

Financial Well-being と金融機関の取組

目 次

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| I. はじめに | III. Financial Well-being 向上に関わる取組 |
| II. Financial Well-being とは | IV. おわりに |

主任研究員 林 勝己

要 約

I. はじめに

先進国では、住宅価格や教育費などの生活費が上昇する一方、社会経済を支える中間層の所得は伸び悩み、経済的なストレスや不安が高まっている。そうした中、経済的健全性を確保し、将来の安定を図る Financial Well-being という概念が注目され、金融リテラシーの向上、家計管理や人生設計等を支援する取組が進められている。

II. Financial Well-being とは

Financial Well-being (FW) とは、現在と将来にわたる経済的な健全性と人生を楽しむための選択の自由を確保することであり、その要因には世帯年収や人種、教育水準等の「社会・経済環境」、収支管理や貯蓄等の「家計管理」、このほか「金融知識と効果的な利用」、「人生設計」がある。収入が少なくとも、適切な家計管理や金融サービスを適切に利用すること等により経済的健全性を高めることができる。

FW が悪化すると物理的・精神的な健康を損なうリスクを高め、また、生活者個人だけでなく企業の生産性や経済活動など広く社会・経済に悪影響が生じる可能性がある。社会・経済の基盤となる中間層は、所得の伸び悩みと生活費の上昇などの経済的ストレスにさらされており、FW 向上をはかっていく必要がある。

III. Financial Well-being 向上に関わる取組

国や企業、金融機関では、金融リテラシー向上のための教育や家計管理、人生設計に関する支援が行われており、本章では FW 向上を後押ししている事例をとりあげる。金融機関には、豊富なデータを活用した顧客の適切な家計管理や人生設計を支援する金融サービスを提供することが期待されている。

IV. おわりに

金融機関の FW 向上に関わる取組は、企業価値を高め、厳しさが増す事業環境の中で顧客から必要な存在として選ばれるために必要なものと考えられる。

I. はじめに

先進国では、住宅価格や教育費などの生活費が上昇する一方、人口や消費の60%を占め、社会経済を支える中間層の所得は伸び悩み、経済的なストレスや不安が高まっている。そうした中、経済的健全性を確保し、将来の安定を図る Financial Well-being (FW) という概念が注目されつつあり、国や企業、金融機関が金融リテラシーの向上、家計管理や人生設計等を支援する取組が進められている。

本稿では、II章でFWの考え方やFWが損なわれた場合の影響等について概括し、III章でFWを向上するための支援策や課題、金融機関の具体的な取組事例を紹介する。

II. Financial Well-being とは

本章では、FWの考え方について概括し、FWが損なわれた場合の影響、経済的ストレスが高まる要因等について説明する。

1. Financial Well-being とは

FWとは、経済的な健全性を確保し、将来の安心を図ることとされる。英国の金融サービスに関する情報や教育、助言を提供する公的機関 Money and Pensions Services は、「Financial Well-being とは、経済的に安心し、管理できる状態を指す。今日の支払ができ、不意の出費に対処でき、経済的に健全な将来への軌道に乗っていることが分かることである。簡潔に言えば、自信と能力がある状態である。」と定義している¹。また、米国の消費者金融保護局 Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) は、「Financial Well-being は、現在および継続的に経済的義務を果たすことができ、経済的安心を将来に感じることができ、人生を楽しむための選択ができる状態である。」と定義している² 《図表1》。

《図表1》 Financial Well-being

	現在	将来
安心	日常の家計管理ができる	経済的なショックを吸収できる
選択の自由	人生を楽しむ選択ができる 経済的自由がある	人生設計の目標達成に向かっている

(出典) Consumer Financial Protection Bureau, “Financial well-being : The goal of financial education”, Jan. 27, 2015 より

2. Financial Well-being の要因

FWの要因には、世帯年収や人種、教育水準等の「社会・経済環境」、収支管理や貯蓄等の「家計管理」、「金融知識と効果的な利用」、「人生設計」がある。

¹ Money and Pensions Services, “The UK Strategy for Financial Wellbeing 2020-2030”, Jan. 2020.

² Consumer Financial Protection Bureau, “Financial well-being: The goal of financial education”, Jan. 27, 2015.

