

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（案）に関する当法人の意見

令和6（2024）年5月17日

公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート

（総論的意見）

身寄りなし問題への対応は官民あわせ多様な方策が考えられるところ、高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（以下「ガイドライン」という。）は、身寄りなし問題に対し高齢者等終身サポート事業を中心とし、これを推進していくかのように読め、市民に誤解を与えかねないことを懸念する。記載内容についても、高額な費用でトラブルが生じるリスクや、そもそも必要性がない事業ではないか等には何ら踏み込んでおらず、また、記載ぶりも「努めなければならない」「望ましい」との表現がほとんどで、「義務」や「禁止事項」にはほとんど触れられていないため、ガイドラインに沿った確実な運用が期待できるのか不透明である。チェックリストにチェックが入っているなら問題ないという認識であれば、現場において数多くのトラブルが発生する可能性も否定できない。そこで当法人は、高齢者等終身サポート事業の健全な運営がなされ、もって身寄りのない高齢者等が安心かつ安全に地域生活を送り、その権利擁護が図られるべく以下のとおり意見する。

なお、各方面からの意見が反映されガイドラインの運用が開始された際には、身寄りなし問題への対応においては、高齢者・障害者等の権利擁護に関して実績があり当法人を構成する職種である司法書士を始めとし、権利擁護に精通する専門職の知見を活用すべきである。

・監督官庁がない以上、身寄りなし問題に関しては、「高齢者等終身サポート事業者（以下「事業者」という。）が、相続トラブルに巻き込まれないよう相談に応じる」、「法的課題紛争が必要な場合には、必要に応じて法テラスにもすぐ繋ぐ」、「法的保護が必要な状態になっていれば、成年後見制度にすぐ繋ぐ」、「本人保護が必要な場合には、行政にすぐ繋ぐ」ということが重要であり、その役割を高齢者・障害者等の権利擁護に関して実績のある司法書士を始めとした専門職が担うことが可能であると考えます。

・令和5年4月1日現在、既に全国の約7割以上に権利擁護支援を行う地域連携ネットワークの中核機関が整備（予定を含む）されており（厚生労働省「成年後見制度利用促進施策に係る取組状況調査結果（R5速報値）」を参照）、これらには全国各地の専門職（司法書士等）が関わっているため、上記役割を担うことができるものと考えます。

（各論的意見）

第1 全般的な事項

2 ガイドラインの対象（4頁）

「弁護士、司法書士、行政書士等の業法に基づく規制等が既に存在している業種を対象外とする。」との記載に関して不明な部分がある。

・この記載のみでは、そもそもどのような規制が想定されているのかが不明である（例えば、司法

書士だと司法書士行為規範等を想定しているのか)。

第2 契約締結に当たって留意すべき事項

1 公正な契約手順の確保について

(1) 契約内容の説明について(7~8頁)

事業者は、一定の法律行為を代理する場合も多いことから、法的規律について一定の理解をすることが求められる。その点から、「利用者の意思能力を丁寧に確認」することにとどまらず、高齢者の判断能力及び意思能力についてはあらかじめ一定の判断基準を策定する等、立法によって新たな制定法を設けるべきである。

・「丁寧に」という表現は曖昧であり、後日その程度を判断することは困難である。事業者は一定の法律行為に関する代理代行を行うことから、必要な法律知識も必要であり、事業者に対しては、一定の基準に従った確認や判断を行ったことを後日確認できるよう、あらかじめその判断基準の策定を義務付けるべきである。その上で、その判断基準に則って契約内容の理解の程度を確認し、説明時の状況や確認項目について保存する義務を負うようにすべきである。

契約の相手方が意思能力を有しないときは契約が無効になることを記載し、判断能力の程度によっては契約を締結すべきではない場面があること及びその事例をいくつか例示すべきである。また、意思能力と判断能力の違いを、(注)として記載すべきである。

・ガイドラインの記載内容では、意思能力を有しなくても、事業者側に「意思能力を丁寧に確認した」という主観さえあれば、契約が締結可能であるかのように読めてしまう点が問題である。民法の条文を記載するだけでなく、意思能力を有しない場合は契約が無効になることを明示し、判断能力が不十分な相手方との契約は、極めて慎重になるべきであることを記載すべきである。

