

# リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果

令和6年7月5日  
金融庁



# 目次

	P-
◆ I. 調査概要等	2
◆ II. 調査結果	5
1. 回答者属性等	6
2. 将来的な資産運用の検討等について	14
3. 資産運用において利用する金融機関について	18
4. 資産運用に関する方針、状況等について	26
5. 金融機関の業務運営について(顧客ニーズに合った提案、顧客への説明等)	44
6. 満足度調査等	61

# I . 調查概要等

---

# 1. 調査概要

目的	<ul style="list-style-type: none"><li>● 金融機関の顧客等の資産運用に関する意識や状況などを把握する。</li><li>● 調査結果は、金融機関に対するモニタリングを含む、金融庁における各種施策に反映させる。</li></ul>
方法	インターネット調査
実施時期	令和6年1月～2月
調査対象	全国の18歳以上の個人(金融機関従事者を除く)で、金融商品の購入等に当たり、意思決定に関与している者 ※ 調査委託会社(MSS社)提携先のGMOリサーチ株式会社のモニター登録者の中から、無作為に抽出
有効回答者数	9,722人(投資経験者:7000人、投資未経験・検討者:1,504人、投資未経験・未検討者:1,218人)
調査委託会社	株式会社MSS
留意事項	<p>【回答者区分の定義】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>投資経験者</b> 金融商品のいずれかを購入したことがあり、かつ、世帯における金融商品の購入や資産運用をする際に、意思決定に関与している者。現在資産運用中の者と、以前は資産運用をしていたが現在はしていない者の両方を含む。本稿では一部設問について「ネット系金融機関利用者」と「対面金融機関利用者」に分けて記載しているが、それぞれ、「投資経験者」における「ネット系金融機関利用者」と「対面金融機関利用者」を指す(※)。 ※ ネット系金融機関はネット系銀行とネット系証券を、対面金融機関はネット系金融機関以外の金融機関を指す。なお、投資経験者が利用する金融機関の構成比は、ネット系金融機関45.6%、対面金融機関54.4%</li><li>● <b>投資未経験者</b> 金融商品の購入経験のない者。以下の2タイプの者を含む。<ul style="list-style-type: none"><li>➢ <b>投資未経験・検討者</b>:金融商品の購入経験はないが、将来的には購入することを検討している者</li><li>➢ <b>投資未経験・未検討者</b>:金融商品の購入経験がなく、将来的に購入することを検討していない者</li></ul></li></ul> <p>【本調査における金融商品の定義】 銀行、証券会社及び保険会社等の金融機関が提供又は仲介する、株式、債券、投資信託、外貨預金及び暗号資産等のリスク性金融商品(不動産、コモディティ(金、プラチナ等)は含まない。以下、設問の中では「金融商品」という。)</p> <p>【その他】 「Q10」及び「Q11」で、資産運用のために主に利用する金融機関を尋ねており、設問中の「[金融機関名]」には、各回答者が回答した個別の金融機関名が入る。</p>

## 2. 有効回答数と回答者の基本属性

投資経験区分	人数	構成比(%)
投資経験者	7,000	72.0
投資未経験・検討者	1,504	15.5
投資未経験・未検討者	1,218	12.5
合計	9,722	100.0

性別	人数	構成比(%)
男性	5,884	60.5
女性	3,838	39.5
合計	9,722	100.0

年代	人数	構成比(%)
18-29歳	887	9.1
30-39歳	1,359	14.0
40-49歳	2,007	20.6
50-59歳	1,814	18.7
60-69歳	1,802	18.5
70-79歳	1,853	19.1
合計	9,722	100.0

地域	人数	構成比(%)
北海道地方	375	3.9
東北地方	626	6.4
関東地方	3,640	37.4
中部地方	1,619	16.7
近畿地方	1,729	17.8
中国地方	495	5.1
四国地方	255	2.6
九州・沖縄地方	983	10.1
合計	9,722	100.0

職業	人数	構成比(%)
会社員	3,178	32.7
経営者・役員	221	2.3
個人事業主(自営業、SOHO含む)	669	6.9
公務員(教職員含む)	416	4.3
専門職(個人事業主は除く)	194	2.0
農林漁業	32	0.3
派遣・契約社員	457	4.7
パート・アルバイト・フリーター	1,112	11.4
専業主婦・主夫	1,332	13.7
無職	1,914	19.7
学生	134	1.4
その他	63	0.6
合計	9,722	100.0

年収	人数	構成比(%)
200万円未満	3,236	33.3
200万円～400万円未満	2,819	29.0
400万円～600万円未満	1,794	18.5
600万円～800万円未満	952	9.8
800万円～1,000万円未満	495	5.1
1,000万円～2,000万円未満	355	3.7
2,000万円以上	71	0.7
合計	9,722	100.0

保有資産額	人数	構成比(%)
300万円未満	2,429	25.0
300万円～500万円未満	1,558	16.0
500万円～1,000万円未満	1,963	20.2
1,000万円～2,000万円未満	1,438	14.8
2,000万円～3,000万円未満	761	7.8
3,000万円～5,000万円未満	738	7.6
5,000万円～1億円未満	572	5.9
1億円以上	263	2.7
合計	9,722	100.0

## II. 調查結果

---

# 1. 回答者属性等

---

# 1. 回答者属性等

回答対象者：全員

## (1) 投資経験別の属性①性別・年齢

SC1. あなたの性別をお答えください。 / SC2. あなたの年齢をお答えください。

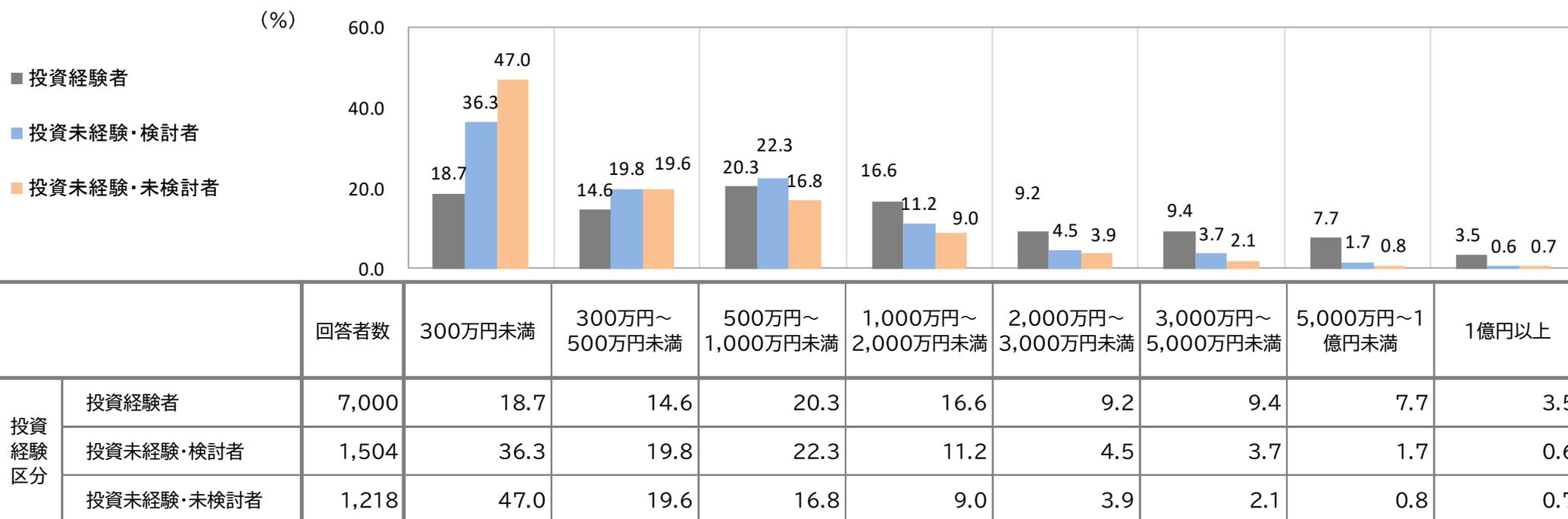
	回答者数	性別	
		男性	女性
投資経験者	7,000	65.0	35.0
18-29歳	518	64.3	35.7
30-39歳	897	69.6	30.4
40-49歳	1,319	67.6	32.4
50-59歳	1,244	66.2	33.8
60-69歳	1,445	62.0	38.0
70-79歳	1,577	62.3	37.7
投資未経験・検討者	1,504	50.4	49.6
18-29歳	200	53.0	47.0
30-39歳	270	50.4	49.6
40-49歳	425	49.9	50.1
50-59歳	345	52.8	47.2
60-69歳	183	44.8	55.2
70-79歳	81	49.4	50.6
投資未経験・未検討者	1,218	47.3	52.7
18-29歳	169	50.3	49.7
30-39歳	192	46.4	53.6
40-49歳	263	48.3	51.7
50-59歳	225	52.4	47.6
60-69歳	174	42.5	57.5
70-79歳	195	42.6	57.4

# 1. 回答者属性等

回答対象者：全員

## (1)投資経験別の属性②世帯で保有する金融資産額

SC8.あなたの世帯の金融資産額(現預貯金含む)はどれくらいですか。(ひとつだけ)



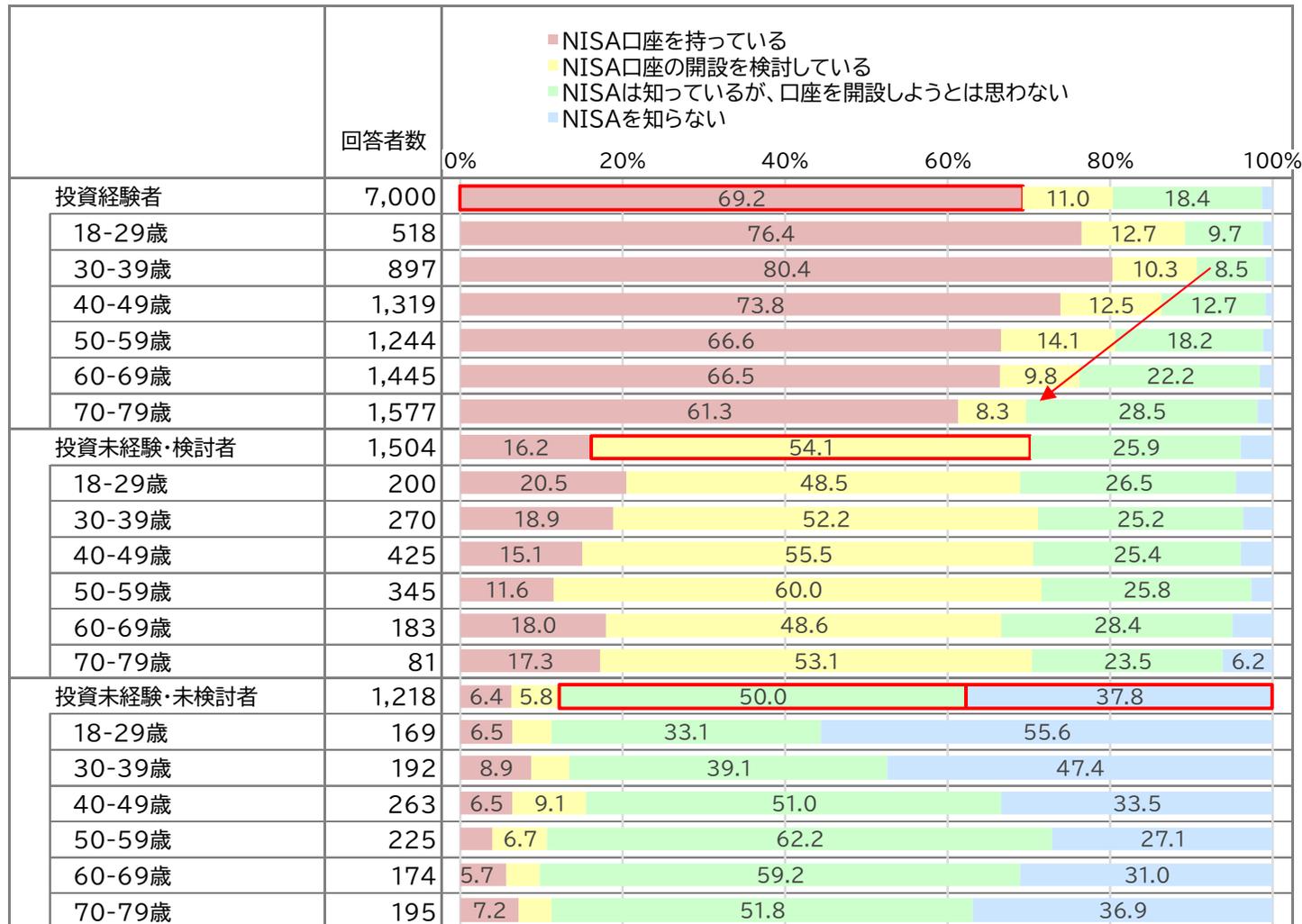
# 1. 回答者属性等

回答対象者：全員

## (2)NISA口座の保有状況と開設意向

SC11.あなたは、NISAの口座を持っていますか。以下の中からあなたの状況に最も当てはまるものをお選びください。(ひとつだけ)

- 「投資経験者」では、「NISA口座を持っている」と回答した者の割合が69.2%であった。一方で、「NISAは知っているが、口座を開設しようとは思わない」と回答した者の割合が、30代で最小(8.5%)となり、年代が上がるに従い高くなる傾向が見られた。
- 「投資未経験・検討者」では、「NISA口座の開設を検討している」と回答した者の割合が54.1%であった。「投資未経験・未検討者」では、「NISAは知っているが、口座を開設しようとは思わない」又は「NISAを知らない」と回答した者の割合は87.8%であった。



# 1. 回答者属性等

回答対象者：全員

## (2)金融リテラシー①金利と債券価格の関係

SC12.金利が上昇すると、(固定金利の)債券の価格はどうなると思いますか。(ひとつだけ) ※正解=「下がる」

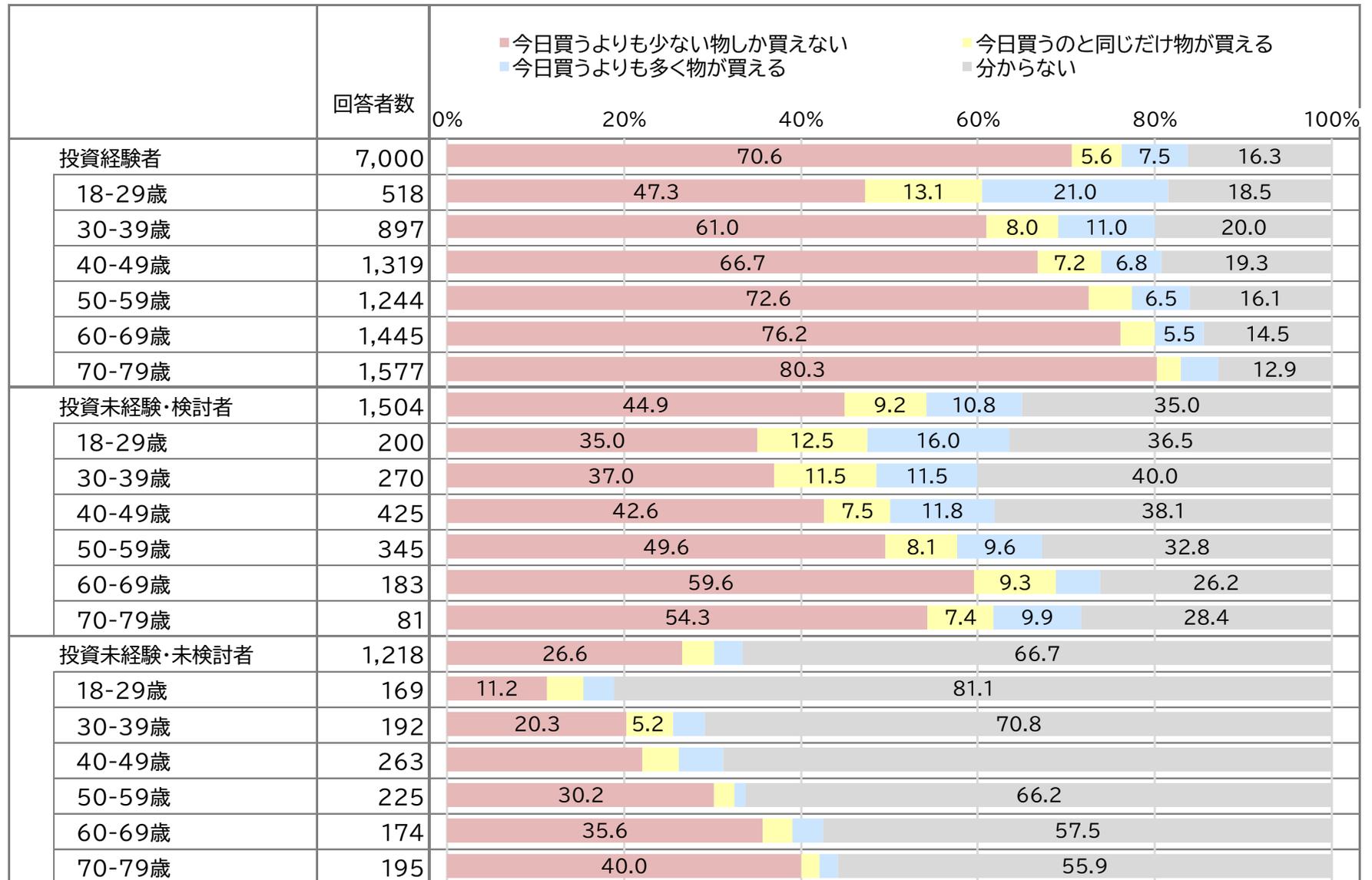
	回答者数	<span style="color: #c00000;">■</span> 下がる <span style="color: #ffff00;">■</span> 上がる <span style="color: #90ee90;">■</span> 変化しない <span style="color: #add8e6;">■</span> 債券価格と金利の間には何の関係もない <span style="color: #a9a9a9;">■</span> 分からない				
		0%	20%	40%	60%	80%
投資経験者	7,000	36.4	30.3	9.6		20.4
18-29歳	518	23.7	36.9	15.1		21.0
30-39歳	897	31.4	29.2	12.2		23.6
40-49歳	1,319	32.8	30.6	10.6		23.1
50-59歳	1,244	39.0	29.7	7.2		20.9
60-69歳	1,445	38.1	30.4	7.9		20.1
70-79歳	1,577	42.8	29.1	8.8		16.0
投資未経験・検討者	1,504	17.2	27.7	12.8		38.1
18-29歳	200	16.0	22.5	15.0	5.5	41.0
30-39歳	270	13.7	25.9	12.6		44.8
40-49歳	425	16.0	25.4	12.9		41.2
50-59歳	345	18.0	30.7	13.3		35.1
60-69歳	183	21.9	34.4	10.4	6.0	27.3
70-79歳	81	24.7	30.9	11.1		29.6
投資未経験・未検討者	1,218	9.0	10.8	10.8		66.3
18-29歳	169		12.4			76.3
30-39歳	192	6.3	7.3	16.1		67.7
40-49歳	263		10.3	11.4		70.0
50-59歳	225	10.7	12.9	8.4		63.1
60-69歳	174	12.1	14.9	11.5		59.2
70-79歳	195	16.9	14.9	5.1		61.5

# 1. 回答者属性等

回答対象者：全員

## (2)金融リテラシー②金利とインフレ率の関係

SC13. 預金の金利が年に1%で、インフレ率が年に2%だとします。1年後、あなたがその口座のお金で、今日よりもどれくらい物を買うことができると思われますか。(ひとつだけ) ※正解=「今日買うよりも少ない物しか買えない」

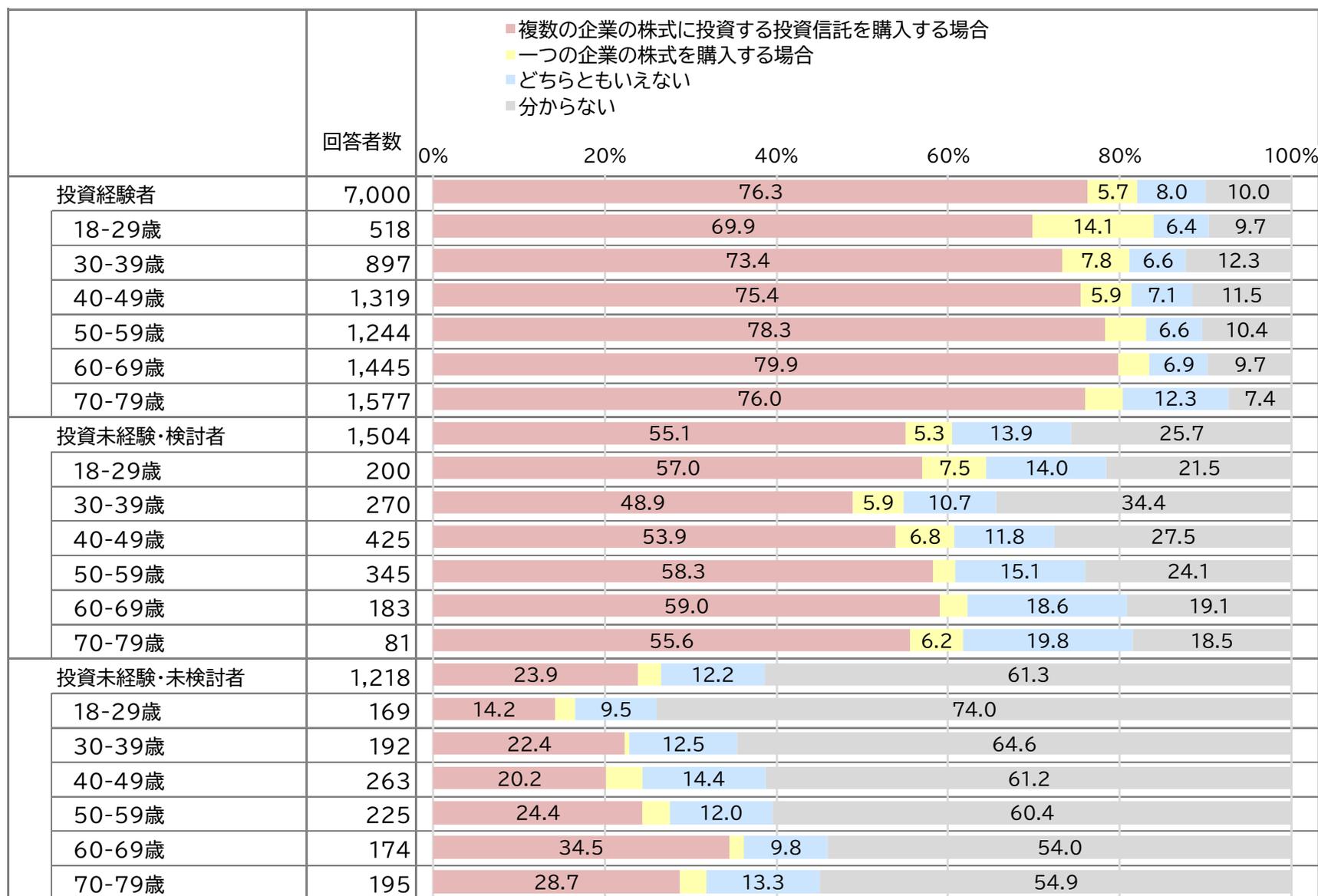


# 1. 回答者属性等

回答対象者：全員

## (2)金融リテラシー③分散投資の効果

SC14. 1つの企業の株式を購入する場合と、複数の企業の株式に投資する投資信託を購入する場合では、一般的に、どちらが損益の振れ幅が小さいと思いますか。(ひとつだけ) ※正解＝「複数の企業の株式に投資する投資信託を購入する場合」



# 1. 回答者属性等

回答対象者：全員

## (2)金融リテラシー④各問(計3問)に係る正解者の割合

SC12「金利と債券価格の関係」、SC13「金利とインフレ率の関係」、SC14「分散投資の効果」の3問に係る正解者の割合。

- 金融リテラシーに関する各問(計3問)について、全問正解者の割合は、「投資経験者」(30.1%)が一番高く、次いで「投資未経験・検討者」(9.8%)、「投資未経験・未検討者」(4.1%)の順であった。
- 「投資経験者」、「投資未経験・検討者」、「投資未経験・未検討者」のいずれにおいても、年代が上がるに従い、全問正解者の割合が高くなる傾向が見られた。

	回答者数	3問正解 2問正解 1問正解 全問不正解					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
投資経験者	7,000	30.1	37.1	18.9	13.9		
18-29歳	518	16.0	31.5	29.9	22.6		
30-39歳	897	25.3	33.7	22.5	18.5		
40-49歳	1,319	26.5	37.3	20.9	15.3		
50-59歳	1,244	32.6	37.4	17.4	12.6		
60-69歳	1,445	33.6	38.9	15.4	12.0		
70-79歳	1,577	35.2	38.9	15.8	10.1		
投資未経験・検討者	1,504	9.8	28.7	30.3	31.2		
18-29歳	200	9.0	19.5	42.0	29.5		
30-39歳	270	6.3	26.7	27.4	39.6		
40-49歳	425	8.9	28.2	29.2	33.6		
50-59歳	345	12.2	30.1	29.0	28.7		
60-69歳	183	10.9	40.4	26.8	21.9		
70-79歳	81	16.0	28.4	29.6	25.9		
投資未経験・未検討者	1,218	4.1	15.5	16.2	64.2		
18-29歳	169	7.1	10.1	81.1			
30-39歳	192	11.5	16.7	68.8			
40-49歳	263	10.6	20.2	67.3			
50-59歳	225	19.1	12.4	63.6			
60-69歳	174	6.3	20.7	21.8	51.1		
70-79歳	195	7.2	24.6	14.9	53.3		

## 2. 将来的な資産運用の検討等について

---

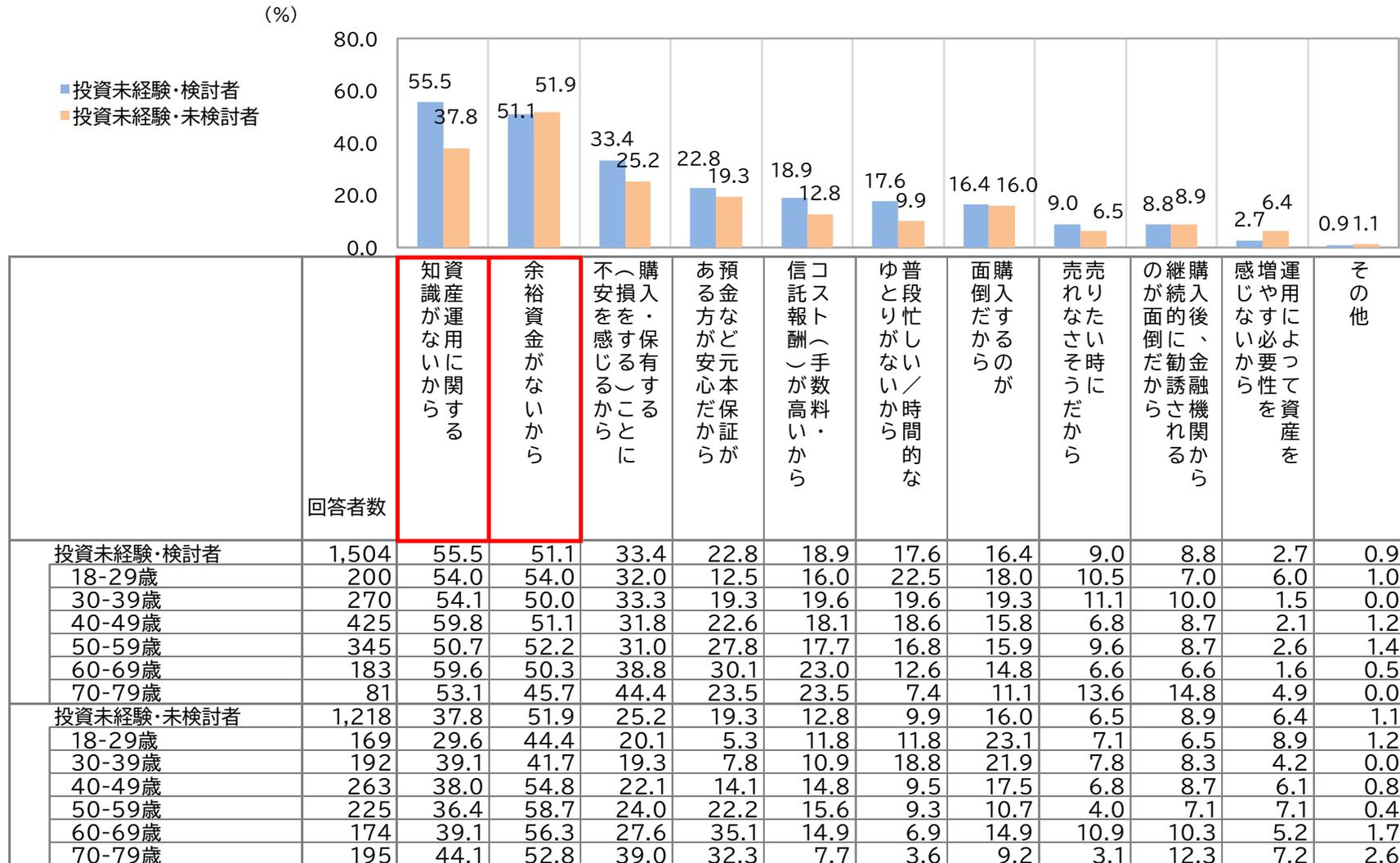
## 2. 将来的な資産運用の検討等について

回答対象者：投資未経験・検討者／未検討者

### (1)これまで金融商品を購入していない理由

Q1.はじめに、金融商品に対するあなたのお考えについて伺います。あなたが、これまで金融商品を購入しなかった理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「投資未経験・検討者」、「投資未経験・未検討者」のいずれにおいても、「資産運用に関する知識がないから」、「余裕資金がないから」と回答した者の割合が高かった。



