

2019年8月23日 全10頁

テクノロジーは 超高齢社会の金融問題を解決するのか

金融ジェロントロジーとフィンテックの交差点

金融調査部 研究員 森 駿介

[要約]

- 認知機能の低下した高齢者が今後さらに増加すると見込まれる中、高齢社会における金融面での課題解決の手段の1つとして、テクノロジーへの期待が高まっている。
- そのテクノロジーとして、生体認証や見守りサービス、異常検知、高齢者の資産等の「見える化」などがある。認知機能低下の早期発見を試みるテクノロジーも提供されている。
- デジタルツールへの抵抗感をいかに引き下げるかが高齢者への普及を考える上で課題となる。一方で、高齢者のテクノロジー利用は進みつつある。金融機関にとっても、高齢顧客向けのテクノロジーの活用は窓口負担軽減や子ども世代との関係構築の手段と捉えることもできる。

1. 高齢者が直面する金融面での課題とテクノロジー活用への期待

世界に先駆けて高齢化が進展する日本において、様々な領域で高齢化への対応が求められている。金融サービス分野も例外ではない。特に、認知機能の低下した高齢者が今後さらに増加すると見込まれる中、高齢顧客の資産管理・保全や運用における課題への対応は重要だろう。

国内外において官民協働の対応が見られる中、日本での最近の動向として、金融庁における金融審議会「市場ワーキング・グループ」にて、2018年から高齢社会における金融サービスのあり方が集中的に議論された。2019年6月には、認知機能の低下は誰にでも生じ得ることを前提に、個々人の資産形成・管理における心構えや金融サービスのあり方などをまとめた報告書「高齢社会における資産形成・管理」が公表された。また、福岡で開催された2019年6月のG20財務大臣・中央銀行総裁会議でも、金融面での高齢化の課題と対応について議論がなされた。

このような金融面での高齢化の課題への解決策として、テクノロジーへの期待が高まっている。例えば、G20財務大臣・中央銀行総裁会議で承認された「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」でも、国際社会が直面する課題と対応における8つのステップの1つに、金融商品の開発や消費者保護においてテクノロジーを活用することが示されている。

このように、テクノロジーへの期待は高まる一方、テクノロジーをいかに活用するかという具体策については議論が少ない。そこで、本稿では、認知機能の低下リスクと高齢者が直面する金融問題について整理した上で、テクノロジーの活用事例としてどのようなものがあるのか、テクノロジーを用いたソリューションは高齢層に普及するのか、という点を検討する。

2. 認知機能の低下リスクと高齢者が直面する金融問題

認知機能の低下リスク

金融面で高齢者が直面し得るリスクはいくつかある。例えば、想定より長生きして資産が枯渇する「長生きリスク」や、物価上昇により資産が目減りする「インフレリスク」などがある。加えて、認知機能の低下が金融行動に影響を及ぼす「認知機能の低下リスク」も重要だろう。

認知機能や資産管理能力は中高年期をピークに加齢とともに低下すると言われるが、加齢によるこれらの能力の低下をさらに加速させるのが認知症である。認知症有病者数は2015年時点で約550万人、高齢者に占める有病者数を表す認知症有病率は約16%と推計されており、今後も増加・上昇が見込まれている（二宮ほか（2015））。

また、「認知症の一步手前」の状態である軽度認知障害（MCI）も資産管理能力に影響を与える。MCIは、記憶障害が生じるなど加齢による影響以上に認知機能が低下するものの、日常生活への支障は大きくない状態である。日常の買い物や預金の引き出しなどはある程度可能だが、金融商品の概念理解など複雑な金融行動は困難になり始める。認知症だけでなく、MCIの有病者の認知機能と金融行動の関係に対する理解を深めることも重要だと思われる。

高齢者やその家族が直面する金融面での課題

「超高齢社会における金融」を議論する上でのキーワードの1つが「金融ジェロントロジー」である。これは、認知科学や老年学と金融研究を組み合わせた研究領域である。伝統的な経済学では、合理的な個人が様々な情報を踏まえた上で効用を最大化する行動を選択することを前提にしてきた。一方で、金融ジェロントロジーは、認知機能の低下により合理的な意思決定をすることが難しい個人の存在を前提に、金融行動や経済社会への影響を検討する分野と言える。

