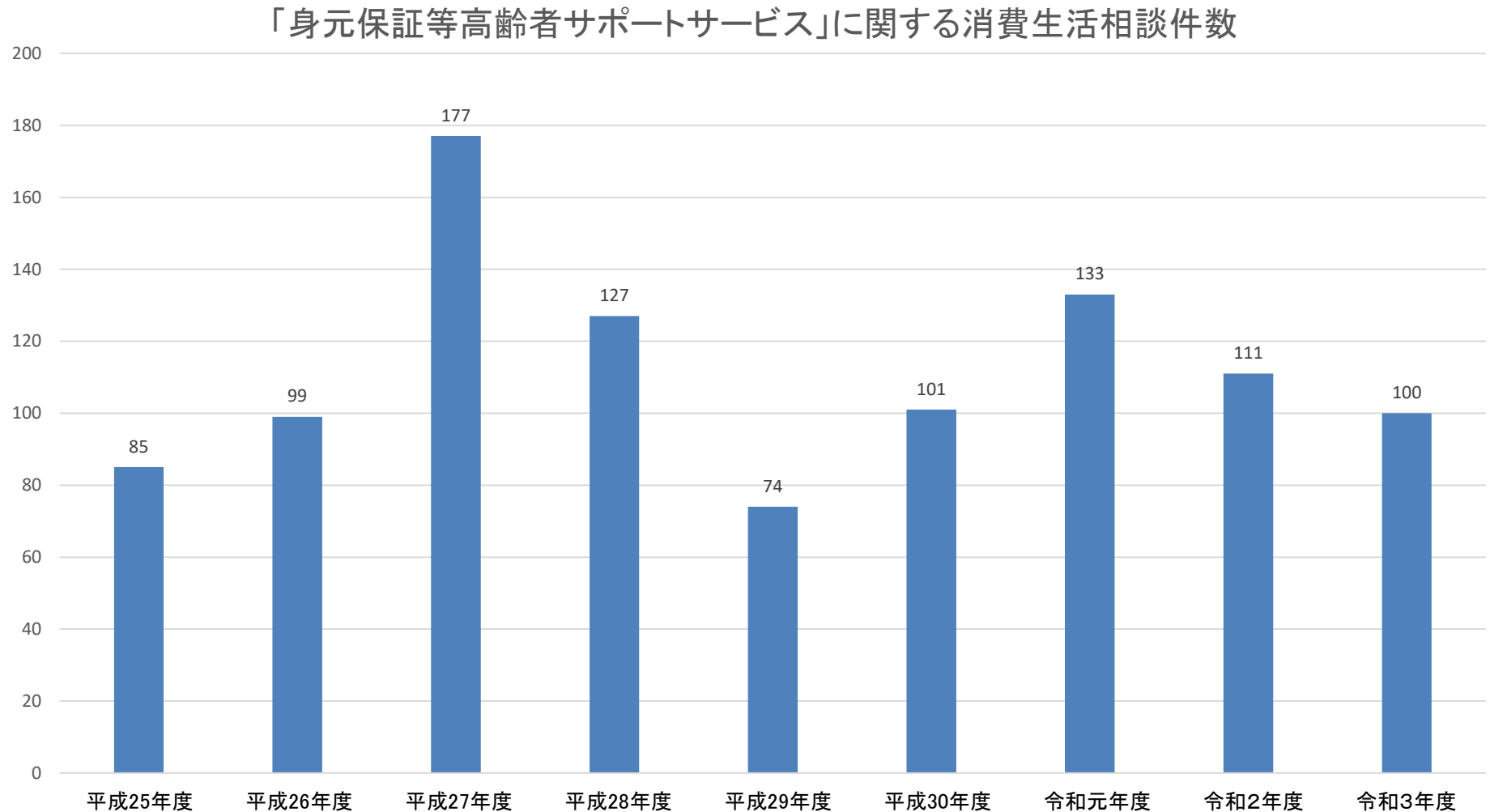


身元保証等高齢者サポート事業について

令和4年2月
消費者庁

身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談件数

○身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談は、年100件程度で推移。



※2013年4月1日以降受付、2022年1月17日までのPIO-NET登録分

身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談 主な事例

【事業者に関する相談】

- ・ 一人暮らしで身寄りがないので身元保証をしてくれる事業者を探しておこうかと思うが信用できるところはないか。
- ・ 身元保証人契約を検討している。業者についてセンターにクレームが入っていないか知りたい。

