

報道発表資料

令和5年10月11日

独立行政法人国民生活センター



屋根工事の点検商法のトラブルが増えています
—典型的な勧誘トークを知っておくことで防げます！—



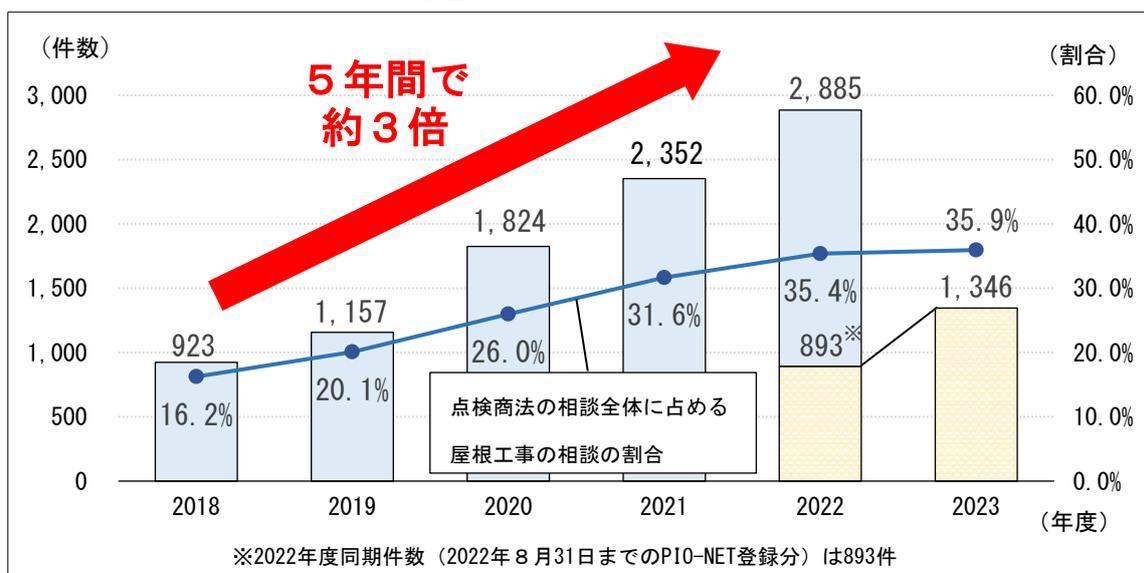
全国の消費生活センター等に寄せられる「屋根工事の点検商法」に関する相談が増加しています。

点検商法とは、「近所で行う工事の挨拶に来た」などと言って突然訪問し、「屋根瓦がずれているので点検してあげる」と言って点検した後、「このままだと瓦が飛んで近所に迷惑がかかる」などと不安をあおって工事の契約をする手口です。

2022年度の屋根工事の点検商法に関する相談件数は過去5年で最も多くなり、2018年度の約3倍になっています（図1）。また、契約当事者の8割超が60歳以上で、特に高齢者に注意してほしいトラブルです（図2）。悪質な業者は巧妙なトークで消費者に近づき、本来消費者が望んでいない高額な屋根工事を契約させています。

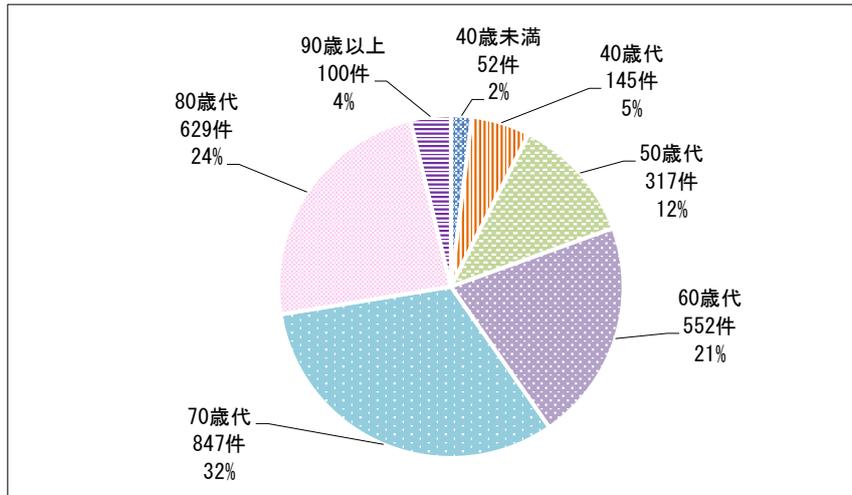
そこで、屋根工事の点検商法について、最近の相談事例や典型的な勧誘トークを紹介し、注意喚起します。

