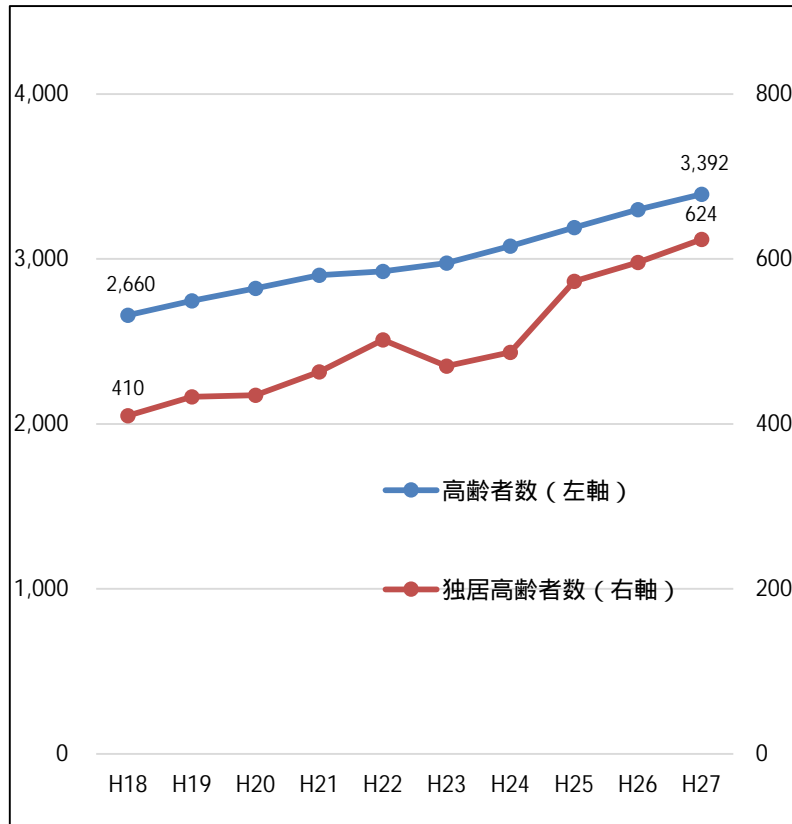


身元保証等高齢者サポート事業について

内閣府消費者委員会事務局

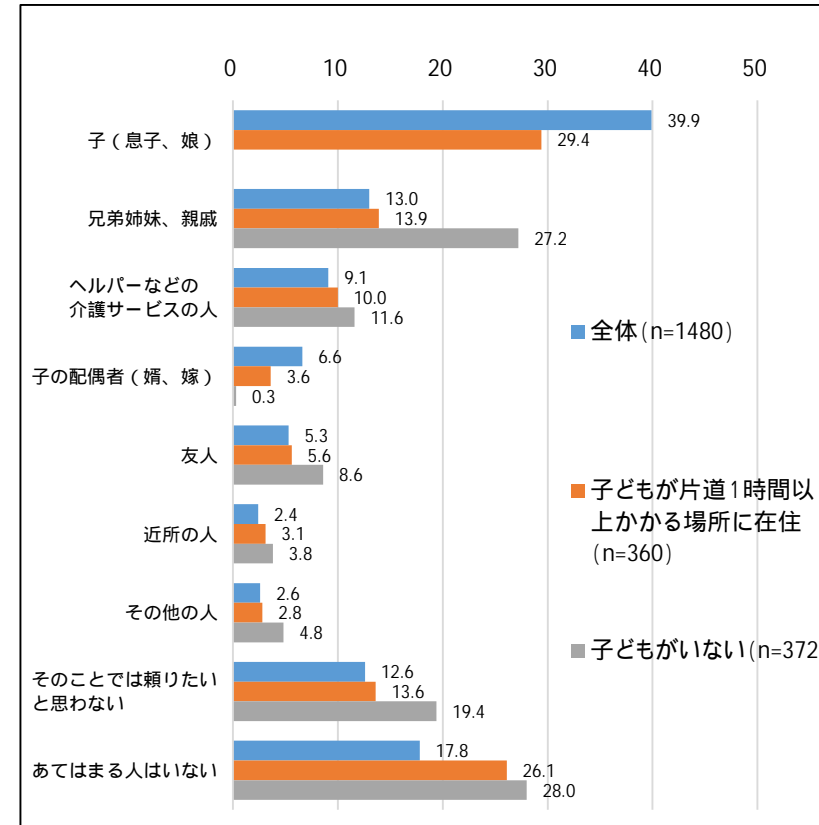
1 身元保証等高齢者サポート事業の背景

高齢者数及び独居高齢者数の推移



- (注1) 内閣府「高齢社会白書」及び厚生労働省「国民生活基礎調査」により当委員会が作成。
 (注2) この表において「高齢者」とは、65歳以上の者をいう。
 (注3) この表において「独居高齢者」とは、世帯員が1人だけの世帯の高齢者をいう。
 (注4) 独居高齢者数について、平成23年は岩手県・宮城県・福島県を除いた数値、平成24年は福島県を除いた数値。

独居高齢者が病気等の場合に頼りにする相手



- (注1) 内閣府「平成26年度 一人暮らし高齢者に関する意識調査」により当委員会が作成。
 (注2) 例えば、「子どもが片道1時間以上かかる場所に在住」している人のうち26.1パーセントが「あてはまる人はいない」と回答している。

2 身元保証等高齢者サポート事業の概要

【調査の背景】

病院、施設及び賃貸住宅等に入院等する場合の「身元保証」サービスや、死亡した後の遺品の処理や葬儀・納骨等の支援に関する「死後事務」サービスに対する需要は、高齢化の進展に伴い増加。

このようなサービスを提供する事業者であった公益財団法人日本ライフ協会が、利用者から受領した預託金を不正に流用していたことが平成27年に発覚し、最終的に返還不能になる（ ）などの消費者問題が発生。

同協会は、平成28年4月に破産

当該事業を所管する省庁が明確ではなく、事業実態が不明。
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。

【調査審議内容】

身元保証等高齢者サポート事業の実態

消費者トラブルの実態

消費者被害防止のために必要な措置 等

【主なサービス】

身元保証

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

日常生活支援

在宅時の日常生活サポート
（買い物支援、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

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き
葬儀支援 等

当委員会では、身元保証等高齢者サポート事業として、上記 ~ のうち少なくとも 又は のサービスを高齢者等に対して提供する事業を念頭においている。

