「親しみやすい証券投資の実現に向けたキャンペーン」アンケートの調査結果

平成 13 年 10 月 24 日
日 本 証 券 業 協 会

調査方法等

1．調査目的

証券会社に対する要望・意見等を募り、証券会社に対する一般社会の認識をより深め、より一層親しみやすい証券投資の実現に資するための資料とする。

2．調査期間

平成 13 年 9 月 10 日～10 月 19 日

3．調査方法・対象

本協会のホームページ上にアンケートを掲載し、ホームページにアクセスした者で、任意にアンケートに応じた者

4．回答者数

385 人　(参考：上記期間のホームページアクセス数 2,726 人)

（注）　本調査は、ホームページにアクセスした者のみを調査対象としており、無差別抽出法による調査とは異なっている。

調査結果

Ⅰ.回答者の属性等

- 回答者は、30 代を中心に 20 代から 60 代の男性の勤め人が中心である。
- 「証券投資経験の有無」については、証券投資を行ったことのある人が 74％と多数を占めている。
- 「投資経験年数」については、10 年以上のベテランが最も多く、次いで、3 年未満の初心者が多い。
- 「年収」については、500 万～1,000 万円が 88％を占め、「貯蓄額」については、1,000 万～2,000 万円程度という人が 75％を占めている。また、5,000 万円程度の人も 12％となっている。
- 貯蓄額に占める証券投資許容額の割合は、１割～３割程度という人が 61％を占めているが、５割を超えても構わないという人も 18％いる。

1．性別

選択肢	回答数	比　率
男　性	279 人	90%
女　性	32 人	10%

2．年齢

選択肢	回答数	比　率
未成年	1	0%
20 代	55	17%
30 代	105	33%
40 代	51	16%
50 代	44	14%
60 代	62	19%
70 代	2	1%
80 代	1	0%

3．職業

選択肢	回答数	比　率
事務系勤め人	86	27%
技術系勤め人	64	20%
労務系勤め人	7	2%
管理職	41	13%
自営業(個人会社)	29	9%
自由業(医師、弁護士等)	6	2%
農林・漁業	2	1%
その他	81	26%

4．証券投資経験の有無

選択肢	回答数	比　率
現在、証券投資を行っている。	208	69%
かつて、やったことはあるが、今はやめている。	14	5%
関心はあるが、投資した経験はない。	71	24%
投資には、今まであまり関心がない。	8	3%

5．投資経験年数

選択肢	回答数	比　率
３年未満	72	31%
３年以上５年未満	30	13%
５年以上 10 年未満	40	17%
10 年以上	92	39%

6．年収(税込)

選択肢	回答数	比　率
500 万円程度	156	54%
1,000 万円程度	99	34%
1,500 万円程度	20	7%
2,000 万円程度	12	4%
2,500 万円程度	1	0%
3,000 万円程度	0	0%
その他	2	1%

7．貯蓄額(時価)

選択肢	回答数	比　率
1,000 万円程度	140	58%
2,000 万円程度	41	17%
3,000 万円程度	16	7%
4,000 万円程度	8	3%
5,000 万円程度	29	12%
その他	8	3%

8．貯蓄額の何割程度を証券投資してもよいか。

選択肢	回答数	比　率
１割程度	62	21%
２割程度	46	15%
３割程度	75	25%
４割程度	12	4%

選択肢	回答数	比　率
５割程度	39	13%
５割を超えても構わない	55	18%
その他	11	4%

Ⅱ．「証券投資経験がある人」の回答状況

１．証券会社に対する信頼度（具体的評価）

（注）　取引先証券会社の全般的な対応･サービスについての評価から信頼度を調査した。

- 取引先証券会社の担当者の対応、店舗での全般的なサービス及び情報提供等のサービスについては、いずれも概ね半数の人が満足している一方、約３０％の人が不満を持っている。
- 金融商品販売法施行後の証券会社のリスク等説明状況については、約 70％の人が以前より改善されたとの認識を持っている。
- 取引先証券会社の苦情相談対応状況については、概ね満足しているとの回答が６２％に上っている一方、２７％の人が不満を持っている。
- 「金融商品販売法に基づいた『勧誘方針』に対応した営業・サービス状況」については、勧誘方針に基づいた対応ができているとの意見が約半数を占めているが、「勧誘方針」自体を知らない人が２２％、不満を持っている人が１８％いる。

（1） 担当者の対応について		
選択肢	回答数	比　率
満足している	13	6%
まずまず満足できる	92	43%
やや不満である	36	17%
勉強不足で対応も悪いため、担当者を変えて欲しいと考えている。	22	10%
その他	53	25%

