

認知症の人にやさしい金融サービス

-金融サービスをご利用になる認知症の方々のお客様体験を向上させる憲章-

翻訳版作成：国際大学グローバル・コミュニケーション・センター（GLOCOM）

認知症フレンドリージャパン・イニシアティブ

株式会社 富士通研究所

バージョン：0.85 より適切な訳語を用いたものにするためにブラッシュアップを続けています。
最新版は <http://www.glocom.ac.jp/project/dementia/> をご覧ください。

目次

はじめに	4
認知症の人にやさしい金融サービス憲章	6
認知症の人にやさしい金融サービス業界に対する期待	8
憲章におけるガイドライン	16
謝辞	33

はじめに

認知症と共に生きる方々が生活する上で困難なことの一つに、銀行や住宅金融機関や保険会社との手続きが挙げられています。私たちは日常的に金融サービスを当たり前のように利用しますが、認知症を発症した方々にとって金融サービスの利用は困難に満ちています。私達の利用・意識調査の結果、次のことが明らかになっています。:

- 銀行を利用するにあたり、何らかのサポートが必要 —66%
- 銀行を利用した際に困難に直面する —76%
- 請求書の支払いにおいて何らかのサポートが必要 —70%
- 銀行は委任状をもっと理解すべきであると感じる介護者 —80%
- 認知症の人の銀行取引をサポートしている介護者 —84%
- 銀行や公益事業会社及び介護者には明確な委任状がなく、代理で対応してくれない。

認知症のお客様(および介護者)に対するサービスの基盤となる法律や業界ガイドラインがあるにもかかわらず、実際にお客様の体験は、組織間で大きなばらつきがあります。また、大多数の人が複数の金融機関で複数の金融商品を利用していることも問題を深刻化させています。

一方で、金融機関にとっても認知症の方々とのやり取りにおいては、法律、業界基準、そしてそれぞれのお客様のニーズに相応しい対応の狭間で厳しい課題を強いられている事も事実です。

これらを鑑みて、この度金融サービス業界から数多くの賛同者の協力のもと、「認知症のお客様にやさしい金融サービス憲章」を作成しました。この場を借りて、会議の議長を務めて下さった Lloyds Banking Group、そして参加された方々にお礼申し上げます。

私たちは、金融サービス機関が認知症に対する認識をはじめ、認知症がお客様にどのような影響を及ぼし、そして認知症のお客様の尊厳を尊重し、できるだけ自立できるような対応がどのようなものかについての理解を深めることを目的とします。

Jeremy Hughes
アルツハイマー協会会長

認知症にやさしいコミュニティグループの銀行業界代表として、Lloyds Banking Group は、この憲章の作成において指揮をとり、また目標における決意を表します。

António Horta-Osório
Lloyds Banking Group 最高責任者

認知症の人にやさしい金融サービス憲章

認知症の人にやさしい金融サービス憲章に署名する機関は次に挙げる項目を責務とします。

認識の向上

- 社会で深刻化する認知症に伴い、社内の上層部で「認知症チャンピオン(Dementia Friendly Champion)」を一名指名する。
- 認知症チャンピオンは「認知症にやさしい組織」となることの利益と重要性を啓蒙する。
- 認知症の兆候や症状を認識し、適切に対応するため関係スタッフへ基礎トレーニングを実施する。
- 認知症のお客様のニーズを明確にし、お客様が安心して相談できる環境を整える。

理解

- 特別なお客様対応、リスク、金融犯罪、苦情、法務部門、など専門性のある業務に携わるスタッフには、認知症について知識を深める高度なトレーニングを実施する。
- 接客業務に携わるスタッフには、認知症のお客様へ適切な対応ができるよう、実践的な指導内容を開発し、習得させる。
- 2005年意思決定能力法(英国 Mental Capacity Act 2005)などの関連法規や業界基準に基づき、スタッフがそれぞれの義務や責任を理解し、全うするよう指導する。

対応

- 認知症のお客様が自分の症状を伝え、どのようなサービスを要望するのか、相談しやすい環境整備に取り組む。
- 認知症のお客様とのやりとりや、サービスへの要望を記録することで後に適切な対応が取れるよう最善を尽くす。
- 認知症が理由で金融商品が不適切と判断した場合、スタッフがその理由を説明し、また関連情報や支援などについて助言できるようにする。
- 事業プロセス、手続き、商品などの開発、改定の際には、認知症のお客様（およびその関係者）のニーズも考慮していくよう、引き続き努力する。
- 英国の法律に基づき、認知症の方々の代理人という第三者の権利や責任を認識し、公平、適切で一貫した対応をすることで、認知症のお客様の介護者を支援する。
- 弱者であるお客様に対し、金融関連の不正や被害を疑う場合はこれを報告する等、最良の慣行を取り入れ、実施するべく、関連組織や適切な機関と連携する。
- 認知症のお客様に適切な相応しい対応ができるよう、商品、サービス、その他サプライヤーをはじめとする提携業者が同様に適切な商品・サービスを開発するよう支援、奨励する。
- 金融サービス業界全体が認知症の人にやさしい業界として責務を果たすべく、同等の慣行を奨励する。
- 認知症の人にやさしい活動や、その他のコミュニティ活動へ参加を希望するスタッフを支援する。