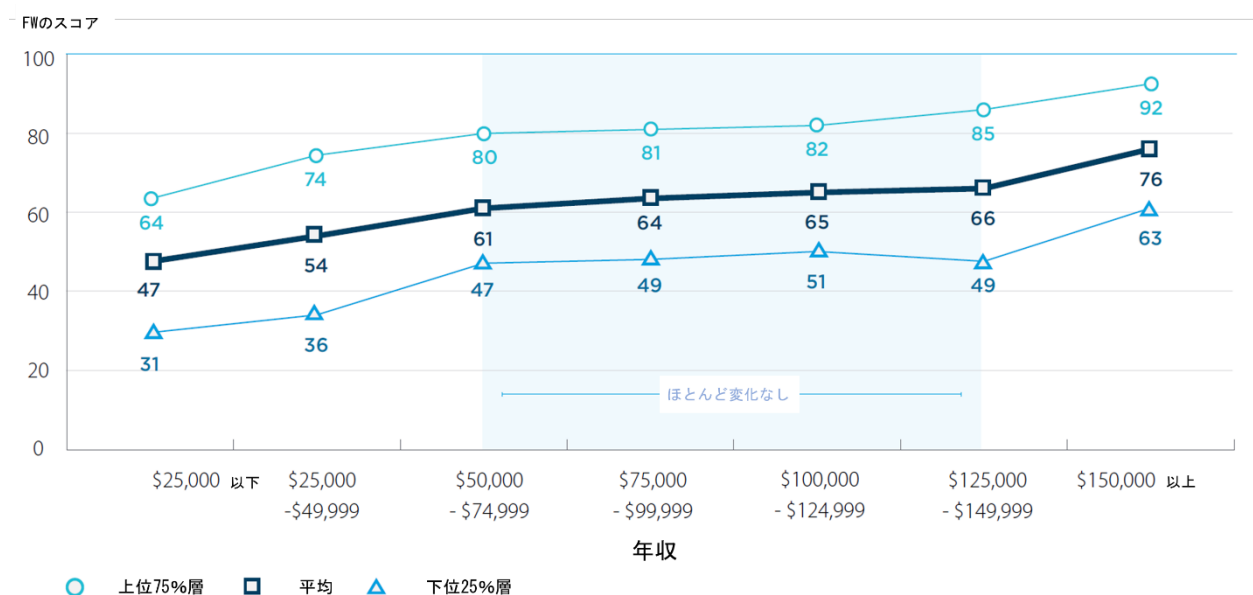
(1) 社会・経済環境

社会・経済環境には、人種、性別、婚姻の状況、教育水準、世帯収入、世代、就労、社会保障等がある。人種や性別、家庭環境の差によって平均的な教育水準や世帯収入に差がある。教育水準は、安定した収入を得る就労機会や金融知識の差にもつながる。世帯収入の差は、資産形成だけでなく、医療サービスへのアクセスなど健康面をはじめ、生活全般に広く影響を及ぼす。白人で両親が健在な家庭は、黒人家庭や一人親の家庭よりも平均的な世帯収入や教育水準が高く、生活・健康面で安定し、FW も良好な傾向がある。

世代要因では、生産年齢層よりも高齢者層の方が FW は良好となる傾向がある。高齢者層では就労期間の長さに応じて所得や資産が増加していることに対し、生産年齢層では失業および家族の扶養、住宅ローンや奨学金の返済等の負担が FW を悪化させている。

社会・経済環境は、FW の要素であるものの、それだけでは決定づけられないことも調査・研究^{3,4}から明らかになっている。家庭環境に恵まれず、教育水準や収入が低い人であっても FW が良好であることは少なくない。オーストラリアで FW を測定した調査では、年間収入が 50,000 以上 150,000 ドル未満の中間層においては収入が増加しても FW スコアがほぼ横ばいとなっている《図表 2》。一方で、同一の収入帯における FW スコアのばらつきは大きく、年収が 25,000 ドル未満であっても、上位 25%の FW スコアは、年収 150,000 ドル以上の下位 25%の FW スコアを上回る。このことは、性別や人種、婚姻の状況などの違いにも当てはまり⁵、収入が少なくとも経済的健全性を高めることができることを示している。雇用の安定や金融リテラシー、社会保障等の充実が FW を改善させるといわれている。

《図表 2》 Financial Well-being のスコアと年収の関係



(出典) ANZ, “FINANCIAL WELLBEING A SURVEY OF ADULTS IN AUSTRALIA”, Apr. 2018.より

³ Consumer Financial Protection Bureau, “Financial well-being in America” Sep. 26, 2017.

⁴ ANZ, “FINANCIAL WELLBEING A SURVEY OF ADULTS IN AUSTRALIA”, Apr. 2018.

⁵ 前脚注 3

(2) 家計管理

① 収支管理

毎月の収入に対して、現金支払、複数の電子マネー決済、クレジットカード決済、口座引落とし等の複数の決済手段の支出をコントロールし、口座残高や収支を適切に管理することは容易ではない。

予算の範囲内で支出の優先順位をつけて浪費や借入を抑制することは、②の貯蓄習慣とも連動して、将来に対する経済的な安定性や経済的自由を確保することに繋がる。

② 貯蓄習慣

貯蓄習慣とは、住宅購入や老後資金、余暇など個人の状況や目的に応じた資金確保を継続的に行うことである。支出管理によって目的に応じた資金を確保することと、資産運用がある。

貯蓄習慣は、将来における経済的な自由度と経済的ショックに対する耐性を高めるため、金額に関わらず貯蓄習慣がある人のFWは、習慣がない人よりも良好となる傾向にある。

生活者の多くは目先の消費を優先してしまう。望ましい家計管理は、将来の資金確保と毎月の収支管理を連動させ、現在と将来の支出を統合して優先順位の低い目先の支出を抑制し、継続的な貯蓄行動をはかるものといえる。

(3) 金融知識と効果的な利用

金融サービスを効果的に利用するためには、資産運用、金融機関、金融商品やサービス、リスク等に関する一定の知識が必要となる。また、資産形成に関する信頼性の高い情報や助言を入手し、金融商品の短所・長所を把握した上で、意思決定することが望ましい。金融サービスの知識や適切な意思決定はFWを向上させる。

複数の調査・研究から、金融知識だけでは浪費の抑制や貯蓄など生活の保全には必ずしも結びつかないことが明らかになっている^{6,7}。一定の金融知識があったとしても、目先の欲求に負けて無駄遣いをしたり、貯蓄が続かないなど望ましい行動と現実の行動には乖離がある。また、リスクを過度に敬遠して金融商品の購入を躊躇することもある。こうした乖離を埋めるためには、幼少期からの継続的な金融教育によって家計管理や金融サービスを適切に活用できる知識や習慣を身につけるとともに、家計管理や金融サービスの活用が促される環境も必要となる。

また、多くの生活者は、金融サービスの利用に必要な情報や助言の入手にあたっては家族や友人などの身近な人に頼っており、信頼性の高い情報や助言を得ることは困難と感じている⁸。そのため、生活者がアクセスしやすい信頼性の高い情報や助言の窓口が必要とされる。

⁶ Management Science, “Financial Literacy, Financial Education, and Downstream Financial Behaviors.”, Jan. 06, 2014.

