

2021年8月16日 全7頁

資産運用における悩みに金融機関はどのように対処すべきか

金融調査部 研究員 渡辺泰正
リサーチ本部 中村華奈子

[要約]

- 本レポートでは、金融庁が公表した「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果」を用いて、資産運用を続ける中で判断に困った場面やその時の対処法について、利用金融機関の業態（ネット銀行・証券／対面銀行・証券）別に検討した。
- その結果、「ネット銀行・証券」利用者と「対面銀行・証券」利用者では、資産運用に関して悩んだ経験がある人の比率や悩みの内容に、大きな違いはなかった。一方で、資産運用に悩んだ際の対処の仕方は、利用する金融機関の業態によって一部違いがあった。「対面銀行・証券」利用者と比べて「ネット銀行・証券」利用者は、悩んだ時に「調べれば自分で判断できると思ったので、誰にも相談せず、進んで自分で判断した」人の割合が高かった。対して「対面銀行・証券」利用者は、資産運用の悩みに直面した際に「金融機関（担当者）に相談した」人の割合が相対的に高かった。もっとも、「ネット銀行・証券」利用者と「対面銀行・証券」利用者のいずれにも、「誰かに相談したかったが、相談する人がおらず、やむを得ず自分で判断した」人が2割程度は存在した。
- 資産運用における悩みを解消するにあたって、「ネット銀行・証券」であれば、チャットボットやロボアドバイザー等を用いた資産運用相談サービスを充実させることなどが考えられる。対して「対面銀行・証券」であれば、金融商品購入後のフォローアップをさらに充実させることによって、顧客の抱える悩みを解消することが考えられる。

1. 活発化する個人の資産運用

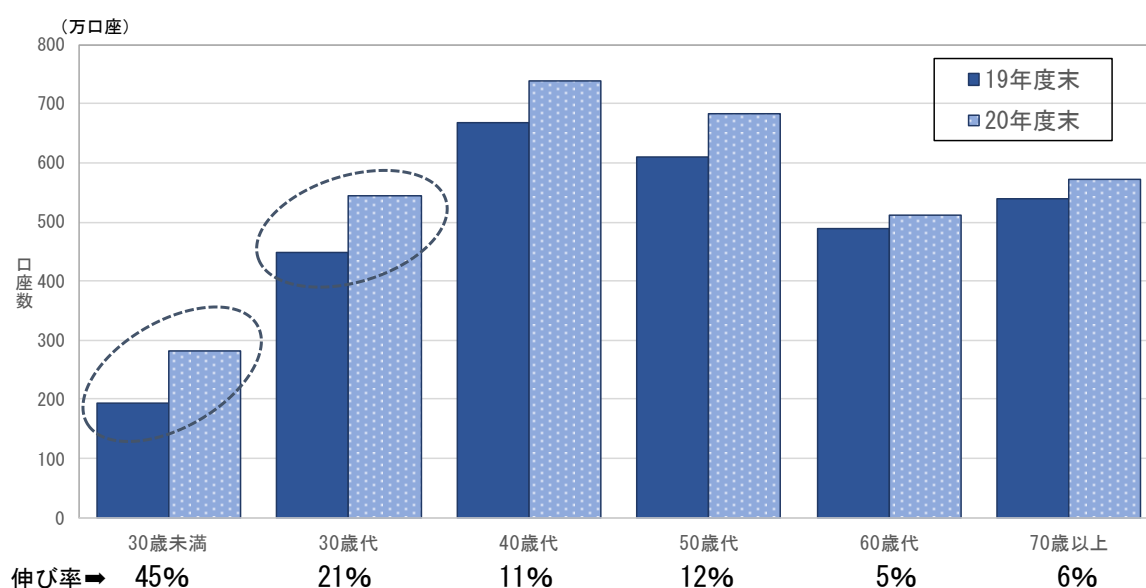
近年、資産運用に前向きな姿勢を見せる人々が増えている。日本取引所グループ（JPX）の「株式分布状況調査」（2021年7月発表）によると、個人株主数は7年連続で増加しており、2021年3月末時点での延べ人数は5,981万人と、過去最高であった¹。

¹ 調査対象は全国4証券取引所上場会社（3,823社）。株主数は、各上場会社の株主数を単純に合算した延べ人数で算出している。（1人で10銘柄を保有している場合、個人株主数は10人として数える。）

個人の株取引が盛んになった背景には、公的年金だけでは希望する老後生活を送ることができないのではないかとといった老後不安の高まりや、NISA（ニーサ、少額投資非課税制度）や iDeCo（イデコ、個人型確定拠出年金）に代表される個人向けの税制優遇制度の利用増などがある。

