

資料2

# 三井住友信託銀行 提出資料



# 認知症への対応に関する 三井住友信託銀行の取り組み

2018年11月5日

## 認知症への対応に関する当社の取り組み

---

### 専門家との連携

- ・COLTEM \* への参画や各士業団体との協定締結等、専門家との連携を重視

\* Collaboration center of law, technology and medicine for autonomy of older adults

### 営業フロントにおけるリテラシー向上

- ・認知症という病気をよく理解した上で、柔軟で理に適った対応ができるよう、全営業店にて勉強会等実施を推進

### 地域包括支援センター等との連携

- ・地域全体で認知症の方を見守る「地域包括ケア」の考えを踏まえ、全営業店にて近隣の地域包括支援センター等との連携を推進

### 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化

- ・複雑で多岐にわたった制度や対応商品を整理し、お客さま等に最適な財産管理のご提案を行う上でのベース作りを推進

## 専門家との連携

- COLTEM（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る法学、工学、医学を統合した社会技術開発拠点）\*プロジェクトへの参画を通じた専門家との連携を重視。

COLTEMのチーム連携マップ(創設時)



(出所: COLTEMホームページ (<http://coltem.com/>))

\* 文部科学省の推進する「革新的イノベーション創出プログラム(COI STREAM)」に選定されているプロジェクト。京都府立医科大学を中心に、健康時から認知症で判断能力が低下した状態まで途切れなくサポートする経済的な包括支援システム構築を目指すもの。高齢者の意思決定能力評価は医師による診断等の「その瞬間」のみの評価では診断しきれない部分もあるところ、高齢者や初期認知症患者の意思決定の特徴や実例を元にした課題の検討、早期認知症発見・高齢者見守り・高齢者の意思決定支援のコミュニケーションロボット・遠隔から高齢者の意思決定能力の評価を行う技術等の開発・実証評価や、それら技術等や事業者による対面で得た情報等を収集・蓄積し高齢者の意思決定能力を判定し必要とする事業者等への連携等を行う意思決定サポートセンターの設立準備等を行うもの。(出所: 公表情報等を元に三井住友信託銀行が作成)

プロジェクトでは、高齢者が使いやすい銀行を目指して、行員教育方法の開発や新しい福祉型信託などの高齢者の財産管理や経済活動支援のための金融商品開発も企図されていることから、当社にも参加打診があったもの。

## 営業フロントにおけるリテラシー向上

全営業店を対象とした認知症アンケート結果(協力:京都府立医科大学 大庭特任助教)

営業店職員が対応に困った事例	左記事例の経験の有無
1. 尋ねられたことを何度説明しても理解してくれない	92.4%
2. 通帳や書類の再発行を繰り返し依頼してくる	88.1%
3. 「預金の残高がおかしい」「誰かに盗られた」など盗まれたことを訴えてくる	87.7%
4. 説明している最中に突然怒り出すなど、感情が不安定	84.3%
5. 家族や友人等、同行者がすべて話し、本人は黙ったままである	75.2%
6. 郵便物が家に届いていないと話しをしてくる	73.4%
7. 身なりが乱れている、もしくは体臭が気になる	66.1%
8. 投資資金の不足や、個人用文書(印鑑証明書、戸籍謄本等)、金融書類(取引残高証明書、満期のご案内等)について心配している	61.5%
9. 最近行なった取引について理解していない、もしくは気づいていない	61.0%
10. ATMの操作がうまくできずに戸惑っている	52.3%

## 営業フロントにおけるリテラシー向上

### 基礎編「認知症サポーター養成講座」の受講

- 国は「新オレンジプラン」\*1に基づき、認知症の人と家族への応援者である認知症サポーターを全国で養成する取り組みを推進。
- 当社は、認知症サポーターとして社員を養成することを目的に、全国の営業店で認知症サポーター養成講座を受講、対応力を強化。

### 応用編「認知症の人にやさしい金融ガイド」\*2勉強会開催

- COLTEMのプロジェクトの一環で2017年9月に発行された、金融機関におけるケーススタディ集。
- 各ケースにつき、医師、弁護士、社会福祉士等からの意見も踏まえ実務的な対応策が記載されている。
- 当社は、本書を全営業店に配備。
- 認知症サポーター養成講座は金融に特化したものではないため、基礎知識習得後は、本書の読み合わせ等の勉強会を開催し、より実務的な対応力を強化する取り組みを実施中。



