

これまでに実施した取組みについて

1 相談窓口担当者向け研修の実施

7月8日(金)に各都道府県・政令指定都市ごとにリフォーム相談窓口を設置・公表。その後、相談体制の強化・充実を図るため、相談窓口の担当者に対する研修を7月22日(金)に実施。受講者数173名。【別紙1】

2 公共団体における住宅リフォーム関連施策の実態調査の実施

各地方公共団体における住宅リフォーム関連施策の実態を把握するため、調査を実施。【集計結果概要は資料3参照】

[調査事項]

- (1) 住宅リフォームに関連した助成事業の有無・種類について
- (2) 地域レベルでの住宅リフォーム関連推進協議会組織の有無について
- (3) 地域レベルでのリフォーム事業者登録制度の有無について
- (4) リフォーム支援ネット(リフォネット)の活用状況について
- (5) 広報誌へのリフォームトラブル防止に係る記事掲載の有無について

3 「消費者問題出前講座」を通じた情報提供

内閣府が実施する「消費者問題出前講座」【別紙2参照】を通じて、リフォーム相談窓口の周知等の情報提供を要請。

4 厚生労働省と協力した高齢者世帯への情報提供の要請

厚生労働省において開催された「介護保険担当課長会議」(8月5日(金) 都道府県、政令指定都市及び中核市を対象)において悪質リフォーム対策に関する資料配布、説明を実施【別紙3参照】。

これを受け、国土交通省から各都道府県、政令指定都市の住宅担当部局に対して福祉担当部局と連絡・調整の上、高齢者世帯へのチラシ配布等による注意喚起や、福祉に携わる関係者への情報提供の実施を要請(8月5日(金))。

5 地方公共団体広報紙への記事掲載要請

各世帯への確実な情報伝達手段として市民だより等の広報紙への情報掲載について、掲載原稿例【別紙4参照】を作成した上で、地方公共団体に要請(8月5日(金))。

リフォーム相談窓口担当者向け研修の実施結果について

下記のとおり、全国都道府県、政令指定都市において設置した「リフォーム相談窓口」の担当者向け研修を下記のとおり実施

記

1. 日 時：7月22日（金）午後1時30分～4時30分

2. 会 場：住宅金融公庫すまい・るホール（東京都文京区後楽）

3. 研修スケジュール

13:30～ 挨拶 国土交通省住宅局長 山本 繁太郎

13:35～ 今後の住宅施策におけるリフォームの推進について

国土交通省住宅局住宅生産課建築生産技術企画官

瀬良 智機

13:55～ 消費生活相談からみるリフォーム工事のトラブル

独立行政法人国民生活センター相談調査部 福井 晶喜

14:55～ 休 憩

15:10～ リフォーム推進のための情報提供と相談事例について

（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター企画調査部長

平松 幹朗

15:50～ 建設業法について

国土交通省総合政策局建設業課係長 井手 智史

16:10～ 公庫を活用したリフォームについて

住宅金融公庫住宅環境部住宅審査課長 仲田 正徳

4. 受講者数 173名

消費者問題出前講座について

現在、住宅リフォームに関して高齢者を中心とした消費者トラブルが大きな社会問題となっており、これを踏まえ、関係省庁担当課長会議（内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省）において、緊急に取り組む総合的な対応策をとりまとめた（平成 17 年 7 月 13 日決定）。

当該対応策の一環として、内閣府では消費者問題に関する啓発を目的として、「消費者問題出前講座」を下記のとおり開催する。

記

- 1．講座開催期間 平成 17 年 8 月 1 日～平成 17 年 12 月 20 日
- 2．講座受講人数 開催場所 1 か所につき、原則 20 人以上
- 3．実施機関

社団法人全国消費生活相談員協会

- 4．実施回数（見込み）

高齢者向け（約 700 回）、介護ヘルパー・民生委員等向け（約 300 回）

厚生労働省実施「介護保険担当課長会議」(8月5日)資料より抜粋

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

4. リフォーム相談窓口の設置及び高齢者への情報提供

住宅リフォームに関しては、これまで、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(以下「同センター」という。)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、国土交通省の呼びかけにより、各都道府県、政令市において、1カ所以上のリフォーム相談窓口を新たに設置したので、関係者への周知をお願いする。(別添1)

