

なら こじかつうしん



Vol.41



- 1 高齢者サポートサービスの契約トラブルに注意!!
- 2 消費者の目
「サブスクリプション(サブスク)契約のトラブル」
- 3 強引に勧められる住宅のリースバックの勧誘…
「そのままずっと住み続けられる」契約ですか?
- 4 当センター作成の啓発動画が「消費者教育
教材資料表彰2025」において優秀賞受賞!!

高齢者サポート
サービスの
契約トラブルに
注意!!



高齢者等終身サポートサービスとは、家族や親族に代わって高齢者の身元保証、日常生活の支援、死後事務などを行うものです

「身元保証、生活支援、葬送支援をサポートいたします。契約金額は190万円です。これ以外、代金はかかりませんよ。」って言ってたから契約したのに…

サービスを利用すると、その都度代金を請求されるようになった。「解約したい」と言ったら、「半分しか返せない」と言われた…



- トラブルにあわないためのチェックポイント!!**
- ✓ 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。契約する前に、サービス内容や支払総額、解約条件等をよく確認しましょう!!
 - ✓ 契約内容等がよく理解できなければその場で判断せず、周囲の人に相談するなどして、十分に検討しましょう!!
 - ✓ 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もあるため、まずはお住まいの地域サービスについて調べてみましょう!!

困った…と思ったら、すぐにご相談を!!

奈良県消費生活センター → 相談専用 ☎ 0742-36-0931

奈良県消費生活センター 中南和相談所 → 相談専用 ☎ 0745-22-0931

相談受付時間 → 月～金(9:00～16:30) 祝日・年末年始を除く

消費者ホットライン → 局番なし ☎ 188(いやや)
※お住まいの市町村の消費生活相談窓口をご案内します



サブスクリプション(サブスク)契約のトラブル

【事例】

7年前に、音楽配信サービスの無料トライアルを利用。無料トライアル期間終了後に解約するのを忘れたため、毎月980円がキャリア決済され続けてしまった。返金してもらえないだろうか。(30歳代女性)



サブスクリプション(サブスク)とは、月額や年額など、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定の期間継続して利用することができる商品やサービスのことです。

回答

無料トライアル(お試し)であっても、期間内に事業者が定める方法で解約しないと、自動的に有料プランに移行してしまうことが多いので、注意が必要です。(スマートフォンのアプリの場合には、アプリをアンインストールするだけでは解約できないので注意が必要です。)

よくあるサブスク相談事例は…!?

- 1 「ウェブサイトで簡単に契約できたのに、解約は電話でしかできない」「ウェブサイトでの解約方法が理解できず、電話で問い合わせたいのに電話番号が表示されていない」「解約したと思っていたら、手続きできておらず継続課金されていた」など、**解約方法に関する相談。**
- 2 無料お試し後に自動的に有料プランに移行していたことに気づかず、利用していないにもかかわらず、何カ月も代金を請求されたなど、**自動更新に関する相談。**
- 3 自分が期待したサービス内容ではなかった、契約途中の仕様変更が行われたなど、**サービス内容に関する相談。**



お試し終了後の自動更新注意!!契約前に解約方法を確認!!

- 1 「無料体験」「無料トライアル」はいつ終了するのか、無料期間終了後に自動で有料プランに移行するのか、移行前に通知があるかなど、**「自動更新の有無」、「料金発生のタイミング」を確認しておきましょう!!**
- 2 サービス内容や解約方法を確認し、**解約手続きが複雑な場合は注意しましょう!!**
- 3 契約変更や解約時に必要となるIDやパスワード、メールアドレス、電話番号などの登録情報は、**忘れないように記録しておきましょう!!** 疑問がある場合は、**利用規約やよくある質問**を見たり、**事業者**に問い合わせるなどして、**事前に確認してから契約するよう**にしましょう!!

契約後も定期的に見直しましょう!!





強引な住宅のリースバック契約の勧誘…

「そのまま“ずっと”住み続けられる」契約ですか？

リースバックとは、自宅（マンション、戸建て）を売却する契約と同時に、その不動産の賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けることをいいます。ここ数年、相談件数が増加しており、契約当事者の約7割が70歳以上です。

こんな事例が寄せられています!!

しつこい勧誘に根負けしてしまい… 解約するには違約金がかかると言われた

ええ…
そうよね。
そんなに言う
なら…

不動産

話だけでも聞いてください。
お子さんを思うなら元気なうちに契約を…

冷静になって
解約しようとして
電話したら…

違約金
50万円!?
聞いてないわ
どうしよう…

契約書

解約するには
違約金がかかり
ます

生活に困って契約してしまった… 家賃が払えなくなり、どうしていいのかわからない

お金に困っていたので
助かったよ

不動産

自宅にはそのまま住み続けられますよ…

しばらく経って
家賃が払えなくな
ってしまいました…

住まいを退去!?
こんなはずじゃ
なかった…

家賃が払えない
なら退去して
ください

トラブルにあわないためには…

- 長時間の勧誘や強引な勧誘によって望まない契約をしてしまう…
- リースバックの契約内容について適切に理解させていない…
- 「自宅に住み続けたい」のに事業者と合致していない契約がなされている…
- 判断能力が低下した高齢者がトラブルにあっている…

クーリング・オフができないので、
安易に契約をしない!!

勧誘が迷惑だと思ったら、
きっぱりと断る!!

家賃を支払い続けられるかよく確認する!!

「住宅のリースバックに関するガイドブック」を活用する!!

当センター作成の啓発動画が
「消費者教育教材資料表彰 2025」において
優秀賞を受賞しました!!

(公財)消費者教育支援センターでは、学校における消費者教育の充実・発展に寄与することを目的に、企業・業界団体、行政、消費者団体等から教材を募集し、教育現場で役立つ優秀な教材に対し表彰が行われています。

この度、「消費者教育教材資料表彰 2025」において、奈良県消費生活センターが作成した教材が優秀賞を受賞いたしました。

優秀賞教材は、今後、実際に授業で使用され、その評価をもとに2026年5月開催予定の選考委員会において内閣府特例担当大臣賞が決定されます。



表彰式の様子



受賞作品
「消費者被害トラブル防止のための啓発動画」はコチラを検索

<https://www3.pref.nara.jp/syouseiseikatsucenter/1038.htm>

発行：奈良県消費生活センター



〒630-8122 奈良市三条本町8番1号
シルキア奈良2階

啓発 ☎ 0742-36-0931

FAX ☎ 0742-32-2686

毎月第3水曜日(11:45~11:59)
ならどっとFM「ひるなら784」に
出演しています!!

※放送予定日
8/18(水)
9/16(水)



うまい話には
飛びつかないように
しましょう!!



奈良県消費生活センター
マスコット しっかりくん



ホームページ
<https://www3.pref.nara.jp/syouseiseikatsucenter/>

なら こじかつうしん 9月号(2025年8月15日発行)