



# **FSA Institute**

## **Discussion Paper Series**

### **顧客本位の業務運営 (Fiduciary Duty) にふさわしい金融商品販売の あり方**

**松本 大輔**

**前川 知英**

**DP 2018-2**

**2018 年 7 月**

**金融庁金融研究センター**  
**Financial Research Center (FSA Institute)**  
**Financial Services Agency**  
**Government of Japan**

金融庁金融研究センターが刊行している論文等はホームページからダウンロードできます。

<http://www.fsa.go.jp/frtc/index.html>

本ディスカッションペーパーの内容や意見は、全て執筆者の個人的見解であり、金融庁あるいは金融研究センターの公式見解を示すものではありません。

# 顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty）に ふさわしい金融商品販売のあり方\*

松本 大輔\*\* 前川 知英\*\*\*

## 概 要

「貯蓄から投資（資産形成）へ」が叫ばれて久しいが、家計調査（総務省統計局）や金融リテラシー調査（金融広報中央委員会）等から見る限り、家計部門の資産全体に占める投資資産の比率はそれほど上昇していない。家計部門における投資資産の積み増しを妨げている原因を探るため、投資意識、金融リテラシー及び金融機関による顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty）の実践度等に関する包括的なアンケート調査（インターネット調査）を行った。

その結果、家計部門の投資を妨げている要因として、金融リテラシーの低さによる抵抗感や、信頼できる専門家不在による不安感、金融機関から推奨される商品が必ずしもニーズに合ったものばかりではないと感じていること、等が浮かび上がってきた。

また、投資経験がありかつ投資資産積み増しに積極的な層や、投資経験は無いものの資産形成の必要性を認識している層の特徴分析のほか、金融機関から受けているサービスとその効果、また受けたサービスと金融機関への満足度の関係性の分析等を実施した。

調査・分析の結果、金融機関側が顧客のニーズを丁寧に聞き、ニーズに合った商品を提案すること、また、銘柄分散や時間分散、定期的な資産運用診断等の中身の濃い提案の時間を設けることが、顧客の金融リテラシーの向上や、投資商品の購入開始あるいは積み増しを促進するうえで重要であることが浮き彫りになった。

**キーワード：顧客本位の業務運営、金融リテラシー、家計部門アンケート、投資意識調査**

---

\* 本稿の執筆に当たっては、吉野直行氏（金融庁金融研究センター顧問、アジア開発銀行研究所長）、大庫直樹氏（金融庁参与・金融庁金融研究センター顧問・ルートエフ株式会社代表取締役）をはじめ多くの方々に有益なご意見をいただいた。なお本研究における主張・誤りの責任は、筆者たち個人に帰するものであり、金融庁の公式見解ではない。

\*\* ルートエフパートナーズ株式会社（金融庁金融研究センター特別研究員）。

\*\*\* ルートエフ・データム株式会社（金融庁金融研究センター特別研究員）。

## 1. はじめに

### 1. 1 「貯蓄から投資（資産形成）へ」の浸透状況

「貯蓄から投資（資産形成）へ」の掛け声のもと、これまで政府はNISA やつみたてNISA、iDeco 等、投資へのハードルを下げ、家計部門による投資を促す様々な施策を実施してきた。しかしながら、家計調査の結果を見る限り、図1の通り、家計部門の金融資産に占める投資資産の比率はそれほど増えていない。日本銀行の資金循環統計等で見ても、図2の通り、リーマンショック前の株式上昇局面と異なり、多くの年で株式と投資信託を合わせたフローが売り越しとなっている等、「貯蓄から投資（資産形成）へ」が浸透しているとは言い難い状況にある。その原因については諸説あり、これまでも様々な調査が行われているが、主に知識面や金銭面の事情、あるいは相談相手不在等の事情、また金融機関への不信等がしばしば指摘される。

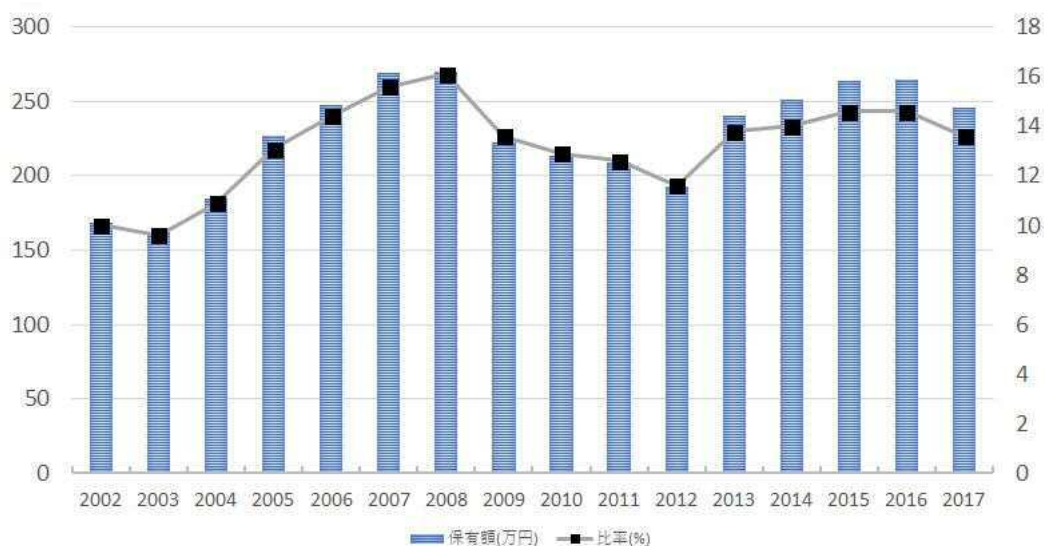


図1. 家計部門の有価証券保有額・保有比率の推移  
出典) 総務省統計局 家計調査<<貯蓄・負債編>>

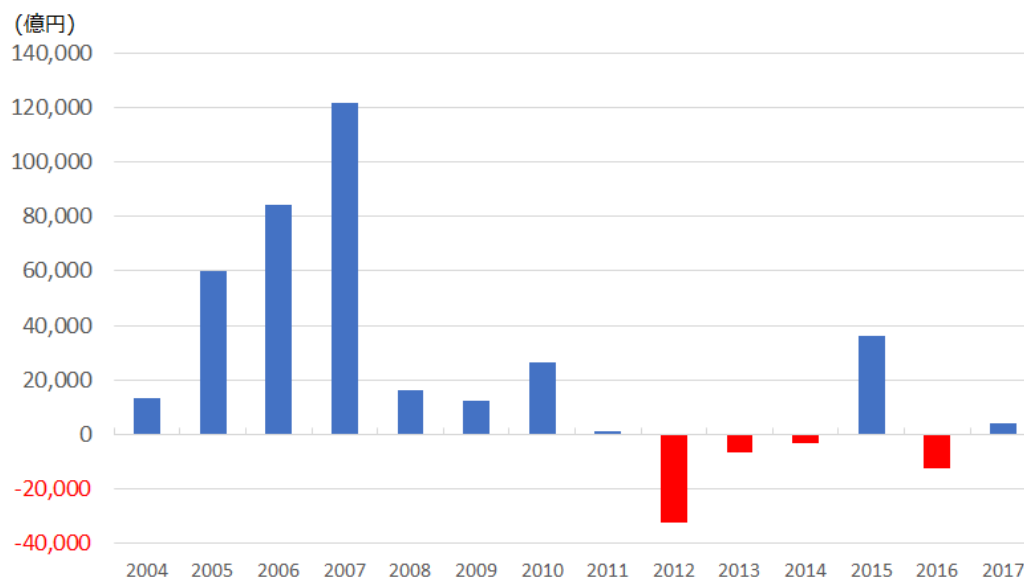


図2. 家計部門の株式売買高(株式+投資信託)の推移

出典) 日本銀行 資金循環統計

## 1. 2 本論文の目的

家計部門においては「貯蓄から投資（資産形成）へ」の掛け声は届いていない。原因として考えられることとして、家計部門の金融リテラシーに起因するもの、販売部門の商品販売態勢に起因するもの、政策当局の税制等の制度面によるもの等が想定できる。この分野の先行研究としては、金融広報中央委員会が日本国民の金融リテラシーの状況について調査した「金融リテラシー調査」や、日本証券業協会が日本国民の投資商品の保有状況及び保有目的等について調査した「個人投資家の証券に関する意識調査」、全国銀行協会が日本国民の金融機関の利用実態および金融機関が提供するサービスに対する評価等について調査した「よりよい銀行づくりのためのアンケート調査結果報告書」等が挙げられる。上記調査報告は個々の主題に対して現状把握を行う上で大変有用である反面、「どのような年代・資産クラス・リテラシー水準の人が、どのような商品を欲し、どのようなサービス提供を求めているか」や「金融機関が提供したどのような提案・解説・接点方法が家計部門の金融リテラシー向上に寄与し、結果として投資の開始あるいは投資資産の積み増し等を実施するに至ったのか」といった、政策立案や販売態勢の検討を実施する上で参考にしたい具体的なストーリーを探るのに最適とは言えない。

そこで本論文では、先行研究でカバーされていない、家計部門が投資実行に至るまでの複合的なパスについて探るため、日本国民全体の金融リテラシーの実態、投資経験者および投資未経験者の特徴を明らかにするほか、投資を開始している、あるいは投資資産の積み増しを進めている回答者における金融リテラシー面、資金面、その他の特徴につき調査・報告する。また、投資は始めていないものの必要性を感じている回答者において、なぜ開始できずにいるのかについて、商品面や環境面から分析した結果を報告する。

販売会社については、アンケート回答者と販売会社との接点や受けた提案内容、面談の際の印象等、様々な切り口で分析を実施し、金融機関のどのような働きかけが、金融リテラシーや投資資産積み増し意向の向上、また金融機関自身への満足度・NPS (Net Promoter Score、他人推奨度)の向上に寄与したのかについて報告する。

最後に、家計部門において「貯蓄から投資（資産形成）へ」を浸透させる方策として、筆者の意見を述べる。なお、本論文の内容や意見については、筆者個人に帰属するもので、金融庁ならびに金融研究センターの公式見解ではない。

## 2. 日本国民の投資に対する意識

マクロミル社が自主調査として実施したアンケート調査および平成 28 年度家計調査の報告結果を用い、図 3 の通り、日本国民の世帯別・保有金融資産額別の分布を作成した。ここでは、回答者を世帯の金融資産保有額で分類し、0～300 万円を資産非保有層、300～1,000 万円を資産形成層、1,000～5,000 万円を資産運用層、5,000 万円超を資産保持層とした。左側を世帯数分布、右側を保有金融資産額分布としている。また、縦軸は、投資に対するスタンス毎に、上層を投資に対して必要性を感じていない層、中層を投資は行っていないものの必要性を認識している層、下層を投資を行っている層に分けている。左図の各セルの数字は、100 世帯のバスケットに均した際のそれぞれのセルに所属する世帯数を示している。例えば、保有金融資産 300 万円以下の資産非保有層・資産形成層は、世帯分布で言うと（全体 100 世帯のうち）53 世帯あり、そのうち投資を行っている世帯は 6 世帯のみ、という事を意味する。右図の各セルの数字は、日本の家計全体の金融資産を 100%としたとき、資産非保有層・形成層・運用層・保持層それぞれが保有する金融資産の割合を示している。また、右図下層（投資を行っている世帯）のグラデーション部分は、投資を行っている層において、預貯金を含む金融資産全体のうち、どの程度を投資商品（有価証券で代替）が占めているかを示している。

左図を見ると、投資を行っている世帯が 22 世帯(6+5+8+3)に留まるのに対し、必要性を認識している世帯は 46 世帯(25+11+9+1)に達する。こうした層に適切にアプローチして、投資に向かうように背中を押すことが出来れば、日本国民の投資家ベースが拡大するものと期待される。

また、右図を見ると、投資商品を保有している比率は、金融資産の非保有層・形成層では極めてわずかであり、保有金融資産 1,000～5,000 万円の資産運用層で 1 割程度(2%/17%)、保有金融資産 5,000 万円を超える資産保持層でも 2 割程度(6%/27%)に留まる。

そこで本論文では、投資を行っている層において、どうすればポートフォリオ全体に占める投資商品の割合を積み増すのかを探るとともに、投資を行ったことはないが必要性は感じている層に対し、投資に踏み出すきっかけを聞き出すことを分析の切り口とする。

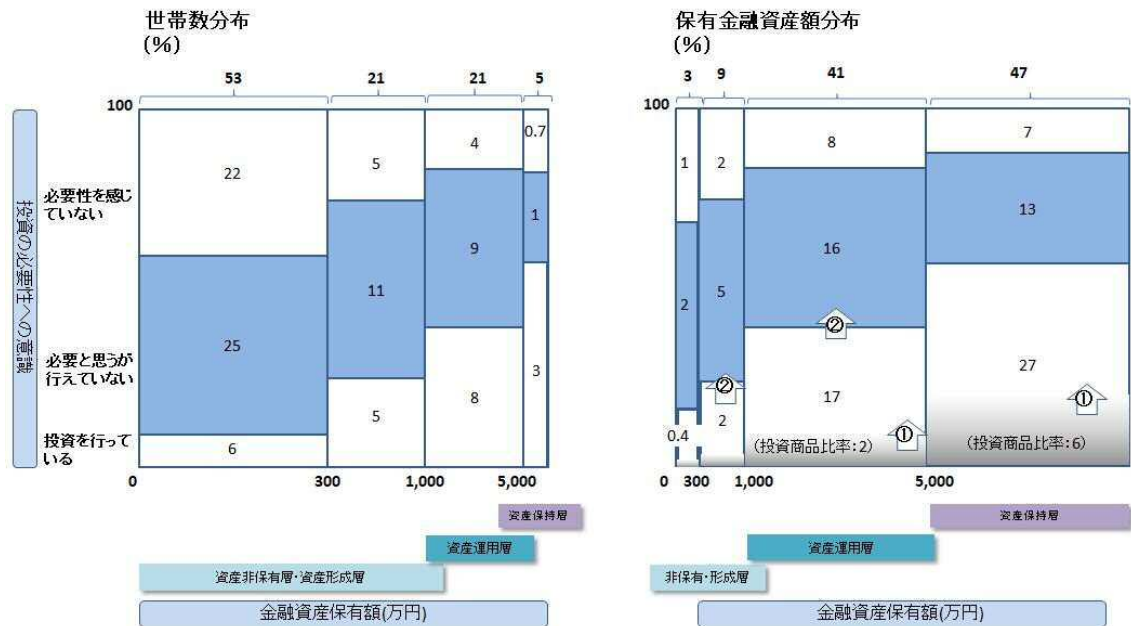


図3. 世帯別・保有金融資産額別投資意識分布

### 3. 調査の概要

第3章では、アンケート回答者の標本属性および結果概要を報告する。

#### 3. 1 アンケート回答者の標本属性

表1. アンケート回答者の標本属性(1)

|    |                      | 実数     |        |    | 比率     |        |    |
|----|----------------------|--------|--------|----|--------|--------|----|
|    |                      | 投資経験あり | 投資経験なし | 合計 | 投資経験あり | 投資経験なし | 合計 |
| 合計 | 性別                   | 3,732  |        |    | 66.7%  |        |    |
|    |                      | 1,866  |        |    | 33.3%  |        |    |
|    | 男性                   | 2,560  |        |    | 45.7%  |        |    |
|    |                      | 1,122  |        |    | 20.0%  |        |    |
|    | 女性                   | 1,172  |        |    | 20.9%  |        |    |
|    |                      | 744    |        |    | 13.3%  |        |    |
|    | 世帯年収                 | 232    |        |    | 4.1%   |        |    |
|    |                      | 204    |        |    | 3.6%   |        |    |
|    |                      | 921    |        |    | 16.5%  |        |    |
|    |                      | 533    |        |    | 9.5%   |        |    |
|    |                      | 914    |        |    | 16.3%  |        |    |
|    |                      | 399    |        |    | 7.1%   |        |    |
|    |                      | 553    |        |    | 9.9%   |        |    |
|    |                      | 200    |        |    | 3.6%   |        |    |
|    |                      | 334    |        |    | 6.0%   |        |    |
|    |                      | 92     |        |    | 1.6%   |        |    |
|    |                      | 179    |        |    | 3.2%   |        |    |
|    |                      | 44     |        |    | 0.8%   |        |    |
|    | 年齢区分                 | 119    |        |    | 2.1%   |        |    |
|    |                      | 26     |        |    | 0.5%   |        |    |
|    |                      | 145    |        |    | 2.1%   |        |    |
|    |                      | 53     |        |    | 0.9%   |        |    |
|    |                      | 8      |        |    | 0.1%   |        |    |
|    | 資産区分                 | 38     |        |    | 0.7%   |        |    |
|    |                      | 0      |        |    | 0.0%   |        |    |
|    |                      | 168    |        |    | 3.0%   |        |    |
|    |                      | 221    |        |    | 3.9%   |        |    |
|    |                      | 196    |        |    | 3.5%   |        |    |
|    | 若年層(20～39歳)          | 586    |        |    | 10.5%  |        |    |
|    |                      | 482    |        |    | 8.6%   |        |    |
|    |                      | 1,068  |        |    | 19.1%  |        |    |
|    |                      | 725    |        |    | 21.7%  |        |    |
|    |                      | 1,941  |        |    | 34.7%  |        |    |
|    | 中年層(40～59歳)          | 1,216  |        |    | 29.1%  |        |    |
|    |                      | 584    |        |    | 10.4%  |        |    |
|    |                      | 2,212  |        |    | 39.5%  |        |    |
|    |                      | 302    |        |    | 5.4%   |        |    |
|    |                      | 75     |        |    | 1.3%   |        |    |
|    | 後期高齢者層(75歳以上)        | 377    |        |    | 6.7%   |        |    |
|    |                      | 914    |        |    | 16.3%  |        |    |
|    |                      | 1,267  |        |    | 22.6%  |        |    |
|    |                      | 374    |        |    | 6.7%   |        |    |
|    |                      | 1,370  |        |    | 24.5%  |        |    |
|    | 資産非保有層(300万円未満)      | 996    |        |    | 17.8%  |        |    |
|    |                      | 374    |        |    | 6.7%   |        |    |
|    |                      | 1,370  |        |    | 24.5%  |        |    |
|    | 資産形成層(300～1,000万円)   | 1,443  |        |    | 25.8%  |        |    |
|    |                      | 206    |        |    | 3.7%   |        |    |
|    | 資産運用層(1,000～5,000万円) | 379    |        |    | 6.8%   |        |    |
|    |                      | 19     |        |    | 0.3%   |        |    |
|    | 資産保持層(5,000万円超)      | 398    |        |    | 7.1%   |        |    |
|    |                      | 19     |        |    | 0.3%   |        |    |

