

令和5年8月7日

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 ＜結果に基づく通知＞

＜背景＞

我が国では、高齢化の進展や核家族化に伴い、高齢者の単独世帯が増加しており、身寄りのない高齢者が病院に入院する際や介護施設等に入所する際の身元保証等の支援を、民間事業者が家族・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」の需要の増加が見込まれます。

同事業は、身寄りのない高齢者が利用者であることが多く、本人の死後の事務を委任したりするなどサービス内容が多岐にわたり、かつ、契約内容が複雑で費用体系も明確ではないといった特徴から、消費者保護の必要性が高いものとなっています。また、現状では、事業者が提供するサービスについて直接規律・監督する法令・制度等はなく、監督官庁や事業者団体も存在しないため、利用者とのトラブルも発生していますが、対策が十分に講じられてきたとは言えない状況です。

こうしたことから、消費者保護の推進とともに、事業の健全な発展に必要な施策の検討に資するために、身元保証等高齢者サポート事業をめぐる全体像について、行政機関による事業者への実地調査を含めた全国調査を初めて実施しました。

＜調査結果＞

事業の特徴を踏まえ、一般的な契約に比べ消費者保護の必要性が高いと考えられることから、今後、留意すべき事項や求められる対応の方向性について課題提起として取りまとめました。

上記を踏まえ、消費者保護の推進や事業の健全な発展に必要な施策の検討に資するよう、厚生労働省、消費者庁及び法務省に通知しました。

- ・ 概要
- ・ 結果報告書

（連絡先）

総務省行政評価局 評価監視官（財務、文部科学等担当）

担当： 森田、宮内、柴田、北野

電話： 03-5253-5433（直通）

E-mail：<https://www.soumu.go.jp/form/hyouka/i-hyouka-form.html>

〔通知日：令和5年8月7日 通知先：厚生労働省、消費者庁、法務省〕

調査の背景

- ◇ 高齢化の進展や核家族化等に伴い、高齢単独世帯や高齢夫婦のみ世帯が増加
 - ◇ 家族による支援を受けることが困難な高齢者を対象に、入院・施設等入所時の身元保証、日常生活支援、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」が出てきており、今後、需要が高まる見込み
 - ◇ 一方、事業者の経営破綻に伴うトラブル等も発生しており、利用者が安心できるサービス・事業者の確保が課題
- ⇒ 消費者保護の推進とともに、事業の健全な発展のために必要な行政上の措置の検討に資するため、身元保証等高齢者サポート事業の実態について、行政機関による事業者への実地調査を含めた全国調査※を初めて実施

※事業者の公的リスト等がないため、インターネット検索等により412事業者をリストアップし、このうち協力を得られた204事業者を調査

主な調査結果・課題提起

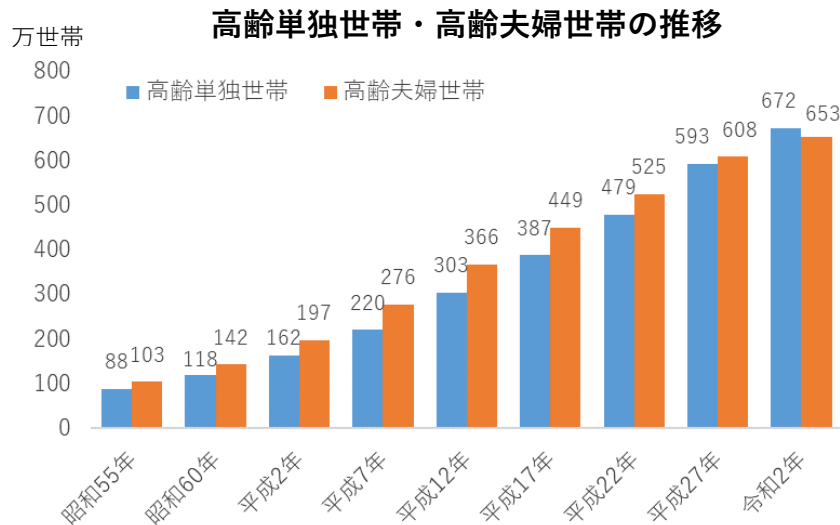
- 身元保証等高齢者サポート事業を直接規律・監督する法令・制度等なし（民法等に基づく民・民の自由契約）
- 本事業については、その特徴を踏まえ、事業者による工夫した取組もみられるが、身寄りのない高齢者を支援するサービスとして、一般的な契約に比べ消費者保護の必要性が高いと考えられることから、今後、留意すべき事項や求められる対応の方向性について課題提起

