

令和元年度  
認知症バリアフリーWG  
報告

## I WG設置の趣旨と経緯

### 1. WG設置の趣旨

- 日本において、高齢者の4人に1人が認知症またはその予備軍とされる。認知症はだれもがなりうるものであり、家族や身近な人が認知症になることなどを含め、多くの人にとって身近なものとなっている。
- 認知症の人を単に支えられる側の人間と捉えることは間違っている。認知症の人は、認知症でない方と同様に、地域の一生活者である。認知症の人の尊厳が損なわれることがないよう、共に生きるという「共生」の思想のもとに議論を進めることが大前提である。地域の理解のもと、本人が希望を持って、住み慣れた地域の中で尊厳が守られ、自分らしく暮らし続けられることを目指していく必要がある。
- 生活のあらゆる場面において、認知症になってからもできる限り住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けていくための障壁を減らしていく「認知症バリアフリー社会」の構築を目指し、日本官民連携協議会を立ち上げたところであり、金融・小売り・交通など様々な分野で連携した取組を進めることで、認知症があってもなくても暮らしやすい社会を目指す。

### 2. WGの開催経過

(テーマ設定)

- 認知症官民協議会(以下、協議会)設立式(平成31年4月22日)後に行った、協議会参加団体への「認知症バリアフリーWG『検討テーマ』に関するアンケート」の回答結果等を踏まえ、業界の枠を超えた(初年度から多くの団体が関わることができる)議論が可能となるよう、今年度の検討テーマとして「接遇」「契約」の2テーマを設定した。
- 「認知症バリアフリー社会」(認知症施策推進大綱)の実現のために、認知症の方の日々の生活場面等(買い物や交通機関の利用等)におけるテーマ設定が必要であり、協議会参加団体に共通する課題として「接遇(各団体の想定場面において、どう認知症の方と接していくか。心のバリアフリー化をどう進めていくか)」をテーマ案として挙げた。
- 認知症の方の生活を守るためには、支援者等側の論理だけではなく、本人が能動的に社会と関わりをもてるようにする各種取組を後押ししていく必要がある。一方で、認知機能の低下に伴い、日々の買い物ひとつにしても、財産管理等をはじめとする各種契約行為に支障を来していく懸

念があり、協議会参加団体がそれぞれの場面において、認知症の方と「契約」を行う場合において、どのような留意が必要であるかをテーマ案として挙げた。

#### (開催経過)

- 第1回WG(令和元年8月 26 日開催)においては、協議会参加団体すべてに呼び掛けて行い、WGの進め方及びテーマ設定、構成メンバーや選定方法について、了承を得た。
- 第2回WG(令和元年 10 月1日開催)においては、認知症バリアフリー(社会)の構築にあたって、まず本人・家族が何を「バリア」と感じているのかを踏まえる必要があることから、日本認知症本人ワーキンググループより本人の視点からのご報告を願い、本人・家族の要望に向けて整備すべきこと等を討議した。
- 第3回WG(令和元年 10 月 23 日開催)においては、「接遇」をテーマとした。小売・交通・住宅(マンション管理)業界の各委員から、各業界・個社としての現状と課題と、その課題についてどう取り組んでいくのかという点に関してご報告をいただき、議論を深めた。
- 第4回WG(令和元年 11 月6日開催)においては、「契約」をテーマとした。まず、日本弁護士連合会より認知症の方との契約を巡るわが国の現状と課題について、司法支援の観点からの総論のご報告をいただいた。その後、銀行・信託・生保・損保の各業界の委員より、各業界・個社としての現状と課題と、その課題についてどう取り組んでいくのかという点に関してご報告をいただき、議論を深めた。

## II 本人・家族の視点(WGでのご発言の内容を事務局にて集約)

### II-1 本人の視点

(基本的理解、接遇にあたって)

- 誰もが認知症になる可能性があると言いつつ、やはり特別な人、問題を起こす人だというような印象をご発言から感じるたびに、何となく私は「そのバリアが外れない」ことが大きな問題ではないかと思う。そういうバリアのことも考えてほしい。
- 予防に関してもバリアがある。早期診断に、みんなが「来たくない」という思いを抱いてしまう何かがあるということ自体に、「バリア」の存在があるのではないかと思う。
- 問題を起こしている本人たちを何とかしようとするのではなくて、認知症本人にとって障壁があるから問題が起きてしまうのだと考えていただきたい。
- (金融機関での窓口対応 DVD を視聴後)これからますます高齢化が進んで、認知症の方たちが増えていく状

