

2024年5月17日

厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課 御中

一般社団法人全国銀行協会

「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」(案)に対する意見について

2024年4月19日(金)付で意見募集のあった標記の件に対する意見を別紙のとおり取りまとめ、提出いたしますので、何卒ご高配賜りますようお願い申し上げます。

以 上

該当頁	該当箇所	意見等
全体		<p>以下の理由・観点等から、高齢者等終身サポート事業者について、政府による許認可制等の導入について検討いただきたい。</p> <p>(理由・観点等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相続発生後、事業者と相続人の間でトラブルが生じた場合、事業者側が「本契約が利用者の意思に基づいた契約（サービス提供）であったことを証明する」ことは困難（事業者の利益を追求するために、意思能力が低下した利用者を「言いくるめた」のではないかといったトラブルが容易に想定される）であり、事業者の質を担保し、こうしたトラブルを回避するためには、国として一定の規制をかけ、その規制をクリアした事業者のみに本事業を認めることが必要ではないかと考える。また、ガイドライン（案）において「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」となっているが、規制等が既に存在している業種のみ、このサービスを扱えるようにすることも検討していただきたい。 ・単身高齢者の増加で、生前や死後事務を代行するニーズが高まる一方、契約をめぐるトラブルが問題となっている中で、本ガイドライン策定は大変意義のあるものと考えられる。一方、本ガイドラインだけでは、悪質な事業者の排除や認知判断能力の低下が懸念されるような高齢者が自ら、安定した事業運営を行う事業者を選定することは難しく、事業者の質の確保や利用者へのわかりやすさの観点から、政府による許認可制、あるいは登録・届出・認証制度等の導入の検討をお願いしたい。 ・許認可制等の導入は、預金者保護や成りすまし防止の観点からも、望ましいと考えられる。
3頁	<p>第1 一般的な事項</p> <p>1 ガイドラインの目的</p>	<p>「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ために、本ガイドラインを策定することとしたものである。</p> <p>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。」との記載があるが、ガイドライン制定後、各サポート事業者がガイドラインに逸脱した行為をしていないか定期的な確認は行われるのか確認したい。</p>
6頁	<p>第1 一般的な事項</p> <p>2 ガイドラインの対象</p> <p>【表1】高齢者等終身サポート事業者において提供されるサービスの例</p> <p>日常生活支援サービス</p> <p>2 財産管理関係</p> <p>④⑤⑥</p>	<p>高齢者等終身サポート事業の契約においては、事業者と利用者の契約に基づくものであり、利用者本人の意思判断能力が十分あることが前提となっていると思われる。</p> <p>一部銀行では、預金取引等を行う際、原則預金者本人の意思確認による取引を行っており、代理人が来店した場合、都度預金者へ連絡し、代理人への払戻委任の意思確認を行っている。民間事業者と利用者（預金者）の契約に基づき、利用者（預金者）が代理人取引を希望する場合、利用者（預金者）の意思能力の変化の把握方法や行内の規定等の整備、または個別対応が必要になると考えられる。</p> <p>この点、高齢者等終身サポート事業は、民間事業者が行っているものであり、統一のルールや規制がなく、各事業者ごとの個別の契約書について金融機関として妥当性等の検証や預金者の状況把握が難しい。については、事業者に対して、これらに関する統一のルールや規制を設けることを検討いただきたい。</p> <p>また、事業者と預金者の契約であり、相続発生時に事業者と相続人間でトラブルとなる可能性も懸念されることから、契約時に推定相続人等からの同意を取得するなどのルールも検討いただきたい。</p>
12頁	<p>第2 契約締結に当たって留意すべき事項</p> <p>2 提供するサービス内容ごとの留意事項</p> <p>(2) 死後事務サービス</p> <p>ア サービス提供の合意</p>	<p>「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。」との記載について、利用者の死後時点における未払いの利用料を預託金の中で精算すると回答した事業者は77%、預託金がなく利用者本人の口座から精算すると回答した事業者は7%とある(総務省「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」P.55-56)。</p> <p>本人の死亡を通知された場合、銀行は預金取引を停止するため、葬儀費用等を利用者本人の口座から支払う際は、基本的には「遺産分割協議前の相続預金払戻し制度」を利用した相続人、もしくは「身寄りのない方が亡くなられた場合の遺留金等の取扱いの手引」に則り自治体職員からの申出に対応するものと考えられる。</p> <p>相続人以外からの申出について支払いが可能なケースはあるものの、印鑑証明書等多くの書類を準備いただく必要があるため、円滑に費用の精算をするためには適正な預託金を受けることが望ましいと考える。</p>

