

2021年12月27日 全5頁

# 高齢者が使いやすい金融サービスとは

「誰一人取り残さない」社会の実現に向けて

経営コンサルティング第一部 シニアコンサルタント 中川 葉子

## [要約]

- 高齢化は世界規模で進展している。特に先進国では、近い将来、高齢者比率が人口の1/4に及ぶ見通しであり、高齢者が社会のメインプレーヤーになる。
- 高齢になり体力、視力、聴力、認知能力が低下すると、例えば金融サービスに関しては自力でのアクセスが困難になる点が指摘され、利用にあたって周囲の人々のサポートが不可欠となる。
- 特に我が国では高齢者比率が2050年に4割近くにまで高まると予測される中、高齢者を含む誰もが安心して金融サービスを受けられる環境の整備が急務となる。
- 一足先に超高齢化社会に突入した我が国において、高齢者の日常生活を飛躍的に改善するような優れた金融サービスをいち早く生み出すことができれば、世界のデファクト・スタンダードを握ることも可能になるであろう。

先日、筆者の70歳を超える親が店頭でスマートフォンを取り出し、QRコード決済で支払いを済ませたところ、店員が「使いこなしていて素晴らしいですね」と目を丸くしていた。それだけ高齢者とスマホ決済という組み合わせが珍しかったのであろう。最近ではスマートフォンやPCを通じて、便利な金融サービスがいつでもどこでも利用できることが当たり前という感覚でいた。しかし、多くの高齢者にとって状況は大きく異なるということを、あらためて感じる出来事であった。

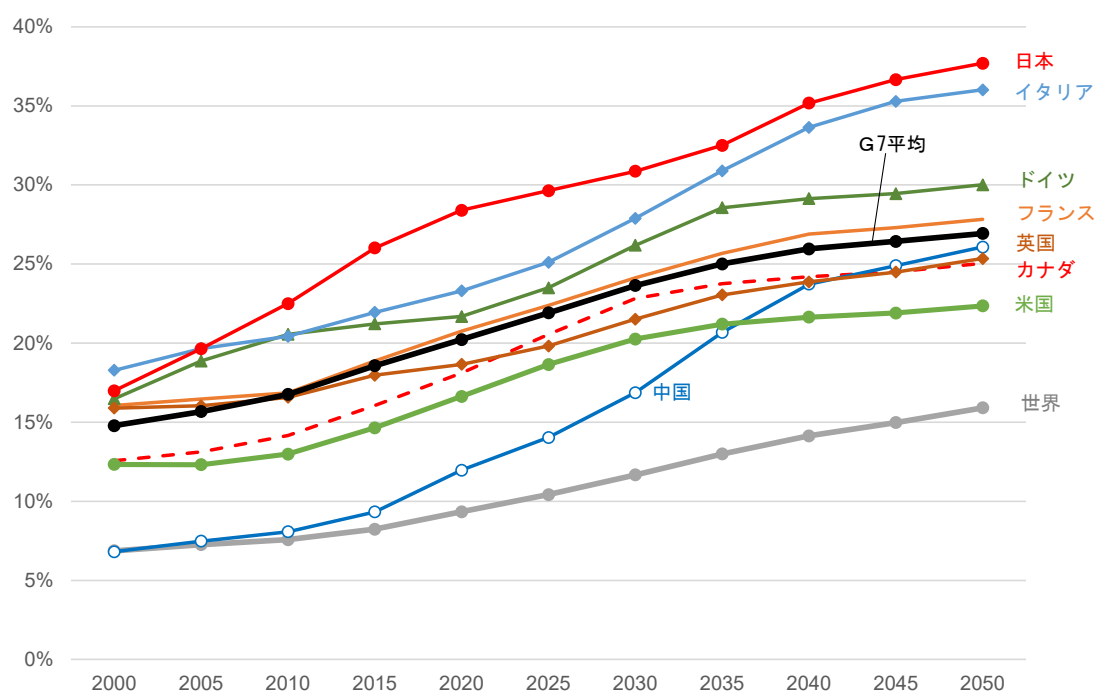
## 1. 高齢者は社会のメインプレーヤーに

高齢化は世界規模で進展している。国際連合の推計によると、全世界の人口のうち65歳以上の人口が占める割合は、2020年の9.3%に対し、2030年には11.7%、2050年には15.9%と上昇する。先進国ではこの傾向がより顕著であり、例えばG7構成国<sup>1</sup>の平均をとると、2020年が

