

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（案）に関する意見募集の結果について

令和6年6月11日

内閣官房副長官補付

内閣府孤独・孤立対策推進室

金融庁監督局総務課

消費者庁消費者政策課

法務省民事局参事官室、民事第一課

厚生労働省社会・援護局地域福祉課成年後見制度利用促進室

厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課

経済産業省商務・サービスグループサービス政策課

国土交通省住宅局安心居住推進課

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（案）について、令和6年4月19日（金）から令和6年5月18日（土）まで御意見を募集したところ、計55件の御意見をいただきました。

お寄せいただいた御意見の要旨とそれに対する考え方について、以下のとおり取りまとめましたので、公表いたします。皆様の御協力に、深く御礼申し上げます。

No.	案に対する御意見の要旨	御意見に対する考え方
1	本ガイドラインを策定するだけでなく、関係業界や利用者に広めるとともに、適切なサービスを行う事業者の育成や、人材の活用等が必要。	本ガイドラインは、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ようにするために策定しているものです。本ガイドライン策定後、関係する業界や自治体への普及に努めてまいります。
2	本ガイドライン案では、「望ましい」「重要である」等の表現が多い。ガイドラインとしての機能を果たすためにも、必要な事項については、「すべきである」「必要である」等の表記することを検討されたい。	本ガイドラインは、高齢者等終身サポート事業者が遵守すべき法律上の規定や、留意すべき事項等を整理したものです。 本ガイドラインに記載した事項のうち、一部については、既に法令上のルールが存在するものもあり、そういった事項を勘案した表現にしております。いずれにせよ、本ガイドライン別紙のチェックリストも参照いただきつつ、適正に事業を実施いただく必要があると考えております。
3	ガイドラインが作成されただけではその実効性は確保されないため、ガイドラインに記載されている事項を満たしている事業者である旨の確認や履行の確保を行う仕組み（公的機関、業界団体等による認証・認可・監督等）の導入について検討すべき。	今後、確実な履行確保等の観点から、本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を行ってまいります。
4	本人の自律性と主導権を保障し、実効性のある意思決定支援の確保を図るために、事業者とは利害関係のない意思決定を支援する者の導入等を盛り込んでほしい。	本ガイドラインは、高齢者等終身サポート事業者が遵守すべき法律上の規定や、留意すべき事項等を整理したものであり、今後に向けた御意見として承りました。
5	「高齢者等終身サポート事業」の名称について、契約期間が終身であるとの誤解を生むのではないか。	本ガイドラインが対象とするサービスは、その目的が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、「高齢者等終身サポート事業」と呼称することとしております。
6	「意思決定」について、これまでなされている本人の意思の代弁という意味合いが含まれることが望ましいため、「代理権」や「意志の代弁」と修正すべきではないか。	今後に向けた御意見として承りました。
7	本ガイドライン案には、消費者契約法等、既存の法律の適用を示唆する記述がいくつもあるが、それだけでは不十分。例えば、消費者契約法上の取消権の権利行使期間の制限に関しては、そもそも契約の不備を利用者が気づきにくい、判断能力の低下による対応の遅れが懸念されるなどの問題がある。本ガイドラインでは、これらの点をも配慮した留意事項等の記載が必要。	今後に向けた御意見として承りました。
8	消費者契約法だけでなく、消費者基本法5条1項1号・2号・3号等も参照すべき。	本ガイドラインは、「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」(P4) ものであるため、実体法の規定を踏まえたものとしております。
9	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についてもガイドラインの対象とするか、業種ごとの内部規制を設けるべきではないか。また、対象事業者を具体的に例示してほしい。	御意見を踏まえ、「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」旨の追記をしました。なお、P5 記載のとおり高齢者等終身サポート事業者のみならず、表1 (P6) のような支援に関わるその他の関係者についても、ガイドラインを参照していただくことが望ましい

		と考えております。
10	ガイドラインの対象として、「身元保証等サービス」及び「死後事務サービス」を提供するものだけではせまい。日常生活支援サービスも含め、幅広く対象とすべき。	ガイドラインにおいては、一定の対象事業者を示しておりますが、これに該当するもののみではなく、同様の支援に携わる関係者についてもガイドラインを参照することが望ましいとしております。
11	ガイドラインでは、身元保証がないことを理由に、医療施設・介護施設への入院・入所を拒否することは不相当であると記載しつつも、「身元保証等サービス」という用語が多用されるなど、多くの高齢者が身元保証に頼らざるを得ないという現状を追認しているかのような記載になっているのではないか。	本ガイドラインは、高齢者等に対して身元保証等のサービスを行う事業が現に増加していることを踏まえて、こうした事業を行う事業者の適正な事業運営に資するよう、策定することとしているものです。 一方で、P6注2のとおり、医療機関・介護保険施設等について、入院・入所の際に身元保証人等がないことのみを理由に入院・入所を拒むことは不相当である旨は、厚生労働省の通知でお示ししているとおりで。
12	高齢者等終身サポート事業者が提供するサービスについて、介護保険制度に基づくサービス等との線引きを整理する必要があるのではないか。	高齢者等終身サポート事業は、契約によって多様なサービスがあり得るものであり、表1(P6)において例示を記載しております。一方、介護保険制度のサービス提供は、介護保険法に基づき行われるものです。
13	自己決定支援の目的は本人の権利擁護であることから、P7「サービス提供に当たっての基本的な考え方」の前に、「利用者本人の尊厳を守り」の前に「本人の権利擁護の立場から」と追記すべきではないか。	立場を限定することなく、P7に記載のとおり、利用者本人の尊厳を守り、自己決定を尊重すること等が重要なものであると考えます。

