

事務局説明資料

(高齢者など認知・判断能力の低下した
顧客への対応)

高齢化の現状①

- 我が国においては長寿化が進んでおり、2015年時点の推計では、60歳の人のうち約4分の1が95歳まで生存するとされる。
- 家計金融資産の約3分の2(65.7%、2014年時点)を60歳以上の世帯が保有するという推計もあり、将来的にも当該割合は上昇傾向にあるとされている。

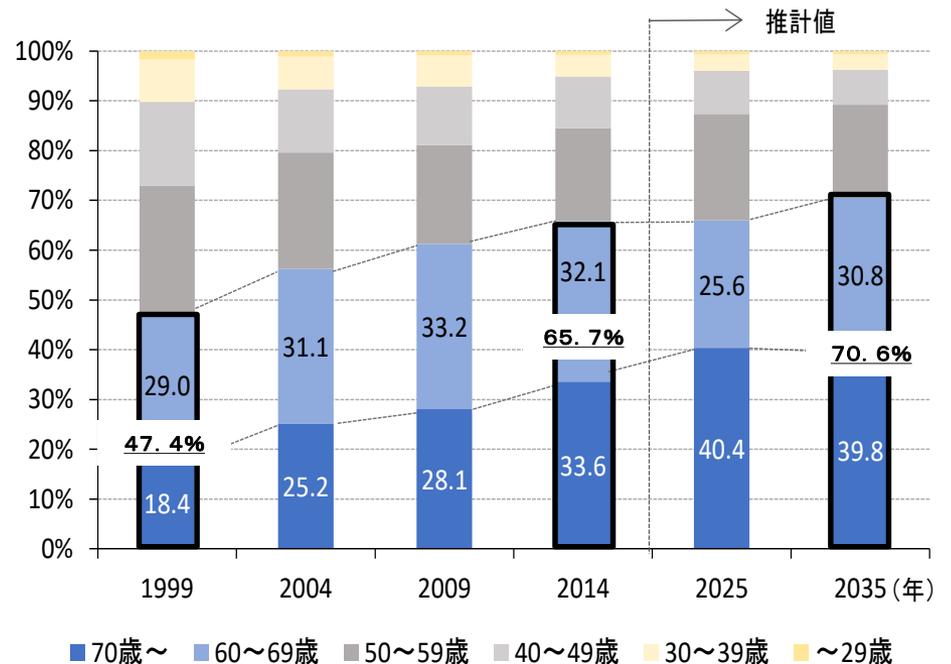
60歳の人のうち各年齢まで生存する人の割合

	2015年推計	1995年推計
80歳	78.1%	67.7%
85歳	64.9%	50.0%
90歳	46.4%	30.6%
95歳	25.3%	14.1%
100歳	8.8%	—

(注) 割合は、推計時点の60歳の人口と推計による将来人口との比較。1995年推計では、100歳のみの将来人口は公表されていない

※ 国立社会保障・人口問題研究所「将来人口推計」(中位推計)より、金融庁作成

金融資産の年齢階級別割合の推移見込み



※ 総務省「全国消費実態調査」、国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数将来推計(全国)」より 金融庁作成

高齢化の現状②

- 全国の65歳以上の高齢者のうち、認知症の人の数は約462万人と推計(2012年)。
- また、2025年には認知症の人の数は約700万人前後(65歳以上高齢者の約5人に1人)になると推計されている。

2012年

認知症の人 約462万人
(65歳以上高齢者の約7人に1人)

軽度認知障害 約400万人(推計)

と合わせると、

65歳以上高齢者の**約4人に1人**

2025年 (推計)

認知症の人 約700万人前後
(65歳以上高齢者の約5人に1人)

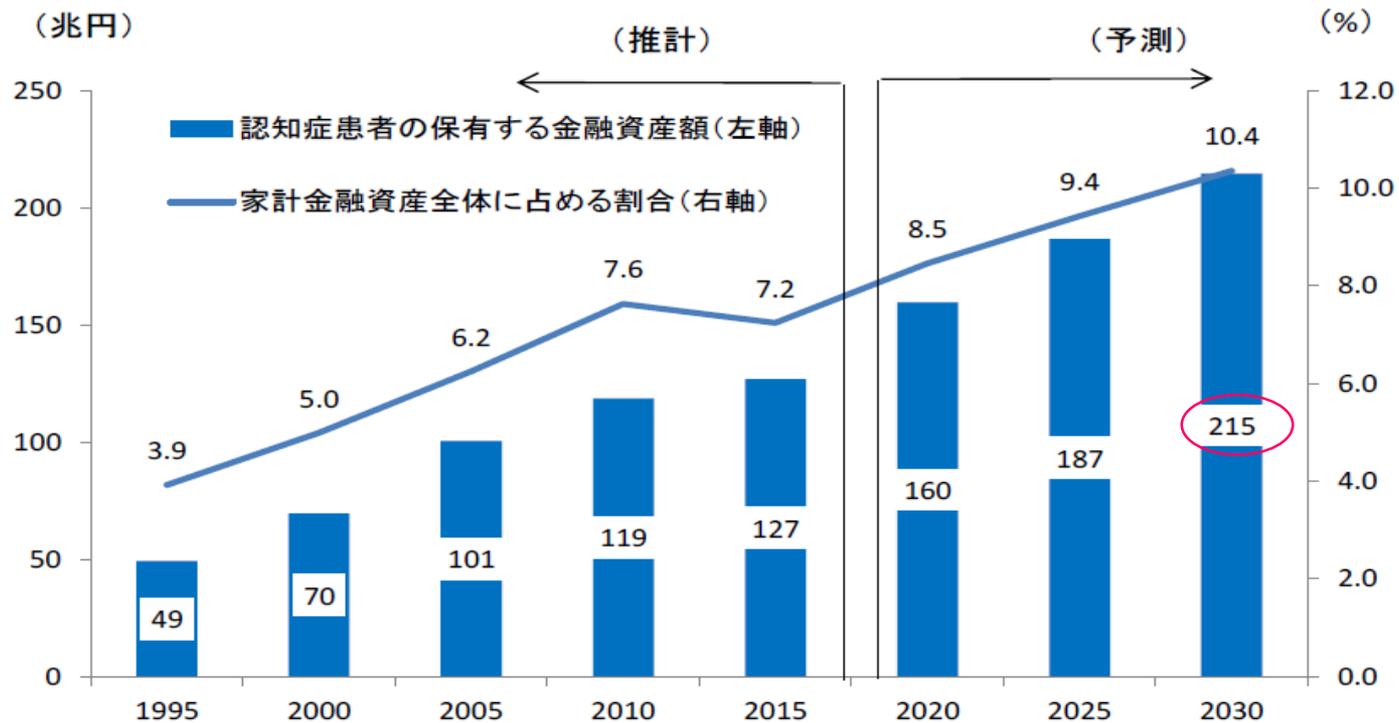
(注) 軽度認知障害: 正常でもない、認知症でもない(正常と認知症の間)状態の者

