



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2026年5月28日（木）

愛知県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 横溝、竹本
内線 5031、5035
ダイヤル 052-954-6165

一 消費者トラブル情報 一

＜あいちクリオ通信 2026年5月号（No. 455）＞

高齢者サポートサービスの契約トラブルにご注意！

～しっかり納得できるまで説明を求めましょう～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、高齢者を中心に身元保証や日常生活の支援、死亡時の事務等を行うサービスに関する相談が寄せられています。

相談の内容は、「契約内容をよく理解できていないまま、高額な契約をしてしまった」、「解約時の返戻金精算方法に納得できない」などといったものです。

高齢者サポートサービスの契約は高額なものが多く、また、様々なサービス内容や契約条件を正確に理解する必要があるため、慎重な検討が必要です。

相談事例

- 身寄りががないため、もしもの際にご近所に迷惑をかけないようにと、テレビCMで見た事業者と87万円で終身サポートサービスを契約した。想定していた内容のサービスを受けられないので解約しようとしたところ、ほとんどサービスを受けていないのに、返戻金が契約金の50%になると言われて困惑している。
- 入院するにあたり身寄りががないため、病院から身元保証サービスの契約を求められた。3週間のサービスを希望したが、事業者に最低3か月からと言われ、その後詳しい説明もなく生活支援サービスが追加された。同サービスには金融機関との取引業務をすべて委任する内容が含まれているが、必要ないので解約したい。

アドバイス

- 高齢者サポートサービスの契約にあたっては、自分がどのようなサービスを望んでいるのかを事業者にしっかりと伝えましょう。契約を急かされてもその場で契約せず、サービスの内容や条件、料金体系等をよく確認し、周囲の人に相談するなどして十分に検討しましょう。
- 契約時に預託金等を支払う必要がある場合は、その用途や目的・管理方法等について契約前に確認しましょう。また解約時の返戻金の有無や条件をあらかじめ確認し、実際に解約する際には、返金額の内訳や算定基準について説明を求めましょう。
- もしもの場合に備えて、親族や周囲の人に、サービスの内容や事業者の連絡先を伝えたり、分かりやすい場所に掲示したりしておきましょう。
- 高齢者サポートサービスに関する一般的な相談は、お住まいの地域を管轄する地域包括支援センターへ。個々の契約に関する具体的な不安や疑問、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン☎188（いやや！）

※身近な消費生活相談窓口につながります。