

高齢化に対応した金融機関の取り組みの概観

2024年2月14日(水)

日本銀行 金融機構局 金融高度化センター 小澤 康裕



Bank of Japan

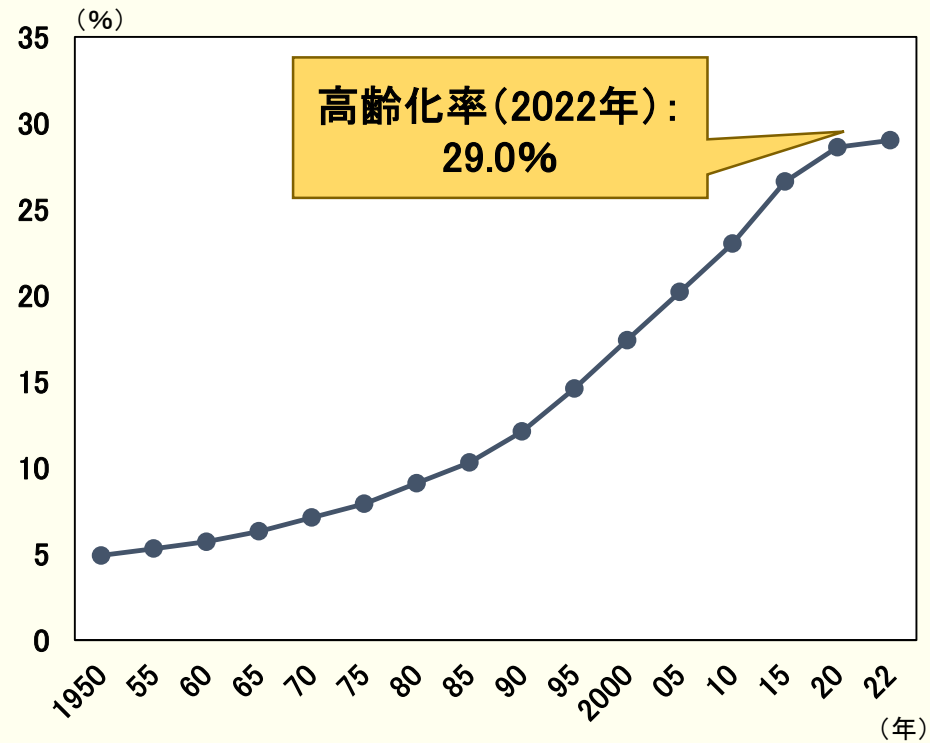


I . 高齡化に伴う金融機関の課題

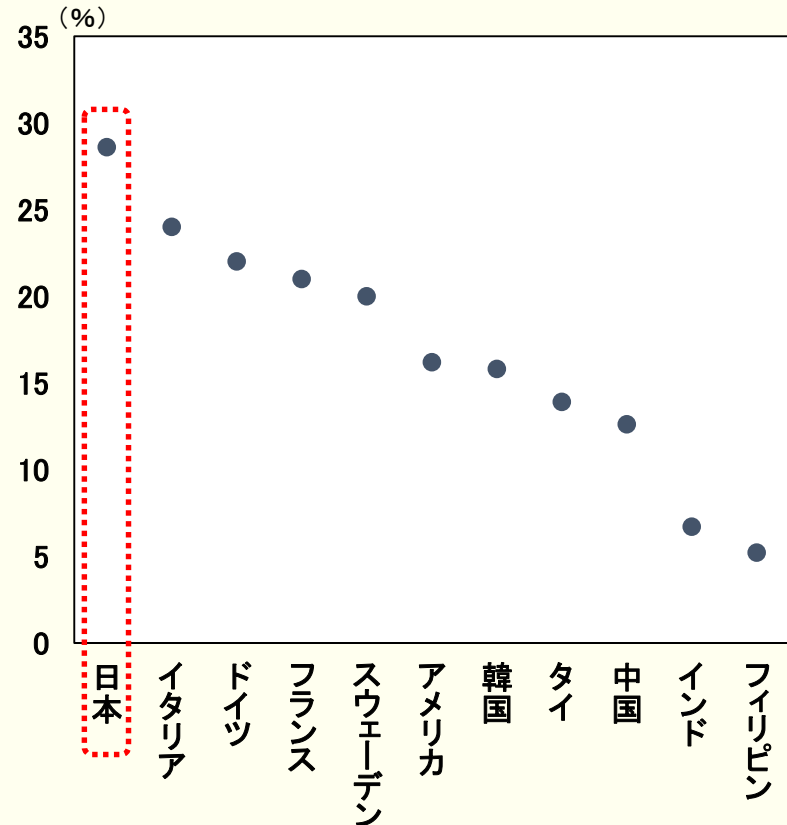
I-1. 高齢化・人口減少の進行

- わが国の高齢化率(総人口に占める65歳以上人口割合)は、戦後上昇し続けており、足許の水準(29%)は、諸外国を上回る。