図1 PIO-NET¹にみる屋根工事の点検商法に関する年度別相談件数



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。相談件数は2023年8月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

図2 契約当事者年代別² (n=2,642)



1. 主な相談事例

【事例1】「屋根瓦がずれているのが見えた」と来訪した業者との契約をクーリング・オフしたい

昨日、自宅に突然、「近くで工事をしているが、屋根瓦がずれているのが見えた。写真を撮って点検します」と言って業者が来訪した。気になっていたので頼むと、2人で屋根に上り、撮影した瓦の写真を見せられた。「このままでは雨漏りするので工事は早いほうがよい。今なら資材の持ち合わせもあり、割引する」と勧誘され、約100万円で瓦を固定する工事の契約をした。契約後、業者が帰ってから調べると、応急処置の工法のように信用できない。まだ工事前だが、この契約はクーリング・オフできるだろうか。

(2023年8月受付 契約当事者：50歳代、女性)

【事例2】実家の父がずれた瓦の写真を見せられ修理工事の契約をしたがキャンセルできるか

父が長く住んでいる家に「近所で屋根の修理工事を行っている」「屋根瓦がずれている。雨漏りはないか」と業者が来訪した。その際は断ったが、数日後、「屋根の状況を見てあげる」と再訪を受け、調査を依頼した。スマートフォンで撮った写真で瓦のずれと野地板の腐食を指摘され、工事費用約250万円の契約をした。しかし、よく見ると本当に自宅の屋根の写真なのか疑問だ。複数社に工事の見積もりを取ったところ、契約金額は他社と比べて高いこともわかった。父はキャンセルしたいと言っているが、可能だろうか。

(2022年12月受付 相談者：30歳代、女性 契約当事者：70歳代、男性)

【事例3】屋根や外壁、床下等の修繕を次々と勧誘され契約した

1年半程前、屋根の無料点検をしているという業者が訪れ、点検後に屋根工事を依頼した。その後、「外壁にもひびが入っている」と言われたのを皮切りに、屋根裏のウレタン吹き付けや床の補強、床下除湿のための換気扇設置等次々と勧誘され、合計500万円以上も支払ってしまった。

² 2022年度受付。不明・無回答等は除く。

た。修繕から半年後に外壁に新たなひびが出てきたので、業者に保証修理を依頼したが、何度電話しても「都合がつかない」と言われ、ついに連絡が途絶えた。どうすればよいか。

(2022年6月受付 契約当事者：50歳代、女性)

【事例4】「近所で工事している」と言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった

昨日、隣家の新築工事をしている業者だという男性2人が訪ねてきた。「工事の音はうるさくないか」などを聞かれた後、「お宅の屋根が剥がれていて外れそうだ。ついでに直してあげる」と言われ、見てもらうことにした。屋根の写真は何枚か見せられ、「雨漏りの心配もある」「すぐに修理したほうが良い」と言われたが断った。2人が帰った後に、隣家で工事をしている業者に尋ねたら、「われわれとは関係ない」と言われ、うそだとわかった。今後どのように対応したらいいか。

(2023年8月受付 契約当事者：60歳代、男性)

【事例5】ドローンで撮影したという写真を見せられ契約したが解約したい



自宅の庭で作業をしていたら突然業者から声をかけられ、「近所にドローンを飛ばして点検したところ屋根にひびが見つかった」と言われた。ドローンで撮影したという写真を見せられ、屋根工事を契約した。「契約したらキャンセルすることはできません」と言われ了承したが、後になってよく考えると早まって契約してしまったのではないかと思い後悔している。解約したい。

(2022年8月受付 契約当事者：70歳代、女性)

2. 相談事例からみる勧誘トーク

寄せられる相談から、トラブルが多く発生している勧誘トークを紹介します。

(1) 訪問・点検のきっかけとなるトーク



「近くで工事している者です」
「工事の挨拶に来ました」
「お宅の瓦がずれているのが見えましたよ」
「屋根が浮いているみたいですね。無料で点検してあげます」
「近所をドローンで撮影していたら屋根が傷んでいるのが見えました」
「知り合いに業者がないなら見てあげますよ」

