



成年後見業務における金融機関の対応に関するアンケート

86 件の回答

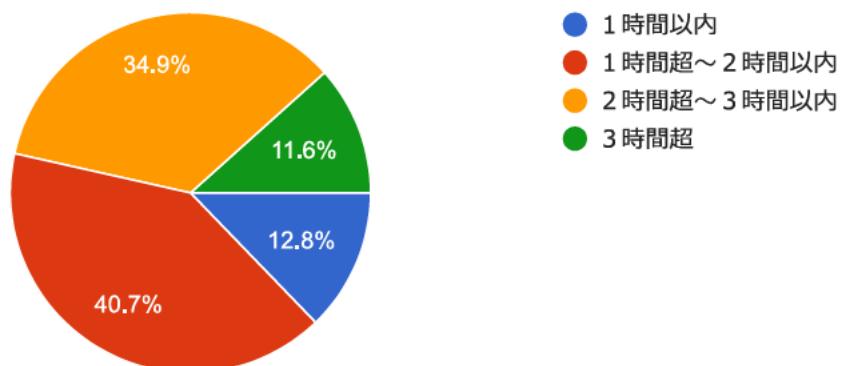
[分析を公開](#)

1 後見等届出について

後見人等に選任された後、銀行窓口において本人名義の預金口座について後見等届出の手続きを行う際にかかる時間等についてお聞きします。

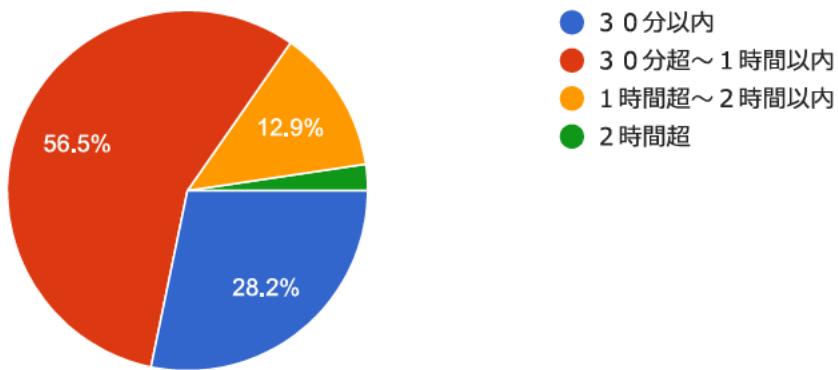
①これまで担当された後見・保佐・補助案件にかかる後見等届出手続きにつき、最も「長く」時間がかかったときの所要時間は概ねどの程度でしょうか。

86 件の回答



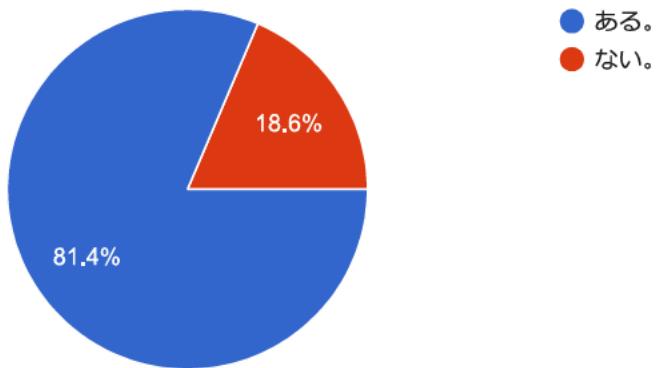
②これまで担当された後見・保佐・補助案件にかかる後見等届出手続きにつき、最も「早く」手続きが完了したときの所要時間は概ねどの程度でしょうか。

