

高齢者等終身サポート事業及び 優良事業者認定制度について

2026年10月9日(金)



一般社団法人全国高齢者等終身サポート事業者協会 理事長
株式会社OAGウェルビーR 代表取締役

黒 澤 史 津 乃



自己紹介



黒澤 史津乃 (くろさわ しずの)

全国高齢者等終身サポート事業者協会
株式会社OAGウェルビーR

理事長／代表取締役

行政書士 ／ 消費生活アドバイザー

首相官邸「認知症と向き合う幸齢社会実現会議」構成員
厚生労働省「身寄りなし高齢者課題実態把握事業」委員
一般社団法人横浜イノベーション推進機構 代表理事
横浜市健康福祉局「身寄りのない」高齢者施策検討
アドバイザリーボード

厚生労働省「福祉サービス・保健医療サービス等利用
援助事業のガイドライン作成に関する検討委員会」委員

証券アナリスト・エコノミストとして、
金融機関の調査部門に勤務。

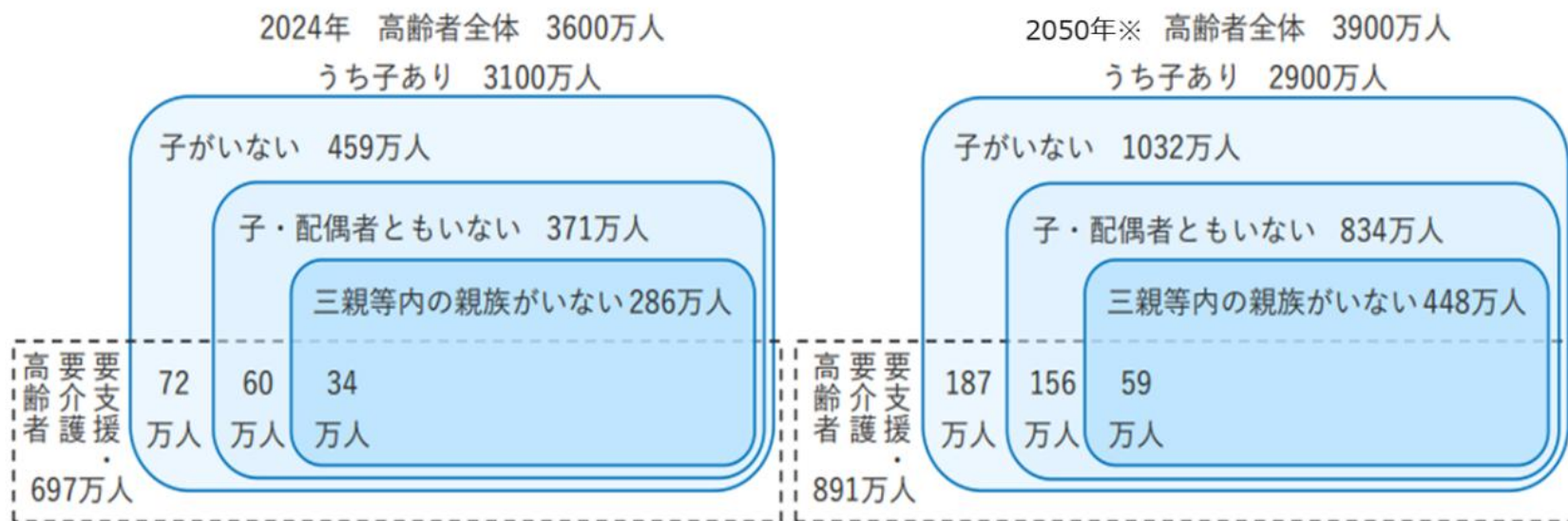
地方都市で、専業主婦として子育て。

東京のNPO法人において、
家族に頼らずに老後とその先を迎える
高齢者にまつわる法務問題に従事。
いわゆる「おひとりさま問題」。
法人担当者として100件超の任意後
見人及び成年後見人の業務を行った。



