

平成 25 年 5 月 13 日

高齢化社会に対応した金融サービスの向上にむけて

官民ラウンドテーブル

「高齢化社会と金融サービス」

作業部会

【エグゼクティブサマリー】

- ◆ 官民ラウンドテーブル「高齢化社会と金融サービス」作業部会の参加機関は、外部専門家を交えた、自由闊達な議論を通じて、官民ラウンドテーブルという仕組みの有意義さとともに、以下の問題を認識した。今後、これら問題提起に呼応して、個々の金融機関が新たな展開を独自に見せていくことや、官民が「共働」して新たな取組みを行っていくことなどを通じて、我が国金融サービスが高齢化社会への対応力を向上させていくことが期待される。
- (1) 医療・介護サービス利用者やその家族については、サービス利用にあたり、お金に関する様々な悩み（費用の捻出、保険金・給付金の受取り、資産運用、相続等）を抱えている人が多い。このため、中立的な立場からの悩み解決に向けた手助けを医療機関等で得られることは、彼らにとって有益となる。
- (2) 少子高齢化が急速に進展するもとの、介護を受ける退職世代の者や、親の介護に深く関与する現役世代の者が急増している中、介護に関連する保険商品の開発が促進される必要がある。
- (3) 退職世代は、退職後の序盤において、退職金を適切に運用する必要があるが、その多くの者が証券会社や銀行の既存店舗を主要な相談相手として認識していないのが実情となっている。
 - ✓ 資産運用の相談窓口として、社会的認知ならびに信頼感を高めていくため、個々の金融機関は、店頭における情報提供や接客において、引き続き、顧客目線での改善努力が求められている。
 - ✓ その際、社内に有するファイナンシャル・プランニング有資格者の更なる活用や、脳科学等の新しい学術的知見の利用が新たな検討に値しよう。
 - ✓ また、退職世代が、退職金運用に関する基礎情報を入手し、実際の資産運用に着手していくきっかけを、地域社会にて、より気軽かつ安心できる形で得られると喜ばれるものと期待される。
- (4) 退職世代については、退職後の中盤から終盤にかけて、徐々に生活費のヤリクリに余裕がなくなっていくことが考えられる。こうした場合、保有金融資産の取り崩しのほか、持ち家を見合いにキャッシュを得られると有益である。
 - ✓ 中古住宅の資金化を円滑に行うためには、中古住宅売買市場の機能向上が不可欠であり、国土交通省の各種取組みを踏まえつつ、同市場の整備状況を適切に把握していく必要がある。
 - ✓ リバースモーゲージについては、民間金融機関と様々な政府系金融機関との間における担保割れリスク共有の在り方が、今後、検討されていくことが望ましい。
 - ✓ 中古住宅の賃貸市場については、都市部を中心に一定の厚みが確保されている。これ

に鑑みると、都市部に住居を有する退職世代が、それを手直しの上で賃貸に出し、その家賃収入の一部を担保に住宅ローンを借りられると、都市部の郊外や地方にて自分好みの新居を建築できる。こうした住みかえは、退職世代の間にて、一定の潜在的なニーズがあるものと期待される。

- (5) 退職世代については、子供たちが巣立った後、伴侶を失い、一人暮らしとなる場合もあり、こうした独居老人は、近年、急増している。彼らは、金融サービスの享受にあたっては、公的証明書の入手や身元・安否情報の発信に苦慮することが多い。独居老人が、ある程度受け身の姿勢のままで、生活を送る上で必要不可欠な金融サービス利用の手続きを進めていけるようになることが必要になっている。
- (6) 現役世代については、少子高齢化が進展するもとの、公的年金制度を補完するため、将来に向けた資産形成を早期に開始し、積み立て型の長期投資商品をコツコツ購入していく必要性和重要性が高い。
 - ✓ この受け皿となる金融商品（投資信託、個人年金保険等）の開発や販売にあたる金融機関にとっては、個々の顧客と長期的につき合うなかで、信頼感を勝ち得ながら「細く、長く」収益を得ていく姿勢が有益となっていく。
 - ✓ また、NISA（ニーサ）は、積み立て型の長期投資商品としての投資信託の購入・保有に有益なものであり、その普及が望まれる。
- (7) 現役世代が将来に向けた資産形成の必要性や積み立ての重要性（金融リテラシー）を認識しなければ、積み立て型の長期投資商品をコツコツ購入する動きは広がらない。
 - ✓ 現在でも、基礎的な金融経済知識をまとめた小冊子等が、業界団体や個別の金融機関によって数多く作成されているが、こうした金融リテラシーを、実際に現役世代の耳に入れ、理解してもらおう実効的な学び場が拡充されていく必要がある。このために金融機関の各種ネットワークが活用されていくことが望ましい。
 - ✓ また、確定拠出年金については、預貯金への資産配分が、確定給付企業年金に比べて、かなり大きくなっていることを踏まえると、確定拠出年金加入者に対する投資教育において、運営管理機関を務める金融機関が、教育実施主体である事業主との間で連携を強化していくことが期待される。
- (8) 「働くママ」を支援するために、個々の金融機関が、彼女たちの日常の多忙さを踏まえるほか、具体的な目的や明快なストーリーを提示することによる訴求力向上効果に着目しながら、ホームページや店舗運営方針を積極的に見直していくことが望ましい。
- (9) 富裕層によるリスクマネー供給を支援するため、自己の事業に加えて様々な社会貢献活動にも熱心であるという富裕層の特性を認識するもとの、個々の金融機関が、自社内の様々な部署や子会社の人材や情報を新たに結合して、顧客自身の経済・社会活動に有益