また、近年の大きな動きとしては、インターネットを用いた証券取引サービスであるネット証券の台頭もあげられる。日本証券業協会の調査によると、2020 年度末のインターネット取引の口座数は 3,347 万口座であり、そのうち 60 歳代、70 歳以降では前年度からの伸び率が 10% 未満であるのに対し、20 歳代や 30 歳代の伸び率はそれぞれ 45%、21% と、大きくなっている。

図表 1 インターネット取引口座数の変化



(出所) 日本証券業協会「インターネット取引に関する調査結果」より大和総研作成

資産運用においては、金融商品の選択や含み益・含み損が生じた時の売買や継続保有などで難しい判断が求められることが少なくない。そのため、個人の資産運用が活発化することに伴い、今まで以上に多くの人が資産運用に関する悩みを抱える可能性がある。そこで本レポートでは、資産運用を継続していく中で生じる悩みに注目し、金融機関の顧客はどのような場面で判断に悩むのか、判断に悩んだ時にはどのような対処法をとるのかといった点について分析する。その上で、顧客の抱える悩みを解消するために、金融機関はどのようなサービスを提供し得るのかを検討する。分析には、金融庁が 2021 年 6 月 30 日に公表した「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果」（以下、顧客意識調査）の生データ²を用いる。

² 生データは[金融庁ウェブサイト](#)で公表されている。

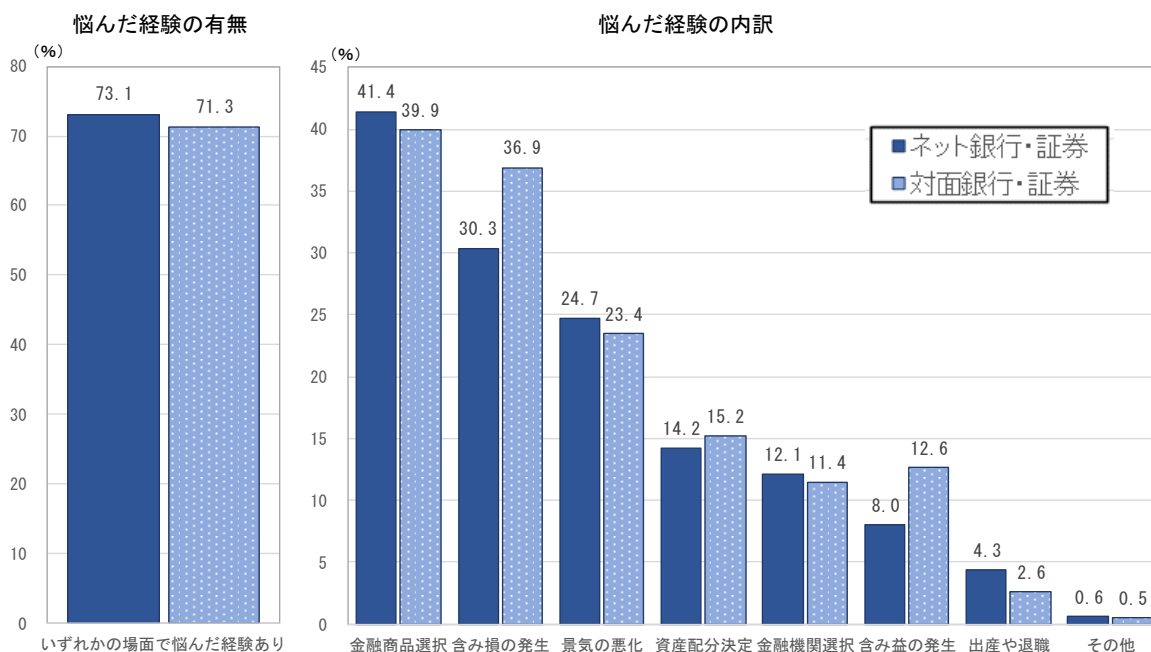
2. 資産運用において悩みが生じる場面とその対処法

本レポートでは、顧客が利用する金融機関の業態によって、資産運用に関する悩みやその対処法が異なる可能性があると考え、金融機関を「ネット銀行・証券」と「対面銀行・証券」³にわけて分析を行う。

はじめに、資産運用においてどのような場面で判断に困ったり悩んだりしたことがあるかを確認する。ここでは、顧客意識調査の「資産運用において、これまで、どのような時に判断に困ったり、悩んだりしましたか。当てはまるものを全てお選びください。」という質問に対する回答⁴を用いる。質問対象者は投資経験者（n=6,037）である。

