

超高齢化社会に期待される 地域金融機関と営業員の役割



株式会社大和総研
金融調査部 研究員 森 駿介

1 高齢顧客対応の重要性が高まる理由

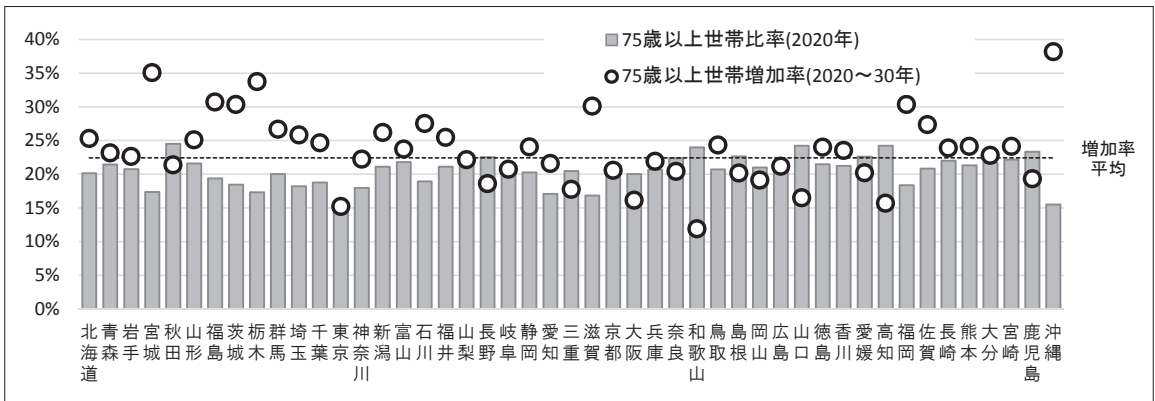
日本は世界で最も高齢化が進んでおり、2019年に約28%の高齢化率は、2040年には約35%まで上昇すると推計されている。ただし、令和以降の高齢化は今までと特徴が異なる。戦後から平成にかけての日本では、65～74歳人口・75歳以上人口が共に増加基調にあった。しかし、国立社会保障・人口問題研究所の推計によれば、2020年から2030年にかけて、65～74歳人口は約320万人減少する一方、75歳以上人口は約420万人増加すると見込まれている。高齢化が進むだけでなく、「高齢者の高齢化」が同時に進むことになる。

個人金融資産の保有が75歳以上の高齢者に偏る傾向がより強まるという推計もある。慶応義塾大学の駒村教授の推計によれば、個人金融資産のうち世帯主が75歳以上の高齢世帯が保有する割合は、2015年の22%から2030年には31%まで上昇する（*参考資料1）。75歳を過ぎると認知症の有病率が急速に高まることも知られており、認知症の高齢世帯が保有する金融資産も大きくなると考えられる。

このような「高齢者の高齢化」や「個人金融資産の高齢世帯への偏在」の影響を最も受ける業種の一つが金融業ではないだろうか。何故なら、認知機能が低下して金融に関する行動や意思決定がうまくできない高齢者や相続発生件数・発生額の増加が予想されるためである。特に地域金融機関においては、相続を機に地方から都市部へ資金が流出することも懸念されるところである。人口動態の変化とともに、金融業に対する顧客のニーズが大きく変化することも考えられる。顧客の変化に合わせて、高齢顧客対応や提供する商品・サービスも変えていく必要があるように思われる。

なお、世帯主が75歳以上の高齢世帯について、2020年からの10年間の変化を都道府県別に見ると、どの県でも増加が見込まれる（図表1）。中でも、特に3大都市圏や地方の中核都市が含まれる宮城、福岡、平均年齢が若い沖縄では増加率が顕著に高い。これらの地域は、今後10年間で高齢者向けの金融商品・サービスへのニーズが急速に高まる地域と言えるだろう。ただし、増加率がそこまで

＜図表 1＞世帯主が75歳以上の世帯比率と増加率



(出所) 国立社会保障・人口問題研究所より大和総研作成

高くなくとも秋田・和歌山・山口・高知を筆頭に「75歳以上世帯比率」が既に高い地域もある。これらの地域では、高齢顧客対応が緊急度の高い課題と言えるだろう。

2 金融ジェロントロジーと金融商品・サービス

(1) 認知症とは何か

今後の高齢化の行方について見てきたが、そもそも、年齢と認知機能にはどのような関係があるのか。「高齢になるほど認知機能は低下する」と単純に捉えられることもあるが、実際はより複雑である。確かに、計算能力や問題解決能力、個人が経験した出来事を記憶する能力などは年齢を重ねるとともに低下する傾向がある。一方で、蓄積した知識や経験を活かす能力、対人調整能力、技能や習慣などの記憶は高齢になってもそれほど衰えないことが知られている。例えば、駐車場のどこに車を停めたか忘れることはあっても、一度身につけた運転の仕方を忘れることはあまりない。

