

有料老人ホーム自主行動基準モデル(ver 1.0)

—消費者との信頼構築に向けて—

平成15年3月

社団法人全国有料老人ホーム協会

はじめに

ここ数年、各自治体における有料老人ホームの設置届出数が伸びるにつれて、多種多様な事業主体が新規参入している。

新規事業者の中には、居住及び各種サービスを一体的に提供する有料老人ホーム独自の特性についてのノウハウもなく事業を開始するケースも見られる。また、当協会の入会審査における提出資料は精度の高いものであっても、事業開設後における確認調査で実態が伴っていないケースが見られる。さらに、既設ホームに置いても、多様な職種が連携すべき業務に係る業務マニュアル等が整備されておらず、たとえば苦情処理の窓口がないなどの状況が見られる。

いうまでもなく、介護をはじめとする高齢者向けのサービスはこれまで以上に利用者保護やサービスの質の向上が求められている。有料老人ホーム事業においても、各種サービスに対するマニュアルの体系化等を積極的に行い、これらを利用者に開示することが必要である。

有料老人ホーム事業は特に、事業者と消費者に情報の「非対称性」—圧倒的に商品情報を事業者が有しており、消費者にはその内容が見えにくい—があることから、マネジメントルールの一環として、企業姿勢を積極的に消費者に訴求していくためのルール作りを行うことで、消費者の適正な選択に資することができると思われる。

この観点から、社団法人全国有料老人ホーム協会では、平成14年度、厚生労働省の補助金事業である老人健康増進等推進事業として、業界の自主行動基準モデル作りを行った。

なお、今回のモデルはワーキング・グループの精緻な検討を柱に策定されたものであるが、その検討過程で、このモデルは将来さらに継続的に改訂を行うことを前提としていることを付け加えておきたい。

平成15年3月

社団法人 全国有料老人ホーム協会
自主行動基準策定委員会
委員長 前川 寛

平成14年度自主行動基準策定委員会〈委員名簿一敬称略・五十音順〉

(◎印委員長 ○印部会長)

明石 陽子 (財団法人京都ライフクリエイト事業団事務局長)

新井 泉太郎 (新井法律事務所所長
社団法人全国有料老人ホーム協会理事)

石橋 早苗 (東電ライフサポート株式会社常務取締役)

木村 人士 (株式会社シルバーハイツ札幌代表取締役
社団法人全国有料老人ホーム協会理事)

黒田 静雄 (浜名湖エデンの園入居者
社団法人全国有料老人ホーム協会理事)

○高野 範城 (高野法律会計事務所所長)

遠松 健史 (財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団事業企画部担当部長)

◎前川 寛 (日本リスクマネジメント協会理事長
社団法人全国有料老人ホーム協会副理事長)

森本 剋巳 (株式会社神戸健康管理センター代表取締役
社団法人全国有料老人ホーム協会理事)

吉田 良子 (国民生活センター理事
社団法人全国有料老人ホーム協会理事)

平成15年3月20日現在

目次

| | |
|---|----|
| A. 自主行動基準モデルの作成に当たって ----- | 1 |
| 1. 自主行動基準とは何か----- | 1 |
| (1) 企業活動と消費者政策 | |
| (2) 法令等による規制の限界 | |
| (3) 有料老人ホームと規制 | |
| (4) 自主行動基準とは | |
| (5) 介護保険特定施設として | |
| 2. 独占禁止法との関係----- | 8 |
| B. 自主行動基準モデル(ver1.0) ----- | 11 |
| 1. モデル作成に当たって----- | 12 |
| (1) 内閣府モデルを検討の軸としたこと | |
| (2) 事業者に対する実態調査を行なったこと | |
| (3) 入居者等の苦情内容を反映させたこと | |
| (4) 一般企業の自主行動基準を参考にしたこと | |
| 2. 事業者が基準を作成する際の留意点----- | 13 |
| 3. 基準の作成に当たって----- | 14 |
| (1) 【自主行動基準作成の目的】 | |
| (2) 【自主行動基準作成・運用（コンプライアンスプログラム）】 | |
| (3) 個別基準の策定 | |
| 4. 有料老人ホーム自主行動基準モデル----- | 19 |
| C. 関係資料 ----- | 45 |
| 1. 事業者実態調査結果----- | 46 |
| 2. 苦情内容----- | 51 |
| 3. コンプライアンス組織体制（株式会社の例）----- | 59 |
| 4. 一般企業の自主行動基準例----- | 61 |
| 5. 内閣府国民生活審議会消費者政策部会 「自主行動基準検討委員会」最終報告書概要----- | 67 |
| 6. 使用用語の解説----- | 71 |

A. 自主行動基準モデルの作成に当たって

1. 自主行動基準とは何か

(1) 企業活動と消費者政策

企業には市場における自由競争の権利が与えられている。このことは、一般企業のみならず、有料老人ホーム業界にも当然に当てはまるものである。

しかしながら、この権利を享受するためには、社会責任が求められる。そのひとつが「社会ルールや規範を守り実践していくこと」、つまりコンプライアンスの考え方である。

「コンプライアンス」という言葉は、直訳すると【追従、応諾】等の意味を持つが、本書では【法令、社内規範等の遵守や、そのための組織体制の整備】を指す。高巖、T・ドナルドソン共著『ビジネス・エシックス』では、「企業が存在を許されるのは、それがより豊かな社会を生み出すから」とされている。企業にいま求められるのは、自社事業に係る法令等の遵守といった、最低限守るべき規制を超え、企業自身の顔が消費者に見えるような、自主的な企業の活動方針、即ち、「自主行動基準」を取り入れたコンプライアンス経営である。

一方、内閣府国民生活審議会では昨年来、「21世紀型消費者政策」の検討を行ってきた。現在の消費者行政は昭和43年に制定された消費者保護基本法を軸としてきたが、この法律が時代にそぐわなくなってきた。具体的には、経済社会が変化したこと、行政による規制が事前規制から事後監視に移行してきていること、これらに伴い、国民生活センターをはじめとする消費者生活センターへの苦情相談件数は、平成13年度には約62万件（平成3年の約3.7倍）まで達している。

そこで、国の新しい消費者政策としては、消費者保護基本法の改正を視野に入れながら、企業に対しては自らの経営方針を自主的なルールとして積極的に策定し、公表及び遵守すること、また従来の「消費者保護」を、①安全が確保される、②必要な情報を知ることができる、③適切な選択が行なえる、④消費者教育を受けられる、⑤意見が反映される、など、権利主体としての消費者像へシフトする、いわば「保護から権利への転換」への道を探っていると考えられる。

(2) 法令等による規制の限界

ここ数年の企業による事故、事件をみると、たとえば医薬品業界では薬害エイズの問題、自動車業界ではリコール隠し、食品メーカーの不正行為など、毎日のように企業不祥事が報道されてきた。これらに共通するのは、非常に多くの法令等により縛られているはずの業態において事件や事故が多いことである。

このことは、ある意味において従来の事前、事後に係る規制行政による企業の管理に行き詰まりがみられることを示している。

2000年12月に閣議決定された「行政改革大綱」では、「規制改革の推進にあたって、たとえば、原子力、自動車、乳製品、院内感染、遺伝子組み替え食品等に対する国民の不安、疑念の蔓延状況に鑑み、特に国民の安全を確保する見地から、企業における自己責任体制を確立し、情報公開等の徹底を図るものとする。」と示された。ここでいう、「企業

における自己責任体制」が、すなわちコンプライアンス体制を指すものである。企業の規模に関わらず消費者に対し、その誠実さを担保する仕組みが強く求められていると考えられる。

企業が健全な経営を継続する上で、まず考えるべき点は、企業と消費者との間に介在する諸法令を正しく理解し、これを遵守するための具体的活動であろう。

特に、一般的な有料老人ホーム事業者においては、主にその事業規模から企業法務に係る部署の設置があまり見られず、これによるリスク管理の不徹底で起こる事故や事件が発生すると考えられる。

法令等との関係で見ると、関連法令として【消費者との関係】においては独占禁止法や不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、【職員との関係】では労働基準法や男女雇用機会均等法等、【ホームの運営】ではサービス提供に係る各種法令、等々がある。

(3) 有料老人ホームと規制

有料老人ホームが大量に建築、開設されるに至った理由は、1960年代後半から1970年代にかけての、日本が高度経済成長を遂げている状況下において、日本の高齢化率が7%になろうとしているのに、①自治体や社会福祉法人の福祉系老人ホームの絶対数が少ないこと、②これら既存の老人ホームは低所得者層を対象として、4人以下の「相部屋」が主流であること、③核家族化が進行し、家族との同居や家族による介護が減少しつつあることなどからして、比較的所得水準の高い高齢世帯からの、ケア付老人ホームへの要請が強くなったこと、などが挙げられる。

有料老人ホームは、法的規制を受けない規制緩和のさきがけとして生まれた経緯がある。そのため、老人福祉法や社会福祉事業法等の福祉の法体系の外に置かれ、各種の規制を受けずに事業者がある程度自由に設立することができる点に特徴があった。

その後、老人福祉法に有料老人ホームの定義がおかれ、厚生労働省や自治体により「有料老人ホーム設置運営指導指針」が作られたものの、社会福祉法の適用のある「社会福祉施設」ではないので、原則的にいえば、特別養護老人ホームのような入居者の利用や事業者の運営に関する各種の法的規制は、極めて少ないのが現状である。

規制が少ないことは、事業者の創意工夫による事業展開を可能にするものの、ホームの健全な運営と存続は、経営者の倫理観に大きく依存することとなる。有料老人ホームを利用する高齢者にとっては、多額の資金を投入し、仮にも事業者が倒産などをすると、すべてを失うことになりかねない等の事情があり、事業者を選択するための指標がほしいところであるが、これが不足しているために多くの不安を抱えているのが現状であろう。

一般企業においては昨今の不祥事の反省に立ち、コンプライアンスへの取組みが急速に進行中である。しかし、有料老人ホーム業界にあっては、数百万円から数千万円の入居一時金や、毎月の利用料にも大きな差が存在したり、また公正取引委員会から表示に関して再三の警告等が発せられている現状においても、介護保険の指定特定施設の分野を除けば、事業の運営についての規制は、ほとんどないに等しい。それだけに一般企業と同じく、有料老人ホーム業界においても、コンプライアンスへの取組みが喫緊の問題となっている。

(4) 自主行動基準とは

法令等は、法的な事前規制や事後規制をどのように守るか、という点で、企業活動上で最低限必要とされるルールである。他方、自主行動基準は企業ごとに、遵守すべき諸法令のほか、目指す企業理念や倫理規範などを定めて運用するための、効率的なマネジメントツールである。

自主行動基準の必要性として、各業界に対する国の規制緩和や行政の役割の変化が考えられる。それは直接規制から間接規制への変化、取締ルールから民事ルールへのシフト、などである。具体的には、事前規制の減少により、基準認証の民間開放や自己認証（自己適合宣言）などが進み、企業の信頼性の確保をどのように実現するかが課題となってきた。

他方、消費者に権利を与える法律（民事ルール）が増加している。PL法は基本的に製造業を対象とした法律である。有料老人ホーム事業にとって重要なのは、消費者契約法である。この法律はすべての消費者契約に適用されるもので、他業界のように個別業法を持たない有料老人ホーム事業にとっては、消費者契約法などの社会法に基づく、事業者自身による遵法努力が求められているといえる。

例えば、「契約内容を明確かつ平易なものにする義務」、「契約内容について必要な情報を提供する義務」、「勧誘についての自主基準」などである。

また、有料老人ホーム事業の特性としては、入居契約締結後、エンドユーザーに対するサービス提供が長期にわたって継続しつづける、という点がある。一般企業がクレーム処理などを除いて作成する自主行動基準には、購買前の消費者に対する規定がほとんどであるが、この業界においては、入居後の入居者に対するサービス提供の社内方針なども予め消費者に公表することが必要と考えられる。

実際に自主行動基準を作成するメリットとしては、

- ① 入居者、消費者、関係者との信頼関係の構築に寄与できる。
- ② 利害関係者に対する姿勢、責務などを基準化することで、企業の透明性を高め、経営の誠実性や倫理観が明示される。
- ③ 自主行動基準の作成と運用を通じて、すべての役職員が共通の目的意識を持って業務に当たることができ、また自社のサービスに対する信頼性が高まる。
- ④ 消費者とのトラブルを減少させることができる。

などがある。

有料老人ホーム業界の現状は、一般企業が特化する消費者政策対応の活動に比べると、意識が比較的低い状況にある。しかしながら、有料老人ホーム事業者も一民間企業として、安定した経営継続のために社会環境の変化や消費者に対する意識の向上を図ることが、結果的に消費者の信頼を得、市場競争に勝ち残る、という観点を持つ必要がある。

その上で、自主行動基準の存在とその内容如何は、有料老人ホームにとっては消費者に安心感を与え、消費者のホーム選択の重要なメルクマールになるものであることを、関係者は強く認識しなければならない。

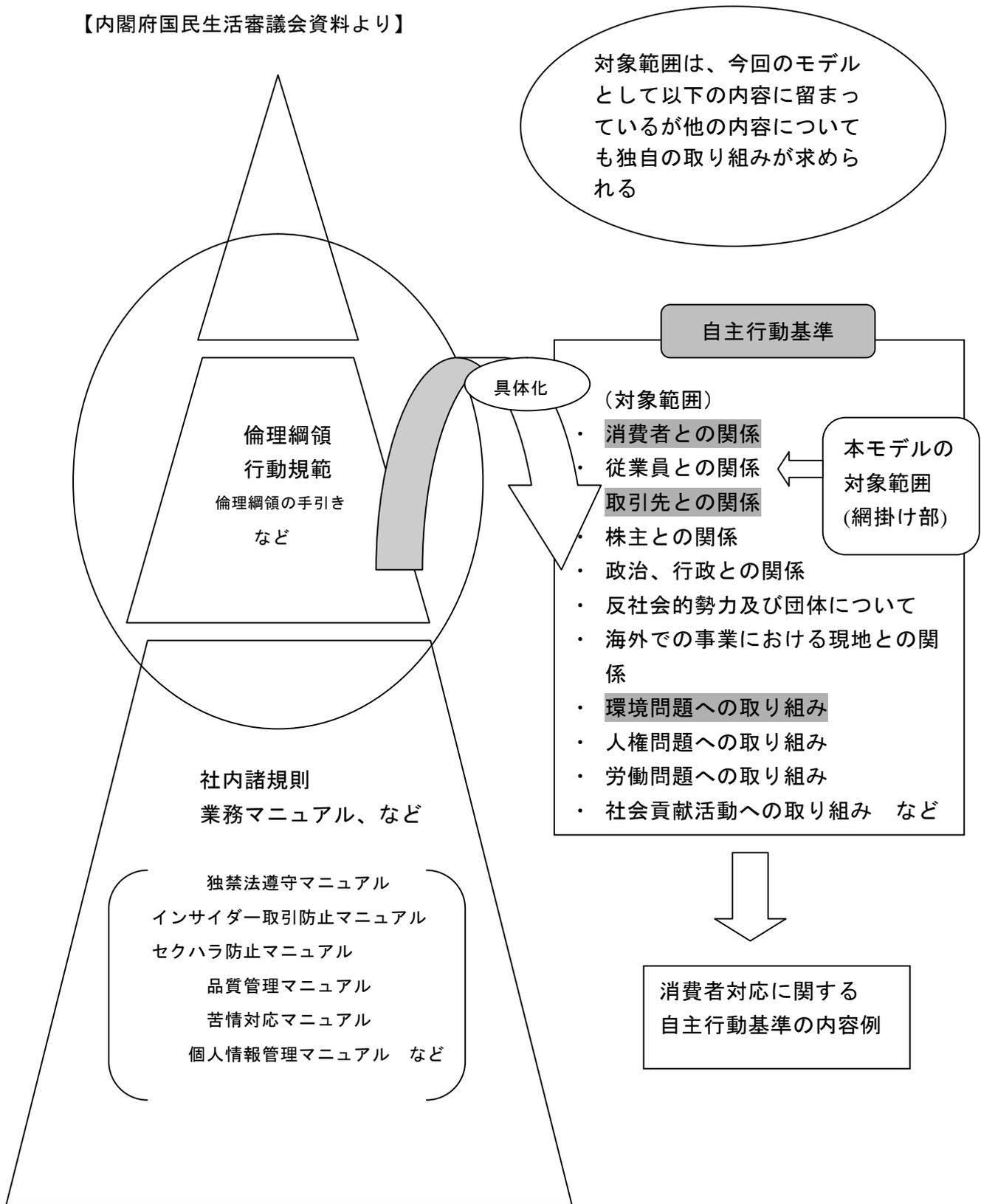
(5) 介護保険特定施設として

平成12年4月の介護保険法の施行により、有料老人ホームも特定施設入所者生活介護サービス提供事業所として都道府県の指定を受けることができるようになり、ホームの運営にも公金としての介護給付金を受けることになった。従来の100%民間資金による運営形態企業から、公的資金導入による公的性格を持つ企業への変身であることから、事業者の意識の変革が、とりわけ重要である。

ホームにおける介護保険対象サービスの質の向上努力は言うに及ばず、サービス内容や介護保険会計区分の明確化へ向けての努力も必要であろう。有料老人ホーム事業者は、特定施設の重要性に鑑み、自主的かつ積極的にホームの情報開示に努め、一般消費者の信頼を勝ち取り、ひいては、高齢社会における有料老人ホームの社会的存在価値を高める努力をすべきである。

以下は、内閣府国民生活審議会が示した自主行動基準の位置付けである。法人が有する倫理綱領や行動理念などの上位概念と、各種社内規程等に基づく行動方針を、「自主行動基準」という形式で基準化していくスキームである。

