

慌てて契約しない！ 屋根の修理サービス －震災に便乗した悪質な勧誘に注意－

このたびの東日本大震災において、被災された方々には、心からお見舞い申し上げます。
国民生活センターでは各地の消費生活センター等とともに、被災者および被災地域を全力で支援してまいります。

2011 年 3 月 11 日に発生した「東日本大震災」により、広域で家屋の全壊や、一部損壊等の被害が生じた。全国の消費生活センターや国民生活センター「震災に関連する悪質商法 110 番」（以下、「震災関連悪質商法 110 番」）では、震災後、屋根の修理に関するトラブルが多数寄せられている。相談の中には、「早く工事をしないと大変なことになる」と不安をあおるような言葉を使い契約させているケースや、どのような工事をするのか等あまり説明せずに工事を行い高額な修繕費用を請求するケースも見られる。

未だに大きな余震も続いており、今後も屋根の修理を依頼する消費者も多いと考えられる。そのため、同様のトラブルの未然防止・拡大防止のために、早急に情報をまとめ、情報提供する。

1. PI0-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）^{注1}にみる全国の相談の概要

（1）相談件数

3 月 11 日以降受け付けた震災関連の相談 12,605 件のうち、屋根の修理サービスに関する相談は 533 件（4.3%）^{注2}で、ガソリンや食料品等の物資不足を除いた相談の中では賃貸住宅に次いで多く寄せられている。

①相談内容別 ^{注3}

受け付けた主な相談内容の上位を見ると、「契約・解約」に関する相談が 358 件（67.2%）と最も多く、次いで、価格や料金に関する相談が 255 件（47.8%）、販売方法に問題があるという相談が 252 件（47.3%）、と続いている。

②販売購入形態別

販売購入形態別にみると、訪問販売が 251 件（47.1%）と最も多い。次いで、店舗購入が 182 件（34.1%）と続く。

(2) 契約当事者の属性

契約当事者の内訳は、以下のとおりである（不明・無回答等は除く）。

①年代別

年代別にみると、60歳代が149件（30.5%）、70歳代が131件（26.8%）、80歳以上が83件（17.0%）と、高齢者層に多い。その次に、50歳代が74件（15.2%）という順で続く（図1）。

②性別

性別でみると、男性308件（59.2%）、女性212件（40.8%）で、男性がやや多い。

③地域ブロック別

地域ブロック別にみると、北関東が238件（45.8%）とほぼ半数を占め、次いで、南関東が172件（33.1%）、東北南部が86件（16.5%）の順である^{注4}（図2）。

図1 年代別件数及び割合

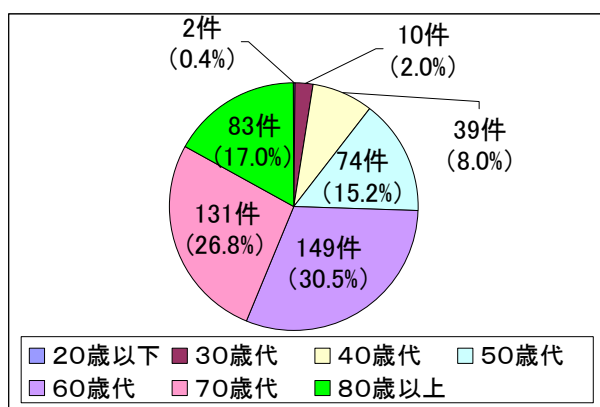
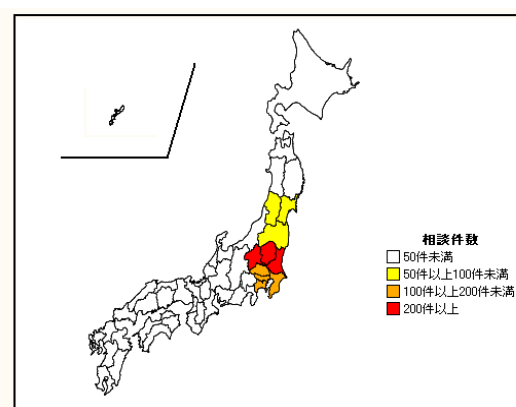