加齢による影響以上に認知機能を大きく引

き下げる要因として認知症が挙げられる。認知症とは、「いったん正常に発達した認知機能が低下し、日常生活に支障をきたしている状態」を指し、正式な病名ではない。認知症の状態に至る原因としてアルツハイマー病や血管性認知症など様々な疾患があるが、それぞれ症状が異なる。

例えば、認知症の6～7割を占めるアルツハイマー病は、認知機能や日常生活機能が年単位でゆっくりと低下する特徴がある。最初は物忘れや日付を忘れるなどの症状が見られるが、進行すると言葉がでない、トイレを失敗する、物を取られたという被害妄想、今いる場所や親しい人を思い出せない等の症状が見られるようになる。認知症の2割程度を占める血管性認知症は、脳梗塞や脳出血が再発するたびに認知機能が「階段状」に低下する特徴がある。歩行障害、尿失禁、怒りっぽくなる等の症状が見られる一方で、普段は無気力になり活発でなくなるといった特徴を持つ。

アルツハイマー病の一步手前の状態と言われる軽度認知障害（MCI）も資産管理能力に負の影響をもたらす。MCIは、健康な状態と

認知症の間のグレーゾーンの状態であり、日常生活への支障はそこまで大きくない。金融面では、買い物や預金の引き出しなど日常の消費・金融行動はある程度可能だが、金融商品の概念を理解するといった複雑な金融行動は困難になる。ただし、認知症の場合は、根治薬が現状では存在せず進行を遅らせる対処しかできない一方で、MCIは健常者に戻る可能性がある。例えば、運動は認知症予防に有効であることが知られている。一方で、効果的な予防策だとメディアで取り上げられることもある「脳トレ」については、実際に認知症の予防を示す明確な医学的エビデンスは現段階では存在しない（*参考資料4）。

（2）注目度が高まる金融ジェロントロジーとは

認知機能が低下すると、金融面でどのような問題が生じるのか。例えば、資産管理・保全面では、認知機能の低下した高齢者は小銭の計算や暗証番号の記憶が困難になる、引き出したことを忘れて1日に何度も預金を引き出す、金融詐欺に遭いやすくなる等の問題が見られる。また、認知症になると、たとえ親族でも高齢者本人の預貯金の引き出し、有価証券の売買、不動産の処分等が自由にできなくなる。

他にも、認知機能の変化と金融行動との間の関係を研究する学問領域である「金融ジェロントロジー」への注目度が近年高まっている。この学問分野からは、例えば、認知機能が低い投資家は適切な資産配分などができなくなることもあり、認知機能が高い投資家に比べて運用成績が低くなる傾向があることがわかっている。それだけでなく、保有資産の規模が大きくなるほど、両者の運用成績の格