金融ジェロントロジー研究や金融機関の現場からの事例を通じて、認知機能の低下が高齢者や高齢者の家族等にどのようなリスクをもたらし得るかが分かってきている（図表1）。日常の資産管理や資産管理・保全などシンプルな金融取引から、資産運用や資産移転などより高度な意思決定が求められる領域まで、金融面での課題やリスクは多岐にわたることが分かる¹。

¹ 高齢者やその親族等が直面する金融面での課題や金融サービスの事例については、森（2018）「[高齢社会における金融とその対応](#)」を参照されたい。

図表 1 認知機能低下により高齢者やその親族等が直面する金融面での課題

金融行動	認知機能低下の影響
資産管理 ・ 保全	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の資産管理ができなくなる (小銭の計算が困難に、印鑑・通帳等を紛失、1日に預金を何度も引き出す、パスワードを忘れがちに) ・ 認知機能や金融リテラシーが低いことを背景に、金融詐欺に遭いやすくなる ・ 家族等が認知症の高齢者名義の預貯金や不動産等の管理・処分が困難になる ・ 高齢者が認知症になると、その家族が高齢者本人の資産の保有状況などを把握しづらくなる
資産運用	<ul style="list-style-type: none"> ・ 加齢により情報収集・処理能力が低下する中で、資産選択が困難になる ・ 適切なアセットアロケーションができないこと等により、運用成績が低下する
資産移転 (相続・贈与)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種税制優遇制度の活用における意思決定が困難になる ・ 認知症になってしまい、相続対策ができなくなる

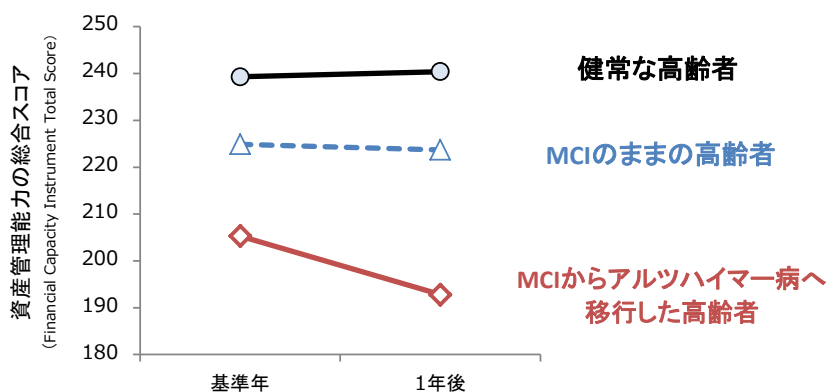
(出所) 森 (2018)、成本ほか (2017) より大和総研作成

金融行動から認知症を予測できるか

高齢者の認知機能の低下は MCI の段階での早期発見が重要である。いったん認知症になってしまうと根本治療が現時点では難しいが、MCI の段階であれば適切な予防などで健常者へ回復する可能性があるためである。むろん、認知症の発症に影響するリスク要因の 65% は年齢や遺伝などの不可逆なものであり、完全な予防は困難である (増本 (2018))。しかし、個人がコントロールできるリスク要因である難聴、高血圧、肥満、喫煙、抑うつ、運動不足、社会的孤立、糖尿病などの改善が予防策として有効と考えられている。また、たとえ認知症になったとしても、認知機能のさらなる低下を遅らせる対応も取ることができるだろう。

このような認知機能低下の早期発見のために、認知症の兆候を金融行動から予測することができるかもしれない。健常な高齢者と MCI の高齢者に資産管理能力のテストを受験させた Triebel, et al. (2009) では、資産管理能力を表すスコアが、①健常な高齢者より MCI の高齢者

図表 2 認知機能の状態別 資産管理能力のスコアの推移 (海外での実証研究結果)



(注 1) 資産管理能力は「基礎的な金融スキル」「現金取引」「投資判断」等 8 つのタスクの実施状況を 0~258 点で点数化。
(注 2) 被験者 (サンプルサイズ) は、「健常な高齢者」が 76 名、「MCI のままの高齢者」が 62 名、「MCI からアルツハイマー病へ移行した高齢者」が 25 名。

