

損害保険における金融ジェロントロジーの活用

～損害保険の高齢顧客対応の将来像を探る～

目 次

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| I. はじめに | III. 金融ジェロントロジーを活用したサービス等の動向 |
| II. 高齢化に伴い金融機関で生じている課題と原因 | IV. 損害保険における金融ジェロントロジーの活用 |
| | V. おわりに |

副主任研究員 岡島 正泰

要 約

I. はじめに

高齢化に伴い、金融機関の高齢顧客対応に様々な課題が生じている。その課題への対応に、高齢化に伴う金融分野の課題を医学、社会学、テクノロジー等の様々な学問分野から学際的に捉える「金融ジェロントロジー」という学問が活用されている。損害保険会社が、金融ジェロントロジーを活用してどのように高齢顧客対応に取り組んでいくべきか検討する。

II. 高齢化に伴い金融機関で生じている課題と原因

金融機関では、認知能力が低下した高齢顧客への対応や、高齢顧客の消費者被害・詐欺被害の防止等が大きな課題となっている。この課題は、認知症患者の増加等の社会環境の変化、成年後見制度等の認知能力が低下した高齢者を支援する制度の利用者数の伸び悩み、それによる家族や制度による支援を受けられない高齢者の増加、高齢顧客の保護に関する法規制の強化等が原因となり生じている。

III. 金融ジェロントロジーを活用したサービス等の動向

金融機関の高齢顧客対応の課題とその原因を、金融ジェロントロジーを活用して解決しようとする取組が始まっている。高齢顧客の認知能力の判定、認知能力が低下した高齢者の金融取引の支援、金融機関職員等の教育、認知能力が低下した高齢者を支援する制度を補完するサービス、金融業界の枠を超えた地域連携等の取組が目される。これらを概観した上で、それぞれの取組に金融ジェロントロジーがどのように活用されているかを紹介する。

IV. 損害保険における金融ジェロントロジーの活用

損害保険の高齢顧客対応の取組は、損害保険代理店制度等の事業特性を踏まえながら、金融ジェロントロジーを活用して進んでいくと考えられる。

V. おわりに

認知能力が低下し家族や制度による支援を受けられない高齢者が増加しているという社会的課題に対する、損害保険会社による新たな価値提供の在り方を探るため、今後も金融機関および損害保険会社における金融ジェロントロジーの活用事例について調査を継続していきたい。

I. はじめに

昨年6月、金融庁の金融審議会市場ワーキング・グループが報告書¹を公表し、「人生100年時代」とも呼ばれるかつてない高齢化を踏まえて、長くなった老後と誰にでも起こる可能性がある認知能力の低下に備えるための、計画的な資産形成の重要性を示した。

この報告書に盛り込まれた「老後資金2000万円」が必要との試算が物議を醸し、ワーキング・グループの報告書が金融庁に承認されないという異例の事態となったことは記憶に新しい。

また、この報告書は、金融機関の高齢化への備えについても報告している。高齢顧客の認知能力が低下し本人意思の確認が出来ないために金融サービスを継続して提供できなくなる事態や、一定年齢以上の顧客を一律に保護する現在の金融商品の販売ルールが高齢であっても認知能力が低下していない顧客の利便性を損なっている状況に対して、金融機関は「金融ジェロントロジー」等の学問的知見を取り入れて対応を検討していくべきとしている。

「金融ジェロントロジー」は、個人の老齢期および老齢化のプロセスを学際的に捉える学問である「ジェロントロジー (gerontology : 老年学)」²と「金融」が交錯する学問領域である³。「ジェロントロジー」の学問領域は、生物学、医学、保健、介護、教育、心理学、社会学、テクノロジー等、多岐にわたる。この「ジェロントロジー」の成果を金融分野に活用する学問が、「金融ジェロントロジー」である。

高齢化の進展に伴い、報告書に示された事例を含め金融機関の高齢顧客対応に様々な課題が生じている。本稿では、まず、金融機関に生じている課題と原因について概説する。次いで、そうした課題に対して金融ジェロントロジーを活用して解決を図ろうとする取組を、具体的なツールやサービスをいくつか紹介しながら提示する。そして、金融機関の一業態である損害保険が、金融ジェロントロジーに基づくサービス・取組を活用し、高齢顧客対応をどのように進めていくべきか検討する。

II. 高齢化に伴い金融機関で生じている課題と原因

1. 金融機関で生じている課題

(1) 認知能力が低下した高齢顧客への対応

金融機関の店頭や顧客訪問時等において、認知能力が低下した高齢顧客の対応が大きな課題となっている。同じ要件で何度も電話・訪問する、暗証番号を忘れる、通帳・印鑑を繰り返しなくす、引き落とした預貯金を盗まれたと訴える、保険契約を解約後にそんなはずはないと申し出る、保険料の納付を忘れる、等の様々な高齢顧客への対応が金融機関に生じている⁴。

(2) 年齢を基準にした高齢顧客保護ルールによる顧客の利便性低下、金融機関の収益機会の喪失

金融機関には、年齢を基準にした高齢顧客保護ルールが適用されており、75才等の一定年齢を超える顧客に金融商品を販売する場合に、家族への同席依頼、複数回の商品説明をする等の対応が求められて

¹ 金融庁「金融審議会 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)

² ジェロントロジーは、米国等で1940代頃から発展してきた。The Gerontological Society of Americaのホームページ (visited Jan.29,2020) <<https://www.geron.org/about-us/purposes-and-mission/what-is-gerontology>>。

³ 清家篤「金融ジェロントロジー」(東洋経済新報社、2017年) p.172

⁴ 成木迅、COLTEMプロジェクト編著「認知症の人にやさしい金融ガイド」(クリエイツかもがわ、2017年)を参考に金融機関に生じている課題を例示した。

いる⁵。しかし、実際の高齢顧客の認知能力は年齢に関わらず個人差が大きい。また、認知能力はある時に突然失われるのではなく、数年の時間を掛けて徐々に低下するケースが多い。年齢を基準にした金融取引の制限は、高齢であっても認知能力が低下していない顧客の利便性を低下させる。また、金融機関が年齢を基準にした高齢顧客保護ルールを遵守するために、一定年齢以上の顧客への一部の金融商品の販売を停止するケースや、積極的な販売を控えるケースがあり、顧客の投資機会を喪失させるとともに金融機関の収益機会をも損なっている。

(3) 効率的な事業運営との両立

長引く低金利や人手不足の下で、金融機関は事業運営の効率化を急いでいる。金融機関は高齢顧客への丁寧な対応と、効率的な事業運営を両立する難しい舵取りを迫られている。

(4) 高齢顧客の消費者被害・詐欺被害および養護者による経済的搾取

認知能力が低下した高齢者は、消費者被害やオレオレ詐欺等の特殊詐欺⁶の被害を受けやすい。また、高齢者の財産や年金が、家族や後見人等の養護者に搾取される被害も多い。これらの被害は預貯金の振り込みや払い出し、金融資産の解約等の金融取引を伴うケースが多いため、金融機関には、高齢顧客の被害につながる金融取引を見極め、警察等と連携して被害を防止するといった対応も求められている。

