



## 判断能力に疑義のある高齢者等との金融取引

——農協へのアンケート調査結果から——

主事研究員 田口さつき

高齢化の進行とともに認知症有病者の増加が見込まれるなか、金融機関において高齢の顧客への対応の一つとして認知症を理解する必要が高まっている。

特に、金融機関の営業現場にとって難しいのは、認知症という診断がなされているか否かは不明なものの、判断能力が正常ではないと思われる高齢の顧客からの要望にどう対応するかということである。また、顧客本人の意思能力が確認できない状況で「本人の代行をしようとする家族・親族」からの要望への対応にも苦慮している。

そこで本稿では、金融機関のなかでも顧客の高齢化が進んでいる農協の信用事業で、顧客の判断能力に疑義がある場合にどのような問題が起きているかをアンケート調査により把握した。さらに地域金融機関や社会福祉協議会への聞き取りを踏まえ、現行の枠組みでの問題の対処法を考察した。

(注1) 2012年8月に公表された厚生労働省の推計によると、日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さがみられ、誰かの支援が必要な認知機能水準である「日常生活自立度Ⅱ以上の認知症高齢者」は、02年に65歳以上の人口の6.3%の149万人だったが、10年に同9.5%の280万人に増加。さらに20年には同11.3%の410万人と予測されている。さらに、13年3月に発表された筑波大学の朝田隆氏らの報告書によると、世界的な認知症診断基準にのっとった場合、日本全国の認知症の有病者数は10年で439万人であった。

(注2) 意思能力とは、「自分の行為の結果を正しく認識し、これに基づいて正しく意思決定をする精神能力」を意味する。民法に明文規定はないが、意思能力がない人がした行為は無効とされる。

(注3) 信用事業とは、農協の組合員などから貯金等を預かり、それを原資として、組合員などに貸し付ける事業である。

### 1 判断能力に疑義のある高齢の顧客やその代行をしようとする家族・親族との金融取引

以下では、2013年6月に行われた農林中金総合研究所「平成25年度第1回農協信用事業動向調査」(以下「動向調査」という)の結果をみたい。

動向調査とは、信用事業を行っている総合農協の約半数に当たる全国360組合を対象とするアンケート調査である。調査票の記入者は、主に信用事業担当の本店職員である。以下で使用するデータは、345組合からの回答である。

まず、「判断能力に疑義のある高齢の顧客」(以下「本人」という)及び「その代行をしようとする顧客の家族・親族」(以下「家族・親族」という)に関して、JAバンクの既存のマニュアルを踏まえても、対応に困るような事象が12事業年度中に発生した

かという問いに対し、「なかった」という回答が最も多く、75.7%だった。

一方、「あった」と回答した農協は、45組合で全体の13.0%であった。これは、農協が日頃の訪問活動等を通じて顧客の家族と面識がありサポートを得やすい、JAバンクの既存のマニュアルなどに従って対応が可能などの理由が考えられる。なお、「わからない」という回答は11.3%だった。

「あった」と回答した農協に事例（最も直近の例）を1つ自由回答形式<sup>(注5)</sup>で記入することをお願いしたところ、44組合から回答があった。うち、農協職員が対応した相手は、「本人」が18組合で40.9%、「家族・親族」が26組合で59.1%だった。

**(注4)** JAバンクとは、JA・信農連・農林中金により構成される信用事業グループの名称である。顧客からみて一つの金融機関のように一体的なサービスを提供している。

**(注5)** 回答欄には、事例を「誰が 原因 要望 問題」ごとに記入できるようにした。

## 2 顧客本人の要望や問題点

農協の職員が対応した相手が本人の場合と家族・親族の場合では、農協への要望や問題点などが顕著に異なるため、以下ではそれぞれに分けて詳細をみる。

まず、本人が来店した場合、農協への要望は、「通帳・カード・印鑑紛失に伴う再発行・改印手続き」が最も多く、次に「貯

第1表 本人の要望として自由回答欄で記入されたもの(n=18)

(単位 件, %)

	事象数	割合
通帳・カード・印鑑紛失に伴う再発行・改印手続き	8	44.4
貯金の解約をしたことを忘れ、抗議したり、(本人の考える)原状回復や払戻しを求める	5	27.8
その他 (何度も説明を求める、契約している定期貯金の内容を確認したい・印鑑届をみたい、と同じことで毎日来店するなど)	5	27.8

