

「利用者満足度アンケート」取りまとめ結果

1. 利用者満足度調査概要

(1) 目的

この1年間における利用者の金融商品・サービスに対する満足度の変化を把握し、今後の金融行政の参考とする

(2) 対象

金融機関(注)により提供される金融商品・サービスの利用者

(注)①預金取扱金融機関(銀行・信託銀行・信用金庫・信用組合)

②証券会社等(証券会社・金融先物取引業者・投資顧問業者・証券仲介業者等)

③保険会社(生命保険・損害保険)

④貸金業者

(3) 実施期間

平成19年2月1日(木)～2月6日(火)

(4) 内容

預金取扱金融機関・証券会社等・保険会社・貸金業者の4つの業態ごとに、利用者が感じる満足度の変化を、金融商品・サービスの価格・種類・販売体制等の観点からホームページ上にアンケート形式で調査

(5) 回答者数

総数4,371人(項目別には該当箇所を参照)

(6) 回答者の属性

別紙参照

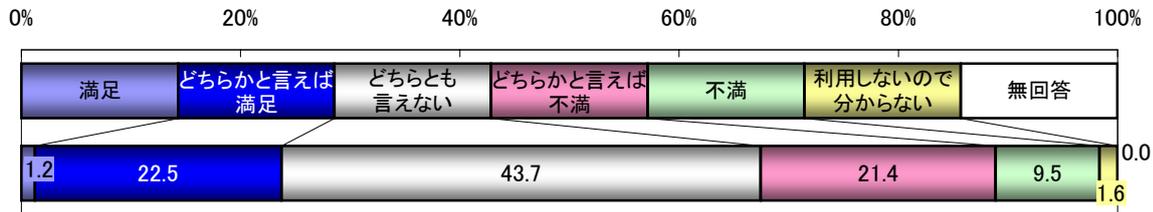
(7) 調査実施方法

株式会社日経リサーチに調査の実施及び結果の集計を委託

2. 預金取扱金融機関の満足度

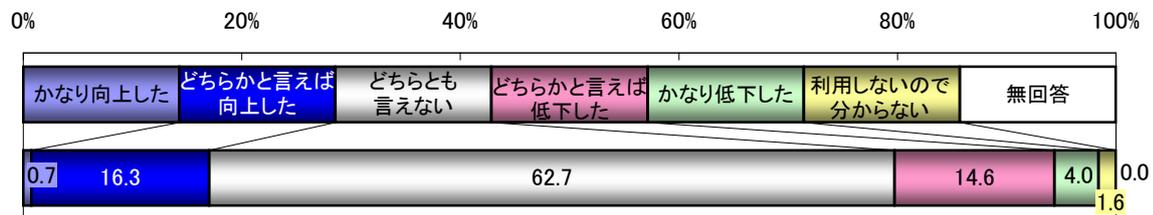
(1) 現在の総合的な満足度

預金取扱金融機関の現在の総合的な満足度では、「どちらとも言えない」が43.7%と最も高い。次いで「どちらかと言えば満足」が22.5%、「どちらかと言えば不満」が21.4%と続く。



