

高齢化の進行と金融機関

〔要 旨〕

- 1 高齢化の進行に伴い、金融機関の経営戦略において、高齢の顧客の重要性が高まっており、年金関連のサービスなど高齢者向けの金融サービスの競争が激化している。こうした状況下、高齢の顧客と金融取引を継続していく上で、高齢者の経済的状況やニーズに基づいた適切なサービスを提供することが欠かせない。
- 2 高齢者の保有する金融資産を老後の生活の資金源として捉えた場合、とりあえず、老後の生活の目処が立っていると考えられる層は、60～69歳の世帯で約4割（約408万世帯）、70歳以上の世帯で約5割（約201万世帯）にとどまる。
- 3 「公的年金」は多くの高齢者にとって重要な収入源である。したがって、金融機関にとって年金関連のサービスを磐石にすることは、高齢者からの信頼獲得のための第一歩といえる。そのため、多くの金融機関が、年金受給口座の指定に対し、なんらかの優遇措置を講じている。また、年金の受給見込み者の囲い込みのため「年金相談」を行う金融機関が増えているが、適切な情報提供により信頼獲得につなげることが大切である。
- 4 なお、老後の生活資金の目処が立っている高齢者の中には資産運用に関心を持っている、あるいは潜在的に資産運用が可能な層が比較的多く、金融機関にとって資産運用サービス上の主要な顧客となっている。ただし、高齢の顧客に対しては、資産・負債の状況や老後の生活設計を十分踏まえて金融商品を販売することが重要である。また、購入後のフォローにも配慮すべきである。
- 5 今後、高齢化がさらに進行すると、高齢者が金融機関を利用する際に、新たな障害やトラブルなどが頻発する恐れがある。近年、バリアフリーや犯罪防止についての社会的な関心が高まり、金融機関もその取組みを進めているが、今後はさらに、認知症の顧客への対応が必要とみられる。

目次

はじめに

- 1 高齢化の現状と先行き
 - (1) 高齢化の進行
 - (2) 重要性を増す高齢の顧客
- 2 高齢者に関する分析
 - (1) 高齢者の経済的状況
 - (2) 高齢者の金融サービスへのニーズ

3 金融機関の高齢者向けサービスの現状

- (1) 年金に関するサービス
- (2) 高齢者向け資産運用サービス

4 社会的要請と今後の課題

- (1) 高齢化社会における社会的要請
- (2) 認知症の顧客への配慮

おわりに

はじめに

金融機関において、高齢層の顧客との関係を強化し、取引を拡大することの重要性が高まっている。これは、今後も高齢者が増加することが見込まれること、また高齢者が金融資産を比較的多く保有していることも理由として挙げられる。

ただし、金融機関にとって、高齢の顧客と取引を行う場合は様々な点に配慮しなければならない。例えば、高齢顧客の中で、老後の生活の資金源である金融資産が潤沢な層がどの程度存在しているのか、また個々の顧客にとってはどのような金融資産の管理が最も適切であるのか、ということなどを検討することは金融機関がサービスを提供する上で重要である。

また、高齢者が円滑に金融取引を行えるよう、支援する必要があるかもしれない。

本稿では、高齢化に備え、金融機関が直面する課題を幅広く検討していきたい。

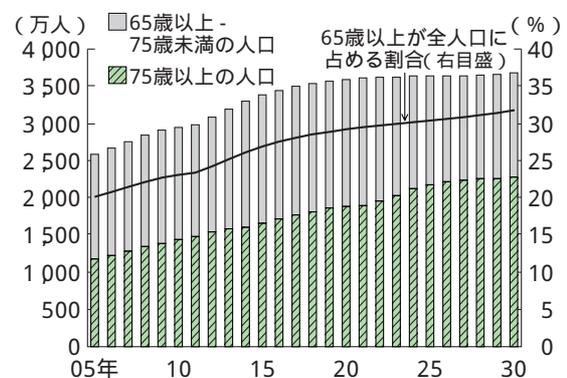
1 高齢化の現状と先行き

(1) 高齢化の進行

総務省の推計では、08年12月1日現在65歳以上の高齢者の人口は2,835万人となり、総人口に占める割合は22.2%に達した。また、75歳以上の高齢者も総人口の1割を超えた(第1図)。

