

報道関係者各位

2025年7月1日

(送付枚数：計3枚)

オリコン株式会社

2025年 オリコン顧客満足度®調査

『NISA 証券会社/銀行』利用実態データ

【証券会社】では「商品の種類」、【銀行】では「口座開設手続きの容易さ」を利用前に重視

【証券会社】では利用者が問い合わせをする割合が微増

オリコン株式会社（本社：東京都港区 代表取締役社長：小池 恒、略称：オリコン）は、グループ会社である株式会社oricon MEが、実際のサービス利用者を対象に第三者の立場で実施した「2025年 オリコン顧客満足度®調査 NISA 証券会社/銀行」ランキングと共に、同調査対象者計7,162名（【証券会社】：3,976名 【銀行】：3,186名）に別途聴取し集計した『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。



1) 利用前に重視した点

↳【証券会社】は「投資できる商品の種類」が最多 37.1%

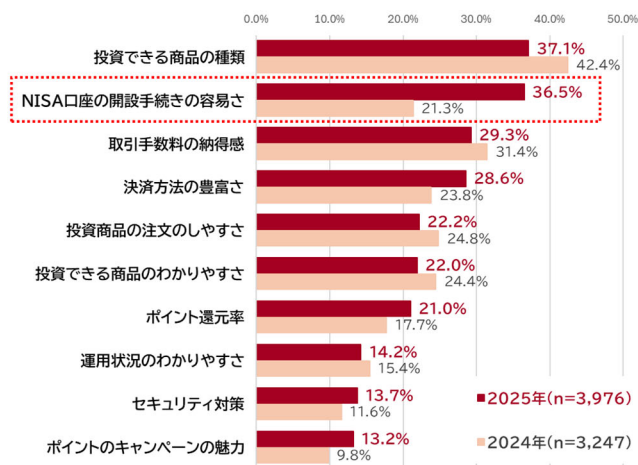
【銀行】は「NISA口座開設手続きの容易さ」が最多 35.4%

【証券会社】【銀行】ともに「NISA口座の開設手続きの容易さ」が前年比10pt以上の増加

証券会社/銀行で2024年1月1日から導入された新しいNISAの口座を新規に開設し、現在資産運用や取引を行っている全国18～74歳までの利用者 計7,162名（【証券会社】：3,976名 【銀行】：3,186名）に聴取した回答をもとに集計した『NISA 証券会社/銀行』利用実態データ。

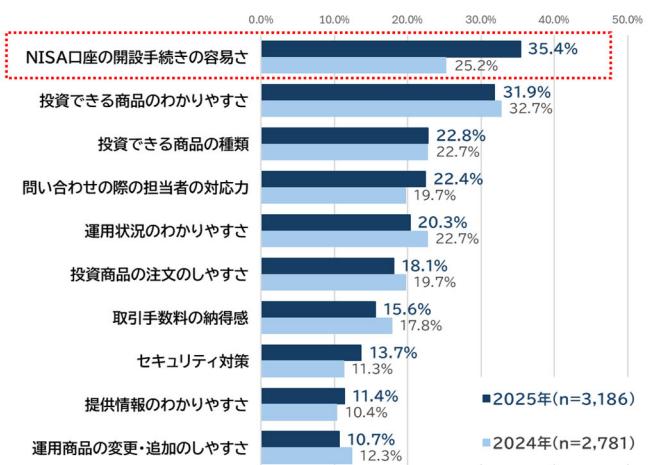
「利用前に重視した点」について聴取したところ、【証券会社】は「投資できる商品の種類」が37.1%、【銀行】は「NISA口座の開設手続きの容易さ」が35.4%でそれぞれ最多となりました。

『NISA 証券会社』利用前に重視した点（複数回答）
上位10項目（※）



※特になし、会社の信頼性を除く上位回答10項目を抜粋
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 (2025年7月1日発表)

『NISA 銀行』利用前に重視した点（複数回答）
上位10項目（※）



※特になし、会社の信頼性を除く上位回答10項目を抜粋
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 (2025年7月1日発表)

【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

【証券会社】では、「NISA口座の開設手続きの容易さ」「決済方法の豊富さ」「ポイント還元率」「セキュリティ対策」「ポイントキャンペーンの魅力」の割合が前年よりも高く、なかでも「NISA口座の開設手続きの容易さ」は昨年の21.3%から+15.2ptの36.5%で2番目に多い割合に上昇しました。

【銀行】では、「NISA口座の開設手続きの容易さ」「投資できる商品の種類」「問い合わせの際の担当者の対応力」「セキュリティ対策」「提供情報のわかりやすさ」の割合が前年よりも高く、【証券会社】と同様、「NISA口座の開設手続きの容易さ」が昨年の25.2%から+10.2ptの35.4%で最も多い割合に上昇しています。

