



日本金融ジェロントロジー協会

成年後見制度利用促進専門家会議

第7回地域連携ネットワークワーキンググループ資料

「日本金融ジェロントロジー協会の取組みについて」

一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会
業務執行理事 山田 博之

2021年5月26日

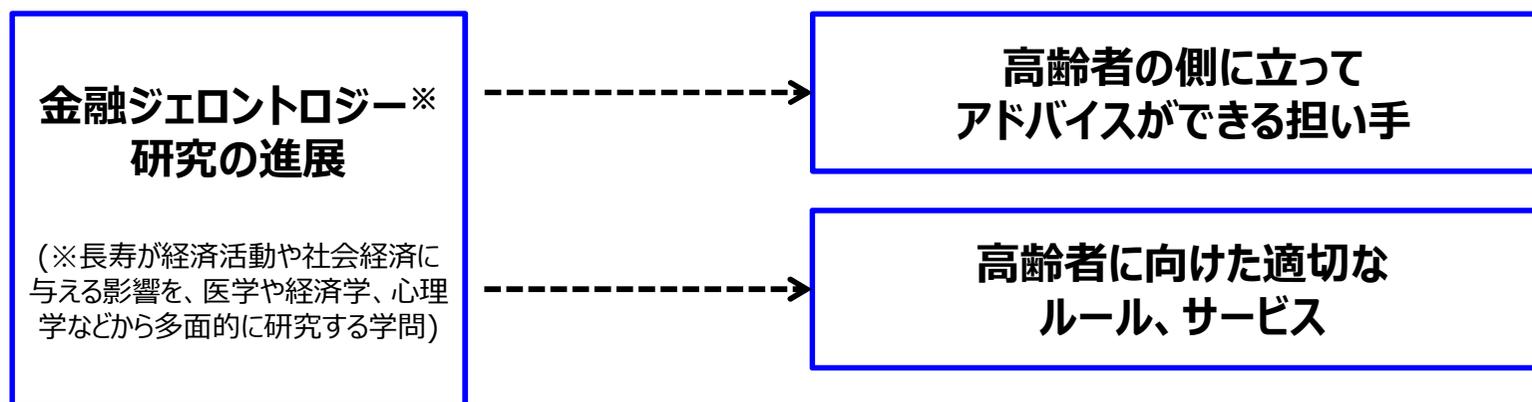


「日本金融ジェロントロジー協会の取組みについて」

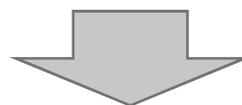
1. 人生100年時代と金融ジェロントロジー
2. 協会の設立と概要
3. 担い手の育成
4. 協会ワーキング・グループの活動
5. 福祉関係機関との連携強化の取組み

1. 人生100年時代と金融ジェロントロジー

◆長寿高齢化社会において金融業界が求められていること～協会の設立に向けて



- 各社がばらばらに調査・研究し、これを自社ビジネス、社員育成に活かすのは難しい
- 喫緊の課題に金融業界として応えるためには、共通の基盤が好ましい



**業界横断的な対応
先行事例の活用**

1. 人生100年時代と金融ジェロントロジー

◆長寿高齢化社会において金融業界が求められていること～市場ワーキング報告書

金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書

一顧客本位の業務運営の進展に向けて一

令和2年8月5日

II. 超高齢社会における金融業務のあり方

1. 高齢顧客に対する顧客本位の業務運営

わが国においては、急速に高齢化が進んでおり、将来的に誰もが自ら又は家族の認知判断能力や身体機能の低下に直面する可能性がある。また、わが国の場合、家計の金融資産の約3分の2を60歳以上の世帯が保有しており、高齢者は金融事業者の金融商品・サービスを受ける顧客として重要な位置を占めている。

こうした中、地域社会における生活インフラとして重要な役割を担う金融事業者においては、金融包摂の観点からも、高齢顧客、特に認知判断能力の低下した高齢顧客に対する対応を強化・改善していくことが求められている。高齢顧客については、認知判断能力や身体機能の低下や加齢に伴うリスク選好度の変化に伴って、自身の資産形成・管理が困難になることや、預金引き出し等で店頭に本人が赴くことが困難になることが想定される。また、こうした事態に備え、認知判断能力が低下する前に、資産形成・管理の方針を決めておくことが重要な行動と考えられる。金融ジェロントロジー¹⁾等の学問的見地も取り入れ、金融ビジネスのサステナビリティにも留意しつつ、こうした高齢顧客の様々な課題やニーズに対応し、顧客本位の業務運営に取り組んでいくことが金融事業者には期待される。

