

21 世紀金融行動原則シンポジウム

持続可能な地域支援 WG・保険業務 WG 合同開催 ～持続可能な地域社会の形成と高齢化社会への対応における金融機関の果たす役割とは～ 議事録

日時：平成 27 年 10 月 16 日（金）13：00～17：00

会場：東京ウィメンズプラザ ホール

<プログラム>

第 1 部 講演（13：00～15：00）

開会挨拶 高橋 一朗 氏／持続可能な地域支援 WG 共同座長（西武信用金庫常勤理事）

基調講演 「高齢者が安心して地域で暮らせる社会を目指して 法的立場から」

高齢化社会を迎えて財産管理や金融に関する従来の法的仕組みの限界と今後の方向性について
小賀野 晶一 氏（中央大学法学部教授）

講演1 「高齢顧客を対象とした金融実務の課題 医学の観点から」

認知症の経過と能力低下からみた金融実務との関連
成本 迅 氏（京都府立医科大学准教授）

講演2 「金融機関に望むこと 福祉の立場から」

高齢者福祉の現場で起きていること
上林 里佳 氏（社会福祉士／一般社団法人 京都社会福祉士会）

講演3 「成年後見制度と金融取引 法律家の視点から」

香川 美里 氏（弁護士／香川法律事務所所長・一般社団法人成年後見センターペアサポート理事）

第 2 部 パネルディスカッション（15：10～17：00）

テーマ「認知症問題の深刻化に金融機関はどう対応していくのか」

（コーディネーター）

金井 司 氏／持続可能な地域支援 WG 共同座長（三井住友信託銀行 経営企画部 理事・CSR 担当部長）

（パネリスト）

高橋 一朗 氏（西武信用金庫 常勤理事）

幡 宏幸 氏（京都銀行 執行役員コンプライアンス統轄部長兼お客様サービス室長）

金井 圭 氏（損害保険ジャパン日本興亜 CSR 部 特命課長）

山田 克彦 氏（大日本印刷 研究開発・事業化推進本部シニアエキスパート）

（オブザーバー）

小賀野 晶一 氏（中央大学 法学部 教授）

成本 迅 氏（京都府立医科大学 准教授）

上林 里佳 氏（京都社会福祉士会）

香川 美里 氏（香川法律事務所 所長・成年後見センターペアサポート 理事）

閉会挨拶 関 正雄 氏 保険業務 WG 座長（損害保険ジャパン日本興亜 CSR 部 上席顧問）

＜第1部 講演＞

開会挨拶

高橋 一郎氏 地域支援ワーキンググループ共同座長（西武信用金庫常勤理事）

皆さまこんにちは。21世紀金融行動原則、持続可能な地域支援ワーキンググループの共同座長を務めさせていただいております、西武信用金庫の高橋と申します。本日は持続可能な地域支援ワーキンググループと保険業務ワーキンググループの共同開催となります。21世紀金融行動原則シンポジウム「持続可能な地域社会の形成と高齢化社会への対応における金融機関の果たす役割とは」にご参加いただきましてありがとうございました。おかげさまでこの21世紀金融行動原則も起草委員会として私どもが最初に環境省に声をかけていただいてから、はや6年以上の月日が経ちました。当初はこの21世紀金融行動原則は環境でもグリーンな面を金融機関としてもっと推進できるのではないかと、役立てることがあるのではないかとということでお声掛けしていただいたような気がしますが、その後、さまざまな議論があり、3.11があり、われわれ金融機関が果たす役割は、グリーン環境だけではなく、持続可能な社会づくりに貢献できるような力が持てたのではないかと、というような議論を深めてきたわけです。そうした過程で本日のシンポジウムも開催させていただくこととなります。

本日は、大変多くの著名な先生方にも登壇いただきまして、私どもが今抱える高齢化社会、特に認知症の問題について議論を深めたいと思っているところでございます。まだまだこの金融行動原則につきましても、日本中全ての金融機関の皆さまがサインされているわけではございません。こうした機会を通じ、多くの金融機関にサインしていただきたい。またサインをされた金融機関におかれましては、こうした機会が実際の施策の立案に役立つものと思うところでございます。

また本日のシンポジウムの開催に当たりましては、これまで文部科学省さんが推奨されております革新的イノベーションプログラムの一環で京都府立大学の成本先生が中心となって推進されているプロジェクト、COLTEMのメンバーの皆さま、および老年学の国際的な連携組織、ILC-Japanの志藤事務局長さまにも多大なご支援、ご協力をいただきましたことを、この場を借りて厚く御礼申し上げます。

それでは本日は17時までと少し長丁場ではございますが、皆さまのお役に立つようなシンポジウムになることを心より祈念いたしまして、簡単ではございますが、開会に先立ちましてご挨拶にかえさせていただきます。本日はどうもありがとうございました。

基調講演 「高齢者が安心して地域で暮らせる社会を目指して 法的立場から」

小賀野 晶一氏（中央大学法学部教授）

中央大学の小賀野です。皆さまのご活動のご様子・成果は、本日のシンポジウムの司会をされる金井司氏から伺っております。このような重要なセレモニーにお誘いをいただきまして、厚く御礼申し上げます。

私の資料は、両面1枚のレジュメのみで、特にパワーポイントなどはございませんのでこれをご覧いただければ幸いです。タイトルは「高齢者が安心して地域で暮らせる社会を目指して—法的立場から」で、より詳細には、高齢社会を迎えて金融や財産管理に関する従来の法的仕組みが持っている限界と今後の方向性について、皆さまと一緒に考えたいと思います。

お話しの柱は四つございます。第1は「金融実務をとりまく今日の状況」ということで、専門家の皆さまにあらためて述べるまでもないことです。第2は「法制度の現状と課題—基礎となる民法を中心に」です。私は民法を専攻していますが、この分野については民法学者の多くの先生方が関心を持っています。民法がどのように考えているか、あるいはそこでの課題についてお話ししたいと思います。第3は「金融実務の進むべき道」ということで、1、2を踏まえて、どのように進んでいったらいいのかについて考えたいと思います。最後に、「民法学と哲学の融合は可能か」ということで、課題解決のために若干の問題提起をさせていただきたいと思います。

1 金融実務をとりまく今日の状況

それでは第1に、「金融実務をとりまく今日の状況」ですが、戦後70年になり、私たちは1960年代の高度成長期を経て、今日、高齢化が進み高齢社会の真ただ中にいます。ここでの問題は量と質の双方の問題が含まれています。典型的な状況として、高齢化率の上昇があり、認知症やその予備軍といわれる方々が800万人を越えています。深刻な社会的問題も現れています。象徴的ともいえる事件がJR東海事件でした。こちらは高齢社会における質の問題です。

認知症患者の急増は国家的課題になっており、国は問題に対応するために新オレンジプランを策定しました。先ほどご紹介がありましたように、成本先生を中心に医学を中心に臨床心理学、工学、法学が関与する学際的な科学技術研究が精力的に進められているところです。

それからグローバルゼーション。これは今、企業や、政策分野でも、あるいは大学のあり方でも、あらゆるところでグローバルゼーションに対応しないと話が進まないことになっています。情報化、ITC化、国際化等々が進み、法律の場面では利害関係が非常に拡大し、問題が複雑化している。これも繰り返し指摘されているところです。

他方、顧客の権利意識が向上し、反面、法教育については法務省を中心に進められていますが未開拓のところがございます。権利の行使は、権利とは何かをきちんと理解していないと、不適切な場合が出てきます。現状では、権利意識に知識や技術が追いついていないように思われます。消費者被害が深刻で、振り込め詐欺が繰り返し起きていることに対して、もっと真剣に対応しなければなりません。

金融商品を見ると、非常に多様化してきている、あるいはその結果として複雑化しています。これは人々の需要に応える形で現れてきているのではないかと思います。金融は、私たちの生活のあらゆるところに関わっており、人間の欲望や幸福につながっています。

注目すべき視点は、まず実態です。それから現代という時代をどのようにみるかという歴史観が重要ですね。このような視点から私たちの生活のあり方を展望することが重要です。そうすると、生活の持続性をとりあげることができるのではないかと考えます。地域の人々が主体となって持続的な地域社会をつくることが要請されており、金融業としてどのように関与するかが問われているのではないのでしょうか。本日のテーマは、まちづくりや、環境問題にも関わっているテーマだと受け止めています。この点は本日のお話しの最後に補足したいと思います。

以上、この他にも「今日の状況」で述べるべき諸点は多数ありますが、そのいくつかを述べさせていただきました。

2 法制度の現状と課題

さて、こういった金融実務をとりまく状況に対して法制度はどうしているのか、どうあるべきかという「法制度の現状と課題」の問題です。これについては民法、民法学、そして民法の拡大、の3点についてお話しさせていただければと思います。

民法は明治31年に施行されて、120年の長い歴史を持っています。もともとフランス法を基礎にして、ドイツ法の形式に倣って、出来上がっているのが、民法の財産法の分野です。ヨーロッパの文化を受け継いでいるわけで、近代合理主義が法的に結実しているのが民法です。ちなみに、戦後は新憲法の制定を受け親族法・相続法の全部改正に現れているように、民法はアメリカの民主主義の影響を受けております。

民法は私たちの生活及び生活関係に関する一般法です。生活のいろいろなところを一般的に規律している大変重要な法律です。民法は私たちの一般的な権利義務を規律しています。近代法原則として、所有権絶対の原則、契約自由の原則、過失責任の原則を謳っています。ひとくちでいうと、私たちの行動は私たち個人の意思に基づいていることが重要であり、これは私的意思自治という考え方です。近代法の原則は部分的に修正され、民法の現代化が進められていますが、私的意思自治の原則は民法の根幹にある考え方として今日に継承されています。民法は近代法として、権利・義務の主体を人にもみ認めており、この意味において人間中心主義に立っています。つまり民法は、人間以外の動物や植物は全て

物として扱っています。愛するペットが事故で亡くなっても、加害者は刑法で言えば器物損壊罪の対象にとどまり、民法では物が壊されたと評価し、ペットは物の損害賠償の対象になるにとどまります。しかし、このような対応で、真に動物や植物の利益になるといえるのでしょうか。

それから民法は、合理人あるいは通常人という言い方をしますが、私たちは合理的に意思決定をすることができるということが前提になっています。このような合理人を前提にして、日本人の勤勉さが相俟って、近代法の所有権絶対、契約自由、過失責任の各原則のもとで、経済社会が飛躍的に発展することができたのです。民法は今日の経済社会の発展の基礎になっていると位置づけることができます。

民法は時代とともに成長し、120年の時代の中で変化してきました。これを民法の現代化と言うことができます。所有権絶対や契約自由、過失責任も部分的に修正され、今日に至っています。民法現代化の中に位置づけられる代表的な法が成年後見法で、本日のテーマになっている法制度です。800万人という数字が物語るように、私たちは皆、弱い者であると受け止めると、合理人という建前は修正しなければならないように思います。

学としての民法、すなわち民法学についてお話しをすると、民法学者の我妻栄は、今日の民法学の基礎を築いた民法学の第一人者であります。代表的論文が『近代法における債権の優越的地位』という事で、財産権を分析し、物権と債権を比較して、債権が優越している、すなわち債権の優越性を説きました。今日の金融資本主義の原点を形成したともいえる大論文です。近代合理主義、資本主義、自由主義の基礎になる私法の考え方が説かれた、最も影響を及ぼした論文の一つです。当時の先生方、川島武宜、水本浩、高嶋平蔵など、いずれも亡くなっていますが、近代法のあり方を研究され日本が進むべき方向を真摯に探究してこられました。

次に、不法行為法の大家である加藤一郎が「民法における論理と利益衡量」の論文を著しました。紛争当事者の利益を比較衡量して問題を解決する、あるいは問題を規律するという、利益衡量論を提唱されたのです。加藤先生はアメリカ留学の経験を踏まえて非常に実際的な民法学を確立されました。それに続く、星野英一先生（故人）や米倉明先生の業績の一部をご紹介します。星野先生の『民法のすすめ』は岩波新書で、読者対象に国民を考えておられます。晩年の集大成ともいえるものです。そのなかで先生は、今日の時代は「第3の法制改革期にある」と位置づけておられます。そして、法制審議会の民法部会長として成年後見法の導入にエネルギーを注がれました。岩波新書の中では、「生きた人間の尊重」が語られています。それ以前の民法の文献にはこういう表現はあまりなかったのですが、成年後見を契機に、人間の尊重がいわれるようになりました。

また、米倉明先生は端的に、「民法は今まで自覚してこなかったが、これからは人間の尊厳を自覚すべきである」ということを論文の中で記されました。民法学界を先導された先生の発言で、従来の民法学の問題点を指摘する勇気ある発言と思います。

民法、民法学とお話しをしてきましたが、民法の拡大というのは、民法典をとりまくように多数の特別法が制定され、私法の規律が拡大してきたことをいいます。例えば、消費者立法が整備されています。後ほどご紹介のある適合性原則は消費者立法の確立した考え方です。消費者立法の規範が一般化すると、民法典との関係があらためて問われてきます。このたびの民法（債権法）改正でも議論が対立したところでは。

3 金融実務の進むべき道

以上のことを踏まえて、「金融実務の進むべき道」について民法の視点から整理させていただきたいと思います。

今日のセミナーの責任者である金井司氏は、このようなメールを私にくださいました。「世界に類を見ない超高齢化社会に突入し、認知症が急増し、後見制度の利用も進まない現状を踏まえ、金融実務の進むべき道を探る必要があります」と。

また、成本先生や奥村氏が推進される COI の研究においてお世話になっている文部科学省の江頭氏は「しなやかな対応」という視点を述べられており、成本先生らとともに私も共感しています。「しなやかな対応」を民法から検討したいと思います。レジュメの②のところの一つは「判断能力低下・成年

後見制度支援」が手当されていますが、他方で「合理人・一般規定による救済」という、もう一つの民法の規範群があります。すなわち、成年後見による救済と一般規定による救済の二者択一になっているわけです。これについては二者択一ではなく、第3の支援、救済の道が探られるべきであり、そこでは「しなやかな対応」という考え方は重要な道しるべになるものと受け止めています。

先ほど民法は私たちの生活を規律する一般法であると言いましたが、金融は私たちの生活のいろいろなところに関わりをもっています。そのことを自覚して、民法としては私たちの財産とか、生活とか、病気療養看護のあり方を考えていく必要があります。

金融業は業務の方法として取引を柱の一つにしています。金融取引は主に契約の方法によって行われます。民法の契約法では債権と債務をずっと対立的に捉えてきました、売る・買う、貸す・借りるということで、一方が履行されないと他方がその履行を求め、あるいは損害賠償をし、解除をするというものです。そういうことで、後ほどとりあげられますが、他の取引と同様、金融取引もしばしば訴訟の対象になってきました。しかし、他方において、役務、すなわちサービスの提供契約のいくつかは、この対立構造から脱して、お互いに共通目的、共同目的に向かって助け合って進んでいく、協働して進んでいくという構造に組み替える必要があるのではないのでしょうか。民法は契約における対立的構造から協働的構造へ、が考え方の支点になり得るものと考えます。さらには、契約の締結だけを問題にするのではなく、締結から終了までを支援する。今はどちらかという、契約締結時の能力を問う、あるいは、そこで失敗したら救済するということですが、契約の履行も重要です、終了時まで手当てしていくことが重要です。

支援、援助に関連してよく連携ということがいわれます。地域の連携は非常に重要です。そのための法的インフラを整備する必要があり、個人情報保護のあり方、あるいは民法のあり方について検討することが必要です。検討にあたっては、個人の財産を扱う金融業からの提案が不可欠です。

4 民法と哲学の融合

最後に、本日のお話しのまとめとして、少し抽象的ですが、「民法と哲学の融合」という問題を考えてみたいと思います。民法は実用法学と言われます。要するに、私たちの生活に関わる一般法として具体的な仕組みを提供し、生活に有益な議論をしなければなりません。まずはこここのところをあらためて確認したいと思います。民法は実用法学として、権利・義務の主体を人に与えています。権利・義務の体系は、人を中心に行っているのです。

このような人間中心主義の考え方に対しては、他方で地球環境主義という考え方が出てきています。これはとりわけ環境法の分野で主張されていて、環境倫理学や環境哲学から提唱されています。しかし人間が権利義務の主体であるという民法の古典的な考え方からすると、この地球環境主義はやや飛躍しているところがあり、例えば裁判で地球環境主義に基づく主張をしても、裁判所は受け入れていないというのが現状です。

本日のシンポジウムは環境省の皆さまのお世話になっていますが、金融取引に関するシンポジウムに環境省が関与されていることは自然に受け止めることができます。「環境と金融」というテーマはアメリカ法の影響も受け主として民法分野から従前、とりあげられたことがありましたが、本日のテーマに対しても民法や環境法から自覚的にアプローチする必要があります。本日のテーマに付けられている、「持続可能な」は、「地域社会の形成と高齢化社会への対応」の双方にかかっています。私たちが地域のなかで持続的に生活していくためにどのようにすればよいか、という問題です。「民法と環境」の問題としてアプローチすることが必要であり、その意味において本日のシンポジウムは先駆的な意味をもっていると評価したいと思います。

少し補足しますと、裁判所が現行法のもとで人間中心主義に立って判断することは妥当ですが、民法あるいは民法学のより根本的な考え方として、現在までのところほとんど疑いのない人間中心主義の考え方について少し冷静にそこでの問題性を捉えて、地球環境主義に学ぶ必要があるように思います。人間中心主義から地球環境主義へというのは、人間中心主義を脱するというのではなく、地球環境主義の考え方を応用する。それこそが真の人間の尊厳につながるのではないかと考えています。

時間が来ました。この後は3人の先生方の重要な講演と企業の方々を中心とするシンポジウムが続きますので、それぞれのお話しを受け止められて具体的に考えてください。もし私のお話しがその一助になることがあれば幸いです。どうもありがとうございました。

講演1 「高齢顧客を対象とした金融実務の課題 医学の観点から」

成本 迅氏（京都府立医科大学准教授）

京都府立医科大学の成本と申します。今日はこのような場で私どもの取り組みを紹介させていただくことができまして、非常に幸せに思っております。今日は金融機関の方がたくさんお越しいただいているということで、私は常々、医学・医療の分野と金融の皆さまが連携して取り組んでいくことが今の日本の高齢化社会にとって非常に重要だと考えておりまして、今日こういった場で金融機関の皆さまのご意見をお伺いしたいと思っております。

今日、私のほうからお話しさせていただくことというのは、先ほどから少しお話が出ていましたが、文部科学省、科学技術振興機構のセンター・オブ・イノベーション（COI）のプログラムの中で、産学連携を通して取り組んできたことで気付いたことや考えてきたことを取り上げてお話しさせていただきます。

金融のことに关しましては、後でパネリストとしてもご登壇される京都銀行の方、そして三井住友信託銀行に非常にご協力いただきまして、例えば三井住友信託銀行では、高齢の顧客の方に信託商品を売るときにどうされているか、ロールプレイで見せていただきました。また京都銀行の支店をお借りして、地域の地域包括支援センターの方、ケアマネジャーの方、私ども医療の専門家で多職種のミーティングを開かせていただき、銀行の支店で実際どのようなことが起きているのか。それは医療の視点から見たらこうではないか。介護の視点から見たらこうではないか。そういういろいろな側面からの見方を突き合わせて、現在、検討しておりまして、そこで見えてきたことを、ぜひ他の金融機関の方にもこの場を借りて共有させていただけたらと思います。

まず、なぜわれわれがそういうことに取り組んでいるのか、背景を少しお話しさせていただきたいと思ひます。これは最近よく新聞・テレビ等でも報道されていることですが、2012年に、日本全国の認知症患者数の推計値が出ておりまして、462万人ということでした。軽度認知障害、これは認知症の前段階と位置づけられるのですが、少し認知機能が低下して意思決定能力が下がっていらっしゃる方が400万人います。ですから合計800万人以上の方が、何らかの認知機能の低下を持った状態で、地域で暮らしていらっしゃるという背景があります。四国の総人口が414万人ですので、それ以上の認知症の方が全国の地域で暮らしていらっしゃるということです。

この棒グラフは、それぞれの年齢階層別の認知症の方の発症の割合ですが、例えば75歳から79歳の間ですと13.6パーセントの方が認知症に罹患されるということです。年齢とともに増えてきて、85歳から89歳の間ですと4割ぐらいの方が認知症に罹患されているということです。皆さまの顧客の方の平均年齢は非常に上がっていると思ひますが、その年齢層を考えていただくと、一定の割合で必ず認知症の方が出てこられるということになるかと思ひます。