【内閣府国民生活審議会資料より】



自主行動基準策定の必要性について、もう一つの側面として「消費者保護会議」における議論がある。

平成13年12月11日に開催された消費者保護会議（会長・内閣総理大臣）において決定された消費者保護施策のうち、高齢者向けサービス、コンプライアンスに係るいくつかの点について、問題提起が行われた。

- －苦情解決の仕組みの導入
- －誇大広告の禁止
- －利用契約についての説明・書面交付の事業者への義務づけ等
- －利用者のサービスの選択に資するための介護サービスの評価のあり方に係る検討
- －有料老人ホームの不当表示違反事案に対する迅速・厳正な対処、及びインターネット広告に係る不当表示の対処

有料老人ホーム事業者において、広告表示に係わる景品表示法違反は消費者の選択にとり重大な問題であるが、ホームに入居する場合、どういった考え方でどのようなサービスを提供されるのか、などがパンフレット等の広告宣伝物ではなく、事業者の企業理念や倫理規範、行動指針などを明記した文書が作成され公表されることは、繰り返しにはなるが、消費者にとり適正なホームの選択に大いに資するものと考えられる。

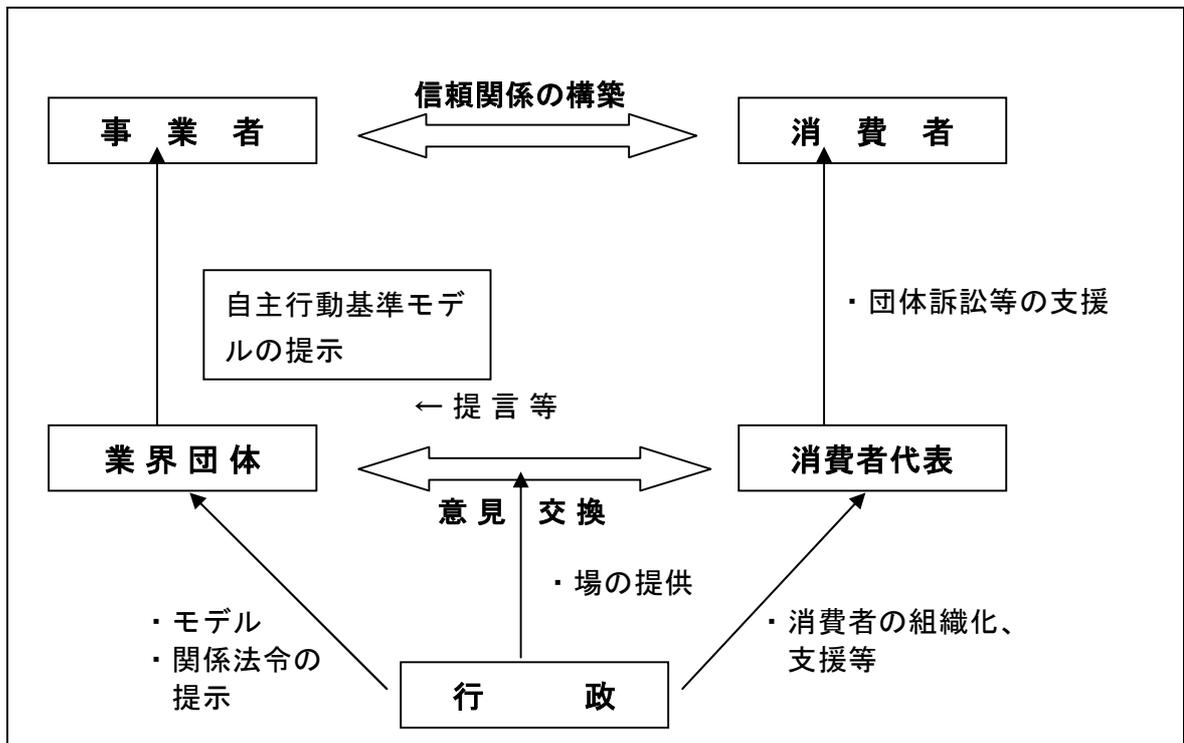
2. 独占禁止法との関係

当協会が自主行動基準のモデルを作成するに当たり、独占禁止法による競争制限との関係について整理した。

- ①独占禁止法では事業者団体の禁止行為として、第8条1項にいくつかの規定があるが、そのうち第一号「一定の取引分野における競争を実質的に制限すること」、さらに第五号に「事業者に不公正な取引方法に該当する行為をさせるようにすること」とある。これらの一義的な意味は、事業者団体が事業者に対し、商品・役務・設備・価格等について制限を行ったり、新規事業者の参入制限を行う行為や、差別取扱い・拘束条件付取引などの不公正な取引方法に該当する行為を強制したり働きかけること、等である。
- ②内閣府国民生活審議会では、自主行動基準に関する報告書で「企業の行動基準を策定し、その実効性確保を図っていくためには、事業者団体、消費者、行政その他の企業を取り巻く主体が必要な役割を果たしていける仕組みが重要である。」「自主行動基準は個別の事業者が策定・公表し運用することが基本であるが、事業者団体や第三者機関が自主行動基準の雛型を作成し、それに事業者が準拠することも考えられる。」とし、事業者団体が業界の自主行動基準作成に関与する必要性について提言している。

しかしながら、業界団体が策定する場合には、

- －競争制限的にならないような配慮が必要。大まかな指針を示し、個別の詳細ルールは各事業者が自主的に作成できるような余地を持たせること。
- －特に関係機関（行政庁等）との調整を行いながら進める必要がある。
- －検討においては、第三者性の高い委員会運営を行う、とされている。



これらを勘案した上で、本自主行動基準モデルは、有料老人ホーム事業者が、今後、自主行動基準を独自に作成する上で参考となるよう基本的な内容で構成し、基準例は最小限に留め、その詳細は、基準例を参考にして事業者が自主的に作成するものとした。当協会会員には、自主行動基準の重要性を認識し、積極的に自主行動基準を策定する努力をすることが重要である。

B. 自主行動基準モデル

1. モデル作成に当たって

(1) 内閣府モデルを検討の軸としたこと

本モデルは、内閣府国民生活審議会「自主行動基準検討委員会」報告書を軸に、有料老人ホーム業界として必要と考えられる項目を検討して作成した。また、自主行動基準を「消費者取引上のマネジメントツール」と位置付け、①強制法規、②民事ルール（消費者契約法など）、③自主ルール、を組み合わせ構成したものである。

前述したが、有料老人ホームの場合、一般企業における、製造・販売の事業スキームとはやや異なり、対象者が高齢であること、契約者に対する長期間の継続的なサービス提供が事業の柱になることから、このような事業特性の観点を追加することで、高質な内容よりも事業者が作成しやすい内容となるように留意しながら、自主行動基準モデルを作成した。（内閣府「自主行動基準検討委員会」報告書—P66）

(2) 事業者に対する実態調査を行ったこと

自主行動基準モデルを作成するに当たって、業界の「自主行動基準の作成状況と意識に関する調査」を行った。

経営者から見て、有料老人ホーム事業者が社会的信用を得るために重要な要素としては、①経営の安定、②入居者本位の良質なサービス提供、③経営者の倫理観、が上位を占めた。

しかしながら、「自主行動基準を策定している」、と回答した法人は全体の7%に過ぎない。上記のうち、特に経営者の倫理観、また入居者本位の良質なサービス提供などは、会社の方針として職員に周知するだけでなく、自主行動基準として入居者や一般消費者等の関係者に幅広く告知し、他方、社内的にこれを遵守して行く努力を組織的に行うことが求められていることから考えると、策定している法人のシェアが7%ということは、一般企業の約50%と比べると明らかなように、まだその必要性が認識されていないことが分かる。（調査結果—P45）

(3) 入居者等の苦情内容を反映させたこと

苦情への対応方針を積極的に事前に公表することで、苦情の発生を回避できる効果もあることから、有料老人ホームの入居者や、入居検討者から当協会を始めとする諸機関に寄せられた実際の苦情内容を分析し、自主行動基準モデルの具体項目として反映させた。

（苦情相談内容—P50）

(4) 一般企業が作成する自主行動基準を参考にしたこと

有料老人ホームとしての自主行動基準モデルの作成は今回が初めての試みであるため、公表されている一般企業の自主行動基準について、全体構成や具体規定の考え方などについて分析を行った。（企業例—P60）

2. 事業者が基準を作成する際の留意点

ーマネジメントサイクルに沿った作成と運用

事業者が組織的に自主行動基準の作成・運用に着手する場合、一つの考え方として【P D C A】サイクルに沿った取り組みを行うのが分かりやすい。

(1) P L A Nー計画段階

経営者が自主行動基準の作成と運用について、職員を含む関係者に対し会社全体の取り組みとして宣言する必要がある。

次に、自主行動基準の作成・改訂、運用、職員教育などの活動を行う「（仮称）コンプライアンス委員会」（以下、「委員会」という）を設置し、一定の権限を付与する。

委員会では、自主行動基準案の作成を行い、関係者、第三者の意見を聴いてとりまとめ、取締役会に報告する。取締役会では最終的な判断を行い、自主行動基準を策定する。（コンプライアンス組織体制（株式会社の例ーP58）

(2) D Oー運用

策定された自主行動基準については、関係者に公表することで、企業姿勢を明確にする。また、全役職員に対し、基準内容の周知徹底、研修活動を行い、コンプライアンス経営への組織風土を醸成する。この際、職務規程等に基準違反があった職員に対する懲罰規定を盛り込むことなども、人事セクションにおいて検討することが必要である。

また、委員会では自主行動基準の運用上のヘルプラインを設け、入居者や消費者等からの苦情・相談に対応する。

(3) C H E C Kー点検

委員会では、運用の中で基準内容が実態に即しているか、改善点がないか、といった観点で定期的及び随時、点検を行う。各部署においても定期的に点検する仕組みを構築する。問題点があれば、記録し保存する。

(4) A C T I O Nー全体計画の見直し

自主行動基準の内容について、また運用体制や委員会活動について全体的に必要な点の見直しを行う。基準内容では、違反事実や各部署からの改善提案、関係者からの苦情内容、サービス提供上で発生した事件事例などを考慮し、実態に即した改善を行う。

3. 基準の作成に当たって

実際に行動基準を作成する場合、どのような整備が必要か、内閣府の報告書に基づき解説する。具体例は、次項の自主行動基準モデルに記載する。

(1)【自主行動基準策定の目的】

事業者が自主行動基準を作成する目的を明文化する。事業者の考える経営上の消費者の位置付けを示しており、消費者にとっては企業を理解する出発点となる。

(2)【自主行動基準策定・運用の体制・手続き】

次項第4の基準モデルの1から2⑥まで（P19～21）が、自主行動基準策定から運用・点検・見直しまで、一連の取組みの考え方を示す項目となる。

考え方の詳細は以下のとおりである。

①自主行動基準策定・運用の枠組み

a) 責任の明確化・担当部署

経営者がコンプライアンス経営への関与を明確に宣言し、自主行動基準の遵守、実践を組織全体の取組みまで高める必要がある。また、自主行動基準の運用全般に関する責任者を任命する。責任者は役員以上であることが望まれる。

当該責任者の下に、自主行動基準の作成・改訂、基準の徹底を図るための実施計画の策定、実施計画全般の把握と運用、自主行動基準遵守に関する教育・研修の実施など、諸活動を一貫したものとする「コンプライアンス委員会」を設置する。

「コンプライアンス委員会」：コンプライアンス等についての重要事項の総合的な検討、取締役会への自主行動基準に関する問題提起・報告、基本方針等に関する審議、各本部・部門への基準に関する対応（調査・報告・改善）・指示、運営事務、方針立案、教育・研修の企画・実施、社員からの相談対応、ヘルプライン経由の主要問題に対する組織としての正式対応討議、取締役会等への報告など。

施設数の多い組織であれば、組織全体としての取り組みを確実なものとするため、責任者と連携してその教育・啓発を推進するコンプライアンス担当者を各ホームに置く方法もある。

b) 対象者の範囲

当該自主行動基準が適用される事業者内における対象者の範囲を明確にする項目である。例えば、当該事業者のグループ企業を含むのかどうか、あるいはいわゆる正社員だけでなくパートタイマー、派遣労働者、代理人等の行動を含むのかどうか、についてである。

ホーム内においては、通常正社員のみではなく、多くのパートタイマーや取引事業者の職員等によってサービスが提供されている。この面からも自主行動基準は、これらの従業員を含む。すべての役員、職員や従業員が含まれることに留意すべきである

c)取引事業者の考慮

ホームでは、食事提供や清掃等において専門業者と委託契約を結ぶケースが多い。このような場合に事業者の自主行動基準が当然に専門業者にも適用され、ホーム全体としての自主行動基準とすべきである。

ある事業者がこうした先導的役割を果たすことによって、自主行動基準を策定していない事業者にも誠実な経営体制の構築を促すという波及的効果がある。ただし、その場合においても不当な取引拒絶等にならないようにすべきことは当然である。

d)策定手順

当該自主行動基準策定の手順を定める項目で、主として、どのようなメンバーによって、どのような方針で、どのような課題を検討したか、などの情報である。

②教育・研修

従業員等に自主行動基準を遵守させ、倫理・遵法意識を醸成するための教育・研修の方法、頻度などに関する情報を示す。教育・研修の情報を消費者に開示することで、実効性を高める取り組み状況が消費者に伝わり、理解を得る糸口となる。

実際の研修にあたっては、導入教育・基礎教育から階層別、課題別など、適宜、体系的に実施していくことが重要であり、各種マニュアル等の研修資料を作成・配布し、従業員等が自主的に理解を深めることができるようにすることも必要である。

また、対象者は従業員のみに限定せず、役員に対しても自主行動基準の運用に当たって責任ある対応を求めるため、十分な教育・研修を実施することが重要である。

③点検の方法

自主行動基準の遵守状況に関する点検についての情報を示す項目であり、点検の頻度、内部監査・外部監査の方法、コンプライアンス委員会等の役割などである。責任者による部下のチェック等、ホーム別の自己点検に加え、責任担当部署などによる内部監査、外部監査機関等への委託など複層的な仕組みを有していることが望ましい。さらに従業員等から直接報告を受け付け、対応するヘルプラインなどがある場合にはその情報も含む。

点検には、以下の5つに焦点を当てて実施することが必要である。

- ①法令違反リスクの大きい業務
- ②報告や相談があった事項
- ③関係する法令やその他ルールの遵守状況
- ④自主行動基準の遵守状況
- ⑤コンプライアンスプログラムの進捗状況・達成状況

またヘルプラインなどの使用については、いかなる理由があっても報告相談を行った者に対する報復行為を行わない旨を周知徹底しておくことが必要である。

④見直し・改訂方法

定期的な見直し、自主行動基準の問題点が顕在化した際の見直し、経済社会環境の変化に対応するための見直しなど、具体的な見直し手続き、方針を明示するものである。現状把握と分析、改訂方法、担当部署はじめ各組織の役割、決議方法、見直し内容の周知方法などを明記することが必要である。見直し・改訂を行う場合、入居者等の苦情相談窓口が担う役割は特に重要である。

自主行動基準を運営するには、《PLAN（策定）—DO（運用）—CHECK（点検）—ACTION（見直し、改訂）》というサイクルを繰り返しながら継続的に改善することが重要である。また見直しを行った場合は、そのフォローアップを実施する必要がある。

⑤入居者等第三者の関与方法

入居者など第三者の自主行動基準への関与の仕方に関する情報を示す項目である。一定の段階（策定段階、実施段階、評価段階、見直し・改訂段階など）で、何らかの方法（実際に入居者が同席し発言できる）により、入居者や消費者が関与し、または意見が反映されるような手続きになっていることが望ましい。

⑥違反への対処方法

自主行動基準に対する違反が見られた場合の対応方法を示す項目である。実効性を担保するためには、違反者に対する制裁的要素が必要であり、かつ、それについて教育・研修を通じて役職員等に周知しておくことが必要である。また、その対処方法については、就業規則等の賞罰・懲戒規定と連動させ、整合を図ることが重要である。

(3)個別基準の策定

全体構成としては、内閣府モデルに準拠し、業態の特性を基準例として付加する方法をとっている。事業者において検討する際には後掲の、一般企業の自主行動基準に見られるように、多様なフレーム作りが考えられる。ホームの運営形態に沿った独自の取り組みが求められる。

～策定例～

P 2 4 表示の方法及びその真実性確保のための方針

| | |
|-----|---|
| 解説 | <p>望ましい表示の在り方、不適切な表示類型及び表示の真実性を確保するために取り組んでいる措置を明示する項目である。表示は入居検討者の施設・サービスの選択時における大きな拠り所であり、入居検討者にとって分かりやすい表示であることが大切である。また、誇大・虚偽の表示によって入居検討者の誤認を生むことを避けるためにこれらを禁止することは言うまでもない。</p> <p>さらに、パンフレット等に記載されている表示が真実か否かを消費者自身が確認することは極めて困難であり、可能な限り透明性の高いチェック方法を事業者自らとることが求められる。</p> |
| 留意点 | <p>表示の真実性を入居検討者が確認するには、ホームの設備、提供サービスを、相当期間体験してもらうことが有効である。</p> |

○ 作成する際のポイント

- ・ 解説の内容を理解し、表示の方法及びその真実性確保のための方針を定めること。
- ・ 解説によって、どのような法令が関連するか理解すること。
- ・ 関連法令を遵守すること。
- ・ 真実性確保のためにホームが行っている方法、手段等を明記すること。

基準例としては

- ・ 施設の内容または提供サービスについて虚偽の情報を与えたり、事実を誤認させるような表示又は方法を用いて入居の勧誘は行いません。
- ・ 広告・宣伝のための表示を行う場合には、実態に基づく表示を徹底し、不当表示を行いません。
- ・ 表示内容の真実性を確保するために、当社では入居希望者に対して、一両日の体験入居を行っていただきます。また、ご希望に応じて季節の異なる時期を選んで再度体験入居することができます。

