや AI の登場は、あなたの勤務する金融機関にとって大きな脅威である			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	26** (10.8%)	77 (16.4%)	56* (19.2%)
2. ある程度共感	104 (43.3%)	206* (43.9%)	100*** (34.4%)
3. ほとんど共感しない	56 (23.3%)	106 (22.6%)	76 (26.1%)
4. 全く共感しない	21 (8.8%)	34 (7.2%)	27 (9.3%)
5. わからない	33 (13.8%)	46 (9.8%)	32 (11.0%)
Chi 2 test	14.6*		
共感(選択肢 1・2)	130 (62.8%)	283 (66.9%)	156 (60.2%)
共感しない(選択肢 3・4)	77 (37.2%)	140 (33.1%)	103 (39.8%)
Chi 2 test	3.27		
平均値	2.65	2.77	2.71
標準偏差	0.83	0.84	0.92
Kruskal-Wallis test	2.65		

7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	66* (27.5%)	166** (35.4%)	90 (30.9%)
2. ある程度共感	110 (45.8%)	213 (45.4%)	129 (44.3%)
3. ほとんど共感しない	40*** (16.7%)	37*** (7.9%)	43* (14.8%)
4. 全く共感しない	10 (4.2%)	25 (5.3%)	17 (5.8%)
5. わからない	14 (5.8%)	28 (6.0%)	12 (4.1%)
Chi 2 test	18.2**		
共感(選択肢 1・2)	176* (77.9%)	379*** (85.9%)	219* (78.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	50* (22.1%)	62*** (14.1%)	60* (21.5%)
Chi 2 test	9.47***		
平均値	3.03	3.18	3.05
標準偏差	0.81	0.81	0.85
Kruskal-Wallis test	8.82**		

8. 事業性評価への取り組みがあなたの勤務する金融機関の進むべき道である			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	16 (6.7%)	45 (9.6%)	32 (11.0%)
2. ある程度共感	101* (42.1%)	230 (49.0%)	141 (48.5%)
3. ほとんど共感しない	52* (21.7%)	71** (15.1%)	56 (19.2%)
4. 全く共感しない	11 (4.6%)	26 (5.5%)	17 (5.8%)
5. わからない	60** (25.0%)	97 (20.7%)	45** (15.5%)
Chi 2 test	15.1*		
共感(選択肢 1・2)	117* (65.0%)	275* (73.9%)	173 (70.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	63* (35.0%)	97* (26.1%)	73 (29.7%)
Chi 2 test	4.71*		
平均値	2.68	2.79	2.76
標準偏差	0.72	0.74	0.76
Kruskal-Wallis test	4.07		

9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	17 (7.1%)	33 (7.0%)	24 (8.2%)
2. ある程度共感	102 (42.5%)	167 (35.6%)	98 (33.7%)
3. ほとんど共感しない	54 (22.5%)	108 (23.0%)	83 (28.5%)
4. 全く共感しない	28 (11.7%)	84 (17.9%)	50 (17.2%)
5. わからない	39 (16.3%)	77 (16.4%)	36 (12.4%)
Chi 2 test	12.4		
共感(選択肢 1・2)	119** (59.2%)	200 (51.0%)	122 (47.8%)
共感しない(選択肢 3・4)	82** (40.8%)	192 (49.0%)	133 (52.2%)
Chi 2 test	6.10**		
平均値	2.54	2.38	2.38
標準偏差	0.84	0.91	0.91
Kruskal-Wallis test	5.10*		

10. あなたの勤務する金融機関は政府系金融機関との連携を進めるべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	22 (9.2%)	49 (10.4%)	24 (8.2%)
2. ある程度共感	96 (40.0%)	180 (38.4%)	102 (35.1%)
3. ほとんど共感しない	48 (20.0%)	96 (20.5%)	84 (28.9%)
4. 全く共感しない	28 (11.7%)	55 (11.7%)	37 (12.7%)
5. わからない	46 (19.2%)	89 (19.0%)	44 (15.1%)
Chi 2 test	10.5		
共感(選択肢 1・2)	118 (60.8%)	229 (60.3%)	126** (51.0%)
共感しない(選択肢 3・4)	76 (39.2%)	151 (39.7%)	121** (49.0%)
Chi 2 test	6.32**		
平均値	2.58	2.59	2.46
標準偏差	0.87	0.89	0.86
Kruskal-Wallis test	4.50		

【Q22×年代別】 高齢者に対する金融商品の販売について

表 51 は、高齢者向け金融商品の販売に対する考えについて年代別で比較したものである。

まず、分布・平均値ともに 5%水準以上の有意差が見られる項目を見ると、「8. 金融機関は、高齢者の非金融ニーズに対応すべきである」であり、30 歳代で「強く共感」、40 歳代で「ある程度共感」が有意に多く、20 歳代では「全く共感しない」が有意に多い。平均値で比較しても 5%水準の有意差が見られ、年代が高くなるほど平均値が高い（共感度が高くなる）関係が見られる。

そして、「10. 成年後見人による資産管理には課題が多い」は、分布について 1%水準の有意差が見られ（但し、「共感」・「共感しない」の 2 分類では有意性は見られない）、20 歳代では「全く共感しない」が有意に多く、30 歳代では「強く共感」が有意に多い。平均値で見ても 1%水準の有意差があり、年代が高くなるほど平均値が高い（共感度が高くなる）関係が見られる。

また、「9. 高齢者の金融ニーズを満たすために、リバースモーゲージの利用を拡大すべきである」は、分布について 5%水準の有意差が見られ（但し、「共感」・「共感しない」の 2 分類や平均値の比較では有意性は見られない）、40 歳代では「全く共感しない」が有意に多くなっている。

表 51 高齢者に対する金融商品の販売について（年代比較）

1. 高齢者にリスクの高い商品を販売することは禁止すべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	37 (15.4%)	81 (17.3%)	51 (17.5%)
2. ある程度共感	115 (47.9%)	218 (46.5%)	139 (47.8%)
3. ほとんど共感しない	57 (23.8%)	101 (21.5%)	65 (22.3%)
4. 全く共感しない	22 (9.2%)	49 (10.4%)	23 (7.9%)
5. わからない	9 (3.8%)	20 (4.3%)	13 (4.5%)
Chi 2 test	2.29		
共感(選択肢 1・2)	152 (65.8%)	299 (66.6%)	190 (68.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	79 (34.2%)	150 (33.4%)	88 (31.7%)
Chi 2 test	0.41		
平均値	2.72	2.74	2.78
標準偏差	0.85	0.88	0.84
Kruskal-Wallis test	0.67		

注) 平均値は「1. 強く共感」を 4 点から「4. 全く共感しない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

2. 高齢者にはシンプルでわかりやすい商品を勧めるべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	69 (28.7%)	125 (26.7%)	83 (28.5%)
2. ある程度共感	113 (47.1%)	258 (55.0%)	149 (51.2%)
3. ほとんど共感しない	43 (17.9%)	57 (12.2%)	36 (12.4%)
4. 全く共感しない	9 (3.8%)	13 (2.8%)	13 (4.5%)
5. わからない	6 (2.5%)	16 (3.4%)	10 (3.4%)
Chi 2 test	8.67		
共感(選択肢 1・2)	182** (77.8%)	383* (84.5%)	232 (82.6%)
共感しない(選択肢 3・4)	52** (22.2%)	70* (15.5%)	49 (17.4%)
Chi 2 test	4.88*		
平均値	3.03	3.09	3.07
標準偏差	0.80	0.71	0.78
Kruskal-Wallis test	0.66		

3. 高齢者は多様なので、年齢で一律に規制することは避けるべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	59 (24.6%)	134 (28.6%)	71 (24.4%)
2. ある程度共感	124 (51.7%)	231 (49.3%)	147 (50.5%)
3. ほとんど共感しない	36 (15.0%)	66 (14.1%)	40 (13.7%)
4. 全く共感しない	8 (3.3%)	22 (4.7%)	20 (6.9%)
5. わからない	13 (5.4%)	16 (3.4%)	13 (4.5%)
Chi 2 test	6.98		
共感(選択肢 1・2)	183 (80.6%)	365 (80.6%)	218 (78.4%)
共感しない(選択肢 3・4)	44 (19.4%)	88 (19.4%)	60 (21.6%)
Chi 2 test	0.58		
平均値	3.03	3.05	2.97
標準偏差	0.75	0.80	0.83
Kruskal-Wallis test	1.67		

4. 高齢者にリスク商品を販売する際には、家族に同席してもらうべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	80 (33.3%)	129 (27.5%)	75 (25.8%)
2. ある程度共感	121 (50.4%)	250 (53.3%)	156 (53.6%)
3. ほとんど共感しない	27 (11.3%)	57 (12.2%)	34 (11.7%)
4. 全く共感しない	4 (1.7%)	17 (3.6%)	8 (2.7%)
5. わからない	8 (3.3%)	16 (3.4%)	18 (6.2%)
Chi 2 test	9.31		
共感(選択肢 1・2)	201 (86.6%)	379 (83.7%)	231 (84.6%)
共感しない(選択肢 3・4)	31 (13.4%)	74 (16.3%)	42 (15.4%)
Chi 2 test	1.05		
平均値	3.19	3.08	3.09
標準偏差	0.70	0.75	0.71
Kruskal-Wallis test	3.61		

5. 個人営業を行う金融機関職員は、FP の資格をとるべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	55 (22.9%)	108 (23.0%)	64 (22.0%)
2. ある程度共感	100* (41.7%)	231* (49.3%)	132 (45.4%)
3. ほとんど共感しない	58** (24.2%)	81 (17.3%)	49 (16.8%)
4. 全く共感しない	12 (5.0%)	28 (6.0%)	28** (9.6%)
5. わからない	15 (6.3%)	21 (4.5%)	18 (6.2%)
Chi 2 test	13.4*		
共感(選択肢 1・2)	155 (68.9%)	339 (75.7%)	196 (71.8%)
共感しない(選択肢 3・4)	70 (31.1%)	109 (24.3%)	77 (28.2%)
Chi 2 test	3.74		
平均値	2.88	2.94	2.85
標準偏差	0.84	0.82	0.90
Kruskal-Wallis test	1.45		

6. 金融機関は、FP の採用など、個人の相談に乗る体制を整えるべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	57 (23.8%)	104 (22.2%)	58 (19.9%)
2. ある程度共感	113* (47.1%)	249 (53.1%)	161 (55.3%)
3. ほとんど共感しない	50** (20.8%)	65* (13.9%)	47 (16.2%)
4. 全く共感しない	7 (2.9%)	25 (5.3%)	17 (5.8%)
5. わからない	13 (5.4%)	26 (5.5%)	8* (2.7%)
Chi 2 test	13.4*		
共感(選択肢 1・2)	170 (74.9%)	353 (79.7%)	219 (77.4%)
共感しない(選択肢 3・4)	57 (25.1%)	90 (20.3%)	64 (22.6%)
Chi 2 test	2.05		
平均値	2.97	2.98	2.92
標準偏差	0.77	0.78	0.78
Kruskal-Wallis test	1.04		

7. お客様からローンの相談があったときには、返済能力だけではなく、将来の生活設計についても積極的に確認すべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	77 (32.1%)	157 (33.5%)	86 (29.6%)
2. ある程度共感	119 (49.6%)	232 (49.5%)	148 (50.9%)
3. ほとんど共感しない	23 (9.6%)	44 (9.4%)	34 (11.7%)
4. 全く共感しない	5 (2.1%)	13 (2.8%)	11 (3.8%)
5. わからない	16 (6.7%)	23 (4.9%)	12 (4.1%)
Chi 2 test	5.06		
共感(選択肢 1・2)	196 (87.5%)	389 (87.2%)	234 (83.9%)
共感しない(選択肢 3・4)	28 (12.5%)	57 (12.8%)	45 (16.1%)
Chi 2 test	1.98		
平均値	3.20	3.20	3.11
標準偏差	0.71	0.73	0.76
Kruskal-Wallis test	2.52		

8. 金融機関は、高齢者の非金融ニーズに対応すべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	24 (10.0%)	71** (15.1%)	32 (11.0%)
2. ある程度共感	90* (37.5%)	190 (40.5%)	142*** (48.8%)
3. ほとんど共感しない	55 (22.9%)	99 (21.1%)	64 (22.0%)
4. 全く共感しない	54*** (22.5%)	79 (16.8%)	36** (12.4%)
5. わからない	17 (7.1%)	30 (6.4%)	17 (5.8%)
Chi 2 test	17.4**		
共感(選択肢 1・2)	114*** (51.1%)	261 (59.5%)	174* (63.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	109*** (48.9%)	178 (40.5%)	100* (36.5%)
Chi 2 test	7.99**		
平均値	2.38	2.58	2.62
標準偏差	0.97	0.96	0.86
Kruskal-Wallis test	8.89**		

9. 高齢者の金融ニーズを満たすために、リバースモーゲージの利用を拡大すべきである			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	18 (7.5%)	42 (9.0%)	21 (7.2%)
2. ある程度共感	89 (37.1%)	170 (36.2%)	117 (40.2%)
3. ほとんど共感しない	58 (24.2%)	122 (26.0%)	79 (27.1%)
4. 全く共感しない	19 (7.9%)	48 (10.2%)	40** (13.7%)
5. わからない	56*** (23.3%)	87 (18.6%)	34*** (11.7%)
Chi 2 test	16.8**		
共感(選択肢 1・2)	107 (58.2%)	212 (55.5%)	138 (53.7%)
共感しない(選択肢 3・4)	77 (41.8%)	170 (44.5%)	119 (46.3%)
Chi 2 test	0.86		
平均値	2.58	2.54	2.46
標準偏差	0.81	0.85	0.85
Kruskal-Wallis test	1.80		

10. 成年後見人による資産管理には課題が多い			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く共感	49*** (20.4%)	147* (31.3%)	92 (31.6%)
2. ある程度共感	134 (55.8%)	232 (49.5%)	149 (51.2%)
3. ほとんど共感しない	19 (7.9%)	43 (9.2%)	24 (8.2%)
4. 全く共感しない	14*** (5.8%)	8** (1.7%)	6 (2.1%)
5. わからない	24 (10.0%)	39 (8.3%)	20 (6.9%)
Chi 2 test	21.3***		
共感(選択肢 1・2)	183 (84.7%)	379 (88.1%)	241 (88.9%)
共感しない(選択肢 3・4)	33 (15.3%)	51 (11.9%)	30 (11.1%)
Chi 2 test	2.20		
平均値	3.01	3.20	3.21
標準偏差	0.76	0.69	0.69
Kruskal-Wallis test	10.6***		

表 52 は、高齢者の金融行動に対する同意の割合について年代別で比較したものである。

分布・平均値ともに 1%水準の有意性が見られる項目は「10. 高齢者を理由に預金口座や投資信託口座などを整理する高齢者が増えている」であり、20 歳代は「強く同意」が有意に多いのに対し、40 歳代では「ほとんど同意しない」が有意に多い。また、平均値で比較しても、若い年代ほど平均値が高い（同意の程度が高い）関係が見られる。

また、「9. 貴社では、相続に伴って、預金が出ることが増えている」については、「同意」・「同意しない」の 2 分類で 5%水準の有意差が見られ（5 分類の選択肢では有意性は見られない）、30 歳代では「同意」が有意に多く、40 歳代では「同意しない」が有意に多い（平均値の比較では 10%水準の有意差である）。

表 52 高齢者の金融行動について（年代比較）

1. 高齢者の多くは、自身の家計の経済状態について気をつけている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	14 (5.8%)	20 (4.3%)	20 (6.9%)
2. ある程度同意	113 (47.1%)	227 (48.4%)	141 (48.5%)
3. ほとんど同意しない	68 (28.3%)	137 (29.2%)	84 (28.9%)
4. 全く同意しない	25 (10.4%)	29 (6.2%)	19 (6.5%)
5. わからない	20 (8.3%)	56 (11.9%)	27 (9.3%)
Chi 2 test	9.14		
同意(選択肢 1・2)	127 (57.7%)	247 (59.8%)	161 (61.0%)
同意しない(選択肢 3・4)	93 (42.3%)	166 (40.2%)	103 (39.0%)
Chi 2 test	0.54		
平均値	2.53	2.58	2.61
標準偏差	0.78	0.70	0.73
Kruskal-Wallis test	1.20		

注) 平均値は「1. 強く同意」を 4 点から「4. 全く同意しない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

2. 高齢者の多くは、ライフプランニングをしっかりと立てて暮らしている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	9 (3.8%)	19 (4.1%)	8 (2.7%)
2. ある程度同意	85 (35.4%)	133 (28.4%)	94 (32.3%)
3. ほとんど同意しない	91 (37.9%)	208 (44.3%)	124 (42.6%)
4. 全く同意しない	28 (11.7%)	51 (10.9%)	38 (13.1%)
5. わからない	27 (11.3%)	58 (12.4%)	27 (9.3%)
Chi 2 test	7.39		
同意(選択肢 1・2)	94 (44.1%)	152 (37.0%)	102 (38.6%)
同意しない(選択肢 3・4)	119 (55.9%)	259 (63.0%)	162 (61.4%)
Chi 2 test	3.06		
平均値	2.35	2.29	2.27
標準偏差	0.76	0.74	0.74
Kruskal-Wallis test	1.74		

3. 高齢者の多くは、引退時に老後のための備えや退職後の生活計画(リタイアメントプラン)ができていた			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	10 (4.2%)	17 (3.6%)	17 (5.8%)
2. ある程度同意	90 (37.5%)	142 (30.3%)	86 (29.6%)
3. ほとんど同意しない	86 (35.8%)	188 (40.1%)	129 (44.3%)
4. 全く同意しない	29 (12.1%)	59 (12.6%)	30 (10.3%)
5. わからない	25 (10.4%)	63 (13.4%)	29 (10.0%)
Chi 2 test	10.8		
同意(選択肢 1・2)	100 (46.5%)	159 (39.2%)	103 (39.3%)
同意しない(選択肢 3・4)	115 (53.5%)	247 (60.8%)	159 (60.7%)
Chi 2 test	3.58		
平均値	2.38	2.29	2.34
標準偏差	0.78	0.76	0.77
Kruskal-Wallis test	2.30		

4. 高齢者の多くは、基本的な金融リテラシーを身につけている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	8 (3.3%)	13 (2.8%)	6 (2.1%)
2. ある程度同意	59 (24.6%)	101 (21.5%)	67 (23.0%)
3. ほとんど同意しない	101 (42.1%)	198 (42.2%)	133 (45.7%)
4. 全く同意しない	49 (20.4%)	110 (23.5%)	60 (20.6%)
5. わからない	23 (9.6%)	47 (10.0%)	25 (8.6%)
Chi 2 test	3.44		
同意(選択肢 1・2)	67 (30.9%)	114 (27.0%)	73 (27.4%)
同意しない(選択肢 3・4)	150 (69.1%)	308 (73.0%)	193 (72.6%)
Chi 2 test	1.13		
平均値	2.12	2.04	2.07
標準偏差	0.80	0.79	0.75
Kruskal-Wallis test	1.54		

5. 高齢者の金融リテラシーは、加齢によって低下していく傾向が見られる			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	36 (15.0%)	89 (19.0%)	47 (16.2%)
2. ある程度同意	119 (49.6%)	230 (49.0%)	162 (55.7%)
3. ほとんど同意しない	51 (21.3%)	75 (16.0%)	48 (16.5%)
4. 全く同意しない	13 (5.4%)	23 (4.9%)	5 (1.7%)
5. わからない	21 (8.8%)	52 (11.1%)	29 (10.0%)
Chi 2 test	12.8		
同意(選択肢 1・2)	155** (70.8%)	319 (76.5%)	209* (79.8%)
同意しない(選択肢 3・4)	64** (29.2%)	98 (23.5%)	53* (20.2%)
Chi 2 test	5.38*		
平均値	2.81	2.92	2.96
標準偏差	0.78	0.78	0.66
Kruskal-Wallis test	4.50		

6. 貴社の窓口で資産運用について相談を希望する高齢者が増えている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	15 (6.3%)	24 (5.1%)	12 (4.1%)
2. ある程度同意	104 (43.3%)	176* (37.5%)	125 (43.0%)
3. ほとんど同意しない	68 (28.3%)	135 (28.8%)	82 (28.2%)
4. 全く同意しない	28 (11.7%)	45 (9.6%)	19* (6.5%)
5. わからない	25*** (10.4%)	89* (19.0%)	53 (18.2%)
Chi 2 test	14.6*		
同意(選択肢 1・2)	119 (55.3%)	200 (52.6%)	137 (57.6%)
同意しない(選択肢 3・4)	96 (44.7%)	180 (47.4%)	101 (42.4%)
Chi 2 test	1.48		
平均値	2.49	2.47	2.55
標準偏差	0.81	0.78	0.72
Kruskal-Wallis test	1.37		

7. 貴社が開催する個人資産運用に関するセミナーに積極的に参加する高齢者が増えている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	13 (5.4%)	15 (3.2%)	13 (4.5%)
2. ある程度同意	73 (30.4%)	150 (32.0%)	103 (35.4%)
3. ほとんど同意しない	75 (31.3%)	125 (26.7%)	79 (27.1%)
4. 全く同意しない	30 (12.5%)	67 (14.3%)	24 (8.2%)
5. わからない	49 (20.4%)	112 (23.9%)	72 (24.7%)
Chi 2 test	11.1		
同意(選択肢 1・2)	86 (45.0%)	165 (46.2%)	116 (53.0%)
同意しない(選択肢 3・4)	105 (55.0%)	192 (53.8%)	103 (47.0%)
Chi 2 test	3.29		
平均値	2.36	2.32	2.48
標準偏差	0.83	0.82	0.77
Kruskal-Wallis test	5.08*		

8. 資産運用以外の生活について、貴社に相談を希望する高齢者が増えている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	11 (4.6%)	25 (5.3%)	13 (4.5%)
2. ある程度同意	108 (45.0%)	176 (37.5%)	103 (35.4%)
3. ほとんど同意しない	57 (23.8%)	128 (27.3%)	86 (29.6%)
4. 全く同意しない	23 (9.6%)	35 (7.5%)	27 (9.3%)
5. わからない	41 (17.1%)	105 (22.4%)	62 (21.3%)
Chi 2 test	8.76		
同意(選択肢 1・2)	119 (59.8%)	201 (55.2%)	116 (50.7%)
同意しない(選択肢 3・4)	80 (40.2%)	163 (44.8%)	113 (49.3%)
Chi 2 test	3.61		
平均値	2.54	2.52	2.45
標準偏差	0.77	0.76	0.77
Kruskal-Wallis test	2.45		

9. 貴社では、相続に伴って、預金が流出することが増えている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	42 (17.5%)	85 (18.1%)	42 (14.4%)
2. ある程度同意	101 (42.1%)	204 (43.5%)	112 (38.5%)
3. ほとんど同意しない	47 (19.6%)	83 (17.7%)	70 (24.1%)
4. 全く同意しない	11 (4.6%)	22 (4.7%)	17 (5.8%)
5. わからない	39 (16.3%)	75 (16.0%)	50 (17.2%)
Chi 2 test	7.01		
同意(選択肢 1・2)	143 (71.1%)	289* (73.4%)	154** (63.9%)
同意しない(選択肢 3・4)	58 (28.9%)	105* (26.6%)	87** (36.1%)
Chi 2 test	6.51**		
平均値	2.87	2.89	2.74
標準偏差	0.80	0.80	0.83
Kruskal-Wallis test	5.77*		

10. 貴社では、高齢を理由に預金口座や投資信託口座などを整理する高齢者が増えている			
年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 強く同意	62*** (25.8%)	78 (16.6%)	30*** (10.3%)
2. ある程度同意	117 (48.8%)	237 (50.5%)	140 (48.1%)
3. ほとんど同意しない	25** (10.4%)	69 (14.7%)	60*** (20.6%)
4. 全く同意しない	13 (5.4%)	12* (2.6%)	12 (4.1%)
5. わからない	23** (9.6%)	73 (15.6%)	49 (16.8%)
Chi 2 test	37.3***		
同意(選択肢 1・2)	179** (82.5%)	315 (79.5%)	170*** (70.2%)
同意しない(選択肢 3・4)	38** (17.5%)	81 (20.5%)	72*** (29.8%)
Chi 2 test	11.4***		
平均値	3.05	2.96	2.78
標準偏差	0.80	0.70	0.72
Kruskal-Wallis test	20.9***		

【Q24×年代別】 金融商品の理解力が低下する年齢について

表 53 は、高齢者の顧客と接し、金融商品や取引の理解力が落ちると感じる年齢について年代別で比較したものである。1%水準の有意差が見られ、20 歳代は 85 歳程度、30 歳代は 75 歳程度や 80 歳程度と回答する人が有意に多く、40 歳代では「年齢とは関係ないように感じる」の回答が有意に多い。

なお、平均値の比較でも 1%水準の有意差が見られ（選択肢の年齢を用いて算出。選択肢 9 と選択肢 10 の回答者は除く）、理解力が落ちると感じる年齢について、30 歳代は他の年代と比較して高い傾向が見られる。また、標準偏差を比較すると、20 歳代や 40 歳代はばらつきが大きい、30 歳代は他の年代と比較して評価のばらつきは小さい。

表 53 金融商品の理解力が低下する年齢について（年代比較）

年代	20 歳代	30 歳代	40 歳代
合計	240 (100%)	469 (100%)	291 (100%)
1. 60 歳程度	11 (4.6%)	10** (2.1%)	13 (4.5%)
2. 65 歳程度	21 (8.8%)	38 (8.1%)	20 (6.9%)
3. 70 歳程度	61 (25.4%)	89** (19.0%)	75 (25.8%)
4. 75 歳程度	65 (27.1%)	158* (33.7%)	87 (29.9%)
5. 80 歳程度	38* (15.8%)	110*** (23.5%)	48 (16.5%)
6. 85 歳程度	13** (5.4%)	16 (3.4%)	3** (1.0%)
7. 90 歳程度	0 (0.0%)	1 (0.2%)	2 (0.7%)
8. 95 歳以上程度	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.6%)
9. 年齢とは関係ないように感じる	12 (5.0%)	26 (5.5%)	25** (8.6%)
10. わからない	19* (7.9%)	21 (4.5%)	17 (5.8%)
Chi 2 test	38.4***		
平均値（歳）	73.3	74.4	73.2
標準偏差（歳）	6.10	5.49	5.80
Kruskal-Wallis test	10.9***		

注）平均値は選択肢の年齢を用いて算出（「9. 年齢とは関係ないように感じる」と「10. わからない」と回答した人は除く）。

6.2 金融機関業態別の比較

【Q2×金融機関業態別】勤務先金融機関の強み

表 54 は、勤務先金融機関の強みについて、金融機関業態別で比較したものである。

分布・平均値ともに 5%水準以上の有意差が見られる項目を見ると、まず、「1. 金融機関のブランド」、「4. 融資可能額の多さ」、「7. 豊富な金融商品」、「8. 職員の能力・人柄」であり、これらの項目では都市銀行で「重要な強み」（あるいは「ある程度の強み」）の選択率が有意に多く、平均値で見ても都市銀行が 1 番高い。

一方、「5. 親身な姿勢」と「6. 最後まで支援する姿勢」については、信用金庫で「重要な強み」の選択率が有意に多い（平均値で見ると、「5. 親身な姿勢」は信用金庫が 1 番高く、「6. 最後まで支援する姿勢」は信用組合、信用金庫の順である）。

また、「9. 地域密着の姿勢」については、地方銀行と信用金庫で「重要な強み」の選択率が半数を超え有意に多い（平均値で見ると、信用金庫、地方銀行の順である）。

なお、「3. 融資決定の速さ」については、分布で 5%水準の有意差が見られ、信用組合で「ある程度の強み」が有意に多く、信用金庫で「とくに強みではない」が有意に多い（但し、平均値では有意差は見られない）。

表 54 勤務先金融機関の強み（金融機関業態別の比較）

1. 金融機関のブランド					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	144*** (57.6%)	135 (31.8%)	5*** (8.5%)	47*** (21.7%)	8*** (16.0%)
2. ある程度の強み	80*** (32.0%)	187** (44.1%)	30* (50.8%)	86 (39.6%)	20 (40.0%)
3. とくに強みではない	19*** (7.6%)	88 (20.8%)	23*** (39.0%)	77*** (35.5%)	22*** (44.0%)
4. わからない	7 (2.8%)	14 (3.3%)	1 (1.7%)	7 (3.2%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	134.8***				
平均値	2.51	2.11	1.69	1.86	1.72
標準偏差	0.64	0.73	0.63	0.76	0.73
Kruskal-Wallis test	124.9***				

注) 平均値は「1. 重要な強み」を 3 点から「3. とくに強みではない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」と回答した人は除く）。

2. 提示する貸出金利の低さ					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	37** (14.8%)	40 (9.4%)	4 (6.8%)	25 (11.5%)	7 (14.0%)
2. ある程度の強み	81 (32.4%)	146 (34.4%)	19 (32.2%)	65 (30.0%)	10* (20.0%)
3. とくに強みではない	106** (42.4%)	201 (47.7%)	32 (54.2%)	117* (53.9%)	29 (58.0%)
4. わからない	26 (10.4%)	37 (8.7%)	4 (6.8%)	10** (4.6%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	18.6*				
平均値	1.69	1.58	1.49	1.56	1.52
標準偏差	0.74	0.67	0.64	0.70	0.75
Kruskal-Wallis test	6.72				

3. 融資決定の速さ					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	39 (15.6%)	54 (12.7%)	8 (13.6%)	29 (13.4%)	6 (12.0%)
2. ある程度の強み	92 (36.8%)	146 (34.4%)	18 (30.5%)	66 (30.4%)	25** (50.0%)
3. とくに強みではない	89** (35.6%)	179 (42.2%)	29 (49.2%)	111*** (51.2%)	17 (34.0%)
4. わからない	30* (12.0%)	45 (10.6%)	4 (6.8%)	11** (5.1%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	23.2**				
平均値	1.77	1.67	1.62	1.60	1.77
標準偏差	0.73	0.71	0.73	0.72	0.66
Kruskal-Wallis test	8.63				

4. 融資可能額の多さ					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	61*** (24.4%)	54 (12.7%)	6 (10.2%)	19*** (8.8%)	4 (8.0%)
2. ある程度の強み	99*** (39.6%)	141 (33.3%)	14 (23.7%)	52*** (24.0%)	15 (30.0%)
3. とくに強みではない	56*** (22.4%)	180 (42.5%)	34** (57.6%)	134*** (61.8%)	29** (58.0%)
4. わからない	34** (13.6%)	49 (11.6%)	5 (8.5%)	12*** (5.5%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	93.5***				
平均値	2.02	1.66	1.48	1.44	1.48
標準偏差	0.74	0.72	0.69	0.66	0.65
Kruskal-Wallis test	79.7***				

5. 親身な姿勢					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	75*** (30.0%)	139*** (32.8%)	26 (44.1%)	119*** (54.8%)	19 (38.0%)
2. ある程度の強み	121 (48.4%)	210** (49.5%)	26 (44.1%)	77*** (35.5%)	24 (48.0%)
3. とくに強みではない	39* (15.6%)	58 (13.7%)	4 (6.8%)	18** (8.3%)	7 (14.0%)
4. わからない	15** (6.0%)	17 (4.0%)	3 (5.1%)	3** (1.4%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	46.7***				
平均値	2.15	2.20	2.39	2.47	2.24
標準偏差	0.68	0.67	0.62	0.65	0.69
Kruskal-Wallis test	34.5***				

6. 最後まで支援する姿勢					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	73* (29.2%)	128** (30.2%)	18 (30.5%)	97*** (44.7%)	22 (44.0%)
2. ある程度の強み	114 (45.6%)	201 (47.4%)	32 (54.2%)	81*** (37.3%)	22 (44.0%)
3. とくに強みではない	44 (17.6%)	68 (16.0%)	5 (8.5%)	33 (15.2%)	5 (10.0%)
4. わからない	19 (7.6%)	27 (6.4%)	4 (6.8%)	6** (2.8%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	27.3***				
平均値	2.13	2.15	2.24	2.30	2.35
標準偏差	0.70	0.69	0.61	0.73	0.66
Kruskal-Wallis test	12.4**				

7. 豊富な金融商品					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	75*** (30.0%)	72 (17.0%)	4** (6.8%)	28** (12.9%)	2*** (4.0%)
2. ある程度の強み	107 (42.8%)	195*** (46.0%)	26 (44.1%)	53*** (24.4%)	17 (34.0%)
3. とくに強みではない	53*** (21.2%)	142** (33.5%)	24 (40.7%)	126*** (58.1%)	31*** (62.0%)
4. わからない	15 (6.0%)	15 (3.5%)	5 (8.5%)	10 (4.6%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	109.5***				
平均値	2.09	1.83	1.63	1.53	1.42
標準偏差	0.73	0.70	0.62	0.72	0.58
Kruskal-Wallis test	85.4***				