表 2. アンケート回答者の標本属性(2)

|      |      | 実数     |        |       | 比率     |        |        |
|------|------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
|      |      | 投資経験あり | 投資経験なし | 合計    | 投資経験あり | 投資経験なし | 合計     |
| 合計   |      | 3,732  | 1,866  | 5,598 | 66.7%  | 33.3%  | 100.0% |
| 都道府県 | 北海道  | 136    | 68     | 204   | 2.4%   | 1.2%   | 3.6%   |
|      | 青森県  | 60     | 35     | 95    | 1.1%   | 0.6%   | 1.7%   |
|      | 岩手県  | 53     | 35     | 88    | 0.9%   | 0.6%   | 1.6%   |
|      | 宮城県  | 136    | 68     | 204   | 2.4%   | 1.2%   | 3.6%   |
|      | 秋田県  | 62     | 35     | 97    | 1.1%   | 0.6%   | 1.7%   |
|      | 山形県  | 63     | 35     | 98    | 1.1%   | 0.6%   | 1.8%   |
|      | 福島県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 茨城県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 栃木県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 群馬県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 埼玉県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 千葉県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 東京都  | 419    | 91     | 510   | 7.5%   | 1.6%   | 9.1%   |
|      | 神奈川県 | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 新潟県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 富山県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 石川県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 福井県  | 51     | 35     | 86    | 0.9%   | 0.6%   | 1.5%   |
|      | 山梨県  | 67     | 35     | 102   | 1.2%   | 0.6%   | 1.8%   |
|      | 長野県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 岐阜県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 静岡県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 愛知県  | 136    | 68     | 204   | 2.4%   | 1.2%   | 3.6%   |
|      | 三重県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 滋賀県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 京都府  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 大阪府  | 136    | 68     | 204   | 2.4%   | 1.2%   | 3.6%   |
|      | 兵庫県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 奈良県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 和歌山県 | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 鳥取県  | 41     | 35     | 76    | 0.7%   | 0.6%   | 1.4%   |
|      | 島根県  | 32     | 35     | 67    | 0.6%   | 0.6%   | 1.2%   |
|      | 岡山県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 広島県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 山口県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 徳島県  | 57     | 35     | 92    | 1.0%   | 0.6%   | 1.6%   |
|      | 香川県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 愛媛県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 高知県  | 38     | 35     | 73    | 0.7%   | 0.6%   | 1.3%   |
|      | 福岡県  | 136    | 68     | 204   | 2.4%   | 1.2%   | 3.6%   |
|      | 佐賀県  | 55     | 35     | 90    | 1.0%   | 0.6%   | 1.6%   |
|      | 長崎県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 熊本県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 大分県  | 70     | 35     | 105   | 1.3%   | 0.6%   | 1.9%   |
|      | 宮崎県  | 44     | 35     | 79    | 0.8%   | 0.6%   | 1.4%   |
|      | 鹿児島県 | 65     | 35     | 100   | 1.2%   | 0.6%   | 1.8%   |
|      | 沖縄県  | 55     | 35     | 90    | 1.0%   | 0.6%   | 1.6%   |

### 3. 2 調査結果の概要

今回のアンケートでは投資経験者と未経験者として異なる設問を用意する中、回答者の所属する資産規模により回答に違いが見られたことから、特段断りがない限り、回答を投資経験有無と資産規模別に分けて、結果を集計している。

#### 3. 2. 1 金融リテラシーの状況

回答者の金融リテラシーの高さを確認するため、①株式と金利の関係性、②金利と債券価格の関係性といった理論に関する設問と、③銘柄分散（ポートフォリオ）の効用、④時間分散（ドルコスト平均法）の効用についての設問を用いて、その単純合算値を金融リテラシースコアとした。



その結果、図 4 の通り、回答者の金融リテラシーは概して低いことが判明した。具体的には、投資経験者の約半数が 4 問中 1 問以下しか正解できておらず、未経験者においては約 4 分の 3 が 1 問以下であった。

銘柄分散の効用についての質問では、図 5 の通り、投資経験者の 3 割程度、また未経験者では資産保持層を除くと 1 割程度しか、正しく回答できていない。なお、ほとんどの層で、「銘柄分散されたインデックス投資よりも会社を選びすぐる一本釣り投資の方が長期的な投資リターンが高いと思う。」との回答が多い点も、金融リテラシーの低さを際立たせている。

時間分散（積み立て投資の有用性の土台となる考え方）については、図 6 の通り、投資経験者においてすら、効果を認識している者が半数程度に留まっており、金融リテラシー向上の余地がある。

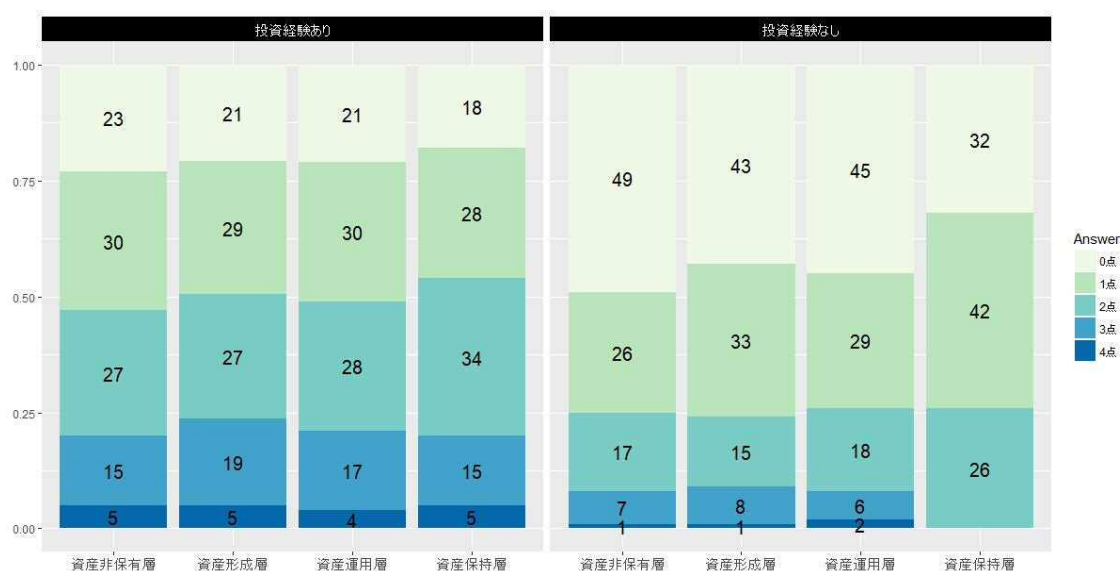


図 4. 金融リテラシースコア

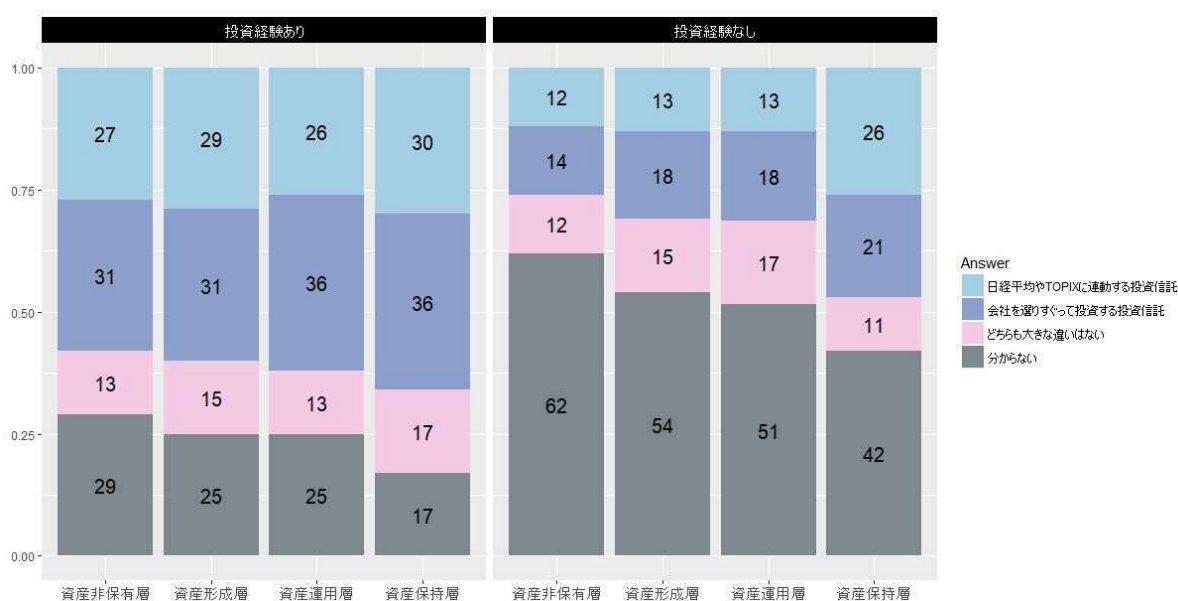


図 5. 銘柄分散の効用

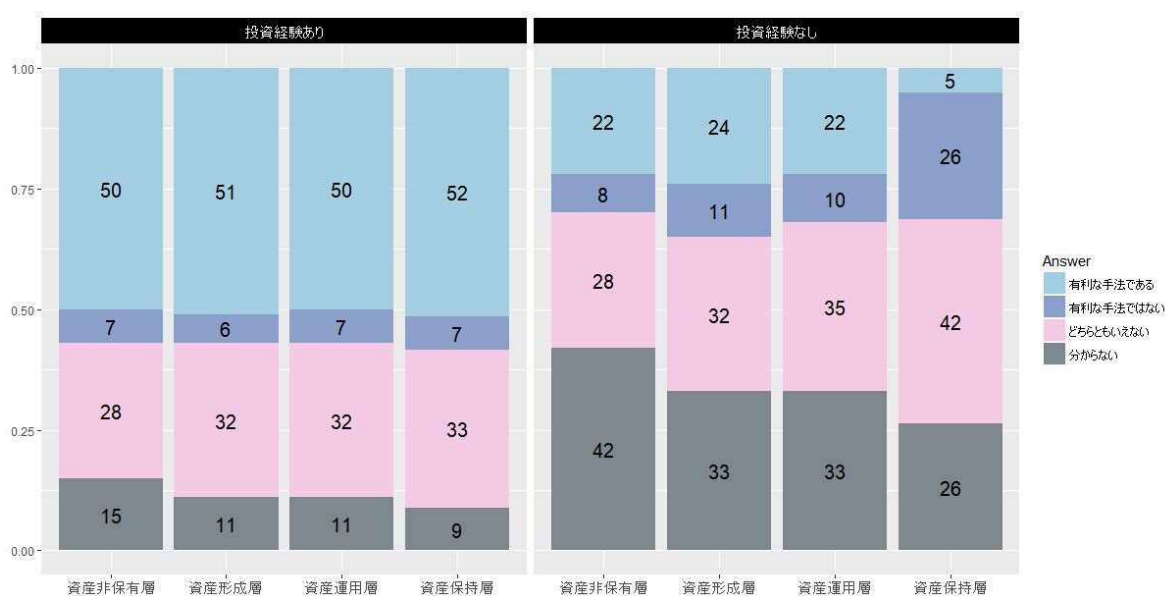


図 6. 時間分散(ドルコスト平均法)の効用

### 3. 2. 2 投資実行の際の情報収集力、パフォーマンス理解

投資を行う際、独力でネット等から情報を仕入れて商品を購入するほどの知識・経験を持っているかについて質問したところ、図7の通り、資産保持層を除く投資経験者で2割程度しか「持っている」と答えていない。投資未経験者に至っては、資産保持層を除くと5%程度しか「持っている」と答えておらず、投資に対しての自信のなさが伺われる。

投資経験者に対して自らの運用成績の理解度について質問したところ、図 8 の通り、資産保持層を除くと半数程度しか自らのパフォーマンス状況を理解できていない。販売会社から勧誘されてなんとなく投資商品を購入しており、自ら主体的に調べモニタリングしている訳ではないという人が少なからず存在することが伺われる。

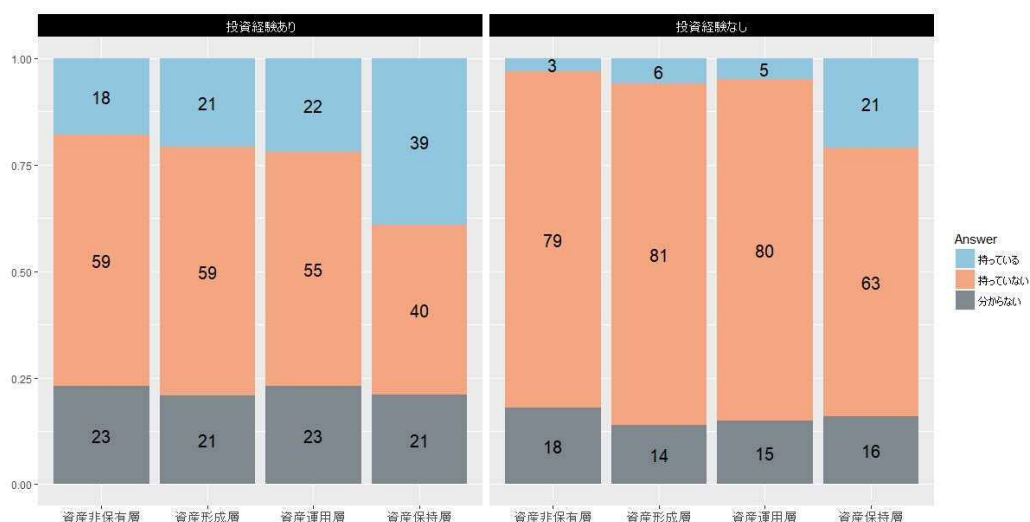


図 7. ネット等の情報から自分で判断し投資商品購入をする知識・経験の有無

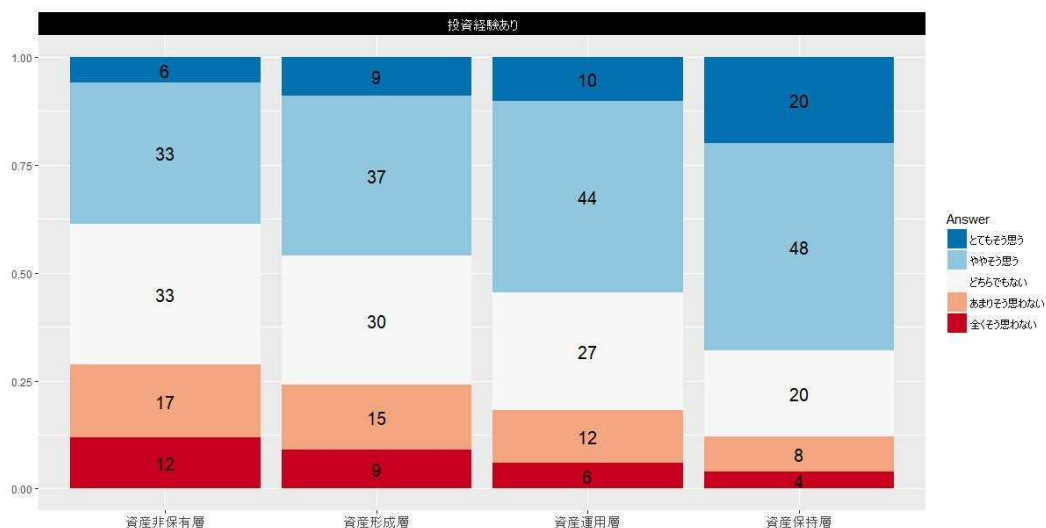


図 8. 投資パフォーマンスの状況の理解度 (理解していると思うか)

### 3. 2. 3 投資資産の積み増しに積極的な人々の特徴

投資経験者で、投資資産の積み増し意向のある人と無い人の特徴を比較すると、図 9 の通り、意向ありの人々の方が将来に対する計画を立てている割合が多い。一方、意向ありの人々が実際に将来に備えた対策をどの程度取っているかを見ると、「取っているものの十分ではない」という回答や、「考えているものの対策はとれていない」という回答が多い。

積み増し意向が生まれた、あるいは高まった動機として、金融機関からの適切なコンタクト等があったのではないかと仮説を検証するため、「定期的な資産運用診断を受けたことがあるか、ある場合、それをどの程度知人・友人に勧めたいと思うか」という質問を行った。その結果、図10の通り、積み増し意向のある人の資産運用診断の推奨度は、特に資産非保有層や資産形成層において高く、金融機関からの付加価値の高いコンタクトが資産の積み増しに対する前向きな姿勢につながった可能性を示唆している<sup>1</sup>。

なお、「積み増し意向はない」と回答した人々に対して「積み増しに際し障壁となっているものは何か」を質問したところ、図11の通り、商品設計面や手数料等に関すること以上に多かった回答が「理由はないがなんとなく怖い」であった。金融リテラシーが低く独力で情報を集められる自信のない人が多い現状では、「なんとなく怖い」との回答が多くなる傾向にある。また、実は障壁は無いが、これまで背中を後押しするようなきっかけがなかった人も「理由はないがなんとなく怖い」と回答している可能性がある。

