

「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 18 年 1 月 30 日（月）～3 月 24 日（金）

(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てアンケート形式で調査

(5) 回答者数

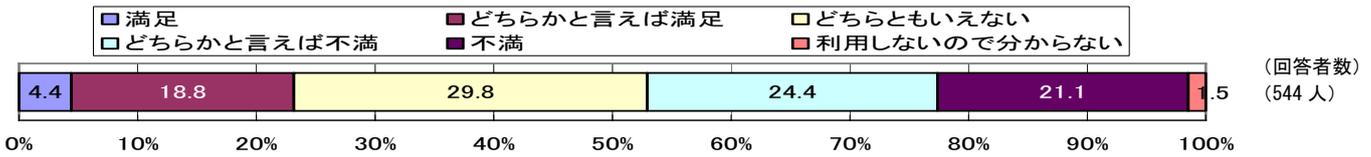
総数 574 人（項目別には該当箇所を参照）

(6) 回答者の属性

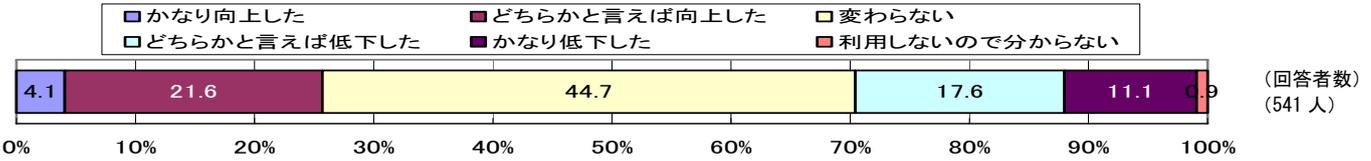
別紙参照

2. 預金取扱金融機関

(1) 現在の総合的な満足度



(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化

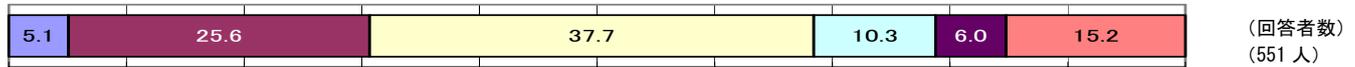


(3) 項目別満足度の変化

①窓口での対応・姿勢（待ち時間・言葉遣い・事務の正確さ等）について



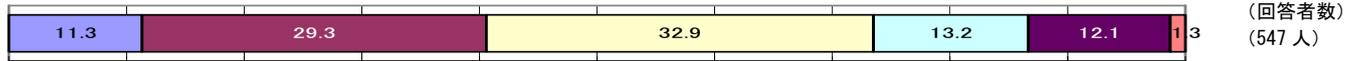
②金融商品に関する説明のわかりやすさ・正確性について



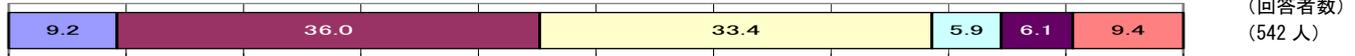
②-2 銀行等の窓口での生命保険や損害保険の販売時における商品内容の説明のわかりやすさ・正確性について



