

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

- 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、高齢者等終身サポート事業者と利用者との間の契約は、その内容によって「委任」（民法第643条）又は「準委任」（民法第656条、第643条）と整理され得る。「委任」又は「準委任」に該当する場合には、受任者である高齢者等終身サポート事業者は、委任者である利用者等に対して、その請求に応じて委任事務の処理の状況を報告する義務や、委任終了後にその経過及び結果を報告する義務を負っている（民法第645条）。
- また、利用者との間で法的トラブルが生じ、高齢者等終身サポート事業者が契約上の義務を履行したか否かが争われる場合、高齢者等終身サポート事業者は、契約上の義務を履行したことについての主張・立証責任を負うことがある。
- そこで、高齢者等終身サポート事業者は、受任者として報告義務の履行を求められる場合や法的トラブルが生じた場合に備えて、その契約の期間中、その提供したサービスの時期や内容、要した費用等についてサービス提供記録を作成、保存しておくことが重要である。
- 加えて、上記サービス提供記録の内容については、定期的に利用者に報告するとともに、利用者が成年後見制度を利用している場合には成年後見人等にも情報共有を行うことが重要である。
- 特に、サービスを提供する中で、利用者の希望や、医療・介護を必要とする状況なども変化することから、定期的な面談により、利用者の希望や必要とするサービスに変化がないか確認することが望ましい。
- さらに、医療や介護を必要とするなど、利用者の生活に大きな影響が生じる変化があったときには、利用者や関係機関から高齢者等終身サポート事業に連絡が入るよう、関係者と連絡体制を取っておくことにより、円滑に必要なサービス提供が可能となる。
- また、死後事務については、利用者自身は当該事務の履行を確認することができないことから、事業の適正性を確保する観点から、当該履行状況に関し、第三者による点検等が定期的に行われる仕組み等を構築しておくことが有効であり、利用者から推定相続人等の連絡先を聴取している場合には、推定相続人等に報告することが重要である。

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の契約を締結した後は、契約内容に基づき、必要のサービスを履行する。
- 前記1に記載した事項に加え、個別のサービスごとに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

ア 医療機関への入院時、退院時等の支援

(ア) 入院の際の対応について

- ・ 利用者が自ら手続を行うことができる場合には、利用者が手続を行うことが原則であるが、入院手続を支援内容に含めることを契約書に明記している場合には、利用者の意思を十分踏まえた上で、入院に係る手続（入院手続等に関する説明への立会い、費用の支払の代行など）について高齢者等終身サポート事業者が支援を行うことができる。
- ・ このほか、利用者の意向を踏まえて、入院手続の説明等の場に、高齢者等終身サポート事業者が立ち会うことは差し支えないものと考えられる¹¹。
- ・ また、契約に基づき、入院の際に高齢者等終身サポート事業者が身元保証等サービスを行う場合には、必要となる対応（連帯保証、入院手続に係る支援、緊急連絡対応、身柄の引取り等）を医療機関に確認の上、それぞれについて契約に基づく対応の可否を医療機関に伝えることが重要である。

その際、利用者にとって必要であるが、高齢者等終身サポート事業者が対応できない事項については、医療機関や関係機関等とも相談し、代替サービスの手配などを調整することが望ましい。

(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

- ・ 医療同意そのものについては、利用者の身体・生命に関わり一身専属性が高い事柄であることから、高齢者等終身サポート事業者を含む「身元保証人・身元引受人等」の第三者には、その同意権限はないも

¹¹ 「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「3. (1) ②入院計画書に関すること」中、「本人が理解できるようわかりやすく説明を行うとともに、家族、ケアマネジャー、相談支援専門員や友人・知人など、本人の身の回りの人で、本人の入院診療についての説明に同席を希望する人がいる場合は、本人の意向を確認した上で、情報提供を行います。」との記載あり。

のと考えられる¹²。本人の判断能力の程度にかかわらず、医師等の医療従事者から適切な情報の提供と説明がなされ、本人による意思決定を基本とした上で適切な医療提供を行うことが重要である。

- ・ 一方、同意そのものではないが、利用者が医療を必要とする場合に備え、意思が明確な段階から事前に利用者が作成した書面を保管するなど本人の意思を代弁する関わり方は想定されるため、利用者の意思を医療機関が把握し、利用者の希望を踏まえた医療が提供されることに資するよう、

