

東京くらしねっと

令和8年

7・8

月号

No.302

2026年7月1日発行

今月の話題

守ってもらえる?契約前に知っておきたい 「高齢者等終身サポートサービス」

安全シグナル

水辺ではライフジャケットを着用しましょう!

相談の窓口から

クリーニングに出した服が色落ちしていた!
～クリーニングトラブルにご注意～



東京都消費生活総合センター 相談窓口のご案内

03-3235-1155

受付時間 月曜～土曜 9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ16階 | JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」すぐ

お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン [局番なし]

188

東京の消費生活に関する情報サイト

東京くらしWEB 検索

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>



● 本誌バックナンバーは、東京くらしWEBでご覧いただけます ●

ひとり暮らしや身寄りのない高齢者等が増える中、入院時の身元保証や、亡くなった後の手続きをどうするのかなど、不安を感じる方も少なくないのではないのでしょうか。こうした不安に対処する仕組みが、「高齢者等終身サポートサービス」です。

便利な一方で、内容をよく理解しないまま契約すると、思わぬトラブルにつながることもあります。本記事では、サービスの概要と注意点を、相談事例を交えて分かりやすく紹介します。



今月の話題

守ってもらえる？ 契約前に 知っておきたい 「高齢者等終身 サポートサービス」

消費者庁消費者政策課

あびこ こうは やまぐち ちひろ
安彦 光翔、山口 千尋

はじめに

近年、高齢化や核家族化に伴い、ひとりで生活する高齢者や、年齢にかかわらず日常的に頼れる人が身近にいない方が増えています。このようなか、医療機関への入退院、介護施設への入退所など重要な場面、誰にも相談できず、適切な意思決定が難しくなることがあります。こうした状況を背景に、身元保証や死後の手続きなどを担う民間の「高齢者等終身サポートサービス」事業が急増しています。

高齢者等終身サポートサービスとは

この事業で提供されるサービスは多岐にわたりますが、大きく「身元保証等サービス」、「死後事務サービス」、「日常生活支援サービス」の3つに分類できます。

①身元保証等サービス

医療機関や介護施設に入院・入所する際に、支払いを一時的に立て替える、緊急時の連絡先になるなど、身元保証人（および場合によっては連帯保証人）としての役割を担うサービスで

す。入退院・入退所手続きの支援・代行、緊急時対応、死去時の身柄引取りなどが含まれる場合もあります。なお、身元保証人がいないことのみを理由に、入院・入所を拒否することはできないとされています。

②死後事務サービス

ご本人が亡くなった後に必要となる事務手続きを代行するサービスです。

具体的には、関係者への連絡、葬儀や火葬に関する事務手続き、費用精算や遺品等の整理、残置物等の処理、公共料金（電気・ガス・水道）や携帯電話等の解約に関する手続きの代行などが含まれる場合があります。

