特集

高齢のお客様の課題・不安を解消する

相続や認知症など「もしも」に備えるアドバイス

高齢者が抱える3大不安に応え将来にわたる取引基盤を固めよう

内閣府の「令和元年版高齢社会白書」によると、平成30年（2018年）10月1日現在で、日本の総人口に占める65歳以上の人口は28・1％に達しており、この割合は今後も上昇していくとされている。社会の高齢化と比例するように、地域金融機関の個人顧客に占める高齢者の割合も、年々増えているだろう。

仕事を引退し、年金生活を送っている高齢者は様々な悩みを抱えている。その中でも特に多いのが、もしも「今後の生活資金が不足したら…」「自分に万一のことがあったら…」「認知症になったり、介護が必要になったりしたら…」という3つの課題・不安だ。

地域金融機関の担当者としては、人生100年時代を意識したマネープランの提案や、相続対策アドバイスなどによって、こうした課題・不安の解消をサポートしていきたい。

介護への備えなど、金融機関で扱う商品・サービスでは対処できないこともあるが、例えば「地域包括支援センター」を紹介するなど、有益な情報を提供するだけでも、お客様は安心できるはずだ。結果的に資金不足や認知症といった「もしも」の事態が起きなかったとしても、親身に話を聞いてくれた担当者に、お客様は大きな信頼を寄せるだろう。

取引のメイン化や子ども世代との関係構築も意識

高齢化が進展する一方で、15～64歳の生産年齢人口は減少の一途を辿っており、地方から都市部への人口流出も続いている。総務省の「住民基本台帳人口移動報告」によれば、2019年に転入者が転出者を上回ったのは東京圏を中心とした8都府県のみで、ほとんどの地域が転出超過となった。

預金者の高齢化が加速する中、「地方の親から都市部の子どもへ」の相続により、地域金融機関から預金が流出するリスクも高まっている。

高齢のお客様の課題解決をサポートすることは、将来の預金流出を防ぐためにも重要となる。親であるお客様に「○○銀行はとても頼りになる」「困ったときは××信用金庫に相談すればいい」と感じてもらい、それを子どもや孫に伝えてもらうことが、世代を越えた取引の第一歩になるからだ。

高齢のお客様は、運用・貸出の両面で必ずしも有望なアプローチ先ではないかもしれない。信託機能を活用した資産管理業務など、収益が期待できる高齢富裕層へのアプローチに注力している金融機関もあるだろう。

しかし、一般的な高齢のお客様の課題解決をサポートする中でも、自行庫への預金集約など取引のメイン化を図ることが期待できる。高齢のお客様の悩みに応えることで、自行庫の顧客基盤を盤石にしていこう。●