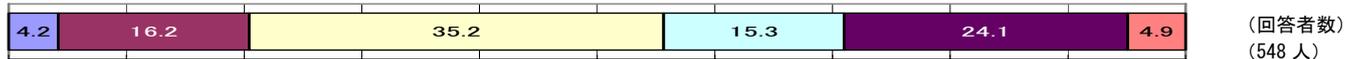
③店舗環境・設備（ATM等）について



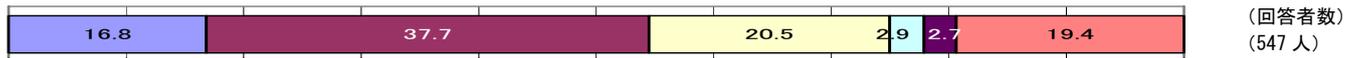
④提供される商品・サービスの種類について



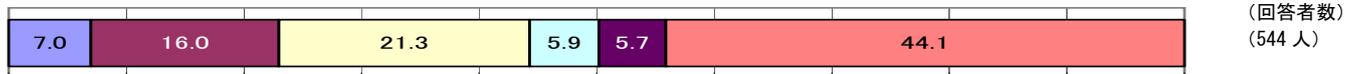
⑤提供される商品・サービスの価格（金利・手数料等）について



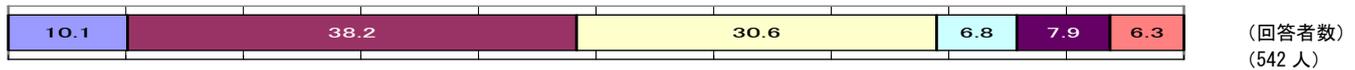
⑥インターネット・携帯電話等を通じた金融商品・サービスの提供について



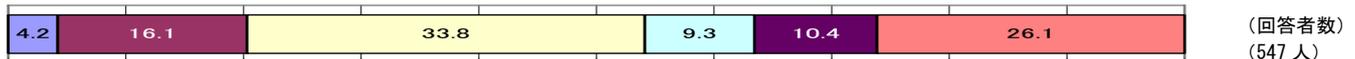
⑦融資姿勢（住宅ローン等）について



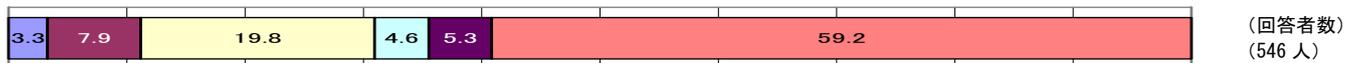
⑧セキュリティの確保（個人情報の取扱等）について



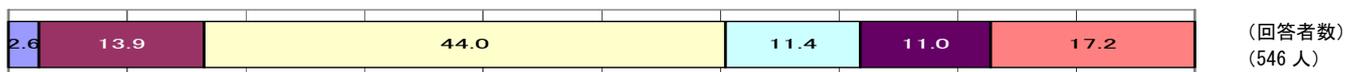
⑨苦情・相談等への対応について



⑨-2 銀行等における生命保険や損害保険の販売に関する苦情・相談等への対応について



⑩地域社会への貢献姿勢について

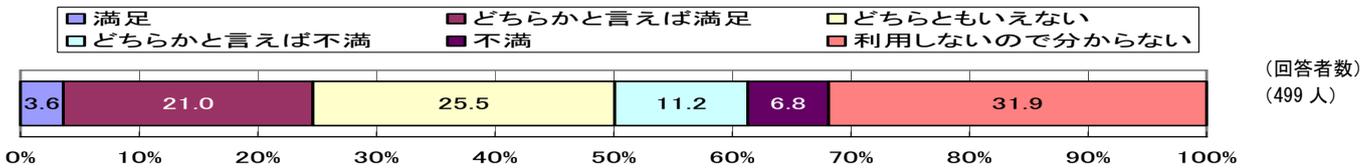


⑪銀行等の情報の開示について

