



日本金融ジェロントロジー協会

日本金融ジェロントロジー協会主催・特別セミナー

【～認知判断能力が低下・喪失した顧客の預金引出・
金融商品売却依頼に対する対応の在り方について～】

2021年3月9日



1. ポイント解説の進め方

1. 本協会報告書の概要について

2. 対談形式による本協会報告書の解説

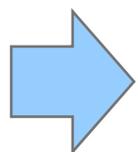
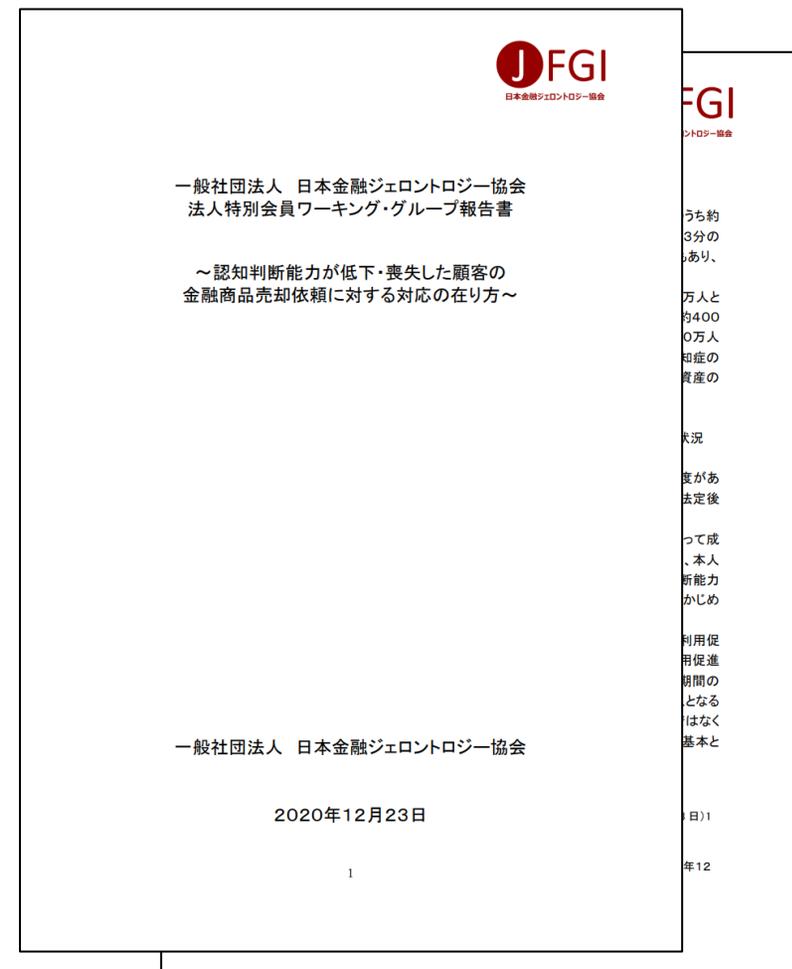
【対談者】

- ・学習院大学法学部教授 山下純司氏
東京大学法学部卒業。2001年より、学習院大学法学部助教授。2008年より、学習院大学法学部教授。日本私法学会、信託法学会、法と教育学会に所属。国家公務員総合職試験員。
- ・和田倉門法律事務所 パートナー弁護士 山本啓太氏
慶應義塾大学経済学部卒業。ロンドン大学ロースクール卒業。2001年弁護士登録。
2003年より2005年金融庁監督局保険課。邦銀への出向経験あり。
金融レギュレーション・金融取引が専門
- ・本協会事務局 業務執行理事 山田博之

3. 事前のご質問への回答

2. 本協会報告書の構成

1. はじめに
2. 高齢化社会の現状と高齢者支援制度等の普及状況
3. 親族等からの金融商品の売却依頼への対応
4. 親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与
5. おわりに



金融商品の売却だけでなく、預金引出との関係をふまえて解説

(ご参考) 全国銀行協会公表の「考え方」との対応関係①

- ▶ 全国銀行協会公表の「考え方」（令和3年2月18日）には「法律構成や実務対応の考え方などは、日本金融ジェロントロジー協会の「法人特別会員ワーキング・グループ報告書」（2020年12月23日）に依拠するところが大きい。」とされている。

