

消費者が安心できる適切なリフォームの推進のために

—悪質リフォームに関し国土交通省を中心に取り組むべき対策—

平成 17 年 9 月

悪質リフォーム対策検討委員会

目次

はじめに	1
1 これまでの経緯	
(1) 政府全体の取組	2
(2) 国土交通省としての取組	4
2 リフォームに関する現状と課題	6
3 悪質リフォームに関し国土交通省として取り組むべき対策	
(1) 消費者へのきめ細かな情報提供	8
(2) 地方公共団体等における相談体制の一層の充実	9
(3) 耐震改修等のリフォーム工事に係る性能評価と専門家活用	11
(4) 建設業法に基づく指導・監督等	12
(5) 他省庁・関係団体との連携・協力	14

悪質リフォーム対策検討委員会 委員名簿

委員長	巽	和夫	住宅リフォーム推進協議会会長・京都大学名誉教授
委員	岩島	秀樹	弁護士
	大津	庄蔵	全国建設労働組合総連合工務店対策部長
	長見	萬里野	(財)日本消費者協会参与
	川上	英一	弁護士
	笹井	俊克	(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター専務理事
	島野	康	(独)国民生活センター相談調査部長
	鈴木	由城	(社)全国中小建築工事業団体連合会副会長
	田中	洋	(社)全国宅地建物取引業協会連合会理事
	成澤	學	(社)全国建設室内工事業協会理事
	西山	功	国土交通省国土技術政策総合研究所住宅研究部長
	八野	行正	住宅金融公庫住宅環境部長
	平田	日良支	(社)日本建築士事務所協会連合会副会長
	松村	秀一	東京大学大学院工学系研究科助教授
	峰政	克義	(社)日本建築士会連合会理事
	三村	保始	福岡県建築都市部長

(敬称略・委員は五十音順)

はじめに

国民の豊かな住生活を実現するためには、耐震性能をはじめ、バリアフリー、省エネルギーなどの住宅性能の向上を図りつつ、住宅ストックの有効活用を推進することが必要であり、そのためには、健全なリフォーム市場を整備することが重要である。

最近、高齢者世帯などにおいて、訪問販売などによる住宅リフォーム工事契約に伴い消費者被害が生じ、社会問題となっているところであるが、消費者の被害を防止し、消費者が安心してリフォームを実施できるような環境の整備を図ることは、住宅政策上も重要な課題であり、特に地震時の減災対策としての住宅の耐震改修の的確な推進を図る上でも重要な課題である。

本委員会は消費者が安心できる適切なリフォームを推進し、ひいては悪質リフォーム被害防止を図るという観点から、国土交通省を中心に取り組むべき対策について検討するために設置され、平成17年7月より3回にわたる議論を行った。

第1回委員会 7月20日（水）

- 議題 ・悪質リフォームに関する現状と課題について
・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

第2回委員会 8月12日（金）

- 議題 ・悪質リフォームに関する総合的な対策の検討について

第3回委員会 9月6日（火）

- 議題 ・悪質リフォームに関し国土交通省を中心に取り組むべき対策について

今般、これまでの議論を踏まえ、「消費者が安心できる適切なリフォームの推進のために一悪質リフォームに関し国土交通省を中心に取り組むべき対策一」としてとりまとめたので、国土交通省、地方公共団体、関係団体及び関係者の今後の取組に期待するものである。

1 これまでの経緯

(1) 政府全体の取組

悪質リフォームへの対応については、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、適切なリフォームの推進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ことから、平成 17 年 4 月 8 日に閣議決定された「消費者基本計画」等に基づき、「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」が平成 17 年 7 月に設置され、関係省庁である内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省及び国土交通省により、対応策の検討が行われた。

各省庁とそれぞれが担当する関連施策の概要について整理すると次のとおりである。

内 閣 府：消費者問題対応、苦情の処理のあっせん、苦情相談、消費者への情報提供等

警 察 庁：犯罪の取り締まり、犯罪被害防止等

法 務 省：認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々の保護・支援（成年後見制度）

厚生労働省：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への福祉サービス等の利用援助等

経済産業省：訪問販売等を対象とした悪質業者取締のための規制（特定商取引法）等

国土交通省：建設業法に基づく建設工事の適正な施工の確保及び発注者の保護等及びリフォームに関する消費者への情報提供等

検討の結果、今般の問題については、関係省庁が一体となって対応策の推進に当たることとして、平成 17 年 7 月 13 日に下記のとおり「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」がとりまとめられた。