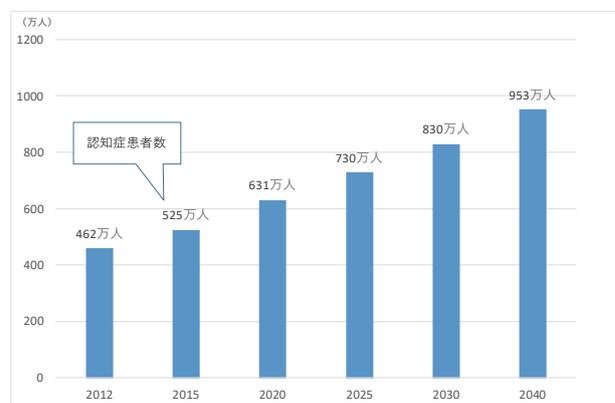
2. 金融機関に課題が生じる背景

(1) 高齢化に伴う環境変化

高齢化の進展⁷とともに、認知症患者数は 2020 年に 631 万人、2040 年には 953 万人にまで増加すると予想されている《図表 1》。

また、高齢者が保有する金融資産も増加する。2015 年時点で、75 才以上の高齢者が保有する金融資産は全ての家計が保有する金融資産 1,855 兆円⁸の 22%を占めると推計されている⁹。75 才以上の高齢者の認知症有病率が 25%程度のため、家計金融資産全体の 5.5% (=22%×25%) である約 102 兆円が認知症高齢者によって保有されている可能性がある¹⁰。

《図表 1》認知症患者数の将来推計



(出典) 二宮利治「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」(2015年3月)

⁵ 日本証券業協会「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」等のガイドラインが金融業態ごとに定められている。

⁶ 警察庁「令和元年版警察白書」(2019年7月) p.52によると、「被害者に電話をかけるなどして対面することなく信頼させ、指定した預貯金口座への振り込みその他の方法により、不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪」が特殊詐欺と定義されている。

⁷ 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」(2017年7月)によると、2019年の75才以上の高齢者は1,851万人(総人口に占める割合14.7%)、2040年には2,239万人(20.2%)に増加すると推計されている。

⁸ 日本銀行「資金循環統計」(2019年9月)

⁹ 駒村康平編「エッセンシャル金融ジェロントロジー」(慶応義塾大学出版会、2019年) p.12

¹⁰ 同上。

認知能力が低下した高齢者が保有する金融資産が増加するにつれて、消費者被害・詐欺被害も増加している¹¹。消費者被害・詐欺被害は、家族や、老人ホーム等の施設による養護で抑止できる。しかし、家族等の養護が受けられない一人暮らしの高齢者世帯は夫婦のみ世帯や子・親族と同居する世帯より多く、今後も増加していく見込みである《図表 2》。

また、高齢者を養護すべき立場にある家族等が、年金・預貯金の無断使用等の経済的搾取を行うケースがある¹²。家族等の養護を受けている高齢者に対しても、第三者からの見守り等の支援が必要である。

《図表 2》 高齢者世帯の動向

区分	世帯	2019年	割合	2040年	割合
高齢者 (75才以上)	一人暮らし	389万世帯	31.4%	↑ 512万世帯	31.4%
	夫婦のみ	324万世帯	26.2%	↑ 363万世帯	22.3%
	子・親族と同居	221万世帯	17.8%	↑ 251万世帯	15.4%
	施設	209万世帯	16.9%	↑ 413万世帯	25.4%

(注) 施設には、病院、老人ホーム等が含まれる。また、施設入所者は1世帯とみなしている。

(出典) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計」(2018年2月)より SOMPO 未来研究所作成。

《参考》 高齢者の消費者被害の実態

高齢者の認知能力の低下に付け込んだ、悪質な消費者被害の実態を紹介する。このような被害を防ぐために、成年後見制度等の認知能力が低下した高齢者を支援する制度の利用促進が図られるとともに、金融機関にも被害防止の取組が求められている。

- 叔母が、「通帳に3千円しか残っておらず生活費が無くなった」と私の母に相談してきた。母と一緒に叔母の家に行くと、化粧品が山のようにあった。書類等を調べると、長期間に渡って契約していたようで、約5百万円も支払っていた。叔母によると、担当から「こちらが質問すること全てに『ハイ』とだけ言うように」と言われ、契約を強要されていたという。(当事者：80歳代 女性)
- 高齢で認知症の父親が、業者に言われるままリフォーム工事を次々と契約しているのが、民生委員からの連絡で分かった。家の中を探したところ、屋根のふき替え工事、外壁塗装工事、門扉の工事などを契約した書類が出てきて、約2カ月の間に6件、合計約1,300万円の契約をしていた。高額で必要のない工事なので解約したい。(当事者：80歳代 男性)

(出典) 国立行政法人国民生活センターのホームページ (visited Jan.31,2020)

<http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/koureisya.html>。

(2) 認知能力が低下した高齢者を支援する制度の利用者数の伸び悩み

このような高齢化に伴う環境変化に対応するため、認知能力が低下した高齢者を支援する制度が整備されている。

¹¹ 国民生活センター「消費生活年報 2019」(2019年10月)によると、2018年の消費生活相談総件数(99.2万件)に占める契約当事者が70才代以上の事案の割合は24.7%であり、件数・割合ともに上昇している。また、警察庁「令和元年版警察白書」(2019年7月)によると、2018年の特殊詐欺被害者数(16,496人)に占める65才以上高齢者の割合は78.1%であり、高水準で推移している。

¹² 厚生労働省「平成30年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果」(2019年12月)によると、養護者による高齢者への経済的な虐待は、2018年度に3,109件発生している。

①成年後見制度

成年後見制度は、認知能力が低下または喪失した人に成年後見人等の法的援助者をつけ、社会生活を支援する制度である。成年後見人は、認知能力を喪失した人（本人）を代理して財産管理や生活に関する事務を担う。認知能力を喪失した本人による成年後見人の代理権の不当な行使や経済的な搾取の抑止は困難であるため、家庭裁判所は成年後見監督人を選任し成年後見人を監督することで、成年後見人の不正を抑制する。成年後見制度には、認知能力が低下した高齢者の支援だけでなく、高齢者の消費者被害・詐欺被害および養護者による経済的搾取を抑制する効果が期待されている。

しかし、成年後見制度の利用者数は伸び悩んでいる。利用者数は2018年末時点で21.8万人（高齢者以外の障害者等も含む。）¹³であり、2020年に約630万人と予想されている認知症高齢者数と比較して著しく少ない¹⁴。成年後見制度の利用に伴う費用¹⁵や、成年後見人による高齢者の財産の不正使用の発生¹⁶等が背景にあると考えられる。成年後見制度は、預貯金の解約に伴い金融機関から認知能力を喪失した本人の代理人として成年後見人の選任を求められる等の事情がない限り、利用されていない¹⁷状況である。

