

「金融商品に関するアンケート」調査結果概要

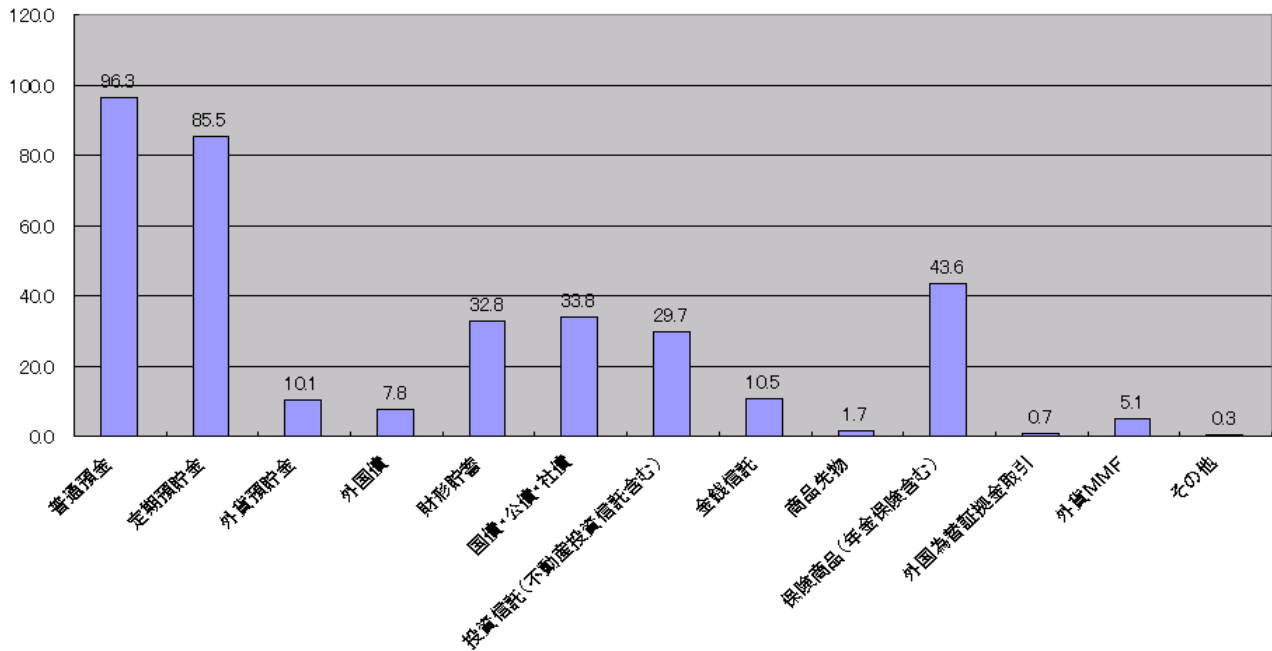
くらしと金融問題研究会

調査期間：平成18年5月～8月

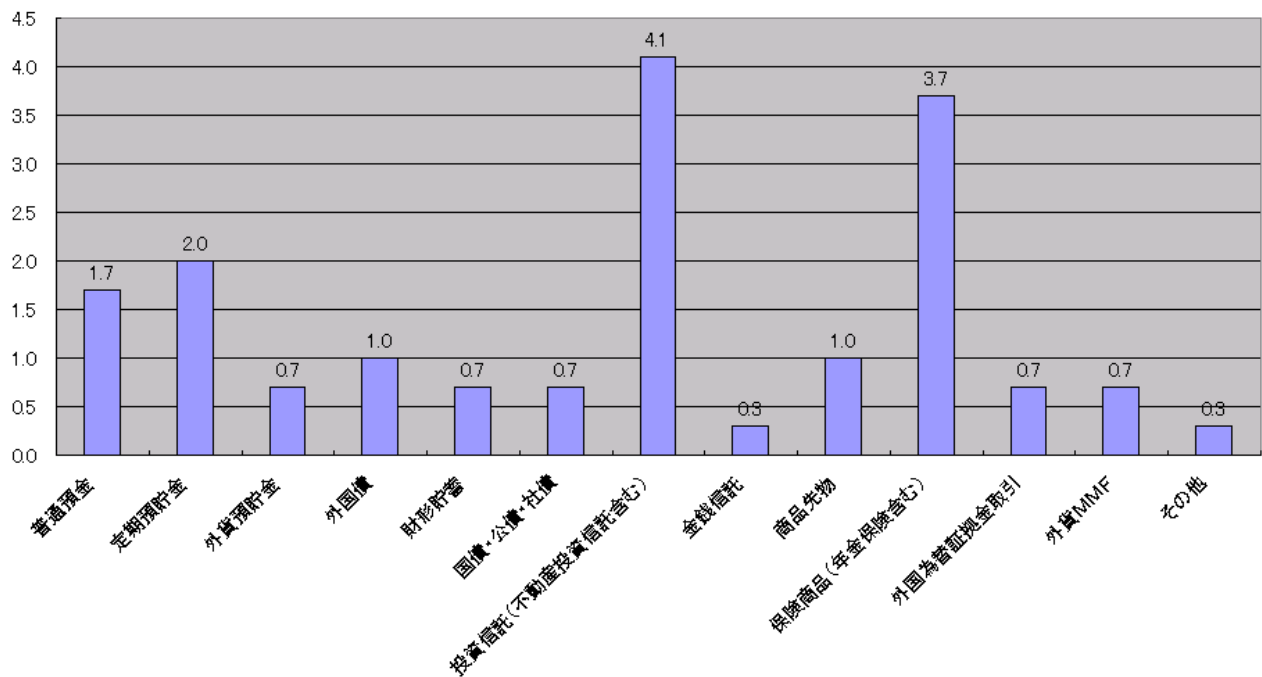
