

令和 3 年度 成年後見制度に係る意識調査（金融機関向け） 集計結果

1 意識調査について

「令和 3 年度 成年後見制度に係る意識調査（金融機関向け）」

実施期間 令和 3 年 6 月 1 1 日（金）から 7 月 2 日（金）

目 的 成年後見制度に係る意識調査を実施し、成年後見制度の利用促進及び山陽小野田市成年後見制度利用促進基本計画へ意見を反映させるため。

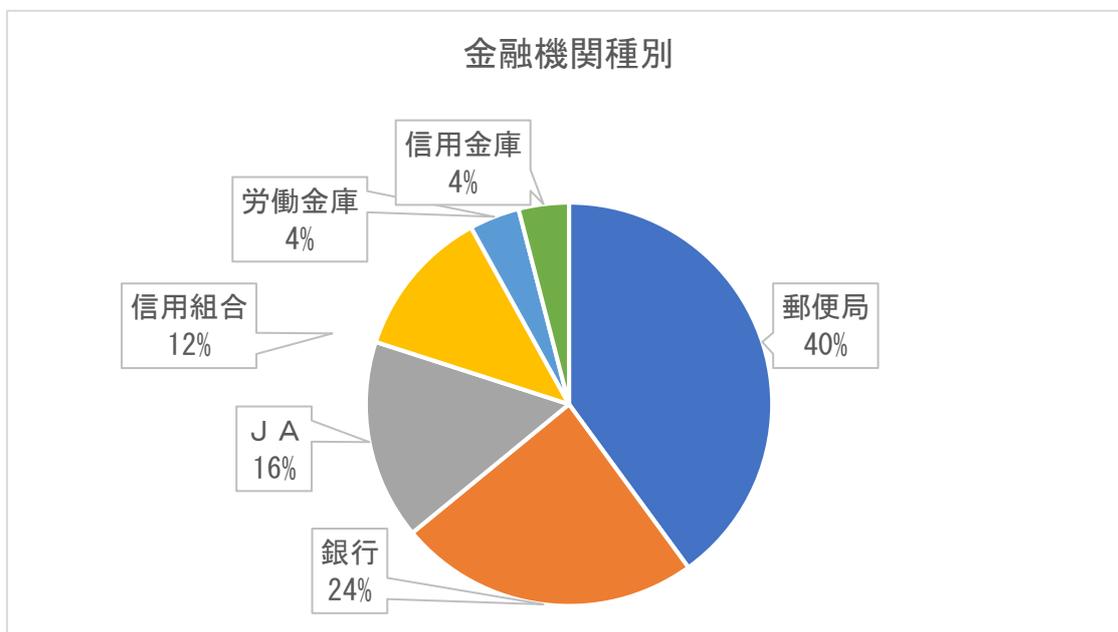
実施方法 郵送

対 象 者 市内金融機関 2 8 事業所

回 収 数 2 6 事業所（回収率 9 2 . 8 %）

