

## リフォーム工事契約のトラブルに注意！

平成17年 6月23日  
市民局生活安全・危機対策部消費生活センター

認知症の女性が住宅リフォームなどの訪問販売で次々と高額な契約を結ばされた事例が新聞紙面などで報道されています。

福岡市消費生活センターでも「床下の点検をしています。今なら無料です。」「近所のリフォーム工事をしている者ですが、お宅の瓦が浮いているようです。点検しましょうか。」などと点検を口実に近づき、床下換気扇の設置や耐震補強工事、屋根工事の契約を迫る悪質な訪問販売に関する相談が増えています。

消費者被害を未然に防止するため、対処法等について報道方よろしくお願ひします。

### 1. 相談状況

	リフォーム相談件数	リフォーム相談のうち床下に関する件数	リフォーム相談のうち地震に関する件数
13年度	242	57 (23.6%)	2 (0.8%)
14年度	328	117 (35.7%)	0 (0.0%)
15年度	200	57 (28.5%)	1 (0.5%)
16年度	265	47 (17.7%)	15 (5.7%)
17年度	98	11 (11.2%)	35 (35.7%)
合計	1,133	289	53

※17年度は5月末現在

※リフォーム相談：工事建築及び修理サービスに関する相談から新築工事等に関する相談を除いた件数〔床下工事（換気扇，乾燥剤，耐震補強など），屋根工事（瓦工事など），外壁塗装工事などが含まれる〕

### (2) 契約当事者の年代別相談件数（平成16年度）

	リフォーム相談件数	リフォーム・床下相談件数
10歳代	3 (1.1%)	0 (0.0%)
20歳代	8 (3.0%)	0 (0.0%)
30歳代	19 (7.2%)	1 (2.1%)
40歳代	25 (9.4%)	0 (0.0%)
50歳代	53 (20.0%)	1 (2.1%)
60歳代	39 (14.7%)	7 (14.9%)
70歳以上	113 (42.6%)	38 (80.9%)
不明	5 (1.9%)	0 (0.0%)
合計	265	47

### 2. 相談傾向

(1) 平成17年度(4・5月)の一月当りのリフォーム相談件数は、平成16年度の約2.2倍  
平成17年3月20日に発生した福岡西方沖地震の影響もあり、平成17年度(4・5月)の相談件数は約49件/月と、平成16年度の22件/月の約2.2倍に増加している。

(2) 家庭訪販のトラブルが多い  
リフォーム相談の多くが、販売員が点検などと称して家庭を訪問する「家庭訪販」によるものである。

(3) 高齢者の契約に関する相談が多い  
年代別にみると、リフォーム相談は60歳以上が57.3%と高齢者の契約に関する相談が多い。床下リフォームの相談についてはその傾向は更に顕著になり、60歳以上が95.8%を占める。

### 3 手口と問題点

- (1) 戸建て住宅に住む高齢者のみの世帯を狙うことが多い。
- (2) 「無料点検」「近所を回っていてお宅の瓦が浮いているのに気付きました」「ボランティアで来ました」などと親切を装って近づく。
- (3) 点検後、「床下の湿気がひどくて柱がいたんでいる。このままでは家が半壊する」「地震の影響で柱にひびが入っている。余震があったら大変なことになる。」などと、嘘の説明で不安をあおる。
- (4) 見積りも出さずに、「今日ならキャンペーン中で格安になる」などと契約を急がせる。
- (5) 最初は「下水の配水管の清掃」、次は「床下乾燥剤の散布」、「床下換気扇の設置」、「耐震補強工事」など、一度契約をすると、次々に契約を迫る場合がある。

### 4 対処法

- ◆ 「行政から依頼されています」などと偽って近づく事業者もいます。身分を証明するものを提示させたり、直接行政に問い合わせるなどして、確認しましょう。
- ◆ 「無料」「ボランティア」などと親切を装って近づく業者もいます。作業を頼む前に、料金などを確認し、必要ない時はきっぱりと断りましょう。
- ◆ リフォームなど専門性の高い工事は素人には内容や価格が分かりにくいものです。「このままでは家が半壊する」などの業者の言葉を鵜呑みにしてその場ですぐに決めないで、家族や友人に相談し、複数の業者から見積りを取って比較・検討しましょう。
- ◆ 訪問販売でのリフォーム工事の場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、工事完了後でもクーリング・オフ（無条件で契約を解除することができる制度）できます。
- ◆ 「クーリング・オフできない」などと、相手が嘘を言ったりしてクーリング・オフを妨害した場合は、クーリング・オフ期間が過ぎてもクーリング・オフができます。（業者が改めてクーリング・オフができることを記載した書面を交付した場合は、その時から期限が改めて設定されます）

\* 「特定商取引に関する法律」の改正により平成16年11月11日から施行

#### 《消費者トラブルから高齢者を守るために》

- ◆ 高齢者の消費者トラブルの未然防止のための制度として「成年後見制度」があります。
  - \* 「成年後見制度」：認知症の高齢者や知的障がい者、精神上的の障がいにより判断能力の不十分な人を保護することを目的とした制度。  
家庭裁判所によって選ばれた援助者は、判断能力の不十分な人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が援助者の同意を得ないでした法律行為を後から取り消すことにより、財産を保全し支援する。
- ◆ 高齢者のご家族や地域のみなさんへ～こんな時は消費生活センターへご相談ください
  - \* 高齢者宅を見知らぬ業者が多く出入りしている
  - \* 高齢者がお金に困っている様子が見受けられる
  - \* 高齢者宅に請求書や納品書、領収書などがたくさんある

福岡市消費生活センター相談コーナー：092-781-0999  
受付時間 午前9時から午後5時  
月～金曜日（平日のみ）：電話・来所相談  
第2・第4土曜日（祝祭日も実施）：電話相談のみ

担当：消費生活センター	相談指導係	喜田・植田
	啓発係	本村・萩尾
TEL：712-2929	FAX：712-2765	