



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～

日時：平成27年10月16日（金）13：00～17：00（受付開始 12：30～）

会場：東京ウィメンズプラザ ホール（東京都渋谷区神宮前5丁目53-67）

<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）

休憩（15：00～15：10）

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）

金融シンポジウム

2015年10月16日

「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の限界と今後の方向性)

中央大学法学部 小賀野晶一

【金融取引(契約)、財産管理の基礎にある民法・財産法の現状と課題について検討し、高齢者等の意思決定支援のあるべき制度像を展望する。人と人の関係=私法(民法、商法)】

1 金融実務をとりまく今日の状況

- ①戦後70年。1960年代の高度経済成長を経て、高齢社会の真只中 → 量と質
認知症(462万人、2012年)、700万人(2025年)、その予備軍、JR東海鉄道事故訴訟
国家的課題 → 新オレンジプラン策定(認知症施策推進総合戦略、2015.1)、科学技術研究
 - ②グローバル化：情報化、ITC化、国際化 → 利害関係の拡大、問題の複雑化
 - ③顧客の権利意識の向上(未開拓の法教育、顧客のあり方)
 - ④消費者被害の深刻化(被害防止運動、何年もくり返される振り込み詐欺等)
 - ⑤金融商品・金融取引の多様化・複雑化(人々の需要の拡大、金融と欲望・幸福)
- *心得るべき視点(順不同) → 実態、今日の時代を捉える歴史観、私たちの生活のあり方、地球環境問題、持続的地域社会、人口減・過疎化、まちづくり

2 法制度の現状と課題---基礎となる民法を中心に

- ①民法 ← 財産法：ヨーロッパの文化(ボアソナード旧民法、仏民法、留学、独民法)
民法典(明治31年施行)、判例法(法律とともに重要な法源)
私たちの生活及び生活関係に関する一般法(私法の一般的な権利・義務)
近代法原則の導入(所有権絶対、契約自由、過失責任) ⇔ 私的意思自治
人間中心主義(人間以外の動物、植物は物)、合理人(通常人、専門家)
近代法原則の修正と民法の現代化、戦後は家族法、取引民法と生活民法(大村敦志)
2000年成年後見法、民法(債権法)改正(法務省、内田貴) ← 評価

②民法学

- 我妻栄(『近代法における債権の優越的地位』(有斐閣、1953年) 物権と債権
(川島武宜、水本浩、高嶋平蔵など、近代法のあり方、日本の進むべき方向を探求)
加藤一郎(『民法における論理と利益衡量』(有斐閣、1974年)) 債権法・不法行為法
星野英一『民法のすすめ』(岩波書店、1998年) 債権法・契約法
第2章「生活規範としての民法」(25頁～)、第9章「民法の将来」(211頁～)
「民法典施行100年の現在、民法関係法を含む多くの法律の立法が問題となっている。
筆者はこれを、明治の法典編纂期、第2次大戦後の法律の変革期につぐ「第3の法制

改革期」と呼んでいる。」(212頁)

「民法の理念---部分的修正」(232頁)、「民法と人間---生きた人間の尊重」(233頁)
米倉明「高齢者問題と法---現代法の根本原則」タートンヌマン4号1頁以下(2000年)
「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」

③民法の拡大---特別法・判例法の展開 ← 規範定立の重要性

消費者立法の整備(規制の強化、適合性原則、説明義務)、民法と消費者立法との関係
不法行為特別法の展開(無過失責任立法の拡大等)

3 金融実務の進むべき道

I 基本的な認識---経験、実務に学ぶ

①「世界に類を見ない超高齢社会に突入し、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る。」(金井司氏)。

②「判断能力低下・成年後見制度支援」と「合理人・一般規定による救済」の二者択一
⇒ しなやかな対応(文部科学省江頭氏、COI 京都府立医大成本迅・奥村太作各代表)

③金融と私たちの生活

金融の背後に人々の生活がある。→ 財産、生活、療養看護

II 成年後見制度から意思決定支援制度(成年身上監護制度)へ

①意思決定支援の考え方(自己決定と他者決定) ← 私的意思自治の原則

②役務提供契約における対立的構造から、協働的構造へ

医療における専門的連携、社会福祉における協働、高齢者の権利擁護

契約の締結から終了までを支援する(取引開始から、契約の履行、解約・終了まで)

III 地域における連携推進のための法的インフラの整備

①個人情報保護制度

②相互の協力と民法のスタンス(契約、事務管理)

4 おわりに---民法学と哲学の融合は可能か

人間中心主義(現行制度の根幹)から地球環境主義(環境倫理)へ

参考 中村雄二郎『臨床の知とは何か』(岩波書店、1992)、小賀野晶一『民法と成年後見法』(成文堂、2012)、同「環境問題と環境配慮義務---地球環境主義の条件と課題」環境法研究40号(有斐閣、2015)



高齢顧客を対象とした金融実務の課題 ～医学の観点から～

平成27年10月16日
東京ウィメンズプラザ

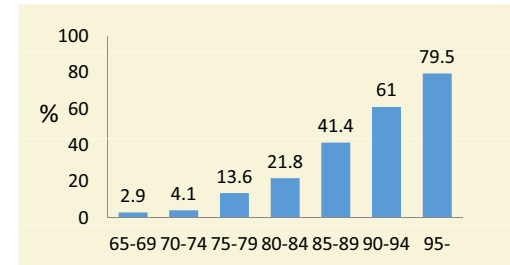


京都府立医科大学大学院医学研究科
精神機能病態学
成本 迅

- 認知症患者数 462万人
- 軽度認知障害 400万人

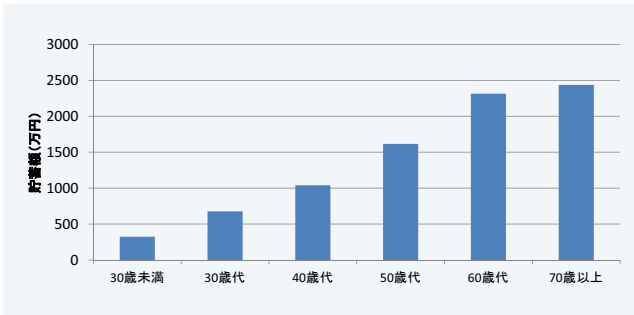


参考
四国総人口414万人
(2005年)



厚生労働科学研究費補助金(認知症対策総合研究事業)
総合研究報告書「都市部における認知症有病率と認知症の生活機能障害への対応」(代表:朝田隆)

世帯主の年齢階級別1世帯当たり貯蓄額



70歳以上の高齢者が
多くの預金を保有している

総務省統計局「家計調査(貯蓄・負債編)
平成25年10月～12月期

高齢化社会に相応しい金融商品・サービスの提供の在り方

- ① 高齢者の多様なニーズへの対応
- ② 若年層も含めた自助努力への支援
- ③ 総合的な金融商品・サービスの提供
- ④ 高齢者が安心して取引できる環境整備

(全国銀行協会 金融調査部 政策提言レポート 金融2007)

地方銀行窓口での高齢顧客の現状

- 度重なる通帳、カード、印鑑紛失に伴う再発行、改印手続き
- 推定相続人間での意向・意見の相違による対応の困難
- 特殊詐欺被害が疑われ、行員が説得
- 預金の引出し、解約を行ったことを忘れて、銀行に抗議したり、現状回復を要求
- 勘違いによる現金違算の申出(窓口やATMで10万円引き出したが9万円しか受け取っていない等)
- 度々、同様の目的で来店され、都度説明を実施
- 銀行に用事もなく長時間来店

認知症の原因となる病気

脳が痩せる 病気

- アルツハイマー型認知症
- レビー小体型認知症

脳卒中の 後遺症

- 血管性認知症

その他

- 脳腫瘍・正常圧水頭症
- アルコール・薬剤性

5

主な病気

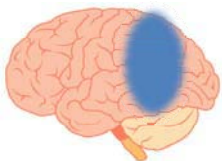
1. アルツハイマー型認知症 (>50%)
2. 血管性認知症 (20%)
3. レビー小体型認知症 (5-10%)

6

アルツハイマー型認知症



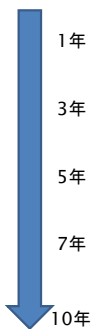
- 老人斑、神経原線維変化
- 海馬、側頭葉、頭頂葉の機能低下、萎縮
- 認知機能、日常生活機能が年単位でゆっくりと低下



7

アルツハイマー型認知症の症状と経過

- 発症前期
 - うつ、軽いもの忘れ
- 初期
 - 記憶障害、見当識障害(日付を忘れる)
- 中期
 - 言葉が出ない、服が着れない、トイレの失敗
 - 歩行障害、筋肉が硬くなって動かしにくい
 - 今いる場所や親しい人を思い出せない
- 後期
 - 言葉が出ない
 - ねたきり



8

典型的な経過

- 発症時76歳 女性
 - メモをとる習慣があったが、メモを置き忘れるようになった
 - 地下鉄に乗ると場所がわからなくなり迷子になった
 - 抗認知症薬服用開始
- 79歳時
 - 生活に介助を要するようになり娘と同居を始める
 - デイサービスとホームヘルパー利用開始
- 82歳時
 - 娘が家に帰ると机で泣いているようになった
 - 抗うつ薬の投与で改善

9

- 83歳時
 - トイレを失敗するようになった。
 - 転倒して大腿骨を骨折し入院。退院後はぼんやりと無気力な様子となった。
 - 日中一人でいるときに何度か家を出て外で見つかることがあった。
 - ショートステイ利用開始

10

障害のある人は法的能力を持つ（国連障害者権利条約）

健康・住まい・雇用・自分の財産など、生活の全てにおいて

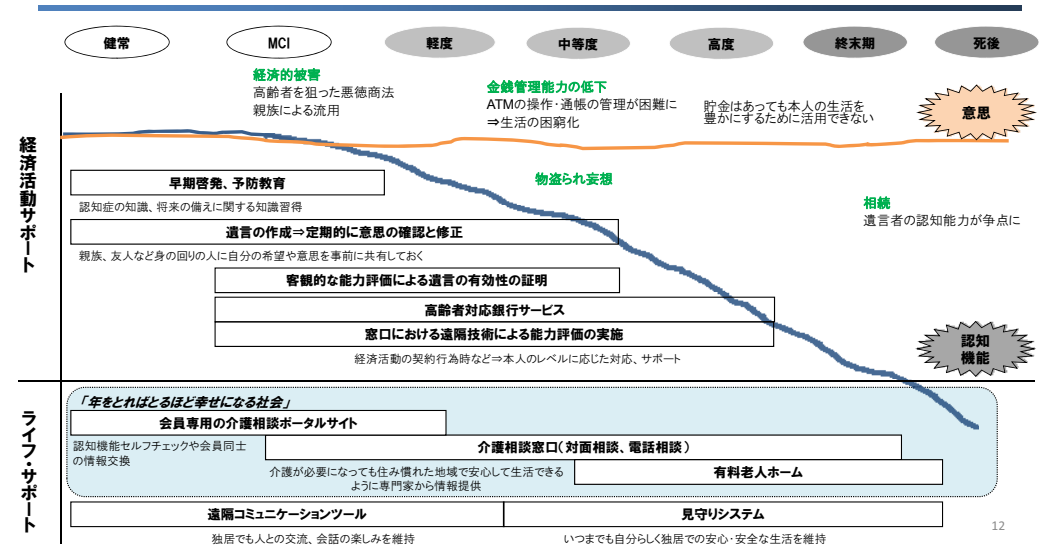
自分で自分の意思決定を行う権利を保証する
それができない場合は支援する
何を、どれくらい、どのように支援するか多職種で考える

