

金融ジェロントロジーにおける IT活用動向 ～超高齢社会到来を見据えて～

株式会社日本総合研究所
先端技術ラボ
2021年 1月 25日

0. はじめに

- 世界に類を見ない超高齢社会を迎える日本にとって、高齢者の生活の質を高め、豊かな高齢社会を実現するためには、人工知能(AI)やロボット技術などのテクノロジーの活用が鍵となる。
- 金融ジェロントロジーとは、老齢期及び老齢化のプロセスを研究するジェロントロジー(老年学)と金融研究を組み合わせ、「健康寿命」だけでなく、「資産寿命」も伸長して、「生命寿命」に近づける学際分野である。
- 特に、高齢者の資産運用にあたっては、加齢とともに認知機能が低下し、資産運用が難しくなっている。金融機関としても、高齢者が認知症に至る前に資産管理計画を策定することをサポートしつつ、高齢者に配慮した金融サービスや金融詐欺防止のためのIT利活用が重要である。

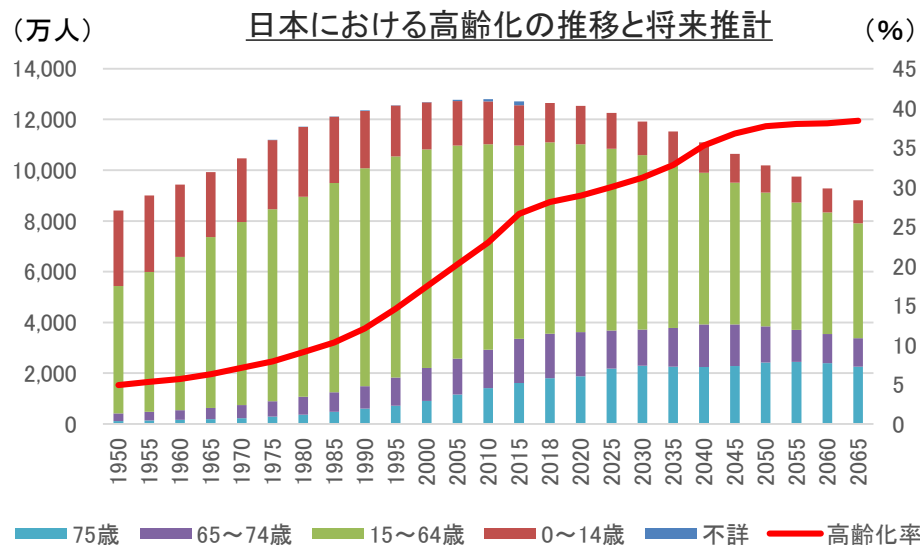
題目		頁
第1章 金融ジェロントロジー概要	1. 1 超高齢化社会の先頭を歩む日本と金融資産	3-8
	1. 2 金融ジェロントロジーとは？	
	1. 3 認知機能と金融資産の高齢化	
	1. 4 意思決定能力と金融行動へのリスク	
第2章 市場動向・事例	2. 1 市場動向	9-25
	2. 2 取り組み・サービス事例一覧	
	2. 3-2. 5 取り組み・サービス事例詳細	
第3章 展望・考察	3. 1 資産寿命の伸長に向けて	26-29
	3. 2 金融ジェロントロジーとIT活用	
	3. 3 金融機関の役割と対応策	
	3. 4 まとめ	

1.1 超高齢化社会の先頭を歩む日本と金融資産

- 日本は近年、急速に高齢化が進んでおり、**世界に先駆けて、「超高齢社会」に突入する。**
- **日本の高齢者は多くの貯蓄・資産を保有しているが、所得は減り続けるため、適切なペースで資産を取り崩していくことが必要。**しかしながら、**加齢とともに認知機能は低下し、資産管理・運用は難しい。**
- **このような高齢期の資産や金融取引に関する課題に取り組むのが「金融ジェロントロジー」である。**

超高齢化社会の到来

- WHO等の定義では、高齢化率7%を超えると「高齢化社会」、14%を超えると「高齢社会」、**21%超は「超高齢社会」と**されている。
- 日本は1990年以降、急速に高齢化率(65歳以上人口が総人口に占める割合)は高まり、この傾向は当面継続。
- 日本は世界に先駆けて、「超高齢社会」に突入する。

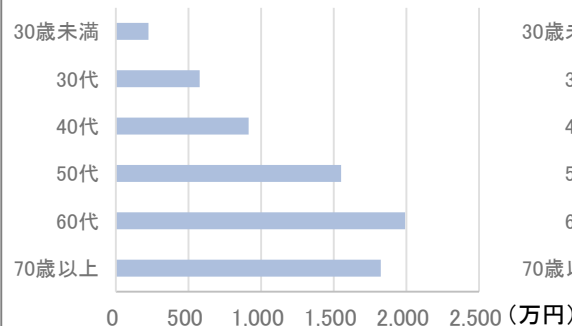


出典:内閣府「令和元年版高齢社会白書」

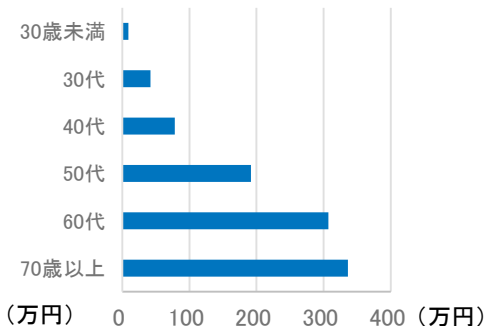
高齢者の貯蓄状況

- 日本の子世帯主の年齢階級別にみた貯蓄状況は年齢が上がるにつれて高まり、**60歳代で最も多くの貯蓄を有する。**有価証券においては、70歳以上の年齢層で最も高くなり、**金融資産全体の6割以上を60歳以上の世代が保有している。**
- 所得が減っていく高齢期には、保有している資産を取り崩しながら生活する人が多くなる。そこで、**資産運用を続けながら、適切なペースで資産を取り崩していくことが必要。**
- しかしながら、**加齢とともに認知機能が低下すると、資産の管理・運用は難しい。**このような高齢期の資産や金融取引に関する課題に取り組むのが「**金融ジェロントロジー**」である。

日本における1世帯当たりの貯蓄高



日本における有価証券の保有高



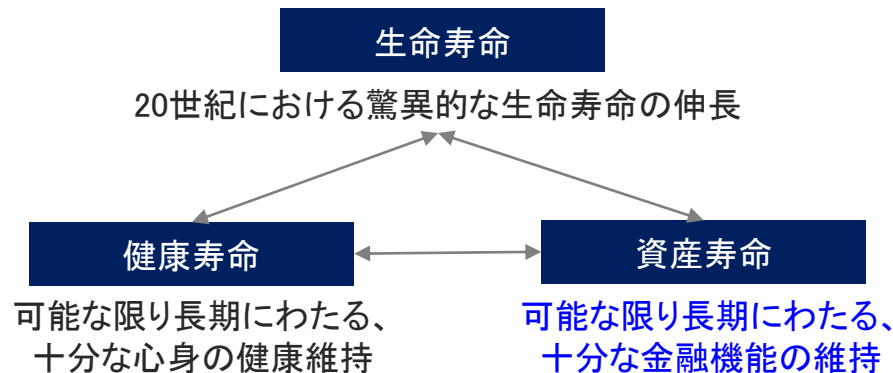
出典:総務省「平成26年全国消費実態調査」

1.2 金融ジェロントロジーとは？

- 金融ジェロントロジーとは、**金融とジェロントロジー(老年学)が交差する学問領域**。
- ”生命寿命”と”健康寿命”のギャップ拡大は医療や介護費用の増大などにつながる。そのため、”健康寿命”と同様に”資産寿命”を延ばして、”生命寿命”と限りなく一致させることが重要。

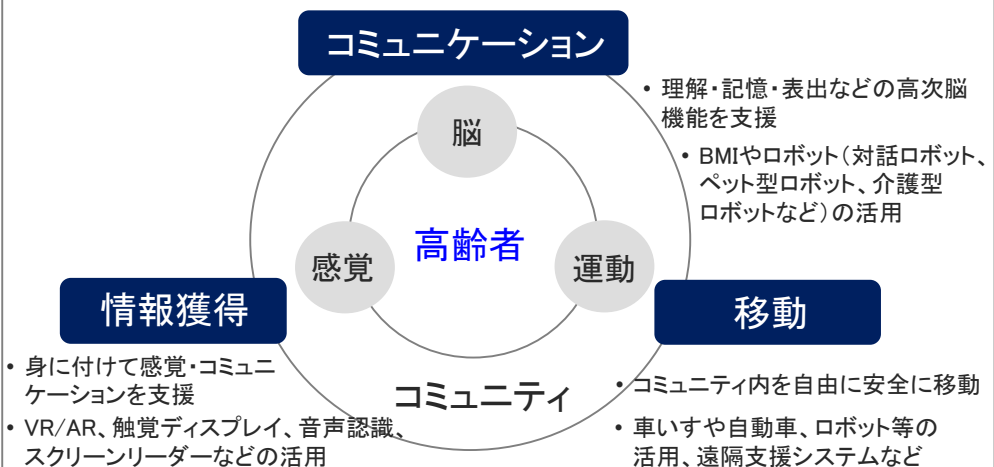
金融ジェロントロジー概要

- **金融とジェロントロジー(老年学)が交差する学問領域**。
- 米国で1990年前後に誕生し、日本では2017年11月に、金融庁が公表した金融行政方針に「退職世代等に対する金融サービスのあり方の検討」との項目が盛り込まれ、注目。
- “生命寿命”の伸長に対応して、「健康上の問題で制限されることなく日常生活が送れる期間」である“健康寿命”の伸長も必要。生命寿命と健康寿命のギャップ拡大は、医療や介護費用の増大などにつながるため、“健康寿命”と同様に“資産寿命”を延ばして、“生命寿命”と限りなく一致させることが重要。
- 若いうちから計画的に認知機能の維持・改善や、長い人生に合わせた資産形成といった準備・取り組みをしておくことが必要。



【参考】ジェロントロジーとジェロンテクノロジー

- ジェロントロジーとは、老年期および老齢化のプロセスを学術的に捉える学問(生物学、医学、介護、教育、テクノロジーなどの多岐の観点により)。
- ジェロントロジーの考え方の基礎になっているのが、サイバネティクスという概念(自動機械の働きを「計測」「処理」「制御」と分けて、その3つをつなぐのが「情報」であると分析)。
- 高齢者の変化を、人間の「感覚＝計測」「脳＝処理」「運動＝制御」を結ぶ「情報」の伝達がうまく働かなくなったと捉え、テクノロジーでそれを支援する技術を“ジェロンテクノロジー”という。

