

2024年7月4日  
J.D. パワー ジャパン

**J.D. パワー 2024年 NISA 顧客満足度調査<sup>SM</sup>**

～新制度開始後初の調査。旧 NISA 利用者の 9 割超、新 NISA で金融機関を変更せず～

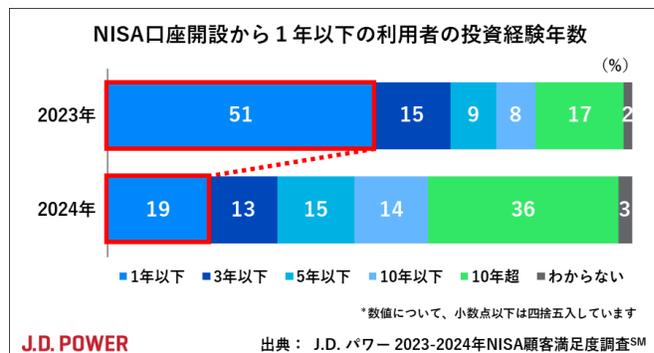
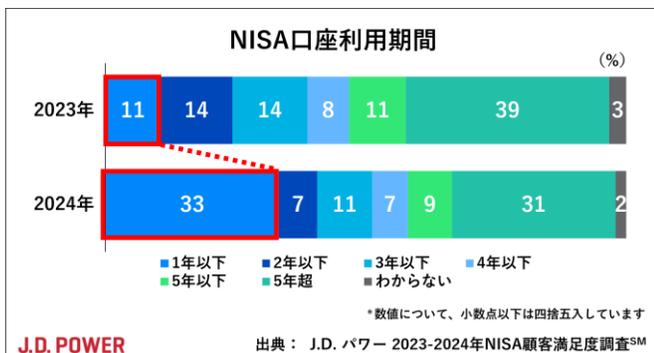
CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2024年 NISA 顧客満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

今年1月に制度改正された NISA（少額投資非課税制度）により、個人投資家の資産運用への関心は高まりを見せている。J.D. パワーでは NISA 口座における金融機関の提供するサービス品質や利用実態、満足度を聴取する調査を前年より実施している。前年調査（2023年7月発表）では運用できる商品や顧客体験の違いから、「銀行（全国系、ネット）部門」と「証券部門」の2つの部門に分けていたが、サービスレベルの違いをより細分化するため、今年から「全国系銀行部門」、「対面証券部門」、「ネット証券部門」に分けて発表した。

**回答者の構成比が大きく変化、NISA 口座開設から「1年以下」は前年比3倍に**

新 NISA 制度により、NISA 口座数の増加が各種報道で伝えられているが、同様のことが本調査でもわかった。前年調査では NISA 口座の利用期間を1年以下と回答した人は約1割程度であったが、本年調査では前年比3倍の3割超と大きく増加した。

また、NISA 口座開設から1年以下の利用者の投資経験年数は、1年以下が前年の51%から19%に大きく低下している。これは新 NISA の投資枠の拡大や非課税保有期間の無期限化により、今まで NISA に関心の低かった投資経験年数の長い層でも NISA 口座を活用し始めていることが背景にあると考えられる。



## 新 NISA 制度でも 9 割超は同じ金融機関で利用

本調査によると、新 NISA 制度への移行に伴い、旧 NISA 口座と新 NISA 口座で資産運用する金融機関を変更した人の割合は 1 割に満たず、9 割超は金融機関を変更していない。

また、金融機関を変更していない人たちが、その金融機関で NISA 口座の利用を続けたい意向（「非常に思う」、「やや思う」の合計）について確認すると 9 割超と非常に高い割合となったことがわかった。NISA 口座において金融機関を変更するには、移行時期の制限や新旧両方の金融機関での手続き等の負担が存在するため利用者にとっては手間となり、心理面でのスイッチングコストが高いことが想定される。これらを踏まえると、金融機関においては顧客が最初に開設する NISA 口座として選ばれることが重要であると言える。

