

高齢者契約のガイドライン

コスモグループ

令和1年11月

主旨

人間の理解力・判断力は個人様々で、一様に括る事ができないものであるが一般的に、高齢に伴う身体的な衰えに加え、記憶力や理解力が低下してくることもあり、高齢者に対する契約に於いては、本人やその家族から苦情の申立などがなされる事例が生じてきています。

従って高齢者に対する顧客保護の観点から、契約を行う際には本ガイドラインに留意して対応することとします。

また、これからの取組に於いて、利用者や社会からの確固たる信頼が得られるよう自主的な取組を促し、必要に応じて適宜本ガイドラインを見直し充実させていきます。

「高齢者」の定義

本ガイドラインにおける高齢者とは75歳以上とする。但し、75歳未満であっても会話がかみ合わなかったり、理解力に問題があると思われた場合は、高齢者と同様に丁寧な対応を行う必要があります。

契約への取組

①年齢の確認

- ・高齢の場合は、生月日だけではなく年齢（生年月日）を確認する。
誕生日や古希・米寿などのお祝いプレゼントの会話

②当日契約の制限

- ・契約の翌日以降に、電話連絡等にて契約の内容を確認する。
商品・数量・開始の時期や方法・集金の方法など

③親族等の同席・確認・了解

- ・家族あるいは後見人などの同席若しくは確認・了解をとる。
家族や病院などの連絡先を登録

④フォローアップの実施

- ・古希祝い・米寿祝い・誕生日プレゼントでの訪問等を通じ、契約内容の確認をする。
- ・安否確認を通じ、登録された家族等の連絡先に様子を報告する。
- ・集金遅れ・取り忘れなどが頻繁になるなど、それまでの状況と異なる点が見受けられるようになった時は、速やかに友人や近隣住人・家族等に日頃の様子を確認をする。

訪問以外での契約に対する留意

①電話営業

対面と異なり、高齢者の顔色や動作などを確認できない上、家族等と同時に会話を行うこともできないためより一層の対応が必要と考えます。従って対面での契約時の対応に加え以下の点について留意する必要があります。

- ・契約の内容が十分に理解されているかについて確認するために、「はい。いいえ。」という返事だけではなく、できる限り高齢者本人に話をしてもらうように促す。
- ・電話での対応が困難であると思われた場合は、対面に切り替える。
- ・可能な限り録音・記録等を行い、後日、契約内容について高齢者本人やその家族から確認依頼があった場合に備える。

②催事営業

本人が自ら同席してくる内容のものである性質を鑑み、よりわかりやすい説明を行うなどの方法が考えられます。

③インターネット申込

契約者本人が画面上で契約内容について確認し、その内容に同意の上契約するという性質を鑑み、よりわかりやすい記載を行うなどの方法が考えられます。

取組や留意にかかる適切性の検証

高齢者に対する適切な契約を確保する必要があることを考え、適切な契約の実施、経過の記録、本ガイドラインが適切に行われているかの検証等を行う必要があります。

検証等を実施するにあたって、「高齢者契約における苦情の把握」「その原因の確認・分析」「適切な改善策の検討・実施」を含んだ適切な業務フォローを、営業担当者も含めて構築していくことが考えられます。

以上