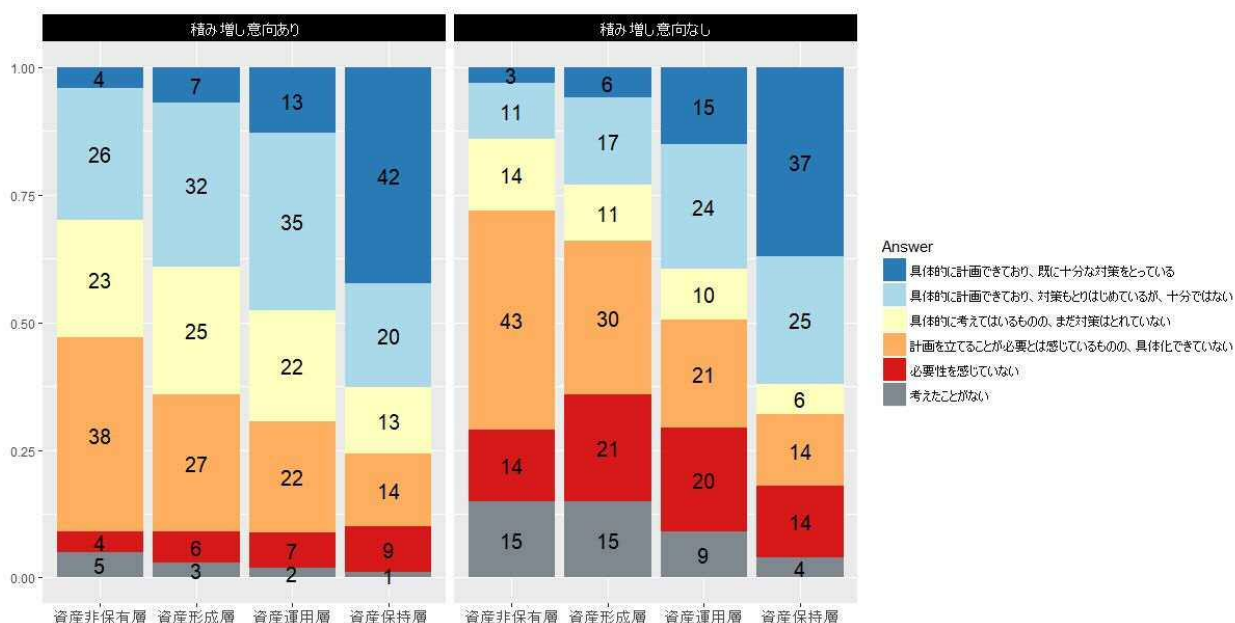


図9. 将来のライフイベントに備えた計画・対策

<sup>1</sup> 本設問は厳密な意味での因果分析を行っていないため、問題意識を持っており、積み増しを考えていたから積極的に金融機関にアドバイスを求め、その結果、推奨度（満足度）が高かった者が含まれている可能性があることに留意。

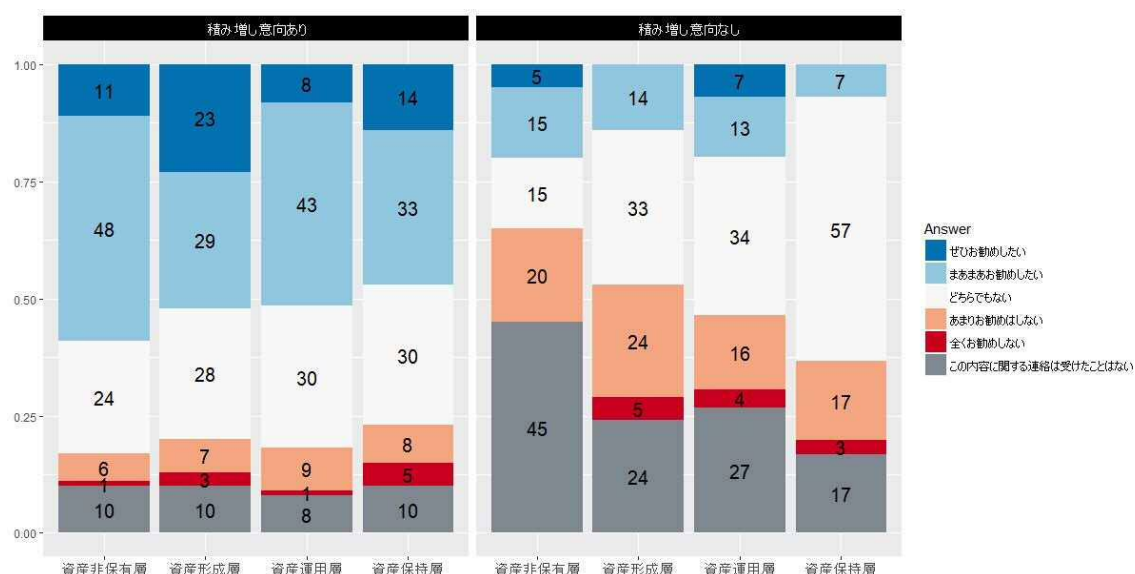


図 10. 金融機関から「定期的な資産運用診断」を受けた際の印象

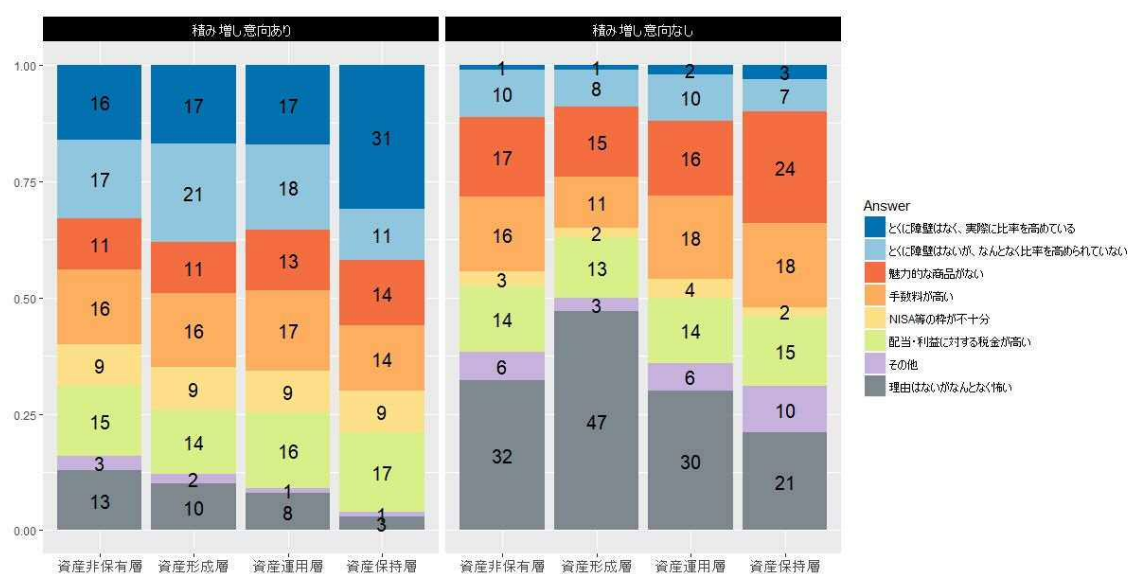


図 11. 投資資産積み増しの障壁となっている要因

### 3. 2. 4 投資未経験だが必要性を認識している人々の特徴

投資経験は無いものの、資産運用への必要性を認識している人々に対し、条件・環境面と商品設計面という2つの観点から、何が揃えば投資を始めたいと思うか質問した。その結果、図12の通り、条件面としては「知識」「資金的余裕」という回答に続き、「安心して相談できる専門家が見つかったら」という回答が多い。特に、「専門家が不在であることが投資実行を妨げている要因」と回答している割合が、資産保持層では一番、資産運用層では二番となっており、金融機関が適切な提案等を行うことが出来ていない、あるいは十分にアプローチできていない可能性がある。

商品設計面について見ると、図 13 の通り、資産区分に依らず「少額から始められる」「低リスク」商品が好まれるほか、「仕組みの分かりやすい商品」も支持を集めている。一方、「手数料の低い商品」は 4 番手に留まり、決定的な要因ではないことが伺われる。

顧客層別に見ると、図 12 の通り、資産非保有層では「まとまった資金ができれば」、資産形成層・資産運用層では「十分な勉強をやったら」、資産保持層では「安心して相談できる専門家が見つかったら」と、条件が異なっている。また、必要性は認識しているものの、後押しされるきっかけがなく、特に明確な理由がないままに投資に踏み出せていない、という人が一定数存在することが伺われる。

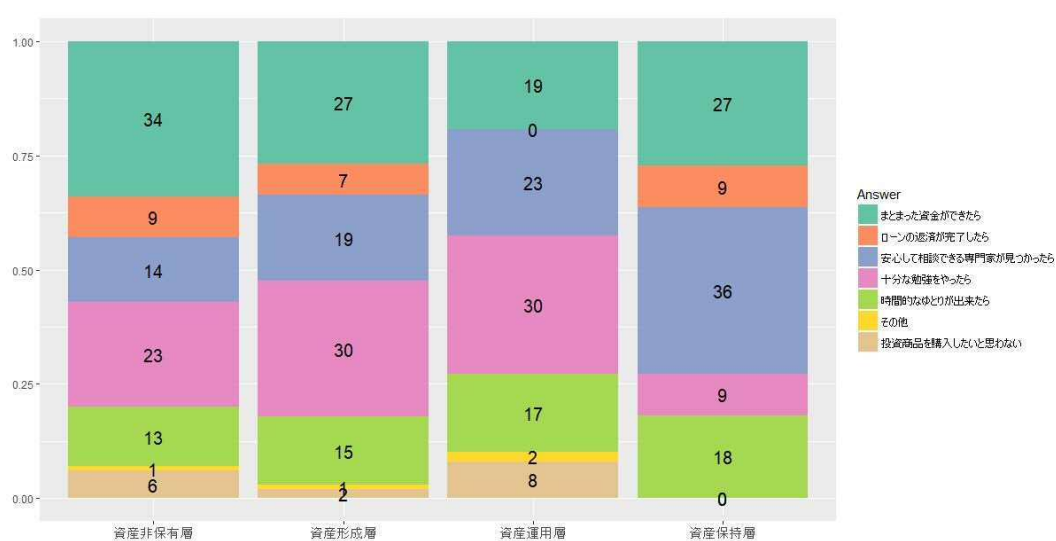


図 12. 投資を始めようと思う条件



図 13. 投資したいと考える商品特性



### 3. 2. 5 金融リテラシー向上に寄与する要因

上記の通り、投資経験者・未経験者ともに金融リテラシーの低さを一因として投資(積み増し)に踏み切れないでいる様子が伺えることより、金融リテラシーを高める方策として、金融機関からどのような提案を受けると金融リテラシーの向上が図られるのかについて調査を行った。

その結果、図14の通り、積立方法やポートフォリオの考え方等の説明を受けた人の7割以上が金融リテラシーに関する質問において2問以上正解しており、相関が高いことが判明した。一方、お勧めの金融商品や税制優遇制度の解説といった表層的な提案を受けた人では、2問以上の正解者が半数程度に低下するほか、金融機関から資産運用に関する解説・提案を全く受けたことがない人においては、半数未満まで低下している。

3.2.1.同様、今回のアンケートでは、提案を受けたことにより金融リテラシーが向上したのか、あるいは、金融リテラシーが高いためそういった提案が受け入れられたのかまでは分析できておらず、今後、追加調査等にて検証していく必要がある。

さらに、金融機関から受けた提案内容と自己の投資パフォーマンスの理解度との関係について調査を行った。その結果、図15の通り、自己の投資パフォーマンスの理解度が高まるのは、金融機関よりポートフォリオや積立方法についての提案があった場合のほか、相場の見立てについて説明を受けた場合が上位に挙がっている。相場の見立て等はトレーディング・タッチな投資アプローチであり、頻繁にポジションを入れ替えることを前提とすることが多いことから、自己の投資パフォーマンス状況の理解の高まりに繋がっているものと考えられる。



図14. 金融機関から受けた提案内容と金融リテラシーの関係性

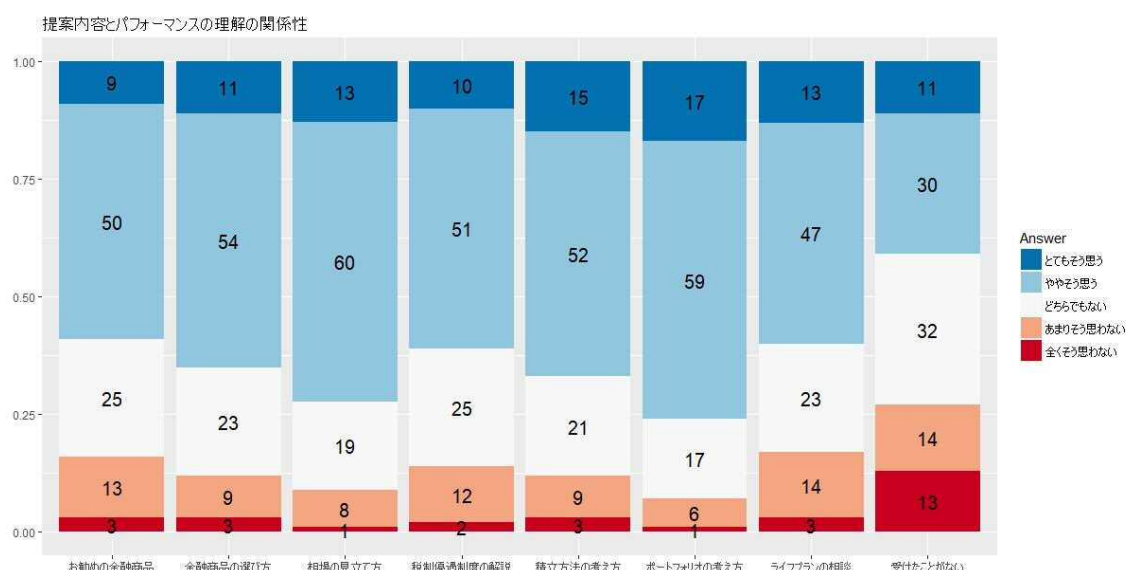


図 15. 金融機関から受けた提案内容と自己のパフォーマンス理解との関係性

### 3. 2. 6 金融機関に対する推奨度向上に寄与する要因

3.2.4 で、資産運用を必要と感じながらも踏み切れずにいる要因として、「安心して相談できる専門家の不在」と回答する者が比較的多い。身近な相談相手としては、金融機関が想定されるが、アンケート結果を見る限り、金融機関は多くの人にとって信頼に足る相談相手とはみなされていないことが伺われる。

そこで、金融機関の窓口・販売担当者が行う提案等について、「友人や知人に勧めたい」という層と「勧めたくない」という層を分ける要因を探った。

#### 3. 2. 6. 1 分析手法およびデータの加工

分析手法としては、統計モデルであるロジスティック回帰や、機械学習モデルである決定木・ニューラルネット等がしばしば用いられる。今回は、推奨度の設問に対する有効回答数が 3,122 件であり、説明変数も定性・定量データが混ざって 200 超あるほか、結果の解釈が容易であることから、決定木を用いて要因分析を実施した。また、決定木で金融機関担当者を推奨する要因として浮かび上がった説明変数について、二項ロジット関数を用いた統計的有意性の検定を行った。

設問においては、NPS の考え方を採用し、金融商品の提案等について金融機関の販売担当者を勧めたい度合を 0 点～10 点の 11 段階評価で回答してもらう方式とした。一般的な NPS の活用法としては、9～10 点を推奨派、7～8 点を中立派、それ以下を批判派として 3 分割するが、今回の分析では、推奨派・非推奨派の 2 つに分割し二値分類することとした。三値ではなく二値とした背景は、図 16 の通り、投資経験者・未経験者の差異、および金融資産保有額区分に関わらず、推奨派が全体の 1 割未満であるのに対し、中立派は 3 割、批判派は 6～7 割となるため、一般的な回帰・分類モデルでは、中立派と批判派を分ける要因が優先的に発



見され、本章の主題である「推奨派の特徴を深掘する」という目的に沿わないと考えられたためである。なお、二値分類するに際しても、「不均衡分布」という問題が残る。そのため、分類モデル作成の際は、不均衡分布においても高い分類精度を出せるよう、アンダーサンプリングやオーバーサンプリング、コスト関数の調整といった対応を行う必要がある。

次に、9～10点を推奨派、7～8点を中立派とするNPSの基本ルールを、今回の分析に適用すべきか検討を行った。一般に日本人はアンケートの際、10点満点の設問に対して4～6点程度の「どちらでもない」と回答することが多く、0～1点や9～10点といった極値をあまり付けないと言われている。さらに、本来のNPS調査では、営業担当者個人を、まだ経験が鮮明なうちに評価するところ、今回のアンケート調査においては、金融機関全体を評価すること、また時間が経過していること等、その性質上、中位の評価になってしまうことが避けられない。実際、今回の調査では、4～6点の範囲に全回答者の40～60%程度が集まっており、7～8点は中立派ではなく推奨派とみなすことが適切であると考えられる。そうすることで、不均衡分布が改善され、推奨派の特徴をより幅広く把握することができる状態になることから、今回の分析では7～8点の回答者も推奨派に含め、「広義推奨派」と「中立・批判派」を分ける要因を探ることとする。

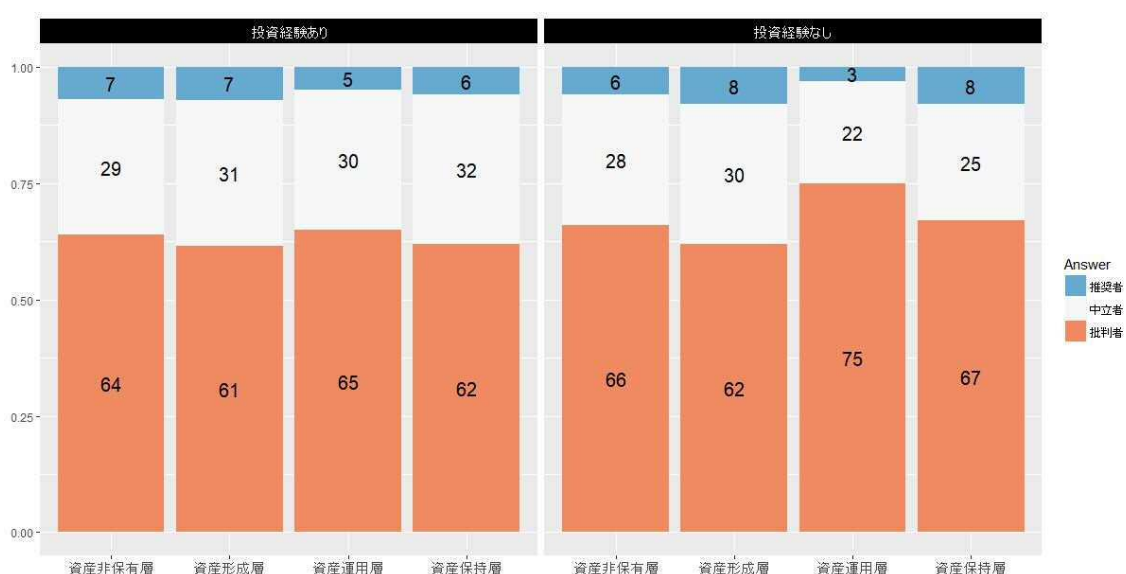


図 16. 金融機関窓口・販売担当者への友人・知人への推薦度

### 3. 2. 6. 2 決定木について

決定木とは、複数回の質問により、目的とするデータを明確に選り分けるアルゴリズムのことである。単語当てゲームの機械学習版と考えるとわかりやすい。データ集団に対して複数の質問を投げかけ、その回答に応じて集団を分割し、木構造を作成していく。明確な分類が出来る質問ほど木構造の上位にくるように設計されている。

