

都道府県
各 指定都市 民生主管部（局）長 殿
中核市

厚生労働省社会・援護局保護課長
（公印省略）

被保護者の生活支援サービス利用状況の適切な把握等について

いわゆる貧困ビジネス対策については、これまで「住宅扶助の認定にかかる留意事項について」（平成27年5月13日社援保発0513号厚生労働省社会・援護局保護課長通知）や「生活保護問答集について」（平成21年3月31日厚生労働省社会・援護局保護課長事務連絡。以下「問答集」という。）において、劣悪な施設等に居住する者への転居指導や、自立助長の妨げとなる借家等に居住する者への助言等についてお示し、さらに「要保護者の生活の把握及び居住の安定の支援等の対応について」（令和6年4月25日厚生労働省社会・援護局保護課事務連絡。以下「令和6年事務連絡」という。）等において、生活保護法（昭和25年法律第144号）・関係法令・通知等に基づく適切な対応を依頼するとともに、自立を阻害する状況を把握した際の当該事例の情報共有や厚生労働省への報告を依頼しているところである。

令和6年事務連絡に基づき報告のあった「入居によって要保護者の自立を阻害する状況にある物件や施設に該当する事例」（以下「不適切事例報告」という。）では、無料低額宿泊所に該当しないケースも含め、本人が不要と伝えたサービスに係る費用が請求されている事例、半強制的にサービス（家具什器の買取、身分証明書の預かり、金銭管理）の利用を余儀なくされていることが疑われる事例等が明らかになっている。

こうした実態を踏まえ、今般、「無料低額宿泊所の設備及び運営に関する基準」（令和元年8月19日厚生労働省令第34号）等を参考に、福祉事務所において、被保護者が利用する生活支援サービスが適切であるか否かを確認する際に、特に留意すべき事項を整理した「生活支援サービスチェックリスト」（以下「チェックリスト」という。）を別添1のとおり作成するとともに、生活支援サービスの利用状況の把握等に関する留意事項について下記のとおり整理したので、遺漏なきよう留意されたい。

また、都道府県におかれては、管内の福祉事務所設置自治体（指定都市、中核市を除く。）に周知されたい。

なお、本通知は地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項に基づく技術的な助言である。

記

1 福祉事務所による被保護者の生活支援サービスの利用状況に関する把握

- (1) 「生活保護法による保護の実施要領について」（昭和38年4月1日社発第246号厚生社会局長通知）の「第9 保護の開始申請」中「1 保護の相談における開始申請の取扱い」において、相談者の状況を、また、「第12 訪問調査等」中「1 訪問調査」において、要保護者（以下「被保護者」という。）の生活状況等を把握することとしており、こうした状況把握の1つとして生活支援サービス*を利用してはいるか否かを確認すること。

※ 本通知上、生活支援サービスとは、事業者が提供するサービス（配食、金銭管理、送迎・同行、家具賃貸など）のうち、以下の要件を満たすものを指す。

- ・被保護者本人（契約者）と締結した契約に基づき、サービス提供するものであること
- ・事業として継続的に提供するものであること

なお、不適切事例報告では、事業者の中には、被保護者に対して、サービス利用を口外しないよう指示している事業者もあったため、こうした可能性も念頭に置きつつ、丁寧な聞き取りや観察を行うこと。

また、事業者が提供する「生活支援サービス」には該当しないものの、例えば、定期的に事業者以外の者（友人、知人等）から生活面の支援を受け、謝礼として金銭等を支払っている状況が把握された場合で、自立の助長を阻害するおそれが高いと判断される場合には、適切なサービス事業者の利用を促すなど、必要な助言や支援を行うこと。

- (2) (1) の状況把握の結果、生活支援サービスを利用していることを把握した場合には、利用しているサービス内容をよく聞き取り、当該サービスが適切かどうかチェックリストを用いて被保護者本人とともに確認すること。例えば、本人が希望していないにも関わらず契約を強要されているケース、サービス内容に見合わない、おおよそ適切ではない料金が設定されているケースなどについて、特に留意されたいこと。

また、サービス利用を把握した場合には、その後の訪問活動時に定期的に状況確認を行うこと。この他、例えば、当該利用契約の更新時に不要なサービスの追加や不明瞭な料金の値上げ等が行われないか注意喚起する観点から、更新時期にも状況確認を行うことが有効であること。