株式会社OAGウェルビーR(旧社名:
OAGライフサポート)において、
より広範に「家族を前提としない社会の
仕組み」の必要性を発信中。

2050年に向けて、近親者のいない高齢単独世帯が急増



		2024 年		2050 年		2024→2050 年
高齢者全体	子がいらない	459 万人	(12.7%)	1032 万人	(26.5%)	225.0%
	子・配偶者ともいない	371 万人	(10.3%)	834 万人	(21.5%)	224.5%
	三親等内の親族がいらない	286 万人	(7.9%)	448 万人	(11.5%)	156.7%
要介護・要支援高齢者	子がいらない	72 万人	(2.0%)	187 万人	(4.8%)	260.9%
	子・配偶者ともいない	60 万人	(1.7%)	156 万人	(4.0%)	259.9%
	三親等内の親族がいらない	34 万人	(0.9%)	59 万人	(1.5%)	173.4%

(資料) 日本総合研究所作成

(出典) 増加する「身寄り」のない高齢者― 頼れる親族がいらない高齢者に関する試算 ―. 日本総研 Research Focus 2024 年 7 月 23 日. 岡元真希子.

■ 運営理念M V V

mission

家族がいてもいなくても、すべての人が尊厳ある人生を最期のその先までまっとうできる社会へ

vision

高齢者等終身サポート事業が地域の福祉と経済の輪に溶け込み、人生の伴走者として信頼され、安心して選ばれる存在に

value

業界として守るべき基準の策定と評価を通じて、高齢者等終身サポート事業の価値向上及びすべてのステークホルダーのウェルビーイングを実現する

【黎明期】

1980年代終わり～2000年

- 死後事務委任からはじまる
- 生前の身元保証へ

【地固め期】

2000年～2009年頃

- 後見制度誕生による「生前事務委任契約」「任意後見契約」及び「死後事務委任契約」の3点セット
- 全国で数社のみが活動

【第一次拡大期】

2009年頃～2017年

- 孤独死への不安と終活ブームで、一気に100社程度まで事業者が増加

【第二次拡大期】

2017年～2024年

- 公益財団法人の破綻で消費者問題化
- 身元保証への注意喚起の通知にもかかわらず、事業者が5年間で4倍以上となり、400社超。

【拡大から転換期へ】

2024年～

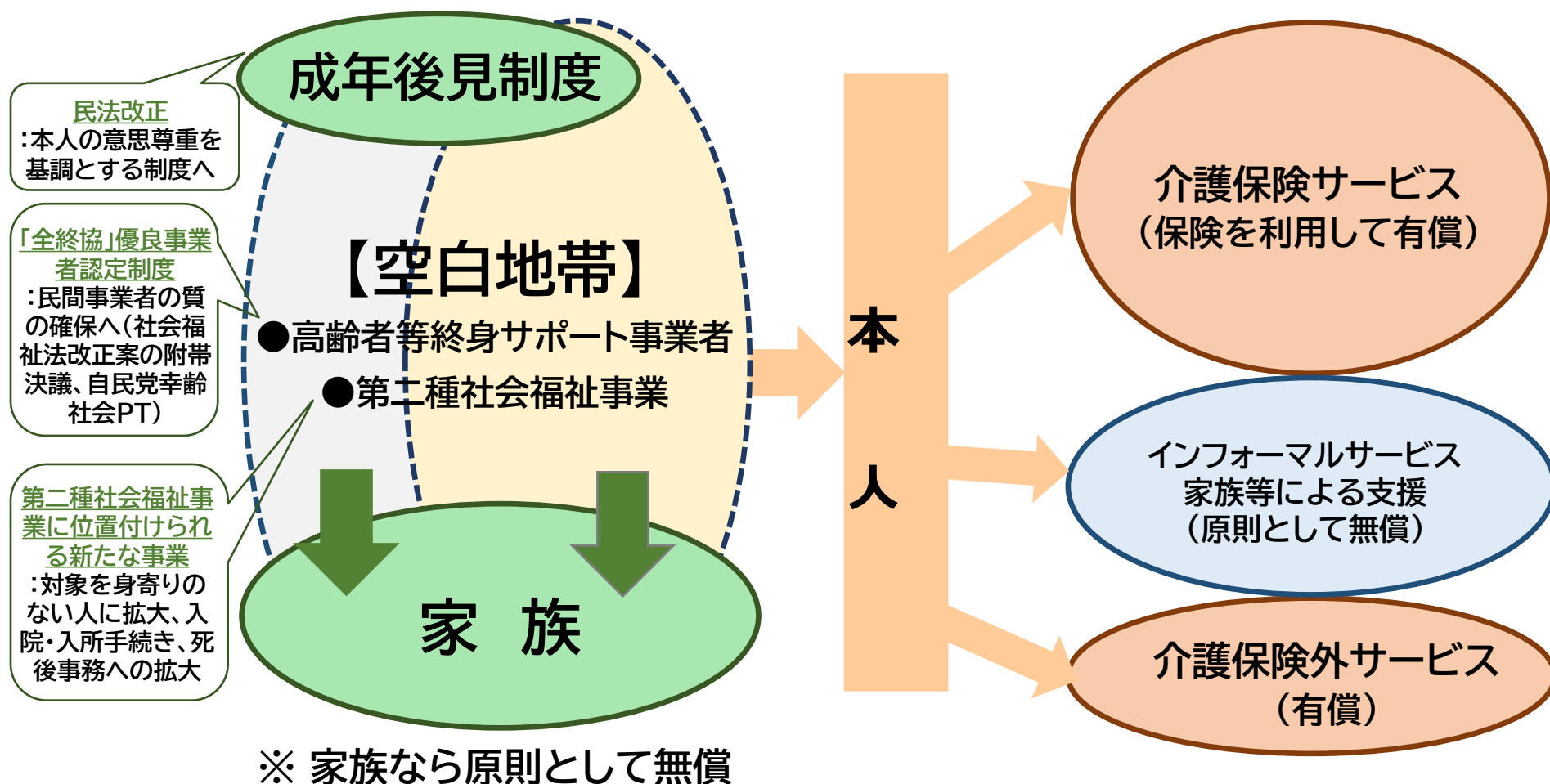
- 国の重要な施策、マスコミ報道増
- ガイドライン制定、業界団体(全終協)設立
- 全終協による優良事業者認定制度開始
- 参入希望事業者がさらに増える