わが国の高齢化率の推移



高齢化率(2020年)の国際比較

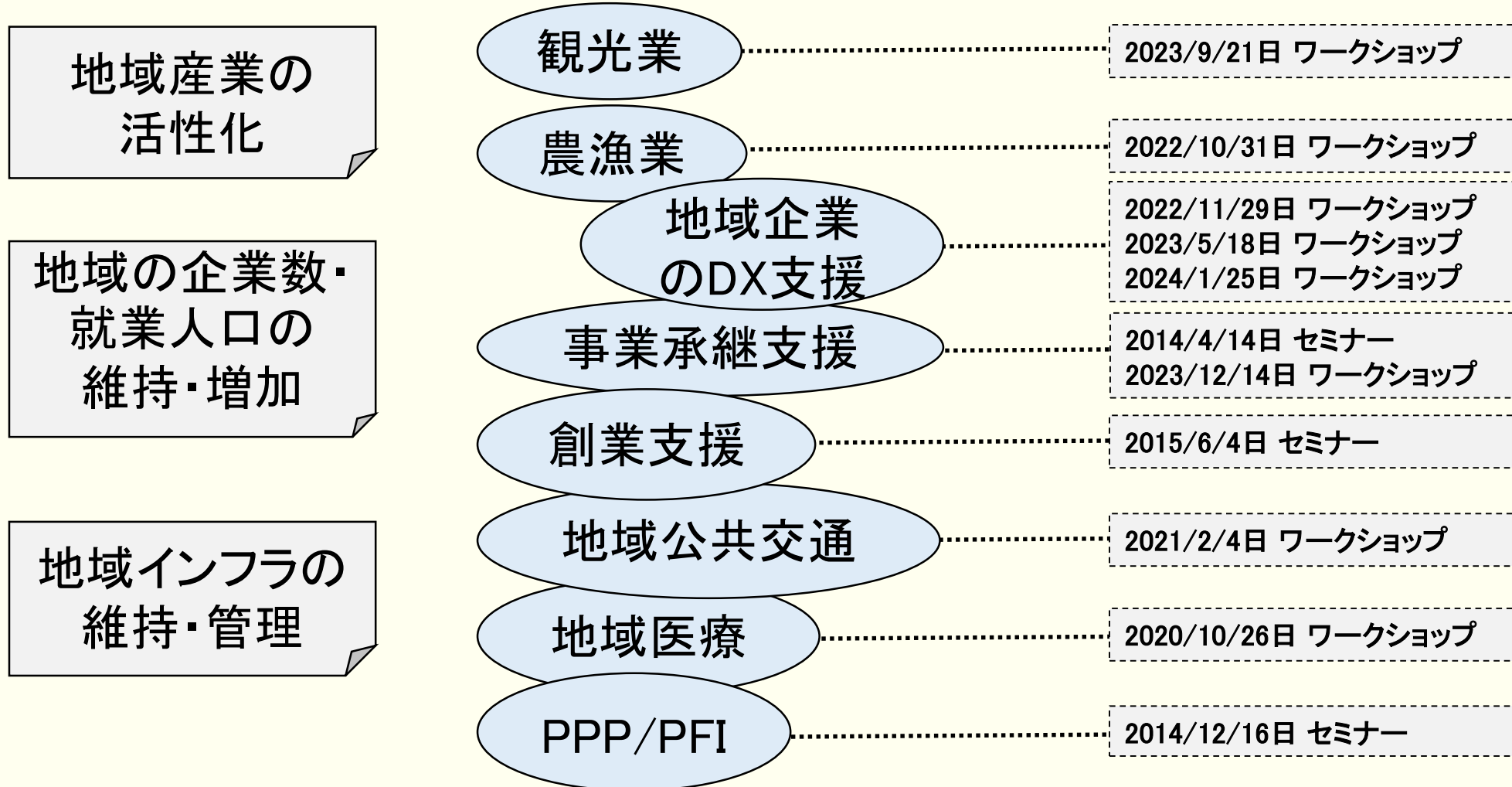


I-2. 高齢化等に伴う金融機関の課題

- ①人口や企業数が減少するもとでの、金融を通じた地域経済の活性化への貢献
- ②増加する高齢顧客層のニーズを捉えたサービスの提供
- ③高齢顧客層の身体・認知能力の変化に対応した、金融サービスの高度化

I-2. ①地域経済の活性化への貢献(1)