## 2. 将来的な資産運用の検討等について

回答対象者：投資未経験・検討者／未検討者

### (2) 金融商品を購入したいと思うサービス

Q2. 仮に、金融機関において次のようなサービスがあった場合、あなたは金融商品を購入したいと思いますか。(それぞれひとつずつ)

- 「投資未経験・検討者」、「投資未経験・未検討者」のいずれの年代においても、「B」と比べて、「A」の方が「購入したいと思う」と回答した者の割合が高かった。

**A** 担当者による資産運用やその手続きに関するアドバイス等

**B** 動画やチャットボット、ロボットアドバイザー等による、資産運用やその手続きに関するアドバイス等

	回答者数	A 担当者による資産運用やその手続きに関するアドバイス等			B 動画やチャットボット、ロボットアドバイザー等による、資産運用やその手続きに関するアドバイス等		
		■ 購入したいと思う	■ 購入したいと思わない	■ 分からない	■ 購入したいと思う	■ 購入したいと思わない	■ 分からない
投資未経験・検討者	1,504	38.0	18.0	44.0	29.2	24.1	46.7
18-29歳	200	43.5	23.5	33.0	37.5	27.0	35.5
30-39歳	270	46.7	17.0	36.3	35.2	27.4	37.4
40-49歳	425	40.0	13.9	46.1	32.9	19.3	47.8
50-59歳	345	33.6	16.5	49.9	24.3	20.6	55.1
60-69歳	183	29.0	26.8	44.3	16.4	33.3	50.3
70-79歳	81	23.5	16.0	60.5	18.5	24.7	56.8
投資未経験・未検討者	1,218	6.2	50.7	43.0	5.9	54.2	41.6
18-29歳	169	7.1	34.9	58.0	5.9	37.9	56.2
30-39歳	192	11.5	42.7	45.8	7.3	47.9	44.8
40-49歳	263	6.8	49.0	44.1	6.8	52.9	42.6
50-59歳	225	5.3	50.2	44.4	5.3	52.0	45.3
60-69歳	174	0.0	63.2	34.5	0.0	65.5	33.3
70-79歳	195	0.0	64.1	31.8	0.0	68.7	27.7

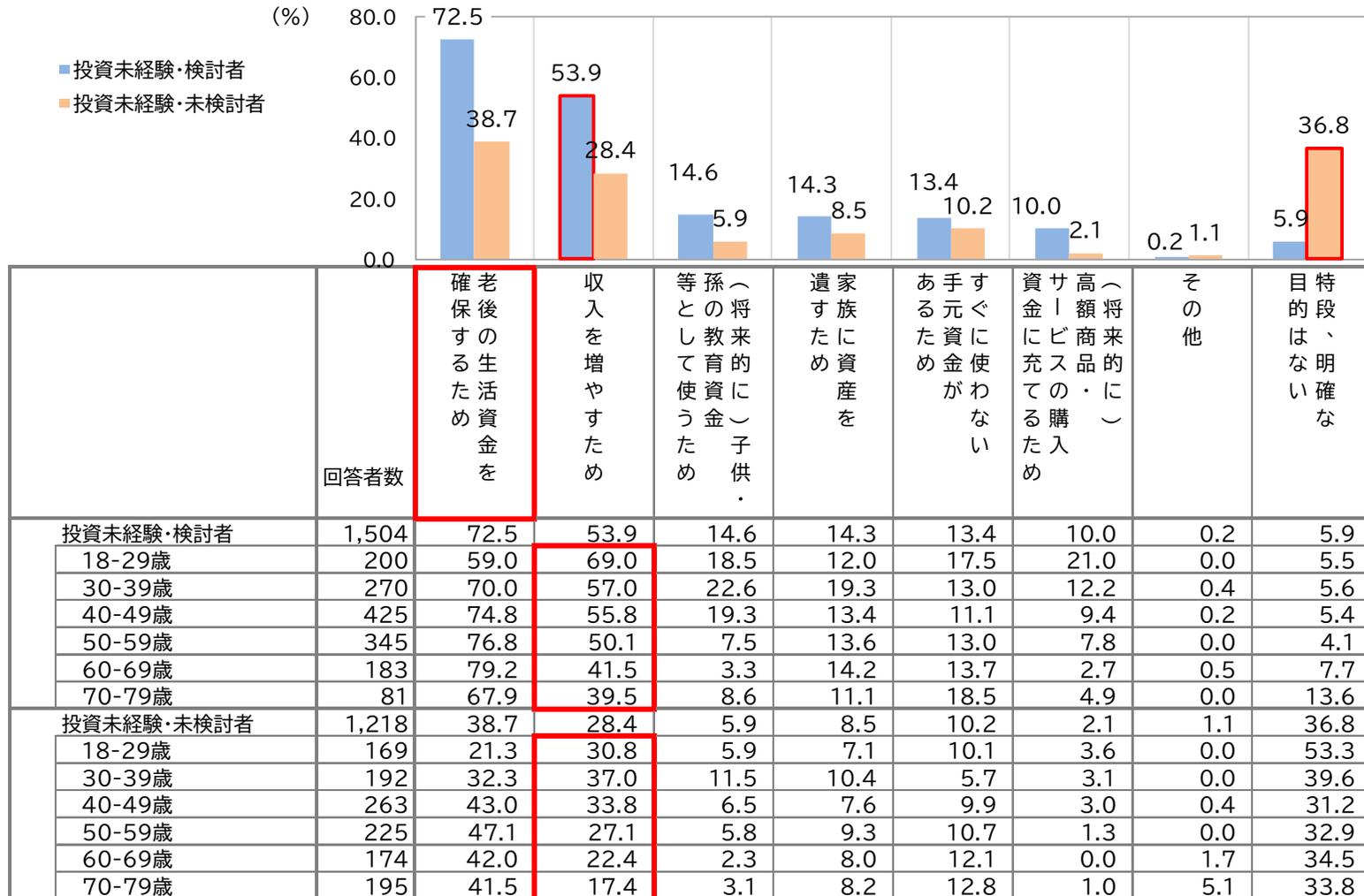
## 2. 将来的な資産運用の検討等について

回答対象者：投資未経験・検討者／未検討者

### (3) 将来的に金融商品を購入しようと検討している理由

Q3 あなたが、将来的には金融商品を購入しようと思う理由は何ですか。／あなたが、将来的に金融商品を購入する可能性があるとしたら、その理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「投資未経験・検討者」、「投資未経験・未検討者」のいずれにおいても、「老後の生活資金を確保するため」と回答した者の割合が一番高く、二番目に高かった項目は、「投資未経験・検討者」では「収入を増やすため」、「投資未経験・未検討者」では「特段、明確な目的はない」であった。
- 「投資未経験・検討者」、「投資未経験・未検討者」のいずれにおいても、年代が若くなるに従い、「収入を増やすため」と回答した者の割合が高くなる傾向が見られた。



### 3. 資産運用において利用する金融機関について

---

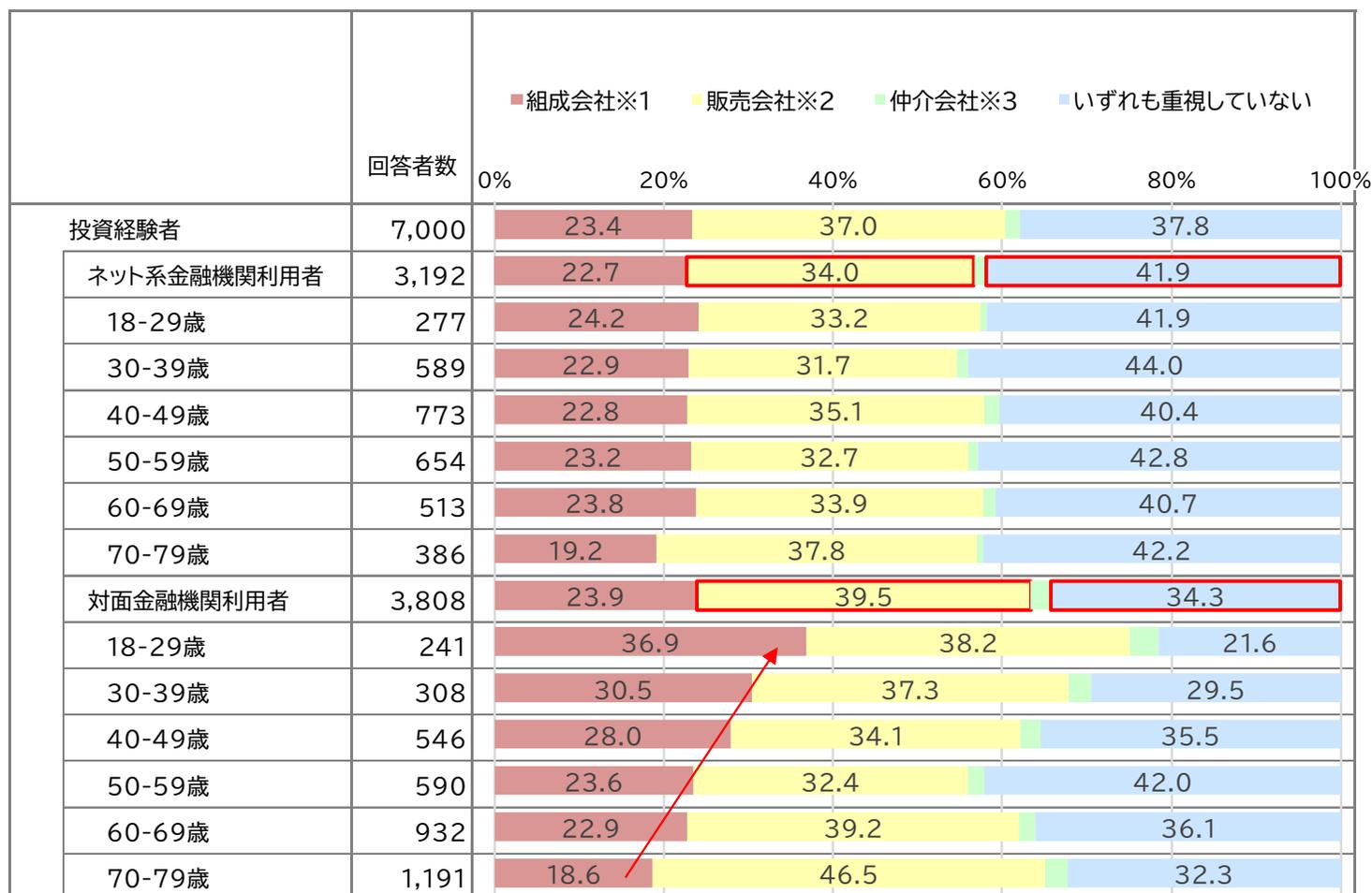
### 3. 資産運用において利用する金融機関について

回答対象者：投資経験者

#### (1) 金融資産の購入時に重視する事業者(組成会社、販売会社、仲介会社)

Q9. 金融商品には、それに関わる事業者が複数存在しますが、あなたが資産運用のために金融商品の購入を検討する際、最も重視しているのは以下のどれですか。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」では、「いずれも重視していない」(41.9%)と回答した者の割合が一番高く、次は「販売会社」(34.0%)であった。
- 「対面金融機関利用者」では、「販売会社」(39.5%)と回答した者の割合が一番高く、次は「いずれも重視していない」(34.3%)であった。なお、年代が若くなるに従い、「組成会社」と回答した者の割合が高くなる傾向が見られた。



※1 組成会社: 投信・保険等の金融商品を組成・運用している会社(〇〇アセットマネジメント、△△投信、〇〇生命保険等)

※2 販売会社: 金融商品を販売している会社(〇〇銀行、〇〇証券、〇〇生命保険等)

※3 仲介会社: 証券会社等の販売会社から委託を受けて、金融商品の勧誘等を行う会社

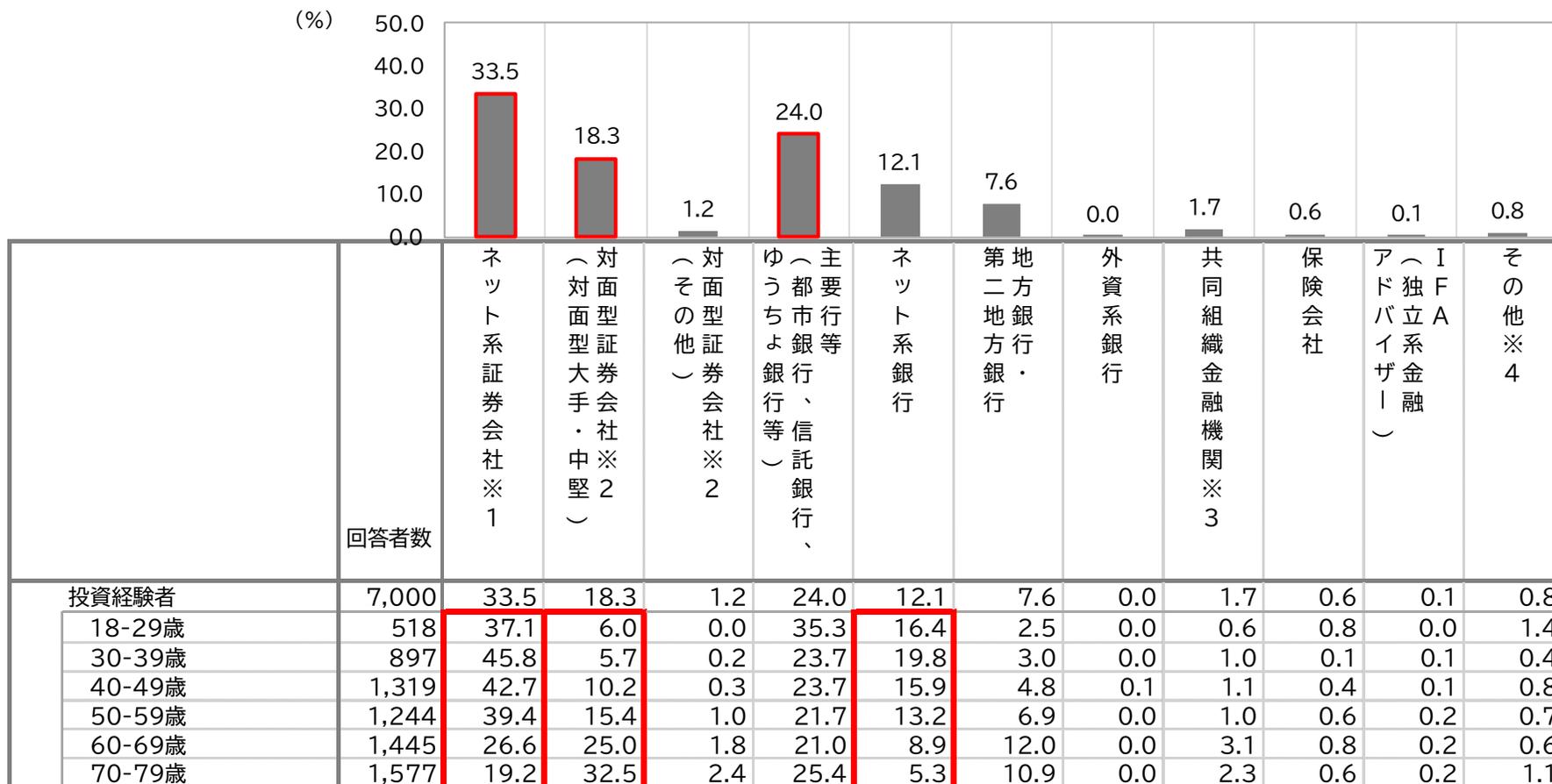
### 3. 資産運用において利用する金融機関について

回答対象者：投資経験者

#### (2) 資産運用のためにメインで利用している金融機関①金融機関名

Q10.次に、あなたの金融機関の選択と取引状況について伺います。資産運用のために、あなたが主に利用する金融機関はどこですか。当てはまるものを1つだけお選びください。(ひとつだけ)

- 「ネット系証券会社」(33.5%)と回答した者の割合が一番高く、次いで「主要行等(都市銀行、信託銀行、ゆうちょ銀行等)」(24.0%)、「対面型証券会社(対面型大手・中堅)」(18.3%)の順であった。
- 年代が若くなるに従い「ネット系証券会社」、「ネット系銀行」と回答した者の割合が高くなる傾向とともに、年代が上がるに従い「対面型証券会社(対面型大手・中堅)」と回答した者の割合が高くなる傾向が見られた。



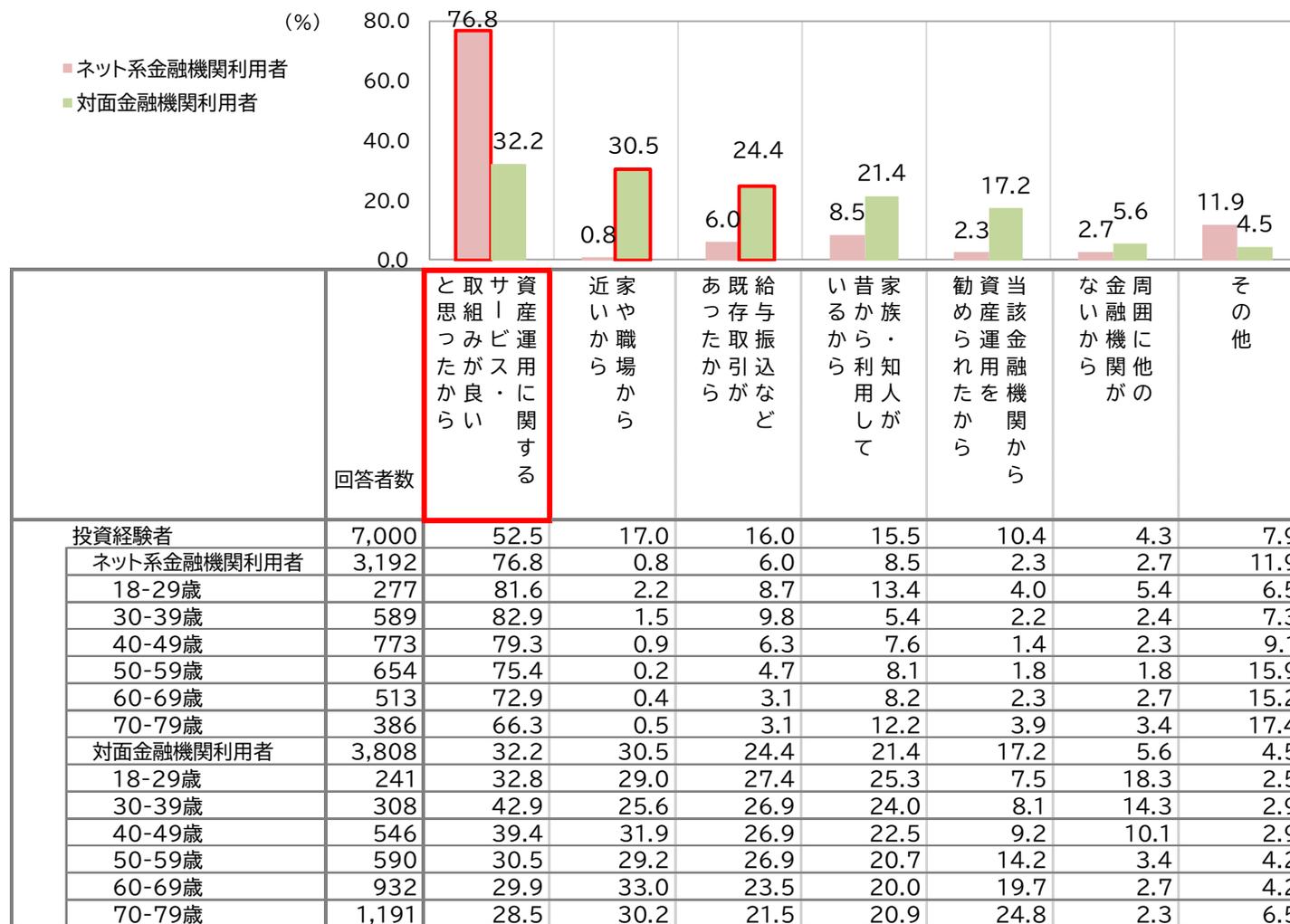
※1 ネットのみで金融商品の仲介を行うタイプ  
 ※2 従来型の店舗保有型・オンライン商談を含む  
 ※3 労働金庫、信用金庫・信用組合、JAバンク・農協 含む  
 ※4 農中信託銀行、野村信託銀行含む

### 3. 資産運用において利用する金融機関について

#### (2) 資産運用のためにメインで利用している金融機関②選択理由

Q12.あなたが[金融機関名]をメインで利用したきっかけは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「資産運用に関するサービス・取組みが良いと思ったから」と回答した者の割合が一番高かった。「ネット系金融機関利用者」では、同割合が76.8%と顕著に高かった。
- なお、「対面金融機関利用者」では、「ネット系金融機関利用者」と比べて、「家や職場から近いから」(30.5%)、「給与振り込みなど既存取引があったから」(24.4%)等と回答した者の割合が高かった。



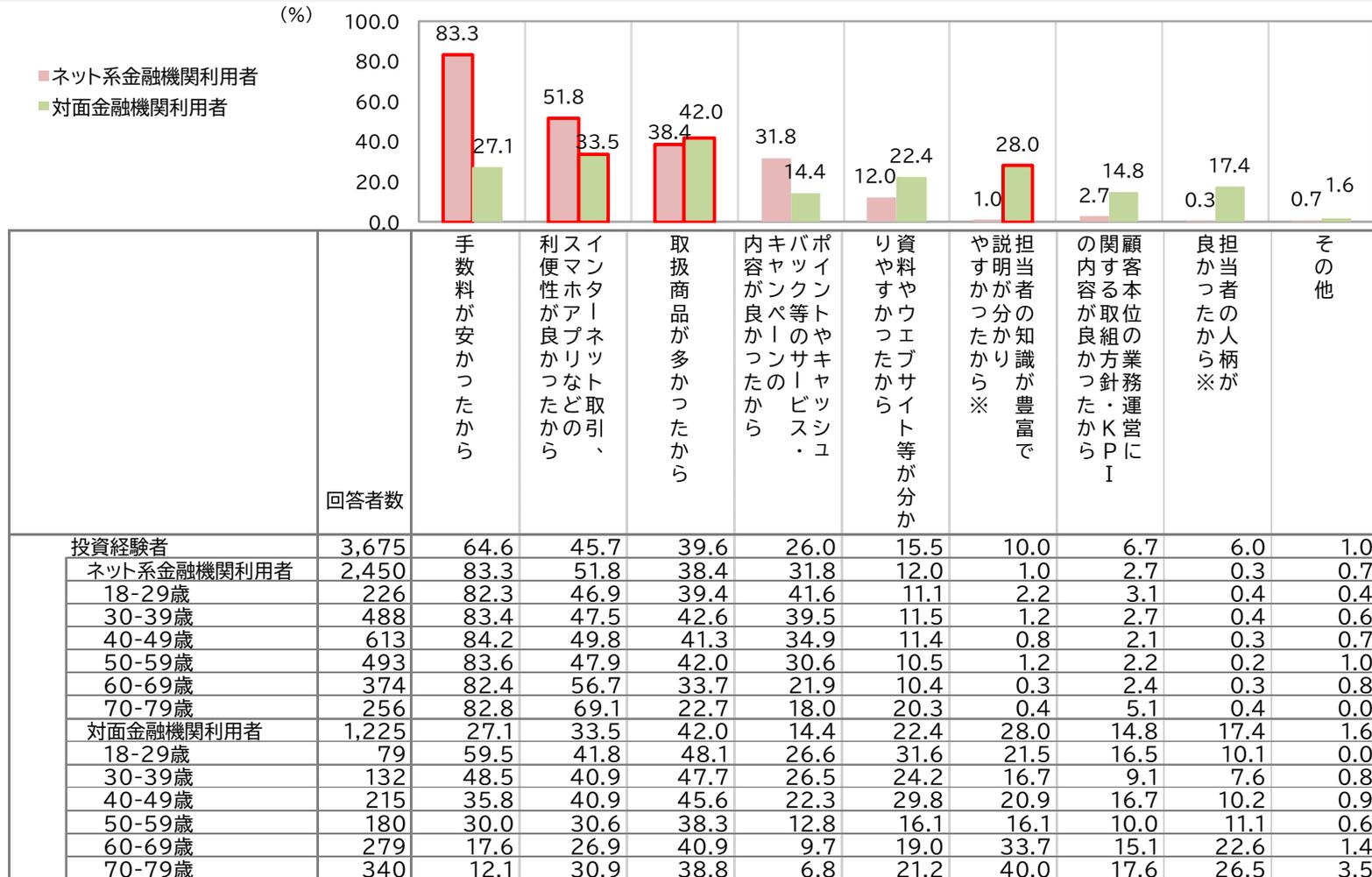
# 3. 資産運用において利用する金融機関について

回答対象者：投資経験者のうち、Q12で「1.資産運用に関するサービス・取組みが良いと思ったから」を選択した者

## (2) 資産運用のためにメインで利用している金融機関③サービス・取組みが良いと思った理由

Q13.前問で【資産運用に関するサービス・取組みが良いと思ったから】と回答した方に伺います。資産運用に関するサービス・取組みが良いと思った理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」では、「手数料が安かったから」(83.3%)と回答した者の割合が一番高く、次いで「インターネット取引、スマホアプリなどの利便性が良かったから」(51.8%)、「取扱商品が多かったから」(38.4%)の順であった。
- 「対面金融機関利用者」では、「取扱商品が多かったから」(42.0%)と回答した者の割合が一番高く、次いで「インターネット取引、スマホアプリなどの利便性が良かったから」(33.5%)、「担当者の知識が豊富で説明が分かりやすかったから」(28.0%)の順であった。



