

金融商品の選択に際して口コミを重視する人の特徴

－「金融リテラシー調査（2019年）」を用いて－

Characteristics of words-of-mouth valuing customers on
purchasing financial services

島袋伊津子¹
Itsuko Shimabukuro

要 約

本稿では、金融商品の購入に際して、身近な人の口コミから影響を受けやすいという行動バイアスに注目する。金融教育による専門家の正確な情報ではなく、他者の行動に流されるという点では、友人や知人、インターネット等における口コミ情報を重視するという行動は、行動経済学で指摘されている横並び行動 (herding behavior) の一種ととらえられるだろう。金融教育を効果的なものにするには、不正確な口コミを情報源として重視する層がどのような特徴を持つかを把握することが重要であると考え。そこで、本稿は、金融教育による正確な知識習得を阻害する情報源として口コミを位置づけ、口コミを重視する人はどのような特徴を持つかを、「金融リテラシー調査（2019年）」を用いて実証的に明らかにする。実証分析の結果、口コミを重視する人の特徴は、株式を購入したことがある、女性、年齢24~44歳、年収が高い、専業主婦、高知県の人ということが分かった。一方、口コミを重視しない人の特徴は、投資信託あるいは外貨預金を購入したことがある、金融教育を受けたことがある、最終学歴が高卒、北海道、青森、宮城、秋田、福島、埼玉、新潟、佐賀の人ということが分かった。

目 次

1. はじめに
2. 先行研究
3. 推定結果
4. おわりに

1. はじめに

近年、金融教育の必要性が社会的に認知されつつある。また日本は他の先進国と比較して金融リテラシーが低いことが指摘されている。今後も政策的に「貯蓄から投資へ」の動きが促進され、老後の備えとして資産形成の重要性が増す中、国民は合理的な金融取引を実行できる金融リテラシーを身につけることが求められる。

その一方で、金融トラブルは後を絶たず、これまでの金融教育によって改善できるのか明らかではない。金融広報中央委員会(2012)は行動経済学の金融教育への応用の重要性を論じている。これによれば、従来の金融教育では、金融リテラシーを向上させれば消費者は自らの意思によってニーズに見合った合理的な意思決定や行動ができるということを暗黙の前提と

¹ 沖縄国際大学経済学部地域環境政策学科、E-mail: ituko@okiu.ac.jp

することが多かったが、実際の消費者行動は一見不合理ともいえる意思決定が観察され、その不合理の規則性を研究する行動経済学を応用した金融教育アプローチが求められているという。さらに、従来の教育手法では知識の向上につながっているものの金融行動の改善には及んでいないとは言い切れない側面が金融教育参加者に対する行動追跡調査等によって判明しており、知識があっても行動に反映されないメカニズム、行動バイアスを考慮して効率的な金融教育を実践することが重要としている。そこで本稿では、この行動バイアスの一つとして、人は身近な人の口コミから影響を受けやすいという現象に注目する。金融教育による専門家の正確な情報ではなく、他者の行動に流されるという点では、友人や知人、インターネット等における口コミ情報を重視するという行動は、行動経済学で指摘されている横並び行動 (herding behavior) の一種ととらえられるだろう。金融教育を効果的なものにするには、不正確な口コミを情報源として重視する層がどのような特徴を持つかを把握することが重要であると考えられる。現代は、情報化の進展、SNSの普及により時間や距離、コミュニティを超えて情報・口コミが広がり横並び行動が促進されやすい環境にある。その分、金融トラブルが生じやすくなっており、口コミ情報を信じやすく、専門家による正確な情報源を持たない層がターゲットになりうる²。そこで、本稿は、金融教育による正確な知識習得を阻害する

情報源として口コミを位置づけ、口コミを重視する人はどのような特徴を持つかを、「金融リテラシー調査 (2019年)」を用いて実証的に明らかにする。

2. 先行研究

本章では、金融商品選択に関する口コミの影響を分析している先行研究を展望する。

神田、その他 (2013) は情報源と情報発信が購入に与える影響ごとに商品を定量的にカテゴライズしている。これによれば、金融商品、生命保険・医療保険は、発信する側も受信する側もネット口コミを多用するカテゴリに入っているという。

近藤、その他 (2019) は、住宅ローンにおける顧客の選択行動を分析するためにインターネットによるアンケート調査を行っている。この中の金融に関する知識水準の自己認識と情報源とのクロス集計で、自分が金融知識を全く持っていないと思う人は家族や親戚、友人、知人などの口コミを情報源とする割合が高いという結果を示している。

山口 (2007) は消費者の金融商品・サービス購入時における情報探索行動について分析している。これによれば、友人・知人の意見や家族の意見は探索源としてかなり利用率が高いが、有益性は低い探索源になっているという。