8. 職員の能力・人柄					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	89*** (35.6%)	108 (25.5%)	9** (15.3%)	61 (28.1%)	9 (18.0%)
2. ある程度の強み	112 (44.8%)	203 (47.9%)	31 (52.5%)	91 (41.9%)	25 (50.0%)
3. とくに強みではない	35*** (14.0%)	91 (21.5%)	16 (27.1%)	57** (26.3%)	13 (26.0%)
4. わからない	14 (5.6%)	22 (5.2%)	3 (5.1%)	8 (3.7%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	24.7**				
平均値	2.23	2.04	1.88	2.02	1.91
標準偏差	0.69	0.70	0.66	0.75	0.69
Kruskal-Wallis test	19.8***				

9. 地域密着の姿勢					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	41*** (16.4%)	224*** (52.8%)	25 (42.4%)	129*** (59.4%)	25 (50.0%)
2. ある程度の強み	106** (42.4%)	156 (36.8%)	21 (35.6%)	69* (31.8%)	17 (34.0%)
3. とくに強みではない	85*** (34.0%)	35*** (8.3%)	10 (16.9%)	16*** (7.4%)	8 (16.0%)
4. わからない	18*** (7.2%)	9* (2.1%)	3 (5.1%)	3* (1.4%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	163.5***				
平均値	1.81	2.46	2.27	2.53	2.34
標準偏差	0.71	0.65	0.75	0.63	0.75
Kruskal-Wallis test	139.3***				

【Q3×金融機関業態別】勤務先金融機関の経営陣について

表 55 は、勤務先金融機関の経営陣について金融機関業態別で比較したものである。「3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている」、「4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している」、「5. 取締役会・理事会は、多様なメンバーで構成されている」において 5%水準以上の有意差が見られ、都市銀行で選択率が有意に多い。

また、「1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている」は 1%水準の有意差が見られ、信用金庫や信用組合の選択率が有意に低くなっている。

表 55 勤務先金融機関の経営陣について（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地銀	信用金庫	信用組合	Chi 2 test
合計	250 (選択率)	424 (選択率)	59 (選択率)	217 (選択率)	50 (選択率)	
1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている	102 (40.8%)	165 (38.9%)	24 (40.7%)	69* (31.8%)	7*** (14.0%)	16.4***
2. 現状に強い危機感を持っている	102 (40.8%)	197 (46.5%)	29 (49.2%)	85 (39.2%)	24 (48.0%)	5.07
3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている	71*** (28.4%)	100 (23.6%)	16 (27.1%)	28*** (12.9%)	7 (14.0%)	19.7***
4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している	41** (16.4%)	38*** (9.0%)	11 (18.6%)	27 (12.4%)	6 (12.0%)	10.5**
5. 取締役会・理事会は、多様なメンバーで構成されている	43*** (17.2%)	52 (12.3%)	6 (10.2%)	14*** (6.5%)	5 (10.0%)	13.1**
6. 地域のステークホルダーと建設的な対話を行っている	40 (16.0%)	93 (21.9%)	11 (18.6%)	36 (16.6%)	7 (14.0%)	5.48
7. 上記に当てはまるものはない	24*** (9.6%)	58 (13.7%)	12 (20.3%)	56*** (25.8%)	8 (16.0%)	25.9***
8. わからない	27 (10.8%)	44 (10.4%)	5 (8.5%)	19 (8.8%)	3 (6.0%)	1.64

【Q4×金融機関業態別】コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化

表 56 は、コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化について、金融機関業態別で比較したものである。

まず、「2. 来店客のネットへの誘導」が 1%水準の有意差であり、都市銀行や地方銀行で 6 割を超え有意に多い。また、「4. 職員のコンサルティング能力の向上」も 1%水準の有意差であり、地方銀行で選択率が有意に多くなっている。

そして、「3. 職員の経営改善支援への取り組み姿勢の強化」と「6. 貴社の地域社会における役割の重要性の上昇」は 5%水準の有意差であり、信用金庫で選択率が有意に多い。

なお、「1. 取引先との関係の強化」と「5. 職員の地域経済に対する関心の深まり」は 10%水準の有意差であり、「1. 取引先との関係の強化」については第二地方銀行で選択率が有意に多くなっている。

表 56 コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地銀	信用金庫	信用組合	Chi 2 test
合計	250 (選択率)	424 (選択率)	59 (選択率)	217 (選択率)	50 (選択率)	
1. 取引先との関係の強化	65** (26.0%)	137 (32.3%)	26** (44.1%)	76 (35.0%)	15 (30.0%)	9.12*
2. 来店客のネットへの誘導	162*** (64.8%)	263*** (62.0%)	38 (64.4%)	94*** (43.3%)	14*** (28.0%)	45.7***
3. 職員の経営改善支援への取り組み姿勢の強化	60* (24.0%)	112 (26.4%)	17 (28.8%)	79*** (36.4%)	16 (32.0%)	10.4**
4. 職員のコンサルティング能力の向上	74** (29.6%)	175*** (41.3%)	18 (30.5%)	69 (31.8%)	13 (26.0%)	13.8***
5. 職員の地域経済に対する関心の深まり	31*** (12.4%)	89 (21.0%)	14 (23.7%)	44 (20.3%)	9 (18.0%)	9.34*
6. 貴社の地域社会における役割の重要性の上昇	35*** (14.0%)	91 (21.5%)	14 (23.7%)	56** (25.8%)	14 (28.0%)	12.2**
7. 上記にあてはまるものはない	31 (12.4%)	40 (9.4%)	7 (11.9%)	32 (14.7%)	10 (20.0%)	7.26

【Q7×金融機関業態別】勤務先金融機関に就職した理由(いくつでも)

表 57 は、勤務先金融機関に就職した理由について、金融機関業態別で比較したものである。

都市銀行では、「1. 金融機関に関心があった」、「2. 自分を活かせる」、「6. 国際的に活躍できる」、「8. 待遇が良かった」の選択率が有意に多く、地方銀行や信用金庫では、「3. 地元で働ける」や「5. 地元のために働ける」の理由が有意に多い。また、地方銀行では「10. 地域でのステータスが高い」、信用金庫では「遠隔地への転勤が少ない」の選択率も有意に多くなっている。

表 57 勤務先金融機関に就職した理由（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地銀	信用金庫	信用組合	
合計	250 (選択率)	424 (選択率)	59 (選択率)	217 (選択率)	50 (選択率)	Chi 2 test
1. 金融機関に関心があった	120** (48.0%)	166 (39.2%)	29 (49.2%)	82 (37.8%)	15* (30.0%)	10.7**
2. 自分を活かせる	60*** (24.0%)	48* (11.3%)	7 (11.9%)	20** (9.2%)	2** (4.0%)	32.3***
3. 地元で働ける	34*** (13.6%)	266*** (62.7%)	34 (57.6%)	117** (53.9%)	24 (48.0%)	160.7***
4. 遠隔地への転勤が少ない	44*** (17.6%)	93** (21.9%)	14 (23.7%)	87*** (40.1%)	15 (30.0%)	36.2***
5. 地元のために働ける	11*** (4.4%)	115*** (27.1%)	16 (27.1%)	55* (25.3%)	12 (24.0%)	55.4***
6. 国際的に活躍できる	29*** (11.6%)	9*** (2.1%)	0* (0.0%)	3** (1.4%)	2 (4.0%)	44.4***
7. 親近感があった	36 (14.4%)	73 (17.2%)	10 (16.9%)	46 (21.2%)	6 (12.0%)	4.78
8. 待遇が良かった	82*** (32.8%)	87 (20.5%)	8 (13.6%)	26*** (12.0%)	6 (12.0%)	36.2***
9. 家族の勧めがあった	31 (12.4%)	62 (14.6%)	5 (8.5%)	31 (14.3%)	6 (12.0%)	2.20
10. 地域でのステータスが高い	26*** (10.4%)	111*** (26.2%)	10 (16.9%)	34 (15.7%)	3** (6.0%)	34.0***
11. 経営が安定している	83 (33.2%)	115 (27.1%)	14 (23.7%)	55 (25.3%)	10 (20.0%)	6.39
12. 上記以外の積極的な理由	9 (3.6%)	13 (3.1%)	3 (5.1%)	10 (4.6%)	4 (8.0%)	3.60
13. 積極的な理由はなかった	23 (9.2%)	27 (6.4%)	7 (11.9%)	19 (8.8%)	4 (8.0%)	3.39

【Q8×金融機関業態別】「地元のために働ける」の意識

表 58 は、「地元のために働ける」の意識について金融機関業態別で比較したものである。地方銀行では「1. 強く意識している」や「2. ある程度意識している」が有意に多く、都市銀行では「3. ほとんど意識していない」や「4. 全く意識していない」が有意に多い。

なお、「意識している」と「意識していない」の2分類で比較すると、地方銀行と信用金庫では「地元のために働ける」を意識している人が7割を超え有意に多くなっている。

表 58 「地元のために働ける」の意識（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く意識している	24*** (9.6%)	89** (21.0%)	9 (15.3%)	44 (20.3%)	9 (18.0%)
2. ある程度意識している	102*** (40.8%)	230* (54.2%)	31 (52.5%)	119 (54.8%)	30 (60.0%)
3. ほとんど意識していない	79*** (31.6%)	73*** (17.2%)	15 (25.4%)	36* (16.6%)	8 (16.0%)
4. 全く意識していない	45*** (18.0%)	32** (7.5%)	4 (6.8%)	18 (8.3%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	59.9***				
意識している(選択肢 1・2)	126*** (50.4%)	319*** (75.2%)	40 (67.8%)	163** (75.1%)	39 (78.0%)
意識していない(選択肢 3・4)	124*** (49.6%)	105*** (24.8%)	19 (32.2%)	54** (24.9%)	11 (22.0%)
Chi 2 test	53.5***				
平均値	2.42	2.89	2.76	2.87	2.90
標準偏差	0.89	0.82	0.80	0.83	0.76
Kruskal-Wallis test	53.9***				

注) 平均値は「1. 強く意識している」を4点から「4. 全く意識していない」を1点に点数化して算出。

【Q10×金融機関業態別】現在の仕事のやりがい

表 59 は、現在の仕事のやりがいについて、金融機関業態別で比較したものである。「感じる」か「感じない」の 2 分類で見ると、「感じる」は信用組合で低い傾向が見られるが、分布・平均値ともに統計的な有意差は見られない。

なお、Q11 の入社当時と比較した変化についても、統計的な有意差は見られなかった。

表 59 現在の仕事のやりがい（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常に強く感じる	15 (6.0%)	25 (5.9%)	4 (6.8%)	12 (5.5%)	1 (2.0%)
2. 強く感じる	70 (28.0%)	77 (18.2%)	10 (16.9%)	46 (21.2%)	8 (16.0%)
3. 感じる	92 (36.8%)	211 (49.8%)	26 (44.1%)	88 (40.6%)	22 (44.0%)
4. ほとんど感じない	48 (19.2%)	80 (18.9%)	12 (20.3%)	47 (21.7%)	16 (32.0%)
5. 全く感じない	18 (7.2%)	21 (5.0%)	4 (6.8%)	16 (7.4%)	2 (4.0%)
6. わからない	7 (2.8%)	10 (2.4%)	3 (5.1%)	8 (3.7%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	25.2				
感じる(選択肢 1・2・3)	177 (72.8%)	313 (75.6%)	40 (71.4%)	146 (69.9%)	31 (63.3%)
感じない(選択肢 4・5)	66 (27.2%)	101 (24.4%)	16 (28.6%)	63 (30.1%)	18 (36.7%)
Chi 2 test	4.86				
平均値	3.07	3.01	2.96	2.96	2.80
標準偏差	1.01	0.91	0.99	0.99	0.84
Kruskal-Wallis test	5.11				

注) 平均値は「1. 非常に強く感じる」を 5 点から「5. 全く感じない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

【Q12×金融機関業態別】現在の賃金の満足度

表 60 は、現在の賃金の満足度について、金融機関業態別で比較したものである。

まず、選択肢 5 分類の分布で比較すると、1%水準の有意差が見られ、都市銀行では「1. 非常に満足」や「2. ある程度満足」が有意に多く（第二地方銀行も「ある程度満足」が 10%水準で有意に多い）、信用金庫や信用組合で「4. やや不満」や「5. 非常に不満」が有意に多くなっている。

また、「満足」・「どちらでもない」・「不満」の 3 分類で見ても 1%水準の有意差が見られ、都市銀行で「満足」、信用金庫で「不満」が有意に多くなっている（平均値で見ても、都市銀行が 1 番高く（満足度が高い）、信用組合が 1 番低い（満足度が低い）。

表 60 現在の賃金の満足度（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常に満足	17** (6.8%)	16 (3.8%)	1 (1.7%)	7 (3.2%)	4 (8.0%)
2. ある程度満足	102** (40.8%)	155 (36.6%)	27* (45.8%)	60*** (27.6%)	8*** (16.0%)
3. どちらでもない	53 (21.2%)	90 (21.2%)	8 (13.6%)	39 (18.0%)	14 (28.0%)
4. やや不満	55* (22.0%)	117 (27.6%)	14 (23.7%)	70** (32.3%)	11 (22.0%)
5. 非常に不満	23** (9.2%)	46* (10.8%)	9 (15.3%)	41*** (18.9%)	13*** (26.0%)
Chi 2 test	45.1***				
満足(選択肢 1・2)	119*** (47.6%)	171 (40.3%)	28 (47.5%)	67*** (30.9%)	12** (24.0%)
どちらでもない(選択肢 3)	53 (21.2%)	90 (21.2%)	8 (13.6%)	39 (18.0%)	14 (28.0%)
不満(選択肢 4・5)	78*** (31.2%)	163 (38.4%)	23 (39.0%)	111*** (51.2%)	24 (48.0%)
Chi 2 test	28.5***				
平均値	3.14	2.95	2.95	2.64	2.58
標準偏差	1.12	1.11	1.18	1.17	1.26
Kruskal-Wallis test	26.4***				

注) 平均値は「1. 非常に満足」を 5 点から「5. 非常に不満」を 1 点に点数化して算出。

【Q13×金融機関業態別】若手職員の離職理由

表 61 は、若手職員の離職理由について、金融機関業態別で比較したものである。まず、都市銀行は「1. キャリアアップするため」が有意に多く、ノルマや賃金等の雇用条件を理由とした離職は有意に少ない（都市銀行は「14. 実質的な定年が早い」とも有意に多い）。

一方、「6. ノルマや責任が重すぎたため」は地方銀行や信用金庫で、「7. 会社に将来性がないため」は第二地方銀行や信用金庫で、「8. 賃金の条件がよくなかったため」は信用金庫や信用組合で有意に多くなっている。また、「9. 労働時間・休日・休暇の条件がよくなかったため」は信用組合が有意に多く、「11. 人間関係がよくなかったため」は信用金庫で有意に多くなっている。

表 61 若手職員の離職理由（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地銀	信用金庫	信用組合	Chi 2 test
合計	250 (選択率)	424 (選択率)	59 (選択率)	217 (選択率)	50 (選択率)	
1. キャリアアップするため	113*** (45.2%)	128* (30.2%)	19 (32.2%)	57** (26.3%)	16 (32.0%)	22.7***
2. 希望する条件により合った仕事が見つかったため	87 (34.8%)	155 (36.6%)	29 (49.2%)	69 (31.8%)	15 (30.0%)	7.02
3. 仕事が上手でできず自信を失ったため	55 (22.0%)	115 (27.1%)	12 (20.3%)	66 (30.4%)	14 (28.0%)	5.59
4. 自分の技能・能力が活かせられなかったため	59 (23.6%)	74 (17.5%)	16 (27.1%)	43 (19.8%)	9 (18.0%)	5.72
5. 自分がやりたい仕事とは異なる内容だったため	106 (42.4%)	189 (44.6%)	30 (50.8%)	99 (45.6%)	20 (40.0%)	1.93
6. ノルマや責任が重すぎたため	77*** (30.8%)	216** (50.9%)	33 (55.9%)	116** (53.5%)	24 (48.0%)	34.5***
7. 会社に将来性がないため	54*** (21.6%)	153 (36.1%)	27** (45.8%)	86** (39.6%)	19 (38.0%)	25.0***
8. 賃金の条件がよくなかったため	48*** (19.2%)	127 (30.0%)	23 (39.0%)	92*** (42.4%)	24*** (48.0%)	37.8***
9. 労働時間・休日・休暇の条件がよくなかったため	23 (9.2%)	35 (8.3%)	4 (6.8%)	25 (11.5%)	12*** (24.0%)	13.9***
10. 結婚・出産のため	23 (9.2%)	64 (15.1%)	9 (15.3%)	22 (10.1%)	7 (14.0%)	6.72
11. 人間関係がよくなかったため	61*** (24.4%)	142 (33.5%)	22 (37.3%)	90*** (41.5%)	19 (38.0%)	16.3***
12. 肉体的・精神的に健康を損ねたため	50 (20.0%)	93 (21.9%)	18 (30.5%)	51 (23.5%)	8 (16.0%)	4.41
13. 支店長ポストなどが減り昇進の可能性が小さくなったため	31 (12.4%)	37 (8.7%)	9 (15.3%)	16 (7.4%)	4 (8.0%)	6.12
14. 実質的な定年が早い	24*** (9.6%)	24 (5.7%)	1 (1.7%)	4*** (1.8%)	2 (4.0%)	15.5***
15. その他の理由:	2 (0.8%)	2 (0.5%)	2 (3.4%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)	7.03
16. 若手職員の離職はほとんどない	4 (1.6%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	2 (0.9%)	1 (2.0%)	3.46
17. わからない	4 (1.6%)	9 (2.1%)	0 (0.0%)	10 (4.6%)	2 (4.0%)	7.01

【Q14×金融機関業態別】 職場や自身の状況

表 62 は、職場や自身の状況について金融機関業態別で比較したものである。

分布・平均値ともに有意差が見られる項目を見ると、「3」、「4」、「6」になっている。

まず、「3. 貴社は職員にとってやりがいのある職場である」を見ると、都市銀行で「当てはまる（選択肢 1・2）」が有意に多く、信用金庫や信用組合で「当てはまらない（選択肢 3・4）」が有意に多い。

そして、「4. 貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している」を見ると、地方銀行で「当てはまる（選択肢 1・2）」が有意に多く（都市銀行は「強く当てはまる」が有意に多いが、「当てはまる」・「当てはまらない」の 2 分類では有意性は見られない）、信用組合で「当てはまらない（選択肢 3・4）」が有意に多くなっている。

また、「6. あなたは出身学校の後輩に貴社への入社を勧めたい」を見ると、都市銀行で「当てはまる（選択肢 1・2）」が有意に多く、第二地方銀行、信用金庫、信用組合で「当てはまらない（選択肢 3・4）」が有意に多くなっている。

上記の「3」、「4」、「6」については、平均値で比較しても 1%水準の有意差が見られ、いずれも都市銀行の平均値が 1 番高く（当てはまり度が高い）、信用組合の平均値が 1 番低い。

表 62 職場や自身の状況（金融機関業態別の比較）

1. 貴社では実力があれば若くても責任のある仕事を任される					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	23 (9.2%)	27 (6.4%)	2 (3.4%)	13 (6.0%)	2 (4.0%)
2. ある程度当てはまる	137 (54.8%)	221 (52.1%)	31 (52.5%)	110 (50.7%)	26 (52.0%)
3. ほとんど当てはまらない	64 (25.6%)	119 (28.1%)	20 (33.9%)	62 (28.6%)	17 (34.0%)
4. 全く当てはまらない	14 (5.6%)	35 (8.3%)	3 (5.1%)	18 (8.3%)	3 (6.0%)
5. わからない	12 (4.8%)	22 (5.2%)	3 (5.1%)	14 (6.5%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	9.52				
当てはまる(選択肢 1・2)	160 (67.2%)	248 (61.7%)	33 (58.9%)	123 (60.6%)	29 (58.3%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	78 (32.8%)	154 (38.3%)	23 (41.1%)	80 (39.4%)	20 (41.7%)
Chi 2 test	3.36				
平均値	2.71	2.60	2.57	2.58	2.56
標準偏差	0.72	0.74	0.66	0.74	0.68
Kruskal-Wallis test	5.09				

注) 平均値は「1. 強く当てはまる」を 4 点から「4. 全く当てはまらない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

2. 貴社は事業性評価にしっかりと取り組めている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	21 (8.4%)	34 (8.0%)	3 (5.1%)	16 (7.4%)	2 (4.0%)
2. ある程度当てはまる	143 (57.2%)	230 (54.2%)	35 (59.3%)	123 (56.7%)	23 (46.0%)
3. ほとんど当てはまらない	47 (18.8%)	80 (18.9%)	11 (18.6%)	28 (12.9%)	13 (26.0%)
4. 全く当てはまらない	12 (4.8%)	28 (6.6%)	4 (6.8%)	21 (9.7%)	8 (16.0%)
5. わからない	27 (10.8%)	52 (12.3%)	6 (10.2%)	29 (13.4%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	18.9				
当てはまる(選択肢 1・2)	164 (73.5%)	264 (71.0%)	38 (71.7%)	139 (73.9%)	25 (54.3%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	59 (26.5%)	108 (29.0%)	15 (28.3%)	49 (26.1%)	21 (45.7%)
Chi 2 test	7.68				
平均値	2.78	2.73	2.70	2.71	2.41
標準偏差	0.69	0.73	0.70	0.78	0.83
Kruskal-Wallis test	8.38*				

3. 貴社は職員にとってやりがいのある職場である					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	26*** (10.4%)	16** (3.8%)	1 (1.7%)	12 (5.5%)	2 (4.0%)
2. ある程度当てはまる	132 (52.8%)	224* (52.8%)	30 (50.8%)	94** (43.3%)	15*** (30.0%)
3. ほとんど当てはまらない	61 (24.4%)	105 (24.8%)	18 (30.5%)	66 (30.4%)	23*** (46.0%)
4. 全く当てはまらない	13*** (5.2%)	43 (10.1%)	8 (13.6%)	26 (12.0%)	7 (14.0%)
5. わからない	18 (7.2%)	36 (8.5%)	2 (3.4%)	19 (8.8%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	41.2***				
当てはまる(選択肢 1・2)	158*** (68.1%)	240 (61.9%)	31 (54.4%)	106** (53.5%)	17*** (36.2%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	74*** (31.9%)	148 (38.1%)	26 (45.6%)	92** (46.5%)	30*** (63.8%)
Chi 2 test	22.2***				
平均値	2.74	2.55	2.42	2.46	2.26
標準偏差	0.73	0.74	0.76	0.80	0.77
Kruskal-Wallis test	25.3***				

4. 貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	41** (16.4%)	55 (13.0%)	6 (10.2%)	21 (9.7%)	4 (8.0%)
2. ある程度当てはまる	150 (60.0%)	266* (62.7%)	34 (57.6%)	125 (57.6%)	20*** (40.0%)
3. ほとんど当てはまらない	39 (15.6%)	66 (15.6%)	14 (23.7%)	44 (20.3%)	14** (28.0%)
4. 全く当てはまらない	12 (4.8%)	20 (4.7%)	3 (5.1%)	13 (6.0%)	8*** (16.0%)
5. わからない	8 (3.2%)	17 (4.0%)	2 (3.4%)	14 (6.5%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	31.4**				
当てはまる(選択肢 1・2)	191 (78.9%)	321** (78.9%)	40 (70.2%)	146 (71.9%)	24*** (52.2%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	51 (21.1%)	86** (21.1%)	17 (29.8%)	57 (28.1%)	22*** (47.8%)
Chi 2 test	19.9***				
平均値	2.91	2.87	2.75	2.76	2.43
標準偏差	0.72	0.69	0.71	0.72	0.89
Kruskal-Wallis test	19.5***				

5. あなたは日常業務が忙しすぎる					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	50 (20.0%)	109 (25.7%)	14 (23.7%)	60 (27.6%)	15 (30.0%)
2. ある程度当てはまる	129 (51.6%)	178 (42.0%)	27 (45.8%)	83 (38.2%)	19 (38.0%)
3. ほとんど当てはまらない	52 (20.8%)	96 (22.6%)	15 (25.4%)	57 (26.3%)	13 (26.0%)
4. 全く当てはまらない	16 (6.4%)	28 (6.6%)	1 (1.7%)	10 (4.6%)	2 (4.0%)
5. わからない	3 (1.2%)	13 (3.1%)	2 (3.4%)	7 (3.2%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	17.3				
当てはまる(選択肢 1・2)	179 (72.5%)	287 (69.8%)	41 (71.9%)	143 (68.1%)	34 (69.4%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	68 (27.5%)	124 (30.2%)	16 (28.1%)	67 (31.9%)	15 (30.6%)
Chi 2 test	1.18				
平均値	2.86	2.90	2.95	2.92	2.96
標準偏差	0.81	0.87	0.77	0.86	0.87
Kruskal-Wallis test	0.80				

6. あなたは出身学校の後輩に貴社への入社を勧めたい					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	19*** (7.6%)	10 (2.4%)	1 (1.7%)	3* (1.4%)	1 (2.0%)
2. ある程度当てはまる	99*** (39.6%)	136 (32.1%)	12* (20.3%)	59 (27.2%)	7*** (14.0%)
3. ほとんど当てはまらない	70 (28.0%)	135 (31.8%)	20 (33.9%)	76 (35.0%)	17 (34.0%)
4. 全く当てはまらない	34*** (13.6%)	102 (24.1%)	18 (30.5%)	57 (26.3%)	19*** (38.0%)
5. わからない	28 (11.2%)	41 (9.7%)	8 (13.6%)	22 (10.1%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	51.7***				
当てはまる(選択肢 1・2)	118*** (53.2%)	146 (38.1%)	13** (25.5%)	62** (31.8%)	8*** (18.2%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	104*** (46.8%)	237 (61.9%)	38** (74.5%)	133** (68.2%)	36*** (81.8%)
Chi 2 test	35.1***				
平均値	2.46	2.14	1.92	2.04	1.77
標準偏差	0.85	0.84	0.82	0.81	0.80
Kruskal-Wallis test	43.6***				

7. あなたは今よりも上位のポストにつきたい					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	55 (22.0%)	68 (16.0%)	5 (8.5%)	30 (13.8%)	5 (10.0%)
2. ある程度当てはまる	82 (32.8%)	163 (38.4%)	26 (44.1%)	77 (35.5%)	17 (34.0%)
3. ほとんど当てはまらない	62 (24.8%)	113 (26.7%)	19 (32.2%)	59 (27.2%)	14 (28.0%)
4. 全く当てはまらない	35 (14.0%)	64 (15.1%)	6 (10.2%)	38 (17.5%)	13 (26.0%)
5. わからない	16 (6.4%)	16 (3.8%)	3 (5.1%)	13 (6.0%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	22.0				
当てはまる(選択肢 1・2)	137 (58.5%)	231 (56.6%)	31 (55.4%)	107 (52.5%)	22 (44.9%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	97 (41.5%)	177 (43.4%)	25 (44.6%)	97 (47.5%)	27 (55.1%)
Chi 2 test	4.09				
平均値	2.67	2.58	2.54	2.49	2.29
標準偏差	1.00	0.95	0.81	0.96	0.98
Kruskal-Wallis test	8.22*				

8. あなたは週末に仕事に関わる自己研鑽をすることが多い					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	26 (10.4%)	27 (6.4%)	4 (6.8%)	18 (8.3%)	1 (2.0%)
2. ある程度当てはまる	88 (35.2%)	165 (38.9%)	23 (39.0%)	59 (27.2%)	17 (34.0%)
3. ほとんど当てはまらない	73 (29.2%)	137 (32.3%)	19 (32.2%)	75 (34.6%)	19 (38.0%)
4. 全く当てはまらない	54 (21.6%)	84 (19.8%)	11 (18.6%)	57 (26.3%)	10 (20.0%)
5. わからない	9 (3.6%)	11 (2.6%)	2 (3.4%)	8 (3.7%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	18.2				
当てはまる(選択肢 1・2)	114 (47.3%)	192 (46.5%)	27 (47.4%)	77 (36.8%)	18 (38.3%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	127 (52.7%)	221 (53.5%)	30 (52.6%)	132 (63.2%)	29 (61.7%)
Chi 2 test	7.30				
平均値	2.36	2.33	2.35	2.18	2.19
標準偏差	0.95	0.87	0.88	0.93	0.80
Kruskal-Wallis test	6.33				

【Q15×金融機関業態別】コロナ禍発生前と比較した人事評価・人事政策の変化

表 63 は、勤務先金融機関の人事評価や人事政策について、コロナ禍発生前と比較した変化を金融機関業態別で比較したものである。分布・平均値ともに 1%水準の有意差が見られ、選択肢 5 分類の分布を見ると、「1. 大きな変化があった」は地方銀行で有意に多く、「2. 多少の変化があった」は都市銀行で有意に多い。一方、「3. ほとんど変化していない」は信用金庫や信用組合で有意に多く、「4. 全く変化していない」は第二地方銀行で多くなっている。

また、「変化があった」と「変化していない」の 2 分類で比較すると、「変化があった」は地方銀行で有意に多く、「変化していない」は信用金庫や信用組合で有意に多くなっている。

なお、平均値で比較すると（数値が大きいほど変化の度合いが大きいことを意味する）、地方銀行が 1 番高く、信用組合が 1 番低い。

表 63 コロナ禍発生前と比較した人事評価・人事政策の変化（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 大きな変化があった	29 (11.6%)	67*** (15.8%)	6 (10.2%)	13*** (6.0%)	2* (4.0%)
2. 多少の変化があった	116** (46.4%)	179 (42.2%)	21 (35.6%)	83 (38.2%)	12** (24.0%)
3. ほとんど変化していない	69* (27.6%)	119** (28.1%)	21 (35.6%)	86*** (39.6%)	25*** (50.0%)
4. 全く変化していない	23 (9.2%)	28 (6.6%)	8* (13.6%)	13 (6.0%)	6 (12.0%)
5. わからない	13 (5.2%)	31 (7.3%)	3 (5.1%)	22* (10.1%)	5 (10.0%)
Chi 2 test	44.5***				
変化があった(選択肢 1・2)	145 (61.2%)	246*** (62.6%)	27 (48.2%)	96** (49.2%)	14*** (31.1%)
変化していない(選択肢 3・4)	92 (38.8%)	147*** (37.4%)	29 (51.8%)	99** (50.8%)	31*** (68.9%)
Chi 2 test	25.6***				
平均値	2.64	2.73	2.45	2.49	2.22
標準偏差	0.82	0.83	0.87	0.72	0.74
Kruskal-Wallis test	27.0***				

注) 平均値は「1. 大きな変化があった」を 4 点から「4. 全く変化していない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

【Q16×金融機関業態別】コロナ禍発生前と比較した人事評価の変化

表 64 は、勤務先金融機関の人事評価について、コロナ禍発生前と比較した変化を金融機関業態別で比較したものである。まず、1%水準の有意差が見られる項目は、「4. 預かり資産残高の重要視」、「11. ノルマの強化」、「12. プロセス（業務目標達成までの行動）の評価の強化」であり、「4」と「11」では信用金庫の選択率が有意に多く、「12」は地方銀行の選択率が有意に多い。

そして、「6. 評価対象期間の長期化」は5%水準の有意差であり、都市銀行で選択率が有意に多くなっている。

なお、「1. 定性的な要素の導入やウエイトの引き上げ」と「8. 新しい表彰制度の導入」は10%水準の有意差であり、「1」は第二地方銀行で、「8」は信用金庫で有意に多い。

表 64 コロナ禍発生前と比較した人事評価の変化（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地銀	信用金庫	信用組合	Chi 2 test
合計	250 (選択率)	424 (選択率)	59 (選択率)	217 (選択率)	50 (選択率)	
1. 定性的な要素の導入やウエイトの引き上げ	45 (18.0%)	71 (16.7%)	17** (28.8%)	30 (13.8%)	7 (14.0%)	7.90*
2. 定性的な要素の廃止やウエイトの引き下げ	23 (9.2%)	42 (9.9%)	3 (5.1%)	13 (6.0%)	4 (8.0%)	3.89
3. 定量的な要素の中でのウエイトの変更	51 (20.4%)	63 (14.9%)	10 (16.9%)	27 (12.4%)	8 (16.0%)	6.12
4. 預かり資産残高の重要視	33*** (13.2%)	82 (19.3%)	14 (23.7%)	62*** (28.6%)	7 (14.0%)	19.1***
5. 評価者の変更や追加	34 (13.6%)	44 (10.4%)	8 (13.6%)	20 (9.2%)	7 (14.0%)	3.28
6. 評価対象期間の長期化	29** (11.6%)	39 (9.2%)	1* (1.7%)	11** (5.1%)	5 (10.0%)	10.3**
7. 評価対象期間の短期化	10 (4.0%)	14 (3.3%)	5 (8.5%)	6 (2.8%)	2 (4.0%)	4.57
8. 新しい表彰制度の導入	28*** (11.2%)	76 (17.9%)	8 (13.6%)	44* (20.3%)	8 (16.0%)	8.38*
9. ノルマ(業務目標)の廃止	18 (7.2%)	23 (5.4%)	6 (10.2%)	9 (4.1%)	2 (4.0%)	4.45
10. ノルマの軽減化	17 (6.8%)	24 (5.7%)	2 (3.4%)	8 (3.7%)	3 (6.0%)	2.76
11. ノルマの強化	20* (8.0%)	42 (9.9%)	4 (6.8%)	38*** (17.5%)	7 (14.0%)	13.6***
12. プロセス(業務目標達成までの行動)の評価の強化	50 (20.0%)	119*** (28.1%)	12 (20.3%)	34*** (15.7%)	10 (20.0%)	14.6***
13. その他の変化があった:	2 (0.8%)	3 (0.7%)	1 (1.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.05
14. ほとんど／全く変化していない	39 (15.6%)	63 (14.9%)	14 (23.7%)	37 (17.1%)	12 (24.0%)	5.30
15. わからない	30 (12.0%)	49 (11.6%)	3 (5.1%)	26 (12.0%)	4 (8.0%)	3.08

