

## 特集

# 営業店のための 高齢者対応と成年後見制度

## ① 今後の金融機関における 高齢者との向き合い方



大和総研 金融調査部  
研究員 森 駿介

専門は家計の資産選択行動、高齢化と金融、地域金融。近著に、『アベノミクス下の地方経済と金融の役割』（2019年共著）、「高齢者の認知機能低下に伴う金融行動の変化と対応」（銀行実務 2019年6月号）。



### 1 令和は「高齢者の高齢化」の進行する時代に

日本は世界でもっとも高齢化が進んでおり、高齢化率の上昇は今後も続くと予想されています。ただし、令和以降の高齢化は今までと特徴が異なります。

国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、今後は六五〜七四歳人口が横ばい、もしくは減少する一方、七五歳以上人口は引き続き増加が見込まれます。高齢化が進むだけでなく、「高齢者の高齢化」が同時に進

むこととなります。

このような「高齢者の高齢化」の影響をもっとも受ける業種の一つが金融業ではないでしょうか。認知機能が低下して金融に関する行動や意思決定がうまくできない高齢者や相続発生件数・発生額の増加が見込まれるためです。個人金融資産全体のうち、七五歳以上の高齢世帯が保有する割合が大きく高まるという推計もあります。人口動態の変化とともに、金融業に対する顧客のニーズが大きく変化することも考えられます。

### 2 心身・認知機能の変化と金融ジェロントロジー

#### ① 認知症について理解する

■ 年齢と認知機能  
そもそも、年齢と認知機能にどのような関係があるのでしょうか。「高齢になるほど認知機能は低下する」と単純に捉えられることもあります。

しかし、実際にはより複雑です。確かに、計算能力や問題解決能力、個人が経験したできごとを記憶する能力などは年齢を重ねるとともに低下する傾向があります。

一方で、蓄積した知識や経験を活かす能力、対人調整能力、技能や習慣などの記憶は高齢になってもそれほど衰えないことが知られています。例えば、家の鍵をどこに片づけたのかうっかり忘れることはあっても、鍵の使い方について忘れることはありません。

#### ■ 認知症の種類

加齢による影響以上に認知機能を大きく引き下げる要因として「認知症」が挙げられます。認知症とは、「いったん正常に発達した認知機能が低下し、日

【図表1】金融取引における認知症気づきのチェックポイント

<p><b>①記憶障害による兆候</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・暗証番号を忘れる</li> <li>・通帳や印鑑を何度も紛失する</li> <li>・引き出したことを忘れて預金を1日に何度も引き出す</li> <li>・書類が届いたことを忘れて、失くしたりする</li> <li>・出金の伝票に日付が書けなくなる</li> </ul>
<p><b>②実行機能障害による兆候</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ATMの操作ができなくなる</li> <li>・必要な書類を作成して返送することができなくなる</li> <li>・出金の伝票のどこに何を書けばいいかわからなくなる</li> </ul>
<p><b>③日常生活における認知機能低下の兆候</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・繰り返し日付を聞いたり、同じ話をしたりする。話のつじつまが合わない</li> <li>・訪問先のお宅で、ゴミがあちこちにあふれる。玄関で異臭がする 等</li> <li>・高齢顧客の自動車に多くの傷があったり、ガレージに汚れや傷が見られる</li> </ul>

(出所) 意思決定支援機構監修、成本迅= COLTEM プロジェクト編著『実践! 認知症の人にやさしい金融ガイド』25頁を参考に大和総研が作成

日常生活に支障をきたしている状態」のことを指します。認知症にはアルツハイマー病や血管性認知症など様々な疾患がありますが、それぞれ症状が異なります。

例えば、認知症の六〇七割を占めると言われるアルツハイマー病は、認知機能や日常生活機能が年単位でゆっくりと低下する特徴があります。最初は物忘れや日付を忘れるなどの症状がみられますが、進行すると言葉

がでない、トイレを失敗する、物を取られたという被害妄想、今いる場所や親しい人を思い出せないといった症状がみられるようになります。

その他、認知症の二割程度を占めると言われる血管性認知症は、脳梗塞や脳出血が再発するたびに認知機能が「階段状」に低下する特徴があります。歩行障害、尿失禁、怒りっぽくなるといった症状が見られる一方で、普段は無気力になり活発で

なくなるといいう特徴があります。

また、認知症(アルツハイマー病)の一手前と言われる軽度認知障害(以下、「MCI」という)も資産管理能力に大きな影響をもたらします。MCIは、健康な状態と認知症の間のグレーゾンの状態であり、日常生活への支障はそこまで大きくありません。金融面では、買い物や預金の引出しなど日常の金融行動はある程度可能です。金融商品の概念を理解するといった複雑な金融行動は困難になります。

