

高齢化社会と金融商品・サービスの提供のあり方

全国銀行協会 金融調査部[※]

今般、全銀協の中期計画における「政策提言機能の強化」の一環として、事務局（金融調査部）において、政策提言レポート「高齢化社会と金融商品・サービスの提供のあり方」をとりまとめた。

今回のレポートのねらいは、わが国における高齢化の進展が、家計貯蓄率やマネーフローといった金融関連分野に及ぼす影響を分析し、それらを踏まえて、高齢化社会に相応しい金融商品・サービスの提供について検討することにある。

レポートの構成は、①わが国における高齢化の進展とこれが家計貯蓄率やマネーフローといったマクロ面におよぼす影響の分析（第1章、第2章）、②高齢者の金融資産保有の現状と課題、国内銀行へのヒアリングや海外の事例調査からみられる銀行の高齢化社会に向けた対応状況等の整理（第3章、第4章）、③以上の分析・整理を踏まえて、高齢化社会に相応しい金融商品・サービス提供のあり方を巡って、銀行・業界として取組む課題や政策対応を求める内容についての提言のまとめ（第5章）、という3段階のものとなっている。

このうち、最後の提言部分は、「銀行に求められる取り組み」として、①高齢者の多様なニーズへの対応、②若年層も含めた自助努力への支援、③総合的な金融商品・サービスの提供、④高齢者が安心して取引できる環境整備、の4点を挙げている（詳細は第5章(1)参照）。また、「銀行の取り組みを支援するための政策対応等」として、①総合的な金融サービス提供のための環境整備、②確定拠出年金制度の改善、③リバース・モーゲージの普及促進、④成年後見制度の運用改善、の4点を挙げている（詳細は第5章(2)参照）。

なお、調査を実施した期間は2006年7月～2007年2月である。

以下レポートの全文を掲載する。

- | | |
|---------------------|-------------------------------|
| 1. 進む高齢化の実態 | (2)金融サービス提供に対する高齢者の意見・要望等 |
| (1)日本の高齢化の動向 | |
| (2)諸外国との比較 | 4. 高齢化社会に向けた銀行の対応 |
| 2. 高齢化が及ぼす影響 | (1)国内銀行の取り組み（ヒアリングの結果） |
| (1)家計の資産保有の現況 | (2)諸外国の銀行等における取り組み事例 |
| (2)今後の家計の貯蓄動向 | 5. 高齢化社会に相応しい金融商品・サービスの提供のあり方 |
| (3)マネーフローの変化等 | (1)銀行に求められる取り組み |
| 3. 高齢者の金融資産保有の現状と課題 | (2)銀行の取り組みを支援するための政策対応等 |
| (1)老後の所得や金融資産 | |

※本レポートは、世良裕一、諸江博明、石井誉、大山浩世、飯島潤が分担執筆した。

1. 進む高齢化の実態

はじめに、本章では、人口動向を踏まえて、わが国において急速に高齢化が進展している現状と、さらに高齢化が進展していく中での展望を述べることにしたい。

(1) 日本の高齢化の動向

① 高齢化の現状と見通し

高齢化の動向をみていくうえで、一般的な尺度として用いられている統計指標が高齢化率（総人口に占める65歳以上人口（高齢者¹）の比率）である。わが国では平均寿命²が年々上昇していることもあり、高齢化率は上昇している。具体的にみると、1970年に7%に達し、1994年には14%を超え、その後も持続的に上昇を続け2005年には国勢調査開始以来の最高値である20.1%に達している。これは現在の国内人口の5人に1人が65歳以上の高齢者であることを意味している³。

このうち、特に75歳以上の後期高齢者⁴については、前回の国勢調査集計（2000年度）に比べて260万人増加し、2005年時点ですでに1,160万人に達しており、総人口の9.1%を占めるに至っている。このように、高齢者の中でも、とりわけ後期高齢者が大きく増加している点は、今後の本格的な「高齢化」社会の到来をうかがわせる結果である。

また、これをこれまでの予測と比較すると、少子化の進展もあって、2002年に国立社会保障・人口問題研究所が公表した推計値を上回っており、わが国の高齢化の上昇速度は予測以上に早いことがうかがわれる。同推計の最新版である2006年推計では、推計の最終年次である2055年まで高齢化率は持続的に上昇を続け、同年には高齢化率は40%を超えると言われている。そして、その際、75歳以上の後期高齢者は全人口の約27%にも達すると見込まれている（図1参照）。

さらに、わが国には、1947年から1949年までに生まれたいわゆる「団塊の世代」や、この世代を含む戦後の第一次ベビーブーマーが日本の人口ピラミッドの中で突出した塊を形成しているという特徴があり、人口構成には偏りがある（図2参照）。この団塊の世代のうち、1947年生まれば、2007年に60歳を迎えるとともに、今後、同世代の大量退職が見込まれていることから、この世代が5年後以降に高齢者になることによって、わが国の高齢化が急速に進むという状況にある。この他にも、少子高齢化の影響からわが国人口の自然増加数は2005年度には戦後初めて減少に転じており、今後、わが国の総人口は減少の一端を辿ると推計されているなど（図1参照）、人口の減少も大きな問題である。

② 新たな段階を迎えるわが国の高齢化

以上のように、わが国では今後、人口減少を伴う高齢化が急速に進展することとなる。

¹わが国では5年毎に集計されている国勢調査とそれに基づく人口統計によって65歳以上人口が把握されている。また、厚生労働省をはじめ、各種統計では65歳以上を高齢者としていることが多いため、本稿でもこれにならない、特に断わりがない限り65歳以上を高齢者とする。

²平均寿命とは0歳の平均余命のことであり、これは計測時の社会の年齢別死亡率から推測される推定値である。

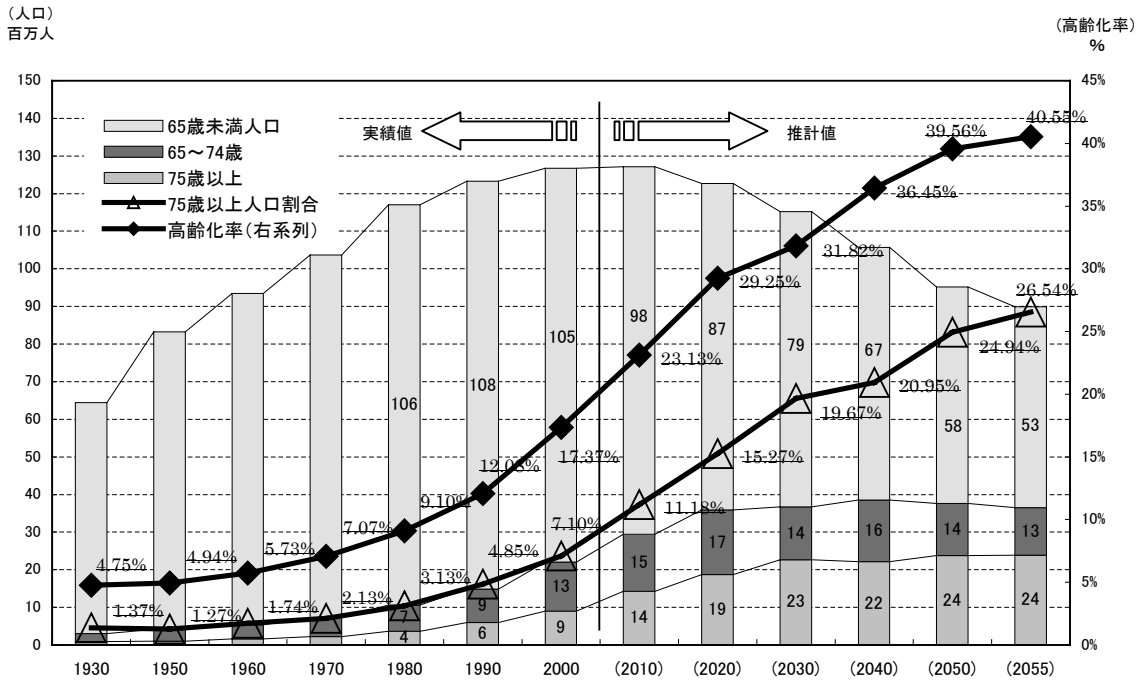
³「高齢社会白書」（内閣府）では、一般的に高齢化率7%を超えると「高齢化社会」、14%を超えると「高齢社会」と区別し、高齢化の進展のスピードを示す指標として使用することがあるが、一方で、確立された定義があるわけではないとしている。本稿ではこのような区別は行わず、単に「高齢化社会」と呼ぶこととする。

