

## 「終身サポート事業者」ガイドライン⑱

ここまで長い期間をかけて「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」の本文を細かく解説してまいりました。このガイドラインでは、本文につづき参考として「高齢者等終身サポート事業に関連する制度・事務に関する政府の取組について」という項目が設けられています。



まず、ガイドライン策定と併せて関係省庁において行う事項としては、①金融機関での手続について、②携帯電話の解約について、③関連団体に対するガイドラインの周知、という3つが挙げられています。

一つ目の「金融機関での手続について」では、今後、事業者が代理人として金融機関における手続を行うことができるよう、顧客利便の観点から金融機関に対して適切な対応を促していくと記載されています。これはかなり踏み込んだ内容だと感じており、事業者としては喜ぶべきことではありますが、一方で、なお一層この事業者の業界が倫理観を強く持ち、広く国民の皆様からの信頼を得て、健全に発展していくよう自主努力を重ねなければならないと、覚悟を持って受け止めています。利用者の皆様は、金融機関の手続の代理人を任せるといったことの重要性を認識し、こういった状況のときに、どの範囲の事務を委任するのかということ、しっかりと確認しておくことが大切です。

二つ目の「携帯電話の解約について」は、これまで事業者が利用者の主に逝去後に、委任された死後事務の一つとして携帯電話の解約を行う場合に、相続人以外からの解約は認めないとされるケースが散見されていたことから、解約事務を適切に受任した終身サポート事業者からの解約申請を受け付けるように、携帯電話関係の事業者団体と調整をすすめるとされています。こうしたことから、まさに「相続人至上主義」からの脱却、社会の最小単位が家族から個人への変遷という、大きな社会の流れが起こりつつあることをうかがい知ることができます。

三つ目の「関連団体に対するガイドラインの周知」については、今後、様々な場面において終身サポート事業者の活用が見込まれることから、事業者が提供するサービスに関わる幅広い関連業界（医療・介護・福祉、不動産、葬儀、携帯電話、電気・ガス・水道、金融等）においても、このガイドラインが質の高い高齢者等終身サポート事業者の判断目安として活用されるよう、各方面に周知を行うとされています。こうした事業がこれからの日本の世の中にとって必要であり、そのためには質の高いサービスを提供する事業者を見極めることが大切だということを、改めて思い知らされます。事業者側としても、このガイドラインだけに頼らず、ガイドラインをスタート地点とし、業界全体がより信頼感を得られるようさまざまな分かりやすい材料を提供していくことの必要性を実感しています。

次回は、引き続きこの「参考：関連する制度・事務に関する政府の取組について」において挙げられている「今後の課題」について解説していきます。