

近未来金融システム創造プログラム夏季特別講義レポート

夏季特別講義となる本日は、xID 株式会社代表取締役 CEO、一般社団法人 Govtech 協会代表理事の日下光氏、デジタル庁デジタル社会共通基盤グループ参事官の萬場大輔氏を迎え、「金融機関のコミュニケーションと DX」という題目で講義が行われた。日下氏からは、デジタル化によって重要通知が分散する現状と、信頼できる通知基盤の必要性についてお話しいただいた。萬場氏からは、公的個人認証や公金受取口座、AI 活用など、金融と行政をつなぐ制度・技術についてご説明いただいた。

日下光氏：金融機関のコミュニケーションと DX

デジタル化で分散した重要通知の入口

金融機関や行政機関からの重要な通知は、紙の時代には郵便網を通じて届けられ、郵便受けという一つの入口に集約されていた。生活者は、銀行、証券、保険、行政といった送り手ごとの仕組みを意識することなく、一か所で重要な通知を確認できた。さらに、より重要な通知には、本人限定郵便や簡易書留などが用いられ、資格を持つ担当者による確認や押印を含む仕組みによって、通知の信頼性が支えられていた。このように、重要だったのは通知が紙で届くこと自体ではなく、銀行や行政機関などからの重要な通知が同じ郵便受けに届き、生活者は一つの場所を確認すればよかったことである。「郵便受け」は、こうした共通の受け口として社会インフラの役割を果たしていた。

一方、金融サービスや行政手続のオンライン化が進むと、重要通知の入口は、アプリ、メール、SMS、紙などに分散した。複数の銀行口座、証券口座、保険契約、行政手続を持つ生活者は、数十の入口を日々確認し、差出人が本物か、リンクを開いてよいか、どの手続をすべきかを自分で判断することになる。手続自体は便利になっても、通知の真正性を判断する負担は利用者側へ移っている。この問題は、セキュリティ対策や制度変更だけで解決できるものではない。デジタル化によって利用者側へ移った判断の負担を踏まえ、顧客体験として利便性を維持しながら、どのように不正を防ぐかが課題となる。

API とトラストが支える Embedded Public Service

Embedded Public Service は、金融機能が非金融サービスへ埋め込まれる Embedded Finance になぞらえ、行政機能も生活者が普段使う民間サービスの中に埋め込まれていくという考え方である。法人設立、会計、口座開設、行政手続が別々の窓口ではなく、普段利用する民間サービスから連続的に利用できるようになるには、API によって機能を接続するだけでなく、本人確認、権限管理、同意、証跡の記録を官民のサービス間で横断的に扱う「トラスト」が必要になる。こうしたサービス接続を支える制度や機能は、日本でも

揃い始めている。

具体的には、本人の同意に基づき、行政機関等が保有する本人情報と民間サービスを連携させるマイナポータル API、自治体の基幹システムと外部サービスをつなぐ公共サービスメッシュ、給付のための口座を登録する公金受取口座などの整備が進められている。マイナポータルのお知らせ機能についても、民間送達との接続が検討されている。これらは一つの完成した統合基盤ではないが、本人確認、データ連携、口座登録、通知・送達といった個別の制度や機能を、行政と金融の間で連携させる方向へ進んでいる、と理解することができる。

このうち、マイナポータル API はすでに民間サービスとの連携に活用されており、保険会社やお薬手帳アプリでは、本人同意のもとで投薬履歴などの情報を取得する仕組みがある。一方、公共サービスメッシュの整備が進められる背景には、住民情報が自治体ごとに分散していることがある。住民基本台帳は 1,741 の自治体がそれぞれ管理しており、国の一つのデータベースには集約されていないため、転居時には児童手当などの情報が自治体間で引き継がれない場合もある。加えて、自治体の基幹システムと外部サービスはネットワーク上分離されており、これまでは API やデータによる連携ができなかった。公共サービスメッシュの整備によって、民間事業者が自治体の行政データと連携したサービスを提供できるようになることが見込まれている。