2. 認知判断能力や身体機能が低下した高齢顧客に対する対応

(1) 金融取引のあり方

高齢顧客について、認知判断能力の低下により、従前のような金融取引が困難になる

場合や、身体機能の低下により、店頭

のような場合、その対応

等に行く必要があるが

められないといった事

人意思が明確に確認

認められないことも指

しかしながら、例えば

を金融機関が直接振

下した高齢顧客本人

¹⁾ 金融ジェロントロジーとは

を中心に関連する研究分野

ナショナル・ジェロントロ

²⁾ 本人の委任状を持参した

II. 超高齢社会における金融業務のあり方

金融ジェロントロジー等の学問的見地も取り入れ、金融ビジネスのサステナビリティにも留意しつつ、こうした高齢顧客の様々な課題やニーズに対応し、**顧客本位の業務運営に取り組んでいく**ことが金融事業者には期待される。
(報告書本文より抜粋)

2. 協会の設立と概要

◆ 「日本金融ジェロントロジー協会」設立の趣意（2019年4月設立）

- 長寿高齢化という社会課題に対して、関連する知識・情報を広く金融業界に普及させることで、社会全体の利益に貢献していく

【設立趣意】

長寿は長い間、人類の夢であった。現在、我が国の平均寿命は100歳に向けて伸長を続けており、その夢はまさに実現しつつある。しかし、長寿だけでは幸せな生活を営むことはできない。健康と十分な資産があってこそ長い人生を楽しむことができる。

長寿社会における新たな課題は加齢による認知機能の低下である。認知機能の低下により、適切な消費、資産管理、運用が困難になる。今後、資産を持った高齢者が増加することにより、この問題は個人のみならず社会全体にも大きな影響を与えることになるであろう。

長寿社会においては、高齢者の消費、資産管理・運用などの経済活動を支援するための新たなサービスや制度が必要になる。そして、そのこれらサービスや制度を開発し、関連する知識・情報の普及等に取り組む中立的な組織が必要になる。当該分野の課題と解決方法を学際的に研究する「金融ジェロントロジー」の知識を普及させ、社会全体の利益に貢献していくことを目的として本法人を設立する。

