

高齢のお客様・家族／代理人等との折衝・取引 こんなときどうする!?

判断能力の見極めも含めた、ケース別の対応法を解説します。

本人の状況・言動への対応に関するケース

CASE 1 質問に対する返答をしても 納得してもらえない…



定規に伝えても納得は得られません。そのため、上席者と連携して「お客様の自尊心に訴えかけ、クールダウンさせる」ことが有効です。

地 域を問わず、近年、各地で高齢者による暴力事件などの報道がみられます。警察庁のデータでも、2019年における70歳以上の暴行による検挙件数は2010年比で約2.2倍、傷害については約1.9倍に増加しています。このように、「逆上する高齢者」は珍しくない状況です。

この背景には、高齢者における「前頭葉の機能低下による感情抑制力低下」、「知識・経験を重ねる一方で、承認欲求を満たすことができる場所や機会が失われるギャップ」などがあります。例えば営業店での面談時の一定の要求に「対応できかねる」という返答を受けても、「なぜ対応できないのか」という意思表示を通じて「金融機関へ商品・サービスの品揃え、提供姿勢について指導してあげよう」と意図していることが多い模様です。

やりとりを通じて判断能力を見極めることが必要になりますが、だれの目にも判断能力が十分認められるような場合には、まず素直に言い分や指導に対する一定の理解や謝意を示しましょう。判断能力が低下している可能性が疑われる場合、明らかに喪失していることが窺われる場合には、要求などを丁寧に謝絶せざるを得ません。こうした場面では、親族との来店を推奨し、念のため対応記録を残しておくことも一案となります。

お客様がおっしゃるようなご要望への対応は難しかったように思いますが、私の記憶違いの可能性もあります。何度もお手数ですが、念のため、上席に改めてご要望を詳しくお伝えいただいてもよろしいですか？

自尊心に訴えかける 姿勢で上席と対応

ケース2以下の事象も同様ですが、そのような状態のお客様に、金融機関側の原理原則だけを杓子

応対・取引のポイント

無理な要求などは丁寧に謝絶。様子を見て親族との来店等を依頼し対応記録を作成

CASE 2 通帳や印鑑の 紛失を繰り返している…



い わゆる物忘れが進行した軽度認知障害(MCI)の該当者は、国内で少なくとも約400万人に達するといわれ、高齢者の9人に1人が該当します。軽度認知障害と診断された高齢者のうち、約半数は認知症に移行するともいわれており、放置すれば症状が悪化する可能性が高いことが医学的にも立証されています。

帳や、預貯金の引出しほか重要な意思表示に不可欠な印鑑の紛失と、軽度認知障害・認知症の相関性は高く、何度も繰り返す場合にはこれらを疑わざるを得ません。一方で、軽率な指摘はお客様の自尊心を傷つけ、事態の放置の一因となりがねません。そこから買い物などの社会生活に破綻を来し、セルフネグレクトに至る高齢者もみられます。よって実務上は、不快感や羞恥心を生じさせないように留意します。

帳や、預貯金の引出しほか重要な意思表示に不可欠な印鑑の紛失と、軽度認知障害・認知症の相関性は高く、何度も繰り返す場合にはこれらを疑わざるを得ません。一方で、軽率な指摘はお客様の自尊心を傷つけ、事態の放置の一因となりがねません。そこから買い物などの社会生活に破綻を来し、セルフネグレクトに至る高齢者もみられます。よって実務上は、不快感や羞恥心を生じさせないように留意します。

CASE 3 引出額より 受取額が少なかった・盗られた などと言われる



認 知症の症状には、「大事なものを他者に盗られた」と訴える妄想がみられます。軽度認知障害などでは「置き忘れ」も多いのですが、自身が置き忘れたことへの自覚があります。認知症では記憶障害もあり、置き忘れたことを記憶できなくなり、その結果、探さなく・探せなくなる中で「見つからない＝盗まれた・詐取された」と思い込むようです。実務上、こうした申し出は営業店ではまみられます。まったく

面識のないお客様から名指しで「あなたに盗られた／返せ」などと言われるケースもあり、驚きのあまり慌てて否定の声を上げがちですが、有効とはいえません。

可能な限り複数で対応

まずは別室に誘導してプライバシーに配慮しつつ、可能な限り複数で対応します。共感を示しつつ「落ち着かせますが、「会話が成立しない」など判断能力が不十分とみられれば、福祉関係機関への連絡も検討します。

度 重なれば黄信号に
金融資産の裏付けである預金通

お客様に判断能力が十分認められる場合には、貸金庫での保管やATM・ネットバンクなどを紹介します。判断能力低下が疑われる場合には、親族との接触を推奨しましょう。明らかに判断能力を喪失している場合には、福祉関連機関への相談等も求められます。

それは大変なことですね…詳しくお伺いしたいので、お時間をいただけますか？

応対・取引のポイント

親族も含めた今一度の確認を促しつつ、生活上問題はなかなかなどを念のため聴取

応対・取引のポイント

頭ごなしに否定せず別室などで話を聞き、落ち着くか否かでその後の追加対応も検討

こんな声かけをしてみよう

こんな声かけをしてみよう