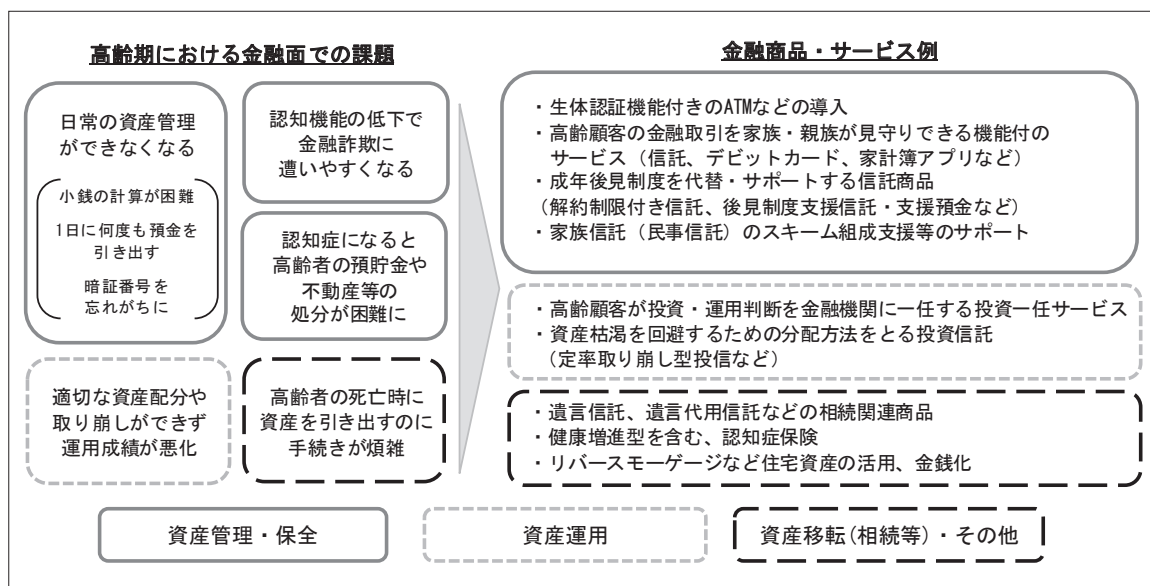
差が拡大する傾向もあるようだ。

また、リスク性商品の購入のような、判断の結果に不確実性が伴う意思決定については、高齢になるほど難しくなる可能性が指摘されている。例えば、判断に時間がかかる、認知機能をあまり必要としない選択肢を選ぶ、判断に必要な情報収集をあまりしなくなる、といった傾向があるといわれる（*参考資料2）。高齢期には、資産の計画的な取り崩しや医療・介護費の捻出、相続対策など不確実性が伴う困難な意思決定が求められる。このような知見からは、認知機能が低下する前の早めの段階で老後の資産管理・相続などに関する準備や対応を促すことが必要だと考えられる。

（3）超高齢社会における金融商品・サービス

高齢期におけるこれらの金融面での問題に対応した金融商品・サービスを取り扱う地域金融機関が近年増加している（図表2）。資産管理・保全面では、暗証番号の記憶が困難な高齢者のための生体認証サービスや、親族が高齢者の資金引き出し、決済などの取引を見守ることができる信託商品、デビットカードなどが開発されている。また、後見人による預金の不正利用を防止するための仕組みである後見制度支援信託が信託銀行を中心に提供されてきたが、類似の仕組みとして後見制度支援預金も信用金庫を中心に提供が進んでいる。後見人に対して後見制度支援預金を用いるよう家庭裁判所が要請するケースもあり、未対応の金融機関から資金が流出するおそれもある。その他にも、親族等が受託者となり委託者である高齢者の資産の管理・運用を行う家族信託を取り扱う地域銀行も2016年

＜図表2＞高齢期における金融面での課題と地域金融機関の商品・サービス例



(出所) 各種資料より大和総研作成

の2行から2019年には31行まで増加している(各行のニュースリリースの公表状況集計ベース)。

資産運用面では、認知機能の低下リスクに直面する高齢者が投資判断を金融機関に一任する投資一任サービスの有用性が金融審議会でも言及された。投資一任サービスのうち、近年では生前贈与や信託機能など高齢者のニーズに即した付帯サービスの付いたラップ口座が証券会社から提供されている。これに対して相続などの資産移転の面では、遺言代用信託等の相続関連商品の提供を行う金融機関が信託銀行のみならず、地域金融機関にも広がっている。

(図表2)を見るとわかるように、既に高齢者の金融面での課題を解決しうる金融商品・サービスは多様である。しかし、信託商品など一部の商品・サービスを提供するに当たっては金融庁からの認可取得等に加え、一

定程度の知識や経験が求められるものも少なくない。また、地域金融機関単独では開発等が難しい商品・サービスも多いだろう。顧客のニーズに合わせた商品・サービスのラインナップの検討、非金融業も含めた外部との連携、商品・サービス提供に当たっての知識等の習得などが地域金融機関において今後の検討課題となろう。

3 超高齢社会において営業員に期待されること

(1) 認知症について理解する

超高齢社会において地域金融機関の営業員に期待されることとして、高齢期の認知機能の低下や認知症、またこれらが高齢者の金融取引に及ぼす影響について理解を深めることが挙げられる。近年、厚生労働省が推し進める「認知症サポーター養成講座」の受講を営業員に促す金融機関も増加している。これに

＜図表3＞金融機関における認知症気づきの
チェックポイント

① 記憶障害による金融取引における兆候
・暗証番号を忘れる ・通帳や印鑑を何度も紛失する ・引き出したことを忘れて預金を1日に何度も引き出す ・書類が届いたことを忘れたり、なくしたりする ・出金の伝票に日付が書けなくなる
② 実行機能障害による金融取引における兆候
・ATMの操作ができなくなる ・必要な書類を作成して返送することができなくなる ・出金の伝票のどこに何を書けばいいかわからなくなる
③ 日常生活における認知機能低下の兆候
・繰り返し日付けを聞いたり、同じ話をしたりする、話のつじつまが合わない ・訪問先のお宅で、ゴミがあちこちにあふれる、玄関で異臭がするなど ・高齢顧客の自動車に多くの傷があったり、ガレージに汚れや傷が見られる

(出所) (*参考資料3) を参考に大和総研作成

加えて、2019年10月からは日本金融ジェロントロジー協会が法人特別会員の金融機関向けに研修動画の配信も開始している。このような外部研修等を利用することも有用だろう。

また、高齢者が金融詐欺の被害に遭うのを予防することや認知症の進行を遅らせるためにも、認知症やMCIの兆候の早期発見が重要になる。認知症になる前の状態でも、認知症になる兆候があらかじめ金融行動に表れることが知られている(*参考資料5)。もちろん、金融機関の営業員が高齢顧客の認知症の兆候をくまなく察知することは不可能である。しかし、(図表3)で挙げているような「預金を1日に何度も引き出す」「ATMの操作ができなくなる」「繰り返し日付けを聞く、話のつじつまが合わない」などのチェックポイント

