

事務局説明資料

(「高齢社会における金融サービスのあり方」等の議論に関連して
これまでいただいた意見等の整理)

1. 総論

- (1) 検討にあたり留意すべき点
- (2) 議論の位置付け

2. 各論

- (1) 顧客自身の「見える」化
- (2) 金融機関のビジネスモデル
 - ①顧客起点のビジネスモデルの追求
 - ②金融・非金融の連携
 - ③高齢社会に即した商品・サービスの提供
- (3) 資産運用・取崩し
- (4) 資産形成制度等（NISA、iDeCo、住宅資産の活用）
- (5) 資産承継
- (6) 顧客と金融機関の信頼関係
 - ①営業姿勢
 - ②コストの適切な開示、商品・サービス対価の適切な請求
- (7) 金融リテラシー
 - ①金融教育
 - ②認知能力、判断能力が低下する前の対応
- (8) 高齢顧客保護
- (9) 高齢者の側に立ったアドバイザー

1. 総論 (1) 検討にあたり留意すべき点 (2) 議論の位置付け

(1) 検討にあたり留意すべき点

- 認知症や加齢による認知能力の低下は、従来は例外的な対応が求められるものとして考えられていたが、人生100年時代では例外ではなく、もはやニューノーマルとして対応する必要がある。
- 寿命の伸長に伴い社会保障給付も見直される中では、就労の延長、金融資産、公的年金が整合性のあるように対応していく必要。
- 特定の商品ですべてを解決するのではなく、公的年金や私的年金、退職金などを受け取る順番や方法など全体を踏まえて検討すべき。
- 退職金制度も含めた上で、いかにシームレスに資産形成に制度を広げていくかという議論が必要になってくるのではないか。
- 高齢者がどうやって消費をもう少しできるようになるか。持っている資産がどうやって経済とか景気にプラスになるのかということも目線に置いた議論が必要。
- 今後ますますBtoBからCtoBへの動きは加速すると思うが、その際に地方やFintechについていけない層にどう配慮すべきか考えるべき。

(2) 議論の位置付け

- 退職世代等の資産形成を支援する仕組みはパーツ毎に見れば、かなり整備がされている。各パーツをつなぎ合わせた全体像をいかに国民に見せることができるかが重要。
- 就労延長や年金改革など、他の政策との組み合わせが重要。また、金融以外の政策も「見える化」するなど工夫すべき。

2. 各論（1）顧客自身の「見える」化

- 退職世代等に将来のキャッシュフロー・バランスシートを認識してもらい、適切な対応をとれるよう早くから教育することは非常に重要。
- 計画的に資産形成や取り崩しを行う上で、「見える化」は非常に重要。キャッシュフローがワークしないなどの現実を見ることにより、行動も変わってくる。
- 老後資産等の「見える化」については、本人だけでなく、家族にも共有することが重要。
- 若い世代の資産形成が遅れているが、一律で「老後までにいくら必要」や「月々いくら貯蓄が必要」では説得的でない。個人化された「見える化」が重要。
- 資産や自分のライフプランを「見える化」した上で金融機関のサービスを受けることは重要である一方、心身が健康なうちは、資産や自身の状況をすべて金融機関に開示するのは心理的なバリアが存在。
- 高齢者向けの政策を考える際、例えば、「見える化」を望む人、望まない人、「何でもいいので安心が欲しい」人など、人の個性は様々という観点も重要。

①顧客起点のビジネスモデルの追求

- 日本では2、3年で人事異動があり、その都度担当者が変わるが、外国銀行では10年以上同じ担当者が顧客をサポートする。日本でも同様のことをすべき。
- 将来的に、認知能力が低下する可能性のある人や高齢を迎える人に対しては、金融機関との信頼関係が重要。
- 担当者を含めて、顧客との間で信頼関係が醸成されているであるとか、きちんとした金融庁の監督を受けているなどの条件が整ったところに資金が集まってくるのではないかな。