事業の特徴	実態（主な調査結果）	留意すべき事項・対応の方向性
<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約主体は加齢等により判断能力が不十分になることも想定される高齢者 ・ 死後のサービスを含み契約期間が長期 ・ サービス提供方法、費用体系が多様 ・ 契約金額が高額で、一部費用の支払いはサービスの提供に先行 ・ 契約内容の履行を確認しにくい <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">消費者保護の必要性が高い</p>	<p>〔事業者の取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約内容の重要事項説明書を作成している事業者は少数 ・ 預託金を法人の代表理事の個人名義の口座で管理する例 ・ 利用者の判断能力が不十分になった後も成年後見制度に移行していない例 ・ 契約履行の確認を契約書に規定 ・ 契約書に解約条項がない例 ・ 遺言書の内容が本人の意思と異なる例 <p>〔地方公共団体等の取組〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住民への情報提供が低調 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公正な契約手順の確保 ・ 預託金の管理方法のルール化 ・ 成年後見制度への円滑な移行 ・ 契約履行の確認や担保は個々の事業者だけでは対応に限界 ・ 解約時の返金ルールや費用・料金内容の一層の明確化 ・ 寄附・遺贈における本人の自由な意思の尊重と判断能力の確認 ・ 啓発資料の充実・周知

⇒ 事業運営の健全性及び継続性の確保、高齢者が安心して利用できる仕組みが必要

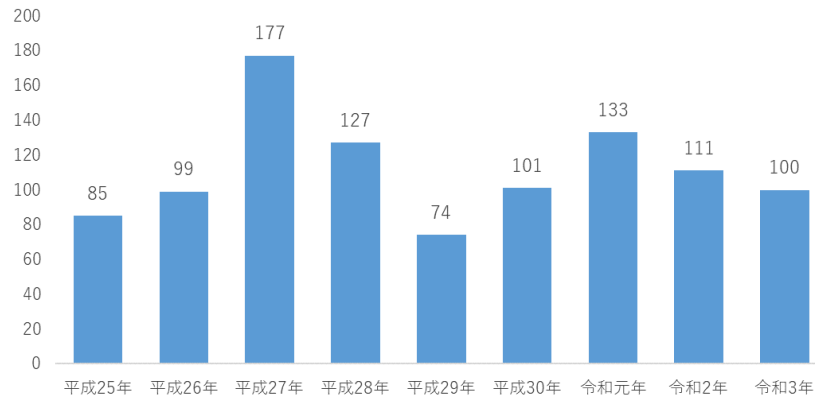
I 調査の背景

○身元保証等高齢者サポート事業を取り巻く状況



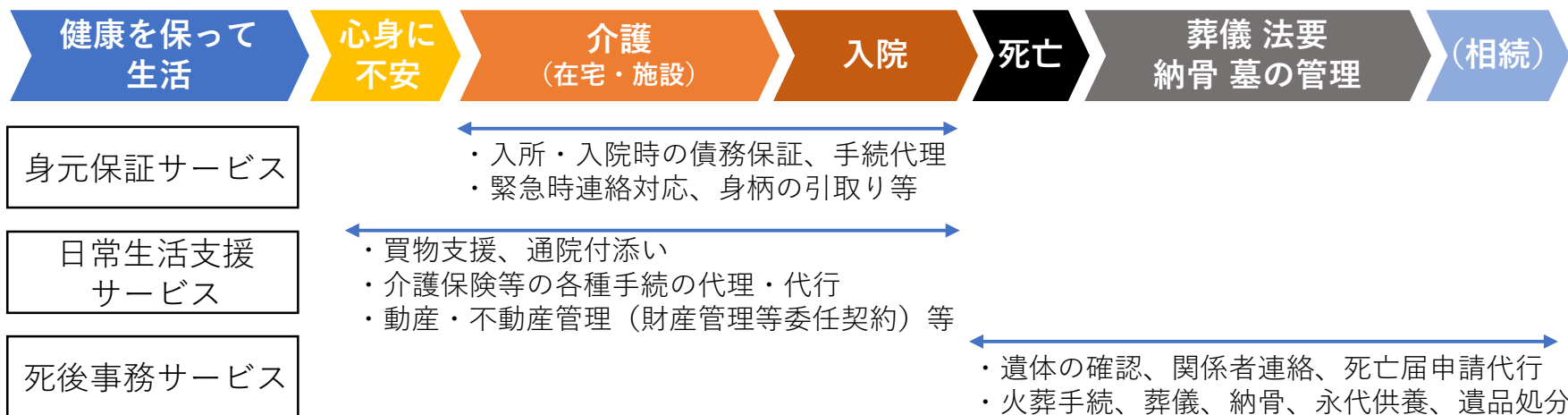
(出典：国勢調査結果)

身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談件数の推移



(出典：令和4年2月の消費者委員会への消費者庁提出資料)

○身元保証等高齢者サポート事業／関連サービス（イメージ）



〔上記サービスに関連するサービス〕

- ・任意後見契約（本人の判断能力が不十分 → 家庭裁判所へ申立て → 後見監督人選任 → 後見人による財産管理、契約行為の代理）
- ・遺言（遺言書作成・支援 → 遺贈・相続）

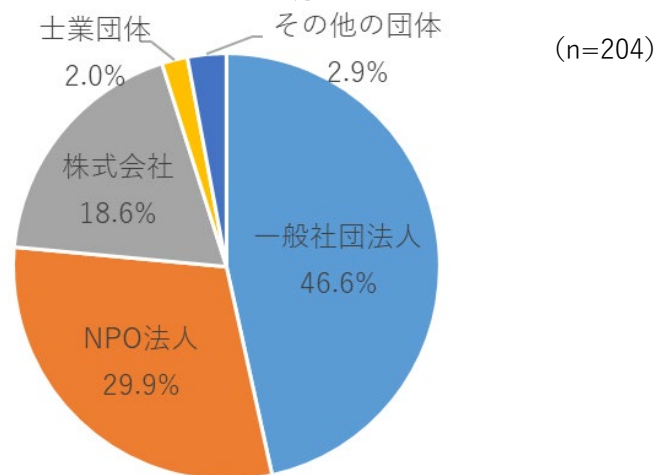
Ⅱ 身元保証等高齢者サポート事業を行う事業者の概況

○調査対象とした事業者

- インターネット検索や聞き取りにより調査対象に該当すると考えられる412事業者をリストアップ
- 上記のうち、調査に協力の得られた**204事業者**※を対象に調査を実施
 - 実地調査： 88事業者
 - 書面調査：116事業者

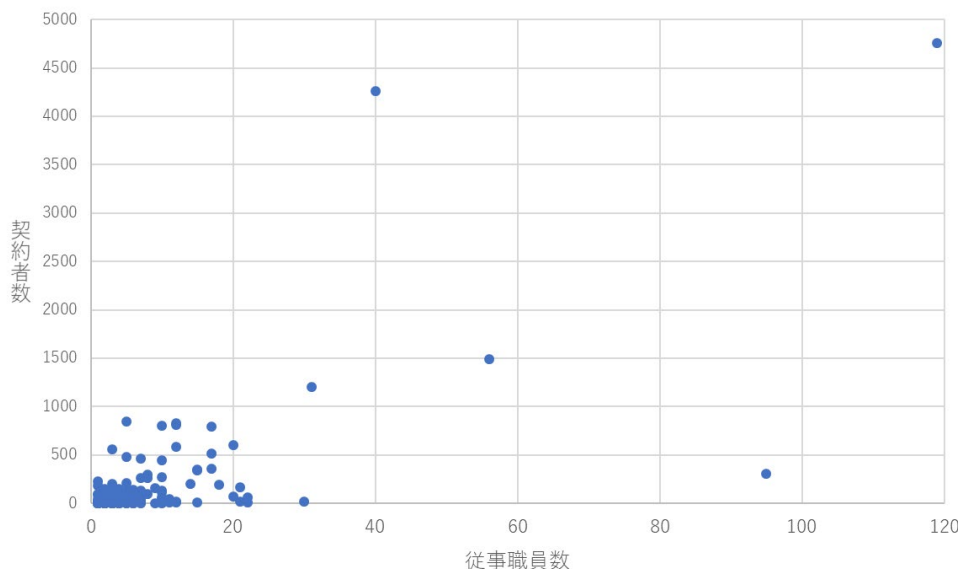
※ 高齢者を対象に「身元保証サービス」を実施し、かつ「日常生活支援サービス」、「死後事務サービス」の両方又はいずれかを実施している事業者