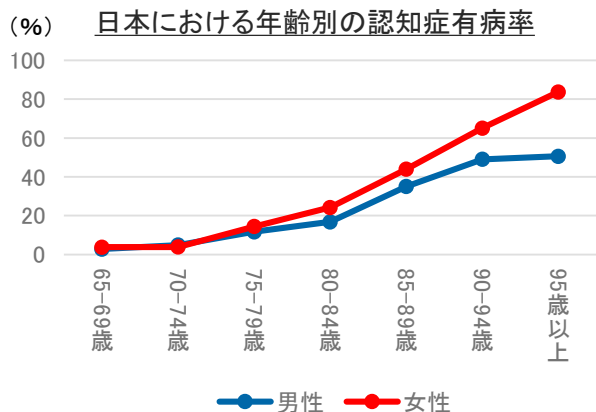


1.3 認知機能と金融資産の高齢化

- 健康寿命と資産寿命に共通する部分として**認知機能があるが、加齢とともに低下することは避けられない。**
- 今後、人口に占める75歳以上の割合よりも、全家計金融資産に占める高齢者保有率のほうが高くなる**「金融資産の高齢化」が急速に進む。**

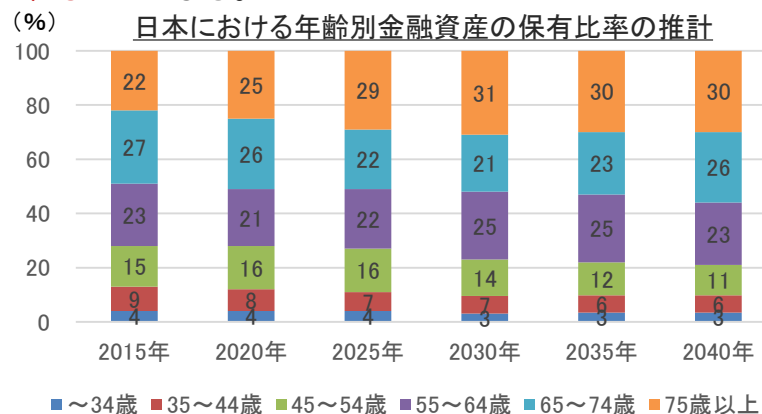
健康寿命と資産寿命

- 健康寿命と資産寿命に共通する部分として**認知機能**がある。**認知機能とは、外部から情報を取り入れ、分析し意思決定を行い、行動に移す機能**である。加齢とともに認知機能は低下するが、正常範囲の認知機能の低下であれば、生活遂行能力は維持できる。厚生労働省の推計によると、認知症患者数は2015年時点で約525万人に達し、2040年頃に800~1,200万人に達する見込みである。
- 認知機能は加齢とともに低下するが、他方、**日々の社会活動や運動などが認知機能の維持に効果的**であり、さらに**認知機能の維持は、資産の運用、管理能力を高め、資産寿命を伸ばすこと**になる。



認知症の方が有する金融資産

- 家計の金融資産残高全体に占める75歳以上の割合を推計すると、2015年時点で金融資産残高全体の22%を75歳以上が占めると推測される。今後、75歳以上人口が増加するため、この比率は上昇し続け、2030年に31%に達する。そのため、人口に占める75歳以上の割合よりも、全家計金融資産に占める高齢者保有率のほうが高くなる**「金融資産の高齢化」が急速に進む。**
- 日本銀行の「資金循環統計」によると、2018年時点で個人の金融資産残高は1,848兆円。**75歳以上の25%が認知症であるため、約102兆円が認知症患者によって保有される。仮に、2040年も同資産残高とすると、認知症の高齢者が保有する金融資産は約194兆円に増加することになる。**



【参考】 認知症と軽度認知障害(MCI)

- 認知症とは、脳の細胞に異変が起きて認知機能が低下し、日常生活が困難になった状態。
- 近年、認知症には至っていないが、ごく普通の物忘れの人に比較すると、その頻度や程度がやや進んでいる状態の「**軽度認知障害(MCI: Mild Cognitive Impairment)**」が注目を集めている。

認知症とは？

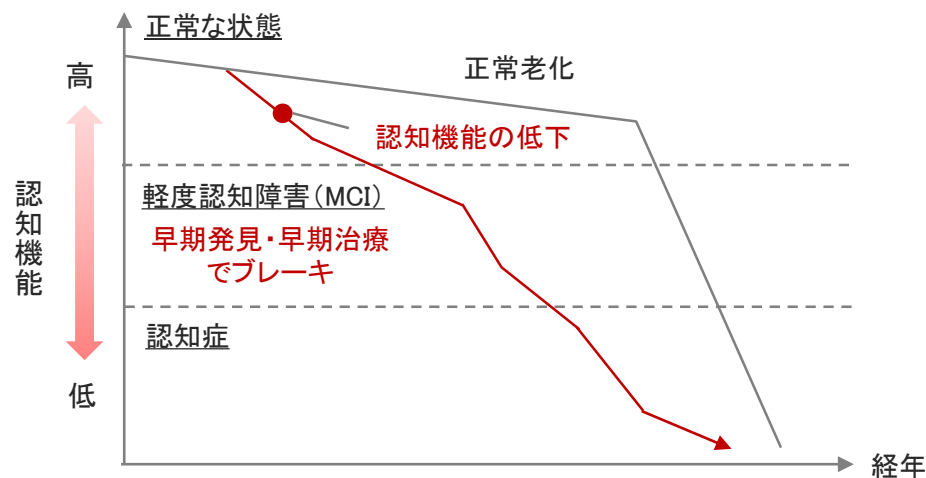
- 認知症とは、脳の細胞に異変が起きて認知機能が低下し、日常生活が困難になった状態。**認知症又はその予備群は、高齢者の約4人に1人といわれており、今では認知症は誰もが関わる可能性のある身近な病気である。**
- これから日本では認知症を患う高齢者が増えていくと考えられており、地域で認知症高齢者の生活を支え合うことがとても重要。また、認知症になりかけたときに低下する3つの能力があり、この3つを普段から鍛えておくことが大切である

能力	概要
エピソード記憶	• 低下すると、少し前に食べたもの、買ったもの、会った人、話したり聞いたりしたことなどが思い出せなくなる。日記や家計簿をつけることが予防になる
注意分割機能	• 低下すると、注意を配りながら2つ以上のことを同時に行うことが難しくなる。料理や掃除などの家事をいつもと違う方法で行ったり、同時に行ったりすることが予防になる
計画力	• 低下すると、買い物や料理など、段取りや計画を立てて、行動する必要のあることができなくなる。隣街の商店街など、普段とは違う所に行ってみる、普段と違う道で行ってみることが予防になる

出典：一般社団法人 日本応用老年学会 検定委員会 編著「すぐわかる！ジェロントロジー」

軽度認知障害(MCI)

- 近年、認知症には至っていないが、ごく普通の物忘れの人に比較すると、その頻度や程度がやや進んでいる状態の「**軽度認知障害(MCI: Mild Cognitive Impairment)**」が注目を集めている。軽度認知障害の原因となっている疾患を放置した場合、4年以内に、約半数が認知症へ移行する調査結果がある。
- **認知症は早期発見や早期治療が大切**であり、軽度の段階から治療を始めることで、認知症の進行を遅らせるなどの効果が期待できる。



出典：東京大学高齢社会総合研究機構 編著「東大がつくった高齢社会の教科書」をもとに日本総合研究所作成

1.4 意思決定能力と金融行動へのリスク

- 財務管理に伴う意思決定は財務管理能力が保たれている上で行われ、本人の意思は尊重されなければならない。
- 銀行などの窓口現場では、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の増加等が見込まれるため、**高齢者の金融行動に与えるリスクに対して、適切に対処が必要**である。

財務管理に伴う意思決定能力を形成する4つの能力

- 私たちは日常生活の様々な場面で**意思決定**を行っている。例えば、好きな食べ物AとBを目の前にして、どちらを先に食べるか、老後の生活資金のために不動産を売却するか、どちらも意思決定である。
- 財務管理に伴う意思決定は、**財務管理能力^(*)が保たれている上で行われるものである。財務管理能力は以下4つの能力が正常であれば、保たれていると考えられるため、本人の意思決定がたとえ周囲の最良と考えるものでなくても、本人の意思は尊重されなければならない。**

(*)財務管理能力：個人の価値や関心に基づくニーズを満たす手段として、金銭や資産を管理する能力

財務管理能力	概要
理解する力	• 銀行員やケアマネージャなど他人から受けた説明の内容（銀行口座の利用方法、成年後見制度などのサービス）を理解し、本人の言葉で説明できる
認識する力	• 現在の自分の財産管理の状況を把握している、または説明された内容を他人事ではなく自分のこととして捉えている
論理的に考える力	• サービスのメリット、デメリットなど情報を比較検討した上で、何が自分にとって有益な選択か検討できる
選択を表明する力	• 自分がどうしたいか意思が揺れずにはっきり表明できる

高齢者の金融行動に与えるリスク

- 財務管理能力や認知機能などの低下は、高齢者や高齢者の家族等に生じる金融行動上のリスクに影響を与える。
- **銀行や証券、郵便局の窓口現場では、これらのリスクが発生する可能性があるため、顧客の認知機能低下の程度や意思決定能力・財務管理能力の程度を推測・確認・判断することが必要。**

分野	高齢者や高齢者の家族等に生じる金融行動上の主なリスク
資産管理・保全・移転	<ul style="list-style-type: none"> • 認知機能や金融リテラシーが低いことにより、金融詐欺に遭うリスク • 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・処分が困難になるリスク • 記憶能力が低下し、預金口座のパスワードの記憶も困難になる等、資産管理が自分でできなくなるリスク • 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リスク • 認知症になってしまい、相続対策ができなくなるリスク
資産運用・取り崩し	<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リスク • 適切なアセットアロケーションができない等により、運用成績が低下するリスク
その他	<ul style="list-style-type: none"> • 認知機能の低下した高齢者が事件・事故を起こし、損害賠償が請求されるリスク • 想定以上に長生きしたことにより資産が枯渇するリスク（長生きリスク）

【参考】 成年後見制度の概要と現状

- 従来の民法では本人の支援・保護制度としては不十分だったため、2000年4月に制度改正を行い、現在の成年後見制度が開始。申立権者が、家庭裁判所に後見開始の審判等の申立てすることで開始される。
- 現状、成年後見制度には様々な課題があり、国・地域・金融機関などが各種課題を解決するための検討を進めている。