※ いずれも「金融機関の担当者と面談や対話を行った場合」が前提

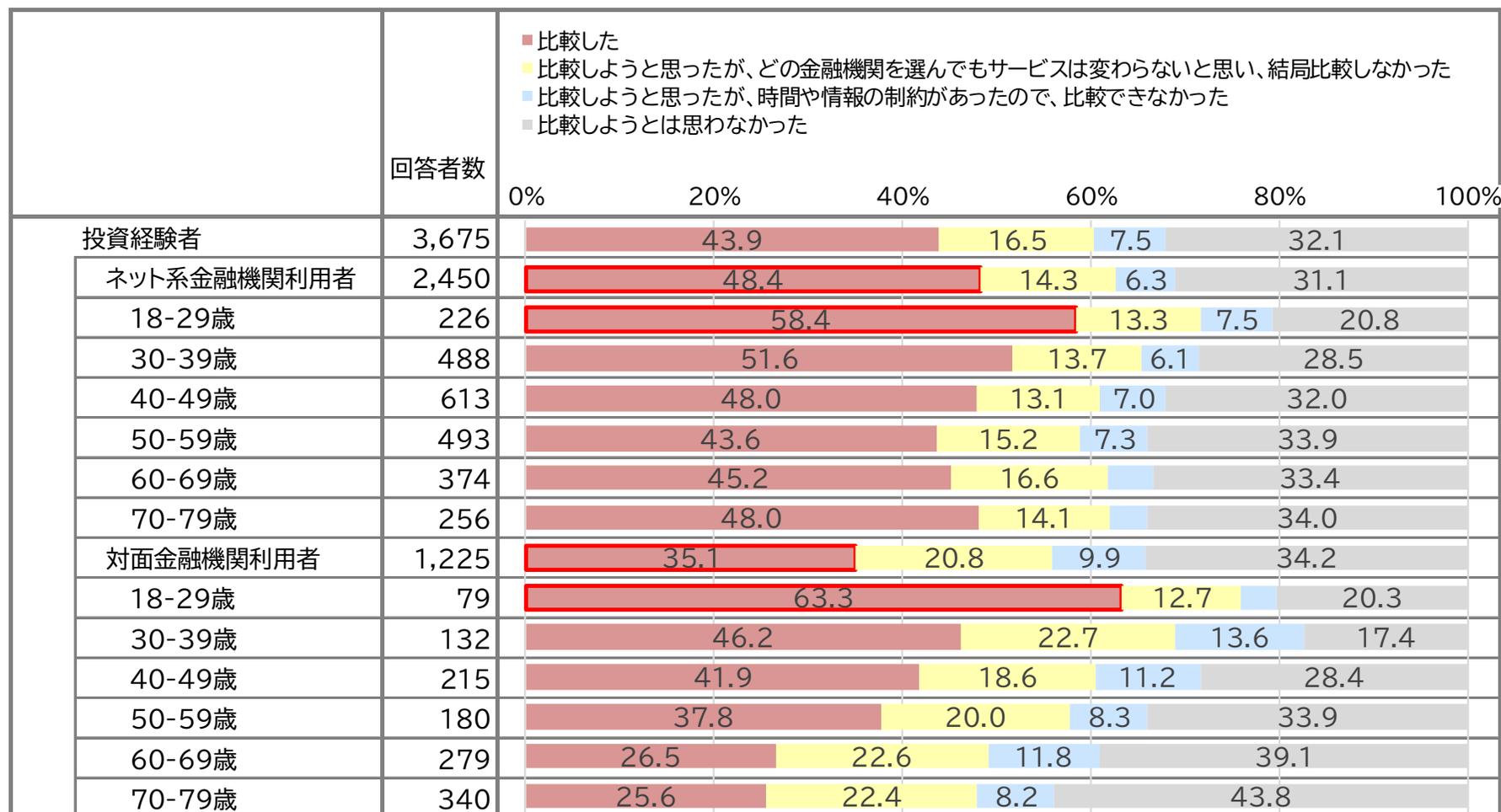
### 3. 資産運用において利用する金融機関について

回答対象者：投資経験者のうち、Q12で「1.資産運用に関するサービス・取組みが良いと思ったから」を選択した者

#### (3) 複数の金融機関の比較

Q14. Q12で【資産運用に関するサービス・取組みが良いと思ったから】と回答した方に伺います。金融機関を選択する際に、複数の金融機関を比較しましたか。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「比較した」と回答した者の割合が一番高かった。なお、同割合について、年代別に見ると、「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、20代以下が最も高かった。



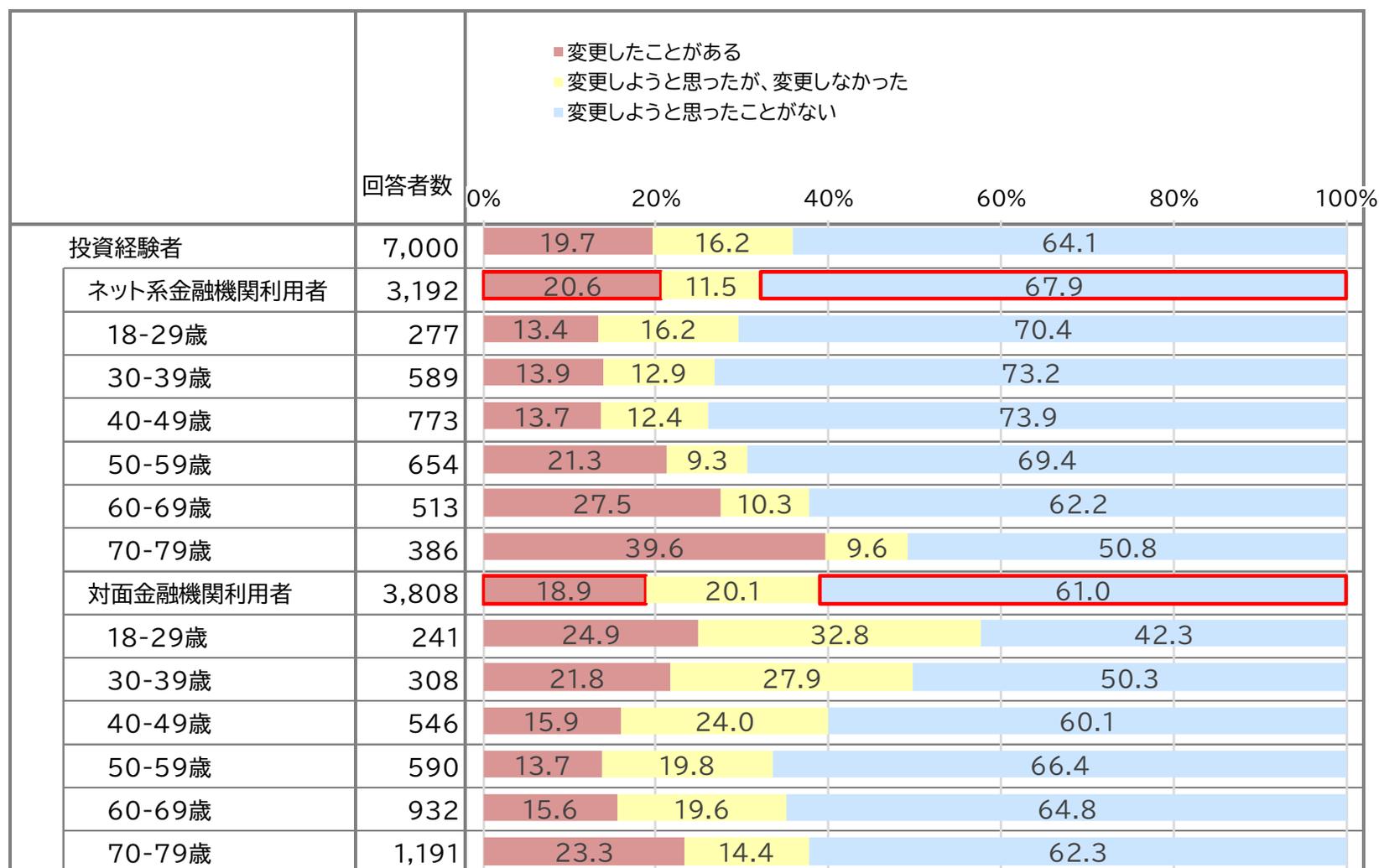
### 3. 資産運用において利用する金融機関について

回答対象者：投資経験者

#### (4) 金融機関の変更①変更の有無

Q15.次に、あなたの金融機関変更のご経験について伺います。あなたは、過去に、資産運用においてメインで利用する金融機関を変更したことはありますか。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「変更しようと思ったことがない」と回答した者の割合が一番高く、「変更したことがある」と回答した者の割合は約2割であった。



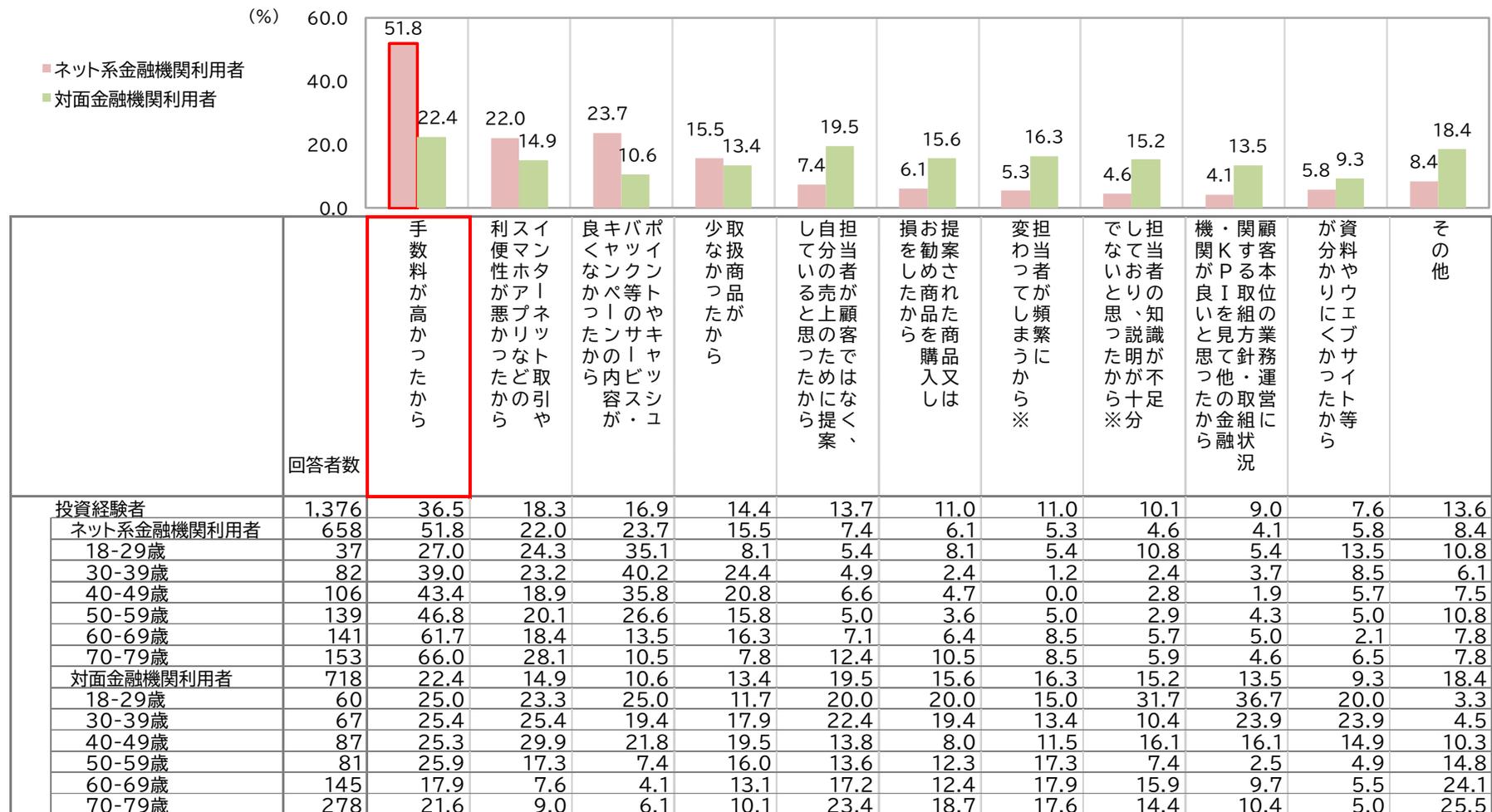
# 3. 資産運用において利用する金融機関について

回答対象者：投資経験者のうち、Q15で「1.変更したことがある」を選択した者

## (4) 金融機関の変更 ② 変更理由

Q16.前問で【変更したことがある】と回答した方に伺います。資産運用においてメインで利用する金融機関を変更した理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「手数料が高かったから」と回答した者の割合が一番高かった。「ネット系金融機関利用者」では、同割合が51.8%と顕著に高かった。



※ いずれも「金融機関の担当者と面談や対話を行った場合」が前提

## 4. 資産運用に関する方針、状況等について

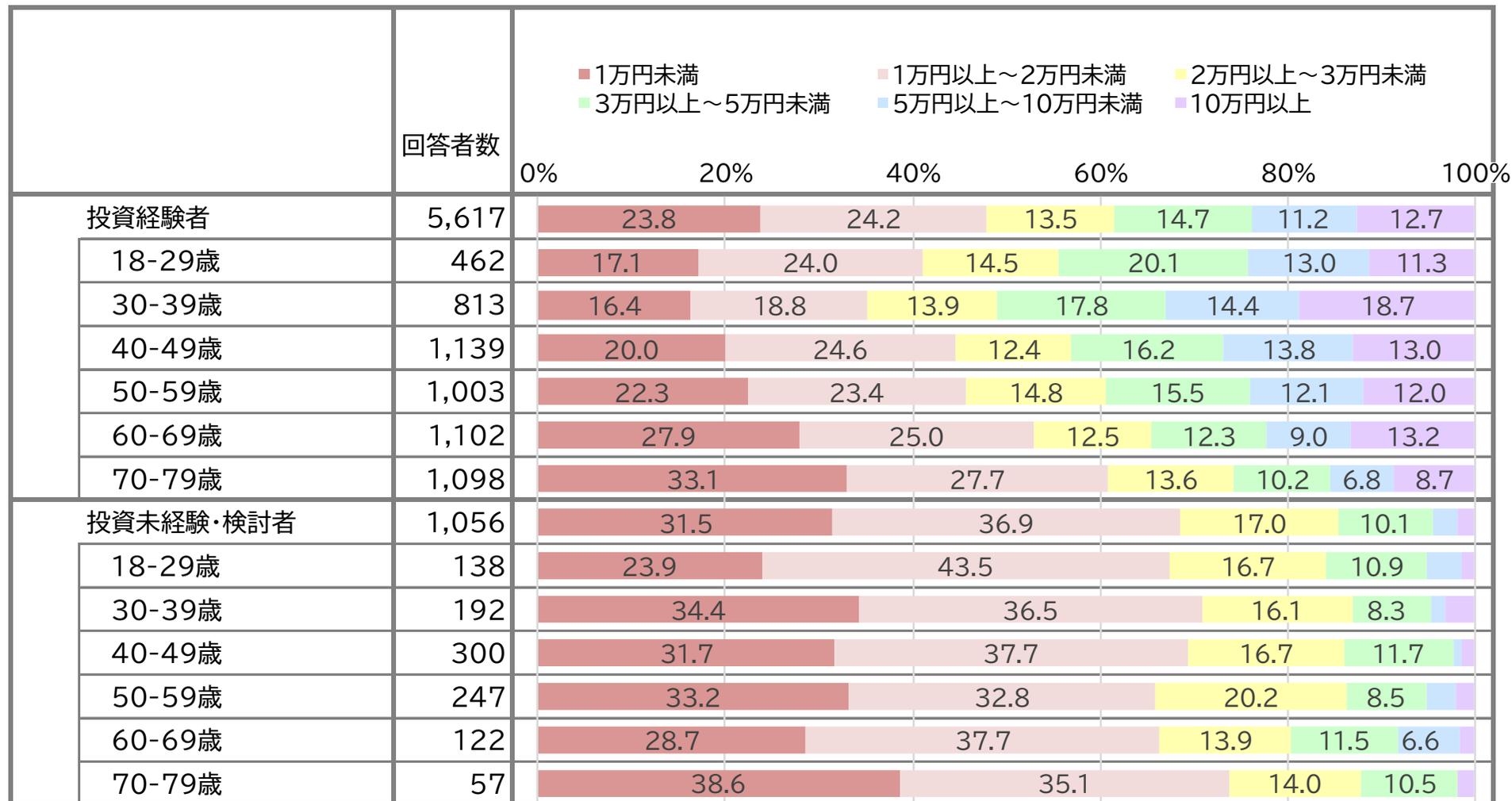
---

# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：SC11（P9参照）で「1.NISA口座を持っている」  
又は「2.NISA口座の開設を検討している」を選択した者

## (1)NISA口座を開設した場合の毎月の積立金額

Q4.あなたの資産運用に対するお考えについて伺います。NISA口座を開設した場合、どの程度の金額を毎月積み立てたいと考えていますか。  
(ひとつだけ)



※「投資経験者」及び「投資未経験・検討者」の結果のみを掲載

# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

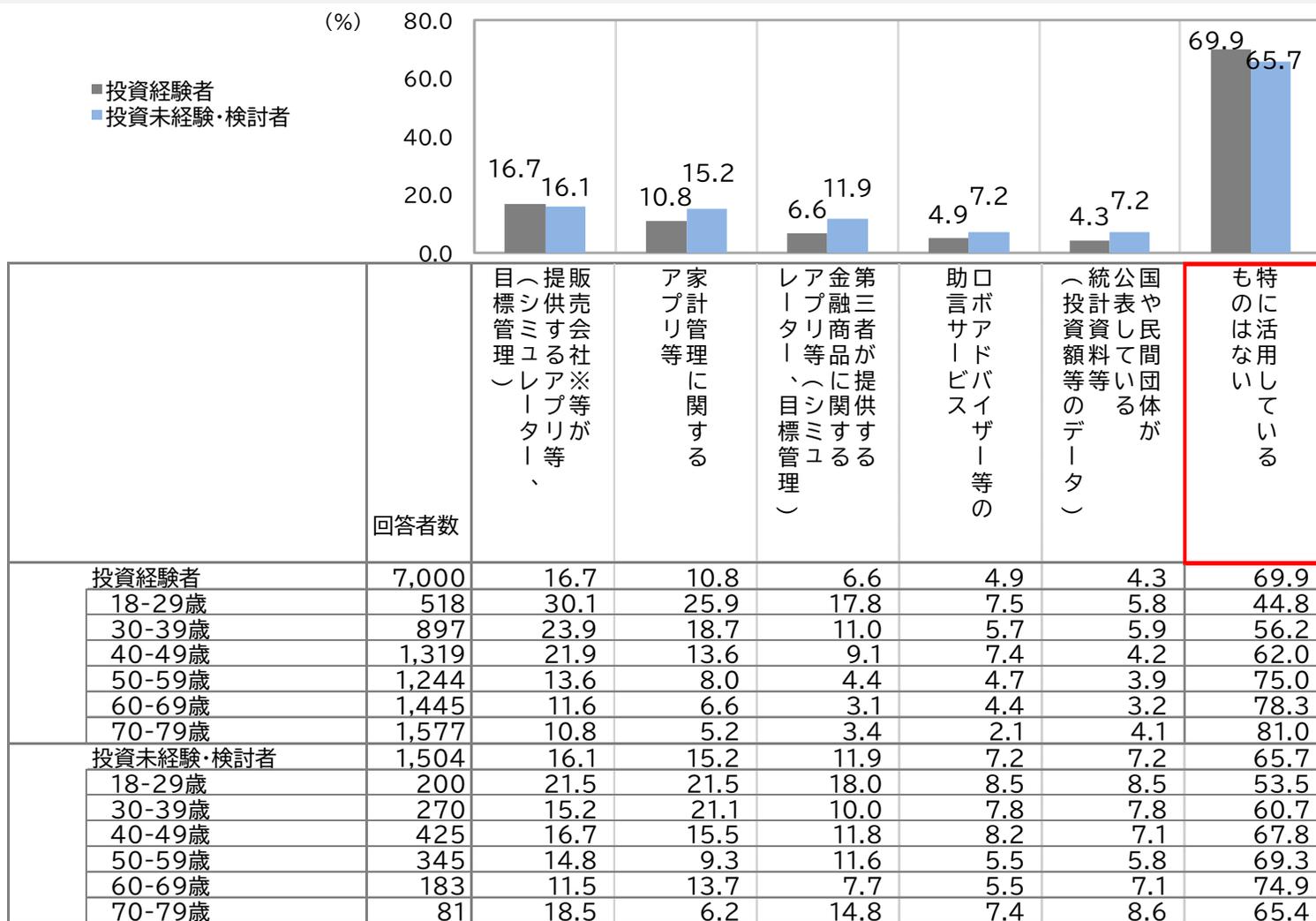
回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (2) 資産の把握に向けたアプリ等の活用状況

Q5. 自分の資産や収支の状況を基に資産運用に回すことができる金額を把握するため、どのようなアプリケーションやサービス、資料等(以下「アプリ等」という。)を活用していますか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

※将来の投資を検討中の方は、活用に興味があるものについてお答えください。

- 「投資経験者」、「投資未経験・検討者」のいずれにおいても、「特に活用しているものはない」と回答した者の割合が顕著に高かった。



※ 金融商品を販売している会社(〇〇銀行、〇〇証券、〇〇生命保険等)

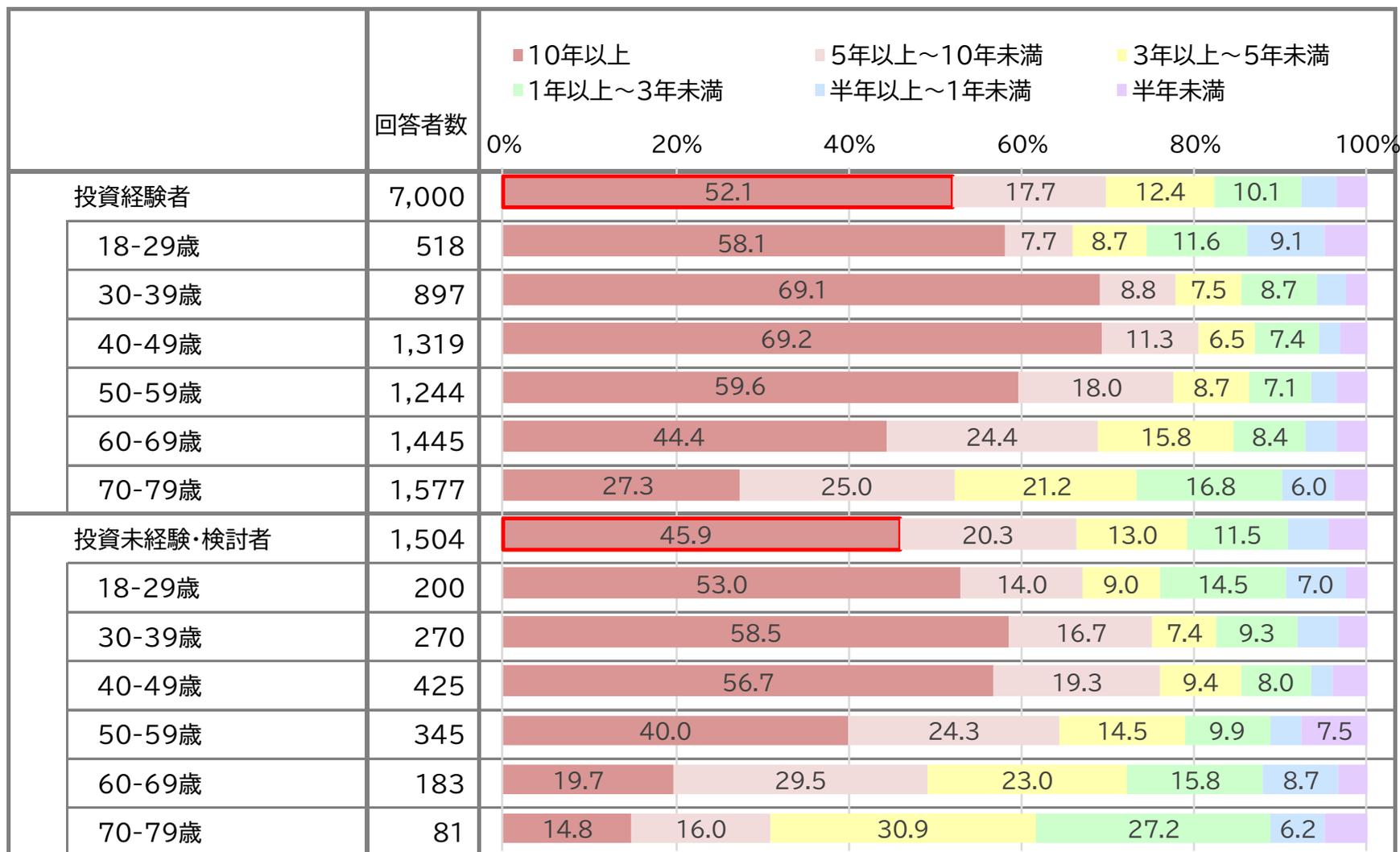
# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (3) 資産運用期間

Q6. 資産運用において、あなたは、どれくらいの運用期間をイメージしますか。(ひとつだけ)

- 「投資経験者」、「投資未経験・検討者」のいずれにおいても、「10年以上」と回答した者の割合が一番高かった。



# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

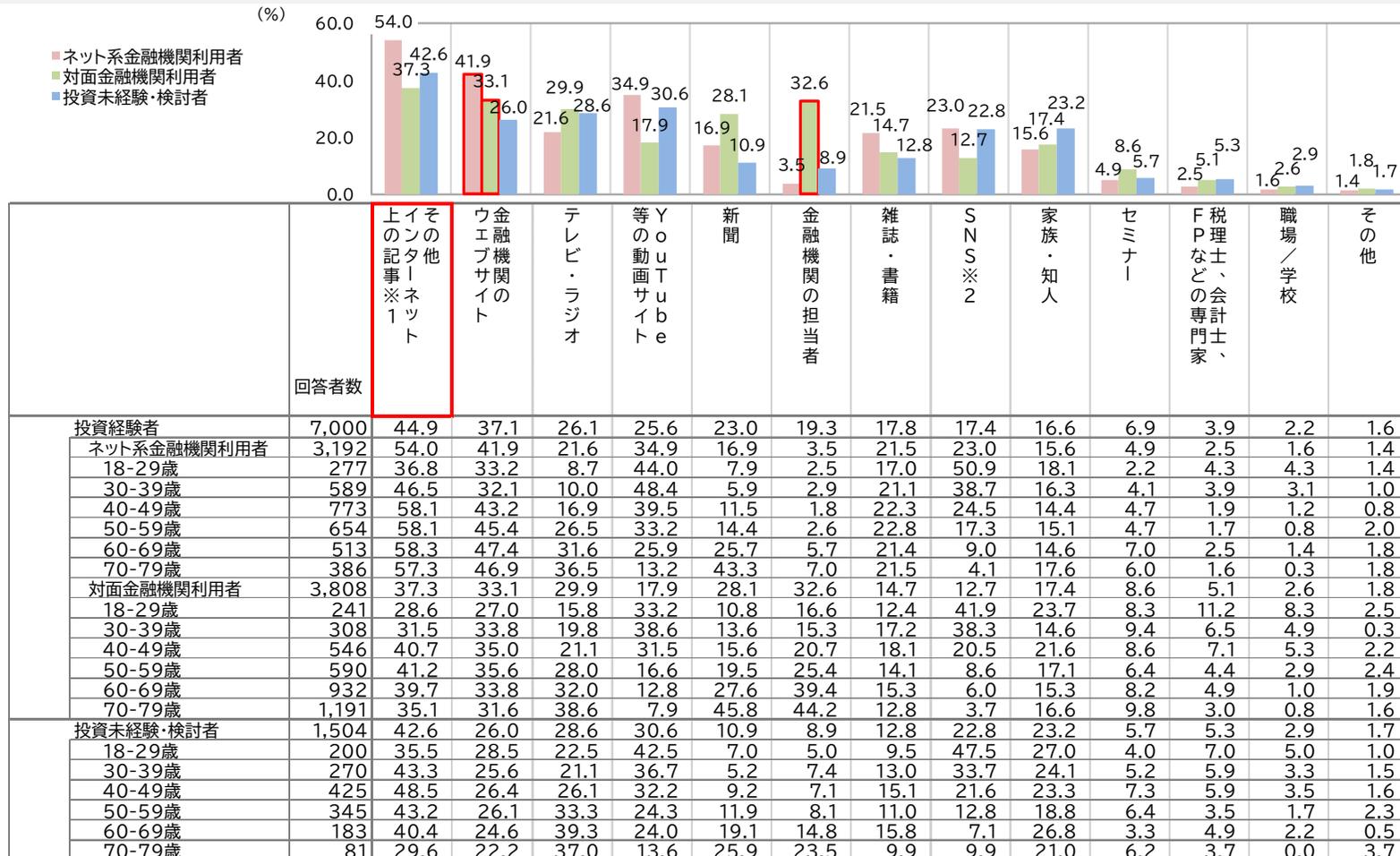
回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (4) 資産運用に関する情報源①現在参考にしている／興味のあるもの