14	<p>身寄りがなくて困る方は高齢者に限らないため、事業者との連携はかかりつけ医やケアマネジャーだけでなく、役所や相談支援専門員など、障害者を支援する方々との連携についても記載いただきたい。関連する各種制度やサービスを提供する事業者等との連携、役割分担を図ることが重要である。</p>	<p>御意見を踏まえ、関係者や関連する各種制度との連携について追記しました。</p>
15	<p>高齢者等終身サポート事業の契約は、公正証書で作成すべき。</p>	<p>今後に向けた御意見として承りました。なお、利用者が遺言を作成する場合の、自筆証書遺言と公正証書遺言についての留意点は、本ガイドラインに記載しているところです。</p>
16	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者等終身サポート事業の契約締結には契約者以外の第三者が立ち会うか、第三者が確認しなければ契約できないようにすべき。また、立ち会いの際の記録の作成、保存をするよう記載すべきではないか。</li> <li>・ 本人と利益相反のある者の立会いは望ましくないのではないか。</li> </ul>	<p>契約締結時の第三者の立会いや第三者確認後の契約が認められるような契約書作成に関する御指摘については、P11の「判断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止する観点から、契約締結時に第三者の立会いを求めることが考えられる。」という記載に含意されているものと考えます。</p> <p>また、立会いを求める者としてさらにどのような者がふさわしいかや、その場合に実施すべき事項に関する御指摘については今後に向けた御意見として承りました。</p>
17	<p>利用者の意思能力を丁寧に確認し、サービス内容等の説明と文書の作成・交付・費用の支払い等の事前説明と書面交付は重要な要件である。特に説明に関しては「わかり易い文言で」なされる必要がある。</p>	<p>本ガイドライン P9 では、「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、個々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</p>

		<p>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」ことが重要であるとしており、これには、「分かり易い文言」で説明がなされることも含意されるものと考えます。</p>
18	<p>高齢者等終身サポート事業において、事業者は契約締結の際に利用者の意思能力を確認する必要があるとしているが、行為能力等の確認も必要ではないか。また、判断能力が低下した場合の対応を記載すべきではないか。</p>	<p>契約に当たっては、民法等の規定に則って対応いただくことが必要であると考えております。</p> <p>また、本ガイドラインの P8 において、サービス提供に当たっては、利用者の判断能力が低下しているおそれがある場合は、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ことを記載しております。</p>
19	<p>重要事項説明書に記載する事項のうち、預託金の管理方法、相談窓口の連絡先等について、具体的に考えられる内容を追記すべきではないか。</p>	<p>本ガイドラインは、事業の特徴に鑑み、特に留意が必要な点を整理しているものであり、預託金の管理方法、相談窓口の連絡先等については、各契約の実態等に応じて、重要事項説明書等に適切に記載いただくことが重要と考えております。</p>
20	<p>ガイドラインの第2の1(1)やチェックリストによると全て重要事項説明書に盛り込むことを推奨されているように読み取れるが、別途交付しているものがあれば、重要事項説明書の中に参照する資料を明示することで足りるのかどうかを読み取ることができない。公正証書にする場合などに対応できるよう、別途資料にて「提供するサービス内容や費用」を記載し、重要事項説明書には別途資料を参照と記載することで足りることをガイドラインに加えてほしい。</p>	<p>本ガイドラインでいう重要事項説明書は、書面の表題や法的形式を限定する趣旨はありません。</p>

21	<p>身元保証等サービスにおいて、入所・入院の際に本人の意思決定支援を踏まえた支援が行われるよう、重要事項説明書に支援方針を記載するとともに、意思決定に本人や家族等の関与について記載することや、利用者の事前指示書作成を具体的に支援する在り方等について記載すべきではないか。</p>	<p>本ガイドラインの P10 において、契約時に利用者に説明することが考えられる重要事項として、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を記載しております。</p>
22	<p>高齢者等終身サポート事業は契約内容がほぼ役務提供であり、有形的な結果発生を目的としないものが多いことから、事前に理解して判断するのが困難であり、また、契約内容が適切に行われたかどうかの確認も非常に困難。各場面での取組内容を決定する必要があり、「丁寧な説明」というだけでは不十分で、説明が尽くされたと判断できる具体例などを例示すべき。</p>	<p>本ガイドラインの P9 において、重要事項の説明として考えられる方法をお示ししているところであり、こうした方法等を通じて、利用者の理解促進に努めていただくことが重要であると考えております。</p> <p>仮に具体例を例示するとしても、まずは本ガイドラインの展開及び定着の状況を踏まえる必要があると考えます。</p>
23	<p>高齢者等終身サポート事業で問題なのは、判断能力の不十分さや立場の弱さにつけこんだ高額での契約締結である。「費用が適正なものとなること」といった視点（不相当に高額ではないといった視点）も必要であり、その旨を記載すべき。</p>	<p>費用の額の相当性は、一般的には述べられませんが、消費者の利益を一方向的に害する条項は、消費者契約法第 10 条により無効となるところ、本ガイドラインでは、P9 のとおり「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。」と記載しております。</p>