「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)

- 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）

(2) 国土交通省としての取組

様々な業種や事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、事業者の選定方法、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り、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)や冊子の配布等による情報提供について下記のとおり行ってきたところである。

○ インターネットによる情報提供サービス「リフォネット」

イ 事業者登録と情報提供

- ・「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を遵守することを約束した事業者を登録(平成17年9月1日現在 3,852事業者が登録)し、消費者による検索が可能な情報として提供。
- ・登録事業者の名簿を全国の地方公共団体、消費生活センターの窓口での紹介・閲覧用に提供。

ロ 見積ガイドシステム

- ・消費者がパソコン上でリフォームの各種条件を入力することにより概算費用を表示する「リフォーム見積ガイドシステム」を実施。

○ 相談窓口の設置

住宅の建設、購入、リフォーム等に関する無料電話相談窓口を設置し、中立・公平な立場からアドバイスを実施。

○ リフォーム工事用標準契約書式の提供

小規模工事において契約書を取り交わさないことによるトラブル防止のため、「住宅リフォーム推進協議会」が作成したリフォーム工事用の標準的な契約関係書式についてリフォネット等を通じて提供。

- ※「住宅リフォーム推進協議会」……全都道府県・政令指定都市及び関係団体等が住宅リフォーム等の円滑かつ的確な実現を図り、もって国民の住生活の安定向上に寄与することを目的として設立された協議会(平成12年11月設立)

○ その他リフォームの基礎知識に関する情報提供

リフォームの手順、事業者の選定方法、見積もり、書面契約の推奨、相談事例の紹介等を掲載した小冊子「安心・満足リフォームガイド 2005」を作成・提供

国土交通省においては、前述の関係省庁担当課長会議における対策のとりまとめに先立ち、悪質リフォームに関して直ちに実施する施策として、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、新たに各都道府県・政令指定都市に対しリフォーム相談窓口の設置を要請し、それぞれ1カ所以上の相談窓口が設置された（全国で172窓口、7月8日公表）。

さらに、設置した各相談窓口の担当者を集め、相談にあたっての基礎知識・実際の相談事例の紹介等を内容とした研修を実施し（7月22日：参加人数173名）、相談能力の向上を図ったところである。

これらに加え、前述のとおり国土交通省を中心に取り組むべき対策を検討するために学識経験者、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」が設置され、主に次の事項について検討が行われた。

- ・ 消費者へのきめ細かな情報提供体制
- ・ 地方公共団体等における相談体制の一層の充実
- ・ 耐震改修等のリフォーム工事に係る性能評価と専門家活用方策
- ・ 建設業法に基づく指導・監督等のあり方
- ・ 他省庁・関係団体との連携・協力

2 リフォームに関する現状と課題

住宅リフォームの市場規模は約 5.4 兆円と推計されているが（平成 15 年度（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター推計）、我が国の住宅投資に占める住宅リフォームの割合は、欧米諸国と比較して小さい現状にある。

また、住宅リフォームの実施内容としては、台所等の水周り、内装の模様替え、屋根のふき替え・外壁の塗り替えなどが多くを占めている一方で、性能の向上を伴うバリアフリー化、省エネ化、耐震改修なども含まれる。

住宅リフォームの投資金額としては 100 万円未満で 4 割、500 万円未満で 9 割を占める現状にあるが、一方で、1,000 万円以上の工事も実施されている。

住宅リフォーム投資の資金調達方法は自己資金が 9 割以上を占め、借入れは少ない。

消費者の住宅リフォームに関する情報に対するニーズとしては、費用の目安や積算基準、依頼業者を判断するための情報が高い現状にある。

一方、リフォームに関する消費者からの相談に対応している（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて集計したリフォーム相談件数は年々増加している（平成 12 年度：270 件、13 年度：650 件、14 年度：1,166 件、15 年度：2,539 件、16 年度：2,725 件。（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター「相談統計年報 2004」より、16 年度は速報値）。

