

金融機関や警察を含む見守り関係者の連携で過去の契約の既払い金も含めて返金につながった次々販売(リフォーム工事)の事例

80歳代高齢者が、リフォーム代金として高額な引出しをしようとしていると、金融機関から警察へ、警察から地域包括支援センターへ連絡が入り、最終的には地域包括支援センター担当者(社会福祉士)から消費生活センターへの相談につながった。当該高齢者は認知機能の低下が進んでいたため、本人同意のもと、地域包括支援センターと社会福祉協議会の担当者が間に入ってセンターへの窓口となり、本人に代わって関係書類及び工事内容の確認等を行いつつ、センターへ情報を共有、併せてクーリング・オフ通知の作成支援や発送支援も行った。センターでは社会福祉協議会の実施する福祉法律相談等も活用しながら、事業者とあっせん交渉を進めた結果、過去の契約の既払い金も含めて数百万円の返金に至った。