令和3年2月18日

各位

一般社団法人全国銀行協会

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について

一般社団法人全国銀行協会（会長：三毛兼承 三菱UFJ銀行頭取）は、本日開催の理事会において、令和2年8月5日に公表された金融審議会市場ワーキング・グループの報告書を踏まえ、会員各行が、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や、社会福祉関係機関等と連携する際の参考となるよう、別紙のとおり金融取引の代理等に関する考え方等を取りまとめましたのでお知らせいたします（注）。

（注）
本考え方は、会員各行の参考となるよう取りまとめたものであり、会員各行に一律の対応を求めるものではなく、個別の状況等により、本考え方と異なる対応が取られるケースもあり得ることに留意いただきたい。

以上

別添資料： 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について



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（公表版） [226 KB] 

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（公表版）

I. 金融取引の代理等に関する考え方

1. 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。
- ▶ しかしながら、成年後見制度¹の利用者総数は2018年12月末で約22万人にとどまっている²。
- ▶ 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、月々の費用や、第三者に家族の資産を委ねることへの抵抗感等を理由に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^{3,4}。

¹ 成年後見制度は、法定後見制度（後見・保佐・補助）および任意後見制度の2つの制度で構成されている。

² 2012年時点で65歳以上の高齢者のうち、認知症の方の数は約462万人と推計されている。なお、本統計は高齢者のみについての統計であり、65歳未満（若年性認知症の方等）の数は含まれていないことについては留意が必要。

³ なお、銀行としてより厳格な対応を行うケースや、取引のリスクが大きいと判断された場合に取引を断絶するケースはあり得る。

⁴ 法律構成や実務対応の考え方などは、日本金融ジェロントロジー協会の「法人特別会員ワーキング・グループ報告書」（2020年12月23日）に依拠するところが大きい。
<http://www.jfgi.jp/wp-content/uploads/2020/12/20201223【JFGI】法人特別会員WG報告書.pdf>

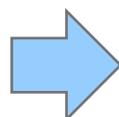
(ご参考) 全国銀行協会公表の「考え方」との対応関係②

全国銀行協会公表の「考え方」(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。

(引用) 一般社団法人全国銀行協会「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(公表版)」・2頁

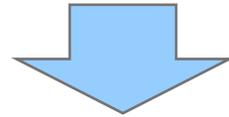


全国銀行協会	本協会報告書の構成
(3) 法定代理 (成年後見人等)	2. 高齢化社会の現状と高齢者支援制度等の普及状況
(4) 任意代理 (親族等)	4. 親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与
(5) 無権代理 (親族等)	3. 親族等からの金融商品の売却依頼への対応

3. 本協会報告書の作成に至った経緯

◆ 「法人特別会員ワーキング・グループ」を設置（2019年9月）

- 金融機関等における高齢者対応にかかる課題の共有、課題解決に向けた検討が目的
→「認知判断能力を喪失した顧客の親族からの、金融商品売却依頼への対応」が喫緊の課題と認識



◆ 現状と課題認識

- 本人が認知判断能力を喪失した場合、自ら預金払出や金融商品売却の意思表示ができなくなるため、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・施設入居費等は確実に発生
- 預金の引出については、人道的見地から払出しに応じる銀行もあるが、金融商品については、価格が変動することや金融商品取引法との関係から、親族等からの売却依頼には応じられないとの金融機関等が大半
- 確かに、金融機関等が依頼に応じなくとも、成年後見制度を利用すれば売却できるが、成年後見制度を利用したくない場合もあると思われ、親族等が費用を立て替えている例も見受けられる
- 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、金融機関等としては、成年後見制度の利用を促すという対応で、高齢顧客の支援を十分果たしていると言えるか？

4. 高齢者支援制度等の普及状況

①成年後見制度

- ✓ 「成年後見制度利用促進基本計画」（2017）閣議決定、官民一体の成年後見制度利用促進
- ✓ 審理期間の短縮（2019/1～12：約75%が2カ月以内に終局）※1
- ✓ 専門職後見人ではなく身近な支援者を後見人に選任することが望ましいとの考え ※2
- ✓ 審判前の保全処分による費用充当、公費補助として成年後見制度利用支援事業も用意
 - 裁判所による審判等の手続き的負担、専門職後見人に対する報酬等の費用的な負担で使いにくいとの意見あり、利用者総数は約22万人（2019/12）。潜在的制度利用対象者（認知症高齢者約460万人等）の数など勘案すると、利用者数はまだまだ少ない状況にあるとの指摘も※3

