

# 「認知機能が低下した高齢顧客への対応」

ー金融ジェロントロジーをどのように活用するのか？ー

慶應義塾大学経済学部教授

ファイナンシャル・ジェロントロジー研究センター長

全国社会福祉協議会理事

日本金融ジェロントロジー協会学術顧問

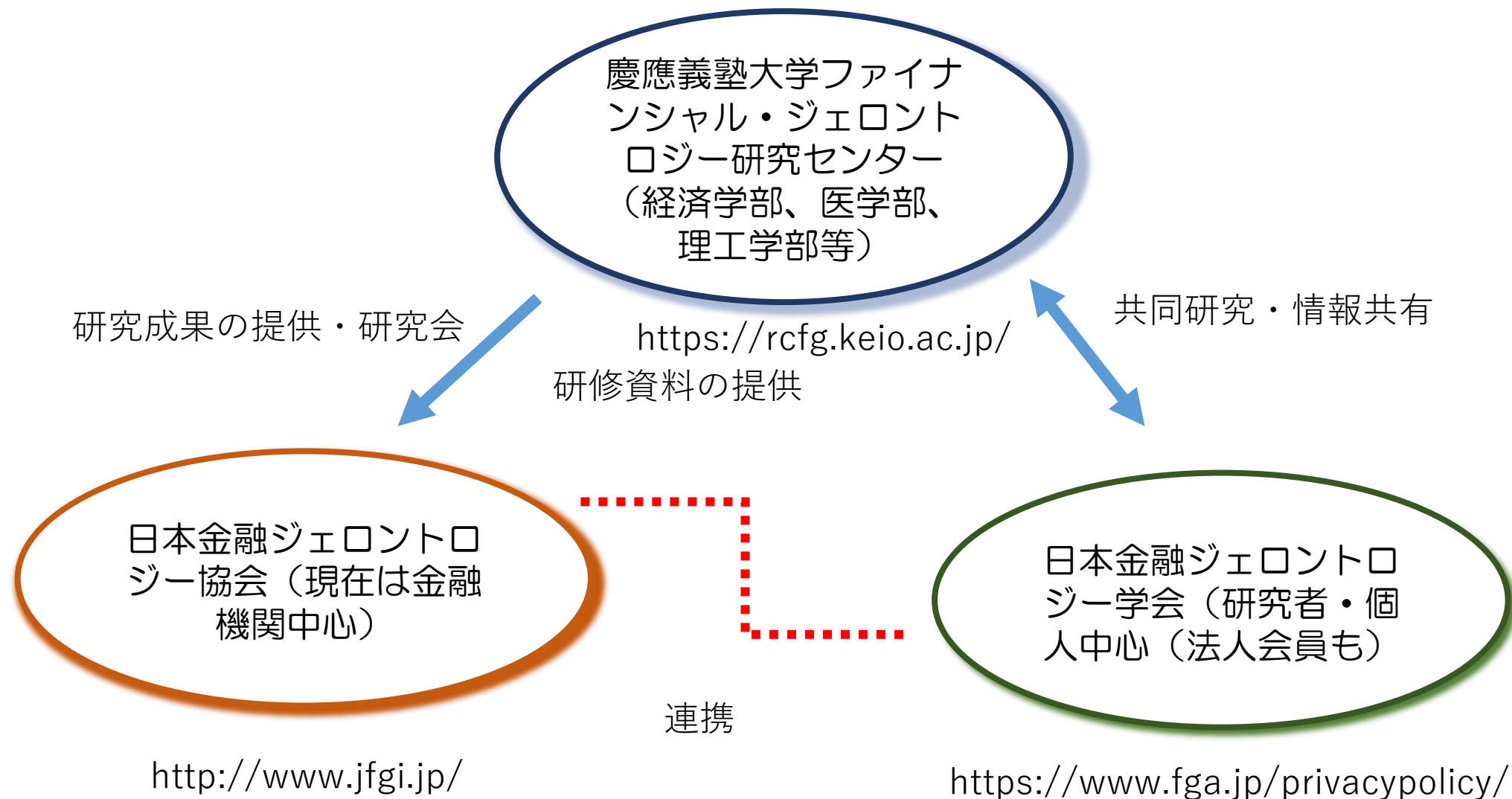
駒村康平

# 認知機能の変化から見た 高齢化のインパクト

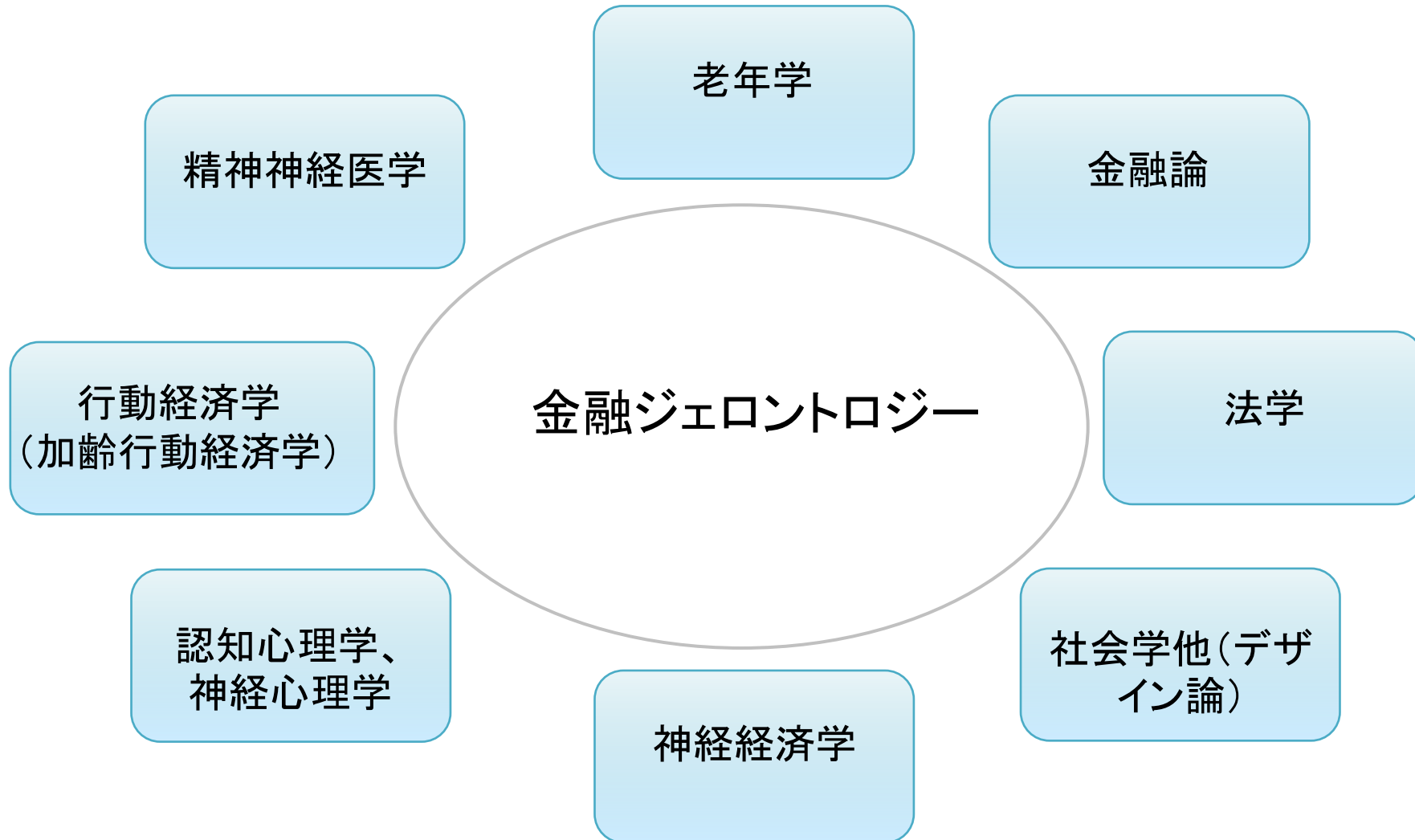
- 「認知機能」とは：外部から情報を取り入れ、分析し意思決定を行い、行動につなげる機能。
- これまで社会の想定：認知機能が十全で、合理的な意思決定ができる人から構成される市場。判断力を失った人は成年後見で対応する
- これからの社会の想定：認知機能が落ちているかどうか、本人もわからないし（認知症発症の**2.6**年前から自分の記憶障害を認識しなくなる、アルツハイマー病認知症では、自らの記憶力を家族の評価より高く見積もっている、他人も見分けにくい人が増加する。
- 超高齢社会：認知機能が十全ではないが、まだ成年後見の対象でもない人が増加する
- 長寿人生：自分の認知機能が十全でない状態を一定期間、経験する人が増加する（\*認知症でなくとも、認知機能の低下は誰でも起きうること）