- ✓ 事前に利用者の意思を記した書面を高齢者等終身サポート事業者が預かっている場合に、利用者の意思が確認可能な場合には確認の上、当該書面を医師等へ渡すこと⁸

- ✓ 利用者が希望する場合、医師等による説明の場に、高齢者等終身サポート事業者が同席すること¹³

は差し支えないと考えられる。

- ・ なお、意思決定が求められる時点で本人の意思が確認できない場合、医療機関向けに作成されている「身寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドライン」¹⁴を参照の上、支援に取り組むことが重要である。

(ウ) 退院時における支援

- ・ 医療機関の退院に際しては、利用者が必要とする医療・介護の状況に応じて、在宅での生活や、転院や入居・入所先を検討する必要がある。
- ・ 退院の見通しが立ってきた際には、高齢者等終身サポート事業者は、医療機関や担当のケアマネジャー等の関係者に、退院後に必要と想定

¹² 「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」P6参照

¹³ 「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「3. (1) ②入院計画書に関すること」中、「本人が理解できるようわかりやすく説明を行うとともに、家族、ケアマネジャー、相談支援専門員や友人・知人など、本人の身の回りの人で、本人の入院診療についての説明に同席を希望する人がいる場合には、本人の意向を確認した上で、情報提供を行います。」との記載あり。

¹⁴ 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」

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

される医療や介護の状況を確認するとともに、利用者の意思決定を支援し、利用者が希望する生活を円滑に送れるようにするため、利用者自身の退院後の生活に関する意向を確認することが重要である。

- ・ なお、入院後に利用者の意向を確認することも必要であるが、普段から、面談等の機会を通じて、利用者本人が希望する医療や介護の利用について、意向を確認し、その内容を書面しておくことが望ましい。
- ・ 利用者の意向に基づき、主治医や医療ソーシャルワーカー（既に介護保険サービスを利用している場合には担当のケアマネジャー等を含む）の判断も踏まえ、退院後の選択肢（転院、介護施設等への入居・入所、退院後の通院や在宅医療の利用、介護サービスの利用等）について、利用者に分かりやすく情報を提供することが望ましい。
- ・ また、利用者の判断能力が不十分な場合には、成年後見人等と連携して、意思決定の内容に応じて関係ガイドライン¹⁵を参照しながら意思決定の支援を実施することが重要である。

イ 介護施設等への入居・入所時、退所時の支援

（ア）入居・入所の検討に係る支援

- ・ 高齢期は時間とともに心身の状況が緩やかに変化し、住み慣れた自宅での生活から、高齢者向けの支援のある住まいや介護施設等への入居・入所を検討することが必要になる場合もある。
- ・ 高齢者向けの支援のある住まいや介護施設等への入居・入所への検討が必要となった場合や、利用者から相談があった場合には、高齢者等終身サポート事業者は、まず利用者の希望内容を確認することが重要である。
- ・ また、利用者が必要とする医療・介護の状況に応じたサービスを受けることができるよう、利用者の意向を踏まえ、必要に応じて医療機

¹⁵ 厚生労働省「身寄りがない人の入院及び医療に係る意思決定が困難な人への支援に関するガイドライン」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/000516181.pdf>)

厚生労働省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」

(<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000212396.pdf>)

意思決定支援ワーキング・グループ「意思決定支援を踏まえた後見事務のガイドライン」

(<https://www.mhlw.go.jp/content/000750502.pdf>)

関の関係者等や担当のケアマネジャー等とも緊密に連携し、利用者が必要とする医療・介護の状況や考えられる選択肢について確認・相談することが望ましい。医療・介護サービス等を現在利用していない場合等には必要に応じて地域包括支援センター等と連携することも考えられる。

- ・ こうした情報を踏まえ、利用者に対し、選択肢（住まいや施設の種別、それぞれの特徴など）について分かりやすく情報提供し、利用者の意思決定の支援を行うことが重要である。
- ・ なお、利用者の判断能力が不十分な場合には、成年後見人等と連携して意思決定の支援を実施することが重要である。

