

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

(1) 身元保証等高齢者サポート事業の概要等

内閣府消費者委員会は、平成29年1月、「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」（以下「建議」という。）において、一人暮らしの高齢者等を対象とした、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスを総称して「身元保証等高齢者サポートサービス」、高齢者等に対し、少なくとも身元保証サービス又は死後事務サービスとして掲げたものを提供する事業を「身元保証等高齢者サポート事業」としている（資料編資料2参照）。

本調査においても、建議を踏まえ、身元保証や日常生活支援、死後事務等のサービスを行う事業を「身元保証等高齢者サポート事業」と位置付け、第2の2(1)アのとおり、身元保証等高齢者サポート事業を実施している事業者（以下「事業者」という。）を把握した上で、調査を実施した。

調査対象とした事業者が実施しているサービスの内容・種類、提供するプランは、事業者ごとに違いがみられるが、事業者と利用者との間の契約に基づき、おおむね、表1に挙げた三つのサービスが一体のものとして提供されていた（資料編資料3及び資料4参照）。

表1 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

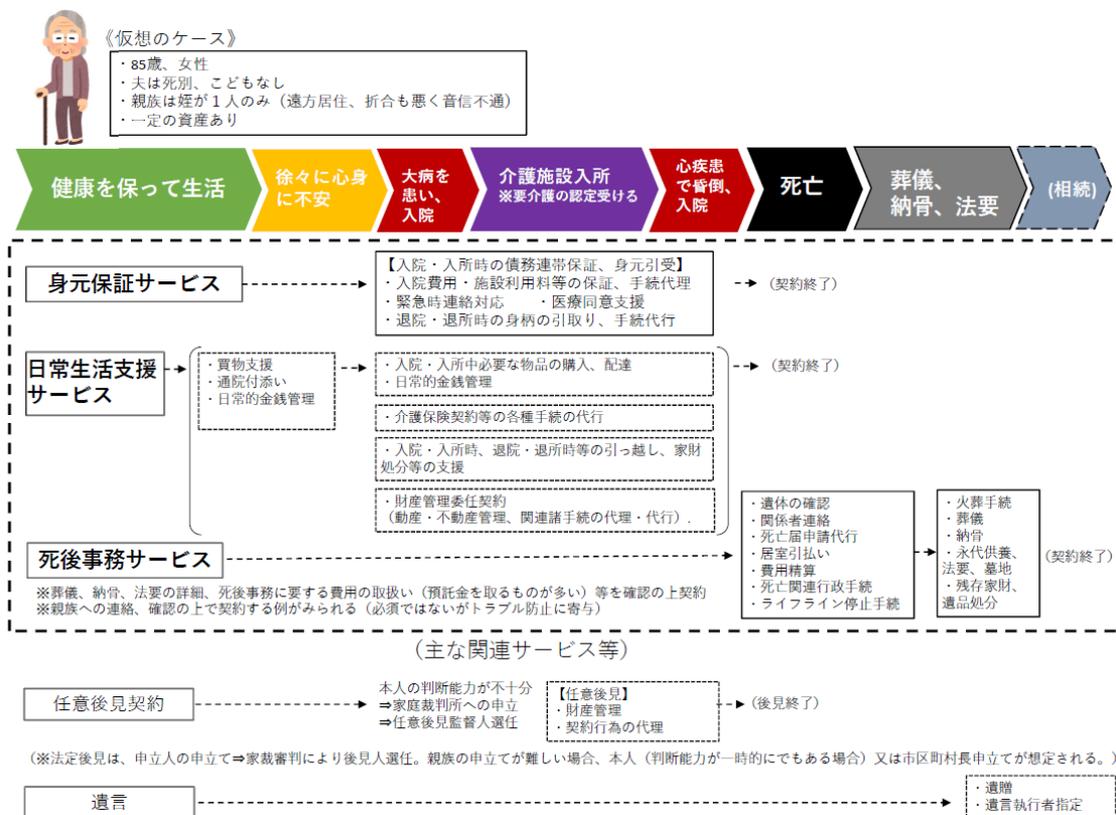
種類	内容
身元保証サービス	① 医療施設への入院の際の連帯保証 ② 介護施設等への入所の際の連帯保証 ③ 入院・入所、退院・退所時の手続の代理 ④ 死亡又は退去時の身柄の引取り ⑤ 医療同意への支援 ⑥ 緊急連絡先の指定の受託及び緊急時の対応
日常生活支援サービス※	1 生活支援関係 ① 通院の送迎・付添い ② 買物への同行や購入物の配達、生活に必要な物品の購入 ③ 日用品や家具の処分 ④ 病院への入院や介護施設等への入所の際の移動（引っ越し）及び家具類の移動・処分 ⑤ 介護保険等のサービス受給手続の代行 2 財産管理関係 ① 家賃や年金等の定期的な収入の受領に関する手続代行