\*1 2015年1月27日に厚生労働省と関係省庁が定めた認知症施策推進総合戦略。認知症の人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることができる社会の実現を目指すための戦略。『認知症サポーターの養成と活動の支援』もその一つ。

\*2 COLTEMプロジェクトの一環として、2017年9月に発行。当社も執筆、監修に参画。

## 地域包括支援センター等との連携

### <地域包括支援センターとは>

- 高齢者の暮らしを地域でサポートするための拠点として、市町村等の各自治体を設置主体とする機関。高齢者が人生の最期まで住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けるために必要な支援体制「地域包括ケアシステム」の実現に向けた中核的な機関。
- 介護だけでなく、医療、保健など様々な領域の関係機関と連携し高齢者の生活課題に対応する、地域の高齢者の総合的な相談窓口としての役割を担う。

### <問題意識>

- 認知症を患った人の生活を支えるという観点では、金融機関の窓口における都度の対応だけでは本質的な解決にはならない。
- 国が推進する地域包括ケアシステムに参画し独自の役割を果たして行くべきではないか。

### <当社の取り組み>

全国の営業店にて、近隣の地域包括支援センターとコンタクトを取り、行内で認知症のおそれのある高齢者の対応で困った際に連絡をしたり、財務コンサルタントによる信託の仕組みや、信託銀行が取り扱う認知症に対応した財産管理ラインナップを紹介する等連携のベースを築く取り組みを継続中。

## 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化

### <問題意識>

- 認知症のお客さまへの対応力を強化する一方で、金融機関の本丸は財産管理であり、顧客本位の観点からの商品やサービス(的確なアドバイスを含む)の提供が最も重要なテーマ。
- 認知症の判定方法、症状の進行度も踏まえた認知機能と金融取引能力との関連性等、医学的な観点も踏まえた財産管理のあり方について、本質的な議論はこれから。
- 他方、成年後見制度や各種金融商品など対応メニューは整備されてきているものの、どんなタイミングでどんなサービスが適用されるべきか実務的・体系的に整理する必要がある。