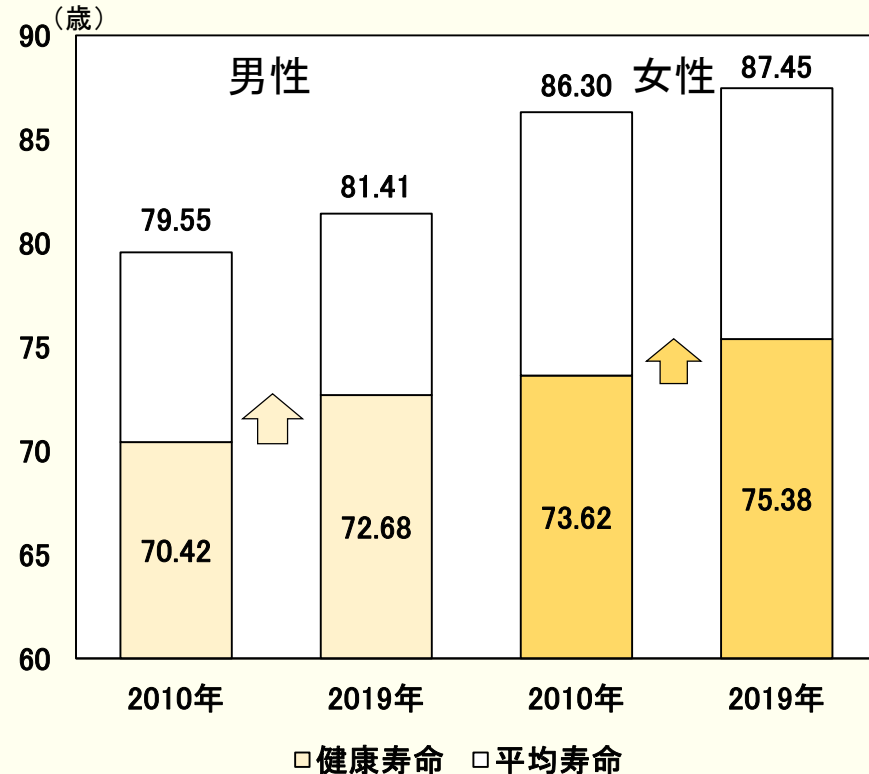
- ・地域経済の活性化に向けた取り組みは、これまでのセミナー・ワークショップを通じて、多くの金融機関からご紹介いただいていたところ。



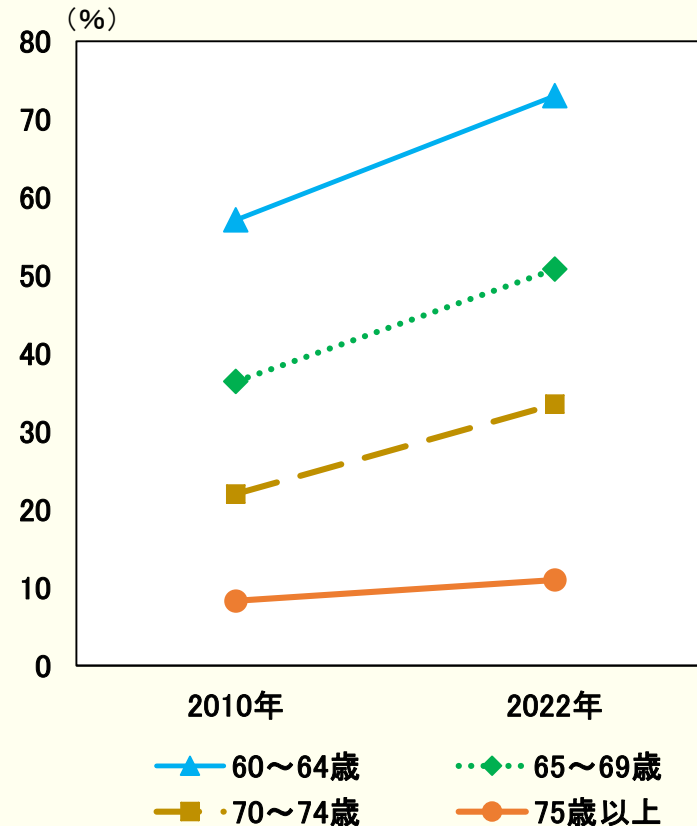
I - 2. ①地域経済の活性化への貢献(2)

- ・地域の就業人口を確保するための方法は、若年層の呼び込みだけとは限らない。過去10年程度をみると、健康寿命は延伸しており、シニア層の就業率が高まっている。シニア層の更なる労働参加や消費活動等を通じ、地域経済の活性化効果がより高まる可能性。

健康寿命の変化(2010年→19年)



シニア層の就業率の変化(2010年→22年)