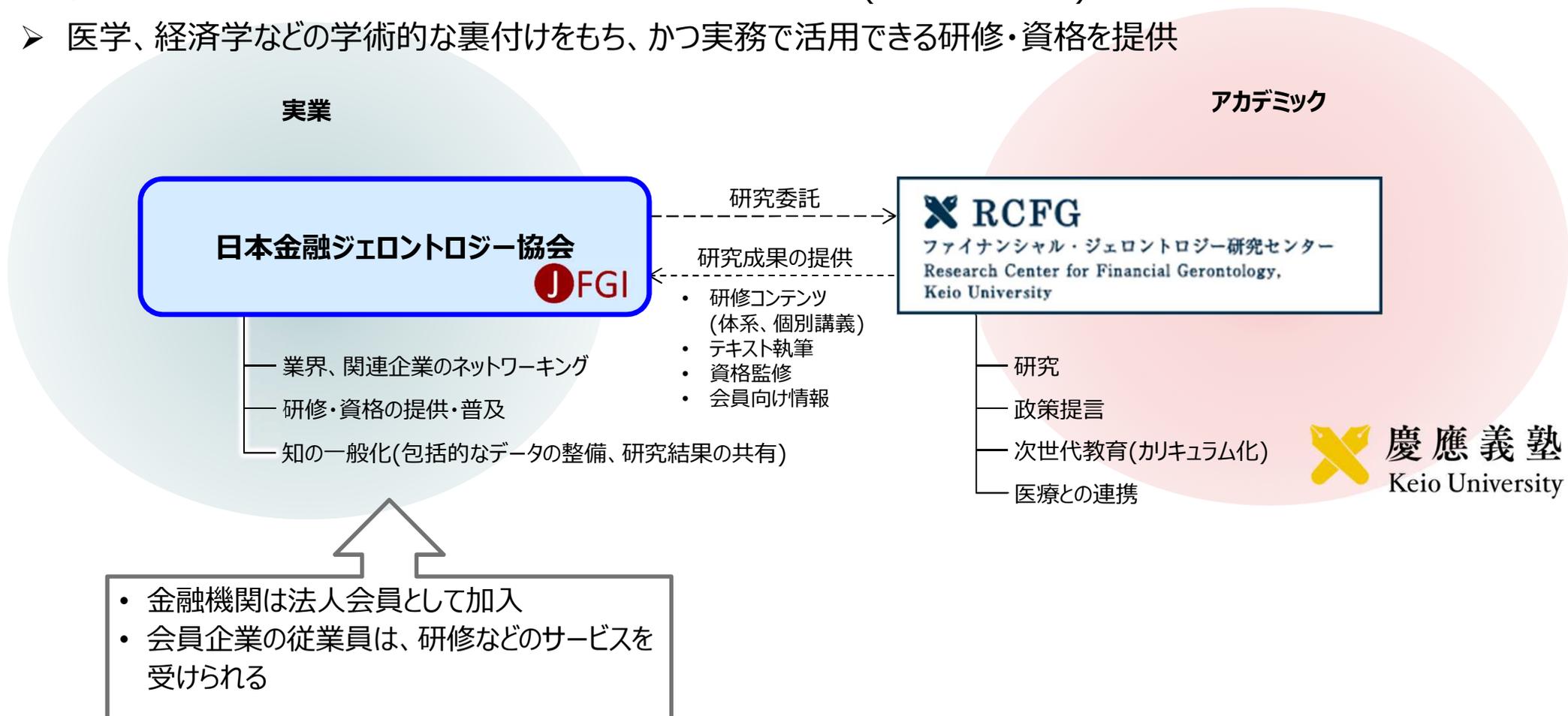
【事業内容】

- ✓ 金融ジェロントロジーに関する知識の啓発と普及
- ✓ 金融ジェロントロジーに関する情報の提供、書籍等の発行
- ✓ 金融ジェロントロジーに関係する企業・団体等との情報共有など
- ✓ 金融ジェロントロジーに関する資格の提供

2. 協会の設立と概要

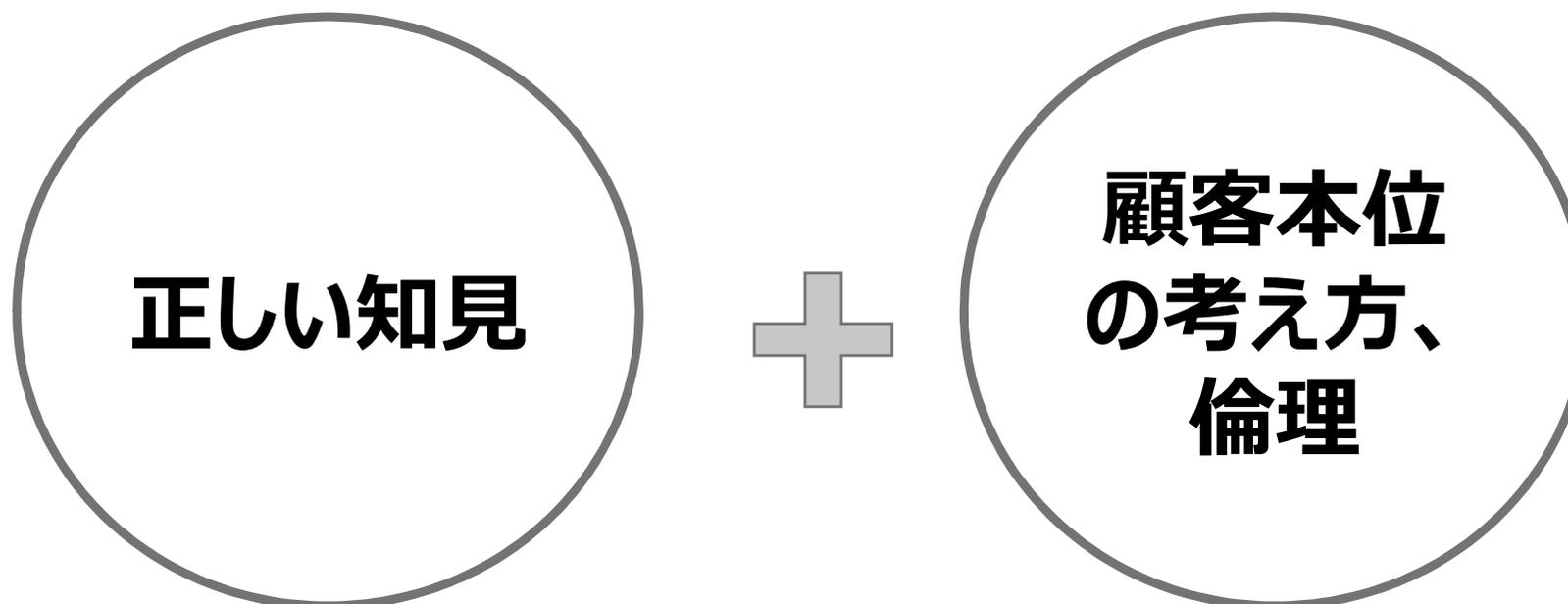
◆ フレームワークについて

- 設立時社員は野村ホールディングス、三菱UFJ信託銀行の2社
- 幅広い金融機関が加入できるように、中立的な組織として設立(一般社団法人)
- 医学、経済学などの学術的な裏付けをもち、かつ実務で活用できる研修・資格を提供