（イ）介護施設等への入居・入所の際の対応について

- ・ 利用者が自ら手続を行うことができる場合には、利用者が手続を行うことが原則であるが、入所手続を支援内容に含めることを契約書に明記している場合には、高齢者等終身サポート事業者が、利用者の意思を十分踏まえた上で、介護施設等の入居・入所に係る手続に関する支援（面談等の日程の調整、重要事項説明時の立会い、必要書類の作成及び発送並びに提出の支援、入所費用の支払など）について、利用者の意向を踏まえた支援を行うことが重要である。
- ・ また、契約に基づき、入所の際に高齢者等終身サポート事業者が身元保証等サービスを行う場合には、必要となる対応（連帯保証、入所手続に係る支援、退所時の対応、緊急連絡対応等）を介護施設等に確認の上、それぞれについて契約に基づく対応の可否を介護施設等に伝えることが重要である。

その際、利用者にとって必要であるが、高齢者等終身サポート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。

ウ 緊急連絡先の受託等

- ・ 入院等が必要になった場合に、高齢者等終身サポート事業者を緊急連絡先とすることについては、特に夜間・休日の連絡体制や、医療機関や介護施設等へ駆けつけるタイミング等についてあらかじめ利用者に説明しておくことが重要である。なお、既に入院中や入所中の場合は、医療機関や介護施設等にも説明をしておくことが望ましい。
- ・ 平時から、かかりつけ医や担当のケアマネジャー等の医療・介護の関係者に、緊急時の連絡先として、高齢者等終身サポート事業者の連絡先を伝えておくほか、緊急時に分かりやすいよう、利用者宅の分かりやす

いところに連絡先を掲示する、身に付けておいてもらう等の依頼をすることが望ましい。

- ・ 利用者が危篤等の緊急時に、連絡してほしい先がある場合には、当該連絡先等を把握しておくことが重要である。その際、定期的な面談の際等を活用し、当該連絡先等に変更がないか確認しておくことが望ましい。また、利用者の了解が得られる場合には、先方に対し、緊急時に高齢者等終身サポート事業者から連絡がある旨を伝えておくことが考えられる。
- ・ 医療機関等へ提出するものとして、希望する医療や介護についてあらかじめ利用者が記載した書面を預かっている場合には、当該書面を医療機関等に渡すことが重要である。
- ・ 医療機関や介護施設等から利用者が死亡した旨の連絡があった場合には、(2) 死後事務サービスの記載を参考として対応することが重要である。

(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

- ・ 高齢者等終身サポート事業者が死後事務を履行するに当たっては、既に利用者本人が死亡していることから、利用者の生前に締結した死後事務委任契約に基づき、適正に事務を履行することが重要である。

(ア) 葬送に関する事務（葬儀・火葬・埋葬、供養・法要等）

- ・ 葬儀等は利用者の死亡後速やかに行う必要があるため、利用者が死亡した場合に速やかに高齢者等終身サポート事業者に伝わるように事前に利用者や関係機関等と調整しておくことが重要である（高齢者等終身サポート事業者の連絡先を利用者の自宅内に掲示する、医療・介護の関係者へ周知しておく等）。
- ・ 利用者が死亡したことを把握した場合には、葬儀業者等に連絡するなど、必要な手続を進める。利用者が死亡した旨を連絡する先を把握している場合には、当該連絡先にその旨を連絡することが重要である。

(イ) 行政機関への届出等（死亡届、医療保険等）

⑦ 死亡届について

- ・ 利用者が死亡した場合、死亡の事実を知った日から7日以内（国外で死亡したときは、その事実を知った日から3か月以内）に、同居の親族、同居者、家主、地主家屋管理人、土地管理人等は、死亡届を提出しなければならない（戸籍法第86条、第87条第1項）、同居の親族以外の親族、後見人、保佐人、補助人、任意後見人、任意後

見受任者は、同期間内に死亡届を提出することができる（戸籍法第 86 条、第 87 条第 2 項）。

- ・ そのため、高齢者等終身サポート事業者自身が任意後見人又は任意後見受任者であるときは、届書を作成し、死亡者の死亡地・本籍地又は届出人の所在地の市役所、区役所又は町村役場に遅滞なく届け出ることができる。任意後見人等ではない高齢者等終身サポート事業者は、自身で死亡届を提出することができないため、相続人がいるときは、死後事務委任契約に基づき、速やかに、利用者が死亡した旨を当該相続人に連絡することが重要である。