(出所) 「第1回高齢社会における金融サービスを考えるシンポジウム」(2018年11月21日)厚生労働省説明資料より抜粋

高齢化の現状③

- 認知症の人の保有する金融資産額は、2030年に215兆円に達し、個人金融資産の1割に達するとの試算もある。

認知症患者の保有する金融資産額（推計と将来試算）



(出所) 第一生命研究所『認知症患者の金融資産200兆円の未来～2030年度には個人金融資産の1割に達すると試算～』(2018年8月28日)より抜粋

関連する諸制度(成年後見制度)

- 認知・判断能力が不十分な者を支援する制度として、成年後見制度がある。

	法定後見制度(民法)			任意後見制度(任意後見契約に関する法律)
	後見	保佐	補助	
制度概要	本人の判断能力が不十分になった後、 家庭裁判所 によって、成年後見人等が選ばれる制度			本人に十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自らが選んだ人に代理権を与える契約を結んでおく制度
手続	家庭裁判所に申立て			公正証書で契約を結んでおき、判断能力が不十分になったら家裁に申立て
申立権者	本人、親族、市町村長など			本人、親族、任意後見人となる者など
判断能力	欠けている	著しく不十分	不十分	あるときに契約、不十分になったら開始
代理できる行為	原則、全ての法律行為	申立ての範囲で家裁が定める行為	同左	契約で自由に設定可能
取消できる行為	原則、全ての法律行為	民法所定の行為(借金、不動産売買等) ※申立てで追加可	申立ての範囲で家裁が定める行為	なし

関連する諸制度(成年後見制度利用促進基本計画)

- 成年後見制度の利用を促進するため、「成年後見制度利用促進基本計画」が策定されている。

<経緯>

- 2016. 5 「成年後見制度の利用の促進に関する法律」施行
- 2016. 9 「成年後見制度利用促進会議」(会長:総理)より「成年後見制度利用促進委員会」に意見を求める(基本計画の案に盛り込むべき事項について)
- 2017. 1 「委員会」意見取りまとめ
- 2017. 1~2 パブリックコメントの実施
- 2017. 3 「促進会議」にて「基本計画の案」を作成の上、閣議決定

<計画のポイント>

※計画対象期間:概ね5年間を念頭。市町村は国の計画を勘案して市町村計画を策定。

(1) 利用者がメリットを実感できる制度・運用の改善

- ⇒財産管理のみならず、意思決定支援・身上保護も重視した適切な後見人の選任・交代
- ⇒本人の置かれた生活状況等を踏まえた診断内容について記載できる診断書の在り方の検討

(2) 権利擁護支援の地域連携ネットワークづくり

- ⇒①制度の広報②制度利用の相談③制度利用促進(マッチング)④後見人支援等の機能を整備
- ⇒本人を見守る「チーム」、地域の専門職団体の協力体制(「協議会」、コーディネートを行う「中核機関(センター)」の整備