な情報を提供することを営業ツールにしながら、顧客対応や営業戦術を向上させていくことが望ましい。

- ◆ これらの問題提起を踏まえ、金融庁を含む複数の参加機関や関係団体は、今後、以下のような取組みを行っていくことにしている。
- ① 医療・介護サービス利用者やその家族が抱えるお金に関する悩みについて、中立的な立場から相談に乗り、解決にむけた初動を手助けする「金融コンシェルジュ」（仮称）を医療機関等がその施設内に設置するよう、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会は促していく。^(注) 実際に設置された場合、全国銀行協会、全国地方銀行協会、信託協会、全国信用金庫協会、生命保険協会、日本損害保険協会、および日本証券業協会は、業界内にて周知等を行う。【問題提起(1)の関連】
(注) これを受けて、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会は、期間限定のパイロット・プロジェクトを立ち上げ、河北総合病院（東京都杉並区）において実施する。また、同協会は、東京都病院協会の協力を得ながら、追加の実施先となる医療機関等を開拓していく。
- ② 介護を受ける必要のある者や親の介護に深く関与する者の費用負担をカバーする保険商品の開発がより活発になるよう、生命保険協会は、会員社に対して、サンプルデータの独自収集等のさらなる創意工夫を促していく。また、金融庁は、保険会社の事前の相談に積極的に応じ、迅速かつ円滑な商品審査を行う。【問題提起(2)の関連】
- ③ 地域社会において、金融機関が、業態横断的に、個人の資産運用に関する一般的な情報や意義を議論するシンポジウム等を合同で開催するにあたっては、金融庁と財務局は、金融広報中央委員会や各都道府県金融広報委員会とも連携しつつ、そうした取組みを支援していく。【問題提起(3)の関連】
- ④ 一般社団法人移住・住みかえ支援機構の「マイホーム借上げ制度」の利用者が、先々の家賃収入を担保に金融機関からまとまった資金を借り入れられるよう、同機構は、個々の金融機関の理解を得るべく働きかけを行っていく。【問題提起(4)の関連】
- ⑤ 生命保険協会は、本作業部会の議論や消費者の声等を踏まえ、独居老人をはじめとする高齢者に対する諸手続きやサービスについて、課題を整理した上で、業界内で共有化した会員社の優れた取組み事例を取りまとめる報告書を作成するほか、今後の会員社の取組みを支援していく。【問題提起(5)の関連】
- ⑥ 独居老人のように、健康状態や生活機能の低下を受けて、心身ともに能動的な活動力を減退せざるを得ない者でも、生活を送る上で必要不可欠な金融サービスを楽しむことができるようになるため、共通番号制度が創設された場合、金融界の関係業態と金融庁は、運用状況や世論を踏まえつつ、中長期的な課題として、顧客本人の同意を前提とした同制度の活用可能性を検討していく。【問題提起(5)の関連】

- ⑦ 現役世代による積み立て型の長期投資ニーズに応じていくため、開発と営業の両面を通じて投資信託の魅力が向上するよう、日本証券業協会と投資信託協会は会員社による新たな取組みを促進あるいは支援する。また、生命保険協会および日本損害保険協会は、それぞれ、個人年金保険をはじめとする貯蓄性保険商品および貯蓄機能を兼ね備える積み立て型の損害保険商品に対する社会的認知を向上させる取組みを行うことを通じて、会員社を支援していく。【問題提起(6)の関連】
- ⑧ NISAの普及に向けて、日本証券業協会は、効果的な周知方法等を検討するワーキング・グループを立ち上げる。金融庁は、証券界を含む業界横断的な連絡・協議の場を設け、官民「共働」型の取組みを促していく。【問題提起(6)の関連】
- ⑨ 確定拠出年金加入者が自分自身の年金に対する関心を高めるよう、運営管理機関連絡協議会は、運営管理機関である会員行／社を通じて、投資教育実施主体である事業主に対して、制度導入時のみならず導入後も継続的かつ実効的な投資教育を行うよう支援していくほか、加入者自身が掛金を拠出するマッチング拠出制度の活用を提案していく。【問題提起(7)の関連】

以 上

高齢化社会に対応した金融サービスの向上にむけて

1. はじめに

1.1 問題意識

- ◆ 官民ラウンドテーブル第1回会合（平成24年9月25日）では、「高齢化社会に対応した金融サービスの向上」が要検討課題の1つとされるとともに、以下2つの大まかな論点が提示された。

論点 A 高齢者ニーズに応える金融商品・サービスの在り方

論点 B 少子高齢化の進展に対応する金融商品の在り方

- ◆ これを受け、「高齢化社会と金融サービス」作業部会（以下、本作業部会）は、金融サービス・商品に係る、高齢化社会特有の未充足なニーズ（needs）や潜在的な欲求（wants）を洗い出し、具体的な対応策を吟味するという実務的な目的のもとで、これまで検討作業を進めてきた。
- ◆ その際、論点 A については、退職世代を念頭において、以下のような観点から検討を行った。
 - 医療・介護サービスの利用にあたって、退職世代やその家族は、金融に関する新たなニーズや潜在的な欲求を持っていないか。
 - 数十年におよぶ老後を送っていく中、退職世代は、資産形成や持ち家の活用において、新たなニーズや潜在的な欲求を持っていないか。
 - 加齢に伴う認知力の低下や、一人暮らしの場合にて直面する様々な不便を受けて、退職世代は、金融機関に対して、新たなニーズや潜在的な欲求を持っていないか。
- ◆ 論点 B については、現役世代を念頭において、以下のような観点から検討を行った。
 - 将来に向けた資産形成を早期に開始する必要性が高まる中、若年者や壮年者は、長期投資に相応しい金融商品の選択や、意思決定に必要な情報や知識の入手にあたって、新たなニーズや潜在的な欲求を持っていないか。
 - 結婚や出産を経て、育児を行いつつ、社会に出て働く女性が増える中、彼女達の間で、金融機関に対する新たなニーズや潜在的な欲求が生じていないか。
 - 富裕層は、リスクマネーの供給にあたり、金融機関に対する新たなニーズや潜在的な欲求を持っていないか。

