

地域アカデミア研究実践機構Webシンポジウム「高齢者と金融取引の現代的課題」（2024年3月17日）

高齢者預金の払出しにおける 代理等に関する問題点

茨城大学講師 福田智子

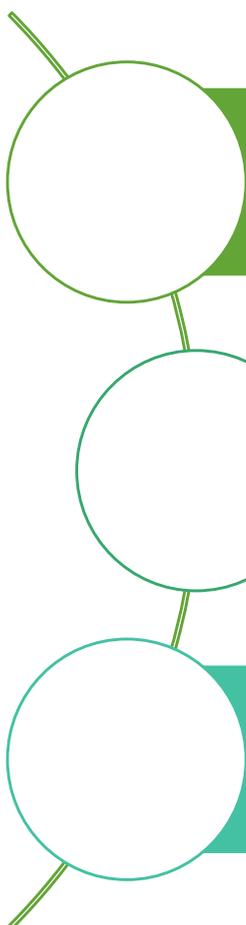
本講演の目的と概要

2020年8月に公表された金融審議会市場ワーキング・グループ報告書「顧客本位の業務運営の進展に向けて」では高齢顧客に対する顧客本位の業務運営の必要性が取り上げられ、金融取引の代理等のあり方や金融機関と福祉関係機関等との連携強化などの提言が示された。その後、全国銀行協会により金融取引に関する考え方が示されるなど、現在様々な取組みが進められている。そこで本講演では、これらの報告書等を参考に高齢者預金を親族等が代行払出しすることに関する問題点について検討する。

<目 次>

- 1) 背景
- 2) 金融審議会「顧客本位の業務運営の進展に向けて」
- 3) 日本金融ジェロントロジー協会「認知判断能力が低下・喪失した顧客の金融商品売却依頼に対する対応の在り方」
- 4) 全国銀行協会「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」
- 5) 同「不測の事態における預金の払出しに関する考え方」
- 6) 高齢者預金の払出しにおける代理等の論点整理
- 7) まとめ

背景



超高齢化社会

成年後見制度の利用低迷

高齢者の金融資産の凍結



高齢者

金融機関



預金引出し
無効

意思無能力者

意思能力の存否確認の徹底

報告書

「顧客本位の業務運営の進展に向けて」

2020年8月5日 金融審議会 市場ワーキング・グループ

はじめに（一部抜粋）

国民の安定的な資産形成の実現に向けて金融審議会市場ワーキング・グループは、2016年12月に金融商品の販売、助言、商品開発、資産管理、運用等を行う全ての金融機関等（以下「金融事業者」という。）が顧客本位のより良い金融商品・サービスの提供を競い合うように促すべく「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」という。）の策定を提言した。「原則」の策定後3年が経過したが「原則」については当ワーキング・グループの提言を受け、その留意事項において金融事業者の取組状況や「原則」を取り巻く環境の変化を踏まえ必要に応じ見直しの検討を行うものとされている。また高齢化が急速に進む中で金融事業者には顧客本位の業務運営の観点から高齢顧客のニーズに一層応えていくことが期待されている。こうした状況を踏まえ、当ワーキング・グループではこれまでの進捗を検証し、海外の規制動向も参考にしつつ顧客本位の業務運営の更なる進展に向けた新たな方策や超高齢社会における金融業務のあり方について検討を行った。

本報告書は当ワーキング・グループにおける検討結果を取りまとめたものである。

- 「顧客本位の業務運営に関する原則」の策定から3年が経過する中、その定着状況を検証し、**更なる進展**を目指す。
- **認知判断能力が低下した高齢顧客やその家族等に対して**、顧客本位の観点から、**安心で利便性の高い対応**を充実。

「顧客本位の業務運営に関する原則」（2017年3月策定・公表）

- 国民の安定的な資産形成の実現に向けて、金融事業者は本原則を採択し、その取組の「見える化」により、顧客がより良い金融商品・サービスを選択するメカニズムの実現を図る（「プリンシプルベースのアプローチ」）。

【7つの原則】

1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

- | | | |
|-------------------|--------------------|------------------------|
| 2. 顧客の最善の利益の追求 | 3. 利益相反の適切な管理 | 4. 手数料等の明確化 |
| 5. 重要な情報の分かりやすい提供 | 6. 顧客にふさわしいサービスの提供 | 7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 |

顧客本位の業務運営の更なる進展

- 「原則」の**具体的内容の充実**：実効性を高めていくため、原則により求められる具体的な取組（原則の注記）に以下を追加
 - ・顧客の**ライフプラン**等を踏まえた**業横断的な商品**の提案及び商品提供後の適切な**フォローアップ**の実施
 - ・金融商品の組成に携わる金融事業者による**想定顧客の公表**
 - ・**リスクや手数料、利益相反等の情報を比較**できるよう、各業者・商品毎の**共通の情報提供フォーム**（「重要情報シート」）の導入
- 「原則」の**一層の浸透・定着**：金融庁において、事業者の取組状況等を「原則」の項目毎に**比較可能な形で公表**
- **不適切な販売事例の効果的な抑制**：法律上の**誠実公正義務**や**適合性原則**の内容を明確化するため**監督指針**を改正

超高齢社会における金融業務のあり方

- **認知判断能力等の低下した顧客への対応**：以下について、金融業界において指針等を策定
 - **代理人等取引のあり方** ○ **福祉関係機関等との連携強化** ○ **高齢顧客対応の好事例の集約・還元等**
- **デジタル技術を活用した個々の認知判断能力や状況に応じた制度の精緻化の研究**
- **本人以外でも金融契約の有無を照会できるシステムの検討**

超高齢社会における金融業務のあり方

1. 高齢顧客に対する顧客本位の業務運営
2. 認知判断能力や身体機能が低下した高齢顧客に対する対応

(1) 金融取引の代理等のあり方

高齢顧客については認知判断能力の低下により従前のような金融取引が困難になる場合や身体機能の低下等により金融機関の窓口で本人が赴けなくなる場合がある。このような場合、家族や公的機関が本人に代わって金融機関の窓口で預金の引き出し等に行く必要があるが、本人意思が確認できないことなどを理由として手続が認められないといった事例が多く指摘されている。高齢顧客本人のほか本人に代わって取引を行う者であっても手続を認めるなどの柔軟な対応を行っていくことが顧客の利便性の観点からは望ましい。各金融機関がより顧客に寄り添った対応を行いやすくなるよう顧客の財産保護や金融機関のリスク等にも留意しつつ金融取引について、業界団体における指針の策定が期待される。

- (2) 金融機関と福祉関係機関等との連携強化
- (3) 金融業界における好事例の集約・還元と指針策定
- (4) デジタル技術を活用した柔軟な顧客対応
- (5) 金融契約の照会システム

