

結婚しない人の増加や家族関係の希薄化により、頼れる親族のいない人が増加しています。2024年7月に公表された日本総合研究所の試算では、65歳以上で配偶者や子など3親等以内の親族がいない「身寄りのない高齢者」は2050年には448万人（高齢者の9人に1人）になると予想されています\*1。また、親族はいるが疎遠になっている、遠方に住んでいる、というケースもあります。親族が無償で担い手となることを前提に介護保険や成年後見制度がサポートする、という現行の制度では対応できないため、こうした高齢者は不利な立場に置かれてしまいます。本号では、民間事業者が提供するこのような高齢者向けの「高齢者サポートサービス」について取り上げます。

頼れる家族がいない…



どんなサポートがあるの？  
どんなことに注意が必要？

\* 1 <https://www.jri.co.jp/page.jsp?id=108454>

## 1 高齢者サポートサービスとは

「高齢者サポートサービス事業者」が提供している主なサービスは3種類あります（表1）。生前は、入院や高齢者施設へ入所する際の**身元保証**と、買い物の同行、公共料金の支払いの手続きなど日々の暮らしで必要となる**日常生活の支援**があります。亡くなった後は、葬儀や納骨、遺品の整理などの**死後の事務代行**です。サービスの内容は多岐にわたり、かつ料金体系は明確になっていません。サポートサービス事業の監督官庁はなく法律はありません。事業に参入するために必要な資格、許認可制度もありません。このため全国の消費生活センターには「契約後に追加の支払いが必要だと知った」「解約を申し出たが返金されない」といった多くの相談が寄せられています。2016年には「公益財団法人日本ライフ協会」が会員2600人から集めた数億円の預託金を、人件費などに流用したあげく経営破綻しました。

表1 「高齢者サポートサービス」の種類

身元保証	<ul style="list-style-type: none"> <li>入院や高齢者施設への入居時の保証</li> <li>緊急連絡先の引き受けと緊急時の対応 など</li> </ul>
日常生活の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>買い物の同行</li> <li>公共料金の支払いに関する手続き など</li> </ul>
死後の事務代行	<ul style="list-style-type: none"> <li>葬儀や納骨、死亡届の提出</li> <li>家財道具や遺品の整理 など</li> </ul>



様々なサービスがありますが、  
事業参入に必要な資格や  
許認可制度はありません

こうした現状を重視した総務省は、消費者保護の必要性が高いとして全国にある412の高齢者サポートサービス事業者を対象に初めて調査を実施し、204の事業者から回答を得ました。2023年8月に公表された調査結果から、事業者の実態が明らかになりました\*2。

まず、半数以上は事業の継続年数が10年に満たないことから、この数年で急に増えています(図1)。次に77%は従事職員数が10人以下の小規模事業者で(図2)、これらのことから新規参入しやすい業界であることがうかがえます。