24	<p>高齢者等終身サポート事業者が行うことが想定されている事業については、判断能力に課題がなくとも、本人が置かれた環境や状況によって一時的に自ら適切に判断し、選択することができず、周りの支援者等の誘導によって安易にこれらの事業に結びつく可能性が高いものである。本人の自己選択による契約を推し進めることは、リスクが高いのではないか。</p>	<p>本ガイドラインは、利用者が安心して当該事業を利用することができるようにすること等の理由から、高齢者等終身サポート事業者が遵守すべき法律上の規定や、留意すべき事項等を整理したものです。</p>
25	<p>第2の1(1)の7)に、「このため高齢者等サポート事業者は、サービス項目ごとに返還対象となるサービスの種類・範囲を明示した上で、本条項に適合するように留意する必要がある」と記載すべき。</p>	<p>本ガイドライン P35 では、事業者がホームページ等で公表することが重要である事項として、「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することが望ましい。」と記載しており、御指摘の趣旨も含まれていると考えます。</p>
26	<p>第2の1(1)の1)「契約者に対して提供するサービス内容や費用」の末尾「※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。</p>	<p>本ガイドライン P9 では、「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。」と記載しており、御指摘の趣旨も含意されているものと考えます。</p>
27	<p>第2の1(1)の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」に「※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</p>	<p>「特徴」として記載した内容を過度に一般化する趣旨ではございませんので、「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」と修正いたします。</p>

	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。	
28	契約締結に当たって留意すべき事項において、「急迫期における契約事項の制限」として、「急迫期に必要な契約を提案し、契約の締結をさせることを慎む」旨の項目を設けるべき。	本ガイドライン P9 では、「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、個々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」ことが重要であるとしており、これに「急迫期に必要な契約を提案し、契約の締結をさせることを慎む」ことも含意されるものと考えます。
29	第2の1(1)の1)「契約者に対して提供するサービス内容や費用」にある「※包括的に示すのではなく、入会金や」は「包括的に示すのではなく、サービス内容については利用者が理解しやすいように可能な限り具体的に示すべき。また、「費用については、入会金や」とすべき。	本ガイドライン P10 では「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。」と記載しております。
30	本ガイドラインで、高齢者等終身サポート事業の契約を締結するにあたり、契約書と重要事項説明書を契約者に発行することを求めていることを評価し、重要事項説明書と契約書が、契約時に一体とする業界基準になるよう、重要事項説明書が事業者選定に必要であることを関係省庁は周知してほしい。	今後に向けた御意見として承りました。なお、本ガイドライン P4 には、「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」と記載しております。

31	重要事項説明書の作成交付の重要性が書かれているため、参考となるひな形を添付してほしい。	事業者によってサービスの内容等は様々と思われるので、ひな形を一義的に作成することは困難であると思われます。
32	身元保証費として料金が発表されている価格に、入院や施設入居にその保証が、「随時のもの、毎回のもの」か、「終身・生涯のもの」なのかを、区別・発表するものとして定めてほしい。	本ガイドライン P9 では、重要事項として「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。」と記載しており、御指摘の趣旨も P35 に含意されているものと考えます。また、これについては事業者のホームページ等で公表することが重要であるとしております。
33	サービスの提供に際して過度のサービスの提供にならないように注意することが重要ではないか。	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事業の特徴を踏まえ、高齢者等終身サポート事業者は、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ことが重要である旨、本ガイドライン P9 に記載しているところです。
34	不当な勧誘方法の例示として、特定の介護施設に対して選択可能な終身サポート事業者が1社に限定されており、利用者による事業者選択の自由がないかのような誤認を誘う方法を記載してほしい。	本ガイドライン P12 では、消費者契約法の不当勧誘として規定されているものを例示しております。
35	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。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。	全てを例示することは難しいため、詳細については、P12 に消費者庁ホームページで公表しております消費者契約法の逐条解説を参照する形にしております。

36	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となり、暴利なのではないか。	契約に当たっては、民法等の規定に則って対応いただくことが必要であると考えております。
37	身元保証等サービスにおける緊急連絡先の受託について、単に緊急連絡先を設けるだけでなく、緊急の連絡があった際の具体的な体制等について追記いただきたい。	本ガイドラインのP14にあるとおり、緊急時の対応範囲については、契約の内容ごとに異なるものと考えられますが、いずれにせよ、緊急時に対応できる事項等について丁寧に説明することが重要であると考えております。
38	死後事務の中にクレジットカード等の解約に関する記載を盛り込むべきではないか。	死後に解約が必要となる契約としては、御指摘のクレジットカードや各種サブスクリプションなども含まれるところですが、本ガイドラインはそれらを網羅することを目的とするものではなく、(家屋等の賃貸借契約や電気・ガス・水道等の公共料金など)あくまで代表的なものを記載するに留めております。
39	相続人や推定相続人に対して死後事務の実施状況・経過等について速やかに開示すべき。開示する相続人の範囲を限定すべきではない。	死後事務委任契約に基づき、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、いつでも処理状況を報告すべき旨を本ガイドライン P14 に記載しております。死後事務委任契約中の「推定相続人のうち特定の者に報告すれば足りる旨」の特約が効力を有する場合、高齢者等終身サポート事業者は、利用者の死後、同特約上の「特定の者」ではない他の相続人に対して法律上の報告義務を負いません(ただし、任意に報告することは可能です)。なお、推定相続人は、死後事務委任契約の当事者ではないため、法律上、委任事務の処理の状況の報告を求めることはできません。

