

日本認知症官民協議会
第4回認知症バリアフリーWG
議事録

日 時：令和元年11月8日（金）14時～16時

会 場：アルカディア市ヶ谷私学会館 5階「穂高」

出席委員：大森座長（日本認知症官民協議会 事務局長／東京大学名誉教授）
江口委員（ナイスコミュニティー株式会社常務取締役）
久保委員（大和ライフネクスト株式会社マンション事業本部事業推進部部長）
熊谷委員（一般社団法人全国ハイヤー・タクシー連合会ケア輸送等統括）
古賀委員（株式会社三井住友銀行経営企画部全銀協会長行室上席推進役）
小林委員（一般社団法人日本IT団体連盟事務局長）
鈴木委員（公益社団法人認知症の人と家族の会代表理事）
櫛原委員（三菱UFJ信託銀行株式会社リテール企画推進部企画グループ主任調査役）
土方委員（日本生命保険相互会社調査部課長）
藤田委員（一般社団法人日本認知症本人ワーキンググループ代表理事）
古市委員（東京海上日動火災保険株式会社個人商品業務部専門次長）
矢野委員（SOMPOホールディングス株式会社シニアマーケット事業部認知症プロジェクト推進室特命部長兼室長）

出席省庁：内閣官房、金融庁、消費者庁、国土交通省、厚生労働省

議 事：（1）委員プレゼンテーション
（2）プレゼンテーションをふまえた討議

議事

開会

○事務局（北村）

定刻になりましたので日本認知症官民協議会・第4回認知症バリアフリーワーキンググループを始めます。

（出欠状況確認、新たに参加の委員を紹介）

本日は「契約」をテーマとした委員によるプレゼンテーションを行います。委員によるプレゼンテーションの前に、日本弁護士連合会 事務次長 奥国範 様より基調プレゼンテーションをしていただきます。報告順は、資料番号の順でお願いいたします。報告時間は10

分とさせていただきます。

以後の進行につきましては、大森座長、よろしくお願いいたします。

(1) 委員プレゼンテーション

○大森座長

ご参集いただきありがとうございます。よろしくお願いいたします。

それでは、議事次第にしたがって進めてまいります。

本日は、主として契約に関するごプレゼンテーションを6名の方からいただきます。前回と手順を変えて、すべての報告後に議論ではなく、各報告終了後に日本認知症本人ワーキンググループの藤田委員と認知症の人と家族の会の鈴木委員から簡単なコメントをいただき、質疑応答を行ってから、次の報告に移るという進行をさせていただきます。

6人おりますので、各人にそれほど時間を割けません。最後に時間が残るようであれば、全体的な討議にあてたいと思います。

それでは、早速ですが日本弁護士連合会の奥事務次長からお願いします。

○日本弁護士連合会・奥氏

日本弁護士連合会の事務次長をしております奥と申します。本日、契約の関係で、日弁連にプレゼンテーションの機会をいただきました。他のみなさんと、少し立場が違って、商品・サービスの提供事業者としての立場からのプレゼンテーションとなりますので、毛色が異なる部分もあるかと思いますが、ご容赦いただければと思います。

日本弁護士連合会は、日本全国すべての弁護士が強制加入している団体です。ひとりひとりの弁護士が会員ですが、連合会という組織体制をとっており、各地域にある弁護士会も会員となっており、主な活動の主体となっています。

認知症の方々に特有とは限りませんが、契約関係のトラブル等にどんなものがあるかを、概観していきたいと思います。具体例をあげていくほうが、イメージを持っていただきやすいと思いますので、一般的なトラブル事例をあげていきます。

事例1として訪問販売をあげました。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。こうした相談が、弁護士のもとに寄せられることが多くございます。本日は個別の事例について、解決方法を網羅的に解説することはしませんが、法的な観点から

いくつか解決の方法を解説したいと思います。

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ります。事例の詳細は書かれていませんが、たとえばひとり暮らしの方が、羽毛布団を大量購入することになった場合、必要な分量を著しく超えた商品の購入であることを理由に、代金の支払いを拒む対応です。

ただ認知機能が低下している場合、理性的にそうした対応がとることが難しくなりますので、日ごろから弁護士に相談をいただければと思います。

事例2は悪質商法です。ふたり暮らしをしていたところ、ある日、仕事から帰ってくると、床下調湿剤が大量に積み上げられていた。書類を探してみると、支払額250万円という契約書がでてきたという事例です。

そもそも、この床下調湿剤というものがどのようなものなのか。それについてしっかり説明がなされたのか。さらに効果について、説明された内容と適合してない、または正しくない事実を告知されている場合などは、契約取消が可能である場合があります。

どういう対応方法があるのかは、本日は逐一説明しませんが、状況によりとることができる対応・手段は変わってきます。

事例3は施設からの退去要請です。父の認知症がひどくなり、他の入居者とトラブルを起こすことを理由に、現在、入所している特別養護老人ホームから退去を求められている事例です。

トラブルがあって「退去してほしい」と言われたら、応じなければいけないのかという問題です。これも、法的な解決だけがすべての解決になるわけではありませんので、いろいろな対応をしていかなければなりません。

たとえば、入居契約という点でいえば、生活の場を提供する継続的な契約ですので、事業者側からの契約解除というのは、法的な判断としても相当に制限されています。解除を正当化するほどの、やむを得ない事情があったといえるのかどうか問題となり得ます。

こうしたことを、一般的な事例、裁判例等に照らし合わせながら、どう対処するのか相談していきます。認知症の方とどうやって生活をしていくのか。仮にトラブルを生じた場合には、そのトラブルの背景に何があるのかも確認しなければいけません。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だと思います。

その他の事例として、よくあるのがリフォームの問題です。リフォーム工事や、さきほど紹介した、ふとんや高額な浄水器等の購入契約をさせられてしまうというような場合で

す。もちろん契約をしてしまう事前の段階で、上手にケアできればよいと思います。事業者が、認知機能の低下が疑われる方に対して、何度も同じ契約をしている場合、弁護士から事業者に対して、自粛を促す対応も必要です。一方、認知機能の低下が疑われる方においても、どうやって対応していけばよいのかを考えることも必要であり、どうやって契約を解除するかという相談が弁護士に多く寄せられています。

これらの事態を防止するにはどうしたらよいのか。

たとえば、かんぼ生命の不適切販売が報道された事例。契約料の二重徴収であったり、顧客を無保険状態においていたり、旧契約解除後の新契約締結ができなかったり、いろいろなパターンがあったようです。潜んでいる問題は、それぞれ異なります。

総じていえば、契約を締結する方が、しっかりと契約内容の確認ができているかどうか重要となります。契約時にサポートする人間が周囲にいるのか否かが、不適切な契約を予防するための効果的な対応かと思います。そうした観点から、身近に法的に相談できる場や窓口があるということが、非常に重要であると思っています。

弁護士会としても、弁護士に対する相談の敷居を極力下げる努力をしていますが、一般の方にとって、やはり弁護士への相談はハードルが高いようです。それから、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ります。トラブルに気づくことができるか否かが第一のハードルであり、バリアとなっている可能性があります。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かと思っています。

事業者のみなさんをお願いをしているのは、取引確認をどのようにしていくのかということです。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こと。それぞれの事業類型、それから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と思います。

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だと思います。弁護士会でも、多くの相談窓口を設けてはいますが、なかなかそこへ足が向かない現実もあります。

ご本人のなかには、間違っって契約したのは自分だから、悪いは自分だと責めてしまい、助けを求めることを躊躇する方がいます。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ります。法的な問題がありそうと思ったら、躊躇なく弁護士会に連絡いただければと思います。日本司法支援センター、いわゆる「法テラス」と呼ばれている窓口

もあります。こうした窓口を上手に活用していただければと思います。

基本的に弁護士は、個別の事案ごとに、どうやって対応するかといった観点で問題を見えています。さきほど紹介した各事例についても、とり得る手段はいろいろあります。ただ、単純に法的に代金を拒絶できればよい、契約を解消すればよいということで足りるとは限りません。本人の意向として何をしたかったのか、そこにはどういう思いがあったのかをしっかりと汲み取らなくてははいけません。

