

事務局説明資料

(リスク性金融商品販売にかかる顧客意識調査について
(インターネット調査結果分析の中間報告))

<目次>

I . 調査概要	P.3
1. 調査の背景	
2. 全体(インターネット調査・郵送調査)	
3. 回答者属性(インターネット調査)	
II . 調査結果	P.6
1. 「見える化」の取組みに関する質問	
2. 営業実態に関する質問	
3. NPS [®] (注)・満足度に関する質問	
III . これまでの課題認識と今後の対応	P.20
【参考】質問項目一覧表	P.22

(注) NPS[®]は、ベイン・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

I. 調査概要 1. 調査の背景

「原則」の公表

- 金融事業者が顧客本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合うように促すべく、**2017年3月に**、金融庁において、「**顧客本位の業務運営に関する原則**」を公表、金融事業者に対し、採択を促す
- 併せて、「**原則**」を採択する**金融事業者**に対して、顧客本位の業務運営を実現するための「**取組方針**」、並びにその定着度合いを客観的に評価する「**自主的な成果指標(KPI)**」の策定・公表を働きかけ
⇒ 2018年12月末時点で、1,561社の金融事業者が「取組方針」を公表し、うち467社が「自主的なKPI」を公表

「自主的なKPI」の好事例紹介及び「共通KPI」の公表

- リスク性金融商品に係る販売方針等を踏まえ、その目指す**販売等の方向が端的に示されている「自主的なKPI」**を好事例として**四半期毎に公表**し、各金融事業者のKPIの改善を促す
- 「見える化」を更に促進するため、**2018年6月に**、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを示す、**比較可能な「共通KPI」(運用損益別顧客比率など3指標)**を公表し、リスク性金融商品の販売会社に対し、当KPIの公表を促す
⇒ 2018年12月末時点で、103社が「共通KPI」を公表

金融事業者に対するモニタリングの実施

- リスク性金融商品の組成・販売に係る業務運営の実態把握のため、**金融事業者の経営陣・本部・営業現場に対し、モニタリングを実施**。各金融事業者の「取組方針」と取組みの実態とが乖離していないか検証
- 金融事業者や顧客の参考になるよう、モニタリングを通じて把握した**優良事例や問題事例**について、**適時公表**

- 「原則」を公表して2年が経過する中、「顧客本位の業務運営」の定着・浸透に向けた**金融庁の金融事業者に対する取組みが、顧客に適切に届いているのか検証する必要**

I. 調査概要 2. 全体(インターネット調査・郵送調査)

調査内容	<p>■ 「顧客本位の業務運営」に関する金融庁及び金融機関の取組み(注1)の顧客認知度や、金融機関の販売実態に関する顧客の評価(注2)等を確認</p> <p>(注1) 「原則」に基づき、各金融機関が公表している「取組方針」や「KPI」等 (注2) 販売担当者に関する顧客の推奨度を数値化した指標(NPS®)等を活用</p>	
調査方法	インターネット調査	郵送調査
実施時期	2019年1月29日(火)～31日(木)	2019年2月16日(土)～3月5日(火)
調査対象者	<p>全国の20歳以上の個人(金融機関従事者を除く)で、リスク性金融商品の購入等にあたり、意思決定に関与する人</p> <p>※調査会社(マクロミル社)のモニター登録者の中から、無作為に抽出</p>	<p>全国の60歳以上の個人(金融機関従事者を除く)で、リスク性金融商品の購入等にあたり、意思決定に関与する人</p> <p>※インターネットでのアンケートに馴染みがなく、且つ、金融庁の調査に協力できる60歳以上の両親・知人等を調査会社(マクロミル社)のモニター登録者より紹介してもらい、その中から、無作為に抽出</p>
有効回答者数	6,259人(投資経験者:投資未経験者=2:1)	1,500人(投資経験者:投資未経験者=2:1)
調査会社	株式会社マクロミル	
留意事項	<p>【リスク性金融商品の定義】 外貨預金、仕組預金、投資信託、貯蓄性保険(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)、仕組債、外貨建て債券、株式(含む自社株式、従業員持株)</p> <p>【投資経験者の定義】 上記リスク性金融商品のいずれかを購入したことがある人</p>	
備考	<p>■ 本報告の調査結果は、先行して実施したインターネット調査に基づくものであり、今後、郵送調査を含めた総合的な分析を実施し、改めてその結果を最終公表</p>	

I. 調査概要 3. 回答者属性(インターネット調査)－全体像

性別	人数	構成比率 (%)
男性	3619	57.8
女性	2640	42.2

年齢	人数	構成比率 (%)
20才～24才	122	1.9
25才～29才	418	6.7
30才～34才	613	9.8
35才～39才	644	10.3
40才～44才	731	11.7
45才～49才	746	11.9
50才～54才	636	10.2
55才～59才	578	9.2
60才以上	1771	28.3

地域	人数	構成比率 (%)
北海道	218	3.5
東北地方	768	12.3
関東地方	1267	20.2
中部地方	1227	19.6
近畿地方	823	13.1
中国地方	528	8.4
四国地方	440	7.0
九州地方	988	15.8

職業	人数	構成比率 (%)
公務員	354	5.7
経営者・役員	122	1.9
会社員(事務系)	830	13.3
会社員(技術系)	747	11.9
会社員(その他)	800	12.8
自営業	414	6.6
自由業	121	1.9
専業主婦(主夫)	901	14.4
パート・アルバイト	709	11.3
学生	53	0.8
その他	259	4.1
無職	949	15.2

保有金融資産額	人数	構成比率 (%)
300万円未満	1902	30.4
300～500万円未満	876	14.0
500～1,000万円未満	1038	16.6
1,000～2,000万円未満	765	12.2
2,000～3,000万円未満	471	7.5
3,000～5,000万円未満	457	7.3
5,000万円～1億円未満	293	4.7
1～2億円未満	60	1.0
2～5億円未満	16	0.3
5億円以上	5	0.1
所有していない	376	6.0

投資経験	人数	構成比率 (%)
投資経験者	4159	66.4
投資未経験者	2100	33.6

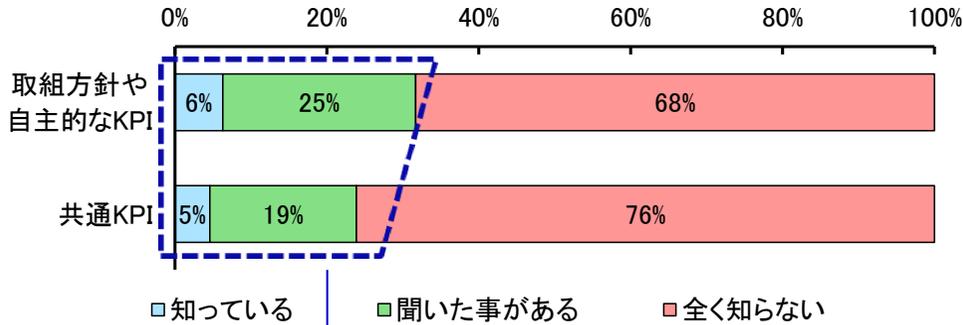
II. 調査結果 1. 「見える化」の取組みに関する質問

- 金融庁や金融機関の「顧客本位の業務運営」の浸透・定着に向けた取組みについて知っている、あるいは聞いたことがある顧客は、全体の3割程度と一定数存在。
- 一方、取組み認知者のうち、金融商品購入に際し、それらを実際に参考にしている人は2割に留まる。
- 全体の4割は、取組方針やKPIを公表することにより、「顧客本位の業務運営」に努めている金融機関を選びやすくなると回答。一方、全体の2割を占める選びやすくなると思わない人においては、「内容が難しい」ことを最大の理由として挙げている。

各取組みの認知度

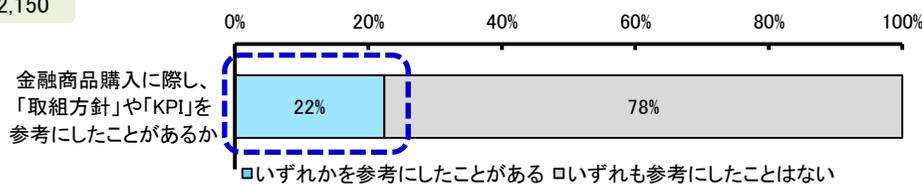
金融庁や金融機関の「顧客本位の業務運営」の浸透・定着に向けた取組みを知っているか

