

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

消費者委員会事務局

経緯

近年、少子高齢化の進展や単身世帯の増加、親族の減少、近隣関係の希薄化といった状況を背景に、一人暮らしの高齢者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（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。こうした事業の需要は今後一層高まっていくことが予想されるが、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。当委員会ではこうした状況を踏まえ、当該事業に係る消費者被害防止のため、本建議の発出に至った。

建議の概要

事項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

身元保証等高齢者サポートサービスは、既存の公的制度だけではなく、現に様々な主体による民間事業として行われている。多岐にわたるサービスを一括して提供する事業者もあり、高齢者の利便性には資するが、契約内容は複雑になりがちで、中には費用体系が明確でないものもみられる。また、サービスの提供を受ける段階において、契約どおりに履行され

ているかを本人のみで十分に確認することは難しく、死後事務の履行については本人には確認するべきがない。死後事務の費用は生前に預託する仕組みである場合が多いが、預託金の保全措置を講じていない事業者もあり、実際に、事業者の経営破綻によりサービスの提供を受けられず、預託金も返還されないという事態が生じている。

そこで、消費者庁に対し、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調整を行うことを求めた上で、厚生労働省に対し、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係る実態把握を行うことを求め、さらに、消費者庁及び厚生労働省に対し、関係行政機関と連携し、前記の実態把握を踏まえて必要な措置を講ずることを求めた。

事項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

医師法や各介護保険施設の基準省令では、正当な事由・理由なく診察治療の求めやサービスの提供を拒んではならないことが定められているが、実態は、身元保証人等に種々の役割を求め、身元保証人等がない場合に入院・入所を認めない病院・施設等も一定数存在する（公益社団法人成年後見センター・リーガル

サポート）「病院・施設等における身元保証等に関する実態調査」。

そこで、厚生労働省に対し、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、病院・介護保険施設が身元保証人等のいないことのみを理由に入院・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、また、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し、そうした役割の必要性や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、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を求めた。

事項3 消費者への情報提供の充実

身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者被害防止のためには、消費者が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。

そこで、消費者庁、厚生労働省及び家賃債務保証の情報提供に関する取組を行う国土交通省に対し、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を求めた。

※建議とその概要及び調査報告は消費者委員会ホームページに掲載されています。（<http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2017/index.html>）