

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

〔平成 17 年 7 月 13 日〕
関係省庁担当課長会議決定

現在、住宅リフォームに関して、悪質な事業者による高齢者を中心とした消費者トラブルが大きな社会問題になっている。

この問題への対応は、悪質な事業者への対処、高齢者・消費者の被害救済・啓発、認知症の高齢者等の保護・支援など多岐にわたるものであり、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必要がある。

本年4月に閣議決定された「消費者基本計画」においても、計画の実効性確保のための方策の一つとして、「新たな消費者問題への機動的な対応」が盛り込まれているところである。

以上を踏まえ、当会議を本年7月5日以降2回開催し、緊急に取り組む総合的な対応策を以下の通りとりまとめた。今後、関係省庁等が一体となって当該対応策の推進に当たることとする。

また、対応策の実効性を確保するため、当会議を開催し、住宅リフォームに関する消費者トラブルの推移、対応策の進捗状況、追加的な対応策の要否等について、情報共有・意見交換を行う。

[対策一覧]

■ 悪質事業者に対して

- 悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者に対する特定商取引法の執行（行政処分）を強化する。（経済産業省）
- 悪質な事犯の取締りを強化する。（警察庁）

■ 関係業界・業界団体に対して

- 関係業界・業界団体に対し、事件の再発防止のための自主的対応を促す。（経済産業省）

■ 被害を受けやすい高齢者、その周りの方々などに向けて

- 被害にあった消費者の救済を強化する。（経済産業省）（国民生活センター）（関係省庁等）
- 高齢者が消費者トラブルに陥らないように呼びかける。（内閣府）（経済産業省）（国土交通省）（国民生活センター）（関係省庁等）

■ 特に認知症の高齢者等、その周りの方々などに向けて

- 認知症の高齢者等を保護・支援するための制度（成年後見制度）の利用を促進する。（法務省）（厚生労働省）（関係省庁等）
- 地域福祉権利擁護事業において把握された消費者トラブルの解決に向けて必要な支援につなげる。（厚生労働省）

■ 地方公共団体に対して

- 住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応を強化するよう呼びかける。（関係省庁）

■ その他

- 検討委員会の設置（国土交通省）

■ 悪質事業者に対して

- 悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者に対する特定商取引法の執行（行政処分）を強化する。

（対策の内容）

- （1）経済産業省は、悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者の特定商取引法違反に対し、行政処分を厳正に実施する。
- （2）経済産業省は、特定商取引法の執行権限を有する都道府県に対し、悪質住宅リフォーム訪問販売事業者に対する法執行の強化を要請する。
- （3）経済産業省は、特定商取引法の解釈通達の改正を通じて、事例に基づく違反行為を明確化し、執行強化に資する。

（対策のねらい）

（1）経済産業省による特定商取引法の執行強化

- 悪質な住宅リフォーム訪問販売は、「床下の無料点検です」などと目的を偽って居宅に上がり込み、「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、不必要な数の床下換気扇を販売するなどの悪質商法であることから、平成16年改正特定商取引法（注）に基づき、行政処分を厳正に実施する。

（注）平成16年改正特定商取引法における、行政規制の強化

- ① 訪問販売をする際には、販売目的の訪問であることの明示を義務化
 - －「無料点検」という口実による訪問の禁止。
- ② 不実告知（虚偽説明）や故意の事実不告知に対する規制強化
 - －「商品を買わなければならない切迫した必要がある」等と思わせる、契約の締結を必要とする事情に関する虚偽説明（例：床下が腐っている）が禁止行為に該当する不実告知であることを明示。
 - －商品の価格、性能等の重要事項を消費者に故意に告げない行為（例：床下換気扇の適正台数が3台なのに、それを告げずに10台設置する）を、不実告知と同様、罰則をもって禁止。

（2）都道府県による特定商取引法の執行強化

- 各都道府県に対し、違法な訪問販売を行う住宅リフォーム業者に対する法執行（行政処分）を強化するよう要請する。
- なお、各都道府県・経済産業省の執行状況については、随時情報を公開していく。

（3）特定商取引法の執行強化のための環境整備

- 通達を改正し、特に悪質な住宅リフォーム訪問販売と関わりが強い条項についての解釈を精査・精緻化することで、住宅リフォーム訪問販売に係る法違反行為を具体化し、法律執行の強化に資する。

● 悪質な事犯の取締りを強化する。

(対策の内容)