認知症の人にやさしい金融サービス業界への期待

1. なぜ認知症に関する憲章なのか

金融サービス業界は、“認知症にやさしい”業界となるべく、アルツハイマー協会と連携して「認知症にやさしい金融サービス憲章」を制定しました。

世の中のあらゆる障害や病気の中で、認知症に焦点をあてた理由は：

- 認知症の理解と対応において、英国が世界のリーダーになるよう首相が国民に呼びかけ、金融サービス機関がお客様サービス等で直面する課題を解決のため、また業界として広くオープンに協力し合える環境整備のため。
- 認知症が人々の生活に及ぼす影響、弊害は幅広く、認知症に関する学びや対策などは、同時に将来、他のあらゆる障害や弱さに対応するための枠組みにつながるため。

私たちは金融サービス業界があらゆる障害のための憲章を開発し、サインするようなことを期待しているわけではありません。しかし、いずれこの憲章の内容が認知症にとどまらず、最終的には障害を持つ人にやさしい憲章になることを目指しています。

お客様からの金融業界への期待の明確な定義と、金融機関の賛同によっては、はじめてこの憲章が成功します。私たちが必要な支援を提供できるようにするためには下記の要素が影響します。お客様の金融業界への期待の定義と、金融各機関の賛同によってこの憲章が成立すると考えています。しかしお客様に適切なサポートには、次の項目が弊害となる可能性も認識が必要です。

- 全ての認知症のお客様が自身の症状を開示したいとは思っていない。
- 認知症の症状が現れ始めているお客様でも正確な診断がされていない方もいる。
- 認知症の兆候の確認や、支援サービスの変更には制約が生じる場合がある。
- 法的な制約や規定などがある。
- 金融機関として金融被害や犯罪からお客様を守る総合的な責務がある。

2. 憲章における期待範囲

憲章への署名は認知症のお客様とその介護者が金融サービスで直面する弊害を理解し、適切にこれらの弊害を改善するよう全力を尽くすことを意味します。

憲章に署名しても次の項目は対象となりません。

- お客様の認知症の症状を診断する。
- 認知症を患うすべてのお客様を把握する。
- お客様に対して立ち入った難しい質問をする。
- 1998年データ保護法や2005年意思決定能力法など、既存の法律に違反する。
- 不正行為防止策を無視する。
- 通常取引条件を越えて組織やお客様にとってリスクとなる様な商品・サービスの販売を行う。
- 憲章に署名した翌日から認知症にやさしい組織となる。

憲章に署名することは、次の項目を対象とします

- 認知症が人に及ぼす影響やそれに伴うお客様のニーズの変化を理解する。
- 合理的な範囲で認知症の兆候を認識する。
- 一般的に法令違反となる行動が特例となる条項の理解や、また条項が無い場合は関係機関に特例を要請する。
- 認知症のお客様を支援するプロセスやサービスを実務的に検討する。
- 憲章に記された責務を果たすべく尽力し、“認知症の人にやさしい”企業を目指す

認知症の可能性のあるお客様を見極め、適切にサポートを提供するためには、あらゆる状況や要素が影響します。次頁にこの一例をご紹介します。

3. お客様による申告

お客様が認知症患者であることを自ら申告することは、的確なサポートはもちろん、責任ある資産管理の提供においても大いに役立ちます。

お客様 A

自ら申告し、利用する金融サービス機関へ自分が認知症である申告を含めて今後のサービスや支援を全て記録し、スタッフで共有するよう依頼する。

お客様 B

担当スタッフへ認知症であることを伝えるが、記録しないように依頼する。

お客様 C

認知症であることを申告しない。

お客様 A～C に適する各種サポートの提供の可能性を表にしました。

提供可能なサポート例

	A	B	C
一部の商品がお客様に不適切であることを全スタッフが理解している	○	×	×
PIN やパスワードに代わるセキュリティ策を提供する	○	×	×
認知症のお客様および、その介護者専用の商品・サービスを提供する	○	スタッフ 1名限定	×
口座からの不要な引出しや運用方針の修正などの不適切な行動の可能性を抑える	○	スタッフ 1名限定	×
第三者からの金融被害や犯罪に対して警戒を強化する	○	スタッフ 1名限定	×

この様にお客様が自ら申告されると、適切なサポートを享受しやすくなります。また、担当者のみへお客様の症状を伝えることは、サービスの一貫性を担保できず、加えて担当スタッフの責任も増加してしまいます。

2012 年消費者保険法(告知・表示)に基づき、金融機関は保険等の商品・サービスの申し込み時に、お客様の健康・病状の確認を求められるケースもあります。この場合、認知症などの症状を非開示にすると、虚偽の申告と捉えられ、保険などの商品の契約が無効となる恐れがあります。

