

「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

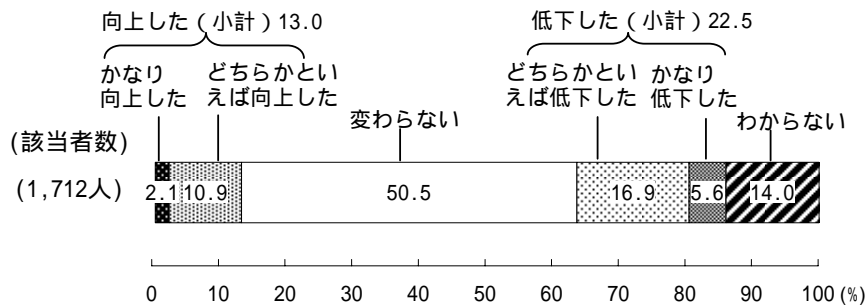
調査時期：平成 17 年 12 月 15 日～平成 17 年 12 月 25 日
調査対象：全国 20 歳以上の者 3,000 人
回収結果：1,712 人 (57.1%)

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

平成 17 年 12 月

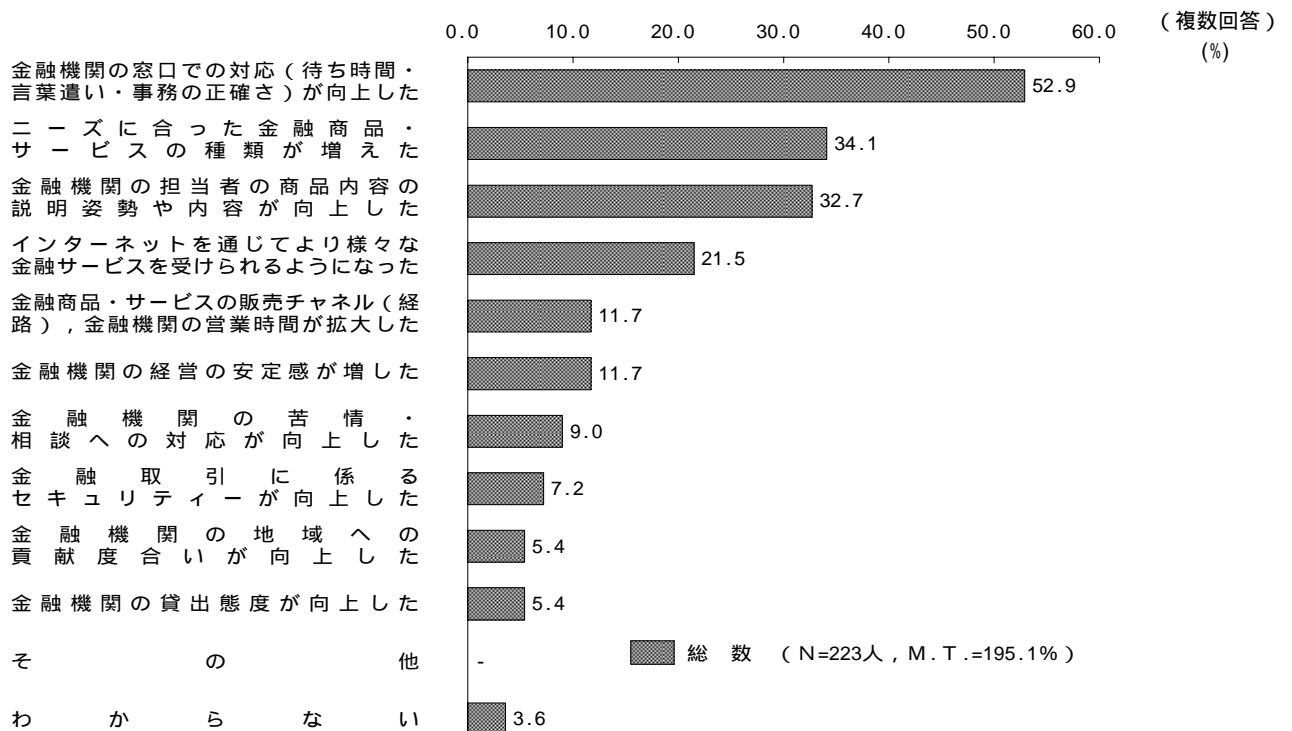
- ・かなり向上した 2.1%
- ・どちらかといえば向上した 10.9%
- ・変わらない 50.5%
- ・どちらかといえば低下した 16.9%
- ・かなり低下した 5.6%
- ・わからない 14.0%



