

第3回高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会会議録

I 会議概要

1 開催日時 令和3年1月19日（火）午後5時00分から

2 開催方式 オンライン

3 出席者 【委員】

駒村座長、栗田副座長、石崎委員、尾川委員、黒田委員、澤登委員、村木委員

（以上7名）

【ゲストスピーカー】

山田 博之 氏（一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会理事）

【都側出席者】

齋藤福祉保健局企画担当部長、奈良部福祉保健局企画調整担当部長、宮澤福祉保健局総務部企画政策課長、安藤福祉保健局総務部福祉政策推進担当課長、小澤福祉保健局生活福祉部生活支援担当課長、小林福祉保健局高齢社会対策部認知症対策担当課長、加藤生活文化局消費生活部企画調整課長

○安藤福祉政策推進担当課長 時間になりましたので、ただいまから第3回高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会を開会いたします。

本日はお忙しい中、御出席いただきましてありがとうございます。

幹事の福祉保健局総務部福祉政策推進担当課長の安藤でございます。

議事に入る前に何点か御連絡させていただきます。会議の公開についてでございますけれども、設置要綱の規定によりまして公開となっております。

本日もオンラインによる傍聴の方がいらっしゃいますので、よろしく願いいたします。

議事録はホームページで公開させていただきます。

次に、本日の会議はオンラインで開催しております。前回と同様、御発言の際はマ

イクをオンにさせていただき、発言が終わりましたらオフとしていただくようお願いいたします。カメラについては常にオンの状態としていただければと思います。

また、ご発言を希望される場合は、声で意思表示を行っていただくよう、お願いいたします。

次に、郵便とメールでお送りしております資料の確認をさせていただきます。

まず、会議次第がございまして、資料1が本委員会の設置要綱でございます。資料2が委員・幹事名簿、資料3が検討会の概要でございます、資料4が検討スケジュールでございます。資料5及び6が本日の委員及びゲストスピーカーの方の発表資料でございます。資料7が事務局からの報告資料でございます。あと参考資料といたしまして、日本金融ジェロントロジー協会法人特別会員ワーキング・グループの報告書を掲載しております。

資料としては以上でございます。

次に、委員の出欠でございますが、資料2の委員・幹事名簿を御覧ください。本日は全ての委員が御出席でございます。なお、栗田委員がほかの会議の出席の都合上、途中で退席する予定となっておりますので、あらかじめ御承知おきください。

幹事につきましては、資料2の名簿のとおりでございます。

また、本日は福祉保健局企画担当部長の齋藤、企画調整担当部長の奈良部も出席しております。よろしくお願いいたします。

次に、本日、ゲストスピーカーの方に出席いただいておりますので、御紹介いたします。一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会理事、山田博之様でございます。

事務局からの連絡は以上でございます。

これから先の議事進行は、駒村座長にお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○駒村座長 こんにちは。では、早速議事に入っていきたいと思います。

本日はお忙しいところ御出席いただきまして大変ありがとうございます。

資料4の検討スケジュールを御覧ください。今日は第3回ということですので、金融機関における取組として、石崎委員とゲストの山田様から御発表いただきたいと思っております。

前回に引き続きまして、事務局による事業者とのヒアリング内容についても、そのお二人の後に御報告いただくということになります。

その後、発表・御報告いただいた内容に基づいて、加齢に伴って認知機能が低下し

た高齢者が地域で暮らすために必要な事業者の取組について委員の皆様から御発言をという形で議論を進めていきたいと思えます。

それでは早速ですが、石崎委員から最初に御発表をお願いいただけますでしょうか。20分ぐらいというふうをお願いしていると思えます。よろしくお願ひします。

○石崎委員 皆さん、こんばんは。三菱UFJ信託の石崎です。

私のほうから、超高齢社会における金融機関の役割ということで、初めに高齢者を取り巻く金融の環境認識、その後、金融ジェロントロジーとはどういうものかということをお説明して、実際にその実務でいろんなことをやっておられるジェロントロジー協会理事の山田さんのほうに引き継いでお話をしたいと思えます。

次のページをお願ひします。日本とアメリカとヨーロッパを比べたときの金融資産の特徴です。日本は現金比率が54%と非常に高く、一方、投資信託と株式の保有は13%と少なくなっています。これは日本人の安全を重んじる気質かというところではありません。損失を回避したい心理にプロスペクト理論というものがあるのですが、これは日本も欧米も同じです。日本もバブル期は個人株主が25%と多く、リスク資産を好んでいた時期もあったので、このデータからだけでは日本人が現金保有を好む性格とは判断できません。

次のページをお願ひします。これはアメリカの金融資産の推移ですが、欧米は退職に備えて長期積立分散投資が普及しており、アメリカの金融資産は8倍になったデータです。一方、日本は同じ期間で2倍にしか増えていません。長期積立分散投資には一定の効果はあると思えます。

次のページをお願ひします。一般層の資産形成が進まないのは、日本は預金も大きく増えていません。これは低賃金のために余裕資金がないことの影響が大きいと考えられます。このグラフにありますように、実質賃金を比べると、1997年を100としたときに、ほかの国はこれだけ賃金が上がっています。日本だけが物価は上がらないで暮らしやすいとはいうものの、実質賃金はこれだけ低下しているので、貯蓄に回す余裕資金がないということの影響のほうが大きいと見ております。実質賃金が上がらない理由には、日本の転職市場の流動性が非常に低く、経営者が賃金を抑えやすいという日本の固有の背景があると思えます。

次のページをお願ひします。富裕層は不動産も持っていますけど、有価証券を一番持っているんですね。世界の富裕層というのは株長者というのが圧倒的に多いもので

すから、日本も例外ではありません。一方、一般層の資産は大半が不動産、自宅に傾斜していると思います。日本の場合はマイホームを持つのが夢と言う人は多く、住宅ローンを返済して、老後は年金暮らしをするという昭和のスタイルがあり、不動産が資産64%と偏っているというのが背景にあります。

次のページをお願いします。平成27年に相続税の改正が行われました。これは今まで基礎控除が5,000万円プラス1,000万円掛ける法定相続人と、これが引き下げられて、3,000万円の基礎控除に対して、600万円掛ける法定相続人へ改正されました。相続への控除が下がったことによって、都内に不動産を持っている人は相続税を払う可能性があるということには留意する必要があります。グラフにあるように、税制の改正以降、相続税の課税対象者が2倍の8%に増えているように、金持ちだけでなく一般層も相続に備える大相続時代になったと思います。

次のページをお願いします。長寿化によりお亡くなりになる時期が遅くなるので、高齢者から高齢者へ相続される、いわゆる老老相続になりました。このグラフは平成元年のときには、消費が旺盛な50歳未満の相続対象者が60%もあり、資産移転ができていたんですね。平成28年には31%まで減っているのです、消費が旺盛な若い世代への資産移転が進まなくなっています。

次のページをお願いします。相続でもめるといって、お金持ちがもめると思われがちですが、グラフにあるように、相続で係争となる割合は、資産1,000万円以下の人が33%、5,000万円以下の人が42%ですので、不動産の割合が多い一般層のほうが相続ではもめやすいというデータが出ています。これは共同名義となっている不動産も多く、現金や有価証券のように分割が簡単でないことも一因です。

次のページをお願いします。日本は遺言の作成率は低いですね。公正証書というのは公証役場で立ち会う2名の証人が必要なので、作成費用も10万円以上します。一方、自筆証書というのは、遺言内容と自分の署名があって作るもので、これは法的にも有効なものです。これも3.7%とあまり浸透していませんが、自筆遺言の保管制度もできたので、今後は増えていくと思います。ちなみにアメリカの遺言作成率は、34%、イギリスは80%というデータもあります。

次のページをお願いします。これは高齢者がいる世帯数と構成割合です。65歳以上の高齢者がいる世帯49%となっています。また、3世代が同居する世帯は圧倒的に少なくなって、単独世帯、それから夫婦のみの世帯がこのグラフから見るように急

増えています。今までの世代間で支え合う伝統的なモデルが大きく変わっています。

次のページを御覧ください。多様化する家族形態はライフスタイル、価値観をも変えていると思います。このグラフは、サラリーマンの生きがいのアンケート結果ですが、昔はこの細い線にあるように、子供などに資産を残したいというように、子供と孫が生きがいの人が多く、次いで仕事が生きがいでしたが、年々減少してきています。今は自分の趣味、配偶者、一人で気ままに過ごしたい人が増加しています。家族形態の変化は、ライフスタイルで価値観までも変えているのだと思います。

次のページをお願いします。自宅を子供に残したいと考えている高齢者の方は49%に減っています。老後を豊かにするために活用したい人は逆に39%へ増加しています。自宅を担保に老後を楽しむお金や施設の入居金などを確保できるリバースモーゲージというローンがありますが、認知度は21%と低くなっています。欧米ではリバースモーゲージは普及しているので、空き家の多い日本や施設入居のニーズの高い日本でも普及してくることを期待しています。

次のページをお願いします。老人ホームですの不足です。東京23区だけでなく、埼玉、千葉、神奈川も5年以内に全部不足になってきます。今のコロナで財源も不足している中で、補助金のいる施設を新設していくのも非常に難しい状況になっています。介護士の確保も人手不足で非常に難しい中で、自宅で介護が本当にできるのかという切実な問題が起こっています。