報告書

「認知判断能力が低下・喪失した顧客の 金融商品売却依頼に対する対応の在り方」

2020年12月23日

一般社団法人 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

はじめに（一部抜粋）

銀行の預金は基本的には本人の資産であり預金を払い出す場合には預金者本人の意思確認が必要となるため、家族といえども預金者の預金を払い出すことはできない。銀行においては、認知判断能力が低下した顧客との取引をする場合、民法上の法定後見制度である補助人、保佐人の同意を確認のうえ本人との取引を行う、あるいは成年後見人や任意後見制度にもとづく任意後見人を介して代理取引を行うのが一般的である。また銀行の実務においては、ご家族に成年後見制度の利用を促しても制度を利用してもらえないケースがある一方、本人の医療費、施設入居費、生活費等の支払いに充当するため親族等への預金の払出し（振込）を求められるケースも多々ある。さらに預金が僅少となり投資信託等の金融商品しかまとまった資産が残っていない場合、親族等による金融商品の解約等（売却）を求められるケースも生じている。

本考え方は、銀行の窓口等において高齢のお客さま（特に認知判断能力の低下した方）や代理の方と金融取引を行う際の参考となるよう取引のポイントや好事例等を掲載している。

親族等からの金融商品の売却依頼への対応を検討する必要性

本人が認知判断能力を喪失した場合、本人は自ら預金の引出しや金融商品の売却の意思表示を行うことができなくなることから本人の預金口座や証券口座は金融機関等により凍結される。一方、本人の医療費、施設入居費、生活費等の支払いは確実に発生する。このような場合、やむを得ない対応として預金払出依頼については個別判断により払出しに応じる銀行もある一方、金融商品取引法との関係等を踏まえて親族等からの売却依頼には応じられないとする金融機関等が大半である。

本人の介護が親族等に人的・金銭的に負担となっている状況の下、親族等からは本人の金融資産を売却し、その代金にて医療費等を支払いたいという要望は非常に強い。そこで金融機関等として少しでも日々本人の介護等を行う親族等の金銭的負担を減らし、ひいては高齢顧客の日常生活を支援できないかという思いから、不正防止の観点に留意しつつ親族等からの売却依頼に応じるために金融機関等としていかなる対応をすべきかについて整理する必要性は高い。

金融機関等の対応についての整理

(1) 親族等の法的地位

本人の身の回りの世話をする親族等に本人の医療費の支払いのためなど「本人の費用の支払のため」であれば、本人の金融資産に関する一定の売却権限があるとみなせないか私法上の観点から検討したが、本人から明示的に任意代理権を付与されていない親族等からの本人の金融資産の売却依頼は、本人からみれば無権代理を構成せざるを得ないものと考えられる。もっとも親族等が本人の医療費等を支払うために本人の金融資産を売却する行為は他に容易に支払う方法が存在しない等、資金準備の方法として最も本人の利益に適合するといえる場合には本人との関係で民法における事務管理が成立する可能性があるものと考えられる。事務管理が成立すれば親族等は本人に対する不法行為責任を負わないものと考えられる。

(2) 金融機関等の法的地位

本人又は後から選任された成年後見人から原状回復の要求を受けた場合、金融機関等としては親族等が無権限で売買依頼をしていることを知りながら売却していることから金融機関等は親族等と共同で不法行為責任を負う可能性がある。また金融機関等は本人との契約関係に基づいて本人の指示に従って金融資産を売却する契約上の義務を負っていることから親族等からの売却依頼に応じることは金融機関等の債務不履行に基づく損害賠償責任を生じさせることになる。

金融商品の売却代金が本人の預金口座に振り込まれた後、銀行が医療機関に対して本人の医療費を第三者弁済した場合、当該弁済が本人の意思に反する場合でないとき（医療費が「本人のための費用」と認められれば当該要件を基本的には満たすものと考えられる）又は仮に本人の意思に反する場合であっても本人の意思に反することを医療機関が知らなかったとき、第三者弁済は有効と考えられる。その場合、銀行は本人に対する求償権を取得するため当該求償権と本人に対する預金債務を相殺し、本人の預金額から医療費分を減額することが考えられる。また金融機関等による医療費の支払が真に本人の利益のために使用されている場合、本人の利益が現存する範囲で本人への損害賠償義務は縮減されると考えられる。

「本人のための費用」の範囲

(3) 本人のための費用

医療・介護関連費用は資金用途を確認するためのエビデンスの確認は必須と考えられる。エビデンスには本人宛ての請求書のほか親族等が支払ったことを示す領収書などがある。本人の生活費については「本人のための費用」であることの認定が難しい。エビデンスがなかった場合、①過去の本人の取引履歴データ等の分析等により検証する、②統計・指標等参考に社会通念上合理的と思われる一定の金額水準等の客観基準を検討する、③親族等からの申出金額に対する検証方法を検討する（家賃、食費、光熱費、税金等の内訳を顧客に提示してもらう等）などのいずれかの方法により、親族等により申請される生活費が「本人のための費用」であることを確認することが考えられる。なお本人にとって生活費は現存利益と理解することができ、仮に本人又は他の親族等から返還請求がなされた場合、売却した金融商品の値上がり分について損害賠償リスクは残るものの、生活費の範囲では金融機関は損害賠償責任を負わないと整理することも可能と考えられる。

金融機関等の対応についての整理

(4) その他

- ✓売却を依頼できる親族等の範囲等
- ✓売却金額の上限および売却回数の制限の設定等
- ✓成年後見制度との関係
- ✓本人への周知
- ✓金融商品売却後の資金の払出方法
- ✓売却依頼書の記載内容
- ✓本人が認知判断能力を喪失していることの確認

など

「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」

2021年2月 一般社団法人 全国銀行協会

銀行界を取り巻く現状（代理取引の課題）

銀行の預金は基本的には本人の資産であり、預金を払い出す場合には預金者本人の意思確認が必要となるため家族といえども預金者の預金を払い出すことはできない。銀行においては認知判断能力が低下した顧客との取引をする場合、民法上の法定後見制度である補助人、保佐人の同意を確認のうえ本人との取引を行う、あるいは成年後見人や任意後見制度にもとづく任意後見人を介して代理取引を行うのが一般的である。また銀行の実務においては、ご家族に成年後見制度の利用を促しても制度を利用してもらえないケースがある一方、本人の医療費、施設入居費、生活費等の支払いに充当するため親族等への預金の払出し（振込）を求められるケースも多々ある。さらに預金が僅少となり投資信託等の金融商品しかまとまった資産が残っていない場合、親族等による金融商品の解約等（売却）を求められるケースも生じている。本考え方は銀行の窓口等において高齢のお客さま（特に認知判断能力の低下した方）や代理の方と金融取引を行う際の参考となるよう取引のポイントや好事例等を掲載している。