1.2 検討の進め方

- ◆ 本作業部会は、平成24年10月以降、月1~2回の頻度で対面会合を開催した（計8回）。各会合では、参加機関が推薦した実務家（以下、参加メンバー）が集う中、メンバー自身や外部専門家の発表を踏まえて、活発な自由討議が行われた。

- ◆ 参加機関は以下の通りであり、金融庁（総務企画局企画課）が幹事を務めた。
全国銀行協会、全国地方銀行協会、第二地方銀行協会、信託協会、全国信用金庫協会、全国信用組合中央協会、生命保険協会、日本損害保険協会、日本証券業協会、農林中央金庫、(株)日本政策金融公庫、(株)日本政策投資銀行、金融庁
- ◆ また、特別参加の機関および専門家は以下の通りである。
日本ファイナンシャル・プランナーズ協会、全国労働金庫協会、
大垣尚司氏（立命館大学）、岩瀬大輔氏（ライフネット生命保険<株>）
- ◆ さらに、幹事の依頼に応じて発表を行った外部専門家は以下の通りであり、記して感謝する（五十音順、役職名略）。
朝倉 智也氏（モーニングスター<株>）、植田 奈保子氏（<株>リビングくらしHOW 研究所）、加藤 恵子氏（<株>ケイプラネット）、金久保 直樹氏（社会医療法人財団 互惠会 経営戦略室）、川島 隆太氏（東北大学加齢医学研究所）、後藤 治氏（A.T.カーニー<株>）、小島 俊郎氏（<株>野村資本市場研究所）、桜 健一氏（日本銀行）、長谷部 智也氏（ベイン・アンド・カンパニー・ジャパン・インコーポレイテッド）、成毛 眞氏（<株>インスパイア）、矢吹 大介氏（A.T.カーニー<株>）

1.3 本レポートの性格

- ◆ 本レポートは、高齢化社会に対応した金融サービスの向上にむけて、本作業部会にて有益なものと認識された問題提起をその背景とともに説明しているほか、それら問題提起を受けて、複数の参加機関や関係団体が行っていく取組みを紹介している。
- ◆ 本作業部会の参加機関は、官民ラウンドテーブルという仕組みの有意義さを共有するとともに、今後、本資料を踏まえながら、個々の金融機関や業界団体の取組み、プレイヤー間の連携強化、官民「共働」型の取組みが活発化していくことを通じて、我が国金融サービスが高齢化社会への対応力を向上させていくことを期待している。

2. 論点A：高齢者ニーズに応える金融商品・サービスの在り方

（検討対象：退職世代）

2.1 医療・介護に関するニーズ

2.1.1 医療・介護機関利用者への情報サービス

- ◆ 医療・介護サービスの利用者やその家族は、サービス利用にあたり、お金に関する様々な悩みを抱えている人が多い。この悩みは、費用捻出のための家計のヤリクリのほかにも、保険金・給付金の受取り、資産運用、相続等を含む。こうした悩みの解決に向けて、その初動を手助けしてくれる中立的な専門家が、医療機関等に存在すれば、医療・介護サービス利用者にとって利便性が高いほか、医療機関等にとっても優れた利用者サービスになるものと考えられる。

- ◆ これを踏まえて、複数の参加機関は、今後、以下のような取組みを行うことにした。

【今後の取組み①】

医療・介護サービス利用者が抱えるお金に関する悩みに対して、中立的な立場から相談に乗り、解決にむけた初動を手助けする「金融コンシェルジュ」（仮称）を医療機関等がその施設内に設置するよう、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会は促していく。実際に設置された場合、全国銀行協会、全国地方銀行協会、信託協会、全国信用金庫協会、生命保険協会、日本損害保険協会、および日本証券業協会は、業界内における周知等を行う。

- まずは、日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が、期間限定のパイロット・プロジェクトとして、河北総合病院（東京都杉並区）に「金融コンシェルジュ」（仮称）を設置し、運営面での試行錯誤を行っていくとともに、東京都病院協会の協力を得ながら、追加の実施先となる医療機関等を開拓していく。
- なお、「金融コンシェルジュ」（仮称）の役割は、諸法令を遵守しながら、中立的な立場から、家計のヤリクリのコツや一般的な金融知識を伝えることであって、個別の金融機関や金融商品・サービスの選択、税務・法務に関する個別業務、不動産の個別取引等について助言や代行を行うものではない。