次のページをお願いします。就労形態の変化をまとめると、家族形態、価値観の変化、ライフスタイルも変化を加味すると、制度設計のモデルケースも3世帯同居から、このA、B、C、Dに分かれたような形になるので、それぞれの対応というのが自助・公助含めて必要になってくると思います。

次のページをお願いします。ジェロントロジーは何かというと、三十年ほど前にアメリカで最初に始まった、加齢に伴う行動変化の特性を研究するという学問です。日本語に訳すと老年学となります。ここで言う金融ジェロントロジーというのは、加齢に伴う認知機能の低下が、経済活動や金融行動にどのような影響を与えるかを分析し、高齢者が自分自身が望む形で、資産を運用できる仕組みとかサービスを研究する学問で、日本の第一人者が駒村座長ということになります。

健康寿命が延びるということは、資産寿命も同時に延ばす必要があります。高齢者の6つのニーズということで、医療・介護、生活用品、食、住、金融・法律、さらに

生きがいというところまで含めて、この亀の甲になっているものをみんなつなげて
いってプラットフォームを作っていくということが課題になってくると思っております。

次のページをお願いします。高齢者の経済行動の特性というのは、4つありますので一つずつ紹介します。

次のページをお願いします。「明快な説明とシンプルな選択肢を好む」というのは、5択とか6択になると、高齢者になってくると認知機能が衰えてくるとなかなか選べなくなって、2択ぐらいからしか選べなくなってしまうという現象があります。いい例が家電量販店に行くとテレビの種類が十何種類あると、もうそれを見ただけで購買意欲がなくなってしまいます。一方、通販だと一つのテレビで種類だけの推奨、最近では2種類ぐらいまで推奨するようにしています。こういう明快な説明とシンプルな選択肢を好むというのが高齢者の特徴になっております。

次のページをお願いします。保有効果と言いますが、「一度手に入れたものを手放したくない」ということです。金融で言うと、運用商品の損切がなかなかできなかったり、もう腰が痛くて高台のマンションの家から通えないのに、駅前のマンションに住み替えたくないといったようなものです。

次のページをお願いします。ポジティブなことにだけ反応しやすいというものです。慶應大学の高山先生の文献から引用しましたが、一番上は、老人がお孫さんと一緒に遊んでいるポジティブな写真、真ん中の写真がお葬式のときの悲しみのネガティブな写真です。3番目は売店でふつうに買っているというニュートラルな写真です。若者は、ポジティブもネガティブも同じように反応しますが、高齢者になるとポジティブなことに対しては非常に反応するんですけど、ネガティブなことに反応しなくなる、あるいは忘れてしまうという特性があります。

次のページをお願いします。「過剰な表現に意思決定が影響されやすい」ことです。健康器具、サプリメント、「1カ月で10キロ痩せる」「糖尿病が治った」こういったようなものをどんどん推奨されると、ついつい買ってしまう。投資商品も例外ではなく「高齢者でも入れる医療保険」を推薦されると意思決定が影響されやすいという特性があります。

次のページをお願いします。これは三菱UFJ信託での事例ですけども、通帳、印鑑をなくしたと頻繁に問合せがくる。これは日常茶飯事ですね。それから高価な買物

の都度、頻繁に投資信託を解約する、これも特徴的です。それから突然口調が攻撃的になったり、家族の名前を間違える。こうした事例も金融ジェロントロジーの研究の中で、経済学的な視点に加えて、医学の視点も入れて研究しています。認知症といってもアルツハイマー型、これが7割程度と多く、次いで脳血管障害、レビー小体型が多くなっています。それぞれ特徴が違うんですね。脳血管になると、切れやすくなって攻撃的になったり、レビー小体となると幻覚が見えたりします。金融機関の人が認知症の知識を持っておくことは大切だと思います。

次のページをお願いします。病院に行ける人は氷山の一角です。私は大丈夫と、最初に認知機能の疑いを持たれると自分ではなかなか認めたくない人が多い。家族も、まさかうちの親に限ってと、自分のところに起きたこういうことについてはどうしても遠ざけてしまうという人間の心理があります。こうした変化にバイアスなく気づきやすいのが、家に訪問してくる人たちです。宅配便のセールスドライバーは話す時間が短いので、会話時間の長い金融機関の人がより気がつきやすいと思います。

次のページをお願いします。これは駒村先生が中心になってやっている市場ワーキングの資料です。最近、顧客本位の金融というのが強く求められており、プリンシプル・ベースから、より厳しいルール・ベースも追加されました。認知機能が衰える前後に分けて、サービスも日常の金融サービスと高度なものを分けて考える必要があります。紫色の普段からやっておくこと、例えば利用していない口座を整理しておくこと、パスワードの整理をしておくこと、ATMの引き出し額の上限を設定しておくことなどがあります。一番大事なことは、家族やお信頼できる人にあらかじめ普段から相談しておくということが大事です。

次のページを御覧ください。顧客本位の金融ということで、三菱UFJ信託では老人ホームへの支払い以外は引き出せないようにする、お財布機能つきの商品や、代理人が払い出しをした場合には、家族にスマホから支払いのメールがいくような「つかえて安心」という商品、リバースモーゲージも「ゆとりの約束」という商品を出し、有料老人ホームの商品も作ってきました。

次のページをお願いします。高齢者のニーズに応えるためには、金融サービスだけでは不十分なので、業態を超えた生態系の構築が必要だと思っています。特にキャッシュレスが普及してくると、フィンテックを活用したサービスも必要となります。85歳を過ぎた人にIT知識を求めるのは難しいので、IT難民に対するセーフティ

ネットも必要だと思っております。

次をお願いします。DVD、カーナビ、リチウムイオン、これらは日本が発明してシェア100%だったものです。これがどうなったかという、このグラフにあるように、中国、韓国、台湾に追い抜かれていきました。これは国内消耗戦に終始して、産官学の連携を含む生態系を作るのが苦手だったことも一因です。

次のページをお願いします。世代間対立の問題です。1992年の写真は「きんさん、ぎんさん」です。当時は100歳を超える人が7,700人と少なかったので、長寿はめでたく、お年寄り大切にされていました。2025年には、8万人と10倍以上増えます。長寿が珍しくなくなると、若い人たちから見ると、お年寄りに対しては足手まといという感情がでてきます。行き過ぎると嫌老社会になるので心配です。お年寄りをリスペクトしない社会というのは、歴史から学ばない民族となり、戦争など大きな過ちを繰り返す可能性がある危機的な状況だと思います。

次のページをお願いします。これまでお話ししたように日本の特性を踏まえた高齢社会に合わせた制度や実務のルール、金融の担い手を育成するために、一般社団法人を設立しました。これが日本金融ジェロントロジー協会というものでございます。

次のページをお願いします。会員にはメガバンク、メガ生保、メガ証券、地方銀行など24社が参加しています。これだけ力がある企業が入ってきたということは、これからの日本を動かす力があるので、国内消耗戦はやめて、オールジャパンで動いて高齢社会の金融サービスを創っていけると思います。こういう動きについては、次の山田理事にバトンを譲りたいと思います。

○駒村座長 石崎さん、ありがとうございました。

では、続きましてゲストスピーカーの山田さんから御発表をお願いいたします。

○山田理事 皆さん、こんにちは。日本金融ジェロントロジーの山田と申します。

本日、このような発表の場を設けていただきまして誠にありがとうございます。

資料を共有いたしますので、御確認をお願いしたいと思います。

本日、資料のタイトルに記載のとおり、一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会の概要と、昨年12月23日に公表いたしました法人特別会員ワーキング・グループの報告書について、ポイントをかいつまんで説明したいと思います。

資料1ページ目になります。当協会の設立の趣意です。まず金融ジェロントロジーとは何かということで、先ほど石崎委員から御説明があったとおりですが、加齢に

伴って誰しもが認知機能が低下する可能性がある中、その影響を分析し、高齢者が自分の望む形で資産活用できる仕組み・サービスを研究する学問です。

そして当協会は、この金融ジェロントロジーに関連する知識・情報を広く金融業界に普及させることで、社会全体の利益に貢献していくことを目的に2019年4月に設立いたしました。設立趣意の詳細は後ほど御覧ください。

ページの下段に事業内容を記載しています。金融ジェロントロジーに関する知識の啓発と普及、情報の提供、書籍の発行、関係する企業・団体との情報共有、それから資格の提供、この4つが事業の柱です。

次に2ページ目です。協会のフレームワークについて簡単に御説明したいと思えます。

設立時の社員は野村ホールディングス、三菱UFJ信託の2社でしたが、幅広く金融機関が加入できるよう中立的な組織として設立しています。また、医学、経済学など学術的な裏付けを持ち、かつ実務的で活用できる研修・資格を提供するために、中ほどに図がありますけれども、協会から慶應義塾のファイナンシャル・ジェロントロジー研究センターに研究の委託をし、慶應義塾から研修コンテンツ、テキストの執筆、資格の監修、会員向けの情報といった研究成果の提供を受け、左の下に記載がありますけれども、協会に法人会員として御加入いただいた金融機関の従業員の皆様にこうした研修コンテンツ等を提供していくというフレームワークです。

