

超高齢社会における 組合員・利用者本位の業務運営について

一般社団法人 JA共済総合研究所
常任監事

ふる たに きみ お
古 谷 公 生



はじめに

はじめまして。昨年のJA共済総合研究所の総会で監事に選任されました古谷でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

さて、共済総合研究所の「提言」を書く機会を得ました。今回は、一昨年及び昨年に金融審議会市場ワーキング・グループが公表した報告書等を素材に、超高齢社会においてJA・JAグループに求められる組合員・利用者本位の業務運営について考えてみたいと思います。

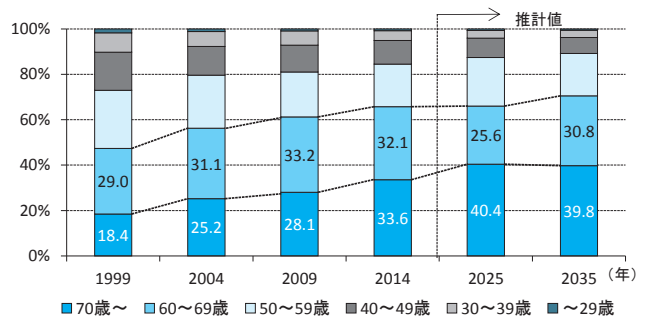
1. 社会構造・環境等の変化と求められる金融業務

わが国の総人口は、2050年には約1億人ま

で減少する一方で65歳以上の高齢者人口は454万人増加する見通しであり、「人生100年時代」と呼ばれるかつてない超高齢化が急速に進んでいる。

さらに金融資産の保有状況を見ると、2020年9月末時点で家計が保有する金融資産の残高は1,901兆円（日本銀行調査統計局「2020年第3四半期の資金循環（速報）」（2020年12月）より）にのぼるが、その保有割合は若年層よりもシニア層の方が高く、2035年にはその7割を60歳以上の世帯が保有することが見込まれている（図表1）。

（図表1）金融資産の年齢階級別割合の推移見込み



（出典）金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書 「高齢社会における資産形成・管理」より

このような中、金融に関する国民の意識についても、貯金や退職金を取り崩しながら、公的年金とあわせて老後生活を維持するという考え方から、安心してゆとりある生活を営む

提 言

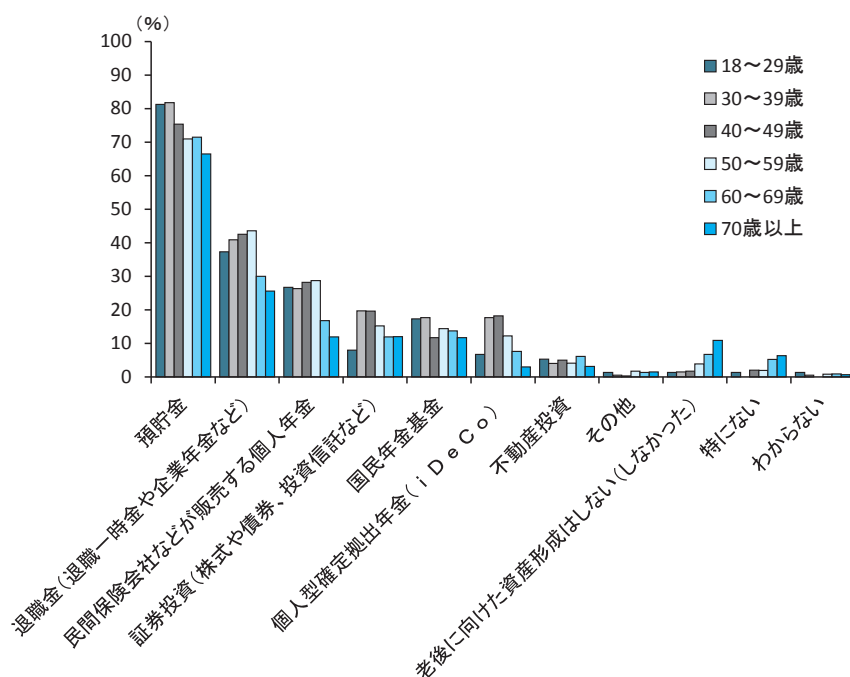
ため、生涯にわたる計画的な資産形成・管理を行い、資産寿命（個々人が保有する金融資産が尽きるまでの期間）を伸ばしていくことに対する関心が高まっている（図表2）。