況。そういう人たちがいて当然というか、そういうお客様が増えていくということを認識していただきたい。

- 今は隠すのではなく、「私は認知症です」と言ったほうがみんなのためにもなるし、自分のためにもなるということを知ってほしいと思う。
- まずは認知症という病気、認知症の人に対する、これまでの認識や意識を変えてほしいということ。認知症だからといって、何もわからなくなるわけではないし、何か問題がある人でもない。当然、支援される一方の人間でもない。どんな介護や支援が必要かは、なかなか一言では言い表せない。認知症になったことによって、さまざまな葛藤のなかで介護する家族の不安もあることをご理解いただきたい。
- 若年性認知症に対する社会の理解がまだ深まっていない。仕事はあってもできないという既成事実的な理解が社会のなかにある。
- 100人いたら、100通りの認知症になったことによる困難さ、不自由さがある。
- これまでも障壁を解消するためのさまざまな取組をしてきているが、今後、障壁の解消を議論していく際には、必ず本人たちと一緒に考えて見直していくことが必要だと思う。「認知症とともに生きる希望宣言」に書かれたことが、社会のなかではまだまだ実行されにくい現実がある。本人ではない人たちが、よかれと思ってどんどん進める形にならないよう、丁寧に、本人とともに検証していくことが必要。

(契約等に関して)

- 本人としては、「自分のお金は最後まで自分で使いたい」という思いがある。認知機能が低下してしまった後にはではなく、認知機能が低下しつつあるときに、自分の代わりをする第三者を決めておいて、つねに意思確認ができる状態にしておくことは大事だと思う。
- 意思決定支援をする方に権利が行ってしまうみたいなものだと嫌だなという気持ちはある。
- 商品に関して、「本当は欲しくなかった」とか「想像したものと違う」など、実際にすれ違いや齟齬が生じた場合に、気軽に相談できる体制が必要。ご本人のなかには、間違っただけで契約したのは自分だから、悪いのは自分だと責めて、助けを求めることを躊躇する方もいる。こうした場合、周囲の人間が気づいて、相談を促す必要がある。
- 事前の申出によって、特定の家族であれば代理人として引き出しができるなどの仕組みをつくっていく必要。金融機関側の仕組みもそうだが、お客様側もいざという時に誰に財産管理を任せるのかという部分の意識を高めていく必要。両面でやっていく必要。

○事前に、本人が「この方なら任せられる」と、銀行に伝えておく仕組みができると安心につながると思う。

○あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要。少なくとも現在は、認知能力が低下して、制度利用を否が応でも考えなくてはいけない状態にでもならないと、成年後見制度とはどういったものなのかを理解していただく機会がない状態。

(商品・サービス等の開発に関して)

○今後いろいろな製品やサービスの開発をされると思うが、本人と一緒にどうしたら使いやすくなるのかを考えながら、本人の声を起点に開発が進むとよいと思う。

○認知症の方へのサービス提供とか商品開発というときに、認知症高齢者だけを想定するのではなくて、(若年性も含めた)認知症の方を想定していただかないと、これまでと何ら変わらない。

(その他)

○警察の方から、「もう外に出さないほうがいい」とか、「どこかに入れたほうがいいのではないか」といったことを言われてしまうと、そうしないといけないのではないかと思ってしまう。地域で暮らし続けたいと、多くの本人の方が思っていると思う。若い方も年配の方も満遍なくいい対応をしていただけると、そしてその対応が広がるようにしていただけるといいなと思う。

## Ⅱ-2 家族の視点

○家族は、誰よりも本人に寄り添っていこうと頑張っている。しかし、家族自身も自分のことで精いっぱいだったり、同居が難しかったり、遠距離介護ですぐ駆けつけることができなかつたり。連絡を受けたからといって、家族がどこまで動けるのかという問題がある。

○家族の定義というか、緊急時の柔軟な対応はどうにかならないものか。

○あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要。少なくとも現在は、認知能力が低下して、制度利用を否が応でも考えなくてはいけない状態にでもならないと、成年後見制度とはどういったものなのかを理解していただく機会がない状態。(再掲)

○事前の申出によって、特定の家族であれば代理人として引き出しができるなどの仕組みをつくっていく必要。金融機関側の仕組みもそうだが、お客様側もいざという時に誰に財産管理を任せるのかという部分の意識を高めていく必要。両面でやっていく必要。(再掲)

○100人いたら、100通りの認知症になったことによる困難さ、不自由さがある。(再掲)

### Ⅲ 企業(民)の報告から

#### Ⅲ-1 総論的言及

(総論的言及)

- すべての認知症の方の尊厳が、人生の最後まで保障される社会を構築していくことが必要。
- 事業者の方をお願いしているのは、取引確認をどのようにしていくのかという点。それから取引の公平さをどのように担保していくかという点。それぞれの事業類型に応じて、また契約の性質等に適合した形で、柔軟な対応をしていただく必要がある。
- 記憶の問題などもあるし、どうしても欲しいという欲求が止められなくなったり、必要だと思って自分で納得して購入した心算でも、後から考えてみたら「どうしてこんなものを買ってしまったのだろう」ということもある。いざ困った状況になって、家族や周囲の人たちに相談して解決できる程度のことならよいが、何かあったときに弁護士がいる安心というのはあると思う。
- 権利擁護の観点から、本人の意思決定が本当にこの通りでよいのかという目でみることも必要。本人の意思をしっかりと見定めて、その意思決定をサポートする福祉的観点が求められている。
- トラブルの背景に何があるのかも確認する必要。法的な解決だけでなく、福祉的に対応していくことが重要。
- 契約を締結する方が、しっかり契約内容の確認ができているかどうか。契約時にサポートする人間が周囲にすることが、不適切な契約を予防するための効果的な対応。そうした観点から、身近に法的に相談できる場、窓口があることが非常に重要。弁護士への相談はハードルが高い。そもそもトラブルの状態になっていることに、本人が気づくかどうかといった問題もある。トラブルを早期発見して、周囲の人や本人に、気づきを与える機会を創出していく必要がある。