2.1.2 民間の介護保険の充実

- ◆ 少子高齢化が急速に進展するもとの、介護を受ける退職世代の者や、親の介護に深く関与する現役世代の者が急増している中、介護に関連する保険商品に潜在的なニーズがあるものと期待される。
- ◆ 例えば、英国にて高齢者を中心にある程度普及している「弱体者年金」を参考にすると、要介護認定を受けた者を保険契約者とする一時払い型の年金型保険が考えられる。最近の研究では、要介護認定者の余命が同年齢の健常者に比べて短いと考えられることが報告されている。このため、保険契約者が要介護認定者である場合、被保険者の生存を要件として年金を支払う年金保険商品は、毎年受け取る年金額が健常な高齢者に比べて増額され得、このことは要介護認定者の生活支援に有益である。また、現役世代についても、親の介護を行うとなると、賃金収入の減少や出費の増加に直面することが多いことを踏まえると、現役世代を保険契約者とする介護者向けの保険の開発も検討に値しよう。
- ◆ 今後、このような新たな介護関連保険商品の開発が促進される必要性が高まっていく。これに応えるためには、一般論として、介護関連の公的データの拡充・公表が有益であるほか、個々の保険会社においても、サンプルデータを独自に収集するといった創意工夫を重ねて、商品開発を活発化させていくことが求められる。そこで、複数の参加機関は、今後、以下のような取組みを行うことにした。

【今後の取組み②】

介護関連の保険商品について、生命保険協会は、会員社に対して、商品開発がより活発になるよう、サンプルデータの独自収集等の創意工夫を促していく。また、

金融庁は、保険会社の事前の相談に積極的に応じ、迅速かつ円滑な商品審査を行う。

- 金融庁は、保険会社が独自に収集したサンプルデータについて、合理的かつ妥当なものであれば、その利用を認めることとしている。
- また、「保険会社向けの総合的な監督指針」では、保険商品審査における留意点として、保険会社からの要望がある場合には、金融庁は事前の意見交換を行うこととされている。金融庁は、現に、前広に相談を受け付けている。
- 上記 2 つを踏まえ、生命保険協会と金融庁は、今後、介護関連の保険商品の開発において、利用するサンプルデータの適切性や特性について、積極的に意見交換を行っていくことが有用であるとの認識を共有する。
- その上で、金融庁は、商品審査に関して、着眼点の明確化等を通じて予見可能性の更なる向上を図ることとする。

2.2 財務に関するニーズ

2.2.1 退職金の運用

- ◆ 退職世代は、退職後の序盤において、退職金を適切に運用する必要がある。しかし、退職世代の多くが、証券会社や銀行の既存店舗を主要な相談相手として認識していないのが実情となっている。特に、証券会社はまだまだ相談相手としての馴染みが薄い。金融機関の店舗が、退職世代の資産運用の相談窓口として、社会的認知ならびに信頼感を高めていくことが望ましい。
- ◆ このためには、金融機関は、退職世代の顧客に親近感を持ってもらい、彼らに寄り添いながら信頼を勝ち取り、個々人の意向や悩みを聞き出しながら、相談に乗っていく店舗・販売員を準備していく必要がある。個々の金融機関は、店頭における情報提供や接客において、引き続き、顧客目線での改善努力が求められており、社内に有するファイナンシャル・プランニング有資格者の活用手法を工夫することが検討に値しよう。
- ◆ また、脳科学や心理学の知見も有益なものになる可能性がある。脳科学では、脳が規定する成人の認知力は、大きな個人差を伴うものの、平均的には、加齢とともに低下することが報告されている。しかし、多くの高齢者は大人として振舞っている。これは、各人が過去に蓄積した知識 —— すなわち、知恵 —— が脳機能の低下を補っているからである。このメカニズムを踏まえると、金融機関の店舗では、退職世代との接遇や営業において、一工夫を施す余地が見出される可能性がある。
- 加齢に伴う脳機能の低下を受けて、高齢者は、概して、契約時に聞いた事や言った事をうまく記憶できなくなり易い。脳科学や心理学の知見を活かした会話術は、記憶の定着や呼び起こしに有効なほか、認知症患者の識別にも活用できる。例えば、商品説明にあたって、記憶に定着してもらうべき重要事項について、繰り返しかつ視覚的な刺激とともに伝えたり、会話の中で顧客にあえて質問し回答してもらったりすると効果的であろう。

- 高齢者の脳機能は、学習や運動によって、その低下が抑制されたり、活性化されたりし得る。金融機関が、その店舗において、退職世代を対象に、セミナー等を通じて金融経済知識を学んでもらったり、金融商品購入後の顧客ケアを通じて経済情勢や相場動向に注意を払ってもらったりすることは、健全な個人投資家層を維持・拡大させる上で不可欠である。
- ただし、個々人が過去に形成した知恵の在り方は、その人自身の職業等の人生経験に依存する点は留意されなければならない。退職世代は長く生きてきた分、個々人の知恵は多種多様となるからだ。退職世代向けの対面営業では、金融資産や投資経験の把握のみならず、その人の来し方そのものに注意と敬意を払いながら、金融商品・サービスへの理解度を十分確保していくことが重要となる。

- ◆ さらに、個別の金融機関の窓口を訪問すること以外でも、退職世代が、退職金運用に関する基礎情報を入手し、実際の運用に着手していくきっかけを、地域社会にて、より気軽かつ安心できる形で得ていくことは有益であり、例えば、個人の資産運用に関する一般的な情報や意義を議論するシンポジウムの開催が考えられる。

【今後の取組み③】

地域社会にて、退職世代が、より気軽かつ安心して、退職金運用を検討するきっかけが得られるよう、地元の金融機関が、上記のようなシンポジウム等を、業態横断的に合同で開催するにあたっては、金融庁と財務局は、金融広報中央委員会（事務局：日本銀行）や各都道府県金融広報委員会（事務局：日本銀行等）とも連携しつつ、そうした取組みを支援していく。