### 2018年3月「シニア世代応援レポート 認知症問題を考える」を発行



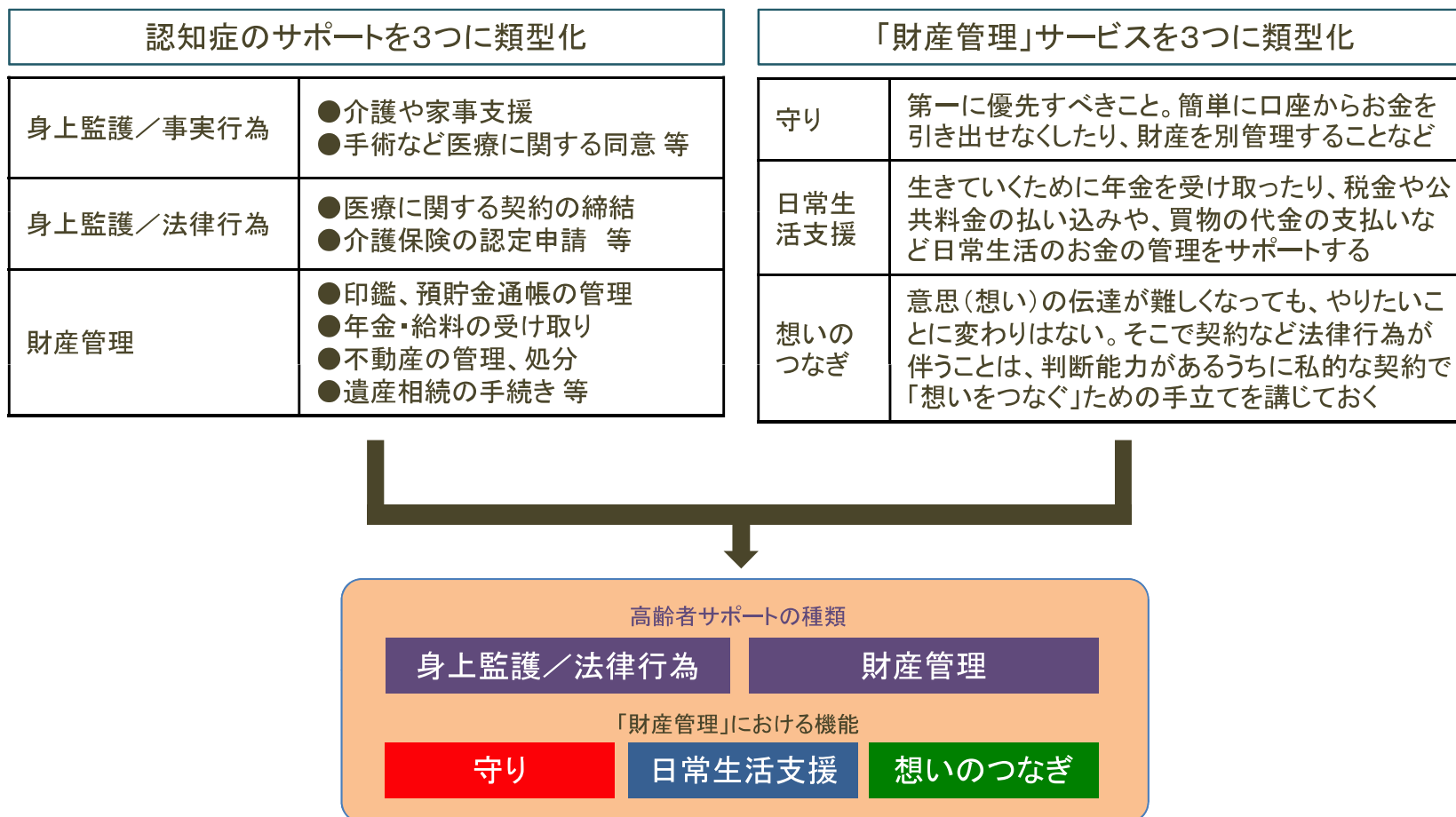
#### (コンテンツ)

- 認知症とはどういう病気か
- 認知症の高齢者をサポートすること
- 財産管理基本は「守り」「日常生活支援」「想いのつなぎ」
- 認知症に対応した財産管理ラインアップ
- 認知症に対応した財産管理商品・制度の効力発生時期
- 任意後見／任意後見制度支援信託
- 安心サポート信託
- 家族信託(民事信託)
- 日常生活自立支援事業(各地域の社会福祉協議会)
- セキュリティ型信託
- 法定後見／後見制度支援信託
- 亡き後も「想いをつなぐ」ために