調査対象：札幌消費者協会会員並びに、各種講座等参加の一般札幌市民

回収結果：314人

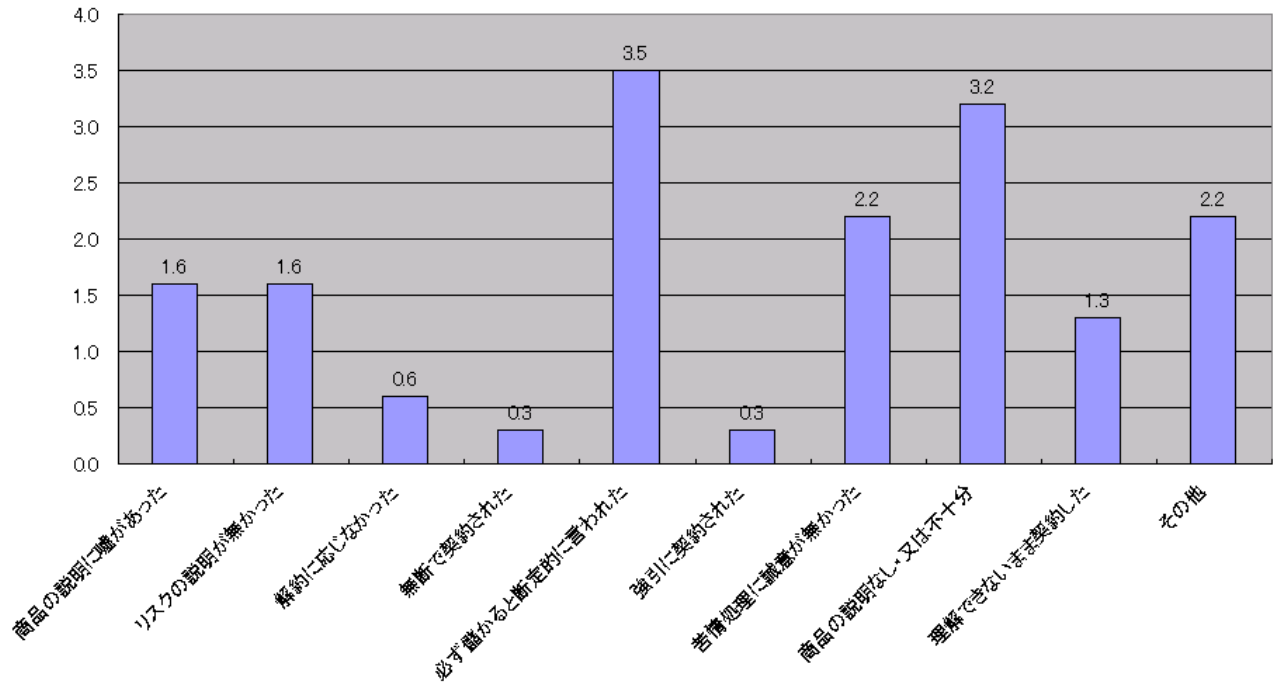
活用中又は活用経験のある金融商品



