# 金融機関アンケート

①担当地区：1、鎌倉地区　2、深沢地区　3、腰越地区　4　大船地区　5、玉縄地区
③判断能力が十分でないお客様などへの支援策として、成年後見制度がありますが、ご存知ですか：1、よく理解している　2、あまり理解できていない　3、理解していない　4、関心がない　5、関心はあるが業務多忙で目が向けられない
⑤外回りなどをされていて、気になる家があった場合、どこに相談していますか：1、市役所　2、地域包括支援センター　3、社会福祉協議会　4、社内のみで対応　5、その他

| ①地区 | ②判断能力が十分でないお客様などに対してどのような対応をしていますか。 | ③制度 | ④外回りなどをされていて、気になる家があった場合どのような対応をしていますか。また、気になることはどんなことですか。 | ⑤相談先 | ⑥金融機関としてはどの様な相談窓口があると望ましいですか。 | ⑦足腰が弱り郵便局や銀行に行けないお客様の事例などはございますか。 | ⑧振り込め詐欺まがいの事例を目撃したことはありますか。 | ⑨通帳の統合、整理などのニーズはありますか。 | ⑩家族による本人預金の無断解約など目撃したことはありますか。 | ⑪地域共生社会を迎えるにあたり、金融機関として今後どの様な取り組みが考えられますか。 | ⑫⑪を実現するためにはどこと連携すると出来ますか。 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | ご家族の同伴をお願いするなどして、おひとりでの対応は避けていただいている | 1 | – | 9 | – | ある。ご家族や非同居の子が委任状をお持ちいただいた上で手続きしている | – | ある | ない | – | – |
| 4 | ご家族の人と一緒に来店してもらうようにする | 1 | 外回りはしていません | 2 | 相談窓口をいくつかの店舗に常設してあると良い | ない | ない | ない | ない | – | – |
| 4 | – | 2 | – | 9 | ご高齢のご夫婦だけの世帯、ご高齢の単身の世帯などに対しての協力体制（地域との）がもっとなされると良いと思う | 沢山いらっしゃいます、というかこれからどんどん増えていくと思う | – | 整理したいという方がいる | ない | 郵便局は、金融機関の中で一番身近な存在だと思っているので、地域や市役所の皆さんと利用者にとって便利な金融機関となれるよう、協力しあっていきたい | – |
| 4 | ゆっくり大きな声で説明して、理解しているのか確認しながら案内する | 1 | – | 9 | 家族が認知症など、判断能力が十分でない方がいるお客様に、案内ができる窓口 | 意思表示があるお客さまなら、状況によって外回りの担当者が訪問する | 田舎に帰るためといって、払い戻しに来店された。一人で高額な金額だったので、警察の方と話をしてもらい、未然に防 | ATMで繰越ができれば、助かるという意見をいただくことがある。 | ない | 様々な事情のあるお客様への相談窓口を設置する | 市役所や社会福祉協議会 |
| 4 | – | 1 | – | 9 | – | ある。 | お客様が200万円払い戻しをされて、様子がおかしかったので、警察と対応した。振り込め詐欺だった。 | 個人情報になることなので、必要ないのでは | ない | 高齢のお客様にできるだけ、声をおかけする | – |
| 4 | 社会福祉協議会又は大船警察の地域安全課の協力を得ています。 | 5 | ずっと同じものが干しっ放しになっている | 2,3,5(警察) | 横の連携のとれている団体及び窓口 | 多々あるが対応が出来ない状態 | 見てはないが、話は多数 | ある | 今は出来なくなっている | 本当に困っている方の手助けが出来るような手続きに対しての法整備 | 弁護士等、万が一の時にきちんと責任の所存を明確に出来る機関が入っていてほしい |
| 4 | お話をよく聞いてお客様の意思を確認の上、家族等の同席の上の来店をお願いしている | 1 | 外回りの業務の担当ではない | 5（外回りの業務の担当ではない） | 判断能力が十分でないお客さまの受け皿として、貯金等の取引きの確認や相談ができる窓口が市役所や支援センター等にあればいい | 本人が車いすに乗って家族と共に来店のうえ、取引の事例がある | 特にありません | 1冊にまとめたいとのニーズはあるものの、どうしてもという強いニーズはない | 特にありません | 判断が十分でない方の預貯金の管理を家族・市役所・支援センター・社会福祉協議会が共同で行い、連携した取組が必要 | 市役所、支援センター、社会福祉協議会と連絡をこまめにする |
| 4 | 成年後見人等制度をあっせんする | 1 | – | 9 | 区・市役所へ地域センターとして、もっと明確に包括支援できるような場所、日時を増えればいいと感じます | ヘルパーさんと同行というケースが多くなってきたと思います。 | 大船地区、多くあると思います | いいえ | なし | 大船警察や、地域包括センターと連携して対応していきたい | 大船警察や地域包括センターと連携して対応していきたい |

