

2 介護保険が適用されないことに気付いたのは、契約後

介護保険を利用して、手すりの取り付け、洋式トイレを洗浄機能付き暖房便座に取り替え、床の材料を変更する工事を 85 万円で契約した。ところが、介護保険が適用されるのは、8 万円分ぐらいと分かった。施工前であったので、解約の意思を事業者に伝え、違約金として 40% を請求された。(契約当事者：80 歳 女性)

☆ 発注済みと言われ、違約金を請求される

消費生活センターが事業者に事情を問い合わせ、事業者と消費者間で話し合いがなされた。事業者は「発注済み、返却不可の商品がある」と言い、違約金を 40% から 15% とし、その金額で洗浄機能付き便座に取り替えることとなった。

(「発注済み、返却不可」との事業者の主張は、他にもみられる。例えば、「契約後、賃貸住宅のため手すりを取り付けられないことが分かり、解約を申し出たら、発注済みを理由に材料費を請求された」ケースがある。この場合は、消費生活センターが交渉し、材料は他の客に使用することになり、材料費を支払わずにすんでいる。)

☆ 契約していないつもり、だが、契約書がある

この事例の 80 歳の高齢者は、「見積もりをしてもらっただけ、契約はしていない」と言う。ところが、消費生活センターが事業者を確認すると、契約書は存在した。

(他に、業者が訪問した証拠として署名をするよう求められ署名をしたら、契約書であったことが後日、分かったケースがある。なかには、契約したことや住宅改修したことを理解していない高齢者も販売の対象になっている。)

☆ 保険が適用されるか否か、工事の説明は十分なされたか

介護保険において、住宅改修費の支給対象となる住宅改修の工事種別は、細かく規定されている。例えば、洋式便器等への便器の取り替えは、和式便器から、暖房便座、洗浄機能付きの洋式便器への取り替えは含まれるが、既に洋式便器である場合のこれらへの機能等への付加は含まれていない。(1999 年 3 月厚生省告示第 34 号)

この事例は洋式便器を洗浄機能付き暖房便座に変更する改修であり、介護保険は適用されなかった。保険が適用されるか否かの説明は、十分なされなければならない。

3 介護保険でトイレの改修、市町村の助成で浄化槽の設置を勧める

A 訪問販売業者から「介護保険を利用してトイレを改修すると費用はほとんどかからず、浄化槽の設置には市から補助金が出る」と言われ、220万円の契約をしたが、解約したい。
(契約当事者：75歳 男性)

B 「介護保険でトイレの改修をし、市の助成で浄化槽の工事をすれば、128万円の工事代金のうち、自己負担は55万円ですむ」と言われ、契約をした。信用できるか。
(同：78歳 女性)

C 介護保険でトイレを改修し、市の資金援助を利用し簡易水洗設備の工事をする予定で見積もりを依頼しようと、チラシで知った業者に電話をした。
だが、来訪した業者に勧められるままに55万円で契約をしてしまった。後日、市を確認すると、介護保険の利用は可能だが、市の助成は不可能と言われた。
(同：68歳 男性)

☆ 無条件で契約解除できている事例あり

AとBは、クーリングオフによって申込みの撤回や契約の解除ができている。Cの場合は、運送料や職人の工賃等がかかったことを理由に7%の解約料を支払っている。介護保険と市町村の助成をセットで勧誘された相談は、各地の消費生活センターに寄せられている。契約金は高額な場合が多いが、消費生活センターによる助言・交渉の結果、250万円、500万円といった契約を無条件で解除できている事例がみられる。

☆ 契約後、助成制度は利用できないことが分かる — 助成制度はさまざま

市町村の住宅改修に関する助成制度は、市町村によって、介護保険に加えて補助が受けられる制度、自立の高齢者のみを対象とした制度など、さまざまであり、限度額、補助率、助成要件（所得要件など）も異なっている。

助成制度の有無も含め（3頁**参照）、契約する前に市町村に確認すべきであるが、巧みに勧誘され、利用できると思い契約を結んでしまい、その後、利用できないことを知りトラブルとなっている。