※ 利用者が契約締結後に判断能力が不十分になった場合、身上監護・財

種類	内容
産管理について成年後見（任意後見又は法定後見）へ移行	② 公共料金等の定期的な支出を要する費用の支払に関する手続代行 ③ 生活費の管理、送金 ④ 不動産、動産等の財産の保存、管理、売却等に関する手続代行 ⑤ 預貯金の取引に関する事項 ⑥ 金融商品の解約・換価・売却等の取引に関する手続代行 ⑦ 印鑑、印鑑登録カード等の証書・重要書類の保管 ⑧ 税金の申告・納税・還付請求・還付金の受領に関する手続代行
死後事務サービス	① 死亡の確認、関係者への連絡 ② 死亡診断書（死体検案書）の請求受領、火葬許可の市区町村への申請、火葬許可証及び埋葬許可証の受領、死亡届申請代行 ③ 葬儀に関する事務 ④ 火葬手続（火葬の申込み、火葬許可証の提示）に関する手続代行 ⑤ 収蔵（納骨堂）、埋蔵（墓処）、永代供養に関する手続代行 ⑥ 費用精算、病室等の整理、家財道具や遺品等の整理 ⑦ 行政機関での手続関係（後期高齢者医療制度資格喪失届、国民健康保険資格喪失届等）に関する代行 ⑧ ライフラインの停止（公共料金（電気・ガス・水道）の解約、インターネット・Wi-Fi等の解約、固定電話、携帯電話等の解約等）に関する手続代行 ⑨ 残置物等の処理に関する手続代行（遺品目録の作成、相続人等への遺品・遺産の引渡し） ⑩ 墓地の管理や墓地の撤去に関する手続代行

(注) 当省の調査結果による。

図1 身元保証等高齢者サポート事業、関連サービス等のイメージ



(注) 当省の調査結果による。

(2) 身元保証等高齢者サポート事業の利用者像

ア 利用者の置かれた状況や親族との関係

身元保証等高齢者サポート事業をどのような高齢者が利用しているのかについて、建議では「一人暮らしの高齢者」とされている。本報告書においては、実際にどのような高齢者が利用又は利用の検討をしているのかについて、事業者、市区町村（高齢者福祉や介護、消費者部門の担当課室）、同市区町村の管内にある地域包括支援センター¹、同市区町村の管内にある消費生活センター²（以下、市区町村における高齢者福祉や介護、消費者部門の担当課室、地域包括支援センター、消費生活センターを「地方公共団体等」という。）に寄せられた相談事案の中から、表2のとおり、相談者の属性が分かる179件の相談事例を分析し、主な利用者像を

¹ 地域包括支援センターとは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設である。（介護保険法第115条の46第1項）。

² 消費生活センターとは、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談への対応やあつせん、消費者安全確保のため情報収集や住民への情報提供などを行う、地方公共団体が設置する行政機関である。（消費者安全法（平成21年法律第50号）第8条）

整理した。その結果、把握できた範囲の相談事案を分析したものであり、身元保証等高齢者サポート事業の利用者の全体像を表すものではないが、表2のとおり、単に「一人暮らしの高齢者」だけではなく、親族はいるが疎遠になっているなどの様々な事情から、身元保証等高齢者サポート事業の利用又は利用の検討に至っていることがうかがわれた。