また、成年後見制度が利用された場合にも課題がある。成年後見人には本人の身体に影響が生じる可能性がある医療行為に関する同意や本人が死亡した後の供養等の死後事務を行う権限が付与されておらず、成年後見人はそれらの事務を行えない。また、成年後見人には本人の財産を「善良な管理者の注意をもって」管理する義務¹⁸が課されているため、その義務に従って認知能力を喪失する前の本人の意向と異なる方針で財産を管理するケースがある。その結果、遺言の対象資産が成年後見人によって処分され遺言が無効となるといった問題が生じている¹⁹。

②日常生活自立支援事業

日常生活自立支援事業は、認知能力の低下等により日常生活に支障がある者の適切な福祉サービスの利用を援助する制度である。福祉サービスの利用申込に加え、福祉サービスを継続的に利用する経済基盤を維持するために必要な自治体や社会保険関係の事務手続き、金融機関での入出金の手伝い、通帳・印鑑の保管といった日常の金銭管理までを一体的に支援する²⁰。この事業は地域福祉の推進を担う社会福祉協議会が実施しており、高齢者の金銭管理に伴う社会福祉協議会の担当者による不正を監視する組織体制も備えている。日常生活自立支援事業には、認知能力が低下した高齢者の支援に加え、消費者被

¹³ 最高裁判所「成年後見関係事件の概況 平成30年1月～12月」（2019年3月）

¹⁴ 内閣府「成年後見制度利用促進基本計画」（2017年3月）p.2

¹⁵ 東京家庭裁判所が公表している「成年後見人等の報酬額のめやす」等を基に試算すると、家庭裁判所への申し立て費用が10万円程度、成年後見人への報酬および成年後見監督人等の報酬が月額6～11万円程度となる。なお、親族等が成年後見人になり報酬を請求しないケースもある。

¹⁶ 厚生労働省「成年後見制度利用促進専門家会議 資料」（2019年12月）によると、成年後見人等による不正は2014年（831件）から減少傾向にあるものの、2018年に250件発生している。

¹⁷ 前掲注14、「成年後見制度利用促進基本計画」P2

¹⁸ 成年後見人は被後見人の財産を管理するにあたり「成年被後見人の意思を尊重し、かつ、その心身の状態及び生活の状況に配慮しなければならない。」（民法858条）とされている一方で、委任の規定が準用され「善良な管理者の注意をもって、委任事務を処理する義務を負う。」（民法644条）とされている。

¹⁹ 遠藤英嗣「全訂新しい家族信託」（日本加除出版、2019年）P.11

²⁰ 社会福祉法人全国社会福祉協議会のホームページ（visited Feb.3,2020）

<https://www.shakyo.or.jp/news/kako/materials/100517_01.html>。

害・詐欺被害および養護者による経済的搾取を抑制する効果が期待されている。

しかし、日常生活自立支援事業の利用者数も伸び悩んでいる。利用者数は、2017年度末時点で53,484人（うち認知症高齢者は23,414人）²¹である。制度利用を促進するためには、認知能力の低下により自発的な制度利用が難しい高齢者を発見し制度利用を促す活動や、金銭管理を受託するために事前に信頼関係を構築する等の活動が必要であり、そのための人員確保が課題となっている²²。

（3）高齢者保護に関する法規制

高齢化に伴い高齢者保護に関する法規制が強化されており、金融機関にも対応が求められている。

2016年に施行された「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」は、金融機関を含む各種事業者に対し、障害者に対する不当に差別的な取扱いを禁止し、合理的に配慮する努力義務を課している。認知症により認知能力が低下した高齢者²³等に対しても、適切に対応していく必要がある。

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）」は、養護者による高齢者虐待（経済的搾取を含む。）を発見した者に、市町村に通報する努力義務を課している。金融機関は、高齢顧客と継続的な取引を行う中で被害を早期に発見できる可能性があるため、高齢者を見守る役割が期待されている。また、警察は、振り込め詐欺等の撲滅に向けた注意喚起活動の一環として、銀行等の金融機関に高額の振り込みをする顧客への声掛け、警察への通報を要請している。

また、「金融商品取引法」は、有価証券の取引等において、「顧客の知識、経験、財産の状況及び金融商品取引契約を締結する目的に照らして不相当と認められる勧誘を行って投資者の保護に欠ける」ことがないように、金融機関に求めている。特に高齢顧客に対しては、「高齢顧客の立場に立って、きめ細かく相談にのり、投資判断をサポートするなど丁寧なフォローアップを行って」いくよう求めている²⁴。これらの規定に基づき、金融機関に年齢を基準にした高齢顧客保護ルールが適用されている。

3. 金融機関に課題が生じる原因

高齢化に伴い、認知能力が低下した高齢者、高齢者が保有する金融資産、消費者被害・詐欺被害および家族等による養護が受けられない一人暮らしの高齢者世帯が増加するといった社会環境の変化が起きている。その結果、成年後見制度等の認知能力が低下した高齢者を支援する制度の利用者数が伸び悩む中で、家族や制度からの支援を受けられない高齢者が増加している。一方で、高齢者保護に関する法規制が強化され、金融機関にも障害者への合理的配慮や年齢を基準にした高齢顧客保護等の対応が求められている。

これらの原因が組み合わさり、金融機関における高齢顧客対応の課題を複雑にしていると考えられる（図表3）。

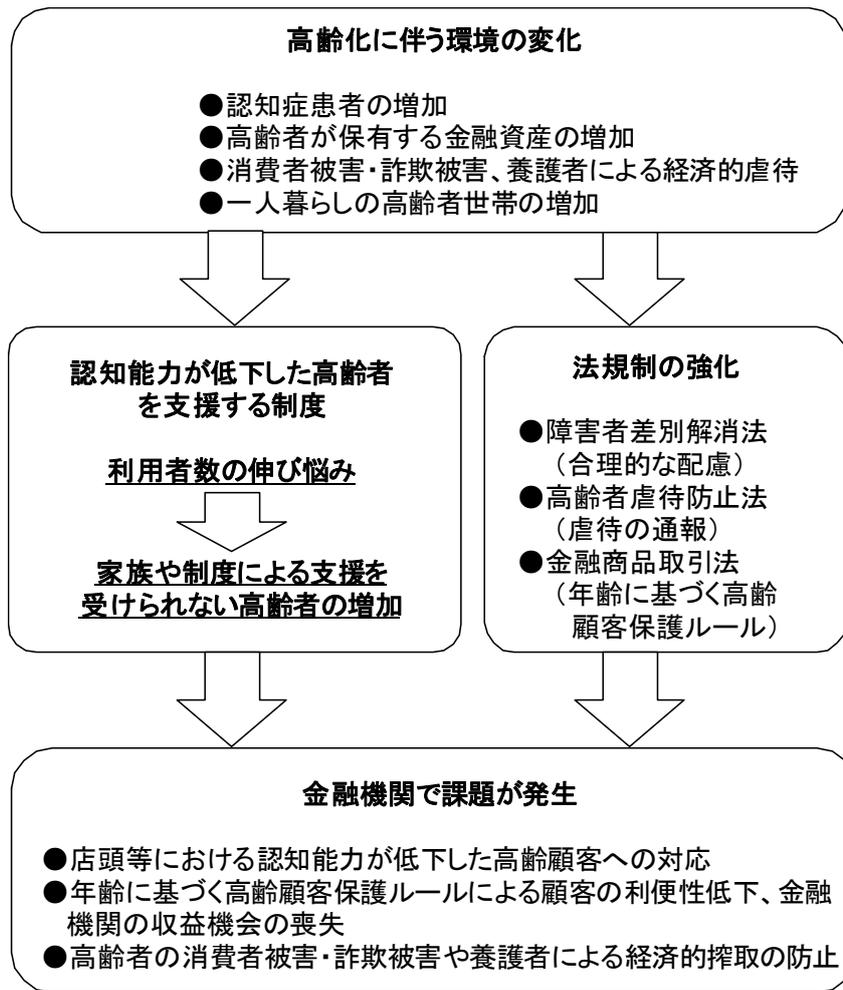
²¹ 社会福祉法人全国社会福祉協議会「平成30年度日常生活自立支援事業実態調査報告書」（2019年4月）