【証券会社】ではサイトやアプリ、関連の決済アプリから連携した開設手続き、【銀行】ではメインバンクアプリから連携した開設手続きを行ったといった、各社サービス上のスムーズな口座開設手続きフローや、担当者のフォローに対するコメントが多く見受けられました。

<口座の開設手続きの容易さに関するコメント抜粋>

- 「口座開設から積み立てまでスピーディーにストレスなく行えた（証券会社・30代・男性）」
- 「関連の決済アプリを利用していたため口座開設がしやすかった（証券会社・40代・女性）」
- 「口座開設から取引開始までがスマホでできてスムーズでした（証券会社・60代以上・男性）」
- 「開設の時に担当者が丁寧に説明してくれた（銀行・20代・女性）」
- 「アプリから簡単に口座開設、購入ができた（銀行・40代・男性）」
- 「営業担当者が窓口で開設までの流れや注意事項など丁寧に対応してくれた（銀行・40代・女性）」
- 「自分のメインバンクなので、特に新しい手続きもなくすぐ始められた（銀行・50代・女性）」

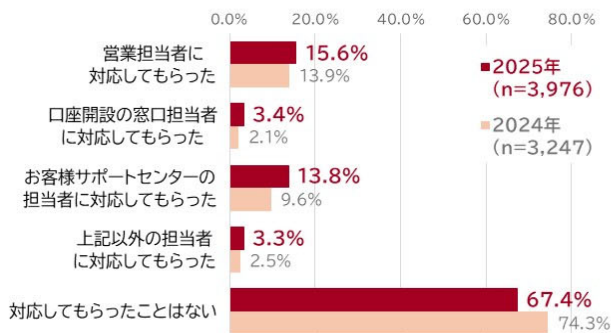
2) 担当者の対応有無

↳【証券会社】利用者が担当者に問い合わせをする割合が微増

つづいて、口座開設後、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かなどの「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」が67.4%で最多に。次いで「営業担当者に対応してもらった」が15.6%、「お客様サポートセンターの担当者に対応してもらった」が13.8%と続きました。

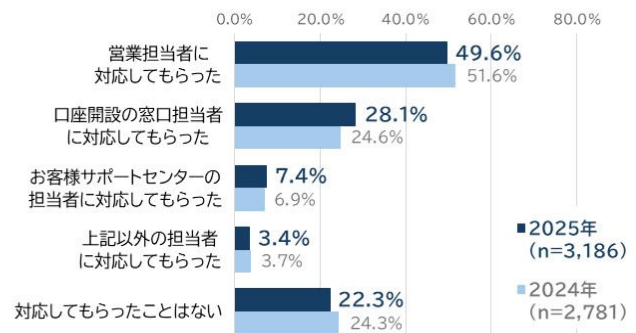
【銀行】では、「営業担当者に対応してもらった」が49.6%で最も多く、次いで「口座開設の窓口担当者に対応してもらった」が28.1%、「対応してもらったことはない」が22.3%と続きました。

『NISA 証券会社』担当者の対応有無



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 (2025年7月1日発表)

『NISA 銀行』担当者の対応有無



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 (2025年7月1日発表)

なお、「対応してもらったことはない」の割合は【証券会社】【銀行】ともに前年から減少し、とくに【証券会社】の方が前年比-6.9pt減少となりました。「口座開設後の問い合わせに丁寧に対応してもらった（証券会社・40代・男性）」「担当の方が口座開設など親身に相談に乗ってくれた（証券会社・40代・女性）」など、【証券会社】利用者もいずれかの担当者に問合せをする割合が微増していることがうかがえます。

《調査概要》2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 NISA 証券会社/銀行 利用実態データ

- 発表日：2025/7/1 ■ 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7,162人（【証券会社】：3,976人 【銀行】：3,186人）
- 調査期間：2025/3/13～4/4
- 定義：【証券会社】金融庁の認可を受けており、2024年1月1日から導入された新しいNISAを取り扱っている証券会社
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は対象外とする
【銀行】金融庁に登録されており、2024年1月1日から導入された新しいNISAを取り扱っている銀行
ただし、以下は対象外とする
 - 1) 金融商品仲介業務として、証券会社で取り扱う金融商品のみを案内している銀行
 - 2) 対面での口座開設・取引のみに対応している銀行
 - 3) 信用金庫、信用組合、労働金庫
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～74歳 地域：全国 条件：以下すべての条件を満たす人
 - 1)【証券会社】/【銀行】で、2024年1月1日から導入された新しいNISAの口座を新規に開設した
 - 2)現在も資産運用や取引を行っている

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とはならない場合がございます。

本レポートは、7月1日に発表した「2025年 オリコン顧客満足度[®]調査 NISA 証券会社/銀行」の調査対象者に、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。

2025年 オリコン顧客満足度[®]調査『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/841/>

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上でご紹介頂く際は「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト（<https://life.oricon.co.jp/>）へのリンクを記載いただけますと幸いです。

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