○調査した事業者の法人形態



○調査した事業者の従事職員数、契約者数

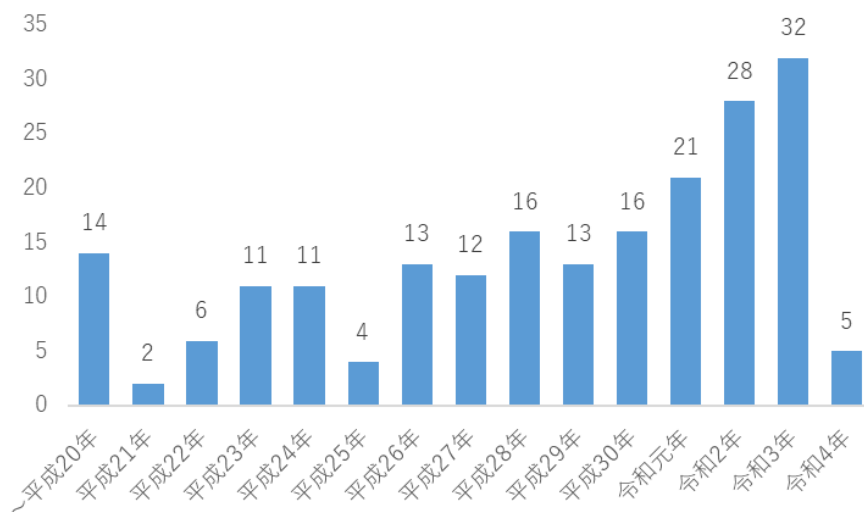
(n=190)



⇒ 従事職員数20人以下の事業者がほとんど
(従事職員数5人以下が6割、契約者数9人以下が1/3)

○調査した事業者の事業開始年

(n=204)