⁷ World Bank, “The ABCs of Financial Education Experimental Evidence on Attitudes, Behavior, and Cognitive Biases”, Sep. 09, 2015.

⁸ 前脚注2

（４）人生設計

人生設計とは、就労、結婚、子育て、住宅購入、老後の生活など個人の状況に応じた計画と必要な資金を見積もり、資金確保のための貯蓄、資産運用等の対応をはかることをいう。人生の目標や計画があり、必要な資金を把握し、対応策を検討することにより資産形成が促される。経済的な安心感や選択の自由度が高まることで人生の目標を達成する自信も醸成され、好循環が生まれFWが向上していく。

一方で、将来の計画や必要資金を見積もることで資産形成が促されるものの、期間が長期に及ぶほどその達成は難しい。達成に向けては、計画の進捗状況を確認することを習慣化することが有効であり、その仕組みが必要とされる。

FWに影響を与える要素では、特に家計管理の「収支管理」と「貯蓄習慣」が大きな影響を与える。前述のオーストラリアの調査では、家計管理の状況がFWのスコアのばらつきの35%に相当することが確認されている⁹。

3. Financial Well-beingの悪化が及ぼす影響

経済的な健全性が損なわれ、困窮することは、物理的・精神的な健康を損なうリスクを高め、また、生活者個人だけでなく企業の生産性や経済活動など広く社会・経済に悪影響が生じる可能性がある。

（１）健康・生活への影響

英国では約15%、米国では約30%の人が日々の支払ができないためお金を借りたり、期日までに必要な支払いができない。また、貯蓄がない、もしくは1ヶ月程度の生活費しか賄えない人は両国で約20%以上存在しており、経済的に困窮する人は多い^{10,11}。米国においては、経済的な困窮により医療機関の受診を控えざるをえず、健康状態を悪化させることが指摘されている。また、困窮に起因するストレスからメンタルヘルスが低下し、休職や失業に至るなど悪循環に陥る可能性がある。

（２）社会・経済への影響

英国や米国では経済的な不安が従業員の最大の関心事項となっており、従業員のおよそ60%が経済的な悩みを抱えている^{12,13}。英国では、経済的な悩みからメンタルヘルスの不調を引き起こすことで160万人が休職し、300万人が仕事への集中を欠くなど生産性の低下によって賃金の4%が失われ、1,200億ポンドと1,700万時間の経済的損失を被っている¹⁴。同様に、米国では生産性の低下によって賃金の10%近くが失われ、5,000億ドルが喪失している¹⁵。

また、貯蓄の減少は、経済への影響も大きい。英国では、家計資産の40%が私的年金に分配され、そ

⁹ 前脚注4

¹⁰ Money and Pensions Services, “Initial findings from the 2018 Adult Financial Capability Survey”, Jan. 2020.

¹¹ Financial Health Network, “US Financial Health Pulse : 2019 Trends Report”, Nov. 14, 2019.

¹² Neyber, “The DNA of Financial Wellbeing 2019”, Nov. 21, 2019.

¹³ Prudential, “THE STATE OF FINANCIAL WELLNESS IN AMERICA”, Mar. 28, 2020.

¹⁴ 前脚注1

¹⁵ World at Work, “Employees’ Financial Stress Costs Employers”, Mar. 12, 2019.

の70%が国内での投資に回っている。米国では、非金融部門が株式市場へ提供する資金の60%が家計貯蓄による¹⁶。経済的な困窮は、新規事業や技術開発への投資を縮小させ、経済成長や財政にも影響を及ぼす。

また、経済的な困窮は、社会的不満を惹起し、投票率の低下、公的機関への不信、反体制主義や暴動など社会的な分断を引き起こす原因ともなる¹⁷。

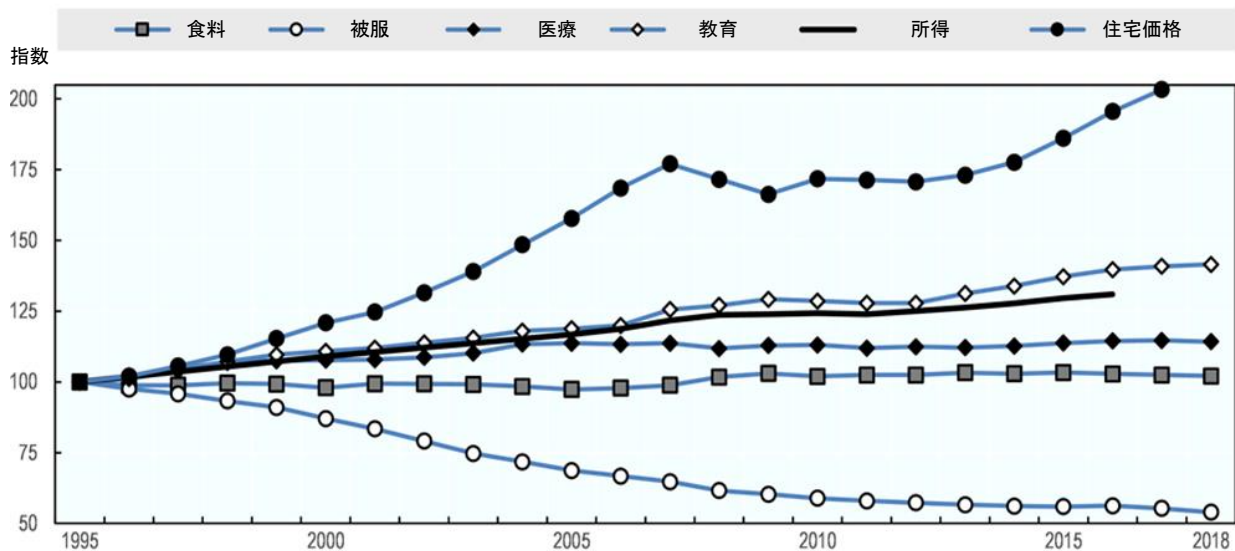
4. 経済的ストレスが高まる要因

労働市場の変化によって、先進国で人口や消費の60%を占める中間層の所得は、過去30年伸び悩む一方、生活費は上昇し、経済的なストレスが強まっている。OECDでは、中間層は各国の所得中央値の75~200%を稼ぐ世帯として定義され、人口や消費など全体に占める割合が高く、消費や労働などの活動を通じて公共サービスへの投資や経済成長の基盤となっている¹⁸。中間層を取り巻く経済的なストレスには、(1)住宅価格の上昇(2)教育費の上昇(3)労働市場の変化と新型コロナウイルスの感染拡大による影響がある。

