

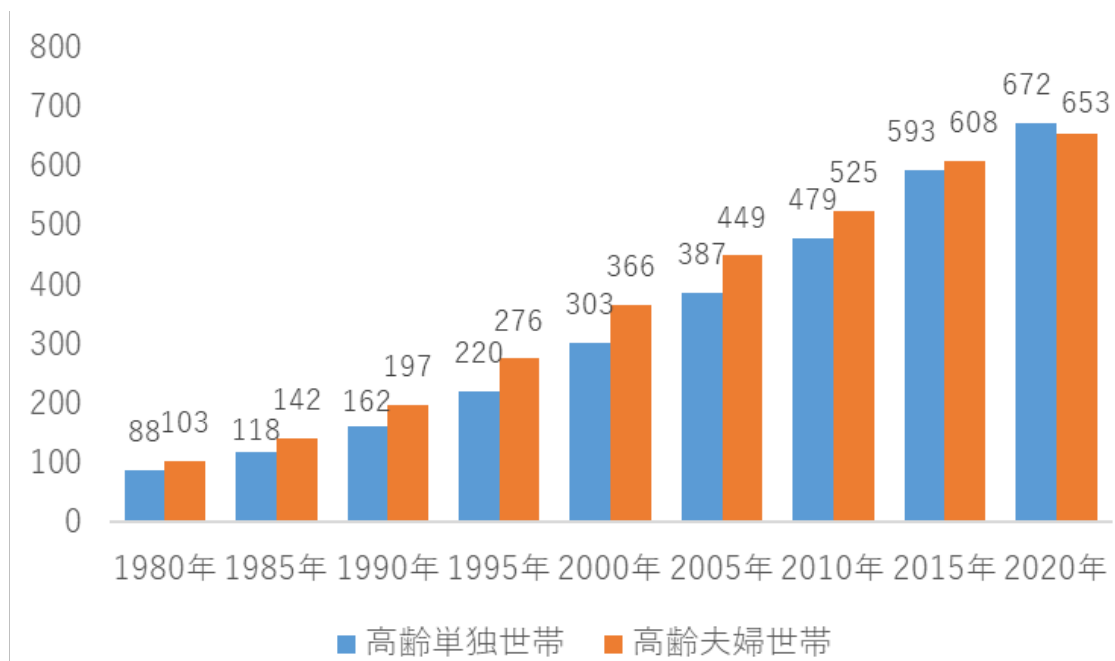
[資料編]

資料編目次

資料 1	高齢単独世帯及び高齢夫婦世帯の推移	93
資料 2	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 31 日消費者委員会)	94
資料 3	事業者が提供しているサービス	101
資料 4	事業者が契約書で定めているサービスの例	102
資料 5	身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否 することについて (医政医発 0427 第 2 号平成 30 年 4 月 27 日 厚生労働省医政局医事課長通知)	106
資料 6	市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業 に関する相談への対応について (老高発 0830 第 1 号/老振発 0830 第 2 号 平成 30 年 8 月 30 日厚生労働省老健局高齢者支援課・振興課通知)	107
資料 7	法令における医療、介護サービスの提供の拒否の禁止に係る規定	109
資料 8	身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する啓発資料 (ポイント集) (平成 30 年 8 月消費者庁、厚生労働省)	111
資料 9	身元保証等高齢者サポートサービスに関する注意喚起資料 (令和元年 6 月消費者庁、厚生労働省)	119
資料 10	消費者庁作成の高齢者に対する注意喚起についてのチラシ (令和 3 年 9 月)	125
資料 11	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	126
資料 12	調査した事業者における身元保証等高齢者サポート事業の開始年	127
資料 13	死亡届の届出義務者がいない場合又は届出義務者からの提出を期待する ことができない場合における職権による死亡事項の戸籍への記載の 取扱いについて (法務省民一第 285 号法務省民事局民事第一課長通知)	128
資料 14	住民からの相談内容の分類	129
資料 15	身元保証等高齢者サポート事業に関連して起きたとされるトラブルの例	130

資料1 高齢単独世帯及び高齢夫婦世帯の推移

(単位：1万世帯)



(注) 国勢調査結果に基づき当省が作成した。

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31日
消費者委員会

我が国は、少子高齢化の進展により人口減少社会に突入しており、同時に、単身世帯の増加、親族の減少、あるいは近隣関係の希薄化といった状況がみられる。

こうしたことを背景に、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提供する新しい事業形態（本建議における「身元保証等高齢者サポート事業」）が生まれている。

身元保証等高齢者サポート事業については、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明確ではなく、利用者からの苦情相談についてもほとんど把握されていないのが実情である。

当委員会はこうした状況を踏まえ、身元保証等高齢者サポート事業に係る消費者被害の防止のために、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年法律第48号）に基づき、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、厚生労働大臣及び国土交通大臣に対し、次のとおり建議する。また、この建議への対応について、各大臣に対して、平成29年7月までにその実施状況の報告を求める。

1. 身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の取組

(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。

(理由)

- 1 我が国は、少子高齢化の進展により人口減少社会に突入しており、同時に、単身世帯の増加、親族の減少、あるいは近隣関係の希薄化といった状況がみられる。

- 2 こうしたことを背景に、一人暮らしの高齢者等を対象として、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提供する新しい事業形態が生まれている。提供されるサービスの内容は事業者によって異なるが、主要なものとしては以下のサービスが挙げられ、これらのうち複数のサービスを一括して提供する事業形態もみられる(本建議では、これらの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」といい、高齢者等に対し、以下のうち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」という。以下同じ)。

▶ 身元保証サービス

- ・ 病院・福祉施設等¹への入院・入所時の身元(連帯)保証
- ・ 賃貸住宅²入居時の身元(連帯)保証

▶ 日常生活支援サービス

- ・ 在宅時の日常生活サポート
(買物支援、福祉サービスの利用や行政手続等の援助、日常的金銭管理等)
- ・ 安否確認・緊急時の親族への連絡 等

▶ 死後事務サービス

¹ 本建議における「福祉施設等」には、介護保険施設(介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護療養型医療施設)、認知症高齢者グループホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム等が該当する。

² 本建議における「賃貸住宅」には、サービス付き高齢者向け住宅が含まれる。

- ・病院・福祉施設等の費用の精算代行
- ・遺体の確認・引取り指示
- ・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
- ・葬儀支援 等

3 こうしたサービスの需要は、少子高齢化の進展により、今後一層高まっていくことが予想されるが、既存の公的制度だけでは対応しきれない面もあり、公益法人、NPO法人、社会福祉協議会、弁護士・司法書士・行政書士、葬祭業者等、様々な主体による民間事業として行われている。

4 身元保証等高齢者サポートサービスは、前記2で挙げたとおり多岐にわたっており、一人暮らしの高齢者等が、各サービスについて個別に適正な選択を行うことは困難である。身元保証等高齢者サポート事業においては、前記2で挙げた多くのサービスを提供する場合があるため、高齢者の利便性に資するが、契約内容が複雑になりがちである。また、個々の費目がいずれのサービスの対価を示すのか、費用体系が明確でないものもみられる。

5 身元保証等高齢者サポートサービスのうち、特に死後事務に要する費用については、生前に事業者へ預託する仕組みとなる場合が多いが、預託金の保全措置を講じていない事業者が存在しており、実際に、身元保証等高齢者サポート事業に係る事業者の経営破綻により、サービスの提供も受けられず、預託金も返還されないという事態が生じている。

6 身元保証等高齢者サポート事業の利用者には、一人暮らしの高齢者が多いとみられる。高齢者は、一般的に次第に心身共に能力が低下していくものであり、契約締結時には判断能力が認められる場合であっても、サービスの提供を受ける必要性が高まった状況においては、サービスが契約どおりに履行されているか、本人のみでは十分な確認ができるとはいえない。さらに、死後事務の履行について本人には確認するすべがない。終末期及び死後の事務処理に関する問題は、収入・資産の多寡を問わず、一人暮らしの高齢者全般にとって深刻な課題である。