例えば、目的とする状態が状態1と状態2の二状態(それぞれ回答者が50%ずつと仮定)だ

ったとする時、Yes と No で答えられる質問でデータ全体を Yes 側・No 側で選り分け、それぞれに対し、例えば 3 個の質問をすることで、Yes-Yes-Yes の場合は状態 1 が全体の 95%、状態 2 が 5%に分けられたとすると、無条件時に 50%-50%であったところ、95%-5%まで濃縮できるため、良い質問を見つけられた、と考えればよい。

今回の分析対象は、「金融機関担当者を友人や知人に勧めたい・勧めたくない」という二状態であり、それを分ける質問として年齢・性別・保有資産額のような属性情報や、アンケートでヒアリングした様々な設問（質的データ、定量的データ等、様々な内容を含む）を想定すればよい。

### 3. 2. 6. 3 分析結果

図 17～図 21 の通り、金融商品の提案等に関し金融機関担当者を友人や知人に勧めたいと思う要因として、金融資産保有額区分を通して重要と思われる要因は、「十分なニーズのヒアリングがあるか」「ニーズに合った商品提案をしているか」「資産構成の考え方についての提案を理解できたか」「運用成績に満足しているか」といったものとなった。

金融機関が売りたい商品を売りつけられた、という感覚を与えることなく、顧客の資産状況やライフステージ等の事情をヒアリングし、それに見合った商品を提案する。その購入した商品の運用成績が良ければ最良、というストーリーと解釈し得る。

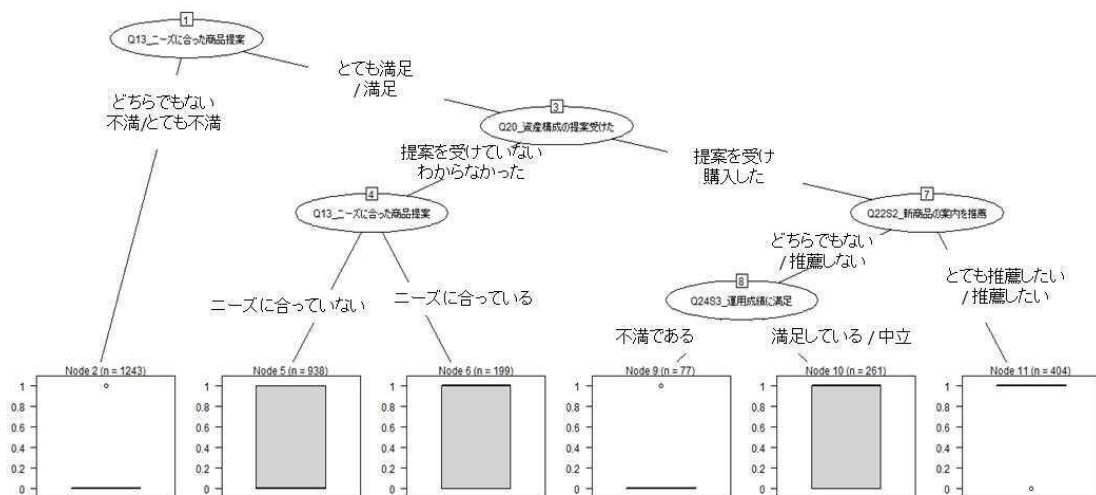


図 17. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解（回答者全体）

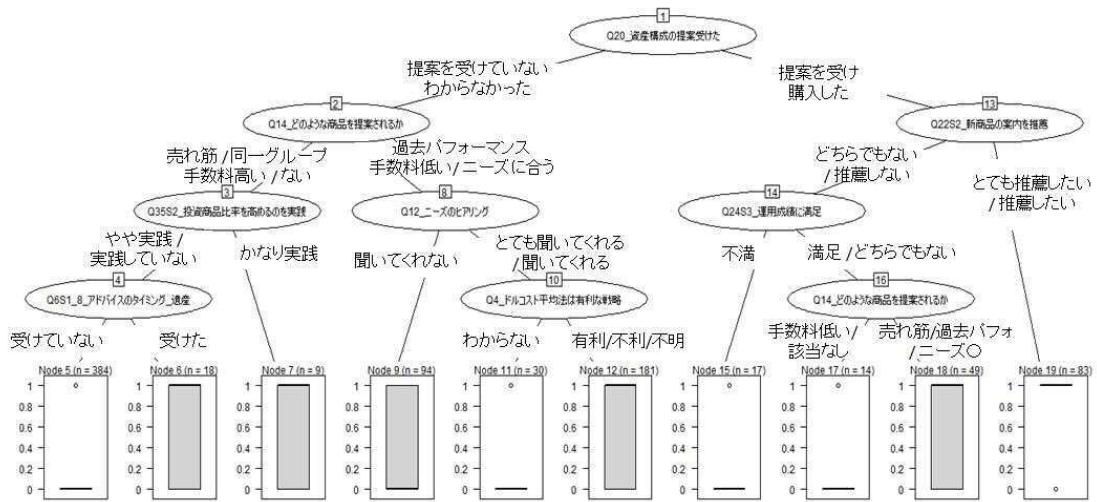


図 18. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解 (資産非保有層)

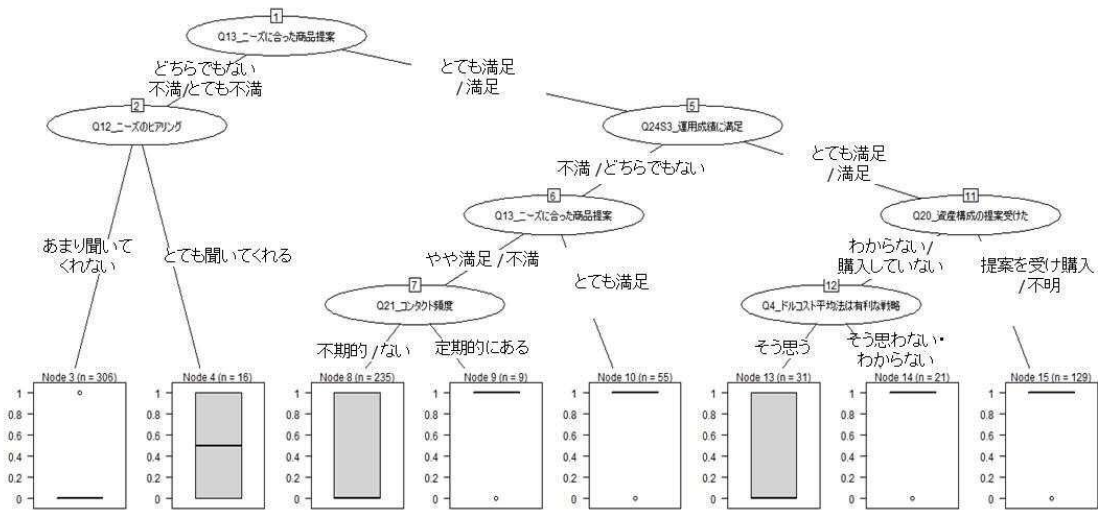


図 19. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解 (資産形成層)

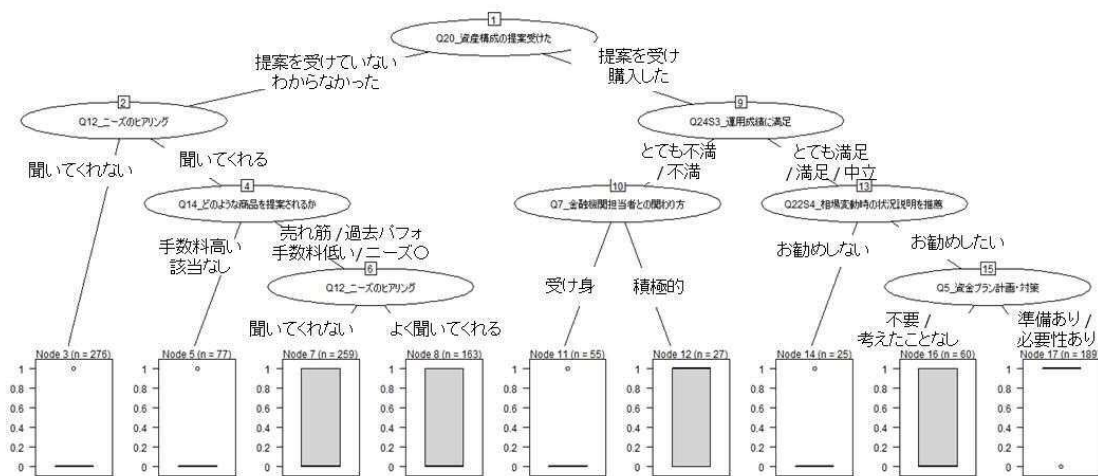


図 20. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解(資産運用層)

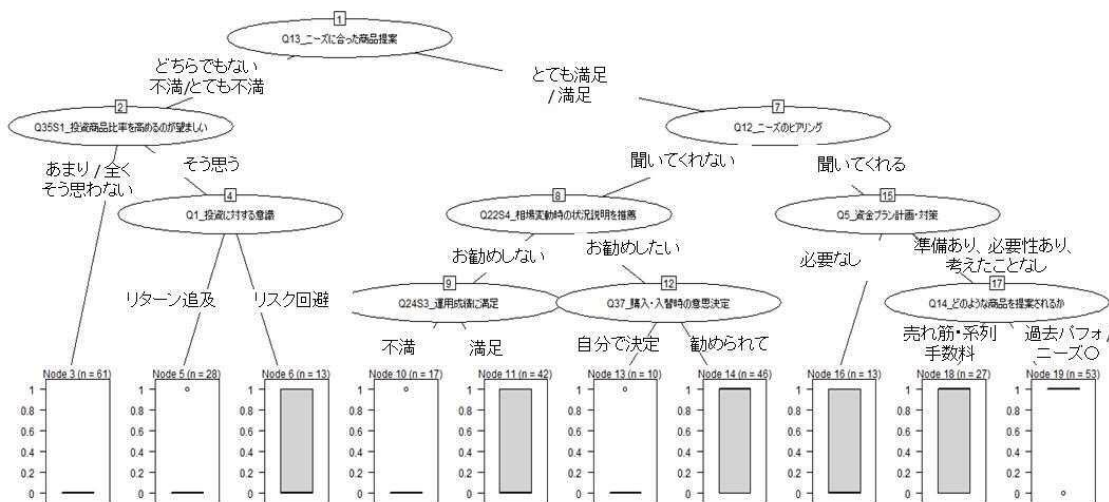


図 21. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解(資産保持層)

### 3. 2. 6. 4 分析結果の統計的有意性検定

それぞれの変数の統計的な有意性を見るため、決定木によって枝切りの行われた変数群に対して、二項ロジット関数を用いた回帰分析を適用した結果、表3～表5の通りとなった。

回答者全体では、Z値で見ると「運用成績への満足度」「ニーズに沿った商品提案」「新商品の案内についての推薦度」が統計的に有意であると検定された。係数を見ると、「ニーズに沿った商品提案」が最も絶対値が大きい。係数がマイナスであることから、あまり聞いてくれないと思うほど推薦度が下がるという結果となり、感覚的にも理解しやすい。

金融資産保有額区分別で見ると、資産非保有層においては、「資産構成についての解説と提

案」「運用成績の満足度」「販売員の販売商品の特徴」等について、Z 値の絶対値が高く出ている。「販売員の販売商品の特徴」は解釈が難しいが、決定木の結果では「手数料率が低い商品」を選択する販売員は推薦派になる確率を高めていた。感覚的にも手数料率の低い商品を優先的に販売する担当者は好印象を与えるように思われる。なお、手数料率の低い商品の販売がロジット関数において満足度にマイナスの影響を与えた原因は、他の説明変数との多重共線性によるものではないかと考えられる。

資産形成層については、「ニーズに合った商品提案」と「運用成績への満足度」が有意である。係数の絶対値は「ニーズに合った商品提案」が大きく、この順番で推薦度を決めているように解釈し得る。

資産運用層については、「運用成績への満足度」「金融機関とのかかわり方」「ニーズについてのヒアリング」「相場変動時の状況説明」等が有意となった。係数を見ると、「金融機関とのかかわり方」と「ニーズについてのヒアリング」が高い。金融機関との関わり方では、回答1が自発的に聞きに行く、回答2・3は受け身で聞くというものだが、自発性が高い人の方が金融機関をうまく使いこなせており、その結果、推薦度を高めているものと考えられる。

資産保持層については、「相場変動時の状況説明」「ニーズについてのヒアリング」「類似商品がある場合、ニーズに合っている商品を優先的に提案」と、どれも顧客本位であることが推薦度向上に寄与していることが判明した。他の層では有意であった「運用成績の満足度」が有意性を持っていないのは、投資は儲かることもあれば損をすることもあり、長期的に考えるもの、という発想を資産保持層が持っているからではないかと推察される。

表 3. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解(回答者全体)

|                                         | 係数       | Z値     | パーセンタイル       |
|-----------------------------------------|----------|--------|---------------|
| 切片                                      | 5.59265  | 12.594 | *** (99.9%以上) |
| ニーズに沿った商品を提案(1: よく聞いてくれる～4: 全く聞いてくれない)  | -1.00716 | -6.268 | *** (99.9%以上) |
| 資産構成に関する提案とその後の行動(提案には沿わず購入)            | 0.03099  | 0.152  | —             |
| 資産構成に関する提案とその後の行動(提案が理解できなかったが購入)       | -0.42468 | -1.63  | —             |
| 新商品の案内についての推薦度(1: ぜひお勧めしたい～5: 全くお勧めしない) | -0.57745 | -5.521 | *** (99.9%以上) |
| 運用成績に満足(1: とてもそう思う～5: 全くそう思わない)         | -0.66267 | -7.392 | *** (99.9%以上) |



表 4. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解(左：資産非保有層、右：形成層)

資産非保有層

|                                                         | 係数       | Z値     | パーセンタイル |
|---------------------------------------------------------|----------|--------|---------|
| 切片                                                      | 11.17164 | 4.39   | ***     |
| 時間分数は有利な手法ではないと回答                                       | 1.70886  | 1.738  | .       |
| 時間分数は有利でも不利でもない回答                                       | -0.73204 | -0.997 |         |
| 時間分数の効果はわからないと回答                                        | 0.02153  | 0.017  |         |
| 資金プランについて相談したのは、自らの遺産について検討した時だった                       | 0.01275  | 0.013  |         |
| 投資のニーズについて聞いてくれる(1:よく聞いてくれる～4:全く聞いてくれない)                | -0.07475 | -0.152 |         |
| 販売員は類似商品がある際、「過去のパフォーマンスが良い商品」を優先して提案                   | -1.40674 | -1.378 |         |
| 販売員は類似商品がある際、「同一金融グループ傘下の系列運用会社が管理している商品」を優先して提案        | -1.83556 | -1.761 | .       |
| 販売員は類似商品がある際、「手数料率が低い商品」を優先して提案                         | -3.25011 | -2.831 | **      |
| 販売員は類似商品がある際、「手数料率が高い商品」を優先して提案                         | 1.1249   | 0.677  |         |
| 販売員は類似商品がある際、「自分のニーズに一番合った商品」を優先して提案                    | -1.25066 | -1.418 |         |
| 販売員は類似商品がある際、「あてはまるものはない」を優先して提案                        | -1.12182 | -0.829 |         |
| 資産構成に関する提案とその後の行動(提案には沿わず購入)                            | -1.66802 | -2.02  | *       |
| 資産構成に関する提案とその後の行動(提案が理解できなかったが購入)                       | -2.92881 | -3.272 | **      |
| 新商品の案内についての推薦度                                          | -1.16276 | -2.864 | **      |
| 運用成績に満足                                                 | -1.2177  | -3.046 | **      |
| ポर्टフォリオに占める投資商品比率を高めるように実施している(1:とてもそう思う A～5:全くそう思わない) | -0.78073 | -2.105 | *       |

資産形成層

|                                          | 係数       | Z値     | パーセンタイル |
|------------------------------------------|----------|--------|---------|
| 切片                                       | 7.83179  | 7.646  | ***     |
| 時間分数は有利な手法ではないと回答                        | -0.05899 | -0.078 |         |
| 時間分数は有利でも不利でもない回答                        | -0.74971 | -1.825 | .       |
| 時間分数の効果はわからないと回答                         | -1.45933 | -1.54  |         |
| 投資のニーズについて聞いてくれる(1:よく聞いてくれる～4:全く聞いてくれない) | -0.61141 | -1.593 |         |
| ニーズに沿った商品を提案                             | -1.41343 | -3.43  | ***     |
| 金融機関担当者からのコンタクト(1:定期的に、4:全くない)           | -0.31999 | -1.334 |         |
| 運用成績に満足                                  | -0.9108  | -4.388 | ***     |

表 5. 金融機関をお勧めする・しないを分ける要因分解(左：資産運用層、右：保持層)