N=6,259



金融商品購入に際し、「取組方針」や「KPI」を参考にしたことがあるか

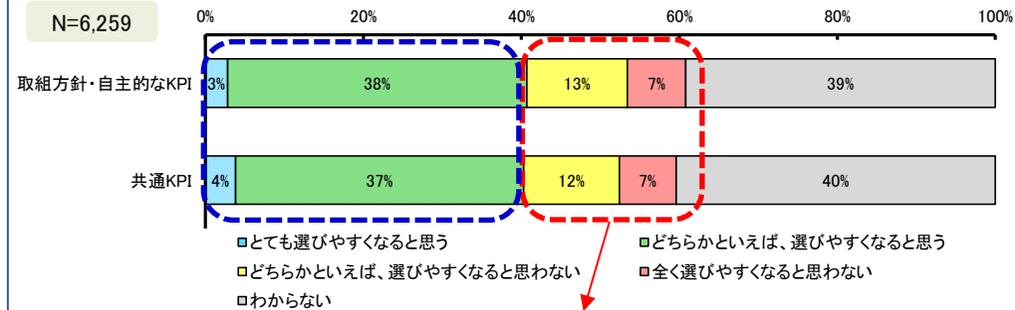
N=2,150



各取組みの有用性

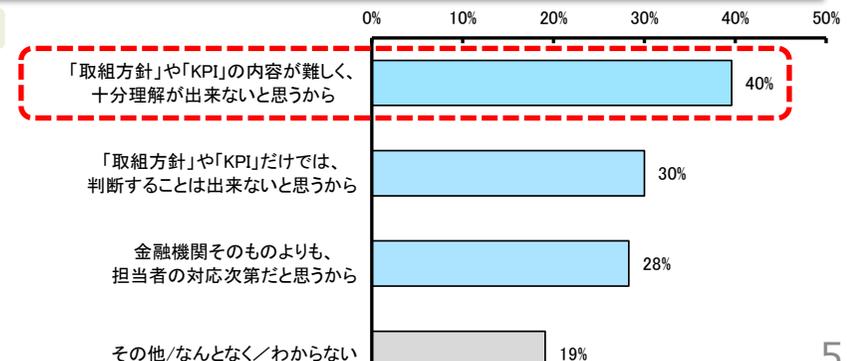
各取組みによって、「顧客本位の業務運営」に努めている金融機関を選びやすくなると思うか

N=6,259



金融庁や金融機関の取組みによって金融機関を選びやすくなると思わない人の理由

N=1,477

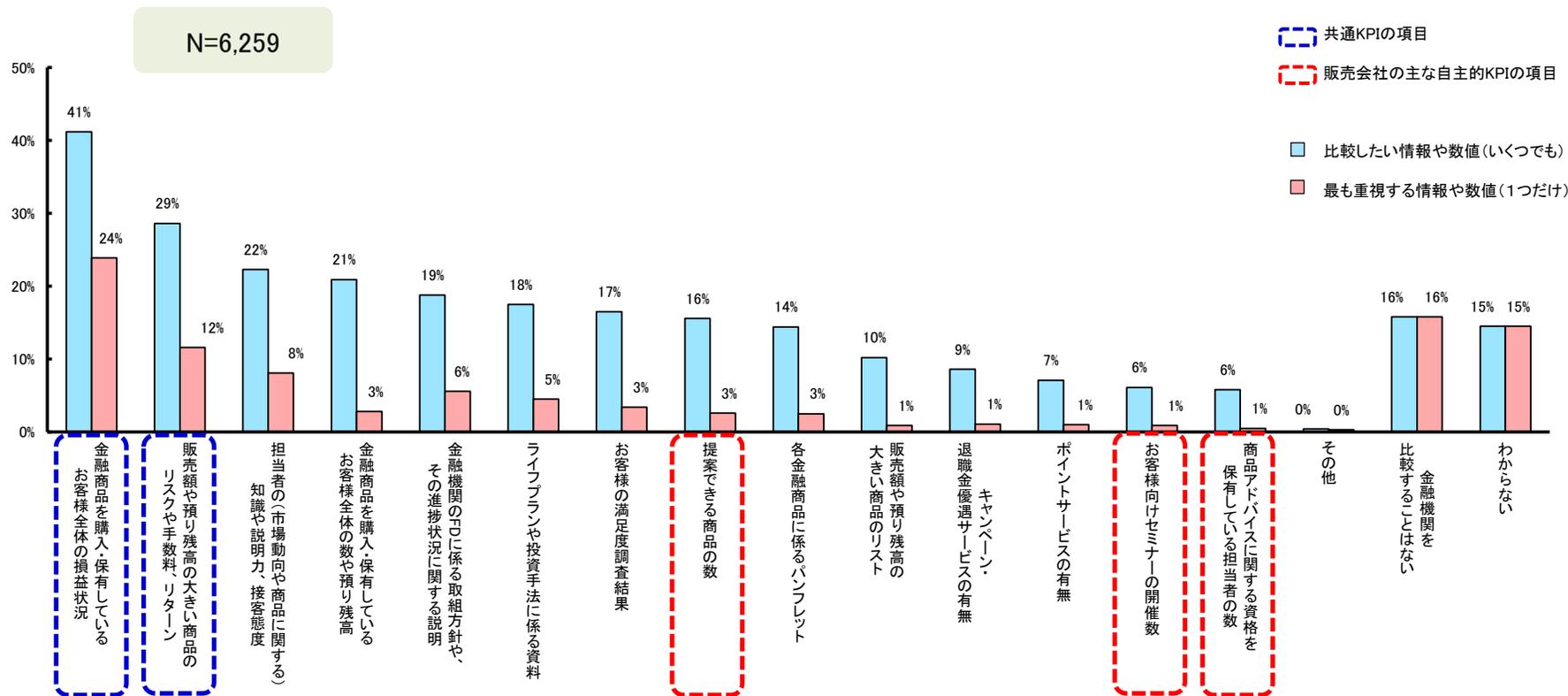


Ⅱ. 調査結果 1. 「見える化」の取組みに関する質問 【回答対象者：全員】

金融機関の比較に有用な情報

- 「顧客本位の業務運営」に取り組む金融機関を選ぶ場合、比較したい情報の最上位には、金融庁が販売会社に公表を促している「共通KPI」の項目である「**金融商品保有顧客全体の損益状況**」、「**預り残高上位商品のリスク・コスト・リターン**」が並ぶ。
- 一方、販売会社が自主的に公表しているKPIに多く採用されている、「商品ラインナップ数」や「顧客向けセミナーの開催数」、「FP等資格保有者数」などは、顧客の関心度が低い。

Q26 真に「顧客本位の業務運営」に取り組む金融機関を選ぶ場合、各金融機関のどのような情報や数値を比較して決めたいと思いますか。
(複数回答)



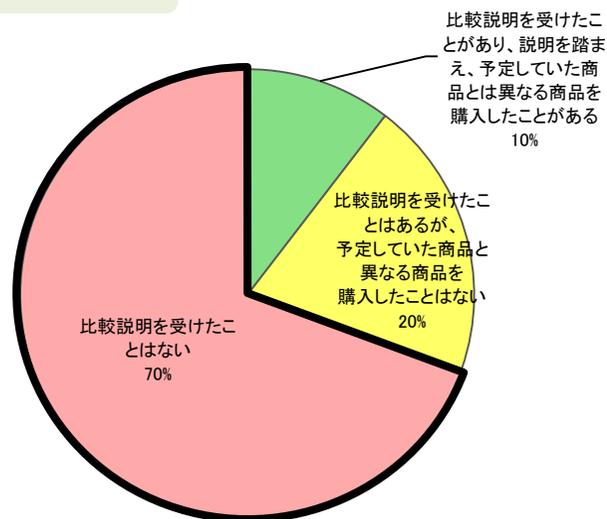
II. 調査結果 2. 営業実態に関する質問 【回答対象者：投資経験者】

他商品との比較説明

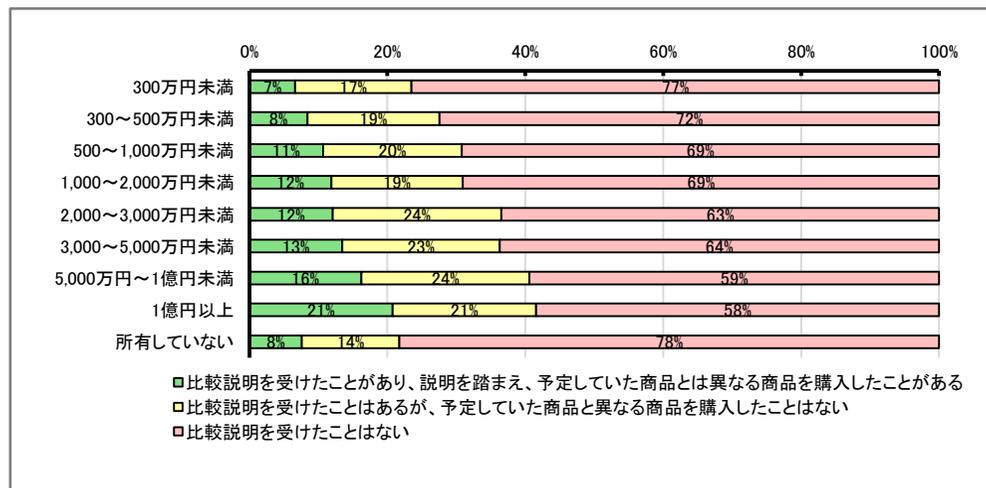
- 7割が、リスク性金融商品を購入する際、ほかの金融商品との比較説明を受けていない。
- 資産規模別で見ると、資産規模の大きい人ほど、比較説明を受けている。