7 厚生労働省は、社会福祉に関する事業の発達、改善及び調整に関する事務並びに老人の福祉の増進に関する事務を所掌するとともに、所掌に係る一般消費者の利益の保護に関する事務を所掌しているところ（厚生労働省設置法（平成11年法律第97号）第4条第1項第81号、第90号及び第107号）、身元保証等高齢者サポート事業全般については、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明確ではなく、利用者からの苦情相談についてもほとんど把握されていないのが実情である。

8 消費者庁は、消費者の利益の擁護及び増進に関する事務を行うことを任務とし（消費者庁及び消費者委員会設置法第3条第1項）、これに関する基本的な政策の企画及び立案並びに推進に関する事務並びに関係行政機関の事務の調整に関する事務を所掌している（同法第4条第1項第1号及び第2号）。

9 厚生労働省は、一人暮らしの高齢者等が安心して生活を送ることができるようにするなど、高齢者の福祉の観点から、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関する実態把握を行うべきである。そして、実態把握を踏まえ、消費者庁及び厚生労働省は、関係行政機関と連携して、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べきである。その措置は、必ずしも法令による制度整備である必要はないが、消費者庁及び厚生労働省は、講じた措置の効果を適宜注視していくべきである。

10 前記9において必要な措置を検討するに当たっては、例えば以下の内容が考慮されるべきである。

- ① 契約内容（解約時のルール等）の適正化、費用体系の明確化（モデル契約書の策定等）
- ② 預託金の保全措置
- ③ 第三者等が契約の履行を確認する仕組みの構築
- ④ 利用者からの苦情相談の収集、対応策、活用の仕組みの構築

以上を踏まえ、消費者庁及び厚生労働省は、前記建議事項1に基づく措置を講ずべきである。

2. 病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等の適切な取扱い

(建議事項2)

厚生労働省は、高齢者が安心して病院・福祉施設等に入院・入所することができるよう、以下の取組を行うこと。

- (1) 病院・介護保険施設の入院・入所に際し、身元保証人等がないことが入院・入所を拒否する正当な理由には該当しないことを、病院・介護保険施設及びそれらに対する監督・指導権限を有する都道府県等に周知し、病院・介護保険施設が身元保証人等のないことを理由に、入院・入所等を拒む等の取扱いを行うことのないよう措置を講ずること。
- (2) 病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握すること。その上で、求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスについて、必要に応じ、病院・福祉施設等及び都道府県等に示すこと。求められる役割に対応する既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討すること。

(理由)

- 1 医師法(昭和23年法律第201号)は、正当な事由なく診察治療の求めを拒んではならないことを定めている(同法第19条第1項)。また、各介護保険施設の基準省令においても、正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないことが定められており(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、介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準(平成11年厚生省令第40号)第5条の2及び指定介護療養型医療施設の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第41号)第6条の2)、入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、上記の「正当な事由・理由」に該当しないと考えられる³。
- 2 「病院・施設等における身元保証等に関する実態調査」⁴によれば、以下のとおりである。
 - ① 契約書や利用約款等で身元保証人等を求めている病院は95.9%、施設等は91.3%

³ 介護保険施設については、平成28年3月7日に開催された全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議の厚生労働省配布資料において、「入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しない」とされている。

⁴ 公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート(平成26年10月)(https://www.legal-support.or.jp/akamon_regal_support/static/page/main/newstopics/minotohoshohoukoku.pdf)。調査は全国1,521か所の病院・施設等に対し実施され、病院(療養型医療施設(介護・医療)、その他(精神病床・一般病床))97か所、施設等(介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム)、介護老人保健施設、認知症対応型共同生活介護(グループホーム)、有料老人ホーム(介護付・住宅型)、サービス付き高齢者向け住宅、その他(養護老人ホーム等))506か所から回答を得ている。

に達している。

- ② 身元保証人等がない場合に入院、入所を認めないとしたものは、病院で22.6%、施設等で30.7%に上る。
- ③ 入院・入所中に身元保証人等が不在となった時に、8割以上の病院・施設等が新たな身元保証人等を求めるとしており、身元保証人等を求める姿勢が強いことも示されている。
- ④ 一方、66.7%の病院及び23.6%の施設等が、身元保証人等がいた場合でも、支払や関わりを拒否するといった理由で問題が解決しなかったことがあると回答している。
- ⑤ 病院、施設等が身元保証人等に求めるものとしては、主として以下のものが掲げられている。
 - ▶ 入院費・施設等利用料の支払い
 - ▶ 債務（入院費・施設等利用料、損害賠償等）の保証
 - ▶ 本人生存中の退院・退所の際の居室等の明渡しや原状回復義務の履行
 - ▶ 緊急の連絡先
 - ▶ 本人の身柄の引取り
 - ▶ 入院計画書やケアプラン等の同意
 - ▶ 医療行為（手術・予防接種等）の同意
 - ▶ 遺体・遺品の引取り・葬儀 等

- 3 厚生労働省は、上記の調査結果を参考に、病院・福祉施設等が身元保証を求める理由や背景等の実態を把握した上で、必要に応じ、病院・福祉施設等が身元保証人等に求めている種々の役割を分析・分類し、それぞれの役割の必要性並びにその役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスについて整理して、対応指針として示すなど、適切な措置を講ずるべきである。こうした既存の制度及びサービスとしては、例えば、市町村や都道府県の福祉等関連部門との連携、社会福祉協議会による福祉等に係る支援制度、成年後見制度等の関連する法的制度、身元保証等高齢者サポート事業などの福祉等関連サービス等が考えられる。

対応することが可能な既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討するべきである。

以上を踏まえ、厚生労働省は、前記建議事項2に基づく措置を講ずべきである。

3. 消費者への情報提供の充実

(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。

(理由)

- 1 身元保証等高齢者サポート事業においては、契約内容が複雑になりがちであること、サービスの履行状況の確認が困難であること、事業者に費用を預託する契約形態となることなどから、消費者被害防止のためには、消費者に対し、こうしたサービスを適正に選択するために十分な情報が提供されなければならない。消費者庁及び厚生労働省は、消費者が安心して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を利用できるよう、建議事項1及び2による措置内容を含めて、積極的な情報提供を行うことが必要である。
- 2 身元保証等高齢者サポートサービスには、賃貸住宅に入居する際の身元(連帯)保証サービスが含まれる。こうしたサービスが利用される背景には、賃貸住宅への入居の際にしばしば求められる身元(連帯)保証人等を確保することが困難な高齢者等のニーズがあると考えられる。国土交通省においては、高齢者の賃貸住宅への入居の円滑化を図る観点から、高齢者が利用できる家賃債務保証機関に係る情報が提供される体制整備を促す取組が行われており、消費者の適正な選択に資する、こうした家賃債務保証の情報提供に関する取組を、引き続き推進していく必要がある。

以上を踏まえ、消費者庁、厚生労働省及び国土交通省は、前記建議事項3に基づく措置を講ずべきである。

(以上)

(注) 赤枠は当省が付した。

資料3 事業者が提供しているサービス

(単位：事業者)

組合せ	実施サービス			事業者数
	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	○	○	○	171(83.8%)
身元保証、日常生活支援	○	○	△	8(3.9%)
	○	○		3(1.5%)
身元保証、死後事務	○	△	○	7(3.4%)
	○		○	4(2.0%)
日常生活支援、死後事務	△	○	○	5(2.5%)
身元保証のみ	○	△	△	1(0.5%)
	○	△		1(0.5%)
日常生活支援のみ	△	○	△	1(0.5%)
	△	○		1(0.5%)
死後事務のみ	△	△	○	2(1.0%)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 表中の「△」は、自らは当該サービスを提供していないが、問合せがあれば他の事業者を紹介したり、取次ぎをしたりしているサービスを示す。

