

金融機構高齡客戶支持對應工作小組  
〈報告書〉Vol. 2

# 為維護高齡族群基本生活及自主管理資產 金融機關應提供之協助

——意思決定支援及評估判斷能力的方法——

〈繁體中文版〉



社團法人台灣失智症協會



## 序

很高興繼去年出版第一回的報告書後，能夠再次發行第二回的報告書。這份工作小組報告書的內容，是統整了 2013 年成立的 COLTEM 產學合作計畫，以及由該計畫延伸出來的一般社團法人日本意思決定支援推進機構 (Decision- Making Support Organization Japan, DMSOJ) 共同參與研討的內容；此次的工作小組則是由參與 COLTEM 計畫的 Money Forward 公司所主辦。COLTEM 是 Collaboration Center of Law, Technology and Medicine for Autonomy of Older Adults 簡稱，得到了科學技術振興機構 (JST) 創新育成計畫 (COI) 的經費補助。COLTEM 主要活動目標為：結合相關行業、職位，以建構出意思決定協助系統，讓高齡者不論是在健康狀態良好時，抑或在意思決定能力低下時，我們都能夠持續地協助高齡者的社區生活。COLTEM 的活動致力於幫助因為失智症導致意思決定能力低下的高齡族群，努力研發技術、推廣相關知識，並在社會中實際執行，以避免失智症高齡族群遭遇詐欺、消費者權益侵害等事件，讓他們得以持續參與社會、維持經濟活動。

金融機構為鞏固個人財產管理的基礎，而個人財富是經濟活動的基礎。當社會進入百歲時代，金融機構也需要盡其本分，讓民眾能在晚年仍可安心地過著豐富的生活。目前對於認知功能退化、失智症保險及民事信託等部分已有應對的方式。而本次工作小組透過幾個案例，希望能進一步探討：如何發現及應對認知功能退化，以及透過案例討論該如何提供協助。以第一回報告書為基礎，此次的報告書將會探討更加具體的內容。

衷心希望這份報告書，能成為未來金融機構接待高齡客戶的參考，特別是針對那些因失智症而導致意思決定能力退化的客戶。另外，本工作小組於 2022 年度將持續運作，預計討論的內容包含：未來該如何活用 ICT 技術，依照客戶的認知與意思決定能力程度、金融素養、資產狀況，提供客製化的服務；如何共享個人資料，與社區型照護系統合作照顧高齡族群。若您對本工作小組之活動內容有興趣，也歡迎您與我們聯繫。

2021 年 12 月

京都府立醫科大學大學院醫學研究科教授  
一般社團法人日本意思決定支援推進機構代表理事  
成本 迅

序	成本 迅	2
<b>Part 1 關於第 II 期活動</b>		5
1 成立小組委員會		6
2 意思決定支援小組委員會提供之對策		7
3 能力評估小組委員會提供之對策		8
4 參與企業		9
5 參與成員		10
<b>Part 2 維持高齡失智者日常所需之款項支付</b>		13
1 案例介紹 (希望獲得生活費的高齡女性)		14
2 討論課題		15
(1) 若當事人或家屬未到場		15
(2) 允許支付之用途		15
(3) 針對認知功能退化之預行措施		16
(4) 留下記錄以避免未來親屬間產生糾紛		16
3 如何解決問題 (保護生命財產、尊重個案意向、保存當事人意見)		17
<b>Part 3 如何擔保高齡失智客戶的判斷能力</b>		19
1 案例介紹 (想開始海外投資的高齡男性)		20
2 討論課題		21
(1) 從當事人蒐集資訊		21
(2) 省略事前核准需符合的基本準則		21
(3) 留下記錄以避免未來親屬間產生糾紛		22
(4) 對客戶實施認知功能檢測		22
3 如何解決問題 (執行功能、面對交易的態度)		23
<b>Part 4 成年後見制度前的意思決定支援</b>		25
1 案例介紹 (想在罹患失智症之前整理資產的高齡女性)		26
2 討論課題		27
(1) 罹患失智症前能做的準備		27
(2) 個案和家屬間可能發生的糾紛		28
3 如何解決問題 (平時利用的金融機構、臨終筆記)		29
4 從法律觀點提出的建議		30

<b>Part 5</b>	<b>在金融機構實施判斷能力評估</b>	<b>31</b>
1	案例介紹 (諮詢外國股票及外幣信託投資的高齡男性)	32
2	討論課題	33
	(1) 個案對說明的理解程度	33
	(2) 尊重當事人的意見	33
	(3) 能力評估的效度	33
	(4) 結果的可信度	34
	(5) 評估結果的共享範圍	35
3	如何解決問題 ( 信度及效度、第二意見諮詢及資訊共享 )	36
4	從法律觀點提出的建議	38
<b>Part 6</b>	<b>取得當事人同意聯絡社區綜合支援中心</b>	<b>39</b>
1	案例介紹 (欲補發存摺的高齡女性)	40
2	討論課題	41
	(1) 如何找出日常生活中的問題	41
	(2) 如何介紹社區綜合支援中心	41
	(3) 如何取得當事人同意聯絡社區綜合支援中心	42
3	如何解決問題 ( 接納、提問、同理、說明、確認 )	43
<b>Part 7</b>	<b>如何判斷是否進行保險商品交易</b>	<b>45</b>
1	案例介紹 (想投保人壽保險的高齡男性)	46
2	討論課題	47
	(1) 確認欲購買具風險性商品的原因：「評估」	47
	(2) 確認客戶是否理解商品的特性：「理解」	47
	(3) 確認投保後對家計影響的認知：「邏輯思考」	48
3	如何解決問題 ( 開放性問題、具體問題 )	49
	參考文獻	51
	<b>附錄 案例集</b>	<b>53</b>
1	想要獲得生活費的高齡女性	54
2	想開始海外投資的高齡男性	55
3	想在罹患失智症之前整理資產的高齡女性	56
4	諮詢外國股票及外幣信託投資的高齡男性	57
5	欲補發存摺的高齡女性	58
6	想投保人壽保險的高齡男性	59

---

# Part 1

## 關於第Ⅱ期活動

---

## 成立小組委員會

金融機構高齡客戶應對工作小組（以下簡稱金融WG）將高齡客戶的業務內容分為兩個部分：「日常生活交易」以及「風險性商品交易」；而兩種情況所需要的協助各不相同，前者需要的協助為「確認當事者主體的意向（協助意思決定）」，後者為「判斷能力評估」。對此，金融WG設置了兩個小組委員會：意思決定支援小組委員會以及能力評估小組委員會（表1），探討如何與高齡族群開始和持續進行交易、職員所需的技巧以及如何應用醫學和心理學的知識。

表1 金融WG小組委員會概要

意思決定 支援小組委員會	探討如何根據日常生活和家庭狀況確認當事人的意向，以及如何與當地的社區綜合支援中心合作。
能力評估小組 委員會	探討如何評估對方簽署金融商品契約時具備足夠的判斷能力，以及如何建構評估的標準和體制。

## 意思決定支援小組委員會 提供之對策

意思決定支援小組委員會進行的五次會議當中，其中有兩次討論了金融機構的未來發展。而後也進行了案例探討，討論保護高齡失智者的日常生活以及資產上所需的協助內容、罹患失智症前的準備工作以及確認高齡失智者的意向等要點（表 2）。

而金融機構的未來發展，銀行分行、ATM 以及職員數量減少是不可避免的，相關手續也可能會轉為線上進行。隨著人工智慧（Artificial Intelligence：AI）的廣泛運用、契約分析技術進步，有人提出，或許可以建立協助個人做意思決定的機制，讓 AI 以及具醫學和心理學知識的專家進行兩階段的評估，判斷對方是否能進行交易。但是，若採用非臨櫃的方式辦理手續，就會需要確認是否為當事人以及保護個人隱私。此外，認知功能退化和數位落差（Digital divide，資訊差距）的問題，導致無法完全排除臨櫃辦手續的模式，讓人擔憂金融機構的業務會變得更複雜。

此外，有很多人希望自己的父母罹患失智症後，或者自己進入晚年時，可以遵照自己的意願利用銀行及保險公司。在最理想的體制下，即使一個人的認知功能衰退，直到生命的最後一刻仍可按照自己的價值觀和願望管理自己的資產，並與親屬順利共享資訊。

另外，第 3～5 次會議中討論的詳細內容，依序會在本書的 Part 2、Part 4、Part 6 進行介紹。

表 2 意思決定支援小組委員會各次討論主題

第 1 次小組委員會 (2021 年 1 月 15 日)	<b>【Brainstorming】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· 10 年後銀行及保險公司的樣子</li><li>· 懷疑自己的父母得到失智症時，想找的銀行及保險公司</li><li>· 自己進入晚年時，想利用的銀行及保險公司</li></ul>
第 2 次小組委員會 (2021 年 3 月 16 日)	<b>【Brainstorming】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· 將來金融機構需履行之意思決定協助責任</li></ul>
第 3 次小組委員會 (2021 年 5 月 21 日)	<b>【案例探討】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· 高齡失智者維持日常所需之撥款需求 ⇒ <b>Part 2</b> 參考 (p.13)</li></ul>
第 4 次小組委員會 (2021 年 7 月 2 日)	<b>【案例探討】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· 在成年後見制度前能先做的意思決定協助 ⇒ <b>Part 4</b> 參考 (p.25)</li></ul>
第 5 次小組委員會 (2021 年 9 月 3 日)	<b>【案例探討】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· 取得當事人同意聯絡社區綜合支援中心 ⇒ <b>Part 6</b> 參考 (p.39)</li></ul>



## 能力評估小組委員會提供之對策

在五次會議中，能力評估小組委員會兩度提到：為了能保障當事人的意向進行金融交易，該如何擔保當事人的能力，以及如何促進金融機構之間的合作。之後也以實際案例探討了進行金融交易時評估判斷能力（以下稱為金融交易能力）的標準、實現此目標可能會遇到的問題，以及如何從對話中掌握當事人的金融交易能力（表 3）。

有人指出，在進行第二次或以上的說明時，客戶可能會將內容當耳邊風，進而在沒有完全理解的情況下辦理手續，且對評估結果的可信度也表達出質疑。因含有評估結果不一致的可能性，讓人擔憂是否還能將能力評估結果運用在不同的金融機構。也有人提出，如果做過多次能力評估且成績也有提高，應訂定相關機制放寬交易範圍。

另外，有人認為目前難以將客戶的資訊共享給其它銀行或公司，且客戶的同意取得不易，所以現階段金融機構之間合作相當困難。也有人擔心，若能力評估的結果不符合當事人的期待，則當事人可能會無法接受結果，導致合作更加困難。對此提出建議，可以先建立能力證明的機制，讓客戶可以證明自己的能力。例如：讓客戶自己保管「自己持有能力（能力沒有問題）」的資料，且該資料可以在其他銀行或公司使用。

關於第 3～5 次會議中討論的詳細內容，依序會在本書的 Part 3、Part 5、Part 7 進行介紹。

表 3 能力評估小組委員會各次會議主題

第 1 次小組委員會 (2021 年 1 月 28 日)	<p>【Brainstorming】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>針對客戶的「性別」、「諮詢次數（初次／兩次以上）」、「諮詢機構（同間銀行／別間銀行）」採取不同的應對方式。</li> <li>於現在採用簡易的能力評估方式（例如：勾選單）</li> <li>使用能力評估的金融機構相互合作</li> </ul>
第 2 次小組委員會 (2021 年 3 月 16 日)	<p>【Brainstorming】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>將來金融機構需履行之意思決定協助責任</li> </ul>
第 3 次小組委員會 (2021 年 5 月 21 日)	<p>【案例探討】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如何擔保高齡客戶的判斷能力 ⇒ <b>Part 3</b> 參考 (p.19)</li> </ul>
第 4 次小組委員會 (2021 年 7 月 2 日)	<p>【案例探討】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在金融機構實施判斷能力評估 ⇒ <b>Part 5</b> 參考 (p.31)</li> </ul>
第 5 次小組委員會 (2021 年 9 月 3 日)	<p>【案例探討】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如何判斷是否進行保險商品交易 ⇒ <b>Part 7</b> 參考 (p.45)</li> </ul>

## 參與企業

金融WG匯集了13間金融機構、7間非金融機構的企業以及22個相關團體，其中包含了負責主持會議的京都府立醫科大學、一般社團法人日本意思決定支援推進機構，各團體共同進行探討。

表4 參與企業・團體一覽表

日本地方銀行	株式會社伊予銀行・株式會社京都銀行
都市銀行	株式會社瑞穗金融集團・株式會社三井住友金融集團・株式會社三菱日聯銀行
信用金庫	京都信用金庫
信託銀行	三井住友信託銀行株式會社
人壽保險公司	住友生命保險相互會社・第一生命保險株式會社・第一 Frontier 人壽保險株式會社・三井住友海上 Primary 人壽保險株式會社
損害保險公司	損寶控股株式會社（SOMPO 未來研究所株式會社）・東京海上日動火災保險株式會社
非金融機構的公司	一般社團法人金融財政事情研究會・株式會社 ASUKOE PARTNERS・株式會社 Money Forward・株式會社 LITALICO・大日本印刷株式會社・瑞穗資訊綜研株式會社
觀察員	世界經濟論壇第四次工業革命日本中心
會議管理・事務局	京都府立醫科大學 / 一般社團法人日本意思決定支援推進機構

## 參與成員

(列入參與會議超過一次者)

各公司、團體參加者如下：

### (1) 地方銀行

姓名	所屬單位／職位
中内 哲志	株式會社伊予銀企業行銷部門／次長
中村 仁	株式會社伊予銀企業行銷部門／課長
重坂由里香	株式會社伊予銀企業行銷部門／課長
大西 康雄	株式會社伊予銀企業行銷部門
岸 哲也	株式會社京都銀行 風險管理部門／參事
門脇真優加	株式會社京都銀行 風險管理部門／主任
寺脇 羊子	株式會社京都銀行 業務本部／代理室長
辻 依里	株式會社京都銀行 業務本部／調查人員
稻森 雄介	株式會社京都銀行 業務管理部門／代理部長
江見 彰	株式會社京都銀行 業務管理部門／次長

### (2) 都市銀行

姓名	所屬單位／職位
山田 博樹	株式會社瑞穗金融集團 客服部門／次長
原澤 雅裕	株式會社瑞穗金融集團 客服部門／調查人員
前田 洋	株式會社三井住友金融集團 品質管理部門／部長
高林垂矢子	株式會社三井住友金融集團 品質管理部門／代理部長
青木 康祥	株式會社三井住友金融集團 業務管理部門／代理部長
井住 和正	株式會社三菱日聯銀行 業務企畫部／次長
峯田 圭介	株式會社三菱日聯銀行 業務企畫部 商品運用組／調查人員

