「金融商品・サービスに関する特別世論調査」の概要

平成 18 年 2 月 内閣府政府広報室

調 査 対 象 全国 20 歳以上の者 3,000 人

有効回収数:1,712人(回収率57.1%)

調査期間 平成 17 年 12 月 15 日~12 月 25 日

調 査 目 的 金融商品・サービスに関する国民の意識を調査し,今

後の施策の参考とする。

調 査 項 目 (1)金融商品・サービスの満足度の変化

(2)今後重要だと思う取り組み

(3)現在保有している証券の種類

(4)株式投資の現状と今後の意向

調 査 実 績 「証券投資に関する世論調査」(平成14年5月)

「株式投資に関する特別世論調査 (平成 16年 10月)

<お願い>

本資料の内容を引用された場合、その掲載部分の写しを下記宛にご送付ください。

内閣府大臣官房政府広報室 世論調査担当

〒100-8914 東京都千代田区永田町 1 - 6 - 1 電話 03(5253)2111 内線 82780~82783

「金融商品・サービスに関する特別世論調査」の要旨

平成 18年2月内閣府政府広報室

平成 17 年 12 月

(複数回答)

(%)

調査時期:平成 17年 12月 15日~平成 17年 12月 25日

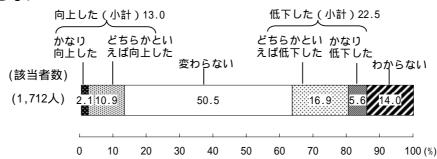
調査対象:全国 20 歳以上の者 3,000 人

回収結果:1,712人(57.1%)

1 金融商品・サービスの満足度の変化

(1)金融商品・サービスの満足度の変化

・かなり向上した 2.1%
・どちらかといえば向上した 10.9%
・変わらない 50.5%
・どちらかといえば低下した 16.9%
・かなり低下した 5.6%
・わからない 低下した(小計)13.0 低下した(小計)22.5

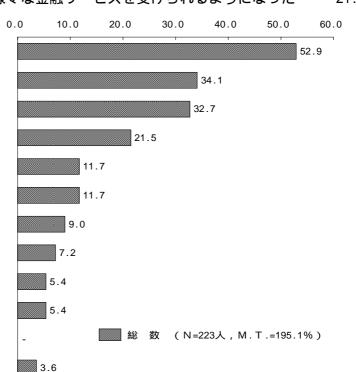


(2)満足度が向上した理由(満足度が「向上した」とした者(223人))

平成17年12月
・金融機関の窓口での対応(待ち時間・言葉遣い・事務の正確さ)が向上した 52.9%
・ニーズに合った金融商品・サービスの種類が増えた 34.1%
・金融機関の担当者の商品内容の説明姿勢や内容が向上した 32.7%
・インターネットを通じてより様々な金融サービスを受けられるようになった 21.5%

- 1 -

金融機関の窓口での対応(待ち時間・ 言葉遣い・事務の正確さ)が向上した ニ - ズに合った金融商品・サ - ビスの種類が増えた 金融機関の担当者の商品内容の 説明姿勢や内容が向上した インターネットを通じてより様々な 金融サービスを受けられるようになった 金融商品・サービスの販売チャネル(経 路)、金融機関の営業時間が拡大した 金融機関の経営の安定感が増した 機 関 の 相談への対応が向上した セキュリティーが向上した 融機関の地域 献度合いが向上した 金融機関の貸出態度が向上した そ σ 他 ゎ か 5 な L١



(3)満足度が向上しない理由(満足度が「変わらない」または「低下した」とした者(1,249人))