# 金融ジェロントロジー研究を巡る産学連携



# 学際分野としての金融ジェロントロジー



1：学問上の更なる発展  
・従来のマクロ経済学  
「合理的で同質な主体から構成される経済」

→

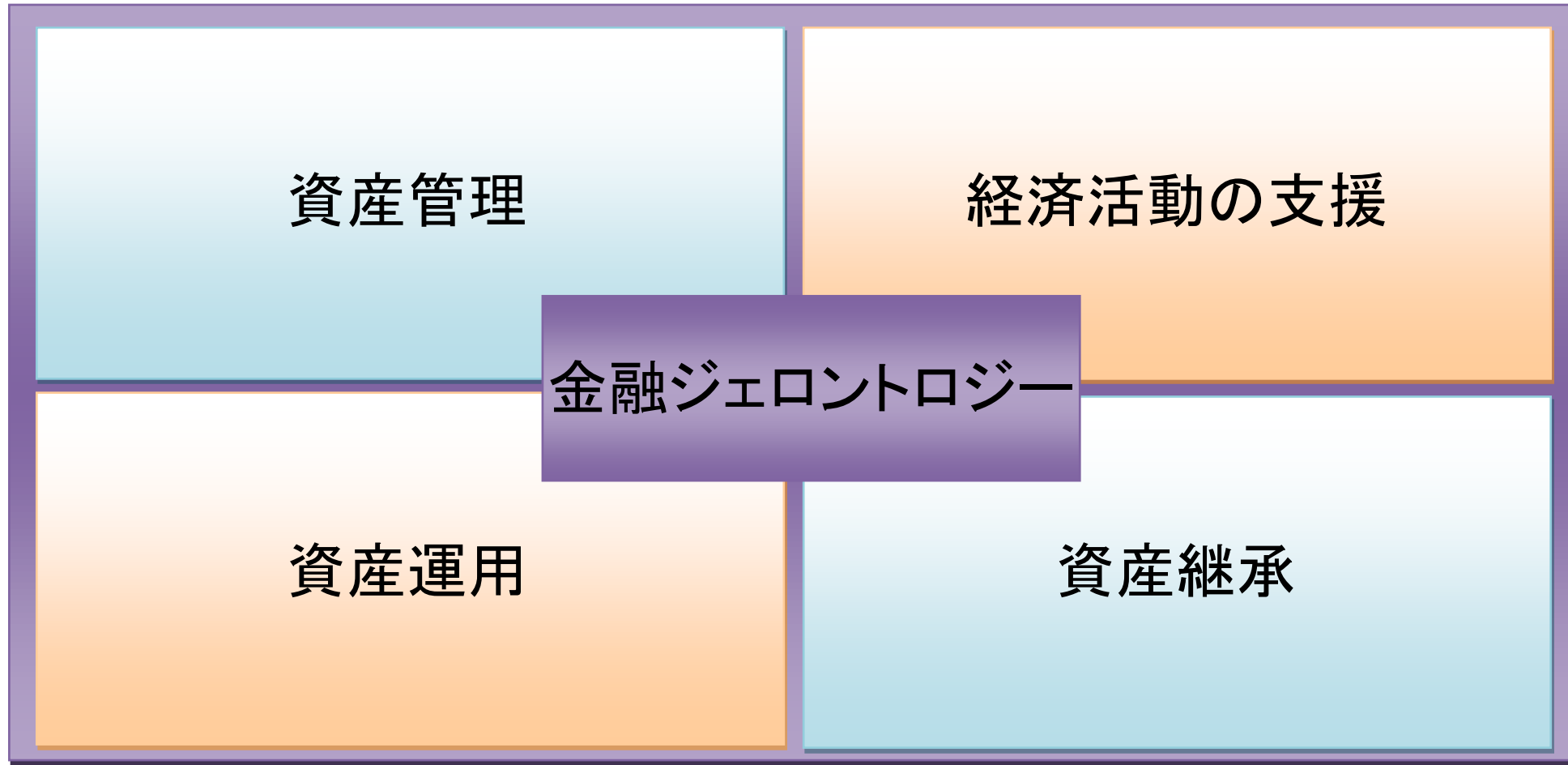
「非合理的で異質な主体から構成される経済」

「行動マクロ経済学+加齢」  
あるいは

「神経マクロ経済学」  
=マクロ経済政策、金融政策  
の見直し

2：ナッジと「ブースト」  
(情報を提供した上で、適切な行動を行えるような条件整備を行う)