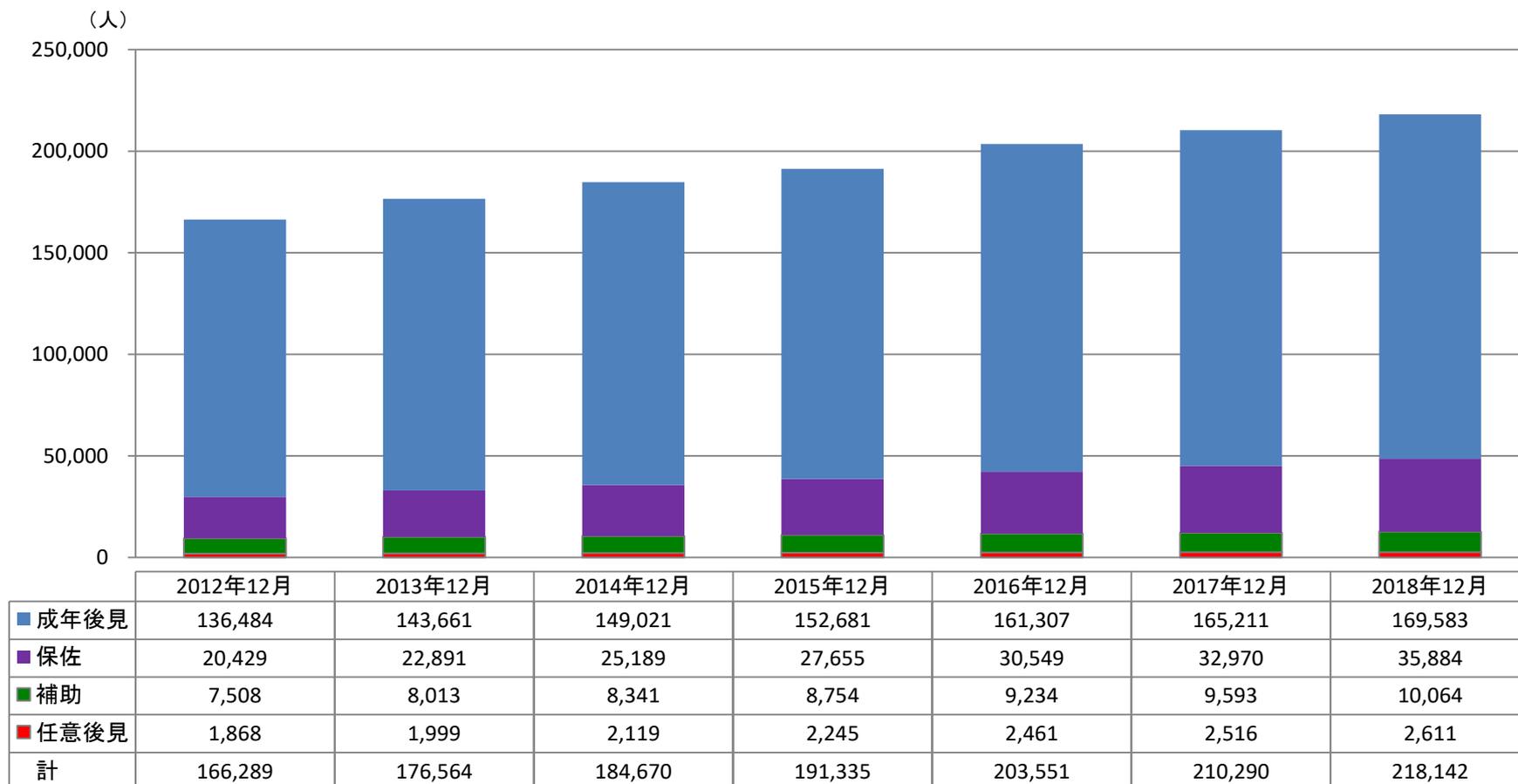
(3) 不正防止の徹底と利用しやすさとの調和

- ⇒後見制度支援信託に並立・代替する新たな方策の検討
 - 「成年後見における預貯金管理に関する勉強会報告書」(2018. 3. 23)

(参考) 成年後見制度の利用推移

「第3回成年後見制度利用促進専門家会議」(2019年5月27日) 資料より抜粋

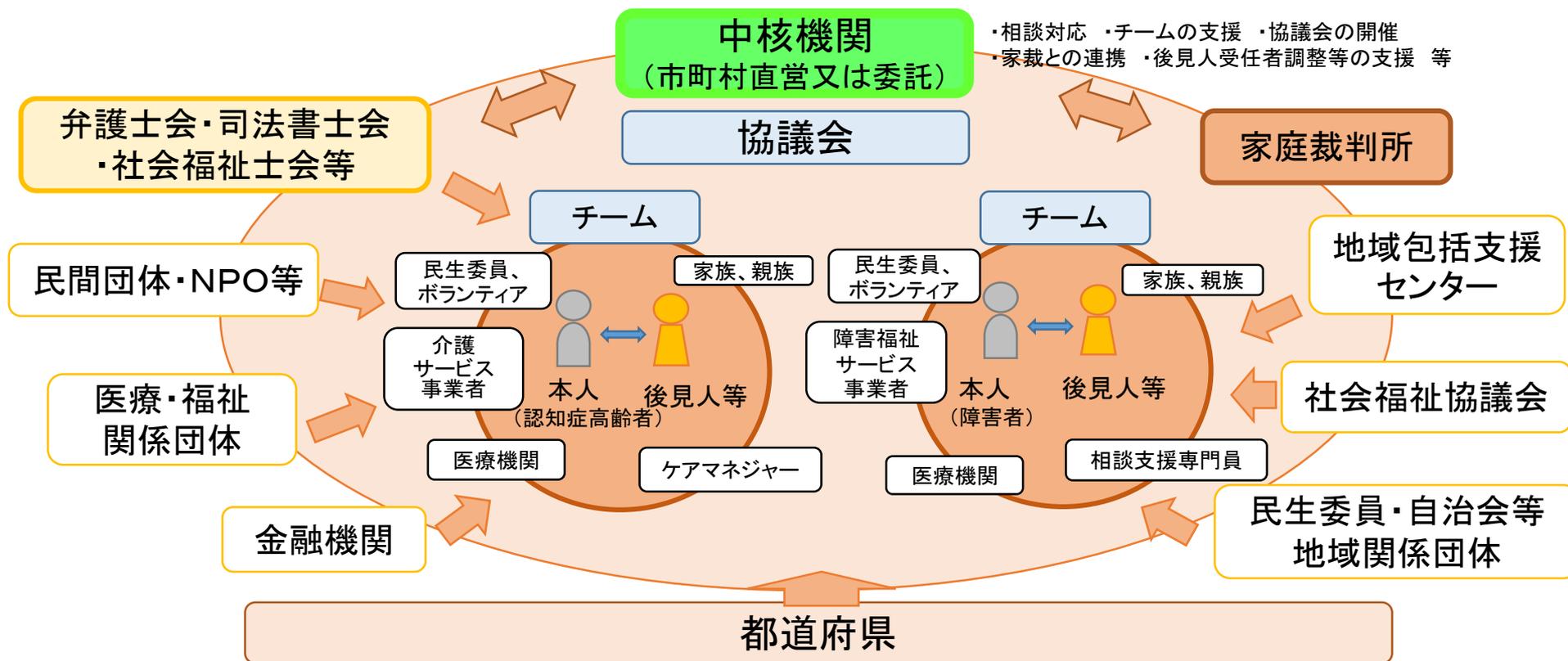
- 成年後見制度の各事件類型における利用者数はいずれも増加傾向。
- 2018年12月末日時点の利用者数については、成年後見の割合が約77.7%、保佐の割合が約16.4%、補助の割合が約4.6%、任意後見の割合が約1.2%となっている。