【自主行動基準モデル項目】

1. 自主行動基準策定の目的
2. 自主行動基準策定・運用の体制・手続き
 - ①行動基準策定・運用の枠組み
 - a) 責任の明確化・担当部署
 - b) 対象者の範囲
 - c) 取引事業者の考慮
 - d) 策定手順
 - ②教育・研修
 - ③点検の方法
 - ④見直し・改訂方法
 - ⑤消費者等第三者の関与方法
 - ⑥違反への対処方法

3. 個別基準

(1) 企業の行動方針

(2) 消費者対応

① 情報開示・提供

- a) 広告、ダイレクトメール等のあり方
- b) 表示の方法及びその真実性確保のための方針
- c) 契約前の情報提供方針
- d) 重要事項の説明方針
- e) 消費者への不利益情報提供の方針

② 勧誘方針

③ 契約条項

- a) 約款などの内容面での留意事項、策定方針
- b) 約款上、理解しにくい事項への注意喚起
- c) 約款などの見直しに係る方針
- d) 追加的な不当条項類型

④ サービス・設備等の安全確保

- a) 品質管理方針
- b) 重大な欠陥・事故情報の開示方針
- c) 一般消費者への告知方法
- d) 誤使用回避にかかる方針

⑤ 環境配慮に関する方針

⑥ 業界・取引類型の特性に応じた方針

⑦ 個人情報の保護方針

⑧ 相談・苦情解決

- a) 相談・苦情解決の方針
- b) 相談・苦情内容の利用方針
- c) 相談・苦情の実態の公表方針
- d) 斡旋、調停、仲裁の手続き

4. 有料老人ホーム自主行動基準モデル (ver1.0)

※以下のガイドラインについては本モデル中で略称を使用していますのでご了承下さい。

- ・ 有料老人ホーム設置運営標準指導指針＝標準指導指針
- ・ 有料老人ホーム標準入居契約書及び解説・関連資料集＝標準入居契約書
- ・ 有料老人ホーム標準管理規定＝標準管理規定
- ・ 全国有料老人ホーム協会広告表示基準＝広告表示基準

| 1. 自主行動基準策定の目的 | |
|----------------|---|
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当基準の目的は以下の通りです。 ①消費者がホームの選択を行うに際して必要な情報が当社から適切に提供されることを確保すること。 ②公正取引または消費者保護に関する法令への違反リスクを最小化すること。 ③公正・真実・倫理を維持し、かつ最も水準の高い経営行動をとること。 ④事業を実施する上で、常に消費者の視点に立って考え、行動し、消費者からの信頼性向上に努めること。 |

| 2. 自主行動基準策定・運用の体制・手続き | |
|-----------------------|--|
| ①行動基準策定・運用の枠組み | |
| a) 責任の明確化・担当部署 | |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社では、以下の体制で自主行動基準を策定、運営します。 〈コンプライアンス委員会〉 ①位置付け：代表取締役社長の直結組織とする。 ②役割：自主行動基準遵守体制の構築・運用・改善を行う。 ③メンバー：委員長(社長)、委員(役員、部門責任者、弁護士、等) ④主な業務：自主行動基準案(見直し案)の策定、コンプライアンスプログラム(自主行動基準の運用等)案の作成、法令改正・県の指導指示の把握、研修の企画立案・実施の指示及び実施状況の定期的把握、各部署への調査・改善命令、違反発生時の対応、基準の見直し、ヘルプラインの運営など。 <p>(事業者によって体制は異なる)</p> <ul style="list-style-type: none"> * 取締役会 ①自主行動基準の策定と見直し案の承認 ②業務に関わる決裁、自主行動基準及びコンプライアンスプログラムの改訂承認 ③コンプライアンス委員会の各種業務に関わる決裁 ④コンプライアンスの報告対応の承認 |

| b)対象者の範囲 | |
|----------|---|
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社では、自主行動基準の適用範囲を「当社の事業所で働くすべての者」と定めます。 |

| c)取引事業者の考慮 | |
|------------|--|
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社で定める自主行動基準は、当社と契約する取引事業者にも適用し、当社の自主行動基準を遵守させるよう努めます。 |

d)策定手順

基準例

- 当社の自主行動基準は以下の6つのステップで策定されています。
- ・ステップ1
当社の「企業理念」に基づき、当社が目指す企業像を明確にします。その上で、法令に違反するリスクや社会規範から逸脱するリスクを体系的に洗い出し、併せて消費者の意識を検討し、消費者が当社の業務に対して強い関心を持つ事項を洗い出します。
 - ・ステップ2
ステップ1で検討された事項について、関連の深い利害関係者を明確にします。その上で、入居者、消費者、外部の専門家等に自主行動基準作成作業への協力を求めます。
 - ・ステップ3
ステップ1を経て収集、整理された情報をもとに利害関係者の意見を聞きつつ社内での検討を行い、自主行動基準の原案を作成します。
 - ・ステップ4
ステップ2同様の手続きを踏まえ、自主行動基準の最終案を作成します。この最終案は、役員会等の承認を経て、正式な自主行動基準とします。
 - ・ステップ5
ステップ4で承認を受けた自主行動基準を広報誌・インターネット等で公表するとともに、入居者や消費者が知り得るよう、広報活動を行います。
また、役職員に対し、定期的な教育・研修を実施します。
 - ・ステップ6
自主行動基準を定期的に見直します。特に外部から基準内容に関して改善点などを指摘された場合、また基準違反等が確認された場合などには、同基準の内容や実効性担保の方策を体系的に検討、修正します。

②教育・研修

基準例

- ・コンプライアンス委員会では、每期毎にコンプライアンスに関する研修計画を策定し、コンプライアンスプログラムとしてこれらを実施します。
- ・新入社員研修、管理職研修、スタッフ別研修、役員研修において、自主行動基準の啓発・遵守のための研修を実施します。
- ・年1回、コンプライアンスに関する社員の意識調査を行います。

③点検の方法

基準例

- ・当社では職員が自主行動基準の遵守状況に関して自己点検を行い、その結果について、コンプライアンス委員会に報告します。さらに、自主行動基準の遵守状況及びその有効性に関する内部監査を実施し、その結果を、取締役会に報告します。
- ・担当役員はコンプライアンス委員会での審議内容と、付議・報告基準に従い、取締役会に付議・報告します。
- ・職場で疑問に思うこと、またはこの自主行動基準に関する質問や疑問などがある場合は、いつでも電話で下記（ヘルプライン）へ連絡、問い合わせることができます。これらにより不利益を被ることは一切ありません。なお、匿名でも受け付けます。（ヘルプライン TEL> ）

④見直し・改訂方法

| | |
|-----|---|
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none">・当社では見直し及び改訂の場合は、コンプライアンス委員会が改訂案を策定し、取締役会で承認するものとします。・基本方針は取締役会がこれを定め、年度毎に見直すものとします。・見直しに際しては、入居者等の苦情相談窓口と相談し、トラブルの原因を把握するとともに、コンプライアンスプログラムの改訂に織り込むものとします。 |
|-----|---|

⑤消費者等第三者の関与方法

| | |
|-----|---|
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none">・当基準は、お客様から苦情相談が多かったものを参考に策定しており、今後の見直しにおいても、入居者のご意見を反映させます。・この自主行動基準は、学者・弁護士などの有識者の意見を反映させ、入居者契約に関する契約慣行となるよう努力します。・当基準の見直しに際しては、運営懇談会で入居者の意見を伺い、その意見を反映させるよう努めます。 |
|-----|---|

⑥違反への対処方法

| | |
|-----|--|
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none">・正社員または非常勤社員が自主行動基準の定め違反する場合は、就業規則または賞罰・懲戒規程に基づいて処分を行います。取引業者の従業員等の処分については、業務委託契約等に定められた規定によるものとします。・コンプライアンス違反が発生し、その改善を要すると認められる場合には、コンプライアンス担当者はコンプライアンス委員会の意見に基づき、違反者に対し、改善を要請します。違反者は改善し、推進責任者はこれを監督します。・問題指摘などがあつた場合、担当部署による調査を実施し、必要な場合は就業規則に則り、懲戒処分なども行います。・自主行動基準及びコンプライアンスプログラムの定め違反し、入居者に損害を与えた場合、社規・社則にしたがって、役職解任等の処分を行います。 |
|-----|--|

3. 個別基準

(1) 企業の行動方針

| | |
|-----|---|
| 解 説 | 事業者が有する「企業理念」や「倫理規範」などを、自主行動基準の第1番目に配置し、入居者や消費者に対する事業者の経営姿勢を示す。 |
| 基準例 | ・ 当社は、当社の企業理念に基づき、法令及び本自主行動基準を遵守して経営を行い、入居者や消費者に対して誠意を持って対応します。 |

| | |
|---------------------------|---|
| (2)消費者対応 | |
| ①情報開示・提供 | |
| a)広告、ダイレクトメール等のあり方 | |
| 関係法令等 | 消費者保護基本法第10条、第11条、第98条、民法第1条2項、第95条、第96条、第97条、第98条、景品表示法第4条、不正競争防止法第2条第1項第13号、商法第508条、など。 |
| ガイドライン | ICC 広告活動基準綱領、広告表示基準、各種業界の広告表示基準など。 |
| 解説 | <p>事業者が広告を掲載したり、ダイレクトメールを送送する場合に、その内容について責任を有していることを明確化するとともに、消費者が十分理解し、また誤認しないよう、活字の大きさといった見やすさ、内容の分かりやすさへの配慮、配付先を選ぶ際の方針等を明示する項目である。広告主たる事業者には、消費者の理解と信頼を獲得するためにも、ホームの内容に関する正しい知識の普及、消費者の要望を広告の内容に反映する努力等が求められる。</p> <p>また、比較情報を用いる場合、客観的妥当性のあるデータや事実の利用に限ること、他社の誹謗中傷や不明確な表現を禁止することは当然である。</p> |
| 留意点 | <p>広告活動は広く社会関係に影響を及ぼすことから、広告がなされる前に事前の審査と事後における適切な苦情処理が行なわれることが重要である。実際に当項目は広告媒体が広告を載せる際の事前の審査においても確認される事項であり、広告主は広告として表現が真実を反映しているか、的確であるか、法令に抵触していないかなど、情報提供者として要求される注意事項を検討することが重要である。</p> <p>また、当項目は不適切な広告の類型を明示するものとして、例えば、誇大・虚偽広告の禁止も含まれる。米国等では重要事項を表示していない場合も「虚偽広告」とされているが、こうした考え方も踏まえて、当項目のあり方を考えることが求められる。</p> |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 広告の内容には責任を持ち、ホームの設備・サービス内容の表示・表現や、新聞、雑誌、CM、ポスター等の広告では、その内容について高齢である入居検討者に誤認されることなく、正しく理解してもらえよう細心の注意を払います。 ・ 広告・宣伝の内容は、平易な言葉で、分かりやすく、かつ正確な情報を明瞭に表示することに努めます。 ・ 当社は（社）全国有料老人ホーム協会の広告表示基準を遵守いたします。 ・ 社会的差別につながるもの、他を中傷したり、個人の尊厳を損なうものや政治、宗教に関するものは表現の対象としません。 ・ 広告をするときは、不当景品類及び不当表示防止法を遵守し、事実と異なる表示をし、または実際よりも著しく優良、有利であると誤認されるような表示は行いません。 ・ 法律問題はもとより、社会的良識の一つとして競合他社の名誉・信頼に関するコメントは差し控えます。 |

| b)表示の方法及びその真実性確保のための方針 | |
|------------------------|---|
| 関係法令等 | 消費者保護基本法第10条、第11条、民法第90条、第95条、第96条 軽犯罪法第1条第34項、景品表示法第4条、不正競争防止法第2条第1項 第1号、第2号、第13号、商標法第4条第16号、食品衛生法第11条、 第12条、薬事法第66条、社会福祉法第79条、介護保険法第98条、 など。 |
| ガイドライン | 広告表示基準 |
| 解説 | <p>望ましい表示の在り方、適切な類型表示及び表示の真実性を確保するため に取り組んでいる措置を明示する項目である。表示は入居検討者の施設・サ ービスの選択時における大きな拠り所であり、入居検討者にとって分かりや すい表示であることが大切である。また、誇大・虚偽の表示によって入居検 討者の誤認を生むことを避けるためにこれらを禁止することは言うまでもな い。</p> <p>さらに、パンフレット等に記載されている表示が真実か否かを消費者自身 が確認することは極めて困難であり、可能な限り透明性の高いチェック方法 を事業者自らとることが求められる。</p> |
| 留意点 | 表示の真実性を入居検討者が確認するには、ホームの設備、提供サービ スを、相当期間体験してもらうことが有効である。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・施設の内容またはサービス内容について虚偽の情報を与えたり事実を誤認 させるような表示又は方法を用いて入居の勧誘は行いません。 ・広告・宣伝のための表示を行う場合には、実態に基づく表示を徹底し、不 当表示を行いません。 ・表示内容の真実性を確認するために、当社では入居希望者に対して、一両 日の体験入居を行っていただきます。また、希望に応じて季節の異なる時 期を選んで再度体験入居することができます。 |

| c)契約前の情報提供方針 | |
|--------------|--|
| 関係法令等 | 消費者保護基本法第4条、第11条、消費者契約法第3条第1号、第4条 景品表示法、社会福祉法第75条、第76条、第77条、など。 |
| ガイドライン | 標準指導指針・標準入居契約書・標準管理規程など |
| 解説 | 契約の締結前に消費者に重要な事項について情報提供する際の基本的な 方針、具体的な方法(書面、口頭等)等を示す項目である。書面でホーム・サ ービスに関する情報を提供する場合においても、重要事項に関しては口頭 でも説明する等の情報提供に当たっての方針も含む。 |
| 留意点 | 契約締結に至るまでの間、入居検討者は得られる情報を総合的に判断し てホームを選択することが求められる。その際に、事業者から提供される 情報は最も影響を与えるものである。したがって、入居検討者がその契約 内容を正しく理解していない可能性を踏まえて対処することが重要であ る。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・入居検討者に対して入居の前に提供する情報は、入居検討者が入居する かどうかを判断するために必要なものを提供します。 ・重要事項の説明は、誤解を生むことのないように、分かりやすく行うこ とを心がけます。 |

| d)重要事項の説明方針 | |
|-------------|---|
| 関係法令等 | 消費者契約法第3条、第4条第4項、景品表示法第3条、第4条、などが ガイドライン |
| 解説 | <p>ホーム・サービスの内容、サービス提供方法、解約条件など、入居検討者が入居に当たっての判断に必要な情報として提供または説明する方針を示す項目である。</p> <p>消費者契約法第4条第4項で、「重要事項」の定義が示されているが、有料老人ホーム事業において何が重要事項かどうかは入居検討者に分かりにくい。また、同法第3条において、契約する際には入居検討者に必要な情報を提供することを事業者の努力義務としている。こうした点を踏まえ、入居検討者への情報提供の範囲を明示することは、入居検討者の信頼を得てトラブルを避ける上でも、また入居検討者に説明等を行う上でも重要である。</p> |
| 留意点 | <ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書における <ol style="list-style-type: none"> (1) 事業主体の概要、提供される居室、サービスの内容、費用の負担と支払い方法、契約期間、契約の終了。 (2) 入居金等の保証、返還方法、損害賠償、苦情処理。 (3) 契約の解除条件、短期解約特約などに関する入居契約上の重要事項について、事前に十分な説明を行うことを記載する。 ・重要事項説明書は、説明者が記名押印して手渡す。 ・重要事項説明書は事務所及びホームに常置していることを記載する。 ・説明は相手方が高齢者であることに配慮する必要がある。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社は入居契約によって提供されるホームの概要、サービスの内容、サービスの提供方法、サービスを受ける際の留意点等を重要事項として説明いたします。 ・重要事項説明書はホームに常置し、希望されるすべての方に配布します。 |

| e)消費者への不利益情報提供の方針 | |
|-------------------|---|
| 関係法令等 | 消費者保護基本法第4条、景品表示法第4条、消費者契約法第10条、 など |
| ガイドライン | |
| 解説 | <p>事業者にとってデメリットとなるものの、情報提供しないと消費者の不利益を招く情報に関して消費者に提供することとする等、消費者の不利益情報の取扱いに関する方針を示すものである。</p> <p>特に消費者の生命、身体、財産に関わる情報である場合、当該事業者の利益に大きな影響があるとしても開示されなければならない。</p> |
| 留意点 | |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・業務上の報告は正確に行ない、不利益な事実を隠蔽しないようにします。対外的な情報開示は適時・適切に行います。 ・入居時にお支払いいただく費用のうち、返還対象とならない費用については、分かりやすく説明します。 ・当社では、ホームの生前解約者数及び解約理由について公表します。 ・サービス提供において何らかの事故が発生した場合は、運営懇談会等の公式の場において、内容と対応及び再発防止等について説明を行います。 ・会社の毎年度決算、サービスの提供状態、期間中の苦情内容とその処理について必要の都度、及び定期的に内容に不利益情報が含まれていても報告します。 |

