

テーマ一覧及び都民の皆さま等からの声

■ 出入金

テーマ	都民の皆さま・都内事業者の皆さまからの声（一例）
① 現金を出し入れする際の手数料を安くしてほしい	● 現金の振り込み、引き出しの際の手数料が高い
② 口座開設等を行う際の本人確認等の手続きを簡単にしてほしい	● 口座開設等では、オンラインで完結せず押印が必要な場合もある ● 口座開設の手続きが煩わしい
③ シンプルで低コストな送金アプリがほしい	● 簡単で安い送金アプリがほしい
④ ATM 利用や口座管理において、銀行の互換性を高めてほしい	● ATM 利用において異なる金融機関でも手数料なしで出入金ができるようにしてほしい ● 複数の銀行口座の管理がワンストップでできるようにしてほしい
⑤ オンラインバンキングの操作を分かりやすくしてほしい	● オンラインバンキングのやり方が複雑
⑥ オンラインバンキングのID・パスワード・認証方法を管理しやすくしてほしい	● オンラインバンキングのパスワード管理が面倒
⑦ オンラインバンキングなどのオンライン取引のセキュリティを強化してほしい	● ネットバンキングの信頼性が乏しい ● オンラインでの取引の信用性が低い

■ 決済

テーマ	都民の皆さま・都内事業者の皆さまからの声（一例）
⑧ 電子マネーの種類が多すぎて使いづらいのでアプリ間での資金移動を可能にするなど、互換性を高めてほしい	● 電子マネー決済手段が乱立しているので混乱する
⑨ 電子マネー以外にも便利なキャッシュレス決済手段がほしい	● スマホやクレジットカード等も持たずに体一つで決済できると便利 ● 仮想通貨等での決済手段が増えるといい
⑩ クレジットカード等を利用できるお店が限られているのを解決してほしい	● クレジットカード等を利用して気軽に電車やバスに乗りたい ● スマホ決済サービスを利用できる場所がまだまだ少ない
⑪ クレジットカード・スマートフォンの盗難や不正利用に備えてセキュリティを強化してほしい	● QRコード決済等の普及に伴う不正対策をお願いしたい ● パソコン使用時の情報漏えいが心配
⑫ 決済手数料が安くなる決済方法がほしい	● 決済手数料が高い

■ 資産運用

テーマ	都民の皆さま・都内事業者の皆さまからの声（一例）
⑬ 投資未経験者でも金融について学べるツールがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 資産運用について、学べる場が少ないため、忙しいビジネスパーソンでも気軽に学べるツールがあるといい
⑭ 資産運用について初心者でも簡単に始められるよう、手続きの案内や中立的で、自分に合った商品のアドバイスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 気軽に始められるサービスがあると良い ● 営業目線ではないアドバイスがほしい ● 資産運用商品が多すぎて、どれが自分に合っているのか理解できない
⑮ 少額から資産運用できるサービス・商品がもっとほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 少額から投資をしたい ● クレジット決済時に、ポイント還元の代わりに決済額の一定割合を自動的に投資に回してくれるサービスがほしい
⑯ 資産運用の手数料を安くしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 手数料が高い
⑰ ライフスタイルや将来設計と連動した投資アドバイスが受けられるサービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 毎月の支出予定額・傾向額と連動して出金制限や、資産形成に向けたサジェスションをしてくれるアプリ等があると良い

■ 保険

テーマ	都民の皆さま・都内事業者の皆さまからの声（一例）
⑱ 保険について中立的で、自分に合った商品のアドバイスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分に必要な保険をわかりやすく教えてほしい ● 保険によってサービスの前提条件が異なっているため、横並びでの比較が難しい
⑲ 保険に関する手続きを簡潔にしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 医療保険の支払い手続きが煩雑で、受取までに手間がかかるのが不便 ● 海外保険についても、帰国せずともその場で請求・お金の受取ができるようにしてほしい ● 各種手続きを窓口や郵送で行うのではなく、オンラインで行いたい ● 契約書や書類の記載項目がわかりづらい
⑳ 保険について学べるツールがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険について学ぶ機会が少ない ● 必要に迫られるまで知識が乏しいケースが多い
㉑ 保険の加入状況等を把握しやすくしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数社の保険に加入している場合全てを一括して確認・手続きできない ● 自分の家族の加入状況も一覧で把握でき、さらに保障の過不足がわかるとよい
㉒ 保険のシェアリングが実現できるようなサービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 個々人のコミュニティやニーズに合った保険のシェアリングのようなサービスがあるといい