警察庁・都道府県警察は、高齢者を対象とした住宅リフォームに係る悪質な特定商取引等事犯の取締りを強化する。

(対策のねらい)

- 平成 16 年中の特定商取引等事犯(注)の検挙は 75 事件であり、そのうち、住宅リフォームに係る事犯を含む点検商法の検挙は 29 事件である。
- 家屋の点検を口実高齢者宅を訪問し、不実のことを告げて高額な住宅リフォームの契約を締結させるなどの事犯が社会問題となっていることから、特定商取引に関する法律等に基づき、高齢者を対象とした住宅リフォームに係る悪質な事犯の取締りを強化する。

(注) 特定商取引等事犯

特定商取引に関する法律違反及び特定商取引における詐欺、恐喝等の事犯をいう。

■ 関係業界・業界団体に対して

- 関係業界・業界団体に対し、事件の再発防止のための自主的対応を促す。

(対策の内容)

- (1) 経済産業省は、(社)日本訪問販売協会に対して、会員企業が遵守する「自主行動基準」の見直しを要請。
- (2) 経済産業省は、信販会社等に対し、住宅リフォーム関連加盟店について総点検を行い、不正な販売行為等を行う事業者については、取引停止等適切な措置を講じるよう要請。
- (3) 経済産業省は、クレジット関係団体に対して、個品割賦購入あっせん(クレジット)分野における健全な商取引を確保するための対応策を検討するよう要請。

(対策のねらい)

- (1) 「自主行動基準」の見直し
 - 「訪問販売企業の自主行動基準」は、訪問販売事業が健全に発展するために、事業者としての行動基準について会員の総意として適正な事業活動の推進を目指して定めたもので主に法令の定めのない事項に関して自主的に定めたもの。
 - 点検商法と関わりが強い条項について、悪質な住宅リフォーム訪問販売事件等を踏まえて、具体的な事項を追加するなどの見直しを行うことを要請。(6月14日実施)
- (2) 住宅リフォーム関連加盟店の総点検の実施
 - 悪質な住宅リフォーム関連事業者によるリフォーム契約に際し、クレジットが利用される事案が多数見られる。
 - 信販会社等に対し、住宅リフォーム関連加盟店について、販売・勧誘方法、苦情・相談内容、消費生活センター等による仲介・あっせん内容、解約件数や解約理由、抗弁の申立件数や抗弁事由、クレジット契約に係る契約者の年齢構成などを確認することにより、総点検を行い、不正な販売行為等を行う事業者については取引停止等適切な措置を講じることを要請。(7月11日実施)
- (3) クレジット業界における個人割賦購入あっせん(クレジット)分野における健全な商取引を確保するための対応策の検討
 - 悪質な住宅リフォーム関連事業者によるリフォーム契約に際し、クレジットが利用される事案が多数見られる。
 - (社)全国信販協会、(社)日本クレジット産業協会に対し、最近の高齢者を狙った悪質な住宅リフォーム訪問販売等による消費者被害事案等を踏まえ、加盟店管理の実効性確保等、個品割賦購入あっせん(クレジット)分野における健全な商取引を確保するための対応策を検討することを要請。(7月11日実施)

■ 被害を受けやすい高齢者、その周りの方々などに向けて

- 被害にあった消費者の救済を強化する。

(対策の内容)

- (1) 内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、国民生活センターは、協力して、住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先等を内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ等を通じて、高齢者やその周りの方々等に配布する。
- (2) 経済産業省は、平成16年改正特定商取引法で導入した民事ルール活用事例に関する「事例検討会」を消費者団体等と協力・連携して開催し、特定商取引法の民事ルールの活用による被害の救済を強化する。
- (3) 国民生活センターは、消費生活センターからの相談について、高度専門相談を担当する専門家(一級建築士)が苦情の処理のあっせんのために助言をする等の積極的な支援を行う。

(対策のねらい)

(1) リーフレットの作成・配布

- 介護ヘルパー(注1)や民生委員(注2)は高齢者と接する機会が多く、その日常的な活動の中で、消費者問題に関する情報を高齢者やその周りの方々などに提供していただくことが期待される。
- 高齢者の日常的な活動の場である老人クラブ(注3)は、消費者問題に関する情報を高齢者に伝えていく上で重要な存在である。
- 住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先などを内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブなどを通じて、高齢者やその周りの方々などに配布する。

