

2024年 オリコン顧客満足度®調査 『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ

新NISAで初めて口座開設した利用者【証券会社】は44.0%、【銀行】は49.2%

【証券会社】【銀行】ともに「つみたて投資枠/成長投資枠」併用が過半数に

検討時に参考にした情報【証券会社】「10・20代」は「YouTubeからの情報」が最多 23.5%

利用前の重視点【証券会社】「投資商品の豊富さ」、【銀行】「投資商品のわかりやすさ」が最多に

実際の利用者のみを対象に、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（本社:東京都港区 代表取締役社長:小池 恒 略称:オリコン）は、7月1日に発表した「2024年 オリコン顧客満足度®調査 新NISA 証券会社/銀行」と共に、同調査対象者6,028名（証券会社：3,247名/銀行：2,781名）に別途聴取し集計した『新NISA 証券会社/銀行 利用実態データ』を発表しました。結果は以下の通りとなりました。



『新NISA 証券会社/銀行』《調査設問&TOPICS》

- 1) 口座開設の状況
↳ **新NISAで初めて口座開設した利用者【証券会社】は44.0%、【銀行】は49.2%**
- 2) 投資枠の利用状況
↳ **【証券会社】【銀行】ともに、「つみたて投資枠/成長投資枠」どちらも併用して運用が過半数に**
↳ **【証券会社】年代別「60代以上」は「成長投資枠のみ運用」が4割以上**
- 3) 担当者の対応有無
↳ **【証券会社】「対応してもらったことがない」、【銀行】「営業担当者に対応してもらった」が最多に**
- 4) 検討時に参考にした情報
↳ **【証券会社】「10・20代」は「YouTubeからの情報」が最多 23.5%**
↳ **参考にしているYouTubeチャンネル、「両学長 リベラルアーツ大学」「節約オタクふゆこ」ほか**
- 5) 利用前に重視した点
↳ **【証券会社】は「投資できる商品の豊富さ」、【銀行】は「投資できる商品のわかりやすさ」が最多に**
- 6) 取引頻度（成長投資枠）
↳ **【証券会社】は「1ヶ月に1回程度」、【銀行】は「3ヶ月以上ほったらかし」が最多に**
- 7) 取引金額（つみたて投資枠）
↳ **【証券会社】【銀行】ともに「1万円以上3万円未満」が最多**
- 8) つみたて投資枠 or 成長投資枠を運用していない理由
↳ **「資金準備中」「計画・検討中」「年齢的につみたて投資枠は..」「成長投資枠は株価見ながら」など**

注）構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

オリコン顧客満足度®調査に関する本稿は報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

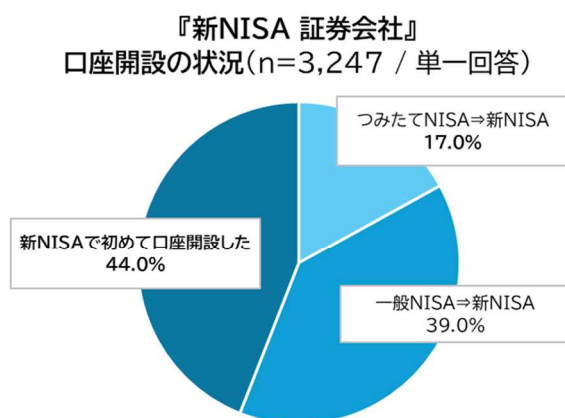
【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口

1) 口座開設の状況

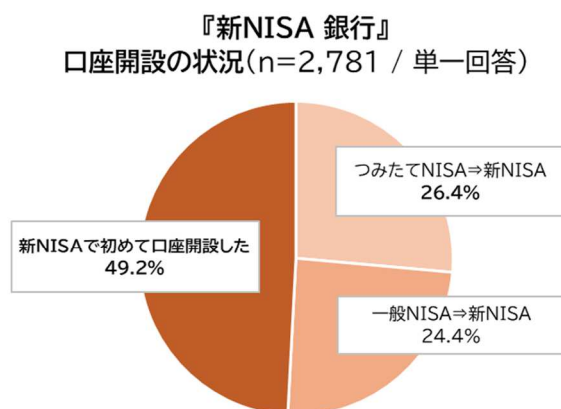
「**新NISAで初めて口座開設した**」利用者、【証券会社】は**44.0%**、【銀行】は**49.2%**

