

# Fintechと高齢化社会

Fintech and aging society

中塚 富士雄 Fujiio Nakatsuka

デジタルハリウッド大学大学院 院生  
株式会社金融工学研究所

筆者は金融制度の研究者としてFintechに関する国際的な政策動向の調査・分析を行うなかで、日本の高齢化社会対応の解のひとつとして、Fintechを活用できるのではないかと考え、本学に入学し、アジャイルテレポートメント、デジタルヘルス、ビジネスロジックの3つのラボにてご指導をいただいている。本稿は、その研究成果の中間発表でもある早稲田大学法学部比較法研究所「ケア社会」研究クラスタにおける研究報告(2018年6月15日)、アジア開発銀行、OECDなど合同経済分析会議におけるプレゼンテーション(6TH OECD-AMRO-ADB-ADBI-ERIA ASIAN REGIONAL ROUNDTABLE on Macroeconomic and Structural Policies; 2018年7月26日・27日、於マニラ)、金融庁金融研究センター金融経済学勉強会での講演(2018年8月2日)を集約し改題・加筆したものである。

キーワード：Fintech、成年後見制度、脆弱な消費者、オープンAPI、生体認証

## 1. 金融制度と成年後見制度

### 1.1. 比較法学からのアプローチ

法・制度の分析を行う手法として比較法学は現実的かつ実務的な視点を与えてくれる。とりわけ金融分野はグローバル化が進行し、新しいサービス・商品が短期間のうちに国際的に広がってゆくために、規制・振興の両面で国際的な協調を求められ、半面で伝統的・文化的な価値観に基づく国民生活の安定化に関する諸制度との調整を迫られる点で、比較法学の手法が大いに役立つ分野と考えられる。

他方、高齢化は特に日本において顕著に進んでいるが、世界的に進行する現象であり、高齢者の認知能力の低下に付け込んだ犯罪や老齢期における重大疾病、認知能力の喪失に伴う介護・施設入居費用の重さなども、国際的に共通した大きな政策テーマとなりつつある。

本稿では高齢化社会における金融サービスのあり方を論じるために、日本の金融行政、成年後見制度に関して、ともに制度論議の参照にされることが多い英国との比較を出発点として、最近の英国における高齢者向けの新たな金融サービスの分析、日本への示唆を通じ、論点を抽出してゆく。

### 1.2. 日本の金融システムの現状認識

日本の金融システムは1997年の山一証券や北海道拓殖銀行の経営破たんを起点とする長期にわたる不良債権処理の過程で①徹底した金融監督体制の構築②信用保証制度などを通じた中小企業金融の安定③いわゆるグレーゾーン金利問題に象徴される消費者保護の推進を主な政策課題として再整備が進められた。このため2007年の米サブプライムローン証券化問題、2008年リーマンショックを起因とする世界金融危機において、欧米各国の金融システムを激震が襲ったのに対して、日本は、その影響が比較的小さかったとされる。

一方、新しい金融サービスの開発については、国際的には出遅れ感を否定できない。その背景には、大手金融グループをはじめとして経営統合に伴うシステム開発の負担が大きく、かつ、厳格なコンプライアンス、内部統制が健全な金融機関経営の基盤とされ、新たな金融サービスの開発に際して、こうした要素を重視した慎重な開発姿勢を求められたことがある。

国際的なFintechビジネスの拡大に対応すべく2018年6月に改正銀行法などが施行され、電子決済等代行業に関する新しい制度

が開始された。しかし個人情報保護規制の強化やテロ・マネーロンダリング規制と連携する犯罪収益移転防止法の改正など、データの利用に関してシステム・体制両面での先行的な対応が求められている。さらに2017年4月から導入された仮想通貨交換業者に関する制度に関して、顧客資産の管理体制の不備や取引の恣意性、広告内容の不適切性など、数多くの問題が指摘されるに至っており、新サービスの開発に関して慎重な姿勢を求める流れが強まっている。

### 1.3. 英国の金融システムとFintech戦略

2007年9月に、住宅ローンで急成長を遂げた英国のノーザンロック銀行で取り付け騒ぎが発生し、その後、欧州大手金融機関の証券化商品投資の失敗、ギリシャ政府の財政危機に伴う金融機関の国債保有への疑念など、金融機関経営に対する懸念が複層的に拡大し、金融監督体制の見直し・改革が欧州全域で進んだ。英国の場合は金融監督の枠組みについて、金融サービス庁(現在の金融行為規制機構)と中央銀行であるイングランド銀行との間の役割の再配分などが行われた。しかし英国では2000年に制定された金融サービス市場法において新たな技術変化を速やかに取り込み発展させる方向性が明確にされており、金融監督のあり方については自主規制の限界などを意識した改革が行われたが、新サービスの拡大については、経営体質改善を優先する伝統的な金融機関に対して、伝統的なサービス手法にこだわらないチャレンジャーバンクやインターネット金融業者などを育成し競争を促す政策が取られた。

Fintech振興は、その後のパークレイズグループなど大手金融機関によるロンドン銀行間取引金利(Libor)不正操作問題や、金融機関経営陣の高額報酬に対する批判などから一段と勢いを増し、2010年発足のキャメロン内閣の看板政策のひとつとなった。2014年には官民が協力し、国際的にも強い競争力・発展性を持つFintechビジネスを育成する組織としてInnovate Financeが発足した。2017年には決済革命と顧客データの活用による新サービスの開発を大きく前進させるオープンAPI(Application Programming Interface)の推進に向けて英国銀行協会に新興の電子決済取引業者が合流しUK Financeが発足した。

