

第 1 回 悪質リフォーム対策検討委員会 議事要旨

開催日時：平成 17 年 7 月 20 日（水）13:30～15:30

場 所：国土交通省 11 階特別会議室

出席者：委員長 1 名、委員 14 名（1 名欠席）

【議題 1 悪質リフォームに関する現状と課題について】

- 地方公共団体で設置されたリフォーム相談窓口については、どこでどのような相談に応じてもらえるのかという点を明確にしておくべき。
- 消費者はリフォームを誰に頼めばいいのか分からず、それを利用し、悪質事業者がいわゆる点検商法で消費者の不安をあおって、受注している実態。情報を整備して提供していくことにより、多くの問題は防げるのではないか。
- 高齢者にとっては、インターネットを活用してリフォーム登録事業者を検索するのは困難。地域の民生委員の活用や各地域レベルでのネットワークづくりが必要。
- 認知症の方の問題は、別途福祉部門でのフォローが必要。
- 各都道府県に配布されている住宅リフォーム関連資格者名簿には、今般問題となった逮捕者も掲載されており、名簿掲載者の信頼性を高める必要があるのではないか。
- 消費者に対する情報提供、啓発が必要。増改築相談員などの資格制度の資質を高め、また、地域に根付いた工務店を紹介する体制を確立することが必要。
- 無料で耐震診断を行うというチラシがポストに入るが、本当に信頼して良いものなのか。個人資格については名義貸しなどもあり得るため、事業者に関するしっかりした判断基準があると良い。
- 事業者側の責任もあるが、消費者が正しい知識を身に付けてもらえば被害は防げるのではないか。
- 悪質な事業者に関する情報公開や、リスト化したものの公開について、個人情報保護法も踏まえつつ、議論すべき。
- 悪質リフォームは工務店、建設事業者ではなく、無許可の素人がやっている

こと。許可のない事業者がブローカー的に参入できる業界の現状についても考える必要。

- 今回の件は事業者の問題というよりは詐欺まがいのことをする犯罪者の問題。リフォーム業界は仕事を全部下請けに出すブローカー的なところも多く、また給料が歩合制のところも多く、無理して歩合をあげようとするので悪い事業者も出てくる。
- 契約金額 500 万円未満の事業者は無許可でよいという点については議論して欲しい。リフォーム事業者の社会的な位置付けをはっきりさせ、リフォーム事業者の信頼を回復することが必要。
- 現行の法制度でも悪質事業者の規制は可能なように整備されている。運用をしっかりとる必要。
- 建設業法に基づく無許可事業者への指導がどの程度行われているのか。また、許可の有無にかかわらず指導・監督の対象になるということについて事業者側にも周知徹底が必要。
- マスコミは一部の事業者を引き合いに出して大げさな報道をするばかりでなく、真実を捉えて報道して欲しい。

【議題 2 悪質リフォーム防止に向けた今後の取組の方向性について】

- 認知症の年配者をねらう詐欺まがいの事業者対策と、大半のまじめな事業者の健全なリフォームを推進するための方策を分けて議論する必要がある。
- 消費者、特に高齢者が被害に遭わないようにすることが重要であり、そのためには、民生委員やヘルパーとのネットワークの構築が必要。介護保険を活用したリフォーム事業者とのネットワークなどを構築・活用し、コミュニケーションが可能となるようにすることが必要。
- 弁護士会と連携して住宅相談を行う仕組みをつくったが、相談件数も増えており、今後、建築士会や弁護士会との連携をより強めていく必要があると考えている。
- 地域レベルでのネットワークとして、リフォーム関連の団体を組織できないか検討が必要。
- リフォーム関係の相談事例は個別性が強く、相談を受けた建築士の回答もさ

- まざまではあるが、相談事例をまとめ、各単位会にフィードバックしている。
- リフォーム工事は金額が小さいので、専門家を活用しながらも低廉な費用で相談が可能な体制を整えるべき。
 - リフォームについては書面での契約がなされていない点が問題。建設業法では、契約書類を必要としており、何らかの対策が必要。
 - 建設リサイクル法では解体事業者を全て登録制にしたが、同様の方策は検討できないか。
 - これからアスベストが問題になる。リフォーム時に安全に解体できるのは、しっかりした事業者であり、このような観点から、悪質リフォーム事業者が規制できる可能性があるのではないか。
 - 建設業法に基づく建設工事紛争審査会は都道府県毎にあるのもっと周知、活用が必要。
 - リフォームトラブルの80%程度は訪問リフォームによるもの。訪問販売に制限をかけるような手法が考えられないか。
 - アメリカでは、電話セールスを拒否する消費者が登録されたリストがあり、リスト掲載者にセールスの電話をすると罰金を取られる仕組みとなっている。日本でも対象を年配者などに限定して導入するというアイデアは検討できないか。
 - 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の禁止、いわゆる不招請勧誘の禁止を検討することも必要ではないか。
 - リフォームについては地域的な課題も多いため、リフォネットについては各地域における取組との連携を図っていきたい。
 - 悪質リフォームの定義を明確にすべき。どのようなリフォーム工事で実際に問題が生じているかなどについてデータがあると議論がすすむのではないか。

【今後の進め方について】

- 今後、委員会を2回開催予定。第2回は8月12日に、第3回は9月6日に実施し、総合的な対策のとりまとめを予定。