次に3ページ目です。現在、会員は24社です。銀行、証券、生命保険のそれぞれ業界を代表する金融機関にご加入いただいております。

4ページ目になります。協会の組織図ですが、全体は後ほど御覧いただきたいと思えますけれども、表の中ほどに、研修委員会と倫理委員会の記載があります。研修委員会はまさに研修カリキュラムの策定を目的に設置しております。また協会では高齢者対応にはより高い倫理観が必要だと考えておりまして、この倫理委員会を設置いたしまして、倫理規程や倫理研修の策定などを行っています。

ここから少し協会の取組ということで、まずオンライン動画研修について説明したいと思います。動画研修「エッセンシャル金融ジェロントロジー」という名称ですが、ドコモgaccoのプラットフォームを活用してオンラインで提供しています。現在、27動画、約400分の動画コンテンツの研修となっていますが、2019年10月から会員金融機関の皆様提供を開始しているということです。研修の章立て

は資料に記載のとおりでして、また研修テキストとなっております「エッセンシャル金融ジェロントロジー」の表紙を掲載しています。本検討会座長の駒村先生に監修いただいたものです。

次の6ページ目を御覧ください。もう一つ取組についてお話ししたいと思います。行動憲章の制定と資格制度の創設です。今申し上げました、協会の研修を受講して金融ジェロントロジーの知識を習得した協会の会員が、高い倫理観を持ちつつ、その社会的役割を果たすために、具体的にどのような行動を実践すべきかを行動憲章として定めて公表しています。また来年度、2021年度には資格制度を創設する予定です。

以上が、協会の概要になります。

次に7ページ目でございます。ここからが、協会の法人特別会員ワーキング・グループ報告書についての御説明になります。

ページの上段ですけれども、協会では、金融機関における高齢者対応にかかる現場の課題の共有、それから課題の解決に向けた検討を目的に、2019年9月にこの法人特別会員ワーキング・グループを設置いたしました。

この会合を重ねる中で、認知判断能力を喪失した顧客の親族からの、金融商品売却依頼への対応、これをどうすべきかというのが喫緊の課題と認識しました。これは、顧客本人が認知判断能力を喪失し、御親族は代理権も何も権限を持たないんですけれども、本人の医療費や介護施設費がどんどんかさんでいくなか、その費用に充当するために、何とか本人の投資信託等を売却できないかということで、金融機関に相談に来られるわけですが、こうした相談を受けた際にどうしたらいいかというのが大きな課題だということを経験したということです。

この課題認識について少し詳しく、下の表で御説明したいと思います。まず本人が認知判断能力を喪失してしまいますと、預金の払い出し、それから金融商品売却の意思表示ができなくなります。このため、預金口座、それから証券口座は金融機関等によって凍結されます。一方、本人の医療費や施設の入居費は継続的に発生するという状況です。私どもワーキング・グループで確認したところでは、預金の引き出しについては、人道的見地から払い出しに応じる銀行もあるということでしたが、金融商品については、価格が変動するという事、それから金融商品取引法との関係から、親族等からの売却依頼に応じられないとする金融機関が大半でした。

金融商品取引法との関係のところですが、これは先ほど申し上げましたとおり、依

頼に來られる御親族の方は代理権も何も持っていらっしゃいませんので、金融商品取引法上の無断売買や未確認取引に当たるのではないかというおそれがあるとの懸念があったということです。

3つ目の矢羽文ですが、確かに金融機関はお客様の依頼に応じなくても、親族の方に成年後見制度を利用してもらえれば売却はできるんですけども、成年後見制度を利用したくない場合もあるようでして、親族等が結果的に費用を立て替えているという例も多く見受けられるということです。実際に、金融機関がお客様に成年後見制度の利用を勧めてもなかなか応じてもらえないということでした。

最後の文章ですけれども、このように本人の介護が御親族の方にとって人的、それから金銭的にも御負担となっているという状況の下で、金融機関としては、成年後見制度の利用を促すという対応のみでよいのかというのが課題認識の出発点ということです。

次の8ページ目を御覧ください。成年後見制度等の普及状況について少し確認したいと思います。成年後見制度については、2017年に「成年後見制度利用促進基本計画」が閣議決定されています。その後、審理期間が短縮されるとか、身近にふさわしい人がいる場合には、専門職後見人、いわゆる弁護士や司法書士ですけども、こうした方ではなくて、身近な支援者を後見人に選任することが望ましいといった考えが出されたりしています。

また、費用の支払いの猶予があまりないときには、保全処分による費用の充当であるとか、後見の費用につきましても、公費の補助といったような準備もされているということです。ただ、裁判所による審判等の手続的な負担、専門職後見人に対する報酬等の費用的な負担、それから他人に財産管理されることへの抵抗感、こういった意見もあって、利用者総数は、皆様よく御存じかもしれませんが、2019年12月末で22万人にとどまっているということで、潜在的制度利用者の数を勘案しますと、利用者数はまだ少ない状況だということかと思えます。

その下、②ですが、こちらは社会福祉協議会が認知判断能力が低下した人を支援する制度として、日常生活自立支援事業というのがあります。ただこちらも、2017年度末で利用者数は5万3,000人とどまるということでした。

私どもとしては、後見制度、こういった制度を否定するものではなくございませんですけども、既存の法制度だけでは対処し切れない高齢顧客の様々な課題やニーズが生

じているのではないかと考えました。

次の9ページ目をお願いします。以上の課題認識、それから成年後見制度の状況等を踏まえた検討のポイントがここの2点でございます。

1点目は、こうした認知判断能力を喪失した顧客の親族等からの金融商品の売却依頼にどう対応すべきか。これを整理しようということです。

もう一つは、資料のⅡですが、親族等に対する金融商品売却に関する代理権の付与について検討しました。この上段のⅠのほうは、親族の方の金銭的負担を軽減する点では非常に有効なんですけれども、できれば、認知判断能力が低下する前に顧客御本人が信頼できる親族等に代理権を付与していくことが望ましいのではないかとということで、事前に任意代理人を登録する制度についての考え方を整理したということです。

そして以上の検討結果を12月23日に当協会のウェブサイト等にて公表したということです。

次の10ページ目を御覧ください。検討メンバーを簡単に御紹介したいと思います。今回はテーマが金融商品の売却、預金の引き出しであるとの関係で、メガバンク3行を含む銀行7行、大手証券5社に検討に入っていただきました。またページの中段ですが、法律の専門家によるアドバイスということで、民法、信託法にお詳しい、学習院大学法学部教授の山下先生、それから金融レギュレーションにお詳しい、和田倉門法律事務所弁護士の山本先生に御支援を仰いでおります。

では、11ページ目から検討結果について詳細を御説明したいと思います。

まず、親族等からの金融商品の売却依頼にどう対応すべきかということですが、結論を申し上げますと、表のこのページの上段に枠で囲んでいますが、親族等からの金融商品の売却が「本人のための費用」を支払うためであることが確認できれば、基本的には売却依頼に応じても良いのではないかと整理を行っています。ただ、親族等による不正防止等の観点を含めた対応が必要ではないかとの議論を行ったところです。

下に論点を7つほど整理させていただいています。まず1点目、親族、それから金融機関の法的な地位ということですが、この御親族は、繰り返しになりますが、明示的に代理権は付与されていないので、無権代理人ということになります。ただ「本人のための費用」の支払いであるということであれば、民法上の事務管理が成立する可能性があるかと私どもは考えました。

この事務管理ですけれども、法律上義務はないのに、他人のために事務処理をすると言われていますが、例としては、隣の家の屋根が台風で飛ばされてしまって、雨が降り続けているので工務店に頼んで直してあげたといったような例がよく挙がっています。こうしたものが成立する可能性があると考えました。

一方の金融機関のほうですけれども、先ほど申し上げましたとおり、御親族の方は権限は持ってらっしゃいませんので、権限がないことを知りながら売却の注文を受けるということになります。したがって、不法行為又は債務不履行に基づく損害賠償を負うリスクは免れないのではないかとありますが、金融機関のほうも「本人のための費用」の支払いであることが確認できればリスクを極小化できるのではないかと考えました。

次に②に移ります。では「本人のための費用」の範囲とは何かということですが、基本的には、本人の医療費、介護関連費用、それから生活費といったものに限定する必要があると考えました。この中でも、生活費はエビデンス、いわゆる証拠の確認が難しいということで、例えば御本人の取引履歴であったり、社会通念上合理的と思われる一定金額水準の検討とありますが、例えば、月額何十万といったような水準の検討、それから申出金額の内容の検証等の方法を報告書の中では提案させていただいています。

また③売却を依頼する親族等の範囲についてですが、推定相続人など一定の範囲を設けることが考えられますけれども、依頼人が「本人のため」に売却できる関係にあることが重要ではないかと考えました。また、売却金額の大きさであるとか、親族等と御本人との関係、医療機関等への直接の振込みかどうかといったようなリスク度合いに応じて、依頼を受ける際に同意を必要とする親族の範囲、人数等を決める必要があると整理しています。

次の12ページをお願いします。④資金の払出方法ですけれども、金融機関が本人のために支出した部分であれば、預金口座からの払出しは認められると報告書の中で整理しています。これは金融機関が医療機関等に第三者弁済するということになりますので、これに伴い金融機関に発生した求償権と、金融機関の本人に対する預金債務を相殺できるということです。また、できれば本人の預金口座から医療機関等の費用請求者へ直接払うのが望ましいと記載しています。ただし、親族等による立替払いについても、合理性を確認して親族等の口座へ振り込むこともできると整理しています。

