

## 介護が必要な高齢者のための住宅改修

### — 消費者相談からみた問題点と課題 —

2002年5月29日

国民生活センター

手すりの取り付けや段差の解消、便器の取り替え工事など、「介護が必要な高齢者のための住宅改修」に関する相談が増えている。国民生活センターと全国の消費生活センターには、介護保険制度がスタートした2000年度は62件、2001年度は136件、計198件が寄せられている。

その背景には、「介護保険により住宅改修をすると、20万円までは自己負担が1割ですむ」介護保険の利用者増がある。ただし、住宅改修にかかわる被害は介護保険の範疇に止まらず、深刻な様相を呈している。「介護保険による住宅改修」を勧誘の入り口とし、狙いは高額な工事契約締結という訪問販売をめぐるトラブルが全国で表面化し始めている。

相談は、2つに大別できる。

1つは、介護保険の範疇の住宅改修に関する相談

2つは、介護保険や市町村の助成制度が利用可能などと勧誘され、高額な工事費を請求されるといった相談

検討対象とした相談事例の契約当事者は、介護保険による住宅改修を利用した高齢者に限定せず、巧みに勧誘され高額な住宅改修契約をした介護が必要な高齢者等も含めている。

ここでは、介護を要する高齢消費者が直面している住宅改修(☆)のトラブルの実態と問題点を探り、被害の予防策の検討を試みた。

#### ☆ 検討対象とした介護保険の住宅改修の種類

- |                 |            |
|-----------------|------------|
| 1 手すりの取り付け      | 4 扉の取り替え   |
| 2 段差の解消         | 5 便器の取り替え  |
| 3 床または通路面の材料の変更 | 6 1～5の付帯工事 |

## 《 報告 の ポ イ ン ト 》

- 1 2001 年度の相談件数は、前年度の2倍を超える 〈 3 頁 〉  
2000 年度 62 件、2001 年度は 136 件に増加。計 198 件。
  
- 2 住宅改修の種類別では、「段差の解消」のトラブルが多い 〈 5 頁 〉  
住宅改修の種類別では、「段差の解消」工事をめぐるトラブルが多い (36.9%)。  
次いで、「手すりの取り付け」(21.2%)、「便器の取り替え」(18.9%)が続く。
  
- 3 販売方法と解約をめぐる相談が多い 〈 4~6 頁 〉  
相談事項別では、販売方法 (41.9%) と解約 (40.1%) をめぐるトラブルが多い。  
その他、取引条件、工事内容、工事費用、事故・破損等の相談がみられる。
  
- 4 相談内容の特徴
  - (1) 介護保険の範疇のトラブル 〈 11~13 頁 〉
    - ① 居宅介護支援事業者が住宅改修事業者を兼ねる(関連する)場合の相談が目立つ
    - ② 施工業者の改修経験・知識不足により、役に立たない雑な工事がなされている。
    - ③ 改修目的・工事内容・費用(20万円内外)の説明不十分。アセスメントなし。
  
  - (2) 介護保険利用などを勧誘の手口に使ったトラブル 〈 8~10 頁 〉
    - ① 介護保険利用可能と勧誘され、内金を支払った後、利用できないと分かる。
    - ② 説明不足、契約内容があいまい。解約を申し出たら高額の違約金を請求。
    - ③ 「介護保険利用・市町村の助成制度利用」をうたい高額の契約をさせられた。
  
- 5 住宅改修制度の見直しと消費者行政・福祉行政・建築行政の連携を強化 〈 14~16 頁 〉
  - (1) 安心して事業者を選ぶためには複数の専門家をつなぐ仕組み作りが必要
  - (2) 介護支援専門員(ケアマネジャー)は、住宅改修の面も支援してほしい
  - (3) 事後申請から事前申請へ—改修費の9割は事業者が市町村から受領する方法へ
  - (4) 消費者行政・福祉行政・建築行政の連携強化を
  - (5) 住宅改修の情報提供と悪質な販売への注意喚起が必要