Q7. 資産運用に関する情報はどこから入手していますか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

※将来の投資を検討中の方は、活用に興味があるものについてお答えください。

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」、「投資未経験・検討者」のいずれにおいても、「その他インターネット上の記事」と回答した者の割合が一番高かった。
- 回答した者の割合が二番目に高かった項目は、「ネット系金融機関利用者」では、「金融機関のウェブサイト」(41.9%)であった。一方、「対面金融機関利用者」では、「金融機関のウェブサイト」(33.1%)や「金融機関の担当者」(32.6%)等、回答が分散していた。



※1 その他インターネット上の記事：「SNS」、「YouTube等の動画サイト」、「金融機関のウェブサイト」以外のインターネット上の記事  
 ※2 SNS：Facebook、X(旧Twitter)、Instagram等

# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

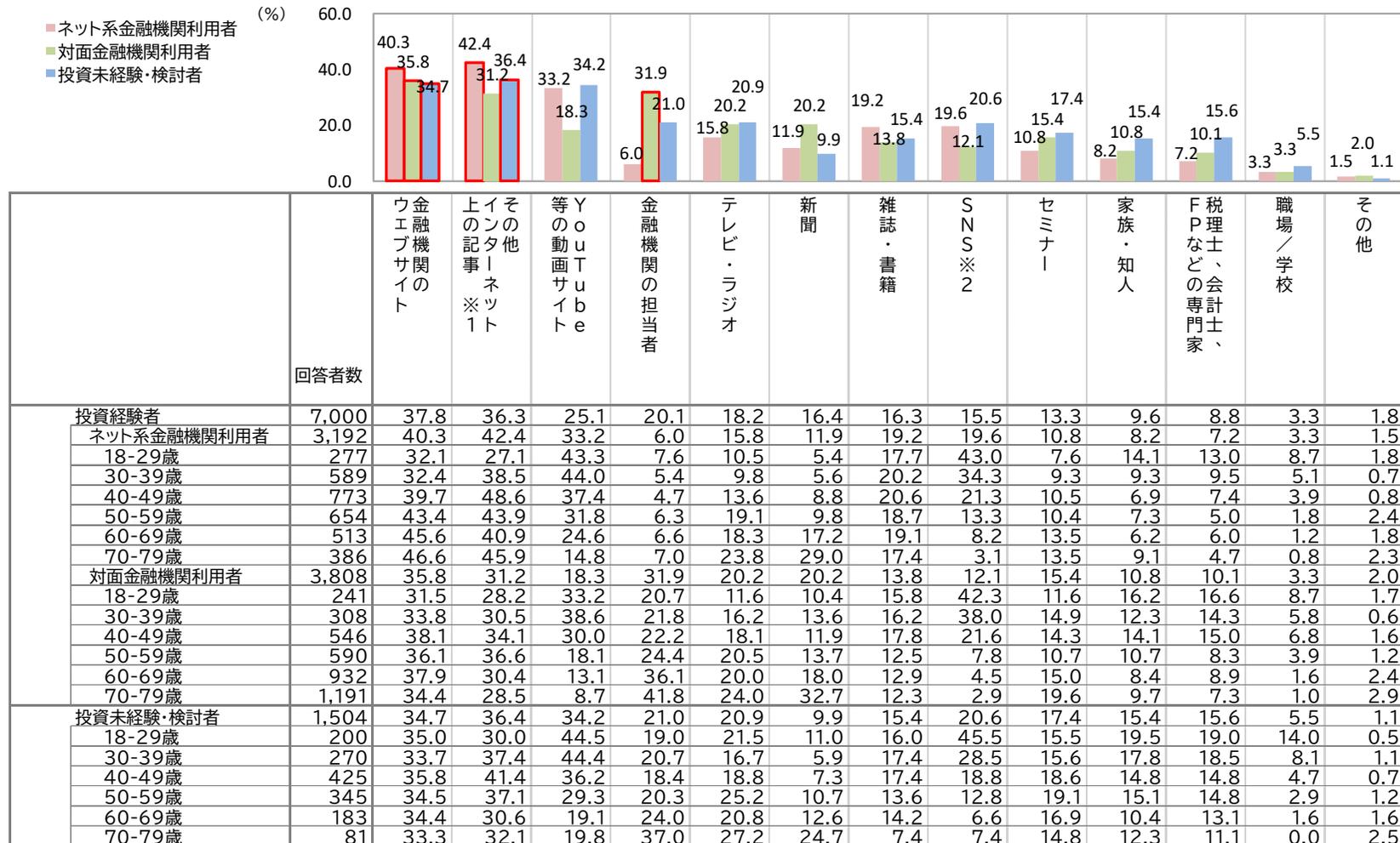
回答対象者：投資経験者＋投資未経験・検討者

## (4) 資産運用に関する情報源②今後充実させたいもの

Q8. 今後、以下のうちどの手段・場において、資産運用に関する情報を更に充実させると良いと思いますか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

※将来の投資を検討中の方は、活用に興味があるものについてお答えください。

- 「ネット系金融機関利用者」、「投資未経験・検討者」では、「その他インターネット上の記事」と回答した者の割合が一番高く、次は「金融機関のウェブサイト」であった。
- 「対面金融機関利用者」では、「金融機関のウェブサイト」と回答した者の割合が一番高く、次は「金融機関の担当者」であった。



※1 その他インターネット上の記事：「SNS」、「YouTube等の動画サイト」、「金融機関のウェブサイト」以外のインターネット上の記事

※2 SNS：Facebook、X(旧Twitter)、Instagram等

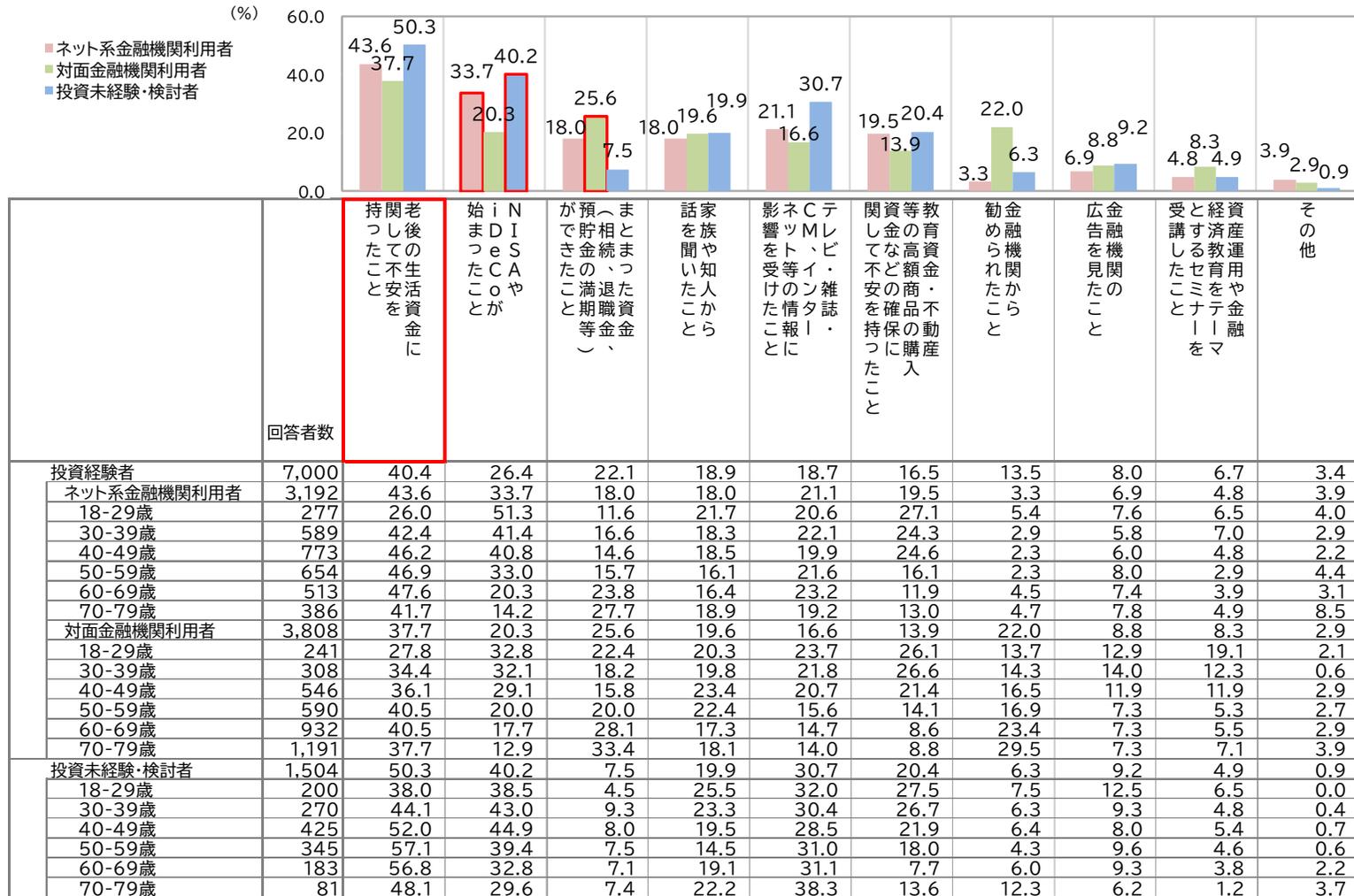
# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (5) 資産運用に関心を持ったきっかけ

Q17.次に、あなたの資産運用の状況について伺います。資産運用に関心を持ったきっかけは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」、「投資未経験・検討者」のいずれにおいても、「老後の生活資金に関して不安を持ったこと」と回答した者の割合が一番高かった。
- 回答した者の割合が二番目に高かった項目は、「ネット系金融機関利用者」、「投資未経験・検討者」では、「NISAやiDeCoが始まったこと」であった。一方、「対面金融機関利用者」では、「まとまった資金(相続、退職金、預貯金の満期等)ができたこと」であった。



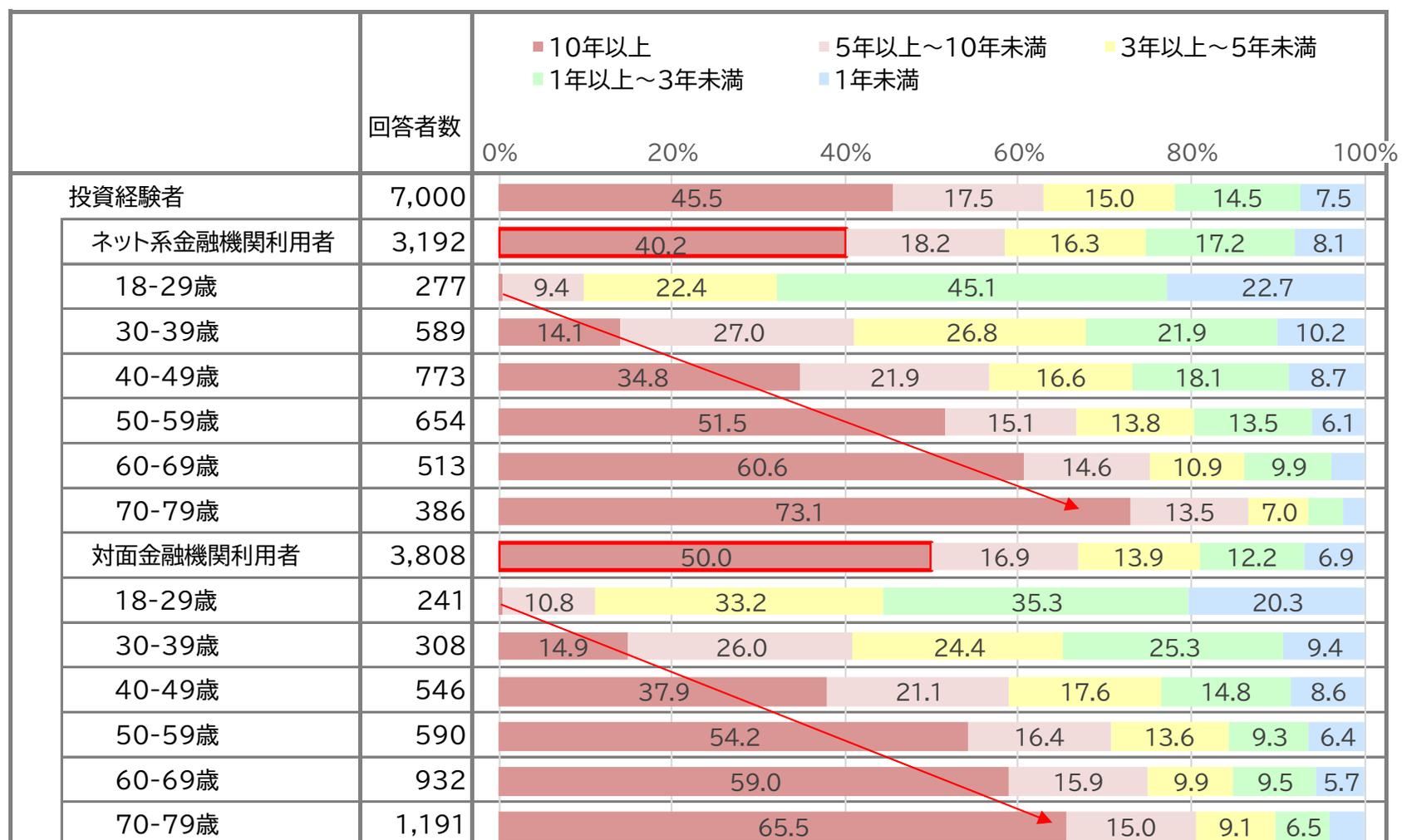
# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者

## (6) 資産運用経験

Q18.あなたの資産運用経験はどれくらいですか。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「10年以上」と回答した者の割合が一番高かった。また、年代が上がるに従い、同割合が高くなる傾向が見られた。



# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (7) 資産運用におけるリスクとリターンに対する考え・方針

Q19. あなたは、資産運用におけるリスクとリターンについて、基本的にどのような考え・方針を持っていますか。あなたの考え・方針に最も近いものを1つお選びください。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」では、「リターン・元本割れの可能性ともに中程度の運用をしたい」(44.8%)と回答した者の割合が一番高かった。
- 「対面金融機関利用者」、「投資未経験・検討者」では、「期待されるリターンは小さいが、元本割れの可能性が低い運用をしたい」と回答した者の割合が一番高かった。

	回答者数	0% 20% 40% 60% 80% 100%			
		期待されるリターンは小さいが、元本割れの可能性は低い運用をしたい	リターン・元本割れの可能性ともに中程度の運用をしたい	元本割れの可能性が高いが、期待されるリターンが大きい運用をしたい	決まった考えはない
投資経験者	7,000	35.9	36.3	12.1	15.7
ネット系金融機関利用者	3,192	27.4	44.8	12.6	15.1
18-29歳	277	23.5	47.7	13.0	15.9
30-39歳	589	24.1	48.4	14.3	13.2
40-49歳	773	27.2	46.3	13.5	13.1
50-59歳	654	28.0	40.2	13.5	18.3
60-69歳	513	33.1	43.7	9.0	14.2
70-79歳	386	27.5	43.8	11.4	17.4
対面金融機関利用者	3,808	43.0	29.1	11.8	16.2
18-29歳	241	41.1	19.9	28.2	10.8
30-39歳	308	35.1	27.3	25.3	12.3
40-49歳	546	36.6	30.0	15.9	17.4
50-59歳	590	35.3	34.9	9.5	20.3
60-69歳	932	43.0	33.7	8.4	14.9
70-79歳	1,191	52.2	24.4	6.8	16.5
投資未経験・検討者	1,504	43.2	27.0	8.9	20.9
18-29歳	200	41.5	29.0	13.5	16.0
30-39歳	270	39.3	29.3	11.9	19.6
40-49歳	425	41.4	28.0	8.5	22.1
50-59歳	345	44.3	27.8	7.8	20.0
60-69歳	183	49.7	19.1		26.2
70-79歳	81	49.4	23.5		23.5

# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者＋投資未経験・検討者

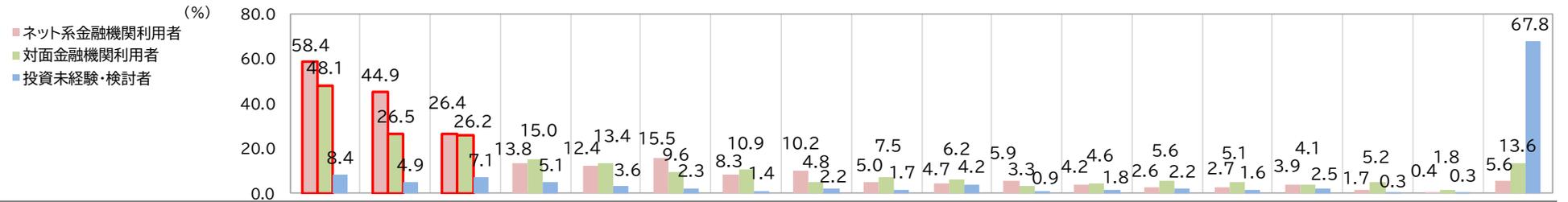
## (8)現在保有している／検討している金融商品

Q20.次の金融商品のうち、現在保有しているものを全てお選びください。(いくつでも)

※現在資産運用していない方は、過去直近の投資についてお答えください。

※将来の投資を検討中の方は、検討中または興味のある商品についてお答えください。

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」では、「国内株式(含む自社株式、従業員持株)」と回答した者の割合が一番高く、次いで「投資信託(主な投資対象が株式のもの)」、「投資信託(主な投資対象が株式や債券等複数の資産のもの)」の順であった。



	回答者数	国内株式(含む自社株式、従業員持株)	国内株式(含む自社株式、従業員持株)	投資信託(主な投資対象が株式のもの)	投資信託(主な投資対象が株式や債券等複数の資産のもの)	外貨建貯蓄型保険	投資信託(主な投資対象が株式のもの)	外国株式	債券(主な投資対象が)	暗号資産(仮想通貨)	円建社債(除く仕組債)	円建貯蓄型保険	証拠金取引(FX)	資産対象が(その他)	投資信託(主な投資対象が)	外貨建貯蓄型保険	外貨建債券(除く仕組債)	仕組預金	S&P500	仕組債	該当しない金融商品
投資経験者	7,000	52.8	34.9	26.3	14.4	13.0	12.3	9.7	7.3	6.4	5.5	4.5	4.4	4.3	4.0	4.0	3.6	1.2	9.9		
ネット系金融機関利用者	3,192	58.4	44.9	26.4	13.8	12.4	15.5	8.3	10.2	5.0	4.7	5.9	4.2	2.6	2.7	3.9	1.7	0.4	5.6		
18-29歳	277	40.8	50.2	28.2	8.7	14.1	19.1	6.1	11.9	3.2	1.8	2.5	5.1	1.1	1.8	3.2	1.1	0.7	5.8		
30-39歳	589	50.4	54.8	27.7	9.7	12.7	21.4	6.5	15.1	3.2	4.9	6.5	4.8	3.9	1.9	2.2	0.8	0.2	3.4		
40-49歳	773	55.2	49.7	30.0	14.5	14.1	18.2	8.5	13.6	3.6	5.3	6.1	5.3	2.1	1.7	4.0	1.0	0.1	4.5		
50-59歳	654	57.3	43.0	27.1	16.5	11.3	12.1	8.6	8.4	6.6	5.0	9.0	4.1	2.9	2.4	5.2	2.0	0.6	6.7		
60-69歳	513	68.8	38.8	25.5	16.0	12.1	11.9	11.3	6.6	6.4	7.0	5.5	3.3	3.1	5.3	4.7	2.7	0.8	6.6		
70-79歳	386	77.7	27.7	15.8	14.8	9.8	9.3	7.5	2.3	7.3	1.8	2.3	1.6	1.6	3.6	3.1	2.6	0.5	7.5		
対面金融機関利用者	3,808	48.1	26.5	26.2	15.0	13.4	9.6	10.9	4.8	7.5	6.2	3.3	4.6	5.6	5.1	4.1	5.2	1.8	13.6		
18-29歳	241	24.5	17.4	28.6	18.7	21.6	9.1	7.1	9.5	12.9	2.9	4.1	10.4	2.9	8.3	9.5	2.5	4.6	10.0		
30-39歳	308	40.6	24.0	24.7	15.3	14.3	17.2	8.1	11.7	10.7	8.1	6.8	4.9	5.2	4.2	6.2	3.6	4.2	7.5		
40-49歳	546	46.5	27.1	23.6	19.8	15.9	10.6	10.1	10.4	5.5	9.2	5.7	7.5	7.0	5.7	5.9	2.9	1.3	10.4		
50-59歳	590	49.7	27.8	24.6	16.8	12.2	10.3	11.5	6.6	5.4	6.6	4.2	2.7	7.1	5.4	5.8	4.1	1.0	11.5		
60-69歳	932	51.7	29.5	29.3	13.9	12.6	9.2	12.2	2.3	8.3	6.7	3.1	4.2	6.7	4.9	3.1	8.0	1.2	13.3		
70-79歳	1,191	51.9	25.8	25.6	11.9	11.8	7.3	11.4	0.7	7.0	4.5	0.8	3.4	4.2	4.5	1.7	5.5	1.6	18.6		
投資未経験・検討者	1,504	8.4	4.9	7.1	5.1	3.6	2.3	1.4	2.2	1.7	4.2	0.9	1.8	2.2	1.6	2.5	0.3	0.3	67.8		
18-29歳	200	7.0	5.5	14.0	8.0	6.5	5.5	1.5	3.0	3.5	2.5	2.0	5.0	2.5	4.0	2.5	0.5	1.5	62.0		
30-39歳	270	7.4	5.2	7.0	3.7	4.1	2.6	1.1	3.0	2.6	4.4	0.7	1.1	3.7	1.9	2.6	0.4	0.0	67.8		
40-49歳	425	7.3	6.1	6.6	5.2	4.0	1.2	1.4	2.8	0.2	4.9	0.2	2.1	1.6	0.9	3.1	0.2	0.2	68.0		
50-59歳	345	7.0	3.8	5.5	5.2	2.6	2.3	2.3	0.9	2.3	4.3	1.4	0.9	1.7	1.2	2.9	0.3	0.0	69.6		
60-69歳	183	11.5	3.8	3.3	4.4	0.5	1.6	0.0	2.2	0.0	3.8	0.0	0.5	1.1	0.5	0.5	0.0	0.0	74.9		
70-79歳	81	19.8	2.5	8.6	2.5	3.7	1.2	1.2	0.0	3.7	3.7	1.2	1.2	3.7	2.5	1.2	0.0	0.0	56.8		

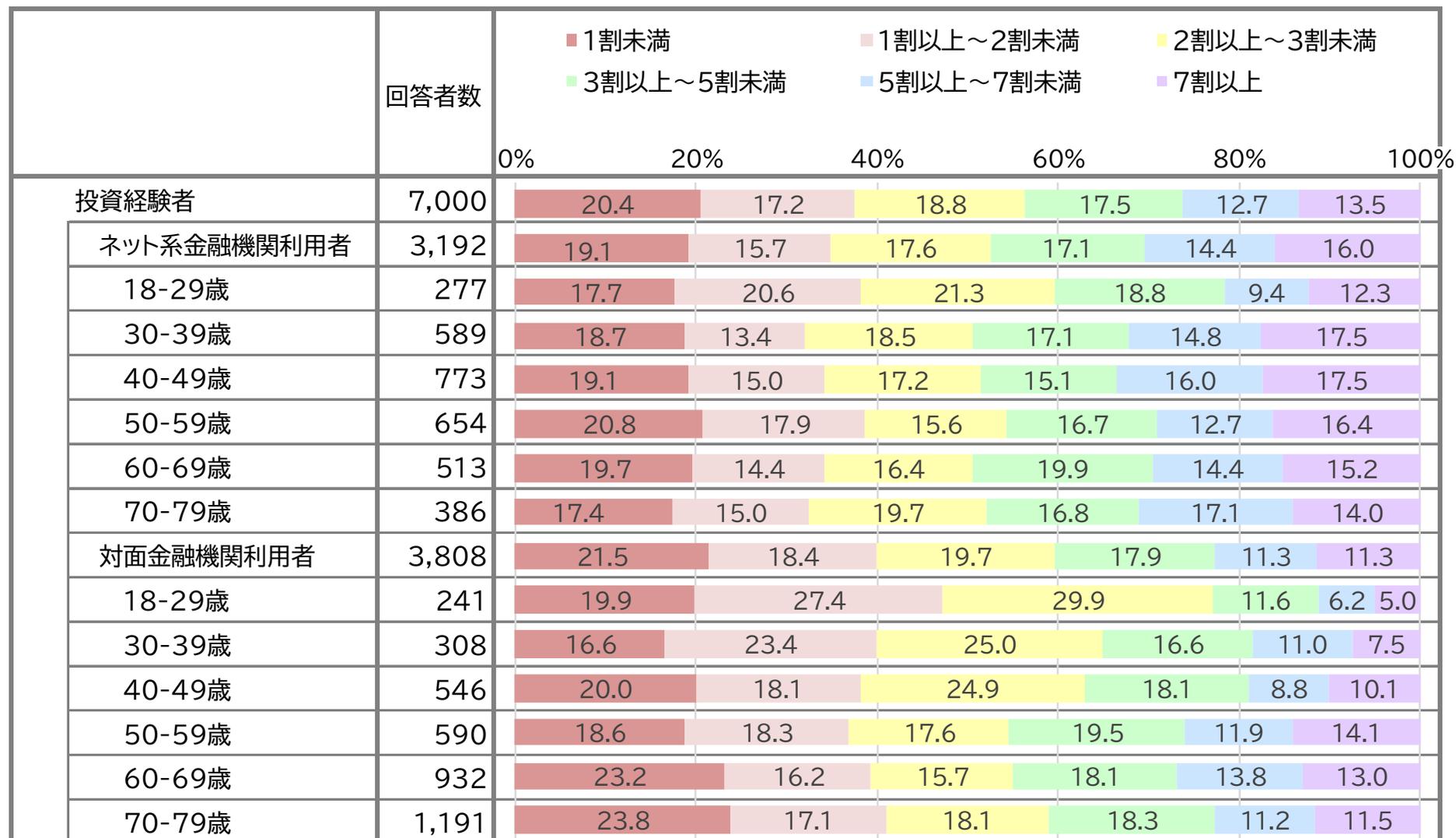
※貯蓄型保険：終身保険や個人年金保険、養老保険など、貯蓄性を重視した保険

# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者

## (9) 金融資産に占める金融商品の割合①現状

Q21.現状、あなたが保有する現金・円預貯金・金融商品のうち、金融商品の割合はどの程度ですか。概数でお答えください。(ひとつだけ)