⑤成年後見制度との関係ですが、成年後見制度の開始の事実を認識した後は、親族の依頼には応じないで、後見人と対応するということです。

⑥本人への周知ですけれども、こういった親族等の依頼により本人の金融資産を売却することがあり得るということをあらかじめ周知する必要があるのではないかと、そして、こういった周知を行っていきまると、顧客本人も法定後見制度や、この後で出てきます任意後見制度等の利用を考える機会ができるのではないかと考えました。

⑦認知判断機能が喪失していることの確認ですが、本人面談、本人の診断書や担当医のヒアリングで確認するというのですが、診断書等がない場合でも、複数社員によって本人と面談したり、医療介護費等のエビデンスの確認など、各社創意工夫の上適切に確認するとの整理を行っています。

最大の懸念事項でありました金融商品取引法との関係ですが、金融庁とも相談いたしました。このような整理の対応を行った結果、真に本人の利益のために行われていると認められるのであれば、基本的には金商法上の無断売買や未確認売買には問われないとの整理を行い、報告書にも記載してございます。

13ページをお願いいたします。親族等に対する任意代理権の付与についての検討結果です。

①の制度の趣旨・概要に記載しておりますが、前のページまでお話しした内容は、本人が認知判断能力を喪失してしまった後のケースですけれども、できれば本人が将来の認知判断能力の低下に備えて、金融資産を介護費用等に柔軟に活用できるように、事前に任意代理人を登録するのが望ましいのではないかと考えました。また、民法上、本人の認知判断能力が低下・喪失しましても、任意代理人の任意代理権は消滅しないということです。

②ですけれども、任意代理といいますと、任意後見制度というものが思い付きましても、任意後見制度は利用するには手続的負担等が大きいということで、やはり普及していない状況ということです。したがって、金融機関等としては、任意後見制度の利用を望まないお客様に対する制度を用意することが現実的だという議論をしています。任意後見制度は、任意後見監督人が後見人を監督するといったことで、権限の濫用を防止する仕組みがあります。一方、今ここで検討している内容は、任意代理人ですので、この代理人を監督する者がいません。したがって、代理人による不正行為を防止する仕組みがないということになります。このように、本人の判断能力

が低下した後は、任意代理人が監督する人がいなくなりますよということ、それからこの代理人が権限を濫用するリスクもあるということを本人によく説明した上で代理人を登録してもらう必要があるということが重要かと思います。

下の③ですが、任意代理人になれる者の範囲は、推定相続人等の一定の範囲が想定されます。また、本人が代理人を変更したいとか、代理権付与を撤回したいという場合には、代理人の同意なく対応できる制度にする必要があると考えています。

14ページをお願いします。任意代理権の範囲ですが、これは本来は本人に委ねるべきと思われますので、金融機関としては、金融商品の種類とか、売却回数とか金額について特段制限を設定する必要はないのではないかと議論をしております。ただ、この報告書全体を通して、「本人のための費用」の支払いを目的としているという趣旨ですので、金融商品の購入は、まずは代理権の範囲には含めず、金融商品の売却のみとすることが考えられます。また、「本人のための費用」の支払いとの趣旨を逸脱して任意代理人が売却を行うおそれもあります。不正防止の観点から、一定金額以上の売却や一定回数以上の売却等の場合には、この任意代理人に対して資金使途を確認したり、場合によっては、資金使途に関するエビデンスの提出を求める必要もあるのではないかと考えました。

⑤ですけれども、成年後見制度が始まりましたら、この後見人と代理人との間で異なる対応を行うおそれがありますので、この場合は、成年後見制度を優先させるということです。

15ページをお願いします。まとめです。既に申し上げましたとおり、既存の後見制度等を否定するわけでは全くありませんけれども、急速に高齢化が進展していく社会におきましては、そうした制度だけでは対処し切れない課題やニーズがある中で、金融機関等は、顧客本位の業務運営のもと、こうした課題等に主体的に取り組んでいくことが求められていると考えます。

この報告書では、本人が認知判断能力を喪失した場合に、金融商品をどう売却できるかといった新たな対応について考え方をまとめましたけれども、私どもとしましては、こうした考え方が本人の日常生活支援の一助となり、介護に携わる親族の方の負担の軽減につながることを期待しております。

最後に参考ですが、16ページ、私どもの報告書の検討結果は、昨年8月5日に公表されました金融審議会市場ワーキング・グループ報告書に提言されている課題とも

親和性があると考えております。市場ワーキング・グループ報告書の抜粋ですけれども、特に、認知判断能力の低下した顧客に対する対応強化・改善していくことが求められる、と記載がありますので、金融庁の課題認識にも対応したものと考えています。

ご説明のほうは以上です。御清聴ありがとうございました。

○駒村座長 どうもありがとうございました。

それでは次に、事務局からヒアリング結果の報告をお願いします。

○安藤福祉政策推進担当課長 それでは、事務局のほうから、事業者等へのヒアリング結果の御報告をいたします。資料7でございます。

1 ページ目、2 の調査対象を御覧ください。敬称は略させていただきますけれども、今回は宅配事業者のヤマト運輸、小売事業者のウエルシア薬局、商店街は中延商店街 NPO 法人街のお助け隊コンサルジュ、保険会社の太陽生命、金融機関の城南信用金庫にヒアリングをいたしました。また、東京バス協会と認知症の人と家族の会にアンケート調査を行いましたので、併せて御報告をさせていただきます。ちょっとボリュームがございますので、時間の都合上、かいつまんでの御説明とさせていただきますので、御了承ください。

では、宅配事業者のヤマト運輸へのヒアリング結果から報告いたします。ヤマト運輸では、宅配事業に加えまして、身近なところで困りごとを解決する地域共創事業として、「ネコサポ」という事業に取り組んでいます。「ネコサポ」では、片付け・掃除などの高齢者向けの便利サービスの提供と様々な団体とで連携したイベントを開催して、地域の人が集まれる場の提供を行っています。現在、多摩市とあと松戸市で展開していると伺っております。また、IoT電球を活用しまして、利用者の電球の消灯・点灯に動きがない場合には異常を検知し、家族と「ネコサポ」に通知して、家族などの依頼があった場合は、最寄りの営業スタッフが訪問して安否確認を行う見守りサービスというものも提供しております。

まず、宅配事業に関しての課題や対応としてお聞きしたところでございますけれども、何回も同じ荷物が届くようなケースであったり、代金引換でキャンセルが繰り返されるというようなケースでは、送り主に連絡して発送を止めたり、返品するような対応をしています。また、特殊詐欺被害防止のため、高齢者の方が荷物を送る際に、送り先の確認を行っています。

次、3 ページです。「ネコサポ」についてでございます。孤独死が社会的な課題と

なっている中で、地域の行政や団体等と民間企業が一緒に見守ることが必要との考えで事業を行っています。ふだんから地域包括支援センターとの間でケース共有など連携を行うと共に、スタッフ間でも共有をしています。丸の3つ目から5つ目にかけて記載のありますとおり、地域包括支援センターとの連携の下で、見守りや便利サービスの提供を行っているということでした。

次に4ページでございます。ウエルシア薬局へのヒアリング結果でございます。地域貢献の一環としまして、お客さんが休息、井戸端会議、情報発信の場となるフリースペースの「ウエルカフェ」を全国320の店舗で展開しております。自社だけでなく、非営利であれば、地域の団体等もその場所を利用可能として、地域と協働した取組としております。

まず店舗の対応として心がけていることということで聞いた内容でございますけども、店舗内での声かけや、従業員の認知症サポーター養成講座の受講など、ソフト面での対応を中心に行っています。また、調剤窓口では、ポリファーマシーのチェックなどを積極的に行っているということでした。

次に支援機関との連携でございますけども、「ウエルカフェ」では、地域包括支援センターと連携した認知症カフェを開催して、そこからフレイルチェックや栄養に関する講義など、徐々に活動内容を広げているということです。また、障害者の団体や母親・子育ての団体などと連携して、マルシェや学習支援等を行い、多世代交流にも取り組んでおります。「ウエルカフェ」を運営していく上で気を付けていることとしまして、担い手づくりとして、まず「ウエルカフェ」に参加いただいた方に、後にイベント実施側として協力いただくこともあるということでした。また、こうした取組を持続的に運営する考え方としまして、直接的な営業効果を考えるのではなく、SDGsやCSVを意識していると、そうした中で様々な団体や行政等と協力して活動しています。例えば、徘徊が疑われる高齢者がいた際には、地域包括支援センターと連携して対応しているということでした。

次に、ページ飛ばしまして6ページでございます。中延商店街のヒアリング結果です。この商店街では、テナントとしてクリニック等の医療関係のテナントが増えているという現状でございます。したがって、利用するお客さんも高齢者の方が多いというところございまして、この商店街の近くにはNPO法人の「街のお助け隊コンセルジュ」がございまして、電球交換などの日常生活の困りごとを有償ボランティア

