

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン

令和6年6月

内閣官房（身元保証等高齢者サポート調整チーム）

内閣府 孤独・孤立対策推進室

金融庁

消費者庁

総務省

法務省

厚生労働省

経済産業省

国土交通省

<目次>

第1	全般的な事項	4
1	ガイドラインの目的	4
2	ガイドラインの対象	5
3	サービス提供に当たっての基本的な考え方	7
第2	契約締結に当たって留意すべき事項	9
1	公正な契約手順の確保について	9
(1)	契約内容の説明について	9
(2)	取り消される可能性のある勧誘方法について	12
2	提供するサービス内容ごとの留意事項	12
(1)	身元保証等サービス	12
ア	入院・退院等及び入所・退所等への支援	13
イ	緊急連絡先の受託等	14
(2)	死後事務サービス	14
ア	サービス提供の合意	14
(ア)	葬送に関する事務（葬儀・火葬・埋葬、供養・法要等）	15
(イ)	行政機関への届出等（年金、医療保険、税金納付等）	15
(ウ)	家屋等の賃貸借契約について	16
(エ)	電気・ガス・水道等の公共料金の支払・解約について	16
(オ)	携帯電話の解約について	16
イ	死後事務委任契約と相続人との関係について	17
(3)	日常生活支援サービス	17
3	死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について	18
(1)	死因贈与契約及び事業者への寄附について	18
(2)	遺贈について	19
第3	契約の履行に当たって留意すべき事項	22
1	サービス提供の管理について	22
2	提供するサービス内容ごとの留意事項	23
(1)	身元保証等サービス	23
ア	医療機関への入院時、退院時等の支援	23
(ア)	入院の際の対応について	23
(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	23

(ウ) 退院時における支援	24
イ 介護施設等への入居・入所時、退所時の支援	25
(ア) 入居・入所の検討に係る支援	25
(イ) 介護施設等への入居・入所の際の対応について	26
ウ 緊急連絡先の受託等	26
(2) 死後事務サービス	27
ア 死後事務委任契約に基づく適正な履行について	27
(ア) 葬送に関する事務（葬儀・火葬・埋葬、供養・法要等）	27
(イ) 行政機関への届出等（死亡届、医療保険等）	27
(ウ) 家屋等の賃貸借契約について	28
(エ) 電気・ガス・水道等の公共料金、携帯電話の支払・解約について	28
イ 死後事務委任契約と相続人との関係について	28
(3) 日常生活支援サービス	28
3 利用者から金銭等を預かる際の対応について	29
(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	29
(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	30
4 契約の変更・解約に当たって留意すべき事項	30
5 判断能力が低下した場合の対応について	31
(1) 成年後見制度の利用について	31
(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	33
(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	34
第4 事業者の体制に関する留意事項	35
1 情報開示について	35
2 個人情報の適正な取扱い	36
3 事業継続のための対策	36
4 相談窓口の設置	37

<参考>

高齢者等終身サポート事業に関連する制度・事務に関する政府の取組について

- 1 ガイドライン策定と併せて関係省庁において行う事項..... 38
 - (1) 金融機関での手続について..... 38
 - (2) 携帯電話の解約について..... 38
 - (3) 関連業界に対するガイドラインの周知..... 38
- 2 今後の課題..... 38
 - (1) 重要な治療方針に関する高齢者等終身サポート事業者の関わり方について..... 39
 - (2) 介護保険外サービスの整理について..... 39
 - (3) 死亡届の届出資格者について..... 39
 - (4) 成年後見制度の見直しについて..... 40
 - (5) 事業者の認定制度等の検討について..... 40

【別紙】チェックリスト

第1 全般的な事項

1 ガイドラインの目的

- 高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢者の単独世帯が増加してきている。特に高齢期には、医療機関への入退院や施設への入退所などの重大なライフイベントに直面することも多い。その際に、身寄りが無い、家族がいても身近に頼れる人がいない状況にある高齢者等の意思決定等を支援する仕組みが求められている。
- こうした中、近時、高齢者等に対して身元保証や死後事務、日常生活支援等のサービスを行う事業（以下「高齢者等終身サポート事業」という。）が増加しており、今後、その需要の更なる増加が見込まれる。
- また、「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査」（令和5年8月総務省行政評価局）をはじめとし、高齢者等終身サポート事業者に関する課題提起が行われている。
- 高齢者等終身サポート事業については、将来にわたる身元保証等サービスであることや死後事務サービスを含むものであり、契約が長期にわたること、サービス提供に先行して一部費用が前払いされるなどのため契約内容の適正な履行を確認しにくいこと、判断能力の低下が懸念される高齢者を主な対象としているため、契約者の意思能力の有無等をめぐって事後的に争いが生じる可能性があること等の課題があることから、一般的な契約に比べ利用者保護の必要性が高いなど、民法（明治29年法律第89号）、消費者契約法（平成12年法律第61号）等の民事法の規律等も踏まえ、適正に事業が営まれることが重要といえる。
- こうした観点から、高齢者等終身サポート事業者の適正な事業運営を確保し、高齢者等終身サポート事業の健全な発展を推進し、利用者が安心して当該事業を利用できることに資するようにするため、本ガイドラインを策定することとしたものである。
- 本ガイドラインは、高齢者等終身サポート事業者の参考となることはもとより、利用者による事業者判断の目安ともなり得るものである。事業者・利用者が簡便に確認できるように別紙チェックリストも作成しているため、併せて活用されたい。
- なお、提供されるサービスの目的は、高齢者等の意思決定等を支援し、死後まで含めてサポートするためのものであることから、本ガイドラインでは、こ