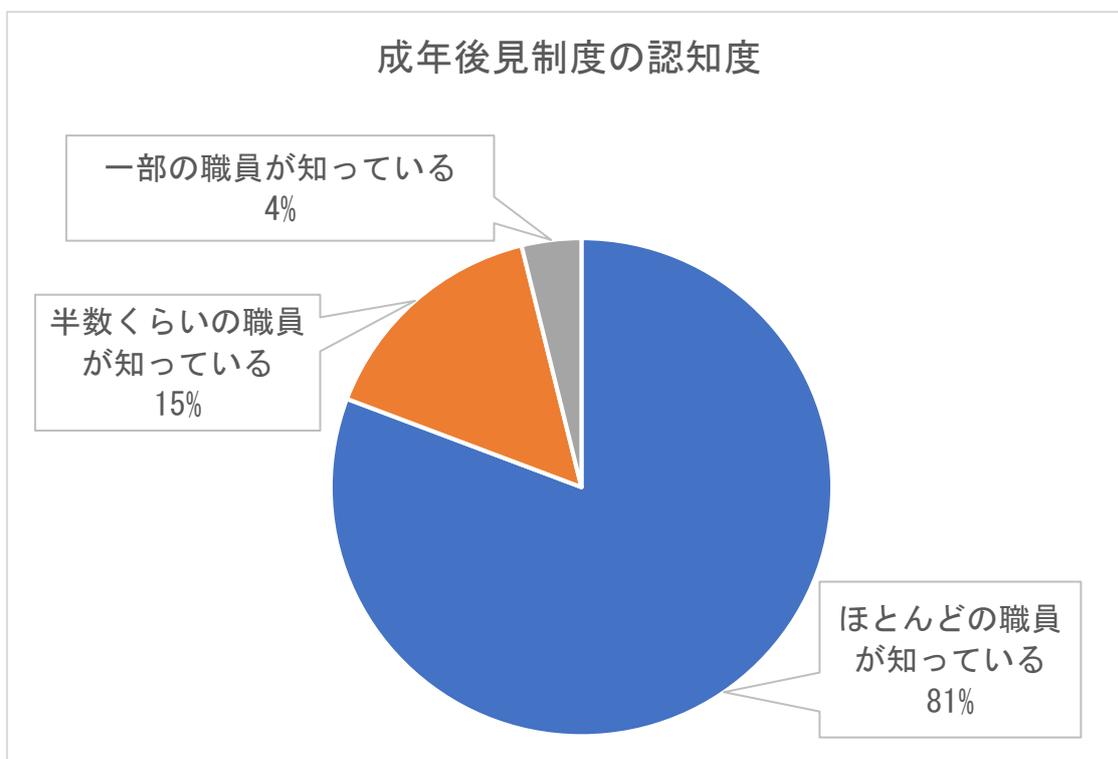
2 集計結果

問1 金融機関の種別についてお答えください。《回答は1つ》

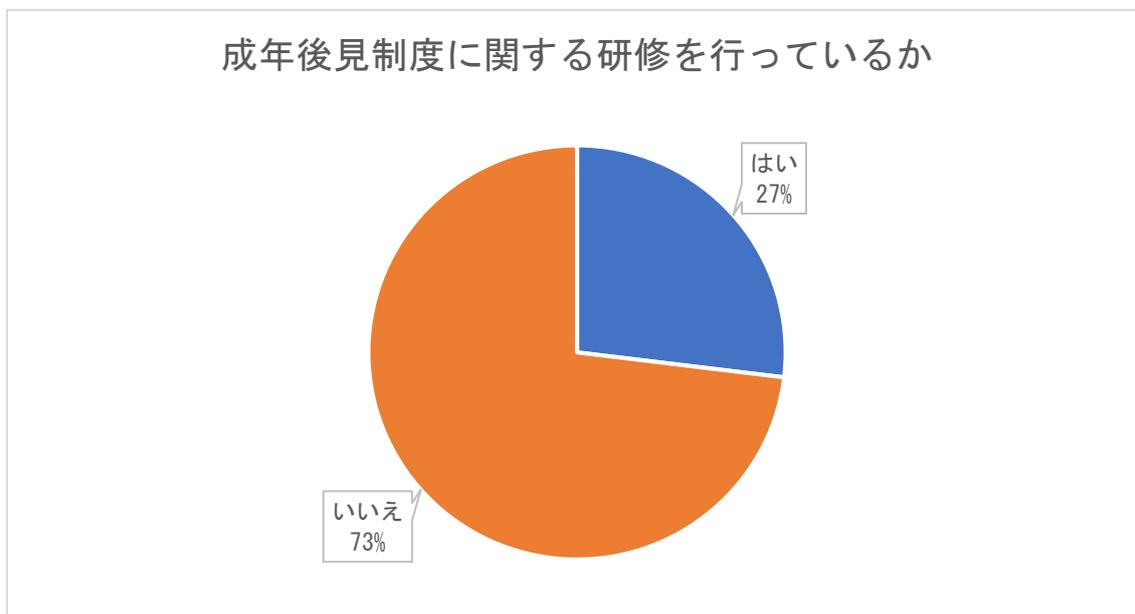


問2 職員の皆様は、成年後見制度について御存知ですか。

《最も近い意見1つに回答》



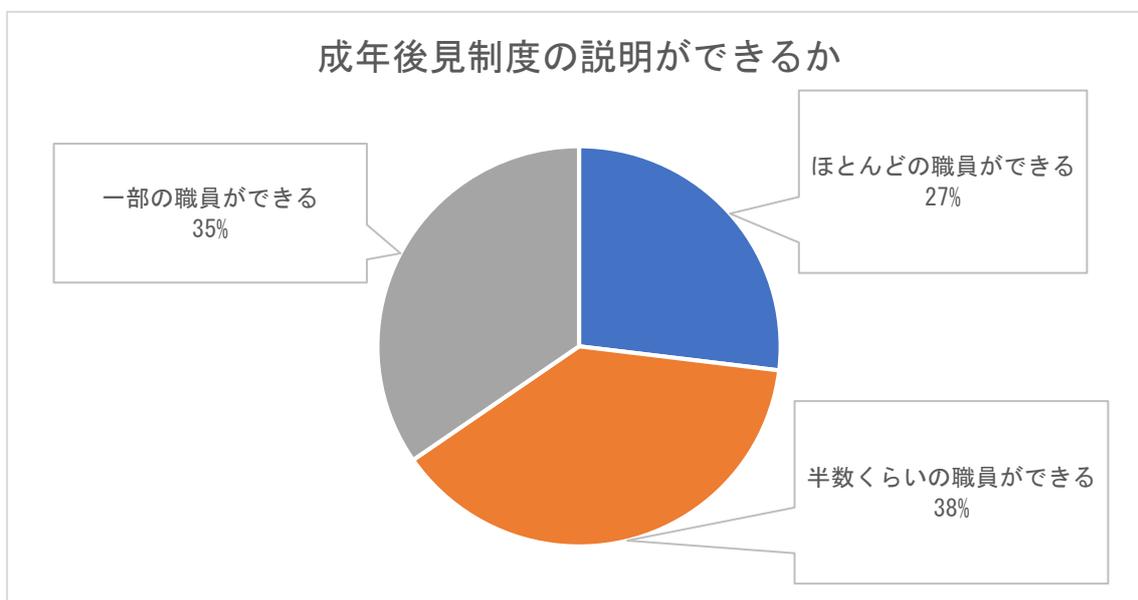
問3 成年後見制度に関する研修を行っていますか。《回答は1つ》



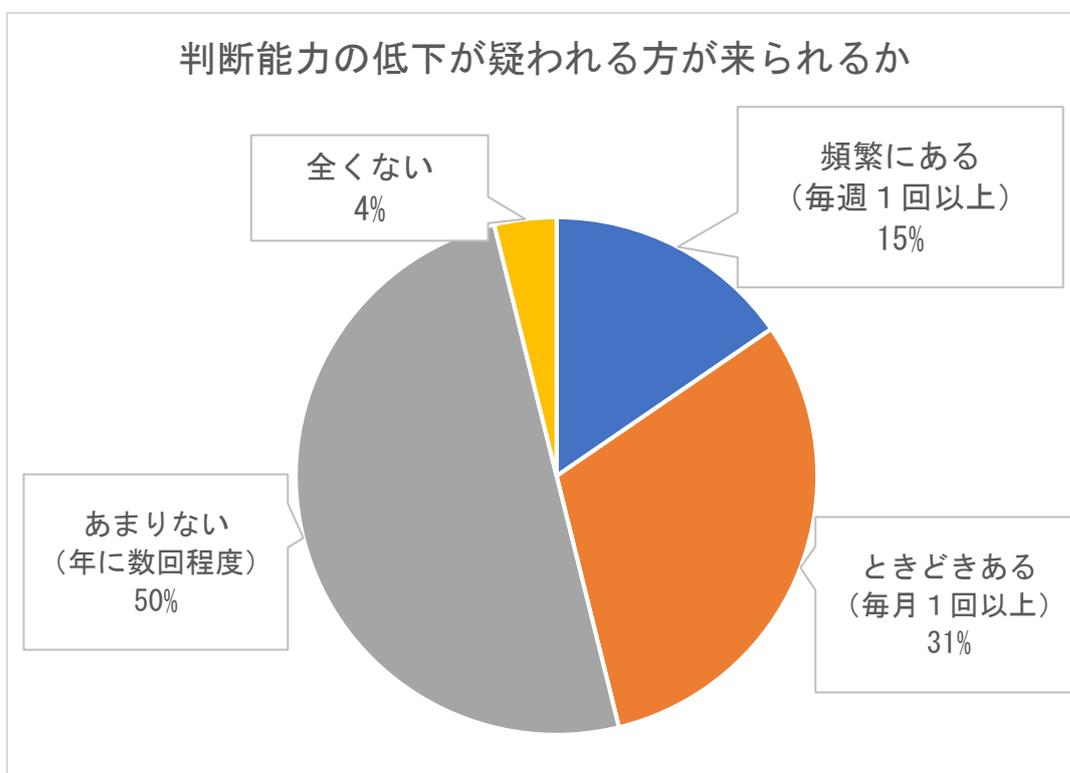
研修の内容

- ・会社から資料の提供を受けた時、ミーティングで学習
- ・研修会とまではいかないが、時折成年後見制度については話をしている
- ・研修会は開催されているが、任意の参加となっている。成年後見制度のみではなく、研修会の中で成年後見の研修があります
- ・制度に関する資料を活用し、習熟に努めている
- ・組織全体として年1回管理者監督者向けに実施
- ・定期的に行っているコンプライアンス会議等にて勉強会を行っている
- ・年1回程度窓口の代表者が受講で概要程度
- ・法務省のパンフレット等により、制度の概要について理解できるように学んでいる