中林・佐々木 (2016) は生命保険購入時において契約者が何を不安に感じているかを独自のアンケート調査をもとに因子分析している。その結果、7つの因子を

² 鈴木、その他 (2018) は「金融リテラシー調査」の2016年版を用い、同調査の質問「類似する商品が複数あるとき、自分が『良い』と思ったものよりも、『これが一番売れています』と勧められたものを買うことが多い」に対して「あてはまる」と回答した人を「横並び行動をとる人」として採用し、横並び行動をする人は金融トラブルを経験しやすいという結論を示している。

抽出しており二番目に高い寄与率を示している因子の特徴として、アンケート質問項目の「知り合いが加入しているものと同じ生命保険商品に加入すれば安心である」、「生命保険に関する口コミ情報は役に立つ」の数値が高い点を指摘し、知人や口コミ情報を活用することで不安を解消しようとする傾向があるとしている。

山下(2010)は、「日経 NEEDS-RADAR 金融行動調査」を用いて消費者の金融商品購買について分析し次の結果を得ている。金融リテラシーが低く、専門知識を欲している消費者は、情報源をテレビCMや家族や知人の口コミを重視する割合が多く、情報収集をしようとする姿勢はあるがその情報の内容は比較的わかりやすいものを求めているという。

以上のように、金融商品の購入において口コミは消費者に無視できない影響を与えていることが先行研究によって明らかにされている。そこで本稿では、「金融リテラシー調査(2019)」のデータを用い、金融商品を購入した経験がある人に対象を絞り、口コミを重視する傾向を持つ人の特徴を調べた。これを明らかにするこ

とが、対象者の特性を考慮した実効的な金融教育の一助となりうると考える。

3. 推定結果

表1は変数の定義を示している。表2は推定結果である。手法はプロビット分析で、推定式の被説明変数は「あなたは、金融商品を選択する際の知識・情報を主にどのような機会でご得ていますか。」という質問に対して、当てはまるものを三つまで選択させ、その一つに「家族・友人との会話(口コミ)」を選択した人を1、それ以外を0とした。その結果、口コミを重視する人の特徴は、株式を購入したことがある、女性、年齢24~44歳、年収が高い、専業主婦、高知県の人ということが分かった。一方、口コミを重視しない人の特徴は、投資信託あるいは外貨預金を購入したことがある、金融教育を受けたことがある、最終学歴が高卒で、北海道、青森、宮城、秋田、福島、埼玉、新潟、佐賀の人ということが分かった。

表1. 変数の定義

変数	定義
kutikomi	「あなたは、金融商品を選択する際の知識・情報を主にどのような機会でご得ていますか。」という質問に対して、当てはまるものを三つまで選択させ、その一つに「家族・友人との会話(口コミ)」を選択した人 = 1、その他 = 0
trouble	金融トラブルを経験したことがある = 1、その他 = 0
kabu	株式を購入したことがある = 1、その他 = 0
tousin	投資信託を購入したことがある = 1、その他 = 0
gaika	外貨預金、外貨MMFを購入したことがある = 1、その他 = 0
kyoiku	金融教育を受けた = 1、その他 = 0
hloan	住宅ローンがある = 1、その他 = 0
cloan	消費者ローンがある = 1、その他 = 0
seibetu	男性 = 0、女性 = 1

変数	定義
nenrei1824	年齢 18 ～ 24 歳 = 1、その他 = 0
nenrei2534	年齢 25 ～ 34 歳 = 1、その他 = 0
nenrei3544	年齢 35 ～ 44 歳 = 1、その他 = 0
nenrei4559	年齢 45 ～ 59 歳 = 1、その他 = 0
nenrei6079	年齢 60 ～ 79 歳 = 1、その他 = 0
gakureki1	最終学歴が義務教育のみ = 1、その他 = 0
gakureki2	最終学歴が高等学校 = 1、その他 = 0
gakureki3	最終学歴が専門学校 = 1、その他 = 0
gakureki4	最終学歴が短大・高専 = 1、その他 = 0
gakureki5	最終学歴が大学 = 1、その他 = 0
gakureki6	最終学歴が大学院 = 1、その他 = 0
gakureki7	最終学歴上記以外 = 1、その他 = 0
syokugyo123	職業が会社員、公務員、教員 = 1、その他 = 0
syokugyo4	職業が自営業 = 1、その他 = 0
syokugyo5	職業がパート・アルバイト = 1、その他 = 0
syokugyo6	専業主婦／主夫 = 1、その他 = 0
syokugyo7	学生 = 1、その他 = 0
syokugyo8	無職 = 1、その他 = 0
syokugyo9	上記以外 = 0、その他 = 0
nensyu	年収 750 万円以上 = 1、その他 = 0
sisan	金融資産 750 万円以上 = 1、その他 = 0
area_no1	北海道
area_no2	青森県
area_no3	岩手県
area_no4	宮城県
area_no5	秋田県
area_no6	山形県
area_no7	福島県
area_no8	茨城県
area_no9	栃木県
area_no10	群馬県
area_no11	埼玉県
area_no12	千葉県
area_no13	東京都
area_no14	神奈川県
area_no15	新潟県
area_no16	富山県
area_no17	石川県
area_no18	福井県
area_no19	山梨県