資料4 事業者が契約書で定めているサービスの例

サービス	サービス内容
<p>身元保証</p>	<p>a 連帯保証</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療施設への入院の際の身元保証（連帯保証）及びこれに付随する業務（入院手続の支援） ・ 介護施設等への入所の際の身元保証（連帯保証）及びこれに付随する業務（入所手続の支援） <p>b 身元引受</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 死亡又は退去時の身柄の引取り ・ 医療同意への支援（事前に本人の意思を書面により確認し、病院に提示することで、病院による手術実施可否等の医療行為の判断に資すること。） ・ 緊急連絡先の指定の受託及び緊急時の対応（緊急搬送される際に搬送の確認及び報告を受けること、危篤状態となり又は死亡時に報告を受けること、緊急連絡先として連絡を受け付けること。）
<p>日常生活支援</p> <p>※ 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・財産管理について成年後見（任意後見又は法定後見）へ移行</p>	<p>a 日常生活支援</p> <p>(a) 通院の送迎、付添い</p> <p>(b) 生活に必要な物品の購入等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 買物への同行や購入物の配達 ・ 生活に必要な物品の購入その他の日常関連取引（契約の変更、解除を含む。）に関する事項 <p>(c) 引っ越し等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引っ越し、家具処分専門業者との打合せ ・ 病院への入院や介護施設等への入所の際の移動、家具類の移動、処分等に関する支援 <p>(d) 介護契約その他の福祉サービス利用契約の手続代行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護保険契約の締結、変更、解除等の代理及び立会い ・ 要介護認定の申請及び認定に関する承認又は審査請求並びに福祉関係の措置（施設入所措置を含む。）の申請及び決定に対する審査請求に関する事項 ・ 介護保険を含む公的社会福祉サービス受給手続の代行、サービス履行の監督、助言、立会い等の支援 ・ 医療契約、入院契約、介護契約その他の福祉サービス利用契約、福祉関係施設入退所契約に関する事項 <p>b 財産管理</p> <p>(a) 日常的金銭管理（定期的な収入、支出の管理）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家賃、地代、年金・障害手当等の社会保障給付その他の定期的な収入の受領及びこれに関する手続代行 ・ 公共料金、保険料、福祉関係施設利用料、福祉サービス費用、介護費用、見守り支援に関する支払、その他の定期的な支出を要する費用の支払及びこ

サービス	サービス内容
	<p>れに関する手続代行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 生活費の管理、送金 ・ 郵便物の受領・保管に関する業務 <p>(b) 保険</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険契約（類似の共済契約等を含む。）に関する事項 <p>(c) 財産管理、金融機関との取引</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理委託した不動産、動産等全ての財産の保存及び管理、売却等に関する事項（日常的金銭管理に含まれるものを除く。）に係る手続代行。ただし、不動産の購入、売却、贈与、その他重要な財産の処分については、個別に利用者の同意を要する。 ・ 保有する貸地の更新契約の締結、解除・解約、訴訟の提起その他の手続代行 ・ 全ての預貯金に関する取引（預貯金の管理、振込依頼、払戻し、口座の変更、解約等）、新たな預貯金口座の開設、貸金庫契約、保護預かり契約及び金融機関とのその他の一切の取引に関する事項 ・ 銀行等の金融機関、証券会社との解約・換価・売却・金銭消費貸借契約・担保権設定契約等の取引に関する事項 <p>(d) 証書等の保管及び各種手続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 登記済権利証・登記識別情報、印鑑、印鑑登録カード、住民基本台帳カード、個人番号（マイナンバー）カード・個人番号（マイナンバー）通知カード、預貯金通帳、各種キャッシュカード、有価証券・その他預かり証、年金関係書類、健康保険証、介護保険証、土地・建物賃貸借契約書等の重要な契約書類、その他重要書類の保管及び各事項の事務処理に必要な範囲内でのこれらの使用に関する事項 ・ 登記・登録・供託の申請及び不服申立 ・ 税金の申告・納税・還付請求・還付金の受領及び不服申立 ・ 行政官公庁等への転出入等の諸届け事務及び公共料金等の事務に関する事項 ・ 住民票、戸籍謄本、登記事項証明書その他の行政機関の発行する証明書の届出、請求や変更等の手続に関する事項 <p>c その他</p> <p>(a) 相続支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺産分割又は相続の承認・限定承認・放棄 ・ 贈与若しくは遺贈（負担付の贈与若しくは遺贈を含む。）の受諾又は拒絶 <p>(b) 紛争処理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 裁判外の和解・仲裁契約、行政機関等に関する不服申立及びその手続の追行
死後事務	a 死亡に関する手続代行等

サービス	サービス内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死亡の確認（死亡時の駆けつけ） ・ 関係者（親族、相続人等）への連絡 ・ 死亡診断書（死体検案書）の請求及び受領 ・ 火葬許可の市区町村への申請及び火葬許可証の受領 ・ 死亡届申請代行 b 葬祭に関する事務 <ul style="list-style-type: none"> ・ 葬儀に関する事務（斎場の手配、遺体の宅送・斎場保管、^{きゅう}霊柩車・火葬・棺・骨壺・位牌等の手配、料金及びお布施等の支払、枕経、法名・戒名の授与、初七日式典に関する手配及び料金の支払に関する支援）及び立会い c 火葬に関する手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 火葬への立会い ・ 埋葬許可証の受領（火葬場で火葬許可証に捺印を受領） d 納骨、埋葬に関する手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 収蔵（納骨堂）、埋蔵（墓処）、永代供養に関する事務及び立会い e 遺言執行に関する手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺言執行代理・代行（戸籍簿又は除籍簿の謄本、抄本、住民票、死亡原因及び死亡の事実を証明する書面の交付請求・受領） ・ 相続財産管理人の選任申立て f 施設、病院からの退所に関する手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 医療機関の退院手続、入院費の精算及び病室等の整理 ・ 高齢者施設等の居室内の遺品整理、家財道具及び生活用品等の処分に関する事務 ・ 高齢者施設等の施設契約の解約、費用精算及び原状回復立会い g 行政機関での手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 印鑑登録証の返却 ・ 国民健康保険資格喪失届 ・ 介護保険資格喪失届 ・ 年金受給停止手続 ・ （世帯主の場合）各種名義変更 ・ 運転免許証、パスポートの返却 ・ （福祉サービスを利用している場合）福祉サービスの停止 h ライフラインの停止に関する手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ NHKの解約 ・ 固定電話、携帯電話等の解約 ・ 銀行口座の凍結 ・ クレジットカードの解約 ・ 貸金庫の契約解約の手続

サービス	サービス内容
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種会員の脱会手続 i 残置物等の処理に関する手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 遺品目録の作成、相続人等への遺品・遺産の引渡し ・ 家財整理に関する事務 ・ 遺品整理のサポート j 収蔵、埋蔵施設の管理等に関する手続代行 <ul style="list-style-type: none"> ・ 墓地の清掃・管理 ・ 墓石を撤去して墓地の移設・改葬・返還

(注) 「身元保証」、「日常生活支援」、「死後事務」のいずれも実施している6事業者(契約者数ごとに1,000人以上が2事業者、100人以上が2事業者、100人以下が2事業者)の契約書におけるサービス内容について整理したものである。

資料 5 身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて（医政医発 0427 第 2 号平成 30 年 4 月 27 日厚生労働省医政局医事課長通知）

医政医発 0427 第 2 号

平成 30 年 4 月 27 日

各都道府県衛生主管部（局）長 殿

厚生労働省医政局医事課長

（ 公 印 省 略 ）

身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において
入院を拒否することについて

医療機関において、患者に身元保証人等がないことのみを理由に、入院を拒否する事例が見受けられるが、当該事例については下記のとおり解すべきものである。貴職におかれては、貴管下保健所設置市、特別区、医療機関及び関係団体等への周知をお願いするとともに、貴管下医療機関において、患者に身元保証人等がないことを理由に入院を拒否する事例に関する情報に接した際には、当該医療機関に対し適切な指導をお願いする。