(1) 住宅価格の上昇

中間層の支出の中で、居住費が占める割合は最も大きい。OECDの調査¹⁹では、OECD加盟国において、1995年以降所得水準は約25%増加しているものの、住宅価格は2倍以上に上昇し、家計を圧迫している《図表3》。

《図表3》各種費用・価格の状況（1995年を100とする。）



(出典) OECD, “Under Pressure: The Squeezed Middle Class”, May. 01, 2019 より

¹⁶ OXFORD ECONOMICS, “Another Penny Saved The Economic Benefits of Higher US Household Saving”, Jun. 6, 2014.

¹⁷ OECD, “Under Pressure: The Squeezed Middle Class”, May. 01, 2019.

¹⁸ 前脚注 17

¹⁹ 前脚注 17

(対象は、米国、英国、フランス、ドイツ、日本などの先進国を対象としている。)

(2) 教育費の上昇

教育費は、大学進学率の上昇とともに増加し、その伸びは所得水準を上回る《図表 3》。教育費捻出のため、学生の多くが教育ローンを組んでいる。米国では 4,000 万人の学生が奨学金・教育ローンを組み、その額は一人当たり 2 万 9,000 ドルとなっており、30%の学生が卒業後返済できない事態となっている²⁰。教育ローンの過度な借入れは、生活費を圧迫し、結婚や出産、住宅の購入の延期につながり FW を悪化させる。

(3) 労働市場の変化と新型コロナウイルスの感染拡大

自動化など技術の発展によって中程度の技能が必要な職種は減少し、賃金水準の高い高度技能職と低い低度技能職への 2 極化が進んだ。高度技能職の賃金が上昇する一方で、中程度・低度技能職の賃金は伸び悩んでいる。

最近では、新型コロナウイルスの感染症対策の影響で失業や収入減が深刻化している。米国では、3%後半で推移していた毎月の失業率は、2020 年 4 月に 14%を超えるなど雇用状況が著しく悪化し、G7 諸国全体でも年間の失業率は上昇している《図表 4》。米国、英国における調査^{21,22}では、感染症拡大の初期段階においては都市封鎖や政府の財政出動の影響によって、支出やクレジットカードの借入額は減少し、貯蓄額が増加したことが報告されている。このことは、消費行動の変化や経済支援策が困窮状態に陥ることを防いでいることを示している。しかし、2 割以上の方は、1 ヶ月程度の生活費に相当する貯蓄しかないため、感染流行の長期化や経済支援策の削減によって経済的に困窮する可能性が高いとされた。また、経済的困窮による心身の悪化も懸念される。特に、飲食店や宿泊施設など休業や営業時間の短縮要請を受けた職業に従事する割合が高い若年層や女性、所得水準が低い層などに与える影響は大きい。高齢者層においても、失業による年金の早期受給や年金貯蓄の取り崩しにより将来の生活資金が減少する懸念がある^{23,24}。

新型コロナウイルスの感染拡大前でも、EU 諸国を中心とした中間層の 4 割は、住宅ローンの返済や家賃が滞納し、不意の出費に対応できない経済的に脆弱な状態となっており²⁵、今回の感染拡大によって経済的ストレスはさらに高まっている。

²⁰ CNBC, "How student debt became a \$1.6 trillion crisis", Jun. 12, 2020.

²¹ Consumer Financial Protection Bureau, "The Early Effects of the COVID-19 Pandemic on Consumer Credit", Aug. 31, 2020.

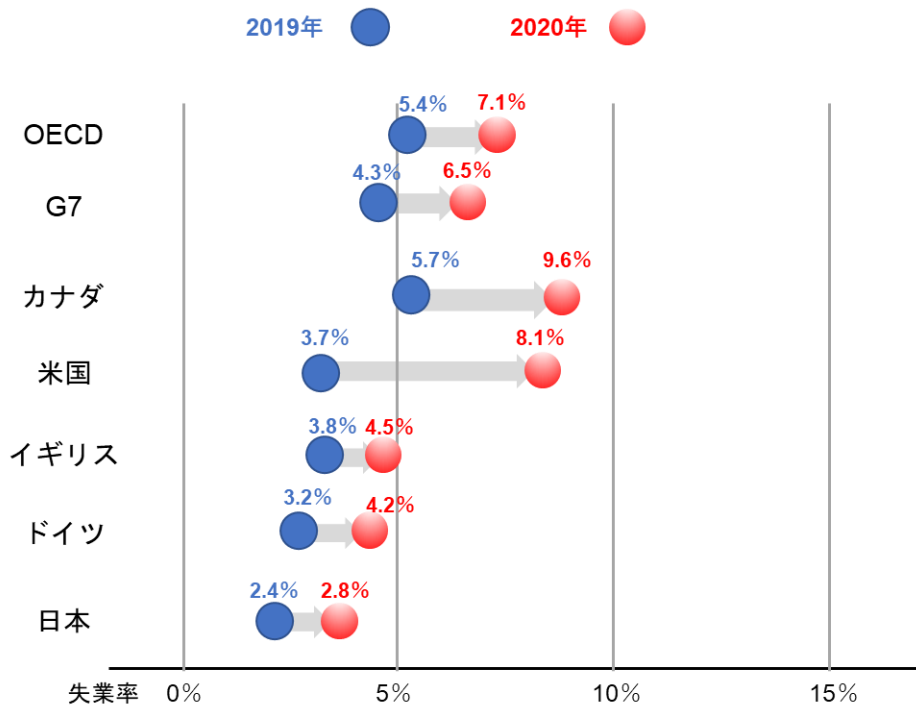
²² Money and Pensions Services, "Impacts of COVID-19 on financial wellbeing", Jun. 02, 2020.