(プライバシーと個人情報保護に関して)

- プライバシーの問題はとても重要ではないかと思う。
- プライバシーが非常に大きな問題。仮に作業療法士の訓練を受けている方のプライバシーが、マンション管理組合の方と情報共有できるとしたら、その人が認知症かどうかは赤裸々にわかってしまう。わかった結果、サポートもできるようになるが、違った意味での心配事も生じる。こうした社会のあり方をどうやって解決するのか。
- いまは各所に問い合わせしても、個人情報の観点から教えていただけないことが多い。
- たとえば金融機関や商店街などで、「この方は少し行動が…」と思われることがあれば、地域包

括支援センターに連絡をしていただきたい。

- 認知症の方々に関する情報については、我々も支援に入るので、地域の方々もかならず連絡していただきたい。そうならないと早期発見できない。なかには生活に支障をきたしてゴミ屋敷状態になってしまう可能性も多分にある。
- 本人の尊厳を守るためにも、その方がどういう生活をしてきたのかの情報が欲しい。
- 本人の権利擁護と意思の尊重という観点を常に考え、バランスをとりながら相談に応じることができ、福祉的なマインドをもった弁護士を育成しているところ。ぜひ窓口連携を進めていただきたい。福祉機関や金融機関等で何かあったときに、弁護士に相談する仕組みを構築しているところができ始めている。こうした取組を増やしていければと考えている。

## Ⅲ-2 小売

(現状)

- (フランチャイズチェーン業界において)高齢者の保護は、9132 店舗・15303 回以上で断トツに多い。店内・店前での徘徊で、4322 店舗、割合にして 48.5%になる。
- (小売の現場の日常として)同じことを何度も何度も繰り返し聞かれ、対応に時間を要するケース。急に人が変わったように怒り出すとか、家への帰り方がわからないといった訴え。食品売り場で突然商品を食べて始めてしまうとか、未精算の商品を持ち出してしまうといった、社会的ルールに反する行為もある。非常に多いのが、一緒のお客様が行方不明になったとか、店内を行ったり来たりして何時間も滞在しているといった事例。
- (小売の現場の日常として)同じ商品を毎日のように買い求める。レジでの支払いのときに財布が見当たらない。財布からお金が出せなくて手間取る。注文してないのに注文したという。逆もしかりで、注文したのに注文してないという。クレジットカードを使ってないのに、引き落としされているといった申し出がある。
- 1日に何度も同じ商品を買いに来店する。本人が小銭を数えることができない。お正月用の商品を大量に購入している組合員の方を発見したこともある。ご自分で持ってきたショッピングカートを、そのまま店舗にお忘れになるといった事例。配達の実例でいちばん多いのは、注文した商品を覚えていないというもの。女性の配達員に対するセクハラや暴言も、少数ではあるが発生している。100 人いれば 100 様の対応が求められる現状。
- 大きな注文を受けてしまって返品になったり、生協側が売ったのではないかといわれたりすることもある。店舗で、いろいろな事情があつて支払いをせずに帰ろうとするお客様もいる。止めてもご理解いただけないときには、本意ではないが、警察に連絡するしかないという状況もでてくる。

- 自分で生協の注文をして宅配を頼める人はまだよい。如何せん認知症の方だと(注文した商品が届くころには注文したことを失念しているので)、約2週間前に注文して1週間後に商品が配達されるという方式に馴染めない。
- (生協では)現在は**個配が増えてきている**。昔のように、購入班をつくって共同購入していた時代は、そこで人とのつながりができた。お互いを見守っていくよい仕組みだと思っていたが、現在はそうはいかない。
- 「送料を払ってもいいから**自宅まで運んでほしい**」という要望が非常に増えている。なかなか近所で集まることもままならない状況に、**地域も変わってきている**と感じている。

(対応)

