

[特別調査] 「訪問販売によるリフォーム工事」に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための方策（概要）

2002年8月21日
国民生活センター
特別調査事務局

．調査の目的

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインで結ぶコンピューター・ネットワーク・システム（PIO-NET：全国消費生活情報ネットワーク・システム）には、商品・サービスに関して消費者から寄せられた種々の苦情相談情報が蓄積されているが、その中で、最近苦情件数が増加しているものの一つに、住宅のリフォーム工事に関する苦情がある。特に、家庭への訪問販売で勧誘されるリフォーム工事（以下、訪販リフォームとする）の苦情が多く、例年、リフォーム工事全体の8割近くを占める。

訪販リフォームの苦情は、件数が多いだけでなく深刻な内容のものが多い。執拗な勧誘、虚偽の説明、強引な契約、杜撰な工事、トラブル対応の悪さ等、典型的な悪質商法被害であることに加えて、リフォームとはいえ住宅工事であるから契約金額も高額で、相談1件当たりの平均契約額は200万円を超える。加えて、60歳以上の高齢者に被害が多いことも見逃せない特徴である。高齢社会の進展に伴い今後も被害の増加が懸念される。

そこで、訪販リフォームの消費者トラブルを分析・調査し、問題点を明らかにすることで、消費者被害防止のための方策を検討することとした。

〔リフォーム工事の市場規模〕

一口に住宅の補修工事といっても、相当大規模な工事から比較的軽微な補修まで規模はさまざまである。どの程度の工事を「リフォーム工事」と呼ぶかも、制度や目的によって異なり、統一の定義があるわけではない。たとえば、建設業法で定める「軽微な建築工事」も住宅金融公庫が融資の対象としている「個人リフォーム」も、一般的には「リフォーム工事」と呼ばれる住宅補修であるが、その定義は異なる。そのため、リフォーム工事の市場規模も調査機関によって異なるが、国土交通省住宅局所管の公益法人である（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住宅リフォーム年報2001」によると、市場規模は1999年で5兆1,300億円とされている。

〔本調査で対象とした「リフォーム工事」の範囲〕

本調査では、工事個所、工事面積、金額に無関係に、相談者が「リフォーム工事」と認

識している住宅の補修工事を全て「リフォーム工事」とした。PIO-NET の入力情報からは、工事代金はともかく面積はほとんど分からないこともあるが、面積や工事金額がいかほどであろうとも「住宅に改良のための手を加えたらリフォーム」というのが、一般的な消費者の感覚であろうと考えたからである。

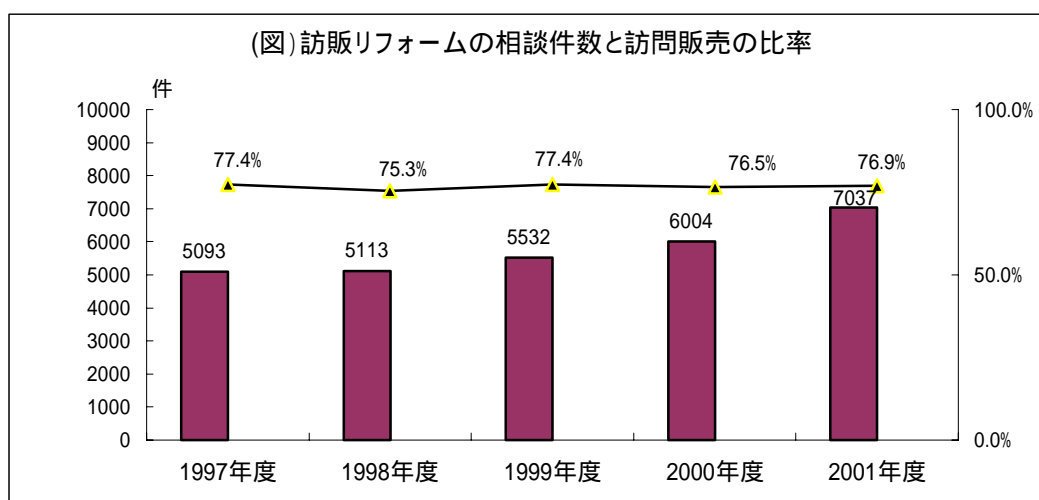
． 訪販リフォームに関する相談の現状

1． 苦情件数等（PIO-NET の分析）

（1） 年度別苦情件数の推移

1997年度以降2001年度までの5年間に寄せられた住宅のリフォーム工事に関する消費者苦情41,262件のうち、店舗販売、訪問販売等の販売形態が分かっているものは37,509件である（2002年6月20日までの入力分）。このうち76.7%に当たる28,779件が訪販リフォームであるから、いかに訪問販売に問題が多いかが分かる（他は、店舗販売20.8%、通信販売1.3%、電話勧誘販売1.2%）。

図は、訪販リフォームの年度別苦情件数と各年度のリフォーム工事全体に占める割合を示したものである。苦情件数は毎年度増加を続けているが、リフォーム工事全体に占める訪販リフォームの割合は毎年度77%前後で推移している。