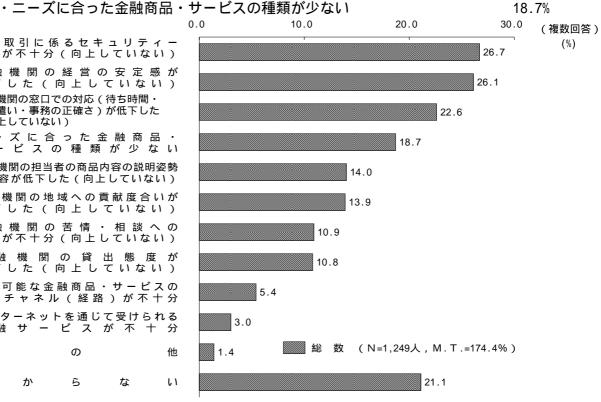
・金融取引に係るセキュリティー確保が不十分(向上していない) 26.7% ・金融機関の経営の安定感が低下した(向上していない) 26.1% ・金融機関の窓口での対応(待ち時間・言葉遣い・事務の正確さ)が 22.6%

低下した(向上していない)

金融取引に係るセキュリティ 確保が不十分(向上していない) 金融機関の経営の安定感が 低下した(向上していない) 金融機関の窓口での対応(待ち時間・ 言葉遣い・事務の正確さ)が低下した

(向上していない) 金融機関の担当者の商品内容の説明姿勢 や内容が低下した(向上していない) 金融機関の地域への貢献度合いが 低下した(向上していない) 金融機関の苦情・相談への 対応が不十分(向上していない) 金融機関の貸出態度が 低下した(向上していない) 利用可能な金融商品・サービスの 販売チャネル(経路)が不十分 インターネットを通じて受けられる 金融サービスが不十分

5 な わ か L1



今後重要だと思う取り組み

・金融商品・サービスを販売・提供する業者の信頼性を高めること

・より魅力ある金融商品・サービスが販売・提供されるようにすること 30.5%

・利用者保護のルールが整備されていない金融商品・サービスをなくす 29.4%

こと

28.3%

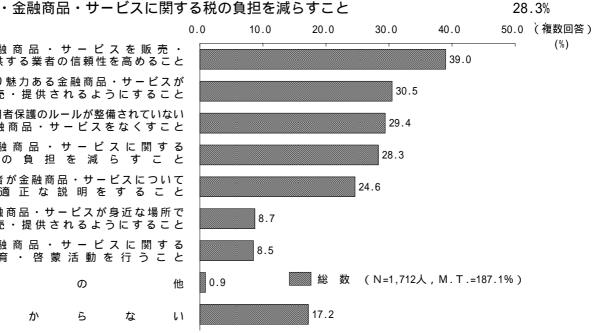
平成 17 年 12 月

39.0%

平成17年12月

金融商品・サービスを販売 提供する業者の信頼性を高めること より魅力ある金融商品・サービスが 販売・提供されるようにすること 利用者保護のルールが整備されていない 金融商品・サービスをなくすこと 金融商品・サービスに関する 税の負担を減らすこと 業者が金融商品・サービスについて の適正な説明をすること 金融商品・サービスが身近な場所で 販売・提供されるようにすること 金融商品・サービスに関する 教育・啓蒙活動を行うこと

そ ഗ 他 わ か 5 な しし



3 現在保有している証券の種類

元 正 本 日 し こ い る 証 方 い	ノイ王大只								
					平月	成16年	10月		平成17年12月
・株式(ミニ投資,累積投資,従業員持株制度を含む)					13.5%			15.9%	
・投資信託(株式投信,公社債投信,MMF,ETF,不動産投信など)				6.6%			9.1%		
・国債,地方債						4.	8%		7.7%
・外国で発行された証券(外国株式,カントリーファンド,					2.	4%		3.4%	
外貨建て債権(二重通貨化	-			. ,					
・いずれも持っていない	- ·	_	/			76.	9%		71.7%
11710010 C 11.001	, .					,	0 //0		(複数回答)
	0	10	20	30	40	50	60	70	80 (%)
株式(ミニ投資 , 累 従業員持株制度を		1:	15.9 3.5	ı	ı	ı	1	ı	
投資信託(株式投信,公 MMF , ETF , 不 動 産 投	社債投信 , 日間 信 な ど)	9.1 6.6							
国 債 , 地	方 債 🔡	7.7 4.8							
外国で発行された証券(カントリーファンド,外貨選 重通貨債を含む),外貨建	建て債券(二 👯	3.4 2.4							
金融債(ワイドを	き含む) 22	0 .5							
事業債(普通社債,転換	社債など) <mark>፤</mark> 1 0.								
金融派生商品(先物,オプシ	vョンなど) 0. 0.								
いずれも持って	いない							7	1.7 76.9
₹	他 0.	1	■今 □平成	回 調		•	712人,M 067人,		•
わ か ら	ない	3.4 3.8	- 1 1 <i>17</i>	, 10	· , 」	· (11-2)	, 50, 70,		,

