

全銀協が公表した

「金融取引の代理等に関する考え方」と 高齢者預金の払戻対応Q&A

木内清章 産業能率大学講師

全国銀行協会は2月18日、認知度が低下した高齢者やその代理人への対応法を示す「金融取引の代理等に関する考え方」を公表した。その概要や実務上の留意点をQ&Aで見えていく。

Q1 全銀協はなぜ金融取引の代理に関する考え方を示したの？



A 金融機関と高齢者との間の取引において、相続と並んで重要なテーマとされているのが「認知度が低下した高齢者からの預金等の払戻しに関する問題」だ。

そもそも預金の払戻し、投資信託の換金などは、名義人本人以外は自由に行えないのが原則だ。この原則があるため、高齢者の認知度が低下

し、その親族が払戻しに来て、金融機関は依頼を断るケースが多かった。

また、払戻しに応じる条件として成年後見制度の利用を依頼するケースも多かったが、成年後見制度は、利用にあたり家庭裁判所への申請手続きが必要となるうえ、後见人等（成年後見制度で認められた法定代理人）は家庭裁判

柔軟な対応を促す

全国銀行協会（全銀協）はこのような現状に鑑みて、2月18日、『金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方』（以下、考え方）を

所への定期的な報告が求められるなどハードルが高く、全国ベースでの利用件数は2018年末で約22万人程度にとどまっている。

結果として、親族は預金の払戻しを諦めることも少なくなかった。

公表。①高齢者本人との取引を行える基準、②代理人とされる者の範囲、③正式な代理人でなくても預金払戻し等を行える要件、④地域の社会福祉関係機関等との連携——などを示したのだ。

この「考え方」は決して強制的なものではないが、金融機関の担当者もこれを踏まえ、高齢者の払戻依頼に柔軟に対応していくことが求められるだろう。

Answer 認知度が低下した高齢者への払戻しが課題という状況を鑑みて公表

Q2 認知度が低下している高齢者からの払戻依頼にはどう対応すればいいの？



A 高齢者の認知度が低下しているといっても、そのレベルは一人ひとり異なる。「考え方」で示された内容を踏まえて対応を考えていこう。

まず、時々物忘れが生じるような初期段階の高齢者はどうか。例えば「先週、書類を

書いてほしいと依頼したことを忘れている」「ハンコがどこか分からなくて困っている」といった高齢者自身から払戻しを要請された場合、本人との取引に大きな不安があるとはいえず、後见人等の法定代理人を指定する必要性は低いだろう。

それでも、認知度の低下が進んでいることを踏まえて、「配偶者・親族などは今回の払戻しを承知しているか」を質問すべきであろう。

仮に「確認は必要ない」と言われても、高齢者本人から配偶者や親族に話すよう促す、もしくは担当者のほうから家族に連絡し取引内容は伏

認知能力がないなら応じられないことに

次に、さらに認知度の低下が進んで会話がかみ合わないことが多発したり、投資信託について「難しいことはいから、あなたにお任せするわ」などと投資適合性に疑問が生じたりする高齢者はどうか。

この場合は、代理人を紹介する必要性が高まってくるが、認知能力の個人差に合わせるべきだ。認知能力がほぼない

という高齢者なら、その場での預金払戻しは避け、成年後見制度を利用してもらい、後见人等の法定代理人などと取引することになる。

一方でそこまで至らない高齢者なら、保佐人・補助人を立てて「本人が行う取引について同意を与えてもらう」方針もある。ただし本人のための費用の支払いであることが確認できたなら、一部払戻しに応じるといふ対応も「考え方」では示されている。

すでに成年後見制度の保佐制度を利用していたり、補助制度を利用しており預金払戻しに関して補助人の同意権を必要とする高齢者が来店した場合、保佐人・補助人の同意があるかどうかを確認したうえで払戻しを行う。

Answer 認知度の状態をまず確認。家族に確認して払戻しに応じる対応も可