## NISA 口座開設理由、部門間で違いはあるものの「開設が簡単」が共通項

NISA 口座開設の理由を部門ごとに見ると、その理由に違いがあることが確認された。トップの理由として、全国系銀行部門では「その金融機関の窓口／担当者の勧め」が、対面証券部門においては「NISA 口座の開設が簡単」が、ネット証券部門においては「NISA 口座での取引手数料が安い」が挙げられている。

また、「NISA 口座の開設が簡単」が、前年に引き続き、全ての部門において上位に挙げられている。NISA 口座は、一人 1 社という制限はあるものの、様々な金融機関で開設・運用をすることができるため、金融機関においては顧客が容易に NISA 口座を開設できるような取り組みを行うことは共通して重要な要素であると言える。

NISA口座を開設した理由						
(複数回答)						
	全国系銀行部門		対面証券部門		ネット証券部門	
1位	その金融機関の窓口／担当者の勧め	24%	NISA口座の開設が簡単	25%	NISA口座での取引手数料が安い	42%
2位	NISA口座の開設が簡単	23%	NISA口座で購入できる商品の種類が多い	16%	NISA口座の開設が簡単	32%
3位	その金融機関を投資以外でも利用している（日本円の預貯金・振込・ローン等）	18%	NISA口座における商品購入や取引の手続きが簡単	15%	NISA口座で購入できる商品の種類が多い	24%

\*数値について、小数点以下は四捨五入しています  
出典：J.D. パワー 2024年NISA顧客満足度調査<sup>SM</sup>

J.D. POWER

J.D. パワー グローバル・ビジネス・インテリジェンス部門 常務執行役員 梅澤希一のコメント

「今回の調査で、新 NISA 制度移行後も同じ金融機関での利用を続けたいという意向が 9 割超と非常に高い割合となったことは、金融機関の NISA に取り組む戦略を考える上で非常に重要である。これは NISA で最初のアカウントであるファーストアカウントを獲得することが今後の継続的な取引関係を決定づける可能性が高く、足許での NISA 口座獲得の取り組みが致命的に重要であることを示唆している。特に、運用期間の長さを考えれば若年層の取り込みが重要であり、クレジットカードのファーストカードのように、NISA のファーストアカウントにおいても若年層のニーズを踏まえた戦略の構築が求められる。NISA 口座の開設理由を年代別に見ると「NISA に関するキャンペーン・優遇制度が充実している」、「NISA に関する情報が充実している」、「NISA に関する広告・宣伝がよい」、「NISA に関するインターネットでの評判がよい（ブログ・掲示板・SNS 等）」といった理由が、いずれの部門においても若年層ほど高くなっていることが確認される。このため、長期的な取引を見込める若年層を取り込むためには、容易に口座開設ができるスキーム構築に加え、NISA に関するキャンペーンなどの情報発信、また Web を始めとしたマーケティング施策の高度化が有効であると言える。」

## J.D. パワー 2024 年 NISA 顧客満足度調査 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。

### 【全国系銀行部門】（対象 4 行）

#### 第 1 位：三井住友銀行（638 ポイント）

「NISA 口座で取引できる投資商品の豊富さ」、「NISA 口座の情報のわかりやすさ（運用実績、投資限度額など）」、「NISA 口座での運用のしやすさ（売買・積立商品の変更など）」、「NISA に関する各種情報提供（パンフレット、リーフレット、Web での情報提供など）」、「問い合わせの際の NISA に関する質問への対応力」、「問い合わせの際の NISA に関する知識の豊富さ」<sup>\*1</sup>の 6 ファクターで最高評価。

#### 第 2 位：みずほ銀行（636 ポイント）

「NISA 口座での取引手数料」、「問い合わせの際の NISA に関する知識の豊富さ」<sup>\*1</sup>の 2 ファクターで最高評価。

#### 第 3 位：ゆうちょ銀行（630 ポイント）

<sup>\*1</sup>三井住友銀行とみずほ銀行の「問い合わせの際の NISA に関する知識の豊富さ」ファクターのスコアは同点。

### 【対面証券部門】（対象 5 社）

#### 第 1 位：みずほ証券（639 ポイント）

「NISA 口座の情報のわかりやすさ（運用実績、投資限度額など）」、「NISA 口座での運用のしやすさ（売買・積立商品の変更など）」、「NISA に関する各種情報提供（パンフレット、リーフレット、Web での情報提供など）」の 3 ファクターで最高評価。

