

# 1. 2017年1月の建議事項 1 (2)(3)に係る取組状況

○調査研究事業等を踏まえ、ポイント集の作成・配布並びに自治体、医療機関、介護施設等への周知等を実施

## 必要な措置(方策案に対する具体的な取組み)

### 1 利用者・家族向け啓発資料/サービス・事業者検討のポイント集の作成・配布

⇒「『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」と題したポイント集を作成。また、同内容を平成30年8月に介護保険最新情報「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」による通知や全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議の場での周知を実施した。(参考資料P11~14参照)

※ 同通知については各都道府県・市町村の消費生活センター・相談窓口にも消費者庁経由で周知済

### 2 自治体や社会福祉協議会による先進的な取り組みの情報の発信

⇒前述①の通知内において、老人保健健康増進等事業(平成29年度)「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援の在り方に関する調査研究事業」を記載。ヒアリング調査を行った自治体や社会福祉協議会の具体的な事業事例等を周知した。

※ 同介護保険最新情報については医療関係団体へも周知済

老高発 0830 第1号  
老振発 0830 第2号  
平成30年8月30日

各都道府県介護保険主管部(局)長 殿

厚生労働省老健局  
高齢者支援課  
振興課

市町村や地域包括支援センターにおける  
身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について

我が国においては、少子高齢化が進展し、高齢者の単身世帯が増加していることを背景に、主に一人暮らしの高齢者を対象とした、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事業形態(以下「身元保証等高齢者サポート事業」という。)が生まれている。

こうしたサービスの需要は、今後一層高まっていくことが見込まれている一方で、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明らかではなく、また、利用者からの苦情についてもほとんど把握されていないことに鑑み、消費者委員会は、平成29年1月31日に、当該事業に係る消費者被害を防止する観点から、「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」(以下「建議」という。)を取りまとめた。

当該建議において、「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、事業者に対してヒアリングを行うなど、その実態把握を行うこと。」等とされていることを踏まえ、厚生労働省は、平成29年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの質の向上を図るための支援のあり方に関する調査研究事業」(以下「調査研究事業」という。)において実態調査を行うとともに、利用者に対する支援の在り方について検討を行い、報告書が取りまとめられたところである。

今般、報告書の内容を踏まえ、各市町村や地域包括支援センターにおける、身元保証等高齢者サポート事業に関する相談を受けた場合の取扱いを下記のとおり示すので、貴管内市町村へ周知するとともに、適切な運用に努められたい。

なお、本通知は消費者庁消費者政策課と協議済みであり、その内容は同課から

# 1. 2017年1月の建議事項1(2)(3)に係る取組状況（関係行政機関との連携）

- 消費者庁と共に、身元保証高齢者サポート事業に関する調査(老健事業)へご協力いただいた事業者に対し、調査研究事業にて作成したポイント集(「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)を周知した。
- 独立行政法人国民生活センター名にて令和元年5月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のプレスを発出(「身元保証などの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」)。また、同年6月に身元保証等高齢者サポート事業に関する調査にご協力いただいた事業者に対し、同内容並びに前頁の調査研究事業を踏まえたポイント集を周知した。

## 必要な措置(方策案に対する具体的な取組み)

### 3 事業者による健全な事業運営および利用者への理解促進の努力

事務連絡  
平成30年11月14日

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皆様

厚生労働省老健局振興課  
消費者庁消費者政策課

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(資料送付)

日頃から、高齢者福祉行政及び消費者行政の推進に御理解、御協力を賜り、また、この度は、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き、誠にありがとうございます。

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、平成29年1月31日に、消費者委員会の「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」が出されたことを受け、身元保証等高齢者サポート事業の実態把握のため、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、その成果が取りまとめられ、その一環として、別添の啓発資料が作成され、厚生労働省及び消費者庁のウェブサイトで開催しておりますので、お知らせいたします。

(別添)「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  
(※)厚生労働省のウェブサイト  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/other/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/other/index.html)) において掲載  
(※)消費者庁のウェブサイト  
([http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/caution/caution\\_018/](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_018/)) において掲載

【問合せ先】  
厚生労働省老健局振興課  
電話 03-3595-2889  
(入澤 内線 3979)  
FAX 03-3503-7894

消費者庁消費者政策課  
電話 03-3507-8800  
(澤野 内線 2206)  
(塩崎 内線 2201)  
FAX 03-3507-7557

独立行政法人  
国民生活センター  
【法人番号 4021055002918】

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

**身元保証などの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、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)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 P10-NET<sup>1</sup>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)