②金融・非金融の連携

- 金融機関において金融以外のサービスを取り扱うワンストップ化が重要。
- 今後は特定の業態、金融サービス業界において単独で全てのニーズに対応するというのはおそらく不可能。総合的な資産管理サービスが求められる。
- 任意後見制度紹介サービス、家族信託預金・融資、公正証書遺言作成お手伝い紹介サービスなどは、業態を問わずに受けられるとよいのではないかな。
- 今後、福祉・介護と金融の隙間はますます広がるため、金融においても地域との連携というテーマは非常に重要。

③高齢社会に即した商品・サービスの提供

- それぞれの金融機関が提供している様々なサービスの認知度の向上が必要。
- 金融機関の工夫で様々なサービスが提供されていることがわかったが、各金融機関が同じようなサービスにそれぞれ異なる名称を付けており、比較が難しい。
- 各社のサービスの比較について、独自の用語ではなくスタンダードな用語ができるとうい。
- 金融機関は、定時解約サービスをパッケージで提供し、これをしっかり管理して継続させることが今後のサービスの主流になるのではないか。
- トンチン年金は、民間が提供する商品の中で唯一長生きリスクに対応できる商品であるが、「元がとれるか」ばかりがクローズアップされている。本来の保障機能の啓発に取り組むべき。
- 現預金から債券へのシフトがまず必要。国債の個人保有を推進するべき。
- 高齢者に対する顧客ファーストを実現するべく、総合的な資産管理サービスを含めたさまざまな運用の商品設計が必要。
- 金融機関は、退職世代等の財産の管理・処分を手伝って、そこから収益を得ることが重要になるのではないか。
- 金融機関が蓄積した高齢者に関する経験や結果を基に、顧客の資産を長持ちさせるには何が役に立ったかなどをデータとして検証していく必要があるのではないか。

2. 各論（3）資産運用、取崩し

- 退職後に資産運用するのではなく、退職するまでに十分に資産運用することが重要。
- 今後、長寿によって100歳に接近していくということになれば、就労の引退のタイミングの先送りということも大事。
- 勤労収入と生活の支出との大小の関係で見ていくべきで、できるだけ勤労収入でまかなえる時期を長くすることがより高齢期の資産の枯渇化を避ける方法になるのではないか。
- 公的年金・企業年金の受給開始年齢について、いつ・どのようにもらえるのかはよく理解されるべき。
- 資産活用の段階ではでき上がった資産が議論の対象になり、各金融商品よりも、その組み合わせである引き出し方のプロセスがより重要であり、税制上の優遇などを念頭に置いた引き出し方法が必要。
- 資金を使いながら運用するということになると、60歳の段階、もしくは退職の段階で必ずしも老後の必要資金額を全て用意する必要はなく、それよりも少ない金額でよい。これが現役時代の目標が無理なものにならない大事なポイント。
- 公的年金以外に必要な退職後の資金総額は、現役時代の年収が高くなるにつれて高くなる傾向にある。退職しても生活水準は簡単に変えられないので、年収を指標として考えるべきではないか。

2. 各論（3）資産運用、取崩し（続き）

- 60歳になるまでに資産をキャッシュにしなければならないという考え方を脱却し、世代を問わず長期で分散したポートフォリオを保有して、合理的なキャッシュフローを生み出し、恒常的に資産を育て上げ、その運用を次世代に引き継ぐという考え方が重要。
- 資産の取り崩しにおいては、小口で解約できる・一般に解約に手数料がかからず心理的な負担が少ないという点で投資信託が優れている。
- 資産を取り崩す方法は非常に重要。定額だけでなく定率、定口を含めた複数の取り崩す方法が拡充されるとよい。
- 資産の取り崩し方が非常に大事で、欧米では収益率配列のリスク（Sequence of returns risk）が高齢期の資産運用においては必ず言及される。
- 既にデキュミレーションに入っている高齢者は遡って資産形成を行うことができないため、このような人たちが絶望しないで済むような金融上の方策があれば考えていくべき。

