

## 困難ケース対応事例

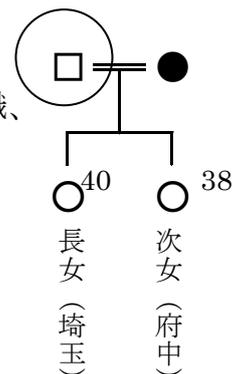
### 【独居高齢者の悪徳商法被害への対応】

平成21年2月に妻が入浴中の事故により死去した事により、その荷物の整理を便利屋に依頼した事をきっかけに、亡妻の年金の手続きを依頼した事や火災報知機の取り付け等を法外な額で契約させられたことを担当ケアマネジャーが発見。緊急対応する事となる。

### 【事例概要】

生活歴：東北地方の農家の長男として出生。北海道で酪農の仕事をした後に上京。牛乳配達業をしながら32歳時結婚し2女を儲ける。40歳代で大企業の警備員に転職、定年を迎える。

長女は高校時代から家を出て音信不通であったが、母親の死をきっかけに関わりが再開。妻の死後3月末頃生活能力の低い次女は自活を理由に家を出たため独居となる。77歳 要支援（2）



既往症：H17年 急性心筋梗塞

### 【支援経過】

4月：本人より介護支援専門員宛に「死亡届を代行してほしい」と電話あり。不信に思った介護支援専門員が長女に連絡をする一方訪問。本人の依頼を確認すると「亡妻の年金手続き」であったため地域権利擁護事業を紹介するも、本人の一方的な会話に終始し性格からくる拘りだけでなく、理解力や判断力の低下を懸念。長女と相談し権利擁護センターに相談依頼する。

6月：介護支援専門員がモニタリング訪問。本人より4個で6万円の火災報知機の設置を進められ困っていると相談を受ける。その際、年金関係の提出代行も便利屋に依頼した事が判明。今後高額な消費契約をする可能性があるため権利擁護センターや在宅介護支援センター（以下在支）と情報を共有し消費者センターに相談する。

後日、既往症の心疾患を理由に緊急通報システムの利用勧奨のため介護支援専門員と在支担当で訪問すると、既にキャンセルしたにもかかわらず先の業者が火災報知機や額の取り付け作業中。本人は解約すると仕返しが怖いと話するため、再度消費者センターに相談。結果、火災報知機の契約はクーリングオフが可能とのアドバイスあり、本人を説得し消費者センターに同行相談する。

#### 相談結果

- ① 銀行に本人と長女とで出向き不明な通帳とカードの確認を行う
- ② 長女が、通帳や印鑑を保管することで被害の拡大を防止する
- ③ 業者は悪質なため嫌がらせの可能性が強く、身の安全を図る必要があるとの指示にて急遽自立支援ショート調整を行い、1週間のショートステイを利用し自宅に戻る。

7月：長女より、今後の安心した生活のため父親の老人ホーム入所の相談があるが、本人は「自宅で過ごしたい」との意向が強く、独居による在宅生活を支援する事となり担当地区ケア会議を開催。

<参加者>

本人 長女 次女 姪（長女の子） 権利擁護センター 介護支援専門員 訪問介護  
在宅介護支援センター

<課題>

- ① 長女が金銭管理を行っているが遠方に住むため頻回な訪問支援は負担が大きい。
- ② 再度悪徳商法の被害に遭う可能性が高い。
- ③ 安心して独居生活を過ごすためのサービスの再調整が必要である。

<解決策>

- ① 本人は通帳等を第三者に任すのは時期尚早との意向が強いため、当面娘が通帳等を保管し、権利擁護センターの定期訪問は継続する
- ② 日中悪徳業者の誘いに遭わないよう訪問介護の利用の他に通所介護を追加利用する
- ③ 関係者の連携を取りながら支援をする事とする。

現在（平成22年3月31日）、長女・次女の随時訪問支援および権利擁護センター月2回の定期訪問や訪問介護サービスの家事支援週2回等による見守りにて在宅生活を継続中である。

## 【まとめ】

この事例は、悪徳商法の被害にあった独居高齢者に対する支援をまとめたものであるが、このように緊急対応が最優先されその後担当地区ケア会議を開催する事も多くあるが、関係機関と連携を取りながら高齢者が安心して生活できるよう支援する方法を検討している。