国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成18年12月推計)」によると、65歳以上人口が全体に占める割合は

第1図 65歳以上の人口の展望



資料 総務省「国勢調査」、「人口推計」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成18年12月推計)」より作成

2013年には25%を超え、23年には30%に到達する。また、2017年以降は75歳以上人口が65歳以上75歳未満人口を上回るなど、高齢化は新たな局面を迎えることになる。

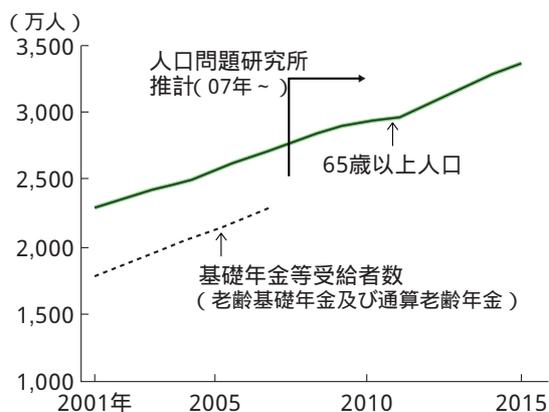
(2) 重要性を増す高齢の顧客

このように増え続ける高齢者に対し、金融機関は、関係強化を図ってきた。その成果は、すでに年金受給口座の増加という形で現れている。

その年金受給口座獲得の前提となる基礎年金等（老齢給付）の受給者数は、01年の約1,778万人から07年には約2,326万人へ増加している。「日本の将来推計人口」から今後の受給者の動向を考えると、2010年までには2,500万人に到達し、その後も一層の増加が見込まれる（第2図）。

また、第3図は、預金量上位の地方銀行^(注1)における年金受給口座数を、同じく安定的な資金源である給与振込口座数との対比で表したものが、概ね右肩上がりであり、年金受給口座が徐々に存在感を高めている

第2図 年金受給者数の推移



資料 国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成18年12月推計)」、社会保険庁「社会保険事業状況」より作成

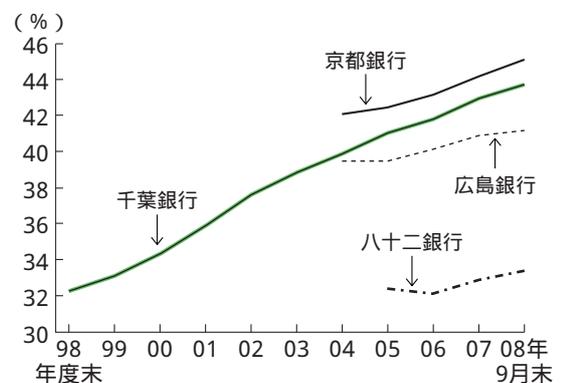
のがわかる。賃金抑制や若年層の減少で給与振込等による資金流入が先細ることが懸念されているなか、安定的な資金源として年金受給口座の重要性が増している。

また、年金受給口座の獲得は、振込みや公共料金の引き落としなど他の取引を誘発するという付随効果も期待されている。さらに年金受給世代は退職金などの資産運用として金融商品の販売も期待できる。このような状況を踏まえ、金融機関は年金関連のサービスに積極的に取り組んできたのである。

最近では、年金関連のサービスに加え、リバースモーゲージ、遺言信託など、高齢者の実物資産を含めた資産活用に関連した金融サービスにも参入する金融機関も増えている。さらに、高齢者のニーズを汲み取り、新しい金融サービスを提供することを模索するなど、高齢の顧客との関係強化に励む金融機関も少なくない。

このような高齢者への金融サービスの質を高めていくためには、高齢者の経済的状況を十分把握し、ニーズに基づいた適切な

第3図 年金受給口座の動向(対給与振込口座)



