

令和2年6月10日

多額の支払遅延を発生させている一般社団法人全国育児介護福祉協議会に関する注意喚起

令和元年10月以降、一般社団法人全国育児介護福祉協議会（以下「ぜんしきょう」といいます。）が提供する「介護の時間サービス」を含むコース（以下「介護の時間サービス」といいます。）を契約した消費者から、介護の時間サービスの費用や、受け取れるはずの健康祝金・死亡弔慰金などが、何度も催促しているのに支払われないなどといった相談が、各地の消費生活センター等に数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、ぜんしきょうと消費者との間の取引において、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（債務の履行遅延）を確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。

また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1. 事業者の概要（注1）

名称	一般社団法人全国育児介護福祉協議会（注2） （法人番号 2011105004288）
所在地	東京都新宿区西新宿六丁目16番6号 タツミビル
代表者	高田 弘実

（注1）法人登記されている内容です。

（注2）同名又は類似名の事業者と間違えないようご注意ください。

2. ぜんしきょうの事業内容

ぜんしきょうは、別添記載の各種コースを用意し、消費者に対して、介護の時間サービスなどを受けることができるぜんしきょうの会員となるよう、勧誘を行っていました。

介護の時間サービスとは、各種コースを契約してぜんしきょうの会員となった消費者（以下、ぜんしきょうに入会した消費者を単に「会員」といいます。）が要介護認定などを受けた場合に、要介護状態区分に応じて公的介護保険では適用外となっているサービスを含めた訪問介護サービス（身体介護・生活援助）が受けられるというものです。

訪問介護サービスを会員に提供するのには、ぜんしきょうが指定する介護サービス事業者であり、ぜんしきょうは、会員から徴収した会費から、会員が訪問介護サービスを利用した際の費用を介護サービス事業者に対して支払うことになっています。

そのほか、ぜんしきょうは、一定の条件の下、会員に対し、健康祝金、介護見舞金、入院・手術見舞金、死亡弔慰金、遺族年金などを給付することになっています。

3. 具体的な事例の概要

(1) 契約に至る経緯

ぜんしきょうは、会員の一部を「福祉サポーター」と称する勧誘員として任命し、こ

の勧誘員を通じて新規会員の勧誘を行っていました。

多くの場合、消費者は、福祉サポーターとなった家族や知人などから、

「要介護状態になった際、公的介護保険制度では不足する分の介護サービスが受けられる。」

などと勧誘され、ぜんしきょうの介護の時間サービスを知ります。

勧誘を受けた消費者は、将来、要介護状態になったときに手厚い訪問介護サービスが受けられることを期待して、ぜんしきょうの会員となって、介護の時間サービスを含むコースを契約し、契約するコースによっておおむね 60 万円から 250 万円までの会費を、一括又は分割で支払います。

(2) 支払遅延の発生

ぜんしきょうは、会員が訪問介護サービスを利用した際の費用を介護サービス事業者に支払い、また、会員に対し、健康祝金や死亡弔慰金などを給付していました。

ところが、遅くとも平成 31 年 3 月頃から、ぜんしきょうは、会員が訪問介護サービスを利用した際の費用の介護サービス事業者への支払や、会員から請求された健康祝金・死亡弔慰金などの支払を滞らせるようになりました。

そして、ぜんしきょうは、会員に対し、後で必ず支払うことを約束した上で、会員が訪問介護サービスを利用した際の費用の介護サービス事業者への立替払を依頼したり、健康祝金・死亡弔慰金などの給付の先延ばしの上で承を求めたりしていました。

消費者は、後で必ず支払うというぜんしきょうの説明を信じ、訪問介護サービスを利用した際の費用の立替払や、健康祝金・死亡弔慰金などの受給の先延ばしに応じていました。

(3) 支払遅延の公表と更なる支払遅延

前記(2)の事態を受け、平成 31 年 4 月に、ぜんしきょうは自らのウェブサイト「利用料お支払いに関するお詫びとお支払猶予のお願い」と題する文書を掲載し、支払遅延が発生していることを公表しました。