Q38 リスク性金融商品を購入する際、メインで利用している金融機関の窓口・販売担当者より、ほかの金融商品との比較説明を受けたことがありますか。

N=4,159



【資産規模別】



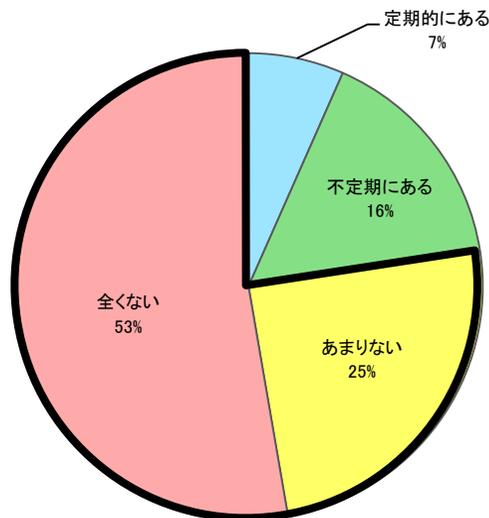
Ⅱ. 調査結果 2. 営業実態に関する質問 【回答対象者：投資経験者】

購入後のフォロー・アドバイス

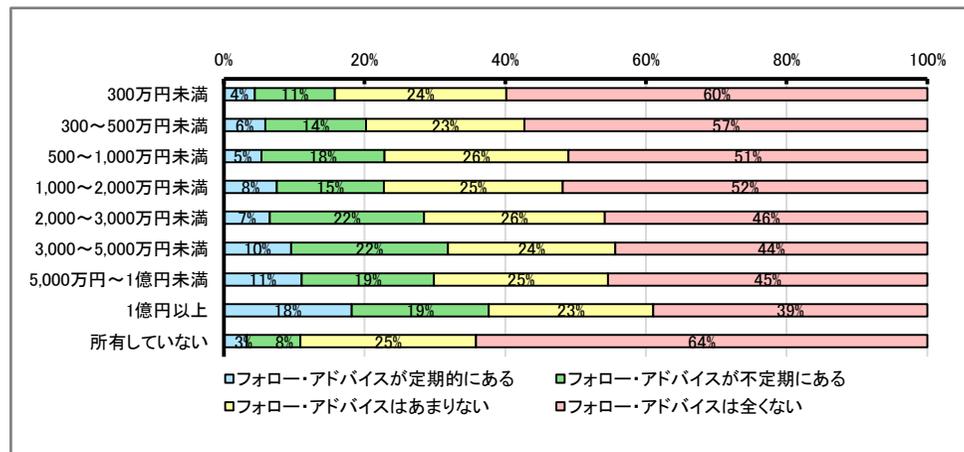
- **8割が、リスク性金融商品の購入後、フォロー・アドバイスを受けていない、あるいは、ほとんど受けていない。**
- **資産規模別で見ると、資産規模の大きい人ほど、フォロー等を受けている。**

Q39 リスク性金融商品の購入後、メインで利用している金融機関の窓口・販売担当者から、フォロー・アドバイスを受けることがありますか。

N=4,159



【資産規模別】



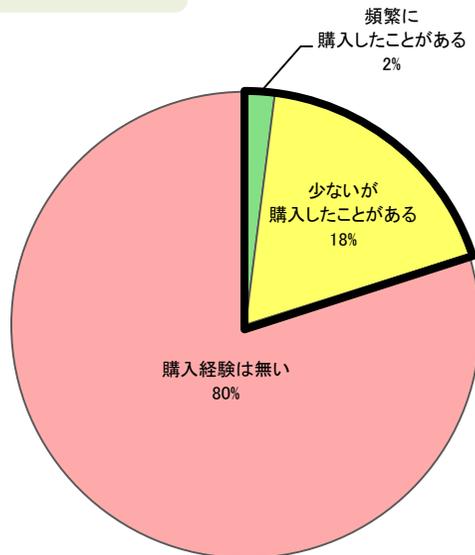
Ⅱ. 調査結果 2. 営業実態に関する質問 【回答対象者：投資経験者】

お願い営業の経験

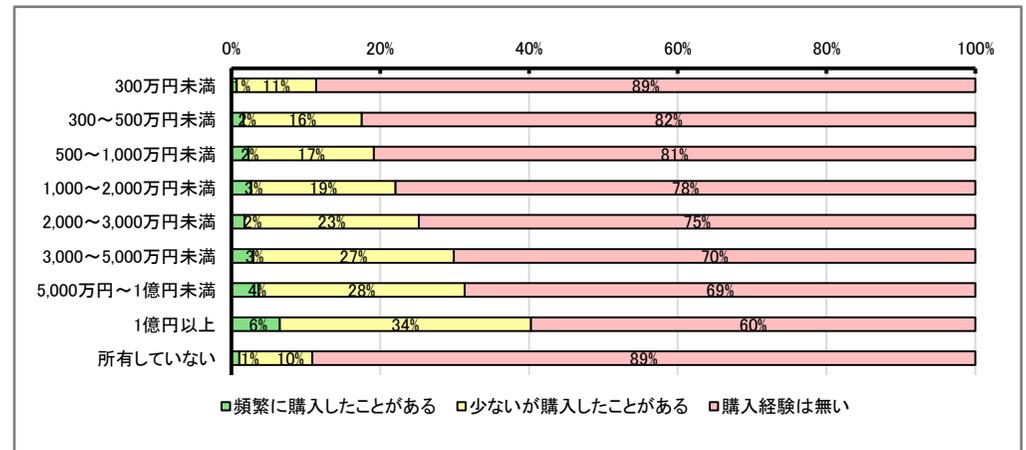
- 2割が、金融機関の窓口・販売担当者からお願い営業を受け、リスク性金融商品を購入したことがある。
- 資産規模別で見ると、資産規模の大きい人ほど、お願い営業を経験している。

Q40 ここ2～3年で、ご自身では当初購入するつもりがなかったリスク性金融商品を、メインで利用している金融機関の窓口・販売担当者
にお願いされ、実際に購入したことがありますか。