よくよく聞いてみれば、浄水器は欲しかった、でもこんなにフルスペックで高価なものは必要なかった、ということもあろうかと思います。そこを丁寧に聞き取って、考え得る最適な解決を目指していく必要があると思います。

弁護士にも反省すべき点があります。これまで多くの場面で、一方的なお仕着せのような助言をしてしまうことがあったのではないかと非常に反省をしています。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る、福祉的なマインドをもった弁護士を、一生懸命育成しているところです。

ですので、ぜひ窓口連携を進めていただければと思います。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ことができる仕組みを構築しているところができ始めています。こうした取組を増やしていければと考えています。

近年の法改正の関係では、特定援助対象者法律相談援助事業があります。これは弁護士に対する相談事業です。総合法律支援法に位置づけられています。対象者は、「認知機能が十分ではないため、自己の権利の実現が妨げられているおそれのある方」です。

法テラスの利用には資力要件があり、一定の資力に満たない方のみが利用できる制度です。しかし、認知機能が十分ではない方については、まずは相談をしていただくことが重要ですから、入口部分では、資力要件にかかわらず相談を利用していただくことが可能になっています。

ただし、一定の基準を超える資力をお持ちの方に関しては、のちのち相談料を負担していただくことになっています。ここが国の施策として、まだハードルであり、バリアになっている部分ではないかと思います。

我々弁護士会としては、この「資力要件にかかわらず」というのは、入口部分だけでなく出口部分についても、認知機能の低下している方に対する支援として、国の施策として掲げてはどうかと申し上げました。しかし、最終的に国の施策として成立したものは、事後的に一定の資力がある方には、自己負担をお願いするという制度になっています。

弁護士が面談に赴いて、出張相談できるという利点があるほか、本人による申込不要というのが、特定援助対象者法律相談援助事業の特徴です。まだ一定の福祉施設等の方に限られてはいますが、そういった方々が認知機能が低下した人のために申込みをすることができます。本人にとっては細かい申込手続は大変ですので、その部分を福祉施設等の方が、本人の了解を得たうえで、代わりに申込することができる制度となっています。まだまだ周知度が高くない制度ですが、ぜひ活用していただければと思います。

認知機能の低下に伴い、さまざまな法的課題が生じます。これまで、弁護士による本人に対するサポートを中心にお話しました。今後、本人がどのような生活を望むのか。その意思決定を支えることが重要です。

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です。ある意味、本人が大量購入の契約をしたということは、理由や事情こそあれ、一度は本人自身が大量購入の契約の意思決定をしたとみることもできます。しかし、本意ではない意思決定であることが大半なわけですから。やはり意思決定の過程で、契約する前に丁寧に説明をして、本人の意思をしっかりと確認してから契約をする。あるいは、いったん契約したものを契約前の状態に戻すといった、巻き戻しの対応も必要です。

事業者の協力も必要です。この後、いくつかの企業・企業団体から報告がなされると思いますが、お互いにとってためにならない、認識の齟齬による不適切な契約がなされないために、さまざまな事前規制の対応をされていると思います。マニュアル作成等についても、弁護士が力になれるかと思っています。いま弁護士会では、中小企業を中心に支援をしているところです。

弁護士自身も、いろいろなチャンネルをもって、さまざまな場面に出ていくようにしようと考えています。しかし、全国に4万人いる弁護士全員が、かならずしも身近な存在になり得ているわけではない。弁護士に相談することに、敷居の高さを感じている方も多いと思います。顧客保護の観点からも、顧客がトラブルを抱えていると思ったときには、事業者のみなさんから、弁護士の窓口を紹介していただくとありがたいと思います。

参考として、さまざまなおこなっている取組を御紹介します。

我々、弁護士が進めているのは、「ホームロイヤー」という仕組みです。一定程度の金銭的負担がかかるので、誰でもが活用できるわけではありませんが、できるだけ低廉な対価で弁護士が継続的に相談を受けつける仕組みです。企業でいう顧問弁護士のようなものを、個人との間で契約を結んで、臨時の対応、緊急時の対応、ライフステージに合わせて

生じる相談事等に応じる体制を整えられればと考えています。

本日は、認知症が軽度段階で、社会と接触する部分の問題がテーマかと思いましたが、このような話をさせていただきましたが、弁護士会では、成年後見等の関係における意思決定の支援のあり方などについても研究し、勉強しているところです。

これらの問題は連続性のあるものと考えています。法定後見の問題と、社会のなかで自立して生活している認知症の方々の問題とを同一視してはいけませんが、いずれにしても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という、福祉的観点が求められてきていると感じています。そうした観点で、日弁連や弁護士会でも、研究等を進めているところです。

私からの報告は以上です。

○大森座長

ありがとうございました。まず、鈴木委員と藤田委員から、一言ずつコメントをいただきますしょう。

○鈴木委員

ありがとうございました。特定援助対象者法律相談援助事業は、我々も十分よく知りませんでした。有益な情報かと思いますので、制度の周知をぜひお願いしたい。資料には「地域包括支援センターや社会福祉協議会などの関係機関の支援者からの申込が必要」と記載されています。逆にいうと、本人による申込はできないということでしょうか。

○日本弁護士連合会・奥氏

本人による申込も当然できます。もともと本人からでないでないと申込できなかったところに、そうでなくても使えるようになったというのが、この新しい事業の趣旨のひとつです。

○鈴木委員

「支援者からの申込が必要」と書かれてしまうと、誤解する向きもあると思います。

もう1点。司法関係者にも、認知症のことをしっかり理解していただきたい。大阪で佐保事件という冤罪事件もありました。その際には弁護士の方に頑張っていただいた。

気になるのは、弁護士が認知症に対して、いわゆるサポーター養成講座程度の知見では

なくて、もう少し専門的なきちんとした研修を受ける制度や仕組みが、日弁連のなかにあるのだろうかということ。ないのだとすれば、すべての弁護士が認知症に対する理解を深めていただきたいと思います。

○日本弁護士連合会・奥氏

成年後見等の事案で、かなり認知機能が低下した場合を想定した支援が主眼になっているのが現状です。万全な体制で研修ができているのかというと、まだまだやるべきことはあると思っています。

さきほど申し上げたように、成年後見等の場面と、今回のWGで想定される場面は違うのかというと、同じとはいえないものの、福祉的観点で対応すべきという部分では連続性をもっていると思います。

成年後見等の段階にまで至った場合であっても、本人の意思決定をどうやって支援していくかについては、いま一生懸命考えているところです。そういう意味では、日常の社会生活を自立してしっかりおくられている方の意思決定を尊重しながら、いざトラブルに遭ったときに、福祉的にどう解決するのかというマインドは、かなり醸成されてきていると思います。

日弁連では、eラーニングという形で、ウェブ形式の研修講座なども用意しています。認知症の理解についても拡充していきたいと思っています。

ご指摘ありがとうございます。

○大森座長

藤田委員はどうでしょうか。

○藤田委員

本人としては、やはり自分がトラブルに巻き込まれるかもしれないという恐れを抱いています。私以外の本人さんたちも、訪問販売の人がきたら出ないとか、電話にも出ないようにしているとか、なるべくトラブルに遭わないように各自で工夫しています。

でも、記憶の問題などもありますし、どうしても欲しいという思い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」ということもあります。

いざ困ったという状況になって、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ですが、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います。

たしかに、弁護士に相談するのは、本当に敷居が高い。とても高いハードルですが、今回、特定援助対象者法律相談援助事業というものがあることを知りましたので、私も知らない人に広めていきたいと思います。

鈴木委員も仰っていたように、弁護士の方たちが、認知症や認知症の人についての理解を、どこまで深めているのかというところが心配です。4万人すべての弁護士が、奥さんが仰ってくださったような思いで、認知症の人たちにかかわってくれるのかがわからない不安はあります。無関心の態度をとる方もいます。「認知症の人だからしょうがない」とか「困ったもんだ」的なかわり方をされるのは嫌です。どの弁護士に頼んでも頼りになる。そうやってゆくといいなと思いつつながら、お話をお聞きました。