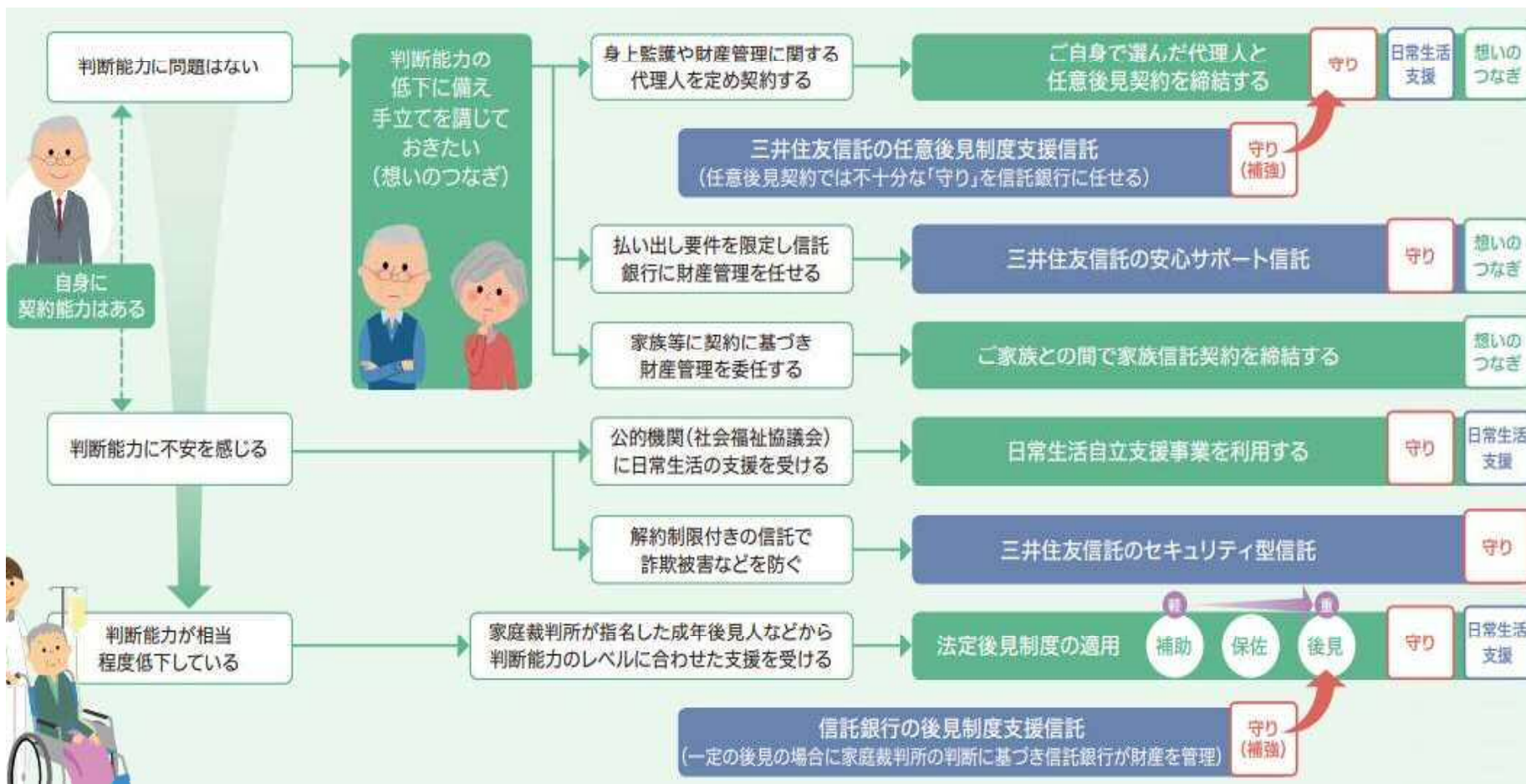
## 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化

複雑で多岐に亘る制度や金融商品の機能を分解し再整理



# 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化

## 認知症の進行度に対応した財産管理ラインアップ



# 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化—商品・サービス①



## 安心サポート信託



### ポイント

認知症になっても信託銀行が財産を保全するとともに、あらかじめ財産の交付要件を定めておくことで想いをつなぐ商品です。

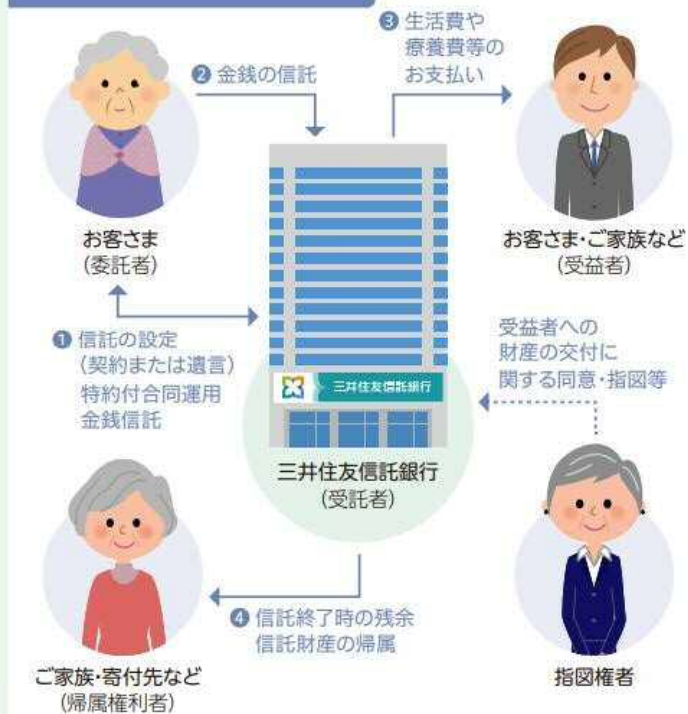
お客さま自身とご家族などの方々のために、大切な財産をオーダーメイドかつ中・長期間のサポートによって保全・管理を行う「信託銀行」ならではの機能を生かした商品が「安心サポート信託」です。