本人の意思決定能力の状態と
場面に依りて緩やかに増減



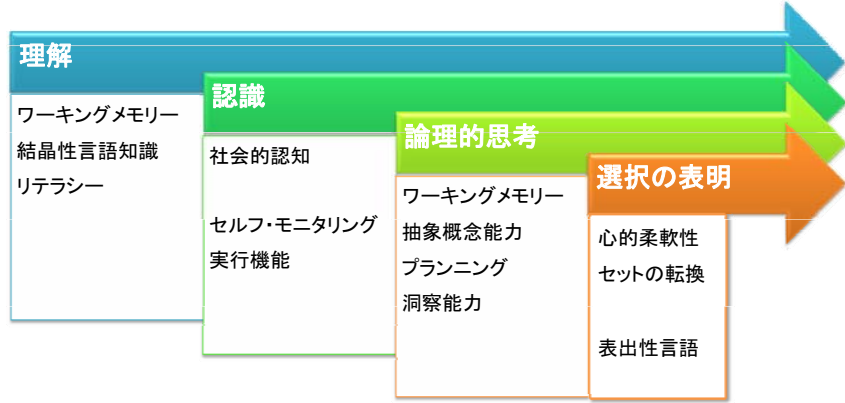
5

高齢者の人生経過図



12

意思決定能力に関わる認知機能

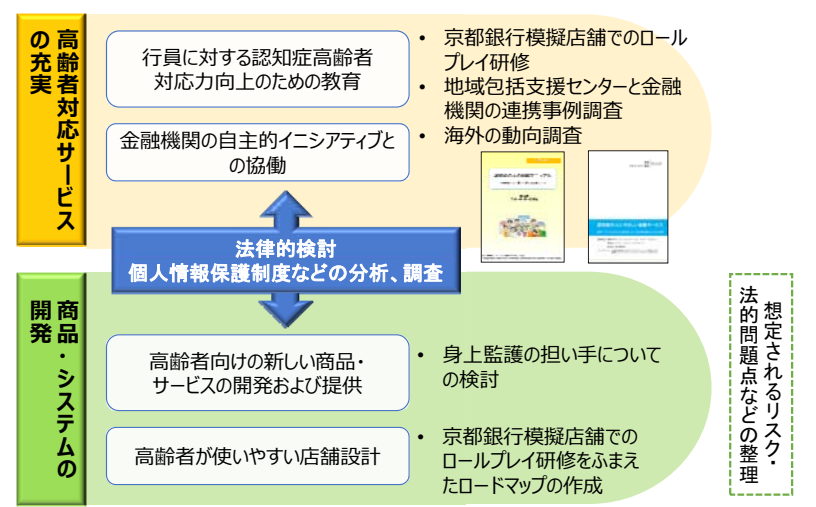


Palmer, et al. Research findings and practical applications ed. by Demakis GJ, 95-120, Oxford University Press, New York (2011)

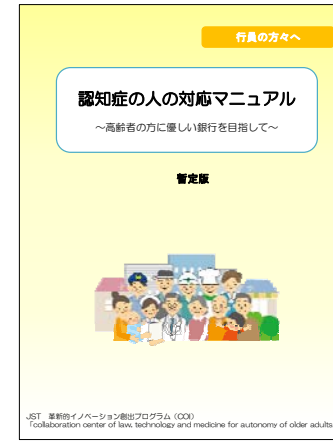


9大学、15企業、1自治体、4団体、2機関

金融サテライト



行員マニュアル



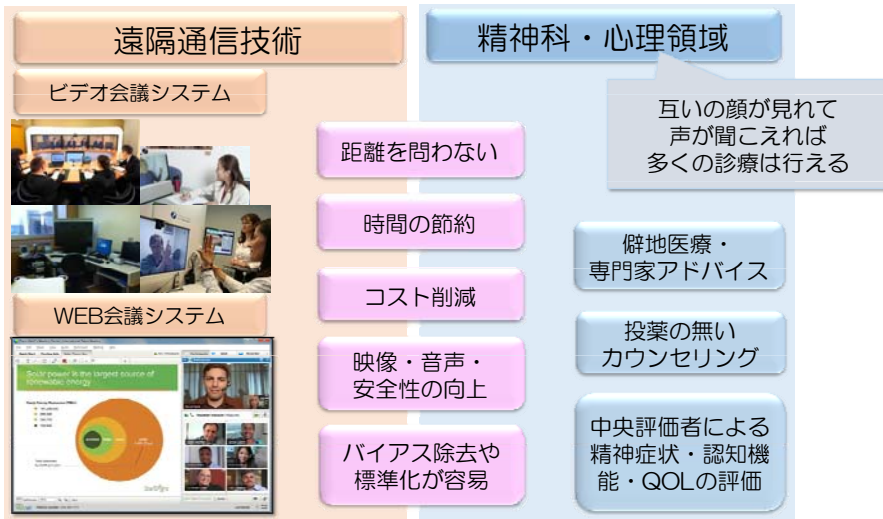
目的と意義

- 現場の行員の方々向けに、認知症に気づくポイントや対応方法などを掲載
- 認知機能の低下を有する高齢者の方の尊厳を尊重し、より自立して経済活動に参加してもらうためにはどうしたらよいか、理解を深めることを目指す

概要

1. 認知症の人とのコミュニケーションのとり方
2. 認知症に気づくポイントと対応方法
3. 地域包括との連携；事例を通して
4. 高齢者に優しい店舗
5. 特別な配慮を要する場面
6. 詐欺被害に気づくには
7. 成年後見利用者への対応

意思決定能力評価における遠隔技術のメリット



17

謝辞

- 京都銀行
- 三井住友信託銀行
- 京丹後市
- 宮津市
- 与謝野町
- 伊根町
- 京都府丹後保健所

18

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～

平成27年10月16日
21世紀金融行動原則シンポジウム
東京ウィメンズプラザ

一般社団法人 京都社会福祉士会
社会福祉士 精神保健福祉士 介護福祉士 介護支援専門員
上林 里佳

1

お伝えする内容

- 高齢者について不安なことと、手当ての方法
- 高齢者の支援窓口について
- 実際に現場で起きていること
- 新たな支援者と気になること
- みなさまにお願いしたいこと

2

高齢者にとって心配なことは？

(H22年内閣府「高齢者の日常生活に関する意識調査より」)

- 将来の自分の日常生活全般について不安を感じる
- その具体的な内容は・・・
 - 自分や配偶者の健康問題
 - 自分や配偶者の介護が必要になること
 - 生活の収入に関すること
 - 子供や孫の将来
 - 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
 - 家業、家屋、土地・田畑や先祖のお墓の管理や相続のこと
 - 親や兄弟などの世話
 - だまされたり、犯罪に巻き込まれて財産を失ってしまうこと

全てお金が関係する

3

そのような不安なことに対して どのような手当てが？

- 例えば
- 健康問題 → 医療、介護保険、生命保険、自費など
- 介護関係 → 介護保険、福祉制度、事業、生命保険、自費など
- 経済問題 → 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 → 成年後見制度、遺言、相続など
- 権利擁護 → 成年後見制度
日常生活自立支援事業など

そして新たな身元保証協会など

4

地域を
面で支える

高齢者の公的相談窓口 地域包括支援センター

- 行政より委託を受けた**公的な高齢者の相談窓口**。
- 社会福祉士・保健師等・主任ケアマネ・ケアマネが勤務。チームとして動く。対象：エリア内のおよそ65歳以上の高齢者。
- 主な仕事は**総合相談・介護予防ケアマネジメント・権利擁護・包括的・継続的ケアマネジメント事業**など。
- 介護保険は介護の手間によって7段階。そのうち、軽度（要支援1.2）の介護が必要な方にヘルパーさんやデイサービス、ショートステイ、福祉用具なども繋げる。
- 地域と一緒にケア会議を行ったり、京都市では平成24度からは高齢者の見守り促進や全戸訪問も行っている。

5

介護保険(要介護1~5)認定の方の窓口

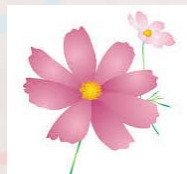
地域で多くの介護が必要
な方を支える

居宅介護支援事業所

- 在宅利用者で**要介護**の認定が下りた時の**窓口**。
- **介護支援専門員=ケアマネジャー**
- 介護の専門家。
- 施設入所されるか、亡くなられるまでの長期のお付き合い。
- 1人につき標準で利用者35人を担当。
- 在宅サービス:ヘルパー、デイサービス、ショートステイ、訪問看護、福祉用具などの繋げ役。
(認知症などがある方は、包括よりこちらの担当が多い)
- 公平・公正な立場で利用者、家族の相談を受け、その人らしく安心して暮らすための支援の調整をする。
注)施設入所時は施設のケアマネジャーと交代する。

6

- **地域では実際にこのようなことが起こっています。**



7

事例①米びつが金庫

- 米びつを金庫代わりにする80代女性。一人暮らし。
- 遠戚は遠方。日頃から迷惑をかけたくないとっていた。
- 1年半前に銀行からお金を20万円だし、生活費に。
- デイサービスの支払いがお札から、小銭になって行き、ついには利用を断ってきた。
- 「おかしい」とケアマネが察知。本人宅へ行き、残金が680円になっていたことが分かる。
- 数か月間、食事は梅干しとお米だけだったことも分かる。
- 支援者が付き、通帳を確認すると、残金は1千万以上あったが、本人は知らず。**出金をすることも出来ない。助けを求めることも分からなかった。**
- **本人の心もとなさ、怖さ、不安を考えると...**
- **認知症の深まりを誰かが、もう少し早く気付いていれば...**

8

事例② 家族が老後のお金を・・

- 夫を亡くした90代女性。娘も若くに亡くし、あとの頼みは婿と孫だった。
- 悲しみに暮れている中、相続のためにと、婿と孫に言われるがまま、通帳と実印、銀行の届出印を渡し署名もした。
- いくつか銀行へ行き、19個と3個のお金を婿に渡した、自分は少しもらったと本人がケアマネに報告。
- ケアマネが何かおかしいと気づき、包括へ相談。
- ご本人、ケアマネと包括と一緒に調べると総額2000万円以上が、夫の口座ではなく、本人の口座から引き出されていた。
- さらに、亡き夫の口座からも相続分割を受ける手続き書類が婿たちに渡っていたことが発覚。残額を守らなくては！
- 行政に報告。本人、ケアマネ、弁護士と包括が同行し、銀行、1行1行「出さないで」とお願いに行く。しかし1行だけはいくら事情を説明し、本人が懇願し、支払いを止めてほしいと言っても、書類が整ったら払うと回答！⇒急ぎ成年後見制度と申し立てる。

9

あなたなら、ご家族なら、 どちらの金融機関を選びますか？

- ① 状況を受け止め、すぐにコードをかけ、どの支店でも払いを止めるようにし、本人の預金を守ってもらえる金融機関。
- ② 窓口と貯金センターなどを、たらいまわしにし、書類が整えば、本人が懇願しても、弁護士が争うことになると言っても本人のお金を虐待者に支払うという金融機関。
- 顧客のお金だから？もし自分の母親のお金なら同じことが言えますか？そんな金融機関のルール、このままで良いですか？

10

事例③ 若年性認知症

金融機関へ相談して生活が安定した事例！！！！

- 50代男性、パート勤務の妻と小・中学生の子供がいる。
- 営業の仕事をしていたが、道が分からなくなり、パソコン、計算も出来なくなる。自分はどうなったのか、不安。
- 内科受診。最初、更年期、うつと診断。しかし良ならず、精神科を受診して若年性認知症と診断。
- 仕事を続けられない？自分は、妻は、子供はどうなる？
- まず、お金！家のローンと生活費、教育費はどうしたら？家を追い出される？生活破綻？子供の学校は？
- 銀行に相談、家のローンの繰り延べを。生命保険に相談、介護保険を提案され申請、要介護2と認定→保険金が出る。
- 自宅に住み続けることが出来、毎月の生活費、教育費が何とか賄える手筈となる。
- 職場で簡単な作業への転属。金銭面の安定→治療継続。精神面、生活面、教育面も安定につながる。

11

事例④ 運転がしたい・・・

- 80代男性、妻と二人暮らし。息子家族は他市に別居。
- ご本人は認知症だが、病識がなく、家族から車の運転を止められているが、やめない。
- 車庫入れで繰り返し自損事故。車の鍵を家族が隠したら激怒。それでも鍵を渡さないと新しい車を購入。どこかに車を駐車して忘れる。家族がやっと100円パーキングで発見した時は支払が3万円にも。
- そして病状が進み、高度障害状態となって、二つの生命保険のうち、一つはすぐに担当者が来て、対面で手続きを説明、審査も早く、保険金を受け取る。
- もう一つの生命保険は、郵送で書類をやり取りし、何度も不備を指摘され、なかなか処理が進まなかった。