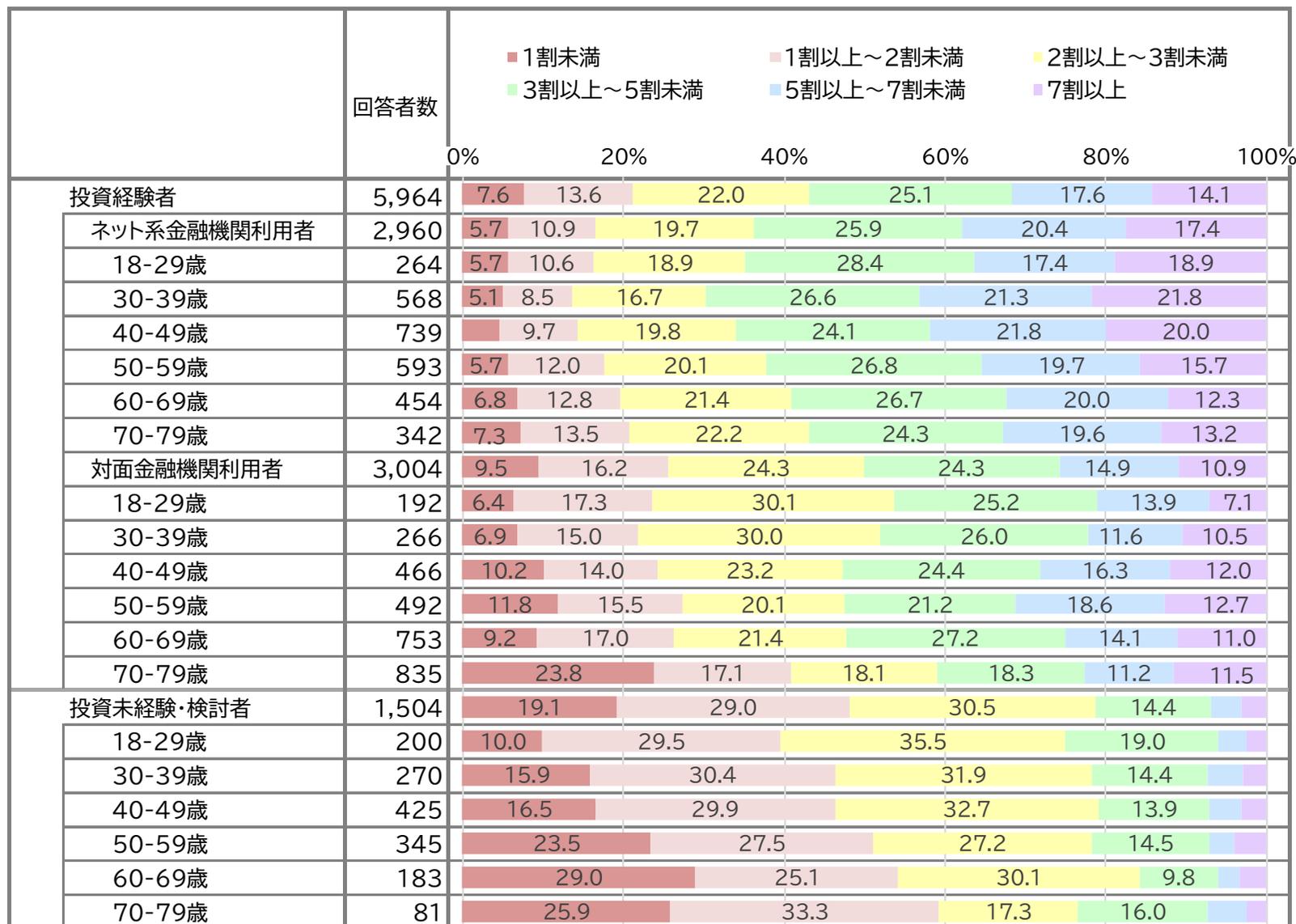


# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者のうち現在資産運用中の者  
+ 投資未経験・検討者

## (9) 金融資産に占める金融商品の割合②将来

Q22. 将来、あなたが保有する現金・円預貯金・金融商品のうち、金融商品の割合はどの程度にしたいですか。概数でお答えください。(ひとつだけ)



# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者＋投資未経験・検討者

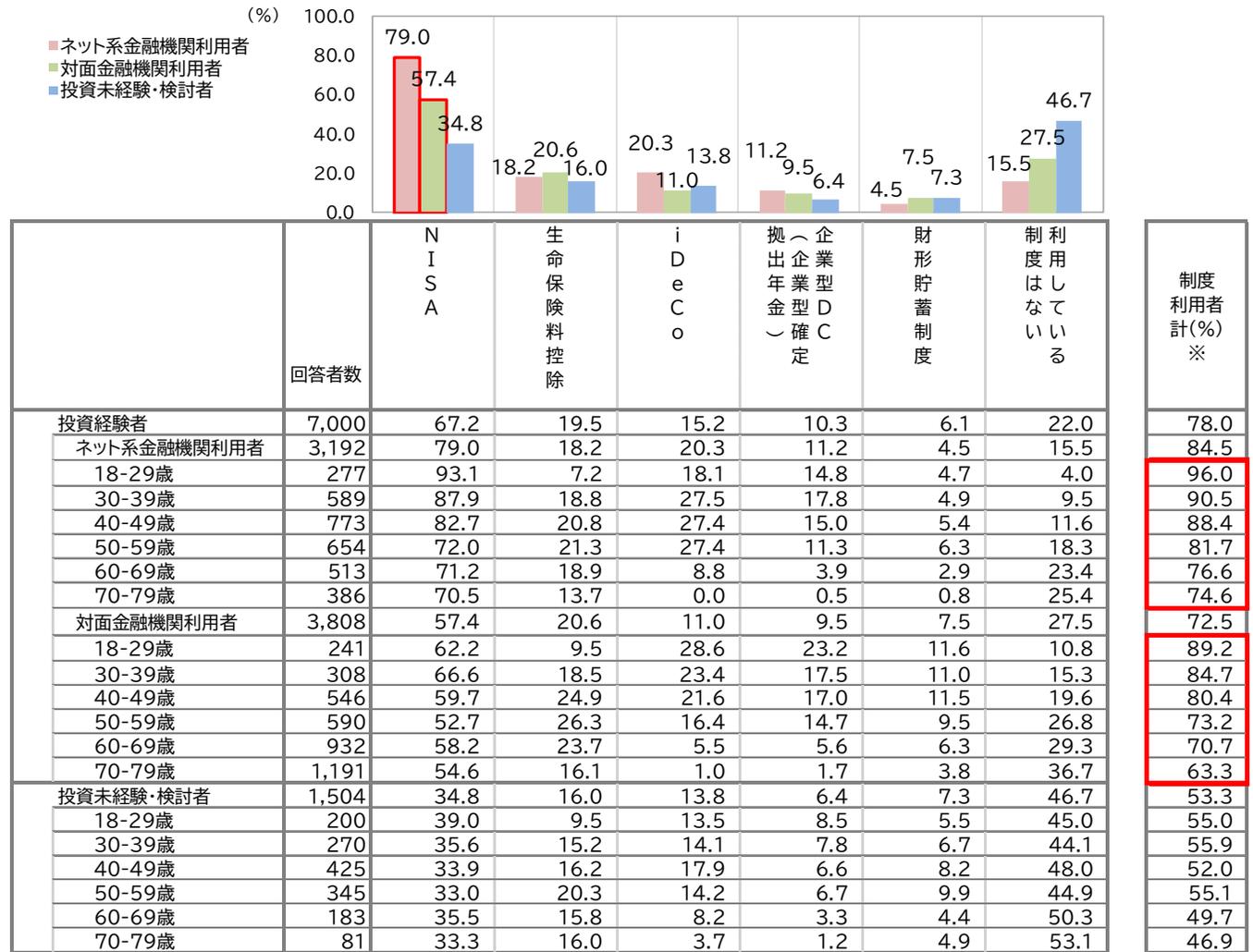
## (10) 金融商品の購入・保有の際に利用している／利用を検討している制度

Q23.あなたが金融商品を購入・保有する際に利用している制度をお選びください。(いくつでも)

※現在資産運用していない方は、過去直近の投資についてお答えください。

※将来の投資を検討中の方は、検討中または興味のある制度についてお答えください。

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」では、「NISA」と回答した者の割合が顕著に高く、年代が若くなるに従い、「制度利用者」の割合が高くなる傾向が見られた。



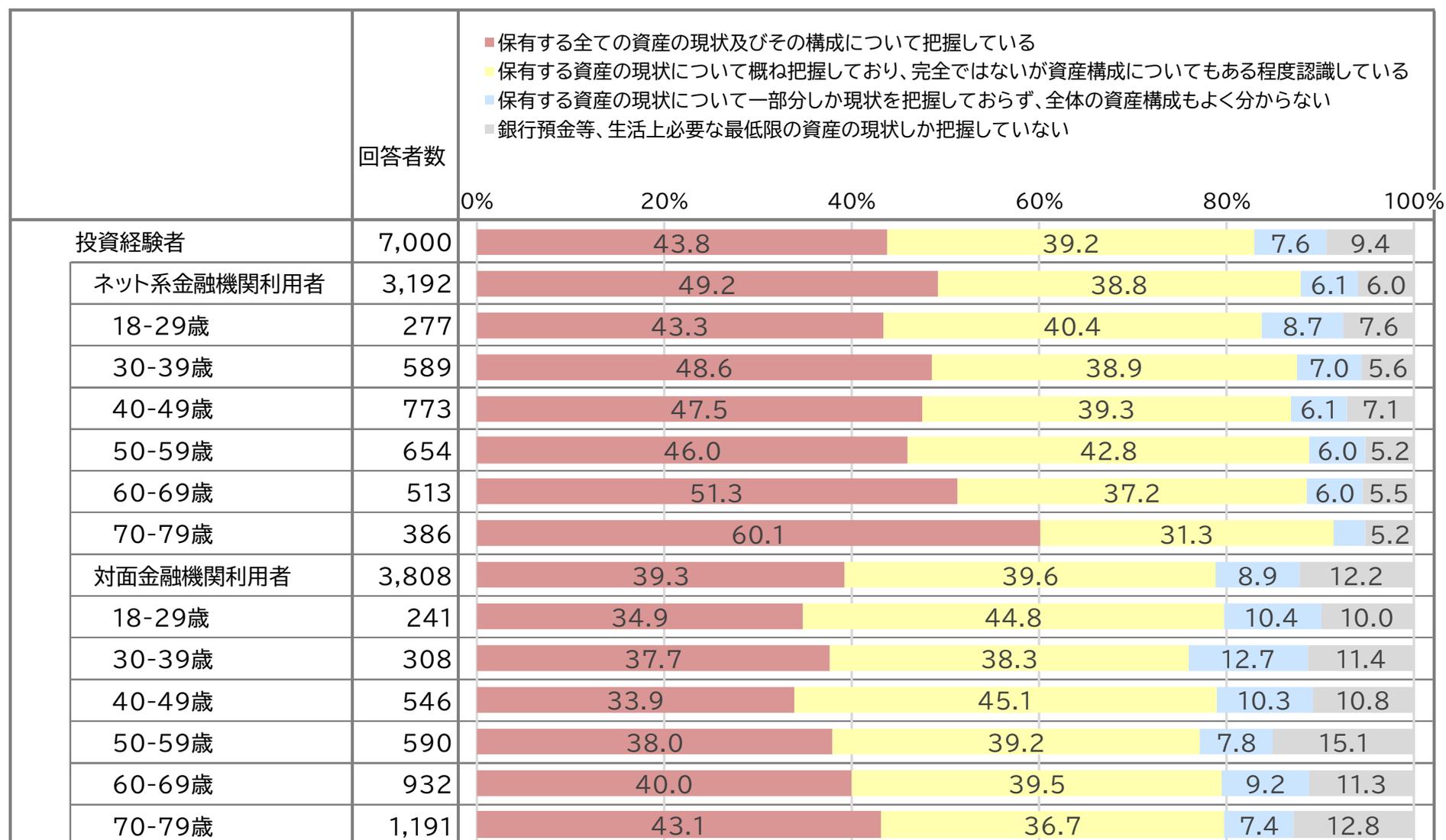
※制度利用者計(%)：「利用している制度はない」者以外の、なんらかの制度を利用している者の合計

# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者

## (11) 保有資産構成の把握状況

Q24.あなたは、自分の保有する資産(金融商品・不動産等)及びその構成についてどの程度把握していますか。(ひとつだけ)



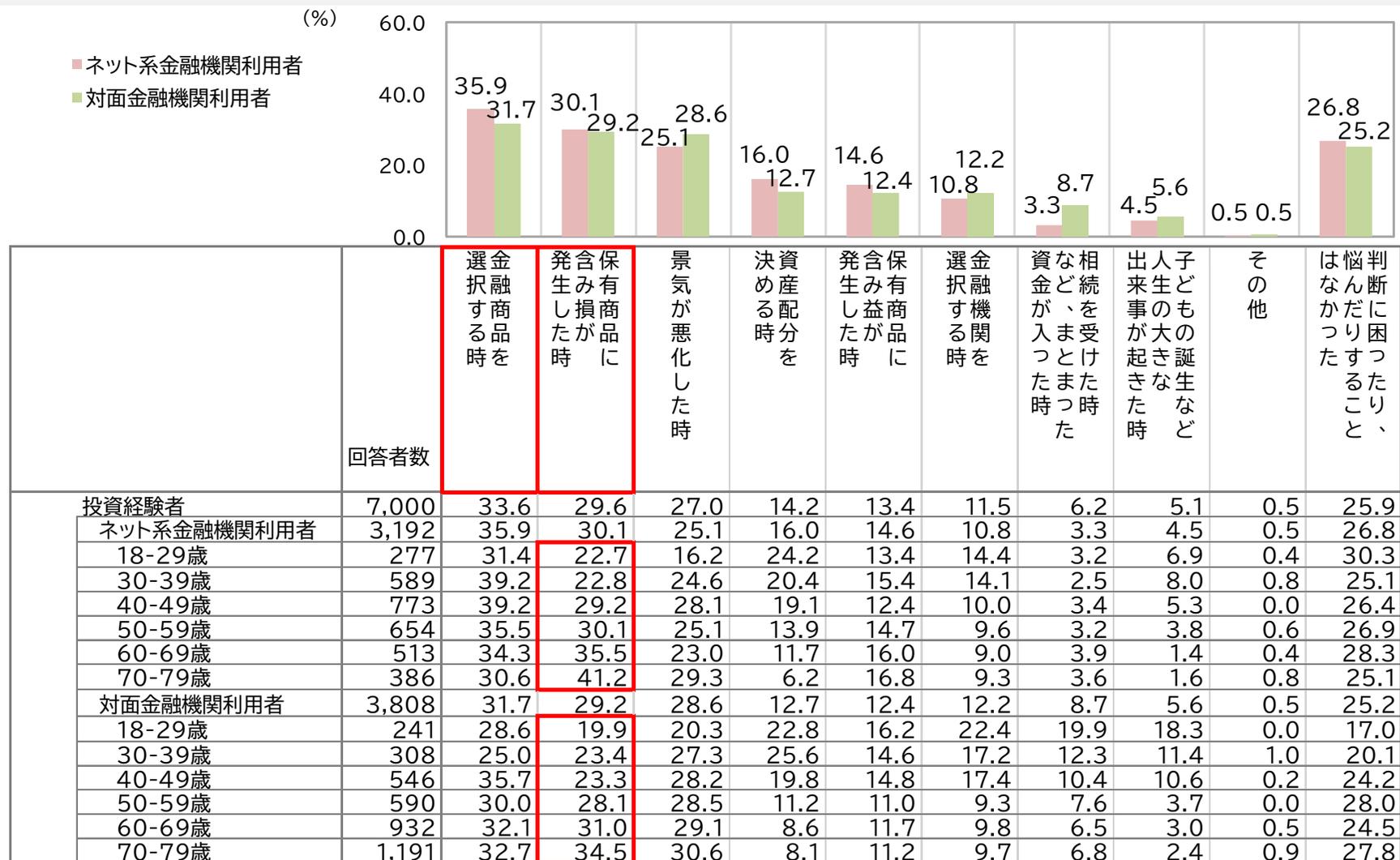
# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者

## (12)判断における困りごとや悩み①シチュエーション

Q25. 資産運用において、これまで、どのような時に判断に困ったり、悩んだりしましたか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「金融商品を選択する時」と回答した者の割合が一番高く、次は「保有商品に含み損が発生した時」であった。「保有商品に含み損が発生した時」と回答した者の割合は、年代が上がるに従い、高くなる傾向が見られた。



# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

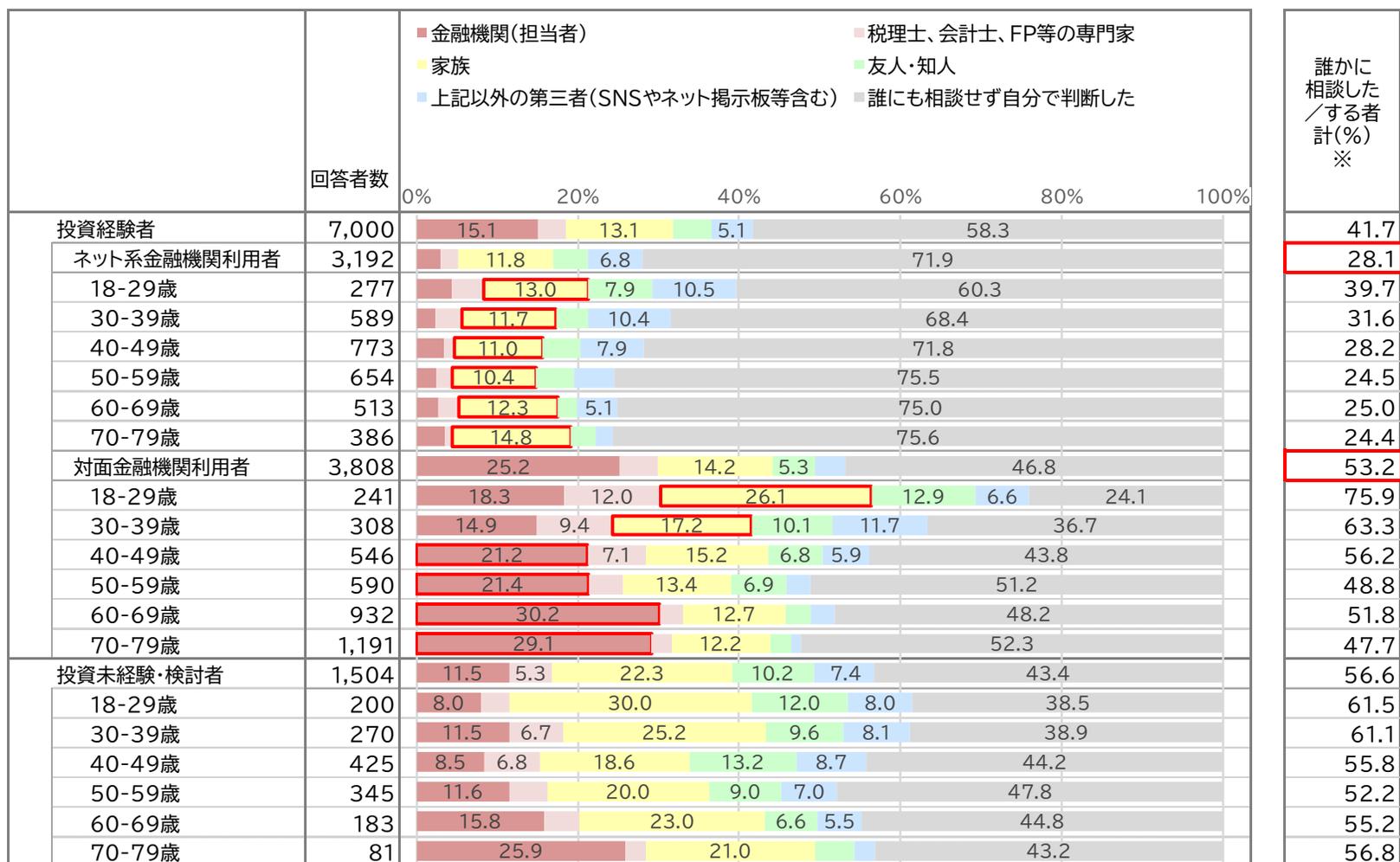
回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (12) 判断における困りごとや悩み②相談先

Q26. 資産運用において、これまで、判断に困ったり、悩んだりした時、誰に相談しましたか。1番近いものをお答えください。(ひとつだけ)

※将来的に資産運用を検討中の方は、ご希望・ご予定ベースでお答えください。

- 「誰かに相談した/する者」の割合は、「ネット系金融機関利用者」では28.1%であり、「対面金融機関利用者」は53.2%であった。
- 相談先について、「ネット系金融機関利用者」では、いずれの年代においても、「家族」と回答した者の割合が一番高かった。「対面金融機関利用者」全体では、「金融機関(担当者)」(25.2%)と回答した者の割合が一番高かったが、年代別に見ると、30代以下では「家族」と回答した者の割合が一番高かった。



※誰かに相談した/する者計(%)：「誰にも相談せず自分で判断した」者以外の、なんらかの相談先を選択した者の合計

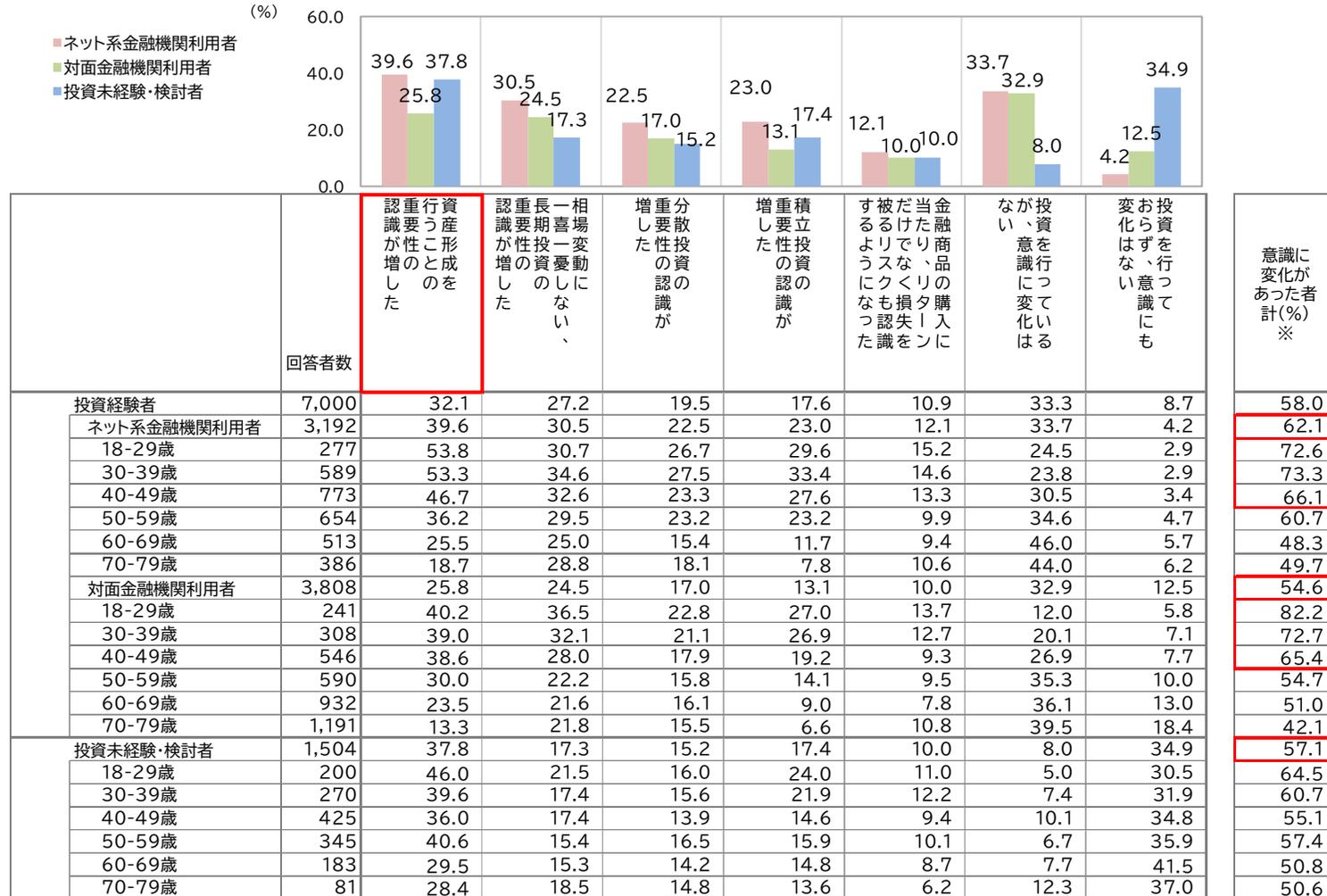
# 4. 資産運用に関する方針、状況等について

回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (13) 資産運用に関する意識の変化

Q27.ここ数年の間で、資産運用に関する意識に変化はありますか。ある場合は、意識はどのように変化しましたか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「意識に変化があった者」の割合は、「ネット系金融機関利用者」では62.1%、「対面金融機関利用者」では54.6%、「投資未経験・検討者」では57.1%であった。年代別で見ると、特に、「ネット系金融機関利用者」及び「対面金融機関利用者」の40代以下では、同割合が高かった。
- 変化の内容については、「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」、「投資未経験・検討者」のいずれにおいても、「資産形成を行うことの重要性の認識が増した」と回答した者の割合が一番高かった。



※意識に変化があった者計(%)：「投資を行っているが、意識に変化はない」及び「投資を行っておらず、意識にも変化はない」以外を選択した者の合計

### (14)「顧客の最善の利益」に係るイメージ ※自由回答要約

Q28.今般、法律が改正され、金融機関において、「顧客の最善の利益」を勘案しつつ、誠実かつ公正に業務を遂行すべきである旨が法定されました。あなたは、資産運用を行う顧客として、(あなたにとっての)「最善の利益」という言葉に対して、どんなことを思い浮かべますか。(回答必須)

※金融リテラシーに関する設問(SC12、13、14)で正解数が多い者(3問正解)の回答を掲載

※「特になし」、「分からない」、「理解できない」等の回答も多く見られたが、以下にはそれ以外のコメントを掲載

#### 主な回答(「投資経験者」の回答から抜粋)

##### 「顧客の利益」について

- ・ 長期的に安定した利回りが期待できること
- ・ 利益が安定的に出ること
- ・ 資産が増えること
- ・ 1円でも多い利益
- ・ 許容できるリスクに応じた利益の最大化
- ・ リスクに見合ったリターンがあること
- ・ リスクとリターンの適切なバランスが取れていること
- ・ リスクを極力抑えて、利益を上げてくれること
- ・ 低リスク高リターン
- ・ コストによってリターンが押し下げられないこと

##### 「金融機関」について

- ・ 金融機関の利益を優先するのではなく顧客の利益を最も優先した商品を提案すること
- ・ 金融機関の利益優先で手数料の高い投資商品を勧めないこと
- ・ 顧客の投資方針に反した勧誘・推奨をしないこと
- ・ 顧客の資産背景や家族構成を踏まえて、ニーズに合った商品を提案すること
- ・ プロの視点から値上がりを見込めそうな商品を提案すること
- ・ 長期保有で利益が出るような提案をすること
- ・ リスクを丁寧に説明すること
- ・ 低コストの商品を開発・提案をすること
- ・ 適切なタイミングで適切な情報を伝えること
- ・ 各種金融商品に関する特徴や仕組み、リスク等の詳細な情報を開示すること