# 金融機関アンケート

①担当地区：1、鎌倉地区　2、深沢地区　3、腰越地区　4　大船地区　5、玉縄地区
③判断能力が十分でないお客様などへの支援策として、成年後見制度がありますが、ご存知ですか：1、よく理解している　2、あまり理解できていない　3、理解していない　4、関心がない　5、関心はあるが業務多忙で目が向けられない
⑤外回りなどをされていて、気になる家があった場合、どこに相談していますか：1、市役所　2、地域包括支援センター　3、社会福祉協議会　4、社内のみで対応　5、その他

| ①地区 | ②判断能力が十分でないお客様などに対してどのような対応をしていますか。 | ③制度 | ④外回りなどをされていて、気になる家があった場合どのような対応をしていますか。また、気になることはどんなことですか。 | ⑤相談先 | ⑥金融機関としてはどの様な相談窓口があると望ましいですか。 | ⑦足腰が弱り郵便局や銀行に行けないお客様の事例などはございますか。 | ⑧振り込め詐欺まがいの事例を目撃したことはありますか。 | ⑨通帳の統合、整理などのニーズはありますか。 | ⑩家族による本人預金の無断解約など目撃したことはありますか。 | ⑪地域共生社会を迎えるにあたり、金融機関として今後どの様な取り組みが考えられますか。 | ⑫⑪を実現するためにはどこと連携すると出来ますか。 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 家族の同席を依頼している | 2 | 特にありません | 4 | 一人暮らしの老人などの立会いなど | あります | ありません | あります | ありません | わかりません | わかりません |
| 4 | ご家族に同席をしていただく | 2 | 特にありません | 9 | － | あります | ありません | あります | ありません | 振り込めさぎの防止 | 警察 |
| 1,4 | 家族の同席をしてもらう | 1 | － | 4 | － | ある | ない | ある | なし | 自治会との情報共有（本人の状態や、家族との連絡） | － |
| 4 | 家族の方との同席 | 2 | していません | 1 | 市で相談の窓口があるといいと思います | あります | なし | あります | なし | 市を中心に他行と連携する | 国で制度の見直しをしてもらう |
| 4 | 家族の方の同席を案内する | 1 | 同居の家族がいるか確認をしている | 1 | 市との相談出来る窓口があるといい | あります | 目撃はないが、お客さまから聞いたことはある | あります | あります | 自身で判断が出来ないお客さま対応と市役所での相談を受けてほしい | 市役所 |
| 4 | ・家族の方の同席の依頼<br>・警察等との連携<br>・地域包括支援センターとの連携 | 1 | － | 9 | ・包括支援センターの出張相談窓口<br>・役所の関係部署の臨時窓口 | たまに電話である | ・あります<br>・被害にあって支払停止の依頼等で来店（窓口では警察との連携で防止に努めて | ・家族からの申し出はある<br>・店舗としてもなるべく管理しやすいよう説明してい | ないです（正当権利者の確認より） | 高齢者の預金管理の支援 | 役所、地域包括センター、町内会等 |
| 4 | 家族の有無等の確認、警察等への要請 | 1 | 特に対応していない | 9 | 役所と連携できる窓口 | 特にない | ある | あまりない | ない | お客さまの要望に対する連携 | 郵便局と役所が一体となり取り組むことを前提とし、福祉施設が橋渡しをする体制 |
| 4 | おひとりで来店の際には手続きは行わず、ご家族様同伴をお願いする。同伴のもと手続きをする | 1 | 内務勤務者 | 9 | － | － | 窓口で、現金を払戻し、店舗近での受渡しだということで、その現場に様子を見に行ったことがあります。相手は現れな | あり | なし | 成年後見人制度の内容、理解を深めるための取組 | 市役所、裁判所等 |
| 4 | なるべくわかりやすく、ゆっくり話すように心がけている | 5 | 郵便受けに大量の郵便物やチラシが溜まっている | 4 | － | － | － | － | － | － | － |
| 4 | 書留等の郵便物は判断能力が十分でないお客様に対してはお渡ししない | 3 | 老人が一人で住んでいる家は少し気になるが、特に特別な対応はしていない | 4 | － | － | ないです | － | － | みまもりサービス等をもっと拡充させる | － |
| 1 | 家族と一緒に来て頂く様、案内します | 1 | 内勤のため不明 | 9 | － | あります。外務が家にいきます。 | あります | あります | あります | － | － |