資産非保有層

|                                                         | 係数       | Z値     | パーセンタイル |
|---------------------------------------------------------|----------|--------|---------|
| 切片                                                      | 11.17164 | 4.39   | ***     |
| 時間分数は有利な手法ではないと回答                                       | 1.70886  | 1.738  | .       |
| 時間分数は有利でも不利でもない回答                                       | -0.73204 | -0.997 |         |
| 時間分数の効果はわからないと回答                                        | 0.02153  | 0.017  |         |
| 資金プランについて相談したのは、自らの遺産について検討した時だった                       | 0.01275  | 0.013  |         |
| 投資のニーズについて聞いてくれる(1:よく聞いてくれる～4:全く聞いてくれない)                | -0.07475 | -0.152 |         |
| 販売員は類似商品がある際、「過去のパフォーマンスが良い商品」を優先して提案                   | -1.40674 | -1.378 |         |
| 販売員は類似商品がある際、「同一金融グループ傘下の系列運用会社が管理している商品」を優先して提案        | -1.83556 | -1.761 | .       |
| 販売員は類似商品がある際、「手数料率が低い商品」を優先して提案                         | -3.25011 | -2.831 | **      |
| 販売員は類似商品がある際、「手数料率が高い商品」を優先して提案                         | 1.1249   | 0.677  |         |
| 販売員は類似商品がある際、「自分のニーズに一番合った商品」を優先して提案                    | -1.25066 | -1.418 |         |
| 販売員は類似商品がある際、「あてはまるものはない」を優先して提案                        | -1.12182 | -0.829 |         |
| 資産構成に関する提案とその後の行動(提案には沿わず購入)                            | -1.66802 | -2.02  | *       |
| 資産構成に関する提案とその後の行動(提案が理解できなかったが購入)                       | -2.92881 | -3.272 | **      |
| 新商品の案内についての推薦度                                          | -1.16276 | -2.864 | **      |
| 運用成績に満足                                                 | -1.2177  | -3.046 | **      |
| ポर्टフォリオに占める投資商品比率を高めるように実施している(1:とてもそう思う A～5:全くそう思わない) | -0.78073 | -2.105 | *       |

資産形成層

|                                          | 係数       | Z値     | パーセンタイル |
|------------------------------------------|----------|--------|---------|
| 切片                                       | 7.83179  | 7.646  | ***     |
| 時間分数は有利な手法ではないと回答                        | -0.05899 | -0.078 |         |
| 時間分数は有利でも不利でもない回答                        | -0.74971 | -1.825 | .       |
| 時間分数の効果はわからないと回答                         | -1.45933 | -1.54  |         |
| 投資のニーズについて聞いてくれる(1:よく聞いてくれる～4:全く聞いてくれない) | -0.61141 | -1.593 |         |
| ニーズに沿った商品を提案                             | -1.41343 | -3.43  | ***     |
| 金融機関担当者からのコンタクト(1:定期的に、4:全くない)           | -0.31999 | -1.334 |         |
| 運用成績に満足                                  | -0.9108  | -4.388 | ***     |

## 4. 「貯蓄から投資（資産形成）へ」を実現させるための提言

### 4. 1 金融機関に期待される役割

ここまで、特に資産非保有層、資産形成層が投資へ最初の一步を踏み出す際には、ある程度のまとまった資金、一定の金融リテラシー、相談できる人、が必要であることを見てきた。また、投資商品としては、仕組みがわかりやすく、少額から始められ、低リスクの商品、税制優遇される商品であれば投資を始めたいとする声が多かった。さらに、金融機関が適切なアプローチにより、背中を押すことができれば、投資に踏み出す可能性が高い人が多く存在することが見えてきている。

昨今、投資未経験者、資産形成層にも積極的に投資提案を行っていくとする金融機関が増えてきており、当初の投資額（購入額）が小さくなることに對し、ロボアドバイザーの活用をはじめ、効率性を重視することで対応していくとする金融機関も多い。一方、資産非保有層・資産形成層の顧客においては、特に、対面での背中の後押しが依然として必要であることが推察される。

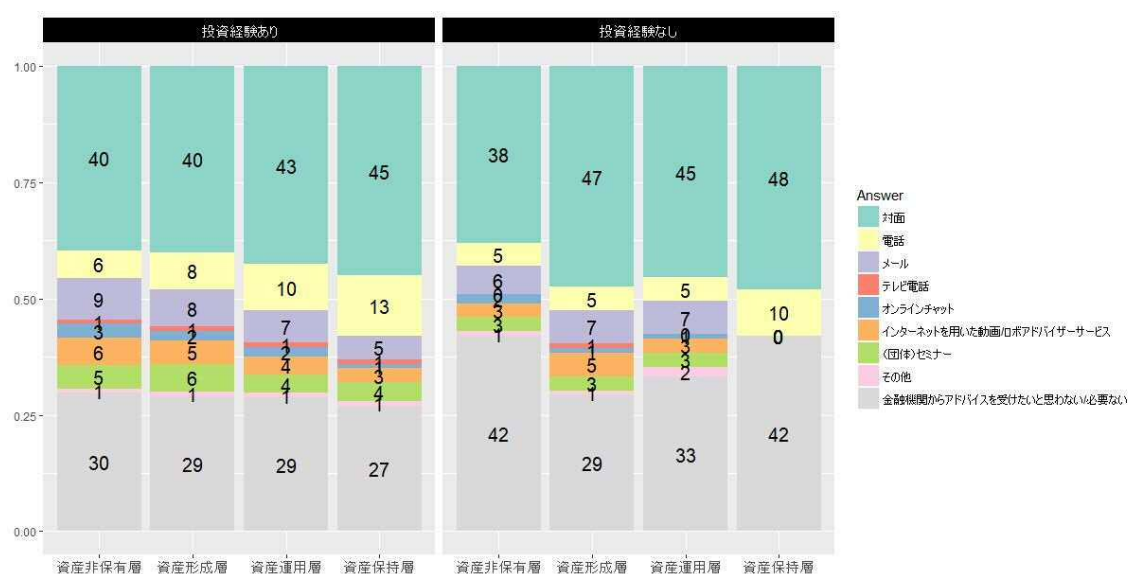


図 22. 相談したいと思うチャネル



図 23. 無料セミナーへの参加意向

商品や税制面等の整備が進んできていることを勘案すると、営業担当者の対面での後押しがあれば、投資に踏み出すことができる層は、相応に存在するものと考えられる。また、対面の後押しで一步踏み出した後であれば、その後の取引ではロボアドバイザーを活用する層が一定数存在するものと見込まれることより、ロボアドバイザーの認知度が高まるにつれ、初回以降は、効率化に大きく寄与するものと考えられる。これらを踏まえ、顧客を新たに投資に踏み出させるためには、営業担当者の対面による後押しが、少なくとも当面は必要と考えられる。

一方、資産非保有層、資産形成層の当初投資額は、その商品性ニーズからも明らかなように、少額にならざるを得ない。特に、これまで、大口既存顧客を中心に頻度高く訪問し、比較的ロットの大きい販売を行う営業モデルとなっていた金融機関にとっては、これらの顧客を後押しするために、どの程度まで対面での営業活動に労力をかけることができるかが、課題になると考えられる。



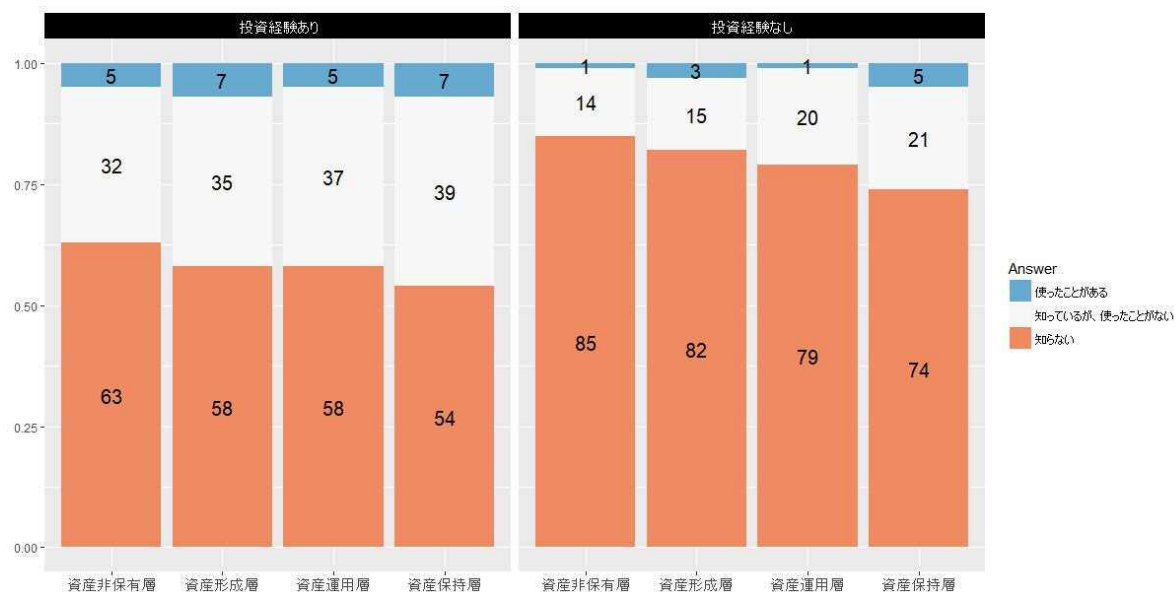


図 24. ロボアドバイザーの認知度

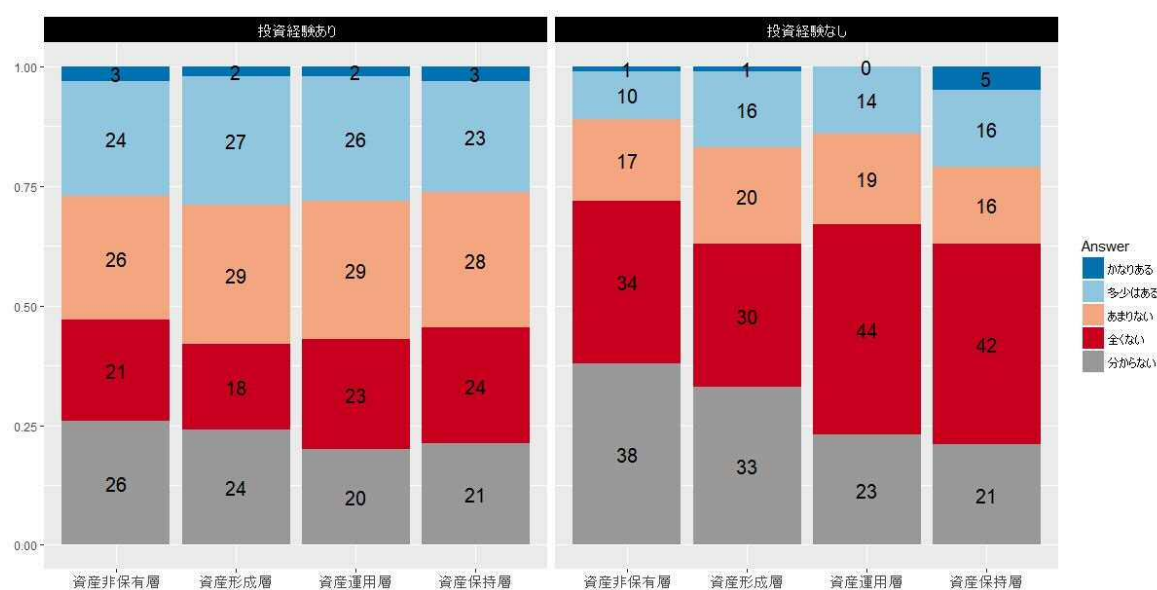


図 25. ロボアドバイザー+担当者による補足の利用意向

#### 4. 2 「貯蓄から投資へ」を加速するために

今回の顧客視点からの調査結果は、この解決策のひとつのヒントとなり得るものと思われる。調査によると、「顧客のニーズを丁寧に聞き」「資産ポートフォリオや積立手法等の金融リテラシーを高め」「ニーズにあった提案を行う」ことが全ての顧客層において NPS を高める結果となっている。

これまで、一部の金融機関では、営業担当者と顧客との営業接点の断面を捉え、顧客本位でない営業となっていないかについて、折衝記録の一言一句をつぶさに確認し、問題点の潰し込みに多くの労力を注ぐ傾向にあった。そのため、営業担当者においても、本来の営業活動以外の部分で労力をとられ、営業接点の断面の課題を超えた、営業プロセスや営業体制全体の課題（例：大口既存顧客中心に高頻度で訪問する営業プロセス・体制になってしまっていないか、等）を客観的に捉えることには、限界があったものと思われる。

営業接点の断面のみを見る、あるいは、金融機関側の視点から問題ある売り方になっていないかを見るのではなく、NPS等を活用し、顧客視点で、継続的に顧客接点における評価を客観的に確認し、PDCAサイクルを回し、推奨者を増やしていく手法に切り替えていくことが、顧客本位の営業活動の実現と、資産非保有層、資産形成層の投資を後押ししていくことに大きく寄与するものと考えられる。

こうした中、既に顧客による営業担当者個人のNPSを取得したうえで、社内のあらゆるデータを投入し、顧客本位の営業活動の実現と、投資顧客の拡大（未経験者の後押し）、金融機関としての収益採算、の3つを同時に追究する取組みに着手した金融機関も複数存在しており、こうした取組みが拡大していくことが期待される。

## 5. 補論(調査要綱)

### 5. 1 調査目的

本調査の目的は、顧客本位の業務運営の観点でふさわしい金融商品販売のあり方について考える際の土台として、家計部門の金融商品購入に関する情報を包括的に収集・分析することである。

具体的には、家計部門の金融リテラシーの程度について把握するほか、家計部門が望む金融商品について把握する、家計部門が感じている金融機関への印象を把握する、家計部門が受けている金融商品提案等の効果を把握する、等である。

### 5. 2 調査内容

本調査の内容は、5.1の通り、多岐にわたる。5.3で後述するが、調査自体は事前調査と本調査の2段階となっている。本調査では、調査対象モニター全体に対する属性情報に関する設問、金融リテラシーに関する設問、メインで利用している金融機関等に関する設問から始まる。

その後、投資経験者と未経験者に対する設問に分岐する。投資経験者については、初めて投資を実行した時を振り返る設問と、現在の投資に対するスタンスに関する設問に分けていく。

未経験者に対しては、必要性の有無について質問しつつ、なぜ投資を実施しないのかについて、金融リテラシー面、商品設計面、制度面、販売面に関する設問を設定している。

最後に、その他設問として、全体に対して企業年金・退職金・相続等の状況に関する設問や、無料・有料セミナーやロボアドバイザーといった投資サポートに関する設問等を設けている。詳細は6.調査票を参照。

### 5. 3 調査対象モニターの選定方法

5.1 調査目的の通り、本調査では投資運用を実施するにあたり、モニター候補者を家計において直接的に投資実行に関与している層のみに絞る必要があったほか、都道府県別に特に金融リテラシーあるいは金融機関満足度の高いモデル地域等がないかどうかを調査するため、都道府県ごとに最低限のモニター数を確保する必要があったことから、①回答者の属性取得のための事前調査と、②事前調査の結果を用いて回答者のスクリーニングを行い実施する本調査という2段階調査を採用した。

#### 5. 3. 1 事前調査

調査会社にモニター登録している者のうち、①全国20歳以上の男女、②金融機関従事者以外という条件を満たす者の中から50,000名をランダムに抽出した。

#### 5. 3. 2 本調査

事前調査回答者のうち、「あなたの世帯で、金融商品の購入や、資産運用する際、あるいは、していない方はもしする場合、あなたは意思決定にどの程度関与しますか？ 以下の中から、最もあてはまるものをお選びください。」という質問に対し「最終的に決定に関与している」と回答していた32,281名を対象とし、投資経験者と未経験者2:1の比率でランダムに抽出した。なお、札幌・仙台・東京・名古屋・大阪・博多を擁する北海道・宮城・東京・愛知・福岡を除く府県については投資経験者と未経験者を70名:35名(合計105名)とし、北海道・宮城・愛知・大阪・福岡の5道府県については136名:68名(204名)、東京は182名:91名(合計273名)の合計5,598名となるようランダムに抽出した。ただし、2.1.アンケート回答者の標本属性の通り、青森県、岩手県、秋田県、山形県、福井県、山梨県、鳥取県、島根県、徳島県、高知県、佐賀県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県については、事前調査において十分な投資経験者数を確保できず、予定総数の投資経験者を集めることが出来なかったため、その不足分については、すべて東京都在住の投資経験者に振り向けることとし、投資経験者の回答者ベースを確保した。

### 5. 4 調査方法

調査実施から回収までの即時性、予算等を勘案し、インターネット調査を採用した。

### 5. 5 調査時期

事前調査： 2018 年 2 月 16 日（金）～ 2 月 23 日（金）

本調査： 2018 年 2 月 23 日（金）～ 2 月 26 日（月）

### 5. 6 委託先

調査の実施および結果集計は、株式会社マクロミルに委託した。

## 6. 調査票

別紙として事前調査（別紙 1）・本調査（別紙 2）を添付する。

## 参考文献

総務省統計局（2002-2017）『家計調査<<貯蓄・負債編>>』

日本銀行(2004-2017)『資金循環統計』

金融広報中央委員会（2016）『「金融リテラシー調査」の結果』

一般社団法人 全国銀行協会(2015)『よりよい銀行づくりのためのアンケート 調査結果報告書』

日本証券業協会(2017)『個人投資家の証券に関する意識調査【インターネット調査】』

ご自身に関するアンケート

選択肢記号の説明

- ☐ 複数選択 (チェックボックス)
- ☐ 単一選択 (ラジオボタン)
- ☐ 単一選択 (プルダウン)

SAR

Q1

あなたの主なご職業について、あてはまるものをお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 経営者、役員
- ☐ 2. 会社員(上場企業)
- ☐ 3. 会社員(非上場(売上高10億円以上))
- ☐ 4. 会社員(非上場(売上高10億円未満))
- ☐ 5. 専門職 (弁護士、医師、会計士など)
- ☐ 6. 自営業・自由業
- ☐ 7. 公務員
- ☐ 8. 学生
- ☐ 9. 専業主婦
- ☐ 10. 派遣・契約社員
- ☐ 11. パート・アルバイト
- ☐ 12. 無職
- ☐ 13. 退職後 (リタイア後)
- ☐ 14. その他