証券会社/銀行で2024年1月1日から導入された新しいNISAの口座での資産運用や取引を行っている全国18～74歳までの実際の利用者 計6,028名（証券会社：3,247名 / 銀行：2,781名）に聴取した回答をもとに集計した『新NISA 証券会社/銀行 利用実態データ』。

まずは、「口座開設の状況」について聴取したところ、「新NISAで初めて口座開設した」利用者の割合は【証券会社】では44.0%、【銀行】では49.2%となりました。なお、2024年以前からNISA口座を開設していた人の割合を見ると、【証券会社】では「一般NISA」制度の利用者が39.0%と高い割合であることがわかりました。



『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年7月8日発表)



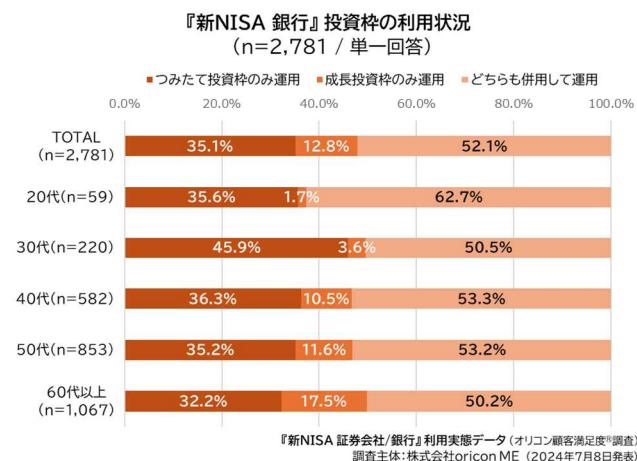
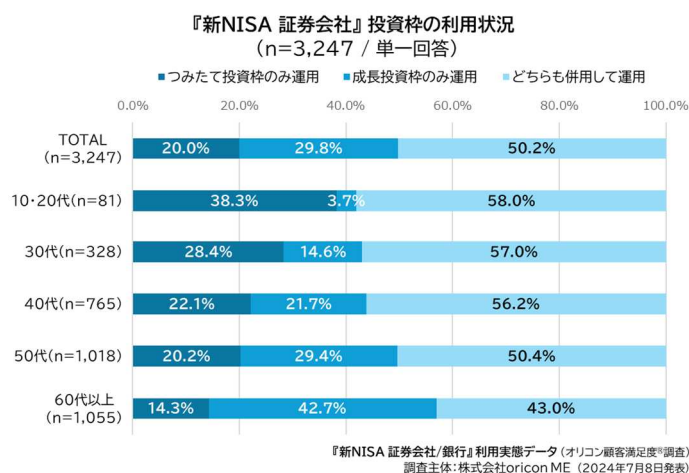
『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ (オリコン顧客満足度®調査)
調査主体: 株式会社oricon ME (2024年7月8日発表)

2) 投資枠の利用状況

「**【証券会社】【銀行】ともにつみたて投資枠/成長投資枠「どちらも併用して運用」が過半数に**

「**【証券会社】年代別「60代以上」は「成長投資枠のみ運用」が4割以上**

つづいて、「投資枠（つみたて投資枠 / 成長投資枠）の利用状況」について聴取したところ、【証券会社】【銀行】ともに「どちらも併用して運用」が過半数となりました。ほとんどの年代で「どちらも併用して運用」が過半数となりましたが、【証券会社】の「60代以上」のみ「併用して運用」は43.0%に。「成長投資枠のみ運用」は42.7%と他の年代に比べて高くなっています。