# 金融機関アンケート

①担当地区：1、鎌倉地区　2、深沢地区　3、腰越地区　4　大船地区　5、玉縄地区
③判断能力が十分でないお客様などへの支援策として、成年後見制度がありますが、ご存知ですか：1、よく理解している　2、あまり理解できていない　3、理解していない　4、関心がない　5、関心はあるが業務多忙で目が向けられない
⑤外回りなどをされていて、気になる家があった場合、どこに相談していますか：1、市役所　2、地域包括支援センター　3、社会福祉協議会　4、社内のみで対応　5、その他

| ①地区 | ②判断能力が十分でないお客様などに対してどのような対応をしていますか。 | ③制度 | ④外回りなどをされていて、気になる家があった場合どのような対応をしていますか。また、気になることはどんなことですか。 | ⑤相談先 | ⑥金融機関としてはどの様な相談窓口があると望ましいですか。 | ⑦足腰が弱り郵便局や銀行に行けないお客様の事例などはございますか。 | ⑧振り込め詐欺まがいの事例を目撃したことはありますか。 | ⑨通帳の統合、整理などのニーズはありますか。 | ⑩家族による本人預金の無断解約など目撃したことはありますか。 | ⑪地域共生社会を迎えるにあたり、金融機関として今後どの様な取り組みが考えられますか。 | ⑫⑪を実現するためにはどこと連携すると出来ますか。 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ゆっくりていねいに分かりやすくお話しすることを心掛け、ご家族とのご来局をお願いするようにしています。一人世帯の方もいらっしゃるので、とにかく、よくお話を聴くよう心掛け、上席者に相談する | 1 | − | 1 | 郵便局では「みまもりサービス」も開始されておりますので、周知活動を行ない、窓口でも「困ったこと相談ブース」などが設けることなどができると一人世帯のご高齢のお客さまにもご安心いただけると思います | その際には渉外社員がお伺いしてお手続き。または、委任状の記入ができ、意思確認のできる場合は代理人での手続きができる場合もあります | 窓口にて「コンビニで20万振込みしなくてはいけないので」と来局の方に色々と聞き取りをし詐欺であると判断、警察へ連絡 | 通帳を管理しやすくまとめていきたいというご要望、また実際、整理されている方もいらっしゃいます | 無断という言葉が適切であるか分かりませんが、頼まれきたのでと来局される方もいらっしゃいます。委任状の説明や、ご一緒に来ていただけるようでしたらとご説明します | 社員一人一人が意識することがとても大切であると考えます。「みまもりサービス」を多くの方に知って頂き、離れて暮らすご家族をサポートいたします。窓口では地域でこんなことでお困りの方は「こちらへ」と具体的にご案内できるように連携していくことが大 | 市役所や社会福祉協議会 |
| 1 | ご家族の方等に同伴して手続きをしていただく様にお願いします | 1 | 外回りしていません | 9 | わかりません | あります | あります | あります | ありません | わかりません | わかりません |
| 1 | ・時間をかける<br>・分かりやすい言葉に直す<br>・別室で対応する<br>・重大な手続等にはご家族の同席を求める | 2 | − | 9 | 警察に近い（一歩手前）のような相談窓口。かけつけていただいたり、どこまで対応してもいいのか、素早く判断できる人がいるとありがたい | ある。TEL依頼が増えたように思う | ある。急いで出金を求められたり、保険の貸付を急に求められたりしたパターン | ある。テレビ等の影響もあるように思われる | ・昔、2冊を1冊にまとめたい等はあった。<br>・その当時は、雑誌を見たと言っていた（特集があったとか） | 人手との兼ね合いだが、もっと丁寧に、安全に暮らせるように協力したいと思っている。（介入範囲が難しいのですが） | 市役所様の職員さんで対応知識がある方にかけつけていただけたり、相談出来る方がいると嬉しく、心強く思います。 |
| 1 | 自分なりの判断をし、家族同席をお願いしている | 1 | − | 9 | 専門のボランティアの在中 | 渉外（外回りの職員）の者を自宅や施設等に訪問させている | 以前綾瀬局に居たときに振り込め詐欺を一度防いだことがある | − | − | 全国津々浦々に郵便局はあり、職員数も多いことから、市町村や県や社協と協力すべきだと思う | − |
| 9 | 家族の連絡先を教えてもらい、確認をしたりしています | 1 | 外回りしていません | 9 | 家族状況等を把握している部署が市役所にあり、何かあったら問合せができると助かります | 家族等がいない場合、外務員が手続きに伺っている事例はあります | 被害者との接触しかありません | 家族との相談で、名義人が希望する場合があるので、ニーズはあると思います | 特にありませんが、同居の家族がATMを利用し、本人の意志ではない払戻しがある事例はある | 市役所、警察との連携が重要だと思います | 地域協定を結ぶ等の必要があるかと思われます |
| 1 | 家族同席依頼 | 2 | − | 9 | − | 子から依頼があり、自宅や入居しているホーム（病院等含む）にお伺いすることはあります。 | 目撃したことはない | 相続対策で、口座を解約し、相続手続きを少し楽にされた方はいます | なし | − | − |
| 1 | ご家族等の同席を依頼する | 5 | − | 4 | − | あります | あります | あります | ありません | ご高齢者宅への訪問、みまもりサービス | 行政と自社で連携 |