²³ OECD, "Retirement savings in the time of COVID-19", Jun. 22, 2020.

²⁴ IMF, "新型コロナ危機下における年金制度 影響と政策課題", Jul. 20, 2020.

²⁵ 前脚注 17

《図表 4》各国における年間失業率の変化



(出典) OECD, “Unemployment rate”(visited Mar. 04, 2021.) より作成

*年間失業率とは、各年の平均労働人口に対する平均失業者数の割合を指す。

Ⅲ. Financial Well-being 向上に関わる取組

本章では、FW に関わる諸課題への対応策について概括する《図表 5》。FW の向上をはかる金融教育や企業による従業員向け支援策を紹介し、金融機関に期待される役割・取組について説明する。

《図表 5》FW に影響する要素・課題と対応策

要素	課題	対応策
・社会・経済環境	・経済・社会的に不利な境遇 ・過度な経済的負担や経済環境の変化	・社会保障の提供 ・金融リテラシーの向上 ・企業による安定した雇用・福利厚生 の提供
・家計管理	・優先順位をつけた支出や継続的な収支管理や貯蓄が難しい	・継続的な収支管理や貯蓄を支援するサービスの提供
・金融知識と効果的な利用	・信頼性の高い情報・助言入手が難しい ・学習した知識が行動に結びつかない	・公的、民間機関による金融サービスに関する情報提供窓口の開設 ・幼少期からの金融教育 ・行動経済学の視点を取り入れた金融商品の設計・提供
・人生設計	・生活設計の計画・目標が長期に及ぶほど達成が難しい	・計画・目標の進捗状況のフィードバックや行動の習慣化を促すサービスの提供

(出典) Consumer Financial Protection Bureau, “Financial well-being: The goal of financial education”, Jan. 27, 2015.

から SOMPO 未来研究所作成

1. 金融教育

OECD は、個人が FW を向上させるために必要な金融に関する知識、態度、行動の総体を金融リテラシーと定義し、その教育指針として 2012 年 6 月の G20 首脳会議で「金融教育のための国家戦略に関するハイレベル原則」²⁶を公表した。同原則では、リテラシーの評価方法や行政に求められる役割、民間事業者との連携に関する指針が示されている。

金融リテラシーの評価方法が示されたことで、ハイレベル原則の公表以降、成人や若年層の金融リテラシーに関する国際的な調査が行われた。調査された項目には、経済や金融サービスの利用に必要な知識、家計管理に関する行動、人生設計の計画に対する意識・行動などがある。

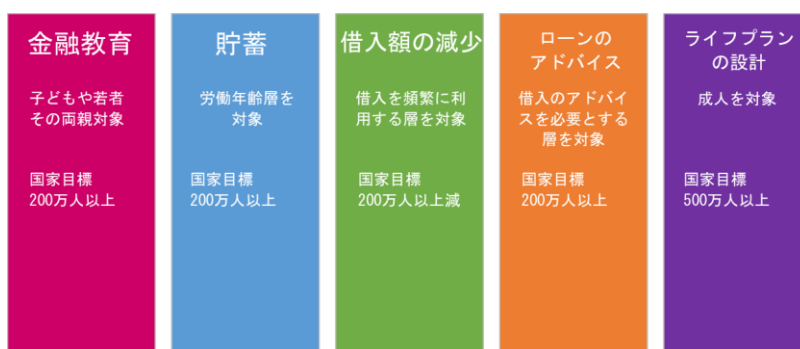
OECD がこうした指針を出した理由には、金融リテラシーの重要性が増していることがある。リーマンショックを契機とする国際的な金融危機では、消費者の金融リテラシーの低さもその原因であった。近年では、デジタル化によって金融サービスへのアクセスが向上する一方で、ドリッププライシング²⁷やタイムセール²⁸など判断力を鈍らすことで金融商品の購入を誘導するものが出てきており、OECD はデジタル金融サービスが広がっていく環境下での消費者保護と金融教育についての指針を出したとされる²⁹。

日本では、ハイレベル原則を受け、金融庁が 2013 年に金融経済教育推進会議を設置した。金融教育の進め方や金融リテラシーの項目・分野についての検討が進められ³⁰、2022 年からは高校の家庭科の授業で資産形成に関する金融教育が加わることになった³¹。

英国では、人口の 1/6 にあたる 1,100 万人が、100 ポンドの貯蓄もなく、900 万人は借入りに頼った生活をするなど、経済的な悩みを抱える人が多い。英国政府は、2020 年に国民の経済的な健全性を確保するための国家戦略を策定し、金融教育・貯蓄・借入額の減少・ローンのアドバイス・ライフプランの設計の 5 つを目標に掲げた《図表 6》。この戦略では 2030 年を目標として、学校での金融教育や貯蓄の推進と過度な借入の防止がができるための金融商品の設計、良質なローンアドバイスによる早期介入や窓口の開設など自治体や金融サービス事業者、アプリ開発を担う事業者などが協力して取組を進めている³²。

金融教育を始める対象年齢を 7 歳

《図表 6》英国の Financial Well-being 戦略



(出典) Money and Pensions Services, “The UK Strategy for Financial Well-being 2020-2030”, Jan. 2020.より

²⁶ OECD, “High-level Principles on National Strategies for Financial Education”, Aug. 2012.