記

医師法（昭和 23 年法律第 201 号）第 19 条第 1 項において、「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。」と定めている。ここにいう「正当な事由」とは、医師の不在又は病気等により事実上診療が不可能な場合に限られるのであって、入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは、医師法第 19 条第 1 項に抵触する。

（注） 赤枠は当省が付した。

資料 6 市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について(老高発 0830 第 1 号/老振発 0830 第 2 号平成 30 年 8 月 30 日厚生労働省老健局高齢者支援課・振興課通知)

○ 市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について

(平成 30 年 8 月 30 日)
(/老高発 0830 第 1 号/老振発 0830 第 2 号/)
(各都道府県介護保険主管部(局)長あて厚生労働省老健局高齢者支援課・振興課通知)

我が国においては、少子高齢化が進展し、高齢者の単身世帯が増加していることを背景に、主に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提供する事業形態(以下「身元保証等高齢者サポート事業」という。)が生まれている。

こうしたサービスの需要は、今後一層高まっていくことが見込まれている一方で、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明らかではなく、また、利用者からの苦情についてもほとんど把握されていないことに鑑み、消費者委員会は、平成 29 年 1 月 31 日に、当該事業に係る消費者被害を防止する観点から、「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。)を取りまとめた。

当該建議において、「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、事業者に対してヒアリングを行うなど、その実態把握を行うこと。」等とされていることを踏まえ、厚生労働省は、平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援のあり方に関する調査研究事業」(以下「調査研究事業」という。)において実態調査を行うとともに、利用者に対する支援の在り方について検討を行い、報告書が取りまとめられたところである。

今般、報告書の内容を踏まえ、各市町村や地域包括支援センターにおける、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の取扱いを下記のとおり示すので、貴管内市町村へ周知するとともに、適切な運用に努められたい。

なお、本通知は消費者庁消費者政策課と協議済みであり、その内容は同課から各都道府県・市町村の消費生活センター・相談窓口にも周知される予定であることを申し添える。

また、本通知は、地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 245 条の 4 第 1 項に規定する技術的な助言である。

記

1. 身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について

高齢者の単身世帯が増加していること等を背景に、身元保証等高齢者サポート事業の需要は今後も一層高まっていくことが見込まれているが、高齢者やその家族等が身元保証等高齢者サポート事業を利用する場合、高齢者等は、どのような点に着目してサービス内容や事業者を選択すれば良いのか分からない、どの機関に相談したら分からない等の不安を抱えている。

こうした課題に対応するため、調査研究事業は、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(以下「ポイント集」という。)を作成した。

市町村や地域包括支援センターにおいては、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は、別添のポイント集を適宜活用し、適切な助言を行うようお願いする。

また、高齢者やその家族等が身元保証等高齢者サポート事業を安心して利用するためには、当該事業による消費者被害を防ぐことも重要であることから、消費者行政部局との連携を一層促進し、必要な情報共有や、関係部署間の連携体制の構築等に努められたい。その際、一部の市町村等の消費者行政部局においては、消費者安全法(平成 21 年法律第 50 号)に基づいて設置できる消費者安全確保地域協議会を活用し、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組みを行っていることを踏まえ、地域包括支援センター等が構築を推進している地域のネットワークとの連携を図られたい。

2. 介護施設等における身元保証人等に求める役割

介護施設等における身元保証人等に求める役割等の実態については、消費者委員会が平成 29 年 1 月に取りまとめた建議において、実態の把握等が求められている。

これを踏まえ、平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「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」において、介護施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を調査した結果が公表されたところである。

本調査の結果、介護施設への入所(入院・入居)時に本人以外の署名を求めている施設は 95.9% を占めており、施設側が身元引受人等に求める機能・役割は、本人の責任範囲を超えた場合における滞納リスクの回避、本人の能力が衰えた場合における身上保護および財産管理に大別されることが明らかとなった。

なお、平成 30 年 3 月の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議でも周知したところであるが、介護保険施設に関する法令上は身元保証人等を求める規定はなく、各施設の基準省令においても、正当な理由なくサービスの提供を拒否することはできないこととされており、入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しない。

介護保険施設に対する指導・監督権限を持つ都道府県等におかれては、管内の介護保険施設が、身元保証人等がないことのみを理由に入所を拒むことや退所を求めるといった不適切な取扱いを行うことのないよう、適切に指導・監督を行うようお願いする。

【参考】

- 平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援のあり方に関する調査研究事業」報告書

※<https://www.jri.co.jp/page.jsp?id=32522>

- 平成 29 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「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」報告書

※https://www.mizuho-ir.co.jp/case/research/mhlw_kaigo2018.html

(注) 下線は当省が付した。

資料7 法令における医療、介護サービスの提供の拒否の禁止に係る規定

対象	法令等の規定
医師	<p>○ 医師法（昭和 23 年法律第 201 号）</p> <p>第十九条 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。</p> <p>2 （略）</p>
指定介護老人福祉施設	<p>○ 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）</p> <p>（提供拒否の禁止）</p> <p>第四条の二 指定介護老人福祉施設は、正当な理由なく指定介護福祉施設サービスの提供を拒んではならない。</p>
指定居宅サービス等	<p>○ 指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）</p> <p>（提供拒否の禁止）</p> <p>第九条 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない。</p>
指定居宅介護支援等	<p>○ 指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 38 号）</p> <p>（提供拒否の禁止）</p> <p>第五条 指定居宅介護支援事業者は、正当な理由なく指定居宅介護支援の提供を拒んではならない。</p>
指定地域密着型サービス	<p>○ 指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号）</p> <p>（提供拒否の禁止）</p> <p>第三条の八 指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者は、正当な理由なく指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供を拒んではならない。</p>
指定介護予防サービス等	<p>○ 指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生省令第 35 号）</p> <p>（提供拒否の禁止）</p> <p>第四十九条の三 指定介護予防訪問入浴介護事業者は、正当な理由なく指定介護予防訪問入浴介護の提供を拒んではならない。</p>
指定地域密着型介護予防サービス	<p>○ 指定地域密着型介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定地域密着型介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生省令第 36 号）</p> <p>（提供拒否の禁止）</p> <p>第十二条 指定介護予防認知症対応型通所介護事業者は、正当な理由なく指定介護予防認知症対応型通所介護の提供を拒んではならない。</p>
指定介護予防支援等	<p>○ 指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生省令</p>

対象	法令等の規定
	第 37 号) (提供拒否の禁止) 第五条 指定介護予防支援事業者は、正当な理由なく指定介護予防支援の提供を拒んではならない。

(注) 上記各法令に基づき当省が作成した。

「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 お考えのみなさまへ



- 日々の暮らしの中でちょっとした手伝いをしてほしい
- 入院や施設入所で「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・遺品整理が不安

このような思い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、事前によく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方向けに、事業者やサービス内容を選ぶ上で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とは？

- ◆ お一人暮らしの高齢者、お子さんがいらっしゃらなかったり、遠くにお住いの高齢者の方は、医療機関への入院・介護施設等への入居の際の身元保証人（身元引受人）の手配や、亡くなった後の葬儀の手配や遺品整理について不安を抱えることが多くあります。
- ◆ そのほかにも、日々の見守りなどこまごまとしたことをしてくれたり、気軽に相談に乗ってくれたりする人を必要とすることがあります。
- ◆ こういった要望に応じて、有償でこれらの不安にこたえるサービスが「高齢者サポートサービス」です。具体的には、以下のようなサービスが含まれます。
※常に以下の3つ全てが提供されるわけではなく、事業者によってサービスの組み合わせが異なるのでご注意ください。

①日常生活支援サービス



親族に急な連絡をしたい、お買い物の手伝いをして欲しい

(サービス内容)

緊急時の親族への連絡や、買い物の手伝いなどを行います

②身元保証サービス



病院や施設に入りたいが、「保証人が必要」と言われてしまった

(サービス内容)