安心サポート信託は、当社に金銭を信託するとともに、あらかじめ「想いをつなぐ」ための財産交付要件や信託終了時の残余財産の帰属先を契約で定めておきます。信託財産の引き出しには、定めた財産交付要件を満たし、また指定いただいた指図権者の同意または指図が必要となるため「守り」の機能も万全です。

なお、当信託の指図権者や同意者として親族に適当な方がいない場合は、信頼できる弁護士または司法書士と「任意後見契約」を結び、その弁護士または司法書士を当信託の指図権者・同意者とすることもできます。

※安心サポート信託は金銭を信託する上記タイプ以外に、生命保険金を信託するタイプもあります。

### 安心サポート信託の仕組み



## 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化—商品・サービス②



### セキュリティ型信託

**ポイント** 口座に「二重ロック」をかける信託で、悪質な詐欺から大切な財産を守ります。

振り込め詐欺など高齢者を狙った犯罪が増加・巧妙化しているなか、お客さまご自身や離れて暮らすお子さまの不安が増大しています。こうした金融犯罪からご資産をお守りする商品が「セキュリティ型信託」です。本商品は、お預け入れいただいたご資金を払い出す際に、あらかじめご指定いただいた同意者（お客さまの3親等内のご親族）の方の同意を得た上でご資金をお支払いする仕組みです。定時定額払い方式の併用も可能です。

#### 一時払い方式

お預け入れいただいたご資金は、あらかじめご指定されたご家族等の同意がなければお支払いできない仕組みになっています。犯罪等に巻き込まれる前に、ご家族等に相談する機会が生まれ、未然に防ぐことが可能です。



#### 定時定額払い方式

セキュリティ型信託にお預け入れいただいたご資金のうち、生活に必要なご資金等は、定期的に決まった金額をお支払いすることができます。（毎月20万円まで）

※管理料無料



## 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化—商品・サービス③



### 後見制度支援信託

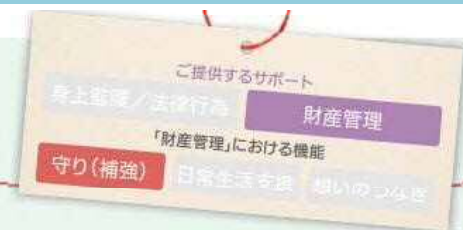
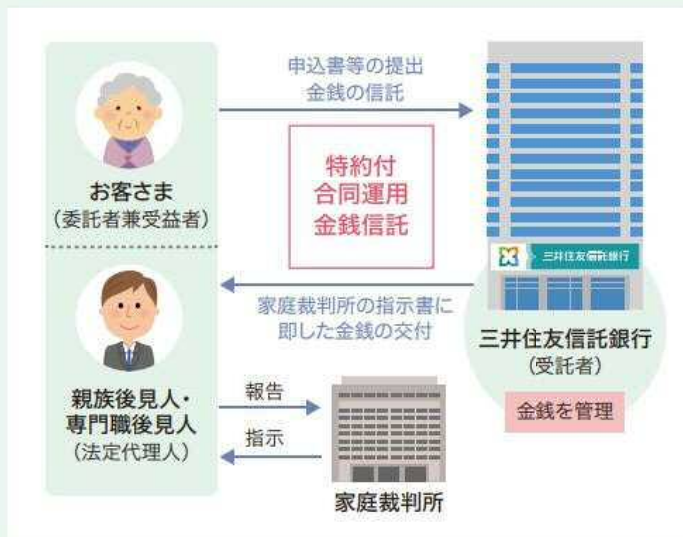
**ポイント** 裁判所の指示に基づき信託銀行が財産を守り、後見人の不正を防ぎます。

法定後見制度による支援を受ける人の財産のうち、日常的な支払いをするのに必要十分な金銭を預貯金等として後見人が管理し、通常使用しない金銭を信託銀行等に信託する仕組みです。