40	事業者が提供するサービスとして、家屋の賃貸借契約が記載されているが、本人死亡後の持ち家売却手続きも含めるべきではないか。	高齢者等終身サポート事業は、契約によって多様なサービスがあり得るものであり、表1（P6）に記載されているのは例示です。
41	残置物等の処理に関する手続代行について、相続人がいない場合や、遺言状により遺贈が設定されている場の手続き代行も含めるべきではないか。	高齢者等終身サポート事業は、契約によって多様なサービスがあり得るものであり、表1（P6）に記載されているのは例示です。
42	ガイドラインP15の「行政機関への届出等」には、金融機関に預けている預貯金等に関する相続手続は含まれるか確認したい。	該当箇所の記載は、年金、医療保険、税金納付等の手続を念頭に置いており、金融機関との手続は含まれません。
43	死後事務について、「行政にマイナンバーカード登録済みの方の死亡届を提出すると、年金支給停止の年金受給権死亡届は必要ない」ことは年金事務所に行く手間が省けてありがたい。	御意見として承りました。
44	P16「家屋等の賃貸借契約について」について「賃貸借契約の解除と残置物の処理に関する死後事務契約を締結しておくことが望ましい」とされているが、賃借権は相続されることから、賃借権の相続との関係に留意すべき点との指摘を追加すべきである。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り、民法との関係を記載すべきである。	今後に向けた御意見として承りました。

45	<p>死亡と共に携帯電話の契約は当然終了となるため、携帯電話会社や代理店に対して、死亡した旨の事実が分かる書類（死亡診断書や除籍謄本等）が提示された場合には、速やかに契約停止等の手続をお願いしたい。</p>	<p>各事業者が定める解約手続に基づき適切な対応がなされるか注視してまいります。なお、契約が終了する時点は、個々の契約によって定められる事項であり、契約者の死亡により、当然に契約が終了するものではないと考えます。</p>
46	<p>本人の死亡により委任契約が終了するのであれば、委任者が死亡した場合に死後事務委任契約は終了せず相続人が委任者の権利義務を承継する旨の特約は、必須と記載すべきではないか。</p>	<p>一般に、死後事務を内容とする委任契約又は準委任契約は、委任者の死亡によっても当該契約を終了させない旨の合意を含むものと解されるため（最高裁平成4年9月22日判決・金融法務事情1358号55頁参照）、明示の特約がなくても、死後事務委任契約は、委任者の死亡によって終了するものではないと考えられます。もっとも、契約内容の明確化という観点からは、そのような明示の特約を設けることが望ましいと考えられることから、ガイドラインにおいてはその旨を記載しております。</p>
47	<p>相続人と揉めたときに契約を履行せずに手を引くことができる旨の記載について、そもそも本人と相続人の方針が異なるから業者と契約をしたかもしれないのに、相続人の意向を優先させてよいか。仮に相続人の意向を優先させるとして、その際の返金に関する定めがなければ、業者は報酬だけ取って喜んで業務を放棄しかねないのではないか。この辺りの手当てが不十分ではないか。</p>	<p>本人の死後は原則としてその相続人が契約当事者となることから、契約当事者である相続人と事業者が、当該契約を合意解除したり、新たな合意によって当該契約の内容を変更したりすることは、原則として自由であると考えられます。また、解約時の返金に関する取扱いについては、本ガイドライン P31 において契約書に明記することが重要であるとされているところですが、契約に定めがない場合において、委任が履行の途中で終了したときは、受任者である事業者は、受任者が既に履行した分について請求することができる報酬額（民法第648条第3項第2号）や既に</p>

