

일본의 고령화사회와 금융서비스 사례

- 2018년 기준 일본의 65세 이상 고령인구 비율은 약 28%이며 베이비붐 세대의 은퇴와 자산소유 장기화 및 초고령사회가 심화됨에 따른 사회적 문제가 대두
- 금융청은 2018년 고령화 금융서비스의 방향성을 발표하였으며 취업연장에 따른 지속적인 자산 형성을 지원하는 정책을 추진
- 신탁은행은 해지제한신탁과 유언대용신탁 상품이 대표적인 고령자 대상 상품으로 부가 편의서비스를 제공하고 있으며 대형증권사는 상속 및 자문 서비스 중심으로 영업을 전개
- 우리나라는 은퇴 이후나 상속관련 상품이 주를 이루고 있으며 노후자산을 활용할 수 있는 상품인 역모기지의 이용은 저조하고, 특히, 금융이용 편의 제공에도 미비한 실정
- 향후 고령자, 장애인 등 취약계층에 대한 정부지원이 확대될 것으로 기대하고 있으며 장기적 관점으로 생애주기 자산형성의 제도적 뒷받침이 중요, 금융회사는 고령층에 대한 다각적인 관심이 필요하며 핀테크 기술을 접목한 서비스도 주목

- 2018년 기준 일본의 65세 이상 고령인구 비율은 약 28%이며 베이비붐 세대의 은퇴와 자산소유 장기화 및 초고령사회가 심화됨에 따른 사회적 문제가 대두
 - 1970년 고령화사회 돌입, 1994년 고령사회, 2007년 초고령사회가 되었으며 2025년에는 전체 인구 중 고령인구는 약 30%, 2060년에는 약 40%의 비중을 차지할 것으로 전망¹⁾
 - 1995년 95세까지 생존할 수 있는 비중은 14%였으나 2015년은 25%를 넘어서며 인생 100년 시대를 맞이하고 있음
 - 베이비붐 세대의 은퇴가 2007년부터 시작되면서 경제, 사회적 손실이 나타났으며 일본정부는 최근 70세까지 고용할 수 있도록 고령자 고용안정법 개정안의 골격을 발표²⁾
 - 가계금융자산의 세대 간 격차 확대와 자산소유의 장기화, 세대 간 이전의 정체현상을 빚고 있음⁴⁾
 - 2014년 2인 이상 가구의 연령별 가계자산 평균값은 30세 미만 754만엔, 30대 1,222만엔, 40대 1,965만엔, 50대 3,460만엔, 60대 4,802만엔, 70대 이상 4,759만엔으로 연령층이 올라갈수록 증가

1) 国立社会保険人口問題研究所, 2017. 4, 将来人口推計.

2) 将来投資會議, 2019. 6. 5, 第28回配布資料.

3) 일본 후생노동성의 「2018년 고령자 고용현황」에 따르면 2013년 4월 65세까지 고용의무화로 개정된 이후 현재 65세까지 고용할 계획이 있는 기업은 99.8%에 이르며 정년제를 폐지한 기업도 2.6%에 이르는 것으로 조사

4) 総務省, 2016. 10. 31, 平成26年全国消費実態調査.