れまでの「身元保証等高齢者サポート事業」という呼称¹を「高齢者等終身サポート事業」と呼称することとしている。

- 提供されるサービス内容等については、事業者と利用者の契約に基づき決定されるものであるが、本ガイドラインは、現時点において事業者が取り組むことが重要と考えられる事項等を取りまとめたものである。

2 ガイドラインの対象

- 高齢者等終身サポート事業については、表1のとおり、提供しているサービス内容が多岐にわたるものであるが、主に「身元保証等サービス」、「死後事務サービス」、「日常生活支援サービス」に分類できる。
- これらのサービスのうち、日常生活支援サービスにおいては、家事代行サービス等、事業者によっては必ずしも高齢者等を主な利用者とするものではなく、また、当該サービスのみを単独に提供している事業所が一定数あるものと考えられることも踏まえ、本ガイドラインでは、以下の3つの要件をみたす事業者を主な対象とすることとする。

- 1) 「身元保証等サービス」及び「死後事務サービス」を提供するものであること
- 2) 本人（契約者）と締結した契約に基づき、サービス提供するものであること
- 3) 事業として継続的に提供するものであること

（注）ただし、本ガイドラインは、各種業法による規制が及ばない高齢者等終身サポート事業者について、一定の指針を示すものであることから、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が、これらの業種において本ガイドラインに記載している業務を行う場合には、本ガイドラインを参考とすることが考えられる。

- ただし、高齢者等に対する支援については、必ずしも「身元保証等サービス」及び「死後事務サービス」を提供する事業者のみが担うものではない。死後事務サービスのみを提供する事業者など表1のような支援に関わるその他の関係者についても、本ガイドラインを参照することが望ましい。

¹ 「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」（平成29年1月31日消費者委員会）、「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査 結果報告書」（令和5年8月総務省行政評価局）等において「身元保証等高齢者サポート事業」と呼称している。

【表 1】高齢者等終身サポート事業において提供されるサービスの例

種類	内容
身元保証 ² 等サービス	① 医療施設への入院の際の連帯保証 ② 介護施設等への入所の際の連帯保証 ③ 入院・入所、退院・退所時の手続の代行 ④ 死亡又は退去時の身柄の引取り ⑤ 医療に係る意思決定の支援への関与 ⑥ 緊急連絡先の指定の受託及び緊急時の対応
死後事務 サービス	① 死亡の確認、関係者への連絡 ② 死亡診断書（死体検案書）の請求受領、火葬許可の市区町村への申請、火葬許可証及び埋葬許可証の受領、死亡届申請代行 ③ 葬儀に関する事務 ④ 火葬手続（火葬の申込み、火葬許可証の提示）に関する手続代行 ⑤ 収蔵（納骨堂）、埋蔵（墓処）、永代供養に関する手続代行 ⑥ 費用精算、病室等の整理、家財道具や遺品等の整理 ⑦ 行政機関での手続関係（後期高齢者医療制度資格喪失届、国民健康保険資格喪失届等）に関する代行 ⑧ ライフラインの停止（公共料金（電気・ガス・水道）の解約、インターネット・Wi-Fi 等の解約、固定電話、携帯電話、NHK等の解約等）に関する手続代行 ⑨ 残置物等の処理に関する手続代行（遺品目録の作成、相続人等への遺品・遺産の引渡し） ⑩ 墓地の管理や墓地の撤去に関する手続代行
日常生活 支援サー	1 生活支援関係 ① 通院の送迎・付添い

² 医療機関・介護保険施設等は、正当な理由なくサービス提供を拒否することはできず、入院・入所の際に、身元保証人等がいなかったことを理由に入院・入所を拒むことは不適当であるとされている。

「身元保証人等がいなかったことを理由に医療機関において入院を拒否することについて」（平成 30 年 4 月 27 日厚生労働省医政局医事課長通知）

「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」（平成 30 年 8 月 30 日厚生労働省老健局高齢者支援課・振興課通知）