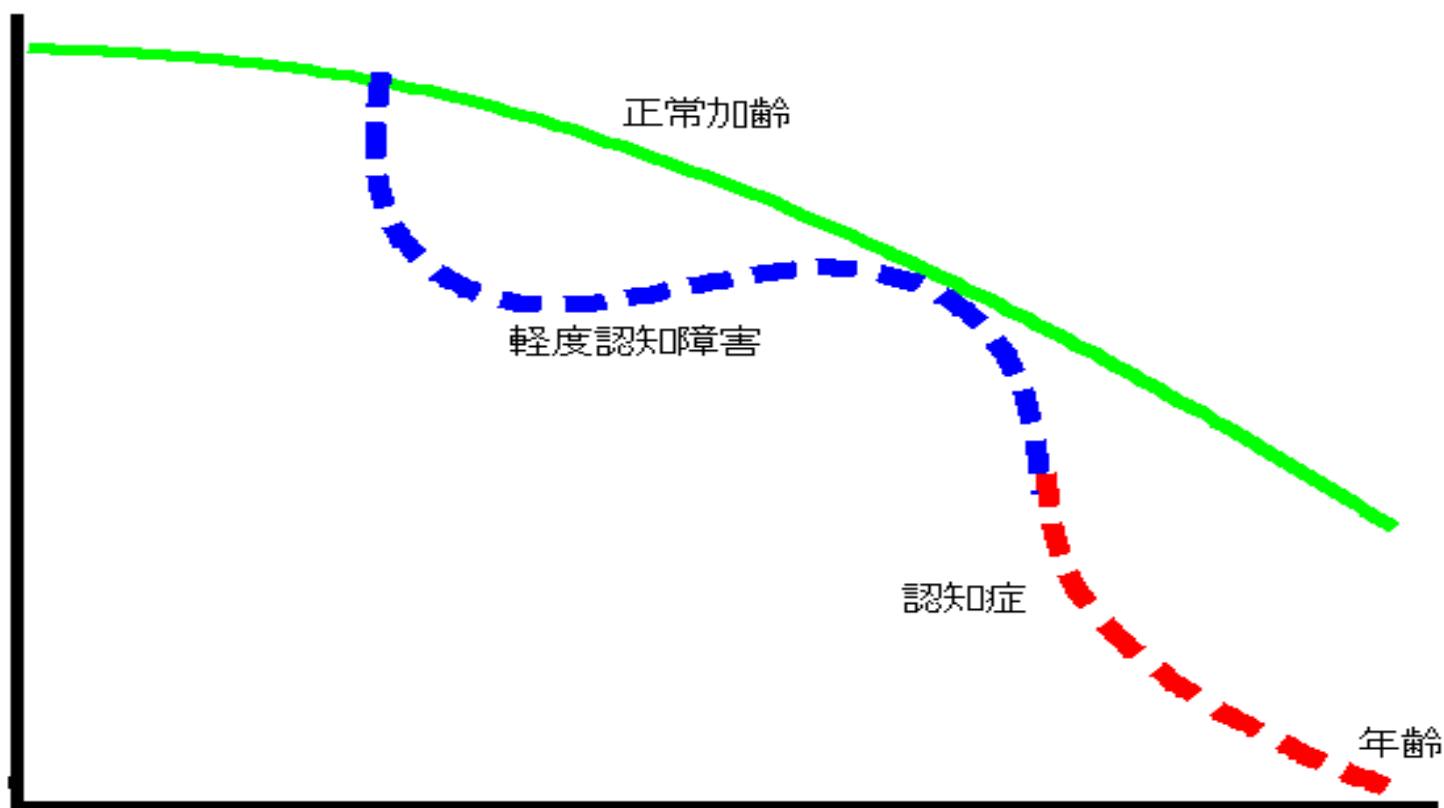
# 金融ジェロントロジー≠資産運用



# 「認知機能低下 ≠ 認知症」

年齢による経済活動・金融に関する認知機能の変化（イメージ）

経済活動・金融に関する認知機能



1：感覚及び運動機能の機能低下は比較的簡単に検出、測定できる。

・それとは対照的に認知能力の低下は簡単に検出、測定することはできない。

2：加齢と認知機能の変化は研究途上である。（個人差が大きい）

3：認知機能の低下の3段階

1：正常加齢による影響（50代より発生）

経済取引のデザインをどのようにするか。

2：MCI段階における課題

認知機能の衰えを支える仕組み

3：認知症における課題

成年後見などの包括支援な意思決定支援

# 神経経済学からのアプローチ

1. 意思決定とは：外界の状況を見て、最適な行動を取ると決定する神経回路の機能。大脳皮質、基底核、ドーパミン放出ニューロンによって支えられる。

2. 認知機能の仕組み：外界に注意する→外界を認識する→目標物を定める→ゴールを設定する→意思決定をする→行動する

認知機能のコンポーネント：注意、適用性（判断・意思決定の変更）、作業記憶（一時メモリ）

前頭前野、海馬、扁桃体、基底核、視床、神経調節系をつかって情報処理をする。

3. 情動とは「自律的な生体の反応が精神活動によって引き起こされること」（恐怖など。扁桃体が関わる）

4：加齢やストレスによる脳機能の変化

5：メタ認知（金融ジェロントロジーの知識）を使って、効果的な準備を行う（ブースト）

# 3種類の間人像がもたらす経済システム観の相違

	合理的経済人	行動経済学の想定する経済人	神経経済学における経済人
認知機能 (論理的な思考、 記憶、注意力)	無限の認知機能	認知機能には限界がある (心理的な要因、心理学)	認知機能には限界があり、 加齢と共に低下する (神経科学)
情報提供のあり方	完全情報 (情報は多いほどよい)	過度な情報は意思決定の障害	過度な情報は意思決定の障 害になり、最適な情報は年 齢によって異なる
介入の方法	規制緩和	ナッジ (ヒジで突っつく。穏やかな 誘導)	ブースト (メタ認知に基づく、環境 整備) 高齢者に適用した市場ルー ルの確立
市場と政府の役割	レッセフェール (自由市場) マクロ経済政策・金融政 策 (価格の安定)	リバタリアン・ パターナリズム 異質な個人からなる社会を想 定した経済政策	ニューロ・リベラリズム？ (高齢化社会では経済政策 の効果が変化する)