85 件の回答



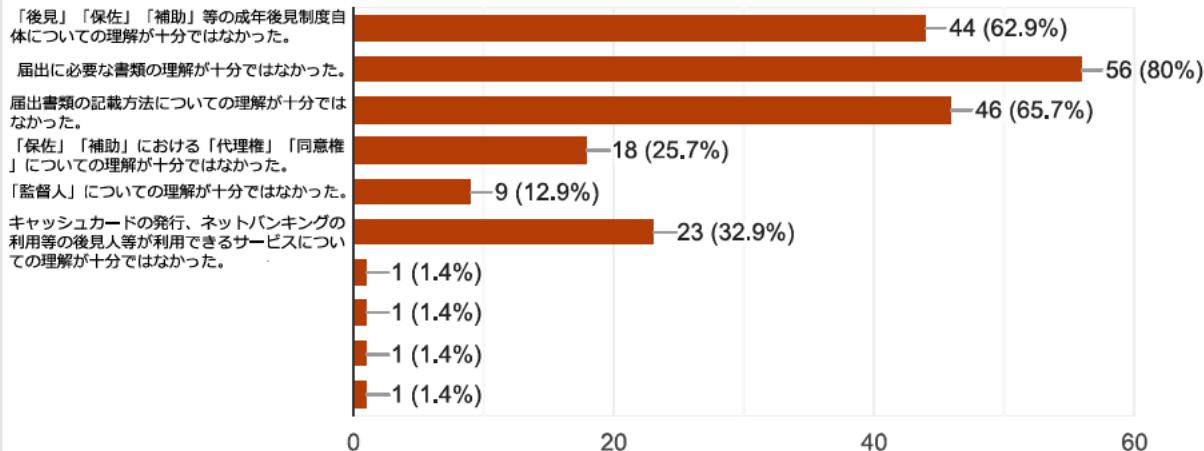
③後見等届出の際、手続きに関する窓口担当者の理解が不十分であると感じたことはありますか。 (ある場合は、④にもご回答ください。)

86 件の回答



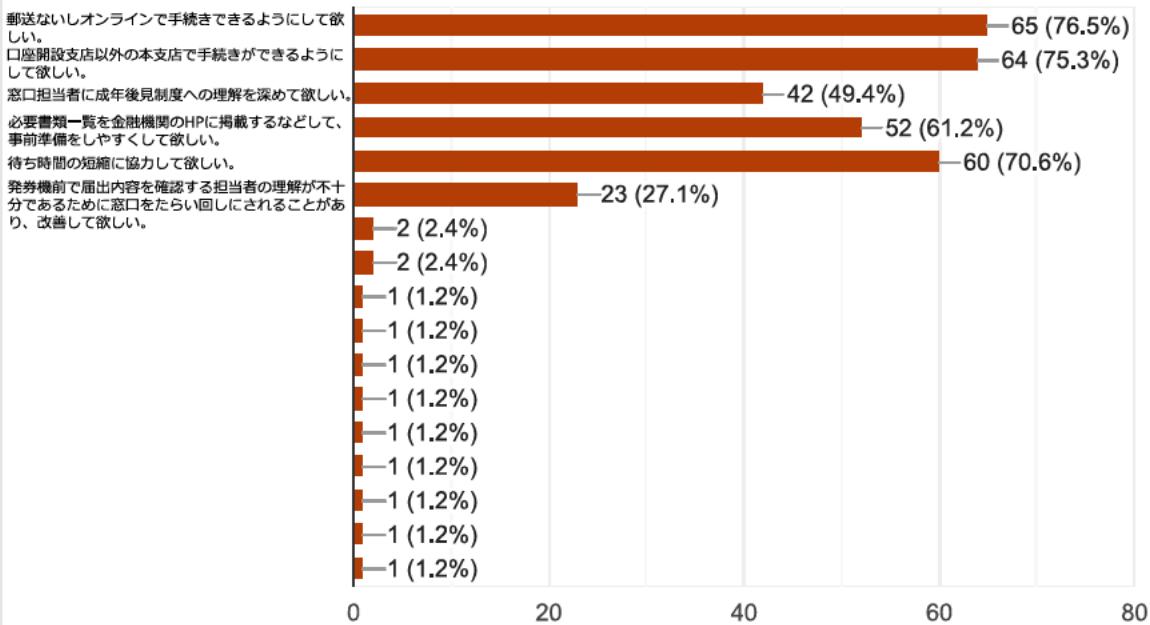
④【③で「ある。」と回答された方へ】窓口担当者の理解が不十分であると感じたのは、具体的にどのような点でしょうか。（複数回答可）

70 件の回答



⑤金融機関における後見等届出の手続きについて、問題点の指摘や改善を求めるたい事項にチェックを入れてください（複数回答可）。選択肢以外の点につきましては、「その他」欄に自由にご記入ください。