ビス	② 買物への同行や購入物の配達、生活に必要な物品の購入 ③ 日用品や家具の処分 ④ 病院への入院や介護施設等への入所の際の移動（引っ越し）及び家具類の移動・処分 ⑤ 介護保険等のサービス受給手続の代行 2 財産管理関係 ① 公共料金等の定期的な支出を要する費用の支払に関する手続代行 ② 生活費等の管理、送金 ③ 不動産、動産等の財産の保存、管理、売却等に関する手続代行 ④ 預貯金の取引に関する事項 ⑤ 金融商品の解約・換価・売却等の取引に関する手続代行 ⑥ 印鑑、印鑑登録カード等の証書・重要書類の保管 ⑦ 税金の申告・納税・還付請求・還付金の受領に関する手続代行
----	--

※ 利用者が契約締結後に判断能力が不十分になった場合、身上監護（法律行為に関するもの）・財産管理については成年後見（任意後見又は法定後見）へ移行

（出典）身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果報告書（令和5年8月総務省行政評価局）から一部改変。

3 サービス提供に当たっての基本的な考え方

- 高齢者等終身サポート事業においては、利用者本人の尊厳を守り、自己決定を尊重することが重要である。
- このため、定期的に利用者とは面談する等により、必要な情報や支援を提供し、利用者本人の意思や考えを引き出すなど、利用者本人の価値観や選好に基づく意思決定を行えるよう配慮することが重要である。日常生活支援サービスを併せて提供する場合には、その機会を活用することも考えられる。
- さらに、利用者の状況に応じて、自ら提供するサービスに加え、関連する各種制度やサービスを提供する事業者等³との連携・役割分担を図りながら、利用者の視点に立った支援が行われることが望ましい。

³ かかりつけ医などの医療関係者、ケアマネジャーなどの介護関係者、障害福祉サービスの関係者や成年後見制度利用促進基本計画に基づく中核機関などの権利擁護に関する相談窓口、社会福祉協議会、自治体の関連部署などが考えられる。

- 利用者の判断能力が低下しているおそれがある場合には、必要に応じて関係機関と連携の上、成年後見制度等の手続について検討するとともに、その際にも、利用者本人の自己決定を尊重するための支援を行うことが重要である。

第2 契約締結に当たって留意すべき事項

- 高齢者等終身サポート事業者は、利用者との契約締結に当たって、民法で定められた契約の一般原則や消費者契約法に定められた消費者契約に幅広く適用される民事のルールに従う必要がある。この前提を踏まえつつ、高齢者等終身サポート事業の特徴に鑑み、特に以下の点に留意することが重要である。

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

- ・ 高齢者等終身サポート事業においては、契約の相手方が高齢者中心であり、場合によっては加齢等によりこれらの者の判断能力が既に低下している可能性も考えられる。このため、高齢者等終身サポート事業者は、あらかじめ利用者の意思能力を丁寧に確認した上で契約を締結することが必要である（民法第3条の2参照）。
- ・ また、消費者契約法上、事業者は、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者に必要な情報提供をすることが求められる。具体的には、「物品、権利、役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ、事業者が知ることができた個々の消費者の年齢、心身の状態、知識及び経験を総合的に考慮した上で、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供する」措置を講ずるよう努めなければならない（消費者契約法第3条第1項第2号）。

この点に関し、判断能力の低下が懸念される高齢者を主な対象としていること、契約期間が長期間にわたること、サービス内容が多岐にわたること等の高齢者等終身サポート事業の特徴を踏まえ、高齢者等終身サポート事業者は、契約に際して重要な事項に関する説明を行う際には、個人ごとに提供するサービス内容や、利用者の判断能力が低下した場合の対応方針などの以下の事項について、利用者本人との面談等を通じ、利用者の年齢、心身の状態、知識及び経験を踏まえた丁寧な説明を行うとともに、重要事項説明書として作成・交付することにより、利用者の理解促進に努めることが重要である。

- ・ 重要事項として、具体的には、以下の事項等が考えられる。

1) 契約者に対して提供するサービス内容や費用

※ 包括的に示すのではなく、入会金や預託金などを区分して示すとともに、サービス利用の都度支払う費用がある場合には、その旨を明確に示すことが重要である。

※ 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。

2) 当該利用者の費用の支払方法

※ 契約時に支払う費用、サービス利用の都度支払う費用（一定時期に利用分をまとめて費用を支払うもの）等、支払うタイミングと金額、方法が具体的に分かるように示すことが重要である。