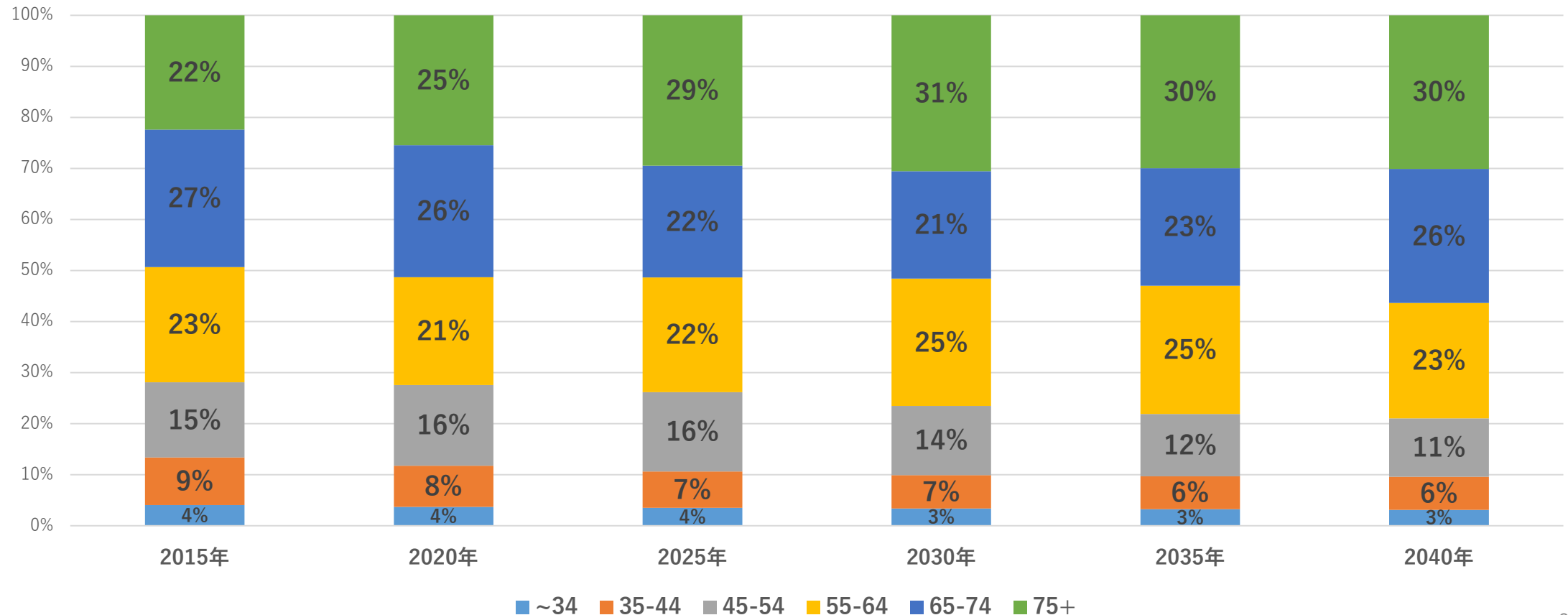


# 「金融資産」の高齢化

54歳未満率：29%（2014）→28%（2020）→26%（2025）  
→24%（2030）→21%（2035）→20%（2040）

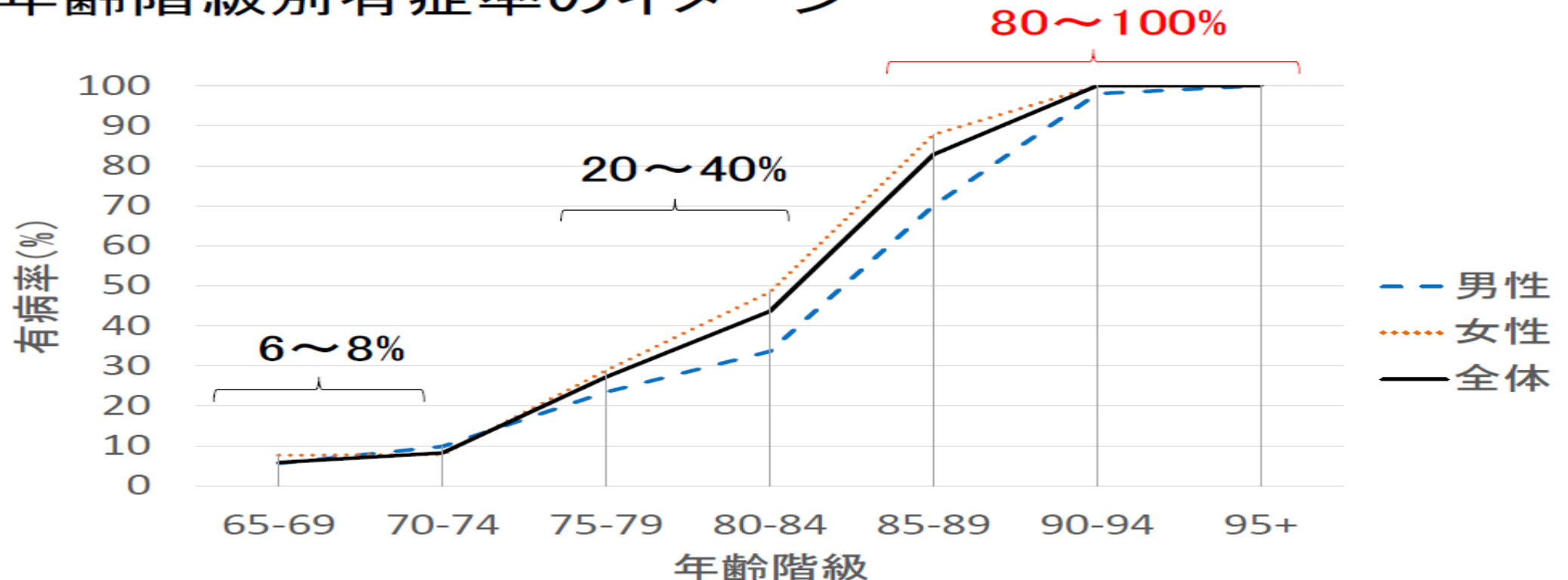
金融資産の高齢化（年齢別金融資産の保有割合の推計）

日本の世帯数の将来推計(全国推計)』（2018年推計）より作成



# 年齢別のMCIおよび認知症の有症率

高齢者におけるMCIまたは認知症の  
年齢階級別有症率のイメージ



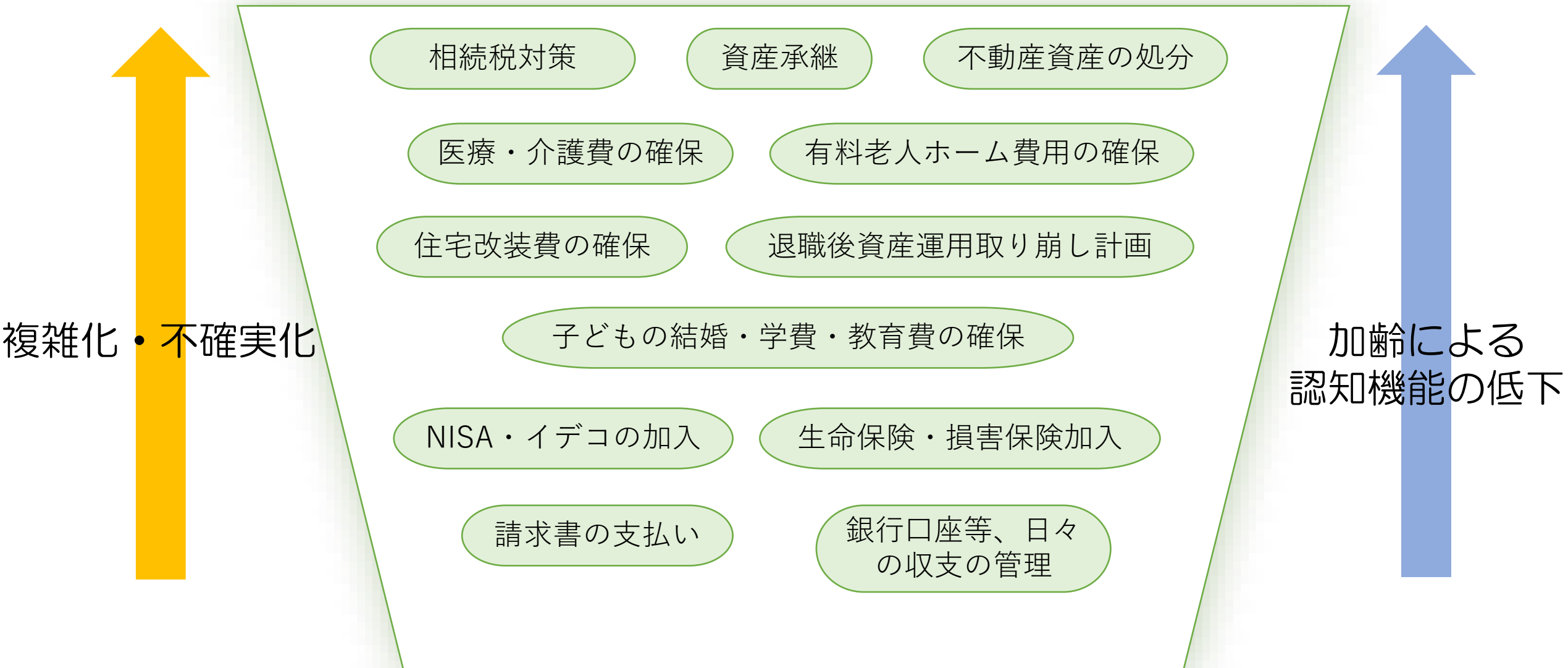
MCIの有症率が認知症の有病率とほぼ同等と見なして作成した。

8

出典：東京都健康長寿医療センター 栗田主一「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会資料」

# 資産管理・運用を巡る年齢の不都合な真実（不都合な台形）

年齢とともに、複雑・不確実な対応（そして金額）が増えるが、認知機能は逆に低下する



# 認知機能低下社会における留意事項

1：認知機能と資産の不都合な関係

若い時には簡単で確実な資産管理・運用が比重が多く、年齢とともに多額で、複雑で不確実な管理・運用が増える。これに対して、加齢と共に認知能力が低下するので、処理が困難になる。