医療機関や介護施設等に入る際の費用の支払いを保証します

③死後事務サービス



自分がもし死んだら、部屋の退去や病院の支払いはどうしたら良いのだろう・・・

(サービス内容)

遺体の確認・引き取り、住んでいた部屋の原状回復などをします



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」にまつわる基礎知識

（身元保証に関する基礎知識）

- ◆ 身元保証サービスは、入院や介護施設への入所に際して、お金等の心配がある方のために、支払を一時的に立て替えたり、緊急時の連絡先になったりしてくれるサービスです。
- ◆ その際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院や介護施設等への入居は可能です。

（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られた後に、葬儀や入院・入所費用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。



（もしもの時に直面しがちなこと）

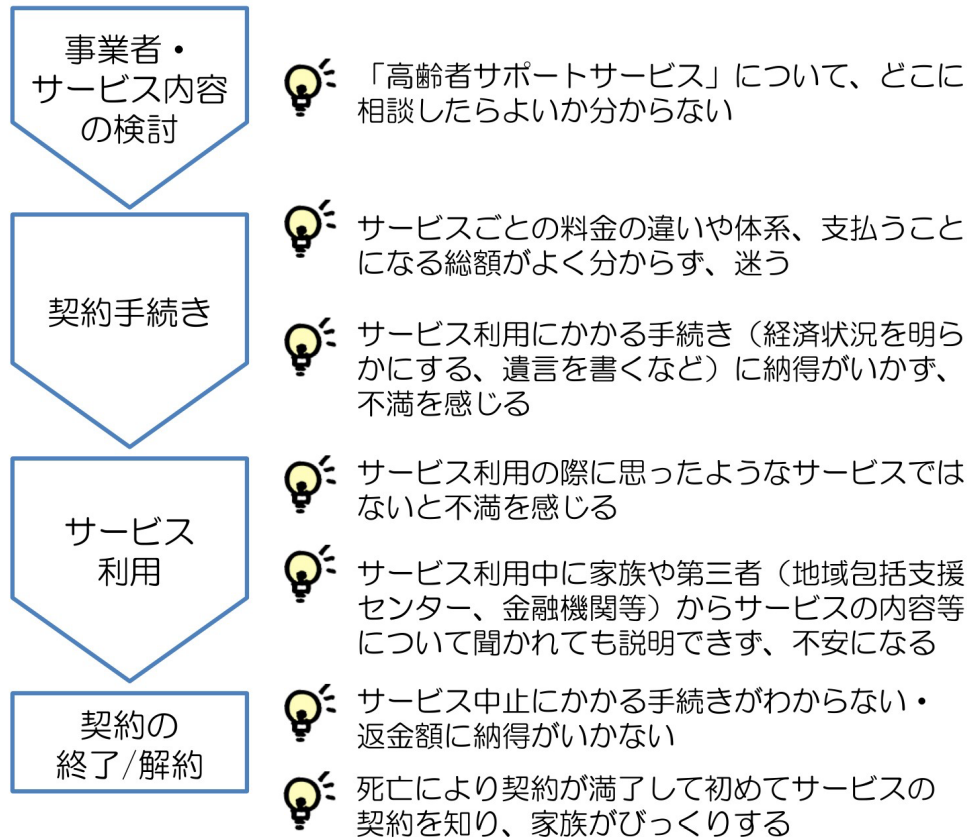
- 入院にあたって病院から身元保証人（身元引受人）を求められた
- 自分に何かあった時に親族に連絡できない



お悩みごとを抱えて誰に相談したら良いか分からない時は、すぐ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含め、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」を利用する際は、以下の手続きが基本となりますが、次のような悩み・トラブルが起こる場合があることに注意が必要です。



（悩みやトラブルの例）




手術を受けたいけれど、もう保証人を頼める人がいない



姪に迷惑をかけたくなくて契約したのに、騙されているかもしれないと怒られてしまった

入院した時に保証人を契約したけれど、料金が高い




 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、自分でも以下のような点をよく考えてみましょう。

※ 自ら情報を集め、判断し、意思決定することに不安がある場合は、意思決定を支援する仕組みも利用できます。詳しくはp8の相談先にご相談ください。

 以下をチェック！

① 要望の
整理
(p6へ)

- 自分が何をしてほしいか明確にする。
(生活支援・身元保証・死後事務、その内容)

② 支払い能力の見極め
(p6へ)

- 利用のたびにお金がかかるサービス、月ごとの手数料がかかるサービスの場合、使う可能性がある期間(例えば平均余命)を想定して総額を計算してみる。
- 自分の資産状況と照らし合わせて、支払えるかどうかを検討する。

③ サービス
内容の確認
(p7へ)

- 自分がしてほしいこと、期待することを明確にして業者に伝える。
- 事業者ができないことは何か確認し、納得した上で書面に残す。
- また、契約書(案)の内容は変更することができる場合もあるので、積極的に希望を出す。

④ 今後のことを考えて
(p7へ)

- 自分の認知能力・身体能力が衰えた時にも適切なサポートが受けられるよう、誰と何の契約をしているかについて書面に残し、緊急連絡先等と共にわかりやすいところに保管する。
- 契約の内容を変更したり、解約したりする場合の手続きを文書で説明してもらい、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。

ここでは、よくある相談事例を紹介しつつ、高齢者サポートサービスの利用を考えている方の主な不安と、チェックポイントを紹介します。

チェックポイント① 要望の整理

- ◆ 老後の不安は誰もが持っているものです。
- ◆ サービスを契約する前に、ご自身は何が心配なのか、何をサービスに期待するのかを考えてみましょう。

(相談事例)

Aさんをご高齢の夫婦2人暮らしです。子どもはおらず、知り合いも減ってきて、これからのことを考えると不安になりますが、頼りになる相手がいませんでした。

そんな時、テレビで、会費を払えば困ったときに助けてくれる高齢者サポートサービスがあることを知りました。

夫婦2人で地域包括支援センターに相談し、話し合った結果、病院に入院したときの身元保証、死後の事務手続き、体調が悪くなったときの生活支援を利用したいと思い、高齢者サポートサービスの検討をはじめました。

チェックポイント② 支払い能力の見極め

- ◆ 高齢者サポートサービスには、利用するたびにお金がかかるものや、毎月一定額のお金がかかるものがあります。
- ◆ ご自身が何をどのくらい利用しそうか考えてみましょう。

(相談事例)

Bさんは1人暮らしです。少しの貯蓄と年金があり、普段の暮らしには困っていませんでした。入院した時に保証人が必要と言われ、病院で情報提供を受けて高齢者サポートサービスを契約しました。

退院後にも継続できる契約だったので、続けるのかと聞かれて不安になり、消費生活センターに相談しました。事業者から改めて説明を聞き、自分の年金・貯蓄額を比べた結果、自分でも支払える金額だと納得し、契約を継続することにしました。

チェックポイント③ サービス内容の確認

- ◆ 高齢者サポートサービスの生活支援は、緊急時専用だったり、他と比べて割高になることがあります。
- ◆ ご自分が受けたいサービスが利用できるか、具体的な例で確認しましょう。

(相談事例)

Cさんは1人暮らしです。元気ですが、歳を取るにつれて、誰かに手伝って欲しいと思うことが増えてきました。いざという時のことも心配です。

そんなとき、雑誌で高齢者サポートサービスを知りました。身元保証や死後の事務をサポートしてくれるのはありがたかったですが、自分の住む地域では日常生活支援のサービスを提供できないと回答があったので、身元保証と死後事務のみの契約とし、日常生活支援のサービスは別の事業者を探してそちらを利用することにしました。

チェックポイント④ リスクへの備え

- ◆ もしものときは、せっかくの備えを自分で周りに伝えることができなくなることがあります。
- ◆ 契約しているサービスの内容や連絡先を、わかりやすいところに掲示しておくのも一つの手段です。