#### 1.4. 日本の成年後見制度

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的な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に認定されると公務員などの資格を失う欠格条項が約180もの法律にまたがっており、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た。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など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。

#### 1.5. 英国の成年後見制度と「脆弱な消費者」概念

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など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。

#### 1.6. 「脆弱な消費者」概念

2005年EU指令をはじめとして、これらの法令は、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。

EUは多数の国家で構成されながら単一市場を標ぼうしており、例えば、他国のネット小売業者から購入した商品が不実表示であった場合に、自国の小売業者から商品を購入した場合と同様に救済を受けられるかどうか、などにも留意をしている。

このことは、特にネット上での取引が主流となり、取引が国境を跨りやすく、不実表示による錯誤や詐欺による被害の起きやすい金融商品・サービスの取引における高齢者などの救済において大変重要な意味を持つ。次章では英国における高齢化社会に向けた金融サービスのあり方に関する議論の動向と、これに関連する英国金融機関の新しいサービスと、その意義を論じる。

## 2. 高齢化社会における金融の役割に関する議論

### 2.1. 英国、金融行為規制機構による問題提起

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

### 2.2. 金融技術の高度化が惹起する脆弱性

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低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、個人と個人を結びつける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拘わらず、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。「独立した知見を持つ第三者による支援」は画一的な対応が難しい、こうした問題への対応策と位置づけられる。

### 2.3. 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月に英銀大手のパークレイズグループと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。以下に各サービスの概要を示す。

#### パークレイズグループ

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、メンタルヘルス・チーム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・友人など)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などに応じた設定。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や、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、家族や友人など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がることは効果が大きいと期待できる。

### 3. 日本への示唆

#### 3.1. 日本の金融機関が直面する高齢者対応上の課題

金融庁と全国銀行協会や地方銀行協会などの業界団体は月例で協議会を開き、課題となるテーマの共有を図っている。2017年を通じて、高齢者対応で課題とされたテーマは、①オレオレ詐欺の防止策②入院・施設入居など急を要する多額の預金払い戻しへの対応③成年後見制度を活用するための新たなサービス手法の開発——である。

これらの課題は、成年後見制度が家庭裁判所への申立・認定によって開始されるため、精神鑑定などの手続きを伴い、制度の3類型(補助、保佐、後見)のうち、最も重い「後見」の利用が圧倒的に多いことから生じている。

課題ごとに理由をまとめると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など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法定後見人など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サービス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——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がなく、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。

#### 3.2. 現状の高齢者対応の日英比較

現在、高齢者対応として金融機関が全国的に取り組んでいるのはATMの利用金額(引出・振込)の上限額の制限が主である。しかし高齢者を対象とする特殊詐欺などの被害額は警察庁の調査によれば全国ベースでは、日々1億円を超える。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、課題の解決は難しいだろう。

この点で英国の制度は後見制度において自立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た制度になっており、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照に値する。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。

### 4. Fintech による解と課題

#### 4.1. オープンAPIへの期待

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の利用に向けた電文仕様標準や契約書ひな型の作成など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。

例えば予め口座名義人が指定した第三者が、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対する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などの間に早い段階、例えば金融機関や企業年金基金などによる退職前研修で、こうした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ることだ。その記録を保存しておくなど、人生設計のなかに、財産管理をしつかりと組み込む枠組みを社会的に作ってゆくべきだろう。

#### 4.2. Fintech 利用のコスト配分が課題

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、多くのサービスがスマートフォンをベースに開発されるため、端末コストや通信費が割高になりやすいことである。政府が地域包括ケアシステム整備の目標とする2025年は、すべての団塊の世代が後期高齢者となるタイミングであり、現在に比べてスマートフォンを利用する高齢者の比率は多くなると予想される。高齢者関連のアプリ操作を、より簡便にすることで利用促進を図ることは可能だが、年金制度、医療・介護保険制度の財政問題を視野に入れると、スマホの端末購入・維持費用、通信費用は意外に重い。

単価の低い高齢者端末の開発や割引サービス、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などを引き出し、コストの再配分を行うなどの工夫は必須と考えられる。

英国の動向調査に関して、以下、2つの研究機関に大変お世話になっている。この場を借りて謝意を表したい。

- ・ Cambridge Centre for Alternative Finance, University of Cambridge Judge Business School.
- ・ Money and Mental Health Policy Institute.

## [Report]

### Fintech and aging society

**Fujio Nakatsuka**

(Senior Fellow Financial Technology Research Institute, Inc., Digital Hollywood University Graduate School)

Japan is a longevity living country that puts the age of life as 100 in the policy theme. However, due to the rapid aging of the population, the development of social systems has not kept up. Japan's administrative and financial institutions are in talks about financial services in the aging society, but at the moment they are only presenting a model for promoting the use of the adult guardianship system. Through comparing the adult guardianship guarantee system and the financial system with the UK that has a high affinity with Japan, consider the direction of financial services to respond to the aging population. The majority of elderly people in Japan are exposed to risks of financial transactions and property management due to living at home, deterioration of memory and comprehension ability, lack of IT literacy, and so on. The risk countermeasures concerning the financial transactions of the elderly that financial institutions are conducting are extremely limited, such as setting ceilings for cash withdrawals from ATMs, remittance and payment, or guardianship support trusts. While living alone elderly people and elderly households are rapidly increasing, services that make full use of ICT (Information & Communication Technology) such as smartphone settlements and robot advisors are expanding, on the other hand elderly people can be alienated from financial services. On the other hand, it is also expected to contribute to the independence and safety of the elderly through improvements in operability and ICT response to financial education.

Keywords: Fintech, Adult guardianship system, Vulnerable consumers, Open API , Biometric