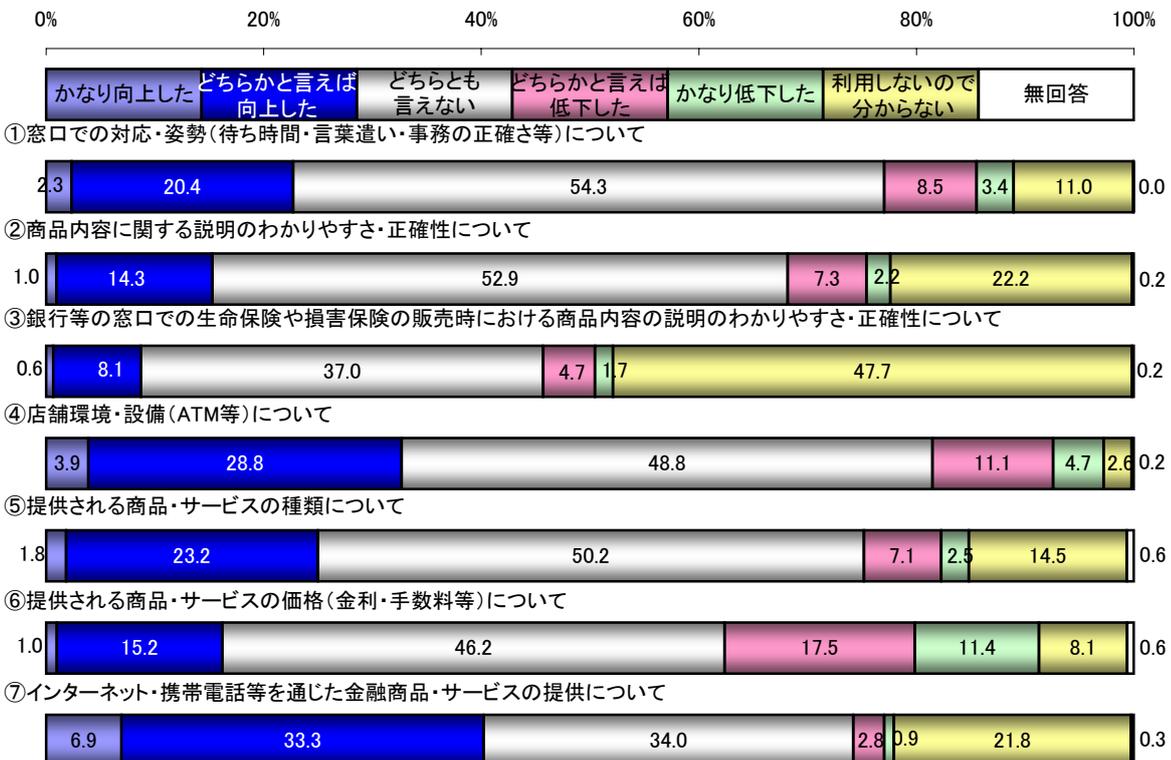
(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化

1年前と比較した総合的な満足度の変化では、「どちらとも言えない」が62.7%で最も高い。「かなり向上した」と「どちらかと言えば向上した」を合わせても17%と2割弱にとどまる。