あなたなら、ご家族ならどちらの保険会社を周りの方々にお勧めしますか？

12

認知症の方の運転について

- 危険な運転をやめてもらうための提案、工夫。
 - 鍵を隠す。←本人の怒りをかう。なかなか受け入れにくい。
 - 車を隠す。←新しい車を購入する人もいる。
 - 壊れたことにする。修理が必要という。 **医師、警察官、子供、孫など本人の受け入れの良い人から言ってもらおう。**
 - 保険が切れたと言う。
- 運転中止を拒む理由
 - 他の交通機関が無い、もしくは使いにくい、乏しい
 - 本人が行動制限をされることへの抵抗感と家族の罪悪感。
 - 運転中止をすることで、意欲の低下が心配。

高速道路の逆走の現状

H23～25年 高速道路の逆走(警察庁・高速道路会社調べ)
交通事故、または車両確保541件
半数はインターチェンジ、ジャンクションでの逆走開始
65歳以上が7割 認知症の疑い 37% 夜間が4割

13

事例⑤ どんどん投信の値段が・・・

- 80代女性、元会社員。息子と同居。
- 認知症が進行。判断力は欠ける状態。
- 以前に本人が買った投資信託は最初2千万円だったが、現在は5百万円になっている。
- やや値段が下がった時に安全なものへ替えたかったが、できず。
- 今は、本人が認知症のため、金融機関から**成年後見人**を立てるように言われた。
- でも、成年後見人になっても、簡単に投資信託を売却できるとは限らないらしい。株も債券も金も？
- どうしたらよいのか。このままほっておくしかないのか。
- そういえば、近所の**認知症の独居の女性**へ、金融機関が**株の売り買い**を電話でし、女性が「ええようにしといて」と答えている。それも怖いことだと感じる。
- こんなことが続いていて良いのか。

14

この視点を外さない！

- このような方々は、みなさまの**顧客**です。
- そしてこの方々は私たちの**利用者**です。
- そしてこの方々は、誰かの**大切な家族**です。
- そして、そのお金は金額にかかわらず、頑張って働いて、また継承された大事なもので、**守られるべき金銭**です。

15

みなさまへお願い

- 高齢者、認知症の方をより理解していただき、その方々にあった、**分かりやすい説明と対応**。
- たくさんの**書類の簡素化**。
- 銀行へ行けない人への**訪問業務**の推進。
- 通帳や印鑑など再発行を繰り返す方、手続きの分からない方へ、**相談窓口の紹介・ご家族への連絡**。
- **経済的虐待**の場合の臨機応変な対応。
- 地域の支援者：地域包括・居宅・福祉事務所・警察・病院・社協・介護保険事業所などとの**ネットワーク**参入。
- 介護保険・権利擁護・成年後見制度などの**資料**常備と実際の具体的な事例検討教育。

16

介護保険や成年後見制度、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、 お墓参りなどを対応する協会などが登場

- 京都では協会やNPOが…
- どんな支援が受けられる？
 - **身元保証**: 施設や賃貸住宅の保証人。手術や入院時の保証人など。
 - **医療同意**: 手術(立ち合いも)や延命治療の有無の返答など。
 - **生活支援**: 買い物、各種手続きの代行、医師やケースワーカーとの協議への支援、安否確認お墓参り同行、代行など。
 - **万一の支援**: 入院、危篤、死後の処理対応。遺品整理、年金や健康保険、水光熱など各種手続きの解約など。
 - **葬儀、納骨支援**: 喪主として葬儀。永代供養(法人が霊園も所有)、ペット供養もあり。
 - **金銭管理・法律支援など**: 詳細は不明。

17

支援を受けるにあたって気になること

- 本人の意向を反映しているか。理解力に合わせて説明は十分か。
- 契約時、**その後の判断力**はどうか←チェック機能は？
- 費用は: 主体により異なる。
- セット販売: 条件もある。
- **生活保護**の方も対象: 分割払い対応あり。
- 介護保険、成年後見制度との住み分けは。
- **預託金、寄付金、予備費**: 運用の透明性、監査機能は。
- 解約時の**費用返還**: 期間や償却費は。
- 死去後のこと、**遺産、相続**: 相続人ありの時、**余剰金を寄付**などは。
- 支援者の専門性、協会やNPOの**維持継続性**は。
- 法律上の有効性は。
- 今まである保証会社との違い: 費用、援助内容、実績は。

18

金融機関のみなさまも 認知症支援チームのコアメンバーに！

- ・認知症の方が稀な存在から、4人に1人になろうとしています。
- ・認知症の方への支援に壁があるとしたら、それは無関心や他人事、避けて通りたいと思う心が作るのではないのでしょうか。
- ・その壁は、今日、ここにいる私たち全員が一人残らず、心を通わせ、手を繋げ、支援を広げることで乗り越えられると信じます。
- ・今、そして、将来も、ここにいる私たちやご家族が安心して暮らせるように、精一杯、私たちは頑張ります。
- ・みなさまのご支援も賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

ご清聴ありがとうございました。

19

参考: 経済的虐待の概要を簡単に

- 被虐待者
 - 経済的虐待は全体の23.5%くらい。
 - 女性が8割位を占める。
 - 認知症の人が合う可能性が高い。
 - 生活保護から富裕層まで色々。
- 虐待者
 - 他の虐待も含めて息子が多い。40%以上。次に夫。
- 原因
 - 失業・収入減少・借金→将来不安
- 狙われやすい
 - 生活保護・年金など定期的な収入。
- 発見する人とタイミング
 - 福祉関係者: ケアマネが多い。利用料、家賃、光熱費などの滞納で発覚し易い。

こんな家庭は要注意

12

20

「成年後見制度と金融取引 法律家の視点から」

平成27年10月16日

弁護士 香川 美里
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1 はじめに

間違った理解を前提にした、
間違った対応をしていないか？

第2 成年後見制度の基本事項と 金融取引との関係

成年後見制度

：本人の判断能力が、精神上的障害により不十分な場合（認知症高齢者、知的障害者精神障害者など）に、本人を法的に保護し、支えるための制度。

法定後見制度

：現在、判断能力の不十分な状態に対処する制度。

任意後見制度

：将来、判断能力が低下した場合に備えておく制度。

法定後見制度

：精神上的障害により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び、この援助者が本人のために活動する。

→援助者は代理権・同意権・取消権を与えられ、本人の財産の管理をし、身上にも配慮する。

:申立人は法律上限定

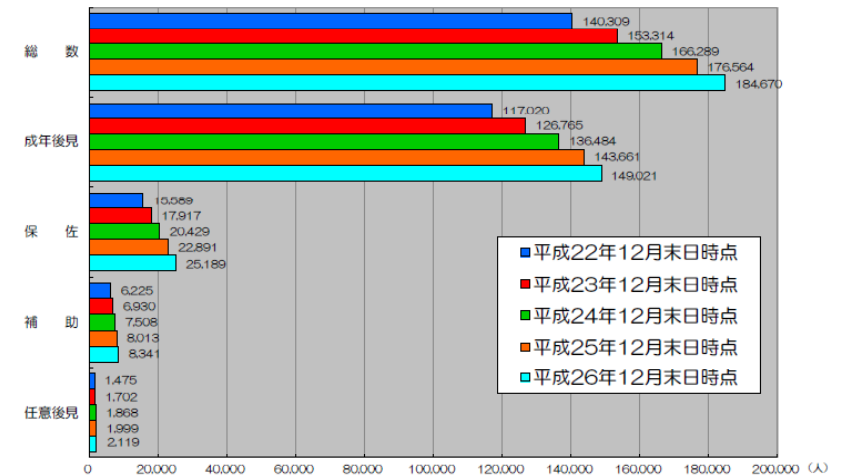
→本人、配偶者、四親等内の親族、市区町村長など



*「審判書」だけで良いのか？(良いわけがない)

*近時の東京家庭裁判所の監督人選任に注意！！

(資料11) 成年後見制度の利用者数の推移



成年後見事件の概況-平成26年1月~12月・最高裁判所事務総局家庭局

(分類)

	1人で日常の買い物等	重要な財産行為
後見	することができない。	
保佐	することができる。	一人ではできない。
補助	することができる。	(一人で適切に行えるか不安があり)誰かに代わってもらったほうがよい。

*「重要な財産行為」(民法13条1項)

「①貯金を払い戻すこと・・・③金銭を借りたり、保証人になること・・・」(平成27年5月(電子版)成年後見申立ての手引き3頁参照)

・・・★日常生活に必要な資金を預金から引出すことは？

(分類別権限の付与)

	同意権(取消権)の付与	代理権の付与
保佐	本人の同意・不要	本人の同意・必要
補助	本人の同意・必要	本人の同意・必要

*本人の「同意」は、審理の中で、本人調査(本人との面接)により確認される。

第3 成年後見人の職務と 金融取引との関係

任意後見制度

:本人が予め公正証書で結んだ任意後見契約に従って、本人の判断能力が不十分になったときに、任意後見人が本人を援助する制度。家庭裁判所が任意後見監督人を選任したときから、任意後見契約の効力が生じる。

→任意後見人には同意権・取消権はなく、代理権のみが与えられる。

:申立人は法律上限定

→本人、配偶者、四親等内の親族及び任意後見受任者

金融取引における、財産を適正に管理するとは・・

1 預貯金の管理の仕方

「安全確実な種類の預貯金とし、預貯金の名義は被後見人名義か又は「甲山太郎(被後見人名)成年後見人乙山花子(後見人名)」という名義にしてください。」(平成27年5月(電子版)東京家庭裁判所「成年後見人・保佐人・補助人Q&A」8頁)

2 被後見人の財産から支出できるもの

「原則として、被後見人自身のための支出に限られます。そのため、被後見人の財産をその配偶者や子、孫などに贈与したり、貸し付けたりは、たとえ税法上の優遇措置があったとしても、原則として認められません。相続税対策を目的とする贈与等についても同様です。」(平成27年5月(電子版)東京家庭裁判所「成年後見人・保佐人・補助人Q&A」9頁)

3 被後見人の居住用不動産の処分(民法859条の3)

「被後見人の居住用不動産を処分する必要がある場合は、事前に、家庭裁判所に『居住用不動産処分許可』の申立てをし、その許可を得る必要があります。」(平成27年5月(電子版)東京家庭裁判所「成年後見人・保佐人・補助人Q&A」12頁)

*「居住用不動産」

→「被後見人が現に住居として使用している場合に限らず、被後見人が現在は病院や施設に入所したりしているために居住していないが、将来居住する可能性がある場合、又は、過去に居住したことがある場合なども含みます。」

*「処分」

→「**抵当権の設定**」「**譲渡担保権・仮登記担保権の設定**」が含まれます。

★許可を得ていないと、どうなるか？

4 投資

「後見センターでは、『被後見人の財産管理は安全確実であることが基本です。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下さい。』と指導している。」(実践成年後見51号43頁「裁判所からみた成年後見人等の義務と責任の考え方と運用の実情」東京家庭裁判所家事1部(後見センター)判事小西洋)

★後見開始時に既にある投資はどうするのか？

第4 成年後見まわりの 金融取引の裁判例(近時)

1 預金規定上の届出義務が履行される前に生じた損害
東京高等裁判所平成22年12月8日判決(金融・商事判例1383号42頁以下。被告:労働金庫。なお、上告棄却・上告受理決定により確定)

免責約款(成年後見等が開始された場合には直ちに必要な事項を届け出ることとし、その届け出前に生じた損害について金融機関は責任を負わない)の有効性を認め、保佐開始の審判後、金融機関への届出前に行った被保佐人による預金の払戻しを取り消すことはできないとした事例

2 金融機関における本人確認の方法

鹿児島地方裁判所名瀬支部平成20年1月25日判決(裁判所HP)

成年後見人(弁護士)が、家庭裁判所発行の証明書を提示するも、運転免許証等の提示を拒否した場合に、被後見人名義の貯金払戻請求を認めなかった事例

3 適合性の原則

(1) 東京地方裁判所平成15年7月17日判決(証券取引被害判例セレクト22巻222頁以下。被告:証券会社)

本人の注文を得ずに、または、本人に証券取引を行うのに必要な意思能力がないにもかかわらず行った証券取引(平成11年8月～平成12年6月)を無効と判断した事例(なお、平成12年6月19日に成年後見開始審判)

3 適合性の原則

(2) 東京地方裁判所平成16年9月27日判決(証券取引判例被害判例セレクト24巻90頁以下。被告:証券会社)

本人が(何の前触れもなく)意識障害に陥った(平成12年1月14日)後に行った証券取引(平成12年2月2～16日)を無効と判断した事例(なお、配偶者名義の借名口座による取引。成年後見人はその配偶者)

3 適合性の原則

(3) 大阪高等裁判所平成25年2月22日判決(判例時報2197号29頁以下。被告:証券会社)