成年後見制度の概要

- 2000年4月に制度改正を行い、現在の成年後見制度が開始。
- 基本理念は①ノーマライゼーション(障害の有無に関わらず、同様に普通の生活を送ることができるようにする)、②本人意思の尊重、③残存能力の活用(本人の残っている能力を十分に活用すること)であり、大きく「法定後見制度」と「任意後見制度」の2つから構成される。法定後見制度はさらに、判断力低下の程度により「後見」「保佐」「補助」の3つに分類される。
- 成年後見制度は審判の申し立てを、申立権者が家庭裁判所に行い、開始の審判がなされることによって開始される。

手続き	概要
①申し立て準備	• 主治医等による診断書や必要書類の収集を行い申立書を作成
②申し立て	• 申立権者が、家庭裁判所に後見開始の審判等の申立てする
③家庭裁判所による審理	• 家庭裁判所が申立書等の審査 • 本人の陳述聴取や候補者の意見聴取などを実施
④家庭裁判所による審判	• 家庭裁判所が後見開始の審判等を実施 • 同時に、成年後見人等の選任の審判も行う
⑤審判の告知と確定	• 家庭裁判所が、審判を成年後見人等や申立人などに告知 • 即時抗告がなければ、告知の2週間後に審判が確定
⑥登記	• 家庭裁判所の嘱託により、東京法務局に審判が登記 • 登記されると、各法務局で登記事項証明書を取得できる

成年後見制度の現状と課題

- 審判の申立件数は年々増え続け、2012年には約3万5千件にまで増加。しかしながら、その後、**件数は頭打ちし、2013年から2018年までの7年間、申立件数は横ばい**となっている。
- 他方、**制度を利用している人は2018年現在において、約22万人に過ぎず、認知症高齢者数の母数(2012年約460万人、2025年に推定700万人)を考えるとかなり少ない**と言える。その他、**後見人等による不祥事等の課題を抱えている**。
- 近年、後見制度支援信託(後見制度の利用者の財産のうち、日常的な支払をするのに必要十分な金銭を預貯金等として後見人が管理し、通常使用しない金銭を信託銀行等に信託する仕組み)の利用者が急増しているが、支援信託の利用拡大は、後見人による不祥事の発生を抑制する効果が期待できる反面、本人の財産を本人のために使うことが難しくなるといったデメリットが生じており、問題が指摘されている。
- こうした中、**2017年に「成年後見制度利用促進基本計画」が閣議決定**されるなど、各種課題を解決するための検討が推進されている。
- 金融機関では、本人名義の預貯金口座について、後見人による不正な引き出しを防止するため、元本領収についての後見監督人等の関与を可能とする仕組みを導入するなど、**不正事案の発生を未然に抑止するため検討が期待**されている。

2.1 市場動向

- 老後2000万円問題を機に、老後の生活資金に関する消費者の関心が高まっている。
- 金融庁や金融機関、大学などの官民が連携・一体で、資産寿命を延ばすための各種情報提供やディスカッション、よりよい金融サービスの提供に向けた検討が実施されている。

老後2000万円問題

- 金融庁が2019年6月に公表した報告書において老後に必要となる生活資金(年金の不足分)が2,000万円となるとの試算が公表され注目を集めた(正式版は右記の報告書)。将来の生活資金に対する不安を背景に個人型確定拠出年金の需要が急増する等、**資産運用に対する消費者の関心が高まっている。**
- 厚生労働省、金融庁では高齢者の就労支援や公的年金の繰り下げ受給といった自助努力による生活資金の確保を目的とした政策の検討が進められている。

日本金融ジェロントロジー協会の発足

- 「人生100年時代」を見据えて、野村HD・三菱UFJ信託銀行・慶応大が2019年4月に「**日本金融ジェロントロジー協会**」を発足。
- 慶応大を中心に進めてきた研究を制度設計や金融機関の業務に生かすことを目的にしており、2019年6月には銀行や証券会社、保険の大手14社参加で初会合を実施。
- 協会が提供するサービスは以下の通り
 - ①**金融機関担当者に向けた研修と各種情報提供**
 - ②**よりよい金融サービス等の提供に向けたディスカッション**
 - ③**資格認定(予定)**

金融庁 金融審議会 報告書「高齢社会における資産形成・管理」

- 金融庁は高齢化が進む中、資産寿命を延ばす観点から、個人のライフステージ別の留意点を以下のように公表している。

現役期

長期・積立・分散投資など、少額からでも資産形成の行動を起こす時期

- 「人生100年時代」において、これまでよりも長く生きる人が多いことを前提に、早期から資産形成の有効性を認識
- 将来に向けて少額からでも長期・積立・分散投資による資産形成を開始
- 自らにふさわしいライフプラン・マネープランの検討
- 長期的に取引できる金融サービス提供者の選定

リタイヤ前後期

金融資産の目減り抑制や計画的な資産の取崩しに向けて行動する時期

- 退職金に関する早期の情報収集と使途の検討及び退職金を踏まえたライフプラン・マネープランの再検討
- 収支の改善策を実行
- 中長期的な資産運用の継続(長期・積立・分散投資等)とその後の計画的な取り崩しを実行

高齢期

資産の計画的な取崩し、認知・判断能力の低下や喪失に備え行動する時期

- 心身の衰えを見据えてマネープランを見直す(医療費、老人ホーム入居費等)
- 認知・判断能力の低下や喪失に備え、取引関係の簡素化など心身の衰えに応じた対応。自ら行動できなくなったとしても、他者のサポートにより、金融サービスを利用しやすくしておく

2.2 取り組み・サービス事例一覧

- **認知機能の低下は完全には避けられない**ので、それに備えて、**高齢者は保有する資産や契約情報などを信頼できる第三者(家族や金融機関など)に共有することや老後計画に基づく資産運用・取り崩しが必要。**
- **また、早い段階で、金融リテラシー向上や認知機能の改善・維持といった予防策を実施することも効果的。**

分野	サービス概要	サンプル企業
資産管理・ 保全・移転	声紋認証 <ul style="list-style-type: none"> 認知機能の低下によって、高齢者は暗証番号の記憶も困難となり、キャッシュカード等を頻繁に紛失するケースも多い 生体認証を導入したATMや、電話取引サービスにおける声紋認証技術での顧客特定などのサービスが提供されている 	HSBC/Citi/Discover/JTB/ Nuance
	異常検知/ 見守りサービス <ul style="list-style-type: none"> 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る中、高齢者の金融行動を「見守る」サービスのニーズは高い 月額数千円程度で、高齢者の口座やクレジットカードなどのデータを分析し、詐欺や金銭的虐待等の問題を検知し、本人や家族等に通知するサービスが提供されている 	EverSafe/True Link/Golden/ マネーフォワード/三菱UFJ信託 /Livindi/NTTデータ/佐賀銀行/福 岡銀行
	終活/重要文書の 電子保管 <ul style="list-style-type: none"> 認知機能の低下に備えて、高齢者が保有する資産や契約情報などを信頼できる第三者に共有することが有用であり、重要な文書をオンラインに保存し、相続財産の整理や重要書類の管理を第三者と共有できるサービスが進展 他 法的に有効な遺言書作成をオンラインやスマホで作成できるサービス など 	Everplans/Fidsafe/LifeSite/ 日本総合研究所/NTTデータ /Cake/Trust & Will/ Tomorrow/Yourefolio/Kubera
資産運用・ 取り崩し	老後計画 <ul style="list-style-type: none"> 退職後のファイナンシャルプランニングツールを提供し、将来的な資金不足を無くし、利益が出るよう専門的なアドバイスを実施 他 高齢者が自分にかけている生命保険を売却して年金のような収入を得る、定額年金等のマーケットプレイス、データ分析による将来の医療コスト予測及び資産計画 など 	AdvicentSolutions/Kindur/ Mason Finance/Blueprint Income/IrisPlans/ProfilePensions /Trustycare/Renew/InterGen Data/Bank of America
その他	ITリテラシー向上 <ul style="list-style-type: none"> モバイルバンキングアプリなどのチュートリアルを顧客向けに分かりやすく説明するソフトウェアの提供 高齢者向けの教育プログラム(オンラインバンキングの利用方法等)を提供 	Horizn/CapitalOne
	認知機能の 改善・維持 <ul style="list-style-type: none"> 認知症の聴講は金融行動に表れる可能性が高い。高齢者の認知機能低下の兆候に金融機関職員が気付くことは容易ではないが、気づきを補完する役割としてテクノロジーを活用 	Neurotrack
	空き部屋活用 <ul style="list-style-type: none"> 子供が巣立って広くなった住宅の共有して収入を得る。若者と同居することで高齢者の不安も取り除く 	Silvernest
	医療保険 <ul style="list-style-type: none"> 医療費を最大限活用する方法のアドバイスやメディケア向け健康保険(65歳以上の高齢者と障害者のための保険)の取り扱い、データ分析による高齢者の健康保険の改善 など 	DevotedHealth/BrightHealth/ Clover Health
	豊かな生活・絆 <ul style="list-style-type: none"> 50歳以上の中高年を対象にしたソーシャルネットワークや高齢者専用のプロによる料理提供サービス 	Stitch/Chefs for Seniors

第2章 市場動向・事例

2.3.1 声紋認証

- HSBCなどの金融機関は詐欺防止や手続き簡素化のため、声紋認証を導入。
- 顧客の音声を分析し、身体的要因(声道、口の形と大きさ、鼻道など)と行動的要因(発話の速度、発話と強調、アクセント)の両方を組み合わせて、声紋を作成。その声紋で本人確認を行う。

HSBC「Voice ID」

- 英国HSBCは、2016年から声紋認証を導入。2019年には、同銀行に口座を持つ160万人ほどが、この認証方法「HSBC Voice ID」を利用している。この認証では、生年月日やパスワードは不要で、電話口で「My Voice is My password(声が私のパスワード)」と話すことで、本人認証が完了する(英語、中国語、広東語に対応)。
- 登録時に顧客は自分の声を登録する。「HSBC Voice ID」はその音声を分析し、身体的要因(声道、口の形と大きさ、鼻道など)と行動的要因(発話の速度、発話と強調、アクセント)の両方を組み合わせて、声紋を作成。登録が完了すると、その後の電話サービスでは音声のみで本人確認が終えることができる。
- 16年から19年4月までに、英国だけで1万5000件以上の詐欺電話が確認されているが、同社はこうした詐欺を察知して防いだことで、3.3億ポンド(約430億円)以上を守ることができたという。



1. Call the Enrolment Hotline (852)2233 3360
2. Key in any HSBC bank account or credit card number
3. Input your 6-digit phone banking PIN
4. Enter the 6-digit one-time passcode once it's received via SMS, followed by the hash key(#)
5. Repeat the simple passphrase 3 times (maximum 5 attempts) to create your individual voiceprint
6. Enrolment completed with SMS confirmation

出典: HSBC HP (<https://www.hsbc.com.hk/ways-to-bank/phone/voice-id/>)