2.2.2 持ち家の資金化

- ◆ 退職世代は、若い時分に購入した持ち家を保有する者が多い中、退職後、中盤から終盤にかけて、徐々に、生活費のヤリクリに余裕がなくなっていく。これに伴い、金融資産の取り崩しのほか、持ち家を見合いにキャッシュを得る必要性が高まる。
- ◆ リバースモーゲージについては、中古住宅の売買市場が未成熟なもとの、上物（うわもの）の転売価格が見通しづらい。このため、借り手となる個人顧客が自己の上物に使用価値を感じている場合でも、貸し手としてはそれを担保として評価することは困難となる。この結果、借り手としても、満足のいく金額を借りられないため、リバースモーゲージに魅力を感じなくなる。個々の金融機関に対して、中古住宅の資金化を円滑にするローン商品や担保評価手法の開発が期待されるころではあるが、リバースモーゲージの利用拡大のため、より本質的には、中古住宅売買市場の機能向上が必要となる。こうした問題意識は、国土交通省「中古住宅・リフォームトータルプラン」（平成24年3月）においても共有されている。
- ◆ 中古住宅売買市場の機能向上にむけて、本作業部会では、中立的かつ専門的な立場から住宅の劣化状況や欠陥の有無等を診断するインスペクションの実施（住宅性能評価の付与を含む。）を通じて、担保住宅の品質が確認し易くなることや、この確認

結果を踏まえて、中古住宅の価格形成がなされていく重要性が共有された。また、本作業部会では、国土交通省の各種取組みを通じて、そのような形で中古住宅売買市場の機能が向上した場合には、リバースモーゲージの証券化を行うファンドや、担保となっている住宅の購入・転売を行うファンドが、民間ならびに政府系金融機関によって創設されていく途が広がっていくものと認識された。これらを踏まえ、関係業態と金融庁は、国土交通省住宅局長の私的勉強会として開催されている「中古住宅の流通促進・活用に関する検討会」に参画し、現状報告や意見表明を行っている。

- ◆ また、リバースモーゲージ先進国である米国では、担保割れリスクのヘッジやローン債権の流動化に関する公的関与が一定の貢献をなしてきた。ただし、足もと、米国リバースモーゲージ市場では、既存の住宅ローン債務の借換え手段として利用する新規の借り手や、固定資産税の未納に追い込まれデフォルトにいたる既存の借り手が増えていることを懸念する声がある。
- ◆ 以上を踏まえ、本作業部会では、中古住宅の資金化を円滑にするという中長期的な観点から、中古住宅の売買市場の整備状況の把握に努めるとともに、民間金融機関と政府系金融機関の間における担保割れリスク共有の健全な在り方について、住宅建築や住宅金融に関わる幅広い官民の主体と連携しながら検討を深めていく重要性が共有された。
- ◆ さらに、中古住宅の関連で、売買市場とは対照的に、賃貸市場については、都市部を中心に、一定の厚みが確保されていることはより注目されるべきである。例えば、都市部に住居を有する退職世代夫婦は、それを手直しの上で賃貸に出し、その家賃収入の一部を担保にした住宅ローンを借りられると、都市部の郊外や地方にて自分好みの新居を建築できる。こうした住みかえは、退職直後の活動的な人達（いわゆるアクティブシニア）の間にて、一定の潜在的なニーズがあると期待される。こうした中、一般社団法人である移住・住みかえ支援機構は、国の予算で高齢者住宅財団に設けられている家賃債務保証基金を活用して、50歳以上の者のマイホームを借上げ、賃貸住宅として転貸し、彼らに安定した賃料収入を保証する「マイホーム借上げ制度」を運営している。本作業部会での議論を受けて、同機構は、今後、以下の取組みを行うことにした。

【今後の取組み④】

「マイホーム借上げ制度」の利用者が、先々の家賃収入を担保に金融機関からまとまった資金を借り入れられるよう、移住・住みかえ支援機構は、個々の金融機関の理解を得るべく働きかけを行っていく。

- なお、移住・住みかえ支援機構は、本作業部会の議論を受けて、「マイホーム借上げ制度」の利用者が、移住・住みかえ先の住宅建築に限定されない、資金使途が自由な長期融資を民間金融機関から受け易くする仕組みを新設している。

2.3 生活に関するニーズ：独居老人の増加

- ◆ 家族と離れて、独居老人として暮らす高齢者が急増するもとの、保険金受取りのような金融サービスの享受にあたって、公的証明書の入手や身元・安否情報の発信に苦慮する者が増えている。
- ◆ 独居老人が、ある程度受け身の姿勢のままでも、生活を送る上で必要不可欠な金融サービス利用の手続きを進めていけるようになることが求められており、こうした社会的ニーズは高齢化の進展とともに日増しに強まっていくものと考えられる。これに応える社会的基盤として、政府によって導入が目指されている共通番号制度を本人同意のもとで活用していくことが選択肢となり得る。
- ◆ これらを踏まえ、複数の参加機関は、以下の取組みを行うことにした。

【今後の取組み⑤】

生命保険協会は、本作業部会の議論や消費者の声等を踏まえ、独居老人をはじめとする高齢者に対する諸手続きやサービスについて、課題を整理した上で、業界内で共有した会員社の優れた取組み事例を取りまとめる報告書を作成するほか、今後の会員社の取組みを支援していく。