| ②勧誘方針 | |
|--------|--|
| 関係法令等 | 民法第90条、第95条、第96条、消費者契約法第4条、社会福祉法第79条など |
| ガイドライン | 標準指導指針 |
| 解説 | <p>民法第96条(詐欺、脅迫)、消費者契約法第4条(誤認、困惑類型)等においては、法令上の勧誘の在り方が規定されており、これら法令を遵守することは当然である。</p> <p>それに加え、これら既存の法令だけではなく、事業者が適切あるいは不適切な勧誘方法を示す項目が必要である。例えば、高齢者など勧誘の対象となる者の知識、経験、財産などの状況に照らして配慮する事項(理解確認の方法を含む)、勧誘の時間帯に関する勧誘方針(深夜勧誘の禁止)、不招請勧誘の在り方等が考えられる。こうした類型が明示されることによって、消費者にとっても理解しやすく、信頼関係の下に契約を行うことが可能となる。</p> |
| 留意点 | <p>事業者自らが考える不適切な勧誘類型を消費者とのトラブルを勘案して、検討することが重要である。</p> <p>消費者保護条例等においては目的隠匿、威迫、不当な履行遅延、不当な終了拒否等、海外の消費者関連法においては窮迫、無知・無経験に乗じた契約、状況の乱用、情報の不提供等を不適切な勧誘としている。</p> |
| 基準例 | <p>(適合性原則)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社では入居契約締結に当たっては、原則として身元引受人を立てていただきます。 ・ご本人が契約締結能力がない場合は、成年後見制度に基づく、法定代理人の選任をお願いします。 <p>(勧誘時間帯等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社では、訪問に当たっては事前に了解が得られた場合のみとし、午後8時以降の夜間の訪問・電話等の接触は禁止します。 <p>(当社におけるその他の不適切な勧誘禁止類型)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・官公庁、公的団体の後援があるなど、誤解を招く表現を禁じます。 ・法令等により義務付けがあるなどと虚偽の事項を告知することを禁止します。 ・別の目的を述べて消費者に接近することを禁止します。 ・消費者に契約をさせることを目的に不安を感じさせることを禁じます。 ・職員に対し、同業他社を誹謗中傷する営業行為を行うことを禁止します。 |

| | |
|------------------------------|---|
| ③契約条項 | |
| a)約款などの内容面での留意事項、策定方針 | |
| 関係法令等 | 消費者契約法第3条、第8条、第9条、第10条、民法第1条第2項、第90条、社会福祉法第5条、など |
| ガイドライン | 標準指導指針、標準入居契約書、標準管理規程、など |
| 解説 | 約款などを作成する際に留意すべき事項、あるいは策定に当たったの方針を明確化する項目である。特に高齢の消費者と事業者の間に存在する情報力・交渉力の格差からくる消費者への不利益を避けるために、約款の策定段階で消費者等第三者の意見を織り込み、また約款を見やすくするとともにその内容が明確かつ平易なものになるようにどのように配慮しているかという情報を示すことが望まれる。 |
| 留意点 | |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 日頃寄せられる入居者、入居検討者のご意見・ご要望を勘案のうえ、入居契約、管理規程、マニュアルなどの見直し、充実・改善に努めます。 ・ 入居契約書の各条項は消費者にとって明確かつ平易な表現であることに努め、また文字はJISZ8305の10ポイント以上の活字を用い、見出しを大きくするなど読みやすくする努力をします。 ・ 入居契約書については、(社)全国有料老人ホーム協会の標準入居契約書、及び標準管理規程を参考にして作成したものを、〇〇法律事務所〇〇弁護士に監修していただきます。 |

| b)約款上、理解しにくい事項への注意喚起 | |
|-----------------------------|---|
| 関係法令等 | 消費者契約法第3条、第4条、第8条、第9条、第10条、民法第90条第644条、社会福祉法第5条、など |
| ガイドライン | 標準指導指針、標準入居契約書、標準管理規程など |
| 解説 | 契約締結後に、契約内容について消費者との間にトラブルが生じないように、契約締結までに消費者が契約の意思決定をするに足る十分な情報を契約に盛り込むべき事項について、具体的に明示する項目である。特に入居者との間で過去にトラブルとなった内容は、再発防止のために条項として平易に盛り込むことが望まれる。 |
| 留意点 | 特に解約条件、損害賠償責任、入居金の返還方法等は消費者に分かりやすく具体的に明記することが重要である。 |
| 基準例 | <p>当社では、入居契約等の契約関係書類において、特に理解しにくい項目について具体的に明記します。</p> <p>(1) 入居一時金の償却期間と居室の終身利用との関係について。</p> <p>(2) 提供サービスの内容と提供時期・方法について。特に介護サービスについては介護保険給付対象部分と給付対象外部分について十分ご理解いただくよう分かりやすく表示します。</p> <p>(3) 契約の終了にあたっての返還金について。返還金方式に基づいた返還金制度を分かりやすく明記します。</p> |

| c)約款などの見直しに係る方針 | |
|-----------------|---|
| 関係法令等 | 民法第1条第2項、消費者保護基本法第15条、社会福祉法第5条、第78条2項、第82条、高齢社会対策基本法第14条、など |
| ガイドライン | 標準指導指針、標準入居契約書、標準管理規程など |
| 解説 | <p>約款などの見直しに関する基準・方針・体制が整備されている場合には、特に苦情処理方法、見直しの組織、消費者等第三者の参画の有無、見直し時期、見直し内容の周知方法などについて明記する項目である。</p> <p>これら一連の見直しに関する情報は、消費者に対して約款の見直しが目に見える形で適正に行なわれていることを示すことになる。</p> |
| 留意点 | 約款などの見直しによって、既入居者が不利益を被らないよう取り組む姿勢を明確にする必要がある。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社では、入居契約や管理規程などを見直すに当たって必要な手続き(社内体制、入居者等への説明、等)を文書化しています。 ・各種利用料を変更する場合は、ホームが所在する自治体が発表する消費者物価指数や人件費を勘案して決め、運営懇談会において、入居者に説明の上で実行に移します。 ・当社では、入居契約などを見直す場合には、既入居者の契約内容を尊重しつつ行います。 |

| d)追加的な不当条項類型 | |
|--------------|---|
| 関係法令等 | 消費者契約法第1条、第8条、第9条、第10条、民法第1条第2項、第1条の2、第90条、など |
| ガイドライン | |
| 解説 | 消費者契約法第10条の一般条項に照らして、業界として具体的にどのような条項を不当と考え、その全部または一部を無効とするかについての判断基準を明示する項目である。 |
| 留意点 | <p>消費者契約法第8条、第9条では掲げていない不当条項、第10条に当てはまると考えられる不当条項として、主に以下のようなものが考えられる。</p> <p>①事業者が契約内容の一方的変更権・一方的決定権を認める条項、②意思表示の擬制を定める(消費者の一定の作為・不作為により消費者の意思表示があったとみなす)条項、③事業者の契約責任等を減免する条項、④事業者の担保保存義務を減免する条項、⑤消費者の抗弁権等を排除・制限する条項、⑥事業者からの解約・解除の要件を緩和する条項、⑦消費者に与えられた期限の利益を不当に奪う条項、⑧消費者の解除・解約の権利を排除・制限する条項、⑨継続的契約関係等における消費者の解約権を制限する条項、⑩契約終了時の消費者の清算義務や原状回復義務を加重(事業者の義務を減免)する条項、⑪事業者の証明責任を減免(消費者の証明責任を加重)する条項、⑫紛争解決に当たっては、事業者の選定した仲裁人による仲裁によるものとする条項、⑬施設及び提供サービスの適合性についての事業者の責任を排除又は制限する条項、⑭短期間での値上げや不相当に高い値上げを定める条項、⑮消費者に不利な専属的合意管轄を定めた条項、など</p> |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の都合によって契約期間中解約することができます。 ・事業者により有利な裁判管轄条項は設けません。 ・入居者（またはその身元引受人）の同意を得ない居室変更は行いません。 ・自由に医療を受けられるほか、弁護士その他の専門家を選ぶ権利を尊重し、必要に応じて選任に当たっての助力をします。 ・介護を必要とする入居者への身体拘束は、法で認められた緊急避難的な場合を除き行いません。 |

| ④サービス・設備等の安全確保 | |
|----------------|---|
| a)品質管理方針 | |
| 関係法令等 | 消費者保護基本法第4条、製造物責任法第3条、民法第709条、住宅の品質確保の促進等に関する法律第27条、第36条、第38条、建築基準法第68条の13、第68条の22、第68条の24、消費生活用製品安全法第12条、社会福祉法第5条、第24条、第78条、第80条、高齢社会対策基本法第12条、など |
| ガイドライン | 国連消費者保護ガイドライン、標準指導指針、標準入居契約書、標準管理規程、など |
| 解説 | ホーム及び提供サービスの品質の維持向上を図り、ご入居者に「安全」を提供するための社内体制や方法に関する情報を明記し、ホームの安全性を消費者に説明する項目である。関係法令を上回る独自の基準を整備、遵守し、体系的に管理している状況を説明する。 |
| 留意点 | 品質管理の方法としては、主に以下の事項などが有効だと考えられ、その情報を明示することが望まれる。 ①ホーム及び提供サービスの安全性を重視する企業理念・経営方針の採用と経営トップによる全社的な明示 ②社内体制の整備（担当部門の設置及び権限の明確化、責任者の役割・権限の明確化など） ③設備管理とサービス提供マニュアルの整備（サービス点検等での確認事項と頻度の明確化、チェックリストの整備・活用、など） ④外部機関の活用（民間検査機関の活用によるサービス検査の補完など） ⑤事業者間の協力 ホームと取引業者間における安全性確認体制の整備、関連情報の交換等を通じた協力など） |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・安全性に疑問を生ずるような設備やサービスを提供しないことが当社の方針であり、設備においては定期点検、提供サービスにおいてはそれぞれマニュアルを作成して定期及び必要の都度見直しています。 ・法令とガイドラインの設けられていない分野においては、それぞれ安全性に関するマニュアルを策定し遵守します。 ・ホームとの取引事業者と協力して、それぞれの専門分野における業界の自主行動基準を積極的に活用し安全の維持向上に努めます。 ・提供サービスについて自己評価を徹底するほか、第三者の評価機関によるサービス評価を受け、結果を公表します。 ・安否確認について、入居者の意思を尊重して行います。 |

| b)重大な欠陥・事故情報の開示方針 | |
|-------------------|--|
| 関係法令等 | 行政機関の保有する情報の公用に関する法律第1条、社会福祉法第75条第82条、など |
| ガイドライン | 標準指導指針、標準入居契約書、標準管理規程など |
| 解説 | <p>ホームにおける重大な事故情報、入居者からの苦情などに関する情報の開示方法、頻度、範囲等の方針を明示する項目である。重大な事故に関する情報は、早期に開示すれば入居者への事故を未然防止することができ、事業者としても損失を最小限に抑えることができる。</p> <p>また有事の際に、早期に入居者への周知が図れるよう、平時からの開示の方針を消費者に対して広く周知しておくことが望ましい。</p> |
| 留意点 | 生活相談窓口などを通じて最新情報を提供するほか、ホームの広報部門を通じて迅速に開示を行うなど、多様な手段を活用することを明記する方法も考えられる。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホーム・設備に安全性の問題が生じ、欠陥が発見された場合にそれらに関する正確な情報を入居者に提供し、被害が拡大しないよう迅速に対処します。 ・万一、ホームの設備や提供サービスにおいて事故、トラブル、苦情が発生した場合には速やかに対処し、その解決と原因の究明に当たります。また、原因究明後は、その結果を事故防止策としてまとめ、社内、関係者、外部への周知及びサービスに反映させます。 |

| c)一般消費者への告知方法 | |
|---------------|--|
| 関係法令等 | 民法第1条第2項、第9条の2、第709条、社会福祉法第75条、第76条、など |
| ガイドライン | |
| 解説 | 上記b)に関し、一般消費者への告知が必要とされる場合、実際に告知を行う告知媒体、方法、告知する情報の範囲等に関わる情報を明示する項目である。いかに迅速に、正確に、効率的に消費者に告知し、認知してもらうかが重要になってくる。そのためには、最も効果的と思われる告知媒体、告知方法を検討しておき、消費者に対して公表しておくことが必要である。 |
| 留意点 | <p>内閣府国民生活モニター調査(平成13年9月実施)結果では、情報開示の望ましい媒体としてテレビ・新聞などが高かったが、インターネットなどは低かった。</p> <p>現在の社告の方法については、字が小さくて高齢者には読みづらい、目立たない、記載も曖昧で使用を続けると何が危険なのか分からない等の欠点があることにも注意が必要である。具体的には社告において、会社名、具体的な重大事故内容又は苦情の内容、問合せ先の住所・電話番号、発生した事故の状況などについて告知すべきと考えられる。</p> |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 万一、重大な事故が発生した場合は、問題の設備の使用を中止し、もしくはサービス提供を一時中止して緊急改善措置を取るとともに、必要に応じ官庁への届け出や広報を通じて、消費者にお知らせします。 ・ 消費者に対する日常的な情報開示は、広報誌〇〇及びホームページにおいて行います。 |

| d)誤使用回避にかかる方針 | |
|---------------|---|
| 関係法令等 | 製造物責任法第3条、など |
| がトライン | |
| 解説 | 消費者がホームの提供物を通常の使用方で用いた場合に生じる危険だけでなく、予想できなかった誤使用が散見される場合に、それを回避するために事業者が実施する措置に関する方針を明示する項目である。即ち危険を回避するために、入居者が誤使用している類型を抽出し、どのように警告表示をするかという情報を明記することが必要である。 |
| 留意点 | ホームの提供物の誤使用は、それらの本来の性能を引き出せなくなるばかりか、入居者の生命・身体・財産に損害が生じることにもなりかねない。 技術的にどうしても改善できない誤使用類型については、入居時の説明を徹底する必要がある。しかし説明書は読んでもらえるよう、ポイントを絞る、絵で示す等の一目で理解してもらう工夫も必要である。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社では、入居者の安全を第一に考えており、入居時に誤使用のないよう使用方法について事前に十分説明します。 ・誤使用により事故が起きやすい新しい事実が判明した場合は迅速にお知らせします。 |

| ⑤環境配慮に関する方針 | |
|-------------|--|
| 関係法令等 | 民法第709条、環境基本法第8条、第24条、水質汚濁防止法第19条 公害犯罪処罰法第1条、リサイクル法第3条第5項、環境アセスメント法 第45条、第46条、廃棄物処理法第3条、第6条の3、騒音規制法第1 条、悪臭防止法第1条、第14条、第15条、など |
| ガイドライン | |
| 解説 | <p>ホームの運営において環境に配慮した情報を明示する項目である。グリーンコンシューマーと言われるように、消費者は環境に配慮した製品・サービスを優先的に選択するようになってきている。</p> <p>消費者が選択する際に参考となるよう、具体的に、どのように、どの程度環境に配慮した製品及びサービスなのかという情報も盛り込まれる必要がある。</p> |
| 留意点 | <p>事業者には環境に配慮することが期待されており、その役割は重く、範囲は広い。以下のように取り組むことが望まれる。</p> <p>①調達：環境保全性、再生産性等に優れた資材の使用に努めるほか、環境負荷の少ない製品やリサイクル製品の積極的な購入を推進することが望ましい。またグリーン調達の推進も望まれる。</p> <p>②サービス提供：サービス提供方法の改善や入居者に対するサービスに係る環境影響の提言を推進することが望ましい。</p> <p>③廃棄：廃棄物処理業務を第三者に委託しても、最終処分までが自社の責任であり、適切な業者を選定し履行を確認することが望ましい。</p> |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社では、ホーム運営における省エネルギー化などについて毎年具体的な目標を掲げ、実施します。 ・当社では、ホーム運営において、目標を掲げ、省資源の推進、環境関連物質（特定の科学物質等）の削減、廃止のための活動を推進します。 |

| ⑥業界・取引類型の特性に応じた方針 | |
|-------------------|--|
| 関係法令等 | 民法第1条の2、第8条、第11条の2、第15条、消費者契約法第1条 高齢者、身体障害者等が円滑に利用できる特定建築物の建築促進に関する法律、など |
| ガイドライン | 標準指導指針、標準入居契約書、標準管理規程 |
| 解説 | 有料老人ホームの事業特性によって、消費者に情報提供することが望ましい事項を明示する項目である。例えば、入居契約成立日、月額利用料の支払い義務の発生日などや、高齢者への配慮、サービス提供上の諸種の取り組みなど、が挙げられる。 |
| 留意点 | 有料老人ホーム事業特有の情報が存在することから、それらのトラブルの未然防止、消費者からの信頼確保の観点からできるだけ多くのものを洗い出し、規定することが望ましい。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・入居契約が締結されても、直ちに入居金の償却や各種の利用料の支払い義務が発生するとはかぎりません。当社は入居契約を結ばれるときに、これらを十分ご説明します。 ・当社では、日々の対応やサービス提供に当たって、専門性を高めるための人材育成に取り組めます。 ・当社では、1年に1回、入居者に対するサービス満足度調査を実施し、結果をニーズの把握とサービス向上に反映するよう努力します。 |

| ⑦個人情報の保護方針 | |
|------------|--|
| 関係法令等 | 刑法第134条、刑事訴訟法第149条、社会福祉士及び介護福祉士法第46条、など |
| ガイドライン | OECDプライバシーガイドライン、標準指導指針、標準入居契約書、標準管理規程など |
| 解説 | <p>個人情報が適切に収集・管理され、利用目的が明示された上で、その範囲内で取り扱われること、安全保護措置が取られていること、明示された第三者以外への提供を禁止すること、本人への開示、修正、削除、廃棄等の手続き等といった個人情報の保護に関する方針を明示する項目である。</p> <p>今後、個人情報保護法が新たに制定される可能性が大である。ちなみに都道府県、市町村のレベルでは条例で個人情報保護が定められているものが多い。</p> |
| 留意点 | <p>プライバシーポリシーの原則を別途、作成している事業者においては通常、詳細な項目について定めがあり、消費者に対してもその利用目的、開示手続き等について明確化されているので、それを明示することが望ましい。</p> |
| 基準例 | <p>・入居者及び入居希望者に関するデータ保護については関係法令を遵守し下記の原則に基づいて管理します。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 利用目的を明示します ② 安全保護のための措置を講じます ③ 本人及び明示された第三者以外への提供を禁止します ④ 本人の同意に基づき、データの収集、修正、削除、廃棄を行います |