(注1) 介護ヘルパー

資格には「介護福祉士」と「ホームヘルパー」があり、共に高齢者・障害者の家事援助・介護に活躍している。国家資格である介護福祉士の有資格者は約 368,716 人(平成 15 年 12 月 31 日現在/出典:平成 16 年版障害者白書)。

(注2) 民生委員

民生委員とは、社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、また、福祉事務所等関係行政機関の業務に協力するなどして、社会福祉を増進するものであり、都道府県知事の推薦によって厚生労働大臣が委嘱する。平成16年12月1日現在で区域担当の民生委員の定数は208,801人である。

(注3) 老人クラブ

昭和25年頃誕生した自主組織。昭和38年に制定された老人福祉法や平成6年の新ゴールドプラン(高齢者保健福祉推進10か年戦略の見直し)等に高齢者の社会参加・生きがい対策の推進組織として位置づけられている。健康や趣味、学習など生活を豊かにする見地からの活動や、ボランティア、環境美化、世代交流などの社会活動を行っている。

[全国老人クラブ連合会のメンバー]

- ・ 都道府県・政令都市老人クラブ連合会 59 団体
- ・ 市区町村老人クラブ連合会 3,337 団体
- ・ 単位老人クラブ 131,384 クラブ(8,557,270 人)

(出典:財団法人 全国老人クラブ連合会ホームページ)

(2) 特定商取引法の民事ルールの活用による被害者救済の強化

- 具体的事例の検討から違反行為を明確化し、その知識を普及・啓発するため、本年7月から来年1月にかけて、各地で点検商法等の相談事例に基づく「事例検討会」を消費者団体等と協力・連携して開催する(注1)。
- 同検討会において、平成16年11月に「民事ルール」(契約の取消し等の被害者救済のためのルール)が特定商取引法の改正により大幅強化された(注2)点の普及・啓発を行う他、活用事例集を作成して、全国の消費生活センター等消費者相談の現場に配布し、民事ルールの活用による被害の救済を強化する。

(注1) 「事例検討会」開催スケジュール

- 第1回 7月16日(土) 仙台(仙台弁護士会館)
- 第2回 9月17日(土) 大阪(大阪マーチャンダイズマート)
- 第3回 11月19日(土) 福岡(福岡市健康づくりセンター あいれふ)
- 第4回 1月下旬 東京(会場未定)

(注2) 平成16年改正特定商取引法における、被害にあった消費者を救済する民事ルールの強化

① クーリング・オフ妨害に対する措置

- ー 販売業者が嘘を言いまたは威迫して、消費者によるクーリング・オフ(契約から8日間は無条件解約できる制度)を妨害した場合は、当該事業者がその妨害を解消するまで、消費者がクーリング・オフできる。

② 不実告知や故意の事実不告知による契約の取消し

- ー 不実告知や故意の事実不告知により、誤認して契約した場合には、消費者がその契約を取り消すことができる。

(3) 消費生活センターからの相談(経由相談)について積極的な支援

- 国民生活センターでは一級建築士等の専門家が相談の処理にあたる「高度専門相談」を行っているが、経由相談(注)で受けた相談に対しても、苦情の処理のあっせんのために助言等の積極的な支援を行う。

(注) 経由相談

経由相談とは、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、国民生活センターがその相談処理に関わるものをいい、各地センター等に対する助言、共同処理等がある。

経由相談で受けた住宅リフォームにかかわる相談解決として、助言で解決が難しい場合、国民生活センターで高度専門相談を行っている一級建築士等による現地調査等を行う。

● 高齢者が消費者トラブルに陥らないように呼びかける。

(対策の内容)

[高齢者とその周りの方々への啓発・情報提供]

- (1) 内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、国民生活センターは、協力して、住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先等を内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ等を通じて、高齢者やその周りの方々等に配布する。(再掲)
- (2) 内閣府は、老人クラブや高齢者学級等に消費生活相談員などの専門家を派遣し、悪質商法の手口や対処方法などについて啓発を行う(「消費者問題出前講座」)。全国各地で700回程度開催。
- (3) 内閣府は、介護ヘルパーや民生委員等を対象に、これらの人々が参加しやすい身近な場に、消費生活相談員などの専門家を派遣し、悪質商法の手口や対処方法などについて啓発を行い、高齢者が消費者トラブルに陥らないように協力を呼びかける(「消費者問題出前講座」)。全国各地で300回程度開催。
- (4) 内閣府は、財団法人消費者教育支援センターの協力を得て、同センターが発行した高齢者向け替え歌集「悪質商法に負けないためのうたのほん」を都道府県・政令指定都市に直ちに周知する。
- (5) 経済産業省は、消費者に対する啓発者でもある消費生活相談員などによる消費者啓発活動を支援するため、啓発ノウハウ集等を作成・普及する。

