諸外国のリテール金融における最近のトピックス

一般財団法人ゆうちょ財団 貯蓄経済研究部 主任研究員
宮下　恵子

はじめに

ゆうちょ財団では、諸外国のリテール金融の現状を2011年以降毎年調査している。本号では、2024年度上半期に調査を行った5カ国（注）の中から、最近のトピックスをいくつか抜粋し紹介する。各国の詳細については、ゆうちょ財団HP「個人金融に関する外国調査」（https://www.yu-cho-f.jp/research/foreigncountries_research.html）を参照されたい。

（注）アメリカ、イギリス、イタリア、ドイツ、フランス

1　アメリカ

（1）フィンテック及びその規制の動向

KPMGの調査によれば、2023年の全世界におけるフィンテックへの投資額は1,137億ドル、4,547件と5年ぶりの低水準となった。この要因としては、高金利継続による企業活動の減退、混迷するウクライナ・中東情勢が挙げられている。米国では、2023年に735億ドルがフィンテックに投資された。2023年には、インターコンチネンタル取引所（ICE）が住宅ローン関連ソフトウエア・データ分析会社ブラック・ナイトを117億ドルで買収した。これに対してFTC（連邦取引委員会）から、住宅ローン関連市場におけるICEの価格競争力が強くなり過ぎるとの懸念が示され訴訟が提起されたが、最終的には訴訟は取り下げられた。証券取引所Nasdaqは、金融ソフトAdenza社を105億ドルで買収した。Nasdaqにとっては過去最大の買収となるという。

その一方で、フィンテックに対する規制の動きも続いている。OCC（通貨監督庁）は2023年3月、Office of Financial Technologyを設立することを発表した。この組織は、銀行業界における急速な技術発展に対応するための専門性を拡大する目的で設置される。これにより、OCCは金融機関とフィンテック企業のパートナーシップの監督に関する知識と専門性を向上させることができるとされている。2023年6月、FRB（連邦準備制度理事会）、FDIC（連邦預金保険公社）、OCCは共同で、「サードパーティとの関係・リスク管理に関するガイダンス」を発表した。このガイダンスは、銀行とサードパーティであるフィンテック企業との間の交渉・契約・モニタリング等のライフサイクルにおいて、当局が銀行に期待する内容を記述したものである。

CFPB（消費者金融保護局）は2023年11月に、デジタルウォレットやペイメントアプリを提供するビッグテック企業に対する、プライバシーや消費者保護に関する規制案を発表した。また、司法省（Department of Justice）とFTCは2023年12月に共同で、企業合併に関する新たなガイドラインを発表した。これはフィンテック企業を名指ししているわけではないが、今後のフィンテック企業の合併にも影響を与えるものと思わ

れる。 OCCは、2023年12月には、“2023 Fall Semiannual Risk Perspective”を発表した。この中で、銀行はフィンテック会社が倒産したりサービスを終了したりすることがあることに十分に備えた契約にするとともに、当該フィンテック会社が他の金融機関にも同様のサービスを提供している点についても注意を促した。

(2) 生成AIを活用した銀行サービスの動向

アメリカン・バンカー誌が2024年3月に発表した調査結果によると、回答した127社のうち80社が、生成AI導入について「情報収集段階」、「導入計画なし」、「不明」との回答であった。生成AI導入事例では、システム開発・ソースコード作成、コールセンター支援業務が有望とされている。2023年10月、バイデン政権は人工知能(AI)の安全性確保や技術革新を図る大統領令を発令した。この中には、AI生成コンテンツであることを示す認証や透かし表示の指針策定、サービス公開前の国立標準技術研究所(NIST)によるサイバー攻撃への安全性担保や差別・偏見を助長する危険性についてのチェック・評価体制構築、プライバシー保護技術の開発支援、ヘルスケアや気候変動などの重要分野でのAI研究に関する助成金拡大、AI人材のビザ緩和、などが盛り込まれている。

FSOC(金融安定監督協議会)は2023年のアニュアルレポートの中で、生成AIのリスクについて指摘している。生成AIのアウトプットはそのリソースがわからず回答もよく変わるので、"hallucinations“(幻覚)のようなものであり、活用する金融機関にはそのアウトプットをコントロールできる専門家が必要である。また、生成AIの発展から生じるリスクを監視することが必要であり、それは金融機関側の任務である。規制当局としては、金融機関がそのような能力を向上させるよう勧告する、としている。