(相談事例)

Dさんのお父さんは、遠方で1人で暮らしています。先日、玄関で倒れているところを近所の方が見つけて入院しました。幸い、一命をとりとめました。

Dさんは、この時初めてお父さんが高齢者サポートサービスを契約していることを知りました。Dさんは高齢者サポートサービスを知らなかったので不安になり、お父さんと話し合いました。その結果、今度またいざという時に迅速に入院手続きを含め対応できるよう、契約している高齢者サポートサービスの連絡先を冷蔵庫に貼り付けておくことにしました。

相談先のご紹介

- ◆ 保証人を求められた時など何か困った時には、自分だけで抱え込まず、お住まいの地域にある支援機関に相談しましょう。

<地域包括支援センター>

どこに相談すれば良いか分からない時は、まずはお住まいの地域の地域包括支援センターに相談してください。

<消費生活センター>

契約に関する事で分からない時は、お住まいの地域のお近くの消費生活センターに相談してください。

令和元年5月30日
独立行政法人国民生活センター

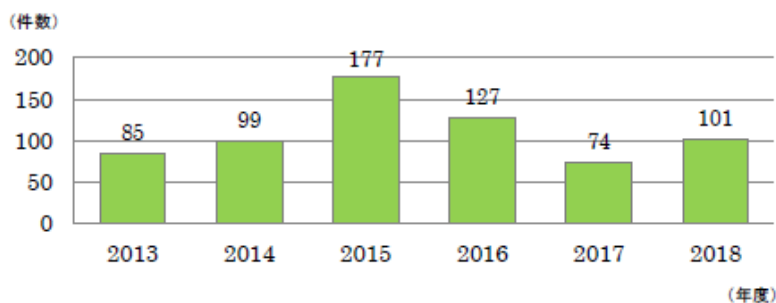
身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意

近年、高齢者の単独世帯が増加傾向にあるなか¹、高齢者を対象とする、身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行うサービス（以下、身元保証等高齢者サポートサービス²）が広まってきています。

一方で、こうした身元保証等高齢者サポートサービスをめぐり、全国の消費生活センター等には「契約内容をよく理解できていないにもかかわらず、高額な契約をしてしまった」等の契約時のトラブルのほか、「解約時の返金額に納得できない」等、解約時のトラブルについて相談が寄せられています。

そこで、身元保証等高齢者サポートサービスをめぐる消費者トラブルの防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET³における「身元保証等高齢者サポートサービス」に関する相談件数の推移
（2013～2018年度受付分）



¹ 平成28年現在、65歳以上の者がいる世帯数は2,416万5千世帯と、全世帯（4,994万5千世帯）の48.4%を占めている。そのうち、65歳以上の者が一人で暮らす単独世帯は27.1%を占め、年々増加傾向にある（内閣府：平成30年度版高齢社会白書）。

² 本資料における「身元保証等高齢者サポートサービス」は、一人暮らしの高齢者等を対象とする、身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスのことをいう。具体的には、医療機関への入院や老人福祉施設等への入所、賃貸住宅等の契約の際の身元保証・身元引受等のサービスや、買い物等の日常生活支援や見守り支援、死後の葬儀支援等のサービスが行われている。なお、「身元保証等高齢者サポートサービス」は高齢者以外も契約当事者になる場合がある。

³ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。2019年4月30日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】契約内容がよく分からず高額なので解約したい

今一人暮らしをしている。高齢でもあり、今後入院したり、アパートに入居したりする際の心配が出てきた。福祉サービスの窓口相談したところ、身元保証などのサポートサービスをする事業者があることを情報提供され、事業者から話を聞いたうえで申し込みをした。入会金、身元保証支援費等が約40万円かかり、月会費は3,000円である。しかし、よく考えると高額であり、具体的にどのようなサービスを受けられるのか等、契約の内容もよく分からないまま契約してしまったため、不安になった。解約できるか。

（2018年7月受付 80歳代 男性）

【事例2】事業者に勧められるままにサービスを追加して思ったより高額な契約になった

他県で介護施設に入所している義母の担当ケアマネジャーから「役所などに手続きをしに行くとき付添いをするサポートが1時間3,000円で受けられる」という話を聞いた。義母のところへすぐに行くことが難しいという事情もあったため、このサポートを行う事業者に問い合わせたところ「サービスを受ける本人が契約を行い、家族が立ち会う必要がある。難しければ司法書士に立ち合ってもらっても依頼できる。入会金が10万円、司法書士への依頼料が2万5,000円かかる」と説明された。後日、事業者から「手続きが済んだ」と連絡があった際に「月額1万円です元保証サービスを付けないと24時間サポートはできない。みんな付けている」と言われたので、身元保証の契約も追加した。その後、契約書類等が届き、入会金や諸費用で総額約30万円かかることが記載があった。毎月1万円を長期的に支払っていくことを考えると、費用の負担が大きくなった。解約したい。

（2018年5月受付 80歳代 女性 ※相談者：50歳代 女性）

【事例3】預託金として100万円を支払うように言われているが、詳細な説明がない

頼れる親族がない中、知人から紹介されて、身元保証サービスや亡くなった後の事務手続等を代行する事業者とサポート契約をした。費用を支払った記憶があるが、その他に預託金として100万円を支払うように求められた。契約内容など、その詳細について理解できていなかったこともあり、更なる高額な預託金の支払いを躊躇していたところ、担当者から「明日どうなるかわからない。一刻も早く預託金を支払うように」と急がされた。詳細な説明もない中で、このような事業者の対応に困惑しているが、どうしたらよいか。

（2018年8月受付 60歳代 女性）

【事例4】契約するつもりがなかったサービスも含まれていた

一人暮らしで今度老人ホームに入居することになったが、入居に際して身元保証が必要と言われ、事業者の身元保証サービスを勧められた。後日、入居予定の老人ホームに来るよう言われ、事業者の担当者から長時間にわたって説明を受けたが、契約内容を理解できないまま契約し、担当者に100万円を支払った。後になって契約内容を調べたところ、生活支援サービスや葬儀サービスなどが含まれている契約であることが分かった。身元保証以外のサービスを解約することはできるか。

（2018年12月受付 80歳代 女性）

【事例5】約束されたサービスが提供されないので事業者に解約を申し出たところ、説明のないまま精算された

入居していた老人ホームから高齢者住宅に転居することにした。身元保証人がいないため転居できないでいたところ、知人に身元保証サービスや死後事務支援等のサポートを行う事業者を勧められた。事業者には「定期的な安否確認等を行うため緊急時の対応もスムーズにできる」と言われ、140万円を支払って契約した。契約から1年程経つが定期的な安否確認がなかったり、緊急対応のために必要な書類が一向に作成されなかったりするなど、事業者に不信感が募ったため、解約を申し入れた。解約は承諾されたが返金額について事業者から何らの説明もないまま、50万円だけが振り込まれた。十分なサービスも受けていないにもかかわらず、納得できない。

(2018年11月受付 70歳代 女性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) サービス内容や料金等を理解できていないまま契約している

身元保証等高齢者サポートサービスには身元保証だけではなく、日常生活の支援や死後の事務等を行うものもあり、事業者によって提供されるサービスの内容や組み合わせ等は様々です。また料金体系についても、入会金や年会費・月会費を支払う場合のほか、サービス利用回数や利用時間単位により料金が定められている場合があります。

そのため相談事例をみると、高齢者等がサービス内容や料金等について十分に理解できていないままに高額な契約をしているケース（事例1～4）がみられます。具体的には勧誘時に事業者から「みんな付けている」などと勧められるままにサービスを追加し、費用の負担が大きいと感じているケース（事例2）のほか、契約内容が理解できていない状況で支払いを急がされたケース（事例3）、支払った後で契約したつもりがないサービスが含まれていたことに気付いたケース（事例4）等の相談が寄せられています。