資料 千葉銀行、八十二銀行、広島銀行、京都銀行の会社説明会資料、ディスクロージャー誌などより作成

サービスを提供することが欠かせない。以下では、いくつかの資料を基に高齢者の現状について見ていきたい。

(注1)メガバンクは、年金受給口座数および給与振込口座数を開示していないため、分析できなかった。

2 高齢者に関する分析

(1) 高齢者の経済的状況

06年の内閣府「国民生活白書」によれば、高齢者世帯において、支出が収入を上回り「赤字」となる結果、貯蓄を取り崩す額は、世帯主が60歳代前半の世帯で月4.3万円(年換算：51.2万円)、60歳代後半の世帯で7.4万円(同：89.1万円)、70歳以上の世帯で6.2万円(同：74.8万円)となっている(第1表)。

07年の簡易生命表における男性の平均余命に基づき(60歳で22.5歳、70歳で14.8歳)、今後物価変動がないとの仮定の下で、「平均余命に相当する期間の生活をまかなうのに必要な貯蓄額」(以下「必要貯蓄額」という)を前述の赤字額から試算すると、60歳

第1表 高齢世帯主年齢別の貯蓄取り崩し額

(単位 万円, %)

	実収入 (月間)	うち公的 年金が占 める割合	赤字分:貯蓄 取り崩し分	
			月間	年換算値
60～64歳	32.5	(24.6)	4.3	(51.2)
65～69歳	24.1	(57.3)	7.4	(89.1)
70歳以上	21.3	(75.3)	6.2	(74.8)

資料 内閣府「国民生活白書」(2006)、115ページより作成
(注) 同白書では集計法などについて以下の備考が付されている。

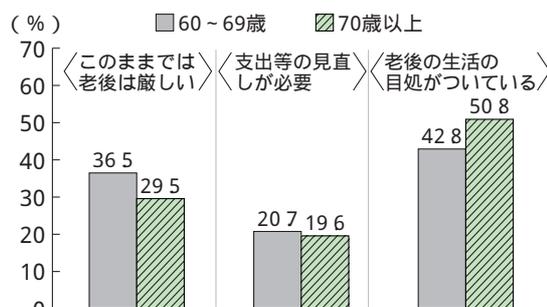
- 1 総務省「全国消費実態調査」(05年)を特別集計
- 2 世帯主年齢別の月間実収入に占める各費目の割合
- 3 赤字分=実収入-(消費支出+非消費支出)
- 4 対象は、二人以上の世帯のうち勤労世帯及び無職世帯

時点では約1,640万円、70歳時点では約1,110万円となる。^(注2) 当然のことだが、妻の平均余命を基準にした場合は、必要貯蓄額はさらに大きくなる。また、不測の事態を考慮すると、世帯主が60歳時点で「負債額を除いた貯蓄額」(以下「純貯蓄額」という)が2,000万円以上、70歳時点で1,500万円以上であれば、とりあえず、老後の生活の目処が立っていると考えていいだろう。

一方、総務省「家計調査年報《貯蓄・負債編》」(07年)によると、前述の必要貯蓄額を上回る純貯蓄額があるのは、世帯主の年齢が60～69歳の世帯で約4割(約408万世帯)、70歳以上の世帯で約5割(約201万世帯)^(注3)である(第4図)。

さらに支出等の見直しで老後の生活に目処が立つとみられる層は、世帯主の年齢が60～69歳の世帯、70歳以上の世帯ともに約2割(それぞれ、約197万世帯、約78万世帯)^(注4)にとどまる。残りの層(60～69歳の世帯で約4割、70歳以上の世帯で約3割)においては、負債の整理、支出の抑制や年金以外の収入の確保などを行う必要があるが、現実にはそれらを実行するのは容易ではないた

第4図 純貯蓄額別の世帯分布



資料 総務省「家計調査年報《貯蓄・負債編》(07年)」より作成

め、厳しい老後の生活が予想される。^(注5)

(注2) 計算式は以下のとおり。

60歳時点：必要貯蓄額 = 51.2万円 × 5年 + 89.1万円 × 5年 + 74.8万円 × (平均余命：22.5年 - 10年)