金融取引の代理等に関する考え方

2. 状況別の対応の考え方

状況	本人に認知判断能力があるか				
	あり	なし※			
		本人取引	代理取引		
			代理権はあるか		
		あり	なし		
想定される取引形態	(1) 通常取引	(2) 認知判断能力が低下した顧客本人との取引	(3) 法定代理(成年後見人等)	(4) 任意代理(親族等)	(5) 無権代理(親族等)

※ 一部認知判断能力が低下しているケースも含む。

(1) 通常取引

銀行での高齢顧客との取引において本人に認知判断能力がある場合（取引の有効性が確保できる場合）は通常取引を行う。

(2) 認知判断能力が低下した顧客本人との取引

① 認知判断能力が低下した顧客本人との取引

認知判断能力の低下した本人との取引においては、顧客本人の財産保護の観点から、親族等に成年後見制度等の利用を促すのが一般的である。上記の手続きが完了するまでの間など、やむを得ず認知判断能力が低下した顧客本人との金融取引を行う場合は、本人のための費用の支払いであることを確認するなどしたうえで対応することが望ましい。

② 保佐人・補助人や任意後見人が指定された後の顧客本人による取引

預金規定等の定めにもとづき保佐人・補助人の届出を受領している場合、保佐人・補助人の同意を確認するなど、各行の取引手順に則って対応する必要がある。任意後見契約が締結されている場合、本人の認知判断能力に問題がない時点においては本人との取引が可能であり、任意後見監督人の選任後は任意後見人と代理取引を行う。

金融取引の代理等に関する考え方

(3) 法定代理人との取引

法定代理人（成年後見人等）との取引は、法的な裏付けのある代理権者との取引となることから、法定代理人であることを確認のうえ、各行の取引手順に則って対応する。

(4) 任意代理人との取引

本人から親族等への有効な代理権付与が行われ、銀行が親族等に代理権を付与する任意代理人の届出を受けている場合は、当該任意代理人と取引を行うことも可能（本人の認知判断能力に問題がない状況であれば、本人との取引が可能なケースもある）。

(5) 無権代理人との取引

親族等による無権代理取引は、本人の認知判断能力が低下した場合かつ成年後見制度を利用していない（できない）場合において行う極めて限定的な対応である。成年後見制度の利用を求めることが基本であり、成年後見人等が指定された後は成年後見人等以外の親族等からの払出し（振込）依頼には応じず、成年後見人等からの払出し（振込）依頼を求めることが基本である。認知判断能力を喪失する以前であれば本人が支払っていたであろう本人の医療費等の支払い手続きを親族等が代わりにする行為など、本人の利益に適合することが明らかである場合に限り依頼に応じることが考えられる。無権代理の親族等からの払出し依頼に応じることによるリスクは免れないものの、真に本人の利益のために行われていることを確認することなどにより当該リスクを低減させることができる。預金が僅少となり投資信託等の金融商品しかまとまった資産として残っていない顧客の医療費や施設入居費、生活費等の費用を支払うために、親族等から解約等の依頼があり、やむを得ず対応する場合、基本的には上記の預金の払出し（振込）の考え方と同様であるが、投資信託等の金融商品は価格変動があることから一旦解約等を行った場合、預金と異なり原状回復が困難である。この点に鑑み金融商品の解約等については、より慎重な対応が求められる。

「不測の事態における預金の払出しに関する考え方」

2022年5月16日 一般社団法人全国銀行協会

はじめに

銀行実務においては預金者本人に突然の病気や事故等の不測の事態が生じた結果、意識不明の状態となり親族等が預金者本人の口座から医療費・介護費等を払い出したいと申し出るケースは日常的に生じている。このような場合、成年後見制度の利用を案内することが原則として考えられる一方、申請には時間を要するため、人道的観点から払出しに応じることも想定される。この点、金融庁が2021年8月31日に公表した「2021事務年度金融行政方針」においては「不測の事態が生じた際における預貯金の払出しについて、対応の着眼点等の整理や周知が進むよう、引き続き業界の取組みを後押しする。」とされている。本書は銀行が無権代理人から預金者本人に突然の病気や事故等の不測の事態が生じたとして預金の払出しの申し出を受けた際の判断のポイントを整理するものである。

状況・場面設定

預金者本人に突然の病気や事故等の不測の事態が生じた結果、意識不明の状態になったとして、代理権のない第三者（無権代理人）が預金者本人名義の預金口座からの預金の払出しを求めて来店した状況・場面を想定する。このため預金者本人の法定代理人（成年後見人等）や任意代理人が選任されていることを確認したケースでは各行所定の手続きに沿って対応することとし、本書の対象外とする。

判断のポイント

(1) 預金者本人の状態の確認方法

預金者本人の状態について、例えば、医療機関等に対して銀行から問合せを行ったとしても、個人情報保護の観点から回答を得られないことが通常である。すなわち預金者本人が払出しの意思表示をできない状態であることを銀行が正確に把握することは容易ではない。銀行は多くの場合において、依頼人である無権代理人からのヒアリング内容にもとづき預金者本人の状態を推定することとなるが、この際、医療機関等が依頼人である無権代理人に対して提供した診断書の写し等を徴求することで、預金者本人の状態を客観的に確認・把握可能となり、預金払出しの必要性や緊急性の判断の参考となると考えられる。

