

資料2

尾川参考人提出資料

金融実務における認知症対応の必要性

ーリスク性商品の販売勧誘ルール調査を踏まえて

2020年 2月 13日

(株)エクサウィザーズ
A Iケア事業部 CareTech部
A Iプラットフォーム事業部 FinTech部
(一社)全国地域生活支援機構 理事

尾川 宏豪

銀行窓販におけるリスク性商品の販売勧誘ルール調査

2008年リーマンショック
高齢者トラブルの急増！

対象：国内銀行120行

販売勧誘ルール実態調査（アンケート&ヒアリング）

適合性判断
2012年2月～5月

アフターフォロー
2012年9月～12月

乗換勧誘・センシティブ情報
2013年11月～2014年3月

金融機関（主要行・地銀・第二地銀）ヒアリング

- 判断能力低下時におけるリスク性商品取引の対応方針が不十分
 - 認知症判明時の顧客管理や対応実務が未整備
 - 家族等による本人取引の解約申出に対する法的根拠等
 - 預貯金等の通常取引への波及懸念

参考1参照

金融機関における認知症高齢者対応に関する実務の構築が必要

調査結果のポイント

■適合性判断

顧客属性・資金融属性

- 取引開始時の年齢
- 判断能力の確認方法の実務
- 余裕資金とは？

顧客意向

- 運用目的－高齢者の運用目的とは？
- 運用方針－安全性・バランスとは？

リスク許容度

- 知識があるかどうかの判定
- 能動的な投資経験の実態把握
- 正確に財産状況を把握できるか

■アフターフォロー

目的

- 顧客満足度向上・トラブル未然防止

内容

- 情報提供・意向確認
- 日常生活の状況変化の確認

■乗換勧誘

- すべてのリスク性商品間へ拡張？

■センシティブ情報

- 情報の取得（記録管理）
- 自治体・福祉等への第三者提供

調査を通して感じたこと

■**ルールの形骸化の懸念**

- 顧客の実態把握に疑問
- 書面によるチェックで理解度の確認が可能か

■**複雑化する契約内容への対応**

参考2 参照

- 事業者と高齢者の間にはスキマが存在
- インターフェース（本人のサポート機能）の必要性

■**家族等への対応**

- 家族を知る、家族と会う努力・工夫
- 高齢者を相続承継ニーズとみる（顧客や家族等との接触時間確保）

調査結果を踏まえた考察

■契約終了時まで適合性を担保

- 適合性判断は、契約時点の特定商品についての結果に過ぎない
- 目標達成や時期は予言不可能・結果ではなくプロセスにコミット
- 普段から本人をよく知る、本人の平熱を知る

■長期的視野に立った顧客対応と顧客理解

- 財産面の事前の意思表示⇒金融商品取引版ドナーカード
- マジョリティである高齢者だが、個々人への対応が必要
- 判断能力が脆弱な高齢者とのコミュニケーション技術の向上

■避けて通れない高齢者取引と次世代取引との継続

- おざなりな対応⇒相続預金の流出と相続承継ビジネスの逸失
- 本人との信認・信頼関係の確保⇒相談してもらえる関係
- 家族や地域と顔の見える関係⇒見守り負担を軽減