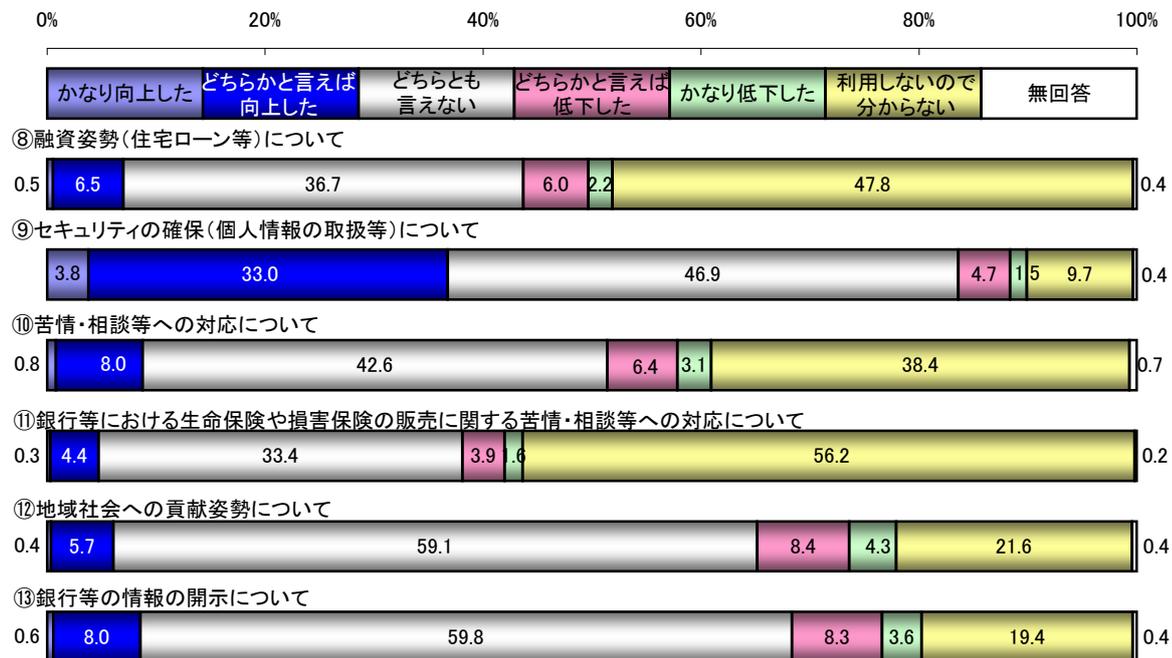
(3) 項目別満足度の変化

満足度の変化では、「⑦インターネット・携帯電話等を通じた金融商品・サービスの提供について」が「かなり向上した」「どちらかと言えば向上した」を合わせて4割と最も高い。次いで「⑨セキュリティの確保(個人情報の取扱等)について」、「④店舗環境・設備(ATM等)について」が向上したという評価であった。



2. 預金取扱金融機関の満足度

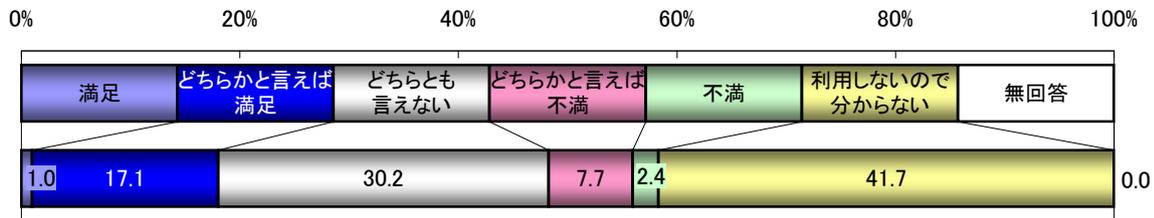
(3) 項目別満足度の変化（続き）



3. 証券会社等の満足度

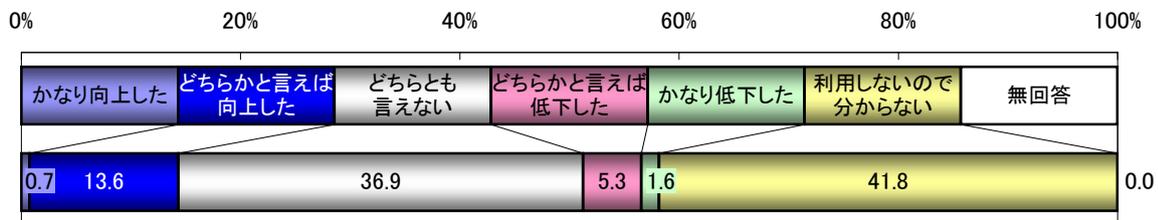
(1) 現在の総合的な満足度

証券会社等の現在の総合的な満足度では、「利用しないので分からない」が41.7%と最も高く、次いで「どちらとも言えない」が30.2%、「どちらかと言えば満足」が17.1%の順。



(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化

1年前と比較した総合的な満足度の変化では、「利用しないので分からない」が41.8%で最も高い。「どちらとも言えない」が36.9%、「どちらかと言えば向上した」が13.6%と続く。