85 件の回答

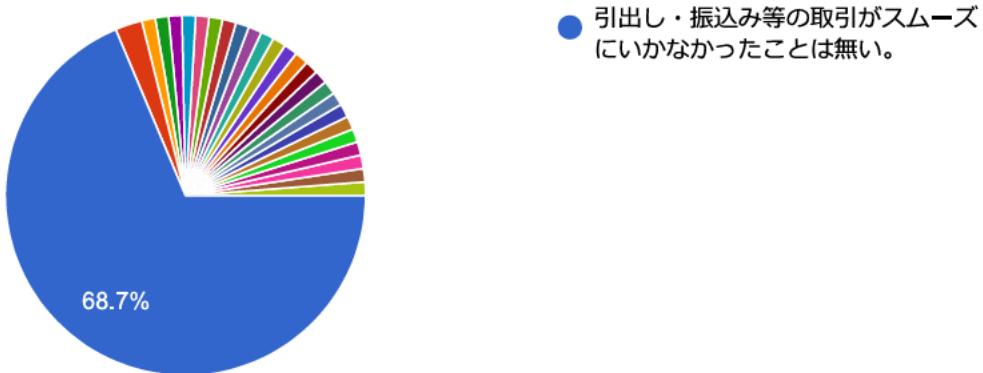


2 銀行窓口における取引について



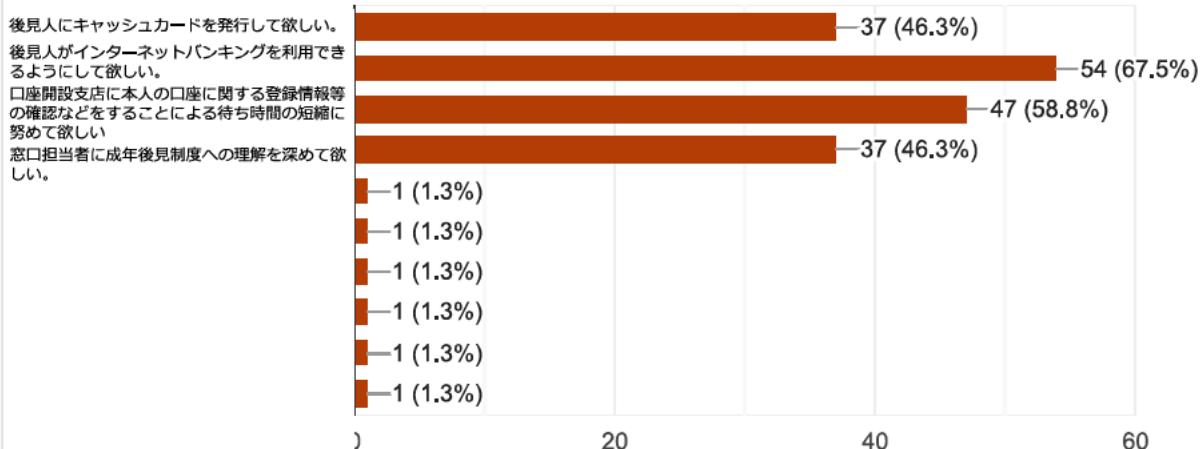
①後見等の届出後の金融機関窓口における引出し・振込み等の取引がスムーズにいかなかったという経験がありますか。経験がある場合、「その他」を選択して、その際の具体的な事情をご記入ください。

83 件の回答



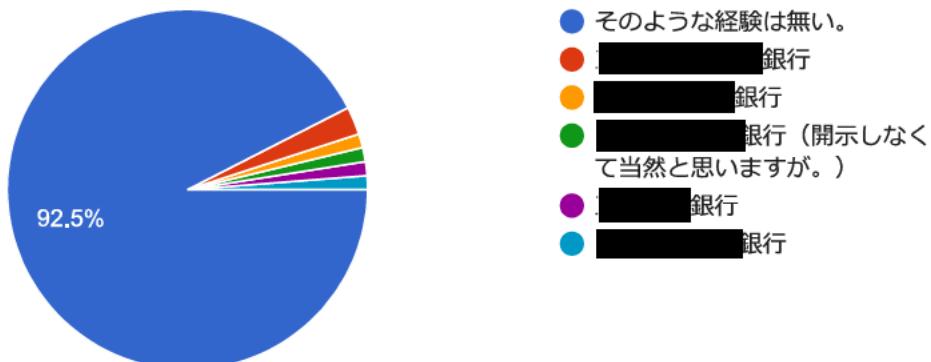
②金融機関窓口における取引について、問題点の指摘や改善を求める項目にチェックを入れてください（複数回答可）。選択肢以外の点につきましては、「その他」欄に自由にご記入ください。

80 件の回答



③信託銀行等に対して、被後見人等が預けている遺言書の内容を確認したいと申し出たが拒否された、という経験はありますか。経験がある場合、「その他」を選択して、その金融機関名をご記入ください。（複数の金融機関をご記入いただいて構いません。）

