

2025年7月8日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2025年 NISA 顧客満足度調査SM

インターネットでの評判の良さが、NISA 口座開設と新規顧客開拓の鍵
ゆうちょ銀行、三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券、SBI 証券がトップ

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、CEO：木本卓、略称：J.D. パワー）は、**2025年 NISA 顧客満足度調査**の結果を発表した。

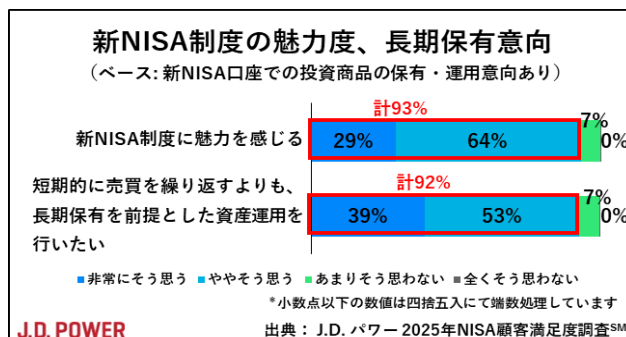
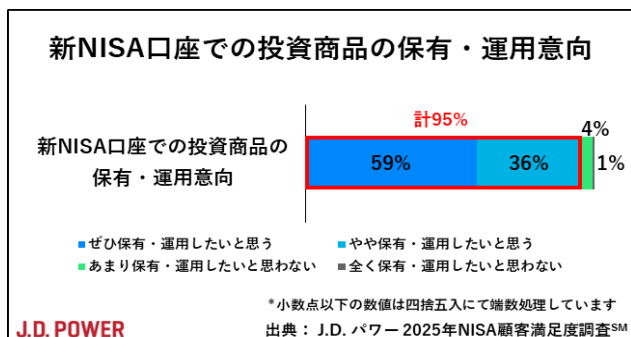
なお、NISA 口座における金融機関の提供するサービス品質や利用実態、満足度を聴取する本調査は昨年まで過去から運用している旧 NISA 制度も対象としていたが、本年調査からは新 NISA 制度のみを対象としている。

新 NISA 制度、利用者からの保有・運用意向は 9 割超

2024 年度の NISA 制度拡充が呼び水となり、投資を始める人々が全国的に増加している。日本証券業協会（2025 年 5 月発表）によると、昨年 1 年間での NISA 口座新規開設は 400 万口座を超え、2025 年 3 月末時点での NISA 口座総数は 2,600 万口座を突破している。これまであまり投資に興味がなかった層や、若年層が積極的に NISA 口座を開設し、自身の資産形成に前向きな姿勢を示している結果と言える。

本調査においても NISA に関する顧客の意識を聴取しているが、概ねそれを裏付ける傾向が確認された。まず「新 NISA 口座での投資商品の保有・運用意向」は 9 割を超え（「やや保有・運用したいと思う」、「ぜひ保有・運用したいと思う」の合計）、そのうち「新 NISA 制度に魅力を感じる」という割合も 9 割を超えた（「ややそう思う」、「非常にそう思う」の合計）。制度の受容と利用意向について、肯定的な意見が大半を占めていることを示していると言える。

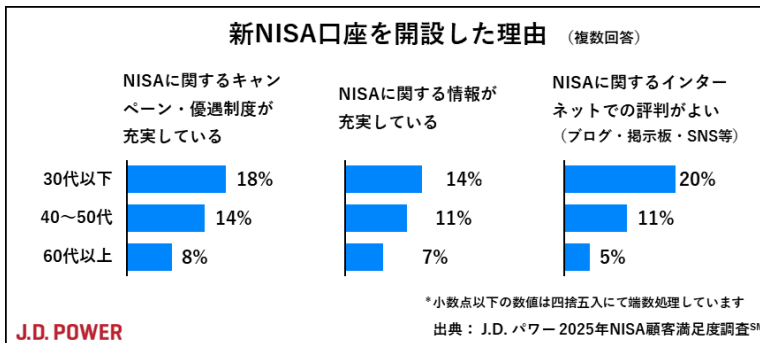
加えて「新 NISA では、短期的に売買を繰り返すよりも、長期保有を前提とした資産運用を行いたい」についても同様の意向を示すものが 9 割を超えており、NISA における資産運用で推奨される「長期・積立・分散投資」の考え方が、多くの利用者に浸透していることが垣間見える。金融庁の掲げる「資産運用立国」への実現に向けて、新しい NISA 制度が国民の着実な資産形成を後押しする重要な基盤となりつつあることを示していると言える。



