

4 調査結果を踏まえた課題提起等

(1) 身元保証等高齢者サポート事業の特徴

身元保証等高齢者サポート事業の特徴については、建議においても言及されているところであるが（第2の2(1)イ）、事業者調査の結果から、改めて以下の特徴があると考えられる。

① 加齢等により判断能力が不十分になることも想定される高齢者が契約主体である

本調査で把握できた身元保証等高齢者サポート事業の利用者の属性（第2の1(2)ア）や、事業者調査を実施した204事業者の約8割で同事業の中で死後事務支援を含めたサービスを提供していることを踏まえれば、身元保証等高齢者サポート事業を利用する側の契約主体は主に高齢者であると考えられる。また、ヒアリング調査した88事業者の中には、財産管理サービスに加え、高齢者の判断能力が不十分になった場合に備え、財産管理等委任契約を締結すると同時に任意後見契約を締結している事業者が67事業者みられた。こうしたことから、身元保証等高齢者サポート事業は、高齢者が加齢等により判断能力が不十分になることも想定したサービスであると考えられる。

② 死後事務等も含めると、契約期間が長期にわたる

調査した事業者の約8割で死後事務を行うこととしているところ、契約期間がどの程度になるかは利用者の健康状態や事業者が提供するサービスにより異なるため、一概には言えないが、事業者が提供するサービス内容（第2の1(1)）を踏まえれば、利用者の生前から死後までの幅広い業務に対応することがうかがわれ、その結果、契約期間が長期になりやすいと考えられる。

③ サービス内容が多岐にわたり、サービス提供の方法や費用体系も一様ではないため、事業者の比較検討が困難である

事業者の契約書に記載のサービス内容（第2の1(1)）を踏まえれば、提供するサービス内容は多岐にわたると考えられる。

くわえて、以下のことから、複数の事業者を比較した検討が困難であると考えられる。

- i) 契約書に記載されたサービス内容は一様ではない上に、サービス提供の方法（プラン）も事業者ごとに異なること
- ii) 身元保証等高齢者サポート事業を利用するには、個々のサービス内容に応じた対価としての費用のみならず、サービスを受ける資格を得るために必要な費用（例えば、入会金や契約金といったもの）など様々な費用がかかり、事業者ごとにそれらの費用の金額は異なる上、費目も異なること（第2の1(2)イ）

④ 契約金額が高額、かつ、費用の一部の支払いはサービスの提供に先行する

身元保証等高齢者サポート事業を利用するには様々な費用がかかり、事業者によって金額や費目が異なるため、標準的なサービス内容やこれに要する平均的な金額を示すことは困難であるが、少なくとも 100 万円以上はかかるものと考えられる（第 2 の 1(2)イ）。

また、サービスの対価に係る費用のうち、主に死後事務に要する費用については、事業者調査を実施した 204 事業者のうち、「預託金あり」としている事業者が 157 事業者（77.0%）みられ、サービスの提供（主に本人の死後）に先行して費用を徴収することが一般的であると考えられる（第 2 の 2(6)オ）。

⑤ 契約内容の履行を担保できる者が不在である場合が多い

身元保証等高齢者サポート事業のうち、主に死後事務については、生前に契約した内容を、本人の死後に事業者が履行することになるが、死後事務の履行状況を報告する相手（遺族、相続人、相続財産管理人等）がいない場合が多いと推測されるため、適切に履行されたのかどうか担保することが難しいと考えられる（第 2 の 2(6)カ）。

身元保証等高齢者サポート事業については、直接規律・監督する法令・制度等がなく、事業者と利用者との間の契約に基づき、実施されている状況である。

また、上記①から⑤までに挙げたとおり、死後のサービスも含めて広範な内容のサービスについてあらかじめ契約を締結していることや、本人の判断能力が不十分になった後もサービスが提供されること、本人の財産権に関わる内容のサービスが含まれること、費用体系が不明確であるといった事業の特徴から、身元保証等高齢者サポート事業に係る契約は、一般的な契約と比べて消費者保護の必要性が特に高いと考えられる。これらのことから、事業者によるサービスの提供等に当たって、今後、特に留意すべき事項や求められる対応の方向性について次の(2)で課題提起する。