変数	定義
area_no20	長野県
area_no21	岐阜県
area_no22	静岡県
area_no23	愛知県
area_no24	三重県
area_no25	滋賀県
area_no26	京都府
area_no27	大阪府
area_no28	兵庫県
area_no29	奈良県
area_no30	和歌山県
area_no31	鳥取県
area_no32	島根県
area_no33	岡山県
area_no34	広島県
area_no35	山口県
area_no36	徳島県
area_no37	香川県
area_no38	愛媛県
area_no39	高知県
area_no40	福岡県
area_no41	佐賀県
area_no42	長崎県
area_no43	熊本県
area_no44	大分県
area_no45	宮崎県
area_no46	鹿児島県
area_no47	沖縄県

表 2. 推定結果

被説明変数：kutikomi

説明変数	係数	Robust S.E.	限界効果	Delta-method S.E.
trouble	-0.03385	0.06390	-0.00842	0.06127
kabu	0.06553*	0.03676	0.01653*	0.00927
tousin	-0.19500***	0.03224	-0.04921***	0.00810
gaika	-0.12389***	0.03125	-0.03126***	0.00787
kyoiku	-0.09829*	0.05057	-0.02480*	0.01275
hloan	0.01111	0.03906	0.00280	0.00986
cloan	0.08844	0.08303	0.02232	0.02095
seibetu	0.46799***	0.03898	0.11810***	0.00971
nenrei1824	0.09460	0.14065	0.02387	0.03549

説明変数	係数	Robust S.E.	限界効果	Delta-method S.E.
nenrei2534	0.27435***	0.05734	0.06923***	0.01443
nenrei3544	0.14247***	0.05128	0.03595***	0.01293
nenrei4559	0.020580	0.04212	0.005194	0.01062
gakureki1	-0.03799	0.13279	-0.00958	0.03351
gakureki2	-0.10324***	0.03821	-0.02605***	0.00963
gakureki3	0.00851	0.05480	0.00214	0.01383
gakureki4	-0.03979	0.04966	-0.01004	0.01253
nensyu	0.14727***	0.03787	0.03716***	0.00954
sisan	0.05224	0.03260	0.01318	0.00822
syokugyo123	-0.00494	0.05143	-0.00124	0.01298
syokugyo4	0.05274	0.06877	0.01331	0.01735
syokugyo5	0.03727	0.05932	0.00940	0.01496
syokugyo6	0.24621***	0.05373	0.06213***	0.01352
syokugyo7	0.08076	0.17990	0.02038	0.04540
area_dum1	-0.17872*	0.09349	-0.04510*	0.02358
area_dum2	-0.44588**	0.21259	-0.11252**	0.05362
area_dum3	-0.15336	0.16312	-0.03870	0.04116
area_dum4	-0.39198***	0.14376	-0.09892***	0.03625
area_dum5	-0.55459**	0.22902	-0.13995**	0.05780
area_dum6	-0.32985	0.21083	-0.08324	0.05317
area_dum7	-0.26753*	0.14719	-0.06751*	0.03714
area_dum8	-0.10568	0.10635	-0.02667	0.02683
area_dum9	-0.18781	0.13369	-0.04739	0.03373
area_dum10	0.01757	0.13273	0.00443	0.03349
area_dum11	-0.15125**	0.07494	-0.03817**	0.01890
area_dum12	-0.07452	0.07589	-0.01880	0.01915
area_dum13	基準（東京都）			
area_dum14	-0.00003	0.06572	-0.00000	0.01658
area_dum15	-0.33684***	0.12657	-0.08500***	0.03193
area_dum16	-0.21126	0.17567	-0.05331	0.04433
area_dum17	-0.02386	0.15268	-0.00602	0.03853
area_dum18	-0.15817	0.20498	-0.03991	0.05171
area_dum19	-0.01999	0.18143	-0.00504	0.04578
area_dum20	-0.22149	0.13493	-0.05589	0.03404
area_dum21	-0.11296	0.12201	-0.02850	0.03079
area_dum22	-0.09086	0.09846	-0.02292	0.02484
area_dum23	-0.10959	0.07227	-0.02765	0.01823
area_dum24	-0.08260	0.12898	-0.02084	0.03254
area_dum25	-0.04996	0.13293	-0.01260	0.03354
area_dum26	0.06740	0.10705	0.01701	0.02701