参考3 参照

参考4 参照

金融機関の課題 – 「生活総合支援企業」への脱皮

■金融機関自身に対して …高齢者取引のエキスパート養成

- 高齢者に関する知見を集約する（専門部署の設置など）
- （認知症）高齢者とのコミュニケーション技術を向上させる

参考5参照

■高齢者に対して …お金の悩みからストレスフリー

- よろず相談から不安を除去、繰活の推進（事前の自己決定）
- 家族の連絡先を聞く、必要に応じて家族を巻き込む
- 居場所作り、孤立防止と地域社会への参加を促す

■地域社会に対して …福祉×金融によるアウトリーチ

- 日常生活の寄添い機能を整備する、後見機能を用意する
- 自治体・地域包括・社協との連携を図る
- 福祉と金融は互惠関係、相互にメリットを享受する

参考1：日常茶飯事となっている現場のトラブル事例 – 求められる認知症対応

■重要印刷物の紛失と再発行

- 印鑑・通帳・キャッシュカードの紛失と再発行が頻回に発生

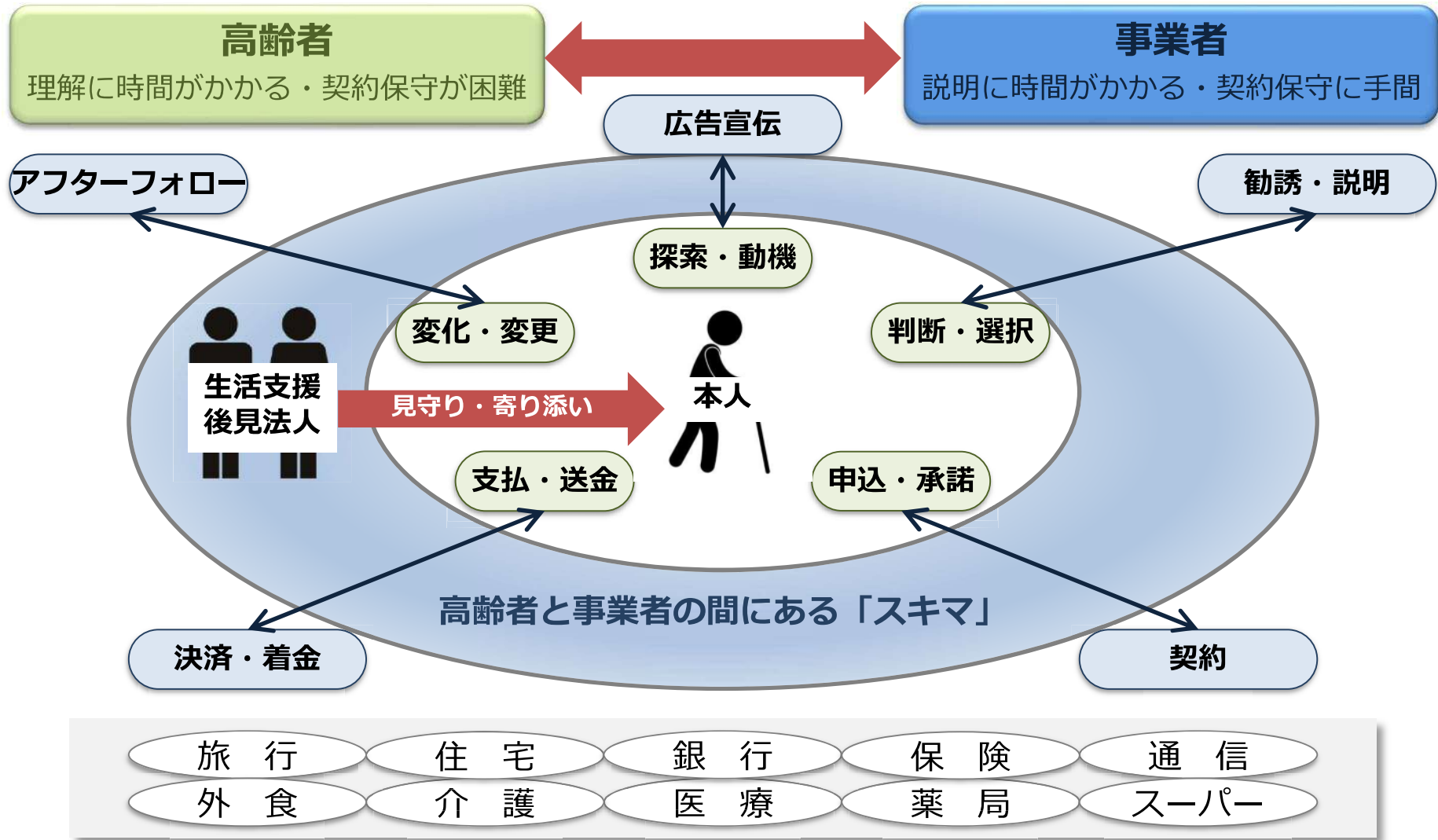
■預貯金の入出金・キャッシュカード・ATM等の対応

- 入金されていない・出金の覚えがない・日付や番号の誤記入・現金等の返却がない・代筆の依頼
- キャッシュカードの暗証番号が管理できない（カードに番号記載・失念等）
- ATM取引が困難（出金したはず・タッチパネル操作が困難）
- 為替トラブル（金額等の誤記入・振り込め詐欺の疑い）
- 高額預金者の延滞発生（料金滞納・貸出の延滞・現金引き出し）