#### 第 2 位：SMBC 日興証券（637 ポイント）

「NISA 口座での取引手数料」、「NISA 口座で取引できる投資商品の豊富さ」、「問い合わせの際の NISA に関する質問への対応力」、「問い合わせの際の NISA に関する知識の豊富さ」の 4 ファクターで最高評価。

#### 第 3 位：野村証券（618 ポイント）

### 【ネット証券部門】（対象 5 社）

#### 第 1 位：楽天証券、SBI 証券（同点、689 ポイント）

楽天証券は「NISA 口座の情報のわかりやすさ（運用実績、投資限度額など）」、「NISA 口座での運用のしやすさ（売買・積立商品の変更など）」、「NISA に関する各種情報提供（パンフレット、リーフレット、Web での情報提供など）」の 3 ファクターで最高評価。

SBI 証券は 2 年連続の総合満足度第 1 位。「NISA 口座で取引できる投資商品の豊富さ」、「問い合わせの際の NISA に関する質問への対応力」、「問い合わせの際の NISA に関する知識の豊富さ」の 3 ファクターで最高評価。

#### 第 3 位：松井証券（688 ポイント）

「NISA 口座での取引手数料」のファクターで最高評価。

## 《J.D. パワー 2024 年 NISA 顧客満足度調査<sup>SM</sup> 概要》

年に1回、民間の銀行・証券会社<sup>\*2</sup>で、NISA 口座での資産運用を行っている個人投資家（全国の20歳～79歳）を対象に、NISA 口座における金融機関の提供するサービス品質や利用実態、満足度を明らかにする調査。

今回で2回目の実施となる。

前年は「銀行（全国系、ネット）部門」と「証券部門」の2部門であったが、サービスレベルの違いをより細分化するために「全国系銀行部門」、「対面証券部門」、「ネット証券部門」と分けて発表した。

<sup>\*2</sup>一番最近 NISA 口座を開設した金融機関

■実施期間：2024 年 4 月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：銀行、証券会社で、NISA 口座での資産運用を行っている人（20 歳～79 歳）

■調査回答者数：5,443 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「NISA 口座での取引手数料」（25%）、「NISA 口座で取引できる投資商品の豊富さ」（19%）、「NISA 口座の情報のわかりやすさ（運用実績、投資限度額など）」（18%）、「NISA 口座での運用のしやすさ（売買・積立商品の変更など）」（17%）、「NISA に関する各種情報提供（パンフレット、リーフレット、Web での情報提供など）」（16%）、「問い合わせの際の NISA に関する質問への対応力」（3%）、「問い合わせの際の NISA に関する知識の豊富さ」（3%）となっている（カッコ内は影響度）。

\* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

### 《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-6809-2996 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：西川（GBI 部門 ファイナンシャルサービス・インダストリー）