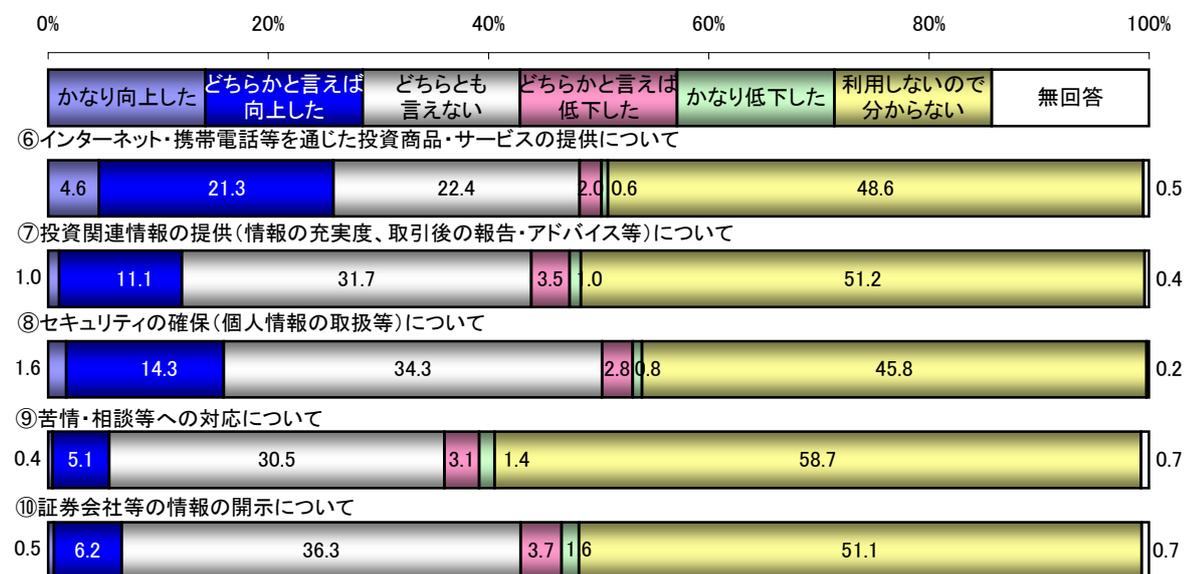
(3) 項目別満足度の変化

満足度の変化でも、証券会社等を利用していない割合が約半数を占めている。利用している中では「⑥インターネット・携帯電話等を通じた投資商品・サービスの提供について」が「どちらかと言えば向上した」で21.3%と最も高い。次いで「④提供される商品・サービスの種類について」が16.3%、「⑤提供される商品・サービスの価格(手数料等)について」と「⑧セキュリティの確保(個人情報の取扱等)について」が同率14.3%と続く。



3. 証券会社等の満足度

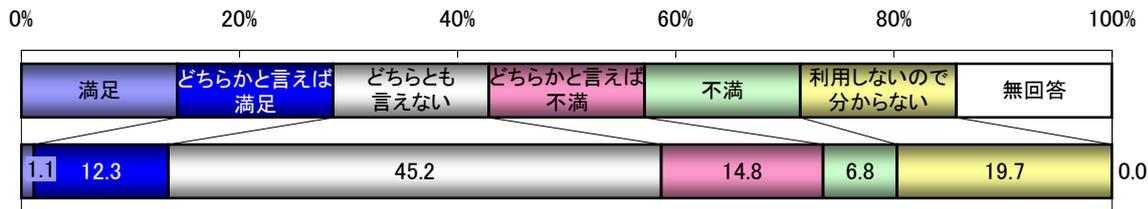
(3) 項目別満足度の変化 (続き)



4. 保険会社の満足度

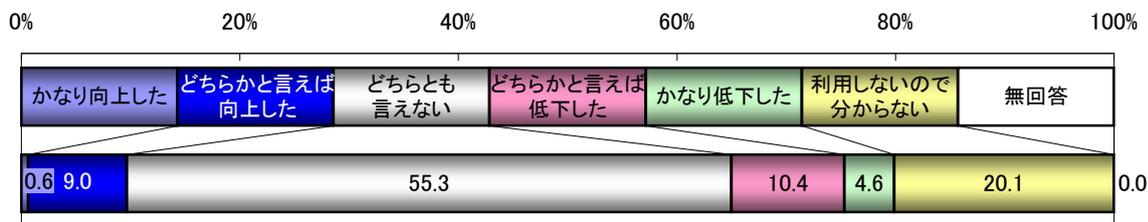
(1) 現在の総合的な満足度

保険会社の現在の総合的な満足度では、「どちらとも言えない」が45.2%と最も高く、次いで「利用しないので分からない」が19.7%、「どちらかと言えば不満」が14.8%の順。