70歳時点：必要貯蓄額 = 74.8万円 × (平均余命：14.8年)

(注3) 純貯蓄額が60～69歳の世帯で2,000万円以上、70歳以上の世帯で1,500万円以上とした。

(注4) 最低でも必要貯蓄額の6割程度は確保できていることを条件に純貯蓄額が60～69歳の世帯で1,000万円以上2,000万円未満、70歳以上の世帯で700万円以上1,500万円未満とした。

(注5) 純貯蓄額がマイナスの世帯は、60～69歳の世帯で7.7%、70歳以上の世帯で3.3%あり、経済的な自立は困難な層と思われる。

(2) 高齢者の金融サービスへのニーズ

次に、高齢者が求める金融サービスについて見てみよう。金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査」(07年)によると、「金融機関の選択基準」の60歳以上層の回答として、「近所に店舗やATMがあるから」、「経営が健全で信用できるから」が他の年齢層と同様に上位2位を占める(第2表)。これらに加えて、高齢者は「勧誘員が熱心で印象が良いから」、「金融アドバイザーとしての相談窓口が充実して

いるから」という回答が比較的高く、職員への対応や相談機能を重視する傾向にある。

第1表で示されるように「公的年金」は高齢者の重要な収入源であるだけに、金融機関が提供する高齢者向けのサービスのうち、年金受給に関するサービスは、最も高齢者の生活に直結し、ニーズも高い。そのため、年金関連のサービスを磐石にすることは、高齢者からの信頼獲得のための第一歩といえる。後述するが、高齢者との取引を強化する切り口として年金相談を重点的に行う金融機関も多い。

なお、金融資産について、高齢者は、安全性志向が強いことが各種調査結果からうかがえる。例えば、前述の調査によると、「今後の金融資産の保有希望(複数回答)」について、60歳代、70歳以上ともに、「保有希望はない」が上位にくるほか、「預貯金(除郵便貯金)」、「郵便貯金(除簡保)」とする回答が多く、元本割れリスクの低い安全資産へのニーズは高い(第3表)。

一方で、高齢者の中には、リスクの高い金融商品などの資産運用を志向している人

第2表 金融機関の選択理由(3つまでの複数回答)

(単位 %)

	近ある所から店舗やATMがあるから	経営が健全で信用できるから	店舗網が全国的に展開されているから	各種手数料が他の金融機関より割安だから	営業時間が長かったり、土日営業しているから	インターネットによるサービス・取引などが充実しているから	勧誘員が熱心で印象が良いから	金融アドバイザーが充実しているから	商品販売している金融機関の収益性の高い金融商品があるから	金融商品の幅が広いから
全体	76.8	34.1	23.5	9.5	7.8	5.8	4.0	3.3	2.9	2.7
60歳代	75.1	36.8	22.2	8.3	7.9	2.9	5.5	4.6	3.1	3.7
70歳以上	69.0	43.8	23.7	3.6	3.6	0.4	4.5	5.1	4.0	4.9

資料 金融広報中央委員会「家計の金融資産に関する世論調査」(07年調査)より作成

(注) 「その他」を除き、全体での上位10回答を表示

第3表 今後の金融商品の保有希望(複数回答)

<60歳代>		<70歳以上>	
(単位 %)			
1 預貯金 (郵便貯金を除く)	42.2	1 保有希望はない	37.3
2 保有希望はない	31.7	2 預貯金 (郵便貯金を除く)	37.0
3 郵便貯金 (簡保は除く)	21.0	3 郵便貯金 (簡保は除く)	18.8
4 株式	11.0	4 公共債 (国債など)	7.4
5 株式投資信託	7.2	5 株式	6.9

資料 金融広報中央委員会「家計の金融資産に関する世論調査」
(07年調査)より作成
(注) 上位5回答のみ表示

も少なくない。このことは、60歳代において、株式や株式投資信託の回答割合がそれぞれ11.0%、7.2%と、全体(それぞれ9.1%、5.3%)より高いことから示される(第3表)。前述の金融機関の選択基準に対しても、「より収益性の高い金融商品を販売しているから」、「金融商品の品揃えが豊富で選択の幅が広いから」という資産運用に関する項目も比較的高く、高齢者の中で生活に余裕のある層の関心が反映されているとみられる(第2表)。