○大森座長

なかなか難しいですね。ありがとうございました。

○日本弁護士連合会・奥氏

4万人すべての弁護士がというのは、なかなか難しいとは思いますが、現在、多くの弁護士会で、地域の福祉関係機関等と一緒に勉強会をやるなどしています。福祉的な意識の高い弁護士が増えていることは間違いないと思います。

逆にいうと、そうした連携窓口とつながりをもつ弁護士というのは、高い意識を備えた弁護士であることが多いと思います。ぜひお気軽に相談いただければと思います。

○大森座長

ありがとうございました。次にまいりましょう。

金融業界2社にプレゼンテーションをお願いしています。ではまず、古賀委員からお願いいたします。

○古賀委員

三井住友銀行の古賀と申します。弊行の取組についてお話したいと思います。

当社グループは、三井住友銀行を初め、リース会社、証券会社、クレジットカード会社

等々のグループ企業があります。

まず、認知症サポーター養成の取組状況です。2014年度より、グループ全体で育成を進めています。累計で約1万6,000人の認知症サポーターが誕生しています。

グループ中核の三井住友銀行では、店舗のロビーに勤務するスタッフを中心に、各店1名以上のサポーターを配する態勢を整えています。この規模・体制を維持するために、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ます。昨年度は、約200名が受講しています。また、新人研修のなかに講座を組み込んでいます。支店への配属後、ロビーでの適切な対応ができるよう、新人全員が受講する仕組みを整えています。講師役であるキャラバン・メイトも社内で養成しています。

ユニバーサル関連の取組を紹介します。多様なお客様への対応力向上を目的に、2015年度より、ユニバーサルという概念でのスタッフ展開を図っています。その一環として、高齢者や障害をお持ちのお客様に配慮する、ユニバーサルマナー研修とか、サービス・ケア・アテンダント資格の取得などの、集合研修を実施しています。

また、弊行の接遇の基本を解説する『マナーの手引き』に、ユニバーサルマナーや認知症の方の対応に関する項目を掲載しています。補完教材として、実践を促すDVDをグループで作成して、各部署で勉強会を行う等の従業員教育を実施しています。対応マナー以外でも、外部の有識者の皆様をお招きして、勉強会を実施したり、認知症に対する理解を深めるための手引書作成などもしています。

こうした取組を評価いただいて、三井住友銀行は、2017年に、日本ユニバーサルマナー協会が主催する、ユニバーサルマナーアワードを受賞しました。本年10月には、ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会主催のUCDAアワードにおいて、金融機関分野の商品ラインナップパンフレットが、最優秀賞にあたるアワードを受賞しました。認知症の方はもとより、あらゆるお客様に適切に対応できるような体制づくりを目指しているところです。

認知症の方との契約をめぐる現状と課題について。私ども三井住友銀行は、今年度、全国銀行協会の会長行をしております。今年度の主要テーマとして、高齢社会への取組を掲げています。高齢社会における銀行界共通の課題を検討するため、協会内に、新たに高齢社会対応等検討部会を設置しました。いま、部会で集中的に検討を進めているところです。

そうした体制を踏まえ、銀行界共通の課題を、大きく2点に分けてお話しします。

まず1点目は、預金の払出しに関してです。認知能力の低下に伴い、日常の金銭管理が

困難となり、預金の引出しにも支援を必要とする方が増加している状況があります。その場合、預金者本人に払出しをしてもよいのか。そ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されるケースが、非常に多くなってきています。

銀行は、いくぶん杓子定規定規なところもありますが、たとえば家族からの申出であっても、成年後見人や、本人から代理人としてあらかじめ届出されている方が手続きをする場合を除いて、原則として預金者本人の意思確認をしている状況です。

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ります。そうしたケースにおいて、なぜ家族であるのに引出しができないのかという声をいただくという場面が多くなってきています。どの銀行でも、その対応に関してどうすればよいかという悩みを抱えています。

基本的な対応として、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ます。ただこの制度自体、費用や時間の問題があります。正直な話、「預金の引出し程度でそこまでやってもらえない」という声もあります。実際に制度を利用している方は少ないのが実態です。

お客様により、事情や家族の状況はさまざまですから、成年後見制度の利用が難しいお客様に対して、一律にこのような対応をとるといったことを、あらかじめ決めておくことは難しい。ですから、お客様と家族、そして銀行業界が、双方に何を考えているのかを周知していくことが重要ではないかと考えています。

たとえば、認知能力が低下すると、銀行取引においてこういった支障があるとか、認知能力が低下する前にやっておくべき準備とか。あらかじめの成年後見制度に対する理解も重要です。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うちにでもならないと、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です。

あらかじめ、成年後見制度があるということを周知することで、少しでも、そうした事態を減らして、事前の準備を進めてもらって、相互理解を深める必要がある。現在起きているようなトラブルを、極力減らしていきたいと考えています。

次に、認知症のお客様との運用商品のお取引についてです。

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、お取り扱いしています。高齢者のお客様との取引に当たっては、高齢になるほど認知症の発症率が上昇するといったこともあるので、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です。

資料の右側に、ルール例を記載しております。一定の年齢基準を設けるほか、家族の同席を求める、二重契約をしないなど、各社が実情に応じて規定をしています。業界共通のルールがあるわけではないのですが、おおむねどの銀行も似たような対応を行っています。

先般報道で話題となった、金融審議会の報告書にも記載された通り、人生 100 年時代においては、金融サービスを活用した老後の資産寿命の延命、資産管理を図る必要性が高まっていくのも事実です。ですので、一律に年齢基準を設けて、一律に慎重な対応をとることが、人生 100 年時代を支える金融サービスへのアクセスへの阻害要因になるのではないかと、懸念をもっています。

本来は、年齢とは無関係に、各人の認知能力に応じて、きめ細やかに対応するのが望ましいと思います。ですが、認知症の症状の出方や、その時々判断能力は、一様ではないので、非常に難しい問題であると認識しています。

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ります。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も共有できるようにする。我々としては、こうして認知能力の見える化を図ったうえで、その方の状態に応じて、ご理解をいただける範囲で、商品の提供を続けていく。その体制構築ために、まさしく官民が連携する必要があると考えています。

私からは以上です。

○大森座長

ありがとうございます。商品取引だけではなく、預金の引き出しに関しても、同様な体制づくりやルール決めというか、お客様ごとに「この人はここには該当する」といった情報を共有して、対応されることをお考えでしょうか。

○古賀委員

そうしたことができれば、預金のお取引においても、活用ができると思います。

○大森座長

そうですね。鈴木委員、具体的に 1 点に絞ってご発言をお願いしましょうかね。

○鈴木委員

おそらく大森座長が疑問に思われたことを、私も思いました。たしかに医学的な知見を取り入れて、顧客の認知能力を判断するといったことも必要なのかも知れませんが…。銀行の窓口で、「まずこのテストをやってください」みたいなことになるかと思うと、それはそれで非常に恐ろしい話だと思います。

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という場合が多いと思います。ただそれも、親族同士のトラブルが絡んでいたりすると、誰が管理するのかわかってもめることになりますから難しい。私どもが行っている電話相談にも、同様の相談があります。

本人が、通帳や印鑑を紛失した際に、銀行の窓口に行くとしたら。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ですが、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、安心にはなると思います。

いまの実態はどうなのでしょう。

○古賀委員

各支店に配置できるかという点、なかなか難しい問題があると思います。個別の銀行の取組ではありますが、さまざまな場面で柔軟な対応ができるように、規定の見直しを行っています。

預金の引出しについても、本人でないと一律に駄目といった対応ではなくて、本人と同行者との関係が確認でき、資金の使途が、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を確認させていただいたうえで、対応させていただくこともあります。

○大森座長

藤田委員、いかがでしょうか。

○藤田委員

本人としては、「自分のお金は最後まで自分で使いたい」という思いがあります。認知機能が低下してしまった後にどうこうではなくて、認知機能が低下しつつあるときに、自分の代わりに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というこ

とは大事だと思います。

質問ですが、それを銀行の方たちが認めるためには、かならず成年後見制度を利用しないといけないのでしょうか。

○古賀委員

法制度としてはそうかもしれません。ただ、個別の銀行のサービスによっても変わります。たとえば代理人制度があります。あらかじめ、銀行に代理人を届けておいていただければ、代理人が来店した際に対応します。この後、三菱UFJ信託銀行のプレゼンテーションですが、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ます。