お客様の健康状態など、機微な情報の記録は 1998 年のデータ保護法などの法律を理解した上で扱わなければいけません。認知症のお客様のニーズ(例: 静かな場所での対応が必要、代替のセキュリティ質問が必要、等)等の記録は認められていますが、事前に本人の同意が無く、お客様の健康状態の情報を記録することは禁じられています。

お客様の情報開示の影響は、金融業界のみならず認知症関連団体も認識しています。今後は各機関が「認知症にやさしい憲章」に基づく取組みを通じてお客様が積極的に自身を開示されることを期待します。

3.1 診断と法律

お客様が認知症や、意思能力が低下する症状がみられても、診断を受けていない(或いは開示していない)場合には金融サービス機関として法的・業務方針に基づく対応が必要です。

※この様な状況においては、二つのパターンが想定されます：

a) 金融サービス機関が認知症の兆候を確認した場合、どのような行動を取れる・取るべきか？

誰に相談するべきか

誰に報告するべきか。

当座はどのような対応をとるべきか

こちらが懸念する取引要請には応じるべきか

b) 診断が無く(もしくは開示されない)、財産における意思決定能力の懸念・疑問を払拭できない場合、どのような行動を取れるか。

お客様の質問・応答での判断基準線(いつ、どのようなタイミングで線をひくか?)

攻撃的な行動を容認するべきか。

払拭できない疑問・懸念を無視するべきか。

一方で、お客様の意思決定能力を欠く行動があるものの、医療機関の診断がない場合は、金融機関として2005年意思決定能力法に基づき、その個人は「意思決定能力がある」という前提となります。この場合も1998年データ保護法や2012年消費者保険法に定められた範囲での対応が求められています。

また認知症の診断をされても意思決定能力が低下しているとは限りません。

3.2 兆候を見極める機会

認知症(もしくは同様の症状の)のお客様への適切な対応・サポートには、認知症の兆候を見極める方法・症状の定義を制定し、また接客スタッフがこの定義を習得することは同憲章の目的の一つです。

※認知症の兆候を見極めるタイミングは、物理的な要素に影響・制限されています。

対面サービス

都市型支店(大規模)



- 同一のお客様と接する機会が限られている
- 同一のお客様に対応できる時間が少ない

通常と異なる行動や異常な取引要請 :

- 見極める機会が限定されている

郊外支店(小規模)



- 同一のお客様と接する機会が比較的多い
- 同一のお客様の対応を柔軟に応じやすい

通常と異なる行動や異常な取引要請 :

- 見極められる可能性が高い

これらの実態は、認知症の人を支援する組織、介護者、ならびに各専門組織も認識しています。英国公正取引局が信用機関へ発行した「意思決定能力におけるガイダンス¹」にみられるように、スタッフは定められた条件内で認知症の兆候を見極めるように留意してください。

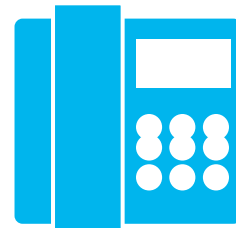
<例> 認知症のお客様が地元支店で現金 500 万円を一週間で 3 回も引き出し、通常とは異なった行動を取った。さらには、その現金を他人へ無作為に渡し、合計 1,500 万円を損失したことが判明した。

- 都市型支店(大規模)利用の場合 ⇒行動を見極めにくい
- 郊外支店(小規模)利用の場合 ⇒行動を見極められる可能性が高い

遠隔チャネル



これまでとは違う行動や異常な取引要請を見極める機会が大きく制限されてしまう。



特定のお客様を特定の職員が担当することや、担当スタッフが特定のお客様(そのお客様の状況や行動パターン)を把握することは限界があります。電話やインターネットは対面する機会がなく、匿名性も生じるため、非言語シグナルが伝わりにくい一方で、電話やインターネットなどの非接触的なコミュニケーションは本音を発しやすく、攻撃的な発言を発する場合もあります。

3.3 不正行為の防止

金融業界の不正行為防止策は、PIN コード、パスワード、セキュリティ質問など、お客様のみが知る資産・個人情報であり、本人が記憶していることが前提です。理性ある判断のもとで資産運用・決断ができないお客様は本人が記憶を頼るセキュリティ対策は弊害となります。

また、他人の資産管理を代理する介護人や弁護士においても、このようなセキュリティは弊害です。

いずれにせよ**不正行為を防止することは重要な課題**です。

同憲章では、安全性を損なわず、不正を防止できる方法を目指しています。これらは関連業界や認知症を支援する団体、介護者の間でも共有されています。

4. まとめ

これらの枠組みをもとに認知症のお客様（およびその介護者）への金融サービス利用には、次の項目などの改善が求められます。：

- トレーニングと教育
- プロセスや手続きを改善し徹底させる
- 特定の状況に対応するガイドライン
- 代案となる安全策の模索
- 特定商品・サービスの開発

これまで紹介した枠組みは既に導入されている機関も多く、また今後の活動の行動規範となることを業界関係者や認知症の方々を支援する組織、チャリティ、介護者も認識、理解されています。一方で、より「認知症の人にやさしい業界」を目指し、今後の発展に応じてこの枠組みが多様に変化し、行動範囲が広がる可能性も期待されています。