このような状況ですので、日本ではやはり金融機関とわれわれ医療がしっかりタッグを組んでこの問題に対処していく必要があるのではないかと考えています。

これは皆さまのほうがおそらくよくご存じのことかと思ひますが、一方で日本の現状として、70歳以上の高齢者の方が多くの預金を保有していらっしゃることは、よく知られた事実だと思ひます。これは全国銀行協会が出されたレポートから取らせていただいたものですが、金融機関の方も高齢者の多様なニーズへの対応であるとか、若年層を含めた自助努力への支援、総合的な金融商品・サービスの提供、それから4番目も非常に大事だと思ひますが、高齢者が安心して取引できる環境整備ということが課題に挙げておられます。

このような金融機関の方々の問題意識とわれわれ医療として認知症という病気を診ている立場が連

携することが、非常に重要ではないかと思っています。

これは京都銀行の方や三井住友信託銀行の方にいろいろと教えていただいて、窓口で高齢顧客の方がどのような状況にあるかということをもとめたものです。度重なる通帳、カード、印鑑紛失に伴う再発行や改印の手続きといったことがあったりして、やはり非常に窓口対応で時間が取られる。これは銀行の側から見れば、そういった時間が取られるといったことになるかと思えます。

それから経済的虐待や詐欺被害の問題が起きてきているということですね。また記憶障害に基づいてだと思いますが、預金の引き出し、あるいは解約を行ったことを忘れてしまって銀行に抗議したり、原状回復を要求したりする。それから ATM で 10 万円引き出したけれども、帰って見たら 9 万円しかありませんでした、というようなことで、たびたび来店される。そのようなことが起きていているということを教えていただきました。

私どもは普段外来で患者さんを診察する中で、患者さんご本人やご家族の方から、「実は最近 ATM が使えなくなって、ふと気付いたら全然お金が下ろせなかったんです」とか、「お金が下ろせなくなるのが心配で、封筒に少しずつ現金を入れていろいろな所に隠していて、家族が気付いたときには 3,000 万円ぐらい家の中に封筒で隠されていた」とか、そのようなことはよく見聞きしてはいたのですが、やはり銀行の方の側から見ても、高齢者の方や認知症を患われた方に対する対応で、いろいろな課題が起きていることがよく分かりました。

そのようなことを踏まえて、私たち医療の側から見た高齢者の方、それから認知症の特徴、認知症の方にどんなことが起きてくるか、ということを知っていただき、金融実務を突き合わせることで、高齢者の方や、認知症で少し意思決定能力が低下した方も、安心して金融機関を利用し続けることができるようになるのではないかと考えています。

ここで医療の側から見た認知症の医学的な解説をさせていただきたいと思えます。認知症サポーター養成講座など、おそらく金融機関の皆さまも認知症のことを勉強されている方も多いかと思えますが、われわれからの提案の一つとして、実は認知症と一言で語られることが多いけれども、その中にはいろいろな種類の病気があるということなのです。病気の種類によって症状や経過も違ってきます。ですから、まずは認知症問題ということに入ると思いますが、そこからさらに一歩進んで、どのように実務の中で対応していこうかと考えたときには、それぞれの病気にどのような特徴があるかということまで踏み込んでいくと、さらに良い対応ができるのではないかと思えます。

ここに大きく三つに分けて掲げていますが、脳が痩せてくるような病気、これは神経変性疾患といいますが、アルツハイマー型認知症やレビー小体型認知症に代表されるような疾患。それから脳卒中ですね。脳血管、脳梗塞や脳出血の後遺症として出てくるような血管性の認知症。それから、その他の認知症というものがあります。おそらく金融機関の側から見たときに、それぞれ見えてくる行動や課題が変わってくると思えますので、こういったことも突き合わせて検討していくのではないかと思えます。

いくつか種類はありますが、圧倒的に多いのはアルツハイマー型認知症ですから、当面の課題としては、アルツハイマー型認知症の方にどのようにサポートを提供していくかということが、まず一番大きな課題になろうかと思えます。

今日はまず、アルツハイマー型認知症のご紹介をさせていただきたいと思えます。先ほどお話ししましたように、アルツハイマー型認知症は神経変性疾患といまして、神経の細胞、脳の細胞が徐々に壊れていく病気です。そのため認知機能や日常生活機能、金融機関の皆さまから見ると、意思決定能力が年単位でゆっくり低下してくるのが大きな特徴かと思えます。一気に脳の機能が悪くなるわけではありませぬので、ある一時期は、物忘れは確かにあるけれど、判断能力に関してはかなり高い能力をキープしている時期があるとか、さらに進んでいくと全く意思決定能力が低下してしまった状態まで行くというように、経過の中で症状もどんどん変わってくるのが、もう一つのポイントになるかと思えます。

これが症状の経過をもとめたものですが、発症前期には、うつ、軽い気分の落ち込みや、ごく軽い物忘れが出てくるわけですが、発症して初期には、はっきりした記憶障害が出てきて、日付を忘れるといったような見当識障害が出てきます。さらに進むと、言葉が出ない、服を着られない、トイレをうまく

使えないといったところまで障害が及び、最終的には歩行ができなくなったり言葉が出なくなったりして、寝たきりに陥られるというような経過をたどられます。

実は私たち医療の側が認知症の方に出会うのは、一番早くても初期の段階で、記憶障害がはっきりと出てきた段階で、ご家族の方の勧めで受診される、ということがほとんどです。

ここで金融機関の方といろいろお話しして気付いたことですが、私たち医療の側が出会う前に金融機関の方が認知症の方に出会っているということが、一つ大きなポイントになるのではないかと思います。私たちが認知症の診断をするというのは、実は少し進行してから病院に来られますので、逆に簡単なのです。皆さん金融機関の方が窓口で出会われて、意思決定能力が少し下がってきていて危ないということに気付くのは、その前の段階ですから、非常に難しいスキルが必要になるということが、これまでの検討の中から分かってきています。それをどうするかということが、この経過の中では一つのポイントになるかと思えます。

その後の初期の段階で、記憶障害はあるけれど、そのときそのときの判断はしっかりしておられるという方がアルツハイマー型認知症の方の場合はおられます。そういうときに、例えば投資信託を売って、1週間後に来られて、買った記憶はないけれども投資信託がどういうメリット・デメリットがあるかは理解しておられる、というようなお客さんが来られたときにどうするかという問題が、初期から中期の段階にどうもありそうだと分かっていきます。

中期移行は後でお話があるかと思いますが、成年後見制度をどう使っていくか。あるいは、中期から後期に至るまでに、ご家族が要る方は、例えばご家族がキャッシュカードを持っていて代わりに下ろしているとか、そういったことで本人の生活の生活を支えているということは、われわれは外来でお話を聞いているとよく耳にすることですが、それを皆さまがこれからどう捉えていかれるのか。そういった経過に合わせてそれぞれ課題があるのではないかと思います。

典型的な経過をイメージしていただけるように少しご紹介したいと思います。この方は76歳で発症された方で、最初メモをとる習慣があったのですが、メモを置き忘れるようになって、地下鉄に乗ったら場所が分からなくなって迷子になられる。このぐらいの段階で診察に来られ、診断がついて、抗認知症薬というアルツハイマー型認知症の進行を遅らせるお薬を投与いたしました。おそらく76歳で受診される数年前から、物忘れなど、低下が少し見られて、ひょっとしたらATMがうまく使えなくなっていたり、銀行の窓口で通帳の再発行をされていたりといったことはあったのではないかと思います。

アルツハイマーの方は、最初に診断がついてからお薬を飲んでいただいて進行を少し遅らせるような対応をすると、大体3年ぐらいいはそのまま独居生活も継続することができて、この方も79歳のときまでは独居の生活を続けられましたが、徐々に生活に介助を要するようになり、娘さんが同居されることになりました。

多くの場合、この時点でご家族の方が少し先回りして、キャッシュカードを作ってもらったりするのですが、この時点で成年後見を利用するようなご家族の方は実際にはほとんどおられないというのが、臨床の現場の感覚であるかと思えます。この辺から介護サービスの利用が始まるのですが、経過の中で、例えばこの方は少しうつ状態が出たり、そういった精神症状が出てくることがあったり、あるいは骨折をして入院をなさったり、そういったような状態が出てきます。

このような83歳の時点になりますと、例えばここで成年後見の申請をしますと、完全に後見の類型になるような状態になるかと思えます。ただ臨床で見ていると、よほど資産があるとか、家族間で何らかの係争があるような方以外は、成年後見制度を利用することは少なく、ご家族の方が何となく経済的な管理をされていることが実際は多いかと思えます。

この事例では娘さんが同居されているケースを出させていただきましたが、実はご家族がおられない場合は、もっと早い段階で問題が明らかになっていて、お金が下ろせなくて買い物ができなくなるようなことが起きてくる場合があります。この後の上林さんの発表でいろいろな事例をご紹介いただけたと思います。

このような形で私たちは日頃、病院で患者さんを診ているわけですが、昨年、日本は国連障害者権利条約を批准しております。その中で、障害のある人は法的能力を持っていて、その方の意思決定を行う

権利を保障する、それができない場合は支援する、ということがうたわれています。ですから、意思決定能力があるかないかということではなく、その方の状態に応じて支援の量や種類を徐々に増やしていく、ということがいわれております。

例えば私たちの分野では、認知症の方に手術をしなければいけなくなったときに、その方がどれだけ手術のメリット・デメリット、リスクなどを理解しているかを評価して、十分に理解できていないときはご家族や地域の訪問看護の方、ケアマネジャーさんなどに一緒に入っていただきながら、どのような医療を提供していくかを決めていくという取り組みをしています。

最終的な理想形というか、願いとしては、金融機関の利用や経済活動についても、そのような形で意思決定の能力に応じて、先ほど小賀野先生が「しなやかなシステム」というようなお話をされていましたが、もちろん基盤には法的な支えが必要ですが、実務の部分ではわれわれの意思決定支援のスキルを上げていくことで、「しなやかなシステム」がつかれないかと考えています。

そのために先ほどお話ししましたように、病気ごとの特徴や、経過の中でどのようなことが課題になっていくかということを実務者同士で一緒に突き合わせて考えていくということが必要ではないかと考えています。

これは経過図です。意思決定能力が下がっていくにしたがって、どのようなことが課題になって、このようなサービスやシステムを入れていくと地域での生活を守ることができるのではいか、ということをもとめています。

ここまで意思決定能力の話が少しだけ出てきましたが、これはぜひ金融機関の皆さまにもご紹介させていただきたいと思ってスライドを入れたのですが、これは医学的な意思決定能力の考え方になります。

人がある選択をしようとするとき、意思決定をしようとするとき、どんな能力が必要かということなのですが、一つは、どんなものか、メリット・デメリットはどうかといった内容を理解するという能力が当然必要になります。認識というのは、その決定が自分にとってどういうものか、どういう関係が自分にあるかということ認識することです。そして論理的思考というのは、例えば定期預金にそのまま預けておくか、投資信託に乗り換えるかといったような二つの選択肢があったときに、双方のメリット・デメリットを論理的に比べて選択することができるということです。最後に、その選択したことをきちんと表明するという事です。医学的なモデルではこの四つの要素が意思決定のためには必要だと考えられています。それぞれについて必要とされる認知機能が違いますので、病気の種類や経過によって意思決定能力が低下してくる要素がそれぞれ違ってくるということです。

少し医療の専門的な話になりますが、さまざまな金融機関で顧客の方と契約をするなどの対応をされている中で、この意思決定ということはずごく気にされていると思いますが、このような医学的背景も考慮に入れた中で新しい契約の仕組みといったものをつくっていけないかと今は考えております。

これは私たちが今取り組んでいる研究事業の紹介です。先ほど少しお話ししたように、金融の実務とわれわれ医療の知識を突き合わせて、まずは銀行の行員の方に使っていただけるようなマニュアルやガイドを作っていくことをしております。この中で上のほうにあります、三井住友信託銀行、京都銀行、ソニー生命の方、また後でご登壇いただく大日本印刷の方も加わっていただいています。後のパネルディスカッションで、大日本印刷の山田さんのほうからご紹介いただけるかと思っております。

金融の中で高齢者対応サービスを充実させるために、そのようなマニュアルの作成に取り組んでいたり、高齢者向けの新しい商品を開発できないかということで、三井住友信託銀行の方にご検討いただいていたような状況です。

後で詳細はあるかと思っておりますが、行員の方向けのマニュアルガイドについて少し、このようなことを考えている、ということをお示ししたいと思っております。特に医療の側面に関連して言いますと、5番の特別な配慮を要する場面というのがどうやらありそうだ、ということが分かってきました。顧客の方と契約をするに当たり、こういうときは少し立ち止まって意思決定能力をしっかりと評価するべきではないか、というようなことも明らかになってきていますので、その辺も盛り込んで作っていきたいと考えています。

これは別のグループが取り組んでいることですが、この意思決定能力評価というのは、きつとこの先、顧客の多くの割合の方が高齢者になられて一定の割合で認知機能の低下があるという状況が生まれたときに、今は医療機関だけで認知機能や意思決定能力の評価を行っていますが、おそらくそれでは追いつかなくなる時代が来るのではないかと考えています。いずれ銀行の店舗のほうで、そういった意思決定能力の簡便な評価や、高額商品やリスク性の商品売る場合には、しっかりと専門家の評価をしなければいけない時代が来るのではないかと考えています。それをテレビ会議のシステムで行えないかということも、私たちのプロジェクトの中で今、開発しているところです。

高齢者の方というのは、確かに認知症のリスクは上がってくるのですが、お元気な方はすごくお元気です。若いときと違い、個人差が大きくなるということが高齢者の一番の特徴といわれています。ですから年齢だけで、例えば「75歳以上はこういう商品は買えません」というようなことではなく、お元気な方はいつまでも、財産形成あるいはリスクのある商品も含めて経済的な活動を活発にすることができるけれど、意思決定能力は常に担保されながらやっていて、もし下がったときには、きちんと守られる。医療との連携を図ることにより、最終的にはそういう仕組みが金融の実務の現場に導入されるといいな、と思っておりますので、今日お話を聞いていただいた方でご興味を持っていただけた方は、ぜひまたお知恵をお借りできたらというふうに思っております。

ここまで私がお話しさせていただいた内容は、京都銀行の方、三井住友信託銀行の方に本当にご協力をいただきました。また私たちがフィールドにしている京丹後——京都の北のほうにある天橋立などがある日本海側のまちですが、そちらのほうでケアマネジャーさんや地域包括支援センターの方に、介護福祉士の視点から見た困り事をいろいろと教えていただき、先ほどお話ししたような支店でのミーティングにも出ていただきました。その中で検討したことを今日、私のほうで発表させていただきましたので、ここで謝辞を述べさせていただきたいと思えます。

以上で私の講演は終わります。どうもご清聴ありがとうございました。(拍手)

<質疑応答>

司会：成本先生ありがとうございました。それではここで一つ、二つ、質問を受け付けたいと思いますので、質問がある方は挙手をしていただけますでしょうか。

質問①：意思決定能力に関わる認知機能のスライドがありましたが、この4段階で必ず感情というのは変わると思うのです。これはどのように対処していったらいいのか、ということをお聞きかせください。

成本：ありがとうございます。それは非常に重要な点だと思います。私たちはこの前のプロジェクトで、医療行為に対する意思決定能力の評価の取り組みを行っていますが、不安感が強い方というのは、やはり全般に能力が低下してしまうので、契約の場面においては、顧客の方が安心して能力を発揮できるような雰囲気づくりがまず大前提として重要ではないかと思えます。

あとは、うつ病の方も一過性にこういった意思決定能力が落ちてきたりしますので、そういった治すことができるような部分は、しっかりと医療が関わって改善させるということも重要だと思います。

その辺はイギリスの意思決定能力法などにも詳しく前段のところ、能力評価をする前にはこういった要素をしっかりと評価して、改善できるところは改善させなさい、ということが書かれています。そういった側面もありますので、医療と金融実務の連携は一層重要ではないかと思えます。

司会：他にございませんか。後ろの真ん中の方、差し支えなければ、所属かお名前を言っていただければと思います。

質問②タカギ：NTTデータのタカギと申します。ご講演ありがとうございました。

今の質問に絡んでくるのですが、時間軸で見るということは当然評価として入ってくるのですが、そのときはしっかり認知できるけれども、その時々で、いわゆるまだらのところがあると思うのですが、そこはどのように評価するのでしょうか。

成本：医療同意能力の場合は、時間や人を変えて評価するということが推奨されています。今おっしゃっていただいたような、波のある方ですね。良いときと悪いときがある方は結構おられますので、そう

いう意味では、きっちり評価しようと思うと、評価する人、評価する場面、評価する時間帯を変えて数回評価することが必要だと思います。

入院されている方は、周りに医療関係者がいる環境でそういったことが可能かと思いますが、それを金融の実務の中でどう行っていくのか、ということは課題だと思います。また、今やろうとしている選択や意思決定はどれだけリスクを伴っているのか、あるいは選択による結果がどうなのか、といったことによっても現実性といえますか、そういうことは変えていく必要があるのではないかと思います。

タカギ：ありがとうございました。

講演2 「金融機関に望むこと 福祉の立場から」

上林 里佳氏（社会福祉士／一般社団法人 京都社会福祉士会）

京都社会福祉会から参りました「上」に「林」と書いて上林と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。高い所からではございますが、この場を借りて、まずはお礼を申し上げたいと思います。この貴重な場でお話しをさせていただく機会を賜りまして、ありがとうございます。そして普段から金融機関の皆さまには大変お世話になっておりますので、この場を借りてお礼申し上げます。ありがとうございます。

今日は、福祉の立場から金融機関に望むこと、ということで、現場で起きていることを中心にお話しさせていただきます。現場のことを少しでも分かっていたきたいという思いがありまして、事例を五つほど持ってきております。五つになりましたので、ちょっと駆け足でお話しさせていただくことをご容赦いただきたいのと、もう一つは、今、頑張っただけ標準語で話しているのですが、どうしても京都弁が出てしまうかもしれませんのでお許しいただきたいと思います。どうぞよろしくお願ひいたします。

お伝えする内容です。高齢者について不安なことと手当ての方法、そして窓口、現場で起きていること、新しい支援者と気になること、皆さまにお願いしたいこと、この順番でお話しいたします。

高齢者にとって心配なことを内閣府の意識調査から挙げさせてもらいました。まず将来自分の日常生活全般について不安を感じるということなのですが、具体的に申しますと、自分や配偶者の健康問題、そして介護、生活収入、子どもや孫の将来、一人暮らしになること、社会の仕組み（法律、社会保障・金融制度）が大きく変わってしまうこと、そして家業、家屋、田畑、お墓、相続、そして親兄弟などの世話、詐欺に遭ったりして犯罪に巻き込まれて財産を失うこと、などが挙がっています。皆さんお気付きかと思いますが、これは全てお金に関することです。

そして不安なことに対してどのような手当てがあるか、ということをおなりに考えてみたのですが、健康問題でいうと、医療、介護保険、生命保険、自費など。そして介護関係は、それに加えて福祉制度や事業。経済問題に関しては、就労、年金、生命保険、預金、生活保障制度など。自分や家族の将来に関しては、成年後見制度や遺言、相続など。権利擁護に関しては、成年後見制度や日常生活自立支援事業などを挙げさせてもらいました。そして最後にお話しする新たな身元保証協会なども気になるところなので、また後でお話しさせていただきたいと思っています。

まず、そういういろいろな困ったことが高齢期になったら起こってきているのですが、そこで最初にご相談いただきたいところとして、皆さんもご存じかもしれませんが、公的な相談窓口としての地域包括支援センターを挙げさせてもらいました。これは地域を面で支えるというふうにお感じいただけたらと思うのですが、私のような社会福祉士や保健師、看護師、ケアマネジャーが5年以上勤務し、研修を受けた主任ケアマネジャーやケアマネジャーが協働して働いています。

主な仕事は、まずはここに相談していただきたいという意味の総合相談、そして介護を予防することや虐待などの権利擁護、そしていろいろなケアマネジメント事業などを行っています。こちらが本来業務として地域包括支援センターに当てられている役割です。そして、もう一つの役割として、介護保険におきまして福祉サービスをつなげるという役割を担っています。これがよく皆さんのおっしゃる「ヘルパーさんね」とか「デイサービスだね」というところの部分をつなげる役割です。

ご存じかもしれませんが、介護保険というのは、段階でいうと介護が必要であると認定された7段階と、現時点では介護が必要と判断されなかった自立（非該当）というかたちで出てきます。7段階の認定が出るのは、どういう流れかといいますと、主治医の意見書と74項目の調査、その二つがそろって会議（認定審査会）が開かれて、そして介護保険が必要ですね、という方には認定がおります。その部分の一番軽い段階が、要支援1、その次が要支援2、そして要介護1から要介護5＝最重度、この7段階に介護保険は出てきます。この地域包括支援センターは、軽度な方が対象で要支援1と2が担当になります。

他にこの地域包括支援センターの役割として、地域の困り事を吸い上げて、そして改善に導く、地域ケア会議や、京都市では一人ひとり65歳以上のお一人暮らしの方を訪問するような事業もしております。