【サービス内容・費用に関する相談】

- ・ 年金を預かると言われて渡した通帳と印鑑を返してもらえない。
- ・ 妻の叔父が身元保証サービスの契約を勧められている。初期費用が200万円と高額なので騙されていないか心配。注意点を知りたい。

【解約に関する相談】

- ・ 今年の6月に終活業者と死後事務委任と保証人代行の契約をしたが、解約したい。返金額に納得できない。
- ・ 母の財産管理を身元保証支援業者に依頼したが、私が断った項目の請求があり、利用明細書も開示されない。解約、返金希望。

身元保証等高齢者サポート事業に関する取組

○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、平成30年8月の事務連絡^(※)の内容を踏まえつつ、消費者向けに情報発信を実施。

(※) 地方公共団体消費者行政担当部局宛、以下を依頼。

- ・ 高齢者等が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるよう、当該事業についての説明と、利用する事業者及びサービスを検討する際のポイントを示した普及啓発資料の周知
- ・ 高齢者福祉部局等との連携を一層促進し、消費者安全確保地域協議会（高齢者見守りネットワーク）も活用した地域連携の構築

① 消費者庁ウェブサイト上の専用ページの新設

② 地方消費者行政担当部局を対象とする消費者行政ブロック会議における周知

③ 関連する消費生活相談の状況の注視及び注意喚起の実施

身元保証等高齢者サポート事業に関する取組

① 消費者庁ウェブサイト上の専用ページの新設



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

ホーム

新着情報一覧 報道資料一覧 会議資料一覧 サイト内検索

テーマ別メニュー 消費者庁について お知らせ 政策 法令 刊行物

消費者庁ホーム > 政策 > 政策一覧(消費者庁のしごと) > 消費者政策 > 消費者被害防止に向けた注意喚起等 > 身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する留意事項について

身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する留意事項について

このページでは、身元保証等高齢者サポートサービスを選択するに当たり有用と思われる情報を提供しています。身元保証等高齢者サポートサービスを利用するに当たっては、サービス内容、自らの支払能力などについて、ポイント集(詳細は後記)も参考に確認していただくほか、事業者における預託金の管理方法なども把握していただくなど、本当に身元保証等高齢者サポートサービスが必要かどうかを含め、慎重に情報収集した上で判断していただくようお願いします。

なお、いわゆる身元保証等高齢者サポートサービスについては、厚生労働省において、身元保証等高齢者サポート事業に関する調査(平成29年度老人保健健康増進等事業(老人保健事業推進費等補助金)を活用して実施)が進められていたところ、先般、その成果を取りまとめられ、その一環として、啓発資料としてのポイント集が作成されました。

それを受け、消費者庁においては、都道府県・政令指定都市の消費者行政担当部局宛てに、「身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する啓発資料等について」を通知いたしました。

また、消費者庁においては、厚生労働省と連名で、身元保証等高齢者サポートサービスの適切な業務運営に資するよう、身元保証等高齢者サポート事業に関する調査に御協力いただいた事業者宛てに、「身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する啓発資料について」を通知するとともに、「身元保証等高齢者サポートサービスに関する注意喚起資料について」を通知しました。

啓発資料

- 身元保証等高齢者サポート事業に関する調査でまとめられた啓発資料 [PDF:598KB]
- 身元保証や日常生活の支援、死後事務サービスなど資産の管理に絡む契約は慎重に! [PDF:185KB]

消費者政策

- 消費者基本計画等
- 財産分野の注意喚起(消費者安全法に基づくもの)
- 消費者被害防止に向けた注意喚起等
- 消費者の皆様への情報提供等
- 関係省庁との調整
- 会議・研究会等
- その他