関連する諸制度(地域連携ネットワーク)

- 「成年後見制度利用促進基本計画」では、全国どの地域においても成年後見制度の利用が必要な人が制度を利用できるよう、権利擁護支援の「地域連携ネットワーク」を各地域で構築するとされている。

地域連携ネットワークのイメージ



《地域連携ネットワークの役割》

- 権利擁護支援の必要な人の発見・支援
- 意思決定支援・身上保護を重視した成年後見制度の運用に資する支援体制の構築
- 早期の段階からの相談・対応体制の整備

※**チーム**: 本人に身近な親族、福祉・医療・地域等の関係者と後見人がチームとなって日常的に本人を見守り、本人の意思や状況を継続的に把握し必要な対応を行う体制

《地域連携ネットワークの機能》

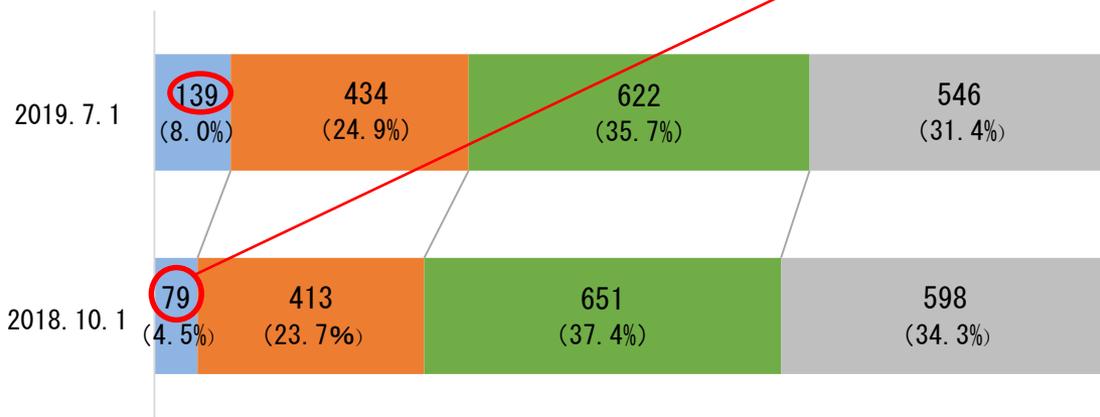
- ・広報機能、相談機能、利用促進機能、後見人支援機能、不正防止効果

(出所)厚生労働省「成年後見制度利用促進基本計画のポイント・概要」から抜粋

地域連携ネットワークにおける中核機関の設置状況

- 地域連携ネットワークにおける中核機関の設置状況は、2019年7月時点で139団体（全1741自治体）。
- 2018年10月では同設置状況は79団体であったところ、このうち金融機関が構成員となっているのは4団体のみにとどまっている。

中核機関・権利擁護センター等の整備状況等



- 中核機関整備済み
- 権利擁護センター等整備済み
- いずれも未整備／首長申立あり
- いずれも未整備／首長申立なし

※「権利擁護センター等」とは、成年後見制度の広報や相談等を担う機関であって、市区町村が直営、委託又は補助を行っているものをいう。

(出所) 厚生労働省「成年後見制度利用促進施策に係る取組状況調査結果」より抜粋

○ 協議会等における構成員・構成団体(複数回答)
 ※()内は協議会等設置79市区町村に対する割合

構成員・構成団体	
都道府県	24 (30.4%)
市町村	73 (92.4%)
学識経験者	34 (43.0%)
弁護士(会)	61 (77.2%)
司法書士(会)	61 (77.2%)
リーガルサポート	61 (77.2%)
社会福祉士(会)	55 (69.6%)
精神保健福祉士(会)	12 (15.2%)
税理士(会)	7 (8.9%)
行政書士(会)	17 (21.5%)
医師(会)	38 (48.1%)
当事者・家族会	14 (17.7%)
地域包括支援センター	59 (74.7%)
障害者相談支援事業所	43 (54.4%)
介護・福祉サービス事業者	45 (57.0%)
医療機関	22 (27.8%)
民生委員	36 (45.6%)
自治会	19 (24.1%)
社会福祉協議会	74 (93.7%)
金融機関	4 (5.1%)
家庭裁判所	33 (41.8%)
その他	17 (21.5%)