2. 各論（4）資産形成制度等（NISA、iDeCo、住宅資産の活用）

- 色々な制度があることは好ましいが、個人個人に機会均等である制度を作ることが重要。
- 定期解約により取り崩したものは非課税とする制度があってもよいのではないか。
- iDeCoやNISAなど様々な非課税制度があるが、金融機関のシステムが別々になっており、管理が難しい。全体的に管理できる制度が必要。
- NISA制度はシンプル化してほしい。NISA、つみたてNISAの統合や恒久化など、制度の将来像を示していただきたい。
- DCの拠出額増額については、企業にとっては負担であり、雇用者にとっても負担感が強い。この意味でNISAの方が良く、NISAの恒久化を図ってほしい。
- NISAを生涯拠出上限型のものに変えて、統合していく、さらに相続NISAといったアイデアも導入してはどうか。
- NISAについては、制度の恒久化、非課税期間の延長といった利便性の向上も重要。
- NISA、iDeCoといった資産形成の支援制度の拡充は非常に重要。NISAの制度の恒久化等は重要だが、長期運用を考えるとスイッチングを可能とするべき。
- 年金の給付水準が大幅に下がっていくことを考慮すると、将来世代にとってNISAの恒久化やその充実というのは重要。ただし、低所得者の自助の機会を確保できるかが悩ましい。
- NISAについては、実績も積みあがってきている。恒久化とともに、英米のように年間預け入れ額を広げてほしい。
- NISAの拡充には賛成であるが、国の財政とのバランスを勘案することも必要。また、現役のときに課税し、収入が少なくなった受け取りのときに非課税とする制度を拡充することが望ましいのではないか。
- 退職金が受け取った人が突然資産運用するのは危険。NISAを拡張して退職金の受け皿にするのではなく、現状の制度内で慣れてもらえばよいのではないか

2. 各論（4）資産形成制度等（NISA、iDeCo、住宅資産の活用）（続き）

- NISAの定着段階では、限度枠の拡大・非課税期間の撤廃・スイッチングにより、退職金制度の受け皿にしていくことや、非課税枠を消費することなく分配金を再投資配分するといった対応が必要になってくるだろう。
- 生涯拠出上限額を持ったNISAという形であれば、積み立ても退職金で一括でも投資できるというような形でコントロールできるのではないか。
- NISAに関して標準的な家計が持つのに適したリスク資産というものに応じた非課税の総額を設定してもよいのではないか。また、現行のNISAでは損益通算ができないのはおかしい。
- ジュニアNISAについて、子供たちが自分たちで使える形に位置づけを変えていってもいいのではないか。
- DCについて、加入可能な年齢の引き上げや拠出限度額の引き上げ、中途引き出しの要件緩和、特別法人税の撤廃といったようなことが求められる。
- NISA・DCの対象商品に個人向け国債を入れるべき。非課税期間は少なくとも20年は必要。
- 保有住宅を流動化させるという意味では、リバースモーゲージはよいアイデアだが、住宅ローンよりも金利が高い・使い勝手が悪いなど、普及には何らかのサポートが必要。
- 資産の上位階級と下位階級の間にいる人の最大の保有資産は自宅等の不動産である。退職後のキャッシュフローを確保するため、自宅をキャッシュフロー化する必要がある。

2. 各論（5）資産承継

- 教育資金贈与は、豊かな世帯における贈与であり、格差の再生産の可能性がある。不遇な状態にある子供たちのためにもお金が回る寄付が大事であり、そのような仕組みをつくったらどうか。
- 高齢者の資産を活用するという観点では、格差の再生産となるような血縁相続だけでなく、寄附や基金の設立の活用という考え方もあり、そういったものに大きなインセンティブを与えることも考えられるのではないか。
- 親が亡くなるタイミングというのは選ぶことはできず、市場のタイミングもはかることはできない。上場株式等の相続税について、株式の評価額はやはり価格変動リスクを考えていただく必要がある。
- 相続税制について、土地の相続をもう少し厳しくするという発想もあるのではないか。