そして、たくさん介護が必要ですね、という認定が下りた要介護1から5の方は、この次のスライドの居宅介護支援事業所というところが介護保険の福祉サービスをつなげることになります。介護のスペシャリストです。このメンバーは全員がケアマネジャーの資格を持っています。介護支援専門員ともいいます。

具体的にいうと、まず何か困ったときには地域包括支援センターに相談していただいて、入り口に入ってください。そして介護がたくさん必要になった方は、この居宅介護支援事業所にバトンタッチをする。そして、ここで施設に入所されるか、亡くなるまでは在宅での担当となっていきます。24時間介護が必要になったり、もうお家では見られなくなったりしたときに特別養護老人ホームなどの施設に入られたときには、その施設のケアマネジャーが担当することになります。

この居宅介護支援事業所のケアマネジャーは、大体、標準で35人ほど担当することになっています。さまざまなサービスをつなげるということで、公平・公正な立場で利用者、家族の相談を受けて、その人らしく安心して暮らすための支援の調整をしていきます。認知症のある方などは、やはり介護がたくさん必要になってくるので、この居宅介護支援事業所が在宅では担当することが多くなっています。

そして、ここからが本番なのです。地域では実際こういうことが起こっているということをお伝えしにまいりました。

まず、米びつが金庫ということで、5事例のうちの一つです。米びつを金庫代わりにする80代の女性で、お一人暮らしでした。遠方にご親戚はおられました、日頃から迷惑をかけたくないというふうにおっしゃっていました。1年半前から、銀行さんから生活費20万円を出されて、それから爪に火をともしくらい本当に節約して生活されていたと思います。デイサービスに通っておられたのですが、手集金の支払いがお札からだんだん硬貨に変わって、しまいには「やめときます」とおっしゃいました。

それでケアマネジャーとしてもお金のことはなかなか聞きにくいところがあるのですが、「これは何かがおかしい、このままではいけない」と思って訪問しお話を聞かせてもらったら、金庫替わりにしていた米びつに、なんと680円しか残っていませんでした。数か月前からお食事は梅干しとお米だけだったということも分かり、支援者が入り、一緒に銀行に行って通帳を確認したら、1,000万以上のお金がありました。

ご本人は認知症が進行していて、お金の出し方も分からない、銀行も分からない、助けを求めることもできなかったという現実です。ご本人はだんだんとお金が減っていく中で本当に不安だったと思います。もう少し早く気付いたらどうだったろうか、とも思いますが、逆に、もっと遅かったら、と思うと本当に怖いなと思いました。

そして二つ目の事例です。ご家族が老後のお金をということで、ご主人を亡くしてご葬儀が終わったところの90代の女性がおられました。娘さんも早くに亡くされて、お婿さんとお孫さんが家族で、あとはこの人たちが頼みの綱と思っておられたのです。しかし、ご葬儀が終わって悲しみで混乱されている中、お父さんの相続のためと言われて、お婿さんとお孫さんに言われるがまま銀行に行かれて、通帳と実印、銀行の届出印も渡して、そして署名もしてしまったのです。

「いくつか銀行に行って、何か分からないけれども、19個と3個あったんや」とケアマネさんに言われたのです。ケアマネさんは何のことか分からないけれども、様子がおかしい、とりあえずお金がない

など思われて、地域包括に相談しました。そして、地域包括としてケアマネさんと一緒に行ってお家で調べたのです。ウォールポケットなどいろいろなところを探っていたら、銀行さんからの通知が出てきて、なんと 2,000 万以上のお金を出していたのです。それも驚いたことに、名義はお父さんではなく、ご本人の名義だったのです。どうしたことだろう、どうしたらよいのだろうと思いました。まずはお婿さんたちに通帳や印鑑を返してほしいとご本人から頼まれましたが、通帳や印鑑を「持っていない」と言って、どうしても返してくれないのです。

そして、行政に虐待通報です。行政方針で成年後見を立てていこうということ、また、しっかり法律家に入ってもらって守らなければいけないということで支援方針が出て、ご本人の希望もあって、弁護士の先生と、そして地域包括として、そして居宅のケアマネジャーさんとご本人と一緒に、一軒一軒銀行さんを回りました。

そうしたら銀行さんが、「ご本人、いつもお世話になっています。分かりました。えらいことです。そうしたら、残りのお金を守るように、ほかの支店でも出せないように通知が来るようにしコードをかけます」。「取引経過を見せてください」と言ったら、すぐに見せてくれて、ここからだな、とかいろいろ分かっていったのです。そう言って助けてくれる銀行さんと、一軒だけどうしても「書類が整ったら出す」というところがありました。

ご本人がお金を出さないでほしいと懇願しても、弁護士の先生が「争いになりますよ」と言っても、「書類が整ったら出す」と言うのです。「どうしたら止めてくれますか？」と聞いたら、「貯金事務センターに言ってください」と言われ、貯金事務センターに連絡すると「窓口にお任せしています」と言うのです。

これ以上どうすることもできず、とりあえず成年後見制度を急ぎ、ご本人のたつての希望で後見人などの候補者として弁護士の先生がなったださって、じりじりとその審判確定の期間を待ちました。その間にお婿さんたちは持っていないと言っていたご本人の通帳や印鑑を結局持っていて、弁護士の先生に言われて返してくれて、残りの 1,000 万円以上は守れたのです。

でも、本当にこれでいいのかな、と思いました。状況を受け止めて、すぐにコードをかけて、どの支店でも支払いを止めてくださった金融機関。それに比べて、窓口と貯金センターをたらい回しにして、書類が整ったら、ご本人が願っても、弁護士が争うことになると言っても、ご本人のお金を虐待者に払うという金融機関。

「お客さんのお金だからですか？」と窓口で言ったのです。「もしこれがあなたのお母さんやおばあちゃんのお金だったら、同じことができますか？」と言ったのです。そのような金融機関のルールはこのままでいいのだろうか、本当に私は考えました。ここにいる皆さんにも考えていただきたいのです。あなたなら、ご家族なら、どちらの金融機関を選ばれますかと、私はそう思いました。

そして三つ目の事例、若年性認知症です。これは本当に金融機関さんに助けていただきました。皆さんご存じないかもしれませんが、先ほど成本先生のお話にもあったように、認知症は若くてもなるのです。平均の罹患年齢は 51 歳ぐらいでしょうか。私たち、ど真ん中の方がこちらにもいらっしゃると思います。

この 50 代の男性は、パート勤務の妻と小・中学生の子どもさんがおられました。営業の仕事をしていましたが、行く道も帰る道も分からなくなって、パソコンや計算もできなくなって、自分はどうなったのかと非常に不安になって、とりあえず内科医を受診しました。そうしたら、更年期、うつと診断されました。しかし治療しても良くならなかったのが精神科を受診したら、若年性認知症と診断されました。

本当にショックだったと思います。自分は仕事を続けられないのだろうか、そして、妻や子どもはどうなるのだろうか。まずお金なのです。何はともあれ、お金なのです。そして家のローン、生活費、教育費はどうしたらいいのだろうか。家を追い出されるのだろうか、生活は破綻するのだろうか、子どもの学費、学校はどうなるのだろうか、誰でも思うと思います。

そして銀行さんに相談しました。「銀行さんに相談しましょう」と。そうしたら銀行さんが「家のローンを返すのに、いろいろな方法があります」と教えてくれて、繰り延べ返済を教えてくれて、対応し

てくださいました。生命保険さんに相談したら「介護保険をとりあえず申請してください。要介護2が出たら保険金が出ます」と教えてくれて、本当に出してくれました。お陰さまで自宅に住み続けることができ、毎月の生活費、教育費も何とか賄うことができるようになったのです。

そして企業努力、職場も簡単な作業に転属してくださって、金銭面、治療面、精神面、生活面、教育面で本当に安定につながったのです。まさに金融機関さんのお力で生活が賄えて、ご本人は安定されました。もちろんご家族の生活もです。

そして四つ目、運転がしたいという事例です。80代の男性でした。奥さまと2人暮らしで、息子さん家族は他の市におられました。ご本人は認知症なのですが、自分が認知症だということが分からないので、家族から車の運転をとめられていても、やめないのです。車庫入れで自損事故を繰り返し、車の鍵を家族が隠したら、ものすごく怒って、それでも隠すと新しい車を購入します。そして、どこかに置いて忘れてくるのです。家族が探して、見つかったときには、100円パーキングに長い間置いてあって、支払いが3万円ぐらいになっています。

そして病状がどんどん進んで、高度障害状態になりました。生命保険には二つ入っていましたが、そのうち一つの生命保険さんは、「えらいことですね」とすぐに担当者が来てくれて、「ここをこう書いてください」「ここにこれだけ書類が必要です」と対面で丁寧の説明してくれました。審査も早くしてくれて、保険金が出たのです。

それに比べて、もう一つは、入るときは非常に熱心に来てくれて頑張ってもらったのに、結局出すときには郵送での書類のやり取りで、何回も不備を指摘されて、なかなか審査も進まず、なかなか出なかったということがありました。

「うちは、二つも生命保険に入っていたけれど、両方とも入るときは熱心だった。でも出すときにはこんなに差があるんですね」「次に息子や周りの人が入るとき、私はこっちを勧めます」とそのときに言われました。

あなたなら、ご家族なら、どちらの保険会社の方を周りの方に勧めますかと、私もそう感じました。

認知症の方の運転について参考程度にお話ししておきますと、若年性認知症は特に男性になることが多いと聞いていますが、ご主人が奥さんの言うことをなかなか聞いてくれないことが多いとも聞いています。受け入れのいい方がいらっちゃって、お孫さんや子どもさんからのお話を聞いてくださったらいいのですが、もし無理だったらお医者さまや警察の方にお問い合わせすることもできます。この間も、警察の方が2人も来てくれて上手に言うてくれてやめられた、という話も聞いています。

運転中止を拒む理由として、他の交通機関がないときや、ご本人に対してご家族の罪悪感があったり、意欲低下を心配されたり、いろいろな気持ちが入り混じるのだと思います。こういうところもお考えいただいて、万が一やめないといけないときはご配慮くださればなと思っています。

そして高速道路の逆走も、私も実際に一度遭ったことがあります。本当に怖いので、そういうときにも運転をやめる方向もお考えいただければと思っています。

そして最後の事例です。どんどん投資信託の値段が、ということで、80代の女性で、一生懸命頑張って働いてきて、息子さんと同居されている方でした。認知症が進行して判断力は欠ける状況でした。

以前にご本人が買った投資信託が最初2,000万だったのですが、どんどん減って行って今500万円ということで、やや値段が下がったときに安全なものに切り替えたかったのですが、そのときは都合でできなくて、今や判断ができない状態で、「金融機関さんから成年後見人を立てるように言われた」とおっしゃっていました。

でも成年後見人にたとえなったとしても、簡単に投資信託を売却できるとは限らないということもお聞きになったらしく、その他にも株も債権も金貯蓄もある、どうしよう、と悩んでおられます。

実は私も若いときに証券会社に勤めていまして、よく売らせてもらいましたし、よくご預金いただきましたので、そのときにはこんなことになるとは夢にも思いませんでした。

「そういえば、近所の認知症のお一人暮らしの女性が、金融機関が株の売り買いで電話してきて、女性が、いいようにしておいて、と答えたのを聞いたことがある。それも怖いと思う」というふうにお話がありました。「こんなことが続いていっていいのでしょうか」ともおっしゃっていました。

「この視点を外さない！」ということをお願いしたいのは、このような方々は皆さまの顧客です。そして、この方々は私たちの利用者でもあります。さらにこの方々は誰かの大切な家族なのです。お客さまのお金というのは、金額の多寡にかかわらず、頑張って働いてきたり、大切に継承されたりしたものだと思っています。守られるべき財産だと思っています。

皆さまにお願いしたいことを挙げさせてもらおうと、こういう方々に分かりやすい説明と対応、そして書類の簡素化、金融機関に行けない方に対しての訪問業務、その推進ですね。

それと、いろいろ困り事のある方の相談窓口の紹介や、ご家族への連絡、経済的虐待への臨機応変な対応、私たちのような地域の支援者に対して一緒になってネットワークに参加していただきたいと思っています。そして介護保険をはじめ、権利擁護や成年後見制度などの資料の常備、実際の具体的な事例を交えた検討や教育、そして意識の向上をお願いしたいと思っています。

さらに一つだけ気になることをつけさせていただきますと、介護保険や成年後見制度や日常生活自立支援事業などで対応が困難な身元保証や医療同意をする NPO や協会ができています。もちろんとても助かっている方もあるのですが、私見ですが、気になっているところがあります。身元保証や医療同意というのは、本当に大変なことだと思っているのです。

手術の同意やいろいろな契約、お墓のことなどいろいろなあるのですが、こういうことに関して、ご本人の意向や理解力は契約時に大丈夫なのか。いったん契約した後に、もし理解力が衰えた場合のチェック機能やその後のことはどうなっているのか、ということも気になります。

ここだけお願いしたいと言っているけど、セット販売になるということも聞いたことがあります。また、生活保護の方も対象となっているということは、もしお金を出しているとしたら、最低生活保障のところから割り込んでいくのではないかとも思います。

介護保険や成年後見制度で賄える部分もあるので、その辺のすみ分けや、預託金、寄付金、予備費、余剰金など、いろいろなお金に関しての心配なことがあるとか、もし引っ越したときの継続利用は可能なのかとか。あと、やめたときの費用返還とか、亡くなった後の相続とかも、きちんと、どれだけの分がなのかな、とか、法律上の有効性。それと他に、今までの保証会社とのメリット・デメリットの違いとか、実績とか、その辺も気になるところではあります。

そして最後ですが、「金融機関の皆さまも認知症支援チームのコアメンバーに！」と挙げさせていただきました。認知症の方は、先ほど成本先生のお話にあったように、まれな存在から 4 人に 1 人の存在になろうとしています。認知症の方への支援にもし壁があるとしたら、それは無関心や他人事、避けて通りたいと思う心がつくるのではないかと思っています。その壁は、今日ここにいる私たち、そして皆さん全員が一人残らず心を通わせて、手をつないで支援を広げることで乗り越えられると私は信じています。そしてそのことが顧客や地域の信頼関係につながって、さらに新しい顧客や営業につながるのではないかと私は感じています。

今、そして将来も、ここにいる私たちが行く道なのです。高齢化は私たちにも必ずやってきます。そして認知症になる可能性も高いですね。その中で「あのとき頑張っておいてよかったな」「今、私たちが安心して暮らせるのも、私たちがあのとき頑張ったからだな」と思っていたらいいように、私たちやご家族が安心して暮らせるように、私たちは精いっぱい頑張っていこうと思っています。もちろん私たちの知恵や工夫は微力かもしれませんが、皆さまのお役に立てればと思っています。

今後も皆さまのご支援を賜りますように、よろしくお願い申し上げます。私からは以上です。ご清聴ありがとうございました。(拍手)

<質疑応答>

司会：上林さま、ありがとうございました。いろいろと現場での具体的なお話をいただきましたが、ここでもまた質問を受け付けたいと思いますので、質問のある方は挙手をお願いいたします。

質問①タグチ：農中金総合研究所のタグチと申します。実態に踏まえたお話をどうもありがとうございました。ちょっと座らせていただきます。

例えば、金融機関で窓口いらしたお客さまが昔とちょっと違って、何か判断能力が落ちている

な、と思ったりして、それで先ほどの通帳をなくしたとか、そういうことをいろいろおっしゃったりというような方がいらっしゃるのですが、そういう方は大体というか、一回調査をしたことがあるのですが、お一人暮らしという方が多いですね。

でもこの方をこのままお帰ししたら、たぶん同じことが繰り返されるだろう、というふうに窓口の人は分かっているのですが、地域包括センターに連絡してその方をご紹介したりすることは、していいのかいけないのか、個人情報に引がかかるのか引がかからないのかとか、その辺がすごく悩ましいようなところがあります。

それでご本人に、例えば「社会福祉協議会のこんな制度がありますよ」と言ったところで、お家に帰ったらきっと忘れられると思うのです。そこのスムーズなつながりが、たぶん今できなくて現場はすごく苦労しているのではないかと考えているのですが、どうしたらいいのか。

上林：ありがとうございます。私の考えでお話しさせていただきますと、やはり窓口でそういうことになっているということは、お暮らしでもだいぶお困りだと思います。

そのところを、例えば銀行さんのできる範囲でいいと思うのですが、地域包括支援センターに言って……地域包括支援センターは認知症の方だけを対応するわけではなく、お元気な方から認知症の方まで全て、およそ 65 歳以上の方を担当する部署になりますので、この地域にはこの地域包括支援センターさんの窓口で、お元気な方もお世話になっていらっしゃると思いますとか、普段のこともご相談できる場所ですので、というように一般化した形で言うと、「あなた、ちょっと最近、大丈夫か心配なので行ってもらえませんか」というのではなくて、「同じぐらいの年齢の方が、お元気な方もたくさんご相談されていますので、一度お顔合わせだけでもどうですか」とかいうお話をさせていただいて、「もしよろしかったら、この場でパンフレットがここにありますが、お電話させていただきますでしょうか」とかいうことを、ご本人の了解を得てお電話していただければ、ちょっとは前に進むのかな、というふうには個人的には思います。

京都銀行さんからお聞きしたお話では、支店長さんが気になるお客様のお帰りに、心配でお家まで見送って行かれるようなことも少し聞いたことがあるのですが。個人情報のこともありますが、ちょっと難しいかもしれませんが、地域包括支援センターの担当地域の見守り活動中に、たまたまご本人に出会うかのような形でお出逢いできたらいいなと願ったりします。あと京都市では地域包括支援センターが全戸訪問という形で、担当地域の 65 歳以上の独居高齢者宅に一軒一軒、行っていただくようなこともできますし、民生委員さんとか自治会長さんとか、そういう方々も「心配な方がいます」というような情報が地域の方々から集まったりするので、そのような点も貴重な情報で、ご協力も頂ければ有難いことだと個人的には思います。

まずはやはりご本人の了解ということで、「地域の担当の方にご相談させてもらってもいいですか」とか「近くに信頼される方はいらっしゃいませんか」ということで、ご了解を得てからの動きでしたら、うまくいくのではないかと、というふうには感じております。

タグチ：たぶん今は金融機関さんが独自の対応をしている中で、先ほどおっしゃったように、一律基準が決まったらみんな合わせて同じようにすると思うのですが、一律の基準を作ろうという気配がまだないので、サービスに品質の違いがすごく出てしまうのですが、品質の違いを出したところで、「あそこはしっかりやっている」という評判が利用につながるかというと、たぶんつながっていないと思うのです。

ですから結構うまくやっているところは、やっている割には業績がそれほど伸びず、逆に投信をバンバン売っているほうが成績はいい、というようなことになってしまいうところが、非常に金融機関側としては悩ましい問題だと思います。

上林：そうですね。ただ、高齢者や認知症の方々の人数が今後増えていきますので、守りに入っているより積極的にしていく時代にはなってくるかなと思っているので、その辺、後のパネリストさんの意見とかをお聞きいただいて、また皆さんで知恵を絞っていただけたらと思います。ありがとうございます。

司会：ありがとうございます。もう一つぐらい受け付けることができます。

質問②志藤：ILCの志藤と申します。今の方のお話にも少しつながるところなのですが、非常に素朴な疑問として、事例2の中で、他の銀行さんが皆さん「いいですよ」とおっしゃってくださったけれども、どうしても1行だけが、「書類がそろえば、そういう事情は全部分かるけれどもお金は払います」とおっしゃったという話がありました。何となく素朴な疑問ですが、窓口の方だけの判断だけではなくて、たぶん支店でも支店長さんも交えて、そしてもっと言えば、本行というか、その銀行全部での結論だと思うのです。

今の方のお話にも重なりますが、こういった問題に関する勉強会とか研修会とか、一律の基準とかマニュアルまでいかなくても、そういったものに対する対応をみんなで相談し合うようなネットワークのようなものはできていないのかどうか、ということが非常に私の素朴な疑問としてあります。

それから、この銀行がそこまでこだわった理由が何か、もしお分かりになれば、差し支えない範囲でお聞かせいただきたいと思います。以上です。

上林：ありがとうございます。実際に本当にあったことなのです。窓口さんは困っていらっしやったのですね。もちろんお店の一番偉い方も同じご意見で、それで貯金事務センターの方は「窓口に任せている」ということで全く進まなかったのです。

今はまた変わっているかもしれませんが、その銀行さんは全国にたくさんある、本当に有名なところなのです。そのルールというのは私たちではとても変えられない状況だったということで、そちらのルールは何ともしがたかったので、実際に家庭裁判所が早いこと審判を下してくれて、そして弁護士の先生が、やいやい、通帳と印鑑と返すように、ということで、そのときに分割協議の書類も返すように、ということで、そちらで賄われた次第なのです。