図表2には、資産運用において困ったり悩んだりした経験があるかどうか、悩んだ経験がある場合どのような状況だったのかを、「ネット銀行・証券」利用者と「対面銀行・証券」利用者それぞれで示している。

図表2 利用金融機関別・資産運用における悩み



(注) ネット銀行・証券のサンプル数は2,534、対面銀行・証券のサンプル数は3,503である。

(出所) 金融庁「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果」より大和総研作成

³ 「資産運用において、現在メインで利用している金融機関（現在、利用している金融機関がない方は、直近、メインで利用していた金融機関）はどこですか。」という質問に対して、「ネット銀行」「証券会社（ネット）」と回答した場合を「ネット銀行・証券」利用者とし、「ネット銀行・証券」の利用者ではなく、「独立系金融アドバイザー（IFA）」「生命保険会社」「その他」以外の回答をした者を「対面銀行・証券」利用者としている。

⁴ もとの選択肢のうち、「相談を受けた時」については除いている。また、図表内における選択肢の表現は一部省略している。

結果を見ると、「ネット銀行・証券」利用者と「対面銀行・証券」利用者どちらについても、7割以上の方が資産運用におけるいずれかの場面で困ったり悩んだりした経験があることが確認できる。悩みの内容としては「金融商品を選択する時」（図表2では「金融商品選択」と略記）や「保有商品に含み損が発生した時」（「含み損の発生」と略記）といった回答の割合が高く、その水準は投資経験者のうちの30～40%ほどである。一方、「子どもの誕生や退職など人生の大きな出来事が起きた時」（「出産や退職」と略記）に困ったり悩んだりした人の割合は、「ネット銀行・証券」利用者と「対面銀行・証券」利用者ともに低く、いずれも10%にも満たなかった。

それでは、判断に困ったり悩んだりした時に顧客はどのような対処法をとるのだろうか。ここでは、顧客意識調査の「判断に困ったり、悩んだりした時、あなたはどのように対処しましたか。1番近いものをお答えください。」という質問に対する回答に注目する。なお、回答の選択肢としては「調べれば自分で判断できると思ったので、誰にも相談せず、進んで自分で判断した」、「誰かに相談したかったが、相談する人がおらず、やむを得ず自分で判断した」、「家族に相談した」、「友人・知人に相談した」、「金融機関（担当者）に相談した」、「税理士、会計士、FPなどの専門家に相談した」、「その他の人に相談した」の7つがある。以降では、「調べれば自分で判断できると思ったので、誰にも相談せず、進んで自分で判断した」を「自己判断」、「誰かに相談したかったが、相談する人がおらず、やむを得ず自分で判断した」を「やむを得ず自己判断」、「金融機関（担当者）に相談した」を「金融機関に相談」、それ以外の選択肢を一括して「他の人に相談」と略して表記している⁵。

場面ごとの悩みに対する対処法を利用金融機関別に示した図表3をもとに確認していく。

「金融機関選択」や「金融商品選択」、「資産配分決定」、「含み損の発生」、「含み益の発生」、「景気の悪化」など、金融や経済に関する知識が必要とされる場面では、ほぼ全てにおいて「自己判断」と回答した人の割合が最も高いことがわかる。つまり、資産運用に関して悩みが生じた場合、多くの方は他の誰かに頼ることなく自ら進んで積極的に判断をしているといえるだろう。また図表3からは、「ネット銀行・証券」利用者の方がより積極的に自己判断をしていることも読み取れる。

次に「金融機関に相談」という選択肢を見ると、「ネット銀行・証券」では全ての場面で最も低い割合を示していた一方、「対面銀行・証券」では多くの場面で「自己判断」に次いで割合が高い。

最後に、「やむを得ず自己判断」に注目する。この対処法は、資産運用の悩みに直面した時に「自己判断」、「金融機関に相談」、「他の人に相談」のいずれも選択することができなかった顧客が最後に仕方なく取ってしまう対処法であり、「やむを得ず自己判断」する人が一定数いる場合、そこに金融サービスの強化の余地があると考えられる。結果を見ると、「ネット銀行・証券」では、「出産や退職」⁶を除いた全ての場面において、「やむを得ず自己判断」という選択肢が「自