以上のような高齢者の経済的状況、金融サービスへのニーズを認識した上で、以下では、金融機関が高齢者向けに提供している代表的なサービスである年金に関するサービス、資産運用サービスについて見ていきたい。

3 金融機関の高齢者向けサービスの現状

(1) 年金に関するサービス

第4表によれば、メガバンク、地銀、第

2地銀の約9割が年金受給口座の指定に対し、なんらかの優遇措置を講じていることが見てとれる。業態別に見ると、規模が小さい金融機関ほど、優遇措置をしている割合が高い。また、各金融機関の資料などによると小規模金融機関ほど比較的早い時期から優遇措置を行っている傾向にある。

これらの優遇措置の中で最も多いのが、定期預金などの「金利の上乗せ」で、対象とした金融機関の7割程度が採用している。

また、年金受給口座の指定を自動的に「(特典)ポイントに換算」するサービスを行っている銀行は約5割である。年金受給口座指定や預金の額などの取引をポイントに換算し、その合計ポイントごとに特典を変化させることにより、顧客との取引深耕を図っている。なお、この「特典ポイント制」は、第5図のように給与振込口座の指定や住宅ローン借入れなども同じようにポイント換算され、年金受給者だけでなく幅広い世代が対象となっている。

これに対し、「年金友の会」といった信金や農協などの協同組織金融機関などに多

第4表 対年金受給口座指定顧客向け優遇

(単位 行, %)

	金融機関数	なんらかの年金受給者向けサービスがある			
		預金金利上乗せ	特典ポイント制	会員制	
メガバンク	3	-	1	-	
地銀	64	43	35	19	
第2地銀	45	34	15	8	
計	112	77	51	27	
割合	100.0	68.8	45.5	24.1	

資料 農中総研調べ
(注)1 08年12月時点
2 , , は重複あり

第5図 特典ポイント制<イメージ>

<取引とポイント>

対象となる取引	ポイント数
年金自動受取	50
給与振込	50
公共料金自動支払	10
ローンの取引	
預り資産の取引	
その他	

各ポイントを合計し、特典へ

<特典の内容>

	必要ポイント(合計)			
	50~90	100~		-----
ローン金利の優遇	基準金利より0.4%優遇	基準金利より0.8%優遇		
手数料	ATM時間外手数料			
定期預金金利の優遇	金利+0.2%上乗せ	金利+0.3%上乗せ	金利+0.4%上乗せ	
旅行提携割引	10%引き	20%引き	30%引き	35%引き
その他				

資料 各地域銀行ホームページを参考に作成

く見られる会員制の組織をつくっている銀行は約2割にとどまる。多くの場合、年金受給口座の指定をした顧客に自動的に会員資格が付与される。会員になることで、誕生日プレゼント、シニア情報誌、旅行のお知らせ(顧客負担)、各種優待サービスや医療、介護の電話相談サービスなどの特典が得られる。ちなみに、年会費は無料となっている。なお、会員制とポイント制の両方を採用しているのは、調査対象銀行のうち、15行に過ぎない。

このような優遇措置は、他金融機関への年金受給口座の変更防止や年金受給口座を指定している顧客との関係強化などを目的としていることは言うまでもない。

筆者の聞き取り調査によると、年金受給者が年金を受け取る金融機関を変更することは、ほとんどないという。これは、金融機関にとって、他金融機関からの年金受給口座の変更より、いかに早期に受給見込み

者を囲い込むかが重要であるということを示している。

そのため、受給見込み者に対して、積極的にアプローチする金融機関も多い。代表的なものが「年金相談」であり、調査対象銀行の約7割が行っている(第5表)。その形態は、特定日に相談者を集め行う年金相談会や予約などを通じ個別に相談を受ける例が多いが、なかには年金相談フリーダイヤルを設置する金融機関もある。

