

高齢者のトラブル多発！

住宅リフォームの訪問販売業者を指導しました

～本当に必要？「点検商法」による屋根修理～

福岡市消費生活センターでは、高齢者に「点検商法」「次々販売」で住宅リフォーム工事を行っていたA事業者に対し「福岡市消費生活条例」第22条第1項に基づき調査を行いました。その結果、第21条第1項に規定する不当な取引行為を行っていると同認められたため、条例第22条第2項に基づき文書にて是正指導を行いましたので情報提供します。

工事・建築については消費生活センターへの相談が多い商品の一つですが、特に高齢者への販売においてトラブルが目立っています。

気を付けたいのが「点検商法」「次々販売」による訪問販売です。消費者被害を未然に防止するため、一般的な手口や対処法等について報道いただきますよう、よろしくお願いいたします。

1. 是正指導を行った事業者について

(建築リフォーム工事業A事業者 指導日 平成23年8月19日)

(1) 本市における事業者に関する相談等の状況

①相談件数： 27件 (平成20年7月～23年8月) *平成20年度口頭指導後の件数

②契約者の年齢

★半数近くが70歳以上の高齢者、そのうち80歳以上が5割を占めている。

最高齢の契約者は84歳。

70歳未満	70～74歳	75～79歳	80～歳
14件 (51.9%)	3件 (11.1%)	3件 (11.1%)	7件 (26.0%)

③契約額

- ・平均契約額 約70万円
- ・最大契約額 約245万円

(2) 是正指導を行った不当な取引行為の内容

- ① 「点検をします」「近くで工事をしています」「家屋の調査をしています」などと販売意図を隠して本来の目的の商品を勧誘、契約させる。(販売意図の隠匿)。
- ② 点検と称して床下に潜り、ビデオ映像を見せて「基礎が腐っているので防腐剤を入れて綺麗にした方がよい」と告げたり、写真を撮ってきて、「瓦がずれている、瓦止めをしないと台風が来たら大変、今工事をしないと数百万かかる」と告げて新しい工事等を契約させる。(重要事項に関する誤性情報の提供、心理的不安に乗じた勧誘等)
- ③ 再訪問を拒否している消費者に対して、再度訪問し勝手に玄関に入り勧誘する。(威圧・困惑行為)。
- ④ 次々販売など不当に過大な量あるいは不当に長期にわたる契約を締結させる。(不当な過量・長期契約)。
- ⑤ 当センターに相談を寄せた契約者で最も多い年代が80歳代で、その多くは一人暮らしの高齢者である。このような消費者に対し高額なリフォーム工事を勧誘し契約させること、さらに

自社ローン契約を認めることは社会通念上不適当と認められる。（消費者に適合しない契約）

- ⑥ 消費者を威圧し、困惑させるなどの不当な手段により債務の履行を迫る。（威圧・困惑等による履行強制）

（3）相談事例

- 最初訪問された時は、軒先の雨どいがはずれている、塗装して金具をつけるとの説明で13万円の契約をした。2日後に、写真を撮ってきて、瓦がずれている、瓦止めをしないと台風が来たら大変、今工事をしないと数百万かかるとの説明があり、怖くなって契約したが、専門家に聞くとコーキングで止めると逆に屋根ごと飛ばされる恐れがあると言う。
- 突然訪ねてきた業者から工事を持ちかけられ屋根の工事をし、2万円支払ったが、今になって40万円を請求。承諾した覚えはない。業者からすごまれて裁判する等言われた。
- 手すりの塗装だけを契約。後日社長や工事の人が来て家中を見て回りビデオを見せられ「屋根や雨樋も塗りなおすと綺麗になり30年もつ」と言うので断れず契約。時々しか来てくれず2か月もかかった。時間がかかった分の請求をされないか不安。車庫のシャッター部分は8万円の塗装費用の請求だが、とてもそんな金額には見えない仕上がり。
- インターホンが鳴ったので玄関を開けると、5か月前消費生活センターを通じて再訪問拒否の連絡をしてもらった業者が勝手に入ってきた。大声で言いあいになったので近所の人も出てきたが、営業担当者の様子がおかしい。断っているのに何度も「覚えていますか」「名刺を見てください」という。
- 7、8年前に70万円で取り付けた床下換気扇の業者は倒産。点検を引き継いだと業者が来訪した。床下に潜ったあと、ビデオ映像を見せられ基礎が腐っているので防腐剤を入れて綺麗にした方がよいと言われ、基礎強固剤の30万円の契約をした。3日後に施工、クーリングオフの説明は聞いていない。
- 6年前に基礎強固剤、換気扇配線やり直し、給水管洗浄の契約を入り口に、3年前から2年前にかけて換気扇撤去、排水管水漏れ修理、ガス給湯器、床下防腐工事換気扇配線取り換え工事など6件総計約150万円と高額な契約をした。

2. 当センターに寄せられた工事・建築（例：屋根修理）の相談概要について

（1）相談傾向

- 平成22年度の工事・建築に関する相談件数は270件で、商品分類別件数で見ると「デジタルコンテンツ」「不動産貸借」「フリーローン・サラ金」「商品一般」に続いて5番目に多い。
- 販売購入形態別に見ると訪問販売で「新聞」に次いで多いのが「工事・建築」の91件。特に70歳以上が56件（70歳代21件、80歳代33件、90歳代2件）と約62%を占めている。訪問販売に多い問題商法は「点検商法」「次々販売」など。

（2）「点検商法」「次々販売」 手口と問題点

- 訪問の際、「瓦がずれていますよ」「排水管の点検に来ました」と告げたのみで、リフォーム工事の勧誘が目的であることを隠して訪問する。また、販売に関係ない世間話などで雰囲気をもたせ断りづらい状況にすることが多い。
- 写真やビデオを撮影した者を見せて「このままにしておくと大変なことになりますよ」と消費者を不安にさせ、高額な工事の契約を勧める。
- リフォーム工事の内容が「床下工事一式」「屋根工事一式」などの記載であり、詳細書面が交付されていない。
- 一般的な床下換気扇の数、調湿剤の量を大幅に超えているなど、不要な工事を契約させている。

3. 対処法

- 必要のない工事ははっきり断ることが大切です。一度玄関に入れると断りづらくなりがちなので、知らない相手の場合ドアを開けないようにしましょう。
- 「床下がカビだらけ」など事業者の説明をうのみにして慌てて契約しないようにしましょう。
- 緊急時に慌てないために、事前に信頼のできる事業者を数社調べておくことが大切です。
- 工事を依頼するときは、できれば複数の事業者から見積もりを取って比較検討しましょう。
- 訪問販売の場合は契約書面を受け取ってから8日以内であれば、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・オフ期間内に工事が施工された場合、事業者は無償で原状回復をしなければならないとされています。また、期間が過ぎていても「特定商取引法」や「消費者契約法」による取消しができる場合もあります。あきらめず早めに消費生活センターにご相談下さい。

ご相談は…

福岡市消費生活センター相談コーナー

相談受付 月～金（祝日を除く）9時～17時

第2,第4土曜日10時～16時（電話のみ）

電 話 781-0999

インターネットからも受付中！

福岡市消費生活

検索

【問い合わせ先】

市民局生活安全・危機対策部

消費生活センター相談指導担当

電話712-2929（内192-4711）

担当 上園，藤崎