を知っておくと、認知症の早期発見につながる可能性がある。このような気づきがあれば、家族や地域の専門機関などの関係者とできるだけ早く連携し、金融詐欺被害の防止などにつなげていくことが望まれる。

(2) 高齢者とのより良いコミュニケーション

認知症の人に限らず、聴力や視力など心身に何らかの課題を抱える高齢者は少なくない。そのため、高齢者の認知的な負荷を最小限に抑えつつ、金融取引に関する本人の意向を推測するためのコミュニケーションの工夫も営業員には期待される。

例えば、集中しやすいように静かな席へ案内する、話す前に名前を呼んで注意喚起するといったことが挙げられる(図表4)。高齢

＜図表4＞高齢者の理解を助け本人の意向を
推測するための対話の工夫

難聴	・パーテーションなどで区切られた静かな席へ案内する ・補聴器がある場合は装着してもらう ・本人の正面からはっきり語りかける ・筆談する場合は、キーワードを明確に
注意	・人の出入りやほかの人の話し声が気にならず集中できる環境 ・話す前に名前を呼んで注意喚起
記憶	・一文を短く区切る。キーワードとなる言葉は一文に1～2個 ・字や図など視覚的な補助を使うと、記憶に残りやすい ・説明のときに使ったメモや図を、後日の確認のときに使うと思い出しやすい
理解	・平易で簡単な言葉、なじみのある表現で繰り返す ・説明内容のポイントを分かりやすく書いて指し示す ・理解度を確認するために、本人の言葉で説明してもらう(特にリスク性商品)

(出所) (*参考資料3) を参考に大和総研作成

になると、一度に多くの内容を理解することが難しくなるため、一文を短く区切ったり、字・図など視覚的な補助の使用も推奨される。説明のときに使ったメモや図については、後日の確認のときに使うと思い出してもらいやすくなる。また、理解度を確認するために、高齢顧客本人に金融商品について話してもらうことも有効だろう。

特に、本人の理解度確認がより求められるリスク性商品を販売する場面では、「はい」や「いいえ」で答えられる質問（クローズド・クエスチョン）ではなく、自由に回答できる質問（オープン・クエスチョン）をうまく活用することが望まれる。認知症や難聴の高齢者は、過去に質問を聞き返して嫌な顔をされた経験があったりして、つじつま合わせやわかったふりをする傾向があるためだ。例えば、契約内容の確認の際に、買い付けした投信について単に営業員から説明するのではなく、「今回購入を希望された内容をご説明いただけますか」「この投資信託はどのようなときに基準価額が変動しますか」といったオープン・クエスチョンで理解度を確認することは有効と考えられる。

4 最後に

超高齢社会の金融商品・サービスや金融機関の営業員に期待される役割について本稿では見てきたが、認知症の理解度を高めることやコミュニケーションの工夫などに加えて、高齢顧客の親族等とのリレーション構築が重要ではないかと思われる。高齢者の心身の課題は金融機関だけでは対応困難であり親族等との連携が不可欠なためである。また、地域

金融機関において相続資産流出の抑制が重要な課題となっていることも理由として挙げられる。次の世代に選ばれる地域金融機関となるためにも、本稿で見てきたような高齢者が直面する金融面での課題を把握し、真摯に向き合うことが期待されるのではないだろうか。

*参考資料

1. 駒村康平（2019）「高齢化社会の課題と金融ジェロントロジーの今後の役割」季刊『個人金融』2019年夏号、一般財団法人ゆうちょ財団、pp.2-10
2. 高山緑（2019）「第6章 高齢者の心理（1）」、駒村康平編『エッセンシャル金融ジェロントロジー』、慶應義塾大学出版会、pp.151-173
3. 成木迅（編著）・COLTEMプロジェクト（編著）・意思決定支援機構（監修）（2017）『実践！認知症の人にやさしい金融ガイド』、クリエイツかもがわ
4. 増本康平（2018）『老いと記憶』、中公新書、中央公論新社
5. 森駿介（2019）「金融行動から認知症を予測できるか」、大和総研コラム（2019年6月25日付）

プロフィール

森 駿介（モリ シュンスケ）氏
株式会社大和総研 金融調査部研究員

京都市立大学公共政策大学院修了。2016年より現職。専門は家計の資産選択行動、高齢化と金融、地域金融。近著に、『アベノミクス下の地方経済と金融の役割』（蒼天社出版／2019年、共著）、「高齢者の認知機能低下に伴う金融行動の変化と対応」（銀行実務／2019年6号）。日本証券アナリスト協会検定会員。