成年後見開始取消審判(平成19年11月に成年後見開始取消審判)を受けて2ヶ月後の時期(平成20年1月～平成21年4月)に行われた金融商品取引により生じた損失に関して、顧客から証券会社に対する不法行為に基づく損害賠償請求が一部認容された事例

4 預金名義人の代理人と称する者より・

(1) 神戸地方裁判所尼崎支部平成26年5月21日判決(金融・商事判例1446号44頁以下。被告:信用金庫)

預金名義人(脳梗塞により入院中)の代理人と称する者からの預金払戻請求に応じた(平成22年10月15・19日)金融機関に、預金名義人本人の意思確認に過失があるとして、払戻相当額の損害賠償請求が(一部)認容された事例(なお、平成23年6月末頃に保佐開始審判・同年7月13日確定)

第5 成年後見制度と不祥事

4 預金名義人の代理人と称する者より・・

(2) 東京地方裁判所平成27年7月16日判決(金融・商事判例1475号40頁以下。被告:都市銀行)

預金名義人(父)の親族(娘)が代理人として行った預金の払戻請求について、払戻しに応じた金融機関に消費寄託契約上の債務不履行責任を否定した事例

1 成年後見人等の不祥事の実情

2 金融機関にできること

職権でも後見人等の職務執行停止・職務代行者の選任ができることになった(家事事件手続法127条1項ほか)。

・・職権の発動を促すという手段も検討可能に

(東京家庭裁判所後見センター・後見センターレポートV O. 2, 7参照)。

3 なお、後見制度支援信託の活用

* 本人死亡後に起きうる問題？

第6 ノーマライゼーションと、保佐・補助類型における金融機関の対応

・・・2014年障がい者権利条約の批准に思うこと

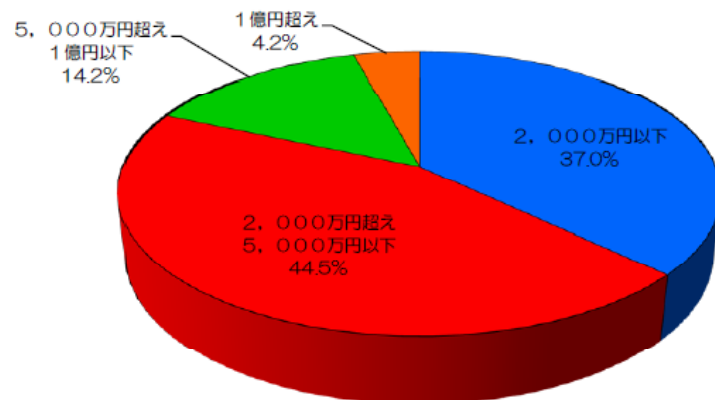
参考

日本弁護士連合会『成年後見制度に関する取扱いについてのアンケート』集計結果、分析と考察(平成21年10月8日)

Q14 保佐人ないし補助人が選任された場合の扱い

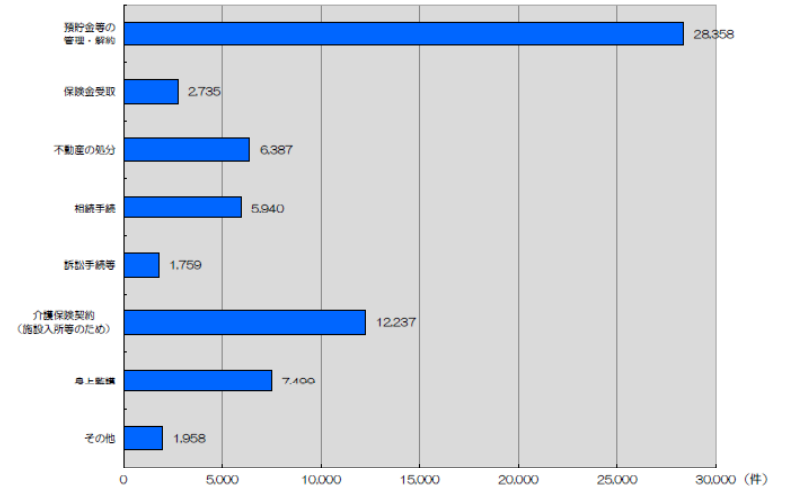
貴社では、保佐人ないし補助人(以下「保佐人等」という。)が選任された旨の届出がなされると、被保佐人ないし被補助人(以下「被保佐人等」という。)の既存の口座を凍結し、保佐人等の同意の有無に関わらず被保佐人等による入出金の取引を認めない取扱いをしていますか？

(参考資料) 信託財産額の分布



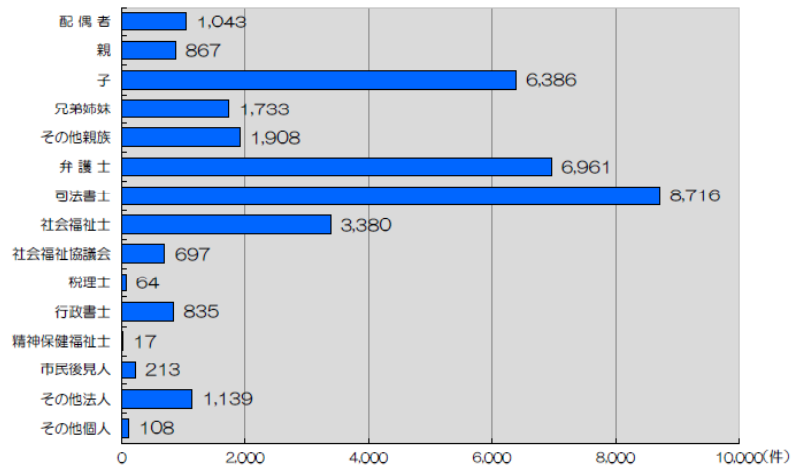
第7 結局、本人にとっても、 金融機関にとっても安心な方法は・・・ (私見)

(資料7) 主な申立ての動機別件数



成年後見事件の概況-平成26年1月~12月・最高裁判所事務総局家庭局

(資料10) 成年後見人等と本人との関係別件数



成年後見事件の概況-平成26年1月~12月・最高裁判所事務総局家庭局

地域の皆さまとともに
 すべてのお客さまが安心して利用できる
 金融サービスの提供

株式会社 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 幡 宏幸

株式会社 京都銀行

本店所在地／京都市下京区烏丸通松原上る薬師前町700番地
 創立／昭和16年10月
 総資産／8兆2,428億円
 預金・譲渡性預金／7兆2,021億円
 貸出金／4兆3,548億円
 従業員数／3,370人
 拠点数／487か所
 うち、本支店163(京都府106、大阪府28、滋賀県12、奈良県7、
 兵庫県8、愛知県1、東京都1)、出張所5、店舗外ATM315、
 海外駐在員事務所4(香港、上海、大連、バンコク)

(平成27年3月31日現在)

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

1. 店舗の取組み



段差解消、スロープ・手すりの設置
 点字ブロックの敷設、音声誘導チャイムの設置



視覚障がい者対応ATMの設置

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～



耳マーク表示板



筆談ボード



助聴器



コミュニケーションボード

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～



杖ホルダー



老眼鏡



来客用車椅子



車椅子専用駐車場



～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

2. サポート・サービスの取組み

- (1)「京銀点字通知サービス」の取扱い
- (2)「電子番号札」の設置
- (3)視覚等に障がいをお持ちのお客さまへの振込手数料減免
- (4)行員による申込書等への代筆と申込内容等の代読の取扱い
- (5)特殊詐欺被害防止に向けた取組み
警察と協力し、高額現金の払出し時に振込みや自己宛小切手のご利用を推奨
- (6)「耳マーク」シールの通帳貼付
- (7)「成年後見制度取次サービス」の取扱い

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

(8) 行員教育

ア. 京都地域包括ケア推進機構が推進している「京都高齢者あんしんサポート企業」制度への参加

※2,200名のサポーターを養成(平成27年9月30日現在)



イ. 「視覚障がい者対応講座」の開催

ウ. 金融業務能力検定「シニアライフ・相続アドバイザー」
2,000名体制の構築

～すべてのお客さまが安心して利用できる金融サービスの提供～

3. 地域との連携

- (1)支店と地域包括支援センター等との関係づくり
- (2)連携事例

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WG 合同シンポジウム

超高齢化社会への対応

2015年10月16日

損保ジャパン日本興亜ホールディングス株式会社
CSR部 特命課長 金井 圭

1

損保ジャパン日本興亜グループは、
お客さま視点ですべての価値判断を行い、
保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、
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、
社会に貢献します。



2

グループの事業領域



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、保険にとどまらない幅広い分野での
ビジネスフィールドの拡大を図っています。

3

介護サービス事業への参入

2012年8月 株式会社シダーへ34%出資

シダーは、多くの理学療法士、作業療法士を擁し、介護付有料老人ホーム、
デイサービスを中心に、リハビリテーションに重点をおいたサービスを提供。

2015年3月 株式会社メッセージと資本・業務提携契約を締結

メッセージは、シニアリビング（介護付有老+サ高住）の業界シェア1位であり、
近年は在宅介護事業にも注力している。

2015年12月 ワタミの介護の完全子会社化を予定

ワタミの介護は、今後介護需要の急増が見込まれる首都圏を中心として
111ヶ所（2015年3月末時点）の介護付有料老人ホーム（主なブランド名は
「レストヴィラ」）を運営している。

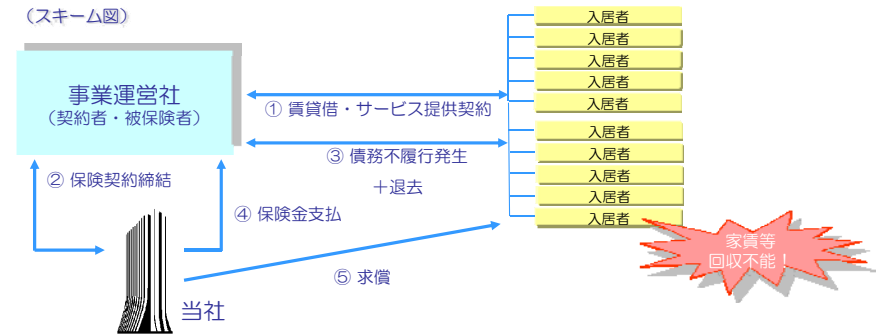


介護サービス事業へ本格参入

4

家賃総合補償プランの概要

事業運営者と賃貸借契約やサービス提供契約を締結したサ高住の入居者や、その連帯保証人から家賃（管理費等を含みます。）や生活支援サービス費、食事サービス費の回収ができない場合に、事業運営者の被る損害を補償します。



1. 保険契約者・被保険者（債権者）・債務者

運営事業社が保険契約者被保険者、サ高住の入居者全てが債務者となります。

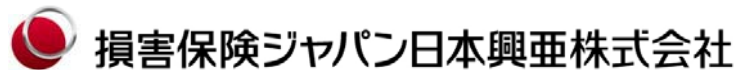
2. 保険金をお支払する主な条件

- ・連帯保証人に対して権利の保全または行使に必要な手続を行っていること
- ・入居者がサ高住から退去していること など

5

6

サービス付き高齢者向け住宅用 家賃総合補償プラン(取引信用保険)のご案内



家賃総合補償プランと任意後見(代理)契約

当社が家賃等の未回収リスクに対応する家賃総合補償プランをご提供すると共に、身元引受人を必要とする入居者への対応として、協定先による任意後見(代理)契約の活用をご紹介します。(協定先:公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート)

ご提案のポイント:

1. 連帯保証人: 当社の『家賃総合補償プラン』で対応

- ・サ高住事業者様の家賃等の未回収リスクに対応する保険であり、1棟単位で保険加入が可能です。
- ・従来どおり連帯保証人は選定いただけますが、一部選定できない場合も保険加入が可能です。

2. 身元引受人: 協定先の『任意後見(代理)契約』で対応

- ・入居者が親族で連帯保証人を選定できない場合、同時に身元引受人も選定できないと想定されます。
- ・任意後見(代理)契約の契約締結可否や内容は、入居者と担当司法書士により個別に行われます。

(役割イメージ図)