N=4,159



【資産規模別】



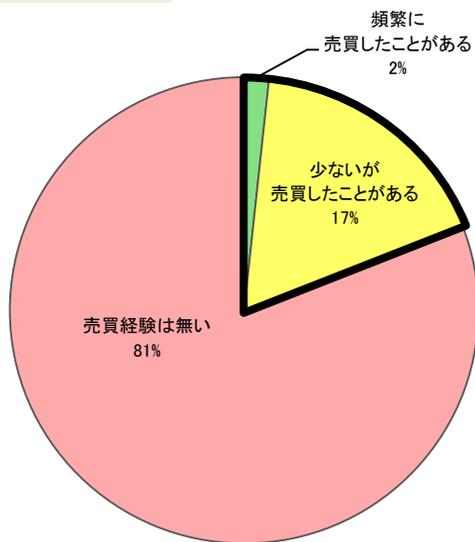
Ⅱ. 調査結果 2. 営業実態に関する質問 【回答対象者：投資経験者】

乗換販売の経験

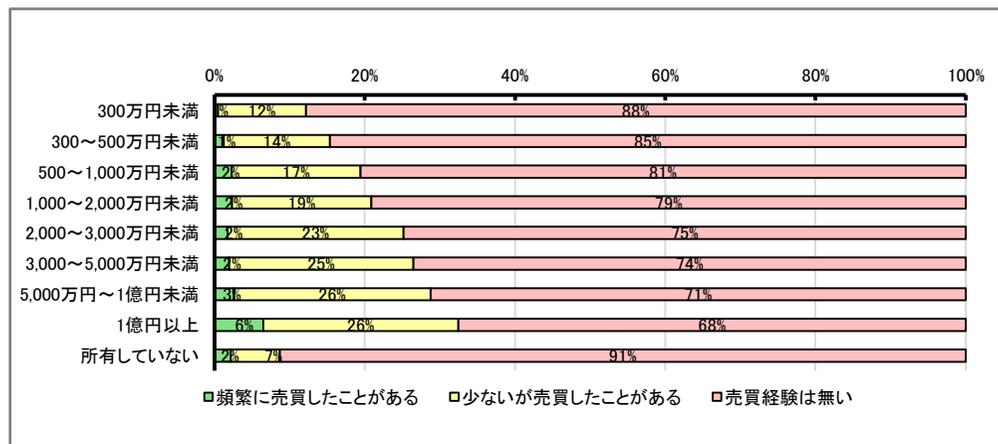
- 2割が、金融機関の窓口・販売担当者から乗換を勧められて売買をしたことがある。
- 資産規模別で見ると、資産規模の大きい人ほど、乗換販売を経験している。

Q41 ここ2～3年で、長期投資を目的として購入したリスク性金融商品について、メインで利用している金融機関の窓口・販売担当者から、ある程度の評価損益になった時に、乗換を勧められて売買をしたことがありますか。

N=4,159



【資産規模別】



Ⅱ. 調査結果 2. 営業実態に関する質問【回答対象者：貯蓄性保険の購入経験者】

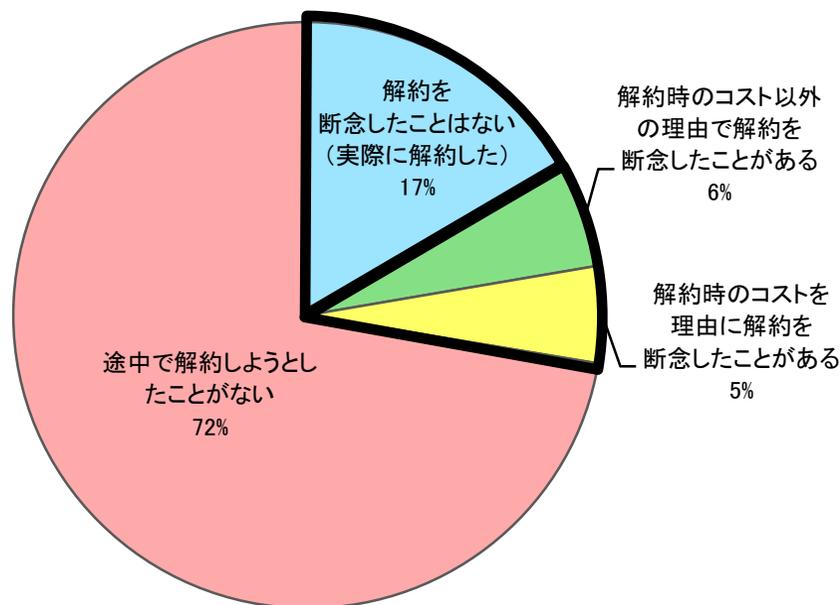
貯蓄性保険の解約ニーズ

- 貯蓄性保険を購入後、解約したことがある人は2割程度、また、（解約時のコスト等を理由に）解約を断念したことがある人は、1割程度存在。

Q42 貯蓄性保険を購入後、途中で解約しようとしたが、解約時の手数料が高いために解約を断念したことがありますか。

N=1,686

※ 貯蓄性保険の購入経験の有無と矛盾する回答者は除く。

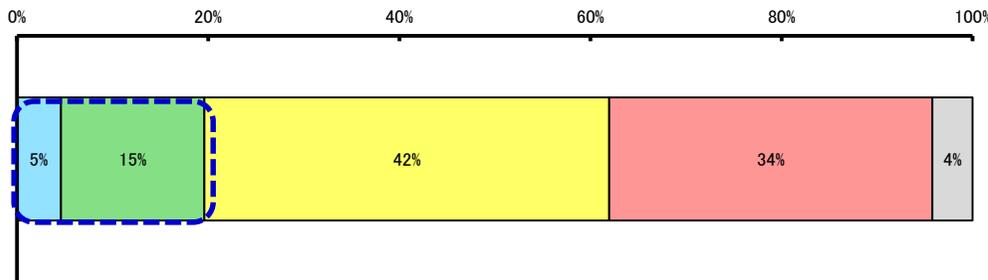


Ⅱ. 調査結果 2. 営業実態に関する質問 【回答対象者：投資経験者】

- ここ2～3年で、金融機関の対応が良くなったと感じている投資経験者は、2割程度に留まる。
- 一方、不満な点を聞くと、販売担当者の対応に関する事項（業績重視の商品提案、商品知識・説明力不足、親身でない接客態度、購入後のフォロー不足など）が多い。

ここ2～3年で金融機関の対応が良くなったと感じたことがあるか

N=4,159



□とても良くなったと感じている

□あまり感じたことがない

□以前より悪くなっている

□感じたことはあるが、まだ改善の余地がある

□何も変わっていない

金融機関等の対応について、不満を感じている点は何か

	不満を感じている点（回答数の多い項目）
①	顧客本位ではなく、業績重視の提案が多い
②	販売担当者の商品知識や説明力が不足している
③	販売担当者の接客態度（親身でない等）
④	販売担当者からの購入後のフォローがない
⑤	勧誘がしつこい・勧誘の電話が多い・強引な勧誘

※ 自由記述の内容に基づき、各項目に分類

II. 調査結果 3. NPS®・満足度に関する質問【回答対象者：投資経験者】

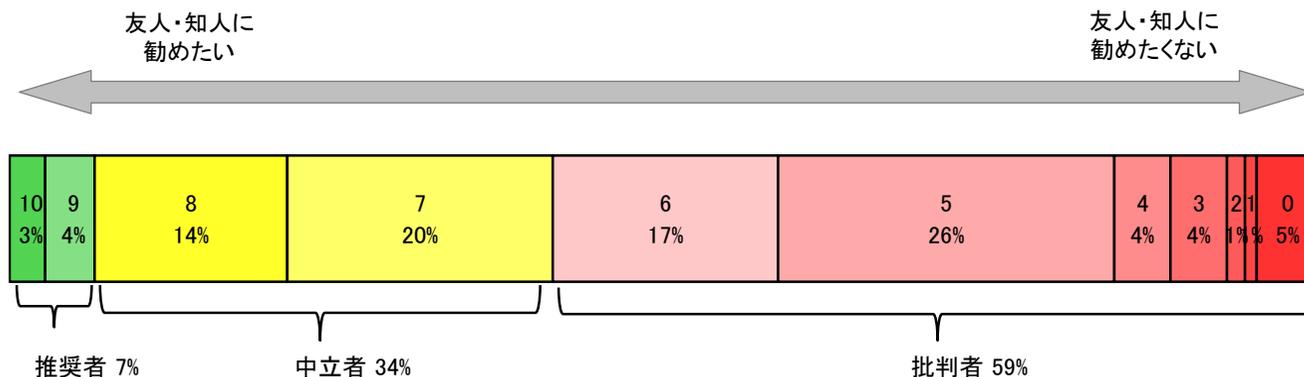
NPS®顧客推奨度

- 各投資経験者がメインで利用している金融機関のNPS®(顧客推奨度)は、平均で▲52と低位。

※ ▲52＝推奨者割合7%－批判者割合59%

Q47 メインで利用し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薦めますか。
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。

N=4,159



【参考】業種別平均NPS®

業種	NPS®
テーマパーク	19
ホテル	2
航空会社	▲ 10
旅行会社	▲ 18
ECサイト	▲ 20
百貨店	▲ 23
衣料品	▲ 25
カード	▲ 31
通信会社	▲ 40
生命保険	▲ 41
損害保険	▲ 41
証券	▲ 44
銀行	▲ 46
消費者金融	▲ 64