シニア層による起業についても、自治体や政策金融機関等における開業・創業支援等が後押し

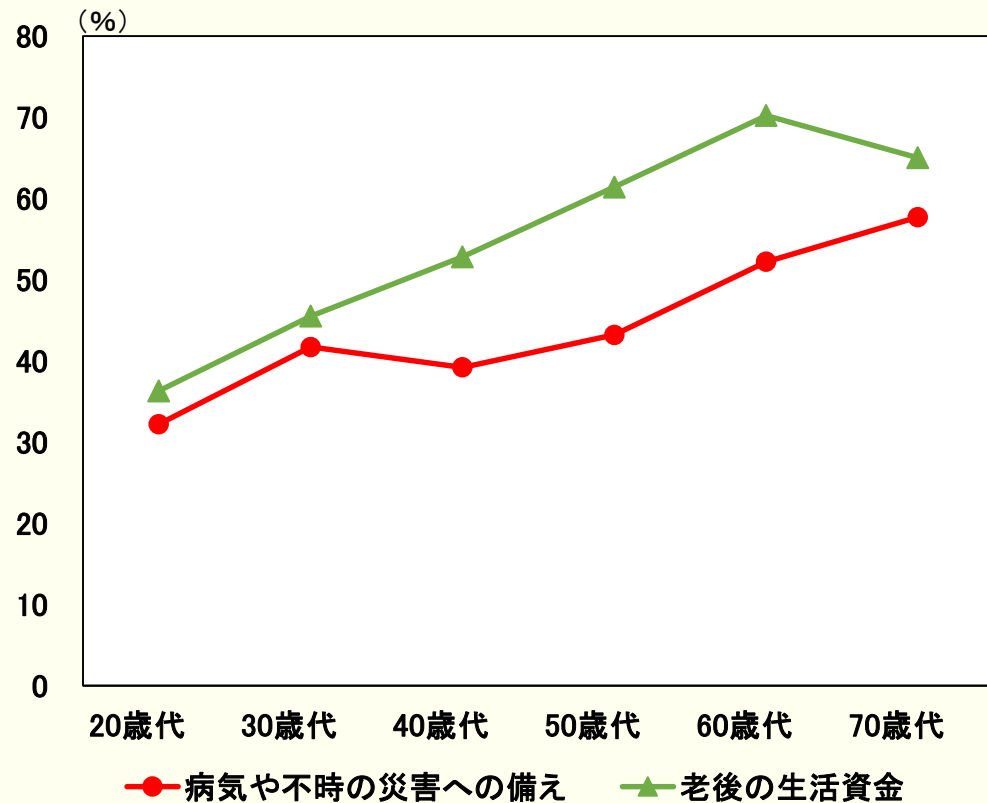
(出所)内閣府『令和5年版高齢社会白書』に掲載の資料を基に作成

(注)「健康寿命」とは「健康上の問題で日常生活に制限のない期間の平均」をいう。

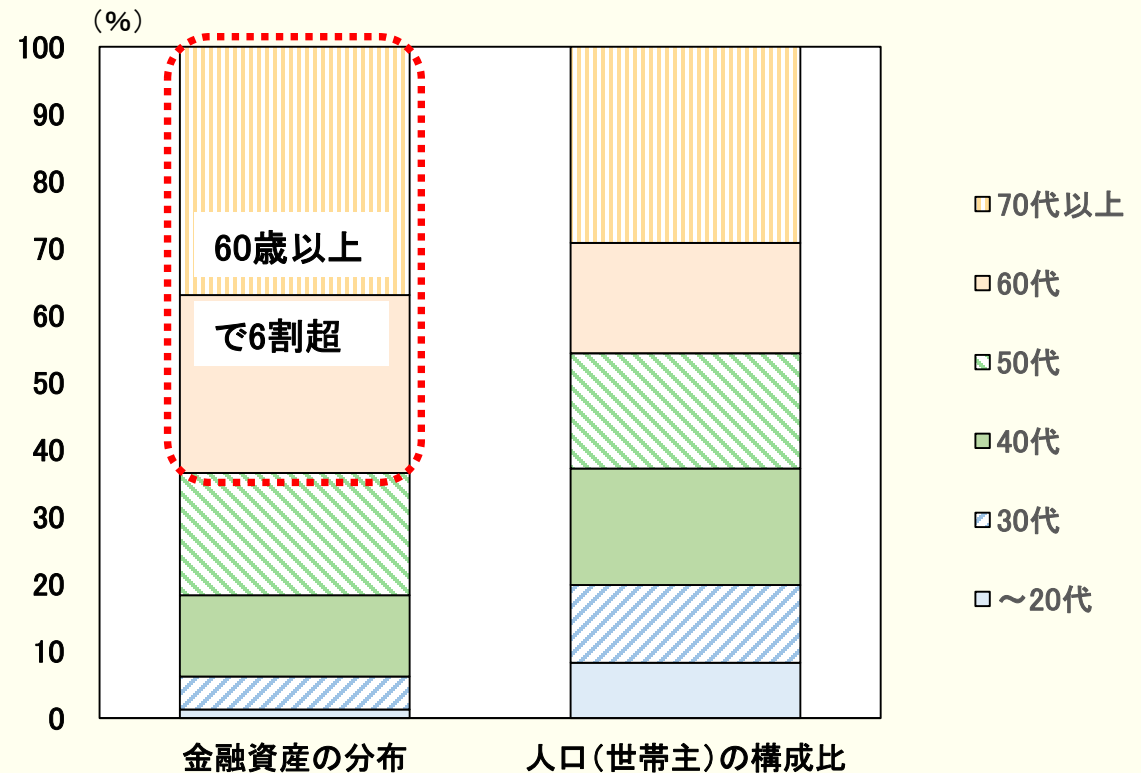
I-2. ②高齡顧客層のニーズを捉えたサービスの提供

- 金融資産の保有動機を「病気や不時の災害への備え」や「老後の生活資金」と回答する割合は、高齡顧客層ほど高まる傾向。わが国全体の家計金融資産のうち、6割超を60歳以上が占めるなど、高齡顧客層の資産管理・運用ニーズは大きい。

年代別の金融資産の保有動機



年代別の金融資産の分布



(注) 金融資産を保有しない世帯を含む2人以上世帯へのアンケート調査(複数回答)において、病気等への備え、老後の生活資金を回答した者の割合。
 (出所) 金融広報中央委員会『家計の金融行動に関する世論調査(令和4年)』