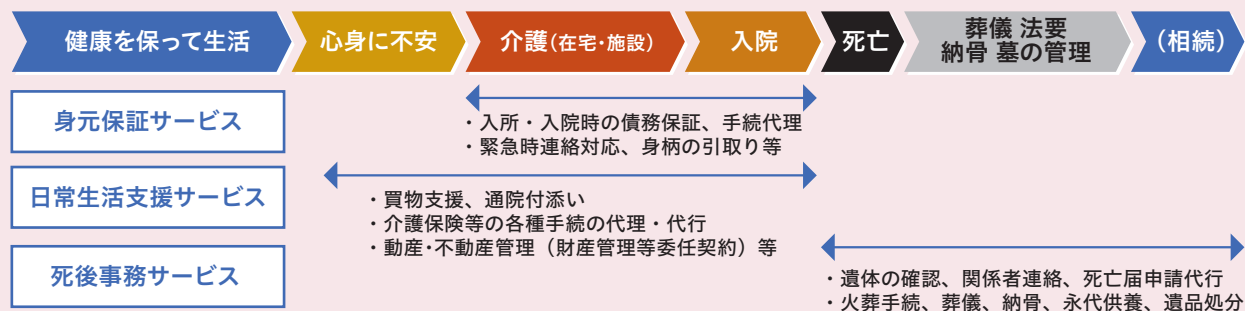
③日常生活支援サービス

日々の生活の中で生じるさまざまな不安に対処するサービスです。

具体的には、通院や買物への付き添い、介護保険の受給手続きの代行などが含まれる場合があります（生活支援関係）。

また、契約内容に応じて金銭等の管理を行うサービスもあります。例えば、公共料金の定期的な支払い手続きの代行、生活費の管理・送金などが挙げられます（財産管理関係）。なお、提供されるサービス内容や

高齢者等終身サポートサービスのイメージ



出典:「身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の推進に関する調査の結果(概要)」(令和5年8月総務省行政評価局)

料金体系は、事業者ごとに、あるいは個々の契約ごとに異なります。前述の①から③のサービスが必ずしも全て提供されるとは限らないため、契約時には注意が必要です。

なぜ、注意が必要？ (契約の特性等)

高齢者等終身サポートサービスは、契約内容が多岐にわたることや、契約期間が長期に及んで本人の死後までサービスが続く場合もあることから、契約内容が複雑に、そして契約金額が高額になりがちです。また、サービスの提供前に費用の一部を前払いしたり、利用時に追加料金が発生したりするケースもあります。契約を結ぶ前に、サービスの内容、支払総額、解約や返金の手段・条件を十分に確認していないと、後々解約や返金をめぐったトラブルにつながる恐れがあります。

全国の消費生活センターなどには、高齢者等終身サポート事業に関する相談※1が2025年度には379件寄せられており、2021年度と比べて約2・4倍にまで増加しています。

※1 2026年3月31日までの登録分

では、実際に寄せられた相談事例を見てみましょう。

● サービス内容に関するトラブル

ひとり暮らしで老人ホームに入居することになったが、身元保証が必要と言われ、事業者から説明された契約内容を理解できないまま契約し、多額の代金を支払った。後になって、この契約には不要なサービスが含まれていると気づいた。

● 解約時の返金をめぐるトラブル

身元保証サービスなどを行う事業者と契約していたが、一向に提供されないため解約した。その後、十分な説明もないまま、支払い済みの金額よりも少ない代金が返金された。

● 預託金(前払金)に関するトラブル

頼れる親族がいない中、死後事務支援などを行う事業者と契約した。詳細な説明もないまま、費用の他に多額の預託金を支払うよう言われた。

安心して利用するために

ここでは、高齢者等終身サポートサービスを安心して利用するために、事前に確認しておくべきポイント

トをまとめています。ぜひ次の点に気をつけてください。

① 要望の整理

「身元保証だけ」「手続きの付き添いだけ」など、本当に必要な支援内容を明確にしましょう。

特に、入院時の身元保証人や緊急時の連絡先となるべき人がいないことで悩んでいる場合は、民間サービスと契約する前に、その必要性も含めて、お住まいの地域の「地域包括支援センター」に相談するとよいでしょう。

② 公的サービスの検討

お住まいの地域の自治体が、高齢者を支援するサービスを実施している場合もあります。利用できる公的サービスがないか、確認してみましょう。弁護士・司法書士などと連携して死後事務のサポートを行っている事例もあります。このように、公的サービスも含めて比較・検討することが有効です。

③ 契約内容の確認・検討

契約前に、次の点を必ず書面で確認することが重要です。

- ・どのような場合にどのようなサービスが受けられるのか

高齢者等終身サポートサービスを提供する事業者が適正な事業運営を行うよう、関係省庁が連携して令和6年度に事業者向けのガイドライン※2を作成しました。付属のチェックリストは、消費者が事業者を選ぶ

チェックリスト (内容の一部を掲載)