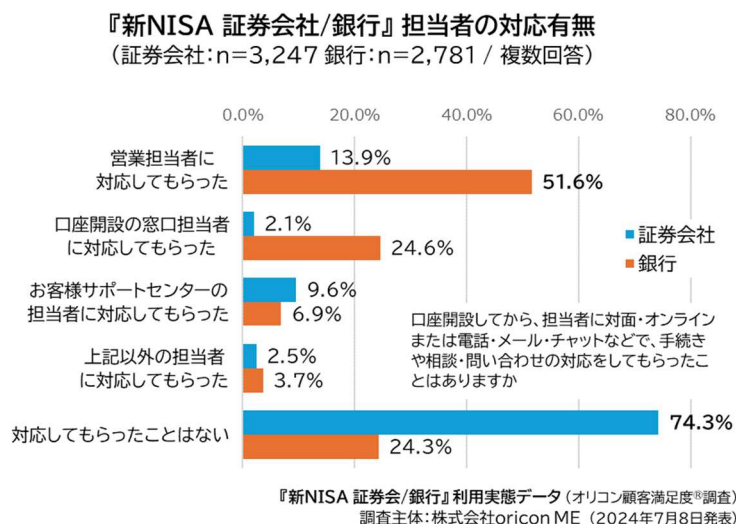


3) 担当者の対応有無

└【証券会社】「対応してもらったことはない」、【銀行】「営業担当者に対応してもらった」が最多に

つづいて、口座開設してから、担当者に対面・オンラインまたは電話・メール・チャットなどで、手続きや相談・問い合わせの対応をしてもらったなどの「担当者の対応有無」について聴取したところ、【証券会社】では「対応してもらったことはない」の割合が74.3%で最多に。【銀行】では、「営業担当者に対応してもらった」が51.6%で最も多く、次いで「口座開設の窓口担当者に対応してもらった」が24.6%と続きました。なお、「対応してもらったことはない」の割合は、【証券会社】と【銀行】では50pt（ポイント）の差が見られました。

インターネット専門の証券や銀行なども増えているなか、【証券会社】の利用者は問い合わせ担当者や営業担当者と直接のやりとりが少ない一方で、【銀行】の利用者は、対応やサポート対応を受けている人が多いことがうかがえます。



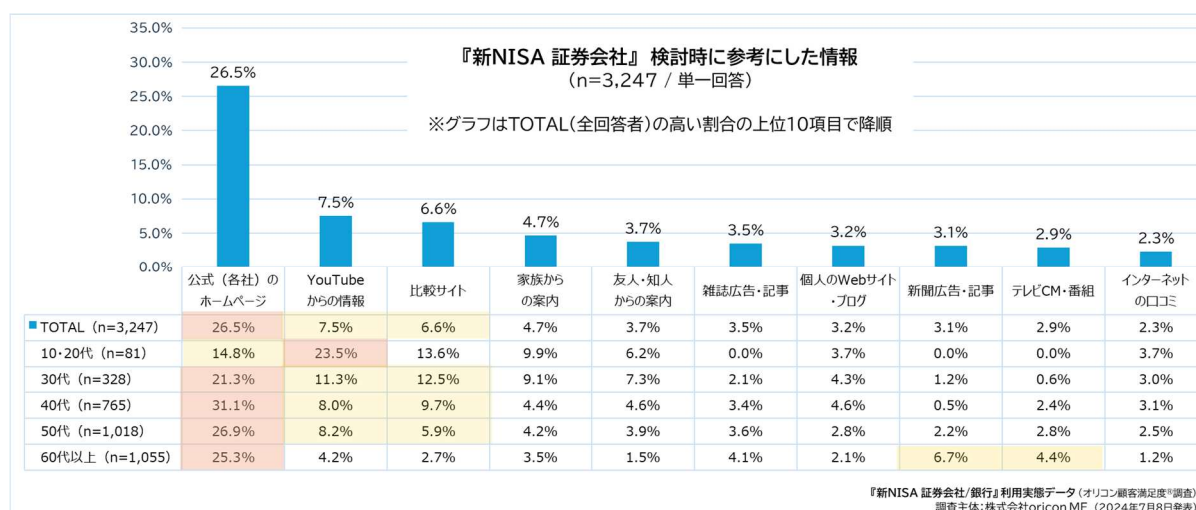
4) 検討時に参考にした情報

└【証券会社】「10・20代」は「YouTubeからの情報」が最多 23.5%

└参考にしているYouTubeチャンネル、「両学長 リベラルアーツ大学」「節約オタクふゆこ」ほか

つづいて、「検討時に参考にした情報」では、【証券会社】【銀行】ともに「公式（各社）のホームページ」が最も多かったものの、【証券会社】の年代別「10・20代」では「YouTubeからの情報」が23.5%と最も多い結果となりました。「60代以上」はほかの年代と比べて2番目と3番目に高い割合に違いが見られ、【証券会社】では「新聞広告・記事」、「テレビCM・番組」が続いています。

