第4回 認知症バリアフリーWG 資料 認知症・高齢社会の課題と対応

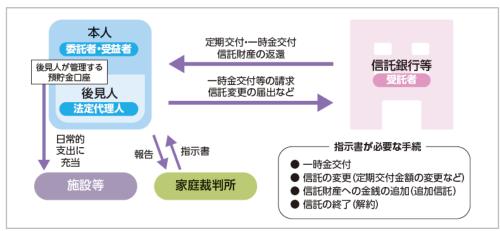
2019年11月8日 三菱UFJ信託銀行



1. 認知症・高齢社会への対応

- 高齢社会の進展に伴う、認知症の増加は社会的な課題。(2025年には65歳以上の5人に1人が認知症を発症するとの推計もあり)
- 各業界・業態が認知症への対策・対応に取り組む中、信託業界では後見制度支援信託※を始め、各種商品・サービスの提供に取り組む。(※ 家庭裁判所の関与(指示書)の下で、本人の預貯金などを管理・保全する仕組み)

後見制度支援信託の仕組み(信託期間中・信託終了時)



後見制度支援信託の受託状況



出典:信託協会公表資料

弊社の取り組み

- ▶ 認知症サポーターの養成
- ▶ 社内外への情報発信
- ▶ 地域との連携 地域づくり協定(東京都)、地域包括支援センター等
- ▶ 産学連携 日本金融ジェロントロジー協会への参画
- ▶商品開発

など

社内研修



顧客あて情報発信



顧客セミナー





2. お金の引き出しに関する課題

• 長寿化の進展により、「お金の引き出し」に困る高齢者が増加。

課題

【原則】金融機関は口座からお金を引き出す際に、本人の意思が確認できない場合には原則として払出しを行わない。 (ご家族であっても払出しができない)



お金を守る「安全性」が、自分らしくお金を使う「利便性、自由度」の観点では"バリア"になってしまうケースも。

「利便性」の低下(引き出しに困る高齢者の増加)



「安全性」の向上

(特殊詐欺被害の増加、ご家族の横領など)

本人でないと金融機関はとりあってくれない

本人のための引き出しでも、家族が引き出せない

「口座の凍結問題」

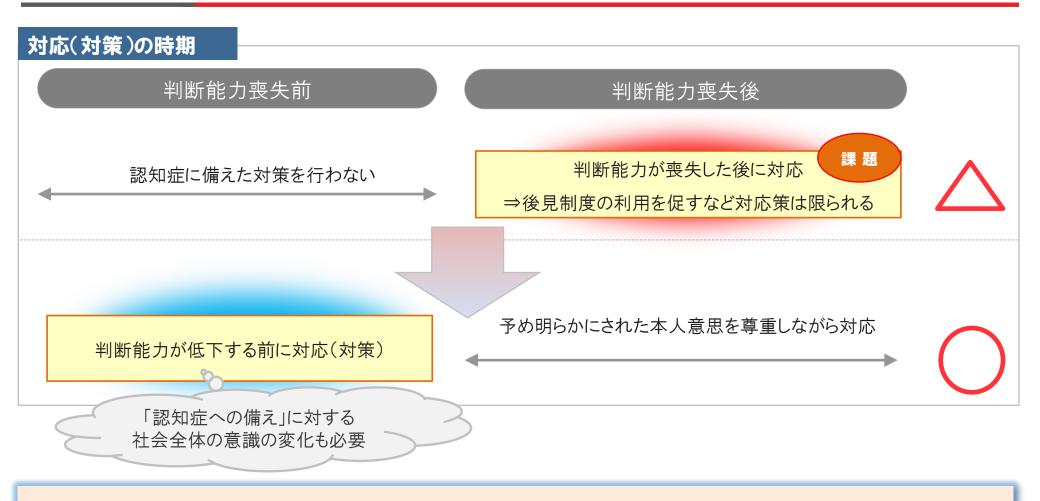
認知症患者の保有する金融資産は 2030年度に200兆円を超える見込み



高齢者の特殊詐欺被害の増加を踏まえ、一定の条件に合致する高齢者のATMの利用限度額の引き下げを実施するなど、金融機関はお金を「守る」対応を強化。



2. お金の引き出しに関する課題



認知・判断能力が低下した方が、自分らしく暮らせるバリアフリー社会の実現
↓
現状の課題を踏まえた新しい商品・サービスを開発・提供

3. 具体的事例 : 代理出金機能付信託「つかえて安心」 開発 (2019年3月販売開始)