No URL ではなく No Guessing へ

通知の設計を見直す背景には、フィッシング被害の増加がある。生成 AI などによって流暢な日本語の不正メッセージが作られるようになり、本人情報の再確認、少額の支払請求、差押予告、電気・ガスの供給停止など、正規の案内を装った SMS やメールが悪用されている。こうした状況を受けて発出された金融庁の監督指針では、メールや SMS にパスワード入力を促す URL やログインリンクを原則として記載すべきでないことが示されている。ただし、一般的な URL まで一律に禁止するものではなく、単に URL を削除することが目的でもない。重要なのは、利用者にメッセージの真偽を自ら判断させる負荷を負わせることなく、公式サイトや正規のアプリで安心して内容を確認できる環境を整えることである。

このような状態を実現するには、重要な通知に、送信者の真正性、受取人の本人性、到達・閲覧の確認、安全な手続完了、記録・証跡、代替手段・包摂という六つの要件を備える必要がある。しかし、メール、SMS、個社アプリだけで、これらすべてを満たすことは難しく、信頼できる共通のコミュニケーション手段としては十分ではない。そのため、各要件を個別に整えるだけでなく、本人への通知から内容の確認、必要な手続の完了までを一連の流れとして設計することが求められる。

海外事例と日本の現在地

海外では、通知を本人確認や証跡などと組み合わせ、制度として整備する、注目すべき事例がある。シンガポールでは、金融機関によるメール・SMS での URL 掲載を原則として禁止することに加え、少額送金時の本人通知、新しい端末を登録した後の待機期間、住所や連絡先を変更する際の保護、不正被害に対応する専用窓口などが設けられている。リンクをなくすだけでなく、複数の対策を組み合わせることで、不正利用を防ぎながら利便性を維持する仕組みとなっている。

デンマークでは、公共機関からの通知を、Digital Post というデジタル郵便の仕組みで受け取る制度が整えられている。公共機関から届く通知は一つの電子私書箱で管理され、利用者はデンマークのデジタル ID である MitID を使って、公共ポータル、政府提供アプリ、e-Boks などの民間プラットフォームから閲覧できる。e-Boks では、行政からの通知に加え、水道、ガス、電気、金融機関からの通知も確認でき、請求書の支払い、電子契約書への署名、資格証の受け取りまで行うことができる。

日本では、それら海外の仕組みをそのまま取り入れるのではなく、既存の制度や機能を生かしていくことが考えられる。本人確認、データ連携、口座登録、通知・送達を組み合わせ、本人への通知から、本人確認や意思表示を経て必要な手続が完了するまでを、一連の流れとして設計することが求められる。今後は、これらを官民のサービス間で連携させ、通知を社会の信頼基盤へ変えていくことが、金融の次の DX となる。

ライフイベントを起点に金融と行政をつなぐ

信頼ある通知基盤が整うと、金融と行政は組織単位ではなく、生活者のライフイベントを起点につながるようになる。転居を例にすると、現在は自治体での転出・転入、郵便物の転送、銀行・証券・保険・公共料金の住所変更をそれぞれ行う必要がある。これに対し、転居を起点に必要な手続が提示され、各機関への情報の反映と完了確認までを一連の流れで行えるようになれば、個別に手続を行う負担を減らすことができる。

さらに、転居時に確認できる氏名、生年月日、性別、住所などの情報を組み合わせると、住所変更だけでなく、姓の変更から結婚や離婚、年齢と転居時期から進学といったライフイベントを推測できる場合がある。なお、情報の共有は本人の同意を前提とし、本人が共有先と権限を選ぶ必要がある。そのうえで、金融機関や関連事業者は、解約の防止や必要なサービスの案内、公共料金や保険の見直しなど、生活者の変化に応じた案内を行えるようになる。

出生、転居、災害といったライフイベントでは、行政手続と金融サービスの接点が生まれる。出生届に続いて給付や口座登録、保険の見直しにつながる場合もあれば、被災証明や支援給付と保険金の受け取りが結びつく場合もある。能登半島地震では、郵便物を届けるべきポストが失われ、避難先を探して届けなければならない事例もあった。通知を信頼基盤として設計することは、日常生活の中での利便性だけでなく、災害時に必要な情報や支援を確実に届けるためにも重要である。

