

記者説明会資料

訪販リフォームに係る消費者トラブルについて
—悪質業者による深刻なトラブルが続発—

平成 17 年 7 月 20 日
独立行政法人国民生活センター

1. はじめに

国民生活センター（以下、当センター）は 2002 年 8 月に「訪問販売によるリフォーム工事に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための方策」を公表し⁽¹⁾、訪問販売によるリフォーム工事の問題点について消費者に注意喚起するとともに、消費者被害を防止する対策をとるよう関係省庁・業界団体に対して要望した。しかしながら、公表から約 3 年経過した現在も、PIO-NET⁽²⁾には、依然として同種の消費者トラブルが多く寄せられているばかりか、年々悪質・深刻化し、大きな社会問題となっている。

訪問販売によるリフォーム工事⁽³⁾（以下、訪販リフォームという）は、以前より高齢者がトラブルに遭いやすく、契約金額も高額であるなどの特徴があったが、近年においてもこの傾向が続いている。また、判断不十分者契約や次々販売の割合も増加している。

そこで、依然として訪販リフォームに係る相談が増加傾向を示している現状にかんがみ、取引上の注意点に加え、訪販リフォームにおける工事の効果等に関する一級建築士の見解も含め、改めて消費者への注意喚起を行うこととする。

（注 1）当センターホームページ（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20020821_1.html）参照。

（注 2）PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、当センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのことである。

（注 3）ここでいう「リフォーム工事」とは、「屋根工事」「壁工事」「増改築工事」「塗装工事」「内装工事」を合算したものであり、工事個所、工事面積、金額に無関係に、上記の住宅補修工事を全て対象とした。なお、この定義は 2002 年 8 月に発表した「訪問販売によるリフォーム工事に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための方策」と同様である。

（参考 1）国土交通省住宅局所管の公益法人である（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターが推計した住宅リフォームの市場規模は、2003 年で 5 兆 4,400 億円とされている。なお、10 年前の 1993 年は 4 兆 1,800 億円であった（同センターホームページより抜粋）。

2. PIO-NET にみる訪販リフォームに関する相談の現状

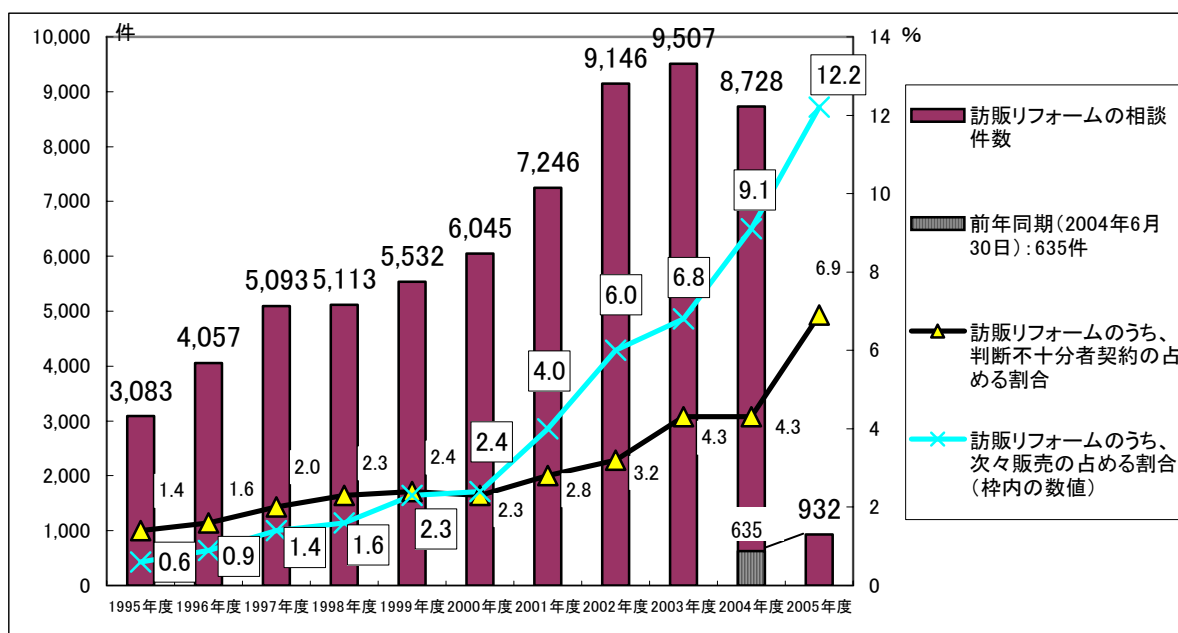
(1) 年度別相談件数の推移

訪販リフォームに関する相談件数は、1995 年度以降 64,482 件寄せられている。2005 年 6 月 30 日までの登録分をみると、2004 年度に若干減少しているものの、全体としては増加傾向を示している。リフォーム工事全体における訪問販売の割合も 77.8%を占め、この割合は年度別にみてもほぼ同水準で推移している。

また、訪販リフォームに関する相談のうち、判断不十分者契約⁽⁴⁾に関する相談件数は、1995 年度以降 1,943 件寄せられており、訪販リフォームに占める割合は増加傾向にあり、2000 年度 2.3%であったものが 2004 年度には 4.3%となっている。なお、1995 年度以降の総平均では 3.0%（訪問販売全体のうち、判断不十分者契約の占める割合は 2.4%）となっている。

さらに、訪販リフォームに関する相談のうち、次々販売⁽⁵⁾に関する相談件数は、1995 年度以降 2,866 件寄せられており、訪販リフォームに占める割合は急速に増加しており、2000 年度 2.4%であったものが 2004 年度には 9.1%に達している。なお、1995 年度以降の総平均では 4.4%（訪問販売全体のうち、次々販売の占める割合は 3.6%）となっている（図 1 参照）。

(図 1) 訪販リフォームの年度別相談件数と、そのうち判断不十分者契約、次々販売の占める割合の推移⁽⁶⁾



(注 4) PIO-NET でいう「判断不十分者契約」とは、身体・精神・知能の障害や高齢がゆえの障害等、何らかの理由によって十分な判断ができない者の契約であることが問題である場合に付与している。

