

FinTech サービス普及の鍵

— 1万人アンケート調査から見える課題と可能性 —

野村総合研究所（NRI）では、2010年、2013年に続き、「NRI生活者1万人アンケート調査（金融編）」（以下、本調査）を2016年に実施した。本調査では、金融に関する意識や行動などを尋ねているが、今回から新たに「FinTech」「金融リテラシー」に関する設問を追加した。その分析を通じ見えてきたFinTechサービス普及の課題とその解決の方向性を考察する。

野村総合研究所 コンサルティング事業本部
金融コンサルティング部 主任コンサルタント

いべ かずあき
伊部 和晃

専門はリテール金融、電子決済における事業戦略



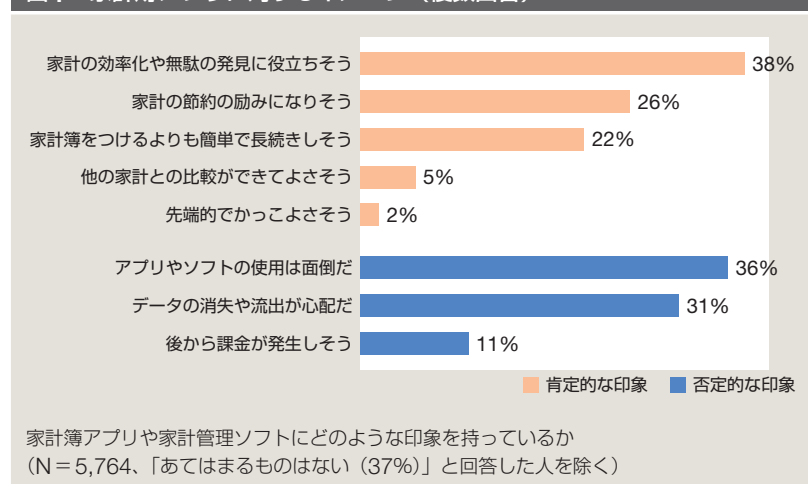
発展途上のFinTech サービス

本調査を通じて、主なFinTechサービスの関心度を調査したところ、上位2項目は、「家計簿アプリ」（29%）、「テレマティクス保険（車載機器で取得される運転情報に応じた保険料設定の自動車保険）」（12%）であった。それ以外のFinTechサービスについては、関心度が10%未満にとどまっている。家計簿アプリについては、「肯定的・否定的」な8つのイメージを選択する設問も設けた。回答では、「アプリやソフトの使用は面倒だ」

（36%）、「データの消失や流出が心配だ」（31%）など、否定的な印象も多く、操作の煩わしさや信頼性への不安という心理的なハードルが存在しているとみられる（図1参照）。さらに、本調査では金融に関する知識や情報を正しく理解し、自らが判断することのできる能力（金融リテラシー）についても尋ねている。金融リテラシーの高さと、FinTechサービスへの関心度には、強い相関が見られた。例えば、金融リテラシーが高い回答者ほど、家計簿アプリやロボ・アドバイザーサービスなどFinTechサービスへの関心度が高かった

（次ページ図2参照）。他の質問でも、ネットバンキング、電子マネーの利用率に対し、同様に金融リテラシーとの相関が見られている。

図1 家計簿アプリに対するイメージ（複数回答）



法整備による利便性向上への期待

それでは、生活者の金融リテラシーが向上しないと、FinTechサービスは普及しにくいのである

うか。その解決の方向性の1つとして、政策面でも大きな動きが起きている。2016年12月、金融庁の金融審議会が「金融制度ワーキング・グループ」報告書を公表した。この報告書では、「FinTechの進展と対応の方向性」と題して、2つの金融制度に関する環境整備が挙げられている。

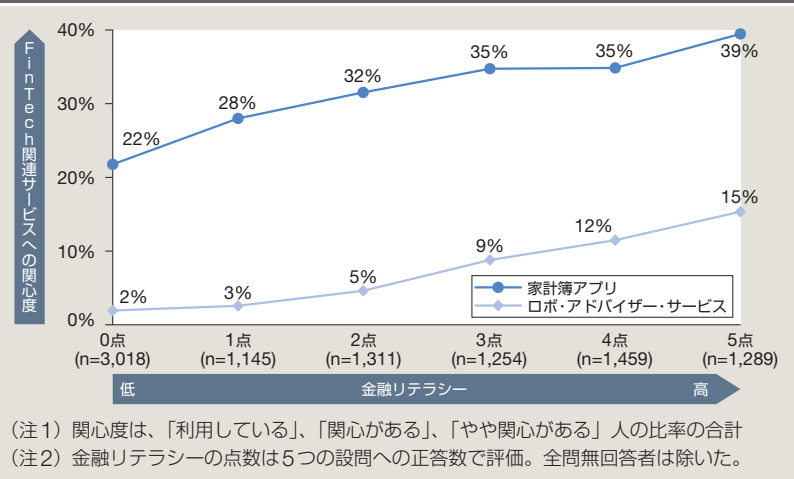
1つ目は「電子決済等代行業者」に登録制を導入する法整備である。

「電子決済等代行業者」とは、顧客と金融機関の間で口座情報管理や、送金の決済指図などのサービスを行う中間的業者である。電子決済等代行業者が、金融機関と接続して電子決済代行サービスを提供する場合には、金融機関との契約締結が必要となり、これにより不正の防止や決済時のリスク回避を図る。

2つ目として、今後FinTechサービス事業者との連携・協業を行う金融機関には「オープンAPIに対応できる体制の整備に努めること」が新たに求められた。ここで言うAPI (Application Programming Interface) とは、外部企業が金融機関のシステムに接続し、その機能を利用することができるプログラムを指す。オープンAPIは、外部企業との安全なデータ連係を可能とする技術として、全国銀行協会においてセキュリティ原則や標準仕様についての検討が進められている。

上記の法制度変化とオープンAPI整備によって想定される今後の環境変化としては、「これまで個別の提携事例を除き外部企業が公式に利用することはできなかった金融機関の口座情報が、オープンAPIを通じて中間的

図2 金融リテラシーとFinTech関連サービスへの関心度の関係



業者が利用可能になること」と、「アプリなど消費者から見える金融“サービス”と、口座などの金融“インフラ”が徐々に分離していくこと」の2点が挙げられる。オープンAPIの範囲拡大により金融サービスの利便性が大きく向上し、本調査から見えたFinTechの普及課題であるアプリ使用の面倒さや信頼性に対する不安も、直接的に解消が進んでいくと考えられる。

また、アプリの普及が進むと、金融リテラシーの向上にも好影響があるだろう。NRIが2015年に実施した「FinTechサービスに関するアンケート」では、家計管理サービスの顧客満足度に対して強い相関があったのは「家計管理が面白くなってきた」「金融に興味を持った」という、消費者自身の意識変化であったという結果が出ている。金融リテラシーの向上により、顧客満足度の向上と継続利用につながるといった好循環が期待される。

本稿で論じた制度整備と各事業者のAPI活用により、顧客利便性と金融リテラシーの向上が進み、FinTechサービスの普及はより加速していくと見込まれる。 ■