(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化

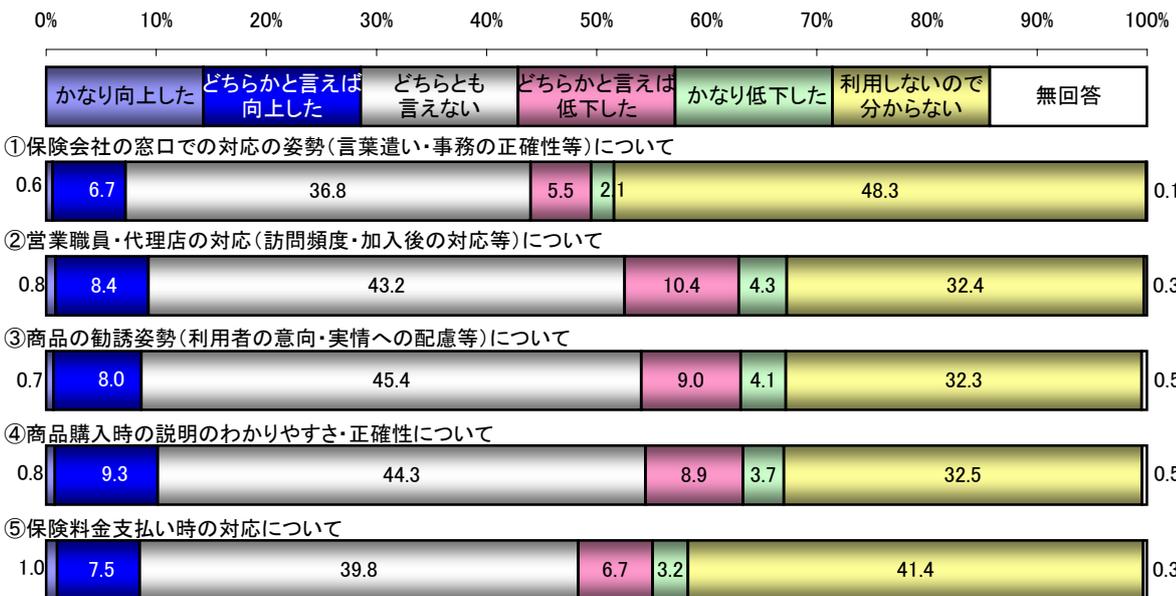
1年前と比較した総合的な満足度の変化では、「どちらとも言えない」が55.3%で半数以上を占める。「利用しないので分からない」が20.1%、「どちらかと言えば低下した」が10.4%と続く。



(3) 項目別満足度の変化

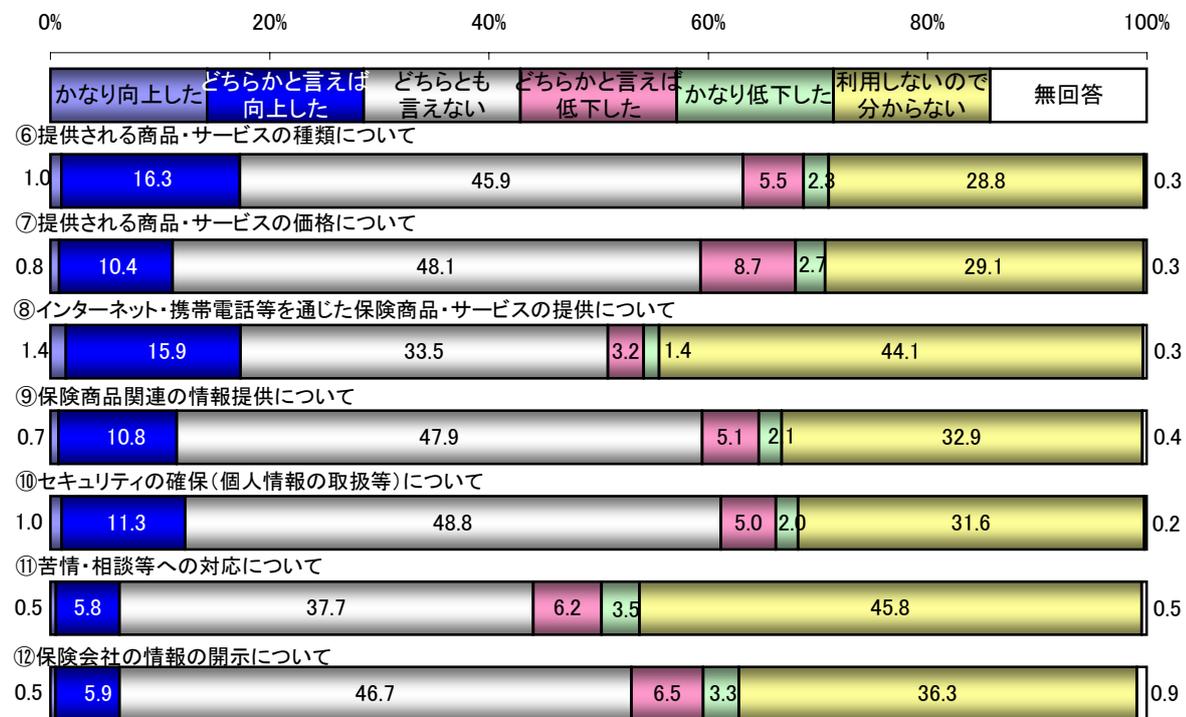
満足度の変化では、利用している中では「⑥提供される商品・サービスの種類について」が向上している割合が多く、次いで「⑧インターネット・携帯電話等を通じた投資商品・サービスの提供について」、「⑩セキュリティの確保(個人情報の取扱等)について」の順。