萬場大輔氏：本人性を起点とした金融・行政 DX の現在地

JPKI とリンク付きメッセージへの対応

金融と行政のデジタル化を進めるうえでは、サービス利用者の本人性をどのように確認するかが重要となる。金融庁によるリンク付きメッセージへの対応は、証券口座の不正アクセスを背景に取られた措置であり、金融分野にとどまらず、社会全体が今後どのような方向へ進むかという問題にもつながっている。

本人性を確認する手段として、マイナンバーカードの公的個人認証サービス（JPKI）が重要な役割を持つ。JPKI は、マイナンバーカードの IC チップに格納された電子証明書を用いて、オンラインで本人確認を行う仕組みである。従来、口座開設時には本人確認書類をスマートフォンで撮影する方式が用いられてきたが、JPKI の利用により、オンラインでの本人性をより確実に確認できるようになる。デジタル庁が JPKI の導入事業者に行ったヒアリングでは、本人確認に伴う事務処理の時間やコストの削減に加え、なりすましや不正申請の減少につながった例も確認されている。一方、金融機関側には、営業店へのカードリーダーの設置など、導入に伴うコストも生じる。

公金受取口座ときめ細かな給付

公金受取口座は、公的給付を迅速かつ確実に支給するため、国民が一人一口座をあらかじめ登録し、行政機関等が給付時にその口座情報を取得できる仕組みである。新型コロナウイルス感染症への対応として行われた 10 万円給付では、支給に時間を要するなど、給付事務に混乱が生じた。従来の給付申請では、口座番号の記入や通帳の写しなどの提出が必要だったが、公金受取口座を利用すれば、こうした手続や行政側の確認作業が不要となり、振込不能の防止にもつながる。

公金受取口座の登録状況を見ると、2025 年 7 月 31 日時点の登録件数は 6,353 万件で、マイナンバーカード保有数に対する登録率は 64.5% となっている。今後、所得に連動したきめ細かな給付についても、公金受取口座の利用を原則とする方向で検討が進められている。従来は本人からの申請を受けて給付していたが、公金受取口座を利用することで、対象者を職権で認定し、申請を求めずに給付するプッシュ型の仕組みへ移行できる点が大きな変化となる。

この給付を実施するには、対象者の抽出と給付額の算定、申請・審査、振込という一連の事務を効率的に処理する必要がある。そのため、全国一律に整備した方が効率的な計算ツールや給付支援サービスは国が用意し、住民との接点は地方自治体が担うという役割分担が検討されている。本人確認、通知、公金受取口座、所得情報を一連の給付手続の中で連携させることで、金融 DX と行政 DX を具体的に結び付ける仕組みとなる。

AI 活用と金融機関のガバナンス

生成 AI の活用は、個別の作業を支援する AI エージェントから、より自律的に業務を進める Agentic AI へと広がりつつある。AI は価値の創出や業務の変革を支える手段になりうるが、DX や AX そのものが目的ではない。リーダーや経営者が AI によって何を実現するのかを明確にし、継続的に関与することが前提となる。政府では、生成 AI 利用環境「源内」を内製し、政府職員が生成 AI を安全に利用できる環境を整えるなど、行政での活用も進められている。

金融機関の業務では多くの情報を集約して扱うため、AI を活用できる場面が多い。一方、現在の生成 AI 利用は、顧客に直接影響しない内部業務を中心に進んでおり、対顧客サービスへの利用は、誤った情報を生成するリスクなどから限定されている。金融庁の実証事業では、AI エージェントによる顧客からの問い合わせ対応と、取引先企業の事業性評価を対象とし、金融機関や開発事業者などが参加して検証を進めている。実証では、複数の技術をコンペ形式で比較し、成果物をオープンソースとして提供することで、幅広い金融機関で活用できるようにするとともに、ベンダーロックインの回避を図っている。