関連する諸制度(日常生活自立支援事業)

- 認知・判断能力が不十分な者を支援する制度として、成年後見制度の他に、日常生活自立支援事業もある。

制度概要	社会福祉協議会が、本人との契約に基づき、福祉サービスの利用支援、日常的な金銭管理、書類預かり等の援助を行う制度
対象	判断能力が不十分な人 (契約締結能力は必要)
監督者	(都道府県社協の運営適正化委員会等)
取扱機関	社会福祉協議会
メリット	○支援者は社協であり、利用料は比較的低い(1200円/1h程度) ○預貯金の払戻・預入への同行等(必要な場合は委任契約を結び、支援者が代理人として自ら手続)
留意点	○財産運用は支援対象外 ○家裁等が関与する場合に比して不正防止効果は限定的 ○契約締結能力がなければ利用困難
利用者	約5万3400人(2017年度末)

(別紙)

社 援 地 第 30 号

平成11年 9 月29日

社団法人 全国地方銀行協会

担当役員 殿

厚生省社会・援護局地域福祉課長

地域福祉権利擁護事業についての関係金融機関への周知について (依頼)

平素より、地域福祉の推進にご協力いただき、誠にありがとうございます。

さて、平成11年10月より、各都道府県社会福祉協議会が、厚生省の補助事業として「地域福祉権利擁護事業」を行うこととしています。本事業は、判断能力が一定程度あるが必ずしも十分でない痴呆性高齢者、知的障害者、精神障害者等の方々が福祉サービスを適切に利用できるよう、社会福祉協議会等がそれらの方々の援助を行うものですが、併せて、利用者の日常的な金銭管理等も行うこととしており各金融機関に御協力いただくことが、本事業の円滑な実施に必要な不可欠と考えております。

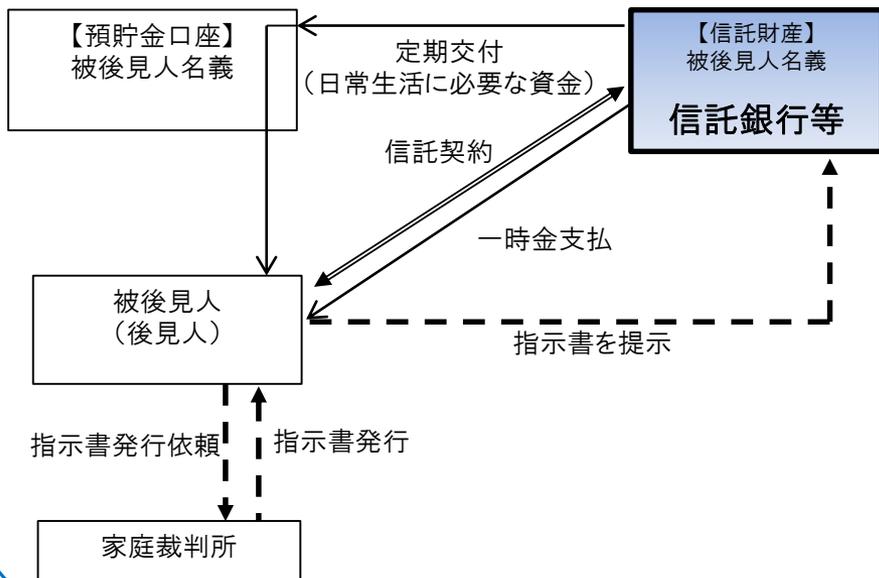
つきましては、別添文書及びパンフレットにより貴会員行への本事業の周知をお願いいたします。

後見制度支援信託及び後見制度支援預貯金のスキーム

- 成年後見制度を利用している人の財産管理を支援する商品として、後見制度支援信託・後見制度支援預貯金がある。

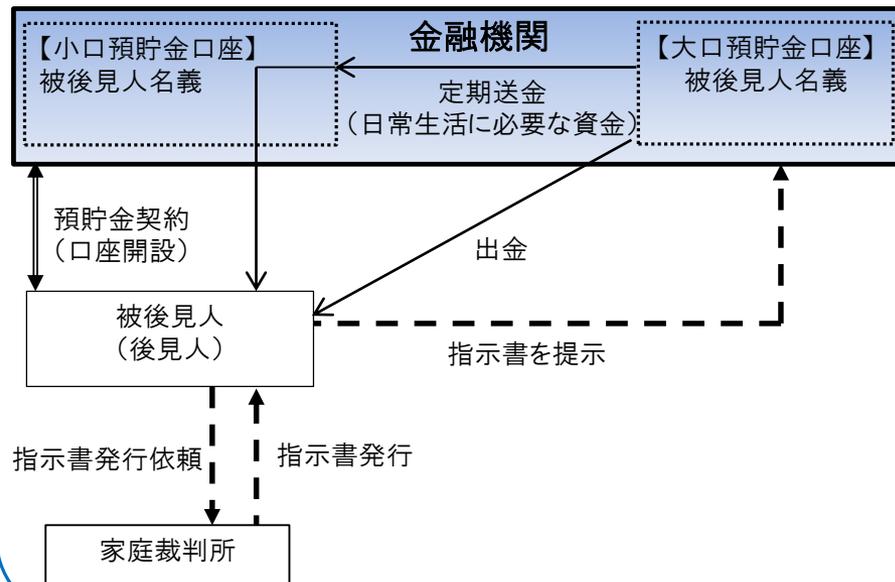
後見制度支援信託

- ◆ 被後見人の金銭を信託銀行等の信託財産において管理。
- ◆ 日常生活に用いる資金は、信託財産から被後見人の銀行口座に定期交付。
- ◆ 以下の取引では、家庭裁判所の指示書が必要。
 - ・ 支援信託契約時
 - ・ 定期交付額の設定時
 - ・ 信託財産からの出金時 等