²⁷ 安価な表記で購入を誘い、追加費用などが後から提示される。顧客は購入までにかかった時間や苦勞を惜しみ、希望よりも高額な価格で購入してしまう。

²⁸ 個数や時間などを限定することで希少性をだし、顧客は購入し損なうことを恐れて、不要なものを購入したり高額な価格で購入してしまう。

²⁹ OECD, “Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age”, Apr. 20, 2017.

³⁰ 金融庁ホームページ (visited Mar. 04, 2021.)

<<https://www.shiruporuto.jp/public/document/container/suishin/suishin201306.html>>

³¹ 日本経済新聞「高校家庭科で「投資信託」22年4月から授業」(2019年11月12日)

³² 前脚注 1

から 5 歳に引き下げ、17 歳以下の若年層を対象に家計管理についての学習を実施することとした。また、金融教育の内容を充実させるために、教師への金融教育の知識やスキルの養成、家庭の両親への教育も行う。そのほか、メンタルヘルスを患った人など脆弱な立場に置かれた人でも金融教育が受けられるようにボランティアやメンタルヘルスのサポートを行っている Money and Mental Health Policy Institute などとも提携し取組が進められている³³。

2. 企業による従業員の FW 向上支援

前述のとおり、FW の低下は企業の従業員のメンタルヘルスの不調にも関係し、休職や集中力の低下により生産性を低下させる。本節では、企業による従業員の FW に関わる支援について紹介する。

PwC が 2019 年 1 月に米国の常勤従業員 1,686 人を対象に実施した Employee Financial Wellness Survey³⁴によれば、調査対象者の 24%は、従業員の FW 向上に向けた支援を行う制度が勤務先にあると回答し、回答者の 71%が制度を利用したことがあるとされる。支援策の内容は、利用率の多い順に、退職に向けた人生設計、家計管理、ローン返済、貯蓄・積立、資産運用となっている《図表 7》。2015 年時点では制度を利用したことがある従業員は 49%であり、その利用率は増加している。

中間層の経済的ストレスは増加しており、企業にとっては従業員の FW 向上に関わる支援がより重要となっている。以下、2つの取組事例を紹介する。

《図表 7》支援制度と利用割合 (%)

退職に向けた人生設計	47%
家計管理	29%
ローン返済	29%
貯蓄・積立	29%
資産運用	29%
医療費の管理	18%
その他	6%

(出典) PwC, “Employee Financial Wellness Survey”, Jun. 2019.より

(1) 健康保険会社 Aetna

米国の健康保険会社 Aetna は、従業員向けに家計管理や資産形成に対する相談や助言を提供する「Aetna 金融教育プログラム」を提供している³⁵。このプログラムでは、従業員は、ファイナンシャル・アドバイザーなどの専門家と面談し、家計管理や資産形成に関する自身の状況を確認する。その後、月 1、2 回の専門家との面談やワークショップへの参加を通じて家計管理や資産形成に関する助言を受ける。Aetna は、従業員が面談やワークショップに一定回数参加するごとに 50 ドルを支給して継続的な参加を促し、面談の参加率、アンケート結果、年金への拠出額等により金融教育プログラムの効果を計測している³⁶。

このほか、Aetna では従業員の奨学金返済を支援するプログラムを提供している。3 年以内に学位を取得したフルタイムとパートタイムの一部の従業員を対象とし、フルタイムの従業員では、最大 10,000

³³ Money and Mental Health Policy Institute ホームページ (visited Mar. 04, 2021.)
<<https://www.moneyandmentalhealth.org/>>

³⁴ PwC, “Employee Financial Wellness Survey”, Jun. 2019.

³⁵ Aetna, “2019 Benefits overview”, 2019.

³⁶ Plansponsor, “A Plan Sponsor’s Financial Wellness Program Success”, Mar. 07, 2013.

ドルまでの支援金が給付される³⁷。

(2) Walmart

Walmart は、Fintech 企業の Even³⁸、PayActiv³⁹と共同開発した従業員向けの財務管理サービスアプリを提供している⁴⁰。このアプリは、従業員の銀行口座、プリペイド口座、従業員が商品を割引価格で購入できるカード (Walmart Associate Discount Card) の情報や給与システムとリンクしている。従業員のキャッシュフローを分析して予想支出額等を差し引いた支出許容額を示し、余力を超える支出を抑制する。また、従業員に予期しない支出が発生した場合には最大年 8 回まで給与の前払いを受けることができる機能があり (Instapay)、金利負担のあるローンの借入を回避できるようになっている。

Walmart の約 140 万人の従業員の 1/3 がこのサービスアプリを利用しており、同社はこのサーデータを分析し、従業員の FW を計測している⁴¹。

3. 金融機関に期待される役割と取組

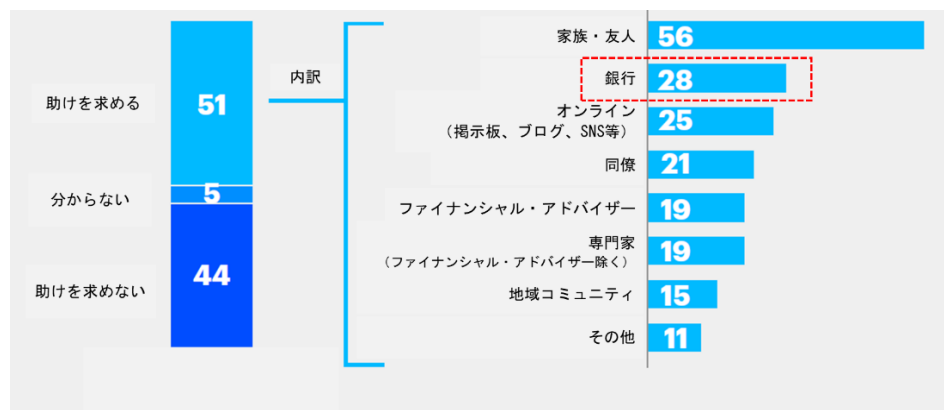
経済的な悩みを抱えているにも関わらず相談や助けを求めず、適切な支援が得られない人は多数いる。金融サービスが普及している先進国の金融機関は、多数の顧客とその財務データを有しており⁴²、データを活用して顧客の家計管理や人生設計などを支援し、FW の向上に寄与することが期待される。本節では、金融機関に期待される役割や取組事例、課題について説明する。