### (3) 信用金庫

姓名	所屬單位／職位
廣瀨 朱實	京都信用金庫 生活支援部門・個人貸款推廣部／理事
安藤小百合	京都信用金庫 生活支援部門／代理
山上 裕史	京都信用金庫 生活支援部門／代理
山村 一代	京都信用金庫 生活支援部門／調查人員
田中 伸尚	京都信用金庫 生活支援部門／課長
山下 明宏	京都信用金庫 生活支援部門／課長

#### (4) 信託銀行

姓名	所屬單位／職位
金井 司	三井住友信託銀行株式會社／院士 Chief Sustainability Officer,CSO
八谷 博喜	三井住友信託銀行／特別顧問
谷口 佳充	三井住友信託銀行株式會社 人生 100 年應援部／部長
久米 伸彦	三井住友信託銀行株式會社 人生 100 年應援部
久保 貴史	三井住友信託銀行株式會社 人生 100 年應援部

#### (5) 人壽保險公司

姓名	所屬單位／職位
千葉由紀子	住友生命保險相互會社 品牌溝通兼業務教育部門／ 人生 100 年支援部長
水野 博文	住友生命保險相互會社 品牌溝通兼業務教育部門／代理部長
佐佐木敏裕	住友生命保險相互會社 品牌溝通兼業務教育部門／代理部長
渡利 太郎	住友生命保險相互會社 品牌溝通兼業務教育部門／代理部長
布施 雅章	住友生命保險相互會社 契約服務部門 存儲保護企畫室／存儲保護企 畫室長
小林 治夫	住友生命保險相互會社 客戶導向推廣兼品牌溝通及業務教育部／代 理上席部長
小川 綾士	住友生命保險相互會社 新商業計畫部／代理部長
木目田武史	第一生命保險株式會社 法規管理部／經理
村本 行隆	第一 Frontier 人壽保險株式會社 法規管理部／經理
宇田川高男	三井住友海上 Primary 人壽保險株式會社 企業品質部門客服諮詢室 ／部長
加山 恵路	三井住友海上 Primary 人壽保險株式會社 企業品質部門客服諮詢室 ／次長

#### (6) 損害保險公司

姓名	所屬單位／職位
植草 孝男	損保控股株式會社 高齡市場業務部／課長
鈴江 康德	損保控股株式會社 高齡市場業務部／課長
岡島 正泰	損保控股株式會社 研究部／主任研究員
森下 哲夫	東京海上日動火災保險株式會社 業務企畫募集管理室／部長
岩瀬 太郎	東京海上日動火災保險株式會社 業務企畫募集管理室／課長
今村 昌代	東京海上日動火災保險株式會社 業務企畫募集管理室

## (7) 非金融機構的企業

姓名	所屬單位／職位
花岡 博	一般社團法人金融財政事情研究會 出版部／部長
古橋 哲哉	一般社團法人金融財政事情研究會 檢定中心／部長
安井 秀行	株式會社 ASUKOE PARTNERS /代表取締役
齋藤 好美	株式會社 ASUKOE PARTNERS 資訊和服務部門／高級經理
瀧 俊雄	株式會社 Money Forward /執行人員 CoPA Fintech 研究所長
奧村 太作	株式會社 LITALICO LITALICO WORKS /業務部長
淺井 辰彥	大日本印刷株式會社 行銷本部／室長
牧田 幸惠	大日本印刷株式會社 行銷本部
河岡 恒德	大日本印刷株式會社 資訊革新業務部門 CX 中心
石橋 正教	株式會社京都銀行 業務管理部門／次長
朝岡 祐加	大日本印刷株式會社 資訊革新業務部門 PF 服務中心／部長
新井 匡彥	大日本印刷株式會社 資訊革新業務部門 PF 服務中心／部長
高野 和久	大日本印刷株式會社 資訊革新業務部門 PF 服務中心
谷貝田 亨一	瑞穗資訊綜研株式會社 業務企畫部／調查人員
羽田 圭子	瑞穗資訊綜研株式會社 社會政策諮詢部門／主任顧問
小松紗代子	瑞穗資訊綜研株式會社 社會政策諮詢部門／主任顧問

## (8) 專家（於第四次小組委員會提供法律專門意見）

姓名	所屬單位／職位
椎名 基晴	椎名法律事務所・律師
名倉勇一郎	名倉司法書士事務所・司法書士

## (9) 觀察員

姓名	所屬單位／職位
藤田 卓仙	世界經濟論壇第四次產業革命日本中心／專案負責人

## (10) 會議管理・事務局

姓名	所屬單位／職位
成本 迅	京都府立醫科大學大學院醫學研究科精神功能病態學教授（精神科醫生）
朝田 雄介	京都府立醫科大學大學院醫學研究科精神功能病態學・客座講師（神經科學研究員）
樋山 雅美	京都府立醫科大學大學院醫學研究科精神功能病態學・特任助教（公認心理師）
倉方 輝和	一般社團法人日本意思決定支援推進機構・事務局長
山本 武彥	一般社團法人日本意思決定支援推進機構・事務局員

## Part 2

# 維持高齡失智者 日常所需之款項支付

本章節為【意思決定支援小組委員會】第三次會議中所討論之報告內容

## 案例介紹

(希望獲得生活費的高齡女性)

姓名	田中京子 (Tanaka Kyoko)
年齡 / 性別	83 歲 / 女性
職業	無業
來行原因	希望獲得生活費 (但是，協助個案日常生活之該團體負責職員卻獨自一人來銀行)
個案狀況	<ul style="list-style-type: none"><li>· 失智症惡化，需安排入住照護機構。</li><li>· 目前可準備簡易的三餐。</li><li>· 當天個案因身體不適，待在家中。</li></ul> (* 以上內容由上述慈善團體的工作人員轉述)
家庭狀況	獨居 (丈夫於兩年前過世 / 無子女)
討論內容	<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 若當事人或家屬未出席的情況應如何處理？</li><li>(2) 申請到的生活費可以用在哪裡？</li><li>(3) 若個案認知功能退化，可以提前採取哪些措施來推測個案的意向？</li><li>(4) 考量未來可能出現爭議，應留下哪些紀錄？</li></ol>

## 討論課題

### 1 若當事人或家屬未到場

由於個案身體不適，無法親自前來，難以直接確認當事人的意向。欲申請發放生活費，需要確認以下三點（表 5）。

確認項目當中，若需要確認「A：當事人的意向」和「B：資金用途及其證據」，可參照上一年度公開的金融 WG 報告書《關於評估高齡客戶的判斷能力以及意思決定支援制定金融業整體規則的建言》1），當中已詳述為維持高齡失智者生活所需，建議先向當事人確認意向和用途後再支付所需之資金。本次討論則是更進一步提出意見——必須確認「C：過往的交易情形及資產狀況」，意即仔細詢問當事人的生活情形，了解與其生活開銷所需額度，藉此可有效防範家屬或第三者不當利用。根據日本厚生勞動省 2）的資料顯示，被扶養者（負責照顧高齡者的家人、親屬、同居人等）虐待的高齡族群，其中有 2 成是遭受經濟虐待。資料中也提及，利用成年後見人（類似台灣的成年監護制度中的監護人，本文統稱「成年後見人」）對高齡族群進行經濟虐待，或是以高齡族群為目標的惡意詐騙十分猖獗 3）。在這種情況下，能否確認當事人是否需要生活費及其必要性，將會進一步影響金融機構是否核准支付現金。

表 5 允許現金支付時，應確認之內容

A：當事人的意向	B：資金用途及其證據	C：過往的交易情形及資產狀況
----------	------------	----------------

### 2 允許支付之用途

根據日本總務省統計局 4）統計，無業高齡夫婦家戶（統計對象為丈夫 65 歲以上、妻子 60 歲以上者）以及無業高齡單身家戶（60 歲以上單身者）之消費支出平均分別為日幣 39,947 圓。以此推測，晚年所需之生活費約為每人每月日幣 12～13 萬圓，支出額度則會因人而異，所以首先須判斷「當事人維持生活所需之最低限額」。例如，透過銀行存摺的交易明細或帳單，公共事業費用的繳費明細等，掌握個案在生活中的支出總額，推測出個案必要的生活資金額度。為保護高齡失智者的資產，應注意在支付時，需依照個人生活模式，提供相對應的額度。

然而，若是太過於注重「個案生活所需之最低限額」，恐怕會難以兼顧個案之興趣、娛樂等生活樂趣支出。在金融 WG 的討論中，不少人認為，不應只維持個案生活基本所需，對於生活品質（Quality of Life, 本文統稱 QOL）有所提升之支出，也應當核准。若要做到這部分，就必須在認知功能退化之前，了解個案的興趣及價值觀。可以詢問個案過往人生中的相關事例，作為提升 QOL 之支出的參考，並記錄下來。



### 3 針對認知功能退化之預行措施

為了能在當事人認知功能退化後持續提供現金支付，需要事先針對認知功能退化做準備。其中，「推廣預先準備的觀念」和「事前的確認」尤其重要。

「推廣預先準備的觀念」會提及成年後見制度（類似台灣的成年人監護制度，本文統稱「成年後見制度」），並積極推廣使用此項制度。另外，也可以利用銀行和保險公司現行的代理人制度或信託特約。建議高齡者可多加利用，並由當事人預先向周圍表明與此相關之意向。需注意的是，上述的金融服務必須在認知功能退化前完成契約簽訂，否則契約無法成立。因此，之後需要進一步探討關於受任人的受限範圍及權限，希望能開發出新的產品，讓人可以更方便、安全地將自我想法託付給他人，且不限於家屬。

關於「事前的確認」，本案例（個案無法親自前來）的情況，因不曾見過代替個案來銀行的人，所以較難處理；理想的情況是在事情發展至此地步之前，掌握個案的變化並同時採取應對措施。因此，平時與個案往來時，需掌握個案的生活狀況、價值觀，以及過往生活中的事例、與家人或鄰居的往來等，關鍵在於能掌握到何種程度。此外，若金融機構的個案負責人有所更動，也應該向承接的人員交接以上資訊。藉由以上方式，可以在時序上連續掌握個案的變化，如此就能遵循個案的意向做出決策。未來，預計可以透過 IT 技術確實記錄當事人的意願，進而改善高齡客戶的應對方式。

### 4 留下記錄以避免未來親屬間產生糾紛

與高齡失智者進行交易時，考量到日後在家屬間可能出現爭議，與高齡失智客戶的往來過程中，應留存以下紀錄，以備查證。（表 6）

確認「當下的決策能力」時，工作小組建議列出各項目，以勾選列表的方式評估會更容易。

表 6 為避免未來發生糾紛，需記錄之內容

處理方式	·日期時間 ·承辦人員（是否需要一名以上人員） ·商討對象（與當事人的關係） ·商討內容（來銀行的原因與處理方式）
支出用途之證據	·能夠呈現所需金額與支出必要性之證據
當下的意思決定能力	·客觀記錄當事人當下的意思決定能力 （與櫃檯人員的問答、聽取說明時的反應、理解程度等）
處理範圍	·是否可處理其需求（本案例需求為「支付」）及判斷依據 ·可處理範圍內之提案（可處理之範圍和程度）

這部分可參考簡易心智量表 (Mini Mental State Examination, MMSE) 或修訂版長谷川失智量表 (Hasegawa Dementia Scale-Revised, HDS-R) 等認知功能檢查的測驗項目，或參考醫療行為同意能力評估的方式。關於醫療行為同意能力評估的方式，由 Grisso 5) 等開發的麥克阿瑟能力評估工具—臨床治療版 (MacArthur Competence Assessment Tool-Treatment, MacCAT-T)，在第一回的報告 1) 書當中也建議，可將此評估工具運用在金融交易的場合。

關於「處理範圍」，或在認定個案的認知功能退化就不再回應其需求，將導致個案生活難以維持，金融機構也勢必遭受社會批判。因此，最好能在預先了解當事人的生活狀況、價值觀，並考量「當下的意思決定能力」，以利提出具體且有效的應對方式。

Part 2  
維持高齡失智者  
日常所需之款項支付

## 03

# 如何解決問題

關鍵字

保護生命財產、尊重個案意向、保存當事人意見

關於高齡失智者的現金支付，需考量到針對其資產使用方式採取兩階段的處理方式：「維護生命」與「尊重意向」。(圖 1)

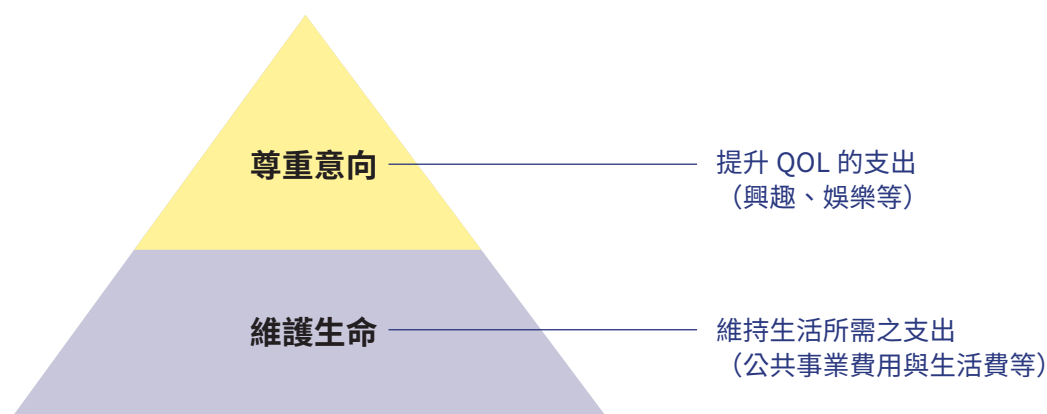


圖 1 資產使用方式及判斷觀點

首先，「維護生命」意指應提供個案維持生活所需的最低限額。因此，需透過每月生活費的概況紀錄、公共事業費用、信用卡帳單明細，清楚了解支出用途，才能配合個案的生活狀況支付合理的金額。

「尊重意向」則是要做到讓個案在失智症之後，仍然能夠和以前一樣在自己的興趣、娛樂上持續消費，自由地使用自己的資產。金融 WG 中也有部分成員認為，「花錢的權利」對於個案在維持、提升 QOL 是具有重要意義的。為了能夠協助個案以自我意志決定資產的使用方式，必須在失智症前先確認其意向。意向的確認不分年齡，可以的話最好盡早執行，並建議向當事人進行多次確認，將更動的內容確實記錄下來。此外，結婚、生子、退休等人生重大事件發生時，會對心理層面產生一定的影響。其中，退休對於自我意識的改變尤為明顯。6) 因此，若有以上人生重大事件發生時，應該向個案確認意向，並且在確認後留下紀錄。建議在重要的時間點，做到「保留意見」。