②日常生活自立支援事業

- ✓ 社会福祉協議会による認知判断能力が低下した人を支援する制度
 - 利用者数は約5.3万人（2017年度末）※4



➤ 既存の法制度をだけでは対処しきれない高齢顧客の様々な課題やニーズが生じている

※1 最高裁判所事務総局家庭局作成「成年後見関係事件の概況 -平成31年1月～令和元年12月-」・3頁

※2 厚生労働省作成「第2回成年後見制度利用促進専門家会議・資料3 適切な後見人の選任のための検討状況等について」（平成31年3月18日）

※3 駒村康平編「エッセンシャル金融ジェロントロジー 高齢者の暮らし・健康・資産を考える」（慶應義塾大学出版会・2019年）・118頁

※4 金融庁作成「金融庁市場ワーキング・グループ第27回・事務局資料」（令和2年2月13日）・9頁

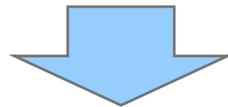
5. 検討のポイント

I. 「親族等からの金融商品の預金払出・売却依頼への対応」

- 少しでも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、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

II. 「親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与」

- 「I. 親族等からの金融商品の売却依頼への対応」は、親族等の金銭的負担を軽減する点では有益だが、できれば、認知判断能力が低下する前に本人が親族等に金融商品売却の代理権を付与しておくことが望ましく、事前に任意代理人を登録する制度について考え方を整理。



- これらの検討結果を

「法人特別会員ワーキング・グループ報告書～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～」

として取りまとめ、2020年12月23日、本協会ウェブサイト (<http://www.jfgi.jp/>) にて公表

6. 親族等からの預金払出・金融商品の売却依頼への対応①

I. 「親族等からの預金払出・金融商品の売却依頼への対応」について検討（本協会報告書P.8～14）

- 親族等からの預金払出・金融商品の売却依頼が「本人のための費用」を支払うためであること等が確認できれば、売却依頼に応じても良いのではないかと。但し、親族等による不正防止等の観点を含めた対応を行う。



①親族等、金融機関等の法的地位	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 親族等：明示的に代理権を付与されていないのであれば、無権代理人。もともと「本人のための費用」の支払いであれば、民法上の事務管理が成立する可能性がある ✓ 金融機関等：損害賠償を負うリスクは免れないが、「本人のための費用」の支払いであることを金融機関等が確認できれば、リスクを極小化できる
②「本人のための費用」の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本人の医療費・介護関連費用、生活費の支払いに限定 ✓ 生活費はエビデンスの確認等が難しいため、取引履歴、社会通念上合理的と思われる一定金額水準の検討、申出金額の内訳の検証等の方法を提案
③払出・売却を依頼する親族等の範囲等	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 推定相続人など一定の範囲を設けることが考えられるが、依頼人が「本人のため」に払出・売却できる関係にあることが重要 ✓ 払出・売却金額の大きさ、親族等の本人との関係、医療機関等への直接振込か親族等による立替えか等の状況に応じ、依頼を受ける際に同意を必要とする親族等の範囲や人数等を決める

6. 親族等からの預金払出・金融商品の売却依頼への対応②

I. 「親族等からの金融商品の売却依頼への対応」について検討（本協会報告書P.8～14）

④資金の払出方法	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 金融機関が本人のために支出した部分については、第三者弁済により発生した求償権と預金債務を相殺するものと整理 ✓ 本人の預金口座から医療機関等の費用請求者への直接払い。親族等による立替払いについても、経緯に合理性が認められる場合は、親族等の口座へ振り込む
⑤成年後見制度との関係	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 成年後見開始の事実を認識した後は、親族等からの依頼には応じず、成年後見人に対して売却依頼を求める
⑥本人への周知	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 認知判断能力を喪失した場合、親族等からの売却依頼を認める場合があるということを、業界あるいは個社として、本人に予め周知する必要 ✓ 本人に、法定後見制度、後述の任意後見制度や任意代理の利用を考える機会を提供する意味もある
⑦払出・売却依頼書の記載内容	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 依頼書には依頼する親族等の署名、資金使途の内容、（金融商品の場合）商品を特定する情報、振込先等に加えて、依頼内容に誤りがあった場合には依頼人が責任を負うことの同意を得る
⑧本人が認知判断能力を喪失していることの確認	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 本人との面談、本人の診断書、本人の担当医からのヒアリング等で確認 ✓ 診断書等がない場合、複数社員による本人との面談、医療介護費等のエビデンスの確認等、各社が創意工夫のうえ適切に確認