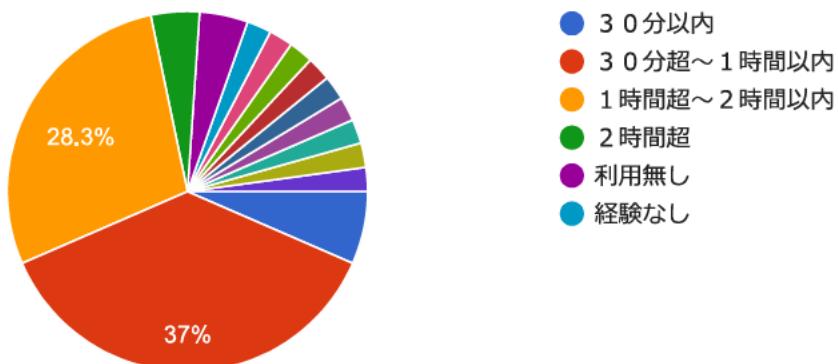
80 件の回答



3 後見制度支援信託・預貯金について

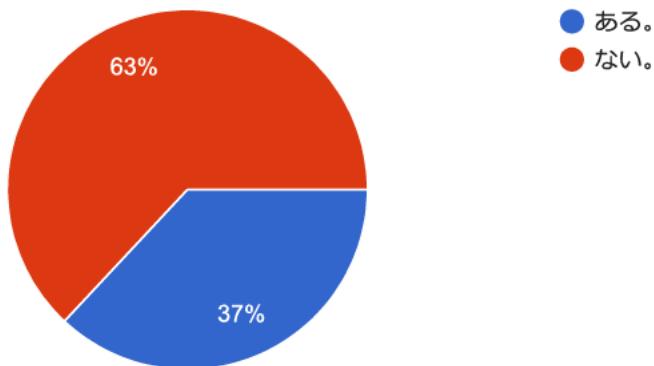
①金融機関窓口における後見制度支援信託・預貯金口座の開設手続きの所要時間は概ねどの程度でしたでしょうか。（1回で手続きが終わらなかつた場合などについては、「その他」にご記入ください。）

46 件の回答



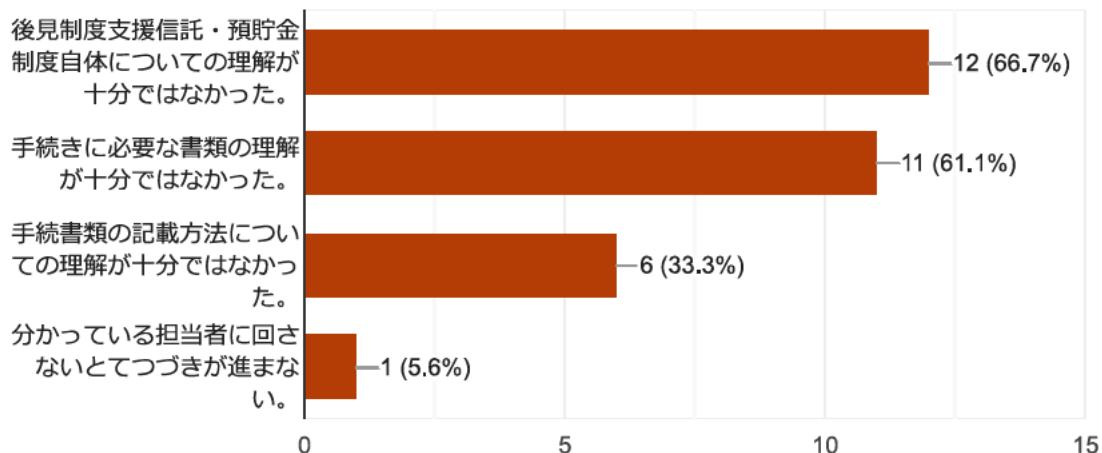
②【口座開設時について】後見制度支援信託・預貯金口座の「開設手続き」を取り扱った窓口担当者の後見制度支援信託・預貯金に関する理解が不十分であると感じたことはありますか。（ある場合は、③にもご回答ください。）

46 件の回答



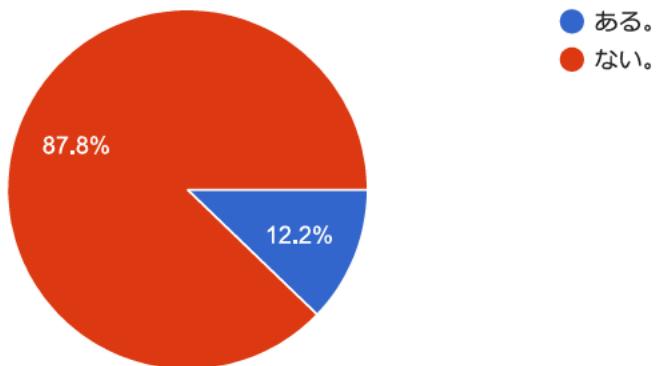
③【②で「ある。」と回答された方へ】担当者の理解が不十分であると感じたのは、具体的にどのような点でしょうか。（複数回答可）