綜合以上討論，面對高齡失智者個案的支出的建議為：首先確認其用途，以維持生活所需之必要最低限額為優先支付項目。再來，依照過往蒐集到的資訊，了解個案的想法（喜好、價值觀等），在可推測的範圍內，允許興趣、娛樂的支出（圖 2）。

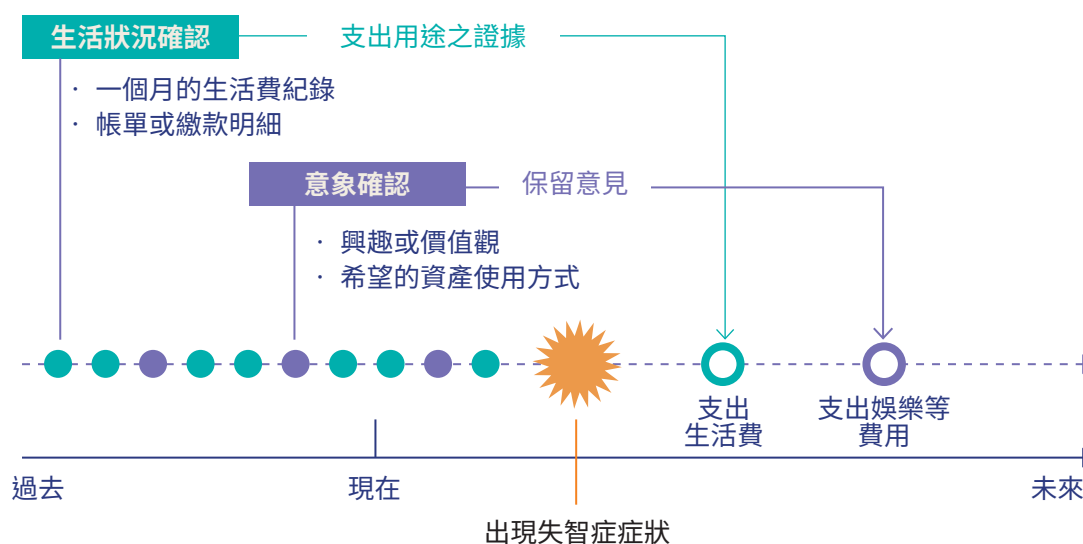


圖 2 實施現金支付的流程

## Part 3

# 如何擔保高齡失智客戶 的判斷能力

本章節為【能力評估小組委員會】第三次會議中所討論之報告內容

## 案例介紹

(想開始海外投資的高齡男性)

姓名	鴨川 太郎 (Kamogawa Taro)
年齡 / 性別	77 歲 / 男性
職業	自營業 (經營公司)
來行原因	想購入投資信託 (海外投資) * 個案重視利率與收益性
個案狀況	<ul style="list-style-type: none"><li>· 自述肝功能異常，無其他疾病</li><li>· 有些健忘、注意力問題，和公司員工談話常需要重複詢問</li><li>· 常不小心把帽子遺忘在車站</li><li>· 以前擅長心算，但現在需要靠計算機</li></ul>
家庭狀況	來銀行當時不明
討論內容	<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 進行能力評估 *1 前，該向客戶詢問哪些資訊？</li><li>(2) 應檢視客戶的哪些特徵，才能夠簡化手續，確認客戶符合「可進行交易」的標準，而不需要先經過上司的「事前核准 (經上層確認其判斷能力，或有家人在場時做過意向確認)」手續呢？</li><li>(3) 考量未來可能出現的爭議，應留下哪些紀錄？</li><li>(4) 對客戶進行簡易心智量表 (MMSE) 等認知功能檢查，於現實中是否可行？</li></ol>

\* 1：能力評估…藉由測驗來評估個案是否有金融交易所需之判斷能力。金融 WG 目前的目標為制定出相對應之評估基準及檢測工具，在高齡族群進行需高度的判斷能力的金融交易時（如購買保險契約、風險性商品），能夠評估對方是否可進行交易，並希望此評估方法能在未來實際應用。

## 討論課題

### 1 從當事人蒐集資訊

在進行能力評估之前，應該在事前了解該客戶的以下資訊。金融WG認為，金融交易能力包含了認知功能、個人的價值觀、投資等資產運用經驗、對金融交易的態度等，是一項綜合的能力。因此，單就認知功能測驗的結果，並不足以掌握個案的整體能力，需要整合其他資訊才能評斷。（表7）

表7 進行能力評估時，應詢問的內容

與個案 相關的事例	認知功能狀態	是否有可推斷其認知功能退化的事例 (例如：弄丟東西、記不清日期)
	過往生活	以往的生活狀況、個案的價值觀
	家庭狀況	家屬對於交易的意向（是否與個案的意向相左）
	資產運用經驗	目前的投資經驗、虧損或盈利情況、資產運用的 穩定性
	資產狀況	退休金等收入來源之細項、是否為多餘資金
對於交易 的態度	購買商品的原因	選擇商品的理由（原因說明是否合理）
	對商品的期待	對商品風險的認知、對盈利程度的期待
	虧損時的處理方式	發生虧損或出現糾紛時的看法及態度

### 2 省略事前核准需符合的基本準則

高齡客戶在進行風險性商品交易時若符合標準，可以省去「事前核准（經上層確認其判斷能力，或有家人在場時做過意向確認）」這項手續。但金融WG普遍認為，以現狀來看要制定出此項標準，目前尚有難度。此外，制定標準時需要考量到客戶之間的個別差異（認知功能、價值觀、家庭狀況），涵蓋範圍甚廣，制定上十分困難。

另一個需要考量的部分在於，金融業界十分重視商品的適合性原則。「適合性原則」是指依據客戶的知識、經驗、財產狀況、購入商品的目的，不應該推銷不合適的商品給客戶，並且應以客戶能夠理解、判斷的方式來說明契約內容7）。因此，金融界各公司也在確認高齡客戶當下的判斷能力這部分做了不少努力，例如：在說明商品時，透過客戶的反應，來掌握客戶的理解、認知程度，確認客戶的思考是否合理、意向是否明確。這些就如同醫療行為同意能力當中的「理解」、「評估」、「邏輯性思考」、「表明選擇」能力，也就是說在金融機構，已有類似「醫療行為同意能力」的評估方式及實際操作。在醫療行為同意能力的評估之中，並非認知功能退化，就表示不具備此項能力，綜合上述所說，金融交易能力的評估準則當中，若能包含認知功能之外的要素，作為能力評估的準則，就能取代事前核准，讓手續更加簡便。

### 3 留下記錄以避免未來親屬間產生糾紛

關於能力評估，需要考量日後可能有家屬不滿評估結果。因此，能力評估的實施過程應該留下具體且詳細的紀錄。建議的紀錄內容如下（表 8）。

此外還需注意，關於客戶和其家屬的對話內容也應具體記錄，如果只記錄了來銀行時應對的大致內容，要以此證明客戶的投資意向及理解程度尚嫌不足。此外，如果單就簽訂契約當下的狀況來評估，可能無法完整評估客戶的能力。需要透過平日的關係建立及行為觀察，來了解個案的身心健康狀態或與家屬的關係，藉此取得客戶周遭完整的資訊。

表 8 進行能力評估時應紀錄的內容

處理方式	<ul style="list-style-type: none"><li>· 日期時間（是否需要一次以上的處理）</li><li>· 承辦人員（是否需要一名以上人員）</li><li>· 商討對象（與個案的關係，家屬中是否有主要代表人）</li><li>· 商討內容（以對話形式做具體記錄）</li></ul>
個案對投資的想法	<ul style="list-style-type: none"><li>· 簽訂契約前，多次與客戶的確認內容（是否有想法上的改變）</li><li>· 是否需要後續追蹤</li></ul>

### 4 對客戶實施認知功能檢測

對此部分，金融WG的結論是：目前要在金融機構實施簡易心智量表（MMSE）或修訂版長谷川失智量表（HDS-R）等失智症的篩檢測驗，不論是客戶的心理上的抗拒，或考量到業務執行成本，都會成為實施檢測的阻礙。也有指出，即便是醫療照護的場合，也會遇到對檢測產生心理抗拒情況<sup>8</sup>，有鑑於此，在金融機構要實施此類檢測，其抗拒程度恐怕更加強烈。為避免讓客戶感覺自己在接受檢測，可在對話當中自然地評估，或是以小遊戲、挑戰的形式來執行。

向客戶說明檢測內容時，由於客戶大多對於「失智症」一詞抱有較多負面情緒，因此盡量避免在對話中引發客戶對認知功能退化的焦慮。具體的部分，可用以下理由來引導客戶接受檢測（表 9）。不論如何，都可預想到客戶產生抗拒，在此前提之下，想在金融機構推行認知功能檢測，若缺乏相關的國家法治或業界共同規範，恐怕很難獲得客戶的理解和認同。

表 9 銀行在面對高齡客戶時的應對技巧

由於是規定事項	「不論您去哪間銀行，都會要求做檢測。」
由於家屬不在場	「家屬無法一同前來的話，還需麻煩您接受檢測。」

## 如何解決問題

### 關鍵字 ▶ 執行功能、面對交易的態度

金融WG針對金融交易能力的多項要素當中，進一步探討其中兩項較能夠透過檢測工具來評估的要素——「認知功能」和「對於交易的態度」。

換句話說，金融交易能力也可以說是對自己的狀況（資產、生活、家庭狀況）有適度的了解，能夠選出符合自身目的商品並完成購入手續，對於盈利及虧損時也有應對能力。這些行為都需要具備認知功能當中的「執行功能」，一旦執行功能出現退化，將會無法理解自己當下的情況與處境，無法正確評估自己的行為，難以判斷接下來該採取的行動。這將影響到風險性商品的管理，當事人將會因難以掌握整個流程，像是契約簽訂、遇到糾紛時的應對等，而無法完成必要的手續<sup>9)</sup>。執行功能並非單獨運作的功能，需要有記憶力、注意力等其它認知功能輔助（圖3）。原則上，高階的功能（金字塔上方）若要正常運作，需要在該項功能之下的低階功能正常運作才能成立<sup>10)</sup>，所以，若能察覺到是哪一部分的認知功能有退化，並且補強退化的部分，則可以改善執行功能。

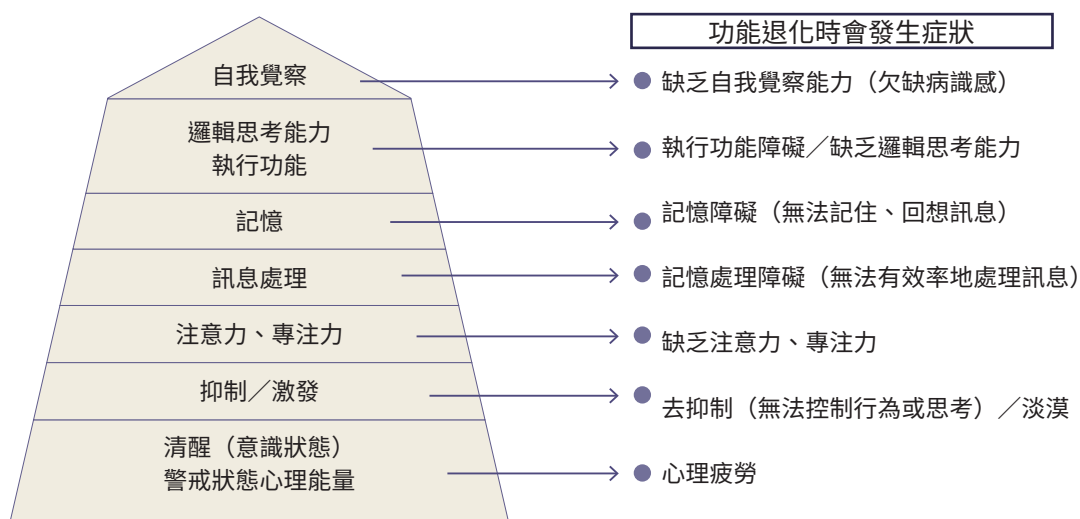


圖3 神經心理金字塔

(改寫自 Neuropsychological pyramid proposed by Dr. Ben-Yishay, Rusk Institute, New York)



關於「對於交易的態度」的評估，必須從個案發言內容中的「購買商品的原因」或「對商品的期待」以及「虧損時的處理方式」這幾點，來評估是否具備合理性。首先是「購買商品的原因」，應判斷客戶在說明選擇此商品的原因時，是否有顧及到自己目前的狀況。「對商品的期待」及「虧損時的處理方式」，是在分析商品的優缺點、未來的預期獲利，基於以上考量作出冷靜的判斷。如果已有圖3當中的「去抑制」的情況，則容易做出隨興的判斷，只考慮到當下的損失和獲利。由前述可知，金融交易需具備複雜的認知功能，最好能夠掌握各種認知功能的目前狀態，其中，尤其關聯至多的執行功能，更是需要詳細的評估。金融WG在第一回報告書當中1)也說明過，關於思考邏輯和狀況認知的適切程度，可以採用「醫療行為同意能力評估 (MacCAT-T)」做為評估工具。

另外，工作小組也考慮到，未來金融機構進行能力評估後，或許可以參考日本駕照核發的作法，有效地運用評估結果等資料。例如：在某金融機構接受過能力評估，判定為「交易許可」，未來只要持有認證機關所發行的判定結果，就能夠在金融機構購買風險性商品。這項機制一旦建立且實行，進行能力評估的成本可有效降低，對客戶來說也更加便利(圖4)。但是，要實行這種機制，需要國家或地方自治單位推行相關制度，光是在金融業界建立這項機制實為困難，必須和行政體系聯手推動。

