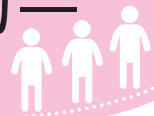


特集

3

民間団体が行う家族の代理サービス — 身元保証と身元引受を含む一括契約 —



池田 敏史子 Ikeda Toshiko NPO法人シニアライフ情報センター代表 理事
1992年NPO法人シニアライフ情報センターを設立。高齢者が安心して生活できる「住まい」について情報提供等を行う。著書に『介護保険元年2000年』（日本評論者出版・共著）、『最新ケアハウスガイド』（中央法規出版）ほか新聞や雑誌にコラム執筆。



はじめに

近年子どもがいない、子どもに頼れない、頼れる親戚知人がいないなど「保証人」が立てられなくて困っている人の相談が多くなっています。高齢期の大きな課題が「身元保証人」や「身元引受人」です。特に入院時や施設への入所の際には身元引受人を必要とします。そこで、第三者として支えようとするのが「第三者後見人」です。第三者後見人には、弁護士・司法書士・行政書士・社会福祉士などが成年後見制度で支える専門職後見人と、NPO法人や一般社団法人、公益法人などの民間団体が行っている「家族の代理サービス」があります。

専門職後見人と民間団体では立場が異なり、支える内容にも違いがあります。本稿では主に家族の代理サービスを提供している民間団体の現状と、支援のあり方、契約内容や費用、留意点などについて述べたいと思います。

本来「身元保証人」は、債務が生じてきた場合の連帯保証と同義語で使われていますが、施設などの契約書では、「身元引受人」の要件に債務保証も含めたものが多くなっています。医療機関や施設によって契約内容は違いますが、契約書の署名欄に比較的多く見られるのが「契約者本人（本人・家族）」「身元引受人」、有料老人ホームなどでは「返還金受け取り人」などの欄が見られます。本稿ではこれら身元引受人を含めて「身元保証人等の役割」と表記します。

身元保証人等の役割

民間団体が家族の代理として引き受ける身元保証人等の役割は、大きく3つに分けられます。

1つが元気な間の生前事務委任業務、2つ目が認知症などで判断能力を失ったときの任意後見業務、そして3つ目が亡くなった後の死後事務委任業務などです（表）。

民間団体のサービスと費用

NPO法人シニアライフ情報センターは家族の代理サービスを実施している一部の民間団体にアンケートやヒアリングを行い、費用やサービスの内容、預託金の取り扱いなどを比較し、その特徴をまとめました。

(1) パック契約

調査からみえてくる各民間団体のサービス内容は、会員制を取り入れ、パック契約になっているものを多くみかけます。「生前事務委任、任意後見、死後事務委任」契約をパックにし、定額料金を設定している団体や利用者が3種類の基本サービスの中から選択し、パックにすることができる団体もあります。いずれもパック契約以外にオプションサービスを利用できるようになっています。また、その契約内容を公正証書にするとところもあれば、契約先団体との二者間契約と預託金の管理等は別法人が行う三者間契約もあり、契約内容や契約方法にも違いがみら

れました。

(2) 任意後見契約

基本サービスのなかでも扱いが大きく違うのが任意後見契約です。契約時に団体との間で、任意後見契約を結ぶことを条件としている団体と、本人の申し出があった際に契約したり、法定後見人が必要になった段階で後見人を選任する団体があります。

任意後見人の役割は認知症になった段階から、任意後見受任者などが家裁に申し立て、監督人が付いて金銭管理や身上監護を担うことになっています。

任意後見がパックに含まれるケースでは任意後見契約を契約先団体と直接結ぶケースもありますが、多くは提携する専門職後見人をお願いしているようです。

(3) 費用と支払い

定額パックは、あくまでも最低基準の見積もりなので、この費用で納まる人は少ないようです。別途、家の片づけ、特に入退院が多い人や体調を崩しやすい人などは、生活支援サービス（訪問）が多くなり、費用は加算されていきます。また葬儀の内容によっても費用が違ってきます。したがって、どの民間団体も生活支援サービス、

家の片づけなどの基本サービス以外の葬祭にかかる費用はオプションサービスにしているようです。

契約時に支払う費用には、入会金や手数料など払い戻されない金額と実施されたサービスや年会費に充当する預託金があります。預託金はサービスが実施されない場合には戻ってくる費用です。契約したサービスの多くを死後事務費用が占めており、生存中に途中解約をした場合には必要経費を差し引いて払い戻されます。一般にはすべての契約を終えた段階で清算され、預託金をオーバーした場合には、本人の残った財産などから充当されるようです。