後見制度支援預貯金

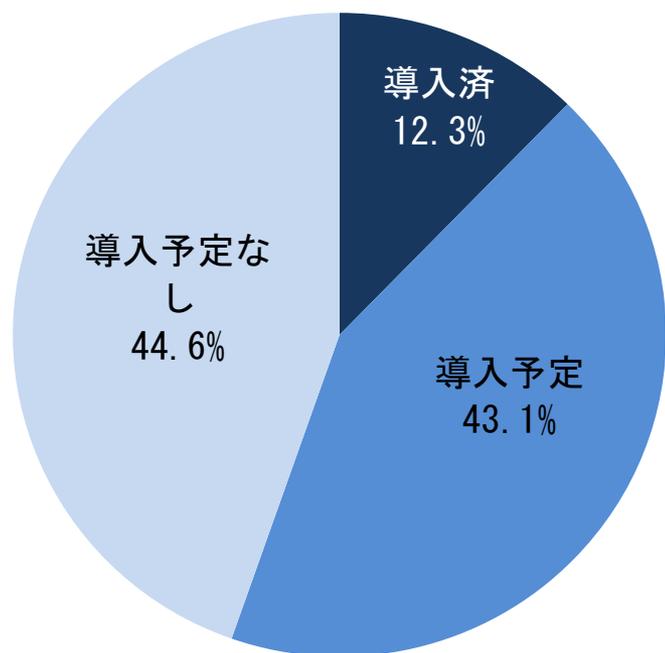
- ◆ 被後見人の金銭を大口預貯金口座と小口預貯金口座において管理。
- ◆ 日常生活に用いる資金は、大口預貯金口座から小口預貯金口座へ定期送金。
- ◆ 以下の取引では、家庭裁判所の指示書が必要。
 - ・ 支援預貯金契約時 (口座開設時)
 - ・ 定期送金額の設定時
 - ・ 大口預貯金口座からの出金時 等



後見制度支援預貯金・後見制度支援信託の導入状況

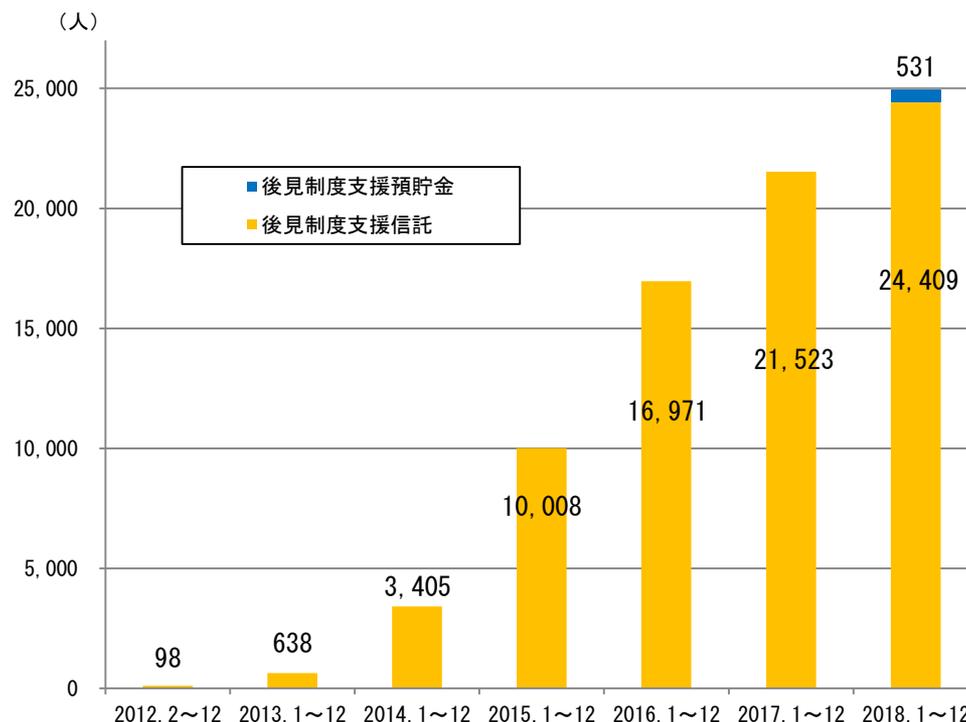
- 2018年12月末時点において、後見制度支援信託又は後見制度支援預貯金を導入している金融機関は約12%。
- 後見制度支援信託又は後見制度支援預貯金を導入予定の金融機関は約43%。導入済の金融機関と導入予定の金融機関を合わせると約55%。

支援預貯金・支援信託の導入状況(2018年12月末)