資料 農中総研「平成25年度第1回農協信用事業動向調査」から作成  
(注) 対応に困る事象が「あった」と回答した農協に最新の事例を自由回答形式で1つ挙げていただいた。回答欄には、事例を「誰が 原因 要望 問題」ごとに記入できるようにした。この表は、回答があった44事例を分析したものである。

第2表 本人の場合の問題点として自由回答欄で記入されたもの(n=18)

(単位 件, %)

	事象数	割合
(再発行手続きや解約した貯金についての抗議など)行動が繰り返される	12	66.7
勘違いや説明に納得しない	4	22.2
その他	2	11.1

資料、(注)とも第1表に同じ

金の解約をしたことを忘れ、抗議したり、(本人の考える)原状回復や払戻しを求める」が続く(第1表)。いずれも本人の記憶が曖昧であることに起因している。

問題点として、最も多いのは、「(再発行手続きや解約した貯金についての抗議など)行動が繰り返される」ことである(第2表)。また、本人が「勘違い」していて、その考えに固執していたり、農協職員の「説明に納得しない」という事例もあった。

いずれも、本人への対応に時間を要する。なかには、役席が対応に当たり、業務に支障をきたす事例もあった。また、あるはずの貯金が解約されているといった訴えの場合、職員の不祥事がなかったか確認する必要があり、少なからぬ労力を必要とする。

**第3表 本人の境遇として自由回答欄で記入されたもの(n=18)**

(単位 件, %)		
	事象数	割合
本人が一人暮らし	8	44.4
家族・親族が本人の行動を黙認	2	11.1
不明(記載なし)	8	44.4

資料, (注)とも第1表に同じ

このようなことが起こる背景は、「本人が一人暮らし」であるため、認知症等の症状の発現に対し、家族・親族が気付かず、何らかの手立てがなされていないことが多いと考えられる(第3表)。

また、農協から家族・親族に連絡がとれない、家族・親族が本人の認知症を認めないなどの記述もあった。認知症であることを認めたくないという本人や家族・親族の心の整理がつくのに時間がかかることもあるだろう。

### 3 顧客の家族・親族の要望や問題点

家族・親族が来店する場合、農協への要望は、「貯金の払戻し」が65.4%と最も多い。次に、「貯金の払戻しや通帳再発行などの本人の行動を止める、または、手続きをする前に家族・親族に連絡する」ことが続く(第4表)。

家族・親族の場合の問題点として最も多いのは、「本人の意思確認ができない・委任状が本人記入か不明」というものである(第5表)。本人の意思確認ができないとは、本人と面談しても本人の理解力や判断能力

**第4表 家族・親族の要望として自由回答欄で記入されたもの(n=26)**

(単位 件, %)		
	事象数	割合
貯金の払戻し	17	65.4
貯金の払戻しや通帳再発行などの本人の行動を止める、または、手続きをする前に家族・親族に連絡する	3	11.5
その他 (毎回委任状の提出を必要としないほしい、後見人制度の利用に際し、JAにアドバイス・仲介してほしいなど)	6	23.1

資料, (注)とも第1表に同じ

**第5表 家族・親族の場合の問題点として自由回答欄で記入されたもの(n=26)**

(単位 件, %)		
	事象数	割合
本人の意思確認ができない*・委任状が本人記入か不明	8	30.8
対応に明確な基準がない**	5	19.2
本人と家族・親族の意見の違い	3	11.5
推定相続人間の意見の違い	3	11.5
その他 (成年後見制度の利用は費用と時間がかかるため利用する意思はないが、親(利用者本人)の貯金の払戻しをしてほしいなど)	7	26.9

資料 第1表に同じ

- (注) 1 第1表の(注)に同じ  
 2 \*本人の意思確認ができないとは、本人と面談しても意思能力の判断がつかないや本人と会えないといった内容である。  
 3 \*\*代理人にどの程度貯金の引き出しを認めるべきか、JAは本人の意思確認のために遠方の病院に行く必要があるのかといった場合の判断の基準を意味する。

