

インターネットバンキングにおける高齢者対策

研究員 高山航希

1 高齢者対策は店舗だけでよいか

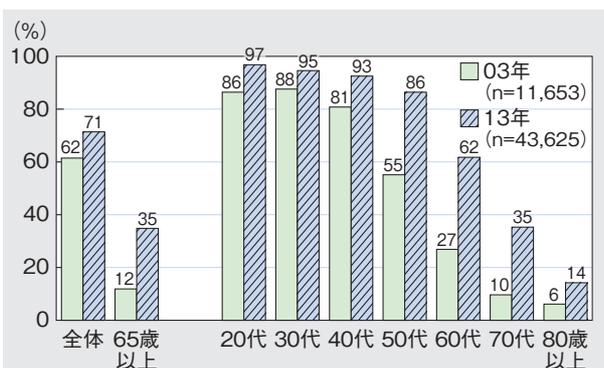
人口の高齢化に合わせ、金融機関も高齢者との取引態勢を強化している。そうしたものの多くは、店舗での相談対応の強化など、対面サービスが主であるが、インターネットバンキングにおいては高齢者対策の必要はないのだろうか。ここでは、高齢者のネット利用状況から、この点について考えてみたい。

2 高齢者のネット利用率は今後高まりそう

まず、総務省の「通信利用動向調査」で、高齢者のインターネットの利用状況を見ていく。同調査は通信サービスの利用状況について、全国のサンプル世帯に対し郵送で調査したものである。

2013年のインターネット利用率(過去1年間にインターネットを利用した人)は、調査対象者の71% (無回答含む、以下同じ) だった(第1図)。10年前と比べると、9ポイント上昇した。

第1図 過去1年にインターネットを利用した人の割合



資料 総務省「通信利用動向調査」
(注) 無回答を含む。年齢はいずれも調査当時。

一方、65歳以上の高齢者の利用率は35%で、全体と比べてかなり低い。しかし、10年前と比べると23ポイントの増加と、上昇幅では全体を上回る。

もう少し詳しく10歳刻みで見ると、次のことが分かる。まず、50歳未満は03年時点ですでに利用率が高かったため、13年にかけての上昇幅は小さかった。50代から70代は、03年の利用率は低かったが、13年にかけて大きく上昇した。80歳以上は、03年の利用率も、その後の上昇幅も小さかった。

今後についても、高齢者の利用率の上昇余地はまだ大きいと考えられる。すでにインターネットに慣れている世代が今後65歳以上の高齢者になっていくことや、高齢者のなかにも新たにインターネットを始める人がいると思われることが、理由として挙げられる。13年にかけては利用率の上昇幅が限られていた80歳以上の層でも、今まで以上に利用が進むと考えられる。

以上をまとめると、13年時点では、高齢者のインターネット利用率は、若年層と比べて低かった。しかし、今後は高齢者の利用率も高まっていくと考えられる。いわば、インターネット上でも利用者の高齢化が進んでいくだろう。

3 高齢者のネット金融取引も今後進展

次に、インターネットを利用した金融取引(預貯金のほか、有価証券や保険等の取引も含む)

(以下「ネット金融取引」)の利用状況を見る。

インターネットを利用していない人も含む調査対象者全体のネット金融取引利用率は、13年には6.6%であった(第2図)。この割合は08年から12年までと比べてやや下がっている。一方、65歳以上の高齢者の利用率は、08年以降、徐々に上昇し、13年は前年より0.2ポイント高い3.1%だった。

このような結果となったのは、それだけ高齢者の金融取引に対するニーズが高いためと考えられる。図示はしていないが、13年のインターネット利用者に対するネット金融取引利用者の割合は、高齢者が8.9%、全体が9.0%と、ほぼ同等の水準まで高まっている。株式や投資信託の保有率は高齢者の方が高い等、高齢者は金融取引に関するニーズが元々高いために、比較的複雑なネット金融取引でも利用が進んでいるものと思われる。

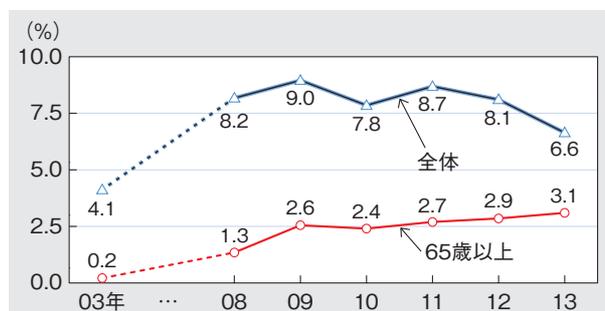
ネット金融取引は、手数料や利回りの面で店頭取引より有利になることがあるため、高齢者のネット金融取引利用率は、インターネット利用率に並行して上昇すると考えられる。他の年齢層も含む全体のネット金融利用率が上昇していないことを考えると、ネット金融取引でも利用者の高齢化が進むだろう。

4 高齢者の増加で新たな対策が求められる

以上のことから、インターネット利用者の高齢化、ならびにネット金融取引利用者の高齢化が、この先進展すると思われる。インターネットバンキングは、高齢者にとっても安心して、使いやすいものであることが求められよう。

例えば、昨今問題になっている「振り込め

第2図 過去1年にインターネットで金融取引を行った人の割合



資料 第1図に同じ
(注) 無回答を含む。年齢はいずれも調査当時。04～07年は掲載省略。
03年は金融取引のうち銀行取引の利用者のみの割合。

詐欺」について考えてみても、対面でなら職員が防げることもあるが、高齢者のインターネットバンキング利用が進めば、より簡単に、気づかれにくく行われてしまう恐れがある。他に、判断能力に疑義のある高齢者がインターネットバンキングで取引を重ねてしまうこともあるかもしれない。今後はこのような事柄について、店舗だけでなくインターネットバンキングでも、対策が必要になっていくと思われる。

一方で、高齢者によるインターネットバンキング利用が、新しいサービスの登場を促す可能性もある。例えば、高齢者は相続など資産に関する悩みを抱えていることも多く、資産相談ニーズが高い。インターネットバンキングでの資産や取引の状況から、ニーズのありそうな利用者に店舗での相談サービスを知らせ、来店予約もそこでできる機能などができるかもしれない。従来からインターネットバンキングを利用してきた若年層に比べて、高齢者は時間に余裕のある人も多いため、こうしたインターネットから店舗への誘導が、新たなサービスの一つの方向性として考えられる。

(たかやま こうき)