(注 5) PIO-NET でいう「次々販売」とは、一人の消費者に次から次へと契約をさせるような売り方で販売方法に問題がある場合に付与している。同じ商品を次々に契約させられた場合や複数の商品を次々に買わされた場合、複数の業者に次々と契約させられた場合にも付与している。

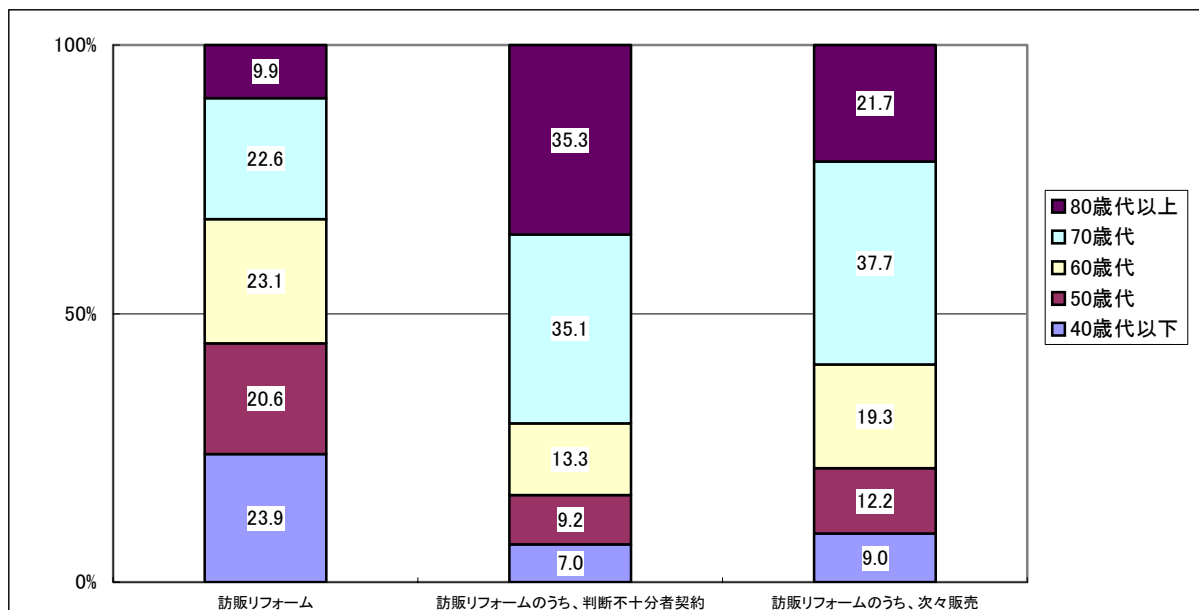
(注 6) 件数は 2005 年 6 月 30 日までの登録分で、割合は不明分を除く（以下同じ）。

(2) 契約当事者の属性

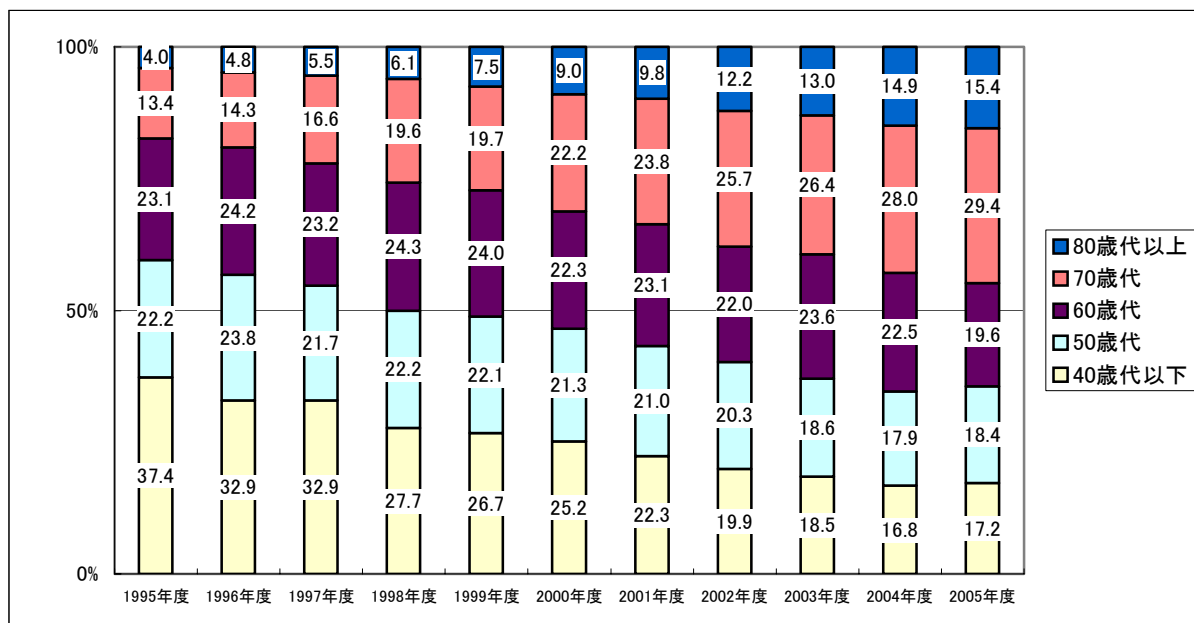
①年齢

訪販リフォームにおける平均年齢は 60.2 歳、判断不十分者契約では 72.7 歳、次々販売では 69.0 歳となっており、判断不十分者契約と次々販売における高齢化が際立っている(図 2 参照)。訪販リフォームにおいても年度別推移をみると、年々高齢者の割合が増加していることがわかる(図 3 参照。なお、各項目の年度別推移は資料 2 図 10～12 を参照のこと)。

