

高齢社会における金融サービスの方向性

1. 顧客の変化と社会の構造変化に応じた金融サービスの方向性

- ✓ 長寿化に伴い、「自助」を充実させる必要性 ⇒ ◆ 「自助」充実のニーズ増に応じ、資産形成・管理やコンサルティング機能を強化
- ✓ ライフスタイルや保有資産、所得等の多様化 ⇒ ◆ 多様な顧客に応じ、商品・サービスの多様化や「見える化」を推進
により個々のニーズは様々
- ✓ 認知・判断能力の低下・喪失への備えを行う ⇒ ◆ 判断能力が高いうちに示された本人意思の尊重や資産の運用・保全の
顧客の増加 高度化に資する商品・サービスの充実

(※) 上記に共通する前提・事項として、

- ◆ 顧客本位の業務運営の徹底 { 顧客にとって、過度にリスクの高い商品の販売を行わない等、ふさわしいサービスを提供することや
手数料の明確化、リスクやリターン等の分かりやすい情報提供等
- ◆ サービスが持続可能になるよう、コストの開示や適切な対価の請求

2. 顧客の各年代別からみた金融サービス提供者の考えられる対応

	顧客の一般的な特徴	金融サービス提供者の考えられる対応
現役期	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 他の年代に比べ、保有資産は少なく且つ住宅ローン等の負債を多く保有しているという特徴があり、ネットの金融資産は多くない。 ➢ 老後用の資金も含め、資産形成ニーズを潜在的に保有。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 顧客の要望に応じ、金融以外の資産・負債も含む家計のポートフォリオ全体を俯瞰し、個々の状況に即したマネープランの提案など総合的なコンサルティングサービスを提供。 ✓ 資産形成のニーズに対して、短期的な取引関係に終わらせず、長期・積立・分散投資等を提案。 ✓ 顧客との信頼関係の構築により、退職後も含めた長期的な取引関係に繋げる。
リタイヤ期前後	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 定年や加齢により働き方を変える、退職金を得るなど、資産運用・取崩し期に入る。 ➢ 収支の改善が必要な場合、就労延長や支出抑制が有力な選択肢。 ➢ 残りの寿命の過ごし方を具体的に考える時期。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 就労延長や支出抑制策を含めた、特定の金融サービスに留まらないライフプラン・マネープランの提供(退職金がある場合には、それを含めたプランの提供)。 ✓ 就労延長・資産取崩し・長生きリスクに応じた多様な商品サービス(定率取崩しサービス、ターゲット・デット・ファンド、トンチン年金等)の充実、顧客の利益に沿ったワンストップ化サービスの提供 ✓ 他社の類似商品との比較のしやすさに配慮した商品の説明や内容の開示
高齢期	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 心身の衰えに応じ、介護等ニーズが増大し、マネープランを改めて見直す時期。 ➢ 認知能力の低下・喪失に備え(既に低下している場合も含む)、金融面でも準備を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 非金融サービス(例:見守りサービスや家事代行)とも連携した総合的なサービスの提供 ✓ 認知能力が衰えた後でも、できる限りそれ以前と同様に金融サービスを楽しむ環境作りの推進(金融ジェロントロジー等の学問的知見の取入れ、信託サービスや投資一任サービスの強化)