JCB「VocalPassword」

- JCBは米・Nuance社の声紋認証システム「VocalPassword」を用いたPoCを開始。現在、顧客の電話対応は顧客情報保護のため、一定条件のもとでカード番号や生年月日などの本人確認をしている。本人確認を声紋認証にて実施することで、よりストレスの少ない手続きが実現出来ないかを検証するもの。
- 声道の長さや太さ、口の大きさなど身体的特徴と、発音・アクセント、発話スピードなど話し方に係る行動的特徴を400から500の特徴点として抽出し、個人毎にパターン化したものを声紋として本人確認する。



出典: JCBプレスリリース「業界初！声紋認証技術を用いた本人確認プロセスを簡単にJCBが電話の声で本人確認ができる新サービスを検証開始」(<https://prtimes.jp/a/?f=d11361-20190515-2066.pdf>)

2.3.2 異常検知・見守りサービス(1)

- EverSafe社は、2014年に高齢者向けの資産管理ソフトウェア「EverSafe」をローンチ。
- 月額7.49ドル～24.99ドル(3プラン)で、銀行口座、投資口座、クレジットカードなどのデータ集約したビッグデータを分析し、金融詐欺などが疑われる取引を検知する。

EverSafe

- 米国ワシントンD.C.に本拠を置くフィンテック企業(2012年設立)。2014年に高齢者向けの資産管理ソフトウェア「EverSafe」をローンチ。
- 銀行口座、投資口座、クレジットカードなどのデータ集約したビッグデータを分析し、金融詐欺などが疑われる取引を検知。何か問題が発生した場合に、本人と家族にアラートを送る機能を提供。
- 月額7.49ドル～24.99ドル(3プラン)。7.49ドルではアラートを送るシンプルな見守りを提供し、上位プランでは口座乗っ取りに向けた対策や犯罪にあった場合の回復措置を、最上位プランでは投資資産の保護を含めて提供。

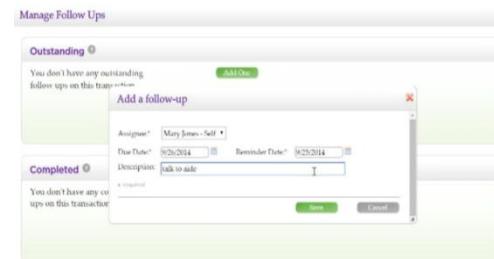
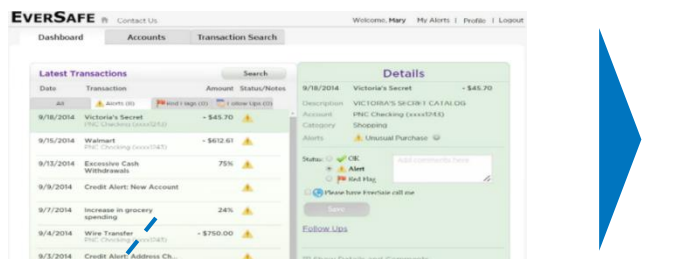
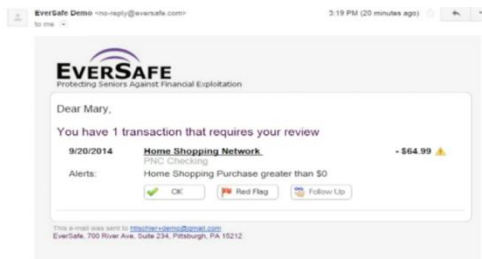
①異常検知の通知メール

②疑わしい取引の確認・管理

③フォローアップ

- 取引詳細やアラート理由を確認
- 3段階(OK,Alert,Red Flag)で状況確認

疑わしい取引に関して、誰が、いつまでにフォローアップするか管理



疑わしい取引の例

- 過去履歴と比較して、出金金額が大きい
- 購入履歴がない取引 など

第2章 市場動向・事例

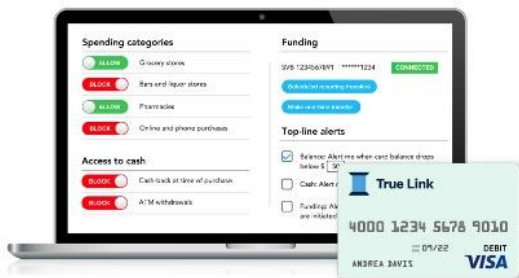
2.3.2 異常検知・見守りサービス(2)

- True Link社は、**詐欺や金銭的虐待を防ぐ機能を付したカードを月額10ドルで提供**。詐欺検知アルゴリズムと、カードコントロール機能を活用したカスタマイズ性が特徴。
- Golden社は、**月額20ドルで高齢者の資金管理、請求書の支払い、生活費の削減などの機能を提供**。

TrueLink

- 米国サンフランシスコに本拠を置くフィンテック企業(2013年設立)。北米におけるシニアを対象とした詐欺などの金銭トラブルは、年間50万件を超えと言われ、国家レベルで問題視されている。
- True Link社は高齢者向けにカスタマイズされた投資口座とデビットカードを提供。**詐欺や金銭的虐待を防ぐ機能を付したカードを月額10ドルで提供しており、詐欺検知アルゴリズムと、カードコントロール機能を活用したカスタマイズ性が特徴**。
- 特に、通販での買い物や特定の慈善団体への寄付、ATMの利用などを機動的に制限することが、被害の抑制につながっている。さらに、投資アドバイザーの機能も提供。専門スタッフが最適なポートフォリオ構築や、長期的な資産運用管理をサポートする。

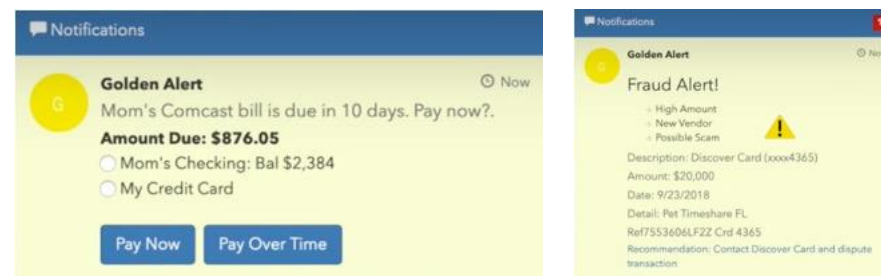
- 同社の場合、実口座の提供はサンライズ・バンクであり、いわゆるネオバンク方式(日本における銀行代理業に相当)のサービスとなる。



出典: True Link HP(<https://www.truelinkfinancial.com/>)、TECHBLITZ「家族も安心、制限付きクレジットカードで高齢者の資産を守るTrue Link Financial」(<https://techblitz.com/true-link-financial/>)

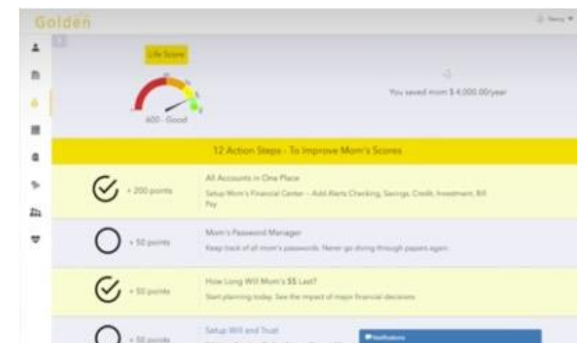
Golden

- 米国サンフランシスコに本拠を置くフィンテック企業。
- **月額20ドルで高齢者の資金管理、請求書の支払い、政府の給付金の増加、医療費、住宅費、生活費の削減を提供**。



請求書の支払いや不正検知に関する情報が家族へ通知

- また、財務状況がスコア化されており、スコアを増やすための方法がレコメンド表示される。



出典: Golden HP(<https://www.joingolden.com/>)

第2章 市場動向・事例

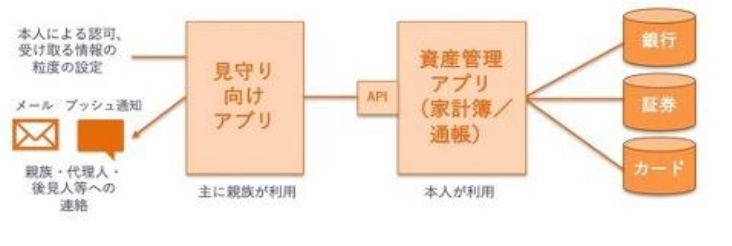
2.3.2 異常検知・見守りサービス(3)

- 京都信用金庫は認知症の疑いのある顧客の金融取引をモニタリングする実証実験を開始。
- 三菱UFJ信託銀行は、代理出金機能付きの信託商品「つかえて安心」を発売。自身の判断能力を失っても代理人が本人の口座から出金できるようにする仕組みを提供。

京都信用金庫 × マネーフォワード

- 京都信用金庫は2019年8月30日、認知症の疑いのある顧客の金融取引をモニタリングによって検知する実証実験を開始。フィンテック企業のマネーフォワードがシステム開発を担当し、認知症特有の金融取引の動きを検知し、家族などにメールで通知する仕組みを整える予定。
- マネーフォワードは複数の金融機関に向けて、専用の自動家計簿や通帳アプリサービスを提供しており、タイムリーに入出金データを取得できる。このデータを基に、親族が見守りを行うためのアプリへ接続を行うことで、例えばイレギュラーな現金の引き出しがあったとしても、被害が大きくならないうちに親族が動くことが可能になる。

(事例) マネーフォワードの実証実験



出典:ITmedia「過疎化、高齢化……地方金融の課題をどう解決するか Fintech協会理事の神田潤一氏インタビュー」
(<https://www.itmedia.co.jp/business/articles/2003/25/news011.html>)、金融財政事情「直面する認知症対応」

三菱UFJ信託銀行「つかえて安心」

- 三菱UFJ信託銀行は2019年3月に、代理出金機能付きの信託商品「つかえて安心」を発売。9月中旬までに目標の5倍のペースとなる1200件の契約を獲得するヒットとなった。
- 仕組みは、口座の保有者は自身の判断能力を失ったときに備え、あらかじめ子供など3等身以内の親族や弁護士、司法書士から代理人を1人決めておく。自身の判断能力を失っても代理人が本人の口座から出金できるようにする。
- さらに、代理人の口座から出金した記録をほかの親族らがみられるように「閲覧者」の機能を備える。代理人の出金履歴に加えて、レシート撮影やメモで記録した使い道の情報を専用アプリで共有できる。



出典:NIKKEI BUSINESS「判断力低下社会」、朝日デジタル「認知症の人の資産、10年後200兆円に 金融商品続々」
(<https://www.asahi.com/articles/ASM744W1HM74ULFA016.html>)