- 商品配送とか予約などの事情がない限り、個人情報特定できない、不特定多数のお客様の対応をするのが小売業の特徴。営業時間が非常に長く、曜日や時間帯により従業員が次々と入れ替わる。**大型の店舗になればなるほど、同じ従業員が同じお客様に対応する確率は、非常に低くなるのが特徴**。
- 人手不足のご時世。**流動性の高い委託・パート職員の定着率を上げて、いかに職員意識を高めていけるかが重要**。
- お客さまである本人の変化に気づいて、遠方に住んでいるお子様に連絡して、**未然に最悪の事態を防いだ**という報告もある。
- (認知症が疑われるお客様に)声かけしたら、個人情報保護法に触れることがあるのではとか、その方の名誉に触れるようなことがあったらどうするのかといった心配事はついてまわる。
- ほかの客を放っておくわけにいかないのもわかるが、(その隣に認知症が疑われるお客様がいる場合)その時点で何を一番優先すべきかを、ほかの客にもわかっていただく努力は必要だと思う。
- 認知症のお客様と従業員が接客している様子は、ほかのお客様もみている。ご来店いただいているお客様も含めて、認知症に対する理解を深めていくことは、実は結構大切なのではないかなと思う。
- 正しい知識を持った従業員を配置していくことが一番大事。
- 認知症のお客様に特別な対応が必要になった場合、店内の連絡体制や対応手順などのルールを整備していく必要。

(方策)

- 身元の特定できないお客様、一般的な対応では解決が難しいお客様への対応、あるいは支援を必要とする高齢者の発見とつながりの役割を、私どもが果たしていくためには、**地域の関係機関との連携が大切。**
- 家族との連携をはかっていきたい。民生委員やケアマネジャー、ヘルパー等といった方々との連携をはかっていくということ。働く職員を守る意味でも、警察や地域包括支援センターと連携をはかって、しっかり事実確認していくことを進めていきたい。”**

(認知症関連のPR活動に関して)

- 店舗という場所があるので、多種多様なご依頼をいただく。店舗でこういうことをしたい、PRをしたいとご依頼をいただいても、やはり一方に対応してもう一方には対応しないわけにはいかない難しい事情もある。**最終的には個店の判断。**
- 行政を絡めて「一緒やりませんか」とお誘いいただいたほうが、我々としても動きやすい部分はある。
- 我々は営利を目的とした会社。営利を目的としている以上、きれいごとをいっても仕様がな**い。どこがその費用負担をするのか、という話になる。**コンビニエンスストア業界として、共通していることは、販促物等の制作コストは制作者がもつ、各店舗への配達も制作者側できちんとしていただく。そこまでしていただいたうえで、必要とあらば協力しましょう、ということになる。

(その他)

- 突然、自宅を訪問してきたセールスマンに勧められて、かならずしも必要ではない羽毛布団などを大量に購入する契約書に署名、押印してしまいましたという事例。たとえば訪問販売である点を重視して、**クーリングオフ**するという方法がある。
- 何か困ったときには、安心してコンビニエンスストアに駆け込んでいただきたい。そのような場所(セーフティステーション)としても、コンビニエンスストアは存在している。

### Ⅲ-3 交通

- 現在はスマホや Suica で自動改札を通る。まず駅に人がいない。物すごいスピードで人が通っていく。あの人の流れの速度に合わせることが、認知症の方には**困難**。短時間の間に方向と場所を理解することも困難。次々と出てくる電車のなかから、どの電車に乗るかを理解することも困難。
- (タクシードライバーが)自分からとまって、(認知症が疑われる)お客様を乗せるということまでではできていない。認知症のお客様が乗車されて、何らかの問題が生じた場合は、警察に連れていくしか



ない側面もある。ボランティアではないので、現実問題として乗車料金をいただかなければいけない。家族に迎えに来ていただいて、家族から料金をいただくよう、研修のなかではお願いをしている。

- ユニバーサルドライバー研修では、「乗車前」「乗車時」「走行中～到着」「運賃・料金」「降車時」といった場面に分けて、場面ごとのお客様の状況と、その際の接遇・対応のポイントを学んでいる。認知症のお客様には、一定の距離を保って、正面から目を見て声をかけたり、ゆったり落ち着いた雰囲気の中で、安心して話しかけるようにしている。
- 高齢者の自動車運転の問題が社会問題化している。免許の自主返納の動きも進んでいる。とくに地方で、交通手段がない高齢者にとっては、(足の確保という問題は)欠かせないものだと思う。
- 車の運転にしても、送迎バス利用に切り替えてもらって、地域活動などのサービスに結びつけたりするなど、その方ができるだけ安心してその地域で生活できるよう活動している。
- 将来的には、タクシーもバスも自動運転になる。電車の自動化も進む。地域にはいろいろな方がいるが、各人がどのように交通機関を乗り継いで移動しているのかのデータが日本にはない。そのデータがないと、どのように自動運転の車を動かしたらよいかも解明できない。

### Ⅲ-4 住宅(マンション管理)

(現状)