4 株式投資の現状と今後の意向

(1)株式投資の現状と今後の意向

7 11 2 11 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2	平成16年10月	平成17年12月
・現在行っているし,今後とも続けたい	10.7%	13.3%
・現在行っていないが,今後行いたい	5.6%	8.6%
・現在行っているが,今後やめたい	3.3%	2.7%
・現在行っていないし,今後とも行う予定はない	68.8%	68.5%
・わからない	11.7%	6.9%
今後行いたい(小計)21.9 今後	後行いたくない (小計) 71.2	
るし,今後とないが,今後 いる	生行って 現在行っていなるが,今 いし,今後ともやめたい 行う予定はない	
今回調査(1,712人) 313.3 8.6 6.9 2.7	68.5	
平成 16 年 10 月 調 査 (2,067人)	68.8	
0 10 20 30 40 50	0 60 70 80 90	100 (%)

(2)株式投資を行いたい理由(株式投資を今後「行いたい」とした者(375人))

	平成14年5月	平成16年10月	平成17年12月
・株価の上昇による値上がり益が	49.4%	50.6%	48.3%
期待できるから			
・配当益が期待できるから	37.1%	31.0%	45.6%
・資産を預貯金以外も幅広く	34.3%	33.0%	31.2%
運用したいから			
・以前と比べ少額で投資できる	18.4%	18.5%	30.9%
ようになったから			
・株主優待制度を利用できるから	26.5%	23.2%	29.6%
・インターネットを通じた株式	19.6%	25.3%	28.3%
投資が出来るようになったから			
・株式投資を通じて経済や企業の	17.6%	18.8%	13.6%
動きを勉強したいから			

(複数回答)

0 10 30 40 50 20 60 (%)

昇 ത 上 に 値上がり益が期待できるから 配当益が期待できるから 金 以 外 広 運 用 したいか 5 ベ で 前 比 投資できるようになったから

株主優待制度を利用できるから

インターネットを通じた株式投資 が出来るようになったから 株式投資を通じて経済や 企業の動きを勉強したいから 従 業 員 持 株 制 度 に 加 入 ている (加入した)から 現在は株式投資を行うのに 良い時期と思 か 株式投資のための手数料 が安い(安くなった)から 税 が き さ 化 n た か 簡 素 5

税制上の優遇措置があるから

株式投資に関する知識を 持っている(学習した)から

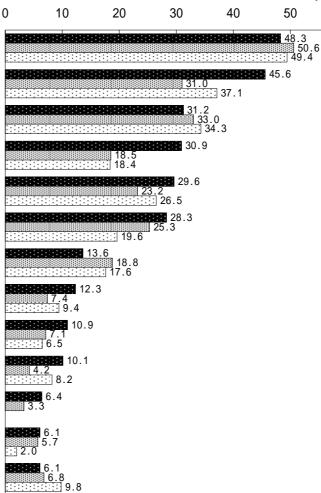
知人から薦められたから

株主として企業の経営に関与したいから

株式市場の公正性・透明性 が高い(向上した)から

そ の 他

6 わ か な



■今回調査(N=375人,M.T.=290.1%)

5.7 3.2

1.6

(3)株式投資を行いたくない理由(株式投資を「やめたい」「今後予定がない」とした者(1,219人))