(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

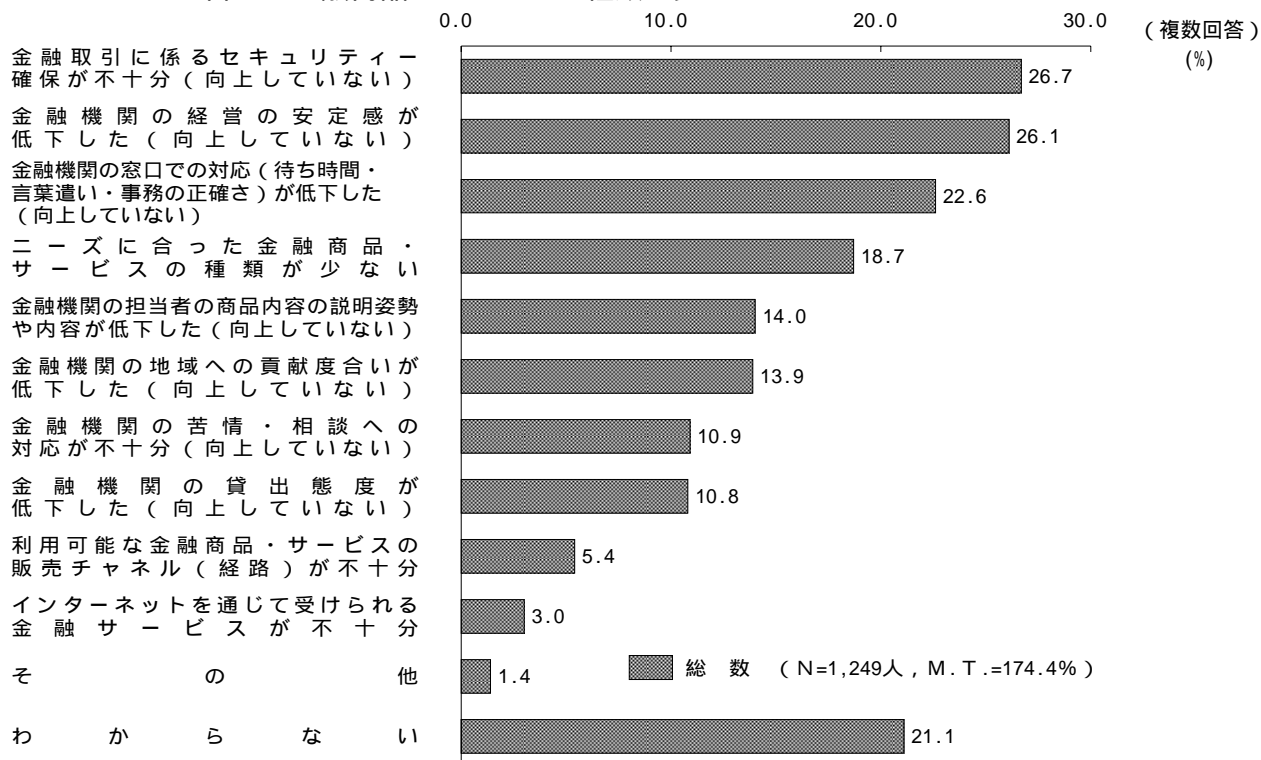
- ・金融機関の窓口での対応 (待ち時間・言葉遣い・事務の正確さ) が向上した 52.9%
- ・ニーズに合った金融商品・サービスの種類が増えた 34.1%
- ・金融機関の担当者の商品内容の説明姿勢や内容が向上した 32.7%
- ・インターネットを通じてより様々な金融サービスを受けられるようになった 21.5%



(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))