挨拶には対応しないと失礼かな…

ご近所さんが頼んでいる業者なら安心かも！

雨漏りはないけど無料なら点検だけ…

悪質な業者は突然訪問し、消費者が断りにくい内容のトークで近づいてきます。例えば、「近所の工事の挨拶に来た」などと言って（事例4）、消費者に「挨拶なら対応しないと失礼」と思わせてドアを開けさせるケースがありますが、実際には行っていない場合もあります。

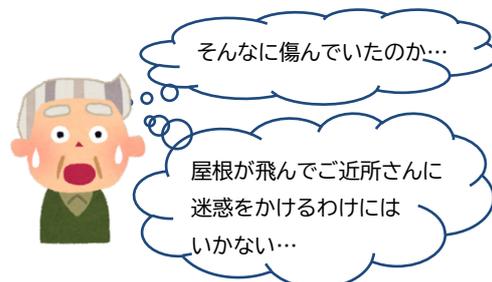
その後、業者は「屋根が浮いているように見えた」などと伝えて消費者を不安にさせ、点検や工事の契約をするように仕向けます。屋根は外から見えるので、業者にとっては家の中に入らなくても不具合を確認することができる部分です。一方、屋根は消費者からは通常見えにくいところであり、消費者自身で工事が必要かどうかの判断が難しく、業者の言葉を信用してしまうため、

点検商法のターゲットになりやすいと考えられます。

また、最近ではドローンで撮影したことを口実とすることもあります。

(2) 消費者の不安をあおるトーク

「このままだと台風が来たら雨漏りしますよ」
「瓦が飛んで近所の人にも迷惑がかかってしまいます」
「すぐに直さなければ大変なことに…」
「ドローンで見るとこんなに傷んでいます」



業者は点検の後、消費者の不安をあおりながら言葉巧みに工事を勧め、すぐにでも工事が必要だと思わせます。「今度大きな台風がきたら雨漏りする」や「このままだと近所に迷惑をかける」というトークで不安をあおり、「早く工事しなければ大変なことになる」と焦らせますが(事例1、4)、業者が見せる写真や動画はあらかじめ業者が用意しておいたものである場合もあります。

家を建ててから長年が経過している場合、消費者は屋根が傷んでいると言われると、「そうかもしれない」と思ってしまいます。また、屋根の様子は消費者から認識しづらいため、業者の言葉やスマホやドローンで撮影したという写真や動画を信じてしまいやすくなります(事例2、5)。

(3) 消費者の負担が軽くなると思わせるトーク

「この場で契約するなら特別に安くしますよ」
「通常より大幅に割引いた価格です」
「保険金を使って修理すればいいじゃないですか」
「保険申請の手続きもしてあげます」



業者はその場で契約させようと、「今ならお得」感を強調します(事例1)。消費者は「早く契約しないとこの価格で工事できない」「せっかく安くしてもらったのだからこの場で契約しなければ」と思ってしまいますが、実際には相場よりも高額である場合もあります。

また、消費者に負担が少ないことを強調して火災保険や住宅保険等の申請を勧めたり、保険申請を代行するといった勧誘もみられますが、経年劣化による損傷など、修理の内容が保険でカバーされる範囲でない場合もあります。経年劣化による住宅の損傷は、自然災害などの事故による損害ではないので、保険金支払いの対象とはなりません。経年劣化による損傷と知りながら、自然災害による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求すると、保険会社から保険金の返還請求や保険契約の解除をされたり、刑事罰(詐欺罪)に問われるおそれもあります。

(4) 次々に違う工事やサービスを勧誘するトーク

「外壁も傷んでいて工事が必要だ」
「シロアリがいたので駆除しなければ」



屋根工事を契約した後、実際には必要のないと思われる他の工事(外壁工事や塗装工事等)やサービス(シロアリ駆除サービス等)を契約させようとする次々販売の手口もみられます(事例

3)。

3. 消費者へのアドバイス

典型的な勧誘トークを知っておくことで、悪質な業者が突然来訪しても焦らず、トラブルを未然に防ぐことができます。業者に同様のことを言われたときには十分に注意しましょう。