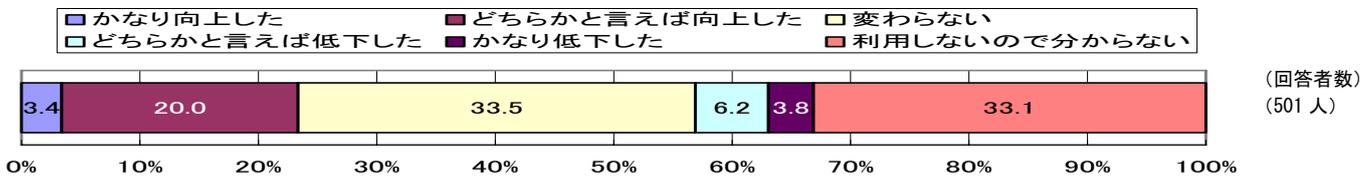


3. 証券会社等

(1) 現在の総合的な満足度



(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化

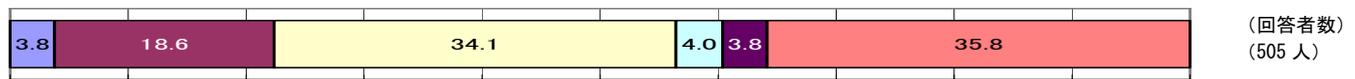


(3) 項目別満足度の変化

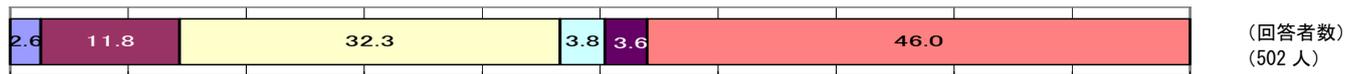
①商品の勧誘姿勢（利用者の意向・実情への配慮等）について



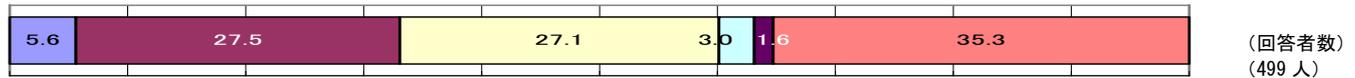
②商品内容に関する説明のわかりやすさ・正確性について



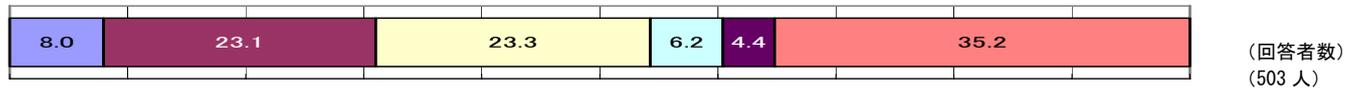
③店舗環境・設備（ATM等）について



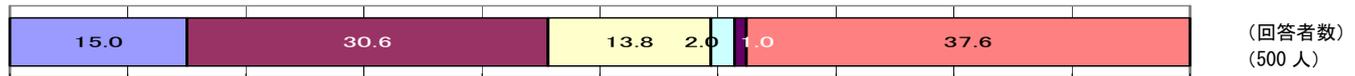
④提供される商品・サービスの種類について



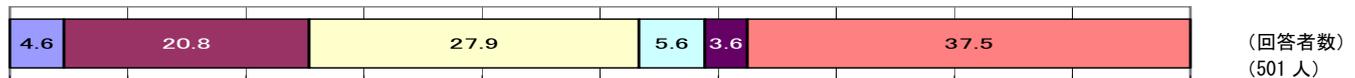
⑤提供される商品・サービスの価格（手数料等）について



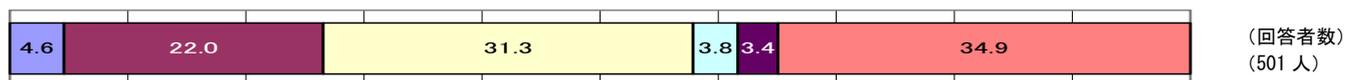
⑥インターネット・携帯電話等を通じた投資商品・サービスの提供について