説明変数	係数	Robust S.E.	限界効果	Delta-method S.E.
area_dum27	0.02860	0.06693	0.00721	0.01689
area_dum28	0.04711	0.07712	0.01189	0.01946
area_dum29	-0.03826	0.13317	-0.00965	0.03360
area_dum30	-0.08533	0.17522	-0.02153	0.04421
area_dum31	0.07062	0.22372	0.01782	0.05645
area_dum32	0.18621	0.20554	0.04699	0.05187
area_dum33	0.11867	0.12054	0.02994	0.03041
area_dum34	-0.02107	0.10538	-0.00531	0.02659
area_dum35	-0.01435	0.14035	-0.00362	0.03541
area_dum36	-0.16816	0.18848	-0.04243	0.04755
area_dum37	-0.04751	0.16426	-0.01199	0.04145
area_dum38	0.08985	0.14412	0.02267	0.03637
area_dum39	0.35291*	0.18707	0.08906*	0.04718
area_dum40	-0.11594	0.08937	-0.02925	0.02254
area_dum41	-0.43766*	0.25506	-0.11044*	0.06434
area_dum42	-0.05728	0.16468	-0.01445	0.04155
area_dum43	0.02170	0.13826	0.00547	0.03489
area_dum44	-0.24831	0.18166	-0.06266	0.04582
area_dum45	-0.02625	0.18211	-0.00662	0.04595
area_dum46	-0.14031	0.15380	-0.03540	0.03881
area_dum47	0.05682	0.16091	0.01434	0.04060
定数項	-1.06469	0.07063		
No. of Obs. =10319 Wald chi2(69)=514.50 Prob>chi2 =0.0000 Log pseud likelihood=-4674.8816 Pseudo R2=0.0543 注) *、**、*** はそれぞれ 10%、5%、1% 水準有意を示す。				

4. おわりに

本稿は、金融教育による正確な知識習得を阻害する情報源として口コミを位置づけ、口コミを重視する人はどのような特徴を持つかを、「金融リテラシー調査(2019年)」を用いて実証的に分析した。その結果、口コミを重視する人の特徴は、株式を購入したことがある、女性、年齢24-44歳、年収が高い、専業主婦、高知県の人ということが分かった。一方、口コミを重視しない人の特徴は、投資信託あるいは外貨預金を購入したことがある、

金融教育を受けたことがある、最終学歴が高卒、北海道、青森、宮城、秋田、福島、埼玉、新潟、佐賀の人ということが分かった。データの制約上、細かな分析は難しく、おおまかな特徴の把握にとどまった。しかし、本稿の貢献は、横並び行動という行動バイアスを考慮した金融教育を構築するためには、まずどういった特徴を持つ人が口コミを重視するのかを把握する必要があるという問題意識の提示という点を含んでおり、これについてはある程度達成できたと考える。行動

バイアスに影響するであろう、性格や気質やリスク選好といった内面的な情報などを含む、より焦点を絞った詳細なデータを収集し、分析を深める必要があるが、これは今後の課題としたい。

参考文献

- ・神田晴彦・鳥山正博・清水聰 (2013)「購入に影響を及ぼす情報源と情報発信の変化～39商品カテゴリの横断分析～」『マーケティングジャーナル』Vol.32 No.4。
- ・金融広報中央委員会 (2012)「行動経済学の金融教育への応用の重要性」
<https://www.shiruporuto.jp/public/data/research/report4/pdf/ron120319.pdf>
(アクセス日：2020年11月24日)
- ・金融広報中央委員会 (2019)「金融リテラシー調査 (2019)」
https://www.shiruporuto.jp/public/document/container/literacy_chosa/2019/
(アクセス日：2020年11月24日)
- ・近藤万峰・青木均・内田滋・秋本昌士 (2019)「金融サービスの選択行動と顧客満足度」『流通研究』第23号。
- ・佐々木美加 (2019)「金融に関連する能力とパーソナリティが詐欺被害リスクと詐欺脆弱性に与える影響」ソシオネットワーク戦略ディスカッションペーパーシリーズ第74号。
- ・鈴木明宏・高橋広雅・竹本亨 (2018)「金融教育と行動バイアスが金融行動と金融トラブルへの巻き込まれやすさを与える影響：金融リテラシー調査データを利用した分析」『山形大学紀要社会科学』第49巻第1号。
- ・中林真理子・佐々木美加 (2016)「生命保険商品購買時のリスクの捉え方に関する一考察」『生命保険論集』第194号。

- ・山口隆久 (2007)「金融商品・サービスの購入における消費者行動—知覚リスクと情報探索行動—」『日本経営診断学会論集』(7)。
- ・山下貴子 (2010)「リーマン・ショック後の金融資産選択行動」、『ファイナンシャルプランニング研究』No.10。