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ありません。お客さまへは、あらかじめ、そうしたサービスの有無に関する情報を提供して、どういった準備を進めればよいかを、一緒に考えさせていただきたいと思っています。

○藤田委員

親族といっても、兄弟や子供たちそれぞれの考えが全然違って、各人が自分たちの都合のいいように考えて、本人の財産を使っているということは、聞いたことがあります。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、安心だと思いました。

○古賀委員

ありがとうございます。そうした声も踏まえて、銀行界全体の底上げを進めてまいりたいと思います。

○大森座長

では樋原委員、お願いいたします。

○樋原委員

三菱UFJ信託銀行の樋原と申します。よろしく申し上げます。

1 ページ目は、信託銀行並びに信託協会の高齢社会に対する対応です。認知症の方々の

増加については、弊社も信託協会も重要な課題であると考えています。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」という商品があります。

また、弊社では認知症サポーターの養成にも積極的に取り組んでおり、特に個人のお客様に対応する営業員は全員、受講必須としています。また、認知症関連のコラム等を社内外に情報発信したり、セミナーを開催したりもしています。この2019年4月1日に設立された、日本金融ジェロントロジー協会にも参画し、各種商品の開発にも取り組んでおります。

さて、本日のテーマである契約について、今回はお金の引き出しに関する課題についてお話ししたいと思います。2ページ目をご覧ください。先ほどのご報告にもありましたが、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です。認知症の方の増加に比例して、この問題に直面する方がどんどん増えてきているのが実態です。

金融機関は、お金を守る、大事な財産をお預かりしている立場です。その財産を毀損させないために、基本的には本人による意思の確認ができないと、お金は引き出せないようにしていますが、この「お金が引き出せない」ということが逆に問題になっています。自分のお金なのだから、自分でちゃんと使いたい、と思われるお客さまが沢山いるということです。

一方、最近、特殊詐欺による被害も増加しています。金融機関はこの問題への対応も重要だと考えており、弊社ですと、高齢者の方で一定の条件に合致した人、たとえば1年間ATMの利用実績がないとか、ほとんどキャッシュカードの利用がない方については、ATMの利用限度額を引き下げるなどして、お金を守る取組を進めています。

このように、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います。この「守る」という安全性の部分が、逆に「引き出し」の自由度、利便性の観点でバリアになってしまう。「お金が引き出せない」という問題では、安全性と利便性のバランスをどうとるのかという点が課題となっています。

3ページ目をご覧ください。「お金が引き出せない」という問題には、もう1つ課題があります。それは、いつ対策をとるのかという対応時期の問題です。お金が引き出せなくて困っている方の多くは、認知症になる前には特段何の対策もされず、認知症になられて初めてご家族が来店され、引き出せなくて困ってしまうというケースです。認知症になってからだと、金融機関としては当初の契約に従ってお金をお預かりしていますので、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ません。

この状況を解決するためには、認知症になる前に対策をとるように変えていかなければなりません。万が一認知症になっても、あらかじめ明らかにされた本人意思を尊重しながら対応できる仕組みに変えていかななくてはならない、ということです。

これらを踏まえて、私ども民間ができることの一つは、課題を解決する商品やサービスを提供することだと考えています。

4 ページ目をご覧ください。具体的事例として、私どもが開発した商品を紹介したいと思います。2019年3月、代理出金機能付信託「つかえて安心」という商品を発売しました。資料に概念図が示されています。

つまり、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ってしまいます。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います。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。そうした観点から、何かサービス提供できないかということで考えたのが、この仕組みです。

5 ページ目に開発コンセプトを掲載しました。

まず、自分のお金ですから、自分の意向通りにちゃんと使えるようにする、ということ。そのために本人の意向をくんでくれる代理人を、認知症になる前にあらかじめ指定します。そうすることで、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です。

お金の使い方というのは、その人の個性がもっとも出やすい部分です。その方なりのお金の使い方を理解できるのは本人が信頼できる方だと考え、あらかじめ本人に代理人を選んでいただくようにしました。

ただし、それだけだと安全性の部分で不安が残ります。そのため代理人による出金取引を見える化して、代理人以外の家族等が見られるようにすることで、牽制機能を働かせ、安全性を高める仕組みにしました。これを信託機能で行ったのが「つかえて安心」という商品です。

6 ページ目に、具体的な仕組みを図示しました。

この仕組みはスマートフォンアプリを使います。代理人はスマートフォンアプリで出金の請求をするのですが、その際、スマートフォンのカメラで撮影した出金の領収書や請求書を、添付して請求します。請求があると、そこから見守り期間として5日間据え置いた後に、指定口座に入金される仕組みです。

さらに、安全性を高めるために、代理人が請求ボタンを押したときに、あらかじめ指定

した家族等の閲覧者にアプリのプッシュ通知が飛び、請求内容を閲覧できる仕組みにしています。このような仕組みで、家族で見守りながら、自分の思ったとおりにお金を使える仕組みを考えました。

業界全体で知恵を絞りつつ、安全性と利便性のバランスを考えて、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は何かを考えていくことが、私どもの最大のテーマだと考えています。

私からの説明は以上です。ありがとうございました。

○大森座長

最初、私は、この商品名「つかえて安心」の「つかえて」とは、「喉につかえる」とかの「つかえる」という言葉と誤解してしまいました。別に変なことを言うつもりはないですが、この「つかえて」は漢字を使ったほうが安心できるのではないかな。平仮名で「つかえる」だと、何か滞っているイメージがあります。それがどうして安心につながるのかと。

余計なことを言いました。では鈴木委員から発言をお願いします。

○鈴木委員

おぼろげにはわかるのですが、普通の銀行と信託銀行の違いは何なのでしょう。たとえば、普通の銀行のようにお金を預けて、下ろすといったことはできるのでしょうか。

○樫原委員

普通の銀行、いわゆる都市銀行でできることは基本的にはできます。そのうえで、馴染みが薄いですが、信託機能の取り扱いが可能ということです。

○鈴木委員

私どもの本部がある京都でも、たしか京都信用金庫が同様の取組をしています。

いつから始めるかの判断が非常に難しいと思います。本人と家族との間に信頼関係がないとできない。自分が認知症になる前に、これからいろいろなことが自分に起こるかもしれないからという、本人自身の理解があつてのうえでのことです。そこに家族の関与があつて、本人の認知症の進行をみながら、最終的にはいつ手を打つかということですから。

こうした方向は広がってきているのでしょうか。

○樫原委員

本人の状態が見える化することは、必要なことだと思います。最近はとくにお子さんと同居していない家族が増えており、お子さんでも、親がどういう取引をしているのかわからない。本人が日常的にどういう取引をしているのかが見える化し、ご家族などにお知らせすることは大事だと思います。

○大森座長

どうもありがとうございます。藤田委員はどうですか。

○藤田委員

おもしろい仕組みがあるということ、初めて知りました。たしかに、本人が、信頼している人たちへ、「これでいいよね」と間接的に伝える形なので、いいなと思いました。

確認ですが、払出しに関して「5日間据置後、指定口座へ払出」と書かれていますが、この5日間据え置くことの意味が、よく理解できなかったのですが。

○樫原委員

払出請求があっても、見守り期間として、あえて5日間は払出しをしないようにしています。これは、閲覧者にどういう払出請求があったのかを見ていただく期間で、そこで何か変な動きがあれば、閲覧者から受益者代理人に対して、請求内容についての問い合わせや請求取り消しを促すようにするためのものです。

また、委託者の方が、悪徳事業者等と高額の契約をするなどして、不審な請求をされた場合、見守り期間中であれば、受益者代理人は請求を取り消しできるようにしています。

○大森座長

古賀委員のところは、このような商品の開発はされているのですか。

○古賀委員

多くの方にとって、銀行と信託銀行との違いを理解することは、難しいことなのだと思います。実際に、我々銀行でも、信託を扱うことはできます。類似の商品を提供している

銀行もございます。

我々も、商品開発の検討はしていますが、ここまでしっかりした商品は、いまのところありません。よくできている仕組みだと思えます。

○大森座長

「つかえて安心」のような商品を開発すると、他銀行が同様な商品を開発する際に、了解などが必要とかあるのですか。特許になるのでしょうか。

○樫原委員

特許出願中ですので、事前にご連絡いただく必要はあると思えます。
信託商品は、たとえば地方銀行などが、信託代理店として取り扱っているケースがありますので、本商品を信託代理店商品として、地方銀行の窓口でも取り扱いをしていくことは可能です。