(2) 約束されたサービスが提供されないことがある

契約に含まれている定期的な安否確認の連絡がこなかったケース（事例5）や、病院への送迎サービスを契約したのに「今は忙しい」等と送迎を断られたケース等、約束されたサービスの提供がなかったという相談が寄せられています。

なお、過去には契約後に事業者が破産し、その後のサービスを受けられなかっただけでなく、預けていた金銭が返金されなかったこともありました⁴。

(3) 解約時の返金をめぐってトラブルになることがある

身元保証等高齢者サポートサービスは継続的な契約をする場合もあり、中途解約をする際に預託金等の返金をめぐってトラブルになることがあります。

相談事例をみると、十分なサービスが提供されないため解約したところ、返金額について事業

⁴ 平成28年4月27日に破産手続開始決定を受けた日本ライフ協会と契約していた高齢者等において、契約していたサービスの提供や預託金の返還を受けられない消費者被害が発生した（参考：消費者委員会「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」（平成29年1月））。

者から説明がないまま精算されたというケース（事例5）のほか、預託金等について、解約時に一切返金しないと言われていたり、返金すると言いながら一向に返金されなかったりしてトラブルになったケースもあります。

3. 消費者へのアドバイス⁵

（1）自分の希望をしっかりと伝え、サービス内容や料金をよく確認しましょう

身元保証等高齢者サポートサービスを契約する場合は、まず自分がどのようなサービスを望んでいるのかを事業者にしっかりと伝えましょう。

そのうえで、提供されるサービスの内容や条件（どのような場合にどのようなサービスが受けられるか）、料金体系（いつ、いくらを、どのサービスに対して支払うのか、支払うことになる総額）等をよく確認しましょう。契約内容がよく分からなかった場合や、事業者に契約を急がされた場合でもその場で契約せず、周囲の人に相談するなどして十分に検討しましょう。

特に死後事務に関するサービスが提供されるのは自身の死後となり、適切にサービスが履行されたのかを確認することができないため、より具体的に契約内容を確認しておきましょう。

なお、自治体が高齢者を支援するサービスを実施している場合もあるため、お住まいの地域で提供されているサービスについても調べてみましょう。

（2）預託金等の用途や解約時の返金に関する条件について予め確認しておきましょう

契約時に預託金等を支払う必要がある場合には、その金銭の用途や目的・管理方法などについて契約前に確認しておきましょう⁶。

預託金等は、解約時にその全部または一部が返金される場合があります。預託金等の返金についてトラブルにならないように、予め解約時の返金の有無や条件を確認し、不明な点があれば事業者に必要な説明を求めましょう。実際に解約する場合には、返金額の内訳や算定基準を事業者を確認しましょう。

（3）契約内容を周囲の人にも理解してもらうよう心がけましょう

突然の事故等が起きた場合等は、せっかくの備えを自分で周囲の人に伝えることができなくなることもあります。万が一の時に、自分の代わりに親族や周囲の人が迅速に入院等の手続きを進めることができるよう、契約しているサービス内容や事業者の連絡先を伝えておいたり、分かりやすいところに掲示しておいたりしましょう。

（4）契約や解約に際しトラブルになった場合にはすぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

⁵ 参考資料：厚生労働省、消費者庁による発表情報「身元保証等高齢者サポート事業に関する調査でまとめられた啓発資料」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_018/pdf/caution_018_180905_0001.pdf

⁶ 預託金等の名目で支払う金銭には様々な用途があり、サービスへの入会金のほか、病院への入院等で身元保証を行った場合の費用弁済、生活支援にかかる費用の前受、葬儀や納骨にかかる費用の前受などがある。また預託金等の呼称も事業者によって様々である。

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

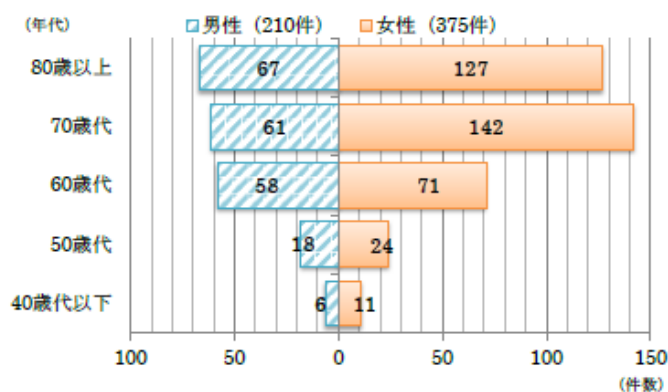
- ・消費者庁 消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府 消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・厚生労働省 医政局 総務課（法人番号 6000012070001）
- ・厚生労働省 老健局 高齢者支援課（法人番号 6000012070001）
- ・厚生労働省 老健局 振興課（法人番号 6000012070001）

【参考】PIO-NETにおける「身元保証等高齢者サポートサービス」に関する相談の傾向⁷

1. 契約当事者の属性（契約当事者年代、性別）

契約当事者の年代は、60歳以上が約9割を占めており、性別は、女性が男性の約1.7倍の割合を占めています（図2）。

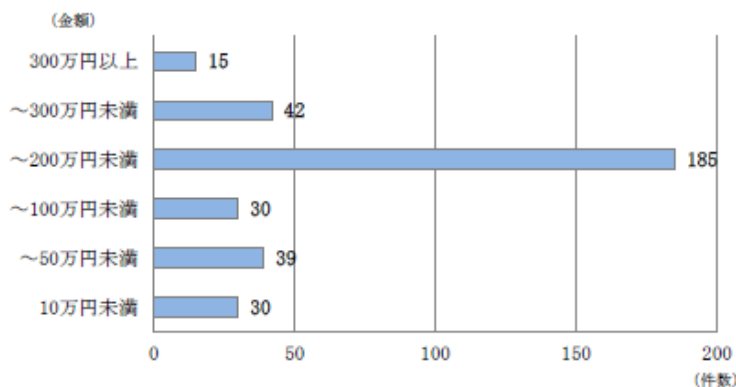
図2 契約当事者の年代・性別件数（n=585）



2. 契約購入金額等

身元保証等高齢者サポートサービスにおける契約購入金額の平均は約147万円であり、100万円～200万円未満が185件（約54%）で一番多くみられます。既支払額の平均は約100万円です。

図3 契約購入金額（n=341）



⁷ 2013～2018年度受付で、2019年4月30日までのPIO-NET登録分663件のうち、不明・無回答を除き、分析している。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

－ 高齢者の今後の生活に著しい支障を及ぼすおそれも －

住宅の売却、資産の管理 に絡む契約は慎重に！

- 自分の意見をはっきり伝える。
不要な話をはっきり断る。
- 内容を十分に理解しないまま、
契約しない。
- すぐに契約せず、
周りの人に相談する。

これからの生活に
重大な影響が...