		支払った費用相当額等を超える金額を返還しなければならないと考えられます。
48	契約者の家族が遠方においてなかなか緊急時に駆けつけられない場合や、家族が実在していても高齢である場合などに配慮し、本人以外の家族も本人の代理人として契約者とみなされるべき。	代理人が契約を締結する場合でも、契約の当事者は本人であって代理人ではありません。したがって、代理人を契約者として扱うことは法律上困難です。
49	<ul style="list-style-type: none"> <li>・推定相続人との関係が良くない場合に、高齢者等終身サポート事業者を利用することが考えられるが、推定相続人との調整を盛り込むべきではないのではないか。本人の意思に反しない限り説明を行うという旨を明確化すべき。</li> <li>・推定相続人との調整ができない場合には、契約締結しないようにすべきではないか。</li> </ul>	推定相続人との関係については、利用者の死後における法的トラブルを避ける観点からの留意点を記載しているものです。御指摘も踏まえ、P17に「利用者の意思に反しない場合には、」できる限り事前に了解を得ておくことが望ましい旨を明記しました。死後事務サービスの合意に係る契約を締結するか否かについては、事業者が、利用者に対して必要な事項を説明した上で、利用者において、推定相続人との関係も考慮して判断されるものと考えます。
50	相続人がいない場合についての取扱いも記載すべき	今後に向けた御意見として承りました。なお、相続人がいない場合において、相続財産が存在しているときは、民法上は、相続財産法人が権利主体となります（民法 951 条）。 ※ 民法 951 条「相続人のあることが明らかでないときは、相続財産は、法人とする。」
51	ガイドライン P17 の「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…」との記載について、「金銭管理等」に「預貯金の取引に関する事項」や「金融商品の解約・換価・売却等の取引に関する手続代行」が含まれるか確認したい。	「金銭管理等」には、「預貯金の取引に関する事項」や「金融商品の解約・換価・売却等の取引に関する手続代行」も含まれ得るものと考えます。 後段の御指摘については、今後、高齢化の進展に伴い高齢者等終身サポート事業者の利用も増加することが見込ま

	仮に含まれる場合、金融機関によっては受任者である高齢者等終身サポート事業者が取引を行うことができない場合もある旨を追記いただきたい。	れるところ、顧客利便の観点から、各金融機関においては、当該事業者とも可能な限り取引対応していくことが望ましいものと考えます。
52	高齢者等終身サポート事業者が利用者に介護・福祉サービス事業者を紹介する際、利益相反行為が発生する可能性があるため、介護サービス事業者による運営の禁止、囲込みの禁止等を規定すべきではないか。	ガイドライン P25 において、介護施設等への入居・入所時の支援について、利用者の希望内容を確認するとともに、利用者に対し選択肢を分かりやすく情報提供することが重要である旨記載しています。
53	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者への死因贈与契約等については、一切禁止すべき。</li> <li>・ 死因贈与契約等を締結する場合には、公正証書とすべき。</li> </ul>	本ガイドライン P18 では、死因贈与契約や贈与契約の締結等については、本来、それが真に利用者の意思に基づくものであれば、不適切とは言えないとした上で、契約条件にすることなど利用者の意思に基づくものか疑義が残る場合には避けること、撤回権があることについて記載をしておりますが、今後に向けた御意見として承りました。
54	死因贈与契約に関して、「死因贈与契約に基づき金融機関等に対し預金払戻等の手続を請求する際は、相続人の同意を求められる場合もある」こと、及び「金融機関では、死因贈与契約による受贈者への債権譲渡を取扱わないのが通例である」ことを追記いただきたい。 また、「銀行との間で代理人指名手続を行うのは事業者ではなく預金者本人であること」や「代理人指定に基づく預金管理の代理権に関しては、あくまで委任者の死亡に伴って終了すること」を明記いただきたい。	本ガイドラインは、現時点において高齢者等終身サポート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り、当該事業に係る業界の現行実務を網羅的に記載することを目的とするものではないことに御留意ください。

55	<p>サービス内容を正しく理解できない高齢者に対して、ご逝去後の遺贈（寄付）目当ての身元保証契約を受任するために、現実的ではない安価な価格設定で提案することは望ましくない。現実的ではない安価な価格設定で誘致する身元保証会社には注意するよう、「現実的ではない安価な価格設定で提案することは望ましくない。」と記載した方が抑制にも繋がるのではないか。</p>	<p>本ガイドライン P18 では、「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」と記載しており、御指摘の趣旨も含意されているものと考えます。</p>
56	<p>サービス提供の管理について、記録の作成・保存、定期的な利用者等への報告等を義務付けてチェックリストに追記するほか、費用の明細の管理や記録の保存年数についても併せて記載すべきではないか。</p>	<p>サービス提供のチェックリストにおいては、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、保存をしていることに係る項目を設けているところです。</p>
57	<p>医療に関する事前指示書のモデル書面の提示や事業者による作成支援の在り方の検討を行い、その時々の方々の意思に基づいた意思決定を行ってほしい。</p>	<p>「・・・利用者の意向を確認しておくことが望ましい。」（P13）の後段に記載の通り、事業者だけでなく地域との関わりの中で本人が主体的に医療や介護に関する意思を示すことが重要であり、地域での取組の紹介について例示しております。</p> <p>なお、最終的な意思決定を文書とすることは本人にとってハードルが高いケースも想定され、文書にまとめたくないという方々への十分な配慮が必要となるため、政府として医療に係る意思決定支援のモデル書面について一律なものを示すことは行っておりません。</p> <p>本人の意思に基づき作成された書面を事業者が預かっている場合においても、体調を含めたその時々の方々の状況によ</p>