²² 同上。「人員体制が不十分」とする社会福祉協議会が54.1%（特に都市部が不足しており、市67.0%、特別区87.0%）、それにより「事業の積極的な広報や潜在的な利用者の掘り起こしができない」とする社会福祉協議会が69.0%に上る。

²³ 厚生労働省通知「精神障害者保健福祉手帳の障害等級の判定基準について」において、「初老期、老年期に発症する認知症も器質性精神症状として理解される。」とされている。

²⁴ 金融庁「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」（2019年12月）P.116

《図表 3》高齢化に伴い金融機関に課題が生じる原因



（出典）SOMPO 未来研究所作成。

Ⅲ. 金融ジェロントロジーを活用したサービス等の動向

金融機関の課題を解決するために、金融機関、認知能力が低下した高齢者を支援する制度、法規制の各分野で金融ジェロントロジーを活用したサービスの提供や取組が始まっている。本章では、高齢者を支援する様々な領域で活用されているサービスや仕組みを概観した上で、それらに金融ジェロントロジーがどのように活用されているかを紹介する。

1. 金融機関で活用されるサービス

（1）認知能力の判定

金融機関による高齢顧客の認知能力の判定は、認知能力の程度に応じた顧客対応品質の向上および顧客保護ルールの適用、消費者被害・詐欺被害の防止といった金融機関の課題解決につながる取組を開始する糸口として重要である。

認知能力の判定は、医師が日時・場所等の記憶力や計算力を問診形式でテストする方法が一般的だが、その他に、認知症等の診断を目的とした脳画像診断装置、WEB サイトやスマートフォンのアプリを用

いた記憶力等のテスト、健康診断等で血液を採取して認知症リスクを判定するバイオマーカー等が開発されている。

金融機関で顧客の認知能力を判定する際には、金融機関と顧客の実務上の負担感や、費用面で厳しい制約がある。それらの制約を踏まえて、参考になると思われる手法を紹介する。

①会話音声による認知能力判定

金融機関が顧客の認知能力を判定する場合、業務上の応対の中で認知能力を判定するアプローチにより顧客の負担感を軽減できる。顧客の会話音声を用いた認知能力判定の仕組みは、金融機関の業務上の応対に組み込み易い。

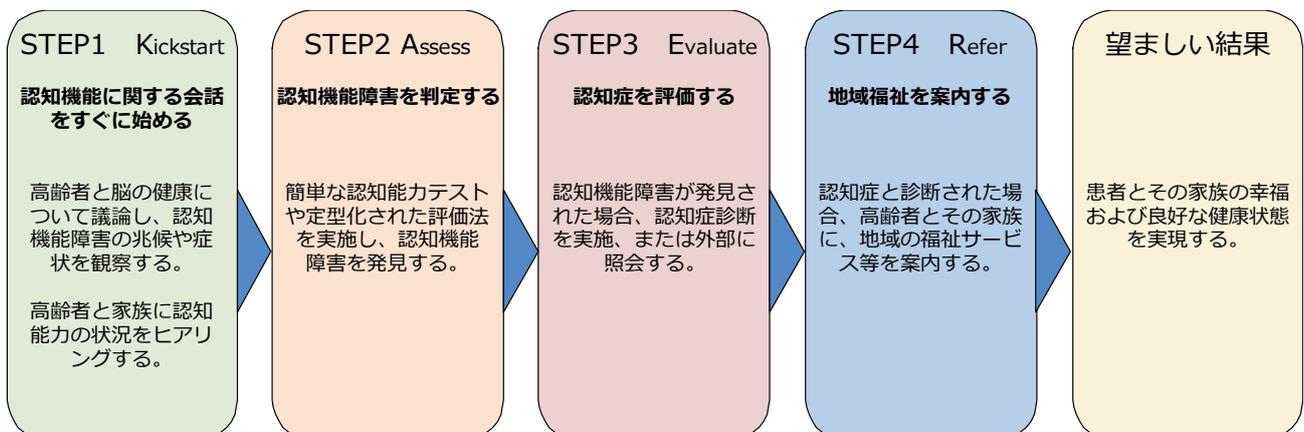
近年、海外スタートアップが会話音声に基づく認知能力の判定を始めている。Winterlight Labs（カナダ）は、タブレットで取得した会話音声を AI で分析し、認知能力を判定する²⁵。また、MyndYou（イスラエル）は、スマートフォンのアプリで会話音声や運動に関するデータを取得し、それに基づいて認知能力を判定する²⁶。国内では、日本テクトシステムズがスマートフォンアプリで取得した会話音声を AI で分析し判定するサービスを 2019 年から展開している²⁷。

②認知能力判定ガイド

金融機関が顧客の認知能力を判定する際には、判定実施に関する同意を顧客から得る必要があると考えられる。

米国のジェロントロジー団体である The Gerontological Society of America は、診療所向けに認知能力判定ガイドを提供している。診療所で簡単に実施できる認知能力判定テストを複数紹介するとともに、認知能力の低下に関する相談をためらう高齢者には、身体の健康に関する会話と同じように脳の健康に関する会話を始め、そこから認知機能の話題につなげていくといった高齢者を認知能力判定に誘導するための実践的な対応を解説している《図表 4》。

《図表 4》 認知能力判定の実践的なガイド (KAER ToolKit)



(出典) The Gerontological Society of America, “KAER Model Cognitive Impairment Toolkit”, Oct,2015.より

SOMPO 未来研究所訳出、作成。

²⁵ Winterlight Labs のホームページ (visited Feb.27,2020) <<https://winterlightlabs.com/>>。

