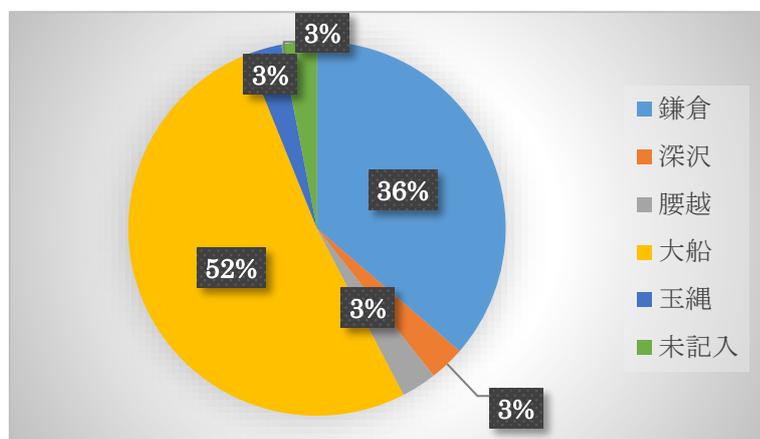


金融機関アンケート結果（抜粋）

回答人数：33名

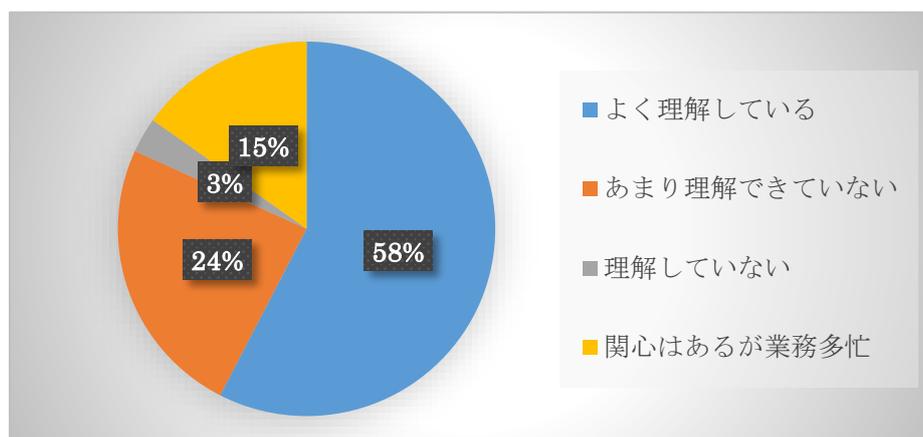
【地区】



【設問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

- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 成年後見人等制度をあっせんする
- ・ 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
- ・ 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
- ・ 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

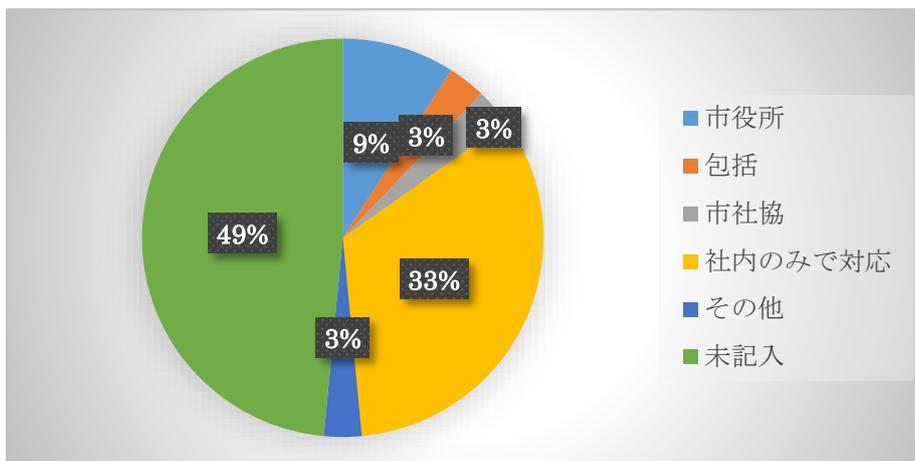
【成年後見制度をご存知ですか】



【設問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

- ・ずっと同じものが干しっ放しになっている
- ・郵便受けに大量の郵便物やチラシが溜まっている
- ・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
- ・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

【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】



【設問⑥】金融機関としてはどのような相談窓口があると望ましいですか

- ・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
- ・横の連携のとれている団体及び窓口
- ・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
- ・包括支援センターの出張相談窓口
- ・個人情報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

【設問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

- ・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
- ・多々あるが対応が出来ない状態
- ・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
- ・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

【設問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

- ・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
- ・見てはないが、話は多数
- ・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

【設問⑨】 通帳の統合、整理などのニーズはありますか

- ・家族からの申し出はある
- ・店舗としてもなるべく管理しやすいよう説明している

【設問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

- ・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

【設問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ような取組みが考えられますか

- ・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
- ・様々な事情のあるお客様への相談窓口を設置する
- ・高齢のお客様にできるだけ、声をおかけする
- ・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
- ・成年後見人制度の内容、理解を深めるための取組
- ・市役所、警察との連携が重要だと思います

【設問⑫】 ⑪を実現するためにはどこと連携すると出来ますか

- ・市役所、社協、地域包括支援センター
- ・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