※ 特に、預託金から差し引く方法で費用を支払う場合には、当該利用者にとって費用の詳細が不透明になることが考えられるため、差し引かれた費用の金額と内容について明らかにすることが望ましい。利用者とのトラブルを回避する観点からは、費用の支払により預託金が不足した場合の追加預託の時期や条件について事前に示しておくことも考えられる。

3) 契約者に対して提供するサービスの履行状況を確認する方法

4) 入院・入所等が必要となった場合における対応方針、医療に係る意思決定の支援

※ 入院・入所等が必要になった際などに、本人が希望する医療や介護をより円滑に提供する観点から、本人の希望をあらかじめ書面に残しておくことが望ましい。書面の内容等については、面談等を活用し、定期的に本人の意思を確認することが望ましい。

5) 利用者の判断能力が低下した場合の対応方針

6) 契約するサービスの債務不履行や不法行為により利用者に損害が発生した場合の賠償に関するルール

※ 事業者の債務不履行責任又は不法行為責任を免除する条項（免責条項）を定める際には、消費者契約法第8条に適合するように留意する必要がある。具体的には、事業者の損害賠償責任の全部を免除する条項、事業者の故意又は重過失による場合に損害賠償責任の一部を免除する条項、事業者の責任の有無や限度を自ら決定する条項は無効となる。

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

※ 高齢者等終身サポート事業においては、契約期間が長期であったり、契約金額が高額な場合もあり、契約の途中で解約を求める可能性も高いことが考えられる。解約等に関する取扱いについては、こうした性質に鑑み、以下の点に特に留意する必要がある。

① 解約等に関する取扱いについて、重要事項説明の際に書面を交付して説明することが特に望ましい。

② 解約料等に関しては、消費者契約法上、当該消費者契約の条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約

の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるものは、平均的損害を超える部分については無効となる（消費者契約法第9条第1項第1号）。このため、高齢者等終身サポート事業者は、解約料を定める際には、本条項に適合するよう留意する必要がある。

- ③ 事業者は、消費者から解約料について説明を求められた場合、解約料の算定根拠の概要を説明する努力義務を負う（同条第2項）。ここでいう算定根拠の概要とは、違約金等を事業者が設定するに当たって考慮した事項、当該事項を考慮した理由、使用した算定式、金額が適正と考えた根拠など違約金等を設定した合理的な理由を意味するものと考えられる。

（参考）適格消費者団体⁴が、高齢者等終身サポート事業者が使用していた解約料条項について、消費者の利益を一方的に害する条項であり無効（消費者契約法第10条）であるとして、差止請求し、最終的に和解した事案がある

⁵。

- 8) 預託金の管理方法等
- 9) 死後事務として提供されるサービスの内容
- 10) 寄附や遺贈に関する取扱方針
- 11) 個人情報の取扱方針と管理体制
- 12) 相談窓口の連絡先

- ・ 高齢者等終身サポート事業に関連した消費生活相談には、これまで、「契約書が交付されていない」といった相談が寄せられている。高齢者等終身サポート事業の性質に鑑みて、契約内容を明確化するために、契約書を作成し、利用者に交付することが重要である。
- ・ 高齢者等終身サポート事業が判断能力の低下が懸念される高齢者を主な対象としていること等を踏まえ、契約の効力についての争いを未然に防

⁴ 不特定かつ多数の消費者の利益を擁護するために差止請求権を行使するために必要な適格性を有する消費者団体として内閣総理大臣の認定を受けた法人（消費者契約法第13条）。

⁵ 消費者庁「京都消費者契約ネットワークと一般社団法人京都高齢者支援協会との裁判外の和解について」

（https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/release39/2018/pdf/release39_180622_0001.pdf）

消費者庁「京都消費者契約ネットワークと一般社団法人京都高齢者支援協会との間の裁判上の和解について」

（https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_system/cms203_200219_02.pdf）

止する観点からは、契約締結時に第三者（医療・介護関係者、利用者の親族等）の立会いを求めることが考えられる。

（２） 取り消される可能性のある勧誘方法について

- ・ 消費者契約法は、消費者に対し、事業者の不当な勧誘によって締結した契約の取消権を認めている（消費者契約法第４条）。

消費者契約法が定める不当勧誘には、誤認を通じて消費者の意思表示に瑕疵をもたらすような不適切な勧誘行為、具体的には、不実告知（同条第１項第１号）、断定的判断の提供（第１項第２号）、不利益事実の不告知（第２項）、及び困惑を通じて消費者の意思表示に瑕疵をもたらすような不適切な勧誘行為、具体的には、不退去（第３項第１号）、退去妨害（第３項第２号）等がある^６。