表2 把握できた利用者を基に分類した属性及び利用者の例について

属性	把握できた利用者の例
一人暮らしで、身寄りがなく誰も頼れない。(38件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢の女性で、要介護4認定の者で、結婚歴無し、こども無し、兄弟姉妹全員死亡の状況のため、誰も頼れない。 ・ ALS療養中の男性で、両親は死去し、兄弟、配偶者、近い親戚いずれもいないため、誰も頼れない。
一人暮らしで、親族はいるが疎遠であり頼れない。(41件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ こどもとの関係が良くないので頼れない。 ・ 60代男性で単身。姉と妹はいるが現在は疎遠となっており頼れない。
一人暮らしで、頼れる親族はいるが、遠方に住んでいて頼れない。(17件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族はいるが海外在住のため、頼れない。 ・ 現在入院中であるが、親族は遠方にいる義理の妹のみであるため、頼れない。
兄弟・姉妹はいるが、高齢なので頼れない。(14件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 姉と弟がいるが、共に高齢であり持病もあるため、事業者の利用を検討している。 ・ 市内に一人暮らしの兄がおり、私(70代女性)に身元保証をしてほしいというが、私自身が面倒をみることは難しい。
親族はいるが、その親族に障害があるので頼れない。(13件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 夫に先立たれ、こどもがいるが重度障害を持っており障害者施設に入所しているため、頼れない。 ・ こどもが身元保証人になることを承諾していたが、障害があり、施設から、身体障害のある者は身元保証人になれないとして事業者との契約を求められた。
高齢の夫婦だけで住んでおり、他に頼れる親族がない。(15件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者夫婦二人で生活しており、近隣に親族がいないため、事業者の利用を検討している。 ・ 高齢夫婦世帯であり、自分(夫)が亡くなった後の認知症の妻の生活が心配である。
判断能力が不十分になってきており、自分では保証人の確保が難しい。(24件)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身寄りが無い80代の女性に軽度認知症が認められ、早期に施設入所の必要が生じたため、地域包括支援センターのケアマネジャーから身元保証に関する相談

属性	把握できた利用者の例
	<p>を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 一人暮らしの高齢の女性で、生活保護や自立支援医療を受けており、自分では保証人の確保が難しい。
<p>上記のいずれかに該当し、かつ、差し迫った状況である。(37件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 70代女性で、胃ろうであり、かつ、器官切開しているため、退院後すぐに介護施設等に入所する必要があるが、娘は精神障害者なので保証人になることができず、兄妹はいるが亡くなっていたり、存命でも高齢のため自身の生活が大変であったりして保証人を断られた。 身寄りがなく入院中。病院を転院することになり、転院先の病院から、身元保証サービス事業者を利用するよう求められた。
<p>将来の備えとして事業者と契約をしたい。(39件)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 入院・手術の際の身元保証人・手術同意書への署名を頼める人がおらず、亡くなったときの葬儀や納骨、家の片付けについて決めておきたい。 60代の女性で、姉がいるが、将来に備えて体が動くうちに身元保証契約をしておきたい。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 相談内容には複数の内容が含まれており、重複があるため、合計は179件にはならない。

イ 収入・資産等

身元保証等高齢者サポート事業を利用するに当たって、一般的にどの程度の費用がかかるのかについては、事業者ごとに提供するサービス内容や当該サービス内容に係る費目及び金額が異なり、また、利用者が求めるサービスの程度やニーズも異なるため、一概には言えないが、本調査において協力が得られた事業者から提供された資料を基にいくつかの例を示すと、以下のとおり、サービスの利用開始時に必要な額が少なくとも100万円以上であった。