18 件の回答



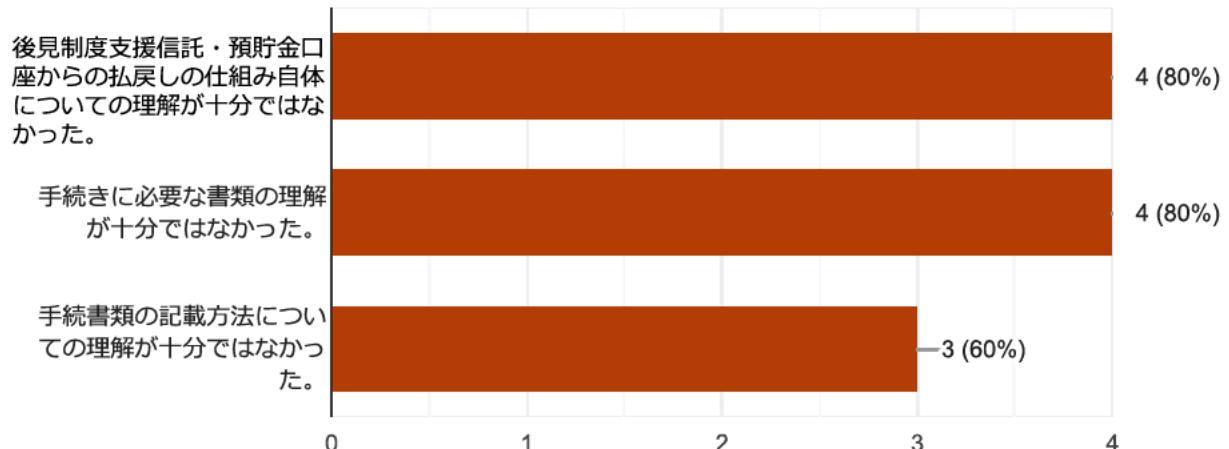
④【払戻し時について】家庭裁判所の指示書に基づいて後見制度支援信託・預貯金口座からの払戻し手続きをした際、手続きを取り扱った窓口担当者の理解が不十分であると感じたことはありますか。（ある場合は、⑤にもご回答ください。）

41 件の回答



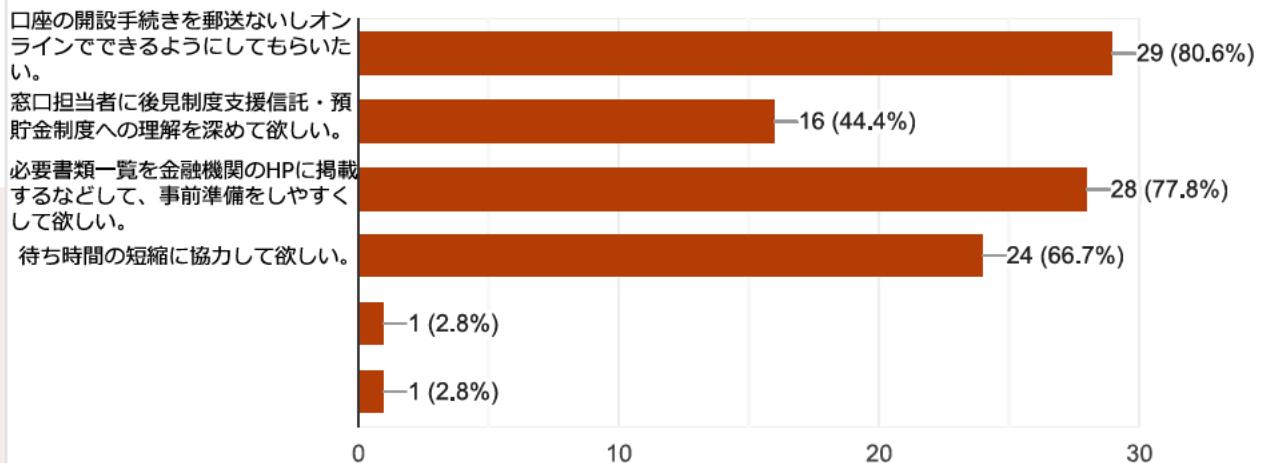
⑤【④で「ある。」と回答された方へ】担当者の理解が不十分であると感じたのは、具体的にどのような点でしょうか。（複数回答可）

5 件の回答



⑥金融機関における後見制度支援信託・預貯金口座の開設、払戻し等の手続きに関して、問題点の指摘や改善を求める事項にチェックを入れてください（複数回答可）。選択肢以外の点につきましては、「その他」欄に自由にご記入ください。