受給見込み者の関心は、年金が「いつから」「いくら」もらえるのかというものから、60歳を超えてからの働き方まで幅広い。

年金相談を行う金融機関にとっては、このような関心事に対して、適切に情報提供し、顧客の信頼(ひいては年金受給口座の指定)を得ることが非常に大切である。聞き取りをしたある金融機関においては、年金相談の利用者が年金受給口座を指定する割合は9割と極めて高かった。

また、年金受取予約サービスを提供する金融機関もある。これは、受給見込み者からの年金受給口座の指定予約に対し、「手

第5表 対年金受け取り見込み者向けサービス

(単位 行, %)

	金融機関数	年金相談を実施	年金受取予約サービスを実施
メガバンク	3	1	-
地銀	64	48	18
第2地銀	45	32	8
計	112	81	26
割合	100.0	72.3	23.2

資料 農中総研調べ

(注)1 08年12月時点

2 は重複あり

続き時期到来のお知らせ」や「手続きの支援」など裁定請求のためのサービスを提供するものである。こうしたサービスを通じて、複雑な年金受給のための手続きを支援することで、顧客に安心感を与える効果があるものと思われる。

近年では、年金受給口座の指定獲得競争が激しくなっており、顧客への接触開始時期も前倒しになっている。そのようななか、年金受取予約サービスは、指定獲得の確度を高める方法の一つであろう。

(2) 高齢者向け資産運用サービス

また、金融機関は、高齢者向けの資産運用サービスに関し、チャネルの整備などを着実にやっている。

まず、店舗については、ローカウンターや相談ブースといった、相談のためのスペースの設置が進んでいる。また、個人特化型店舗を展開する金融機関も多い。

さらに、預り資産業務推進の専担者の増員にも努めている。従業員に対して、ファイナンシャルプランナーや社会保険労務士などの資格の取得を奨励することにより、年金から資産運用まで含めて老後の生活設計の相談を受けられる人材を育てようとしている金融機関もある。

前述の通り、高齢者の中には資産運用に関心を持っている、あるいは潜在的に資産運用が可能な層が比較的多く、資産運用サービスでの主要な顧客となっている。ただし、負債を除いた貯蓄が「老後の生活をまかなうには十分とはいえない」層も決して

少なくない。したがって、金融機関が、自らが把握する顧客の貯蓄額だけを見て金融商品の勧誘を行うことは、非常に危険である。

そのため、今後は一層、その相談内容の質を高めることが大切だ。プライバシーを守り、じっくりと保有の資産・負債の状況や老後の生活設計について顧客が話せる環境と関係をつくるが必要になってくると思われる。

もちろん、高齢者へのリスクの高い金融商品の販売に対しては、一定年齢以上の顧客への勧誘を原則として禁止したり、家族の同席や役席者との面接などの条件を課して、慎重に対応する金融機関もある。ただし、このような高齢者に対する販売時の対応強化だけではなく、購入後のフォローも考慮すべきだろう。これは、現在の金融商品保有顧客が高齢化することに伴い、より重要になってくると思われる。

リスクの高い金融商品については、現役世代と違い、高齢者は評価損を取り戻す機会を待つ時間はあまりない。それだけ予期せぬ損失にも過剰に反応する可能性があることには気をつけなければならない。

金融機関が「あらかじめ投信販売時にリスクについての説明をしっかりと行う」、「市場の急変時に顧客への情報提供を行う」など、小まめに対応することは重要である。

そのためには、金融商品の販売額や手数料収入だけではなく、保有期間等を経営指標として把握し、顧客の生活設計に役立っていたかを事後検証するなどにより、長期

的視点でのつきあいを構築すべきだろう。

4 社会的要請と今後の課題

(1) 高齢化社会における社会的要請

高齢化がさらに進行するに従い、高齢者が金融機関を利用する際に、新たな障害やトラブルなどが頻発する恐れがある。以下では、高齢者が金融取引を円滑に進める上で何が必要かを考えてみたい。