(注) 金融資産の分布は世帯主の属する世代別分布(2019年時点)。人口(世帯主)の構成比は2014年4月時点の2020年推計。
 (出所) 内閣府『令和5年版高齢社会白書』に掲載の資料、国立社会保障・人口問題研究所『日本の世帯数の将来推計(都道府県別推計)』(2014年4月推計)を基に作成

I-2. ②高齡顧客層のニーズを捉えたサービスの提供

- ・また、生活資金の確保や、相続など終活に対する支援ニーズもある。近年は、一人暮らし高齢者の増加等も踏まえたサポートを行う金融機関も多くみられる。

生活資金の確保

リバース・モーゲージ など

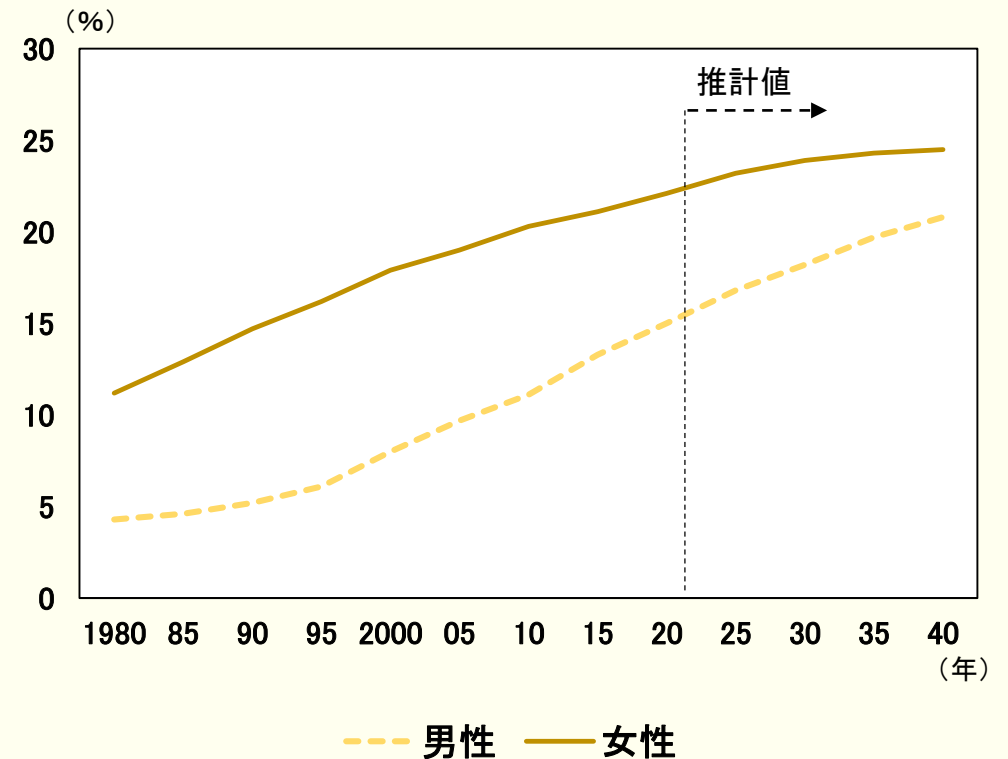
相続等への対応

遺言、生前整理等のサポートなど

