

くらしの窓すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター
杉並区天沼 3-19-16 ウェルファーム杉並 3 階
tel.03-3398-3141

臨時 2025.9 No.250
令和7年9月発行

高齢者サポートサービスの 契約トラブルに注意しましょう



こんな高齢者の不安を受けて、親族・家族に代わって日常生活支援、身元保証、死後事務等を支援する、「高齢者等終身サポートサービス（高齢者サポートサービス）」を行う事業者が増加しています。

● 事業者の「高齢者等終身サポート事業」において提供されるサービスの例

種類	主な内容
1 身元保証サービス 	医療施設への入院や介護施設等への入所の際の連携保証、入院・入所、退院・対処時の手続きの代行 ほか
2 死後事務サービス 	死亡の確認・関係者への連絡、葬儀に関する事務、火葬手続き代行、費用精算・病室整理、遺品等の整理、行政機関での手続きの代行 ほか
3 日常生活支援サービス 	①生活支援関係 通院の送迎・付き添い、生活に必要な物品の購入 ほか ②財産管理関係 生活費等の管理・送金、預貯金の取引に関する事項 ほか

一方で、こうしたサービスをめぐり、契約・解約時などのトラブルの相談が寄せられています！（裏面へ）

相談事例

- 【事例1】一人暮らしで、今後入院したりアパートに転居したりする際の心配が出てきた。身元保証などのサポートをする事業者と入会金、身元保証支援費等が40万円、月会費が3,000円のサービスを申し込んだ。しかしよく考えると高額であり、契約の内容もよくわからないまま契約してしまったため不安になった。解約したい。
- 【事例2】折込チラシを見て、高齢者の生活支援などをしてくれる事業者と契約をした。サービス内容は身元保証、生活支援、葬送支援で代金は約190万だった。「190万円以外にお金はいらない」と言われたが、サービスを利用するとその都度代金を請求される。解約したいと言うと、半分しか返せないと言われた。
- 【事例3】入居していた老人ホームから高齢者住宅に転居することにした。身元保証人がいないため、身元保証サービスや死後事務支援等のサポートを行う事業と140万円支払って契約した。しかし、書類が作成されなかったり、サービスが実行されないことなどがあったため、解約を申し入れた。解約は承諾されたが、何の説明もないまま50万円だけが返金された。十分なサービスも受けていないのに納得できない。

ここに気をつけよう！

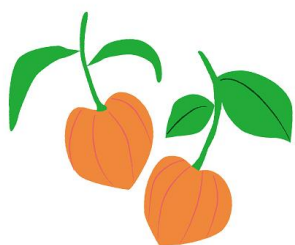


- 「高齢者等終身サポートサービス」は事業者によって提供されるサービスの内容や料金体系などが様々です。まず、自分がどのようなサービスを望んでいるかをしっかり伝え、サービス内容や支払金額、解約条件等をよく確認しましょう！
- 契約内容がよくわからないときは、その場で契約してはいけません。周囲の人に相談するなどして、十分に検討しましょう。
- 国が、利用者が事業者判断の目安になる「高齢者等終身サポート事業者ガイドラインのチェックリスト」を作成しています。(PCで検索、または右QRコード)活用してみましょう。



★トラブルなどで困った時には消費者センターにご相談ください！

出典・参考：国民生活センター 消費者庁 内閣官房資料



杉並区立 消費者センター
相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時(土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み)