内閣府「高齢者の日常生活に関する意識調査」(調査対象は全国の60歳以上の男女)における「日々の暮らしに関し社会として重点を置くべきもの(複数回答)」という設問への回答から、高齢者が潜在的に金融機関に求めているものがうかがえる(第6表)。

最新調査(04年)で特に目立ったのは、「高齢者の外出・利用に配慮した移動手段・公共交通の整備を含む高齢者に配慮した街づくりの推進」(28.1%)や、「高齢者に対する犯罪(窃盗, 詐欺)の防止対策の推進」(20.1%)が、前回調査(99年)より大きく上昇したことである(は4.2%ポイント, は12.0%ポイント,それぞれ上昇)。このように、近年、バリアフリーや犯罪防止についての社会的な関心が高まっており、金融機関もそれについての取組みを進めている。

例えば、バリアフリーについては、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」(バリアフリー新法)が06年に成立しており、高齢者等に配慮した施設の整備を促している。さらにソフト面につい

第6表 日々の暮らしに関し社会として重点を置くべきもの(複数回答)

(単位 %)

	2004年	1999年	前回差
老後を安心して生活できるような収入の保障	52.6	48.6	4.0
介護サービスが必要な時に利用できる体制の整備	33.8	42.6	8.8
高齢者の体が不自由になっても生活できる住宅の整備	28.2	27.2	1.0
高齢者の外出・利用に配慮した移動手段・公共交通の整備を含む高齢者に配慮した街づくりの推進	28.1	23.9	4.2
高齢者の各種相談について身近に対応してくれる相談体制の整備	22.4	22.5	0.1
高齢者が慣れ親しんできた習慣・言葉・制度・環境などに配慮した社会づくり	20.9	18.4	2.5
高齢者に対する犯罪(窃盗, 詐欺)の防止対策の推進	20.1	8.1	12.0
老後を健康で生きがいを持って生活するための多様なスポーツ, 趣味, 文化活動などの普及と情報提供	14.0	16.1	2.1
体が不自由になっても, 残存機能を利用し自立して生活できるような高齢者用の用具や器具の開発・普及	11.4	14.1	2.7
若い世代との同居が可能となる住宅の整備	7.2	9.9	2.7
高齢者が利用しやすく安全性を確保した製品の開発	6.4	6.9	0.5
成年後見制度や虐待防止など的高齢者の権利擁護の推進	2.2	1.6	0.6
高齢者の嗜好に応じた衣服, おしゃれができるような多様な製品の販売	1.7	2.3	0.6
その他	1.4	1.9	0.5
無回答	3.8	4.2	0.4

資料 内閣府「高齢者の日常生活に関する意識調査」より作成

ても06年に全国銀行協会が「銀行におけるバリアフリーハンドブック」を作成するなど、その理念は着実に浸透し始めている。

また、犯罪防止についても、「振り込め詐欺」が社会問題化し、08年には「振り込め詐欺救済法」が施行されたことが記憶に新しい。振り込め詐欺は、被害者の多くが高齢者でその被害額は高額であること、

現金自動預払機（ATM）など顧客の利便性向上のための設備を悪用しているため、その防止に際し利便性を損ないかねない、という点で悪質なものである。

バリアフリーや振り込め詐欺防止に対し、これまで金融機関は、職員の意識改革や店舗の改善など多方面にわたる取組みを行ってきた。この取組みを通じて、顧客に身近で接している職員から、バリアフリーや振り込め詐欺防止などに関する改善のアイデアが出されることが多いことがわかってきた。そのため、一層の取組み強化のためには、従来以上に現場の声が本部に届くような態勢、仕組みや職員意識の変化も必要とされよう。

こうした取組みは金融機関の業績に直接結びつくものではなく、むしろ多くの費用と時間を必要とする場合がある。しかし、高齢者が切に望むことについて真剣に対応すれば、高齢者からの信頼を増すことにつながる。また、高齢者のかかえる問題に対処することが、幅広い顧客の利便性を高めることにつながることも少なくないため、長期的かつ着実な取組みが求められる。