・また、「(2) 取り消される可能性のある勧誘方法について」(10頁)のように、契約すべきでない態様、慎重になるべき態様について具体的な記載をするべきである。なぜなら、意思能力や判断能力という言葉は分かりづらく、具体的事例を通じた理解が欠かせないためである。

・なお、「意思能力」と「判断能力」という二つの言葉が使われているが、明確な使い分けがなされているなら、注記でその説明をすべきである。

1) 契約者に対して提供するサービス内容や費用(7~8頁)

末尾「※サービスごとの利用場面や費用の内訳などについて、利用者が理解しやすいように記載することが望ましい。」との記載を、「※サービスごとの利用場面や費用の内訳などについて、公の秩序に則った適切な内容とし、利用者が理解しやすいように記載することが望ましい。」と変更すべきである。

・目的と費用対効果を重視して、「公序良俗に則った適切な内容」を追記することで、適切な価格設定と利用者の理解の双方を強調する内容とすべきである。

7) 契約するサービスの解除方法・解約事由や契約変更や解約時の返金に関する取扱い(8頁)

「※高齢者等終身サポート事業においては、…契約金額が高額なことが多いなどの特徴を有しており、…」とあるが、表現が不適切ではないか。

・一部の事業者が取り扱うものに関して不必要に高額になっているだけであり、それは単なる「問題」であって「特徴」を有しているわけではない。

(2) 取り消される可能性のある勧誘方法について (10頁)

消費者契約法第4条第3項の取消権の対象行為だけでなく、同条第1項、第2項に該当するような内容も例示すべきである。また、消費者契約法等による取消権の対象外であっても、適切でない取引の態様について明記すべきである。

・例えば、判断能力が低下した場合にあっては、契約だけでは不十分で成年後見制度の利用が必要になり、その場合は別途費用がかかることの説明がないケースは第4条第2項に該当する可能性がある。ガイドラインでは、利用者の判断能力が低下し利用者の権利を保護する必要がある場合は成年後見制度の活用が必要と記載されているため、判断能力が低下した場合の対応について記載がないケースを、取り消される可能性があるものとして記載すべきである。

・また、ガイドラインでも触れているように、契約の相手方は高齢者が中心で判断能力の低下が予想されるため、そのような相手方との間で行われる不適切な契約の例示があるとよいと考える。

2 提供するサービス内容ごとの留意事項

(1) 身元保証等サービス (10～12頁)

入院・退院等及び入所・退所等の際に、本人の意思決定支援をふまえた支援が行われるよう、その支援方針が契約書（重要事項説明書）に具体的に記載されるべきである。

・本人が、治療のために入院する特定の病院や治療方針の希望、介護のために入所する特定の施設や介護方針の希望等は必ずしも一律ではなく、本人の意思決定支援をふまえた支援が十分に行われていないという現状（課題）がある。そのため、本人や支援家族、介護関係者等が関与することが重要事項説明書に盛り込まれている必要があると考える。

・また、本人が退院や退所する際の退所先やその後の生活方針についても、事業者の契約書に一律に記載されるものではなく、本人の意思決定の支援が行われた上で決定される旨記載されている必要があると考える。

ア 入院・退院等及び入所・退所等への支援 (11頁)

利用者の希望する医療や介護が提供されるよう支援する方法として、医療機関に対して事前指示書を提示する方法だけでなく、アドバンス・ケア・プランニング（人生会議）の考え方にに基づき、より本人の意思決定支援を踏まえた内容となるよう修正すべきである。また、事前指示書の作成に関する事業者の関わり方についてより具体的に記載するべきである。

・ガイドラインには、「…利用者の意向を確認しておくことが望ましい。」(11頁)との記載があり、その根拠として厚生労働省の「身寄りがない人の…ガイドライン」を掲げているが、同ガイドラインは本人の意思を尊重した対応として、事前指示書の内容を尊重することも考えられると示されて

いるのみである。同ガイドラインの医療に関する意思決定支援の根幹は、本人、家族、友人等及び本人のチームとの間の十分な話し合いであり、それが繰り返されるプロセスの大事さである。同ガイドラインを引用するのであればその趣旨を取り入れ、そのプロセスを支援することの重要性を踏まえた内容とする必要がある。

