

高齢化とICT社会

中塚 富士雄

株式会社金融工学研究所シニアフェロー

人生100歳時代が政策上のキーワードになるほどの長寿大国日本だが、急速な高齢化に、社会システムの整備が追いつけずにいる。本稿は主に財産管理に焦点を絞るが、高齢化時代の金融サービスに関する官民論議は現時点ではまだ、成年後見制度の利用促進に一応のモデルを提示したにすぎない。大多数の高齢者は、在宅で生活し記憶力や理解力の低下、ITリテラシーの不足などから金融取引や財産管理上のリスクに晒される状態であり、その対策はATMからの現金引出、送金・支払等の上限設定や後見制度支援信託など、ごく限られたものだ。独居高齢者や高齢者のみ世帯が急速に増えるなかで、スマートフォン決済やロボアドバイザーなどICT（Information & Communication Technology）を駆使するサービスが拡大することは、一方で高齢者が金融サービスから疎外される可能性をはらむが、その一方で操作性の改善や金

融教育のICT対応などを通じて、高齢者の自立、安全性向上に資するとも期待される。成年後見制度、金融制度とも日本と親和性の高い英国との比較を通じて、高齢化に対応する金融サービスの方向性を考える。

日本の成年後見制度の現況

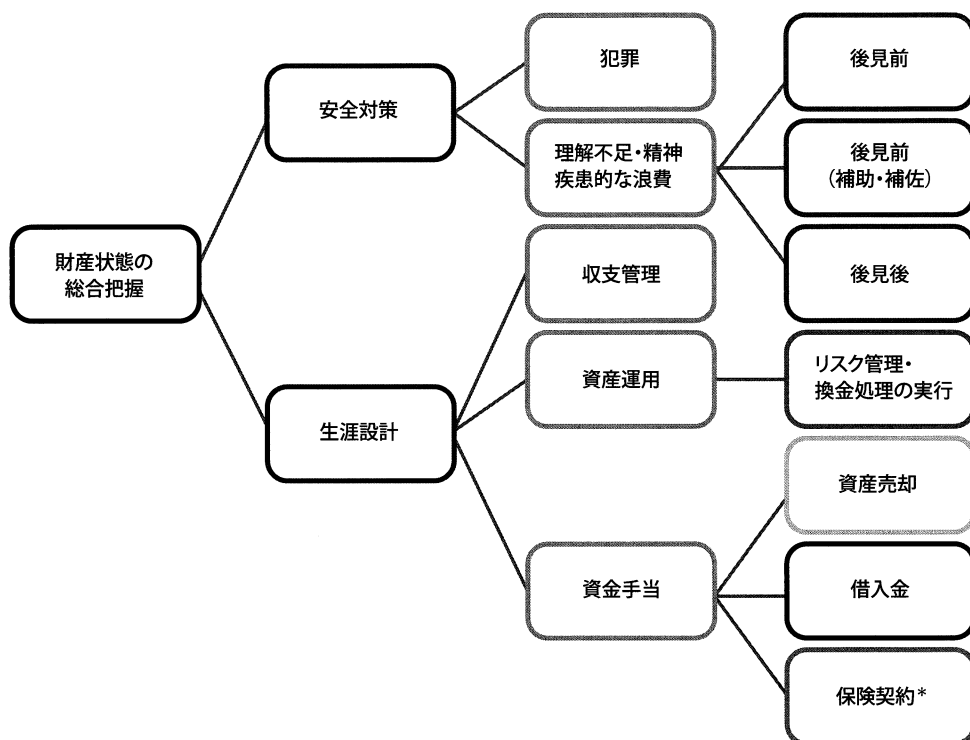
現在の成年後見制度は2000年4月に禁治産制度に代わる制度として導入された。意思能力の低下・喪失によって自身による財産管理等が困難となった者を近親者や弁護士等の法律専門職が支える仕組みで、補助・保佐・後見の3類型のなかで利用の大半を占める「後見」では日常生活を除くすべての法律行為について後見人は代理権限を持つ。この制度には禁治産制度の名残で被後見人等に認定されると公務員や会社役員などの資格を失う欠格条項が約180の法律にまたがって残り、2008年5月に発効した国連障害者権利条約に抵触するとの指摘を受けてきた。2018年3月に、この欠格条項の原則廃止が閣議決定され、これまで意思能力を失った本人に対して第三者が財産権等を代理行使する代行型の要素を残してきた我が国の成年後見制度は、これによって自立決定支援型への移行を明確なものとした。