⁴「高齢化白書」では、高齢者について、65～74歳を「前期高齢者」、75歳以上を「後期高齢者」と区分しており、本稿もこれに拠っている。

2005年の国勢調査の結果によれば、「団塊の世代」に属する人口は678万人であるが、例えばその10年後、57～59年生まれの人口

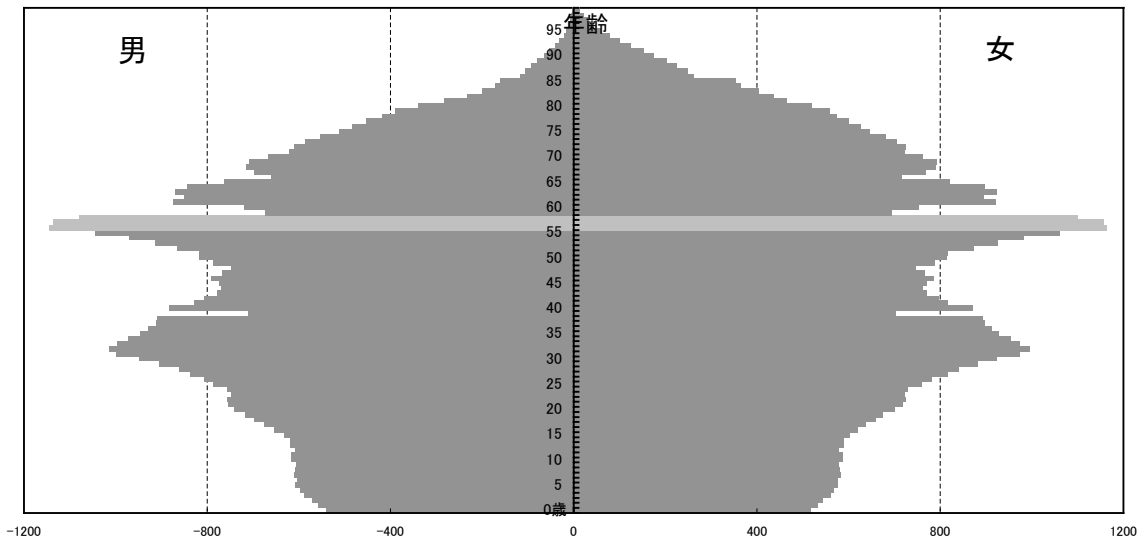
は460万人であり、32%も少ない。すなわち、団塊の世代の大量退職後、新規退職者は減少し、一方で平均寿命は延びると考えられるこ

図1 高齢化人口の推移



(出所) 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)」

図2 年齢別人口構成 (2005年度)



(千人)

(出所) 「平成17年国勢調査」第1次基本集計結果 (全国結果) 統計表

(注) 「国勢調査」による人口を基礎とした推計人口 (2005年10月1日現在)。各年齢ごとに男女の人口を合算。

とから、高齢者の中での高齢化が進むと考えられる。図1からもわかるように、2010～20年の間に、65～74歳よりも75歳以上人口のほうが上回る逆転現象が予測されている。75歳以上人口はその後増加し、高齢者人口に占める割合もさらに高まる。

平成18年版「高齢社会白書」(内閣府)によれば、2005年3月末時点で要支援・介護認定を受けている高齢者は394.3万人いるが、うち65～74歳が67.5万人(17.1%)、75歳以上が326.8万人(82.9%)である。特に要介護度4、5のレベルでみると75歳以上が85%を占める。また、「平成17年家計調査年報」(総務省統計局)をもとに、世帯主年齢別の純貯蓄現在高の分布をみると、若干区分が異なるが、500万円未満の世帯の割合は、60～69歳は15.7%であるのに対し、70歳以上では16.7%に増加する(これを100万円未満に限ると、3.6%から5.4%に増加)。

このような実態を踏まえると、75歳以上人口の増加は、日常生活に支障がある者が急増

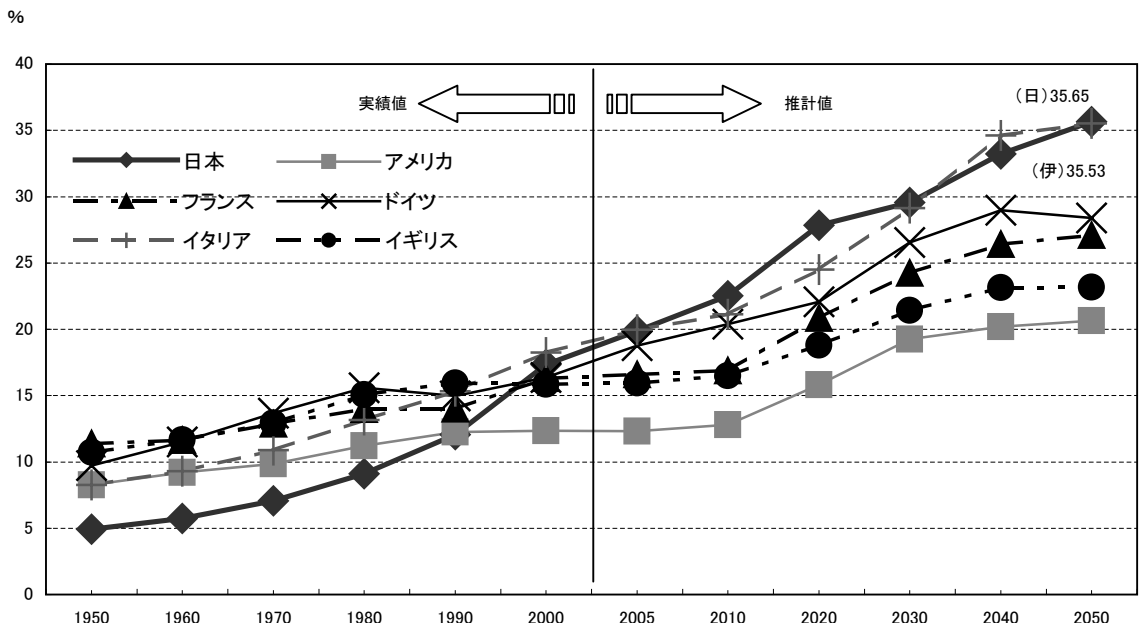
する、高齢者間の資産格差が拡大する、といった方向につながる、今よりも深刻な事態をもたらす恐れがある。

(2) 諸外国との比較

これまでみてきた社会の高齢化は、他の先進諸国においても同様に問題となっている。先進諸国の高齢化率の推移を比較した図3をみても分かるとおり、いずれの国においても、今後の高齢化率の予測は右肩上がりとなっている。このように、世界的に社会の高齢化が進む中においても、とりわけわが国の高齢化のスピードは速く、また、今後も持続的に高齢化率が上昇することが見込まれている。

ちなみに高齢化のスピードを高齢化率7%から14%へと上昇する年数で測ると、フランスで115年、スウェーデンで85年、アメリカで73年かかったのに対し、日本では24年と他の先進諸国と比較して高齢化のスピードが速い。また、高齢化率の水準をみても、2005年度に、日本はイタリアを超え、世界で最も高い水準となっている。このように、わが国は、

図3 諸外国の高齢化率の推移



(出所) 国立社会保障・人口問題研究所「一般人口統計-人口統計資料集(2006年版)-」

今後、世界の中でも最も高齢化の進んだ国となり、これまで以上に高齢化の問題への対応が求められることとなる。

2. 高齢化が及ぼす影響

前章でみたように、日本は世界の中で最も高齢化が進んでいる国となる。そこで、本章では、社会の高齢化が家計の保有金融資産及びわが国のマネーフロー等にどのような影響を与えるのかという点について述べることにしたい。

(1)家計の資産保有の現況

まず、家計の資産保有の現状について日本銀行の「資金循環統計」をみると、家計の金融資産残高は、株価が特に下落した2000年度から2002年度の期間を除き、基本的に増加傾向にあり、2005年度の家計の金融資産は、株価回復による株式市況の活況もあって、1,500兆円を超えている。

また、総務省の「家計調査年報」から家計の金融資産を保有年齢別でみると、わが国では、年齢が高まるにつれて保有額が増加し、かつ株式などリスク性資産のシェアが高くなる傾向が見られる。その背景としては、これまでの高齢者は、①退職給付一時金を手にすることなどにより、他の年齢層に比べて資産保有額が高くなり、分散投資する余裕資金の割合も多かったことが考えられるほか、②年金等、社会保障制度が比較的充実・安定しており、生活資金にある程度の目処を持つこと

ができるなど、リスク性資産に対しても投資しやすい環境となっていたこと等が考えられる。しかしながら、今後については、高齢化がさらに進展していく中で、こうした環境は変化することが見込まれる。以下では、家計貯蓄率やマネーフロー等の面から、今後考えられる変化について検討したい。

(2)今後の家計の貯蓄動向

「人々は生涯所得額を考えて毎年の消費額を決める」との考え方である「ライフサイクル仮説」によると、人々は、勤労時に所得の一部を老後に備えて計画的に貯蓄にまわし、退職後はこの貯蓄を取り崩すことで生活を賄うとされる。このため、高齢化とともに勤労者の割合が低下し、無職世帯が増加することにより、家計部門全体の貯蓄率を押し下げる効果をもつとされている⁵。

そこで、マクロの貯蓄率として、内閣府の「国民経済計算」から家計貯蓄率をみると、かつては10%を超える高い水準であった家計貯蓄率はここ数年間明らかな低下傾向にあり、2005年度には過去最低の3.1%にまで落ち込んでいる（図4）。この原因の一つには、高齢無職世帯の増加が考えられる。総務省の「家計調査年報」から高齢者世帯⁶の家計貯蓄率をみると、2005年度は勤労者世帯では8.5%となったものの、高齢者無職世帯では▲27.4%となっている。高齢者世帯に占める無職世帯の割合は現状では63.6%、総世帯に占める割合では26.6%であるが、高齢無職世帯の占める割合がさらに増加するようであれば、貯蓄率はさらに低下せざるを得ない。