憲章におけるガイドライン

このガイドラインは憲章に賛同する組織の責務や、実践について、具体的に示します。

各項目では、次の様に情報をまとめました：

- **理由**：この憲章に記述された理由および目的。
- **ガイダンス**：憲章の各項目に準拠するための情報、アドバイス、提案
- **準拠の表し方**：実務に基づく活動や関係機関への情報共有など方法や提案
- **難易度**：難易度の評価と達成に要する推定期間やコストによる評価

緑色： 低

黄色： 中

赤色： 高

組織内で指名された「認知症チャンピオン」には、各項目の目標や実現へのスケジュール、コストを管理設定することも憲章は期待しています。

(註：注釈がない限り、“認知症のお客様”とは、認知症を患う人とその介護人を指します。)

認識

認知症による社会問題を認識し、組織の上層部から「認知症チャンピオン」を任命する。-

理由: CEO など組織の上層部は、組織内の文化や行動における道德規範を制定し、促す役割があります。“認知症にやさしい組織”の実現には、組織文化と行動指針の変化が必要です。その第一歩は上層部が本憲章に賛同し、推進することです。

ガイダンス:「認知症チャンピオン」の適任者は CEO、代表取締役など組織のトップや、認知症など障害や弱者に精通した上層部メンバーです。

「認知症チャンピオン」は憲章を実行するため、上層部の責務の明確化と社内業務の調整、接客業務の実態把握、また CSR 部や社内関係者などと連携をはかってください。

準拠の表し方: 社内のイントラネット等を通して、「認知症チャンピオン」を全社員に報告し、また(憲章に署名する時の一環として)アルツハイマー協会へも活発な取り組みを報告してください。

「認知症チャンピオン」は憲章に基づいて、取り組みの進捗状況を社内の幹部などに報告する義務があります。

難易度: 緑色。小規模組織では人数の制限のため認知症の理解者の任命は難しい場合もみられます。

「認知症チャンピオン」は、「認知症にやさしい組織」を目指す重要性と利点を伝える。

理由：業務の現場では利益向上が優先され、社会貢献など慈善的な取り組みが実施困難となるケースが少なくありません。そのなかでも認知症チャンピオンは憲章の重要性を広めることが求められます。

ガイダンス：組織の体制や方針に応じて「認知症にやさしい組織」の目標設定や活動の方法を定めて下さい。

配慮すべき点：

- 認知症の影響を受けている可能性のあるお客様（介護者を含む）の割合
- 認知症の（介護者を含む）お客様の割合・購買力
- お客様及び家族・介護者が他のどこかで用事を済ませるリスク
- お客様及び家族・介護者への貧しい顧客経験から生じる評判や法的損害のリスク

認知症のお客様や関係者へ、より良いサービスの提供は、様々なお客様のニーズ・問題解決につながり、一般のお客様へも効果をもたらすと考えられます。「認知症にやさしい組織」を目指すことは、幅広いお客様の利益につながり、組織の接客戦略となるでしょう

準拠の表し方：「認知症チャンピオン」の任命、憲章の賛同、「認知症にやさしい組織」の目標などを、イントラネットなどでスタッフ全員へ伝え組織内の決意を高めましょう。

難易度：**緑色**。「認知症チャンピオン」と共に活動を広げ、また必要に応じてアルツハイマー協会の協力を促して「認知症にやさしい組織」を構築してください。

関係スタッフは認知症に関する研修を経て「認知症」を把握し適切に対応する

理由: スタッフが認知症の兆候を見極めることで「認知症にやさしい組織」として対応の方法が幅広くなります。

ガイダンス: 認知症に関する基礎トレーニングとは、下記のようなものです。

- 認知症が社会に広がる実態を理解する(例:65歳以上の3人に1人が患う病気である)
- 認知症患者が金融サービスを利用する際に想定される問題を理解する。(具体例やケーススタディを用いる)
- 認知症の兆候を習得する。
- 認知症に関するサポートやアドバイスが受けられる内部部署・外部組織などを把握する(既存の手順や内部資源を活用する)

研修対象者は、接客スタッフだけではありません。顧客管理や業務改善の機会として全スタッフで研修を受講してください。

しかし現場では複数の業務を同時に担い、また様々な研修にも取り組んでおり、認知症に特化した研修の実施が難しい場合もあります。そのような場合には、他の研修と同時に実施するなど状況に応じて研修を進めてください。大切なことは、上記の目標を達成することです。

また組織は人事異動もあり、担当者も変わります。組織全体で「認知症にやさしい組織」への目標を継続的に認識し、基礎認識の研修も求められます。これらの研修は、入社時やリフレッシュトレーニングの一環として行うことをお勧めします。