このことから、一定程度の収入・資産がなければ、身元保証等高齢者サポート事業の利用は困難であることがうかがえる。

表3 事業者の利用時に要する費用の例

費目\事業者	A事業者	B事業者	C事業者	D事業者
実施するサービス	身元保証、日常生活支援、死後事務	身元保証、日常生活支援、死後事務	身元保証、日常生活支援、死後事務	身元保証、日常生活支援、死後事務
基本料等	基本料金 51.6万円 (入会金44万円を含む。)	基本契約料金 46.2万円 遺言書を作らない場合の 基本契約料金 52.8万円	申込金 5万円 分担金 15万円 年会費 1.2万円	契約金 66万円
契約手数料等	弁護士費用 12.6万円	公正証書遺言作成 13.2万円	公正証書作成 10万円 立会人費用 1~2万円	—
身元保証料	身元保証支援 19.8万円	身元保証料金 33万円	身元保証 5,000円/件 緊急連絡先 3,000円/件	—
生活支援費用	33万円 (うち22万円は預託金) 22万円超過分は都度徴収 緊急支援 1.1万円/4時間 一般支援 1,100円/時	財産管理 1.65万円/月 後見サポート 3.3万円/月 訪問料金 5,500円/時 お手伝い 5,500円/時 夜間お手伝い 7,150円/時 等	預託金 20万円~ サポート費用 2名 1.5万円/日 2名 7,500円/半日 等	見守り支援費用 満80歳となった翌月以降 1.5万円/月 訪問日当 3,300円/時 任意後見申立費用 11万円 等
死後事務費用	葬送支援費(預託) 73万円	要相談(信託口座に預託)	50万円~(預託金)	預かり金 120万円
合計(都度払いの費用を除く。)	190万円	約 92万円 (基本料金 46.2万円) 99万円 (基本料金 52.8万円) ※いずれも死後事務費用を除く。	約 100万円	186万円

(注) 1 当省の調査結果による。

2 表中の「預託金」とは、主に死後事務のサービスを利用する際に要する費用で、あらかじめ事業者(又は事業者と提携している法人等)に預けておくものである(事業者によってその名称が異なるが、これらのあらかじめ預けておく金銭を以下「預託金」という。)

(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

ア 関連する制度等の概要

現在、我が国においては身元保証等高齢者サポート事業について直接規律・監督する法令・制度等はなく、事業の利用者と事業者との契約関係については、民法（明治 29 年法律第 89 号）で定められた契約の一般原則や消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）に定められた消費者契約に幅広く適用される民事ルールに従うことになる。

上記第 2 の 1(1)の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に関連する規制等としては、以下のものが挙げられる。

① 身元保証に関連する制度等

医師法（昭和 23 年法律第 201 号）第 19 条第 1 項では、「診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」とされており、身元保証人等がないことのみをもって、医師は患者の入院を拒否してはならないこととされている（資料編資料 5 及び資料 7 参照）。また、高齢者が入所する介護施設等についても、同様に身元保証人等がないことのみを理由として入所を拒否してはならないこととされている³（資料編資料 6 及び資料 7 参照）。

一方で、厚生労働省が平成 29 年に公表した調査研究報告書⁴によると、回答のあった医療機関の 6 割以上が入院時に身元保証人等を求めている旨を、同様に平成 30 年に公表した調査研究報告書⁵によると、介護施設等では 9 割以上が入所時に本人以外の署名を求めている旨をそれぞれ回答している。また、全国的な調査ではないが、令和 4 年 3 月に当省の関東管区行政評価局が実施したアンケートによると⁶、回答した病院・介護施設の 9 割以上が、入院・入所の希望者に身元保証人を求めていると回答している。このことは、本調査においても、地方公共団体等から、医療や介護の現場における利用料の未払いや、入院・入所後の身の回りの世話をする者の不存在、緊急時の対応等に対する不安といったリスクを回避する観点から、入院・入所に当たって「家族の代わり」となる保証人が求められているとする意見が聴かれており、上記のとおり医師法等の規制があるにもかかわらず、病院への入院・介護施設等への入所時に身元保証

³ 指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 39 号）第 4 条の 2 等

⁴ 「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」<https://www.mhlw.go.jp/content/000734017.pdf>

⁵ 「介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業」
https://www.mizuho-rt.co.jp/case/research/pdf/mhlw_kaigo2018_04.pdf

⁶ 高齢者の身元保証に関する調査（行政相談契機）－入院、入所の支援事例を中心として－（令和 4 年 3 月 29 日）https://www.soumu.go.jp/main_content/000802882.pdf

人等が求められている実態がうかがえる。

なお、身元保証については、身元保証ニ関スル法律（昭和 8 年法律第 42 号）があるが、同法は、被用者の行為によって使用者が被った損害を保証する身元保証契約について、保証人の責任を限定することを目的として制定された法律であり、本調査における身元保証とは異なる。