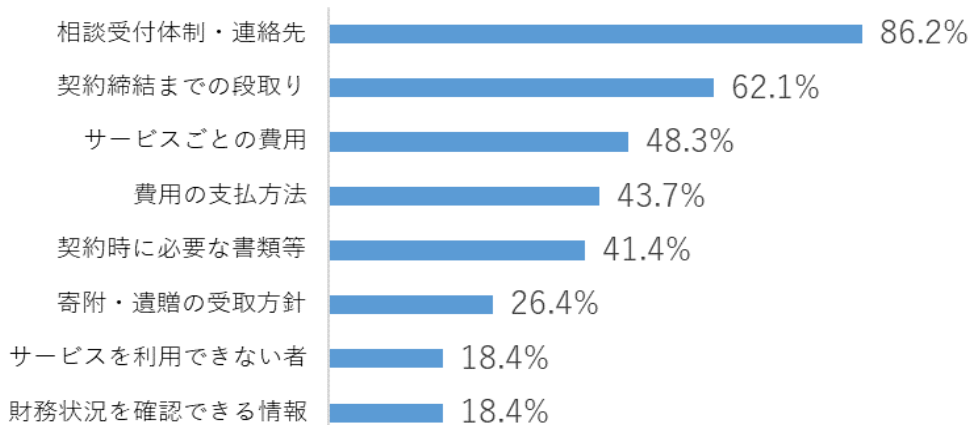
⇒ 事業開始後10年に満たない事業者が約8割

Ⅲ 調査結果を踏まえた課題提起①

○契約手続、手順

ホームページでの情報の開示状況

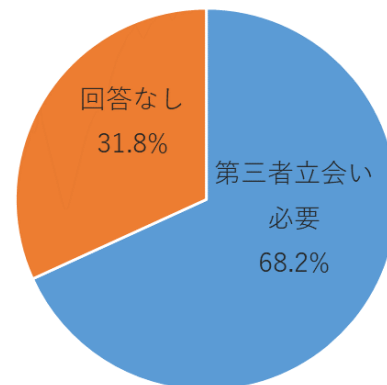
(n=87) ※複数回答



契約締結時の第三者[※]の立会い

(n=88)

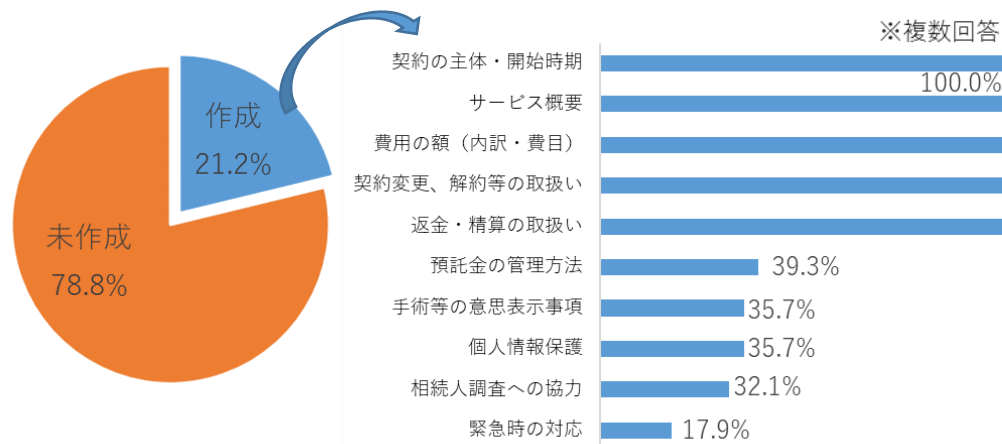
※親族、病院・施設関係者、ケアマネジャー、弁護士など



契約内容の重要事項を整理した資料（重要事項説明書）の作成状況

作成の有無 (n=132)

重要事項説明書の記載内容 (n=28)



〔具体例〕

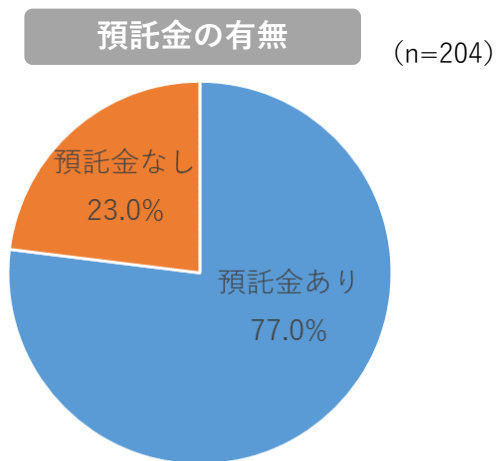
- 契約締結時に弁護士の立会いの下、利用者の希望や判断能力、事業者の説明状況等の確認を行うとしている例あり
- 軽度認知症の高齢者が事業者と契約したが、契約内容の理解が不十分な可能性が高かったため、解約した例あり

【留意すべき事項・対応の方向性】

- 情報開示のルール化
- 公正な契約手順の確保
 - ・ 重要事項説明書の作成
 - ・ 契約締結時の第三者の立会い
- 利用者の理解を確認しながらの丁寧な説明