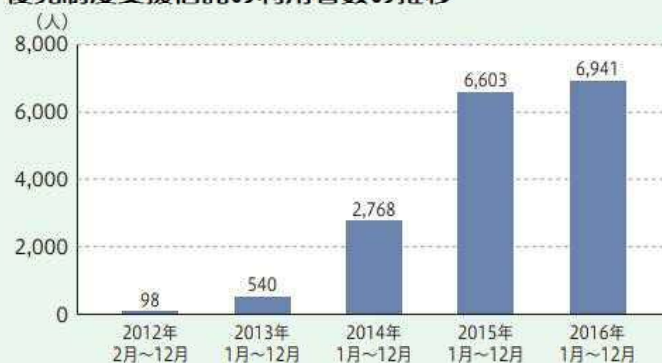
本信託を利用すると、信託財産を払い戻したり、信託契

約を解約したりするにはあらかじめ家庭裁判所が発行する指示書が必要となります。財産を信託する信託銀行等や信託財産の額などについては、原則として弁護士、司法書士等の専門職後見人がご本人に代わって決めた上、家庭裁判所の指示を受けて、信託銀行との間で信託契約を締結することになります。

これにより、成年後見人がご本人の財産を不正に使ってしまわないように適切に保護されます。



後見制度支援信託の利用者数の推移



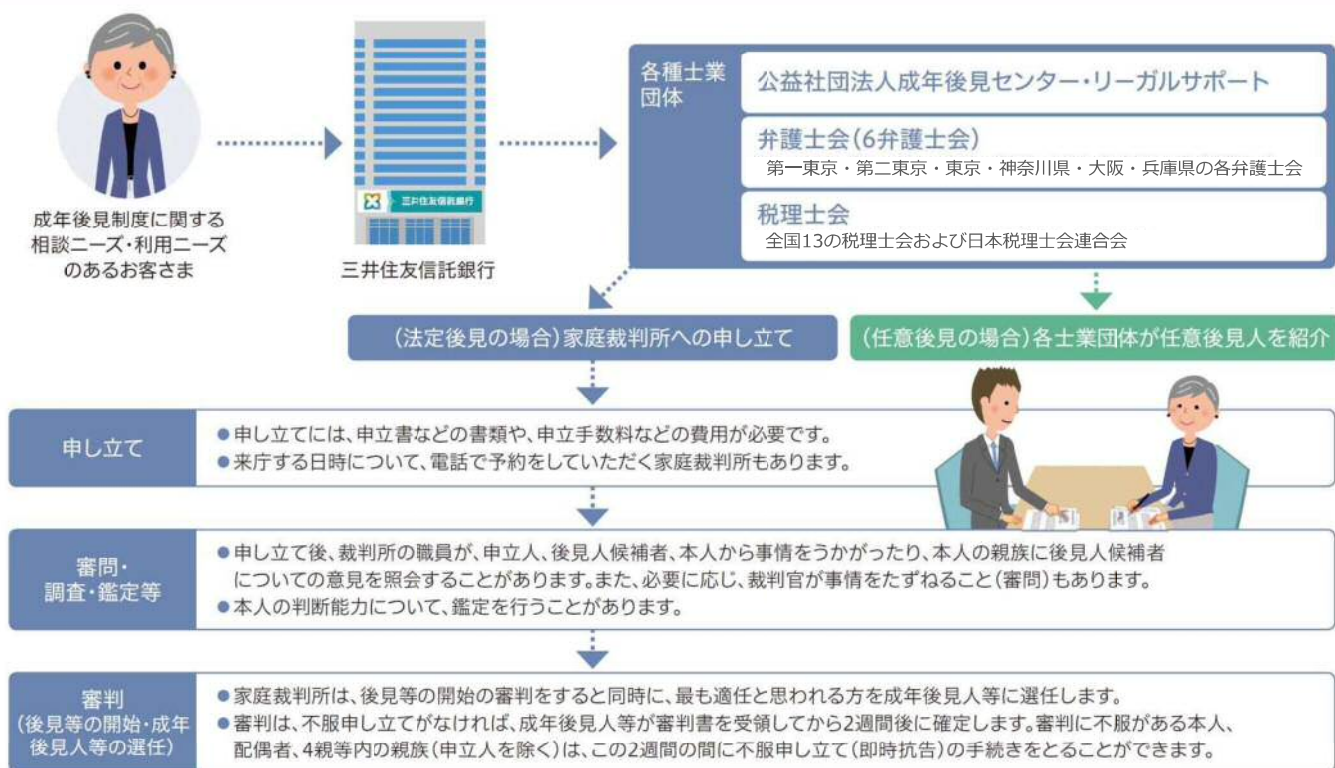
出典：最高裁判所事務総局家庭局

## 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化—商品・サービス④

### 成年後見制度に関するご相談・取り次ぎ

三井住友信託銀行は、成年後見分野に積極的に取り組む各種士業団体と協定を結んでおり、成年後見制度に関

するご相談や、その利用を希望されるお客さまの各士業関係団体への取り次ぎを行っています。



## 認知症のお客さまの財産管理における対応力の強化—商品・サービス⑤



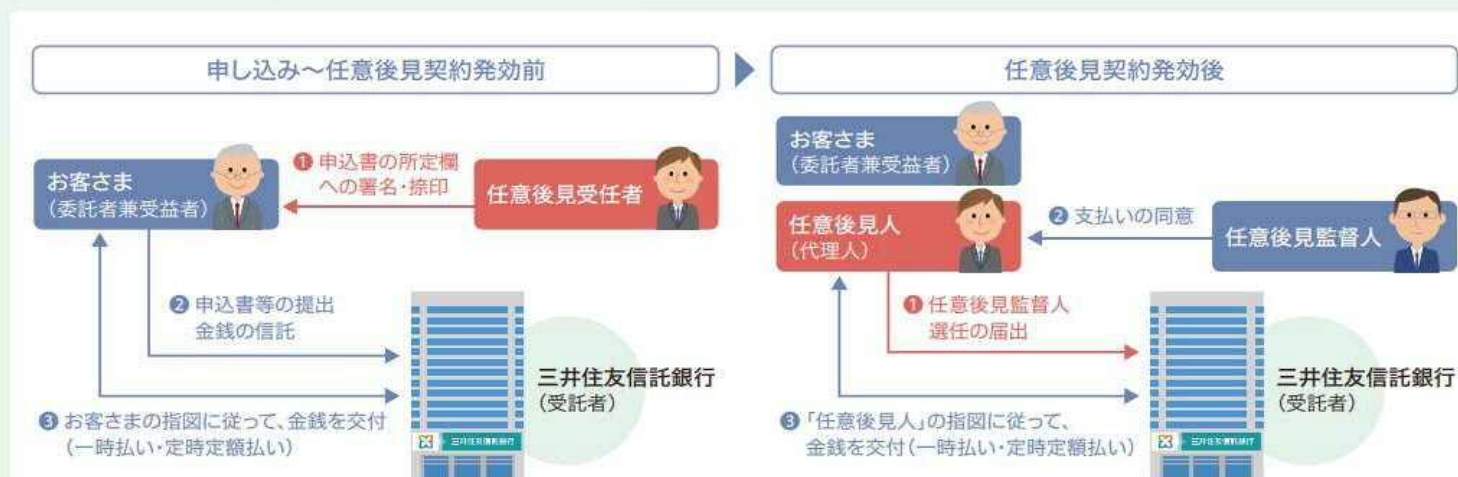
### 任意後見制度<sup>\*</sup>支援信託



**ポイント** 任意後見制度において金銭を管理する信託を別途設定することで、「守り」をより堅牢にします。

任意後見制度をご利用される方の財産を金銭信託で管理することで、任意後見制度をサポートするための信託です。任意後見契約が発効した後は、お預け入れいただいた金銭信託からの払い戻しには任意後見監督人の同意が必要となりますので（一時払い）、安全・確実に財産の保護を図ることができます。また、日々の生活に必要な資金などを定期的にお受け

取りいただくこともできますので（定時定額払い）、任意後見人が担う財産管理のご負担も軽減することができます。任意後見契約が発効するまでの間は、ご自身またはお手続きを代理される方による一時払いや定時定額払いに関するお手続きが可能です。代理人によるお手続きをされる場合は、その都度、お客さまからの委任状の提出が必要となります。



\* 十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分になった場合に備え、あらかじめ自らが選んだ代理人に、自分の生活や財産管理に関する事務について、代理権を与える契約を公正証書により締結するもの。