[高齢者・消費者への啓発・情報提供]

- (6) 国土交通省は、消費者に対して、業者の選定方法・リフォーム工事前の書面による契約の重要性などに関して情報提供・アドバイスを行うリフォーム相談窓口を各都道府県、政令指定都市毎に1カ所以上設置し、公表。各相談窓口の担当者向けの研修を実施する。
- (7) 経済産業省は、行政処分を受けた事業者について、経済産業省のホームページで一覧できるようにすることで、啓発と注意喚起に役立てる。
- (8) 国民生活センターは、内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省の協力を得つつ、国民生活センターのホームページ上に開設している「悪質な訪販リフォームにご用心」コーナーの情報を拡充する(住宅リフォームに関する消費者トラブルに関連する情報を一覧できるリンク集の拡充を含む)。
- (9) 経済産業省、国民生活センターは、消費者への集中的な広報・啓発を実施する。

(対策のねらい)

(1) リーフレットの作成・配布

- 介護ヘルパーや民生委員は高齢者と接する機会が多く、その日常的な活動の中で、消費者問題に関する情報を高齢者やその周りの方々などに提供していただくことが期待される。
- 高齢者の日常的な活動の場である老人クラブは、消費者問題に関する情報を高齢者に伝えていく上で重要な存在である。
- 住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先などを内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブなどを通じて、高齢者やその周りの方々などに配布する。

(2) 高齢者を対象とした「消費者問題出前講座」の開催

- 高齢者は、加齢により心身機能が低下していること、新しい情報や知識が不足しがちであること、さらに老後の生活のために相当程度の資産を有している場合が多いことなどから、悪質事業者のターゲットになりやすい状況にある。
- 被害の未然防止には消費者問題に関する知識の普及が重要であり、高齢者の日常的な活動の場を活用して展開することが効果的である。
- 「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家が、老人クラブや高齢者学級(注)など高齢者にとって身近な場に赴き、悪質商法の手口(点検商法、次々販売等)や対処の方法(トラブルの予防策、解決方法)などを啓発する。
- 8月より全国各地で700回程度開催。

(注) 高齢者学級

市区町村で行われている「生涯学習」の一環で、高齢者を対象にしたものが「高齢者学級」「老人大学」などと呼ばれている。知識教養の習得や住みよい街づくり、経験・知識の地域還元などをテーマとして行われている。

(3) 介護ヘルパー、民生委員等を対象とした「消費者問題出前講座」の開催

- 判断力の衰えた一人暮らしの高齢者や老夫婦が、悪質事業者に一方向的に勧められるままに契約し、後日、遠方の家族が確認しようとしても、契約時の状況を覚えていないといった状況が数多くみられる。
- 介護ヘルパーや民生委員は高齢者と接する機会が多く、高齢者宅の様子の変化に気づき消費生活センターに相談することなどにより、被害の未然防止・拡大防止が図られた事例がみられる(注)。
- 介護ヘルパーや民生委員等を対象に、「消費者問題出前講座」において、悪質手法の手口(点検商法、次々販売等)や対処の方法(トラブルの予防策、解決方法)などを啓発し、高齢者が消費者トラブルに陥らないように、日常的な活動の中での協力を呼びかける。
- 8月より全国各地で300回程度開催。

(注) 相談事例

- ・ ヘルパーが気づき無条件での解約となった相談事例
半月後に成年後見が開始する女性(70 歳代)宅に健康器具(11 万円)と 9 日前の日付の領収書がある。本人は何も覚えていない。散歩コースから販売業者を突き止め交渉。
- ・ 民生委員が気づき無条件での解約となった相談事例
2 ヶ月前、認知症の一人暮らしの女性(70 歳代)が、浄水器(20 万円)を取り付けられた。生活保護を受けており、支払えない。

(出典:国民生活センター「知的障害者、精神障害者、痴呆性高齢者の消費者被害と権利擁護に関する調査研究」、2003 年 3 月)