(出所) Triebel, et al. (2009) より大和総研作成

の方が低いのみならず、②MCIの高齢者の中でも、1年後にMCIから認知症に移行した高齢者でより低かったことが分かっている（図表2）。このことから、金融機関や親族等がこの兆候を早期に発見できれば、認知機能の低下を遅らせることや金融詐欺の抑制につながられる可能性が示唆される。

3. 超高齢社会の金融問題を解決し得るテクノロジーの活用事例

高齢者やその親族等が直面する金融における課題は多岐にわたることを見てきたが、これに対応した様々な金融商品・サービスが国内外で出てきている（図表3）。ここでは、主に資産管理・保全に資する商品・サービス事例を見ていくことにする。

図表3 高齢者の金融面の課題を解決し得るテクノロジーを用いたサービス例

企業	業態	内容
大垣共立銀行	銀行	手のひらでの生体認証付キャッシュカードを提供。手ぶらで現金が引き出せるように。ただし、生体認証に加えて暗証番号と生年月日の入力が必要
イオン銀行	銀行	指紋と静脈の2要素による生体認証システムを試験導入。カード・暗証番号なしに銀行取引が可能に
佐賀銀行	銀行	ソフトウェア企業のオプティム社と防犯カメラの映像データを用いた特殊詐欺検知システムを開発
三菱UFJ信託銀行	信託銀行	急な資金需要に対し、代理人が領収書等をスマホで撮影して請求することで払出できる代理出金機能付信託を提供。親族等の見守りアプリ付き
JCB	クレジットカード会社	デビットカードの利用で、受取者に指定した方にメールを届ける見守りメールサービスを提供。2019年7月時点で地銀3行と提携
マネーフォワード	FinTech企業	銀行口座等の取引状況から、認知症や金融詐欺の兆候を検知し親族等に知らせるアルゴリズムを開発中。2019年内に実証実験を開始する予定
HSBC(英国)	銀行	電話取引サービスを行う際に、顧客の音声を確認し、パスワード入力を不要に。30ポンド以下の決済であれば暗証番号不要のデビットカードも提供
パークレイズ(英国)	銀行	利用額や利用可能な場所を制限したデビットカードを提供。金融詐欺に遭いやすい高齢者の属性を分析し、該当顧客に情報共有・注意喚起の実施
Bank of American Fork(米国)	銀行	金融詐欺対策のため、高齢者の銀行口座に対して、家族や介護者向けに取引状況や残高を「見るだけ」のアクセス権限(View-only access)を与えるサービスを提供
EverSafe(米国)	スタートアップ	金融機関の口座情報から、金融詐欺や認知症が疑われる異常を検知し、親族や専門家へ通知するサービス
True Link Financial(米国)	スタートアップ	詐欺対策付きのデビットカードの提供。最高支払い可能額やATMでの現金引き出しの可否、振込み先に指定できる店舗や業者等の設定が可能
Everplans(米国)	スタートアップ	高齢者のかかりつけ医や保有する金融資産に関する情報から葬式の要望まで情報を「見える化」するためのユーザーフレンドリーなアプリを提供
Neurotrack(米国)	スタートアップ	AI関連の技術を用い、目の動きから認知機能低下の予兆を把握するサービス。日本の大手生保・損保との業務提携も進めている

(出所) 各社ウェブサイト、報道、crunchbase より大和総研作成

テクノロジーの活用事例：資産管理・保全

<生体認証>

ある人物が本人であることを確認するためには、①本人しか保有し得ない「所有物」、②本人しか知り得ない「知識」、③本人の「生体情報」のいずれかを用いて認証する。その中でも、生体情報による認証は、人の身体的な特性・特徴や行動的な特性・特徴に基づき、その人物を確認・識別することである。生体情報の例として、指紋や静脈、虹彩、顔、声紋（音声）がある。

通常の銀行口座の利用に際しては、原則的に本人しか保有し得ないキャッシュカード等を用い、本人しか知り得ない暗証番号を入力することで個人認証を行う。一方で、認知機能の低下した高齢者の中には、先に見たようにキャッシュカードや通帳等を頻繁に紛失する預金者も少なくない。暗証番号を記憶することも困難になり、誕生日などの類推されやすい暗証番号を用いるケースもある。ATMなどの端末機での暗証番号漏洩も起こり得る。生体認証であれば、高齢者にかかる負担も少なくなることは想像に難しくなく、セキュリティの観点からも有用だろう。