（2） 店舗での全般的なサービスについて		
選択肢	回答数	比　率
満足している	16	9%
まずまず満足できる	67	36%
対応ぶりがあまりｽﾑｰｽﾞではなく、待たされることがあり、不満である。	44	24%
マナーができておらず、処理の間違い等も少なくなく不満である。	12	7%
その他	45	24%

（3） 取引先証券会社の情報提供等のサービスについて		
選択肢	回答数	比　率
満足している	12	5%
まずまず満足できる	100	43%
不満である。	60	26%
情報提供自体がほぼなされず、別の証券会社に変えようと考えている。	23	10%
その他	39	17%

（4） 金融商品販売法施行(H.13.4)後の証券会社のﾘｽｸ等に関する説明状況について		
選択肢	回答数	比　率
丁寧な説明になり、満足している。	28	13%
以前より改善され、まずまず満足できる。	67	30%
以前より改善されているが、まだやや、不満の残るところがある。	62	28%
説明が不充分なところも比較的多く、他の証券会社に変えようかとも思っている。	20	9%
その他	45	20%

（５） 取引先証券会社の苦情相談に対する対応について		
選択肢	回答数	比　率
丁寧に対応してくれる	24	12%
まずまず満足できる	102	50%
不満である	33	16%
あまり、きちんとした対応になっていない	22	11%
その他	25	12%

（６） 取引先証券会社の金融商品販売法に基づいた「勧誘方針」に対応した営業・サービス状況について		
選択肢	回答数	比　率
対応ができている	39	19%
比較的対応ができている	60	29%
「勧誘方針」をよく知らない。	47	22%
「勧誘方針」からすると、疑問に思うような営業や対応が時々見られる。	18	9%
「勧誘方針」からすると、かなり異なる営業や対応が多く、問題があると思われる	19	9%
その他	27	13%

（参　考）

（７）証券会社の手数料について

- 一般証券会社の手数料については、サービスに対して割高と感じている人が７１％を占めている。
- ネット証券会社の手数料については、概ね現状を妥当としながらもサービスの質の向上を望む意見と、もっと低くするべきという意見の２つに大きく分かれた。

①　一般証券会社の手数料について		
選択肢	回答数	比　率
今より高くて構わない	7	3%
現状が妥当である	44	21%
情報提供等のサービス状況からみて、現状では高すぎる	72	34%
情報提供はいらないので、手数料を下げて欲しい	79	37%
その他	10	5%

②　ネット証券会社の手数料について		
選択肢	回答数	比　率
今より高くて構わない	6	3%
現状が妥当であるが、サービスの質を更に高めるべきである	84	47%
もっと低くすべきである	74	42%
その他	13	7%

２．投資傾向

- 「投資資金の使用目的」については、余裕資金と老後の生活資金の２つが、それぞれ41％、28％を占めている。
- 「今後考えている投資商品の属性」については、「多少のリスクを負っても中長期的にリターンの期待できる商品」が51％と、半数を超えている。
- 実際に投資した「投資商品」については、株式（外国株式を含む。）が25％と最も多く、次いで、リスクの比較的低いＭＭＦ、中期国債ファンドの順となっている。

（1） 投資資金の使用目的

選択肢	回答数	比　率
結婚資金	6	2%
住宅購入資金	31	9%
自営独立の資金	15	4%
老後の生活資金	101	28%
子供の学費	10	3%
自動車等の耐久消費財購入資金	10	3%
レジャー用資金	23	6%
使途の決定していない余裕資金	147	41%
その他	14	4%

（2） 今後考えている投資商品の属性

選択肢	回答数	比　率
利回りは、低めでも元本保証のある商品	20	8%
元本保証はなくても、リスクの低い商品で、中期、長期的にある程度の利回りの見込める商品	50	21%
多少のリスクを負っても、リスクの低い商品で、中長期的にある程度利回りの見込める商品	121	51%
リスクはあっても、高いリターンの期待できる商品	37	16%
その他	10	4%

（3） 現在(過去に投資したものを含む。)、投資している商品について(複数回答可)

選択肢	回答数	比　率
株式	216	21%
外国株式	41	4%
株式累積投資	28	3%
株式ミニ投資	36	3%
株式投資信託	93	9%
公社債投資信託	60	6%
中期国債ファンド	104	10%
長期国債ファンド	11	1%
MMF	116	11%

選択肢	回答数	比　率
外貨建 MMF	52	5%
MRF	88	9%
割引金融債	25	2%
普通社債(電力債等)	29	3%
転換社債	54	5%
外国債券(ﾃﾞｭｱﾙｶﾚﾝｼｰ債含む)	21	2%
EB 債	11	1%
株式の信用・先物・ｵﾌﾟｼｮﾝ取引	39	4%
その他	7	1%