「身元保証」や 「お亡くなりになられた後」を 支援するサービスの契約を お考えのみなさまへ



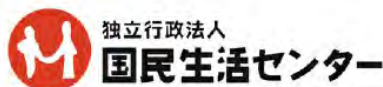
- 日々の暮らしの中でちょっとした手伝いをしてほしい
- 入院や施設入所で「保証人が必要」と言われて困っている
- 自分が亡くなった後の葬儀・遺品整理が不安

このような思いをお持ちの方を支援する「高齢者サポートサービス」を提供する事業者があります。内容や契約方法、料金等は様々であり、利用にあたってトラブルにならないよう、事前によく確認することが重要です。

このパンフレットでは、サービスの利用を考えている方向けに、事業者やサービス内容を選び上で注意すべきポイントをお伝えします。

身元保証等高齢者サポート事業に関する取組

③ 関連する消費生活相談の状況の注視



【法人番号 4021005002918】

報道発表資料

令和元年 5月30日
独立行政法人国民生活センター

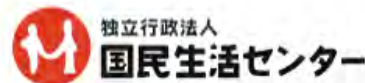
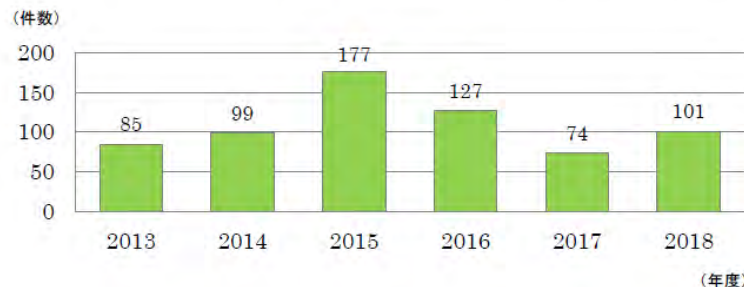
身元保証など的高齢者サポートサービスをめぐる契約トラブルにご注意

近年、高齢者の単独世帯が増加傾向にあるなか¹、高齢者を対象とする、身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行うサービス（以下、身元保証等高齢者サポートサービス²）が広まってきています。

一方で、こうした身元保証等高齢者サポートサービスをめぐり、全国の消費生活センター等には「契約内容をよく理解できていないにもかかわらず、高額な契約をしてしまった」等の契約時のトラブルのほか、「解約時の返金額に納得できない」等、解約時のトラブルについて相談が寄せられています。

そこで、身元保証等高齢者サポートサービスをめぐる消費者トラブルの防止のため、相談事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET³における「身元保証等高齢者サポートサービス」に関する相談件数の推移
(2013～2018年度受付分)



【法人番号 4021005002918】

報道発表資料

令和3年 6月24日
独立行政法人国民生活センター

高齢者の自宅の売却トラブルに注意

—自宅の売却契約はクーリング・オフできません！
内容をよくわからないまま、安易に契約しないでください—

全国の消費生活センター等に、「独引に勧誘され、安価で自宅を売却する契約をしてしまった」「解約したいと申し出たら違約金を請求された」「自宅を売却し、家賃を払ってそのまま自宅に住み続けることができるといわれ契約したが、解約したい」といった、自宅の売却に関する相談が寄せられています。

消費者が所有する自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフはできません。契約の内容をよく理解しないまま、安易に売却の契約をしてしまうと、特に高齢者の場合、住む場所が見つからなかったり、解約の際に違約金を支払うことで生活資金が少なくなったりするなど、今後の生活に大きな影響が生じる可能性があります。

そこで、60歳以上の消費者が契約当事者となっている自宅の売却トラブルに関して、相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関に要望を行います。

図1 PIO-NET⁴にみる契約当事者が60歳以上の年度別相談件数、契約当事者の年代別相談割合



身元保証等高齢者サポート事業に関する取組

③ 注意喚起の実施

消費者庁
Home

本文へ ▶ 採用情報 ▶ 申出・問合せ窓口 ▶ English 文字サイズ 標準 大

最新情報一覧 ▶ 報道資料一覧 ▶ 会議資料一覧 ▶ サイト内検索 🔍 検索

テーマ別メニュー ▶ 消費者庁について ▶ お知らせ ▶ **政策** ▶ 法令 ▶ 刊行物

消費者庁ホーム > 政策 > 政策一覧(消費者庁のしごと) > 消費者政策 > 消費者被害防止に向けた注意喚起等 > 住宅の売却、資産の管理に絡む契約は慎重に!