実際にそういう勉強会などをされているのかどうかは、私もよく分かりませんが、もしそんな勉強会があってお話しさせていただく機会があれば、ぜひ私たちみんなで行かせてもらいたいぐらいの気持ちです。

何とも言い難いものがあるのが、例えばこのシンポジウムで、皆さんのご意見で「それはおかしいだろう」ということになって、先ほどのお話のように「一律にこういう対応をしましょう」というようなことに近づくことがもしできたら、本当に幸せです。

しっかりした答えにならなくて申し訳ないのですが、ぜひこれを機会に皆さんでお考えいただきたいと思いますし、私たち成本先生をはじめ、みんなで頑張ろうとは思っていますので、どうぞよろしく願いいたします。

講演3 「成年後見制度と金融取引 法律家の視点から」

香川 美里氏（弁護士／香川法律事務所所長・一般社団法人成年後見センターペアサポート理事）

私は、一般社団法人成年後見センターペアサポートというのを立ち上げているのですが、弁護士は財産管理については詳しいですが、身上監護面はあまり詳しくないので社会福祉士と共に法人を立ち上げています。割と多くの成年後見業務を見ているという観点でこの場に呼ばれているのだ、と思っております。

第1、はじめにということで、これは言い方として正しいか分かりませんが、最近やはり金融機関と対応していても、市区町村と対応していても、病院と対応していても、成年後見制度を正確に理解していただいていないままに実務が固まっていつているのではないかとこの場が大変気になっております。

繰り返しになるかもしれませんが、少し基本的な事項を前提にして、それが金融機関の取引とどう関係しているかという点を先に説明させていただきたいと思います。ご承知の通り、成年後見制度というのは、本人の判断能力が、精神上的障害により不十分な場合に、本人を法的に保護し支えるための制度ですので、精神上的障害がない状況の中で成年後見制度というのは使えないわけですが、いまだこれ

について、いわゆる身体的な障害がある人でも成年後見制度が使えるかのような扱いをしている金融機関がまれにございますので、ぜひこれを契機として、精神上的の障害がないとこの制度が使えないというところにつきましてご承知おきいただければと思います。今日ここにいらっしゃっている方には不要かと思いますが、簡単にご説明させていただきます。

またこの成年後見制度といったときには、法定後見制度と任意後見制度を含むわけですが、前提として法定後見制度というのは、今まさに困っているもので、それに対処する制度です。一方で、基本的に任意後見制度というのは、将来困ることもあるだろう、だから備えておくという制度です。

ですから、今、能力が低下している人にまさに援助が必要であるにもかかわらず、任意後見制度を勧める、任意後見契約を勧めるというのは、あまり私は賛成できないと思っています。これを勧めるような先生たちもいらっしゃいますので何とも言えませんけれども、本人が今、支援が必要ならば、今、必要な制度を使うべきだ、と思っています。

そういう意味では、判断能力の低下した方が金融機関にいらっしゃったときに、ぜひこのことを頭に入れて対応していただくだけでもだいぶ違うのではないかと、思っております。

さて、このうちの法定後見制度というのは皆さまに一番関係するかと思いますが、この法定後見制度は、まさに現在、判断能力が不十分な方のために家庭裁判所が援助者を選んで、この援助者が本人のために活動をするのですが、この本人のために活動するための武器というのは、この三つしか与えられていません。法律行為の代理をし、法律行為の同意をし、本人が間違っただけを取り消しをする。この三つの武器で本人のために活動するというのが、成年後見制度です。

したがって、これを利用して救えるという方は、まさに成年後見制度を使ったほうがいいわけですが、代理権、同意権、取消権というものでは到底本人を救えないという場合には、この制度を使う意味がどこまであるのだろうか、ということをよく考えるところです。

例えば、身元引受人、身元保証人が欲しいからこの制度を使う、というのは間違っているということになります。それは、この代理権、同意権、取消権ではできないからです。

さて、もう一つの問題として、この成年後見制度、法定後見制度ですが、申立人は法律上限定されております。実はこの辺り、金融機関に向けての書籍を見ていて間違っただけの記載があるものがあつたので、ぜひここで注意していただきたいと思っています。申立人は法律上限定されているのですが、本人、配偶者、四親等内の親族、市町村長など。検察官も入りますが、めったに見ることはございません。そういう意味では、この限定された人が申し立てをするというふうにしなれば、この法定後見制度は使えないわけですから、本人、配偶者、四親等内の親族、市町村長、これをつかまえて申し立てをさせない限り、成年後見制度、法定後見制度を使って本人を保護することはできないということになります。

これは後にも関係してまいります。申し立てをし、裁判所で審理をし、審判をし、確定をするという流れになっておりますが、審判をし、確定するまで、審判書が後見人等に届いてから確定するまで2週間という期間が必要になりますので、当然2週間以上はかかる手続きだということになります。

実際上の統計資料を見ますと、現在、審理の期間だけで、つまり申し立てから審判までの段階において、2カ月以内のものが76.9パーセントという統計が出ていますが、2カ月といたら結構長いですよ。そういう意味では、2カ月プラス2週間というような形というのが、この法定後見を使う場合の時間軸ということになります。法定後見を使う場合ですね。

ここで実務的に、さすがにもう金融機関さんではないと思いますが、「審判書だけでいいです」という金融機関さんがいらっしゃいます。この間もいらっしゃいました。間違いなく間違いです。確定しないということは、不服申し立てをして覆っている可能性すらあるわけです。ですから審判書で手続きを取るということは間違っているわけで、せめて確定証明書がなければいけないということになります。

さらに近時、実は東京家庭裁判所を中心に、後見人の不祥事、これは専門家も含めてですが、大変増えているということで、審判をした時点では監督人をつけていないのですが、高額な預金、流動資産がある方々につきましては、後発的に監督人をつけております。

今日、実は最新の情報を得ようと思ひまして裁判所に連絡して、高額だったら監督人をつけるという目安をここで話してもいいか、と申し上げたのですが、高額とだけ言ってください、と言われておりま

す。

実際は目安があるはずなのですが、高額にあたるな、と思われたときは、場合によっては専門家、つまり弁護士が後見人についている場合でも、監督人が後からついていいる場合がございます。ということは、もう一度登記事項証明書をもらわなければいけないということになりますし、届け出もし直していただくということになるわけですから、高額だというふうに判断されるような場合には、ぜひ「最近、監督人をつけるという動きがあるようですが、どうなのですかね」というような水を向けてもいいようなレベルの話かな、と思っております。

これは最高裁の統計資料ですが、成年後見制度利用の推移ということで、平成 22 年から統計資料が出ております。これを見ますと、實際上、全国でも実は 18 万 5,000 弱しかこの後見制度は使っていない。まだまだ少ないわけですが、この表で一目して分かる通り、成年後見という判断能力が著しく低下している場合という類型がほとんどであって、実は保佐、補助というのは、ほとんど逆に使われていません。全国で 2 万 5,189 人とか、補助にいたっては、全国で 8,341 人ということですので、めったにお目にかからないと思います。しかし実際上は、先ほどの上林先生ご紹介の事例でも、むしろその頃のほうが、何となく金融機関さんのほうも危ないし、どうしようかと右往左往するという意味では、ぜひこの保佐、補助を多くしていくという方向の中で金融機関の方が動いていただく、というのは非常に重要なことかな、と思っております。

さて、それで一番重要になるのは、ここは成本先生が本来ご担当なのかもしれませんが、分類の問題でございます。後見、保佐、補助という類型がございますけれども、一人で日常の買い物ができるというレベルから、重要な財産行為はどうか、という部分に関してです。ここは大変基本的なことなので飛ばさせていただきますが、この重要な財産行為とは何かということに関しましては、民法の 13 条 1 項に書いてありますが、実はこの「成年後見申立ての手引」によりますと、何ら注釈なく「貯金を払い戻すこと」と書いてありました。そうすると、貯金を払い戻すことというのは重要な財産行為だとすれば、重要な財産行為を一人でできるのかできないのかということは、まさに皆さん方のほうがお詳しいというか、それを基準に考えていけばいい、というふうにも言えるわけです。

ちなみに、ここで日常生活に必要な資金を預金から引き出すことはどうか、という問題がございます。かなり省いて話しているので恐縮なのですが、一人で日常の買い物をすることができない、後見という類型の人でさえ、日常生活に必要な法律行為については取り消すことができないということになっているのですが、では日常生活に必要な資金を下すという行為は、貯金を払い戻すということにあたるけれども、これは果たしてどちらにあたるのかというのは、実は疑問点なのかなと思っております。

この点はいろいろ文献も出ておりますが、金融機関の現実的な対応としては、ぜひ後見人なり、保佐人なり、補助人についた方と、ご本人のレベルとしての日常生活の範囲内というのは、いくらのことなのか、1 回いくらのことなのか、1 カ月いくらのことなのか、ということをご確認していただいた上に、この日常生活に必要な資金というのを確定していく必要があるかと思っております。

少し横道にそれました。

さらに重要なことは、この後見、保佐、補助という類型の中で、保佐、補助に関しましては、結局のところ本人の同意がなければ権限は付与されることができません。本人の同意が必要な範囲としましては、代理権にいたっては保佐でも補助でも、本人がこの家庭裁判所の審理の中で「頼んでもいいですよ」と言ってくれない限り、代理権は得ることができません。そういう意味では、まさに代理権を付与できるかどうかということが、この保佐、補助を増やすことができるかどうかということに直結するということとなります。

一方で、任意後見制度に関しては、本人があらかじめ公正証書で結んだ任意後見契約に従って判断能力不十分な場合に、任意後見人が本人を援助するための制度でございますが、あくまでも家庭裁判所が任意後見監督人を選任したときから効力が生じることになります。ここも間違っているようなものがあるのですが、任意後見人には同意権、取消権はございません。したがって、何か失敗したときに取り消して差し上げることができないので、代理権のみという状況の中で本人をどうやって保護していくのか、という制度になります。したがって、ある程度広範な権限が与えられていないと、取りこぼしといいま

すか、狙われる財産が残っている状況では、この任意後見契約を使っても本人を最終的に保護するのは難しい制度だと思われま

す。ここも実は間違っている文献がありますが、申立人はこれも法律上限定されておりますが、先ほどの違いが分かりますでしょうか。市町村長は入っておりません。したがって、任意後見人契約を結んでいるにもかかわらず、判断能力が低下しているにもかかわらず、誰も何もしないという事態になりますと、この方は大変困ったことになる、ということになります。

最後に申し上げますが、まさにこの任意後見受任者に信じられる「人」をつけられるかどうか、ということで、この任意後見契約が良いものになるかは決まってくるというようなことになります。そういう意味では、大変この制度というのは「人」によるところが大きい制度なのですが、一応今、簡単に制度の説明だけさせていただきました。

さて、実際上の金融機関との取引ということになりますと、成年後見人の職務との関係になりますが、金融機関における財産を適正に管理するという意味につきましても、各家庭裁判所でかなりマニュアルを出しています。そういう意味では、各家庭裁判所のものを見ていただきたいのですが、預貯金の管理の仕方に関しては、基本的に預貯金の名義を被後見人名義か、被後見人名成年後見人誰々、という名義にしてくださいということになっています。にもかかわらず、もし成年後見人の名前で作ってくれと言われた場合は、怪しいわけですね。そういう意味では、この辺りで、これはQ&Aを引用させていただいていますので、ぜひ名義についてもご注意ください必要があるかと思

います。被後見人の財産から支出できるものに関しましては、あくまでも本人のものに限るわけで、税法上の優遇措置があっても贈与、貸付等を含めて相続税対策を目的とするものも原則として認められないということになっています。もし皆さま方が窓口で「これは孫にあげるために下ろすのだけだね」と言いながら下ろしたということになりますと、原則として支出できないと公の書物に書いているわけですから、皆さま方のほうにも責任の追及なりということがあり得るかもしれません。この辺りは、むしろこういう原則的になっているということについては、ご理解いただければと思います。

被後見人の居住用不動産の処分、これにつきましては、無効になっている例も出ておりますのでご注意ください。また、「居住用不動産」を「処分」する必要がある場合は、事前に許可を得る必要があるのですが、この「居住用不動産」というのは、現在居住している場合に限りません。過去居住していた、あるいは将来居住する可能性がある場合も含めますので、そうすると住民票等で確認できないということなのです。そうしますと担保を設定する、「処分」という中には担保を設定することも含まれますので、この辺りはぜひ注意いただきたいと思

います。仮に事前に許可を得ないでやってしまった場合、「処分」をしてしまった場合は無効です。したがって、実際上ありますのは、ほぼ二世帯住宅とかビルを建てようと思って金融機関との話し合いも全部終わっている。ところが契約直前になって本人が脳梗塞で倒れた。さてどうする、というような問題が、まさにこういうときに生じてきます。この場合は許可を取って担保を設定するというような対応をすることになるのですが、実際上はこういうことに対応するような信託も出てきていると聞いております。これも成年後見の限界なのかな、と思って

おります。もう一つ、投資というところですが、これについては先ほど事例で挙げておりましたが、基本的に後見センターでは、安心確実に管理するという意味で、元本保証のないもの、株式の購入、投資信託等、投機的な運用は絶対に避けてくださいと指導していると。これも裁判官が直接書かれたもの

に書いております。そういう意味では、成年後見制度を使うと、基本的には投機的な運用はできないと

ちょっと早口で恐縮なのですが、また皆さまと関係がある金融取引に関しまして、最近裁判例が出たものについてだけご説明させていただきたいと思っております。

1の裁判例、これは有名なところですが、預金規定上、届出義務が履行される前に生じた損害ということで、被告は労働金庫でしたけれども、いわゆる免責約款、成年後見の届け出をする前に生じた損害について金融機関は責任を負わない、というものについて、金融機関の責任を認めなかったというような事例がございます。ただ実は、これだけが独り歩きしているのではないかと、というようなところがございます。この事例はかなり特殊な事例だと思っていただければと思います。

どういうことかという、と、實際上、保佐人というのは実母なのですが、包括的に同意していたのではないかと、という疑いがある事案ですし、かつ、これは實際上、被保佐人本人が浪費して使ってしまったという事案なわけです。それを本人が後から取り消したいと言っている事案ということで、これについて判決理由中には確かに何も留保はないのですが、本当にどの事例でも適用される話なのかというのは留意すべきだという意見が出ております。ですから、免責約款が無条件に有効だという判例ではないとご理解いただいたほうがよろしいかと思います。

次に2の裁判例、金融機関における本人確認の方法というところですが、これは成年後見人になった弁護士が、家庭裁判所が発行した証明書を提示するのだけれども、本人確認のための運転免許証等の提示を拒否したという事件で、貯金の払戻請求を認めなかった事例です。

最高裁ではなく下級審の場合でも、重要だと思われるような裁判例は裁判所のホームページに出るのですが、これはまさにその裁判例ということになります。その中で弁護士がなぜこのような態度を取ったのかというのは、成年後見人は破産管財人に準じるものではないかと考えたからです。そうであれば、この証明書だけで十分ではないか、という争い方をしたわけですが、判決の理由中の中でも、破産の管財人というのは財産の管理処分権を奪って権限を持って管理するわけですが、成年後見人というのは、あくまでも代理権があるにすぎない管財人とは違うものだ、ということで否定しております。

そういう意味では、もし運転免許証等の提示を拒否するような方がいましたら、この判例を提示して説得をするということになろうかと思います。無駄に訴訟等をする必要はないですし、無駄に弁護士から内容証明郵便を受ける必要もないということになります。

先ほどお話のありました適合性の原則との関係では、判断能力の程度というのは大変重要になってくるといわれていますが、この東京地方裁判所の平成15年7月17日判決の事案につきましては、実は本人の注文を得ていないという取引もあるのですが、本人の注文を得ていたとしても意思能力がないという証券取引ということになっています。

見ていただいても分かる通り、かなり成年後見が開始する審判の直近まで証券取引を行っていたというような事案で、少し悪質性がうかがわれるのではないかととも思われます。

ただ、この事案、これだけ見ていただきたくないのは、實際上、判例をよく読むと、この方も平成11年7月には重度の認知症という状態で診断されていて、社会福祉士の先生が証券会社の担当の方に、「今、本人はこういう状況なので、今後取引は差し控えてください」という警告も出しているような事案なのです。にもかかわらず、このような対応を続けたという辺りも影響しているかと思いますので、単にこの判例の概要だけを見て、「じゃあ、直近でなければ何でもやっていいのか」という話ではないと理解していただければと思います。

適合性の原則に絡む2番目としましては、東京地方裁判所の平成16年9月27日判決の事案になりますが、これについては、逆にいうと、全然前触れがなくて意識障害が1月14日にあり、その後、証券取引が2月2日にありました、という意味では、2月2日に取引する前に確認をしていれば、本人に判断能力がなかったことが確実に分かったという事例です。

これは実は名前を借りている口座であるとか、いろいろな論点はありますが、やはり一回一回確認することの重要性を表しているかと思います。

そして最後に適合性の原則と後見との関係で衝撃が大きかったのは、大阪高等裁判所の平成25年2月22日判決の事案になります。これは成年後見開始審判が取り消されたのだけれども、取り消されたからいいやと思って取引をしたところ、それは駄目ですよ、と言われたという事案になります。

これはむしろ成金先生に聞いてみたいところなのですが、なぜこのように取り消されたかというところ、この事案自体は、もともとアルツハイマー型認知症があるところに正常圧水頭症を発症していたところ、正常圧水頭症のほうが軽快した、状況が良くなったということで、後見開始の審判の取り消しを受けたという事案です。實際上、調査官の調査でも判断能力があるかのように書かれているのですが、証券取引は違法だということになりました。

これは本当に事例としてどのようなものなのかは担当した人しか分からないのですが、皆さん方で注意していただきたいのは、後見開始取り消しの審判があったら、本人に能力があるというのはイコールではないということなのです。例えば、保佐とか補助の類型にあったとしても、成年後見ではないですね、という意味で取り消しの審判が出てしまうのです。そういう意味では、取り消されたから判断能力が通常になったわけではないということでは、やはり念を押す必要があるかと思っております。

また、4. 預金名義人の代理人と称する者より・・・と書かせていただいています。神戸地方裁判所平成26年5月21日の判決につきましては、預金名義人が脳梗塞で入院しているところに支店の担当者が行って、預金名義人の本人意思を確認したけれども、本人の意思確認に過失があるということで、損害賠償請求が認容された事例になります。

これは実際上どういうやり取りをしたかということが判例の中にも書いてあるのですが、「この人から普通預金650万の出金依頼があるけれども、この依頼で間違いありませんか」と質問したところ、ベッドに腰かけた状態で笑顔でうなずいた、というのが本人確認だったそうです。病院まで行ったら、もう少し確認しようよ、という話だと思うのですが。

ちなみにこれは2回預金を下ろしているのですが、預金の大半を下したという状況ですので、もっと慎重にやるべきだったと、どの金融機関の方でも思われるような事案だと思います。ここであるのは、むしろ担当者が本人の判断能力というのを判断できるわけがないのだから、きちんと病院の主治医に聞くなり、診断書を持ってきてもらいしなさいということが書いてあります。

そういう意味では、先ほど京都銀行の方とお話ししているときに、銀行の方が病室に行くと、いろいろ文句を言われる。「なんで来たんだ」「血も涙もないやつだ」というようなことを言われることもありますが、こういう判例が出た以上は、「いや、私どもは行かないと責任を問われるのですよ」という形でお見せすればいいと思うのです。容易に確認できる場合は、主治医に確認してくださいということに判例上なっていますので、ぜひこれは活用していただければと思います。

また次に、預金名義人の代理人と称する者より・・・、ということで、東京地方裁判所の平成27年7月16日判決、これは能力が低下しているというわけではないのですが、娘からの払い戻しに応じた事例で、かなり事実認定としてどのような払い戻しだったのかとか、そういうことを細かく認定しております。そういう意味では、金融機関のほうで、通り一遍の対応というようなことではなくて、細かく事情を追って対応していくべきだ、というような事例判断として意義があると思います。

さて、時間が結構来ていて焦ってはいるのですが、先ほどの上林先生の事例2のところでは私は少し疑問を感じざるを得ないのですが、例えば、今の事例が本人の判断能力が例えば低下しているという事例だとすると、先ほどの事例2とかなり近くなってくると思うのですが、そうした場合は、本来的には成年後見とか保佐の申し立てをするだけではなく、その申し立ての前に審判前の保全処分という形で財産管理者の選任を求めるというのがセオリーなはずですが。