## I 相談件数と相談内容

### 1 介護保険制度導入後2年目、相談件数は2倍を超える

国民生活センターと全国の消費生活センターに寄せられた、手すりの取り付けや段差の解消、便器の取り替え、床または通路面の材料の変更、扉の取り替え工事等介護が必要な高齢者のための住宅改修に関する相談は、介護保険制度が導入された2000年度は62件、2001年度は136件に増えている（計198件）。

（全国消費生活情報ネットワーク・システム「PIO-NET」に蓄積）

■ 介護保険の住宅改修費の支給対象となる住宅改修（1頁 ☆1～6）にかかわる相談に加え、住宅改修の種類は明らかではないが、段差の解消工事など（☆1～6）に関連すると思われる住宅改修の相談も検討の対象とした。

■ 検討対象とする相談事例の契約当事者は、

- ① 介護保険による住宅改修を利用した高齢者
- ② 介護保険\* や市町村の助成金\*\*が利用できるなどと勧誘され、高額な工事契約をしてしまった、介護が必要な高齢者
- ③ 手すりにかかわる事故については、手すりの安全性の問題をみるために、  
①②以外の介護が必要な高齢者、またはその家族も含む。

\* 介護保険による住宅改修の限度額：1人生涯 20万円まで。ただし、要介護度が3段階上がった場合は再度改修可能。転居した場合は再度利用可。

\*\* 全国の市町村3,252中、約4割の1,452市町村に住宅改修の助成制度がある。  
2000年4月現在（出典：各市町村の住宅改修に関する助成制度等の概要）

■ 介護保険法施行前も心身機能の衰えた高齢者を対象とする住宅改修関連の相談は寄せられているが、その多くは、外壁工事、塗装工事、屋根工事、耐震工事、床下補強工事、床下換気扇・トイレ換気扇設置工事、シャワー工事等に関する相談である。

## 2 相談事項の分類

相談の特徴を捉えるために、事業者の選定から契約の締結、履行、契約の終了に至る過程を7つに分類し、トラブルの問題点を整理した。

### 1 販売方法

- (1) 介護支援専門員（ケアマネジャー）が知識不足でありながら勧誘
- (2) 介護支援専門員が紹介した関連事業者とトラブル
- (3) 広告（チラシ）内容が不正確
- (4) 介護保険適用、市町村の助成金利用等と誘う訪問販売や電話勧誘
- (5) 「介護支援専門員の紹介で来た」と勧誘（偽り）

### 2 取引条件

- (1) 契約内容不明確 — 契約書なし。あいまいな見積もり
- (2) 説明不十分 — 施工業者の介護・住宅改修の知識不足
- (3) 介護保険適用と言いながら適用外（金額・種類）工事も契約

### 3 工事内容

- (1) 粗 雑 — 工事のやり直しに応じない。素人のような技術
- (2) 役に立たない — 事業者の説明・知識・経験不足。専門家不在

### 4 工事費用

- (1) 見積額があいまい — 着工後、限度額（20万円）を超える額を請求等
- (2) 不要の工事を行い、数百万円を請求

### 5 解約 上記のことから解約へ

### 6 事業者の対応・信頼性への不満

### 7 事故・破損 — 手すり等が破損。骨折やけが

### 3 住宅改修の種類別では「段差の解消」トラブルが多い

住宅改修の種類別でみると、「段差の解消」工事のトラブルが最も多い(36.9%)。次いで、「手すりの取り付け」(21.2%)、「便器の取り替え」(18.9%)が続く。

〈複数の種類の住宅改修を含む相談があり、種類別の合計は217件〉

住宅改修の種類	件数	%
計	217	100.0
段差の解消	80	36.9
手すりの取り付け	46	21.2
便器の取り替え	41	18.9
床または通路面の材料の変更	11	5.1
扉の取り替え	4	1.8
住宅改修の種類が明記されていない相談	35	16.1

### 4 販売方法と解約をめぐる相談が多い

■ まず、住宅改修の種類別に捉えた217件を対象に、相談事項をみると、販売方法(41.9%)と解約(40.1%)をめぐるトラブルが多い。

取引条件(22.1%)や工事内容(18.9%)、工事費用(18.0%)の相談も少なくない。事業者の対応への不信等(12.9%)事故・破損(4.6%)もみられる。

計	販売方法	取引条件	工事内容	工事費用	解約	応・信頼性 事業者の対	事故・破損
217	91	48	41	39	87	28	10
100.0	41.9	22.1	18.9	18.0	40.1	12.9	4.6