		て利用者の意思が変わることがあり得るため、利用者の意思が確認可能な場合は確認の上、当該書面を医師等へ渡すことにより、利用者が本人の意思を代弁するという関わり方を想定しております。
58	医療に係る意思決定支援は、事業者が単独で提供するものではなく、本人、家族、医療チーム等との間で十分に話し合った上で、本人の意思を踏まえた内容とすべきである。	<p>御指摘いただいたとおり、「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」の第三者が同意する権限はないものと考えております。</p> <p>一方で、医療に係る意思決定について、利用者の気持ちはその時々状況によって揺れ動くなど、意思決定を行うことに困難を感じる方も想定されます。このような特性に加えて、地域社会・医療ケアチーム等の様々な人との関わりの中で、本人が主体的に医療や介護に関する希望を考えていくことが重要であると考えておりますので、地域の取組などの社会資源の活用についても記載しております(P13)。</p> <p>その上で、実際意思決定が必要となった場合には、利用者を中心として、利用者の意向に基づいた医療ケアチームの話し合いが行われるものと考えております。</p>
59	P25「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」とあるが、関係ガイドラインの URL を注釈に追加し	P25 に関係ガイドラインを追記しました。

	た方が良いのではないか。	
60	死後事務サービスを締結していることが周囲の人に分かるようにするよう、記載を入れておくべき。	本ガイドライン P27 に、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、高齢者等終身サポート事業者の連絡先を自宅内に掲示する、医療・介護の関係者へ周知しておく旨、具体的な例示とともに記載しております。
61	(任意後見人等でない) 高齢者等終身サポート事業者が死亡届を提出することができるように検討いただきたい。	今後、本ガイドラインに基づいて運営される高齢者等終身サポート事業の事業形態や提供されるサービス等を踏まえて、高齢者等終身サポート事業者であっても、死亡届の届出資格者を規定している戸籍法第 87 条第 1 項第 3 号の「家屋管理人等」として扱うことができるか、検討することを予定しております。
62	平成 25 年 3 月 21 日付け法務省民一第 285 号法務省民事局民事第一課長通知のような職権記載を促す取扱いをガイドラインに示すことを検討いただきたい。	御指摘の通知による取扱いは、福祉事務所の長及びこれに準ずる者からの職権記載を促す申出であることが必要であるところ、高齢者等終身サポート事業者を福祉事務所の長に準ずる者として扱うことは困難です。なお、今後、本ガイドラインに基づいて運営される高齢者等終身サポート事業の事業形態や提供されるサービス等を踏まえて、高齢者等終身サポート事業者であっても、死亡届の届出資格者を規定している戸籍法第 87 条第 1 項第 3 号の「家屋管理人等」として扱うことができるか、検討することを予定しております。

63	<p>預託金管理主体とサービス執行主体との独立性や相互チェック体制を求めることにより、死後事務サービスの確実な履行を確保する仕組みが必要ではないか。</p>	<p>本ガイドライン P29 の「サービス提供費用の前払（預託）を受ける場合の留意事項」に記載しておりますとおり、実務上、預託金管理主体とサービス執行主体が同一であるケースも存在しており、両者の独立性や相互チェック体制を一律に求めることは現時点では困難ではないかと考えられます。御指摘のとおり、死後事務サービスの確実な履行は重要であり、本ガイドラインの普及状況等も踏まえつつ、引き続き検討を行ってまいります。</p>
64	<p>利用者から前払金（預託金）を預かる場合には、運営資金等とは明確に区分して分別管理すべきであり、これを義務付けるべき。立法的措置が必要なのであれば、速やかに立法措置を講ずるべき。</p>	<p>前払金（預託金）の分別管理は利用者保護の観点から重要であり、本ガイドライン P30 では「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が望ましい」と記載しております。この分別管理を義務付けることについては、今後、本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、検討を行います。</p>
65	<p>死後の残りの財産があるときは、法的な処分を行うようにする必要があります。</p>	<p>利用者の死後、相続人がいる場合には、利用者の財産は相続人に承継されるため、相続人においてその処分を行うことができます。また、相続人不存在の場合には、利害関係人等の請求に基づいて家庭裁判所が選任した相続財産の清算人により相続財産の清算等がされ、残余財産は国庫に帰属します。</p>
66	<p>「サービス提供費用の前払（預託）を受ける場合の留意事項」及び「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」について、利用者への定期的な（預託金の）管理状況の報告等の事項は、「望まし</p>	<p>本ガイドラインの該当箇所については、既存事業者の現行の実務等も踏まえて記載しております。「望ましい」という記載を「必須（あるいは重要）である」といった記載に改めることや、御指摘のような規律強化を図ることについ</p>

	<p>い」という記載ではなく「必須（あるいは重要）である」といった記載に改めるべきではないか。</p> <p>また、預託金の管理について、信託契約の締結や供託等を義務付けること、預託金額に上限を設けることといった規律強化を図るべきではないか。</p>	<p>ては、今後、本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、検討を行ってまいります。</p>
67	<p>「利用者から金銭等を預かる際の対応について」等において、民事信託の不適当な利用を牽制する趣旨の記載をすべきではないか。</p>	<p>民事信託のあり方は信託法により規律されるべきものと考えられますが、御指摘の点については、本ガイドラインの普及状況等も踏まえつつ、引き続き検討を行ってまいります。</p>
68	<p>財産管理等委任契約を締結し、利用者名義の通帳から払出をする場合には、金融機関への届出時にサポート事業者である旨を予め申告する旨をガイドラインで示していただきたい。</p>	<p>今後、優良な事業者を認定する仕組みの創設等とあわせて検討を行ってまいります。</p>
69	<p>「利用者ごとの出納の記録作成、領収書等の保存、利用者への都度報告」は、サポート事業者が実施するもので、金融機関はサポート事業者から依頼があった場合に、必要資料の提供を行うという理解で相違ないか確認したい。</p>	<p>御認識のとおりです。</p>
70	<p>死後事務委任契約を解除する場合について、契約を解除する際の条件、解約料等を詳しく記載すべき。</p>	<p>P31 に契約の変更・解約に当たって留意すべき事項については、解約方法・解約事由、解約時の返金に関する取扱いについて、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、契約書に明記することが重要である旨記載しております。</p>