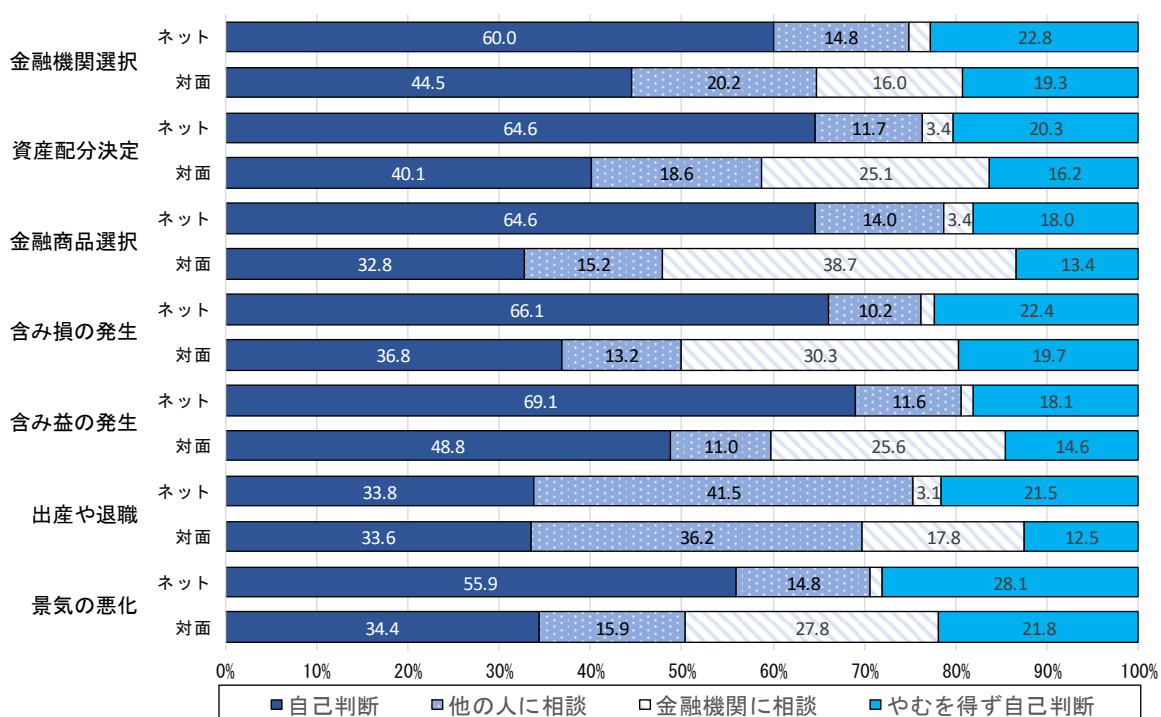
⁵ 図表内における選択肢の表現は一部省略している。

⁶ 「出産や退職」では、「ネット銀行・証券」と「対面銀行・証券」のどちらでも「他の人に相談」してから判断をする人の割合が高い。図表には示していないが、相談相手のうちほとんどが家族や友人、知人であり、税理士、会計士、FPといった金融機関から独立した専門家に相談をした人は少なかった。

己判断」に次いで多くなっており、その水準は2割程度である。「対面銀行・証券」においても割合はやや下がるものの、全ての場面において「ネット銀行・証券」とほぼ同等の割合を示している。このように「やむを得ず自己判断」と回答した人は、「ネット銀行・証券」と「対面銀行・証券」どちらでも一定の割合を占めていることが確認できる。

以上のように前掲図表2と図表3からは、資産運用において悩む場面は利用する金融機関の業態によらず共通しているものの、その悩みへの対処法には異なる部分があることが明らかになった。

図表3 利用金融機関別・資産運用に関する悩みへの対処法



(注1) 分析対象は、前掲図表2で示した各場面において悩んだ経験ありと回答した者である。

(注2) 各場面において、全体に占める割合が3%未満の対処法については、データラベルを省略している。

(出所) 金融庁「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果」より大和総研作成

3. 金融機関がとり得る対応

上記の結果を踏まえて、顧客の抱える悩みを解消するために金融機関はどのようなサービスを提供することが考えられるだろうか。

「ネット銀行・証券」では、運用判断に困ったり悩んだりした多くの場面で、「やむを得ず自己判断」をすることになる割合が、「対面銀行・証券」と比べて高かった。誰かに頼ることなく自分の意思で自由に資産運用に取り組むというインターネット取引の性質上、何かあった場合に顧客が相談相手を見つけにくいという点はある程度仕方のない部分ではある。「やむを得ず自己判断」をしてしまう人の割合を減らすために、「ネット銀行・証券」としては、「重要情報シート」

(金融事業者編)⁷を活用し、金融事業者が自身の提供する金融商品やサービスの範囲、商品選定のコンセプトなどを説明することが考えられる。顧客としては、それらを相対的に比較した上で利用する金融機関を選択することが容易になるだろう。