が正常かどうかわからないことやそもそも本人と会えないといったことである。この場合、本人の代理権授与の意思自体に瑕疵がある恐れがある。

次に多かったのが、「対応に明確な基準がない」ことである。これは、本人の意思確認するために遠方の病院までいくべきかなどについて金融業界にコンセンサスがないために起こると考えられる。

また、貯金の解約などをしようとする本人と、それを止めたい家族・親族との間で対応に困っていると、推定相続人同士の

関係が悪化していてトラブルが予見されるという記述もあった。

#### 4 現行の枠組みでの対処法

前節では、顧客の高齢化が進んでいる農協における高齢の顧客やその家族・親族との金融取引で発生した問題をみたが、他の業態の金融機関でも同様の問題が関心事となっている。<sup>(注6)</sup>

そこで、以下では、現行の枠組みのなかで、金融機関は本人や家族・親族の要望を満たすためにどのようなことができるか、農協を含めた地域金融機関や社会福祉協議会（以下「社協」という）への聞き取りを踏まえ、考えてみたい。

金融機関の実務では、本人に対しては日常生活自立支援事業（以下「支援事業」という）、家族・親族に対しては成年後見制度の利用を勧めることがある。

**(注6)** 例えば、関沢・両部（2008）は「長寿社会、団塊の世代の高齢化、人口全体の減少という日本の今日的状況において、金融機関にとって、高齢者や制限能力者を相手方とする取引は益々増加していくことが目にみえる」と主張した。

##### (1) 日常生活自立支援事業の利用について

まず、支援事業とは、社協が、判断能力が不十分な人に対し、地域で自立した生活が送れるよう、契約に基づいて、各種の支援を行うものである。

具体的な支援内容は、「福祉サービスの利用援助」が基本サービスであるが、任意の追加的サービスとして「日常的金銭管理

サービス」「書類預かりサービス」といった金融取引に密接に関係するものもある。

日常的金銭管理サービスとは、日常生活に必要な預貯金の払戻しや預け入れ、公共料金の支払い等を行うために、金融機関に行く際に社協の生活支援員が同行するなどの支援を行うものである。また、支援事業利用者の希望や状況に応じて、預貯金の通帳や実印・取引印など、日頃使わない大切な書類を金融機関の貸金庫に保管する書類預かりサービスもある。

金融機関は、紛失届けなどで頻りに窓口に来る高齢の顧客に支援事業を紹介しているが、実際に同事業の利用につながることは少ない。それは、高齢の顧客が同事業を使う必要がないと判断したためだけでなく、同事業の申請手続きが面倒であったり、金融機関から説明を受けたこと自体を忘れている可能性もある。

ある都道府県の社協によると、同社協に支援事業について相談するのは、高齢者自身ではなく、家族・親族やケアマネージャーなどの介護関係者や地域包括支援センター<sup>(注7)</sup>といった医療や福祉に関係する機関である。

もちろん金融機関は、支援事業利用のメリットをきちんと説明することが重要であるが、ただ紹介するだけでは、サポートとしては不十分と思われる。例えば、金融機関が顧客の了解をとって、本人の目の前で社協に連絡を入れるなど、踏み込んだ対応はできないだろうか。

なお、支援事業には、以下のような制限

がある。まず、同事業の利用者は社協と結ぶ契約内容に関して判断しうる能力を有している必要がある。また、不動産の管理・売却など重要な財産管理や法律行為は同事業では行うことができない。このような場合は、次にみる成年後見制度の利用が適切とされている。

(注7) 地域包括センターとは、介護保険法第115条の39第1項に基づき設置された機関で、包括的支援事業（介護予防ケアマネジメント、総合相談・支援、権利擁護、包括的・継続的ケアマネジメント支援）と介護予防支援業務を行っている。責任主体は市町村である。

## (2) 法定後見制度の利用について

成年後見制度は、判断能力が不十分な人に対し、本人に代わり財産管理等をする人を付けることにより、本人を保護・支援する制度である。また同制度には、「任意後見制度」と「法定後見制度」があるが、金融機関が家族・親族に勧めるのは、通常、法定後見制度の利用である。

それは、金融機関に家族・親族が来店する場合は、本人の判断能力が著しく不十分な状態であることが多いため、本人が事前に（十分な判断能力があるうちに）、代理人を選ぶ任意後見制度は利用できないからである。