(注) 調査対象：1,330金融機関（個人預金残高ベース）

支援信託・預貯金の累計利用者数



(出典) 最高裁判所「後見制度支援信託等の利用状況等について」を基に金融庁作成

高齢者を対象とする様々な金融商品

- 高齢者を主な対象とする様々な信託商品も開発・販売されている。

	A信託銀行	B信託銀行	C信託銀行
信託金額	500万以上(上限なし)	200万以上(上限なし)	1,000万円以上(上限なし)
サービス開始時期	認知症診断書の提出時	契約時	契約時
契約時における本人の認知能力	要	不要 (後見人による申し込み可)	要
サービス概要	<p>予め代理人を指定した上で、本人が認知症と判断された後、本人による解約を制限し、以下のサービスを提供。</p> <p>○お支払いチェックサービス 10万円以上の医療費や介護費等の代理人からの支払請求に対し、信託銀行が内容をチェックした上で支払い</p> <p>○自動振替サービス 本人口座に対して、月あたり50万円以内の定時定額支払い</p>	<p>○専用アプリでの払い出し 予め代理人と閲覧者を指定し、本人又は代理人が支出した内容の請求書等をアプリに掲載。親族が支払内容に問題ないことを確認し、支払い。</p> <p>○自動振替サービス 本人又は代理人口座に対して、月あたり20万円以内の定額支払い(毎月)</p>	<p>○防犯安心機能 予め同意者を決めた上で、同意者の同意を得て、本人の請求を支払い</p> <p>○年金受取機能 毎月15日に指定の金額を支払い</p> <p>○まかせる支払い機能 予め代理人を決めた上で、本人の認知能力や身体機能の衰えがあった場合、代理人の請求に従い支払い(本人の医療・介護等の支出に限る)</p> <p>○おもいやり承継機能 相続時、予め指定した家族等の請求により、100万～500万以内で本人が指定していた金額を支払い</p>
代理人	・委託者が3親等以内の親族 または弁護士等から指定	同左	・委託者が4親等以内の親族 または弁護士等から指定
信託報酬	<p>【信託設定時】 信託金額の1.0%、上限200万円</p> <p>【信託設定後(契約期間中)】 (認知症診断書の提出後)月3,000円</p>	<p>【信託設定時】 5000万円以下の部分:1.5% 5000万円超の部分:1.0% 上限150万円、下限10万円</p> <p>【信託設定後(契約期間中)】 月480円</p>	<p>【信託設定時】 設定する信託金額に対して1.00% 上限110万円</p> <p>【信託設定後(契約期間中)】 月5,500円又は月8,800円(プラン毎)</p>

※上記以外にも、死後事務の費用や寄付の資金管理、予め当行が把握した本人の身の回りの希望に沿って死後事務を履行する一般社団法人を紹介するサービスなどを組み込んだ信託商品も存在する。

デジタル技術を活用した規制の精緻化に向けた実証事業

- 金融商品販売における高齢顧客対応については、現状、一定の年齢を目安として、画一的な対応がなされている可能性。
- こうした中、昨年10月3日の未来投資会議において、デジタル技術の社会実装を踏まえた規制の精緻化として、「金融商品販売における高齢顧客対応」について議論。また、12月19日の「新たな成長戦略実行計画策定に関する中間報告」でも、「高齢者の取引履歴データ等の分析・活用を進めることで、高齢者の能力や状況に応じた高齢顧客対応の判断ができないかを検討する」とされた。

現行のルール(監督指針・日本証券業協会の自主規制)

現状、一定の年齢を目安とした対応基準が設定。

[75歳以上(目安)の顧客]

- 公社債等を除く商品の勧誘を行う場合、役席者の事前承認が必要

[80歳以上(目安)の顧客]

- 上記に加え、
 - ・ 勧誘当日の受注制限(受注は翌日以降)
 - ・ 役席者による受注
 - ・ 勧誘を行った者以外の者による約定後の連絡

目指すべき方向性

以下のような対応が可能か検討する。

- 高齢者の資産状況・取引経験・判断能力等のデータを活用し、75歳以上の顧客であっても、適切に金融商品の特性・リスク等を理解している顧客に対しては、より円滑な対応を可能とする。
- 一方、年齢に関わらず(75歳未満の顧客を含む)、取引経験・判断能力等に照らして、リスクが高い商品を購入する場合には、より慎重な対応を求める。
- 継続的なモニタリングの強化にも活用。

(参考)研究の内容(案)

- 経済産業省所管の独立行政法人である「国立研究開発法人新エネルギー・産業技術総合開発機構」(以下、NEDO)において、高齢顧客対応等に関する「規制の精緻化」に係る予算として、2019年度補正予算で2億円を措置。2020年1月31日より、委託事業の公募入札を開始。(研究期間は2021年3月末まで)
- 委託先業者、業界団体や関心のある金融機関、外部有識者等とともに、高齢顧客の認知判断能力の確認方法や適合性原則を踏まえた対応について研究を行う予定。

【金融商品販売における高齢顧客対応に関する研究】

① 認知・判断能力の確認方法に関する研究

- 業界団体や関心のある金融機関等とともに、金融機関等の営業チャネル毎の勧誘・取引手続と親和性のある認知判断能力の確認方法と満たすべき技術要素について研究

② 適合性原則※を踏まえた対応の研究

※ 顧客の知識・経験・財産の状況や投資目的に応じて不適切な勧誘をしない義務。上記①で研究した認知・判断能力の確認方法だけでは、直ちに問題があるとまでは言えない高齢顧客であっても、個人の状況に応じて勧誘することが不適切な商品が存在する可能性。

- 協力証券会社を通じ、高齢顧客等にリテラシーテストを実施。協力証券会社が保有する当該顧客のデータ(年齢のほか、資産・年収・投資年数・職業・取引履歴など)とリテラシーテストの結果及び①の成果を用いてデータ分析。高齢顧客等の状況を踏まえた対応について研究