2. 協会の設立と概要

◆ 高齢顧客に適切なサービスを提供するための基盤



- 日本金融ジェロントロジー協会による研修と、継続的な情報提供

- 日本金融ジェロントロジー協会の倫理規程
- 行動憲章の制定（2020年8月1日）
- 倫理動画研修の提供開始（2020年8月3日）

- ↓
- 資格認定制度（2021年度スタート）
…認定試験、継続教育、資格の更新

2. 協会の設立と概要

◆ 会員一覧（計30社）

法人特別会員(17社)

銀行

- ✓ みずほ銀行
- ✓ 三菱UFJ銀行
- ✓ 三井住友銀行
- ✓ 静岡銀行
- ✓ 福岡銀行
- ✓ 三菱UFJ信託銀行
- ✓ みずほ信託銀行

証券

- ✓ SMBC日興証券
- ✓ 大和証券
- ✓ 野村證券
- ✓ みずほ証券
- ✓ 三菱UFJモルガン・スタンレー証券

生命保険

- ✓ 住友生命保険
- ✓ 第一生命ホールディングス
- ✓ 太陽生命保険
- ✓ 日本生命保険
- ✓ メットライフ生命保険

法人正会員（13社）

銀行

- ✓ 秋田銀行
- ✓ 七十七銀行
- ✓ 紀陽銀行
- ✓ 山陰合同銀行
- ✓ 山口銀行
- ✓ 伊予銀行
- ✓ 佐賀銀行
- ✓ 肥後銀行
- ✓ 北九州銀行
- ✓ もみじ銀行
- ✓ ゆうちよ銀行

生命保険

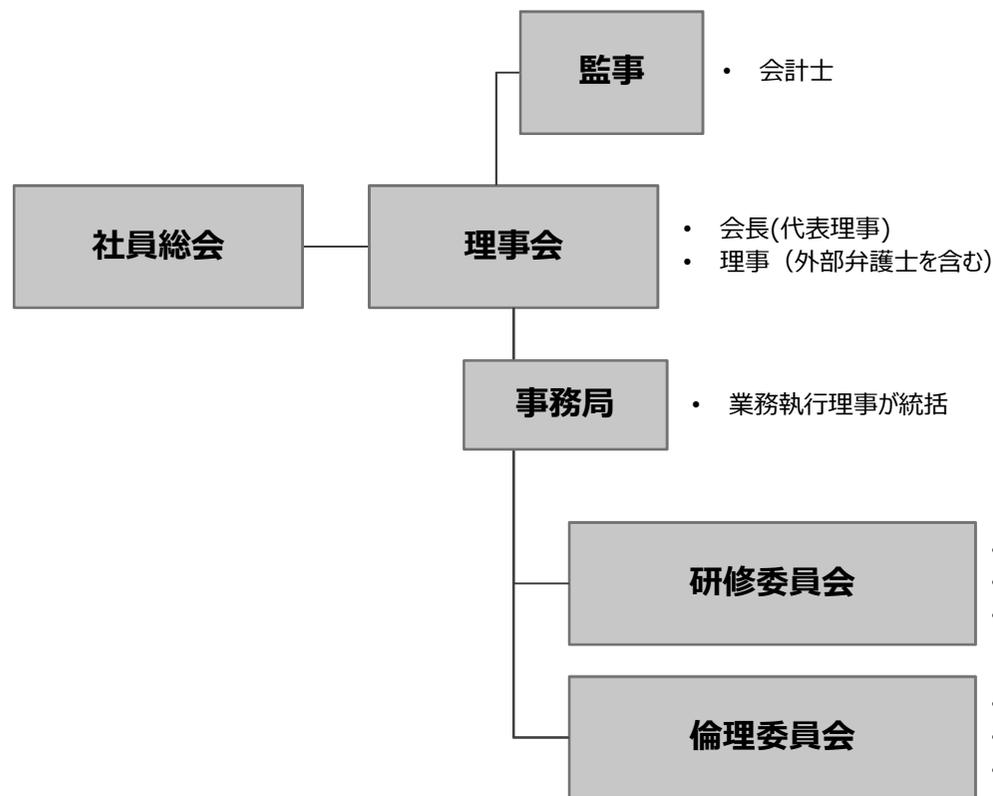
- ✓ 三井住友海上プライマリー生命保険

運用会社

- ✓ 野村アセットマネジメント

2. 協会の設立と概要

◆ 協会の組織図



【役員】

会長
理事

清水雅彦
中村慎助
石井亮
山田博之
山脇健一
佐藤正樹

慶應義塾大学名誉教授
慶應義塾大学経済学部教授
弁護士、和田倉門法律事務所
三菱UFJ信託銀行株式会社より出向
野村證券株式会社より出向
公認会計士・税理士、税理士法人渡邊芳樹事務所

