

テクノロジーによる金融ジェロントロジー対応

よりきめ細やかな高齢者サービスへ

金融調査部 研究員 藤原翼

第7回はテクノロジーを活用した金融ジェロントロジー対応について解説します。

1. テクノロジーで認知機能の低下を察知

金融機関に高齢者対応の充実がより求められるなか、テクノロジーを活用する動きが見られます。認知症対応に着目すれば、テクノロジーを活用した金融行動の「見守りサービス」の開発事例があります。高齢者の資金の利用状況をオンラインで家族に共有するものや、金融行動から認知機能の低下や金融詐欺の可能性を察知するシステムの開発が進んでいます。

例えば、エクサウィザーズ社は、銀行口座とアプリを接続し、ATMや公共料金の支払いデータをAIが分析することで、金融行動の変化（急な多額の支払いなどの「異常検知」、小さな「傾向変化」）を家族とアプリ上で共有するサービスを開発しました。同サービスは2020年7月より福岡銀行でテスト版の提供が開始されています。認知機能低下の兆候は金融行動に出やすいと言われており、継続的に口座利用の変化を観察することで、認知機能の低下を早期に発見することが期待されます。MCI（軽度認知障害）の段階では認知機能の回復が望め、さらに金融機関側としては認知症になる前の事前準備として、任意後見制度などの検討を促しやすくなると考えられます。

また他にも、アプリ上で「目の動きだけで認知機能の状態を確認する」、「アプリからの質問に声で答えることで、認知機能の状態を確認する」といったサービスも、生命保険会社などで提供されています。

本シリーズ第6回では、「顧客対応時にいかに認知機能の低下を察知するか」という点を解説しました。しかし、コロナ禍で非対面（オンライン）でのサービス提供が進んだことで、対面で認知機能の状態を把握する機会が減っている可能性があります。今後もコロナ禍前に比べて非対面でのサービスが増えるとすれば、認知機能の状態を把握する機会をテクノロジーで補完することは重要と考えられます。

2. 生体認証でのセキュリティ強化、資産寿命の把握

高齢者のために開発されたサービスでなくとも、高齢者対応として有効と見られるものもあ

ります。例えば、生体認証の活用によるセキュリティ強化がその一つで、日本の金融機関では指静脈認証機能付 IC キャッシュカードが主に導入されています（ただし、金融機関の業態によって導入率にバラつきがあります）。高齢者は認知機能の低下に伴い通帳やキャッシュカードを紛失することが多くなり、さらに記憶力への不安から暗証番号を単純なものに設定する可能性があることから、暗証番号に加え生体認証によるセキュリティ強化は有効と見られます。また、将来的に生体認証と暗証番号だけで預金を引き出せるようになれば、通帳やキャッシュカードを紛失するリスクをなくすことができます。ただし、生体情報は情報が流出してしまった場合に変更が利かない、というリスクもあります。

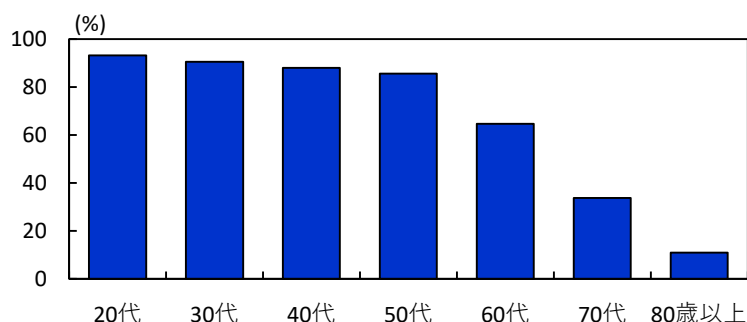
資産管理アプリも高齢者に有用なツールでしょう。高齢者は資産枯渇を回避するために「資産の見える化」を行う必要がある点が指摘されており、保有している資産を一つのアプリ上でまとめて確認するニーズは高いとみられます。また、アプリ上で簡単な質問に答えるだけで資産寿命を自動で計算する、高齢者のために作られたサービスも登場しています。

3. テクノロジーによる高齢者対応にスマートフォン保有は必須か

テクノロジーを用いた高齢者向けサービスを行うにあたり、高齢者自身が必ずスマートフォン等のモバイル端末を保有しなければならない訳ではありません。例えば金融行動の「見守りサービス」では高齢者自身がスマートフォン等を持っている必要はありません。しかし、アプリ上での認知症診断や資産管理アプリの例に見られるように、高齢者がスマートフォン等を保有することで提供できるサービスの幅が広がることも確かです。

総務省「通信利用動向調査」（2019 年）によれば、70 代のスマートフォンの保有率は 33.8% に留まっている一方で、60 代では 64.7% と半数以上がスマートフォンを保有しています。今後高齢者のスマートフォン等の保有率が上がるにつれて、よりきめ細やかな高齢者向けサービスが提供されるようになると期待されます。

図表 スマートフォン保有率



（注）2019 年調査。

（出所）総務省「通信利用動向調査」より大和総研作成

（次回予告；認知症と金融資産の管理） 以上