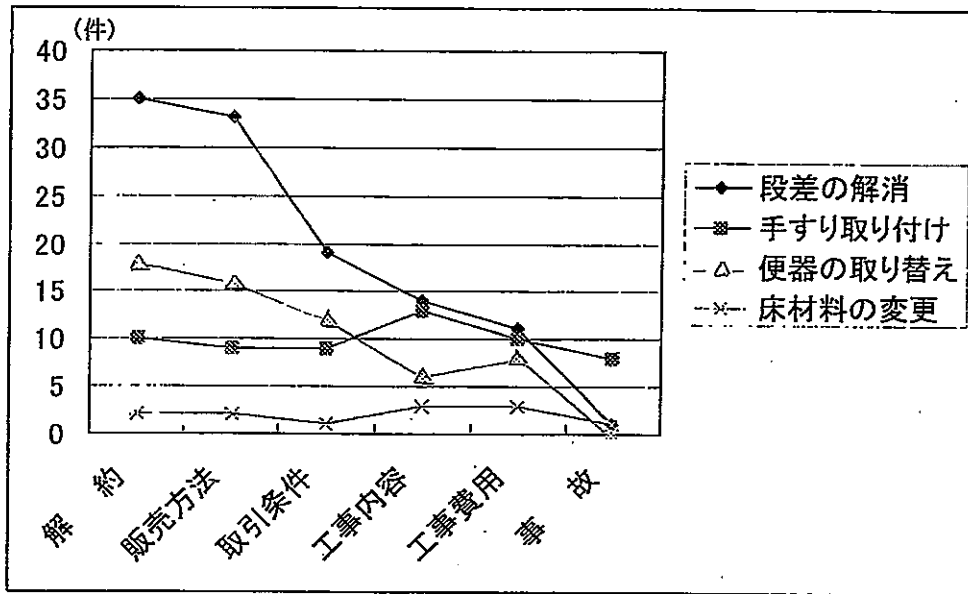
注： 相談事項は複数カウントしている。

■ 次に、住宅改修の種類別に相談事項の相違をみると、

「段差の解消」と「便器の取り替え」「住宅改修の種類が明記されていない相談」は、販売方法（勧誘）と解約が目立つ。

「手すりの取り付け」は、工事内容がずさん、役に立たないといった相談が、他の住宅改修と比べると比率は高い（28.3% 46件中13件）。

住宅改修の種類別相談事項



	計	販売方法	取引条件	工事内容	工事費用	解約	事業者の対応・信頼性	事故・破損
段差の解消	80	33	19	14	11	35	15	1
手すりの取り付け	46	9	9	13	10	10	7	8
便器の取り替え	41	16	12	6	8	18	3	—
床等の材料の変更	11	2	1	3	3	2	2	1
扉の取り替え	4	2	1	1	—	3	—	—
住宅改修の種類なし	35	29	6	4	7	19	1	—

注： 相談事項は複数カウントしている。

5 契約金額は 10 万円以下から 500 万円を超える事例まである

契約金額の明らかな 153 件についてみると

☆ 介護保険利用の限度額 20 万円以内は 22.2% (34 件)

10 万円以下のケースもある (1.3%)。

専門家 (大工、建築士) がみると、20 万円もかからないと思われる改修工事であるにもかかわらず、限度額を請求されている事例もある。

☆ 20 万円台から 30 万円台は 11.1% (17 件)

