

令和2年度 市内金融機関を対象とした成年後見制度に関する意向等調査 集約結果

1. 調査目的

成年後見制度に係る申立ての動機^{※1}は、40.6%が預貯金等の管理・解約を目的としており、金融機関における当該制度を必要とする状態像にある対象者の把握や、ゲートキーパーとしての役割は依然として大きいと考えられます。

このため、市内金融機関における預貯金の払戻請求事務を通じた本人保護の現状や、成年後見制度の財産管理において理念とされている権利擁護の視点、また関係機関との連携のあり方など、成年後見制度に関する現状や課題、また意向等を把握し、取り組みへの基礎資料とすることを目的に調査を実施しました。

※1 最高裁判所事務総局家庭局「成年後見関係事件の概況」,P8, 2020年3月

2. 調査対象機関

市内金融機関（北見信用金庫、きたみらい農業協同組合、常呂町農業協同組合、常呂町漁業協同組合、郵便局、遠軽信用金庫、網走信用金庫、北洋銀行、北海道銀行、北海道労働金庫）

3. 調査実施期間

令和2年10月5日（月）～令和2年10月16日（金）

4. 回収結果（参考 別紙1）

配布数（通）	回収数（通）	回収率（%）
44	37	84.1%

5. 回答結果（以降枠内数字はすべて回答数）

設問1 認知症や知的障がい等により、理解力や判断能力が十分でないお客様への対応に難しさを感じる（または難しさを感じた）ことはありますか。					
ある	27	ない	9	無回答	1

（事例コメント）

1回説明しただけでは理解されない。複数回説明しても、理解されているかどうか分からないことがある。

1人で来局されることがあるが、その場では理解されているようでも再度来局される。理解しているかどうか、確認してもわからない。

過去に意思疎通がうまく行かないと感じることがありました。

お金を引き出したいとご本人様が来局されましたが登録している印鑑が相違であったためお伝えしたところ「これ（印鑑）で間違いない。今までこれを使っていた」と申されて、このやりとりが20分間続いた。

通帳をお預かりしていないのに、通帳を預けたと思い込み、返せと逆上される。一人暮らしのために家族に助けを求めることも出来ず、延々と堂々巡りの会話が続く。業務繁忙時等は本当に辛い。

<p>何度手続きをご説明しても、理解いただけない。毎回トイレを借りに来て、汚してお帰りになる。社員にタクシーを呼ばせて、遠くへ出かけようとした（ご家族に電話相談の上、ご自宅へお連れした）</p>
<p>来局する日によって、理解力や判断力に差があるお客様がいる</p>
<p>自身が最近とった行動（口座からお金を下ろした、等）を覚えておらず、何度も同じことをしようとする。また、自分で下ろしているにも関わらず、「お金をとられた」と申し出る。</p>
<p>預払いの記憶消失。</p>
<p>来店されるような方は、一見しっかりされているので近い日付での払い戻しや様々な対話の中でしか判断出来ない。</p>
<p>昔の記憶のままで会話をされたり、同じ話の繰り返しになる。</p>
<p>認知症の疑いがあったとしても、直接的な確認は難しい。家族状況等も分からないなか、踏み込んだ対応は難しい。</p>
<p>同じことを繰り返して聞いてくる。説明していることを理解できない。すぐに怒る。話したことを覚えていない。</p>
<p>何度も繰り返し、ご説明をしなければいけなかったことがある。</p>
<p>コミュニケーションがうまくいかない。尚、最近はいません。</p>
<p>貯金を解約したことを忘れ、何度も来店して払戻の要求をする。</p>
<p>現金を下ろした直後だったが、下ろしたお金がないと主張された。</p>
<p>過去の取引内容を忘れてしまい、説明した時点では納得するも説明した内容を忘れてしまい、何度も尋ねに来店する。</p>
<p>本人が来店できなく代理人が来店された場合の説明に苦慮する。（成年後見制度が浸透していない）</p>
<p>口座から引き出した現金が見当たらない、落とした、盗まれたといった申し出がある。同一顧客から通帳等を紛失したと数度にわたり申し出（後刻発見するも、再度紛失したとの連絡がある）。通帳明細中の支払いについて、引き出した記憶なく現金もないとの申し出がある。</p>
<p>何度もお通帳紛失→再発行を繰り返すが身寄りもなくおひとりぐらし。お届け印は遠方のお子様に預けている旨登録されているが、毎回そのことを忘れてご来店される等。</p>
<p>短期間に度々、印鑑や通帳が見当たらないといった申し出がある。理解力や判断能力が十分ではない顧客について、説明に時間を要し難しさを感じる。同様の話を送り返し対応が難しい。</p>
<p>（無回答コメント）</p>
<p>事例が全くないため、難しいかどうか不明である。</p>

