

特集

3

# 住宅リフォーム工事に関する 相談の傾向 – PIO-NETより –

## 相談件数(年度別)

PIO-NET\*<sup>1</sup>によると、住宅リフォーム工事\*<sup>2</sup>に関する相談は2010～2015年度までに73,476件寄せられています(図1)。

販売購入形態別にみると、各年度ともに訪問販売が最も多く、店舗購入と合わせると全体の約9割を占めています(図2)\*<sup>3</sup>。

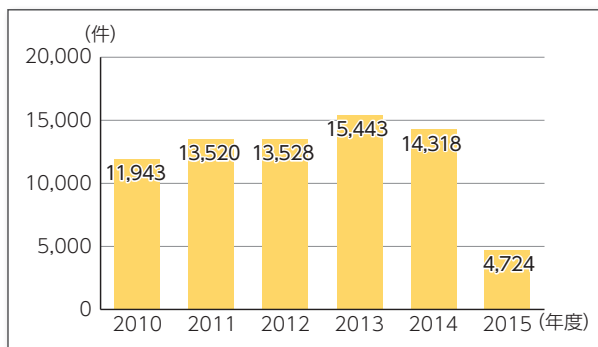


図1 年度別住宅リフォーム工事に関する相談件数

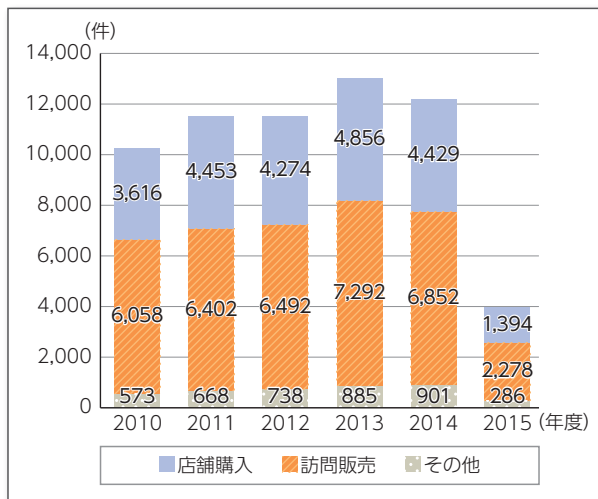


図2 販売購入形態別住宅リフォーム工事に関する相談件数

## 相談の傾向

2010～2015年度にかけての住宅リフォーム工事に関する相談全体の傾向は以下のとおりです\*<sup>3</sup>。

### 1. 年代別

契約当事者を年代別にみると、50歳未満が11,474件(17.7%)、50歳代が11,072件(17.1%)、60歳代が16,852件(26.1%)、70歳代が15,282件(23.6%)、80歳以上が9,975件(15.4%)で、60歳以上からの相談が全体の6割以上を占めています(n=64,655)(図3)。

### 2. 性別

契約当事者の性別をみると、男性が35,783件(50.9%)、女性が34,517件(49.1%)で、同程度の相談が寄せられています(n=70,300)。

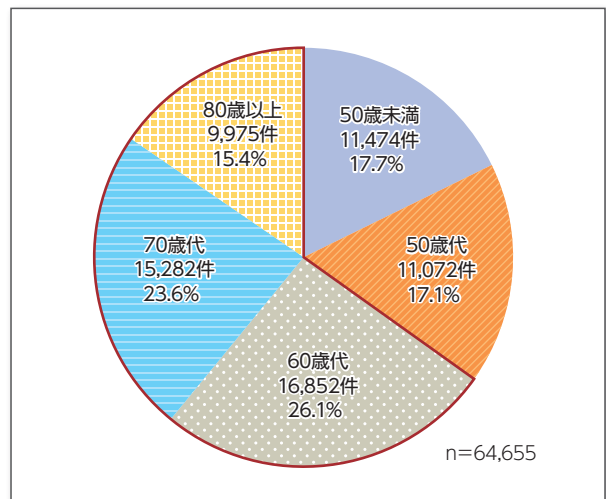


図3 契約当事者の年代別相談件数

\*<sup>1</sup> 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等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。データはいずれも2015年8月31日までの登録分。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

