

「終身サポート事業者」ガイドライン⑦

今回からは「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」において記載されている「契約締結に当たって留意すべき事項」を検討していきます。

終身サポート事業者が取り扱う契約は、民法における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ルールに従うことが前提とした上で、この事業の特徴を取り上げながら、留意すべき事項が列挙されています。



1つ目の「公正な契約手順の確保について」という項目は、①契約内容の説明について、②取り消される可能性のある勧誘方法について、の2つに分かれ、契約締結に至る場面において、事業者が守るべきことが記載されています。

終身サポート事業者における契約の相手方が高齢者中心であり、加齢等により判断力が既に低下している可能性もあるということが指摘されています。事業者として意思能力を丁寧に確認し重要事項説明を行う際には、利用者本人との面談等を通じて、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って、利用者の理解促進に努めることが重要とされ、重要事項説明書に記載すべき内容についても言及されているのが特徴的です。

また、契約の効力についての争いを未然に防ぐために、契約締結時に第三者の立ち会いを求めるという提案もなされていますが、契約自体を公正証書契約で行うことが、契約者本人の意思確認という意味では最も有用だと考えられます。

消費者契約法において取り消される可能性のある不当な勧誘方法としては、消費者に誤認を与えかねない「不実告知」「断定的判断の提供」「不利益事実の不告知」、消費者に困惑をもたらしかねない「不退去」「退去妨害」等があるとしながらも、特に終身サポート事業者においては、高齢者の不安に付け込み、または不安を過度に煽るような説明は避けるべきと明記されています。その例として「契約を締結しなければ、現在の生活の維持が困難となる」という趣旨の説明を挙げ、誠実な説明を行うとともに、真に本人の意思に基づいて契約を締結するようにすることが必要であるとされています。

こうして概観すると、この項目は、契約によりサービスを提供する事業者としては当たり前のことばかり書かれています。しかし、判断力が既に低下している可能性がある高齢者を主な契約の相手方としている終身サポート事業者の現場においては、仮に守られていなくても、相手方である本人には分からないままである懸念があり、これまで必ずしも当たり前でなかったという事情があるようです。

終身サポート事業者との契約を必要としている方が、公正に適正に契約締結に至り、安心して歳を重ねることができるようになることが、いま、喫緊に求められています。

次回は、契約締結に当たって留意すべき事項の2つ目「提供するサービス内容ごとの留意事項」について解説します。

つづく