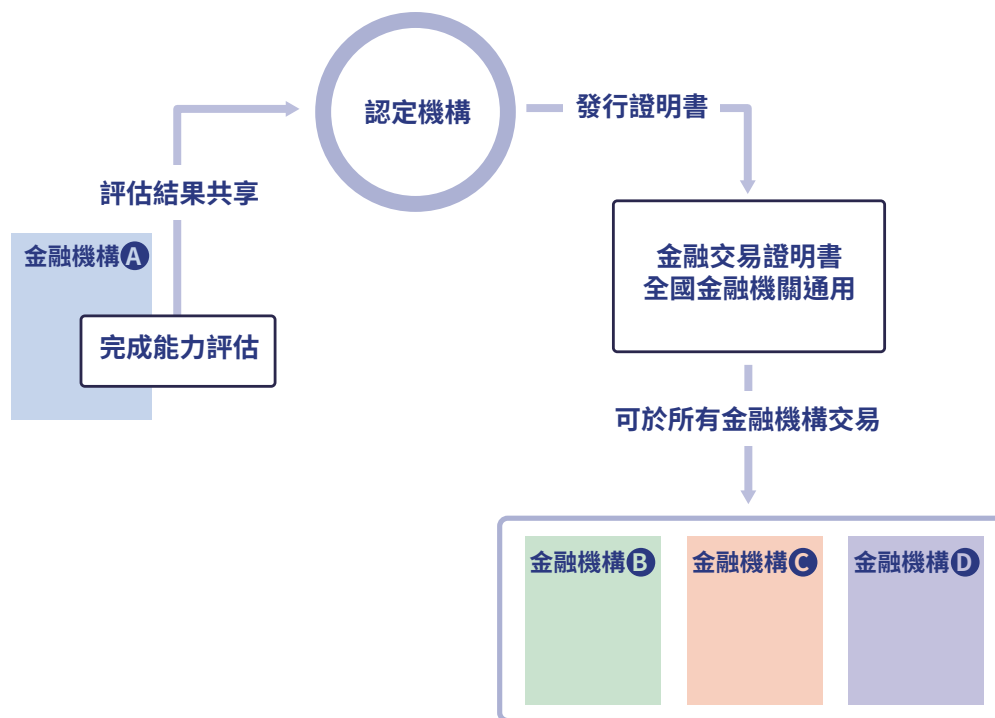


圖4 接受金融交易能力評估的好處

## Part 4

# 成年後見制度前的 意思決定支援

本章節為【意思決定支援小組委員會】第四次會議中討論之報告內容

## 案例介紹

(想在罹患失智症之前整理資產的高齡女性)

姓名	四条 通子 (Shijo Michiko)
年齡 / 性別	85 歲 / 女性
職業	無業
來行原因	<ul style="list-style-type: none"><li>· 希望在失智症前，將資產做好整理</li><li>· 希望將丈夫的股票分配給兒子</li><li>· 希望指定長女為醫療保險給付的受益人</li><li>· 將來打算交由專業人員 ( 律師等 ) 處理</li></ul>
個案狀況	目前診斷為輕度認知障礙 ( 不願意讓子女知道 )
家庭狀況	長女 (53 歲 ): 居住於國內其他縣市 長子 (50 歲 ): 長年居住海外 丈夫於 3 年前過世
討論內容	(1) 在利用成年後見制度之前，在意思決定上能夠提供什麼樣的服務或支援協助？ (2) 該如何預想並防範可能和個案、家屬之間發生的糾紛？ * 從法律觀點提出的建議 ( 專家建議 )

## 討論課題

### 1 罹患失智症前能做的準備

建議盡量早點開始做準備，但不少個案開始的時機較晚，以致於面臨跟本案例相同的狀況——已經開始對認知功能不太有自信時，才開始認真思考。輕度認知障礙（MCI）的狀態下，不論是自己或周遭都有所察覺當事人認知功能的退化，但在日常生活功能上仍為正常<sup>11)</sup>，所以個案仍有能力將自己的想法傳達給周遭。關於之後的生活及財產要如何管理，也還有辦法和個案做充分的討論。

在失智症之前，應該與當事人談論的內容，列舉如下（表 10）。

65 歲以上高齡人口的輕度認知障礙盛行率為 15 ~ 25%<sup>12)</sup>，日本國內 65 歲以上的人口為 36,170,000 人<sup>13)</sup>，可推估有至少 500 萬人以上是處於輕度認知障礙的狀態。其中，每年有 5 ~ 15% 會進展為失智症<sup>12)</sup>，到 2025 年的高齡失智人口預估將有 730 萬人<sup>14)</sup>。然而，利用成年後見制度的人數在 2020 年 12 月底約為 23 萬人，可見大多數的高齡失智人口在日常生活、財產管理上，尚未接受必要的協助。若想在失智症後也能在日常生活中反應自己的想法，就需要在輕度認知障礙，或功能健全時，反覆地將自己的意向預先告知他人。

表 10 應在個案罹患失智症前預先討論之事項

生活層面	<ul style="list-style-type: none"><li>· 認知功能退化後的生活方式</li><li>· 失智症前可先做的準備</li></ul>
財產管理層面	<ul style="list-style-type: none"><li>· 若將來無法自行提領生活費等狀況時，可利用哪些社會福利機構？（如：社區綜合支援中心、協助日常生活獨立之組織等）</li><li>· 成年監護宣告制度（監護宣告所需之法律協助等）的聲請</li><li>· 難以理解金融商品、保險商品時，該如何處理？</li><li>· 財產繼承（訂立遺囑等）</li></ul>
居住層面	<ul style="list-style-type: none"><li>· 住所繼承</li><li>· 確保入住照護機構所需的資金</li></ul>

## 2 個案和家屬間可能發生的糾紛

失智症後，個案與家屬之間，或是個案與親戚之間，對於金錢管理或繼承都可能發生糾紛，為了防範後續的糾紛，事先安排時間讓個案與家族成員一同討論是很有效的做法。但在本案例中，由於個案表明不希望讓家人知道自己有輕度失智症，以金融機構的角度來說較難做到鼓勵個案與家人討論。以下表格為在這種情況之下，預設可能發生的狀況（表 11），面對這些狀況該如何處理，也是金融機構該設想好的。

表 11 若家屬不知道個案認知功能退化，可能發生之問題列表

日常生活上的困難	<ul style="list-style-type: none"><li>· 無法適當管理金錢</li><li>· 過度開銷，或容易遭到詐騙</li></ul>
想法表述上的困難	<ul style="list-style-type: none"><li>· 當家屬察覺時，當事人已經難以表達自己的想法，無法充分地確認其意向</li><li>· 金融機構難以掌握轉知家屬關於當事人意向之時機。</li></ul>
與家屬合作上的困難	<ul style="list-style-type: none"><li>· 家屬之間意見無法協調（意見相左）</li><li>· 金融機構與家屬錯過合作時機</li></ul>
不確定可諮詢的對象	<ul style="list-style-type: none"><li>· 當認知功能、判斷力開始退化時，仍然不了解可以找誰諮詢</li></ul>
對遺產繼承相關的內容不夠了解	<ul style="list-style-type: none"><li>· 資產的詳細項目、繼承人等，不了解遺產繼承的整體概念</li><li>· 遺產繼承的問題可能引發親屬間的糾紛</li></ul>

## 如何解決問題

### 關鍵字 ▶ 平時利用的金融機構、臨終筆記 (ending note)

面對失智症，金融機構應採取的首要步驟，是選定一名主要代表人 (key person)，重要的是，需要事先向當事人確認，若自己無法清楚表達想法時，會將自己的想法告知及託付給誰、屆時希望如何處理。但也要考量到當事人的想法、心境有可能出現變動，不能將單一次的意向表明視為絕對，而是要反覆確認，最好能經常詢問對方「現在是怎麼想的」。若個案的意向有所變動時，也要逐一記錄，變動的原因也應該直接以個案的發言內容來記錄，如此，未來在確認意向時，作為參考的價值會更高。

金融業界也可考慮納入臨終筆記 (Ending Note) 等類型的紀錄，並在個案改變想法時，更新並留存。金融機構掌握的個人資訊並非僅是金錢相關的諮詢內容，還包含不同面向的資訊，如：生活狀況、資產狀況、家庭狀況、當事人的興趣、當事人的價值觀等。這些內容看似非金融機構的業務範圍，但在諮詢過程中，透過仔細相談，也能了解到個案與對於家庭關係的煩惱、對未來的不安以及察覺到認知功能退化的狀況。銀行和保險公司等一般人經常利用的金融機構，就像是社區中高齡族群生活上的依靠，在平日的閒聊或各種疑難雜症的諮詢之中，了解當事人的意向，也在客戶需要時，引介相關的支援機構 (圖 5)。

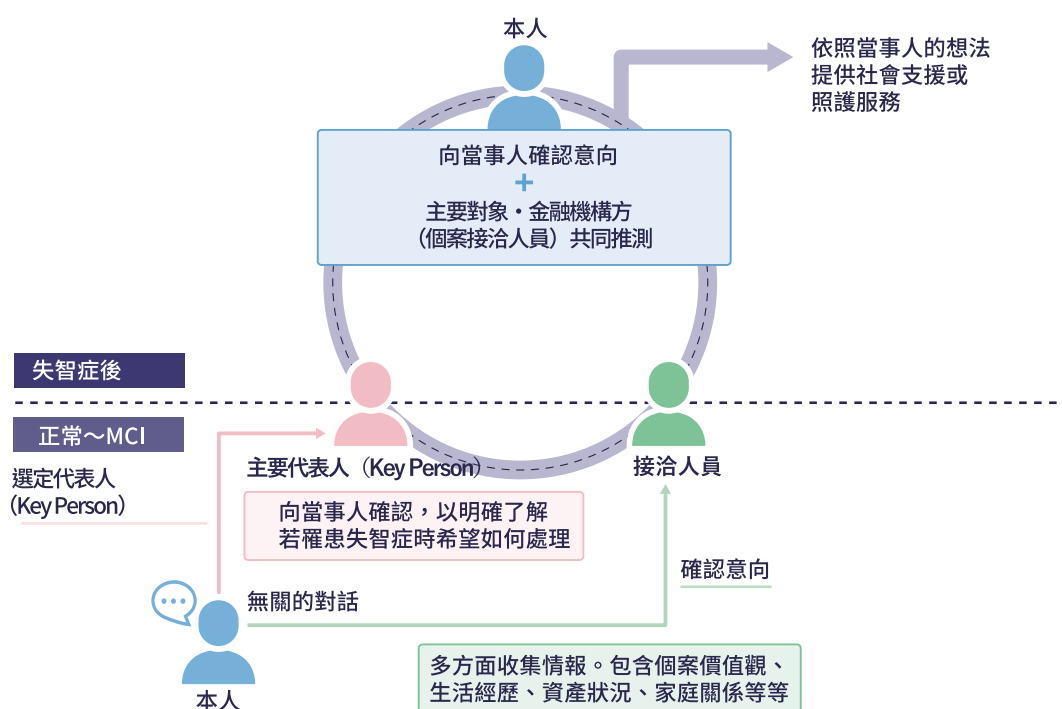


圖 5 固定利用的金融機構之運作概念

## 從法律觀點提出的建議

關於意向該如何記錄、社福或行政機關等單位間該如何合作，法律專業人士提供了以下建議：

首先，關於意向的記錄，必須以當事人的發言內容來記錄。高齡者由於認知功能、身體狀況等因素，若要自行記錄自己的意向或許有些困難，遇到這種情況，可建議當事人思考自己「在意、掛念的事情」，以利當事人書寫紀錄。或者不一定要由當事人親筆寫下，可由信賴之他人，聽取當事人的意見代為記錄。有時候也可能會碰到利害關係者的干預，或者其他親屬代為寫下與當事人想法無關的內容，為了避免這樣的疑慮，最好能夠將當事人的話語、發言，以影像或音檔的方式留存，以表示所記錄之內容為當事人本身的想法。

而在與其他單位合作時，面對不同狀況、不同個案，需要做些什麼，應該建立明確的共識。不過，資訊的共享也不易實行。由於公開客戶的個人資料的時機與範圍容易產生爭議，需要謹慎以對。關於這類狀況，建議可安排共同學習的場合，一同討論常見案例，互相交流案例的應對處理方式，讓合作上更為流暢。

## Part 5

# 在金融機構實施 判斷能力評估

本章節為【能力評估小組委員會】第四次會議中所討論之報告內容



## 案例介紹

(諮詢外國股票及外幣信託投資的高齡男性)

姓名	今出川 通 (Imadegawa tooru)
年齡 / 性別	79 歲 / 男性
職業	無業
來行原因	· 諮詢外國股票及外幣信託投資
個案狀況	· 屆齡退休後，擔任觀光導覽志工 10 年。 · 更新駕照時，於認知功能檢查中判定為「認知功能沒有衰退」。 · 二兒子和父親 (個案) 對話後，擔心父親罹患失智症。
家庭狀況	妻子 (74 歲): 同住 大兒子 (50 歲): 住在其他縣市。 二兒子 (45 歲): 住在附近
討論內容	做能力評估時，需預想評估前後受測者和家人之間可能會產生什麼問題，以及針對這些情況希望採取什麼樣的措施。 (1) 說明時 ..... <b>重點</b> 確認理解程度 (2) 取得同意時 ..... <b>重點</b> 自由意志 (3) 執行時 ..... <b>重點</b> 執行方法的準確度 (4) 說明結果時 ..... <b>重點</b> 評價結果的可信度 (5) 使用評估結果時 ..... <b>重點</b> 資訊公開的範圍

## 討論課題

### 1 個案對說明的理解程度

將能力評估制度導入金融機構時，很難讓高齡族群自己願意進行能力評估。在醫療的領域中也發現，即使採用了簡易心智量表（MMSE）等經常使用的認知功能檢測來進行評估，也難以提升高齡族群的檢查意願<sup>15)</sup>。由於這類型的檢查，很有可能讓高齡族群感到不安或緊張，因此必須清楚說明檢查目的，並進行溝通<sup>16)</sup>。若在金融機構進行類似認知功能檢測的能力評估，可能會進一步加深高齡族群的抗拒。因此，我們可以預期到高齡族群拒絕接受評估，其具體原因可能是「不想被當成老人」、「很麻煩（很花時間）」、「為什麼一定要接受檢查」等等。對此，必須和受測者及其家人清楚說明能力評估的意義和實施的依據，並在平常接觸時以及在勸說接受檢查的前後和他們進行溝通，以建立信任關係。另外，最好能具體說明透過能力評估，可以讓客戶安心管理資產，以及有效提高 QOL。

### 2 尊重當事人的意見

在進行能力評估時，基本上會以個人的自由意志為前提，應避免無視個人的自由意志，強迫其接受評估的情況。但是，若只規定對有意願者進行評估，則不排除可能有人是在未充分確認是否具金融交易能力下進行交易，進而導致在維護當事者權益以及保護其資產兩者之間形成抵制。因此，如何制定周延的受測基準，又如何確保拒絕接受評估者的交易自由，是有待解決的課題。

再者，取得同意時也有可能因需要簽名，導致客戶心理感到排斥進而拒絕評估，金融機構應設法改善此種情況。另外，在當事人家人反對交易的情況下，對方可能會懷疑是金融機構的員工跟家人聯手試圖阻止當事人進行交易。因此，建議由行政機關或者相關業界團體實施能力評估的相關手續，並參考醫療、社會福利領域中使用的知情同意 (Informed Consent)，以共同意思決定的方式取得對方的同意，制定指導方針。