アが対応するサービスを実施しておりまして、今回、この商店街の関係者の方と、このNPO法人に併せてヒアリングを行いました。

まず、商店街での課題と対応ということでお聞きしましたけども、商店街全体としての取組ではないですが、お客様が高齢者が増えているという中で、個々の店舗では、買物の後に一緒に自宅まで物を持って送り届けるなどの対応をしているということでもございました。また、高齢者の方は、何十年も利用いただいているお客様が多くいるというところでもございまして、例えば、金物店などでも困りごとを聞いた上で、自社でできない場合でも、請け負った上で、対応可能な会社をつないで、支払いをまとめなど、長年の信頼関係の中で個別的に柔軟に対応しているようでもございました。一方で、お客様に認知症が疑われる場合、どこに連絡をすればいいか分からなかったというお話もございました。

次に7ページを御覧ください。NPO法人の「街のお助け隊コンセルジュ」です。利用者は70代後半の人が多くということでもございまして、年間300から400件対応しているということでもございます。中延商店街の脇道に事務所を構えておりまして、お客様の困りごとを聞いた商店街の店舗からの紹介や、口コミで利用されているということでもございました。除草作業や片付け、買物代行など日常の困りごとには有償ボランティアのスタッフが対応しています。クーポン制にしていまして、クーポンを買っていただいて、このお手伝いは1枚、2枚という形で基本の料金が設定されており支援しているというところでもございます。無償にすると、利用する高齢者の方も申し訳ないという気持ち生まれ、相談ニーズが引き出せなくなるということもあることから、有料のクーポン制にしているというところでもございました。

次に8ページを御覧ください。保険会社の太陽生命保険へのヒアリング結果でございます。高齢者のお客様が増加する中で、満足度向上に向けた「ベストシニアサービス」に取り組んでいます。サポートセンターを設けまして、契約締結時には、営業色が強くない内務職員の方がテレビ電話を使って直接お客様に契約内容を確認するサービスなどを提供しています。契約内容に誤認があれば、契約締結を取りやめることもあるということです。

また、70歳以上の方の契約の場合には、原則として子供世代に同席いただくこととしておりまして、80歳代では必須としているというところでもございました。客にもそのほうが安心だとの理解が進んでいるとのことでもございました。

次に9ページを御覧ください。アフターフォローとしましては、シニア訪問サービスというものを展開しておりまして、年に1回契約者を訪問して、お客様の情報をお聞きして、給付金や保険金の請求漏れなどを確認しています。支店がないエリアでは、ヤマト運輸と提携して確認しているとのことでした。

保険金の請求では、タブレット上で請求ができるようにして、内務員が訪問して、その場で手続を可能としているということですのでございます。画面や帳票などはユニバーサルコミュニケーションデザイン協会の資格認定を受けた担当者が設計しており、高齢者の方でも見やすいような画面・帳票というのを意識しているということでした。

次に10ページを御覧ください。金融機関の城南信用金庫へのヒアリング結果でございます。認知機能の低下によりまして、日々の生活費や財産管理、資産継承など、将来に不安を感じている高齢者の方の悩みを解消するために、任意後見、遺言、あと家族信託を柱としましたサポートサービスを行っています。また、社会貢献事業としまして、他の信用金庫と共同で「しんきん成年後見サポート」を設立しまして、成年後見制度に関する相談や利用手続の支援などを行っています。

まず窓口対応でございますけれども、6割以上の方が高齢者でありまして、店頭での個別的な対応を行っていますが、店頭でタブレットによる手続も可能としておりまして、スタッフがフォローしながら操作することで、手書きが少なくなることで喜ぶ方も多いということでした。

次に11ページでございます。預金の引き出しについてです。認知機能が低下した方の困りごととして、通帳をなくすケースがございますが、そうした場合には取引停止が前提ではなく、家族と一緒に対応を考えるようにしているということですのでございます。また、預金が下せないことがきっかけとなりまして、家族から総合サポートサービスの申出を受けることが多いということですのでございまして、利用者は1万4,000人で、うち1万1,000人は代理人サービスを利用しているということでした。こうしたサービスは、利便性と防犯の両輪の対策が重要で、緩過ぎても良くないと考えており、例えば、代理人が口座を解約したいというときには、本人に意思確認することや、契約時には関係する家族全員にお知らせするという対応もとっているとのことでした。

次に後見制度などの利用についてですが、高齢者の顧客が増える中で、認知症の方

への対応に意識を持ち、業界全体で相談先があっても良いのではと考え、成年後見サポートの相談窓口を設置しています。スタッフは70歳代の信用金庫のOBが中心となっています。後見サポートの定款や書類等はオープンにして公開しておりまして、ほかの地域の信用金庫で展開されている例もあるということでございます。顧客への毎月の訪問時などに認知症の疑いなどの変化を感じたときには、成年後見サポートにつないで相談を聞いているということでございました。

次に12ページを御覧ください。家族信託の相談ケースですけれども、主に不動産を所有する方に利用されているようでして、手続きに関してはできるだけ訪問して、お客様とその家族と実際に会って進めているということでございました。

次に13ページを御覧ください。東京バス協会を通じたアンケート調査の結果でございます。10の事業者から回答がございました。

回答内容を幾つか紹介いたします。

料金の支払いに関してでございますけれども、シルバーパスの提示や現金の用意に手間取り時間を要することがあるということでございました。行き先などの案内では、目的地を把握していない様子の高齢者を見かけた際には、乗務員側で質問をしながら降車場所に着いたら個別にお知らせすることがあるということや、掲示物や案内表示の文字が認識しづらい、色が識別しづらい、情報量が多過ぎることなどから、掲示で確認できずに乗務員に問合せされることが多いといった回答がございました。

次に15ページを御覧ください。乗務員等への研修でございます。乗務員のマイク案内がお客様に明確に伝わるように、話し方やマイク音量を乗務員相互で確認する研修であったり、福祉施設へ乗務員を派遣する研修、あとは高齢者疑似体験セットを使用した運転士の研修、高齢者・障害者の方へのサービス提供のマニュアルの整備、認知症サポーター養成講座の受講といった研修事例がございました。

次に情報の共有でございますけれども、認知機能の低下があると思われる方の情報を社内で共有して、対象の方が乗車した場合は、乗務員から事務所へ連絡を入れて、乗務員が降車場所でそのフォローを引き継ぐというようなことをしていることや、地域包括支援センターと連携して対応しているというケースもございました。

次に16ページでございます。案内・表示の改善では、視認しやすい方向幕や液晶表示器の導入、またターミナルや駅前には案内係を配置して対応しているということでございます。

最後に、今後の取組としましては、認知機能低下は誰にもあること、様々な交通弱者が乗車していることを認識することを目的としまして、福祉施設と連携して、高齢者へ安全で優しい対応の映像資料を作成し、従業員への研修で展開するという事例もございました。

次に、一つ飛ばしまして、18ページを御覧ください。最後に認知症の人と家族の会東京都支部に御協力いただきまして、会員70名の方からのアンケート調査結果を御紹介いたします。

まず、買物についてです。通販で注文した内容を本人が忘れてしまう。それで良心的なところは注文内容に心当たりがあるか確認するはがきを送付され、連絡しなければキャンセルとなり助かったという事例がございました。また、定期購入を購入したが、管理できずに消費し切れなくなったものの解約の連絡先が分からない。また本人でなければ解約できないということで困ったというような声がございました。

次に、店頭での買物についてです。判断力がないことを奇貨にして売りつけられること、いつも行くお店で同じものを何度も買うので、お店での声かけを期待したいが、必ずしもそうはならないことなどの回答がございました。

続けて19ページでございます。知り合いのお店では配慮してくれたが、こうした買物の楽しみを奪う面もあり、家族として申し訳ないと感じたこと。自分がありがたい姿を買物で表現して、使えなくてもお店の店員に勧められたものを購入してしまうのではないかなどの意見がございました。

また支払いに関してでございますけれども、現金での受け渡しが難しい場合があるので、ICカードでの支払いが便利で、家族も使用状況が把握できるという声がございました。一方で、支払いや袋詰めなどのセルフ化が進み、対応できない場合があるので、フォローしてもらえる人が周りになると良いといった声もございました。

次、20ページの金融機関の利用でございます。ATMの利用が分からない場合がある。また、定期預金を下ろしたつもりが、借入れを勧められていた。本人か後見人でないと引き出しができないため、不便なことがあるといった声がございました。

続けて21ページでございますが、家族信託をしようにも、コンサル料などで50万円必要とのことで諦めた。成年後見では、日常の契約では使い勝手が悪いというような声がございました。

次に、交通機関でございますけれども、券売機の操作やステップが難しい場合がある。

バス停の場所の説明が分かりづらいなどの意見がございました。

22ページ、その他でございます。携帯電話に関して、加入または解約の契約に際しまして、本人でないといけないということで、家族としてフォローが難しいことがあるという声が複数ございました。

次に23ページでございます。新型コロナの影響についてでございますけども、マスク着用やソーシャルディスタンスが分からずにトラブルになるケースや、オンラインやウェブでの対応についていけず苦勞しているということなどが挙げられています。

最後、24ページから民間企業のサービスを利用する上で重要だと考えていることの回答でございますけども、従業員の研修として、人は加齢によって肉体的、精神的にどのようなことが起きるのか知識を身に付けてほしい。認知症の周辺症状による言動の対応方法を学んでほしい。認知症患者はまず「人」であり、「病気」であるという基本的な認識と理解を持ってほしいというような意見がございました。また、銀行員の方が以前より優しくなった。認知症と家族への接客研修が行われていると感じたという声もございました。

