

身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する行政評価・監視

○ 身元保証等高齢者サポート事業者を利用する消費者の保護の推進

(把握している状況等)

- ✓ 主に一人暮らしで身寄りのない高齢者を対象として、入院・介護施設等入所時の身元保証、身の回りのサポート、死後の対応等のサービスを行う「身元保証等高齢者サポート事業」への需要が高まる中、消費者被害やサービスを提供する事業者と利用者間の消費者トラブルが発生
 - ・ 平成28年にはサービスを提供していた大手事業者が経営破綻し、多額の預託金が失われる等、多くの高齢者に被害発生
 - ・ その後も消費者トラブル等は継続して発生（消費生活センターや行政相談にもトラブルや事業者選択に関する相談等あり）

考えられる要因

○ 身元保証等高齢者サポート事業のサービス内容、契約形態等の特徴

- サービス内容が広範囲、長期間・高額な契約、契約内容の履行確認が困難等
- 契約主体が高齢者が中心
- 事業者の構成が多様（NPO法人、一般社団法人、株式会社等。経営母体も様々）

○ 身元保証等高齢者サポート事業者に関する情報が不足

- 身元保証等高齢者サポート事業を所管する府省庁は無く、行政が関与する特段の仕組みがない
- 消費生活センター、地域包括支援センター等の利用者等からの相談に応じる機関では、事業者に係る情報等を十分に有していない

把握すべき事項・関係施策の状況等

○ 身元保証等高齢者サポート事業者における契約等の実態・トラブル等の発生状況等

- サービスや契約の内容、契約手続等の実態
- 消費者トラブル等の発生状況
- 事業者による適正なサービス提供のための取組・工夫 等

○ 利用者等からの相談等への対応の実態

- 消費生活センター、地域包括支援センター等における利用者等からの相談への対応状況 等

[関係施策等]

- ・ 平成28年の事業者の経営破綻を契機として、消費者委員会が「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての調査報告」を取りまとめ、これを踏まえ、消費者庁・厚生労働省等へ建議（H29.1）
- ・ 消費者委員会建議を受け、厚生労働省は実態把握を行い、その結果を踏まえ、事業者及びサービスの利用を検討する際のポイント等を示した普及啓発資料を作成し、関係機関に配布

身元保証等高齢者サポート事業の概要

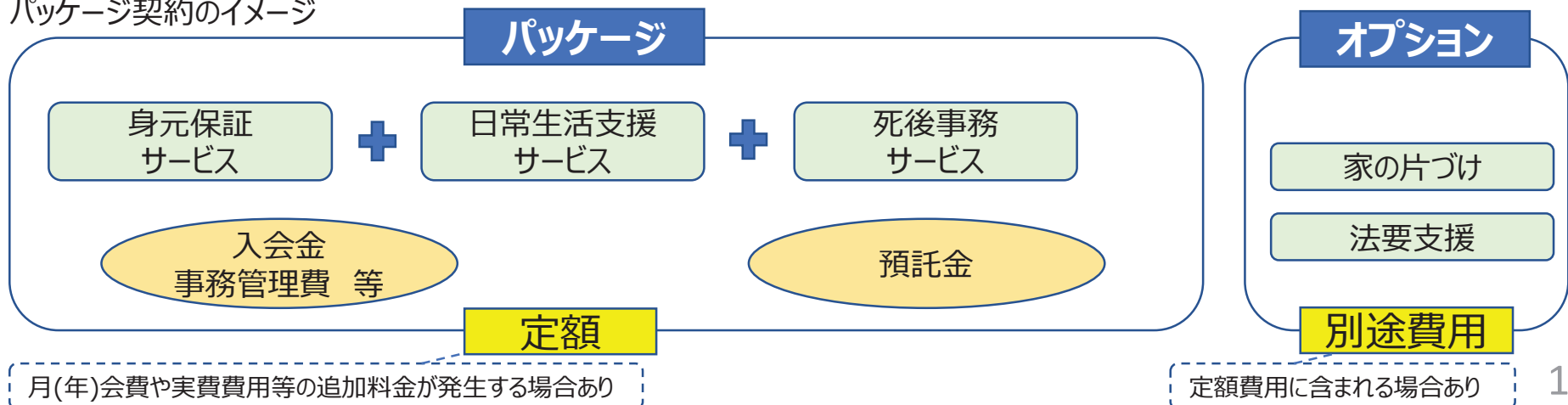
(注) 消費者委員会資料等を基に当局が作成

身元保証等高齢者サポート事業において提供されるサービスの例

サービスの種類	サービス内容の例	関連する他の個別サービス
身元保証サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病院・福祉施設等に入院・入所する際の入院費・施設利用料等の保証 ・ 入院・入所の手続の支援 ・ 退院・退所時の身元の引受 ・ 緊急時の連絡先引受 ・ 医療同意の支援 	保証人代行
日常生活支援サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 買物支援 ・ 通院・通所の送迎・付添 ・ 行政手続・金融機関手続等の支援 ・ 電話・訪問による定期的な安否確認 ・ 日常的な金銭管理 	家事代行 生活支援 安否確認 財産管理
死後事務サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病院・福祉施設等の費用の精算 ・ 遺体の確認、引取 ・ 居室の原状回復、残存家財・遺品の処分 ・ ライフラインの停止手続 ・ 葬儀、納骨、法要 	事故対応費用保険 遺品整理 死後事務委任 葬祭