○大森座長

興味深い話をうかがいました。それでは次にまいります。保険業界3社にプレゼンテーションをお願いしています。最初に矢野委員からお願いします。

○矢野委員

SOMPO ホールディングス株式会社の矢野です。本日はお話しする機会をいただき、ありがとうございます。

事務局からいただいたテーマが契約で、タイトルとして「認知症の方との契約を巡る現状と課題及び課題の整理」と書かせていただきました。こう書きながら、いま少し高齢者の認知症の方の話に偏ってしまったように感じています。その点ご了承ください。

私ども「ホールディングス」を名乗っていますので、傘下にいくつかの事業とそれを行う会社によって構成されています。「国内損保事業」「国内生保事業」「海外保険事業」「介護・ヘルスケア事業」の4つに大きく分かれています。

国内損保事業で知られているのは、損害保険ジャパン日本興亜です。国内生保事業として SOMPO ひまわり生命が、海外保険事業として SOMPO International があります。また、2015 年から介護・ヘルスケア事業に、SOMPO ケアとして本格参入しました。大きく

この4つを行っている金融グループです。

各事業規模は、国内損保事業が2兆1987億円、国内生保事業が3450億円、海外保険事業が5194億円、介護・ヘルスケア事業が1275億円です。本日は国内損保事業に関して、現場で起こっている契約上の問題や、私どもが考えている課題を説明したいと思います。

国内損保事業の概要を示しました。円グラフは保険料の内訳です。保険にはいくつ種類があります。円グラフの約半分49.9%を占めている、水色部分が自動車保険分野です。次に火災保険が12.3%。次に、自動車に乗るときにかならずつけなければいけない自賠責保険が12.9%。それから傷害保険が7.9%、…等々となっています。

こうした保険商品を販売する体制として、社員が約2万6108名。それから、損保事業の特徴として、代理店制度を通じた販売が今のところ主流となっています。損保ジャパン日本興亜には、5万3734店の代理店があります。代理店等を支える国内営業拠点、12支店・営業部、556営業課・支社・営業所、275保険サービス拠点あります。

私どもで取り扱っている商品の半分以上を、自動車関係の保険と火災保険が占めています。多くの方もご経験があるかと思いますが、1年に1回、継続更新時に契約手続が発生します。こうした特徴をもった商品が半分以上であるということと、それらの商品を販売するのが、社員が直接というより、販売代理店を通じて行われているということに、お気づきいただければと思います。

この販売代理店と呼ばれる組織ですが、いろいろな仕事のかたわら保険を売っていただいているケースが多い。たとえば、自動車販売店が、自動車販売を本業としつつ、自動車保険も販売するといった形です。そのほとんどが、本業を持ちながら保険を販売するという体制です。

私どもの言葉で「プロ代理店」という言い方をしますが、プロ代理店の方が全体の約17%を占めています。何が言いたいかというと、いろいろな職種の方が保険商品の販売に携わっているということと、直接的な社員関係ではない方々に対して販売をお願いしているという販売環境であるということです。私どもは、そこに大きな責任をもたなくてはならない立場です。

そうした販売現場で起こっている事例を紹介します。

たとえば、毎年滞りなく火災保険の更新をしてきたけれども、認知症の症状が進行してきて、今年も更新の確認に訪れたら、契約の仕方が分からなかったり、そもそも契約してよいかどうか分からない。近所に家族もいない。こういう悩みや相談が、現場ではしょつ

ちゅうあります。保険を解約したいという時も同様です。

息子さんが久しぶりに親の家にきたら、保険証券があったため、本人に確認したところ、「契約した覚えがない」との返答。息子さんからこちらには、「勝手に契約した」という苦情の形で現れました。

契約の期間が、非常に長期にわたる保険もあります。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それ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です。

わが社ではこうした声をずっと拾い続けています。とくに高齢者だからとか、認知症だからといったことではなく、契約をめぐるいろいろなお声は広く社内的に集めています。その声を分類して、たとえば高齢者の場合の問題はどうかといった分析を行っています。

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%程度です。内容の分析してみると、非常にお恥ずかしい話ですが、そのほとんどは契約時の説明不足が原因です。契約時の説明不足という原因は、何も高齢者の方に限った話ではなく、あらゆる年齢層のお客様に対していえます。つまり、説明の丁寧さの欠如、正確性の欠如に由来しているためで、高齢のお客様だから説明が不足していたとか、誤認を与える説明したということではありません。

したがって、いま私どもが行っている募集人の研修では、きちっとした説明、商品内容のわかりやすい説明、お客様に理解をいただける説明といったことの強化に力点が置かれています。それでも、いまご説明したような具体的事象が現場で出てきます。そこで今、プラスアルファとして現場で始めているのは、高齢であることが要因で抱えることになるお困りごとや課題とは一体何なのかに気づいて、募集行為に反映させる取組です。

保険契約締結の認識課題を書かせていただきました。どの金融機関でも同様かと思いません。保険契約においては、契約当事者となるお客様の意思能力があることが前提です。でも、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は、きちっと考えておく必要があると思います。

ひとり暮らしで身寄りがいない、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、非常に困難が伴います。保険会社としての使命を果たすことができない。そこが課題です。

さまざまな課題に対して、日本損保協会では『高齢者に対する保険募集のガイドライン』を策定しています。これに準じて各社がマニュアルを作っています。

私どもも、たとえば募集時の注意事項として、できるだけ親族の方の同席を求めましょ
うとか、複数回の募集機会を設けて説明しましょ
うとか、複数の募集人による募集をしま
しょ
う等々といった、誤解・誤認に至る手前の未然防止策を、社員・代理店向けの定期ニ
ュースの形にして発信しています。さまざまな現場で起こっていることの声を集めて、そ
の時の対応策などを含めて情報提供しています。

そもそも高齢になると、どんな不安が沸き起こり、生活上の不都合を抱えることになる
のか。実地体験を研修に取り入れています。たとえばゴーグルを装着して、白内障の方が
見るような視界が不自由な状況をつくりだし、疑似体験してもらいます。高齢のお客様に
対する理解の向上や、その体験を商品説明などに活かして、高齢のお客様に寄り添った募
集行為につなげるなど、自身の接遇に取り入れていただきます。

私どものグループでは、さまざまな取組をしています。やはり認知症に関する啓蒙・啓
発は大事です。認知症サポーター養成講座はもちろんのこと、その他の認知症啓発セミナ
ーも行っています。啓発セミナーは、社内の者だけでなく、地域の方々にも参加いただく
啓発活動です。Run 伴という地域のたすきリレーにも参加しています。

9月のアルツハイマー月間、9月21日アルツハイマーデーに合わせて、オレンジという
キーワードで何かできないかということで、新宿本社のオレンジライトアップという取組
をさせていただいたところです。

国内生保事業として、SOMPO ひまわり生命では、認知症保険を発売しています。発売
するからには、ただ発売するだけでなく、販売する側も、認知症に関する正しい理解を得
たうえで販売にあたらなくてははいけない。DVD や当事者の方の声を集めたパンフレットを
作成して、社員がしっかりと読んで理解を深めることから始めています。

まだまだ始めの第一歩という段階ですが、契約締結に向けての取組を紹介させていただきました。

○大森座長

ありがとうございました。

1年ごとの契約更新時に、本人の意思が確認できないという話がありましたが、家族が
いないとか、その他の理由で本人の意思が確認できない場合には、この契約は解除される

ことになるのでしょうか。解除したということ、本人に伝えても、本人にはわからないわけですね。そこが疑問なのですが。

○矢野委員

いずれにしても本人の意思を確認しなくてはならないことになっています。なので、本人の意思の確認を何回も行うというようなやり方をする場合もありますし、ご親族と何とか連絡をとって、意思を固めるという形をとることもある。いま現在のところ、そこは代替手段がない。