・また、『事前指示書』などについて、どのような実践が展開されているかを確認し、セミナーや説明会を周知・紹介することも考えられる。」(11頁)との記載があり、その直前の説明では「…書面で残すことについて利用者の意向を確認しておくことが望ましい。」とあるが、3頁にあるように、高齢者等終身サポート事業が単に代行決定の仕組みではなく、高齢者等の意思決定等を支援する仕組みであるなら、セミナー等の紹介に留まらず、利用者の事前指示書作成を具体的に支援する在り方について記載すべきである。

イ 緊急連絡先の受託等

(2) 死後事務サービス

ア サービス提供の合意(12~13頁)

死後事務の内容及び報告の開示請求権は相続人の権利である。「契約によって特定の者に報告すれば足りる」という他の相続人の権利を排除することが可能であるかのような考え方を提示すべきではない。

- ・契約する高齢者は、身寄りがいないか若しくは身寄りに頼れないことから、その契約内容が表に出ることは少なく、その秘匿性が相続人とトラブルとなることも少なくない。
- ・仮に、契約内容により死後事務終了後の報告を特定の相続人と定めることができるとしても、相続人や遺言執行者など法律上の権利者からその情報開示の請求があった場合には、その契約を基に拒否するような法的根拠もなく、誤った法解釈を推奨するような表現を提示する記載は適切ではない。

事業者は、死後事務委任契約に基づき死後の事務を目的として利用者から受領した預託金を利用者が契約解除した場合、預託金の安全が保たれるよう、いつでもその未使用である全額を返還することができることを保証し、かつその管理方法を定期的の開示できるよう、立法により新たな制定法を設けるべきである。

- ・事業者が、死後事務委任契約に基づき死後の事務を目的として利用者から受領した預託金は、その全額が確実に管理され、いつでも返還できることが保証されていなければならない。
- ・事業者は、利用者から受領した預託金を金融機関以外の民間団体へ預託したり、自己の事業の運転資金としての使用や投資をすることは絶対にあってはならず、事業者が破綻した場合であってもその全額が返還されるよう、事業者は定期的はその管理方法や管理財産情報を開示等することにより、預託金の安全が保たれるのではないかな。

事業者への預託金について、行政やその関連機関が経理基礎の基準を定め、定期的にその業務を確認して指導する体制を構築し、かつ事業者に対して一定の保全措置を講ずることを指導できるよ

う、立法により新たな制定法を設けるべきである。

・これまでも、事業所が経営の行き詰まる状態に陥り、預託金流用でサービス提供ができなくなる事案があった。利用者がサービスを受けることができなくなっただけでなく、その余波で法定後見制度を利用しているにも関わらず、身寄りのない高齢者等が、施設入所をする際に身元保証人を要求される事案も見受けられる。

・委任者の死亡後に費用の支払いや報酬が発生するという死後事務委任契約の特性に鑑みれば、預託金を許容せざるを得ないケースもあろうが、行政等が指導的立場で経理基礎の基準を定め、事業所は預託金の保全措置を講ずることとし、定期的にその業務を確認する体制を構築すべきである。

(ウ) 家屋等の賃貸借契約について (14頁)

家屋の賃貸借契約の解除、残置物の処理について、民法(相続法)との関係を明記すべきである。

・死後事務委任契約の範囲は、遺言専権事項以外の「事務行為」とされている。入所施設等の居住空間の明渡しは、専ら入所者の利益のために締結されるもので入所者死亡と同時に契約が終了する旨の規定が置かれているのが通常であり、また、公営住宅の使用権は相続されないとされているが、一般的な家屋の賃貸借契約は相続の対象であり契約解除は法律行為である。そのため丁寧な記載が求められると考える(行為の性質は、以下「(エ) 電気・ガス・水道等の公共料金の支払・解約について」「(オ) 携帯電話の解約について」についても同様)。

・残置物の処理についても、原則、死後の財産処分は遺言によってなされるべきものである。単に「残置物の処理等に関するモデル契約条項」を示すにとどまらず、民法(相続法)との関係を記載すべきである。

・死後事務委任契約の効果、相続人の死後事務委任契約の解除権について、後日、相続人と争いとなる可能性もあるため、その留意点とそのリスクの記載が求められる。

3 死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について (16～18頁)

(前提として)

事業者との死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈(以下「死因贈与契約等」という。)については、いかなる事情があろうと許容すべきではない。