こうした状況確認は、継続的に行うことが重要であることから、参考として添付した「被保護者生活支援サービス等利用状況整理票」を活用するなどして、継続的な利用状況等の把握・記録、ケースの引継ぎ等を行うこと。

- (3) 利用しているサービスが、チェックリストに適合しない場合は、被保護者の自立の助長を阻害する状況にあるおそれが高いと考えられる。福祉事務所において、被保護者に対して事業者への状況確認等を促すとともに、状況が改善しない場合には契約変更や解約、サービス事業者の変更を促すなど、必要な支援を行うこと。また、問答集12-2-2に記載のとおり、契約等の内容、勧誘時の説明・経緯などによって

は、民法（明治29年法律第89条）や消費者契約法（平成12年法律第61号）を始めとする法令により取消又は無効とすることができる場合があるため、法テラスや消費者相談などの専門機関の利用を勧奨すること。

2 福祉事務所から被保護者に対する生活支援サービスに関する情報提供

被保護者から生活支援サービスの利用を希望する旨の相談を受けた場合、まずは、希望するようなサービスの利用が不必要なものでないか、自立の妨げになるものではないか等を検討する必要があること。

その上で、特定の事業者による生活支援サービスの利用を希望している場合には、当該生活支援サービスについて、チェックリストを用いて契約手続等を確認すること。

また、福祉事務所から被保護者に対して情報提供する生活支援サービスについては、「被保護者地域居住支援事業の実施について」（令和7年3月31日社援保発0331第11号）の「3 事業内容」中（1）のイに記載のとおり、あらかじめ、事業者との契約内容を必要な範囲で適切に把握すること。その際、チェックリストは、訪問調査等において被保護者に確認する際、被保護者が容易に回答できる項目としているが、当該チェックリストの他、サービス提供事業者が取り組むことが重要であると考えられる事項（手続等）が実施されているかを確認するための「生活支援サービス 事業者チェックリスト」も別添2として添付するので適宜活用されたい。

3 不適切事例があった場合の情報共有等

(1) 福祉事務所及び無料低額宿泊所所管部署は、本通知による対応や指導監査等において、「被保護者の自立を阻害する状況にある」と判断した事例（以下「不適切事例」という。）があった場合には、別添3により速やかに都道府県本庁あて報告すること。報告を受けた都道府県は、同様の事業者による事例に関する注意喚起の観点から、近隣の他の自治体においてもこうした事例を認識できるよう、管内の福祉事務所及び無料低額宿泊所所管部署に適宜情報共有すること。

(2) 都道府県は、(1)により報告のあった別添3について、厚生労働省社会・援護局保護課に提出すること。

なお、厚生労働省に提出のあった内容については、注意喚起の観点など必要に応じ、厚生労働省から他の都道府県本庁にも情報共有することがある旨、ご承知おきいただきたいこと。

(3) 福祉事務所は、無料低額宿泊所に入居する被保護者について、不適切事例を把握した場合には、無料低額宿泊所所管部署に情報提供すること。また、当該施設がいわゆる無届施設（無届の疑いの場合も含む。）である場合には、「無料低額宿泊所の届出勧奨等における留意事項について」（令和2年12月11日社援保発1211第1号）中「3 保護の実施機関による都道府県等への通知について」のとおり、無料低額宿泊所所管部署へ速やかに通知すること。

4 その他

(1) チェックリストの項目については、各福祉事務所において、個々の地域の実情等を踏まえ、必要に応じて項目の追加、又は確認する項目の絞り込み（優先順位付け）を実施して差し支えないこと。

(2) チェックリスト及び「生活支援サービス 事業者チェックリスト」の項目の中には明確な法規制が存在しないものもある。チェックリストに適合しないことが直ちに法違反となるものではなく、事業者に対する規制・指導等の根拠となるものではないことに留意すること。