<sup>1</sup> カナダ、フランス、ドイツ、イタリア、日本、英国、米国の7か国

20.2%、2030年が23.6%、2050年が26.9%と、今から約30年後には人口の1/4超を高齢者が占める見通しである。なお、最大の人口規模を誇る中国においても、今後高齢化が急激なペースで進み、2050年には26.1%とG7諸国並みの水準に達する見込みである。

(図表1) 65歳以上の人口が占める割合の推移 (G7諸国と中国)



注：2025年以降はUnited Nationsによる中位推計値

出所：United Nations 「2019 Revision of World Population Prospects」より、大和総研作成

人は年齢を重ねると、体力、視力、聴力、あるいは認知能力がどうしても低下する傾向にあり、日常的な生活の様々な場面で困難を感じるようになる。金融サービスを例にとると、足腰が弱る中で金融機関の拠点やATMまで出向くこと、店頭で説明を聞きながら細かい文字の書類に記入すること、商品に関する複雑な説明を十分に理解して判断することなど、色々なことを煩わしく感じるであろう。PC、スマートフォン経由の各種デジタルサービスについても、自力で習得し使いこなせるようになるまでのハードルが非常に高いことは想像に難くない。多くの高齢者の特性として、サービスや商品、流通チャネルを利用する際に、新しいものやなじみがないものに対しては心理的な障壁を感じやすいという点も指摘されている<sup>2</sup>。

「平均的なユーザー」を想定して設計された金融サービスを高齢者が利用するにあたり、金融機関スタッフや家族などの周囲の人々が様々な工夫を凝らしてサポートしてきた。しかし近い将来、高齢者比率が全人口の1/4、あるいは我が国のように4割に迫る水準にまで上昇することが予想されており、まさに高齢者が社会のメインプレーヤーになる。彼らが安心して暮らすため

<sup>2</sup> 英国金融行為規制機構 (FCA) “Ageing Population and Financial Services” (2017年)

には、どのような商品、サービスが望ましいのか。

## 2. 高齢者と金融包摂

「全ての人々が、正規の金融機関が提供する金融サービスを、適正なコストの下で、有効にアクセス・利用できるようにすること」<sup>3</sup>を「金融包摂 (Financial Inclusion)」と呼ぶ。これは20年ほど前から徐々に浸透し始めた考え方であるが、当初はマイクロファイナンスなど、銀行口座を持ってない貧困層へのアプローチという意味合いが強かった。その後、銀行以外の物理的な拠点(小売店等)における金融サービスの提供など、取り組み内容の範囲は拡大し、近年ではフィンテックも金融包摂に資する技術として注目されている。また、対象は貧困層に限らず、女性や若者、高齢者、障がい者など、取り残されることが懸念されるあらゆる層へと拡大している。

金融包摂に係る多国間の取り組みとしては、2010年にG20ソウルサミットにおいて、国際的なプラットフォームである「金融包摂のためのグローバルパートナーシップ (GPFI)」が発足した。GPFIは全てのG20加盟国、関心があるその他の国々、および関連するステークホルダーから構成されており、「G20金融包摂行動計画 (FIAP)<sup>4</sup>」の実施により政治的リーダーシップと調整力を発揮することで、世界中の金融包摂の取り組みを推進している。FIAPは2010年に策定されて以降、数度にわたって改訂されているが、2017年の改定時において「高齢者の金融包摂」が重要な戦略の一つに位置付けられることとなった<sup>5</sup>。

そして、「高齢者と金融包摂」を一層推進するための取り組みとして、GPFIは2019年のG20福岡サミットにおいて、「高齢化と金融包摂のためのG20福岡ポリシー・プライオリティ」を承認した。これはGPFIと経済協力開発機構(OECD)が共同で策定したものであり、8つのプライオリティ(図表2)を提示することで、政策立案者や金融サービス提供者、消費者、実体経済における関係者に対し、高齢化社会への対応をサポートすることを目的としている。

