

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

項目			内容 (◎：法令に根拠があるもの)	該当頁※	左記項目 への対応 チェック
契約 の 締 結	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	☒
	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	☒
	3		○緊急時の連絡先や連絡方法が明らかになっている。	14	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	18		○契約書を作成し、利用者に交付している。	11	☒
履 行 の 提 供	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	☒
	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	☒
	21		○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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
	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	☒
事 業 者 の 体 制	29		○個人情報保護に関する取扱方針が定められている。	36	☒
	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	☒

※ 高齢者等終身サポート事業者ガイドラインにおいて、当該項目に関する記載があるページ