生活支援サービス事業者チェックリスト

勧誘方法	<input type="checkbox"/> 不当な方法による勧誘を行っていない。(消費者契約法第4条) 例「契約を締結しないと家から退去しなければいけない」など不安を煽るなど
契約時の説明等	<input type="checkbox"/> 利用者の年齢、心身の状態、知識等に応じた適切な説明を行っている。 <input type="checkbox"/> 契約に関する重要事項を説明し、その内容を利用者に書面(重要事項説明書)で交付している。 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書には、少なくとも以下の項目が含まれている。 <input type="checkbox"/> 契約者に提供するサービスの内容や費用、費用の支払方法 <input type="checkbox"/> 契約するサービスの解除方法・事由や契約変更・解約時の返金の取扱い <input type="checkbox"/> 契約書を作成し、利用者に交付している。
内容と費用	<input type="checkbox"/> 提供されるサービス内容と費用の取扱いが明らかになっている。
判断能力低下時	<input type="checkbox"/> 利用者の判断能力低下時の取扱いを定めている。
預託金	<input type="checkbox"/> 預託金の額やその根拠について明らかになっている。 <input type="checkbox"/> 預託金の管理方法等の取扱いについて明らかになっている。
サービス提供等	<input type="checkbox"/> サービス提供の時期、内容、費用等について、適時に記録の作成、保存をしている。 <input type="checkbox"/> 定期的な面談等により利用者の希望の把握や状況の把握を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者の通帳・現金等を適切に管理し、支出内容等を利用者に適切に報告している。 <input type="checkbox"/> 利用者からの預託金について、事業者自身の運転資金等とは明確に区分して管理している。 <input type="checkbox"/> 利用者が求めた際に、サービスの実施状況について報告している。(民法第645条) <input type="checkbox"/> 委任契約の終了後、利用者本人又は相続人に対し、その経過及び結果について報告している。(民法第645条)
解約料	<input type="checkbox"/> 解約料について無料、または適正な金額が設定されている。(消費者契約法第9条第1項第1号)
解約方法等	<input type="checkbox"/> 利用者の求めた際に、解約に必要な手順を伝えている。(消費者契約法第3条第1項第4号) <input type="checkbox"/> 解約を申し入れた際に、解約を過度に制限する不当な説明をしていない。 例「解約すると生活保護費が止められる」など根拠もなく不安を煽る、または脅すような行為があった <input type="checkbox"/> 解約料の算定根拠の概要や、違約金等を設定した合理的理由を説明することができる。(消費者契約法第9条第2項)
事業者の体制	<input type="checkbox"/> 事業者に関する情報や提供しているサービス情報について、HPで公表されているなど、利用者が分かるようになっている。 <input type="checkbox"/> 個人情報保護に関する取扱方針が定められている。 <input type="checkbox"/> 利用者からの相談窓口が設置されており、連絡先が分かる。

被保護者の自立を阻害する状況にある物件・施設に関する報告

※選択肢については該当する項目をチェックし、該当する項目が複数ある場合は全て選択すること。

第1報
 第 ____ 報
 最終報告

報告年月日： 年 月 日

1 報告自治体	自治体名			
	担当部署		担当者	
	メールアドレス		電話番号	
2 都道府県	自治体名	(「1 報告自治体」が指定都市・中核市以外の場合は記入すること)		
	担当部署		担当者	
	メールアドレス		電話番号	
3 建物概要	法人名・建物名等			
	事業所(施設)名		電話番号	
	代表者			
	所在地			
	施設種別	<input type="checkbox"/> 戸建て・アパート <input type="checkbox"/> 無料低額宿泊所 <input type="checkbox"/> 日常生活支援住居施設 <input type="checkbox"/> その他 ()		
		(無料低額宿泊所(又は日常生活支援住居施設)に該当しない場合にはその理由)		
4 サービス概要	日常生活(家事等)	<input type="checkbox"/> 食事の提供 <input type="checkbox"/> 洗濯設備の提供 <input type="checkbox"/> 共用部分の清掃 <input type="checkbox"/> 共用備品等の整備 <input type="checkbox"/> 安否確認 <input type="checkbox"/> その他 ()		
	健康	<input type="checkbox"/> 服薬サポート <input type="checkbox"/> 通院同行 <input type="checkbox"/> その他 ()		
	金銭管理・社会生活	<input type="checkbox"/> 金銭管理 <input type="checkbox"/> 相談支援等 <input type="checkbox"/> 他の支援機関との調整 <input type="checkbox"/> その他 ()		
5 事案の概要	不当な行為等の事案の詳細			
	その他 特記すべき事項			