## 5. 金融機関の業務運営について (顧客ニーズに合った提案、顧客への説明等)

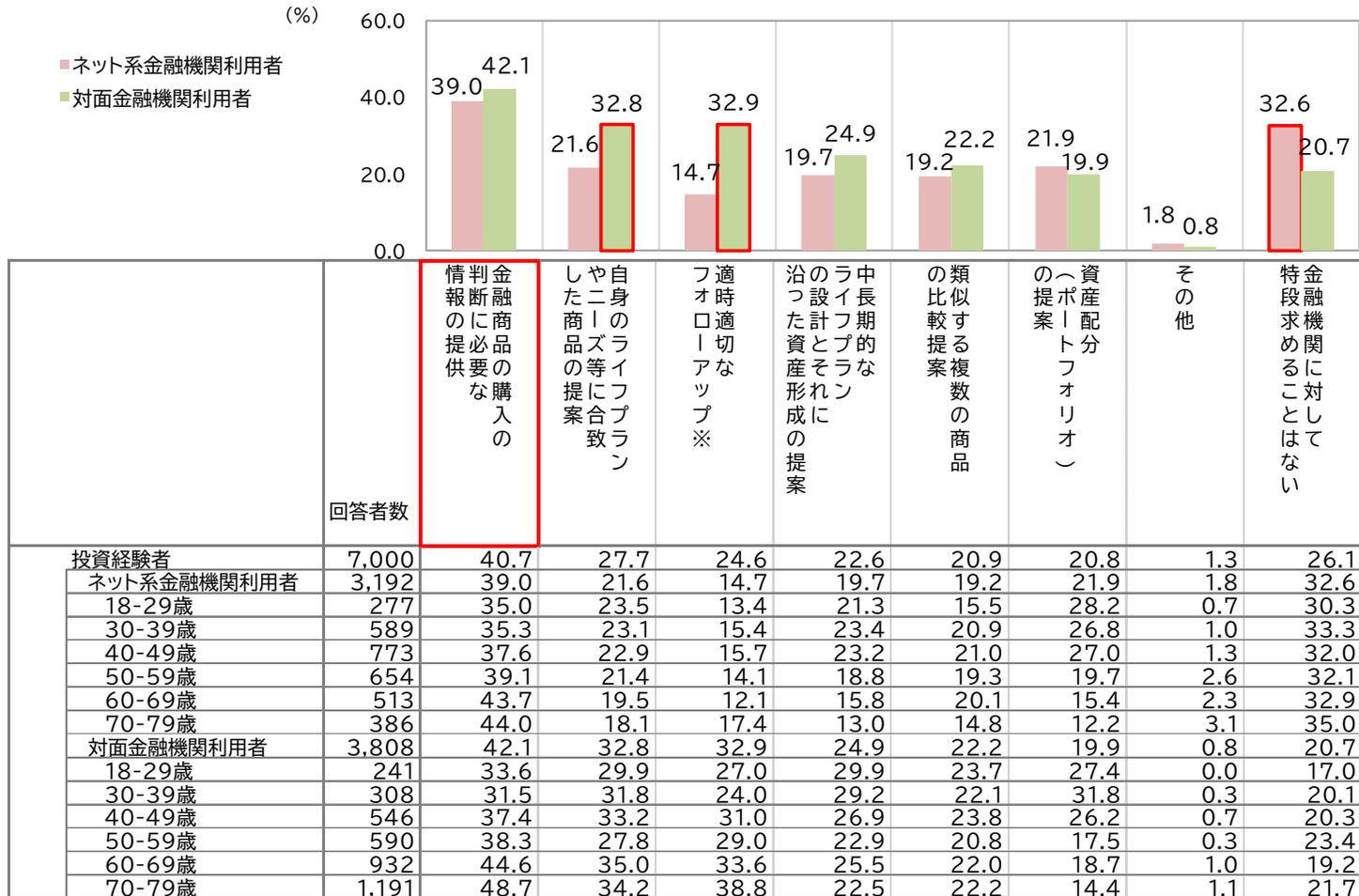
---

# 5. 金融機関の業務運営について

## (1) 金融機関からの提案時に求める内容

Q29.あなたが資産運用に当たって金融機関に求めることは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「金融商品の購入の判断に必要な情報の提供」と回答した者の割合が一番高かった。
- 回答した者の割合が二番目に高かった項目は、「ネット系金融機関利用者」では、「金融機関に対して特段求めることはない」(32.6%)であった。一方、「対面金融機関利用者」では、「適時適切なフォローアップ」(32.9%)、「自身のライフプランやニーズ等に合致した商品の提案」(32.8%)といった回答に分散していた。



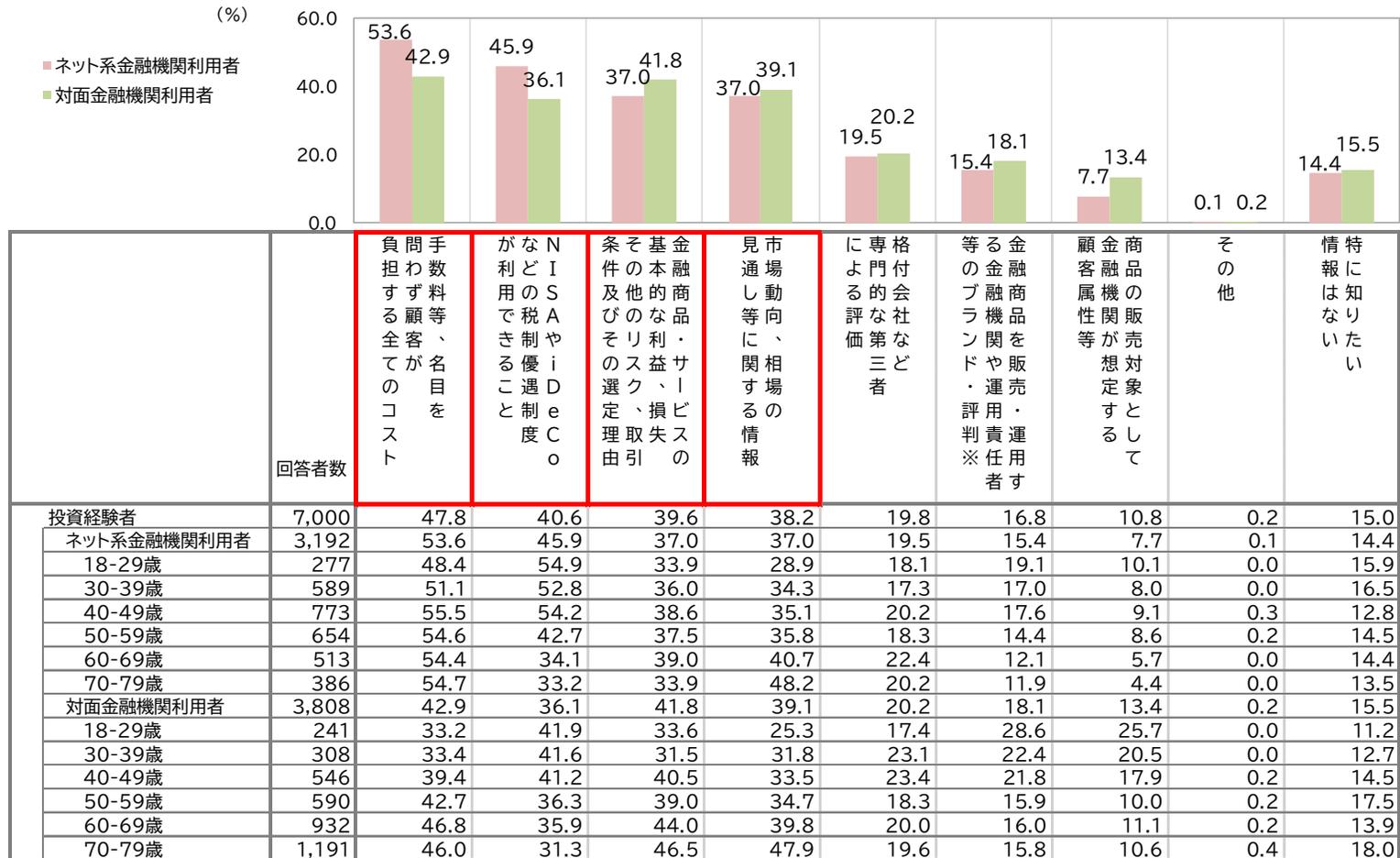
※ 金融機関が、商品を購入した顧客に対して、対面や電話等により、顧客が置かれた状況の変化の確認、保有商品の損益状況や市場動向等の情報提供を行うこと

# 5. 金融機関の業務運営について

## (2) 金融商品を選択・購入する際の判断材料

Q30. あなたは、金融商品を購入する際の判断材料として、どのような情報が必要と考えますか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「手数料等、名目を問わず顧客が負担する全てのコスト」と回答した者が一番高かった。
- このほか、「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「NISAやiDeCoなどの税制優遇制度が利用できること」、「金融商品・サービスの基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件及びその選定理由」、「市場動向、相場の見通し等に関する情報」と回答した者の割合も高かった。



※第三者によるSNSやウェブサイトの情報を含む

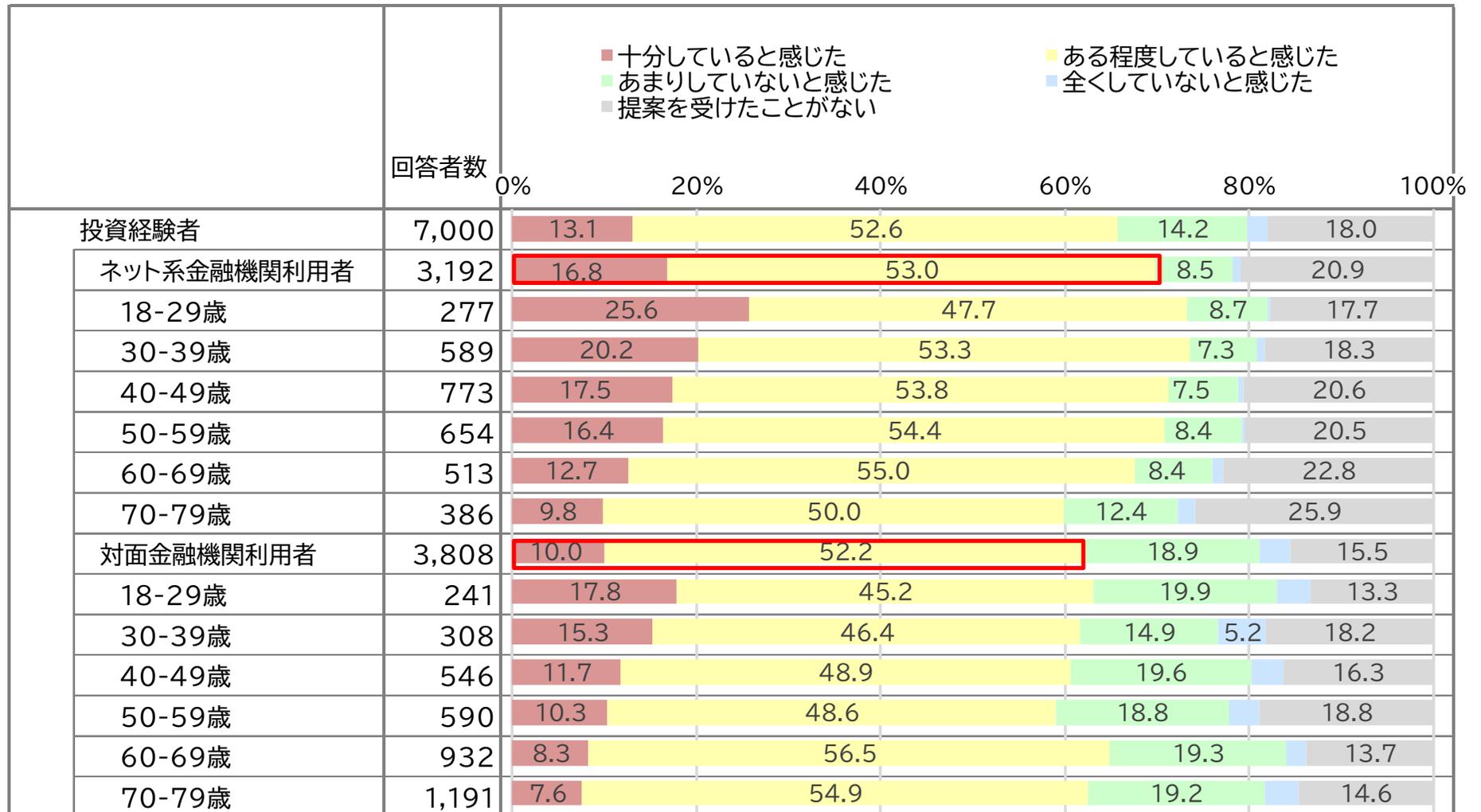
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者

## (3)顧客ニーズに合った提案の実施状況

Q31.これまで、金融商品の購入に当たって、主に利用する[金融機関名]は、あなたのニーズに合った金融商品を提案していると感じましたか。(ひとつだけ)

- 「十分していると感じた」又は「ある程度していると感じた」と回答した者の割合は、「ネット系金融機関利用者」では69.8%であり、「対面金融機関利用者」では62.2%であった。



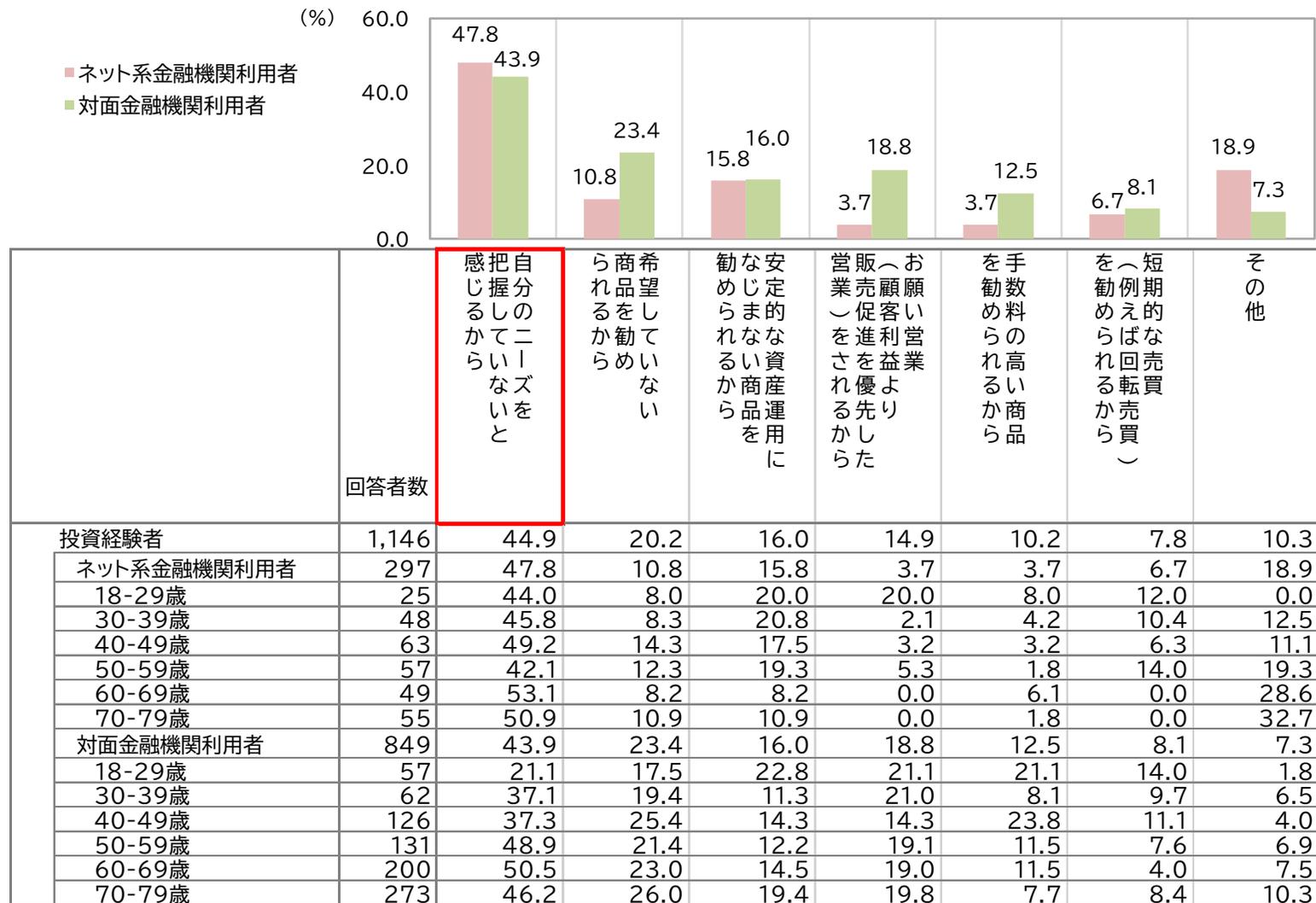
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者のうち、Q31で「3.あまりしていないと感じた」又は「4.全くしていないと感じた」を選択した者

## (4)顧客ニーズに合った提案を実施していないと感じた理由

Q32. 前問で【あまりしていないと感じた／全くしていないと感じた】と回答した方にお聞きします。あなたが、そう感じた理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「自分のニーズを把握していないと感じるから」と回答している者の割合が一番高かった。



# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者

## (5)コスト・リスク・リターンの理解度

Q33. これまであなたが購入してきた金融商品について、主に利用する[金融機関名]の説明や提示された資料により、あなたが負担する全てのコストやリスク・リターンを理解できたと考えていますか。(それぞれひとつずつ)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれの年代においても、「A 顧客側が負担するコスト」及び「B リスク・リターンの妥当性」について、「理解した上で、金融商品を購入した」と回答した者の割合が一番高かった。

**A 顧客側が負担するコストについて**

**B リスク・リターンの妥当性について**

	回答者数	A 顧客側が負担するコストについて			B リスク・リターンの妥当性について		
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
投資経験者	7,000	57.8	23.6	18.6	64.1	17.6	18.2
ネット系金融機関利用者	3,192	61.3	22.6	16.1	66.5	16.6	16.9
18-29歳	277	55.2	27.1	17.7	62.1	22.0	15.9
30-39歳	589	58.7	25.1	16.1	64.7	18.0	17.3
40-49歳	773	58.1	27.9	14.0	67.0	18.0	15.0
50-59歳	654	64.5	19.9	15.6	68.8	14.8	16.4
60-69歳	513	64.7	18.7	16.6	67.3	15.0	17.7
70-79歳	386	65.8	14.5	19.7	66.8	13.0	20.2
対面金融機関利用者	3,808	54.9	24.4	20.6	62.1	18.5	19.4
18-29歳	241	53.5	28.6	17.8	56.4	29.0	14.5
30-39歳	308	47.1	31.2	21.8	50.3	27.9	21.8
40-49歳	546	48.5	28.8	22.7	54.0	25.1	20.9
50-59歳	590	51.4	23.9	24.7	61.2	16.8	22.0
60-69歳	932	58.5	21.8	19.7	66.4	15.0	18.6
70-79歳	1,191	59.1	22.3	18.6	67.1	14.4	18.5

※全てのコスト:販売手数料のみならず、商品の組成や運用・管理等に係るコスト

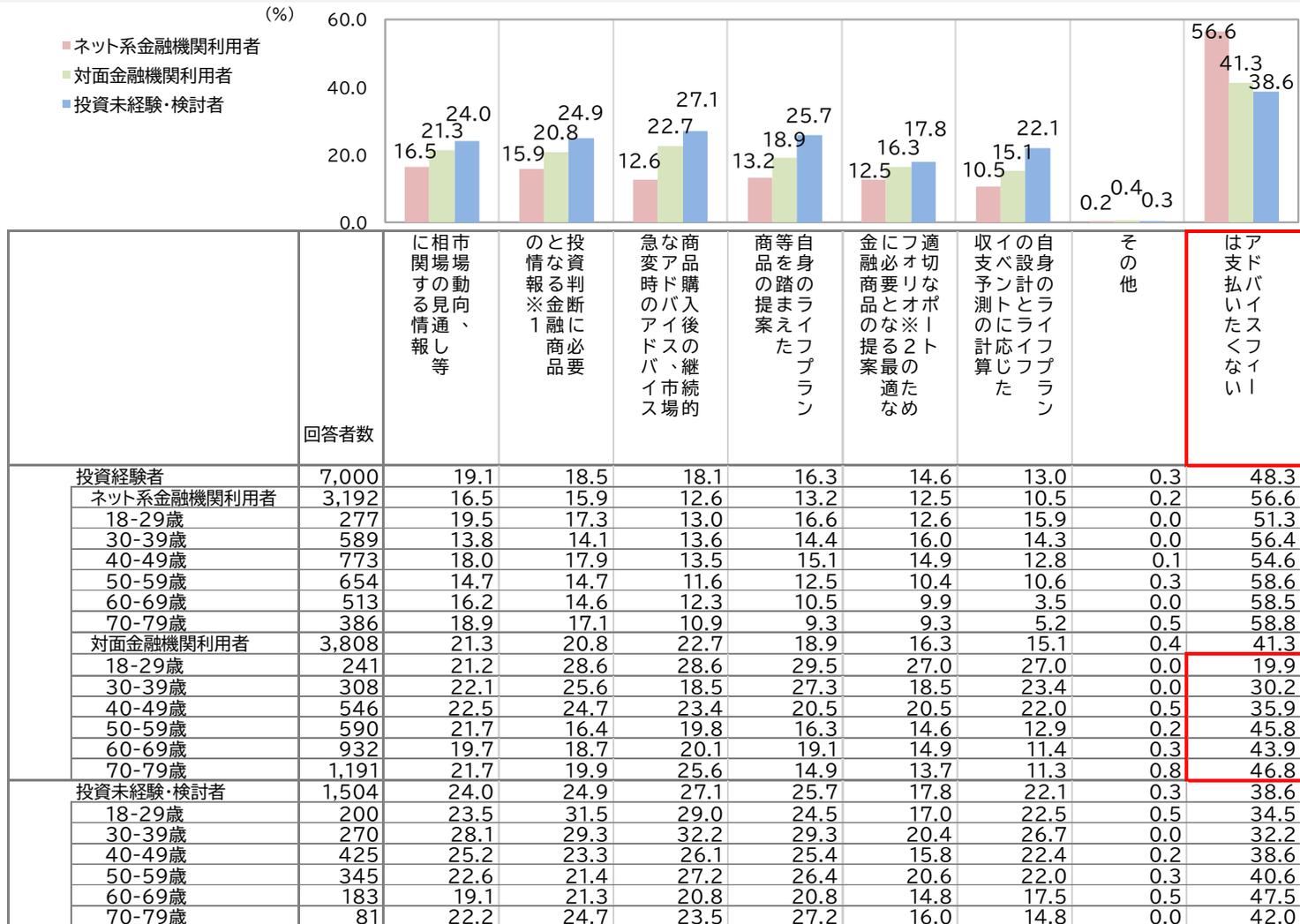
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (6) 金融機関から有償でも得たい情報

Q34. あなたが、金融機関に対し、アドバイスを支払ってでも得たい情報は何か。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」、「投資未経験・検討者」のいずれにおいても、「アドバイスを支払いたくない」と回答した者の割合が一番高かった。特に「対面金融機関利用者」では、年代が上がるに従い、同割合が高くなる傾向が見られた。



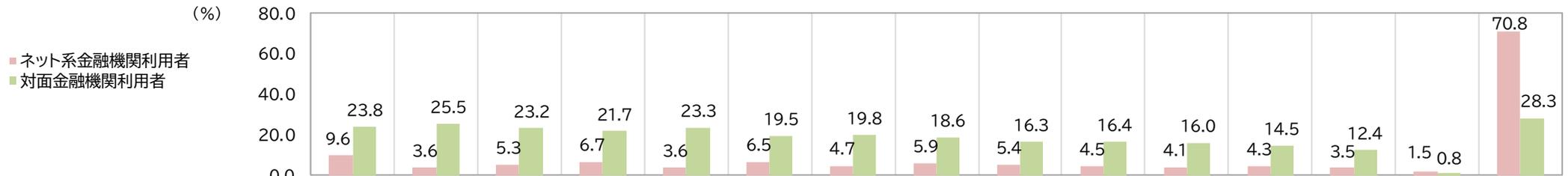
※1 金融商品の情報：リスク・リターン・コストを含む商品性の分析結果や類似する複数の商品と比較した情報  
 ※2 リバランス(複数の金融商品を保有時、一部の商品価格が上昇または下落し、資産配分割合が変動した際に、価格が上昇した商品を売却、下落した商品を購入することにより、資産配分割合を当初配分に戻すこと)を含む

# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者

## (7) 金融機関からの説明内容

Q35.これまで、あなたが金融商品を購入する際、主に利用する[金融機関名]の担当者から、次のような説明や確認がありましたか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)



	回答者数	に i 税	を D 制	を 確 認	都 度 の	商 品 の	ン 用 あ	や 個 別	な 最 後	ア 分 散	つ り 個	ア 長 期	分 投 資	取 あ 引	・ 拳 複	オ 資 あ	の 将 あ	そ の	説 明
投資経験者	7,000	17.3	15.5	15.0	14.8	14.4	13.6	12.9	12.8	11.3	11.0	10.6	9.9	8.3	1.1	47.7			
ネット系金融機関利用者	3,192	9.6	3.6	5.3	6.7	3.6	6.5	4.7	5.9	5.4	4.5	4.1	4.3	3.5	1.5	70.8			
18-29歳	277	15.5	5.1	7.2	7.9	5.1	11.6	7.2	8.3	8.7	4.7	5.4	7.2	7.2	0.4	56.7			
30-39歳	589	10.5	3.9	6.8	6.5	3.7	7.3	6.3	8.0	6.8	5.1	5.3	5.9	4.8	0.5	69.3			
40-49歳	773	9.2	2.6	5.3	6.0	3.9	7.1	3.8	6.2	5.4	4.9	3.2	4.7	2.8	0.8	73.1			
50-59歳	654	9.5	3.2	4.0	6.3	2.8	4.3	4.7	4.3	4.4	3.5	3.7	3.7	2.6	2.3	73.1			
60-69歳	513	6.4	4.3	6.0	7.6	3.1	5.1	4.1	5.1	4.5	4.7	4.7	3.3	3.1	1.4	73.3			
70-79歳	386	9.6	3.9	2.6	7.0	4.1	6.5	3.1	3.9	3.4	4.4	3.1	1.6	2.1	3.9	71.2			
対面金融機関利用者	3,808	23.8	25.5	23.2	21.7	23.3	19.5	19.8	18.6	16.3	16.4	16.0	14.5	12.4	0.8	28.3			
18-29歳	241	23.2	12.4	18.7	14.9	15.4	13.3	17.0	19.9	17.4	13.3	16.2	19.1	17.4	0.0	19.1			
30-39歳	308	23.7	17.5	14.9	12.7	14.6	18.8	17.9	22.1	16.9	14.9	18.2	14.9	13.6	0.3	28.2			
40-49歳	546	22.2	20.7	20.1	18.5	19.6	19.8	14.5	20.5	20.7	16.8	16.5	15.8	13.0	0.4	31.7			
50-59歳	590	19.7	22.7	21.9	16.9	21.5	16.4	17.5	16.1	14.6	15.4	13.1	10.7	11.2	1.2	34.1			
60-69歳	932	25.6	30.3	24.9	24.7	26.5	20.7	22.5	19.1	15.1	18.1	17.6	16.0	12.4	0.6	26.2			
70-79歳	1,191	25.3	30.0	27.1	26.9	27.4	21.3	22.4	17.3	15.6	16.4	15.4	13.8	11.3	1.2	27.5			