発注側

【財産管理】 【意思決定支援】

受注側

【身体介護・日常生活支援】



事前準備に踏み出す意識改革と選択肢の整備

●自分ごととして デザインする

事前準備なしのまま
支援が必要な状況へ

本人の尊厳が
どこにあるのかが分から
ない。

- 他人まかせ
- 家族まかせ

家族に頼れなければ、専
門職のシャドウワークに
依存せざるを得ない

シャドウワークには、

- 資力が乏しくて十分な事前準備ができないケースへの対応
 - 資力はあるのに事前準備をしていなかったケースへの対応
- の2種類がある



相
談

情報整理・登録（家族との調整）

家族以外の
選択肢を知る

事前準備あり

【民間事業者】
高齢者等終身サポート事業者

- ガイドライン
- 業界団体設立
- 優良事業者認定制度

【第二種社会福祉事業】
新たな事業

- 社会福祉協議会
- 社会福祉法人、●NPO等

居住サポート
住宅・
セーフティ
ネット住宅

無料低額事業

【生活保護】

（任意後見）成年後見制度（法定後見補助）

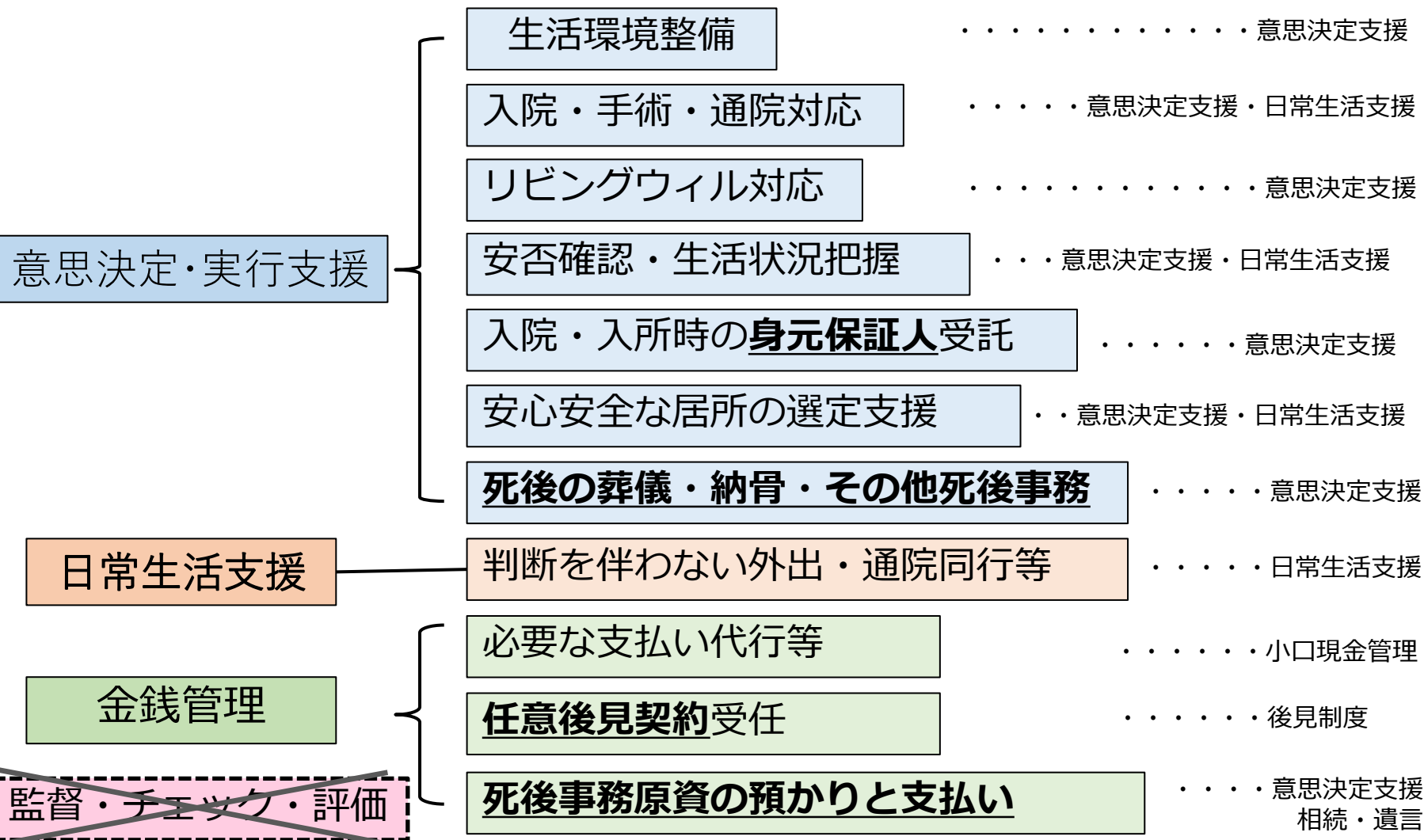
資産多い

資産少ない