「②営業職員・代理店の対応(訪問頻度・加入後の対応等)について」では「どちらかと言えば低下した」「かなり低下した」を合わせると15.0%近く、向上した割合より高くなっている。



4. 保険会社の満足度

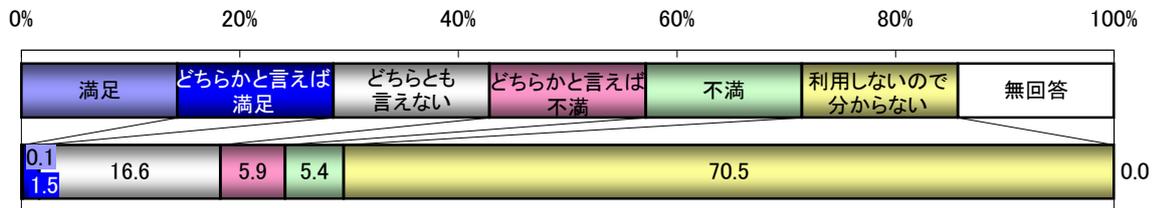
(3) 項目別満足度の変化 (続き)



5. 貸金業者の満足度

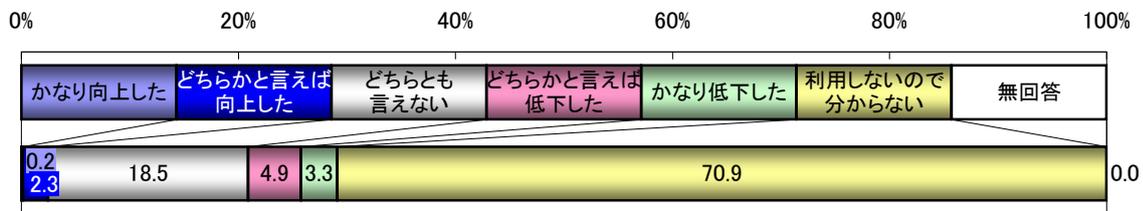
(1) 現在の総合的な満足度

貸金業者の現在の総合的な満足度では、「利用していないので分からない」を除けば「どちらとも言えない」が16.6%と最も高い。次いで「どちらかと言えば不満」5.9%、「不満」5.4%と続く。



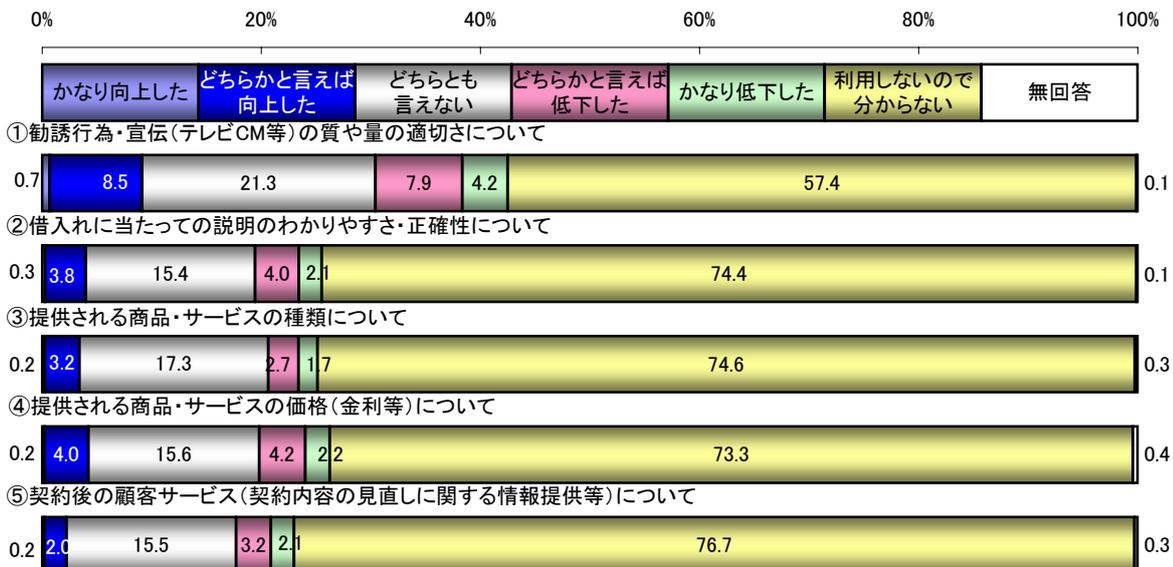
(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化