ATMでの個人認証において、多くの金融機関では、暗証番号の入力による認証に加え、セキュリティ向上を目的に、生体認証機能が付加されたICキャッシュカードを提供する取り組みが進められている。さらに、生体認証を用いることで、利用者の利便性を高める取り組みも近年見られる。例えば、災害時に通帳やキャッシュカードを紛失した被災者が多かったという課題を背景に、大垣共立銀行では、静脈による生体認証と暗証番号・生年月日の入力により、キャッシュカードや通帳がなくても取引ができるサービスを提供している。また、イオン銀行はLiquid社が開発した大規模高速認証システムを採用し、2017年11月から指紋と静脈の2要素による生体認証システムを先行的に5店舗で導入している。これにより、キャッシュカードや暗証番号なしで銀行取引を行う「手ぶら取引」が可能となった。

ATMでの活用以外の用途で、金融サービスに生体認証を利用する例もある。例えば、英・大手金融機関のHSBCでは、電話取引サービスを行う際に、顧客の音声を利用することで顧客を特定できる声紋認証技術を用いている²。高齢者が暗証番号を記憶する必要がないだけでなく、金融機関側にとっても本人確認の時間が取られない点で有用だろう。

もちろん、生体認証を用いた上記の金融サービスの全てが高齢者の金融面での課題の解決を主な目的にしたものではない。しかし、認知機能が低下した高齢者の金融サービス利用に際しての利便性・安全性の向上に資する可能性は大きいだろう。一方で、生体認証にも課題はある。例えば、静脈は体内情報であるため入手は容易ではないが、一度流出してしまふとなりすまし攻撃のリスクがある。指紋や声紋など他の生体情報も同様のリスクを有する。未対応の提携先のATMでは使えないことやシステム対応コストの大きさなども今後取り組むべき課題と言えよう。

² HSBC, “Managing money when living with dementia” (最終閲覧日: 2019年8月14日)
<https://www.hsbc.com.hk/content/dam/hsbc/hk/docs/power-of-attorney/managing-money-with-dementia.pdf>

<見守りサービス>

高齢世帯に占める単身世帯の割合は今後も上昇が続くと見込まれており、国立社会保障・人口問題研究所の出生中位（死亡中位）推計によれば、2015年の32%から2040年には40%まで上昇する。そのような中で、高齢者の金融行動の「見守り」を行う潜在ニーズはより高まるものと想定できる。

テクノロジーを用いた金融機関における見守りサービスの提供事例として、ユタ州を拠点とする米国の銀行である Bank of American Fork 社の取り組みが挙げられる。同社は、家族や介護者向けに高齢者の銀行口座の取引状況や残高をオンラインで「見るだけ」のアクセス権限（View-only access）を与えるサービスを提供している³。また、高齢者本人のみが預金引き出しや各種支払いなどの取引権限を有するプライマリー・アカウントと高齢者本人とその介助者が取引権限を有するセカンダリー・アカウントも提供しており、前者から後者への自動振替サービスも有している。高齢者の親族等は、セカンダリー・アカウントに対しても「見るだけ」のアクセス権限を有することができるため、介助者による金融詐欺の有無を遠隔からチェックすることも可能となる。

国内では、マネーフォワード社が高齢者本人の家計簿アプリに紐づく見守りアプリの開発・導入を検討している（瀧・辻（2019））。親族等が口座の取引状況を確認するだけでなく、イレギュラーな現金の引き出しがあった際に通知がなされたり、将来的には認知症の発症もしくは金融詐欺被害などの異常時に特有の行動を検知するアルゴリズムを開発する予定である。

見守り機能が設けられた信託商品も出てきている。三菱UFJ信託銀行は2019年3月から急を要する資金需要に対し、代理人が領収書等をスマホで撮影して請求することで払出しできる代理出金機能付信託の提供を開始している。この商品では、払出請求がなされた際に、契約者や代理人、代理人以外のほかの家族等に払出請求内容が共有され、払出請求日の翌日から一定期間は「みまもり期間」として払出しがなされない仕組みを設けている。