終身サポート事業者(旧身元事業者)の事業内容



丸抱えでブラックボックス化しがち

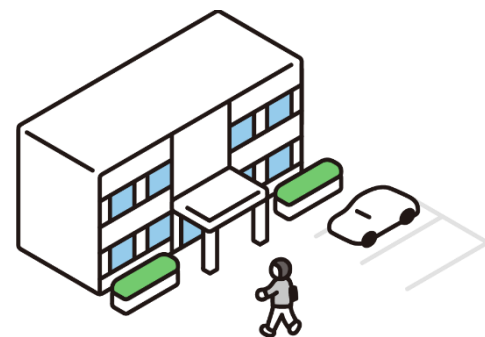


<消費者保護の問題>

- 業務を行うに当たって拠り所となる規制、監督官庁等がない、参入障壁がない
- 判断能力の低下が懸念される高齢者を主な対象としているため、契約時及び契約履行時の利用者の意思能力の有無等をめぐって事後的に争いが生じる可能性がある
- サービス提供に先行して一部費用が前払い(預託)されることが多く、その管理や契約内容の適正な履行を確認しにくい
- 契約履行がなされる時期に、契約者本人が病気・認知症・死亡等により履行確認できないケースが多い
- 事業者への遺贈寄附が問題になりやすい
- 周辺事業者との兼業により、利益相反が起こりやすい

<事業者の経営問題>

- 伝統的に家族が無償で行ってきたことであるため、有償サービスが馴染みにくい
- 介護保険サービスの利用者負担1～3割と比較したときの割高感が強い
- 契約期間が長期にわたるにも関わらず、期間の確定、キャッシュポイントの確定ができない
- 寄附金収入に依存した経営に陥りやすい
- 倒産リスクを外部から把握しにくい