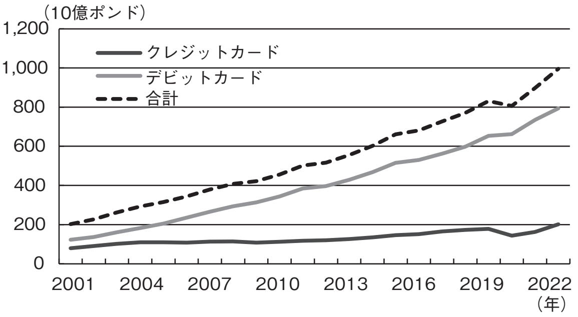
イエレン財務長官は、2024年6月6日、FSOCが開催した会合において、AIのリスクについて言及した。長官は、AIの複雑さに由来する脆弱性、市場参加者がみな同じモデルに依存するリスク、ベンダーの開発したモデルに過度に集中することによるサードパーティリスク等に言及しつつ、それらのリスクへの対応としては、調査・分析、規制当局者間のコミュニケーション、状況の監視等を挙げている。生成AIに由来するリスクへの対応は一義的には金融機関の問題であり、政府の役割はその側面支援に限られることを示唆した発言内容と思われる。

2 イギリス

(1) キャッシュレス化と金融排除

デビットカードやクレジットカードによる決済額が増加基調にあり、キャッシュレス化が進んでいる(図1)。2022年の調査では、成人の74%が「現金をときどき使用した」または「現金をほとんど使用しなかった」と回答し、20%は「現金と他の支払い方法を同等に使用した」、6%が「ほとんどまたはすべてに現金を使用した」と回答した。FCA(金融行為規制機構)はこれらの調査結果を分析し、現金に依存する可能性が高いケースとして、デジタル能力が低いかデジタルアクセスが不十分、低所得世帯、離職中、体調不良等を挙げ、デジタル排除と低所得が国全体の現金依存度を測るメルクマールとなり得ることを示唆した。高齢者や健康面で問題を抱えている人、現金で賃金を得ている人、クレジットカードを作れない人など、何らかの形で現金を必要としている国民が全人口の17%にのぼるとのデータもあり、現金へのアクセス確保に向けた取組を行うなかで郵便局ネットワークの重要度が高まっている。

図1　デビットカード、クレジットカードによる決済額の推移



（出所）国際決済銀行（BIS）

(2) 郵便局と金融包摂

イギリスの郵便局には金融サービスに関するユニバーサルサービス提供義務は課せられていない。また、独自の金融商品・サービスはなく、民間金融機関の代理店業務に特化している。金融機関全体の支店数が減る中で、物理的な金融サービスのアクセスポイントとして特に農村部や都市貧困地域での現金需要に応じる金融包摂としての郵便局の役割が高まっており、2023年3月末時点の11,684局から2025年には12,000局に増やす計画である。

(3) 金融弱者と金融教育

イギリスのインフレ率は2022年秋以降低下に転じているものの、クレジットカードやローンの滞納が増えている。財務的な問題とメンタルヘルスとの関連性が指摘されており、借金取立が精神疾患を引き起こし、メンタル不調の状態は金銭面の意思決定能力を低下させ、通常では契約しないローンを借りてしまうなど、悪循環に陥る可能性が高くなる。また、精神疾患により金融サービスへのアクセスが困難となり、さらに経済的に追い詰められた状況となる。これは、信用スコアが構築しにくい女性や若年層、少数民族に顕著であり、こうした金融弱者へのアプローチが課題となっている。

11歳未満の子どもがオンラインマーケティングに接していることや、15～18歳の約2割が携帯電話などの契約にサインし、3％にギャンブル経験があるというデータから、金融教育をより早い年齢から開始することの重要性が示されている。一方、高齢者はキャッシュレス化やデジタル化に取り残され、現金に依存せざるを得ない状況にあることから、デジタル包摂の取組も進められている。

3　イタリア

(1) 郵便局の活用

政府系郵便事業会社のポステ・イタリアーネが、バンコ・ポスタのブランド名で郵便貯金商品を販売している。国家復興レジリエンス計画（National Recovery and Resilience Plan: NRRP）の一環としてポステ・イタリアーネが開始した「Polis Project」は、 住民15千人以下の約7,000の小規模自治体にある約7,000の郵便局を迅速・簡便かつデジタル化された24時間年中無休の行政サービスを提供するハブに改造することと、自社が所有する不動産を活用して、廉価でアクセスできるデジタル化されたco-working（共働）・訓練スペースの全国展開ネットワークを構築し、個人・企業・行政・大学・研究所等に開放することを柱とする。