また、高齢者に対する注意喚起や事業者に対する要請等を行う際には、同センターで作成したチラシ(別添2)を活用していただきたい。(チラシについては、同センターより入手ができるので、お問い合わせいただくとともに、各都道府県・市町村において加工・修正し、配布されても差し支えない。)

その際、各都道府県の介護保険担当部署においては、住宅施策担当部署とよく連携を図るよう、重ねて、お願いしたい。

なお、本件については、後日事務連絡として発出する予定である。

(チラシの入手先)

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター企画調査部

TEL 03-3261-4567(代表)

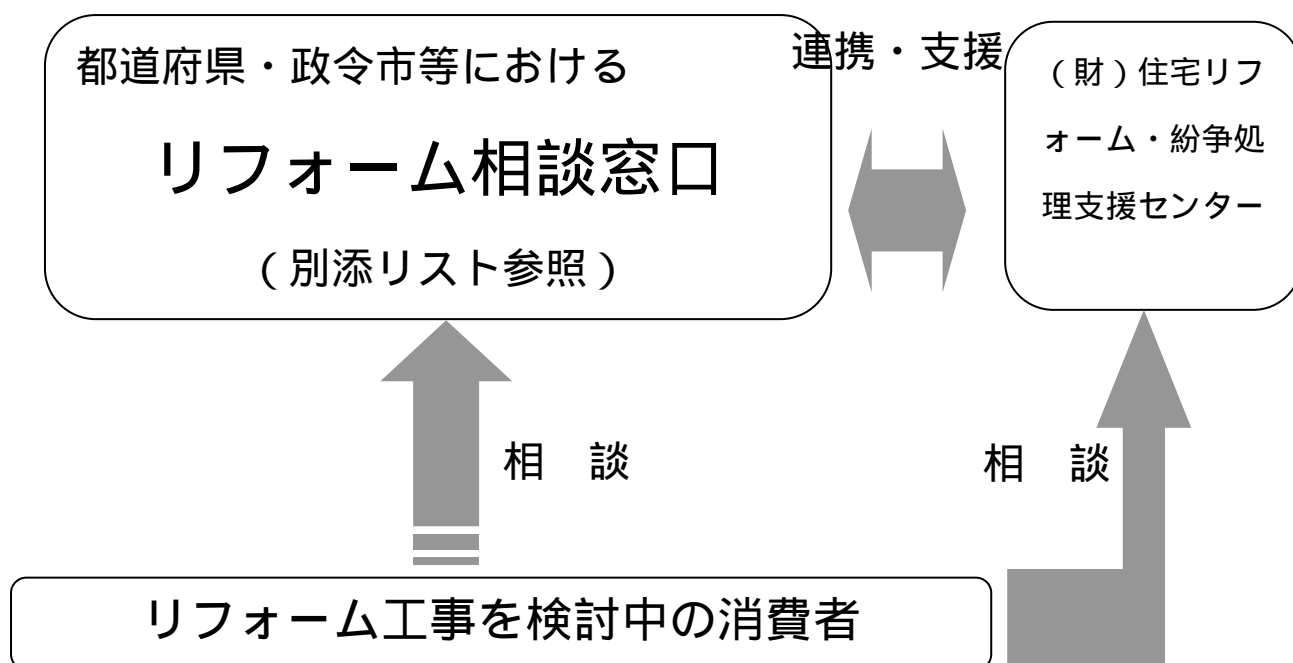
Email reformc@chord.or.jp

各都道府県等におけるリフォーム相談窓口の設置について

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(金)公表)

また、各相談窓口の担当者向けの研修を早急に実施し、相談体制を強化・充実(7月22日(金))。



訪問販売による工事契約、強引な契約等によって発生したトラブルに関する相談については、全国各地の消費生活センターや(独)国民生活センター等との連携を図りつつ対応。

あなたの生活を快適にする住宅リフォーム。 失敗やトラブルのないよう、十分にご注意ください。

事業者選びは慎重に。

複数の事業者から見積もりを取るなど、事業者選びは慎重に進めましょう。（「リフォネット」では安心して工事依頼ができるよう事業者情報をインターネットで公開しています。http://www.refonet.jp）

*「リフォネット」は、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが運用しているリフォーム支援のためのサイトです。

工事契約は必ず書面で。

小規模工事でも口約束だけの契約はやめましょう。（住宅リフォーム推進協議会作成の「標準契約書式」が便利です。http://www.j-reform.com でダウンロードできますのでご利用ください。）

工事の追加・変更はよく話し合ってください。

追加・変更による費用の増加はトラブルのもと。費用の増減を含め、本当に必要かどうかよく考えて進めましょう。

工事完成後の確認はきっちり。

工事内容を事業者とともに現場で確認し、工事完了確認書などを取り交わして保管しておきましょう。

ご注意

こんな悪質な訪問販売には気をつけて!!