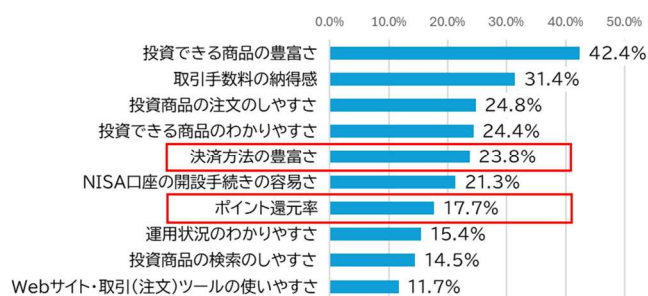
なお、「参考にしているYouTubeチャンネル」をあわせて聴取したところ、おもに以下のチャンネルが回答に挙がりました。「両学長 リベラルアーツ大学」「節約オタクふゆこ」「BANK ACADEMY/バンクアカデミー」「【投資家】ぼんちよ」「たばどう投資大学」「馬淵磨理子の株式クラブ」「『お金の雑学』ゆっくり解説」「ライオン兄さんの米国株FIREが最強」「株の買い時を考えるチャンネル」「中田敦彦のYouTube大学-NAKATA UNIVERSITY」「コアラ先生の時事ネタ祭り」…etc.



5) 利用前に重視した点

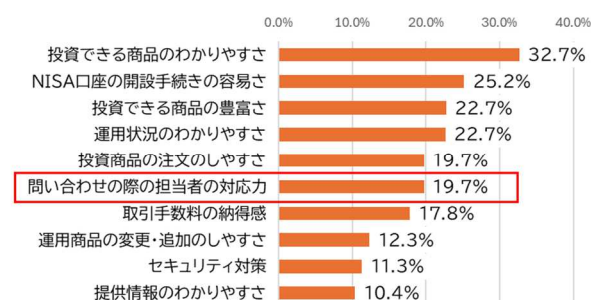
└【証券会社】は「投資できる商品の豊富さ」、【銀行】は「投資できる商品のわかりやすさ」が最多につづいて、「利用前に重視した点」について聴取したところ、【証券会社】は「投資できる商品の豊富さ」が42.4%、【銀行】は「投資できる商品のわかりやすさ」が32.7%でそれぞれ最多となりました。なお、【証券会社】では「決済方法の豊富さ」や「ポイント還元率」、【銀行】では「問い合わせの際の担当者の対応力」も上位であることがわかりました。

『新NISA 証券会社』利用前に重視した点（複数回答）
上位10項目（※）



※ その他、特になし、会社の信頼性を除く上位回答10項目を抜粋
『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2024年7月8日発表）

『新NISA 銀行』利用前に重視した点（複数回答）
上位10項目（※）

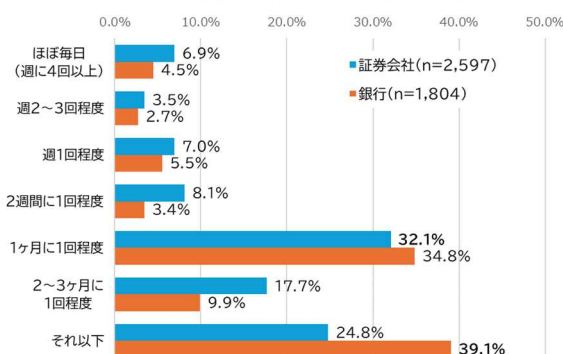


※ その他、特になし、会社の信頼性を除く上位回答10項目を抜粋
『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2024年7月8日発表）

6) 取引頻度（成長投資枠）

└【証券会社】は「1ヶ月に1回程度」、
【銀行】は「3ヶ月以上ほったらかし」が最多につづいて、成長投資枠の「取引頻度」について集計したところ、【証券会社】では「1ヶ月に1回程度」の割合が32.1%で最も多く、「それ以下」が24.8%となりました。一方、【銀行】では「それ以下」が39.1%で「3ヶ月以上ほったらかし」が最多に。次いで「1ヶ月に1回程度」が34.8%でつづいています。【証券会社】【銀行】ともに成長投資枠では利用傾向がほぼ二分していることがうかがえます。