しかしながら、成年後見制度の利用は本人、あるいは周囲が何らかのきっかけで自身の認知能力の低下に懸念を抱いた後に、家庭裁判所への申立・

なかつか ふじお

1980年早稲田大学法学部卒（法学士）。日本経済新聞記者、格付投資情報センター（格付アナリスト、調査部長、システム部長、市場研究室長）を経て、2017年から現職。日本銀行金融研究所訪問研究員（2007年～2009年）、日本証券アナリスト協会証券アナリストジャーナル編集委員（2011年～2017年）を務める。専門分野は、財務分析、証券分析、金融・資本市場法制
著書・論文に「デットIR入門」（2007年銀行研修社、共著）、「Is it a show time? - 企業開示のタイミングと株価形成」（証券アナリストジャーナル、2015年2月号）、「Fintechに対する振興策と規制」（証券アナリストジャーナル2017年12月号、共著）など。

図表1 高齢者の財産管理に関する問題の切り分け



(出所) 筆者作成

※リビングニーズ特約や疾病保険への組み替え

審理を経てスタートする。さらに欠格事由の存在や後見事務の負担の重さなどもあり、制度の利用は十分に進んでいないとの認識から2016年5月に後見制度利用促進法が制定された。

最高裁判所の「成年後見関係事件の概況」では2017年の後見等の申立件数は34,548件で、過去5年間とも3万5千件前後で推移している。被後見人の年齢(制度適用が決まった時点)別では、男性は50歳以上～65歳未満15.6%、65歳以上～80歳未満35.4%、80歳以上34.6%、一方、女性は50歳以上～65歳未満7.2%、65歳以上～80歳未満22.4%、80歳以上63.9%である。女性の成年後見制度の利用は、過半が80歳以上であることがわかる。

高齢者の資産管理に関わる問題の切り分け

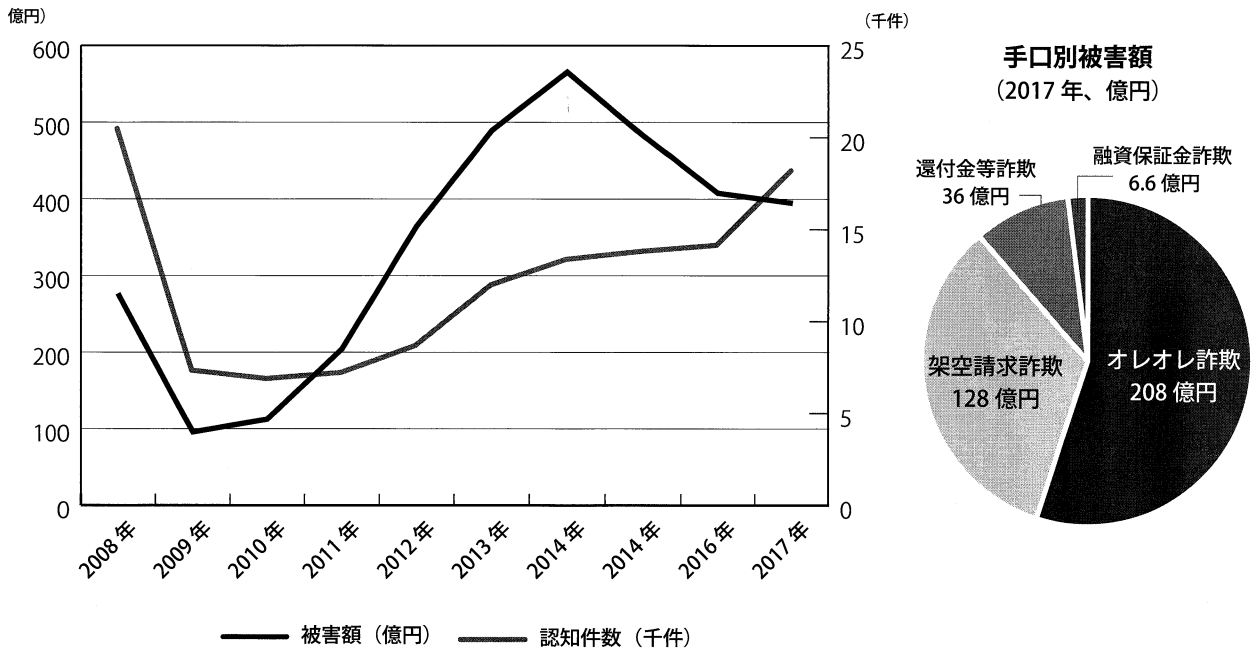
高齢者関連の財産管理・資金需要に関するリスクを簡易な分類表として示すと図表1のようになる。財産状態の総合把握を起点に、安全対策・生涯設計に問題を二分し、さらに課題・項目に切り分

