

## 事例 3 : 本人の負けない気持ちを支える地域での連携

### 【対象者概要】

対象者：A 氏 90 歳代女性 一軒家に息子と 2 人暮らし(息子は殆ど不在のため、ほぼ独居の状態)  
要介護認定申請 未申請・サービス利用なし※状態像としては要支援 1 相当

### 【連携方法】

事業者① ⇒ 消費生活センター ⇒ 地域包括支援センター

- 新宿区役所高齢者支援課
- 新宿警察署 生活安全課
- 法テラス東京

### 【事例概要・経過】

平成 29 年●月 消費生活センターへ区の特別出張所の工事を担当していた事業者①より入電。

#### 概要：

ある日、A 氏宅に「区の特別出張所の工事を担当している会社の者（事業者①）」を名乗る男性 2 名（事業者②）が訪問。手が空いているので無料で建物の点検をすると話す。屋根の瓦に不具合があると 75 万円の見積書を渡される。本人はそろそろ建て替えも考えているので不要であると伝える。

2 日後、再度同業者が来訪。A 氏の同意なく庭に足場を組み「雨漏りすると大変だ」「せめて応急工事だけでも」等と畳みかけ、工事を強行。また屋根だけでなく、木戸の附属品の付け替え等も行う。

A 氏が「頼んでないのでやめてくれ」と話すと、「もう処置をしてしまった」と。

「頼んでいないのに支払いほしくない」と断ったが「ならば壊してやる」等と脅しともとられる発言や、早急に支払う様急かされ、A 氏は自衛のために同業者の男性 2 名に現金で 40 万円支払った。

数日後、A 氏が特別出張所付近に行った際、工事中の事業者①に「ああいう強引なことをされては困る」と直訴したところ、その業者ではないことが発覚。事業者①より消費者センターに連絡が入った。

#### 消費生活センターの対応：

A 氏に代わり連絡をした事業者①に対し、A 氏本人から電話する様に依頼。A 氏と直接連絡を取り合い、手元にある書類を持参の上、来所してもらった。

消費生活センターが確認した A 氏に交付されている書類は、40 万円の領収書、屋根工事一式 75 万円の見積書のみで 40 万円の契約書は交付されていなかった。担当相談員より A 氏へクーリング・オフ通知を出すよう助言、文書指導を行った。A 氏は特定記録郵便でクーリング・オフ通知を発送。

A 氏より同相談員へ、電書便配達業者から保管期間を過ぎたと A 氏宅に通知が返送されたと連絡が入る。相談員より A 氏へ、クーリング・オフは通知を出した時点で成立している事を伝えた上で、返送さ

れた葉書を再度封筒に入れて通常郵便で出す様助言。A氏はその通り実行するも、再度返信される。消費生活センターより、A氏が事業者②より渡された名刺を元に、業者や担当者の携帯電話に連絡するも、コール音のみで出ず折り返しの連絡もない。

#### その後の連携と経過：

消費生活センター相談員としては、本人が高齢であることや各種手続きに関して本人が理解できているか、日常生活に支障は出ていないか等の心配あり、地域での見守りの必要性ありと判断、後日、地域包括支援センターへ連絡した。実態把握の実施や本人の見守りに関して、訪問し様子を見てほしいとの依頼。

約2週間後、地域包括支援センターより職員が訪問し実態把握。生活歴等を伺う中で、過去に証券詐欺の被害に遭った事に始まり、布団の押し売り、着物や切手・貴金属の悪質訪問買取の被害に遭っていた事が発覚。別居の娘 B氏や、同居の息子 C氏に伝えたか、支援は受けられないか等に関しては「怒られるから言えない、迷惑も心配もかけるから言わないで欲しい」と話された。

怪しい業者の訪問や電話があった時は、すぐに地域包括支援センター職員に連絡する様案内。また、本人の既往歴と生活状況から、緊急通報システムの申請書受理。

地域包括支援センター職員より区役所高齢者支援課へ事例報告。地域包括支援センター・高齢者支援課からも事業者②に対し複数回連絡を行うが繋がらず。

その後、A氏は消費生活支援センター担当相談員やかかりつけ医へ連絡。地域包括支援センター職員が自宅に訪問したこと、緊急通報システムの申請を行った事等を報告している。