【NPS®の算出方法】

1. 「あなたは金融機関の担当者を友人や知人にどの程度勧めるか」と質問し、10点(勧めたい)～0点(勧めたくない)で評価してもらう
2. 10～9点と回答した顧客を「推奨者」、8～7点を「中立者」、6～0点を「批判者」として、3つのセグメントに分類する
3. 推奨者の割合から批判者の割合を引く

(資料)野村総合研究所が2018年3月に実施した調査より、金融庁作成

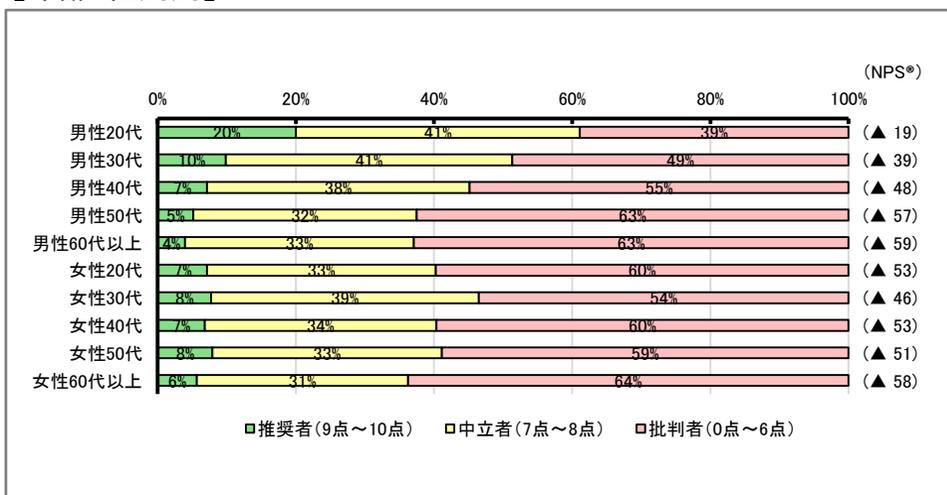
Ⅱ. 調査結果 3. NPS®・満足度に関する質問【回答対象者：投資経験者】

NPS®と属性

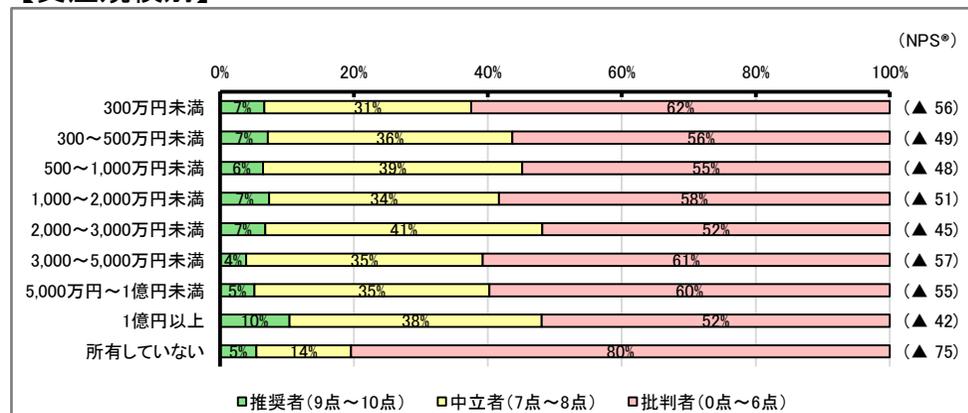
- 年齢および性別で見ると、若年層ほどNPS®が高く、特に、若い男性のNPS®の高さが目立つ。
- 資産規模別やリテラシー別で見ると、NPS®に大きな違いは見られない。

N=4,159

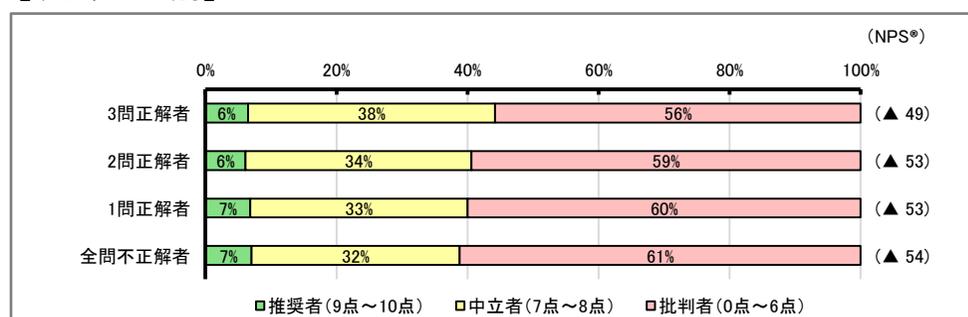
【年齢・性別別】



【資産規模別】



【リテラシー別】



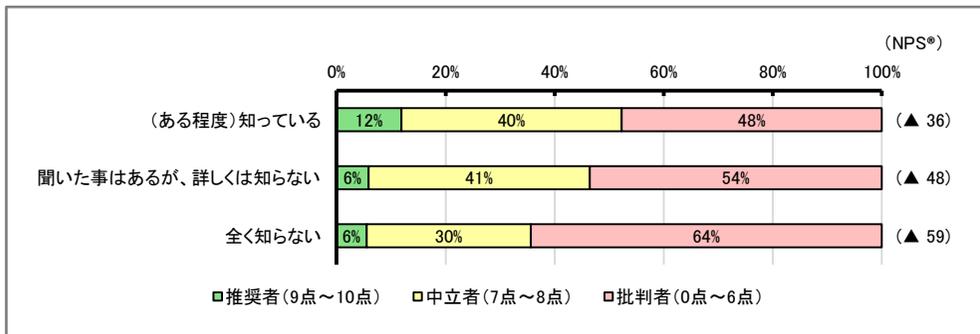
II. 調査結果 3. NPS®・満足度に関する質問【回答対象者：投資経験者】

NPS®と取組み認知度

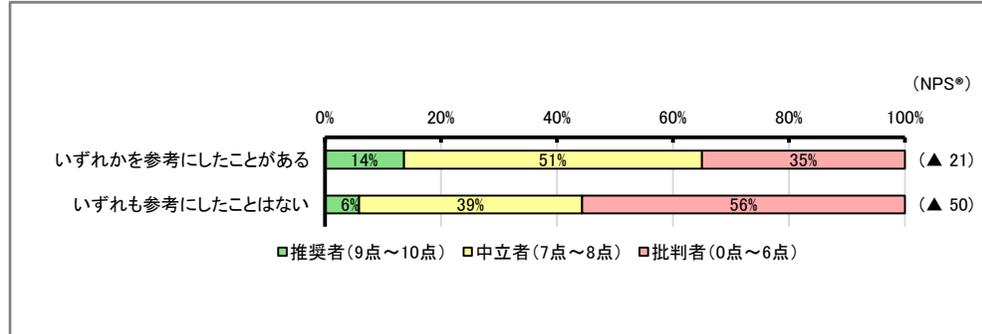
- 取組方針や(自主的・共通)KPIを知っている人、あるいは、金融商品取引において参考に使っている人ほど、NPS®が高い。