○大森座長

難しいですね。ありがとうございました。それでは、おふたりからお願いします。

○鈴木委員

損害保険の半分は自動車保険ということで、認知症の方に限らず、高齢者の運転免許の返納問題などもあるなかで、難しい問題だなと思いました。

資料に「老人ホームに入居されている方で、明らかに保険の加入の必要性がある場合においても、そのホームの事務員等を代理人とすることは難しい」とありますが、ピンとこないのですが、具体的に「明らかに保険の加入の必要性がある場合」とは、どういった場合でしょうか。

○矢野委員

たとえば、老人ホームにご自身の家財を持ち込んで入居されると、その家財は本人の物ですので、その家財に関わる火災保険などが該当します。

○大森委員

わかりました。要するに家財というのは、家も含めてということですね。

○矢野委員

建物は老人ホームのものですが、老人ホームに持ち込んだ、お仏壇とかたんすなどは、本人の所有物になるので、もし万が一、火事で燃えてしまったという場合の補償は、自分

で保険をかけなくてはなりません。少し解説がわかりにくいですかね。

○鈴木委員

老人ホームに入る時に、みなさん自分の仏壇やたんすに火災保険をかけますかね。

○矢野委員

かける方もいらっしゃいます。

○藤田委員

現状の話をいろいろと聞かせていただきましたが、やはり認知症本人としては、説明を何度も聞くことによって納得したりする部分もありますので、うまくいっていない部分もあるのかも知れませんが、よい方向にいてくれるといいなと思います。

認知症にかかわる取組もたくさんされていると思いますし、多くの代理店を経由する販売体制というところからしても、今後、地域のなかに根づいて、地域のみなさんとつながりあって、認知症の人たちを支える役割を担える可能性も秘めていると思います。

○矢野委員

ありがとうございます。非常にありがたいご指摘で、代理店があるのは、多くは地域です。地域に密着して活躍されている方が非常に多い。せっかく地域にあるのですから、本業だけではなくて、代理店が認知症にかかわる啓蒙の拠点となるような取組もできればと思っています。

○大森座長

ありがとうございました。古市委員からお願いします。

○古市委員

東京海上日動火災保険株式会社の古市です。よろしくお願ひいたします。SOMPOホールディングスさんと同業界ですので、矢野委員の話と重複する部分は、割愛しながら進めてまいりたいと思います。

東京海上グループの構成を図示しました。東京海上ホールディングスという持ち株会社

の下に、損害保険会社として東京海道日動火災、生命保険会社として東京海上日動あんしん生命、ネット損保としてイーデザイン損害保険などの事業体を、国内外に有しています。各社で少しずつ事情が異なりますが、今日は私の所属する東京海上日動火災損害保険の立場で報告させていただきます。

あと、東京海上日動火災の子会社に東京海上日動ベターライフサービスという介護の会社を、1996年に創業しています。つまり足掛け20年以上、介護事業に携わっております。そこで得られた知見を、保険の商品開発やお客様サービス、社内研修等々に反映させています。そのような素地が弊社にはあることをご理解いただければと思います。

弊社の保険の売上構成です。自動車保険が約半分49.2%。それから強制加入である自賠責保険が12.5%。この2つで全体の6割強を占めます。そのほかに火災保険13%のほか、各種保険があります。

こうした保険が、どういう販売ルートで販売されているかの割合を示しました。矢野委員の話にもありましたように、代理店を通じた販売となっています。おおむね保険だけを販売している、我々は専門プロ代理店と呼んでいるものが、全体の4分の1で27.3%です。あと企業に保険部門があるケースが、これも全体の約4分の1で25.5%。そのほか自動車ディーラー20.3%と整備工場の自動車関係の代理店8.9%で約4分の1。残りが、金融機関やその他となります。銀行などでも保険を販売していただいています。

自然災害の対応ということで、2つの数字をお持ちしました。これは去年のデータです。去年は、西日本で大きな台風が2つほど起きました。災害の受付件数にして約42万件。災害対応社員の延べ人数は約5万人です。先月も東日本台風がありました。私と机を並べている社員も、今週は被災地に行っています。私自身も今月末に応援にいきます。その累計がこの数です。

いま、災害に遭われて被災された方に対して、保険金をお届けすることに精力を費やしています。損害保険の契約は、他の金融商品と若干異なる部分があります。補償の提供を切らしてしまうと問題になりますので、取引の保護と、その一方で安心の確保をバランスさせることが求められます。

今日は、認知症と契約がお題ですので、事前にいろいろと調べてみたのですが、実は認知症の方との契約とか接遇にかかわる問題事例は、弊社が思っていたより多くありませんでした。カスタマーセンターや弊社の営業、あるいは販売代理店から寄せられた事例報告をみても、ごく少数でした。そこは銀行などと若干事情が違う部分かもしれません。

その理由は、損害保険の特性によるものが大きいと思われます。ひとつは、他業の商流に付随して契約がなされることが多いという理由です。自動車の販売や不動産の賃貸など、他業での商取引が成立しないと、保険契約に至らないという事情です。

あと、日常的な消費とは異なって、契約書面がたくさんあって、契約するという行為自体が難しい一方で、災害への備えなどの重要性のある契約ですし、頻繁な契約手続を要するものでもないので、更新手続きなどは親族のサポートが得やすいという事情もあります。

損害保険の場合、更新は原則1年契約です。生命保険などの長期の契約だと、たとえば認知機能が低下して、それに伴い各種のフォローアップや手続が必要だということが判明しにくい側面があるかもしれません。しかし1年契約だと、逆に言うと年1回は何かしかの形でお客様と接触する機会があるわけなので、契約に支障が生じた場合、割と早目に対応ができることが多いかと思います。

あと、重ねて保険に入れないという事情もあります。損害保険の場合、重複して保険に入っても、損害を受けた額以上の填補はなされないのが通常です。なので、たとえば自動車保険に2本、3本と入ることはまずない。保険の特質上、契約時にほかの保険の加入していないかを確認します。そのプロセスが徹底されています。主要な保険種目については、システム的にも重複した契約がなされていないかを確認する形になっています。ですので、何か不要な物をたくさん購入してしまったという事態は生じにくい。

こうした理由で、契約そのものについてのトラブルは、実はそれほど多くはない。

業界的にも一定の対応がなされています。2014年に、金融庁から監督指針が出されています。これに基づいて、日本損害保険協会が『高齢者に対する保険募集のガイドライン』を策定しています。それが参考資料2です。表紙をめくっていただくと、1ページの下に、「Ⅱ 高齢者の定義」と書いてあります。あくまでも高齢者というのは、ある年齢で線を引くのではなくて、目安として「70歳以上のお客さまとすることが考えられる」とあります。70歳未満のお客様であっても、状況に応じて丁寧な対応を行うということです。「70歳以上」というのは、ひとつの目安ということで、実際の運用は柔軟に行っています。

次のページのⅢの1に、高齢者の保険募集に当たっては、「極力、対面で保険募集を行った上で、『当該高齢者の理解度・判断力に応じた取組み』と『高齢者や保険商品の特性に応じたよりきめ細やかな取組み』の2点に留意しなければならない」と記載してご紹介します。対面での保険募集とか、理解度・判断力に応じた取組とか、保険商品の特性に応じた取組など、個別ケースに応じて、柔軟な対応を行うということ、ガイドラインでもうた

っています。

具体的には、3ページの①～④に示してあります。とくに認知能力や判断能力が低下した場合に備えて、同じ説明を何度か複数回やるとか、複数の募集人で説明するとか、親族の同席求めるとか、こうした対応を組み合わせて行うことをしております。

次にⅢの2として「保険募集内容の記録・保存の取組み」について書かれています。高齢者の場合、手続されたこと自体を失念する場合があります。そうした事態に備えて、どういうやりとりがあったのかを、募集する側でもきちんと記録し保存するというを行っています。こうした取組により、後日のトラブルを防止するよう努めています。

ガイドラインから説明資料に戻ります。

このガイドラインに沿って、各社で社内ルールを設けています。事例自体はそう多くはないのですが、契約そのものは問題なくとも、接遇上の困難事例として代表的なものを3つ挙げました。ご覧いただくと雰囲気はわかると思います。