判断のポイント

(2) 依頼人の範囲

依頼人の属性（預金者本人との関係性）に応じてリスク評価を行う。

(3) 対象預金の範囲

普通預金。リスク性金融商品はより慎重な対応が求められる。

(4) 資金使途の範囲

顧客本人のために必要な資金であることが明らかである必要があり医療費や施設入居費等が想定される。

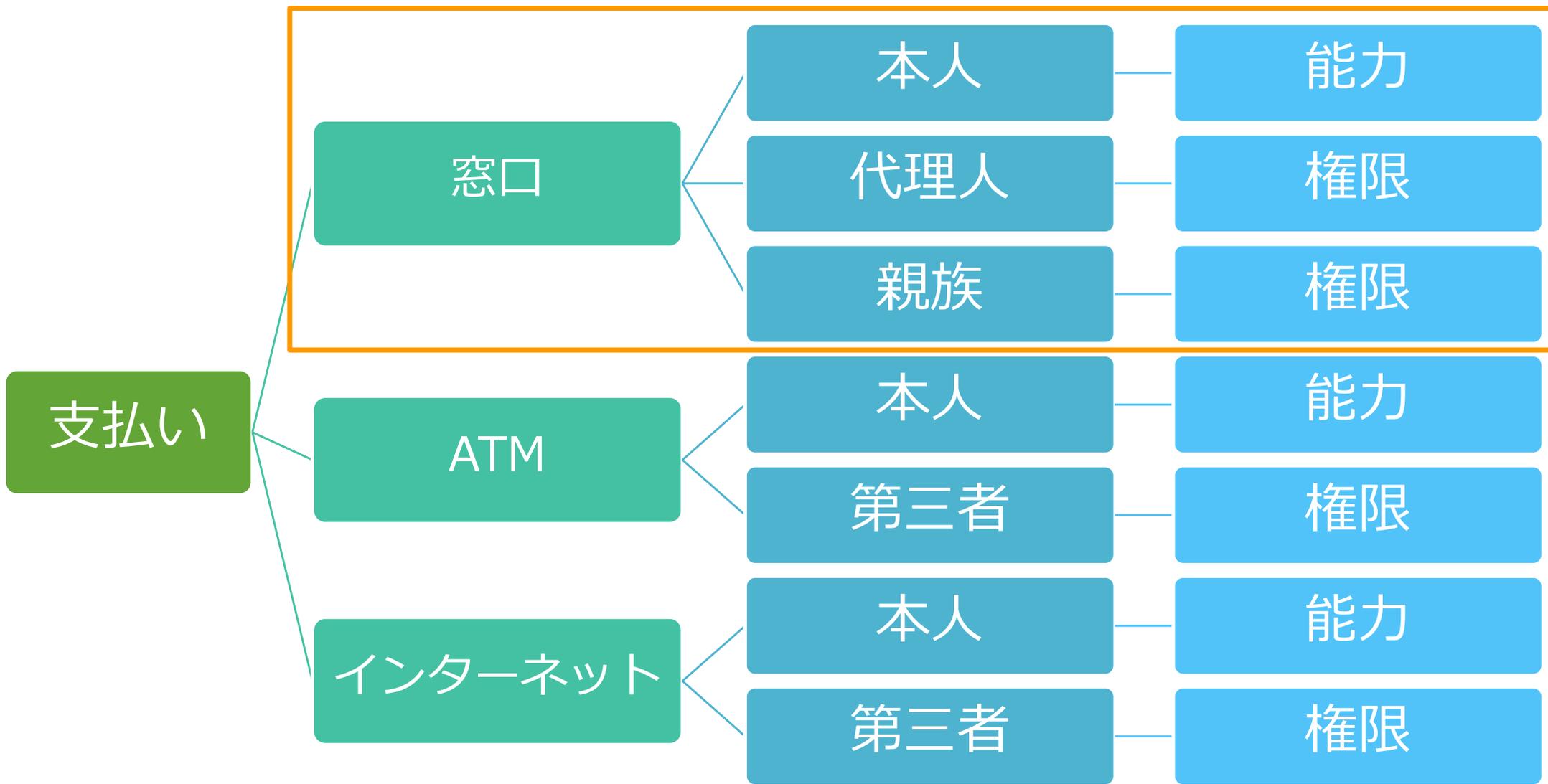
(5) 出金方法

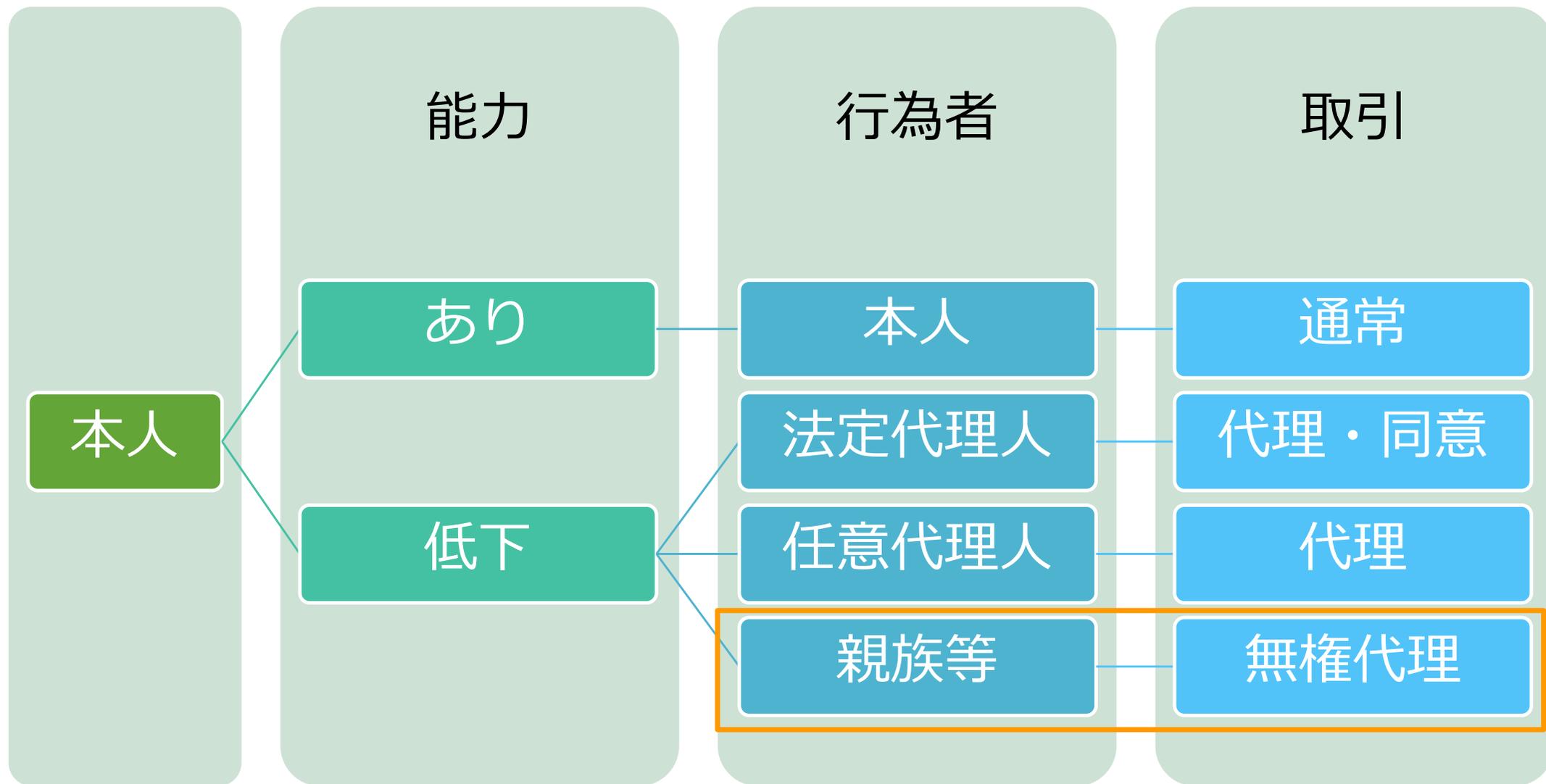
払い出された預金が実際にその使途のために充てられるかを考慮する必要があり、これを担保するため本人の預金口座から費用請求者への直接払いを基本とする。