N=4,159

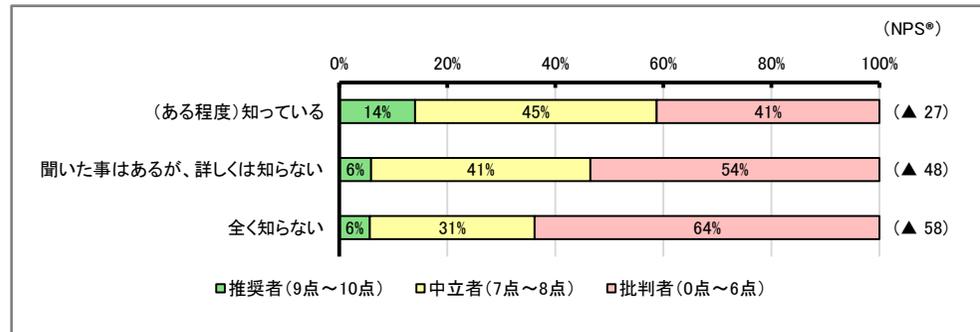
【「顧客本位の業務運営」の認知度】



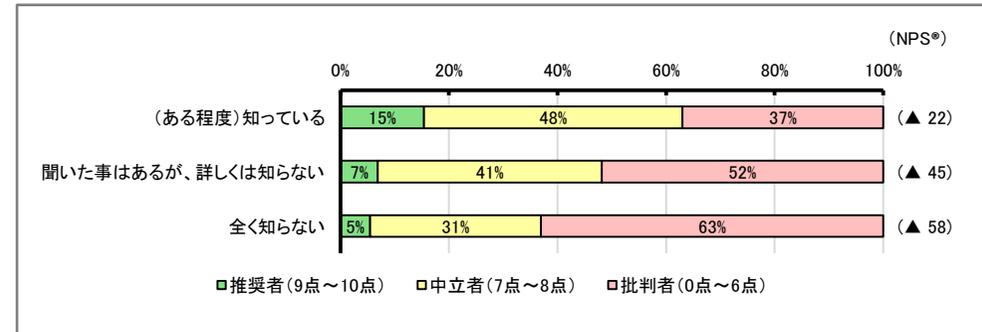
【取組方針・自主的なKPI・共通KPIの活用】



【「取組方針・自主的なKPI」の認知度】



【「共通KPI」の認知度】



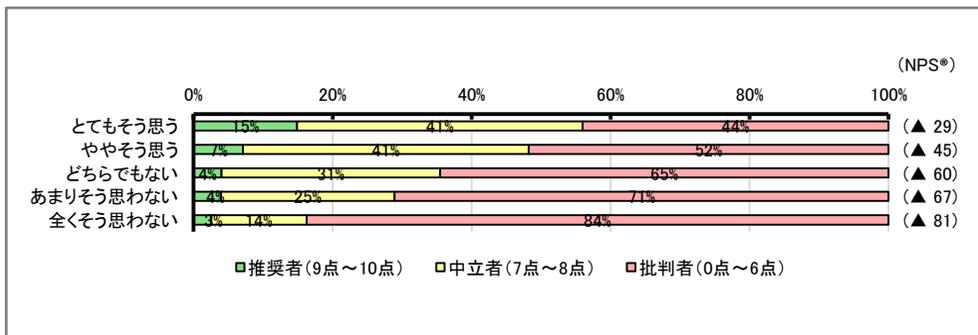
Ⅱ. 調査結果 3. NPS®・満足度に関する質問【回答対象者：投資経験者】

NPS®と運用成績の理解度・満足度

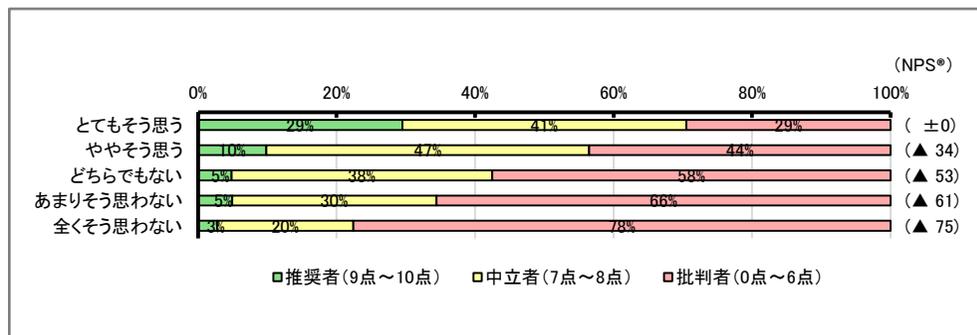
- 運用成績について理解している人、当初見込みより上回っていると感じている人、あるいは、満足している人ほど、NPS®が高い。

N=4,159

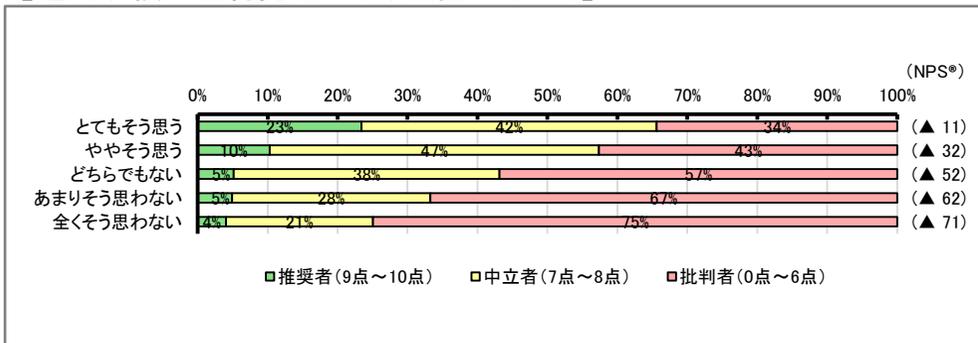
【運用成績をよく理解している】



【運用成績に満足している】



【運用成績が当初見込みより上回っている】



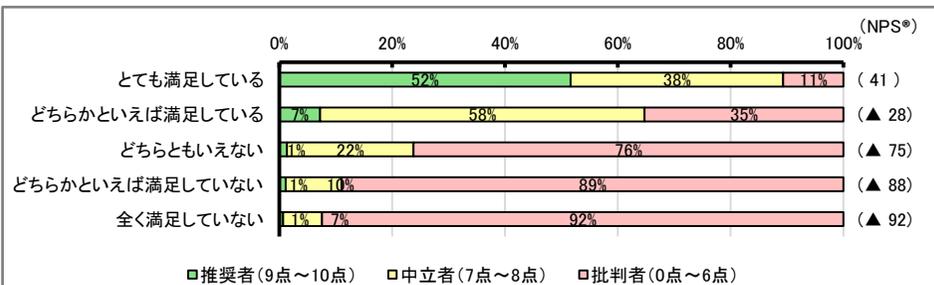
II. 調査結果 3. NPS®・満足度に関する質問【回答対象者：投資経験者】

NPS®とサービスの満足度・対応の変化

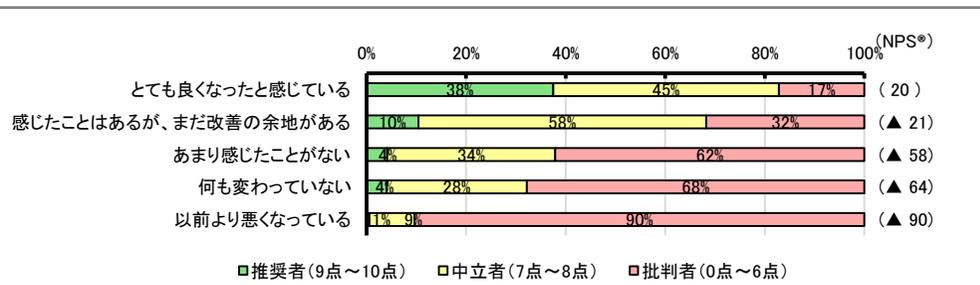
- **金融機関のサービスへの満足度が高い人ほど、NPS®が高い。**
- 満足しているポイント別で見ると、「**取組方針・KPI等について説明してくれる**」、あるいは、「**フォロー・アドバイスしてくれる**」点を選択した人は、**NPS®が高い**。一方、「**自分が当初希望していたとおりに商品を販売してくれる**」点を選択した人の**NPS®も高い傾向**。
- **ここ2～3年で、金融機関の対応が良くなったと感じている人ほど、NPS®が高い。**