【今後の取組み⑥】

独居老人のように、健康状態や生活機能の低下を受け、心身ともに能動的な活動力を減退せざるを得ない者でも、生活を送る上で必要不可欠な金融サービスを享受できるようにするため、共通番号制度が創設された場合、金融界の関係業態と金融庁は、運用状況や世論を踏まえつつ、中長期的な課題として、顧客本人の同意を前提にした同制度の活用可能性を検討していく。

3. 論点B：少子高齢化の進展に対応する金融商品の在り方

(検討対象：現役世代)

3.1 長期投資ニーズ

3.1.1 積み立て型の長期投資商品に関する開発・販売面での向上

- ◆ 少子高齢化が進展するもとの、公的年金制度を補完するため、若者については、将来に向けた資産形成を早期に開始し、積み立て型の長期投資商品をコツコツ購入していく必要性と重要性が高い。
- ◆ こうした中、個人年金保険や一部の投資信託は格好の金融商品であり、すでに一定の品揃えが準備されている。近年、退職世代が主たる顧客として注目を集めるもとの、若者に対するそうした商品の提供については、営業現場にて、必ずしも十分な取組みがなされてこなかった。
- ◆ 個人年金保険については、その社会的認知度を引き上げる努力とともに、商品性（給

付期間の在り方、定額・変額の別)に係る工夫が求められている。

- ◆ 一方、投資信託については、積み立て型商品となると、自ずと、販売手数料が安価なことや、長期投資に適合的な投資対象、さらには複利効果を活用する分配形式が顧客から望まれることになる。こうした開発面の工夫に加えて、営業面でも、品揃えの整理、顧客との接点の多様化、および各接点におけるサービスの向上が進められることを通じて、投資信託の魅力が向上していくことが期待される。また、NISA（ニーサ<少額上場株式等に係る配当所得及び譲渡所得等の非課税措置>）は、そうした投資信託商品の購入・保有に有益なものである。
- ◆ 積み立て型の長期投資に相応しい金融商品を開発・販売していくためには、個々の金融機関において、そのための態勢整備が必要になってくる。これに関して、本作業部会では、個々の顧客と長期的に付き合う中で、信頼感を勝ち得ながら「細く、長く」収益を得ていく姿勢の必要性が認識されたほか、そうした姿勢の確保に資する人事評価や人材育成の重要性が指摘された。
- ◆ これらを踏まえ、複数の参加機関は、以下の取組みを行うことにした。

【今後の取組み⑦】

現役世代による積み立て型の長期投資ニーズに応えていくため、開発と営業の両面を通じて投資信託の魅力が向上するよう、日本証券業協会と投資信託協会は、会員社の新たな取組みを促進あるいは支援していく。同様に、生命保険協会および日本損害保険協会は、それぞれ、個人年金保険をはじめとする貯蓄性保険商品および貯蓄機能を兼ね備える積み立て型の損害保険商品に対する社会的認知を向上させる取組みを行うことを通じて、会員社を支援していく。

【今後の取組み⑧】

- ◆ 日本証券業協会は、NISAが個人に幅広く利用され、定着していくことを目指し、「NISA推進ワーキング・グループ」を設置し、同制度の周知等について必要な検討を行う。金融庁は、NISAの導入趣旨及び制度内容が関係者に正しく理解された上で、その普及に向けた取組みを共に推進していく必要性に鑑み、証券界のみならず関係業態横断的な連絡・協議の場を設けることを提案する。本作業部会の議論を踏まえて、今後も、各業態に共通するNISAの課題について、当該連絡・協議の場を通じた官民「共働」型の取組みを促していく。

3.1.2 現役世代に対する積み立ての啓蒙強化

- ◆ 金融機関が積み立て型の長期投資商品の開発・販売面にて何らかの改善を施しても、現役世代が将来に向けた資産形成の必要性や積み立ての重要性（金融リテラシー）を認識しなければ、なかなか購入してもらえないことになる。
- ◆ 現在でも、基礎的な金融経済知識をまとめた小冊子等が、業界団体や個別の金融機

関によって数多く作成されている。こうした金融リテラシーを、実際に現役世代の耳に入れ、理解してもらう実効的な学び場が拡充されていく必要がある。これに応える上で、金融機関の各種ネットワークを活用していくことは有益であろう。

- ◆ このために、個々の金融機関は、企業や各種団体との既存の関係の活用、ホームページの構造や各種宣伝方法の工夫、さらにはソーシャルネットワーク等の新しい IT ツールの利用などの方策を積極的に検討していくことが期待される。
 - 例えば、地方銀行の中には、銀行本体として、あるいは子会社であるシンクタンク等を通じて、地元の中小企業に対して新入社員研修サービスを安価にて提供している先が多い。このような地方銀行では、カリキュラムの中に、社会人知識・スキル的一种として、金融経済の基礎知識（積み立ての必要性や重要性を含む。）を教える講座を組み込むことが検討に値する。実際、大垣共立銀行は、本作業部会の議論を受けて、同行が地元企業向けに実施してきた「新入社員研修会」のカリキュラムを、来年（平成 26 年）の春実施分から変更していくことにしているほか、ひろぎん経済研究所も、地元企業向けに実施してきた「新入社員研修」のカリキュラムの変更を検討している。
 - また、地方銀行の中には、地元の商工会議所と良好な関係を築いている先も多い。商工会議所は、全国銀行協会の無料金融教育サービス（「どこでも出張講座」）の実施対象先である。地方銀行は、地元の商工会議所が実施している会員企業の新入社員向けの講習会やセミナーにおいて、「どこでも出張講座」を活用してもらう余地がないか模索し、提案していくことが期待される。
- ◆ 年金の関連では、確定拠出年金制度を利用する企業が増えているが、個々人に運用を任せる仕組みのもとで、預貯金への資産配分は、確定給付企業年金に比べて、かなり大きくなっている。^(注1) この背景には、確定拠出年金加入者の知識・経験不足のほかに、そもそも自分自身の年金に対する関心の低さがあるものと考えられる。このため、加入者一人ひとりに、自己の退職時期や退職後の暮らしぶりを展望して策定した人生設計（ライフプラン）に基づいて、年金運用に臨んでいく姿勢をとってもらうことが重要になっている。実際にそうなるよう、運営管理機関を務める金融機関は、確定拠出年金加入者への投資教育において、実施主体である事業主との連携を強化していくことが望ましい。例えば、既存の各種教材（小冊子や DVD）についても、単に加入者に配布するだけに止まらず、事業主や労働組合の協力を得ながらセミナー等を開催する中で、理解促進のための補助として有効に活用されていくことが有益となろう。