（2） 契約当事者について

性別（28,779件中、契約当事者が分かっている27,818件について）

男性：14,367件（51.6%） 女性：13,451件（48.4%）

*相談全体では、男性：41.4%、女性：58.6%であるから、訪販リフォームは男性の割合がかなり高い。

年齢（28,779 件中、契約当事者の年代が分かっている 27,317 件について）

20 歳代以下：331 件（1.2%）	30 歳代：2,378 件（8.7%）	60 歳代：6,376 件（23.3%）
	40 歳代：4,551 件（16.7%）	70 歳代：5,654 件（20.7%）
	50 歳代：5,905 件（21.6%）	80 歳代：1,976 件（7.2%）
		90 歳代：146 件（0.5%）

* 60 歳以上が 51.7% と半分を超え（相談全体では 18.0%）、80 歳以上だけでも 7.7% ある（相談全体では 2.4%）。高齢者をターゲットにする典型的な悪質商法といえる。

職業等（28,779 件中、契約当事者の職業が分かっている 26,635 件について）

無職：9,164 件（34.4%） 家事従事者：7,675 件（28.8%）

給与生活者：8,154 件（30.6%） 自営・自由業：1,629 件（6.1%）

* 家庭への訪問販売であるから当然であるが、在宅することが多い無職、家事従事者が多く、この 2 つで 63.2% になる。

（3）契約額・既払い額について

契約額（28,779 件中、契約額が分かっている 23,975 件について）

契約額の総計は 518 億 4,800 万円、1 件当たりの平均額は 216 万円である。

契約額を 100 万円ごとの価格帯でみると、100 万円未満が 31.3% で最も多く、以下、100 万円代 28.2%、200 万円台 17.8% と金額が高くなるほど割合は低くなる。苦情の 92.6% は 500 万円未満であるが、1,000 万円以上の契約も 1.5% ある。

契約の平均金額を年度別にみると、1997 年度：258 万円、1998 年度：230 万円、1999 年度：213 万円、2000 年度：201 万円、2001 年度：191 万円と減少している。

既払い額（28,779 件中、既払い額が分かっている 4,828 件について）

既払い額の総計は 71 億 8,200 億円、1 件当たりの平均額は、149 万円である。

（4）代金の支払方法（28,779 件中、代金の支払方法が分かっている 23,215 件について）

現金払いが 12,203 件（52.6%）で最も多いが、クレジット契約も 10,879 件（46.9%）で、現金払いと同じくらいある。残りの 133 件（0.6%）は金融機関等から借入したものである。

クレジット契約のうち、販売業者に分割して代金を支払う「自社割賦」は 239 件（クレジットの 2.2%）で、残りの 10,640 件（クレジットの 97.8%）はクレジット会社が販売業者に代わって信用を供与するタイプのクレジットである。

それ以外のクレジットでは、割賦販売法の適用対象外の「翌月またはボーナス時一括払い」が 1,678 件と多い。

2. リフォーム工事の内容（PI0-NETの分析）

（1）リフォームの工事個所（1999～2001年度の18,573件について）

1999～2001年度の3年間の訪販リフォームの苦情18,573件を、リフォーム個所別に分類したのが下表である。

最も多いのは「屋根」で8,157件、リフォーム工事全体の44.0%を占める。2番目に多いのは「外壁」の5,182件（28.0%）で、この上位2つで72.0%にもなる。

リフォーム個所は住宅のあらゆる個所に及んでいるが、表に掲げなかった個所はいずれも件数は少ない。

リフォーム工事個所	件数	割合	リフォーム工事の内容例（件数順に記載）
屋根	8,157件	44.0%	瓦などのふきかえ・塗り替え・補強、屋根・屋根裏の耐震工事、雨漏り修理
外壁	5,182件	28.0%	サイディング、塗装、防水、補修
浴室	1,128件	6.1%	改装
台所	357件	2.0%	改装、システムキッチンの組み込み
床下	318件	1.7%	害虫防除工事、耐震工事
トイレ	215件	1.2%	
テラス、ベランダ、バルコニー	160件	0.9%	
床	146件	0.8%	
玄関	51件	0.3%	
～の計	14,681件	79.0%	
その他・不明	3,892件	21.0%	その他は門扉、給・排水管、居間、子供部屋など住宅内の各所、不明は単に「住宅リフォーム」「増改築」という申し出で個所が分からないもの。「その他」と「不明」は分けられないが、後者の件数の方が多い。
合計	18,573件	100.0%	

（注）1件の相談で複数の個所をリフォームしているケースもあるため、リフォーム個所（～）はマルチカウントとしている。また、単に「住宅リフォーム」「増改築」「改装」という申し出もあり、全相談をリフォーム個所別に分けることはできない。

（2）苦情の内容（1999～2001年度の18,573件について）

上記3年間の訪販リフォーム18,573件の苦情内容を、相談全体における苦情内容と比較しながらみる。なお、1件の相談でいくつもの苦情について申し出るケースもあるため、苦情内容はマルチカウントとしている。

契約・解約（13,722件、73.9%）

最も多いのは契約内容、契約の履行、解約トラブル等「契約・解約」に関する苦情で、相談のほぼ4件に3件がこの種の苦情である。「契約・解約」に関する苦情は相談全体におい