4 介護支援専門員に勧められた事業者に不満

[介護保険上限額までの工事を勧める]

- A 介護支援専門員が所属する居宅介護支援事業者と同じ経営者の住宅改修事業者と契約したが、必要な改修のみをしてほしいと言っているのに、介護保険上限額までの工事を勧める。技術面でも素人の集団のようなので、解約する旨伝えたら、解約できないと言われ困っている。 (契約当事者：72歳 男性)

[発注済みの分も負担するよう求められる]

- B 介護支援専門員に勧められ、居宅介護支援事業者を兼ねる住宅改修事業者に、段差のない浴室にするよう頼んだ。にもかかわらず、段差のできる浴槽と分かり変更するように言うと、既に発注したので、発注済みの分も負担するよう言われた。納得できない。 (同：78歳 女性)

[工事内容の説明も見積もりもなく着工]

- C 介護支援専門員の紹介の事業者に、段差の解消と手すりの取り付けを依頼した。改修の希望を聞かず、工事内容の説明をせず、見積もりも出さぬまま工事を行い20万円の請求があった。介護支援専門員は無責任。 (同：81歳 男性)

[パンフレットも見積書も契約書もない]

- D 介護支援専門員に手すりの取り付けを相談したところ、居宅介護支援事業者の関連会社である住宅改修事業者が訪問してきた。口頭で説明をただけで、パンフレットも見積書も契約書もないまま工事を行った。工事は雑。(同：74歳 女性)

[事業者の書類の不備で償還されない]

- E 介護支援専門員に勧められた事業者に工事を依頼し20万円を支払ったが、事業者の書類の不備を理由に、市から18万円が償還されない。 (同：79歳 女性)

A、B、Dは、介護支援専門員（ケアマネジャー）が所属する居宅介護支援事業者（介護を要する高齢者の状態に応じ介護計画を作成、サービスの実施状況の把握等を行う）と同じ経営者（関連事業者）の住宅改修事業者とのトラブルである。

5 介護保険が適用されても、工事はずさん、役に立たない

[役に立たない手すり、段差は解消されず、仕上げは雑]

- A 介護支援専門員（ケアマネジャー）に住宅改修を勧められ、介護支援専門員に紹介された住宅改修事業者と契約した。だが、手すりは役に立たず、段差は解消せず、敷居を取り外した後の仕上げは雑、ドアがずれて隙間ができてしまった。業者に「責任のある工事をしてほしい」と言っても対応してくれない。

市は、「住宅改修事業者は指定制度をとっていないので市は介入しない。事業者と話し合うように」と言って、とりあってくれない。（契約当事者：72歳 女性）

[位置の確認もせず手すりを取り付けられ、役に立たない]

- B 介護支援専門員に勧められ、手すりの取り付けを依頼した。見積書を出さず、位置の確認もせず、取り付けられてしまい、役に立たない。（同：78歳 女性）

[依頼内容と異なるうえに、床の張り方など工事が雑]

- C 介護支援専門員に、和式から洋式便器に変更する工事と部屋の仕切りをアコーディオンカーテンにする工事を依頼する。観音開きの形を頼んだのに、1枚のカーテンになっていた。そのうえ、トイレの床の張り方など工事が雑すぎる。

（同：82歳 女性）

[木部をはずしたところに穴があき、床はざらざら]

- D 介護支援専門員の紹介で、段差の解消とドアの取り替えの工事をした。木部をはずしたところに穴があき、床はざらざらし、靴下が引っかかる。あまりにもずさんであり、見積もりどおりの仕事をしていない。（同：80歳 女性）

[不具合を直すなら、さらに20万円必要]

- E 和式便器から洋式便器に取り替えた半年後、トイレの蓋が上げてもすぐ下りてしまうようになった。メーカーは設置に問題があるという。だが、設置業者は工事をしなすなら、さらに、20万円が必要と言う。（同：78歳 男性）