Tel：03-6809-2987 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

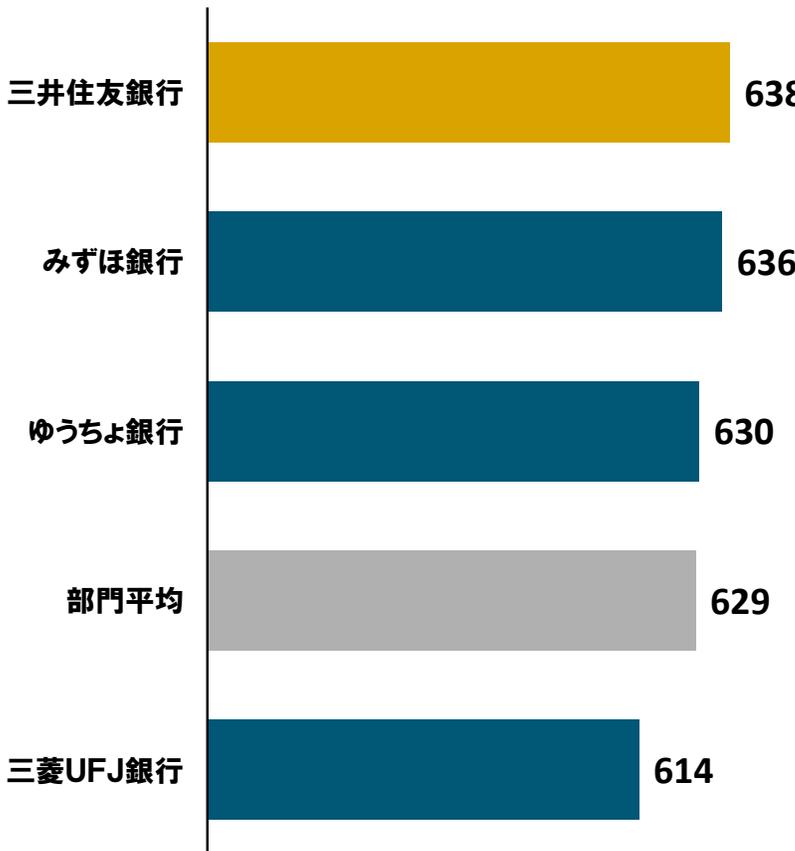
米国に本社を置く J.D. パワーは消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能（AI）、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供してきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

# J.D. パワー 2024年NISA顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【全国系銀行部門】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。  
なお、全国系銀行の一部金融機関は回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たさなかったため、非公表としています。  
部門平均は公表非対象としたブランドも含めて算出しています。

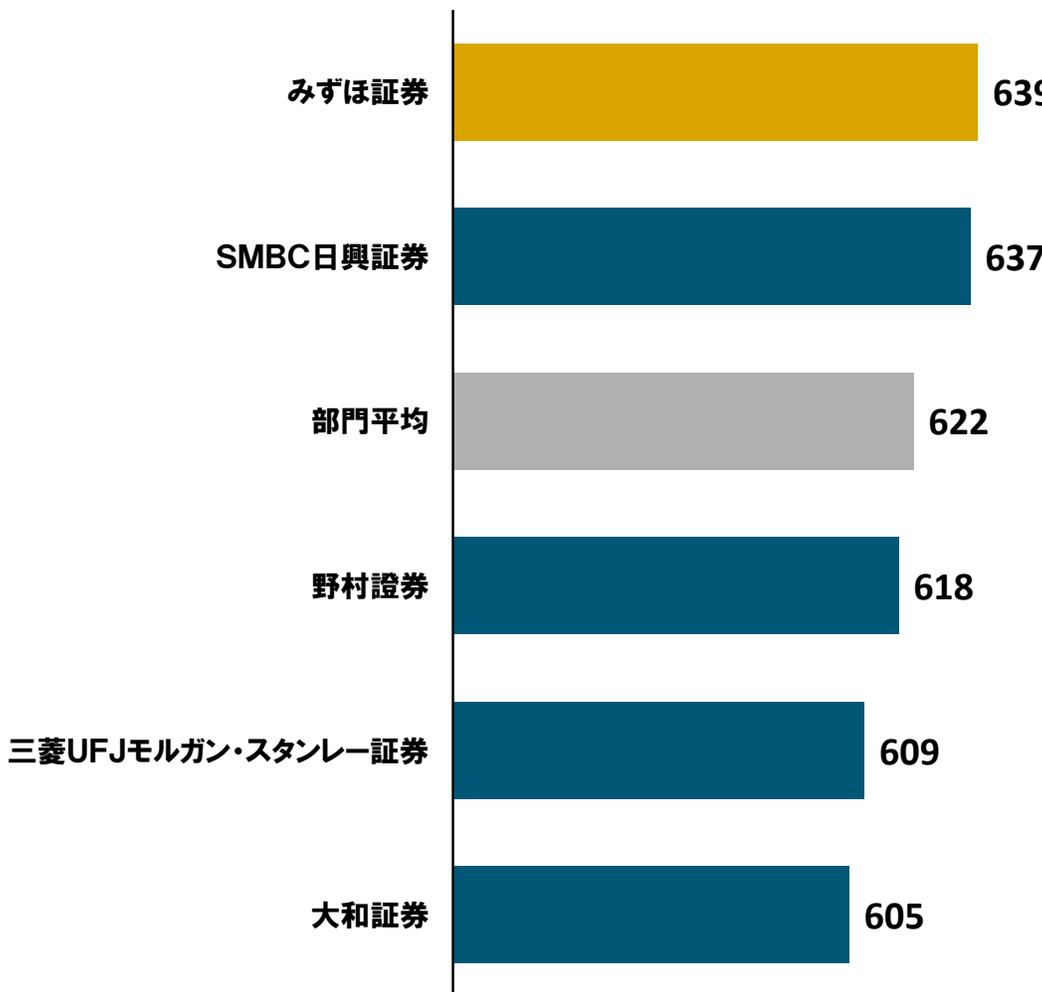
出典: J.D. パワー 2024年NISA顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2024年NISA顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【対面証券部門】