問4 職員の皆様は、窓口で成年後見制度に関する説明ができますか。
《最も近い意見1つに回答》



問5 判断能力の低下が疑われる方が窓口へ来られることはありますか。
《回答は1つ》

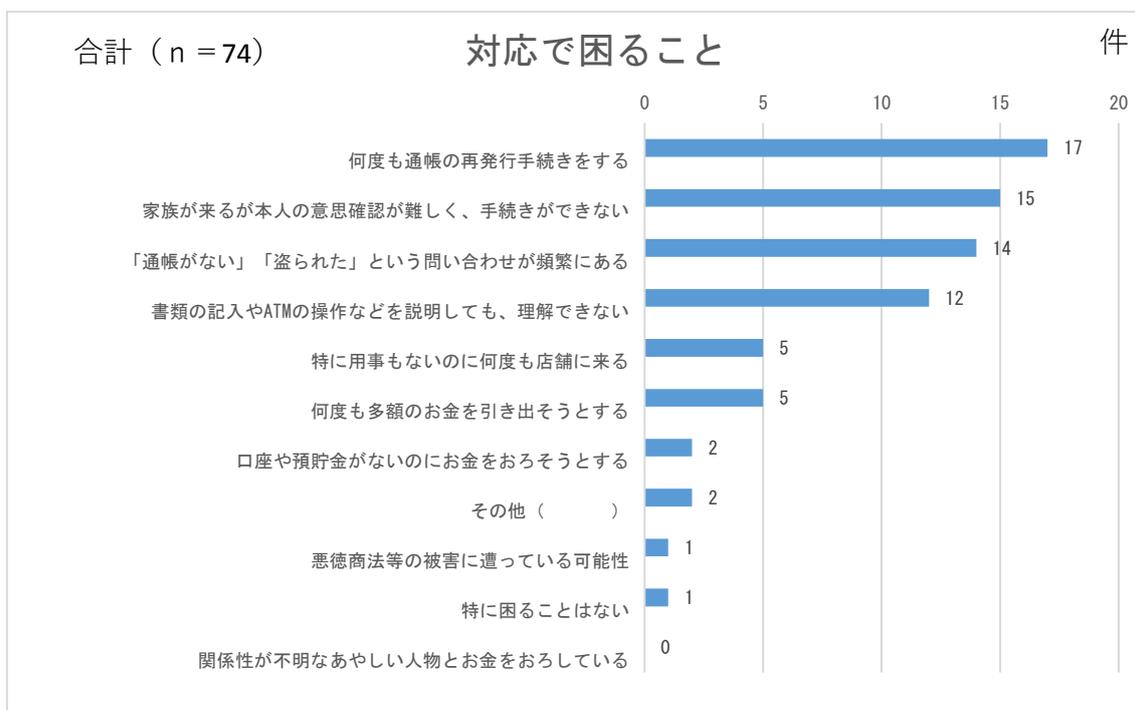


問6 問5で「1. 頻繁にある」、「2. ときどきある」、「3. あまりない」と回答された方にお聞きします。対応方法について、簡単に教えてください。

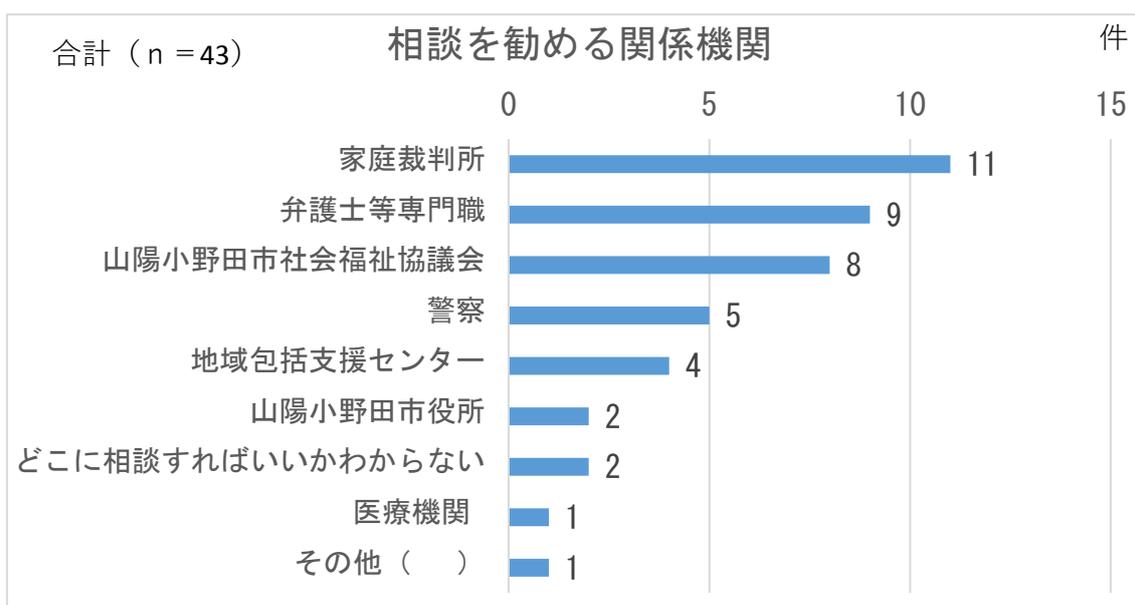
- ・担当者2人以上で対応する
- ・1人で来店された時は、ご家族の方に連絡をして状況を伝えている
- ・ご家族の方と一緒に来ていただけるようお願いをしたり、ご家族に電話をしていただき、ご家族の方とお話をしたりしている
- ・ご用件をお伺いし、丁寧に説明する。それでもご理解いただけない場合、ご家族同伴でのご来店をお願いする
- ・その都度社内マニュアルにそって丁寧な説明、対応をして納得していただいている
- ・ご本人の意向を確認して地域包括支援センターへ連絡する