プロジェクトの一環として、ATM機種の更新を行っている。Postamat ATMでは、現金の引き出し（1日あたり最大600ユーロ、月あたり2,500ユーロ）、残高と取引履歴の照会、電話とPostepayカードのチャージ、請求書や主要な公共料金の支払いを行うことができる。また、最新世代のカウンターには、高輝度デジタルモニターと革新的なセキュリティデバイスも装備されており、クレジットカードの複製を防ぐスキミング防止ソリューションや、盗難時の紙幣染色シス

テムが含まれる。これにより窓口の営業時間 に関係なく、年中無休で24時間ATMを利用できることになる。2024年11月末までに2,548の郵便局が改装された（進捗率36.8%）。

（2）金融弱者と金融教育

2010年代前半の中東・北アフリカ地域における民主化運動の影響により欧州諸国への移民が急増したため、イタリアはEU加盟国における移民の一時受入国としての対応を迫られた。既に失業や貧困の問題が深刻であった南部が移民・難民の受け入れ玄関口となり、社会不安が増大し金融包摂が進まない状況が続いていた。

複数の国際調査を通じて金融リテラシーの不足が指摘されてきたため、経済財務省は2017年に「金融教育活動の計画と調整のための委員会」を組織し、関係各省、学術機関、業界団体等から成る委員によって、貯蓄、投資、社会保障、保険の分野における国民のリテラシー向上を目標に啓発活動を行っている。具体的には、各種調査を通じたベースラインの把握、活動対象の特定、教育プログラムの計画等が実施されてきた。設立以降、特に金融リテラシーが低いことが把握された若年層、女性、高齢者、自営業者、移民等 に対しては、OECDのフレームワーク、ガイドライン等を活用しながら官民連携で知識とスキルの改善を目指すとしている。

ポステ・イタリアーネは山間地や離島等の小規模自治体でも金融インフラを維持しているほか、これらの自治体で金融教育・デジタルツールの教育を実施する回数目標を定めている。金融教育では、主に貯蓄、投資、支払い、年金、保険といったテーマが取り扱われる。小中学校や高等学校での活用を前提に、オンラインゲーム等を通じて学生が楽しく金融知識を学べる無料コンテンツ「MoneyFit」を提供している。

4　ドイツ

（1）郵便局ネットワークと金融サービス

郵便貯金を担ってきたポストバンクはドイツ銀行の子会社となったが、「ポストバンク」のブランド名は存続し、2ブランドでの金融サービスが行われている。現在のポストバンク支店（約550店）は、郵便局の中でも比較的大きな局で、投資アドバイスや住宅ローン、消費者ローン、年金商品などアドバイザリーサービスを含むフルサービスを提供する「ポストバンクセンター」を母体としているため、都市部に多く位置している。国内に郵便局は約13,000局あるが、このうちの約2,000局では基本的な金融サービスが提供されている。加えて、ドイツ銀行の支店網約390店でも金融商品の取り扱いが行われている。ドイツ銀行は支店ネットワークの削減を進めているが、ポストバンク支店とドイツ銀行の支店統合については、両ブランドの位置付けが差別化されているため計画されていない。

（2）リテール金融機関と金融包摂

ドイツ連邦銀行の2021年の調査では、18歳以上の振替口座へのアクセス率は99%、自己名義の振替口座の保有率は98%と、口座開設や現金に対するアクセスは確保されている。背景にあるのは、公益性を重視する貯蓄銀行や信用協同組合の存在が大きい。貯蓄銀行は公益性原則・地域原則に沿って地域振興のために、信用協同組合は組合員の利益最大化のために、主として個人や零細企業に対して金融サービスを提供してきた。また、ポストバンクはドイツ銀行の子会社となった現在においても、その広範な支店網を強みとして特に個人への金融サービスを重視している。

郵便局では「POSTIDENT」と呼ばれる本人確認サービスを提供している。POSTIDENTはド

イツのマネーロンダリング法（Geldwäschegesetz, GwG）の要求に沿った本人確認プロセスで、GwG第2セクションで規定された銀行や決済サービス提供機関などが顧客と契約を締結する際に、金融機関に代わって郵便局やビデオチャット、アプリから本人確認をすることができる。POSTIDENTを利用している銀行には商業銀行のコメルツ銀行やウニクレディト銀行、オンライン専業銀行のING-DiBa、comdirectなどがあり、銀行支店の減少や物理拠点を持たないオンライン専業銀行が普及する中で、口座開設の手続きを容易にするツールとなっている。