具体的なトラブル事例と、事業者側・消費者側に必要な心構え



【事例】遺言作成を強要され、不信感が募って解約したら一部しか返金されなかった

病気療養中の夫が、自身の死後に残される私を案じ、身元保証契約を締結しようと考えた。広告で知った事業者の説明会に二人で参加して、**その場で私名義の契約を締結し**、翌週に契約金全額を一括で振り込んだ。契約には、30日間のクーリング・オフ期間があったが、**この期間が過ぎたあと**、担当者から遺言書を作成するよう言われた。もともと遺言書を作成するつもりはなかったが、「提出がないと、明日、万が一のことがあっても何もサポートできない」と促され、やむなく遺言書を作成して提出した。このときに初めて、遺言執行者を事業者にする必要があることや、遺言執行者に高額な報酬を支払う必要があることを聞かされて不信感が芽生え、解約を考え始めた。消費生活センターに相談し、事業者に解約を申し出たところ、契約後1年以内の場合は、葬儀、納骨、遺品整理などの費用相当分は返金するが、その他の部分は契約金額の半額しか返金しないとの返答だった。何もサービスを受けていないのに、契約金額の半額しか返金しないという返答には納得できない。(東京都消費者被害救済委員会への付託～東京都生活文化局ホームページより)

年齢や心身の状況に応じた
適切な説明

契約内容や仕組み、料金体系、
解約時の条件の理解

契約内容(料金体系や解約条件
を含む)やその理解度の確認

人生の各ステージごとの料金の
変動や追加料金の理解

契約までに複数回の面談

すぐに契約に飛びつかず熟考

寄附を受ける方針の場合
は、寄附の倫理の徹底

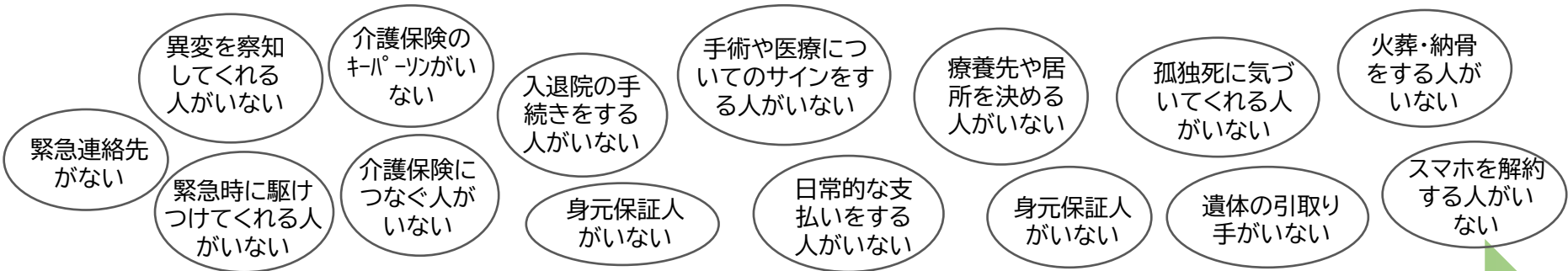
寄附に対する慎重な検討



【終身サポート事業者の心構え】