(1) 金融機関に期待される役割

銀行の顧客を対象とし、Accenture が 2020 年に行った調査⁴³では、家計管理に苦慮している顧客は全体の 40%ほどいることが分かった。また、経済的苦境にあったときに第三者に助言や助けを求めた人の割合は半分程度で、その

うち銀行に相談する人は 1/4 強となっている
《図表 8》。銀行にアドバイスを求めない人は、保有資産が 1 万ドルから 10 万ドルまでの層に多く、世界全体では 17 億人いるとされる。

《図表 8》 経済的苦境を経験した人で助言や助けを求めた割合 (%) と内訳



(出典) Accenture, “Purpose-Driven Banking Consumer Survey”, 2020. より

³⁷ CVS Health, “Aetna Student Loan Repayment Program Fact Sheet”, Aug. 10, 2016.

³⁸ Even ホームページ <<https://www.even.com/walmart>> (visited Mar. 04, 2021.)

³⁹ Payactiv ホームページ <<https://www.payactiv.com/>> (visited Mar. 04, 2021.)

⁴⁰ Walmart, “Walmart Offers New Financial Wellness Services for Associates Nationwide”, Dec. 13, 2017.

⁴¹ Even, “The employee benefit Walmart’s workers love”, 2018.

⁴² OECD, “Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition”, 2020.

⁴³ Accenture, “Purpose-Driven Banking Consumer Survey”, 2020.

金融機関には金融サービスの提供を通じて築いてきた顧客基盤や信頼があり、口座への入出金や金融商品の購入等に関わるデータがある。金融機関は顧客のデータを活用して適切な収支管理や資産形成を支援し、顧客のFW向上に貢献することができる。

金融機関には顧客のデータや特性に応じた金融サービスを提供したり、収支管理の可視化、AIを活用したアドバイスや収支改善の提案、人生設計に応じた積立や進捗状況のフィードバックなどFWを向上する行動を支援することが期待されている。

(2) 取組事例

① USAA

USAAは、米軍関係者を対象とした銀行業、保険業を行う金融機関であり、顧客向けに経済的な健全性をはかるFinancial Readiness Scoreを提供している⁴⁴。Financial Readiness Scoreは、USAAに登録された口座や世帯情報、アプリで紐づけられる他の金融機関の情報を基にして、貯蓄、支出、人生設計、保険の4分野の分析を行う。分析が済むと健全性を示す1から100までのスコアを表示され、顧客ごとに必要な改善の手段やアドバイスが提示される《図表9》。

《図表9》 Financial Readiness Score



(出典) USAA ホームページより

例えば、クレジットスコアが低く高い金利で借入を行っている顧客に対しては、低いスコアが算出されている個別の要因（返済期日の遅れ、借入可能残高、信用履歴など）を分析し、期日までの支払を促したり、過度な借入への警告をすることで改善を促す。貯蓄ができていない顧客に対しては、数日ごとに口座残高と支出状況をAIが分析し、状況に応じて顧客に確認しながら1ドルから9ドルまでの少額の貯蓄を働きかける。また、収入や年齢など同じ属性情報の会員との比較など同調効果を利用することで改善を促す⁴⁵。

② BBVA

スペインの大手銀行BBVAは、口座残高やクレジットカードなど金融サービスの利用履歴から収支管理や貯蓄習慣を支援するBBVA Insightを提供している。収支管理では、顧客が見落としがちなサブスクリプションサービスや買い物など毎月の支出に対して、値上げや衝動的な支出があった場合に、メッセージを出し、注意喚起を行う。また、金額や頻度、内訳などの支出内容を分析し、スコアを表示することで、経済的健全性に対する現在の状態と今後予想される状態を示し、改善を支援する。支出の状況に応じて自動で貯蓄を行い、貯蓄が先延ばしになったり、口座の残高に対して大きな出費が予定されたりすると注意喚起して、貯蓄の継続や支出の抑制を促す。

⁴⁴ USAA ホームページ (visited Mar. 04, 2021.) <<https://www.usaa.com/advice/financial-readiness-score?akredirect=true>>

⁴⁵ The Military Guide, "Using USAA's Financial Readiness Score", Jun. 11, 2019.

また、BBVA では Fintech 事業者など外部事業者が BBVA の持つ財務データを利用し、革新的な商品が開発できるようにオープン API プラットフォーム「BBVA OpenPlatform」を開設し、1,500 の事業者が開発に参加している⁴⁶。2020 年には Google と提携し、Google Pay を利用したデジタル口座の提供を 2021 年から始めると発表した⁴⁷。

③ RBS

英国の大手銀行 RBS は、住宅や自動車の購入、もしもの備えなど特定の目的に応じた貯蓄口座を設定できるサービスを提供している。このサービスでは、貯蓄目的に応じて、貯蓄金額・期間を設定し、支払時のお釣りを貯蓄するなどを設定することができる⁴⁸。目的別に口座を変えることで、同じ金額であっても、口座から引き出す際の価値感覚を変えることで無駄遣いを減らし、貯蓄目標の進捗に応じてフィードバックを行うことで貯蓄の継続を促している。

