

令和6年度 埼玉県要援護高齢者等支援ネットワーク会議(研修会)

埼玉りそな銀行における取組みについて



2024年12月18日

1. 認知症への理解・浸透への取組み

- 社員の理解促進・意識向上への取組み
- 地域、お客さまへの取組み

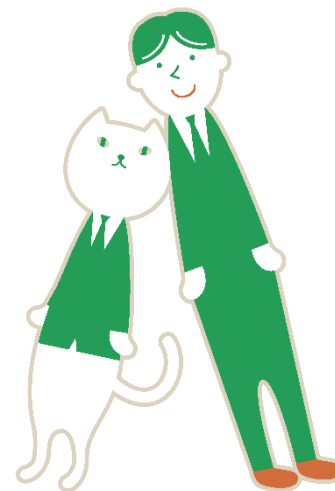
2. 金融犯罪被害の防止に向けて

- 埼玉県警との連携
- 特殊詐欺被害の傾向
- 被害を防ぐために皆さまができること
- 被害防止のための当社取組み

1. 認知症理解・浸透への取組み



埼玉りそな銀行は
埼玉県 認知症サポート企業 です



社員の理解促進・意識向上への取組み

✓ 認知症サポーター養成講座

毎年、新入社員向け研修でオンライン講習を開催

✓ お客さま対応ハンドブック

誰もが気持ちよく利用できる金融サービスをご提供するうえでの心得や、社会的なサポートを必要とするお客さまへの接遇について記載。

「落ち着いた環境でゆっくり対応する」など接遇のポイントや、ご家族や所在地の市区町村の「**地域包括支援センター**」と連携を行いながら対応を行うことを記載しています



地域、お客さまへの取組み

✓「世界アルツハイマー月間」における認知症啓発活動を通じた地域への情報発信および社員の意識向上

— ①【認知症を正しく知る】認知症啓発ツールの店頭設置

埼玉県と共催で、認知症本人による作品等の展示も実施

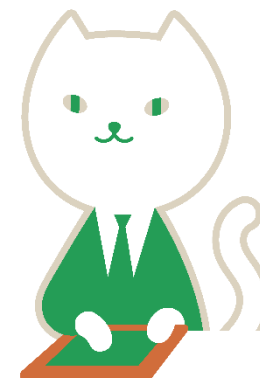


地域、お客さまへの取組み

✓「世界アルツハイマー月間」における認知症啓発活動を通じた地域への情報発信および社員の意識向上

— ②【脳の健康意識向上】脳の健康度セルフチェック機会の提供

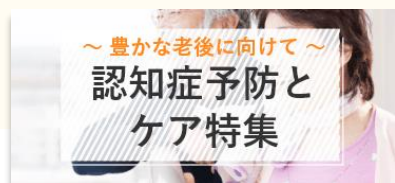
製薬会社と連携し、無料でチェック機会を提供



地域、お客さまへの取組み

✓WEBマガジン「咲いたま、みっけ！」へのコンテンツ掲載

脳健康や認知症に関するコラム記事を掲載



埼玉県地域包括ケア課制作の漫画コンテンツを掲載

コラム 01

地域包括ケア漫画～みんないつかは年をとる～

高齢化が急速に進む埼玉県では、高齢になっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けられるよう、地域包括ケアシステムの構築に取り組んでいます。より「地域包括ケアシステム」や「認知症」などについての理解を深めていただけるよう、埼玉県が制作した漫画コンテンツを咲いたま、みっけ！でもご紹介します！