(図 2) 各項目の年齢別構成比



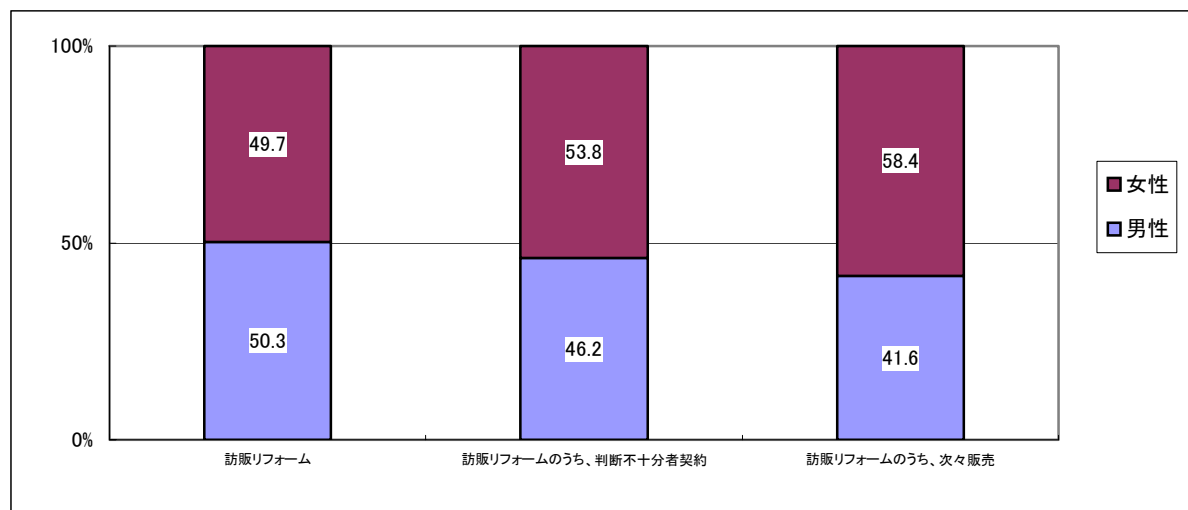
(図 3) 訪販リフォームの年度別年齢構成比の推移



②性別

訪販リフォーム全体では男性の方が若干多いが、判断不十分者契約と次々販売では女性の方が多い。なお、各項目の年度別推移は資料2図13～15を参照のこと。

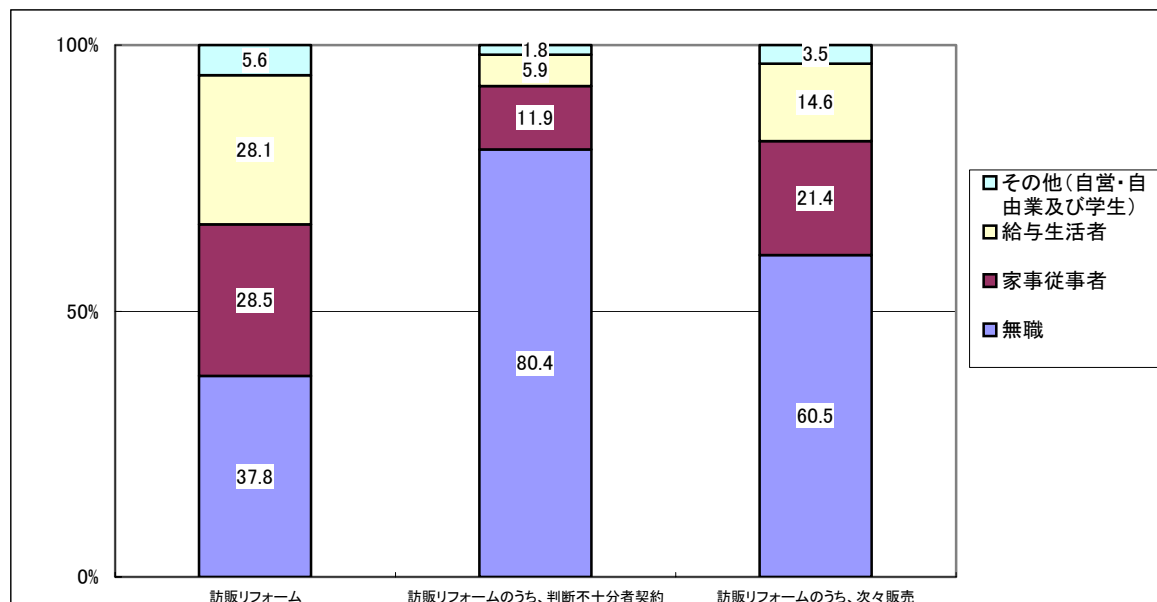
(図4) 各項目の性別構成比



③職業

訪販リフォーム全体では無職が37.8%だが、判断不十分者契約、次々販売になるとその割合が急激に増加している。なお、各項目の年度別推移は資料2図16～18を参照のこと。

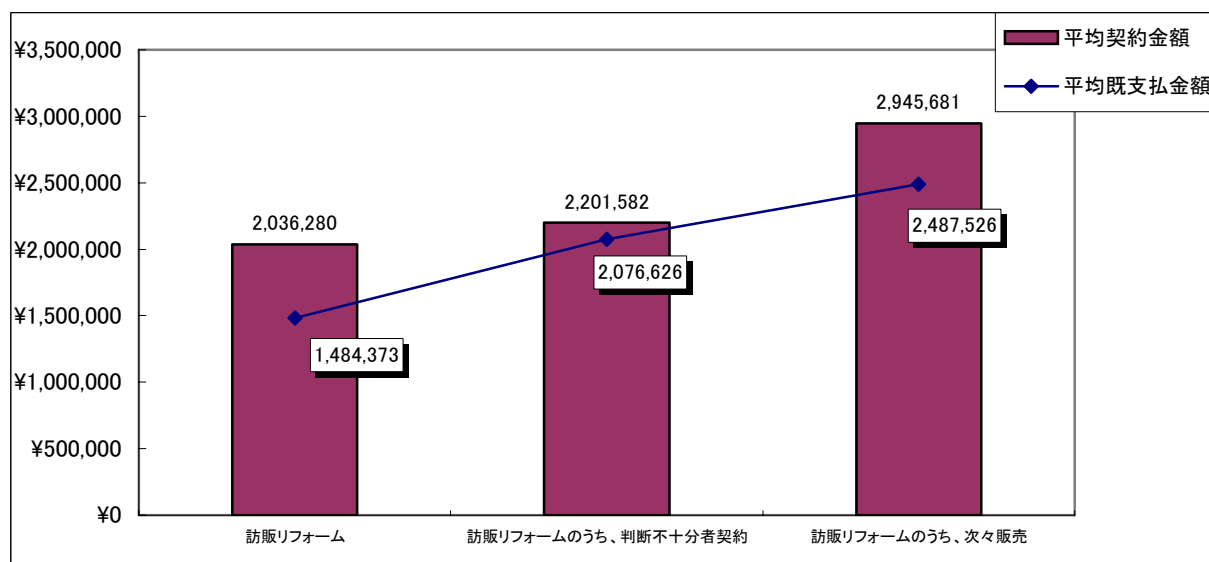
(図5) 各項目の職業別構成比



（３）平均契約金額・平均既支払金額

訪販リフォーム全体と比べ、判断不十分者契約、次々販売とも平均契約金額、平均既支払金額が高額化している。なお、各項目の年度別推移は資料 2 図 19～21 を参照のこと。