	平成14年5月	平成16年10月	平成17年12月
・株式投資に関する知識を	33.3%	29.9%	39.0%
持っていないから			
・株価の下落により損失が発生	32.5%	35.5%	36.9%
するリスクがあるから			
・株式投資を行うのに十分な資産	25.5%	35.5%	34.5%
や収入がないから			
・資産運用は預貯金で十分だから	14.6%	10.3%	11.7%
・投資判断を行うのが面倒だから	10.3%	8.4%	10.3%
・株式投資のための手数料が	4.2%	4.0%	6.4%
高いから			
・現在は株式投資を行うのに良い	10.4%	7.5%	6.2%
時期とは思わないから			

株式投資に関する知識を持っていないから

株 価 の 下 落 に よ り 損 失 が 発 生 す る リ ス ク が あ る か ら 株 式 投 資 を 行 う の に 十 分 な 資 産 や 収 入 が な い か ら

資産運用は預貯金で十分だから

投資判断を行うのが面倒だから

株式投資のための手数料が高いから

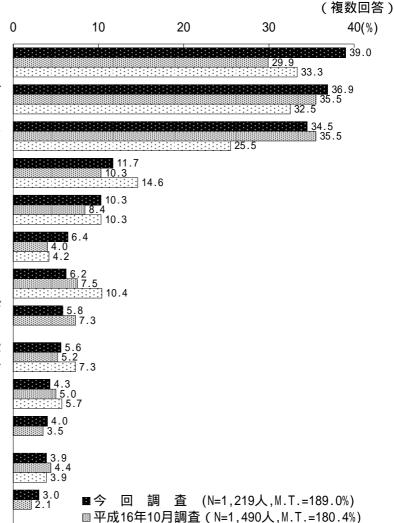
税制上の手続きが煩雑と感じられるから

配当が安いから

値上がり益や配当益にかかる税金が高いと感じられるから企業が株主の利益を重視した経営を行っていないから

そ の 他

わ か ら な い



□ 平成14年5月調査(N=1,779人,M.T.=215.3%)

11.0

13.6

2.1 2.3 ::::::: 3.4

4.3

金融商品・サービスに関する特別世論調査

調査時期:平成 17年 12月 15日から平成 17年 12月 25日

調査対象:全国 20 歳以上の者 3,000 人

回収結果:1,712人(57.1%)

平成 18 年 2 月

話は変わりますが、次に時事問題として「金融商品・サービス」についてお伺いします。

1 金融商品・サービスに対する満足度について

[資料5を提示して,調査対象者によく読んでもらってから,以下の質問を行う]

(資料5)銀行や郵便局,証券会社,保険会社などで取り扱っている預貯金や株式・債券・投資信託,生命保険などのことを,まとめて「金融商品」といいます。

国では、これらの金融商品やサービスの利用者の満足度を高めるため、利用者の皆さまからの質問・相談等に直接、迅速に対応する「金融サービス利用者相談室」を作ったり、金融商品・サービスをいろいろな場所で提供できるルール作りをするなど、様々な施策に取り組んでいます。

- Q 1 [回答票 25] この 1 年間で, あなたの金融商品・サービスに対する満足度は向上しましたか。それとも, 低下しましたか。この中から 1 つだけお答えください。
 - (2.1)(ア)かなり向上した
 - (10.9)(イ)どちらかといえば向上した
 - (50.5)(ウ)変わらない
 - (16.9)(エ)どちらかといえば低下した ├ (次ページSQb
 - (5.6)(オ)かなり低下した
 - (14.0) わからない (次ページQ2へ)