- ・ゆっくり丁寧に対応しますが、対応が難しい場合は、家族と同伴でご来店していただく等のお願いをします
- ・家族の方が同伴されたり、あるいは家族の方が単独で来客された場合、成年後見制度の御案内をし、手続きを説明している
- ・成年後見制度を案内する
- ・市を案内
- ・自分で契約している内容がわからない場合でご家族の方が来店されたら成年後見制度を話す
- ・手続きをする前に十分説明し、御理解されていなければ、ご家族がいらっしゃるか確認し、ご家族と一緒に来局されるよう案内する
- ・相手の話をよくきき、納得していただく。あまりにも高額の場合はご家族と一緒に来ていただく
- ・通帳、印鑑の紛失は再度探してもらう
- ・家族と連絡し、対応を打ち合わせておく”
- ・同居の家族に連絡する。同居の家族や連絡先が不明の場合は、要件を聞いて取扱いするか否か判断する
- ・本人様の財産を守る目的で成年後見制度の利用をすすめる
- ・話をよく聞いてあげる。家族へ連絡する（場合によって）
- ・話をよく聞きこちらかの話もゆっくり話納得していただけるようメモ用紙等を使って視覚にも訴えかけている。また、納得いただけないと感じた場合は、ご家族の方に連絡をしている