なぜなら、先ほど言ったように、審判までに1カ月、2カ月、確定までに2週間、1.5カ月以上かかるのを待つというような事件ではないからです。審判前の保全処分を申し立てますと、実際上は最速で即日に審判が出ます。つまり、「私を選んでください」「私が選ばれました」となったら、金融機関に私が行って預金をストップすればいいだけのことです。そういう意味では、「そんな簡単な方法があるのに」と思わざるを得ないのですが、金融機関の皆さん、先ほど思い出してください。皆さん方には申し立て権限はありません。ですから申立人の誰かに頼らなければいけないわけです。その辺りをやはり理解した上で対応していくべきなのかなと思います。

さて、成年後見制度と不祥事というふうに書かせていただきましたが、話が飛びますが、基本的に、いわゆる親族が横領するという事件がかなりあって裁判例も出ていますが、近時、弁護士もかなりの多

額で不祥事を起こしています。そういう意味では誰も信用できないと、金融機関としては思っているのではないかと思います。

では金融機関にできることは何でしょうか。実はこういうことがございます。家事事件手続法という形で改正された中に、今までは申し立てを何かしないと後見人の職務停止や職務代行者の選任はできなかったのですが、この法律になったことで職権でも職務停止ができるようになりました。

これは何を意味するか。職権の発動を促せばいいということになります。つまり金融機関の皆さんが、これは経済的虐待ではないか、横領ではないか、と思ったら後見センターに言えばいいということになります。この点も今日東京家裁の書記官と話をしたところ、「ぜひ連絡してほしい」というような言い方でした。

このときに事件番号といいますか、登記事項証明書とか審判書をいただければ、事件の番号が書いてありますね。それを言うと、本当に金融機関の方から連絡があったのかな、というようなことも考えられるようですので、ぜひこの辺りは、自分たちでストップをかけることは難しくても、ぜひ職権の発動を促して正常な状態に戻していただきたいと思います。

なお、後見制度支援信託が華やかになってまいりました。後見人の不祥事がたくさんあるからなのですが、実はこれは本当に大丈夫かと一点思っておりまして、實際上、遺言を書くときに、どこの銀行の預金は誰々に、という遺言を残している人は結構多いはずですが、それを全部解約して信託一本にするなどということをやったときに、後で文句が出ないかなと、実はすごく心配しています。遺言があるかないかということは一通りある程度調べるようですが、実際上はそれでは調べ切れないというのはご承知の通りですから、この辺りは少し心配だな、ということは一言だけ申し上げます。

もう一つなのですが、ノーマライゼーションと保佐・補助のタイプの金融機関の取引ということです。これはぜひお願いしたいと思っていますのは、日弁連のほうで保佐人、補助人が選任された場合に、全く入出金を認めないという手続きをとっているかどうかというアンケートをとったことがありまして、ほとんどの金融機関の方が入出金の取引を認めているということでした。この辺り、例えば保佐の人、補助の人にお金を出金してしまうと何か後で責任を問われるのではないかという風潮があると、あまり取引をさせないという方向になると思いますが、やはり障害者権利条約に批准をしてノーマライゼーションを考えたときには、協調できる形で入出金をしていく。例えば、1カ月いくら、1日いくら、という形であれば入出金を認めるというような形が必要になってくるかと思っています。

結局、とりとめもない話で大変恐縮ですが、私としては本人にとっても金融機関にとっても何か安心な方法があるといいなと思っています。現状では金融機関のほうがいレギュラーな対応を迫られるようなことも多く、その中で訴訟リスクも高まっているのが現実だと思います。

これは成年後見の申し立ての動機について統計をとったものなのですが、預貯金等の管理・解約のときに成年後見を使おうと思った、という圧倒的に動機が多いわけです。そういう意味では、まさに金融機関で一番はじめに、この人は成年後見制度が必要なかどうか、ということ割と判断できるかと思っています。そういう意味では、ぜひ預貯金の管理・解約の時点で成年後見制度を皆さん方のほうで理解して勧めていただきたいと思う次第です。

私見ではございますが、例えば、保佐、補助の方であれば、本人がむしろ裁判所のほうに本人申し立てで、保佐人、補助人を付けてください、ということも可能なのです。「そのほうがあなた、自分で安心ですよ」という形で勧めることだってできるはずですし、もし能力がある方であれば、「将来的にお困りになることもあるでしょうから、任意後見契約をお使いになるのはどうですか」ということを勧めるのもありかと思っています。

ちなみに、補助、保佐、後見という法定後見を使う場合に、先ほどの通り、申立人が限定されているという状況の中では、あの中で一番頼りになるのは市区町村長だと思いませんか。家族は実は、こんな申し立てはしないほうがいい、と思っている人だっているかもしれないわけです。ということは、ぜひ金融機関の皆さまのほうで、市区町村と連携を図っていただくとか、関係を密にさせていただくということが重要かと思っています。

そして、任意後見契約をすすめるのであればお願いしたいのは、ぜひこの任意後見受任者の育成です。

これは成年後見人等と本人との関係ということで、最近、いわゆる親族ではなく専門職後見人も多いわけですが、では専門職なら誰でもいいのか。これだけ不祥事があるわけですから、違いますよね。そういう意味では、むしろ皆さま方の優秀なOBの方などに、ぜひ任意後見の受任団体をつくっていただいて、きちんとした形で管理をしていくというような人を増やしていくことをお願いできればいいのかな、と思っております。

大変とりとめもない話で恐縮でございますが、私のほうからは以上とさせていただきます。ご清聴ありがとうございました。

＜第1部終了＞

＜第2部 パネルディスカッション＞

テーマ「認知症問題の深刻化に金融機関はどう対応していくのか」

コーディネーター：金井 司 氏 持続可能な地域支援 WG 共同座長（三井住友信託銀行 経営企画部 理事・CSR 担当部長）

金井（司）：では2部を始めさせていただきます。私は、今ご紹介いただきました西武信金の高橋さんと一緒に共同座長を務めております三井住友信託銀行の金井でございます。よろしくお願ひします。第1部では、ある意味、ショッキングなお話もありました。今日は第一線級の方々に来ていただいています。そして医学や法学、福祉の立場から金融と認知症問題についてお話をいただいています。こうした話は皆さんもなかなか聞く機会がないのではないのでしょうか。もしかしたら今日のシンポジウムは、金融界では初めてのイベントかもしれません。

第1部で確認されたのは、日本は世界で最も高齢化が進んだ国で認知症先進国であるにも拘らず、課題が山積しているということです。金融界に医学的な見地が不足していることや、成年後見制度も我々が考えているほど万能薬ではないことも明らかになりました。

ちなみに今日お配りした資料の最後に英国アルツハイマー協会が主に英国の金融機関の協力を得て作成した「認知症のお客様にやさしい金融サービス憲章」の日本語訳を付けました。この翻訳は、国際大学グローバル・コミュニケーション・センターから昨年発表されたものです。実はイギリスは認知症問題への対応の先進国で、キャメロン首相が音頭を取り2013年にはG8認知症サミットが開催されました。日本も安倍首相が熱心で、昨年そのG8サミットのフォローアップ会合が東京で開催されましたが、金融業界においては、英国のような憲章を自主的に作って発表するなどということは今の段階では思いもつかないことです。第1部のご質問者が、金融界に認知症対応の一律の基準がないと指摘されていましたが、やはり遅れているのではないかと思います。今日はその遅れを少しでも取り戻すきっかけにしたいと思います。

さて第2部は、第1部の講演の方々にはオブザーバーとして参加いただきまして、金融機関のメンバーとともにディスカッションする形にさせていただきたいと思ひます。まず第2部から登壇される方は、冒頭でご挨拶をいただきました西武信金の高橋常勤理事でございます。それから、そのお隣が京都銀行の幡執行役員コンプライアンス統轄部長兼お客様サービス室長でございます。そのお隣が損保ジャパン日本興亜ホールディングス CSR 部の金井特命課長でございます。私と同じ名前の金井さんです。そのお隣が大日本印刷研究開発・事業化推進本部の山田シニアエキスパートです。DNP の山田さんにつきましては、先ほど成本先生からお話がありました認知症マニュアルやCOLTEMの活動の中でいろいろ活躍されておりますので、そのような観点からお話させていただきたいということで今日はご参加いただきました。

さて、早速、第2部を開始したいと思ひますが、まず4名の金融機関の方に簡単に自社の取り組みなどをお話いただければと思ひます。では、高橋さんからお願いします。

<金融機関の取り組み紹介>

1. 西武信用金庫

高橋：今日、冒頭の開会のご挨拶をさせていただきました西武信用金庫の高橋と申します。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

今日はこのパネルの時間も短いということで、パワーポイントは申し訳ありませんが用意いたしませんでした。またプロフィールの紹介もそれほど時間がないということで、あまり詳しい話はできないかと思いますが、一言ご挨拶を兼ねて申し上げれば、われわれは東京の中野区に本店を構えており、信用金庫の中ではお陰さまで大きなほうに入っているようになってまいりました。

私どもが一番力を入れているのは、地域の中小企業をどうやって元気にして地域経済を活性化するかということで、この点については、少し生意気な言い方をすると、当局からも日本の金融機関で一番きちんとやっていると評価をいただくようなことになってまいりました。加えて、地域でお預かりしている預金の70パーセント以上は地域に融資しており、この比率も日本で一番高いということです。

実は預金をしっかり集めていくことがとても大事で、振り返っていろいろ調べますと、私どもは東京に本店を置いてある都市型の信用金庫ですが、お預かりしている1兆6,000億円の65パーセント以上は65歳以上の方々からお預かりしているということです。したがって、こうしたお客さまからお預かりしている預金をどうやってしっかりお客さまの意思に基づいて守っていくかということは、かねてから懸案でございます。

その中で、8年ぐらい前になりますが、東京大学がジェロントロジー（gerontology：老年学）ということの研究したいということで、東京大学さんとはさまざまな行き来があったものですから、金融機関として唯一加えさせていただきまして、少し老年学といったことを勉強してまいりました。

その過程で、さらに東京大学さんから市民後見というものを地域で育成したいというお話もいただき、費用のことはあまり言うといけならしいのですが、結構大きな金額を東京大学には毎年、協力金としてお支払いしている形で、市民後見人を育成するプロジェクトを私どもの組織の中で走らせてまいりました。

5年ほど市民後見人の育成プロジェクトに加わってくる中で、私どももご多分にもれず、定年退職をする職員が団塊の世代を中心に増えてまいりました。私どもの職員で支店長経験があるとか、まだまだ地域で活躍したいというOBを募り、東京大学さんが半年間にわたって開かれた市民後見人講座を受講するようなプロジェクトを作りました。

お陰さまで卒業生もだいぶ増えてきたので、私ども西武信用金庫として育成した市民後見人の方々を中心にNPO法人を作らせていただきました。今日お手元にある「市民後見サポートセンター和（なごみ）」という名前にさせていただいたものです。

今年の8月に作ったばかりで、まだ2カ月少しというところで、これから活動していくようなことになるわけですが、先ほど多くの先生方からお話があったように、われわれ金融機関、特に私どものような地域に張り付いた金融機関においては、営業担当の訪問活動等により日常的にお客さまの変化も察知できる立場にいるということがあります。また、そもそも私どもは、先ほど申し上げたように、預金の7割近くをお預かりしている年金受給を中心とされる方々が一生かかって貯めてきたお金を、その方々の意思に基づいて最後までお預かりするべきではないか、というようなことを考えながら、このNPOを作らせていただきました。

もう一つ、このNPO法人と、私どもの地元である中野区の社会福祉協議会、そしてこれまで協力いただきました東京大学さんの3者で、第1回の市民の方々に向けた成年後見セミナーを10月20日に開きますので、これを皮切りにしたいと思っております。今後は、小平市や国分寺などいくつか先進的にやっていたり地域の地域もございまして、そうしたところと協力関係を結びながら、私どものNPO法人も地域に役立つと言っただけのような組織にしたいと考えているところでございます。雑ぱくですが、以上でございます。

金井（司）：ありがとうございました。それでは次に京都銀行の幡部長からお話をいただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

2. 京都銀行

幡：皆さん、はじめまして、京都銀行の幡でございます。本日は非常に問題意識が高く深い議論が交わされるこのような場に参加させていただきまして、誠にありがとうございます。感謝いたしております。

われわれの取り組みを報告せよ、ということでございますが、正直評価に値するような特別なことができていたわけではございません。

さまざまな課題を前にして、どのように解決してよいのか、試行錯誤を重ねて苦勞しているというのが実情で、課題が多い企業のモデルとして役割をいただいたと認識しております。このようなレベル感でわれわれの事例を聞いていただければと、大変ありがたく存じます。

それでは、皆さまの理解が進むように最初に少しだけ企業の概要に触れさせていただきます。名前の通り京都市に本店を置く地方銀行で、近畿の中で和歌山県を除く近畿2府3県に168の店舗を構えております。地域社会の繁栄に奉仕するという経営理念のもと、地域とお客さまに選ばれる銀行を目指して活動しております。

そのような観点から、われわれは地域の皆さまと共に全てのお客さまに安心してご利用いただける金融サービスの提供が使命であると考え、さまざまな課題に取り組んでおります。これまでは身体的なハンディキャップをお持ちの方へのサポートが中心でしたが、高齢化社会の進展とともに、加齢による身体機能の衰えが見られる高齢者の方へのサポートに広がりを見せ、さらには身体的な機能のサポートから、いわゆる認知機能の低下に対するサポートという、より難易度の高いテーマに範囲が広がってきているという課題認識を持っております。

こちらに示しておりますように、具体的な取り組みとしては、お客さまに安心してご来店いただけるように、店舗入り口の段差解消、スロープ・手すりの設置、点字ブロックの敷設など設備面のバリアフリーを進めました。また店舗内でもご高齢のお客さまのアシストのために、杖ホルダーや老眼鏡、あるいは来客用の車いすなども配備しております。さらにはお客さまのご意向を正確に把握できるように、先ほど示しましたコミュニケーションのサポートのために筆談ボードや助聴器、あるいはコミュニケーションボードなどを全店に配備しております。

このように身体機能面の補助を中心に進めてまいりましたが、近時はわれわれを取り巻く環境の変化に呼応して取り組みに大きな変化が生じております。

高齢化社会の急速な進展に伴って、厚生労働省からは、「高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で、自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制の構築推進」という構想、いわゆる地域包括ケアシステムの推進構想が示されまして、各自治体がそれぞれの特性に応じてシステム構築に取り組んでおられます。

その一連の潮流の中で、われわれの地元の京都府でも、京都式地域包括ケアシステムの実現を目指して、医療、介護、福祉、大学等のあらゆる関係団体が集結して、オール京都体制でバックアップするといった体制が設立されております。その中で京都府高齢者安心サポート企業という認定制度が設けられ、京都府内で暮らしに関わるサービスを提供している企業などに、高齢者の暮らしに役立つ情報の提供や高齢者のお客さまに対する見守りやサポートを担うという事業が始まっております。

われわれはいち早くこの事業に参画し、その趣旨にかなうべく、高齢者のお客さまと実際に接する従業員の教育に努めております。あわせて認知症の人と家族の会のご指導によって認知症サポーターの養成にも取り組み、現在では2,200名を超えるところまで来ております。その認定を受けると、本日私もつけておりますが、こういったピンバッジをいただいてサポーターとして認めていただいております。

また認知症に限らず、高齢者をめぐる課題について幅広く正しい知識を従業員に持たせるために、一般社団法人金融財政事情研究会が実施されている、シニアライフ・相続アドバイザーの資格取得に銀行を挙げて取り組んでおり、早期に2,000名はその資格を持てるようにしようということで、今年9月にも多くの行員が受験しております。

さらには、本日第1部でご講演いただいた京都府立医科大学の成本先生にお誘いいただき、京都府立医科大学をはじめとする大学や、本日の座長の金井様の所属される三井住友信託銀行などの企業で取り組む、産学連携のCOLTEMプロジェクトにも参加させていただいております。こうした京都府さんや

COLTEM プロジェクトとも協調の中で、われわれの支店と地域包括支援センターとが連携し、ご高齢の方を円滑に見守ることができるように顔なじみの関係構築に努めております。

支店にご来店いただき、半日ロビーに黙って座っておいでで、お名前やご住所、連絡先を聞いても何もお答えいただけないようなご高齢の方がいらっしゃる場合がありますが、こういったご高齢のお客さまを地域包括支援センターとの連携で無事にご家庭にお送りできたとか、そういった成果が徐々に表れてきているところです。

われわれの取り組みはまだ緒に就いたばかりで、今後、本格的に進めていくものばかりであります。大変雑ぱくで参考になったか甚だ疑問ですが、私の報告は以上とさせていただきます。ご清聴ありがとうございます。

金井（司）：ありがとうございます。地域連携の話などは、また後でお聞きしたいと思います。それでは損保ジャパン日本興亜ホールディングスの金井課長、よろしく申し上げます。

3. 損保ジャパン日本興亜ホールディングス

金井（圭）：損保ジャパン日本興亜ホールディングスの金井です。よろしくお願いいたします。私どもも京都銀行さんと一緒に、まだまだ高齢化問題に対しては走り出したばかりでして、どこまで参考になるか分かりませんが、このようなシンポジウム等を通じて他の金融機関の皆さまと一緒に高齢化に向けてサービス面等でのレベルアップにつなげていければと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

私どものグループ経営理念では、「お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し社会に貢献する」という柱があります。

グループの事業領域としては、国内の損害保険事業を中核としていますが、それ以外に国内の生命保険事業、海外保険事業、そして金融サービス事業も営んでおります。金融サービス事業につきましては、その他の部分でヘルスケア事業や介護サービス事業なども営んでおりまして、お客さまの安心・安全・健康な暮らしをひとつなぎで支えるために、保険にとどまらない幅広い分野のビジネスフィールドの拡大を図っている最中でございます。今回は高齢化社会ということで、介護サービス事業について少しご説明したいと思います。

介護サービス事業につきましては、2012年8月に介護サービス事業の中堅会社である株式会社シダーに出資をしました。2015年3月には大手の介護サービス事業社である株式会社メッセージと資本・業務提携契約を締結しています。そして昨今、新聞でも少し話題になったかと思いますが、2015年12月に「ワタミの介護」の完全子会社化を予定しており、介護サービス事業にも本格的に参入していく予定です。本格参入に当たっては、単純に介護サービス事業をやるだけではなく、介護サービス事業を通じて得ることのできる各種ノウハウ等を、国内損害保険事業の商品・サービス、生命保険事業の商品・サービスにうまく活用できればと考えております。

これまでの取組みの中で、既に人材派遣等を通じて得たノウハウを活用して生まれた商品がありますので、一つご紹介したいと思います。

今年の8月に販売した「サービス付き高齢者向け住宅用の家賃総合補償プラン」という商品です。この商品は、サービス付き高齢者住宅を運営する運営会社と私どもとの間で保険契約を結び、万一、入居者からの家賃の回収不能等で運営会社に債務不履行が発生した場合に、私どもが運営会社に保険金をお支払いするという保険になっています。

サービス付き高齢者住宅に入居する場合には、連帯保証人と身元引受人が必要になりますが、昨今、身寄りのないお年寄りの方も増加傾向であることから、この2点にポイントをあてて、商品を生設計して提供しています。

1点目の「連帯保証人」については、先ほど説明しました弊社の家賃総合補償保険プランで補償することが可能です。また、2点目の「身元引受人」については、提携先である「成年後見センター・リーガルサポート」を通じて任意後見人契約をご紹介することで、ポイントの2点をカバーし、身寄りのないお年寄りの方でもサービス付き高齢者住宅に入居できることを後押しするような商品設計をしてい

ます。

続いて実際の任意後見契約のご紹介フローについてご説明します。入居希望の方で、身元引受人がないという場合には、まず、入居希望の方から弊社にご相談をいただきます。その後、連携先の「成年後見センター・リーガルサポート」を通じて司法書士をご紹介し、最終的には、入居希望者と司法書士との間でご契約を結んでいただくような流れになっています。

連携先の「成年後見センター・リーガルサポート」は、日本司法書士会連合会が中心となり設立された法人で、全国各地に 50 支部あり、全国に営業店がある弊社とも連携がしやすく、安心感もあることから連携しております。

このように私どもは、いろいろなサービス事業を展開していく中で培ったノウハウを活用し、本業を通じた商品・サービスにもつなげていければと思っております。

金井(司): ありがとうございます。3人の金融機関の方々からお話をいただきました。皆さん非常に謙遜されていますが、相当進んだ取り組みをされておられますね。

それでは大日本印刷の山田さんから、COLTEM のことも含めてお話しいただければと思います。よろしくをお願いします。

4. 大日本印刷

山田: 大日本印刷の山田です。よろしくをお願いします。

まず簡単に 60 歳以上の世帯構成です。これは平成 26 年の国民生活調査のデータから持ってきました。先ほどずっとお話に出ていた通り、高齢者はどんどん増えているのですが、データをまとめてみて思ったのは、65 歳以上の高齢者の 76 パーセントが 2 人暮らしの世帯で、1 人暮らしの世帯が 25 パーセントあるという形です。先ほど、1 人暮らしの方で銀行の窓口でさまざまな課題があるというお話がありましたが、その事象がここで端的に見えてくるのかと思っております。また 1 人暮らしの方々には女性が圧倒的に多いということで、金融資産の大半が銀行預金という方が多いので、金融機関に頼ってくるということは自明の理になっております。