単に寿命が延びたので、資産形成が重要という事ではない。

2：高齢者の心身の状況を熟知したサービスが重要になる。

3：加齢と認知機能の変化の研究分野の蓄積はまだ途上であり、書き換えがおこなわれる。

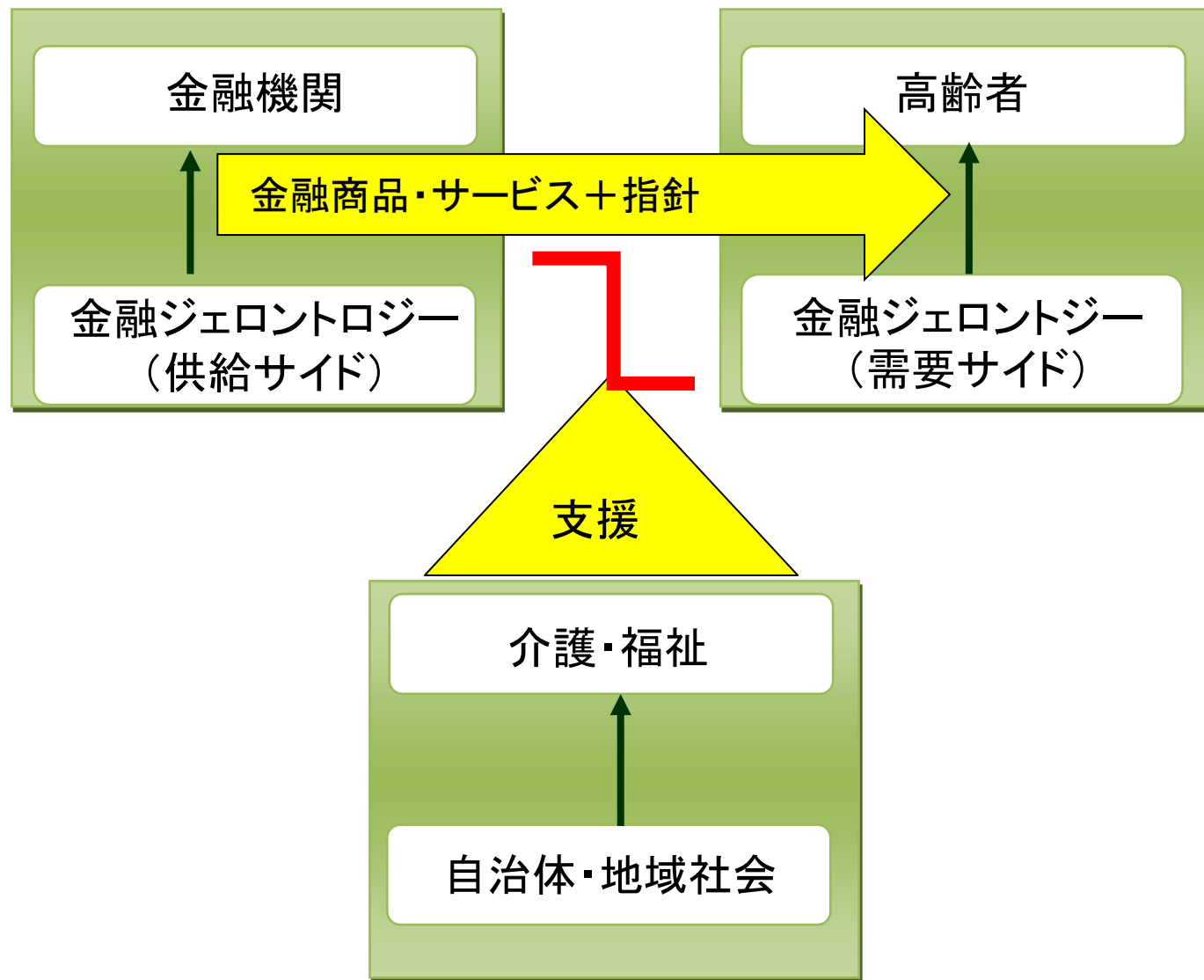
4：供給サイドの一方的な発想によるサービス提供は顧客、市場を縮小させる。

「簡単に認知機能を識別する方法はあるか？」

「機器やテストなどを使えないのか？」

「デジタル技術ではなんとかなるのではないか？」

# 「報告書・全銀協考え方」の意義：金融×福祉・介護×地域の実現



**1：意義**  
金融機関サイド（供給サイド）目線の商品・サービス提供ではなく、高齢顧客主体（心身の変化）を踏まえた、サービスの基盤整備

**2：次の課題**  
地域での具体的な事例、好事例の蓄積

# 加齢が意思決定に与える影響

二重過程モデル(脳神経科学)

加齢により早く  
機能が落ちる

年齢

制御

情動・直感(大脳辺縁系) = システム1

認知機能(前頭葉、流動性知能) = システム2

経験(結晶性知能)

知識(金融リテラシー)

モチベーションの選択(社会情動的選  
択性理論)

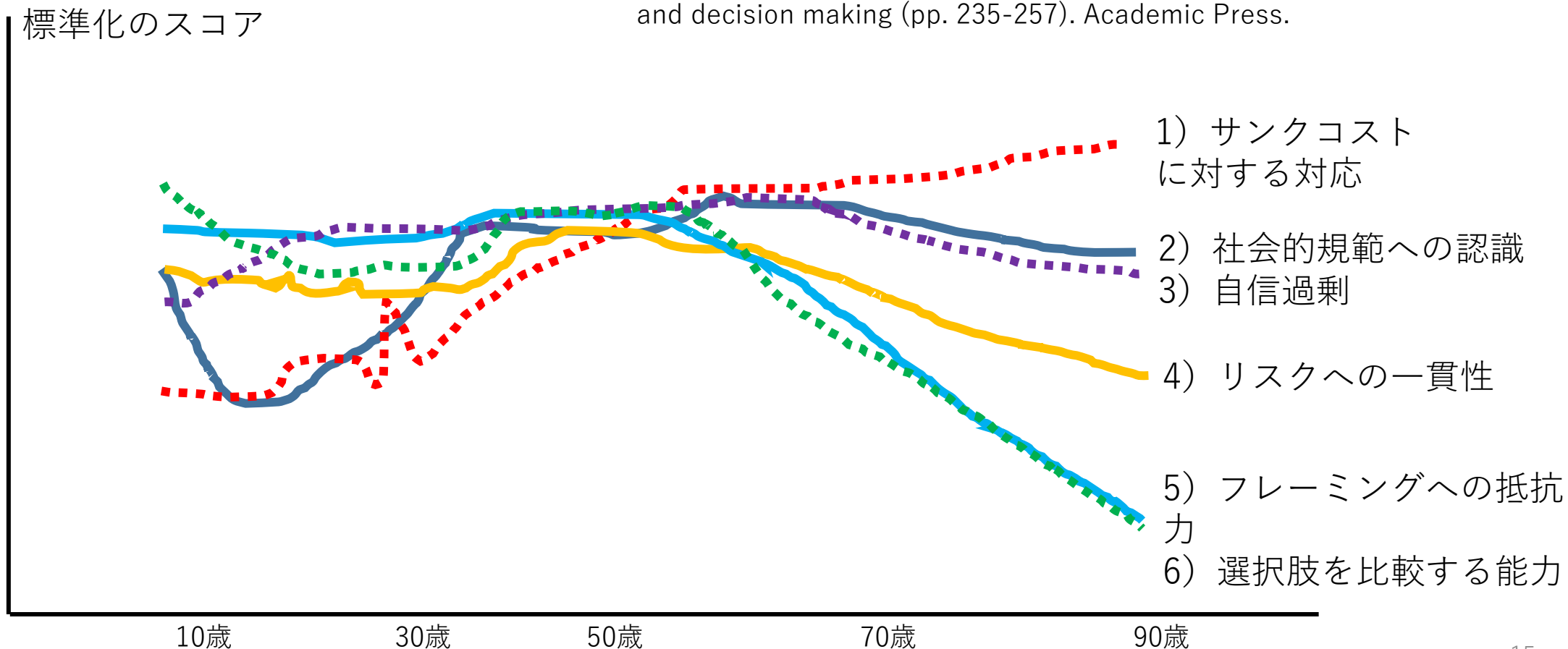
意思決定能力

出典：著者作成

# 加齢に伴い変化する意思決定

加齢に伴い認知機能が低下して合理的な意思決定が困難になる。  
市場のルールの見直しと高齢化社会における市場の倫理の確立

出典：Strough, J., Parker, A. M., & de Bruin, W. B. (2015). Understanding life-span developmental changes in decision-making competence. In *Aging and decision making* (pp. 235-257). Academic Press.



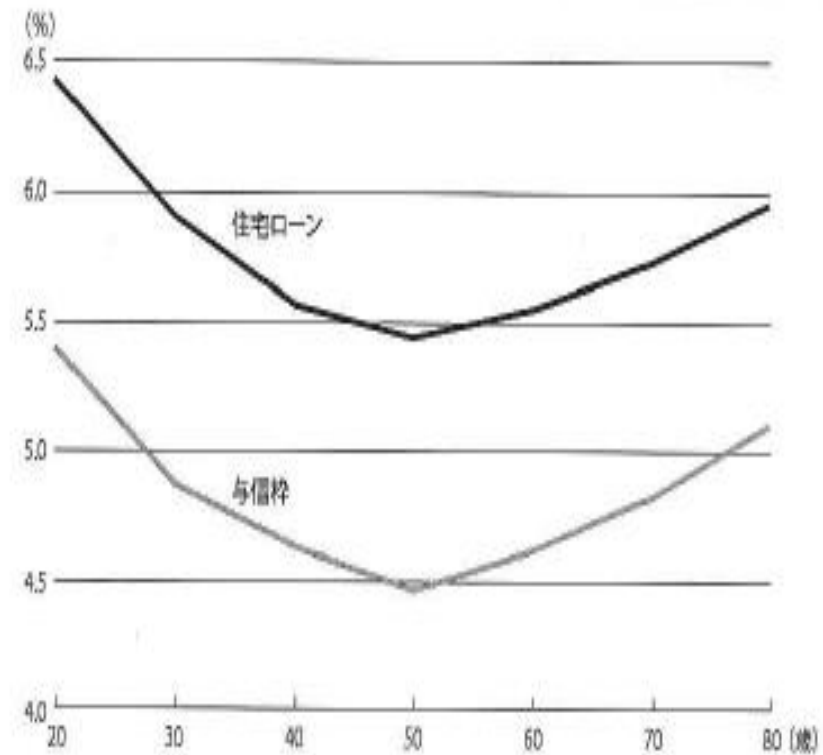
# 年齢と金融資産の管理能力の関係

認知機能とリテラシー、経験のバランスによって影響を受ける

- ・ 2000年～2002年にかけて、金融機関から14,800程度の個票データを分析し、年齢によって住宅ローン等の際に設定される実質金利（APR = Annual Percentage Rate）がどのように変化するかを分析。
- ・ APRは、クレジットヒストリー（クレジットカードの限度額使用率、支払い履歴、破産などのネガティブ情報）のスコアが低い場合、金利が高く設定される。
- ・ 金融資産の管理能力は、50代前半でピークになる。

Agarwal S, Driscoll J, Gabaix X, Laibson D (2009) The age of reason: Financial decisions over the life-cycle and implications for regulation. *Brookings Papers on Economic Activity* 2009: 51–117.

