

2025 年 3 月 25 日

コロナ禍における次世代金融サービス利用に関する消費者行動分析 オムロン基金研究プロジェクト最終報告書

研究代表 ビジネス研究科 山下貴子

1) 活動実績

2023 年 8 月から 2024 年 7 月にかけて、米国ヴァージニア大学ダーデン・ビジネススクールにてサバティカルの機会を得、滞在中は金融マーケティング先進国である米国の研究動向や実務事例に関する文献・資料のレビューに注力した。オムロン基金のご支援により、滞在先での研究に必要なデスクトップパソコンやプリンター等の機材を整えることができ、円滑かつ充実した研究活動を実施することができた。

日本では少子高齢化が進み、公的年金制度への依存だけでは生活設計が難しくなる中、個人の金融リテラシー向上と自律的な資産形成の必要性が高まっている。こうした環境変化に応じて、金融機関のマーケティング手法も進化しており、AI を活用したロボアドバイザーの導入など、新たなコミュニケーション戦略が台頭している。

本研究では、これらの社会的背景を踏まえ、消費者の金融商品・サービスの選択行動における変化を分析し、金融機関がどのようなマーケティング戦略をとるべきかを、消費者行動論の視点から考察した。また、金融リテラシーの階層別に応じたアプローチのあり方についても検討を加えた。

研究成果は、「金融リテラシーと次世代金融商品選択行動」として論文化され、2025 年発行の『ファイナンシャル・プランニング研究』において、査読を経て掲載された。

2) プロジェクトから得られた成果

本研究は、消費者の金融リテラシーと、次世代の金融商品や電子マネーなどのフィンテックサービスの利用行動との関連性を明らかにした。近年、NISA や iDeCo など個人向け金融制度が拡充され、電子マネーやモバイル決済といったデジタル金融サービスが急速に普及する中で、金融リテラシーの向上が個人の適切な金融行動に不可欠であるという社会的要請が高まっている。ここでは金融知識に加えて「習慣化された行動」としてのリテラシーに注目し、特に年齢・性別・所得・職業といった属性による金融リテラシー水準の差異を明らかにしている。実証分析では、全国 3000 人超を対象とした大規模な調査データを用いて、リテラシー水準と金融サービス選好の関係を多角的に検証した。分析の結果、高リテラシー層は金融サービスに対して「手数料の明瞭性」や「オンライン取引の使いやすさ」などの利便性、ならびに「顧客本位の提案」や「担当者への信頼」といった要素を重視している一方で、低リテラシー層は金融機関の評価基準が曖昧である傾向が見られた。また、金融商品に対しては、消費者がどの段階に位置しているかを「不認知」「認知」「理解」「試用」「常用」の 5 階層に分類する「顧客化階層モデル」を導入し、階層間の推移率を計測した。その結果、高リテラシー層ほど「理解」から「試用」、そして「常用」へのスムーズな移行が見られ、試用の経験が継続利用に結びついていることが示唆された。

電子マネーの利用に関しても、ネットワーク分析を実施した結果、高リテラシー層は交通系（Suica 等）・流通系（nanaco 等）・QR コード決済（PayPay 等）を組み合わせ、複数併用しており、その利用の広がりや理解度において低リテラシー層との明確な

差が見られた。ネットワーク分析では、高リテラシー層が電子マネー間の併用関係においてより密な構造を形成していることも視覚的に示された。さらに、電子マネーの選好理由に関しても、高リテラシー層は「ポイント制度」や「発行元の信頼性」、「支払いの速さ」などの特性を明確に評価しており、単なる利便性だけでなく制度設計の理解度が高いことが確認された。

以上の分析を通じて、金融商品やサービスの普及・常用化には、金融リテラシーの向上が不可欠であり、ターゲット層ごとのリテラシー水準に応じたマーケティングや教育施策の重要性を強調した。今後は、伝統的な金融知識だけでなく、サイバーリスクへの対応力やアルゴリズム理解といった「デジタル金融リテラシー」の概念が重要となることも指摘し、デジタルナッジを含めた行動介入型の戦略も今後の研究課題として挙げている。

3) 成果物（出版物、研究発表、講演など）

<学会発表>

山下貴子（2024）「金融リテラシーと次世代金融商品選択行動」日本マーケティング学会（2023 年 10 月 29 日（日）於：法政大学 市ヶ谷キャンパス）

<出版物>

山下貴子（2025）「金融リテラシーと次世代金融商品選択行動」『ファイナンシャル・ブランニング研究』No.24.（2025 年 3 月 31 日発行）（添付）

4) 申請書に記述された内容と成果の比較（達成度についての自己評価,これまでの成果を踏まえた今後の研究計画）

本研究「コロナ禍における次世代金融サービス利用に関する消費者行動分析」は、当初、COVID-19 の流行下における金融行動の変化を明らかにすることを目的として計画した。しかしながら、当初予定していた主たる分析データである日経 NEEDS「金融 RADAR®」調査が、2022 年度にコロナ禍の影響により中止されたため、当該年度のデータが入手できず、当初の分析対象期間における消費者行動の検証が不可能となった。そのため、研究期間の延長を行い、最新データを用いて分析を実施する形へと方針を変更した。これにより、研究の焦点は「コロナ禍における金融行動」から、「コロナ収束以降における金融リテラシーと次世代金融サービスの利用行動の変容」へとシフトすることとなった。具体的には、電子マネーやフィンテックサービスの利用実態、金融リテラシーと顧客化階層（不認知～常用）との関係性を、コロナ後の環境において分析した。これにより、社会的・制度的に急激な変化が起こったコロナ禍を経たあとの、新たな生活様式・購買習慣・金融行動の定着状況に焦点を当てた研究として再構成されている。当初の目的と異なる点はあるものの、本研究は依然として「金融リテラシーと消費者行動」に関する中長期的な社会的関心と整合的であり、データの制約を踏まえた実行可能性のある形で、質の高い学術的知見を提供できる内容へと発展させることができた。

以上のように、研究環境の制約を受けつつも、現実の社会変化に即した分析へと柔軟に対応した結果として、研究テーマが部分的に変更されたことを報告する。

5) 予算案と予算執行実績についての説明（予算案に沿って研究を進め、予算を執行したかどうかを示す。予算案との乖離があった場合には、その理由を説明する）

本研究は、2023 年度より計画に基づいて着実に実施され、研究助成費（総額：1,780,000 円）についても、原則として申請時の予算案に準じて執行することができた。予算は、研究に必要な書籍やデータの取得、分析機器の整備などに適切に充当され、特にサバティカル期間中の米国滞在時にも研究活動を継続的に推進するための経費として有効に活用した。予算は申請時の配分計画を基本にしながらも、実際の研究環境と為替状況に合わせて適切に運用した。結果として、研究活動に支障はなく、データ分析・文献レビュー・発表活動ともに予定通り進行することができた。また、研究成果は学会発表および学術誌への投稿を通じて公表済みであり、研究計画の遂行に必要十分な支出であったと判断している。

全体として、予算案との大きな乖離は生じておらず、研究目的と成果に見合った実質的な執行となったことをご報告いたします。