- 1. 연령별 상황에 맞는 상품·서비스 제공의 추진과 환경의 정비, 2. 상황에 적합한 상품과 서비스를 선택할 수 있도록 노후수지 및 금융상품·서비스의 가시화, 3. 자산의 원활한 세대 간 이전 등을 지원하는 자산승계 구조와 원활한 사업승계를 위한 효율적인 금융서비스, 4. 인지능력의 저하 등 고령기에 보이는 특징에 대한 대응과 투자자보호
- 장수화에 따른 자산수명의 연장, 라이프스타일의 다양화에 따른 개별니즈의 다양화, 공적연금 수급이외에 생활수준을 높일 수 있는 방안, 인지 및 판단저하에 대응하기 위한 사전준비가 기본적 관점¹⁰⁾
- 현역부터 퇴직 이후까지 자산형성의 제도정비가 필요함을 언급하고 있으며 금융청에서는 NISA¹¹⁾와 iDeCo¹²⁾가 가계 자산형성에 기여하고 있는 것으로 평가, 또한 NISA의 비과세 기간 영구화, iDeCo 수급연령과 한도금액 상향에 대한 검토를 진행¹³⁾
- 직장 적립NISA는 2017년 12월 의회 결정이후 공공 및 금융기관 중심에서 점차 확산되고 있으며 2018년 12월 기준 306개사, 적립금 11억 1,212만엔, 젊었을때부터 투자습관을 갖는 것이 목적
 - 사업주가 증권회사 등 NISA 취급업자와 계약하고 금융회사가 선정한 금융상품 중 투자대상을 선택, 급여공제나 계좌이체 등으로 정시정액 투자¹⁴⁾
 - 대상자는 실시하는 기업의 20세이상 임직원이며 비과세범위는 연간 120만엔, 중도인출이 가능하며 운용·중도인출시 비과세(단, 기여시 소득공제는 없음)
 - 금융회사는 상장주식, 투자신탁 등 유가증권에 투자할 수 있으며 관련 직장 포털사이트에 정보를 제공하거나 이러닝·설명회·세미나 등을 실시

□ 신탁은행은 해지제한신탁과 유연대용신탁 상품이 대표적인 고령자 대상 상품이며 부가 편의서비스를 제공, 은행은 고령고객에 맞춘 역모기지나 리스백 서비스를 통해 대출 수익에 대한 의존도를 낮춤

- 해지제한신탁은 이전 성년후견제도의 부작용¹⁵⁾을 계기로 나온 신탁상품으로 고령자의 자금을 인척이나 지정 변호사의 동의가 없으면 지출이 불가, 중도해약 불가가 공통적이며 자금사용처 제한, 예치 최저금액 등에서 신탁은행 간 차이가 있음

10) 金融庁, 2019. 6. 3, 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」.

11) NISA(Nippon Individual Savings Account)는 개인종합자산 관리계좌에 대한 세제혜택제도로 2014년 1월 시행되었으며 현재 일반 NISA, 주니어 NISA(20세미만), 적립 NISA(장기적립 및 분산투자 특화) 3가지로 구분, 2019년 3월 일반 NISA와 적립 NISA의 계좌는 1,283만개, 매입금액은 16조 4,865억엔으로 매각 및 운용이익이 비과세

12) iDeCo(individual-type Defined Contribution pension plan)는 개인형 확정기여연금으로 가입자가 매월 일정금액을 납부 및 운용하여 60세 이후 부금과 운용이익 합계액을 바탕으로 혜택을 받는 제도, 2017년 1월 개정을 통해 20세 이상 60세 미만의 전국민이 가입할 수 있게 되었으며 2019년 4월 기준 123만명을 돌파

13) 상동, 또한 금융청이 2018년 발표한 자료에 따르면 대형금융기관이 운용하는 NISA의 80%가 수익을 내고 있으며 전체 평균수익은 23.8%(2018년 3월 기준)

14) 직장 급여공제액을 이용하여 적립 NISA 계좌에 투자상품을 구매하는 구조로 직원들은 금융기관에서 계좌를 따로 개설할 필요 없이 급여에서 자동으로 적립