²⁶ MyndYou のホームページ (visited Feb.27,2020) <<https://myndyou.com/>>。

²⁷ 日本テクトシステムズのホームページ (visited Feb.27,2020) <<https://systems.nippontect.co.jp/products/onsei/>>。

③投資詐欺や経済的搾取を防止するためのポケットガイド

金融機関の職員が、消費者被害・詐欺被害および養護者による経済的搾取を受けやすい顧客に気付き、被害を防止するためには、チェックリスト等の日常業務で簡単に利用できるツールが有効と考えられる。

米国の NPO 法人 Investor Protection Trust は、高齢者を対象にした投資詐欺や経済的搾取を防止するためのプログラムを展開している。プログラムの一環で、高齢者に接する機会が多い医療・福祉関係事業者の職員が、支援の必要性がある高齢者を発見するためのポケットガイドを公表している《図表 5》。

金融機関の実務上の制約を踏まえると、このようなシンプルなツールも参考になるだろう。

《図表 5》投資詐欺や経済的搾取を防止するためのポケットガイド（イメージ）

高齢者の投資詐欺と経済搾取に関する ポケットガイド（イメージ）
<p>被害を受ける懸念がある高齢者のチェックリスト</p> <p>顧客の属性</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>社会的に孤立している <input type="checkbox"/>近親者と死別している <input type="checkbox"/>介護者に依存している <input type="checkbox"/>成人した子や配偶者の生計を立てている <input type="checkbox"/>アルコール依存、薬物依存がある <input type="checkbox"/>うつ病、精神疾患がある <p>臨床的な所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>認知能力に問題がある <input type="checkbox"/>心配症、感情が不安定、うつ症状 <input type="checkbox"/>疑い深い、思い込みが激しい <input type="checkbox"/>見た目の変化、不衛生 <input type="checkbox"/>過剰に保護的で顧客に支配的な介護者と一緒にいる <input type="checkbox"/>金銭管理や服薬管理などの日常生活能力の変化

(出典) Investor Protection Trust, “Pocket guide on elder investment fraud and financial exploitation”
より SOMPO 未来研究所訳出、作成。

(2) 認知能力が低下した高齢者の金融取引を支援するサービス

認知能力が低下した高齢者の日常の金融取引を支援し、消費者被害・詐欺被害等の経済被害から守ることで、家族や制度による支援を受けられない高齢者の自立を促し、金融機関の高齢顧客対応の課題を緩和できると考えられる。金融機関が、認知能力が低下した高齢者の金融取引を支援する際に参考となるサービスを紹介する。

①認知能力が低下した高齢者の日常の金融取引を支援するサービス²⁸

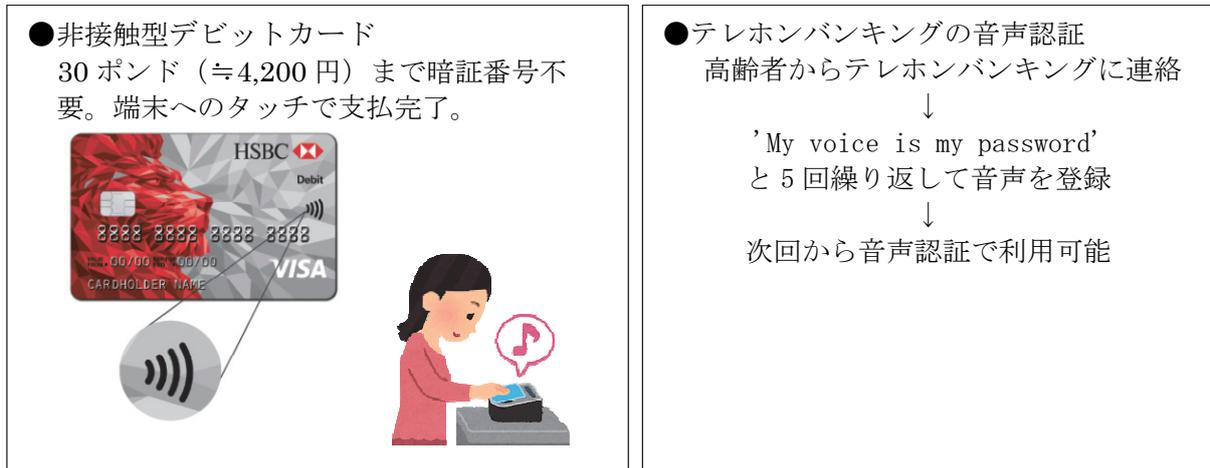
ATM 等を利用する際に暗証番号を忘れやすい高齢者には、一定額までは暗証番号不要で預貯金口座から決済額が引き落とされる非接触型デビットカードや、テレホンバンキングへの音声認証の導入が有効である。英国大手銀行 HSBC は、認知症患者の社会活動を支援する団体 (Alzheimer's Society) と提

²⁸ Alzheimer's Society, “Dementia-friendly finance and insurance guide”, Nov,2018.

携し、その知見を活かして認知能力が低下した高齢者の日常の金融取引を支援するサービスを提供している《図表 6》。

また、インターネット環境が必要ではあるが、店頭や電話でのやり取りが難しいと感じ始めた高齢者には、オンライン取引の提供が有効である。

《図表 6》英 HSBC の認知能力が低下した高齢者の日常の金融取引を支援するサービス



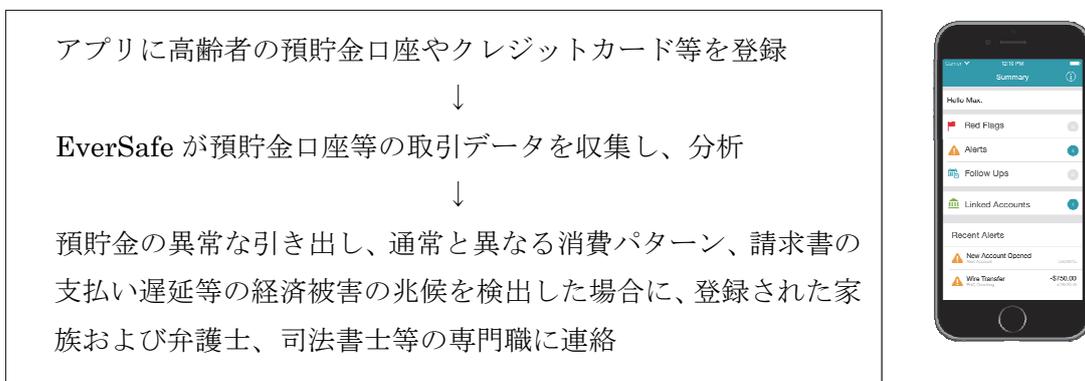
(出典) HSBC UK のホームページ (visited Feb.5,2020) <<https://www.hsbc.co.uk/help/alzheimers/>> より SOMPO 未来研究所作成。