- ・ 高齢者等終身サポート事業においてもこれらを遵守する必要があるところ、特に、契約の相手方が高齢者中心であることが想定され、場合によっては加齢等によりそれらの者の判断能力が既に低下し、現在の生活の維持に不安を抱いている可能性も考えられる。例えば、高齢者等終身サポート事業者が勧誘を行う場合であっても、契約を締結しなければ現在の生活の維持が困難となる旨など消費者の不安を煽るような説明を避け、誠実な説明を行うとともに、本人の意思に基づいて契約を締結することが必要である（消費者契約法第４条第３項第７号参照）。

２ 提供するサービス内容ごとの留意事項

- 高齢者等終身サポート事業には、「身元保証等サービス」、「死後事務サービス」、「日常生活支援サービス」等が含まれ得るところ、契約締結に当たって留意すべき主な事項は以下のとおりである。

（１） 身元保証等サービス

- ・ 身元保証等サービスについては、医療機関への入退院、介護施設等への入退所の手続等の支援・代行、連帯保証（身元保証）、緊急連絡先の指定の受託、緊急時の対応、身柄の引取り等を行うことが考えられるが、具体的な支援内容やその費用については、重要事項説明書を用いて、利用者に

^６ 消費者庁「逐条解説」第４条以下の解説参照。

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/annotations/)

丁寧に説明するとともに、契約書に明記した上で契約を締結することが重要である。

ア 入院・退院等及び入所・退所等への支援

- ・ 利用者が希望する事項（手続の代行、説明の場への同席、連帯保証（身元保証）等）を確認し、対応する内容や費用等について丁寧に説明することが重要である。
- ・ 連帯保証（身元保証）に関する契約をする場合には、高齢者等終身サポート事業者が保証人として未払費用を負担した場合における契約者への求償や前払預託金からの充当に関するルールを明示することが重要である。
- ・ また、利用者が入退院・入退所時の支援を希望する場合には、以下のような事項について利用者に説明・確認することが望ましい。
 - ✓ かかりつけ医や担当のケアマネジャー等⁷既に医療や介護を利用している場合には、関係機関と連絡・情報共有することについても利用者の了解を得ておくこと。
 - ✓ 利用者の希望する医療や介護について、医療機関が本人の意思を尊重した対応として、医療の提供に当たり、あらかじめ本人が書面で残した内容を尊重することも考えられる⁸。このため、医療や介護に関する利用者の希望を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。なお、利用者が希望すれば、地域で「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。書面を残した場合には、利用者の状況や希望の変化を反映させるため、面談等により定期的に利用者の意向を確認することについても了解を得ておくこと。

⁷ ケアマネジャーのほか、相談支援専門員（障害福祉サービス）などの福祉関連サービスに係る相談に応じる職種が考えられる。

⁸ 厚生労働省「身寄りがない人の入院及び医療に関する意思決定が困難な人への支援に関するガイドライン」中、「2.（4）本人の意思・意向の確認と尊重」において、「本人の意思を尊重した対応として、医療の提供に当たり、本人が記した、いわゆる「事前指示書」の内容を尊重することも考えられます。本人が「事前指示書」や「エンディングノート」などを記載していないか確認します」との記載あり。

（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/miyorinonaihito_henotaiau.html）

イ 緊急連絡先の受託等

- ・ 緊急時に対応できる事項（土日・休日の対応体制等）とこれに要する費用について丁寧に説明することが重要である。
- ・ 緊急連絡先の受託をする場合には、緊急時に連絡がつながるように、高齢者等終身サポート事業者の連絡先を関係機関等に伝える方法についても利用者と相談し、定めておくことが望ましい（かかりつけ医・担当のケアマネジャー等にあらかじめ知らせておく、利用者が身に付けておく、利用者の自宅内の分かりやすい位置に掲示しておく等）。
- ・ 入院時・入所時や緊急時に連絡を希望する先の有無や連絡の可否についても確認しておくことが望ましい。

（２） 死後事務サービス

ア サービス提供の合意

- ・ 死後事務サービスについては、死亡に係る連絡を受けた際の関係者への連絡、葬儀に関する手続や携帯電話の解約等の代行業務等が考えられる。その際、具体的な支援内容や、費用支払のための預託金の取扱い、残金の扱いについて、契約書及び重要事項説明書に明記した上で、死後事務委任契約を締結することが重要である。
- ・ 委任を受けた高齢者等終身サポート事業者は、委任者から請求があるときは、いつでも委任事務の処理状況の報告をし、委任事務が終了した後は、委任者に対し、遅滞なくその経過及び結果を報告しなければならない（民法第 645 条）。このため、死後事務が終了した後はその時点で委任者の地位にある相続人に対して報告をする必要があるところ、推定相続人が複数いる場合、利用者の死後に委任事務の結果報告等を円滑に行えるよう、利用者と相談の上、事情によっては、推定相続人のうち特定の者に報告すれば足りる旨を死後事務委任契約の中で定めておくことも考えられる。
- ・ 高齢者等終身サポート事業者は、利用者との間での死後事務委任契約に基づき、預託金を受けることができ、死後事務に要した費用は同預託金から精算することができる。

