

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成27年4月号（No. 323）＞

慌てて契約しないで！突然の言葉巧みな勧誘に要注意！ ～屋根工事に関する相談が増加～

「突然来訪した業者に、『瓦がずれているので直した方がいい。このままでは大変なことになる』と言われ、不安になって契約をしたが、必要のない工事であることが分かったため解約したい」といった屋根工事に関する相談が増加しています。

中には強引に契約を迫られたり、契約後に解約を申し出ると高額な違約金を請求される事例も見られます。

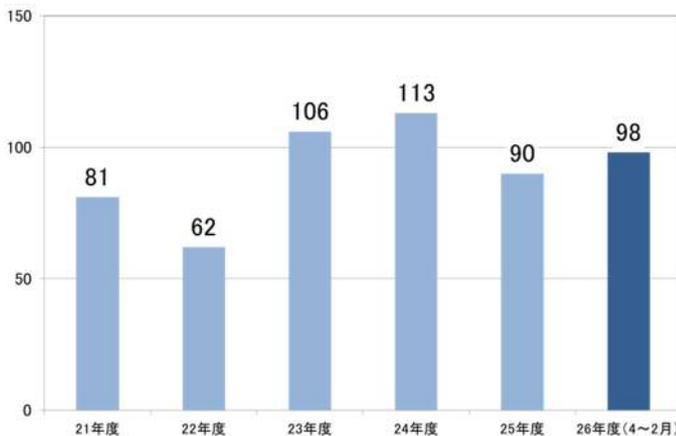
突然来訪した業者に契約を急かされても、その場ですぐに判断をせず、複数の見積もりを取って比較検討するなど、契約の必要性を十分に確認するようにしましょう。

なお、訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間が過ぎていても勧誘方法に問題がある場合などは解約できることもありますので、疑問や不安を感じた場合は早めに消費生活相談窓口へ相談するようにしましょう。

○屋根工事に関する相談件数の推移

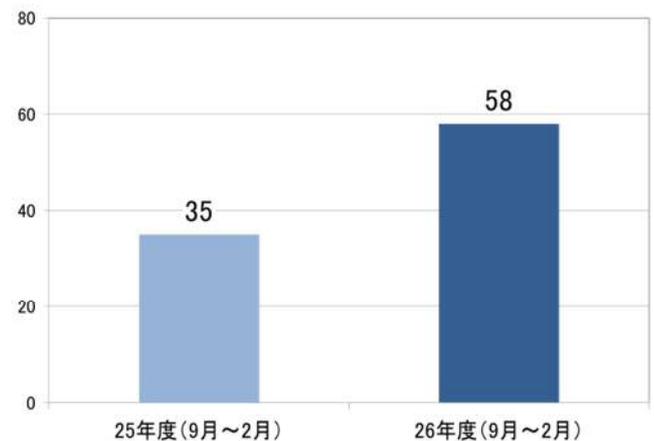
〔年度別の推移〕

（単位：件）



〔過去半年の推移（対前年同期）〕

（単位：件）



平成26年9月から平成27年2月までに寄せられた屋根工事に関する相談は58件となり、前年同期と比べて65.7%（23件）増加しました。

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、4月20日（月）午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または 

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

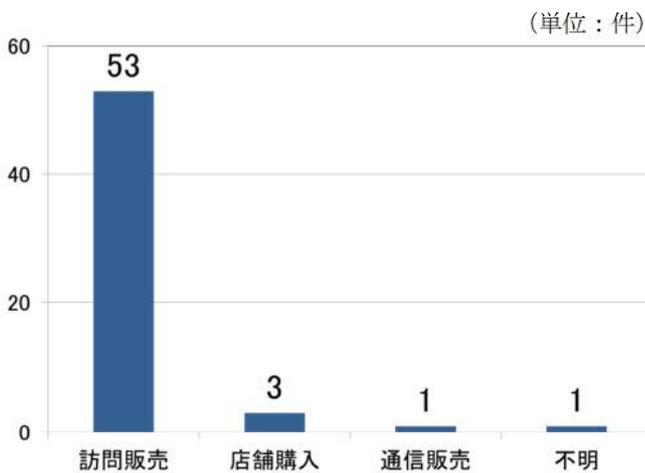
屋根工事に関する相談

＜最近の相談事例から（平成26年9月～平成27年2月）＞

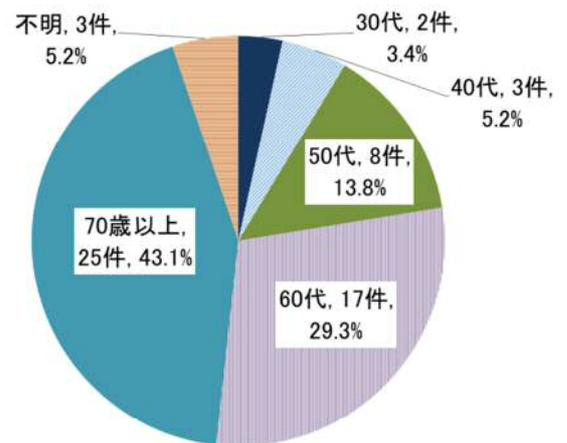
- ☆ 屋根工事に関する相談について、販売購入形態別に見ると、「訪問販売」に関するものが53件（91.4%）と最も多くなりました。
- ☆ 契約当事者を年代別にみると、「70歳以上」が25件（43.1%）と最も多く、次いで「60代」が17件（29.3%）となり、60歳以上の相談が全体の7割以上を占めました。
- ☆ 相談内容をキーワード別にみると、「点検商法」が27件、「虚偽説明」が12件、「書面不交付」、「販売目的隠匿」、「強引」、「説明不足」及び「次々販売」が5件と、悪質商法や問題勧誘に関するものが上位に入っています。