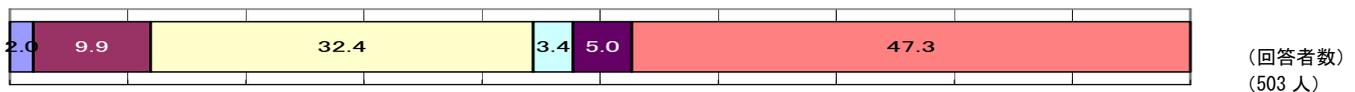
⑦投資関連情報の提供（情報の充実度、取引後の報告・アドバイス等）について



⑧セキュリティの確保（個人情報の取扱等）について



⑨苦情・相談等への対応について

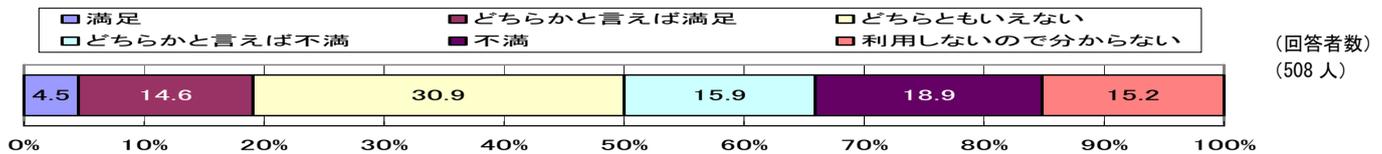


⑩証券会社等の情報の開示について

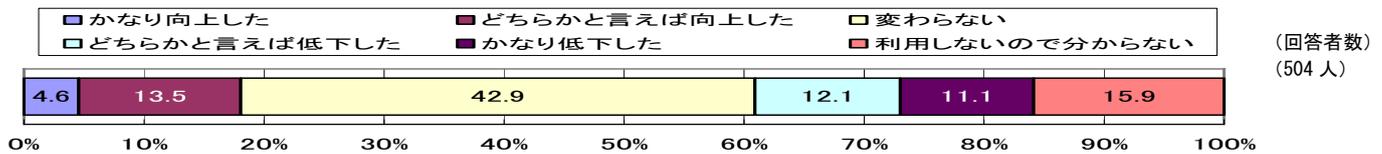


4. 保険会社

(1) 現在の総合的な満足度



(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化

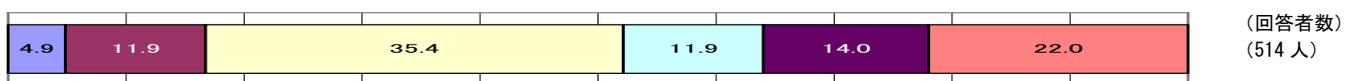


(3) 項目別満足度の変化

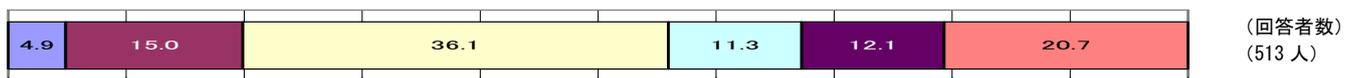
① 窓口での対応・姿勢（言葉遣い・事務の正確性等）について



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



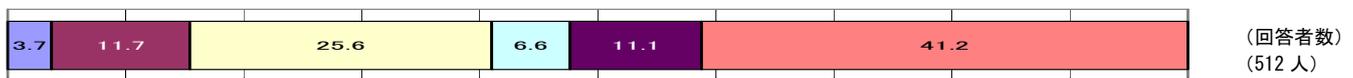
③ 商品の勧誘姿勢（利用者の意向・実情への配慮等）について



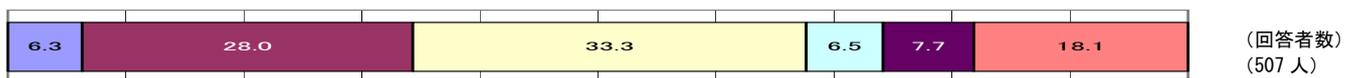