36 件の回答



4 証券会社、保険会社における手続きについて

①証券会社、保険会社における後見関係の手続きに関して、問題点の指摘や改善の要望、その他ご意見がありましたら、自由にご記入ください。

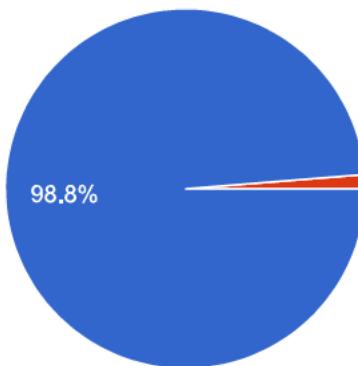
回答 → 別紙1



5 クレジットカードについて

①被後見人等のクレジットカードについて、解約はせずに引き続き被後見人等が利用するための後見等届出をしたことはあるでしょうか。ある場合は、「その他」を選択して、その際に感じた問題点や改善の要望等をご記入ください。

80 件の回答



- クレジットカードについて後見等届出をしたことは無い。
- クレジットカードについて後見等届出をして引き続き利用しようとしたが、被後見人等にクレジットカードを利用させることはできないと断られた。

②被後見人等のクレジットカード取引に関して、問題点の指摘や改善の要望、その他ご意見がありましたら、自由にご記入ください。

回答

生活費支出のためにクレジットカードは後見開始後も利用できた方がよい。

被補助人で、クレジットカードの意味、使用金額等も理解し、記憶もしている人なのに、補助開始というだけで、利用を断られた。しかし、解約の手続は、本人の署名を求められた。

後見類型ではまずないと思うが、保佐・補助であれば本人の意思や希望を尊重して使い続けるのはありだと思う。

本人が日常の買い物を自分である程度自由にできることは本人のQOLにとって重要なことだと思うため、限度額を低くした上でクレジットカードの利用は継続し、明細は後見人等にも送付してもらってチェックできるようにして欲しい。

必要性がある場合は、継続できるように協力してほしい（具体的に困った経験はないが）。

クレジットカードではなく、被後見人専用の定額のデビットカードを出してほしい。万一の場合でも被害は少ないし、生活費のためであれば民法上も問題はないはず。

後見等届出をするとクレジットカードを停止させられる可能性があるのでないかと思い、本人が利用し続けているクレジットカードについては後見等届出を控えている。後見人等であっても使えるようなクレジットカードがあると助かる。



6 その他

①以上その他、成年後見業務における金融機関の対応全般に関して、問題点の指摘や改善の要望、その他ご意見がありましたら、自由にご記入ください。

回答 → 別紙2

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。不正行為の報告 - 利用規約 - プライバシー
ポリシー

Google フォーム



犯罪収益移転防止法の改正によることは分かるが、提出が求められる本人確認資料が多すぎる。郵便等の手続きでも銀行と異なり手続きが多すぎる。

後見届出の手続と保有商品調査の手続を同時に行うことができず、それぞれに同じ書類の提出を求められることがあり、双方にとって二度手間である。

本人確認にデジタルの活用を強く希望する。

行員によって手続についての理解度にばらつきがある。

初回報告に間に合わせるため、証券会社の店頭に出向いて後見の届け出をしているのに、当該支店に本人が開設した口座が複数あることを開示せず、手続未了の口座が存在したため、後から、郵送で届け出をし直さなければならず、初回報告に間に合わず、家裁から、報告のし直しをさせられた。

担当者の理解が十分でなかった

待ち時間を短縮してほしい。

支店で手続きができず、後日郵送でセンターとやり取りするのが迂遠（■證券）

後見制度そのものの理解がなく、被後見人本人の意思確認が必要などと言われてしまう。

■は、後見人が更新した保険証券は代理店経由で後見人住所に送付していただけたが、それ以外の書類については、システムの関係で本人住所以外への送付を受け付けてくれず、後見人からの再発行請求によってしか後見人の住所に送付していただけないため、毎年の確定申告に必要な控除証明書が本人住所に送付され、本人（在宅）が紛失してしまい、毎回後見人から本社に連絡して再発行してもらう二度手間が生じている。また、後見人が手続した更新による契約変更通知書ですら本人住所に行ってしまうところ、何か重要な書類が発行されたときに、その書類が発行された事実を後見人が把握できない事故が発生する危険がある。先日、個別の措置として、重要な書類が本人に発送された場合には保険代理店から後見人に連絡していただくことになったが、保険代理店から実際に漏れなく連絡がなされるか不安がある。（任意後見人の事例。）