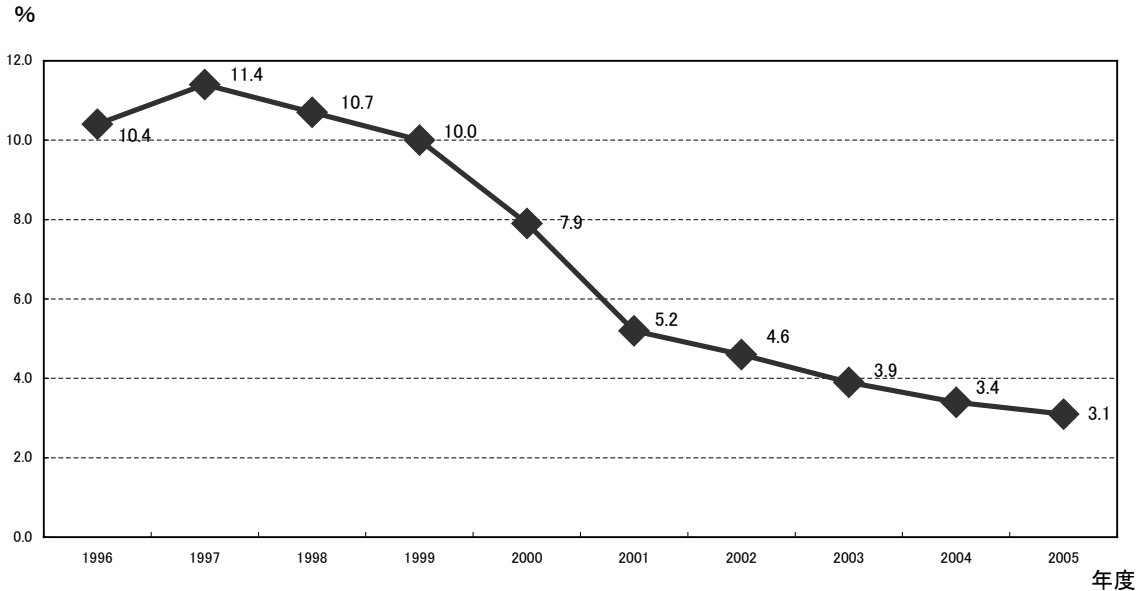
これについて、例えばホリオカ（2004）⁷は、

⁵ 高齢化の進展とともに、将来の年金給付削減や介護費用負担など不安感による予備的動機から貯蓄が維持される可能性も考えられるが、これが貯蓄率を持続的に押し上げていくことは考えにくい。

⁶ ここでは「世帯主が60歳以上の世帯」を高齢者世帯として取り上げている。

⁷ チャールズ・ユウジ・ホリオカ（2004）「団塊世代の退職と日本の家計貯蓄率」、樋口美雄・財務総合政策研究所編『団塊世代の定年と日本経済』日本評論社。

図4 家計貯蓄率の推移



(出所) 国民経済計算 (2005年度確報)

(注) 家計貯蓄率 = 家計貯蓄 ÷ (可処分所得 + 年金基金年金準備金の変動)

今後、高いスピードの高齢化がマクロ家計貯蓄率のさらなる下落をもたらし、2007年から2009年頃にはゼロまたはマイナスにまで低下すると試算している。他の研究においても論じられているが、貯蓄率の特に近年の急激な低下に対しては、その原因として高齢化の進展が挙げられることが多い⁸。

また、保有金融資産の内容については、(1)でみたとおり、当面は、高齢化の進展に伴い、多額の金融資産を保有し、リスク許容度の高い高齢者が増加する可能性がある一方で、やや長い目で見れば、年金の給付削減等から、リスク性資産に投資する余裕が失われ、相対的に安全資産の比率が高まる可能性もあると考えられる。

(3) マネーフローの変化 等

高齢化が金融面に与える影響としては、前述のような家計の貯蓄率の低下が、資金の流れ(マネーフロー)を通じてその他の経済主体にも影響を与えることが考えられる。その場合、影響は多方面に及び、さらに相互に影響しあうことも考えられる。以下では、各方面への影響を、家計との関係を中心に検討したい⁹。

① 概観

図5をみてもわかるように、家計部門が資金余剰、法人部門が資金不足の状態にあって、金融機関が両者間の資金仲介を果たすというわが国マネーフローの伝統的構造は、90年代後半から変質している。すでに法人部門は全体としては資金余剰主体であり、一方で家

⁸例えば内閣府経済社会総合研究所ディスカッションペーパー(2006)「国民経済計算から見た日本経済の新動向」など。

⁹今回のレポートでは、高齢化のマクロ経済への影響についての分析そのものはテーマとしておらず、ここでの分析も、今後の金融商品・サービスの提供への影響が考えられる範囲で言及するに留めていることをご了解いただきたい。

計の資金余剰は90年代から急速に減少している。さらに今後、高齢化の進展によって、家計貯蓄率が近い将来、マイナスに転じ、家計部門全体では資金不足に陥るといった事態となれば、マネーフローに与える影響も小さくないと考えられる。以下、部門別に考えられる影響について検討する。

② 家計部門 ～資金余剰主体から資金不足主体へ～

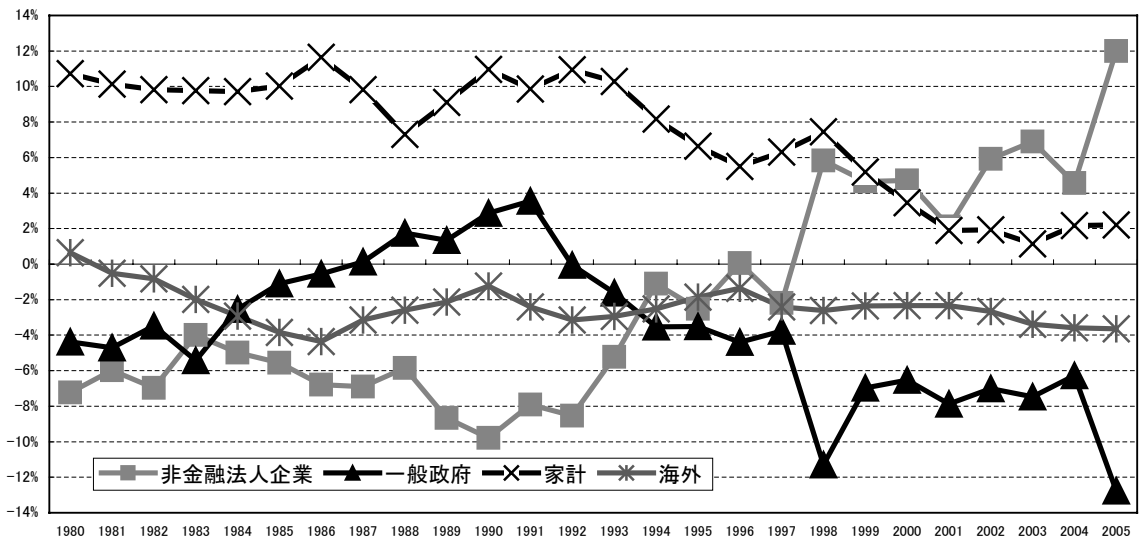
法人部門への資金供給主体であった家計部門の位置付けは、根本的に変化するといつてよい。将来、家計貯蓄率はマイナスに転じるとともに、家計部門全体として、資金余剰主体から資金不足主体へと変わっていくと考えられる。その際、退職一時金の給付等を通じて、(前期)高齢者世帯を中心に個々の家計の金融資産が増加する可能性はあるが、株価上昇や利息配当金などの資金運用収入が伸びない限り、個人金融資産は、今後、減少する可能性もある。

高齢化に伴う無職世帯の増加は、労働力人口の減少と相まって雇用者報酬を減少させ、家計所得の低下につながる。雇用者報酬は、企業収益の動向や、今後高齢者雇用がどのくらい進むのかにも依存し、足許回復しつつあるものの(図6)、将来的には低下していかざるを得ないと考えられる。また、高齢者世帯の増加により、公的年金給付の総額は増加するものの、給付開始年齢のさらなる引上げや給付水準の引下げの可能性もある。

これらの結果、家計部門は高齢化のもとで、所得、貯蓄いずれもあまり増加が期待できない状況が変わらないのであれば、それを補うには、金融資産の効率的な運用等を通じて、自立的にキャッシュフローを生み出していくことが、今以上に求められると考えられる。

一方で、家計の資金需要については、人口減少の影響から、住宅ローン等が今後飛躍的に伸びることは考えにくい。

図5 部門別資金過不足の推移 (対名目 GDP 比)



(出所) 日本銀行「資金循環統計」、内閣府「国民経済計算」(93SNA、平成12年基準)

(注)・家計には個人事業主が含まれている。

・2005年度の非金融法人企業および一般政府の数値は、2005年10月に道路関係4公団の民営化に伴い発足した独立行政法人日本高速道路保有・債務返済機構が民営化会社の長期債務を負担し、中央政府に区分されたことによって、大きく変化している(42兆8,363億円)。

③ 法人部門 ～引き続き資金余剰主体～

90年代、日本経済の成熟化とともに、法人部門は既に資金余剰主体へと転じている。また、今後のわが国の高齢化と人口減少を考えると、生産能力拡充のために設備を大幅に増強するといった必要性も小さく、その結果今後も法人部門の資金需要の増加はそれほど見込まれない。その結果、法人部門は、引き続き、資金余剰主体と見込まれる。

また、今後法人部門が直面する課題の一つに団塊の世代の大量退職がある。マネーフローの観点からは、退職給付の増大の影響が懸念されるものの、一方で、こうした相対的に給与水準の高い層の大量退職により、トータルでみた人件費はさほど増加しないと思われるため、一時的な資金流出は別にすると、大きな影響はないものと考えられる。