【Q17×金融機関業態別】 人事評価・人事制度の評価基準

表 65 は、人事評価・人事制度の評価基準について、金融機関業態別で比較したものである。「減点主義（選択肢 1・2）」を見ると、信用金庫や信用組合では 6 割を超えており、「加点主義（選択肢 3・4）」は都市銀行が 5 割弱（46.8%）、地方銀行や第二地方銀行で 4 割（強）である。信用金庫や信用組合で減点主義、都市銀行や地方銀行で加点主義の傾向が見られるが、統計的な有意差は見られない。

表 65 人事評価・人事制度の評価基準（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 減点主義の性格が強い	37 (14.8%)	78 (18.4%)	11 (18.6%)	43 (19.8%)	9 (18.0%)
2. どちらかと言うと減点主義の性格がある	78 (31.2%)	142 (33.5%)	19 (32.2%)	70 (32.3%)	17 (34.0%)
3. どちらかと言うと加点主義の性格がある	81 (32.4%)	124 (29.2%)	16 (27.1%)	60 (27.6%)	10 (20.0%)
4. 加点主義の性格が強い	20 (8.0%)	27 (6.4%)	7 (11.9%)	12 (5.5%)	5 (10.0%)
5. わからない	34 (13.6%)	53 (12.5%)	6 (10.2%)	32 (14.7%)	9 (18.0%)
Chi 2 test	10.4				
合計	216 (100%)	371 (100%)	53 (100%)	185 (100%)	41 (100%)
減点主義（選択肢 1・2）	115 (53.2%)	220 (59.3%)	30 (56.6%)	113 (61.1%)	26 (63.4%)
加点主義（選択肢 3・4）	101 (46.8%)	151 (40.7%)	23 (43.4%)	72 (38.9%)	15 (36.6%)
Chi 2 test	3.51				

【Q18×金融機関業態別】 融資・販売ノルマの廃止について

表 66 は、融資・販売ノルマの廃止に対する考えについて、金融機関業態別で比較したものである。1%水準の有意差が見られる項目は、「7. ノルマの廃止は望ましい」と「9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する」であり、「7」は信用金庫で選択率が有意に多く、「9」は地方銀行で選択率が有意に多い。

また、「4. 顧客の視点に立った業務が可能になる」は5%水準の有意差であり、第二地方銀行で選択率が有意に多くなっている。

なお、「1. 客観的な評価が行われなくなる」と「2. どのように頑張れば評価されるのかわからない」は10%水準の有意差であり、地方銀行や第二地方銀行で選択率が有意に高い傾向が見られる。

表 66 融資・販売ノルマの廃止について（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地銀	信用金庫	信用組合	Chi 2 test
合計	250 (選択率)	424 (選択率)	59 (選択率)	217 (選択率)	50 (選択率)	
1. 客観的な評価が行われなくなる	48 (19.2%)	90 (21.2%)	17* (28.8%)	34 (15.7%)	5* (10.0%)	9.01*
2. どのように頑張れば評価されるのかわからない	69 (27.6%)	141* (33.3%)	24* (40.7%)	56 (25.8%)	13 (26.0%)	8.14*
3. サボっている職員を甘やかすことになる	71 (28.4%)	111 (26.2%)	17 (28.8%)	72 (33.2%)	14 (28.0%)	3.46
4. 顧客の視点に立った業務が可能になる	59* (23.6%)	118 (27.8%)	24** (40.7%)	68 (31.3%)	9 (18.0%)	10.8**
5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる	54 (21.6%)	118 (27.8%)	19 (32.2%)	59 (27.2%)	17 (34.0%)	5.90
6. 自分にとってチャンスである	20 (8.0%)	53 (12.5%)	5 (8.5%)	26 (12.0%)	2 (4.0%)	6.42
7. ノルマの廃止は望ましい	37*** (14.8%)	108 (25.5%)	17 (28.8%)	63* (29.0%)	16 (32.0%)	17.6***
8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない	79** (31.6%)	168 (39.6%)	27 (45.8%)	80 (36.9%)	24 (48.0%)	8.57*
9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する	34*** (13.6%)	109** (25.7%)	13 (22.0%)	51 (23.5%)	13 (26.0%)	14.4***
10. その他:	3 (1.2%)	2 (0.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.11
11. わからない	24 (9.6%)	24 (5.7%)	4 (6.8%)	11 (5.1%)	4 (8.0%)	5.16

【Q19×金融機関業態別】業績評価について

表 67 は、業績評価について金融機関業態別で比較したものである。法人顧客向け業務で 10%水準の有意差が見られ、信用組合で「4. 適切に指導してくれないし、正当に評価していない」の選択率が 24.0%と有意に多い。なお、個人顧客向け業務については金融機関業態別で有意差は見られない。

表 67 業績評価について（金融機関業態別の比較）

1. 法人顧客向け業務					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 適切に指導し、正当に評価している	73 (29.2%)	116 (27.4%)	16 (27.1%)	51 (23.5%)	6** (12.0%)
2. 適切に指導するが、正当には評価していない	62 (24.8%)	84 (19.8%)	13 (22.0%)	53 (24.4%)	11 (22.0%)
3. 適切に指導してくれないが、正当に評価している	23 (9.2%)	58 (13.7%)	4 (6.8%)	28 (12.9%)	8 (16.0%)
4. 適切に指導してくれないし、正当に評価していない	21 (8.4%)	39 (9.2%)	9 (15.3%)	26 (12.0%)	12*** (24.0%)
5. わからない	71 (28.4%)	127 (30.0%)	17 (28.8%)	59 (27.2%)	13 (26.0%)
Chi 2 test	25.0*				

2. 個人顧客向け業務					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 適切に指導し、正当に評価している	87 (34.8%)	128 (30.2%)	17 (28.8%)	60 (27.6%)	10 (20.0%)
2. 適切に指導するが、正当には評価していない	47 (18.8%)	101 (23.8%)	15 (25.4%)	43 (19.8%)	13 (26.0%)
3. 適切に指導してくれないが、正当に評価している	36 (14.4%)	70 (16.5%)	9 (15.3%)	42 (19.4%)	7 (14.0%)
4. 適切に指導してくれないし、正当に評価していない	24 (9.6%)	57 (13.4%)	8 (13.6%)	25 (11.5%)	12 (24.0%)
5. わからない	56 (22.4%)	68 (16.0%)	10 (16.9%)	47 (21.7%)	8 (16.0%)
Chi 2 test	21.0				

表 68 は、地域金融機関や中小企業に関する考えの共感度について、金融機関業態別で比較したものである。

まず、分布・平均値ともに 5%水準以上の有意差が見られる項目は、「3. 金融業界では、営業現場で事業性評価の考え方は定着してきた」、「6. フィンテックや AI の登場は、あなたの勤務する金融機関にとって大きな脅威である」、「7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている」、「9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである」である。

「3」と「7」を見ると、「共感（選択肢 1・2）」は都市銀行で、「共感しない（選択肢 3・4）」は信用組合で有意に多い。そして、「6」については、「共感（選択肢 1・2）」が地方銀行で、「共感しない（選択肢 3・4）」は信用金庫で有意に多く、「9」については、「共感（選択肢 1・2）」が地方銀行と第二地方銀行で、「共感しない（選択肢 3・4）」は信用金庫で有意に多くなっている。

なお、「2. 金融機関は地方創生に貢献すべきである」は分布について有意差は見られないが、平均値の比較では 1%水準の有意差が見られ（数値が高いほど共感度が高いことを意味する）、都市銀行で平均値が低い（共感度が低い）傾向が見られる。

表 68 地域金融機関や中小企業について（金融機関業態別の比較）

1. 経営に問題を抱えた企業を支えるのは金融機関の使命である					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	51 (20.4%)	85 (20.0%)	8 (13.6%)	38 (17.5%)	8 (16.0%)
2. ある程度共感	141 (56.4%)	253 (59.7%)	37 (62.7%)	135 (62.2%)	22 (44.0%)
3. ほとんど共感しない	35 (14.0%)	48 (11.3%)	8 (13.6%)	28 (12.9%)	16 (32.0%)
4. 全く共感しない	11 (4.4%)	15 (3.5%)	3 (5.1%)	4 (1.8%)	1 (2.0%)
5. わからない	12 (4.8%)	23 (5.4%)	3 (5.1%)	12 (5.5%)	6 (6.0%)
Chi 2 test	22.2				
共感(選択肢 1・2)	192 (80.7%)	338 (84.3%)	45 (80.4%)	173 (84.4%)	30*** (63.8%)
共感しない(選択肢 3・4)	46 (19.3%)	63 (15.7%)	11 (19.6%)	32 (15.6%)	17*** (36.2%)
Chi 2 test	13.2**				
平均値	2.97	3.02	2.89	3.01	2.79
標準偏差	0.74	0.69	0.71	0.63	0.75
Kruskal-Wallis test	6.95				

注) 平均値は「1. 強く共感」を 4 点から「4. 全く共感しない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

2. 金融機関は地方創生に貢献すべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	41 (16.4%)	129 (30.4%)	16 (27.1%)	64 (29.5%)	15 (30.0%)
2. ある程度共感	152 (60.8%)	227 (53.5%)	33 (55.9%)	118 (54.4%)	27 (54.0%)
3. ほとんど共感しない	30 (12.0%)	40 (9.4%)	5 (8.5%)	20 (9.2%)	5 (10.0%)
4. 全く共感しない	14 (5.6%)	13 (3.1%)	3 (5.1%)	7 (3.2%)	1 (2.0%)
5. わからない	13 (5.2%)	15 (3.5%)	2 (3.4%)	8 (3.7%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	20.9				
共感(選択肢 1・2)	193 (81.4%)	356 (87.0%)	49 (86.0%)	182 (87.1%)	42 (87.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	44 (18.6%)	53 (13.0%)	8 (14.0%)	27 (12.9%)	6 (12.5%)
Chi 2 test	4.55				
平均値	2.93	3.15	3.09	3.14	3.17
標準偏差	0.73	0.72	0.76	0.72	0.69
Kruskal-Wallis test	17.6***				

3. 金融業界では、営業現場で事業性評価の考え方は定着してきた					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	30* (12.0%)	39 (9.2%)	3 (5.1%)	15 (6.9%)	5 (10.0%)
2. ある程度共感	132 (52.8%)	216 (50.9%)	38** (64.4%)	112 (51.6%)	19** (38.0%)
3. ほとんど共感しない	39** (15.6%)	92 (21.7%)	10 (16.9%)	46 (21.2%)	18*** (36.0%)
4. 全く共感しない	13 (5.2%)	19* (4.5%)	6 (10.2%)	19* (8.8%)	3 (6.0%)
5. わからない	36 (14.4%)	58 (13.7%)	2** (3.4%)	25 (11.5%)	5 (10.0%)
Chi 2 test	29.6**				
共感(選択肢 1・2)	162** (75.7%)	255 (69.7%)	41 (71.9%)	127 (66.1%)	24** (53.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	52** (24.3%)	111 (30.3%)	16 (28.1%)	65 (33.9%)	21** (46.7%)
Chi 2 test	10.6**				
平均値	2.84	2.75	2.67	2.64	2.58
標準偏差	0.74	0.71	0.74	0.77	0.78
Kruskal-Wallis test	10.4**				

4. 金融機関が、中小企業から経営者保証をとることは望ましくない					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	17 (6.8%)	24 (5.7%)	6 (10.2%)	13 (6.0%)	3 (6.0%)
2. ある程度共感	95 (38.0%)	172 (40.6%)	18 (30.5%)	75 (34.6%)	17 (34.0%)
3. ほとんど共感しない	62 (24.8%)	103 (24.3%)	21 (35.6%)	72 (33.2%)	18 (36.0%)
4. 全く共感しない	31 (12.4%)	32 (7.5%)	3 (5.1%)	23 (10.6%)	4 (8.0%)
5. わからない	45 (18.0%)	93 (21.9%)	11 (18.6%)	34 (15.7%)	8 (16.0%)
Chi 2 test	20.9				
共感(選択肢 1・2)	112 (54.6%)	196 (59.2%)	24 (50.0%)	88 (48.1%)	20 (47.6%)
共感しない(選択肢 3・4)	93 (45.4%)	135 (40.8%)	24 (50.0%)	95 (51.9%)	22 (52.4%)
Chi 2 test	7.19				
平均値	2.48	2.57	2.56	2.43	2.45
標準偏差	0.85	0.77	0.80	0.80	0.77
Kruskal-Wallis test	5.03				

5. 最近の金融庁の行政は良い方向に進んでいる					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	17 (6.8%)	17 (4.0%)	1 (1.7%)	5 (2.3%)	2 (4.0%)
2. ある程度共感	66 (26.4%)	107 (25.2%)	17 (28.8%)	52 (24.0%)	10 (20.0%)
3. ほとんど共感しない	89 (35.6%)	138 (32.5%)	17 (28.8%)	84 (38.7%)	22 (44.0%)
4. 全く共感しない	33 (13.2%)	62 (14.6%)	12 (20.3%)	23 (10.6%)	6 (12.0%)
5. わからない	45 (18.0%)	100 (23.6%)	12 (20.3%)	53 (24.4%)	10 (20.0%)
Chi 2 test	18.2				
共感(選択肢 1・2)	83 (40.5%)	124 (38.3%)	18 (38.3%)	57 (34.8%)	12 (30.0%)
共感しない(選択肢 3・4)	122 (59.5%)	200 (61.7%)	29 (61.7%)	107 (65.2%)	28 (70.0%)
Chi 2 test	2.35				
平均値	2.33	2.24	2.15	2.24	2.20
標準偏差	0.84	0.82	0.83	0.73	0.76
Kruskal-Wallis test	2.12				

6. フィンテックや AI の登場は、あなたの勤務する金融機関にとって大きな脅威である					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	42 (16.8%)	75 (17.7%)	6 (10.2%)	27 (12.4%)	9 (18.0%)
2. ある程度共感	113 (45.2%)	181 (42.7%)	25 (42.4%)	76** (35.0%)	15 (30.0%)
3. ほとんど共感しない	56 (22.4%)	85** (20.0%)	21** (35.6%)	63** (29.0%)	13 (26.0%)
4. 全く共感しない	20 (8.0%)	29 (6.8%)	5 (8.5%)	21 (9.7%)	7 (14.0%)
5. わからない	19** (7.6%)	54 (12.7%)	2* (3.4%)	30 (13.8%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	29.5**				
共感(選択肢 1・2)	155 (67.1%)	256*** (69.2%)	31 (54.4%)	103*** (55.1%)	24 (54.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	76 (32.9%)	114*** (30.8%)	26 (45.6%)	84*** (44.9%)	20 (45.5%)
Chi 2 test	15.7***				
平均値	2.77	2.82	2.56	2.58	2.59
標準偏差	0.85	0.85	0.80	0.87	1.00
Kruskal-Wallis test	14.0***				

7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	84 (33.6%)	153** (36.1%)	14 (23.7%)	65 (30.0%)	6*** (12.0%)
2. ある程度共感	121 (48.4%)	179 (42.2%)	32 (54.2%)	96 (44.2%)	24 (48.0%)
3. ほとんど共感しない	24 (9.6%)	50 (11.8%)	6 (10.2%)	30 (13.8%)	26 (20.0%)
4. 全く共感しない	9 (3.6%)	20 (4.7%)	5 (8.5%)	14 (6.5%)	4 (8.0%)
5. わからない	12 (4.8%)	22 (5.2%)	2 (3.4%)	12 (5.5%)	6** (12.0%)
Chi 2 test	26.1*				
共感(選択肢 1・2)	205** (86.1%)	332 (82.6%)	46 (80.7%)	161 (78.5%)	30** (68.2%)
共感しない(選択肢 3・4)	33** (13.9%)	70 (17.4%)	11 (19.3%)	44 (21.5%)	14** (31.8%)
Chi 2 test	10.2**				
平均値	3.18	3.16	2.96	3.03	2.73
標準偏差	0.76	0.83	0.84	0.86	0.82
Kruskal-Wallis test	16.5***				

8. 事業性評価への取り組みがあなたの勤務する金融機関の進むべき道である					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	26 (10.4%)	34 (8.0%)	3 (5.1%)	26 (12.0%)	4 (8.0%)
2. ある程度共感	120 (48.0%)	196 (46.2%)	34 (57.6%)	99 (45.6%)	23 (46.0%)
3. ほとんど共感しない	42 (16.8%)	73 (17.2%)	8 (13.6%)	42 (19.4%)	14 (28.0%)
4. 全く共感しない	8 (3.2%)	26 (6.1%)	5 (8.5%)	12 (5.5%)	3 (6.0%)
5. わからない	54 (21.6%)	95 (22.4%)	9 (15.3%)	38 (17.5%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	17.7				
共感(選択肢 1・2)	146 (74.5%)	230 (69.9%)	37 (74.0%)	125 (69.8%)	27 (61.4%)
共感しない(選択肢 3・4)	50 (25.5%)	99 (30.1%)	13 (26.0%)	54 (30.2%)	17 (38.6%)
Chi 2 test	3.64				
平均値	2.84	2.72	2.70	2.78	2.64
標準偏差	0.70	0.75	0.74	0.78	0.75
Kruskal-Wallis test	4.09				

9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	14 (5.6%)	33 (7.8%)	5 (8.5%)	16 (7.4%)	6 (12.0%)
2. ある程度共感	93 (37.2%)	167 (39.4%)	28* (47.5%)	60*** (27.6%)	19 (38.0%)
3. ほとんど共感しない	55 (22.0%)	99 (23.3%)	9* (15.3%)	67** (30.9%)	15 (30.0%)
4. 全く共感しない	55*** (22.0%)	54*** (12.7%)	8 (13.6%)	41 (18.9%)	4 (8.0%)
5. わからない	33 (13.2%)	71 (16.7%)	9 (15.3%)	33 (15.2%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	30.7**				
共感(選択肢 1・2)	107 (49.3%)	200** (56.7%)	33** (66.0%)	76*** (41.3%)	25 (56.8%)
共感しない(選択肢 3・4)	110 (50.7%)	153** (43.3%)	17** (34.0%)	108*** (58.7%)	19 (43.2%)
Chi 2 test	16.5***				
平均値	2.30	2.51	2.60	2.28	2.61
標準偏差	0.92	0.86	0.88	0.91	0.84
Kruskal-Wallis test	16.0***				

10. あなたの勤務する金融機関は政府系金融機関との連携を進めるべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	23 (9.2%)	35 (8.3%)	3 (5.1%)	26 (12.0%)	8 (16.0%)
2. ある程度共感	89 (35.6%)	160 (37.7%)	25 (42.4%)	86 (39.6%)	18 (36.0%)
3. ほとんど共感しない	60 (24.0%)	97 (22.9%)	14 (23.7%)	44 (20.3%)	13 (26.0%)
4. 全く共感しない	36 (14.4%)	45 (10.6%)	6 (10.2%)	29 (13.4%)	4 (8.0%)
5. わからない	42 (16.8%)	87 (20.5%)	11 (18.6%)	32 (14.7%)	7 (14.0%)
Chi 2 test	13.9				
共感(選択肢 1・2)	112 (53.8%)	195 (57.9%)	28 (58.3%)	112 (60.5%)	26 (60.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	96 (46.2%)	142 (42.1%)	20 (41.7%)	73 (39.5%)	17 (39.5%)
Chi 2 test	2.02				
平均値	2.48	2.55	2.52	2.59	2.70
標準偏差	0.91	0.85	0.80	0.92	0.89
Kruskal-Wallis test	2.97				

【Q21×金融機関業態別】投資信託購入者に占める高齢者の割合

表 69 は、勤務先金融機関の投資信託購入者に占める 65 歳以上の割合について、金融機関業態別で比較したものである。1%水準の有意差が見られ、地方銀行で 4～6 割未満が 25.9%と有意に多く、信用金庫で「販売していない」、または 2 割未満が有意に多い。都市銀行では「わからない」が 34.0%で有意に多い。

表 69 投資信託購入者に占める高齢者の割合（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 販売していない	9 (3.6%)	10*** (2.4%)	1 (1.7%)	22*** (10.1%)	12 (24.0%)
2. 2 割未満	29 (11.6%)	24*** (5.7%)	4 (6.8%)	30*** (13.8%)	6 (12.0%)
3. 2～4 割未満	38* (15.2%)	85 (20.0%)	14 (23.7%)	46 (21.2%)	7 (14.0%)
4. 4～6 割未満	48 (19.2%)	110** (25.9%)	19* (32.2%)	43 (19.8%)	6* (12.0%)
5. 6～8 割未満	27** (10.8%)	71 (16.7%)	11 (18.6%)	31 (14.3%)	7 (14.0%)
6. 8 割以上	14 (5.6%)	17 (4.0%)	0 (0.0%)	9 (4.1%)	0 (0.0%)
7. わからない	85*** (34.0%)	107 (25.2%)	10 (16.9%)	36*** (16.6%)	12 (24.0%)
Chi 2 test	103.6***				

【Q22×金融機関業態別】高齢者に対する金融商品の販売について

表 70 は、高齢者向け金融商品の販売に対する考えについて金融機関業態別で比較したものである。

分布・平均値ともに 5%水準以上の有意差が見られる項目は「8. 金融機関は、高齢者の非金融ニーズに対応すべきである」であり（但し、選択肢 5 分類では有意差は見られない）、都市銀行で「共感（選択肢 1・2）」が有意に多く、第二地方銀行と信用金庫で「共感しない（選択肢 3・4）」が有意に多い。平均値の比較では、都市銀行が 1 番高く（共感度が高い）、第二地方銀行が 1 番低い（共感度が低い）。

そして、分布のみで 10%水準の有意差が見られるのは「5. 個人営業を行う金融機関職員は、FP の資格をとるべきである」であり（平均値では有意差は見られない）、地方銀行で「共感（選択肢 1・2）」が有意に多く、信用組合で「共感しない（選択肢 3・4）」が有意に多い。

なお、「3. 高齢者は多様なので、年齢で一律に規制することは避けるべきである」については、分布では有意差は見られないが、平均値の比較では 5%水準の有意差が見られ、第二地方銀行で平均値が 1 番高く（共感度が高い）、信用組合が 1 番低い（共感度が低い）。

表 70 高齢者に対する金融商品の販売について（金融機関業態別の比較）

1. 高齢者にリスクの高い商品を販売することは禁止すべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	36 (14.4%)	73 (17.2%)	9 (15.3%)	40 (18.4%)	11 (22.0%)
2. ある程度共感	124 (49.6%)	196 (46.2%)	28 (47.5%)	100 (46.1%)	24 (48.0%)
3. ほとんど共感しない	62 (24.8%)	92 (21.7%)	14 (23.7%)	45 (20.7%)	10 (20.0%)
4. 全く共感しない	20 (8.0%)	44 (10.4%)	6 (10.2%)	20 (9.2%)	4 (8.0%)
5. わからない	8 (3.2%)	19 (4.5%)	2 (3.4%)	12 (5.5%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	7.11				
共感(選択肢 1・2)	160 (66.1%)	269 (66.4%)	37 (64.9%)	140 (68.3%)	35 (71.4%)
共感しない(選択肢 3・4)	82 (33.9%)	136 (33.6%)	20 (35.1%)	65 (31.7%)	14 (28.6%)
Chi 2 test	0.85				
平均値	2.73	2.74	2.70	2.78	2.86
標準偏差	0.82	0.88	0.87	0.87	0.87
Kruskal-Wallis test	1.72				

注) 平均値は「1. 強く共感」を 4 点から「4. 全く共感しない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

2. 高齢者にはシンプルでわかりやすい商品を勧めるべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	70 (28.0%)	120 (28.3%)	11 (18.6%)	61 (28.1%)	15 (30.0%)
2. ある程度共感	122 (48.8%)	215 (50.7%)	37 (62.7%)	122 (56.2%)	24 (48.0%)
3. ほとんど共感しない	42 (16.8%)	58 (13.7%)	6 (10.2%)	21 (9.7%)	9 (18.0%)
4. 全く共感しない	11 (4.4%)	15 (3.5%)	4 (6.8%)	5 (2.3%)	0 (0.0%)
5. わからない	5 (2.0%)	16 (3.8%)	1 (1.7%)	8 (3.7%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	17.6				
共感(選択肢 1・2)	192 (78.4%)	335 (82.1%)	48 (82.8%)	183 (87.6%)	39 (81.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	53 (21.6%)	73 (17.9%)	10 (17.2%)	26 (12.4%)	9 (18.8%)
Chi 2 test	6.64				
平均値	3.02	3.08	2.95	3.14	3.12
標準偏差	0.80	0.76	0.76	0.69	0.70
Kruskal-Wallis test	3.66				

3. 高齢者は多様なので、年齢で一律に規制することは避けるべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	70 (28.0%)	113 (26.7%)	20 (33.9%)	56 (25.8%)	5 (10.0%)
2. ある程度共感	121 (48.4%)	211 (49.8%)	31 (52.5%)	112 (51.6%)	27 (54.0%)
3. ほとんど共感しない	40 (16.0%)	56 (13.2%)	5 (8.5%)	31 (14.3%)	10 (20.0%)
4. 全く共感しない	12 (4.8%)	23 (5.4%)	2 (3.4%)	8 (3.7%)	5 (10.0%)
5. わからない	7 (2.8%)	21 (5.0%)	1 (1.7%)	10 (4.6%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	17.3				
共感(選択肢 1・2)	191 (78.6%)	324 (80.4%)	51 (87.9%)	168 (81.2%)	32 (68.1%)
共感しない(選択肢 3・4)	52 (21.4%)	79 (19.6%)	7 (12.1%)	39 (18.8%)	15 (31.9%)
Chi 2 test	6.95				
平均値	3.02	3.03	3.19	3.04	2.68
標準偏差	0.81	0.81	0.74	0.76	0.81
Kruskal-Wallis test	11.4**				

4. 高齢者にリスク商品を販売する際には、家族に同席してもらうべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	63 (25.2%)	119 (28.1%)	21 (35.6%)	67 (30.9%)	14 (28.0%)
2. ある程度共感	131 (52.4%)	227 (53.5%)	30 (50.8%)	113 (52.1%)	26 (52.0%)
3. ほとんど共感しない	35 (14.0%)	50 (11.8%)	8 (13.6%)	19 (8.8%)	6 (12.0%)
4. 全く共感しない	9 (3.6%)	10 (2.4%)	0 (0.0%)	7 (3.2%)	3 (6.0%)
5. わからない	12 (4.8%)	18 (4.2%)	0 (0.0%)	11 (5.1%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	13.4				
共感(選択肢 1・2)	194 (81.5%)	346 (85.2%)	51 (86.4%)	180 (87.4%)	40 (81.6%)
共感しない(選択肢 3・4)	44 (18.5%)	60 (14.8%)	8 (13.6%)	26 (12.6%)	9 (18.4%)
Chi 2 test	3.58				
平均値	3.04	3.12	3.22	3.17	3.04
標準偏差	0.75	0.71	0.67	0.73	0.82
Kruskal-Wallis test	4.71				

5. 個人営業を行う金融機関職員は、FP の資格をとるべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	50 (20.0%)	107 (25.2%)	10 (16.9%)	48 (22.1%)	12 (24.0%)
2. ある程度共感	123 (49.2%)	198 (46.7%)	30 (50.8%)	97 (44.7%)	15** (30.0%)
3. ほとんど共感しない	44 (17.6%)	63*** (14.9%)	17** (28.8%)	48 (22.1%)	16** (32.0%)
4. 全く共感しない	18 (7.2%)	32 (7.5%)	1 (1.7%)	13 (6.0%)	4 (8.0%)
5. わからない	15 (6.0%)	24 (5.7%)	1 (1.7%)	11 (5.1%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	24.2*				
共感(選択肢 1・2)	173 (73.6%)	305** (76.3%)	40 (69.0%)	145 (70.4%)	27** (57.4%)
共感しない(選択肢 3・4)	62 (26.4%)	95** (23.8%)	18 (31.0%)	61 (29.6%)	20** (42.6%)
Chi 2 test	9.13*				
平均値	2.87	2.95	2.84	2.87	2.74
標準偏差	0.83	0.86	0.72	0.84	0.94
Kruskal-Wallis test	5.20				

6. 金融機関は、FP の採用など、個人の相談に乗る体制を整えるべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	45 (18.0%)	100 (23.6%)	16 (27.1%)	48 (22.1%)	10 (20.0%)
2. ある程度共感	131 (52.4%)	234 (55.2%)	28 (47.5%)	104 (47.9%)	26 (52.0%)
3. ほとんど共感しない	48 (19.2%)	49 (11.6%)	12 (20.3%)	43 (19.8%)	10 (20.0%)
4. 全く共感しない	13 (5.2%)	24 (5.7%)	3 (5.1%)	8 (3.7%)	1 (2.0%)
5. わからない	13 (5.2%)	17 (4.0%)	0 (0.0%)	14 (6.5%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	21.7				
共感(選択肢 1・2)	176 (74.3%)	334 (82.1%)	44 (74.6%)	152 (74.9%)	36 (76.6%)
共感しない(選択肢 3・4)	61 (25.7%)	73 (17.9%)	15 (25.4%)	51 (25.1%)	11 (23.4%)
Chi 2 test	7.41				
平均値	2.88	3.01	2.97	2.95	2.96
標準偏差	0.77	0.78	0.83	0.78	0.72
Kruskal-Wallis test	5.59				

7. お客様からローンの相談があったときには、返済能力だけではなく、将来の生活設計についても積極的に確認すべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	72 (28.8%)	136 (32.1%)	20 (33.9%)	76 (35.0%)	16 (32.0%)
2. ある程度共感	124 (49.6%)	219 (51.7%)	33 (55.9%)	103 (47.5%)	20 (40.0%)
3. ほとんど共感しない	28 (11.2%)	37 (8.7%)	3 (5.1%)	23 (10.6%)	10 (20.0%)
4. 全く共感しない	8 (3.2%)	11 (2.6%)	3 (5.1%)	5 (2.3%)	2 (4.0%)
5. わからない	18 (7.2%)	21 (5.0%)	0 (0.0%)	10 (4.6%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	18.0				
共感(選択肢 1・2)	196 (84.5%)	355 (88.1%)	53 (89.8%)	179 (86.5%)	36 (75.0%)
共感しない(選択肢 3・4)	36 (15.5%)	48 (11.9%)	6 (10.2%)	28 (13.5%)	12 (25.0%)
Chi 2 test	7.55				
平均値	3.12	3.19	3.19	3.21	3.04
標準偏差	0.75	0.71	0.75	0.73	0.85
Kruskal-Wallis test	2.98				

8. 金融機関は、高齢者の非金融ニーズに対応すべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	39 (15.6%)	55 (13.0%)	4 (6.8%)	25 (11.5%)	4 (8.0%)
2. ある程度共感	111 (44.4%)	187 (44.1%)	22 (37.3%)	81 (37.3%)	21 (42.0%)
3. ほとんど共感しない	51 (20.4%)	86 (20.3%)	16 (27.1%)	54 (24.9%)	11 (22.0%)
4. 全く共感しない	35 (14.0%)	65 (15.3%)	15 (25.4%)	43 (19.8%)	11 (22.0%)
5. わからない	14 (5.6%)	31 (7.3%)	2 (3.4%)	14 (6.5%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	16.9				
共感(選択肢 1・2)	150* (63.6%)	242 (61.6%)	26** (45.6%)	106** (52.2%)	25 (53.2%)
共感しない(選択肢 3・4)	86* (36.4%)	151 (38.4%)	31** (54.4%)	97** (47.8%)	22 (46.8%)
Chi 2 test	11.8**				
平均値	2.65	2.59	2.26	2.43	2.38
標準偏差	0.93	0.93	0.94	0.96	0.95
Kruskal-Wallis test	13.5***				