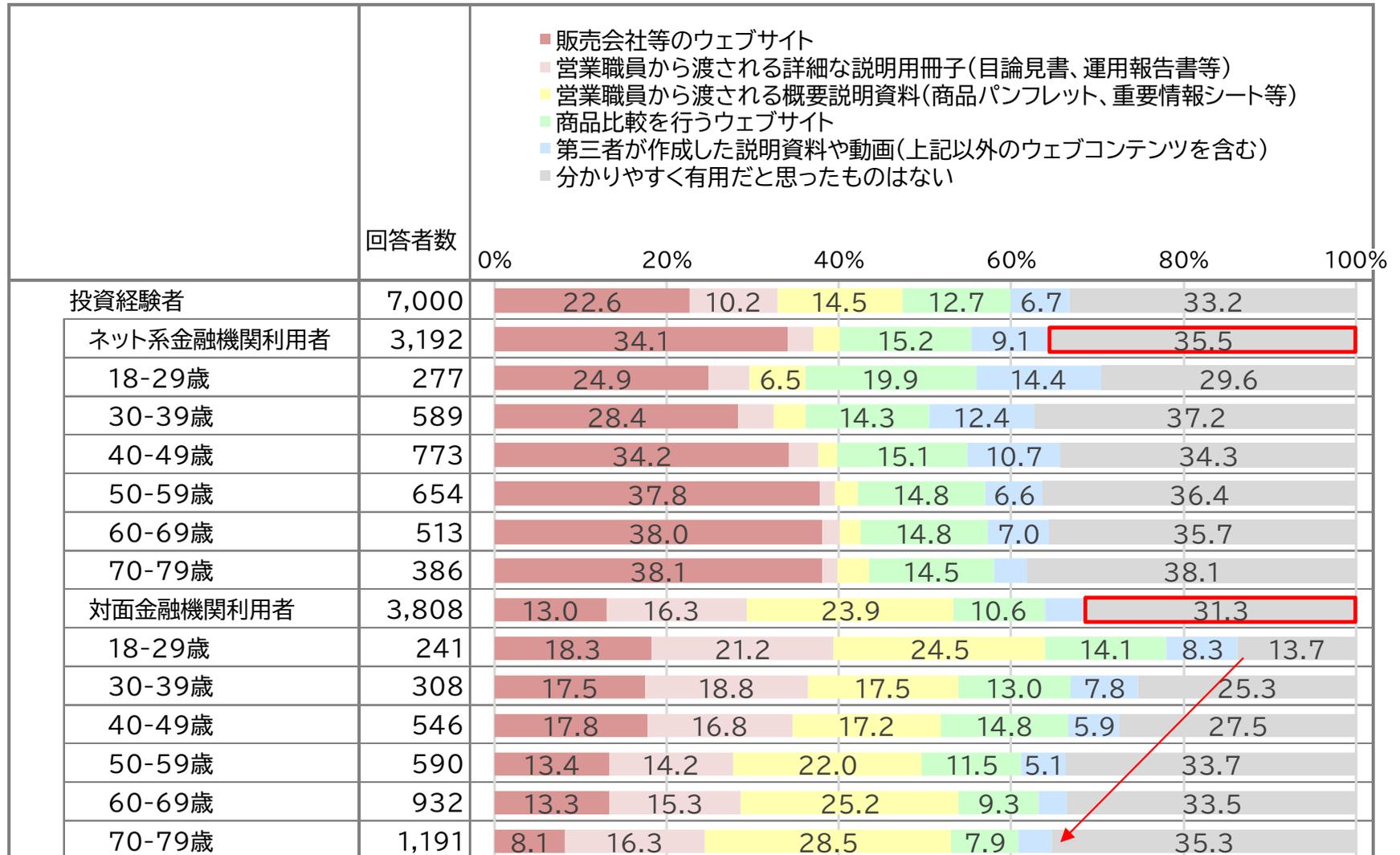
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者

## (8) 金融機関からの説明の中で理解しやすかった説明資料

Q36. これまでにあなたが受けた金融商品に関する説明の資料として、最も理解しやすかったものはどれですか。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「分かりやすく有用だと思ったものはない」と回答した者の割合が一番高かった。なお、「対面金融機関利用者」では、年代が上がるに従い、同割合が高くなる傾向が見られた。

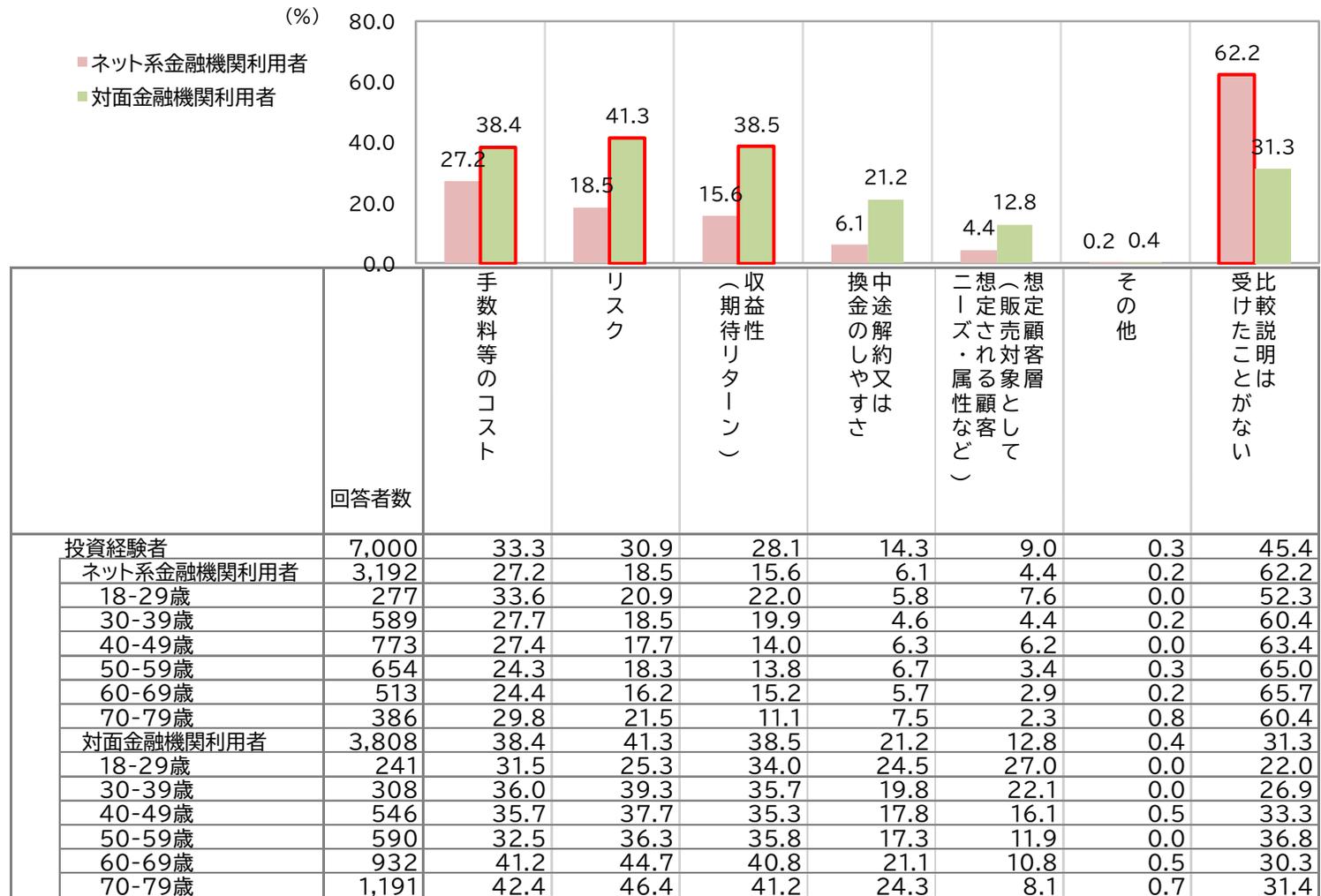


# 5. 金融機関の業務運営について

## (9) 金融機関からの提案時に受けた比較説明の内容

Q37. 金融機関によるあなたへの金融商品の比較説明について伺います。これまで、あなたが金融商品を購入した際、主に利用する[金融機関名]からどのような内容の比較説明を受けましたか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」では、「比較説明は受けたことがない」(62.2%)と回答した者が顕著に高かった。
- 「対面金融機関利用者」では、「リスク」(41.3%)と回答した者の割合が一番高く、次いで「収益性(期待リターン)」(38.5%)、「手数料等のコスト」(38.4%)の順となっており、「ネット系金融機関利用者」と比べ、回答が分散していた。



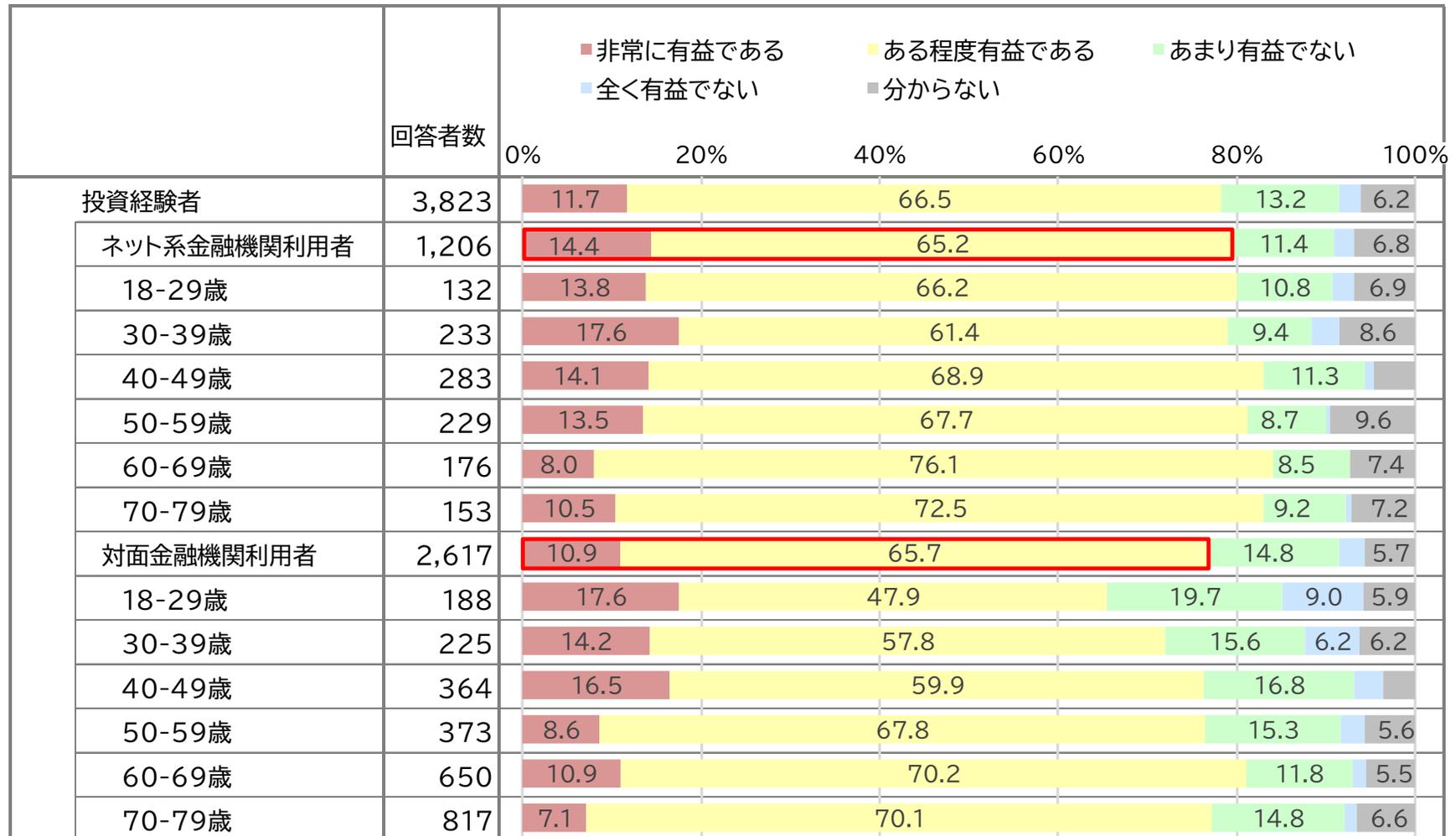
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者のうち、Q37で「7.比較説明を受けたことはない」以外のいずれかを選択した者

## (10) 金融機関からの提案時に受けた比較説明の有益性

Q38.その比較説明は、あなたの金融商品の選択に当たり、有益であったと思いますか。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「非常に有益である」又は「ある程度有益である」と回答した者の割合は約8割であった。



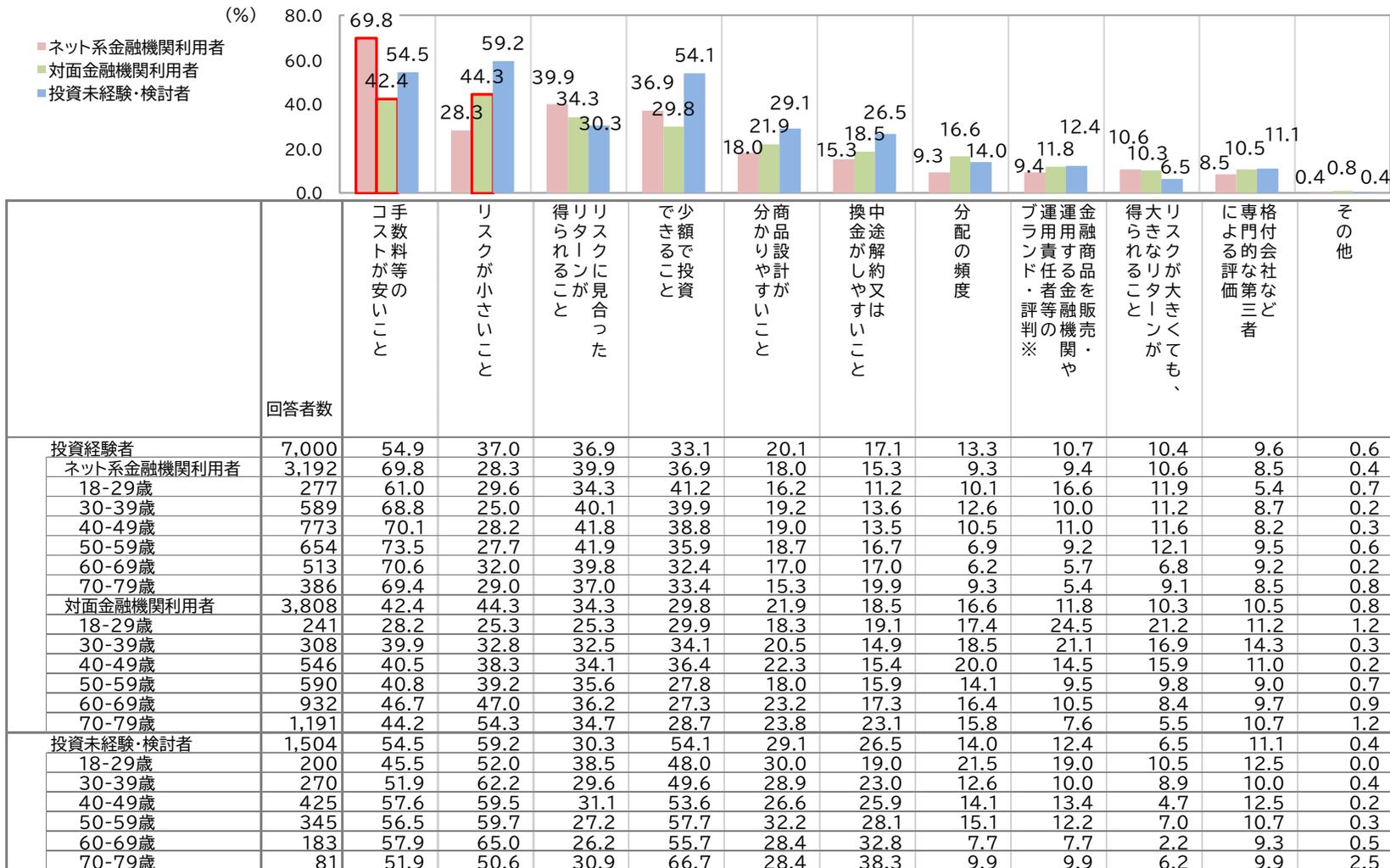
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者 + 投資未経験・検討者

## (11) 金融商品を選択・購入するに当たり重視する点

Q39.金融商品を選択するに当たり、あなたが最終的に重視することは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」では、「手数料等のコストが安いこと」(69.8%)と回答した者の割合が一番高かった。
- 「対面金融機関利用者」では、「リスクが小さいこと」(44.3%)と回答した者の割合が一番高く、次は「手数料等のコストが安いこと」(42.4%)であった。



※第三者によるSNSやウェブサイトの情報を含む

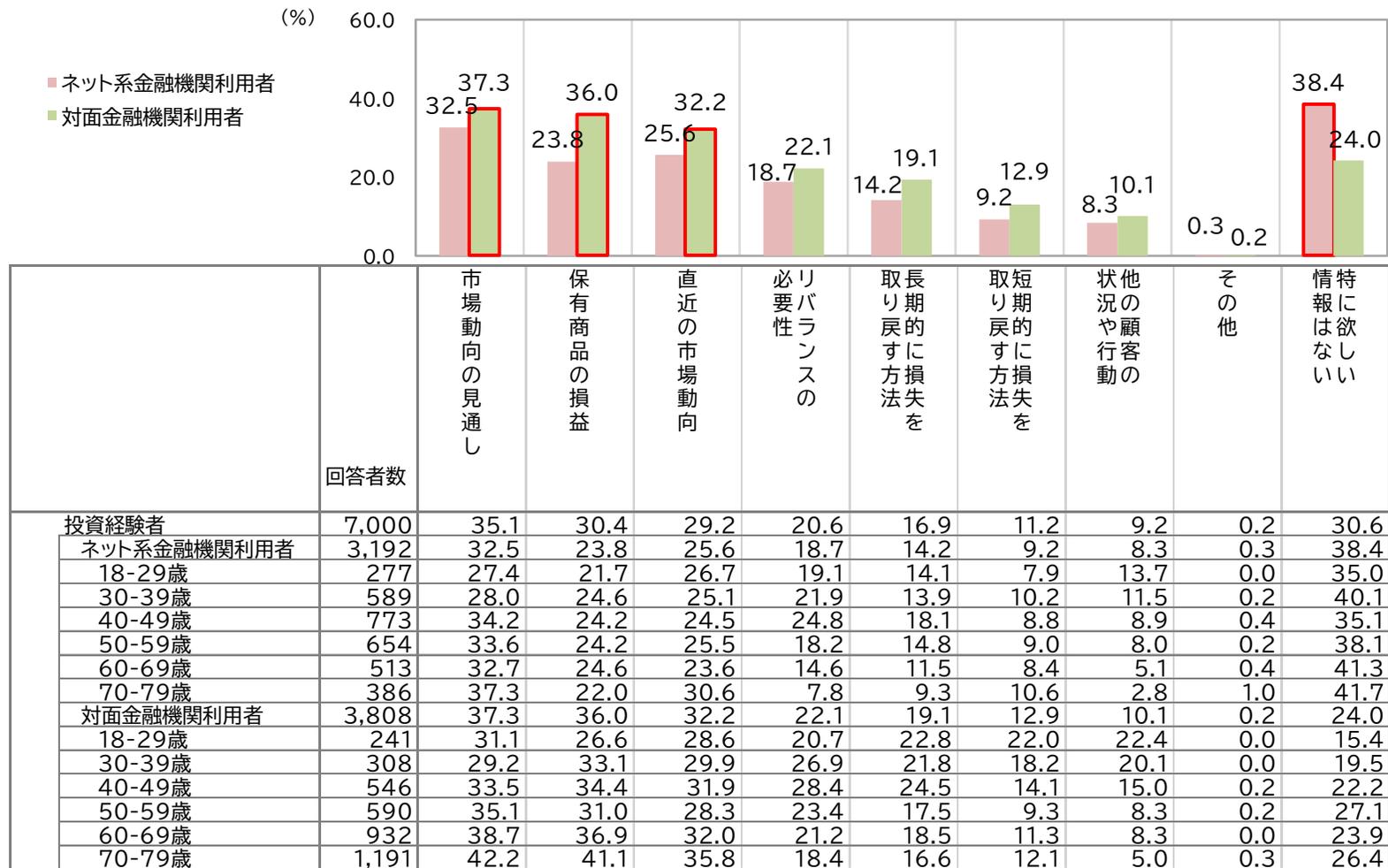
# 5. 金融機関の業務運営について

## (12) フォローアップ時に欲しい情報

Q40. 金融商品を購入後、あなたが主に利用する[金融機関名]の担当者からフォローアップ(注)を受けるならば、あなたはどのような情報が欲しいですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

(注)フォローアップ: 金融機関が、商品を購入した顧客に対して、対面や電話等により、顧客が置かれた状況の変化を確認したり、保有商品の損益状況や市場動向等の情報提供を行うこと

- 「ネット系金融機関利用者」では、「特に欲しい情報はない」(38.4%)と回答した者の割合が一番高かった。
- 「対面金融機関利用者」では、「市場動向の見通し」(37.3%)と回答した者の割合が一番高く、次いで「保有商品の損益」(36.0%)、「直近の市場動向」(32.2%)の順であった。



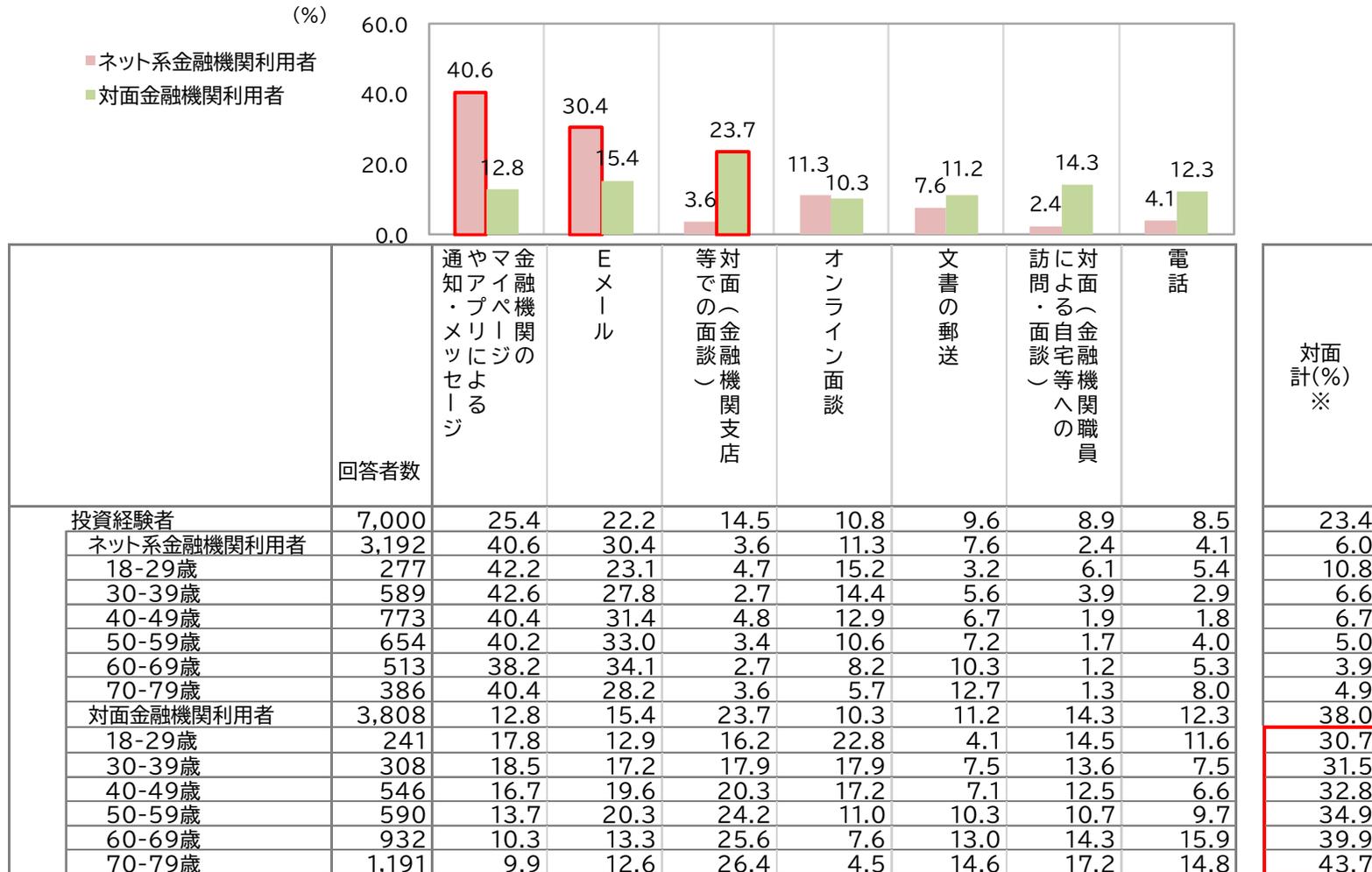
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者

## (13) 希望するフォローアップ方法

Q41.あなたはどのような方法でフォローアップを受けたいですか。最も受けたいものを1つだけお選びください。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」では、「金融機関のマイページやアプリによる通知・メッセージ」(40.6%)と回答した者の割合が一番高く、次は「Eメール」(30.4%)であった。
- 「対面金融機関利用者」では、「対面(金融機関支店等での面談)」(23.7%)と回答した者の割合が一番高かった。なお、「対面」の割合は、年代が上がるに従い高くなる傾向が見られた。



※対面計(%)：「対面(金融機関支店等での面談)」及び「対面(金融機関職員による自宅等への訪問・面談)」を選択した者の合計

# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者のうち現在資産運用中の者

## (14)フォローアップを受けた時期

Q42. 【現在、資産運用の一環で、金融商品を購入している】とした方に伺います。金融商品を購入後、あなたが主に利用する[金融機関名]の担当者から、最後にフォローアップを受けたのはどれくらい前ですか。（ひとつだけ）

	回答者数	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ 3か月未満</span> <span>■ 3か月以上6か月未満</span> <span>■ 6か月以上1年未満</span> <span>■ 1年以上前</span> <span>■ フォローアップを受けたことがない</span> </div>					受けたことがある者計 (%)
		0%	20%	40%	60%	80%	
投資経験者	5,964	14.5	7.5	5.2	9.5	63.3	36.7
ネット系金融機関利用者	2,960					90.2	9.8
18-29歳	264	6.4				83.3	16.7
30-39歳	568					90.0	10.0
40-49歳	739					92.0	8.0
50-59歳	593					91.6	8.4
60-69歳	454					92.1	7.9
70-79歳	342	6.1				87.1	12.9
対面金融機関利用者	3,004	25.6	12.6	9.1	15.9	36.8	63.2
18-29歳	192	20.3	21.9	15.1		38.0	62.0
30-39歳	266	17.7	13.2	12.8	12.4	44.0	56.0
40-49歳	466	15.5	10.9	8.2	15.2	50.2	49.8
50-59歳	492	17.7	11.4	6.5	17.5	47.0	53.0
60-69歳	753	32.9	10.6	8.1	15.4	32.9	67.1
70-79歳	835	33.2	13.8	9.3	19.4	24.3	75.7

※受けたことがある者計(%): 「3ヶ月未満」、「3ヶ月以上6ヶ月未満」、「6ヶ月以上1年未満」及び「1年以上前」を選択した者の合計

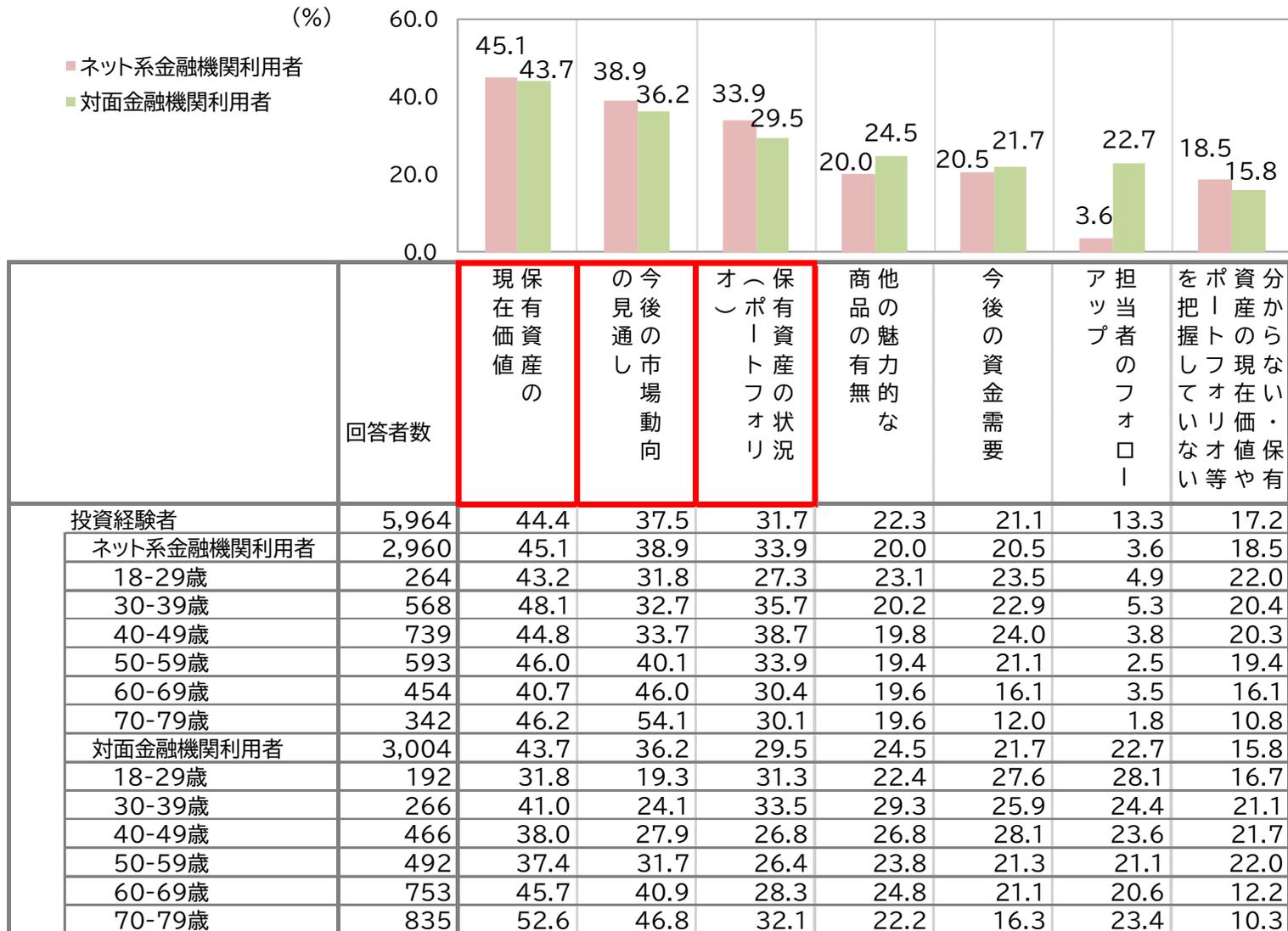
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者のうち現在資産運用中の者