一方で、高齢者は、加齢による身体機能のみならず、認知判断能力も低下していく可能性があり、2025年には認知症有病者が約700万人前後まで増加（65歳以上の約5人に1人が該当）すると推計されている。また、認知判断能力が低下・喪失し、本人の意思能力が不十分となった場合は、日常生活や金融取引

（資金の自由な引出し、金融資産の売買等）にあたって様々な制約を受けることになる。

これらの社会構造・環境等の変化を踏まえ、上述の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」では、金融事業者・業界団体に対して、「金融ジェロントロジー」¹の見地も取り入れつつ、顧客本位の観点から、安心して利便性の高い金融商品・サービスを提供するよう求めている。そこで提起された項目は次のとおり。

（図表2）老後に向け準備したい（した）公的年金以外の資産



（出典）金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書 「高齢社会における資産形成・管理」より

1 金融ジェロントロジーとは、例えば、認知判断能力の低下がもたらす資産管理への影響など、「高齢者の経済活動、資産選択など、長寿・加齢によって発生する経済課題を、経済学を中心に関連する研究分野と連携して、課題の解決策を見つけ出す新しい研究分野（金融老年学）」と言われている。

① 認知判断能力等の低下した顧客への対応

以下について指針等の策定を要請

- 1) 代理人等による金融取引のあり方
- 2) 福祉関係機関等との連携強化
- 3) 高齢顧客対応上の共通課題
 - ・ 高齢者ニーズ対応の金融商品・サービスの提供
 - ・ 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
 - ・ 金融商品販売後のフォローアップ

② デジタル技術を活用した柔軟な顧客対応

③ 本人以外が金融契約を照会できるシステムの検討

例えば、熊沢が「生命保険分野における「認知症保険」の概要・特徴と開発の背景」（共済総研レポートNo.162（2019.4））において取り上げているように、生命保険業界では認知症保険の取扱いを数年前から開始している。保険業界をはじめ金融事業者においては、高齢期の顧客向けや老後の備えとして様々な金融商品・サービスを提供しているが、本報告書の公表を受け、これらの取組みはさらに加速化すると思われる。

2. 生命保険業界における課題認識

生命保険協会では、2020年4月に「人生

100年時代における生命保険業界の役割について」を公表している。

この中で、多くの国民が将来の「貯蓄」や「健康」に不安を持っているとの認識のもと、「3つの安心」²を提供することの必要性と、生命保険業界が対応すべき方向性を示している。

特筆すべきことは、老後資産の不足をカバーするため個人年金など本来業務の提供にとどまらず、契約後に起こり得る様々な環境変化を踏まえ、後々のトラブルの回避と顧客満足度を高める取組みを打ち出していることである。例えば、契約時や定期的な契約内容確認時に重要な情報をわかりやすく契約者に提供する工夫に加え、認知判断能力が低下する懸念のある契約者の家族等に対して同様の情報を提供するなど、があげられる。

さらには、契約期間を通じたサービスとして、様々な主体との連携・協業を通じて高齢期の契約者に対する日常生活支援、見守り活動、サポートデスクの設置、財産管理、死後対応（年金等の停止手続き支援、葬儀の手配等）など、保険・金融の枠を超えたトータル生活支援の拡充を目指す、としている。

以上、生命保険業界における対応の方向性について述べたが、JA共済事業を取り巻く社会構造・環境も同様の変化に直面しているところであり、今後、優先的に対応すべき課

2 同報告書では、「わかる安心」、「もしもの安心」、「自分らしく生きるための安心」を3つの安心と整理している。

題を明確にしたうえで対応をすすめていく必要がある。

3. JA・JAグループにおける取組み

(1) JA組合員等の資産形成・管理

JAの信用事業では、貯金取引にとどまらず、国債や投資信託のほか、iDeCo（個人型確定拠出年金）の取扱いを始めるなど、組合員・利用者のライフプランやニーズにあわせた金融商品を提供している。また、認知症等により成年後見制度³を利用する組合員・利用者が安心して財産の管理を行えるよう、後見制度支援貯金（後見制度支援信託と同様の本人財産の保護を簡易・確実にを行うための仕組み）の取扱いを順次開始している。