ても非常に多いが、同期間（1999～2001年度）でみると68.5%であるから、訪販リフォームはこれを5ポイント以上も上回っていることになる。

ア．契約・約束が履行されない（1,743件）

工事予定日になっても着工されない、やり残した工事をやると言いながらいつまでたっても始めてくれない等

イ．クーリング・オフを回避された（842件）

クーリング・オフ期間内に解約を申し出たのに断られた、無視され工事を続行された等

ウ．書面が交付されない（815件）

契約書や仕様書を交付されない等

エ．書面に不備がある（679件）

渡された契約書に契約日や工事内容の記載がない等

オ．解約料の支払いまたは額が納得できない（619件）

高額な解約料を請求された等

カ．代金の請求が不当（502件）

契約した工事代金より高い代金を一方的に請求された等

キ．高齢者等契約能力が不十分である者の契約（464件）

高齢者が契約内容等をよく理解しないままに無理やり契約させられた等

ク．（上記の理由、その他の理由、漠然とした不安等で）契約が納得できない（741件）

ケ．（上記の理由、その他の理由、漠然とした不信感等で）解約したい（2,688件）

コ．クーリング・オフしたい、クーリング・オフできるか（7,498件）

販売方法（10,346件、55.7%）

これも同期間の相談全体における割合40.9%に比べて15ポイント近く高いが、訪問販売そのものが消費者苦情を発生させやすい販売形態であるから、店舗販売も含めた相談全体における割合と比べれば高いのは当然ともいえる。

ア．勧誘の仕方が強引（2,739件）

「契約しない」と断っているのに帰らない等

イ．点検商法（1,393件）

業者が点検を装って来訪し、勧誘された等

ウ．説明が嘘だった（1,314件）

不要なはずの工事を必要と言われた等

エ．見本工事商法（823件）

見本工事だから安くすると言われたが、実際には相場と比べても安くなかった等

オ．説明が十分でなかった（664件）

打ち合わせた時よりも大規模な工事で戸惑っている等

カ．次々販売（532件）

風呂のリフォーム工事終了後、トイレ工事、その後は屋根工事といったように、次々とリフォーム工事を勧められた等

キ．長時間勧誘（471件）

訪問してきたセールスマンに長時間勧誘され、仕方なく契約した等

価格・料金（4,744件、25.5%）

大半は「高すぎる」という苦情である（同期間の相談全体における割合は15.0%）

工事の質（2,734件、14.7%）

同期間の相談全体では「品質・機能・役務品質」が15.4%であるから、訪問販売でのリフォーム工事における割合はわずかながら低い。工事した個所によってさまざまな施工不良があるが、「雨漏り」「塗装不良」が比較的多い。

クレーム処理（1,738件、9.4%）

「苦情を申し出たが、その対応が納得できない」等の「クレーム処理」に関する苦情である（同期間の相談全体における割合もほぼ同率の9.5%）

（3）最近の特徴的な苦情（件数は、1999～2001年度の3年間）

ここでは、苦情が寄せられはじめたのは比較的最近であるが、今後、相談件数が増加すると懸念される苦情を紹介する。

地震対策をうたって勧誘する訪販リフォーム(726件)

事例1	「地震対策の診断をします」と来訪され、公的機関の指定業者と感ずるような言い方だったので診断を依頼した。「床下のコンクリート基礎部分が一部欠けていて危険」と説明され補強工事を契約。翌日、さらに耐震補強の金具取付工事を勧められ、断りきれずに契約。本当に必要な工事が疑問を感ずる。
事例2	屋根の点検と言って訪問。「若干ずれているので地震があつたら危ない」と夜遅くまで説明され不安になり契約した。翌日近所の大工さんに見てもらったら問題ないということだったのでクーリング・オフしたい。

損害保険の適用を強調している等保険に関連したもの（334件）

事例1	訪販で「電害の無料見積りをしないか」と言われ、承諾した。見積り後「損害保険が下りるから」と工事を勧められて工事発注書に署名したが、下りた保険金は、工事代金よりも少なかった。支払困難のため取消しを申し出たら5万円の解約料を請求された。書面にクーリング・オフの記載はない。解約できるか。
事例2	高齢の母が訪問販売で、「電害によっておける保険金内の工事」と勧誘され、屋根工事の契約をした。その後担当者が変わり、45万円位必要と言われた。支払われる保険金は15万円とのことなので解約を申し出たら、保険金の3割（45,000円）を請求された。

リフォーム工事をしたら化学物質による身体被害が発生した(11件)

事例	2年前、中古住宅の外壁を訪販でリフォーム(サイディング工事)をして以来、くしゃみ、息苦しい等のアレルギー症状が治らない。同居している夫は何でもない。病院では過敏症のためと言われたが、外壁の影響なら補償してもらいたい。
----	--

介護保険制度を悪用した訪販リフォーム

事例	訪販業者に「介護保険が利用できる」と言われ、トイレ等の工事を契約した。後日、介護保険が利用できないことが分かった。解約したいと伝えたが、業者に「クーリング・オフ期間が過ぎているので内金は返金できない」と言われた。
----	--