(2) 身元保証等高齢者サポート事業に係る課題提起

① 契約時の丁寧な説明、公正な手順の確保（上記特徴のうち特に①、③、④に係る課題）

- i) 身元保証等高齢者サポート事業については、サービス内容が多岐にわたる上、サービス利用に要する費用の体系も不明確なものとなっており、かつ、加齢等により判断能力が不十分になることも想定される高齢者が契約の主体となると考えられる。

事業者の情報開示について特段のルールは定められていないが、開示される情報はサービス利用の検討に当たり、重要な要素となると考えられる。しか

しながら、「サービスごとの費用」、「サービスを利用できない者」、「費用の支払方法」、「寄附・遺贈の受取に係る方針」などサービス利用を検討する者にとって重要と考えられる情報を開示している事業者は半数に満たなかった。また、信頼できる事業者であるか確認する上で、事業者の経営状況を知ることが重要であると考えられるが、「財務状況を確認できる事業報告書等」の開示状況は2割以下であった。

このため、①事業者がどのような情報を開示するかについて、一定のルール化を行うとともに、②開示した情報については、適切に更新することが必要ではないかと考えられる。

- ii) ヒアリング調査した88事業者のうち6割以上の事業者が、緊急時などを除き、契約に至るまでに複数回説明するとしている。また、病院や介護施設等の関係者といった支援者との役割分担を明確にする観点やトラブル回避の観点から契約締結時に第三者が立ち会うことを必要としている事業者もみられるなど、一定程度丁寧な説明がなされている状況がうかがえる。一方で、説明回数を原則1回のみとしている事業者や、契約内容の重要事項や費用を簡潔に示した「重要事項説明書」の作成を確認できた事業者が約2割と少ない状況がみられた。これに加え、地方公共団体等への調査において、契約手続の適正性が疑われる例が聴かれたことを踏まえると、事業者による利用者に対する説明をより一層丁寧なものに改善していく余地があるものと考えられる。

また、契約書に記載されたサービスの内容は一様ではなく、かつ、多岐にわたることから、利用者への丁寧な説明、公正な手順による契約手続を担保するためには、

- a 重要事項説明書を作成し、重要事項ごとに利用者の理解を確認しながら丁寧に説明すること²⁰
- b 役割分担の明確化やトラブル回避のために、病院や施設の関係者、ケアマネジャー、親族などの第三者が契約締結時に立ち会うこと
- c 1回の説明の後即時に契約を締結するのではなく、複数回の説明や考慮期間を設けるなど慎重な対応をすること²¹

といった取組が行われることが望ましいと考えられる。

- iii) 契約の方法については、9割以上の事業者で書面によることとしており、身

²⁰ 重要事項説明書を作成している事業者は、契約関係の書類を入手できた事業者のうち約2割にとどまっていたが、契約内容の重要事項の説明について法令等や事業者団体のガイドラインで定められている例があることを踏まえると、複雑で、かつ、高額な契約内容を高齢者に説明する上で、個々の重要事項について利用者の理解を確認しながら丁寧に説明することの必要性は高いと考えられる。

²¹ 緊急入院をするような場合には即日契約が求められることも考えられる。このような場合には、事後に丁寧な説明を行い、必要に応じ契約変更に応じるといった対応が望まれる。

元保証等高齢者サポート事業のサービス内容の広範さ及び費用体系の不明確さといった事業の特徴や、消費者契約法第 3 条の趣旨を踏まえれば、書面による契約締結が望ましいことは言うまでもない。

なお、身元保証等高齢者サポート事業の利用者の属性からすると、親族はいるが疎遠である場合に、親族との連絡を本人が望まないようなケースも想定される。本調査でも、そのような場合に、後になって親族が解約を申し出てくるなどのトラブルになったとする例が聴かれたところである。このようなケースにどのように対応するかは今後の課題であると考えらる。