第2章 市場動向・事例

2.3.2 異常検知・見守りサービス(4)

- 米スタートアップ企業Livindiは、高齢者・家族介護者向けのモニタリングツールの提供を開始。
- 画面付きアレクサのようなタブレットを自宅に設置し、遠隔で家族や友人とのビデオ会話ができるため、高齢者の社会的孤立を防ぐことができる。また、医療専門家に相談できるコンシェルジュサービスも展開。

Livindi

- 米国マサチューセッツ州に本拠を置くスタートアップ企業(2016年設立)。2020年3月18日に高齢者・家族介護者向けのモニタリングツールの提供を開始。
- 同社サービスは画面付きアレクサのようなタブレットを自宅に設置し、自宅に直接訪ねなくても、家族や友人とのビデオ会話ができるサービス。これにより、自宅や高齢者施設、老人ホームなどにいる高齢者は社会的に隔離され、孤独化が深刻化しているが、それらを防ぐことができる。また、個別にカスタマイズされた保険商品や、遠隔医療サービスなども提供している。
- タブレット操作方法はシンプルで、会話したい相手を画面上でタップするだけ。写真やメッセージも受信可能で、会話中の音声テキスト表示もできる。
- また、コンシェルジュサービスとして高齢者が医療専門家(医者、セラピストなど)に相談できるサービスも提供。
- シンプルな利用プランは月額\$19(Wifi Only)、月額\$39(Cellular&Wifi)。30日間の無料トライアル、月1時間の自動書き起こし、24時間営業イメージングサービス、相談先専門家4名付き。さらに充実した別プラン有。
- 冷蔵庫や廊下、ストラップなどの日常生活の空間にセンサーデバイスを付けることで、高齢者・家族介護者が高齢者のアクティビティ状況を遠隔モニタリングできるサービスを提供。



2.3.3 終活/重要文書の電子保管(1)

- Everplansは米国ニューヨークに拠点を置くフィンテック企業であり、ライフプランニングツールを提供。
- 資産や財産、オンラインアカウントへのアクセス方法などの重要情報をオンラインに保存し、代理人(第三者)に個別にアクセス権と付与しておくことで、それら情報を共有するサービス。利用料は年間75ドル。

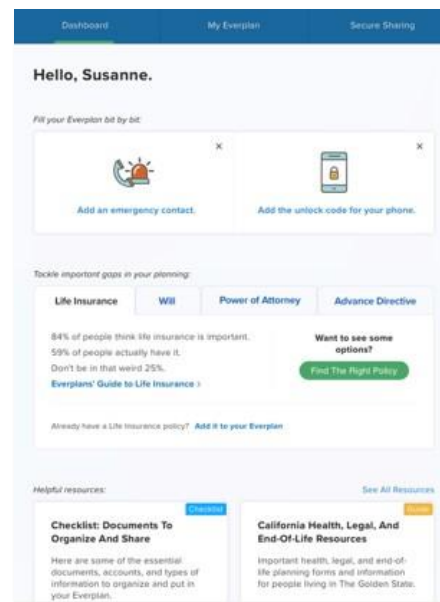
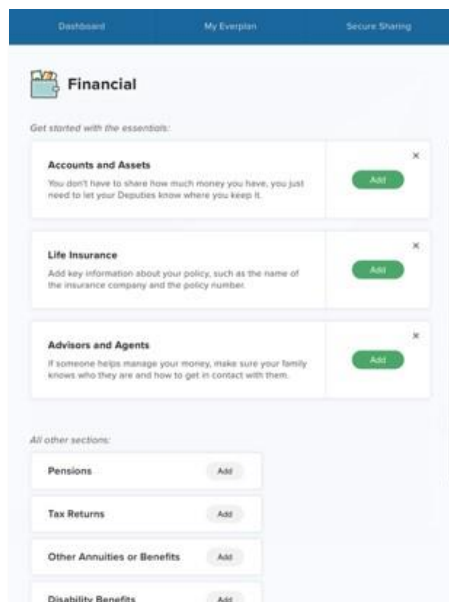
Everplans

- ・ ライフプランニングツールを提供する、米国ニューヨークに拠点を置くフィンテック企業(2012年設立)。
- ・ 保険の種類や補償範囲、オンラインアカウントへのアクセス方法(銀行、旅行、フィットネス、SNSなど)、年金や投資などの情報、医療情報などの情報をオンライン上に整理・保存して、代理人(家族や弁護士、大切な友人など)に共有できるサービスを提供。
- ・ 利用料は年間75ドル(90日間、無料トライアル)。主な機能・サービスは以下の通り。

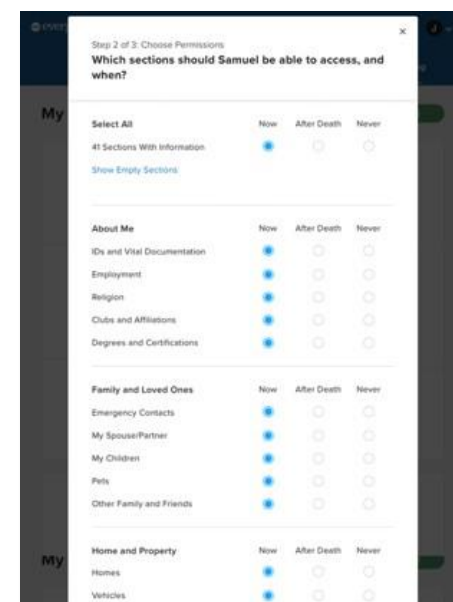
以下のカテゴリごとに保存可能

- ①自分自身
- ②家族や大切な人
- ③健康と医療
- ④デジタル
- ⑤ファイナンシャル
- ⑥法律
- ⑦住居と所有物

Everplansが
ライフプランガイドを提示



代理人のアクセス権は
個別にコントロール可能

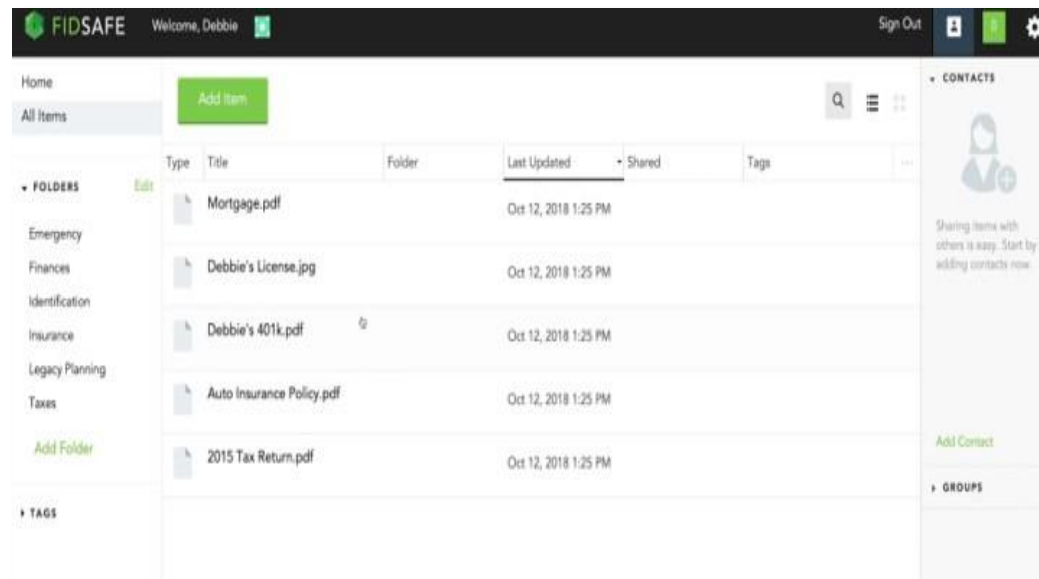


2.3.3 終活/重要文書の電子保管(2)

- 資産運用会社Fidelityは、Fidsafeというクラウド金庫のサービスを提供。
- 金庫の内容については、信頼できる家族等と共有することができ、自分が死亡した場合に遺族に委ねることもできる。また、生前ではなく、死後に情報を共有することも可能である。

Fidelity Wealth Technologies LLC「Fidsafe」

- 資産運用会社Fidelityは、Fidsafeというクラウド金庫のサービスを提供。Fidelityの顧客でなくても無料で利用できる。また、金庫の内容については、信頼できる家族等と共有することができ、自分が死亡した場合に遺族に委ねることもできる。
- サイト上では、重要な書類(パスポート、遺言書、結婚証明書、自動車の登録書、不動産登記簿、納税申告書など)や写真等を整理してアップロードし、その書類について関連した人と個別に共有設定できる。また、自分にとって重要な人々の連絡先、財産はどのようなものがあり、どこに保管しているか、オンラインの口座等のIDなどを整理して保管できるようになっている。
- 生前ではなく、死後に情報を共有することも可能であり、その場合は共有を希望する人が本人が死亡したことをFidSafe側に証明する必要がある(どの情報を共有するかは生前に本人が決定する)。生前であれば、共有を停止したり変更したりすることもできる。



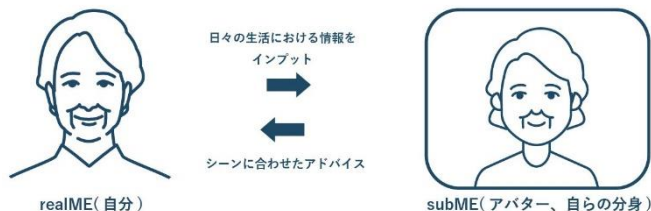
2.3.3 終活/重要文書の電子保管(3)

- 日本総合研究所はサイバー空間に自分の情報を再現するデジタルツイン「subME」の実現・事業化を検討。
- subMEサービスは、対話を通じて自身の老後の日常に伴走し、自分にとって意味のあることを探しながら、周りをつながるためのツール。自身の趣味嗜好、行動パターンなどを蓄積し、最適なアドバイスを提供する。

日本総合研究所「subME」

- 株式会社日本総合研究所は、高齢者がアクティブな生活を長く楽しむことを後押ししながら、将来支援を受ける際に有用なデータを蓄積し活用する機能を提供するsubMEサービス(サブミー・サービス)の実現・事業化を目的に、「CONNECTED SENIORS コンソーシアム」を設立。subMEサービスの社会実装を目指し、システムの機能やデータ分析手法、事業構想について検討。
- 高齢期は、身体的・認知的な機能低下や生活範囲の縮小などによって、自分との対話が減り、「自分にとって意味のあること」を見つけるのが難しい。subMEサービスは、対話を通じて自身の老後の日常に伴走し、自分にとって意味のあることを探しながら、周りをつながるためのツール。自身の趣味嗜好、行動パターンなどを蓄積し、最適なアドバイスを提供することで、満ち足りた人生100年実現を支援する。