アルツハイマー協会² は、これら研修の講師の推薦や、基礎トレーニングの開発もサポートを提供しています。また、参加スタッフが認知症チャンピオンへと自発的に手を挙げることも促してください。

準拠の表し方: 認知症の基礎知識の研修は、実施カリキュラムを全組織へ紹介し、またリフレッシュトレーニングとして導入するなど、それぞれに適した方法で実践してください。

難易度: **黄色**、あるいは**赤色**。難易度は、組織の規模やトレーニング開発・準備などの状況によって異なります。

認知症のお客様のニーズを理解し、お客様が安心して相談できるような環境を整える。

理由:「認知症にやさしい組織」は、認知症のお客様のニーズを理解し、お客様が安心して相談できる環境があつてこそ達成できます。

ガイダンス:組織の規模や方針によって様々な方法があります。下記はその一例です:

- 認知症のお客様がどのような気持ちで、また自社サービスや対応をどのように感じているのかなどを蓄積するフィードバックシステム(例えば、お客様フォーカスグループ、苦情データ、フィードバックフォーム等)を活用する。
- 認知症権利擁護団体(例:アルツハイマー協会や Dementia Action Alliance 等)の協力を得て、認知症のお客様がどのような問題を抱えているのか理解する。
- 企業ホームページや広報媒体を用いて自社サービスの感想・意見などのお客様の声を募っていることを呼びかける。

準拠の表し方:認知症のお客様や権利擁護団体から集められた具体的な内容をまとめ、データを構築してください。

難易度:緑色。日常的に使用する顧客管理システムなどを用いて、認知症のお客様に関する情報を管理してください。

リスク、金融犯罪、苦情対応などの専門業務に携わるスタッフは認知症の理解に加えて各々専門分野の研修が不可欠です。

理由: 専門分野の担当者部署は、認知症のお客様の対応の際、認知症の**基礎知識**に加えて専門分野の知識や経験が求められます。

ガイダンス: 認知症の基本的認識のみならず、金融サービス利用時に及ぼす影響を専門的な観点で理解することです。

例:

- 認知症のお客様ご自身の財務被害につながるか。
- 第三者である介護者のニーズや課題
- 現金引き出しの繰り返しなど、異常な行動を見定め、お客様の認知症などの症状を把握する。
- 明らかに攻撃的な行動など、認知症の影響で起こる状況などに対応する。

アルツハイマー協会など、認知症³を専門に活動する組織は、認知症に関する専門的なトレーニングを提供しています。このようなトレーニングやサポートシステムの活用は通常の接客業務の他、社内コミュニケーションの強化にもつながります。

基礎トレーニングだけでなく専門的なトレーニングも日常的に実施し、認知症や顧客サービスに関する知識を組織内で共有できように試みてください。

準拠表し方: 認知症のトレーニング・カリキュラムの告知方法は各組織の状況に応じて組織全体で共有できる方法を用いてください。

難易度: **黄色**もしくは**赤色**。専門的トレーニングは個々の状況に応じたカリキュラムの開発を要するため、基礎トレーニングの導入より検討が必要です。³

³ <http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents.php?categoryID=200307>

接客業務に携わる全スタッフを対象に認知症のお客様へ、よりの確なサービスや支援するための一貫した実用性ある指導やガイドラインを開発する。

理由: 研修をいかすためには業務に応じたガイドラインが必要です。ガイドラインの作成にあたっては下記の機関をご利用いただき、ガイドラインの開発にお役立てください。

ガイダンス: 既存のガイダンス、認知症のお客様対応を加えて組織に適した方法でガイドラインを開発して下さい。

<ガイドラインの参考資料>

- Direct Marketing Association(ダイレクトマーケティング協会) - 弱者のお客様⁴に対するコールセンターの対応に関する白書
- Business Disability Forum(ビジネス障害者フォーラム) - ‘お客様の問合せ・訪問を大切にします’⁵
- アルツハイマー協会 - コミュニケーションに関するファクトシート⁶

意思決定能力や精神的な弱者のお客様への指導・ガイドラインが用意されている場合は、既存のガイドラインの一部として認知症に関する項目を加えることも方法の一つです。

※この指導・ガイドラインは認知症のお客様に限らず、介護者や関係する第三者をも対象に含まれます。

この指導・ガイドラインの開発にあたっては業界の関係団体と連携し、業界として一貫した導入・活用を目指してください。

準拠の表し方: 認知症に関連した業務の発生時にはガイドラインに従って対応を検索できます(接客中にも利用できるようにしてください)。

難易度: **黄色**。大きな組織ではガイドラインの共有や一貫した顧客サービスの提供を徹底させにくく、ガイドラインの開発にも時間やコストがかかる可能性があります。

4 <http://dma.org.uk/toolkit/white-paper-guidelines-call-centres-dealing-vulnerable-consumers>

5 <http://dma.org.uk/toolkit/white-paper-guidelines-call-centres-dealing-vulnerable-consumers>