RBS では、このほかに、支店においてまたはテレビ電話によるシニアバンカーとの面談を通じて顧客の経済的な健全性の改善を促す Financial Health Check を提供している⁴⁹。RBS が提供しているモバイルアプリの利用方法から、モバイルアプリを通じて入手された貯蓄や支出状況等の情報と面談を通じて、貯蓄、借入、クレジットカードの利用状況などを把握し、日々の家計管理や人生設計に必要な資金が蓄えられるようアドバイスを提供している。若年層は、財務情報の提供に積極的な反面、何を改善したらよいか分からないことがアドバイスの妨げとなっている。また中高年層は財務情報の共有に慎重な姿勢を示しており⁵⁰、シニアバンカーとの面談を通して、若年層や中高年層が抱える悩みや不安を解消する狙いがある。

4. 課題

金融機関が、顧客の収支や資産の状況を示したり、顧客に応じた収支管理・資産形成を支援するためには、顧客が利用する複数の金融機関のデータを統合したり、収支・資産・将来の必要資金等を分析し、助言・提案を行うユーザーインターフェースや顧客体験に優れたアプリケーション等を実装し、誰でも手軽に安心して利用できることが必要となる。顧客が家計簿をつけたり、ファイナンシャル・アドバイザーに相談しなくとも、スマートフォン上で常に更新される収支や資産の状況が確認でき、AI が収支予測に応じて支出抑制の注意を喚起したり、結婚や住宅の購入など人生設計に応じた資産形成を提案し、進捗をサポートできる。

顧客の支出の抑制や貯蓄習慣の継続を促すためには、行動経済学の視点も重要となる。英国では、政府によって行動経済学を政策決定に活用する Behavioural Insights Team が設立され、金融機関と協力

⁴⁶ The Fintech Times, “BBVA USA – How a 173 Year Old Bank is Embracing Fintech to Serve Customers for Life”, Nov. 11, 2020.

⁴⁷ BBVA, “BBVA USA announces collaboration with Google to offer digital bank accounts”, Aug. 03, 2020.

⁴⁸ RBS ホームページ (visited Mar. 04, 2021.)

<<https://personal.rbs.co.uk/personal/savings/tools-for-savings/savings-goal-demo.html>>

⁴⁹ RBS ホームページ (visited Mar. 04, 2021.)

<<https://www.business.rbs.co.uk/business/business-services/financial-health-check.html>>

⁵⁰ Acxiom, “FINANCIAL WELLBEING IN THE UK”, 2020.

して金融サービスの開発を行っている⁵¹。AI の分析結果や助言・提案に応じて、先延ばしにしないでローンの借り換えや資産ポートフォリオを見直すようにできるためには、参照系 API⁵²だけでなく更新系 API⁵³の実装が必要となる。

また、顧客が安心してサービスを利用するためには、データの利用に対する不安を払拭し、信用を得ることが前提となる。データの利用について顧客の半数は賛成しているものの、プライバシーの侵害、意向に沿わない金融商品の販売、情報を提供することで借入れでの不利益が生じること等の懸念も示されており、十分な説明による不安や懸念の解消が必要となる^{54,55}。

スマートフォンやデジタルサービスをあまり使わない高齢者層に対しては、対面による説明やサポートも必要だ。情報の共有に積極的な若年層においても誰に相談し、何を相談したらよいのか分からないことが金融サービスの利用の妨げ⁵⁶となっており、顧客層に応じたアクセスルートや接点が重要となる。

IV. おわりに

先進国では、労働市場の変化によって中間層の所得は伸び悩む一方で、住宅価格や教育費などの生活費は上昇し、最近では新型コロナウイルスの影響が加わり経済的なストレスが強まっている。FW の悪化は、生活・健康面の悪影響だけでなく経済成長の停滞や社会の分断にもつながる恐れがあり、経済的な健全性を確保し、将来の安心を図ることは不可欠となっている。

FW は、収入や教育水準などの社会・経済側面だけで決定されるものでなく、経済的に不利な境遇におかれた人であっても経済的な安心や人生を楽しむための自由を獲得し、良好な状態にできることが研究や調査から示されている。家計管理や人生設計に関する知識や行動、金融サービスを適切に利用するためのリテラシーが必要となるが、金融教育や信頼性の高い情報・助言へのアクセス、金融商品と一体となったサービス・支援は十分ではない。

金融機関には、金融サービスの提供を通して築いてきた顧客基盤や信頼があり、豊富なデータを有している。前述のように課題も少なくないものの、金融機関はデータを活用して、顧客の行動等を分析することで、顧客ごとに家計管理や人生設計に関する適切なアドバイスや提案、働きかけを行うことができる。金融機関には、顧客の FW 向上を支援する機能が期待され、企業価値向上にもつながっていくだろう。

Fintech 事業者や GAF A 等の巨大 IT 企業の金融事業参入によって低廉で利便性の高い金融サービスが提供されていく中、金融のアンバンドリングによって顧客離れが進む可能性がある⁵⁷。事業環境の厳しさが増す金融機関において、FW 向上を支援する金融サービスは企業価値を高め、顧客から必要な存在として選ばれるためのものとなるのではないか。

⁵¹ Behavioural Insights Team ホームページ (visited Mar. 04, 2021.) <<https://www.bi.team/>>

⁵² 口座残高やクレジットカードの明細などの情報が参照できる API を指す。

⁵³ 資金移動などデータ更新ができることで、決済や振込などの金融サービスが利用できる API を指す。

⁵⁴ 前脚注 50

⁵⁵ Money and Mental Health Policy Institute, "DATA PROTECTING Using financial data to support customers", Oct. 22, 2019.

⁵⁶ 前脚注 50

⁵⁷ 前脚注 42