〔Q1で(ア)または(イ)を選択した者に聞く〕

- S Q a [回答票 26] あなたの金融商品・サービスに対する満足度が向上した理由は何ですか。 この中からいくつでもあげてください。(M . A .)(N = 223)
 - (52.9)(ア)金融機関の窓口での対応(待ち時間・言葉遣い・事務の正確さ)が向上した
 - (32.7)(イ)金融機関の担当者の商品内容の説明姿勢や内容が向上した
 - (5.4)(ウ)金融機関の地域への貢献度合いが向上した
 - (5.4)(エ)金融機関の貸出態度が向上した
 - (21.5)(オ)インターネットを通じてより 様々な金融サービスを受けられるようになった
 - (34.1)(カ)ニーズに合った金融商品・サービスの種類が増えた
 - (11.7)(キ)金融商品・サービスの販売チャネル(経路),金融機関の営業時間が拡大した
 - (11.7)(ク)金融機関の経営の安定感が増した
 - (9.0)(ケ)金融機関の苦情・相談への対応が向上した
 - (7.2)(コ)金融取引に係るセキュリティーが向上した
 - () その他(
 - (3.6) わからない (M.T.=195.1)

- [Q1で(ウ),(エ),(オ)を選択した者に聞く]
- SQb[回答票27]あなたの金融商品・サービスに対する満足度が低下した(あるいは向上しない)理由は何ですか。この中からいくつでもあげてください。(M.A.)(N=1,249)
 - (22.6)(ア)金融機関の窓口での対応(待ち時間・言葉遣い・事務の正確さ)が低下した (向上していない)
 - (14.0)(イ)金融機関の担当者の商品内容の説明姿勢や内容が低下した(向上していない)
 - (13.9)(ウ)金融機関の地域への貢献度合いが低下した(向上していない)
 - (10.8)(エ)金融機関の貸出態度が低下した(向上していない)
 - (3.0)(オ)インターネットを通じて受けられる金融サービスが不十分
 - (18.7)(カ)ニーズに合った金融商品・サービスの種類が少ない
 - (5.4)(キ)利用可能な金融商品・サービスの販売チャネル(経路)が不十分
 - (26.1)(ク)金融機関の経営の安定感が低下した(向上していない)
 - (10.9)(ケ)金融機関の苦情・相談への対応が不十分(向上していない)
 - (26.7)(コ)金融取引に係るセキュリティー確保が不十分(向上していない)
 - (1.4) その他()
 - (21.1) わからない

(M.T. = 174.4)

- Q 2 [回答票 28] 金融商品・サービスに対して,今後どのような取り組みが重要だと思いますか。この中からいくつでもあげてください。(M.A.)
 - (29.4)(ア)利用者保護のルールが整備されていない金融商品・サービスをなくすこと
 - (30.5)(イ)より魅力ある金融商品・サービスが販売・提供されるようにすること
 - (39.0)(ウ)金融商品・サービスを販売・提供する業者の信頼性を高めること
 - (24.6)(エ)業者が金融商品・サービスについての適正な説明をすること
 - (8.7)(オ)金融商品・サービスが身近な場所で販売・提供されるようにすること
 - (28.3)(カ)金融商品・サービスに関する税の負担を減らすこと
 - (8.5)(キ)金融商品・サービスに関する教育・啓蒙活動を行うこと
 - (0.9) その他(

)

(17.2) わからない

(M.T. = 187.1)

2 株式投資について

[資料6を提示して,調査対象者によく読んでもらってから,以下の質問を行う。]

(資料6)国では,「貯蓄から投資へ」として,個人投資家が株式や投資信託などの証券市場に参加できるように,様々な施策を実施しています。

特に株式投資については,平成15年度を中心に税の軽減と納税手続きの簡素化が図られました。また,本年4月から,万が一金融機関が破綻したときには預金などのうち元本1,000万円を超える部分などが一部カットされることがある(ペイオフの解禁)ようになったため,株式投資は今後ますます注目されていくものと考えられます。

- Q3 [回答票 29] あなたは現在どのような証券を持っていますか。この中からいくつでもあげてください。(M.A.)
 - (15.9)(ア)株式(ミニ投資,累積投資,従業員持株制度を含む)
 - (9.1)(イ)投資信託(株式投信,公社債投信,MMF,ETF,不動産投信など)
 - (7.7)(ウ)国債,地方債
 - (2.0)(エ)金融債(ワイドを含む)
 - (1.3)(オ)事業債(普通社債,転換社債など)
 - (0.2)(カ)金融派生商品(先物,オプションなど)
 - (3.4)(キ)外国で発行された証券(外国株式,カントリーファンド,外貨建て債券 (二重通貨債を含む),外貨建てMMFなど)
 - (71.7)(ク)いずれも持っていない
 - () その他(
 - (3.4) わからない