【ポイント1】対話を通じて自身のアバターを生成



【ポイント3】自己対話から3つのつながりに接続:

自己対話を起点として、仲間、専門家、社会とのつながりに発展。自分自身で意思表示をすることが難しくなった際には、ご本人の周辺の人による意思決定に対してsubMEが判断の材料となる情報を提供。

①自分コネクション 自分を知る・広げる 対話し続ける

②仲間コネクション

気持ちを共有できる
ライブにつながる

③専門コネクション

不安に向き合えば
解決が見える

④社会コネクション

はたらく、参加する
歴史になる

【ポイント2】サービス構成: デジタルツインsubMEと一緒に未来を創る



第2章 市場動向・事例

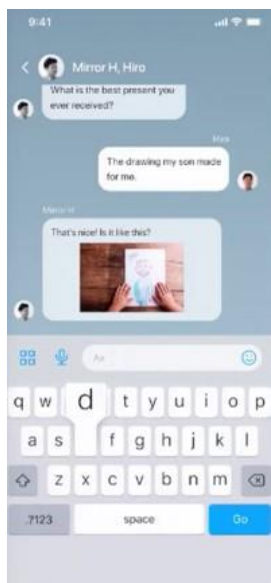
2.3.3 終活/重要文書の電子保管(4)

- NTTデータはFinovate2019で、生前遺言システムMirrorのデモを披露。
- 日々の支出、ライフスタイル、資産、価値観などをチャット形式で質問に答えていくと、Mirrorと呼ばれる自分自身のスマホ内のアバターが充実し、点数が上がる。この情報は家族や成年後見人などと共有できる。

NTTデータ「Mirror」

- NTTデータはFinovate2019で、生前遺言システムMirrorのデモを披露。高齢者は、認知症などになる前に自分についての情報をスマホアプリに登録する。例えば、日々の支出、ライフスタイル、資産、価値観、葬式に対する考え、宗教、友人、かかりつけ医、宝物や現在の夢、その他についてチャット形式で質問に答えていく。また、ソーシャルメディアのアカウントなどをリンクさせる。
- そうすると、Mirrorと呼ばれる自分自身のスマホ内のアバターが充実し、点数が上がるようになっている。この情報は子息や成年後見人も見るできるようになっており、万一認知症その他の理由により本人が意思表示をできなくなった場合に、Mirrorとチャット形式で本人の意思を確認できる。

チャット形式



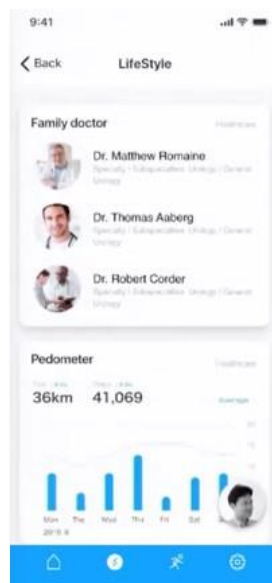
Mirror Score



様々なライフログ



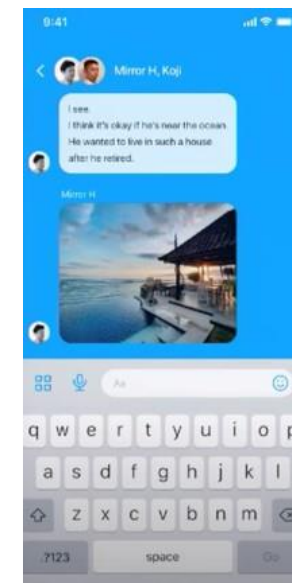
医療情報
(かかりつけ医など)



財務情報
(日々の支出など)



第三者による
意思確認

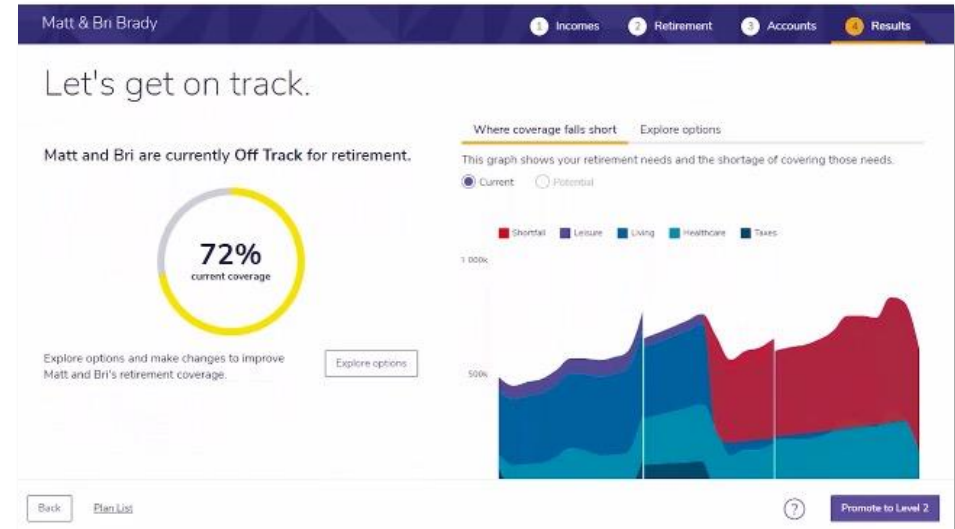


2.4 老後計画(1)

- Advicent Solutions社は退職後のファイナンシャルプランニングツールを提供。
- 退職後を前期、中期、後期の3つに分けてより詳細に計画。資金供給不足にならないために、今からいくら貯金が必要か、退職後の支出をどれくらい抑えれば良いか、などを提示してくれる。

Advicent Solutions「NaviPlan」

- 米国ミルウォーキーに本拠を置くソフトウェア企業Advicent Solutionsが提供するファイナンシャルプランニングツール。
- 年収を入力するだけで退職後を前期、中期、後期の3つに分けてより詳細に計画できる「NaviPlan Guided Retirement」ツールを提供。例えば、65歳で退職して83歳まで生きる場合、最初の6年間は旅行などのレジャー支出が多く、最期の6年間は医療費が多くなるので、それに対応した計画が必要となる。
- 退職後の各自ライフプランに合わせて、カスタマイズが可能。退職後のアカウント情報(IRA:個人年金など)と目標額を設定すると、どれくらい資金供給不足になるか示してくれる(下図赤色部分)。
- 資金供給不足にならないために、今からいくら貯金が必要か、退職後の支出をどれくらい抑えれば良いか、などをGUI上で視覚的に操作・確認することができる。



第2章 市場動向・事例

2.4 老後計画(2)

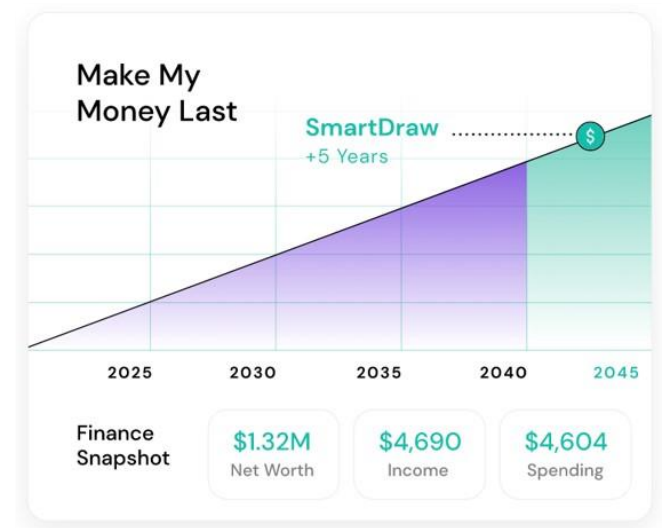
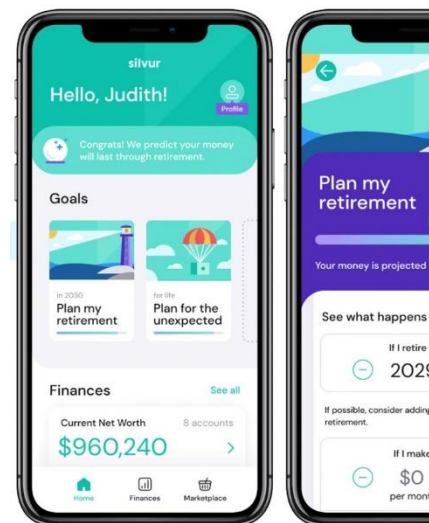
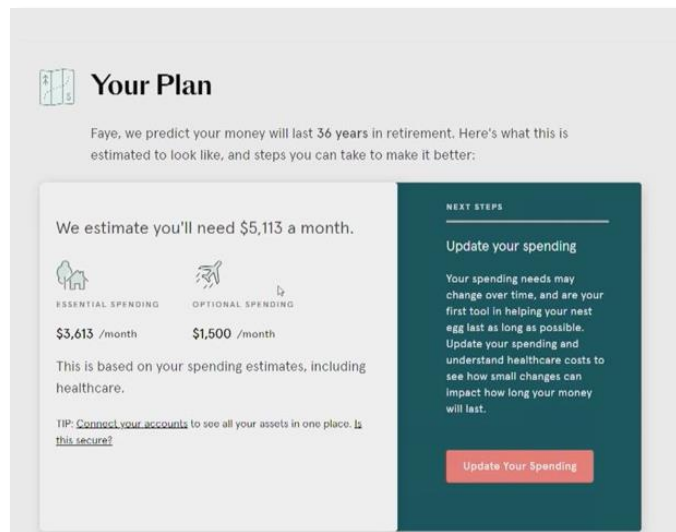
- Kindur社は、ベビー・ブーマー向けの退職プラン・アドバイザーを提供するフィンテック企業。
- 年収、社会保障、生命保険、年金、貯蓄高等の情報を入力すると、退職後の収入と支出を予測して表示。不足分を埋める手段として、IRAに投資などの退職プランを立ててくれる。

Kindur

- 米国ニューヨークに本拠を置くフィンテック企業Kindurは、ベビー・ブーマー向けの退職プラン・アドバイザーを提供(2016年設立)。
- 年収、社会保障、生命保険、年金、貯蓄高、想定しているリタイヤ年齢、老後の主な予想生活費などを入力すると、退職後の収入と支出を予測して表示。また、公的年金支給額の試算も可能となっており、何歳で退職すれば年金の支給額が最大となるかを試算することができる。最終的に、公的年金など確定した収入を除いて退職後にいくら必要になるか、という計算が表示される。
- 2020年4月13日、同社は50~70歳までのユーザ向けに設計された退職金計画スマホアプリSilvurをリリース。SmarDrawという機能では税効率の高い退職金プランを提供している。なお、銀行口座や投資口座に直接リンクすることはなく、代わりにPlaid(銀行API、VISA傘下)と連携し金融口座に安全にリンクする方式。