その他制度への引継ぎ

無権代理人に対する預金の払出しにどの程度の期間応ずるか、という点は預金者本人の状態やその環境の変化を踏まえて判断されるべきものであるが、いずれにせよ当該払出しが極めて限定的な対応であることを依頼人である無権代理人に理解いただくことが重要となる。この点、取引を行う際に成年後見制度（審判前の保全処分を含む）の利用を案内することや司法書士等の専門家を紹介することが考えられる。また各行独自の代理人制度や財産管理サービス等があり預金者本人の事情に適したサービスを案内可能な場合は、そうした手続きを案内することも考えられる。

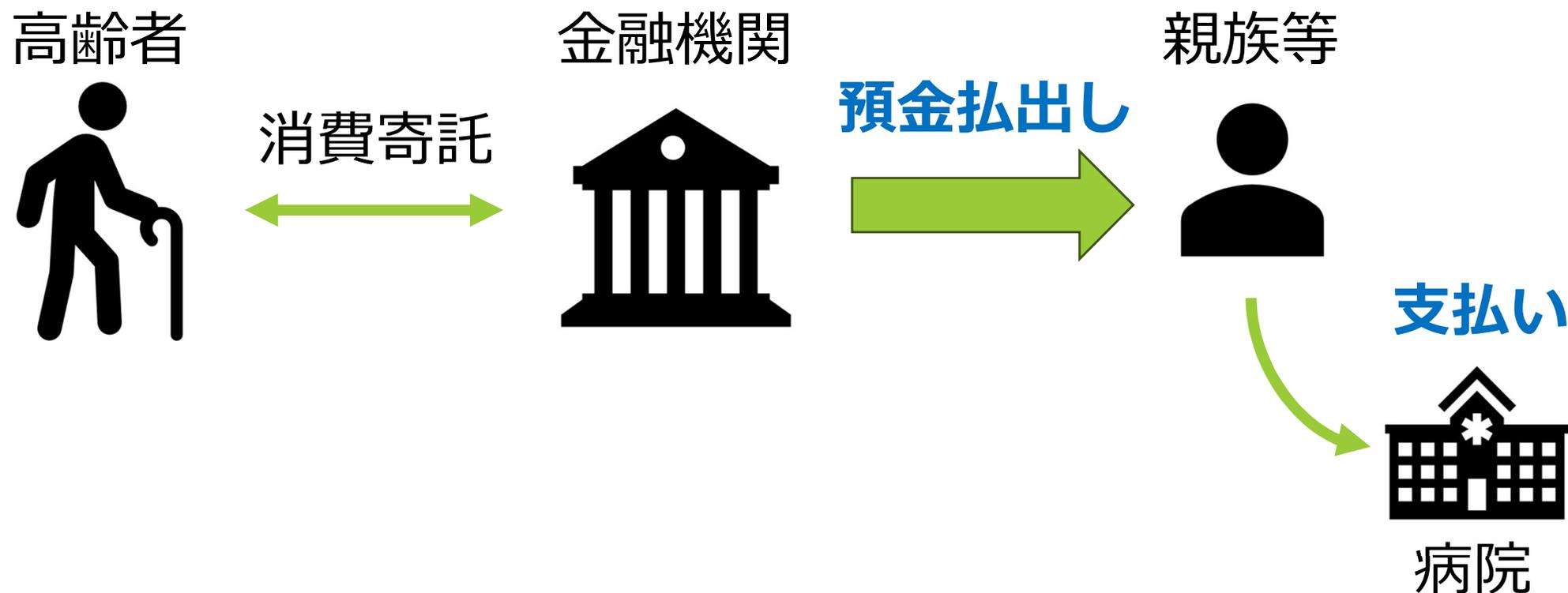
高齢者預金の払出しにおける 代理等の論点整理



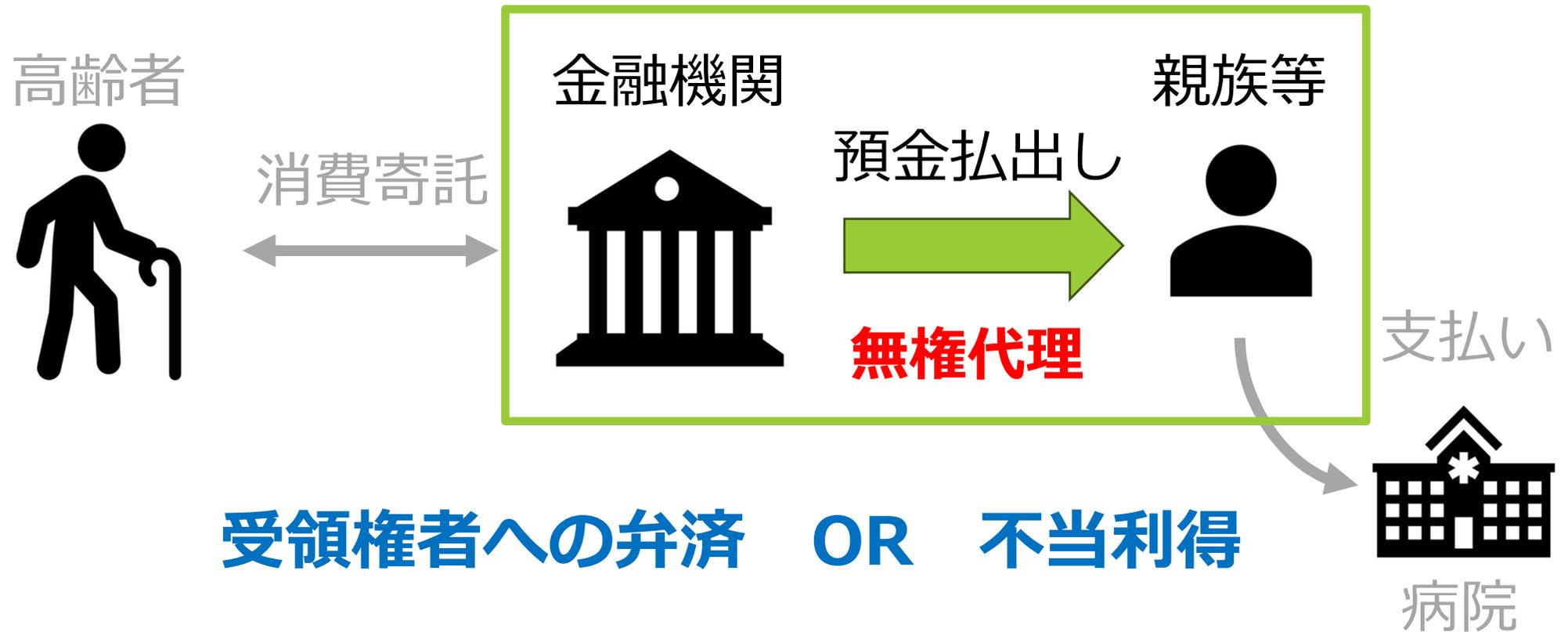


第三者（親族等）に対し 本人預金を払い出した場合

親族等（第三者）との取引 I