N=4,159

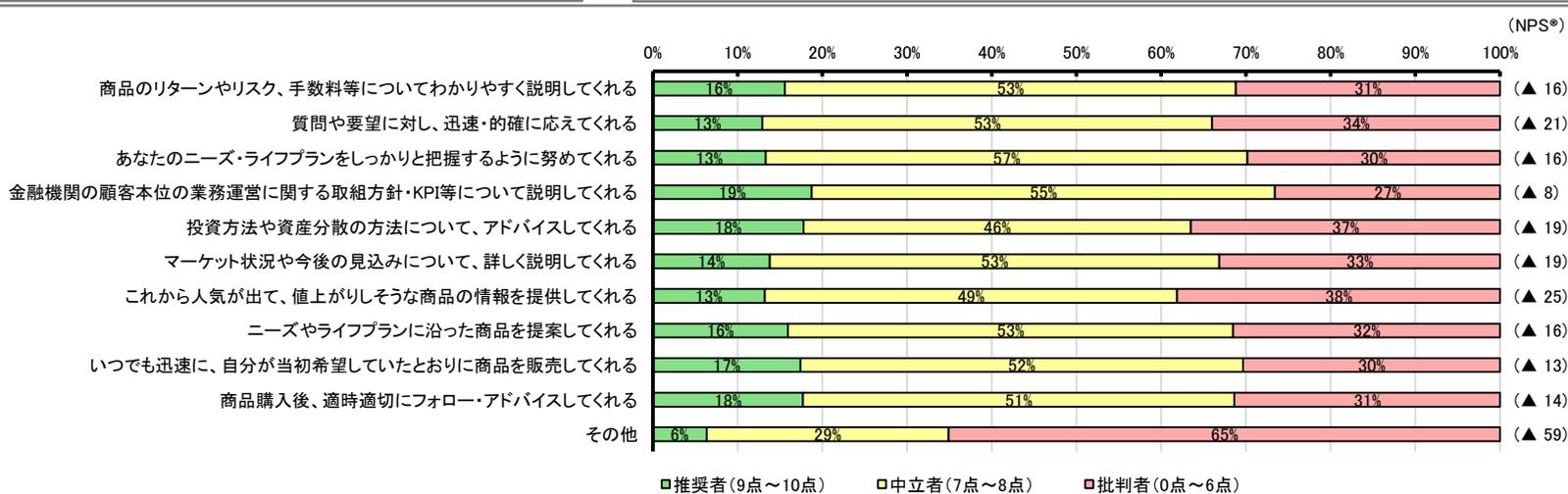
【サービスへの満足度】



【ここ2～3年の金融機関の対応の変化】



【満足しているポイント】



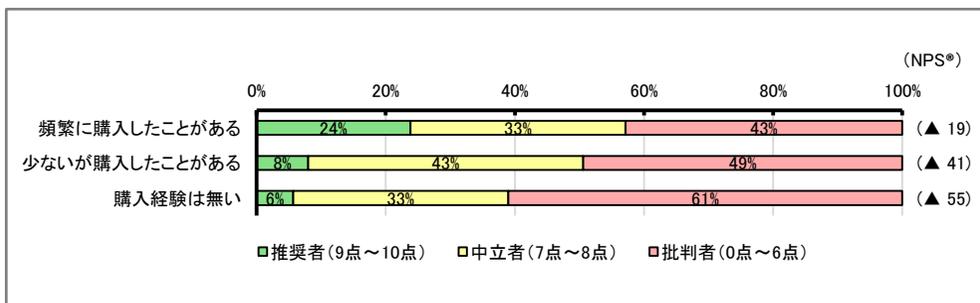
Ⅱ. 調査結果 3. NPS®・満足度に関する質問【回答対象者：投資経験者】

NPS®とプッシュ型営業の経験

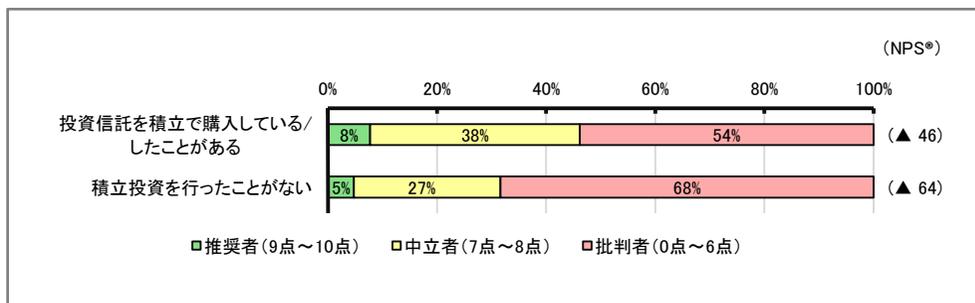
- お願い営業や乗換販売を経験した人ほど、NPS®が高い。
- 投資信託の積立購入を行っている人ほど、NPS®が高い。
- フォロー・アドバイスを受けている人ほど、NPS®が高い。

N=4,159

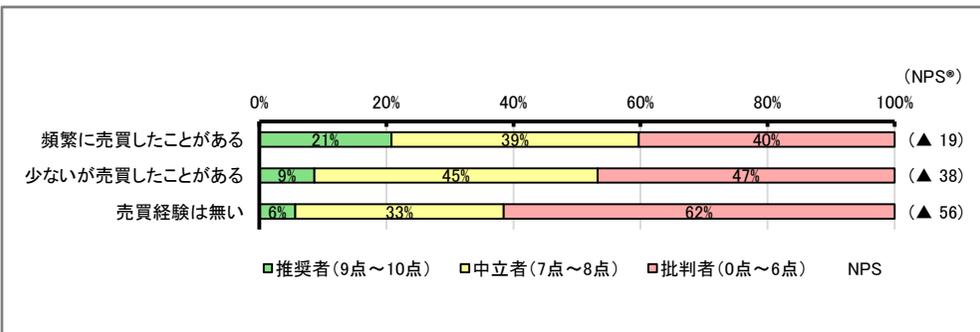
【お願いされて購入したことがある】



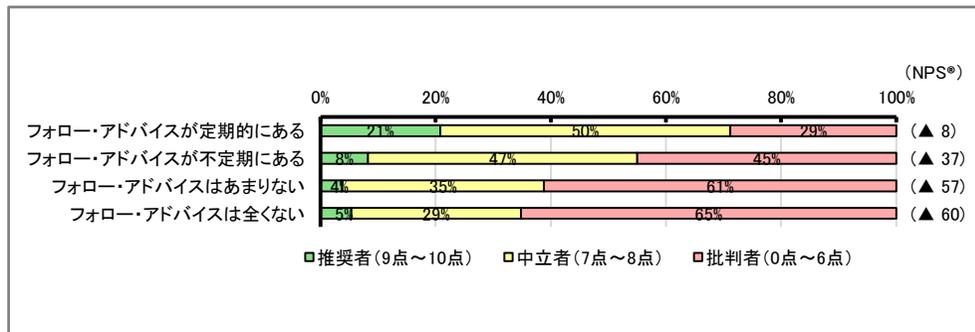
【投資信託の積立購入】



【乗り換え販売を受けたことがある】



【フォロー・アドバイスの頻度】



Ⅲ. これまでの課題認識と今後の対応－①

これまでの課題認識	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ■ 「顧客本位の業務運営」の浸透・定着に向けた金融庁や金融機関の取組みは、顧客より一定の評価を得ているものの、「内容が難しい」といった意見も多く聞かれる ■ 現在、販売会社が自主的に公表しているKPIは、顧客の関心度が低いものが多い 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 金融庁及び金融機関において、取組み認知度を高めるべく、取組みに関し、より顧客の意見を反映した、わかりやすい内容の情報提供を行う
<ul style="list-style-type: none"> ■ ここ2～3年で金融機関の対応が良くなったと感じている投資経験者は限定的で、販売担当者の対応に不満を感じている者が多い 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 金融機関が「顧客本位の業務運営」に向けて販売担当者の人材育成・業績評価体系の構築を図り、適切に販売を行っているか、金融庁においてモニタリングを継続

Ⅲ. これまでの課題認識と今後の対応－②

これまでの課題認識	今後の対応
<ul style="list-style-type: none"> ■ どのような顧客において、NPS®が高い、あるいは低い傾向にあるかを確認したところ、以下のような関係が見られる 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 金融庁において、NPS®評価に最も影響を与える項目(要因)を特定し、「顧客本位の業務運営」のあるべき姿を検討

【NPS®の高低と顧客区分の関係】

顧客区分		資産規模	年齢	取組み認知度	リテラシー	お願い営業・乗換販売	サービス満足度	成績満足度	アフターフォロー	積立投信
NPS®	高い	相関低い	若年層	高い	相関低い	経験多い	高い	高い	多く受ける	している
	低い		高齢層	低い		経験少ない	低い	低い	あまり受けない	あまりせず