9. 高齢者の金融ニーズを満たすために、リバースモーゲージの利用を拡大すべきである					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	24 (9.6%)	28 (6.6%)	5 (8.5%)	20 (9.2%)	4 (8.0%)
2. ある程度共感	100 (40.0%)	153 (36.1%)	26 (44.1%)	79 (36.4%)	18 (36.0%)
3. ほとんど共感しない	53 (21.2%)	121 (28.5%)	18 (30.5%)	57 (26.3%)	10 (20.0%)
4. 全く共感しない	27 (10.8%)	49 (11.6%)	5 (8.5%)	18 (8.3%)	8 (16.0%)
5. わからない	46 (18.4%)	73 (17.2%)	5 (8.5%)	43 (19.8%)	10 (20.0%)
Chi 2 test	14.8				
共感(選択肢 1・2)	124 (60.8%)	181 (51.6%)	31 (57.4%)	99 (56.9%)	22 (55.0%)
共感しない(選択肢 3・4)	80 (39.2%)	170 (48.4%)	23 (42.6%)	75 (43.1%)	18 (45.0%)
Chi 2 test	4.73				
平均値	2.59	2.46	2.57	2.58	2.45
標準偏差	0.86	0.83	0.79	0.83	0.93
Kruskal-Wallis test	5.14				

10. 成年後見人による資産管理には課題が多い					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	69 (27.6%)	132 (31.1%)	15 (25.4%)	59 (27.2%)	13 (26.0%)
2. ある程度共感	130 (52.0%)	215 (50.7%)	34 (57.6%)	112 (51.6%)	24 (48.0%)
3. ほとんど共感しない	28 (11.2%)	29 (6.8%)	3 (5.1%)	20 (9.2%)	6 (12.0%)
4. 全く共感しない	6 (2.4%)	10 (2.4%)	5 (8.5%)	4 (1.8%)	3 (6.0%)
5. わからない	17 (6.8%)	38 (9.0%)	2 (3.4%)	22 (10.1%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	20.5				
共感(選択肢 1・2)	199 (85.4%)	347 (89.9%)	49 (86.0%)	171 (87.7%)	37 (80.4%)
共感しない(選択肢 3・4)	34 (14.6%)	39 (10.1%)	8 (14.0%)	24 (12.3%)	9 (19.6%)
Chi 2 test	5.21				
平均値	3.12	3.22	3.04	3.16	3.02
標準偏差	0.71	0.69	0.82	0.68	0.83
Kruskal-Wallis test	5.09				

【Q23×金融機関業態別】高齢者の金融行動について

表 71 は、高齢者の金融行動に対する同意の度合について金融機関業態別で比較したものである。

分布（選択肢 5 分類・2 分類）・平均値ともに 5%水準以上の有意差が見られる項目は、「6. 貴社の窓口で資産運用について相談を希望する高齢者が増えている」、「7. 貴社が開催する個人資産運用に関するセミナーに積極的に参加する高齢者が増えている」、「8. 資産運用以外の生活について、貴社に相談を希望する高齢者が増えている」、「9. 貴社では、相続に伴って、預金が出ることが増えている」である。

「6」、「7」、「8」を見ると、都市銀行で「同意」が有意に多く、信用組合で「同意しない」が有意に多い傾向が見られる（「7」のセミナー参加については、第二地方銀行や信用金庫で「同意しない」も有意に多い）。平均値で見ても、都市銀行で平均値が高く（同意が高い）、信用組合で平均値が低い（同意が低い）。

一方、「9」については、都市銀行で「同意しない（選択肢 3・4）」が有意に多く、信用金庫や信用組合で「1. 強く同意」が有意に多くなっている。

なお、「10. 貴社では、高齢を理由に預金口座や投資信託口座などを整理する高齢者が増えている」は分布のみで有意差が見られ、「同意」・「同意しない」の 2 分類で見ると、地方銀行で「同意」が多く、信用組合で「同意しない」が有意に多い傾向が見られる。

そして、「4. 高齢者の多くは、基本的な金融リテラシーを身に付けている」は、「同意」・「同意しない」の 2 分類で 5%水準の有意性が見られ（平均値の比較でも 5%水準の有意差である）、都市銀行で「同意」が多く、地方銀行で「同意しない」が有意に多い。

また、「5. 高齢者の金融リテラシーは、加齢によって低下していく傾向が見られる」も、「同意」・「同意しない」の 2 分類で 5%水準の有意差が見られ（但し、平均値の比較では有意差は見られない）、地方銀行で「同意」が多く、信用組合で「同意しない」が有意に多くなっている。

表 71 高齢者の金融行動について（金融機関業態別の比較）

1. 高齢者の多くは、自身の家計の経済状態について気をつけている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	15 (6.0%)	22 (5.2%)	1 (1.7%)	13 (6.0%)	3 (6.0%)
2. ある程度同意	123 (49.2%)	201 (47.4%)	33 (55.9%)	105 (48.4%)	19 (38.0%)
3. ほとんど同意しない	67 (26.8%)	127 (30.0%)	11 (18.6%)	67 (30.9%)	17 (34.0%)
4. 全く同意しない	21 (8.4%)	31 (7.3%)	5 (8.5%)	11 (5.1%)	5 (10.0%)
5. わからない	24 (9.6%)	43 (10.1%)	9 (15.3%)	21 (9.7%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	11.5				
同意(選択肢 1・2)	138 (61.1%)	223 (58.5%)	34 (68.0%)	118 (60.2%)	22 (50.0%)
同意しない(選択肢 3・4)	88 (38.9%)	158 (41.5%)	16 (32.0%)	78 (39.8%)	22 (50.0%)
Chi 2 test	3.56				
平均値	2.58	2.56	2.60	2.61	2.45
標準偏差	0.75	0.73	0.70	0.70	0.79
Kruskal-Wallis test	2.17				

注) 平均値は「1. 強く同意」を 4 点から「4. 全く同意しない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

2. 高齢者の多くは、ライフプランニングをしっかりと立てて暮らしている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	11 (4.4%)	14 (3.3%)	2 (3.4%)	8 (3.7%)	1 (2.0%)
2. ある程度同意	89 (35.6%)	119 (28.1%)	20 (33.9%)	66 (30.4%)	18 (36.0%)
3. ほとんど同意しない	92 (36.8%)	188 (44.3%)	23 (39.0%)	97 (44.7%)	23 (46.0%)
4. 全く同意しない	33 (13.2%)	54 (12.7%)	8 (13.6%)	20 (9.2%)	2 (4.0%)
5. わからない	25 (10.0%)	49 (11.6%)	6 (10.2%)	26 (12.0%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	12.5				
同意(選択肢 1・2)	100 (44.4%)	133 (35.5%)	22 (41.5%)	74 (38.7%)	19 (43.2%)
同意しない(選択肢 3・4)	125 (55.6%)	242 (64.5%)	31 (58.5%)	117 (61.3%)	25 (56.8%)
Chi 2 test	5.22				
平均値	2.35	2.25	2.30	2.32	2.41
標準偏差	0.79	0.74	0.77	0.72	0.62
Kruskal-Wallis test	4.30				

3. 高齢者の多くは、引退時に老後のための備えや退職後の生活計画(リタイアメントプラン)ができていた					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	11 (4.4%)	18 (4.2%)	1 (1.7%)	12 (5.5%)	2 (4.0%)
2. ある程度同意	94 (37.6%)	122 (28.8%)	17 (28.8%)	67 (30.9%)	18 (36.0%)
3. ほとんど同意しない	95 (38.0%)	185 (43.6%)	27 (45.8%)	82 (37.8%)	14 (28.0%)
4. 全く同意しない	23 (9.2%)	52 (12.3%)	6 (10.2%)	29 (13.4%)	8 (16.0%)
5. わからない	27 (10.8%)	47 (11.1%)	8 (13.6%)	27 (12.4%)	8 (16.0%)
Chi 2 test	14.4				
同意(選択肢 1・2)	105 (47.1%)	140 (37.1%)	18 (35.3%)	79 (41.6%)	20 (47.6%)
同意しない(選択肢 3・4)	118 (52.9%)	237 (62.9%)	33 (64.7%)	111 (58.4%)	22 (52.4%)
Chi 2 test	7.22				
平均値	2.42	2.28	2.25	2.33	2.33
標準偏差	0.74	0.76	0.69	0.81	0.85
Kruskal-Wallis test	5.66				

4. 高齢者の多くは、基本的な金融リテラシーを身につけている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	6 (2.4%)	10 (2.4%)	1 (1.7%)	8 (3.7%)	2 (4.0%)
2. ある程度同意	72 (28.8%)	77 (18.2%)	15 (25.4%)	52 (24.0%)	11 (22.0%)
3. ほとんど同意しない	102 (40.8%)	198 (46.7%)	24 (40.7%)	87 (40.1%)	21 (42.0%)
4. 全く同意しない	43 (17.2%)	104 (24.5%)	15 (25.4%)	47 (21.7%)	10 (20.0%)
5. わからない	27 (10.8%)	35 (8.3%)	4 (6.8%)	23 (10.6%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	18.5				
同意(選択肢 1・2)	78*** (35.0%)	87*** (22.4%)	16 (29.1%)	60 (30.9%)	13 (29.5%)
同意しない(選択肢 3・4)	145*** (65.0%)	302*** (77.6%)	39 (70.9%)	134 (69.1%)	31 (70.5%)
Chi 2 test	12.4**				
平均値	2.18	1.98	2.04	2.11	2.11
標準偏差	0.77	0.75	0.79	0.82	0.81
Kruskal-Wallis test	11.2**				

5. 高齢者の金融リテラシーは、加齢によって低下していく傾向が見られる					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	41 (16.4%)	77 (18.2%)	12 (20.3%)	34 (15.7%)	8 (16.0%)
2. ある程度同意	124 (49.6%)	228 (53.8%)	27 (45.8%)	115 (53.0%)	17 (34.0%)
3. ほとんど同意しない	42 (16.8%)	67 (15.8%)	13 (22.0%)	37 (17.1%)	15 (30.0%)
4. 全く同意しない	12 (4.8%)	15 (3.5%)	4 (6.8%)	6 (2.8%)	4 (8.0%)
5. わからない	31 (12.4%)	37 (8.7%)	3 (5.1%)	25 (11.5%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	19.6				
同意(選択肢 1・2)	165 (75.3%)	305* (78.8%)	39 (69.6%)	149 (77.6%)	25*** (56.8%)
同意しない(選択肢 3・4)	54 (24.7%)	82* (21.2%)	17 (30.4%)	43 (22.4%)	19*** (43.2%)
Chi 2 test	12.1**				
平均値	2.89	2.95	2.84	2.92	2.66
標準偏差	0.77	0.73	0.85	0.70	0.89
Kruskal-Wallis test	6.05				

6. 貴社の窓口で資産運用について相談を希望する高齢者が増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	18* (7.2%)	19 (4.5%)	1 (1.7%)	10 (4.6%)	3 (6.0%)
2. ある程度同意	115** (46.0%)	170 (40.1%)	21 (35.6%)	84 (38.7%)	15 (30.0%)
3. ほとんど同意しない	60* (24.0%)	128 (30.2%)	21 (35.6%)	62 (28.6%)	14 (28.0%)
4. 全く同意しない	11*** (4.4%)	31* (7.3%)	5 (8.5%)	32*** (14.7%)	13*** (26.0%)
5. わからない	46 (18.4%)	76 (17.9%)	11 (18.6%)	29 (13.4%)	5 (10.0%)
Chi 2 test	45.3***				
同意(選択肢 1・2)	133*** (65.2%)	189 (54.3%)	22 (45.8%)	94 (50.0%)	18** (40.0%)
同意しない(選択肢 3・4)	71*** (34.8%)	159 (45.7%)	26 (54.2%)	94 (50.0%)	27** (60.0%)
Chi 2 test	16.2***				
平均値	2.69	2.51	2.37	2.38	2.18
標準偏差	0.71	0.73	0.70	0.83	0.94
Kruskal-Wallis test	22.9***				

7. 貴社が開催する個人資産運用に関するセミナーに積極的に参加する高齢者が増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	17** (6.8%)	13 (3.1%)	1 (1.7%)	9 (4.1%)	1 (2.0%)
2. ある程度同意	103*** (41.2%)	146 (34.4%)	15 (25.4%)	52*** (24.0%)	10** (20.0%)
3. ほとんど同意しない	50*** (20.0%)	130* (30.7%)	22* (37.3%)	63 (29.0%)	14 (28.0%)
4. 全く同意しない	20** (8.0%)	37*** (8.7%)	7 (11.9%)	41*** (18.9%)	16*** (32.0%)
5. わからない	60 (24.0%)	98 (23.1%)	14 (23.7%)	52 (24.0%)	9 (18.0%)
Chi 2 test	62.9***				
同意(選択肢 1・2)	120*** (63.2%)	159 (48.8%)	16* (35.6%)	61*** (37.0%)	11*** (26.8%)
同意しない(選択肢 3・4)	70*** (36.8%)	167 (51.2%)	29* (64.4%)	104*** (63.0%)	30*** (73.2%)
Chi 2 test	35.8***				
平均値	2.62	2.41	2.22	2.18	1.90
標準偏差	0.79	0.74	0.74	0.87	0.86
Kruskal-Wallis test	43.2***				

8. 資産運用以外の生活について、貴社に相談を希望する高齢者が増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	17 (6.8%)	17 (4.0%)	2 (3.4%)	12 (5.5%)	1 (2.0%)
2. ある程度同意	111** (44.4%)	160 (37.7%)	21 (35.6%)	82 (37.8%)	13* (26.0%)
3. ほとんど同意しない	50*** (20.0%)	129** (30.4%)	15 (25.4%)	59 (27.2%)	18 (36.0%)
4. 全く同意しない	16 (6.4%)	30 (7.1%)	7 (11.9%)	21 (9.7%)	11*** (22.0%)
5. わからない	56 (22.4%)	88 (20.8%)	14 (23.7%)	43 (19.8%)	7 (14.0%)
Chi 2 test	32.2**				
同意(選択肢 1・2)	128*** (66.0%)	177 (52.7%)	23 (51.1%)	94 (54.0%)	14*** (32.6%)
同意しない(選択肢 3・4)	66*** (34.0%)	159 (47.3%)	22 (48.9%)	80 (46.0%)	29*** (67.4%)
Chi 2 test	19.3***				
平均値	2.66	2.49	2.40	2.49	2.09
標準偏差	0.75	0.73	0.81	0.80	0.81
Kruskal-Wallis test	22.0***				

9. 貴社では、相続に伴って、預金が流出することが増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	20*** (8.0%)	63 (14.9%)	13 (22.0%)	59*** (27.2%)	14** (28.0%)
2. ある程度同意	98 (39.2%)	189 (44.6%)	23 (39.0%)	91 (41.9%)	16 (32.0%)
3. ほとんど同意しない	53 (21.2%)	93 (21.9%)	11 (18.6%)	33** (15.2%)	10 (20.0%)
4. 全く同意しない	18* (7.2%)	19 (4.5%)	2 (3.4%)	7 (3.2%)	4 (8.0%)
5. わからない	61*** (24.4%)	60 (14.2%)	10 (16.9%)	27* (12.4%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	55.8***				
同意(選択肢 1・2)	118*** (62.4%)	252 (69.2%)	36 (73.5%)	150*** (78.9%)	30 (68.2%)
同意しない(選択肢 3・4)	71*** (37.6%)	112 (30.8%)	13 (26.5%)	40*** (21.1%)	14 (31.8%)
Chi 2 test	12.9**				
平均値	2.63	2.81	2.96	3.06	2.91
標準偏差	0.80	0.78	0.82	0.79	0.96
Kruskal-Wallis test	28.9***				

10. 貴社では、高齢を理由に預金口座や投資信託口座などを整理する高齢者が増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 強く同意	30** (12.0%)	62* (14.6%)	15* (25.4%)	50*** (23.0%)	13* (26.0%)
2. ある程度同意	126 (50.4%)	234*** (55.2%)	23 (39.0%)	98 (45.2%)	13*** (26.0%)
3. ほとんど同意しない	35 (14.0%)	63 (14.9%)	7 (11.9%)	40 (18.4%)	9 (18.0%)
4. 全く同意しない	12 (4.8%)	9** (2.1%)	4 (6.8%)	4 (1.8%)	8*** (16.0%)
5. わからない	47** (18.8%)	56 (13.2%)	10 (16.9%)	25 (11.5%)	7 (14.0%)
Chi 2 test	60.4***				
同意(選択肢 1・2)	156 (76.8%)	296* (80.4%)	38 (77.6%)	148 (77.1%)	26*** (60.5%)
同意しない(選択肢 3・4)	47 (23.2%)	72* (19.6%)	11 (22.4%)	44 (22.9%)	17*** (39.5%)
Chi 2 test	9.08*				
平均値	2.86	2.95	3.00	3.01	2.72
標準偏差	0.73	0.66	0.89	0.75	1.10
Kruskal-Wallis test	5.67				

【Q24×金融機関業態別】金融商品の理解力が低下する年齢

表 72 は、高齢者の顧客と接し、金融商品や取引の理解力が落ちたと感じる年齢について、金融機関業態別で比較したものである。

いずれの金融機関でも「75 歳程度」の回答が多く、分布について有意差は見られない。平均値で比較すると 10%水準の有意差が見られ、第二地方銀行で 75.2 歳と相対的に高く、信用組合で 72.8 歳と低い傾向が見られる。

表 72 金融商品の理解力が低下する年齢（金融機関業態別の比較）

金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 60 歳程度	12 (4.8%)	11 (2.6%)	0 (0.0%)	8 (3.7%)	3 (6.0%)
2. 65 歳程度	26 (10.4%)	31 (7.3%)	3 (5.1%)	14 (6.5%)	5 (10.0%)
3. 70 歳程度	56 (22.4%)	96 (22.6%)	14 (23.7%)	51 (23.5%)	8 (16.0%)
4. 75 歳程度	61 (24.4%)	137 (32.3%)	20 (33.9%)	73 (33.6%)	19 (38.0%)
5. 80 歳程度	38 (15.2%)	87 (20.5%)	16 (27.1%)	47 (21.7%)	8 (16.0%)
6. 85 歳程度	9 (3.6%)	12 (2.8%)	3 (5.1%)	8 (3.7%)	0 (0.0%)
7. 90 歳程度	1 (0.4%)	1 (0.2%)	0 (0.0%)	1 (0.5%)	0 (0.0%)
8. 95 歳以上程度	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
9. 年齢とは関係ないように感じる	21 (8.4%)	29 (6.8%)	3 (5.1%)	6 (2.8%)	4 (8.0%)
10. わからない	25 (10.0%)	20 (4.7%)	0 (0.0%)	9 (4.1%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	46.4				
平均値	73.0	74.0	75.2	74.1	72.8
標準偏差	6.42	5.47	4.95	5.69	5.70
Kruskal-Wallis test	8.62*				

注) 平均値は選択肢の年齢を用いて算出（「9. 年齢とは関係ないように感じる」と「10. わからない」と回答した人は除く）。

【Q25×金融機関業態別】勤務先金融機関の高齢者の対応について

表 73 は、勤務先金融機関の高齢者の対応について、金融機関業態別で比較したものである。まず、分布・平均値ともに有意差が見られない項目を見ると、「7. 貴社の職員は、振り込め詐欺などの心配を敏感に探知し、迅速な対応をとっている」であり、いずれの機関も 9 割前後が「当てはまる（選択肢 1・2・3・4）」に該当し、振り込め詐欺の対応をとっていると言える。

一方、高齢者向けの対策に関する項目で有意差が見られるものを見ると、「1. パンフレットは高齢者にわかりやすいものが多い」、「2. Web サイトは高齢者に利用しやすいように用意されている」、「6. 高齢者のリスク許容度を適切に評価し、それに応じて商品を提案している」、「8. 高齢者がデジタルサービスを利用する際の支援を適切に提供している」、「9. 適切な研修を受ける機会がある」は、都市銀行で当てはまりの度合が有意に高い傾向が見られる（平均値で見ても、都市銀行が 1 番高い）。

また、「3. 的確な助言ができる体制を整えている」、「4. 適切なスキルや知識を持っている」、「5. 顧客との取引や説明内容を詳細に記録している」、「10. 高齢者の顧客満足度に関しての調査を定期的実施している」は、都市銀行や地方銀行で当てはまりの度合が有意に高くなっている。

そして、高齢者の金融行動（相談等）について見ると、「13. 資産運用・資産管理の相談が増えている」は都市銀行や地方銀行で当てはまりの度合が有意に高い。また、「12. 相続対策に関する相談が増えている」は地方銀行で、「14. 投資信託に興味を持つ高齢者が増えている」は都市銀行で当てはまりの度合が有意に高い。

表 73 勤務先金融機関の高齢者の対応について（金融機関業態別の比較）

1. 貴社のパンフレットは、高齢者にわかりやすいものが多い					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	10 (4.0%)	8 (1.9%)	2 (3.4%)	7 (3.2%)	0 (0.0%)
2. よく当てはまる	43* (17.2%)	56 (13.2%)	9 (15.3%)	24 (11.1%)	8 (16.0%)
3. ある程度当てはまる	80 (32.0%)	143** (33.7%)	16 (27.1%)	45*** (20.7%)	12 (24.0%)
4. 多少当てはまる	41* (16.4%)	84 (19.8%)	6** (10.2%)	60*** (27.6%)	11 (22.0%)
5. ほとんど当てはまらない	35** (14.0%)	76 (17.9%)	14 (23.7%)	54** (24.9%)	12 (24.0%)
6. 全く当てはまらない	10 (4.0%)	18 (4.2%)	4 (6.8%)	5 (2.3%)	4 (8.0%)
7. わからない	31 (12.4%)	39 (9.2%)	8 (13.6%)	22 (10.1%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	44.5***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	174** (79.5%)	291 (75.6%)	33 (64.7%)	136 (69.7%)	31 (66.0%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	45** (20.5%)	94 (24.4%)	18 (35.3%)	59 (30.3%)	16 (34.0%)
Chi 2 test	9.62**				
平均値	3.64	3.43	3.35	3.26	3.17
標準偏差	1.22	1.16	1.37	1.17	1.24
Kruskal-Wallis test	15.3***				

注) 平均値は「1. 非常によく当てはまる」を 6 点から「6. 全く当てはまらない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

2. 貴社の店舗や Web サイトは、高齢者に利用しやすいように用意されている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	9 (3.6%)	10 (2.4%)	1 (1.7%)	7 (3.2%)	2 (4.0%)
2. よく当てはまる	37*** (14.8%)	3 (7.1%)	3 (5.1%)	14 (6.5%)	3 (6.0%)
3. ある程度当てはまる	59** (23.6%)	81 (19.1%)	9 (15.3%)	33 (15.2%)	9 (18.0%)
4. 多少当てはまる	54 (21.6%)	96 (22.6%)	11 (18.6%)	39 (18.0%)	8 (16.0%)
5. ほとんど当てはまらない	53*** (21.2%)	136 (32.1%)	22 (37.3%)	82** (37.8%)	15 (30.0%)
6. 全く当てはまらない	11*** (4.4%)	45 (10.6%)	7 (11.9%)	25 (11.5%)	9** (18.0%)
7. わからない	27* (10.8%)	26* (6.1%)	6 (10.2%)	17 (7.8%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	51.9***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	159*** (71.3%)	217 (54.5%)	24 (45.3%)	93*** (46.5%)	22 (47.8%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	64*** (28.7%)	181 (45.5%)	29 (54.7%)	107*** (53.5%)	24 (52.2%)
Chi 2 test	32.6***				
平均値	3.38	2.86	2.66	2.75	2.74
標準偏差	1.26	1.23	1.19	1.27	1.39
Kruskal-Wallis test	38.6***				

3. 退職を間近にした人から相談があった場合、貴社は的確な助言ができる体制を整えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	24*** (9.6%)	18 (4.2%)	2 (3.4%)	11 (5.1%)	0* (0.0%)
2. よく当てはまる	48 (19.2%)	86** (20.3%)	8 (13.6%)	24*** (11.1%)	5 (10.0%)
3. ある程度当てはまる	95 (38.0%)	162 (38.2%)	23 (39.0%)	62** (28.6%)	15 (30.0%)
4. 多少当てはまる	37** (14.8%)	79 (18.6%)	13 (22.0%)	53** (24.4%)	11 (22.0%)
5. ほとんど当てはまらない	16*** (6.4%)	40 (9.4%)	7 (11.9%)	38*** (17.5%)	11** (22.0%)
6. 全く当てはまらない	4 (1.6%)	10 (2.4%)	1 (1.7%)	11* (5.1%)	5*** (10.0%)
7. わからない	26 (10.4%)	29 (6.8%)	5 (8.5%)	18 (8.3%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	68.1***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	204*** (91.1%)	345** (87.3%)	46 (85.2%)	150*** (75.4%)	31*** (66.0%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	20*** (8.9%)	50** (12.7%)	8 (14.8%)	49*** (24.6%)	16*** (34.0%)
Chi 2 test	34.7***				
平均値	4.07	3.83	3.67	3.42	3.09
標準偏差	1.12	1.10	1.06	1.24	1.20
Kruskal-Wallis test	48.2***				

4. 貴社の職員は、高齢者との対話における適切なスキルや知識を持っている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	15 (6.0%)	17 (4.0%)	3 (5.1%)	7 (3.2%)	2 (4.0%)
2. よく当てはまる	63*** (25.2%)	71 (16.7%)	8 (13.6%)	30* (13.8%)	6 (12.0%)
3. ある程度当てはまる	87 (34.8%)	158 (37.3%)	24 (40.7%)	76 (35.0%)	12* (24.0%)
4. 多少当てはまる	41*** (16.4%)	110** (25.9%)	9 (15.3%)	49 (22.6%)	16* (32.0%)
5. ほとんど当てはまらない	18* (7.2%)	30*** (7.1%)	11** (18.6%)	34*** (15.7%)	8 (16.0%)
6. 全く当てはまらない	2* (0.8%)	11 (2.6%)	1 (1.7%)	7 (3.2%)	2 (4.0%)
7. わからない	24* (9.6%)	27 (6.4%)	3 (5.1%)	14 (6.5%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	51.9***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	206** (91.2%)	356** (89.7%)	44* (78.6%)	162*** (79.8%)	36* (78.3%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	20** (8.8%)	41** (10.3%)	12* (21.4%)	41*** (20.2%)	10* (21.7%)
Chi 2 test	21.3***				
平均値	4.04	3.75	3.64	3.54	3.39
標準偏差	1.06	1.06	1.17	1.14	1.18
Kruskal-Wallis test	29.5***				

5. 貴社の職員は、高齢者との金融取引においては、顧客との取引や説明内容を詳細に記録している					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	34 (13.6%)	62* (14.6%)	8 (13.6%)	19* (8.8%)	1** (2.0%)
2. よく当てはまる	62 (24.8%)	112 (26.4%)	14 (23.7%)	43* (19.8%)	11 (22.0%)
3. ある程度当てはまる	78 (31.2%)	132 (31.1%)	19 (32.2%)	62 (28.6%)	11 (22.0%)
4. 多少当てはまる	39 (15.6%)	66 (15.6%)	6 (10.2%)	50** (23.0%)	16*** (32.0%)
5. ほとんど当てはまらない	11* (4.4%)	21** (5.0%)	8** (13.6%)	22** (10.1%)	6 (12.0%)
6. 全く当てはまらない	4 (1.6%)	9 (2.1%)	2 (3.4%)	7 (3.2%)	3 (6.0%)
7. わからない	22** (8.8%)	22 (5.2%)	2 (3.4%)	14 (6.5%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	48.4***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	213* (93.4%)	372** (92.5%)	47** (82.5%)	174** (85.7%)	39** (81.3%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	15* (6.6%)	30** (7.5%)	10** (17.5%)	29** (14.3%)	9** (18.8%)
Chi 2 test	17.8***				
平均値	4.25	4.25	4.04	3.83	3.50
標準偏差	1.16	1.19	1.35	1.25	1.22
Kruskal-Wallis test	29.9***				

6. 貴社の職員は、高齢者のリスク許容度を適切に評価し、それに応じた商品を提案している					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	25 (10.0%)	47* (11.1%)	3 (5.1%)	15 (6.9%)	1* (2.0%)
2. よく当てはまる	66* (26.4%)	95 (22.4%)	15 (25.4%)	43 (19.8%)	7 (14.0%)
3. ある程度当てはまる	87 (34.8%)	145 (34.2%)	21 (35.6%)	67 (30.9%)	13 (26.0%)
4. 多少当てはまる	33** (13.2%)	71 (16.7%)	7 (11.9%)	51** (23.5%)	16*** (32.0%)
5. ほとんど当てはまらない	11 (4.4%)	22 (5.2%)	8** (13.6%)	17 (7.8%)	6* (12.0%)
6. 全く当てはまらない	3* (1.2%)	13 (3.1%)	2 (3.4%)	7 (3.2%)	2 (4.0%)
7. わからない	25 (10.0%)	31 (7.3%)	3 (5.1%)	17 (7.8%)	5 (10.0%)
Chi 2 test	42.5**				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	212** (93.8%)	358 (91.1%)	46** (82.1%)	176 (88.0%)	37* (82.2%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	14** (6.2%)	35 (8.9%)	10** (17.9%)	24 (12.0%)	8* (17.8%)
Chi 2 test	11.9**				
平均値	4.23	4.09	3.86	3.83	3.44
標準偏差	1.07	1.19	1.23	1.19	1.12
Kruskal-Wallis test	26.3***				

7. 貴社の職員は、振り込め詐欺などの心配を敏感に探知し、迅速に適切な対応をとっている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	43 (17.2%)	74 (17.5%)	6 (10.2%)	40 (18.4%)	6 (12.0%)
2. よく当てはまる	71 (28.4%)	133 (31.4%)	24 (40.7%)	60 (27.6%)	13 (26.0%)
3. ある程度当てはまる	75 (30.0%)	130 (30.7%)	18 (30.5%)	58 (26.7%)	12 (24.0%)
4. 多少当てはまる	28 (11.2%)	47 (11.1%)	6 (10.2%)	39 (18.0%)	11 (22.0%)
5. ほとんど当てはまらない	8 (3.2%)	18 (4.2%)	1 (1.7%)	8 (3.7%)	3 (6.0%)
6. 全く当てはまらない	5 (2.0%)	4 (0.9%)	2 (3.4%)	2 (0.9%)	3 (6.0%)
7. わからない	20 (8.0%)	18 (4.2%)	2 (3.4%)	10 (4.6%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	32.9				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	217 (94.3%)	384 (94.6%)	54 (94.7%)	197 (95.2%)	42 (87.5%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	13 (5.7%)	22 (5.4%)	3 (5.3%)	10 (4.8%)	6 (12.5%)
Chi 2 test	4.50				
平均値	4.43	4.46	4.39	4.38	3.98
標準偏差	1.16	1.11	1.10	1.16	1.36
Kruskal-Wallis test	5.72				

8. 貴社の職員は、高齢者がデジタルサービスを利用する際の支援を適切に提供している					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	19** (7.6%)	16* (3.8%)	4 (6.8%)	8 (3.7%)	5 (10.0%)
2. よく当てはまる	53** (21.2%)	75 (17.7%)	3** (5.1%)	30 (13.8%)	3** (6.0%)
3. ある程度当てはまる	89*** (35.6%)	107** (25.2%)	22 (37.3%)	56 (25.8%)	11 (22.0%)
4. 多少当てはまる	37** (14.8%)	93* (21.9%)	10 (16.9%)	45 (20.7%)	8 (16.0%)
5. ほとんど当てはまらない	23*** (9.2%)	82 (19.3%)	12 (20.3%)	46 (21.2%)	13 (26.0%)
6. 全く当てはまらない	3** (1.2%)	12 (2.8%)	3 (5.1%)	14** (6.5%)	6*** (12.0%)
7. わからない	26 (10.4%)	39 (9.2%)	5 (8.5%)	18 (8.3%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	68.3***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	198*** (88.4%)	291 (75.6%)	39 (72.2%)	139** (69.8%)	27*** (58.7%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	26*** (11.6%)	94 (24.4%)	15 (27.8%)	60** (30.2%)	19*** (41.3%)
Chi 2 test	31.3***				
平均値	4.00	3.52	3.41	3.33	3.15
標準偏差	1.13	1.23	1.27	1.29	1.52
Kruskal-Wallis test	39.3***				

