

第2回SIP包摂的コミュニティプラットフォームシンポジウム
「福祉×金融で支える認知症社会－始動する金融包摂－」

高齢者対応における金融機関の現状について



公式マスコットキャラクター
ひがぴよん

目次

1. 当金庫の概要
2. 高齢者等の見守りに関する取り組み
3. 営業店における高齢者対応の現状
4. 高齢者対応の進展に向けて



1. 当金庫の概要

名称：東京東信用金庫

所在地：東京都墨田区

設立：昭和20年12月15日

役職員数：1,275人

店舗数：64店舗10出張所

(令和7年1月6日現在)

業容：預金 2兆1,184億円

貸出金 1兆1,409億円

(令和6年3月末現在)



1. 当金庫の概要

1都2県64店舗10出張所にて店舗展開しております。

○東京都 49店舗 7出張所 ○千葉県 13店舗 2出張所
○埼玉県 2店舗 1出張所 (令和7年1月6日現在)



2. 高齢者等の見守りに関する取り組み

(1) 行政との取り組み

令和5年5月10日

東京都墨田区と東京東信用金庫の連携

「地域の高齢者への見守り支援に関する協定」締結

令和6年6月18日

千葉県船橋市と東京東信用金庫の連携

「地域見守り事業の協力に関する協定」締結

令和6年7月11日

東京都足立区と東京東信用金庫の連携

足立区「絆のあんしんネットワーク」に

足立区内6店舗 登録



東京都墨田区との締結式の様子



千葉県船橋市との締結式の様子



3. 営業店における高齢者対応の現状

(1) 墨田区との「地域の高齢者への見守り支援に関する協定」について

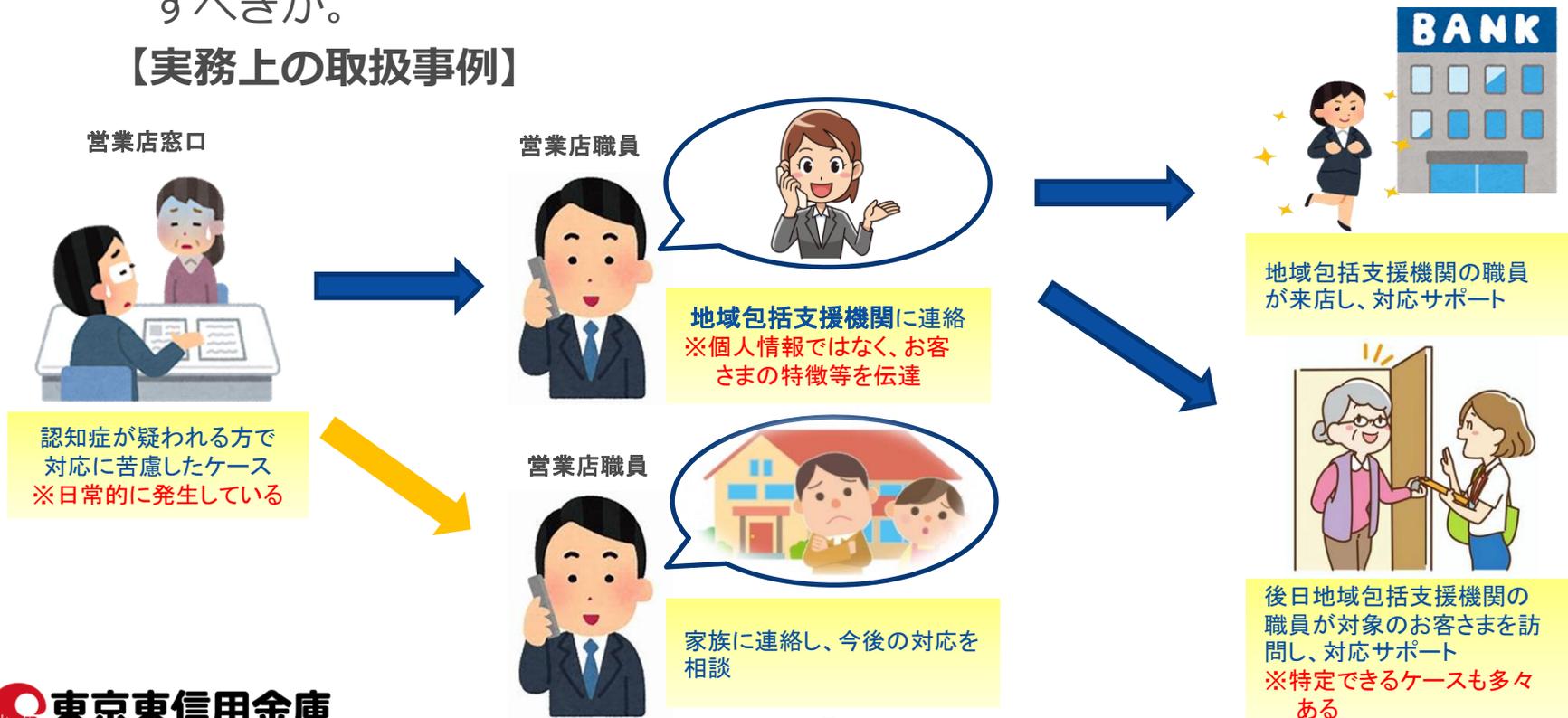
社会福祉法に基づく重層的支援体制整備事業における協力関係を構築

→重層的支援体制整備事業を活用した事例はまだございません。

【問題点】

お客さまの個人情報開示について、法令上問題なくても、どこまで開示すべきか。

【実務上の取扱事例】



3. 営業店における高齢者対応の現状