④ 政府部門 ～財政再建を進める中で役割見直し～

政府部門は、当面は単年度の財政赤字（プ

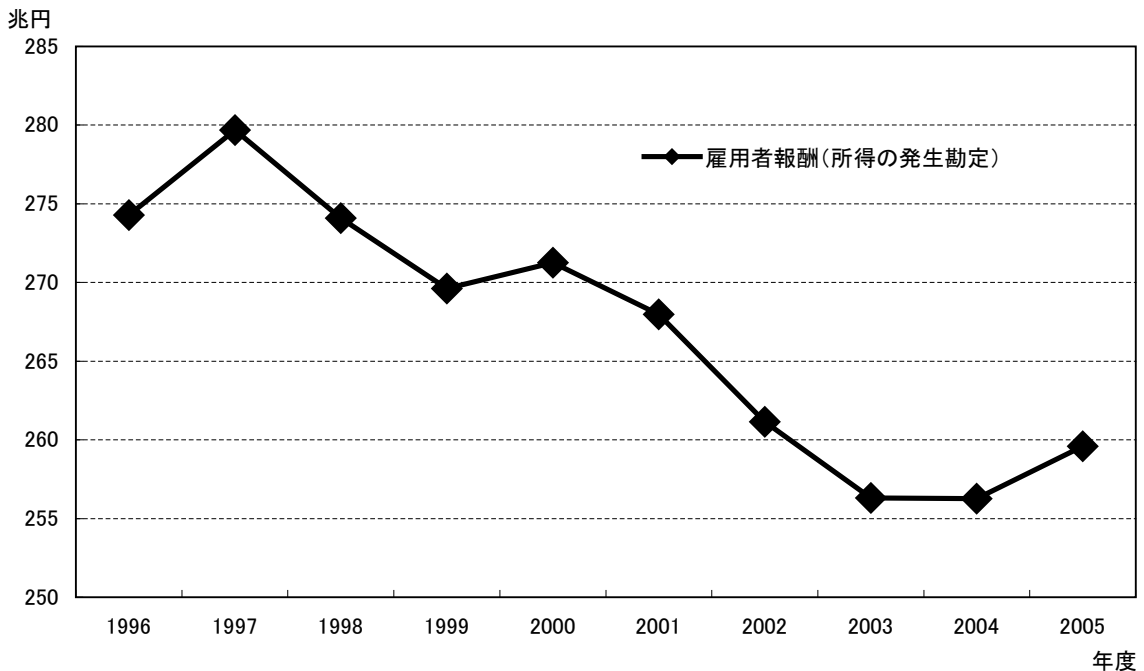
ライマリー・バランスの回復)、その後は累積した政府債務の削減に引き続き努める必要があると考えられる。特に、前述のとおり、家計部門が資金不足に転じ、資金供給力が低下する可能性が高いうえ、今後、郵政民営化が実現段階に入り、安定的な国債の受け皿となってきた郵便貯金等の役割も変化することが見込まれる。国債の円滑な消化に対する懸念材料が多くなる中、早期の財政再建が求められるとともに、海外も含め、国債の引受け先の多様化を図る努力が必要となる。

財政再建のための歳出削減は、社会保障関係費の削減につながる可能性がある。年金や医療といった分野を中心に、政府部門の役割を見直し、民間部門がその役割の一部を引き受けることが求められていると考えられる。

⑤ 海外部門 ～有利な運用先を求め国内資金の流出が続く～

わが国経済が成熟段階に入る中で、海外からの所得収入もあって経常収支の黒字は当面

図6 雇用者報酬の推移



(出所) 国民経済計算 (2005年度確報)

持続する。一方、国内での投資収益は相対的に低下する可能性が高いため、高成長が見込まれるアジア地域を中心に、家計部門の運用資産も含め、わが国から有利な投資先を求めて資金流出が起こることが想定される。

また今後、わが国の政府部門の財政健全化がどのようなスピードで進むかにもよるが、前述のとおり、家計部門の国債引受余力が低下する中、海外の機関投資家に対しては、政府部門への資金供給の役割も期待される。

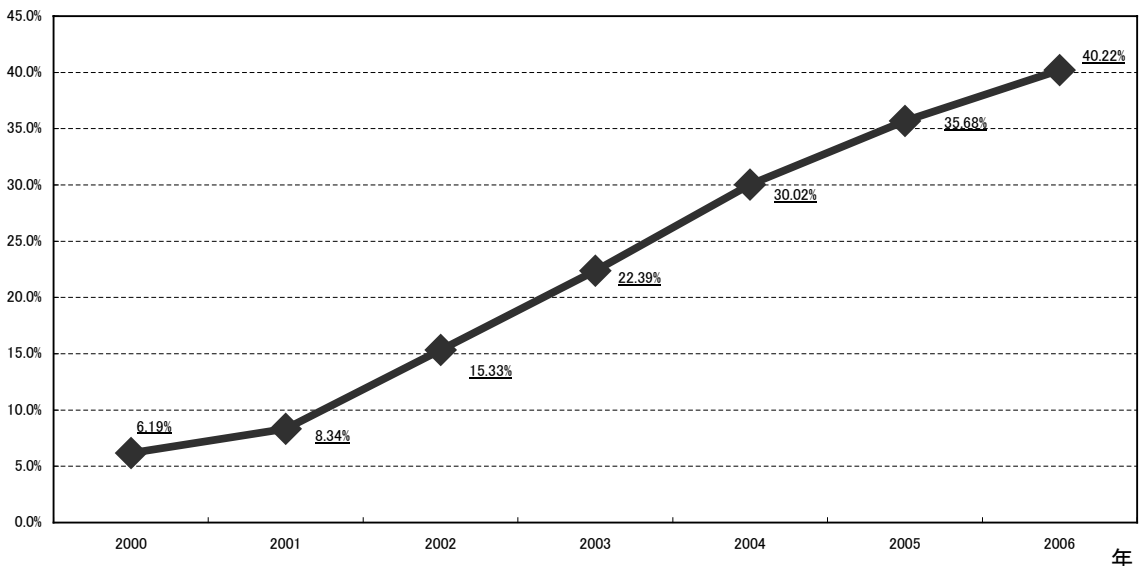
⑥ 金融部門 ～資金の仲介者から資産運用のサポート役へ～

金融部門（銀行）への影響についてみると、家計と法人の間でマネーフローを仲介するといった役割も変化していく。今後、マクロでは、家計の貯蓄取崩しが生じる一方、法人・家計とも資金需要がさほど伸びないことが予想されるため、国内では伝統的な預金・貸出業務の収益機会は縮小していくと見込まれる。

したがって、銀行には、従来のようにマネーフローを仲介するだけでなく、家計部門を中心に、金融資産の運用をサポートすることが求められているといえよう。従来の役割であったフロー（勤労所得）を新たにストック（貯蓄）化していくこととともに、今後は、資産の効率的な運用等を通じて、既に蓄積されているストック（金融資産）からフロー（金融収益）を生み出すニーズに応じていくことが重要と考えられる。

特に、大きな資金需要が見込めず国内の投資収益の低下が見込まれる中、海外も含めた運用手段の多様化・効率化が求められている。一般の個人にとっては、海外の金融商品への直接的なアクセスには限界があり、機関投資家として銀行等の金融機関が果たす役割は大きいと考えられる。

図7 投資信託のうち外貨建のシェアの推移



(出所) 投資信託協会

(注) 契約型公募投資信託の資産運用（総合計）に対する外貨建のシェアの推移を示したもの（法人保有分を含む）。なお、資金循環統計によると、投資信託受益証券における個人のシェアは、これまで60～70%程度と高いシェアを示している。

3. 高齢者の金融資産保有の現状と課題

次に、本章では、高齢化社会における金融商品・サービスのあり方を考えるに当たってのベースとして、高齢者の金融資産保有の現状や銀行・金融サービスに対するニーズ等を、さまざまな調査資料から概観する。

(1) 老後の所得や金融資産

① 高齢者の所得

高齢者（65歳以上）世帯の年間所得をみると、平均は約290万円であるが、その収入は「公的年金」が大半（71.9%）を占めている¹⁰（表1¹¹参照）。

これを米国と比較すると（表1）、米国の

高齢者の年間所得は現在の為替レート（1ドル=115円）で換算すると約296万円で、日本と同水準であるが、「公的年金」以外の所得が6割を超えている点が大きく異なる。

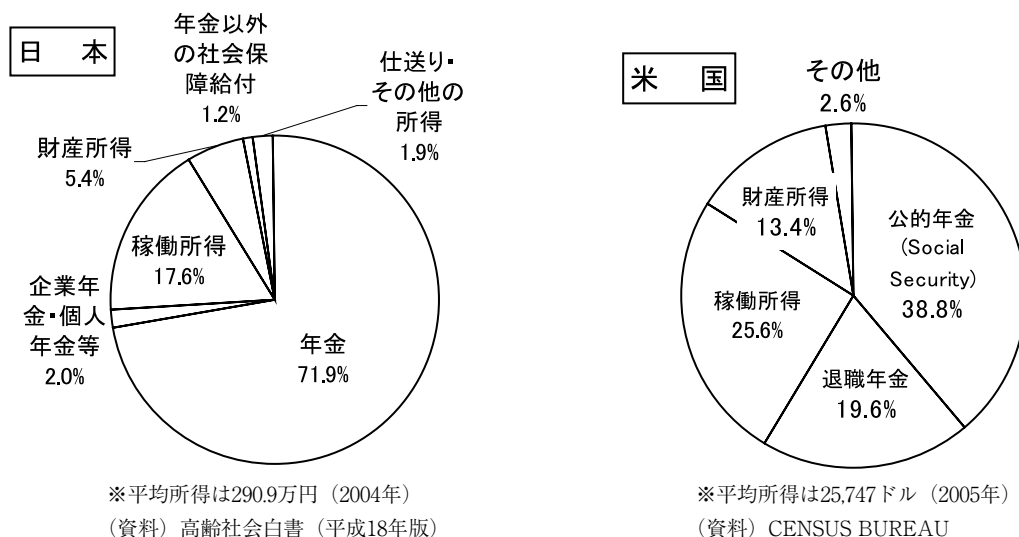
② 高齢者の保有する金融資産保有額・保有資産の内訳

総務省¹²によると、60～69歳の世帯の平均金融資産は2,367万円、70歳以上の世帯では2,586万円と、全世帯の平均（1,728万円）を上回っている¹³。

保有資産の内訳をみると、60～69歳の世帯および70歳以上の世帯では、預貯金の比率が約60%と高いが、一方で有価証券¹⁴の比率が約15%であるなど、リスク性商品保有の割合も高くなっている¹⁵。