③ 金融機関の高齢顧客対応の自動判断に関する研究

- 上記①②の成果を踏まえ、金融機関がこれらの対応をシステムを用いて自動判断することの可否、当該システムが満たすべき最低要件・事後検証のあり方等について研究

関係者の主な意見（金融庁ヒアリング）

1. 認知症など縁起の悪い話題は家族間でどうしても避けられがち。認知症になったときにどうするかといった会話を誘発することが重要。（民間企業）
2. 顧客が特別養護老人ホームに入居することとなった場合、銀行は当該顧客のアフターフォローをほとんどの場合やめてしまう。（金融関係者）
3. 金融機関に地域連携ネットワークのチームの輪に入ってもらうことで、金融機関からの情報をきっかけに、早期に適切な対応をとることができるようになるのではないかと。（社会福祉関係機関）
4. 認知症と思しき顧客に関して、金融機関と社会福祉関係機関が直接的・具体的に情報交換をすることができれば、対応がスムーズになるかもしれないが、個人情報保護の関係で、金融機関は顧客情報を伝えることができないようであり、具体的なやりとりがしにくい。（社会福祉関係機関）
5. ケアマネージャーは金融制度、金融機関は介護現場の理解がそれぞれ足りていないと思う。相互に研修などができれば理想。（社会福祉関係者）
6. 身体の衰えやケガなどにより、本人が金融機関に赴けない場合に、家族等が本人の代理として預金を下ろしにいった際、家族等の預金引き出しを認めてくれない金融機関が多い。代理を認めてくれる場合でもあっても、社会福祉協議会などの法人による代理を認めてくれない。（社会福祉関係機関）
7. 成年後見制度について、保佐人・補助人に代理権が設定されている場合であっても、本人による取引は制度上可能だが、金融機関によってはそれを断るケースがある。（社会福祉関係者）

論 点

- 超高齢社会を迎え、将来的に誰もが自ら又は家族の認知判断能力や身体機能の低下の問題に直面する可能性がある。こうした中で、顧客対応の観点やビジネスニーズの取り込みといった観点から、金融機関には、どのような対応が考えられるか。

例えば、(1)高齢者、認知判断能力が低下した者、その家族等に対する現在の対応や内部規程に改善すべき点がないか又は新たに取り組むべき事項がないか検討を行い、(2)可能な範囲で分かりやすく対応を発信するとともに、(3)地域連携ネットワークの中核機関や社会福祉協議会など地域社会を支える他の機関と質的・量的に十分な連携を行うことが期待されるとも考えられるが、どうか。また、質的に十分な連携として具体的にどのようなものが考えられるか。

- (1)に関し、特に以下の必要性や在り方について、どのように考えるべきか。

- 将来的に顧客自身又は家族の認知判断能力が低下した場合に、どのように財産管理を行うかについて、事前の検討を促すための取組
- 金融商品販売後のフォローアップ、顧客の認知判断能力の低下を認識した場合の対応
 - ※ 顧客の認知判断能力に変化がないか継続的かつ能動的に確認することを求めるか要検討。
- 認知判断能力が低下しつつある又は低下した者を抱える家族が相談できる機関・窓口の案内
- 金融機関職員の認知症に対する理解の向上、金融機関と他の関係者との相互理解を深める取組
- 後見制度支援信託、後見制度支援預貯金、その他の使い勝手の良い金融商品やサービスの開発・導入
- 預貯金の引き出し等に関する代理権

※ (ア)本人を支える家族や社会福祉協議会・地域包括支援センターの職員等の委任状に基づく引き出し、(イ)社会福祉協議会等の法人代理人の指定、(ウ)保佐人・補助人を代理人指定した後の本人による引き出しなどについて、どのように考えるべきか。

- なお、上記全般について、他の金融機関の取組も参考になると考えられることから、業界団体において指針を策定することや金融機関の好事例を集約・還元することも期待されると考えられるが、どうか。

- その他、高齢者、認知判断能力や身体機能が低下した者に対する取組として、金融機関に期待されるものがあるか。

参 考 （金融機関の課題の整理）

課題

- 認知判断能力が低下・喪失した者の資産の有効活用や金融サービスの円滑な提供がなされない。（日常生活や入院費等への支出が困難など）
- 金融機関において、認知症等への理解・対応が必ずしも十分ではない。
- 金融機関の利用者においても、認知判断能力の低下・喪失への備えが必ずしも十分ではない。

対応の方向性



顧客等の認知判断能力が低下した場合に、どのように財産管理を行うかについて、**事前の検討**を促す取組

他の機関との連携 等

- 地域連携ネットワークの中核機関や社会福祉協議会など地域社会を支える他の機関との質的・量的に十分な連携
- 認知判断能力が低下しつつある又は低下した者を抱える家族が相談できる機関・窓口の案内
- 職員の認知症に対する理解の向上、他の関係者との相互理解を深める取組

金融商品販売後のフォローアップ

顧客の認知判断能力の低下を認識した場合の対応

後見制度支援信託、後見制度支援預貯金、その他の使い勝手の良い**金融商品やサービスの開発・導入**

預貯金の引き出し等に関する**代理権の在り方**（委任状による引き出しや代理人設定が認められない、法人を代理人とすることが認められない、保佐・補助制度を利用すると、本人(被保佐人・被補助人)による引き出しが認められないなど）