6 http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=130

2005年意思決定法等、関連法律や専門分野の方針に基づく義務・責務を認識する。

理由: 認知症のお客様へのサービス提供のため、関係スタッフは認知症を含めて制度や規制などを理解しなければいけません。

ガイダンス: ‘関係スタッフ’には接客・お客様センター・商品開発、人材開発担当なども対象です。

制度の他、専門機関などの把握も含み、コンプライアンスなど専門部署との検討の上でスタッフへ下記の制度の促して下さい:

- 2005年意思決定法および意思決定に関する全般的な知識⁷
- 2012年消費者保険法の中で意思決定および保険契約者から情報を収集することについての条約⁸
- 意思決定・信用機関を対象とした英国公正取引局(OFT)ガイドライン⁹
- 代理権やその他第三者の代理人¹⁰に関する規定
- 英国銀行協会(BBA)¹¹ や英国住宅金融組合協会(BSA)の第三者承認に関連する業界のガイドライン

その他にもイギリスには様々な制度が用いられていますので参考にして下さい。

- **準拠の表し方:** 研修方法やガイドラインは、イントラネットなどのコミュニケーションチャネルでの提供や、基礎研修に上記制度に関する研修を取り入れるなど、日常的に知識をえられる仕組みが必要になります。
- **難易度:** **黄色**。大規模組織はガイドラインの普及や開発にコスト等がかかる可能性があります。

7 www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=354

8 www.legislation.gov.uk/ukpga/2012/6/contents/enacted

9 www.ofc.gov.uk/shared_ofc/consultations/ofc1373.pdf

10 www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=154

11 www.bba.org.uk/publications/entry/guidance-for-people-wanting-to-manage-a-bank-account-for-someone-else/leaflets/

対応

認知症のお客様が自身の症状を開示し、特定のサービスを求めやすい環境を整える。

理由: お客様一人ひとりの状態を的確に理解し、特定のニーズを満たすための対応方法となるため環境整備が求められます。

ガイダンス: お客様がご自身の認知症を認識する場合、症状の開示には二つの方法がみられます:

- お客様がご自身の認知症を認識しており、開示する意思がある。
- お客様がご自身の状態を「開示しやすい環境」を組織が整備する。

組織の環境整備はお客様自身の認知症の開示につながると考えられます(同憲章の前述責務も同様)。「開示しやすい環境」とは、例えば、口座開設の手続きなど接客業務に対して、お客様が認知症であることを開示しつつ、ご自身のニーズを相談しやすい環境を意味します。より良いサービスのためご自身の症状を開示することが重要であることを伝えることが求められています。ここで大切なのは、お客様の症状の把握ではなく、お客様のニーズを理解することです。

ニーズを理解することは、2005 年意思決定法における認知症のお客様の意思決定を支援する責務の達成となります(指針 2)。例えば、お客様の症状に合わせて、口頭や書面で説明し、読みやすく大きな文字などを様々な形態を用い、決断はお客様のタイミングやペースで決定できる環境を整えて下さい。これらは営業や接客業務全般に共通し、多くの組織で導入されていると思われます。

認知症の開示を促すには、業界の枠組みを超えた取り組みが必要です。「Dementia Friends」や「Dementia-friendly Communities」¹² 等が実施するキャンペーンは、社会全体で認知症の認識向上などを目指すため、お客様が安心して症状を開示できると考えられます。

準拠の表し方: 業務方針、口座開設、お客様との関係向上業務など、あらゆるお客様との接点においてお客様のニーズをくみ取り、相談することが通常業務として行われます。

難易度: **緑色**あるいは**黄色**。総合的な顧客管理業務となるため、一般的な組織では既にも実施されており、導入は難易度が低いでしょう。

お客様との対話やニーズなどを適宜に記録し、改善を進める。

理由: お客様のニーズを記録し、接客業務や各種サービスの向上に役立てることが目的です。

ガイダンス: お客様から届けられたニーズをもとに顧客サービスを改善させることは組織の責務です(全項目同様、2005年意思決定法の理念その2に準拠)。

これらは介護者や弁護士を含めてお客様全般へ良質なサービスを提供することが目的です。

この項目達成には3つの課題があげられます:

- お客様のご家族やご親族が「父の通帳記帳をしてください」などと、代理人として依頼する場合にはデータ保護法やプライバシー保護法などに配慮する必要がある。
- 組織によっては基本的情報のみ記録をするなど様々な対応があり、お客様の情報を全て記録できるIT環境が未整備である場合もある。
- お客様の症状の記録や開示を拒否する場合、その意向を尊重しなければいけない。

上記については、Office of the Public Guardian(公的身上管理局)が管理する弁護士登録オンラインデータベースが参考になります。またアルツハイマー協会では、金融サービス機関がこれらを達成できるように関連データや規制の共有などを英国政府と協議しています。協会や政府のデータベースが整備されるまでは、お客様が申請されたニーズは各組織で記録・保管してください。

