

## 地方銀行の高齢顧客向けサービスの取り組み

業務部

### 〔 要 旨 〕

日本では、総人口に占める高齢者の割合が増加する高齢化が急速に進んでおり、高齢者ご自身やそのご家族が、日常的な財産管理や相続など、金融に関する悩みや不安を抱えるケースが多く見られます。

こうした悩みや不安に対応するため、地方銀行は、日々の財産管理のサポートなどの金融分野にとどまらず、様々な企業と提携した日常生活のサポート、銀行員とのコミュニケーションを通じたお客様の漠然とした悩みやライフデザインの「見える化」といった、多種多様な高齢者向け商品・サービスを提供しています。

高齢化が進行するもとの、安心・安全な地域社会を維持していくためには、高齢者が住み慣れた場所で自分らしく暮らせるよう、地域全体で支援していくことが重要となります。地方銀行は、地域の金融インフラとして、高齢者が必要とするサービスを提供することで、高齢者が不安なく生活できる社会づくりに貢献してまいります。

### はじめに - 「人生100年時代」と地方銀行

日本は、少子化と長寿化により、世界最速のペースで総人口に占める高齢者の割合が増加する高齢化が進んでいます。総人口に占める65歳以上の高齢者の割合は既に4分の1以上に達していますが、今後、高齢化はさらに進展し、2037年には3分の1以上に達すると予測されています。私たちは、まさに「人生100年時代」の世の中に生きていると言えるでしょう。

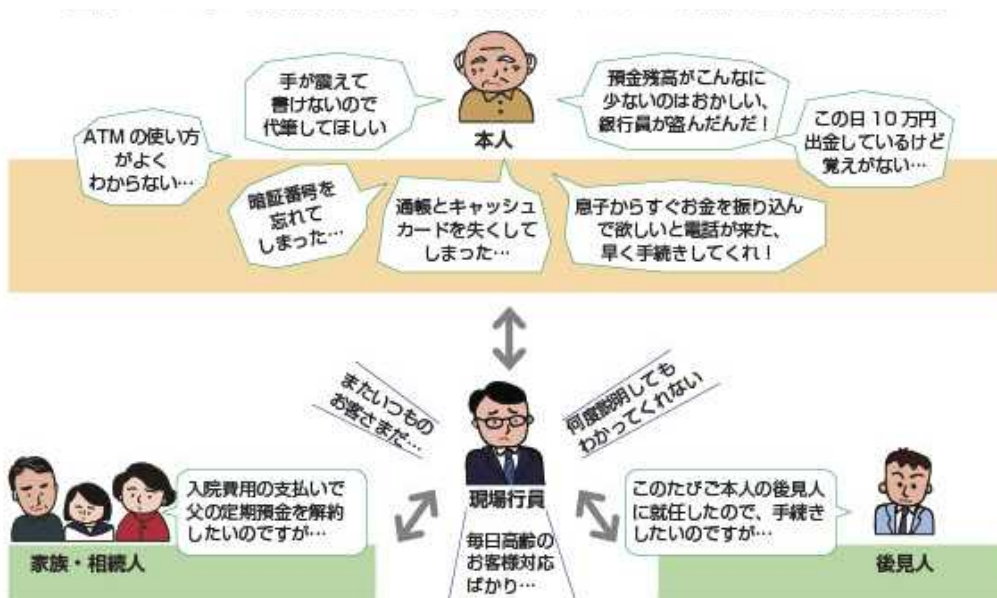
長寿は喜ばしいことではありますが、高齢化は日本の経済・社会に幅広く様々な影響を及ぼすと考えられています。金融の分野に関して言えば、長寿化により老後の生活資金が底をついてしまったり、加齢に従い認知能力や判断能力が低下することによって、必要な金融サービスを必要な時に受けることができなくなったり、場合によっては、振り込め詐欺などの金融犯罪に巻き込まれてしまったりする高齢者が増加することが予想されます。実際に、金融機関の営業現場でも、認知機能や身体機能に不安のあるお客様の困りごとに対応したり、そのご家族から

相談を受けるケースが散見されるようになっていきます（2頁の図表1）。

こうしたリスクや不安を抱えた高齢者の方が、今後さらに増えていくことを踏まえ、金融サービス提供のあり方を変えていくことが必要となっています。高齢化の進展に伴うこのような問題意識を背景に、近年、医学、経済学、老年学（加齢に伴う心身や人間行動の変化に関する学問）などを組み合わせた金融ジェロントロジー（金融老年学）という研究が行われ、その知見を政策に取り入れようとする動きも見られるようになりました。

民間金融機関においても、金融ジェロントロジーの知見を活かし、高齢者ご自身やそのご家族の悩み・不安に対応する商品・サービスを提供する動きが広がっています（2頁の図表2）。地方銀行も、地域のお客様に日常的に接する存在として、高齢者やそのご家族の悩み・不安に寄り添った様々な取り組みを始められています。ここでは、そうした取り組みの一端をご紹介します。