次に接遇に関してでございますけども、契約内容を後日確認できるよう、経緯や内容を書面で取り交わしてほしいという声がございました。

25ページに移ります。同じものを買っているときは声をかけてほしい。専門のスタッフが対応してほしいというような意見がございました。

次に26ページお願いします。社会全体での理解促進として、スーパーでの買物に地域リソースを組み合わせた支援や、企業とも顔見知りの関係になる場があることで、ちょっとしたお手伝いや見守りができるのではという意見などがございました。

事務局からの報告は以上でございます。

○駒村座長 ありがとうございます。

それでは議論に入っていきたいと思います。石崎さんからは資産、財産の承継に関するお話、これはやっぱり金融資産は金額単位が大きいので、それから、これから資産継承もどんどん増えていくということもありますので、そういうところに包括的な議論をいただいた。山田さんからは、金融商品の解約、あるいは口座の引き下ろしの問題で、金融庁も市場ワーキングで問題提起をしていたわけで、金融機関もばらばらに対応するというよりは、やはり一つの考え方を共有するということが重要であるということ。この解釈については、金融庁ともコミュニケーションをとっていただくこ

とが大切。事務局からは、家族の会、それから事業者等から生の課題を教えていただいたということで、これも非常に刺激的な内容だったと思います。

それでは、委員の皆さんから御意見、あるいは御質問等々、意見交換に入りたいと思います。

では、御発言を希望されている方は声でお知らせください。

栗田先生、どうぞ。

○栗田副座長 ちょっと私もう出て行くので、最初にちょっと質問させていただきます。

○駒村座長 お願いします。

○栗田副座長 大変勉強になりました。特に、今日は山田先生の金融機関のお話が。先生は控えめにおっしゃっておいりましたけども、成年後見制度は認知症の方の、特に一人暮らしの認知症の方の財産管理や金銭管理一つをとっても大変不十分な制度でありますので、これをどう補完するかが大変重要なことで、金融機関が主体的にいろいろ取り組むというのは、大変私は期待していて、今日も非常にいい話を聞いたと思います。

その中で一つ質問したいんですけども、任意代理人の話なんですけど、先生が御指摘いただいているようにこの任意代理人は後見監督人のような監督人がいないので、いろいろと問題があるんですけど、金融機関に登録するのは一つのいい方法だとは思いますが、現実によくある問題の一つとして、特に任意後見契約をするときに、任意代理契約も一緒にやっておくというパターンがあるのですが、一旦この任意代理契約をして任意代理人ができると、この方がいろいろと代理行為をしてくれるので、逆に言うと、その人が本当に認知機能が低下して認知症になったときに、あまり失敗が起こらないので、誰も発見しないということが起こります。例えば、自分で銀行に行って失敗するということがないので、誰も気づかない。家族もいないから家族も気づかないということで、実は我々は地域で調査をしたから分かったのですが、調査をしたら認知症はかなり進んでいるんだけど、しかも任意後見をするための契約もしていたのですが、後見制度を使わないでずっと代理人が代理行為をしているということがあります。本人は、「何か時々誰かが来てお金を置いて行ってくれるんです」というのですが、そういう御本人の話だけでいつまでたっても診断はなされない、介護保険サービスが使えないという状態で、ぎりぎり食べて生きているという認知症の方が地域にいらっしゃる。これを誰が発見するのかという問題が残っていて、しかも代理

人が誰かも分からないということがあります。家の中をいろんなところ探してみても、代理人の手がかりがなかなか見つからないなんていうこともございます。この辺のことについては、地域包括支援センターの方で経験がある方もいらっしゃるのではないかと思います。何かいい知恵はないのかなと。せっかく金融機関で登録をしようというのでしたら、その後、代理人の所在が分かっているわけなので、本人が認知症になったときにどうケアするかということも考えていただくとありがたいかなという気がしております。

以上でございます。

○駒村座長 山田さん、どうでしょうか。

○山田理事 御質問、御意見ありがとうございました。非常に難しい質問だといま認識しましたが、この任意代理の制度は、ここでは制度という言い方をしておりますけれども、既存の法制度の中でできる、今でもできるサービスです。ただ、今回せっかくこういったワーキング・グループで色々な検討をしましたので、一つこういった形でやったらどうかという形で提示させていただいております。任意代理についても、代理権の範囲とか、代理人について、例えば、御本人がこういう状況になったら通知してくださいとか、通知の義務までできるかどうかはちょっとあると思うんですけども、例えば、代理契約の中で、そういった内容のものを金融機関が提示するとか、あるいは御本人がそういったことを金融機関に申し出て、代理契約の中に入れてほしいということで、その代理人との間でしっかりと確認をとるとか、そういった個別の対応になるのかもしれませんが、おそらく任意代理契約自体、バリエーションが幾つか出てくると思いますので、ある程度サービスが定着していく中で、どういう付帯サービスや条項のようなものを入れたらいいのかというところについて、業界である程度考え方ができていくといいのかなというふうに思います。

ちょっと中途半端なお答えかもしれませんが、現状はそのように考えております。

○栗田副座長 ありがとうございます。

すみません、では私はここで退席させていただきます。

○駒村座長 また後ほど、続きの話が多分あると思います。大変重要な論点だと思います。ありがとうございます。

黒田委員。よろしく申し上げます。

○黒田委員

今、栗田委員が質問されたことに関連して、同じような問題はいわゆる移行型の任意後見契約等でも起こり得ると思います。出された事例自体は任意後見人と任意後見受任者とが別人の事案を想定されていることと思いますが、そこでそのような事態が起こる場合、任意後見契約・任意後見受任者のほうに問題があると考えます。もともと任意後見受任者には本人（委任者）の判断能力が不十分になったときに任意後見監督人の選任申立てを行う義務がありません。ただし、そのことから来る不都合を回避するために、実務では見守り契約といわれる契約を併用する形で、例えば1カ月に1回なり、半年に1回なり必ず本人とコンタクトを取って、本人に判断能力不十分の状況が見受けられるようであれば、任意後見監督人の選任を申し立てる義務を課すというような取組がされています。もっとも、そういった義務を課したところで、それを守らない任意後見受任者が出てきた場合に、これをどうするかということに関しては、任意後見制度に内在する大きな問題です。その点を補足させていただきます。

○駒村座長 ありがとうございます。ほかに、今の論点で御意見とかあればと思います。大変重要な点だと思いましたが、いかがでしょうか。

黒田さん、追加でお願いします。

○黒田委員 連続で申し訳ありません。現実的な方法として金融機関でそういう任意代理人の利用を考えるというのはあるのだろうなと私としても思うところがありますが、現在行われている成年後見制度の中でも特に任意後見制度や補助制度をもう少し利用しやすい制度にして、多くの人に使ってもらえるようにしようという取組みの方向と若干逆行するというか、矛盾する方向が見受けられるようにも感じ、少し気になりました。また私としましては、①「本人のため」というのを誰が判断するのか、②生活との関連では、ご報告の中では生活や医療というふうに言うておられましたけれども、例えば施設に入所するといったような場合、これが任意代理人の代理権の範囲に含まれるのか、つまり代理権がどこまで及ぶのか、③一定の任意代理人を設定するということですが、その任意代理人というのは、かなり前に設定されたものでも、そのまま有効というふうに見るのか、それとも有効期間のようなものを設定したり、毎年設定して更新したりしていくものなのか、そういった部分も大変気になったところです。

先ほども申しあげましたように、こういう制度が普及していくことは、実務の必要

性から見ると、個人的にはありなのかなと思います。判断能力がなくなった後の制度として任意後見制度、それから死後の制度として、石崎委員もおっしゃっていた、遺言の制度がありますけれども、それらがなかなか日本では普及しない理由は、共通というか、根本は同じところにあるように思っています。ただし、金融機関での取引となりますと、お金を預けたり預金を引き出したりといったようなことは私たちにとって日常的なことです。そういったところからこういう制度が普及していくことは、自分の判断能力がなくなったり、あるいは自分の死後の財産の行方について、私たち自身が考える良いきっかけになるのではないかなというふうに思った次第です。

以上です。

○駒村座長 ありがとうございます。相続の資産も推計によっては年間50兆円という規模の相続財産が発生している。すごい金額なわけですね。その中で、ちゃんと本人の意思が反映されているのはどのぐらいあるのかというようなことも考えないといけない。ほかにはいかがでしょうか。もしなければ、ほかの点についてでも結構ですけども、委員の皆様から自由に御発言いただければと思います。いかがでしょうか。山田さんももし何か気がついているならば、あるいは確認したいことがあればこの際ですからお聞きいただいてもいいと思いますけども。

今日、話に出なかったですけども、守備範囲を越えるかもしれませんが、個人の財産の継承だけじゃなくて、事業の承継なんかも考えると、認知機能の低下による意思決定の問題は経済にも大きな影響を与える。中小零細企業の経営者の平均年齢が今、一番多いのが65歳から70歳が今一番多いところになってきていますので、事業継承が全然スムーズに進んでいなくて、後継者が決められないということになりますと、これは廃業とか、事業承継が大混乱すると、御本人の財産継承とか事業継承権の話だけじゃなくて、雇用とか産業にも物すごい影響を与えるということが中小企業庁も議論しています。石崎さんの守備範囲というのは、一般の方の財産の承継というあたりが特にという感じでしょうかね。経営者の認知機能の低下と中小企業の経営の承継のような問題も連動しますか。