問7 問5で「1. 頻繁にある」、「2. ときどきある」、「3. あまりない」と回答された方にお聞きします。判断能力が低下していると思われる方やそのご家族への対応について、困ることが、以下の中にありますか。

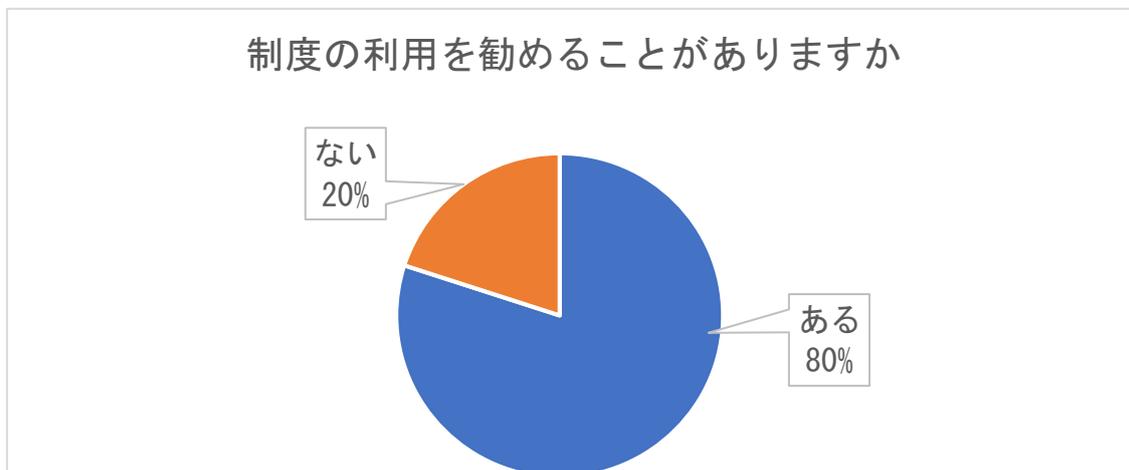
《回答はいくつでも》



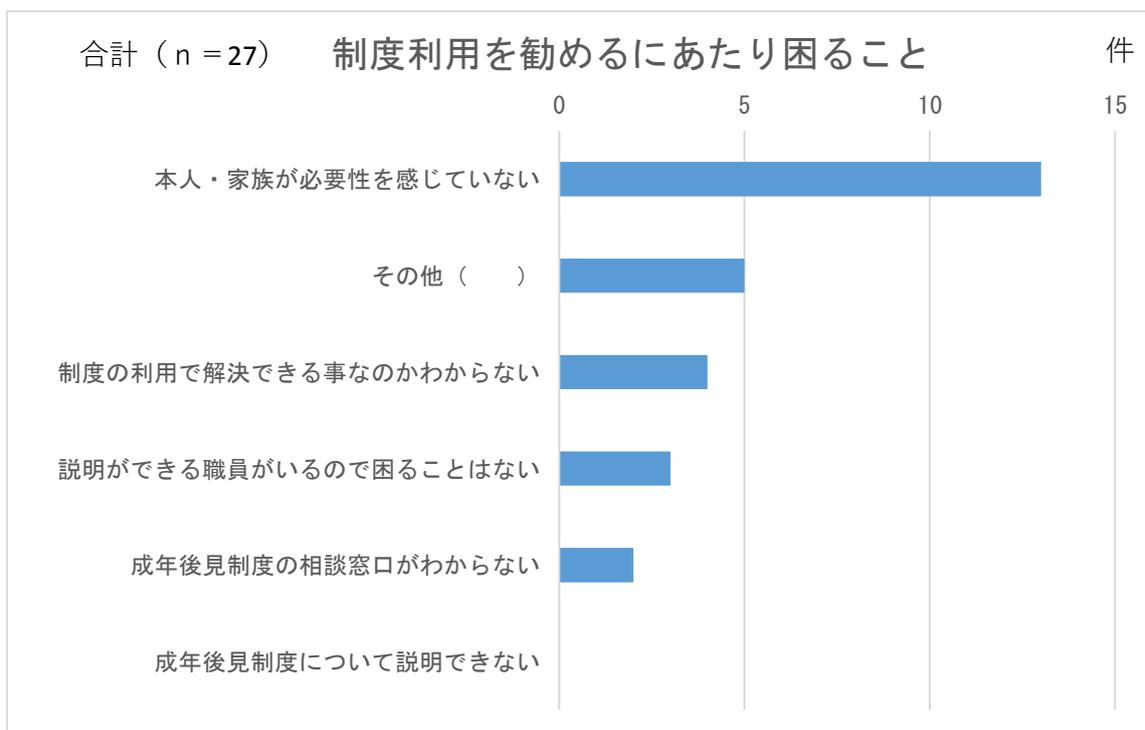
問8 問5で「1. 頻繁にある」、「2. ときどきある」、「3. あまりない」と回答された方にお聞きします。次の中で対応を依頼したり、ご本人や家族に相談を勧めたりする関係機関等がありますか。《回答はいくつでも》