(M.T. = 114.8)

)

- Q4[回答票30]あなたは現在株式投資を行っていますか。また,今後行いたい(または続けたい)と思いますか。この中から1つだけお答えください。
 - (13.3)(ア)現在行っているし,今後とも続けたい
 - (8.6)(イ)現在行っていないが,今後行いたい
 - (2.7)(ウ)現在行っているが,今後やめたい -
 - (68.5)(エ)現在行っていないし,今後とも行う予定はない ——→(次ページSQbへ)
 - (6.9) わからない

(次ページSQaへ)

•	ア)または(イ)を選択した者に聞く〕 同窓票 24.) まなたが株式が終ち行いたい または続けたい トロラ珊内は何でまか
S Q a t	回答票 31] あなたが株式投資を行いたい(または続けたい)と思う理由は何ですか この中からいくつでもあげてください。(M . A .)(N = 375)
	(48.3)(ア)株価の上昇による値上がり益が期待できるから
	(45.6)(イ)配当益が期待できるから
	(29.6) (ウ) 株主優待制度を利用できるから

- (6.1)(オ)税制上の優遇措置があるから
- (6.4)(カ)税制上の手続きが簡素化されたから
- (30.9)(キ)以前と比べ少額で投資できるようになったから

(10.1)(エ)株式投資のための手数料が安い(安くなった)から

- (28.3)(ク)インターネットを通じた株式投資が出来るようになったから
- (31.2)(ケ)資産を預貯金以外にも幅広く運用したいから
- (12.3)(コ)従業員持株制度に加入している(加入した)から
- (6.1)(サ)株式投資に関する知識を持っている(学習した)から
- (13.6)(シ)株式投資を通じて経済や企業の動きを勉強したいから
- (3.2)(ス)株主として企業の経営に関与したいから
- (1.6)(セ)株式市場の公正性・透明性が高い(向上した)から
- (10.9)(ソ)現在は株式投資を行うのに良い時期と思うから
- (3.7)(タ)知人から薦められたから
- その他((1.1)(M.T. = 290.1)
- (1.1)わからない
- 〔04で(ウ)または(エ)を選択した者に聞く〕
 - SQb [回答票 32] あなたが株式投資を行う予定がない(またはやめたい)と思う理由は何 ですか。この中からいくつでもあげてください。(M.A.)(N=1,219)
 - (36.9)(ア)株価の下落により損失が発生するリスクがあるから
 - (3.9)(イ)配当が安いから
 - (6.4)(ウ)株式投資のための手数料が高いから
 - (3.0)(エ)値上がり益や配当益にかかる税金が高いと感じられるから
 - (4.0)(オ)税制上の手続きが煩雑と感じられるから
 - (34.5)(カ)株式投資を行うのに十分な資産や収入がないから
 - (4.3)(キ)資金を株式投資以外に使う必要があるから(住宅購入等)
 - (11.7)(ク)資産運用は預貯金で十分だから
 - (39.0)(ケ)株式投資に関する知識を持っていないから
 - (10.3)(コ)投資判断を行うのが面倒だから
 - (5.6)(サ)株式市場は機関投資家などプロの投資家が多数参加しており, 情報等の面で個人投資家が株式投資を行っても不利だから
 - (5.8)(シ)不公正・不透明な販売や取引が行われているとのイメージがあり, 証券会社や株式市場を信用できないから
 - (2.1)(ス)企業が株主の利益を重視した経営を行っていないから
 - (6.2)(セ)現在は株式投資を行うのに良い時期とは思わないから
 - (4.3)その他(
 - (M.T. = 189.0)(11.0)わからない