② 預託金の適切な管理（上記特徴のうち特に④に係る課題）

主に利用者が死後事務のサービスを利用する際に、当該サービスに要する費用をあらかじめ預託金として事業者等に預けておくことが多い状況がみられた。過去には、事業者において預託金の保全措置がなされておらず、同事業者が経営破綻した結果、サービスが提供されず、預託金も返還されなかった事態が生じたが、その後、身元保証等高齢者サポート事業における預託金の管理方法について、法令上の規制等はない。

本調査では、「預託金あり」とする事業者における預託金の管理方法は事業者によって異なる状況がみられた。また、事業者及び地方公共団体等から預託金の管理等をめぐってトラブルになったとする例は聴かれなかったが、管理方法を個別にみると「自社の専用口座で管理」しているとの回答でありながら、預託金を事業者内の金庫に現金で管理している例や、代表理事の個人名義の口座で管理している例など、トラブルが生じかねない方法で預託金を管理している事業者もみられた（第 2 の 2(6)オ）。

預託金は、サービスに要する費用としてあらかじめ利用者から預かった金銭であるという性質から、利用者に対し、金額や管理方法を丁寧に説明する必要があることは当然であるが、管理方法そのものについても、賃貸住宅管理事業者における金銭管理の方法と同様に、

- i) 事業者の運営資金とは区分して管理すること
- ii) 自社の専用口座で管理する場合には、個々の利用者ごとに出入金の記録を保存・管理すること
- iii) どのような管理方法とするかにかかわらず、利用者定期的に管理状況を報告すること及びその旨を利用者と取り交わす契約書にも記載することについて、ルール化することが望ましいと考えられる。

③ 判断能力が不十分になったときの取扱い、成年後見制度への円滑な移行（上記特徴のうち特に①、②に係る課題）

利用者が財産管理サービスの提供を受けるために事業者と財産管理等委任契約を締結する際、将来、利用者自身の判断能力が不十分になった場合に備え、財産管

理等委任契約書に成年後見制度への移行を想定した規定を置いている（任意後見契約の締結を含む。）場合がある。

財産管理サービスと任意後見サービスの両方を実施している事業者の財産管理等委任契約書をみると、利用者の判断能力が不十分になった場合には任意後見契約へ移行する旨の規定を置いていない事業者が約4割みられた。

また、調査した地方公共団体等からは、任意後見監督人の選任手続をしていない例や後見開始の審判の手続など必要な手続きがされずにトラブルになったとする例が聴かれたところである。

民法上は、財産管理等委任契約の場合、利用者本人が委託先である事業者の財産管理業務の状況をチェックする機能を担う（すなわち、本人の意思に沿った財産管理等を実行させることができる。）が、利用者の判断能力が不十分になった場合には、それが困難になるとの見解もある。

これらを踏まえると、民法上、本人の判断能力が不十分になることは委任契約の終了事由とはされていないが、利用者本人の判断能力が不十分になった場合には、成年後見制度に移行し、法定後見人が財産管理を行う、あるいは、任意後見監督人の監督の下に任意後見人が財産管理を行うことが望ましく、財産管理等委任契約書において、利用者の判断能力が不十分になった場合には、法定後見制度又は任意後見契約へ移行すること（任意後見契約に移行する場合は、同契約が発効したことをもって財産管理等委任契約が終了すること）について明記することが望ましいと考えられる。

ただし、法定後見制度を利用するにせよ、任意後見契約を利用するにせよ、利用者に費用負担が発生する可能性があることから、事前に、利用者へ丁寧に説明を行うことが求められることに留意すべきである。

令和7年に認知症の有病者数が約700万人になるとの推計等もある中で、成年後見制度の利用者数が少なく、保佐・補助及び任意後見の利用も低調であるとされている²²。

こうしたことから、成年後見制度への円滑な移行を図るためには、成年後見制度の利用が促進されていくことが必要である。そのためには、「第二期成年後見制度利用促進基本計画」（令和4年3月閣議決定）²³に基づき、任意後見制度の利用促進のための周知・広報のほか、成年後見制度の見直しに向けた検討や、後見人への報酬のあり方等の制度の運用改善に関する取組が着実に進められることが求められる。

²² 成年後見制度の利用の促進に関する施策の実施の状況（令和5年5月）（厚生労働省）
<https://www.mhlw.go.jp/content/001102138.pdf>

