

高齢者・障害者 見守り通信

奈良県消費生活センター

奈良市三条本町8-1 シルキア奈良 2階
TEL0742-32-0621 FAX0742-32-2686



身元保証などの高齢者サポートサービスをめぐる 契約トラブルにご注意！

【事例1】老人ホームに入居することになったが、一人暮らしで身元保証人がいないため、事業者の身元保証サービスを勧められた。事業者の担当者から長時間にわたって説明を受けたが、契約内容を理解できず、そのまま契約し、100万円を支払った。後日契約内容を確認すると、希望していなかった生活支援サービスや葬儀サービスなどが含まれていた。身元保証以外のサービスを解約できるか。（女性 80歳代）



【事例2】高齢者住宅に転居の際、身元保証人がいないため、知人に勧められた身元保証サービスや死後の事務支援等のサポートを行う事業者から「定期的な安否確認等を行うので緊急時の対応もスムーズにできる」と説明を受け、140万円を支払って契約した。契約後1年経過したが定期的な安否確認はなく、緊急対応に必要な書類が作成されないなど、事業者に不信感が募り、解約を申し入れ承諾されたが、返金額については事業者から説明がないまま、50万円だけ振り込まれた。十分なサービスも受けておらず、納得できない。（女性 70歳代）

アドバイス



内容がわからないまま
契約はしないで！！

身元保証等高齢者サポートサービスを契約する前に確認しましょう！（イラスト：消費者庁イラスト集）

- ① 自分が希望するサービスを明確にし、事業者に伝えること。
- ② 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）
- ③ 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。
- ④ 契約時に預託金等を支払う必要がある場合には、その用途や目的・管理方法などについて。
- ⑤ 解約時の預託金等の返金の有無や条件。



身元保証等高齢者サポートサービスは身元保証だけでなく、日常生活支援や死後の事務等様々な内容があります。万一の時に、そのサービスを受けるために、自分にかわって手続きを進めてもらえる人に、契約内容や事業者の連絡先を伝えたり、分かりやすいところに掲示しておきましょう。

トラブルになった場合にはすぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

※自治体が高齢者を支援するサービスを実施している場合があります。お住まいの地域でのサービスについても調べましょう

◇ “ニセ” 消費生活センターを案内する 新 手 の 架 空 請 求 の 手 口 に 注 意 ！

SMSに「利用料金が未納です。お客様センターにご連絡ください」というメッセージが届き、記載された番号に電話すると、ニセの消費生活センターの番号を教えられ、その番号に電話をかけると「支払い義務があります」と言われ、プリペイド型電子マネーで30万円を支払ってしまったというケースが、国民生活センターから2019年7月18日に公表されました。

身に覚えのない請求先には連絡しないようにしましょう。また、消費生活センターに電話をかける場合は、消費者ホットライン「188」か、お住まいの消費生活相談窓口の電話番号を調べてかけましょう。

◇ モバイルバッテリーの事故に注意しましょう！ (消費者庁令和元年度7月31日公表)

近年モバイルバッテリーは、軽量でありながら高電圧かつ大電力なため、スマートフォンやタブレット等を充電できる予備の電源として、急速に普及していますが、取扱いを誤ると発熱によってやけどを負ったり、場合によっては事故につながることもあります。以下の事に注意して取り扱しましょう。

- (1) リコール対象製品でないか、リコール情報を確認しましょう。
消費者庁リコール情報サイト：<https://www.recall.caa.go.jp/>
- (2) 新規に購入する際は、PSE マーク※を必ず確認しましょう。
- (3) 製品本体に強い衝撃、圧力を加えない、高温の環境に放置しないようにしましょう。
- (4) 充電中は周囲に可燃物を置かないようにしましょう。
- (5) 膨らんでいる、熱くなっている、変な臭いがするなど、いつもと違って異常を感じたら使用を中止しましょう。
- (6) 充電コネクタの破損や水ぬれに注意しましょう。
- (7) 公共交通機関での事故を避けるため、持込規則を確認して、それに従いましょう。
- (8) 使用済みモバイルバッテリーはリサイクルに出しましょう。やむを得ず廃棄する際には、お住まいの自治体の取り決めに従って出しましょう。

※モバイルバッテリーは電気用品安全法（PSE）の規制対象となりました。平成31年2月1日から、丸形のPSEマークのない製品は、国内での販売が禁止されています。