### 3 能力評估的效度

若於金融機構實施能力評估，需探討評估之準確度。在醫療現場會使用不同的檢查方式，像是簡易篩檢的簡易心智量表（MMSE）、修訂版長谷川式失智量表（HDS-R）；也可能會採用詳細的認知功能檢查，如阿茲海默症評估量表 - 認知 (Alzheimer's Disease Assessment Scale : ADAS) 及魏氏記憶量表——修訂版 (Wechsler Memory Scale-Revised : WMS-R) 。

不過，這些檢查只能針對認知功能的狀態和退化程度進行評估，不一定能評估金融交易所需的能力。另外，無論何種心理檢查，施測人員都必須要確實進行檢測，並且正確解釋檢測結果，因此，需要確保認知功能的施測人員具備一定的技術和水準 17)。在討論中也有人提出：金融機構的職員在有賺取利潤及提交成果的壓力下，是否能正確實施評估和進行解釋。受測者及其家人也有可能產生以下疑問（表 12）。為避免出現上述提到之社會批評的風險，需具備醫學知識基礎的評估、職員培訓以及第三者的評估。

另外，請務必注意當事人的能力變化。日本厚生勞動省發表的報告——《協助失智者於日常生活・社會生活做意思決定之指引 18》中提到，所謂的意思決定能力產生變化，其原因不只是失智症的狀態，還有可能是社會心理、環境、醫學生理、精神、神經學的狀態等等所導致。因此，受測者是否能發揮其具備的能力，也會因施測人員而受到很大的影響。實際上，認知功能評估的結果會因施測人員的態度而有所不同，這早已是醫療現場的共識。因此，施測人員必須不斷鑽研如何建立信賴關係，並精進檢查的相關專業知識，以及實施技巧等，而這也是應有的義務；倘若是在金融機構實施評估也需如此要求。金融WG的討論指出，由於受測者的能力不穩定，若是在不同的金融機構接受能力評估，結果可能會有不同。執行檢查的施測人員需掌握溝通技巧以及正確評估的能力，以利進行檢查。

**表 12 針對金融交易能力評估可能產生的疑慮**

評估內容的專業度	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 由誰開發</li> <li>· 評估的正當性是否取得醫學認定</li> </ul>
施測人員的專業度	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 由誰檢查</li> <li>· 是否可以由非醫療專業領域的人員進行評估</li> </ul>

#### 4 結果的可信度

能力評估的結果為「良好」的情況，雖然可以讓受測者安心，但對於想阻止交易的家人來說，可能無法接受結果。反之，若被評斷為「要小心」，受測者可能會誤以為自己罹患失智症，進而傷到自尊。對此，受測者很可能會要求施測方解釋檢測的結果的可信度。若要將結果量化，施測人員必須事先了解能力評估的內容、標準、開發背景，讓每個施測人員都能清楚說明使用的評分方法以及解釋結果。

再者，能力評估的結果，也可能牽涉到成人監護制度或醫學性診斷，進而影響受測者及其家人的生活，因此金融機構所需擔負的說明責任更為重大，最好要制定出備案。例如：和社區綜合支援中心合作，以及事先預想所有可能性，準備應對教戰手冊。具體來說，應事先編寫對話實例，協助施測人員能夠根據受測者和其家人的反應，順利應對並完整說明。

## 5 評估結果的共享範圍

為了得以發行金融交易能力評估相關的證明書，最理想的情況是在銀行、證券公司以及保險公司間達成跨業界的資訊共享。就現狀來看，只有一部分會在多個銀行或企業進行交易的客戶認為，將能力評估的結果公開給其它銀行或企業是有益處的，大部分的客戶認為此舉並無益處。此外，公開個人評估結果可能讓人擔憂，是否會讓別人誤以為自己罹患了失智症。為了避免造成客戶的心理負擔，則需進一步討論。考慮到上述狀況，制定共通規則並將情報共享給金融業界全體實屬困難，需以保護個人隱私的觀點來制定如何取得及利用機密資料，落實資訊共享的基礎。

## 如何解決問題

### 信度及效度、第二意見諮詢 (second opinion) 及資訊共享

關鍵字

考慮到業務負擔量，由金融機構實施的能力評估會將結果量化，並盡可能將說明變得更客觀、更淺顯易懂。由於評估涉及到量化，在制定標準時需參考心理檢查科學基礎中的「信度」和「效度」，並以此為基準。所謂信度，是指無論評估的時機、次數以及在施測人員不同的情況下，仍可以穩定得到相同的結果；效度是指可以從評估的內容得到想要的資訊。這部分則可透過統計的方式分析經驗證據資料，並進行驗證。一般診斷時使用的心理檢查——簡易心智量表 (MMSE) 或者修訂版長谷川失智量表 (HDS-R) 等，大多都具有信度跟效度。

#### 【結果的一致性】

無論在何時、由何人、做幾次，是否都能得到相同結果

#### 【評估內容的效度】

是否能正確取得欲評估之內容

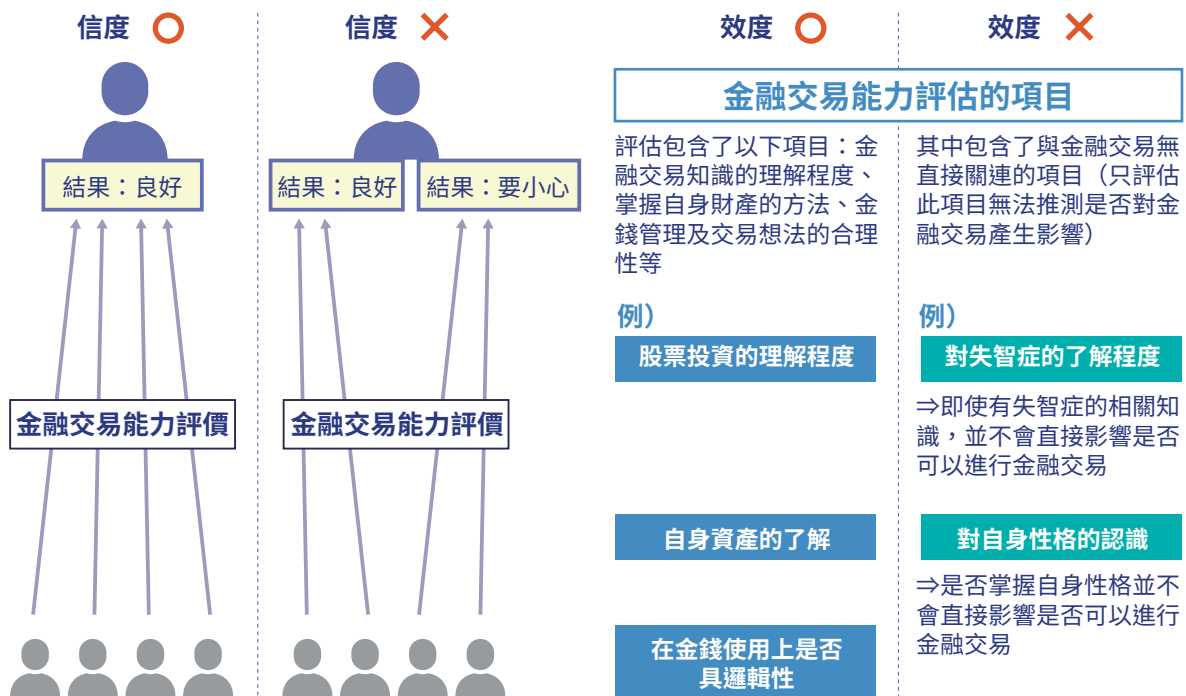


圖 6 信度及效度的思考方式

另外，根據結果，受測者也可能提出再次評估的要求。若受測者及其家人無法接受評估結果，也可採用醫療領域的第二意見的形式，請受測者到其它的金融機構接受相同的能力評估，如此也可以減低受測者的心理壓力。為了達到這個目的，最好還是在整個金融界能夠共享能力評估的結果。針對這個問題，首先要掌握當事人以及關係人的需求。具體來說，應針對範圍較廣的目標對象進行調查，如高齡族群以及協助該族群的中年族群等，了解他們對金融交易的認識、是否知道能力評估的必要性，以及心理上是否會抗拒將評估的結果共享給金融界。如此一來，就能得知該如何推廣資訊共享給更多人。再者，為了能在業界共享資訊，需考慮和可信賴的資訊機構合作，適當管理資訊以及建構共享資訊所需的系統。

## 從法律觀點提出的建議

從自由意志和權利保護的角度來看，接受能力評估可以協助當事人的意思決定。若放在金融交易上，應對方式應為「因為是客户的財產，所以會以客戶的意見和判斷為優先」。在《協助失智者於日常生活・社會生活做意思決定之指引 18)》中也有提到：「只要當事人表達的意願不會造成他人的損害，或對當事人帶來嚴重影響，則會給予最大程度的尊重」。

也有人認為，即使是他人看來不合常理的行為，基於尊重當事人主張自由意志的立場也會予以認可。上述綱要也有提到：「所謂的協助意思決定，是以尊重當事人所表達的意見及偏好為優先，而不是以協助者的角度評估當事人的意見（意願、偏好或者喜好），只在判斷對方需要幫忙時才提供協助」。

此外，也有人認為成人意定監護制度中具照顧義務的人，需客觀地掌握當事人的狀態，並判斷何為最適合當事人的選擇。務必注意，為提供客觀的照顧，不可以無視當事人的意見和意願 19)。

基於以上考量，應注意當事人的意思決定和行動不會因能力評估結果而過度受到限制。

## Part 6

# 取得當事人同意聯絡 社區綜合支援中心

本章內容為【意思決定支援小組委員會】第五次會議之討論事項



## 案例介紹

(欲補發存摺的高齡女性)

姓名	美山 綾子 (Miyama Ayako)
年齡 / 性別	85 歲 / 女性
職業	無業
來行原因	· 欲申請補發存摺 (半年間已提出 3 次相同訴求)
個案狀況	· 丈夫過世後變得有點消沈。 · 最近家裡東西不見的情況變多了。 · 不想要接受照護服務 (也不接受自治單位家訪) · 家中保持「最低限度的整潔」
家庭狀況	獨居 (丈夫 2 年前過世 / 無子女)
討論內容	針對明顯需要社區綜合支援中心協助的客戶，要用何種方式才能讓對方「同意聯絡社區綜合支援中心」呢？ (討論適當以及不適當的應對方式) (1) 日常生活遇到的困難 (2) 介紹社區綜合支援中心 (3) 取得當事人同意聯絡社區綜合支援中心

## 討論課題

### 1 如何找出日常生活中的問題

首先，由於當事人不記得前三次弄丟存摺的事，所以需避免提到此事。藤田 20) 指出，和高齡輕度認知障礙 (MCI) 患者相比，高齡失智者即使感覺到「生活綁手綁腳」，卻很少自己提出「需求」。其中的原因可能是因為患者會做出「掩飾行為」。所謂的掩飾行為，是指如果我們對他提出問題，對方能夠馬上做出回應問題的行為 8) 這種行為常見於失智者，是患者為了表達自己的認知功能並沒有出問題所做出的行為。一般來說，「掩飾行為」是由於患者本身沒有病識感（沒有自己生病的自覺），但也有可能是患者某種程度知道自己的認知功能減退，為了隱瞞自身狀況才做出「掩飾行為」 21)。無論是哪種情況，被人指出自身的缺陷，都很有可能會傷到自尊心。

此外，若對話時將對方當成老年人看待，也有可能讓對方感到不舒服。所謂的年齡歧視，是指不尊重個體差異，面對同為高齡族群皆以同樣的方式應對 22)；而有報告指出，相較於歐美人士，日本人對此抱有更多消極的想法 23)。另一方面，也有研究指出：即使是支援高齡族群的人，也會對高齡族群產生正面的偏見（認為「高齡族群大多有豐富的經驗以及較為明智等等 24)）。在我們的日常生活中，可能會低估高齡者的能力，認為對方需要幫助；另一方面，在和高齡族群互動時，我們可能會認為對方能夠容許我們出現一點失誤。近幾年，核心家庭越來越普遍，在新進職員中也有不少人不常接觸高齡族群，不知道怎麼接待高齡客戶。為了克服這種背景，在教育新職員的時候，需要讓他們了解高齡族群以及應對方式，並在教育中加入老年醫學以及高齡族群心理學的觀點。

### 2 如何介紹社區綜合支援中心

近年來，針對高齡族群資產的不法商業行為、詐欺或者家人的經濟虐待事件屢見不鮮，因此大眾也逐漸了解銀行與社區綜合支援中心合作的必要性。日本的一般社團法人全國銀行協會 25) 提到，部分銀行已經採取了相關措施，像是在銀行內張貼海報，告知民眾本銀行可能會將客戶的個人資訊提供給社會福利相關機構。

然而，透過這種方法實在很難將資訊推廣給當地民眾。京都府進行了一項關於社區綜合支援中心認識程度的調查，調查對象為受到照護認定的居家照護高齡者。其中，回答「知道、使用中，或者已使用過」佔了 47.5%。這表示現在的情況，超過一半需接受支援的人並不了解社區綜合支援中心所提供的支援 26)。另外，如本案例所述：

由於認知功能衰退，若無法客觀掌握自身狀態，可能對於「支援」一詞過度反應，進而表現出拒絕和相關機構合作的態度。若有此情況需具體說明，社區綜合支援中心是提供社區居民交流、讓人可以輕鬆諮詢的地方，並且還會舉辦健康相關的活動。而社區綜合支援中心為社區的一部分，居民在健康狀況良好時就可以過來使用。

### 3 如何取得當事人同意聯絡社區綜合支援中心

保護生命財產所提供的資訊視為個人資料保護的特殊例外，也就是如果客戶發生影響生活的重大事件或者懷疑有經濟虐待、詐欺等情況，請不要猶豫將自己的資訊提供給社區綜合支援中心。不過，雖然不是迫在眉睫的情況，假設判斷該客戶需要聯絡社區綜合支援中心，則可以嘗試取得客戶本人的同意。本案例的情況是頻繁遺失存摺以及常常找不到家裡的東西，因此懷疑案主罹患失智症，但如果過於強調對方需要協助，則有可能會傷到對方的自尊心，並遭到對方的排斥。另外，假使客戶到金融機構辦事，卻被勸說前往其他的機構，可能會使客戶認為自己被踢皮球，導致客戶產生對金融機構的不滿或者不信任的風險。為避免這種情況，在聯絡社區綜合支援中心之後，需向客戶簡單清楚地說明金融機構會如何應對，以及社區綜合支援中心將以什麼方式介入，藉此消除客戶的疑慮，讓對方放心。