（3）高齢化とデジタル包摂

ドイツ銀行協会が2020年に実施した調査では、高齢者が自らの資産管理に興味を持っていること、Covid-19により高齢者もオンラインバンキングの利用が高まっていることが明らかになった。また、現役世代（19歳～59歳）と60歳以上で現金の引出方法やコロナ後の銀行支店訪問の割合にも大きな差はなかった。ただし重視する銀行サービスについて、高齢者は支店へのアクセスのしやすさ（高齢者86%、現役世代77%）と個人的なアドバイス（同80%、75%）を依然として重視している。銀行支店の減少が長期的なトレンドとなる中で、今後一層、高齢者にもデジタル金融サービスが普及していく見込みである。ドイツでも高齢者のデジタルリテラシー不足が課題であり、高齢者の利益団体であるBAGSO（Federal Association of Senior Citizens' Organization）がデジタル化に対する高齢者教育を実施しているほか、高齢者が詐欺被害を受けやすいことから、BaFin（連邦金融監督局）がBAGSOと連携し、パンフレットの作成、セミナーの開催やトラブル時のヘルプライン（無料）の設置を実施している。

5　フランス

（1）郵便局と金融包摂

フランスでは社会包摂を達成するための施策の一つとして金融包摂に対する取組が進んだ。「Livret A（リブレ A）」は非課税扱いの代表的な貯蓄商品であり、郵便局（ラ・ポスト）において提供される中心的な存在である。ラ・ポストの金融子会社であるラ・バンク・ポスタルには、Livret A口座の開設、1.5ユーロからの預金受入または引出、社会保障費の受取や公共料金の口座振替など基本的な金融サービスの提供が義務付けられており、国内最多（約17,000）の店舗網を通して金融包摂の重要な役割を担っている。

「金融面で脆弱」な国民420万人（2023年末）の内、160万人がラ・バンク・ポスタルの顧客であり、該当者には手数料の上限を月間25ユーロに設定している。さらに「金融面で脆弱」な顧客の財務状況を改善するため、専用アプリ「L'Appui」を用いた電話相談に対して、着信の85%に応答することを2025年までの目標に設定している（2023年末は76%）。

また、ラ・バンク・ポスタルは高齢者層のデジタル・デバイドの改善に貢献するためのサービスを提供している。具体的には、シニア向けタブレット製品「Ardoiz」の機器販売のみならず、自宅への導入や接続、関連する契約管理等をワンストップで提供しているほか、導入後も機器の操作方法の問い合わせ、接続トラブルの対応等、高齢者がデジタル利用において直面する問題解決のサポートを提供している。また、「Digiposte」アプリによって、住所証明・納税証明書・年金保険の支払証明書等の書類を自動的に取得することや、身分証明書・不動産所有権・家族記録簿等を追加し、これらドキュメントを安全に保管することができる。家にいながら行政サービスにアクセス可能なシステムを提供す

るほか、手続き支援サービスも行われている。

(2) 金融弱者と金融教育

金融教育に関する国家戦略の5つの柱は、①若年層向けの金融教育の開発、②「金融面で脆弱」な国民をサポートするスキルの開発、③ライフプラン作成と金融スキルのサポート、④経済論争を理解するためのキーの提供、⑤金融スキルのある起業家のサポートである。そのうえで、国民・教師・ソーシャルワーカー向けの国家戦略ポータル「My Money Questions」、および起業家向けのポータル「My Entrepreneur Questions」を提供し、国民の金融に関する知識・態度・行動について定期的な調査を実施している。また、NPO法人を中心とした金融リテラシー向上に関するプロジェクトも盛んに行われており、①学校での金融教育の奨励、②パーソナルファイナンスの主なトピック（予算、財務管理、従業員の貯蓄、クレジット、銀行との関係など）に関する社内トレーニングの促進、③消費者への金融商品の紹介、④経済的に困窮している人々の支援と、学校教育から職域に至る全世代型の金融教育を進めている。

6 欧州主要国の銀行支店数とATM台数の推移

欧州中央銀行（ECB）等のデータから欧州主要国の銀行支店数の推移をみると、各国とも減少傾向にある（表1）。中でも、オランダは2010年の2,851支店から2023年には300支店へと89%減少したほか、スペインが59%減、ドイツ47%減、イギリス55%減と銀行支店数は大きく減少した。