設問1では、認知症や知的障がい等により、理解力や判断能力が十分でないお客様への対応に難しさを感じるものが「ある」との回答が約7割に上り、金融機関職員様が認知症様症状を呈する方への対応に苦慮されていることが伺えます。

<p>設問 2 認知症や知的障がい等により、理解力や判断能力が十分でないお客様に対し、貴行ではどのような対応をされていますか。</p>
<p>(コメント)</p>
<p>難しい用語は使用せず、分かりやすい説明を心がけている。</p>
<p>筆談やゆっくりといねいに説明して、理解されているか確認しながらご案内している。</p>
<p>ゆっくり大きな声で説明し、理解できているか確認しながらの案内や、おひとりでの対応を避けていただくことに加え、金融機関側でも2名以上で対応するようにしている。</p>
<p>ゆっくり話す。</p>
<p>話をするときにはゆっくり大きな声で、顔を見ながら丁寧に説明をするよう心掛けている</p>
<p>手続きしたことをお忘れになられるので念を押して丁寧に内容の説明をするようにしている。こちらの対応者を2者にして、その後何があってもいいよう慎重に対応している</p>
<p>優しい対応を心がけ、お客様自身の言っていることを理解しているか、またこちらの説明等を理解しているかを複数名で確認し対応している</p>
<p>イスに座り、ゆっくりとお話しし、理解できているか確認しながら対応している。</p>
<p>証拠書類の取り寄せによる筆跡確認を場合によっては家族同伴で行う</p>
<p>ゆっくりとより丁寧な対応、書いて説明</p>
<p>来られた方が果たして認知症なのかどうかを我々素人では判断できないので、うかつにご家族へ連絡するのともうかと考えてしまう</p>
<p>ご家族に相談するように促す。成年後見人制度の説明をする</p>
<p>理解してもらえらるまで説明する</p>
<p>家族等と連絡を取りながら対応している。家族に成年後見制度等の手続きを薦めている</p>
<p>応接室などでゆっくり大きな声で説明する。</p>
<p>理解度を確認しながら、何度も説明を試みている。口頭だけでなく、メモ等に要件や必要なものを記載し渡している</p>
<p>明確にゆっくりと丁寧に繰り返し説明。対応時間の制限を設けることなく、内容を理解されたことを確認しながら対応。馴染みのない外来語は避け、時刻は午前・午後といった説明をつける。比喩、暗喩、二重否定表現を用いない等、あいまいな表現を避け分かりやすい表現を行う。</p>
<p>取引の際は2名以上で対応する。取引時の状況を正確に記録する</p>
<p>ローカウンターへ誘導し、ゆっくり大きな声で説明している。</p>
<p>ゆっくり大きな声で説明をして、理解しているのか確認しながら案内している</p>
<p>ご家族の同伴をお願いするなどして、おひとりでの対応は避けていただいている</p>

理解力が十分ではないお客様に対しては、「本人が理解できているか確認しながらゆっくり丁寧に説明」「2名で対応」「イスに座ってもらう、別の場所に案内する等、本人と職員が落ち着いて判断できる環境を用意し対応」「ご家族に相談」など、それぞれの金融機関職員様が工夫しながら、大変丁寧に対応されていることが伺えます。