2. 各論（6）顧客と金融機関の信頼関係

① 営業姿勢

- 顧客にとっての最善の利益の追求とは何なのか、というところを各金融機関に改めて考えていただきたい。
- 顧客満足と、顧客にとっての最善の利益というものは必ずしもイコールではない。お客様が満足したというアンケート調査をいただいたからといって、必ずしもお客様にとって最善の利益になっているかどうかというのは保証されない。
- 顧客本位の業務運営においては、今儲かるから力をいれるのではなく、儲からないようなサービスでも実践することが重要。
- 期末型のプッシュ型営業について、行き過ぎたノルマ主義が顧客をないがしろにすることは明らかであり、こういった点は是正していただきたい。

② コストの適切な開示、商品・サービスの対価の適切な請求

- 金融機関が提供しているサービスに対して、利用者がどの程度のコスト負担が求められているのかがわからない。
- サービスの持続可能性を維持していくためには対価を求めるのは当然であるが、現状、サービスを提供する側で顧客にとって適切なコストと認識されているか疑問。
- コストの開示やサービスの対価を請求するのは、信頼を勝ち取るポイントではないか。別のサービスにバンドルしたり、キックバックでもうける悪習はやめるべき。
- 顧客との信頼関係について、アドバイスなどのサービスの対価を支払うことを理解してもらうのは重要ではないか。

2. 各論（7）金融リテラシー①金融教育

①金融教育

- 金融経済教育の分野では金融庁は司令塔の役割を担ってほしい。
- 投資教育において、市場が下落したときでも継続することが重要なことを教えてほしい。
- 投資教育については、文科省と協力して学校教育の中でもっと実施して行ってほしい。
- 生徒だけではなく、学校の先生にも金融教育をするべき。先生もほとんど経済学などを理解していない。
- 銀行・証券のOBやOGを組織化して、学校で講師をしたり、先生が金融教育をするときの支援をしてはどうか。
- 金融リテラシーは、若い世代は特に低いので、理解してもらう必要がある。
- 成功体験がないという状況がバブル崩壊後繰り返されており、人々は投資に踏み出せない。学校教育や職場などできっかけづくりをするというようなところは非常に重要。
- 公的年金も含めてDCやiDeCo、それからNISAという全体の議論を説明しなければならない。お金の教育という視点が重要。
- 企業型DCや職場つみたてNISAなどにおいて、職域という場をプラットフォームとして活用し、資産形成の面で後押しすることは有意義。
- 英国のように60歳以降において、各自治体による投資教育を義務化することは意義があるのではないか。
- 退職世代は学校とか職場といったようなプラットフォームがないというのが一つの特徴。そうした場を提供することが重要。
- 老々相続が増えている現状では、退職前後の投資教育だけでなく、相続により予期せず取得した遺産の運用についても教育が必要ではないか。

②認知能力、判断能力が低下する前の対応

- 心身機能の相対的な低下は年代によって多様であるため、ライフマネーの運用に必要な高齢期の金融リテラシーというのは一体何なのか考えていく必要がある。
- 自分の資産の運用方針を家族などと共有する際は、どの金融機関にどんな口座があって、誰が担当者で、どこにそれらの情報があるといった程度のことでも共有しておくなどということを周知してはどうか。
- どのようなときにどのような人に頼ればよいか、現実のあるべきところの認識のズレを修正する機会・リテラシーが必要ではないか。
- 安心して認知症になれる社会を目指して、例えば、後見人をあらかじめ指定しておき、金融機関に登録することが考えられないか。