また、成人10万人当たりのATM台数の推移をみると、いずれの国も減少傾向にある（図2）。銀行支店数と同様に、特にスペインとオランダは大きく減少している一方、フランスでは銀行

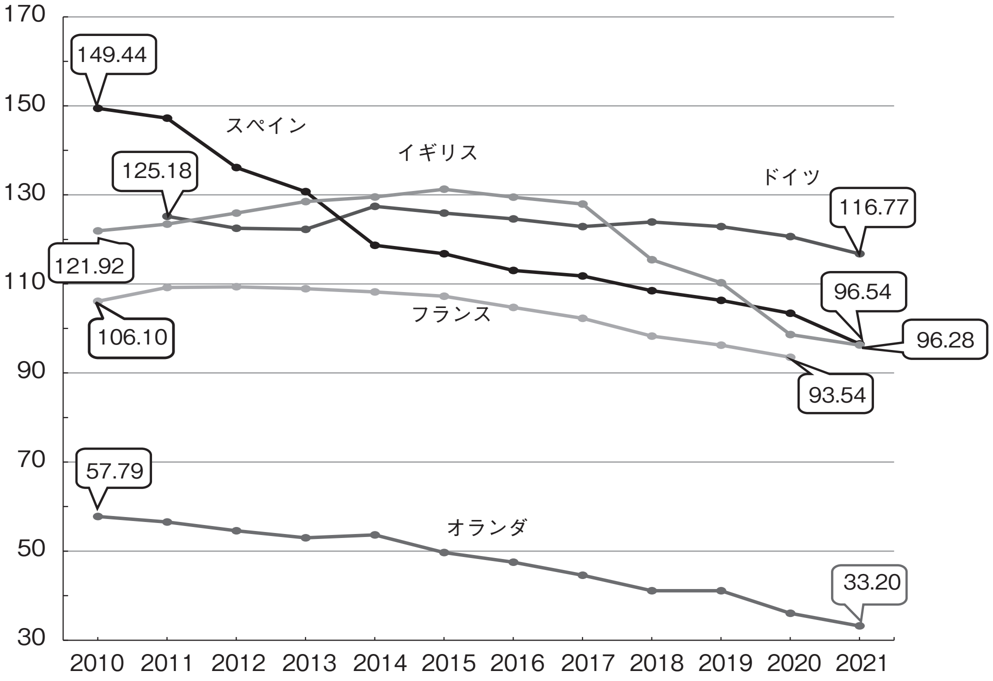
表1　欧州主要国の銀行支店数の推移

年	ドイツ	スペイン	フランス	イタリア	オランダ	イギリス
2010	41,562	42,894	38,238	33,613	2,851	16,955
2011	39,967	39,843	37,879	33,536	2,851	16,120
2012	39,774	37,903	37,543	32,881	2,851	13,335
2013	38,228	33,527	37,360	31,761	2,165	13,050
2014	38,123	31,817	37,862	30,740	2,040	12,640
2015	36,005	30,921	41,823	30,258	1,764	12,680
2016	36,005	28,643	42,751	30,258	1,674	12,315
2017	31,946	27,320	42,142	29,027	1,619	11,665
2018	29,698	26,011	41,436	25,409	1,489	11,055
2019	28,384	23,851	40,775	24,312	1,260	10,405
2020	28,334	22,299	40,410	23,480	942	9,550
2021	25,779	19,015	41,023	21,650	725	8,805
2022	23,231	17,648	41,120	21,650	300	8,060
2023	21,904	17,603	33,703	20,985	300	7,670
2023/2010増減	-47.3%	-59.0%	-11.9%	-37.6%	-89.5%	-54.8%

（出所）ECB “Statistical Data Warehouse”、英国のデータはOffice for National Statistics, “UK Business Counts - local units by industry and employment size band”（英国は支店以外の拠点も含む）

支店数ATM台数ともに小幅な減少にとどまっている。これは、バンカシュアランスの発展により銀行が提供する金融商品の幅が広く、顧客が金融商品を選択するにあたり銀行支店の担当者によるアドバイスが求められることや、政策的なアプローチとして社会的包摂が重視されてきたことが背景にあるとみられる。

図2　欧州主要国のATM台数（10万人当たり）の推移



（出所）World Bank “World Development Indicators”、ドイツのデータは連邦銀行HP統計 、ドイツ連邦統計局HP統計