【顧問】

清家篤
三村将
駒村康平

飯島勝矢

成本 迅

慶應義塾学事顧問 慶應義塾大学名誉教授
慶應義塾大学医学部教授
慶應義塾大学ファイナンシャル・ジェロントロジー
研究センター長、慶應義塾大学経済学部教授
東京大学高齢社会総合研究機構機構長、
東京大学未来ビジョン研究センター教授
京都府立医科大学大学院医学研究科教授



- 金融ジェロントロジー研究の成果を踏まえた
- ・ 専門的な立場からの各委員会参加
 - ・ 研修コンテンツの提供
 - ・ 講師の選定・紹介
 - ・ 研修コンテンツの作成、テキスト執筆
 - ・ 新しい知見の追加

3. 担い手の育成～動画研修について

◆ 動画研修「エッセンシャル金融ジェロントロジー」

- 23動画約370分のコンテンツで2019年10月、提供開始
- 動画研修の概要

- ・ イントロダクション
- ・ 1 金融ジェロントロジー概論
– 資産の高齢化と金融ジェロントロジーの役割、加齢に伴う金融資産の運用能力の変化
- ・ 2 高齢者を取り巻く社会保障制度 – 年金・医療・介護
- ・ 3 高齢者の生活状況
- ・ 4 高齢者の資産管理（1） – 資産寿命という観点から
- ・ 5 高齢者の資産管理（2） – 意思決定支援の仕組み
- ・ 中間サマリー
- ・ 6 高齢者の心理（1） – 加齢に伴う心的機能の変化とその対応
- ・ 7 高齢者の心理（2） – 高齢者とのより良いコミュニケーションのために
- ・ 8 高齢化と身体・感覚器官の変化 – 加齢と病気
- ・ 9 認知症について（1） – 総論
- ・ 10 認知症について（2） – 代表的疾患と治療
- ・ 11 高齢者・認知症の意思決定能力について – 評価と支援
- ・ サマリー

3. 担い手の育成～動画研修について

◆研修動画コンテンツの拡充

○倫理動画研修 <2020年8月リリース>

- 高齢顧客対応で求められる倫理とは何かを主なテーマとした倫理動画研修も制作
(和田倉門法律事務所 加藤伸樹弁護士を委員長とする本協会・倫理委員会による監修)

○体験型VR動画研修（初回訪問編～三か月後訪問編） <2020年9月リリース>

- 高齢顧客の認知判断能力の変化のサインを探す疑似体験を通じ、金融機関担当者の「実際の顧客対応の際に気づく力」を向上させることを目的に制作
(岸本泰士郎 慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室専任講師を委員長とする本協会・研修委員会による監修)

3. 担い手の育成～動画研修について

◆体験型VR動画研修制作に向けた取り組み

➤ 当初の研修内容に関する受講者の声

- ✓ これまで知ることができなかった高齢者の心理や加齢に伴う心身の変化等について学ぶことができた
- ✓ お客様対応の場面でどのように知識を活かしていくのか、具体的な事例を含めて学ぶことができると良い、より実践的に活用できるようになりたい

➤ VR動画研修の丁寧な作り込み

- ✓ 金融機関の担当者が高齢顧客を、初回（夏）と三か月後（秋）に2度訪問し、顧客とのやりとりやご自宅の様子から、認知判断能力の変化のサインを探す設定
- ✓ 撮影にあたっては慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室の先生方の立ち会い、演技指導に加えて、訪問診療の先生からもアドバイスを受領
- ✓ 「ご自宅訪問編」に加え、先生方に監修頂いた「解説編」動画も制作し、学びの定着を促進

➤ VR動画に関する受講者コメント

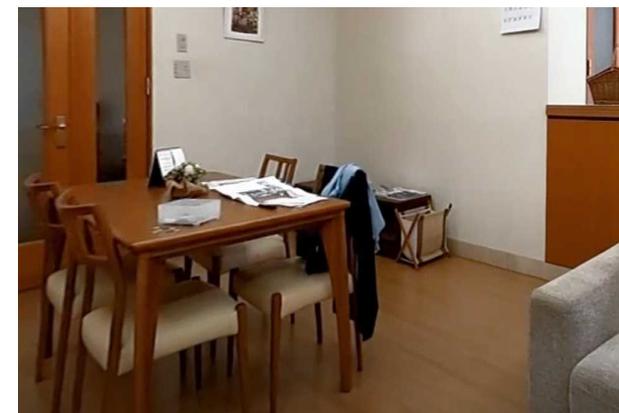
- ✓ まるで自分が実際に訪問しているように感じた、本当に訪問外交をしているような疑似体験ができた
- ✓ このような知識を知っているのとそうでないのとでは対応が異なってくる、臨場感があって良かった、等