また、現役世代を中心に普及しつつあるキャッシュレス決済は高齢者も大きな恩恵を受ける可能性がある。認知機能の低下した高齢者にとっては煩わしく、時には困難になる小銭の計算から解放されるという利便性はあるだろう。また、決済や取引履歴を「見える化」できるという利点もある。例えば、クレジットカード会社のJCBは、地域銀行と連携し、高齢者がデビットカードを利用した際に、家族や親類へメールを自動配信するサービスを提供している。他にも、米国のスタートアップ企業である True Link Financial 社は、決済可能条件（利用可能エリア・業種、預金引き出し条件など）をカスタマイズできるデビットカードを月額10ドルで提供している。また、このサービスでも高齢者本人や親族等は決済情報などをリアルタイムのアラートとしてテキストメッセージで受け取ることが可能となっている。

³ Bank of American Fork, “AccountSmart Tools for Seniors”（最終閲覧日：2019年8月19日）
<https://www.bankaf.com/products-and-services/checking-accounts/accounts-smart-tools-for-seniors.html>

<システムによる異常検知>

金融詐欺に対応するための異常検知システムを用いたサービス例もいくつかある。例えば、米国のスタートアップ企業である EverSafe 社は、銀行口座やクレジットカード、証券口座などを、機械学習を用いて分析し、取引における異常を検知した際に、本人や本人の近親者、専門家に通知するシステムを開発している。具体的には、普段は行われない多額のあるいは 1 日に複数回の預金引き出し、深夜の預金引き出し、支出パターンの変化、料金支払いの遅延などが挙げられる。月額 10 ドル弱から料金が設定されているプランに同社に直接申し込める他、同社が提携する金融機関の顧客はサービスを利用することができる。

また、防犯カメラの映像データを用いた金融詐欺対応例もある。佐賀銀行は、ATM の防犯カメラの映像データをもとに、振り込め詐欺が疑われる異常を検知するシステムを提供している。例えば、高齢の預金者が携帯電話で通話しながら一定時間 ATM を操作している場合など、金融詐欺の可能性が高いと思われる異常を映像データから検知し、即座に情報端末にアラート通知することで振り込め詐欺の未然防止を図っている。

他にも金融機関の営業員のリスク性商品の販売体制をチェックするコンプライアンス対応としてテクノロジーを活用する国内外の事例がある。例えば、一定の閾値を上回る過度な回転売買が行われている場合に異常を検知し、その情報がコンプライアンス責任者・担当部署に通知されるシステムだ。近年、金融機関の営業員による不正な販売体制が報道などで明らかになることも少なくなく、テクノロジーを用いたコンプライアンス体制強化も検討する価値はあろう。

<高齢者の保有資産や各種契約状況などの見える化>

認知機能が低下した後も、可能な限りこれまでと同様の金融サービスを受けやすくすることや、サポートする親族等が困らないようにするためには、認知機能の低下に備えて、高齢者が保有する情報を信頼できる第三者に共有することが有用かもしれない。金融審議会の市場ワーキング・グループ報告書「高齢社会における資産形成・管理」（2019 年 6 月）でも、高齢期においては「可能であれば、金融面の必要情報（財産目録、通帳等の保管、上記の金融資産の管理方針等）を、信頼できる者と共有する」ことが望ましい旨が記載されていた。家族信託や任意後見制度などを利用して、将来の財産管理などを信頼できる第三者に依頼することも考えられるが、効率性や利便性の観点からはテクノロジーを用いた対応も考えられる。

例えば、米国スタートアップ企業の Everplans 社は、認知機能の低下や死亡などの万が一の状況に備えて、家族に伝えるべき情報をウェブ上に保存・管理できるアプリを提供している。保存・管理する情報としては、個人的な情報（各種連絡先や各種暗証番号など）、金融に関する情報（金融資産の保有状況、契約資料など）、健康に関する情報（かかりつけ医、摂取する薬の情報など）、法的な情報（代理人等に関する情報、遺言など）、葬儀に関する情報などが挙げられる。これらの情報の共有先・範囲、共有する時期（生前か死後）などの設定もできる。

このサービスは個人向けに年間 75 ドルのサブスクリプション⁴の形態で提供されている。金融サービス事業者などにも年間約 2,500～3,500 ドルで法人向けサービスが提供されている。会員の法人は同社サービスを自由に価格設定した上で顧客に対して提供できる。また、会員の法人は同社と共同ブランドとしてサービス提供できる「ホワイトラベル」の形式を取っている。