| | |
|--------------------|--|
| ⑧相談・苦情解決 | |
| a)相談・苦情解決方針 | |
| 関係法令等 | 消費者保護基本法第4条、第15条など |
| ガイドライン | 標準指導指針、標準入居契約、標準管理規程など |
| 解説 | <p>入居者が苦情相談を行う場合の窓口・手続きに関する情報（具体的には、相談窓口の名称、住所、電話番号、メールアドレス、申し出方法、対応時間など）が規定されていることを示す項目である。相談窓口第三者（オンブズマン）を置いている場合は、その内容も基準化する。</p> <p>また、苦情相談への対応方針を公表することにより、すべての入居者及び一般消費者に公平・透明に対応していることを宣言することが消費者の信頼を得る上で重要になってくる。</p> |
| 留意点 | <p>窓口での受付は、それを申し出る側の立場から考え、申し出者の真意、申し出内容の真偽を確かめる必要がある。</p> <p>また、受け付けた苦情は、受付年月日、担当者名、受付方法、申し出内容、発生日時、発生場所と状況、現在の状況、申し出者の要望、などについてデータベース化して管理し、社内で情報を共有化することが望ましい。</p> |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 広告、カタログ、説明書などに、消費者窓口の住所、電話、Eメールアドレスを大きな文字で記します。電話及び面談での意見・相談は、月～土曜日の9：00～17：00の間に受け付けます。 ・ 苦情解決については細則を作り、この細則に則って窓口を設け、責任ある立場の者が誠意を持って対応し、問題の解決を図るよう最大限の努力を行います。 |

| b)相談・苦情内容の利用方法 | |
|----------------|---|
| 関係法令等 | 社会福祉法第82条、第83条、第85条、介護保険法第176条、 など |
| ガイドライン | 標準指導指針、標準入居契約、標準管理規程 |
| 解説 | 窓口で受け付けた相談・苦情を事業者内でどのように活用するかについての方法が規定されていることを示す項目である。窓口で受け付けた相談・苦情をその場限りの対応で済ませることなく、事業者内の関係部署へ伝達し、再発防止策の検討・提供サービスの改善に活かす体制を築くことが急務だが、そのような仕組みなどに関する情報が必要である。 |
| 留意点 | |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 入手した苦情等の情報をホームの運営に活かすために、これを迅速に関連部門にフィードバックして共有化を図ります。 ・ 入居者等からの苦情を受けた場合は、その内容、事実関係の調査内容を正確に記録し、社内ルールに従って報告します。入居者からの要望・苦情には率直に耳を傾け、内部体制の強化、サービス向上等今後の業務運営改善に活用します。 ・ 入居者からの意見、苦情等の情報を活用して設備・サービス・制度・運営方法の改善に努め、お申し出、ご意見、ご要望をきっかけとする改善結果を、入居者にフィードバックします。 ・ 苦情解決体制は、苦情解決規則を定め、これにより入居者からの苦情の解決に当たります。 ・ 苦情内容とその処理、再発防止についてはプライバシーの保護を念頭に運営懇談会で発表し、入居者のご理解を得るよう努めます。 |

| c)相談・苦情の実態の公表方針 | |
|-----------------|--|
| 関係法令等 | 介護保険法第176条、社会福祉法第86条、老人福祉法第31条の3、第31条の4、など |
| ガイドライン | 標準指導指針 |
| 解説 | ご入居者及び消費者からの相談・苦情事例について公表の有無、あるいは公表する場合の方針について明示する項目である。消費者に苦情の実態や対応方法を公表することは、苦情が公正に処理されているかどうかを消費者が評価することを可能とするとともに、入居者及び消費者が苦情相談を申し立てる前に事業者による具体的な対応方法を知ることができる。 |
| 留意点 | |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・当社では、コンプライアンス担当者がその年に受けた苦情の件数、その年に行った実行策の分析による苦情の統計分析を月別報告書にして、これを公表します。 ・苦情相談等の処理状況を○項目に分類した苦情件数等を広報誌「○○○」やホームページにおいて公表します。 |

| d) 斡旋、調停、仲裁の手続き | |
|-----------------|---|
| 関係法令等 | 介護保険法第176条、第183条、など |
| ガイドライン | 特定施設利用契約書、標準入居契約書、社団法人全国有料老人ホーム協会苦情処理規則、など |
| 解説 | <p>事業者の対応に不服のある入居者が外部機関において苦情の斡旋、調停、仲裁を利用できる場合の当該機関の申立先、手続き、有償・無償の範囲等の費用に関する方針を明示する項目である。</p> <p>具体的な情報を盛り込むことによって、入居者が自由に選択できるようになっていることが望まれる。</p> |
| 留意点 | 全国各地の消費生活センターや弁護士会仲裁センターをはじめ、第三者機関との協調体制を構築しておくことが必要である。また他機関の紹介がいわゆる「たらい回し」にならないよう注意する必要がある。 |
| 基準例 | <ul style="list-style-type: none"> ・入居者には、社内の苦情処理体制を利用していただくほか、都道府県、国民健康保険団体連合会、または（社）全国有料老人ホーム協会・苦情処理委員会に対し、苦情の斡旋、調停、仲裁等を求めることができることを保証します。 ・当社では入居者が自由に苦情申し立てができるように努め、苦情申し立てがあっても、これに対しいかなる差別も行いません。 |

C.関係資料

1. 事業者実態調査結果

委員会では、有料老人ホーム事業者250社に対し、自主行動基準の策定状況や意識に関する調査をアンケート票の郵送により行なった。回答は63法人（約25%）にとどまっている。

全般的な回答傾向としては、問3.にあるように、自主行動基準を策定している法人が5社しかなく、基準そのものも親会社のルールを持ち込むなど、必ずしも有料老人ホーム事業に特化したものとは言いがたい。

Q. 有料老人ホームが社会的信用を得るために重要な要素は何か。（9項目のうち、上位3項目を選択）

| Q1. 社会的信用を得るために大切なこと 3LA | 件数 | 構成比(%) |
|--------------------------|----|--------|
| 経営の安定 | 50 | 79.4 |
| 入居者本位の良質なサービス提供 | 48 | 76.2 |
| 経営者の倫理観 | 43 | 68.3 |
| 関係諸法令の遵守 | 20 | 31.7 |
| 入居者等への積極的な情報開示 | 10 | 15.9 |
| 公費の厳正な経理処理 | 7 | 11.1 |
| パンフレット等の適正な表示 | 6 | 9.5 |
| 地域社会との積極的交流 | 6 | 9.5 |
| その他 | 1 | 1.6 |
| 不明 | 0 | 0.0 |

法人が重要視している項目としては、【経営の安定】、【入居者本位の良質なサービス提供】、【経営者の倫理観】、となっている。

上記結果で上位3項目を選択した法人の、自主行動基準への取り組み状況について、分析・集計を行なった。

| 【経営の安定】と回答したグループ（50社） | 件数 | 構成比(%) |
|-------------------------|----|--------|
| 自主行動基準がある、と回答した法人 | 4 | 7.1 |
| 自主行動基準策定を検討している、と回答した法人 | 21 | 37.5 |
| 自主行動基準策定の予定はない、と回答した法人 | 24 | 42.9 |
| 無回答 | 1 | 2.0 |

| 【良質なサービス提供】と回答したグループ（48社） | 件数 | 構成比(%) |
|---------------------------|----|--------|
| 自主行動基準がある、と回答した法人 | 4 | 8.3 |
| 自主行動基準策定を検討している、と回答した法人 | 21 | 43.8 |
| 自主行動基準策定の予定はない、と回答した法人 | 21 | 43.8 |
| 無回答 | 2 | 4.2 |

| 【経営者の倫理観】と回答したグループ（43社） | 43 | 構成比（%） |
|-------------------------|----|--------|
| 自主行動基準がある、と回答した法人 | 2 | 4.7 |
| 自主行動基準策定を検討している、と回答した法人 | 22 | 51.2 |
| 自主行動基準策定の予定はない、と回答した法人 | 18 | 41.9 |
| 無回答 | 1 | 2.3 |

上記で見る限り、いずれのグループにおいても「策定の予定はない」とする無関心層の構成比は変わらない。事業者に、自主行動基準作成の意義と必要性の意識が、現状ではないことが分かる。

自由意見の中から、自主行動基準を策定している法人の具体的な取り組みについてまとめた。

| ■取組:経営者の倫理観(高齢者対象の事業経営者としての自覚) / 基準:自主行動基準がある |
|---|
| 会社の経営理念・倫理行動規範に則り、介護事業としての理念と行動指針を制定し遵奉している。 |
| 倫理綱領を定め、社員全員に配布し、研修時にもその徹底をはかっている（経営者のみならず、社員も高い倫理観を持つことが重要と考えている）。 |
| 「個人の尊厳を重視し、安心した老後が過ごせるように」 |
| 関連するシンポジウム等に極力出席し、研鑽を積むようにしている。 |
| ○会社の理念、運営方針 ○職員全体会議毎月開催による意思の徹底 |

| ■取組:関係諸法令の遵守 / 基準:自主行動基準がある |
|---|
| 1. 有料老人ホーム設置運営標準指導指針及び介護保険法の遵守。○記録の整備・保存 ○職員の守秘義務と徹底教育 2. 労働基準法等-衛生管理者配置、身障者の採用 |
| 本社のコンプライアンス経営に則り、連結コンプライアンス体制の基に施設運営を展開。 |
| 関係役職員に、法令の徹底的研究・理解を都度指示、定例打合せ会（週1回）で討議している。 |

| ■取組:経営の安定 / 基準:自主行動基準がある |
|---|
| ○入居率100%の維持:入居希望者の確保 ○コスト意識の徹底:1. 委託費の見直し（費用と効果の視点から） 2. 相見積もりによる発注 |
| 株式会社としての制約の中で、ご入居者・ご利用者に安心していただけるよう、収入（売上）及び適正な利益の確保に努めている。 |
| 抜本的な経営合理化を実施中。具体策:1. 役員定年制導入 2. 正社員をパートに切り替え 3. 高齢者継続雇用制度活用 4. 経費節減 |

| ■取組:パンフレット等の適正な表示 / 基準:自主行動基準がある |
|--|
| 1. パンフレット・入居契約書、特定施設契約書等につき、本社チェックをかけている 2. 提示改訂の励行により、職員配置等、変動ある項目についての最新データ表示。 |
| 協会の指導・資料による、チェック |

| ■取組:入居者本位の良質なサービス提供 / 基準:自主行動基準がある |
|---|
| 1. 町が中心になり、他の介護施設と連絡、年に1回ずつ持ち回りでスタッフが中心となり町民参加で当施設内で介護教室を開き、施設を開放しスタッフのレベルアップを図っている。 2. お客様の内から介護の研究テーマを考え、施設内の研究発表会を年1回全体で勉強会を開いている。 |
| 運営懇談会の開催を2ヶ月に1度行い、意見・要望を取り入れている。 |

| |
|---|
| ISO9001 認証取得による、良質で安全なサービスを提供。 |
| マニュアルを定め、施設による品質のバラツキがないようにしている。また、新しい課題の解決法は、追加マニュアルとして定めている。 |
| ○職員全体会議の毎月開催による意識の徹底 ○職員の研修、教育体系の充実：毎月の業務研修、課題別チームの編成 ○具体的な日常業務マニュアルの作成とその実践 ○毎月1回の入居者全員参加による「お茶会」の開催 |
| おもてなしの心をモットーに ○健康面だけではなく生活面にも細かな配慮 ○地元の新鮮な海の幸・山の幸で医食同源を実践 ○生きがいづくりの充実に向け、各種クラブ活動 |
| 「スタッフハンドブック」による教育 |

| |
|-----------------------------------|
| ■取組:入居者等への積極的な情報開示 / 基準:自主行動基準がある |
| 掲示板・文書を使い情報開示に努めている。 |

参考までに、(財)日本総合研究所が平成14年に内閣府の委託を受け実施した同種の調査(対象は上場企業及び1,322社)では、上記のような設問について次のような結果が出ている。

| 企業が社会的信用を得るために注力すべきもの(複数選択) | | |
|-----------------------------|------|--------|
| Q1. 社会的信用を得るために大切なこと 3LA | 件数 | 構成比(%) |
| 顧客重視の考え方の確立とその遵守 | 1078 | 81.5 |
| 情報開示による経営の透明性向上 | 985 | 74.5 |
| 環境保護 | 728 | 55.1 |
| 新しい商品・サービスの開発と提供 | 719 | 54.4 |
| 安定配当 | 367 | 27.8 |
| 利益の増大 | 319 | 24.1 |
| 社会貢献活動の支援 | 286 | 21.6 |
| その他 | 32 | 2.4 |
| 不明 | 28 | 2.1 |

次に、有料老人ホーム事業者の自主行動基準策定状況等について尋ねた。

Q. 事業運営に係る包括または個別の自主行動基準があるか。

| | 法人数 | 構成比(%) |
|-------------|-----|--------|
| 現在策定を検討している | 29 | 46.0 |
| 策定の予定はない | 27 | 42.9 |
| 自主行動基準がある | 5 | 7.9 |
| 不明 | 2 | 3.2 |

自主行動基準がある、または策定を検討している法人が約54%で、策定の予定がない、と回答した法人が約43%ある。

この、策定の予定がない、と回答した理由

| 理 由 | 法人数 | 構成比(%) |
|------------------|-----|--------|
| 入居契約書・管理規程の規定で十分 | 9 | 33.4 |
| 策定する時間的・人的余裕がない | 5 | 18.5 |
| その他 | 4 | 14.8 |
| 必要性を感じない | 4 | 14.8 |
| 特にトラブルが起きたことがない | 2 | 7.4 |
| 入居者との関係はうまくいっている | 2 | 7.4 |
| 教育はきちんとされているから | 1 | 3.7 |
| 不明 | 0 | 0.0 |

次に、自主行動基準を既に策定している法人について調べた。

Q. 自主行動基準に具体的に盛り込まれている内容（重複回答）

| | 件 数 | 構成比(%) |
|------------------|-----|--------|
| サービスの質の確保 | 3 | 60.0 |
| 広告宣伝等の在り方及び真実性確保 | 2 | 40.0 |
| 不利益情報の開示 | 2 | 40.0 |
| 適切な勧誘の在り方 | 2 | 40.0 |
| 苦情・相談の窓口、手続、解決方法 | 2 | 40.0 |
| 緊急事態時の対応 | 2 | 40.0 |
| 情報提供 | 1 | 20.0 |
| 業界の特性に応じた情報の周知 | 1 | 20.0 |
| 契約書等の内容面での見直し等手続 | 1 | 20.0 |
| 個人情報の保護 | 1 | 20.0 |
| 公平性の確保 | 1 | 20.0 |

Q. 自主行動基準の周知徹底の方法

| | 件 数 | 構成比(%) |
|---------------------|-----|--------|
| リーフレットを作成し配布している | 3 | 60.0 |
| 特に何も行ってない | 1 | 20.0 |
| 不明 | 1 | 20.0 |
| 全職員にリーフレット等配布し研修・教育 | 0 | 0.0 |

Q. 自主行動基準の見直し

| | 件 数 | 構成比(%) |
|-------------------|-----|--------|
| 見直しはしていない | 3 | 60.0 |
| 法令等の改正に合わせて見直している | 2 | 40.0 |
| 定期的に見直している | 0 | 0.0 |
| その他 | 0 | 0.0 |

Q. 基準策定・見直し時の第三者の関与

| | 件 数 | 構成比(%) |
|------------------|-----|--------|
| 採り入れていない | 3 | 60.0 |
| 基準策定にあたって採り入れている | 1 | 20.0 |
| 見直しにあたっては採り入れている | 1 | 20.0 |
| 基準策定・見直しいずれにも採入 | 0 | 0.0 |

Q. 自主行動基準の公表方法

| | 件数 | 構成比(%) |
|-------------------|----|--------|
| 公表していない | 2 | 40.0 |
| 交付している | 1 | 20.0 |
| 不特定多数に公表している(HP等) | 1 | 20.0 |
| その他 | 1 | 20.0 |
| 閲覧できる | 0 | 0.0 |

2. 苦情内容

- ◆平成12年度から平成14年度までに、協会加盟ホーム、非加盟ホームを問わず、当協会が受け付けた苦情をいくつかに分類し、主なものを抽出した。（ほぼ原文ママ）
各社が自主行動基準の個別項目を策定する上で参考にされたい。