年度	相談件数(件数)
2013	85
2014	99
2015	177
2016	187
2017	74
2018	101

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

- ・消費者庁 消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府 消費者委員会事務局 (法人番号 3000012010019)
- ・厚生労働省 医政局 総務課 (法人番号 6000012070001)
- ・厚生労働省 老健局 高齢者支援課 (法人番号 6000012070001)
- ・厚生労働省 老健局 振興課 (法人番号 6000012070001)

事務連絡  
令和元年6月18日

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皆様

厚生労働省老健局振興課  
消費者庁消費者政策課

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(資料送付)

日頃から、高齢者福祉行政及び消費者行政の推進に御理解、御協力を賜り、誠にありがとうございます。

令和元年5月30日付けで独立行政法人国民生活センターが、別添のとおり、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っていますので、お知らせいたします。本注意喚起では、預託金の在り方を極めて重要な課題であると認識し、「契約時に預託金等を支払う必要がある場合には、その金銭の用途や目的・管理方法などについて契約前に確認しておきましょう。(途中省略) 預託金等の返金についてトラブルにならないように、予め解約時の返金の有無や条件を確認し、不明な点があれば事業者に十分な説明を求めましょう。実際に解約する場合には、返金額の内訳や算定基準を事業者に確認しましょう。」と言及しているところであります。

また、第298回消費者委員会本会議においても、委員から、預託金の適切な管理について、預託金が適切に管理される担保がない限り、利用者が安心して当該サービスを利用することが難しいのではないかと趣旨の意見が出されています。つきましては、皆様におかれましては、昨年11月にお送りした啓発資料(「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)<sup>※</sup>に加え、当該注意喚起も参考にしつつ、引き続き、消費者トラブルの発生防止に向けて、適切な事業運営を図られるよう、よろしくお取り計らい願います。

(別添) 独立行政法人国民生活センター報道発表資料「身元保証などの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」  
・国民生活センターのウェブサイト  
([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190530\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190530_1.html)) において掲載  
(※)「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(平成30年11月14日付けで厚生労働省及び消費者庁から皆様に御送付しております。)  
・厚生労働省のウェブサイト  
([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/other/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/other/index.html)) において掲載

## 2. 今後の取り組み

- 引き続き、厚生労働省ホームページ上において、身元保証等高齢者サポート事業の概要等を公表していく
- 令和4年3月開催予定の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて改めて身元保証等高齢者サポート事業につき周知を行う
- 消費者庁並びに各自治体等と連携し、必要に応じて情報発信・注意喚起を実施する

The screenshot shows the official website of the Ministry of Health, Labour and Welfare. The navigation bar includes 'Home', 'Policy', 'Statistics and White Papers', 'Regulations', and 'Applications'. The breadcrumb trail is: Home > Policy > Policy Overview > Welfare and Care > Welfare and Care for the Elderly > Other. The main content area is titled 'Other' and lists 11 items. Item 10, '身元保証等高齢者サポート事業' (Guarantee of Support for the Elderly), is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the adjacent information panel.

厚生労働省  
Ministry of Health, Labour and Welfare

ホーム

カスタム検索

検索

テーマ別に探す 報道・広報 政策について 厚生労働省について 統計情報・白書 所管の法令等 申請・募集・情報公開

ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉 > その他

福祉・介護 **その他**

- 1. 介護保険と福祉用具（パンフレット）
- 2. デイサービス利用者の宿泊ニーズ等に関する調査事業（モデル事業）
- 3. 高齢者向け住まいを選ぶ前に 消費者向けガイドブック
- 4. 宅老所の取組
- 5. 全国の有料老人ホームの一覧（住所地特例対象施設に限る）
- 6. 有料老人ホームの設置運営標準指導指針について
- 7. 介護サービス相談員、及び介護サービス相談員派遣等事業について
- 8. 居宅サービス事業所におけるICT機器・ソフトウェア導入に関する手引き
- 9. 災害時における入浴支援について（リーフレット）
- 10. 身元保証等高齢者サポート事業**
- 11. 指定居宅サービス事業所、介護保険施設、指定介護予防サービス事業所、指定地域密着型サービス事業所、指定地域密着型介護予防サービス事業所 及び指定居宅介護支援事業所の指定に関する様式例について

政策について

- 分野別の政策一覧
  - 健康・医療
  - 子ども・子育て
  - 福祉・介護
    - 障害者福祉
    - 生活保護・福祉一般
    - 介護・高齢者福祉**
  - 雇用・労働
  - 年金

「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ぶ上で注意すべきポイントをお伝えします。