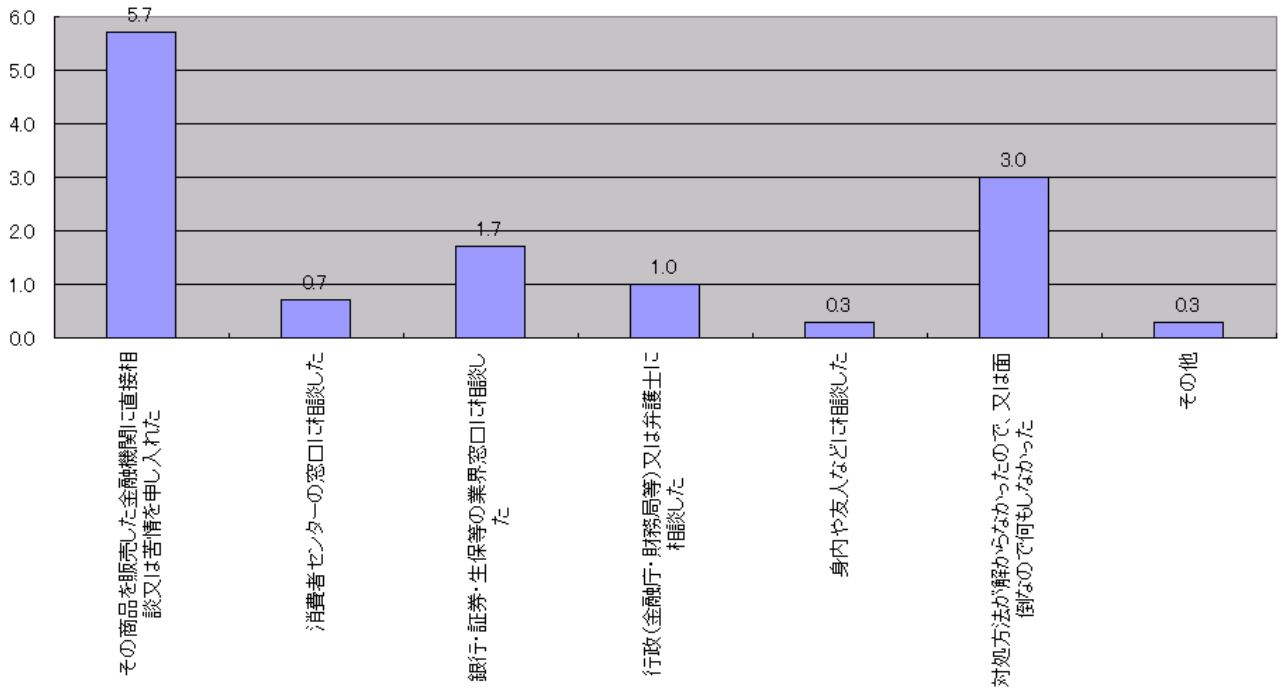
金融商品でのトラブル経験



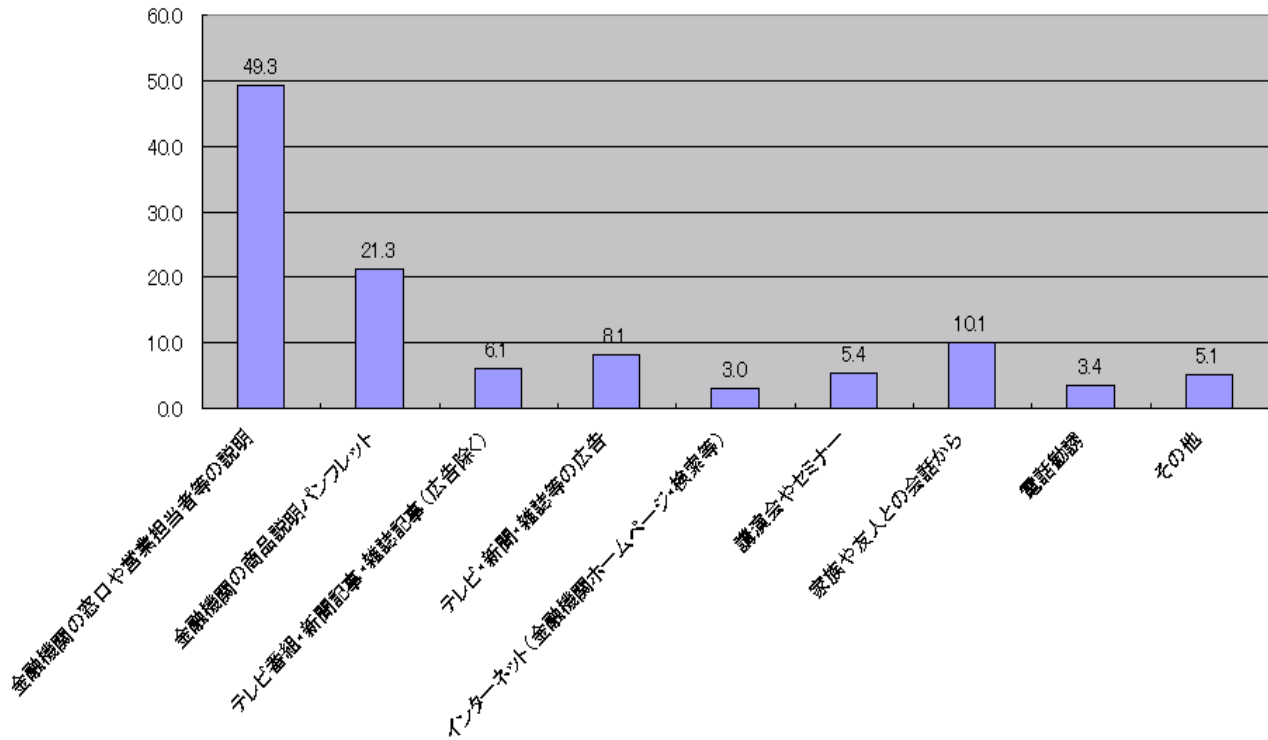
トラブルの原因は何か



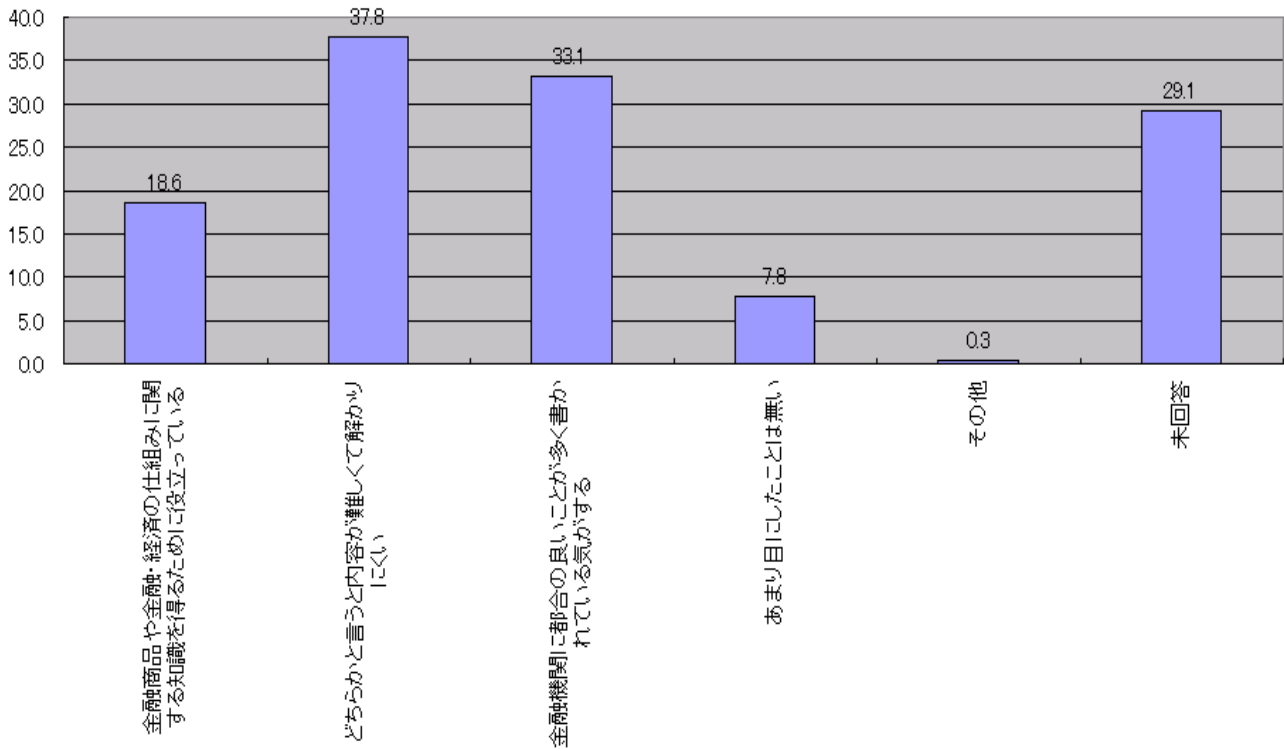