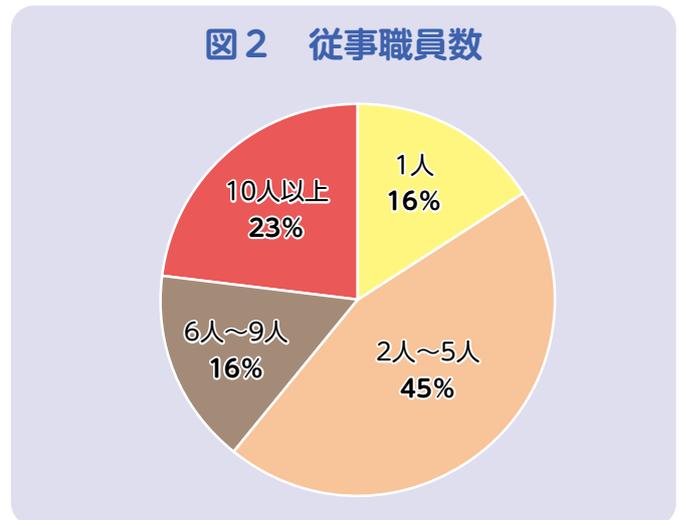
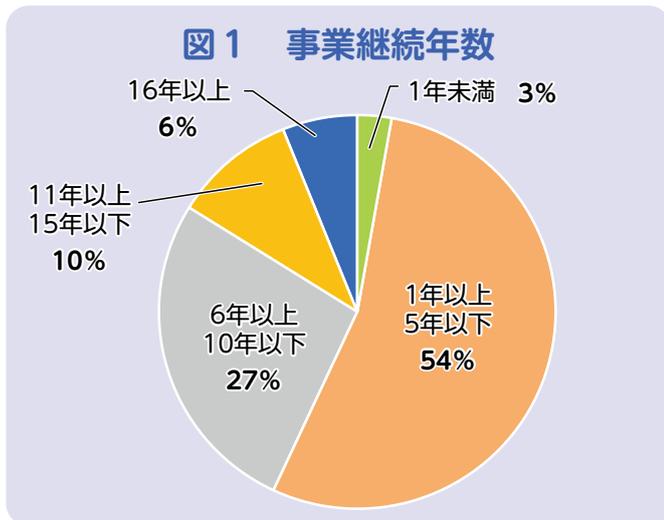
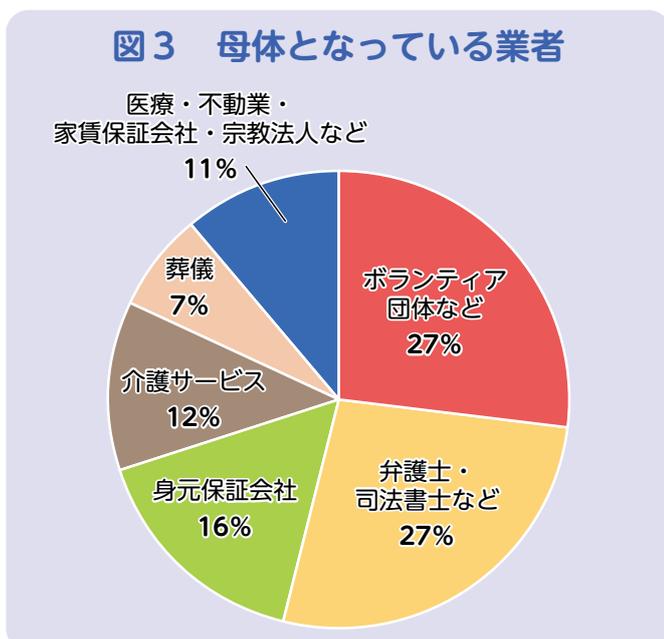


図3は事業者の経営母体を業種別にみたものですが、ボランティア団体、弁護士・司法書士、身元保証会社、葬儀会社、宗教法人など様々です。契約者は様々なサービスを長期間にわたって契約しますが、その契約内容について重要事項説明書を作成している事業者は21.2%に留まっています(図4)。77%の利用者が将来必要となる費用を事業者に預けていますが(図5)、68.8%の事業者はこの預託金を自社の専用口座で管理しています。



\* 2 「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査結果報告書書」  
[https://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/hyouka\\_230807000167327.html](https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/hyouka_230807000167327.html)

「高齢者サポートサービス」は統一されたルールがないため、サービスの内容や質、料金体系が事業者ごとに異なり、消費者にとっては、比較・選択が難しいものになっています。

このため国は、適正な事業運営と消費者の安心を確保するために、事業者が守るべきガイドラインとして30項目からなるチェックリストを公表しています。確認すべき主な項目として、以下の4つがあげられます。



### 確認すべき主な4項目

- 1 サービスの内容や費用、緊急時の連絡先と方法が明らかになっているか。
- 2 契約の重要事項を説明し、その内容を書面（重要事項説明書）として交付しているか。
- 3 預託金の額や管理方法が明らかにされているか。
- 4 解約に必要な手続きを伝えているか。