『新NISA 証券会社/銀行』
「成長投資枠」運用者の取引頻度（単一回答）

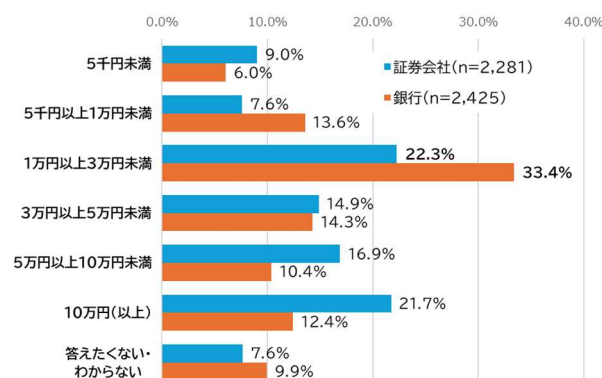


『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2024年7月8日発表）

7) 取引金額（つみたて投資枠）

└【証券会社】【銀行】ともに
「1万円以上3万円未満」が最多につづいて、つみたて投資枠の「（毎月の）取引金額」について聴取したところ、【証券会社】【銀行】ともに「1万円以上3万円未満」が最も多く、【証券会社】では「10万円（以上）」、【銀行】は「3万円以上5万円未満」がそれぞれ続く結果となりました。

『新NISA 証券会社/銀行』
「つみたて投資枠」運用者の取引金額（単一回答）



『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ（オリコン顧客満足度®調査）
調査主体：株式会社oricon ME（2024年7月8日発表）

8) つみたて投資枠 or 成長投資枠を運用していない理由

「資金準備中」「計画・検討中」「年齢的につみたて投資枠は..」「成長投資枠は株価見ながら」などについて、「つみたて投資枠」「成長投資枠」どちらか一方の投資枠について「取引・運用はしていない」と回答した【証券会社】【銀行】それぞれの利用者に「投資枠を運用していない理由」について聴取したところ、おもに以下のような回答が挙がりました。

「資金不足」「まだ資金が準備出来ていない」「貯蓄が足りないから」「単純に運用する元手がないため」
「まだ商品の検討中。今後運用予定」「近いうちに運用する予定」「商品選択に迷っているから」
「成長投資枠はまだ初心者でよくわからない部分が多いため」「積み立ての方が安定していると思ったから」
「今現状子供達にお金がかかり運用したいがそこにお金を回せないため」「魅力的な商品が無かったから」
「年齢からつみたて投資は合わない」「長期的な運用に不安がある」「成長投資枠だけで十分だから」
「老後の為の積立だけをしたいから」「今は株高の印象があるのと、投資はあくまで余剰資金でとの考えがあるため」
「成長投資枠での投資・運用を行うつもりであるが、年始から株価が高騰し、投資できていない。投資時期をうかがって、いずれ投資したい」…etc.

《調査概要》2024年 オリコン顧客満足度®調査『新NISA 証券会社/銀行』利用実態データ

- 発表日：2024/07/08 ■調査主体：株式会社oricon ME ■調査方法：インターネット調査
 - サンプル数：計6,028人（【証券会社】：3,247人、【銀行】：2,781人）
 - 調査期間：【証券会社】2024/4/5～4/15、【銀行】2024/4/5～4/22
 - 定義：2024年1月1日から導入された新しいNISAを取り扱っており、金融庁の認可を受けている証券会社/金融庁に登録されている銀行 ただし、対面での口座開設・取引のみに対応している証券会社/銀行は対象外とする
 - 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～74歳 地域：全国
条件：証券会社/銀行で2024年1月1日から導入された新しいNISAの口座での資産運用や取引を行っている人 ただし、旧NISA口座のみを使用している人は対象外とする
-

本レポートは、7月1日に発表した「2024年 オリコン顧客満足度®調査 新NISA 証券会社/銀行」の調査対象者に、新NISA関連の設問を別途聴取しデータをまとめたものです。顧客満足度ランキングの詳細については、以下公式サイトおよびニュースリリース資料PDFをご参照いただければ幸いです。

2024年 オリコン顧客満足度®調査『新NISA 証券会社/銀行』ランキング

ランキングページURL：https://life.oricon.co.jp/rank_nisa/

ランキングリリースPDF：<https://life.oricon.co.jp/information/749/>

本プレスリリースの内容を引用される際は、以下の点にご留意ください。

- ・引用元の記載：調査会社「オリコン」または「オリコン顧客満足度®」による調査である旨をご記載ください。
- ・関連リンクの記載：Web上でご紹介いただく場合、「オリコン顧客満足度®」公式サイトへのリンク設置をお願いいたします。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL:03-5785-5618 オリコン顧客満足度®広報窓口