

ガス会社から消費生活センターに被害情報が寄せられたことをきっかけにして、支援体制構築につなげた事例

80歳代、男性、一人暮らし。給湯器の故障をガス会社へ相談し、同社職員が自宅を訪問したところ、机の上に複数の契約書が置かれており、さらには浴室乾燥暖房機の本体が未設置のまま天井裏に放置されているのを発見した。これを不審に思った職員が、消費生活センターへ相談を寄せた。

センターが本人に聞き取りを行ったところ、数年前から複数の契約をしているほか、3か月前、点検と称して訪問した事業者と浴室乾燥暖房機（45万円）の契約を、数日前、その関連事業者とユニットバス（169万円）の契約をしており、いずれも代金はすでに支払い済みであることが分かった。

契約内容を詳しく確認するためセンターへの来所を依頼したが、男性は直前の約束を忘れる、道に迷うなどして来所できなかった。また、地域包括支援センター（包括）の関与も確認できなかったため、センターから包括へ連絡し、状況の確認を依頼した。

包括の確認後、センターに対して、「当該男性は元大学教授であるものの、家の掃除が行き届かず入浴もできていない様子である。引き続き支援を続ける」と報告がなされた。また、後日行われた認知機能検査の結果でも、判断力が大きく低下していることが判明した。

ユニットバスは浴室乾燥暖房機の取り付けを容易にするとの説明で契約させられており、当該男性も解約を希望したことから、センターあっせんの結果、合意解約が成立、約140万円が返金された。未設置で放置されている浴室乾燥暖房機については、ガス会社から「もっと安価で工事費も低い製品がある」との助言を（センターで）受けており、今後の対応を検討中。

別の契約に関して、警察と包括が自宅で立会い、業者の訪問を阻止したものもある。当該男性の強い希望により、いまだ介護認定はついていないが、間もなく姉も交えて話し合いがもたれる予定。継続的な見守りが行われている。