

Commentary

解説

「契約内容を正しく理解してもらう」ことがトラブル回避に最重要

単身や夫婦のみの高齢者世帯が増えている今、民間事業者が提供する「身元保証サービス」に注目が集まっている。しかし、現状は法整備が進んでいないだけでなく、「利用する側の理解不足」によるトラブルも少なくない。サービスの概要や介護事業者が知っておいたほうがよいことなどを、高齢者の「身元保証」に精通している株式会社日本総合研究所の沢村香苗さんが解説する。

生前から死後まで、老後のすべてを見る

「身元保証サービス」は明確な定義づけがされているわけではありませんが、入院や介護事業所への入所の際に身元を保証するサービスと、亡くなった後に費用を代理で精算したり遺体を引き取ったりする「死後事務サービス」を合わせたサービスとされています。そこに、日常生活の支援も行うサービスも含められています(44ページ図表1)。

なぜ「身元保証」と「死後事務」がサービスになっているのかというと、病院や介護事業者は利用する際に費用の支払いだけでなく、「亡くなった後の対応をしてくれる人」を求めているためです。そのため、生前だけでなく亡くなった後のこともしっかり行ってくれるサービス内容になりました。また、亡くなってからの対応を求める人は日常生活のことでも困り事を抱えているはず。そこで、生前の面倒を見ることもサービスになったようです。これまでは詳細が把握されていませんでしたが、昨年総務省が実態調査を行ったことで、具体的なサービス内容が明らかにになりました。要するに「老後の面倒をすべて見てくれるサービス」と言えるでしょう。

関連する制度に「成年後見制度」があります。成年後見制度は「認知症等で判断能力が落ちた人の財産管理や身上保護」を行うことが目的で、「一部の死後事務は行うが、財産処分はしない」等である内容に限定的です。一方、身元保証サービスは介護事業者へ入所する際の身元保証だけでなく、日常生活や亡くなった後の処理等、契約次第で対応してくれるサービス内容の幅が広いのが特徴です。ただ、成年後見制度と身元保証サービスは併用できますし、病院や介護事業者によっては保証人のルールを「これができる人」と厳格に定めておらず、成年後見人を「身元保証人」として扱う事例もあるようです。

日本では1993年に、最初の身元保証サービスを扱う事業者が誕生しました。その後、独居高齢者の世帯や高齢夫婦のみの世帯が急増したこともあり、近年は世の



沢村香苗

Sawamura Kaname
株式会社日本総合研究所
創発戦略センター
シニアスペシャリスト

2014年、株式会社日本総合研究所入社。キャップシニア・コンソーシアム(2014・2018)活動において高齢者の心理に注目したマーケティング手法開発に参与。CONNECTED SENIORS CONSOシアム(2019・2020)活動において情報機器を活用した高齢者の心理データの蓄積手法を開発。2021年より「おひとりさま高齢者」の「自律的生活支援研究会(SOLO Lab)」の活動を開始。

株式会社日本総合研究所

●東京都品川区東五反田2-18-1
大崎フォレストビルディング

TEL 03-5561-1111
WWW.JR.CO.JP/

中のニーズと連動して特に事業者数が増えています。初めてサービスを開始した事業者は、もともと霊園を扱う団体でした。ある日、その会員から「死んだあと誰がこの墓に入れてくれるのか」という相談があったことが、サービスを始めたきっかけだったそうです。最近ではベンチャー企業が多く参入しているようですが、これはサービスを始めるために特別な資格がないために起業までのハードルが低いことなどから、簡単にビジネス始められることが背景にあるのではないかと考えられます。

内容の煩雑さからトラブルが発生

一方で、身元保証や死後事務は、もともと家族が行うものをビジネスとして行っていると言えます。そのため、内容が複雑になりがちです。たとえば、身元保証をする人は死後事務を行うことが期待されていることが多いのですが、「入所するための身元保証だけ頼まれたのに、死後事務も契約させられた」といったようなトラブル

になることも少なくありません。入院や入所を控えた高齢者が理解して契約するには、やや負荷が高いサービスです。

先日、政府がガイドライン(案)を公表しましたが、そこには「契約する際に内容をきちんと説明する」旨が記されていました。しかし、丁寧に説明したことで情報が増え、かえって内容の把握が難しくなることもあるなど、課題も残ります。実際に契約書を見ても、お葬式のお金は1回預けておけば良くて、通院の付き添いは都度払いになっていたり、緊急事態に備えて人を待機させるための固定費がかかったりします。「何にいくらかかるのか」がはっきりしていないと、不信感につながりかねません。「100万円預けてあるのに、なぜ追加で3万円要求されるんだ」とトラブルになった事例もありましたが、100万円が「葬儀屋に支払うために預けているお金」なのに対し、3万円は「身元保証サービス事業者に支払う手数料」となります。このように「何のお金なのか」を明確にする必要があります。

身元保証サービスは個人で見つけて契約する人だけでなく、最近では介護事業者からの要請で契約するパターンも増えています。介護事業者としても、入所時の身元保証だけでなく、最期まで対応してほしいという思いがあるからですが、個人で探して契約してから入所する場合では、たとえば「これは介護事業者でできるから契約内容をスリムにできるはず」と助言してあげると親切かもしれません。加えて、本人の同意を得たうえで契約内容を共有しておくことも、良いお手伝いになるかと思えます。せっかく本人が信頼して契約したにもかかわらず、介護事業者が身元保証のサービス事業者を冷たくあしらってしまうこともあるようなので、本人が望んでいることで介護事業者も妥当だと判断したのであれば、介護事業者もうまく身元保証サービスの事業者と連携することで、本人の満足度も上がると思います。

最低限ができていくかが見極めのポイント

身元保証サービスの契約先を選

続きは、本誌7月号をご覧ください