・ガイドラインでは、高齢者等終身サポート事業を「判断能力の低下が懸念される高齢者を主な対象」(3頁)としながら、死因贈与契約について高齢者等終身サポート事業にかかる契約の条件等にしない場合においても「…生前の利用者に対するサービスの質が低下し、利用者の死後に相続人との間で紛争が生じるリスクもあることから、…この点に十分に注意することが重要である。」(16頁)とし、遺贈については、「…利用者の死後に相続人との間で、利用者の遺言能力の有無等をめぐってトラブルが生じやすいことに留意する必要がある。」(17頁)とあり、いずれも死因贈与契約等を否定していない。しかし、元々身寄りがなく頼る者のいない利用者としては、事業者から死因贈与契約等を求められれば、契約や遺言の内容を理解しないまま断ることができず言いなりになってしまうおそれがある。死因贈与契約等が利用者の真の意思に基づいたかどうかそれを検証する仕組みもないことから、事業者が利用者との間で死因贈与契約等を行うことは不適切であると考えられる。

・また、16～17頁にも記載があるように、名古屋高裁判決では死因贈与契約は合理的な理由がない限り暴利行為としている。このような書きぶりでは、死因贈与契約等が許容されると誤解を生じる可能性がある。よって、事業者が利用者と死因贈与契約等を行うことは職業倫理という観点からも「許容すべきではない」と記載すべきである。

・なお、本人の能力低下後は、成年後見人等が選任されない限り死因贈与契約は撤回できず、遺言では撤回すらできなくなるおそれがあることにも注意が必要である。

(1) 死因贈与契約及び事業者への寄附について

(2) 遺贈について (17～18頁)

ガイドラインに、遺贈についての内容を詳述すべきではない。事業者に対する遺贈の有無がサービスと関連あるかのような印象を与えることとなり不適切である。委任者が事業者を受遺者とする遺言を作成することに課題があることを明記すると共に、遺贈を行う場合には遺贈先について一定のルールを設けるべきである。

・事業者は、対価を得て高齢者等に対し身元保証、死後事務、日常生活支援等のサービスを行うが、この契約は委任者と事業者との有償契約である。また、対価はそれらサービスの個別具体的な内容に応じて適正に設定できるものである。サービス契約締結時（あるいは更新時）に、利用料以外に利用者の財産を帰属させる遺言書の作成に関する事項をガイドラインの項目とすることは適切ではない。

・その理由としては、「事業者が利用者から遺贈を受けようとする場合、主な利用者が判断能力の低下が懸念される場合もあり得る高齢者が中心であり、死因贈与契約及び寄附（贈与契約）と同様に利益相反的な状況になり得るため、利用者の死後に相続人との間で、利用者の遺言能力の有無等をめぐってトラブルが生じやすいことに留意する必要がある。」（17頁）である。また、加齢に伴う判断能力の低下の他にも、身寄りのない高齢者等は、特に自身が病気になった時や亡くなった後のことに不安を感じており、それらの不安を解消してくれるのであれば、自身の財産を帰属させてもよいと安易に考えてしまいがちである。したがって、高齢者等が自由な意思において、相続財産の帰属先を決めることができるよう、高齢者等終身サポート事業の契約締結（あるいは更新）時に、遺言作成を推奨することは望ましくない。事業者が社会福祉協議会等のような公的な性格を持つものであっても同様である。

・高齢者等に、自身の費用やサービス提供の報酬の他に「残余財産があった場合には、他の資産の少ない高齢者等が同様のサービスを受けやすくするために使って欲しい」との意思表示があった場合は、地方自治体等に目的を指定した形で遺贈し、それら自治体がガイドラインを遵守する事業者に補助金を出す等の仕組みを作ることも可能ではないかと考える。

・遺言と死後事務委任契約は、死後の手続について法律行為と事務行為で互いに補完しあう関係にあり、双方矛盾・抵触することが無いよう求められるため、事業者の死後事務委任契約は定型であることが望ましい。

・また、公正証書による遺言においても、相続人から遺言者の遺言能力について争われている事案は多数あり、公正証書遺言が遺言者の遺言能力を担保するものでないことは留意すべきである。

第3 契約の履行に当たって留意すべき事項

1 サービス提供の管理について（19頁）

2つ目○及び3つ目○の記載ぶりは、法的トラブルが生じた場合に契約上の義務を履行したことについて事業者が主張・立証責任を負うから、それに備えて記録の整備をしなければならないというあたかも事業者保護のための記載に読めて違和感があるため、書きぶりを見直すべきである。