該当頁	該当箇所	意見等
13頁	第2 提供するサービス内容ごとの留意事項 (2) 死後事務サービス ア サービス提供の合意 (イ) 行政機関への届出等(年金、医療保険、税金納付等)	<p>「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。</p> <p>また、「行政機関への届出等」に「金融機関に預けている預貯金等に関する相続手続」が含まれる場合、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手続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。</p>
15頁	第2 契約締結に当たって留意すべき事項 2 提供するサービス内容ごとの留意事項 (2) 死後事務サービス イ 死後事務委任契約と相続人との関係について	<p>「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。」との記載について、利用者の多くが単身高齢者と想定するならば、相続人がいない場合は住民票記載の自治体が承継するなど、相続人がいない場合の手当を記載する必要があると考える。</p>
15頁	第2 契約締結に当たって留意すべき事項 2 提供するサービス内容ごとの留意事項 (2) 死後事務サービス イ 死後事務委任契約と相続人との関係について	<p>「『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。」とあるが、当該記載があつて、相続人が了解している場合と、実際には相続人に説明・同意を得ていないが当該記載だけはある場合とでは、トラブルに繋がる可能性に違いがあると考えられる。推定相続人の了解を得て承継する旨の明記を行うことが望ましいのではないかと考える。</p>
15頁	第2 提供するサービス内容ごとの留意事項 (3) 日常生活支援サービス	<p>「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、契約書に明記したうえで財産管理等委任契約を締結することが重要である。」との記載について、「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」が含まれるか確認したい。</p> <p>また、「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。なお、14頁(工)の公共料金等の支払・解約や携帯電話の解約については、同様の記載がある。</p>
16頁	第2 契約締結に当たって留意すべき事項 3 死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について	<p>死因贈与契約に関して、「譲渡禁止特約や相続人の同意と関係なく効力を発揮する」との誤解を避けるため、「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、および「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。</p> <p>また、18頁に「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、公正証書によることが望ましい」との記載があることを踏まえると、「死因贈与契約は、贈与者の意思確認の観点から、公正証書で作成することが望ましい」と記載しなければ、「死因贈与契約は公正証書である必要はない」と反対解釈を招く懸念があるため「死因贈与契約は、贈与者の意思確認の観点から、公正証書で作成することが望ましい」ことを追記いただきたい。</p>

該当頁	該当箇所	意見等
16頁	第2 契約締結に当たって留意すべき事項 3 死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について	<p>民事信託の利用により、「第2 3 死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について」に記載の遺贈と極めて類似する仕組みを作ることが可能であるが、ここには民事信託を利用した実質的な遺贈に関する記載がないため、これが潜脱的に利用されることが懸念される。</p> <p>ついては、「第2 3 死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について」に「民事信託を利用した実質的な遺贈」に関する記載を新設いただき、民事信託の潜脱的な利用が行われないよう牽制いただきたい。</p> <p>または、具体的な記載として、例えば「(2) 遺贈について」の末尾に「尚、本項の記載については、民事信託を利用するなど他の方法を利用して実質的な遺贈を受ける場合にも該当する。」旨を追加していただきたい。</p>
17頁	第2 契約締結に当たって留意すべき事項 3 死因贈与契約、事業者への寄附及び遺贈について	<p>「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」との記載について、紛争を回避する対策として、推定相続人を特定し、その遺留分について考慮しておくことなどを明記いただきたい。</p>
26頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 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	<p>「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。」との記載がある信託契約の中には、サービス利用を希望する高齢者を委託者兼受益者、高齢者等終身サポート事業者（または、その職員）を信託受託者として、高齢者等終身サポート事業者への将来のサービス利用料を信託するとともに、高齢者等終身サポート事業者を帰属権利者に指定させ、高齢者の死亡を信託の終了事由とし、残余財産を高齢者等終身サポート事業者が受け取るといったものが見られる。</p> <p>このような信託契約は、①信託目的が高齢者等終身サポート事業者への将来のサービス利用料を信託により確保し、信託終了時に残余財産を高齢者等終身サポート事業者が受け取れるようにするものであり、これは「専らその者の利益を図る」ものに該当し、信託法第2条第1項に照らして信託は成立していないものと考えられる。</p> <p>また、②高齢者等終身サポート事業者が信託受託者として信託を引き受ける場合には営業として信託業を営むことと考えられ、信託業法第3条に違反するものと考えられる。これは、当該事業者の職員を信託受託者に指定した場合であっても、信託業法第3条の潜脱を目的とするものと考えられるため、同様に信託業法第3条に違反するものと考えられる。</p> <p>上記の民事信託の不適当な利用を規制するため「第3 3 利用者から金銭等を預かる際の対応について」に、①②に関する記載をお願いしたい。</p>