②高齢者を経済被害から守るサービス

米国のスタートアップ EverSafe は、銀行等のシステムから高齢者の預貯金口座等の取引データを取得し、それを分析して高齢者が経済被害を受けている兆候を検出した場合に家族等の養護者に通知することで、消費者被害・詐欺被害を早期発見するサービスを数年前から提供している《図表 7》。

顧客を経済被害から守るため、金融機関がこのようなサービスの利用を顧客に促す取組や、同種のサービスを提供するといった取組を進める余地もあるだろう。

《図表 7》EverSafe の高齢者を経済被害から守るサービス



(出典) EverSafe のホームページ (visited Feb.5,2020) <<https://www.eversafe.com/#what-we-do>>。

(3) 金融機関職員の教育ツール

金融機関職員に対する教育は、認知能力が低下した高齢顧客への対応の適正化、消費者被害・詐欺被害の防止に有効である。

金融機関職員が認知症を正しく理解することで、「認知症の方はほとんどのことができない」「暴言、暴力が怖い」といった認知症への偏見や誤解に基づく不適切な対応を抑止できる。また、認知能力の低下に伴う挙動の変化やその対応方法を理解することで、支援が必要な顧客を早期発見し、適切な顧客対応を実現できる。そのような対応を可能にする、金融機関の実務に即した実効性のある教育ツールが活用され始めている。

2019年4月に、慶応義塾大学、野村ホールディングス、三菱UFJ信託銀行が「日本金融ジェロントロジー協会」を設置し²⁹、金融機関の職員向けに金融ジェロントロジーの知見に基づく研修プログラムの提供を開始している。また、金融機関ごとに、上記のような実務に即した研修を実施する動きもみられる³⁰。

2. 認知能力が低下した高齢者を支援する制度を補完するサービス

成年後見制度等の認知能力が低下した高齢者を支援する制度は、利用者数の伸び悩みが課題であり、政府で利用促進が検討されている。それと同時に、認知能力が低下した高齢者を支援する制度を補完するサービスが提供され始めている。そのようなサービスは、家族や制度による支援を受けられない高齢者の減少を促し、金融機関の高齢顧客対応の課題を緩和すると考えられる。

(1) 消費者被害・詐欺被害、養護者による経済的搾取を防止する預貯金口座

成年後見人による高齢者の預貯金の不正使用等の経済的搾取を防止しつつ、成年後見人の預貯金管理の手間を軽減する預貯金口座（後見制度支援預金）の普及が推進されている³¹。後見制度支援預金の口座は大口預金と小口預金に分けられており、大口預金から小口預金へ生活費等への利用を想定した一定額が毎月送金される。成年後見人は小口預金を活用して高齢者の生活を支援する。成年後見人が大口預金の解約、定額送金以外の払い出し、定額送金額の変更等を行う場合は成年後見人以外の第三者（家庭裁判所や成年後見監督人等）の確認を必要とし、経済的搾取を防止する。一部の金融機関がこうした預貯金口座の提供を開始している。

一部の信託銀行はさらに独自の工夫を加え、成年後見制度の利用を必須とせず、親族や弁護士等の「手続き代理人」による払い出しを可能として利便性を高めた信託商品³²の提供を始めている。このような信託商品は、成年後見制度を利用していない高齢者に対しても、消費者被害・詐欺被害および家族等の養護者による経済的搾取を防止する機能を提供できる。

²⁹ 日本金融ジェロントロジー協会のホームページ（visited Jan.29,2020）<<http://www.jfgi.jp/>>。

³⁰ 例えば、三菱UFJ銀行では、職員に「高齢者・障がい者対応スキル向上研修」を展開している。三菱UFJフィナンシャル・グループのホームページ（visited Mar.10,2020）<<https://www.mufg.jp/csr/society/cs/index.html>>。

³¹ 法務省等「成年後見における預貯金管理に関する勉強会報告書」（2018年3月）

³² 例えば、三井住友信託銀行「100年パスポート」。三井住友信託銀行のホームページ（visited Feb.5,2020）<<https://www.smtb.jp/personal/entrustment/management/100passport/>>。

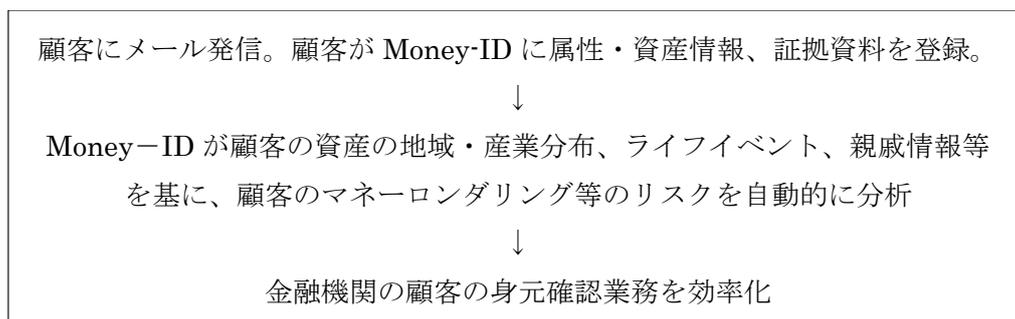
(2) 家族信託

米国においては、成年後見制度は費用や使い勝手の面から課題があるとされ、認知能力が低下する前に成年後見制度を代替するサービスを利用することが推奨されている³³。具体的なサービスとして、本人の認知能力が低下した際に発効する信託契約、本人の認知能力が低下した場合の代理権（持続的代理権）³⁴の設定、生命保険の受取人指定、支援者と共同名義の預貯金口座といった様々な手段が活用されている。

日本においては、2006年に信託法が改正され、財産を親族や弁護士、司法書士等の専門職に信託し、本人が認知能力を喪失した後に、自身や配偶者等を受益者として、定期的な金銭の払い出しとともに生活の支援を受ける信託契約（家族信託）の組成が可能となった。信託契約は認知能力が低下する前に組成できるため財産管理の方針を柔軟に指定でき、本人死亡後に遺言よりも確実に財産を承継できるといった特徴も備えている。そのため、家族信託には、成年後見制度を補完³⁵し、家族や制度による支援を受けられない高齢者の減少を促す効果が期待される。

しかし、家族信託は組成にあたり専門職によるサポートが必要なケースが多く、組成後も信託報酬等の費用が掛かる。家族信託を普及させ、家族や制度による支援を受けられない高齢者の減少を促していくために、テクノロジーを活用して家族信託の提供体制を効率化できないだろうか。例えば、モナコのスタートアップ Money-ID は、金融機関や富裕層等の資産管理を行う事業者向けに顧客の属性・資産情報を収集し、顧客との取引に伴うマネーロンダリング等のリスクを排除するための身元確認業務を効率化する顧客情報管理システムを提供している《図表 8》。このようなテクノロジーは、家族信託の組成や財産管理に伴う顧客の属性・資産情報の収集を効率化できる可能性があると考えられる。前述の EverSafe のような高齢者を経済被害から守るサービスや後見制度支援預金等は、家族信託の受託者である親族や専門職による経済的搾取の監視を効率化する効果が期待できるため、組み合わせ活用していく余地があるとみられる。提供体制の効率化を通じた、家族信託の普及が期待される。