証券会社は必要書類が多く、かつ細かい点で修正を求められることも多々あり、非常に時間がかかることが多い。担当者によって対応がまちまちであることも見受けられる。簡易保険については、窓口では受け付けだけで、書類のやりとりに1か月以上時間がかかることが多い。

相続（被保佐人のみが相続人）で、証券を直ちに現金化するにもかかわらず、いったん（相続人である）被保佐人のものとして、代理権ある保佐人が投資に関する説明を受けたうえで、直ちに売却するという手順をとらなければならないとの説明を受け、それしかないとのことであった。説明を受けてどうなるものでもないのに、「保佐人」のマイナンバーを提出し、直接説明を受けるために時間をつくらないといけないなど、煩瑣な手続となっており、納得できなかった。

銀行等と同様に、窓口で時間が掛かり過ぎる、担当者の理解が不十分などの問題がある。

解約等について窓口でしか行えないところが多く、問題がある。

保険について、請求のための指定代理人が●親等内の親族でないとダメとか合理性のない制限をかけるのはやめてほしい。証券会社関係の書類は後見人弁護士でも相続財産関人でもとにかく自宅住所に郵送したが

る。困る。

証券会社の担当者が補助について全く知識がなく、会社内で確認して連絡しますといったまま音沙汰がなく、催促しても会社内でも知識がある人間がないようで、被補助人の証券口座の手続きについて1か月以上待たされることになった。担当者に電話して不在だった際に伝言するスタッフも成年後見の補助の手続きと言われても全く理解しておらず困った。もう少し勉強して欲しい。

保険金は迅速に支払われました。

本人宅が空き家になっていて郵送物を受領する者がいないことを理由に、保険会社からの郵送物の郵送先を後見人の事務所に変更して貰うよう依頼したが、拒絶された。

■生命 保険料払込証明書、契約内容通知書を、後見人宛てに送付できないとのこと。理由について説明を得られず、毎年転送届を出して対応してほしいとのこと。後見人に送付できるようにしてほしい。

後見への理解を深めていただき、依頼事項をスムーズに進めることに協力してほしい（後見監督をしている事件で、後見人から、証券会社の支店により取引証明書をスムーズ『後見報告のためタイムリーに』に出してくれるところとそうでないところがあり困った、と聞いたことがある）。

必要書類、届出書類の記載方法への理解を深めてほしい。

必要書類、届出書類の記載方法をHPに載せてほしい。

成年後見制度自体が複雑なのはやむを得ないと思っているのですが、一般的な口座名義変更業務、本人確認（審査+弁護士会身分証でよいなど）などはスムーズにしてもらいたいと思います。また、ネットバンキング口座は是非お願いしたい

後見事案で、証券会社から口座の内容を変更するには、本人の同意が必要ですとの説明があった。

支店に行く負担が大変なのでオンラインで登録・変更できるようにしてほしい。

・後見人の届出書式以外の手続書類について、成年後見人が記入することを前提とした書式や記載例がないため、一般的な本人が書くようの書式をただ送ってきて、記載の仕方がわからず問い合わせ直すことになる。成年後見人用の書式や記載例を完備してほしい。・■は、電話受付をアウトソーシングしているようで、後見制度の届出と何度も言つても伝わらず、書面を送っても放置されたため、本部に往訪してやっと手続できた。改善してほしい。

保険会社から、書類の郵送先はあくまでも本人の住所宛にしなければならず、最初から成年後見人等宛の住所に送ることができないと言われることがままある。

金融機関は預貯金で利益を得ることを考えてないため、口座開設等の対応を求めた際に対応が横柄となっている。ペイオフ対策も真摯に考えて欲しい。

信用金庫において、預金引き出しが窓口でしかできない対応を改めてほしい。

とにかく名義を変更する（後見人の届け出をする）だけなのに時間がかかりすぎるのはなんとかしてほしい。自分が手続きに不慣れでわからないからとりあえず何でももらおうというと必要以上に書類を要求する姿勢もなんとかしてほしい。特に、窓口がバックヤードや管理部門に問い合わせをして、いらないはずなのにバックヤードや管理部門が頑なに要求すると手続きが止まってしまうのでなんとかしてほしい