(スマホアプリSilvur)

(SmarDraw)



2.4 老後計画(3)

- Bank of Americaは、**個人顧客向けにライフプラン機能「Life Plan」をリリース。**
- 退職貯蓄、出産、子供の学費などの項目を選択すると、それに合わせたガイダンスや商品・サービスのレコメンデーション等が提示され、目標達成に向けた進捗が管理できる。

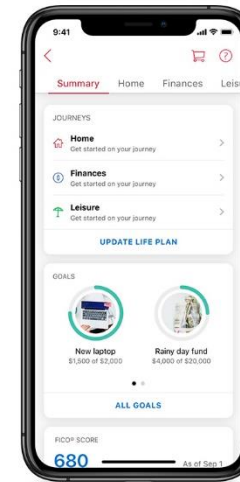
Bank of America「Life Plan」

- 米国大手金融機関Bank of Americaは、**個人顧客向けにライフプラン機能「Life Plan」をリリース(2020年10月)**。同社は、Life Planの開発のために約8万人の利用者の声を聞き、8カ月のパイロットテストを実施したという。
- 同サービスでは、まず、カテゴリ別の項目○から興味のある項目を選択する。○の内容は、**退職貯蓄、住宅購入、趣味、新しい仕事、出産、子供の学費、相続、ボランティア、信用力向上など27項目**ある。選択し目標を設定すると、それに合わせたガイダンスや商品・サービスのレコメンデーション等が提示され、目標達成に向けた進捗が管理できる。
- **例えば、退職貯蓄を選択した場合、メリルの老後資金資産シミュレーションに移動し、ここで年齢やリスク許容度、現在の年収や資産を選択すると毎月貯蓄すべき額が提案される。**この他、子供の学費を選択すると、学費積立貯蓄用のサブアカウントを設定できる。
- Life Planは同行のモバイルアプリまたはWebサイトから利用でき、AIアシスタントEricaやリワードプログラム Preferred Rewards、無料の金融教育プログラムと連携させることができる。



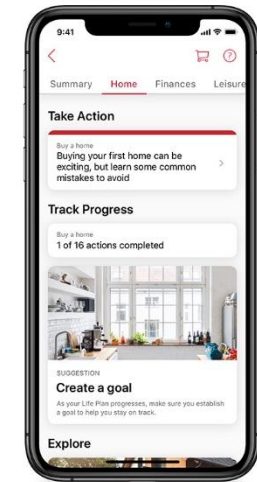
Map out life priorities and unique financial goals

優先順位の
高い項目を選択



Easily create and adjust goals and plans in real time as life priorities change

目標の設定、
計画の変更



Track progress toward goals, with personalized guidance on the best next steps

目標達成に向けた
ガイダンスや次ステップ提示

2.5.1 ITリテラシー向上

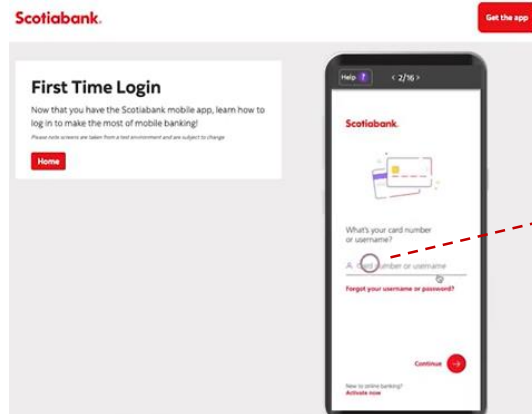
- Horizn社は、モバイルバンキングアプリなどのチュートリアルを、高齢者を含む顧客向けに分かりやすく説明するソフトウェアの提供や、コールセンターレップや支店職員向け研修コンテンツ等を提供。
- Scotiabankの高齢顧客向けのオンラインバンキング利用案内サイト Bank Your Way等、導入実績多数。

Horizn

- カナダのトロントに本拠を置くフィンテック企業Horizn社(2012年設立)は、モバイルバンキングアプリなどのチュートリアルを顧客向けに分かりやすく説明するソフトウェアの提供や、コールセンターレップや支店職員向けのアシスト機能・研修コンテンツ等を提供。
- 同社の製品を導入することで、銀行のデジタル化推進や、顧客のモバイルバンキングなどの利用増加・満足度向上、コールセンターレップや支店職員の問い合わせ対応・通話時間のコスト削減が可能となる。
- Scotiabankが開設した高齢顧客向けオンラインバンキング利用案内サイト Bank Your Wayで導入されている他、Royal Bank of Canada/HSBC/Nationwide/US Bank/BMO Financial Group/Wells Fargo/M&T Bank/First Horizon Bank/HALIFAX UK/First Direct/Lloyds Banking Group/Bank of America など多数の導入実績がある。

例) Scotiabank オンラインバンキングチュートリアル

- エミュレーションを用いた疑似的な操作により、パスポート等の各種設定や送金などの手順をガイド

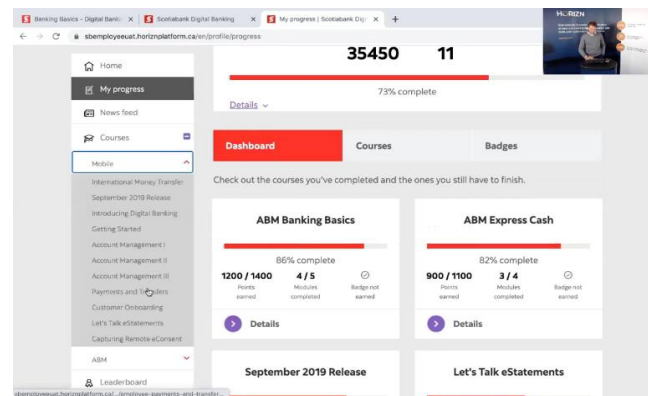


- 次に入力する項目などを画面上で分かりやすく表示
- デジタルサービスへ慣れ親しんでいない高齢世代でも学びやすい環境を提供

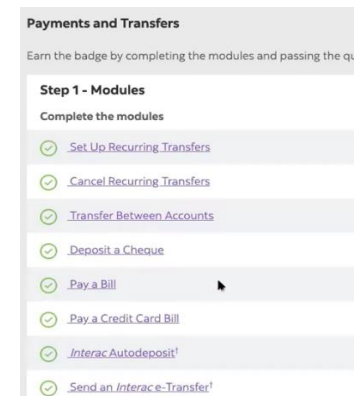
(参考) Scotiabank ITリテラシー向上のための研修プラットフォーム

- デジタルデモを用いた従業員の研修プラットフォームを提供

(管理画面)



(受講コース例)



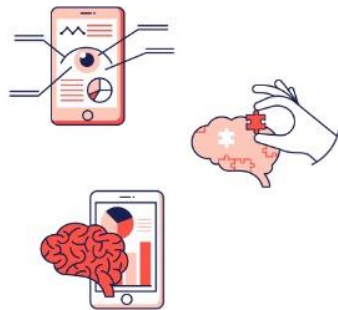
2.5.2 認知機能の改善・維持

- 米スタートアップ企業NeurotrackとSOMPOひまわり生命保険は、**認知機能低下リスクを早期発見し、認知機能の改善・維持を支援するアプリ「ニューロトラック 脳ケア」**の共同開発を行い、サービス提供を開始。
- テスト、強化、経時観察により、認知機能維持に向けた生活改善を目指す。

Neurotrack × SOMPOひまわり生命保険「ニューロトラック 脳ケア」

- 米カルフォルニアに本拠を置くシリーズCのスタートアップ企業 Neurotrack Technologies, Inc.とSOMPOひまわり生命保険は認知機能低下リスクを早期発見し、認知機能の改善・維持を支援するアプリ「ニューロトラック 脳ケア」の共同開発を行い、2020年1月30日より提供開始。Neurotrack社は第一生命保険とも協業し、2018年12月より提供開始した「健康第一」認知症予防アプリに同社開発のNeurotrack認知機能テストを搭載している。

仕組み



機能・プログラム

認知機能テスト(写真左)

認知機能維持に向けた生活改善を目指すため、機能低下の危険因子でありつつも修正可能な幅広い領域(食生活、運動、睡眠、ストレスへの対応、脳トレ、人との関わり方)を、1つのプログラムにまとめ、ユーザーに合わせてカスタマイズした独自のコンテンツ、さまざまな双方向機能、アドバイスなどを提供する

脳ケアプログラム(写真右)

認知機能維持に向けた生活改善を目指す。食生活、運動、睡眠、ストレスへの対応、脳トレ、人との関わり方といった認知機能の低下について修正することが可能なすべての危険因子の、幅広い領域を網羅したプログラムにまとめ、個々のユーザーに合わせてカスタマイズした独自のコンテンツ、さまざまな双方向機能、ガイダンス、アドバイスとして提供

テスト

認知機能の状態を測定して、現状を把握

強化

個々のユーザーに合わせたアドバイスを基に、脳の健康維持につながる習慣を身につける

経時観察

定期的にチェックすることで、時間の経過に伴う変化を確認



2.5.3 空き部屋活用

- 米スタートアップ企業Silvernestは、**子供が巣立って広がった住宅の共有するサービスを提供。**
- 高齢者が好みや関心、自宅の住宅環境等を登録すると、自動的に適切な同居人が紹介される。同居人の素姓チェックも予め行われている他、家賃支払を管理に関するサポートツールも提供されている。

silvernest

- 米スタートアップ企業Silvernestは、**子供が巣立って広がった住宅の共有するサービスを提供。**空いた部屋に同居人を入れることにより、**住宅所有者は年間1万ドル程度の収入が得られる**(借り手は年間9千ドル節約)。
- 高齢者が好みや関心、自宅の住宅環境等を登録すると、自動的に適切な同居人が紹介される。同居人の素姓チェックも予め行われている他、家賃支払・管理に関するサポートツールも提供されている。高齢者と若者間の住宅シェアサービスが中心で、世代を超えた交流となるが、高齢者としては、**経済的・精神的な不安を和らげる効果もあり、ストレスは低いと見られる。**

サービス開始までの流れ

HOW IT WORKS

Home Sweet Shared Home® Starts Here



3.1 資産寿命の伸長に向けて

- 資産寿命の伸長に向けては、**ライフ・プランニング**、**ファイナンシャル・プランニング**、**ファミリー・エンゲージメント**が必要不可欠。金融機関は高齢投資家の家族との連携確保など、**金融ニーズ**に加えて、**非金融ニーズ**を踏まえた対応が重要。

