

もしものとき、預金者本人の意思確認や自身での手続きができなくなるその前に。
地域の高齢者を対象とした、資産管理に関する悩みや不安を解消するための取組

取組の概要

- 地域の高齢者を対象に、資産管理に関する悩みや不安を解消するための相談業務を行っている。
- 川崎信用金庫単独で開催しているもののほか、不動産関係の企業と協力してセミナーを開催したことも。



この日は老人クラブの皆さんに向けてお話ししました

解決したい課題

- 金融機関としては預金者の財産を守る義務がある一方、入院などにより預金者が自分で必要なお金を引き出せなくなり、家族が困ってしまう事例が増えている。

実現したい未来

- 取引金融機関からの案内に限らず、住まいや日常生活の困りごとも含め、地域の高齢者が情報を知る機会が広がる。

INTERVIEW

1. シニアライフサポート

私たちは、お客さまサポート部の中でも個人の方を支援する部署に所属しています。寄せられる相談のほとんどはシニア世代からのもので、専用のフリーダイヤルも設置していますが「人に会って聞きたい」「紙を見て知りたい」という方もいて、実際には各営業店の窓口で手続きの際に相談される方が多いですね。役所から届いた通知の見方、漠然とした老後の不安や健康の不安など、預金に関すること以外にも、いろいろなお話を伺います。

2. 相談を受ける中で感じた課題

その中で感じたのが、資産管理に関する対応の必要性です。例えば、高齢の預金者が急に入院してしまい、本人の代わりにお子さんが必要なお金を引き出しにいらっしゃることがありますが、この場合、原則応じることはできません。自分のお金を本人が必要なタイミングでなぜ引き出せないのかという御家族の気持ちも理解できますが、金融機関にも預金者の財産を守る義務があるのです。

こういった御相談は既に事例が発生し、切羽詰まった状況になっていることがほとんどですので、もしものときに備えて、あらかじめ知っておくべ

き情報や準備していただいた方がいいことをお伝えできないか、そう考えました。

3. 取組について

そして、現在取り組んでいるのが、資産管理に関する悩みや不安を解消するための相談業務です。相談の内容に応じて業務提携先を紹介し、財産のことや住まいについてお手伝いをしています。

また、川崎信用金庫単独でセミナーを開催し、「エンディングノートの書き方」や「相続手続の基礎知識」について情報発信をしたり、他にも、不動産関係の企業さんと協力してセミナーを開催したこともあります。

4. 今後、進めていきたいこと

不動産関係を始め、資産管理の話と組み合わせられる話題はいろいろあると思っています。例えば、行政にプラットフォームのような役割を担っていただいて、地域にある他の金融機関も含めて、一緒に予防的な取組を行うことで、取引金融機関からの案内に限らず、地域の高齢者が情報を得る機会を広げていけるといいですね。

話し手【取材日：令和7年10月29日】

- 飯島 健次 さん（川崎信用金庫お客さまサポート部 審査役）
- 宮内 京子 さん（川崎信用金庫お客さまサポート部 調査役）