3. 担い手の育成～動画研修について

- 簡易ヘッドマウントディスプレイを上下、左右に動かす事で部屋の中が見渡せる



- 認知機能低下のサインを見つけてみる



3. 担い手の育成～動画研修について

- 認知機能低下の初期の微細な徴候を捉えるのは専門家であっても難しいと言われている



初回訪問時

- 「こんな投資信託持ってたかな？」

三か月後訪問時

- 「少し値上がりしたからと言って売却をすすめるのは良くないぞ。そんな事いってないよ」
- 半袖
- 部屋に服が散乱
- お花の手入れができていない
- 10月のはずなのに8月のカレンダー
- 机の上に小銭が散乱



3. 担い手の育成～行動憲章の制定

◆行動憲章の制定（2020年8月）

- ▶本協会の会員には、高齢者の実情に配慮した金融商品・サービスを開発し提供するなど、多くの重要な役割が期待されている
- ▶本研修を受講し金融ジェロントロジーの知識を習得した協会員が高い倫理観を持ちつつ、その社会的役割を果たすために具体的にどのような行動を実践すべきかについて行動憲章として制定しウェブサイトにも公開

行動憲章 あるべきアドバイザーの姿

『金融包摂や資産寿命といった昨今の社会的な要請に沿ったうえで、金融ジェロントロジーを踏まえた、長寿高齢化社会で豊かな生活を送るための金融サービスが求められる』

日本金融ジェロントロジー協会 行動憲章

一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会
2020年8月1日 制定

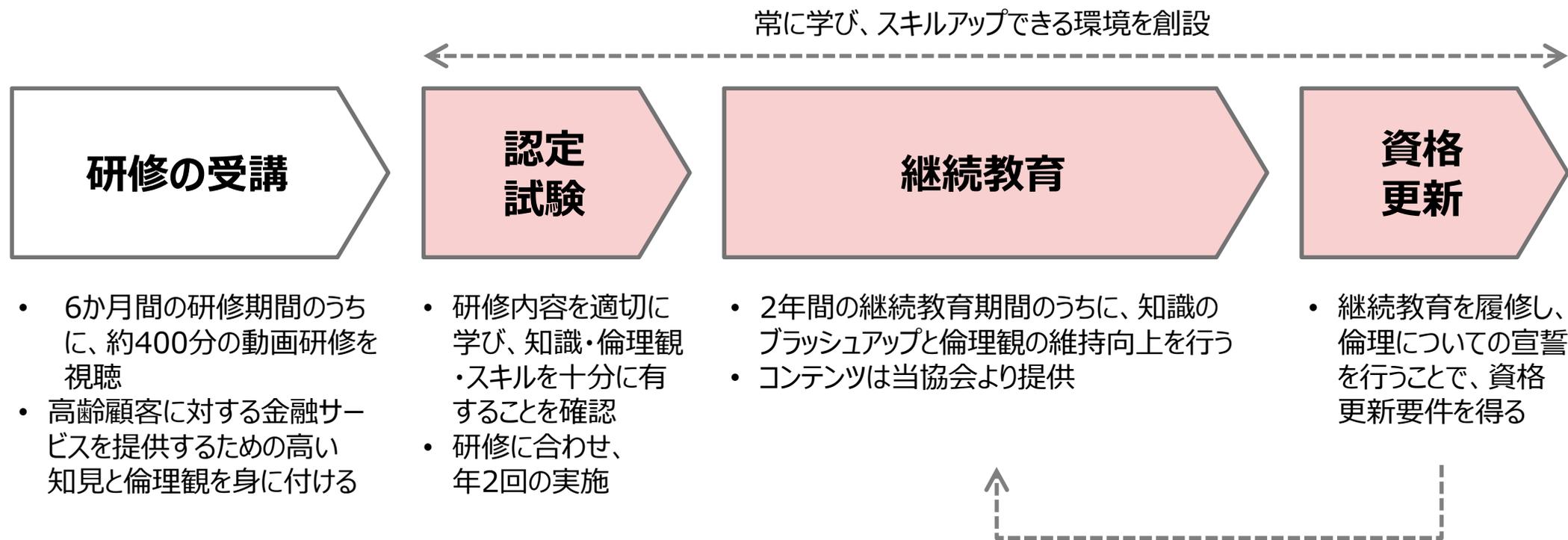
1. 誠実・公正に職務を遂行
我々協会員は、長寿高齢社会における金融商品・サービスに関わる課題解決に向け、金融ジェロントロジー（医学、心理学、経済学等）及び実務から得た知見を活用し、顧客の便益向上のために誠実・公正に職務を遂行いたします。
2. 高齢者の資産形成・管理・活用に貢献する金融商品・サービスを提供
我々協会員は、加齢に伴う身体・認知機能の変化に十分配慮し、高齢者の立場に立ち、高齢者にとって理解しやすく満足度向上につながる金融商品・サービスの提供に努めます。
3. 高齢者の誰もが取り残されることなく金融サービスにアクセスできる環境を整備
我々協会員は、高齢者の誰もが取り残されることなく、安心して金融商品・サービスにアクセスし、その恩恵を受けることができるよう、環境の整備に努めます。
4. 法令諸規則等の遵守
我々協会員は、その業務に適用されるすべての法令諸規則、社会的規範をより高い倫理観をもって遵守いたします。