15) 친족 후견인의 피후견인 자금횡령과 절차의 불편함 등

- 유언대용신탁은 고령자 본인이나 가족의 일원을 수익자로 정하고 신탁은행이나 지방은행에 자금을 신탁함으로써 고령자에게 생활자금을 정기적으로 지급, 사망시 가족에게 장의비용 및 장기적인 자금분배 등을 지원
- 고령자 대상 신탁상품을 구성할 때 생활지원 서비스를 패키지화하고 전반적인 사항을 파악 후 적합한 상품을 제공
 - 가사대행 생활지원 서비스, 직원의 간호기술자격 취득, 정기적인 세미나 등을 제공
 - 상품 가입시 일률적으로 파악하는 것이 아닌 고객별로 자산내용, 가족구성 등 전반적인 사항을 파악하고 적합한 상품 및 서비스를 제공¹⁶⁾
- 역모기지지는 고령고객이 보유한 주택을 담보로 차입하여 매월 일정금액을 연금형식으로 받는 상품으로 1999년 6월 쇼쿠산 은행에서 처음 출시하였으며 2012년 이후 대중적인 노후상품으로 자리잡음¹⁷⁾
 - 미국, 영국에 비해 역모기지 시장이 활성화되어 있지 않았으나 2012년 금융산업 중장기 발전 방향 중 하나로 선정된 이후 활성화되었으며 현재 미즈호, 미쓰비시 UFJ, 미쓰이스미토모 은행 등 대형은행 외 주요 46개 은행에서 취급
 - 저소득 노인 가구가 안정된 생활을 할 수 있도록 각 도도부현 사회복지협의회에서 거주용 부동산을 담보로 하여 필요한 자금을 빌려주는 부동산 담보형 생활자금 대여제도도 실시
 - 최근에는 부동산회사에 주택을 매각하는 동시에 임대계약을 맺고 계속 거주하는 리스백 서비스가 일반화

고령고객을 대상으로 한 은행의 주요 역모기지 상품

은행	도쿄스타 은행	미즈호 은행	미쓰비시 UFJ 은행	미쓰이스미토모 은행
대상연령	55세~	55세~	60세~	60세~
대출금액	500만엔~	1000만엔~	100만엔~	1000만엔~
담보물	단독(토지·건물), 아파트	단독(토지·건물), 아파트	단독(토지·건물)	단독(토지·건물)
사용처	자유	자유	주택 리모델링 자금, 이사자금	자유

자료: 각사 홈페이지

□ 대형증권사는 고객과의 신뢰를 바탕으로 한 상속 및 자문 서비스 중심, 중소형 증권사는 SMA나 랩 계좌 중심으로 전개하고 있으며 금융상품 거래시 연령별 심사 및 승인절차가 엄격

- 대형증권사는 고객과의 신뢰관계를 구축하는 서비스를 전개하고 있으며 그룹 내 관계사와 연계한 상속사업 상품들을 출시

16) 全国銀行協会 金融調査部, 2007, 高齢化社会と金融商品・サービスの提供のあり方.

17) 일본 내각부의 「국민생활선호도 조사」에 따르면 노후생활비를 얻기 위한 목적으로 역모기지 제도를 이용할 생각이 있는가에 대한 질문에서 그렇다는 대답이 2/3를 차지

- 노무라증권은 30~40%를 차지하는 70대 이상의 고객이 인지능력의 저하 문제에 직면하면서 2018년 4월부터 고령고객 전문 담당자를 전국에 배치, 자산 및 투자 자문 서비스를 제공하고 있으며 노무라자산운용과 연계해 안정적인 수익을 원하는 고령고객을 위한 상품 출시¹⁸⁾
- 다이와증권도 2018년 하반기부터 고령고객 전문 영업사원을 배치하여 상속전반을 관리하는 서비스를 도입하였으며 고령고객 외 가족들의 계좌 및 자산운용을 관리해주는 서비스도 제공
- 중소형 증권사는 SMA(Separately Managed Account)나 랩어카운트 중심으로 영업을 전개
 - 토키도 증권은 초기 SMA는 고령의 부유층 전용으로 최소 투자금액이 2,000만엔이었으나 고객확보를 위해 500만엔까지 인하
 - 랩어카운트는 생활비, 취미생활 자금 등 용도에 따라 계약을 하거나 공적연금 수급과 맞물려 격월 환급선택 기능이 있는 서비스도 제공¹⁹⁾²⁰⁾
 - 유언대용신탁과 연계하여 계약자가 사망하였을 때 운용자산은 유산 분할과 상관없이 미리 정한 상속인에게 인계할 수 있는 서비스도 설정가능
- 일본 증권협회에서 정한 가이드라인과 사내규칙을 통해 고령고객을 관리하고 있으며 75세 이상부터 고령고객으로 정의, 80세 이상은 보다 세부적인 절차를 통해 상품권유²¹⁾
 - 75세 이상은 해당관리자의 사전승인(건강문제, 대화가능, 이해력 문제 유무, 투자의향이 있는지의 여부 확인)이 필요
 - 80세 이상은 관리자의 사전승인과 동시에 당일주문이 불가하며 녹음기록 및 담당영업사원 외 기관 관리자가 주문(단, 가족동석²²⁾)으로 서명을 얻은 경우 및 보유상품의 추가매입의 경우는 제외)해야하며 약정 후 고객에게 연락
 - 고령고객에게 매입을 권유할 수 있는 금융상품을 변동성, 구조의 복잡성, 환금성의 특성에 따라 권유가능²³⁾, 권유유의²⁴⁾로 구분하며 80세 이상은 권유금지까지 포함