《図表 8》顧客情報を収集、管理するサービス



(出典) Money-ID のホームページ (visited Feb.5,2020) <<https://money-id.com/>> より
SOMPO 未来研究所作成。

³³ 例えば、AARP (アメリカ退職者協会) のホームページ (visited Feb.5,2020)

<<https://www.aarp.org/caregiving/financial-legal/info-2019/legal-considerations-caregiving.html?intcmp=AE-CAR-CRC-LL>>。

³⁴ 樋口範雄「アメリカ高齢者法」(弘文堂、2019年) p.60によると、アメリカの代理法では本人が判断能力を失った時点で代理権は終了するが、持続的代理権は本人が判断能力を失っても代理権の効力が持続するように州法により定められたもの、とされている。

³⁵ 前掲注 19、遠藤英嗣、p.32

3. 法規制の見直し

金融機関は高齢顧客を適切に保護する必要があるが、画一的な規制は高齢顧客の利便性を損ない得る。金融機関に適用されている年齢を基準にした高齢顧客保護ルールは、実際には認知能力が低下していない高齢者にとっては過剰な規制となりかねない。冒頭に紹介した金融庁の報告書においても、同様の趣旨で保護ルールを見直す必要性が提示されている³⁶。

4. 地域における連携

金融以外の業界でも、高齢顧客対応の課題が生じている。そのため、業界の枠を超えて地域における連携を模索する取組が始まっている。

(1) 日本意思決定支援推進機構

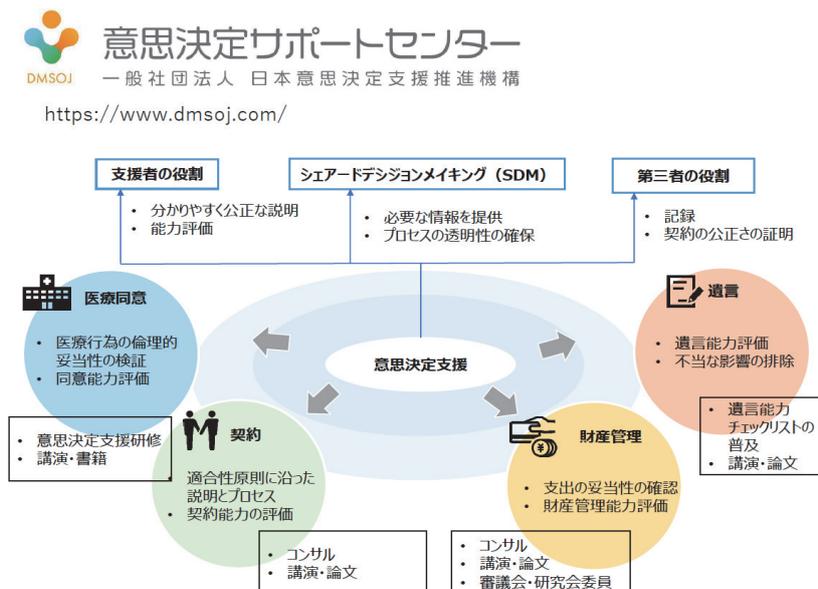
2018年、一般社団法人日本意思決定支援推進機構が京都府に設置された。この団体は、意思決定能力の評価法、意思決定支援方法の開発およびサービスの提供を通じた、認知能力が低下した地域の高齢者の権利擁護と福利向上を目的としている³⁷。

(2) 支援の仕組み

この団体は、以下の特徴を備えた「意思決定サポートシステム」の構築を推進している。

- 地域を対象とし、地域内の様々な支援者が連携する。
- ICTを活用し、対面・遠隔で意思決定能力を判定する。
- 財産管理・日常生活の意思決定を幅広く支援する。健康時から死後、医療行為に関する意思決定も対象とする《図表9》。

《図表9》意思決定サポートシステム構想



(出典) 京都府「認知症の人の意思決定支援研修(多職種向け)資料」(2019年11月)

³⁶ 前掲注1、「高齢社会における資産形成・管理」p.34

³⁷ 日本意思決定支援推進機構のホームページ (visited Feb.5,2020) <<https://www.dmsoj.com/>>。

高齢者の意思決定能力が判定され地域の事業者に共有されれば、金融機関を含む各事業者は判定結果に基づいて高齢顧客に適切に対応できる。また、このような団体により地域の高齢者の意思決定が支援されることで、家族や制度による支援を受けられない高齢者が減少し、金融機関の高齢顧客対応の課題が緩和される。

このように、業界の枠を超え、地域で連携する視点も欠かせない。

5. 金融ジェロントロジーの役割

本章で紹介したサービス・取組には、幅広い学問分野の知見が活かされている。

例えば、金融機関向けの認知能力判定サービスを開発するためには、認知能力の判定に関する医学的な知見、顧客を認知能力判定に誘導するための心理学的な工夫、判定結果に基づいて地域の介護・福祉サービスの利用を促すための社会学的な知見、判定結果を地域や行政に共有する際の個人情報保護等に関する法学的な知見、さらに、テクノロジーや金融実務に関する理解も求められる。

《図表 10》は紹介したサービス・取組について、主にどのような学問分野の知見が活用されているか整理したものである。金融ジェロントロジーは、複数の学問分野の知見を用いて課題に多面的にアプローチし、従来解決困難であった課題に対応していこうとする取組と捉えられる。

《図表 10》課題解決に活用される学問分野のイメージ

大区分	小区分	学問分野のイメージ
認知能力の判定	会話音声による判定	金融×医学×テクノロジー
	実践的な判定ガイド	金融×医学×心理学×社会学（介護）
	ポケットガイド	金融×医学×心理学×社会学（介護）
認知能力が低下した高齢者の金融取引支援	非接触型カード 音声認証 オンライン取引	金融×医学×テクノロジー
	経済被害から守るサービス	金融×社会学×テクノロジー
金融機関職員等の教育ツール		金融×医学×心理学×社会学
認知能力が低下した高齢者を支援する制度を補完するサービス	成年後見支援預金等	金融×社会学×法学
	家族信託	金融×社会学×法学×テクノロジー
地域における連携		金融×医学×社会学×法学×テクノロジー

金融
ジェロントロジー

（出典）SOMPO 未来研究所作成。

IV. 損害保険における金融ジェロントロジーの活用

最後に、損害保険における金融ジェロントロジーの活用を検討する。損害保険では、まずは他の金融機関の取組をベースに、損害保険の事業特性を踏まえて金融ジェロントロジーの活用が進むと考えられる。

1. 損害保険での活用が期待されるサービス

(1) 認知能力の判定

損害保険の顧客対応は、損害保険会社の職員および損害保険代理店の募集人が担っている。専業の損害保険代理店の他、自動車販売店、銀行等の金融機関、不動産業、弁護士・税理士等の専門職等の様々な業態の事業者が損害保険代理店を兼業しており、損害保険代理店数は約 18 万店、募集人は約 206 万人に及ぶ³⁸。