（注 1）確定拠出年金では、預貯金への配分率が 40%程度になっている（このほか、国内債券への配分率は 5%程度）。その一方で、プロが運用にあたる確定給付企業年金では、短期資金への配分率は 5%程度に過ぎない（このほか、国内債券への配分率は 30%程度）。

- ◆ これを受けて、運営管理機関連絡協議会は、以下の取組みを行うことにした。
【今後の取組み⑨】

運営管理機関連絡協議会は、確定拠出年金加入者が自分自身の年金に対する関心を高めるよう環境整備に貢献する。具体的には、会員行／社を通じて、投資教育実施主体である事業主に対して、制度導入時のみならず導入後も継続的かつ実効的な投資教育を行うよう支援していくほか、加入者自身が掛金を拠出するマッチング拠出制度の活用を提案していく。

3.2 新しい金融商品・サービスへのニーズ

3.2.1 働く女性と金融業

- ◆ 結婚や出産を経て、育児を行いつつ、社会に出て働き、公私にわたって活躍する女性（以下、「働くママ」）が増えている。「働くママ」は、少子高齢化のもとで強まる労働力人口の減少圧力に対抗し、ひいては国民経済の維持・発展に貢献する貴重な存在である。また、「働くママ」が生活し易く、また働き易い社会では、第二子、第三子の出産に挑戦し易いものと考えられ、少子化に歯止めをかける可能性もある。
- ◆ 「働くママ」は、家事、育児、そして仕事に追われ多忙である。こうした中でも、金融商品・サービスに対して様々なニーズを有している。一般に、共働きの世帯は収入が多い分、資産運用にも関心が高く、特に30～40代のフルタイム勤務の「働くママ」のニーズは潜在的に大きいものと期待される。そうした「働くママ」は金融機関のホームページを手軽な情報源として閲覧することが多いが、金融商品をじっくり比較したり、勉強したりする時間的な余裕はなく、分かり易さを求めている。
- ◆ 「働くママ」のニーズは、具体的な目的や明快なストーリーが与えられると顕現し易いと考えられる。既存のホームページについては、主として、商品別に、そのラインナップや詳細な商品説明に誘導して行く構造になっていることが多いが、これは、「働くママ」との関連では、訴求力や利便性の面で改善の余地が大きいといえる。
- ◆ また、多忙な「働くママ」が金融機関の店舗に相談に赴いた場合、待たされた挙句に、個別商品のうまく理解できない説明を受けてしまった後は、その後、足が遠のくだけである。前述の具体的な目的や明快なストーリーに加えて、待ち時間の短さ、気軽な雰囲気求められる。なお、多くの金融機関が、休日に、「働くママ」を対象に含む形でセミナーを開催しているが、こうした機会の利用状況は、ホームページでの宣伝の仕方一つで大きく変わり得る。
- ◆ これらを踏まえて、本作業部会では、既存の金融商品・サービスや取組みそのものを「働くママ」向けに拡充するというよりは、まずは、それらの伝え方や見せ方を女性目線で工夫していくことが課題として認識された。また、そうした工夫を行うにあたっては、金融機関の女性職員を活用したり、外部専門家や社外の「働くママ」に意見を求めたりすることが有効になるものと認識された。