(4) 悪質商法に関する高齢者向け替え歌集の周知

- 財団法人消費者教育支援センターでは、悪質商法による高齢者の消費者被害の増加を受けて、高齢者向け替え歌集「悪質商法に負けないためのうたのほん」を発行している(平成 17 年 3 月改訂版発行)。
- 鉄道唱歌や童謡などの懐かしいメロディーにのせて、悪質商法撃退の極意を学ぶことができる。高齢者の集会、福祉施設、啓発講座等で楽しく歌いながら、悪質商法撃退への心構えや対策を学んでいただくことが期待される。
- 都道府県・政令指定都市に対して、高齢者を対象とした消費者啓発を実施する際に参考としてもらうよう、当該替え歌集を直ちに周知する。

(5) 消費生活相談員などによる消費者啓発活動への支援

- 消費者に対する啓発の役割を担う消費生活相談員、地域の消費者リーダー、民生委員などの消費者啓発活動を支援するため、啓発ノウハウを収集整理した上でモデル的な出前講座を行いノウハウ集等啓発資料を作成する。また、啓発ノウハウを紹介するシンポジウムの開催により、消費生活相談員などの啓発活動を支援する。

(6) 各都道府県等におけるリフォーム相談窓口の設置

- 様々な業種・業者が参入するリフォーム市場においては、消費者に対して、業者の選定方法、リフォーム工事前の書面による契約の重要性、見積書の見方などに関する情報提供・アドバイスを行うことが必要である。
- これまで、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターがインターネットを活用した情報提供(リフォネット <http://www.refonet.jp/>)や冊子の配布等による情報提供を行ってきたところであるが、今般、消費者の身近なところでアドバイスできる体制の充実を図るため、各都道府県、政令市毎に 1 カ所以上のリフォーム相談窓口を新たに設置した。(7 月 8 日公表)
- 各相談窓口の担当者向けの研修を早急に実施し(7 月 22 日)、相談体制の強化・充実を図る。

(7) 行政処分を受けた事業者の一括公表

- 消費者、地方公共団体、消費生活センター等が違法行為を行った事業者名を一覧できるように、特定商取引法の行政処分を受けた全国の事業者を7月1日から経済産業省のホームページで一括公表しているところ、最新情報に更新していくことで、啓発と注意喚起に役立てる。

(8) 「悪質な訪販リフォーム工事にご用心」コーナーの情報の拡充

- 国民生活センターのホームページ上に開設している「悪質な訪販リフォームにご用心」コーナーの情報を拡充し(住宅リフォームに関する消費者トラブルに関連する情報を一覧できるリンク集の拡充を含む)、総合的見地からの情報収集を可能とする。

(内容例)

- ・ PIO-NETの相談件数推移、主な相談事例とアドバイス、相談窓口案内等の情報
- ・ 各地消費生活センターの相談事例、行政指導、被害救済委員会のあっせん実績
- ・ 住宅リフォーム・紛争処理支援センター「住宅リフォームに関する相談」
- ・ 経済産業省「特定商取引法違反に基づく処分件数の推移及び事業者一覧の公表について」
- ・ 住宅情報提供協議会「すまいの情報発信局 安心・満足リフォーム」
- ・ 都道府県警察本部における悪質商法相談窓口の情報

(9) 集中的な広報・啓発

○ パンフレット・ビデオの作成・普及(経済産業省)

- ・ 悪質な訪販リフォーム等について取り上げたパンフレットを配布する他、高齢者向けの啓発ビデオを作成し、各地方公共団体に配布するなど、普及・啓発にあたる。

○ 「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」について記者説明会を開催し、マスコミ公表。(7月20日予定)(国民生活センター)

- ・ 訪販リフォーム工事に係る消費者トラブル防止のための方策を検討し、マスコミ等を通じて広く消費者に注意に呼びかける。

○ テレビ番組で「悪質な訪販リフォームの実態(仮)」を放映。(国民生活センター)

- ・ 7月27日(水曜日) 国民生活センター提供テレビ番組「ご存じですか 消費者ミニ情報」*で、悪質な訪販リフォームの実態について取り上げテレビ媒体を通して情報の提供をおこなう。

* 日本テレビ系列全国31局ネットで毎週水曜日11時25分～11時30分放映

○ 月刊誌「たしかな目」に、「緊急リポート: 恐るべき悪質訪販リフォーム(仮)」を掲載。(国民生活センター)

- ・ 国民生活センターの発行する月刊誌「たしかな目」9月号(8月8日発売)で、緊急に悪質訪販リフォームを取り上げる。

○ リフォーム工事など高齢者向けに多い悪質商法について、イラストを用いたわかりやすい内容のリーフレットを作成。(国民生活センター)