9. 貴社の職員は、高齢者に対する金融サービスの提供に関する適切な研修を受ける機会がある					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	18* (7.2%)	20 (4.7%)	2 (3.4%)	7 (3.2%)	2 (4.0%)
2. よく当てはまる	62*** (24.8%)	79 (18.6%)	10 (16.9%)	31** (14.3%)	9 (18.0%)
3. ある程度当てはまる	68 (27.2%)	109 (25.7%)	16 (27.1%)	54 (24.9%)	6** (12.0%)
4. 多少当てはまる	36** (14.4%)	92 (21.7%)	11 (18.6%)	46 (21.2%)	10 (20.0%)
5. ほとんど当てはまらない	28** (11.2%)	70 (16.5%)	10 (16.9%)	43 (19.8%)	12 (24.0%)
6. 全く当てはまらない	9* (3.6%)	21 (5.0%)	6 (10.2%)	18 (8.3%)	7** (14.0%)
7. わからない	29* (11.6%)	33 (7.8%)	4 (6.8%)	18 (8.3%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	42.6**				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	184*** (83.3%)	300 (76.7%)	39 (70.9%)	138** (69.3%)	27*** (58.7%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	37*** (16.7%)	91 (23.3%)	16 (29.1%)	61** (30.7%)	19*** (41.3%)
Chi 2 test	19.2***				
平均値	3.90	3.55	3.36	3.29	3.09
標準偏差	1.28	1.28	1.37	1.31	1.49
Kruskal-Wallis test	30.0***				

10. 貴社では、高齢者の顧客満足度についての調査を定期的に行っている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	20** (8.0%)	21 (5.0%)	2 (3.4%)	10 (4.6%)	1 (2.0%)
2. よく当てはまる	53*** (21.2%)	68 (16.0%)	4* (6.8%)	22** (10.1%)	7 (14.0%)
3. ある程度当てはまる	66 (26.4%)	102 (24.1%)	16 (27.1%)	43 (19.8%)	9 (18.0%)
4. 多少当てはまる	42 (16.8%)	90 (21.2%)	15 (25.4%)	44 (20.3%)	8 (16.0%)
5. ほとんど当てはまらない	23** (9.2%)	54 (12.7%)	12 (20.3%)	37 (17.1%)	14*** (28.0%)
6. 全く当てはまらない	6*** (2.4%)	27 (6.4%)	6 (10.2%)	34*** (15.7%)	7 (14.0%)
7. わからない	40 (16.0%)	62 (14.6%)	4 (6.8%)	27 (12.4%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	72.7***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	181*** (86.2%)	281* (77.6%)	37 (67.3%)	119*** (62.6%)	25*** (54.3%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	29*** (13.8%)	81* (22.4%)	18 (32.7%)	71*** (37.4%)	21*** (45.7%)
Chi 2 test	42.4***				
平均値	3.94	3.53	3.11	3.06	2.96
標準偏差	1.24	1.31	1.26	1.44	1.40
Kruskal-Wallis test	51.6***				

11. 高齢者の認知症に伴う顧客とのトラブルが増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	22 (8.8%)	20 (4.7%)	1 (1.7%)	11 (5.1%)	4 (8.0%)
2. よく当てはまる	41 (16.4%)	57 (13.4%)	10 (16.9%)	26 (12.0%)	9 (18.0%)
3. ある程度当てはまる	50 (20.0%)	100 (23.6%)	15 (25.4%)	62 (28.6%)	14 (28.0%)
4. 多少当てはまる	56 (22.4%)	96 (22.6%)	9 (15.3%)	62 (28.6%)	12 (24.0%)
5. ほとんど当てはまらない	36 (14.4%)	73 (17.2%)	13 (22.0%)	28 (12.9%)	6 (12.0%)
6. 全く当てはまらない	5 (2.0%)	15 (3.5%)	3 (5.1%)	6 (2.8%)	0 (0.0%)
7. わからない	40 (16.0%)	63 (14.9%)	8 (13.6%)	22 (10.1%)	5 (10.0%)
Chi 2 test	29.5				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	169 (80.5%)	273* (75.6%)	35* (68.6%)	161 (82.6%)	39 (86.7%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	41 (19.5%)	88* (24.4%)	16* (31.4%)	34 (17.4%)	6 (13.3%)
Chi 2 test	8.90*				
平均値	3.72	3.47	3.37	3.55	3.84
標準偏差	1.31	1.25	1.28	1.15	1.17
Kruskal-Wallis test	7.36				

12. 相続対策に関する相談が増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	32 (12.8%)	40 (9.4%)	4 (6.8%)	22 (10.1%)	6 (12.0%)
2. よく当てはまる	64 (25.6%)	118 (27.8%)	19 (32.2%)	54 (24.9%)	8* (16.0%)
3. ある程度当てはまる	59** (23.6%)	139** (32.8%)	19 (32.2%)	55 (25.3%)	14 (28.0%)
4. 多少当てはまる	41 (16.4%)	70 (16.5%)	6 (10.2%)	50** (23.0%)	7 (14.0%)
5. ほとんど当てはまらない	16 (6.4%)	26 (6.1%)	5 (8.5%)	13 (6.0%)	10*** (20.0%)
6. 全く当てはまらない	3 (1.2%)	4 (0.9%)	3** (5.1%)	6 (2.8%)	1 (2.0%)
7. わからない	35*** (14.0%)	27** (6.4%)	3 (5.1%)	17 (7.8%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	50.7***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	196 (91.2%)	367* (92.4%)	48 (85.7%)	181 (90.5%)	35*** (76.1%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	19 (8.8%)	30* (7.6%)	8 (14.3%)	19 (9.5%)	11*** (23.9%)
Chi 2 test	14.4***				
平均値	4.21	4.16	4.04	4.02	3.78
標準偏差	1.21	1.10	1.26	1.22	1.38
Kruskal-Wallis test	6.18				

13. 高齢者自身による資産運用・資産管理の相談が増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	16 (6.4%)	20 (4.7%)	2 (3.4%)	8 (3.7%)	1 (2.0%)
2. よく当てはまる	58*** (23.2%)	66 (15.6%)	8 (13.6%)	34 (15.7%)	7 (14.0%)
3. ある程度当てはまる	74 (29.6%)	141** (33.3%)	20 (33.9%)	50** (23.0%)	13 (26.0%)
4. 多少当てはまる	40** (16.0%)	98 (23.1%)	12 (20.3%)	52 (24.0%)	11 (22.0%)
5. ほとんど当てはまらない	19** (7.6%)	40 (9.4%)	9 (15.3%)	37*** (17.1%)	7 (14.0%)
6. 全く当てはまらない	2** (0.8%)	7** (1.7%)	3 (5.1%)	14*** (6.5%)	6*** (12.0%)
7. わからない	41** (16.4%)	52 (12.3%)	5 (8.5%)	22 (10.1%)	5 (10.0%)
Chi 2 test	64.8***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	188*** (90.0%)	325*** (87.4%)	42 (77.8%)	144*** (73.8%)	32** (71.1%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	21*** (10.0%)	47*** (12.6%)	12 (22.2%)	51*** (26.2%)	13** (28.9%)
Chi 2 test	29.9***				
平均値	4.03	3.75	3.50	3.39	3.24
標準偏差	1.11	1.09	1.21	1.29	1.33
Kruskal-Wallis test	34.2***				

14. 金融機関の店頭で、投資信託に興味を持つ高齢者が増えている					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	16*** (6.4%)	9** (2.1%)	1 (1.7%)	9 (4.1%)	0 (0.0%)
2. よく当てはまる	44** (17.6%)	54 (12.7%)	7 (11.9%)	23 (10.6%)	6 (12.0%)
3. ある程度当てはまる	72* (28.8%)	104 (24.5%)	17 (28.8%)	45 (20.7%)	7* (14.0%)
4. 多少当てはまる	47 (18.8%)	108*** (25.5%)	5** (8.5%)	46 (21.2%)	9 (18.0%)
5. ほとんど当てはまらない	24*** (9.6%)	89 (21.0%)	18** (30.5%)	48 (22.1%)	10 (20.0%)
6. 全く当てはまらない	5*** (2.0%)	11*** (2.6%)	5 (8.5%)	22*** (10.1%)	14*** (28.0%)
7. わからない	42** (16.8%)	49 (11.6%)	6 (10.2%)	24 (11.1%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	118.9***				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	179*** (86.1%)	275 (73.3%)	30*** (56.6%)	123*** (63.7%)	22*** (47.8%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	29*** (13.9%)	100 (26.7%)	23*** (43.4%)	70*** (36.3%)	24*** (52.2%)
Chi 2 test	46.7***				
平均値	3.84	3.34	3.11	3.13	2.59
標準偏差	1.19	1.15	1.33	1.35	1.41
Kruskal-Wallis test	51.4				

15. 投資信託の販売において、高齢者に商品性やリスクを理解してもらうことに苦労している					
金融機関	都市銀行	地方銀行	第二地方銀行	信用金庫	信用組合
合計	250 (100%)	424 (100%)	59 (100%)	217 (100%)	50 (100%)
1. 非常によく当てはまる	21 (8.4%)	31 (7.3%)	1* (1.7%)	22 (10.1%)	5 (10.0%)
2. よく当てはまる	57 (22.8%)	97 (22.9%)	13 (22.0%)	38 (17.5%)	7 (14.0%)
3. ある程度当てはまる	73 (29.2%)	126 (29.7%)	15 (25.4%)	59 (27.2%)	15 (30.0%)
4. 多少当てはまる	43 (17.2%)	87 (20.5%)	14 (23.7%)	53 (24.4%)	9 (18.0%)
5. ほとんど当てはまらない	9 (3.6%)	24 (5.7%)	5 (8.5%)	14 (6.5%)	3 (6.0%)
6. 全く当てはまらない	5 (2.0%)	6 (1.4%)	3 (5.1%)	4 (1.8%)	5*** (10.0%)
7. わからない	42* (16.8%)	53 (12.5%)	8 (13.6%)	27 (12.4%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	34.4*				
当てはまる(選択肢 1・2・3・4)	194 (93.3%)	341 (91.9%)	43* (84.3%)	172 (90.5%)	36** (81.8%)
当てはまらない(選択肢 5・6)	14 (6.7%)	30 (8.1%)	8* (15.7%)	18 (9.5%)	8** (18.2%)
Chi 2 test	9.03*				
平均値	4.11	4.02	3.65	3.94	3.70
標準偏差	1.13	1.11	1.20	1.20	1.44
Kruskal-Wallis test	8.16*				

7. 時系列比較

冒頭で説明したように、本調査の質問について、一部は、過去に実施したものと共通である。とくに、2019年調査は、対象年齢や職位が同じである。その回答の変化によって、コロナ禍の影響を知ることができるかもしれない。

【Q2×年次】勤務先金融機関の強み

表 74 は、勤務先金融機関の強み「1. 金融機関のブランド」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布で 5%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019 年）と比較してコロナ禍後（2023 年）では、「ある程度の強み」が 35.1%から 40.3%に有意に増加しており、「とくに強みではない」や「わからない」が有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、第二地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 74 勤務先金融機関の強み「1. 金融機関のブランド」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	330 (33.0%)	339 (33.9%)	149 (59.6%)	144 (57.6%)	126 (30.9%)	135 (31.8%)
2. ある程度の強み	351** (35.1%)	403** (40.3%)	61 (24.4%)	80 (32.0%)	167 (40.9%)	187 (44.1%)
3. とくに強みではない	273** (27.3%)	229** (22.9%)	26 (10.4%)	19 (7.6%)	93 (22.8%)	88 (20.8%)
4. わからない	46** (4.6%)	29** (2.9%)	14 (5.6%)	7 (2.8%)	22 (5.4%)	14 (3.3%)
Chi 2 test	11.4**		6.07		3.05	
平均値	2.06	2.11	2.52	2.51	2.09	2.11
標準偏差	0.79	0.76	0.69	0.64	0.75	0.73
Mann-Whitney test	1.43		-0.50		0.52	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	9 (11.4%)	5 (8.5%)	40 (17.5%)	47 (21.7%)	6 (17.6%)	8 (16.0%)
2. ある程度の強み	19*** (24.1%)	30*** (50.8%)	93 (40.6%)	86 (39.6%)	11 (32.4%)	20 (40.0%)
3. とくに強みではない	47** (59.5%)	23** (39.0%)	90 (39.3%)	77 (35.5%)	17 (50.0%)	22 (44.0%)
4. わからない	4 (5.1%)	1 (1.7%)	6 (2.6%)	7 (3.2%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	11.0**		1.60		0.51	

平均値	1.49	1.69	1.78	1.86	1.68	1.72
標準偏差	0.71	0.63	0.73	0.76	0.77	0.73
Mann-Whitney test	2.09**		1.10		0.35	

注) 平均値は「1. 重要な強み」を3点から「3. とくに強みではない」を1点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

表 75 は、勤務先金融機関の強み「2. 提示する貸出金利の低さ」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019年）と比較してコロナ禍後（2023年）では、「重要な強み」や「ある程度の強み」が有意に増加しており、「とくに強みではない」は有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、地方銀行と第二地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。信用組合でも有意性が見られるが、「重要な強み」や「ある程度の強み」の有意な増加は見られない（「とくに強みではない」の有意な減少が見られる）。

表 75 勤務先金融機関の強み「2. 提示する貸出金利の低さ」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019年	2023年	2019年	2023年	2019年	2023年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	69*** (6.9%)	113*** (11.3%)	32 (12.8%)	37 (14.8%)	20** (4.9%)	40** (9.4%)
2. ある程度の強み	263*** (26.3%)	321*** (32.1%)	66 (26.4%)	81 (32.4%)	118* (28.9%)	146* (34.4%)
3. とくに強みではない	588*** (58.8%)	485*** (48.5%)	126 (50.4%)	106 (42.4%)	234*** (57.4%)	201*** (47.7%)
4. わからない	80 (8.0%)	81 (8.1%)	26 (10.4%)	26 (10.4%)	36 (8.8%)	37 (8.7%)
Chi 2 test	26.3***		3.62		11.9***	
平均値	1.44	1.60	1.58	1.69	1.42	1.58
標準偏差	0.63	0.70	0.73	0.74	0.59	0.67
Mann-Whitney test	5.10***		1.74*		3.32***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019年	2023年	2019年	2023年	2019年	2023年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	1* (%)	4* (6.8%)	14 (6.1%)	25 (11.5%)	2 (5.9%)	7 (14.0%)
2. ある程度の強み	15* (19.0%)	19* (32.2%)	60 (26.2%)	65 (30.0%)	4 (11.8%)	10 (20.0%)
3. とくに強みではない	58** (73.4%)	32** (54.2%)	142 (62.0%)	117 (53.9%)	28** (82.4%)	29** (58.0%)
4. わからない	5 (6.3%)	4 (6.8%)	13 (5.7%)	10 (4.6%)	0* (0.0%)	4* (8.0%)
Chi 2 test	7.14*		5.79		6.56*	
平均値	1.23	1.49	1.41	1.56	1.24	1.52
標準偏差	0.46	0.64	0.61	0.70	0.55	0.75
Mann-Whitney test	2.57**		2.17**		1.90*	

表 76 は、勤務先金融機関の強み「3. 融資決定の速さ」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019年）と比較してコロナ禍後（2023年）では、「ある程度の強み」が27.7%から34.7%に有意に増加しており、「とくに強みではない」が有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 76 勤務先金融機関の強み「3. 融資決定の速さ」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	115 (11.5%)	136 (13.6%)	40 (16.0%)	39 (15.6%)	31** (7.6%)	54** (12.7%)
2. ある程度の強み	277*** (27.7%)	347*** (34.7%)	71 (28.4%)	92 (36.8%)	112** (27.5%)	146** (34.4%)
3. とくに強みではない	511*** (51.1%)	425*** (42.5%)	106 (42.4%)	89 (35.6%)	221*** (54.2%)	179*** (42.2%)
4. わからない	97 (9.7%)	92 (9.2%)	33 (13.2%)	30 (12.0%)	44 (10.8%)	45 (10.6%)
Chi 2 test	17.6***		4.34		14.8***	
平均値	1.56	1.68	1.70	1.77	1.48	1.67
標準偏差	0.71	0.72	0.76	0.73	0.65	0.71
Mann-Whitney test	3.87***		1.27		3.85***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	8 (10.1%)	8 (13.6%)	28 (12.2%)	29 (13.4%)	8 (23.5%)	6 (12.0%)
2. ある程度の強み	23 (29.1%)	18 (30.5%)	59 (25.8%)	66 (30.4%)	12 (35.3%)	25 (50.0%)
3. とくに強みではない	42 (53.2%)	29 (49.2%)	129 (56.3%)	111 (51.2%)	13 (38.2%)	17 (34.0%)
4. わからない	6 (7.6%)	4 (6.8%)	13 (5.7%)	11 (5.1%)	1 (2.9%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	0.50		1.61		2.77	
平均値	1.53	1.62	1.53	1.60	1.85	1.77
標準偏差	0.69	0.73	0.72	0.72	0.80	0.66
Mann-Whitney test	0.63		1.11		-0.34	

表 77 は、勤務先金融機関の強み「4. 融資可能額」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに 1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019 年）と比較してコロナ禍後（2023 年）では、「重要な強み」や「ある程度の強み」が有意に増加しており、「とくに強みではない」は有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、地方銀行と信用金庫で有意性が見られ、地方銀行では「重要な強み」がコロナ禍後に有意に多くなっており、信用金庫では「ある程度の強み」が有意に多くなっている。

表 77 勤務先金融機関の強み「4. 融資可能額」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	104*** (10.4%)	144*** (14.4%)	55 (22.0%)	61 (24.4%)	23*** (5.6%)	54*** (12.7%)
2. ある程度の強み	256*** (25.6%)	321*** (32.1%)	84 (33.6%)	99 (39.6%)	118 (28.9%)	141 (33.3%)
3. とくに強みではない	533*** (53.3%)	433*** (43.3%)	78 (31.2%)	56 (22.4%)	220*** (53.9%)	180*** (42.5%)
4. わからない	107 (10.7%)	102 (10.2%)	33 (13.2%)	34 (13.6%)	47 (11.5%)	49 (11.6%)
Chi 2 test	24.2***		5.17		18.3***	
平均値	1.52	1.68	1.89	2.02	1.45	1.66
標準偏差	0.70	0.74	0.78	0.74	0.61	0.72
Mann-Whitney test	4.86***		1.80*		4.02***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	5 (6.3%)	6 (10.2%)	17 (7.4%)	19 (8.8%)	4 (11.8%)	4 (8.0%)
2. ある程度の強み	14 (17.7%)	14 (23.7%)	33*** (14.4%)	52*** (24.0%)	7 (20.6%)	15 (30.0%)
3. とくに強みではない	50 (63.3%)	34 (57.6%)	163** (71.2%)	134** (61.8%)	22 (64.7%)	29 (58.0%)
4. わからない	10 (12.7%)	5 (8.5%)	16 (7.0%)	12 (5.5%)	1 (2.9%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	1.95		7.44*		1.20	
平均値	1.35	1.48	1.31	1.44	1.45	1.48
標準偏差	0.61	0.69	0.61	0.66	0.71	0.65
Mann-Whitney test	1.15		2.35**		0.38	

表 78 は、勤務先金融機関の強み「5. 親身な姿勢」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに 1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019 年）と比較してコロナ禍後（2023 年）では、「重要な強み」が 31.1%から 37.8%に有意に増加しており、「とくに強みではない」や「わからない」が有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、都市銀行と地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

なお、第二地方銀行や信用金庫では、分布に有意差は見られないが、平均値では有意差が見られ、コロナ禍後、平均値が有意に高くなっている（強みとを感じる傾向が高くなっている）。

表 78 勤務先金融機関の強み「5. 親身な姿勢」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	311*** (31.1%)	378*** (37.8%)	56* (22.4%)	75* (30.0%)	111* (27.2%)	139* (32.8%)
2. ある程度の強み	446 (44.6%)	458 (45.8%)	111 (44.4%)	121 (48.4%)	189 (46.3%)	210 (49.5%)
3. とくに強みではない	181*** (18.1%)	126*** (12.6%)	60** (24.0%)	39** (15.6%)	79** (19.4%)	58** (13.7%)
4. わからない	62** (6.2%)	38** (3.8%)	23 (9.2%)	15 (6.0%)	29** (7.1%)	17** (4.0%)
Chi 2 test	22.3***		9.33**		10.3**	
平均値	2.14	2.26	1.98	2.15	2.08	2.20
標準偏差	0.71	0.68	0.72	0.68	0.70	0.67
Mann-Whitney test	3.75***		2.58**		2.26**	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	26 (32.9%)	26 (44.1%)	103 (45.0%)	119 (54.8%)	15 (44.1%)	19 (38.0%)
2. ある程度の強み	34 (43.0%)	26 (44.1%)	97 (42.4%)	77 (35.5%)	15 (44.1%)	24 (48.0%)
3. とくに強みではない	15 (19.0%)	4 (6.8%)	24 (10.5%)	18 (8.3%)	3 (8.8%)	7 (14.0%)
4. わからない	4 (5.1%)	3 (5.1%)	5 (2.2%)	3 (1.4%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	4.78		4.49		2.18	
平均値	2.15	2.39	2.35	2.47	2.36	2.24
標準偏差	0.73	0.62	0.67	0.65	0.65	0.69
Mann-Whitney test	1.90*		1.98**		-0.80	

表 79 は、勤務先金融機関の強み「6. 最後まで支援する姿勢」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019年）と比較してコロナ禍後（2023年）では、「重要な強み」が26.6%から33.8%と有意に増加しており、「とくに強みではない」は有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、都市銀行、地方銀行、第二地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である（但し、第二地方銀行については「重要な強み」に有意な変化は見られない）。

表 79 勤務先金融機関の強み「6. 最後まで支援する姿勢」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	266*** (26.6%)	338*** (33.8%)	55* (22.0%)	73* (29.2%)	88** (21.6%)	128*** (30.2%)
2. ある程度の強み	421 (42.1%)	450 (45.0%)	98 (39.2%)	114 (45.6%)	181 (44.4%)	201 (47.4%)
3. とくに強みではない	242*** (24.2%)	155*** (15.5%)	69*** (27.6%)	44*** (17.6%)	107*** (26.2%)	68*** (16.0%)
4. わからない	71 (7.1%)	57 (5.7%)	28 (11.2%)	19 (7.6%)	32 (7.8%)	27 (6.4%)
Chi 2 test	30.1***		11.0**		17.3***	
平均値	2.03	2.19	1.94	2.13	1.95	2.15
標準偏差	0.74	0.70	0.75	0.70	0.72	0.69
Mann-Whitney test	4.94***		2.73***		3.92***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	17 (21.5%)	18 (30.5%)	93 (40.6%)	97 (44.7%)	13 (38.2%)	22 (44.0%)
2. ある程度の強み	35 (44.3%)	32 (54.2%)	93 (40.6%)	81 (37.3%)	14 (41.2%)	22 (44.0%)
3. とくに強みではない	23*** (29.1%)	5*** (8.5%)	37 (16.2%)	33 (15.2%)	6 (17.6%)	5 (10.0%)
4. わからない	4 (5.1%)	4 (6.8%)	6 (2.6%)	6 (2.8%)	1 (2.9%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	9.03**		0.82		1.18	
平均値	1.92	2.24	2.25	2.30	2.21	2.35
標準偏差	0.73	0.61	0.72	0.73	0.74	0.66
Mann-Whitney test	2.52**		0.81		0.78	

表 80 は、勤務先金融機関の強み「7. 豊富な金融商品」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに 1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019 年）と比較してコロナ禍後（2023 年）では、「重要な強み」や「ある程度の強み」が有意に増加しており、「とくに強みではない」や「わからない」が有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、地方銀行、第二地方銀行、信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である（但し、第二地方銀行については、「重要な強み」に有意な増加は見られず、信用金庫については「ある程度の強み」に有意な増加は見られない）。

表 80 勤務先金融機関の強み「7. 豊富な金融商品」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	139*** (13.9%)	181*** (18.1%)	67 (26.8%)	75 (30.0%)	51* (12.5%)	72* (17.0%)
2. ある程度の強み	301*** (30.1%)	398*** (39.8%)	101 (40.4%)	107 (42.8%)	137*** (33.6%)	195*** (46.0%)
3. とくに強みではない	472*** (47.2%)	376*** (37.6%)	55 (22.0%)	53 (21.2%)	183*** (44.9%)	142*** (33.5%)
4. わからない	88*** (8.8%)	45*** (4.5%)	27 (10.8%)	15 (6.0%)	37*** (9.1%)	15*** (3.5%)
Chi 2 test	43.7***				27.9***	
平均値	1.63	1.80	2.05	2.09	1.64	1.83
標準偏差	0.73	0.74	0.74	0.73	0.71	0.70
Mann-Whitney test	4.99***		0.58		3.82***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	5 (6.3%)	4 (6.8%)	13*** (5.7%)	28*** (12.9%)	3 (8.8%)	2 (4.0%)
2. ある程度の強み	11*** (13.9%)	26*** (44.1%)	47 (20.5%)	53 (24.4%)	5 (14.7%)	17 (34.0%)
3. とくに強みではない	56*** (70.9%)	24*** (40.7%)	153* (66.8%)	12* (58.1%)	25 (73.5%)	31 (62.0%)
4. わからない	7 (8.9%)	5 (8.5%)	16 (7.0%)	10 (4.6%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	16.8***		9.53**		5.54	
平均値	1.29	1.63	1.34	1.53	1.33	1.42
標準偏差	0.59	0.62	0.59	0.72	0.65	0.58
Mann-Whitney test	3.52***		2.64***		1.05	

表 81 は、勤務先金融機関の強み「8. 職員の能力・人柄」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに 1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019 年）と比較してコロナ禍後（2023 年）では、「重要な強み」が 22.8%から 27.6%と有意に増加しており、「とくに強みではない」や「わからない」が有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、地方銀行で有意性があり、全体の変化と同じ傾向である（但し、「重要な強み」には有意な増加は見られない）。

表 81 勤務先金融機関の強み「8. 職員の能力・人柄」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	228** (22.8%)	276** (27.6%)	73 (29.2%)	89 (35.6%)	86 (21.1%)	108 (25.5%)
2. ある程度の強み	426 (42.6%)	462 (46.2%)	107 (42.8%)	112 (44.8%)	173 (42.4%)	203 (47.9%)
3. とくに強みではない	268*** (26.8%)	212*** (21.2%)	45 (18.0%)	35 (14.0%)	113** (27.7%)	91** (21.5%)
4. わからない	78*** (7.8%)	50*** (5.0%)	25 (10.0%)	14 (5.6%)	36** (8.8%)	22** (5.2%)
Chi 2 test	18.7***		6.05		10.3**	
平均値	1.96	2.07	2.12	2.23	1.93	2.04
標準偏差	0.73	0.71	0.72	0.69	0.73	0.70
Mann-Whitney test	3.30***		1.56		2.23**	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	13 (16.5%)	9 (15.3%)	47 (20.5%)	61 (28.1%)	9 (26.5%)	9 (18.0%)
2. ある程度の強み	28 (35.4%)	31 (52.5%)	106 (46.3%)	91 (41.9%)	12 (35.3%)	25 (50.0%)
3. とくに強みではない	34 (43.0%)	16 (27.1%)	64 (27.9%)	57 (26.3%)	12 (35.3%)	13 (26.0%)
4. わからない	4 (5.1%)	3 (5.1%)	12 (5.2%)	8 (3.7%)	1 (2.9%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	4.70		3.84		2.66	
平均値	1.72	1.88	1.92	2.02	1.91	1.91
標準偏差	0.75	0.66	0.71	0.75	0.81	0.69
Mann-Whitney test	1.40		1.36		0.10	

表 82 は、勤務先金融機関の強み「9. 地域密着の姿勢」の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、分布・平均値ともに 1%水準の有意差が見られ、コロナ禍前（2019 年）と比較してコロナ禍後（2023 年）では、「重要な強み」が 37.5%から 44.4%と有意に増加しており、「とくに強みではない」や「わからない」が有意に減少している。

金融機関業態別で見ると、都市銀行と地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である（但し、都市銀行については「重要な強み」の有意な増加は見られず、「ある程度の強み」に有意な増加が見られる）。

表 82 勤務先金融機関の強み「9. 地域密着の姿勢」（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 重要な強み	375*** (37.5%)	444*** (44.4%)	31 (12.4%)	41 (16.4%)	170*** (41.7%)	224*** (52.8%)
2. ある程度の強み	355 (35.5%)	369 (36.9%)	75*** (30.0%)	106*** (42.4%)	169 (41.4%)	156 (36.8%)
3. とくに強みではない	210*** (21.0%)	154*** (15.4%)	116*** (46.4%)	85*** (34.0%)	48* (11.8%)	35* (8.3%)
4. わからない	60*** (6.0%)	33*** (3.3%)	28 (11.2%)	18 (7.2%)	21** (5.1%)	9** (2.1%)
Chi 2 test	22.5***		13.7***		14.5***	
平均値	2.18	2.30	1.62	1.81	2.32	2.46
標準偏差	0.77	0.73	0.72	0.71	0.68	0.65
Mann-Whitney test	3.48***		3.05***		2.99***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 重要な強み	27 (34.2%)	25 (42.4%)	128 (55.9%)	129 (59.4%)	19 (55.9%)	25 (50.0%)
2. ある程度の強み	27 (34.2%)	21 (35.6%)	73 (31.9%)	69 (31.8%)	11 (32.4%)	17 (34.0%)
3. とくに強みではない	21 (26.6%)	10 (16.9%)	22 (9.6%)	16 (7.4%)	3 (8.8%)	8 (16.0%)
4. わからない	4 (5.1%)	3 (5.1%)	6 (2.6%)	3 (1.4%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)
Chi 2 test	2.02		1.74		2.42	
平均値	2.08	2.27	2.48	2.53	2.48	2.34
標準偏差	0.80	0.75	0.67	0.63	0.67	0.75
Mann-Whitney test	1.3		0.75		-0.84	

【Q3×年次】勤務先金融機関の経営陣について

表 83 は、勤務先金融機関の経営陣の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。

まず、全体を見ると、「1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている」と「3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている」に 5%水準以上の有意差が見られ、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に選択率が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、地方銀行に有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

また、「4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している」も 5%水準の有意差が見られ、コロナ禍前からコロナ禍後に選択率が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、第二地方銀行に有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

なお、「2. 現状に強い危機感を持っている」については、コロナ禍前からコロナ禍後に選択率が有意に減少している。金融機関業態別で見ると、都市銀行と信用金庫に有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向になっている。

表 83 勤務先金融機関の経営陣について（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体			都市銀行		
	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
調査年次	2019 年	2023 年		2019 年	2023 年	
合計	1,000 (選択率)	1,000 (選択率)		250 (選択率)	250 (選択率)	
1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている	305*** (30.5%)	367*** (36.7%)	8.62***	106 (42.4%)	102 (40.8%)	0.13
2. 現状に強い危機感を持っている	577*** (57.7%)	437*** (43.7%)	39.2***	149*** (59.6%)	102*** (40.8%)	17.7***
3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている	181** (18.1%)	222** (22.2%)	5.22**	60 (24.0%)	71 (28.4%)	1.25
4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している	95** (9.5%)	123** (12.3%)	4.04**	30 (12.0%)	41 (16.4%)	1.99
5. 取締役会・理事会は、多様なメンバーで構成されている	114 (11.4%)	120 (12.0%)	0.17	48 (19.2%)	43 (17.2%)	0.34
6. 地域のステークホルダーと建設的な対話を行っている	169 (16.9%)	187 (18.7%)	1.11	28 (11.2%)	40 (16.0%)	2.45
7. 上記に当てはまるものはない	150 (15.0%)	158 (15.8%)	0.25	20 (8.0%)	24 (9.6%)	0.40
8. わからない	89 (8.9%)	98 (9.8%)	0.48	23 (9.2%)	27 (10.8%)	0.36

金融機関業態	地方銀行			第二地方銀行		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	408 (選択率)	424 (選択率)		79 (選択率)	59 (選択率)	
1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている	114*** (27.9%)	165*** (38.9%)	11.2***	16*** (20.3%)	24*** (40.7%)	6.85**
2. 現状に強い危機感を持っている	241*** (59.1%)	197*** (46.5%)	13.3***	36 (45.6%)	29 (49.2%)	0.17
3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている	71** (17.4%)	100** (23.6%)	4.87**	15 (19.0%)	16 (27.1%)	1.28
4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している	36 (8.8%)	38 (9.0%)	0.01	5** (6.3%)	11** (18.6%)	5.00**
5. 取締役会・理事会は、多様なメンバーで構成されている	41 (10.0%)	52 (12.3%)	1.03	6 (7.6%)	6 (10.2%)	0.28
6. 地域のステークホルダーと建設的な対話を行っている	82 (20.1%)	93 (21.9%)	0.42	10 (12.7%)	11 (18.6%)	0.94
7. 上記に当てはまるものはない	52 (12.7%)	58 (13.7%)	0.16	24 (30.4%)	12 (20.3%)	1.77
8. わからない	40 (9.8%)	44 (10.4%)	0.08	5 (6.3%)	5 (8.5%)	0.23