○石崎委員 中小企業の事業承継の問題に対しては、M&Aだけでなく、後継の経営者の人を探してきてマッチングするなど、一部の金融機関は積極的に取り組んでいます。

相続の問題においては、遺言信託を取り扱っている信託銀行だけでなく、金融機関

の人は知識を高度化する必要があります。黒田先生からもお話があったように、高齢者の意思を見極める仕組みが必要だと思います。イギリスだと認知機能が衰えても柔軟に意思を判断していますが、日本は安全、安全に意思を判断するので、認知機能に疑問がある場合には、実務的なサービスが提供しにくくなっています。こうした実務課題の解決にも、日本金融ジェロントロジー協会はお役に立てると期待しています。

○駒村座長 かなりスタッフの熟練というか、経験値も大事ですし、やっぱり家族の会の意見書を見ると、きめ細かいスタッフによるサポートを期待しているわけですが、現実の世の中というのは、インターネットなり、オンラインなり、人をなるべく節約するような動きになっていてそのきめ細かい余裕なんかも全くなくなっていく。こういう社会に対する不安感、いずれ私たち現役世代も通る道だとは思いますが、そういう不安感が非常によく出たレポートだなと思って拝見していました。イオンの村木さん、この認知症の家族の会の意見を見てどう感じられましたか。

○村木委員 家族というのを、私の年齢が50代の半ばで、私の友人たちが早い方だと両親がそういう状況になっていたりとかということで、非常に準備ができていなかったのも、いろんなことがすごい苦労していると、同級生であっても両親の年の幅が広いんですけども、年いっていても元気な人もいれば、若いのに認知症を発症して大変なことになっているという、ちょっと現実的な話になっているんですけども、何を準備しておけば良かったのかとか、どこに相談に行ったら良かったのかとかという声が聞こえてきます。

私がこの会議に参加するまで、こういうことってもっと広く、何て言ったらいいんですかね、こういうことができるんだよとか、こういう制度があるんだよということをお自身も、関心がなかったらいけないんですけど、伝わっていないんじゃないかなというふうに思います。

金融機関を利用してということなんですけども、金融機関ももちろんなんですけども、何かもっとほかに方法がないのかなというのちょっと個人的には思ったりもしています。

すみません、自分の感想ばかりで役立つかは分かりませんが、以上です。

○駒村座長 家族の会の24ページに、組織的な教育が必要ではないか。人は加齢によって肉体的、精神的にどのようなことが起きるのか知識を身に付けてほしいというのは、これは御本人の認知機能が維持できている状態、これは御本人も含めて、家族

も社会も企業にも共通した問題です。去年、おととしの2019年の金融庁の市場ワーキンググループの報告書は実はこのことが書いてあったわけですね。ただこれはお金の管理の問題だけではなくて、日々の生活においても、加齢になって、自分はどうなっていくんだろうかというメタ認知みたいなものではないでしょうか。自分自身はどう変化していくのかということをお考え、事前にどういう準備をしなければいけないのか。認知機能の低下は、一般的であり、そこに書いてあるような高齢者にとっての問題はかなり一般的に起きることであって、個々人の問題ではないんだということが社会全体で共有できるような情報を都のほうには広く発信してもらいたいと思います。

村木さんが今おっしゃったのは、やっぱり一般にはそれほど知られていないものではないかなという感想でしょうかね。

○村木委員 そうですね。お店にいるときに、やっぱり高齢者には親切にしましょうとか、ゆっくり話しましょうとかというようなところは、認知症サポーターの研修を受けたりとかということなんですけど、生活という部分まで踏み込んでいったときには、やっぱりなかなかそこまでは考えていないとか、伝わっていないというところが正直だと思います。

言い方は悪いですけど、お店で同じものを何度も買うとかいう話がありましたけど、そういった話であったりとか、お金が数えられないということであれば、そういうときには近くの包括センターに連絡しましょうとか、場合によっては警察のほうがいいのかなというようなことは対処していくんですけど、そのもう一歩先の生活まで踏み込んでというところについては、先ほど言ったとおり、自分の両親がとか、自分の友達の親がという話を聞かないとなかなかぴんとこない。本当はそれではいけないと思うんですけど、ぴんときていないというところです。

○駒村座長 スーパーでの買物みたいなものも、家族の会からいろいろ触れられていて、セルフレジや、レジの前での高齢者のお気持ちというのが重要ですね。高齢者側から見ると、こういうふうなせつない見方をしているんだねというのは、多分これはいろいろな業界もみんな同じで、今、通販だとか、インターネットバンキングとか、いろいろなものが出てきているわけですけども、人力を節約するためにやると、一方でこういう疎外感も起きたり、あるいは疎外感だけでは済まない問題も起きているわけです。ヤマト運輸が割と地域包括とこういう形でつながっているというのは面白い、

大事な動きかなとは思いましたが。

いかがでしょうか、委員の皆様から何か深く、あるいは都のほうともこの辺は少し事務局にも強く認識したり、議論を深めておきたいところはありませんか。どの部分でもいいと思いますけども。

どうぞ。

○澤登委員 地域包括支援センターの話題がかなり出てきましたので、例えば地域に暮らす高齢の方々って、ある時期までは様々な民間のサービスとか、金融機関、そして商店街などが、それぞれ個別で生活を支えて、それである程度成り立つんですけども、やっぱりある時期が来ると、トータルに様々な支えている機関が横につながって、ときに情報共有をしたりという関係性が必要だと思うんです。例えば、私は地域包括支援センターで働いていましたが、今の石崎さんとかのお話を頂いたような、金融機関の方々の今の取組というのをどれだけの地域包括支援センターが知っているんだろうとか。あと例えばさっきのヒアリングですね。ヒアリングの様々な企業の方の発見ですけども、地域包括支援センターの立場で言うと、このような問題が起こるもう少し前に、この方が地域包括支援センターとつながっていればとか、いろいろ思うわけですね。だから専門職による個別支援と、あと今日の委員会のメンバーの皆様のような地域にある民間企業の方の発見を、トータルな形で情報共有をしながら、お互いがつながり合っている。何か発見した時に協力して解決にあたることができる。そういう仕組みをもっともっと小さい単位で構築しておくことが必要なんだと思います。目的の共有と情報共有が、民間企業の皆様とできていればというふうに感じました。

以上です。

○駒村座長 ありがとうございます。地域包括はどうしても介護と医療という部分を担うところだというふうに思われるわけですけども、やはり生活全般がないと、在宅介護と在宅医療だけでは、地域に住めるわけではないので、生活全般を支えるために面として、いろいろな事業所が連携する必要がある。一方で地域包括ケアというのは全国津々浦々にあるというふうなことを考えると、またはそのスタッフが高齢者の特性をよく御存じだということになると、地域包括ケアに期待するものも大きいわけですけど、今まで民間事業所と地域包括の間の接点があまり十分でなかった。多分この辺は尾川さんはこの介護の金融のお話を本検討会の冒頭でもやられていましたけど、

この辺はいろいろと考えられているんじゃないかと思いますがけれども、いかがでしょうか。

○尾川委員 金融機関、特に地域金融機関の方には、以前から、現場で困りごとがあったら包括を頼りなさいとか、社協さんをお尋ねしなさいといったお話をさせていただくことがよくありました。そうすると「地域包括支援センターって何をするとこるのですか？」という質問が圧倒的に多いです。地域包括支援センターは、高齢者のよろず相談窓口だと思っていただいてもいいですよということをお話しするんですけども、包括や自治体の直営のところばかりではないとか、包括と社協の役割は違うとか、福祉の仕組みや実態については、金融機関は知らない方が多いと感じています。

金融の現場で高齢者の困りごとがあったときに、包括の方にすぐ電話をするような方ももちろんいらっしゃいます。そういう銀行員は、例外なく、御自身の友人が包括にいるとか、福祉畑に知り合いがいる方です。ですから、金融機関としての行動がまだ点の状態になっていて、これをいかに線にして、面にしていくか。そういう局面において、個々の対応という形にとどまっているというのが金融現場の今の状況かなと感じています。

小売店のほうが、行政や福祉とのつながりが若干あるような気がしますが、全国的に見れば、まだまだというようなところは多いかなと思います。全業種、または地域全体でつながっていきけるような仕組みが求められていると思います。

金融もそうですし、医療も介護もそうなんですけども、やはり高齢者の事前の意思決定というものをみんなが求めているわけですね。アドバンスケアプランニングもそうですし、ケアプランもそうですけれども、相続承継に関しても、事前の意思表示をどうやってご本人が元気なうちから引き出していくか。プランニングの重要性について、どの業界も考えていく必要があると思っております。そういう意味で、高齢者になる前に、高齢者になった後の準備をしてもらうインセンティブや仕掛けを考えていく必要があります。私も以前、自治体に対して、還暦式を開催して、そういう場を活用して、地域デビューの背中を押すことや、御自身の終活を考えるきっかけ作りの継続的な取組みをされたらどうですかという御提案をしたこともあります。自治体も、全然やっていないわけではなくて、いろいろな取組みをいろいろな部署でやっているはずなんですけど、そういう取組みをまとめて御高齢者に見せていくような仕組みを行政に考えていただくと、かなり前に進むことも多いのではないかと考えています。