これを米国と比較すると（表2）、日本では、

表1 高齢者の所得内訳



¹⁰内閣府「高齢社会白書」（2006年版）（高齢者：65歳以上）

¹¹日本の「年金」は、基礎年金、厚生年金、共済年金、国民年金、福祉年金、その他（国会議員互助年金、戦傷病者戦没者遺族年金、旧令共済組合の年金など）を含む。

¹²総務省「家計調査年報」（2005年）

¹³ちなみに、金融広報中央委員会「家計の金融資産に関する世論調査」（2005年）によると、一世帯あたり金融資産保有額は世帯主が60歳代で1,703万円、70歳以上で1,496万円、全世帯の平均で1,085万円となっているが、これは、貯蓄を保有していないとの回答世帯（22.9%）を含む平均保有額である。

¹⁴株式、債券、株式投信、公社債投信、貸付信託、金銭信託を含む。

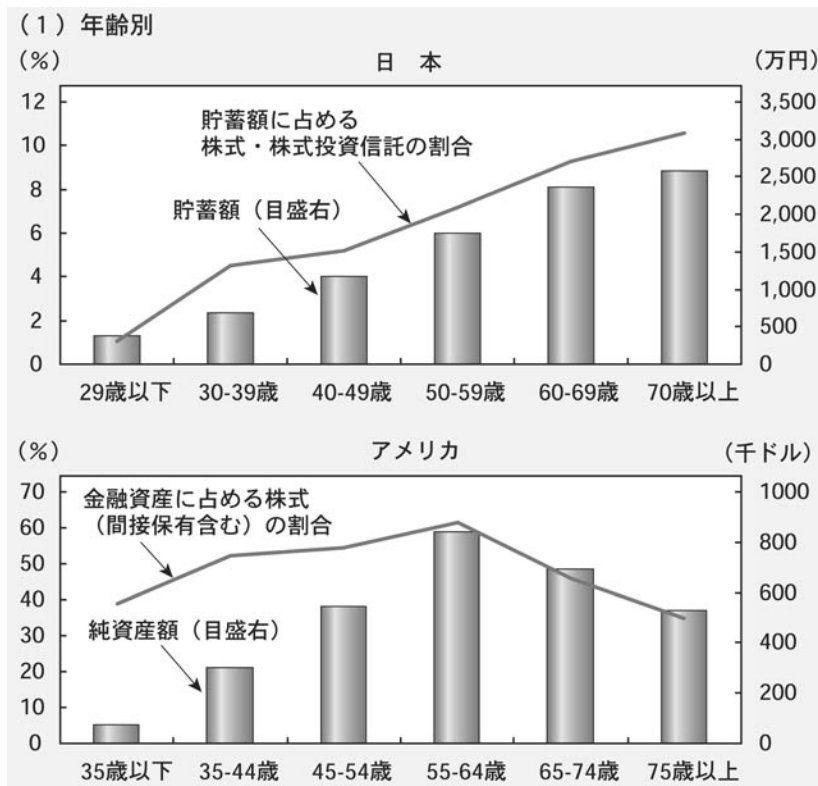
年齢が高くなるにつれて貯蓄額、株式の保有割合とも増加、上昇しているが、米国では55～64歳をピークに逆に減少、低下している。両者の違いには、様々な要因があると思われるが、日本では比較的まとまった資金を退職一時金として受け取ること、また、年金等の国の社会保障制度も比較的充実していたことから、60歳以降も金融資産の増加が続くとともに、リスク許容度が高まったと考えられるのではないかと。一方、米国では、退職金の前払い的な性格を有する401(k)プランなどの確定拠出年金を通じて、比較的若いうちから、リスクを取りながら、高いリターンが見込まれる株式やミューチュアルファンドへの投資を

行い、退職後はその成果を受け取るとともに、相対的に安全志向を高めた運用を行うという行動様式になっていると解釈できる。

ただし日本についても、厳しい財政状況を背景とした社会保障給付の見直しにより、これまでのような余裕が失われる可能性があるとともに、転職率の高まり等に伴い、まとまった退職金を受け取るという労働慣行にも変化が生じつつある。今後については、米国のように、比較的若い世代から、老後に備え、リスク性商品への投資も含めた資産形成を行うための環境整備を政策として進めることが喫緊の課題になると考える。

③ 高齢者の貯蓄に対する意識・金融資産の

表2 年齢階級別・世帯年収別の株式保有割合



(出所) 内閣府「年次経済財政報告」(平成18年度)

¹⁵脚注13の世論調査においても、預貯金(郵便貯金を含む)が全体の65%前後、保険および有価証券がそれぞれ15%前後を占めており、総務省の調査と同様の傾向が示されている。

選択基準

内閣府の調査では、現在の貯蓄や資産が老後の備えとして十分かどうかについて、60歳以上の意識をみると、「足りないと思う」（「やや足りない」と「全く足りない」の合計）という回答が60～64歳で57%、65～69歳で59.1%とかなり高い割合を占めており、経済面での不安が窺える¹⁶。

また、金融広報中央委員会の世論調査をもとに、資産保有の目的についてみると、「老後の生活資金」、「病気・災害への備え」と回答する割合が高い。より詳しくみると、60歳代では「老後の生活資金」との回答の割合が高いが、70歳以上では「病気・災害への備え」との回答の割合が高くなっており、年齢とともに保有目的にも若干変化が見られる（表3参照）。

さらに、遺産に対する考え方をみると、高齢層になるほど、資産を「自分の老後を豊かにするために活用する方がよい」と考えるよりも、「財産はできるだけ子孫のために残したい」と考える人が増加する傾向が見られ

る¹⁷。

次に、民間シンクタンクの調査をもとに、60歳以上の高齢者の金融商品の選択基準をみると、安全性（元本保証がある）（35%）や流動性（預入れ・引出しが自由）（24%）が上位を占めている。そして、新たに金融商品を購入する際には、まず、①どの金融機関から、そして②どのような金融商品を購入するか、という意思決定プロセスを経て購入する特徴が見られ、「どの金融機関から購入するのか」が大きな選択肢となっているようである¹⁸。

また、上記とは別の調査¹⁹で、現在所有している金融資産を「今後活用して、少しでも増やしたい」と考える65歳以上の高齢者の割合を見ると、約4割を占めている。そして、上記の民間シンクタンクの、高齢者を金融知識・判断力と投資余力の面から類型化し、それとリスク性商品選好度との関連について分析した調査結果²⁰をみると、「資産形成や投資に関心がなかったが、まとまった収入（退職金や相続等）があつて投資余力を持った場

表3 貯蓄の目的

	病気・災害への備え	老後の生活資金	特に目的はないが貯蓄していれば安心
全体	66.8%	58.8%	25.7%
20歳代	42.0%	20.3%	40.6%
30歳代	52.5%	29.6%	27.2%
40歳代	56.8%	43.4%	24.3%
50歳代	69.4%	65.2%	22.0%
60歳代	76.2%	79.2%	28.6%
70歳以上	81.1%	70.7%	24.8%

（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」

¹⁶内閣府「高齢社会白書」（2006年版）（高齢者：65歳以上）。ただし、70歳を超えると、足りないと思う人の割合は低下していく傾向にある。

¹⁷脚注16参照。

¹⁸ニッセイ基礎研REPORT「消費者の金融商品選択行動に対する新たな視座—金融商品・金融機関選択のヒューリスティクス—」（井上智紀、2006年2月）

¹⁹（財）日本チャリティー協会「高齢者における財産管理及び金融商品に対する知識ならびに意識調査」報告書（2002年3月）（概ね60歳以上に対する調査）

合」などにリスク性商品選好度が高まるとしている。事実、50歳以上を対象としたアンケート（2005年12月、新生銀行）では、退職金の運用対象として、56%の円定期預金に次いで、40%が株式、37%が投資信託を選択したと回答している（表4）。

以上をまとめると、日本の高齢者の金融資産保有の傾向は、老後の生活資金として、安全性・流動性を確保しつつ、退職金については運用を積極化する余地があると見られる。金融機関には、こうした高齢者の運用ニーズをトータルに捉え、個別の事情も勘案しながら、バランスよく応えていくことが求められているといえよう。なお、日本経済新聞社の「年金生活意識調査」²¹によると、40～59歳の79%が年金をあてにできないと感じつつも、退職後の生活資金確保のための貯蓄計画がある人は28.1%にとどまっている。上述の50歳以上を対象としたアンケートでも、セカンドライフの資金計画について、金融機関からの情報が有益とする回答が多く（表5）、

表4 退職金をどういった金融商品で運用したか

円定期預金	56%
株式	40%
投資信託	37%
円普通預金	35%
勤務先の年金基金	24%
郵便貯金	23%
外貨預金	18%
個人向け国債	17%
個人年金	17%
生命保険	13%
その他	21%

（資料）新生銀行「セカンドライフアンケート」
（2005年12月）

退職後に向けた生活・貯蓄計画の作成にあたり、金融機関の役割は大きいものと考えられる。

（2）金融サービス提供に対する高齢者の意見・要望等

① 銀行とりひき相談所

東京銀行協会「銀行とりひき相談所」では、毎年12月に相談者の年齢層を含め相談内容の分析を行っている。それによると、60歳代以上の利用が約3割を占めており、ここ数年の傾向として高齢者の相談が増えつつあるとしている。相談の内容をみると、2006年1月から廃止された高齢者マル優制度に関する問い合わせや、資産運用の相談のほか、帳票の文字が小さいといった意見が寄せられている。

② 全銀協広報室「よりよい銀行づくりのためのアンケート」（2006年）²²

全銀協が2006年夏に実施した「よりよい銀行づくりのためのアンケート」では、金融商品・サービスの情報入手経路について、60歳代以上の高齢者の場合、「新聞（記事・広告）」