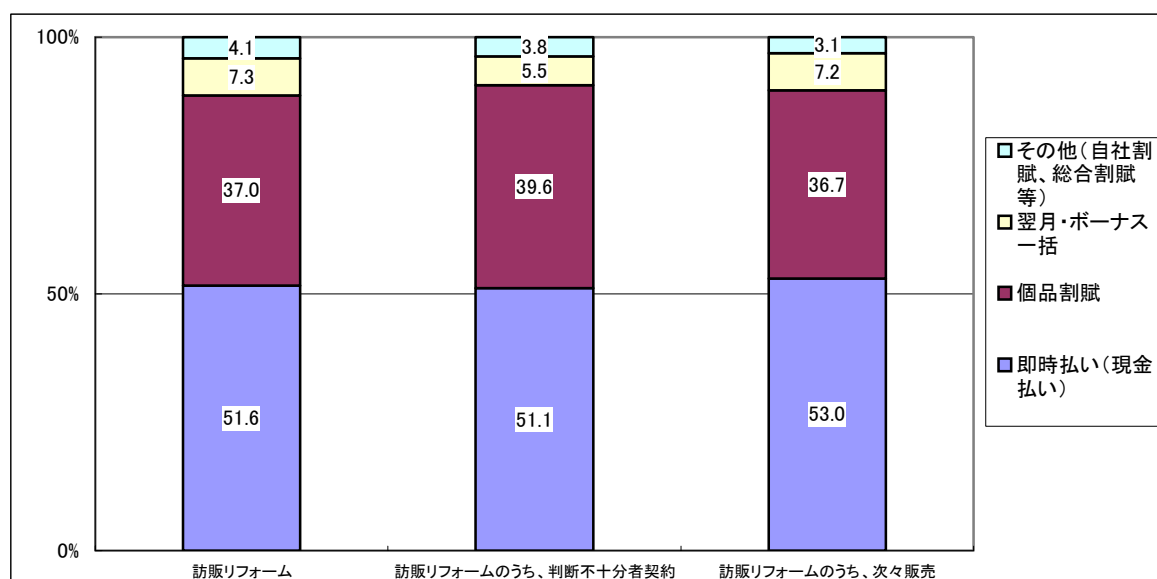
（図 6）各項目の平均契約金額・平均既支払金額



（４）代金の支払方法

「即時払い（現金払い）」が 5 割強、「個品割賦」が 4 割近くを占め、「翌月・ボーナス一括払い」が 1 割弱、それ以外の支払方法（自社割賦や総合割賦等）はほとんど見受けられない。また、クレジット会社の与信が慎重に行われなくてはならない判断不十分者契約、次々販売においても個品割賦の割合が高い。なお、各項目の年度別推移は資料 2 図 22～24 を参照のこと。

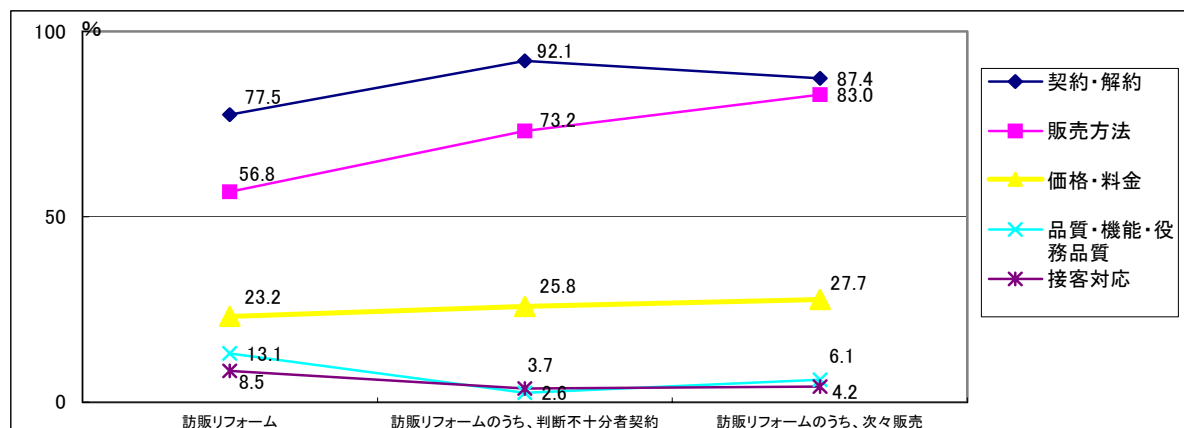
（図 7）各項目の代金の支払方法構成比



（５）相談内容

相談の内容について分類した「相談内容別分類」をみると、いずれの項目においても「契約・解約」、「販売方法」が多く、「価格・料金」も30%弱を占めている。なお、各項目の年度別推移は資料2 図25～27を参照のこと。