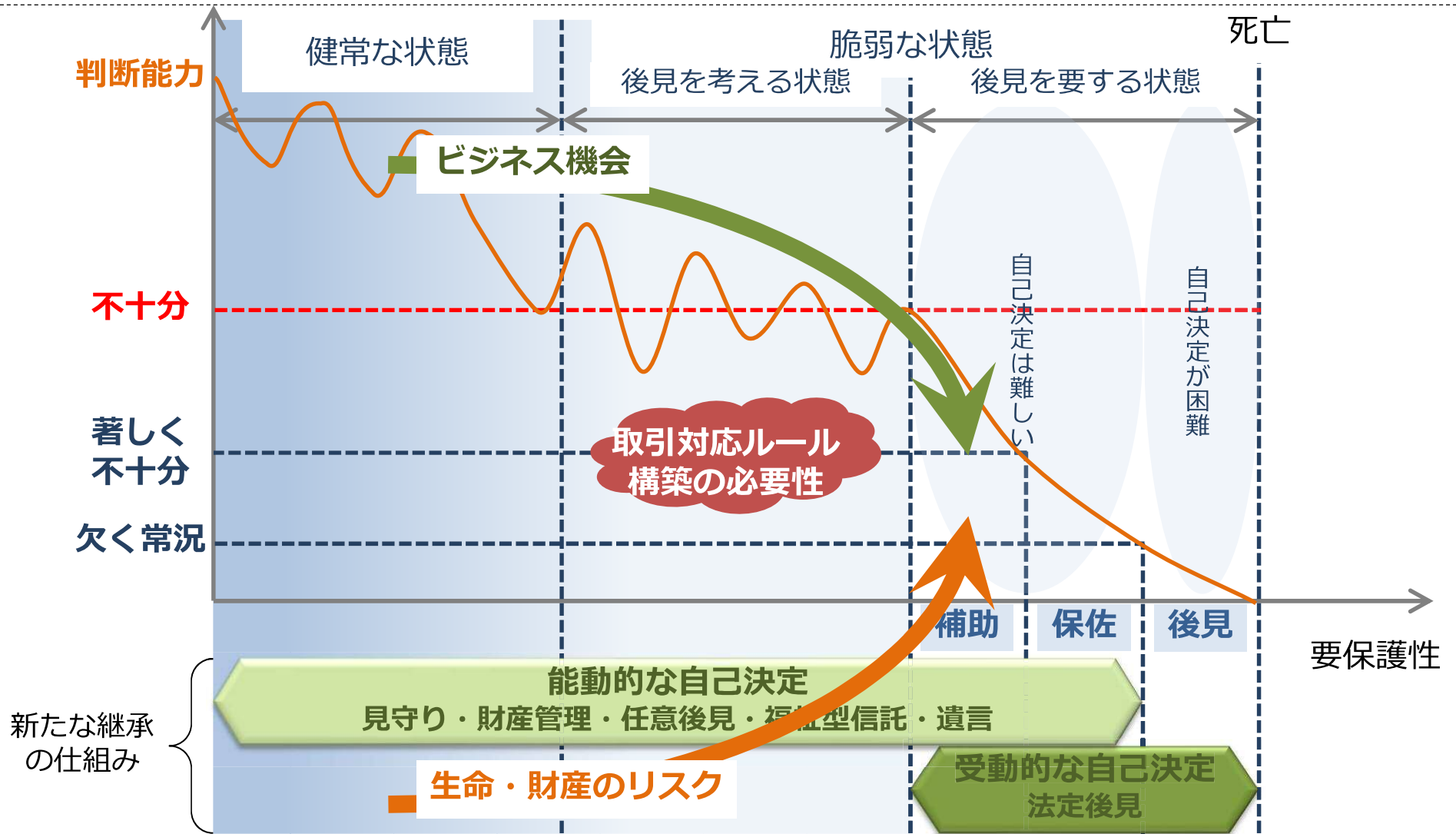
■顧客対応全般・親族や第三者との対応・手続

- 認知機能の低下（通帳等の整理困難・本人確認書類の理解困難）
- 認知症の疑い（表情・身なり・体臭・感情抑制・短期記憶障害・無目的の来店など）
- 代理人と称する親族等第三者との取引正当性懸念（代理権付与疑義・経済的虐待等）