20 万円の枠内では、できない工事もある。だが、介護保険利用の機会に、消費者に十分説明をしないまま、保険適用外の改修工事を勧めている事例がみられる。

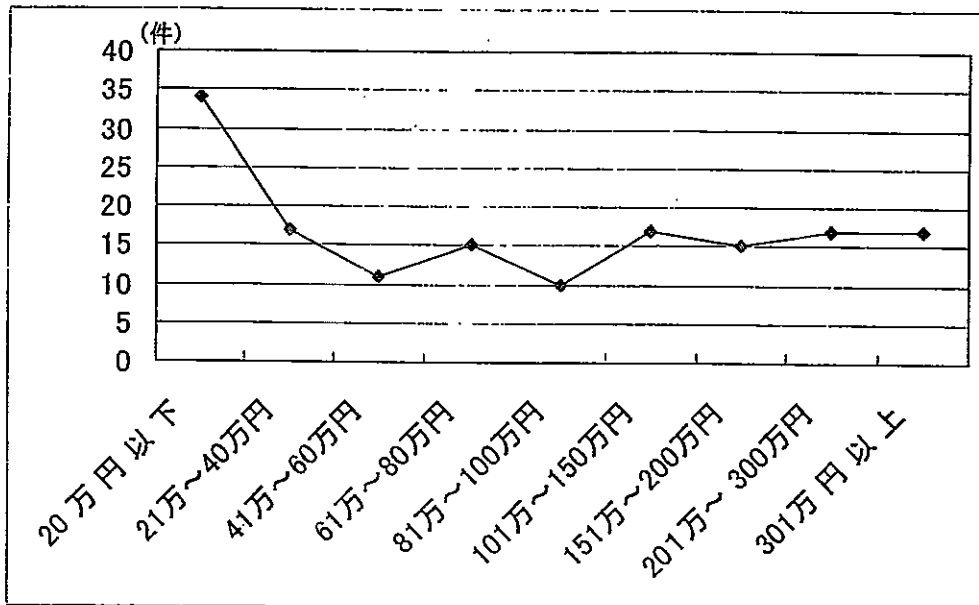
20 万円を超える額は全額消費者負担であり、トラブルとなっている。

☆ 200 万円を超えるケースは 22.2% (34 件)

200 万円台は 11.1% (17 件)、300 万円を超えるケースも同じく 11.1% である。

なかには、500 万円を超える契約の相談も寄せられている (5.2%)。

住宅改修の契約金額別相談件数



## Ⅱ 介護が必要な高齢者のための住宅改修相談事例

### 1 介護支援専門員に認めてもらえず、介護保険を利用できない

訪問販売業者に「介護保険が利用できる」と言われ、トイレなどの住宅改修契約を結ぶ。契約金額 50 万円の内金として、20 万円を支払う。

後日、介護支援専門員（ケアマネジャー）に、「介護保険は利用できない」と言われる。また、「この程度の工事なら 15 万円でする」とも言われる。

消費者は、訪問販売業者に、「介護保険を利用できないので解約する」と伝えるが、事業者は、「クーリングオフ期間を過ぎているので、20 万円は返金しない」と言う。

（契約当事者：82 歳 女性）

#### ☆ 内金を支払った後、解約する旨、事業者に伝えたが応じてくれない

このような相談は、他にも寄せられている。これらに対し、消費生活センターは事業者と交渉し、工事前であれば返金させたり、クーリングオフ期間内であれば契約解除等の助言をしたりしている。

#### ☆ 「契約金額 50 万円の内金として 20 万円を支払わせる」手口

工事の途中や終了後、ヘルパーや別居の家族らが、介護を要する高齢者が契約していることに気付く場合がある。こうしたケースの中には、保険利用が認められれば、「介護保険の限度額内の改修」をするという決着方法がとられている。

介護保険の限度額 20 万円を内金として支払わせるという手口は、各地で見られる。

#### ☆ 改修工事後、書類を市町村に提出しても償還されないケースがある

介護保険による住宅改修をした場合、消費者の負担は 1 割であるが、制度上は、まず、全額、事業者を支払う。改修工事後、消費者は、「介護保険改修費支給申請書」と添付書類を市町村に提出する。申請書が受理されると、消費者は市町村から住宅改修費（20 万円まで）の 9 割を支給される。償還払いとは、この仕組みのことである。

添付書類とは、介護支援専門員等が作成した「住宅改修が必要な理由書」や領収書、完成後の状態が確認できる書類等であるが、これらが不備で償還されない事例もある。