ただし、根治薬が現状では存在せず進行を遅らせる対処しかできない認知症とは異なり、MCIは健康者に戻る可能性があります。

予防策としては、例えば、運動が有効であることが知られています。一方で、サプリメントの摂取や脳トレが認知症を予防することを示す明確な医学的エビデンスは現段階ではありません。

(2) 認知症気づきのチェックポイント

高齢者が金融詐欺の被害にあうことを予防することや認知症の進行を遅らせるためにも、認知症やMCIの兆候の早期発見が重要になります。認知症になる前の状態でも、認知症になる兆候が予め金融行動に表れることを示す研究もあります。専門家ではない金融機関の職員が高齢顧客の認知症の兆候をくまなく察知することはもちろん不可能ですが、いくつかのチェックポイントを知っておくと、認知症の早期発見につながるかもしれません。

図表1に参考となるチェックポイントをまとめました。例えば、記憶障害による兆候としては、暗証番号をしばしば忘れる、通帳・印鑑を何度も紛失する、引き出したことを忘れて一日に預金を何度も引き出すなどといった行動が典型例です。

今までできていたことができなくなる(実行機能障害)ことによる金融取引における兆候と

【図表2】金融機関における高齢顧客との対話の工夫

**Point** 高齢者の理解を助け、本人の意向を推測するための対話が必要

難聴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パーテーションなどで区切られた静かな席へ案内する</li> <li>・補聴器がある場合は装着してもらう</li> <li>・本人の正面からはっきり語りかける</li> <li>・筆談する場合は、キーワードを明確に伝える</li> </ul>
注意	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人の出入りや他の人の話し声が気にならず、集中できる環境をつくる</li> <li>・話す前に名前を呼んで注意喚起する</li> </ul>
記憶	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一文を短く区切る。キーワードとなる言葉は一文に1～2個</li> <li>・字や図など視覚的な補助を使うと、記憶に残りやすい。説明のときに使ったメモや図を、後日の確認のときに使うと思出しやすい</li> </ul>
理解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平易で簡単な言葉、なじみのある表現で繰り返す</li> <li>・説明内容のポイントをわかりやすく書いて指し示す</li> <li>・理解度を確認するために、本人の言葉で説明してもらう（特にリスク性商品）</li> </ul>

(出所) 意思決定支援機構監修、成本迅＝COLTEMプロジェクト編著『実践！認知症の人にやさしい金融ガイド』21頁を参考に大和総研が作成

しては、ATMが操作できなくなるなどが挙げられます。この他にも、繰り返し日付を聞く、話のつじつまが合わない、訪問先のお宅で普段はなかった異臭がするなど、日常生活から認知症の兆候を気づけるチェックポイントもあります。

家族や地域の専門機関などの関係者とできるだけ早く連携し、金融詐欺被害の防止などにつなげていくことが望まれます。成年後見制度の利用を促すことも対策の一つです。

**(3) 高齢者とのよりよいコミュニケーション**

認知症の人に限らず、聴力や

視力など心身に何らかの課題を抱える高齢者は少なくありません。高齢者の認知的な負荷を最小限に抑えつつ、金融取引に関する本人の意向を推測するための対話の工夫も金融機関の職員には求められます(図表2)。

例えば、集中しやすいように

静かな席へ案内する、話す前に名前を呼んで注意喚起するといったことが挙げられます。高齢になると、一度に多くの内容を理解することが難しくなることから、一文を短く区切ったり、字・図など視覚的な補助を使ったりするとよいでしょう。説明のときに使ったメモや図については、後日の確認のときに使うと思出ししてもらいやすくなります。また、理解度を確認するために、高齢顧客本人に金融商品について話してもらうことも有効でしょう。

特に、本人の理解度確認がより求められるリスク性商品を販売する場面では、「はい」や「いいえ」で答えられる質問(クローズド・クエスション)

ではなく、自由に回答できる質問(オープン・クエスション)をうまく活用することが望まれます。認知症や難聴の方は、過去に質問を聞き返して嫌な顔をされた経験があったりして、わかったふりやつじつま合わせをする傾向があります。

例えば、契約内容の確認の際に、買い付けした投信について単に職員から説明するのではなく、「今回購入を希望された内容をご説明いただけますか」「この投資信託はどのようなときに基準価額が変動しますか」といったオープン・クエスションで理解度を確認することが有効です。

**(4) 注目度が高まる金融ジェロントロジーとは**

ここまで見てきたような認知機能の変化と金融行動との間の関係を研究する学問領域である「金融ジェロントロジー」への注目度が近年高まっています。金融庁の審議会の市場ワーキング・グループでも金融ジェロントロジーの知見を金融サービス