金融ニーズ＋非金融ニーズを踏まえた対応

- 資産寿命の伸長に向けては、「どう生きたいか」の**ライフ・プランニング**とそれを支える**ファイナンシャル・プランニング**、心身機能低下により家族や専門家によるサポート、エンゲージメント(**ファミリー・エンゲージメント**)が必要不可欠。
- 例えば、高齢者が自分で意思決定を下せない状況になった場合、誰にどのような権限で委任したいのかを、**事前に設定し関係者に周知しておくことが重要**。そのため、**金融機関の観点でも、配偶者や子供など、高齢投資家の家族との連携確保が必要不可欠**。

ライフ・プランニング

生活	<ul style="list-style-type: none"> • パートタイムの仕事、起業 • 趣味・旅行、家族との過ごし方
住居	<ul style="list-style-type: none"> • 自宅のリフォーム • 高齢者施設等の必要性
医療・介護	<ul style="list-style-type: none"> • 医療・介護の必要性
寄付・寄贈	<ul style="list-style-type: none"> • 無理のない寄付 • 生前贈与・遺贈

ファミリー・エンゲージメント

- 身体機能の低下
- 認知機能の低下
- 家族等のサポートの必要性増加
- 専門家のサポートの必要性増加

ファイナンシャル・プランニング

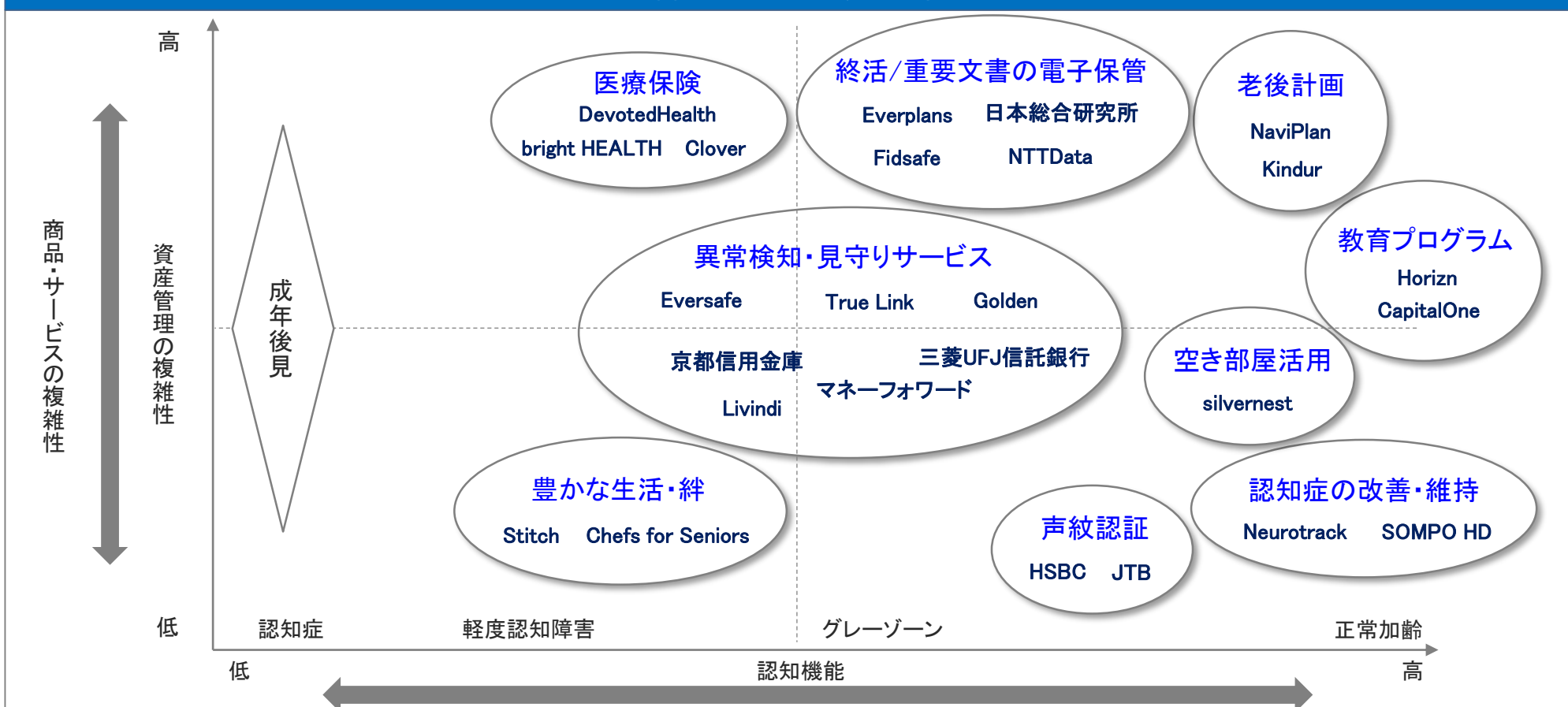
金融	<ul style="list-style-type: none"> • 生活、住居、医療・介護、寄付・遺贈、その他のニーズを満たすためのインカム確保 • 資産の成長 • 長寿リスク対応
----	--

金融ニーズに加えて、
非金融ニーズを踏まえた金融機関の対応が重要

3.2 金融ジェロントロジーとIT活用

- 金融資産運用には、金融の知識や経験といった金融リテラシー以外にも、加齢に伴う心理面や認知機能の変化が影響する。これらリスクは加齢に伴いかなり普遍的に進行する可能性が高い
- そのため、高齢者自身は認知機能が低下する前段階から、情報を見える化しておき、家族や金融機関が適切に支援・対処できるよう早めに準備しておくことが重要。それを支えるツールとして「IT」が存在する

加齢とリスクに対するIT活用



3.3 金融機関の役割と対応策

- 金融機関は、顧客と定期的、継続的に接触することから、その顧客の変化に最初に気づく存在。
- 組織・体制の強化・IT活用・外部専門機関との連携といった対応策が不可欠であり、拡大する高齢者マーケットに対して、重点的な対応が求められる。

金融機関を取り巻く環境変化と求められる役割

金融機関を取り巻く環境変化

- ・ 金融資産の高齢化が急速に進むことから、将来的には認知症等により金融資産が凍結される可能性が想定される。特に、金融資産残高は首都圏、近畿圏、中京圏で全体の6割を占める^(※1)ことから、拡大する高齢者マーケットに対する重点的な対応が求められる。
- ・ また、高齢化・長寿化に伴い、認知・判断能力が低下・喪失した高齢顧客は、金融サービスを円滑に利用できなくなることが想定される。一方で金融機関は、顧客と定期的、継続的に接触することから、その顧客の変化に最初に気付く存在ともいえる。

金融機関の役割と対応策

- ・ 金融機関の担当者としては、顧客の認知機能や意思決定能力・財務管理能力の程度を推測・確認・判断し、きめ細かい適切な対応・アドバイスをすることが重要。そのためには、現場任せを対応するのではなく、組織・体制の強化・IT活用・外部専門機関との連携といった対応策が不可欠である。
- ・ 加えて、顧客との信頼関係を土台に、高齢者の特性や心身の変化を理解し、顧客本位で、商品やサービスの提案・アドバイスを行うことが重要。その際に、個人の記憶等に頼った仕組みでは不十分なため、「IT」を組み合わせ対応策が肝要。

対応策

組織・体制の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知機能の低下や認知症を患っている顧客への対応責任者や部署の明確化 ・ スタッフの教育・研修、確保 ・ 対応、情報管理などに関する共通対応
IT活用	<ul style="list-style-type: none"> ・ AIやIoTといった先端技術を活用したサービス開発
外部連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護・医療、公的機関、非金融サービス事業者などの地域の外部機関との連携

3.4 まとめ

1. 金融ジェロントロジー概要

- 急速に高齢化が進む日本は、世界に先駆けて、「超高齢社会」に突入する。
- 日本の高齢者は多くの貯蓄・資産を保有しているが、所得は減り続けるため、適切なペースで資産を取り崩していくことが必要。しかしながら、加齢とともに認知機能は低下し、資産管理・運用は難しい。このような高齢期の資産や金融取引に関する課題に取り組むのが「金融ジェロントロジー」である。
- 今後、人口に占める75歳以上の割合よりも、全家計金融資産に占める高齢者保有率のほうが高くなる「金融資産の高齢化」が急速に進む。銀行などの窓口現場では、高齢者の金融行動に与えるリスクに対して、適切に対処が必要である。

2. 市場動向・事例

- 老後2000万円問題を機に、老後の生活資金に関する消費者の関心が高まっており、金融庁や金融機関、大学などの官民が連携一体で、資産寿命を延ばすための各種情報提供やディスカッション、よりよい金融サービスの提供に向けた検討が実施されている。
- 認知機能の低下は完全には避けられないので、それに備えて、高齢者は保有する資産や契約情報などを信頼できる第三者（家族や金融機関など）に共有することや老後計画に基づく資産運用・取り崩しが必要。また、早い段階で、金融リテラシー向上や認知機能の改善・維持といった予防策を実施することも効果的である。

3. 展望・考察

- 資産寿命の伸長に向けては、ライフ・プランニング、ファイナンシャル・プランニング、ファミリー・エンゲージメントが必要不可欠。金融機関は高齢投資家の家族との連携確保など、金融ニーズに加えて、非金融ニーズを踏まえた対応が重要。
- 金融資産運用には、金融の知識や経験といった金融リテラシー以外にも、加齢に伴う心理面や認知機能の変化が影響する。これらリスクは加齢に伴いかなり普遍的に進行する可能性が高い。そのため、高齢者自身は認知機能が低下する前段階から、情報を見える化しておき、家族や金融機関が適切に支援・対処できるよう早めに準備しておくことが重要。それを支える重要なツールとして「IT」が存在する。
- 金融機関は、顧客と定期的、継続的に接触することから、その顧客の変化に最初に気づく存在。組織・体制の強化・IT活用・外部専門機関との連携といった対応策が不可欠であり、拡大する高齢者マーケットに対する重点的な対応が求められる。

■ お問い合わせ

- 本レポートは、作成日時点で弊社が信頼できると考えた資料に基づき作成したのですが、情報の正確性・完全性・有用性・安全性等を保証するものではありません。また、実際の技術動向等は、経済情勢等の変化により本レポートの内容と大きく異なる可能性もあります。ご了承ください。

本件に関するお問い合わせ・ご確認は、以下までお願いいたします。

株式会社日本総合研究所 先端技術ラボ
(101360-advanced_tech@ml.jri.co.jp)

リサーチャー 間瀬 英之 (mase.hideyuki@jri.co.jp)

株式会社

日本総合研究所

東京本社

〒141-0022

東京都品川区東五反田2丁目18番1号
大崎フォレストビルディング

本資料の著作権は株式会社日本総合研究所に帰属します。