なお、については別途「介護が必要な高齢者のための住宅改修 消費者相談からみた問題点と課題」と題して取りまとめ、2002年5月に公表した。これは、報告書の巻末「資料編」に掲載している。

3. 苦情事例の追跡調査

(1) 追跡調査事例の概要

(報告書では16件の事例を掲載しているが、ここでは、概要版につき3例のみ掲載)

〔事例1〕以前床下にシロアリ防除を依頼した業者が「点検」と言って来訪し、「床下コンクリートにヒビが入って家が傾いている。地震があったら危険だ」と補強工事を勧められた。断ったのに勝手に床下と(それに関連するという)2階部分の工事をしてしまい、代金を請求された。(契約当事者:70歳代、男性、無職)

別居している両親の家に白蟻防除や床下換気扇の設置をしたことのある業者が点検と称して来訪した。両親は「白蟻防除はもう要らないし、床下換気扇もやめたから点検する必要はない」と断ったが、業者は勝手に床下を見て「白蟻防除はもう必要ないが、床下のコンクリートに縦のヒビが入っていてボロボロの状態である。その影響で家も傾いている。地震があったら危ない」と言い、その場所の写真を撮り、「工事をしないと危険だ」と何度も繰り返すので両親は不安になり、私に電話をしてきた。私は業者に「帰省したときに破損箇所を確認した上で必要であればお願いするから」と工事を断った。

にもかかわらず、業者は勝手に工事を始めてしまったとのこと。2時間程度の簡単な工事の後、書面を出し「押印するように」と言われ、老眼の上、急がされたので契約書をよく読まずに押印したという。さらに、翌々日の朝、業者が再び来訪し、2階部分の工事を始めた。「必要ない」と断ったが、「1階だけでは狂ってくるのでだめだ」と言って勝手に工事をしてしまったという。

私が業者に連絡し、苦情を言ったら、業者は写真と工事の施工に関する書類等を送ってきたが、それらを見てもやはり工事が必要だったとは思えないので、解約したい。工事代金は、床下と2階部分の合計で63万円である。

[調査]

契約当事者への聴き取り

相談の申し立ては契約当事者の娘からであったため、契約当事者からも事情を聞いた。契約当事者も契約に納得はしておらず、契約自体を破棄、あるいは2階部分だけでも契約を解除したいとのことであった。

業者との交渉

当センターから業者に連絡し、相談者の申し出と、勧誘方法に問題があることを伝え、対処するよう交渉した結果、「セールスマンの勧誘方法に問題があったと思われるので、無条件解約に応ずる」との回答があった。施工が終了している補強金具等については取り外さず、そのままとし、原状回復は行わないことで合意した。

[問題点]

勧誘時に断っているにもかかわらず、「このままだと危ない」旨のセールストークを繰り返す、消費者に過度に不安を与えている。

「工事は不要」と断っているにもかかわらず、強引に施工している。2階部分についても同様の問題がある。

工事の内容について質問しても「大丈夫だ」という旨の説明しかせず、施工内容や施工方法についての説明を全くしていない。

センターが間に入れば解約に応ずるのに、消費者の解約交渉には全く応じない。

〔事例2〕「無料で屋根の耐震診断をする」と業者が来訪した。断ったが、屋根の様子をビデオで撮り、「危ない。今なら安くできる」等と屋根のリフォーム工事を勧められ、断りきれずに契約してしまった。翌日解約の意思を伝えたが、結局説得されて解約できなかった。さらに、施工内容が杜撰だったために工事中に天井に染みができた。クレームを言ったが、きちんと対応しない。当初から何回も断っていたのに、納得できない。(契約当事者：60歳代、男性、年金生活者)

年金暮らしの両親の元に、「無料で屋根の耐震診断をする」と業者が訪ねてきた。断ったにもかかわらず、「診るだけ、無料ですから」と屋根の様子をビデオで撮り、その様子を見せながら、「瓦の下が傷んでおり、このままでは地震の際に落下して通行人がけがをする」「地震に強い金属製の瓦がある。今なら360万円のところを210万円で工事する」等と屋根のリフォーム工事を勧められた。「年金生活をしていてお金がない」と断ったが、「ローンを組めば月々2万4千円払えばよい。そのくらい出せるでしょ」と言われた。このままでは、地震の際他人に迷惑がかかると思い、お金は無いが契約書類に署名・押印してしまった。

その日の夜、信販会社から確認の電話があり、返済期間が10年間で返済総額が約300万円程になることが分かった。ローンの怖さを知り契約したことを後悔した。

翌日業者に電話をして解約の意思を伝えた。業者の担当者には、「ローンの金利は我が社が持つので、考え直してほしい」と言われた。1時間後、約束もなく業者の社員2名が突然訪問して来て、「金利を全部我が社が持つと、向こう10年間は、家族全員が金融機関のブラックリストに載るぞ」と言われ、怖くなってだまっていたら、「お金が支払えないなら、値段を下げましょう」と言われた。結局、240万円ものローンを組み、翌日工事が始められた。