以上

3. 担い手の育成～資格認定制度について

◆2021年度より資格認定制度をスタート

- 想定する役割：高齢顧客に寄り添い、長寿化や認知判断機能の変化を踏まえて、必要とされる金融商品・サービスを提供する、提供することを目指す
- フレームワーク：研修を受講し資格認定試験に合格することがゴールではなく、資格取得後も知識のブラッシュアップと倫理観の維持向上を目的に、本協会が継続的に研修コンテンツを提供、これらを履修することで、一定期間毎に資格を更新



4. 協会ワーキング・グループによる活動

◆ 「法人特別会員ワーキング・グループ」を設置（2019年9月）

- 金融機関等における高齢者対応にかかる課題の共有、課題解決に向けた検討が目的

◆ 検討メンバー

- 日本金融ジェロントロジー協会 法人特別会員
今年度よりテーマに応じて法人会員全体ワーキング・グループも開催
- 同協会 事務局
→必要に応じて専門家による支援を受ける体制
- ✓ 2020年12月23日公表「法人特別会員ワーキング・グループ報告書～認知判断能力が低下・喪失した顧客の金融商品売却依頼に対する対応の在り方～」の取り纏めにおいては、
 - ・山下純司 学習院大学法学部教授
 - ・山本 啓太 和田倉門法律事務所 パートナー弁護士
よりアドバイスを受ける。

4. 協会ワーキング・グループによる活動～報告書について

◆ 高齢者対応の現場の課題解決に向けた検討～検討結果は対外的にも情報発信～



日本金融ジェントロジー協会

一般社団法人 日本金融ジェントロジー協会
法人特別会員ワーキング・グループ報告書

～認知判断能力が低下・喪失した顧客の
金融商品売却依頼に対する対応の在り方～



日本金融ジェントロジー協会

人のうち約
の約3分の
推計もあり、

462万人と
数が約400
約700万人
、認知症の
金融資産の

普及状況

見制度があ
る「法定後

によって成
面で、本人
和判断能力
あらかじめ

制度利用促
の利用促進
管理期間の
見人となる
人ではなく
えを基本と

一般社団法人 日本金融ジェントロジー協会

2020年12月23日

1

月13日)1

和元年12

News Release



日本金融ジェントロジー協会

2021年2月吉日

関係各位

一般社団法人 日本金融ジェントロジー協会

特別セミナー開催のご案内について

一般社団法人 日本金融ジェントロジー協会(会長:清水雅彦、以下「本協会」)主催で特別
セミナーを開催します。奮ってご参加をお待ちしております。

記

1. 開催日時 2021年3月9日(火) 14時00分～16時00分
日本金融ジェントロジー協会主催・特別セミナー
2. セミナー名 **【～認知判断能力が低下・喪失した顧客の預金引出・金融商品売却依頼に対する
対応の在り方について～】**
 - ・ 金融審議会市場ワーキング・グループ報告書(令和2年8月5日)では、
高齢顧客の「金融取引の代理等のあり方」が課題提起されています。本協
会では、この課題解決に向けた検討を行い、金融庁にも相談のうえ、結果
を報告書として取り纏め、2020年12月23日に公表しました(※)。
 - ・ 本セミナーでは本協会が検討したポイントについて、専門家の先生方より
解説します。本セミナーを通じて提供される知見が、高齢顧客の課題やニー
ズに対応し、金融機関等の顧客本位の業務運営の一助になることに期待
しています。
3. 開催形式 Zoomによるオンライン方式。電話での参加も可能です。
4. 出席方法 https://zoom.us/webinar/register/WN_j3MwEYR4T5SaGuBEpMXzGw
↑こちらのURL または以下のQRコードからお申込み下さい。「役職」欄には

報告書の構成

1. はじめに
2. 高齢化社会の現状と高齢者支援制度等の普及状況
3. 親族等からの金融商品の売却依頼への対応
4. 親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与
5. おわりに