①金銭に関する苦情

| | |
|-----------|--|
| 入居者 | 退去に当たり、原状回復費60万円を請求されている。その扱いについて一般論で話を聞きたい。 |
| 元入居者の家族 | 入居金を半額おさめ、実際には住んでいないが管理費は毎月支払った。2年で解約。返還金を請求したところ、ホーム側から返還無しと言われたので、色々と詳しく調べている。入居者基金の20万円を支払ったように思うので、登録されているのかを確認したい。 |
| 消費者生活センター | 300万円の入居金を払って入居。痴呆で老人病院を紹介され入院。300万円は少しでも戻らないのか。 |
| 入居者 | 月々の支払いが当初の契約と異なるが、苦情を言えるような団体はあるか。 |
| 入居者 | 管理費の中にお世話代49,000円が含まれているが、何もしてもらっていない。まして相続後の人にまでこの費用を負担させるのは同意できない。契約時によく理解できなかったのが悪いが、何とかならないか。 |
| 元入居者の家族 | 父が入居していた。契約期間は5カ月程だったが、実入居は1カ月前程。短期間の解約特例について、入居金は戻るとか。入居時に200万円払い、戻らないと説明されている。 |
| 入居者の家族 | 要介護度5。あと1カ月で寿命と言われ退院。ホームに24時間体制でみてほしいと言った。420万円の一時金の範囲のつもりだったのに、従来の請求に加え、新たに40万円を越す請求をしてきた。ホームは専門のスタッフをつけるものと思ったようだ。どうにかならないか。 |
| 入居者の家族 | 父親が1月末に死亡、4月末に返還金が入る予定だったが現在も入らない。180万円の入居金に対し、133万円が返還金となる契約だった。協会加盟ホームのすぐ隣にあるホームで、関連があるのではないか。 |
| 入居者 | 介護が必要になったとき、どんな介護をするのかどのくらい費用が必要なのか不安。個人で家政婦を雇っている人もいて、月に20~30万円払っているようだ。配膳や下膳にもお金がかかる。介護浴室もない。 |
| 入居者 | H8. 4入居→H10. 9移転 入居金4,700万→戻し金3,853万円 1,650万新たに追加。H9. 11に契約し直した。（個室2室から2人部屋にした） しかしH8分はなしにするといわれたのだから4700万円戻すべきではないか。 |
| 入居者 | レンタルのシーツが有料なのはわかるが、自分のシーツの洗濯が有料なのは納得できない。 |
| 入居者の家族 | ショートステイを利用したら、費用月36万円と家政婦協会のヘルパー派遣費用の月44万円、合計80万円の請求があり、家政婦協会の費用はいつからかかるようになったのか聞いていない。 |
| 入居者の家族 | 退去し、原状回復費60万円を請求された。契約書には書かれていない。 |

| | |
|-----------|--|
| 消費者生活センター | 4カ月で退去。返還金が6,850万円→5,700万円になってしまうのは不納得。 |
| 入居者 | 現在別のホームに入居しているが、以前入居していたホームを退去する際の返還金のこと納得がいけない。 |
| 入居者の家族 | 要介護2の父が入院。付き添いヘルパーを24時間つけるように言われた。1日1万円かかる。入居金を1,000万円支払ったが、板の間に移るように言われ、更に改装費として60万円を出すように言われた。 |

②契約に関する苦情

| | |
|-----------|--|
| 消費生活センター | 入居金を5年分割すると言って契約した後で、一括での支払いを求められた。 |
| 入居者の家族 | 母、要介護5。管理費、食費、介護費、その他で計25万円/月。この内容を説明してもらえない。 |
| 入居者 | 申込金10万円を支払い、入居契約書は作成した。契約金は支払っていない。解約を申し入れたら、15%（約700万円）を請求された。 |
| 入居希望者 | 体験入居をするためには入居申込みが必要、と申込書を渡され、300万円を振り込むように言われた。（体験入居の費用は8,000円）体験入居をした上で、嫌なら300万円は返すと言われたが、どこにも返金について記載されておらず、不安。申込書はまだ書いていない。 |
| 入居者 | ホームへ体験入居を1日した。第66歳を身元保証人を立てると言ったら、65歳以上は親と子の親族を身元引受人としている。それ以外は300万円の保証金制度を選択するよう強制されている。支配人は良い人だが、入居勧誘の営業はかなり高圧的な態度である。子供のいない人や保証人がいない人は仕方なく300万円を払って入居しているようだ。 |
| | 短期入所で何度か利用、突然「特定施設入所者介護サービス契約」の締結と、1割負担を1カ月遡っての請求があった。事前説明が不十分。 |
| | 原状回復見積中、クーラー・キッチンユニット・ユニットバスの取り替費用として100万円請求されている。契約書の条項には「甲が別に定める事項」とあるが、その規定がなくどうしたらよいか困っている。 |
| | 健康型のホームに、要介護度1と申告して入居。必要なサービスを入居時にホームと確認したのに、ホームの対応が不十分。退去するが、ホームの対応に納得できない。何か方法はないか。 |
| | 入居している母の介護でホームに一時同居した。契約条項ではなく、入居者の自治会が定める規定により、付き添い人滞在費（1,460円/日）の値上げを（1,740円/日）自治会ホーム側が同意したといわれた。 |
| 消費者生活センター | 入居前に死亡したケースでの返還金計算の特例の有無。 |
| 入居者の家族 | ・物がなくなる。 ・サービスの内容が契約と違う場合の確認の方法は。 |
| 入居者の身元引受人 | 80歳要介護。現在短期で利用しているホームは更新できないと勘違いし、別のホームを探した。449万5千円振り込んだ。終身利用契約書は写しをもらっているだけで、本人や家族は署名していない。現ホームが更新できることがわかり、取りやめたい旨をホームに言ったところ、契約書通り、保証金300万円しか返さない、と言われた。重要事項説明書にはその記載はない。 |

③施設・設備に関する苦情

| | |
|-----|---|
| 入居者 | 重度障害者。室内に温風が吹き付け、室温が30度（足下は23度）ある。とても寝られる状況でなく、昨日はかわりに介護室（26度）で寝た。今年1月には事務長に、3～4月には専務に、先日社長にも申し入れた。事務長も専務も調べてみると言ったきり、返事がない。なぜこんな虐待を受けなければならないのか。何の理由・説明もなく、こんな状態にされた。早く退去させたいのか。 |
| 入居者 | 大浴場があるが、手すりがないので危険。ホームの申し入れたが、予算がないと言われた。 |
| 入居者 | ホーム内で手摺りが片方しか付いてないところがあり、両方に付けてほしい。 |
| 入居者 | 上階の音がうるさく、入居検討時の説明がなかった。 |
| 入居者 | 何の音かわからないが、低い音が常時間こえる。気になりだした。ホームに言ってもいいものか。その他のことはとても気に入っている。 |
| 入居者 | ホームの給湯に関し、10年もボイラーの点検が不明。お湯の使い勝手が悪い。 |
| 入居者 | 大浴場のお湯を毎日変えない。介護を受けている方は早く入浴する。汚れているときがある。お風呂以外のことはとても満足している。お風呂の足ふきも気になる、毎日取り替えられていないときがある。 |
| 入居者 | ホームの中が様変わりし、病人ばかりになった車椅子利用者が多くなった。廊下幅が狭くてすれ違えない。浴槽を清潔にして欲しい。ヘルパーが研修を受けず、人の出入りが激しい。ナースコールを押すとフロントが出る。何度言っても直してくれない。 |

④運営に関する苦情

| | |
|--------|---|
| 入居者の家族 | 3月まで週5回デイサービスに通っていた。要介護1に認定、ホームが特定施設の指定を受けたため、デイサービスは有料になるといわれ、納得できない |
| 入居者 | ①管理費の中の30,000円弱が食費にまわっている。 ②入居金が本業以外に貸し付けられている。 ③運営懇談会委員がホームからの指名で決まっている。 |
| 入居者 | 誕生日にホームから品物を渡された。以前は入居者から会費を集めていたが、資金がたまっているということで、2年前に入居した自分などは、会費を一切徴収されていない。会費を払わずに品物を受け取ると、古くからの入居者に嫌味を言われるため、返した。周囲が気になり、最近誘眠剤を服用している。ホームは規則だからというのが、断っても問題はないか。 |
| 入居者の家族 | ホームが電話などを取り次いでくれない。こういうことはあるのか。 |
| 不明 | フロントがいつ電話しても非常に対応、態度が悪く、いやな気持ちになる。 |
| 入居者 | 経営がデタラメで、オーナーのワンマン経営（理事長は飾り）。1月まで出入りしていたヤクルト販売員を妾にして、今後施設長にすべく、研修中。オーナーの気に障る施設長は即クビ。ホーム運営が悪化したら、裁判も考えている。 |
| 入居者 | 入居者に対し、管理費・食費等の報告が一切ないので、どうしたらよいか。 |
| 入居者の家族 | 経営者がかわり、ホームの改装中。音がうるさく、食事も弁当となる。9:00～16:30頃まで音がうるさい。何とかならないか。 |
| 入居者 | 有料老人ホームでは身障手帳5級平行障害者に十分な配慮がなされない。高齢者と障害者の扱い方に差がある。職員も10年も経つと人事 |

| | | |
|--------|--|---|
| | | 異動で替わり、一から説明し直すのも煩わしい。 |
| 入居者 | | 大浴場の使用が従来の毎日から隔日となった。一日も早く以前の通りにして欲しい。 1、いつ頃までに改修されるのか。見通しが欲しい。もし改修されないとすれば契約違反とならないか。 2、入居者懇談会の開催を11月14日文書にて要求したが、現在に至るまで、回答がない。 3、懇談会では改修されるまで光熱費（個人使用の）などを要求することは可能か。 |
| 入居者 | | サービスが低下しており改善して欲しい。 ・サービスの低下の内容 浴場の機械が老朽化しておりホームと話しているが3,000万円の修繕費がかかりできないとホームは言っている。何とかならないか。裁判に持っていきたいと考えている。 |
| 入居者 | | 倒産の不安がピークに達している。後任の経営者が決まった。女の人で不安。診療所はまだ未定・・・不安。 |
| 入居者 | | 高い金を出して入居して十分なケアや心遣いがなく。高齢者を食べ物にしてしている。 ケアは中心となるのが当たり前である。指導員、館長は何をやっているのか。3年ごとに人事異動がある。運営懇談会は代表1人か2人、元気な人がやっている。弱い人のことを考えない。 年寄りの心身のことを理解してやって欲しい。年寄りを食べ物にしている。ケアセンターは物置のようになっている。館長の上に会社がある。厚生省がもっと指導してくれないと困る。 |
| 入居者の家族 | | 妹夫婦が身元引受人、身元引受人の許可のない限り誰にも合わせないとホームの職員に言われた。ホームに行ったが、中に入れてもらえず、部屋も見られず、母にも会えない。 |
| 入居者 | | 看護婦の言葉の暴力に泣いている。老人は孤独で寂しい、優しい言葉かけをお願いしたい。 |
| 入居者 | | 入居契約時と入居後の対応が違う。ホームスタッフが話し相手になってくれない。体調の悪いときは配下膳があるが、普通るときにはない。 |
| 入居者 | | 運営懇談会、介護保険、食事の件などホームの入居者に対する情報開示が十分でない。 |
| 入居者 | | 母と2人で入居、介護保険等説明が常に不十分。 |
| 入居者 | | 入居後7年。1度も管理費、食費の会計報告なく不安。値上げされても支払えない。 |
| 入居者 | | ホームの中が様変わりし、病人ばかりになった車椅子利用者が多くなった。廊下幅が狭くてすれ違えない。浴槽を清潔にして欲しい。ヘルパーが研修を受けず、人の出入りが激しい。ナースコールを押すとフロントが出る。何度言っても直してくれない。 |
| 入居者 | | ホームの責任者が替わり、以前に比べ目に余ることが多すぎる。サービススタッフの減少か、ケアセンターの食事が冷たい。入居したことを後悔するほど頼りないスタッフばかりで社長がもっとホームに顔を見せ、話を直接聞いて欲しい。そういう体制を作って欲しい。 |
| 入居者 | | 隣地で新規の計画があるにも関わらず、説明がない。ケアサービスの説明も曖昧。人間ドックも説明が曖昧。すべてアバウトな会社と思えば不安になる。中心の会社も不明な点が多く、内実が不明な点をパフォーマンスでカバーしている感じがする。 |
| 入居者の家族 | | 人手が不足していて、約定通りのサービスを受けていない。規約にあるとおりにやって欲しい。 |
| 入居者 | | 親しくお付き合いしていた他の入居者の奥様が入院したので、手紙を |

| | | |
|--|-----|---|
| | | 書き、お見舞いも思っていたところ、ホーム側より一方的にそのようなことをしてくれると言われた。ホームからそのようなことを言われる筋合いはない。 |
| | 入居者 | ヘルパーの態度、言葉遣いが悪すぎる。ホームの管理者に言ったが、そのときの対応もすべて納得できない。ホームぐるみでお世話してやっている、食事も食べさせてやっている、という態度で、本当は退去したいがそれもできないで困っている。 |

⑤食事に関する苦情

| | | |
|--|-----|---|
| | 入居者 | 食事提供（対応食）が入居時の説明と違うように思える。80代後半の人々への配慮が特に薄い。 |
| | 入居者 | 春頃から食事の内容がひどい。冷凍、出来合いの物ばかり使っている。カロリーも足りない。本部に言ってほしい。 |
| | 入居者 | 食事がひどい。園長に直接訴えようと思っても、休みだとばかり言われ、1カ月のうち殆ど来ていないのではないかと思うほど。こんなにひどいなら、高いお金を出して入居した意味がない。 |
| | 入居者 | 1、食事の味が悪い。料金に見合った献立になっていない。 2、介護サービスについて 入居時に一時金を取っているが介護保険もスタートしているのに今までのサービスとそれほど変わらない。 |
| | 入居者 | 食事が悪く、全く改善されていない。 |

⑥介護・医療に関する苦情

| | | |
|--|--------|---|
| | 入居者の家族 | 薬漬けになっている状況。ケアプランの説明も全くない。 |
| | 入居者の家族 | 身体拘束を行っている。 |
| | 入居者の家族 | 夫が痴呆（要介護2）で、病院から出された薬の管理を充分にお願いしたが、全くしてもらえない。本人は怯えて家に帰りたがっていた。薬の管理が不安で、入居後2日で家に連れ戻した。ホーム側の対応次第では退去したい。 |
| | 入居者 | 要介護度1だが、ホームから何もしてもらっていない。入浴介助を1度もしてもらっていない。月々17,000円だけは払わされている。入居金は1,000万円とられきり。 |
| | 入居者の家族 | 要介護度2の母親。ホームから、エアマットや車イス等を入居者負担で購入するように指示されたが、そういうものなのか。 |
| | 入居者の家族 | 入居2カ月で急激に介護度が悪化。ホームと病院が結託している。隣の病院で強制的に検査入院させられ、その結果もデタラメ。家族に病院関係者がいるので、別の病院で検査したら、正常とのこと、もうホームには戻せない。ホームからこの間の対応について説明してほしいので、協会からホームに連絡してほしい。 |
| | 入居者の家族 | 1、入居者は要介護度4。車椅子。入居して半年。 2、ケアプラン作成まで3カ月もかかり、ケアプラン通りの介護がされているとは思えない。誰に話をすればよいのか。 3、入居中、室内温度が15℃であったことがあったり、ポータブルトイレに頭を打って7～10日間入院したことがあった。 4、スタッフがよく交替し、トップの経営理念が理解されていない。 |
| | 入居者 | 1、人間ドッグが社会常識にあったものでない。市のやっている健康診断の方がまし。 2、事業主体の経営状態を知りようがない。 3、入居1年余りだが退去することに決めた。ホームの経営姿勢に失望した。 |
| | 入居者の家族 | 入居一時金約2,000万円、介護一時金約500万円を一括納入して入居 |

| | | |
|--|--------|---|
| | | <p>し、かつ介護保険外サービス月約 80,000 円を支払っている。なのに例えばトイレ介護は 2 人が必要、付添介護人 2 人を本人側でと言われホームに不信感を持っている。</p> <p>1、オムツカバーがあり、介護の必要から独自にヘルパーを雇い介助に当たってもらっている。</p> <p>2、ここのヘルパーはカンジタと言うが、オムツかぶれによる湿疹であることが医師の診断書で明らかとなった。</p> <p>3、祖母にどんな薬を与え、その効用や副作用についての説明は一切ない。</p> <p>4、足をベッドの脚に結んで拘束していた。</p> <p>5、施設を訪問しているが、質問をこちらからしないと答えてくれない。</p> <p>6、祖母のトイレ介助も素手でやっていたので手袋を頼み、介助用の手袋をして行うように改善させた。</p> <p>7、ヘルパーがころころ変わり夜勤から日勤への引き継ぎも悪く。介護体制（態勢）に一貫性が見られない。</p> <p>8、いろいろな報告がなされても事実とは異なっていることが多い。</p> |
| | 入居者 | 入浴介護を自室で受けることの可・不可が同一ホーム内であるが、どうなっているのか。 |
| | 入居者 | 介護報酬分のケアをしてもらっていない。説明が足りない。職員ではダメ。社長から直接説明がききたい。 |
| | 入居者の知人 | 3年前から3回／週でボランティア。車椅子なら座れるのに、寝かせきり。ホームのサービスに不信感。 |
| | 入居者の家族 | 介護方法について納得いかない。つなぎ服を着せていた。便で皮膚がかぶれた。薬を飲ませていて説明がない。休日に職員が少ない。 |
| | 入居者の家族 | 介護保険を利用するように言われた。介護を含めたサービスとして入居契約をしたのに、なぜ今になって1割負担が発生するのか。 |
| | 入居者の家族 | 介護保険が始まり、ホームに介護給付が行われているにも関わらず、支払う費用も、サービスも変わらない。 |
| | 入居者の家族 | 入居中の母親が入院したが、入院中のサービス範囲が不明。介護一時金の対象範囲も不明なので説明してほしい。 |