• 従来の制度・商品にはない「安全性」と「利便性」(自由度)の調和のとれた商品の必要性。

従来の高齢者向け商品・制度

判断能力喪失前

①資金の使いみちを限定する専用口座(解約制限付信託「みらいのまもり」)

判断能力喪失後

※後見制度

(家庭裁判所に選ばれた成年後見人等が、 本人の利益を考えながら財産を管理)

「資金の安全性」という面では優れているが、利便性に欠ける(ちゃんと使いたい)という声も。

-

安全性と利便性の調和のとれた新商品の必要性





利便性は高いが、資金を管理するご家族などが不正に使ってしまう (安全性に不安)。

また、他のご家族に対して後ろめたい、という気持ち。

②民事信託(家族信託)(家族間で信託契約を締結して財産を家族に信託) ATM等でのキャッシュカードを使った引き出し

高

資金安全性

低

低

利便性

高

4.「つかえて安心」開発のコンセプト

既存の制度・商品(再掲)

判断能力喪失前 判断能力喪失後 ①資金の使いみちを ※後見制度 (家庭裁判所に選ばれた成年後見人 限定する専用口座 等が、本人の利益を考えながら財産 を管理) 低 高 資金安全性 利便性 安全性と利便性の調和のとれた新商品の必要性 低 高 ②民事信託(家族信託)(家族間で信託契約を締結して財 産を家族に信託) ATM等でのキャッシュカードを使った引き出し

新商品のコンセプト

大生100年時代における新しい資金管理の仕組み
 大事なのは、自分のお金を「守る(保護)」だけでなく、自分らしくちゃんと「使える」こと

① 本人が自分の意向を汲んでくれる代理人を予め選ぶことができる

利便性

(家族揃って旅行へ出掛けたい、ちょっと贅沢して食事をしたい)

② 代理人は、本人の判断能力が低下しても、資金の引き出しを継続できる (判断能力低下時の口座凍結防止)

安全性

③ 代理人以外の家族にも支出状況を「見える化」することで、代理人の不正利用防止を図る (見える化により、代理人も後ろめたさを感じずに使える)

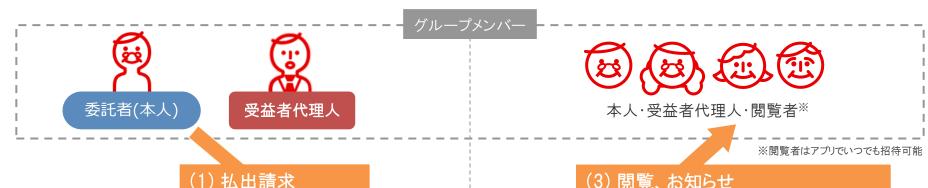


「信託の財産管理機能」を活用して安全性と利便性の調和のとれた仕組みを構築



5. 代理出金機能付信託"つかえて安心"の主な仕組み (特許出願中)

- 委託者が出金できないときでも、受益者代理人がスマートフォンアプリで領収書を撮影して、払出請求が可能。
- 弊社は請求から一定期間(みまもり期間)据え置き後、指定口座へ入金。入出金履歴、領収書等の画像を記録・保存。
- 閲覧者(委託者、受益者代理人含む)は、払出請求・出金のお知らせの受け取り。入出金履歴の閲覧、ダウンロードが可能。