Ⅲ.「証券投資経験がない人」の回答状況

１．証券会社に対する信頼度（イメージ評価）

（注）証券会社に対するイメージについて調査した。

- 証券会社に対するイメージは、気軽さ、信頼性の面で、「わからない」を含めたマイナス評価が約８０％となっている。
- 証券会社の提供する情報については、情報の有用性に期待する回答が４２％であり、役に立たないとの回答は２１％である。
- 店舗については、あまり抵抗なく入り易いと考えている人は１６％である。

（１）　気軽さについて

選択肢	回答数	比　率
気軽に利用できる	9	9%
どちらかといえば気軽に利用できる	13	13%
わからない	27	26%
どちらかといえば気軽に利用できそうにない	41	39%
気軽に利用できない	14	13%

（２）　信頼性について

選択肢	回答数	比　率
信頼できる	4	4%
どちらかといえば信頼できる	16	15%
わからない	43	41%
どちらかといえば信頼できない	27	26%
信頼できない	15	14%

（３）　情報の有用性について

選択肢	回答数	比　率
役に立つ	11	10%
どちらかといえば役に立つ	34	32%
わからない	38	36%
あまり役に立たない	10	10%
役に立たない	12	11%

（４）　店舗の入り易さについて

選択肢	回答数	比率
入り易い	5	5%
どちらかといえば入り易い	12	11%
わからない	37	35%
どちらかといえば入りにくい	30	28%
入りにくい	22	21%

２．投資傾向（見方）

- 「投資するための条件」については、投資に関してもっと学習してから考えるとの回答が約60％を占めている。また、信頼のおける証券会社の適切な情報提供という回答が２２％あった。
- 「投資しようと考えている商品」については、投資経験がある投資家とほぼ同じ傾向にあり、多少のリスクを負っても、中長期的なリターンを見込める商品を考えている人が38％と最も多い。

（1） 投資するための条件について

選択肢	回答数	比　率
信頼のおける証券会社の適切な情報提供	19	22%
投資に詳しい友人や知人のアドバイス	5	6%
投資に関して、もっと学習してから考えたい	51	59%
その他	12	14%

（2） 投資しようと考える商品の属性について

選択肢	回答数	比　率
利回りは、低くても元本保証のある商品	26	19%
元本保証はなくても、リスクの低い商品で、中長期的にある程度の利回りの見込める商品	31	23%
多少のリスクはあっても、中長期的に高めのリターンも期待持てる商品	51	38%
リスクはあっても、ハイリターンの期待できる商品	23	17%
その他	4	3%

Ⅳ.その他の主な意見・要望

証券会社に対する意見・要望
(商品について) ・　商品の数が多いことは、消費者（顧客）の選択の幅が広がり、良いことではあるが、数が少なくてもよいので、消費者（顧客）の投資資金との適合性などからみて、的確な特徴を有するような商品の揃え方をすべきである。 (手数料について) ・　資産規模が小さい顧客の口座管理料を無料にすべきである。 ・　ハイリターンを望めないような商品についての、現状の手数料は割高である（手数料まで考慮に入れると、満足のいく利回り確保が難しい。）。 (営業姿勢について) ・　今の証券会社は、顧客の利益を忘れて、目先の自らの利益ばかり追求しているようにみえる。もっと顧客を重視し、顧客が安心して投資できるようにすべきである。 (店舗について) ・　敷居が高く、雰囲気が暗い感じがする。コーヒーでも飲みながら気軽に相談できるように顧客がもっと入り易い店舗にしたらよい。 (情報提供について) ・　顧客に対する情報提供がタイムリーでない（迅速性に欠ける。）。 ・　特に、地方においては証券に対する情報が少なく、知識が不足している。これから顧客層を拡大するには、地方への積極的な情報提供が必要になってくると考える。 (アナリストについて) ・　アメリカのように証券会社から独立し、業として活躍できる場を与えられるようにしないと、アナリストの役割が果たせないと考える。
証券市場、政策等についての意見・要望
(投資単位の引下げについて) ・　投資単位を引下げ、誰もが株式を購入できるようにすべきである。 (投資教育の必要性について) ・　長期的な視点で、学生を対象にしたセミナー等を開催していくべきである。 ・　若い層を中心に証券投資を教えた方がよい。学校のカリキュラムのひとつに取り入れるなどすべきである。 (マーケットメイク制度について) ・　マーケットメイクは取引が不透明で投資家にとって不利になるので、ハイブリッド方式にしてもらいたい。マーケットメイク方式は投資家にとって不利である。

以　　上