

特集



トラブルを防ぐ

高齢者との金融取引

# ①引き受けても大丈夫？ 高齢者との 金融取引Q&A



巣鴨信用金庫 リスク管理部

課長 平松 知実



1996年高千穂商科大学（現、高千穂大学）卒業。高千穂大学大学院経営学研究科前・後期博士課程・MBA。1996年巣鴨信用金庫入庫、平和台早宮支店、池袋支店を経て、2005年事務部、2006年法務担当、2020年よりリスク管理部。

高齢者との取引機会がますます増加するところ、金融機関は、地域社会と連携をしながら、お客様本人とその大切な資産を守る必要がある。本稿では、高齢者取引におけるトラブルになり得る事例から、お客様の資産を守ることにつながる適切な対応を解説する。

## 1 金融機関と地域社会 との連携

高齢者を縦糸、金融機関を横糸だとすると、高齢者は、金融取引という一面において金融機関という横糸と関わっていますが、同時に行政の窓口や近隣のスーパー、病院、薬局など複数の横糸とも、それぞれの取引を通じて関わりをもつているのです。筆者自身、金融機関の高齢者問題の担当者として感じるのは、縦糸がしつかりとしている場合

踏まえると、金融機関にとって、高齢者との取引の重要さは増しており、頻繁な通帳紛失、現金トラブル、さらには特殊詐欺被害防止など、様々な対応が求められる状況といえます。

高齢者を縦糸、金融機関を横糸だとすると、高齢者は、金融取引という一面において金融機関という横糸と関わっていますが、同時に行政の窓口や近隣のスーパー、病院、薬局など複数の横糸とも、それぞれの取引を通じて関わりをもつているのです。筆者自身、金融機関の高齢者問題の担当者として感じるのは、縦糸がしつかりとしている場合

は、横糸同士につながりがなくとも問題はありませんが、縦糸が細く弱くなっている場合には、これらの横糸同士が連携を図り、しつかりと縦糸を補強していくことが重要だということです。

金融取引は日常生活のつまずきのきっかけといわれ、高齢福祉の担当者から「金融機関で何らかの問題に気づいたら積極的に情報提供してほしい」との要望を受けます。私たち金融機関は、預貯金取引等のトラブルが生じる場合、金融機関だけで問題を解決しようとして孤立する傾向がありますが、金融機関も地域の一員であることを前提に、高齢者が最適な支援を受けられるよう、早めに地域社会と連携を図ることが重要です。

地域社会との連携を図るための関係機関としては、次のような機関が挙げられます。

## ○地域包括支援センター

高齢者に関する総合相談窓口。介護予防、保健福祉の向上・増進を図る。

## ○社会福祉協議会

日常生活自立支援事業等により、高齢者などの日常生活金銭管理の支援等を行う。

## ○警察

詐欺・盜難・窃盗事件等について対応する。

## ○消費生活センター

詐欺まがい、悪徳商法など、警察による対応の難しい事案について対応する。

金融機関としては、これら の関係先と日頃から連絡をとつておくことが強く求められます。

ここからは、高齢者との取引においてトラブルになり得る事例と、望ましい対応を解説します。

## 2 トラブルになり得る 高齢者取引Q & A

### 解説

通帳は証拠証券です。有価

証券とは異なり、それ自体に

経済的価値はありませんが、金融機関としては、預貯金者

を特定するための免責証券であり、紛失の経緯に不自然な状況があれば、安易に再発行

を受けています。どのように注意すべきでしょうか？

### A 1

高齢のお客様から、頻繁に通帳の再発行の依頼を受けています。どのように注意すべきでしょうか？

会による日常生活自立支援事業の利用により、必要な支援が受けられるよう案内すべきです。

このような場合、親族がいれば親族に相談すべきですが、身寄りのない場合は、地域包括支援センターまたは社会福祉協議会へ相談する必要

頻繁に通帳の再発行を依頼されることは異常事態であり、安易に再発行依頼には応じず、紛失の経緯などを聞き取り、発見に努めてもらうべしです。ただし、紛失の申し出を受けた以上、「紛失届」は受け入れ、支払禁止登録を行う必要があります。