に取り入れることが推奨されてきました。

金融ジェロントロジーの知見をいくつかみてみましょう。例えば、認知機能が低下すると、金融リテラシーの水準や自身の金融知識に対する自信は低下する一方で、自身の資産管理能力に対する自信は低下しない傾向があることがわかっています。このような傾向は金融詐欺の背景にもあるかもしれません。

また、資産運用の面では、認知機能が低い投資家ほど、認知機能が高い投資家に比べて運用成績が低くなる傾向があります。それだけでなく、保有資産の規模が大きくなるほど、両者の運用成績の格差が拡大することもわかっています。

また、リスク性商品の購入のような判断の結果に不確実性が伴う意思決定については、高齢になるほど難しくなる可能性があります。例えば、判断に時間がかかると、認知機能をあまり必要としない選択肢を選ぶ、判断に必要な情報収集をあまり

しなくなる、といった傾向が指摘されています。高齢期には、資産の計画的な取崩しや医療・介護費の捻出、相続対策など不確実性が伴う困難な意思決定が求められます。このような知見からは、認知機能が低下する前の早めの段階で老後の資産管理・相続などに関する準備や対応を促すことが必要だと考えられます。

### 3 長生きリスクにどのように対応するか

#### (1) 長寿化が進むなかで高まる「長生きリスク」

認知機能の低下リスク以外に、老後の資産管理におけるリスクがいくつかあります。その中でも、「人生一〇〇年時代」という言葉とともに近年注目されているのが「長生きリスク」ではないでしょうか。想定した以上に長生きすることで寿命より先に資産が枯渇してしまうリスクのことを指します。

国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、六〇歳だった人が九〇歳まで生存する割合

は、一九九五年時点では三割程度でしたが、二〇一五年時点では五割近くまで上昇しています。長寿化が進展したこと自体は社会保障制度の充実の成果ともいえ、喜ばしいことです。しかし、金融の観点からは、資産が枯渇するリスクがより高まったといえます。

長生きリスクを軽減させる第一の手段はやはり公的年金でしょう。二〇一九年は「老後資金二〇〇〇万円問題」の議論が過熱するなかで、公的年金不要論も一部でみられました。亡くなるまで一定額を受給し続けられる公的年金は、長生きリスクをもっとも軽減し得る手段といえます。

ただし、現役世代の人口の減少や平均余命の伸びなどに合わせて年金の給付水準を自動的に調整するマクロ経済スライドにより、公的年金の実質的な受給額は今後減少することが見込まれています。ゆとりのある生活を送るための老後資金を確保するには、退職時期を遅らせるこ

とで公的年金の受給開始年齢を後ずれさせる、資産形成を含む自助努力により老後資金を確保する、といった工夫が求められます。

#### (2) 「運用しながら取り崩す」段階での順序リスク

長生きリスクを軽減するには、退職後も一定期間はうまく「運用しながら取り崩す」ということも有用な手段の一つでしょう。その段階において注意すべきリスクが「順序リスク」です。これは、退職直後で老後資金が大きい時期に収益率が低い、もしくは収益率がマイナスだった場合に、老後資金が枯渇する確率が高まるリスクのことを指します。

ここでは、順序リスクを理解するために、運用開始時の保有資産残高が三〇〇〇万円、収益率の変動パターンや資産の取崩し方法が異なる退職者の三つのケースをみてみましょう（次頁図表3）。

まず、毎年の初めに一五〇万円ずつ定額で取り崩す退職者

【図表3】 収益率の順序と取崩し方法が保有資産の残高に与える影響

取り崩し方法		①定額取崩し (年初に150万円ずつ)		②定率取崩し (年初に残高の5%ずつ)
		ケース1	ケース2	ケース3
収益率	1年目	20%	-20%	-20%
	2年目	15%	-10%	-10%
	3年目	5%	5%	5%
	4年目	-10%	15%	15%
	5年目	-20%	20%	20%
平均収益率		2%	2%	2%
5年後の期末残高		2,502万円	2,173万円	2,422万円
取り崩し額の合計		750万円	750万円	565万円

(出所) 大和総研にて作成

この二つのケースで資産を取り崩しながら運用を行うと、五年間の平均収益率は同じであるものの、運用開始五年後の期末残高は約三三〇万円（＝二五〇二万円－二一七三万円）の違いが生じています。運用開始時に収益率が低いことから、運用後の保有資産残高も大きく減少しているケース2は典型的な順序リスクに陥っているといえます。

運用開始から五年後の期末残高は二四二二万円となり、ケース2ほど落ち込んでいないことがわかります。これは、運用開始直後に収益率がマイナスになり保有資産残高が減少しても、毎年定率での取崩しを行うため、取崩し額の減少で残高が調整されるためです。実際、日本においても基準価額に対する分配率の目安（目標分配率）が設定されているような、「定率」での取崩しに近い投資信託が近年登場しています。