（図8）各項目の内容別分類構成比（⁷）



（注7）割合は各項目の総件数を100として算出した値である。なお、内容別分類は複数回答項目となっている。また、相談内容の各項目の定義は下記のとおりである。

「契約・解約」…契約書面の不交付や解約についての相談

「販売方法」…販売の手口などに問題のある相談

「価格・料金」…商品や役務の価格についての相談

「品質・機能・役務品質」…商品の品質、機能や役務の内容、水準等に関する相談

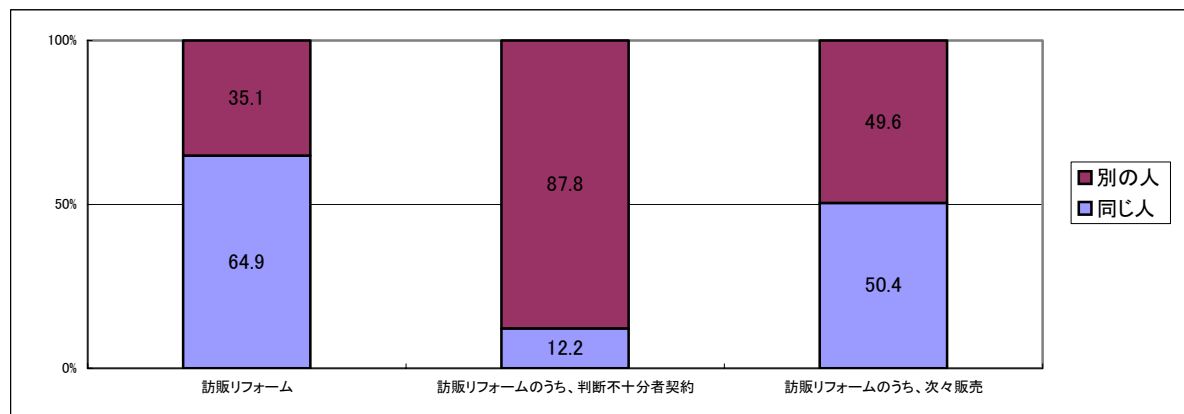
「接客対応」…販売時の接客態度やクレーム処理等に関する相談

（６）相談してきた人（相談者）と実際に契約した人（契約当事者）の割合

消費生活センター等に相談してきた人（相談者）と実際に契約した人（契約当事者）がどの程度一致しているかについて、各項目ごとに表示した。

他の項目と比べ、判断不十分者契約では、相談者と契約当事者が異なる割合が極めて高い点に特徴がある。なお、各項目の年度別推移は資料2 図28～30を参照のこと。

（図9）各項目の相談者、契約当事者別構成比



3. 相談事例（住宅の各部位の名称については資料1 4 ページを参照）

【事例1】突然訪問した業者と2週間で総額約600万円のリフォーム工事を次々と契約

〔苦情内容〕

70歳代の夫婦と90歳代の母との3人暮らしである。

業者が突然来訪し、「この辺り一帯を見て回っている。お宅の屋根の漆くいが剥がれているし、瓦もずれているので、屋根を見せて欲しい」と言われた。屋根に登った業者から「登ってきて」と言われたが、梯子が急で登れなかった。屋根から降りてきた業者から漆くいのかけらを見せられ、「このままだと雨水が入り込み、屋根が腐ってしまう。梅雨入り前に早く修理をした方が良い」と説明され、雨漏りで家が腐ってしまっは大変と思い、屋根工事（115万円）の契約をした。

後日（屋根工事の初日）、屋根工事をしていた業者から「漆くい工事の出来具合を確認したいので、屋根裏（小屋裏）を見せて欲しい」と言われた。業者が屋根裏に入ったところ、「瓦の重みで屋根が歪んでいる」と説明された。また、屋根裏の写真を見せられ、「屋根裏にカビが発生している。カビの原因は床下ではないか」と言われ、今度は業者は床下に潜った。その後、業者からビデオを見せられながら「床下の土壌の湿気が原因で、床下の柱や断熱材にカビが多発しており真っ黒である。このカビが柱や断熱材を伝わって屋根裏にまで発生している。このままだとカビで柱が腐食してしまう」、「屋根の重みを支えるには屋根裏の補強をした方が良い」と説明され、カビで家が腐食し潰れてしまうのではないかと不安になり、床下の換気・補強工事（210万円）と屋根裏の換気・補強工事（160万円）の契約をした。

その後日（床下工事の2日目）、床下工事の最中に、業者から「浴室の下にある木材が湿っていて、傷みは始めている。タイルの間から浸水して腐食しているので、タイルを張り替えた方が良い」と言われ、今度は浴室工事（100万円）の契約をした。

その数日後、別居している家族が来訪した際、工事について話したところ「やめたほうがいい」と言われた。そもそも工事をする必要があったのか知りたい。

（契約当事者：70歳代 男性 無職）

〔調査〕

当センターでは一級建築士に依頼し、現地調査を行った。調査した建物は築27年の木造2階建てであり、床面積は約40㎡であった。

《調査箇所1》屋根工事（漆くい工事と瓦のコーキング）

〔現状〕

- ・棟部分（屋根の頂部）と屋根面の瓦との境目に漆くい工事がされていた。（写真①）
- ・屋根面の瓦と瓦が重なった部分にコーキング（瓦と瓦のすき間をボンド等の材料で充填すること）がされていた。（写真①）



棟瓦を固定するための針金が撤去されていた

瓦と瓦が重なった部分にコーキング処理がされていた

写真①：漆くい工事と瓦のコーキング処理
がされた屋根

【一級建築士の所見】

業者が工事前に撮影した写真を見ると、漆くいが剥がれている様子は確認できたが、屋根部分の瓦のずれ等は確認できなかった。なお、相談者は工事前に雨漏りはなかったと認識しており、また、屋根裏を確認したところ、雨漏りの痕跡は見られなかった。したがって、剥がれた漆くい部分の工事をするだけでよく、屋根面の瓦にコーキングをする必要はない。

なお、業者は棟瓦（^{むねがわら}棟部分の瓦）にコーキング処理をし、棟瓦を固定するための針金を撤去してしまっていた。コーキング処理だけではボンド等の接着剤が劣化した場合、棟瓦が落ちてしまうため、針金を設置するなど元通りにする必要がある。