MTS

## Q2

あなたの世帯の、金融資産額と不動産資産額はどれくらいでしょうか？

以下それぞれについて、あてはまるものをお選びください。

※正確な額が分からない場合は、おおよその金額で結構です。

▲ 設問文を折りたたむ

## 項目リスト

Q2S1

Q2S2

- |    |                     |
|----|---------------------|
| 1. | 金融資産（預貯金、株式、投資信託など） |
| 2. | 不動産資産（土地や建物など）      |

## 選択肢リスト

○ 1. 300万円未満

○ 2. 300～500万円未満

○ 3. 500～1,000万円未満

○ 4. 1,000～2,000万円未満

○ 5. 2,000～3,000万円未満

○ 6. 3,000～5,000万円未満

○ 7. 5,000万～1億円未満

○ 8. 1億円～2億円未満

○ 9. 2億円～5億円未満

○ 10. 5億円以上

○ 11. 所有していない

MTS

## Q3

あなたの世帯で、現在以下のローンを組んでいますか？

また、残りの負債額（残高）は幾らくらいでしょうか？

※正確な額が分からない場合は、おおよその金額で結構です。

▲ 設問文を折りたたむ

## 項目リスト

Q3S1

Q3S2

Q3S3

- |    |                   |
|----|-------------------|
| 1. | 住宅関連ローン           |
| 2. | カードローン            |
| 3. | 目的ローン（自動車・教育・その他） |

## 選択肢リスト

○ 1. 100万円未満

○ 2. 100万円～200万円未満

○ 3. 200万円～400万円未満

○ 4. 400万円～600万円未満

○ 5. 600万円～800万円未満

○ 6. 800万円～1,000万円未満

○ 7. 1,000万円～2,000万円未満

○ 8. 2,000万円～3,000万円未満

○ 9. 3,000万円～5,000万円未満

○ 10. 5,000万円以上

○ 11. この負債・ローンは無い

MTM

Q4

あなたは、以下の金融商品や資産の中で、興味があるものはありますか？  
また、Q2で金融資産をお持ちであると答えのかたは、  
あなたの世帯で購入したことがある／現在所有しているものはどれでしょうか？  
あてはまるものをすべてお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

Q4S1  
Q4S2  
Q4S3

項目リスト

|    |           |
|----|-----------|
| 1. | 興味があるもの   |
| 2. | 購入経験があるもの |
| 3. | 所有しているもの  |

選択肢リスト

|                          |     |                   |    |
|--------------------------|-----|-------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | 1.  | 円預金（除く仕組預金）       |    |
| <input type="checkbox"/> | 2.  | 外貨預金（除く仕組預金）      |    |
| <input type="checkbox"/> | 3.  | 仕組預金              |    |
| <input type="checkbox"/> | 4.  | 投資信託              |    |
| <input type="checkbox"/> | 5.  | 貯蓄性保険             |    |
| <input type="checkbox"/> | 6.  | 公共債（国債、地方債等）      |    |
| <input type="checkbox"/> | 7.  | 円建て社債             |    |
| <input type="checkbox"/> | 8.  | 仕組債・外貨建て債券        |    |
| <input type="checkbox"/> | 9.  | 株式（除く 自社株式、従業員持株） |    |
| <input type="checkbox"/> | 10. | 従業員持ち株            |    |
| <input type="checkbox"/> | 11. | 自社株               |    |
| <input type="checkbox"/> | 12. | その他               | FA |
| <input type="checkbox"/> | 13. | あてはまるものはない        |    |



MTS

Q5

あなたの世帯で所有しているとお答えの金融商品・資産についてお聞きます。  
以下の金融商品や資産を、それぞれ幾らくらい保有していますか？  
それぞれお答えください。  
※正確な額が分からない場合は、おおよその金額で結構です。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

|       |                      |
|-------|----------------------|
| Q5S1  | 1. 円預金（除く仕組預金）       |
| Q5S2  | 2. 外貨預金（除く仕組預金）      |
| Q5S3  | 3. 仕組預金              |
| Q5S4  | 4. 投資信託              |
| Q5S5  | 5. 貯蓄性保険             |
| Q5S6  | 6. 公共債（国債、地方債等）      |
| Q5S7  | 7. 円建て社債             |
| Q5S8  | 8. 仕組債・外貨建て債券        |
| Q5S9  | 9. 株式（除く 自社株式、従業員持株） |
| Q5S10 | 10. 従業員持ち株           |
| Q5S11 | 11. 自社株              |
| Q5S12 | 12. その他              |

選択肢リスト

|                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| <input type="radio"/> 1. | 1円～100万円未満      |
| <input type="radio"/> 2. | 100～300万円未満     |
| <input type="radio"/> 3. | 300～500万円未満     |
| <input type="radio"/> 4. | 500～1,000万円未満   |
| <input type="radio"/> 5. | 1,000～2,000万円未満 |
| <input type="radio"/> 6. | 2,000～3,000万円未満 |
| <input type="radio"/> 7. | 3,000～5,000万円未満 |
| <input type="radio"/> 8. | 5,000万～1億円未満    |
| <input type="radio"/> 9. | 1億円以上           |

RAT

Q6

あなたの世帯で所有しているとお答えの金融商品・資産についてお聞きます。  
世帯で保有している合計の金融商品や資産を100%とした場合、  
以下の金融商品や資産を、それぞれ何%くらい保有していますか？  
それぞれお答えください。  
※正確な額が分からない場合は、おおよその%で結構です。

▲ 設問文を折りたたむ

|                      |        |   |
|----------------------|--------|---|
| 1. 円預金（除く仕組預金）       | Q6S1N  | % |
| 2. 外貨預金（除く仕組預金）      | Q6S2N  | % |
| 3. 仕組預金              | Q6S3N  | % |
| 4. 投資信託              | Q6S4N  | % |
| 5. 貯蓄性保険             | Q6S5N  | % |
| 6. 公共債（国債、地方債等）      | Q6S6N  | % |
| 7. 円建て社債             | Q6S7N  | % |
| 8. 仕組債・外貨建て債券        | Q6S8N  | % |
| 9. 株式（除く 自社株式、従業員持株） | Q6S9N  | % |
| 10. 従業員持ち株           | Q6S10N | % |
| 11. 自社株              | Q6S11N | % |
| 12. その他              | Q6S12N | % |

MTM

Q7

世帯ご金融資産をお持ちの方にお聞きします。  
 あなたの世帯では、資産運用の際に、どの金融機関を利用されていますか？  
 あてはまるものをすべてお選びください。  
 また、その中から、メイン利用されている金融機関を1つだけお選びください。  
 ※メイン利用とは、頻度ではなく、利用額が最も大きいところをお考えください。  
 ※地方銀行と第二地方銀行の区分け詳細はアちらを参考してください。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q7S1

Q7S2

- |    |                                |
|----|--------------------------------|
| 1. | (資産運用の際に) 利用している金融機関 (すべて)     |
| 2. | (資産運用の際に) メイン利用している金融機関 (1つだけ) |

選択肢リスト

- |                          |     |                   |
|--------------------------|-----|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1.  | みずほ銀行             |
| <input type="checkbox"/> | 2.  | 三井住友銀行            |
| <input type="checkbox"/> | 3.  | 三菱東京UFJ銀行         |
| <input type="checkbox"/> | 4.  | りそな銀行／埼玉りそな銀行     |
| <input type="checkbox"/> | 5.  | ゆうちょ銀行／郵便局        |
| <input type="checkbox"/> | 6.  | みずほ信託銀行           |
| <input type="checkbox"/> | 7.  | 三井住友信託銀行          |
| <input type="checkbox"/> | 8.  | 三菱UFJ信託銀行         |
| <input type="checkbox"/> | 9.  | あおぞら銀行            |
| <input type="checkbox"/> | 10. | 新生銀行              |
| <input type="checkbox"/> | 11. | 地方銀行              |
| <input type="checkbox"/> | 12. | 第二地方銀行            |
| <input type="checkbox"/> | 13. | ソニー銀行             |
| <input type="checkbox"/> | 14. | 住信SBIネット銀行        |
| <input type="checkbox"/> | 15. | 楽天銀行              |
| <input type="checkbox"/> | 16. | イオン銀行             |
| <input type="checkbox"/> | 17. | じぶん銀行             |
| <input type="checkbox"/> | 18. | 外資系銀行             |
| <input type="checkbox"/> | 19. | 労働金庫              |
| <input type="checkbox"/> | 20. | 信用金庫・組合           |
| <input type="checkbox"/> | 21. | JAバンク             |
| <input type="checkbox"/> | 22. | 証券会社 (対面)         |
| <input type="checkbox"/> | 23. | 証券会社 (ネット)        |
| <input type="checkbox"/> | 24. | 独立系金融アドバイザー (IFA) |
| <input type="checkbox"/> | 25. | 生命保険会社            |
| <input type="checkbox"/> | 26. | その他               |

FA

SAR

Q8

あなたの世帯で、金融商品の購入や、資産運用される際に、されていない方は、もし  
 する場合、あなたは意思決定にどの程度関与しますか？  
 以下の中から、最もあてはまるものをお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- |                       |    |                    |
|-----------------------|----|--------------------|
| <input type="radio"/> | 1. | 最終的に決定に関与している      |
| <input type="radio"/> | 2. | 意思決定には、少ししか関与していない |
| <input type="radio"/> | 3. | 意思決定には、まったく関与していない |

口座開設・振込・預入・引出・公共料金等の支払いがインターネットで済むようになった場合、  
それでも金融機関および金融機関の担当者に相談に行きたいと思いますか？ 行くとしたら、どのような用途ですか？（いくつでも）  
※ライフプラン：結婚・出産・教育・老後・相続等の生涯設計およびその際に必要となる資金計画についての相談

▲ 設問文を折りたたむ

- |                             |                  |        |
|-----------------------------|------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> 1. | 行かない             |        |
| <input type="checkbox"/> 2. | 行く（ライフプラン※の相談）   |        |
| <input type="checkbox"/> 3. | 行く（ローンの相談）       |        |
| <input type="checkbox"/> 4. | 行く（投資商品の相談）      |        |
| <input type="checkbox"/> 5. | 行く（その他・具体的に）【FA】 | Q9_5FA |

ご自身に関するアンケート

選択肢記号の説明

- ☐ 複数選択 (チェックボックス)
- ☐ 単一選択 (ラジオボタン)
- ☐ 単一選択 (プルダウン)

SAR

Q1

あなたご自身の、金融商品や投資に対する意識は、以下のどれにあたると思いますか？  
ご自身に最もあてはまるものをお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 金融商品を購入したり、投資をしたりするつもりは無い
- ☐ 2. 資産を増やしていきたいと思うが、収益は少なくとも、極力リスクは負いたくない
- ☐ 3. 資産を増やしていきたいと思うし、収益が得られるならば、多少のリスクは負ってもよいと思う
- ☐ 4. 資産を増やすよりも、今ある資産を維持して、守りたいと思っている

MTS

Q2

資産運用に関する以下の質問について、あなたが正しいと思うものを選んでください。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q2S1

1. 株価が上がった時、金利は上がると思いますか、下がると思いますか？

Q2S2

2. 金利が上がった時、国債の値段は上がると思いますか、下がると思いますか？

選択肢リスト

- ☐ 1. 上がると思う
- ☐ 2. 下がると思う
- ☐ 3. 分からない

SAR

Q3

株価の平均的な動向を示す指標として日経平均やTOPIXなどがあります。  
「日経平均やTOPIXに連動する投資信託」と、「値上がり期待できそうな特定の会社を選びすぐ投資する投資信託」の2つを比較して、長期的な投資リターンが得られやすいと思うのはどちらですか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 日経平均やTOPIXに連動する投資信託
- ☐ 2. 会社を選びすぐ投資する投資信託
- ☐ 3. どちらも大きな違いはない
- ☐ 4. 分からない

SAR

Q4

毎月一定の金額を投資することは、  
長期的な投資リターンを得るのに有利な手法だと思いますか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 有利な手法である
- ☐ 2. 有利な手法ではない
- ☐ 3. どちらともいえない
- ☐ 4. 分からない

SAR

Q5

現在あなたは、将来のライフイベント（結婚、子供誕生・教育、住宅取得、老後など）を踏まえた資金プランを立てていますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 具体的に計画できており、既に十分な対策をとっている
- ☐ 2. 具体的に計画できており、対策もとりはじめているが、十分ではない
- ☐ 3. 具体的に考えてはいるものの、まだ対策はとれていない
- ☐ 4. 計画を立てることが必要とは思っているものの、具体化できていない
- ☐ 5. 必要性を感じていない
- ☐ 6. 考えたことがない

MTM

Q6

あなたが、資金プランについて、  
金融機関からアドバイスを受けたのはどのようなタイミングでしたか？  
また、今後、資金プランを金融機関からアドバイスを受けたいタイミングはいつですか？  
（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q6S1

Q6S2

1. 資金プランについて金融機関からアドバイスを受けたタイミング（いくつでも）
2. 今後、資金プランについて金融機関からアドバイスを受けたいタイミング（いくつでも）

選択肢リスト

- ☐ 1. 就職時
- ☐ 2. 結婚時
- ☐ 3. 子供の誕生時
- ☐ 4. 住宅取得時
- ☐ 5. 退職時
- ☐ 6. 年金受給開始時
- ☐ 7. 相続を受けた時
- ☐ 8. 自身の遺産について検討した時
- ☐ 9. その他（具体的に）
- ☐ 10. 特別なきっかけは無い
- ☐ 11. 金融機関からアドバイスを受けたことがない/受けたいと思わない

FA

あなたは、資金プランについて、金融機関の担当者の方との関わり方は、以下のどちらのタイプに近いですか。最も近いものを1つお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- |                          |                                                        |
|--------------------------|--------------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> 1. | 自分から（どちらかというと自発的に）金融機関に行き（もしくは来てもらい）相談するタイプ            |
| <input type="radio"/> 2. | 他の用事で金融機関にいった際、担当者から促され（どちらかというと受身で）提案・勧誘やアドバイスを受けるタイプ |
| <input type="radio"/> 3. | 電話や担当者の来訪を受けて（どちらかというと受身で）提案・勧誘やアドバイスを受けるタイプ           |

めなには、資金プランについて、どのような金融機関からの提案や勧誘、アドバイスを受けましたか？

また、メインで提案や勧誘、アドバイスを受けた金融機関として、あてはまるものを1つお選びください。

また、今後、どのような金融機関からアドバイスを受けたいですか？

あてはまるものを全てお選びください。

※地方銀行と第二地方銀行の区別は詳細はあらかじめ参照ください

▲ 設問文を折りたたむ

#### 項目リスト

|      |                                          |
|------|------------------------------------------|
| Q8S1 | 1. 資金プランの提案や勧誘、アドバイスを受けた金融機関（いくつでも）      |
| Q8S2 | 2. 資金プランの提案や勧誘、アドバイスなどをメインで受けた金融機関（一つだけ） |
| Q8S3 | 3. 今後、資金プランのアドバイスを受けたい金融機関（いくつでも）        |

#### 選択肢リスト

- ☐ 1. みずほ銀行
- ☐ 2. 三井住友銀行
- ☐ 3. 三菱東京UFJ銀行
- ☐ 4. りそな銀行／埼玉りそな銀行
- ☐ 5. ゆうちょ銀行／郵便局
- ☐ 6. みずほ信託銀行
- ☐ 7. 三井住友信託銀行
- ☐ 8. 三菱UFJ信託銀行
- ☐ 9. あおぞら銀行
- ☐ 10. 新生銀行
- ☐ 11. 地方銀行
- ☐ 12. 第二地方銀行
- ☐ 13. ソニー銀行
- ☐ 14. 住信SBIネット銀行
- ☐ 15. 楽天銀行
- ☐ 16. イオン銀行
- ☐ 17. じぶん銀行
- ☐ 18. 外資系銀行
- ☐ 19. 労働金庫
- ☐ 20. 信用金庫・組合
- ☐ 21. JAバンク
- ☐ 22. 証券会社（対面）
- ☐ 23. 証券会社（ネット）
- ☐ 24. 独立系金融アドバイザー（IFA）
- ☐ 25. 生命保険会社
- ☐ 26. その他 FA
- ☐ 27. 金融機関から提案や勧誘、アドバイスを受けたことはない/アドバイスを受けたと思わない

前の質問で、投資商品について、提案や勧誘、アドバイスなどを  
受けたことがあると答えた金融機関についてお伺いします。  
それぞれの金融機関毎に、提案や勧誘を受けた内容として、  
あてはまるものを全てお選びください。  
※地方銀行と第二地方銀行の区分け詳細はアちらを参照ください。

▲ 設問文を折りたたむ

## 項目リスト

|       |                           |
|-------|---------------------------|
| Q9S1  | 1. みずほ銀行                  |
| Q9S2  | 2. 三井住友銀行                 |
| Q9S3  | 3. 三菱東京UFJ銀行              |
| Q9S4  | 4. りそな銀行／埼玉りそな銀行          |
| Q9S5  | 5. ゆうちょ銀行／郵便局             |
| Q9S6  | 6. みずほ信託銀行                |
| Q9S7  | 7. 三井住友信託銀行               |
| Q9S8  | 8. 三菱UFJ信託銀行              |
| Q9S9  | 9. あおぞら銀行                 |
| Q9S10 | 10. 新生銀行                  |
| Q9S11 | 11. 地方銀行                  |
| Q9S12 | 12. 第二地方銀行                |
| Q9S13 | 13. ソニー銀行                 |
| Q9S14 | 14. 住信SBIネット銀行            |
| Q9S15 | 15. 楽天銀行                  |
| Q9S16 | 16. イオン銀行                 |
| Q9S17 | 17. じぶん銀行                 |
| Q9S18 | 18. 外資系銀行                 |
| Q9S19 | 19. 労働金庫                  |
| Q9S20 | 20. 信用金庫・組合               |
| Q9S21 | 21. JAバンク                 |
| Q9S22 | 22. 証券会社（対面）              |
| Q9S23 | 23. 証券会社（ネット）             |
| Q9S24 | 24. 独立系金融アドバイザー（IFA）      |
| Q9S25 | 25. 生命保険会社                |
| Q9S26 | 26. その他（【Q8S1_26FAの選択内容】） |