- 鍵を持たずに出てしまって、オートロックを開けられない。こうした光景は日常茶飯事。「集合郵便受けの開錠番号を忘れた」といったことも非常に多い。自宅ではない玄関の扉のドアを叩きながら、「開けろ！」と暴れている居住者。何の心当たりもないのに、隣の高齢男性が「うるさい！」と怒鳴り込んでくる。認知症の方が、勘違いというか、誤った行動をなされることもある。管理費が滞る。あるいは、認知症気味のため「管理組合の役員が引き受けられない」といった申し出を受ける。特に管理費については、「口座番号が分からなくなった」とか、「お金をどこに入金すればいいのか…」といったことは、たびたび発生している。
- 非常に激怒されるとか、「部屋のなかに小人がいるから助けて」などの幻視・幻覚、他の家をピンポンして回る、ゴミ出し等で一時的にカギを開けたまま外出した家に上がり込んで、冷蔵庫を開けているところを家人に見つけられてトラブルとなるなどの事例。
- 我々がいちばん困っている例でいうと、徘徊やゴミの収集の問題。ご近所の方から管理会社に対して、非常に多くのクレームという形で寄せられる。
- マンション管理員の高齢化も非常に進んでいる。マンション住民も高齢化が進んでいる。つまり、従業員とお客様、両方の高齢化が進んでいる状況。それに伴い認知症の問題が顕在化してき

ている。おそらく認知症が原因によるもので、認知症の診断を受ける前に、お客様への接遇に関して問題を起こしているケースがある。認知症の疑いのある管理員がいるのは確かな事実。管理員の離職は非常に多いし、配置転換しようにも、接客以外の業務が社内にはないという事情がある。

(課題)

- 認知症の方が700万人に増えるとすれば、そのうち70万人はマンションで暮らしていることになる。管理組合と管理会社が双方協力して取り組まないと、管理組合だけでは当然不都合があり、管理会社も対応に非常に苦慮する。
- 管理組合の機能と自治会の機能、両者をうまくマッチングすることを考えないとうまくいかない。
- マンション管理に求められている大きな課題として、セキュリティと個人情報の保護が非常に強く言われている。セキュリティと個人情報の保護が求められている反面、認知症の方と接する場合には、あえてそうした部分を破って対応しなければいけないジレンマを強く感じている。
- 認知症が原因で起こるものなのか、その他の疾患が原因なのかということも、素人ではわからない。実際気づいたとしても、個人情報やプライバシー意識が高まっているなかで、その後をどの段階でどう対応していくのが課題として挙がっている。
- 管理員に「見守りの定時訪問をしてほしい」といわれても、管理員は管理費から人件費が払われているため、特定個人への積極的な対応はできない。「日常生活上の困りごとの手助けをしてほしい」といわれても、管理員が管理するのは共用部分。個人宅に入室して生活上の手助けをすることは難しい。徘徊している方であっても、お客様の身体には絶対に触れてはいけないと指導している。手を握れば帰ってくるができるかもしれないけれども、その手を引いて帰ってくることはできないということ。それは、お互い「傷つけられた」「けがをした」といった事故にならないための、ひとり勤務ゆえの指導が背景にある。それ自体がバリアにつながっているのではないか。
- 1つのマンションに1人の管理員が常駐しているわけではない。お客様である居住者の方に、自助をお願いしているのが現状。
- セキュリティーの問題は重要だが、一方でオートロック普及による弊害がでてきている。安否確認等のために専有部分にどこまで立ち入るのか。その決断の責任を管理会社だけが負うのは荷が重い。
- 高齢者が社会とのつながりを持ち続けることは非常に大切なこと。いったん雇用されて企業に勤めている間や、その間に認知症と診断された場合の出口については何の制度もない。企業側の

出口戦略を考えていかななくてはならない。お客様だけではなく、従業員側の認知症の問題もお考えいただきたい。

(提案)

- 家族や本人から、認知症であることを申告していただければ、協力の仕方も変わってくるのではないと思う。我々がいちばん困っている例でいうと、徘徊やゴミの収集の問題。ご近所の方から管理会社に対して、非常に多くのクレームという形で寄せられる。仮に家族から「〇〇は認知症です」という申告があって、管理組合のなかで情報共有できれば、みんなで「ではどうしようか」と考えることができる。その方が認知症かどうか分からないということになると、私どもも支援の手を差し伸べることを躊躇してしまう部分がある。(一部再掲)
- 個人情報やプライバシーの問題。私どもでは、認知症の方が目の前にいたとしても、その方が認知症であるか否かの判断ができない。事前に「私は認知症です」と言っていたいただければ、こちらからも見守りなどの手立てはできる。ただ、現状としては社員の判断で、そっと見守っているのが実情。
- 先進的な管理組合のなかには、緊急連絡先をかなり把握しているところもある。まだまだ個人情報の弊害がある管理組合が多く、なかなか協力できていないのが実情。それがマンション管理会社の実情。
- 特に独居の方は見守る人がいないので、周囲の居住者や管理員の気づきが重要。管理員はマンションに常駐しているので、居住者の「ちょっと様子が違うな」といった変化に気づくことも多い。
- 「自分の部下が認知症になったら、どう対応しますか」と問いかけるのも、ひとつの考えるきっかけになるのではないかな。