また、独立行政法人国民生活センター、全国の消費生活センターにおける訪販リフォームに関する相談についても平成 16 年度で 8,728 件であり、5 年前の平成 11 年度の 5,532 件と比較して大幅に増加している（独立行政法人国民生活センター PIO-NET）。なかでも「判断不十分者契約」（何らかの理由によって十分な判断ができない者の契約）や、「次々販売」（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）に関する相談の占める割合が増加している。

このように住宅リフォームについては、種類・金額について多様性に富んでおり、また、少額リフォームが圧倒的多数を占める現状にあり、様々な業種や事業者が参入するリフォーム市場においては、専門知識を十分に持たない消費者と事業者との間の情報の非対称性があることを十分踏まえた上で、消費者が安心してリフォームを実施できるような環境の整備を図ることが重要である。

また、住宅政策においては、ストック重視の観点から施策を推進することが重要となっており、今後、リフォーム市場の拡大が期待される中、消費者が安心できる適切なリフォームを推進するにあたっては、リフォーム関連産業の健全な発展が不可欠である。そのためには、今後、多様性に富むリフォーム市場の実態把握、その実態を踏まえた適切なリフォームの推進のための基盤整備、事業者の技術の一層の向上等に向けた取組が求められる。

3 悪質リフォームに関し国土交通省として取り組むべき対策

(1) 消費者へのきめ細かな情報提供

消費者へのリフォームに関する情報提供については、前述のとおり、これまで（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（以下「センター」という。）がインターネットによる情報提供サービス（リフォネット）等によって実施してきたところである。

しかしながら、今回の問題への対応にあたっては、消費者が安心できる適切なリフォームを推進し、ひいては悪質リフォーム被害防止を図るという観点から、リフォームに関する情報の非対称性の改善のための取組について、より一層の促進が必要であり、高齢者世帯を含む各世帯に有益な情報を、各地域においてよりきめ細かく伝達していく必要があるものと考えられる。

特に高齢者についてはインターネット利用率が比較的低いという実態を踏まえ、より効果的に情報提供を行うための取組が必要である。

以上の観点を踏まえ、下記対策を講じることとする。

① 地方公共団体における相談窓口の設置

地方公共団体は、各地域において、よりきめ細かに情報提供が可能となるよう関係団体と連携し、リフォーム相談窓口を設置することとし、3年後には全ての市町村に相談窓口が設置されることを目標とする。

センターは、相談窓口開設にあたって必要な支援を行うとともに相談窓口担当者向けの研修の実施等の支援を行う。

なお、各相談窓口においては耐震診断・改修に関する相談にも対応できるよう併せて体制整備を図る。

② 広報紙を用いた情報提供

地方公共団体は、各世帯に行き渡る市民だより等の広報紙に、悪

質リフォームに関する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の紹介等を内容とする記事を各地域の消費生活センター等と連携したうえで掲載し、被害防止と相談窓口の周知に努める。

③ 高齢者世帯及び福祉関係者への情報提供

地方公共団体は、悪質リフォームに関するトラブルに陥らないよう注意喚起するチラシを作成し、各地域における福祉関係窓口で配布を行うこと等により、高齢者世帯及び福祉関係者への情報提供を行う。

④ 相談窓口リストの整備・更新等

国土交通省及びセンターは、各都道府県・市町村等において設置したリフォーム相談窓口についてリスト化を行い、定期的に更新するとともに、ホームページに常時掲載する。また、各相談窓口のホームページへリンクをはることで各相談窓口の詳細情報についても容易に入手できるよう整備を図る。

(2) 地方公共団体等における相談体制の一層の充実

地方公共団体等において設置するリフォーム相談窓口においては、事業者の選び方、改修計画・設計、工事請負契約における注意点、工事費用、クーリング・オフ制度、工事中・工事後のトラブル等さまざまな相談が寄せられるため、相談窓口担当者の相談対応能力の確保・維持・向上が必要である。

また、それぞれの相談内容に応じた窓口や関係団体との連携・情報交換を促進するための地域レベルでのネットワークの確立が求められる。

さらに、安心できるリフォームの推進のためには、信頼できるリフォーム事業者選択のための情報の一層の充実が必要であり、特に消費者が安心できる事業者を身近な地域で選択できるようにすることが重要である。