\*<sup>2</sup> ここでは、「屋根工事」「壁工事」「増改築工事」「塗装工事」「内装工事」の合計を「リフォーム工事」としている。

\*<sup>3</sup> 不明・無回答等は除く。

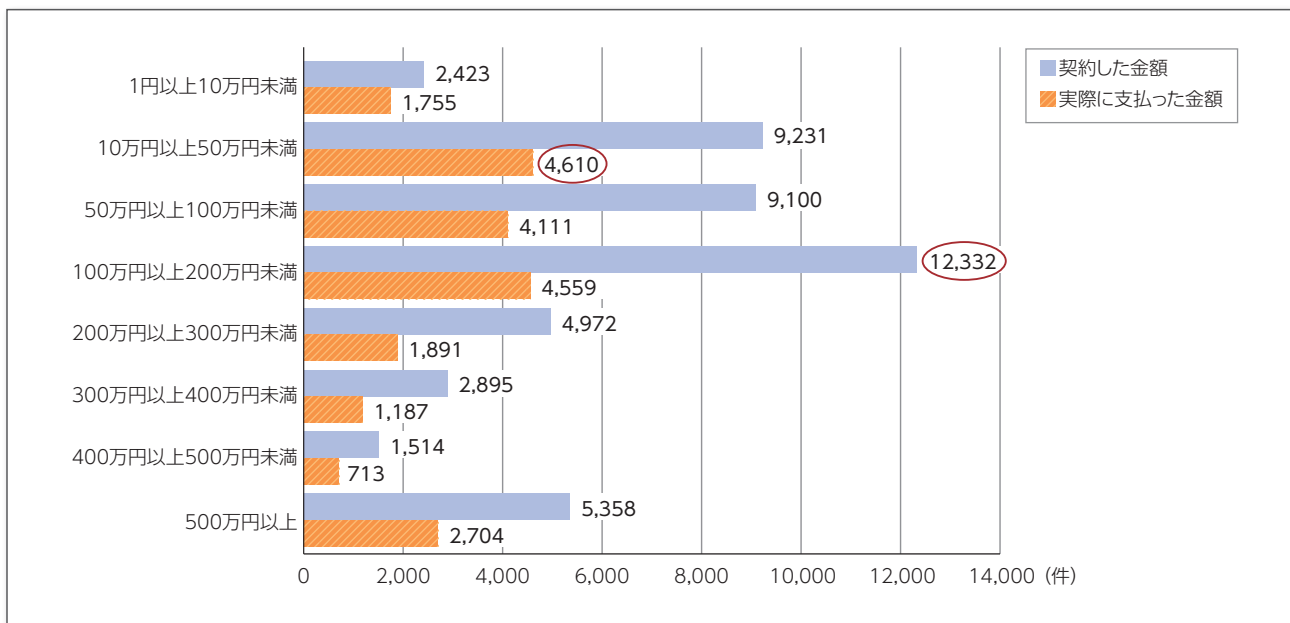


図4 契約金額および実際に支払った金額別相談件数

### 3. 契約した金額・実際に支払った金額・支払方法

契約した金額は「100万円以上200万円未満」が最も多く、実際に支払った金額は「10万円以上50万円未満」が最も多くなっています(図4)。契約した金額の平均は約242万円、実際に支払った金額の平均は約238万円でした。

支払方法をみると主に現金一括払いの「即時払」が88.1%と大半を占めています。

相談内容	件数	割合
高価格・料金	14,581	19.9%
見積り	13,569	18.5%
信用性	11,716	16.0%
クーリングオフ(全般)	11,573	15.8%
解約(全般)	9,561	13.1%
約束不履行	9,429	12.9%
クレーム処理	8,684	11.9%
契約書・書面(全般)	8,338	11.4%
強引	6,877	9.4%

表 住宅リフォーム工事に関する主な相談内容等

※複数回答項目。割合は総相談件数を100として算出。



### 相談内容

2010～2015年度にかけての住宅リフォーム工事に関する相談を相談内容分類別にみると、「契約・解約」と「販売方法」に関する相談が多く寄せられています。また、「品質・機能、役務品質」「価格・料金」に関する相談も目立ちました。

さらに、主な相談内容を詳しくみると、「価格や料金が高額であった」などの「高価格・料金」が14,581件(19.9%)、「見積りと実際の請求内容が大きく違う」などの「見積り」についての相談が13,569件(18.5%)、「事業者を信用できるか」など、信用性を問う「信用性」が11,716件(16.0%)でした。ほか、「約束どおりに工事が行われない」などの「約束不履行」が9,429件(12.9%)、強引な勧誘などの「強引」が6,877件(9.4%)で、それぞれ1割近くを占めています(表)。

(文責：国民生活センター広報部)