梅雨の時期の工事は気が進まなかったが、案の定、工事施工者が工事個所に必要な保護をしなかったため、雨漏りが生じ、天井に染みができてしまった。一度、営業担当者にクレームを言ったが、「多少の雨は全く問題ない。2、3日経てば染みも消える。問題があれば、何度でも直しますよ」と言って取り合ってくれなかった。工事が完了した後も、天井の染みはそのままである。

当初から何回も断っていたのに、納得できない。

[調査]

契約当事者への聴き取り

相談は契約当事者の娘からだったため、契約当事者からさらに詳しく事情を聞いたところ、「診断と称して屋根のビデオを見せながら、リフォーム工事が早急に必要だと不安を煽られたが、ビデオには屋根の一部しか映っていなかったため、本当に自宅の屋根を撮影したものが不明である」とのことだった。

今まで雨漏りもなかったし、直ちに工事が必要な状況だったか疑問が残る。

工事金額の妥当性

業者の出した見積書の金属瓦本体の単価は、1平方メートル当たり3万9,500円であったが、瓦メーカーに問い合わせると、同6,400円であった。また、契約当事者が過去に補修工事等を依頼したことがある地元の工務店の見積りと、当センターで専門家の助言を得て試算した工事代金は、およそ100万円前後であった。

業者との交渉

契約翌日に電話で解約の申し出を行っていたが、改めて契約当事者が文書で解約を申し出た。これに対して業者は、契約当事者と当センターに「クーリング・オフの通知を受けたとは理解していない。解約の申し出は一方的な言い分であり、絶対に認められない。しかし、減額交渉に応じる用意はある」という旨の文書で回答してきた(時を同じくして、契約当事者宅には当該業者の営業員の訪問や無言電話が続き、恐怖心を覚えるほどのものとのことだった)。

当センターは、交渉にあたりクーリング・オフの成否を検討したが、契約翌日に業者にかけた電話の内容にあいまいな点があるため、強くクーリング・オフの履行を迫るのに躊躇があった。

クーリング・オフではなく、業者が解約に応じた場合の消費者の負担について、当センターの法律相談担当弁護士の見解は、「このケースでは、実際に受けた利益を支払うことに

なる。この利益とは、工事を行わなかった場合、建物の残存期間にかかるであろう維持費となる。あるいは、工事を行った場合の一般的価格などを元に算出することになる。その際は、業者に利益が出ないようにすることが大切である」とのことだった。

業者側は、当初威圧的で強硬な姿勢であったが、最終的には工事金額として 95 万円を契約当事者が支払うことで合意した。

信販会社への要望

信販会社には相談処理終了後、当該業者の販売方法等の実態を伝え、加盟店管理（指導）を依頼した。

[問題点]

業者の勧誘方法ならびに解約の申し出に対する対応は、特定商取引に関する法律第 6 条で禁じる「不実告知」や「威迫して困惑させる」に違反する可能性が高い。

一般に白ありや住宅設備等の点検商法では、役務提供後に解約が合意されることが多い。このような場合、特商法第 10 条では、役務の対価が解約料の上限と定めている。また、消費者契約法第 4 条に基づく取り消しとなれば、受けた利益分は返還しなければならない。

いずれにせよ、消費者には金銭的負担が生じ、業者の「やり得」になりかねない。

年金生活者に高額なローンを組ませている。

〔事例 3〕「リフォーム後の住宅をチラシの写真モデルとして使わせてくれれば、大幅値引きする」と電話があり、来訪してもらった。総額 440 万円のところを 295 万円に値引くとのことだったので、仮契約のつもりで押印したが、工事見積書と図面が届かない。また、正式契約は図面等で詳細な内容を確認してからと思っていたが、勧誘当日に押印した書面がそれに当たることを後で知った。不信感が募るので解約したい。（契約当事者：50 歳代、女性、家事従事者）

「チラシの写真モデルになってくれれば、リフォーム工事代金を大幅値引きするので、見積りを取らせてほしい」と業者から電話があった。「契約するしないはともかく、気軽に話を聞いてほしい」というので、とりあえず来訪してもらった。壁紙・天井・フローリング張り替え、システムキッチン等の工事を、総額のみを記入した施工申込契約書として示された。「総額 440 万円のところを 295 万円に値引く」とのことだったので、こんなに値引きしてもらえるのなら損はないと思い、仮契約のつもりでその場で署名・押印してしまった。

「工事見積書と図面は 2～3 日以内に送る」とのことだったが届かず、10 日後届いた工事明細書も簡単なもので、工事後の使い勝手等もイメージできず、不安になった。また、正式契約は図面等で詳細な内容を確認してからと思っていたが、勧誘当日に署名・押印した書面がそれに当たることを後で知った。

この業者には、不信感が募るので解約したい。

[調査]

受付センターで10日後に送られてきたという工事明細書を確認すると、システムキッチン工事は一式で180万円となっており、各パーツ代及び工事代がいくらなのかの明細はなかった。そこで相談者へ、同メーカー製の同型システムキッチンを扱う別の業者にパーツ代や工事代がいくらになるか問い合わせるよう助言した。相談者が問い合わせた結果、工事代を入れても80万円ほどの見積りで、当該業者の価格とは約100万円の開きがあることが分かった。また、「工事を請け負う際は、パーツごとに金額を明示し設計書も交付するのが普通で、書面として不十分といえる」とのことだった。