② 日常生活支援に関連する制度等

- i) 介護保険制度により利用できるサービスには、主に、①訪問介護、②訪問看護、③福祉用具貸与、④通所介護、⑤通所リハビリテーション、⑥短期入所生活介護、⑦特定施設入居者生活介護、⑧特別養護老人ホームや介護老人保健施設等が挙げられる。これに付随して、例えば通院時の乗車・降車等介助や自宅への訪問介護時の生活支援（調理、洗濯、掃除等）などが行われているが、これらは介護保険法（平成 9 年法律第 123 号）第 7 条第 3 項の認定を受けている者のみ利用できるため、認定を受けていない者については身元保証等高齢者サポート事業の日常生活支援に関するサービスを利用することになると考えられる⁷。
- ii) 認知症や知的障害、精神障害等により、日常の生活に支障のある者が地域において自立した生活が送れるよう、都道府県社会福祉協議会等が本人との契約により日常生活自立支援事業（福祉サービス利用援助事業）を実施している（社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 2 条第 3 項第 12 号）。しかし、本事業の利用対象者は、一般的に、認知症や知的障害、精神障害などにより日常生活を営むのに必要なサービスを利用するための情報の入手、理解、判断、意思表示を本人のみでは適切に行うことが困難な判断能力が不十分な者であって、かつ、本事業の契約の内容について判断し得る能力を有していると認められる者とされている。このため、判断能力が十分にある高齢者等の場合は、同事業を利用することができず、本事業に相当するサービスを必要とする高齢者は、身元保証等高齢者サポート事業を利用することも考えられる。
- iii) 買物支援について、直接規制する法令はないが、関連する家事代行支援については、平成 28 年度に経済産業省が「家事代行サービス認証制度」を創設（運営主体は一般社団法人全国家事代行サービス協会。審査は一般財団法人日本規格協会が実施）している。
- iv) 財産管理については、事業者と利用者との間で締結した財産管理等委任

⁷ このほか、病院への入院や施設への入所の際に必要な費用に係る連帯保証、葬儀・納骨、行政への届出や残置物の処分等の死後事務サービスについても、公的制度でカバーできないため、これらのサービスを必要とする高齢者は、身元保証等高齢者サポート事業を利用することになると考えられる。

契約（委任者が所有権を持ったまま財産の管理を受任者に委任）に基づいて行われることが多いが、仮に、信託（委託者は委託財産の所有権を受託者に移転し受益権を得る。）について、業として行う場合（商事信託）には、信託業法（平成 16 年法律第 154 号）に基づく免許等（同法第 3 条）が必要となる。

③ 死後事務に関連する制度等

- i) 葬祭業について直接規制する法令はないが、中小企業等協同組合法（昭和 24 年法律第 181 号）に基づき経済産業省（中小企業庁）が認可している全日本葬祭業協同組合連合会が、加盟団体向けに業界自主ルールとしてガイドライン⁸を作成している。

なお、同連合会以外の葬祭事業者団体として、割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）に基づき経済産業省に認可された互助会である一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会がある。

- ii) 遺品整理等に係る業務において、仮に、遺品の売買や廃棄を行う場合は、それぞれ、古物営業法（昭和 24 年法律第 108 号）（都道府県公安委員会による営業の許可を受けなければならない（同法第 3 条））、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号）（一般廃棄物の収集又は運搬を業として行おうとする区域の市町村長の許可を受けなければならない（同法第 7 条第 1 項））の規制に従う必要がある。

- iii) 死亡診断書（死体検案書）の請求受領、死亡届申請代行、火葬許可の市区町村への申請、火葬許可証及び埋葬許可証の受領、火葬の手続、納骨堂への収蔵、墓地の管理や撤去の支援といった業務については、墓地、埋葬等に関する法律（昭和 23 年法律第 48 号）及び戸籍法（昭和 22 年法律第 224 号）に基づく手続にそれぞれ従う必要がある。死亡届出書の提出については、戸籍法第 87 条並びに第 93 条の準用する第 55 条及び第 56 条に届出義務者及び届出資格者の定めがあるところ、身寄りのない高齢者が病院や老人ホームで死亡した場合、当該病院や施設の長が届出を行うことができる。