71	<p>契約を解除する際に必要な手順の情報提供を行うことは義務とすべき。</p>	<p>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とされているところです。高齢者等終身サポート事業における、契約を解除する際の情報提供の義務化については、今後に向けた御意見として承りました。</p>
72	<p>中途解約がなされた際の未履行部分の返金ルール(算定方法)を明示すべき。</p>	<p>本ガイドライン P10 では、「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。」と記載しております。</p>
73	<p>解約等に関する取扱いについては「重要事項説明書の際に書面を交付して説明することか特に望ましい」では足りず、「すべきである」「する必要がある」と記載すべき。</p>	<p>「望ましい」という文言は、法令上等に根拠はないが取り組んでいただくことがより利用者の利便性に資すると思われるもの、事業者の適正な運営からは取り組むことが重要であるがコストが大きい等の観点からできる限り取り組んでいただきたいものについて使用しております。</p>
74	<p>解約時にはそれまでの業務に関する報告を行うべき。特に契約途中での解約の場合には、トラブルが生じている場合や、契約者が業務の適正性に疑問を持っている場合が想定されるため、契約者から申し入れがあった場合には、書面</p>	<p>チェックリスト 27 に「解約料の算定根拠の概要や、違約金等を設定した合理的理由を説明することができる。(消費者契約法第9条第2項)」と記載しており、御指摘の趣旨も含まれているものと考えます。</p>

	での説明を行うようにする必要がある。	
75	解約時に返金されるものとされないものとの項目的区別をしてほしい。	本ガイドライン P35 では、事業者がホームページ等で公表することが重要である事項として、「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することが望ましい。」と記載しており、御指摘の趣旨も含意されているものと考えます。
76	意思能力と判断能力の明確な使い分けがされているならば、その説明をすべきである。	意思能力は、民法第3条の2に規定されている「意思能力」のことであり、本ガイドラインに民法の条文番号を記載しております。また、本ガイドライン P31 「判断能力が低下した場合の対応について」の判断能力は、民法第7条等に規定されている「事理を弁識する能力」のことでありますが、条文番号を記載していませんでしたので、該当部分に民法等の条文番号を付記しました。
77	成年後見制度の活用の必要性について、民法改正議論を踏まえた記述を検討いただきたい。	令和6年2月に、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、現在、法制審議会において成年後見制度の見直しについて調査審議中であり、いまだその内容は定まっていないことから、改正の議論における特定の考え方を踏まえた記述をすることは困難です。
78	成年後見制度の利用に関しては、監督が十分にされる必要がある。	御指摘のとおり、成年後見制度においては、成年後見人等に対する監督が必要であり、成年後見人に対しては、家庭裁判所が直接に監督をし、事案によっては、更に成年後見監督人による監督がされております。また、同様に、任意後見契約に関しては、任意後見監督人が選任された時から

		任意後見契約が効力を生ずるとされており、任意後見監督人による監督がされております(家庭裁判所は任意後見監督人を介して監督)。
79	成年後見制度開始の際には財産管理委任契約は終了し、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べきである。	民法上、委任者について成年後見が開始したとしても、それまでに締結していた契約は、特約がない限り終了しないと考えられておりますので、成年後見の開始によって財産管理等委託契約が当然に終了するものではないと考えられます。
80	判断能力が低下した場合の対応についてフローチャートがあると分かりやすい。	御意見を踏まえ、本ガイドライン P31 において成年後見制度等に関する参考資料を追記しました。
81	成年後見制度と高齢者等終身サポート事業との役割の違いの整理が必要ではないか。また、本人が成年後見制度の利用を望んでいない場合は、本人はサービス履行の確認ができない状況であるため、契約の解除も選択できるようにすべきではないか。	本ガイドライン P31 にあるとおり、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と考えております。 また、本ガイドライン P10 にあるとおり、契約するサービスの解除方法については、重要事項の一つとして説明することが重要であるとしているところであり、実際の解約手続きに当たっては、消費者契約法等に則って対応を行う必要があるものと考えております。
82	P32「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」とあるが、具体的な最低期間を示すべきではないか。	利用者のおかれた状況等により様々であることから、一律に示すことは馴染まないものと考えております。