図2 地域ブロック別件数の分布



2. 主な相談事例及び問題点

【事例1】

地震の翌日、実家の両親が、「瓦を直さしてほしい」と訪問してきた瓦屋と屋根の工事を契約した。業者から100件も仕事を請け負っていると言われ、信用してしまったようだ。屋根をシートで覆ってもらい、破損した瓦の取替えを依頼した。その後、業者に、母屋や他の建物の屋根工事も勧められ、合計で約400万円の契約をした。高額であるし、必要な工事がわからないため、クーリング・オフしたら、解約料5万円を請求された。（契約当事者：80歳代 男性 茨城県）
問題点：クーリング・オフしたにもかかわらず、解約料を請求される。

【事例2】

地震で自宅の屋根が壊れ、無料で応急処置をしてくれるという業者を呼んだ。梯子を持ってくるのを忘れたと言ってビニールシートもかけてくれず、「有料の工事が必要だ」と言う。見積書がほしいと依頼したが出してくれず、先に口頭で金額を教してほしいと伝えると業者は来なくなってしまった。（契約当事者：年代不明 女性 宮城県）
問題点：「無料で応急処置をする」と勧誘しているにもかかわらず、有料の工事を勧めるという異なる対応をする。

【事例3】

地震で一部屋根瓦が破損してしまった。地元の業者に頼もうとしたが、依頼が多くて来てもらえない。仕方なく自分で屋根にシートをかけたが、風で飛ばされてしまった。それを見て業者が家にやってきたようだ。「他ではやっていない工事方法だ」と勧められ、約 200 万円で契約してしまった。その後、インターネットで調べてみたところ、契約した工法は、高額で効果の低いものようだった。解約したい。

(契約当事者：60 歳代 男性 埼玉県)

問題点：詳しい工事内容を説明されないまま契約させられる。

【事例4】

義父が、突然訪問した業者に屋根のシート掛けの補修を勧められた。契約をすることにし、約 30 万円を全額前払いで支払った。補修後に屋根を確認したところ、薄いビニールをテープで貼り付けただけのずさんな内容だった。詐欺にあったのではないかと思う。

(契約当事者：60 歳代 男性 茨城県)

問題点：事前に詳しい工事内容を説明されずに、ずさんな工事をされる。

【事例5】

地震で屋根瓦が落ちてしまった。訪問してきた業者に屋根の葺き替え工事を勧誘されたが、高額なので断っていた。しかし、業者に1日に3~4回訪問され、「判を押せ」とせかされて、契約してしまった。また、工事日も決まっていなのに、「内金 30 万円をすぐ入れるように」と言われた。クーリング・オフしたい。

(契約当事者：70 歳代 女性 東京都)

問題点：何度も訪問勧誘され、せかされて契約させられる。

【事例6】

「屋根が壊れている。詳しく見てあげる」と訪問してきた業者に言われた。屋根に上がったあと、「早急に補修工事をしないと大変なことになる」と言われ、驚いて契約してしまった。しかし業者に不信感を抱いたため、解約したい。

(契約当事者：60 歳代 男性 埼玉県)

問題点：不安をあおるような言葉を使い、契約させている。

【事例7】

雨漏りが心配だったので、震災で壊れた屋根をすぐに直したいと思い、電話帳で業者を探して連絡をした。「見積もり無料」と書かれていたので、いくらか費用がかかるのか見てもらおうと思っていた。業者がくると、勝手に屋根に上りブルーシートをかけられ、見積書も提示されず帰られてしまった。数日後、約 200 万円の契約書面を持ってきた。

(契約当事者：50 歳代 男性 茨城県)

問題点：見積もりを依頼しただけで、契約とされてしまった。

【事例8】

「震災で屋根が壊れていると思うので、見に行ってもよいですか」という勧誘の電話が何度もかかってくる。かかってくる電話番号は非通知設定で、相手は会社名などを名乗らなかった。勧誘をやめてほしい。

(契約当事者：60 歳代 女性 埼玉県)

問題点：電話勧誘販売で、断っても何度も勧誘の電話がかかってくる。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 訪問販売で契約した場合には、クーリング・オフができる

自宅を訪問され、屋根の修理契約を結んで書面を受け取ってから8日以内の場合であれば、たとえ工事が終わっていても、クーリング・オフによる契約の解除をすることができる。クーリング・オフによる解約の場合、無条件解約となるため、解約料等はいかからない。