Ⅲ 調査結果を踏まえた課題提起②

○預託金※の管理状況



※サービスの提供に要する費用をあらかじめ事業者に預けておく金銭

〔具体例〕

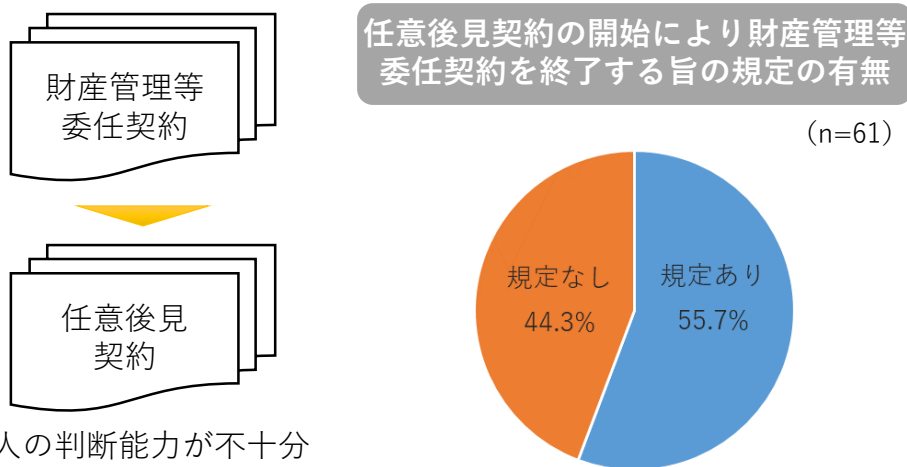
- 預託金の管理方法がトラブルの発生原因になりかねないと考えられる例あり
 - － 事業所内の金庫で現金管理
 - － 法人の代表理事の個人名義の口座で管理

【留意すべき事項・対応の方向性】

- 預託金の管理方法のルール化
 - ・ 事業者の運営資金との区分管理
 - ・ 利用者ごとの出入金の記録

○判断能力が不十分になった場合の財産管理の取扱い

(財産管理と任意後見の両方契約の場合)



本人の判断能力が不十分
→ 任意後見契約への移行が必要
(後見監督人選任、後見人が財産管理)

〔具体例〕

- 利用者の判断能力が不十分になった後も任意後見契約への移行に必要な手続きがとられていない例あり
- 利用者の判断能力が不十分になった場合、法定後見の申立てに向け外部の司法書士等につなぐ運用を行っている例あり

【留意すべき事項・対応の方向性】

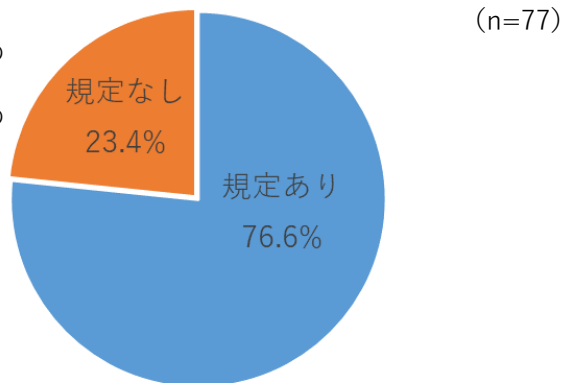
- 成年後見制度への円滑な移行
 - ・ 財産管理等委任契約書に利用者の判断能力が不十分になった場合の法定後見制度又は任意後見契約への移行を明記

Ⅲ 調査結果を踏まえた課題提起③

○契約履行の確認、担保

死後事務委任契約書における履行確認規定※の有無

- ※ 履行確認規定の内容
- ・ 相続人等に契約内容の履行状況を報告
 - ・ 相続人等が契約内容の履行状況を確認可能



〔具体例〕

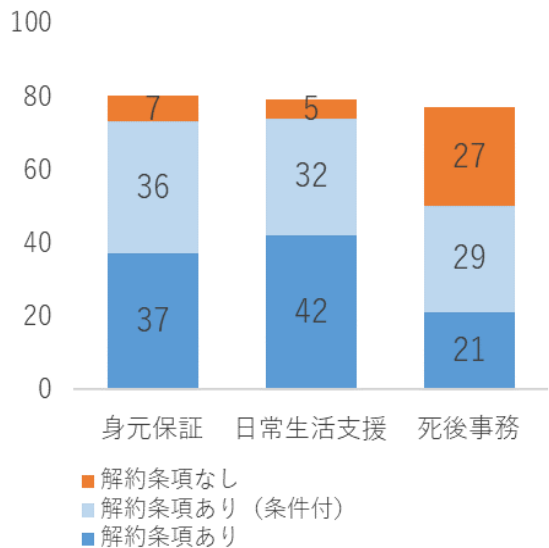
- 事業者による主体的取組を行っている例あり
 - － 提携する弁護士等に契約内容の履行状況を報告
 - － 事業者と別の法人格の団体による契約内容の履行状況のチェック
- ⇒ 費用面や客観性の担保などが課題