けると、いずれも成年後見制度適用の有無に関わらず発生しうる問題であることが明確になる。成年後見制度の利用促進が大きな政策テーマとなっているが、実は日々発生する後見等の対象ではない高齢者が直面する問題への対応も急を要する課題なのだ。

金融庁は月例で銀行・証券・保険の各業界団体と意見交換会を開き、金融庁が提起した主な論点を公表している。最近の高齢者関係の事項として、顧客本位の業務運営の原則に沿う生命保険・年金保険の開発、成年後見制度のもとで後見人による不正を防止する預金口座管理サービスの開発・導入、カードローンに関わる多重債務発生防止への取り組み、キャッシュカード詐欺防止、高齢投資家の保護、高齢者預金の払戻請求に関する柔軟な対応など、多くの問題点が指摘されている。

図表2は、特殊詐欺認知・検挙状況の手口別件数、被害額だが、総被害額は全国で1日平均1億円を上回る。また件数ベースでは高齢の被害者(65歳以上)は13,196件と全体の7割強だが、オレオレ詐欺と還付金詐欺では高齢者が9割強を占める。

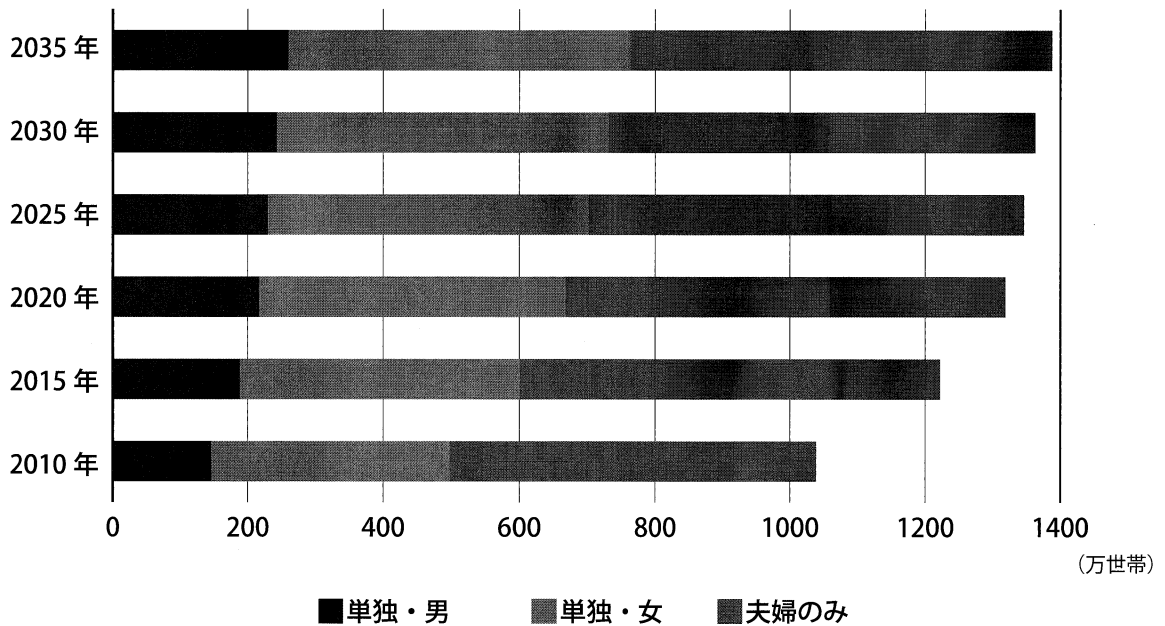
図表2 特殊詐欺の認知・検挙状況



(出所) 警察庁公表データより筆者作成

図表3 世帯主65歳以上、単独・夫婦のみ世帯数の将来推計

(2014年国立社会保障・人口問題研究所データから作成)



高齢者への声掛けや、預金口座からの多額の引落について警察へ通報などによる阻止率が49.8%に向上したうえでの数値であり、引き続き高齢者の金融取引の安全対策が大きな課題であることがわかる。

また特定非営利活動法人証券・金融商品あっせん相談センター (FINMAC) が公表している

苦情の新規受付件数は2016年度が1070件、このうち年齢が判明している申出人 (625人) のうち、70歳以上が占める割合は59.7% (後期高齢者のみでも40.3%) に達する。独立行政法人国民生活センターの保険の銀行窓販に関する相談件数のうち高齢者の比率は2017年度までの10年間をみると8割前後で推移している。