該当頁	該当箇所	意見等
27頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 3 利用者から金銭等を預かる際の対応について (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	「通帳等の管理」とは、預金口座からの払出もサポート内容に含まれるか確認したい。払出の権限を限定している場合（入院費等の病院関係のみや、各種公共料金の支払いに限定する等）は、契約内容が煩雑になり利用者、高齢者等終身サポート事業者、金融機関の間で認識の齟齬が発生する懸念があるため、避けることが望ましいなど、ガイドラインで示していただきたい。 また、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。
27頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 3 利用者から金銭等を預かる際の対応について (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	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、預金者本人である旨を明記いただきたい。
27頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 3 利用者から金銭等を預かる際の対応について (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	死後事務委任に関して15頁に「委任者の死亡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」旨を明記することが望ましいと記載されているが、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。
27頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 3 利用者から金銭等を預かる際の対応について (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	「（銀行との間で代理人指名手続を行った上で）」との記載があるが、現在、金融機関によっては手続が行えない場合もあるため、その旨追記いただきたい。
27頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 3 利用者から金銭等を預かる際の対応について (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	「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（残高証明書、入出金明細発行等）を行うという理解で相違ないか確認したい。
28頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 5 判断能力が低下した場合の対応について	本事業者に限らず、任意後見契約の発効（任意後見監督人の選任）や、別にいる任意後見受任者に判断能力低下を伝えて発効を促すことが、どこまで適切に行われるかについては、難しい面があると認識している。本事業者を利用している場合は特に、日常生活のサポートも得られており、何かの手続が発生しない限りは移行しないのではないかと考えられる。利用者との定期的な面談等で、利用者の意向を確認したり、判断能力低下有無を確認したりするものと思料するが、目安を示すことも一案ではないか。

該当頁	該当箇所	意見等
30頁	第3 契約の履行に当たって留意すべき事項 5 判断能力が低下した場合の対応について (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	<p>「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。」との記載について、本ガイドライン29頁には、利用者が任意後見制度を希望し、高齢者等終身サポート事業者が利用者と財産管理等委任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任契約が終了すること」を契約書に明記しておくこと、とある。</p> <p>利用者が高齢者等終身サポート事業者と身元保証、死後事務、日常生活支援すべてを契約し、日常生活支援においては、財産管理等委任契約のみ契約していた場合、のちに成年後見人が選任されれば、財産管理等委任契約は成年後見人との権限が一部重複することから、任意後見契約が発効される場合だけでなく、成年後見人選任時点でも財産管理等委任契約が終了することを明記していただきたい。</p>
34頁	第4 事業者の体制に関する留意事項 3 事業継続のための対策	<p>「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。」との記載について、消費者を保護する観点から、仮に事業者が倒産した際に、契約内容を引き継ぎ、サービスを履行できる体制を整えておくことが重要である旨を追記いただきたい。</p>

以上