定額給付金の受け取りでも、年金の手続でも、毎度厳格な本人確認を求められ、無駄を感じています。

届け出時に記載する書類が多すぎる。必要な手続をするために、できる限り、少ない枚数にしてほしい。

新しい生活様式に対応して、手続きは郵送で済むようにしてほしい。ネットバンキングを保佐人名義でも利用できるようにしてほしい。

既に届出済みの事について、窓口対応の人間がかわる度に最初から説明させられるのは勘弁してほしい。

銀行ごと、支店ごとに対応が異なることが多く、そのたびに確認を余儀なくされる。■■■銀行は後見関係も含めた全ての取引でインターネットでの予約を要し、予約だけで半月以上かかることがある。被後見人の財産保護のためにも、後見関係については取扱いを統一し、かつ迅速な対応をお願いしたい。銀行協会等の団体レベルで意思統一を図っていただきたい。

家裁に自宅でなく事務所登録を認めてもらったのに、銀行が本人確認を自宅記載資料でしかしてくれないことが殆ど。

以前に比べれば、金融機関側はよく理解してくれるようになった。しかし、■■■銀行は、法律の定めに反し、複数保佐人が、各自単独で権利行使ができるにもかかわらず、他の保佐人の同意がないと取引ができない、という「内部規定」を定めている、とのことで譲らない（他の保佐人は外国在住のため、非常に時間がかかった）。このような内部規定は、有害であり、改めるべきである。

予約制などでかなり改善されているが、書類が多すぎる。

成年後見人等の身分確認の方法を統一化してほしい。個人情報を金融機関に提示することが多すぎる。

全体として支店や担当者によってあまりに理解度（回答の仕方含め）に差があり過ぎる。全体としてサービスの向上努力をもっとしてほしい。

窓口の方が全く成年後見を理解しておらず、後見の届出に行った際に、書類に記入していると各項目で「少々お待ち下さい」と言って別の部屋に行って誰かと相談して數十分後にようやく戻ってきては、また次の項目で「少々お待ち下さい」でまた數十分待たされる・・・ということがあった。全く何も知らない者を出すのではなく、成年後見を少しは勉強している人を各支店に数人は置いて、成年後見関係の届出や手続きはすべてその担当者が扱うようにして欲しい。または、窓口の者全員に最低限の内容は勉強してもらって欲しい。

また、メガバンクのある支店では、後見の届出に行った際に、「その口座については成年後見の届出が既になされている」とか「その口座の通帳は紛失届が出ている」等、事実と異なることを窓口の者が言い出し、後見届出を拒否しようとした。当職が成年後見の審判を受けて通帳も親族から渡されてその場に持参してお

り、以前に後見届出がなされた筈もなく紛失届が出されたとも思えない旨を強く申し向けたところ渋々後見届出に応じた。このような問題のある銀行については金融庁から指導をしてほしい。

後見事案について、本人が頑なに通帳等を後見人に引き渡さない場合において、その事情を金融機関に説明しても、金融機関から後見人との取引に対する情報開示を拒否されたことがある。金融機関においては、窓口に来ているのが後見人本人であることを資料により確認できる場合は、きちんと後見人の要望に応えていただきたい。そうしないことが結果的に被後見人の財産の維持確保に繋がらないことになりかねなず、後見制度の趣旨に合致しないことになることの理解を求めたい。

手続きにかかる時間がとにかく長い。オンラインで書類の提出確認ができるようにしてほしい。

後見になつたら、以後、「通帳のある支店」の「窓口取引」のみという硬直的な対応をしている金融機関があるとしたら、もう少し柔軟な対応を検討してほしい。

支店の統合で不便になっている。

また、新型コロナウィルスの影響で、届出や事前相談が予約制となっており気軽にできない。事前相談なしの場合、当日、添付書類不足があったり、銀行員も記入方法が分からぬいため、再度行く必要が生じている。

かかる事態を防ぐために、金融機関のHPに後見の専門サイトを作つてほしい。

ネット決済が増えており、成年後見人の細かな物品をネットで購入してクレジットカード支払いをする例は増えてきそうなので、できる限り使えるようにしてもらえるとありがたい。

後見人は法定代理人であることを理解してほしい（もっとも、従前（H26ころ）よりは随分改善されているようにも思われる。）

被後見人の印鑑を求められることがあるが、おかしい

成年後見の届出の際など、成年後見人の公的な身分証の提示を求められる。弁護士としての身分証で手続がスムーズに行われるようにしてほしい。

信用金庫によっては、キャッシュカードも発行せず、出金はいちいち当該支店で行かないといけない。そのような不都合さを科せられる理由が不明。

あらゆる金融機関、証券会社、保険会社、共済組合等において、後見人等が手続することを前提とした書式や記載例を完備して、窓口担当者に周知をしてほしい。・また少しづれるがホームロイヤー制度を利用して弁護士が代理人として金融機関の手続をすることについて、もっと理解を深めて手続に協力してほしい。