課題ごとに問題点をまとめると①特殊詐欺の標的になりやすい高齢者は自身で資産処分の可能な「後見が不要」な段階の預金者であり、②緊急時の預金払い戻しが難しいのは急な発症によって事前に委任を受けていない家族等が銀行に預金の払い戻しを求めても金融機関の窓口は本人の意思かどうかを確認できない③法定後見人等による被後見者の財産の不正利用を防ぎ後見制度の利用促進を図るために日常生活費を超える財産を信託する後見制度支援信託が開発されたが財産の処分に家庭裁判所の認定が必要であり利便性に乏しい、④金融商品の購入時点では十分な理解能力を持っていた投資家も加齢とともに理解能力が低下する、⑤加齢に伴い複数の金融機関・証券会社・保険会社等にまたがった資産管理について十分な認識ができなくなる——という状況である。

平均年齢が80歳を優に超え、意思能力に若干の低下は認められるものの、後見の対象に至る段階になく、独居あるいは高齢者のみで長期間を過ごす「孤立した長寿」が問題の根源にある。

英国の成年後見制度と「脆弱な消費者」概念、金融行為規制機構による問題提起

日本の課題を浮き彫りにするために英国の官民動向と対比を行う。英国の成年後見制度は、もともと自立決定支援型だが、2005年に制定された意思能力法（Mental Capacity Act）では意思決定能力がないと判断されても行政や医療関係者などの協同により、本人にとって「最善の利益」を決定する枠組みが導入された。2005年には欧州議会が、生活に不可欠で事業が許可制などの規制対象になっている公益的なサービスについて、自由化に際しては経済弱者を保護し事業者による差別的な取り扱いを禁止する「不公正な取引方法に関するEU指令」を採択したことを受けて、英国は「不公正な取引からの消費者の保護に関する規則」を2008年に制定（2014年改定）した。

さらに2015年には相手方の不実表示による錯誤等に伴う被害からの救済を明確にする「2015年消費者権利法」が制定された。

これらの法令は、起点となった2005年EU指令をはじめとして、精神的、身体的能力や置かれた環境によって不利益を被る人を、それぞれの事情に合わせて救済していかなければならないとする「脆弱な消費者」概念に裏打ちされている。