若年層、満足度の高さや情報収集への熱心さが顕著

年代別に満足度や傾向を見ると、若年層（30代以下）の満足度の高さが中年層（40～50代）や高年層（60代以上）に比べて顕著であり、NISA 口座開設に向けた情報収集への熱心な姿勢が見て取れた。若年層は、情報の充実や、キャ

ンペーン・優遇制度の充実を理由に口座開設をする傾向が高く、中でもインターネット（ブログ・掲示板・SNS等）での評判のよさを理由に金融機関を選ぶ傾向が、他の年代と比べて際立った。金融機関から提供される情報だけでなく、自らインターネットで情報収集した評判を基に金融機関を選択するという行動は、納得感を伴う意思決定につながり、結果として高い満足度を生み出していると推察される。



インターネットでの評判のよさ、新規顧客獲得の後押しに

インターネットでの評判のよさを理由に NISA 口座を開設した人は、新規顧客の呼び込みにも寄与する可能性が高いことがわかった。こうした層の約 9 割が、NISA に興味がある人に、自分が口座開設した金融機関を勧めたいと回答している。NISA 口座の利用拡大を目指す金融機関としては、オンラインでの評判を高めるマーケティング施策が新規顧客の獲得において重要な戦略の一つであると考えられる。

J.D. パワー 2025 年 NISA 顧客満足度 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：ゆうちょ銀行 (628 ポイント)

「NISA 口座での取引手数料」、「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」の 5 ファクターで最高評価。

第 2 位：みずほ銀行 (625 ポイント)

第 3 位：三菱 UFJ 銀行 (621 ポイント)

<対面証券部門> (対象 5 社)

第 1 位：三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券 (669 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」、「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」の全 7 ファクターで最高評価。

第 2 位：野村証券 (634 ポイント)

第 3 位：みずほ証券 (632 ポイント)

<ネット証券部門> (対象 5 社)

第 1 位：SBI 証券 (693 ポイント)

3 年連続の総合満足度第 1 位。「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」の 2 ファクターで最高評価。

第 2 位：楽天証券 (688 ポイント)

J.D. パワー 2025 年 NISA 顧客満足度調査SM概要

年に1回、民間の銀行・証券会社¹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、満足度を聴取し明らかにする調査。

今回で3回目の実施となる。

2024年度より新NISA制度がスタートしたことから、本年調査では調査対象を銀行、証券会社で、新NISA口座での資産運用を行っている人へと変更した。（2023年、2024年は新旧NISA口座での資産運用を行っている人が対象。）

■実施期間：2025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、新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：4,753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以下の通り（カッコ内は影響度）。

「NISA口座での取引手数料」（24%）、「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%）

* 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。詳細は <https://japan.jdpower.com/ja/our-benchmarking-study-methodology> をご覧ください。

【ご注意】 チャートやデータを記事に引用する場合には、出典元として本調査名を明記してください。弊社の許可なく記載された情報や結果を企業の広告や販促・広報活動に転用することは出来ません。