# 金融機関アンケート

①担当地区：1、鎌倉地区　2、深沢地区　3、腰越地区　4　大船地区　5、玉縄地区
③判断能力が十分でないお客様などへの支援策として、成年後見制度がありますが、ご存知ですか：1、よく理解している　2、あまり理解できていない　3、理解していない　4、関心がない　5、関心はあるが業務多忙で目が向けられない
⑤外回りなどをされていて、気になる家があった場合、どこに相談していますか：1、市役所　2、地域包括支援センター　3、社会福祉協議会　4、社内のみで対応　5、その他

| ①地区 | ②判断能力が十分でないお客様などに対してどのような対応をしていますか。 | ③制度 | ④外回りなどをされていて、気になる家があった場合どのような対応をしていますか。また、気になることはどんなことですか。 | ⑤相談先 | ⑥金融機関としてはどの様な相談窓口があると望ましいですか。 | ⑦足腰が弱り郵便局や銀行に行けないお客様の事例などはございますか。 | ⑧振り込め詐欺まがいの事例を目撃したことはありますか。 | ⑨通帳の統合、整理などのニーズはありますか。 | ⑩家族による本人預金の無断解約など目撃したことはありますか。 | ⑪地域共生社会を迎えるにあたり、金融機関として今後どの様な取り組みが考えられますか。 | ⑫⑪を実現するためにはどこと連携すると出来ますか。 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ご家族等の同席を案内している | 5 | 本人に生活で困っていることがないかお聞きする。客観的に見て一人で生活するには難しいと思われるお客さまもごく一部おり、かたくなに自力で生活しようとする姿を見ると心配になる | 4 | – | あります | お客さまから何度かお話をお聞きしましたが、目撃していません | あります | ありません | 自力で一人で生活するご高齢者さまへの訪問・みまもりサービス | 自社のみで可能 |
| 1 | – | 2 | – | 4 | – | – | – | – | – | – | – |
| 2 | 社内ルールに従い70才未満のご家族の同席、家族代替またはそれが出来ない場合取扱いを中止することもある | 1 | 特別な対応はしていない。判断能力が十分でないお客さまへはあまり深入りすることはない | 4 | ？ | あります | あります | ？ | ない | 地域共生を考えると今はなくなってしまった、地域団体（かんぽ）のシステムが有効だと思う | 現金の取扱いを無くしている現状では実現は無理だと思う |
| 3 | ご家族同席を促す | 5 | – | 4 | 自分はお客さまにとっては、第3者となるため、相談をすることで個人情報、プライバシー等の侵害にならないように留意された窓口が望ましい | あります | お客さまから被害の話を聞いたことがある | あります | 申し出はある | – | 市役所、社協、地域包括支援センター |
| 1 | 家族同席をお願いします | 2 | – | 4 | – | あります | あります | あります | あります | – | – |
| 1 | ご家族の同席依頼 | 1 | – | 9 | – | あり | ない | – | ない | – | – |
| 1 | 親族の方と一緒に話し合い、何の目的でどのような手続きが必要なのか十分理解いただき、親族の方の同意を得たうえで手続きするよう心がけています | 1 | 家にいる気配（テレビの音や電気）があるが、インターホンを押しても反応がない時。ご自宅へ電話、またはあらかじめ同居されている方の連絡先を把握しておき、不在かどうか確かめる | 4 | 個人情報の観点からすれば難しいかもしれませんが、判断能力に疑いのある高齢者の情報を共有できるシステムがあれば望ましいと思います。例えば、窓口に認知症の疑いがあるお客様が来店した時、地域包括支援センター等で把握しているお客様か否かを照会できる等 | 年配のお客様に多く、直接訪問し手続きすることが多くあります | 窓口での高額出金等に対応したことがあります。最近では犯人に「金融機関が出金に応じないので演技しろ」と指示されているらしく事件か否かの見極めが難しい状況です | ない | ありません。通帳、印鑑照合、筆跡の確認をしたうえで手続きしています。通帳の名義人以外の者が解約を申し出た場合、その場で名義人へ連絡、場合によっては直接訪問し必ず同意を得るようにしています | 外訪活動を通して、金融サービスのみならず、お客様の体調や変化を察知する「見守りサービス」の提供 | 地域包括支援センター、社会福祉協議会 |