【図表1】金融現場でよくみられる事例



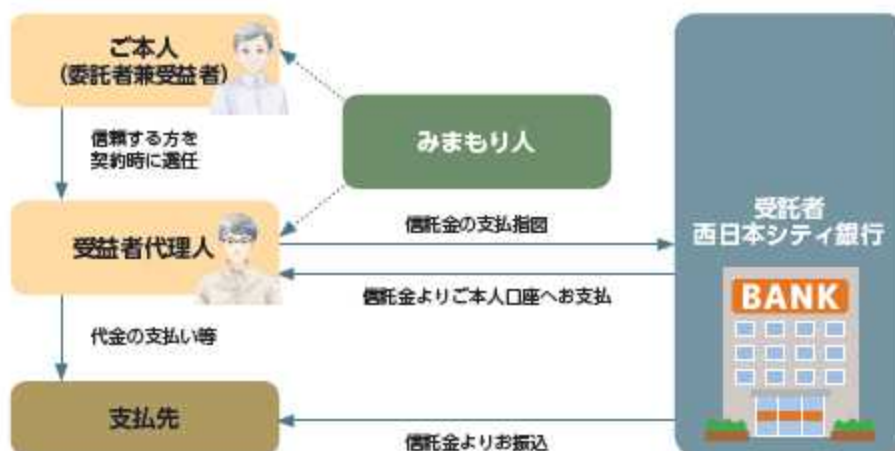
出所：当協会「金融取引における認知症高齢者支援の手引」より抜粋。

【図表2】金融機関に求められている取り組みの例

- ✓ 高齢者のニーズに応える金融商品・サービス等
- ✓ 認知判断能力の低下に備えた事前の取り組み
- ✓ 高齢者の相談窓口の案内（非金融サービスも含む）
- ✓ 金融商品販売後のフォローアップ
- ✓ デジタル技術を活用した柔軟な顧客対応
- ✓ 金融契約の照会システム

出所：金融審議会「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書 - 顧客本位の業務運営の進展に向けて -」（2020年8月）より当協会作成。

【図表3】NCBシニアサポート信託の仕組み



出所：西日本シティ銀行ホームページ。

## 1. 日々のお金の管理を見守る

「私が寝たきりや認知症になったら、お金の管理は誰に任せたらよいのだろう」 - このような悩みを抱えている高齢者は多くいらっしゃるのではないのでしょうか。ご家族にとっても、高齢者がお金を管理できているのか、詐欺にあったりしていないか、といった点に不安を抱かれることもあろうかと思われまます。このような悩みや不安に対応するため、地方銀行は、高齢者の認知・判断能力が低下しても財産を安全に管理できるよう、高齢者のご家族や成年後見人が、高齢者の預金などの財産を管理する商品・サービスを提供しています。

商品・サービスの詳細は銀行によって異なりますが、例えば、福岡県に本店を置く西日本シティ銀行は、予め、ご家族の中から代理人を選び、その代理人に財産の管理を任せる信託商品「NCBシニアサポート信託」を提供しています(図表3)。この商品では、代理人が不必要な取引を行っていないかチェックする「みまもり人」を高齢者が指定することもできるようになっている点が特徴です。

また、地方銀行では、離れて暮らす高齢の親の安

否等を確認することができるサービスを提供する取り組みも見られます。

例えば、先ほどの西日本シティ銀行の場合、家族の預金口座残高や取引明細等をアプリで照会したり、高額の出金があった場合に、通知を受け取ることができる「家族口座見守りサービス」を提供しています。このサービスは、1人暮らしの子供が無駄遣いをしていないか確認したい、夫婦共同で家計を管理したいという場合だけでなく、離れて暮らす高齢の親が振り込め詐欺等に巻き込まれていないかなど、子世代が親の取引状況を見守る等の目的でも利用されているとのことです。

## 2. すまいや暮らしの悩みをサポート

高齢者が抱える悩みは、金融にとどまるものではありません。高齢者は、ご自身の認知機能や身体機能の低下に不安を抱えつつも、通院、スーパーマーケットへの買い物、家の修繕、庭の草木の剪定、さらには、介護サービス事業者の選択、配偶者の介護、いわゆる終活などについて考え、対応していかなければなりません。核家族化が進み、地域のコ

【図表4】 ひろぎん 生活パートナーサービスの概要



サービスメニュー	内容
住まいのサポート	お家のクリーニング、リフォーム、各種修理、お引越し等
くらしのサポート	家事代行、不用品の処分、パソコンやスマホの使い方やトラブル対応等
ご高齢者へのサポート	高齢者の見守り、お買い物の付き添い、高齢者向け住宅の紹介等
相続や不動産に関するサポート	相続対策、不動産売却、不動産活用