勧誘当日に交付された書面には、クーリング・オフに関する告知など、訪問販売時に交付すべき契約書類としての体裁は最低限整っているように思えたが、各パーツ代及び工事代の明細がなかったので、書面不備を理由に契約解除の申し入れを行うよう助言した。

相談者が書面で、クーリング・オフの申し入れを行ったが、業者から反応がないため、受付センターから業者に電話を入れ確認したところ、クーリング・オフ扱いで処理済とのことだった。

[問題点]

「大幅に値引きをする」と言って勧誘しているが、実際は価格に対して情報のない消費者の無知に乗じて誇張した価格から大幅に値引きをしたものと推定されるが、それでも実勢価格よりもかなり割高な価格で契約させている。

「一式いくら」という金額の明示の仕方では、個々のパーツの金額及び工事代等が分からず、金額が妥当であるか否かの判断ができない。

設計図の交付がなければ、工事終了後の様子がイメージできず、結果として「こんなはずではなかった」というトラブルになりかねない。

4. 消費者苦情からみた訪販リフォームの問題点

“点検商法”あるいはこれに類似した販売方法、さらには“次々販売”が行われている

最初の訪問を受けた日に契約を締結している事例が多く、十分な検討時間を取っていないため、契約意思が十分に固まらないまま契約することになり、トラブルになりやすい

クーリング・オフについて「工事施工後は行使できない」等虚偽の説明をしたり、回避したりする

当センターが調査した事例では、概して工事内容に比して工事費用が高額であり、工事粗雑であるケースが多い

現金一括払いのケースでは、分割払いやクレジット契約のように未払い代金があるケースに比して解約や減額交渉が困難なことが多い

・法規制の現状

1. リフォーム業に関する法律

リフォーム業に関連する法律としては建設業法、建築士法等がある。しかし、多くのリフォーム工事では、建設業法上の許可が不要な業者が施工できるケースが多く、結果として誰でもリフォーム業に参入でき得る。また、建築士法の適用外となる場合も少なからずあり、建築士が関与しないために適切な工事が行われぬ可能性もある。

【建設業法との関連でみた問題点】

同法第3条（建設業の許可）及び同施行令第1条の2等に建設業の許可が必要な工事について定められているが、多くのリフォーム工事では建設業としての許可が不要なケースが多い。

同法上の定義に該当すれば、同法第19条（請負契約書の内容）に契約書の交付が義務付けられているが、多くのリフォーム工事はこれに当たらないため、結果として契約の際に書面の交付が義務付けられていないことになる。

【建築士法との関連でみた問題点】

同法第3条の1～3（1級建築士等でなければできない設計又は工事監理）に定められた工事でなければ、1級建築士・2級建築士・木造建築士の資格を有していない者でも設計・監理を行える。リフォーム工事はこれらの条件に該当しないことが多い。建築士が設計・監理に関わっていないために問題のある工事が行われやすい。

《参考》建設業法等の関連部分の詳細

（1）建設業法

建設業法は、建設業を営む者の資質の向上と建設工事の請負契約の適正化を図ることによって発注者を保護することを主な目的とした法律である。

建設工事、建設業の定義について

・第二条（定義）

この法律において「建設工事」とは、土木建築に関する工事で別表の上欄に掲げるものをいう。

2 この法律において「建設業」とは、元請、下請その他いかなる名義をもつてするかを問わず、建設工事の完成を請け負う営業をいう。

（以下省略）

別表に掲げられているものは、土木建設工事で建築一式工事、大工工事、左官工事、電気工事など28種類の工事のことをいう。

建設業法上の許可について

・第三条（建設業の許可）

建設業を営もうとする者は、次に掲げる区分により、この章で定めるところにより、二以上の都道府県の区域内に営業所（本店又は支店若しくは政令で定めるこれに準ずるものをいう。以下同じ。）を設けて営業をしようとする場合にあつては国土交通大臣の、一の都道府県の区域内にのみ営業所を設けて営業をしようとする場合にあつては当該営業所の所在地を管轄する都道府県知事の許可を受けなければならない。ただし、政令で定める軽微な建設工事のみを請け負うことを営業とする者は、この限りでない。（下線は当センター）

ここでいう政令とは、建設業法施行令をいう。同施行令を以下に掲載する。

・第一条の二（軽微な建築工事）

法第三条第一項 ただし書の政令で定める軽微な建設工事は、工事一件の請負代金の額が建築一式工事にあつては千五百万円に満たない工事又は 延べ面積が百五十平方メートルに満たない木造住宅工事、建築一式工事以外の建設工事にあつては五百万円に満たない工事とする。（下線、数字は当センター）

（以下省略）

つまり、これら ~ の3つのいずれかに該当すれば、国土交通大臣あるいは都道府県知事の許可を受けることなくリフォーム工事を行うことができることになる。

書面交付について

建設業法上の定義に該当すれば、第19条の書面交付が必要ということになる。なお、この契約書面の交付は契約成立の絶対的要件としたものではないとの判例もある。

（2）建築士法

建築士法は、建築物の設計や工事監理等を行う技術者の資格を定めて、その業務の適正をはかり、建築物の質の向上に寄与させることを目的とした法律である。

リフォーム工事に関係していると思われる部分は第3条の1～3（1級建築士等でなければできない設計又は工事監理）のみである。同条であげているものは1級建築士・2級建築士・木造建築士の資格を有している者でないと設計・監理を行うことができない。