此外，說明盡量少用艱澀的詞彙，須以淺顯易懂的方式幫助顧客了解情況。例如：和「請問您同意我們進行聯絡嗎？」相比，「讓我們幫您聯絡吧？」的說法，可以帶給客戶比較溫和的印象；如果可以將職員名字說出來，像是：「讓我們幫您聯絡社區綜合支援中心的○○先生 / 小姐吧，您可以和他諮詢任何問題」，更能夠傳達出該名人員和金融機構的合作關係，讓客戶感到放心。為了實踐上述的說明方式，金融機構和社區綜合支援中心平時就必須保持密切的聯絡，事先讓熟悉彼此。

如果難以取得客戶同意的情況，可以請社區綜合支援中心的職員配合客戶來銀行的時候，直接在金融機構內設置社區綜合支援中心的職員諮詢站，也是相當有用的方式，順帶能提高大眾對於社區綜合支援中心的認識。

## 如何解決問題

(對話的方法)

**關鍵字** 接納、提問、同理、說明、確認

若判斷當事人需要社區綜合支援中心配合，解釋取得對方同意的流程。建議按照「接納」、「提問」、「同理」、「說明」、「確認」的順序取得當事人同意（圖 7）。



圖 7 讓當事人同意聯絡社區綜合支援中心的對話實例

「接納」是指完整聽取當事人的訴求內容。在心理學上，這種行為稱作「無條件正向關懷 (unconditional positive regard)」，即使以客觀的角度來看對方訴求的內容並不合理，但不去指謫其真偽。透過此種方式，可以給予對方尊重及安全感，這在建立支援關係上是極為重要的 (27)，也能讓當事者更容易如實說出自己的想法。

「提問」則是詢問當事人除了自己的訴求之外，在日常生活中是否有其他困難。透過這種方式可以掌握對方的生活狀況。當事人的日常生活，像是生活環境或者生活習慣則會影響到當事人注意到自己生病或出現症狀的時機 (28) 因此，詢問當事人怎麼看待日常生活中的問題，也能讓對方感受到自己有支援的需求，藉此掌握到有用的情報。

「同理」是回應對方的時候，用語言傳達出自己的同理心。例如：「那真是讓人擔心呢」、「有很多人也有類似的煩惱」等，用這種方式表達自己能理解對方的感受，進一步建立信賴關係。建立信賴關係後，當事者的情緒也會趨於穩定，也能提升自尊情感（自己是有價值的人）以及自我效能 (self-efficacy，自己也做得到的心情 (28))。如此，就能避免傷害到對方的自尊心。

「說明」時則不會強調介紹社區綜合支援中心的目的是為了解決當事人的問題，而是想介紹對方一個可以讓日常生活過得安心的地方。此時，需說明金融機構與社區綜合支援中心的關係（平時就有來往、也有介紹給其他客戶），以讓客戶放心。

「確認」則是確認當事者是否有意願將聯絡資料分享給社區綜合支援中心。萬一無法得到明確的回應，或者拒絕的情況，在非緊急的情況下不用急著當場立刻取得同意，而是邀請對方再次來行。若要和社區綜合支援中心合作共同舉辦活動，銀行應提供活動資訊，在銀行內部建立客戶和社區綜合支援中心的接觸點。

## Part 7

# 如何判斷是否進行 保險商品交易

本章節為【能力評估小組委員會】第五次會議中所討論之報告內容

## 案例介紹

(想投保人壽保險的高齡男性)

姓名	大江 一郎 (Ooe Ichirou)
年齡 / 性別	77 歲 / 男性
職業	無業
來行原因	· 考慮投保人壽保險 (想多少留一點財產給妻子)
個案狀況	· 在銀髮人才服務中心登錄資料，一直持續工作到去年 · 自認沒有忘東忘西的情況 · 一直以來都會在記事本中寫下詳細事項，但最近卻不太看記事本，找東西的情況也增加 (妻子提供的資訊)
家庭狀況	妻子 (65 歲) : 同住 長男 (38 歲) : 住在其他縣市
討論內容	針對欲投保人壽保險的新客戶，要用什麼方法與之對話，才能從意思決定能力和理解能力的觀點獲取足以判斷是否與其進行交易的線索 (包含須牢記特徵) (1) 認知程度 (2) 理解程度 (3) 思考過程

## 討論課題

### 1 確認欲購買具風險性商品的原因：「評估」

與客戶簽訂契約時，首先要確認客戶為什麼選擇該商品。本案例的情況，應詢問客戶投保人壽保險的理由，在過程中可以了解客戶是否考量過自己的資產和家庭狀況。具體來說，內容包含了：「是否想穩定運用或增加資產」、「想留給誰大概留多少」、「是否考慮生前贈與」等等。這些是評估意思決定能力要素中的「評估」（表 13）。萬一當事人並沒有仔細思考過自身資產的狀況，可以針對資產狀況進行提問，並讓客戶重新考慮後，再度確認選擇購買商品的原因。

表 13 意思決定能力要素

理解	對於得到的資訊能了解多少（能夠適當處理得到的資訊）、是否能用自己的話說明理解的內容
評估	得到的資訊是否符合自身狀況、是否有考慮過客戶的價值觀
邏輯思考	在有意識的情況下得到的資訊、是否能根據自己選擇的結果進行預測和比較
表明選擇	是否能以自己理解的資訊為基礎做出結論。若是口頭較難傳達的情況，是否可以文字或者點頭搖頭等方式表達自己的意見。

改寫引用自文獻 29)

### 2 確認客戶是否理解商品的特性：「理解」

若客戶是想要運用資產，則必須確認對方對於該產品特徵的了解程度。確認方法建議先向客戶說明商品內容後，再請客戶以自己的話說明一次，藉以了解客戶對商品的了解程度。具體來說，說明商品內容後，可以詢問客戶是否有不了解的地方，在那個時候可以透過觀察客戶的表情來進行推測。之後，可以請客戶說明自己一次「商品的風險」和「因應狀況（股價）的結果」，根據客戶說明的內容可以確認對方的理解程度。另外，若客戶為高齡族群，消化並理解所得到的資訊需要花上一段時間，所以對方可能會希望不要一次得到太多資訊。在說明時需顧慮到此特徵並銘記在心（表 14）。



表 14 高齡族群活用資訊的特徵

1. 不會尋求大量資訊
2. 偏好較少的選項
3. 訊息處理時需花時間
4. 會注意情感資訊（特別是正面情緒所引起的事物）
5. 有不經過深思熟慮就快速做決定的傾向
6. 偏好較簡單的資訊
7. 偏好由人直接傳遞的物品，如：手冊、傳單等（特別是透過熟悉的醫護人員）

改寫引用自文獻 30)

### 3 確認投保後對家計影響的認知：「邏輯思考」

在運用商品時，只有認識自身資產狀況和商品的特徵是不夠的，還需要預測具體的數字，例如：「期待能獲得哪種程度的利益」、「可能會有多少程度的損失」等。像這種能夠預測結果和比較損益的能力，就是決策能力中的「邏輯思考」。重要的是預測這項結果，能夠確認客戶是否考慮到「對自己的生活帶來的影響」。因此，客戶的生涯規劃後，需詢問客戶認為欲購入的商品是否能達成自己的目標。

此外，和高齡族群簽訂風險性商品的契約時，大多會要求親屬在場，但也有和親屬同席反而無法說出真心話的案例。日本厚生勞動省 18) 也提到，在做決策的時候，根據在場人員的關係性，可能會因保留自己的意見等原因，導致當事人無法清楚表達自己的意見。因此，根據客戶的個性和親屬的關係，需找機會在只有客戶的情況下確認當事人的意見，並謹慎處理。

## 如何解決問題

(對話範例)

### 關鍵字 開放性問題、具體問題

為確認客戶的認知和理解、邏輯思考狀態時，建議合併使用「開放性問題（無法以是或否回答的問題）」以及「將問題具體化」，「封閉性問題」則是使用在確認意願上（圖 8）。

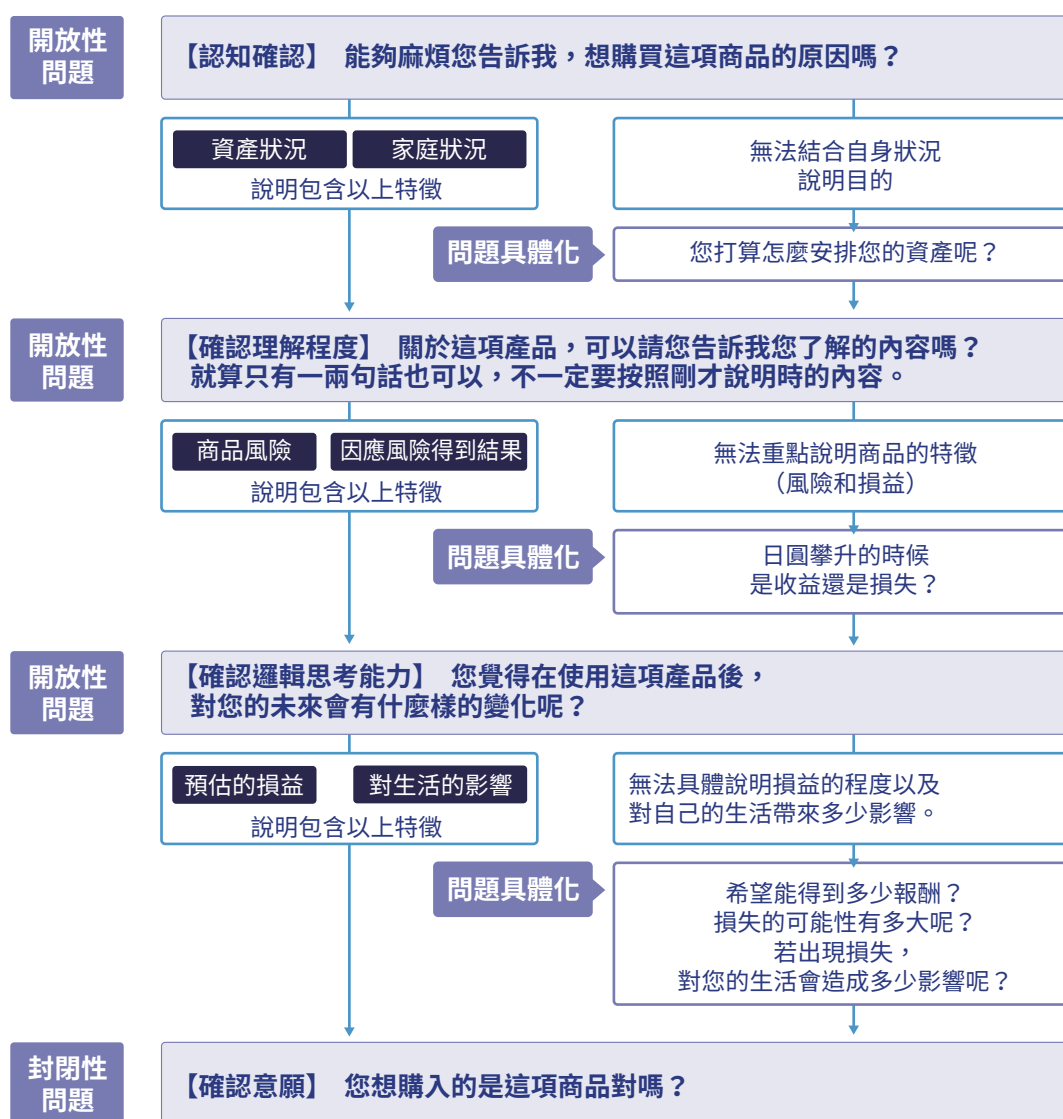


圖 8 與簽訂金融商品契約相關之能力評估對話範例

使用「開放性問題」的好處在於讓人掌握自己有辦法說明的範圍。藉此可以促使客戶認識商品，瞭解商品的特性，商品影響的判斷。也能成為我們需追加哪部分說明的參考指標。

無法完整回答開放性問題的情況，可將問題內容具體化。例如使用商品時遇到困難，在詢問解決方法時，透過（表 15）所列的方式，詢問對方「何時」、「何事」、「何人」、「何處」、「何種方法」。透過此問法，可以了解到要怎麼回答比較合適，使對話順利進行。

像這種從開放性問題轉移到具體性問題的對話形式，更能掌握客戶的理解程度。最終確認簽署合約時，則使用封閉式問題，提出「要簽署合約」、「不簽署合約」的選項，統整並確認到目前為止的對話內容。

另外，如果客戶說出「交給你了」之類的發言，這表示客戶可能難以透過自己的意志做出判斷，因此我們須謹慎應對。認知功能衰退的人，特別是意識到自己的理解能力和記憶力衰退者，會對自己的能力缺乏自信，而這類人會傾向於直接委託負責人處理。像這種情況，我們可以告訴對方：「剛剛的說明有點難吧」、「一口氣聽了這麼多說明，很難理解對吧」等等，讓對方知道並不是他們的問題，並在對話中穿插徵求客戶意見的問句，例如：「可以請您再聽一次說明嗎？」等，藉此重申客戶表達自己意見的重要性 31）。像這樣透過對話促進理解，將客戶的能力發揮到最大限度是相當重要的。