死後の遺産整理等のサポートなど

一人暮らし高齢者向けのサービスを提供する金融機関も増加

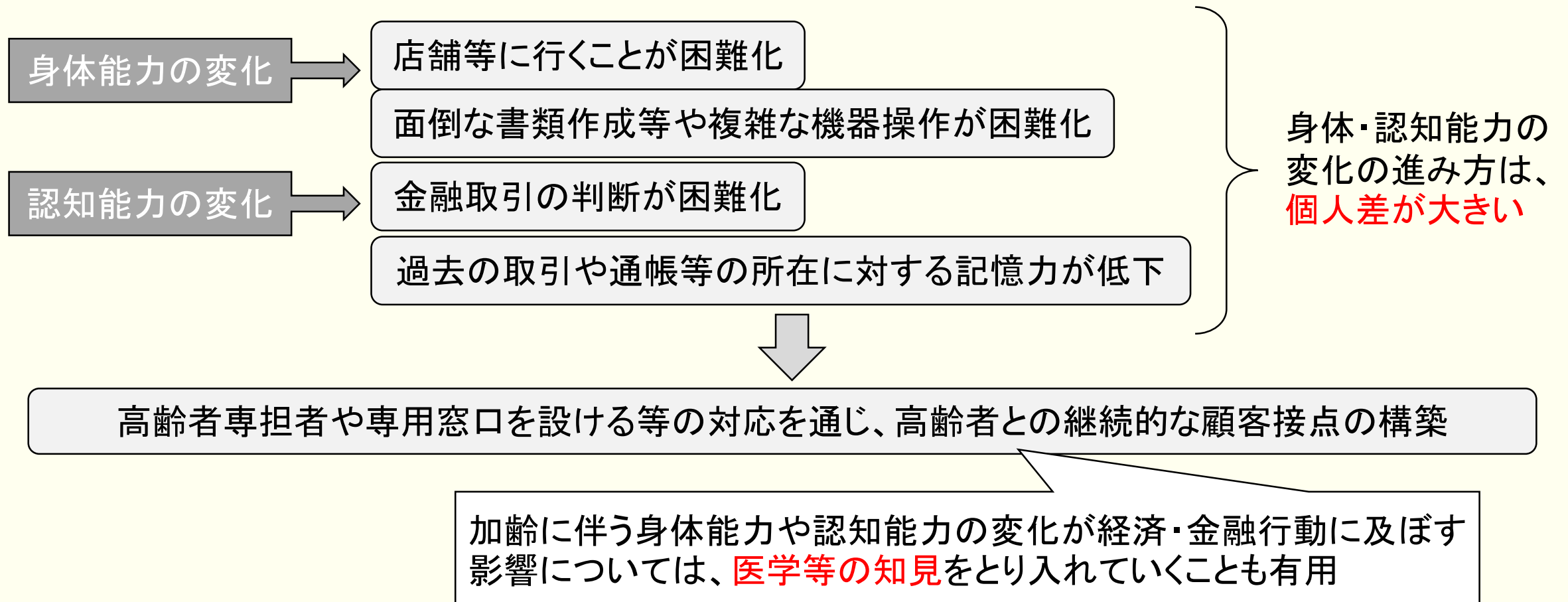
65歳以上人口に占める一人暮らしの者の比率



(出所)内閣府『令和5年版高齢社会白書』に掲載の資料を基に作成

I-2. ③高齡顧客層の身体・認知能力の変化への対応

- ・身体・認知能力の変化した高齡顧客層の増加に対応し、金融機関では、高齡者専担者や専用窓口を設置するなど、営業体制面での対応を講じている事例が多くみられる。

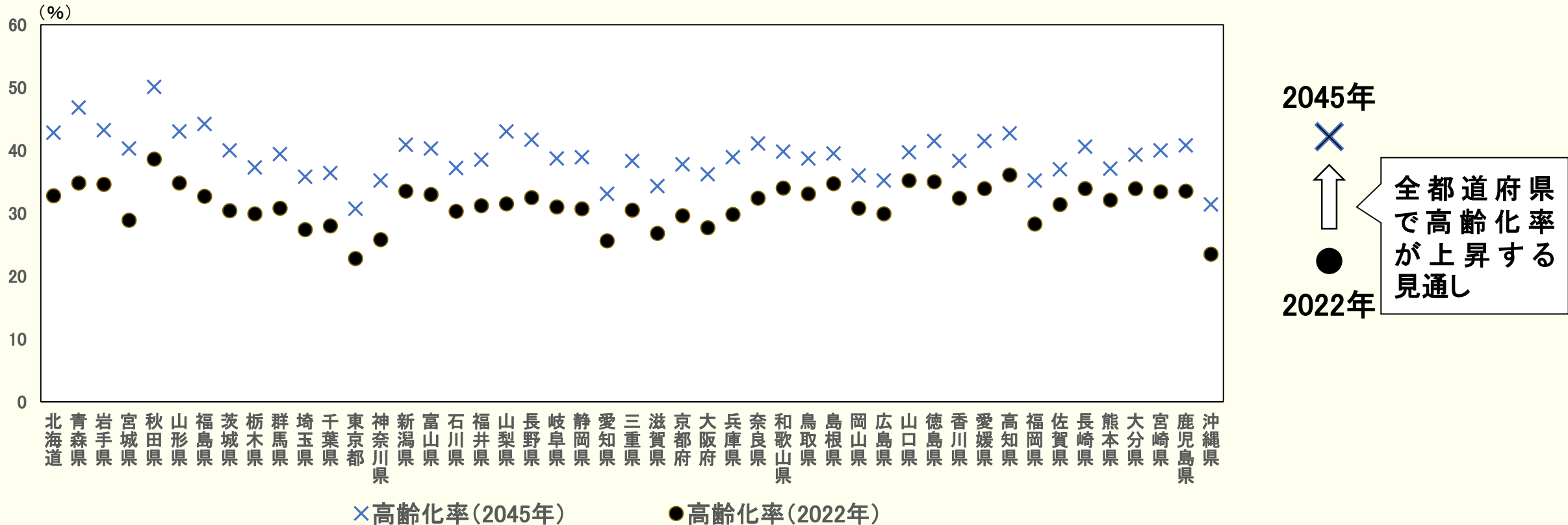


Ⅱ．高齡顧客層への対応を 進めていくうえでの留意点

Ⅱ-1. 高齢顧客層の不安や悩み(1)