さらに、共済事業では、ファイナンシャル・プランナー（FP）資格等を取得した職員が、組合員・利用者の資産内容や収入、ライフプランに見合った資産形成・管理のサポートを行いながら、最適な共済仕組みを提案している。

(2) 高齢者福祉・サービス

JAは介護保険法施行以来、介護保険事業に取り組んでおり、居宅介護支援、訪問介護、通所介護などを通して、組合員と地域住民、その家族のサポートを行っている。ま

た、介護保険以外の独自の取組みとして、訪問介護員の有資格者が高齢者宅を訪問し、日常生活や身体全般の支援、外出等の活動支援等を行っているところもある。

さらに、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」に参画し、職員による日常の組合員訪問を通じて、高齢者の安否確認を行い、孤立防止や問題発生時の早期発見等につなげている。

このように、JAは地域の金融事業者であるとともに、福祉事業等の担い手として、高齢者の資産形成・管理から日常生活までをトータルサポートする役割を担ってきている。

4. おわりに

近年、保険業界では、超高齢社会を背景に、介護需要の拡大が見込まれ、かつ契約者サービスの拡充にもつながるため、介護業界に参入するためのM&A（合併・買収）が増えている。また、デジタル化やIoT化の進行などを背景に、異業種から金融事業への新規参入も増えており、例えば、スマートフォンなどの各種デバイスから取得した個人のヘルスデータを加味した生命保険の開発など、金融・非金融の垣根を超えた商品・サービス競争も一層激化していくことが想定される。

3 成年後見制度とは、認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が十分でない方について、本人の権利を守る援助者（成年後見人等）を選ぶことで、本人を法的に支援する制度をいう。

このように金融事業者が新たな取組みを加速化していく中で、JAも本来の強みである「事業総合力」、「地域密着力」を最大限活かし、様々な環境や多様化するニーズの変化を的確に捉えたうえで、組合員・利用者との強固な関係性を維持しながら、多様な情報を蓄積し、最適な共済・金融・サービスを提供し続けていく必要があるだろう。特に高齢者のニーズについては、今回紹介した金融分野や介護分野にとどまらず、食の消費分野、住宅分野、旅行・健康・就労等のサービス分野など、その範囲はますます広がっていくことが見込まれる。超高齢社会が進展する中、これらのニーズを汲み取りながら最適な支援やサービスを提供することが、組合員・利用者本位の業務運営の観点からも、JA・JAグループに望まれるところである。

現在、国内の新型コロナウイルス感染症の収束に向けて未だ先が見えない中、組合員・利用者への対面でのサポートも制約されている状況にある。しかしながら、今回取り上げた「組合員をはじめとした利用者本位の業務運営の取組み」に決して終わりではなく、組合員・利用者、地域住民との直接的な対話やコミュニケーションを通じ、その声や意向も反映しながら、「地域にはなくてはならない存在」として総合事業機能を発揮できるよう不断の取組みが行われることを期待したい。

(参考文献)

- ・顧客本位の業務運営の進展に向けて(2020.8.5)(金融審議会「市場ワーキング・グループ」)
- ・高齢社会における資産形成・管理(2019.6.3)(金融審議会「市場ワーキング・グループ」)
- ・「国土の長期展望」中間とりまとめ(2020.10)(国土審議会計画推進部会 国土の長期展望専門委員会)
- ・2020年第3四半期の資金循環(速報)(2020.12.21)(日本銀行調査統計局)
- ・「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(2014年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業九州大学 二宮教授)による速報値
- ・人生100年時代における生命保険業界の役割について(2020.4)(一般社団法人生命保険協会)
- ・生命保険分野における「認知症保険」の概要・特徴と開発の背景(2019.4)(共済総研レポートNo.162 熊沢由弘)