住宅の売却、資産の管理に絡む契約は慎重に!

住宅の売却、資産の管理に関する契約トラブル(※)は、高齢者の今後の生活に著しい支障を及ぼすおそれがありますので、このような契約はくれぐれも慎重に行うようにしましょう。

(※) ・ 自宅に突然訪ねてきた事業者に強引に勧誘され、安価で住宅の売却を契約した。
・ 勧められるままに、高額な身元保証サービスを契約した。

住宅の売却、資産の管理に関する話があった場合は、

- 自分の意見をはっきり伝え、不要な話ははっきり断りましょう。
- 内容を十分に理解しないまま、契約しないようにしましょう。
- すぐに契約せず、周りの人に相談するようにしましょう。

消費者庁からの注意喚起

住宅の売却、資産の管理に絡む契約は慎重に! [PDF:187KB]

身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する留意事項について

- 身元保証等高齢者サポートサービスの利用に関する留意事項について

消費者政策

- 消費者基本計画等
- 財産分野の注意喚起(消費者安全法に基づくもの)
- 消費者被害防止に向けた注意喚起等
- 消費者の皆様への情報提供等
- 関係省庁との調整
- 会議・研究会等
- その他

一 高齢者の今後の生活に著しい支障を及ぼすおそれも一

住宅の売却、資産の管理 に絡む契約は慎重に!

- 自分の意見をはっきり伝える。
不要な話ははっきり断る。
 - 内容を十分に理解しないまま、
契約しない。
 - すぐに契約せず、
周りの人に相談する。
- これからの生活に
重大な影響が...
- 

強引に勧誘され、安価で住宅の売却を契約した

- 自宅に突然訪ねてきた事業者に **長時間の勧誘を受け、強引に安価で自宅の売却契約をさせられた。** 自宅に住み続けたいので解約したい。



勧められるまま、高額な高齢者サポートサービスを契約した

- 一人暮らしで今後の生活が心配になり、**身元保証や日常生活の支援、死後事務サービス**を申し込んだら、**十分な説明を受けずに高額な契約**になった。

不審なことがあれば、一人で悩まず、

関係行政機関との連携の状況・今後の取組

- 消費者基本計画工程表に「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対応」を位置付け、厚生労働省を始めとする関係府省庁等の取組状況を把握。
- 引き続き、関連する消費生活相談の状況を注視し、必要に応じて情報発信・注意喚起を実施。

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 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対応 ※SDGs 関連：関連目標3	担当省庁	消費者庁、厚生労働省、関係省庁等
-----	---	------	------------------

施策概要	○ 消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組 「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」(2017年1月消費者委員会)を受け、身元保証等高齢者サポート事業について関係省庁と連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、当該高齢者福祉部局の窓口や地域包括支援センターにおいて当該事業に関する相談を受けた場合における助言対応及び消費生活センターとの連携の際の参考とするほか、必要な措置を検討・実施する。 また、当該事業を運営していることが判明している事業者に対し、預託金の管理等、適切に業務運営を行うよう、依頼する。 更に、消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施するとともに、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するための情報提供を行う。 (令和2年度実績) 身元保証等高齢者サポートサービスに関する消費生活相談件数及び事例を注視し、必要に応じて引き続き情報提供を行う。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談の件数 (目標) 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者トラブルの発生防止に努める。 (進捗) 令和2年度：106件 【今後の取組予定】 ○消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組 <table> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4"> - 消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施 - 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用するための情報提供 - 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供 - 必要な措置の検討・実施 - 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用するための情報提供</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和3年度	- 消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施 - 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用するための情報提供 - 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供 - 必要な措置の検討・実施 - 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用するための情報提供
年度	取組内容									
令和3年度	- 消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施 - 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用するための情報提供 - 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供 - 必要な措置の検討・実施 - 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度以降	消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用するための情報提供									

（参考）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

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（平成29年 1 月消費者委員会）（抄）

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

（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。

3. 消費者への情報提供の充実

（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。