

日本認知症官民協議会
認知症バリアフリーWG（第4回）資料

認知症のお客さまとの取引に関する課題について

2019年11月8日

第4回認知症バリアフリーWG
令和元年11月8日

資料3

株式会社三井住友銀行
経営企画部全銀協会長行室

LEAD THE VALUE

社内における認知症サポーター養成の取組

- 当グループでは、高齢化社会を見据え、2014年度より認知症サポーターの育成を本格化。
- 営業拠点を中心に、グループ全体で約16,000名の認知症サポーターを育成（2019年9月末時点）。

認知症サポーター養成の取組概要

1. 取組方針

- 2014年度より認知症サポーターの育成を本格化しており、**営業拠点の社員や新人を中心に資格取得を推進**。
- 今年度は全支店の従業員に取得を推進。今年度中に約5,500名が追加で取得完了見込み。

2. 研修実施

- 年1回、**グループベース**で「認知症サポーター養成講座」を実施している他、**新人研修のプログラム**にも講座を組込。社内の**企業内キャラバン・メイトが講師として登壇**。
- 座学形式の講義に加え、店頭などで多発している事例を採り上げ、**参加者同士でディスカッション**を行い、認知症に対する理解促進を図っている。
- 一部の保険会社による、支店での「認知症サポーター養成講座」を開催（対象は全店、誰でも受講可）。

その他の従業員教育

1. ユニバーサルマナー研修

- お客さまの**多様性や配慮すべき点に対する理解**を深めることを目的に「ユニバーサルマナー研修」を実施。

2. サービス・ケア・アテンダント

- 認知症を含む高齢のお客さまへの対応強化のため、本支店にサービス・ケア・アテンダント資格を取得した社員を配置。

3. その他

- 外部有識者を招き、高齢のお客さま対応に係る**グループ合同勉強会**を開催。
- 外部有識者の助言を得て、**認知症に対する理解を深めるための手引書**を作成。



認知症のお客さまとの預金取引に関する課題認識

- 認知能力の低下に伴い、預金の引出しにも支援を必要される方が増加。
- 成年後見制度などの仕組みが整えられているものの、実際に利用される方は少なく、ご本人・ご家族への対応に課題。

現状の課題

- ご家族からのお申出であっても、払出しには預金者ご本人の意思確認が必要であるが、本人の意思が確認できないケースも多く、ご家族にご理解いただけない。
 - 成年後見制度の利用を案内するも、費用や時間、手間などを理由に、実際に利用される方は少ない。
- ⇒お客さまにより、ご事情やご家族の状況は様々で、一律にこのように対応する、ということを決めることは困難。
- ⇒「認知能力が低下すると難しくなること」「認知能力の低下に備えた準備」、「成年後見制度等の制度」などをお客さまやご家族に周知し、対応に理解いただくよう努めると共に、事前準備を促していく。

(参考) 認知症のお客さまとご家族との事例

- ご本人に認知症であるとの自覚が無く、後日、家族より、高額な預金払出しについて、「手続き時点で、既に認知症と診断されていた」と苦情の申出があった。
- 明らかに認知能力の低下が見られるため、家族への相談を求めても、家族には迷惑をかけたくないと頑なに拒否された。
- 預金の払出しをめぐり、家族間で対立があり、長男から「認知症であるため、払出しに応じないでほしい」と申出がある一方で、長女より「正常であるため、払出しに応じてほしい」との申出があった。
- ご本人に意思確認できないため、成年後見制度等を利用していない場合に、家族が来店しても、すぐに払出しに応じることができず、家族から「なぜ払出しできないのか」とお声をいただいた。

- 運用商品の取引における高齢者勧誘ガイドライン等に基づく対応は、年齢による画一的な対応であり、本来は認知能力に応じた適切な対応の検討が必要だが、認知能力の把握に課題。

現状の課題

- 一律な対応について、お客さまから「自身の判断に問題はないのに、疎遠な家族の同席が必要なのか。家族に知らせたくない。」といった声がある一方、後日、「説明を受けていない、不十分だった」と家族から申出となる場合がある。
- 長寿化が進むほど、長期の人生設計に役立つ金融サービスがこれまで以上に必要となるが、年齢による画一的な対応により、アクセスを難しくしてしまうのではないか。
⇒年齢による画一的な対応ではなく、個々の認知能力に応じた適切な対応が求められる一方で、認知症等の判断を、金融機関の担当者が行うことは困難。
⇒医学的な知見を取り入れた、認知能力を客観的に判定する仕組みの構築、さらには判定された認知能力がサービスを提供する事業者側に共有され、事業者のサービス提供に活用できるよう、官民が連携することも必要ではないか。

(参考) 高齢者への勧誘におけるルール例

- 75歳以上のお客さまを対象とし、80歳以上のお客さまは、その中でもより慎重な勧誘を行う。
- 勧誘しても問題がないと考えられる商品を定め、それ以外の商品(勧誘留意商品)については、より慎重な勧誘を行う。
- 勧誘開始当日の受注を原則禁止とする。
- 勧誘または受注時に役席者が同席する。
- 勧誘を行った担当営業員ではなく、役席者が受注する。
- 受注時に親族等の同席を依頼、または別途、親族等への説明を実施する。
- 募集を行った以外の者が翌日以降に電話等を行い、意向に沿った商品内容であることを確認する。