もし自分が認知症になっちゃったら？



にんちしょうってなんだろう？ 分かりやすくご紹介



認知症のある方への誤解や接し方を 分かりやすくご紹介



地域、お客さまへの取組み

✓ 認知機能の低下に伴うこまりごとをサポートする 商品・サービスラインアップ

認知機能の低下に伴いご自身で資産管理が難しくなったり、介護が必要になることで経済的負担が増えたりなど、想定されるこまりごとへ予め備える金融サービスを提供



(ご参考) 過去取組み事例

社員の理解促進・意識向上への取組み

✓ 認知症啓発オンライン研修開催

製薬会社と連携して、医師や健康相談サービス事業者などを講師に招き、認知症の基礎知識や早期発見のためのポイントなどを学ぶ研修を実施

✓ 埼玉県作成アニメ「もしお客さまが認知症だったら？」 VOD放映

研修動画として、VODで全営業店向けに放映

地域、お客さまへの取組み

✓ 認知症啓発オンラインセミナー開催

ケアマネジャーや、認知症に関する社会課題に取り組むNPO法人などを講師に招き、「認知症を知る」「認知症と共に生きる」をテーマに無料セミナーを開催

2. 金融犯罪被害の防止に向けて



埼玉県警との連携：埼玉県警との特殊詐欺の被害防止にかかる協定の締結

全国初のモニタリングスキーム



埼玉県警との連携：特殊詐欺被害防止マスター研修会

- 埼玉県警察と埼玉りそな銀行で連携し、当社社員及び地域金融機関社員向けに特殊詐欺被害防止マスター研修会を実施。
- 埼玉りそな全店より参加、他県内金融機関も代表者が参加。



埼玉県警との連携：外部に向けた啓発

- 特殊詐欺被害防止セミナーを定期的を開催
- 開催場所や相手は様々で、人数は10名程度から(市役所・自治会等々)
- 2024年は計17か所、278名の方が参加
- 埼玉県警とも連携しており、りそな、県警で60分毎の講義



特殊詐欺被害の傾向

特定商取引等事犯 (いわゆる悪質商法)

- ・訪問販売 (1,092億円)
- ・通信販売
- ・電話勧誘販売
- ・連鎖販売取引
- ・訪問購入

...

被害者：7.6万人(前年+1.6万人)
被害額：1,114億円(前年+1,012億円)

一人当たり被害額:146万円

特殊詐欺

- ・オレオレ詐欺
- ・預貯金詐欺
- ・架空料金請求詐欺
- ・還付金詐欺
- ・キャッシュカード詐欺盗

...

被害者：1.9万人(前年+0.2万人)
被害額：441億円(前年+71億円)