表5 セカンドライフの資金について、最も役に立った情報

金融機関の担当者	17%
新聞・雑誌	16%
勤務先の資料・セミナー	14%
金融機関のサイト	12%
ネット上の情報	9%
専門の書籍	7%
その他	6%

（資料）新生銀行「セカンドライフアンケート」
（2005年12月）

²⁰ニッセイ基礎研究所報Vol.39「中高年生活者のリスク性金融商品利用に関する一考察—金融行動の成熟度と投資余力による類型化をもとに—」（栗林敦子・井上智紀、2005年）調査対象は57歳以上の男性。

²¹日本経済新聞2005年1月9日「年金生活意識調査」（インターネット調査の方法で2004年12月上旬に実施。全国の40歳以上の1,029人から回答。うち、40～59歳は516人。）

や「パンフレット」との回答が多い。また、リスク性商品販売時の商品説明満足度を見ると、60歳代以上の高齢者では、「満足」との回答が75%以上となっているが、その一方で、要望としては、①元本保証の有無、②実際の手取り額、③手数料、について詳しく説明して欲しい、との回答が多い。その他、高齢者が銀行取引で困ることとしては、①説明書の文字が小さい、②ATMの操作が分かりにくい、③専門用語が多すぎる、との回答が多かった。上述のような要望、あるいは、リスク性商品販売時の商品説明満足度について、「満足でない」との回答が2割強あることからみると、高齢者に対する銀行の取り組みにはまだ改善余地があることが伺われる。

特に、今後「団塊の世代」が大量に高齢化していくなか中では、比較的余裕を持って資産選択を行うことのできる段階から、老後の資産形成への取組みやその後の資産保有目的の変化に対応していくことが出来るよう、銀行は金融商品・サービス提供について工夫していく必要があるものと思われる。

4. 高齢化社会に向けた銀行の対応

本章では、高齢化の一層の進展を踏まえ、内外の銀行は、どのような対応を行っているか、あるいは予定しているか、について調査した結果をまとめている。

(1)国内銀行の取り組み（ヒアリングの結果）

① 「高齢化社会」、「高齢者」の捉え方

主だった銀行を対象にヒアリングを実施した結果を紹介すると、今後、わが国で少子高齢化が進み、人口は減少していくとの予測は、

各銀行において十分認識されている。しかし、その結果として、顧客数の減少、預金量や金融商品・サービスの販売の減少といった事態が、少なくとも近い将来に起こることはないとの認識であった。一方、高齢化が進むことにより、退職金収入等から、多額の金融資産を保有する高齢者が増えていくことが予測されている。今回ヒアリングを行った先では、「高齢化社会」をこのように捉えて、その到来は、銀行にとってビジネスチャンスにもつながるという認識であった。

どのような年齢層をもって「高齢者」と捉えるかは、特に共通の認識がある訳ではなく、また、明確な定義を行っているという先もなかった。しかし、前述のように、高齢化社会の到来をビジネスチャンスとして認識する場合には、いわゆる「団塊の世代」の大量定年退職が前提となっており、こうした定年退職者が今後有力な顧客層になるとの認識がみられた。

② 高齢者向けの金融商品・サービス提供の現状

信託銀行が提供する「遺言信託」等を除けば、特に「高齢者向け」と銘打った金融商品・サービスを提供しているという回答はなかった。先述のとおり、高齢者を必ずしも一律に捉えることなく、顧客ごとにコンサルティングを通じてそのニーズを探り、顧客に適した商品・サービスを提供するというのが、基本と位置付けられている。その際、資産内容や家族構成まで含めて把握することで、総合的な資産運用・管理サービスが提供でき、本人のみならずその子・孫へという世代的つながりを視野に入れ、取引を深耕しようとする動きがみられる。また、その前提として、コンサルティング業務の充実や、ワンストップ・

²²全国3,350人（18～79歳の男女個人）に対してWEB調査の方法で実施。

ショッピングが可能な店舗の拡充による顧客の利便性向上を志向している、との回答が多かった。

インフラ面については、営業店のバリアフリー化の推進や、ATM画面の改善、文字の大きな高齢者向けパンフレットの作成といった、高齢者を意識したサービス向上の取組みが積極的に進められてきている。また、介護関係資格の保持者を配置するなど、ハード・ソフト両面で充実した「バリアフリーモデル店舗」を設置し、それを拡大していくとの回答も得られた。

なお、高齢化への備えのための自助努力に資するものとして顧客から期待されているが、現状では制度面等の制約から普及が進んでおらず、普及のためには政策的対応等が必要との回答があったものとしては、確定拠出年金、リバース・モーゲージ、成年後見制度の3点があげられた（詳細は第5章）。

確定拠出年金については、米国等に比べて、税制上、十分な優遇措置がされておらず、かつ制度面でも厳しい条件が課されており、公的年金を補完する自助努力の制度として期待されながら、加入者が未だ少ない等の問題を抱えている。

リバース・モーゲージについては、長期にわたる融資のため、3大リスク（不動産価格の下落リスク、金利上昇リスク、借入人の長寿に伴うリスク）をヘッジすることが難しく、借入人が一部リスクを負わざるを得ないなど、民間だけでは普及に課題がある。

成年後見制度については、相続業務等の一環で相談に応じるなどしているが、手続き面の煩雑さからの負担や、後見人を巡るトラブルも散見されるといった運用面での問題がある、と指摘されている。

③ 高齢化がさらに進んだ年齢層への配慮

各銀行は、特段、「高齢者」について明確

な定義を行っていないが、統計上、75歳以上が「後期高齢者」として区別されるように、高齢化がさらに進んだ年齢層の顧客に対しては、金融商品・サービスの提供についても、他の年齢層の顧客とは異なる取組みが必要ではないかとも考えられる。

この点に関しては、やはり一律の対応はしないとしながらも、金融商品取引法等の「適合性の原則」を踏まえて、顧客のニーズ（契約の目的等を含む）、判断力等をよく確認し、商品説明や契約締結時等において、家族の同伴を求めるとか、商品説明を2回行うなど、慎重な対応を行っているとする回答が多かった。また、リスク性商品については、例えば、「70歳以上」の顧客には、銀行からは能動的には販売しないという行内ルールを設定している、といった回答もあった。

(2) 諸外国の銀行等における取り組み事例

第1章で概観したとおり、「高齢化」は、特に先進主要国において共通してみられる世界的な現象である。以下では、一部の事例ではあるが、諸外国の銀行等が、高齢者に対して、あるいは老後への備えといった目的で、どのような金融商品・サービスを提供しているか、各銀行のホームページで提供されている情報等をもとに概観し、そこから示唆されるところを整理する。

① 米国の事例 — 私的年金制度の充実と医療保険の補完が中心 —

米国において、確定拠出年金（401(k)プラン）を初めとして、税制上の優遇措置を受けられる年金制度が充実していることは、よく知られており、銀行も「老後への備え」として普及販売に力を入れていることが窺える。

企業年金としては、401(k)プランのほか、教員・公務員・非営利法人職員向けの403(b)プラン、個人年金としては、IRA（個人退職年金）が普及している。

また、米国では、医療制度に関して、わが国のように「国民皆保険」が実現しておらず、医療保険については民間に多くを依存している。65歳以上の高齢者には、メディケア（Medicare）と呼ばれる連邦政府が運営する公的医療保険が存在するものの、保障額や保障の範囲に制約があるため、民間ベースで、その隙間を埋めるための各種の保険商品が発達している。また、銀行でも税制上の優遇措置（利子非課税）のある「医療貯蓄口座」等を提供している。

また、判断能力の低下等に対応した持続的代理人契約（Power of Attorney）、死後の財産処分を委ねる生前信託（Living Trust）といった制度も整備され、かなり利用されている。ただし、これらは銀行取引に密接に関連はするが、代理契約等の仲介役は、銀行等の金融機関ではなく、専ら専門家の弁護士等である。

なお、米国のいわゆる中産階級にとって、持家が重要な資産形成手段となっていることを反映し、老後の生活資金の調達手段として、死後の処分を前提にして自宅を担保に融資を受ける「リバース・モーゲージ」がよく知られている。しかし、返済可能額が持家の市場価格に左右されることに加え、金利や手数料等のコストが通常の住宅資金借入れよりも割高といった問題点がある。なお低所得層向けのものについては、連邦住宅庁（FHA）による保険制度があり、融資機関が支払不能となった場合の利用者への給付の保証、担保割れが生じた場合の損失額の融資機関への補償がなされている。

② 英国の事例 一税制による個人の資産形成促進制度を高齢者も利用—

英国には、高齢者に限らず、個人の金融資産形成のための制度としてISA（個人貯蓄口座：旧PEPの改組）があり、これを通じた貯

蓄には、利子非課税等の税制上の優遇措置が設けられている。ISAについては、銀行も積極的に推進している。加えて、老後への備えという観点からセールスを行っている商品としては、HSBC（香港上海銀行）を例にすると、確定拠出型の私的年金であるStakeholder Pension、比較的高金利の固定金利型の貯蓄債券であるHigh Interest Deposit Bond、変動金利型の利子非課税口座であるCash ISAといったものがある。退職・引退時、さらに老後のための商品としては、グループ内の保険会社を活用し、年金等を原資に退職者への定額給付を行うAnnuities Service、遺言の作成・執行支援サービス、医療保険の不足額や入院中の生活費等を保障するHealth Cash Plan、子供（孫）に対する贈与資金を非課税で貯蓄できるChild Trust Fund、介護に関する経済面・法律面での相談サービスを専門家を通じて提供するLong Term Careといったものがある。