(4) 預託金の管理

預託金はいくまで預り金ですが、高額なだけに預託金の管理は重要になってきます。今回の調査では、預託金管理者として、NPO法人、信託会社や弁護士法人など上部団体と提携して管理しているところがみられる一方で、管理者を立てると管理費用が別途かかることを理由に、二者契約と三者契約を選択できるようにしている団体もありました。

なかには、信託会社と提携し、預託金管理を信託会社が行い、契約先団体からの必要経費の

生前事務委任業務	緊急時の連絡先	賃貸住宅への入居、入院時、海外旅行など緊急時の連絡先。民間団体では、入院あるいは骨折や体調の急変時などの連絡先として24時間連絡できる体制をとる。
	債務の保証	入院費・施設利用料・損害賠償・家賃や公共料金の滞納などが生じた場合、民間団体では債務保証を行う。
	医療行為の同意	救急搬送などの緊急時、手術の同意、延命等の処置が必要な場合に備え、契約時、事前に医療事前指示書を提出してもらい、家族の代理人として本人の意思を医療側に伝えている。
	入院・入所時の見舞い、同行等	通院や入院時の同行や見舞い、施設に入居している場合に求められれば、施設の懇談会などにも同席。生前事務委任業務として、利用格差が大きい。
	退院・退所時の身柄引き受け	完治して退院する場合は元の住居に戻れるが、医療依存度の高いままの退院により、施設などが受け入れを拒否する場合はソーシャルワーカーなどの協力を得て落ち着き先を決める。
任意後見業務	利用料の支払い代行	家賃や公共料金、入院費や施設利用料などの支払いを代行する。
	入院計画書やケアプランの同意等	治療方針や計画、介護保険のサービスプランなど家族の同意が必要な場合、家族の代理として立ち会い、本人にとってより良い治療や介護サービスにつなげる。
	資産管理	生前事務委任契約に財産管理もあり、元気な間は団体や受任者が管理するが、後見人が必要になった場合は、所定の手続きに従って、後見人が管理する。
死後事務委任業務	遺体、遺品の引き取り、葬儀等（本人の意思による埋葬など）	直葬を希望するケースが多いが、病院等で死亡すると遺体の安置場所などが必要になる。安置場所や葬儀なども行える場所を所有している団体もある。死亡届、火葬許可証、埋葬届けなどの事務、公共料金などの精算や処々の契約の解除、求められれば、親族や知人への連絡などを行う。
	施設などの退去時の居室の明け渡し	民間施設などでは破損や汚れなどを修復する原状回復義務があり、その立会い、残務処理は契約先団体が自ら行うと回答している。

表 民間団体が家族の代理として引き受ける身元保証人等の役割

請求を公認会計士がチェックして信託会社から支払われるなど、透明性の高い管理方法をとっている団体もありました。いずれにしても預託金から引き落とされる費用が明確であること、透明性があることが何より重要です。

(5) サービス提供者

サービス内容が多岐にわたることから、契約先団体の職員が自ら行うサービス内容と、外部に委託する内容とに振り分けています。契約先団体が直接行うのは、身元保証人、退去時の立会い、緊急時の訪問、死後事務などがあります。一方預託金の管理や任意後見業務、生活支援サービスなどは提携している外部の団体に委託しているケースもありました。

元々宗教法人から出発した団体は、葬儀に至るまでほぼすべてを団体内部で行っています。また定期的な安否確認や家事支援などは他の事業所と提携して行っているところもあれば、入院や施設の身元保証は団体が行い、訪問などの生活支援サービスは契約社員などに委託している団体もありました。

したがって、どのサービスを誰が行うのか、契約先団体が実施するサービスは、担当制なのかどうかなどの確認も必要と思われるます。

(6) 民間団体による家族代理サービスのメリットと留意点

身元保証や身元引受人が必要になるのは施設入所や入院などがきっかけになります。民間団体は債務保証も含め当人が必要とするサービスをすべて提供してくれる便利さが身上です。しかし、すべてサービスには費用が発生し、前払い(預託制)となっているので、元気な間は支払額等を確認できても、最後の清算は死後になります。そのため、時には契約先団体と相続人との間でもめることもあるようです。そうしたトラブルが起きないように、契約時には内容をしっかり確認し、相続人などに伝えるようにしておきたいものです(図)。

* (公財)東京都防災・建築まちづくりセンター「あんしん居住制度」の案内 http://www.tokyo-machidukuri.or.jp/doc/sumai/anshin_pamphlet260925.pdf

