

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調査

結果報告書

令和5年8月

総務省行政評価局



## 前書き

我が国では、高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢者の単独世帯が増加しており、令和2年の国勢調査によると、65歳以上の単独世帯が671.7万世帯となり、家族や親族がいない高齢者も増加しているものと思われる。このような高齢者は、病院への入院や介護施設等への入所の際の身元保証、その後の生活支援、葬儀や死後の財産処分などの死後事務について、家族・親族による支援を受けることができず、第三者による支援を受ける必要が生ずる。このため、近年、これらの支援を家族・親族に代わって行ういわゆる「身元保証等高齢者サポート事業者」が出てきており、今後、その需要の増加が見込まれる。

一方で、このような身元保証等高齢者サポート事業者が経営破綻する事件が起きるなど、利用者とのトラブルも発生しているが、現状、このような事業全体の実態等を明らかにしたものはなく、また、事業を監督する省庁や複数の事業者が加盟する団体も存在しないため、対策が十分に講じられてきたとは言えない状況にある。

本調査は、事業者によるサービス提供の実態や各地方公共団体における住民への情報提供及び相談対応の取組等の実態を可能な限り網羅的に把握することで、身元保証等高齢者サポート事業をめぐる全体像を明らかにし、消費者保護の推進とともに、身元保証等高齢者サポート事業の健全な発展に必要な施策の検討に資することを目的として実施したものである。



## 目 次

### 第1 調査の目的等

### 第2 調査結果

1 身元保証等高齢者サポート事業に関連する制度の概要等	2
(1) 身元保証等高齢者サポート事業の概要等	2
(2) 身元保証等高齢者サポート事業の利用者像	4
ア 利用者の置かれた状況や親族との関係	4
イ 収入・資産等	7
(3) 身元保証等高齢者サポート事業に関連する制度及び 関係行政機関の取組	8
ア 関連する制度等の概要	8
イ 関係行政機関における関連する取組	11
2 身元保証等高齢者サポート事業を行う事業者の取組の実態	13
(1) 調査対象とした事業者及び事業者調査結果の構成	13
ア 調査対象とした事業者	13
イ 事業者調査結果の構成	14
(2) 事業者の概況等	16
ア 法人形態別の事業者数等	16
イ 事業開始年及び事業継続年数別の事業者数	18
ウ 従事職員数の階層別の事業者数	20
エ 契約者数の階層別の事業者数	21
(3) 利用者に対する情報の開示等	22
ア ホームページで開示している情報の種類	23
イ 営業の方法ごとの事業者数	24
(4) 高齢者への事業内容の説明及び契約締結に係る取組	26
ア 申込希望者に対するサービス内容の説明	26
イ 契約内容の重要事項の説明	28
ウ 契約の方法	33
エ 契約締結に当たっての収入・資産の確認の有無及び確認の方法	35
オ 契約締結に当たっての親族等の確認の有無及び確認の方法 並びに親族への説明	37
(5) 事業者が利用者と締結する契約の概要、契約後の取組等	39
ア 契約書の構成	39
イ 契約書で明確にする必要があると考えられる規定や	

利用者の利益を損なうおそれがある規定	39
ウ 入院・入所先となる病院・介護施設等との契約内容に係る	
情報の共有	42
エ 利用者からの寄附・遺贈の受取	44
(6) サービスの提供	47
ア 利用者が危篤状態になった場合や死亡した場合の緊急連絡への対応	47
イ 契約締結後に利用者の判断能力が不十分になった場合の対応	50
ウ 契約締結後に利用者が遠方に転居する等事業者の業務エリアを越える	
対応が必要になった場合の対応	53
エ 契約締結後に利用者が契約内容の見直しを求めた場合の対応	54
オ サービス利用に当たって利用者が事業者に預けた「預託金」の管理	54
カ 利用者の死亡後に実施される死後事務の履行状況についての	
確認・報告	57
キ 利用者からの苦情を受け付ける窓口の整備	59
(7) 契約の終了時や途中解約時における取扱い	61
ア 利用者からの契約の解約希望があった場合の対応	61
イ 契約を解約した場合における利用者が支払った費用等の返還	63
(8) 事業者が抱える課題、国への意見・要望	67
3 地方公共団体等における住民への情報提供の実施及び身元保証等	
高齢者サポート事業に係る相談への対応	72
(1) 本調査において調査対象とした地方公共団体等の機関	72
(2) 地方公共団体等における住民からの身元保証等高齢者サポート事業	
に係る相談	73
(3) 地方公共団体等における事業者情報の把握及び住民への情報提供に	
係る取組	73
ア 地方公共団体等における個別の事業者情報の把握	73
イ 地方公共団体等における管内の住民に対する身元保証等高齢者	
サポート事業の周知・啓発に係る取組	76
(4) 地方公共団体等における身元保証等高齢者サポート事業に係る課題、	
国への意見・要望	80
4 調査結果を踏まえた課題提起等	84
(1) 身元保証等高齢者サポート事業の特徴	84
(2) 身元保証等高齢者サポート事業に係る課題提起	85
(3) 身元保証等高齢者サポート事業をめぐる今後の展望	91
資料編	93