また、保険販売だけでなく事故時における保険金の支払に伴う対応も重要な顧客サービスの 1 つである。

顧客の認知能力の判定は、損害保険においても、認知能力の程度に応じた顧客対応品質の向上および顧客保護ルールの適用、消費者被害・詐欺被害の防止といった取組を進める糸口となる。さらに、損害保険の業務においては、多様な顧客接点を活かして認知能力を判定できる可能性がある。例えば専業代理店では、地域に根差した対面での顧客対応の中で、会話音声判定やポケットガイド等のツールを活用する余地があると考えられる。特に、顧客の自宅等における対面での顧客接点は、認知能力の低下や消費者被害・詐欺被害の受け易さ等について顧客本来の姿を把握する上で有益かもしれない。また、顧客の自動車の運転特性や事故特性といった損害保険業務に固有の情報から、認知能力の低下を読み取る仕組みづくりも考えられる。

(2) 認知能力が低下した高齢者の金融取引を支援するサービス

損害保険においても保険販売や契約管理のオンライン化が進んでいるため、他の金融機関における暗証番号を必要としない本人確認等の取組が参考になる。

住宅の火災や盗難、転倒等によるケガ、消費者被害・詐欺被害への備え³⁹等の高齢者のリスクを補償する保険は、高齢者の経済的な自立につながる損害保険の事業特性を活かしたサービスといえる。一方、現在販売されている保険の多くには、加入年齢制限がある、高齢者が加入可能であっても掛金（保険料）が高い、認知能力の喪失を原因とする事故は補償対象外である、等の制約があり高齢者が加入し難くなっている。高齢者の健康状態や認知能力の状態等に応じて高齢であっても加入を可能とする、家族等を保険契約の当事者（保険契約者）・高齢者を保険の補償を受ける者（被保険者）とした保険加入を促進する等の工夫により、高齢者にも幅広く保険を提供していくことが期待される。

また、認知能力が低下した場合に家族等による養護を受けられない高齢者は、認知能力が低下した後、保険契約の取扱に自身の意向を反映できなくなるため、不安を感じる可能性がある。例えば、老人ホームに入居しても自宅の火災保険は継続して欲しいといった高齢者の意向を損害保険会社が事前に受け付け、それに基づいて契約を取り扱うといった取組は、高齢顧客との継続的な取引を可能にし、安心を提供できると思われる。

³⁸ 日本損害保険協会「2018年度代理店統計」（2019年7月）

³⁹ 消費者被害に伴う弁護士費用を補償する保険商品等が提供されている。

(3) 損害保険会社職員、損害保険代理店等の教育ツール

損害保険においても、他の金融機関と同様に、高齢顧客対応に関する教育は認知能力が低下した高齢顧客への適切な対応を実現する上で大きな効果があると考えられる⁴⁰。一方、損害保険の販売は、200万人を超える損害保険代理店の募集人が担っているため、数多くの募集人への高レベルな教育の均一な展開は困難であろう。

海外の保険会社では、認知能力の低下に伴う課題と対応を顧客に直接啓発する取組もみられる。例えば、認知能力が低下した高齢ドライバーが事故を起こす前に、運転免許の返納、事故を防止するサポート機器の導入等の対策を取る必要があり、損害保険会社からもそれを促すことが望ましい。米国の損害保険会社 Hartford は、高齢ドライバーとその家族に認知能力低下の運転への影響や自動車に代わる交通手段等を説明し、免許返納等の働き掛けを促すガイドブックを作成し、顧客に認知能力の低下に伴う課題と対応の啓発を図っている⁴¹。

2. 認知能力が低下した高齢者を支援する制度を補完するサービスとの連携

損害保険においても、顧客接点の中で高齢顧客の認知能力を継続的に判定し、認知能力が低下し始めたタイミングで成年後見制度や日常生活自立支援事業、それを補完する家族信託等のサービスを案内することにより、認知能力の低下に不安を抱える高齢顧客に安心を提供できる。また、高齢者の消費者被害・詐欺被害、養護者による経済的搾取を早期に発見し、行政や警察と連携して被害を防止できる。

また、損害保険会社は、行政、警察、医療機関、弁護士・司法書士等の専門職、高齢者団体等との幅広い連携によって事業を展開している。こうした既存のネットワークを活用し、認知能力が低下した高齢者の支援を図っていく取組も有益と考えられる。

3. 法規制の見直し

損害保険に対しても、他の金融機関同様に高齢顧客保護に関する法規制が適用されている。さらに、損害保険商品は多数の特約条項を付帯して顧客のニーズに応じた補償を提供する特徴があるため、補償する事故・補償対象外の事故等の重要事項を十分に説明する、契約前に補償内容と顧客意向との整合を確認する等の取組により、顧客保護が図られている。

金融ジェロントロジーの活用により、高齢顧客保護に関する法規制が、高齢顧客の保護とともに利便性も向上する方向で見直されていくことが期待される。

V. おわりに

本稿では、人生100年時代といわれるほど高齢化が進展しているにも関わらず、認知能力が低下した高齢者を支援する制度の利用者数の伸び悩みや現行の保護ルールにおける柔軟性の不足等から金融機関の高齢顧客対応の課題が生じており、その課題を解決するために金融機関で始まっている金融ジェロン

⁴⁰ The Chartered Insurance Institute, “*Dementia-Friendly Guide for Insurers*”, May, 2019.によると、保険会社においても職員への高齢顧客対応に関する教育研修が重要とされている。

⁴¹ The Hartford のホームページ (visited Feb.14,2020)

<<https://www.thehartford.com/resources/mature-market-excellence/dementia-driving>>。

トロジーを活用した取組の一端を紹介した。損害保険分野においても、今後、その事業特性に即して金融ジェロントロジーの活用が進んでいくと考えられる。

このような状況の中で損害保険会社は、認知能力が低下し家族や制度による支援を受けられない高齢者が増加しているという社会的課題に向き合い、法規制が求める最低限の対応に留まらずに高齢顧客対応の取組を進め、顧客や社会に新たな価値を提供していけないだろうか。

損害保険会社による、保険販売や保険金支払に伴う顧客接点を通じた認知能力の判定、判定に基づく高齢者のサポート、経済的な被害に備える保険の提供、家族信託等のサービスを提供する専門職との連携等の取組は、認知能力が低下した高齢者だけでなく、認知能力の低下を心配するより若い世代の保険加入・保険継続を促すだろう。金融ジェロントロジーを活用した高齢顧客対応により、損害保険事業としての収益を確保しつつ、認知能力が低下した高齢者の支援という社会的課題への新たな価値提供が可能になるかもしれない。

損害保険会社における高齢顧客対応を通じた新たな価値提供の在り方を探るため、今後も金融機関および損害保険会社における金融ジェロントロジーの活用事例について調査を継続していきたい。