(2) 高齢者対応負担調査

株式会社日本総合研究所様ご協力のもと、営業店における高齢者対応の実態を把握すべく、令和6年10月15日～11月5日にかけて調査を行いました。

※現在調査結果は分析中

<認知症が疑われる方の取引事例（一部抜粋）>

事例

①

定期的に喪失依頼のため来店（じっくりお話しし、落ち着かせると理解してくれる）

事例

②

来店するも、話だけして帰る

事例

③

「家族に通帳を盗られた！使われていないか調べてほしい」と頻繁に問い合わせがある

事例

④

特殊詐欺が疑われる取引の対応

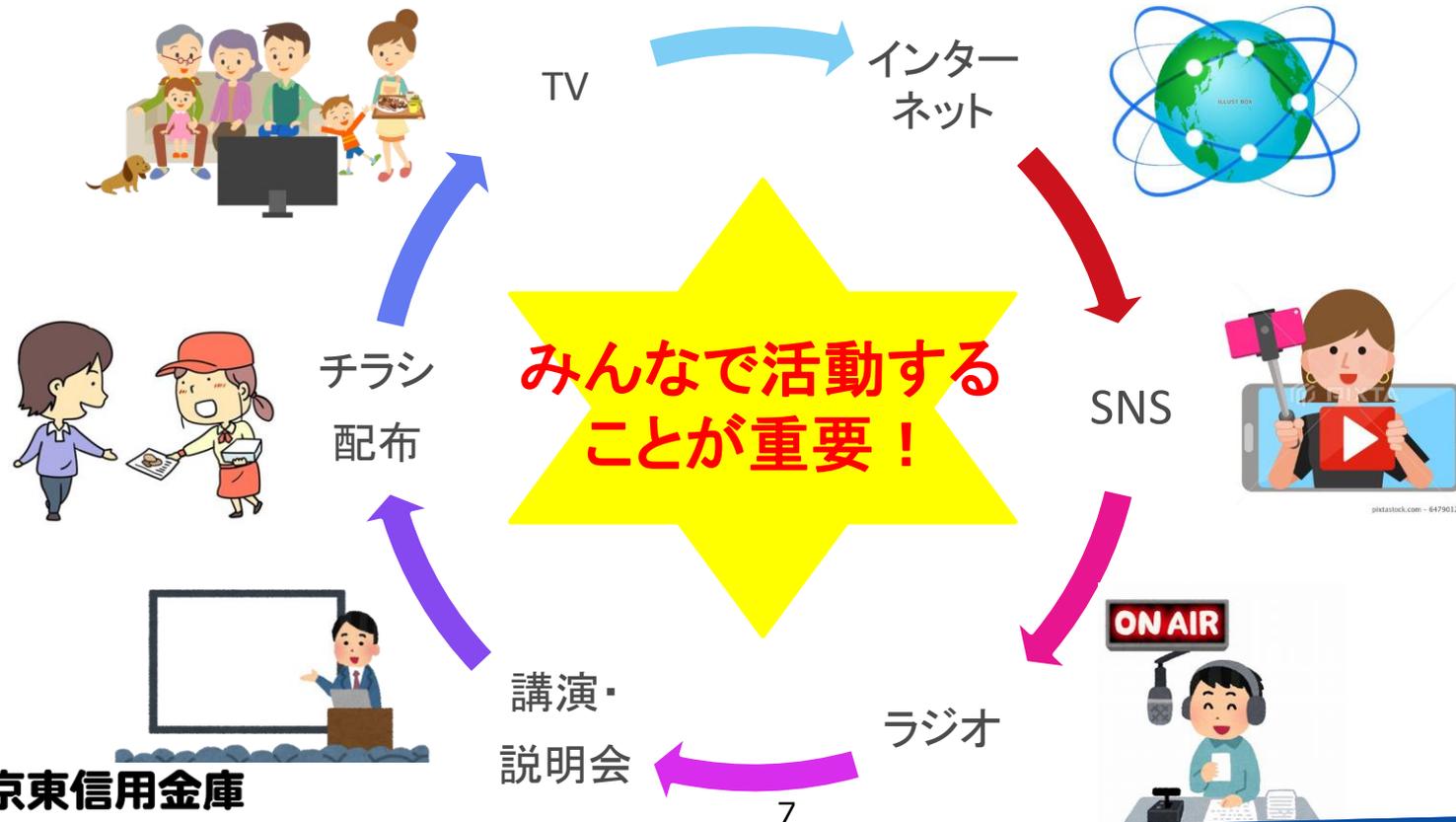


4. 高齢者対応の進展に向けて

(1) 認知症に対する正しい知識の発信・普及

「認知症」という言葉は、世間一般的に広く認識されているが、認知症に対する知識は、正しく認識されていない。

国や行政、その他各関連企業・団体を中心に、**高齢者はもとより、幅広い世代に「認知症」に対する正しい知識を広めていく必要がある。**



4. 高齢者対応の進展に向けて

(2) 高齢者向けサービスの充実

① 代理人サービスの取扱

- 口座名義人以外の家族やその他親族等が本人に代わって手続きできる制度の充実や新たなサービスを新設
- 認知症等により将来判断能力の低下に備えたサービスの開始
他



② 認知症サポーターの拡充

認知症について正しく理解し、偏見を持たず、認知症の人や家族を温かくサポートできる職員を拡充することで、お客さまや家族が安心して取引していただける金融機関としての体制を構築する。



4. 高齢者対応の進展に向けて

(3) 行政や医療・福祉関係機関等との連携強化

一企業単体では、認知症または認知機能が疑われる方に対してフルでサポートすることは難しい。

社会全体が広く“認知症”を正しく認識するとともに、地域全体で環境を整備し、コミュニティを形成することで、組織の垣根を超えた社会インフラを構築！



ご清聴ありがとうございました。