□ 우리나라는 은퇴나 상속관련 상품이 주를 이루고 있으며 노후자산을 활용할 수 있는 상품인 역모기지의 이용은 저조하고, 특히, 금융이용 편의 제공에도 미비한 실정

- 대부분의 금융회사들은 은퇴자를 대상으로 한 금융상품을 내놓고 맞춤형 상담 서비스를 제공하고 있으나 민간 역모기지 상품의 이용은 매우 저조

18) 고령고객에 대한 자체조사 이후 중장기적 관점에서 신탁자산 보전과 안정적인 수익률 확보를 목표로 운용한 상품을 개발하였으며 격월지급하는 공적연금에 맞춰 격월분배하는 구조로 설계

19) 2008년 랩어카운트의 규모는 5,057억엔이며 2019년 6월 8조 2,747억엔을 기록하여 매해 꾸준히 증가하는 추세

20) 또한 대형사인 미쓰이스미토모 신탁은행의 '인생안심패키지'는 제후 보험사와 연계한 암보험 및 간호보험 서비스를 제공

21) 75세 이상이더라도 경영자, 임원 등 경제환경에 대해 잘 알고 있거나 담당 고객의 성향, 투자패턴을 충분히 파악하고 있을 경우 사전승인에서 제외

22) 일본 후생노동성의 2015년 「2015년 국민생활 기초조사」에 따르면 가족 구성원중 65세 이상 고령자가 있는 세대수는 전체 가구의 47.1%로 절반에 가까움, 같은 시기 자녀와 같이 사는 고령자의 비중이 28.2%인 우리나라와는 다소 차이가 있는 실정

23) 국채, 회사채, 안정적인 운용을 지향하는 투자신탁, 상장주식 등

24) 외국통화표시 투자신탁, 외화채권 MMF 등 권유가능상품의 3가지 요건 중 하나라도 충족하지 않는 상품, 권유금지상품은 해외 DR, 해외 ETF·REIT·ETN, 통화선택형 투자신탁, 사모 투자신탁 등

- 퇴직연금 자산관리, 은퇴설계업무, 부동산 증여 및 절세 상담, 연금보험등의 상품
- 주택연금 가입자가 대부분으로 민간 역모기지 상품은 두곳만 마련된 상황이며 가입건수는 연간 50건에 불과²⁵⁾²⁶⁾
- 지점 축소, 모바일뱅킹 등의 영향으로 고령자의 금융소의 우려에도 불구하고 실질적인 이용 편의 제공에는 소극적
 - 고령자 전용창구는 일반창구와 겸용하는 경우가 많으며 모바일뱅킹 큰글씨 서비스는 모바일 사용빈도가 낮은 고령자에게는 이용하기 어려움²⁷⁾
 - ATM기의 감소, 비대면 채널의 증가가 이어지는 가운데 고령자를 위한 서비스 확대가 필요

□ 향후 고령자, 장애인 등 취약계층에 대한 정부지원이 확대될 것으로 기대하고 있으며 장기적 관점으로 생애주기 자산형성의 제도적 뒷받침이 중요, 금융회사는 고령자에 대한 다각적인 관심이 필요하며 핀테크 기술을 접목한 서비스도 주목