83	高齢者等終身サポート事業者が任意後見人となる場合、利益相反行為が発生する可能性が高いため、そもそも認めるべきではないのではないか。認める場合、利用者の困り込みを防ぐための措置が必要である。	任意後見制度において、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おり、ガイドライン P33 においても、その旨明記しております。
84	事業者のホームページには、苦情対応窓口だけでなく、苦情の事例やその解決の体制等も記載すべきではないか。	今後に向けた御意見として承りました。
85	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などで公表しておくことが重要である。ホームページに公表しておく具体的事項について、具体的に示されている 11 個の事項について、各事業者がガイドラインに対応した順番で、全ての条項を掲げてほしい。	本ガイドラインに列挙したホームページに公表すべき事項は例示であり、事業者によってサービスの内容等は様々と思われますので、その説明の順番についても、個々の事業者の判断に委ねるべきことと考えます。
86	事業者のホームページでこのガイドラインに沿って事業を行っていることがわかるような一文を入れてほしい。	個々の事業者の判断に委ねるべきことと考えます。
87	個人情報について、慎重に取り扱う必要がある。また、第三者に提供する場合には、あらかじめ、その範囲や提供先について明らかにすべきである	個人情報については、個人情報保護法に基づき取り扱う必要がある、その旨を本ガイドライン P36 に記載するとともに、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利用目的を特定しなければならない旨を記載しております。

88	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者が永続的に運営できるように法人格を取得することが必要。</li> <li>・倒産した場合にも対応できるような仕組みが必要。</li> </ul>	<p>高齢者等終身サポート事業については、不測の事態が生じた場合でも継続的にサービスが継続できるように事業継続計画や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ることが望ましい旨を記載しておりますが、今後に向けた御意見として承りました。</p>
89	<p>高齢者等終身サポート事業者の職員の質の確保を図るため、社会福祉士・司法書士等の専門職の配置義務付けや研修等による質の確保を図るべきである。</p>	<p>御指摘を踏まえ、P37に研修等により関連制度等の理解を深めるための研修の機会確保が望ましい旨を記載いたしました。</p>
90	<p>孤独・孤立対策に関する施策との関係について分かるようにすべき。</p>	<p>本ガイドラインについては、内閣府孤独・孤立対策推進室も策定省庁の一つです。本ガイドラインについては、孤独・孤立対策にも資するものとして考えております。</p>
91	<p>国が支援制度を新たに作るのであれば、新たな財源を確保することを求める。</p>	<p>本ガイドラインは、高齢者等終身サポート事業者が遵守すべき法律上の規定や、留意すべき事項等を整理したものであり、今回新たな制度を作るものではありません。</p>
92	<p>新たなセーフティネット対策として、相続人不存在時の行政権限の強化、相続人不存在時の国庫帰属等の場合に、国庫帰属ではなく市区町村にとって有利な改正を検討することが必要である。</p>	<p>今後に向けた御意見として承りました。</p>
93	<p>地域包括支援センターやケアマネジャーなど現場にヒアリングを行い、現実に即したガイドラインを作り、実施する手続きを求める。</p>	<p>本ガイドラインは、厚生労働省において実施した実態把握調査の内容等を踏まえつつ、パブリックコメントを実施した上で作成することとしております。</p>

94	施設や病院が変わるごとに新たな身元保証会社との契約が必要になるケースが見られる。退所が必要となった場合、契約が解除されてしまうことや、当初の想定は何倍も費用がかかることが想定されるのではないか。	本ガイドライン P9 にあるとおり、契約者に対して提供するサービス内容や費用等については、契約時に丁寧に説明する必要があると考えております。
95	事業者や家族がなければ「老い」や「死」を安心して迎えられないという社会とすべきではない。地域づくりの視点が重要ではないか。所得の低い方々等への支援の在り方を検討すべきではないか。	政府としては、独居高齢者の増加などが見込まれる中で、地域で暮らす全ての方が安心して歳を重ねることができる社会を作っていくことが重要であると考えており、引き続き、必要な取組を進めてまいります。
96	「身寄りがない」の定義が明確ではなく、「家族がいない」等と修正すべきではないか。	必ずしも家族がいないことに限定されるものではないものと考えております。
97	障害のある方が終身サポートを受ける場合、ニーズに合った形で提供されるよう配慮されるべきではないか。	今後に向けた御意見として承りました。
98	災害時にどのように本人の安否確認をし、被災した場合の支援をどうするか、あらかじめ幾つか例示しておくべきではないか。	災害時に提供されるサービスについては、契約の内容により異なるものと考えられることから、本ガイドラインで一律に留意事項等を示してはいたませんが、今後に向けた御意見として承りました。
99	マイナポータルで利用者がどの高齢者等終身サポート事業者と契約しているか分かると便利ではないか。	今後に向けた御意見として承りました。
100	医療法人において、高齢者等終身サポート事業が収益事業或いは附帯事業として行えるようにしてほしい。	今後に向けた御意見として承りました。

101	<p>個人情報の保護に関する法律第 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情報提供に本人の同意が不要とされており、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。</p>	<p>利用者の生命の保護のために必要がある緊急時においては高齢者等終身サポート事業者が単独で対応にあたることを前提とするのではなく、医療・介護・公的機関等と迅速に連携をすることが重要と考えております。その上で、医療機関や高齢者等終身サポート事業者等による情報提供が、個人情報保護法第 27 条第 1 項第 2 号の「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。」に該当するか否かは、個別の事案毎に判断されることとなります。</p>
-----	---	--