預託金を受ける場合、利用者の死後、預託金の返還の可否やその額などをめぐって利用者の相続人との間でトラブルが生じるおそれがあることから、高齢者等終身サポート事業者は、死後事務の内容等に照らして的確な預託金額を算定し、かつ、これを利用者やその推定相続人に丁寧に説明しておくことが望ましい。

- ・ 委任事務の範囲を決めるに当たっては、利用者から丁寧に希望を聞き取るとともに、利用者の死後における法的なトラブルを避ける観点から、利用者の意思に反しない場合には、できる限り推定相続人にも事前の説明を行うことが望ましい。利用者が事前に推定相続人に知らせないことを希望する場合には、死後事務委任に関する事務の執行が困難になる可能性があることを説明しておくことが望ましい。
- ・ また、死後事務を履行する際には、受任者である高齢者等終身サポート事業者の事務負担が過重になったり、推定相続人の利益に過度の影響を及ぼしたりすることのないよう、費用の上限や対応期間の目安、葬儀等について見積もりを取るべき件数等を事前に設定しておくという工夫も考えられる。
- ・ 具体的な事務における留意事項の例としては、以下のものが挙げられる。
 - (ア) 葬送に関する事務（葬儀・火葬・埋葬、供養・法要等）
 - ・ 利用者の希望を踏まえ、具体的な葬送方法等を把握した上で、必要な見積もり等を把握して利用者に説明することが望ましい。
 - ・ なお、利用者の希望する葬送方法に応じ、散骨の場合には地方自治体への確認のほか、樹木葬の場合等は場所の確保ができることの確認をしておくなど利用者の希望に対応できるかを事前に確認しておくことが望ましい。
 - (イ) 行政機関への届出等（年金、医療保険、税金納付等）
 - ・ 死亡時に必要な手続について確認の上、利用者の希望を踏まえて死後事務委任契約を締結することが重要である。
 - ・ 年金支給停止のための年金受給権者死亡届は、市区町村への死亡届がなされていれば、原則として届出を省略できる（※）。

※ 日本年金機構でマイナンバー登録がなされている場合（登録率は99.8%（令和5年9月））。登録状況は、利用者本人がねんきんネット等を通じて確認できるため、必要に応じ事前に確認することも考えられる。
 - ・ 医療保険の手続については、加入している医療保険に応じて必要な手続をあらかじめ確認しておくことが望ましい。
 - ・ なお、利用者の死亡後の、その利用者の所得税に係る税務申告等については、相続人（相続人がいない場合等には相続財産法人）が納税

義務者となる⁹ため、死後事務委任契約で税務申告等に対応することはできない。

(ウ) 家屋等の賃貸借契約について

- ・ 利用者の希望がある場合には、利用者の死亡時に契約関係及び残置物を円滑に処理することができるよう、あらかじめ、利用者（賃借人）と受任者である高齢者等終身サポート事業者との間で、①賃貸借契約の解除と②残置物の処理に関する死後事務委任契約を締結しておくことが望ましい。
- ・ その際、国土交通省及び法務省において、「残置物の処理等に関するモデル契約条項」¹⁰を策定しているため、契約書の作成に当たって参考とされたい。
- ・ また、不動産内に残された動産類の搬出・処分についても具体的な内容をあらかじめ調整しておくことが望ましい。形見分け等について誰に何を渡すのか希望がある場合には、事前に利用者に確認するほか、利用者が速やかな廃棄処分を希望する場合には、その旨を委任契約の中に明記しておく措置を講じることが望ましい。
- ・ なお、推定相続人が明らかである場合には、可能であれば、推定相続人に連絡を取り、利用者から依頼を受けた旨について了解を得るとともに、賃貸人にもその依頼内容を連絡しておくことが望ましい。

(エ) 電気・ガス・水道等の公共料金の支払・解約について

- ・ 電気・ガス・水道等の公共料金の支払・解約については、受任者である高齢者等終身サポート事業者が解約手続を行うことができない場合もあるため、事前に事業者を確認しておくことが望ましい。

(オ) 携帯電話の解約について

- ・ 携帯電話の解約については、受任者である高齢者等終身サポート事業者が解約手続を行うことができない場合もあるため、事前に携帯電話事業者の解約条件等に照らし、適切に履行できることを確認した上で、携帯電話の解約に係る死後事務委任契約を締結することが望ましい。

⁹ 国税庁「納税者が死亡したときの確定申告(準確定申告)」

(<https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/taxanswer/shotoku/2022.htm>)

国税庁「民法上の相続人が不存在の場合の準確定申告の手続」

(<https://www.nta.go.jp/law/shitsugi/shotoku/07/15.htm>)