多くのリフォーム工事はこの条件に該当しないことが多い。建築士法上の問題点は、まさにこの点にある。苦情事例からも分かるように、建築士が設計・監理に関わっていないために問題のある工事が行われたと思われる事例がある。

（3）建築基準法

建築基準法は、建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低の基準を定めて、国民の生命、健康及び財産の保護を図ることを目的とした法律である。リフォーム業に直接関係しているわけではないが、参考に記載することとした。

具体的には、建築確認（第6条1項）、日陰規制（第56条の2第1項）、防火地域（第

61 条)、建ぺい率(第 53 条 1 項)、容積率(第 52 条)等を定めているので、リフォーム工事の際に関係してくることがある。

2. 消費者取引に関する法律

(1) 特定商取引に関する法律

訪問販売の適用について

リフォーム工事は特定商取引に関する法律の「訪問販売」の指定役務であるから、他の適用要件(過去 1 年間の取引の状況等)を満たしていれば、業者には氏名等の明示義務、契約書面の交付義務等が課され、消費者にはクーリング・オフの権利が与えられる。

書面交付について

訪問販売をする業者には、法定書面の交付が義務付けられている。法定書面が交付されなかった場合は、消費者にクーリング・オフの告知をしていないということであるから、消費者にはいつまでもクーリング・オフの権利があることになる。

クーリング・オフと原状回復について

クーリング・オフが行使されたことにより、消費者に不当利得が発生しても業者は不当利得の返還を請求できない。したがって、役務の契約の場合は、業者はその役務の提供の対価を請求できないことになる。また、クーリング・オフ期間内にリフォーム工事等の役務の提供が行われ、その後クーリング・オフを行使した場合、消費者は業者に対し、原状回復工事を無償で要求できる(これらの規定から、クーリング・オフ期間内に工事を開始する業者は少ないと考えられるが、消費者の知識不足に乗じてクーリング・オフ期間内に工事をし、「工事着手後はクーリング・オフできない」と偽って、クーリング・オフに応じない業者も多い)。

(2) 割賦販売法

リフォーム工事は割賦販売法の指定役務であるから、同法の定めるクレジット契約を結んだ場合は、取引条件の明示、書面の交付、契約解除に伴う損害賠償額の制限等の規制を受ける。また、指定商品の設置等の役務が指定商品の販売の条件となっている(例えば、取り付けを条件に床下換気扇を販売した)場合は、当該役務の内容(例でいえば「取り付け」)、提供時期その他の事項を、消費者に交付する書面に記載しなければならない。

(3) 消費者契約法

消費者契約法の定めでは、業者の一定の行為により消費者が誤認または困惑して契約してしまった場合に契約を取り消すことができる。また、消費者の利益を不当に害すること

になる条項は無効と定めている。

訪販リフォームの消費者トラブルの場合、消費者契約法に基づく契約の取り消しが可能と思われる事例が多いが、同法はいわゆる“民事ルール”であり、業者の対応によっては合意を得るための交渉等が必要になる場合もある。

．関係省庁・業界団体への要望及び消費者へのアドバイス

調査結果をもとに、下記に対して消費者トラブルの防止について要望を行った。

1．行政への要望

(1) 国土交通省への要望

1．リフォーム業者の登録制度や施工資格を検討するよう望む

住宅のリフォーム工事は、高額であることや簡単にはやり直しのきかないものである等の特性がある。

建設業法では、リフォーム工事を規制（一定規模の工事は登録業者でなければ請け負うことができない）しているが、消費者被害の実態をみると法の規制を受けない工事（面積、金額等）が多い。

このことも一因となって建築技術の未成熟な訪問販売業者が安易に参入している現況が見受けられるので、建設業法及び同法施行令に定められている「軽微な建設工事」の基準の見直しが必要と考える。

2．標準約款等の作成を検討するよう望む

消費者苦情におけるリフォーム工事の平均料金は 216 万円である。このような高額な取引の契約であることを勘案し、リフォーム工事契約について貴課から標準約款を示すことが望まれる。

(2) 経済産業省への要望

特定商取引に関する法律等の関係法令を遵守しない業者の指導・取締りを推進するよう望む

2．業界団体への要望

(1) (社)日本訪問販売協会への要望

リフォーム工事に関する消費者トラブルの 8 割近くは、訪問販売業者が引き起こしたものである。このことから、以下につき、要望する。

1．会員業者に対する指導を強化し、トラブルの発生を防止する努力をするよう望む。同時に、非加盟業者を会員化するよう努力することを望む

2．業界全体のモラルを向上させるため、教育体制の充実を図るよう望む

3. リフォーム工事に関する情報を、消費者に分かりやすく提供する工夫をするよう望む

リフォーム工事の見積書、改修図面、工程表には専門用語が多く消費者には分かりにくい。このことが、消費者トラブルの一因になっていることから、消費者に理解しやすい用語や説明方法を工夫してほしい。