この文書には、「行政指導を受けたことによる口座資金移動が制限されたことで、当会から皆様へのお支払いが遅れております」という支払遅延の理由と共に、遅くとも令和元年 7 月末日から、滞っている支払を開始し、同年 11 月頃には支払遅延を改善して通常の支払サイクルに戻す旨が記載されていました。

ところが、支払が正常化するはずの令和元年 11 月を過ぎても支払遅延はほとんど解消せず、会員がぜんしきょうに問い合わせても、

「●月までには必ず支払う。」

「また、こちらから電話する。」

などと告げられて、更に支払を先延ばしされるばかりでした。

4. 消費者庁が確認した事実

- (1) ぜんしきょうは、平成 29 年 6 月に、金融庁から、介護の時間サービスが保険業に該当するおそれがあるとして是正を求められたため、それ以降、介護の時間サービスに係る新規の会員募集を中止したものの、既存の会員に対する介護の時間サービスの提供及び健康祝金等の支給は、従前と同じ水準で継続していました。

その後、ぜんしきょうの財務状況は悪化し、さらに、平成31年3月に、社会保険料の未払を理由に会費などの差押えを受け、業務に必要な資金移動ができなくなりました(前記3.(3)の「口座資金移動が制限された」とは、この差押えのことを指します。)

- (2) ぜんしきょうは、前記3.(3)のとおり、平成31年4月に、令和元年7月から支払を開始して同年11月頃には支払遅延を解消する旨を告知していましたが、同月時点でも支払遅延はほとんど解消しませんでした。

ぜんしきょうから提出された資料によれば、介護の時間サービスを含む各種の契約において、会員に対して、会員が介護の時間サービスを利用した際の費用の立替分や会員から請求された健康祝金・死亡弔慰金などの給付についての多数・多額の支払遅延が発生しており、その支払遅延の中には、少なくとも10か月以上にわたって支払がなされていないものも含まれていました。

ぜんしきょうのこのような支払遅延に関し、それを正当化する理由は見当たりませんでした。(債務の履行遅延)

- (3) なお、ぜんしきょうは、介護の時間サービスの各種給付水準を改定するなどして財務体質の改善を図っていますが、現時点で、遅延していた支払が円滑に進み始めたとの事実は確認できていません。

5. 消費者庁から皆様へのアドバイス

- 免許・登録等のない事業者との保険契約の締結は、商品や事業者の健全性(責任準備金の積立て等)に関して、十分に気を付けましょう。
(免許・登録等のある事業者は金融庁のウェブサイト等で確認できます。)
- 保険は、将来にわたって契約するものです。年齢や健康状態に応じた見直しも必要になるため、保険料の支払方法は慎重に選択しましょう。
(免許・登録等のない事業者との保険契約の締結において、高額な保険料の一括払いをすることは、危険を伴うおそれがあります。)
- 民間の介護保険は、公的介護保険で対象外のサービス費用等を保障するためのものです。免許・登録等のない事業者と保険契約を締結する場合は、商品や事業者の健全性等を事前によく確認しましょう。
- 取引に関して不審な点があった場合は、お金を支払う前に、各地の消費生活センター等に相談しましょう。
消費生活センター等では、消費者から相談を受け、トラブル解決のための助言や必要に応じてあっせんを無料で行っています。

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン(最寄りの消費生活センター等をご案内します。)

電話番号 **188(いやや!)** ※局番なし

公表内容に関する問合せ先

消費者庁消費者政策課財産被害対策室

電話 03-3507-9187

FAX 03-3507-7557

ぜんしきょうが提供する各種コース及びサービス内容

別 添

サービス内容 コース名	介護の時間サービス					健康祝金	長寿祝金	介護見舞金	遺族年金	傷病見舞金		死亡弔慰金	会費 (一括払の場合)
	要介護1 の場合	要介護2 の場合	要介護3 の場合	要介護4 の場合	要介護5 の場合					入院	手術		
シニア	10時間	15時間	20時間	100時間	120時間		○					○	100万円
シニアNo.2	10時間	15時間	20時間	100時間	120時間							○	110万円
スペシャル	10時間	15時間	20時間	100時間	120時間	○		○	○			○	250万円
スペシャルNo.2	10時間	15時間	20時間	100時間	120時間	○			○	○	○	○	250万円
ディスカバー				50時間	60時間	○			○	○	○	○	130万円
ヤング				100時間	120時間							○	100万円
ストレート	6時間	9時間	13時間	15時間	18時間								60万円
希望			20時間	30時間	40時間				○	○	○	○	78万円
プラチナ	5時間	10時間	15時間	20時間	30時間		○					○	140万円～170万円
ゴールド	10時間	20時間	25時間	30時間	40時間		○					○	140万円～170万円
シルバー	2時間	4時間	6時間	8時間	10時間		○					○	88万2000円～110万円