- ・ リフォーム工事など高齢者向けに多い悪質商法について、イラストを用いてわかりやすい内容でリーフレットを作成し、全国の消費生活センター等に配布するとともに、地方公共団体や消費者団体等の名義で同リーフレットを発行することにも対応する。(7月20日発行予定)

○ 単行本「くらしの豆知識 06 年版」で、悪質なリフォーム工事契約について取り上げる。
(国民生活センター)

- ・ くらしに役立つ情報をわかりやすくコンパクトにまとめた単行本「くらしの豆知識 06 年版」で、「被害が広がる次々販売」「不安をあおって近づく手口」など、悪質なリフォーム工事契約について取り上げる。(9月5日発行予定)

○ 消費者問題の専門誌である月刊誌「国民生活」で悪質なリフォーム工事契約について取り上げる。(国民生活センター)

- ・ 国民生活センターが発行する消費者問題の専門誌である月刊誌「国民生活」10月号(9月25日発売)で、悪質なリフォームトラブルを取り上げる。

■ 特に認知症の高齢者等、その周りの方々などに向けて

- 認知症の高齢者等を保護・支援するための制度(成年後見制度)の利用を促進する。

(対策の内容)

- (1) 法務省は、認知症の高齢者など判断能力の不十分な方々を保護し、支援するための制度である成年後見制度について、パンフレットの配布や、ホームページに掲載したQ&Aの充実に努めることにより、制度の一層の周知を図る。
- (2) 内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、国民生活センターは、協力して、住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先等を内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ等を通じて、高齢者やその周りの方々等に配布する。(再掲)
- (3) 厚生労働省は、判断能力の低下した認知症高齢者等の消費者トラブルを未然に防止し、又は、トラブルが生じた場合に契約取消などの適切な対応ができるよう、成年後見制度の活用を促進する。
 - ① 市町村長による成年後見申立手続きを見直す。
 - ② 介護保険法の改正により、各市町村に設置されることとなった地域包括支援センターを中心に、成年後見制度に関する情報の提供、家族による申立の支援等を行うこととする。このための準備に資するよう、厚生労働省は、市町村への情報提供等を行う。
- (4) 内閣府、厚生労働省は、地方公共団体に対して、高齢者担当部局(地域包括支援センター等)と消費者担当部局(消費生活センター)とが連携し、消費者トラブルの事例や対応策に関する情報交換を行い、地域の関係者に周知するよう要請する。

(対策のねらい)

(1) 成年後見制度パンフレットの配布等

- 成年後見制度パンフレットについては、関係団体から広く意見を聴取し、その中身を大幅に見直して、分かりやすく使いやすいものに改めるとともに、改訂後のパンフレットをこれまでよりも多くの福祉団体等に配布したところである。

また、ホームページに掲載したQ&Aについても、パンフレットの改訂に併せて中身を見直すとともに、制度の利用手続を説明した裁判所のホームページにリンクを貼ったところである。

- 関係団体の意見等を踏まえ、成年後見制度の利用促進の観点から、パンフレット

の配布や、Q&Aの充実に努めることにより、制度の一層の周知を図る。

(2) リーフレットの作成・配布

- 介護ヘルパーや民生委員は高齢者と接する機会が多く、その日常的な活動の中で、消費者問題に関する情報を高齢者やその周りの方々に提供していただくことが期待される。
- 高齢者の日常的な活動の場である老人クラブは、消費者問題に関する情報を高齢者に伝えていく上で重要な存在である。
- 住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先などを内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブなどを通じて、高齢者やその周りの方々に配布する。

(3) 成年後見制度の利用促進

① 市町村長による成年後見申立手続きの見直し

- 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續きに関し、4 親等以内の親族の有無を確認した上で申立を行う、という手續きを示しているが、その確認作業が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。

※ 市町村申立件数 平成 14 年度 258 件 (全体の 1.7%)

平成 15 年度 437 件 (全体の 2.6%)

- 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。(7 月中を目途に通知改正)

【見直し案】

- ・ 市町村長による申立に先立って「4 親等以内の親族」の有無を確認するとしていたところを、「2 親等以内の親族」の有無を確認することを原則とする。
- ・ ただし、「3 親等又は 4 親等の親族であって、申立をしようとする者」の存在が明らかである場合には、市町村長による申立は基本的に行わない。

