

消費者委員会の建議に対する実施状況の報告

平成29年8月22日
消費者庁消費者政策課

<建議事項(消費者庁関係)>

【建議事項1】

- ・(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。

<消費者庁の実施状況>

- ・速やかな実態把握の着手に向け、厚生労働省との間で、情報共有及び意見交換。
 - ・独立行政法人国民生活センター、公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート、一般社団法人全国消費者団体連絡会、公益社団法人全国消費生活相談員協会、一般財団法人日本消費者協会、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、株式会社長谷工総合研究所及び独立行政法人都市再生機構へヒアリングを行い、同様のサービスに関する消費生活相談等の実態を把握。
- ※ 現時点では、同様のサービスに係る事業者の破綻案件が他にも発生しているという状況は確認されていない。

(注:実施状況の報告後のヒアリング先に、下線を付した。)

- ・また、PIO-NETの消費生活相談事例から、対象となるサービスの解約時の相談等が寄せられていることを把握。

- ・厚生労働省により行われる実態把握の結果がまとまった段階で、情報提供の実施を含む必要な措置について改めて検討する考え。