平成17年12月

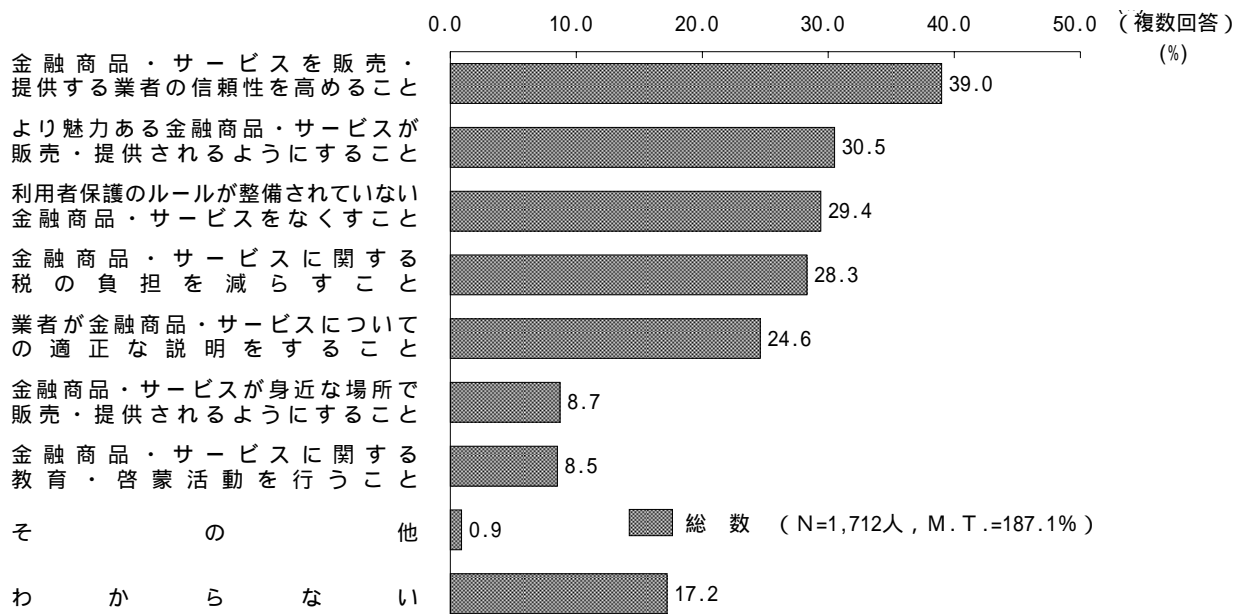
- ・金融取引に係るセキュリティー確保が不十分(向上していない) 26.7%
- ・金融機関の経営の安定感が低下した(向上していない) 26.1%
- ・金融機関の窓口での対応(待ち時間・言葉遣い・事務の正確さ)が低下した(向上していない) 22.6%
- ・ニーズに合った金融商品・サービスの種類が少ない 18.7%