以上です。

○駒村座長 ありがとうございます。これは金融庁の担当です、これは消費者庁の担当です、それは厚労省の担当ですというように、省庁単位で議論をしても、前に進まないんですけども、自治体というのはそういう話では済まないわけですよ。丸ごと受け止めなければいけないわけですので、まさにそういう意味では、基礎的自治体と都道府県が役割をそれぞれ持って、この辺をリードしていただかなければいけない。だから今の還暦式みたいなものも、あるいは65歳、70歳なのか、どこがいいのかちょっとまたいろいろ議論があるかもしれませんが、やっぱり加齢とともに自分はどうなっていくんだと、どういう準備をしなければいけないんだと、そして家族も含めて、周りの事業所も含めて、やっぱり地域包括ケアなど連携し、地域のなかで面としてつながれるような、モデルケースから始めるべきなのか、既にモデルケースももう澤登さんのところにあるわけですけども、それを何か標準化して、各自治体とかに推奨するみたいなものは、やっぱり都としてやっていただくようなことを期待したいな。そろそろ実は、今日は第3回で、あと第4回でヒアリングをやったら出口のほうも考えなければいけない。大がかりな政策というよりは、まず今みたいな多くの人が知るということ、面に向けての力を、そういうベクトルを作っていくきっかけにしたいんだというのがこの委員会だと思うんですけども、事務局のほうから出口戦略というか、出口的なイメージとしてはどういうふうなイメージを持たれていますか。

○安藤福祉政策推進担当課長 事務局でございます。先ほど、駒村座長がおっしゃられたように、まず高齢化、そしてその認知機能の低下というのは誰しも起こり得るものでございますので、それがどういったことにつながってくるのかということを知っていただくというのは非常に重要だと思っております。

地域包括のお話を頂いていますけども、今現状としましては、福祉の横のつながりというのは今、地域包括支援センターを中心にあるところでございますけども、そうした中に民間の様々なサービスというものが、今後社会全体として高齢化が進む中で、どのように関わって社会を作っていくのかという視点も重要なところでございますので、そうしたものも含めて、ぜひ委員の皆様から御議論いただいて、まとめていければというふうに思っております。

○駒村座長 ありがとうございます。恐らく、地域包括というキーワードや社協というキーワードや、場合によっては在宅介護のケアマネさんの期待する部分とか、いろ

いろ出てきて、それは場合によっては、国に提言しなければいけない部分も出てくるかもしれませんし、都としてまずはできることはこういうことをやりましょうとか、こういう情報を面としてこの地域で業務をする人は知っておいてくださいというまとめを発行するというものもあるのかなとは思いますが、あと10分ぐらいしか議論する時間がないんですけれども、ほかにも委員の皆様から御意見とか、取りまとめとか、次回以降のヒアリングへの期待とかありましたら、御発言いただければと思いますがいかがでしょうか。御発言いただいても結構ですけれども。

どうぞ。

○澤登委員 医療や介護と民間企業の方々との連携というところで、例えば、民間企業の方々に、例えば認知症高齢者の方々のために何かをしてもらうという。やっぱり民間企業さんとの連携って、認知症の方や高齢者のためというだけでなく、今、企業の中で働いている働き盛り世代の方々が自分ごととして将来のこのために、こういった医療や介護の機関とつながっておくというメリットもあると僕は思うんですね。例えば、退職に向けて地域デビューというの、日頃連携している専門職の人たちとのつながりがある中で、やっぱり将来の自分のことを考えることにもつながりますし、だから何か認知症高齢者のためというよりも、民間企業で働いている、例えば50代、60代間近の方々の自分ごとのためにもそうやってつながっておく。今の認知症高齢者や高齢者のための何かを作ることによって、自分のこととしても考えられるという、そういったことにもつながるのかなというの思います。

○駒村座長 ありがとうございます。これは何か地域の介護サービスの状態とか、地域包括ケアを知りましょうみたいな機会があったほうが多分良くて、実際に親が倒れたりしてみないと、慌てふためいて初めて、あれあれと、どうすればいいんだ、どこに聞きに行けばいいんだというような状況になるんだろうと思います。さて、そういう学習の場、知識補給の場というのは今まであったのかなという、ないんでしょうね。澤登さん、あまりないという理解でいいんですね。ふつう、自分の親がそういう状態になって初めて慌てて走り回るというのが現実なんですよ。

○澤登委員 例えば、地域包括支援センターと金融機関の方の連携というところで、よく行われているのは、例えば、認知症サポーター養成講座とかですね。あとは個別で、本当に困った人がいて、包括に連絡があるとか、その程度の連携ぐらいだと思います。今時点では。

○石崎委員 今、澤登さんがおっしゃったことは、日本の構図だなと思うんですね。一般企業の50代以上には猛烈社員みたいなのが多くて、家族よりも地域よりも会社の人間関係が強かったりします。昭和の時代は会社が家族で、会社の中の社縁があればすごく幸せだったんだけど、今は飲みにも行かなくなりましたからね。若い人たちとのつながりもなくなって、しかも退職して定年した瞬間に全く人間関係がずたずたになる。家族がいる人はまだいいけど、それだって結構今までほったらかしにしていると家庭内で孤立してしまう。地域との縁も少ない人が多い。会社員の飲み友達はいいけど、地元に戻ると飲み友達がゼロ。こういうおじさんたちは多いと思います。だから定年前から地域社会とも接点をもって、NPOにも積極的に参加した方がよいと思います。大企業で培ったビジネスのノウハウを地元に戻元することは、意味のあることだと思います。

○駒村座長 ありがとうございます。何かきっかけがあるのは大事じゃないかなと思って、さっきの還暦式なんかも、子供と一緒に行って、成人式よりはるかにもしかしたら価値があるのかもしれないですね。自分のおやじも、もうこういう年だとかいうことを家族、まだ子供はもしかしたらもう少し若いかもしれませんが、長寿社会の基礎知識みたいなものではないでしょうか。あるいは年金を受給する年を機会に、年金のことだけじゃなくて、認知機能の低下といったものはどんどん低下していく可能性について知る。栗田先生がこの間お示ししてくださったように、MC Iと認知症の発症を両方足すと、85歳を超えるとほぼ100だというようなデータを見ると、もう今平均寿命まで生きれば、そういうことは誰でも起きることであって、それは徐々に起きてなかなか気がつかない部分もあるけれど、家族でちゃんと知っておかなければいけないんだよねということを手がかりに、では社会にどう、地域にどうものがあるんだろうかと、PTAの高齢者バージョンみたいな感じですか。それをきっかけに地域に現役も目を向けていくというようなこともあるのかなと思いますので、何かそういうイベントごととか、そういう機会もどこかの基礎的自治体が工夫をしたり、地域組織にやっていただくと、何かいいのかなという気がしますよね。

ほかはいかがでしょう。あと2分しかないですけども。事例報告なんかもありましたけれども、インタビューですね。どうですかね。

特になければ、次回以降の事務局の予定についてお話を頂ければと思いますが、事務局のほうから次回に向けての連絡事項はいかがでしょう。

○安藤福祉政策推進担当課長 それでは次回の開催予定についてお知らせいたします。資料4を御覧いただければと思います。

○駒村座長 どうぞ、説明してください。資料4、見えています。

○安藤福祉政策推進担当課長 これまで委員発表、ゲスト発表を続けておりますけれども、あともう一度、委員発表とゲスト発表を行います。2月12日、金曜日の5時からでございます。商業部門における取組ということで、イオンの村木委員の委員発表、あとゲスト発表として、株式会社とくし丸さんによるゲスト発表、そして事務局からまたその後のヒアリング結果の報告をさせていただきたいと思っております。

5月以降から、論点の整理、取りまとめ案の検討というところに入っていきたいと思っておりますので、次回、繰り返しになりますけれども、第4回の検討会は2月12日、金曜日、5時からということでよろしく願いいたします。正式な開催通知は後日お送りさせていただきます。

以上でございます。

○駒村座長 ありがとうございます。とくし丸のインタビューはこれからですか。

○安藤福祉政策推進担当課長 はい。ゲスト発表ということで。

○駒村座長 そうか、とくし丸は来ていただけるんですね。

○安藤福祉政策推進担当課長 オンラインでございますけれども、発表していただく予定にしております。

○駒村座長 これは大変、先ほどの認知症の家族の会の不安の問題に関してもお答えできるよというようなヒントもあるのではないかと思いますし、これらのヒアリングは非常に重要なことも含まれているので、うまくまとめていきましょう。いろいろな業種の方が見て、自らの仕事の参考になったり、高齢者に住みやすいまちを作ったり、あるいはその事業を行うということが、もしかしたら非常に大きなビジネスチャンスになるかもしれないということにもなると思います。またこの辺はまとめ方も含めて、いよいよ後半戦ですけれども、次回も楽しみにしたいなと思います。

では、特に皆さんのほうから何もなければ、本日の検討会は、やや早いですが、これで閉会としたいと思います。

本日は長時間にわたりまして、どうも大変ありがとうございました。今日はこれで閉会にいたします。ありがとうございます。失礼いたします。

(午後 6時56分 閉会)