¹⁰ 国土交通省「残置物の処理等に関するモデル契約条項」

(https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000101.html)

- ・ また、解約の際に死後事務委任契約書等の資料を求める携帯電話事業者もいるため、契約の締結に併せて必要となる資料を準備しておくことが望ましい。

イ 死後事務委任契約と相続人との関係について

- ・ 死後事務委任契約の締結に当たっては、死後事務をめぐる親族等の相続人とのトラブルを回避する観点から、委任事務の範囲を決める際に事前に推定相続人等に説明をするなどにより、利用者の意思に反しない場合には、契約内容について、できる限り推定相続人等に事前に了解を得ておくことが望ましい。
- ・ 死後事務委任契約は、委任者が受任者に対して委任者の死後に一定の事務を行うことを委任する契約であるところ、原則として委任者の死亡が委任契約の終了原因とされていること（民法第 653 条第 1 号）との関係で、委任者の死亡によっても委任契約が終了しないことを明確化する観点から「委任者が死亡した場合においても、本契約は終了せず、相続人は、委任者の本契約上の権利義務を承継する」旨を契約に明記することが望ましい。
- ・ なお、案件によっては利用者と推定相続人との関係に大きな問題がある場合もあるため、そのような場合には、「委任者の相続人からの反対等により、委任事務の履行が不可能又は著しく困難となった場合には、受任者は委任者の相続人に対する意思表示により、受任者としての地位を辞任することができる」といった規定を入れておくことも考えられる。

(3) 日常生活支援サービス

- 高齢者等終身サポート事業者が、日常生活支援サービスを実施する場合の留意点は以下のとおりである。
 - ・ 高齢者等終身サポート事業者が行う生活支援については、通院の送迎・付添いや生活に必要な物品の購入、契約に基づいて利用者の意向を踏まえた各種手続や契約締結の支援等を行うことが考えられる。
 - ・ 当該サービスの実施に当たっては、具体的な支援内容やその費用について、重要事項説明書を用いて、利用者に丁寧に説明するとともに、契約書に明記した上で契約を締結することが重要である。
 - ・ さらに、日常的に発生する支払等に関し、高齢者等終身サポート事業者が金銭管理等を含めて行う場合には、管理する範囲や保管方法、記録の保存、利用者の確認方法などの具体的な事項について、重要事項説明

書を用いて、利用者に丁寧に説明するとともに、契約書に明記した上で財産管理等委託契約を締結することが重要である。

- ・ 利用者が希望するサービスによっては、自ら提供できない場合でも、他の事業者を紹介するなどの対応も考えられる。また、利用者が介護保険サービスや障害福祉サービス等の利用希望がある場合には関係機関と連携して調整することが望ましい。
- ・ 高齢者等終身サポート事業者が利用者から受任した日常生活支援サービスについては、利用者の許諾を得て他の事業者等との間で復委任契約を締結することにより（民法第 644 条の 2 第 1 項）、高齢者のニーズに対応するサービス（介護保険給付の範囲外として行うもの）を提供する事業者やヘルパー等の介護職員が保険外サービスとして担うことも考えられる。こうした業務分担について、ケアマネジャーの負担の軽減にもつながることから、当該事業者等とケアマネジャーがよく連携して取り組むことが望ましい。

3 死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について

（１） 死因贈与契約及び事業者への寄附について

- ・ 高齢者等終身サポート事業者が、利用者との間で、死因贈与契約（利用者が死亡したときは、利用者の財産の一部又は全部を高齢者等終身サポート事業者に贈与する旨の契約）を締結することや利用者から寄附を受けること（贈与契約）は、本来、それが真に利用者の意思に基づくものであれば、不適切とはいえない。

ただし、死因贈与契約の締結や寄附をすることを、高齢者等終身サポート事業に係る契約の条件にし、あるいは、高齢者等終身サポート事業に係る契約とパッケージにした契約プランを設けることなど（例えば、利用者が死亡した場合には、利用者が、高齢者等終身サポート事業者に対して、預託金の残金を贈与する、あるいは、死後事務委任契約に基づく事務処理の費用に充てるものとして相続財産の全部又は一部を贈与する旨の契約を併せて締結することなど）は、死因贈与契約や寄附が真に利用者の意思に基づくものか疑義が残るため、避けることが重要である。

- ・ また、上記のように契約の条件等にするのでなくとも、高齢者等終身サポート事業者が利用者と死因贈与契約を締結すると、高齢者等終身サポート事業者にとっては、サービス提供に係る費用をかけなければ、将来、死因贈与を受けられる財産の額がその分増大することになる。このような利益相反的な立場にあるため、契約内容やその後のサービス提供の状況等に

