

日 本の家計金融資産の約6割を65歳以上の高齢者が保有している。また、65歳以上の認知症の有病率は約12%であり、予備群であるMCI（軽度認知障害）まで含めると、約25%に認知機能の低下がみられる。

こうした変化は、預貯金の引出し等の日常的な金銭管理から資産形成、さらには次世代への資産承継に至るまで、幅広い金融取引に影響を及ぼす。近年注目される金融ジェロントロジーは、認知機能の低下が金融行動に与える影響を、老年学、医学、心理学、行動経済学などの観点から分析し、高齢者が自らの意思に基づいて資産管理を行える仕組みを探る学際分野である。本稿では、その視点から金融機関の課題と対応を考察する。

金融機関の窓口では、通帳の紛失やATM操作が困難な利用者への対応が増加している。高齢者との取引では、家族の同席や複数職員による確認が求められる場合も多く、1件当たりの対応時間が長期化し、

金 融機関の窓口では、通帳の紛失やATM操作が困難な利用者への対応が増加している。高齢者との取引では、家族の同席や複数職員による確認が求められる場合も多く、1件当たりの対応時間が長期化し、

超高齢社会における金融機関の課題と役割



MUFGシニアライフ研究所
首席研究員 石崎 浩二

コスト負担が増大している。加えて、本人や家族からの苦情リスクも無視できない。

また、単身高齢者の増加に伴い、福祉関係者との連携が重要となるが、個人情報保護法や消費者保護関連法規の制約により、円滑な情報共有や支援が難しい状況にある。このように、金融機関は、「顧客保護」という社会的責任と経営効率の両立」という課題に直面している。

一方で、こうした課題の解決に向けた取り組みも進展

している。

医師免許を有しない金融機関職員が認知機能を直接判断することはできないものの、高齢者本人の同意を前提に、取引時の表情や会話をAIが分析し、適性判断を補助する技術の実証実験が進められている。慶應義塾大学・京都府立医科大学・順天堂大学とIT企業・金融機関の産学連携の実証実験においては、技術的には高い精度で認知機能低下の判断が可能という結果が出ている。また、認知機能

低下の早期発見は、本人の治療や資産保護の準備ができるメリットもある。

さらに、静岡県焼津市・京都府京丹後市・東京都墨田区・世田谷区・立川市等の自治体を中心に、金融と福祉の連携モデルの構築は、内閣府のSIP（戦略的イノベーション創造プログラム）における金融包摂チームや日本金融ジェロントロジー協会がリードして前進している。

しかしながら、認知機能の低下があつた場合の本人への説明方法や意思尊重と取引制限のバランス、個人情報保護法の制約など、社会実装にはなお多くの課題が残されている。制度面でも、金融庁・厚労省・消費者庁との調整には時間を要する。

遠隔医療の導入と同様に、社会的理解の醸成なくして社会実装は進まない。金融包摂の実現に向けて、全国に広範なネットワークを有するJAには、世論形成を含め、金融界を牽引する役割が期待される。

いしざき・こうじ ●慶應義塾大学経済学部卒業。桜美林大学院老年学修士。三菱信託銀行入社後、年金・相続の赤字事業再生、新規事業担当役員として老人ホームや再エネの新規事業80億円を創出。現在は認知機能判定AI開発や金融ジェロントロジー研究の産学官連携に注力。東京都高齢者サービスあり方検討会委員、内閣府SIP社会実装リーダー。