6. 親族等からの預金払出・金融商品の売却依頼への対応③

I. 「親族等からの金融商品の売却依頼への対応」について検討（本協会報告書P.8～14）

➤ 金融商品取引法との関係について

- ✓ 金融庁とも相談のうえ、上記に整理した対応を行った結果、真に本人の利益のために行われていると認められる場合、金融機関等は親族等の指示に従い「本人のための費用」の支払いのために金融商品を売却したと考えられることから、基本的には金商法の無断売買や未確認売買には問われるものではないと整理

7. 親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与①

II. 「親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与」について検討（本協会報告書P.15～16）

<p>①制度の趣旨・概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 将来の認知判断能力の低下・喪失に備え、金融資産を介護費用等に柔軟に活用したい顧客のために、金融商品の売却に関して、事前に任意代理人を登録する制度 ✓ 民法上、本人の認知判断能力が低下・喪失しても、任意代理人の任意代理権は消滅しない
<p>②本人の認知判断能力低下・喪失後のリスクの説明</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 任意後見制度を利用するには手続き的負担が大きく、金融機関等としては、任意後見制度の利用を望まない顧客に対する制度を用意することが現実的 ✓ 任意後見制度では、任意後見監督人が任意後見人を監督するなど、任意後見人の権限濫用を防ぐ仕組みがある。これに対し、この制度では、本人の認知判断能力が低下・喪失した後は、任意代理人を監督する者がおらず、代理人による不正行為を防止する仕組みがない ✓ 本人の認知判断能力が低下・喪失した後は、任意代理人を監督する人がいないこと、任意代理人による権限濫用のリスク等について説明したうえで、任意代理人を登録してもらう
<p>③任意代理人になれる者の範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 任意代理人の範囲については、推定相続人等、一定の範囲を設ける ✓ 本人が任意代理人の変更を希望する場合や、任意代理権付与の撤回を希望する場合等についても、任意代理人の同意なく対応できる制度とする

7. 親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与②

II. 「親族等に対する金融商品売却に関する任意代理権付与」について検討（本協会報告書P.15～16）

<p>④任意代理権の範囲</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 任意代理権の範囲は本人に委ねるべきであり、金融機関等として、金融商品の種類や売却回数等について特段制限を設定する必要はない ✓ もっとも、本協会報告書における検討が、「本人のための費用」の支払いを目的とする趣旨であることを踏まえると、まずは金融商品の購入は任意代理権の範囲には含めず、金融商品の売却のみとする ✓ 「本人のための費用」の支払いとの趣旨を逸脱して任意代理人が売却を行うおそれもあるため、不正防止の観点から、一定金額以上の売却、一定回数以上の売却の場合、任意代理人に対し資金用途を確認し、場合によっては資金用途に関するエビデンスの提出を求める等の対応を行う
<p>⑤成年後見人、任意後見人との関係</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 成年後見人や任意後見人が就任した場合、成年後見人等と当該任意代理人で異なる対応を行うおそれがある ✓ 厳格な手続きが定められた成年後見制度を優先すべく、金融機関が後見開始の事実を認識した場合は、当該任意代理権による取引はできなくする

8. まとめ

- 急速に高齢化が進展していく社会において、既存の法制度だけでは対処しきれない高齢顧客の様々な課題やニーズが生じてきている
- 金融機関等は、顧客本位の業務運営の下、その課題に主体的に取り組んでいることが求められている
- 本協会報告書で取り纏めた対応が、本人の日常生活支援の一助となり、介護に携わる親族等の負担が軽減することに期待

9. 市場ワーキング報告書との関係

◆ 金融審議会 市場ワーキング報告書において提言されている課題とも親和性あり

金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書
 一顧客本位の業務運営の進展に向けて一

令和2年8月5日

II. 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

わが国においては、急速に高齢化が進んでおり、将来的に誰もが自ら又は家族の認知判断能力や身体機能の低下に直面する可能性がある。また、わが国の総資産の約3分の2を60歳以上の世帯が保有しており、高齢者は金融サービスを受ける顧客として重要な位置を占めている。

