

## 第2回

# 身元保証などの 高齢者サポートサービスに関する契約トラブル

## 相談事例

頼れる親族がいないため、知人から紹介された事業者と、身元保証サービスや自分が死んだ後の事務手続等を代行するサポートサービスの契約をした。費用を支払った記憶があるが、その他に預託金として100万円を支払うように求められた。契約内容など、その詳細について理解できていなかったこともあり、さらなる高額な預託金の支払いを躊躇していたところ、担当者から「明日どうなるか分からない。一刻も早く預託金を支払うように」と急がされた。詳細な説明もされないなかで、このような事業者の対応に困惑しているが、どうしたらよいか。 (60歳代、女性)

## 問題点とアドバイス

近年、高齢者の単独世帯が増加傾向にあるなか、高齢者を対象とする身元保証や日常生活の支援、死後事務等を行うサービス(以下、身元保証等高齢者サポートサービス)が広まってきています。相談事例をみると、契約内容についてよく理解しないまま契約してトラブルになっているケースもみられます。契約をする場合は以下の点に注意しましょう。

### (1) 自分の希望をしっかりと伝え、サービス内容や料金等をよく確認しましょう

身元保証等高齢者サポートサービスを契約する場合は、まず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。

そのうえで、提供されるサービスの内容や条件(どのような場合にどのようなサービスが受けられるか)、料金体系(いつ、いくらを、どのサービスに対して支払うのか、支払うことになる総額)等をよく確認しましょう。

契約内容がよく分からなかった場合や、事業者が契約を急がされた場合でもその場で契約せ

ず、周囲の人や自治体の窓口にご相談するなどして十分に検討しましょう。

### (2) 預託金等の用途や解約時の返金に関する条件についてあらかじめ確認しておきましょう

契約時に預託金等の名目で金銭を支払う必要がある場合には、その金銭の用途や目的・管理方法などについて契約前に確認しておきましょう。

預託金等は、解約時にその全部または一部が返金される場合があります。預託金等の返金についてトラブルにならないように、あらかじめ解約時の返金の有無や条件を確認し、不明な点があれば事業者に必要な説明を求めましょう。

### (3) 契約内容を周囲の人にも理解してもらおう心がけましょう

突然の事故等が起きた場合等は、せっかくの備えを、自分で周囲の人に伝えることができなくなることもあります。万が一の時に備え、契約しているサービス内容や事業者の連絡先を周囲の人に伝えておく、分かりやすいところに掲示しておくなどして備えておきましょう。

参考：国民生活センター「身元保証など的高齢者サポートサービスでのトラブルにご注意！」(2019年5月30日公表)

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190530\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20190530_1.html)

ウェブ版「国民生活」2015年9月号特集3 [http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201509\\_03.pdf](http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201509_03.pdf)