2 今後重要だと思う取り組み

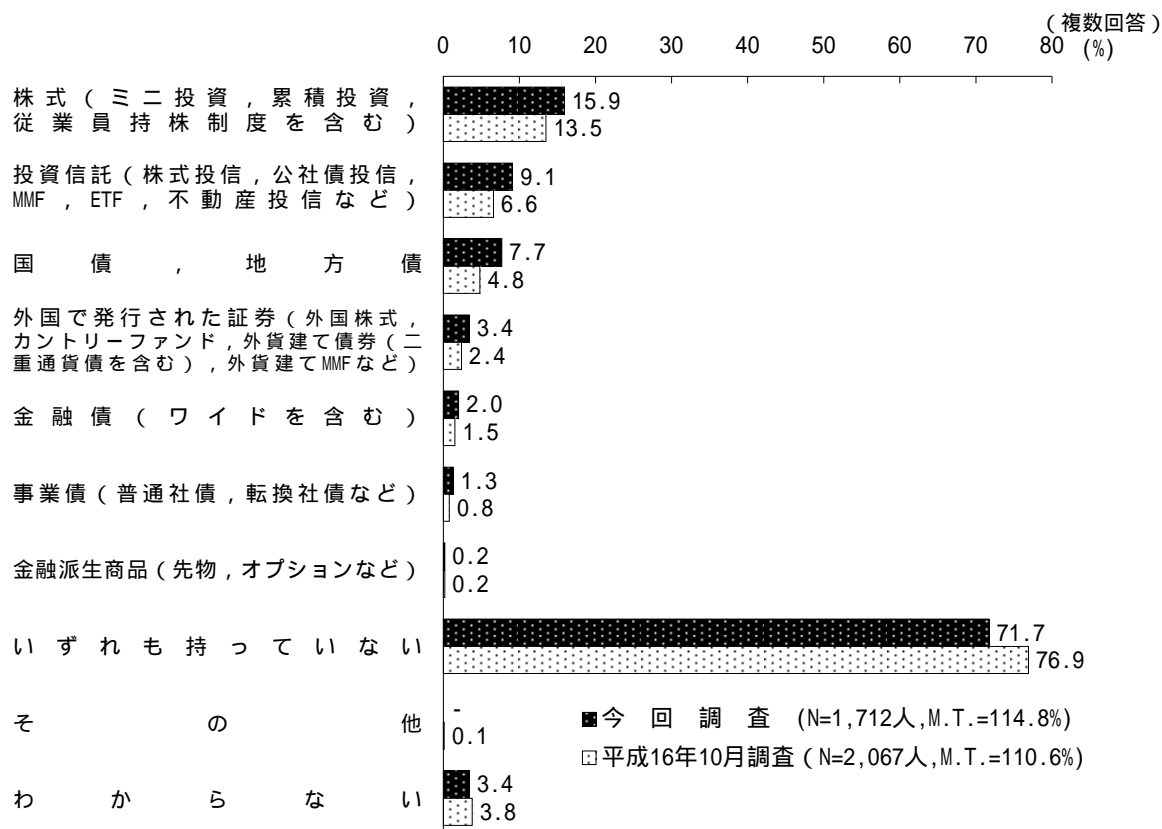
平成17年12月

- ・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 39.0%
- ・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・サービスをなくすこと 29.4%
- ・金融商品・サービスに関する税の負担を減らすこと 28.3%



3 現在保有している証券の種類

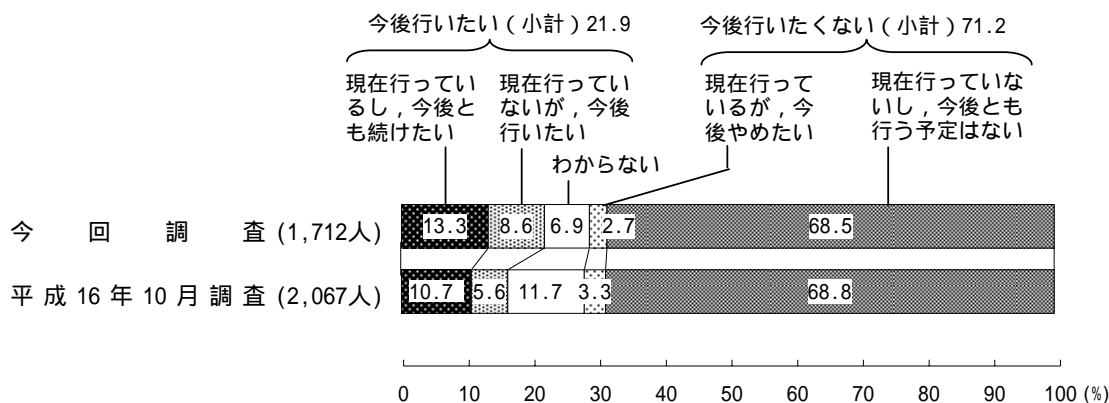
	平成16年10月	平成17年12月
・株式（ミニ投資, 累積投資, 従業員持株制度を含む）	13.5%	15.9%
・投資信託（株式投信, 公社債投信, MMF, ETF, 不動産投信など）	6.6%	9.1%
・国債, 地方債	4.8%	7.7%
・外国で発行された証券（外国株式, カントリーファンド, 外貨建て債券（二重通貨債を含む）, 外貨建てMMFなど）	2.4%	3.4%
・いずれも持っていない	76.9%	71.7%