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。  
なお、対面証券の一部金融機関は回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たさなかったため、非公表としています。  
部門平均は公表非対象としたブランドも含めて算出しています。

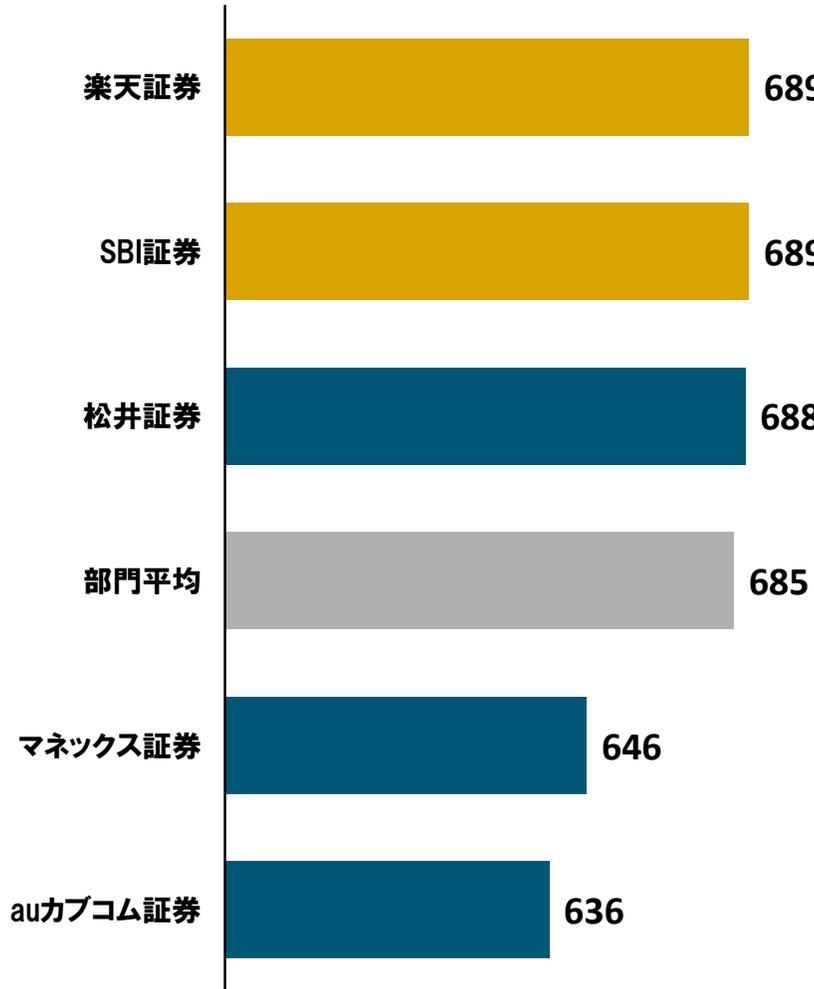
出典: J.D. パワー 2024年NISA顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。

# J.D. パワー 2024年NISA顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)

### 【ネット証券部門】



注) 同点の場合は英文表記アルファベット順にて掲載しています。  
回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。  
なお、ネット証券の一部金融機関は回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たさなかったため、非公表としています。  
部門平均は公表非対象としたブランドも含めて算出しています。

出典: J.D. パワー 2024年NISA顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。