【留意すべき事項・対応の方向性】

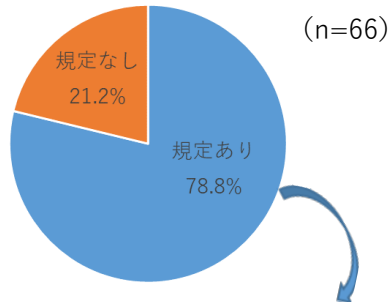
- 個々の事業者による主体的取組だけで対応するのは限界

○契約の解約と返金ルール

解約条項の規定の有無



入会金・契約金の返金規定の有無



〔具体例〕

- 約款で解約の際は入会金を返還しない条項を規定していたが、適格消費者団体から約款の差止請求があり、当該条項を削除し、和解した例あり

解約時の返金の有無



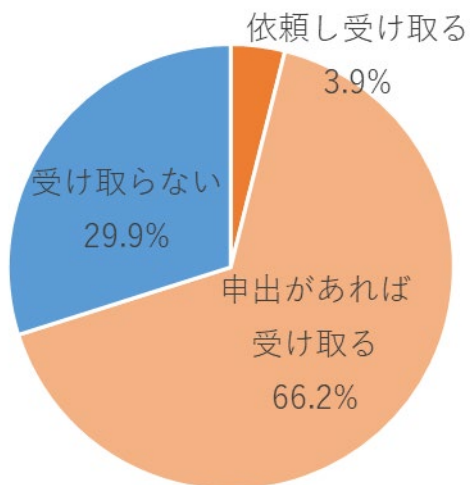
【留意すべき事項・対応の方向性】

- 解約時の返金ルールの明確化
- 費用・料金内容の一層の明確化

○寄附・遺贈の取扱い

寄附・遺贈の受取方針

(n=204)



〔具体例〕

- 生前に贈与契約を締結していたが、利用者の死後に親族が当該契約を無効と主張してトラブルとなった例あり
- 事業者への遺贈が記載されるなど、本人の意思と異なる内容の遺言書が作成されていた例あり
- 身元保証サービスの提供を前提に、合理的理由のないまま全財産を無償で譲渡させるとした死因贈与契約を無効とする高裁判決の例あり