《調査箇所 2》1 階床下のコンクリートの打設および換気扇の設置

〔現状〕

- ・床下にはコンクリートの打設が行われていた。（写真②）
- ・換気扇および^{かくはんき}攪拌機は、3 台の設置が確認された。（写真②）



写真②：コンクリートの打設、換気扇の設置



写真③：浴室下の土台。防腐剤を塗ったことで黒くなった木材を「黒カビが発生している」と業者は説明。

〔一級建築士の所見〕

建築基準法（施行令第 22 条 1 項）では、防湿のために地面から床の上面までの高さを 45 cm 以上とすることを定めているが、コンクリート面から床の上面までの高さを測定したところ 50 cm あった。また、床組（床を支える骨組）の木製部材は健全であり腐食等は確認されなかった。

湿気の被害を未然に防ぐという点からすると、コンクリートの打設工事を不要とまではいえないが、通常に比べ非常に高い金額である。また、コンクリートを打設すれば、換気扇や攪拌機の設置は不要である。

《調査箇所 3》屋根裏の補強と換気扇の設置

〔現状〕

- ・小屋束と梁の接合部、小屋束ともやの接合部に数多くの金物が取り付けられていた。（写真④）
- ・換気扇および攪拌機は、3 台の設置が確認された。



写真④：金物の取付、攪拌機の設置

〔一級建築士の所見〕

小屋組（屋根を形づくる骨組）の木製部材は健全であり腐食等も確認されなかった。通常、小屋組部に金物を設置しても、耐震性とは直接関係はない。したがって、現状の金物の使用目的や数には問題があり、不要である。

屋根裏には既設の通気口があり、十分に自然換気が行えるものであった。したがって、換気扇や攪拌機の設置も不要である。

〔処理結果〕

当センターは、相談者に対して、

- ①業者は屋根裏の雨漏りの有無を確認せずに工事を行っている。そもそも雨漏りはしておらず、また、瓦自体に防水性能があるため、屋根工事の必要性はないのではないか。
- ②屋根裏や床下に特に湿気が多いとは思われない。また、床下にはカビの発生は見られず、床下のカビが屋根裏まで伝わるということもない。
- ③床下、屋根裏ともに柱などの木材は健全な状態であり、補強する必要性はないのではないか。

などの助言をした。相談者が業者と自主交渉を行ったところ、業者は「屋根の防水処理工事は必要であった」、「屋根裏でカビを発見した」、「最悪な状態になる前の対応として補強工事は妥当である」等の認識であった。

そこで、当センターで業者、相談者に来訪を求め、話し会いを行ったところ、当センターが指摘した各々の問題点についての明確な回答はなかったが、業者より「営業担当者ではなく、現場施工者が勧誘を行っており、不適切な説明等があった。契約をすべて解除し、全額を返金したい（ただし、原状回復の工事はしない）」との申し出があった。この申し出に相談者が納得したため、全面解約となった。

【事例2】認知症の高齢者が6年間で47件、総額約1,570万円のリフォーム工事を18の業者と契約

〔苦情内容〕

一人暮らしの高齢な母の判断力が最近衰えていると感じて帰省したところ、近隣住民から「業者の出入りが多い」と言われた。さっそく家の中を捜してみると、契約書の束が見付かった。

契約書で確認できただけで、母は5年前から、18の業者と47件もの自宅のリフォーム工事の契約を繰り返していた。業者の訪問販売で契約をし、ほとんどが契約したその日に工事をしていたようだ。工事内容は床下工事、屋根裏工事、外装工事、内装工事、浄水器の設置などであり、総額は約1,570万円にものぼっていた。

クレジット契約もみられたが、多くが現金での支払いであり、業者は年金支給日をねらって集金していたようだ。母の貯蓄はほぼ底を尽いていた。

母に聞いても、契約時の状況は覚えていないという。最近、認知症のため契約当事者能力はないと医師に診断されたが、数年前から認知症だった可能性が高い。工事内容をみると、同様の工事が何度も繰り返し行われていた。ほとんどの工事が不要だったのではないかな。

(契約当事者：70歳代 女性 無職)

〔調査および処理経過〕

当センターでは一級建築士に依頼し、現地調査を行った。調査した建物は築40年以上の木造平屋建てであり、床面積は約80㎡であった。基礎部分に亀裂、変形といった現象は確認されなかった。

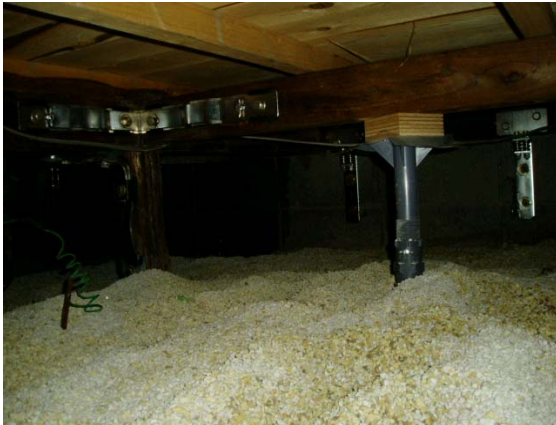
なお、本相談については地元の消費生活センターが受け付け、当センターと共同して処理にあたっている⁽⁸⁾。

(注 8) 当センターでは、全国各地の消費生活センター等が何らかの形で消費者からの相談を受けた後、各地センター等の求めに応じ、その相談処理について、各地センター等に対する助言、共同処理等を行っている。

《調査箇所1》1階床下の床補強と換気扇および調湿剤の設置

〔現状〕

- ・合成樹脂製（プラスチック製）の床束^{ゆかいづか}が既設の木製束の間に設置されていた。(写真⑤)
- ・床組の木製部材（根太^{ねだ}、大引^{おおびき}、床束）の接合部に大量の金物を取り付けられていた。(写真⑤および⑥)
- ・調湿剤が約3～5cm程の厚さで地盤全面に直接敷かれている。(写真⑤および⑥)
- ・換気扇および攪拌機は、5台の設置が確認された。(写真⑥)



写真⑤：合成樹脂製床束の設置、金物の取付、調湿剤の敷設



写真⑥：金物の取付、攪拌機の設置

〔一級建築士の所見〕

地盤から床までの高さは 60cm あり、建築基準法（施行令第 22 条 1 項）で定める 45cm よりも高く、湿気に対しては十分であるといえる。また、床組の木製部材は健全であり腐食等は確認されなかったことから、床下工事は必要ないものと考えられる。