・これらの記載につき、もちろん契約である以上、法的トラブルが生じる可能性があることから記録の整理が必要であるといった側面は否定できない。しかし、そもそも高齢者等終身サポート事業は、業務の範囲が広くかつ長期にわたるサービスであり、サービスを提供する側からすると委任者の状況をつぶさに把握し、どのようなサービスを提供したのか、また、委任者に関する情報を集約できる体制を整え、仮に担当者に変更があったとしても継続的に適切なサービス提供を行わなければならない立場にあるものとする。

・これらの点を意識付けするためには、法的トラブル防止を前面に出すのではなく、あくまで利用者保護の視点での記載となるよう、書きぶりの見直しが必要であるとする。

報告先の範囲を拡張し、報告・定期的な面談について「望ましい」ではなく、より強い表現として「必要である」等にすべきである。また、利用者の他、関係者とも常日頃から連携する必要性があることを記述すべきであり、死後事務については相続人への連絡を必須とし、相続人不分明の場合の第三者への報告を必須とすべきである。

・サービス提供記録の作成を重要とすることや、報告方法について、委任・準委任契約から拡大して定期的に報告を行おうとする点に異論はないが、利用者が高齢者であることに鑑みて、報告の相手方を利用者だけに限定するのではなく、利用者「等」として、利用者の関係者に広げることが必要である。高齢者のため、その日の体調により、または病気等で、一時的にサービス履行の確認ができない状況もあり得ることから、サービス提供報告の際には、ケアマネジャー、病院の看護師・ソーシャルワーカー等の同席を求めるよう努めるべきである。

・5つ目○以降において、利用者の状況変化に対応する定期的な面談は望ましいとするのではなく、重要・必須等のより強い記述が必要とする。また、契約書には、面談頻度・面談方法及びその料金を盛り込むべきであり、利用者の状況により、面談頻度等につき契約書を改定すべきである。

・6つ目○において、利用者の生活に大きな変化が生じる前から、関係機関と連携してあらかじめ変化に対応できる連携体制の構築を図るという記述が必要とする。また、死後事務に関する第三者による定期的点検については、より強い表現が必要であり、推定相続人への報告を必須とすべきである。

・事業者が死後事務委任契約に基づき事務を開始したが、戸籍法87条1・同法93条に定める死亡届の届出人が見つからず行政に頼ったものの、その後の死後事務委任契約が進んでいないとの事例もあった。

・死後事務委任契約を締結する際には、推定相続人等と事前に道筋を調整するように努め、死亡届出人となる者の確保ができるか、葬儀・納骨や残置物の処理等で推定相続人が反対していないか、将来においても相続人に連絡がとれるかどうか等を確認するようにし、契約の履行ができないおそ

れがある場合は、死後事務委任契約の締結を避けるべきである。死後事務の問題が解決できない場合は、中核機関や法律専門職等につなげるべきである。

2 提供するサービス内容ごとの留意事項

(1) 身元保証等サービス（20～24頁）

身元保証等サービスにおいて、例えば極度額保証をしてその額を預託している場合は、事業者にはリスクがなく多額の報酬を受領することは暴利のように思われるが、そのあたりには全く触れられていない。

ア 医療機関への入院時、退院時等の支援（20～22頁）

(ア) 入院の際の対応について

(イ) 医療に係る意思決定支援における高齢者等終身サポート事業者の関わり方

(ウ) 退院時における支援

イ 介護施設等への入居・入所時、退所時の支援（22～23頁）

(ア) 入居・入所の検討に係る支援

(イ) 介護施設等への入居・入所の際の対応について

ア及びイの双方に共通する事項であるが、「身元保証等サービス」を契約するときの利用者の主たる目的は、入院・入所時に病院・施設が必要とする身元保証・身元引受に対応できる契約であることであり、二つ目・の最後に記載してある「その際、利用者にとって必要であるが、事業者が対応できない事項については、介護施設等や関係機関等とも相談し、代替サービスの手配など必要な調整を行うことが望ましい。」（23頁）ではなく、「多くの病院・施設において入院・入所時に必要とされる身元保証・身元引受に関する事項に対応しうる契約内容とし、想定外の事項を求められた際には、病院・施設と協議をして利用者にとって利益となる円滑な入院・入所ができるよう最大限努力することが非常に重要である。」等の書きぶりにすべきである。