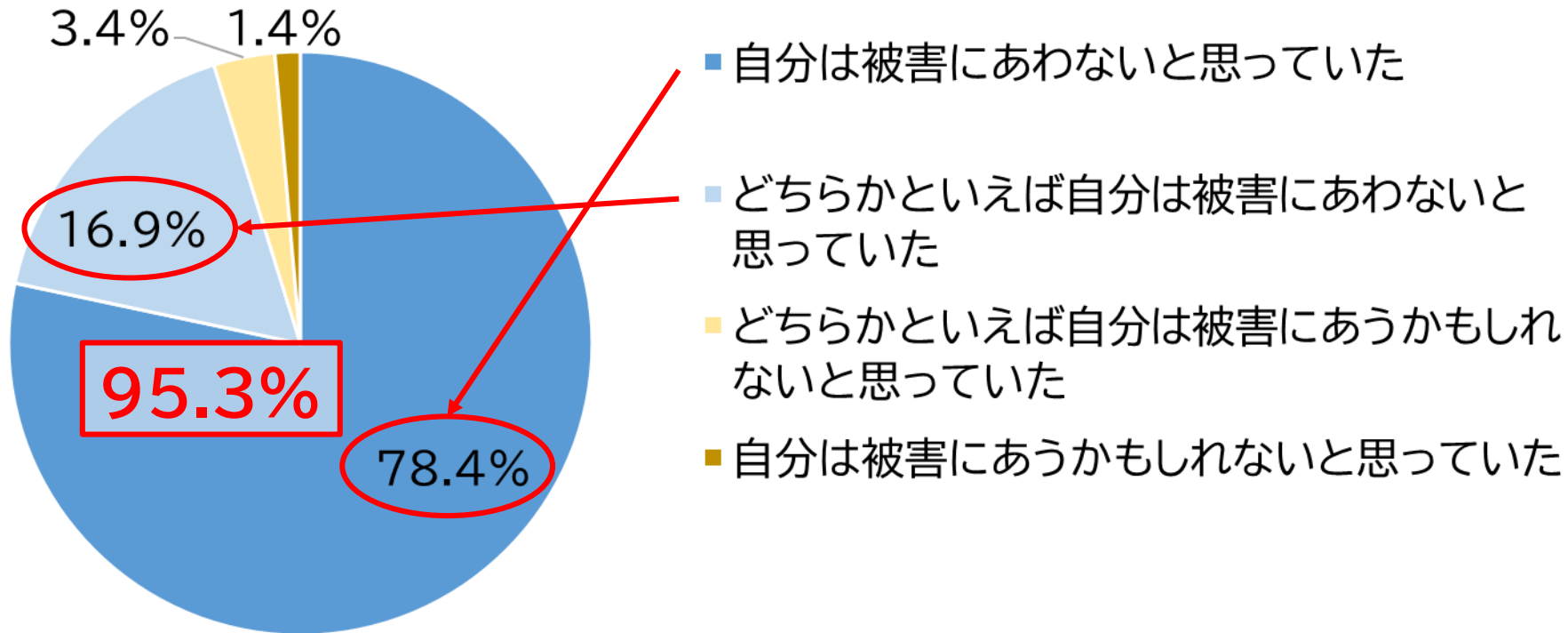
一人当たり被害額:231万円

データ出典:警察庁「令和5年における生活経済事犯の検挙状況等について」
警察庁「特殊詐欺認知・検挙状況等(令和5年・暫定値)」

特殊詐欺被害の傾向

被害者は皆、**自分は大丈夫だ**と信じていた

特殊詐欺にあう可能性への認識(被害者を対象)



データ出典:警察庁「オレオレ詐欺被害者等調査の概要について」

特殊詐欺被害の傾向

電話を受けたら、もう冷静な判断はできません

被害者が詐欺の電話等を受けた際の心理(トップ5)

自分がお金を支払えば、息子(親族)を救えると思った	… 96.3%
息子(親族)が起こしたトラブルを聞いて、驚いた	… 88.3%
「今日中に」など時間を区切られたので焦ってしまった	… 84.1%
様々な人物が登場し、その話の内容に真実味があった	… 76.2%
息子(親族)の将来に傷がつくと思った	… 75.7%

データ出典:警察庁「オレオレ詐欺被害者等調査の概要について」

特殊詐欺被害の傾向 – インターネット等を利用した特殊詐欺 –

サポート詐欺

インターネットを閲覧中に、突然ウイルス感染したかのような嘘の画面を表示させたり、警告音を発生させるなどしてユーザーの不安を煽り、

画面に記載されたサポート窓口に電話をかけさせるよう誘導される



「サポートに必要である」と称して、ソフトウェアのダウンロードや、インターネットバンキング等でのサポート費用の振込を指示される

そのまま費用を騙し取られる。

またはダウンロードしたソフトウェアを用いてパソコン・スマホを遠隔操作され、振込金額を高額に書き換えて不正送金される

ポイント

- ① 画面上の不審な連絡先には電話をしない！
- ② 不要なソフトウェアのインストールはしない！
- ③ 画面の動きがおかしくなった場合は、すぐに電源を切る等の対応をする！

特殊詐欺被害の傾向 – インターネット等を利用した特殊詐欺 –

フィッシング詐欺

銀行やクレジットカード会社、上場企業の名を騙ったメールやSMSを送り、**本物と同じようなサイトに誘導する**

サイト内で口座番号、インターネットバンキングのログインID、ログインパスワード等、**重要情報を騙し取られ、不正送金される**

【りそなグループで過去利用された偽アドレス】

mp@resona-gr.co.jp

info@resona-bank.com



【りそな銀行を騙った不審メール（2022.5.6 偽メール事例）】



ポイント

- ① 怪しいフィッシングメール、SMS、サイトは**開かない！**
- ② サイトへのアクセスはメールからではなく、**正規のサイトからアクセスする！**
- ③ ご利用代金明細書は毎月必ず確認する習慣をつける！

被害を防ぐために皆さまができること

皆さま自身で出来ること①
留守番電話・録音機能付き電話機



着信音が鳴る前に相手に**警告メッセージ**を流す
「迷惑電話」防止機能付き電話機



後付けで設置可能な警告メッセージ告知・録音機

被害を防ぐために皆さまができること

皆さま自身で出来ること② 家族との合言葉



<合言葉の例>

- ・飼犬の名前
- ・昔行った旅行先
- ・母親の旧姓 など

<合言葉の使い方(例)>

息子さん(娘さん)は、
『〇〇〇(飼犬の名前)は元気？』
と聞いてから会話すると決める

⇒合言葉を言わない人は偽者！！

被害を防ぐために皆さまができること

皆さま自身で出来ること③

キャッシュカード限度額の引下げ・発行取り止め



限度額を普段使用する金額
(例:1回10万円、1か月30万円)
まで引下げることで、
被害にあった際の**被害金額を抑える**
ことができます

普段、キャッシュカードを使用しない
方は、発行を取り止めるのも有効です
(お気軽にご相談ください)

被害防止のための当社取組み

① キャッシュカード限度額の引下げ

金融+で、未来をプラスに。 RESONA GROUP

70歳以上のお客さまへ
**キャッシュカードによる
ご利用を一部制限**
させていただきます

「キャッシュカードを
預かります」は
詐欺
です!!