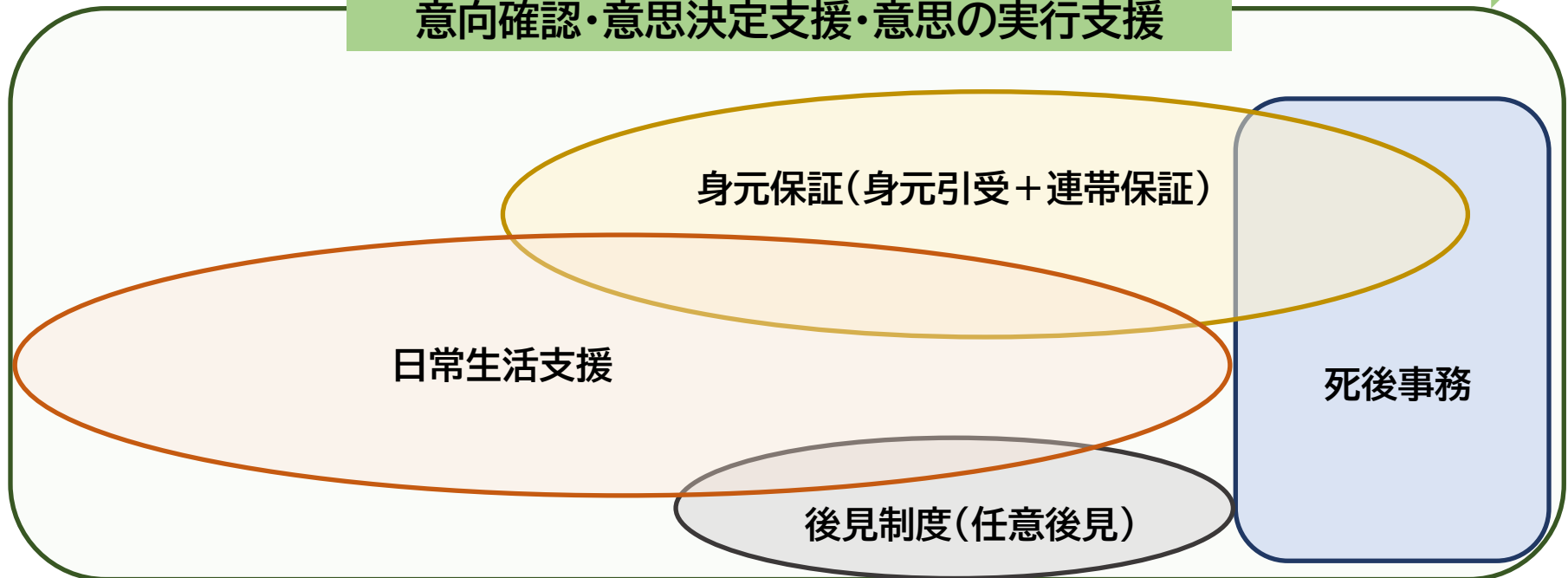
【消費者の心構え】

終身サポートの本質は、身元保証ではなく「意思決定・実行支援」



<自立期> <要介護> <入院> <認知症> <施設入居> <死亡>

意向確認・意思決定支援・意思の実行支援



急に入院したら、誰がやってくれるのか？具体的事例

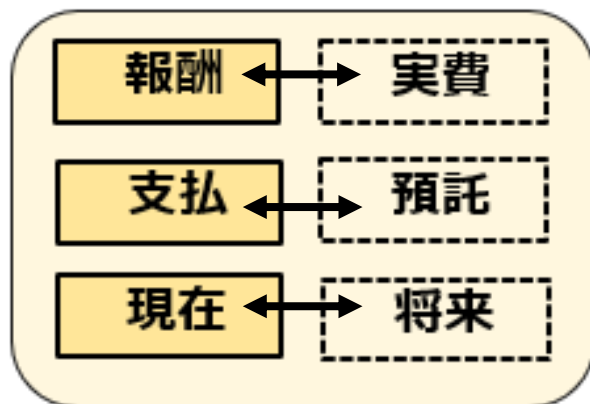
自立していた高齢者等が病院に緊急搬送されたときの終身サポート事業者の対応例

救急隊とのやり取り(365日24時間体制)	病院内のカンファレンス出席
必要があれば駆けつけて救急車に同乗(365日24時間体制)	入院費用の支払支援・支払代行・立替支払
入院適用にならなかった場合には、自宅まで送り届ける	介護保険申請
入院の手続き	退院に向けての療養先選定
緊急連絡先及び身元保証人の受託	老健やリハビリ病院の見学、申込
入院保証金の支払い	診療情報提供書の手配
入院用品の手配	自宅の家屋調査の手配、立会い
医師からの病状説明を受ける	退院、転院、入所の調整
貴重品の預かり	退院付添い
留守宅の冷蔵庫等腐敗しそうな食品の処分	転院先、入所先手続き、契約支援
留守宅の新聞宅配等の停止・郵便物の確認、管理、対応	転院先、入所先の緊急連絡先及び身元保証の受託
留守宅回覧板の処理と自治会・町内会への連絡	療養系の転院先、入所先の支払い手続き(口座引落手続き等)
留守宅の庭木への水遣り	負担限度額申請等
入院中のペットの対応	介護保険、医療保険の送付先変更手続き等
手術の立ち会い(コロナ禍以降は不要なケースも増加)	介護保険のキーパーソン役
手術直後の執刀医からの説明	介護保険関係の契約書、重説関係、支払い手続き関係(口座引落等)