項目	内容
身元保証等	・身元保証の内容と費用の取扱いが明らかになっている。
死後事務	・死後事務で行う内容と費用の取扱いが明らかになっている。
日常生活支援	・提供されるサービス内容と費用の取扱いが明らかになっている。
解約料	・解約料について適正な金額が設定されている。
死因贈与等	・契約時に死因贈与や寄附(贈与)を条件等とした契約を締結していない。
判断能力の低下時	・利用者の判断能力低下時の取扱いを定めている。

※2「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」(令和6年6月 内閣官房(身元保証等高齢者サポート調整チーム)ほか)(別紙)チェックリスト



・支払総額はいくらになるのか
(基本料金・追加料金・前払金など)
・途中で解約した場合、どの程度返金されるのか など
これらをよく確認し、不明な点があれば事業者に十分な説明を求めましょう。契約内容が十分に理解できない場合は、その場で判断せず、最寄りの消費生活センターに相談するなどして慎重に検討しましょう。

際の参考にもなる内容です。一通り目を通してみましょう。

④もしもの場合に備えて

契約を結んだ後にも、注意すべき点があります。それは、契約しているサービス内容や事業者の連絡先を親族や周囲の人に伝えておくこと、あるいは分かりやすい場所に記しておくことです。こうした備えによって、将来、自分の認知能力や身体能力が低下した場合でも、適切なサポートを受けやすくなります。

最後に

高齢者等終身サポートサービスの利用を検討する際は、前述の①から④のポイントを実践するとともに、困ったときは迷わず最寄りの消費生活センター(0188「消費者ホットライン」)に相談しましょう。契約内容への理解を深め、自分からサービスを選ぶことが、これからの暮らしを、より安心なものにすることにつながるでしょう。

*消費者庁のウェブサイトでは、前述のガイドラインのほか、「高齢者等終身サポート事業」を利用するにあたってのポイント集等も掲載しています。



▶ 次号の今月の話題は「ローリングストック」についてです。

図書資料室から

今月の話題「高齢者等終身サポートサービス」の関連図書・資料を紹介します。

図書

身元保証・死後事務 まるわかりBOOK

黒田 泰 著 (青月社)

近年、社会的関心が高まっている「おひとり様の終活」に焦点を当て、特に重要とされる「身元保証」や「死後事務」について、豊富なイラストと実例を交えながら、易しく解説。

図書

図解でわかる 高齢者と終活

的場 隆之 編著 (中央法規出版)

生前整理から終末期医療、みとり、死後事務、高齢者等終身サポート事業、相続まで、本人も支援する人にも役立つ終活入門書。図やイラストでわかりやすく説明。

図書

おひとりさまの 死後事務委任 第3版

島田 雄左 / 吉村 信一 著
(税務経理協会)

終活に関するさまざまな問題を解決する方法の一つとして、今注目されているのが「死後事務委任契約」。「成年後見制度」や「身元引受・身元保証制度」などを併せて活用する方法などを解説。

読んでみて! 話題の新着図書

ストーリーでわかる 0歳からの税金

木山 泰嗣 著 (青春出版社)

「税の流れ」がわかれば、「世の中の見え方」が変わる。誕生から進学、就職、そして老後まで、各ライフステージで扱う多種多様な税金を解説。

●図書資料室利用案内

東京都消費生活総合センター(飯田橋)

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1

セントラルプラザ15階

電話番号 / 03-3235-1179

利用時間 / [月~木] 9:00-17:00

[金] 9:00-20:00

[土] 10:00-17:00

休 室 日 / 日曜・祝日・年末年始・蔵書点検期間

東京都多摩消費生活センター(立川)

〒190-0012 立川市曙町1-22-17

アーバンセンター立川3階

電話番号 / 042-522-5119

利用時間 / 9:00-17:00

休 室 日 / 土曜・日曜・祝日・年末年始・蔵書点検期間

----- 利用方法 -----

閲覧...どなたでも(開架式)

貸出...都内在住・在勤・在学の方対象
(図書5冊、DVDなど3本まで2週間)