3.2.2 富裕層と金融業

- ◆ 我が国の富裕層はリスクマネーの供給主体として更なる活躍が求められる。
 - 野村総合研究所「NRI 富裕層アンケート調査」(2012 年 11 月)によると、2011 年において、富裕層(純金融資産の保有額:1 億円以上 5 億円未満)と超富裕層(同:5 億円以上)は、それぞれ 76 万世帯、5 万世帯存在する。両者の合計資産は 188 兆円(富裕層:144 兆円、超富裕層:44 兆円)と全体の 15%強を占めている。
 - また、同調査によると、富裕層、超富裕層それぞれの金融資産の中で、預貯金(MRF を含む)は、富裕層で 45%、超富裕層で 40%を占めるに至っている(調査時点:2012 年 2~3 月)。これは諸外国の富裕層・超富裕層に比べて、高いものと考えられる^(注2)。
 - (注2) (調査時点や富裕度の定義は異なるものの) 国際比較のため、メリルリンチ・グローバル・ウェルス・マネジメントおよびキャップジェミニ「ファイナンシャル・アドバイザー調査」をみると、2010 年、我が国の富裕層(主たる住居、収集品、消費財および耐久消費財を除いて 100 万米ドル以上の投資可能資産の保有者)の金融資産において、預貯金は全体の 29%を占めている。これは、主要なアジア太平洋地域において突出して高い(豪州:18%、韓国:10%、台湾:17%)。
- ◆ 富裕層にリスク資産の購入(ベンチャー投資を含む)を行ってもらうためには、彼らの行動様式や選好を考慮する必要がある。
 - 当世の富裕層は一代で成功した実業家が多い。彼らの行動様式の特徴として、大きな富を保有しつつも、自己の事業や社会貢献活動に勤しみ、多忙な身であるほか、浪費や見せびらかし行為を忌避することを指摘できる。
 - 彼らの選好について、壮年層では、金融投資によって収益をあげることよりも、事業の拡大や新規展開に興味がある。高齢層になると、相続に興味が大きくなる。
 - 同時に、いずれの層も、若手起業家の応援・育成、郷土や地域社会の活性化、被災地の復興支援といった社会貢献活動に熱心な者が多い。こうした中、地方の富裕層を中心に、なかなか機会や案件に恵まれないことがあると指摘されている。
- ◆ 当世の富裕層の行動様式や考え方を踏まえると、金融機関は、相続や税金関連を除いて、単に自社の投資信託等の金融商品を彼らに懇切丁寧に説明しても、強く訴求できない公算が高い。むしろ、彼ら自身の経済・社会活動に有益な情報を提供することを営業ツールにしながら、彼らがそうした活動の関連において興味深く感じる投資案件を提示していく必要がある。
- ◆ これらを踏まえて、本作業部会では、金融機関内部あるいはグループ内の様々な部署・子会社——例えば、法人営業部門、調査・研究部門、ベンチャーキャピタル子会社——に蓄積されている人材や情報を有機的に結合して、富裕層営業に動員していくことの重要性が認識された。

4. 結びに代えて：思いやりのある金融業を目指して

- ◆ 少子高齢化の本格化をはじめとする国内経済社会の構造変化は、退職世代、現役世代いずれにおいても個人顧客の多様性を高めている。我が国金融業は、全体として、いずれの世代に対しても、多様なニーズ（needs）を充足するとともに、潜在的な欲求（wants）に働き掛けてニーズを新規開拓していかなければならない。この取組みにおいて、我が国金融業は世界のフロントランナーであり、そこで培っていくノウハウは、将来、海外でも応用可能になるものと期待できる。
- ◆ 本作業部会では、参加メンバーや外部専門家の発表にて、資産運用の相談相手としての金融機関に対する社会的な認知や信頼感が低いことや、若者、高齢者、「働くママ」、さらには富裕層を含む様々な顧客層の目線でみて、商品・サービスの設定はもとより、ホームページの構造をとってみても、顧客からの期待と比べて金融機関の対応に行き届いていない面が様々なことが報告された。
- ◆ このことは、様々な気づきを参加メンバーに与え、そのうち主たるものは以下 4 つである。第 1 に、我が国金融業全体としてみると、個人顧客の多様性が高まっている中でキメ細かい対応が行き届いておらず、顧客目線では、むしろ画一的な対応に映っている蓋然性が高いことである。第 2 に、顧客目線でモノを考え、長期にわたって顧客一人ひとりに寄り添っていく基本動作の重要性の再認識である。第 3 に、顧客の声や外部専門家の知見に耳を傾けながらモノを考える開放的な姿勢の重要性である。第 4 に、顧客との長期的なリレーションシップのどこかで、顧客のロイヤルティを高める場面を金融機関自身が用意していく必要性である。こうした様々な気づきが、今後、個々の金融機関の多種多様なリテールビジネス戦略の根底をなす経営哲学に発展していくことが期待される。
- ◆ こうした経営哲学に立った時、店舗のカウンターやホームページの画面を含む販売チャネルは、金融リテールビジネスにおける新しい定義を得ていく。金融機関にとって、販売チャネルとは、社会的な認知や個々の顧客の信頼感を獲得できる場所であり、かつ商品開発に有益な情報の宝庫なのである。個々の顧客にとって、そこは決して自動販売機ではない。ATM 等の機械を単に操作する場所や事務手続きを行う場所としてだけ立ち寄るところでもない。そこは、個々の顧客が信頼感とともに立ち寄る相談所であり、そして彼らが消費者あるいは個人投資家として成長する学びの場である。彼らは何らかの喜びを抱きしめながら販売チャネルを後にする。
- ◆ 高齢化社会に対応した金融サービスの向上にむけて必要なものは、目の前の個人顧客の立場でモノを考え、顧客の喜びのために創意工夫を進んで行う、まさに思いやりとでも呼ぶべきものである。思いやりのある金融業は、少子高齢化社会を生きる個々人を、金融機関との関わりや付き合いを通じて、より明るい未来へ誘っていく。このような誘導役がいる経済社会では、金融商品・サービスに係る需給のミスマッチが解消されるもとの、効率的かつ多様な金融商品・サービス市場が生まれていく。

さらに、「貯蓄から投資へ」の流れが、国内外にて経済資源のより好ましい再配分を促進し、国内経済の活性化や国民所得の増強に貢献していく。同時に、個々の顧客が金融機関に対して大きな信頼感と親近感を寄せていく。そして、このことこそが、そこで働く金融マン／ウーマンに、収益はもとより、働きがいを与えていくのである。このような境地を目指していきたい。

以 上