⑦事故に関する苦情

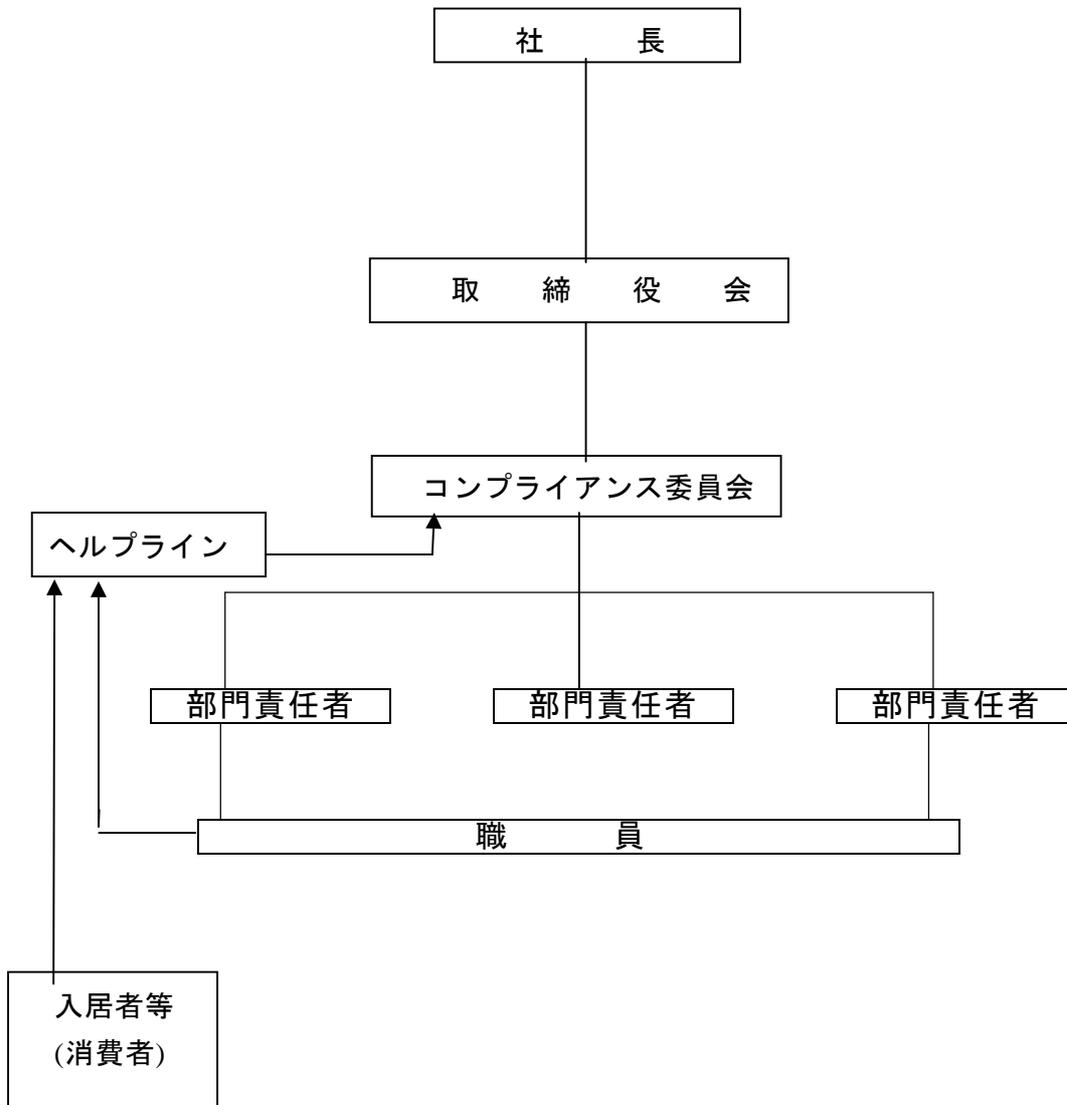
| | | |
|--|--------|--|
| | 入居者の家族 | 父が入居。2回転倒し、現在意識不明。ホーム側が損保会社と相談すると言ったきり、いつになっても返事がない。損保会社に直接話を聞きたいので、連絡先を知りたい。 |
| | 入居者の家族 | 食堂で転倒骨折。その後も居室で骨折。ホームの誠意が感じられない。 |
| | 入居者 | ホーム敷地内のマンホールにつまづいて怪我をし、妻が入院。その間医療費を含め約90万円かかった。ホームでは病院の費用は持つと言っているが、こうした場合、一般的にはどの辺をポイントに解決しているのか。 |

⑧その他

| | |
|--------|---|
| 入居者 | 要介護1。ケアプラン上で月曜日に布団干しをすることになっているが、この1月程天気が悪く、干してもらえない。日を替えてやってももらえない。 |
| 入居者 | 真下に住む痴呆の入居者が、部屋を間違えて、何度も起こされる。ホーム側がどう対応しているのか説明してほしい。直接ホーム長に言っても何の変化もない。 |
| 入居者 | 痴呆の進んだ方が隣におり、この2～3カ月は特にひどく、夜中もブザーを押されて眠れず、ノイローゼになりそう。ホームに話しても駄目なので協会から直接本部に連絡し、しっかりと対応してほしい。 |
| 入居者 | 入居者が入居者にひどいことをする。持っているものを捨てさせてそれを取った。女性同士。二面性のある女性。安らかな老後を保証すると言われても厭な気分となる。役員は支配人と組んでいて、一般入居者のことは言わないし、代弁もしない。 |
| 入居者 | 上の部屋がうるさく眠れない。ホームに言うとしばらくは静かになる。 |
| 入居者 | 入居後3カ月。63歳と若く入居したので、高齢の入居者からいじめられている。職員等いい人なので、出ていくのも申し訳ない気がする。 |
| 入居者の家族 | 叔母が入居していて、(相談者の)夫が後見人になっている。現在、脳内出血で意識もなく、痺れもある。ホームに月17万円を支払う上に、入院費もかかり、ホームに戻れる見込みもないため退去を申し出たが、本人の意思確認ができないため、無理と言われた。 |
| 入居者 | トップにあって話がしたいと再三ホームに申し入れたが、会えない。ホーム長では話が通じない内容なので、是非会いたい。なぜだめなのか。 |
| 入居者 | オーナーから1カ月以内に出ていくように言われた。どうしたら良いか。 |
| 入居者の家族 | 父が入居。脳腫瘍の後遺症か、ふるえがあり、特に口が常にカチカチしている(軽くてんかん症状)。医師が居室に来たときに、母が訴えたら、「色々病気があるのだから仕方がない」と、とてもつれない返事でそのまま放置された。有料老人ホームはどこもこうなのか。 |
| 元職員 | 6月に退職したホームの、退職前2年間程のサービス残業、サービス就業についての不当な扱いを相談するところを教えてください。 |
| 入居者 | 1年前に入った。フロアーに11部屋があり、5世帯ほどしか入っていない。売れているが引っ越ししてこない。将来の不安のために買っている人が多い。100世帯以上の入居世帯のホーム。一人住まいで夜は怖い。こんな事なら引っ越しするのを待っていたのに。周りに人がいないので寂しい。営業の人が売るときに、入居していない人も居ることを知らせてもらうべきであった。 |
| 入居者 | 交通事故死した入所者に対し、ホーム側の誠意処理及び身元保証人契約についての苦情。ホーム側との話し合いを継続しているが、加盟ホームと安心して入居した。協会としてホームへの強い指導を求めたい。 |
| 入居者の家族 | 母、軽い痴呆。母に会わせないよう兄が邪魔をする。母に会える方法を教えて。 |
| 入居者 | ホームは借地借家。入居金を数十億円貸し出している。むしろ買ってほしい。 |
| 入居希望者 | 入居検討をしていた部屋が改装中のため、契約しなかった。後日行ったら、契約済だった。不親切。 |
| 入居希望者 | 「輝」で生前解約者数が19名と多い。この1年は1名だと聞いたが、どうなのか。 |

| | | |
|--|-------|--|
| | 入居希望者 | 見学の当日申込に前日までの予約がないからと断られる。ホームの都合もあると思うがこのようなことでは先行き不安でこのホームには入れない。 |
| | 入居希望者 | 見学会に参加したら、ホームの職員が何度も訪ねてくる。対応が大変で迷惑している。そのようなホーム何ホームかある。 |
| | 入居希望者 | 経営陣が替わってから営業担当者の対応が変わる。入居一時金 1,000 万円を先に払った後、あなたは危険人物だからとの理由で、990 万円を返された。全く心外な対応。 |
| | 友の会会員 | 公取警告ホームを教えて欲しい。細部まで気を配った運営をしないと、今後も警告を受けるホームはなくなる。 |

3. コンプライアンス組織体制（株式会社の例）



(1) コンプライアンス組織体制と権限

- ①社長 コンプライアンス経営の宣言
- ②取締役会 自主行動基準の作成・改訂の承認
 コンプライアンスプログラムの効果検証
 コンプライアンス委員会の活動の監査
- ③コンプライアンス委員会
 自主行動基準案の作成
 年次コンプライアンスプログラムの作成
 ヘルプライン（入居者、消費者、社員からの苦情相談）への対応
 取締役会への報告、提言

④部門責任者 コンプライアンスプログラムに基づく活動の管理責任
コンプライアンス委員会への報告・提言

(2) 自主行動基準の作成と運用の手順

◆ 1. 計画 (PLAN)

- ・ 経営者によるコンプライアンス経営の宣言
- ・ コンプライアンス委員会の設置と権限の付与
- ・ 自主行動基準の作成
- ・ 取締役会の承認

◆ 2. 運用 (DO)

- ・ 自主行動基準の公表
- ・ 基準内容の周知・研修活動
- ・ ヘルプラインの設置と対応
- ・ 基準違反への対処

◆ 3. 点検 (CHECK)

- ・ 基準が適切に運用されているか担当部署でのチェックを実施。
- ・ 点検によって発見された問題点の整理と報告。

◆ 4. 見直し (ACTION)

- ・ 現場からの報告や、第三者等の意見の採り入れ。
- ・ 問題点の把握と見直しについて検討。
- ・ 自主行動基準及びコンプライアンスプログラムの改定

4. 一般企業の自主行動基準例

雪印乳業株式会社(H15.1月公表)・一部抜粋

第1章 「雪印乳業行動基準」の基本的な考え方

1. 雪印乳業の企業倫理について

雪印乳業は、企業理念に基づき企業倫理を確立して企業活動を行ないます。

雪印乳業の企業活動において、私たちは法令や社内規程などを遵守し、誠実で的確な仕事をします。企業活動には、利益の追求とさらなる発展が必要とされますが、法令や社内規程に違反するような仕事を、雪印乳業は社内外で求めません。

雪印乳業は、企業倫理を徹底し、理念実現のために役員・社員（正社員・準社員・定時社員）の一人ひとりが仕事を行なう際に、守るべき行動の基準を「雪印乳業行動基準」としてまとめました。この「雪印行動基準」にしたがう行動が企業活動の基本であり、このような行動によりお客様・消費者・社会から信頼を得ることが重要であると考えます。

2. 雪印乳業のブランドについて

雪印乳業のマークは、「雪の結晶と北極星を組み合わせたもの」であり、当社のブランドを象徴するものです。このブランドは、創業者や先輩たち、私たちが努力して築き上げ、お客様をはじめとする多くの皆様に支えられてきた、かけがえのない「財産」です。

私たちは、お客様・消費者・社会から信頼をいただける行動によって、かけがえのないブランドを大切にしていきます。

3. 「雪印行動基準」の策定について

平成13年4月に策定された「雪印行動憲章・指針」の見直しは、平成14年9月に企業倫理委員会から取締役会に提言されました。新しい行動の基準は、「第二の創業」としての新しい企業理念にしたがい、役員・社員が実践しやすい明確で具体的な内容とすることが要望され、同時に、お客様・消費者・社会から信頼を得るために、内容を公開することも提言されました。

行動基準の策定に当たっては、役員・社員全員から意見を聞き、全員の参画により内容を定め、全員で守っていく姿勢を大切にしました。さらに、社会の常識に照らし合わせるために、社外の方々からご意見や助言もいただきました。同時に、内閣府国民生活審議会消費者政策部会「自主行動基準検討委員会」の指針に沿って作成しました。

このように、「雪印乳業行動基準」は、役員・社員全員の意思により作られました。この基準にしたがった行動により、雪印乳業の全員が誇りと自信を持って、仕事を行なっていくことができます。

4. 「雪印乳業行動基準」の適用について

「雪印乳業行動基準」は、私たちが企業活動を行なう際、必要な基本的で重要な点について定めております。「雪印乳業行動基準」に記載されていない事項については、その策定された趣旨にもとづき、適切に行動してください。

お客様のニーズや社会の価値観は刻々と変化し、新しい問題が絶えず生まれてきますので、私たちが行動する上で疑問や不安が生じた場合は、すぐに上司に報告・相談をしたり、関係部署に問い合わせてください。また、「企業倫理ホットライン」に相談・連絡するなどの的確な対応をしてください。

第2章 お客様に信頼されるために

1. お客様・消費者に対する姿勢

私たち一人ひとりの行動・言動・態度は、雪印乳業としてお客様から評価されることとなります。常に、雪印乳業のひとりとして恥ずかしくない対応をしましょう。

私たちが直接お客様に接する場合は、自分自身が雪印乳業を代表していると考え、正しい挨拶と、お客様からお聞きする姿勢を忘れず、親切丁寧に接してください。

2. 商品表示

商品表示は、お客様が商品を選択する際の重要な情報源です。食品衛生法、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（JAS法）、不当景品類及び不当表示防止法、不正競争防止法などの法令を守ることは当然です。雪印乳業は、さらに正確な商品情報を提供し、お客様に誤解や誤認を与えない商品表示を行なうよう努めます。

3. 情報公開

雪印乳業は、食の安全についての情報を積極的に公開します。お客様に接する際やホームページなどで情報発信する際には、これからも正確な情報を提供していきます。

4. お客様・消費者への対応

雪印乳業は、全国のお客様の「声」をフリーダイヤル・電子メール・郵便などを通じて一元的にお受けする「お客様センター」を本社に設置しています。お客様からのお申し出については、JIS規格を参考に作成した「お客様対応ガイド」に沿って対応します。

雪印乳業は、「お客様モニター制度」を導入しており、お客様の生の「声」を聞いて、企業経営に反映しています。

「お客様センター」にお寄せいただいたお客様の「声」や営業活動などでいただいたご質問、ご意見、ご不満などは、お客様が手間をかけて私たちにくださっている大事な情報です。

私たちはまず、正確にお客様の「声」をお聞きし、理解し、その内容を分析して、迅速に対応するとともに、企業活動に活かし商品の改良・改善に取り入れます。また、ご不満の問題・原因を把握し、改善・改良に努めるとともに、事故の未然防止や再発防止にも活かしていきます。

5. 商品事故が発生した場合の対応

商品事故が発生した場合には、食中毒事件を教訓として整備した危機管理マニュアルに沿って対応します。製品回収や告知を要する商品事故の発生が懸念された場合、社長に第一報を入れ、社長の陣頭指揮のもとで、迅速、的確に問題解決を図ります。

雪印乳業は商品回収の基準を設けており、回収が必要であると判断した場合は、迅速にお客様及び関係者にお知らせし、事故拡大を防ぎます。

6. お客様・消費者情報の守秘

雪印乳業は、「お客様センター」や営業活動などによって得たお客様情報の秘密を守り、社内で厳重に管理し、法的な要請がある場合を除いては、お客様の個人情報を他に開示しません。

(第3章 雪印乳業の商品について 省略)

第4章 雪印乳業にかかわる方々への姿勢

1. 酪農に従事する方々へ

(1) パートナー

雪印乳業は、北海道の酪農生産者の方々が、酪農による豊かな国土作りと日本人の健康増進を目的として、1925年に北海道製酪販売組合として設立した会社です。設立以来、酪農生産者の方々と、会社は車の両輪のごとく歩んでまいりました。今後も、良きパートナーとして、取引を行なっていきたいと考えています。

私たちは、酪農生産者から託された乳をもとに、誠実で確実な商品作りを行ないお客様のもとにお届けします。また、「乳の価値」を追及し、さらなる「おいしさ」や「健康」を提供することによってお客様に貢献することが、酪農生産者との共存共栄の道であると信じています。

(2) 酪農への支援

雪印乳業は酪農生産者と直接に接し、お互いに研鑽し発展していきます。酪農生産者の方々と雪印乳業をつなぐ情報として、雪印乳業は昭和8年から「酪農」誌を発行し、配布しております。

雪印乳業は、酪農生産者の方々が組織する日本酪農青年研究連盟（酪青研）の自主的な運営と、酪青研会員のニーズに合った全国ネットワーク組織の構築を支援していきます。また、酪農に関する調査研究を通じて、わが国の酪農の発展と酪農生産者の経営安定に寄与することを目的とした酪農総合研究所を運営しています。

2. お取引先の方々へ

(1) 公正な取引の推進

消費を流通・販売していただいている方々、原材料を供給していただいている方々のすべてが、雪印乳業にとって大切なお取引先です。どちらかが一方的に「得」をしても、質の高い安定した取引は望めません。常にどちらも納得できる取引である必要があります。

雪印乳業の「行動基準」を明示し、お取引先の方々からも雪印乳業の姿勢を理解していただけるよう努めます。

普段何気なく実施している販売方法が、法令にしたがったものかどうかを絶えず点検しながら公正に取引を行ないます。

(2) 私的利益への節度ある対応

私たちは、お取引先との信頼関係を業務上のコミュニケーションによって構築し、お取引先からの私的な利益である金世や物品などの贈与は受け取りません。

(3) 市場取引ルールの遵守

1) 競合会社の誹謗中傷の禁止

雪印乳業は広告、宣伝などにおいて、競合会社など他社及び他社の商品を誹謗中傷することはいたしません。あくまでも、雪印乳業自身の情報、商品やサービスをもって、お客様、お取引先に評価されるようにします。もし、競合他社及び他社の商品との比較が必要な時は、正確な情報をもとに、誤解や誹謗中傷のないようにします。

2) 競合会社に関する情報の不当な収集

私たちは、競合会社など他社に関する情報を収集する際には、不当な手段・方法による収集は行いません。正規な市場競争をいたします。

3) 下請法の遵守

お取引先には、下請代金支払遅延等防止法（下請法）にいう下請事業者に該当する会社もあります。

雪印乳業は、受領の拒否、下請代金の支払遅延、減額、不当な返品、買ったときなどの不正な取引は行いません。私たちは、お取引先としてお互いに尊重し合い、誠実で公正な取引を行いません。