実は COI¹のほうで、認知症の方に対する対応マニュアルができないかという形で今これを進めております。これは弊社だけではなくて COI 全体で行っていきまして、今日は参加されていませんが、京都府立大学の加藤先生が中心になってまとめています。

先ほど全体概要があったかと思いますが、大きな項目としては、認知症の人とのコミュニケーションをどうとっていくのか、認知症に気付くポイントと対応方法、それから先ほどありました地域包括支援センターとの連携をどうしていくのか。それから高齢者に優しい店舗、これは単純にハードだけではなく、ソフトの部分も充実させていくということを考えております。それから特別な配慮を要する場合と対応、詐欺被害に気付くためには、先ほどもよく理解されていないとおっしゃっていました成年後見制度への対応等をまとめていきたいと思っております。

次のページから簡単な内容のご紹介をしたいと思います。まず信頼関係をとるにはどうすればいいのか。例えば、いろいろな認知症のサインがあるのですが、そのサインにどう気付いていくかをまとめていきたいと思っております。

認知症を疑われたらどうすべきか。まず声かけをしてみる。それからお手伝いをどう申し出るかということがあります。この行動で認知症者への対応が変わってくるのではないかと思います。

高齢者にやさしい店舗としては、先ほど京都銀行さんの例でもあったように、さまざまな部分で高齢者への対応は変わってくるかと思います。私は何回か店舗などでいろいろな事象を見せていただいておりますが、高齢者の方の対応に非常に時間がかかるためローカウンターで対応しているというパターンがよく見受けられます。これは非常にいいことかもしれませんが、銀行のローカウンターは高額取引の契約をしていくべきスポットだと思っておりますので、そこをつぶさずに高齢者の方々の対応をしていくかも、対応マニュアルの中で様々な事例を踏まえながら対応策を一緒に考えていければと思っております。

¹文部科学省 革新的イノベーション創出プログラム

<ディスカッション>

金井（司）：ありがとうございます。英語の略称が出ていますが、もう一度繰り返しますと、COI というのはセンター・オブ・イノベーションで、文部科学省さんの補助金でやっているプロジェクトです。それから COLTEM というのは、正式名称が「高齢者の地域生活を健康時から認知症に至るまで途切れなくサポートすべく、法学、工学、医学を統合した社会技術開発拠点」という長い名前の略称です。参考までに申し上げました。

さて、ここからは各論のようなものに入っていきたいと思います。最初に3社の金融機関にお聞きします。第1部で成本先生もおっしゃっていましたが、初期の認知症をどう判断するかということは非常に難しいわけです。専門家ではない金融機関のわれわれには、ほとんど不可能かもしれません。とはいえ、やはり一定の疑わしい状況があるわけですので、そうした場合アクションを起こす基準のようなものを各社・各行がお持ちかどうかということをお聞きしたいと思います。では高橋さんから、お願いします。

高橋：確固たるものもなかなかなくて、ここで話しするものどうかと思いますが、一応、高齢者取引マニュアルあるいは成年後見人制度取り扱い要領、こうしたものを定めております。この中に店頭や営業担当のお客さまとの会話の中で、会話がかみ合わないとか、常識的な話にならないというような場合には、最終的には現場の判断になりますが、地域の社会福祉協議会さんと協力して、お取引をあらためて再度検討し直していただくということをする、あるいはご家族の方に連絡をする、というような指示にしております。

幡：手前どものほうでも認知症かどうかを判断するのは大変難しい問題ですし、取り扱いを間違えますと、個人の尊厳や人権に関わる問題に直結するという認識があります。ましてわれわれも医療の専門家ではありませんので、まず認知症かどうかを判定する立場にはないと考えております。

お客さまの申し出事項が契約の当事者として真正な意思に基づくものかということを確認することが、われわれにとって最も重要なことですので、そこに疑義が少しでも生じるようであれば、より慎重に、より客観的に判断を下すということを今、行員に教育を徹底しているところでございます。

高橋さんからもございましたように、ケースバイケースです。現場ではお一人お一人状況も違いますし、認知症に限らず、加齢によって身体機能や判断力の衰えが表れてきますが、それにも個人差があります。われわれには医学的な知見がないので、一定の基準で対応するということがかえって混乱を招くこともあります。基本的にはご高齢の方が来られたら時間をかけてゆっくりとお話を聞いて、こちらの意思をしっかりと伝えるということに尽きるのではないかとということで、今は対応しているのが実情でございます。

金井（圭）：私どももグループを通じて一定の基準を持っているわけではありません。ただ、認知症についてよく理解しないと、そもそも認知症の方に対する対応はできませんので、グループの中では、まず認知症についてきちんと理解をしようということで、「認知症サポーター」の取り組みにグループ全体を挙げて取り組んでいます。

特にグループの中では、お客様と直接に接する機会の多い代理店事業を本業としているグループ会社の取り組みが進んでいます。

例えば、実際にお客さまと接するに当たり、お客さまが認知症と思われるような事例がいろいろ出てきていますので、そういう事例を集めて、認知症のお客さまへの「対応ガイドライン」を作りました。ガイドラインの中では、実際の事例を挙げて、その事例への対応方法について記載しています。

ここで一つの事例をご紹介します。あるお客さまから証券の再発行の依頼を受け、そのときには「手続きには1週間ほどかかります」とご連絡をしているのですが、翌日、翌々日も同じ内容の電話を受けました。こういった場合には、お客さまが認知症であることが疑われますので、2回目に同じ内容の電話があった場合には、その場でメモを取ってもらいましょうとか、それでも難しい場合には、面談をしましょうとか、ご面談でも難しい場合には、ご親族の方に一緒に同席していただきましょう、というような対応事例を記載したガイドラインを作成しています。

金井（司）：ありがとうございます。専門家ではないからなかなか難しいということで、これはもっともな話だと思います。

成本先生にお聞きしたいのですが、病院に来る患者さんというのは、軽度、特に前期認知症、MCI というのでしょうか。そういう状況の方ということですが、逆にいうと、われわれは金融取引を通じて、ひょっとしたら、もっと前に察知することができるかもしれない。その段階で連携ができていれば、もう少し進行を食い止めることもできるかもしれないとも思うわけです。この辺りについて、金融機関に望むことなど少しご意見を頂戴できればと思います。

成本：ありがとうございます。金融機関の方が認知症に早期に気付く必要性というのは、二つあると思っています。一つは、その方を守るためです。早期に気付いて、何らかの保護をする対策を打たないといけない方を早めに見つけていただく。金融機関で発見していただいて、地域包括支援センターを含めて地域と一緒にあって、その方を守っていただくということですね。

認知症が始まった時点で、詐欺の被害等にも遭いやすくなるとか、先ほど米びつの話もありましたが、そのうちお金が下ろせなくなって銀行にも来られなくなるとか、そういったことにつながっていく方がその中に含まれるということがありますので、守るためのアクションをしていただきたいということで。ただ、これは銀行の業務のプラスアルファの部分になりますので、そこまでお願いしていいのかどうか分からないのですが、医療の現場に立つ者としては、ぜひそういう役割も少し意識してやっていただきたいということが一つあります。

もう一つは、先ほど真正な意思に基づいてということもお話いただきましたが、その契約が本当に有効な契約なのかどうか、きちんとした意思決定能力のもとになされている契約なのかどうか、ということ判断するために、どちらかという銀行の立場を守るという観点から認知症に気付くという、二つの意味があるのではないかと思います。

そうした、守るという観点から言いますと、ヒントとしては、いろいろ京都銀行の実際の行員の方とも話をし、あるいは私の医療的な知識から考えて、一つはやはり変化に着目することかなと思います。

普段から顧客の方とやり取りを見ていただいて、その顧客の方一人一人の様子をある程度、把握をする。現場の行員の方は実際、把握されていると思うのですが、「これまではこうだった方が、こうなった」「これまでできていたことが、できなくなった」という変化に気付くということが、まず一つできることではないかと思います。これはそれほど認知症の知識がなくても少し意識をすれば気付くことなので、医療者ではなくてもやりやすいことかなと思います。

もう一つは、飛び込みで来られた方が認知症かどうか気付くということは、われわれ医療者にとっても非常に難しいことですが、私たちは必ず家族に「この1年ぐらいどう変わってきましたか」と、それまでの経過の情報を得て診断します。ですから、ぱっと前に来られた方を座ってすぐに当てるというようなことは、われわれにとっても難しいことなので、銀行の方にとっても難しいことだろうとは思いますが。

ただ、いろいろお話ししていると、銀行での取引・やり取りに特有の必要な能力がどうもありそうだと思うのです。アルツハイマー型認知症の方は、おそらく銀行に入ってこられてから出ていくまでのいろいろな取引の手続きの中で、「どうもここに関しては落ちてきそうだな」というようなことがありそうに思います。

先ほどマニュアルも開発されているということでしたが、そういったことをからお伝えして私たちの知見もあわせて入れ込むことで、良いものができるのではないかなと思っています。

先ほどイギリスの銀行のマニュアルを取り上げていただきましたが、イギリスはまだまだ認知症の方が社会の中で数少なく、日本のほうが圧倒的に多数の認知症の方がおられる社会なので、イギリスに負けたくないかなと思っています。ぜひこの機会にイギリスよりもっと良いものを皆さまと一緒に作っていただけたら、というふうに思っています。

金井（司）：精神科のお医者さんは、患者さんが認知症かどうか対面で判断しますよね。ところがわれわれの場合は、電話でお客様と取引の話をするとか、あるいは担当者が外向いて高齢のお客様と取引を行った際に、ダブルチェックのため上司が電話で意思能力を確認するといったケースが実際にあります。

電話で認知症の判断はできるものなのでしょうか。

成本：電話でお話しして判断するというのは、至難の業だと思います。三井住友信託銀行でのロールプレイの中で、金融商品を売るときに上席の方に電話して、本人とお話しいただいて、それで確認をするというところがあったのですが、あれはかなり至難の業だと思います。あのワンステップが入ることの意味がどれだけあるのかということは少し思いました。なぜなら、アルツハイマー型認知症の方は特にそうなのですが、非常に繕うのがうまいのです。ですから、あのような電話での会話であれば、難なくクリアされる方がおられると思います。

私たちが認知症を診断するときに、もちろんお話をするというのもしますが、それ以外に、時計の絵を描く、字を書く、絵を写すなどいろいろな認知機能の検査をします。おそらく銀行の手続きの中で、認知機能を評価できるような手続きがあると思います。名前を書きいただくとか、自分の預金の残高がどれくらいあるかを言ってもらったりとか、実際の行動を観察するほうが、電話でお話しして判断するよりは、われわれがやっている認知機能の評価にかなり近い部分があるように思いますので、そこにヒントがありそうに思います。

金井（司）：ありがとうございます。確かに判断はできないまでも、認知症かどうかを察知できることは、われわれにとってもプラスです。システムの、マニュアル的に取り組めるかどうかのポイントだと承りました。

それでは続けて次のテーマに行きたいと思います。上林さんのほうからもいくつか実際のトラブルをお聞きしましたが、金融機関の場合、適合性の原則が強く求められます。つまり、顧客の知識、経験、財産の状況、金融商品取引契約を締結する目的に対して不適当な勧誘を行ってはならないわけです。金融庁の監督指針にも日本証券業協会（日証協）のガイドラインに言及する形で入ってきており、しかも年々強化される方向です。適合性の原則に関わる問題は、認知症が今後増えてくれば今後ますます深刻なものになると考えられます。

そこで京都銀行の幡部長にお聞きしたいのですが、実際に認知症を疑われるお客さまとの取引方針のようなものがあるかどうか、差し支えない範囲でお聞かせいただければと思います。

幡：おっしゃった通り、適合性の原則を確保する、それから経済合理性があるかというような判断が非常に問われています。そういう意味では、高齢者に対する販売方針は日証協からもガイドラインが出ていますが、社内規則、制定のガイドライン等々を踏まえて、手前どもでも高齢者に対する販売のルールを定めております。

年齢による区分、さらには金融商品のリスクの度合いに応じて、勧誘してよい商品、勧誘に留意する商品、それから勧誘そのものが駄目だという商品に区分を設けています。その販売に当たっては、お客さまの理解の度合いを客観的に担保するために、ご親族の同席をいただくとか、支店長をはじめとする役席者の同席を義務付けています。銀行側の役席者については、健康状態に問題はないか、会話が噛み合うか、理解に問題がないか、それから投資の意向等々を踏まえ、こういったものをモニタリングして正当なものか。そこに疑義があれば、販売についてはお断り申し上げるというようなことになってまいります。

それ以外にも、販売の当日の受注については、熟慮いただいて翌日以降に再考していただくようなことをお勧めしたり、ご成約した場合でも、翌日以降に約定結果を連絡して、その取引の認識についてご記憶いただいているか、というようなことを確認したりということを加えながら、基本的には販売が適切なものかということを保守的に見るような仕組みで運営をしているのが実情でございます。

認知症かどうかということよりも、加齢によって判断力が衰えている、そういう辺りから捉えていく必要があると考えておりますので、今はそういう運用をしております。

金井（司）：年齢が基本になるということですが、例えば95歳で、どう考えても大丈夫だという方の場合は、どうなのでしょうね。

幡：今おっしゃったように、年齢で一律ということは非常に難しいと思います。成本先生のお話にもありましたように個人差がありますので、そこを担保するためにご親族の同席や役席者の同席を義務付け

て、ご理解されているということが判断されれば、一律に売らないということではなく、売ってもよいと。売る場合には、そういうことについてより慎重に判断した上で、どこから見ても合理性があるということが担保されれば販売するというところでやっております。

若い方の販売よりは随分時間もかかりますが、そこは慎重に、お客さまの保護という観点で適切な販売をするということを中心掛けてやっております。

金井（司）：ありがとうございました。今の制度や状況の中で、金融機関が保守的にならざるを得ないというのは仕方がないことだと思います。しかし、先ほど香川先生からもいくつかご紹介がございましたが、認知症に起因するトラブルは頻繁に起きており、また今後増えていくと考えたほうが良さそうです。そこで小賀野先生にお聞きしたいのですが、認知症関連の訴訟の傾向、また裁判所の判断の傾向などお聞かせいただけますでしょうか。

小賀野：先ほど香川先生から、適合性原則を中心に最新の判例のご紹介がありました。今のお尋ねについては、まず、その適合性原則に関する判例が蓄積していますので、それを見ることです。結果として金融機関の責任を認めた事例と、責任を否定した事例があり、それはそれぞれの事案の特徴が考慮されており、ケースバイケースになっています。

ただ、そこで言えることは、金融商品取引法等の適合性原則を定める法律のそれぞれの規定の要件を満たしているかどうかについて裁判所は判断しますので、それぞれの要件がどういう場合に認められていて、どういう場合に認められていないかを金融機関としては分析しておくことが必要だと思います。

より一般的には、民法は、通常人、合理人をベースにして作り上げられていますので、私たちは合理的な意思を持って行為をすることを考えられています。ですから、意思表示に重点を置いて、その意思表示が何らかの理由で瑕疵（かし）があったというような場合には、その意思表示を取り消せる、あるいはその意思表示は無効であると考えます。

訴訟の中でも、そういうタイプのものは結構あります。例えば詐欺が典型的だと思いますが、場合によっては、強迫とか、錯誤とか、それぞれ意思表示に瑕疵があったとか、意思表示に欠缺（けんけつ）があったということで、取消しの対象にし、また無効の評価をします。おそらく数としてはそちらのほうが多いのかもしれませんが、最近は適合性原則に絡む裁判が増えてきていて、とりわけ高度な金融商品の売買等をめぐって紛争が生じているということが言えるかと思います。

また、適合性原則ということが金融機関の行動原則として非常に重要な位置を占めていて、それは取引の相手方の個性を十分に尊重して被害が生じないようにというものですから、評価されるべきだと思います。

他方で、今の法体系は基本的に合理人ベースにできているため、結果として一部の方々が取引から除外されてしまうという恐れがあるわけです。しかし、先ほど800万人という数字が出ていましたが、この数字はもっと大きくなるかも知れません。将来的には合理人ベースを逆転し「私たちは決して合理人ではないのではないだろうか」「私たちは失敗もするし、うっかりして損害も被る。うっかりして損害を与えることもある」という、いわば弱い者をベースにした法体系に転換することが必要ではないかと思えます。

最終的には、法律改正の手続きが必要なかもしれませんが、ご紹介があったようなイギリスのガイドラインなどのように、ソフトロー（soft law）といわれるところでもかなりのところまで対応できるのではないかと思います。

とりわけ日本は法律だけでなく、企業や団体の約束事ややってきたという実績があります。公害問題や環境問題への対応もそうですね。企業の自主的取組や企業努力によって問題を解決してきたという実績があります。金融機関の方々には、そういった大きなパラダイムの転換を将来の方向として見据えて行動していただけるとありがたいと思います。

金井（司）：日本の民法をベースにした法体系と、例えばイギリスはすごく進んでいると思うのですが、やはり違うと考えたらよろしいでしょうか。

小賀野：それは鋭いご質問です。ご存じのようにイギリス法はコモンロー、すなわち判例法が第一次的な法源になっていて、実際に起きた事件をそれぞれの裁判所が解決する、そのルールが積み重ねが判例法

として法体系のベースになっているわけです。ですから司法（裁判所）が社会の変化や問題を敏感に感じ取り、弾力的、創造的に規範を作り上げていくという特徴があります。ですから弾力的に新しい問題や複雑な問題に対しても対応ができていくところがあるだろうと思います。

日本は逆に成文法主義といって、国会の法律が出発点になって、判例法は重要な法源ですが二次的な位置づけになっています。ご指摘のように、そのような法体系の違いということはあるのかもしれませんが。

金井（司）：ありがとうございます。イギリスとのスピード感の違いは、この辺がネックになっているのかもしれませんが。香川先生にも同じような質問なのですが、判例の変化というか、認知症が増えていく中で、実務家として裁判所はどちらの方向に向かっていくと思われませんか。

香川：ご質問の趣旨とは変わってしまうかもしれませんが、やはりこれだけ訴訟社会になっている以上、高齢者と取引をするということ自体、訴訟リスクはあると考えて対応していく時代に入っているのかと思います。

そういう中で、訴訟を起こされるということと判決で敗訴する可能性はまた別次元のことだと思えます。全部を見たわけではないのですが、今回調べさせていただいた最近の事例を見ても、敗訴しているのは、「ちょっとそれは金融機関のほうが強引じゃないですか」と私から見ても思うような事例なのです。

そういう意味では、諸手続きをきちんと踏んで販売をする。その中で場合によっては相続人から訴訟を起こされる、もしくは、だいぶたってから後見人がついて訴訟を起こされるということについては、それは自信を持って臨むべきことであって、そこはあまり関係ないのかなと個人的には思っています。

ただ、リスクがあるということだとすると、その方が認知症を発症していそうであろうがなかろうが、証拠化しておくということについては、やはり徹底すべきだろうと思います。証拠がないから敗訴してしまっているケースも実はあるのではないかと思いますので、詳細なやり取りなど、そういうものをきちんと証拠化しておくことかと思えます。

もう一つ、やはり判断能力の低下をうかがわせるようなことがあるのであれば、より慎重であるべきでしょうし、先ほど成本先生のお話にもありましたように、判断能力の低下が生じるだろう病気を患っているという情報であるとか、後見開始を取り消したとはいえ、もともと認知症があつて後見を開始したとか、そういうところについては何かマニュアルというよりは意識すべきかと思えます。

もう一点は、債権の準占有者に対する弁済を争わせるケースがこれから増えるのではないかと個人的には思っていて、これが最も争いやすいからだと思うのですが、本人以外の他者によって取引をするという場合について、より慎重であるべきだろうと思います。そういう意味では、そのような慎重にもとのお約束通り手続きをしている分には、それほど怖いことはないのではないかと個人的には思っています。

金井（司）：小賀野先生、どうぞ。

小賀野：今の香川先生のお話に関連しますし、第2部の冒頭に金融機関の方々からのお話がありましたが、お客さんの気持ちにそって丁寧に接することが重要ですね。適合性原則に関する紛争事例では必ずと言っていいぐらい事業者の説明が十分であったか、そうでなかったかが問題とされ説明責任の認否が判断されています。法的には、金融取引の分野に限らず、主要な分野で説明責任が問われています。例えば医療過誤訴訟では、医療機関側の説明責任が比較的問われやすくなってきているということがあります。金融取引における説明責任も、遅かれ早かれ現状よりもっと広がる可能性があり得ます。ですから、説明義務の中身を丁寧に吟味して、必要事項を証拠化するなどの対応をしていくことが重要です。