こうした中、地域社会における生活インフラとして重要な役割を担う金融機関は、金融包摂の観点からも、高齢顧客、特に認知判断能力の低下した高齢顧客への対応を強化・改善していくことが求められている。高齢顧客については、身体機能の低下や加齢に伴うリスク選好度の変化に伴って、自身の資産管理に関する判断が難しくなることや、預金引き出し等で店頭に本人が赴くことが困難になることなど、こうした事態に備え、認知判断能力が低下する前に、資産形成・管理に関するアドバイスを行うことが重要な行動と考えられる。金融ジェロントロジー¹⁴⁾等の学問的知見に基づき、高齢顧客の課題に対応し、顧客本位の業務運営に取り組んでいくことが金融事業者には求められる。

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、その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、こうした手続が認められないといった事例¹⁵⁾が多く指摘されている。また、認知判断能力が低下した場合、本人意思が明確に確認できないという同様の理由から、本人であっても預金の引き出し等が認められないことも指摘されている。

しかしながら、例えば医療や介護など明らかに本人のための支出であり、病院に医療費を金融機関が直接振り込むなど、手続が担保されているのであれば、認知判断能力の低下した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

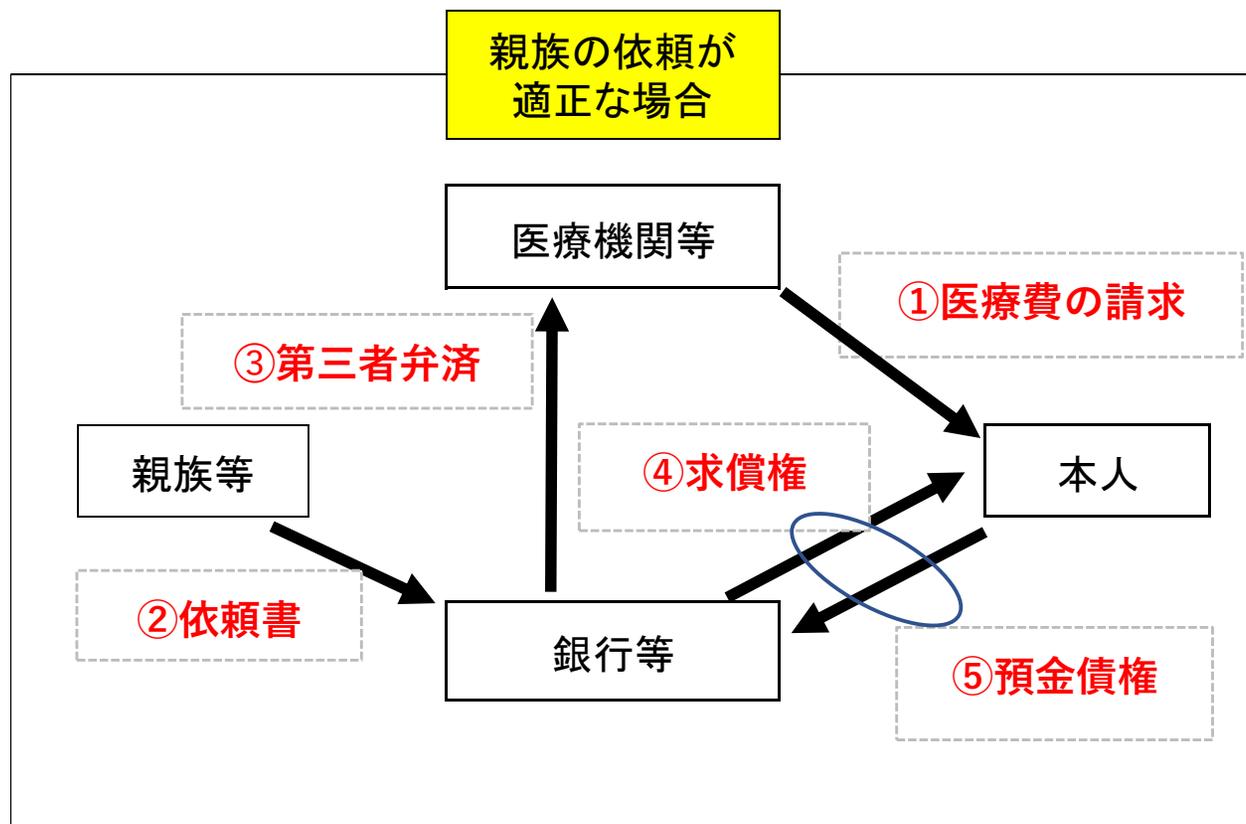
¹⁴⁾ 金融ジェロントロジーとは、高齢者の経済活動、資産選択など、長寿・加齢によって発生する経済課題を経済学を中心に関連する研究分野と連携して、分析研究し、課題の解決策を見つけ出す新しい研究領域のこと（ファイナンシャル・ジェロントロジー研究センター）。

