

平成28年4月19日

身元保証等生活サポート事業に関する相談について

東京都消費生活総合センター相談課

1 相談状況

高齢者の身元保証や任意後見、生前契約等のサービスに関する相談は年々増加傾向にある。相談内容としては事業者の信用性を問う相談が大半を占めており、解約等の契約トラブルに関する相談は現在のところ少ない。

2 主な相談事例

<信用性・保証人について>

身寄りがないので高齢者向け住宅に入居したいが、保証人が必要となる。生前契約を行う事業者と契約しようと思うが、信用できるか。どんなことに注意すればよいか。

見守りや遺言、任意後見、死後事務などを行う事業者と契約を検討している。信用できるか、苦情があるか確認したい。

ケアハウスに住む姉が生前契約の事業者と契約しようとしている。支払額が100万円以上と高額。信用できる機関かどうか確認したい。

地域包括支援センターの担当者だが、見守り対象の高齢者が生前契約をしようとしている。報道等で知った事業者との契約らしいが、信用してよいのか疑問に思う。

<解約について>

手術をするのに立会人が必要と病院から言われた。既に父母が亡くなり兄弟とも疎遠だったので、お寺から紹介された事業者と生前契約をして立会人になってもらった。契約の説明の際に、これから手術を受けるので月々1万円の費用支払いが困難だと伝えたと、払えるときに払ってくれればいいと言われた。契約後、本当に支払いがいつでもよいのか不安になり、書面にしてほしいと求めたところ、書けないと断られた。信頼できないので解約したいと通知したら、後日十数万円の請求書が届いた。請求の内容は事前に説明を受けていないし、根拠も分からない。請求に不満だ。

3 課題・問題点

(1) 将来におけるサービス提供の保証がない

契約の多くは履行時期が未確定・不確定であり、将来にわたって継続してサービスが受けられるか、また将来において受けられるサービスの量及び質の確保が図られるかどうかの保証はない。そもそも事業者が倒産等をした場合、契約の履行自体ができなくなることがある。

(2) 契約内容の履行を契約者が確認できない

契約内容に死後事務が含まれている場合や、契約当事者が認知症の進行等により判断力が低下している場合、契約に基づくサービスが適正に処理されたかどうか、契約当事者本人は確認することができない。また、契約当事者に親族や後見人等がない場合、履行確認する人が誰もいないことになる。契約について第三者機関によるチェック機能が働かないと履行が何も担保されないこととなる。

(3) 高齢者にとって複雑な契約内容で理解が困難である

契約内容が生前における身元保証から日常生活支援、万一の場合のサポート及び死後の事務処理まで多岐にわたるため内容が複雑であり、理解力・判断力が低下している高齢者が理解するのは非常に困難である。結果として事業者の言いなりで契約してしまう可能性がある。

(4) 前受金（預託金）の保全義務がない

契約を締結する際に、サービスの対価として一定の預託金を支払うことが多い。こうした預託金については法律の規制がなく、保全措置を講じるかどうかは事業者の方針に依ることとなる。例えば事業者が信託制度を活用し、当該預託金を信託銀行等に信託すれば一定の保全効果が期待できると考えられる。