対象となるお客さま

以下の条件に該当される個人のお客さまについて
1日あたりのご利用限度額を10万円に制限させていただきます

- 70歳以上、かつ過去3年間、当社キャッシュカードでのお引出しがない方

お振込みの制限について

以下の条件に該当される個人のお客さまについて2018年1月20日より**お振込みの利用額を制限**させていただきます。

- 70歳以上、かつ過去3年間、当社キャッシュカードによるお振込みのご利用がない方

【実施日】 2019年1月19日(土)より

●「キャッシュカード手渡し型詐欺」の被害防止のため、所定の日から3年間キャッシュカードによる現金払出しがない口座について、1日あたりのご利用限度額（お引出し・お振込み・デビットカード取引）を10万円に制限させていただきます。

●ご利用限度額を超えるお取引を希望されるお客さまは、「キャッシュカード」および「ご本人確認ができる書類」をお持ちのうえ、当社窓口へお申し出ください。

●制限対象年齢（70歳）の到達日およびお取引の条件等により本制限の対象外となる場合があります。

りそな銀行 埼玉りそな銀行

70歳以上のお客さままで

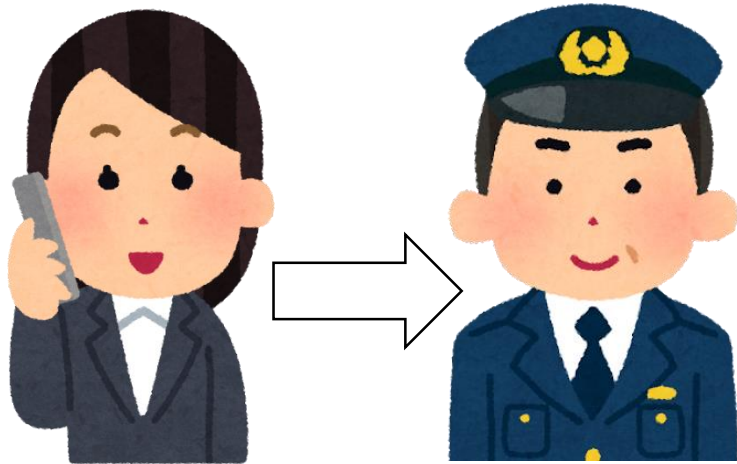
過去3年間、キャッシュカードで
お引出しがない方は

1日あたりのご利用限度額を
10万円に制限しています

※振込もご利用がないお客さまは
機能制限しています

被害防止のための当社取組み

②預手・警察ホットラインの積極的な利用



高齢のお客さまによる
一定金額以上の現金による
お引出しについては、

- ・預手(自己宛小切手)のご利用推奨
- ・警察ホットラインへの連絡
を実施しています

警察からの要請と条例(※)に基づく
対応ですので、ご理解ください

※埼玉県特殊詐欺撲滅条例

被害防止のための当社取組み

③啓発活動

(ぬいぐるみ設置・ポケットティッシュの配布・啓発冊子の配布)



お声かけぬいぐるみ



啓発ポケットティッシュ



啓発冊子「金融犯罪にあわないために」

被害防止のための当社取組み

④別口座で資金を管理する信託商品



<商品の特徴>

- ① 別口座(信託口座)で資金を管理
- ② 決められた使い道以外での引き出しを制限
- ③ 医療費・介護費等は代理人による引き出しや毎月一定金額の受け取りが可能
- ④ 受取人を指定すれば相続手続きなしで簡単な手続きで受け取り可能

埼玉県の地域金融機関として

- 本日は認知症と特殊詐欺の2つのテーマに絞り紹介しましたが、他にも銀行では様々な取組を行っています。



写真は高齢者疑似体験中の私です。
(本部より営業店に貸出)

- 銀行は業務柄高齢者との接点は非常に多くあります。
(店頭に来店、営業で訪問等)
- 地域金融機関として、今後も地域と共にあり続けるため、社員ひとりひとりが能動的に地域を見守る事ができるように、社員教育を含め、今後も活動を続けていきます。