**表 15 確認使用商品時遇到困難的對應方法之相關內容**

何時	詢問對方發生問題的時間點
何事	詢問可能發生的問題內容（產生損害等）
何人	詢問要向誰尋求幫助
何處	尋求支援時的聯絡地址
何種方法	尋找具體的應對措施

## 【参考文献】

- 1) COLTEM(2020). 金融機関高齢顧客対応ワーキング・グループ報告書—高齢顧客の判断能力評価、及び意思決定支援における金融業界全体のルール策定についての提言—.
- 2) 厚生労働省 (2020). 令和元年度「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく対応状況等に関する調査結果 . <https://www.mhlw.go.jp/content/12304250/000708459.pdf> (最終アクセス :2021年12月2日)
- 3) 松島一恵 (2013). 高齢者を取り巻く経済被害—成年後見制度の活用及び課題—. 消費生活研究 : 消費生活をめぐる諸問題 , 15 (1) , 17-24.
- 4) 総務省統計局 (2020). 家計調査報告 (家計収支編)2019年 (令和元年) 平均結果の概要 .[https://www.stat.go.jp/data/kakei/sokuhou/tsuki/pdf/fies\\_gaikyo2019.pdf](https://www.stat.go.jp/data/kakei/sokuhou/tsuki/pdf/fies_gaikyo2019.pdf)(最終アクセス :2021年12月2日)
- 5) Grisso T , Appelbaum PS:Assessing Competence to Consent to Treatment;A Guide for Physicians and Other Health Professionals. Oxford U.P. , New York(1998).(北村總子 , 北村俊則訳 : 治療に同意する能力を測定する ; 医療・看護・介護・福祉のためのガイドライン . 日本評論社 , 東京 , 2000)
- 6) 下仲順子 (1991). 生涯発達とライフイベント . 発達心理学研究 , 2 (1) , 52-54.
- 7) 成本迅・尾川宏豪 (2019). 医学的な知見による適合性原則と金融実務への示唆—金融包摂の実現に向けた高齢顧客に関する適合性判断—. 金融財政事情 , 70 (37) , 38-41.
- 8) 大庭輝・佐藤眞一 (2021). 認知症 Plus コミュニケーション—怒らない・否定しない・共感する—. 日本看護協会出版会 , 東京 .
- 9) 樋山雅美・成本迅 (2021). 最期まで自分らしく生きていくための経済的な課題と解決の方向性について (特集 超高齢社会を自分らしく生き切るために : 最期まで安心・納得できる暮らしに向けて).DIO:data information opinion: 連合総研レポート , 34 (9) , 9-13.
- 10) 河井信行・畠山哲宗・田宮隆 (2017). 脳神経外科医が知っておくべき脳外傷後高次脳機能障害の特徴と診断 . 脳神経外科ジャーナル , 26 (3) , 185-194.
- 11) World Health Organization(1993).International Statistical Classification of Diseases and Related health Problems.10th revision.Geneva:World Health Organization.
- 12) 日本神経学会 (監) (2017). 認知症疾患診療ガイドライン 2017. 医学書院 , 東京 .
- 13) 内閣府 (2021). 高齢化の状況 . 令和3年版高齢社会白書 (全体版) (PDF版) .[https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2021/zenbun/pdf/1s1s\\_01.pdf](https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2021/zenbun/pdf/1s1s_01.pdf)(最終アクセス :2021年12月3日)
- 14) 厚生労働省 (2021). 成年後見制度の現状 .<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/000760235.pdf>(最終アクセス :2021年12月3日)
- 15) 佐野芳彦・佐々木ゆき・花井望佐子・鈴木宣之・轟木孝浩・早川富博・宮治眞・三田勝己 (2014). Soundcell Method (SCM) による高齢者の認知機能評価の可能性 . 日本農村医学会雑誌 , 62(5) , 715-725.
- 16) 橋本衛・森悦朗 (2002). アルツハイマー型痴呆の初期診断に必要な高次機能検査・画像診断 . 臨牀と研究 , 79(6) , 913-918.
- 17) 林洋一・小池敦・竹内具子 (2013). アルツハイマー病評価尺度—認知行動—日本語版 (ADAS-COG-J) の認定 . 認知神経科学 , 15 (2) , 103.
- 18) 厚生労働省 (2018). 認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン .<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000212396.pdf>(最終アクセス : 2021年12月8日)

- 19) 平田厚 (2017). 日常生活自立支援事業 (地域福祉権利擁護事業)、成年後見制度, 老年精神医学雑誌, 28(3), 262-269.
- 20) 藤田雄・大庭輝・宮裕昭・中野明子・園田薫・杉野正一 (2020). 外来通院中の軽度認知障害と初期認知症の高齢者本人におけるニーズおよび生活への願望の把握. 高齢者のケアと行動科学, 25, 84-98.
- 21) 松田実・翁朋子・長濱康弘 (2009). 人との関係性からみた認知症候学. 老年精神医学雑誌, 20(増刊-1), 104-112.
- 22) 野村信威 (2016). エイジズム. 佐藤真一・権藤恭之 (編). よくわかる高齢者心理学. ミネルヴァ書房.
- 23) 柴田博・長田久雄 (編) (2003). 老いのこころを知る. ぎょうせい
- 24) Palmore, E. B. (1998). The facts on aging quiz (2nd ed). New York: Springer. (鈴木研一訳: エイジズム—高齢者差別の実相と克服の展望. 明石書店, 東京, 2020).
- 25) 一般社団法人全国銀行協会 (2021). 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). <https://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/news/news330218.pdf> (最終アクセス: 2021年12月9日)
- 26) 京都府 (2017). 地域包括ケアシステム等の認知度について. <http://www.pref.kyoto.jp/kourei-engo/documents/saisyukakuteiban2-10.pdf> (最終アクセス: 2021年12月9日)
- 27) 山田俊介 (2018). 受容及び無条件の肯定的配慮の意味についての考察—カール・ロジャースのとらえ方の変化をもとにして—. 香川大学教育学部研究報告, 第1部, 149, 93-110.
- 28) 繁田雅弘 (2017). アルツハイマー型認知症の病感・病識をふまえた受容への支援. 臨床精神医学 46(12), 1513-1519.
- 29) 樋山雅美・成本迅 (2020). 認知症の人の意思決定支援. 精神医学, 62(10), 1343-1349.
- 30) 浦久保安輝子 (2018). 医療における意思決定支援. 成本迅・藤田卓仙・小賀野晶一 (編). 認知症と医療. 143-158. 勁草書房.
- 31) 樋山雅美 (2020). 意思決定支援のポイント. 成本迅・谷向仁 (編). スペシャリストかが教える認知症を合併している患者の診かた、関わり方. 36-43 新興医学出版社.

# 案例集

## 【內 容】

1. 希望獲得生活費的高齡女性	54
2. 想開始海外投資的高齡男性	55
3. 想在罹患失智症之前整理資產的高齡女性	56
4. 諮詢外國股票及外幣信託投資的高齡男性	57
5. 欲補發存摺的高齡女性	58
6. 想投保人壽保險的高齡男性	59

---

# 1

## 希望獲得生活費的高齡女性

意思決定支援小組委員會 第三次會議討論事項

### ■ 基本資訊

拼音	TANAKA KYOUKO	出生年月日	1938 年 5 月 5 日 (83 歲)
姓名	田中 京子	性別	女性
		職業別	無業

### ■ 諮詢內容概要

要求	獲得生活費
金額	35 萬日圓
備註	非當事人親自前來，而是由慈善團體之工作人員代為諮詢

### ■ 來行的原因

\* 以下紀錄為上述團體之承辦人員的發言

來行原因	「目前正在辦理成年後見制度的相關手續，在那之前能暫時提供生活費嗎？」
個案的狀態	「現在雖然能夠準備簡單的飯菜，但從半年前失智症的狀況嚴重惡化。她看起來也很生氣，終於到了要住進照護機構的時候了吧……」 「京子女士現在身體狀況也不好……雖然有前去探望，但她的身體狀況一直不太好，再加上害怕新冠肺炎，所以請她今天待在家。」
家庭狀況	「丈夫 2 年前過世了，現在是獨居」 「也沒有小孩」
用途	「因沒有餘力支付生活費，希望能申請 15 萬日圓左右的費用。因為去醫院也需要用錢。」 「對了對了，京子女士很喜歡看電視，特別是動物相關的節目。可是……兩天前，電視壞掉了……京子女士說希望能購買新的電視。」 「再加上由於無法支付住處的更新費*，如果不付的話可能會被趕出去。」 「還有，京子女士說她從以前就很喜歡看歌舞伎，如果能夠買得起門票的話就好了。」 * 註：在日本租約到期後欲繼續租時需另外支付的一筆費用

### ■ 討論內容：～如何維持高齡失智者的日常生活～

- ① 若當事人和其親屬沒有共同出席的情況，要如何應對？  
⇒ 是否有可能受理支付？符合支付的條件有哪些？  
⇒ 可能受理支付和可能無法受理支付的標準、親屬在場的情況要如何應對？
- ② 是否能舉出例子說明受理支付之用途？  
⇒ 受理支付的範圍？
- ③ 可以提前採取什麼對策，來推測認知功能衰退的個案之意見？
- ④ 在準備開庭前需要留下什麼樣的紀錄



## 2

# 想開始海外投資的高齡男性

意思決定支援小組委員會第三次會議討論事項

### ■ 基本資訊

拼音	KAMOGAWA TAROU	出生年月日	1944年5月5日 (77歲)
姓名	鴨川太郎	性別	男性
		職業別	自營業 (經營公司)

### ■ 諮詢內容概要

要求	<input type="checkbox"/> 公債 <input checked="" type="checkbox"/> 投資信託 <input type="checkbox"/> 外匯存款 <input type="checkbox"/> 保險 <input type="checkbox"/> 其他 ( )
預定投資金額	<input checked="" type="checkbox"/> 日幣 (300萬日圓) <input type="checkbox"/> 外幣 ( )
資金來源	<input type="checkbox"/> 現金・活期存款等 <input type="checkbox"/> 定期存款・零存整付儲蓄 <input checked="" type="checkbox"/> 保險到期・解約之資金 <input type="checkbox"/> 投資信託兌現 <input type="checkbox"/> 其他金融商品 ( ) <input type="checkbox"/> 借款
資金性質和使用時間	<input checked="" type="checkbox"/> 多餘資金之運用方式 (預定期間： <input type="checkbox"/> 3年以下 <input checked="" type="checkbox"/> 3年以上5年以下 <input type="checkbox"/> 5年以上) <input type="checkbox"/> 確定資金用途 ( ) 年後 / 用途 ( )
使用方針	<input type="checkbox"/> 重視本金之安全性 <input type="checkbox"/> 重視穩定性及收益性的平衡 <input checked="" type="checkbox"/> 高風險很高，高利率・收益性

### ■ 資產狀況及使用經驗

年收入	800萬日圓
金融資產	7,500萬日圓 ( * 風險資產比例：30%以下)
使用經驗	50年 (持有 <input checked="" type="checkbox"/> 公司的股票)

### ■ 記錄來行的原因

投資的意向	「因為接到了保險到期的通知，生活上也變得比較寬裕，所以希望能用那筆錢做投資。」 「聽說現在是投資國外股市的好時機，所以想投資國外的股票。但是，最近常常覺得很難記住事情。看了網站首頁……啊，對了對了，我有做筆記。好像是……「○○○ (商品名)」和「△△△ (商品名)」。然後我還寫了換匯的優點，可以得到比較高的報酬。雖然，多多少少有些風險就是。有什麼推薦的商品嗎？」
健康狀態	「我的優點就只有身體很健康。不過我喜歡喝酒，所以肝指數可能稍微高了一點 (笑)」
對於個案發言覺得在意的地方	「最近可能是上了年紀，常常會忘東忘西的。真是歲月不饒人啊。還有，聽年輕員工說的話常常會覺得很難懂，常常需要反問他們，這也是因為上了年紀吧。」 「之前不小心把帽子忘在車站了。哎呀～還以為忘在家所以一直在家找帽子，結果竟然是忘在車站，哈哈。朋友也說應該要去做失智症的檢查，我也覺得自己應該要去，哈哈」 「以前我很擅長心算，但現在，卻非常依賴計算機呢。」

\* 以下紀錄為個案本人的發言

### ■ 討論內容：～如何擔保高齡客戶的判斷能力～

- ① 應從個案獲得什麼樣的資訊呢？  
⇒ 在做能力評估前，在事前必須取得什麼樣的資訊？
- ② 要確認客戶的什麼特徵，才能在不需進行「事先取得許可」的情況下，判斷對方「可以進行交易」？  
⇒ 是否能設定判斷客戶「可以進行交易」的最低標準？
- ③ 準備開庭前，需要留下什麼樣的紀錄？
- ④ 對客戶進行簡易心智量表 (MMSE) 等簡易認知功能檢查是可行的嗎？



### 3 想在罹患失智症之前整理資產的高齡女性

意思決定支援小組委員會 第四次會議討論事項

#### ■ 基本資訊

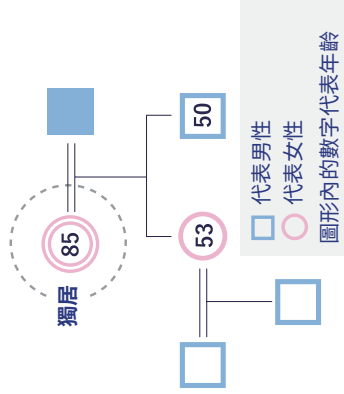
拼音	Sijyou Michiko	出生年月日	1936年5月5日 (85歲)
姓名	四條 通子	性別	女性
		職業別	無業

#### ■ 來行動機

丈夫已壽終正寢，開始擔心起自己身邊的事物。希望能在得到失智症之前先做好準備，不想讓孩子們擔心，也不想引發衝突，所以盡可能不想讓他們知道自己的病情和資產整理的狀況。現在考慮的事情是丈夫所持有的股票，不知道該怎麼處理，不知道是不是該交給兒子。另外，是不是應該把醫療保險的受益人改成大女兒。將來不想讓孩子們照顧我，我覺得把事情交給律師還有專業人士會比較好。

#### ■ 資產狀況

生活費	10~13 萬日圓/月
存款餘額	2500 萬日圓
收入	只有老人年金 (17 萬日圓/月)
住家	自有 (房貸已償還完畢) 市價 1,500 萬日圓
投保狀況	醫療保險 (一次付清)
股票持有狀況	持有○○公司的股票

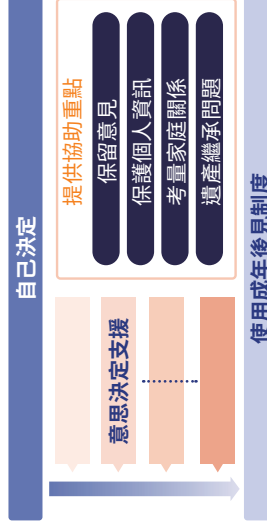


#### ■ 家庭成員

個案	現為獨居，自認有忘東忘西的症狀，看家醫科時做過輕度認知障礙(MCI) 檢查 (尚未告知自己的孩子們) (平時生活態度) 個性一絲不苟，會確實紀錄收支。擅長料理，幾乎不外食。興趣是園藝。雖然不能稱作善於社交，但和鄰居相處良好。喜歡一週一次到咖啡廳喝咖啡。
丈夫 (享年 85 歲)	三年前因慢性疾病惡化去世。
大女兒 (53 歲)	因結婚搬到其他縣市生活，回娘家的頻率大約每年 3~4 次。 認為母親身體還很健康，所以沒有討論過遺產繼承的問題，希望兄弟姊妹之間盡量不要發生衝突，但是不太了解繼承權相關事宜。
大兒子 (50 歲)	在國外工作。和大女兒通電話詢問家中狀況，10 年以上沒有回過老家，關係較為疏遠。 雖曾一度從大女兒那邊聽到關於母親和繼承遺產一事，但大兒子只回覆了：「因為我很忙所以交給姊姊 (大女兒) 決定。」