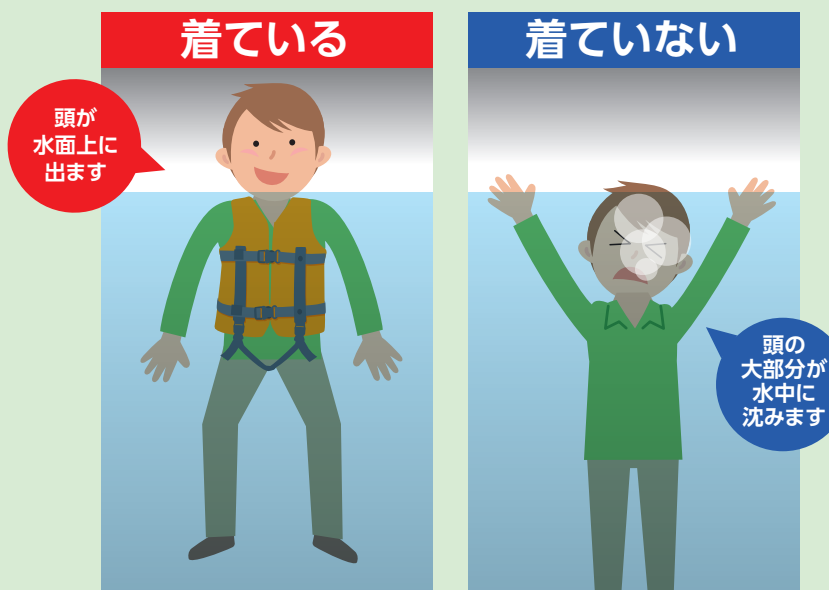
※閲覧のみの資料もあり 身分証明書等の提示で利用者カードを発行

水辺ではライフジャケットを着用しましょう!

海や川などでは、毎年、水難による死亡事故が発生しています。もしもの時に備え、水辺ではライフジャケットを着用しましょう。また、溺れる事故は子供だけでなく、大人にも起こっています。大人の方も着用を心がけましょう。

ライフジャケットを着用して助かった体験

- ・ 海に落ちたが、浮いて呼吸ができる姿勢を保てたので助かった。
- ・ 川に落ちたが、ライフジャケットのおかげで沈むことなく、すぐ救助された。
- ・ 子供が落水し足が届かずパニックになったが、浮いたことでパニックが落ち着き助けられた。
- ・ 子供が沖合に流された時、救助されるまで浮いていられた。



ライフジャケットを着用すると、体が浮き、顔が水面上に出るため、落ち着いて呼吸できる状態を維持しやすくなります。

ライフジャケットを選ぶとき、着るときのポイント

- ・ 商品によって形状やベルトの調整幅などが異なるため、試着して体型に合うものを選びましょう。
- ・ サイズ調整用のベルトなどを緩めて着用すると、十分に浮かばないことや脱げてしまうことがあります。体にしっかりフィットするよう、ベルトなどを適切に締めることが大切です。

ベルトなどの締め付け具合のチェック方法

ライフジャケットの肩部を上方向に引っ張り、ずり上がらないか確認します。

ずり上がる場合は、さらにベルトなどを締めましょう。



【参考】東京くらしWEB
東京都商品等安全対策協議会報告
「水辺のレジャーにおけるライフジャケットの着用と安全な使用」



問い合わせ

東京都生活文化局 消費生活部 生活安全課
☎03-5388-3082

消費者問題マスター講座(全13回)

消費者問題について体系的に知識を習得し、地域や職場などで消費者教育等の推進に中心的な役割を果たす人材の育成を目的とした連続講座です。

こんな方におススメ!