- ☆ ずさんな工事や役に立たないという相談は、介護保険適用の工事に多い
介護支援専門員が強引ともとれる勧誘をする場合もある。住宅改修の知識が不十分でありながら改修を勧め、トラブルを惹き起こしているケースがみられる。

- ☆ 居宅介護支援事業者が住宅改修事業者を兼ねている場合の相談が目立つ
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）場合は、相談に応じるはずの介護支援専門員が居宅介護支援事業者の職員として住宅改修事業者の側に立つという構造が、相談の目立つ背景には、あるのかもしれない。

- ☆ 住宅改修のアセスメントも住宅改修の計画もない
施工業者の住宅改修の知識や技術の差は大きい。「素人のような技術」と消費者は指摘する。専門家不在であり、住宅改修のアセスメントも計画も、そこにはない。

[高すぎる工事費等への不満]

- ・ 介護支援専門員の紹介で住宅改修をしたら、90万円も請求された。工事は雑なうえに、高すぎる。
- ・ 介護支援専門員に紹介された業者に依頼し、手すりを取り付けたが、その際、他の工事も勧められ、トイレ、洗面所などの改修をしたら、75万円を請求された。業者と交渉し10万円値下げさせたが、それでも高額すぎる。
- ・ 段差解消と手すりの取り付け工事の費用50万円を事業者に支払ったが、事業者の手続き上のミスで18万円（20万円の9割）が戻ってこない。工事内容は雑。
- ・ 介護支援専門員が紹介した業者に改修を依頼したら、100万円を請求された。20万円を超えた分は全額自己負担であることを知らされていない。見積書なし。

[手すりの事故・破損]

手すりの事故等については、介護保険とのかかわりが不明の要介護者の相談も含む。
「階段に手すりをつけてもらったが、取り付けネジでけがをした」「手すりを止めた金具が折れて大けがをした」「手すりに掴まろうとしたら手が滑り、頭を縫う大けがをした」「手すりに掴まったら一方がはずれ、さらに、もう一方もはずれ、けがをした」「手すりに掴まり歩いていたら付け根が欠けてしまった。危険」「手すりを支える固定具が破損した」など手すりにかかわる事故・破損の相談が寄せられている。

Ⅲ 制度上の問題点と消費者被害の未然防止の課題

1 介護保険の制度上の問題点

(1) 介護にかかわる住宅改修経験や知識のない事業者でも参入できる仕組み

介護保険給付の対象となる介護サービスは、都道府県知事から指定された事業者により提供されることとなっている。ところが、介護保険における住宅改修は、事業者の指定制度がなく、施工業者については特に定めがないために、介護にかかわる住宅改修の経験や知識の少ない事業者が参入できる仕組みになっている。その弊害は、相談事例にみたとおりのとおりである。だが、住宅改修については、現段階で、指定事業者制度を取り入れても、種々の問題を解決することは容易ではない。仮に、基準を満たし指定された事業者が、不適切な工事や不当に高い工事をしたとき、福祉担当課が、工事内容や金額をチェックし指定取り消し（基準違反）の明確な証拠をつかむことは難しく、指定事業者による新たなトラブル発生のおそれがある。住宅改修については、当面は、指定事業者制度に替わるシステム構築が必要と思われる。

(2) 消費者は全額事業者に支払い、工事後、市町村に申請する仕組み

介護保険制度では、介護サービスに要した費用のうち原則 9 割が保険給付で賄われ、1 割を利用者が負担する。

ただし、住宅改修費は制度上、償還払いとなっており、まず、消費者は全額事業者に支払う。工事後、市町村に「住宅改修費支給申請書」等を提出し、認められれば、住宅改修費(20万円まで)の9割は、市町村から消費者に支給されることになる(8頁)。