(1) 突然訪問してきた業者には安易に点検させないようにしましょう

屋根点検は家の中に業者を入れる必要がなく、また点検する機会も少ないため、「せっかくだし」と頼みたくなるものです。しかし、点検をさせると相手の勧誘トークに乗せられ、断れなくなるため、突然訪問してきた業者には、たとえ無料と言われても安易に点検を依頼しないようにしましょう。

(2) 屋根工事はすぐに契約せず、十分に検討したうえで契約しましょう

屋根工事は高額な契約になることも多く、また消費者には工事内容がわかりにくいものです。台風や大雪、地震等の後を狙い、修理を持ちかける業者が多くいます。

工事が必要と考える場合や屋根の現状に不安がある場合でも、施工業者は安心できるどころか、本当に必要な工事か、不要なオプションがついていないかなどを冷静に見極める必要があります。まずは家を建てた工務店等に相談して調査を行ったり、1社からの見積もりだけでなく、複数社から見積もりを取り、比較・検討したりして納得できる業者と契約しましょう。その際には、工事内容や価格、必要性等を総合的に判断しましょう。

見積書の内容に不明点がある場合には、納得のいくまで業者に確認しましょう。質問に答えず、あいまいな返答のみの業者とは契約しないことが大切です。

(3) 保険金を利用できるというトークには気をつけましょう

「保険金で自己負担なく工事ができる」と勧誘されても、実際に保険金が支払われるかはわかりません。また、保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。保険金の申請については業者ではなく必ず契約している保険会社または代理店に直接尋ねましょう。

経年劣化による損傷と知りながら、自然災害の事故による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求すると、保険会社から保険金の返還請求や保険契約の解除をされる可能性があるほか、刑事罰（詐欺罪）に問われる可能性もありますので、絶対にしないでください。

(4) クーリング・オフ等ができる場合もあります

特定商取引法上の訪問販売に該当する場合は、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフできます。本来望んでいない契約をしてしまったなどの場合には、速やかにクーリング・オフを書面または電磁的方法（メールなど）により通知しましょう。

なお、クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても解約できる場合³があります。

³ 例えば、契約の大切な部分について事実と違うことを告げられたことにより、消費者が誤認して契約の申込み等の意思表示をした場合には、誤認していたことに気づいた時から1年間又は契約締結時から5年間は、当該意思表示の取消しができる。

(5) 少しでも不安を感じたら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう

業者が突然家に来た、契約するつもりがないのにしてしまったなど、少しでも不安を感じたら早めに家族や知人・最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

また、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターも、住宅のリフォーム工事に関するトラブルや工事費用等に関する相談を受け付けています。

* 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

* 公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

「住まいるダイヤル」：0570-016-100 / 03-3556-5147

<身近な高齢者を守るために>

消費生活センター等への相談は、家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも可能です。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、不審な人間が出入りしていたり、困った様子がうかがえたりしないか等、日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、身近にいる周りの方が変化にいち早く気づくことがとても重要です。身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。

4. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会（法人番号 2000012010019）
- ・国土交通省（法人番号 2000012100001）
- ・警察庁（法人番号 8000012130001）
- ・公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター（法人番号 7010005018856）
- ・一般社団法人日本損害保険協会（法人番号 2010005018514）