金物については、耐震性があるとはいえない金物が大量に床組の木製部材に取り付けられていた。床組の水平部材（大引きと土台）に L 字型の金物が取り付けられてあったが、その効果は不明である。

換気扇・攪拌機や調湿剤の設置など床下換気工事も過剰であるといえる。本件の場合、床下面積は約 50 m² であり、標準的には換気扇等を 1 台設置すれば足りるが、換気扇や攪拌機は 5 台あり過量に設置されていた。また、調湿剤の設置方法については、防湿シートなどで地盤から蒸発する水分（発生源）を止めたうえで調湿剤を設置する方が効果はあり、地盤に調湿剤を直接敷設する方法は適正とはいえない。

《調査箇所 2》屋根裏の補強と換気扇および調湿剤の設置

〔現状〕

- ・ 小屋束と梁の接合部、小屋束ともやの接合部には数多くの金物が取り付けられていた。

（写真⑦）

- ・ 調湿剤が天井上や梁の上に多数設置されていた。（写真⑦）
- ・ 換気扇および攪拌機は、6 台の設置が確認された。（写真⑧）



写真⑦：金物の取付、調湿剤の設置



写真⑧：攪拌機および換気扇の設置

〔一級建築士の所見〕

小屋組の木製部材も健全であり腐食等は確認されなかった。通常、小屋組部に金物を設置しても、耐震性とは直接関係はない。したがって、現状の金物の使用目的や数には問題があり、不要なものと思われる。また、筋かいを壁に設置するために用いる金具が小屋束と梁の接合部に取り付けられるなど、杜撰な取り付けが見られた。

屋根裏には既設の通気口があったが、自然換気としては少ないと考えられる。屋根裏を換気する目的は外気温度以上に屋根裏の温度を上げないことであり、現状より少し大きい通気口を設置することでこの目的は果たせるため、現状の換気扇や攪拌機の設置は過剰といえる。また、屋根裏は除湿する必要はなく、調湿剤の設置は不要である。なお、「床下調湿剤」と表示された調湿剤が天井等に置かれていた。

《調査箇所 3》室内壁の塗装・ビニールクロス貼り、ひさしの塗装、浄水器の設置等

〔現状〕

- ・床の間、仏壇置き場の壁、窓のひさし等に塗装工事が行われていた。
- ・室内壁にビニールクロスが貼られていた。
- ・屋外に浄水器が設置されていた。

〔一級建築士の所見〕

塗装された床の間および仏壇置き場の壁面積は約 6 m²であり、壁塗装工事の契約金額は約 30 万円であったことから、1 m²あたりの金額は 5 万円となる。通常の塗装工事では 1 m²あたり 1,530 円程度であり、約 33 倍の価格となっている。また、ビニールクロス貼りが施工された面積は約 11.3 m²で、契約金額は約 26 万円であったことから、1 m²あたりの金額は約 2 万 3 千円となる。通常の単価は 1 m²あたり 1,090 円であり、約 21 倍の価格となっている。この他、ひさしの塗装工事や物置小屋の屋根葺き工事も、通常の単価の約 10 倍以上の金額であった。

業者は「トリハロメタン⁽⁹⁾が発生しているので浄水器が必要」と説明していたが、当該自治体の水質検査結果によると、国の基準値である 0.1mg/L を大きく下回り 0.001mg/L 未満（分析できないほどの数値）であり、浄水器の設置は不必要といえる。

（注 9）トリハロメタン：水道水の塩素消毒などによって生じる化合物。

(表) 施工価格の目安

	種類	単位	材工価格
塗装工事	木部オイルペンキ 2 回塗り	m ²	1,530
	木部ビニールペンキ 2 回塗り	//	1,430
内装工事 (壁材)	ビニル壁紙	m ²	1,090

(参考資料：建築資料研究社「積算ポケット手帳 2005」)

《その他》

- ・1 階床下の調査は和室の畳の一部を上げて実施したが、畳を上げたところ、釘が抜かれ、0 から 7 までの番号が付された床板があり、業者が出入口として使用していたと思われる。(写真⑨)
- ・1 階床下には、施工業者が残していったと思われる工具類があった。(写真⑩)
- ・カレンダーには、業者が書いた集金日と金額のメモが残されていた。(写真⑪)



写真⑨：1 階床下の出入口。各床板には順番に番号が記されていた。



写真⑩：施工業者が残していったと思われる工具



写真⑪：業者がカレンダーに書き残した集金メモ

4. 消費者へのアドバイス

(1) 契約する前

①訪問販売では、できるだけ契約しないこと

消費生活センター等には、依然として訪問販売によるリフォーム工事に関する消費者トラブルが多く寄せられている。トラブルの内容をみると、業者が事実と異なることを言って消費者を不安にさせている、業者の施工技術が未熟である、通常よりも工事価格が極めて高いなどといった問題点が目立つ。こうした現状から、特に訪問販売によるリフォーム工事には慎重さが求められる。

②工事を依頼するかどうかは、手間と時間をかけて十分に検討すること

「このままでは家が壊れてしまう」などといった業者の説明に不安になり、その場で契約してしまっているケースが目立つ。こうした業者の説明を鵜呑みにして契約するのではなく、

- ・家族や友人、知人、近隣住民、介護ヘルパー、民生委員等に相談すること
- ・各都道府県や政令指定都市に設置されたリフォーム相談窓口⁽¹⁰⁾や、住宅に関する専門機関（(社)日本建築家協会⁽¹¹⁾、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター⁽¹²⁾）等に相談すること

がトラブルを未然に防ぐために重要である。

(注 10) 各都道府県・政令指定都市におけるリフォーム相談窓口について、詳細は国土交通省のホームページ (<http://www.mlit.go.jp/>) 参照。

(注 11) 同協会の建築相談の受付方法は各支部によって異なるため、詳細は同協会のホームページ (<http://www.jia.or.jp>) 参照。

(注 12) 住宅に関する相談：(TEL) 03-3556-5147

同センターに登録されているリフォーム業者等についての相談：(TEL) 03-3556-5144

なお、詳細は同センターホームページ (<http://www.chord.or.jp/>) 参照。

③家族や身近にいる人が注意することー成年後見制度の活用もー

近年、高齢者や判断不十分者のトラブルが増加しているが、高齢者や判断不十分者は自分がトラブルに遭っているという認識が低く、また、トラブルに遭っていてもどこに相談すればよいか分からないということが多い。したがって、家族、知人のほか近隣住民、介護ヘルパー、民生委員など身近にいる周囲の人が、高齢者がトラブルに巻き込まれないように注意していくことが必要である。

