

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン - チェックリスト 一般社団法人NIPPON終活サポートセンター

(Checklist for Senior and Lifelong Support Service Providers Guidelines)

項目 (Item)		内容 (Content)	該当頁 (Page)	一般社団法人NIPPON終活サポートセンターの対応
1	身元保証等	○身元保証の内容と費用の取扱いが明らかになっている。	12, 13	事前説明の際にお渡しする「サービス内容のご案内」や各契約書に、サービス内容の詳細とそれに対応する費用を明示している。
2		○入退院時に行う対応が具体的に明らかになっている。	13	契約者ご本人及びご親族より、新規契約時に重要な医療行為及び終末期に関する要望書により、ご要望の詳細を確認している。また、いつでも変更が可能である旨も明示し、ご案内している。
3		○緊急時の連絡先や連絡方法が明らかになっている。	14	24時間365日対応する緊急連絡先（フリーコール）を設置し、ご契約者及び関係先には、その緊急連絡先が記載されているツール（手持ち用カード・貼り出し用マグネット）を配付している。
4	死後事務	○死後事務で行う内容と費用の取扱いが明らかになっている。	14～17	契約書及び各種料金表に明示している。
5	日常生活支援	○提供されるサービス内容と費用の取扱いが明らかになっている。	17, 18	契約書及び各種案内資料に明示している。
6	解約料	◎解約料について適正な金額が設定されている。(消費者契約法第9条第1項第1号)	10, 11	解約料は設定していない。
7	死因贈与等	○契約時に死因贈与や寄附(贈与)を条件等とした契約を締結していない。(民法第90条参照)	18, 19	死因贈与や寄附の条件付契約は締結していない。
8		○死因贈与契約を締結する場合、その契約を撤回できることを明らかにしている。	19	同上
9	判断能力の低下時	○利用者の判断能力低下時の取扱いを定めている。	31～34	ご契約者の状況をふまえ、必要に応じて専門職（弁護士・司法書士・行政書士）が成年後見制度（法定後見・任意後見）のご案内、手続きのサポートを行っている。
10	預託金	○預託金の額やその根拠について明らかになっている。	14	預託金は設定していない。
11		○預託金の管理方法等の取扱いについて明らかになっている。	29, 30	同上
12	勧誘方法	◎不当な方法による勧誘を行っていない。(消費者契約法第4条) (不当な勧誘の例)「契約を締結するまで、事務所から帰さない」「『契約しないと生活が維持できなくなる』と不安を煽る」など	12	ご親族または利害関係のない第三者の立ち会いの元で、事前説明を行っている。熟慮期間を設けるため、説明当日の契約は行っていない。
13	契約時の説明等	○利用者の年齢、心身の状態、知識等に応じた適切な説明を行っている。	9～12	ご親族または利害関係のない第三者の立ち会いの元で、事前説明を行っている。
14		○契約に関する重要事項を説明し、その内容を利用者に書面(重要事項説明書)で交付している。	9～11	「契約に関する重要事項確認書」をご親族または利害関係のない第三者の立ち会いの元で説明し、署名を頂いている。
15		○重要事項説明書には、少なくとも以下の項目が含まれている	9～11	—
16		・契約者に提供するサービスの内容や費用、費用の支払方法	9, 10	契約書に記載あり(契約書に基づき説明を受けた旨の確認事項を記載している)
17		・契約するサービスの解除方法・事由や契約変更・解約時の返金の取扱い	10, 11	記載あり
18	○契約書を作成し、利用者に交付している。	11	契約書を作成、交付している。	
19	サービス提供等	○サービス提供の時期、内容、費用等について、適時に記録の作成、保存をしている。	22	日々業務としてサービス提供内容の記録の作成、保存を行っている。
20		○定期的な面談等により利用者の希望の把握や状況の把握を行っている。	7	基本サービスには含まれていないが、ご契約者のご希望があれば随時対応している。

高齢者等終身サポート事業者ガイドライン・チェックリスト 一般社団法人NIPPON終活サポートセンター

(Checklist for Senior and Lifelong Support Service Providers Guidelines)

項目 (Item)		内容 (Content)	該当頁 (Page)	一般社団法人NIPPON終活サポートセンターの対応
21	サービス提供等	○利用者の通帳・現金等を適切に管理し、支出内容等を利用者に適切に報告している。	30	複数の施錠エリアの先に貴重品庫を設置しており、ご契約者ごとに区分けし保管している。 預貯金は月2回の記帳、現金は入金ごとに出納帳を作成し、契約書に基づき半年ごとに収支報告書の作成を行っている。 半年ごとに収支報告書の作成を行う。
22		○利用者からの預託金について、事業者自身の運転資金等とは明確に区分して管理している。	29, 30	預託金は設定していない。
23		◎利用者が求めた際に、サービスの実施状況について報告している。(民法第645条)	22	ご契約者がオプションサービスを利用された際に月極で請求書を発行し、明細書に利用したサービス内容・利用時間・金額等を明記している。
24		◎委任契約の終了後、利用者本人又は相続人に対し、その経過及び結果について報告している。(民法第645条)	28	解約時または相続開始時までに利用したサービス内容について、月極の請求書と明細書にて報告している。
25	解約方法等	◎利用者の求めた際に、解約に必要な手順を伝えている。(消費者契約法第3条第1項第4号)	30	契約書にいつでも解約できる旨を記載しており、契約時・解約希望時に、具体的な手順（解約届の提出）を伝えている。
26		○解約を申し入れた際に、解約を過度に制限する不当な説明をしていない。(不当な説明の例)「解約を考え直していただければ困る」「解約すると生活が維持できなくなる」と不安を煽る」など	30	契約書にいつでも解約できる旨を記載している。
27		◎解約料の算定根拠の概要や、違約金等を設定した合理的理由を説明することができる。(消費者契約法第9条第2項)	31	解約料・違約金等は設定していない。
28	事業者の体制	○事業者に関する情報や提供しているサービス情報について、HPで公表されているなど、利用者が分かるようになっている。	35	公式ウェブサイトに掲載している。
29		○個人情報保護に関する取扱方針が定められている。	36	個人情報保護法に基づく「個人情報保護規程」を作成、運用している。
30		○利用者からの相談窓口が設置されており、連絡先が分かる。	37	公式ウェブサイト、各種配布ツール等にて通話料無料（フリーコール）の連絡先を周知している。