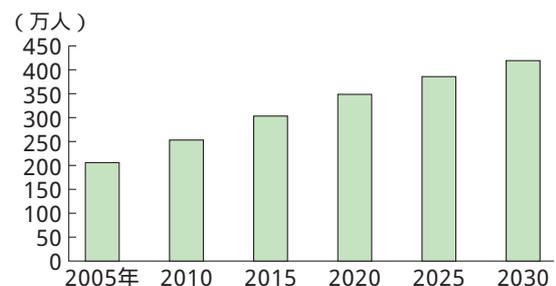
（2）認知症の顧客への配慮

最後に、まだ高齢者自身も十分に認識していないが、今後の課題となることとして、認知症の顧客への対応を挙げたい。認知症は加齢に伴い発症率が高まる病気の一つであり、厚生労働省研究班の推計によると、認知症高齢者数は05年の約205万人から2020年には348万人に増加することが見込まれている（第6図）。

認知症の顧客は、ATMの操作ができなくなるなど、日常の金融取引に支障をきたす恐れがある。また、金融資産の管理・保全も自身で判断できなくなっていく可能性がある。例えば、リスクの高い金融商品が大幅な変動をした場合、意思決定はどうするのか、といった問題が生じる。このように認知症の顧客との対応で想起される問題は、顧客自身だけでなく、金融機関にとっても顧客と円滑な取引を行えなくなるという点で軽視できないものである。

すでに高齢者の記憶力・判断能力の低下を補うために後見人を立てるという「成年後見制度」が整えられている。しかし、「成年後見制度の存在が、福祉関係者をは

第6図 認知症患者数の推移(推計)



資料 厚生労働省研究班『「精神科救急医療、特に身体疾患や認知症疾患合併症例の対応に関する研究」分担研究報告書』

じめ、一般にあまり知られていない」、「後見人を指定するまでの手続きが大変という認識が強い」など様々な理由で十分に機能しているとは言い難い。

実際問題として、認知症の顧客の資産の管理については、金融機関だけでは対応が難しく、社会を挙げて取り組むことが求められる。例えば、認知症の発症が早期発見され、認知症高齢者の判断能力が清明なうちに資産管理についての考えを明示する環境づくりが急がれるが、そのためには、後見人制度自体やその運用方法の見直しなどが必要になると思われる。金融機関には、予想される問題を早期に提起し、社会を挙げた取組みを促すことを期待したい。

おわりに

本稿では、高齢者の経済的状況やニーズについての分析を踏まえ、高齢化社会における金融機関が取り組むべき課題について検討してきた。

これを通じ、老後の生活の安定の一助となる金融サービスを提供することが非常に大切だということがわかった。そのためには、高齢者の資産・負債や老後の生活設計を踏まえ、サービスを提供することは重要である。また、年金受給口座の指定や金融

商品の販売などの取引が成立した後もアフターフォローを心がけ、長期的視点でのつきあいを構築すべきであろう。

さらに、高齢者との取引を円滑に行うために特別な配慮も必要となってくる。バリアフリーや高齢者に対する犯罪の防止などの社会的な要請において金融機関も対応すべき領域が拡大していることは注意すべきだろう。金融機関は、高齢化に対応した組織づくりや職員の意識の変化を進めなければならない。

ただし、認知症の顧客の資産管理などのように、金融機関だけでは、高齢化に伴って生じる問題に対応できない場合もでてくるとみられる。今後は、このような予見される困難に対しても焦点を当て、社会を挙げて議論していくべきと考える。

<参考文献>

- ・金融広報中央委員会（2007）「家計の金融行動に関する世論調査」
- ・厚生労働省研究班（2008）「総合病院型認知症疾患センターに求められている機能について」『精神科救急医療、特に身体疾患や認知症疾患合併症例の対応に関する研究』分担研究報告書』
- ・国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成06年12月推計）」
- ・総務省（2007）「家計調査年報《貯蓄・負債編》」
- ・内閣府（2004）「高齢者の日常生活に関する意識調査」
- ・内閣府（2006）「国民生活白書」
- ・『日本経済新聞』2006年10月14日地方経済面

（主事研究員 田口さつき・たぐちさつき）