執ような訪問営業

頼みもせず突然やってきて、一度断ったが何回も訪ねてくる。最後には勝手に工事図面まで持参して執ように契約を迫る…。

モニター大幅値引き中

自社製品による外壁リフォームを勧められ、今なら期間中のためモニターになれば費用は半額にする…。

不必要なサービス

屋根改修工事の訪問販売なのに、今契約したら玄関ドアの取り替えをサービスする…。

不安をあおる

耐震診断を無料でと言って上がりこみ、「屋根裏の補強が必要。修理しないと地震の時に家が倒れる。」というので不安になり工事を依頼した。工事後、知り合いの工務店に聞くと半額で済みそうな工事であった…。

強引な契約

今日中に契約したら半額、明日なら通常価格になると言い、午前0時まで居座られた…。



おかしいなと思ったら遠慮せずにはっきりと断る。
万が一契約してもすぐに工事はさせないで。

消費者は法律で保護されています。強引な契約は解除できます。

訪問販売による契約は解除(クーリング・オフ)できます。

訪問販売による自宅での契約は、契約から8日間以内なら、契約を解除(クーリング・オフ)できます。(特定商取引法) 工事に着手すると、契約解除の手続きが複雑になります。万が一契約してもクーリング・オフ期間中は工事に着手させないようにしましょう。

強引な契約は消費者契約法によって取り消すことができます。

長時間におよぶ居座り等強引な勧誘などの場合には、消費者契約法によって契約を取り消すことが可能です。

詳しくは次の窓口へお問合せください。

地域の相談窓口を必ず上段にご記載下さい。

TEL -

TEL -

TEL -

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

TEL 03 - 3556 - 5147

急 告

ご注意ください!! 住宅リフォームのトラブルが 急増しています。

一部の悪質事業者による訪問販売のトラブルが目立っています。



たくみな口調に惑わされないで！

おかしいと思ったら、すぐに契約せず
信頼のできる機関に相談しましょう。

県 課 ・ 課

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

あなたの生活を快適にする住宅リフォーム。

失敗やトラブルのないよう、十分にご注意ください。

事業者選びは慎重に。

複数の事業者から見積もりを取るなど、事業者選びは慎重に進めましょう。

工事契約は必ず書面で。

小規模工事でも口約束だけの契約はやめましょう。

工事の追加・変更はよく話し合って。

追加・変更による費用の増加はトラブルのもと。費用の増減を含め、本当に必要かよく考えて進めましょう。

工事完成後の確認はきっちりと。

工事内容を事業者とともに現場で確認し、工事完了確認書などを取り交わして保管しておきましょう。

悪質な訪問販売には気をつけて!!

おかしいなと思ったら遠慮せずにはっきりと断る。

執ような訪問営業

頼みもせず突然やってきて、一度断ったが何回も訪ねてくる。最後には勝手に工事図面まで持参して執ように契約を迫る…。

モニター大幅値引き中

自社製品による外壁リフォームを勧められ、今ならキャンペーン期間中のためモニターになれば費用は半額にする…。

不必要なサービス

屋根改修工事の訪問販売なのに、今契約したら玄関ドアの取り替えをサービスする…。

不安をあおる

耐震診断を無料でと言って上がりこみ、「屋根裏の補強が必要。修理しないと地震の時に家が倒れる。」というので不安になり工事を依頼した。工事後、知り合いの工務店に聞くと半額で済みそうな工事であった…。

強引な契約

今日中に契約したら半額、明日なら通常価格になると言い、午前0時まで居座られた…。



相談窓口はこちらです。

市 課 リフォーム相談窓口 TEL ()
× × 県消費生活センター相談窓口 TEL ()