以上の観点を踏まえ、下記対策を講じることとする。

① 相談窓口担当者への研修

国土交通省及びセンターは、各都道府県・市町村等において設置したリフォーム相談窓口の担当者を対象とした研修を実施し、相談能力の確保・維持・向上を図る。また、センターはこれまでの相談事例をまとめ、研修用材料として提供する等、研修内容の充実を図る。

② 関係団体との連携

地方公共団体は、リフォーム相談窓口の運営にあたり、各地域における消費生活センター、福祉関係団体等の関係団体との情報交換等を実施することにより、課題の共有化、役割分担の明確化及び相談体制の充実を図る。

③ 地域協議会の設置

各都道府県は、消費者が安心できる住宅リフォーム市場の環境整備等の事業を実施している全国レベルでの「住宅リフォーム推進協議会」を参考にしつつ、住まいづくり・まちづくりセンター、関係業界団体、消費者団体等からなる「（仮称）都道府県住宅リフォーム推進協議会」（以下「地域協議会」という。）を設置し、センター及び「住宅リフォーム推進協議会」との連携を図りつつ、事業者に対する研修の実施、地方公共団体等が運営するリフォーム相談窓口への協力等により適切なリフォームの推進を図る。

センターは、地域協議会の設置にあたり、資料の提供、アドバイス等の支援を行う。

④ リフォネット登録事業者の拡充

消費者が身近な地域から事業者を適切に選択できるようにするため、リフォネット登録事業者数を3年間で現在の5倍（約2万事業者）にすることを目標とする。

このため、地域協議会は、各地域のリフォーム事業者に対して「住宅リフォーム事業者倫理憲章」の定着を図るとともに、リフォネット事業者登録に係る事前審査業務等の実施に向け検討を行う。センターは、各地域協議会に対して、事前審査等のリフォネット関連業務の実施に係る支援を行う。

⑤ リフォネット登録事業者の活用

地方公共団体等は、各地域におけるリフォネット登録事業者情報・名簿について、各相談窓口において閲覧可能とするとともに、消費者の事業者選定を支援するための情報として活用を促進する。また、地域におけるリフォーム関連助成制度においてリフォネット登録事業者の活用を検討する。

(3) 耐震改修等のリフォーム工事に係る性能評価と専門家活用

悪質リフォーム被害に関しては「不要な工事を実施した上で、高額な工事代金を支払わされた」という多くの事例が報道されているが、このような状況に対応するための方策として、リフォーム工事を行う前に、工事の必要性や提案された工事の効果（性能向上度合い）、工事費のおおよその妥当性等について消費者が的確に認識できるようにすることが考えられる。

特に居住者に見えにくい床下や壁の内部の工事になることが多い耐震改修については、第三者の客観的なアドバイスやチェックの重要性は高いものと考えられる。

また、リフォーム相談窓口において、建築士、弁護士等の専門家を活用したいという消費者からの要望がある場合に、的確に対応できる体制を構築する必要がある。

以上の観点を踏まえ下記対策を講じることとする。

① リフォームにおける住宅性能評価手法の確立

国土交通省は、リフォーム工事前の住宅の性能や、提案された工

事の効果（性能向上度合い）について消費者が的確に認識できるようにするための住宅性能評価手法の確立に向け、専門家等による検討を進める。

② 相談窓口における建築士等の活用

地方公共団体は、リフォーム相談窓口における耐震診断・耐震改修を含めた専門的な技術相談への対応のため、各地域の関係業界団体等と連携し、各相談窓口において建築士や増改築相談員等の第三者がリフォーム工事の内容についてアドバイスやチェックを実施するサービスについて検討を行う。その際、効率的な相談を実施できるようにするための書式の検討も行う。

なお、各地域で耐震診断やバリアフリー工事等に係る建築士・事業者等の登録制度の実施、名簿の整備等を行っている場合には、その積極的活用も検討する。

③ 相談窓口における弁護士等の活用

地方公共団体は、訪問販売による強引な工事契約等によって発生したトラブルに関する相談への対応のため、各地域の消費生活センターや弁護士会等の専門機関との情報交換・連携強化を図るとともに、各相談窓口において弁護士等の専門家が相談に対応できるサービスについて検討を行う。