AI 活用では、既存業務の一部を自動化するだけでなく、業務フローそのものが変わる可能性もある。人が段階を踏んで進めていた作業を、AI が 24 時間連続して処理できるようになると、金融機関の業務設計や管理の考え方も変わる。一方、AI は変化が速く、細かいルールをあらかじめ定めても、その変化に対応することが難しい。金融機関が自らリスクを判断しながら利用できるよう、実証を通じて具体的な利用方法やリスクへの対応、導入時に注意すべき点を整理し、共有していくことが重要になる。

金融と行政の連携に必要な本人確認、通知の確実な到達、手続完了の確認・記録を支える仕組みは、すでに揃いつつある。今後は、デジタル郵便法のような制度的な整理も視野に、これらを接続するルールを整え、金融、行政、業界間の連携を進めることが課題となる。

Q&A

Q1. デンマークのような共通基盤を日本で実装する際、主なハードルは何か。

A1.

日下（敬称略）：実装に向けたハードルはいくつかある。処分通知のデジタル化のように進んでいる領域もある一方、自動車税など個々の制度を定める法律を読み解くと、紙による通知が前提と解釈される場合もある。法律上、紙でなければならないと明記されていなくても、差押えなどをめぐる判例がないことへの不安から、リスクを取ってデジタル化を進める主体が現れにくい。

赤井（敬称略）：金融は、自動車などの製造業よりも長い歴史を持ち、アナログの時代には、銀行、証券、保険などに専門分化することでサービスの質を高めてきた。業態ごとに

法律を設け、監督する仕組みも、この専門分化を前提としている。一方、社会経済のデジタル化は、細分化された機能を再び一つの場所にまとめる方向に働く。生活者から見れば、預金、投資、保険は方法こそ異なるものの、将来に備えるという目的では共通している。金融サービス仲介法制や Embedded Finance の広がりにより、銀行、証券、保険などの機能を一つのサービス上で選べるようにする動きも進んでいる。さらに、マイナンバーや不動産 IDなどを組み合わせることで、金融と行政を含む複数の機能を結び付けられる可能性がある。

萬場（敬称略）：デジタル化では、一部に紙の手続きが残ることで、全体の流れが止まってしまう場合がある。手続の 98%、99%がデジタル化されていても、最後の一つが紙であれば、すべてをデジタルで完結させることはできない。これは金融だけの問題ではなく、制度や実務の中に残る紙をどのように見直すかという課題である。紙で確認することを前提とした仕事上の慣行や意識も含め、変えていく必要がある。

Q2. 金融機関と行政を API でつなぐにはセキュリティの確保や標準化が必要になる一方、共通基盤そのものは収益化しにくく、各社には自社の経済圏に閉じる合理性もある。こうした状況で、共通基盤を誰が整備し、開発・運用費用をどのように分担すべきか。

A2.

日下：国が公開する API には、利用目的やデータの保管方法などについて、厳しいセキュリティ要件が定められている。一方、標準化や共通インフラの整備では、誰が利益を受け、誰が費用を負担するのが明確になりにくい。国がシステムを開発して自治体へ無償提供すれば、民業圧迫との指摘が生じる一方、民間主導で進める場合にも、既存事業者の収益との調整が必要になる。AI の活用などにより開発コストは下がりつつあるが、運用や維持には継続的な費用がかかるため、その費用は受益者が負担することが考えられる。国が調達するシステムをオープン API 化し、民間が個別または業界単位で活用できるようにすることが、現在検討されている方向の一つである。

Q3. 行政による共通基盤の整備やデジタル化によって、これまで民間企業がサービスを通じて解決してきた不便さや情報の分断が解消されると、企業ごとの差別化が難しくなり、民間企業の役割も小さくなるのか。

A3.

