

2025年12月18日

全終協による入会審査基準とは ②

いざというときに頼れる身寄りがない方に向けた民間サービスの我が国初の業界団体「一般社団法人高齢者等終身サポート事業者協会」（略称：全終協）が設立されました。

全終協では、2024年6月に国が発出した「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」をベースに、詳細な入会審査基準を設定し、外部審査員を含む審査委員会において認証を与えた事業者のみが正会員として登録できることとしました。

全終協が打ち出した12項目の入会基準を順に解説しています。



3点目の「契約締結の方法・過程」については、契約時の利用者本人の判断能力・契約締結能力が担保されていること、契約内容についての丁寧な説明により十分に理解をしていること、そのための説明や契約に至る書類が整っていること、そして、利用者本人が契約を望んでいることが求められます。

これらを確保するために、①契約締結時には原則として複数回の面談を実施し、利用者本人の意思や意思能力を確認する、②契約締結時には原則として第三者の立ち合いがあること、③弁護士等が監修する契約書及び重要事項説明書を作成・交付し、契約締結前に利用者本人に説明する、ということを通じて利用者本人の意思を丁寧に確認しているかどうかを、入会審査においてチェックすることとなります。

初回面談で説明したその場で、他の誰も確認していない内容の契約書に署名をしただけで、終身にわたるサポートの契約が完了してしまうというやり方を避けていただく趣旨です。現在のところ、高齢者等終身サポート事業は特定商取引法の対象となる7類型（消費者がトラブルに巻き込まれやすい類型として指定されている）には含まれていませんが、特定商取引法において、事業者が守るべきルールと消費者側を守るためのルールとされている内容の趣旨を、この高齢者等終身サポート事業にも応用していくべきでしょう。

その点において、クーリングオフ規定に変わるものとして、契約について冷静に考え方を直す期間を設定する（契約までの面談を複数回実施する）ことや、契約締結時に利害関係のない第三者が立ち合うことを原則とすること等の規定を置き、例外の対応となる場合にはどのような体制で利用者本人が「冷静に判断できる」状況を作り出すかという内部規定が必要になります。

また、契約には契約書のほかに重要事項説明書も必須とし、これらの書式に事業者以外の専門家のチェックが入っていないものは不可とすることで、消費者契約法における「消費者の利益を一方的に害する条項」が含まれていないことや、高齢者等終身サポート事業者として適切な運営が可能な内容になっているかなどの内容の質の担保を図ります。

次回は④以降の項目の解説をしていきます。