²³ 第二期成年後見制度利用促進基本計画（令和4年3月閣議決定）
<https://www.mhlw.go.jp/content/000917303.pdf>

④ 契約履行の確認、担保（上記特徴のうち特に②、⑤に係る課題）

死後事務については、利用者本人と生前に委任契約を締結し、本人が亡くなった後に委任された事務を事業者（あるいは事業者から再委託された別の事業者）が履行することとなるが、適切な履行をどのように担保するかが課題である。

ヒアリング調査した 88 事業者のうち、死後事務を実施しており、かつ、契約書類を入手できた 79 事業者の 7 割以上の事業者において、契約書に相続人等への死後事務等の履行状況を報告する旨や相続人等が履行状況を確認できる旨の規定を置いている状況がみられた。この点について、事業者からは「身寄りのない人ばかりで報告する相手がない」ことが課題であるとする意見も聴かれたところである。

本調査では、死後事務に係る契約内容が履行されなかったといったトラブルになったとする例は聴かれなかったものの、このような問題は、死後事務に限らず、いかにして適切な契約履行を確認、担保するのかという点にも関わるものと考えられる。

事業者の中には、提携する弁護士等に履行状況を報告することとしているものや、事業者とは別の法人格の団体から履行状況のチェックを受ける体制の整備をしているものなどがみられた。

ただし、前者についていえば、地域性の問題として、必ずしも提携できる弁護士法人が近くにいることも想定される上、費用面の課題があると考えられる。後者についていえば、体制が小規模な事業者が多い（第 2 の 2(2)ウ）こともあり、別途の体制を整備することが難しいといったことや、法人格を分けているとはいえ、事業者が関与している体制でもあり、どこまで客観性を担保できるかという課題もあると考えられる。

これらを踏まえると、このような適切な契約履行の確認や担保について、個々の事業者だけで対応するには限界がある課題と考えられる。

⑤ 解約時の返金ルール等の明確化（上記特徴のうち特に③、④に係る課題）

利用者の状況変化に応じて契約を途中で解約する際には、契約未履行部分の費用の返金についての対応が問題となる。

預託金については、調査した事業者のうち、「預託金あり」とした全ての事業者で解約時に手数料を除いて全額返金する扱いとしていたが、入会金や契約金といった必ずしもサービスの対価とは言い切れない費用の返金については、全く返金しないとする事業者や一部を返金とする事業者があり、事業者によって返金の取扱いが異なる状況がみられた。また、契約書上、入会金や契約金について、返金の取扱いや返金する費目といった返金のルールが明確になっていない事業者がみられた（第 2 の 2(7)イ）。

消費者契約法第 3 条の趣旨を踏まえれば、解約時の返金の取扱いや返還する費

目といった返金のルールについて、契約書に明記しておく必要があると考えられる。

くわえて、返金のルールを明確化しておくだけでは十分ではなく、入会金など必ずしもサービスの対価とは言い切れない費用が返金されなかったとしてトラブルになったとする例もみられたところ、事業者においては、費用の趣旨、用途等を含む費用体系の一層の明確化を図っていくことが期待される。

⑥ 寄附・遺贈の取扱い（上記特徴のうち特に①に係る課題）

事業者が、利用者の自由な意思に基づき、利用者から寄附・遺贈を受けること自体は否定されることではない。

利用者からの寄附・遺贈の受領の方針について、調査した事業者では「依頼し受け取る」や「申出があれば受け取る」など、「受け取る」こととしている事業者が約7割みられた一方で、「受け取らない」としている事業者も約3割みられ、事業者によって受取方針が異なる状況がみられた。また、地方公共団体等への調査においては、利用者からの寄附・遺贈をめぐる、事業者への遺贈が記載されるなど遺言書の内容が本人の意思と異なっていたものなどトラブルになったとする例がみられた（第2の2(5)エ）。

さらに、事業者が利用者との間で結んでいた、身元保証等を引き受けた代わりに死後に不動産を除く全財産を事業者へ贈与するという契約については、無効とする判例がある²⁴。