地域において、高齢者の見守り活動に参加している方
消費者問題に関する知識を深めたい方、消費者問題を研究してみたい方

開講期間・講座数：令和8年9月から12月までの間で全13講座

受講方法：オンデマンド配信(YouTube) 各講座それぞれ約10日間程度配信

講座内容：

第1回 消費者市民	第2回 消費生活行政	第3回 製品安全	第4回 契約(民法)	第5回 契約(消費者契約法)
第6回 金融・投資商品	第7回 特定商取引法	第8回 食生活	第9回 食品表示	第10回 高齢者被害
第11回 消費行動	第12回 IT社会	第13回 被害救済制度		



公的資格を証するものではありません。

締切：8月12日(水)受信有効 ※受講決定者には8月26日までに「受講者専用ページ」のご案内

問い合わせ

東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当 ☎03-3235-1157

※入力の方法がご不明な方はご連絡ください。

お申し込みは
こちらから



実験実習講座

講座内容／化学繊維の特性を知って衣服を上手に着こなそう
～化学繊維の不思議な性質～

定員あり

講師／東京都消費生活総合センター 技術支援担当職員

飯田橋会場

消費生活総合センター 実験実習室
新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ17階

9月18日(金)13:30～16:00

定員：32名 申込締切：9月2日(水)(受信有効)
9/14(月)までに、メールにて抽選結果を通知

立川会場

多摩消費生活センター 実習室
立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階

9月30日(水)13:30～16:00

定員：16名 申込締切：9月13日(日)(受信有効)
9/25(金)までに、メールにて抽選結果を通知

お申し込みはこちらから



食育講座

講座内容／～大切な食材、安全に食べ切るために～ 知って安心、食のうっかりを防ごう

定員なし

講師／一般社団法人 東京都食品衛生協会 技術主幹 栗田 滋通 氏

9月4日(金)正午～9月30日(水)正午

●YouTube(録画配信) 申込締切：9月29日(火)(受信有効) 事前にメールにて視聴用URLを通知

お申し込みは
こちらから



問い合わせ

実験実習講座(飯田橋会場)

東京都消費生活総合センター
実験実習講座担当

☎03-3235-1157

問い合わせ

実験実習講座(立川会場)・食育講座

東京都多摩消費生活センター 実験実習講座
または食育講座担当

☎042-522-5119

※インターネットでのお申し込みが難しい場合はご相談ください。

体験講座／みんなで集まって体験しよう！

定員あり

申込締切：7月15日(水)(受信有効) ※応募者多数の場合は抽選→抽選結果をメールでお知らせ

講座名	開催日	会場	募集学年
おかいもで見つけよう！ おやこで学ぶエシカル消費	令和8年7月30日(木) 10:00～正午	東京都多摩消費生活 センター	小学1～3年 児童・保護者のペア 24組48名
正しく知って身を守る！ くらしの安全と防災の知恵	令和8年8月4日(火) 9:30～正午	立川防災館	小学4～6年 児童・保護者のペア 24組48名

オンデマンド講座／夏休み期間中、いつでも視聴可能！

定員なし

配信期間：7月17日(金)正午～9月1日(火)正午

※1回のみ受講も可

※「視聴推奨学年」を設けていますが、どの講座をどの順番で見たいでもOK！

●YouTube(録画配信) 申込締切：8月31日(月)(受信有効)

※各講座45分から60分程度

※事前にメールにて視聴用URLをお知らせ

講座名	視聴推奨学年	内容	
目指せ！ 食品ロスバスター！	小学1～6年生	買い物から料理まで、食品ロスを減らす工夫を レシピやクイズで楽しく学ぼう！	
おかたづけで発見！ ゴミのへらし方	小学1～6年生	夏休みにお家を片づけながら、ゴミの ゆくえや地球環境のことを考えてみよう	
ネットのせかいを 見てみよう！	小学1～3年生	インターネットを安全に使うためのルールや マナーの基本を知って、楽しく使おう	
情報の波を 乗りこなそう！	小学4～6年生	ネットやAIを味方にして使っていくため、 情報との上手な付き合い方を学びます	
お金とくらし はじめのいっぽ！	小学1～3年生	お金はどうして大切なの？ お金のため方や おこづかいの使い方について考えよう	
お金とくらし かしこいお金の使い方	小学4～6年生	お金はほしいものを買うだけでなく、 いろんな役割があることを知って、有効に使おう	