2. 各論 (8) 高齢顧客保護

- 高齢化社会においては、はっきりと認知症まで至った方と、軽度の認知障害も含めて、そうではない曖昧な部分の方が増えてくる。さらに正常加齢でも、認知機能は加齢ともに下がるようになるので、どれだけ認知機能があるか本人もわからないし、客観的な診断も容易ではない人が増えてくると考えられ、従来想定した状況とは変わってくる。
- 今後、認知症は決して例外ではなくなってくる。認知症に至らなくても、認知機能は加齢と共に低下していき、簡単な算数の問題が加齢とともに正解率が下がってくる。
- 高齢化社会では、市場のあり方や契約、ルールについて、高齢者の心身にどういう特徴があるのかということを理解した上でサービスをしていかないと、契約や取引が形骸化してくる。
- 高齢期の意思決定は、これまでの経験に依拠した判断をしてしまう、取引相手に誘導されやすい、説明によって選択行動が左右されやすいという特徴がある。また、多くの選択肢に対しては若者ほど対応しにくくなっていく、意思決定を将来に先送りする、ポジティブな情報のほうにどうしても目が行きがちという特性があるのではないかと。こういう高齢者の特性も理解した上で、金融商品、金融サービスを考えていくべき。
- 現行の適合性の原則は形骸化しており、適法であるから問題ないとするのではなく、高齢者の脆弱性を前提として見直すべき。見直しにあたっては、AIの活用や認知能力の低下などの研究も活用するべき。

2. 各論 (8) 高齢顧客保護 (続き)

- 金融サービスの提供に当たっては、資産だけでなく顧客の全体的な状況を知る必要があり、適合性原則を守るだけでは不十分。
- 高齢者ルールについて画一的だという批判があるのであれば、金融機関は修正案を提示して欲しい。
- たとえ認知症ではなくても、高齢による判断能力の低下は誰にでも起こることなので、高齢者の金融取引には一律に制限を加えることも必要ではないか。
- 金融機関が提供する商品について、リスクを緩和して行うべき投資、極めてリスクの高い投資が一律に並んでいることが問題。
- 金融機関において、高齢者の口から出たニーズをどこまで受け入れてよいか、どこまで修正して意思決定をサポートすることができるかは問題。
- 後見人はフィデューシャリーであるという考え方のもと、後見人が保全する資産の管理にも、例えば分散投資のような考え方を適用する必要があるのではないか。一連の議論にフィデューシャリー・デューティーの概念を取り込むことは重要。
- 成年後見人もリスク性資産を30%ぐらい扱えるようにしてはどうか。
- 高齢者からの収奪が起こらないことは大事だが、高齢者が自身で意思決定できたのであれば、それを（認知能力が低下した後も含めて）長期に渡って尊重してもいいのではないか。

2. 各論 (9) 高齢者の側に立ったアドバイザー

- 顧客へのアドバイスについては、そのクオリティが大事であり、どの主体がアドバイザーとなるかは重要ではない。その上で、アドバイスに対して対価を払うということを顧客に対して説明し、理解されていることが重要。
- 金融機関・金融業界毎の商品サービスが多様化しているため、顧客の立ち場に立って、ワンストップで総合的にアドバイスできるアドバイザーが必要になっている。
- アドバイザーの課題としては、認知度が低い、小規模業者が多くサービスの質も玉石混交。
- アドバイザーについては、業務効率化、コンプライアンスの観点から、ITツールは不可欠。
- アドバイザーは、商品取引につながりにくいのが、顧客にとって有用なアドバイスを提供することが期待されている業態と思う。しかし、そのままでは手数料収入につながりにくいため、アドバイスの中身を多様化させ、その付加価値を可視化するとともに、対価が得られる仕組みをつくっていくことが有用。
- 我が国のアドバイザーが米国のFPのような存在に育っていくためには、アドバイスフィーを得ながら投資商品を販売できる、多くの商品が並ぶプラットフォームが重要。
- 我が国のアドバイザーの普及には、個人の金融リテラシーを高めていくことも必要であり、金融リテラシーの世代間格差、地域間格差を解消するためにも郊外で活躍しやすいアドバイザーは有用。
- 証券会社の営業で実績を積んだ人が、退職後に、アドバイザーというような形で年金プラスアルファの収入を得ていく形態があってもいいのではないかと。同年代のアドバイザーからアドバイスが受けられるというのは、お客様の側から見ても安心感があるのではないかと。
- 今のコミッション主体のアドバイザーだと、顧客にわかるまで説明すると、場合によっては働きになる。こういったサービスに対しても対価が得られるような仕組みが作られると良い。
- 日本ではアドバイザーでフィー収入を得にくい。顧客資産を積み上げていくには時間がかかるが、その間低収入に耐えて継続していくというところが難しい。