【事業主体】

公益法人、NPO法人、一般企業
社会福祉協議会、弁護士・司法書士・行政書士 等

既存の公的制度により対応できるのは一部のサービスに限られており、様々な主体による民間事業として行われている。

【問題点】

契約の複雑性

多くのサービスを含むため契約内容が複雑でわかりにくく、費用体系が明確でないものもみられる。

預託金の保全

特に死後事務に要する費用は生前に事業者に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みられ、実際に、日本ライフ協会の経営破たんにより被害が生じている。

履行確認の困難性

利用者は主に高齢者とみられ、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、その履行を本人が十分に確認することは難しい。さらに、死後事務の履行については、本人には確認するすべがない。

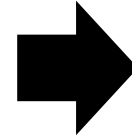
【課題】

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である。

高齢者福祉の観点から、こうしたサービスの積極的な普及を図る一方、当該事業の実態を把握し、事業者に対し適切な指導監督を行うことができるよう制度整備に向けた措置が必要。

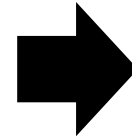
3 身元保証等高齢者サポート事業に係る問題意識

主に一人暮らしの高齢者を対象とした新しいサービス事業(身元保証等高齢者サポート事業)が生まれ、今後ニーズが高まっていくものと考えられる



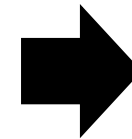
身元保証等高齢者サポート事業について消費者被害が発生しているが、事業の実態は明らかでなく、指導監督に当たる行政機関も明確に決まっていない状況

身元保証人等がない高齢者が、病院・福祉施設への入院・入居を拒否される実態が存在



介護保険施設の基準省令において「正当な理由」なくサービスの提供を拒むことは禁止されている。一方で、身元保証人等への強いニーズが存在する状況

身元保証等高齢者サポート事業は、契約内容が複雑になりがちであり、サービスの履行状況の確認も困難といった問題がある。また、事業者に多額の金銭を預託する契約形態である



サービスを適切に選択するための十分な情報提供がされていない状況