《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。

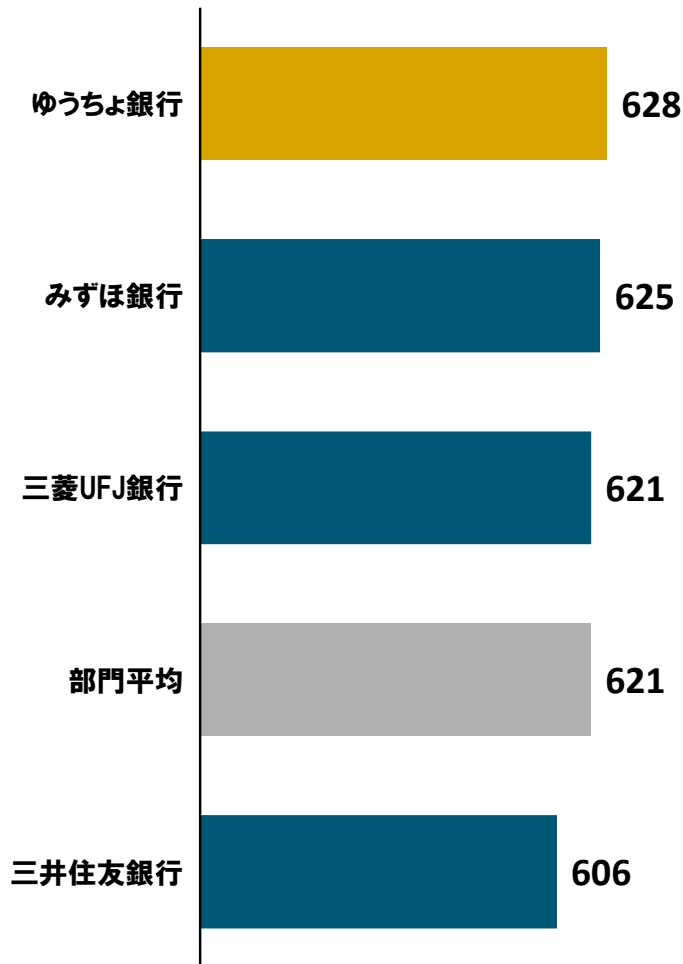
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

¹ 一番最近、新 NISA 口座を開設した金融機関

J.D. パワー 2025年NISA顧客満足度調査SM

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さないブランドはランキング非公表としています。
部門平均はランキング非公表ブランドも含めて算出しています。
同スコア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。