テクノロジーの活用事例：認知機能低下の早期発見

先に見たように、認知症の兆候は金融行動に表れる可能性が指摘されており、その早期発見において、高齢者と日々接する金融機関職員への期待は大きい。一方、すべての高齢顧客の認知機能低下の兆候に金融機関職員が気づくことは、特に MCI のように軽度な場合では容易ではない。金融機関職員の気づきを補完する役割として、テクノロジーでの検知も検討されている。例えば、先に挙げた EverSafe 社やマネーフォワード社のような取り組みが挙げられる。

他にも、テクノロジーの活用で認知機能低下の早期発見や予防の促進を目指す企業として、米国スタートアップ企業の Neurotrack 社が挙げられる。同社が開発した認知機能テストは、動画を見ている目の動きをスマートフォン（スマホ）のカメラで撮影し、その撮影された動画を独自のアルゴリズムと AI を用いて解析し、認知症の進行度を把握するものである。また、食生活の改善・運動習慣・学習など、認知機能低下の予防に有効とされる介入を行う「メモリーヘルスプログラム」を開発している。同社は、日本の大手生命保険会社・損害保険会社とも業務提携を進めており、認知症保険の付帯サービスとして、認知機能テストが提供されている。

4. テクノロジーを用いたソリューションは普及するのか

高齢者にフィンテックは普及するのか

ここまで見てきたようなテクノロジーを活用した商品・サービスは、たとえ高齢者にとって利便性が高いものであっても、どこまで普及するのかという点でいくつか課題がある。

第一の課題として、個人情報流出に対する懸念が高齢者でより強いことである。例えば、図表 4 に示すように、クレジットカードや電子マネー、スマホ決済などのキャッシュレス決済のいずれもほとんど活用していないとする回答者に対して、これらの決済手段を利用する条件を尋ねたアンケート結果を見ると、60 歳代・70 歳代の高齢層においては、「個人情報の管理についてもっと安心して工夫がされる」という回答率が 60 歳未満に比べて幾分高くなっている。

第二の課題として、先述の見守りサービスなどの活用における情報開示に対して、高齢者の同意が得られるかという問題もあるだろう。高齢世帯へのヒアリング調査を行った瀧・辻 (2019) によれば、デジタルツールへの抵抗感だけでなく、子どもや第三者に資産の管理を任せることに抵抗感がある高齢者は多いようである。

⁴ サービスの利用回数・量ではなく、一定期間のサービス利用権限に対し代金を支払う継続課金型の契約形態。

図表4 キャッシュレス決済を利用する条件

	ポイントなど特典がより大きくなる	現金利用のコストや手間が増える(注1)	より多くの店で使えるようになる	支払いにかかる時間がより短くなる	電子マネー等へのチャージ方法がもっと便利になる	個人情報の管理についてもっと安心できる工夫がされる	使いすぎの心配がより小さくなる工夫がされる(注2)	どこであつてもどこでも使えるような「定番」サービスが出現する(注3)	その他	現金で十分満足しており、他の決済手段を使う考えは全くない
60歳未満	46%	10%	23%	8%	13%	15%	11%	14%	6%	25%
60歳代	34%	12%	24%	9%	15%	25%	9%	21%	7%	22%
70歳代	27%	14%	23%	11%	15%	26%	9%	24%	5%	27%

【設問】あなたは前の質問で「クレジットカード」「デビットカード」「電子マネー」「スマートフォン決済」のいずれかの使用頻度は『ほぼ／全く使わない』『そもそも保有していない』とお答えになりました。これらの支払方法をあなたが使うようになるとしたら、それはどのような場合でしょうか。(3つまで)

(注1) 設問では、ATM 利用料金の上昇、ATM 設置台数の低下などがコストや手間が増える例として挙げられている。

(注2) 設問では、家計簿の自動記帳等とセットになるなどが工夫例として挙げられている。

(注3) 設問では、店によって使える決済手段が異なったり、決済手段が多く選べないことが背景として挙げられている。

(注4) インターネットモニター調査。「60歳未満」は50歳代以下の各年齢階級別の回答率の加重平均。

(出所) 金融広報中央委員会「金融リテラシー調査(2019年)」より大和総研作成

高齢者にとってのこれらの心理的なハードルをどのように下げるか、ということはサービス導入時に別途検討する必要がある。デジタルツールに相対的になじみのある子世代へまずはアプローチすることも一案かもしれない。