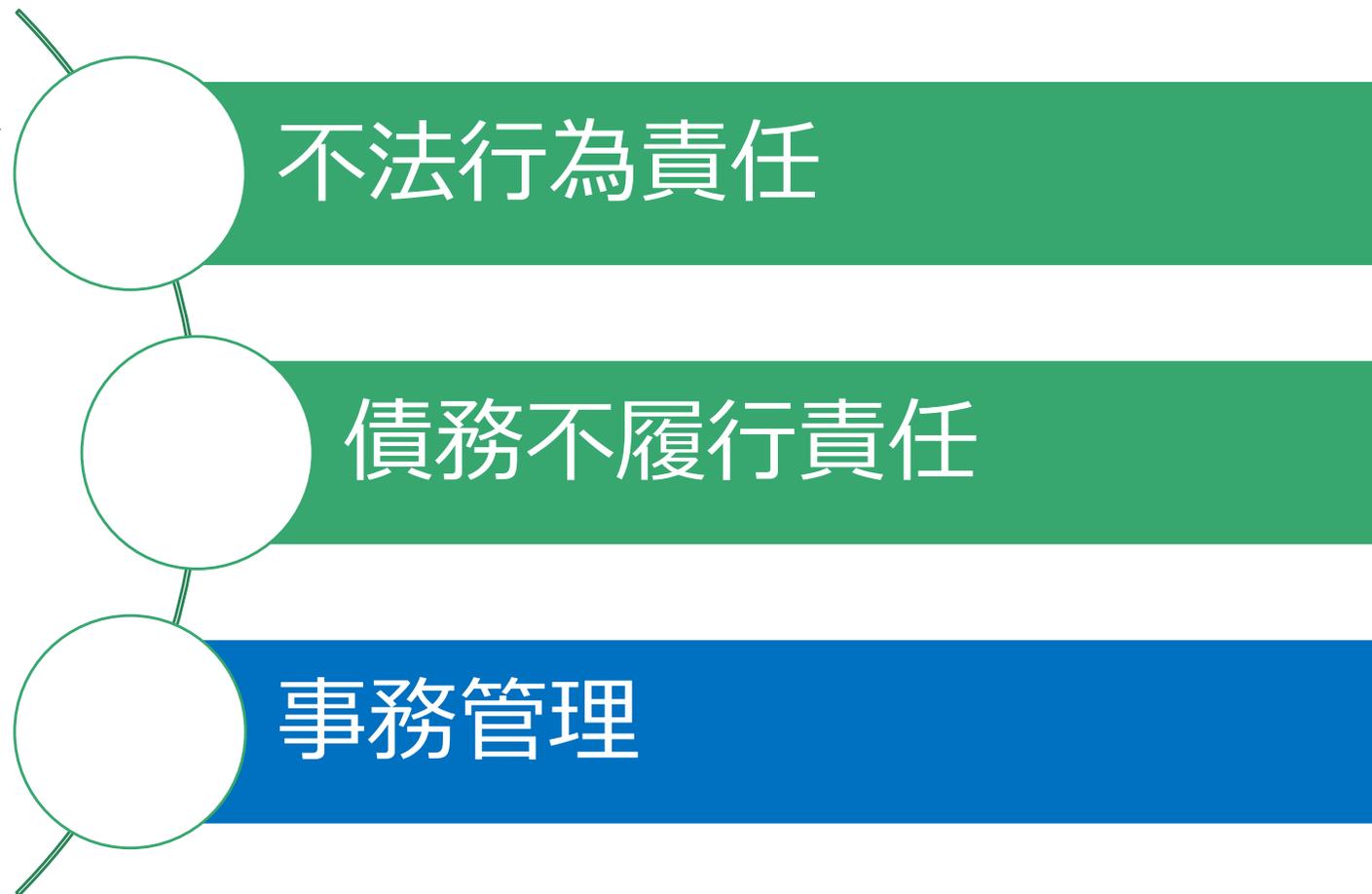
親族等（第三者）との取引 I



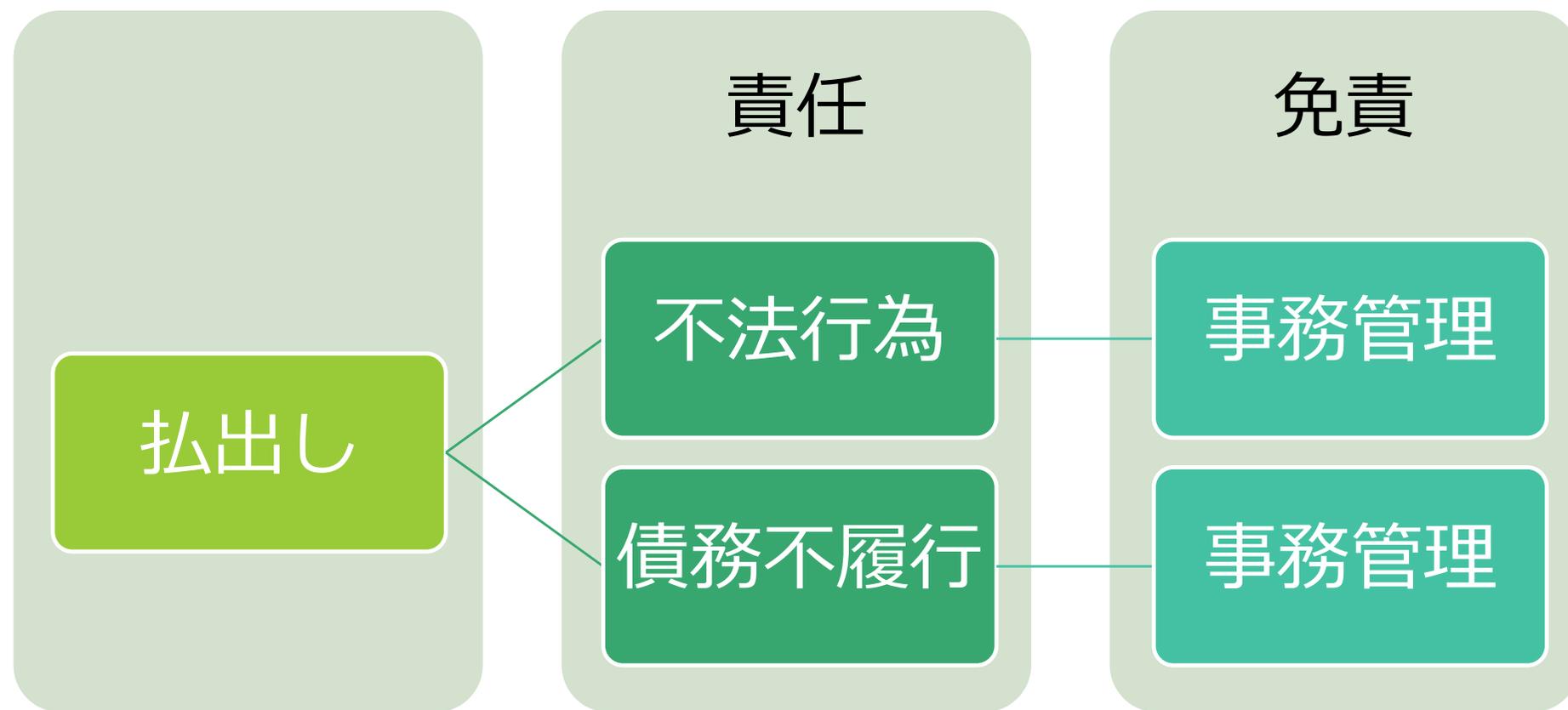
親族等（第三者）との取引 I



金融機関

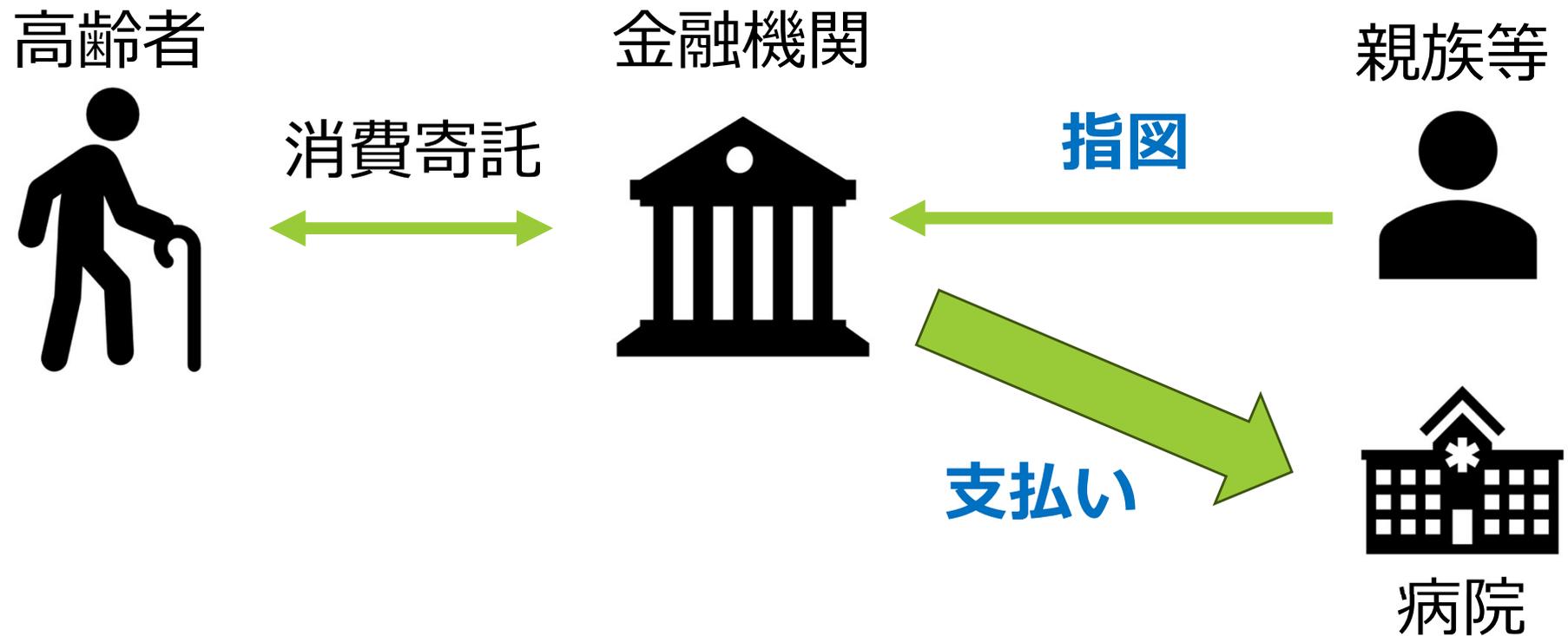


金融機関の責任

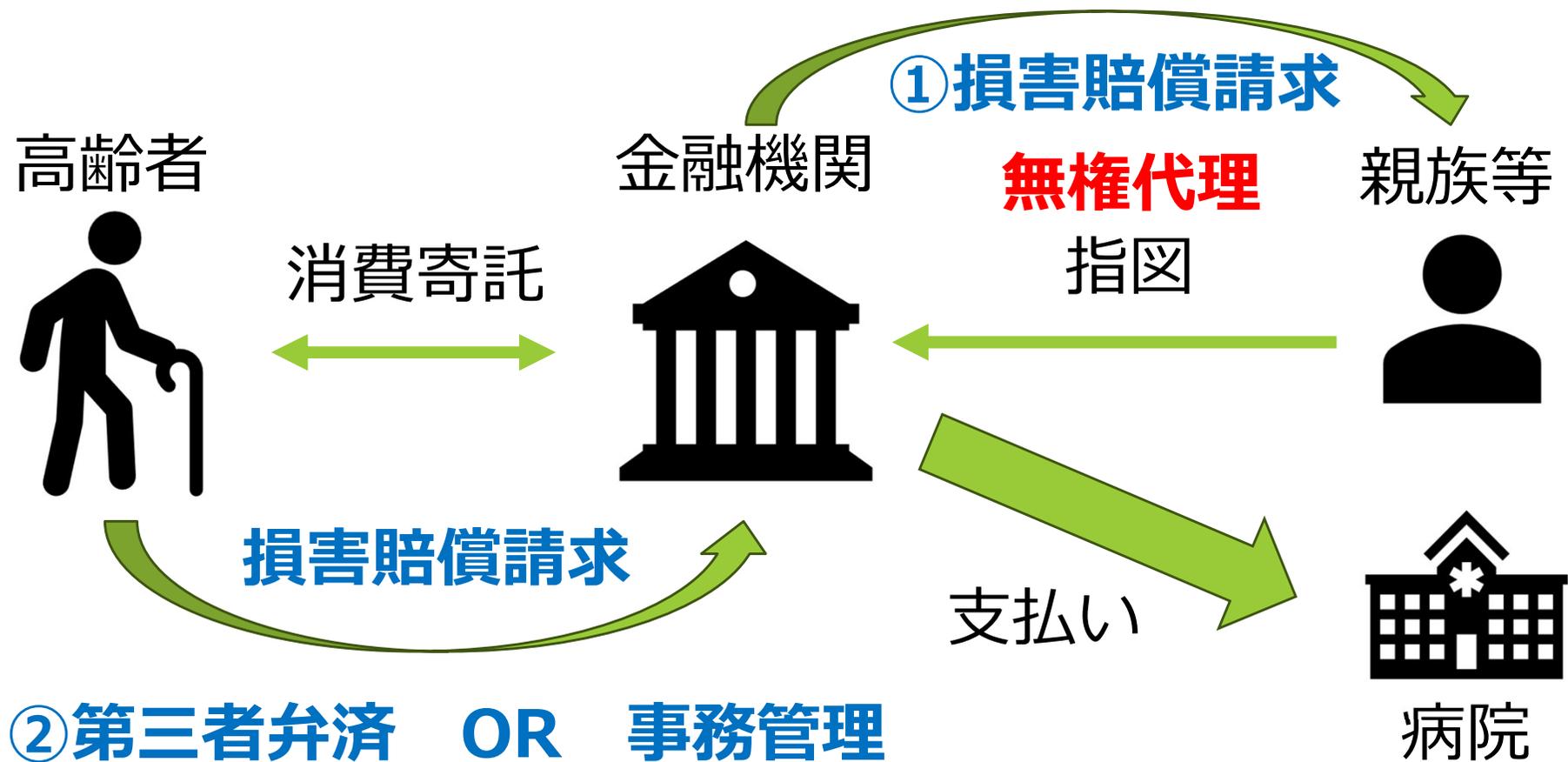