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

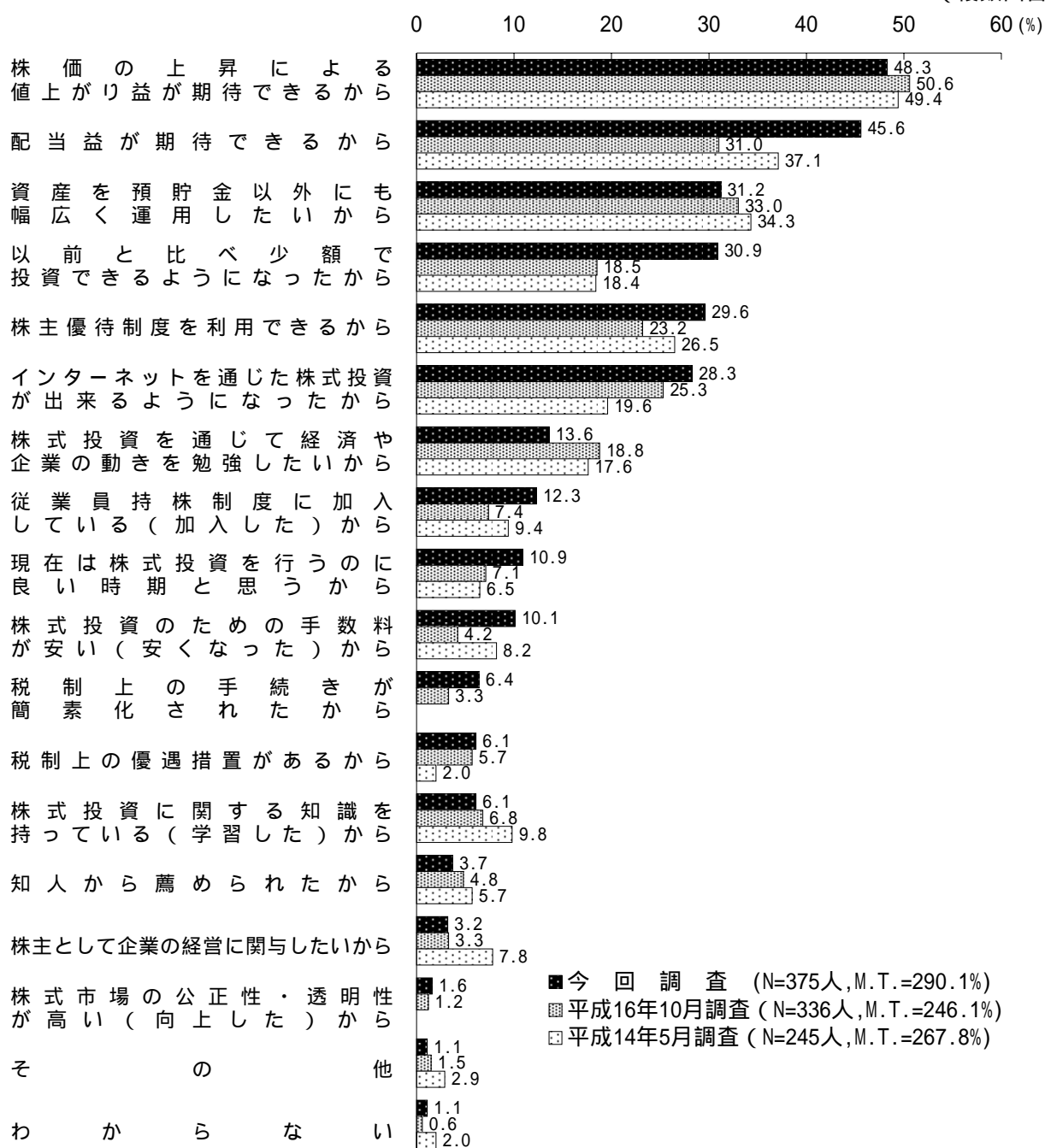
	平成16年10月	平成17年12月
・現在行っているし, 今後とも続けたい	10.7%	13.3%
・現在行っていないが, 今後行いたい	5.6%	8.6%
・現在行っているが, 今後やめたい	3.3%	2.7%
・現在行っていないし, 今後とも行う予定はない	68.8%	68.5%
・わからない	11.7%	6.9%



(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期待できるから	49.4%	50.6%	48.3%
・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運用したいから	34.3%	33.0%	31.2%
・以前と比べ少額で投資できるようになったから	18.4%	18.5%	30.9%
・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投資が出来るようになったから	19.6%	25.3%	28.3%
・株式投資を通じて経済や企業の動きを勉強したいから	17.6%	18.8%	13.6%

(複数回答)