金井（司）：ありがとうございます。証拠化というのは、エビデンスを残すということですよ。例えば、やり取りを全部録音していないと証拠化にならないのか、もしくは、ねつ造もできる書面で残すことでも許されるのか、その辺りはどうなのでしょう。

香川：いろいろなやり方があると思いますし、その方の訴訟リスクに応じてある程度変わってもいいことだと私は思っています。ですから、録音ということからきちんと記録を残すということまでであると思いますが、改ざんということの後から言われたいためには、詳細に訂正も法律上の原則に則った訂正

の仕方をして、後から消せないようなもので書く。そして差し替えられたら意味がないわけですから、勝手に差し替えられないような形にするとか、複数で対応するなど、そういう意味では、留意できることはたくさんあると思います。

この辺の話というのは、今、私は何を前提にお話ししているかということ、最近、役所のほうが訴えられるということがありますが、例えば高齢者の虐待で、措置をして入所させたけれども、その措置入所は違法であるとかそういうことを争ったときに、記録の開示を求められ、「これは改ざんじゃないのか」というようなことは起こります。先生もご承知の通り、医療過誤でもそういう問題があるわけですから、やはりそこは自分たちの身を守るためにどのように記録をとっておくかという意味で、改ざんされないということは大事かと思えます。お答えになっているか分かりませんが。

金井（司）：ありがとうございます。幡部長にお聞きしたいのですが、実務レベルでこの辺はどのように対応されていますか。

幡：今おっしゃったように、交渉の記録を経緯として残すようになってはいるのですが、合理性があるかという判断をするときに、意思の確認でも単に「お買いになりますか」「はい、買います」というような記録ではなく、どういう説明をして、それに対してどういうお答えがあつて、なぜその商品を選ばれたのか。そういった理由まで克明に記録し、その会話の内容をほぼ網羅的に記録する。あるいは、先ほど申しましたように同席のルールを設ける。また、改ざんということについては、システム的にワークフローに乗せて、管理職の承認がないと記録を書き換えられないようになっております。ですから、後で「しまった」というような話で、販売者が勝手に書き換えることができないような仕組みになっております。その辺りをご理解いただければ、記録の適切性はある程度担保できるかと思っております。

香川：そういう意味では、「これは説明を受けましたか」と、ただチェックをさせていくというのは、ほぼ意味がないと思っています。それを説明して本人が理解した、どのぐらい時間をかけて説明したのかということも、実は記録にとっておいたほうがいいことだと思います。また図を書いて説明をしたといったものであれば、手書きのものを取っておくとか、ご本人がそれに対してメモをしたものなども取っておくということが防衛策としてはありかと思えます。

小賀野：裁判所は当該行為の時に意思能力があつたか、なかつたかについて判断しますので、金融機関としては、そういうやり取りの中で、お客さんはそのとき意思能力があつたということ、つまり話しを聞いてきちんと受け答えをしていたと主張できるように書類など、証拠を確保しておくことが必要ですね。

金井（司）：ありがとうございます。要するに、チェックリストでは足りないのですね。ありがとうございました。

ところで、金融機関が保守的なスタンスにならざるを得ない中、逆に過度な防衛に走ってしまって金融機関不在の状態を作ってしまう、それが最近、これは大丈夫なのかと思わせるような組織が入り込む隙をつくり出していると、先ほど上林さんのほうからお話がありました。福祉の現場において、これは問題かもしれないという実感を抱くのはどういうケースでしょうか。

上林：すごく難しい法律のお話が連続していて、本当に大変な状況だと思えました。実際、私が現場で感じているようなことを、今のお話でも気になっている部分で説明させていただきますと、先ほど事例をお話しさせていただきました中に、投資信託のお話をさせてもらったと思います。あの方は2,000万円の投資信託が500万円になったということですが、よく似た事例で、実際に私が現場にいたことがあるのです。

地域包括として利用者のところに初めて訪問させていただきました。それは息子さん家族のご要望で、お一人暮らしのお母さまに認知症が出てきているので、介護保険の説明に来てほしいということで行かせてもらったのです。最初に「こんにちは」というふうにお話ししてから、アセスメントをいろいろしていきます。その中で、どれぐらいのお支払いができるのかということも大事なところですが、介護保険にもいろいろなサービスがあるので、どういうサービスがあるかを説明すると同時に、どういうことがこの方にとって必要かをアセスメントしていきます。

サービスを利用するに当たり、収入によって9割または8割が介護保険から出るのですが、1割か2

割の負担がご本人にかかってきますので、それが出していただけるのかどうか。必要なものが三つあったとしても、実際に収入を考えると、一つ、もしくは二つしか出せないときがあるので、そのときはもちろんご希望もありますが、優先順位で利用していただくことになってきます。

収入は年金だけなのか、家賃収入があるのか、どんな収入があるのかということは最初しか聞けないときがあるのです。ご気分を害されない程度にお聞きするのですが、息子さんが「母には収入があるんです」「証券会社にもいくらあるんです」と言われました。それが「A証券会社さんです」と言っていたのです。

まさに、その話の最中に電話が鳴って、ご本人が取られました。私の向かいにご本人がいらっしゃって、その横に電話がありました。私の左手に息子さん家族がいて、私が手前のここにいたのです。「ああ、B証券会社さんだね」とご本人が言われたので、みんな「あ、さっきと違う」ということになりました。そして「あなたのいいようにしといて」と言われたのです。そのときに「ぞっ」として、私は中腰になり「息子さんに電話代わってください」「今度からは息子さんのご家族さんのお話を通してくださいと頼んでください」と言ったという、本当にそんなことがあったのです。

息子さんが電話に出て状況を説明されて、「今度、何かあるときには僕に言ってくれますか」と言われて、いったんそれで電話を切りました。その後、「どこに何がどれくらいお持ちなのか、把握してもらえますか」と息子さんご家族にお話しさせてもらい、その後に介護保険の説明もさせてもらい、利用につなげて帰ってきました。その後、息子さんから「本当に助かりました。大変なことになるところでした」と連絡がありました。「証券会社さんから何度も連絡があって、会社にも電話があってちょっと困ったんですけどね」とも言っておられました。

そのときに感じたのは、この方がどれぐらいのお金をどこにお持ちかということは、ご本人が物忘れや認知症で分からなくなった後、ご家族さんにとってはとても大事な話だということです。また、どういう取引経過があったのかということも気になりましたし、それは認知症とどう関係しているか、その取引は大丈夫だったのかな、ということも思いました。

そして、先ほどから保守的なお話とおっしゃっていましたが、認知症を少し発症していたとしても、ご本人にはご希望があったり、ご意向があったりするのです。今まで金融機関とお取引をされていたら、今後もしどうしていきたいかということがあると思います。そして、ご家族のご意思もありますし、認知症が少しあって進行していくこともあるのですが、どのように金融機関さんをご相談されていくのか、どのように一緒に対応していかれるのかな、ということも大事なことだと感じました。以上です。

金井(司)：ありがとうございます。今のお話を今度は成本先生に少しお聞きしたいと思います。先ほどから繰り返しになるかもしれませんが、認知症にはいろいろな原因があり、四つぐらいに類型化できるとお話をされていたと思います。さっき会場からもご質問がありましたが、認知症だから何もできないわけではなく、進行の度合いや病気の種類によって症状が違ってくるわけですから、「このレベルの進行なら、この程度の取引ができる」ということが医学的にいうことができるものなののでしょうか。

成本：私たちが医療同意能力でやっていることを例に挙げてお話しすると分かりやすいかと思います。例えばインフルエンザの予防接種は、ほとんど副作用がなく安全な医療行為なので、少し認知症が進んでいたとしてもご本人の同意で進めてしまってもいいと考えています。一方で、かなりリスクの高い手術をするというときには、かなり高い理解力、判断力、意思決定能力が必要で、医療行為のリスクごとに必要とされる意思決定能力は違うと考えています。

それをそのまま金融のほうに当てはめられるかどうかということは難しいところですが、現場レベルでは、例えば本当に細かい日常のお金の出し入れについては、ある程度認知症があったとしても、やってもいいことだと思います。一方で、損が出る可能性のある投資信託を買いたいと来た場合には、高い意思決定能力が必要だと思います。

認知症と診断がついた時点で全ての金融取引を止められるとか、疑いがあるだけで全部駄目だという形になると、やはり高齢者の方の地域生活は回っていかないと思いますので、その辺りのことは、ぜひ検討していただきたいと思います。

投資信託や株を買いたいという高齢者の方は結構多くて、80歳になっても90歳になっても「老後の

ために収入を確保したい」というお気持ちはずっとお持ちなのです。きちんとされている金融機関であればあるほど、堅く、堅く、そういうところから手を引いていかれると、さっきのお話のように、何でもありというような形の会社に「ここはずっと電話で対応してくれるよ」という感じで、どんどん流れてしまうということが実際、現状としてあると思います。ですから、きちんと条件が整ったときには契約や取引ができるということが大事ではないかと思えます。

金井（司）：ありがとうございました。テーマを変えたいと思います。今度は金融機関側にお聞きします。金井さんにお聞きしたいのですが、先ほど会社を挙げて認知症サポーターの養成をやっておられるということでした。認知症サポーターの育成は西武信金さんも京都銀行さんもやっておられると思います。他方、現実にはどんどんいろいろな問題が出てきて、今お話があったような複雑で一言では言えないような状況になっている中で、認知症サポーター制度というのは一体どういう効果があって、具体的に業務の中にどうやってうまくいかせるのか、実務的なレベルでご意見があればお聞かせいただきたいと思えます。

金井（圭）：認知症サポーター養成講座につきましては、グループ会社の中で損害保険の代理店事業を行っている「損保ジャパン日本興亜保険サービス（以下、SHS）」が力を入れて取り組んでいますので、その取り組みについてご紹介したいと思います。

SHSの社員は、パートナー数も含めて約1,500名ぐらいの会社で、全国に約100の拠点を持つ代理店です。SHSでは、お客さまの高齢化が課題の一つとなっており、高齢のお客さまに対する接点強化の観点から、認知症サポーターの取得を推進しました。また、全国に約100拠点のネットワークがありますので、地域密着型の企業活動という観点からも、認知症サポーターの取得に力を入れました。

認知症サポーター制度は、「キャラバンメイト」と「認知症サポーター」に分かれています。キャラバンメイト、つまり講師役になる方をまずつくらないといけないのですが、SHSでは、社長が先頭をきって社内に号令をかけ、役員を含めた多くの社員がキャラバンメイト養成講座で研修を受けてキャラバンメイトを取得しました。その後、キャラバンメイトを取得した社員が、全国の各支店に持ち帰って、現地で認知症サポーター養成講座を開催しています。

このような取り組みの成果として、この1年の間に、認知症サポーター養成講座を全店で展開しました。また、キャラバンメイトも各本部に2名以上を配置して、認知症サポーターの数も1,250名を超えています。

認知症サポーター取得後の反響についてもご紹介します。仙台支店の職員は、認知症の症状に合致するような方と接したため、研修の内容を思い出して、その場で契約することを保留することができた。認知症サポーターでは、講座を受講するとオレンジリングというものがもらえるのですが、それを手につけて営業活動をしたところ、同じオレンジリングを持っている方がいて、話題が盛り上がった。また、取引先のタクシー会社に認知症サポーターの話をしたところ、そのタクシー会社でも社員が認知症サポーターを取得された、というように営業活動にもつながるような成果も出てきています。

SHSでは、社員のモチベーションを上げるために、社長名で修了証を個別に作ってそれを渡したり、ステッカーを作ったり、ポスターを作って各支店に張ったりということで、ムードアップもしています。

このように、SHSでは、まず認知症サポーターについてよく学び、そこから地域でアクションしているという形で展開を始めています。今後のアクションとしては、先ほどご説明した認知症のお客さまの「対応ガイドライン」などを参考にしながら、実務的に落としこんだ上でお客さまへの対応ができると思います。そして、ただ取得しているだけではなく、地域にどういう貢献ができるかということについて、1社だけでできることは限られていますので、各地域の行政が実施している施策に参加していく、例えば地域の見守り隊に参加するなど、独自の取り組みが徐々に始まっているという話を聞いています。

また、SHSでは、独自に「安心サポート」というサービスをご提供しています。これは高齢者の方、そして高齢者と離れて暮らす親族の方に安心していただくことを目的として作った制度です。お一人で住まわれているような高齢者の方がいた場合には、必ずご親族の緊急連絡先を登録していただくことを推奨し、万が一の場合に対応できるよう仕組みを構築し、推進しています。最後になりますが、SHS

の取組みをグループ内での起爆剤として、他のグループ会社にもさらに広げていきたいと考えています。
金井（司）：損保ジャパンさんは相当進んでいることがよく分かりました。追加でご質問なのですが、さっきのイギリスの認知症の金融憲章を読むと、「認知症チャンピオン」を社内で作くれと書いてあります。これは多分、CEO クラスの経営層ですね。認知症問題を統括し、浸透させていく役割をチャンピオンは持つと書いてあるわけです。損保ジャパンさんの場合、ガバナンスのどのレベルで活動を推進しておられますか。

金井（圭）：SHS では、もともと社長が、「高齢化対策」を会社の課題の一つとして認識し、先頭に立って推進しています。また社長室が事務局になって、認知症サポーターを管理・推進を行っているため、それが広がっている理由の一つかと考えています。

金井（司）：それは非常に参考になると思います。ありがとうございました。今、損保ジャパンさんからマニュアルを作っているという話がありました。山田さんにお聞きしたいのですが、COLTEM のほうで作っている認知症対応マニュアルはどのような感じのものなのか、今後どういう予定になっているかも含めてお聞かせいただければと思います。

山田：基本的には先ほどお話しした形で、まず現場の行員の方々に認知症の理解をしていただきたいという点が第一ポイントです。また認知症にどう気付くか、そして気付いたときにどう対応したらいいか、ということが大きな骨子になっています。先ほども少し申し上げましたが、店頭では業務的にかなり負荷が発生することが多いので、それを認識していただくことで業務の効率化が図れるのではないかと思います。

今後の予定なのですが、マニュアルという名前になっていますが、マニュアルだと読みづらいということもありますので、金井さんともご相談させていただきたいのですが、できれば簡単に読める出版物にしたいと思っています。また、この本だけでは不十分な部分が当然ありますので、COI のメンバーの中で、このマニュアルの説明会のようなもの、あるいは現場の理解をより深めていくための活動も今後行っていきたいという計画を今作ろうとしています。

金井（司）：例えば医学的な見地は、金融機関のわれわれにはほとんどありません。成本先生も参画されておりますので、このマニュアルの中には結構そういったものも含まれているということでしょうか。

成本：先ほど来お話ししていますが、医療同意には金融の契約場面と通じるところがかなりあると分かっていますので、その辺を応用していきたいと思っています。

またこれは産学連携のプロジェクトですので、もちろん認知症の方の権利擁護という視点は重要ですが、先ほど山田さんがおっしゃったように、やはり時間がかかるということは間違いのないことで、認知症の方や高齢者の方がたくさん店舗に来られても銀行のほうの経営や実務に支障が出ないということも、持続可能性の中では重要な点だと思います。その辺は私たちのような医療の人間では全然分かりませんので、銀行の方や大日本印刷のようなロジスティックに精通されている企業の方のご意見を踏まえながら、まとめていければと思っています。

金井（司）：ありがとうございます。なるべく早く作っていただいたほうがいいように思います。よろしくをお願いします。

ところで、認知症であることが明確になった場合に、今われわれが打てる手立ては後見制度しかないわけですが、次にこのテーマについて少し掘り下げて議論したいと思います。まず西武信金さんの OB を市民後見人として養成するという取り組みについてですが、こうした活動は香川先生も先ほど非常に重要であるとおっしゃっていたと思います。もう少し詳しくお話しいただけますでしょうか。

高橋：先ほどご説明が途中で終わってしまったのですが、東京大学さんが市民後見人育成養成講座というものを開催されていて、半年間、土曜日ごとにカリキュラムが組まれています。医者、弁護士、裁判官、また厚労省や東京都の消費生活センターなど、さまざまな方が講師となり、この分野について勉強をさせていただいています。

実は金融機関に勤めていても、「こういうことをしっかり学ぶ機会はどうとうなかったな」という気がします。私どもの OB ですから、40 年、45 年、信用金庫ですが一定レベルの金融の知識を積んだ上

でこういったことを勉強することが役立つのではないか。そこでしっかり卒業証書をもたらえた OB がそろってきましたので、この NPO を作ったということです。

ですから、その職員がこれからは認知症の対応だけではなく、その前に、例えば見守りや買い物の付き添いサービスといった日常の生活のサポートなども引き受けながら、多くのお客さまに活用いただきたい。加えて、これから続々と OB が増えますので、勉強をさせながら賛同者を増やしていきたいと思います。この活動を発表しましたところ、地域でも一緒にやりたいという方が結構いらっしゃいます。また自分で NPO を作りたいという方もいましたので、そういうお手伝いもしております。

この活動を展開することによって、全店の窓口の担当や役員まで含めてお客さまに直接対応するところに、この NPO に業務委託をする形で研修などをやっていただき、少しでもレベルを上げて円滑な取引ができるような態勢に持っていきたいと考えているところです。

実はもう一つ、この NPO を作ったことには意味があります。先ほどお配りした「市民後見サポートセンター和」のパンフレットの中で、事務所所在地、西武コミュニティオフィス 306 号と書いてありますが、われわれは 10 年以上前から NPO の応援をしまいいりました。まだ NPO という言葉もない頃でしたが、いずれ NPO のような皆さんが、行政ができなくなった部分や地域の足りないことをやってくださると思っていましたので、少し大きな支店の 2 階・3 階部分を 10 の部屋に改造し、コミュニティオフィスとして NPO の方々に事務所としてお貸ししています。そこに今回入居させたのです。

実はその意味は、そうした地域社会を支えていく NPO の存在が大きくなるだろうと思ったこと。また今回 NPO の理事長になった竹内という OB がよく言うのですが、「西武信用では理事長になれなかったけれども、この NPO では理事長になれた」と。「人生で一つ目標を果たせたのではないか」と。まだ 60 何歳ですから、これから 20 年ぐらいは活躍していただきたい。生涯仕事を持ってやる気を持って働いていただくことが、認知症をそもそも予防することにつながるのではないか、ということです。

地域にお帰りになった方々の新しい人生後半の目標の受け皿として、きっと NPO が使われる時代が来るだろうと思って、10 年以上前から NPO の支援をしまいいりました。寄付をした件数や融資をしている件数は日本で一番多いと、この頃お褒めいただきますが、NPO を応援してきた過程で自分たちでも NPO を作る事ができたということをございます。まだまだトライアル的ですので、これ以上皆さまに、うまくいきましたということをご報告できないのはとても残念ですが、こうした形を今後も躊躇せずに行っていきたいと思っています。

金井（司）：この NPO 法人は他の金融機関も連携は可能なのですか。

高橋：いろいろな信用金庫さんからかなりお問い合わせがありましたので、われわれが作った NPO 法人の定款など、そうしたものは全部お渡ししたところです。

金井（司）：確かに同じ金融なので、安心感がありますね。香川先生にお聞きしたいのですが、成年後見制度は、なかなか利用者が増えておらず、任意後見にいたっては累積で 2,000 人でしたか、非常に少ないですね。もちろん制度として使えるものは使う必要があるとは思いますが、後見制度に頼り切るのも「本当に大丈夫かな」という疑問が出てきます。もし制度がパーフェクトではないということであれば、一体どうすればいいのでしょうか。

香川：なかなか難しい質問だなと思いながらお聞きしていたのですが、今日、他の先生方のお話も聞いて、「私が思っている以上に成年後見制度は使えるのかな」と実は再確認した部分もありました。

一方で「成年後見制度では無理だろうな」というのは、ある程度リスクのある取引などは、これだけ裁判所がやるなどと言っている現状で、成年後見制度にのったとたんにはできなくなるということは覚悟すべきだとすると、やはり信託を活用していく問題であるとか、遺言代用信託も含めてですが、真剣に考えていかなければならない時代に入っているかと思えます。今までは成年後見制度に期待していたので、信託については、よく検討していた方は検討していましたが、一般の弁護士などは「要らないんじゃないの」というような人たちもいました。しかし、これも検討しなければいけない時代に入っていると、遅ればせながらそのように思っております。

一方で、成年後見や信託といったレベルの話ではなく、地域で支えていく場合に、先ほどのサポーターであるとか、意思決定支援をしていくというようなレベルのところ、他の仕組みの中で、もしくは