図表1-9 年齢と実質金利 (APR) の変化

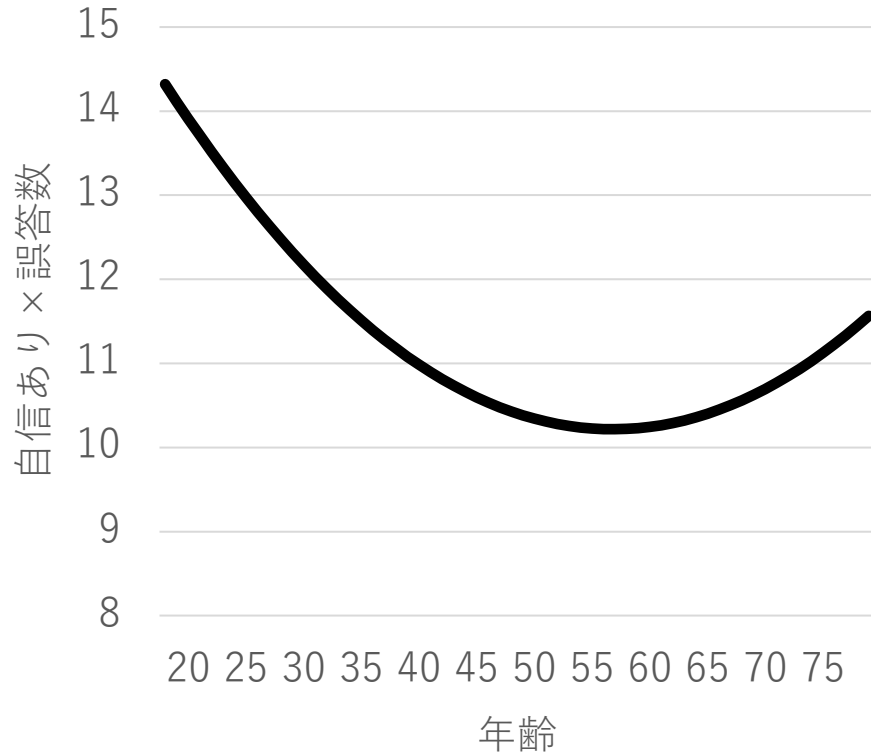


(出所) Agarwal S. et al. "The Age of Reason: Financial Decisions over the Life Cycle and Implications for regulation," *Brookings Papers on Economic Activity*, Fall 2009.



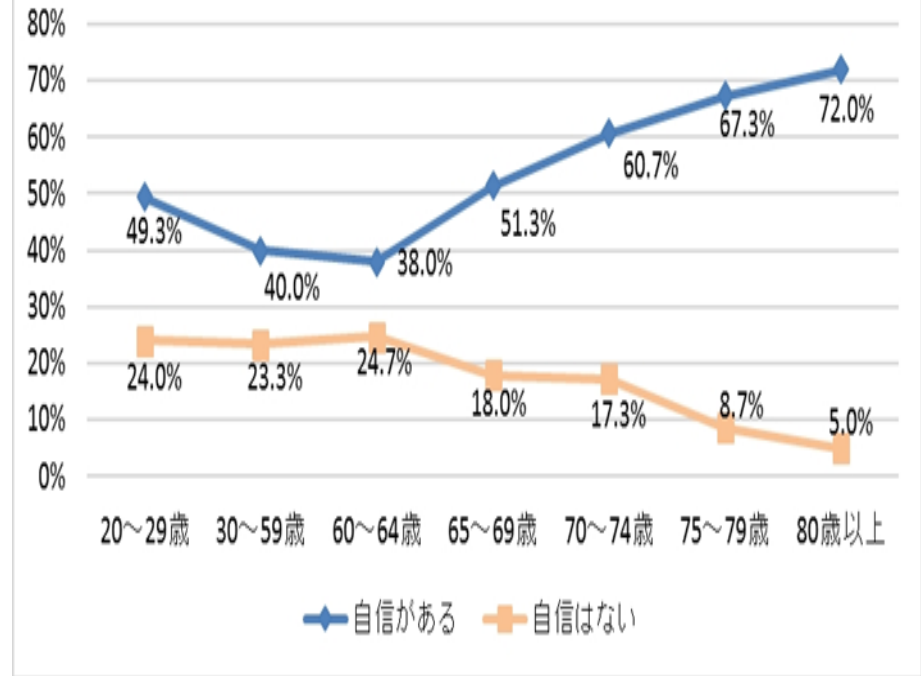
# 加齢と自信過剰問題

若い時に自信過剰、50歳代後半でボトム、  
高齢者で上昇



岡本翔平・駒村康平（2018）「「金融リテラシーはどのように形成されるのか：金融リテラシー調査を用いた分析」」『生活経済学会関東部会報告』（金融広報中央委員会「金融リテラシー調査2016年調査」（インターネットモニター調査）を使った分析）

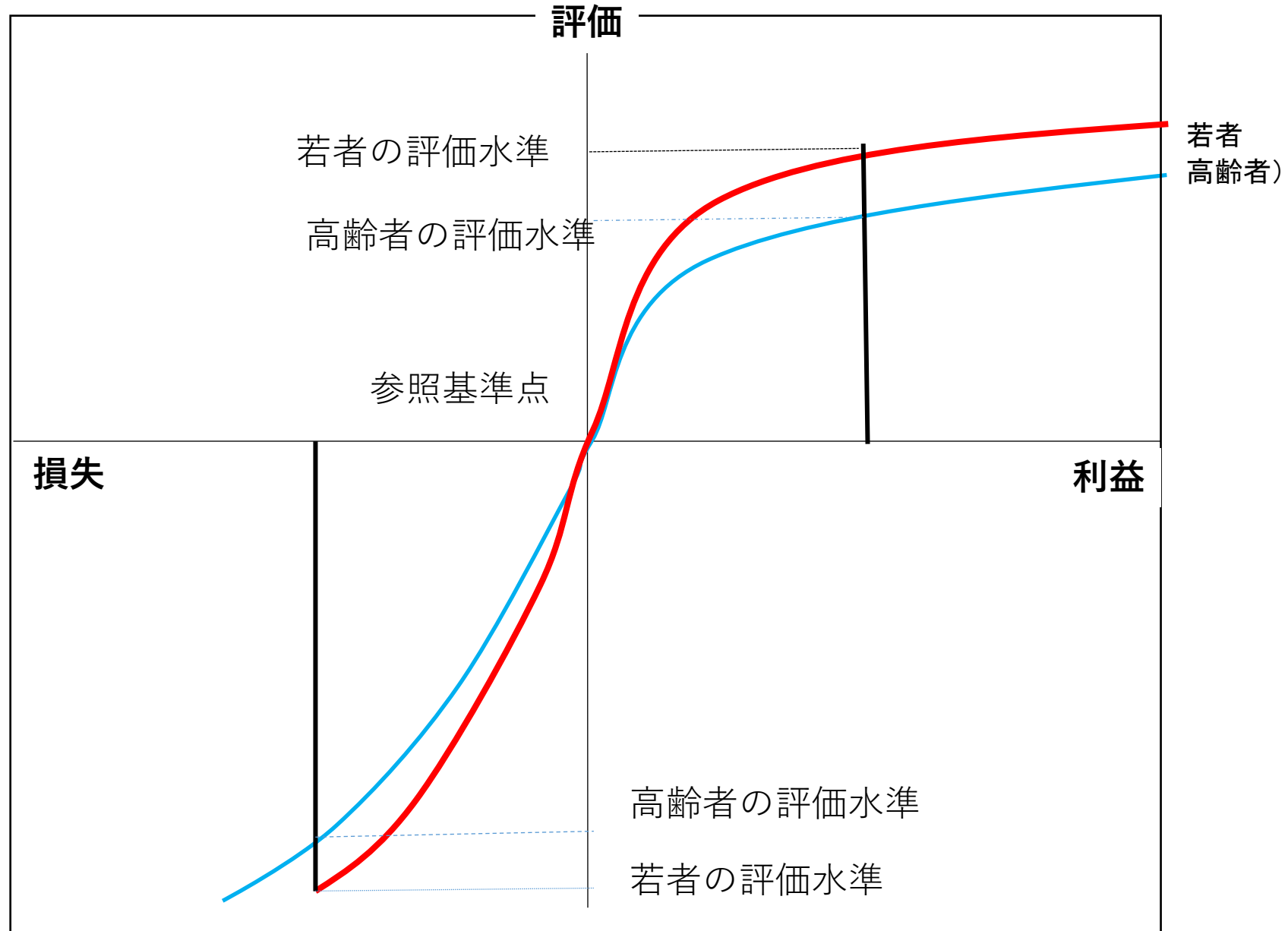
＜図表1＞運転に対する自信



出典：MS&AD基礎研究所株式会社（2017）「高齢者運転事故と防止対策」に関する調査結果

# 加齢要素を組み入れたプロスペクト理論：評価関数は若者と高齢者と異なる（イメージ）

例：評判の良いレストラン（一点のレベルを参照基準点とする）  
1：参照基準点を上回る利益（美味しさ）について高齢者は若者よりも低く評価する可能性がある。  
2：参照基準点を下回る損失（まずさ）について高齢者は若者よりも低く評価する可能性がある。