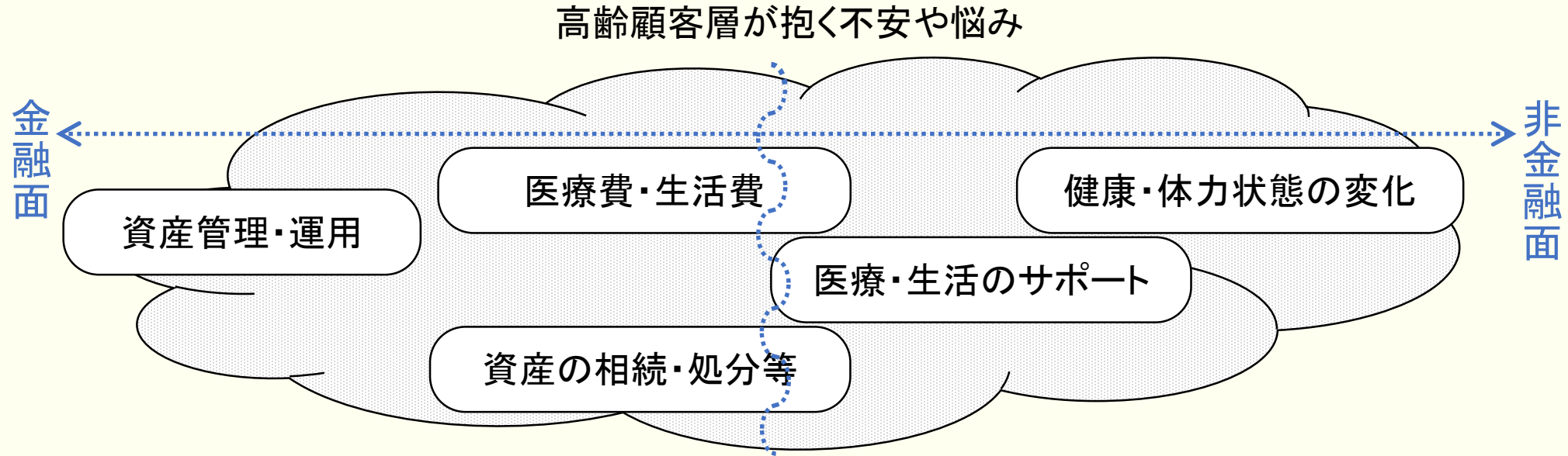
- 高齡化は、先行きも全国的に一段と進行する見通し。高齡顧客層への対応は、金融機関にとってますます重要な課題となっている。

都道府県別にみた高齡化率の先行き見通し



Ⅱ-1. 高齢顧客層の不安や悩み(2)

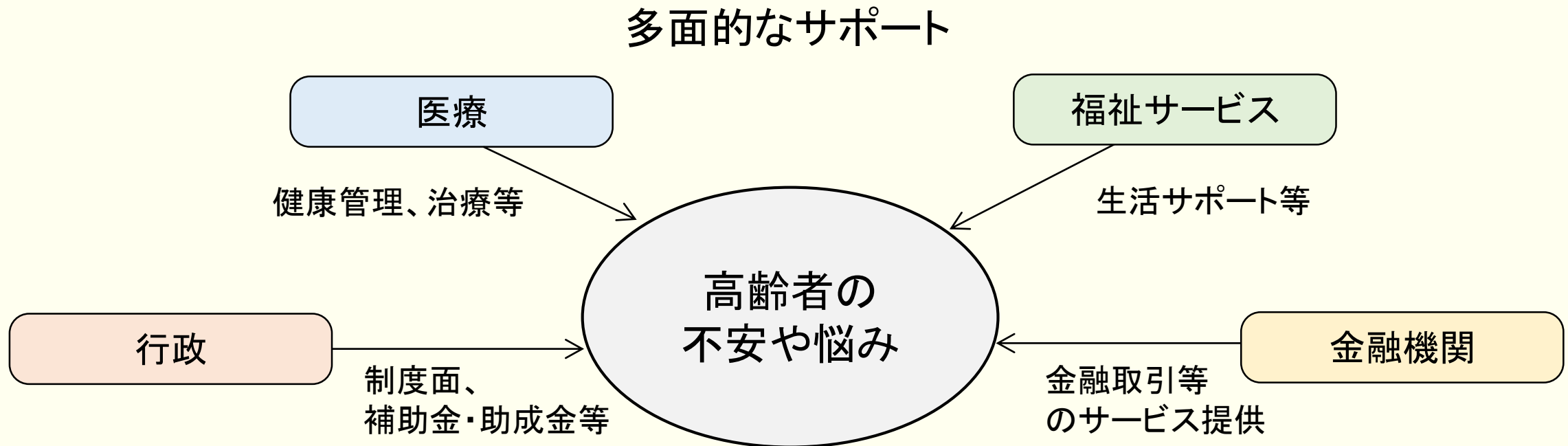
- 高齢顧客層が抱く不安や悩みは、金融面(資産管理等)から非金融面(医療・生活支援等)まで様々。



- こうした不安や悩みを高齢顧客層は「漠然と」抱いていることが多く、金融機関は、これらを具体的に把握し、早いうちにその解決に向けたサポートにつなげていくことが重要。

Ⅱ-2.関係者間の協力・役割分担の必要性

- これらの不安や悩みの解決に向けては、行政、医療、福祉サービス等との間の役割分担をしながら対処していく必要。
- そうした役割分担のもと、金融機関は、その強みを活かしたサービス提供や工夫が期待されている。