ウ 緊急連絡先の受託等（23～24頁）

医師の説明を受け、医療に関する事前意思表示書等の提出の際には、重要な意思決定の場であることから、事前に、誰が立ち会うのか等を確認し記録しておくことが重要である。退院時の支援に際しての意向確認等については、事業者の偏った情報の提供を避けるために、医師・ソーシャルワーカー・ケアマネジャー等とカンファレンスを開催するように努めるべきである。

(2) 死後事務サービス

ア 死後事務委任契約に基づく適正な履行について（24頁）

1つ目・末尾に、「また、利用者の相続人の有無、その相続人との関係など、死後事務遂行に重要な事項の聞き取りを行うことが重要である。」を追記すべきである。

・後の「イ 死後事務委任契約と相続人との関係について」（25頁）との関係もあり、死後事務委任契約締結の際にあらかじめ相続人等の確認を勧めるべきである。

(ア) 葬送に関する事務（葬儀・火葬・埋葬、供養・法要等）（24頁）

2つ目・末尾に、「特に相続人に対する連絡の要否を把握している場合には慎重に対応することが重要である。」を追記すべきである。

・（イ）⑦2つ目・における相続人への連絡は、行政機関への手続上の要請であるが、葬儀催行については、相続人が故人を偲び別れを告げる機会を与えるために重要である。ただし、利用者が相続人に連絡を取ることに消極である場合、後の「イ 死後事務委任契約と相続人との関係について」と含めて慎重に扱う必要がある。

イ 死後事務委任契約と相続人との関係について（25頁）

2つ目・前段を、「また、利用者の死後において、葬儀の催行に始まる死後事務に関して生前の本人の意思と相続人の希望とが異なる場合には、まずは高齢者等終身サポート事業者において相続人に対して生前の本人の意向を丁寧に説明し、その理解を得られるよう努めることが望ましい（そのためにも相続人への利用者の死亡通知は重要である）。」と変更すべきである。もともと、相続人がなお生前の本人の意思に反して契約の解除や契約内容の変更を求める場合には、法的な紛争を避けるという観点からは、相続人の申出に応じて、合意により契約の解除や契約内容の変更をすることも考えられる。

・死後事務委任契約内容と相続人の意思が対立する場合において、いずれが優先するかの問題が存在しており、一般的に相続人の意思が優先するといわれている。しかし、利用者が積極的に相続人を廃除したいとの意思を強く持っている場合には、死後事務委任契約締結前に推定相続人に関する慎重な聞き取りが必要であり、利用者の死後においては、事業者は相続人への死亡通知を速やかに行い、理解を得られるよう努めるべきである。

相続人と死後事務委任契約の内容について合意が得られない場合には、法的紛争を避けるため、契約書中に「契約解除を行うことができる。」などの条項を盛り込むよう記載すべきである。

・死後事務委任契約に「契約解除を行うことができる。」等の条項を盛り込むなどして、場合によっては死後事務委任契約を解除すべきであり、法律専門職等に繋げることが重要と考える。

(3) 日常生活支援サービス（25頁）

留意点に、「高齢者・障害者福祉課等行政窓口やケアマネジャーと連携し、本人が利用できる公的な介護保険又は障害福祉サービスの情報を利用者に提供する。」との記載を追記すべきである。

・日常生活支援サービスは、訪問介護ヘルパーのほか、移動に関する助成金など福祉サービスを利用できる場合があるため、介護保険又は障害福祉のサービスを利用することも可能である。高齢者はサービス提供の情報の入手が難しい状態・環境にあると思われ、利用者にとって有用な公的サービスについても、利用者の判断で利用できるように、事業者のサービス以外に、公的な介護保険又は障害福祉のサービスの情報提供に努めるべきである。

3 利用者から金銭等を預かる際の対応について

(1) サービス提供費用の前払（預託）を受ける場合の留意事項（26～27頁）

2つ目・に関して、「(2) 利用者に定期的に管理状況を報告することが望ましい。」ではなく、「必須である。」と強調すべきである。

預託金については、信託契約を義務付けるなどして保全を図るべきである。また、預託金については、上限を設けるべきである。若しくは上限についての考え方についての記載を設けるべきである。

・不動産会社の場合は、1,000万円を供託するか保証協会に加入しなければならない。他の業種との均衡も図るべきであり、事業者が破産したとしても、預託金は全額返還できる体制を構築すべきである。