強引に勧誘され、安価で住宅の売却を契約した

- 自宅に突然訪ねてきた事業者に 長時間の勧誘を受け、強引に安価で自宅の売却契約をさせられた。 自宅に住み続けたいので解約したい。

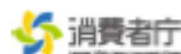


勧められるままに、高額な身元保証サービスを契約した

- 一人暮らしで今後が心配になり、身元保証や日常生活の支援を受けるサービスに申し込んだら、事業者に 勧められるままにサービスを追加して高額な契約になった。解約したい。

不審なことがあれば、一人で悩まず、

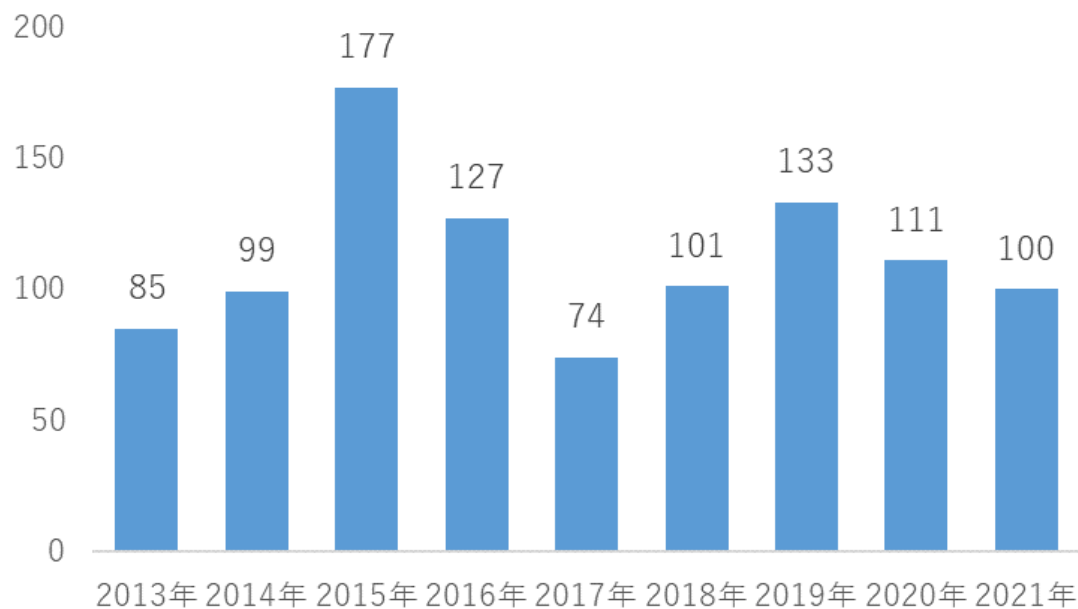
消費者ホットライン 188 にご相談ください。



(注) 赤枠は当省が付した。

資料 11 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

(単位：件)



(注) 令和4年2月の消費者委員会への消費者庁提出資料に基づき、当省が作成した。

資料 12 調査した事業者における身元保証等高齢者サポート事業の開始年

(単位：事業者)

事業開始年	事業者数
1993年(平成5年)	2(1.0%)
1994年(平成6年)	0(0%)
1995年(平成7年)	1(0.5%)
1996年(平成8年)	0(0%)
1997年(平成9年)	0(0%)
1998年(平成10年)	0(0%)
1999年(平成11年)	0(0%)
2000年(平成12年)	0(0%)
2001年(平成13年)	2(1.0%)
2002年(平成14年)	2(1.0%)
2003年(平成15年)	2(1.0%)
2004年(平成16年)	0(0%)
2005年(平成17年)	2(1.0%)
2006年(平成18年)	1(0.5%)
2007年(平成19年)	2(1.0%)
2008年(平成20年)	0(0%)
2009年(平成21年)	2(1.0%)
2010年(平成22年)	6(2.9%)
2011年(平成23年)	11(5.4%)
2012年(平成24年)	11(5.4%)
2013年(平成25年)	4(2.0%)
2014年(平成26年)	13(6.4%)
2015年(平成27年)	12(5.9%)
2016年(平成28年)	16(7.8%)
2017年(平成29年)	13(6.4%)
2018年(平成30年)	16(7.8%)
2019年(令和元年)	21(10.3%)
2020年(令和2年)	28(13.7%)
2021年(令和3年)	32(15.7%)
2022年(令和4年)8月まで	5(2.5%)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 ()内は、事業者調査を実施した204事業者に対する割合である。割合は、小数第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

資料 13 死亡届の届出義務者がいない場合又は届出義務者からの提出を期待することができない場合における職権による死亡事項の戸籍への記載の取扱いについて（法務省民一第 285 号法務省民事局民事第一課長通知）



法務省民一第 285 号
平成 25 年 3 月 21 日

法務局民事行政部長 殿
地方法務局長 殿

法務省民事局民事第一課長

死亡届の届出義務者がいない場合又は届出義務者からの届出を期待することができない場合における職権による死亡事項の戸籍への記載の取扱いについて（通知）

標記の場合における死亡事項の迅速な戸籍への記載に資するため、福祉事務所の長及びこれに準ずる者からの職権記載を促す申出であって、届出事件本人と死亡者との同一性に疑義がないものについては、あらかじめ戸籍法第 44 条 3 項及び第 24 条第 2 項に規定する管轄法務局又は地方法務局の長の許可を包括的に与えることとし、市区町村長限りで死亡事項の職権記載をして差し支えないものとするとともに、この取扱いにおける戸籍の記載は、平成 2 年 3 月 1 日付け法務省民二第 600 号民事局長通達別紙戸籍記載例及び平成 6 年 1 月 16 日付け法務省民二第 7000 号民事局長通達別紙第 2 号記録事項証明書の記載例 170 の例に準じて下記のとおりとしますので、これを了知の上、貴管下支局長及び管内市区町村長への周知並びに管内市区町村長への包括的な職権記載の許可の付与について取り計らい願います。

なお、戸籍法第 87 条第 2 項に規定する届出資格者の調査については、死亡事項の職権記載をする前提として行わなければならないものではありませんので、念のため申し添えます。

記

1 紙戸籍の場合

「平成 25 年 3 月 20 日推定午前 6 時東京都千代田区で死亡同月 25 日除籍
④」

2 コンピュータ戸籍の場合

死亡 : 【死亡日】 平成 25 年 3 月 20 日
 【死亡時分】 推定午前 6 時
 【死亡地】 東京都千代田区
 【除籍日】 平成 25 年 3 月 25 日

(注) 下線は当省が付した。

資料 14 住民からの相談内容の分類

相談内容の種類	市区町村 担当課室 (11 件)	地域包括支援 センター (66 件)	消費生活センター (78 件)
A：事業者の評判・ 信頼性(事業者紹介 を含む。)	1 (9.1%)	16 (24.2%)	30 (38.5%)
B：解約(解約時の 返金を含む。)に関 すること	0 (0%)	8 (12.1%)	30 (38.5%)
C：サービス内容に 不満	5 (45.5%)	11 (16.7%)	9 (11.5%)
D：身元保証の取扱 いについて	0 (0%)	13 (19.7%)	0 (0%)
E：料金(解約時の 返金を除く。)につ いて	1 (9.1%)	5 (7.6%)	1 (1.3%)
F：意思に反して寄 附や遺贈を求められ た	4 (36.4%)	1 (1.5%)	0 (0%)
G：契約時の事業者 の説明不足に不満	0 (0%)	4 (6.1%)	0 (0%)
H：契約の締結や継 続の可否について	0 (0%)	1 (1.5%)	1 (1.3%)
I：その他(老後、 賃貸の住居の保証 等)	0 (0%)	7 (10.6%)	7 (9.0%)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 () 内は、地方公共団体等の機関別の相談件数の合計(155件)に対する割合である。割合は、小数第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

資料 15 身元保証等高齢者サポート事業に関連して起きたとされるトラブルの例

高齢者が自分で調べたX事業者と身元保証や死後事務について契約を締結した後に、契約に要する費用とは関係なく、別途千数百万円もの資金を事業者を提供したが、その後、事業者の代表者と音信不通となり、契約も不履行となった。

本件に関しては、当該高齢者が入居する高齢者住宅の事業主が地域包括支援センターに情報共有した上で司法書士に相談し、家庭裁判所で当該高齢者がX事業者と締結した契約を全て解約した。その後、当該高齢者はX事業者の代表者に対して損害賠償請求訴訟を起こした。

(A 地域包括支援センター)

当時、当事業者の実質的経営者であった者Y（注）が、事業者と契約していた利用者の死亡後（当事業者との契約は、この時点で終了。）、同利用者に係る相続手続の過程で、利用者の預金口座から金銭を横領していたことが発覚した。

（注） 当該者は、士業として成年後見業務及び財産管理業務を実施。事業者の当時の代表者は、当該者と親族関係にあるとみられる者。

Yは、懲戒処分を受けて官報に公告され、士業を廃業し、その後、業務上横領の疑いで逮捕に至った。

(B 事業者)

（注） 当省の調査結果による。