もともと、「ネット銀行・証券」においても、顧客の悩みを解消するようなサービスとして動画やチャットボット、ロボットアドバイザー等による運用相談をさらに充実させることも考えられる。すでにいくつかのインターネット金融機関ではこれらの運用相談サービスを導入しているところもあり、開発費や人件費といったコストとのバランスに留意する必要があるが、今後さらなるサービスの拡充などが考えられる。

「対面銀行・証券」については、顧客が資産運用に関する悩みを直面した際に、「金融機関に相談」した人の割合が「ネット銀行・証券」と比べて高かった。しかし、それでもなお1割から2割ほどの人は、資産運用に関する悩みを直面した際に「やむを得ず自己判断」をしていた。

「やむを得ず自己判断」してしまう人の割合を下げるために、「対面銀行・証券」がとり得る対応としては、現時点では顧客からみた実施率が33.5%となっている「金融商品購入後のフォローアップ」をさらに充実させることが考えられる。図表4には、「対面銀行・証券」利用者の諸属性（性別、年齢、世帯資産額、職業、居住地）を一定とした上での「商品購入後のフォローアップの有無」ごとの「やむを得ず自己判断」をする人の割合を示している。「やむを得ず自己判断」をする人の割合は、フォローアップを実施した場合は15.7%である一方で、実施しなかった場合は27.9%となっている。この結果は、金融商品の購入後にも、保有商品に損益が発生したタイミングや満期到来時など悩みが生じ得る局面に、「対面銀行・証券」がフォローアップを適宜行うことは顧客の悩みの解消に役立つことを示唆している。

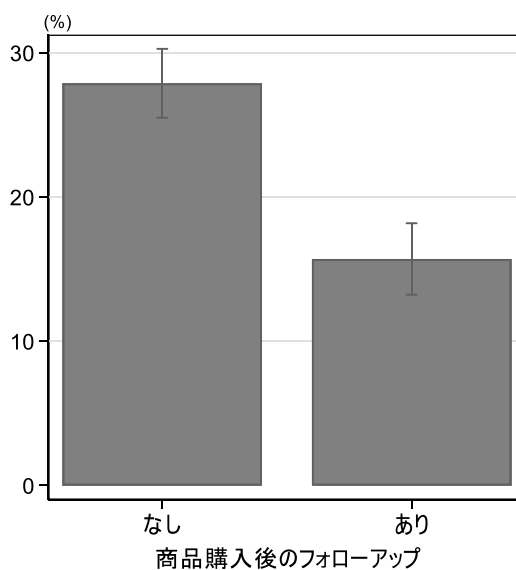
さらに、金融機関の顧客が抱える悩みを解消する際には、取引を行っている金融機関とは別の立場から、第三者が相談に乗ったりアドバイスを提供したりするような機会を設けることも考えられる。その手段としては、例えば、独立系金融アドバイザー（IFA）の活用があげられる。IFAには、経営の自由度の高さから金融サービスの提供で創意工夫をしやすい、特定の地域・顧客層にフォーカスすることによって既存の金融機関が十分にカバーできていない顧客に対しても金融サービスを提供できる等のメリットも指摘されており⁸、顧客の抱える資産運用の悩みを解消する際の一つの手段として考えられる。

以上のように本レポートでは、顧客意識調査の分析から資産運用の悩みに対する顧客の対処法が金融機関の業態（ネット銀行・証券／対面銀行・証券）によって異なることを確認し、顧客の悩みを解消するために金融機関が提供し得るサービスを業態ごとに検討した。個人の資産運用の活発化に伴い、今後、資産運用に関する悩みを抱える顧客が増加していく可能性がある。本レポートが、金融機関が顧客の抱える悩みを解消するにあたって参考となれば幸いである。

⁷ 「重要情報シート」については、[金融庁ウェブサイト『重要情報シート』を作成・活用する際の手引きについて](#)を参照。

⁸ IFAのメリットについては、[金融庁「独立系フィナンシャルアドバイザー（IFA）に関する調査研究－幅広い世代の金融リテラシー向上への寄与が期待される担い手として－」](#)を参照。

図表4 「対面銀行・証券」利用者のフォローアップの有無ごとの「やむを得ず自己判断」をする確率



(注1) 分析対象は、前掲図表2において資産運用において悩んだ経験ありと回答した「対面銀行・証券」利用者である (n=2,255)。

(注2) 前掲図表3の7つの場面において一度でも「やむを得ず自己判断」をした場合を「やむを得ず自己判断」をしたとしている。

(注3) 縦棒線は95%信頼区間を示す。

(出所) 金融庁「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果」より大和総研作成