1つ目は、「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です。2つ目は、「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ります。こうしたことを、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いたが、これも本人が失念されていたというケースです。

この2事例に関しては、ガイドラインに沿って、「記録・保存」した内容に基づいて、もう一度あらためて説明するなどの対応をいたします。あるいは、こうした事態が起こらないように、より丁寧に複数回の説明を行うとか、契約が締結された後にもう一度フォローするなどを心がけています。

3つ目ですが、認知症で入院や入所をされた場合に、契約更新ができないということもあります。そこに関しては、成年後見制度の利用をお勧めするだけではなく、各種の代理人規定とか、保険種目によっては、契約能力のある親族の方を契約者にするとといったことを提案します。本人のために、第三者が保険の契約者になることも可能ですので、そうした選択肢を柔軟にお示ししています。

認知症サポーターについては、社員が講師役のキャラバン・メイトとなって解説しています。平成22年度より始めて受講者数は約5,000人超になっています。最近では、取引先企業の従業員に向けて講座を開催するなど、取組の輪を社外にも広げています。他にも高齢者向けの対応・接遇に関する研修は行っていますが、認知症に特化した研修は実はそ

れほどありません。この辺りが課題かと思っています。

いろいろなプログラムもあるのですが、認知症を正しく知ることが、実は意外と難しかったりします。私ども内部の取組だけでは限界があるので、2019年9月26日、エーザイ株式会社と「認知症との共生と予防の実施にむけて」の業務提携をいたしました。認知症の理解を促進する疾患啓発の取組を、つい先ごろから開始しています。

これは認知症に対する誤解や思い込みを払拭して、正しい理解を幅広く普及する取組で、社内はもちろん、販売代理店や取引先企業といったところも交えて、取組を広げていきたいと考えています。その第一弾として、大阪大学の池田学先生に監修いただいて、『わかるとかわる認知症』という疾患啓発冊子を両社共同で作成しました。

認知症の方への接遇とか、契約について思うところを記しました。私の個人的な所感も多少入ります。

契約プロセスについては、本人の権利擁護を図りつつ、補償手配の利便を損ねないよう業界ベースで工夫を重ねてきています。一方で、個々の社員や代理店が、正しく認知症を理解して、実際に本人や家族に対して温かく適切な対応ができているかは、また別の問題かと思えます。この点につきましては、販売代理店、顧客企業とともに、認知症についてよりよく知る取組を継続する必要があると考えています。

かかる取組については、最新の知見を取り入れるとともに、逆にこうした取組自体が偏見を助長することのないよう、留意してやってまいりたいと思います。

最後に認知症領域に関する補償の提供の問題について言及します。金融審議会などでも、保険会社に期待することとして掲げられていますが、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となっています。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ります。

このあたりについては、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で、そうした案内していく必要があるかと思えます。

認知症の保険という点、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多いのですが、エビデンスを冷静に分析すれば、それは適切ではないこともあると理解しています。そのあたりも、バランスをもって案内していくことが大事かと思えます。

私からは以上です。

○大森座長

ありがとうございました。それでは鈴木委員お願いします。

○鈴木委員

加入時や毎年更新時の確認によって、損害保険の重複は必然的に防げるということは、よくわかりました。

契約ということであれば、社会福祉協議会がやっている日常生活自立支援事業との関係はどうなのでしょう。認知症の方だけでなく、知的障害等で金銭管理等に支援が必要な方を支える仕組みです。事業としては、成年後見制度の利用にまではいたらないけれども、少額な預金の払い出しなどの管理や通帳の預かりなどを行う仕組みです。厚労省の他局の所管ですので、いまお答えすることは無理なのかも知れませんが。

もう1点。接遇や契約といったテーマからずれますが、近年、災害が増加しています。大きな災害のときに、ご本人が非常に不安になり、避難所で他の方と一緒にいることができない。災害で住む場所が変わったりすると、認知症でない方だって不案になるのに、認知症の方はより不安になります。デイサービスや施設も被災してしまって、利用することができない事態が生じました。

最近あった水害でも、被災した家屋の心配以上に、認知症の方と一緒に暮らす家族が、認知症の方を安心して預けたりする場所がなく、避難所での生活もままならない、どうすればいいかといった心配や苦労があったといいます。こうしたことにも手が届く商品が開発されればいいなと思いました。そうしたことも、頭の片隅に入れて、関心を持っていただけたらと思います。

○大森座長

認知症になる前に、いろいろと手立てを講じる必要があります。日常生活自立支援事業の活用も、そのなかのひとつのテーマです。本日、企業のみなさまからお話いただいたことは、すぐには結びつかないとは思いますが。

では、藤田委員どうぞ。

○藤田委員

この場は認知症バリアフリーワーキングなのですが、私としては、高齢者の方に比重が偏った報告を聞かされた気がしました。認知症の方には、30代、40代の働き盛りの方もたくさんいます。つまり、認知症の方へのサービス提供とか商品開発とかというときに、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。今後に向けて、思考の転換をしてくださるのかなと思ったのですが…。そういう不安が湧いてきました。

○古市委員

ありがとうございます。言葉足らずだったかもしれません。もともと高齢者から出発しているというのは、その通りです。ただ、高齢者といっても、別に年齢で線を区切っているわけではありません。お客様の状況に応じた対応が必要だということは、ガイドラインにも書かれています。

認知症は、年齢にかかわらず、誰もがなりえることだと承知しています。いま私どもでも、若年性認知症の方の発症事例などを取り上げて、本人に直接お話をお聞きしたところを始めたところです。高齢者対応と認知症対応とは違うのだということを認識しました。逆にいうと、その部分の取組が不足しているのだということを認識しましたので、今後よりいっそう進めていきたいと思います。

○大森座長

最後になりましたが、土方委員、よろしくお願ひします。

○土方委員

日本生命の土方です。生命保険契約に関する手続に関して、お話させていただければと思います。生命保険契約に関する手続の場面としては、大きく3つあると思います。1点目は、「申込手続」。2点目が、契約変更や住所変更といった「変更手続」。3点目が、保険金や給付金の「請求手続」です。大きくは、こうした手続の場面があります。各場面に関するお話をさせていただきます。

説明の前提として、生命保険の特徴について紹介します。1つ目は、契約が非常に長期にわたるということです。損害保険と生命保険の一番の大きな違いはここです。1年更新の損害保険と比べて、基本的に生命保険の契約は、たとえば20代で加入した契約の支払

手続が発生するのは、50代、60代になってから。30年、40年という長期にわたる契約が一般的です。加入時にはまったく問題なくても、年齢を重ねるにしたがって、病気になったり、身体面、精神面に著明な変化が生じます。

2つ目として、契約内容・手続が非常に多岐にわたるということです。保障内容も多様です。契約の関係者として、契約者のみならず、保障の対象となる被保険者とか、保険金の受取人とか、契約関係者が複数存在します。いろいろな手続を実行できる権利者が、手続の種類によって異なってくるところが、大きな特徴かと思います。

将来にわたり長期の保障責任を全うする社会的責任を果たすためには、こうした生命保険の特徴を踏まえて、契約関係者との定期的なコミュニケーションとか、請求権者の状態の変化を想定した対応の構築が不可欠です。

以上の前提をもとに、認知症あるいは加齢に伴い認知機能が低下したお客様との手続の事例や、今後の課題についてお話したいと思います。

1つ目は、本人が手続できないという事例です。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ます。

大きくは3つの制度があります。

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です。こちらは契約上、契約者の方にあらかじめ設定いただくものです。被保険者が受け取る給付金や、保険金の代理請求が可能です。実質98%、ほとどの契約においても、契約時に設定いただいています。

3つ目が、推定相続人の請求です。便宜上の手続ですが、戸籍謄本等を提出していただき、推定相続人の確認をします。相続関係者の方々からも同意をいただいて、推定相続人から手続の請求を行っていただくものです。

つづいて具体事例を3つ紹介いたします。

1つ目の具体事例は、給付金請求時の事例です。典型例としては、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といった事例です。家族から「給付金の請求をしたいけれどもできない」といった形で申出があります。このケースだと、さきほど説明した3つの制度のいずれもご案内が可能です。