設問3 理解力や判断能力が十分でないお客様に対して、成年後見制度の利用を勧める（または勧めた）ことはありますか。

ある	20	ない	17	無回答	0
----	----	----	----	-----	---



※設問3で「ある」と回答した方のみ

設問3-2 成年後見制度を勧める際、どなたに勧めることが多いですか。

家族に対して成年後見制度の利用を勧める（家族に説明する）	17
本人に対して成年後見制度の利用を勧める（本人に説明する）	2
その他	0
無回答	1
計	20

※設問3で「ある」と回答した方のみ

設問3-3 成年後見制度を勧める際、手続きの流れや費用のこと、家庭裁判所への報告義務等、成年後見制度全般の説明をしていますか。

説明しているが不十分である	13
説明している	3
説明していない	3
無回答	1
計	20

設問3では、約半数の金融機関職員様が「理解力が十分でないお客様に対して成年後見制度の利用を勧めることがある」と回答された一方で、そのうちの約7割の方が「成年後見制度全般の説明をしているが不十分である」と感じていることがわかりました。成年後見支援センターでは、今後も継続して金融機関職員様向けに成年後見制度に関する研修会等を開催していきたいと考えています。

※設問3で「ある」と回答した方のみ

設問3-4 成年後見制度を勧める際、どのように勧めることが多いですか。

家庭裁判所で相談するように勧める	6 (30%)
成年後見支援センターで相談するように勧める	6 (30%)
北見市役所に相談するように勧める	3 (15%)
地域包括支援センターで相談するように勧める	2 (10%)
成年後見制度に関するパンフレットを渡す	2 (10%)
障がい者相談支援センターで相談するように勧める	0
その他	0
無回答	1 (5%)
計	20

成年後見制度を勧める方法については各金融機関でばらつきがあり、対象者・家族等の混乱や、たらいまわし感を防ぐため、今後は、家庭裁判所や関係機関との協議の上、窓口のあり方について検討する必要があると思われます。

設問4 認知症や知的障がいなどにより、理解力や判断力が十分ではない本人の預金の払出し手続きについて、家族が窓口に来られた際、貴行ではどのように対応されていますか。

本人の家族であることが確認できれば払出し対応をする	13
本人の意思が確認できない場合は、成年後見制度を利用してもらう	8
生活費の範囲内ならば、本人への意思確認は行わずに払出し対応をする	5
その他	10
無回答	1
計	37

(その他コメント)

名義人のために支払う必要があると認められるものは、払戻（払渡）依頼書を提出していただき対応。
極力ご本人様とご家族様の同席を依頼
生活費と思われる金額であれば家族であることを確認し来局者の証明等を記録し対応
本人の家族で生活費の範囲内で支払う
個局としての対応は控えさせていただきます。
ゆうちょ銀行のマニュアル等に沿って処理をしている
本人の意思確認ができる場合は払戻しに応じ確認できなければ原則として謝絶します
案件なし

理解力が十分ではない本人の預金の払出し手続きについて、「本人の家族であることが確認できる」「生活費の範囲内である」等の条件を満たせばご家族が本人に代わって預金の払出しを行うことを認める、と回答した金融機関様が半数ある一方で、本人の意思が確認できない場合は取引をお断りする決まりとなっている金融機関様もあり、預金払戻しでお困りの方に対して成年後見制度の利用を勧めていることがわかりました。制度の概要が十分に理解できないままに、金融機関窓口で勧められた成年後見制度を「本人の預金を払出しするための制度」と捉えて相談に来られる方の中には、実際の手続きや費用、家庭裁判所への報告義務等、制度全般の説明を聞き驚かれる方が多いのが実情です。

設問5 一般社団法人全国銀行協会「預金者ご本人の意思確認ができない場合における預金の引き出しに関するご案内資料の作成について（令和2年3月25日）」が発出されて以降、理解力や判断力が十分ではない預金者本人の生活費や入院費、介護施設費用等の支出に関して、ご家族等が本人に代わって行う預金払出しの手続きを認める事案は増えましたか。

増えた	2	変わらない	33	減った	1	無回答	1
-----	---	-------	----	-----	---	-----	---



「変わらない」「減った」と感じる理由について

(コメント)

預金者が制度を理解していないのと当地域では利用対象者自体が少ないためと思われる窓口の利用減
お客様の来る数が元々少ない
事案がないため
周知不足のため
取り扱い件数の変化がない
実際に行動に移されている方が少ない印象
不明