④ 商品購入時の説明のわかりやすさ・正確性について



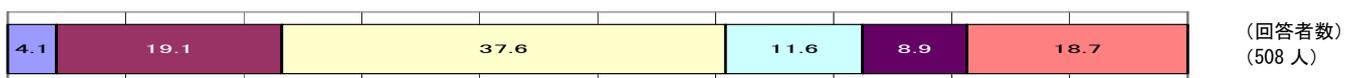
⑤ 保険金支払い時の対応について



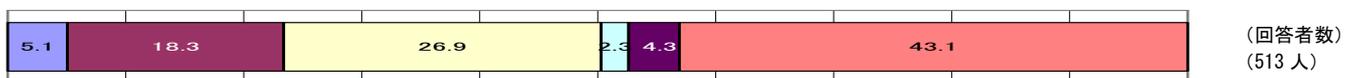
⑥ 提供される商品・サービスの種類について



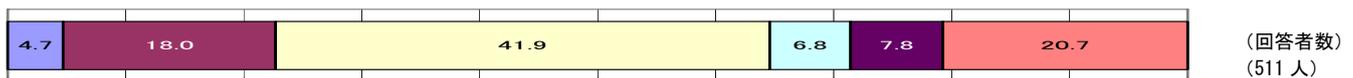
⑦ 提供される商品・サービスの価格について



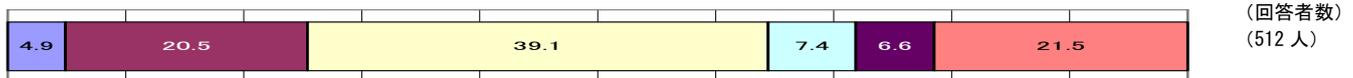
⑧ インターネット・携帯電話等を通じた保険商品・サービスの提供について



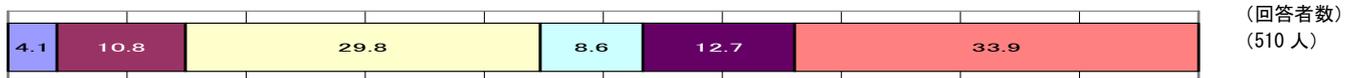
⑨ 保険商品関連の情報提供について



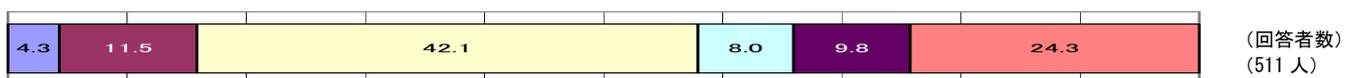
⑩ セキュリティの確保（個人情報の取扱等）について



⑪ 苦情・相談等への対応について

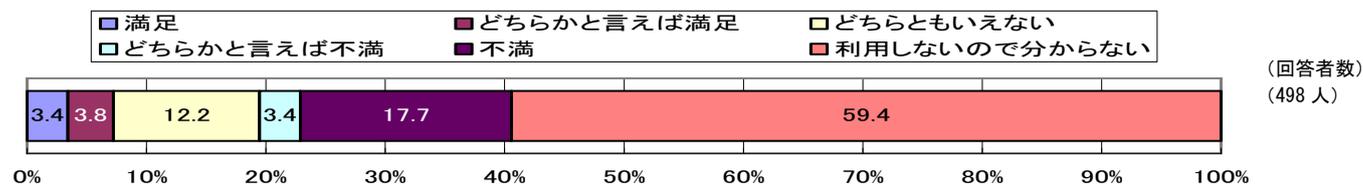


⑫ 保険会社の情報の開示について

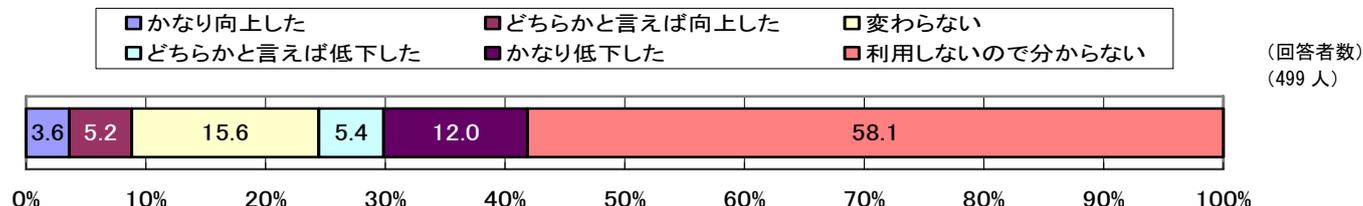


5. 貸金業者

(1) 現在の総合的な満足度

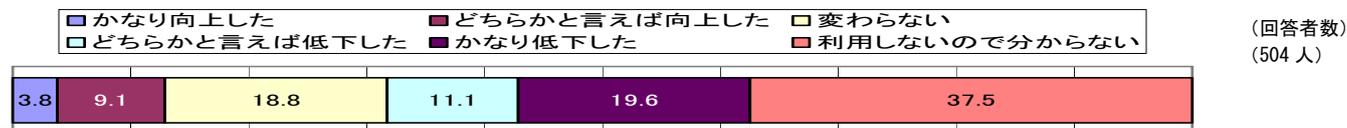