① 医療保険について

- ・ 利用者が加入している医療保険により取扱いが異なるため、加入している保険に応じて手続きを行うことが必要である。

(ウ) 家屋等の賃貸借契約について

- ・ 賃貸人に連絡し、残置物の整理のための必要な手続きを行うことが重要である。

(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

- ・ 利用者が契約していた事業者連絡し、必要な支払、解約手続きを行うことが重要である。

イ 死後事務委任契約と相続人との関係について

- ・ 利用者の死後、委任事務が終了した場合には、相続人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）。
- ・ また、利用者の死後において、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。

もっとも、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。

(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。

- ・ 日常生活支援サービスについては、利用の都度費用が発生するものもあるため、実施したサービス内容や費用等について記録を残しておくことが重要である。

- ・ 通院時の送迎・付添いや介護保険等サービスの手続支援等の業務を行う場合には、医療機関のかかりつけ医や介護保険サービスの担当のケアマネジャー等に日頃から定期的に連絡するなど、連携体制を築いておくことが望ましい。

3 利用者から金銭等を預かる際の対応について

- 高齢者等終身サポート事業者が利用者から金銭等の預託を受ける主な局面としては、(1) サービス提供費用の前払（預託）を受ける場合や、(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が考えられる。それぞれの場合において留意すべき主な事項は以下のとおりである。

(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

- ・ 高齢者等終身サポート事業においては、例えば日常生活支援サービスや死後事務サービスの提供のために必要となる金銭について、利用者から事前に前払（預託）を受けることがあり得る。
- ・ こうした利用者からの前払金（預託金）と高齢者等終身サポート事業者自身の運転資金等との混在を防止するとともに、高齢者等終身サポート事業者の万が一の経営破綻等の場合における利用者の被害を極小化する観点から、高齢者等終身サポート事業者は利用者からの前払金（預託金）について、

(1) 高齢者等終身サポート事業者自身の運営資金等とは明確に区分して管理すること

(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。また、これらの事項を適切に実施する旨を契約書に明記し、利用者とも共有しておくことが望ましい。

- ・ 利用者からの前払金（預託金）の管理方法に関しては、例えば資金決済に関する法律（平成 21 年法律第 59 号）では、キャッシュレス決済などの送金サービスを提供する資金移動業者は、送金にあたり顧客から受け入れた資金を原則として供託、保全契約若しくは信託契約（又はこれらの手段の併用）により保全することが義務付けられている。

供託については法律の定めがない限り利用できないこと、一部の高齢者等終身サポート事業者においては信託契約を利用する慣行が既に見られること等を踏まえると、利用者からの前払金（預託金）については信託銀行又は信託会社を相手方とする信託契約を利用して保全することが望ましい。

このほか、資金管理に関する知識・経験を有し、かつ財産基盤が充実しており、士業等の業法に基づく規制に服している別法人に預託金の管理を委託する方法や、高齢者等終身サポート事業者自身の運転資金等と分別した預金で管理する方法も考えられる（※）。

※ 資金決済に関する法律では、少額（5万円以下）の送金のみを扱う第三種資金移動業については、利用者のリスクが相対的に小さいことを考慮し、（年1回以上の監査法人等による監査を前提として）利用者資金を自己の財産と分別した預金で管理することが認められている。

※ ただし、これらの方法により利用者からの前払金（預託金）を管理する場合、必ずしも倒産隔離が効かず、高齢者等終身サポート事業者・別法人の破綻時に利用者が十分な資金の還付を受けられない可能性があることには留意を要する。

（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

- ・ 高齢者等終身サポート事業においては、財産管理等委託契約に基づき、（銀行との間で代理人指名手続を行った上で）利用者名義の通帳の管理や、日常生活において使用する物品・サービスの購入又はその料金支払の代行をすることがあり得る。
- ・ 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）。
- ・ 金銭的な支払が生じる場合は、可能な限り利用者自らの支払をサポートする形での支援を行うことが望ましいが、利用者の同意を得た上で支払を代行するときは、利用者から預かった金銭等を高齢者等終身サポート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。