準拠の表し方: お客様からお聞きした要望をデータベースとして構築することでお客様が望むサービス提供の重要な参考になると思われます。

難易度: **赤色**。データベース化できるITシステムが必須であり、難易度は高いです。

該当商品がお客様には不適切である場合はデータベースをもとに理由を説明し、サポート体制や関連情報も伝える。

理由: 商品の利用条件や法律などの制約により認知症のお客様へ商品やサービスを販売できない場合があります、この問題を的確にお客様へ伝えることを目的としています。

ガイダンス: 認知症の理解の上でスタッフは自社商品・サービスの利用条件、関連法律による認知症への影響などを明確に理解する必要があります。

“データベースをもとに”とは、スタッフが商品やサービスの利用条件を理解し、これに代わる商品・サービスに関する知識をもち、認知症のお客様へ説明・提案できることを意味します(例えば、そのお客様の言語、言葉遣い、行動をあらかじめデータベース化させる等)。

‘関連情報も伝える’とは、認知症のお客様やご家族などへ関連するアドバイスや外部組織、別商品の提案です。

準拠の表し方: 認知症のお客様へ商品やサービスが販売できない場合に用いるガイドラインを用意し、また外部情報の提供によって様々な選択肢を提供して下さい。

難易度: **黄色**。お客様はガイドライン等が既に用意されていると認識していますので、情報をデータベース化し、必要に応じて速やかに利用できる体制を整えて下さい。

事業プロセスや製品の開発・修正にあたり、認知症のお客様のニーズを取入れる。

理由: 認知症にやさしい組織を目指すには、各プロジェクトの達成ではなく、認知症のお客様への継続的且つ確かな支援が必要です。

ガイダンス: 新たな取り組みの導入よりも、組織内の既存プロセスや制度の調整によって取り組んで下さい。

例えば、商品やサービスを提供する際に認知症のお客様の対応も項目に追加するなど、障害者や言語対応にもみられる既存の取組へ認知症対応を加えることも方法の一つです。

既存商品、システムの全てを改善するのは現実的ではありません。上記では既存のサービスやシステムの見直しを検討してください。

これらは認知症のお客様のみではなく、最高の接客サービスの実現を目標に考えていく方法の一つです。

準拠の表し方: 事業変更後も、変更などに応じやすいガバナンスを徹底させつつ、新たな取組の検討が求められます。

難易度: **緑色**。既に活用しているガバナンスの枠組みの応用であると思われます。

英国における第三者代理人の権利と責務を理解した上で、認知症のお客様と介護者に対して、法的枠組みの中で平等で、一貫した適切な対応を行う。

理由: 認知症のお客様は、財産管理は他者に頼ることが多くなります。財産管理は本人ならびに介護者への大事なサービスであり、お客様への適切な対応が求められます。

ガイダンス: 高齢者を支援する英国最大のチャリティ団体とアルツハイマー協会の協力の下、BBA(英国銀行協会)¹³、BSA(英国住宅金融組合協会)、The Law Society of England and Wales(英国&ウェールズ弁護士会)、Solicitors for the Elderly(高齢者向けの弁護士)、Office of the Public Guardian of England and Wales(英国&ウェールズ公的身上管理局)は、「他者の代理人として銀行口座を利用する権利におけるガイドライン: 銀行・住宅公庫向け」を発行しました。このガイドラインは、弁護人やその他正式代理人を対象に英国・ウェールズの法律・規制の枠組みを提供し、第三者の登録、権能の授与、介護者に対するサービスなども網羅しています。

準拠の表し方: このガイドラインに含まれている組織の自己評価、質問を通常業務へ活用していくことです。

難易度: 黄色。組織としてガイドラインが網羅されていない部分などを確認し、これらに対応するITシステムの改善などを行います。

13 www.bba.org.uk

関連組織や担当機関と連携し、金融被害や不正使用の通報などお客様の最善に努める。

理由:接客業務に携わるスタッフが必要に応じて専門知識やアドバイスできる環境を整え、金融被害の疑いがある場合は、速やかに情報を開示・報告できる仕組みをつくります。

ガイダンス: ‘関連組織や担当機関とは、金融サービス業界の FOS(英国金融オンブズマンサービス)¹⁴ や、業界外の OPG(公的身上管理局)¹⁵、Trading Standards(英国取引基準局)、また警察や地方自治体の障害成人部などです。

1998 年データ保護法などの法律に基づいて情報開示の影響を明確にし、また金融サービスに限らず他組織との情報共有の整備も必要です。この憲章の精神に基づき、金融被害や不正行為で必要となる手続きなどを各組織でルールを構築してください。

