

2026年1月22日

全終協による入会審査基準とは ⑥



いざというときに頼れる身寄りがない方に向けたサービスを提供する事業者の日本初の業界団体である「一般社団法人全国高齢者等終身サポート事業者協会」（略称：全終協）が、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」をベースにしつつ、全終協の正会員となるために必要とされる「入会審査基準」について、今回は7点目の「解約に関する定め」について解説します。

高齢者等終身サポート事業が消費者問題化する時の入り口の多くは「解約したのに返金がなかった、少ししか戻ってこなかった」という利用者の不満です。

契約が長期にわたり且つ複雑なことも多い一方で、契約時にすでに高齢で理解力に低下が見られていた、分かりやすい説明が事業者側からなされていなかった等により、契約締結後に「思っていた契約と違う」「追加の費用を請求された」などのトラブルが発生し、利用者からの解約に至った際に、必ずと言ってよいほど返金の問題が生じ、トラブルが一層深刻化してしまうケースが多いようです。

何よりも契約前の丁寧な説明、利用者側がきちんと理解し納得するまで複数回の面会を重ねることにより、契約後の「こんなはずではなかった」という利用者側の不満を生じさせないことが重要です。そして、利用者側が解約を希望したときのトラブルを深刻化させないためには、合理的な返金規程を定め、それを契約時に利用者側に明示しておくこと、そして利用者側もしっかり解約時の返金について理解をしてから契約することが重要となります。

解約時の返金に関する定めについては、第一に、預託金に類する預り金は、全額返金が基本となります。控除できるとすれば、振込手数料や信託会社の解約手数料など合理的に必要とされる費用のみです。

第二に、契約時に支払われた入会に関する料金のうち、契約手数料に類するものは、作業終了分の報酬・手数料を超える部分についてのみ返すべきで、契約締結が実現した部分についての報酬・手数料に該当する金額の返金の必要はありません。

第三に、契約時に支払われた入会に関する料金のうち、終身にわたる包括的なケアの体制を構築するための料金（身元保証料と言われることが多いようです）については、解約の時期に応じて、次に定める割合以上の返金を行うことが望ましいとしています。

- | | |
|-----------------------|-------------|
| (1) 契約締結時から3か月以内 | 身元保証料部分の80% |
| (2) 契約締結時から3か月を超え1年以内 | 身元保証料部分の65% |
| (3) 契約締結時から1年を超え3年以内 | 身元保証料部分の50% |
| (4) 契約締結時3年経過後 | 返金なし |

第四に、事業者側で解約時の返金額を抑えるため、入会時の料金に占める包括的なケアの体制整備のための料金（身元保証料）の割合を過度に縮小する行為は、厳に慎まなければなりません。

第五に、解約に際して合理的に説明できる事務手数料とは別に、名目の如何を問わず、金銭の支払いを請求しないことが挙げられます。

高齢者等終身サポート事業者は、こうした原則を順守して、利用者から納得感を得られるようにすべきです。また、高齢者等終身サポート事業者を利用する方々は、こうした解約時の返金の仕組みを契約の前に確認し、適切な対応を行っている事業者を選択することが大切です。

今回は、8点目「個人情報取扱について」及び9点目「財務状況について」を解説します。