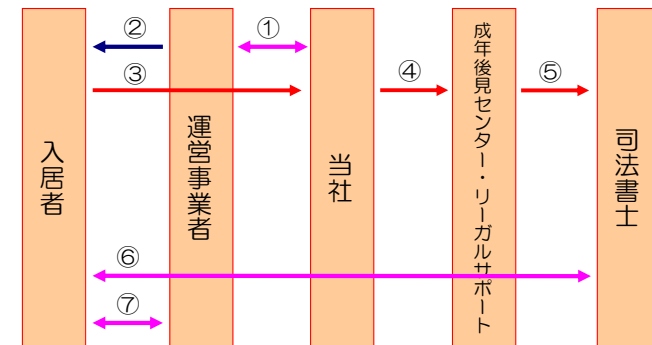
	家賃総合補償プラン	任意後見(代理)契約
連帯保証人 (金銭債務)	○	×
身元引受人 (金銭債務以外)	×	○

円滑な事業運営または入居者の安心の観点から、家賃総合補償プラン+司法書士による任意後見(代理)契約の組み合わせをご紹介します。

7

任意後見(代理)契約ご紹介フロー

サ高住の入居者のうち、身近な親族がない場合など、身元引受人を必要とする入居者に、当社の協定先である成年後見センター・リーガルサポートの任意後見(代理)契約の活用をご紹介します。



- ①: 運営事業者と当社にて保険契約を締結
- ②: 入居者が親族以外の身元引受人を必要とする場合、運営事業者より入居者にご紹介フローをご案内
- ③: 任意後見(代理)契約の活用を検討される入居者から最寄の当社営業店に連絡
- ④: 当社より成年後見センター・リーガルサポートに連絡
- ⑤: 成年後見センター・リーガルサポートにて担当司法書士の選任
- ⑥: 入居者と担当司法書士にて任意後見(代理)契約の締結
- ⑦: 運営事業者と入居者にてサ高住の賃貸借契約の締結

8

成年後見センター・リーガルサポートについて

名称	公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート
創立	1999年12月
所在地	〒160-0003 東京都新宿区本塩町9番地3 司法書士会館5階
概要	<p>日本司法書士会連合会が中心となり司法書士を正会員として設立された法人です。</p> <p>成年後見業務や任意後見（代理）業務などを行う法人で、各都道府県に1つずつ（北海道は4つ）、合計50の支部があります。</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 国家資格をもつ法律の専門家・司法書士が支援します。<input type="checkbox"/> 充実した研修制度をもち、後見人としてのノウハウと倫理を学んでいます。<input type="checkbox"/> 全国各地に50支部あるため、どこでも均質なサービスを提供しています。
URL	http://www.legal-support.or.jp/

金融機関認知症対応マニュアル 意思決定サポートセンターについて

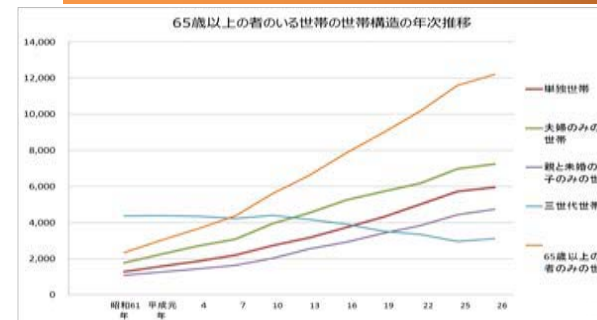
2015/10/16

認知症の人に対する対応マニュアル（案） — 行員の方を対象に —

暫定版（平成27年10月1日）

65歳以上の世帯構成

平成26年 国民生活基礎調査より



65歳以上高齢者の76%が
1・2人暮らし世帯。

また、1人暮らし世帯の68%が
女性で、その内82%が70歳以上。



全体概要（案）

1. 認知症の人とのコミュニケーションのとり方
2. 認知症に気づくポイントと対応方法
3. 地域包括支援センターとの連携；事例を通して
4. 高齢者に優しい店舗
5. 特別な配慮を要する場面と対応
6. 詐欺被害に気づくには
7. 成年後見利用者への対応

信頼関係のとり方のコツ

- 相手に興味・関心をもつ
- 相手の立場にたって、話に耳を傾ける（傾聴）
- 話し方や身振りなどを相手に合わせて、安心感を与える

コミュニケーション・ワンポイント

- 相手の注意を引く
- 静かな環境を作る
- 言葉によらないメッセージを送る（表情やジェスチャー）
- ゆっくり穏やかな調子を保つ
- 相手に合わせて具体的な言葉や短い簡単な文を使う
- 十分な時間をとり、表現できるように促す
- 相手の沈黙を受け入れる
- 内容を理解しているか確かめる
- 必要に応じて、注意や気を逸らす
- 適切な情報を示して、問題解決のための助け舟を出す



認知症が疑われたら

- ① **まずは声かけを**
「こんにちは」「いつもありがとうございます」とワンクッションおいて会話につなげ、様子をうかがってみましょう
- ② **お手伝いを申し出ましょう**
「どうかされましたか」、「お困りのことはありませんか」、「お手伝いしましょうか」など、さりげなく申し出てみましょう
「お疲れでしたら別室で休んでいかれますか」と場合によっては静かで落ち着けるお部屋に案内するもひとつです
- ③ **今後のサポートのご案内・情報共有**
上記のやりとりで困っている状況が見受けられたり、相談を受けた場合には地域包括支援センターの案内をお渡ししたり、行内のコンプライアンス統括部署（一般名称を確認）にも連絡をとって情報を共有しましょう

➡ 具体的に困る手続きと、その時の対応方法についてリストアップ

京都地域包括ケア推進機構「京都高齢者あんしんサポート企業 サポーターハンドブック」を元に加筆修正

高齢者に優しい店舗

- エントランス**
- はっきりと一目でみて分かりやすくする（とくにガラスのドアは目印になるものをつける）
 - ゲートやドアは2kg以下の圧力で開けられる

- 標識**
- 文字と背景のコントラストをはっきりつける
 - 高齢者や車いすを使うお客様の目の高さに合わせる
 - 図や記号は抽象的すぎず、誰もが理解しやすいものを使用
 - 初めて来行する人にも気づきやすい場所に設置
 - トイレの標識、トイレからメインエリアに戻る際の通路を示す標識は重要

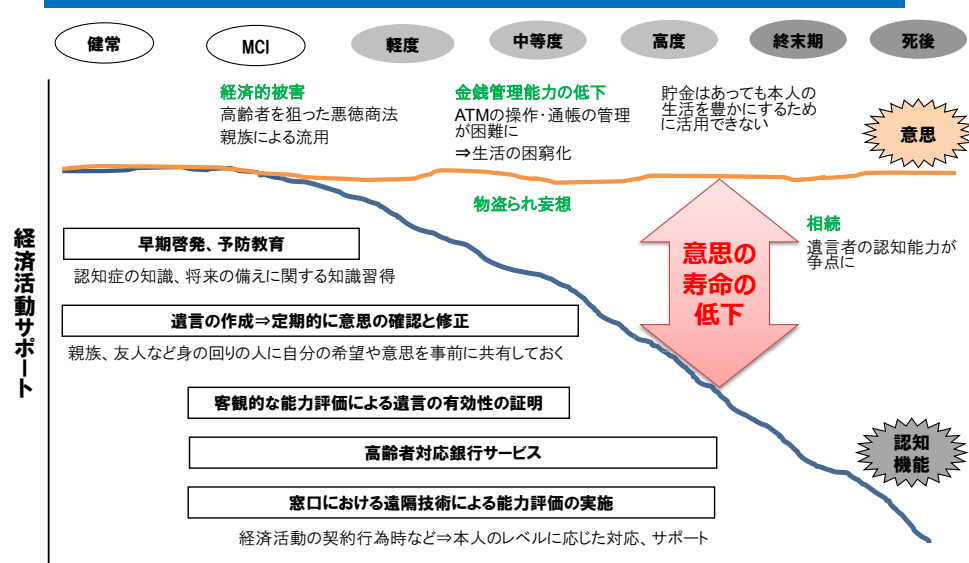
- 明かり**
- エントランスは明るく、自然な光が入ってくる
 - 極端な明暗は避ける

- 床**
- 段差や光沢がなく、滑りにくい材質が望ましい
 - 複雑なデザインは知覚的な問題につながる可能性があるため、シンプルなデザインが望ましい

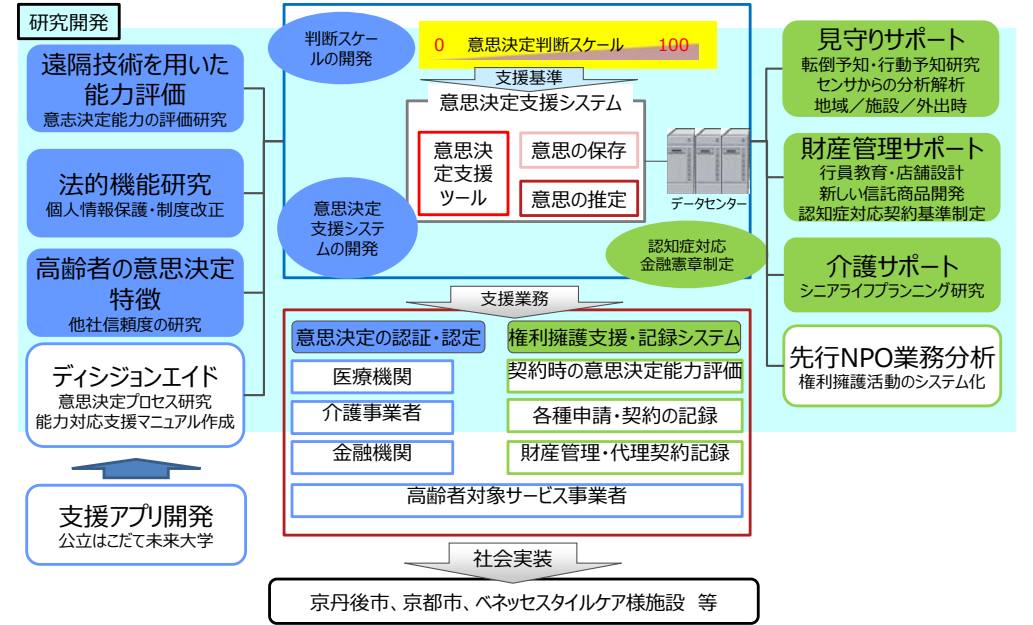
参考：Dementia Action Alliance. “Checklist for dementia friendly environments”

意思決定サポートセンター

高齢者の人生経過図



意思決定サポートセンター



英国
アルツハイマー協会

英国アルツハイマー協会
-認知症の克服を目指して-

認知症の人にやさしい金融サービス

-金融サービスをご利用になる認知症の方々のお客様体験を向上させる憲章-

翻訳版作成：国際大学グローバル・コミュニケーション・センター（GLOCOM）

認知症フレンドリー・ジャパン・イニシアティブ

株式会社 富士通研究所

バージョン：0.8 より適切な訳語を用いたものにするためにブラッシュアップを続けています。
最新版は <http://www.glocom.ac.jp/project/dementia/> をご覧ください。

目次

はじめに	4
認知症の人にやさしい金融サービス憲章	6
認知症の人にやさしい金融サービス業界に対する期待	8
憲章におけるガイドライン	14
謝辞	31

はじめに

認知症と共に生きる方々が生活する上で困難なことの一つに、銀行や住宅金融機関や保険会社との手続きが挙げられています。私たちは日常的に金融サービスを当たり前のように利用しますが、認知症を発症した方々にとって金融サービスの利用は困難に満ちています。私達の利用・意識調査の結果、次のことが明らかになっています。:

- 銀行を利用するにあたり、何らかのサポートが必要 — 66%
- 銀行を利用した際に困難に直面する — 76%
- 請求書の支払いにおいて何らかのサポートが必要 — 70%
- 銀行は委任状をもっと理解すべきであると感じる介護者 — 80%
- 認知症の人の銀行取引をサポートしている介護者 — 84%
- 銀行や公益事業会社及び介護者には明確な委任状がなく、代理で対応してくれない。

認知症のお客様(および介護者)に対するサービスの基盤となる法律や業界ガイドラインがあるにも関わらず、実際にお客様の体験は、組織間で大きなばらつきがあります。また、大多数の人が複数の金融機関で複数の金融商品を利用していることも問題を深刻化させています。

一方で、金融機関にとっても認知症の方々のやり取りにおいては、法律、業界基準、そしてそれぞれのお客様のニーズに相応しい対応の狭間で厳しい課題を強いられている事も事実です。