準拠の表し方: 金融被害や不正行為の疑いがある場合に、書面などを用いた状況判断や対応、手続きの記録も有効です。

難易度: **赤色**。1988 年データ保護法や他関連法律の解釈、他機関との協働についても課題が残されています。

14 www.financial-ombudsman.org.uk/contact/tech-advice.htm

15 www.gov.uk/power-of-attorney/contact-office-of-the-public-guardian

商品・サービスのパートナーも認知症のお客様のニーズへの配慮の評価やサポートが必要。

理由: 認知症にやさしい組織には、サービスを提供する第三者のパートナーの協力が必要です。

ガイダンス: ‘商品・サービスのパートナー’とは、コールセンター、保険仲介者、請求内容などの査定業務を行う組織などです。

保険金請求の手続きなど、自社が販売する商品の一部の作業を第三者に依頼する場合、この第三者へも自社と同じ様に‘認知症にやさしい’対応が必要です。第三者との認識の共有を怠った場合、お客様サービスが低下するだけでなく、自社が責任を負う事態を招くことにもつながります。

「認知症にやさしい対応」という内容でパートナー契約できない場合は、対話を通じて「認知症にやさしい対応」を促すなど、状況に応じて処置してください。

準拠の表し方: 仕入担当や資材調達部門等は自社が認知症にやさしい組織を目標とする意識をもって第三者と取り組みます。

難易度: 緑色。多くの組織が既存の仕入管理業務に取り入れる、または意識を持つことで実現につながると思われれます。

金融サービス業界全体としての認知症にやさしい行動を推奨し、同憲章の責務を全うする。

理由:この項目は前項に記述されたフォーカスグループで行った活動を継続させる目的です。

ガイダンス:この憲章の作成過程で実施したフォーカスグループでは、それぞれの金融サービス機関が認知症や意思決定能力などにおいて同様の課題を抱えていることが明らかになりました。各々の実体験を共有し、協業することが必要であり、重要な意味がある、という声が多く上げられました。

これからも同憲章に署名した組織には、対話を続け、ベストプラクティスを共有していくことを推奨します。同時に独占禁止などの法律などを踏まえ、今後の協議内容においてもこれらを侵さないよう留意してください。

準拠の表し方:業界団体をはじめ、認知症に関連したベストプラクティスなどの会議や協議などに参加・貢献することで、個々の情報を共有することにつながると考えられます。

難易度: 緑色。多くの組織がベストプラクティスの共有に貢献することを期待します。

認知症にやさしい活動、様々なコミュニティの活動に参加するスタッフを支援する。

理由: 同憲章では「認知症に優しい」組織を目指すため、上層部や関係者の協力の必要性をあげています。これらを踏まえて、最後の項目では認知症に優しい組織の実現のため、一人ひとりのスタッフに課せられる行動を取り上げます。

ガイダンス: 組織の道徳基準を設定するのはCEOの役目ですが、これを実践していくのはスタッフです。既に大きな組織では各スタッフへ地元コミュニティへの貢献を奨励し、その活動を支援しています。実施事例を見ると、募金やボランティアプログラム、などを通じて“今年度のボランティア目標、”の設定、また“社会に貢献する日、”など、ボランティア等への積極的な参加が促されています。

同憲章に署名した組織は、認知症に関連したコミュニティ活動への参加をスタッフへ奨励して下さい。下記の活動の一例は次の通りです:

- Dementia Friends¹⁶
- Dementia-friendly Communities¹⁷
- Local Dementia Action Alliances¹⁸

準拠の表し方: 組織の支援のもと、スタッフが地元活動で貢献しています。

難易度: 緑色。多くの組織がこのベストプラクティスの共有に貢献してくれることとされます。

¹⁶ alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=2070

¹⁷ alzheimers.org.uk/site/scripts/documents.php?categoryID=200436

¹⁸ www.dementiaaction.org.uk

謝辞

同憲章の作成にあたり、フォーカスグループに参加して下さった皆様へ深く感謝申し上げます。

Allianz
American Express
Association of British Insurers
Aviva
Barclays
British Bankers' Association
Building Society Association
Business Disability Forum
Direct Marketing Association
Financial Conduct Authority
Financial Ombudsman Service
HSBC
Legal & General
Lloyds Banking Group
National Australia Bank
Nationwide
Office of the Public Guardian
Payments Council
RBS
Sainsbury's
Santander
Trading Standards
Zurich

Karishma Chandaria 氏(アルツハイマー協会)、Graeme Whippy 氏(Lloyds Banking Group)、そして主要執筆者 Lydia Seward 氏、並びにフォーカスグループおよび同憲章作成についてご指示下さいました Whippy 氏に重ねてお礼申し上げます。

英国 アルツハイマー協会

英国アルツハイマー協会
-認知症の克服を目指して-

アルツハイマー協会は、アルツハイマー患者のご家族や介護者を支援する英国最大のチャリティ財団として支援や研究を続けています。刊行物をはじめ、全国認知症ヘルプライン、ホームページをはじめ、2,000以上の地域密着型サービスを提供しています。また認知症に対する理解を深め、認知症の方々の生活の質向上を目指し、認知症の原因、治療、予防、介護などの医学的、社会的な観点からの調査援助も行っています。

Alzheimer's Society

Devon House
58 St Katharine's Way London E1W 1LB

T **020 7423 3500**

F **020 7423 3501**

E info@alzheimers.org.uk alzheimers.org.uk