金融機関業態	信用金庫			信用組合		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	229 (選択率)	217 (選択率)		34 (選択率)	50 (選択率)	
1. 会社の持続的な成長のための明確なビジョンを持っている	61 (26.6%)	69 (31.8%)	1.44	8 (23.5%)	7 (14.0%)	1.25
2. 現状に強い危機感を持っている	130*** (56.8%)	85*** (39.2%)	13.8***	21 (61.8%)	24 (48.0%)	1.54
3. 変化に機敏に対応できる能力を持っている	31 (13.5%)	28 (12.9%)	0.04	4 (11.8%)	7 (14.0%)	0.09
4. 経営陣の掲げる経営方針は会社の隅々まで浸透している	22 (9.6%)	27 (12.4%)	0.92	2 (5.9%)	6 (12.0%)	0.88
5. 取締役会・理事会は、多様なメンバーで構成されている	18 (7.9%)	14 (6.5%)	0.33	1 (2.9%)	5 (10.0%)	1.52
6. 地域のステークホルダーと建設的な対話を行っている	46 (20.1%)	36 (16.6%)	0.91	3 (8.8%)	7 (14.0%)	0.52
7. 上記に当てはまるものはない	46 (20.1%)	56 (25.8%)	2.07	8 (23.5%)	8 (16.0%)	0.74
8. わからない	19 (8.3%)	19 (8.8%)	0.03	2 (5.9%)	3 (6.0%)	0.001

【Q7×年次】勤務先金融機関に就職した理由(いくつでも)

表 84 は、勤務先金融機関に就職した理由の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、全ての具体的な理由でコロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に有意な選択率の低下が見られる。

金融機関業態別で見ると、第二地方銀行では全ての項目で有意性が見られない。また、「1. 金融機関に関心があった」と「2. 自分を活かせる」については、（第二地方銀行以外の）全ての金融機関で有意な選択率の低下が見られる。

表 84 勤務先金融機関に就職した理由（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体			都市銀行		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	1,000 (選択率)	1,000 (選択率)		250 (選択率)	250 (選択率)	
1. 金融機関に関心があった	578*** (57.8%)	412*** (41.2%)	55.1***	171*** (68.4%)	120*** (48.0%)	21.4***
2. 自分を活かせる	265*** (26.5%)	137 (13.7%)	51.0***	94*** (37.6%)	60*** (24.0%)	10.8***
3. 地元で働ける	564*** (56.4%)	475 (47.5%)	15.9***	33 (13.2%)	34 (13.6%)	0.02
4. 遠隔地への転勤が少ない	361*** (36.1%)	253*** (25.3%)	27.4***	40 (16.0%)	44 (17.6%)	0.23
5. 地元のために働ける	306*** (30.6%)	209*** (20.9%)	24.6***	14 (5.6%)	11 (4.4%)	0.38
6. 国際的に活躍できる	69** (6.9%)	43** (4.3%)	6.39**	49** (19.6%)	29** (11.6%)	6.08**
7. 親近感があった	232*** (23.2%)	171*** (17.1%)	11.6***	36 (14.4%)	36 (14.4%)	0.00
8. 待遇が良かった	268*** (26.8%)	209*** (20.9%)	9.58***	118*** (47.2%)	82*** (32.8%)	10.8***
9. 家族の勧めがあった	194*** (19.4%)	135*** (13.5%)	12.7***	41 (16.4%)	31 (12.4%)	1.62
10. 地域でのステータスが高い	272*** (27.2%)	184*** (18.4%)	22.0***	37 (14.8%)	26 (10.4%)	2.20
11. 経営が安定している	387*** (38.7%)	277*** (27.7%)	27.3***	113*** (45.2%)	83*** (33.2%)	7.55***
12. 上記以外の積極的な理由	43 (4.3%)	39 (3.9%)	0.20	13 (5.2%)	9 (3.6%)	0.76
13. 積極的な理由はなかった	67 (6.7%)	80 (8.0%)	1.24	21 (8.4%)	23 (9.2%)	0.10

金融機関業態	地方銀行			第二地方銀行		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	408 (選択率)	424 (選択率)		79 (選択率)	59 (選択率)	
1. 金融機関に関心があった	217*** (53.2%)	166*** (39.2%)	16.5***	42 (53.2%)	29 (49.2%)	0.22
2. 自分を活かせる	95*** (23.3%)	48*** (11.3%)	20.9***	17 (21.5%)	7 (11.9%)	2.19
3. 地元で働ける	289** (70.8%)	266** (62.7%)	6.14**	47 (59.5%)	34 (57.6%)	0.05
4. 遠隔地への転勤が少ない	132*** (32.4%)	93*** (21.9%)	11.4***	29 (36.7%)	14 (23.7%)	2.65
5. 地元のために働ける	157*** (38.5%)	115*** (27.1%)	12.2***	23 (29.1%)	16 (27.1%)	0.07
6. 国際的に活躍できる	14 (3.4%)	9 (2.1%)	1.33	3 (3.8%)	0 (0.0%)	2.29
7. 親近感があった	111*** (27.2%)	73*** (17.2%)	12.0***	13 (16.5%)	10 (16.9%)	0.01
8. 待遇が良かった	97 (23.8%)	87 (20.5%)	1.28	14 (17.7%)	8 (13.6%)	0.44
9. 家族の勧めがあった	90*** (22.1%)	62*** (14.6%)	7.70***	10 (12.7%)	5 (8.5%)	0.61
10. 地域でのステータスが高い	160*** (39.2%)	111*** (26.2%)	16.1***	18 (22.8%)	10 (16.9%)	0.71
11. 経営が安定している	157*** (38.5%)	115*** (27.1%)	12.2***	23 (29.1%)	14 (23.7%)	0.50
12. 上記以外の積極的な理由	14 (3.4%)	13 (3.1%)	0.09	2 (2.5%)	3 (5.1%)	0.63
13. 積極的な理由はなかった	22 (5.4%)	27 (6.4%)	0.36	7 (8.9%)	7 (11.9%)	0.33

金融機関業態	信用金庫			信用組合		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	229 (選択率)	217 (選択率)		34 (選択率)	50 (選択率)	
1. 金融機関に関心があった	128*** (55.9%)	82*** (37.8%)	14.7***	20*** (58.8%)	151*** (30.0%)	6.92**
2. 自分を活かせる	50*** (21.8%)	20*** (9.2%)	13.4***	9*** (26.5%)	2*** (4.0%)	8.98***
3. 地元で働ける	176*** (76.9%)	117*** (53.9%)	26.0***	19 (55.9%)	24 (48.0%)	0.50
4. 遠隔地への転勤が少ない	145*** (63.3%)	87*** (40.1%)	24.0***	15 (44.1%)	15 (30.0%)	1.76
5. 地元のために働ける	98*** (42.8%)	55*** (25.3%)	15.1***	14 (41.2%)	12 (24.0%)	2.79
6. 国際的に活躍できる	3 (1.3%)	3 (1.4%)	0.004	0 (0.0%)	2 (4.0%)	1.39
7. 親近感があった	63 (27.5%)	46 (21.2%)	2.40	9 (26.5%)	6 (12.0%)	2.89
8. 待遇が良かった	34 (14.8%)	26 (12.0%)	0.79	5 (14.7%)	6 (12.0%)	0.13
9. 家族の勧めがあった	46 (20.1%)	31 (14.3%)	2.63	7 (20.6%)	6 (12.0%)	1.14
10. 地域でのステータスが高い	52* (22.7%)	34* (15.7%)	3.55*	5 (14.7%)	3 (6.0%)	1.78
11. 経営が安定している	84*** (36.7%)	55*** (25.3%)	6.67**	10 (29.4%)	10 (20.0%)	0.99
12. 上記以外の積極的な理由	13 (5.7%)	10 (4.6%)	0.26	1 (2.9%)	4 (8.0%)	0.93
13. 積極的な理由はなかった	17 (7.4%)	19 (8.8%)	0.27	0 (0.0%)	4 (8.0%)	2.86

【Q8×年次】「地元のために働ける」の意識

表 85 は、「地元のために働ける」の意識の変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体、及びいずれの金融機関の業態別でもコロナ禍前後で意識の有意な変化は見られない。

表 85 「地元のために働ける」の意識（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く意識している	172 (17.2%)	175 (17.5%)	27 (10.8%)	24 (9.6%)	75 (18.4%)	89 (21.0%)
2. ある程度意識している	520 (52.0%)	512 (51.2%)	84 (33.6%)	102 (40.8%)	237 (58.1%)	230 (54.2%)
3. ほとんど意識していない	210 (21.0%)	211 (21.1%)	84 (33.6%)	79 (31.6%)	71 (17.4%)	73 (17.2%)
4. 全く意識していない	98 (9.8%)	102 (10.2%)	55 (22.0%)	45 (18.0%)	25 (6.1%)	32 (7.5%)
Chi 2 test	0.17		3.07		1.88	
意識している(選択肢 1・2)	692 (69.2%)	687 (68.7%)	111 (44.4%)	126 (50.4%)	312 (76.5%)	319 (75.2%)
意識していない(選択肢 3・4)	308 (30.8%)	313 (31.3%)	139 (55.6%)	124 (49.6%)	96 (23.5%)	105 (24.8%)
Chi 2 test	0.06		1.81		0.17	
平均値	2.77	2.76	2.33	2.42	2.89	2.89
標準偏差	0.85	0.86	0.94	0.89	0.77	0.82
Mann-Whitney test	-0.12		1.16		0.20	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く意識している	16 (20.3%)	9 (15.3%)	47 (20.5%)	44 (20.3%)	7 (20.6%)	9 (18.0%)
2. ある程度意識している	41 (51.9%)	31 (52.5%)	136 (59.4%)	119 (54.8%)	22 (64.7%)	30 (60.0%)
3. ほとんど意識していない	15 (19.0%)	15 (25.4%)	36 (15.7%)	36* (16.6%)	4 (11.8%)	8 (16.0%)
4. 全く意識していない	7 (8.9%)	4 (6.8%)	10 (4.4%)	18 (8.3%)	1 (2.9%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	1.30		3.20		0.80	
意識している(選択肢 1・2)	57 (72.2%)	40 (67.8%)	183 (79.9%)	163 (75.1%)	29 (85.3%)	39 (78.0%)
意識していない(選択肢 3・4)	22 (27.8%)	19 (32.2%)	46 (20.1%)	54 (24.9%)	5 (14.7%)	11 (22.0%)
Chi 2 test	0.31		1.47		0.70	
平均値	2.84	2.76	2.96	2.87	3.03	2.90
標準偏差	0.85	0.80	0.73	0.83	0.67	0.76
Mann-Whitney test	-0.67		-0.94		-0.74	

注) 平均値は「1. 強く意識している」を 4 点から「4. 全く意識していない」を 1 点に点数化して算出。

【Q10×年次】現在の仕事のやりがい

表 86 は、現在の仕事のやりがいの変化について、コロナ禍前後で比較したものである。全体、及びいずれの金融機関の業態別でもコロナ禍前後で意識の有意な変化は見られない。

また、Q11（現在の仕事へのやりがいの入社当初と比較した変化）や Q12（現在の賃金の満足度）についても、全体・金融機関業態別ともに統計的な有意性は見られなかった。

表 86 現在の仕事のやりがい（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 非常に強く感じる	68 (6.8%)	57 (5.7%)	18 (7.2%)	15 (6.0%)	33 (8.1%)	25 (5.9%)
2. 強く感じる	194 (19.4%)	211 (21.1%)	58 (23.2%)	70 (28.0%)	78 (19.1%)	77 (18.2%)
3. 感じる	449 (44.9%)	439 (43.9%)	104 (41.6%)	92 (36.8%)	178 (43.6%)	211 (49.8%)
4. ほとんど感じない	202 (20.2%)	203 (20.3%)	49 (19.6%)	48 (19.2%)	86 (21.1%)	80 (18.9%)
5. 全く感じない	60 (6.0%)	61 (6.1%)	16 (6.4%)	18 (7.2%)	20 (4.9%)	21 (5.0%)
6. わからない	27 (2.7%)	29 (2.9%)	5 (2.0%)	7 (2.8%)	13 (3.2%)	10 (2.4%)
Chi 2 test	1.88		2.59		4.24	
感じる(選択肢 1・2・3)	711 (73.1%)	707 (72.8%)	180 (73.5%)	177 (72.8%)	289 (73.2%)	313 (75.6%)
感じない(選択肢 4・5)	262 (26.9%)	264 (27.2%)	65 (26.5%)	66 (27.2%)	106 (26.8%)	101 (24.4%)
Chi 2 test	0.02		0.03		0.63	
平均値	3.01	3.00	3.05	3.07	3.05	3.01
標準偏差	0.97	0.96	1.00	1.01	0.98	0.91
Mann-Whitney test	-0.03		0.33		-0.33	

注) 平均値は「1. 非常に強く感じる」を 5 点から「5. 全く感じない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 非常に強く感じる	4 (5.1%)	4 (6.8%)	11 (4.8%)	12 (5.5%)	2 (5.9%)	1 (2.0%)
2. 強く感じる	12 (15.2%)	10 (16.9%)	40 (17.5%)	46 (21.2%)	6 (17.6%)	8 (16.0%)
3. 感じる	30 (38.0%)	26 (44.1%)	118 (51.5%)	88 (40.6%)	19 (55.9%)	22 (44.0%)
4. ほとんど感じない	22 (27.8%)	12 (20.3%)	40 (17.5%)	47 (21.7%)	5 (14.7%)	16 (32.0%)
5. 全く感じない	7 (8.9%)	4 (6.8%)	15 (6.6%)	16 (7.4%)	2 (5.9%)	2 (4.0%)
6. わからない	4 (5.1%)	3 (5.1%)	5 (2.2%)	8 (3.7%)	0 (0.0%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	1.50		5.80		4.72	
感じる(選択肢 1・2・3)	46 (61.3%)	40 (71.4%)	169 (75.4%)	146 (69.9%)	27 (79.4%)	31 (63.3%)
感じない(選択肢 4・5)	29 (38.7%)	16 (28.6%)	55 (24.6%)	63 (30.1%)	7 (20.6%)	18 (36.7%)
Chi 2 test	1.45		1.70		2.49	
平均値	2.79	2.96	2.96	2.96	3.03	2.80
標準偏差	1.00	0.99	0.91	0.99	0.90	0.84
Mann-Whitney test	1.06		-0.09		-1.31	

【Q13×年次】若手職員の離職理由

表 87 は、若手職員の離職理由について、コロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、「1. キャリアアップするため」が、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に選択率の有意な増加が見られる。金融機関業態別で見ると、地方銀行と信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

また、「3. 仕事が上手くできず自信を失ったため」と「5. 自分がやりたい仕事とは異なる内容だったため」は選択率の有意な低下が見られ、「1」と同様に、地方銀行と信用金庫で有意性が見られる。

そして、「8. 賃金の条件がよくなかったため」は 1%水準で選択率の有意な増加が見られ、都市銀行以外の全ての金融機関で有意に増加している。「9. 労働時間・休日・休暇の条件がよくなかったため」も 1%水準で有意に増加しているが、金融機関業態別で見ると有意差は見られない。

さらに、全体では「13. 支店長ポストなどが減り昇進の可能性が小さくなったため」に 1%水準で選択率の有意な増加が見られ、地方銀行と第二地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 87 若手職員の離職理由（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体			都市銀行		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	1,000 (選択率)	1,000 (選択率)		250 (選択率)	250 (選択率)	
1. キャリアアップするため	265*** (26.5%)	333*** (33.3%)	11.0***	97 (38.8%)	113 (45.2%)	2.10
2. 希望する条件により合った仕事が見えなかったため	368 (36.8%)	355 (35.5%)	0.37	91 (36.4%)	87 (34.8%)	0.14
3. 仕事が上手くできず自信を失ったため	380*** (38.0%)	262*** (26.2%)	31.9***	81*** (32.4%)	55*** (22.0%)	6.83**
4. 自分の技能・能力が活かせられなかったため	191 (19.1%)	201 (20.1%)	0.32	52 (20.8%)	59 (23.6%)	0.57
5. 自分がやりたい仕事とは異なる内容だったため	510*** (51.0%)	444*** (44.4%)	8.73***	120 (48.0%)	106 (42.4%)	1.58
6. ノルマや責任が重すぎたため	482 (48.2%)	466 (46.6%)	0.51	78 (31.2%)	77 (30.8%)	0.01
7. 会社に将来性がないため	324 (32.4%)	339 (33.9%)	0.51	57 (22.8%)	54 (21.6%)	0.10
8. 賃金の条件がよくなかったため	235*** (23.5%)	314*** (31.4%)	15.7***	39 (15.6%)	48 (19.2%)	1.13
9. 労働時間・休日・休暇の条件がよくなかったため	66*** (6.6%)	99*** (9.9%)	7.19***	19 (7.6%)	23 (9.2%)	0.42
10. 結婚・出産のため	166*** (16.6%)	125*** (12.5%)	6.76**	36* (14.4%)	23* (9.2%)	3.25*
11. 人間関係がよくなかったため	357 (35.7%)	334 (33.4%)	1.17	75 (30.0%)	61 (24.4%)	1.98
12. 肉体的・精神的に健康を損ねたため	227 (22.7%)	220 (22.0%)	0.14	55 (22.0%)	50 (20.0%)	0.30
13. 支店長ポストなどが減り昇進の可能性が小さくなったため	60*** (6.0%)	97*** (9.7%)	9.46***	23 (9.2%)	31 (12.4%)	1.33
14. 実質的な定年が早い	40 (4.0%)	55 (5.5%)	2.49	18 (7.2%)	24 (9.6%)	0.94
15. その他の理由:	4 (0.4%)	7 (0.7%)	0.82	0 (0.0%)	2 (0.8%)	2.01
16. 若手職員の離職はほとんどない	3 (0.3%)	9 (0.9%)	3.02	1 (0.4%)	4 (1.6%)	1.82
17. わからない	37 (3.7%)	25 (2.5%)	2.40	15*** (6.0%)	4*** (1.6%)	6.62**

金融機関業態	地方銀行			第二地方銀行		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	408 (選択率)	424 (選択率)		79 (選択率)	59 (選択率)	
1. キャリアアップするため	100* (24.5%)	128* (30.2%)	3.37*	15 (19.0%)	19 (32.2%)	3.18
2. 希望する条件により合った仕事 他に見つかったため	137 (33.6%)	155 (36.6%)	0.81	27* (34.2%)	29* (49.2%)	3.14*
3. 仕事が上手くできず自信を失った ため	158*** (38.7%)	115*** (27.1%)	12.7***	21 (26.6%)	12 (20.3%)	0.72
4. 自分の技能・能力が活かされな かったため	80 (19.6%)	74 (17.5%)	0.64	9** (11.4%)	16** (27.1%)	5.63**
5. 自分がやりたい仕事とは異なる内 容だったため	208* (51.0%)	189* (44.6%)	3.42*	36 (45.6%)	30 (50.8%)	0.38
6. ノルマや責任が重すぎたため	224 (54.9%)	216 (50.9%)	1.31	44 (55.7%)	33 (55.9%)	0.001
7. 会社に将来性がないため	155 (38.0%)	153 (36.1%)	0.32	29 (36.7%)	27 (45.8%)	1.15
8. 賃金の条件がよくなかったため	94** (23.0%)	127** (30.0%)	5.10**	20* (25.3%)	23* (39.0%)	2.94*
9. 労働時間・休日・休暇の条件がよ くなかったため	23 (5.6%)	35 (8.3%)	2.20	4 (5.1%)	4 (6.8%)	0.18
10. 結婚・出産のため	72 (17.6%)	64 (15.1%)	0.99	11 (13.9%)	9 (15.3%)	0.05
11. 人間関係がよくなかったため	149 (36.5%)	142 (33.5%)	0.84	35 (44.3%)	22 (37.3%)	0.69
12. 肉体的・精神的に健康を損ねた ため	88 (21.6%)	93 (21.9%)	0.02	21 (26.6%)	18 (30.5%)	0.26
13. 支店長ポストなどが減り昇進の 可能性が小さくなったため	21** (5.1%)	37** (8.7%)	4.11*	5* (6.3%)	9* (15.3%)	2.95*
14. 実質的な定年が早いいため	14 (3.4%)	24 (5.7%)	2.37	4 (5.1%)	1 (1.7%)	1.10
15. その他の理由:	1 (0.2%)	2 (0.5%)	0.30	2 (2.5%)	2 (3.4%)	0.09
16. 若手職員の離職はほとんどない	1 (0.2%)	2 (0.5%)	0.30	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
17. わからない	16 (3.9%)	9 (2.1%)	2.31	2 (2.5%)	0 (0.0%)	1.52

金融機関業態	信用金庫			信用組合		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	229 (選択率)	217 (選択率)		34 (選択率)	50 (選択率)	
1. キャリアアップするため	41** (17.9%)	57** (26.3%)	4.55**	12 (35.3%)	16 (32.0%)	0.10
2. 希望する条件により合った仕事 他に見つかったため	101*** (44.1%)	69*** (31.8%)	7.16***	12 (35.3%)	15 (30.0%)	0.26
3. 仕事が上手くできず自信を失った ため	106*** (46.3%)	66*** (30.4%)	11.8***	14 (41.2%)	14 (28.0%)	1.58
4. 自分の技能・能力が活かされな かったため	45 (19.7%)	43 (19.8%)	0.002	5 (14.7%)	9 (18.0%)	0.16
5. 自分がやりたい仕事とは異なる内 容だったため	128** (55.9%)	99** (45.6%)	4.71**	18 (52.9%)	20 (40.0%)	1.37
6. ノルマや責任が重すぎたため	123 (53.7%)	116 (53.5%)	0.003	13 (38.2%)	24 (48.0%)	0.78
7. 会社に将来性がないため	77 (33.6%)	86 (39.6%)	1.73	6** (17.6%)	19** (38.0%)	4.01**
8. 賃金の条件がよくなかったため	77* (33.6%)	92* (42.4%)	3.64*	5*** (14.7%)	24*** (48.0%)	9.92***
9. 労働時間・休日・休暇の条件がよ くなかったため	16 (7.0%)	25 (11.5%)	2.74	4 (11.8%)	12 (24.0%)	1.97
10. 結婚・出産のため	42** (18.3%)	22** (10.1%)	6.10**	5 (14.7%)	7 (14.0%)	0.01
11. 人間関係がよくなかったため	93 (40.6%)	90 (41.5%)	0.03	5** (14.7%)	19** (38.0%)	5.38**
12. 肉体的・精神的に健康を損ねた ため	56 (24.5%)	51 (23.5%)	0.06	7 (20.6%)	8 (16.0%)	0.29
13. 支店長ポストなどが減り昇進の 可能性が小さくなったため	9 (3.9%)	16 (7.4%)	2.50	2 (5.9%)	4 (8.0%)	0.14
14. 実質的な定年が早いいため	3 (1.3%)	4 (1.8%)	0.21	1 (2.9%)	2 (4.0%)	0.07
15. その他の理由:	1 (0.4%)	1 (0.5%)	0.001	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
16. 若手職員の離職はほとんどない	0 (0.0%)	2 (0.9%)	2.12	1 (2.9%)	1 (2.0%)	0.08
17. わからない	4 (1.7%)	10 (4.6%)	3.00	0 (0.0%)	2 (4.0%)	1.39

【Q14×年次】職場や自身の状況

表 88 は、「1. 貴社では実力があれば若くても責任のある仕事を任される」の当てはまり度の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体、金融機関業態別ともにコロナ禍前後で有意な変化は見られない。

表 88 職場や自身の状況「1. 貴社では実力があれば若くても責任のある仕事を任される」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	76 (7.6%)	67 (6.7%)	18 (7.2%)	23 (9.2%)	29 (7.1%)	27 (6.4%)
2. ある程度当てはまる	490 (49.0%)	525 (52.5%)	138 (55.2%)	137 (54.8%)	186 (45.6%)	221 (52.1%)
3. ほとんど当てはまらない	301 (30.1%)	282 (28.2%)	70 (28.0%)	64 (25.6%)	128 (31.4%)	119 (28.1%)
4. 全く当てはまらない	80 (8.0%)	73 (7.3%)	12 (4.8%)	14 (5.6%)	39 (9.6%)	35 (8.3%)
5. わからない	53 (5.3%)	53 (5.3%)	12 (4.8%)	12 (4.8%)	26 (6.4%)	22 (5.2%)
Chi 2 test	2.71		1.04		3.65	
当てはまる(選択肢 1・2)	566 (59.8%)	592 (62.5%)	156 (65.5%)	160 (67.2%)	215 (56.3%)	248 (61.7%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	381 (40.2%)	355 (37.5%)	82 (34.5%)	78 (32.8%)	167 (43.7%)	154 (38.3%)
Chi 2 test	1.50		0.15		2.37	
平均値	2.59	2.62	2.68	2.71	2.54	2.60
標準偏差	0.76	0.73	0.69	0.72	0.78	0.74
Mann-Whitney test	0.84		0.55		1.23	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	4 (5.1%)	2 (3.4%)	20 (8.7%)	13 (6.0%)	5 (14.7%)	2 (4.0%)
2. ある程度当てはまる	36 (45.6%)	31 (52.5%)	118 (51.5%)	110 (50.7%)	12 (35.3%)	26 (52.0%)
3. ほとんど当てはまらない	28 (35.4%)	20 (33.9%)	63 (27.5%)	62 (28.6%)	12 (35.3%)	17 (34.0%)
4. 全く当てはまらない	11 (13.9%)	3 (5.1%)	14 (6.1%)	18 (8.3%)	4 (11.8%)	3 (6.0%)
5. わからない	0 (0.0%)	3 (5.1%)	14 (6.1%)	14 (6.5%)	1 (2.9%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	7.20		1.95		4.91	
当てはまる(選択肢 1・2)	40 (50.6%)	33 (58.9%)	138 (64.2%)	123 (60.6%)	17 (51.5%)	29 (58.3%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	39 (49.4%)	23 (41.1%)	77 (35.8%)	80 (39.4%)	16 (48.5%)	20 (41.7%)
Chi 2 test	0.91		0.58		0.37	
平均値	2.42	2.57	2.67	2.58	2.55	2.56
標準偏差	0.79	0.66	0.74	0.74	0.91	0.68
Mann-Whitney test	1.10		-1.13		0.18	

注) 平均値は「1. 強く当てはまる」を 4 点から「4. 全く当てはまらない」を 1 点に点数化して算出(「わからない」回答者は除く)。

表 89 は、「2. 貴社は事業性評価にしっかりと取り組んでいる」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体では 1%水準の有意差であり、「当てはまる」・「当てはまらない」の 2 分類で見ると、「当てはまる」がコロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に有意に増加している。金融機関業態別で見ると、都市銀行、地方銀行、信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 89 職場や自身の状況「2. 貴社は事業性評価にしっかりと取り組んでいる」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	55* (5.5%)	76* (7.6%)	15 (6.0%)	21 (8.4%)	23 (5.6%)	34 (8.0%)
2. ある程度当てはまる	525 (52.5%)	554 (55.4%)	138 (55.2%)	143 (57.2%)	215 (52.7%)	230 (54.2%)
3. ほとんど当てはまらない	265*** (26.5%)	179*** (17.9%)	67 (26.8%)	47 (18.8%)	102 (25.0%)	80 (18.9%)
4. 全く当てはまらない	63 (6.3%)	73 (7.3%)	12 (4.8%)	12 (4.8%)	25 (6.1%)	28 (6.6%)
5. わからない	92* (9.2%)	118* (11.8%)	18 (7.2%)	27 (10.8%)	43 (10.5%)	52 (12.3%)
Chi 2 test	24.8***		6.40		6.01	
当てはまる(選択肢 1・2)	580*** (63.9%)	630*** (71.4%)	153* (65.9%)	164* (73.5%)	238* (65.2%)	264* (71.0%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	328*** (36.1%)	252*** (28.6%)	79* (34.1%)	59* (26.5%)	127* (34.8%)	108* (29.0%)
Chi 2 test	11.7***		3.10*		2.82*	
平均値	2.63	2.72	2.67	2.78	2.65	2.73
標準偏差	0.70	0.74	0.68	0.69	0.70	0.73
Mann-Whitney test	3.23***		1.83*		1.78*	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	5 (6.3%)	3 (5.1%)	10 (4.4%)	16 (7.4%)	2 (5.9%)	2 (4.0%)
2. ある程度当てはまる	42 (53.2%)	35 (59.3%)	116 (50.7%)	123 (56.7%)	14 (41.2%)	23 (46.0%)
3. ほとんど当てはまらない	21 (26.6%)	11 (18.6%)	63*** (27.5%)	28*** (12.9%)	12 (35.3%)	13 (26.0%)
4. 全く当てはまらない	6 (7.6%)	4 (6.8%)	16 (7.0%)	21 (9.7%)	4 (11.8%)	8 (16.0%)
5. わからない	5 (6.3%)	6 (10.2%)	24 (10.5%)	29 (13.4%)	2 (5.9%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	1.89		15.9***		1.23	
当てはまる(選択肢 1・2)	47 (63.5%)	38 (71.7%)	126*** (61.5%)	139*** (73.9%)	16 (50.0%)	25 (54.3%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	27 (36.5%)	15 (28.3%)	79*** (38.5%)	49*** (26.1%)	16 (50.0%)	21 (45.7%)
Chi 2 test	0.94		6.95***		0.14	
平均値	2.62	2.70	2.59	2.71	2.44	2.41
標準偏差	0.74	0.70	0.71	0.78	0.80	0.83
Mann-Whitney test	0.71		2.32**		0.01	

表 90 は、「3. 貴社は職員にとってやりがいのある職場である」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体では 1%水準の有意差であり、「当てはまる」・「当てはまらない」の 2 分類で見ると、「当てはまる」がコロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に有意に増加している。金融機関業態別で見ると、都市銀行と地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 90 職場や自身の状況「3. 貴社は職員にとってやりがいのある職場である」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	37** (3.7%)	57** (5.7%)	13 (5.2%)	26 (10.4%)	13 (3.2%)	16 (3.8%)
2. ある程度当てはまる	432*** (43.2%)	495*** (49.5%)	123 (49.2%)	132 (52.8%)	174*** (42.6%)	224*** (52.8%)
3. ほとんど当てはまらない	343*** (34.3%)	273*** (27.3%)	78 (31.2%)	61 (24.4%)	147*** (36.0%)	105*** (24.8%)
4. 全く当てはまらない	108 (10.8%)	97 (9.7%)	17 (6.8%)	13 (5.2%)	40 (9.8%)	43 (10.1%)
5. わからない	80 (8.0%)	78 (7.8%)	19 (7.6%)	18 (7.2%)	34 (8.3%)	36 (8.5%)
Chi 2 test	17.1***		7.29		13.5***	
当てはまる(選択肢 1・2)	469*** (51.0%)	552*** (59.9%)	136** (58.9%)	158** (68.1%)	187*** (50.0%)	240*** (61.9%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	451*** (49.0%)	370*** (40.1%)	95** (41.1%)	74** (31.9%)	187*** (50.0%)	148*** (38.1%)
Chi 2 test	14.7***		4.25**		10.9***	
平均値	2.43	2.56	2.57	2.74	2.43	2.55
標準偏差	0.75	0.76	0.71	0.73	0.73	0.74
Mann-Whitney test	3.74***		2.50**		2.72***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	2 (2.5%)	1 (1.7%)	8 (3.5%)	12 (5.5%)	1 (2.9%)	2 (4.0%)
2. ある程度当てはまる	29 (36.7%)	30 (50.8%)	90 (39.3%)	94 (43.3%)	16 (47.1%)	15 (30.0%)
3. ほとんど当てはまらない	29 (36.7%)	18 (30.5%)	81 (35.4%)	66 (30.4%)	8 (23.5%)	23 (46.0%)
4. 全く当てはまらない	15 (9.0%)	8 (13.6%)	30 (13.1%)	26 (12.0%)	6 (17.6%)	7 (14.0%)
5. わからない	4 (5.1%)	2 (3.4%)	20 (8.7%)	19 (8.8%)	3 (8.8%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	2.88		2.41		4.83	
当てはまる(選択肢 1・2)	31 (41.3%)	31 (54.4%)	98 (46.9%)	106 (53.5%)	17 (54.8%)	17 (36.2%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	44 (58.7%)	26 (45.6%)	111 (53.1%)	92 (46.5%)	14 (45.2%)	30 (63.8%)
Chi 2 test	2.22		1.80		2.65	
平均値	2.24	2.42	2.36	2.46	2.39	2.26
標準偏差	0.80	0.76	0.77	0.80	0.84	0.77
Mann-Whitney test	1.40		1.34		-0.95	