解決の為どのような行動を取ったか



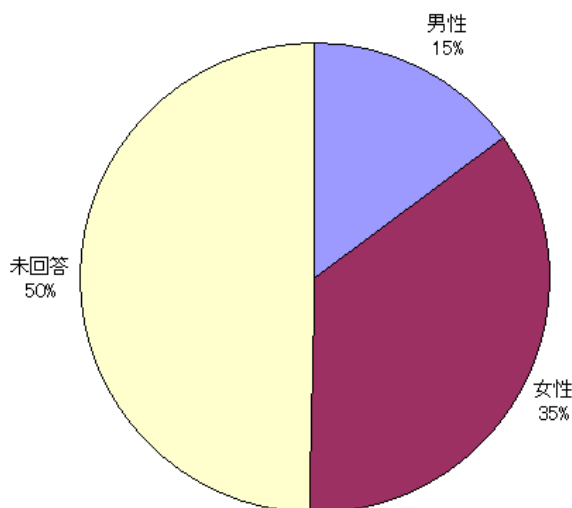
契約した金融商品を何処で知り又は勧誘されたか



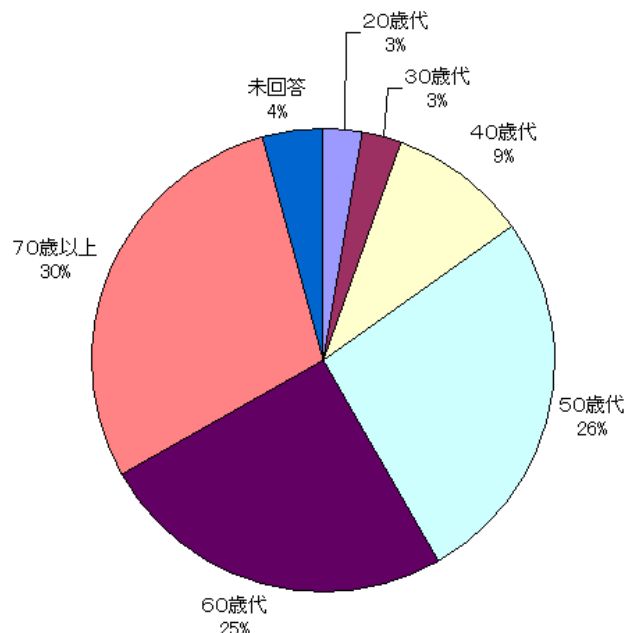
様々な団体・企業・金融機関が提供している金融情報についての感想



回答者の属性



回答者の年齢構成



金融商品あるいは金融機関に対して、言いたいことや訴えたいこと。

(自由回答欄のまとめ)