よっては、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、利用者との間で死因贈与契約を締結するに当たってはこの点に十分に注意することが重要である。

※ 高齢者等終身サポート事業者が、利用者との間で締結した、身元保証契約と死因贈与契約をセットにした死因贈与契約に関して、その内容及び締結過程に照らし、いわば社会的弱者とされる高齢者に身元保証を提供する代わりに合理的な理由もないままその死亡時の不動産を除く全財産を無償で譲渡させることにより同事業者が利益を得るものであって、暴利行為といえ、公序良俗に反して無効であるとした裁判例がある（名古屋高裁（令和4年3月22日判決））。

- ・ 高齢者等終身サポート事業者と利用者との間の死因贈与契約については、当該利用者の意思に基づいて締結されたものであっても、原則として当該利用者が生前に当該死因贈与契約を撤回することができるものと考えられる。高齢者等終身サポート事業者においては、利用者との間で死因贈与契約を締結する場合は、利用者に撤回の機会を与える観点から、また、利用者の死後、相続人との間で紛争が生じるリスクを回避する観点から、利用者に対して撤回権があることを説明し、その旨を記録しておくことが望ましい。

※ 一般に、死因贈与契約については、原則として贈与者が生前に撤回することができる（最高裁昭和47年5月25日判決・民集26巻4号805頁）ことを踏まえたもの。ただし、負担付贈与であって受贈者が既にその負担の全部又はそれに類する程度の履行をした場合には、その契約の全部又は一部を取り消すことがやむを得ないと認められる特段の事情がない限り、贈与者が死因贈与契約を撤回することはできない（最高裁昭和57年4月30日判決・民集36巻4号763頁）ともされている。

（２） 遺贈について

- ・ 遺言によって特定の者に財産を譲与することを遺贈といい、遺言の方式には、主に自筆証書遺言（民法第968条）と公正証書遺言（同法第969条）がある。遺贈は、遺言者本人の自由な意思に基づいてされる単独行為であり、作成者である遺言者のニーズに応じて、そのメリット、デメリットを踏まえ、自筆証書遺言と公正証書遺言は使い分けられる。
- ・ 高齢者等終身サポート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。

高齢者等終身サポート事業者は、利用者から遺贈先の相談を受ける場合、遺贈先として当該事業者のみを示すのではなく、他の遺贈先を選択肢として示すことで、真に利用者の意思による自発的な遺贈先の選択を促すことが望ましい。また、事後的なトラブルを未然に防止する観点から、その過程を記録に残しておくことが望ましい。

- ・ 高齢者等終身サポート事業者において、利用者から遺贈を受けようとする場合には、利用者である本人に遺言能力があり、その自由な意思に基づく遺贈であることを担保する観点から、公正証書遺言によることが望ましい。
- ・ なお、遺贈を受けることを高齢者等終身サポート事業に係る契約の条件とすることなどは、死因贈与契約及び寄附（贈与契約）と同様、真に利用者の意思に基づくものであるか疑義が残るため、避けることが重要である。

※ 自筆証書遺言と公正証書遺言について

- ・ 自筆証書遺言は、輕易な方式の遺言であり、遺言者本人が遺言書の全文（財産目録を除く。）、日付及び氏名を自書し、これに押印することによって成立するものであり、他人の力を借りることなく、いつでも自らの意思に従って作成することができ、手軽かつ自由度の高い制度である（民法第968条）。
- ・ 自筆証書遺言は、いつでも、どこでも、容易に遺言書を作成することができる、遺言の内容のみならずその存在そのものを秘密にしておくことができる、作成費用が掛からないといったメリットがある一方、遺言者の不知・不注意等からしばしば方式不備が生じること、記載された内容が不明確であって要領を得ないなどして、遺言の効力について紛争が生じることが少なくないこと、遺言書が偽造・変造される危険性があること、遺言書の紛失や発見されない危険性、他人による隠匿・破棄の危険性があることなどのデメリットがある。なお、法務局の保管制度（自筆証書遺言書保管制度）を利用することにより、デメリットの一部は軽減される。
- ・ 公正証書遺言は、法律専門家である公証人関与の下で、2名以上の証人が立ち会うなど厳格な方式に従って作成され、公証人がその原本を厳重に保管するという信頼性の高い制度である（同法第969条等）。公正証書遺言においては、遺言者は、遺言の内容について公証人の助言を受けながら、最善の遺言を作成することができる。また、公証人において、遺言者の遺言能力の確認なども行われる。
- ・ 公正証書遺言は、紛失や改変等のおそれがないこと、公証人が遺言の内容や遺言

能力の確認を行うことから一般には無効な遺言になりにくいといったメリットがある一方、一定の手続を要することから負担を伴うこと、作成費用が掛かることなどのデメリットがある。