③ 大陸諸国（ドイツ、フランス、スイス）

米英に比べて一般に社会保障制度等が充実しているとみられる西欧の大陸諸国について、ドイツ、フランス、スイスを例にみると、いずれも3層構造の年金制度が採用されている。そのうちの第3層にあたる任意年金部分（ないしはそれを補完する商品等）については、税制上の優遇措置が認められているメリットを活用して、銀行が老後に備えた金融商品として普及を図っているとみられる。加えて生命保険商品や不動産購入のための貯蓄・ローン商品等が、老後への備えとして従来から普及している。

④ 海外の事例から示唆されるもの

今回とりあげたいずれの国においても、私的年金（個人拠出のものを含む。）に対する税制面での優遇措置や、非課税貯蓄制度等が整備されており、銀行においてもそれを十分

活用することで、老後への備えのための魅力ある商品の提供に成功しているとみられる。一般に、社会保障制度が充実しているとされている諸国においても、公的年金の補完、自助努力の支援等の観点から、最近では同様の制度が整備されており、違いはない。海外各国とも、高齢化社会に向けて、金融機関の商品・サービス提供を後押しすべく、税制面を中心に、制度面で公的支援がなされている。

一方で、医療保険や、財産管理、遺言作成等に係る周辺サービスについては、すでにわが国の銀行も直接・間接に提供しており、提供されるサービスの内容からみると、それほど差異はないとみられる。ただし、わが国になじみのない商品・サービスとしては、例えば、英国のAnnuities Service（HSBCでは、銀行グループ内に保険会社があることで提供が可能になっている。）があるほか、今後のわが国の公的医療保険制度の動向しだいでは、「医療貯蓄口座」を含む、公的医療保険の補完サービスについても一段とニーズが高まることが考えられる。これらの商品・サービスの導入可能性について、今後、わが国でも研究していくことが考えられる。

一方、リバース・モーゲージは、米国の事例によれば、持家を活用して老後の生活資金を確保するためのサービスとなり得るが、わが国における普及に向けては、リスク負担における公的機関の関与も含め、検討すべき課題があるように思われる。

5. 高齢化社会に相応しい金融商品・サービスの提供のあり方

以上の4章の内容を踏まえ、本章では、今後、銀行の銀行経営を考える上での示唆を探ることとしたい。

(1)銀行に求められる取り組み

① 高齢者の多様なニーズへの対応

第3章でみたとおり、高齢者の金融商品・サービスに対するニーズとしては、老後の生活資金の確保等を目的とした安全志向をベースとしつつ、退職一時金等をもとに、積極的な運用が可能となる面もある。特に、アンケート結果に示されていた通り、退職後の生活資金確保のための貯蓄計画がある人は、一部に限られており、団塊の世代においても、退職一時金などで初めて本格的資産運用に取り組む人も少なくないと思われる。個々の高齢者のニーズを見極め、適切に対応していくことが求められる。

また高齢者無職世帯が増加する中、社会保障給付の削減が進むことになると、生活資金をどう確保するかという切実なニーズへの対応が求められる可能性もある。金融機関としての対応には限界があるだろうが、例えば保有不動産を活用したリバース・モーゲージの普及等も課題になると思われる。

② 若年層も含めた自助努力への支援

今後を展望すると、社会保障制度の見直しや雇用慣行の変化により、年金により老後の生活資金を確保しつつ、まとまった退職一時金を背景に、リスク性商品への投資の比率を高めるといふ、わが国の高齢者の行動様式も徐々に変化する可能性が高い。米国のように、若年世代から、リスク性商品も含めた分散投資を行いながら、資産形成を行っていくことが重要になると考えられる。

金融機関にも、こうした自助努力を促す商品・サービスの提供、金融・投資知識の向上を図るための金融経済教育の実施等が、これまで以上に求められるものと考えられる。

③ 総合的な金融商品・サービスの提供

上記①②とも、多様なニーズに対応するためには、海外の事例でも見たとおり、信託、

年金、保険等に加え、各種コンサルティング業務等、総合的なサービスの提供が求められることとなる。

わが国においても、1996年の日本版金融ビッグバン構想発表後、持株会社を通じた銀行グループの形成や、銀行による投信・保険の販売、証券仲介業、銀行代理業の整備等の一連の規制緩和により、総合的な金融商品・サービス提供のための環境が整いつつある。各金融機関は、これまでのこうした規制緩和の効果を活用し、業態の枠を超えた総合的なサービスの提供に取り組むことが求められる。

④ 高齢者が安心して取引できる環境整備

高齢者への商品提供にあたっては、特に適合性の原則を踏まえた商品説明・契約締結等が重要となる。第4章でみたとおり、既に高齢者へのリスク商品の販売に関するルールを定めている銀行もあるが、今年夏ごろに施行が予定されている金融商品取引法も踏まえ、引き続き、行内ルールの整備に努めていく必要がある。

また、高齢者が安心して取引できる環境を整備するにあたっては、業界団体も積極的に役割を果たす必要がある。各行が販売行内ルールを整備する上での支援、また、高齢者が金融犯罪に巻き込まれることを防止するための注意喚起、苦情・相談対応の充実等に努めていくことが重要である。

なお、以上のような基本的考え方にに基づき、高齢者との取引の具体的な取り組みにあたっての留意点等について、参考まで、巻末に各論の形で整理をしている。

(2) 銀行の取り組みを支援するための政策対応等

上記のような銀行の取り組みを支援するためには、以下のように政策対応を含め、環境整備が求められる。

① 総合的な金融サービス提供のための環境整備

今年末には、銀行による保険販売の全面解禁が予定されており、いわゆる業際にかかる規制緩和は節目を迎えることとなるが、特に高齢者のニーズに応えるには、業態の枠を超えた多様なサービスを総合的にワンストップで提供することが必要となる。今後、欧米の事例も踏まえ、銀行等の金融グループの業務範囲やグループ間の顧客情報の取り扱い、ファイアウォール規制の見直し等を通じ、より顧客利便性の高い、総合的な金融サービスの提供を可能とするための環境整備を進めていくことが必要と考える。

② 確定拠出年金制度の改善

確定拠出年金については、顧客のニーズに応え、さらなる加入者の拡大、制度としての普及を図るべく、税制面での「拠出限度額の一段の引上げ」、「企業型における従業員による追加拠出（マッチング拠出）の容認」、「退職年金等積立金に対する特別法人税の撤廃」等といった改善を早期に行うことが、わが国の高齢化が新たな段階を迎える中で、社会保障制度見直しの大前提として必要である。

③ リバース・モーゲージの普及促進

リバース・モーゲージについては、潜在的には、高齢者のニーズが存在し、銀行に対する期待もある。そのような中、高齢者（あるいは相続人）に過大なリスクを負担させない制度の整備が必要である。具体的には、米国等の事例も参考に、担保割れによる損失部分を補填する等の公的な保険制度の創設あるいは住宅融資保険制度の適用を検討し、まずは「民」の融資を公的機関が補完する形で普及促進を図っていくことが考えられる。また、担保となる住宅については、最終的に処分、売却を行うスキームであるので、安定した取引価格を実現するため、国が中心となって、中古住宅市場の流通促進、整備を進める必要がある。

④成年後見制度の運用改善

成年後見制度は、今後高齢者が増加するに伴い、銀行取引においても、その利用が一般化していくことを前提とせざるを得ないと考えられる。顧客の意向に応え、より充実したサービスを提供していく中で、銀行側の対応体制の整備も必要となるが、併せて、関係者の間で、申立手続きの簡略化や市町村長申立の活性化等、制度全般の運用改善の検討を進めていくことが必要と考えられる。

【参考】高齢者との取引についての留意点

高齢者との取引においては、ニーズの調査分析能力、多様な商品・サービスの開発・提供能力の双方の強化を図りつつ、いかに両者を効果的にマッチングさせるかが重要となる。

そこで、現段階で、そのために必要と考えられる対応の方向について、基盤の整備、取引の段階に応じた実践、の2段階に分けて、各論の形で整理することとしたい。

(基盤の整備)

a. マーケティングの実施

高齢者のニーズに合致した金融商品・サービスを提供するためには、その特性に応じた戦略を構築することが重要である。「団塊の世代」への取組みが求められているものの、銀行はこれまで高齢者の意識や関心事項を体系的に理解する試みを必ずしも行っていなかったのではないかと考えられる。高齢者取引のプライオリティを高めるにあたって、銀行としては高齢者のニーズを的確に把握する必要がある。高齢者に対し、改めてきめ細かなマーケティングを実施するとともに、過去の取引事例や経験を集約し、活用できるようにすることも重要である。

b. 投資者教育の実施

投資に関心の高い高齢者も増えており、投資知識の向上を図ることを目的に、啓発的な投資者教育活動を行うことも重要である。これは社会的な活動ではあるが、より適合性の高い投資者の裾野の拡大を図ることで、提供できる金融商品・サービスの範囲も広がることになる。また、老後に備えた資産形成について、比較的早い時期から関心を持ってもらうためにも、積極的にこうした活動を進めることが重要である。

c. 共有情報の活用

高齢者の場合、そのニーズは多様であることから、顧客情報の分析が適切な金融商品・サービスの提供において重要となる。グループ内の協力関係にある金融機関等との間で共有する顧客情報を積極的に活用することが求められる。その際には、個人情報保護法の規制を見直し、同一金融グループ内における顧客情報については、より自由に共同利用できるよう手当てされることが望ましいと考えられる。これにより顧客に対する銀行からの提案力の強化が期待できる。

d. ITのさらなる活用

今後のIT活用で重視すべきは、銀行と顧客との双方向のコミュニケーションの強化である。IT利用の本来の効果は、コミュニケーションのコスト削減に留まらず、コミュニケーションを効率化し、高度化させることにあると考えられる。その意味でインターネットを通じた情報や商品・サービスの提供に留まらず、顧客のニーズを探り、それを商品開発・提供に結びつけ、さらにそれに対する反響をフィードバックできるような仕組みが実現できれば、まさにIT本来の効果が実現できたことになる。そして、その仕組みの中に高齢者も加わっても