これらを鑑みて、この度金融サービス業界から数多くの賛同者の協力のもと、「認知症のお客様にやさしい金融サービス憲章」を作成しました。この場を借りて、会議の議長を務めて下さった Lloyds Banking Group、そして参加された方々にお礼申し上げます。

私たちは、金融サービス機関が認知症に対する認識をはじめ、認知症のお客様にどのような影響を及ぼし、そして認知症のお客様の尊厳を尊重し、できるだけ自立できるような対応がどのようなものかについての理解を深めることを目的とします。

Jeremy Hughes
アルツハイマー協会会長

認知症にやさしいコミュニティグループの銀行業界代表として、Lloyds Banking Group は、この憲章の作成において指揮をとり、また目標における決意を表します。

António Horta-Osório
Lloyds Banking Group 最高責任者

認知症やさしい金融サービス憲章

認知症の人にやさしい金融サービス憲章に署名する機関は次にあげる項目を責務とします。

認識の向上

- 社会で深刻化する認知症に伴い、社内の上層部で「認知症チャンピオン」を一名指名する。
- 認知症チャンピオンは「認知症にやさしい組織」となることの利益と重要性を啓蒙する。
- 認知症の兆候や症状を認識し、適切に対応するため関係スタッフへ基礎トレーニングを実施する。
- 認知症のお客様のニーズを明確にし、お客様が安心して相談できる環境を整える。

理解

- 特別なお客様対応、リスク、金融犯罪、苦情、法務部門、など専門性のある業務に携わるスタッフには、認知症について知識を深める高度なトレーニングを実施する。
- 接客業務に携わるスタッフには、認知症のお客様へ適切な対応ができるよう、実践的な指導内容を開発し、習得する。
- 2005年意思決定能力法(英国 Mental Capacity Act 2005)などの関連法規や業界基準に基づき、スタッフがそれぞれの義務や責任を理解し、全うするよう指導する。

対応

- 認知症のお客様が自分の症状を伝え、どのようなサービスを要望するのか、相談しやすい環境整備に取り組む。
- 認知症のお客様とのやりとりや、サービスへの要望を記録することで後に適切な対応が取れるよう最善を尽くす。
- 認知症が理由で金融商品が不適切と判断した場合、スタッフがその理由を説明し、また関連情報や支援などについて助言できるようにする。
- 事業プロセス、手続き、商品などの開発、改定の際には、認知症のお客様(およびその関係者)のニーズも考慮していくよう、引き続き努力する。
- 英国の法律に基づき、認知症の方々の代理人という第三者の権利や責任を認識し、公平、適切で一貫した対応をすることで、認知症のお客様の介護者を支援する。
- 弱者であるお客様に対し、金融関連の不正や被害を疑う場合はこれを報告する等、最良の慣行を取り入れ、実施するべく、関連組織や適切な機関と連携する。
- 認知症のお客様に適切な相応しい対応ができるよう、商品、サービス、その他サプライヤーをはじめとする提携業者が同様に適切な商品・サービスを開発するよう支援、奨励する。
- 金融サービス業界全体が認知症の人にやさしい業界として責務を果たすべく、同等の慣行を奨励する。
- 認知症の人にやさしい活動や、その他のコミュニティ活動へ参加を希望するスタッフを支援する。

認知症の人にやさしい金融サービス業界への期待

1. なぜ認知症に関する憲章なのか

金融サービス業界は、“認知症にやさしい”業界となるべく、アルツハイマー協会と連携して「認知症にやさしい金融サービス憲章」を制定しました。

世の中のあらゆる障害や病気の中で、認知症に焦点をあてた理由は：

- 認知症の理解と対応において、英国が世界のリーダーになるよう首相が国民に呼びかけ、金融サービス機関がお客様サービス等で直面する課題を解決のため、また業界として広くオープンに協力し合える環境整備のため。

認知症が人々の生活に及ぼす影響、弊害は幅広く、認知症に関する学びや対策などは、同時に将来、他のあらゆる障害や弱さに対応するための枠組みにつながるため。

私たちは金融サービス業界があらゆる障害のための憲章を開発し、サインするようなことを期待しているわけではありません。しかし、いずれこの憲章の内容が認知症にとどまらず、最終的には障害を持つ人にやさしい憲章になることを目指しています。

お客様からの金融業界への期待の明確な定義と、金融機関の賛同によっては、はじめてこの憲章が成功します。私たちが必要な支援を提供できるようにするためには下記の要素が影響します。お客様の金融業界への期待の定義と、金融各機関の賛同によってこの憲章が成立すると考えています。しかしお客様に適切なサポートには、次の項目が弊害となる可能性も認識が必要です。

- 全ての認知症のお客様が自身の症状を開示したいと思っていない。
- 認知症の症状が現れ始めているお客様でも正確な診断がされていない方もいる。
- 認知症の兆候の確認や、支援サービスの変更には制約が生じる場合がある。
- 法的な制約や規定などがある。
- 金融機関として金融被害や犯罪からお客様を守る総合的な責務がある。

2. 憲章における期待範囲

憲章への署名は認知症のお客様とその介護者が金融サービスで直面する弊害を理解し、適切にこれらの弊害を改善するよう全力を尽くすことを意味します。

憲章に署名しても次の項目は対象となりません。

- お客様の認知症の症状を診断する。
- 認知症を患うすべてのお客様を把握する。
- お客様に対して立ち入った難しい質問をする。
- 1998年データ保護法や2005年意思決定能力法など、既存の法律に違反する。
- 不正行為防止策を無視する。
- 通常の取引条件を越えて組織やお客様にとってリスクとなる様な商品・サービスの販売を行う。
- 憲章に署名した翌日から認知症にやさしい組織となる。

憲章に署名することは、次の項目を対象とします

- 認知症が人に及ぼす影響やそれに伴うお客様のニーズの変化を理解する。
- 合理的な範囲で認知症の兆候を認識する。
- 一般的に法令違反となる行動が特例となる条項の理解や、また条項が無い場合は関係機関に特例を要請する。
- 認知症のお客様を支援するプロセスやサービスを実務的に検討する。
- 憲章に記された責務を果たすべく尽力し、“認知症の人にやさしい”企業を目指す

認知症の可能性のあるお客様を見極め、適切にサポートを提供するためには、あらゆる状況や要素が影響します。次頁にこの一例をご紹介します。

3. お客様による申告

お客様が認知症患者であることを自ら申告することは、的確なサポートはもちろん、責任ある資産管理の提供においても大いに役立ちます。

お客様 A

自ら申告し、利用する金融サービス機関へ自分が認知症である申告を含めて今後のサービスや支援を全て記録し、スタッフで共有するよう依頼する。

お客様 B

担当スタッフへ認知症であることを伝えるが、記録しないように依頼する。

お客様 C

認知症であることを申告しない。

お客様 A～C に適する各種サポートの提供の可能性を表にしました。

提供可能なサポート例

	A	B	C
一部の商品がお客様に不適切であることを全スタッフが理解している	○	×	×
PIN やパスワードに代わるセキュリティ策を提供する	○	×	×
認知症のお客様および、その介護者専用の商品・サービスを提供する	○	スタッフ 1名限定	×
口座からの不要な引出しや運用方針の修正などの不適切な行動の可能性を抑える	○	スタッフ 1名限定	×
第三者からの金融被害や犯罪に対して警戒を強化する	○	スタッフ 1名限定	×

この様にお客様が自ら申告されると、適切なサポートを享受しやすくなります。また、担当者のみへお客様の症状を伝えることは、サービスの一貫性を担保できず、加えて担当スタッフの責任も増加してしまいます。

2012 年消費者保険法(告知・表示)に基づき、金融機関は保険等の商品・サービスの申し込み時に、お客様の健康・病状の確認を求められるケースもあります。この場合、認知症などの症状を非開示にすると、虚偽の申告と捉えられ、保険などの商品の契約が無効となる恐れがあります。

お客様の健康状態など、機微な情報の記録は 1998 年のデータ保護法などの法律を理解した上で扱わなければいけません。認知症のお客様のニーズ(例: 静かな場所での対応が必要、代替のセキュリティ質問が必要、等)等の記録は認められていますが、事前に本人の同意が無く、お客様の健康状態の情報を記録することは禁じられています。

お客様の情報開示の影響は、金融業界のみならず認知症関連団体も認識しています。今後は各機関が「認知症にやさしい憲章」に基づく取組みを通じてお客様が積極的に自身を開示されることを期待します。

3.1 診断と法律

お客様が認知症や、意思能力が低下する症状がみられても、診断を受けていない(或いは開示していない)場合には金融サービス機関として法的・業務方針に基づく対応が必要です。

※この様な状況においては、二つのパターンが想定されます:

a) 金融サービス機関が認知症の兆候を確認した場合、どのような行動を取れる・取るべきか?

b) 診断が無く(もしくは開示されない)、財産における意思決定能力の懸念・疑問を払拭できない場合、どのような行動を取れるか。

誰に相談するべきか

誰に報告するべきか。

当座はどのような対応をとるべきか

こちらが懸念する取引要請には応じるべきか

お客様の質問・応答での判断基準線(いつ、どのようなタイミングで線をひくか?)

攻撃的な行動を容認するべきか。

払拭できない疑問・懸念を無視するべきか。

一方で、お客様の意思決定能力を欠く行動があるものの、医療機関の診断がない場合は、金融機関として2005年意思決定能力法に基づき、その個人は「意思決定能力がある」という前提となります。この場合も1998年データ保護法や2012年消費者保険法に定められた範囲での対応が求められています。

また認知症の診断をされても意思決定能力が低下しているとは限りません。

3.2 兆候を見極める機会

認知症(もしくは同様の症状の)のお客様への適切な対応・サポートには、認知症の兆候を見極める方法・症状の定義を制定し、また接客スタッフがこの定義を習得することは同意書の目的の一つです。

※認知症の兆候を見極めるタイミングは、物理的な要素に影響・制限されています。

対面サービス

都市型支店(大規模)



- 同一のお客様と接する機会が限られている
- 同一のお客様に対応できる時間が少ない

通常と異なる行動や異常な取引要請:

- 見極める機会が限定されている

郊外支店(小規模)



- 同一のお客様と接する機会が比較的多い
- 同一のお客様の対応を柔軟に応じやすい

通常と異なる行動や異常な取引要請:

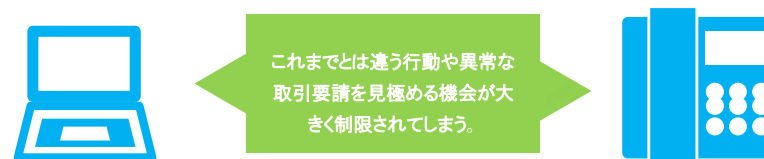
- 見極められる可能性が高い

これらの実態は、認知症の人を支援する組織、介護者、ならびに各専門組織も認識しています。英国公正取引局が信用機関へ発行した「意思決定能力におけるガイダンス」にみられるように、スタッフは定められた条件内で認知症の兆候を見極めるように留意してください。

<例> 認知症のお客様が地元支店で現金 500 万円を一週間で 3 回も引き出し、通常とは異なった行動を取った。さらには、その現金を他人へ無作為に渡し、合計 1,500 万円を損失したことが判明した。

- 都市型支店(大規模)利用の場合 ⇒ 行動を見極めにくい
- 郊外支店(小規模)利用の場合 ⇒ 行動を見極められる可能性が高い

遠隔チャネル



特定のお客様を特定の職員が担当することや、担当スタッフが特定のお客様を把握することは(そのお客様の状況や行動パターン)限界があります。電話やインターネットは対面する機会がなく、匿名性も生じるため、非言語シグナルが伝わりにくい一方で、電話やインターネットなどの非接触的なコミュニケーションは本音を発しやすく、攻撃的な発言を発する場合もあります。

※3.3 不正行為の防止

金融業界の不正行為防止策は、PIN コード、パスワード、セキュリティ質問など、お客様のみが知る資産・個人情報であり、本人が記憶していることが前提です。理性ある判断のもとで資産運用・決断ができないお客様は本人が記憶を頼るセキュリティ対策は弊害となります。

また、他人の資産管理を代理する介護人や弁護士においても、このようなセキュリティは弊害です。

いずれにせよ**不正行為を防止することは重要な課題**です。

同憲章では、安全性を損なわず、不正を防止できる方法を目標としています。これらは関連業界や認知症を支援する団体、介護者の間でも共有されています。

4. まとめ

これらの枠組みをもとに認知症のお客様（およびその介護者）への金融サービス利用には、次の項目などの改善が求められます。:

- トレーニングと教育
- プロセスや手続きを改善し徹底させる
- 特定の状況に対応するガイドライン
- 代案となる安全策の模索
- 特定商品・サービスの開発

これまで紹介した枠組みは既に導入されている機関も多く、また今後の活動の行動規範となることを業界関係者や認知症の方々を支援する組織、チャリティ、介護者も認識、理解されています。一方で、より「認知症の人にやさしい業界」を目指し、今後の発展に応じてこの枠組みが多様に変化し、行動範囲が広がる可能性も期待されています。

憲章におけるガイドライン

このガイドラインは憲章に賛同する組織の責務や、実践について、具体的に示します。

各項目では、次の様に情報をまとめました:

- **理由**: この憲章に記述された理由および目的。
- **ガイダンス**: 憲章の各項目に準拠するための情報、アドバイス、提案
- **準拠の表し方**: 実務に基づく活動や関係機関への情報共有など方法や提案
- **難易度**: 難易度の評価と達成に要する推定期間やコストによる評価

緑色: 低、

黄色: 中、

赤色: 高

組織内で指名された「認知症チャンピオン」は各項の目標や実現へのスケジュール、コストを管理設定も憲章の責務です。

(**註**: 注釈がない限り、「認知症のお客様」とは、認知症を患う人とその介護人を指します。)

認識

認知症による社会問題を認識し、組織の上層部から「認知症サポーター」を任命する。-

理由: CEO など組織の上層部は、組織内の文化や行動における道德規範を制定し、促す役割があります。「認知症にやさしい組織」の実現には、組織文化と行動指針の変化が必要です。その第一歩は上層部が本憲章に賛同し、推進することです。

ガイダンス: 「認知症チャンピオン」の適任者は CEO、代表取締役など組織のトップや、認知症など障害や弱者に精通した上層部メンバーです。

「認知症チャンピオン」は憲章を実行するため、上層部の責務の明確化と社内業務の調整、接客業務の実態把握、また CSR 部や社内関係者などと連携をはかってください。

準拠の表し方: 社内のイントラネット等を通して、「認知症チャンピオン」を全社員に報告し、またアルツハイマー協会(憲章に署名する時の一環として)へも活発な取り組みを報告してください。

「認知症チャンピオン」は憲章に基づいて、取り組みの進捗状況を社内の幹部などに報告する義務がありません。

難易度: 緑。小規模組織では人数の制限のため認知症の理解者の任命は難しい場合もみられます。

「認知症チャンピオン」は「認知症にやさしい組織」を目指す重要性和利点を伝える。

理由: 業務の現場では利益向上が優先され、社会貢献など非襟的な取り組みが実施困難となるケースが少なくありません。そのなかでも認知症チャンピオンは憲章の重要性を広めることが求められます。

ガイダンス: 組織の体制や方針に応じて「認知症にやさしい組織」の目標設定や活動の方法を定めて下さい。

認知症のお客様に関するマーケットで配慮すべき点:

- 認知症の(介護者を含む)お客様の割合・購買力
- お客様及び家族・介護者による問題行動が及ぼす評判や法的損害、また他社への影響。

認知症のお客様や関係者へ、より良いサービスの提供は、様々なお客様のニーズ・問題解決につながり、一般のお客様へも効果をもたらすと考えられます。「認知症にやさしい組織」を目指すことは、幅広いお客様の利益につながり、組織の接客戦略となるでしょう

準拠の表し方: 「認知症チャンピオン」の任命、憲章の賛同、「認知症にやさしい組織」の目標などを、イントラネットなどでスタッフ全員へ伝え組織内の決意を高めましょう。

難易度: 緑色。「認知症サポーター」の任命後は「認知症チャンピオン」と共に活動を広げ、また必要に応じてアルツハイマー協会の協力を促して「認知症にやさしい組織」を構築してください。

関係スタッフは認知症に関する研修を経て「認知症」を把握し適切に対応する

理由: スタッフが認知症の兆候を見極めることで「認知症にやさしい組織」として対応の方法が幅広くになります。

ガイダンス: 認知症に関する基礎トレーニングとは、下記のようなものです。

- 認知症が社会に広がる実態を理解する(例: 65 歳以上の 3 人に 1 人が患う病気である)
- 認知症患者が金融サービスを利用する際に想定される問題を理解する。(具体例やケーススタディを用いる)
- 認知症の兆候を習得する。
- 認知症に関するサポートやアドバイスが受けられる内部部署・外部組織などを把握する(既存の手順や内部資源を活用する)

研修対象者は、接客スタッフだけではありません。顧客管理や業務改善の機会として全スタッフで研修を受講してください。

しかし現場では複数の業務を同時に担い、また様々な研修にも取り組んでおり、認知症に特化した研修の実施が難しい場合もあります。そのような場合には、他の研修と同時に実施するなど状況に応じて研修を進めてください。大切なことは、上記の目標を達成することです。

また組織は人事異動もあり、担当者も変わります。組織全体で「認知症にやさしい組織」への目標を継続的に認識し、基礎知識の研修も求められます。これらの研修は、入社時やリフレッシュトレーニングの一環として行うことをお勧めします。

アルツハイマー協会は、これら研修の講師の推薦や、基礎トレーニングの開発もサポートを提供しています。また、参加スタッフは認知症フレンドサポーター2としてボランティア活動も積極的に参加して下さい。²

準拠の表し方: 認知症の基礎知識の研修は、実施カリキュラムを全組織へ紹介し、またリフレッシュトレーニングとして導入するなど、それぞれに適した方法で実践してください。

難易度: 黄色、或いは赤色。難易度は、組織の規模やトレーニング開発・準備などの状況によって異なります。

認知症のお客様のニーズを理解し、お客様が安心して相談できるような環境を整える。

理由: 「認知症にやさしい組織」は、認知症のお客様のニーズを理解し、お客様が安心して相談できる環境があつてこそ達成できます。

ガイダンス: 組織の規模や方針によって様々な方法があります。下記はその一例です:

- 認知症のお客様がどのような気持ちで、また自社サービスや対応をどのように感じているのかなどを蓄積するフィードバックシステム(例えば、お客様フォーカスグループ、苦情データ、フィードバックフォーム等)を活用する。
- 認知症権利擁護団体(例:アルツハイマー協会や Dementia Action Alliance 等)の協力を得て、認知症のお客様がどのような問題を抱えているのかを理解する。
- 企業ホームページや広報媒体を用いて自社サービスの感想・意見などのお客様の声を募っていることを呼びかける。

準拠の表し方: 認知症のお客様や権利擁護団体から集められた具体的な内容をまとめ、データを構築してください。

難易度: 緑色。日常的に使用する顧客管理システムなどを用いて、認知症のお客様に関する情報を管理してください。

様々なお客様の対応はリスク、金融犯罪、苦情対応などの専門業務に携わるスタッフは認知症の理解に加えて各々専門分野の研修が不可欠です。

理由: 専門分野の担当者部署は、認知症のお客様の対応の際、認知症の**基礎知識**に加えて専門分野の知識や経験が求められます。

ガイダンス: 認知症の基本的認識のみならず、金融サービス利用時に及ぼす影響を専門的な観点で理解することです。

例:

- 認知症のお客様ご自身の財務被害につながるか。
- 第三者である介護者のニーズや課題
- 現金引き出しの繰り返しなど、異常な行動を見定め、お客様の認知症などの症状を把握する。
- 明らかに攻撃的な行動など、認知症の影響で起こる状況などに対応する。

アルツハイマー協会など、認知症³を専門に活動する組織は、認知症に関する専門的なトレーニングを提供しています。このようなトレーニングやサポートシステムの活用は通常の接客業務の他、社内コミュニケーションの強化にもつながります。

基礎トレーニングだけでなく専門的なトレーニングも日常的に実施し、認知症や顧客サービスに関する知識を組織内で共有できるように試みてください。

準拠表し方: 認知症のトレーニング・カリキュラムの告知方法は各組織の状況に応じて組織全体で共有できる方法を用いてください。

難易度: **黄色**もしくは**赤色**。専門的トレーニングは個々の状況に応じたカリキュラムの開発を要するため、基礎トレーニングの導入より検討が必要です。³

³ <http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents.php?categoryID=200307>

接客業務に携わる全スタッフを対象に認知症のお客様へ、よりの確かなサービスや支援するため一貫した実用性ある指導やガイドラインを開発する。

理由: 研修をいかにするためには業務に応じたガイドラインが必要です。ガイドラインの作成にあたっては下記の機関をご利用いただき、ガイドラインの開発にお役立てください。

ガイダンス: 既存のガイダンス、認知症のお客様対応を加えて組織に適した方法でガイドラインを開発して下さい。

<ガイドラインの参考資料>

- Direct Marketing Association(ダイレクトマーケティング協会) – 弱者のお客様⁴に対するコールセンターの対応に関する白書
- Business Disability Forum(ビジネス障害者フォーラム) – ‘お客様の問合せ・訪問を大切にします’⁵
- アルツハイマー協会 – コミュニケーションに関するファクトシート⁶

意思決定能力や精神的な弱者のお客様への指導・ガイドラインが用意されている場合は、既存のガイドラインの一部として認知症に関する項目を加えることも方法の一つです。

※この指導・ガイドラインは認知症のお客様に限らず、介護者や関係する第三者をも対象に含まれます。

この指導・ガイドラインの開発にあたっては業界の関係団体と連携し、業界として一貫した導入・活用を目指してください。

準拠の表し方: 認知症に関連した業務の発生時にはガイドラインに従って対応を検索できます(接客中にも利用できるようにしてください)。

難易度: **黄色**。大きな組織ではガイドラインの共有や一貫した顧客サービスの提供を徹底させにくく、ガイドラインの開発にも時間やコストがかかる可能性があります。

⁴ <http://dma.org.uk/toolkit/white-paper-guidelines-call-centres-dealing-vulnerable-consumers>

⁵ <http://dma.org.uk/toolkit/white-paper-guidelines-call-centres-dealing-vulnerable-consumers>

⁶ http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=130

2005年意思決定法等、関連法律や専門分野の方針に基づく義務・責務を認識する。

理由: 認知症のお客様へのサービス提供のため、関係スタッフは認知症を含めて制度や規制などを理解しなければいけません。

ガイダンス: 関係スタッフには接客・お客様センター・商品開発、人材開発担当なども対象です。

制度の他、専門機関などの把握も含み、コンプライアンスなど専門部署との検討の上でスタッフへ下記の制度の促して下さい:

- 2005年意思決定法および意思決定に関する全般的な知識⁷
- 2012年消費者保険法の中で意思決定および保険契約者から情報を収集することについての条約⁸
- 意思決定・信用機関を対象とした英国公正取引局(OFT)ガイドライン⁹
- 代理権やその他第三者の代理人¹⁰に関する規定
- 英国銀行協会(BBA)¹¹や英国住宅金融組合協会(BSA)の第三者承認に関連する業界のガイドライン

その他にもイギリスには様々な制度が用いられていますので参考にして下さい。

- **準拠の表し方:** 研修方法やガイドラインは、イントラネットなどのコミュニケーションチャネルでの提供や、基礎研修に上記制度に関する研修を取り入れるなど、日常的に知識をえられる仕組みが必要になります。
- **難易度: 黄色。** 大規模組織はガイドラインの普及や開発にコスト等がかかる可能性みられます。

7 www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=354

8 www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/6/contents/enacted

9 www.ofc.gov.uk/shared_ofc/consultations/of11373.pdf

10 www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=154

11 www.bba.org.uk/publications/entry/guidance-for-people-wanting-to-manage-a-bank-account-for-someone-else/leaflets/

対応

認知症のお客様が自身の症状を開示し、特定のサービスを求めやすい環境を整える。

理由: お客様一人ひとりの状態を的確に理解し、特定のニーズを満たすための対応方法となるため環境整備が求められます。

ガイダンス: お客様がご自身の認知症を認識する場合、症状の開示には二つの方法がみられます:

- お客様がご自身の認知症を認識しており、開示する意がある。
- お客様がご自身の状態を「開示しやすい環境」を組織が整備する。

組織の環境整備は自身の認知症の開示につながると考えられます(同憲章の前述責務も同様)。「開示しやすい環境」とは、例えば、口座開設の手続き、など接客業務に対して、お客様が認知症であることを開示しつつ、ご自身のニーズを相談しやすい環境を意味します。より良いサービスのためご自身の症状を開示が重要であることを伝えることが求められています。ここで大切なのは、お客様の症状の把握ではなく、お客様のニーズを理解することです。