終身サポート事業者の複雑な料金設定を理解しよう

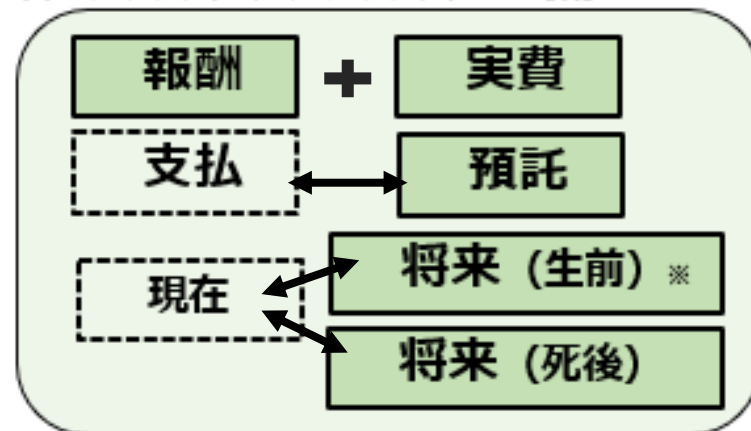
3つの軸：「報酬or実費」「支払or預託」「現在or将来」

【契約時に掛かる費用】



【預託金】

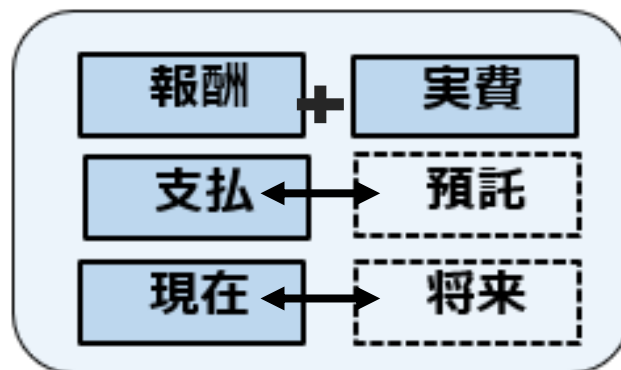
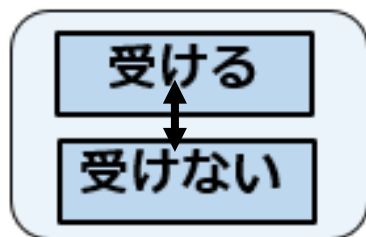
管理方法、残金返還方法、残金の寄附



※ 生前に使う場合と使わない場合あり

【死因贈与・遺贈寄附】

条件とする契約 あり・なし



【銀行口座等本人資産】

から契約後に支払われるもの

検討する終身サポート事業者の料金設定を比較しよう



【契約時】

契約時の事務手数料: 円

契約時の包括支援構築料:
(包括的な身元保証料) 円

【預託金】

生前に利用する預託金: 円

死後に利用する預託金: 円

余った場合の処理方法:

余った場合の処理方法:

不足した場合の処理方法:

不足した場合の処理方法:

【契約更新料】

(通常は「終身」のため、更新料はない)

年ごとに: 円

【追加の身元保証料】

のたびに: 円

【月額定期料金】

毎 月: 円

変更の有無:
変更の場合の条件:
支払の方法:

【日常生活支援料金】

タイムチャージ: 円(1時間当たり)

タイムチャージが掛かる条件:

支払の方法:

【死後事務費用】

死後事務手配手数料: 円

支払の方法:

死後事務手配手数料: 円

支払の方法:

2024年6月11日、「**高齢者等終身サポート事業者ガイドライン**」がパブリックコメント募集を経て、9府省庁連名にて正式に発表された。

<関係府省庁>

内閣官房(身元保証等高齢者サポート調整チーム)、内閣府孤独・孤立対策推進室、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省。

身元保証等サービス

死後事務サービス

日常生活支援サービス

【高齢者等終身サポート事業者ガイドラインが対象とする事業者】

- ◆ 「**身元保証等サービス**」及び「**死後事務サービス**」を提供するものであること
- ◆ 本人(契約者)と締結した契約に基づき、サービス提供するものであること
- ◆ 事業として継続的に提供するものであること

ガイドラインのチェックリストだけでは不十分、かつ自主的な遵守宣言に過ぎない



更に107項目を上乗せした審査項目、外部審査員による面談を加えた審査による
優良事業者認定制度を開始(認定された事業者のみ正会員とする)

■ 8事業者が正会員として認定(2026年9月25日)



- 国のガイドラインのチェックリストを遵守していることを確認
- 国のガイドラインのチェックリスト以外の全終協独自の107項目について詳細な回答を得て、外部審査員が審査
- 外部審査員による対面の面接を実施
- 最終的に全終協の理事会で合否を判断
- 苦情受付窓口を設置
- 2年に一度の継続審査を行う
- 大規模災害時、事業者破綻時等における正会員事業者間の相互支援体制を検討