3. 社会の方々へ

(1) 社会への貢献

雪印乳業は、社会の中に存在している会社であり、社会への貢献が不可欠です。雪印乳業は、「乳」の事業を通じての貢献や豊かで健康な食生活への提案をしていきます。

また、食品の衛生に関する研究をしている「食品衛生研究所」の成果を社会に公開し、「食の安全」に寄与していきます。

(2) 行政団体への対応

中央・地方官公庁の公務員など行政団体は、国家公務員倫理法や条例・規定により金銭や物品などの受領、接待が禁じられたり、報告が義務づけられています。私たちは、法律や条令、行政団体などの決まりを守り、対応します。

(3) 環境保全への取り組み

雪印乳業は、環境保全活動に積極的に取り組んでいます。環境マネジメントによる廃棄物量の削減、リサイクルの推進、省エネルギーなどを私たち全員で実施していきます。

(4) 地域社会とのつながり

雪印乳業は、地域社会とのつながりを大切にします。雪印乳業の工場などでは、お客様にご見学いただける体制をとっています。私たちは、工場などの近隣の方々をはじめとする多くの方々に積極的に接し、私たちと雪印乳業を理解していただきましょう。

工場などでは開放デーや感謝デーを設け、地域社会の方々と私たちのふれあいを大切にしていきます。

また、各地域の行事にも積極的に参加し、地域の方々との交流をとおして、地域の活性化に協力していきます。

4. 株主の方々へ

(1) 長期的経営姿勢

株主の方々に対して、企業はその企業としての価値を高める責任があります。雪印乳業は、短期的利益の追求よりも、長期的利益を重視し、毎年継続的に利益を還元できる会社となることを目指しています。

当社を支えてくださる株主の方々の大きな信頼と信用に応えるために、雪印乳業は健全な経営をすすめ、発展させていきます。

(2) 経営情報の開示

雪印乳業は、透明性のある経営を目指しています。正確な情報を開示することにより、株主の皆様へ信頼される会社を目指します。特に、経営情報は、東京証券取引所の開示ルールにしたがい、正確な情報を迅速に公開いたします。ホームページには、報道関係との開示ルールを守りながら迅速に公開を行ないます。

(第5章以下、削除)

株式会社なとり・一部抜粋

1. 経営理念について

「株式会社なとりとそのグループは、自由闊達にして公正で節度ある企業活動により、食文化の創造と発展を通して、顧客満足・株主還元・社会貢献の実現を図り、社会的に価値ある企業として、この会社に係わるすべての人が誇りを持てる会社を目指します。」

2. 企業行動規範について

企業行動規範は、なとりグループがその経営理念のもとで事業活動をおこなっていくうえで、会社および役員・社員が心がける行動の規範を定めるものです。

「顧客の満足」、「公正と信頼」、「株主への還元」、「社会貢献と環境」、「創造と挑戦」、「人間尊重と自立」の6項目から構成されています。

3. 役員・社員行動基準について

企業行動規範を日常の事業活動のなかで具体化するため行動基準として次の17項目に亘る行動基準を明文化しました。

(1)

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| (1) 創造・革新の精神 | (2) 自立・挑戦の姿勢 |
| (3) 法令・社内規程の遵守 | (4) 正確・迅速な報告・連絡・相談 |
| (5) 事業資産の保護、公私混同の禁止 | (6) 他人の財産の尊重 |
| (7) 公正かつ自由な競争の確保 | (8) 贈物等授受の制限 |
| (9) 顧客情報の厳正管理 | (10) 機密情報の管理 |
| (11) インサイダー取引の禁止 | (12) 利益相反行為の禁止 |
| (13) 反社会的勢力への対応 | (14) 健康、安全、環境への配慮 |
| (15) 人権の尊重と良好な職場環境の維持 | (16) 私生活の自律 |
| (17) 違反行為に対する処分 | |

4. 企業倫理活動の運営の仕組みについて

- (1) 企業倫理担当役員（エシックスオフィサー）を副会長に委嘱、執行役員総務部長をシニアコンプライアンスオフィサーとして発令いたしております。
- (2) 別途、「企業行動規範遵守励行推進委員会」を設置し、営業・生産・管理部署及び子会社より32名のコンプライアンスオフィサーを任命しております。
- (3) 役員・社員行動基準をより具体的な事例とした行動基準ガイドブックを作成し周知徹底を図っております。
- (4) イン트라ネット活用による企業倫理ボードの設置を進めております。
- (5) 社員一人ひとりの秘密保持に留意して、素直な意見や提言を受け入れる仕組みを構築しております。
- (6) あらゆる研修カリキュラムに必須の講座として企業倫理を設けます。

5. 内閣府国民生活審議会消費者政策部会「自主行動基準検討委員会」最終報告書概要

「消費者に信頼される事業者となるために―自主行動基準の指針―」について

平成14年12月17日 内閣府国民生活局

1. 審議の背景

企業不祥事の多発を背景に、消費者の事業者に対する信頼は大きく揺らいでおり、事業者には消費者の信頼を取り戻すための具体的取組みが求められている。事業者による自主行動基準の策定・運用はその有効な方策と考えられることから、その策定・運用を促進するための指針を取りまとめることとした。

2. 審議経緯

平成13年10月、国民生活審議会消費者政策部会の下に自主行動基準検討委員会（委員長：松本恒雄一橋大学大学院法学研究科教授）を設置して審議を開始し、平成14年4月に中間報告を取りまとめた。その後、各方面からのヒアリングも踏まえ、最終報告を取りまとめ、12月17日に消費者政策部会に報告の上、公表。

3. 報告書の構成

本報告書は、「Ⅰ. 自主行動基準の指針」、「Ⅱ. 自主行動基準の策定促進と実効性確保」、〈別添〉から構成されている。

「Ⅰ. 自主行動基準の指針」では、自主行動基準の意義と考え方、自主行動基準に求められる要件、消費者対応に関する自主行動基準の内容、自主行動基準策定・運用のための留意点と手順、事業者団体による自主行動基準策定の意義や留意点等について記述している。

「Ⅱ. 自主行動基準の策定促進と実効性確保」では、自主行動基準の評価組織の育成、公益通報者保護制度等、自主行動基準策定の促進と実効性確保のための課題を示している。

〈別添〉では、各事業者が消費者対応に関する自主行動基準を策定する際の参考として、盛り込むことが望ましい内容を具体的に例示している。

また、事業者等に対するメッセージを冒頭に付し、消費者に信頼される経営の促進を求めている。

メッセージ

- 1 . 企業経営は、消費者をはじめとする社会からの信頼と共感を基本としている。しかし、最近続発した企業不祥事は、事業者に対する信頼を大きく損ない、ひいては我が国の市場経済そのものへの不信にもつながりかねない深刻な事態をもたらしている。
- 2 . 不祥事を組織の内部で隠蔽することは許されないことであり、また可能でもない。不祥事を隠蔽していた事実が後から発覚すれば、事業者は永年にわたって築き上げてきた信頼を一朝にして失い、市場からの撤退をも余儀なくされる。こうした現状を踏まえ、経営トップは、自ら率先垂範し、早急に自社の企業倫理を総点検するとともに、問題を未然に防止するための事前の対応に万全を期す必要がある。また、ひとたび問題が発生した場合は、社会に対して説明責任を果たし、有効な再発防止策を講じることが求められている。
- 3 . 上記の要請に応え、事業者に対する消費者等からの信頼を獲得していくためには、事業者がコンプライアンス経営に積極的に取り組むことが不可欠である。事業者は自らの経営姿勢、経営方針を対外的に明らかにし、透明性の高い経営を行っていくことが極めて重要であり、そのための一手段として、自主行動基準の策定・運用を求めたい。自主行動基準とは、事業者が目指す経営姿勢や、消費者対応等に関する方針を具体的に文書化したものである。
自主行動基準は、積極的に公表することが望ましい。
- 4 . 自主行動基準の策定・公表により、事業者は自らの経営方針を消費者に明確に伝えることができ、消費者は、自主行動基準を通じて事業者の経営姿勢を評価することが可能となる。また、自主行動基準は、計画－運用－監査－見直し（Plan-Do-Check-Act）のマネジメントサイクルの中で、絶えず見直しをしていく必要があり、事業者は、自主行動基準の適切な運用のための継続的な努力を通じて、消費者からの高い信頼を得、競争力を高めていくことも可能となる。
- 5 . 本報告書は自主行動基準の策定・運用のあり方を示した指針となっている。各事業者におかれては、この指針を踏まえ、自主行動基準の策定・運用に積極的に取り組まれることを強く期待している。この取組みを通じ、事業者に対する消費者の信頼の再構築が促進されることを念願するものである。

< 概要 >

I. 自主行動基準の指針

1. 自主行動基準の考え方

(1) 自主行動基準の意義・考え方

- ・ 自主行動基準とは、個々の事業者が目指す経営姿勢や消費者対応等に関する方針を具体的に文書として明文化したもの。自主行動基準は積極的に公表されることが望ましく、公表を通じて、事業者は自らの行動原則等をステークホルダーに明確に伝え、それら関係者からの評価を受けることが可能。
- ・ 事業者は現在、倫理綱領等の策定を進めているが、自主行動基準はそれをさらに具体化したものと位置付けられる。

(2) 自主行動基準の要件・範囲

- ・ 自主行動基準には、①明確性、②具体性、③透明性及び④信頼性という要件が求められる。
- ・ 自主行動基準は様々な分野において策定できるが、特に消費者対応に関する自主行動基準においては、消費者から高い信頼を得るために、具体的なものを策定することが望まれる。
- ・ どの項目をどのように示すかは各事業者が業種・取引形態等を勘案して判断することであるが、盛り込むことが望ましい項目例としては、①情報開示・提供、②勧誘方針、③契約条項、④製品（食品を含む）の安全、⑤環境への配慮、⑥業界・取引類型の特性に応じた事項、⑦個人情報の保護方針、⑧相談・苦情処理などが考えられる。

(3) 法令等との関係

自主行動基準は、法令の遵守を明確化するという性格に加えて、①法令の具体化・明確化、②法令適用の自主的拡大、③法令の上乗せという3つの役割を担う。

(4) 消費者と行政の役割

- ・ 消費者は、自主行動基準を通じて適切に事業者を評価し、その評価を消費行動に反映させていくことが期待される。
- ・ 行政は、自主行動基準の策定・運用の促進策を講じることが求められる。

2. 自主行動基準策定・運用のための留意点と手順

(1) 効果的な内部体制整備のための留意点

自主行動基準の策定・運用に当っては、効果的な内部体制を整備する必要があり、①情報の公開、②責任の明確化、③教育・研修等、④ヘルプラインの設置、⑤効果的な監査、⑥継続的な改善、⑦組織文化の変革という7点に留意するべきである。

(2) 効果的な自主行動基準策定の手順

効果的な自主行動基準策定の手順として、①経営トップのコミットメントとリスクの体系的洗い出し、②利害関係者の明確化、③原案作成と意見聴取、④自主行動基準の正式承認、⑤自主行動基準の公表と教育・研修の徹底、⑥自主行動基準の見直し、という6つのステップが重要である。

3 . 事業者団体による自主行動基準の策定・運用

(1) 事業者団体による自主行動基準の意義

事業者団体による自主行動基準の策定・運用は、業界全体として消費者からの信頼性を高めるうえで重要である。その際、事業者団体による策定・運用プロセスをより透明化し、消費者参加を促すことが望ましい。

(2) 自主行動基準の策定・運用に当たっての留意点

事業者団体が自主行動基準を策定・運用する場合、消費者等の意見が反映される仕組みを導入するなど、公正な内部手続きを確保する必要がある。また、業界基準を設けるような場合、消費者保護を口実に独占禁止法上問題が生じないようにする必要がある。

(3) 公正競争規約の拡充とその活用

公正競争規約は、景品表示法に基づいて、公正取引委員会の認定を受けて、業界が設定する景品と表示に関する自主ルールである。今後、景品表示法の見直しにより公正競争規約の範囲を拡大し、自主行動基準としての機能を高めることが期待される。

(4) 苦情処理体制の整備

事業者団体には、団体として作成した自主行動基準に則った苦情処理が適切に行える体制を整備することが期待される。

II . 自主行動基準の策定促進と実効性確保

1 . 事業者における取組みの促進

- ・ 自主行動基準の策定・運用に携わる人材のネットワーク化の促進

2 . 自主行動基準の実効性確保

- ・ 自主行動基準の普及啓発と自主行動基準を評価する組織の育成
- ・ 自主行動基準違反を何らかの形で法令とリンクさせることの検討

3 . その他

- ・ 公益通報者保護制度の在り方についての早急な検討
- ・ 「連邦量刑ガイドライン」的考え方の導入の検討
- ・ 社会的責任投資の促進

6. 使用用語の解説

「消費者が信頼される事業者となるために―自主行動基準の指針―」
(内閣府国民生活局)からの引用

消費者

消費者契約法では、事業のためにでもなく、又は事業としてでもなく契約の当事者となる個人とされている。一方、本指針においては幅広い消費者の信頼を得る観点から、内職などの請負契約における個人については情報力・交渉力格差が大きいことから消費者と捉えることが必要である。

事業者

消費者契約法の定義によれば、消費者と取引を行う、法人その他の団体及び事業として又は事業のために契約の当事者となる場合における個人をいう。事業とは営利目的に限られず、一定の目的をもってなされる同種の行為の反復継続的遂行であり、社会通念上、事業と観念されることをいう。弁護士や教育機関、マスコミについても、消費者との取引に当て上記「事業」に該当するような場合には、事業者に含まれる。

自主行動基準

企業または団体が倫理・法令に基づいて自主的に行動すべきルールをいう。法令の解釈の具体化・明確化を図るとともに、倫理的観点から法令の自主的適用拡大・上乘せを図り、企業または団体内で法令を補完するものとして規定する。また対外的にその内容を宣言するものである。当指針においては消費者に向けた情報発信の手段として自主行動基準を扱い、その範囲を事業者と消費者の間の取引に関連する事項と消費者の安全に関連するものとしている。

コンプライアンス

英語のコンプライアンス ” compliance” は(要求、命令などへの)追従、応諾と訳される。通常「コンプライアンス」は、様々な意味で使われている。

最近では、食品による食中毒事故、食品表示詐欺、自動車メーカーによるリコール隠しなどから「企業のコンプライアンス」が問われているが、この場合は「法令等の遵守」を意味する。こうしたコンプライアンスの考え方は1970年代以降、独禁法違反事件、国防・軍需産業関連スキャンダル、株のインサイダー取引などを経験したアメリカで深められた概念だと言われている。さらに現在は法令(法規範)のみに限られず、自社の倫理綱領、社内諸規則(社内規範)や事業者団体による自主行動基準等の自主ルールの遵守、社会の良識や常識(社会規範)の遵守を含む概念へと広がっている。

本指針では、法令や自主行動基準等の遵守及びそのための企業内における組織体制の整備を包含して「コンプライアンス」、経営トップが関与した上でのコンプライアンス重視の企業経営を「コンプライアンス経営」としている。

倫理綱領

社是・社訓や経営理念、法令や各種ルールを念頭におき、経営者・社員及び企業・組織にとって倫理・法令等に基づく行動の基準またはガイドラインとして成文化されたものを総称している。自主行動基準とは異なり、従業員等が営業活動等を行うに際して参照する規定であり、あくまで社内向けのものであって、宣言的、観念的な性格が強い。したがって、当指針という消費者向けの自主行動基準と倫理綱領は概念的には別のものと捉えている。

利害関係者

事業者の事業活動の存続および発展に利害関係を有するもので、ステークホルダーとも呼ばれる。具体的には、消費者（顧客）、従業員、株主・投資家、取引先企業、地域社会等をいう。消費者は、あらゆる事業者にとって、最も重要な利害関係者であり、消費者への良質な商品とサービスを提供することが事業者の使命である。

コンプライアンス・プログラム

法令等を遵守するための具体的な実践計画を意味している。最近では、法規範、社内規範、社会規範等を遵守するための具体的な実践計画と広く使用されている。主要な項目は、社内体制としての責任者の任命や担当部署設置、教育・研修プログラムの作成と実施、倫理ヘルプラインの設置、モニタリングなどの監査の実施、再発防止策などを網羅している。

コンプライアンス・マニュアル

組織内におけるコンプライアンスに関する基本的規範、原則等を記載した役職員向けの具体的な手引書をいう。その構成と内容は、組織の実情に合わせて工夫されている。一般的には、コンプライアンスについての基本方針、組織体制などの説明をはじめ、自主行動基準の内容、関係法令のリストとそのポイントの解説、具体的な質疑応答、その他参考資料を包含している。

企業倫理担当役員・担当責任者

コンプライアンス担当役員・担当責任者または、エシックス・オフィサー、コンプライアンス・オフィサーとも呼ばれている。企業倫理の実践に際して、関係法令や倫理綱領、行動規範等に基づき、組織内の実践状況をチェックし、指導する専門職である。担当役員は、企業倫理委員会の委員長に就任するケースが多くみられ、経営トップと密接なコミュニケーションを図る必要がある。

ヘルプライン

日常業務に際しての法令やルールについて疑問が生じ、判断に迷う場合に使用する特別な照会・相談ラインのことである。通常の業務上の報告体制とは別に設置されている。運用にあたっては、相談する人が不利な扱いや報復・差別行為を受けないこと、相談・照

会内容の秘密を守ることなどのルールを厳守することが必要である。自主行動基準を遵守するためには、極めて有効な手段と高く評価されている。わが国では、「社員相談窓口」「コンプライアンス相談窓口」などのさまざまな名称が使われている。

有料老人ホーム自主行動基準モデル (Ver. 1.0)
消費者との信頼構築に向けて

平成15年3月 初版

発行：社団法人全国有料老人ホーム協会
東京都中央区八重洲2-10-12 国際興業第二ビル3F
TEL. 03-3272-3781 (代表)

Copyright 有老協 2003.
発行者の許可なく本書の内容を複製したり、出版物
等に無断転載することを禁じます。