委託者が認知症になって も受益者代理人が払出可

(1) 払出請求

- 領収書等の撮影
- 払出内容入力



代理出金機能付信託

つかえて

MUFG

三菱UFJ信託銀行

(2)確認·払出

- 5日間据置後、指定口座へ払出
- 入出金履歴を記録



• 払出請求、出金をお知らせ

• 払出請求、入出金履歴の閲覧ダウンロード



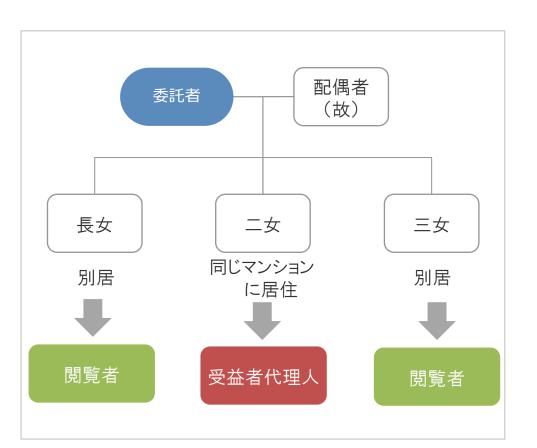


参考資料



参考 つかえて安心事例 ~同居の二女が代理人、長女・三女が閲覧者として見守る事例~

- 委託者は千葉県在住84歳男性。配偶者は故人。二女が同じマンションに居住、長女と三女が別居。
- 長女夫婦が、新聞でつかえて安心を知り、委託者、長女、二女が来店。
 - ⇒その後、長女の義理の両親もつかえて安心を申込み。



【委託者の声】

「万が一、自分が認知症や入院してお金が動かせなくても、これなら二女がお金の引き出しができるんだね。」 「長女と三女にも資金の動きを見てもらいたいと思います。

アプリで通知できるから、揉める心配も少ないよね。」

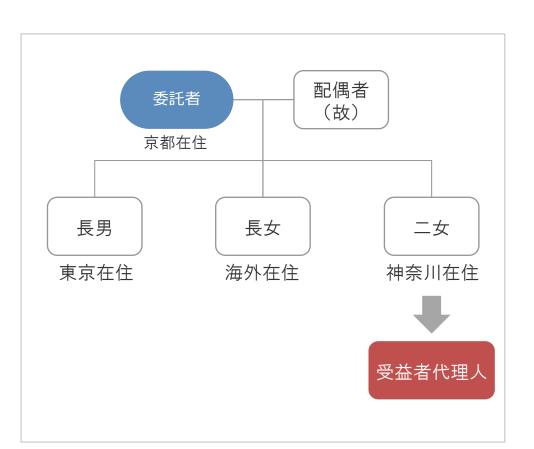
【代理人(二女)の声】

「他の姉妹に履歴をみせられるなら安心ですね。」 「手数料は、保険と同じで、何か起きた時のために備える口座 のため、と思えばよいですね。」



参考 つかえて安心事例 ~委託者が地方、相続人が首都圏・海外在住の事例~

- 委託者は京都在住87歳女性。配偶者は故人。長男(東京在住)、長女(海外在住)、二女(神奈川在住)。
- 3人の子供たちは全員が遠方に住んでおり、財産管理を母ひとりでするのは心配とのことで、母・長女・二女と一緒に来店。



【委託者の声】

「私がだんだん高齢になってきたので、将来的には娘に財産の管理をしてもらおうと思っていたところでした。」

【代理人(二女)の声】

「離れて暮らしているので、スマホで払い出しができるのはとて も便利ですね。」



参考 社内研修資料 営業現場でのケース別対応法 :ATM操作の案内が不十分との苦情

■ご高齢のお客さまのATM操作の案内が不十分との苦情■

ATM操作に不慣れなお客さまより、ロビースタッフが振込手続の手伝いを依頼された。 お客さまと一緒に手続を進めたが、振込先の名義までは確認しておらず、後日、 お客さまより「口座番号相違で第三者の口座に振込みしてしまった。案内不十分だ」 との苦情発生。



【解説】

・高齢やお身体が不自由など、操作に不慣れなお客さまはきちんと手続出来るか不安だから、手伝いを依頼されています。従って、お客さまの要望に応じた手伝いが必要になりますが、その際には、最後まで責任を持った対応が求められます。