表 91 は、「4. 貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体では 1%水準の有意差であり、「当てはまる」・「当てはまらない」の 2 分類で見ると、「当てはまる」がコロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に有意に増加している。金融機関業態別で見ると、地方銀行と信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 91 職場や自身の状況「4. 貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	113 (11.3%)	127 (12.7%)	41 (16.4%)	41 (16.4%)	38* (9.3%)	55* (13.0%)
2. ある程度当てはまる	529*** (52.9%)	595*** (59.5%)	147 (58.8%)	150 (60.0%)	222** (54.4%)	266** (62.7%)
3. ほとんど当てはまらない	239*** (23.9%)	177*** (17.7%)	35 (14.0%)	39 (15.6%)	105*** (25.7%)	66*** (15.6%)
4. 全く当てはまらない	67 (6.7%)	56 (5.6%)	16 (6.4%)	12 (4.8%)	19 (4.7%)	20 (4.7%)
5. わからない	52 (5.2%)	45 (4.5%)	11 (4.4%)	8 (3.2%)	24 (5.9%)	17 (4.0%)
Chi 2 test	15.4***		1.29		16.9***	
当てはまる(選択肢 1・2)	642*** (67.7%)	722*** (75.6%)	188 (78.7%)	191 (78.9%)	260*** (67.7%)	321*** (78.9%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	306*** (32.3%)	233*** (24.4%)	51 (21.3%)	51 (21.1%)	124*** (32.3%)	86*** (21.1%)
Chi 2 test	14.6***		0.01		12.6***	
平均値	2.73	2.83	2.89	2.91	2.73	2.87
標準偏差	0.76	0.72	0.76	0.72	0.71	0.69
Mann-Whitney test	3.29***		0.09		3.35***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	5 (6.3%)	6 (10.2%)	26 (11.4%)	21 (9.7%)	3 (8.8%)	4 (8.0%)
2. ある程度当てはまる	42 (53.2%)	34 (57.6%)	105 (45.9%)	125 (57.6%)	13 (38.2%)	20 (40.0%)
3. ほとんど当てはまらない	22 (27.8%)	14 (23.7%)	66 (28.8%)	44 (20.3%)	11 (32.4%)	14 (28.0%)
4. 全く当てはまらない	10 (12.7%)	3 (5.1%)	18 (7.9%)	13 (6.0%)	4 (11.8%)	8 (16.0%)
5. わからない	0 (0.0%)	2 (3.4%)	14 (6.1%)	14 (6.5%)	3 (8.8%)	4 (8.0%)
Chi 2 test	5.70		7.16		0.43	
当てはまる(選択肢 1・2)	47 (59.5%)	40 (70.2%)	131** (60.9%)	146** (71.9%)	16 (51.6%)	24 (52.2%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	32 (40.5%)	17 (29.8%)	84** (39.1%)	57** (28.1%)	15 (48.4%)	22 (47.8%)
Chi 2 test	1.64		5.64**		0.002	
平均値	2.53	2.75	2.65	2.76	2.48	2.43
標準偏差	0.80	0.71	0.80	0.72	0.85	0.89
Mann-Whitney test	1.57		1.66*		-0.18	

表 92 は、「5. あなたは日常業務が忙しすぎる」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体では 1%水準の有意差であり、「当てはまる」・「当てはまらない」の 2 分類で見ると、「当てはまる」がコロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に有意に増加している。金融機関業態別で見ると、都市銀行、地方銀行、信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 92 職場や自身の状況「5. あなたは日常業務が忙しすぎる」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	183*** (18.3%)	248*** (24.8%)	40 (16.0%)	50 (20.0%)	69*** (16.9%)	109*** (25.7%)
2. ある程度当てはまる	366*** (36.6%)	436*** (43.6%)	98*** (39.2%)	129*** (51.6%)	143** (35.0%)	178** (42.0%)
3. ほとんど当てはまらない	309*** (30.9%)	233*** (23.3%)	76** (30.4%)	52** (20.8%)	136*** (33.3%)	96*** (22.6%)
4. 全く当てはまらない	95*** (9.5%)	57*** (5.7%)	27* (10.8%)	16* (6.4%)	40* (9.8%)	28* (6.6%)
5. わからない	47** (4.7%)	26** (2.6%)	9* (3.6%)	3* (1.2%)	20 (4.9%)	13 (3.1%)
Chi 2 test	42.1***		15.7***		23.0***	
当てはまる(選択肢 1・2)	549*** (57.6%)	684*** (70.2%)	138*** (57.3%)	179*** (72.5%)	212*** (54.6%)	287*** (69.8%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	404*** (42.4%)	290*** (29.8%)	103*** (42.7%)	68*** (27.5%)	176*** (45.4%)	124*** (30.2%)
Chi 2 test	33.3***		12.4***		19.6***	
平均値	2.67	2.90	2.63	2.86	2.62	2.90
標準偏差	0.90	0.85	0.89	0.81	0.89	0.87
Mann-Whitney test	5.74***		3.08***		4.46***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	21 (26.6%)	14 (23.7%)	44** (19.2%)	60** (27.6%)	9 (26.5%)	15 (30.0%)
2. ある程度当てはまる	29 (36.7%)	27 (45.8%)	84 (36.7%)	83 (38.2%)	12 (35.3%)	19 (38.0%)
3. ほとんど当てはまらない	25 (31.6%)	15 (25.4%)	64 (27.9%)	57 (26.3%)	8 (23.5%)	13 (26.0%)
4. 全く当てはまらない	3 (3.8%)	1 (1.7%)	22** (9.6%)	10** (4.6%)	3 (8.8%)	2 (4.0%)
5. わからない	1 (1.3%)	2 (3.4%)	15 (6.6%)	7 (3.2%)	2 (5.9%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	2.46		9.97**		1.82	
当てはまる(選択肢 1・2)	50 (64.1%)	41 (71.9%)	128* (59.8%)	143* (68.1%)	21 (65.6%)	34 (69.4%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	28 (35.9%)	16 (28.1%)	86* (40.2%)	67* (31.9%)	11 (34.4%)	15 (30.6%)
Chi 2 test	0.92		3.15*		0.13	
平均値	2.87	2.95	2.70	2.92	2.84	2.96
標準偏差	0.86	0.77	0.91	0.86	0.95	0.87
Mann-Whitney test	0.49		2.39**		0.46	

表 93 は、「6. あなたは出身学校の後輩に貴社への入社を勧めたい」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体では1%水準の有意差であり、「当てはまる」・「当てはまらない」の2分類で見ると、「当てはまる」がコロナ禍前（2019年）からコロナ禍後（2023年）に有意に増加している。金融機関業態別で見ると、都市銀行、地方銀行、信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 93 職場や自身の状況「6. あなたは出身学校の後輩に貴社への入社を勧めたい」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	27 (2.7%)	34 (3.4%)	5*** (2.0%)	19*** (7.6%)	12 (2.9%)	10 (2.4%)
2. ある程度当てはまる	193*** (19.3%)	313*** (31.3%)	71*** (28.4%)	99*** (39.6%)	62*** (15.2%)	136*** (32.1%)
3. ほとんど当てはまらない	403*** (40.3%)	318*** (31.8%)	103*** (41.2%)	70*** (28.0%)	175*** (42.9%)	135*** (31.8%)
4. 全く当てはまらない	261 (26.1%)	230 (23.0%)	39 (15.6%)	34 (13.6%)	115 (28.2%)	102 (24.1%)
5. わからない	116 (11.6%)	105 (10.5%)	32 (12.8%)	28 (11.2%)	44 (10.8%)	41 (9.7%)
Chi 2 test	41.8***		19.7***		33.6***	
当てはまる(選択肢 1・2)	220*** (24.9%)	347*** (38.8%)	76*** (34.9%)	118*** (53.2%)	74*** (20.3%)	146*** (38.1%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	664*** (75.1%)	548*** (61.2%)	142*** (65.1%)	104*** (46.8%)	290*** (79.7%)	237*** (61.9%)
Chi 2 test	39.5***		14.9***		28.4***	
平均値	1.98	2.17	2.19	2.46	1.92	2.14
標準偏差	0.80	0.86	0.75	0.85	0.78	0.84
Mann-Whitney test	4.81***		3.58***		3.87***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	4 (5.1%)	1 (1.7%)	5 (2.2%)	3 (1.4%)	1 (2.9%)	1 (2.0%)
2. ある程度当てはまる	11 (13.9%)	12 (20.3%)	40 (17.5%)	59 (27.2%)	9 (26.5%)	7 (14.0%)
3. ほとんど当てはまらない	26 (32.9%)	20 (33.9%)	89 (38.9%)	76 (35.0%)	10 (29.4%)	17 (34.0%)
4. 全く当てはまらない	32 (40.5%)	18 (30.5%)	65 (28.4%)	57 (26.3%)	10 (29.4%)	19 (38.0%)
5. わからない	6 (7.6%)	8 (13.6%)	30 (13.1%)	22 (10.1%)	4 (11.8%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	4.02		6.61		2.29	
当てはまる(選択肢 1・2)	15 (20.5%)	13 (25.5%)	45** (22.6%)	62** (31.8%)	10 (33.3%)	8 (18.2%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	58 (79.5%)	38 (74.5%)	154** (77.4%)	133** (68.2%)	20 (66.7%)	36 (81.8%)
Chi 2 test	0.42		4.20**		2.23	
平均値	1.82	1.92	1.92	2.04	2.03	1.77
標準偏差	0.89	0.82	0.79	0.81	0.89	0.80
Mann-Whitney test	0.87		1.53		-1.28	

表 94 は、「7. あなたは今よりも上位のポストにつきたい」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体では 5%水準以上の有意性であり、「当てはまる」・「当てはまらない」の 2 分類で見ると、「当てはまらない」がコロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に有意に増加している。金融機関業態別で見ると、地方銀行のみで有意性が見られ、「1. 強く当てはまる」が有意に減少している。

表 94 職場や自身の状況「7. あなたは今よりも上位のポストにつきたい」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	208*** (20.8%)	163*** (16.3%)	57 (22.8%)	55 (22.0%)	85* (20.8%)	68* (16.0%)
2. ある程度当てはまる	344 (34.4%)	365 (36.5%)	92 (36.8%)	82 (32.8%)	142 (34.8%)	163 (38.4%)
3. ほとんど当てはまらない	242 (24.2%)	267 (26.7%)	64 (25.6%)	62 (24.8%)	96 (23.5%)	113 (26.7%)
4. 全く当てはまらない	124** (12.4%)	156** (15.6%)	21 (8.4%)	35 (14.0%)	46 (11.3%)	64 (15.1%)
5. わからない	82*** (8.2%)	49*** (4.9%)	16 (6.4%)	16 (6.4%)	39*** (9.6%)	16*** (3.8%)
Chi 2 test	19.3***		4.14		17.0***	
当てはまる(選択肢 1・2)	552** (60.1%)	528** (55.5%)	149 (63.7%)	137 (58.5%)	227 (61.5%)	231 (56.6%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	366** (39.9%)	423** (44.5%)	85 (36.3%)	97 (41.5%)	142 (38.5%)	177 (43.4%)
Chi 2 test	4.07**		1.30		1.92	
平均値	2.69	2.56	2.79	2.67	2.72	2.58
標準偏差	0.97	0.96	0.91	1.00	0.96	0.95
Mann-Whitney test	-2.90***		-1.20		-2.10**	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	15 (19.0%)	5 (8.5%)	46 (20.1%)	30 (13.8%)	5 (14.7%)	5 (10.0%)
2. ある程度当てはまる	26 (32.9%)	26 (44.1%)	75 (32.8%)	77 (35.5%)	9 (26.5%)	17 (34.0%)
3. ほとんど当てはまらない	23 (29.1%)	19 (32.2%)	46 (20.1%)	59 (27.2%)	13 (38.2%)	14 (28.0%)
4. 全く当てはまらない	13 (16.5%)	6 (10.2%)	39 (17.0%)	38 (17.5%)	5 (14.7%)	13 (26.0%)
5. わからない	2 (2.5%)	3 (5.1%)	23 (10.0%)	13 (6.0%)	2 (5.9%)	1 (2.0%)
Chi 2 test	5.37		7.48		3.47	
当てはまる(選択肢 1・2)	41 (53.2%)	31 (55.4%)	121 (58.7%)	107 (52.5%)	14 (43.8%)	22 (44.9%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	36 (46.8%)	25 (44.6%)	85 (41.3%)	97 (47.5%)	18 (56.3%)	27 (55.1%)
Chi 2 test	0.06		1.64		0.01	
平均値	2.56	2.54	2.62	2.49	2.44	2.29
標準偏差	0.99	0.81	1.03	0.96	0.95	0.98
Mann-Whitney test	-0.14		-1.47		-0.61	

表 95 は、「8. あなたは週末に仕事に関わる自己研鑽をすることが多い」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体では分布に 5%水準以上の有意差が見られ、「当てはまる」・「当てはまらない」の 2 分類で見ると、「当てはまる」がコロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に有意に増加している。金融機関業態別で見ると、地方銀行と信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 95 職場や自身の状況「8. あなたは週末に仕事に関わる自己研鑽をすることが多い」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く当てはまる	76 (7.6%)	76 (7.6%)	22 (8.8%)	26 (10.4%)	36 (8.8%)	27 (6.4%)
2. ある程度当てはまる	286*** (28.6%)	352*** (35.2%)	84 (33.6%)	88 (35.2%)	120*** (29.4%)	165*** (38.9%)
3. ほとんど当てはまらない	356 (35.6%)	323 (32.3%)	90 (36.0%)	73 (29.2%)	132 (32.4%)	137 (32.3%)
4. 全く当てはまらない	214 (21.4%)	216 (21.6%)	39 (15.6%)	54 (21.6%)	91 (22.3%)	84 (19.8%)
5. わからない	68*** (6.8%)	33*** (3.3%)	15 (6.0%)	9 (3.6%)	29*** (7.1%)	11*** (2.6%)
Chi 2 test	20.6***		6.12		16.6***	
当てはまる(選択肢 1・2)	362** (38.8%)	428** (44.3%)	106 (45.1%)	114 (47.3%)	156 (41.2%)	192 (46.5%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	570** (61.2%)	539** (55.7%)	129 (54.9%)	127 (52.7%)	223 (58.8%)	221 (53.5%)
Chi 2 test	5.74**		0.23		2.28	
平均値	2.24	2.30	2.38	2.36	2.27	2.33
標準偏差	0.90	0.90	0.87	0.95	0.93	0.87
Mann-Whitney test	1.59		-0.18		1.15	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く当てはまる	5 (6.3%)	4 (6.8%)	11 (4.8%)	18 (8.3%)	2 (5.9%)	1 (2.0%)
2. ある程度当てはまる	27 (34.2%)	23 (39.0%)	47* (20.5%)	59* (27.2%)	8 (23.5%)	17 (34.0%)
3. ほとんど当てはまらない	27 (34.2%)	19 (32.2%)	95 (41.5%)	75 (34.6%)	12 (35.3%)	19 (38.0%)
4. 全く当てはまらない	19 (24.1%)	11 (18.6%)	55 (24.0%)	57 (26.3%)	10 (29.4%)	10 (20.0%)
5. わからない	1 (1.3%)	2 (3.4%)	21** (9.2%)	8** (3.7%)	2 (5.9%)	3 (6.0%)
Chi 2 test	1.42		10.9**		2.39	
当てはまる(選択肢 1・2)	32 (41.0%)	27 (47.4%)	58** (27.9%)	77** (36.8%)	10 (31.3%)	18 (38.3%)
当てはまらない(選択肢 3・4)	46 (59.0%)	30 (52.6%)	150** (72.1%)	132** (63.2%)	22 (68.8%)	29 (61.7%)
Chi 2 test	0.54		3.82*		0.41	
平均値	2.23	2.35	2.07	2.18	2.06	2.19
標準偏差	0.90	0.88	0.84	0.93	0.91	0.80
Mann-Whitney test	0.80		1.20		0.79	

表 96 は、人事評価や人事制度の評価基準の変化についてコロナ禍前後で比較したものである²。全体を見ると1%水準の有意差であり、コロナ禍前（2019年）と比較してコロナ禍後（2023年）では減点主義が有意に減少しており、加点主義が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、都市銀行、地方銀行、信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 96 人事評価・人事制度の評価基準（コロナ禍前後の比較）

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019年	2023年	2019年	2023年	2019年	2023年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 減点主義の性格が強い	252*** (25.2%)	178*** (17.8%)	61*** (24.4%)	37*** (14.8%)	104** (25.5%)	78** (18.4%)
2. どちらかと言うと減点主義の性格がある	372** (37.2%)	326** (32.6%)	94 (37.6%)	78 (31.2%)	152 (37.3%)	142 (33.5%)
3. どちらかと言うと加点主義の性格がある	211*** (21.1%)	291*** (29.1%)	50*** (20.0%)	81*** (32.4%)	86*** (21.1%)	124*** (29.2%)
4. 加点主義の性格が強い	43*** (4.3%)	71*** (7.1%)	12 (4.8%)	20 (8.0%)	11** (2.7%)	27** (6.4%)
5. わからない	122 (12.2%)	134 (13.4%)	33 (13.2%)	34 (13.6%)	55 (13.5%)	53 (12.5%)
Chi 2 test	36.0***		16.7***		17.4***	
減点主義（選択肢1・2）	624*** (71.1%)	504*** (58.2%)	155*** (71.4%)	115*** (53.2%)	256*** (72.5%)	220*** (59.3%)
加点主義（選択肢3・4）	254*** (28.9%)	362*** (41.8%)	62*** (28.6%)	101*** (46.8%)	97*** (27.5%)	151*** (40.7%)
Chi 2 test	31.6***		15.3***		14.0***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019年	2023年	2019年	2023年	2019年	2023年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 減点主義の性格が強い	21 (26.6%)	11 (18.6%)	54 (23.6%)	43 (19.8%)	12 (35.3%)	9 (18.0%)
2. どちらかと言うと減点主義の性格がある	27 (34.2%)	19 (32.2%)	91 (39.7%)	70 (32.3%)	8 (23.5%)	17 (34.0%)
3. どちらかと言うと加点主義の性格がある	21 (26.6%)	16 (27.1%)	47 (20.5%)	60 (27.6%)	7 (20.6%)	10 (20.0%)
4. 加点主義の性格が強い	4 (5.1%)	7 (11.9%)	13 (5.7%)	12 (5.5%)	3 (8.8%)	5 (10.0%)
5. わからない	6 (7.6%)	6 (10.2%)	24 (10.5%)	32 (14.7%)	4 (11.8%)	9 (18.0%)
Chi 2 test	3.18		6.43		3.71	

² なお、2023年調査では「あなたにとって」という限定をつけている。営業部門は加点主義であるが、事務部門は減点主義である場合、回答者が営業部門か事務部門かで異なることになる。2019年調査では、こうした場合、おそらく自分のことを回答しているとおもわれるが、会社全体のことを回答している可能性もあり、やや曖昧であった。

減点主義(選択肢 1・2)	48 (65.8%)	30 (56.6%)	145** (70.7%)	113** (61.1%)	20 (66.7%)	26 (63.4%)
加点点主義(選択肢 3・4)	25 (34.2%)	23 (43.4%)	60** (29.3%)	72** (38.9%)	10 (33.3%)	15 (36.6%)
Chi 2 test	1.09		4.05**		0.08	

【Q18×年次】融資・販売ノルマの廃止について

表 97 は、融資や販売ノルマの廃止に対する考えの変化について、コロナ禍前後で比較したものである。

全体を見ると、「3. サボっている職員を甘やかすことになる」がコロナ禍前(2019 年)からコロナ禍後(2023 年)に選択率が有意に減少しており、金融機関業態別で見ると、地方銀行で有意な減少が見られる。

そして、「5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる」も 1%水準で選択率が有意に減少しており、都市銀行と地方銀行で有意な減少が見られる。

また、「8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない」や「9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する」も選択率に有意な減少が見られ、「8」については地方銀行と信用金庫に有意な減少が、「9」については都市銀行と第二地方銀行の有意な減少が見られる。

表 97 融資・販売ノルマの廃止について(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体			都市銀行		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	1,000 (選択率)	1,000 (選択率)		250 (選択率)	250 (選択率)	
1. 客観的な評価が行われなくなる	204 (20.4%)	194 (19.4%)	0.31	61 (24.4%)	48 (19.2%)	1.98
2. どのように頑張れば評価されるのかわからない	312 (31.2%)	303 (30.3%)	0.19	75 (30.0%)	69 (27.6%)	0.35
3. サボっている職員を甘やかすことになる	335** (33.5%)	285** (28.5%)	5.84**	73 (29.2%)	71 (28.4%)	0.04
4. 顧客の視点に立った業務が可能になる	306 (30.6%)	278 (27.8%)	1.90	67 (26.8%)	59 (23.6%)	0.68
5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる	323*** (32.3%)	267*** (26.7%)	7.54***	71* (28.4%)	54* (21.6%)	3.08*
6. 自分にとってチャンスである	95 (9.5%)	106 (10.6%)	0.67	20 (8.0%)	20 (8.0%)	0.00
7. ノルマの廃止は望ましい	227 (22.7%)	241 (24.1%)	0.55	45 (18.0%)	37 (14.8%)	0.93
8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない	441*** (44.1%)	378*** (37.8%)	8.21***	78 (31.2%)	79 (31.6%)	0.01
9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する	278*** (27.8%)	220*** (22.0%)	9.00***	55** (22.0%)	34** (13.6%)	6.03**
10. その他:	3 (0.3%)	5 (0.5%)	0.50	0 (0.0%)	3 (1.2%)	3.02
11. わからない	81 (8.1%)	67 (6.7%)	1.43	25 (10.0%)	24 (9.6%)	0.02

金融機関業態	地方銀行			第二地方銀行		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	408 (選択率)	424 (選択率)		79 (選択率)	59 (選択率)	
1. 客観的な評価が行われなくなる	82 (20.1%)	90 (21.2%)	0.16	15 (19.0%)	17 (28.8%)	1.83
2. どのように頑張れば評価されるのかわからない	129 (31.6%)	141 (33.3%)	0.25	26 (32.9%)	24 (40.7%)	0.88
3. サボっている職員を甘やかすことになる	136** (33.3%)	111** (26.2%)	5.10**	25 (31.6%)	17 (28.8%)	0.13
4. 顧客の視点に立った業務が可能になる	129 (31.6%)	118 (27.8%)	1.43	27 (34.2%)	24 (40.7%)	0.61
5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる	140** (34.3%)	118** (27.8%)	4.09**	25 (31.6%)	19 (32.2%)	0.01
6. 自分にとってチャンスである	41 (10.0%)	53 (12.5%)	1.25	6 (7.6%)	5 (8.5%)	0.04
7. ノルマの廃止は望ましい	97 (23.8%)	108 (25.5%)	0.32	16 (20.3%)	17 (28.8%)	1.36
8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない	189** (46.3%)	168** (39.6%)	3.81**	43 (54.4%)	27 (45.8%)	1.02
9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する	112 (27.5%)	109 (25.7%)	0.32	29* (36.7%)	13* (22.0%)	3.44*
10. その他:	2 (0.5%)	2 (0.5%)	0.001	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
11. わからない	35 (8.6%)	24 (5.7%)	2.69	5 (6.3%)	4 (6.8%)	0.01

金融機関業態	信用金庫			信用組合		
調査年次	2019 年	2023 年	Chi 2 test	2019 年	2023 年	Chi 2 test
合計	229 (選択率)	217 (選択率)		34 (選択率)	50 (選択率)	
1. 客観的な評価が行われなくなる	43 (18.8%)	34 (15.7%)	0.75	3 (8.8%)	5 (10.0%)	0.03
2. どのように頑張れば評価されるのかわからない	76* (33.2%)	56* (25.8%)	2.91*	6 (17.6%)	13 (26.0%)	0.81
3. サボっている職員を甘やかすことになる	92 (40.2%)	72 (33.2%)	2.35	9 (26.5%)	14 (28.0%)	0.02
4. 顧客の視点に立った業務が可能になる	73 (31.9%)	68 (31.3%)	0.02	10 (29.4%)	9 (18.0%)	1.51
5. じっくりと腰を据えた業務が可能になる	79 (34.5%)	59 (27.2%)	2.79	8 (23.5%)	17 (34.0%)	1.06
6. 自分にとってチャンスである	25 (10.9%)	26 (12.0%)	0.13	3 (8.8%)	2 (4.0%)	0.84
7. ノルマの廃止は望ましい	62 (27.1%)	63 (29.0%)	0.21	7 (20.6%)	16 (32.0%)	1.33
8. 口先だけの廃止にとどまり、実質が変わることはない	114*** (49.8%)	80*** (36.9%)	7.56***	17 (50.0%)	24 (48.0%)	0.03
9. ノルマの廃止は失敗して、いずれノルマが復活する	68 (29.7%)	51 (23.5%)	2.18	14 (41.2%)	13 (26.0%)	2.14
10. その他:	1 (0.4%)	0 (0.0%)	0.95	0 (0.0%)	0 (0.0%)	—
11. わからない	13 (5.7%)	11 (5.1%)	0.08	3 (8.8%)	4 (8.0%)	0.02

【Q20×年次】地域金融機関や中小企業について

表 98 は、「1. 経営に問題を抱えた企業を支えるのは金融機関の使命である」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体で有意な変化は見られないが、金融機関業態別で見ると、信用金庫と信用組合で有意性が見られ、「共感しない」が有意に増加している傾向である。

表 98 「1. 経営に問題を抱えた企業を支えるのは金融機関の使命である」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	224 (22.4%)	190 (19.0%)	43 (17.2%)	51 (20.4%)	104 (25.5%)	85 (20.0%)
2. ある程度共感	556 (55.6%)	588 (58.8%)	141 (56.4%)	141 (56.4%)	214 (52.5%)	253 (59.7%)
3. ほとんど共感しない	115 (11.5%)	135 (13.5%)	43 (17.2%)	35 (14.0%)	44 (10.8%)	48 (11.3%)
4. 全く共感しない	37 (3.7%)	34 (3.4%)	5 (2.0%)	11 (4.4%)	14 (3.4%)	15 (3.5%)
5. わからない	68 (6.8%)	53 (5.3%)	18 (7.2%)	12 (4.8%)	32 (7.8%)	23 (5.4%)
Chi 2 test	7.27		4.95		6.54	
共感(選択肢 1・2)	780 (83.7%)	778 (82.2%)	184 (79.3%)	192 (80.7%)	318 (84.6%)	338 (84.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	152 (16.3%)	169 (17.8%)	48 (20.7%)	46 (19.3%)	58 (15.4%)	63 (15.7%)
Chi 2 test	0.78		0.14		0.01	
平均値	3.04	2.99	2.96	2.97	3.09	3.02
標準偏差	0.72	0.70	0.68	0.74	0.73	0.69
Mann-Whitney test	-1.88*		0.61		-1.56	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	15 (19.0%)	8 (13.6%)	55* (24.0%)	38* (17.5%)	7 (20.6%)	8 (16.0%)
2. ある程度共感	41 (51.9%)	37 (62.7%)	142 (62.0%)	135 (62.2%)	18 (52.9%)	22 (44.0%)
3. ほとんど共感しない	11 (13.9%)	8 (13.6%)	14** (6.1%)	28** (12.9%)	3** (8.8%)	16** (32.0%)
4. 全く共感しない	8 (10.1%)	3 (5.1%)	6 (2.6%)	4 (1.8%)	4* (11.8%)	1* (2.0%)
5. わからない	4 (5.1%)	3 (5.1%)	12 (5.2%)	12 (5.5%)	2 (5.9%)	6 (6.0%)
Chi 2 test	2.38		8.03*		8.63*	
共感(選択肢 1・2)	56 (74.7%)	45 (80.4%)	197** (90.8%)	173** (84.4%)	25 (78.1%)	30 (63.8%)
共感しない(選択肢 3・4)	19 (25.3%)	11 (19.6%)	20** (9.2%)	32** (15.6%)	7 (21.9%)	17 (36.2%)
Chi 2 test	0.59		4.00*		1.84	
平均値	2.84	2.89	3.13	3.01	2.88	2.79
標準偏差	0.87	0.71	0.64	0.63	0.91	0.75
Mann-Whitney test	0.11		-2.26**		-0.89	

表 99 は、「2. 金融機関は地方創生に貢献すべきである」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に「共感」が有意に増加しており、金融機関業態別で見ると、都市銀行で「共感」が有意に増加している。

表 99 「2. 金融機関は地方創生に貢献すべきである」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	256 (25.6%)	265 (26.5%)	38 (15.2%)	41 (16.4%)	122 (29.9%)	129 (30.4%)
2. ある程度共感	517* (51.7%)	557* (55.7%)	129** (51.6%)	152** (60.8%)	200 (49.0%)	227 (53.5%)
3. ほとんど共感しない	136** (13.6%)	100** (10.0%)	57*** (22.8%)	30*** (12.0%)	49 (12.0%)	40 (9.4%)
4. 全く共感しない	36 (3.6%)	38 (3.8%)	7 (2.8%)	14 (5.6%)	14 (3.4%)	13 (3.1%)
5. わからない	55 (5.5%)	40 (4.0%)	19 (7.6%)	13 (5.2%)	23 (5.6%)	15 (3.5%)
Chi 2 test	9.56**		13.8***		4.23	
共感(選択肢 1・2)	773** (81.8%)	822** (85.6%)	167** (72.3%)	193** (81.4%)	322 (83.6%)	356 (87.0%)
共感しない(選択肢 3・4)	172** (18.2%)	138** (14.4%)	64** (27.7%)	44** (18.6%)	63 (16.4%)	53 (13.0%)
Chi 2 test	5.12**		5.51**		1.84	
平均値	3.05	3.09	2.86	2.93	3.12	3.15
標準偏差	0.75	0.73	0.72	0.73	0.76	0.72
Mann-Whitney test	1.29		1.53		0.58	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	18 (22.8%)	16 (27.1%)	68 (29.7%)	64 (29.5%)	10 (29.4%)	15 (30.0%)
2. ある程度共感	44 (55.7%)	33 (55.9%)	129 (56.3%)	118 (54.4%)	15 (44.1%)	27 (54.0%)
3. ほとんど共感しない	11 (13.9%)	5 (8.5%)	14 (6.1%)	20 (9.2%)	5 (14.7%)	5 (10.0%)
4. 全く共感しない	5 (6.3%)	3 (5.1%)	8 (3.5%)	7 (3.2%)	2 (5.9%)	1 (2.0%)
5. わからない	1 (1.3%)	2 (3.4%)	10 (4.4%)	8 (3.7%)	2 (5.9%)	2 (4.0%)
Chi 2 test	1.91		1.64		1.78	
共感(選択肢 1・2)	62 (79.5%)	49 (86.0%)	197 (90.0%)	182 (87.1%)	25 (78.1%)	42 (87.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	16 (20.5%)	8 (14.0%)	22 (10.0%)	27 (12.9%)	7 (21.9%)	6 (12.5%)
Chi 2 test	0.95		0.87		1.24	
平均値	2.96	3.09	3.17	3.14	3.03	3.17
標準偏差	0.80	0.76	0.70	0.72	0.86	0.69
Mann-Whitney test	0.97		-0.45		0.56	

注) 平均値は「1. 強く共感」を 4 点から「4. 全く共感しない」を 1 点に点数化して算出（「わからない」回答者は除く）。

表 100 は、「3. 金融業界では、営業現場で事業性評価の考え方は定着してきた」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に「共感」が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、都市銀行と地方銀行で「共感」が有意に増加している。なお、信用金庫では選択肢 5 分類の分布で有意性が見られ、「4. 全く共感しない」が有意に増加している。

表 100 「3. 金融業界では、営業現場で事業性評価の考え方は定着してきた」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	87 (8.7%)	92 (9.2%)	17** (6.8%)	30** (12.0%)	36 (8.8%)	39 (9.2%)
2. ある程度共感	473** (47.3%)	517** (51.7%)	122 (48.8%)	132 (52.8%)	192 (47.1%)	216 (50.9%)
3. ほとんど共感しない	274*** (27.4%)	205*** (20.5%)	69*** (27.6%)	39*** (15.6%)	109 (26.7%)	92 (21.7%)
4. 全く共感しない	48 (4.8%)	60 (6.0%)	11 (4.4%)	13 (5.2%)	21 (5.1%)	19 (4.5%)
5. わからない	118 (11.8%)	126 (12.6%)	31 (12.4%)	36 (14.4%)	50 (12.3%)	58 (13.7%)
Chi 2 test	13.6***		12.9**		3.36	
共感(選択肢 1・2)	560*** (63.5%)	609*** (69.7%)	139*** (63.5%)	162*** (75.7%)	228* (63.7%)	255* (69.7%)
共感しない(選択肢 3・4)	322*** (36.5%)	265*** (30.3%)	80*** (36.5%)	52*** (24.3%)	130* (36.3%)	111* (30.3%)
Chi 2 test	7.55***		7.64***		2.92*	
平均値	2.68	2.73	2.66	2.84	2.68	2.75
標準偏差	0.72	0.87	0.69	0.74	0.73	0.71
Mann-Whitney test	2.09**		2.90***		1.48	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	5 (6.3%)	3 (5.1%)	26 (11.4%)	15 (6.9%)	3 (8.8%)	5 (10.0%)
2. ある程度共感	37 (46.8%)	38 (64.4%)	106 (46.3%)	112 (51.6%)	16 (47.1%)	19 (38.0%)
3. ほとんど共感しない	25 (31.6%)	10 (16.9%)	61 (26.6%)	46 (21.2%)	10 (29.4%)	18 (36.0%)
4. 全く共感しない	6 (7.6%)	6 (10.2%)	8** (3.5%)	19** (8.8%)	2 (5.9%)	3 (6.0%)
5. わからない	6 (7.6%)	2 (3.4%)	28 (12.2%)	25 (11.5%)	3 (8.8%)	5 (10.0%)
Chi 2 test	6.17		9.56**		0.72	
共感(選択肢 1・2)	42 (57.5%)	41 (71.9%)	132 (65.7%)	127 (66.1%)	19 (61.3%)	24 (53.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	31 (42.5%)	16 (28.1%)	69 (34.3%)	65 (33.9%)	12 (38.7%)	21 (46.7%)
Chi 2 test	2.87		0.01		0.47	
平均値	2.56	2.67	2.75	2.64	2.65	2.58
標準偏差	0.75	0.74	0.73	0.77	0.76	0.78
Mann-Whitney test	1.14		-0.95		-0.47	