- 何を委託したいか整理をする
- 説明を受ける場合には複数人で受ける
- 誰がどのようなサービスを提供してくれるのか確認する
- 預託金や、財産管理の管理方法と精算について確認する
- 財産目録などを作成し、双方で保管する
- 個人によって利用高が異なる生活支援サービスについての支払いやその額について確認する
- 費用について初期償却費用と預託金の確認をする
- 寄付などの行為は自分の判断で行う

図 契約する際の留意すべき点

NPO法人 シニアライフ情報センター作成

身元保証人等がいなくても入居できる有料老人ホーム

後見人制度が発足する以前から、一部の有料老人ホームではまとまった額を預託すれば、身元保証・身元引受人なしで受け入れています。入居時の預託金は300万円から400万円ほど。事前に公正証書遺言などで準備してあれば生前事務から死後事務まで一貫して入居先の施設が執り行います。ただし、後見人制度が始まってからは、任意後見人を選任してもらい、お金の管理については任意後見人が行います。

一方で、死後事務委任契約のみ基本料金50万円、施設所有の合祀墓への納骨希望者はさらに10万円を預託金として預かり、実施しているところもあります。

こうした関係はこれまで、施設と利用者は利益相反の立場にあり、好ましくないとされてきました。しかし、財産管理などは、後見人などを選任することで以前より透明性が増したことから、施設側に委託した人たちに話を聞くと、「最終的には家族であれ、第三者であれ、施設であれ信頼できれば同じです」といった声もありました。

東京都あんしん居住制度

近年自治体でも高齢者が1人でも安心して住み続けられる支援サービスが広がりつつあります。東京都の外郭団体である公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンターでも「あんしん居住制度」*を実施しています。

支援内容は、①見守りサービス ②死亡時の死

亡診断書の受け取り、火葬、納骨 ③残存家具の片づけなどの3つで、東京都在住者であれば誰でも申し込むことができます。

このサービスができた当初は、高齢者が賃貸住宅を利用する場合のリスク対応でしたが、2010年から、持ち家の人も利用できるようになりました。費用は見守りサービスが1年ごとの更新で年間利用料が約4万8千円強、「葬儀」は5年契約の預託金が約30万8千5百円、家具の片づけは住居の広さで異なります。施設などに入居した場合でも契約は継続されます。家財の確認や貴重品の受け取り、葬儀の手配などに指定連絡先を立てる場合もありますが、遺骨の引き取りがない場合には東京福社会の納骨堂に5年間保管し、その後慰霊堂に合祀されることになっています。合祀の費用はかかりません。

まとめ

さまざまな場面で必要になる「身元保証人」や「身元引受人」ですが、責任が重い役割です。65歳以上の高齢者が4人に1人、近い将来は3人に1人の時代が迫っているなかで、家族を当てにできない人たちは増える一方です。こうした社会に対する公的な備えは十分とはいえ、民間事業として「家族の代理サービス」は今後も増える傾向にあります。なかには契約内容に不備があるものも散見されました。サービスを受ける人たちが高齢者だけに、成年後見人に監督人が付くように、サービスが契約どおり行われているのか、費用は適切に請求されているのかなど、サービスの実施と費用の支払いなどをチェックする体制の整備が今後の課題だと思います。

身元保証等の一括契約に関する相談事例

PIO-NET[※]によると全国の消費生活センターには、以下のような民間事業者による身元保証等を含む一括契約に関する相談事例が寄せられています。

事例1 安否確認に不満

入会金を支払って会員になり、身元保証、日常生活支援業務、万一の支援業務、葬送支援業務を行うことを委託契約し、合計百数十万円を一括払いにした。今のところ元気なので別途費用を払うことなく、毎月1回の安否確認の電話をしてもらうことにした。最初は電話があったが、それ以降はなかった。電話が入らなかったのは私の電話の設定に問題があったようだが、直したはずなのに、その後も安否確認の電話はなかった。これから身元保証など重要なことを依頼するのに、あまりにいいかげんで苦情を申し出た。また、中途解約について問い合わせると、入会費、事務管理費、身元保証支援費合わせて一括払いの半額は返金されないというが、少な過ぎないか。(60歳代 女性)

事例2 契約内容が複雑

1年半前、老人ホームの説明会に出かけて、身寄りのない高齢者のために身元保証、介護サービスから埋葬まですべての面倒をみるという団体に入会した。預託金は200万円近かった。それ以外必要ないという話であったのに、次々と会費などが引き落とされた。半年間、老人ホームに入居したが、退去した。また、勝手に会費を引き落とされることにも不信感をもったので退会を申し入れた。返金明細を請求したが、明細を見ても、相続人調査、身元保証支援などわけの分からない請求内容で納得できない。

(70歳代 女性)

※ PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

(文責：国民生活センター広報部)