- どんなサービスがある？
- 費用の支払い方は？
- 緊急時の連絡先は？  
(夜間や休日の対応は？)
- 預託金について、  
金額は？  
事業者の運転資金とは別に管理されている？  
定期的な管理状態の報告はあるか？
- 解約の時の手続きは？

しかし、ガイドラインには拘束力がなく罰則もありません。今後は、ガイドラインを遵守して運営している事業者を消費者が知ることができる、虚偽の報告をした事業者にはペナルティを課す、といったルール作りが必要となるでしょう。

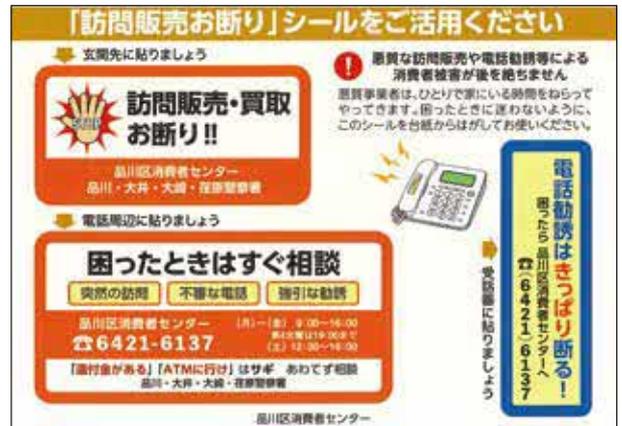
「高齢者終身サポートの事業者を紹介してほしい」という要望にこたえて、優良事業者の認定を始めた自治体が現れました。事業者を選ぶ際の目安となるでしょう。認定する自治体が、今後全国に広がるのが期待されます。

未婚化、少子高齢化、家族観の変化、親族関係の希薄化など、すでに社会は大きく変化しました。身寄りのない高齢者の増加は、これから解決しなくてはならない社会課題の一つです。そのためには、親族だけが高齢期の様々な困りごとすべてを無償で引き受けるのではなく、親族以外も支援できるようにする「家族機能の社会化」が必要です。全ての人々が安心して最期を迎えるために、透明性の高い新しい制度が必要な時期に来ているのではないのでしょうか。



## 訪問販売・電話勧誘でトラブルにあわないために

悪質事業者は、あなたがひとりで家にいる時間をねらってやってきます。ひとりで訪問販売や電話勧誘を断るのは勇気がいります。困ったときに迷わないように、玄関、受話器や電話の近くに貼るシールを作りました。消費者センターで配っています。町会・自治会や高齢者クラブなど、団体でご利用の場合も無料で差し上げますのでご連絡ください。



## 給湯器の点検商法にご注意ください!

電話や訪問で給湯器の無料点検ともちかけ、点検後に「古くて危険なので交換が必要」などと不安をあおり、高額な契約をさせる手口が増えています。

中には契約中の事業者名を名乗るなど、身分を偽る事業者も存在します。点検をもちかけられても安易に応じたりせず、契約中の事業者を確認をするなど、慎重に行動してください。

ご契約中の〇〇です。  
給湯器の無料点検で参りました



〇〇に確認しますので、  
本日はお帰りください

### 相談事例

その1

給湯器を無料で点検するので訪問したいと電話があった。点検は法律で義務付けられているといわれ承諾したが、調べると義務ではなかった。訪問を断りたいが相手の連絡先が分からない。

その2

給湯器の点検に来た業者に「古いのでそのまま使うとガス漏れの危険がある」と言われ、高額な製品を契約してしまった。

**不審に思った場合や困ったときは消費者センターへご相談ください。**

困ったらひとりで悩まず

**品川区消費者センターへ**

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無用な不安 無意味だな

**☎03-6421-6137**

月～金曜日 9時～16時（電話・来所）  
第4火曜日 19時まで（16時以降電話のみ）  
土曜日 12時30分～16時（電話のみ）  
年未年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線

「下神明駅」下車 徒歩2分

JR 京浜東北線・りんかい線・東急大井町線  
「大井町駅」下車 徒歩15分