・預託金については、施設や入院費の2か月分程度、本人と話し合っただけで決めた葬儀費用相当分等、事前に契約内容を決める際に想定することは可能である。多額の預託金の預かりは、必要となる時期が不明確で、長くなれば何十年と預託することとなるため、不必要な預託金は避けるべきである。そのため、上限や限度等を定める必要があると考える。

(2) 財産管理等委託契約に基づき利用者名義の通帳の管理等を行う場合の留意事項（27頁）

2つ目・「その場合は、利用者ごとの出納記録の作成、領収書等の保存、及び利用者への都度の報告を行うことが望ましい(利用者からの求めがあれば報告しなければならない)」との記載を、「その場合は、利用者ごとに、出納記録を作成し、領収書等の保存を行うことが必要であり、また利用者への都度の報告を行うことが望ましい(利用者からの求めがあれば報告しなければならない)」と変更すべきである。

・出納記録の作成、領収書等の保存、利用者への報告を「望ましい」と同列に扱うことに疑問がある。事業者が第三者の財産を預かる者として領収書等の保存と出納記録の作成は当然必要である。一方で利用者への報告については、金額や契約内容にもよるが、必須のものとはいえないため、分けて表記することが望ましい。

3つ目・「金銭的な支払が生じる場合は、可能な限り…事業者自身の運転資金等とは明確に区分しておくことが望ましい。」との記載を「金銭的な支払が生じる場合は、可能な限り…事業者自身の運転資金等とは明確に区分しておくことが必要である。」と変更すべきである。

・預り金を事業者自身の運転資金と明確に区分することは当然であり、「望ましい」といったあいまいな表現は使うべきではない。

4 契約の変更・解約に当たって留意すべき事項（27頁）

1つ目○の末尾「…事業者は、利用者からの求めがあれば…」を、「…事業者は、利用者及びその成年後見人等からの求めがあれば…」に変更すべきである。

5 判断能力が低下した場合の対応について

(1) 成年後見制度の利用について (28頁)

「・成年後見制度開始の際には財産管理等委任契約は終了し、利用者名義の通帳を成年後見人等に引き継ぐこと等を説明する必要がある。」との追記をすべきである。

本人が成年後見制度の利用を望んでいない場合も想定されるため、そのような場合には契約解除することができるとの条項を設けるべき旨記載すべきである。

・判断能力が不十分な状況になった際に、本人が成年後見制度の利用を望んでいない場合には、本人はサービス履行の確認ができない状況であるため、契約の解除も選択肢の1つとして想定をし、そのような場合には契約解除することもありうる旨の条項を設けておき、その上で中核機関や高齢福祉課等に繋げていくことが重要である。

(2) 高齢者等終身サポート事業者が任意後見人になる場合の留意事項 (30頁)

(前提として)

そもそも事業者が任意後見人に就任することについてはリスクも潜在するため、事業者が任意後見人になるという前提での記載方法は見直すべきである。

・高齢者等終身サポート事業者が任意後見人に就任した場合には、例えば入院手続等、任意後見人として与えられた代理権に基づく業務と事業者として行うことができる事務が重複する可能性もあり、外観的にはどちらの立場で事務を行っているのか判然とせず、利用者からみると費用の二重払いの危険性もはらむ状況となる。更には、任意後見契約締結の段階から事業者の利益が確保できるような代理権の設定(事業者の事務との振り分け)を誘導される可能性も否定できない。

・以上のように、高齢者等終身サポート事業者が任意後見人に就任する場合には、構造的に利益相反が生じやすい事態を招く可能性があるため、高齢者等終身サポート事業者の立場又は任意後見人の立場で代理する業務等につき明確な役割分担をする等利用者の視点に立ち、分かりやすい契約内容にする必要がある旨を注意喚起すべきである。

30頁(2)末尾に、注意書きとして「注) 高齢者等終身サポート事業者、その関連会社、その親族等が経営する施設等が利用者と契約を行うことは利用者との関係性の濫用、利益誘導につながりかねず、慎重に扱う必要がある。」を追記すべきである。

・事業者が任意後見人に就任する本ケースにおいて利益相反に関する記載があるが、任意後見契約における代理権の設定におけるガイドラインの記載を利用して、事業者が自らの関連サービス事業において、自らの利益を目的として利用者の囲い込みを行う行為をいさめる必要があると考える。