相談事例をみると、ヘルパーや民生委員、別居の家族らが高齢者宅に行ったときに、住宅改修の契約をしたことに気づき、被害が表面化するケースが多い。

市町村に提出する「住宅改修が必要な理由書」に介護支援専門員が記入する時点、また、介護支援専門員が消費者の住宅改修契約に気付いた時点で、介護保険適用外の工事(種類、金額)には、介護保険は利用できないことを知る消費者も少なくない(9頁)。

多くの場合、被害に気付くのは、事業者に全額を支払った後である。

2 消費者被害の未然防止の課題

(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

介護サービスの利用が措置であったときも、介護を要する高齢者のための住宅改修に取り組む理学療法士や作業療法士、介護の知識をもつ建築士たちはいた。そうした人たちによって担われてきた活動が、介護保険制度には位置付けられないまま制度はスタートした。

現在、介護を要する高齢者のための住宅改修に取り組む専門家（理学療法士や作業療法士、介護の知識をもつ建築士など）の助言を住宅改修前に得られる地域は限られているものの、各地で専門家のネットワークが広がりつつある。

安心して事業者を選ぶためには、医療・保健、福祉、住宅改修の専門家をつなぐ仕組み作りが必要である

(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

介護保険で住宅改修を行う場合、消費者の相談相手となる介護支援専門員の多くは、住宅改修の知識は十分とはいえない。しかし、制度上は、住宅改修後、市町村に提出する「住宅改修が必要な理由書」を作成するのは、基本的には介護支援専門員である。（介護支援専門員が理由書を作成する業務は、居宅介護支援事業の一環とされている。）

消費者から相談を受けた介護支援専門員のなかに、住宅改修を施工業者に任せきりにしている事例がみられる。ところが、任せられた施工業者も介護を要する高齢者の住宅改修の知識・経験がなく、トラブルが発生している（11～13頁）。

介護支援専門員は専門家とのネットワークに参加し、専門家の助言を得ることによって、高齢者がわが家で暮らし続けられるように、住宅改修の面についても支援してほしい。

行政と事業者団体は、施工業者を対象とした、適切な住宅改修のための専門知識・技術に関する研修を充実するよう（義務化の検討を含む）期待したい。

(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

住宅改修を事前承認としている地方自治体も一部に存在しており、その理由として、「専門家の助言により消費者の希望に添った住宅改修を行う」「保険給付の却下処分を未然に防止する」「消費者が一時的な立て替えを行わずにすむ」を挙げる。

事後申請から事前申請とすることは、被害予防に有効と思われる。

加えて、一時的にせよ消費者に全額を支払わせる方法から、住宅改修費の9割は事業者が保険者（市町村）から受領する方法とすれば、事業者と市町村の直接の関係ができ、さらに、事後に工事内容・費用等のチェックがなされれば、粗雑な工事（12頁）や悪質な販売事業者による介護保険の悪用（8～10頁）の抑止につながるであろう。

介護保険制度改正の一環として、住宅改修制度の見直しの検討を望みたい。

(4) 消費者行政・福祉行政・建築行政の連携強化を

介護を要する高齢消費者の被害の未然防止と救済は、困難なケースが多い。心身機能の衰えた高齢消費者が住宅改修契約をめぐるトラブルに遭わないためには、消費者行政・福祉行政・建築行政の連携強化が不可欠といえよう。

(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

介護保険における住宅改修の種類（1、9頁）、限度額（20万円 3頁）、利用の手続き、契約上の注意点、事業者の選び方（例えば、複数の見積書を必ず取り事業者を選択）等に関する情報提供と、悪質な事業者による販売への注意喚起が必要である。

住宅改修にかかわる被害に遭う消費者は、一人暮らしか高齢者のみで暮らす人が多いことから、介護支援専門員やヘルパー、民生委員らにより住宅改修の情報提供がなされれば、その意味は大きい。こうした人たちの協力も含め、市町村には介護サービス全般にかかわる諸制度について情報の周知徹底が求められる。

☆ 問合せ先：国民生活センター 研修生活研究部 電話 03—3443—8668

☆ 国民生活センター ホームページでご覧になれます。 <http://www.kokusen.go.jp/>