訪販リフォームに限らず、判断不十分者の消費者被害を防ぐためには成年後見制度（任意後見制度）を活用することも考えられる。

(2) 契約した後

訪問販売の場合、工事が開始後でも、クーリング・オフ期間内であれば解約できる

訪問販売で契約した場合は、ほとんどの場合クーリング・オフが適用される。工事が終了していても、クーリング・オフ期間内（書面でクーリング・オフを知らされた日を1日

目として8日間)であれば無条件解約が可能である上、業者に原状回復(消費者が負担することなく、元の状態に戻すこと)を要求することもできるので、解約したいと思ったら期間内にクーリング・オフの通知をすること。

また、業者が消費者に対して一定の記載事項を満たした書面を交付しなかったり、「特別な契約だから、クーリング・オフができない」等の虚偽の説明をしたり、若しくは威迫をして、クーリング・オフ妨害をした場合には、消費者は8日間経過後もクーリング・オフをすることが可能である。

(3) 不審を感じたら、最寄りの消費生活センター等に相談すること

業者のセールストークや工事内容等に不審を感じたり、トラブルになったら、最寄りの消費生活センター等に相談すること。どこに相談してよいか分からない場合も最寄りの消費生活センター等に問い合わせること。

5. 消費者トラブルの防止に向けて

訪販リフォームに係る消費者トラブルが社会問題化している状況を受け、政府は2005年7月、消費者基本計画に基づく関係省庁担当課長会議(以下、担当課長会議という)を開催し、「悪質住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策について」を公表した。関係省庁等が一体となって迅速に総合的な対応策を実施していくとしており、当センターでは積極的な経由相談支援や集中的な広報・啓発等を行っていく(詳細は資料3参照)。

こうした対応策の迅速な実施に加え、訪販リフォームに係る消費者トラブルの抜本的な防止を図るために、以下の3点を指摘する。

(1) リフォーム業者の登録制等の検討

2002年8月、当センターは「訪問販売によるリフォーム工事に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための方策」を公表し、リフォーム業者の登録制度の検討を要望したところである。

建設業法では許可制を採用しているが、政令で定める軽微な建設工事のみを請け負う業者は許可が不要とされているため、リフォーム工事では建設業としての許可が不要なケースが多く見受けられる(法規制の現状は資料4参照)。そのため、届出制の導入を検討するなど、専門的知識を有する適切な業者がリフォーム工事を行うよう、対応を講ずる必要がある。

また、同法では、都道府県知事は軽微な建設工事のみを行う業者に対しても行政処分を行うことができると定めており、悪質なリフォーム業者に対する積極的な運用も重要である。

(2) 不招請勧誘の禁止等の検討

「床下の無料点検です」などと目的を偽って消費者を訪問すること⁽¹³⁾や、「床下が腐

っている」などと契約の締結を必要とする事情について虚偽のことを告げること⁽¹⁴⁾、老人等の判断力の不足に乗じて契約を締結させること⁽¹⁵⁾などを特定商取引に関する法律では禁止しており、これまでも経済産業省・都道府県による行政処分や警察による取締りが行われている。また、「担当課長会議」において、経済産業省は悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者に対する行政処分の強化、警察庁は悪質な事犯の取締りの強化を対応策として掲げている。

訪販リフォームのトラブルでは、悪質な訪販リフォーム業者が消費者の依頼なく高齢者等を突然訪問し、巧妙な手口で契約を締結させている。こうした事態を防ぐためにも、前述した老人等の判断力の不足に乗じた契約締結の禁止や消費者基本法第5条⁽¹⁶⁾における適合性原則等とも関連し、いわゆる不招請勧誘の禁止（勧誘の要請をしていない顧客に対して訪問または電話による勧誘を禁止すること）等を検討していくことが必要と考えられる。

（注13）特商法第3条（訪問販売における氏名等の明示）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立つて、その相手方に対し、販売業者又は役務提供事業者の氏名又は名称、売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨及び当該勧誘に係る商品若しくは権利又は役務の種類を明らかにしなければならない。

（注14）特商法第6条（禁止行為）

販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、次の事項につき、不実のことを告げる行為をしてはならない。（中略）

六 顧客が当該売買契約又は当該役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項

七 前各号に掲げるもののほか、当該売買契約又は当該役務提供契約に関する事項であつて、顧客又は購入者若しくは役務の提供を受ける者の判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの（以下省略）

（注15）特商法第7条（指示）

主務大臣は、販売業者又は役務提供事業者が第三条から第六条までの規定に違反し、又は次に掲げる行為をした場合において、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益が害されるおそれがあると認めるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、必要な措置をとるべきことを指示することができる。（中略）

三 前二号に掲げるもののほか、訪問販売に関する行為であつて、訪問販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして経済産業省令で定めるもの。

特商法施行規則第7条（訪問販売における禁止行為）

法第7条第3号の経済産業省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。（中略）

二 老人その他の者の判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること。（以下省略）

（注16）消費者基本法第5条（事業者の責務等）

事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。（中略）

三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。（以下省略）

（３）成年後見制度の活用

判断不十分者等の消費者トラブルを防ぐためには成年後見制度の活用が重要であり、今後、より一層の利用促進に向けた普及啓発が必要と考えられる。

（参考 2）老人福祉法第 32 条等に基づく市町村長による成年後見申立の手続きに関し、4 親等以内の親族の有無を確認した上で申立を行う、という手続きを示しているが、その確認作業は極めて困難であるために、市町村長の申立が十分に活用されていない状況にある。そこで、厚生労働省は、市町村長による申立を促進する観点から、その内容を見直すとしている（7 月中を目途に通知改正）。

＜本件問い合わせ先＞

独立行政法人国民生活センター

相談調査部：(TEL) 03-3443-8359

情報分析部：(TEL) 03-3443-1793