### A 2

お客様のキャッシュカードを見ると、裏面に暗証番号が書かれています。どのように対応すればよいでしょうか？

キャッシュカードに暗証番号を記入する行為は極めて危険であり、直ちにやめていたくようアドバイスすべきです。

護する目的で地域包括支援セ

ンター・社会福祉協議会等へ顧客情報を提供することは、個人情報保護法二七条一項二

号の「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であつて、本人の同意を得ることが困難であるとき」に当たり、直ちに違法とはならぬと理解されています。

(注) 内閣官房 新しい資本主義実現本部事務局「資産所得倍増に関する基礎資料集」(令和四年一〇月)

## ②高齢者への合理的配慮と異変の気づき方

おぎゅう行政書士事務所 おぎゅう居宅介護支援事業所  
行政書士 尾久 陽子



ファイナンシャルプランナー (AFP®)。  
CDA(キャリア・カウンセラー)。早稲田大学卒業。演劇活動、法律事務所勤務を経て、現職。FP継続教育研修や老人ホーム等でセミナー講師としても活動中。表現活動のためのキャリアカウンセリングやファシリテーションも、積極的に行っている。



### 1 合理的配慮とは

2021年の改正障害者差別解消法により、金融機関を含む行政機関や事業者に対して、障がいのある人への合理的配慮の提供が義務化された。年齢を重ねることによる機能の低下などの特性を理解し、異変への気づき方や適切な対応を知っておこう。

#### (1) 法的背景と義務

##### ① 障害者差別解消法

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（以下、「障害者差別解消法」という）は、二〇一三年六月に、障がいを理由とする差別の解消を推進することを目的として制定されました。この

ための措置です。これは、障がいを理由とする差別の解消を目的とし、すべての人が平等に社会生活を送ることができるようにするための重要な考え方です。

合理的配慮とは、障がいのある人々が社会生活を送るうえで直面する障壁を取り除く

い」を禁止するとともに、障がいのある人から申し出があった場合に、負担が重すぎない範囲で合理的配慮を行うことを義務づけています。

#### ② 障がい者の定義

ここでいう「障がい者」とは、障害者手帳を持っている人だけでなく、身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいや高次脳機能障がいも含む）をもつ人、そのほか、心や体の働きに障がいのある人で、社会の中にあるバリアによって継続的に日常生活や社会生活に制限を受けているすべての人を対象です。

#### ③ 事業者の義務

二〇二一年の改正法により、事業者による合理的配慮の提供が、努力義務から法的義務に改められました。金融機関は、障害者差別解消法に基づき、障がいのある人々に対し適切な配慮を提供することが求められるようになります。

【図表1】不当な差別的取扱いの具体例

- ・障がいがあるという理由だけで、一方的に入店を断る。
- ・障がいがあることを理由に、接客の言葉遣いや態度を一律に低くする。
- ・業務の遂行に支障がないにもかかわらず、障がいのない人とは異なる場所での対応を行う。

【図表2】社会的バリアの例

社会的バリアの種類	具体的な例
物理的バリア	銀行の入口に段差があり、車椅子利用者が入れない。
	A T Mの配置が、杖歩行の高齢者では利用できない。
情報・コミュニケーションのバリア	点字や音声案内がないため、視覚障がい者が金融商品の説明を理解できない。
	手話通訳や筆談の準備がなく、聴覚障がい者が口座開設や相談を円滑に行えない。
環境・設備のバリア	認知障がいのある高齢者が安心できる環境で手続きできない。
	視覚障がい者や知的障がい者が理解しやすい案内板や標識がない。
社会的・文化的バリア	職員の教育不足で、障がいのある顧客に対して、適切な対応ができない。
	標準化された手続きに固執し、障がい者の特別なニーズに応じた対応ができない。
技術的バリア	視覚障がい者や高齢者にとって操作が難しいウェブサイトやアプリ。
	音声認識や読み上げ機能など、障がい者をサポートする技術の欠如。