### Ⅲ-5 銀行(信託含む)

(現状)

- 認知能力の低下に伴い、日常の金銭管理が困難となり、預金の引出しに支援を必要とする方が増加している。預金者本人に払出しをしてもよいのかの判断が難しい場合や、本人に代わって家族が払出しに来店するケースが、非常に多くなってきている。
- 銀行では、預金のほかに、投資信託、国債、貯蓄性の生命保険など、元本割れのリスクがある商品も取り扱っている。高齢者のお客様との取引に当たっては、各社で高齢者の勧誘に当たってのルールを策定し、慎重な勧誘を行っているのが現状。
- 本人の状況によっては、意思が確認できないケースが数多くある。認知症がかなり進行して、本

人の意思確認が難しい状況においては、成年後見制度の利用等を促す対応をしている。しかしこの制度自体、費用や時間の問題がある。

- あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要。少なくとも現在は、認知能力が低下して、制度利用を否が応でも考えなくてはいけない状態にでもならないと、成年後見制度とはどういったものなのかを理解していただく機会がない状態。
- 金融機関から「本人でないためです」といわれて、「ああ、そうか」と思ったことがある。金融機関の担当者に、「この人が私の代理です」とお伝えしておくのがいいのかなと、いまヒントをいただいた。
- 預金の引出しについては、本人でないとい一律に駄目といった対応ではない。本人と同行者との関係が確認でき、資金の用途が本人の生活費や入院費用であるなど、本人のために使われることが確認できれば、対応する場合もある。
- 地方銀行も、低金利のなかで大変経営が苦しい。一方で、窓口で困っている方のために、窓口の人を増やして欲しいという大きなギャップがある。

(課題)

- 認知症の方に寄り添った対応のためには、もう少し教育なり対応の標準化をして、金融機関の職員レベルを上げていく必要。誰に支えてもらうかとか、連携をとる仕組みをどうつくっていくかとか、もう少し仕組みとしてつくっていかなければいけない部分がある。
- 安全性の部分と利便性の部分とのバランスをどうとるのか。金融機関としては、オレオレ詐欺や特殊詐欺等もあるので、大事な財産をしっかり守らなければならない立場。現実問題、本人が認知症になるとお金を引き出す意思が確認できず、家族が来てもお金を引き出せない事態が発生している。
- お金の引き出しに困難を感じている高齢者は非常に多い。認知症の方の増加に比例して、こうした問題が増えてきているのが実態。その一方で、特殊詐欺による被害も増加している。金融機関として双方の問題に直面している。お金を守る取組を強めれば強めるほど、今度はお金の引き出しができないということになってしまう。この「守る」という安全性の部分が、お金の引き出しの自由度、利便性の観点ではバリアになる。この安全性と利便性のバランスをどうとるのが大きな課題。
- 資金の安全性を高めていくと、どうしても利便性は低くなる。逆に安全性に目をつぶって、利便性を高めていくと、安全性が低くなってしまう。このバランスがとれた状態とはどういうところにあるのか。

○安全性と利便性のバランスを考え、信託業界全体で知恵を絞りつつ、さまざまな商品開発をしていくこと。お客様にとっての最適解を考えていくことが、私どもの最大のテーマ。

○銀行取引において、いつ対策をとるのかという時期の問題がある。判断能力を喪失されて初めて銀行に来店されて、お金の引き出しができなくて困ってしまうというケースだと、金融機関としては契約に従ってお金をお預りしている立場なので、成年後見制度の利用を促すなどの限られた対応しかできない。判断能力を喪失する前に対策を打つ必要がある。

○金融機関として事前の連携等の仕組みを用意すること。お客様側もそうしたことへの意識を高めていくことが、今後ますます重要。

○現実的には、本人が預金通帳や印鑑を紛失してしまうので、キャッシュカードをつくって、家族がお金を管理している場合が多いと思われる。本人が、通帳や印鑑を紛失した際に銀行の窓口に行く場合、公式的な対応としては、本人の意思確認ができないと再発行も引出しもできないといわれるわけだが、各支店には無理でも、少なくとも各銀行には、認知症に関する知識があり、認知症の方の対応にも長けた方がいれば、安心にはなると思う。

○各支店に(認知症の方の対応をする者を)配置できるかという、なかなか難しい問題がある。

(方策)

○銀行には代理人制度がある。事前に銀行に代理人を届けておけば、代理人が来店した際に対応する。信託の仕組みを使って、あらかじめ第三者に権限を渡しておくといった対応も、個々の銀行ではすでに行われている。ただし、すべての銀行が一律にそうしたサービスを提供しているわけではない。

○本人の意向を汲んだ代理人を、認知症になる前に指定することで、本人の判断能力が低下しても、代理人がお金の引き出しを継続できる仕組み。

○信託協会では、後見人の方の財産管理をサポートする「後見制度支援信託」がある。

(展望)