これらの課題がある中で、高齢者のテクノロジー利用の進展を示すデータもある。総務省「通信利用動向調査」によれば、2013年から2018年にかけてスマホ保有率は、世帯主が60歳代の世帯では49%から78%に、70歳代の世帯では30%から55%に上昇している。インターネット利用世帯の比率も世帯主が60歳代・70歳代の世帯で同期間に5%pt前後上昇している。

さらに、総務省「家計消費状況調査」によれば、プリペイド型の電子マネーについては、2018年時点における70歳以上の高齢世帯の利用世帯率は27%と全体(47%)に比べて低いものの上昇傾向にある。利用者の中での平均利用金額(1ヵ月)は増加基調にあり、2018年は全体の平均(約1.67万円)と70歳以上(約1.52万円)で大差はない。また、シニア割引やポイント優遇などの特典を有した高齢者向けの電子マネーも近年提供され始めているようだ(川端(2019))。高齢者が相対的になじみのあるこのような決済手段と、見守りや異常検知などの機能をいかに結びつけるかという発想も必要になるかもしれない。

また、キャッシュレス決済の高齢者への普及については、2019年10月の消費税増税後のポイント還元制度が契機と捉えられるだろう。図表4では、60歳未満には劣るものの、「ポイントなど特典がより大きくなる」とキャッシュレス決済を利用するという回答が高齢層でも多いためだ。ポイント還元によりキャッシュレス決済普及度が高まる感応度は現役層より低いだろうが、高齢者が直面する金融面での課題を解決する環境が整う機会となる可能性がある。

金融機関への含意

金融機関にとって、高齢顧客への対応の社会的な意義は大きい一方で、特に銀行では預金口座の維持手数料が設定しにくい中、収益につながりにくいという側面もあるかもしれない。他方で、米国のスタートアップ企業の例で見たように、サブスクリプション型サービスとして手数料収入を得ているケースもある。高齢者における金融詐欺への懸念や高齢者の親族等の不安も小さくないと思われることから、高齢顧客への対応は手数料収入につながる可能性がある。

また、子どもと別居する高齢顧客が多い地域金融機関にとっては、地方から都市部への相続資産の流出が懸念されているところだろう。現状は、遺言代用信託などの信託商品の提供などで子ども世代との接点を確保する取り組みを行う金融機関もあるが、単身の高齢世帯が増加する中で、見守りサービスの提供も子ども世代との接点の確保策の1つと捉えられる。

依然として主な顧客が高齢者である多くの既存金融機関からは、販売窓口や営業員の高齢者対応が負担になっているという声も聞く。また、前掲図表1で見たような高齢者やその親族等が直面する金融面での多くの課題に1つの金融機関が全て対応することも困難であり、地域や家族などとも連携が求められるだろう。販売窓口の負担の軽減や外部との連携手段としてもテクノロジーを活用する余地は大きいのではないだろうか。

参考文献

- 川端一摩 (2019) 「データから見る超高齢社会と金融サービス」『レファレンス』820号、国立国会図書館、pp. 21-42
- 瀧俊雄・辻修平 (2019) 「フィンテックを活用した認知症世帯のケア」『金融財政事情』3311号、金融財政事情研究会、pp. 22-25
- 成木迅 (編著)・COLTEMプロジェクト (編著)・意思決定支援機構 (監修) (2017) 『実践！認知症の人にやさしい金融ガイド』、クリエイツかもがわ
- 二宮利治・清原裕・小原知之・米本孝二 (2015) 「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」、厚生労働科学研究費補助金 厚生労働科学特別研究事業
- 増本康平 (2018) 『老いと記憶』、中公新書
- 森駿介 (2018) 「高齢社会における金融とその対応」、大和総研レポート (2018年8月2日付) https://www.dir.co.jp/report/research/capital-mkt/it/20180802_020236.html
- Triebel, K.L., R. Martin, H. R. Griffith, J. Marceaux, O. C. Okonkwo, L. Harrell, D. Clark, J. Brockington, A. Bartolucci, and D. C. Marson (2009), “Declining financial capacity in mild cognitive impairment: A 1-year longitudinal study.”, *Neurology* 73(12) pp. 928-934