2015年2月、英国金融行為規制機構（FCA）は、「Consumer Vulnerability」と題する調査報告書を公表した。消費者脆弱性について、特に金融分野での概念の明確化、市場への影響、問題点の洗い出しと類型化、行政の役割と多重債務者や高齢者支援団体との情報共有などを詳述している。英国では金融を中心とするビジネスのロンドン一極集中と海外からの人材の流入が進み、その反作用として働き盛りの比較的若い年齢層における精神疾患が増え、高齢者問題と並んで大きな社会問題になっている。この点で、同報告書は消費者脆弱性の全体像を描いたものと位置づけられる。

英FCAは、さらに2017年9月に高齢者問題に特化した消費者脆弱性に関する調査報告書「Ageing Population and Financial Services」を公表した。そのなかで、より具体的な要検討事項として以下のポイントが示された。

- 高齢者のニーズをとらえて金融商品、サービスを開発しているか
- 販売、顧客サポート体制の計画作成時に高齢者に配慮をしたか
- 商品設計段階で平均的な消費者を前提にせず、高齢かつ脆弱な消費者を含めた検討を行っているか
- 理解能力の十分ではない消費者に対して独立した知見を持つ第三者の支援は必要か
- 長生きに伴う生活費の不足や重大疾病・施設入居によって老齢期に生じるまとまった資金需要をどう賄うか

このなかで、特に注目すべきポイントは、「平均的な消費者」を対象に企画・開発された金融商品・サービスを「脆弱な消費者」への対応において問題がないか精査が必要と指摘している点だ。2007年の米サブプライムローン証券化問題を起

点とする世界金融危機後、複雑な設計の金融商品に対して金融機関は内部の分析・リスク管理体制の徹底を迫られた。一方で、金融危機対策として各国が採用した超金利政策は投資商品の運用利回りの低下を引き起こし、年金制度の劣化を招いた。また新たなリスクマネーの供給者の登場も待たれることとなった。

こうした事情のもとで、新たな投資機会の提供を行うこともFintechに期待される役割だが、一方で、個人の資金ニーズと個人の投資資金を結びつけるPeer to Peerプラットフォームや、少額投資を前提に資金調達者の開示負担を軽減するクラウドファンディングなど、リスクは個別の取引・商品によって大きく異なるにも関わらず、契約や開示情報は標準化されているものも少ない。また新しいサービスの多くがスマートフォンで提供されることが多く、利用者にとって十分な理解が可能かどうか、解約などの手続きがわかりやすいかどうかなど、検討すべき課題は多い。

英銀大手の脆弱な消費者対応

英FCAによる一連の問題提起に対して、2017年4月に英銀大手のバークレーズグループとHSBCグループは、それぞれ脆弱な消費者に対応する新たなサービスを開始した。

バークレーズグループ

メンタルヘルス・チームの設置

自社カード所有者に対して、主に精神疾患を持つ多重債務者に対するコンサルティングを実施。負債・支払状況の確認と返済計画の作成支援および返済条件の変更を提案する。多重債務や身体的・精神的理由によって金融サービスの利用にハンディキャップを持つ人に対する支援方法の事例を集めたウェブページを作成し、メンタル・ヘルsteamへの連絡を呼びかける。多重債務者支援団体とも連携し、こうした団体の連絡先などもウェブページ上に掲載する。

HSBCグループ

Dementia Friendly Bank（認知症者に優しい銀行）活動

全店舗に社会的に脆弱性を抱える人に対応する相談・支援窓口を設置。デビットサービス（カードなど）や定時定額送金、固定引落サービスの利用を推奨。支払いや預金残高など口座取引情報の保持を推奨。指定された第三者（家族・友人等）への銀行取引記録、預金残高表の送付。ATM引き出し限度額の個人の認知能力等に応じた設定。テレフォンバンキングへの音声認証IDの利用。認知症者支援団体のアルツハイマーソサエティとの協力関係の強化。