- iv) ライフライン停止関係の手続は、各事業者の規約による。

④ 判断能力が不十分になった者に関する制度等

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な人を保護し、支援する制度として、成年後見制度がある。身元保証等高齢者サポート事業を利用する者又は利用を検討する者との関係について言えば、それらの者の判断能力がいまだ不十分な状態にはなっていない場合には成年後見制度を利用する

⁸ 「全葬連葬祭サービスガイドライン（葬祭事業者に向けて）」（全日本葬祭業協同組合連合会平成 19 年 5 月 15 日制定）https://www.zensoren.or.jp/ssg/ssg_03.html

ことはできない⁹。また、成年後見人が、成年被後見人の入院に係る債務を連帯保証し、その保証債務の履行として入院費用を支払った場合、成年被後見人の財産を適正に管理する立場である成年後見人が成年被後見人に求償する（すなわち成年被後見人の財産から支払済みの入院費用相当額の支払を受ける。）こととなり、そのような行為は利益相反に当たるおそれがあるとする見解がある。

なお、身元保証等高齢者サポート事業の利用者の判断能力が不十分になった場合の取扱いについては、以下の2点に留意する必要がある。

- i) 身元保証人（連帯保証人）を必要とする高齢者について、身元保証等高齢者サポート事業に係る契約締結の前に、既に判断能力が不十分となっている場合には、当該高齢者本人が同事業を利用するための契約を締結することは困難となり得るほか、当該高齢者本人が契約を締結したときであっても、事後的に当該契約の効力が否定されたりすることがあり得る。このような場合、本人の判断能力低下の程度に応じて、成年後見等の制度を利用することが考えられる（成年後見人等が上記のような契約を締結する代理権を有する場合には、成年後見人等が本人に代わって事業者と契約を締結することは可能である。）。
- ii) 身元保証等高齢者サポート事業によるサービスとして提供されることがある財産管理に係る委任契約については、契約者（利用者）本人が、事業者に委託した事務が適正に行われているかチェックする必要があるが、契約締結後に判断能力が不十分となった場合には、十分なチェックが行われなくなる可能性がある。このため、判断能力が不十分となった場合には、成年後見制度への移行等を検討する必要がある。

イ 関係行政機関における関連する取組

上記のとおり、身元保証等高齢者サポート事業を直接規律・監督する法令・制度等は存在せず、同事業を所管する行政機関も存在しない。

関連する取組としては、上記のとおり、建議を踏まえて厚生労働省が調査研究事業を実施している。

その結果を踏まえ、

- i) 消費者庁及び厚生労働省は、平成30年8月、各地方公共団体に対して、身元保証等高齢者サポート事業に関する相談を受けた場合等の取扱いを通知するとともに、「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約を検討している者向けの普及啓発資料（ポイント集）を作成し、周知・

⁹ ただし、身元保証等高齢者サポート事業を利用する者又は利用を検討する者が、将来の判断能力が不十分になることに備えて、事業者等とあらかじめ任意後見契約を締結しておくことは可能である。

- 公表（同年 11 月には事業者にも周知）（資料編資料 8 参照）を行い、
- ii) 両省庁は、令和元年 6 月、消費生活センター等に寄せられた相談事例や消費者へのアドバイスを記載した注意喚起資料を公表（資料編資料 9 参照）
 - iii) また、関連する取組として、消費者庁は、令和 3 年 9 月、高齢者向けに、身元保証等高齢者サポート事業に係る契約は慎重に行うよう注意喚起のチラシを作成し、地方公共団体へ配布（資料編資料 10 参照）するとともに、令和 3 年度に消費者行政ブロック会議、同 4 年度及び同 5 年度に都道府県等消費者行政担当課長会議において、身元保証等高齢者サポートサービスに関する契約時のポイントについて周知、厚生労働省は、令和 3 年度末及び同 4 年度末に、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、過去の発出済みの事務連絡や老健局以外が所管する医療分野の身元保証や家賃の債務保証等に係る情報について一体的に周知を行い、厚生労働省ホームページにおいても、身元保証等高齢者サポート事業の概要や相談窓口等を公表するといった取組を行っている。

なお、令和 5 年度において、厚生労働省は、身元保証等のサポートを行う事業の実態把握を行う予定であるとしている。