THE STATE OF

一歩踏み込んだ対応を

<ワンポイント>

- ▶ 振込先の口座番号や店名の入力はお客さまにしていただきますが、お客さまは 自分を信頼して依頼されているという自覚を持ち、お客さまと一緒に最終確認 するなど、最後まで責任ある対応をすることで、お客さまの期待に応えましょう。
- ▶ 依頼されてから動くより、「何かご用はございませんでしょうか」等、 積極的にお声掛けしましょう。





参考 社内研修資料 営業現場でのケース別対応法: 記憶力の衰えたお客さまへの対応

■記憶力の衰えたお客さまへの対応①

「2年前、現金〇〇万円が引き出されているが、受け取った記憶がない。調べてほしい」 との申出を受付。調査の結果、現金で支払いしている事実を確認。

お客さまに調査結果をご説明し、再度身の回り等を調べていただくようご案内したところ 「そんなはずはない。自分は正しい。」とご立腹され、苦情発生。



【解説】

- ・現金が無くなったと思い込み不安になっているお客さまに対して、たとえ丁寧な口調や態度であっても、 事務的に「調査の結果、弊社の対応に問題はありません」と説明しても、心情的に受け容れにくいと思われます。
- ・高齢者自身、記憶力等が弱くなっていることを認識されており、またそのような自分に不安・焦り・苛立ちを 抱えていると言われています。誰より、お客さま自身が、一番不安になっており、冷静さを保ちにくい状況です。 説明の際は、「相当不安になられている」ことを念頭に置き、お客さまに寄り添う気持ちが大切です。 また、興奮されたお客さまとの関係は一度リセットして、冷静に話し合える雰囲気を作りましょう。

<ワンポイント>

- ▶ まずは「ご不安でいらっしゃったと思います。」等の同調の姿勢を示しましょう。
- ▶ 場所を変えたり、時間をあけることで怒りがリセットされることもあります。
- ▶ 応対者の変更(役職者や顔馴染みの担当に代わる)が有効な場合もあります。
- ▶ 一旦は納得されるが、後日同様の主張を繰り返す等、認知症的な病状が窺われる際には ご本人にご家族への連絡・相談を促したり、地域包括支援センター等の外部機関の協力 を仰ぎましょう。





参考 日本金融ジェロントロジー協会の設立(2019年4月)

- 長寿高齢化という社会課題に対して、関連する知識・情報を広く金融業界に普及させることで、社会全体の利益に貢献。
- 医学、経済学などの学術的な裏付けをもち、かつ実務で活用できる研修・資格を提供。

実業

日本金融ジェロントロジー協会



業界、関連企業のネットワーキング

研修・資格の提供・普及

知の一般化(包括的なデータの整備、研究結果の共有)

研究費

研究成果の提供

- 研修コンテンツ (体系、個別講義)
- テキスト執筆
- 資格監修
- 会員向け情報

X RCFG

ファイナンシャル・ジェロントロジー研究センター Research Center for Financial Gerontology, Keio University

アカデミック

研究

政策提言

次世代教育(カリキュラム化)

医療との連携



【左】

金融ジェロントロジー

清家 篤 編著

東洋経済新報社

【事業内容】

- 金融ジェロントロジーに関する知識の啓発と普及
- 金融ジェロントロジーに関する情報の提供、書籍等の発行
- 金融ジェロントロジーに関係する企業・団体等との情報共有など
- 金融ジェロントロジーに関する資格の提供





2017年4月14日発売 【右】 エッセンシャル金融ジェロントロジー 駒村 康平 編 慶応大学出版会 2019年9月20日発売

※東洋経済新報社HPより

慶応義塾大学出版会HPより



ご注意事項

- 本資料は、2019年11月現在において、弊社が信頼できると判断した情報に基づき、作成したものですが、弊社はその正確性・ 確実性を保証するものではありません。
- 本資料は認知症バリアフリーWGでの使用を目的として作成しており、商品販売を目的としたものではありません。