らうことが必要である。併せて、多様なニーズに対応できる商品開発力の強化を図ることも当然重要である。

e. コンプライアンスの徹底

特に、高齢者との取引においては、金融商品取引法等の適合性の原則も踏まえ、顧客ニーズに適った金融商品・サービスを提供しているか、契約締結に至るプロセスが適切かどうか等のチェックが重要である。コンプライアンスに係る諸規則の再点検等等、顧客の信頼を高めるための取り組みが必要となる。

f. 人材育成、教育の実施

高齢者のニーズを探り、それに適った金融商品・サービスを提案できるような人材育成は、一朝一夕にはできないことから、専門部署の設置、研修・教育体制の充実等、計画的・継続的に人材育成・教育を進めるための体制整備が検討課題となる。

(取引の段階に応じた実践)

g. 高齢者に喜ばれる形でのコミュニケーション

顧客情報を活用し、取引開始から何周年であるとか、誕生日や記念日など、高齢者に喜ばれる機会を活用して、電子メール、DM、あるいは訪問などの手段により定期的なコンタクトを行い、新商品の案内や新たなニーズの開拓を図る。

また、SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）等のネットワークを活用して、高齢者にも参加しやすい顧客どうしの人的交流、情報交流の機会を実現し、銀行も参加することで、顧客への情報提供やニーズの汲み取り等を行うことも考えられる。試行的な形態とみられるが既にこのような取り組みは始められており、SNS参加者による自発的な活動にいかに対応していくのかが、

ひとつの課題と考えられる。

h. 高齢者にわかりやすい形での金融ユビキタス化

モバイル、双方向TV、インターネットTV等のメディアを活用して銀行へのアクセス、銀行とのコミュニケーションをいっそう容易にする。それらを通じて、例えば映像を使って高齢者にもわかりやすい形で情報提供を行い、照会や申込みにも対応する。

i. 高齢者にもわかりやすく、利用しやすいコンサルティング

過去の相談事例の分析等を踏まえて、例えば、必要な確認事項を盛り込んだ定型的な質問フォーマットに高齢者が回答することにより、適切な金融商品が選べるような仕組みを導入する。来店時のほかインターネット等でも利用できるようにすることで、高齢者にとってもコンサルティングの過程をわかりやすく、かつ利用しやすいものとする。

j. 総合的で柔軟性のある金融商品の提供

高齢者との継続的な取引関係を維持する中で、金融資産の保有目的も変化していくことを踏まえ、保有目的の変化にも対応しやすいよう、例えばラップ口座のような仕組みの活用や保険機能との組合せ等により、柔軟性のある金融商品をパッケージで提供する。

また、資金の流れが国際化していることを踏まえ、例えば分散投資や、為替リスク等への対応を取り入れた商品も選択肢の中に用意する。

k. 顧客の声による満足度評価とコンプライアンス遵守のチェック

金融商品・サービス提供を適切なものとするため、例えば、契約を締結した顧客に定型的なアンケート調査を依頼し、銀行の

担当者のコンサルティングや商品説明等の各プロセスが満足のものであったかどうか回答してもらうことで、顧客満足度の評価とともに、コンプライアンス遵守のチェックも同時に行えるようにする。

1. その他

これまで述べた対応とは視点が異なる

が、例えば、バリアフリー住宅融資を推進することや、医療・健康・介護事業に投資するファンドを組成し、関心ある投資家に販売するといったCSR（企業の社会的責任）やSRI（社会的責任投資）活動を通じて、「高齢化社会と共存する銀行」を目指すことも考えられる。 □

高齢化社会と金融商品・サービスの提供のあり方（概要）

1. 進む高齢化の実態
 (1) 日本の高齢化の動向
 ①高齢化の現状と見直し
 ・ 総人口に対する高齢者（65歳以上）割合（高齢化率）は速いスピードで上昇中（2005年度は20.1%）。特に後期高齢者（75歳以上）人口が大きく増加
 ・ 更に、「団塊の世代」の高齢化により、急速な高齢化の可能性。人口減少も重要な問題点
 ②75歳以上人口の増加により、高齢化は新たな段階へ
 ・ 日常生活に支障がある者の急増や高齢者間の資産格差拡大といった事態をもたらす恐れ
 ⇒本格的に対策を検討する段階
 (2) 諸外国との比較
 ・ 他の先進諸国と比べても高齢化のスピードは速く、高齢化率も最も高い

2. 高齢化が及ぼす影響
 (1) 家計資産保有の現状
 ・ 現状、高齢者になるほど金融資産は増加しているが、今後は、大きな環境の変化から、同じ傾向が続くとは必ずしも言えない
 (2) 今後の家計の貯蓄動向
 ・ 高齢無職世帯の増加とともに、マクロの家計貯蓄率は低下傾向にある。2005年度は過去最低の3.1%まで低下
 (3) マネーフローの変化等
 ①職間 ~ 資金金利主体から資金不足主体へ
 ②家計部門 ~ 引き続き資金剰余主体へ
 ③法人部門 ~ 財政再建を進める中で剰割分相見直しへ
 ④政府部門 ~ 有利な運用先を求め国内資金の流出が続くへ
 ⑤海外部門 ~ 資金の仲介者から資産運用のサポート役へ
 ⑥金融部門 ~

3. 高齢者の金融資産保有の現状と課題
 総計やアンケート調査等の概観
 (1) 老後の所得や金融資産
 ・ 高齢者の所得の大半（7割）は公的年金
 ・ 高齢者ほど金融資産を保有し、リスク性商品の保有割合も高い
 ⇒ただし、今後は米国のように、若い世代からリスク性商品への投資も含めた資産形成を促す必要がある。
 ・ 高齢者の金融資産保有のニーズについては、老後の生活資金として、安全性・流動性を確保しつつ、退職金をもとに、金融資産の運用を積極化する余地があるとみられる。
 ・ 退職後の資金計画を持つ40~80代は少なく、セカンドライフの生活・貯蓄計画の作成にあたり、金融機関に求められる役割は大きい。
 (2) 金融サービス提供に対する高齢者の意見・要望
 ・ リスク性商品販売時の商品説明満足度など、高齢者に対する銀行の取組みには改善余地がある。

4. 高齢化社会に向けた銀行の対応
 (1) 国内銀行の取り組み（ヒアリングの結果）
 ①「高齢化社会」、「高齢者」の捉え方
 ・ 高齢化・人口減少は、近い将来においては、顧客数や預金量、金融商品の販売等の減少にはつながらないと認識
 ・ 団塊の世代の大量退職は、有力な顧客層と捉え、多額の金融資産を保有する高齢者の増加は、ビジネスチャンスにもつながる
 ②高齢者向けの金融商品・サービス提供の現状
 ・ 「高齢者向け」と銘打った金融商品・サービスは提供していない
 ・ 高齢者として一律に捉えず、顧客ごとにコンサルティブを行って、適した商品・サービスを提供
 ・ 顧客となる高齢者だけでなく、家族等の世代のつながり視野に入れた総合資産管理サービスを展開
 ・ 高齢者を意識したハード・ソフト面のインフラ整備を推進（営業店バリエーション化等）
 ・ 高齢者向けの金融商品・サービスとして今後、ニーズがあると思われるのは、①確定拠出年金、②リバース・モーゲージ、③成年後見制度、の3点
 ⇒ 現状、普及は進んでいない
 ③高齢化がさらに進んだ年齢層への配慮
 ・ 75歳以上の後期高齢者への対応
 ⇒ 投資性商品等の販売について「適合性の原則」を踏まえて慎重に対応

(2) 諸外国の銀行等における取り組み事例
 ①米国の事例一私的年金制度の充実と医療保険の補完が中心一利用一
 ②英国の事例一税制による個人の資産形成促進制度を高齢者も利用一
 ③大陸諸国（ドイツ、フランス、スイス）一社会保障制度が発達した国でも最近では税制面での自効努力の支援を重視一
 ④海外の事例から示唆されるもの
 ⇒海外各国とも、高齢化社会に向けて、金融機関の商品・サービスと連携し、税制面を中心に、制度面でも公的支援がなされている
 ⇒医療保険や財産管理、遺言作成等にかかる周辺サービスはリバース・モーゲージは、米国の事例によれば、持家を活用して老後の生活資金を確保するためのサービスとなり得るが、普及に向けては、公的機関の関与を含め、検討すべき課題がある

5. 高齢化社会に相応しい金融商品・サービスの提供のあり方
 (1) 銀行に求められる取り組み
 ①高齢者の多様なニーズへの対応
 ②若年層も含めた自効努力への支援
 ③総合的な金融商品・サービスの提供
 ④高齢者が安心して取引できる環境整備



(2) 銀行の取り組みを支援するための政策対応等
 ①総合的な金融サービス提供のための環境整備
 ②確定拠出年金制度の改善
 ③リバース・モーゲージの普及促進
 ④成年後見制度の運用改善

【参考】高齢者との取引についての留意点
 (基礎の整備)
 a. マーケティングの実施
 b. 投資者教育の実施
 c. 共有情報の活用
 d. ITのさらなる活用
 e. コンプライアンスの徹底
 f. 人材育成、教育の実施
 (取引の段階に応じた実践)
 g. 高齢者に喜ばれる形でのコミュニケーション
 h. 高齢者にわかりやすい形での金融エビデンス化
 i. 高齢者にもわかりやすく、利用しやすいコンサルティブ
 j. 総合的で柔軟性のある金融商品の提供
 k. 顧客の声による満足度評価とコンプライアンス遵守のチェック
 l. その他