両グループの対策の特徴は金融機関が脆弱性を抱える本人を支援しつつ、本人が信頼できる第三者に対して口座取引情報を提供している点だ。ウェブ情報提供サービスのビジュアル化による理解度の改善、IoTデバイスによる利便性の向上、オープンAPIによる財産情報の総合管理など、サービスの技術面での向上は当然に進むと考えられるが、顧客の抱える脆弱性は、個々に異なるために、その対応には、やはり人間の介在が必要となる。この点で銀行にサービスチームや専門的な訓練を受けた担当者を配置するだけでなく、家族や友人等の信頼できる第三者への情報提供や、支援団体との連携を通じ本人の不安解消につなげることは効果が大きいと考えられる。

高齢者を支援する「信頼できる第三者」の必要性と日本への示唆

現在、日本の金融機関が高齢者対応として全国的に取り組んでいるのはATMの利用金額（引出・振込）の上限額の制限や後見制度を前提とした信託商品の提供が主である。しかし後見制度に頼る段階にない高齢者が安心して資産管理のできるサービスを開発しない限り、抜本的な課題解決は難しいだろう。

この点で英国は後見制度において自意思決

定支援を基本とし、早期の任意後見人指名を前提としており、第三者による預金口座の取引状況のチェックを可能にしている点で参考に値する。もちろん任意後見人の早期選任によって財産管理上の問題が解消されるわけではなく、後見制度関連の訴訟を専門に担当する保護裁判所の開示データによれば、同裁判所に係属する訴訟の4分の3は財産関連の紛争である。しかし「信頼できる第三者」として家族や友人、利益相反の可能性の低い独立した専門家を、本人の意思が明確な時に確保しておくことは本人の意思が不明確になった後の関係者の判断に大きく影響しよう。この仕組みが不正に流れることなく機能するかどうかは、モニタリングとインセンティブの設計の問題と考えられる。

日本でも、必ずしも近親者が後見人に選任されているわけではない。最高裁の成年後見関係事件の概況(2017年)では成年後見の申立人の76.7%が本人または近親者だが、後見人等(後見人、保佐人、補助人)の73.8%が弁護士等の専門職後見人である。後見をめぐる親族同士の争いの回避、遠隔地で暮らす親族と高齢者のみ・独居高齢世帯の増加などが、その背景にあると考えられ、むしろ争いの可能性がある場合に後見制度が利用されているようにも見える。

また後見人が独立したフィナンシャルプランナーから解説や助言を受けるなど、状況に合わせた制度設計も必要となろう。長引く低金利のもとで、運用利回りを追い求めて高頻度取引や高度な演算技術を駆使した複雑な運用商品が増えており、専門家が注意をして説明を聞かなければ理解の難しい商品も散見される。一方、介護保険制度の改定に伴い、生活の質を維持するために保険外サービスを受けるなど、長寿化とともに、長期にわたる生活費の安定確保というキャッシュフローに注目した新たな金融商品やサービスが必要となると予想される。

Fintechの活用に向けて

こうした状況を考慮すると本人の求めに応じて他の金融機関等が保有するデータを取得できるオー

ブンAPI (Application Programming Interface) の活用が待たれる。2018年6月に電子決済等代行業に関する改正銀行法が施行され、業者登録をはじめオープンAPIの利用に向けた標準電文仕様や契約書ひな型の作成等が全国銀行協会を中心に進められている。本人の求めにより複数の取引口座に関する残高情報や取引記録を集約して利用することが可能になり、資産運用や財産管理に関する利便性の高いサービスの開発が期待されている。APIを通じて郷里を離れた家族が独居者や高齢者のみ世帯の口座取引データを点検し、あるいは金融機関や証券会社によって提案される運用商品に関する情報を共有することは、技術的には、より容易になると考えられる。本人が契約している複数の金融機関や証券会社、生命保険会社の口座データを網羅し、後見人の不正がないかをチェックする、あるいは調達・運用・資金需要のミスマッチがないかなどを検討することも可能だろう。

またスマートフォンの持つデバイスとしての機能を利用して、予め口座名義人が指定した第三者が、顔認証や生体認証によるID確認を経て、当該口座の取引記録の確認や高額取引に関する本人依頼に基づく送金・支払承認を送信することも可能と考えられる。