コミュニティの中で考えていかなければいけないと思いました。

金井（司）：成年後見制度であっても、例えば財産管理はできるけれど、身上監護はできないので認知症の方でも特に独居や身寄りのない方がいらっしゃった場合には、サポートという意味では不十分ではないかという気がするわけです。われわれ金融機関は、生活の基本となるお金を預かる立場にあるわけですが、どのような役割を果たすべきなのでしょう。難しい質問で申し訳ございません。

香川：正直なところ、成年後見制度がどこまで使えるかということはあるかもしれませんが、キーパーソンをつくるという意味では意味があるはずだと思っています。

成年後見人がいれば、身上監護面でも「じゃあ、介護の契約を結びましょう」とか、「預金についてはどのように下ろしましょう」とか、「いくら使っていくましよう」という総合的な立場はあると思いますが、個々に細かいことまではなかなかできないという意味では、市民後見人の活動、もしくは社会福祉協議会等を含めて、そういうサポーターをつくっていくことは重要な取り組みだろうと思います。

ちなみに先ほど映していただいた中で、市民後見人は昨年度、213件選任されていて、順次増えています。また国も進めている制度であるということを考えると、市民後見人の育成をしていく中で、後見人になる人もいればサポーターになる人もいて、それはそれぞれでいいのかなと思います。

もう一点、少し違う視点になるかもしれませんが、基本的には先ほど講演で申し上げたように、預貯金の解約などをするときには成年後見を考える。そのときに、もし本人が認知症の重度ではなくまだ軽度の段階であれば、先ほどの成本先生のお話では典型的な経過で進行していくわけですから、いずれ本人も困るし金融機関も困ることは見えている。そうであるならば、むしろその段階でもう少し踏み込んだ協力はできないのか、ということは少し思います。

先ほど申し上げたように、申立人が限定されている中で、本人が補助なり保佐なり申し立てできるレベルの頃であれば、その申し立てに協力することによって本人保護が図られ、皆さまも安心して取引ができるということにも、もう少し着目すべきかと思います。

長くなって恐縮ですが、その点に関して言いますと、このような例がありました。経済的虐待を受けているというので、すっ飛んで行ったわけですが、私がいくら「補助の申し立てをしましょう」「保佐の申し立てをしましょう」と言っても聞いてくれないわけです。なぜなら、初めて会った人に財産を委ねることなど、普通はできませんよね。ところがそのときは、地域包括支援センターの人が何度も通って懇意にされていたので、「この人の言うことだったら」ということで、私に補助の申し立ての依頼をしてくれて経済的虐待を救済することができたという事例がありました。

これは別に地域包括支援センターの人でなくても、懇意に行員の方や金融機関の方が「あなたにはこういう制度が必要だよ」「このほうが安心だよ」ということで付き合っていく中で、この制度利用につながれば、補助や保佐など後見になる前の人たちがこの制度を使うことによって、少なくとも金融取引自体は保護されるようになるかと思っています。そういう意味で、成年後見制度はまだ意味があるかと思っています。回答になっているか分かりませんが。

金井（司）：ありがとうございます。山田さんにお聞きしたいのですが、COLTEMで意思決定サポートセンターを作る構想がございましたね。これは後見制度と少し違うものだと理解していますが、どのようなイメージのもので、今後どのように展開していくのでしょうか。

山田：先ほどからお話が出ています、意思の尊重という部分は非常に重要だと思っています。まず意思の保存ということができないかと思っています。先ほど香川先生からお話があったように、認知症になってしまっただけだと意思の保存も何もないので、事前から意思の保存ができないかと思っています。デジタル化社会でIoT（モノのインターネット）がこれだけ進化していると、技術的にはさまざまな方法で意思の保存ができるのですが、それで保存した意思が法的にどう意味を持つかということは、今後、非常に重要な研究項目だと思っています。これが一点です。

もう一点目は、COIのCOLTEMメンバーの中には住友電工さんを筆頭にシスコシステムさん、村田製作所さんなどの企業がたくさん参加されていて、その中で認知症の早期把握というテーマを今、研究しています。例えば、表情や筆跡、会話の内容、もしくは本人の体勢や歩き方から早期に把握できないかと考えています。

この二点をとりあえずコア技術として意思決定サポートセンターに装備させて、他のさまざまな研究活動の中で出てきた技術の社会実装を推進していく。そういうイメージというふうにご理解いただければと思います。

金井（司）：ありがとうございます。意思決定支援の意味について小賀野先生にお聞きします。それは、その人がもし意思能力があれば行ったかもしれない行為をサポートするということでしょうか。

例えば、大金持ちの人がいて認知症になったとします。この人がもしも認知症でなければピカソの40億の絵を買ったかもしれません。勿論、これは極端な例なのですが、意思決定支援とは、そんな状況において後見人などがピカソの絵を代わりに買ってあげるといったようなことなんでしょうか。言い換ええますと、意思決定支援というのは、その人がもし意思能力があれば、考えたであろうことを周りが再現してあげるということでしょうか。

小賀野：先ほど山田さんが「意思の保存」ということを言われました。重要な視点ですね。そこでの原則は当該行為時、問題となっている行為について本人がその意思を持っていたかどうかということですので、時間が経ってしまうと、以前にした意思が本当に本人の意思かどうかという問題が生じますので、この問題については解決しておかなければなりません。

意思決定支援という言葉が流行っていて、今あちこちで使われていたり、外国文献が翻訳されたり、日弁連の今回の人権擁護大会でもキーワードになっています。私も本日の資料にこのことを記しました。しかし、何をもちて意思決定支援というか、その中身が重要ですね。その場合、日本の医療や社会福祉などの実務のあり方として検討することが必要です。わが国の実務の経験から学ぶという姿勢が重要ですね。

国の研究費の助成を得て成本先生が推進されている医学的知見の研究成果や、医療の実務、地域社会の現行制度が果たしている機能を十分に考慮して、「今あなたは、この行為についてどのように思いますか。どうですか」と確認し、本人の意向を反映することができればいいですね。もし判断能力がそのときには無くなっていると評価せざるを得なくなった場合には、「どういう意思を表明したでしょうか」と推測する。法律では推定とか、あるいは擬制ということになるのですが、本人は当該行為時に「もし元気だったら、もし判断することができたなら、こういう意向、意思を表明したであろう」ということを、本人を中心にして、本人をとりまく関係者が決定するということではないでしょうか。これが意思決定支援の原点ですね。

金井（司）：日本においては後見人は被後見人の代理人の役割を果たし、あれもダメこれもダメということになりますよね。意思決定支援というのは、それとは発想が全く逆転しているように思うのですが、そういうことでよろしいわけですか。

小賀野：はい、そういうことでいいと思います。

金井（司）：分かりました。成本先生どうぞ。

成本：時間が押しているのですが、一点だけ。日弁連のシンポジウムでも私に対して「不合理な決定をしたときにどう捉えるのですか」「それを尊重して本人の意思として意思決定するのですか」という質問があったのですが、確かに医療の場面でも、不合理な意思決定は実はたくさん生じています。「点滴をして肺炎を治したらすごく楽になるのに」と思っても、それを拒否して帰ろうとする認知症の患者さんがいるのです。そういうときは、本人の最善の利益ということを考えて、強制的にはできないのですが、できるだけ勧めて説得するということが現場では行っています。

さらに進んでいくと、どこかで本当に意思の表示が全くできなくなる時期が認知症の方はどうしてもあるので、そのときは周りが本人の意思を推測してやっていくことになります。そのときは、どこまでできるか分かりませんが、さっき山田さんがおっしゃった意思の保存ということがあると、周囲のわれわれ医療関係者も、本人の代わりに生命・財産に関連することを決定するということは非常に責任が重いけれども、少しでも手がかりになるような本人の意思が保存されていると実務上は非常にやりやすいということがあるのではないかと思います。

金井（司）：ありがとうございます。司会の不手際で少し時間をオーバーしているのですが、最後に一つ、地域連携の話をお聞きしたいと思います。国は地域包括ケアというような考え方も示唆していて、

地域の中でいろいろなプレーヤーが連携しましょうという話になってきています。金融機関も含めた地域連携のあり方はどうあるべきでしょうか。これは上林さんにお聞きしたいのですが、実務レベルでどうお考えになっているのか、少しお聞かせいただけますか。

上林：先ほどからお話が時々出る地域包括ケアシステムということなのですが、皆さまどこまでご存じかわかりませんが、完璧に動いているということではないと思います。2025年の団塊の世代の方々が75歳になる頃をめどに、今、国が頑張ってもらいましょうというお話をいただいています。

どういうことかという、施設や病院を含めてそういう施設で終末を迎えるのは難しくなってくる可能性があります。そういうことを受けて、重度介護が必要になっても住み慣れた場所で住み続けていけるようなシステムということになっています。対象は30分ぐらいのエリアということなのですが、つまり生活の継続の限界を高める仕組みだと伺っています。

それには五つの視点と四つの支援といわれています。その一つひとつを簡単に説明すると、住居と住まい方、そして医療と看護、介護とリハビリ、介護予防と保険、そして生活支援と福祉サービスということが視点となっています。四つの支援というのは、自助と互助と共助と公助です。この四つの支援が相まって重層的に一体的に包括的に地域にあった支援をしようという話になっています。

少し難しい話をしたのですが、地域包括ケアシステムということはネットでも調べていただくと分かるのですが、私がここでお伝えしたいのは何が大事かということです。つまり何が大事か、その根っこ部分というのは、ご本人やご家族の選択に対しての支援のあり方は、何はともあれ連携なのです。どんな支援であっても、ばらばらになっていると暮らしていけません。そこをうまく連携してネットワークをつないでいくということが一番大事になってきます。チームケアなのです。

基本としては、先ほどお話をあったように、高齢者安心サポート企業さんや優しい企業さん、また治療がなかなか認知症の方でつながらないときには、認知症集中支援チームなどもあります。先ほどから高橋様がおっしゃっているようなNPOさんの地道な努力など、そういったものも全部含めてのお話になってきます。

事例を通してご説明させていただいたと思いますが、連携です。行政はもちろんですが、医療、法律、そして金融、包括居宅事業者さん、民生委員さんや自治会長さんや地域連携も含めて、全ての方々が一人の利用者さんやご家族のためにチームとなって支えていく、この積み重ねが地域包括ケアシステムにつながっていくと思っています。

今日お越しいただいている金融機関の皆さまは、すでに私にとっては貴重な支援チームの一員だと思っています。今後、地域連携で金融機関の皆さまにお願いするとしたら、私からの気持ちで本当におこがましい話ですが、もし今まで受け身でいらっしゃる方がおられたら、それは次の段階にお願いしたいと思っています。やはり主体的に、自分たちの金融機関として、こんなことに困っていて、こんなことができるのですというような最適な取り組みを自ら発信していただいて、そして共に地域の方々を支える地域連携において、優しいではなくて、強い金融機関の皆さまになっていただきたいと思っています。すでになっただけの方でももちろんあるかと思いますが、私たちの頑張っているところに金融機関の皆さまにお力添えをいただきたくお願いする次第です。そのような地域の連携の姿を期待しています。それでよろしいでしょうか。

金井（司）：ありがとうございます。最後に一つだけ、小賀野先生にお聞きしたいのですが、おそらく地域連携の最大のネックは個人情報の問題だと思いますが、この辺をどう整理したらいいか、教えていただけますか。

小賀野：上林さんから今、連携の重要性ということが語られまして、その通りだと思います。その連携の中心になるものとして現行制度では地域包括支援センターがあります。

先ほど成年後見の働きということで香川先生がお話しされて、成年後見のコアとしての機能は残ってよろしいということで、私も賛成したいと思います。ですから、地域包括支援センターとか成年後見制度、さらには全国の社会福祉協議会が提供している日常生活自立支援事業など、それぞれの制度・事業が地域の中で連携していくことが重要です。そして、それらの基礎となるものとして意思決定支援システムを位置づけることができます。意思決定支援を構築する場合、判断能力が低下した方の個人情報を

どう扱っていくかということが問題になるわけです。

個人情報というのは私たち個人の氏名、年齢、職業、病歴、住所、電話番号など、個人を特定する情報を総括して個人情報と呼んでいます。個人情報は民法でも保護されています。名誉棄損の規定があり人格権の保護の一つとして個人情報も保護されていて、プライバシーや肖像権などとともにその侵害に対しては損害賠償が認められています。名誉毀損については被害者は謝罪広告などを求めることもできます。他方で、個人情報を行政法として保護するのが、個人情報保護制度です。法律や条例が制定されていて、個人情報保護の仕組みや内容は厳格になっています。すなわち、個人情報の提供については、原則として本人同意が必要です。生命・身体に危険が及ぶような場合や法令に特別な規定がある場合には、例外的に本人同意は不要ということになっていますが、原則として本人同意が必要です。

したがって、先ほど来、日本の法制度は合理人を基本にしているということを強調しましたが、この制度も合理人をベースにしていまして、判断能力が低下した者の同意についてどう考えるかということは、自覚的には取り上げられていません。ですから、本人の同意なく第三者に情報を提供することは、個人情報保護法に違反する恐れがあります。

そういうことで、触らぬ神に祟りなしというか、おせっかいをして情報を連携の相手方に不用意に提供すると、問題が自分に降りかかってくる恐れがある、そういう行動に至らせているのが現行制度の状況です。これについてはやはり改善していかなければならないと思います。

もちろん、個人情報保護制度は非常に大切な仕組みです。私たちは個人情報を勝手に他人に同意なく提供されるということは最も嫌なことですし、そこは個人の生活の自由ということで、守られなければならない基本的な部分ですね。そのことを確認した上で、今の個人情報保護システムの堅牢(けんろう)さをもう少し柔軟化して、よりしなやかな制度・運用に変えていくことが必要だろうと思います。

その際にキーワードとなる考え方を民法に求めると、後見という概念が参考になります。個人情報の保護と本人の自由な生活、これは人権に関わる部分に及ぶわけですが、個人情報保護と本人の人権保障というものを後見的関与という概念で再整理をして、しなやかな運用をし、運用でカバーできないところは新しい制度、しなやかな制度をつくれればよいと考えます。

香川：経済的虐待のことについて一点だけお話しさせていただければと思います。

平成27年2月6日付で平成25年度の高齢者の虐待の調査結果が厚生労働省から出ています。これを見て毎年、調査をした中で20パーセントぐらいは経済的虐待が報告されています。これを多いと見るのか、少ないと見るのか、身体的虐待だけが大変で経済的虐待はたいしたことがないとするのか、いろいろな考え方があるのかもしれない。

経済的虐待には、年金が振り込まれた預金からお金を持っていか、せつかく預金が入っているのにお金を使わせないとか、そういうことが入っているとすると、金融機関は経済的虐待を知る機会に恵まれているというとおかしいですが、恵まれているのかなと思っています。

ご承知の通り、高齢者虐待防止法の7条等には、養護者による高齢者虐待を受けたと思われる高齢者を発見したときは、高齢者の生命または身体に重大な危険が生じている場合は速やかに通報する義務がありますし、それ以外の場合でも、通報するように努めなければいけない、となっています。これは法令上に基づいて通報するわけですから、それによって何か金融機関が問題視されるということは当然ないということになります。

そういう意味では、経済的虐待を発見する端緒の場にいらっしゃるということは自覚いただいた上で、この個人情報の問題はそうなのですが、少なくとも経済的虐待に関しては、ぜひ積極的に動いていただきたいと願っています。

小賀野：個人情報の保護と、本人の自由な生活あるいは本人の人権尊重とを対立的に捉えているのだと思います。本人の同意がないのに勝手に情報が他人に提供されてしまうと人権が保障されず、自由な生活が保障されませんから、確かにこの両者は対立しているところがありますが、少し考え方を修正し、判断能力が低下するなどして保護や支援を必要としている方々についての連携のための情報提供は、本人の人権保障に資することでもあるわけです。そのように考えると個人情報の保護と人権保障とは対立しているわけではない。より大きな考え方のもとに調和していると位置づけることができるように思い

ます。

金井（司）：個人情報保護規定の例外規定に入ると考えていいのでしょうか。

小賀野：当座の運用としては可能ですが、個人情報保護制度が合理人を前提にしているところがやはり問題で、例外規定という位置づけが問題ではないでしょうか。高齢者虐待防止法の解釈・適用のお話がありました、虐待の場合に限定されています。個人情報保護法の例外規定や、個別法令の規定だけでは、判断能力が低下した人たちを広く支援することはできないように思います。

<質疑応答>

金井（司）：ありがとうございました。大体予定していた内容は終わりました。時間が過ぎていますが、どうしてもこれは聞きたいという方がいらっしゃったら、一つ、二つぐらい。お手をあげていらっしゃる方がいます。

A：どうもありがとうございます。今日、私は小賀野先生の誘いでまいりましたが、この分野は門外漢ですが非常に勉強になりました。小賀野先生が冒頭におっしゃいましたが、地球環境主義から真の人間の尊厳を考える。この人間というのは、たびたび小賀野先生もおっしゃっているように合理人だけではないと思います。この合理人だけではない、広く人間の尊厳をどう考えていくかということは、大事なテーマだと思いますし、おそらくこの難しい問題に取り組む一つの基本的な考え方になるのではないかと思います。

また、これは企業にとって CSR やコンプライアンスの大事な問題ではないかと思えます。どちらかというと、金融機関がお客さまと契約するという前工程なしに、後々どうお客さまと付き合えるかという、大事な問題ではないかという印象を受けました。

私自身はそこに座っておられる信託銀行さん、あるいは損害保険会社さんに長年個人的には非常にお世話になってますし、幸いにしてまだコスト先生のお世話になる段階にはなっていませんが、近々、私もたぶん今日問題になっているようなことが起こり得るのではないかと思います。

顧客の立場から見ると、企業の方がおっしゃっていたように、それぞれ立派な取り組みをされていて、これからもされるだろうと思います。そこで重要なのは、例えば損保ですと、代理店の個々の営業の方々あるいは代理店自身、それから銀行ですと窓口の方々、本当にマニュアルを理解して顧客と対応できるかが非常に大事だと思います。これはまさに仏作って魂入れずになってしまうかもしれないと思います。

私自身は企業で 90 年代に環境問題に取り組んでまいりましたが、そのときはまさにそうだったと思えますし、損保ジャパンさんは環境問題にも非常に立派な取り組みをされましたし、この問題にもされると思いますが、ぜひ末端まで浸透して顧客志向での対応をぜひお願いしたいと思えます。

その場合、それぞれ金融機関は出先の競争が激しいと思えますので、こういう取り組みを積極的にやった代理店や銀行の支店には何らかのインセンティブがやはり必要であり、どうやってやる気を出させるかということが重要ではないかと考えます。以上です。

金井（司）：締めを誰かにしていただこうと思ったのですが、今のお話がまさに締めの言葉にふさわしい内容でございました。どうもありがとうございました。

司会の不手際で随分時間が超過してしまいましたが、今日は本当に皆さま、ありがとうございました。非常にいい議論ができたのではないかと考えております。ただ、実は今日の議論は出発点にすぎないということ、これから議論すべきことが山積しているということが明確になったシンポジウムだったと思っております。

今日ご参加の方々、そして 21 世紀金融行動原則のメンバーには、今日の講演、ディスカッションの内容については詳しく還元しようと思っております。各金融機関は、認知症は自社にとっても重要な問題だと考え、お客さまのために何ができるかぜひ考えてもらいたいと思っております。

<パネルディスカッション終了>

閉会挨拶

関 正雄氏 保険業務 WG 座長（損害保険ジャパン日本興亜 CSR 部 上席顧問）

皆さん、最後の最後までお付き合いいただきまして、ありがとうございます。お礼を申し上げます。今日、時間は確かに長かったのですが、これは胸を張って、中身は充実した、ためになるシンポジウムではなかったかと思っております。今日参加しなかった金融機関は損をしたのではないかと思っております。

それもひとえに、それぞれご専門の立場から大変貴重なご講演、それからパネルディスカッションにおいてもアドバイス、助言をいただいた4人の先生方のお陰だと思えます。本当にありがとうございます。また実務家の立場から各社の事例紹介、共有していただきパネルの議論を深めていただいたパネリストの皆さんにもお礼を申し上げたいと思えます。ありがとうございました。

金井さんもおっしゃっていましたが、言うまでもありませんが、この認知症の問題は非常に大きく深い重要な問題です。もう一つは、やはりこの問題に対して金融機関が果たすべき役割は非常に重たいということを私自身も今日痛感いたしました。そういう意味ではこの金融行動原則の枠組みで今後もぜひ取り組みを深めていくべきテーマだとあらためて再認識いたしました。保険ワークグループでももちろん取り組みますし、今日のようなこういった合同の枠組みでも、ぜひ深めていきたいと思っております。その節はぜひ4人の先生方に引き続きご助言、ご指導をいただきたいと思えますので、よろしく願いいたします。

それではあらためまして皆さまへの参加のお礼を申し上げまして、私の閉会の挨拶とさせていただきます。どうもありがとうございました。

<シンポジウム終了>