# 加齢と資産管理・運用の関係

- 認知症まで至らなくても認知機能の低下は加齢とともに進む。

(正常加齢)による行動変化

- 年齢とともに低下する「論理的、推論的」な認知機能
- 年齢とともに経験、直感に依存する傾向が強まる。
- 年齢と金融資産運用・管理の関係

☞ハーバード大学デイビット・ライブソン：認知能力と資産運用のパフォーマンスの関係→50歳代が経済的判断の「スイートスポット」

- 70歳代：認知能力の低下と資産の蓄積→認知機能の変化とともに個人金融資産の活用が停滞する。

# 高齢者特有の選択行動のゆがみ

1. 加齢に伴う認知機能の低下により、楽に選択しようとする。（これまでの「経験」に依存した判断をする）

→ 「フレーミング効果（説明の仕方によって決定が誘導される）」を起こしやすくなる（詐欺の被害者の危険性が上昇）

2. 加齢とともに、多くの選択肢への対応が難しくなり、わかりやすい情報とシンプルな選択肢を好むようになる

→ 高齢者は若年者より**選択肢が少ない方**（半分程度）を好む

## 高齢者特有の選択行動のゆがみ（続き）

3. 高齢者は、肯定的な感情的出来事や情報を記憶し、ネガティブな情報を忘れるあるいは注目しない傾向がある

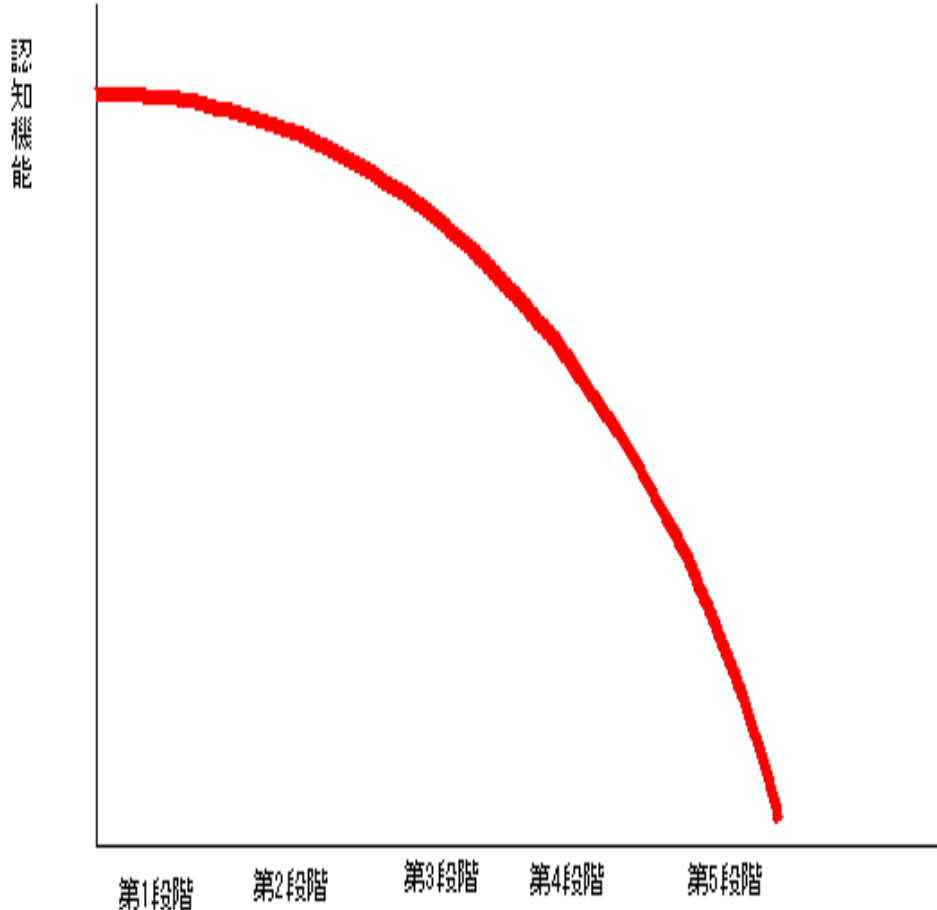
→自分に都合のよい情報しか頭に残らない。

→家族内(親子間)で情報共有の課題(介護、相続問題)

4. 加齢とともに、客観能力以上に自信過剰になる。

→投資詐欺の被害者になる可能性が上昇する。

# 認知機能の低下とともに低下する金融に関する認知機能



第1段階	通常加齢	最小限の低下
第2段階	MCI	銀行取引明細書の管理、請求書の支払い、複雑な処理能力能力が低下。適切な金融管理や経済虐待の被害など。
第3段階	軽度アルツハイマー病 (MILD AD)	お金を数えるといった簡単なものから、複雑な処理を要するほぼすべての金融能力を喪失。
第4段階	中程度アルツハイマー (Moderate AD)	自力で金融取引を行うことは困難
第5段階	アルツハイマー	完全に金融能力は喪失する

出所： Widera et al. (2011) を参考に筆者作成

# 參考資料

# 資料：高齢化と金融包摂のための G20福岡ポリシー・プライオリティ

- [「https://www.fsa.go.jp/inter/etc/20190606/jpnfukuoka.pdf](https://www.fsa.go.jp/inter/etc/20190606/jpnfukuoka.pdf)

## 金融消費者保護当局によって 高齢者の金融排除の原因とされた上位10項目

- 1 デジタル能力の低さ
- 2 金融リテラシーの低さ
- 3 認知能力の衰え
- 4 身体能力の衰え
- 5 社会的孤立
- 6 年金や年金保険に依存した生活
- 7 家族への依存
- 8 お金に関する助言へのアクセスが困難
- 9 高齢者のための金融商品の不足
- 10 金融の専門家への依存

出典：G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection/FinCoNet questionnaire on financial consumer protection and aging (2019).