一般社団法人全国銀行協会「預金者ご本人の意思確認ができない場合における預金の引き出しに関するご案内資料の作成について（令和 2 年 3 月 25 日）」（参考：<https://www.zenginkyo.or.jp/news/2020/n032601/>）が発出されて以降、ご家族等が本人に代わって行う預金払出の手続きを認める事案が「増えた」と回答された金融機関様はわずか2か所であり、9割を超える金融機関様が「変わらない」「減った」と回答されています。

設問6 お客様に対するリスク回避や本人保護に対する貴行の考え方（方針）についてお聞かせください。

（コメント）

本人の意思を優先することが第一だが、認知症と推測されるお客様は、ご家族に同席いただいたりしている

ケースバイケースで本人の預金をしっかり保護する

ご高齢、多忙等の理由により、手続きを躊躇されるお客様もいらっしゃるため、ご家族が来訪できる方に対しては、権利が確認できれば、柔軟にご家族が対応できれば理想であると考えます。

本人であることの確認を徹底して、代理人からの請求に対しては委任状の提出をしてもらっています。本人であっても高額な支払い請求に対してはご本人であることの確認と使用目的の確認をしています。

あくまで請求人の意思に基づくべきだと考えるので、来局者との関係等ヒアリングをしながら対処する

本人の意思に基づいて払い戻し等行うのを基本としている

本人とご家族の預金を保護する

認知症になる前に代理人届等の提出があれば当行は社会通念上の金額であれば払戻できるので助かります。

預金者本人の意思確認ができない場合は、成年後見人等の申立てを行うよう促している
面接時に意思能力に疑問を感じた高齢等のお客様との取引時は複数名で対応する。記録を残す。場合によってはご家族へ連絡するなどし、加えて判断能力低下による不利益を回避するため成年後見制度の説明も行っております。

認知症の顧客は成年後見制度を利用させていただくことにより、リスク回避が出来ると思われる。

本人の預金を保護するために成年後見制度をなるべく利用してもらいたい。認知症の方に対し成年後見制度の利用促進をしていただきたい。

本人保護という面では、金融機関として本人の預金をしっかりと保護するのが基本である。

認知症と推測される顧客は、来店の都度話すことが異なる。一桁多い金額を引き出し、紛失する等の事故が起こる前に、成年後見制度を使っただけだと金融機関としては助かる。

本人の財産保護という観点から、本人が「自分のお金だから引き出したい」というのであれば、強い拒否はできないと考えている。

金融機関として「本人の預金を保護するのが基本である」という考え方が多い一方で、認知症と推測される顧客に対しても、本人が「自分のお金だから引き出したい」というのであれば強い拒否はできない等、理解力が十分ではない本人の預金払出しについて、葛藤を抱えながら日々対応されていることが伺えます。そのうえで、本人の財産保護のために成年後見制度の利用促進を望む声が寄せられました。

設問7 コロナ禍における貴行の研修等参加への考え方についてお聞かせください。

感染症対策に配慮された研修会であれば参加は可能	16
特に制限はない	7
外部への研修会参加は極力避けるように言われている	5
オンライン研修会への参加を推奨されている	2
その他	4
無回答	3
計	37

(その他コメント)

今年の開催は控えた方が良い
新人社員が1人しかいない職場の為、研修会等の参加は不可能である
個局としての回答は控えさせていただきます。
参加は可能であるが、今の職場の実態では私が成年後見制度について説明するのは不可能なので、結局貴センターを紹介する程度しかできないと思うので参加はしないかもしれません

特に制限はない・感染症対策に配慮された研修会であれば参加は可能である、と回答した金融機関様が6割を超えることから、今年度も研修会等を開催する方向で検討したいと

設問8 北見市成年後見支援センターへのご意見やご要望についてお聞かせください。**(コメント)**

いつも大変お世話になっております。今後もよろしくお願い致します。
昨年初めて貴センターの存在を知りました。自分のまわりにまだそのような人がいないので身近に感じていませんが、本当に必要な方は沢山いらっしゃるのでしょうか。良くわからなくて、あまり役に立つ意見を書けず申し訳ありません。
今後も連携を深めていきたいと思えます。
案内用のチラシが欲しいです。
制度の利用促進により多くの方に知っていただけるよう、よろしくお願い致します。
お客様の財産保護のため、今後とも協力関係を継続させていただきたいと考えておりますので宜しくお願い申し上げます。