国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

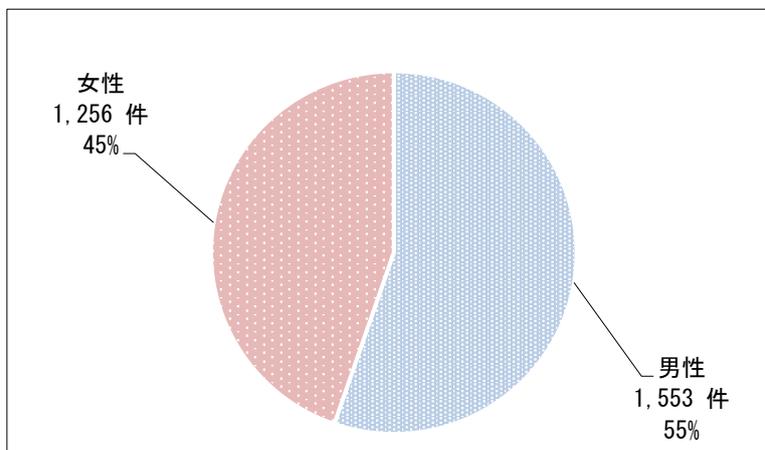


参考資料

PI0-NETにおける屋根工事の点検商法に関する相談の傾向⁴

(1) 契約当事者の性別

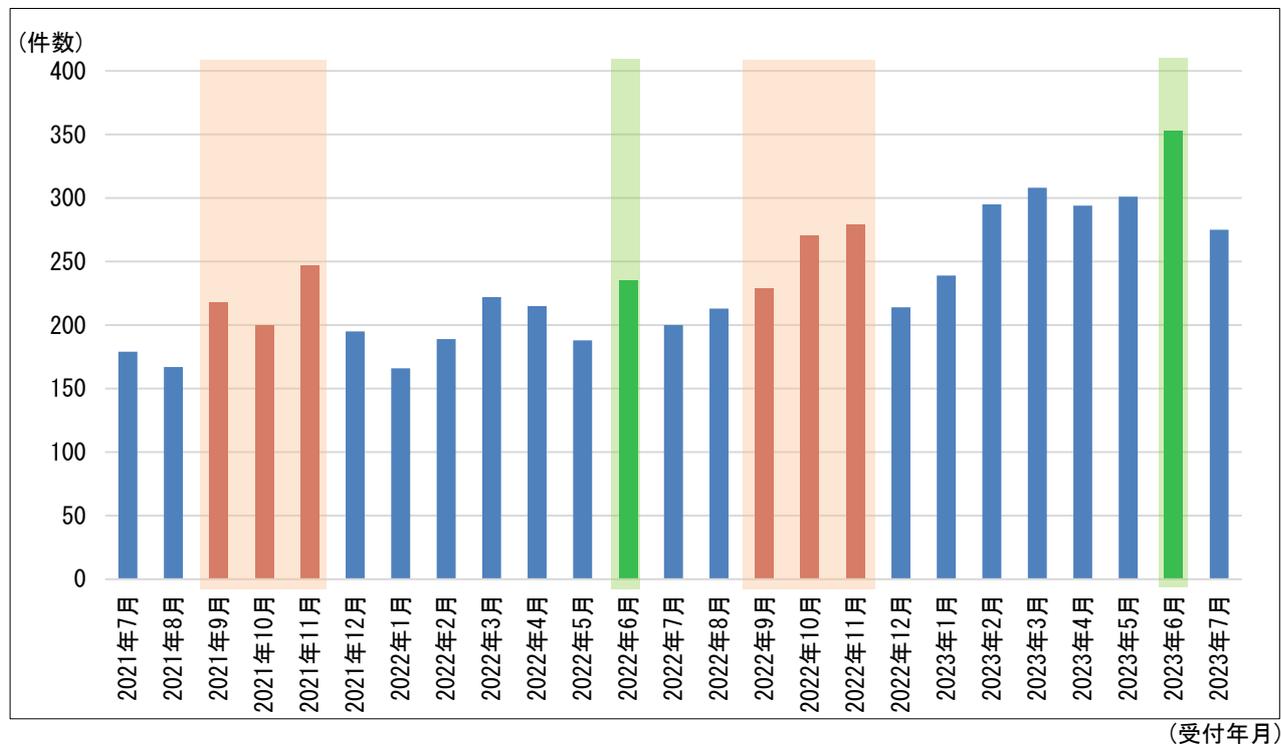
図3 契約当事者性別⁵ (2022年度、n=2,809)



(2) 相談受付年月別の相談件数の推移

相談受付年月別の相談件数の推移から、例年6月と9～11月に相談が増加していることがわかります。これは梅雨の大雨や台風といった自然災害の後を狙い、点検商法で屋根工事を勧める業者がいることが考えられます。

図4 受付年月別の相談件数の推移⁶



⁴ 不明・無回答等は除く。2022年度受付（2023年8月31日までの登録分）を分析。

⁵ 団体、不明・無回答等は除く。

⁶ 橙色の網掛けは9月～11月の台風の時季、緑色の網掛けは6月の梅雨の時季を表す。

(3) 契約購入金額

2022年度の契約購入金額を見ると100万円以上500万円未満が738件と最も多く、平均は約132万円です。

図5 契約購入金額 (2022年度、n=1,734)