出所：広島銀行ホームページより当協会作成。

コミュニティ意識が薄くなるなか、高齢者は相談相手をなかなか見つけることができず、悩みや不安を抱えているかもしれません。

地方銀行は、地域に根差した存在として、高齢者のこのような悩みや不安にいち早く気づき得る存在です。また地方銀行は、各地で様々なサービスを提供している数多くの企業と繋がっており、高齢者の悩みや不安を解消してくれる企業を見出し、高齢者に紹介することができます。

例えば、広島銀行が提供する「ひろぎん 生活パートナーサービス」は、様々な企業と提携して、

金融サービスだけでなく、住まい、日々の暮らし、高齢者の支援などの非金融サービスをワンストップで提供するものです（図表4）。

このサービスは、高齢者のみが対象となるものではありませんが、家のリフォーム、遺品整理、見守りサービス、高齢者向け住宅の紹介、墓参りの代行など、高齢者のニーズに即したメニューが多数用意されており、これまでに利用者の約7割は60歳以上のお客様とのことです。



【図表5】スマイル・ナビゲーションの画面イメージ



出所：常陽銀行。

### 3. お客様の悩みや将来のライフデザインを「見える化」する

高齢者の抱える将来の悩みや不安は必ずしも具体的ではなく、漠然としたものであることが往々にしてあります。また、長年勤めてきた会社を定年退職して間もない方などは、その後のご自身やご家族の生活などのライフデザインを具体的にイメージすることが難しいかもしれません。

このような場合、家族や近所の知人などの第三者とコミュニケーションをとることで、将来に対する悩みや不安、あるいは今後のライフデザインを具体化できる場合があります。子供などが離れて暮らすケースが多くなり、また、隣近所の付き合いが減りつつある現代においては、地方銀行が、高齢者をはじめとしたお客様の悩みや不安等を具体化し、その解決に向けたサポートを行っていく意義は大きいものと考えられ、実際、そのような取り組みを始めている地方銀行も見られます。

例えば、茨城県に本店を置く常陽銀行は、お客様と銀行員がモバイルPCを一緒に操作して、金融分野のみならず、暮らしの向上、断捨離、家事代行な

どライフデザイン全般に関するお客様のニーズを把握する「スマイル・ナビゲーション」という提案ツールを開発・導入しています(図表5)。このツールで、お客様に簡単な質問に答えていただくと、回答内容に応じた関心マップが表示され、これをもとに、銀行員と一緒に、お客様の課題やニーズを掘り下げるとともに、類似事例を参考にすることもできます。

常陽銀行は、このスマイル・ナビゲーションを利用して、お客様ご自身に具体的にイメージいただきながら、お客様に最適な商品・サービスを提案しており、その結果、将来への備えとして、保険や遺言信託の申込みに繋がった事例があります。また、高齢者ご本人だけでなく、そのご家族が、高齢者である親に関する悩みや不安を相談する際にも、スマイル・ナビゲーションを用いて、提携する警備会社の見守りサービスの取次に繋がった事例もあります。

【図表6】当協会「金融取引における認知症高齢者支援の手引」表紙



#### おわりに - 高齢者に優しい地方銀行に向けて

これまでご紹介してきたとおり、「人生100年時代」を迎え、地方銀行はそれぞれの特徴を踏まえた様々な取り組みを始めています。ここで紹介したものの以外にも、例えば、認知症に対する正しい知識と理解を持ち、地域で認知症の人やその家族に対してできる範囲で手助けする「認知症サポーター」の営業店への配置、サービス介助士やサービス・ケア・アテンダント等の資格取得の促進、バリアフリー店舗への改装や移動店舗の導入を行っている地方銀行も多くあります。

高齢化が進行するもとの、安心・安全な地域社会を維持していくためには、高齢者が住み慣れた場所で自分らしく暮らせるよう、地域全体で支援していくことが重要です。高齢者が必要とするサービスを提供していくことは、今や、地方銀行の重要な使命の1つとなっていると言えるでしょう。地方銀行においては、金融ジェロントロジーの知見も活かしつつ、高齢者対応に関する行内態勢の整備、人材育成、家族・外部専門家・地域社会等との連携などの取り組みを一層強化していくことが期待され、当協

会としても、会員銀行におけるこのような取り組みを継続的にサポートしてまいります。

なお、当協会は、会員銀行のサポートの一環として、認知症や高齢者とのコミュニケーションのあり方等について説明した解説書「金融取引における認知症高齢者支援の手引」を発刊しています（図表6）。一般の方も購入いただくことができますので、ご興味のある方は、地方銀行研修所のホームページ（[https://www.kensyu.chiginkyo.or.jp/tsushin/app/contents.php?category\\_id=5](https://www.kensyu.chiginkyo.or.jp/tsushin/app/contents.php?category_id=5)）をご覧ください。