**③ 「高齢者は資産運用すべきではない」は本当か？**

今まで以上に高齢期でも資産をうまく運用しながら取り崩すことの意義は大きくなっている一方で、「高齢者は認知機能が低下するので資産運用すべきではない」という考え方も一部にはあります。しかし、年齢で一律に特定の金融サービスへのアクセスを制限することは金融排除に当たると考えられます。

もとより、高齢者の金融二

ズは多様です。リスクをできるだけ抑えて老後資金を確保したい人もいれば、自分の楽しみやゆとりのある生活のため、あるいは配偶者や子世代に資産を残すために少しでも資産を増やしたい人もいます。また、認知機能を含む健康状態も高齢者ごとに個人差は小さくありません。年齢ではなく運用に関する能力に応じて一定の金融サービスを受けられるか否か判断するべきでしょう。

このような状況を背景に、日本政府も高齢者の取引履歴データなどを活用することにより、高齢者の運用に関する能力などに応じた金融商品販売の判断の仕組みづくりを今後検討する方針を示しています。金融機関の職員としても、適合性の原則や高齢顧客の勧誘における社内規則の順守を前提としたうえで、多様な高齢顧客ニーズに対して、最適な資産管理・運用の方法を提案することが期待されます。

ただし、金融「ジェロントロジ

(ケース1・ケース2)を比べると、ケース1の収益率は運用開始一年目から二〇%、一五%、五%、▲一〇%、▲二〇%という順序になっていますが、ケース2の収益率は一年目から▲二〇%、▲一〇%、五%、一五%、二〇%と、ケース1と逆の順序となっています。

順序リスクの対処策の一つとして、「定額」ではなく「定率」で取り崩すことが有効といわれています。これは、運用資金の一定割合を引き出していく手法です。ケース3は、収益率の順序がケース2と同じである一方で、前年末の保有資産残高から定率での取崩しを行ったケース

1の知見からもわかるように、認知機能が低下すると運用成績は低下する傾向にあります。このような「認知機能の低下リスク」に対応しつつ、資産運用できる仕組みの活用も望まれます。

例えば、証券会社を中心に提供がなされている投資一任サービスは、認知機能が将来的に低下する可能性のある高齢者から資産運用の判断を金融機関に一任することで、認知症になったとしても資産運用の継続が可能になります。近年は、指定した人に対して生前贈与できる仕組みや信託の機能を組み込んだ投資一任サービスも提供されています。

他にも、認知機能の低下に備えて、不動産や有価証券を含む資産の管理・運用の方針を予め定めたいうえで、親族など信頼できる人に託しておく家族信託があります。近年、信託契約のスキーム検討・構築や専門会社等の紹介、家族信託専用口座の開設といった形で家族信託を取り

扱う地域金融機関も増加しています。

#### 4 老後のリスクを減らし、次世代につなぐ金融機関に向けて

高齢期においては、認知機能の低下リスクや長生きリスクなど高齢者特有の様々なリスクに直面します。これらのリスクを軽減しつつ、多様な高齢顧客のニーズに応えることがこれからの金融機関には期待されます。そのためにも、本稿で紹介した認知症について理解を深めることが第一ステップとして重要といえるでしょう。近年、厚生労働省が推し進める「認知症サポーター養成講座」の受講を職員に促す金融機関も増加しています。

また、認知症を含む高齢顧客の心身の課題は、金融機関だけでは対応困難です。さらに、老後資金の確保だけでなく、資産をいかに円滑に親族等に引き継ぐかという点も高齢顧客にとって重要な課題です。これらの課

題に対応するためにも、金融機関にとって高齢顧客の親族等とのリレーション構築の重要性がますます大きくなっていきます。他の金融機関への相続資産の流出を懸念する金融機関も少なくないですが、次の世代に選ばれる金融機関となるためにも、こうした高齢顧客やその親族の課題を把握し、真摯に向き合うことが期待されるのではないのでしょうか。

(もり しゅんすけ)



## 成年後見制度への実務対応がよくわかる



### 金融実務に役立つ 成年後見制度 Q & A

●弁護士 笹川 豪介 編著  
●A5判・248頁  
●定価：本体 1,800円+税

2016年の「成年後見制度の利用の促進に関する法律」や、成年後見人の職務権限を拡大する民法の改正にも対応!

- ◆成年後見制度の概要、申立手続等を具体的に解説
- ◆成年後見人等の職務・権限等をわかりやすく解説
- ◆金融機関における対応を実務に即して簡潔に解説

※お申込みは、巻末の申込書をご利用ください。