表 101 は、「4. 金融機関が、中小企業から経営者保証をとることは望ましくない」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に「共感」が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、信用組合以外の金融機関で全体の変化と同じ傾向が見られる。

表 101 「4. 金融機関が、中小企業から経営者保証をとることは望ましくない」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	58 (5.8%)	63 (6.3%)	15 (6.0%)	17 (6.8%)	28 (6.9%)	24 (5.7%)
2. ある程度共感	255*** (25.5%)	377*** (37.7%)	55*** (22.0%)	95*** (38.0%)	114*** (27.9%)	172*** (40.6%)
3. ほとんど共感しない	362*** (36.2%)	276*** (27.6%)	96*** (38.4%)	62*** (24.8%)	145*** (35.5%)	103*** (24.3%)
4. 全く共感しない	177*** (17.7%)	93*** (9.3%)	44 (17.6%)	31 (12.4%)	58*** (14.2%)	32*** (7.5%)
5. わからない	148*** (14.8%)	191*** (19.1%)	40 (16.0%)	45 (18.0%)	63** (15.4%)	93** (21.9%)
Chi 2 test	66.9***		20.7***		32.2***	
共感(選択肢 1・2)	313*** (36.7%)	440*** (54.4%)	70*** (33.3%)	112*** (54.6%)	142*** (41.2%)	196*** (59.2%)
共感しない(選択肢 3・4)	539*** (63.3%)	369*** (45.6%)	140*** (66.7%)	93*** (45.4%)	203*** (58.8%)	135*** (40.8%)
Chi 2 test	52.2***		19.1***		22.0***	
平均値	2.23	2.51	2.20	2.48	2.32	2.57
標準偏差	0.85	0.81	0.85	0.85	0.85	0.77
Mann-Whitney test	7.13***		3.66***		4.19***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	3 (3.8%)	6 (10.2%)	9 (3.9%)	13 (6.0%)	3 (8.8%)	3 (6.0%)
2. ある程度共感	21 (26.6%)	18 (30.5%)	59** (25.8%)	75** (34.6%)	6 (17.6%)	17 (34.0%)
3. ほとんど共感しない	27 (34.2%)	21 (35.6%)	82 (35.8%)	72 (33.2%)	12 (35.3%)	18 (36.0%)
4. 全く共感しない	20*** (25.3%)	3*** (5.1%)	48*** (21.0%)	23*** (10.6%)	7 (20.6%)	4 (8.0%)
5. わからない	8 (10.1%)	11 (18.6%)	31 (13.5%)	34 (15.7%)	6 (17.6%)	8 (16.0%)
Chi 2 test	12.4**		11.9**		4.69	
共感(選択肢 1・2)	24* (33.8%)	24* (50.0%)	68*** (34.3%)	88*** (48.1%)	9 (32.1%)	20 (47.6%)
共感しない(選択肢 3・4)	47* (66.2%)	24* (50.0%)	130*** (65.7%)	95*** (51.9%)	19 (67.9%)	22 (52.4%)
Chi 2 test	3.12*		7.43***		1.66	
平均値	2.10	2.56	2.15	2.43	2.18	2.45
標準偏差	0.86	0.80	0.84	0.80	0.95	0.77
Mann-Whitney test	2.76***		3.29***		1.45	

表 102 は、「5. 最近の金融庁の行政は良い方向に進んでいる」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に「共感（選択肢 1・2）」が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である（信用金庫では「4. 全く共感しない」に有意な減少が見られる）。

表 102 「5. 最近の金融庁の行政は良い方向に進んでいる」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	39 (3.9%)	42 (4.2%)	9 (3.6%)	17 (6.8%)	15 (3.7%)	17 (4.0%)
2. ある程度共感	225 (22.5%)	252 (25.2%)	67 (26.8%)	66 (26.4%)	90 (22.1%)	107 (25.2%)
3. ほとんど共感しない	339 (33.9%)	350 (35.0%)	91 (36.4%)	89 (35.6%)	130 (31.9%)	138 (32.5%)
4. 全く共感しない	216*** (21.6%)	136*** (13.6%)	39 (15.6%)	33 (13.2%)	99*** (24.3%)	62*** (14.6%)
5. わからない	181** (18.1%)	220** (22.0%)	44 (17.6%)	45 (18.0%)	74* (18.1%)	100* (23.6%)
Chi 2 test	23.8***		3.00		13.9***	
共感(選択肢 1・2)	264** (32.2%)	294** (37.7%)	76 (36.9%)	83 (40.5%)	105* (31.4%)	124* (38.3%)
共感しない(選択肢 3・4)	555** (67.8%)	486** (62.3%)	130 (63.1%)	122 (59.5%)	229* (68.6%)	200* (61.7%)
Chi 2 test	5.24**		0.56		3.39*	
平均値	2.11	2.26	2.22	2.33	2.06	2.24
標準偏差	0.85	0.81	0.80	0.84	0.86	0.82
Mann-Whitney test	3.69***		1.12		2.81***	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	2 (2.5%)	1 (1.7%)	12 (5.2%)	5 (2.3%)	1 (2.9%)	2 (4.0%)
2. ある程度共感	16 (20.3%)	17 (28.8%)	44 (19.2%)	52 (24.0%)	8 (23.5%)	10 (20.0%)
3. ほとんど共感しない	32 (40.5%)	17 (28.8%)	78 (34.1%)	84 (38.7%)	8 (23.5%)	22 (44.0%)
4. 全く共感しない	20 (25.3%)	12 (20.3%)	48*** (21.0%)	23*** (10.6%)	10 (29.4%)	6 (12.0%)
5. わからない	9 (11.4%)	12 (20.3%)	47 (20.5%)	53 (24.4%)	7 (20.6%)	10 (20.0%)
Chi 2 test	4.58		12.6**		5.78	
共感(選択肢 1・2)	18 (25.7%)	18 (38.3%)	56 (30.8%)	57 (34.8%)	9 (33.3%)	12 (30.0%)
共感しない(選択肢 3・4)	52 (74.3%)	29 (61.7%)	126 (69.2%)	107 (65.2%)	18 (66.7%)	28 (70.0%)
Chi 2 test	2.09		0.62		0.08	
平均値	2.00	2.15	2.11	2.24	2.00	2.20
標準偏差	0.80	0.83	0.87	0.73	0.92	0.76
Mann-Whitney test	1.04		1.75*		0.97	

表 103 は、「6. フィンテックや AI の登場は、あなたの勤務する金融機関にとって大きな脅威である」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に「共感しない」が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、地銀・第二地銀や信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である（都市銀行は平均値のみで有意性が見られる）。

表 103 「6. フィンテックや AI の登場は、あなたの勤務する金融機関にとって大きな脅威である」

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	248*** (24.8%)	159*** (15.9%)	65 (26.0%)	42 (16.8%)	103*** (25.2%)	75*** (17.7%)
2. ある程度共感	390 (39.0%)	410 (41.0%)	99 (39.6%)	113 (45.2%)	159 (39.0%)	181 (42.7%)
3. ほとんど共感しない	203* (20.3%)	238* (23.8%)	49 (19.6%)	56 (22.4%)	85 (20.8%)	85 (20.0%)
4. 全く共感しない	66 (6.6%)	82 (8.2%)	16 (6.4%)	20 (8.0%)	23 (5.6%)	29 (6.8%)
5. わからない	93 (9.3%)	111 (11.1%)	21 (8.4%)	19 (7.6%)	38 (9.3%)	54 (12.7%)
Chi 2 test	26.1***		6.88		9.00*	
共感(選択肢 1・2)	638*** (70.3%)	569*** (64.0%)	164 (71.6%)	155 (67.1%)	262 (70.8%)	256 (69.2%)
共感しない(選択肢 3・4)	269*** (29.7%)	320*** (36.0%)	65 (28.4%)	76 (32.9%)	108 (29.2%)	114 (30.8%)
Chi 2 test	8.18***		1.10		0.23	
平均値	2.90	2.73	2.93	2.77	2.92	2.82
標準偏差	0.88	0.89	0.88	0.85	0.87	0.85
Mann-Whitney test	-4.44***		-2.12**		-1.74*	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	16 (20.3%)	6 (10.2%)	58*** (25.3%)	27*** (12.4%)	6 (17.6%)	9 (18.0%)
2. ある程度共感	36 (45.6%)	25 (42.4%)	87 (38.0%)	76 (35.0%)	9 (26.5%)	15 (30.0%)
3. ほとんど共感しない	15 (19.0%)	21 (35.6%)	45** (19.7%)	63** (29.0%)	9 (26.5%)	13 (26.0%)
4. 全く共感しない	7 (8.9%)	5 (8.5%)	15 (6.6%)	21 (9.7%)	5 (14.7%)	7 (14.0%)
5. わからない	5 (6.3%)	2 (3.4%)	24 (10.5%)	30 (13.8%)	5 (14.7%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	6.38		16.4***		0.21	
共感(選択肢 1・2)	52* (70.3%)	31* (54.4%)	145*** (70.7%)	103*** (55.1%)	15 (51.7%)	24 (54.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	22* (29.7%)	26* (45.6%)	60*** (29.3%)	84*** (44.9%)	14 (48.3%)	20 (45.5%)
Chi 2 test	3.50*		10.3***		0.06	
平均値	2.82	2.56	2.92	2.58	2.55	2.59
標準偏差	0.88	0.80	0.89	0.87	1.02	1.00
Mann-Whitney test	-1.94*		-3.80***		0.17	

表 104 は、「7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前からコロナ禍後に「1. 強く共感」が有意に減少し、「2. ある程度共感」と「4. 全く共感しない」が有意に増加しており、意見の 2 極化が見られる。金融機関業態別で見ると、都市銀行、地方銀行、信用金庫で有意性が見られる。

表 104 「7. 10 年後には、あなたの勤務する金融機関の業務内容は大きく変わっている」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	420*** (42.0%)	322*** (32.2%)	108** (43.2%)	84** (33.6%)	179** (43.9%)	153** (36.1%)
2. ある程度共感	348*** (34.8%)	452*** (45.2%)	83*** (33.2%)	121*** (48.4%)	137*** (33.6%)	179*** (42.2%)
3. ほとんど共感しない	144 (14.4%)	120 (12.0%)	37* (14.8%)	24* (9.6%)	55 (13.5%)	50 (11.8%)
4. 全く共感しない	21*** (2.1%)	52*** (5.2%)	5 (2.0%)	9 (3.6%)	8** (2.0%)	20** (4.7%)
5. わからない	67 (6.7%)	54 (5.4%)	17 (6.8%)	12 (4.8%)	29 (7.1%)	22 (5.2%)
Chi 2 test	43.2***		14.9***		13.7***	
共感(選択肢 1・2)	768 (82.3%)	774 (81.8%)	191 (82.0%)	205 (86.1%)	316 (83.4%)	332 (82.6%)
共感しない(選択肢 3・4)	165 (17.7%)	172 (18.2%)	42 (18.0%)	33 (13.9%)	63 (16.6%)	70 (17.4%)
Chi 2 test	0.08		1.52		0.09	
平均値	3.25	3.10	3.26	3.18	3.28	3.16
標準偏差	0.80	0.82	0.80	0.76	0.79	0.83
Mann-Whitney test	-4.00***		-1.47		-2.23**	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	25 (31.6%)	14 (23.7%)	100*** (43.7%)	65*** (30.0%)	8 (23.5%)	6 (12.0%)
2. ある程度共感	28 (35.4%)	32 (54.2%)	86 (37.6%)	96 (44.2%)	14 (41.2%)	24 (48.0%)
3. ほとんど共感しない	18 (22.8%)	6 (10.2%)	27 (11.8%)	30 (13.8%)	7 (20.6%)	26 (20.0%)
4. 全く共感しない	5 (6.3%)	5 (8.5%)	1*** (0.4%)	14*** (6.5%)	2 (5.9%)	4 (8.0%)
5. わからない	3 (3.8%)	2 (3.4%)	15 (6.6%)	12 (5.5%)	3 (8.8%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	6.81		19.4***		2.14	
共感(選択肢 1・2)	53 (69.7%)	46 (80.7%)	186** (86.9%)	161** (78.5%)	22 (71.0%)	30 (68.2%)
共感しない(選択肢 3・4)	23 (30.3%)	11 (19.3%)	28** (13.1%)	44** (21.5%)	9 (29.0%)	14 (31.8%)
Chi 2 test	2.06		5.17**		0.07	
平均値	2.96	2.96	3.33	3.03	2.90	2.73
標準偏差	0.92	0.84	0.71	0.86	0.87	0.82
Mann-Whitney test	0.02		-3.51***		-0.90	

表 105 は、「8. 事業性評価への取り組みがあなたの勤務する金融機関の進むべき道である」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に「共感」が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、都市銀行や地方銀行で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 105 「8. 事業性評価への取り組みがあなたの勤務する金融機関の進むべき道である」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	114 (11.4%)	93 (9.3%)	27 (10.8%)	26 (10.4%)	43 (10.5%)	34 (8.0%)
2. ある程度共感	442 (44.2%)	472 (47.2%)	98** (39.2%)	120** (48.0%)	181 (44.4%)	196 (46.2%)
3. ほとんど共感しない	229*** (22.9%)	179*** (17.9%)	75*** (30.0%)	42*** (16.8%)	95** (23.3%)	73** (17.2%)
4. 全く共感しない	60 (6.0%)	54 (5.4%)	6 (2.4%)	8 (3.2%)	29 (7.1%)	26 (6.1%)
5. わからない	155*** (15.5%)	202*** (20.2%)	44 (17.6%)	54 (21.6%)	60*** (14.7%)	95*** (22.4%)
Chi 2 test	15.7***		12.9**		12.3**	
共感(選択肢 1・2)	556** (65.8%)	565** (70.8%)	125*** (60.7%)	146*** (74.5%)	224 (64.4%)	230 (69.9%)
共感しない(選択肢 3・4)	289** (34.2%)	233** (29.2%)	81*** (39.3%)	50*** (25.5%)	124 (35.6%)	99 (30.1%)
Chi 2 test	4.74**		8.72***		2.35	
平均値	2.72	2.76	2.71	2.84	2.68	2.72
標準偏差	0.78	0.80	0.73	0.70	0.80	0.75
Mann-Whitney test	1.12		2.16**		0.81	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	8 (10.1%)	3 (5.1%)	30 (13.1%)	26 (12.0%)	6 (17.6%)	4 (8.0%)
2. ある程度共感	34 (43.0%)	34 (57.6%)	114 (49.8%)	99 (45.6%)	15 (44.1%)	23 (46.0%)
3. ほとんど共感しない	16 (20.3%)	8 (13.6%)	38 (16.6%)	42 (19.4%)	5 (14.7%)	14 (28.0%)
4. 全く共感しない	9 (11.4%)	5 (8.5%)	13 (5.7%)	12 (5.5%)	3 (8.8%)	3 (6.0%)
5. わからない	12 (15.2%)	9 (15.3%)	34 (14.8%)	38 (17.5%)	5 (14.7%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	3.69		1.48		3.52	
共感(選択肢 1・2)	42 (62.7%)	37 (74.0%)	144 (73.8%)	125 (69.8%)	21 (72.4%)	27 (61.4%)
共感しない(選択肢 3・4)	25 (37.3%)	13 (26.0%)	51 (26.2%)	54 (30.2%)	8 (27.6%)	17 (38.6%)
Chi 2 test	1.67		0.75		0.95	
平均値	2.61	2.70	2.83	2.78	2.83	2.64
標準偏差	0.87	0.74	0.77	0.78	0.89	0.75
Mann-Whitney test	0.62		-0.70		-1.18	

表 106 は、「9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、「1. 強く共感」と「3. ほとんど共感しない」が有意に減少している一方で、「2. ある程度共感」と「4. 全く共感しない」が有意に増加しており、意見の2極化が見られる。金融機関業態別で見ると、第二地方銀行では「共感（1・2）」が有意に増加しているが、信用金庫では「共感しない（3・4）」が有意に増加しており、金融機関別でも変化に違いが見られる。

表 106 「9. あなたの勤務する金融機関は他社との経営統合を進めるべきである」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	111*** (11.1%)	74*** (7.4%)	16 (6.4%)	14 (5.6%)	55*** (13.5%)	33*** (7.8%)
2. ある程度共感	312*** (31.2%)	367*** (36.7%)	76 (30.4%)	93 (37.2%)	129** (31.6%)	167** (39.4%)
3. ほとんど共感しない	283* (28.3%)	245* (24.5%)	75** (30.0%)	55** (22.0%)	108 (26.5%)	99 (23.3%)
4. 全く共感しない	131** (13.1%)	162** (16.2%)	33*** (13.2%)	55** (22.0%)	50 (12.3%)	54 (12.7%)
5. わからない	163 (16.3%)	152 (15.2%)	50** (20.0%)	33** (13.2%)	66 (16.2%)	71 (16.7%)
Chi 2 test	18.3***		13.9***		10.8**	
共感(選択肢 1・2)	423 (50.5%)	441 (52.0%)	92 (46.0%)	107 (49.3%)	184 (53.8%)	200 (56.7%)
共感しない(選択肢 3・4)	414 (49.5%)	407 (48.0%)	108 (54.0%)	110 (50.7%)	158 (46.2%)	153 (43.3%)
Chi 2 test	0.36		0.46		0.57	
平均値	2.48	2.42	2.37	2.30	2.55	2.51
標準偏差	0.91	0.90	0.85	0.92	0.93	0.86
Mann-Whitney test	-1.11		-0.56		-0.47	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	11 (13.9%)	5 (8.5%)	26 (11.4%)	16 (7.4%)	3 (8.8%)	6 (12.0%)
2. ある程度共感	18*** (22.8%)	28*** (47.5%)	79 (34.5%)	60 (27.6%)	10 (29.4%)	19 (38.0%)
3. ほとんど共感しない	28*** (35.4%)	9*** (15.3%)	60 (26.2%)	67 (30.9%)	12 (35.3%)	15 (30.0%)
4. 全く共感しない	12 (15.2%)	8 (13.6%)	33 (14.4%)	41 (18.9%)	3 (8.8%)	4 (8.0%)
5. わからない	10 (12.7%)	9 (15.3%)	31 (13.5%)	33 (15.2%)	6 (17.6%)	6 (12.0%)
Chi 2 test	12.4**		5.97		1.27	
共感(選択肢 1・2)	29*** (42.0%)	33*** (66.0%)	105** (53.0%)	76** (41.3%)	13 (46.4%)	25 (56.8%)
共感しない(選択肢 3・4)	40*** (58.0%)	17*** (34.0%)	93** (47.0%)	108** (58.7%)	15 (53.6%)	19 (43.2%)
Chi 2 test	6.68**		5.26**		0.74	
平均値	2.41	2.60	2.49	2.28	2.46	2.61
標準偏差	0.96	0.88	0.92	0.91	0.84	0.84
Mann-Whitney test	1.40		-2.35**		0.79	

表 107 は、「10. あなたの勤務する金融機関は政府系金融機関との連携を進めるべきである」の変化についてコロナ禍前後で比較したものである。全体を見ると、コロナ禍前（2019 年）からコロナ禍後（2023 年）に「共感」が有意に増加している。金融機関業態別で見ると、地方銀行・第二地方銀行や信用金庫で有意性が見られ、全体の変化と同じ傾向である。

表 107 「10. あなたの勤務する金融機関は政府系金融機関との連携を進めるべきである」(コロナ禍前後の比較)

金融機関業態	全体		都市銀行		地方銀行	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	1,000 (100%)	1,000 (100%)	250 (100%)	250 (100%)	408 (100%)	424 (100%)
1. 強く共感	89 (8.9%)	95 (9.5%)	15 (6.0%)	23 (9.2%)	36 (8.8%)	35 (8.3%)
2. ある程度共感	303*** (30.3%)	378*** (37.8%)	81 (32.4%)	89 (35.6%)	122** (29.9%)	160** (37.7%)
3. ほとんど共感しない	304*** (30.4%)	228*** (22.8%)	76 (30.4%)	60 (24.0%)	122** (29.9%)	97** (22.9%)
4. 全く共感しない	131 (13.1%)	120 (12.0%)	33 (13.2%)	36 (14.4%)	54 (13.2%)	45 (10.6%)
5. わからない	173 (17.3%)	179 (17.9%)	45 (18.0%)	42 (16.8%)	74 (18.1%)	87 (20.5%)
Chi 2 test	19.9***		4.18		9.55**	
共感(選択肢 1・2)	392*** (47.4%)	473*** (57.6%)	96 (46.8%)	112 (53.8%)	158*** (47.3%)	195*** (57.9%)
共感しない(選択肢 3・4)	435*** (52.6%)	348*** (42.4%)	109 (53.2%)	96 (46.2%)	176*** (52.7%)	142*** (42.1%)
Chi 2 test	17.2***		2.03		7.50***	
平均値	2.42	2.55	2.38	2.48	2.42	2.55
標準偏差	0.88	0.88	0.84	0.91	0.89	0.85
Mann-Whitney test	3.17		1.21		2.15**	

金融機関業態	第二地方銀行		信用金庫		信用組合	
調査年次	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年	2019 年	2023 年
合計	79 (100%)	59 (100%)	229 (100%)	217 (100%)	34 (100%)	50 (100%)
1. 強く共感	9 (11.4%)	3 (5.1%)	25 (10.9%)	26 (12.0%)	4 (11.8%)	8 (16.0%)
2. ある程度共感	20** (25.3%)	25** (42.4%)	72 (31.4%)	86 (39.6%)	8 (23.5%)	18 (36.0%)
3. ほとんど共感しない	30* (38.0%)	14* (23.7%)	67 (29.3%)	44 (20.3%)	9 (26.5%)	13 (26.0%)
4. 全く共感しない	12 (15.2%)	6 (10.2%)	27 (11.8%)	29 (13.4%)	5 (14.7%)	4 (8.0%)
5. わからない	8 (10.1%)	11 (18.6%)	38 (16.6%)	32 (14.7%)	8 (23.5%)	7 (14.0%)
Chi 2 test	9.14*		6.29		3.15	
共感(選択肢 1・2)	29* (40.8%)	28* (58.3%)	97* (50.8%)	112* (60.5%)	12 (46.2%)	26 (60.5%)
共感しない(選択肢 3・4)	42* (59.2%)	20* (41.7%)	94* (49.2%)	73* (39.5%)	14 (53.8%)	17 (39.5%)
Chi 2 test	3.51*		3.62*		1.34	
平均値	2.37	2.52	2.50	2.59	2.42	2.70
標準偏差	0.91	0.80	0.89	0.92	0.99	0.89
Mann-Whitney test	1.20		1.21		1.18	

8. むすび

本格的な高齢社会にある日本において、判断能力が低下する高齢者が増えることが予想されており、的確にサポートをする助言者の役割が特に重要になるものと思われる。金融機関の利害から完全に独立した助言者の重要性はもちろんであるが、少なくとも当面は、金融機関職員が大きな役割を果たす必要がある。そこで、われわれは、2023年6～7月に、20歳以上49歳の若手・中堅の預金取扱金融機関職員1,000人に対してファイナンシャル・プランニングに関する意識調査を実施した。本稿では、その回答結果を報告した。

回答者1,000人のうち、個人営業や本部での個人営業支援の経験がある人が710人であった。また、33.8%にとって、個人営業が現在までのキャリアの中で最も中心的な業務であった。

保有する資格として、FP資格（ファイナンシャル・プランナー（CFP、AFP）、ファイナンシャル・プランニング技能士2級以上、ファイナンシャル・プランニング技能士3級）を持つものは75.9%であり、多くの金融機関職員がFP資格を持っている³。しかし、個人営業を主としている金融機関職員でもFP資格を持たない人が2割弱いる。他の研修システムを受けている可能性はあるものの、個人に対して十分な情報を提供できる基礎的な知識を持たない職員が一定割合でいる可能性がある。

実際、1,000人中、722人が豊富な研修・研鑽機会が与えられているとしているが、約3割は研修・研鑽が十分ではないとみていることになる。同様に、「貴社の職員は、高齢者に対する金融サービスの提供に関しての適切な研修を受ける機会がある」については、多少でも当てはまるという人は688人で、やはり3割程度は研修・研鑽が十分ではないとみていることになる。個人顧客向け業務に関して、上司が「適切に指導し、正當に評価している」と思う人はわずか30.2%で、指導や評価に対して不満を持つ人がかなり多い。

自社の強みとして、「親身な姿勢」を「重要な強み」と認識している人の比率は37.8%であり、「ある程度の強み」との回答45.8%を合わせると、約84%が顧客に寄り添う姿勢を強みと認識している。そして、「お客様からローンの相談があったときには、返済能力だけではなく、将来の生活設計についても積極的に確認すべきである」について賛同する人が819人に達している。踏み込んだ対応を是とする人が多いことがわかった。一方で、コロナ禍発生前と比較した勤務先金融機関の変化として、57.1%の回答者が「来店客のネットへの誘導」を選択しており、今後、非対面化の進展と親身な姿勢の間のバランスをどのようにとっていくかが課題になると思われる。

「貴社が個人に販売している投資信託について、その購入者に占める65歳以上の高齢者の割合」を尋ねたところ、6割以上という回答が合計で187人で、「わからない」や「販売にしていない」を除くと696人中の26.9%になる。高齢者が投資信託の主要な販売先になっている金融機関も少なくない。高齢者に対して適切に販売することは、金融機関にとっても非常に重要な課題になっている。

「貴社の窓口で資産運用について相談を希望する高齢者が増えている」という回答者が45.6%であり、「資産運用以外の生活について、貴社に相談を希望する高齢者が増えている」は43.6%であった。金融問題はもちろんのこと、その他のことでも、金融機関が高齢者の相談先となっていることが確認できる。一方で、「高齢者の認知症に伴う顧客とのトラブルが増えている」という回答者は677人であり、この種の問題が金融機関の現場で広く発生していることがうかがえる。

本稿の第6節では、年代別の特徴と業態別の特徴についても詳しく分析している。

多くの回答について、回答者の年齢による差異は小さかったが、いくつか興味深い差異もあった。たとえば、20歳代の方が加点主義的であるとの回答が多く、40歳代では減点主義的であるとの回答が多い。「ノルマの廃止は望ましい」については、20歳代は賛成が相対的に多く、40歳代では少ない。逆に、「金融機関は、高齢

³ なお、「個人営業を行う金融機関職員は、FPの資格をとるべきである」についての賛否を聞くと、賛成が69.0%、反対が25.6%、「わからない」5.4%であった。

者の非金融ニーズに対応すべきである」に対して、20 歳代は相対的に否定的であり、40 歳代は肯定的である。

業態別に特徴を見ると、いくつか興味深い特徴が見られた。金融機関の強みとして、「親身な姿勢」、「最後まで支援する姿勢」、「地域密着の姿勢」を「重要な強み」とする回答が信用金庫で多かった。「来店客のネットへの誘導」は、都市銀行や、地方銀行、第二地銀では 6 割台である一方、信用金庫では 4 割台、信用組合では 2 割台であった⁴。「貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している」では、信用組合以外は 70% 台であるのに対して、信用組合は 52% にとどまっていた。「個人営業を行う金融機関職員は、FP の資格をとるべきである」については、信用組合以外はおおよそ 7 割が賛成しているが、信用組合については 57.4% であった。

「金融機関は、高齢者の非金融ニーズに対応すべきである」については、都市銀行と地方銀行が高めで、第二地銀、信用金庫、信用組合で低めであった。

「貴社の窓口で資産運用について相談を希望する高齢者が増えている」や「貴社が開催する個人資産運用に関するセミナーに積極的に参加する高齢者が増えている」、「資産運用以外の生活について、貴社に相談を希望する高齢者が増えている」に対して、都市銀行で肯定的な回答が多く、都市銀行が高齢者へ積極的にアプローチしていることがうかがえる。

「貴社のパンフレットは、高齢者にわかりやすいものが多い」、「貴社の店舗や Web サイトは、高齢者に利用しやすいように用意されている」、「退職を間近にした人から相談があった場合、貴社は的確な助言ができる体制を整えている」、「貴社の職員は、高齢者との対話における適切なスキルや知識を持っている」、「貴社の職員は、高齢者との金融取引においては、顧客との取引や説明内容を詳細に記録している」、「貴社の職員は、高齢者のリスク許容度を適切に評価し、それに応じた商品を提案している」、「貴社の職員は、高齢者がデジタルサービスを利用する際の支援を適切に提供している」、「貴社の職員は、高齢者に対する金融サービスの提供に関しての適切な研修を受ける機会がある」、「貴社では、高齢者の顧客満足度に関しての調査を定期的実施している」、「高齢者自身による資産運用・資産管理の相談が増えている」、「金融機関の店頭で、投資信託に興味を持つ高齢者が増えている」に関して、都市銀行は他の業態に比べて肯定的な回答が多く、高齢者対応について都市銀行が先行していることが読み取れる。

第 7 節では、2019 年調査との対比を行っている。ただし、2019 年調査では高齢者向けの金融サービスの提供という観点は欠けていたので、それ以外の質問項目のみの対比が可能である。

金融機関の強みとして、「親身な姿勢」を上げる比率は 31.1% から 37.8% に上昇しており、業態別に見ると、信用組合以外の 4 業態で上昇しており、顧客本位の業務運営が志向されているなか、親身な姿勢の強化が図られているといえる。「地域密着の姿勢」についても同様の傾向が見られた。若手職員の退職理由として、「仕事が上手くできず自信を失ったため」が大きく減っており、全業態で減少している。

「貴社は事業性評価にしっかりと取り組んでいる」の賛同率は全ての業態で高まっており、事業性評価が全業態で定着方向にあることがうかがえる。「貴社は職員にとってやりがいのある職場である」については、信用組合を除く 4 業態で賛同率が上昇しており、コロナ禍で「やりがい」が向上しているようである。「貴社は研修や研鑽の機会を豊富に提供している」についての賛同率も全業態で上昇しており、特に地方銀行と信用金庫での上昇が顕著であった。一方で、「あなたは日常業務が忙しすぎる」についても当てはまるという回答が全業態で増えている。ここでも、業務が繁忙化する中で、如何に親身な姿勢を保つかという難しい課題が存在することがわかる。

以上のように、高齢者と金融機関との関わりには多くの側面があり、それぞれの業態と年代によって異なる特徴が見られた。これらの調査結果は、今後の高齢者向けサービス改善に貢献する可能性がある。今後、これ

⁴ ただし、信用組合の結果を解釈する上で、信用組合の回答者数が少ないこと、および、信用組合には地域信用組合以外も含まれていることに留意する必要がある。

らの回答結果を活用して、金融機関職員のファイナンシャル・プランニングの支援活動を活発化するために分析を行っていく予定である。

＜参考文献＞

金融庁「高齢社会における金融サービスのあり方(中間的なとりまとめ)」 2018 年 7 月。

https://www.fsa.go.jp/policy/koureisyakai/chuukan_torimatome/chuukan_torimatome.pdf

家森信善・米田耕士「地域金融の現場からみた地域密着型金融の現状と課題ー金融機関職員アンケート 2014 の概要ー」 RIEB DP2015-J08 2015 年 6 月。

家森信善・米田耕士「金融機関職員の視点から見た地域密着型金融の現状と課題ー職員のモチベーションと人事評価の側面を中心にー」 『国民経済雑誌』 第 212 巻第 5 号 pp.17-30 2015 年 11 月。

家森信善・米田耕士「金融機関職員から見た金融機関の人材マネジメントの現状と課題ー2017 年「若年および中堅の金融機関職員の意識調査」の結果の概要ー」 RIEB DP2017-J08 pp. 105 2017 年 4 月。

家森信善・米田耕士「金融機関の人材マネジメントの現状と課題ー2017 年「若年および中堅の金融機関職員の意識調査」の結果に基づいてー」 『国民経済雑誌』 第 217 巻 第 3 号 pp.45-56 2018 年 3 月。

家森信善・米田耕士「2019 年実施の若年および中堅の金融機関職員の意識調査の結果概要ー性別および年代別の特徴を中心にー」 RIEB DP2020-J10 2020 年 6 月。