② 地域包括支援センターにおける権利擁護事業の実施

各市町村の地域包括支援センターに配置される社会福祉士が中心となって、

1. 高齢者などからの権利擁護に関わる相談等に対応すること
2. 成年後見制度の利用が必要と思われる方について、その家族等に成年後見制度の必要性や手續き等を説明し、申立につなげること
3. 成年後見制度が必要であるにもかかわらず、身寄りがないような方について、市町村長の申立につなげること

などを行うこととする。(平成 18 年 4 月施行)。このための準備に資するよう、厚生労働省は、市町村への情報提供等を行う。

(4) 高齢者担当部局と消費者担当部局との連携

高齢者担当部局(地域包括支援センター等)と消費者担当部局(消費生活センター)

の間で、消費者トラブルの事例等について情報交換を行う機会を定期的に設けるなど、両者が連携して、消費者トラブルの事例や対応策の情報交換を行い、地域の関係者に対して周知するよう要請する。

- 地域福祉権利擁護事業において把握された消費者トラブルの解決に向けて必要な支援につなげる。

(対策の内容)

厚生労働省は、認知症高齢者等の判断能力が不十分な方々に対して、福祉サービスの利用援助等を行う「地域福祉権利擁護事業」における相談・支援を通じて社会福祉協議会が消費者トラブルを把握した場合には、その解決に向け、弁護士や消費者団体等による支援につなげるなど、関係機関との一層の連携を図るよう周知する。

(対策のねらい)

- 地域福祉権利擁護事業は、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等の判断能力が不十分な者が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助や日常的金銭管理などを行うものであり、都道府県・政令指定都市社会福祉協議会が実施している。
- 本事業において、認知症高齢者等に対する相談や支援を行う中で、悪質な訪問販売等の消費者トラブルが生じているケース及び消費者トラブルが生じていると疑われるケースが把握された場合には、その円滑な解決に向け、弁護士や消費者団体等による支援につなげるなど、関係機関との一層の連携を図るよう周知する。

■ 地方公共団体に対して

- 住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応を強化するよう呼びかける。

(対策の内容)

内閣府、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省は、都道府県・政令指定都市に対して、今回の対応策を参考にし、地域の実情に応じて、また、各担当部局間の連携を図りつつ、住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応を強化するよう要請する。

(対策のねらい)

- 住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応については、国のみならず、高齢者・消費者にとって身近な行政機関である地方公共団体の取り組みが不可欠である。
- このため、今回の対応策を参考にし、地域の実情に応じて、また各担当部局間の連携を図りつつ、住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策を強化するよう要請する。

■ その他

- 検討委員会の設置

(対策の内容)

国土交通省は、学識経験者、弁護士、消費者団体、関係団体等によって構成される「悪質リフォーム対策検討委員会」を設置し、国土交通省としての総合的な対策を検討する。

(対策のねらい)

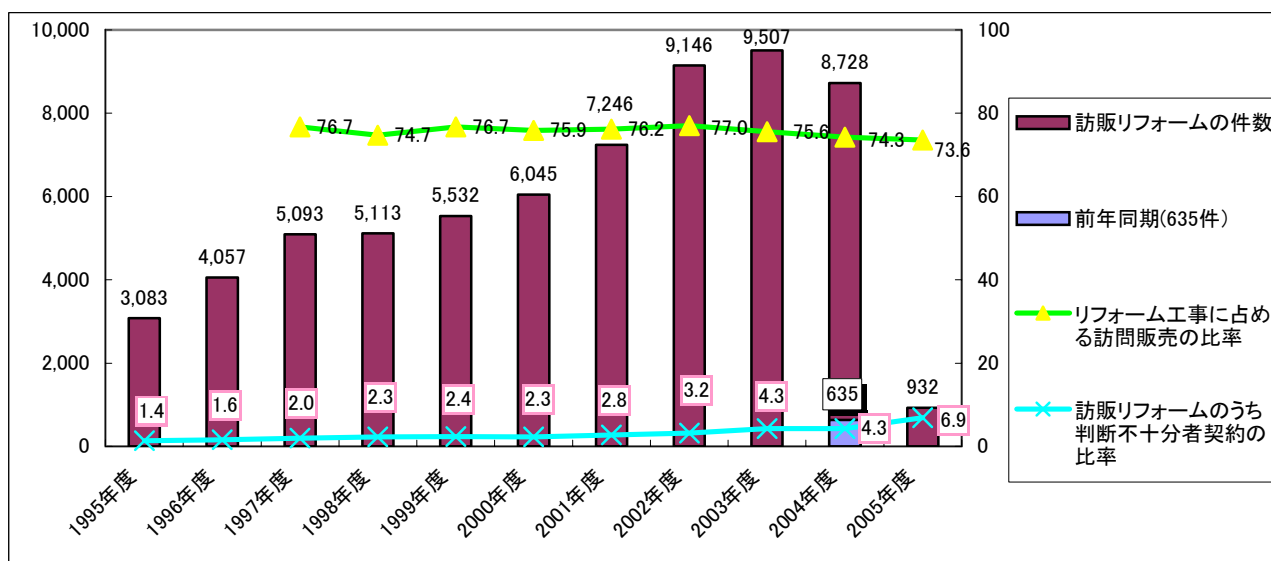
- 国土交通省としての総合的な対策について検討するため、第1回委員会を7月20日(水)に実施し、8月中を目途にとりまとめ。