（４）建設業法に基づく指導・監督等

工事費用が比較的低いリフォーム工事については、建設業許可を要しない軽微な工事が多く、許可を受けずに建設業を営む者（以下「無許可業者」という。）が施工することが多い実態があるが、適切なリフォームを推進するためには、許可を受けて建設業を営む者（以下「許可業者」という。）のみならず、不正な行為を行う無許可業者に対しても適切な指導・監督を行う必要がある。

現行の建設業法では、無許可業者に対して一定の指導・監督を行うことが可能であるが、その運用は必ずしも明らかでなく、指導や処分の事例も少ない。このため、建設業法に基づき無許可業者に対して行う指導・監督のあり方を明確にし、各建設業許可部局が機動的に対応するための環境を整える必要がある。以上の観点から、下記対策を講じることとする。

① 無許可業者に対する指導・処分ガイドラインの策定

無許可業者に対する指導や処分（指示又は営業停止）の権限を有する都道府県の多くが無許可業者に対する処分基準を定めておらず、無許可業者に対する指導や処分の考え方が明らかではない現状を踏まえると、建設業の許可を有しないリフォーム事業者に対する指導・監督を強化するためには、無許可業者に対しても適用される建設業法の規定を用いて指導や処分を行う際の考え方を明らかにする必要がある。このため、国土交通省は、無許可業者に対する指導や処分、さらには刑事告発も含めた対応のあり方についてのガイドラインを策定し、都道府県に周知を行う。

② 各都道府県内関係部局の連携強化

各都道府県建設業許可部局は、悪質なリフォーム事業者に関する情報を十分に把握できる状況にはない場合が多いことから、情報を有する部局との情報交換等を円滑に行うことで、リフォーム事業者に対する適切な指導・監督を行うことができるよう、各都道府県における建設業許可部局と住宅行政担当部局や消費者行政担当部局との連携の強化を図る。

③ 各都道府県間の連携強化

無許可業者に対する処分の権限は都道府県知事が有しているが、リフォーム事業者の中には、都道府県を超えて悪質な行為を行うものが見られることから、個々の都道府県内の情報のみによっては、

適切な指導・監督が困難な場合がある。また、個々の都道府県では、無許可業者に対する処分例が少ないことから、処分例のある他の都道府県の状況を把握することが有益である。こうしたことから、悪質なリフォーム事業者に関する情報や各都道府県の処分事例等に関する情報を共有することで、適切な指導・監督ができるよう、ブロック単位で都道府県間の広域的な連携の強化を図ることとし、各地方整備局を中心として関係都道府県の協議の場を設ける。

④ 建設工事紛争審査会の活用

請負契約をめぐる紛争については、建設業法に基づき設置されている建設工事紛争審査会のあっせん・調停・仲裁を求めることができ、リフォーム工事をめぐって紛争となった場合もこの制度を利用することが可能である。国土交通省及び各都道府県は、無許可業者に係る紛争について、各都道府県の建設工事紛争審査会を利用して解決を図ることができることについて周知をし、その積極的な利用を図ることとする。

(5) 他省庁・関係団体との連携・協力

悪質リフォームへの対応については、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対策を実施していくことが合理的、効率的であることから、引き続き関係する他省庁と連携をとった上で対策を進めていく必要がある。

また、関係業界団体においても、消費者からの信頼確保のための取組みを推進する等、悪質リフォームを防止する環境整備を進める必要がある。

以上の観点から下記対策を講じることとする。

① 関係省庁によるリーフレットの作成・配布

関係省庁は、協力して、悪質リフォームに関するトラブルに陥ら

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 消費者問題出前講座を通じた情報提供

国土交通省は、内閣府の行う「消費者問題出前講座」（全国各地で約 1,000 回実施予定）を通じて、地方公共団体等のリフォーム相談窓口の周知等の情報提供を行う。

③ 関係省庁間の連携強化

関係省庁は、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・意見交換を実施し、連携の強化を図る。

④ 関係団体の自主的取組の推進

「住宅リフォーム推進協議会」等の関係団体は、事業者の倫理向上に資する自主的取り組みを推進する。

⑤ 関係業界団体の協力

国土交通省及び地方公共団体は、消費者への情報提供にあたって、幅広く関係業界団体に協力要請を行い、パンフレット、チラシ等の配布等を行う。

関係業界団体は、国土交通省及び地方公共団体が行う消費者向けの情報提供の取組に対し、さまざまな機会を通じて必要な協力を行う。