ニーズの理解することは、2005年意思決定法における認知症のお客様の意思決定を支援する責務の達成となります(指針 2)。例えば、お客様の症状に合わせて、口頭や書面で説明し、読みやすく大きな文字などを様々な形態を用い、決断はお客様のタイミングやペースで決定できる環境を整えて下さい。これらは営業や接客業務全般に共通し、多くの組織で導入されていると思われます。

認知症を開示する意思を促すには、業界の枠組みを超えた取り組みが必要です。「Dementia Friends」や「Dementia-friendly Communities」¹²等が実施するキャンペーンは、社会全体で認知症の認識向上などを目指すため、お客様が安心して症状を開示できると考えられます。

準拠の表し方: 業務方針、口座開設、お客様との関係向上業務など、あらゆるお客様との接点においてお客様のニーズをくみ取り、相談することが通常業務として行われます。

12 www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents.php?categoryID=200436

お客様との対話やニーズなどを適宜に記録し、改善を進める。

難易度: 緑色あるいは黄色。総合的な顧客管理業務となるため、一般的な組織では既の実施されており、導入は難易度が低いでしょう。

理由: お客様のニーズを記録し、接客業務や各種サービスの向上に役立てることが目的です。

ガイダンス: お客様から届けられたニーズをもとに顧客サービスを改善させることは組織の責務です(全項目同様、2005年意思決定法の理念その2に準拠)。

これらは介護者や弁護士を含めてお客様全般へ良質なサービスを提供することが目的です。

この項目達成は3つの課題があげられます:

- お客様のご家族やご親族が「父の通帳記帳をしてください」なども、代理人として依頼する場合にはデータ保護法やプライバシー保護法などに配慮する必要がある。
- 組織によっては基本的情報のみ記録をするなど様々な対応があり、お客様の情報を全て記録できるIT環境が未整備である場合もある。
- お客様の症状の記録や開示を拒否する場合、その意向を尊重しなければいけない。

上記については、Office of the Public Guardian(公的身上管理局)が管理する弁護士登録オンラインデータベースが参考になります。またアルツハイマー協会では、金融サービス機関がこれらを達成できるように関連データや規制の共有などを英国政府と協議しています。協会や政府のデータベースが整備されるまでは、お客様が申請されたニーズの管理は各組織で記録・保管してください。

準拠の表し方: お客様からお聞きした要望をデータベースとして構築することでお客様が望むサービス提供の重要な参考になると思われます。

難易度: 赤色。データベース化できるITシステムが必須であり、難易度は高いです。

該当商品がお客様には不適切である場合はデータベースをもとに理由を説明し、サポート体制や関連情報も伝える。

理由: 商品の利用条件や法律などの制約により認知症のお客様へ商品やサービスを販売できない場合があり、この問題を的確にお客様へ伝えることを目的としています。

ガイダンス: 認知症の理解の上でスタッフは自社商品・サービスの利用条件、関連法律による認知症への影響などを明確に理解する必要があります。

“データベースをもとに”とは、スタッフが商品やサービスの利用条件を理解し、これに代わる商品・サービスに関する知識をもち、認知症のお客様へ説明・提案できることを意味します(例えば、そのお客様の言語、言葉遣い、行動をあらかじめデータベース化させる等)。

‘関連情報も伝える’とは、認知症のお客様やご家族などへ関連するアドバイスや外部組織、別商品の提案です。

準拠の表し方: 認知症のお客様へ商品やサービスが販売できない場合に用いるガイドラインを用意し、また外部情報の提供によって様々な選択肢を提供して下さい。

難易度: 黄色。お客様はガイドライン等が既に用意されていると認識していますので、情報をデータベース化し、必要に応じて速やかに利用できる体制を整えて下さい。

事業プロセスや製品の開発・修正にあたり、認知症のお客様のニーズを取入れる。

理由: 認知症にやさしい組織を目指すには、各プロジェクトの達成ではなく、認知症のお客様を継続的且つ的確な支援が必要です。

ガイダンス: 新たな取り組みの導入よりも、組織内の既存プロセスや制度の調整によって取り組んで下さい。

例えば、商品やサービスを提供する際に認知症のお客様の対応も項目に追加するなど、障害者や言語対応にもみられる既存の取組へ認知症対応を加えることも方法の一つです。

既存商品、システムの全てを改善は現実的ではなく、上記では既存のサービスやシステムの見直しを検討してください。

これらは認知症のお客様のみではなく、最高の接客サービスの実現を目標に考えていく方法の一つです。

準拠の表し方: 事業変更後も、変更などに応じやすいガバナンスを徹底させつつ、新たな取組の検討が求められます。

難易度: 緑色。既に活用しているガバナンスの枠組みの応用であると思われます。

英国における第三者代理人の権利と責務を理解した上で、認知症のお客様と介護者に対して、法的枠組みの中で平等で、一貫した適切な対応を行う。

理由: 認知症のお客様は、財産管理は他者に頼ることが多くなります。財産管理は本人ならびに介護者への大事なサービスであり、お客様への適切な対応が求められます。

ガイダンス: 高齢者を支援する英国最大のチャリティ団体とアルツハイマー協会の協力の下、BBA(英国銀行協会)¹³、BSA(英国住宅金融組合協会)、The Law Society of England and Wales(英国&ウェールズ弁護士会)、Solicitors for the Elderly(高齢者向けの弁護士)、Office of the Public Guardian of England and Wales(英国&ウェールズ公的身上管理局)は、「他者の代理人として銀行口座を利用する権利におけるガイドライン: 銀行・住宅公庫向け」を発行しました。このガイドラインは、弁護士やその他正式代理人を対象に英国・ウェールズの法律・規制の枠組みを提供し、第三者の登録、権能の授与、介護者に対するサービスなども網羅しています。

準拠の表し方: 「代理人による銀行口座の操作を許可するガイドライン」に含まれている組織の自己評価、質問を通常業務へ活用していくことです。

難易度: 黄色。 組織としてガイドラインが網羅されていない部分などを確認し、これらに対応するITシステムの改善などを行います。

¹³ www.bba.org.uk

関連組織や担当機関と連携し、金融被害や不正使用の通報などお客様の最善に努める。

理由: 接客業務に携わるスタッフが必要に応じて専門知識やアドバイスできる環境を整え、金融被害の疑いがある場合は、速やかに情報を開示・報告できる仕組みをつくります。

ガイダンス: ‘関連組織や担当機関とは、金融サービス業界の FOS(英国金融オンブズマンサービス)¹⁴ や、業界外の OPG(公的身上管理局)¹⁵、Trading Standards(英国取引基準局)、また警察や地方自治体の障害成人部などです。

1998 年データ保護法などの法律に基づいて情報開示の影響を明確にし、また金融サービスに限らず他組織との情報共有の整備も必要です。この憲章の精神に基づき、金融被害や不正行為が必要となる手続きなどを各組織でルールを構築してください。

準拠の表し方: 金融被害や不正行為の疑いがある場合に、書面などを用いた状況判断や対応、手続きの記録も有効です。

難易度: 赤色。 1988 年データ保護法や他関連法律の解釈、他機関との協働についても課題が残されています。

¹⁴ www.financial-ombudsman.org.uk/contact/tech-advice.htm

¹⁵ www.gov.uk/power-of-attorney/contact-office-of-the-public-guardian

商品・サービスのパートナーも認知症のお客様のニーズへの配慮の評価やサポートが必要。

理由: 認知症にやさしい組織は、サービスを提供する第三者のパートナーの協力が必要です。

ガイダンス: 「商品・サービスのパートナー」とは、コールセンター、保険仲介者、請求内容などの査定業務を行う組織などです。

保険金請求の手続きなど、自社が販売する商品の一部の作業を第三者に依頼する場合、この第三者へも自社と同様に「認知症にやさしい」対応が必要です。第三者との認識の共有を怠った場合、お客様サービスが低下するだけでなく、自社が責任を負う事態を招くことにもつながります。

「認知症にやさしい対応」という内容でパートナー契約できない場合は、対話を通じて「認知症にやさしい対応」を促すなど、状況に応じて処置してください。

準拠の表し方: 仕入担当や資材調達部門等は自社が認知症にやさしい組織を目標とする意識をもって第三者と取り組みます。

難易度: 緑色。多くの組織が既存の仕入管理業務に取り入れる、または意識を持つことで実現につながると思われれます。

金融サービス業界は認知症にやさしい行動を推奨し、同憲章の責務を全うする。

理由: この項目は前項に記述されたフォーカスグループで行った活動を継続させる目的です。

ガイダンス: この憲章の作成過程で実施したフォーカスグループでは、金融サービス機関が認知症や意思決定能力などにおいて同様の課題を抱えていることが明らかになりました。各々の実体験を共有し、協業することが必要であり、重要な意味がある、という声が多く上げられました。

これからも同憲章に署名した組織には、対話を続け、ベストプラクティスを共有していくことを推奨します。同時に独占禁止などの法律などを踏まえ、今後の協議内容においてもこれらを侵さないよう留意してください。

準拠の表し方: 業界団体をはじめ、認知症に関連したベストプラクティスなどの会議や協議などに参加・貢献することで、個々の情報を共有することにつながると考えられます。

難易度: 緑色。多くの組織でベストプラクティスの共有に貢献することを期待します。

認知症にやさしい活動、様々なコミュニティの活動に参加するスタッフを支援する。

理由: 同憲章では「認知症に優しい」組織を目指すため、上層部や関係者の協力の必要性をあげています。これらを踏まえて、最後の項目では認知症に優しい組織の実現のため、一人ひとりのスタッフに課せられる行動を取り上げます。

ガイダンス: 組織の道德基準を設定するのはCEOの役目ですが、これを実践していくのはスタッフです。既に大きな組織では各スタッフへ地元コミュニティへの貢献を奨励し、その活動を支援しています。実施事例をみると、募金やボランティアプログラム、などを通じて“今年度のボランティア目標、” の設定、また“社会に貢献する日、”など、ボランティア等への積極的な参加が促されています。

同憲章に署名した組織は、認知症に関連したコミュニティ活動への参加をスタッフへ奨励して下さい。下記の活動の一例は次の通りです:

- Dementia Friends¹⁶
- Dementia-friendly Communities¹⁷
- Local Dementia Action Alliances¹⁸

準拠の表し方: 組織の支援のもと、スタッフが地元活動で貢献しています。

難易度: 緑色。多くの組織がこのベストプラクティスの共有に貢献してくれることと思われます。

¹⁶ alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=2070

¹⁷ alzheimers.org.uk/site/scripts/documents.php?categoryID=200436

¹⁸ www.dementiaaction.org.uk

謝辞

同憲章の作成にあたり、フォーカスグループに参加して下さいだった皆様へ深く感謝申し上げます。

Allianz
 American Express
 Association of British Insurers
 Aviva
 Barclays
 British Bankers' Association
 Building Society Association
 Business Disability Forum
 Direct Marketing Association
 Financial Conduct Authority
 Financial Ombudsman Service
 HSBC
 Legal & General
 Lloyds Banking Group
 National Australia Bank
 Nationwide
 Office of the Public Guardian
 Payments Council
 RBS
 Sainsbury's
 Santander
 Trading Standards
 Zurich

Karishma Chandaria 氏(アルツハイマー協会)、Graeme Whippy 氏(Lloyds Banking Group)、そして主要執筆者 Lydia Saward 氏、並びにフォーカスグループおよび同憲章作成についてご指示下さいました Whippy 氏に重ねてお礼申し上げます。

英国
アルツハイマー協会

英国アルツハイマー協会
-認知症の克服を目指して-

アルツハイマー協会は、アルツハイマー患者のご家族や介護者を支援する英国最大のチャリティ財団として支援や研究を続けています。刊行物をはじめ、全国認知症ヘルプライン、ホームページをはじめ、2,000以上の地域密着型サービスを提供しています。また認知症に対する理解を深め、認知症の方々の生活の質向上を目指し、

認知症の原因、治療、予防、介護などの医学的、社会的な観点からの調査援助も行っています。

Alzheimer's Society
Devon House
58 St Katharine's Way London E1W 1LB

T 020 7423 3500

F 020 7423 3501

E info@alzheimers.org.uk alzheimers.org.uk