これらを踏まえると、事業者が利用者から寄附・遺贈を受ける場合には、以下の点に留意すべきであると考えられる。

- i) 民法等関係法令の趣旨に従えば、寄附・遺贈に関しては、その受け方や金額の多寡にかかわらず、「本人の自由な意思」が尊重されなければならないと、利用者に対し、寄附・遺贈を強要してはならないことは当然である。このことに加え、利用者の属性を踏まえると、病院への入院や介護施設等への入所のために身元保証（人）が直ちに必要であるなどの差し迫った状況で契約を締結することが想定され、そのような場合に事業者が利用者サービスを提供

²⁴ 名古屋高裁（令和4年3月22日判決）において、

- i) 身元保証契約は「利用者の死亡時にその財産の寄附（死因贈与）を受けることを当初から契約内容の1つとして想定していたものであり」「本件贈与契約は、その前提となっている本件身元保証契約の内容を踏まえてその内容を理解すべきものである」とされ、
- ii) 「身元保証等を引き受けた代わりにその費用に相当する90万円だけでなく、当時の本件預金残高552万円あまりをも手中に収めたことになる」が「本件死因贈与契約は、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理由のないままに全財産を無償で譲渡させることにより控訴人が利益を得るものであって暴利行為と評し得るものであり、その効力をそのまま承認することは社会正義にもとる結果となるから公序良俗に反し無効である」とされた。

する代わりに利用者からの寄附・遺贈を求めることは、当該寄附・遺贈についての利用者の自由な意思が疑われる行為となり得ることから、差し控えるべきであると考えられる。

- ii) 本調査では、遺言書の内容が本人の意思と異なっていることが判明した後、成年後見人が付くこととなり、遺言を修正することによって解決している例がみられた（第2の2(5)エ）。寄附・遺贈が、利用者本人の自由な意思に基づくものであるといえるためには、その前提として、本人に判断能力がなければならない。上記事例からも明らかなように、寄附・遺贈の手続をする際には、医師の診断等による本人の判断能力の確認が必要なのではないかと考えられる。

⑦ 住民への情報提供等（上記特徴①～⑤を踏まえた課題）

地方公共団体等における情報提供・注意喚起の取組が低調である状況がみられたところである（第2の3(3)）。今後、単身の高齢者世帯の増加に伴い、身元保証等高齢者サポート事業の利用増が見込まれる中において、消費者保護の取組を一層推進していくためには、地方公共団体等において、更なる情報提供・注意喚起が求められるものと考えられる。

消費者庁及び厚生労働省においては、身元保証等高齢者サポート事業に係る情報提供・注意喚起の取組がなされているところであるが、調査した地方公共団体等の各機関が相談対応をする際、両省庁で作成した周知・啓発資料の活用が低調な状況がみられた。

また、本調査で地方公共団体等から聴かれた相談内容を分析すると、事業者の評判や信頼性を問うものや事業者の紹介を求めるものが3割を占めている一方で、地方公共団体等としては事業者を紹介することが難しいとして対応に苦慮している状況がうかがえた。

これらのことから、まずは、消費者庁及び厚生労働省が発出している上記周知・啓発資料を改めて地方公共団体等に周知することが必要である。その際には、事業者からの営業により事業者の情報が集まりやすく、高齢者からの相談にも対応している地域包括支援センターにも上記周知・啓発資料が行き渡るようにすることが必要である。これらに加えて、誰に向けての資料なのかといった資料の位置付けを明確にするとともに、信頼できる事業者であるかを評価する上でどのような点を見るべきかといった内容を盛り込むことについて検討する必要がある。

(3) 身元保証等高齢者サポート事業をめぐる今後の展望

今後、本調査により明らかになった課題を踏まえ、各課題に対応した一定のサービスの質の基準（ガイドライン等）を定めること、事業者が当該基準を満たしているか否かを明らかにすること、実際に事業者が上記の基準を満たしているか否かを

第三者が担保する仕組みが必要であると考えられる。

これらにより、利用者は、信頼できる事業者か否かを判断する材料を得られることになり、また、事業者は、事業運営の健全性及び継続性の観点から、適切に活動できる体制を構築する契機となると考えられる。高齢者が安心して利用できるサービス及び事業者が確保されることを期待したい。