(参 考)

「訪問販売によるリフォーム工事」(訪販リフォーム)に係る消費者トラブルの現状

1. PIO-NET にみる訪販リフォームに関する相談の現状

訪販リフォームに関する相談件数は、1995 年度以降 64,482 件寄せられており、増加傾向を示している。



(注 1) 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。

(注 2) 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。

(注 3) 件数等は 2005 年 6 月 30 日までの登録分。また、リフォーム工事に占める訪問販売の比率は、1997 年度以前は集計方法が異なっているため検出対象から除外。なお、割合は不明分を除く。

(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。

2. 相談事例

【事例 1】

今年 80 歳になる一人暮らしの母の判断力が最近衰えていると感じて帰省したところ、契約書の束が見付かった。契約書で確認できただけで、母はこの 6 年間で、18 の業者と 47 件、総額約 1,570 万円ものリフォーム工事の契約を繰り返していた。母に聞いても、契約時の状況は覚えていないという。最近、母は老人性痴呆のため契約当事者能力はないと診断された。同様の工事が何度も繰り返して行われており、ほとんどの工事が不要だったのではないかと。解約したい。

(契約者：70 歳代 女性 無職)

【事例 2】

2 年前に姉の成年後見制度の補助人となった。姉が一人暮らしをしていた 1 年半ほどの間に、訪問販売業者と複数の契約をしていた。分かっているだけで 500 万円もの契約があり、貯蓄がほとんどなくなっている。さらに、以前来訪したことのある営業員に勧められるまま、高齢者支援への投資という名目で 2,000 万円近いお金を渡したらしい。領収書などは何も残ってなく、営業員の所在も不明なため、このお金についてはあきらめている。姉は幼少時より判断力が不十分で、日常の簡単な買い物以外の内容を理解していない。そもそも成年後見制度を利用することになったのは、数年前に複数の訪問販売業者と必要のない多額の契約をして、消費生活センターを介して解約した経緯があったためで、その直後に成年後見制度の手続きを行った。姉が契約を理解していたとは考えられず、今後の生活に差し支える。何とか助けてほしい。

(契約者：70 歳代 女性 無職)

出典：平成 17 年 7 月 5 日第 1 回住宅リフォームに関する
消費者トラブルに係る関係省庁担当課長会議
独立行政法人国民生活センター説明資料

住宅リフォームに関する消費者トラブルに係る関係省庁 担当課長会議について

現在、住宅リフォームに関して、悪質な事業者による高齢者を中心とした消費者トラブルが大きな社会問題になっている。

こうした状況に鑑み、消費者政策会議幹事会決定（平成 16 年 9 月 9 日）「消費者政策担当課長会議の設置について」、消費者基本計画（平成 17 年 4 月 8 日閣議決定）「4. 計画の実効性の確保(5) 新たな消費者問題への機動的な対応」に基づき、関係省庁担当課長会議を開催。

1 参加省庁

内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省
（オブザーバー参加：独立行政法人国民生活センター、財団法人
住宅リフォーム・紛争処理支援センター）

2 開催日程

第 1 回会議：平成 17 年 7 月 5 日（火）

議題 消費者トラブルの現状、当面の対応等について

第 2 回会議：平成 17 年 7 月 12 日（火）

議題 対応策について

※ 第 2 回の会議を踏まえ、7 月 13 日（水）、対応策を会議決定