4. リフォーム工事に関する標準約款を作成するよう望む

(2)(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターへの要望

消費者が優良業者を選択することができる制度を確立し、その制度の周知を図るよう望む

リフォーム工事に関する消費者トラブルの8割近くは、訪問販売で工事の勧誘をする業者によるものであり、貴センターに加盟していないアウトサイダーである。リフォーム工事をする際に必要な“業者選び”のための情報がないため、たまたま訪問してきた業者と契約したという消費者は多いと思われる。

このような状況のなか、貴センターの加盟業者であることは“業者選び”の参考になると評価できる。その意味で、以下につき、一層の充実を図ることを要望する。

会員業者の資質の向上に資する教育を実施すること

会員であっても、問題ある業者は厳しく罰し、会員の資質を保持すること

消費者の“業者選び”が容易になるよう消費者の目に見える形（マークの店頭掲示及びパンフレットへの貼付等）で会員業者のPRをすること

3. 消費者へのアドバイス

(1) 契約する前に

訪問販売では、できるだけ契約しないこと

リフォーム工事に限らず、訪問販売での勧誘は、消費者が確かな契約意思をもたないうちに業者主導で契約させられることが多いため、トラブルになりやすい。特に、リフォーム工事は、高額で簡単にはやり直しのできないものであるから、訪問販売では契約しない等の慎重さがほしい。

工事を依頼するかどうかは、手間と時間をかけて十分に検討すること

住宅リフォームは、既存の一軒一軒異なる建物の手直しであるため価格や工事の必要性・施工方法・費用の妥当性等の判断が難しいものであり、手間と時間をかけて十分に検討すべきものである。

まして、訪問販売業者の訪問を受けたその日に契約するなどあまりに軽率である。

業者の説明を鵝呑みにしないこと

「工事をしないと家が倒壊する」「このままでは雨漏りをする」等の説明をして、消費者に不安感を与えて工事を勧誘する業者がいる。特に訪問販売に多い手口であるが、このよう

な説明を鵜呑みにしないこと。もし、不安を感じたら、信頼できそうな建築業者（知人が利用したことがある業者等）や建築士等の専門家に見てもらおうといった方法で確認し、助言を得ること。

建物の現況について文書や図面で報告書の提出を要求するののも一つの方法である。この書面は、工事の必要性や工事方法の適否の判断資料になる上、トラブルに陥った際の解決への糸口にもなる。

（２）契約するときは

複数の会社から詳細な見積りを取ること 見積書の提出を渋る業者とは契約しない

「今なら安くできる」と言って契約を急がせる業者がいるが、これも業者のセールストークである。即断せずに複数の会社から見積りを取り、工事内容も比較した上で本当に安いかどうかの確認をするくらいの慎重さがほしい。見積書を取る際には、部材毎の見積額を出してもらう等の詳細な内容を要求すること。詳細な見積りを出し渋るようなら、その業者は「信用できない業者」と判断してよい。なお、見積りが有料の業者もあるので、有料か無料かを事前に確認することも忘れずに。

必ず改修計画図（書）、工程表の提出を求める

必要な補修が抜けている場合や「日かかるので 円になる」といったセールストーク等もこれらの書類を見れば気がつくはずなので、改修計画図（書）、工程表の提出を必ず求めること。もちろん、契約書（特に解約や保証に関する条項等）をよく読むことも大切である。

なお、高齢者の場合、複数の業者から見積書を取ることや改修計画図（書）のチェックは難しい一面もあるので家族や知人に相談すること。

（３）契約した後に

訪問販売の場合、工事が開始後でも、クーリング・オフ期間内であれば解約できる

訪問販売で契約した場合は、ほとんどの場合クーリング・オフが適用される。工事が始まっていても、クーリング・オフ期間内（書面でクーリング・オフを知らされた日を 1 日目として 8 日間）であれば無条件解約が可能であるし、業者に原状回復（元の状態に戻すこと）を要求することもできるので、解約したいと思ったら期間内にクーリング・オフの通知をすること。クーリング・オフの仕方がわからないときは、近くの消費生活センターに相談すれば教えてくれる。

なお、以下のケースは訪問販売に該当しない（クーリング・オフで解約できない）ので注意すること。

- ・過去 1 年以内に、1 回以上の取引をした店舗販売業者と訪問販売で契約した場合
- ・過去 1 年以内に、2 回以上の取引をした無店舗販売業者と訪問販売で契約した場合
- ・自分から業者に連絡し、契約することを前提に訪問してもらって契約した場合

工事が完了しても契約通りの工事がされているかを確認するまでは代金を全額支払わないこと

工事代金を全額支払ってしまうと、不良個所があっても直さなかったり、値引きの要求にも応じない業者が多い。だから、工事が契約通り行われているか確認するまでは代金の全額を支払わない方がよい。もし、クレジットの分割払いで代金を支払う契約をしている場合は、クレジット会社に交渉して、不良個所等の補修が済むまで、クレジット代金の支払いを停止する等の措置を取ることできる。

<title>[特別調査]「訪問販売によるリフォーム工事」に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための方策（概要）</title>