現状認識としては、すでに本人以外から請求いただける仕組みとして3つの制度があるので、この事例に関しては一定程度の整理ができているということです。ただし、指定代

理請求人が設定されていないケースでは、法定後見人もしくは推定相続人からの請求となるので、通常の提出書類に加えて、戸籍謄本等の公的書類が必要になります。お客様には、一定程度の負担が発生することになります。

2つ目の具体事例は、住所変更手続の事例です。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です。これも、家族から「住所変更してほしい」という形で申出があります。よくある一般的な申出のひとつです。

本人以外の方が手続をする仕組みとしては、さきほど説明した3つの制度のうち、法定後見人と推定相続人の2つの手続が利用可能です。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ですので、請求できません。

3つ目の具体事例は、受取人変更の事例です。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です。つまり、私が契約者＝被保険者で、私が死亡した場合に妻が死亡保険金を受け取る契約になっていた。しかし、妻に先立たれてしまった。その際、認知症になった私の代わりに、私の子供が受取人変更を申し出るといった事例です。

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ます。その変更に関しては、被保険者の同意も必要です。住所変更の事例と同様、指定代理請求人から請求の手続はできません。推定相続人の場合は、被保険者の同意がないと手続ができません。被保険者の私は、すでに認知症により同意ができません。そのため、推定相続人からの手続もできないということになります。こうしたケースは、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です。

次に、課題と対応について簡単にまとめます。

本人が手続できない場合に対する制度を、一定程度整備しているものの、利便性には課題があると考えています。そうした課題に対して、さきほど紹介した、指定代理人請求制度の案内を徹底するなどの対応はとっています。ただ、Aケースではこういう制度は使えるけど、Bケースでは使えないといった、手続きの取り扱いがまちまちな現状がありますので、専門知識を有する人材により丁寧な案内をすることを推進しています。また、提出書類の見直しなど、お客様の負担を極力軽減する方向で検討を進めています。

次に、認知症のお客様との手続課題についてお話します。本人が手続できないわけではないのですが、本人が手続をされた後に、後日、家族から苦情等の申出に発展する事例を紹介します。

本人の認知能力に疑義がある場合、面前による丁寧な対応に心がけるほか、家族に同席いただいて、サポートいただく等の対応を行っています。営業職員だけではなく、専門知識を有する担当者による対応を進めています。

具体的な事例を2つ紹介します。

1つ目の事例は、本人が申込をした後に、家族から本人は認知症で理解できていないので、契約を取り消してほしいという申出をいただくケースです。高齢の方との契約に関しては、本人から苦情をいただくというより、家族から苦情を受けるケースがかなり多くございます。

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ます。また認知機能に疑義があるお客様に関しては、極力、家族の同席をお願いしているところです。ただ、家族が遠方に住んでいて同席がかなわないとか、お客様の意向で「家族に知られたくない」という場合も、相当数あります。その待遇については、後日、家族からの申出によるトラブルに発展するケースもあるという状況です。

2つ目の事例は、受取人変更の事例です。変更前の受取人の方から、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です。

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ります。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ります。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ということです。

以上についての課題と対応についてまとめます。

1つ目の対応は、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です。2つ目の対応は、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です。

3つ目の対応として、二次対応者＝最終対応者である支社の担当者の、認知能力の確認強化です。確認時の話法などを記載したマニュアルを提供したりしています。また、長谷川式スケールに基づいた確認を実施しています。訴訟等に発展する可能性もあるので、対応時にどういった状況であったかの記録管理の徹底を行っているところです。

最後に、本人・家族からの請求がなされなくなってしまう事例を紹介します。

事例紹介の前提として、弊社では生涯にわたる保証責任を全うするため、さまざまな取

組を実施しています。長期にわたる契約ですので、加入後も定期的に契約内容をお知らせして、保険金等の請求漏れが起きていないか、お客様に確認する活動をしています。しばらくコンタクトがとれていない高齢のお客様に関しては、現況の安否確認をより能動的に行っています。また、家族にもサポートをいただく取組として、契約の初期段階で、家族の連絡先を登録いただくことを推奨しています。

こうした訪問や通知を行っても連絡がとれなくなるケースがあります。独居の方が介護施設等へ入所されると、連絡がとれなくなるケースが増えています。特に家族の連絡先登録がないお客様については、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ります。

連絡先不明となると、保険会社として請求勧奨が困難となります。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ところです。将来的なところとしては、マイナンバーの民間利活用について提案しているところです。

資料説明は以上ですが、参考資料として、生命保険協会の『高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン』を配布しています。同じ金融庁からの監督指針に基づいて作成したものですので、さきほどご紹介があった『高齢者に対する保険募集のガイドライン』と類似する部分も多くございます。今回、弊社の取組として説明した内容についても、このガイドラインとかなり重複する部分があります。他社も同様の取組をされているかと思えます。このように、個社単位ではなく業界全体として、認知機能が低下されたお客様への丁寧な対応を努めているということを付言しておきます。

弊社からの説明は以上です。

○大森座長

ありがとうございました。ほとんど時間がなくなりましたが、簡単に一言ずつ宜しいでしょうか。

○鈴木委員

損害保険と生命保険の性格の違いは、よくご説明いただいたのでわかりました。

最近、生命保険でも、高齢になってからでも入れることを謳った CM をよくみます。いままでの感覚だと、生命保険って、若い頃に入って、長年積み立ててきて、それをどう受

け取るかという問題だったかと思います。でも最近では、高齢でも入れるということで、要件をよく理解していないで入ってしまうこともあるかと思います。そこはぜひ慎重にやっていただきたいと思います。

最後の対応に関するご説明で、「長谷川式スケールというものに基づいた確認を実施」というご発言があったのが、少し気になりました。長谷川式スケールの使い方については、医療機関でも、ただ項目に沿って質問するだけではなくて、かなりの技術と知識のあるいわゆる専門家が行わないと、正確な結果は導出できないといわれています。生命保険会社でも、ある程度勉強されている方はいるのだとは思いますが、長谷川式スケールをぼんともってきて使うというのは、心配というよりも疑問を抱きました。

○土方委員

ありがとうございます。仰る通りかと思います。

協会のガイドラインもそうですが、形式的な対応にとどまっていたら意味がありません。実態を伴った、実効性を伴ったものでないといけません。むしろ、逆効果の発生リスクもあると思います。ご指摘の点は、社内に持ち帰らせていただければと思います。

○藤田委員

私も生命保険には加入しています。担当の方との、定期的なコミュニケーションは割とあると思います。信頼関係のうえで自分の意思を確認していくことができる。

認知症本人が請求できないということがありますが、私がうまく理解できていないのかも知れませんが、何となくお話を聞いていると「認知症になったら請求ができない」といっているように聞こえます。そんな感覚に陥りました。そうではないですね。

認知症であっても、意思確認できるのであれば、自分の意思を尊重した結果が得られるということでよいのですよね。認知症だからできないということはありませんよね。

○土方委員

仰る通りです。私の説明の仕方がよくなかったと思います。すみません。

○大森座長

「後見」という概念に問題があるのです。成年後見制度による「後見」相当とは、「支援

を受けても、契約等の意味・内容を自ら理解し、判断することができない」ということ。成年後見人には、本人に代わって法律行為を行う代理権と、本人が単独で行った法律行為を無効にすることができる取消権が、法的権限として付与される。でも後見類型になったからといって、本人の意思がみんな消えてなくなるのかといたら、そんなことはない。どんな場合にだって、本人の意思の表示というものはある。

恐縮ですが、定刻の4時を過ぎましたので、これで閉会したいと思います。次回WGについて事務局からご案内ください。

○事務局（北村）

今回は、少し時間があきまして、令和2年1月31日を予定しております。第2回・3回・4回と、みなさまからプレゼンテーションをいただきましたので、ある程度、課題の整理を行うことを考えております。

また、今回は経済産業省の認知症イノベーションアライアンスワーキンググループとの合同ワーキンググループという形での開催となります。会場は今回と同じアルカディア市ヶ谷私学会館です。開催時間につきましては、後日ご案内させていただきたいと思います。

○大森座長

みなさまプレゼンテーションありがとうございました。コメントいただきましたおふたりもありがとうございました。本日は以上でございます。