

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の概要

平成29年1月
消費者委員会

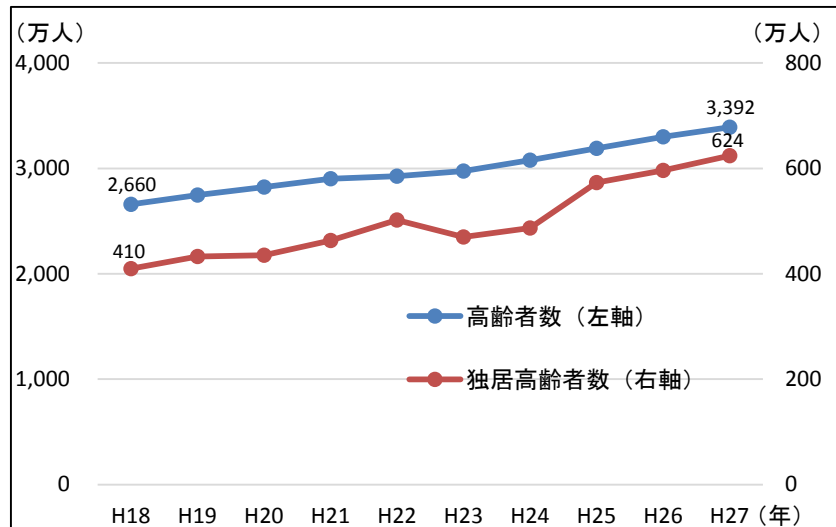
目 次

1.	問題の背景	3
2.	身元保証等高齢者サポート事業	4
3.	病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等	5
4.	消費者への情報提供	6
5.	建議事項	7

1. 問題の背景

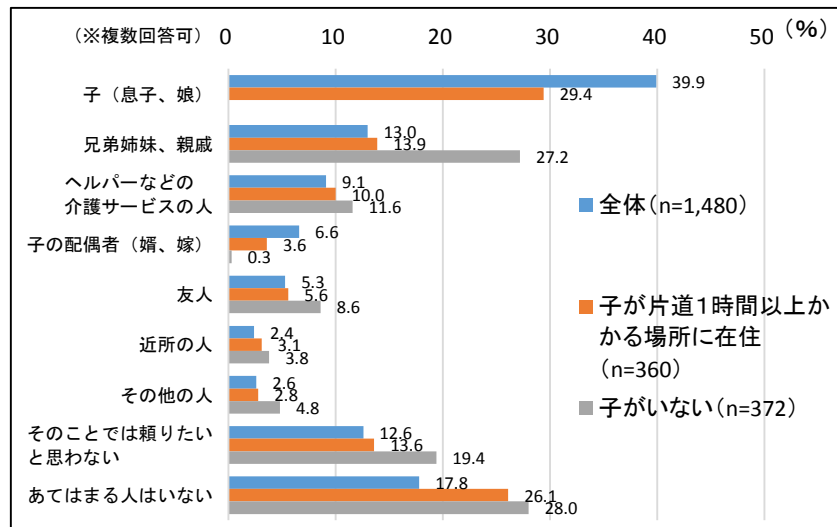
- 高齢化の進行・・・平成27年の高齢者人口は約3,400万人で全人口に占める割合は26.7%。
- 独居高齢者の増加・・・平成27年の独居高齢者人口は約620万人で全高齢者に占める割合は約18%。

図1 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」より当委員会作成。
 (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。

図2 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」より当委員会作成。
 (注2) 例えば、「子が片道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。

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。

2. 身元保証等高齢者サポート事業

「身元保証等高齢者サポートサービス」とは、以下のサービスを総称したもの。
少なくとも、①又は③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。

※当委員会による本建議における整理。

①身元保証サービス

- 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 等

②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

③死後事務サービス

- 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

身元保証等高齢者サポート事業の課題

○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。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。

○死後事務に要する費用については、生前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存在する。

○高齢者は一般的に次第に心身共に能力が低下する。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可能性がある。

○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い。

平成28年に日本ライフ協会が利用者の預託金を事業等に流用していたことが発覚
→その後経営破綻したため、預託金は返還不能に

3. 病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等

病院・施設等が身元保証人等に求める役割

- 入院費・施設等利用料の支払
- 債務(入院費・施設利用料等、損害補償等)の保証
- 本人生存中の退院・退所の際の居室等の明渡し、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

病院・施設等における身元保証人等の実態

- 契約書や利用約款等で入院・入所の際に身元保証人等を求める 病院95.9% 施設等91.3%
- 身元保証人等がない場合には、入院・入所を認めない 病院22.6% 施設等30.7%
- 身元保証人等がいた場合でも、支払を拒否される等問題が解決しなかったことがある 病院66.7% 施設等23.6%

(注) 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報告書」より当委員会作成。

法の規定は
どのようになっているか

- 医師法(第19条第1項)
「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」
- 各介護保険施設の基準省令
「正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない」

4. 消費者への情報提供

積極的に提供すべき情報の例

- 契約内容(解約時のルール等)、預託金の保全措置に関すること
- 第三者が契約の履行を確認する仕組みに関すること
- サービスの担い手に関すること(法的な指導・監督がなされている事業者か等)



- ・サービスを適正に選択
- ・安心してサービスを利用

賃貸住宅に入居する際に利用できる身元保証サービス

○賃貸住宅への入居の際に求められる身元(連帯)保証人等を確保することが困難な高齢者が存在

賃貸住宅に入居する際に利用できる身元(連帯)保証サービス等に関する取組例

- 一般財団法人高齢者住宅財団における家賃債務保証制度**
 - 高齢者住宅財団が連帯保証人の役割を担い高齢者等の賃貸住宅への入居を支援
 - 具体的には、賃貸住宅の家主と当該財団が基本約定を締結
 - 基本約定を締結している賃貸住宅の入居者(高齢者等)に対し当該財団が連帯保証人に

- 居住支援協議会による取組**
 - 居住支援協議会は、高齢者等が民間賃貸住宅へ円滑に入居できるための環境整備を行う(自治体ごとに設立)
 - 地方公共団体、宅地建物取引業者、賃貸住宅管理業者、居住支援団体等で構成
 - 居住支援に関する情報共有、家賃債務保証制度の紹介等を実施

5. 建議事項（1、2）

現状・課題

○身元保証等高齢者サポート事業全般については、実態が把握されておらず、指導監督に当たる行政機関も必ずしも明確ではなく、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ない。

○病院・福祉施設等への入院・入所に際し身元保証人等を求められる場合がある。

建議事項

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。

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。
- (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。

5. 建議事項（3）

現状、課題

- 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に対し十分な情報提供が必要。
- 賃貸住宅に入居する際にも身元（連帯）保証人等を求められる場合がある。

建議事項

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。