○銀行では、預金のほかに、投資信託、国債、貯蓄性の生命保険など、元本割れのリスクがある商品も取り扱っている。高齢者のお客様との取引に当たっては、各社で高齢者の勧誘に当たってのルールを策定し、慎重な勧誘を行っているのが現状。問題の解決のためには、医学的な知見を取り入れて、認知能力を客観的に判断できる仕組みを構築する必要がある。さらに、その認知能力に関する情報を、我々のようなサービスを提供する事業者が共有できるようにする必要。

(再掲)

- 人間の判断能力について、何を基準に、どのような観点で金融機関が判断をしていくべきなのか。こうした問題は、窓口の一社員が考える話ではない。個社として考えていくことも必要だが、他社と競争する領域ではない。
- 本人の状態を見える化することが本当に必要。最近では本人の子どもが同居していない場合が多く、実の子どもだからといって、本人がどういう取引をしているのかはわからない。本人が日常的にどういう取引等をされているかを見える化していくことが大事。

### Ⅲ-6 保険(損保・生保)

(現状)

- 「契約した覚えがないのに保険証券が届いた」という事例。事実関係を追っていくと、契約されたこと自体を本人が失念されているという場合。
- 「保険証券が届いたが、掛け金が増えている」といった事例。保険料が変わることは時々ある。契約更新時に説明し、了解のうえで更新をしていただいても、本人が失念されているケースがある。
- 認知症で入院や入所をされた場合、契約更新ができないこともある。
- 全体的な苦情等のお声に対して、高齢者の方に固有だと思われる問合せ・苦情は全体の 10% 程度。内容を分析してみると、そのほとんどは契約時の説明不足が原因。
- (損害保険の場合) 毎年滞りなく火災保険の更新を行ってきた方でも、今年あらたに更新の確認に訪れたら、認知症の症状が進行して契約の仕方が分からない。そもそも契約してよいかどうかもわからないという場合も。近所に家族もいない。こういう悩みや相談が、現場ではしょっちゅうある。保険を解約したいという時も同様。
- (生命保険の場合) 契約の期間が、非常に長期にわたる保険もある。契約当時はしっかりとした記憶があっても、本人が認知症となり、時間の経過とともに当時の記憶も曖昧になってくる。最終的には契約したこと自体も失念してしまう。こうしたことが現場で起こっている状況。
- 認知機能の低下といっても、その態様は千差万別で個人差がある。認知症になったら、誰もがすべて契約できないというのも差別。本人に契約いただいたら、家族から何で契約したのだといわれるケースもある。そうしたことがないよう、家族の同席を求めたりという取組をしている。しかし、実際には独居の方が増加していて、家族の同席を望める方ばかりではない。

○(金融業界・保険業界の委員発言にもあったが)接点のあり方も多様でさまざまなケースがあるので、事例の類型化が難しい側面がある。

○(保険商品の販売にあたる代理店に受講を推奨するということがあるが)商売が多岐にわたるので、よりアンテナを立てて事例を収集していく必要がある。

(課題)

○意思決定支援との関連だと、契約のレベルに応じて、意思決定のサポートの具合も変わってくると思われる。当然、日用品の購入と多額の契約とは異なる。損害保険の場合、契約内容に脱漏があっては困る。特質を踏まえたうえでの意思決定支援が必要。

○契約者本人が認知症となった場合、家族を契約者として、被保険者を財産を有する認知症の本人とするか、成年後見人を選任するかなど、さまざまな契約のバリエーションを、きちっと考えておく必要がある。

○ひとり暮らしで身寄りがない、あるいは家族が遠方にしかいない。なおかつ認知症に罹患している。そうしたお客様と契約締結する場合は、非常に困難が伴う。

○(どのような場合であっても)本人の意思は確認しなくてはならない。本人の意思の確認を何回も行う場合もあるし、親族と連絡をとって意思を固める形をとることもある。現在のところ、そこは代替手段がない。

○金融審議会でも、保険会社に期待することとして掲げられているが、現行の保険では、認知症になった時や、賠償事故を起こした時に備える補償の提供が中心。そのこと自体が、「認知症になると困る」とか「お金がかかる」、あるいは「認知症の人が事故を起こす」といった印象を過度に強調してしまう懸念がある。

○単に金銭的な補償だけではなくて、付随するケアやサポートといったサービスとセットで補償提供することが重要。(現場が)そうした案内にしていける必要もある。

○認知症保険というと、最近では予防を全面に押し出してプロモーションすることが多い。しかし、エビデンスを冷静に分析すれば、適切でないところもある。バランスをもって案内していくことが大事。

(具体的事例からの整理～生命保険会社の場合)

○本人が手続できないという事例。認知症等で本人に請求いただくことができない、手続ができないケースにおいては、お客様の状態や、手続の内容に応じて、別の手続方法を案内している。大きくは3つの制度。1つ目が、法定後見人による手続の請求。2つ目が、指定代理請求人によ