■ 融資

テーマ	都民の皆さま・都内事業者の皆さまからの声（一例）
②③ 各種ローンの手続きや審査をもっと早く・簡素化してほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 煩わしい提出資料が多く、申請が面倒 ● 申込から融資が下りるまで遅い
②④ 各種ローンについて中立的で、自分に合った商品のアドバイスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数の金融機関を調べて、どこが自分に合っているのかを探すのが面倒 ● 難しそうと感じてしまうので、気軽に相談できる所があるとよい
②⑤ 年齢・職業・収入などによる制限を受けない商品がほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● AI 等を活用した信用審査を行って、誰でも柔軟に融資が受けられるといいのではないかと
②⑥ スタートアップ企業、中小企業特有のニーズに合った融資サービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 信用力が低い企業等でも受けられる融資がほしい ● 企業のステージやニーズに合った融資サービスがほしい

■ その他（金融サービス全般）

テーマ	都民の皆さま・都内事業者の皆さまからの声（一例）
②⑦ データ活用を進めるためのサービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 社内の財務・経理業務など複数の事務フローをデータ連携させるなど、ワンストップで完結できるようなシステム・サービスがほしい ● AI を活用したオペレーションの効率化やビッグデータの分析等について、汎用性の高い革新的なソリューションがほしい
②⑧ 金融業界のデジタルトランスフォーメーションをさらに促進してほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 書類等のデジタル化を安全かつ信ぴょう性を確保しながら普及させるサービスがあるといい ● 日本社会におけるインターネットバンキングの普及率が低い ● 金融商品の契約手続きの電子化や自動化を進めるべき ● オンラインによる接客において、顧客の表情などを認識・分析して接客に活用できるような技術・サービスがあるといい ● 金融業界内においても QR コードのキャッシュレス決済など多様な決済手段を活用すべき
②⑨ 金融業界内及び、非金融業界とのコラボレーションを促進するサービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 顧客との接点が非対面やオンラインのチャネルへとシフトする中、金融業界においてもこれまでとは異なる業界との協業やコラボの余地があるのではないかと ● 各サービスの設計段階で、金融と非金融業界とが協業して新しいサービスを生み出してほしい
③⑩ 銀行口座、保険、証券、相続など、自身の金融資産を一括で管理できるサービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 金融資産を一括で管理してほしい ● キャッシュフローに合わせ、貯金や保険などをまとめて管理運用できるアプリがほしい
③⑪ 人生 100 年時代に備えた新しい金融サービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● 100 歳まで生きると仮定した住宅ローン等の金融サービス・商品があるといい ● 老後を見据えて、若い時から資産管理ができ、認知症などのリスクにも備えられるサービスがほしい
③⑫ セキュリティの強化等、金融犯罪を未然に防ぐサービスがほしい	<ul style="list-style-type: none"> ● あらゆる分野での生体認証の導入や不正検知に活用できるデータベースの構築などセキュリティを強化して金融犯罪

	<p>等を防いでほしい</p> <ul style="list-style-type: none"> ● フィッシング対策等が不十分である。
<p>③ 有事の際に経済的困窮状態に陥った場合の包括的な金融サービスがほしい</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 新型コロナウイルスという未曾有の事態に直面し、有事の際に加入してすぐに補償を受けられる保険の仕組みや、緊急時のマイクロファイナンスがほしい ● 有事の際に経済的な影響を受けやすい人々に対して、一時的な金融支援だけでなく、その先の自立までサポートしてほしい
<p>④ 多通貨対応や多言語対応等、海外との金融取引や海外旅行者向けの金融サービスがほしい</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 様々な通貨で取引できる場所や金融サービスが少ない ● 多言語対応可能な金融サービスが少ない