対象：都内在住・在学の小学生とその保護者

お申し込みはこちらから



問い合わせ

東京都多摩消費生活センター 親子夏休み講座担当 ☎042-522-5119

※インターネットでのお申し込みが難しい場合はご相談ください。

受講者の声 「親子夏休み講座」に参加した皆さんの声をご紹介します。

立川防災館での体験講座

オンデマンド講座

臭いや風もあって地震が本当に
起きているような感じだった。

親の私でも知らないことを
一緒に学べたのはとても
勉強になりました。

たくさんの講座があり、
どれも興味深い内容で、
他の講座も見たくなった。
来年もぜひ開講してほしい。

火の扱いや水辺の危険について、
つい意識が甘くなりがちなので、
何度でも聞いた方が良くと思いました。

体験を通じて学習できるので記憶に
残るし、とても良い学習になりました。

夏休みの学校の宿題と同様に、
計画を立てて親子で一緒に
一つずつ見ました。

相談の窓口から

クリーニングに出した服が色落ちしていた！ ～クリーニングトラブルにご注意～



Q 5年前に購入したワンピースをクリーニングに出し、受け取り後そのまま3カ月間保管していました。先日着ようとしたら色落ちに気付き、クリーニング店に申し出たところ、「使用年数を考慮し、購入金額の約20%とクリーニング代を賠償する。ワンピースは回収します。」と言われました。店の対応は妥当なのでしょうか。

A 消費生活センターにはクリーニングに関する相談が多く寄せられており、その内容は色落ち・色移り、縮み、破れ、装飾の破損、紛失などさまざまです。これらのトラブルを防ぐためには、衣類の受け渡し時にしっかり確認することが重要です。

【預ける時のポイント】

- ☐ ポケットの中に何も入っていないか確認する
- ☐ 染みや汚れ、付属品の有無を店員と一緒に確認する
- ☐ 気になる点や希望(染み抜きなど)を具体的に伝える

【受け取り時のポイント】

- ☐ 預けた数と合っているか確認する
- ☐ 店員と仕上がりを確認し、気になる点はすぐ伝える

帰宅後は、カビや変色を防ぐためにビニールカバーを外して保管しましょう。色落ちや紛失などが生じた場合、一般的には業界団体が定めた「クリーニング事故賠償基準」に基づき、経過年数を考慮して賠償されるため、購入金額が全額補償されるわけではありません。また、受け取りから6カ月を過ぎると事業者には責任を問えない場合があるので、受け取り後はすぐに状態の確認を行いましょう。

なお、賠償金を受け取ると、衣類の所有権が事業者に移るため、返却を希望する場合は賠償金が減ることがあります。

店頭でLDマークやSマーク、クリちゃんマークがある店は、原則としてクリーニング事故賠償基準に基づき対応していますので、参考にしてください(右図参照)。

受け取った衣類に問題があった場合は、すぐクリーニング店に申し出ましょう。トラブルになったら、最寄りの消費生活センターへご相談ください。



LDマーク
各都道府県の
クリーニング生活
衛生同業組合加盟店



Sマーク
厚生労働大臣が認可
した「標準営業約款」に
基づいて営業



クリちゃんマーク
一都三県(東京・神奈川・
千葉・埼玉)クリーニング
組合加盟店

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155 お近くの相談窓口(消費者ホットライン) ☎局番なし188

お知らせ

東京都
計量検定所
夏のイベント

東京都計量検定所で実施する「親子はかり教室」

参加無料

〔日 程〕 7月21日(火)・22日(水)・23日(木)、 8月17日(月)・18日(火)・19日(水)
13:30~16:00

〔内 容〕 計量検定所の施設見学、身近にある品物を使った「棒はかり」の工作

〔場 所〕 東京都計量検定所 (江東区新砂 3-3-41)

〔募集対象〕 都内在住・在学の小学生(2名まで)とその保護者1名
抽選で各日20組

〔申込方法〕 右記申込フォームからお申し込みください。

〔申込締切〕 令和8年7月1日(水) 受信有効



問い合わせ

親子はかり教室 事務局(株式会社トライ内) ☎03-3824-7239
メールアドレス: oyako-hakari@e.try-sky.com