4 契約の変更・解約に当たって留意すべき事項

- 高齢者等終身サポート事業に関して、消費生活相談には、これまで、消費者が実際に契約を解約しようとした時に、解約方法が分からないという相談が寄せられているところ、消費者契約法上、事業者は、消費者の求めに応じて、消費者契約により定められた当該消費者が有する解除権の行使に関して必要な情報を提供する努力義務を負う（消費者契約法第3条第1項第4号）。したがって、高齢者等終身サポート事業者は、利用者からの求めがあれば、利用者が契約を解除する際に必要な具体的な手順等の情報を提供する努力義務を負う。

- 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については、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、契約書に明記することが重要である。
- なお、仮に消費者契約の解除に伴う違約金を定める等の場合については、適切な額を設定することが必要である（消費者契約法第9条第1項）。

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

- ・ 判断能力（民法第7条、第11条、第15条第1項及び任意後見契約に関する法律第2条第1号参照）が低下した場合（医師の診断を踏まえて一定の判断能力の低下が見られる場合等）の本人保護の制度として、成年後見制度（任意後見制度・法定後見制度（補助、保佐及び成年後見））がある。
- ・ 高齢者等終身サポート事業者が適切な支援を行う場合であっても、利用者の判断能力が低下し、十分に意思表示を行うことができないなど、利用者の権利を保護する必要がある場合には、成年後見制度を活用することが必要である。

具体的には、利用者と高齢者等終身サポート事業者等との間で任意後見契約が締結されている場合において、利用者の判断能力が不十分になったときは、速やかに任意後見監督人の選任の請求を行い、適切に任意後見契約を発効させるようにしていくこと、また、任意後見契約が締結されていないときは、本人に対して、補助開始の審判（既に利用者の判断能力の状態が保佐又は後見相当である場合には、保佐開始又は後見開始の審判）の請求を促し、適切に法定後見制度へつないでいくことが重要である¹⁶。

- ・ ただし、成年後見制度については、基本的には本人保護の制度であるため、まずは利用者本人がその必要性を理解することが重要である。このため、高齢者等終身サポート事業者は、定期的に利用者と面談するなどして、利用者が成年後見制度の利用についてどのような希望を有しているかを把握し、適切な働き掛け等を行うことを通じ、適切な時期に任意後見監督人の選任の申立てについての同意を得ることや利用者において適切な時

¹⁶ 法定後見制度と任意後見制度との違いについては法務省「成年後見制度・成年後見登記制度 Q&A」Q2、法定後見制度についてはQ3 参照。

(<https://www.moj.go.jp/MINJI/minji17.html>)

成年後見制度の詳細については法務省「成年後見制度 成年後見登記制度」参照。

(<https://www.moj.go.jp/MINJI/pdf/pamphlet.pdf>)

期に補助開始の審判の請求をすることができると考えられる。

- ・ このような観点から、以下の事項について、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、利用者との合意の上、契約書に明記しておくことにより、利用者の判断能力が不十分になった際にも、円滑に支援を行うことが可能となるものと考えられる。

1) 定期的に利用者と面談するなどして利用者の状態や成年後見制度の利用に関する希望を的確に確認すること

2-1) 利用者が任意後見を希望する場合

上記1) の内容に加え、利用者の判断能力が不十分となった場合に、

- ・ 利用者と高齢者等終身サポート事業者との間で任意後見契約が締結されているときは、速やかに任意後見監督人の選任を請求すること
- ・ 利用者が高齢者等終身サポート事業者以外の者との間で任意後見契約を締結しているときは、任意後見受任者に対して利用者の判断能力が不十分となったことを伝えること
- ・ 高齢者等終身サポート事業者が利用者と財産管理等委託契約を締結しているときは、任意後見契約の発効後、任意後見人との権限の重複によるトラブルを避ける観点から、任意後見契約が発効された際には当該財産管理等委託契約が終了すること

2-2) 利用者が任意後見を希望しない場合

上記1) の内容に加え、利用者の判断能力が不十分となった場合に、利用者に対して、補助開始の審判等の請求を促すこと

※ 任意後見について（任意後見契約に関する法律第4条第1項）

任意後見契約が登記されている場合において、精神上の障害により本人の事理を弁識する能力が不十分な状況にあるときは、本人、配偶者、四親等内の親族又は任意後見受任者は、任意後見監督人の選任を請求することができるとされている。