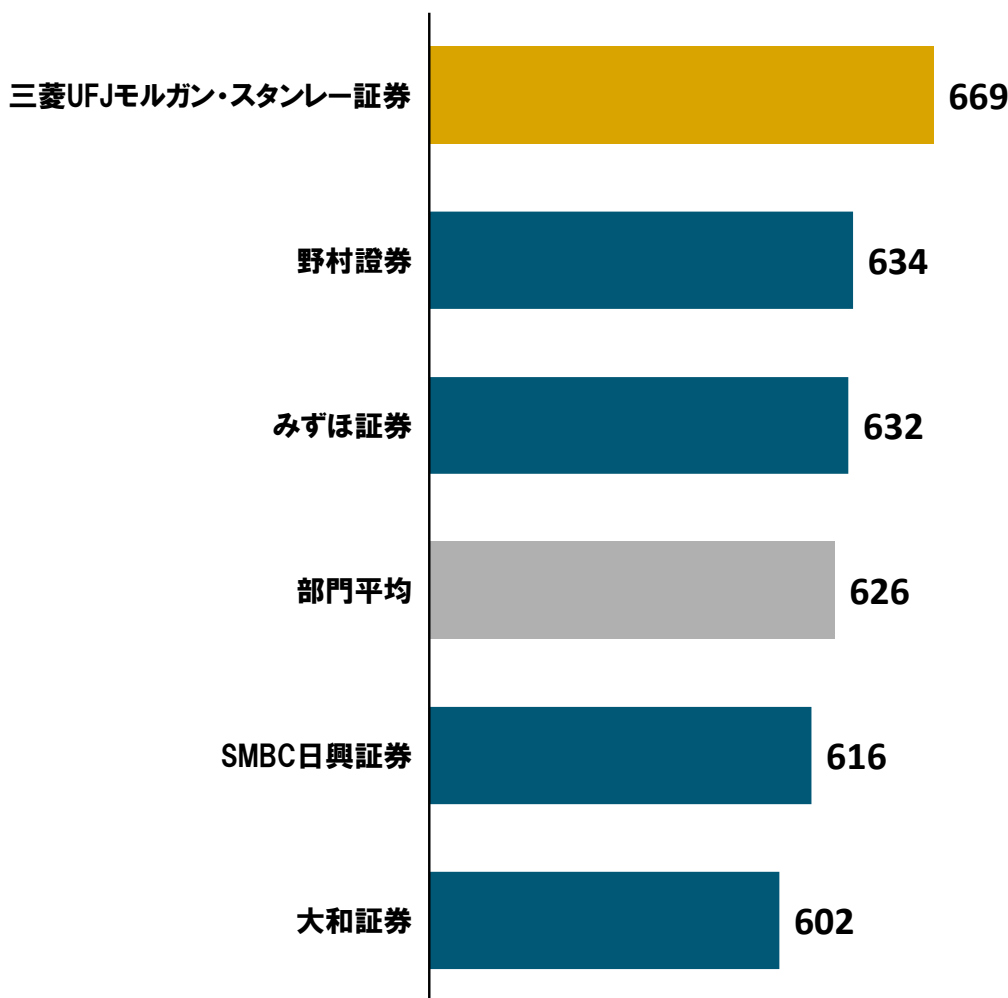
出典: J.D. パワー 2025年NISA顧客満足度調査SM

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 2025年NISA顧客満足度調査SM

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さないブランドはランキング非公表としています。
部門平均はランキング非公表ブランドも含めて算出しています。
同スコア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。

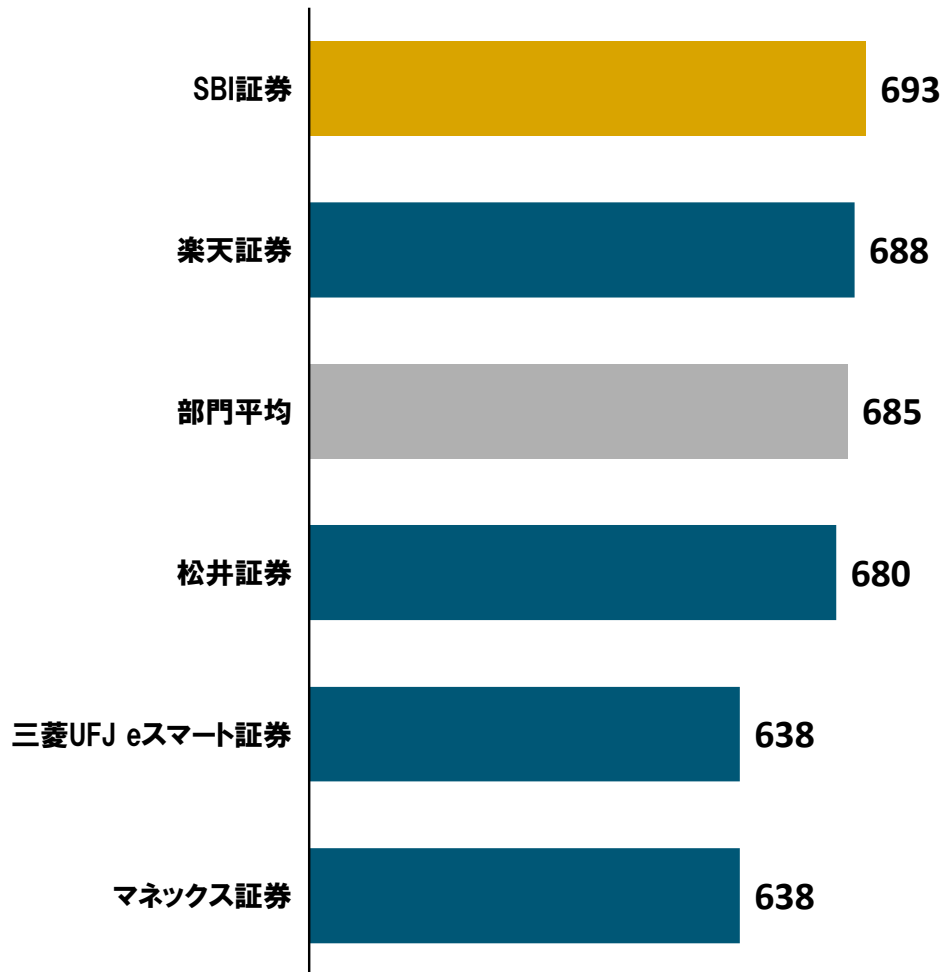
出典: J.D. パワー 2025年NISA顧客満足度調査SM

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 2025年NISA顧客満足度調査SM

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) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たさないブランドはランキング非公表としています。
部門平均はランキング非公開ブランドも含めて算出しています。
同スコア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。

出典: J.D. パワー 2025年NISA顧客満足度調査SM

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。