対象	質問内容	
概要	質問内容	
Q1	守秘義務への同意確認	
Q2	世帯の金融資産額はどのくらいですか。	
Q3	購入経験がある金融商品を全て選んでください。	
Q4	契約中のローン全てを選んでください。	
Q5	金利が上昇すると、債券の価格はどうかと思いますか。	
Q6	預金金利が年1%、インフレ率が年2%の場合、1年後、今日よりもどれくらい物を買うことができますか。	
Q7	1つの企業の株式を購入する場合と、複数の企業に投資する投資信託を購入する場合では、どちらが利益の増え幅が大きいと思いますか。	
Q8/Q9	資金運用(リスク性金融商品の購入等)にあたって、提案や勧誘、アドバイスを受けた主な金融機関を1つ選んでください。	
Q10	<p>(提案や勧誘、アドバイスを受けた人) 「08/09」で選択した金融機関について、提案や勧誘、アドバイスを受けた時期はいつですか。</p>	
Q11	<p>(提案や勧誘、アドバイスを受けた人) 資金運用(リスク性金融商品の購入等)にあたって、「08/09」で選択した金融機関から直近で受けた提案や勧誘、アドバイスを基いてリスク性金融商品を購入しましたか。</p>	
Q12	<p>(提案や勧誘、アドバイスを受けた人) 資金運用(リスク性金融商品の購入等)にあたって、直近で受けた提案や勧誘、アドバイスを基いて、リスク性金融商品を購入しなかった理由は何ですか。</p>	
Q13	<p>(提案や勧誘、アドバイスを受けた人) 資金運用(リスク性金融商品の購入等)にあたって、「08/09」で選択した金融機関の窓口、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したか。</p>	
Q14	<p>(提案や勧誘、アドバイスを受けた人) 資金運用(リスク性金融商品の購入等)にあたって、「08/09」で選択した金融機関の窓口、販売担当者は、顧客ニーズに合った金融商品を選挙していると感じましたか。</p>	
Q15	<p>(提案や勧誘、アドバイスを受けた人) 「08/09」で選択した金融機関の窓口、販売担当者から資産構成の提案を受けましたか。また、提案を受けた場合には、その提案に基づいてリスク性金融商品を購入しましたか。</p>	
Q16	<p>(提案や勧誘、アドバイスを受けた人) 「08/09」で選択した金融機関の窓口、販売担当者は、同じような運用対象、運用方法のリスク性金融商品がある場合、どのような商品を優先して提案していると感じますか。</p>	
Q17	金融機関のホームページ等の情報を見て、自分に合ったリスク性金融商品を自分の判断だけで選べると思いますか。	
Q18	<p>(金融機関に相談しない人) リスク性金融商品を運ぶにあたって、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。</p>	
Q19	金融庁が、国民の安定的な資産形成を図るために、近年、リスク性金融商品の販売や助言等に携わる金融機関に対し、「顧客本位の業務運営」を強く求めていることを知っていますか。	
Q20	金融庁では、「顧客本位の業務運営」に関する原則を策定し、金融機関に対して、それを踏まえて「顧客本位の業務運営」に係る取組方針や「成果指標(KPI)」を公表するよう働きかけていることを知っていますか。	
Q21	金融庁では、多くの金融機関の中から、真に「顧客本位の業務運営」に努めている金融機関をお客様が選びやすいように、投資信託を販売している金融機関における「顧客本位の業務運営」の取組状況が比較可能な「共通KPI」を策定し、各金融機関に対し、それを公表するよう働きかけていることを知っていますか。	
Q22	<p>(「顧客本位の業務運営」に係る取組方針)、「自主的KPI」、「共通KPI」のいずれかを知っている人) 「顧客本位の業務運営」に係る取組方針、「自主的KPI」と「共通KPI」の内容をそれぞれどのようにして知りましたか。</p>	
Q23	<p>(「顧客本位の業務運営」に係る取組方針)、「自主的KPI」、「共通KPI」のいずれかを知っている人) リスク性金融商品取引に関する判断(金融機関の選択、リスク性金融商品の購入・継続・解約、資産運用を行わない等)にあたって、各金融機関が公表した取組方針や「KPI」を参考にされたことがありませんか。</p>	
Q24	各金融機関が「取組方針」や「KPI」を公表することによって、真に「顧客本位の業務運営」に努めている金融機関を選びやすくなると思いますか。	
Q25	<p>(各金融機関が「取組方針」や「KPI」を公表することによって、「顧客本位の業務運営」に努めている金融機関を選びやすくなると思わない人) 前の質問で「顧客本位の業務運営」に関する取組方針、「自主的KPI」と「共通KPI」を公表することによって、金融機関を選びやすくなるとは思わない理由は何ですか。</p>	
Q26	真に「顧客本位の業務運営」に取組む金融機関を選ぶ場合、各金融機関のどのような情報や数値を比較して決めたいと思いますか。【項目選択】	
Q27	真に「顧客本位の業務運営」に取組む金融機関を選ぶ場合、各金融機関のどのような情報や数値を比較して決めたいと思いますか。【自由記述】	

(原則) 全員

「見える化」の取組みに関する質問

販売員の提案に関する質問

リテラシーに関する質問

対象	概要	質問内容
金融機関・商品の選定事由に関する質問	Q28	<p>リスク性金融商品の中で、現在保有しているものは何ですか。その中で、最も金額の割合が高い金融商品は何ですか。確立投資を行っている又は行ったことがある金融商品は何ですか。</p>
	Q29	<p>現在保有している金融商品の中で、最も高い割合を占めている商品を購入した理由は何ですか。</p>
	Q30	<p>資金運用(リスク性金融商品の購入等)にあたって、現在利用している(現在リスク性金融商品を保有していない方は、過去に利用していた)金融機関はいつありますか。</p>
	Q31/Q32	<p>資金運用(リスク性金融商品の購入等)にあたって、現在、メインで利用している金融機関(現在、利用している金融機関がない方は、直近、メインで利用していた金融機関。以下同じ)はどこですか。</p>
	Q33	<p>リスク性金融商品の購入にあたって、メインで利用する金融機関を選んだ理由は何ですか。また、その中で、最も大きな理由は何ですか。</p>
	Q34	<p>リスク性金融商品を購入する金融機関を選択するにあたって、複数の金融機関を比較したいと思いますか。</p>
	Q35	<p>リスク性金融商品の購入にあたって、過去に、メインで利用する金融機関を変えたことがありますか。変えたことがある場合、変えた理由は何ですか。</p>
	Q36	<p>購入したリスク性金融商品に関する運用成績について、どの程度おてはまりますか。</p>
	Q37	<p>メインで利用し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、要けたことがあるものはありますか。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。</p>
	Q38	<p>リスク性金融商品を購入する際、メインで利用している金融機関の窓口、販売担当者より、ほかの金融商品との比較説明を受けたことがありますか。投資信託の購入を考えている場合、貯蓄性保険や外貨預金などの手数料やリスク、リターンなどについての比較説明(例えば、投資信託の購入後、途中で解約しようとしたが、解約時の手数料が高いために解約を断念したことがありますか。)</p>
営業実態に関する質問	Q39	<p>リスク性金融商品の購入後、メインで利用している金融機関の窓口、販売担当者から、フォロアップサービスを要けることがありますか。</p>
	Q40	<p>ここ2～3年で、ご自身では当初購入するつもりがなかったリスク性金融商品を、メインで利用している金融機関の窓口、販売担当者にお届けされた、要際に購入したことがありますか。</p>
	Q41	<p>ここ2～3年で、長期投資を目的として購入したリスク性金融商品について、メインで利用している金融機関の窓口、販売担当者から、ある程度の利権増益になった時に、乗換を勧められて売買をしたことがありますか。</p>
	Q42	<p><貯蓄性保険を購入したことがある人> 貯蓄性保険を購入後、途中で解約しようとしたが、解約時の手数料が高いために解約を断念したことがありますか。</p>
	Q43	<p>ここ2～3年で、メインで利用している金融機関の対応が良くなったと感じたことがありますか。</p>
	Q44	<p>リスク性金融商品の購入にあたって、メインで利用している金融機関のサービスに満足していますか。</p>
	Q45	<p>リスク性金融商品の購入にあたって、利用している金融機関の窓口、販売担当者について、どのような点に満足していますか。</p>
N P S 。 満足度の質問	Q46	<p>ここ数年の窓口、販売担当者又は金融機関自体の対応について、不満を感じる点がありましたらお答えください。 【自由記述】</p>
	Q47	<p>メインで利用し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とどの程度薦めますか。ぜひ薦めたい10点、まったく薦めたくない0点として、11段階から選択してください。</p>
	Q48	<p>今後、リスク性金融商品を追加購入するとすれば、現在あなたを担当している窓口、販売担当者から購入したいと思えますか。ぜひ購入したい10点、まった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。</p>
	Q49	<p>現在、リスク性金融商品を購入していない理由は何ですか。また、その中で、最も大きな理由は何ですか。</p>
投資意欲に関する質問	Q50	<p>今後あなたは、リスク性金融商品の購入は必要だと思いますか。</p>
	Q51	<p>(リスク性金融商品の購入を必要と考える人) 今後、リスク性金融商品の購入を必要と考える理由は何ですか。</p>
	Q52	<p>どのようなリスク性金融商品なら、投資をしてみたいと思えますか。</p>
投資未経験者		