- 금융위원회와 금융감독원의 2019 업무계획 중 취약계층을 위한 금융인프라 구축을 추진
 - 보험료 할인제도, 특정금전신탁계약 체결시 비대면 방식 허용, 주택연금의 수요확충 등
- 생애주기 중 자산형성을 이어갈 수 있는 제도적 뒷받침과 더불어 일본의 NISA 사례처럼 자산형성 상품의 대중적인 확대가 필요
- 수명연장, 고령인구의 증가로 고령자를 겨냥한 중장기적 금융상품과 개별소비자에게 적합한 서비스를 제공할 수 있는 환경 조성이 필요하며 핀테크가 가져올 새로운 금융서비스도 주목
 - 현재 우리나라 고령자의 장기금융자산 투자비중은 높지 않지만 향후 장기성 저축상품 및 중 위험중수익 금융투자상품의 비중은 증가할 전망²⁸⁾
 - 현재 금융상품 중 다양한 옵션을 제시하여 고령고객의 은퇴 이후에서도 상황에 따라 선택할 수 있는 서비스 제공이 필요²⁹⁾
 - 그 외에 고령고객을 위한 전담 직원을 충분히 확보하고 고령자의 라이프스타일을 충족시킬 수 있는 고객관리가 필요하며 새로운 금융서비스의 개발이 뒷받침
 - 노무라증권의 고령고객 전담 직종인 하트풀 파트너는 금융상품의 일정량 이상의 판매를 목표를 설정해 놓지 않음, 고객과의 장기적인 관계 형성을 위해 보관자산의 이탈방지 및 가족과의 제휴, 상속증여, 유언 등 자산승계의 실현이 평가 대상

25) 한국경제, 2019. 3. 20, 20년 넘는 '유령상품' 민간 역모기지.

26) 주택연금은 가입가능한 주택가격이 9억원 이하로 제한되어 있어 고가의 주택을 보유한 고령자가 노후자금에 필요한 경우 민간 역모기지를 이용해야 하는데 은행간 상품의 다양성 측면에서 부족한 상황

27) 60대 이상의 모바일 지급서비스 이용경험은 극히 낮으며 70대 이상 고령층은 모바일 금융서비스의 개념조차 알지 못하는 경우가 대부분(김보영, 2019, 모바일금융 확산과 고령층의 금융소의 문제, 자본시장연구원 자본시장포커스)

28) 이승호, 2018, 인구 고령화에 따른 금융환경 변화와 자본시장의 과제, 자본시장연구원 자본시장포커스.

29) 일례로 노무라자산운용은 펀드보유시 고객이 원하는 수준의 기준가액을 선택할 수 있게 하고 하회시 운용을 종료하는 상품을 설계, 선진국 국제 위주로 운용하고 기준가액이 하락하면 변동성이 큰 자산부터 투자비율을 축소, 안정적인 수익을 원하는 고령 투자자를 위해 개발

- 핀테크 사례로 세븐은행은 고령고객을 위하여 얼굴인식을 통한 현금입출금 및 계좌개설이 가능한 ATM을 9월부터 도입, 핀테크를 활용한 금융서비스는 고령자를 위한 운영 효율화의 기회가 될 수 있음³⁰⁾

연구원 여밀림

30) NEC, 2019. 9. 12, 次世代ATMを導入開始 顔認証,QRコード読取にも対応—日本初 顔認証によるATMでの口座開設の実証実験を開始—, 운전면허증, 여권과 얼굴인식기능을 통한 본인확인 후 QR코드 읽기에 의한 결제가 가능하며 블루투스로 스마트폰을 통해 유용한 정보, 쿠폰, 전자영수증 전송 및 맞춤형 정보 제공이 가능, ATM 기기에 컵홀더, 지팡이 쏘이, 낮은 인터폰 위치, 큰글씨와 애니메이션, 단조로운 컬러 등 고령고객을 위한 편리성을 향상