(ぜんしきょうの報告による。)

注 主なコース及びサービス内容を記載しています(現在、これらのコースの新規募集は行われていません。)

介護の時間サービスの利用時間は、要介護認定を受けた場合の利用時間を表します。

○印が付されている箇所は、当該サービスが適用対象となっていることを表します。

介護の時間サービス	会員が公的介護保険などの認定を受けた場合、認定期間中、要介護状態区分に応じて、時間による訪問介護(身体介護・生活援助)を受けることができるサービス
健康祝金	会員が介護の時間サービスを一定期間受けなかった場合に、現金が給付されるサービス
長寿祝金	会員が一定の年齢になった時に、現金が給付されるサービス
介護見舞金	会員が公的介護保険の認定を受けた場合に、要介護状態区分に応じて、現金が給付されるサービス
遺族年金	会員が亡くなった場合に、死亡事由発生後1年を経過した時から、現金が給付されるサービス
傷病見舞金	会員が傷害や病気に起因した入院や手術をした場合に、現金が給付されるサービス
死亡弔慰金	会員が介護の時間サービスを受けずに亡くなった場合に、現金が給付されるサービス

免許・登録等のない保険事業者にご注意を！

～加入しておけば安心というものではありません～

免許・登録等のある事業者

一般的に、保険事業を営むためには、法律に基づく免許・登録等が必要であり、免許・登録等のある事業者は、

- 健全な業務が行われる体制が整備されているか
- 将来の支払に備えた積立て（責任準備金等）はされているかなどについて、監督官庁の審査を受けています。

※ **事業者の健全性が、一定程度担保されます。**

免許・登録等のない事業者

免許・登録等のない事業者は、監督官庁もなく、法律による規制も受けないため、経営実態が不透明となり、消費者が不利益を受けるおそれがあります。過去にも、免許・登録等のない事業者による、

- 多額の会費を集めた後、突然倒産した
- 集めた会費を私的流用し、返済もしないなどのトラブルが発生しています。

今般のトラブル事例 一般社団法人全国育児介護福祉協議会（ぜんしきょう）

「介護の時間サービス」の概要

- 要介護認定を受けた場合に、所定の訪問介護が受けられるサービス。
- 契約上、会員が利用した訪問介護サービスの利用料は、ぜんしきょうが介護サービス事業者に支払うこととなっているので、会員が当該利用料を支払うことはあり得ません。

ところが

トラブルの概要

- 訪問介護サービスを利用したところ、「資金移動が制限され支払ができないため、利用料を立て替えてほしい。」と言われた。
- 「後で必ず支払う。」と言われたため、利用料を立て替えたものの、期限を過ぎても支払われず、話が違う。

※ **ぜんしきょうの「介護の時間サービス」は保険業に該当するおそれがあるものですが、保険業の免許・登録等を受けていませんでした。**



消費者庁からのアドバイス

- 免許・登録等のない事業者との保険契約の締結は、商品や事業者の健全性（責任準備金の積立て等）に関して、十分に気を付けましょう。（**免許・登録等のある事業者は金融庁のウェブサイト等で確認できます。**）
- 保険は、将来にわたって契約するものです。年齢や健康状態に応じた見直しも必要になるため、保険料の支払方法は慎重に選択しましょう。（**免許・登録等のない事業者との保険契約の締結において、高額の保険料の一括払いをすることは、危険を伴うおそれがあります。**）
- 民間の介護保険は、公的介護保険で対象外のサービス費用等を保障するためのものです。免許・登録等のない事業者と保険契約を締結する場合は、商品や事業者の健全性等を事前によく確認しましょう。