※ 法定後見（補助、保佐及び成年後見）について

精神上の障害により事理を弁識する能力が不十分である者については、家庭裁判所は、本人、配偶者、四親等内の親族、後見人、後見監督人、保佐人、保佐監督人又は検察官の請求により、補助開始の審判をすることができるとされている（民法第15条第1項）。

精神上の障害により事理を弁識する能力が著しく不十分である者については、家庭裁判所は、本人、配偶者、四親等内の親族、後見人、後見監督人、補助人、補助監督人又は検察官の請求により、保佐開始の審判をすることができるとされている（民法第

11 条)。

精神上の障害により事理を弁識する能力を欠く常況にある者については、家庭裁判所は、本人、配偶者、四親等内の親族、未成年後見人、未成年後見監督人、保佐人、保佐監督人、補助人、補助監督人又は検察官の請求により、後見開始の審判をすることができるとされている（民法第7条）。

- ・ そして、契約期間中に利用者の判断能力が不十分となった場合には、契約書及び重要事項説明書に明記したことに基づき、
 - ✓ 利用者と高齢者等終身サポート事業者等との間で任意後見契約が締結されているときは、速やかに任意後見監督人の選任を請求すること
 - ✓ 利用者が高齢者等終身サポート事業者以外の者との間で任意後見契約を締結しているときは、速やかに任意後見受任者に対して利用者の判断能力が不十分となったことを伝えること
- により、適切に任意後見契約の発効が可能となるようにしていくことが重要である。

また、任意後見契約が締結されていないときは、本人に対して、補助開始の審判（既に利用者の判断能力の状態が保佐又は後見相当である場合には、保佐開始又は後見開始の審判）の請求を促し、適切に法定後見制度へつないで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

- ・ 任意後見に係る適正性を確保するため、任意後見契約に関する法律上、任意後見人又はその代表する者と本人の利益とが相反する行為については、任意後見監督人が当該行為について代表することとされている（任意後見契約に関する法律第7条第1項第4号）。
- ・ 利益相反に当たるか否かは、後見人が本人を代理してなした行為自体を外形的客観的に考察して判定することとされている（最判昭和42年4月18日民集21巻3号671頁参照）が、一般的には、任意後見人となる高齢者等終身サポート事業者が、利用者が入所している施設を経営しているような場合、利用者が利用している各種サービス（介護サービスや家事代行サービスなど）の事業を営んでいるような場合などには利用者に対して入所費用やサービス利用料などを請求する立場にあることから、高齢者等終身サポート事業者が利用者との間で任意後見を締結するに当たり、例えば、
 - 1) 高齢者等終身サポート事業者が経営する施設、サービスの入所契約や利用契約の締結や費用の支払等の代理権を設定しないこと

2) 高齢者等終身サポート事業者が経営する施設、サービスの入所契約や利用契約の締結や費用の支払等に関する事項を代理権の範囲に入れる場合には、当該事項については任意後見監督人が代理する旨を契約書に明示しておくこと

などの配慮をすることが考えられる。また、高齢者等終身サポート事業者が任意後見契約を履行する際には、当該契約書に基づき、適正に事業を履行することが重要である。

(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

- ・ 成年後見人の選任によって、直ちに本人と高齢者等終身サポート事業者との間で締結された契約に影響を与えるものではないが、当該契約は、死後事務を含み、長期にわたる契約である一方で、成年後見人は本人の財産を管理し、かつ、その財産に関する法律行為について本人を代表する（民法第 859 条）ことに鑑み、成年後見人が選任された後は、契約内容について成年後見人とよく相談することが望ましい。

