

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の結果(概要)

調査の背景

〔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〕

- ◇ 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、利用者が安心してサービス・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

- ・ 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

消費者保護の必要性が高い

実態(主な調査結果)

- 〔事業者の取組〕
- ・ 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
- 〔地方公共団体等の取組〕
- ・ 住民への情報提供が低調

留意すべき事項・対応の方向性

- ・ 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