▲ パッケージとして契約

パッケージ契約のイメージ

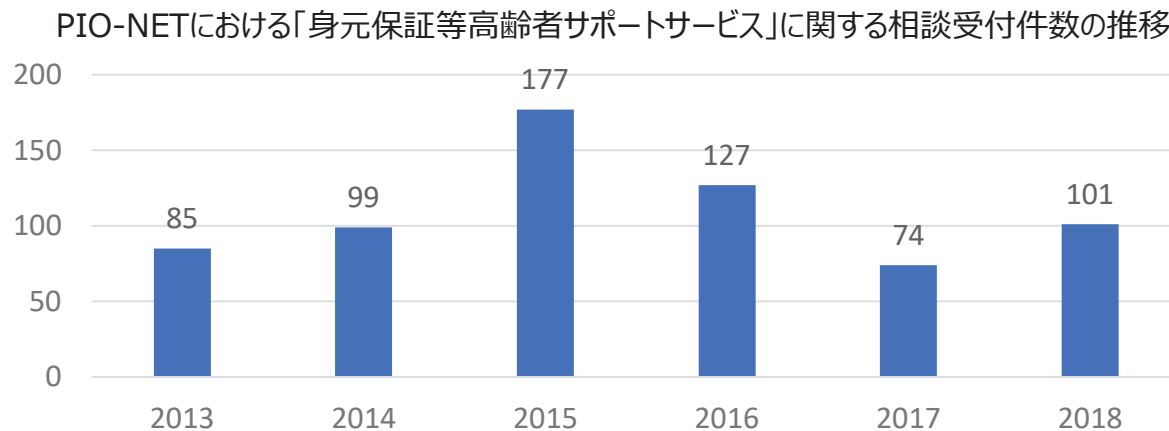


社会的問題の発生状況

平成28年、身元保証等高齢者サポートサービスを提供していた(公財)日本ライフ協会が、利用者がサービスの提供を受けるために預託していた金銭を不正に流用していたことが発覚、その後、経営破綻。一部の利用者において、契約していたサービスの提供や預託金の返還が受けられないという消費者被害が発生

その後も、身元保証等高齢者サポート事業者と高齢者間の消費者トラブルが発生している可能性

■ 「身元保証など的高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意」(令和元年5月 国民生活センター)より



■ 行政相談に寄せられた相談 (例)

- ・ 介護付き有料老人ホームに入居するに際し、身元保証人が必要とすることで同ホームから照会された保証会社と契約した。その保証会社は身元保証人になる条件として、3通の公正証書が必要として詳しい説明もなく、私に判を押させた。その後、私の所有するマンションの権利書や預金通帳を探しに自宅に来たりした。
- ・ 父と兄弟がいるが、自分は未婚である。今後、身元保証人等が必要とされる場合があると思うが、私が紹介されたNPO法人の対応が不安である。後見等も含めて同法人の会員になっても大丈夫か。
- ・ 生活保護の身元保証人や入院、手術時の保証人、死後の葬儀や遺骨の引き取り、年1回の集団供養等を行ってくれるNPO法人があると聞いたが、入会金が60万円で月会費が6千円とのことであった。保証人を得るために、NPO法人と契約してもよいか。

関連する行政の動き

① 日本ライフ協会事件を契機に、平成29年1月、内閣府消費者委員会が「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての調査報告」を取りまとめ、これを踏まえ、消費者庁・厚生労働省・国土交通省に建議

「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」（平成29年1月消費者委員会）の概要

(建議事項1)

消費者庁及び厚生労働省は、消費者保護の観点から、以下の取組を行うこと。

- (1) 消費者庁は、身元保証や死後事務等を行う身元保証等高齢者サポート事業による消費者被害を防止するため、厚生労働省その他関係行政機関と必要な調整を行うこと。
- (2) 厚生労働省は、関係行政機関と連携して、身元保証等高齢者サポート事業において消費者問題が発生していることを踏まえ、事業者に対しヒアリングを行うなど、その実態把握を行うこと。
- (3) 消費者庁及び厚生労働省は、関係行政機関と連携して、前記(2)を踏まえ、**消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、必要な措置を講ずること。**