Ⅱ-3. 高齢顧客層の不安や悩みに対する金融機関の対応事例

- 金融機関では、これまでも、高齢顧客層の不安や悩みに対応して、例えば次のような、様々なサービス提供や工夫を講じてきた。

✓ 様々な企業等と連携して非金融まで含むワンストップでの生活支援や終活支援を行う取り組み。

✓ 予め代理人を届け出してもらうことにより、本人が認知症を患った場合などに、当該代理人による預金手続きを円滑に行えるようにする取り組み。
— 後見支援預金、民事信託などのサービスと組み合わせた提供も。

✓ AIを活用した口座の取引額の制限や、取引の動きの異常が検知された場合には、親族に通報する「口座見守り」サービスの提供。
— AI活用に関しては認知能力測定アプリなど生活面の支援にも導入する動きも。

✓ 高齢顧客との接客の様態を記録し、個人情報の取扱いに配慮しつつ、問題が確認された場合には、地域包括支援センターなどと連携する取り組み。

Ⅱ-4. なお残る課題

- 高齢顧客層の生活上の困りごとや悩みに関する「本音」を聞き出すこと自体が容易ではない。
- 加えて、そうした生活上の困りごとや悩みをどのように金融機関のサービスに結び付けていくかも課題。
- 高齢化が急速に進む中、各金融機関とも、こうした課題への対応策を試行錯誤しているのが現状とみられる。

Ⅲ. 課題解決に資する技術・知見の向上

Ⅲ-1. 課題解決に資する技術・知見の向上

- 近年、高齢顧客対応の課題解決に資するデジタル技術の発展や医学的知見の向上がみられる。

✓ デジタル技術の発展

- 例えば、モバイルPCを使って高齢者のニーズ把握を行ったり、認知能力測定アプリを提供する取り組みがみられる。

単に高機能の技術を採り入れれば良いわけではなく、操作性の分かりやすさ等により、高齢顧客に扱ってもらいやすくする工夫が必要

✓ 高齢者の身体・認知能力の変化に関する医学的知見等の向上

- 金融ジェロントロジー（高齢者の経済活動、資産選択等、長寿・加齢によって発生する経済課題に対して、経済学、老年学、脳・神経科学といった分野の豊富な研究蓄積を活用する学問領域（注））の研究が進んでいる。

（注）消費者庁『令和5年版消費者白書』コラム「金融ジェロントロジーと消費者政策への示唆」における定義による。

Ⅲ-2. 銀行法改正等による業務範囲の拡充

- 近年の銀行法改正等により、地域商社の設置等が可能となった。それにより、金融機関が高齢顧客層に対して、非金融分野を含むサービス提供を行う余地が広がった。

銀行法改正等による業務範囲拡充の全体像

	【業務範囲規制】		【出資規制】
	銀行本体(付随業務に追加)	銀行業高度化等会社	投資専門会社
~2018年	<ul style="list-style-type: none"> 人材紹介業務 	<ul style="list-style-type: none"> 創設 (フィンテック会社等) 	<ul style="list-style-type: none"> ベンチャービジネス会社、事業再生会社、地域活性化事業会社にかかる議決権保有制限の緩和
2019年	<ul style="list-style-type: none"> 情報利活用業務 	<ul style="list-style-type: none"> 地域商社の明記 	<ul style="list-style-type: none"> 地域活性化事業会社: 対象範囲を拡充 事業承継会社: 議決権保有制限の緩和
2021年	<ul style="list-style-type: none"> 地域活性化等業務 コンサル・マッチングシステム販売 登録型人材派遣 データ分析・広告 高齢者に対する見守りサービス 	<ul style="list-style-type: none"> 業務範囲の拡充 認可手続の緩和 	<ul style="list-style-type: none"> 投資専門会社: 業務範囲の拡充 ベンチャービジネス会社: 認定基準緩和 事業再生会社: 対象範囲を拡充 事業承継会社、地域活性化事業会社: 議決権保有制限の緩和

IV. 本日のワークショップの問題意識

IV. 問題意識

- 金融機関は、高齢化・人口減少に対し、地域活性化や高齢顧客向けサービスの提供など、様々な取り組みを進めてきた。一段と高齢化が進む中、高齢化対応という課題は、年々、重要さを増している。
- 高齢顧客層の生活上の困りごとや悩みに関する「本音」を聞き出し、それをサービスに結び付けていくのは、なお残る課題といえる。
- 本日は、高齢化の進む地域の金融機関における取り組みや問題意識に加え、デジタル技術面や医学的知見への理解を深めることで、近年の銀行法改正等も活かしつつ、金融機関がどのような金融／非金融サービスを提供していく余地があるかについて、議論していきたい。

ご清聴ありがとうございました

【本資料に関する照会先】

日本銀行 金融機構局 金融高度化センター 企画役補佐

小澤 康裕 電話 03-3277-1130

yasuhiro.ozawa@boj.or.jp

- 本資料の内容や意見は、執筆者個人に属し、日本銀行の公式見解を示すものではありません。
- 本資料の内容について、商用目的での転載・複製を行う場合は予め日本銀行金融機構局金融高度化センターまでご相談ください。転載・複製を行う場合は、出所を明記してください。
- 本資料に掲載されている情報の正確性については万全を期しておりますが、日本銀行は、利用者が本資料の情報をを用いて行う一切の行為について、何ら責任を負うものではありません。