こうしたサービスが実現できるのであれば、残る課題は高齢者と家族等の間で加齢に伴う問題に対応するためのコミュニケーションを早い段階で確立する手法を開発することだろう。例えば金融機関や企業年金基金等による退職前研修で、上記サービスの利便性や、先々の資金需要や財産管理・処分に関して家族ぐるみ、あるいは任意後見人との話し合いの機会を設け、その記録を保存しておくなど、人生設計のなかに、財産管理をしっかりと組み込む枠組みを社会的に作ってゆけないだろうか。医療事前指示書やエンディングノートの作成を比較的早期に始めて定期的に見直しを行い、その記録を保存する事は周囲の判断に大きな助けとなるだろう。また後見開始時、開始後に家庭裁判所への提出資料作成を自動化することは、事務負担を軽減し、後見人が本人や介護・医療従事者との

図表4 日本と諸外国のキャッシュレス決済比率(2015)

(全国銀行協会キャッシュレス決済報告書から抜粋)

国	キャッシュレス決済比率			
		クレジットカード	デビットカード	電子マネー
ドイツ	14.8	0.3	9.7	0.0
日本	18.2	16.5	0.1	1.6
米国	45.1	25.1	19.9	N/A
英国	54.9	12.0	40.5	N/A
シンガポール	56.0	32.2	21.9	1.8

コミュニケーションを充実させるうえで必須となる。

Fintechを高齢者対策に利用するうえで、もうひとつの重要な課題は、現在、開発されている多くのサービスがネットバンキングやスマートフォンを経由したデータのやり取りが前提になっており、現時点では高齢者に優しいとは言いにくい点だ。また年金支給額の引き下げが懸念されるなかで、スマートフォンの端末購入費や通信費の負担が加齢とともに重く感じられるようになることである。

政府が地域包括ケアシステム整備の目標とする2025年は、団塊の世代に属するすべての人が後期高齢者(75歳以上)となるタイミングである。2017年の個人のスマートフォン保有率は、70歳代18.8%、60歳代44.6%、50歳代72.7%である。2025年には高齢者のスマートフォン利用率は過半を超えるとも予想される。さらに経済産業省は2027年キャッシュレス決済比率を欧米並みの40%に引き上げる「キャッシュレス・ビジョン」を2018年4月に打ち出しているが、海外の動向を踏まえればデビット機能の利用はスマートフォンが中心になりそうだ。

このためスマートフォンアプリの操作をより簡便にして利用促進を図ることは重要であり、スマホの端末購入・維持費用、通信費用の負担軽減が欠かせない。単価が低い高齢者端末の開発や通信費の割引、金融サービスを中心に操作の簡便なアプリの開発促進といった対策が必須となろう。スマホ

の利用による高齢者関連の行政コストの削減効果等を引き出しコストの再配分を行うなどの工夫が必須と考えられる。■

《参考文献》

第196回国会閣法56(衆議院議案受理年月日2018年3月13日)「成年被後見人等の権利の制限に係る措置の適正化等を図るための関係法律の整備に関する法律案」
 日本弁護士連合会第58回人権擁護大会シンポジウム第2分科会基調報告書(2015年10月1日)「成年後見制度から意思決定支援制度へ」44-75pp
 「新消費者法研究」35-59pp.(菅富美枝 2018年2月、成文堂)
 M.Coppack, Y. Raza et.al(2015年2月) Occasional Paper No. 8: Consumer Vulnerability 26-28pp (Financial Conduct Authority, UK)
 Director C.Woolard (2016年5月) Occasional Paper No. 17: Access to Financial Services in the UK (Financial Conduct Authority, UK) 52-57pp
 Director L.Woodall(2017年9月) Occasional Paper No.31: Ageing Population and Financial Services46-56pp (Financial Conduct Authority, UK)
 Katie Evans, Rose Acton (2017年7月) FINTECH FOR GOOD (Money and Mental Health Policy Institute)15-18pp