## 選択肢リスト

|                          |                          |    |
|--------------------------|--------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | 1. お勧めの金融商品              |    |
| <input type="checkbox"/> | 2. 金融商品の選び方              |    |
| <input type="checkbox"/> | 3. 相場の見立て方               |    |
| <input type="checkbox"/> | 4. NISA、iDeCo等の税制優遇制度の説明 |    |
| <input type="checkbox"/> | 5. 積立方法の考え方（ドルコスト平均法など）  |    |
| <input type="checkbox"/> | 6. ポートフォリオの考え方           |    |
| <input type="checkbox"/> | 7. ライフプランのアドバイス          |    |
| <input type="checkbox"/> | 8. その他（具体的に）             | FA |
| <input type="checkbox"/> | 9. とくに明確な目的がない           |    |



MTM

Q10

あなたは、資金プランについて、メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者から  
どのような形態でアドバイスを受けたか？  
また、今後、金融機関からどのような形態でアドバイスを受けたいですか？

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q10S1

1. 資金プランのアドバイスを受けた形態（いくつでも）

Q10S2

2. 今後、資金プランのアドバイスを受けたい形態（いくつでも）

選択肢リスト

- ☐ 1. 対面
- ☐ 2. 電話
- ☐ 3. メール
- ☐ 4. テレビ電話
- ☐ 5. オンラインチャット
- ☐ 6. インターネットを用いた動画/ロボアドバイザーサービス
- ☐ 7. （団体）セミナー
- ☐ 8. その他（具体的に） FA
- ☐ 9. 金融機関からアドバイスを受けたいと思わない/必要ない

MTS

Q11

あなたは、メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者に以下のような質問・相談を  
するとき、面談時間はどの程度が適切だと感じますか？

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q11S1

1. 新規で資産運用を始めたいと相談するとき

Q11S2

2. 資産構成の見直しや既存銘柄の現状について相談するとき

Q11S3

3. NISAやiDeCo等の税制優遇を受けられる商品について質問するとき

選択肢リスト

- ☐ 1. 15分程度
- ☐ 2. 30分程度
- ☐ 3. 1時間程度
- ☐ 4. 2時間程度
- ☐ 5. 3時間程度
- ☐ 6. 納得するまでいつでも

SAR

Q12

メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者は、  
顧客ニーズや投資についてあなたの考えを十分に聞いてくれますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. よく聞いてくれる
- ☐ 2. ある程度聞いてくれる
- ☐ 3. あまり聞いてくれない
- ☐ 4. 全く聞いてくれない
- ☐ 5. 分からない

SAR

Q13

あなたは、メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者は、顧客ニーズにあった金融商品を提案していると感じますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. ニーズに合った提案をしている
- ☐ 2. ある程度ニーズにあった提案をしている
- ☐ 3. あまりニーズにあった提案をしていない
- ☐ 4. 全くニーズにあった提案をしていない
- ☐ 5. 分からない

SAR

Q14

メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者についてお伺いします。窓口、販売担当者は、同じような投資戦略の投資商品がある場合、どのような商品を優先して提案していると感じますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 多くの顧客によく売れている売れ筋商品
- ☐ 2. 過去のパフォーマンスが良い商品
- ☐ 3. 同一金融グループ傘下の系列運用会社が管理している商品
- ☐ 4. 手数料率が低い商品
- ☐ 5. 手数料率が高い商品
- ☐ 6. 自分のニーズに一番合った商品
- ☐ 7. あてはまるものはない

MAC

Q15

メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者からどのような金融商品の提案を受けましたか。あてはまるものを全てお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 円預金（除く仕組預金）
- ☐ 2. 外貨預金（除く仕組預金）
- ☐ 3. 仕組預金
- ☐ 4. 投資信託
- ☐ 5. 貯蓄性保険
- ☐ 6. 公共債（国債、地方債等）
- ☐ 7. 円建て社債
- ☐ 8. 仕組債・外貨建て債券
- ☐ 9. 株式（除く 自社株式、従業員持株）
- ☐ 10. 従業員持ち株
- ☐ 11. 自社株
- ☐ 12. その他【FA】
- ☐ 13. 金融商品の提案を受けていない

Q15\_12FA

Q16

あなたがメインで使っている金融機関の窓口、販売担当者から提案を受けた金融商品について、販売手数料（信託報酬を除く）はどのぐらいでしたか。  
あてはまるものをそれぞれ1つお選びください。  
※販売手数料の詳細はこちらをご参照ください。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| Q16S1  | 1. 外貨預金（除く仕組預金）          |
| Q16S2  | 2. 仕組預金                  |
| Q16S3  | 3. 投資信託                  |
| Q16S4  | 4. 貯蓄性保険                 |
| Q16S5  | 5. 公共債（国債、地方債等）          |
| Q16S6  | 6. 円建て社債                 |
| Q16S7  | 7. 仕組債・外貨建て債券            |
| Q16S8  | 8. 株式（除く 自社株式、従業員持株）     |
| Q16S9  | 9. 従業員持ち株                |
| Q16S10 | 10. 自社株                  |
| Q16S11 | 11. その他（【Q15_12FAの選択内容】） |

選択肢リスト

|                           |                                 |
|---------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> 1.  | 5.0%超（例えば、購入額100万円に対し、5万円超の手数料） |
| <input type="radio"/> 2.  | 4.5～5.0%未満（同、4万5千円～5万円未満）       |
| <input type="radio"/> 3.  | 4～4.5%未満（同、4万円～4万5千円未満）         |
| <input type="radio"/> 4.  | 3.5～4%未満（同、3万5千円～4万円未満）         |
| <input type="radio"/> 5.  | 3～3.5%未満（同、3万円～3万5千円未満）         |
| <input type="radio"/> 6.  | 2～3%未満（同、2万円～3万円未満）             |
| <input type="radio"/> 7.  | 1～2%未満（同、1万円～2万円未満）             |
| <input type="radio"/> 8.  | 0.5%～1%未満（同、5千円～1万円未満）          |
| <input type="radio"/> 9.  | 0.5%未満（同、5千円未満）                 |
| <input type="radio"/> 10. | 0%                              |
| <input type="radio"/> 11. | 知らない／分からない                      |

MTS

Q17

あなたがメインで使っている金融機関の窓口、販売担当者から提案を受けた金融商品について、販売手数料は妥当であると思いましたか。  
あてはまるものをそれぞれ1つお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| Q17S1  | 1. 外貨預金（除く仕組預金）          |
| Q17S2  | 2. 仕組預金                  |
| Q17S3  | 3. 投資信託                  |
| Q17S4  | 4. 貯蓄性保険                 |
| Q17S5  | 5. 公共債（国債、地方債等）          |
| Q17S6  | 6. 円建て社債                 |
| Q17S7  | 7. 仕組債・外貨建て債券            |
| Q17S8  | 8. 株式（除く 自社株式、従業員持株）     |
| Q17S9  | 9. 従業員持ち株                |
| Q17S10 | 10. 自社株                  |
| Q17S11 | 11. その他（【Q15_12FAの選択内容】） |

選択肢リスト

- ☐ 1. 高いと思う
- ☐ 2. やや高いと思う
- ☐ 3. 妥当と思う
- ☐ 4. やや低いと思う
- ☐ 5. 低いと思う

SAR

Q18

あなたはメインで使っている金融機関の窓口、販売担当者からの金融商品の提案内容は役立ちましたか。お気持ちに近いものを1つお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. とても役立った
- ☐ 2. やや役立った
- ☐ 3. どちらともいえない
- ☐ 4. あまり役立っていない
- ☐ 5. 全く役立っていない

SAR

Q19

あなたへ金融商品の提案をしたメインで使っている金融機関の窓口、販売担当者について、あなたは友人や知人にどの程度勧めますか。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点と全く薦めたくない0点として、11段階から選択してください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 10点(ぜひ薦めたい)
- ☐ 2. 9点
- ☐ 3. 8点
- ☐ 4. 7点
- ☐ 5. 6点
- ☐ 6. 5点
- ☐ 7. 4点
- ☐ 8. 3点
- ☐ 9. 2点
- ☐ 10. 1点
- ☐ 11. 0点(全く薦めたくない)

SAR

Q20

メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者から資産構成の提案を受けましたか？  
また、資産構成の提案を受けた方は、その資産構成の提案に基づいて購入しましたか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 資産構成の提案に沿って購入した
- ☐ 2. 資産構成の提案には沿わずに購入した
- ☐ 3. わからないが購入した
- ☐ 4. 購入しなかった
- ☐ 5. 提案を受けていない
- ☐ 6. 分からない

SAR

Q21

あなたが、投資商品の購入後、メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者から連絡やコンタクトはありますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 定期的にある
- ☐ 2. 不定期にある
- ☐ 3. あまりない
- ☐ 4. まったくない

MTS

Q22

メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者からのコンタクトのうち、  
受けたことのあるものはどちらですか？  
またそれは知人・友人にもお勧めしたいと思えるレベルでしたか？  
受けたもの全てについてお答えください。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

|       |                           |
|-------|---------------------------|
| Q22S1 | 1. 既存商品の買い増し、解約           |
| Q22S2 | 2. 新商品の案内                 |
| Q22S3 | 3. 資産構成の見直しの提案            |
| Q22S4 | 4. 相場が大きく変動した場合の情報提供、状況説明 |
| Q22S5 | 5. セミナーなどの案内              |
| Q22S6 | 6. 定期的な資産運用診断             |

選択肢リスト

- ☐ 1. ぜひお勧めしたい
- ☐ 2. まあまあお勧めしたい
- ☐ 3. どちらでもない
- ☐ 4. あまりお勧めはしない
- ☐ 5. 全くお勧めしない
- ☐ 6. この内容に関する連絡は受けたことはない

MAC

Q23

メインで使っている金融機関の窓口、販売担当者が推薦して購入した投資商品の  
基準価格が大きく下落したときに、あなたは、推薦した窓口、販売担当者に  
どのような対応を期待しますか？（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 自己責任であり、特に何も期待しない
- ☐ 2. 下落の原因の解説
- ☐ 3. 推薦時点においてはその投資商品が魅力的であったことの釈明
- ☐ 4. 積み増し、損切、その他商品への乗り換え、及びそのタイミング等のアドバイス
- ☐ 5. 他の含み益となっている商品との合わせ切り等の税制メリットのアドバイス
- ☐ 6. 短期的な変動ではなく、中長期的な視点からのアドバイス

MTS

Q24

あなたは、購入した投資商品に関する運用成績について、  
以下の項目にどの程度あてはまりますか。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q24S1

1. 運用成績を理解している

Q24S2

2. 運用成績は当初見込みより上回っている

Q24S3

3. 運用成績に満足している

選択肢リスト

☐ 1. とてもそう思う

☐ 2. ややそう思う

☐ 3. どちらでもない

☐ 4. あまりそう思わない

☐ 5. 全くそう思わない

SAR

Q25

現在、あなたは金融機関のサイトなどの情報だけを判断材料にして、  
投資商品を選んで投資するだけの知識や経験をお持ちですか？

▲ 設問文を折りたたむ

☐ 1. 持っている

☐ 2. 持っていない

☐ 3. 分からない

MAC

Q26

あなたは、金融機関のサイトの情報だけでは、  
自分が買いたい投資商品が分からない場合には、どのようになさいますか？  
あてはまるものをいくつでもお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

☐ 1. 金融機関の窓口、販売担当者にコンタクトをして説明を受ける

☐ 2. 知人などで詳しい人に聞く

☐ 3. TV、雑誌、金融機関のものではないサイト情報などを通じて、自分で情報を探る

☐ 4. その他（具体的に）【FA】

Q26 4FA

☐ 5. 何もしない

MAC

Q27

金融機関の窓口、販売担当者に相談しない理由は何ですか？  
あてはまるものをいくつでもお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

☐ 1. 売れ筋商品や手数料の高い商品等の金融機関が売りたい商品しか推奨されないから

☐ 2. 必要ないものまで勧められそうだから

☐ 3. 担当者の説明がわかりづらいから

☐ 4. 相談しやすい雰囲気でない

☐ 5. 少額取引（小口取引）では相手にしてもらえないのではないかと思うため

☐ 6. 有益な情報を得られることが期待できないため

☐ 7. その他（具体的に）【FA】

Q27 7FA

MAC

Q28

以下のうち、金融機関に訪問した際、感動したことは何ですか？（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 経済動向や金融商品に対する担当者の知識が豊富で頼りになる
- ☐ 2. より手数料の安い商品など、顧客に有利な商品・取引をアドバイスしてくれる
- ☐ 3. ずっと関心を持っていたが踏み出せなかった投信/保険等について丁寧にわかりやすく教えてくれる
- ☐ 4. 結婚・出産・子供の成長・老後・遺産相続等の適切なタイミングで分かりやすいアドバイスをくれる
- ☐ 5. その他（具体的に）【FA】
- ☐ 6. 特に感動したことはない

Q28\_5FA

MAC

Q29

以下のうち、金融機関に訪問した際に、不快に感じることは何ですか？（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. いつも待ち時間が長い
- ☐ 2. 相談しやすい雰囲気でない
- ☐ 3. 興味もない投信や保険等を勧誘される
- ☐ 4. 必要もないのにカードローンや教育ローンを勧誘される
- ☐ 5. 担当者の対応が横柄で雑である
- ☐ 6. 少額の取引（小口取引）だと丁寧に相手にしてもらえない
- ☐ 7. その他【FA】
- ☐ 8. 特に不快に感じたことはない

Q29\_7FA

SAR

Q30

あなたが、初めて投資商品（株式・債券・投資信託・貯蓄性保険等）を購入したのは何歳の時でしたか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 20歳未満
- ☐ 2. 20～29歳
- ☐ 3. 30～39歳
- ☐ 4. 40～49歳
- ☐ 5. 50～59歳
- ☐ 6. 60～64歳
- ☐ 7. 65～69歳
- ☐ 8. 70～74歳
- ☐ 9. 75歳以上



SAR

Q31

あなたが、最初に投資商品を購入した経緯は何でしたか。  
最も近いものを1つお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 金融機関の担当者に薦められ、必要性を理解したため
- ☐ 2. 金融機関の担当者に薦められ、なんとなく（本当に必要かどうかはよくわからなかった）
- ☐ 3. 必要性を感じ、自分から計画した
- ☐ 4. 友人・知人に勧められ、なんとなく始めた
- ☐ 5. テレビや雑誌等で話題になっていたので、なんとなく始めた

SAR

Q32

あなたは、最初の投資商品の購入に際し、誰かに相談はしましたか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 金融機関の担当者に相談し、ほぼお任せで決めた
- ☐ 2. 金融機関の担当者に相談し、意見を参考にしながらほぼ自分で決めた
- ☐ 3. 自分で検討し、自分で決めた
- ☐ 4. 投資に詳しい友人・知人ほかに相談し、ほぼお任せで決めた
- ☐ 5. 投資に詳しい友人・知人ほかに相談し、意見を参考にしながらほぼ自分で決めた

SAR

Q33

あなたは、どこで最初の投資商品を購入しましたか？  
※地方銀行と第二地方銀行の区分け詳細はこちらをご参照ください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. みずほ銀行
- ☐ 2. 三井住友銀行
- ☐ 3. 三菱東京UFJ銀行
- ☐ 4. りそな銀行／埼玉りそな銀行
- ☐ 5. ゆうちょ銀行／郵便局
- ☐ 6. みずほ信託銀行
- ☐ 7. 三井住友信託銀行
- ☐ 8. 三菱UFJ信託銀行
- ☐ 9. あおぞら銀行
- ☐ 10. 新生銀行
- ☐ 11. 地方銀行
- ☐ 12. 第二地方銀行
- ☐ 13. ソニー銀行
- ☐ 14. 住信SBIネット銀行
- ☐ 15. 楽天銀行
- ☐ 16. イオン銀行
- ☐ 17. じぶん銀行
- ☐ 18. 外資系銀行
- ☐ 19. 労働金庫
- ☐ 20. 信用金庫・組合
- ☐ 21. JAバンク
- ☐ 22. 証券会社（対面）
- ☐ 23. 証券会社（ネット）
- ☐ 24. 独立系金融アドバイザー（IFA）
- ☐ 25. 生命保険会社
- ☐ 26. その他【FA】

Q33\_26FA

MAC

Q34

あなたが、最初に投資商品を購入した目的は何ですか？（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 資産形成（積み立てタイプの運用）
- ☐ 2. 資産運用（まとまった資金の運用）
- ☐ 3. 投機（短期的な利益確定を目指した運用）
- ☐ 4. その他（具体的に）【FA】
- ☐ 5. 具体的な目的はない

Q34\_4FA

MTS

Q35

あなたは、中長期的に金融資産全体に占める投資商品（元本の保証はないものの中長期的に相応のリターンが期待できる商品）の比率を高めていくことが望ましいと感じますか？  
また、実際にそうしていますか？

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q35S1

1. 投資商品の比率を高めることは望ましいと思う

Q35S2

2. 投資商品の比率を高めるように実施している

選択肢リスト

- ☐ 1. とてもそう思う
- ☐ 2. ややそう思う
- ☐ 3. どちらでもない
- ☐ 4. あまりそう思わない
- ☐ 5. 全くそう思わない

MAC

Q36

金融資産全体に占める投資商品の比率を高めるうえで障壁となっていると感じるものは何ですか？（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. とくに障壁はなく、実際に比率を高めている
- ☐ 2. とくに障壁はないが、なんとなく比率を高められていない
- ☐ 3. 魅力的な商品がない
- ☐ 4. 手数料が高い
- ☐ 5. NISA等の枠が不十分
- ☐ 6. 配当・利益に対する税金が高い
- ☐ 7. その他（具体的に）【FA】
- ☐ 8. 理由はないがなんとなく怖い

Q36\_7FA

SAR

Q37

あなたは、投資商品の入れ替えや追加購入等を検討する際に、金融機関の担当者から勧められて検討しますか？  
それとも自分から検討しますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 金融機関の担当者から勧められて検討することが多い
- ☐ 2. どちらかというと金融機関の担当者から勧められて検討することが多い
- ☐ 3. どちらかというと自分自身から検討することが多い
- ☐ 4. 自分自身から検討することが多い