1年前と比較した総合的な満足度の変化では、利用している中では「どちらとも言えない」が18.5%が最も高い。向上した割合は低下した割合を下回っている。



(3) 項目別満足度の変化

満足度の変化では、利用している中では「⑦インターネット・携帯電話等を通じた商品・サービスの提供について」の項目を除いた全ての項目で、「どちらかと言えば低下した」「かなり低下した」を合わせた割合が「かなり向上した」「どちらかと言えば向上した」を合わせた割合を上回っている。



5. 貸金業者の満足度

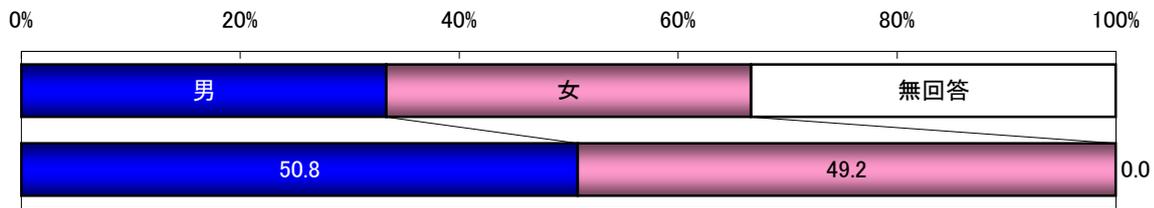
(3) 項目別満足度の変化(続き)



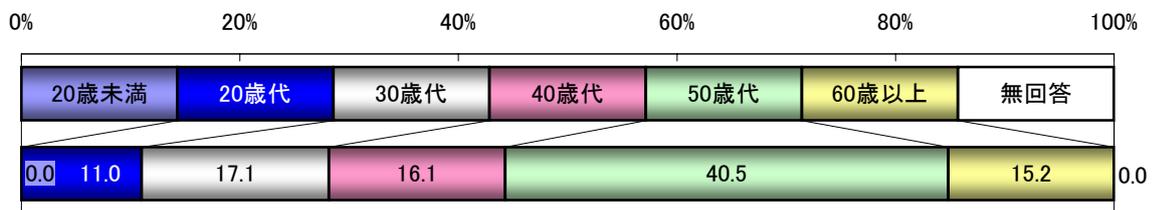
《アンケート回答者の属性》

1. 回答総数 : 4,371人

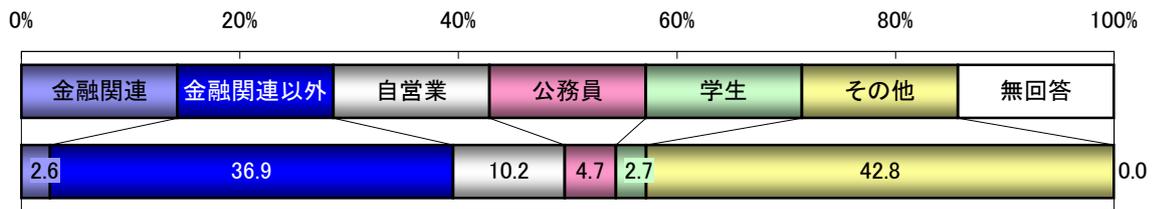
2. 性別



3. 年代



4. 職種



5. 居住地