苦情受付窓口の対応フロー

1 苦情受付窓口を設置



協会ホームページ上に
苦情受付窓口を設置

2 苦情を受付



利用者・関係者から
苦情をメールで受付

3 内容確認・事情聴取



必要に応じて、正会員については
通報者や対象事業者などに事情聴取

4 協会で調査・検討



正会員に対する苦情については
事実関係を確認、対応方針を判断



トラブル事例を共有

対応内容は匿名で公表し、
気づき・再発防止につなげる



必要に応じて措置（正会員のみ）

正会員に対する苦情については、注意・指導等を実施
重大な場合は会員資格の停止・剥奪も



正会員は
2年に1回継続審査

- すべての高齢者等終身サポート事業者に関する苦情等をメールフォームにて受付いたします。
- 内容に応じて、「トラブル事例」として匿名にて全終協ホームページに掲載し、一般消費者の皆さま、支援者の皆さま、終身サポート事業者への注意喚起をいたします。
- 優良事業者として認定された全終協正会員事業者に関する苦情等については、内容を精査し、事情を聴取した上で、全終協内で調査・検討を行い、必要に応じた措置を実施します。重大な場合は正会員資格の停止・はく奪に至るケースもございます。



■ 今後の課題

- 優良事業者(正会員)認定を受けるメリットをアピールできるようにすること
(審査料・厳しい審査項目をクリアしても、認定を受けたいと考える事業者を増やす)
- 優良事業者(正会員)認定基準を決して落とすことなく、合格できる事業者の数を増やすこと
- 優良事業者(正会員)の分布を、あまねく全国に広げていくこと
- バラバラで複雑なサービス提供内容、契約内容、料金体系を比較しやすくすること
- バラバラなサービスに関する用語や定義の統一を図ること
- 正会員のサービスに関する苦情受付窓口の運用について
- 優良事業者(正会員)審査基準のアップデートと、継続審査について
- サービスの個別の履行確認機能について
- 大規模災害時や事業者破綻時の相互支援体制の構築について



自治体および社協との包括連携協定

【東京都練馬区 2026年7月6日】



【愛知県小牧市 2026年9月24日】



今後は全国の自治体との連携を加速し、全終協の正会員の認定を受けた事業者が、質の高い高齢者等終身サポートサービスを提供できることを目指してまいります。**「優良事業者認定制度」の普及促進へのご尽力をお願い申し上げます。**

国・自治体・医療介護福祉業界・その他民間の業界すべてが、高齢者等終身サポート事業の「あるべき姿」を共に創り上げ、それが「優良事業者認定」に反映されることとなれば、おのずとサービスの質の向上を図ることが可能となります。

高齢者等終身サポート事業者の本質を踏まえた選び方



- 【1】「**高齢者等終身サポート事業者ガイドライン**」の内容を理解し遵守することは、最低限に過ぎない。
外部有識者審査(全終協の認定)や、**自治体独自の認定**(静岡市・横浜市等)を参考にすべき。
- 【2】**理解しやすい**契約構造、料金体系、支払時期の仕組み、預託金管理や精算方法、解約条件の設定を行い、契約時には複数回の面談や第三者の意思確認を通じて公正な契約締結につとめること
- 【3】利用者へのサポートが必要となる時期(病気、認知症、死亡後)には、**利用者本人による履行確認が難しい**事業であることを理解し、多職種との連携を通じて**透明性の確保**に努めること
- 【4】幅広い知識、高い専門性と**倫理観**を必要とする事業であることを、職員全員に周知すること
- 【5】「身元保証人がいないと入院することも手術を受けることもできない、施設入居もできない」などと、**誤解を与えたり不安を煽ったりしないこと**
- 【6】私たちは、**身元保証の「サイン代行業者」**ではないこと。本質は**終身にわたる「意思決定支援」**
- 【7】高齢者等終身サポート事業が利用者との**利益相反関係を生じやすい構造**であることを理解し、不適切な関係とならないよう留意すること
- 【8】利用者からの**遺贈寄附を前提とした料金設定や運営をしないこと**
- 【9】例外的に利用者からの遺贈寄附や死因贈与を受ける場合には「**寄附の倫理ガイドライン**」を遵守し、寄附の勧誘に当たる行為をしないこと。預託金や保険金の余りが寄附となる仕組みも要注意。