的な対応を行うことが求められます。これを「合理的配慮の提供」といいます。合理的

(2) 不当な差別的取扱いとは  
障害者差別解消法では「不当な差別的取扱い」を禁止しています。障がいのある人に對して、正当な理由なく、障がいを理由として、金融サー

ビスの提供を拒否したり、サービス提供にあたって場所や時間帯を制限したりすることは不当な差別的取扱いとなりります(図表1)。

不当な差別的取扱いであるのかどうかの判断には、その取扱いを行う正当な理由の有無が重要となります。正当な理由に相当するのは、障がいを理由として、財・サービスや各種機会の提供を拒否するなどの取扱いをすることが、や各種機会の提供を拒否するなどの取扱いをすることが、客観的にみて正当な目的(障がいのある人や第三者の安全が確保できない場合等)の下に行われたものであり、その

(3) 合理的配慮の提供とは  
障がいのない人には簡単に利用できても、障がいのある人にとっては利用が難しいことがあります。このような日常生活や社会生活を送るうえでの障壁を「社会的バリア」といいます(図表2)。

金融機関においては、障がいのある人から「社会的バリアを取り除いてほしい」という意思が示された場合には、その実施に伴う負担が過重でない範囲で、社会的バリアを取り除くために必要かつ合理的な対応を行うことが求められます。

ました。

といえる場合です。

障がいを理由とした異なる

取扱いを行うことについて正

当な理由があると判断した場

合には、障がいのある方に、

その理由を丁寧に説明し、理

解を得ることが望れます。

障がいのない人には簡単に利用できても、障がいのある人にとっては利用が難しいことがあります。このような日常生活や社会生活を送るうえでの障壁を「社会的バリア」といいます(図表2)。

金融機関においては、障がいのある人から「社会的バリ

アを取り除いてほしい」とい

う意思が示された場合には、

その実施に伴う負担が過重で

ない範囲で、社会的バリアを

取り除くために必要かつ合理

的な対応を行うことが求めら

れます。

これを「合理的配慮

特集

## ！トラブルを防ぐ

## 高齢者との金融取引

### ③成年後見制度の現状と見直しに向けた検討について

明石シニアコンサルティング 代表

明石行政書士事務所 代表 明石 久美



相続専門の行政書士として、おひとりさま対策、遺言書や家族信託契約書の作成、相続手続などを行なう。終活準備・相続対策のセミナーや研修を全国で行なっている。テレビやラジオの出演、執筆、著書も多数。相続・終活コンサルタント、特定行政書士、CFP、葬祭アドバイザー。



#### 1 成年後見制度とは

成年後見制度とは、判断能力が不十分な人のために、財産の管理や身上監護（生活・医療・介護に関する契約や手続きなど）について、本人を法的に支援する制度です。

成年後見制度には、「法定後見制度」と「任意後見制度」があります（図表1）。

「法定後見制度」は、すでに判断能力が低下していく代理人が必要なとき、家庭裁判所に申立てをして選任してもらう制度で、判断能力の程度に応じて、後見人、保佐人、補助人が選ばれます。

一方、「任意後見制度」は、判断能力がある時に信頼できる人と事前に「任意後見契約」を結んでおき、判断能力が低下した時に任意後見人に任せる制度です。任意後見契約を結んでおらず、す