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

- 高齢者等終身サポート事業については、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特徴があることから、利用者が安心して当該サービスを利用する観点から、高齢者等終身サポート事業者がサービスの提供に先立って、事業者に関する情報や提供しているサービス情報などについて、事業者のホームページ等で公表しておくことが重要である。
- 具体的には以下の事項等について公表することが考えられる。
 - 1) 高齢者等終身サポート事業者の基本情報（組織、人員体制等）・財務諸表に関する情報
 - 2) 提供してい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、サービスごとの内訳や当該サービスを利用する場合の場面など、利用者が理解しやすいように記載することが望ましい。
 - 3) 費用の支払方法
 - 4) サービスを利用できない者
 - 5) 提供しているサービスの履行状況を確認する方法
 - 6) 契約変更や解約の事由・手続等
 - 7) 契約変更や解約時の返金に関する取扱い
 - ※ 費用ごとに区分されて記載されていることが望ましい。
 - 8) 預託金の管理方法等
 - 9) 寄附や遺贈に関する取扱方針
 - 10) 個人情報の取扱方針と管理体制
 - 11) 相談対応体制・連絡先
- なお、契約期間が長期間にわたり、サービス内容が多岐にわたることから、各サービスと費用の関係や解約時のルールをはじめ、利用者との契約内容は複雑になりやすいと考えられる。このため、検討に資するよう第2 1（1）に例示する事項に関して利用者一般に共通する規程や約款自体を作成し、あらかじめホームページ等で公表しておくことが望ましい。

2 個人情報の適正な取扱い

- 高齢者等終身サポート事業の提供に当たっては、利用者本人の個人情報（要配慮個人情報を含む）や、プライバシーに関わる情報を多く取り扱うこととなる。
- 個人情報取扱事業者は、
 - ✓ 個人情報を取り扱うに当たっては利用目的をできる限り特定しなければならず、あらかじめ個人情報を第三者に提供することが明らかになっている場合には、その旨が明確に分かるように特定しなければならない（個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）第 17 条第 1 項）ことのほか、個人情報を取得した場合は、あらかじめ利用目的を公表している場合を除き、速やかに、利用者本人に通知し、又は公表しなければならない（同法第 21 条第 1 項）こと
 - ✓ 個人データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の個人データの安全管理措置を講じなければならない（同法第 23 条）ことのほか、従業員の監督（同法第 24 条）、委託先の監督（同法第 25 条）なども行わなければならないこと
 - ✓ 要配慮個人情報が含まれる個人データの漏えい又は漏えいのおそれがある場合などには、個人情報保護委員会への報告及び本人への通知を行わなければならないこと（同法第 26 条、個人情報の保護に関する法律施行規則（平成 28 年個人情報保護委員会規則第 3 号）第 7 条）などが規定されており、同法に基づく対応が必要となる。また、個人データの適正な取扱いの確保について組織として取り組むために、基本方針を策定することなども重要となる。
- 個人情報保護についての詳細は、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」¹⁷や、「自己点検チェックリスト」¹⁸を参照の上対応されたい。

3 事業継続のための対策

- 高齢者等終身サポート事業については、契約期間が長期にわたること等から不測の事態が生じた場合であっても継続的にサービスを提供できるように取り組むことが重要である。

¹⁷ 個人情報保護委員会「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」
(https://www.ppc.go.jp/personalinfo/legal/guidelines_tsusoku/#page_top)

¹⁸ 個人情報保護委員会「自己点検チェックリスト」
(https://www.ppc.go.jp/files/pdf/Self_assessment_checklist.pdf)

- このため、事業継続のための対策として、災害等が生じた場合の事業継続計画及び事業を清算することになった場合の対応方針をあらかじめ定めておくことが望ましい。

4 相談窓口の設置

- 高齢者等終身サポート事業については、契約が長期にわたり、利用者側の事情変更もあり得ることから、契約内容をめぐってトラブルが発生することが想定される。
- このため、事業者においては、できる限り、利用者からの相談を一元的に対応できる窓口を設置するとともに、その連絡先を事業者のホームページに掲載し、重要事項説明書にも記入しておくことが望ましい。
- このほか、事業者は、適切なサービスを実施できるよう、研修等により職員が関連制度等に理解を深める機会を設けることが望ましい。

<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

(1) 金融機関での手続について

身寄りのない高齢者が今後増加していくと、親族以外の代理人が金融機関において高齢者本人に代わって各種手続を行うケースも増えていくことが見込まれる。親族以外の代理人による手続に既に対応している金融機関はあるものの、今後、高齢者等終身サポート事業者が代理人として手続ができるよう、顧客利便の観点から金融機関に対して適切な対応を促していく。

同様の観点から親族がいる場合においても、本人死亡後の口座の閉鎖手続時は相続関係書類も多く手続が煩雑になるため、顧客の個別事情に配慮し、丁寧な対応（窓口マニュアル整備の徹底等）を行うよう金融機関に対して促していく。