# 概要

金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書「顧客本位の業務運営の進展に向けて」概要（2020年8月5日）

- 「顧客本位の業務運営に関する原則」の策定から3年が経過する中、その定着状況を検証し、**更なる進展**を目指す。
- **認知判断能力が低下した高齢顧客やその家族等**に対して、顧客本位の観点から、**安心して利便性の高い対応**を充実。

## 「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月策定・公表）

- 国民の安定的な資産形成の実現に向けて、金融事業者は本原則を採択し、その取組の「見える化」により、顧客がより良い金融商品・サービスを選択するメカニズムの実現を図る（「**プリンシプルベースのアプローチ**」）。

### 【7つの原則】

### 1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

2. 顧客の最善の利益の追求

3. 利益相反の適切な管理

4. 手数料等の明確化

5. 重要な情報の分かりやすい提供

6. 顧客にふさわしいサービスの提供

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

## 顧客本位の業務運営の更なる進展

- 「**原則**」の具体的な内容の充実：実効性を高めていくため、原則により求められる具体的な取組（原則の注記）に以下を追加
  - ・顧客のライフプラン等を踏まえた業横断的な商品の提案及び商品提供後の適切な**フォローアップ**の実施
  - ・金融商品の組成に携わる金融事業者による**想定顧客の公表**
  - ・**リスクや手数料、利益相反等の情報を比較できる**よう、各業者・商品毎の共通の情報提供フォーム（「**重要情報シート**」）の導入
- 「**原則**」の一層の浸透・定着：金融庁において、事業者の取組状況等を「原則」の項目毎に**比較可能な形で公表**
- 不適切な販売事例の効果的な抑制：法律上の**誠実公正義務**や**適合性原則**の内容を**明確化**するため監督指針を改正

## 超高齢社会における金融業務のあり方

- **認知判断能力等の低下した顧客への対応**：以下について、金融業界において指針等を策定
  - 代理人等取引のあり方
  - 福祉関係機関等との連携強化
  - 高齢顧客対応の好事例の集約・還元等
- **デジタル技術を活用した個々の認知判断能力や状況に応じた制度の精緻化の研究**
- **本人以外でも金融契約の有無を照会できるシステムの検討**

# 金融庁「顧客本位の業務運営の進展に向けて」 (要約1)

## 1：高齢顧客の特徴

- 認知判断能力や身体機能の低下や加齢に伴うリスク選好度の変化
- 自身での資産形成・管理が困難になることや、預金引き出し等で店頭に本人が赴くことが困難
- 認知判断能力が低下する前に、資産形成・管理の方針を決めておくことが重要な行動。
- ①金融ジェロントロジー等の学問的見地も取り入れ、②金融ビジネスのサステナビリティにも留意しつつ、
- 高齢顧客の様々な課題やニーズに対応し、顧客本位の業務運営に取り組んでいくことが金融事業者には期待される。

## 2：高齢顧客の課題

- 認知判断能力の低下により、金融取引が困難。
- 認知判断能力が低下した場合、本人意思が明確に確認できないという同様の理由から、本人であっても預金の引き出し等が認められない

→医療や介護など明らかに本人のための支出であり、病院に医療費を金融機関が直接振り込むなど、手続きが担保されているのであれば、認知判断能力の低下した高齢顧客本人のほか、本人に代わって取引を行う者であっても、手続きを認めるなどの柔軟な対応。

- 顧客の財産保護や金融機関のリスク等にも留意しつつ、
  - 1) 認知判断能力が低下した「顧客本人、本人の家族」、
  - 2) 「社会福祉協議会等の職員」などの者、
  - 3) 任意後見人や保佐人・補助人を指定した後の「顧客本人」による金融取引について、業界団体における指針の策定

# 金融機関と福祉関係機関等との連携強化（要約2）

## 3：認知判断能力の低下への対応

- 金融機関がそれを放置することにより、顧客財産の適切な管理に支障。
- 職員の認知症に対する理解を向上
- 自治体や地域の福祉関係機関等と連携し、認知判断能力の低下した顧客の権利擁護や適切な資産形成・管理に努める。
- ①医療福祉関係者との相互研修、②社会福祉協議会、地域包括支援センター、地域連携ネットワークの中核機関などの福祉関係機関との連携、高齢者を支える地域のネットワークへの参加
- 行政や福祉関係機関等と協力しつつ、具体的な連携内容について、指針を策定
- 顧客の兆候・行動
- ①預金通帳やキャッシュカードを頻繁に紛失、②従来行うことができたATM操作や窓口での手続等ができなくなる、③自ら行った取引や資産残高に関する記憶が頻繁に事実と異なることを認識
- 本人の意思と個人情報への留意
- ①本人の意思・意向を尊重、②顧客に認知判断能力の兆候・行動が見られ、かつ1) 放置すれば顧客財産の管理に重大な支障をきたすような場合、2) 緊急性が高いと思われる場合  
「例外的ケースにおいて、個人情報保護法との関係において」
- 家族や行政、福祉関係機関に顧客の必要情報（氏名、住所、症状等）を提供できる。
- 例外的ケース、指針を策定

# 高齢顧客本位を考える際の重要な研究の紹介

## 1：1年以内深刻な記憶の問題が発生する割合

- CDC(2013)によると、2011年に行ったBRFSS調査から（在宅の）60歳以上（に対する電話インタビュー）回答者のうち12.7%が、過去1年以内に記憶の混乱や喪失を経験した。そのうち35.2%は記憶に関する機能障害になっているとしている。

## 2：本人の判断能力：主観的な資産管理能力と客観能力のギャップ

- Okonkwo（2008）によると、MCIの患者の金融資産管理運用能力の自己評価と客観パフォーマンスの比較分析
- 1）認知機能に問題がない高齢者に比較して、MCI患者は自己評価と客観的パフォーマンスの間に乖離があり、そのことにMCI患者自身が気がついていないこと、2）全般的に認知機能の低下したMCI患者は自らの能力を過大評価している、つまり自信過剰の傾向がある、3）抑うつ症状のあるMCI患者は自らの能力を過小評価して、4）家族などによる評価よりは、MCI患者の金融資産管理運用能力は高い、ことが確認されている。

## 3：家族間での評価のギャップ

- Hackett（2020）は、MCI患者の家族間でMCIの患者の機能障害への評価が異なる原因を分析。
- MCI患者本人と関係が近い情報提供者（配偶者、同居、訪問頻度が高いといった家族）のほうが、そうではない情報提供者より、多くの機能障害を報告する傾向がある。

# 参考文献

- Centers for Disease Control and Prevention (CDC) (2013). Self-reported increased confusion or memory loss and associated functional difficulties among adults aged  $\geq 60$  years - 21 States, 2011. MMWR. Morbidity and mortality weekly report, 62(18), 347–350.
- Okonkwo, O. C., Wadley, V. G., Griffith, H. R., Belue, K., Lanza, S., Zamrini, E. Y., Harrell, L. E., Brockington, J. C., Clark, D., Raman, R., & Marson, D. C. (2008). Awareness of deficits in financial abilities in patients with mild cognitive impairment: going beyond self-informant discrepancy. *The American journal of geriatric psychiatry : official journal of the American Association for Geriatric Psychiatry*, 16(8), 650–659.  
<https://doi.org/10.1097/JGP.0b013e31817e8a9d>.
- Hackett, K., Mis, R., Drabick, D., & Giovannetti, T. (2020). Informant Reporting in Mild Cognitive Impairment: Sources of Discrepancy on the Functional Activities Questionnaire. *Journal of the International Neuropsychological Society : JINS*, 26(5), 503–514.

# 全体の参考資料

駒村康平編著（2019）『エッセンシャル金融ジェロントロジー』慶應義塾大学出版会

駒村康平編著（2021）『みんなの金融－良い人生、善い社会のための金融論』新泉社

駒村康平編著（近刊）『エッセンシャル金融ジェロントロジー（第2版）』慶應義塾大学出版会

駒村 康平（こまむら こうへい）

慶應義塾大学経済学部 教授、ファイナンシャル・ジェロントロジー研究センター長  
博士（経済学）

1995年慶應義塾大学大学院経済学研究科博士課程単位取得退学

国立社会保障人口問題研究所（厚労省技官）、駿河台大学経済学部助教授、東洋大学経済学部教授を経て、2007年より現職。

著書：「年金はどうなる」岩波書店、「最低所得保障」岩波書店、「日本の年金」（岩波書店）、「社会政策」（有斐閣）、  
「エッセンシャル金融ジェロントロジー」（慶應義塾大学出版会）、「みんなの金融－良い人生、善い社会のための金融  
論」（新泉社）

学会：金融ジェロントロジー学会会長、日本経済政策学会副会長、生活経済学会副会長、介護経営学会理事

・主な公職（国の審議会等で代表的なもののみ）

2009－2012年厚生労働省顧問

2010－2021 社会保障審議会委員（生活保護基準部会部会長、障害者部会部会長、生活保護・生活困窮者自立支援部会長  
代理、年金部会、年金数理部会、人口部会各部会本委員）

厚生科学審議会難病対策委員会委員

2011－2011 内閣官房 社会保障改革に関する有識者検討会副委員長

2012－2013 内閣官房 社会保障制度改革国民会議委員

2018－金融庁金融審議会市場ワーキンググループ委員

2019－東京都社会福祉審議会委員、東京都高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会座長

・その他

全国社会福祉協議会理事、**日本金融ジェロントロジー協会学術顧問**