法定後見制度は、すでに判断能力が不十分な状態にある人に対する制度であり、本人の判断能力の程度に応じて、家庭裁判所が成年後見人等を選任するものである。同制度を利用するためには、まず本人の住所地の家庭裁判所に後見開始の審判等を申し立てる必要がある。申し立てから開始まで

4か月程度の時間を要する場合が多い。

金融機関の実務においては、法定後見制度の利用を家族・親族に勧めても、拒まれることが多い。この背景には、まず、金融機関が法定後見制度を勧める場合、家族・親族の来店の目的である預貯金の払戻しなどの金融取引は同制度の利用なしには行えないと伝えるが、それが反発を生みやすい。

また、介護を行っている家族・親族が時間的かつ精神的な余裕がないことも法定後見制度の利用の拒否につながりやすい。厚生労働省「国民生活基礎調査」（10年）によれば、<sup>(注8)</sup>要介護者と同居している介護者の3割が1日の平均的な介護時間を「半日以上」と答えた。また、介護者の4割が仕事をしていることから、時間的な余裕がないと考えられる。さらに、同6割が「悩みやストレス」があった。このように追いつめられた介護者は、法定後見制度の手続きの煩雑さが精神的に負担になっていることが想像できる。

金融機関は、このような介護者の気持ちをくみ取り、法定後見制度についての説明を工夫する努力を行う必要がある。実際にある金融機関では、法定後見制度の手続きや必要書類、裁判所の住所などに加え、同制度利用のメリットを家族・親族に丁寧に伝えている。

(注8) 要介護者とは、介護保険法の要介護と認定された者のうち、在宅の者をいう。

## (3) 予防的な取組みについて

さらに予防的な取組みについても述べたい。家族・親族が本人に代わり預貯金の払

戻しができないという問題は、本人が十分な判断能力を持っている間に任意後見制度の利用の手続きをするなどにより、防ぐことができる。また、事前に代理人届けを提出することで、判断能力が不十分になっても預貯金の払戻しが代理人により可能となることを積極的にセミナーで顧客に周知している金融機関もある。

近年、いわゆる「終活」として人生の終わりの準備に関心を向ける高齢者が増えているが、自分で預貯金の払戻しができなくなった場合の備えを行うことの重要性も金融機関が伝えるべきだろう。

## 5 社会として取り組むべき課題

前節までの1～4では、農協へのアンケート、農協、社協等へのヒアリングから高齢の顧客の判断能力に疑義のある場合の問題点を整理したが、本人が来店する場合は同じ行動を繰り返す、家族・親族が来店する場合は本人の意思確認ができないなかで預貯金の払戻しを求めるといった特定のパターンがあることがわかった。

このような問題は、農協だけでなく、顧客の高齢化に直面する金融機関全てに共通するものである。そこで、以下では社会として取り組むべき課題を検討した。

家族・親族による貯金の払戻しなどについては、支援事業や法定後見制度の利用が好ましく、これらの認知度の向上が求めら

れる。金融機関はもちろん、自治会等の地域に根ざした情報網やメディアによる広報で、支援事業や成年後見制度の利用は本人を守るものであることを啓蒙することも必要と思われる。

それに対して、高齢の顧客が対応に困る行動を繰り返す場合、当該顧客は一人暮らしであったり、家族・親族は黙認している場合が少なくなかった。金融機関は、当該顧客が認知症であるという確証がもてないため、高齢の顧客の来店の都度、苦情等を聞き、説明を繰り返すことしかできない。つまり、現行の枠組みでは問題の解決にならないのである。

しかし、高齢の顧客の行動が、「物盗られ妄想」といった認知症の症状の一つであれば、医療や福祉による支援が必要である。例えば、金融機関が地域包括支援センターに一報し、同顧客の保護・支援（介護保険の利用など）をお願いするなどの支援のルールづくりを検討する必要があると思われる。

現状、判断能力に疑義のある高齢の顧客への対応は、金融業界でスタンダードがなく、対応はまちまちである。しかし、それだけに金融機関の良心的姿勢が問われる分野である。

### <参考文献>

・関沢正彦監修・両部美勝編著（2008）『高齢者との金融取引Q&A』金融財政事情研究会

（たぐち さつき）