事業者が任意後見人になる場合の利益相反の例示には、「利用者が入所している施設と(紹介料等の金銭関係がある)提携関係がある場合」等も追記すべきである。

・事業者が任意後見人になる場合の利益相反は、「利用者が入所している施設を経営しているような場合」だけでなく、任意後見人が本人保護に徹するため中立性を担保する観点から、例えば「利用者が入所している施設と(紹介料等の金銭関係がある)提携関係がある場合」も避けるべきと考え

る。

・「外形的客観的に考察して判定する」のみでなく（高齢者等の）本人保護を図る観点での例示も必要であると考ええる。

事業者が、日常生活支援サービス・財産管理等委任契約・任意後見契約を行う場合には、事故等が発生した際に、利用者の被害について、速やかに被害回復ができるように、賠償責任保険に加入することを義務付けるよう、立法によって新たな制定法を設けるべきである。あわせて、事業者に適した保険の種類を販売できるよう、保険会社に対しても協力を要請しておく必要があると考ええる。

（3）利用者が成年後見制度の利用を開始した場合の留意事項（30～31頁）

末尾「…成年後見人とよく相談することが望ましい。」（31頁）を、「…成年後見人とよく相談し、成年後見人と分業すべき事業は契約を解消し、利用者の負担を軽減させる措置が必要である。」と変更すべきである。

・後見制度の利用が開始した場合、代理権が競合し、費用が重複する等本人に負担が生じることも考えられる。本人の状況や現時点での意思等をよく確認し、本人に不要な負担を生じさせないように検討する必要があると考ええる。

第4 事業者の体制に関する留意事項

1 情報開示について（32頁）

第三者に情報を提供する際の条件や提供すべき情報の範囲、提供先について、あらかじめ契約に定めておくよう記載すべきである。

・事業者は、高齢者に生命の危機が迫っている緊急時等に、あらかじめ依頼者に依頼された第三者に、本人の情報等を提供することが考えられる。そのため、第三者に情報を提供する際の条件や提供すべき情報の範囲、提供先について、あらかじめ契約に定めておくよう公表事項に追加すべきである。

「9）寄附や遺贈に関する取扱方針」に関しては、受けないことを明示すべきである。

・理由は前述のとおり。

「11）相談対応体制・連絡先」に関しては、利用者が安心してサービスを受けられるよう、行政の認可制にしたり業界団体の設立を義務付ける等、立法によって新たな制定法を設けるべきである。

・事業者は、利用者の健康状態が悪化した際の病院対応・施設入所の支援を行い、併せて、財産管理等委任契約・任意後見契約・死後事務委任契約を締結する場合もあり、身体のみならず本人の財産を本人のために適切に管理する重責を負う。その事務の遂行のため、行政・医療機関・介護事業所・金融機関等と連携をして事務を行わなければならない、サービスを提供する上で、知識や技術が必要と考える。

・そのため、事業者の適切なサービスの提供・技術向上のために、事業者を支援し、指導・監督す

る別団体が必要と考える。利用者が安心してサービスを受けられるように、行政の認可制にする、業界団体の設立を義務付けるなどの検討が必要であるとする。そして、事業者には、社会福祉協議会の法人後見の研修や市民後見人養成講座などのように、研修の基準を定める必要があるとする。

2 個人情報の適正な取扱い（33頁）

個人情報の取扱いについて、ガイドラインを遵守することは当然である。個人情報の保護に関する法律第27条においては、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならないと定められているところ、同法第27条第1項第2号『人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。』に該当する場合には同意が不要とされている。このような場合において医療機関等から事業者への情報提供あるいは事業者から医療機関等への情報提供をすることにつき、過剰な拒否反応をされぬよう明示すべきである。

3 事業継続のための対策

4 相談窓口の設置（34頁）

ホームページには、苦情対応窓口の連絡先のみならず、苦情の事例、苦情解決の体制及び事例等も掲載すべきである。

【別紙】チェックリスト

チェックリスト項目19に関しては、「○サービス提供の時期、内容、費用等について、適時に記録の作成、保存をしている。」を「○サービス提供の時期、内容、費用等について、適時に記録の作成、保存をし、適時報告している。」に変更すべきである。

・記録の作成保存は必要であるが、ガイドライン中において報告の重要性の記載もあるため、チェックリストにも追記するべきと考える。

以上