(2) 携帯電話の解約について

身寄りのない高齢者が今後増加していくと、相続人以外の代理人が携帯電話の解約手続を行うケースも増えていくことが見込まれる。

一部の事業者では高齢者等終身サポート事業者からの解約申請を受け付けていないところ、解約事務を適切に受任した高齢者等終身サポート事業者からの解約申請も受付けるべく事業者団体と調整を進める。

(3) 関連業界に対するガイドラインの周知

今後、様々な場面において高齢者等終身サポート事業者の活用が見込まれることから、高齢者等終身サポート事業者が提供するサービス（P5 表1参照）に関わる医療・介護・福祉事業、不動産業、葬儀業、携帯事業、電気・ガス・水道事業、金融業等の関連業界においても、本ガイドラインが、質の高い高齢者等終身サポート事業者の判断目安として活用されるよう、業界団体や自治体に対し、本ガイドラインの周知を行う。

2 今後の課題

- 今後の高齢者等終身サポート事業の利用状況等を踏まえ、身近に手助けをする人のいない高齢者等の適切な支援に向けて、関係する制度の見直し等の必要な検討を進める。

(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

身寄りがない高齢者等が医療を必要とする場合に備え、意思が明確な段階から事前に身寄りがない高齢者等が作成した書面を保管するなど本人の意思を代弁する関わり方は想定されるため、この部分での支援が今後の高齢化・多死社会を迎えるに当たり重要となってくる。

意思決定に係る高齢者等終身サポート事業者の関わり方の実態把握を行った上で、身寄りがない高齢者等が医療を必要とする場合に備えた事前の意向確認等について、高齢者等終身サポート事業者の関わり方（担うべき役割や留意事項等）を示す。

(2) 介護保険外サービスの整理について

「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）において、身元保証人が求められている現状に係る意見として、「身寄りのない高齢者の死後事務が課題であり、現状、担当のケアマネジャーや後見人が対応せざるを得ないケースや、入居していた介護施設等の職員が対応しているケースもあり、負担となっている。」と指摘されている。

このような意見を踏まえ、死後事務も含め、ケアマネジャーや介護職員等が対応せざるを得ない現状について把握し、必要な対応を検討する。

(3) 死亡届の届出資格者について

高齢者等終身サポート事業の事業形態等を踏まえて、高齢者等終身サポート事業者が戸籍法第87条第1項第3号の家屋管理人等として死亡届の届出資格者に含まれるか検討する。

(参考) 戸籍法（昭和22年法律第224号）（抄）

第87条 次の者は、その順序に従つて、死亡の届出をしなければならない。ただし、順序にかかわらず届出をすることができる。

第一 同居の親族

第二 その他の同居者

第三 家主、地主又は家屋若しくは土地の管理人

② 死亡の届出は、同居の親族以外の親族、後見人、保佐人、補助人、任意後見人及び任意後見受任者も、これを行うことができる。

（４） 成年後見制度の見直しについて

成年後見制度については、判断能力が回復しない限り、制度の利用をやめることができない、成年後見人には包括的な取消権、代理権があり、本人の自己決定が必要以上に制限される場合があるなどの問題点が指摘されており、第二期成年後見制度利用促進基本計画（令和４年３月２５日閣議決定）では、「成年後見制度の見直しに向けた検討を行う。」とされている。

令和６年２月には、法制審議会に対し、成年後見制度の見直しに関する諮問がされたところであり、今後、法制審議会において、高齢化の進展など、成年後見制度をめぐる諸事情に鑑み、成年後見制度を利用する本人の尊厳にふさわしい生活の継続やその権利利益の擁護等をより一層図る観点から、成年後見制度の見直しについて調査審議が進められる。

（５） 事業者の認定制度等の検討について

本ガイドラインは、事業者が自主的に適正な事業実施の観点から確認するためのものであるとともに、利用者の質の高い事業者の判断目安としてガイドラインが活用されることにより、ガイドラインの履行が促進されることを目指すものである。

今後、確実な履行確保等の観点から、ガイドラインの普及や関連制度の検討状況も踏まえつつ、優良な事業者を認定する仕組みの創設等について、検討する。