問9 問5で「1. 頻繁にある」、「2. ときどきある」、「3. あまりない」と回答された方にお聞きします。成年後見制度の利用が望ましい方へ制度の利用を勧めることがありますか。《回答は1つ》



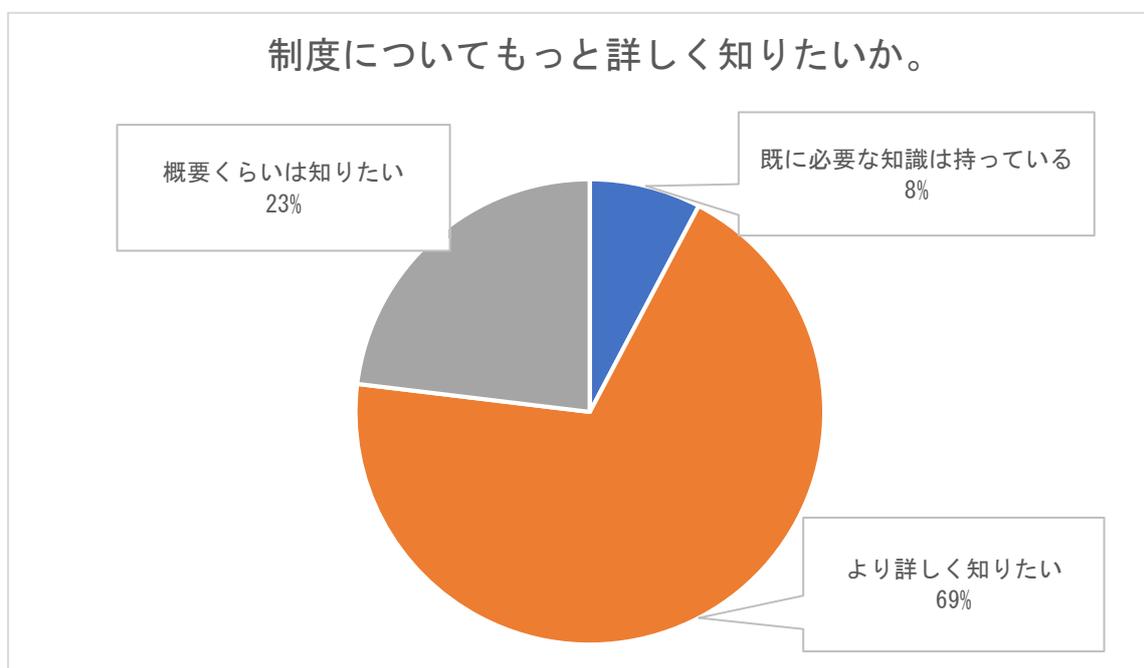
問10 問9で「1. ある」と答えた方にお聞きします。成年後見制度の利用を勧めるにあたり、困ることが以下の中にありますか。《回答はいくつでも》