¹⁵⁾ 本人の委任状を持参した場合でも、その信憑性が確認できないとして、代理が認められないことがある。

II. 超高齢社会における金融業務のあり方
 「地域社会における生活インフラとして重要な役割を担う金融事業者においては、金融包摂の観点からも、高齢顧客、特に認知判断能力の低下した高齢顧客に対する対応を強化・改善していくことが求められている」(報告書本文より抜粋)

ポイント解説編 (1) -①

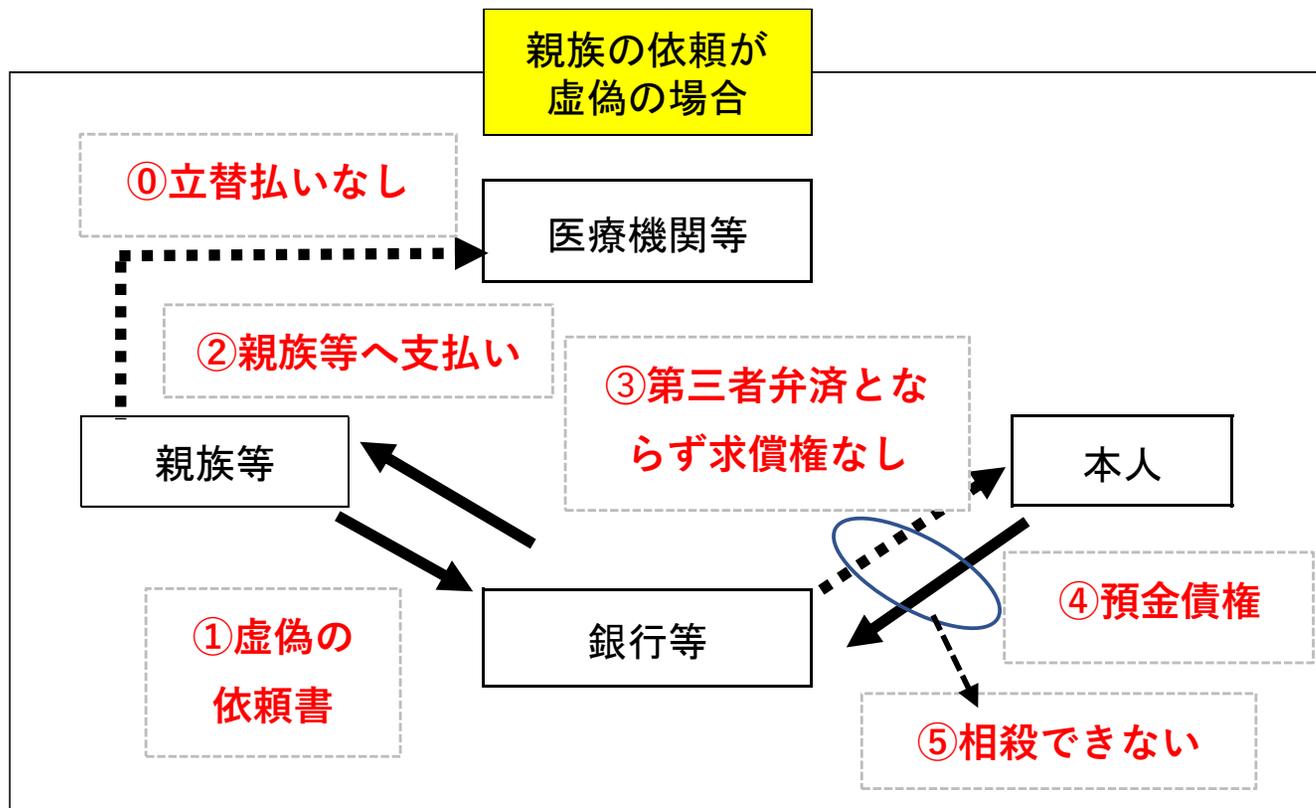
(1) 無権代理人である親族等との取引にあたり、金融機関等のリスクについてどのように考えれば良いのか？