## (15) 継続保有の判断に際して重視する点

Q43. 金融商品の継続保有を判断するに際して、最も重視することは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。(いくつでも)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「保有資産の現在価値」と回答した者の割合が一番高く、次いで「今後の市場動向の見通し」、「保有資産の状況(ポートフォリオ)」の順であった。



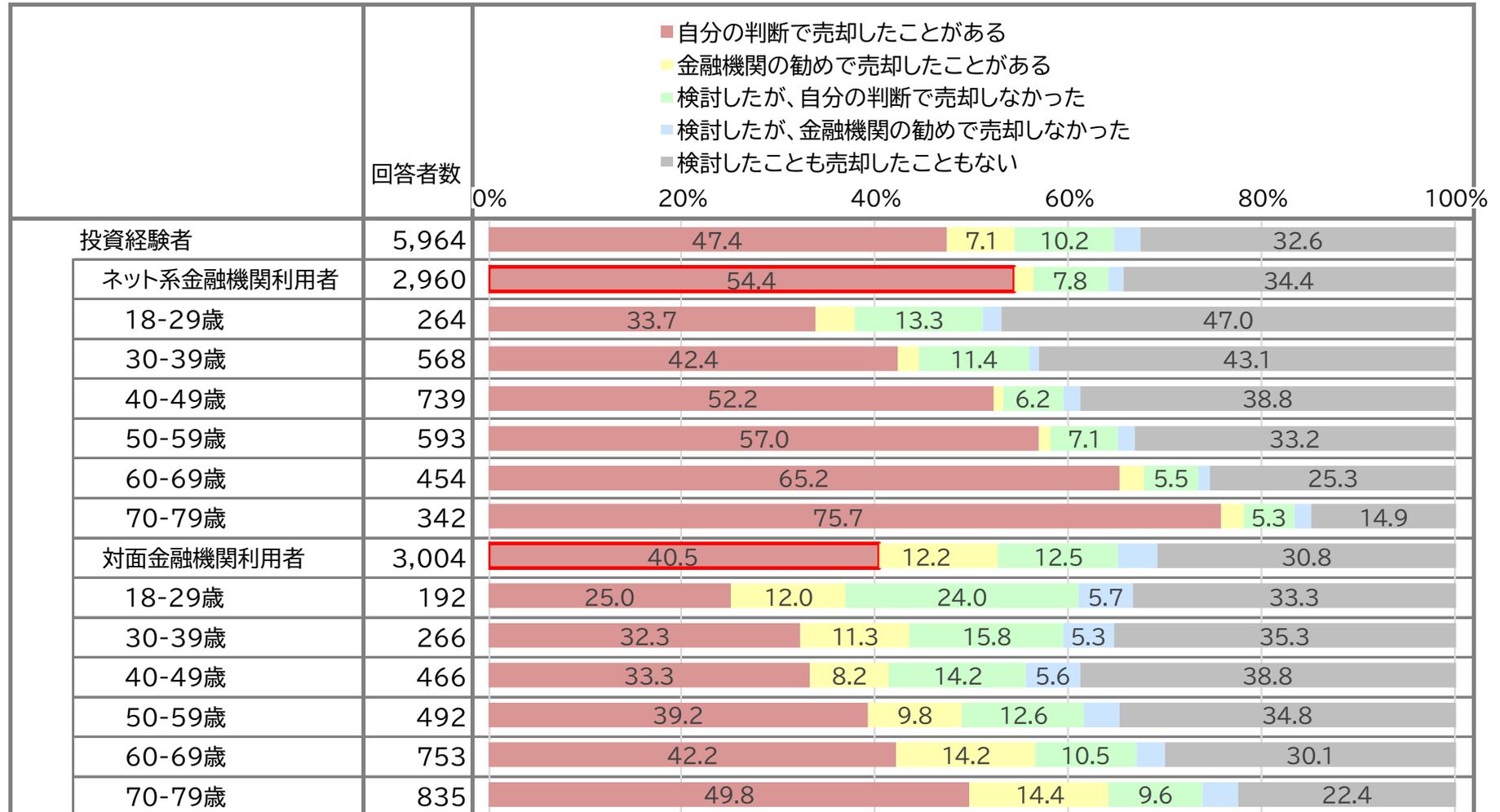
# 5. 金融機関の業務運営について

回答対象者：投資経験者のうち現在資産運用中の者

## (16)長期保有目的金融商品の売却経験(評価利益が出た時)

Q44. あなたは、当初長期間保有する目的で購入した金融商品について、思いがけず保有商品に評価利益が出た際、利益を確定させるために、保有商品を売却したことはありますか。(ひとつだけ)

- 「ネット系金融機関利用者」、「対面金融機関利用者」のいずれにおいても、「自分の判断で売却したことがある」と回答した者の割合が一番高かった。なお、いずれの年代においても、「対面金融機関利用者」と比べて、「ネット系金融機関利用者」の方が同割合が高かった。



## 6. 満足度調査等

---

## 6. 満足度調査等

回答対象者：投資経験者＋投資未経験・検討者

### (1) 金融機関が公表する取組方針・取組状況・共通KPIの確認・活用状況

Q45.あなたは、金融機関が公表している顧客本位の業務運営に関する取組方針・取組状況・KPIを確認したことはありますか。(ひとつだけ)

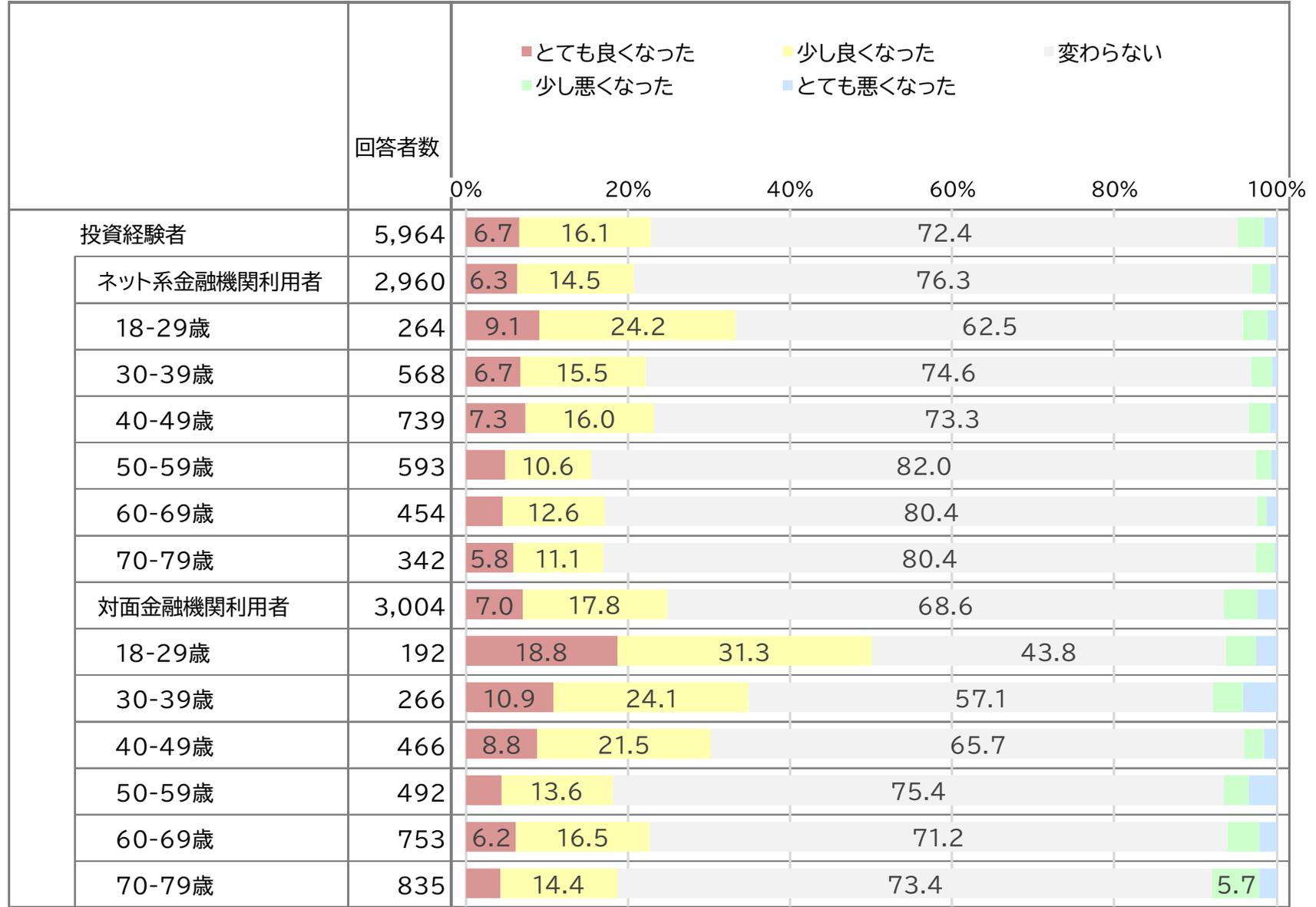
	回答者数	<div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>■ 確認したことがあり、役に立った</span> <span>■ 確認したことはあるが、役に立たなかった</span> <span>■ 知っているが、確認したことはない</span> <span>■ 知らない</span> </div>					
		0%	20%	40%	60%	80%	100%
投資経験者	7,000	12.0	10.3	22.9	54.7		
ネット系金融機関利用者	3,192	10.8	13.0	18.4	57.8		
18-29歳	277	10.6	13.1	18.2	58.0		
30-39歳	589	9.3	10.9	16.0	63.8		
40-49歳	773	8.2	8.7	19.3	63.9		
50-59歳	654	8.1	6.0	21.9	64.1		
60-69歳	513	7.6	6.6	25.3	60.4		
70-79歳	386	8.3	5.2	29.8	56.7		
対面金融機関利用者	3,808	14.9	12.2	24.2	48.7		
18-29歳	241	26.6	28.6	16.2	28.6		
30-39歳	308	25.6	18.2	19.8	36.4		
40-49歳	546	18.7	15.2	20.0	46.2		
50-59歳	590	11.9	11.9	22.9	53.4		
60-69歳	932	13.8	9.7	25.0	51.5		
70-79歳	1,191	10.4	8.1	29.1	52.5		
投資未経験・検討者	1,504	5.2	6.5	20.2	68.1		
18-29歳	200	8.0	8.0	25.5	58.5		
30-39歳	270	6.7	6.3	14.8	72.2		
40-49歳	425	7.5	21.2	66.4			
50-59歳	345	6.4	21.4	68.4			
60-69歳	183	19.1	74.3				
70-79歳	81	7.4	17.3	71.6			

# 6. 満足度調査等

回答対象者：投資経験者のうち現在資産運用中の者

## (2)金融機関における資産運用に関する顧客対応の変化等①変化の有無

Q46. ここ数年の間で、あなたが主に利用する[金融機関名]の資産運用に関する対応は、どのように変わったと感じますか。(ひとつだけ)



### (2)金融機関における資産運用に関する顧客対応の変化等②変化を感じた理由 ※自由回答要約

Q47. 前問で【とても良くなった／少し良くなった／少し悪くなった／とても悪くなった】と回答された方にお聞きします。あなたが、そう変わったと感じた理由をご記入ください。(回答必須)

※「特になし」等の回答も多く見られたが、以下にはそれ以外のコメントを掲載

#### 金融機関における資産運用に関する顧客対応が良くなったと感じた者 （「1.とても良くなった」+「2.少し良くなった」）の主な理由

##### 「金融機関担当者の行動」について

- ・ アドバイスが増えた
- ・ 的確なアドバイスをしてもらった
- ・ 自分の意向に合ったアドバイスがもらえた
- ・ 利益が少しでも良くなるアドバイスをしてくれる
- ・ 有益な情報を適宜連絡してくれる
- ・ 説明が分かりやすかった
- ・ 自分で納得して判断できる丁寧な説明と情報提供をしてくれた
- ・ リスクも分かりやすく説明してくるようになった
- ・ 説明が丁寧になった
- ・ 適切なフォローアップを定期的実施してくれる
- ・ いつでも親切に対応してくれる
- ・ 以前に比べて、金融機関の担当者が投資について勉強していると感じた

##### 「商品・サービス」について

- ・ 取扱商品に良い銘柄が増えてきた
- ・ 取扱商品が増えた
- ・ 低コスト商品が増えた
- ・ 手数料が安い又は無料になった
- ・ ポイント制度が使いやすくなった
- ・ サービスが豊富になった

##### 「利便性」について

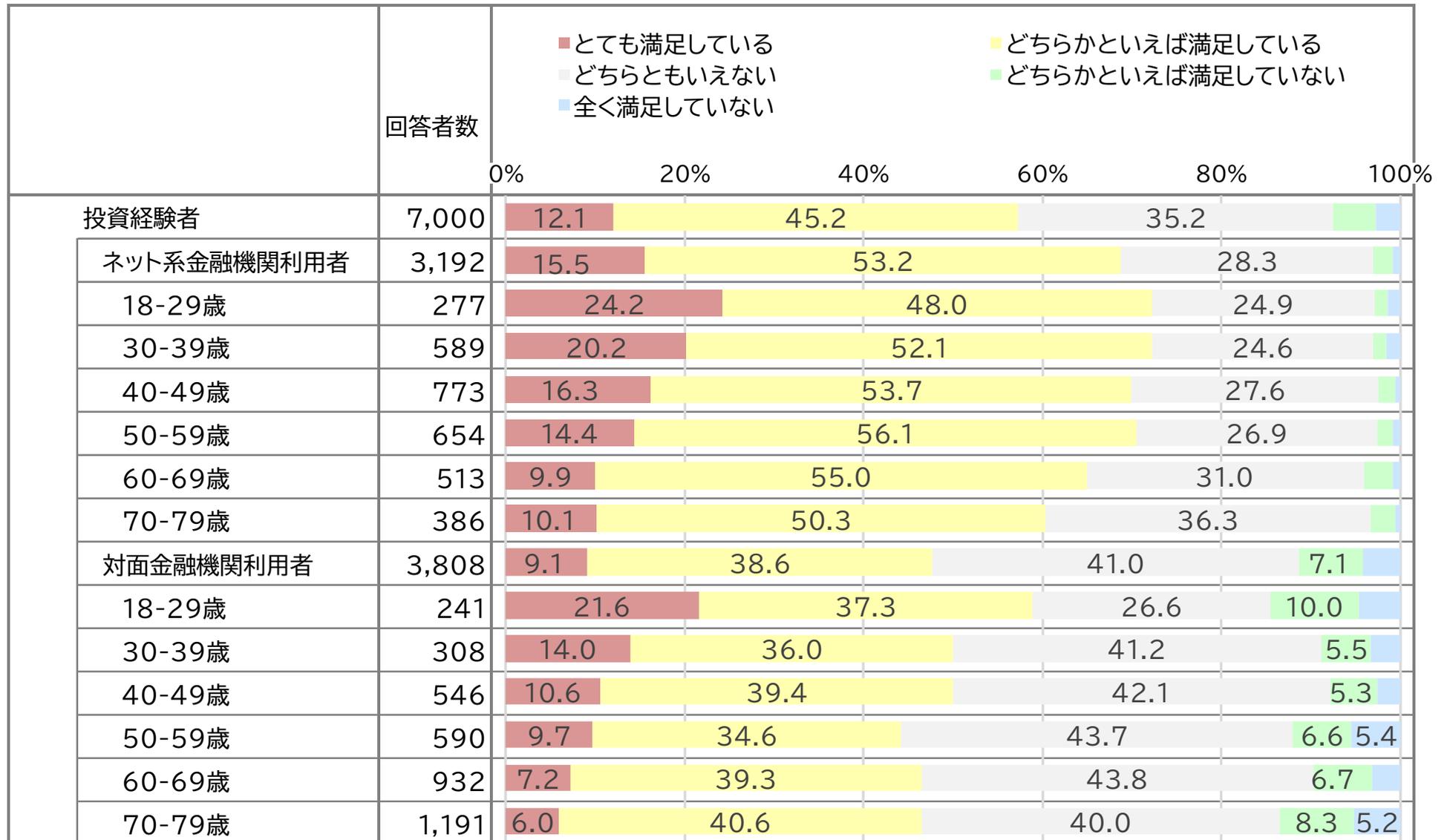
- ・ サイトやアプリが分かりやすい
- ・ Webページが充実した
- ・ アプリが使いやすくなった

# 6. 満足度調査等

回答対象者：投資経験者

## (3)メインで利用する金融機関のサービスに対する満足度

Q48.あなたは、これまでの資産運用において、主に利用する[金融機関名]のサービスに満足していますか。(ひとつだけ)



# 6. 満足度調査等

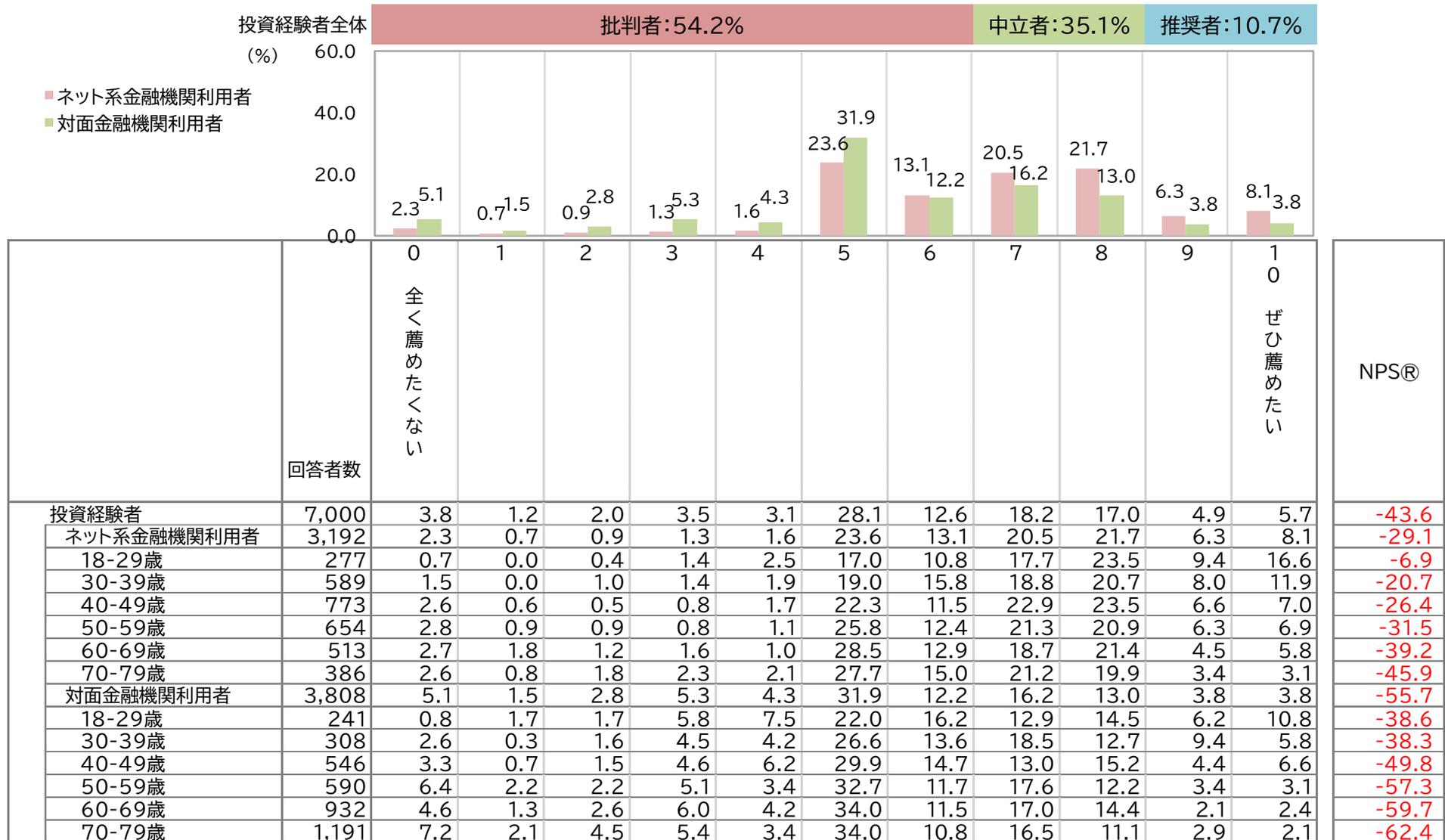
回答対象者：投資経験者

## (4)メインで利用する金融機関に対する評価①NPS®

Q49. あなたが主に利用する[金融機関名]について、あなたは友人や知人にどの程度薦めますか。実際に薦めるかは別にして、お気持ちに近いものを1つお選びください。ぜひ薦めたい10点、全く薦めたくない0点として、11段階から選択してください。(ひとつだけ)

※0～6:批判者、7～8:中立者、9～10:推奨者

※NPS®(バイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標):Net Promoter Scoreの略



## (4)メインで利用する金融機関に対する評価②評価理由 ※自由回答要約

Q50. 前の質問での評価理由をご記入ください。(回答必須)

### メインで利用する金融機関の主な評価理由

#### 批判者(0-6点)

##### 「金融機関の行動」について

- ・ 担当者からの連絡がない
- ・ 担当者が頻繁に変わる
- ・ 担当者の知識レベルが低い
- ・ 自分の意向に合った情報を教えてくれない
- ・ 今まで有益な情報が提供されたことがない
- ・ リスクに関する説明が不十分

##### 「商品・サービス」について

- ・ 魅力的な商品が少ない
- ・ 手数料が高い

##### 「利便性」について

- ・ アプリが使いにくい
- ・ 近くに店舗がないため不便

##### 「収益関連」について

- ・ 損失が出た

#### 推奨者(9-10点)

##### 「金融機関の行動」について

- ・ 担当者が親身になって相談に乗ってくれる
- ・ 担当者の知識が豊富で親切
- ・ 説明が丁寧で分かりやすい
- ・ 投資の初心者でも分かりやすい説明をしてくれる
- ・ 必要な情報を適切なタイミングで得られる
- ・ 必要な情報がホームページ上で得られる
- ・ 過度な勧誘がない

##### 「商品・サービス」について

- ・ 豊富な商品数
- ・ 低コストの商品が豊富
- ・ 手数料が安い又は無料
- ・ ポイントが貯まる
- ・ ポイント制度が充実している

##### 「利便性」について

- ・ サイトが見やすく使いやすい
- ・ アプリで取引ができる
- ・ アプリの操作性が良い
- ・ ネットで手続きが完了する
- ・ Webサイトが初心者でも分かりやすく扱いやすい

##### 「収益関連」について

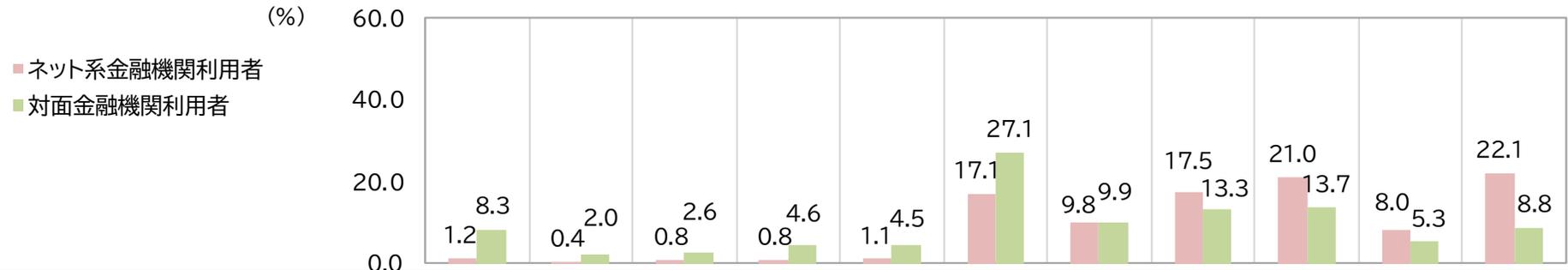
- ・ アドバイスどおりの投資で利益が出てきている

# 6. 満足度調査等

回答対象者：投資経験者

## (5)メインで利用する金融機関から金融商品を追加で購入する意向

Q51. 今後、金融商品を追加購入するとすれば、あなたが主に利用する[金融機関名]から購入したいと思いますか。ぜひ購入したい10点、全く購入するつもりはない0点として、11段階から選択してください。(ひとつだけ)



	回答者数	0 全く 購入 は な い	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ぜひ 購入 し た
投資経験者	7,000	5.1	1.2	1.8	2.9	3.0	22.5	9.9	15.2	17.0	6.5	14.9
ネット系金融機関利用者	3,192	1.2	0.4	0.8	0.8	1.1	17.1	9.8	17.5	21.0	8.0	22.1
18-29歳	277	1.1	0.4	1.8	1.1	0.0	16.6	9.0	16.6	18.4	5.8	29.2
30-39歳	589	1.4	0.2	0.2	0.7	1.9	15.8	10.5	16.6	19.2	8.5	25.1
40-49歳	773	1.3	0.3	0.9	0.8	0.9	15.3	11.5	19.9	20.7	6.5	22.0
50-59歳	654	0.8	0.3	0.6	0.8	1.2	19.7	8.7	16.5	20.3	10.9	20.2
60-69歳	513	1.0	0.8	0.6	1.2	0.4	18.1	9.6	18.1	24.2	7.6	18.5
70-79歳	386	2.1	0.5	1.3	0.8	2.1	17.4	8.3	15.8	23.3	7.8	20.7
対面金融機関利用者	3,808	8.3	2.0	2.6	4.6	4.5	27.1	9.9	13.3	13.7	5.3	8.8
18-29歳	241	2.5	0.8	7.1	7.5	8.7	19.9	9.5	12.4	12.4	6.2	12.9
30-39歳	308	6.8	0.3	1.9	6.5	4.9	25.6	12.3	11.7	14.0	7.1	8.8
40-49歳	546	4.6	1.5	2.0	4.0	7.0	28.2	10.3	13.9	13.6	4.8	10.3
50-59歳	590	7.1	2.4	2.7	2.9	3.6	31.7	10.2	14.7	12.4	4.9	7.5
60-69歳	932	8.6	1.3	2.5	4.8	3.8	28.3	11.2	13.0	13.8	4.8	7.9
70-79歳	1,191	12.0	3.2	2.2	4.4	3.5	25.2	8.1	13.0	14.4	5.4	8.6