でに判断能力が低下している場合は「法定後見制度」の利用になります。

成年後見制度は、本人の居住地を管轄する家庭裁判所に申立てが必要です。法定後見の申立てに必要な書類等は図表2のとおりです。

#### 2 成年後見制度利用の現状と問題点

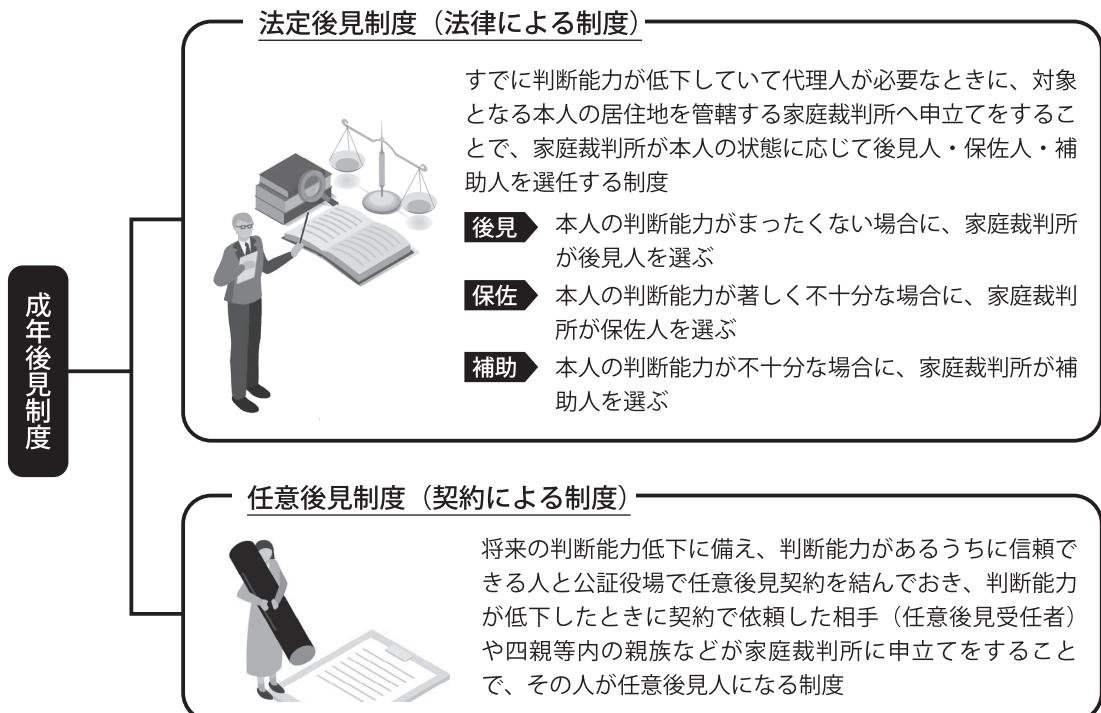
成年後見制度は、本人の財産を管理したり、福祉サービスの契約や施設入退所の契約手続など、被後見人等が安心して生活ができるように環境を整えたりする身上保護も含まれています。

しかし、この制度の利用が、本人にとつても、配偶者や家族にとつてもマイナスに働くことがあります。

##### (1) 申立てについて

法定後見の申立てができる人は、本人、配偶者、四親等

【図表1】成年後見制度の種類



【図表2】法定後見の申立てに必要な書類等

- |   |   |
|---|---|
| ①申立書                                      | ⑨後見人等候補者の住民票  |
| ②申立事情説明書                                  | ⑩親族の意見書   |
| ③親族関係図                                    | ⑪本人の財産目録  |
| ④本人の住民票と戸籍抄本                              | ⑫本人の収支予定表もしくは収支状況報告書  |
| ⑤家庭裁判所所定の診断書および付票                         | ⑬本人の財産目録および収支状況報告書に関する資料のコピー（不動産の全部事項証明書、預貯金通帳や証書、負債に関する資料、収入に関する資料、支出に関する資料） |
| ⑥本人情報シート                                  |   |
| ⑦登記されていない事の証明書（後見開始の審判等を受けていない証明書。法務局で取得） |   |
| ⑧後見人候補者の事情説明書（候補者が親族の場合）                  |   |

**(2) 選任に関して**

任意後見制度では、事前に後見人になつてもらいたい人を決めて契約で依頼をしておくことができますが、法定後見制度の場合は、家庭裁判所が誰を後見人等にするのか決めるため、本人や家族が望んだ人が選ばれるとは限りませ

内での親族、市区町村長などと決められているため、配偶者がおらず判断能力がない場合、本人の親族から関与を拒否されると「申立て」で困り、市区町村役場などに頼ることとなります。

今後、認知症などで判断能力が低下する人が増えれば、行政での対応も難しくなります。とはいえ、誰しもが任意後見制度で準備しておけるわけではないため、頼れる親族がないような人の場合、「申立てをしてくれる人」で困る可能性があります。