第三者（親族等）からの指図により
本人口座から他者口座へ振り替えた場合

親族等（第三者）との取引 II



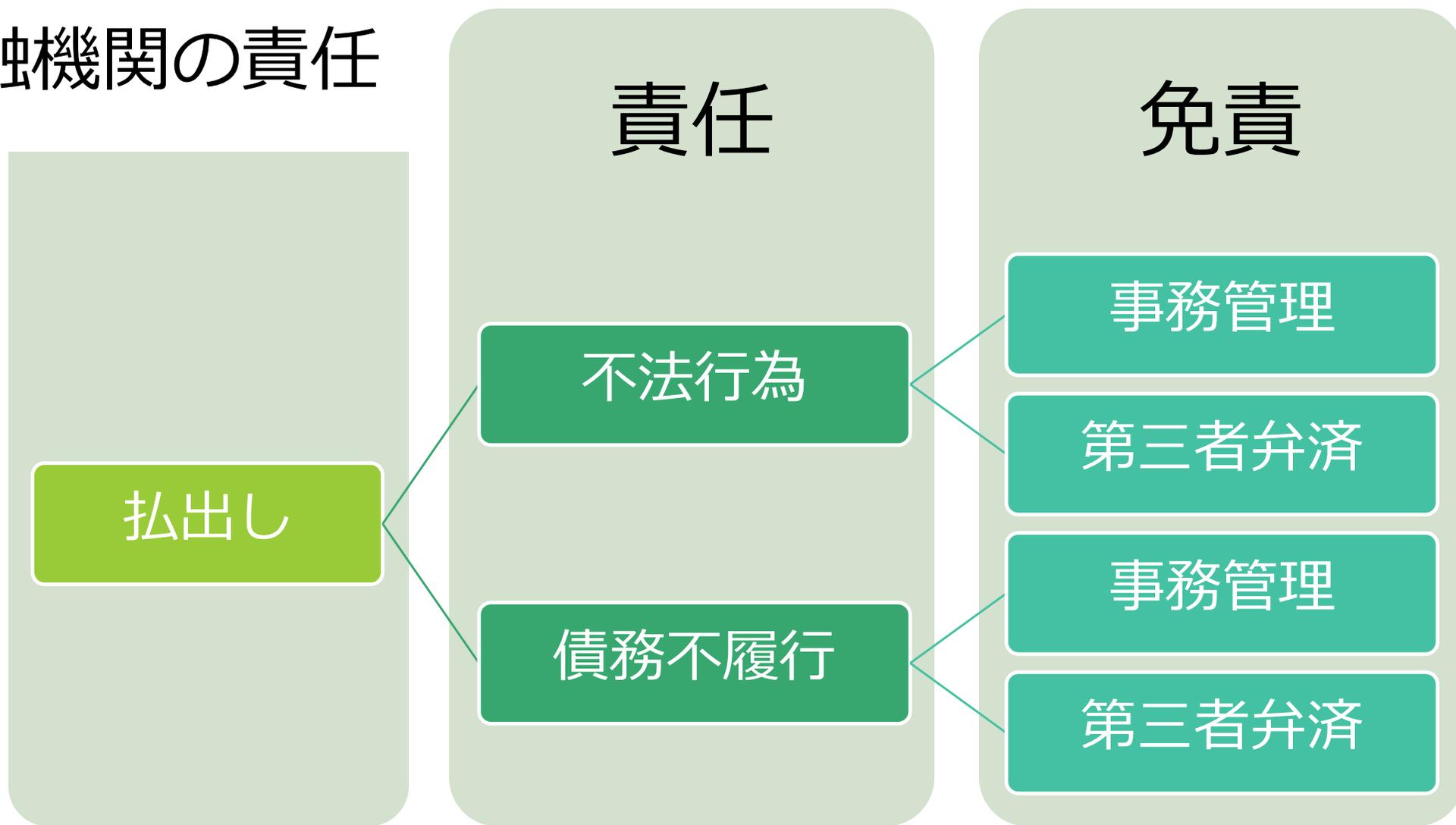
親族等（第三者）との取引 II



金融機関



金融機関の責任



まとめ

事務管理の適用

事務手続の煩雑化

本人意思≠本人利益

成年後見制度の利用促進

制限的適用

ご清聴ありがとうございました