翌月、緊急通報システムの設置や状況確認のため、地域包括支援センターよりA氏本人へ連絡するが、業者の訪問や怪しい電話はなしとの報告。

2ヵ月後、A氏より地域包括に入電。先日の事業者②とその上司を名乗る男2名がA氏宅へ再訪問、「問題があったのでちょっと貸してくれ」と告げ、領収書とクーリング・オフで送付した葉書を持って行ってしまった。40万円は戻せないが、15万円なら月賦で返せるので和解書を書けと要求。A氏は事業者②に対し、領収書の返却と話し合いの場にA氏側の同席者を呼ぶ様要求したが、恫喝を受け、互いに感情的になり怒鳴り合いとなる。その日は相手が帰ったが、また近日中に来ると言っているため、立ち会ってほしい。また、弁護士を紹介してほしいとの内容。

本人からの電話を受け、地域包括センター職員より各関係機関（消費生活センター、新宿区役所、新宿警察署、法テラス東京 担当弁護士）に連絡し、情報共有。

本人の身の安全を考慮し、有料老人ホームのお試しステイや一時的に娘の家に泊まることなどが話合われたが、本人は通院があるため自宅にいる意思を表明。戸締まりを行い、業者が訪問した場合は取り合わず、110番通報を行う様伝える。弁護士については、法テラスの無料出張相談を案内。

警察からは、弁護士が事件化できると判断した場合は刑事課相談にかけるため連絡がほしいと伝えられた。

A氏の同意を得た上で、地域包括支援センターより別居の娘 B氏へ連絡。法テラスの無料出張相談の際に同席頂けるよう伝える。

4日後 A氏より地域包括支援センターに入電。今日、事業者②が来てもう帰ってしまったが、業者の言い分は「領収書は返せない」「全額返還するから口座を教えろ」「和解に関する書類を記入しろ」とのこと。A氏が書類は複写式でないこと、社判が捺印されていないこと等を指摘すると、「2枚書く」「社判は今度持ってくる」と返答。A氏が口座を伝える事を拒否し、A氏側の同席者立ち合いでなければ話はしないと断るが、「うるせえこのやろう」等と罵声を浴びる。多忙の中、作業の合間の時間で訪れているため、日程調整の約束はできないと言われたとのこと。また、今回の件のサービスだと言って木戸の柱を直していったが、職人が行ったものとは考えがたい出来であった。

同月中旬 法テラス無料出張相談 A氏宅へ弁護士・地域包括支援センター職員同行訪問し実施。別居の娘 B氏同席。

弁護士より、この一件は詐欺であり、本人にも自衛手段が必要であることが伝えられた。また支払った40万円を取戻すのであれば、法テラス側で受任可能なので、家族間で相談してほしい旨、説明された。

翌日 法テラス弁護士より地域包括に電話があり、娘B氏より依頼を受けたとの連絡。弁護士の介入で、修繕されたとされる屋根や屋根裏に関して調査が行われたが、修繕をされた形跡はなく、実際何も施工されていなかった事が発覚。また、弁護士とB氏の支援で、A氏本人が警察へ被害届提出。その日の夕方に事業者②の男性達がA氏宅に偶然訪問。その場でA氏が警察へ通報、事情聴取となった。詐欺での立件は困難という結果となったが、民事事件として進行中。

現在、業者からは月々2万円の分割払いで返金がされている。今のところ、滞りはない模様。

### 【具体的な連携方法と支援のポイント】

- ・今回のケースでは、A氏本人が業者に対してクレームを入れようとしたこと、被害を疑った事業者①が詐欺被害者を繋ぐ先を知っていたこと等が功を奏して被害が明らかになった。消費生活センター等の相談場所についての周知活動の継続が、被害の早期発見や未然防止に繋がると考えられる。
- ・支援機関はそれぞれの専門性を発揮し、連携を行う事が重要。そのためにはそれぞれの支援機関がそれぞれの役割に対する相互理解をしていることや、日頃顔の見える関係を構築しておく必要がある。
- ・ご本人の諦めきれない気持ちや悔しい気持ち、特殊犯罪の被害に遭ってしまって情けないと思う辛さ等を理解すること、その上で支援職として行える事は最大限行うと共に、ご本人でないといけない手続き等に関して、自身で行えるようエンパワメントする事で、100%ご本人やご家族が納得のいく結果でなかったとしても、気持ちに折り合いを付けられる支援となると考えられる。