【金融機関の商品説明やパンフレット説明に関する意見】

- ・もっとわかりやすい説明（言葉）で教えてほしい。（20歳代女性）
- ・リスクがある事をきちんと行って欲しい（40歳代）
- ・商品を販売する担当者の教育に力を入れて欲しい。特に生命保険。（40歳代）
- ・一般の人から見ると金利に目が行きがちだが、リスクだけではなく金融商品の仕組みについても、きちんと説明する必要があると思う。それぞれの金融機関の説明だと不十分だと思うので、公的機関などで説明（第三者の公平な目で）の必要があると感じた。（30歳代・女性）
- ・目論見書の字が小さすぎる。消費者に理解させようとしているとは思えない。
- ・内容を分りやすくしてほしい。都合の悪いことを別の場所に小さく書いてあるのでそれをやめて欲しい（30歳代・女性）
- ・銀行窓口での保険商品の販売について、もっと納得のいく説明をして販売して欲しい（50歳代・女性）
- ・商品の説明だけでなく、リスク等も詳しく説明して欲しいと思います（50歳代・女性）
- ・パンフレットはメリット説明のみで、デメリットの説明が小さすぎる（50歳代）

- ・契約者に合わせた理解できる説明をすべき（50歳代）
- ・保険商品の下取りについても、古い契約と勧誘商品を比較した上で、その比較内容を詳しく説明すべき（50歳代）
- ・どの契約書も説明書も、大事なことが書かれているが字が小さくて判りづらい。大事なことはもっと分りやすく大きな字で書くよう指導して欲しい（50歳代）
- ・デメリット部分を大きく書いて欲しい（50歳代）
- ・大事なことが小さく書かれていることは問題（50歳代・女性）
- ・窓口の対応が不親切である（50歳代）
- ・商品の良いところばかりでなく、デメリット部分もしっかり説明して欲しい（60歳代・女性）
- ・リスクの説明が不十分。営業社員によって能力・知識等に差があるが相手を指名出来ないだけに顧客にとって不利なことがある（60歳代・女性）
- ・金融商品パンフレットで、リスク面などの説明文字が小さくて見逃すことが多い（60歳代・女性）
- ・パンフレットでリスク等の説明活字が小さすぎる（60歳代）
- ・契約書などの文字が小さすぎて老眼鏡でも見えない（70歳代・男性）
- ・年齢に応じた説明が欲しい（70歳代）

【金利に関する意見】

- ・金利を上げて欲しい（50歳代・女性）
- ・定期預金の利息をどうかどうかもっと上げて下さい（50歳代・女性）
- ・預貯金の金利を上げて欲しい（50歳代）
- ・最近金融機関の利益が上がっているにも拘らず、消費者・利用者に還元するのが遅い（50歳代・女性）
- ・サラ金のCMが多すぎる。金利も高すぎる（50歳代）
- ・金融緩和もされたことだし、早く金利を上げて欲しい（50歳代・女性）
- ・銀行救済に税金を投入した結果、現在、多大な利益を上げている各銀行は、すぐに預金者に還元すべきではないか（60歳代・女性）
- ・預金金利を少なくとも1ケタにすること。率はインフレ率の3倍は確保すること。貸出金利を引き下げる。特に最高金利はインフレ率の10倍以内にすること。（60歳代）
- ・預金利息が殆どつかない状況の中、銀行は手数料とリスクを消費者に負担させ、一方金融機関は莫大な利益を上げており納得がいかない。（60歳代）
- ・金利は安く、手数料が高すぎる（70歳代）
- ・以前から自由金利でありながら、どこの商品も同じ金利と言うのが納得できません。金融機関のみが有利になり消費者には損ばかりのように思う。大手銀行ばかり国から援助があり、個人のローンにでも考えて欲しい。年金生活者には寂しい限りです。（70歳代）
- ・預金利息は多少上がってきているようだが、もっと上げて欲しい（70歳代・女性）