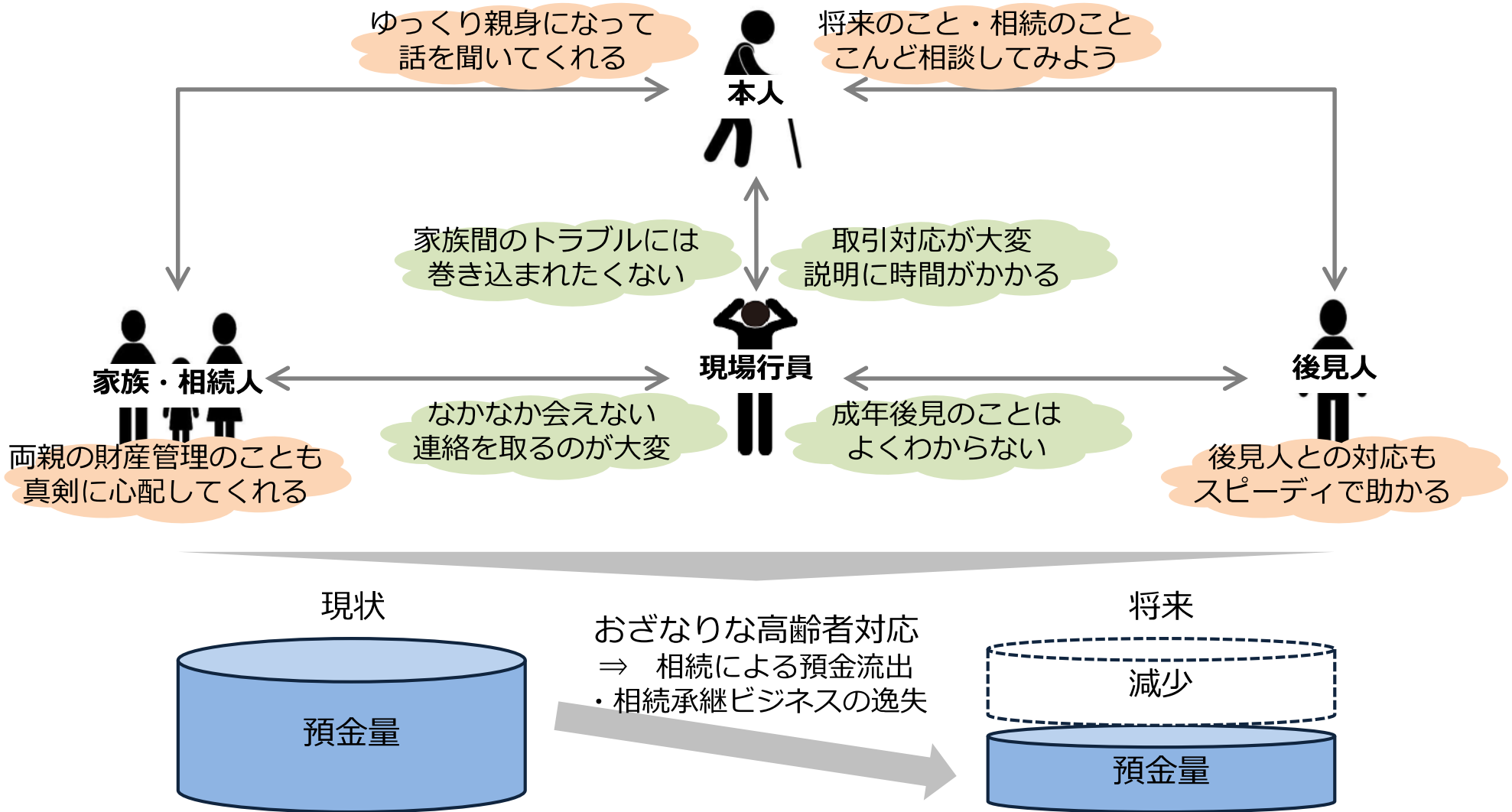
参考2：高齢者取引に求められる機能 - 本人のサポート機能



参考3：難しい判断能力の見極めと事前の自己決定 – 取引対応ルール の必要性



参考4：避けて通れない高齢者取引 – 対応の遅れは預金流出の一因に



参考5：認知症のひととのコミュニケーション・ケア技法－ユマニチュード

定義



■開発者

フランス人の体育学の
専門家の両氏が開発
Yves Gineste(右)
Rosette Marescotti(左)

■定義等

- 知覚・感情・言語による包括的なコミュニケーションに基づくケア技法
- 認知症ケアの哲学・方法論として約40年以上の歴史を持つ
- フランス語で「人間らしさ」の意。植民地に住む黒人が自らの黒人らしさを取り戻そうと始めたNegritudeに由来

概要

■4つの柱

「見る」「話す」「触れる」「立つ」

あなたを大切に想っていることを相手にわかるように伝える（感覚ではなく技術として確立）

■5つのステップ

- ① 出会いの準備
- ② ケアの準備
- ③ 知覚の連結
- ④ 感情の固定
- ⑤ 再会の約束

4つの柱を組み合わせながら、すべてのケアを一連の手順で実施する