日下：分野や産業によるものの、民間企業の役割がなくなるわけではない。公的機関が個人の意思決定に直接介入することには限界があり、例えば、どの保険や金融サービスを選ぶべきかまで提案することは難しい。一方、人は自分の判断が正しいかを誰かに相談し、寄り添ってもらいたいと考える。技術によってもものづくりのコストが下がり、サービスの機能が均質化しても、利用者の意思決定を支えるサービス設計には民間企業の役割が残る。

萬場：国が事業を直接担うと、構造上、非効率が生じやすい。ルールやインフラは公共側が整える必要がある一方、それ以外の部分は民間が担う方が効率的であり、収益性や個別の需要に応じたサービスも考えやすい。官民の大まかな役割は変わらないものの、それぞれが担う範囲や役割分担は今後変わっていくと考えられる。

赤井：公共側が道路を整備すると、その道路を利用して物流や店舗、住宅などの民間の活動が広がる。同様に、データやデジタルサービスについても、公共側が共通基盤を整備し、その上で民間企業が多様なサービスを提供するという役割分担が考えられる。

日下：道路は、ほかの道路とつながることで利用範囲が広がる。データも同様に、組織を越えて連携することで価値が高まる一方、企業にとっては、自社内にデータを囲い込むことが差別化につながる場合もある。欧州では、一国の市場だけで競争することが難しいため、国や企業を越えてデータをつなぐ考え方が重視されている。

Q4. 証券会社間で行う NISA の金融機関変更のように、現在は紙の証明書を受け渡している手続を、デジタルウォレットや電子証明書によってデジタル化することはできるか。

A4.

日下：証明書をデジタル化する方法には、本人がデジタル証明書を受け取り、第三者へ渡す方法と、データを保有する主体と受け渡し先を API でつなぎ、本人がマイナンバーカードを用いて情報提供に同意する方法がある。どちらが現実的かは、データの受け渡し元と受け渡し先によって異なる。例えば、住民票の写しで確認していた氏名、生年月日、性別、住所などの正確な情報を民間事業者がマイナポータル API から取得できる場合には、証明書そのものを発行し、デジタル化して受け渡す仕組みが不要になる可能性もある。

Q5. パスキーなど、デバイスに依存する高度な認証技術の普及は、利用できる人と利用が難しい人との間に、新たなデジタルデバイドを生まないか。

A5.

萬場：パスキーのような新しい技術は、その時点で利用できる人と利用できない人を分けてしまう面がある。明確な解決策はないものの、社会全体が徐々に技術へ慣れていくことも必要になる。また、デジタルがどの程度浸透しているかについても、世代によって捉え方が異なる。

日下：デジタルデバイドは、高齢者だけの問題ではない。年齢にかかわらず、デジタル技術を使いたくても使えない、あるいは紙の手続きしか用意されておらず、デジタルを使わせてもらえない状態も含まれる。また、身近に使い方を教えてくれる人がいるかどうかという問題もある。デジタル化によって社会全体のコストが下がれば、紙や対面での支援を必要とする人に、人員や時間をより手厚く振り向けられる。その結果、対面証券、地方銀行、郵便局などの窓口の価値が高まる可能性もある。

赤井：デジタルを利用しにくい人への支援を、民間企業がサービスとして担うことも考え

られる。また、デジタルデバイドは利用者側だけの問題ではなく、サービス提供側の UX にも改善の余地がある。

Q6. 情報や基盤の統合によって利便性が高まる一方、サイバー攻撃や認知戦によって、一部への攻撃がシステム全体の停止につながるおそれはないか。

A6.

萬場：サイバーリスクは念頭に置く必要があり、金融機関においては、場合によってはシステムを止めることも想定して、運用方法を考えることが求められている。基幹システムは堅牢だが、外部と接続する情報系システムの脆弱性や人的要因が、攻撃のきっかけになる場合がある。すべてのシステムを止めないことが常に適切とは限らないため、停止を許容できるものと、止めてはいけないものを見極め、後者をどのように守るかを考える必要がある。

日下：日本の住民基本台帳は 1,741 の自治体に分散し、インターネットから遮蔽されているため、国が国民のデータを一括して管理する構造にはなっていない。マイナンバーカードのインフラやデータセンターも分散されており、一か所への攻撃によって全体が停止しにくい構造になっている。現在は、経済安全保障の観点から、サプライチェーンの透明性を高め、国内のクラウドサービスや SaaS を活用することや、政府調達の商品化を進めることも議論されている。