【売り方など、金融機関の態度】

- ・以前は証券会社を利用していたが、担当者がコロコロ変わってイヤになったから今は郵便局オンリー（50歳代・女性）
- ・サラ金の派手な TVCM は自粛させるべきだ。また無人で加入できる機械は禁止すべきだ（60歳代）
- ・金融機関が安定することは良いが利益の上げすぎではないか（50歳代・女性）
- ・金融機関は売りたい商品を強調して勧めてくるが、買う側は財産全体のことを考えているので、そうしたバランスをよく考えて勧めて欲しい（60歳代）
- ・転勤間近な人に、執拗に金融商品を売りつけ、転勤後その先から連絡しても無しのつぶて（70歳代・女性）
- ・日頃取引している銀行だが、新商品の説明に来ても「即答できない、考える」と言っているのにしつこくてトラブルになったことがある。情報を教えてくれるのはいいが、知識の乏しい者にとっては、迫られるとつい無理解のまま契約してしまいそうになる。（60歳代・女性）
- ・商品の売り込みだけに専心せず、良心的な販売をして欲しい。企業の利益追求ばかりでなく、社会的な企業の役割意識すべき。（60歳代）
- ・銀行は儲けすぎである（60歳代）
- ・東京や仙台など地方から電話勧誘がある。知り合いでもないのに頻繁にかかってくるがすべて断っている。（60歳代）
- ・解約の申し入れをしても、説明無しに継続させられた。消費者協会に相談し、同協会から当該会社に連絡したところ、即座に解約に応じたが、その対応は如何にも腹いせ的であった。（ぞんざいで誠意がうかがえなかった）（70歳代・男性）
- ・電話勧誘はやめてもらいたい（70歳代・男性）
- ・金融機関等の説明は、販売の時だけ一生懸命だが、購入後こそ親切なフォローや説明が大事だと思う。（70歳代）

【消費者としての心構え】

- ・高齢者にとって金融商品等の学習がもっともっと必要と思う（60歳代・女性）
- ・週刊誌等でお買い得な株紹介記事を見てから購入は損をすることが多いことを知るべき。週刊誌発売時には既に株価は高くなっていることが多い（60歳代・男性）
- ・電話や訪問やダイレクトメール等で勧誘があるが、年齢的にもお金儲けには興味を持たず、確実に現在あるものを失わないよう心がけている。（70歳代・女性）
- ・高齢者になって思うことは甘い言葉に騙されない事（70歳代）
- ・金融商品は経済社会環境により変化するもので、金融経済のみならず、全体的な知識向上に向けて勉強することが大事なことだと思う。（70歳代・男性）

【金融商品の現状や行政に対する要望・意見】

- ・金融商品の氾濫している現在、素人にとってどれが自分に適しているものか判断するの

が難しい。(60歳代)

- ・金融商品はもっと簡潔に分かりやすいものにして欲しい(60歳代)
- ・あまりにも多くの金融商品がありどれを選べばよいか解からない。新聞等にこの商品はこのような利点と欠点がある等、高齢者にわかりやすい解説をして欲しい。大阪の地方新聞に非常に解かり易い株式や金融の解説記事があり、非常に参考になった。(70歳代)
- ・監督官庁は市中金融機関に対する財務諸表や経営状態をしっかり把握監督する仕組み(健全性・安全性・収益性)を生かしてきちんとやって欲しい。監督官庁の不手際や不始末の為に、一般消費者にツケをまわすことの無いようにせよ。(70歳代)
- ・株や国債を証券会社に預けるのはいいが、無配株などは預かり料金を払わねばならない。だんだんと強制的に預かる方向になってきているが、いかがなものか。(70歳代・男性)

以上