<sup>3</sup> GPFI「高齢化と金融包摂のためのG20福岡ポリシー・プライオリティ」(2019年)

<sup>4</sup> 正式名称はFinancial Inclusion Action Plan

<sup>5</sup> G20 “Financial Inclusion Action Plan (FIAP) 2017”

(図表 2) 高齢化と金融包摂のための G20 ポリシー・プライオリティ

データとエビデンスを活用しよう	多様なデータやエビデンス（裏付け）を活用し、どの政策が機能しているか、他に必要なことは何かを示す
デジタルと金融リテラシーを強化しよう	金融環境が変化する中で生きていくための実践的なスキルと知識をあらゆる人々に提供する
生涯にわたるファイナンシャルプランニングをサポートしよう	長期の計画を奨励するための事業や商品を開発する
カスタマイズしよう－高齢者の多様なニーズへの対応	高齢者の多様なニーズに合わせた商品やサービスを開発する
イノベーションを進めよう－包摂的なテクノロジーの活用	金融商品の開発、消費者保護、金融教育の実施にあたりテクノロジーを最大限活用する
高齢者を守ろう－高齢者への経済的虐待や詐欺への対応	問題を迅速に特定し、多面的なアプローチを採用することで高齢者が金融虐待や詐欺の被害に遭うことを防ぐ
みんなで連携しよう－分野横断のアプローチ	一貫性があり、包括的な金融包摂の実現のためのアプローチを確保するため、様々な分野と協力する
特に重要となる対象－脆弱性への対応	脆弱であったり十分なサービスを受けていない可能性のある集団のニーズを考慮する

出所：GPII、G20「高齢化と金融包摂のための G20 福岡ポリシー・プライオリティ～よりよい将来を描くために鍵となる 8 つのステップ（仮訳）」（2019 年）

例えば、急速に変化する金融情報を高齢者に伝える際に専門用語ではなく平易な言葉を使うこと、高齢者が安心して質問しアドバイスを求められるように留意すること、彼らの金融リテラシーを高めること、などが重要であると指摘している。また、大きな活字の使用や接客予約システムの導入、身体が不自由な人々が使いやすいカウンターや ATM の設計に加えて、来店が難しい顧客に対しては、移動式店舗サービスや郵便局等との施設の共有、自宅訪問など、多様なニーズを汲んだ対応が例示されている。一方、「現金」「対面取引」「紙の明細書」など旧来のサービス形態を好む高齢者にとって、デジタル金融サービスの特徴は障壁となる可能性を指摘したうえで、このような障壁を考慮しつつテクノロジーを活用して金融包摂を実現することが望ましいとしている。これら以外にも、高齢者が安心して金融サービスを利用できる環境の実現に向けて、様々な提案が記載されており、今後の金融サービスの姿を考えるうえで示唆に富む内容となっている。

特に我が国では高齢者比率が 2050 年には 4 割近くにまで高まると予測される中、誰もが安心して金融サービスを受けられる環境の整備が急務となる。近い将来、「現役世代向け」と同じくらい豊富な「シニア向け」の商品が店頭やウェブサイトと並び、顧客の身体などの状況にマッチしたサービス形態を柔軟に選択できるような金融機関が増えるかもしれない。

なお、上記は金融以外のあらゆる商品、サービスにも当てはめて考えることができるのではないか。例えば、役所や医療機関、小売店、交通機関など、高齢者がよく利用する場においても、介助者がいなければサービスを受けることが難しい場面が少なくない。「毎回付き添ってもらっては悪いから」との遠慮から引きこもりがちの高齢者も少なくない中、サービス内容の工夫やテクノロジーの活用によって、彼らが一人で行動できる範囲はもっと広がるであろう。

同じく高齢化が進展している欧米諸国の政府や金融監督当局、金融機関等の開示を見る限り、現状では「高齢者と金融包摂」に関する踏み込んだ施策について情報はほとんど見当たらず、各国とも模索中の段階と推察される。いち早く超高齢化社会に突入した我が国の動向は、他の国々も注意深く見守っているはずである。我が国において、高齢者の日常生活を飛躍的に改善するような優れた金融サービスをいち早く生み出すことができれば、世界のデファクト・スタンダードを握ることも可能になるであろう。

—以上—