

項目			内容（◎：法令に根拠があるもの）	該当頁	チェック	広島シルバーライフ協会
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	☒	基本契約に価格表を付けており料金とその内訳を明確にして説明しています。 また重要事項説明書を用いて内容を明確にして説明しています。
	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	☒	重要事項説明書の「緊急時の対応」の中の「入院時の対応」「緊急駆けつけの注意点」で具体的に明らかにしています。
	3		○緊急時の連絡先や連絡方法が明らかになっている。	14	☒	重要事項説明書の最終ページで緊急連絡先として協会名、所在地、連絡先を明示しています。 またご契約いただいた方には名刺サイズの緊急連絡カードを複数枚お渡しし携帯していただくなどの対応をお願いしています。
	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	☒	重要事項説明書で説明するとともに、公正証書で契約する「死後事務委任契約書」の案文の中の別紙にて具体的に説明しています。
	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	☒	重要事項説明書で説明するとともに、公正証書で契約する「事務委任契約」の案文の中の別紙にて具体的に説明しています。
	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	☒	重要事項説明書の「契約の解除」の中の「手数料・費用」並びに「価格一覧表」の中の「契約解除時手数料」にて何にどれだけの費用がかかるかを説明しています。
	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	☒	当協会は設立からずっと寄付を受け付けていません。
	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	☒	当協会では、身元保証サービスを契約いただくにあたり「任意後見契約」を原則必須としております。 重要事項説明書の「任意後見サポート」の中の「開始の条件」にて取扱いについて説明をしております。
	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	☒	お申込時に死後事務計算書をお渡しし、契約時には契約書に明記するとともに、預託金預入依頼書に費目と金額を明記しております。 また、重要事項説明書の「エンディングサポート」の中の「預託金」にて取扱いについて説明をしております。
	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。	29.3	☒	当協会では預託金の管理は信託会社に契約者から直接信託いただく方法をとっており、協会の財産とは別管理を徹底しています。 重要事項説明書の「エンディングサポート」の中の「預託金」にて取扱いについて説明をしております。
	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	☒	当協会では左記のような不当な勧誘は一切行っておりません。 まず初回面談にて当協会の紹介や商品内容の説明、価格の案内を行い、見積書、死後事務計算書（預託金の内訳）をお渡しします。 その後申込のご意思が固まれば申込書に記入捺印を頂き、審査の為の資料の提出を頂き、その後一週間程度の審査期間を経て契約となります。 十分な時間をおいて、都度意思確認をしています。またご本人のご希望を確認しながらにはなりますが、家族等関係者になるべく同席していただくことを推奨しております。
	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	☒	当協会では契約の際、重要事項説明書を交付し2部作成し署名捺印を頂き、1部はお客様分としてお渡しし、1部は協会で保管しております。 重要事項説明書の中には、「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」「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」についても網羅されております。
	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	9.1	☒	
	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	☒	サービス提供が発生する場合には事前にお電話等で概要をお伝えするよう努め、実際にサービス提供の際には複写式の打ち合わせシートにて時期、内容、費用を明記し、お客様の署名を頂いた後、控えをお渡ししております。
	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	☒	定期的にお電話、面談を実施しお客様の希望の把握や状況の把握を行っています。 必要に応じて書面にお客様の署名捺印を頂き保存し、金融資産などのご開示を頂き記録しております。
	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	☒	事務委任契約にある財産管理サポートを開始した場合については、6カ月ごとに事務の処理状況について報告しております。
	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。	29.3	☒	預託金は信託会社に信託することにより管理します。また預託金は信託会社に直接お振込みいただきます。
	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	☒	事務委任契約にある財産管理サポートを開始した場合については、6カ月ごとに事務の処理状況について報告しております。 またお客様からは、いつでもその報告を求めることができます。
	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	☒	基本契約が解除または終了したときは、全保協会及び地区協会は費用の精算や財産の返還が終了した後、結果報告を次の順位で行います。 ①お客様の生存中は、お客様 ②お客様の逝去後は、遺言執行者 ③遺言がないときは、お客様の相続人 ④相続人がいないときは、お客様の相続財産管理人 こちらは重要事項説明書の「契約の終了」の中の「結果の報告」にて説明しております。
	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	☒	重要事項説明書の「契約の解除」の中の「お客様からの解除」にて「お客様は、必要に応じていつでも契約を解除することができます。」と明示し、当協会の連絡先や相談窓口の連絡先を示しております。
	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） 「解約を考え直してくれないと困る」 「『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	☒	
事業者の体制	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	☒	全国シルバーライフ保証協会のHP（https://www.bestfirmgroup.jp/zenkoku-sl/）にて基本情報やサービス概要、価格、相談窓口の番号を、ライフグループのHP（https://life-group.ne.jp/）にて個人情報保護方針についてそれぞれ公表しております。
	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	☒	