4. 協会ワーキング・グループによる活動～報告書について

金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書

一顧客本位の業務運営の進展に向けて一

令和2年8月5日

Ⅱ. 超高齢社会における金融業務のあり方

1. 高齢顧客に対する顧客本位の業務運営

わが国においては、急速に高齢化が進んでおり、将来的に誰もが自ら又は家族の認知判断能力や身体機能の低下に直面する可能性がある。また、わが国の場合、家計の金融資産の約3分の2を60歳以上の世帯が保有しており、高齢者は金融事業者の金融商品・サービスを受ける顧客として重要な位置を占めている。

こうした中、地域社会における生活インフラとして重要な役割を担う金融事業者においては、金融包摂の観点からも、高齢顧客、特に認知判断能力の低下した高齢顧客に対する対応を強化・改善していくことが求められている。高齢顧客については、認知判断能力や身体機能の低下や加齢に伴うリスク選好度の変化に伴って、自身の資産形成・管理が困難になることや、預金引き出し等で店頭に本人が赴くことが困難になることが想定される。また、こうした事態に備え、認知判断能力が低下する前に、資産形成・管理の方針を決めておくことが重要な行動と考えられる。金融ジェントロジー¹⁾等の学問的見地も取り入れ、金融ビジネスのサステナビリティにも留意しつつ、こうした高齢顧客の様々な課題やニーズに対応し、顧客本位の業務運営に取り組んでいくことが金融事業者には期待される。

2. 認知判断能力や身体機能が低下した高齢顧客に対する対応

(1) 金融取引のあり方

高齢顧客につき、認知判断能力や身体機能が低下した場合や、身体機能の低下によるリスク選好度の変化のような場合、その対応に留意が必要である。認知判断能力が低下しているにもかかわらず本人意思が明確に確認できないといった場合には、金融機関が直接提供した高齢顧客本人

¹⁾ 金融ジェントロジーは、高齢者を中心に関連する研究分野を統合し、ジェントロピー学を基盤とした学問領域として位置づけられている。
²⁾ 本人の委任状を持参した

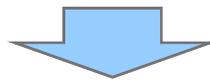
Ⅱ. 超高齢社会における金融業務のあり方

「**地域社会における生活インフラとして重要な役割を担う金融事業者においては、金融包摂の観点からも、高齢顧客、特に認知判断能力の低下した高齢顧客に対する対応を強化・改善していくことが求められている**」(報告書本文より抜粋)

5. 福祉関係機関との連携強化の取組み

◆金融機関と福祉関係機関等との連携強化

- 金融審議会 市場ワーキング報告書：「金融機関においては、職員の認知症に対する理解を向上させるとともに、自治体や地域の福祉関係機関等と連携し、認知判断能力の低下した顧客の権利擁護や適切な資産形成・管理に努めていくことが重要である。」
- 全国銀行協会 銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方：「社会福祉関係機関等との連携に当たっては、地域福祉の枠組みがまちまちであること等も踏まえ、銀行においては、日常的に地域の社会福祉関係機関等との間で、相談しやすい関係を築くことが重要である。」



- ✓ 社会福祉機関との連携強化に関わる提言や、好事例の紹介等がなされている
- ✓ 一方、実際に市町村の社会福祉関係機関等と意見交換などを行い、現場の課題を知ることで、地域に求められる具体的な役割を検討できるのではないか？

5. 福祉関係機関との連携強化の取組み

◆ 全国社会福祉協議会と連携し、協会のワーキング・グループと意見交換会を開催予定

社会福祉機関・テーマ等	内 容	開催時期
① 社会福祉協議会	✓ 市町村の社会福祉協議（箕面市、福岡市）にご出席依頼し、活動状況や金融機関との連携等に対する意見を頂き、金融機関と意見交換を行う	2021年5月
② 地域包括支援センター	✓ 地域包括支援センター（具体的にはこれから検討）にご出席を依頼し、活動状況や金融機関との連携に対する意見を頂き、金融機関と意見交換を行う	2021年6月～
③ 日常生活自立支援事業	✓ 日常生活自立支援事業をテーマに、課題認識等について、社会福祉協議会等と意見交換を行う	2021年7月～



社会福祉関係機関等との連携強化を通して
より広い視点から顧客の課題を把握し解決に向けた検討を行う

【連絡先】

一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会

業務執行理事 山田 博之

URL : <http://www.jfgi.jp/>

〒108-0073

東京都港区三田2-14-5

TEL : 03-6381-7621

本資料は、一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会が作成したものであり、一切の権利は一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会、および図表等の出所に記載されている組織に属しており、電子的または機械的な方法を問わず、いかなる目的であれ、無断で複製または転送等を行わないようお願い致します。本資料の内容等は、事前の連絡なしに変更される場合があります。