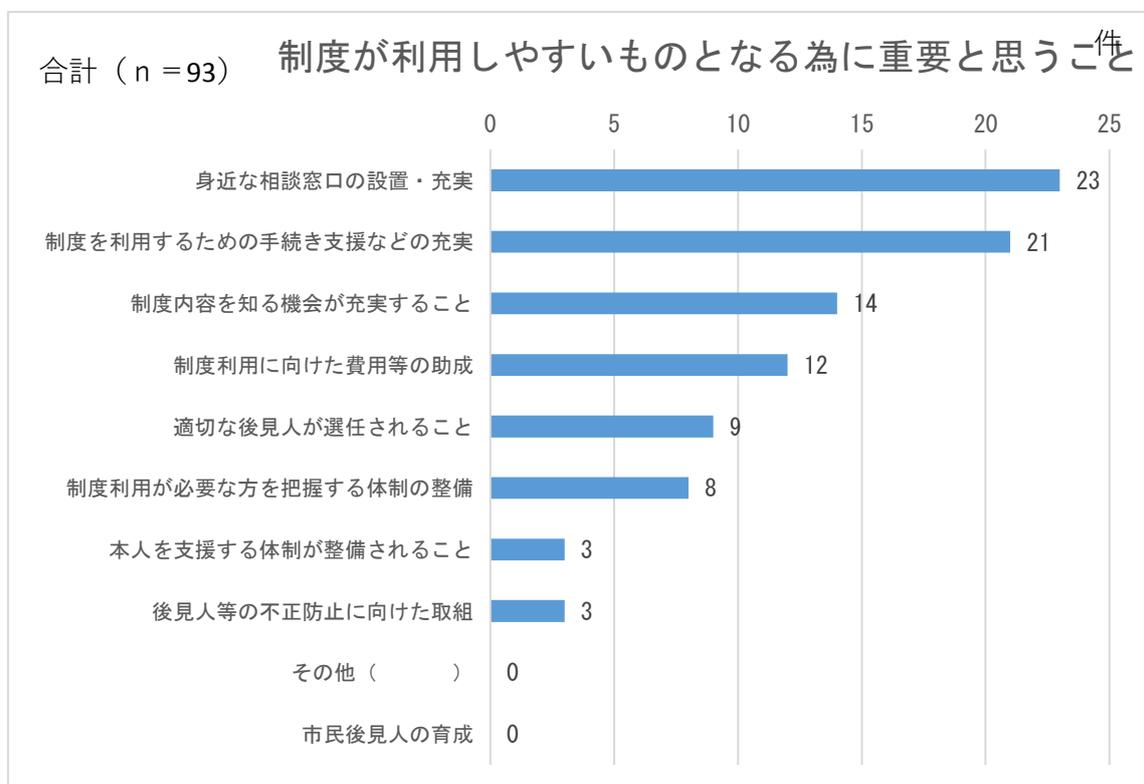
その他の内容

- ・面倒だと言われる。・費用、日数（手続完了まで）がかかる
- ・家族の方へ少し説明すると「とにかく手続きが面倒なことはイヤ」という方が多い

問 1 1 成年後見制度についてもっと詳しく知りたいと思われませんか。
《最も近い意見 1 つに回答》



問 1 2 金融機関のお立場から、成年後見制度が利用しやすいものとなるためには、どのような取組が重要であると考えますか。《回答はいくつでも》



◆成年後見制度等に関するご意見・ご要望がありましたら、ご自由に御記入ください。

- ・一般市民の方と金融機関とで認識の差が大きい。今後、益々トラブルは増加することは必至であり、制度として国全体で考えるべき事案
- ・基本的に成年後見人を利用するような方はいらっしゃいません
- ・制度が簡単にわかりやすくしたパンフレットがあるといいと思うが、一番いいのはどこに行けば制度のことを教えてもらえてそこで、手続きや費用等の曾段等もできることが利用しやすいと思える
- ・成年後見人になられているお客様が「私の財産調査まで毎年提出しなければならないなんて本当に大変！こんなことなら成年後見人にならなければよかった」と嘆いていおられました。成年後見制度の中身をもう少し現実的に利用しやすくなるようにできないものでしょうか
- ・成年後見制度の利用が必要な方なのかどうかこちらから制度を進めるにあたっての判断が難しい
- ・成年後見制度は一般の方には難しい。簡単に相談できる場が必要。身近に困ったときに〇〇に行けば優しく教われるそんな窓口（個人情報保護の問題で困難かも）
- ・判断能力が低下しているお客様に対し、金融機関として正しい対処方法について研修等を行ってほしい
- ・費用を心配される方が多い