➤ 親族等の依頼が適正な場合：銀行は本人の医療費を第三者弁済することになり、取得した求償権と本人の預金債権とを相殺することができる

ポイント解説編 (1) - ②

(1) 無権代理人である親族等との取引にあたり、金融機関等のリスクについてどのように考えれば良いのか？



- 親族等の依頼が虚偽の場合：銀行の親族等への支払いは第三者弁済とならないので求償権はない。このため、本人の預金債権との相殺はできず、親族等へ支払った金銭を回収できないおそれがある。親族の依頼内容については、銀行等として確り確認する必要がある。

ポイント解説編（２）

（２）本人のための費用の範囲について

①医療費・介護関連費用

- 資金使途確認のためのエビデンスの確認は必須
- 医療機関等への直接払いか、親族等による立替払いか

②本人の生活費

- エビデンスの確認は難しい、本人と生活を一にする者の生活費との区別が困難
- （i）過去の本人の取引履歴データ等の分析等による検証、（ii）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の検討、（iii）親族等からの申出金額に対する検証方法の検討（家賃、食費等の内訳を提示してもらう等）による確認
- 生活をすればかかる費用であり、生活費を支弁することで、他の財産を節約することができるとの考えも成り立つ（生活費は現存利益）

ポイント解説編（3）

（3）本人が認知判断能力を喪失していることの確認について

- ①親族等による預金払出・金融商品売却依頼に応じるのは、本人が認知判断能力を喪失していることが前提
- 本人との面談、本人の診断書、本人の担当医からのヒアリング
 - 診断書等がない場合は、複数社員による本人面談実施、医療介護費等のエビデンス確認等
- ②本人の認知判断能力の低下の兆候を気付けるようにする
- 本人との日々のやりとり等から、本人の認知判断能力の低下の兆候に気づけるように、認知症の種類やその症状等の医学的見地を深めることも重要
(例：日本金融ジェロントロジー協会では、ケーススタディも作成し、金融機関の従業員が高齢者の認知判断能力低下のサインを学ぶ研修も行っている)

ポイント解説編（４）

（４）依頼人の範囲と依頼書の記載内容

①預金払出・金融商品売却依頼ができる依頼人の範囲

- 推定相続人など一定の範囲を設けることが考えられるが、依頼人が「本人のために払出・売却」できる関係にあることが重要
- 後の紛争リスクを低下させるため、金額の大きさ、本人と親族等との関係、金融商品か預金か、医療機関等への直接振込か、親族等による立替払いへの対応か、などにより、推定相続人全員による依頼を求める等の対応を行う

②預金払出・金融商品売却依頼書の記載内容

- 依頼書には依頼する親族等の署名、資金使途の内容、（金融商品の場合）商品を特定する情報、振込先等に加えて、依頼内容に誤りがあった場合に依頼人が責任を負うことの同意
- 依頼書を記載してもらうことによる心理的効果（親族等による不正を抑止する効果）
- 結果的に本人のための費用でなかった場合、親族等に損害賠償請求をする際の根拠となる

ポイント解説編（5）

（5）金融商品売却に関する任意代理権を付与する場合の留意事項

①任意代理権の存続について

- 民法上、本人の認知判断能力の喪失は代理権の消滅事由とはされておらず、本人の認知判断能力が低下・喪失しても任意代理人の代理権は消滅しない

②本人の財産保護の観点からは任意後見制度が効果的

- 任意後見制度では、家庭裁判所が選任する任意後見監督人が任意後見人を監督
- 任意代理人制度では、本人の認知判断能力が低下・喪失した後は、任意代理人を監督する者がおらず、代理人の不正行為を防止する仕組みがない
- 任意後見制度における移行型（認知判断能力があるうちは任意代理人として行動し、本人の認知判断能力が低下した後は任意後見制度に移行する制度）が、不正防止の観点からは効果的
- 但し、任意後見制度は手続き的負担が大きい

【連絡先】

一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会

URL : <http://www.jfgi.jp/>

〒108-0073

東京都港区三田2-14-5

TEL : 03-6381-7621

本資料は、一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会が作成したものであり、一切の権利は一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会、および
図表等の出所に記載されている組織に属しており、電子的または機械的な方法を問わず、いかなる目的であれ、無断で複製または転送等を行わない
ようお願い致します。本資料の内容等は、事前の連絡なしに変更される場合があります。