(建議事項2) 略

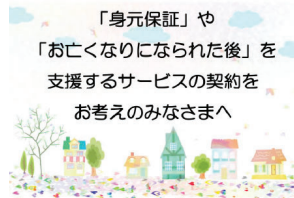
(建議事項3)

消費者庁、厚生労働省及び国土交通省は、**消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、サービスを選択するに当たり有用と思われる情報提供を積極的に行うこと。**

② 建議を踏まえ、

- i) 厚生労働省は、調査研究事業により身元保証等高齢者サポート事業者に対する事業内容に関するヒアリング調査等を実施して報告書と取りまとめるとともに、**高齢者等が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるよう、当該事業についての説明と、利用する事業者及びサービスを検討する際のポイントを示した普及啓発資料を作成（平成30年8月）**
- ii) 消費者庁は、厚生労働省の調査研究事業の結果について、**一般向けにHPで提供するとともに、都道府県等や関係団体に対して情報提供を実施**

厚生労働省が調査研究事業により作成した普及啓発資料（抜粋）



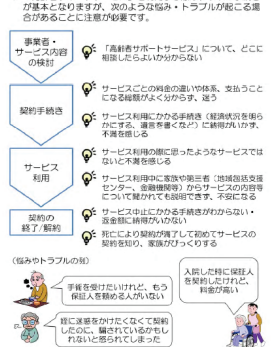
- 日々の暮らしの中であつた手引を見てほしい
 - 入居や前払入居で「保証人が必要」と言われて困っている
 - 自分が亡くなった後の葬儀・通夜・後葬が不安
- このような悩みをお持ちの方を支援する「高齢者サポートサービス」を提供する事業者があります。内容や契約方法、料金等は様々であり、利用にあたってトラブルにならないよう、事前に確認することが重要です。
- このパンフレットでは、サービスの利用を考えている内容だけでなく、事業者やサービス内容を踏まえて注意すべきポイントをお伝えします。

高齢者サポートサービスを契約する前に…「身元保証」や「死後事務」にまつる基礎知識

- (身元保証に関する基礎知識)
- 身元保証サービスは、入居や介護施設への入居に際して、お金の心配がある場合に、年金や一時金に立て替えたり、緊急時の連絡先になったりしてくれるサービスです。
 - その他に支払いを一時的に立て替えたり、緊急時の連絡先になってくれる人を身元保証人と言います。
 - 基本的に身元保証人がいなくても入居や介護施設等への入居が可能です。
- (死後事務に関する基礎知識)
- 死後事務サービスとは、家族・親族など身寄りがない方が亡くなった後に、葬儀や入葬・火葬の支払いなどの事務手続きを代行してもらうことができるサービスです。
 - 高齢者サポートサービスの提供事業者以外にも、地域によっては自治体や社会福祉協議会、あるいは弁護士・司法書士が死後事務の支援を提供している場合もあります。
- (もしもが別に関連しがないこと)
- 入居にあたって保証人から身元保証人(身元引継ぎ人)を求められた
 - 自分が何かあった時に親族に連絡できない

お悩みごとを誰かに相談したら良いかわからない場合は、すでに契約するのではなく、本当に高齢者サポートサービスが必要かどうかを、まずは地域包括支援センターに相談しましょう。

高齢者サポートサービス利用の基本の手続きと起こりがちな悩み・トラブル



高齢者サポートサービスを利用する時は以下の点をよく確認しましょう！

- 事業者と話し合う前に、自分で以下のような点をよく考え方をしましょう。
 - ※ 自ら情報提供、相談、判断をすることで不安がある場合は、相談決定を支援する仕組みも利用できます。詳しくは86の解説に確認ください。
- 必ずチェック！
 - ① 要望の整理 (5分以内)
 - 自分が何を求めているか整理する。(生活支援・身元保証・死後事務、そのほか)
 - ② 支払い能力の見極め (5分以内)
 - 利用のために必要なサービス、月ごとの支払いがわかるサービスの特徴、自分の収入や貯蓄額(預金)と支払いの目安を把握し、確認して準備が整っているか。
 - 自分の家賃状況と照らし合わせて、支払えるかどうかを確認する。
 - ③ サービス内容の確認 (5分以内)
 - 自分がほしいサービス、納得することを確認して事業者を確認する。
 - 事業者が得意でないことや契約内容、納得した上で契約に同意する。
 - サービス内容(書面)が自分の求めるサービス内容と一致しているか、契約前に確認する。
 - ④ 今後のことを考えて (5分以内)
 - 自分が納得したサービス、契約後に必要なサービスや変更・解約について、事前に確認する。
 - 契約の更新や変更、解約、終了するまでの手続きや変更・解約してからの、確認する。
- 不安がある時は公的な相談機関である「消費生活センター」などに相談しましょう。