トラブル事例で見る 高齢者取引の適切な対応方法

ここでは、高齢者取引で起こるトラブルへの対応法と防止策を解説します。

①～③ 金指 光伸　⑨～⑪ 広阪 正美
④～⑥ 白井 克幸（シドー・コンサルティング㈱ パートナー）

1. 伝票の代筆

対応のポイント

- 原則として代筆はしない
- 代筆する場合は複数名で立ち会い、記録に残す

出金伝票への署名・捺印は、お客様が自分の意思で出金したことを示す証拠となります。安易に代筆をしてしまうと、「間違いなく、お客様が出金されています」と立証できなくなってしまうおそれがあるのです。

本ケースでは、お客様は悪意があって言っているのではなく、加齢による勘違いで言っていると思われます。ですから、「書きにくそうにされていたので、私が代筆を申し出たんですよ。覚えていらっしゃいませんか？」などと、思い出してもらうようにします。

それでも「そんなはずはない」と言うようであれば、家族に電話して、最近変わった様子がないか聞きましょう。

代筆は例外的な措置

では、そもそもこのような事態を起こさないためにはどうすればよいでしょうか。1つは代筆しないことです。少なくとも、こちらから申し出るのは避けたほうがよいと思います。

しかし、手が震えてペンが持てないといったお客様も珍しくありません。そうした場合は次のような対応の下で代筆を行いトラブルを未然に防止するようにします。

- 上席に相談し、承認を得る
- 複数の行職員が立ち会う
- 代筆理由などを記録し、お客様の届出印を押してもらう
- 異例取引記録簿などに記載し、記録を残す

2. 頻繁な払戻請求

対応のポイント

- 払戻請求の理由を聞き、回答の様子を確認。不自然な払戻請求は思いとどまらせること
- おかしいと感じたら親族に連絡し、本人の異変を確かめる

本ケースに関しては、このような取引は受け付けるべきでない、というのが正解です。

適切な対応としては、まずは払戻請求の理由を聞くことです。「昨日も10万円下ろされましたが、今日も10万円下ろすということでよろしいですか？」「何にお使いになるのですか？」などと聞いてみましょう。

しっかりとした回答が得られたのなら、それをクレームに来た親族に説明し、払戻しに応じたことへの理解を求めます。お客様がよく来店する顔なじみで、特に変わった様子もなかったのであれば、その点も伝えるとよいでしょう。

取引を思いとどまらせる

ただし、2日目の払戻請求までは「なるほど」と思えても、4日連続となると、さすがに納得できる理由は得られないはずです。不自然だと思った段階で親族に連絡をして「今、○○様が来店されているのですが、最近何か変わったことはないでしょうか？」などと聞くことも1つの方法です。

その時点で親族が本人の異変に気付いていなかったら、「銀行はなぜ気が付かなかったのか？」といったクレームは避けられます。認知症は、親族でも気付くのに時間がかかる場合があるのです。

認知症であれば、成年後見制度を利用し法定後見の決定を受けている可能性もあります。判断能力がない人との取引はできませんので、親族からそのような事情を聞いたら、その時点の払戻しは断るべきです。

親族が気付いていない場合や連絡がつかない場合も、やはり4日連続での同じ金額の出金は不自然ですから、思いとどまらせるのがベターです。

「なぜ、毎日10万円出金するのですか？」といった問いかけに加え、「大事なご資産ですから、○○様のためにも、使わないで貯めておいたほうがいいですよ」などと言ってもよいと思います。上席にバトンタッチし、別室で話してもらう方法もあります。

「ちょっと変だな」と思ったら、やさしい気持ちで確認し、本人の不利益になるような取引を未然に防ぐことが重要です。