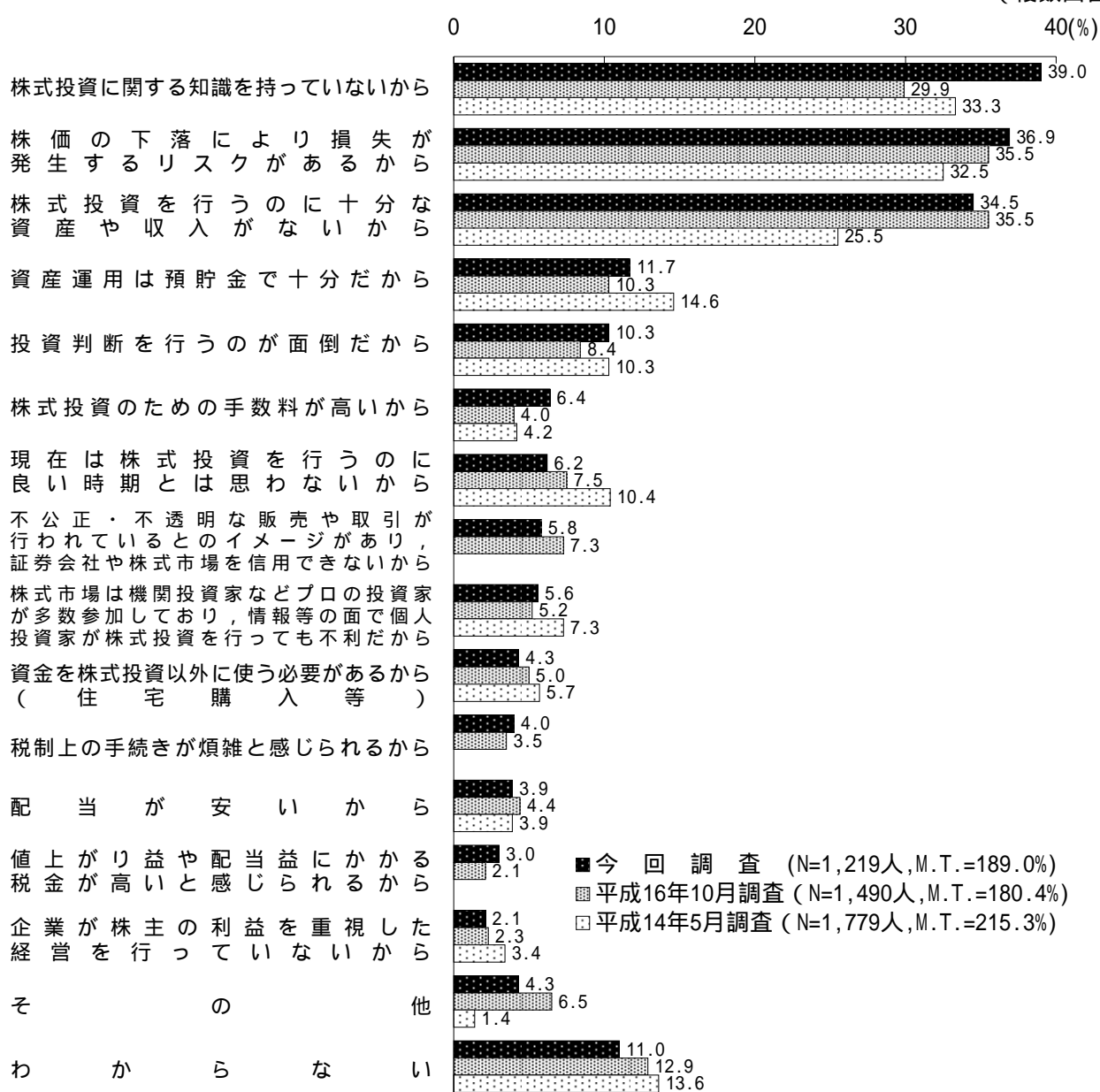


■ 今回調査 (N=375人, M.T.=290.1%)
 ■ 平成16年10月調査 (N=336人, M.T.=246.1%)
 ■ 平成14年5月調査 (N=245人, M.T.=267.8%)

(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持っていないから	33.3%	29.9%	39.0%
・株価の下落により損失が発生するリスクがあるから	32.5%	35.5%	36.9%
・株式投資を行うのに十分な資産や収入がないから	25.5%	35.5%	34.5%
・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高いから	4.2%	4.0%	6.4%
・現在は株式投資を行うのに良い時期とは思わないから	10.4%	7.5%	6.2%

(複数回答)



■ 今回調査 (N=1,219人, M.T.=189.0%)
 ■ 平成16年10月調査 (N=1,490人, M.T.=180.4%)
 □ 平成14年5月調査 (N=1,779人, M.T.=215.3%)

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
 - (5.6) (オ) かなり低下した
 - (14.0) わからない
- （次ページ S Q b へ）
- （次ページ Q 2 へ）

〔 Q 1 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が向上した
 - (-) その他 ()
 - (3.6) わからない
- (M . T . = 195.1)

〔 Q 1 で (ウ) , (エ) , (オ) を選択した者に聞く 〕

S Q b 〔 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
- (6.9) わからない

(次ページSQaへ)

(次ページSQbへ)