#### ■ 探討事項

到能使用成年後見制度前的這段時間，能夠提供什麼樣的協助・服務幫忙個案的意思決定？另外，需預先設想個案和其家屬之間可能會有什麼糾紛，要如何應對。請參考以下表格。



必要的協助・服務	可能發生的糾紛	處理方法

## 4 諮詢外國股票及外幣信託投資的高齡男性

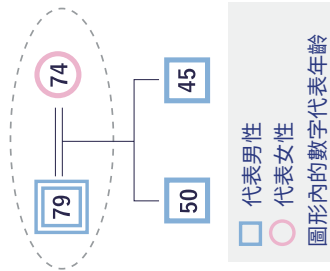
意思決定支援小組 第四次會議討論事項

### 基本資訊

拼音	Imadegawa Tooru	出生年月日	1942年5月5日 (79歲)
姓名	今出川通	性別	男性
		職業別	無業

### 來行動機

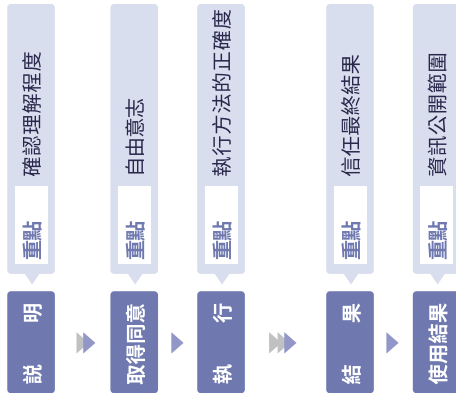
諮詢外國股票或者外幣信託投資。經常關注股票市場的新聞。  
投資經驗20年以上，自認為姑且算是個專家。



### 家庭成員

個案 (79歲)	到了退休年齡後，在當地擔任觀光導遊志工10年。去年在更新駕照時做的認知功能檢查，結果顯示「認知功能正常」。當事人對此相當自豪。
妻子 (74歲)	希望丈夫能夠放棄玩股票。
大兒子 (50歲)	住在其他縣市。因為工作忙碌，幾乎沒有聯絡。
二兒子 (45歲)	家在距離父母家搭車兩站的地方。平常就會和父母聯絡。最近在對話時常常聽到：「○○不見了」，或者用代名詞「欸，那個……」的次數明顯增加，因此擔心父親（個案）得到了失智症。

### 能力評估的流程



#### 個案可能做出的反應

「那東西看起來像是學校的考試一樣。就算不做測驗我也沒問題。不要小看我！」

#### 家屬可能做出的反應

「如果測驗結果說不行，可以讓他放棄交易嗎？當事者可以有多少決定權呢？」

#### 個案可能做出的反應

結果：「要小心」的情況  
「我不相信這個結果！」  
「今天狀況不太好……」

#### 家屬可能做出的反應

「應該不要讓他投資比較好吧，資產應該由我們來管理對吧？」  
「我爸爸得了失智症嗎？」

#### 家屬可能做出的反應

「會把結果傳給其他銀行嗎？希望可以不要傳給別家銀行。」

### 探討事項

做能力評估時，需預想評估前後受測者和家人之間可能會產生什麼問題，以及針對這些情況希望採取什麼樣的措施。請使用以下表格

		可能發生的糾紛	處理方法
執行前	說明		
	取得同意		
執行後	執行		
	說明結果		
	運用結果		

## 5 欲補發存摺的高齡女性

意思決定支援小組 第五次會議討論事項

### ■ 基本資訊

拼音	Miyama Ayako	出生年月日	1936年9月3日 (85歲)
姓名	美山 綾子	性別	女性
		職業別	無業

### ■ 來行動機

欲申請補發存摺 (半年間已提出 3 次相同訴求)

### ■ 資產狀況

生活費	7 萬日圓/月
存款餘額	1,700 萬日圓
收入	只有老人年金 (12 萬日圓/月)

### ■ 家庭成員

個案 (85 歲)	現為獨居。無子女，在街坊鄰居的眼中是對感情很好的夫妻。丈夫在兩年前去世，雖然看得出來變得有點消沈，但可以獨立生活。最近在家常常找不到眼鏡和錢包，因此感覺到自己記憶力開始衰退。但是，如果接受照護服務的話，總會讓人覺得自己老了，不喜歡那種感覺，所以不想找看護。雖然自治單位也有家訪過，但個案卻回答：「不需要」，並拒絕了。個案認為「自己一個人沒問題。」 (日常生活) 幾乎不外出或外食，會自己做簡單的飯菜或到超市購買小菜。最近對喜歡的著色也提不起勁，大多是看一整天的電視。喜歡動物相關節目。幾乎沒有訪客，但個案打算至少要保持家中「最低程度的整潔」。
丈夫 (享年 86 歲)	丈夫兩年前過世。

### ■ 討論內容

針對明顯需要社區綜合支援中心協助的客戶，要用何種方式才能讓對方「同意聯絡社區綜合支援中心」呢？可參考表格中的對話重點，確認需牢記以及需避免的應對方式 (探討①～③)。

對話範例	對話重點 (醫學・心理學)
職員 「美山女士，請問您要辦什麼業務呢？」 綾子 「那個，我的存摺不見了。我明明平常都會把重要的東西好好放在抽屜裡面。第一次發生這種事情，嚇死我了。我也上了年紀了呢。之後不小心不行呢。請問我可以申請新的存摺嗎？」	＊此為第 4 次弄丟存摺 (在過去的半年間弄丟 3 次) ⇒ 出現記憶障礙，疑似有失智症
職員 探討①：試著找出日常生活中的困難 ● 適當的說法 (理想的詢問方法) 個案的回應範例 (沒有特別感到不便) ・ 同樣的衣服買了好幾件。冰箱門開著沒有關，嚇了一跳。 ・ 做飯時間增加。我現在已經不太做飯了。 ・ 附近的人罹患了失智症所以被送到照護機構。 我不喜歡那樣。	＊個案對自身狀況的認知與實際狀況不符合的情況，要如何詢問才能得知對方的困難點呢？
● 不適當的說法 (不理想的詢問方法)	＊什麼樣的用詞可能會提高個案的抗拒感，較難建立彼此的信任關係？
對話範例	對話重點 (醫學・心理學)
綾子 「果然是因為上了年紀吧。上了年紀真討厭啊。不過，應該也不是什麼大事吧？呵呵呵」	＊如果個案沒有有意識到自身狀況的嚴重性，要用何種方法向對方介紹社區綜合支援中心？
職員 探討②：介紹社區綜合支援中心 ● 適當的說法 (理想的詢問方法)	＊什麼樣的介紹會讓個案產生不信任或者不悅的感覺？
● 不適當的說法 (不理想的詢問方法)	對話重點 (醫學・心理學)
對話範例	對話重點 (醫學・心理學)
綾子 「嗯……但是如果讓他們來訪的話，可能會引起鄰居的注意，我很擔心這點。現在只要補發存摺給我就好」	＊若個案對聯絡社區綜合支援中心仍有疑慮，要用什麼方法說明才能讓對方放心且取得同意呢？
職員 取得個案同意聯絡社區綜合支援中心 ● 適當的說法 (理想的詢問方法)	＊「請不要這樣說！」是什麼樣的說明讓個案如此生氣？
● 不推薦用詞 (不適當的問法)	
綾子 「所以，現在的生活並不會有太大的改變對吧？那好吧，如果只是聯絡他們的話。」	
職員 「謝謝您。這是社區綜合支援中心的聯絡方式，我們這邊也會事先通知他們」	

## 6 想投保人壽保險的高齡男性

意思決定支援小組 第五次會議討論事項

### ■ 基本資訊

拼音	Ooe Ichirou	出生年月日	1944 年 9 月 3 日 (77 歲)
姓名	大江 一郎	性別	男性
		職業別	無業

### ■ 來行動機

由於和妻子年齡差距較大，擔心自己死後妻子的生活會受影響。想多少留一點財產給妻子考慮投保人壽保險

### ■ 資產狀況

生活費	20 萬日圓左右
金融資產	2,700 萬日圓
收入	23 萬日圓
住家	自有房 (貸款已償還完畢) 市價 2,000 萬日圓
購入保險	醫療保險 (一次付清)

### ■ 家庭成員

個案 (77 歲)	退休後，在銀髮人才服務中心登錄資料，一直持續工作到去年。不認為自己會忘東忘西。大男人主義。
妻子 (65 歲)	丈夫一直以來都會在記事本中寫下詳細事項，像是行程表跟日常瑣事，但最近卻不太看記事本了。找東西的情況也增加了。「丈夫是很嚴格的人，我無法對他提出意見。」
長男 (38 歲)	住在其他縣市「這幾年，我注意到父親的記憶力有稍微衰退的現象，但母親還很年輕，所以我也不太擔心老家的狀況」「我的孩子也還小，工作也變得很忙，在接下來這段期間希望雙親能盡量自己生活。」

### ■ 可選購商品範例

#### 【第一 Frontier 人壽保險株式會社提供之商品】(The Dai-ichi Frontier Life Insurance Co., Ltd.)

- 「premium present2」：定存利率變動型人壽保險 (指定貨幣型)  
(⇒失智症・有照護需求的情況，可介紹給客戶「premium present2」當中的「失智症・照護方案」) <https://www.d-frontier-life.co.jp/products/detail.html?product=171&agency=83>
- 「premium present2」：定存利率變動型人壽保險 (指定貨幣型)  
<https://www.d-frontier-life.co.jp/products/detail.html?product=63&agency=66>

#### 【三井住友海上 Primary 人壽保險株式會社提供】

- 「一直・幸福下去」：日幣計價終身移行特約支付貨幣選擇利率更改型終身保險 [https://www.ms-primary.com/products/shiwase\\_zutto2/index.html](https://www.ms-primary.com/products/shiwase_zutto2/index.html) \* \* 目前已停止販售
- 「連接・溫柔」：貨幣選擇型特別終身保險  
[https://www.ms-primary.com/products/yasashisa\\_tunagu2/index.html](https://www.ms-primary.com/products/yasashisa_tunagu2/index.html)

## ■ 討論內容

針對欲投保人壽保險的新客戶，要用什麼方法與之對話，才能從意思決定能力和理解能力的觀點獲取足以判斷是否與其進行交易的線索？  
可參考表格中的對話重點，確認需牢記以及避免的應對方式 (探討①～③)。

對話範例	對話重點 (醫學・心理學)
職員「大江先生，請問您要辦什麼業務呢？」 一郎「我想給妻子留下一點財產，請問建議投保人壽保險嗎？」 一郎 探討①：確認認知程度 ☆如果有必要，請職員也須提出問題。 認知指的是…… ・ 個案的資產狀況 ・ 家庭狀況 考慮以上因素，再思考是否投保人壽保險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 大江先生是否向職員正確傳達自己的意向 (為什麼要投保)。</li> <li>* 職員要如何掌握投保人的意向？要問什麼問題，才有辦法引導出對方的意向？</li> <li>* 為了正確判斷大江先生的意向，職員一定要提出的問題有什麼？</li> <li>* 為了確認對方是否對自己的資產有所「認知」，需提出什麼樣的問題？</li> </ul>
職員「說明商品。」 定存利率變動型、以外幣計價/以日圓計價 etc... 一郎「我想給妻子留下一點財產，請問建議投保人壽保險嗎？」 一郎 探討②：確認認知程度 ☆如果有必要，請職員也須提出問題。 ● 判斷「理解程度 OK」之反應 ● 判斷“無法理解”之反應	<ul style="list-style-type: none"> <li>對話重點 (醫學・心理學)</li> <li>* 針對商品的特徵和風險，個案要有什麼樣的反應及回答，才能判斷為「理解」？</li> <li>* 另外，為了能引導出該回答，需提出什麼樣的問題？</li> <li>* 出現什麼樣的反應和回答，才能判斷對方「無法理解商品的說明」？</li> </ul>
職員「說明商品。」 一郎 探討③：確認思考過程 ☆如果有必要，請職員也須提出問題。 ● 判斷「理解程度 OK」之反應 ● 判斷“無法理解”之反應	<ul style="list-style-type: none"> <li>對話重點 (醫學・心理學)</li> <li>* 什麼樣的反應及回答才能判斷對方是「已思考過保險有無會對生活上會帶來什麼樣的影響，所以決定投保人壽保險」？另外，為了能引導出該回答，需提出什麼樣的問題？</li> <li>* 出現什麼樣的反應和回答，才能說對方是「無法做出合理的判斷 (無法考慮契約帶來的影響)」？</li> </ul>

註) 本案例中，省略了投保所需審查、高齡族群相關規定 (多次面談/確認非職員之意見/確認非高齡族群之意見/和非高齡族群的家屬聯絡、確認)。

金融機構高齡客戶支持對應工作小組〈報告書〉Vol.2  
為維護高齡族群基本生活及自主管理資產  
金融機關應提供之協助  
——意思決定支援及評估判斷能力的方法——  
〈繁體中文版〉

出版：社團法人台灣失智症協會  
譯者：陳盈岑  
審閱：徐文俊、鄭嘉欣、湯麗玉  
編輯：陳筠靜、李佩璇、林盛棠  
贊助：財團法人蘇天財文教基金會  
日期：2022年9月15日

會址：104 台北市中山區中山北路三段 29 號 3 樓之 2  
電話：02-25988580  
Email：tada.tada@msa.hinet.net  
官網：www.tada2002.org.tw  
失智關懷專線 0800-474-580 服務時間上班日 9am-9pm  
劃撥帳號：19688567 戶名：社團法人台灣失智症協會

金融機構高齡客戶支持對應工作小組〈報告書〉Vol.2  
為維護高齡族群基本生活及自主管理資產  
金融機關應提供之協助  
——意思決定支援及評估判斷能力的方法——

---

出版日：2022年3月1日

出版單位：COLTEM

為高齡族群提供在地的支援，從健康一直到出現失智症融合法學、理工學、醫學之社會技術開發據點

〈事務局〉京都府立醫科大學（負責人：樋山）  
〒602-8566 日本京都市上京区河原町通広小路 上る 梶井町 465  
tel：075-251-5612 fax：075-251-5839

一般社團法人日本意思決定支援推進機構

---

※ 本報告書由 JST、COI、JPMJCE1302 提供協助





金融機構高齡客戶支持對應工作小組〈報告書〉Vol. 2

為維護高齡族群基本生活及自主管理資產金融機關應提供之協助

——意思決定支援及評估判斷能力的方法——

〈繁體中文版〉