【留意すべき事項・対応の方向性】

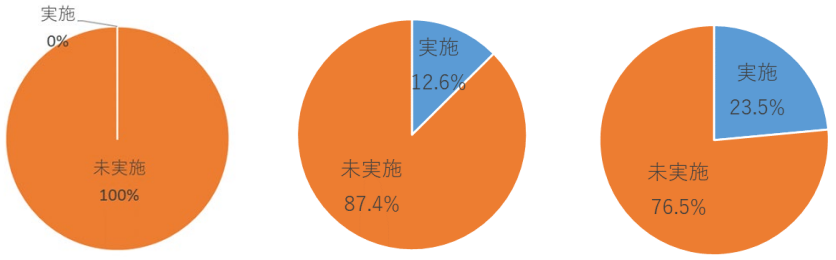
➤ 寄附・遺贈を受ける場合の留意点

- ・ 本人の自由な意思の尊重と判断能力の確認

Ⅲ 調査結果を踏まえた課題提起⑤

○地方公共団体等における住民への情報提供（事業者やサービス内容を選ぶ上で注意すべきポイント）

管内住民への周知・啓発状況

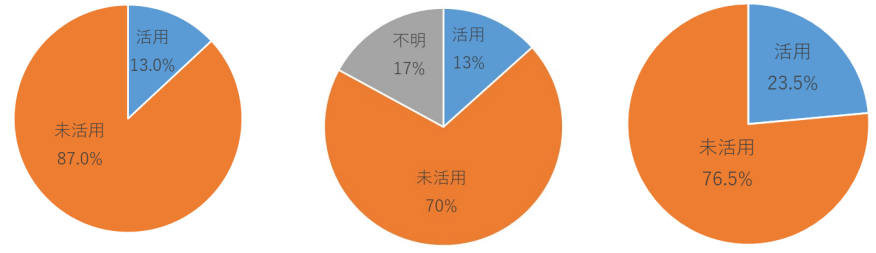


市区町村※ (n=46) 地域包括支援センター (n=135) 消費生活センター (n=34)

(未実施の主な理由)

- ・ 注意喚起する程のトラブルを把握していない
- ・ 身元保証に関する相談が寄せられていない

厚生労働省・消費者庁作成・提供の啓発資料の活用状況



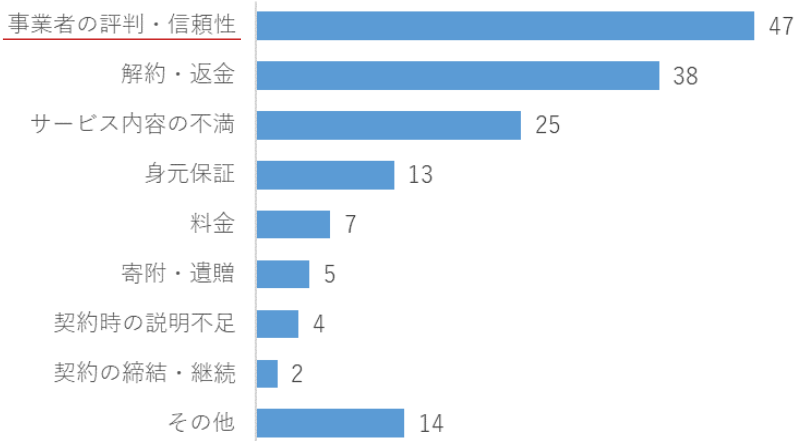
市区町村※ (n=46) 地域包括支援センター (n=135) 消費生活センター (n=34)

(未活用の主な理由)

- ・ 資料を知らない
- ・ 活用する機会がない

※調査対象とした34市区町村の46担当課室等

住民からの相談内容 (n=155)



【留意すべき事項・対応の方向性】

➤ 啓発資料の充実・周知

- ・ 信頼できる事業者であるか評価する上でみるべきポイントの追加
- ・ 相談対応の最前線（地域包括支援センター等）への周知

[課題]

[国への意見・要望]

事業者

- ・ 事業の認知度が低く、事業自体への信頼が醸成されていない
- ・ 参入障壁が低いため、十分な経験や知見のない**ずさんな事業者**が増加するリスク
- ・ サービスの内容、料金体系等が事業者ごとにバラバラであり、**事業者間の比較が困難**
- ・ 生活困窮者からの料金徴収が課題

地方公共団体等

- ・ 事業者の選定に関する基準がなく、信頼できる事業者かどうか見極めることが困難
- ・ 事業者が行う**財産管理の透明性の確保**
- ・ 事業者が倒産等した場合の**利用者保護**
- ・ 事業の特性を踏まえた**消費者保護に関するルール**の整備

- ・ 事業者として最低限実施すべきことを示した**ガイドラインの策定**
- ・ 劣悪な事業者を排除するため、何らかの**規制や登録制度**
- ・ 事業を**監督する省庁や事業者団体の設置**
- ・ ケアマネジャーや地域包括支援センターとの**連携・協働の仕組み**
- ・ 事業規制やガイドラインの作成に当たっては**メリット・デメリットの考慮**を

- ・ 利用者が安心してサービスを利用できるよう、費用の上限を設けるなどの**ルール化・基準**
- ・ **事業者団体の設立や事業者の信用を保證する仕組み**
- ・ 事業者の届出・登録・許可といった**規制**を課し、**行政又は第三者機関による監督**
- ・ 事業の範囲や影響を勘案し、事業の実施についての**明確な法的根拠**