る**手続の請求**。こちらは契約上、契約者の方にあらかじめ設定いただく。3つ目が、**推定相続人の請求**。便宜上の手続として、戸籍謄本等を提出してもらって、推定相続人の確認をする。相続関係者の方々からも同意をいただき、推定相続人から手続の請求を行っていただく。

- 被保険者の入院時に、本人が認知症で入院給付金の請求ができない事例**。本人が認知症で施設に入所していて、住民票の住所には、現在、誰も住んでいないという場合。この場合、**指定代理請求人は、被保険者の支払い請求のみ代理可能な制度なので請求できない**。
- 受取人の死亡により、家族から「受取人を変更したい」との申出を受けるケース**。受取人変更については、基本的に契約者が請求権を有している。推定相続人からの手続もできない。このケースは、**法定後見人による手続をしていただくほかないのが現状**。
- 本人が申込をした後、**家族から本人は認知症で理解できないので、契約を取り消してほしいという申出をいただくケース**。(当社では)70歳以上のお客様に関しては、**申込手続の親族同席を推奨**している。
- 受取人変更の事例**。変更前の受取人から、保険金の受取人を変更しているようだが、手続した際に本人はすでに認知症で手続ができる状態ではなかったはずで、「受取人変更は無効ではないか」という申出があるケース。こうした場合、手続時点に本人に意思能力があったかどうかを争う訴訟に発展するケースもある。訴訟の結果によって、受取人変更が認められない場合は二重払い、つまり変更前の受取人と変更後の受取人の双方への支払いが必要になることがある。公平な保険制度の運営上、問題が発生するケースにつながる。
- 手続時の家族の同席を推奨し、家族にも契約内容を理解、納得いただいたうえで、契約加入いただく環境をつくっていく**ということ。
- 一次対応者である営業所部員の認知症に関する知識向上を努めていく**こと。
- 独居の方が、介護施設等へ入所すると、連絡がとれなくなるケースが増えている**。特に**家族の連絡先登録がないお客様は、本人・家族とも連絡がつかなくなってしまうケースが多くある**。連絡先不明となると、保険会社として請求勧奨することが困難になる。保障責任を全うするためにも、**コンタクトラインの確保に向けた取組として、登録住所情報の最新化に向けた対応や、家族の連絡先登録を推進している**。**将来的には、マイナンバーの民間利活用について提案している**。

#### (その他の課題)

- (いま認知症が疑われるお客さまとの接遇で問題となっているのが)**コールセンターを使った形での契約締結や保険金の支払いの初期動作**について。電話という声だけのやりとりでは、やはり先方の状況がなかなかわからない。何かあった時に、それが認知症であるが故なのか、こちらの説明が悪くてご理解を



得られないのかというところの判断がつかない。声だけの接点で、電話の向こうの相手様が認知症であるという場合、どうやってその方の理解や着地点を求めていくのか。

- 現在は免許の自主返納といったトーンが強いなかで、損害保険事業の観点から何かしら考えていくことが必要なのではないかと思っている。

### Ⅲ-7 その他

- (特養において)頼んだものがないとか、他の人が頼んだ商品を「私も欲しい」といったようなトラブル。
- 施設のなかでは、朝から晩まで、これは私の物だ、いやあなたのも物だ、あなたがとった、いやとられた、はたまた外に出て行ってしまった、といったことが繰り返されている。利用者の方の家に行く。すると、家にいない。その方を探す。あるいは亡くなっておられることもある。そのとき鍵を開けるのはどうするか。管理員や大家が鍵を開けてくれないともめる。おまえはどこから来たのかとか。警察がとり合ってくれないとか。毎日、そういったことの繰り返し。
- 私たちは生業として認知症の方を相手にしているが、本日お話しいただいた皆さん方はそうではない。認知症の方の対応をするという風に考えてしまうと、やはり非常にコストがかかるといった認識になる。
- たとえ認知機能が低下していったとしても、その人がやりたい生活が続けられるようにするためにはどうすればよいのか。「ひとりひとりの生活のしやすさ」を考え続けていくのが、リハビリテーションという言葉の本来の意味。
- 海外の事例も情報収集すると、より進んだ形の次の社会が見えてくるのではないかと。
- 記憶障害があるアルツハイマー型認知症の方が、自分の買い物の順番や買った物がわからないという事例。いまでもスマートスピーカーに声で言うておけば、すべてを記憶してくれる機能はある。今後はその機能を、認知症の方に対してどういう形で使っていくのが課題。

## Ⅳ 今後について

- 今年度WGにおいては、認知症バリアフリー社会の実現に向けて、現在の日本社会において何が「バリア」となっているのかに関して、WG構成メンバーより率直かつ赤裸々な報告をいただき、課題を抽出した。
- 来年度に向けては、今年度いただいた課題をもとに、認知症バリアフリー社会の実現に関するガイドラインを作成することを企図している。