(2) 1年前と比較した総合的な満足度の変化



(3) 項目別満足度の変化

① 勧誘行為・宣伝（テレビCM等）の質や量の適切さについて



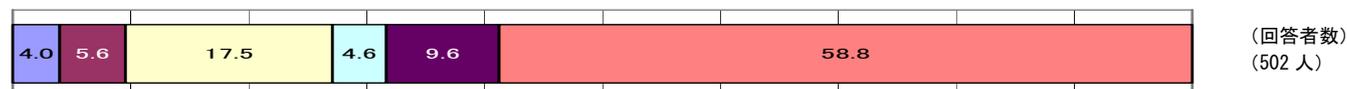
② 借入れに当たっての説明のわかりやすさ・正確性について



③ 提供される商品・サービスの種類について



④ 提供される商品・サービスの価格（金利等）について



⑤ 契約後の顧客サービス（契約内容の見直しに関する情報提供等）について



⑥ 返済に当たっての対応（督促時の対応等）について



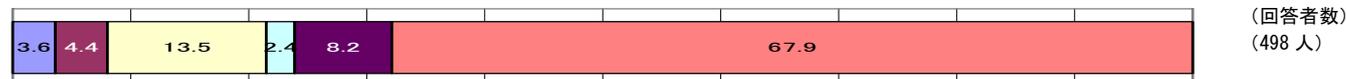
⑦ インターネット・携帯電話等を通じた商品・サービスの提供について



⑧ セキュリティの確保（個人情報の取扱等）について



⑨ 苦情・相談等への対応について



⑩ 貸金業者の情報の開示について

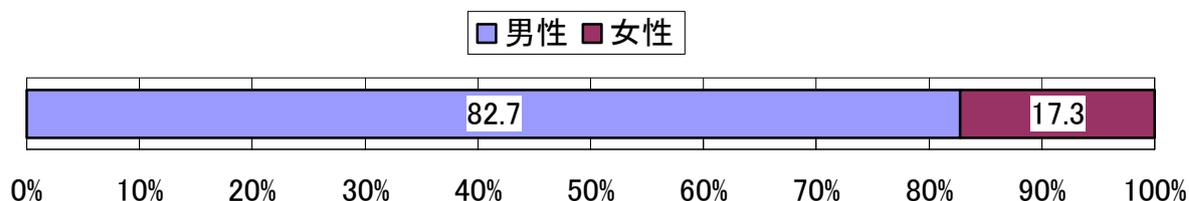


【アンケート回答者の属性等】

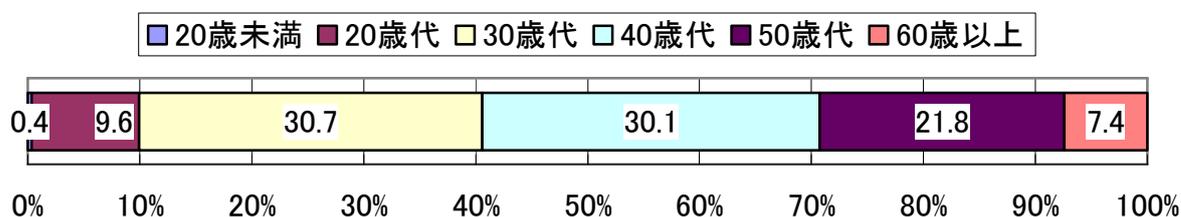
①回答総数

574件

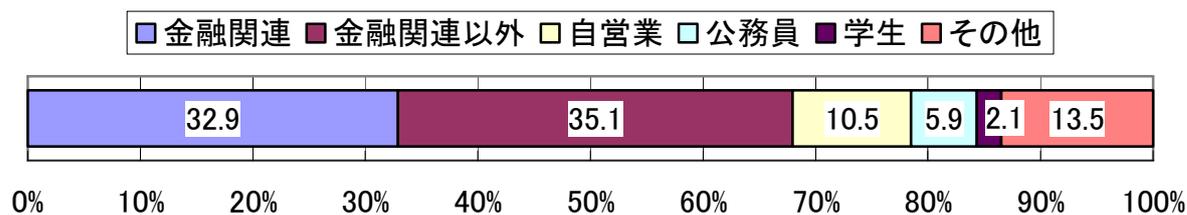
②性別



③年代



④職種



⑤居住地