MTS

Q38

あなたは、投資商品の入れ替えや追加購入等を検討する際に、  
どのような行動を取りますか？

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q38S1

1. まず始めに取る行動

Q38S2

2. 次に取る行動

選択肢リスト

- ☐ 1. 金融機関の担当者に相談し、ほぼお任せで決める
- ☐ 2. 金融機関の担当者に相談し、意見を参考にしながらほぼ自分で決める
- ☐ 3. 金融機関のサイトで情報を調べ、決断する
- ☐ 4. 金融機関ではないテレビ・雑誌・インターネット等で情報を調べ、決断する
- ☐ 5. 投資に詳しい友人・知人に相談し、ほぼお任せで決める
- ☐ 6. 投資に詳しい友人・知人に相談し、意見を参考にしながらほぼ自分で決める
- ☐ 7. その他
- ☐ 8. 特にない

FA

SAR

Q39

あなたは、金融機関の窓口、販売担当者からの説明だけで、  
投資商品を購入することはありますか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 金融機関の窓口、販売担当者からの説明だけで、投資商品を購入することがある
- ☐ 2. 金融機関の窓口、販売担当者からの説明だけで、投資商品を購入することはない
- ☐ 3. 金融機関の窓口、販売担当者からの説明を受けずに購入する

SAR

Q40

あなたは、金融機関の窓口、販売担当者からの説明に十分理解、納得して購入し  
ていますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 納得して購入している
- ☐ 2. やや納得して購入している
- ☐ 3. あまり納得して購入していない
- ☐ 4. 納得して購入していない

SAR

Q41

今後あなたは、投資商品の購入は必要だと思いますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 必要だと思う
- ☐ 2. どちらかというと必要だと思う
- ☐ 3. どちらかというと不要だと思う
- ☐ 4. 不要だと思う
- ☐ 5. わからない

今後あなたが、投資商品の購入を必要と考える理由は何ですか。（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 月々の給与と貯蓄、公的年金では将来を賄えないと思うから
- ☐ 2. 退職後の生活を余裕あるものにするため
- ☐ 3. 子供や孫に十分な資産を残したいから
- ☐ 4. 将来の不測の事態（病気、失業、自然災害など）への備えが必要だから
- ☐ 5. 特定の目的はないが、資産を増やしたいから
- ☐ 6. 具体的な理由はないが、必要と聞いたから
- ☐ 7. その他（具体的に）【FA】

Q42\_7FA

## Q43

あなたは、金融機関からの提案や勧誘を受ける頻度は適切だと思いますか？  
 金融機関ごとにお答えください。  
 提案や勧誘などを受けたことが無い方は、選択肢5「投資商品の提案や勧誘を受けていない」をお選びください。  
 ※地方銀行と第二地方銀行の区分け詳細はアちらを参照ください。

▲ 設問文を折りたたむ

## 項目リスト

|        |                           |
|--------|---------------------------|
| Q43S1  | 1. みずほ銀行                  |
| Q43S2  | 2. 三井住友銀行                 |
| Q43S3  | 3. 三菱東京UFJ銀行              |
| Q43S4  | 4. りそな銀行／埼玉りそな銀行          |
| Q43S5  | 5. ゆうちょ銀行／郵便局             |
| Q43S6  | 6. みずほ信託銀行                |
| Q43S7  | 7. 三井住友信託銀行               |
| Q43S8  | 8. 三菱UFJ信託銀行              |
| Q43S9  | 9. あおぞら銀行                 |
| Q43S10 | 10. 新生銀行                  |
| Q43S11 | 11. 地方銀行                  |
| Q43S12 | 12. 第二地方銀行                |
| Q43S13 | 13. ソニー銀行                 |
| Q43S14 | 14. 住信SBIネット銀行            |
| Q43S15 | 15. 楽天銀行                  |
| Q43S16 | 16. イオン銀行                 |
| Q43S17 | 17. じぶん銀行                 |
| Q43S18 | 18. 外資系銀行                 |
| Q43S19 | 19. 労働金庫                  |
| Q43S20 | 20. 信用金庫・組合               |
| Q43S21 | 21. JAバンク                 |
| Q43S22 | 22. 証券会社（対面）              |
| Q43S23 | 23. 証券会社（ネット）             |
| Q43S24 | 24. 独立系金融アドバイザー（IFA）      |
| Q43S25 | 25. 生命保険会社                |
| Q43S26 | 26. その他（事前調査の回答内容を引き継ぎ反映） |

## 選択肢リスト

- 1. ちょうどよい  
 ○ 2. もう少し頻度を上げてほしい  
 ○ 3. もう少し頻度を落としてほしい  
 ○ 4. 提案や勧誘はしないでほしい  
 ○ 5. 投資商品の提案や勧誘を受けていない

MAC

Q44

あなたが、現在、投資商品を購入していない理由として、  
あてはまるものを全てお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 投資商品を購入するきっかけがないから
- ☐ 2. 安心して相談できる専門家がいないから
- ☐ 3. 投資に関する知識がないから
- ☐ 4. 勧誘されるのが面倒だから
- ☐ 5. 面倒でやっていないから
- ☐ 6. 普段忙しい／時間的なゆとりが無いから
- ☐ 7. 市場環境、景気が不透明だから
- ☐ 8. 余裕資金が無いから
- ☐ 9. どういった商品が良いのか分からないから
- ☐ 10. 怖い・不安である／リスクを取れないから
- ☐ 11. 過去に大きな損失を出したから
- ☐ 12. 投資したいと思う投資商品がないから
- ☐ 13. 預金の方が安心だから
- ☐ 14. 運用の内容が分からないから
- ☐ 15. 低金利でも元本保証がいいから
- ☐ 16. 保険で備えるから
- ☐ 17. 売買のタイミングが分からないから
- ☐ 18. コスト(手数料・信託報酬)が高いから
- ☐ 19. 売りたい時に売れなさそうだから
- ☐ 20. 税制が分からないから
- ☐ 21. その他（具体的に）【FA】
- ☐ 22. 特に理由はない

Q44\_21FA

MAC

Q45

あなたはどのような条件が揃えば投資商品を購入したいと思いますか？（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. まとまった資金ができたから
- ☐ 2. ローンの返済が完了したら
- ☐ 3. 安心して相談できる専門家が見つかったら
- ☐ 4. 十分な勉強をやったら
- ☐ 5. 時間的なゆとりが出来たら
- ☐ 6. その他（具体的に）【FA】
- ☐ 7. 投資商品を購入したいと思わない

Q45\_6FA

MAC

Q46

あなたは、どのような投資商品なら、投資してみたいと思いますか。（いくつでも）

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 少額から始められる商品
- ☐ 2. リスクの少ない商品
- ☐ 3. 税金が優遇される商品
- ☐ 4. 仕組みのわかりやすい商品
- ☐ 5. 手数料、信託報酬の低い商品
- ☐ 6. その他（具体的に）【FA】
- ☐ 7. 投資したいと思わない

Q46\_6FA

SAR

Q47

一方、最近はネットを使って6～8問程度の質問に回答して、定評のある金融理論  
にもとづいてコンピューターが株式や債券、日本円と外貨の組み合わせなど資産構成  
のあり方を提案するサービス（ロボアドバイザー）が始まりました。  
あなたは、このサービスを使ったことがありますか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 使ったことがある
- ☐ 2. 知っているが、使ったことがない
- ☐ 3. 知らない

SAR

Q48

あなたは、コンピューターが提案した資産構成のあり方（ロボアドバイザー）を、信頼  
できましたか。  
また、その提案にもとづいて金融商品を購入しましたか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 信頼できたので、購入した
- ☐ 2. 信頼できたが、購入しなかった
- ☐ 3. 信頼できなかったで、購入しなかった
- ☐ 4. 信頼できなかったが、購入した

SAR

Q49

あなたは、コンピューターが提案した資産構成のあり方（ロボアドバイザー）を、信頼  
できましたか。  
また、その提案にもとづいて金融商品を購入しようと思いましたか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 信頼できたので、機が熟したら購入しようと思う
- ☐ 2. 信頼できたが、購入しようとは思わない
- ☐ 3. 信頼できなかったで、購入しようとは思わない

SAR

Q50

コンピューターが提案した資産構成のあり方（ロボアドバイザー）について、  
金融機関の窓口や販売担当者が補足説明をしていたとします。  
その場合、あなたは、資産構成に合わせて金融商品を購入される可能性はありま  
すか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. かなりある
- ☐ 2. 多少はある
- ☐ 3. あまりない
- ☐ 4. 全くない
- ☐ 5. 分からない



MTS

Q51

コンピューターが提案した資産構成のあり方（ロボアドバイザー）について、金融機関の窓口や販売担当者が補足説明をしていたとします。その場合、あなたは、ロボアドバイザーが提案する資産構成に合わせた金融商品を信頼しましたか。また、購入したと思いますか。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q51S1

Q51S2

- |    |                      |
|----|----------------------|
| 1. | ロボアドバイザー提案の資産構成を信頼した |
| 2. | ロボアドバイザー提案の金融商品を購入した |

選択肢リスト

- ☐ 1. とてもそう思う
- ☐ 2. ややそう思う
- ☐ 3. どちらでもない
- ☐ 4. あまりそう思わない
- ☐ 5. 全くそう思わない

MAC

Q52

顧客の立場に立ち、アドバイスをもらえたと思う金融機関として、あてはまるものを全てお選びください。  
※地方銀行と第二地方銀行の区分け詳細はこちらをご参照ください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. みずほ銀行
- ☐ 2. 三井住友銀行
- ☐ 3. 三菱東京UFJ銀行
- ☐ 4. りそな銀行／埼玉りそな銀行
- ☐ 5. ゆうちょ銀行／郵便局
- ☐ 6. みずほ信託銀行
- ☐ 7. 三井住友信託銀行
- ☐ 8. 三菱UFJ信託銀行
- ☐ 9. あおぞら銀行
- ☐ 10. 新生銀行
- ☐ 11. 地方銀行
- ☐ 12. 第二地方銀行
- ☐ 13. ソニー銀行
- ☐ 14. 住信SBIネット銀行
- ☐ 15. 楽天銀行
- ☐ 16. イオン銀行
- ☐ 17. じぶん銀行
- ☐ 18. 外資系銀行
- ☐ 19. 労働金庫
- ☐ 20. 信用金庫・組合
- ☐ 21. JAバンク
- ☐ 22. 証券会社（対面）
- ☐ 23. 証券会社（ネット）
- ☐ 24. 独立系金融アドバイザー（IFA）
- ☐ 25. 生命保険会社
- ☐ 26. その他【FA】
- ☐ 27. 顧客の立場でアドバイスをもらえた金融機関は1つもない

Q52\_26FA

顧客の立場に立ち、アドバイスをもらえたと思う  
 金融機関の相談相手や手段として、あてはまるものを全てお選びください。  
 ※地方銀行と第二地方銀行の区分け詳細はこちらをご参照ください。

▲ 設問文を折りたたむ

#### 項目リスト

|        |                          |
|--------|--------------------------|
| Q53S1  | 1. みずほ銀行                 |
| Q53S2  | 2. 三井住友銀行                |
| Q53S3  | 3. 三菱東京UFJ銀行             |
| Q53S4  | 4. りそな銀行／埼玉りそな銀行         |
| Q53S5  | 5. ゆうちょ銀行／郵便局            |
| Q53S6  | 6. みずほ信託銀行               |
| Q53S7  | 7. 三井住友信託銀行              |
| Q53S8  | 8. 三菱UFJ信託銀行             |
| Q53S9  | 9. あおぞら銀行                |
| Q53S10 | 10. 新生銀行                 |
| Q53S11 | 11. 地方銀行                 |
| Q53S12 | 12. 第二地方銀行               |
| Q53S13 | 13. ソニー銀行                |
| Q53S14 | 14. 住信SBIネット銀行           |
| Q53S15 | 15. 楽天銀行                 |
| Q53S16 | 16. イオン銀行                |
| Q53S17 | 17. じぶん銀行                |
| Q53S18 | 18. 外資系銀行                |
| Q53S19 | 19. 労働金庫                 |
| Q53S20 | 20. 信用金庫・組合              |
| Q53S21 | 21. JAバンク                |
| Q53S22 | 22. 証券会社（対面）             |
| Q53S23 | 23. 証券会社（ネット）            |
| Q53S24 | 24. 独立系金融アドバイザー（IFA）     |
| Q53S25 | 25. 生命保険会社               |
| Q53S26 | 26. その他（【Q52_26FAの選択内容】） |

#### 選択肢リスト

|                          |                             |    |
|--------------------------|-----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> | 1. 窓口担当者                    |    |
| <input type="checkbox"/> | 2. 営業担当者                    |    |
| <input type="checkbox"/> | 3. 専門担当者（ライフプラザやライフプランナーなど） |    |
| <input type="checkbox"/> | 4. 専門担当者（富裕層向けのプライベートバンカー）  |    |
| <input type="checkbox"/> | 5. コールセンター担当者               |    |
| <input type="checkbox"/> | 6. ロボアドバイザー                 |    |
| <input type="checkbox"/> | 7. その他（具体的に）                | FA |

SAR

Q54

顧客の立場に立ったアドバイスがある金融機関から提案を受ける場合、あなたは、例えば投資信託であれば、こうした販売手数料はどの程度であれば支払っても良いと感じますか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 3.5%超（例えば、購入額100万円に対し、3万5千円超の手数料）
- ☐ 2. 3～3.5%未満（同、3万円～3万5千円未満）
- ☐ 3. 2～3%未満（同、2万円～3万円未満）
- ☐ 4. 1～2%未満（同、1万円～2万円未満）
- ☐ 5. 1%未満（同、1万円未満）
- ☐ 6. 0%

SAR

Q55

顧客の立場に立ったアドバイスがある金融機関から提案を受ける場合、投資商品の販売手数料が0%の場合、あなたは代わりにどのような形で手数料を支払うのが望ましいとお考えですか。  
最も近いものを1つお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 預けている資産の金額に応じて
- ☐ 2. 運用実績に応じて変動する（運用成績が良ければ高い手数料とする）
- ☐ 3. 資産運用・資金プラン全般に関するアドバイスにかかる手数料をその都度支払う
- ☐ 4. 上記の選択肢1、選択肢2、選択肢3の組み合わせ

SAR

Q56

あなたは、職場や金融機関で開催されているNISA、iDeCoなどの金融制度、投資教育などの無料セミナーに出席したことはありますか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 出席したことはある
- ☐ 2. 出席したことはないが、参加したいという興味がある
- ☐ 3. 出席したことはない
- ☐ 4. そもそも職場などでそうしたセミナーは行われていない

SAR

Q57

あなたが参加したセミナー自体は、今後の金融商品の購入について参考になるものでしたか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 大変参考になった
- ☐ 2. ある程度参考になった
- ☐ 3. あまり参考にならなかった
- ☐ 4. まったく参考にならなかった
- ☐ 5. 分からない

SAR

Q58

あなたはセミナーに参加したことをきっかけに、実際に金融商品の購入を始めましたか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. セミナー参加がきっかけで購入した
- ☐ 2. セミナー参加がきっかけで購入はしていないが、興味はある
- ☐ 3. セミナー参加がきっかけでは、未だ購入していない

SAR

Q59

有料で投資講座を提供している民間会社がありますが、そうした講座に参加したことはありますか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 投資講座に参加したことがある
- ☐ 2. 興味はあるが参加したことはない
- ☐ 3. 興味がない

SAR

Q60

あなたは、民間会社が提供している投資講座で得た考え方をベースに実際に投資されていますか？  
また、投資するのであれば、民間会社が提供している投資講座で得た考え方をベースに実際に投資しようと思いますか。  
※参加したことがない方も想像でお答えください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 基本的には常にその考え方をベースに投資している（投資してみようと思う）
- ☐ 2. その考え方をベースに投資することもある
- ☐ 3. その考え方をベースに投資することはない

SAR

Q61

有料の投資講座について教えてください。  
あなたは、1回あたりどのくらいの金額であれば、有料でも参加する価値があると思いますか。  
※有料の投資講座に参加したことが無い方も参加したいと思う金額帯についてお考えください。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 0円
- ☐ 2. 1000円未満
- ☐ 3. 1000～3000円未満
- ☐ 4. 3000～5000円未満
- ☐ 5. 5000～10000円未満
- ☐ 6. 10000円以上

SAR

Q62

「企業年金制度」についておうかがいします。  
あなたの勤めている会社に、企業年金制度はありますか？  
またその金額は他の年金と合わせ老後を安心して過ごすのに十分だと思いますか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 企業年金制度があり、十分な金額である
- ☐ 2. 企業年金制度はあるが十分ではない
- ☐ 3. 企業年金制度はない
- ☐ 4. わからない

SAR

Q63

「退職金」についておうかがいします。  
あなたは、これまでにご自身の働いていた職場から  
「退職金」を受け取った経験がありますか。あるいは、今後受け取る予定がありますか。

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 退職金は既に受け取った
- ☐ 2. 退職金は今後受け取る予定である
- ☐ 3. 年俸制等のご職業の方で、退職金を受け取る予定はないが、賞与・株式等、退職金に変わる制度を受ける予定がある
- ☐ 4. 退職金を今後受け取る予定はない

MTS

Q64

「退職金」についておうかがいします。  
あなたは、受け取った退職金や受け取る予定の退職金の受け取り予定方法として、  
あてはまるものを1つお選びください。

▲ 設問文を折りたたむ

項目リスト

Q64S1

- 1. 受け取った退職金 ※複数の職場からの退職金受け取り経験がある方は、最も新しく受け取りを始めたものについてお答えください。

Q64S2

- 2. 受け取る予定の退職金 ※複数の職場からの退職金受け取り予定がある方は、最も早く受け取りを始める予定のものについてお答えください。

選択肢リスト

- ☐ 1. 一時金方式
- ☐ 2. 年金方式
- ☐ 3. 一時金と年金の併用受給
- ☐ 4. その他
- ☐ 5. 分からない

「相続」についておうかがいします。  
あなたは、これまでに相続を受けましたか？また、相続資産はどのようなものでしたか？

▲ 設問文を折りたたむ

- ☐ 1. 相続は受けていない
- ☐ 2. 不動産を相続した
- ☐ 3. 現預金を相続した
- ☐ 4. 株券その他有価証券を相続した
- ☐ 5. 上記2～4の複数



## 金融庁金融研究センター

〒100-8967 東京都千代田区霞ヶ関 3-2-1  
中央合同庁舎 7 号館 金融庁 15 階

TEL: 03-3506-6000 (内線 3552)

FAX: 03-3506-6716

URL: <http://www.fsa.go.jp/frtc/index.html>