クーリング・オフ期間を過ぎてしまった場合でも、契約書面をもらっていない場合や、うそを告げられて契約をした場合などは、8日間を過ぎてもクーリング・オフできる可能性がある。

また、勧誘の際に修理の必要性について事実ではないことを説明されている場合にも、取り消しできる可能性がある。

(2) その場ですぐに契約しない

来訪した業者が適切な工事ができるかどうかは、自宅の状況等をよく見てもらい検討してもらわないとわからない。屋根の修理等の勧誘をされても、ただちに依頼をしないで、業者から説明を聞き、家族などと相談をすること。業者の説明をうのみにせず、複数の業者から見積もりを取り、十分な検討をしたうえで契約すること。

また、被災住宅の補修については、「住まいるダイヤル」^{注5}の被災地専用フリーダイヤルで相談を受け付けている。希望者には、住宅瑕疵担保責任保険法人の検査員が被災住宅の無料診断等を行い、補修方法、補修費用など具体的な相談ができる。

訪問販売業者は一定期間、同じ地域で勧誘活動を行うことが多い。工事内容や費用の内訳等、重要事項について十分な説明もせず契約をせかす等の悪質な業者がいた場合には、近所の人にも気をつけるように声をかけあうこと。

(3) 工事内容や契約金額をしっかりと確認する

いつから、どのような工事をするのかの日程等、工事内容をしっかりと確認すること。また、どのような工事にいくら費用がかかるのか、いつ支払うのか、総額いくらかかるのか等の契約内容の見積書を取った上でしっかりと確認し、納得のいかない場合には業者に問い合わせてみることに。

なお、上述の「住まいるダイヤル」では、業者から提示のあった見積書について、不適切な工事内容となっていないか、金額が相場より高額ではないかなど、専門の相談員による無料チェックも行っている。

工事が終わってから、工事内容や契約金額について交渉するのは難しいことが多い。修理を依頼する前にしっかりと確認をすること。

(4) 必要のない場合には、きっぱりと断ること

電話勧誘や訪問販売などで、「必要ない」と断った後でも繰り返し勧誘が行われている場合がある。契約が必要ない場合には、きっぱりと断ること。

(5) トラブルが分かったら、すぐに消費生活センター等に相談する

トラブルにあっていることが分かったら、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談する。ま

た、高齢者がトラブルに巻き込まれないよう、家族や周囲等ではとくに注意をすること。

【情報提供先】 消費者庁 政策調整課

<参考資料>

国民生活センターでは、「震災関連悪質商法 110 番」を実施し、被災 4 県（岩手県、宮城県、福島県、茨城県）について相談を受け付けている。

開設から 1 カ月が経ち、同相談窓口で受け付けた相談状況を取りまとめた。

『震災に関連する悪質商法 110 番』の受付状況-開設後 1 ヶ月のまとめ-」（2011 年 5 月 13 日）

その窓口にて、屋根の修理サービスに関する相談は 31 件^{注6}寄せられている。

そのうち、契約当事者が宮城県の相談は 15 件、次いで、福島県 9 件、茨城県 7 件である。岩手県からの屋根の修理サービスに関する相談は、現在のところ寄せられていない。

●被災地の方へ

当センターの窓口では、悪質商法かどうかにかかわらず、消費生活に関する相談全般を受け付けている。不安な点・疑問に思うことなどがあれば、遠慮なく「震災関連悪質商法 110 番」（フリーダイヤル：0120-214-888）まで電話していただきたい。

なお、「震災関連悪質商法 110 番」には、建築士も待機しており、技術的な相談の支援も受けることができる。

注1 PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、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ネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

注2 2011 年 5 月 11 日までの登録分。

注3 複数回答項目のため、各項目には重複がある。

注4 北関東（茨城県、栃木県、群馬県）、南関東（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県）、東北南部（宮城県、山形県、福島県）。

注5 国土交通大臣指定の住宅相談窓口。被災対象地域からの相談の電話番号は、0120-330-712（一部の I P 電話等からは 03-3556-5147）受付時間は、10：00～17：00（日・祝日を除く）となっている。被災対象地域以外からの相談の電話番号は、0570-016-100（ナビダイヤル）。受付時間は、10:00～17:00（土日・祝休日を除く）となっている。

注6 2011 年 5 月 11 日までの登録分。