【屋根工事に関する相談状況（平成26年9月～平成27年2月）】

○販売購入形態別



○契約当事者の年代別



◆契約当事者の性別

- ①男性：33件（56.9%） ②女性：25件

◆契約当事者の職業別

- ①無職：26件（44.8%） ②給与生活者：14件 ほか

◆契約購入金額

平均：92万5千円 最高額：260万円

◆既払金額

平均：12万5千円 最高額：70万円

◆相談内容別キーワード（上位10件）

順位	キーワード	件数(件)
1	家庭訪販	47
2	点検商法	27
3	クーリング・オフ	20
4	信用性	19
4	高価格・料金	19
6	解約	18
7	虚偽説明	12
8	書面不交付	5
8	販売目的隠匿	5
8	強引	5
8	説明不足	5
8	次々販売	5

※重複計上



相談事例

瓦がずれていると言われて契約した屋根工事の契約が解除できているか不安。(70代 女性)

6日前、突然来訪した業者に「瓦がずれている。このままだと鬼瓦が落ちる。通行人にけがをさせたら大変なことになる。」と言われた。また、「瓦がずれた状態だ。」と屋根全体の映像も見せられて不安になり、屋根の漆喰工事を契約した。後日、知り合いの業者に屋根の状態を見てもらったところ、瓦は緊急に工事をしなくてはならない状態ではないことが分かった。そのため、事業者に電話で解約を申し出て了承を得た上でクーリング・オフ通知を出したが、ハガキをそのままポストへ入れてしまったため、契約解除の証拠が無くなり不安だ。どうしたらよいか。

(助言) クーリング・オフは発信主義のため、契約の解除は有効に成立しているが、不安があるのであれば、発信した証拠を残すためにも、通知内容の写しを取った上で、簡易書留により再度クーリング・オフ通知を出すことを助言した。

高齢の母が高額な屋根工事の契約をしたが、不審なため解約したい。(契約者) 90代 女性)

90代の高齢の母が、自宅を訪れた業者に「雨樋の掃除を3,000円です。」と勧誘された。雨樋の詰まりが気になっていたため依頼したところ、「屋根の上に雨水桶が載っているが、屋根自体が古く重さに耐えられないので降ろした方がいい。漆喰も塗り直した方がいい。」と屋根の様子を映した映像を見せられ、不安になって追加で高額な契約をした。しかし、現状で雨漏りしているわけでもなく、格安で雨樋の掃除をするというきっかけから高額な屋根工事を勧誘する方法が不審であるため解約したい。

(助言) 契約者本人に解約の意思が無ければ解約はできない旨を伝えた上で、特定商取引法上の訪問販売に当たるため、クーリング・オフ通知を出すことを助言した。後日、相談者よりクーリング・オフ期間内に通知をすることができたと報告があった。

アドバイス

●工事の必要性を十分に確認しましょう

突然来訪した業者に「すぐに工事しないと大変なことになる」と契約を急がされたり、格安の工事をきっかけとして、追加で高額な工事の契約を勧められる事例も多く見られますが、そのような勧誘を受けた場合でも、その場ですぐに判断せず、信頼できる業者から複数の見積もりを取って比較検討するなど、工事の必要性や金額の妥当性について、十分に確認するようにしましょう。

また、必要のない工事については、きっぱりと断るようにしましょう。

●業者との口約束は記録に残し、契約書の控えは保管しましょう

工事内容等についての業者との口約束は、後から言った言わないのトラブルになる恐れがあるため、必ず記録に残すようにしましょう。また、勧誘時の説明内容と契約内容が一致しているかを契約書面で十分確認し、契約書の控えは保管しておくようにしましょう。

●クーリング・オフできます

訪問販売で契約した場合は、契約書面を受け取った日を含む8日間はクーリング・オフが可能です。(※ただし、3,000円未満の現金取引においては、クーリング・オフできない場合もあります。)

なお、クーリング・オフ期間が過ぎていても、事実でないことを告げられて契約した場合や、断っているのに強引に勧められて契約に至った場合など、勧誘に問題がある場合は解約できることもありますので、疑問や不安を感じた場合は早めに消費生活相談窓口へ相談するようにしましょう。

●高齢者には周りの見守りが大切です

高齢者には家族や周りの人による見守りが大切です。望まない契約をしていないか等、日頃から周りの人が気を付けるようにしましょう。

お困り際には、早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又は
お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。
最寄りの消費生活相談窓口はこちらから → 0570-064-370 (消費者ホットライン)



消費生活相談の概要 一速報一

＜平成26年度（4月～2月）の相談の特徴＞

平成27年2月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,338件となり、平成27年2月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は16,067件となりました。この件数は、前年同期（16,289件）と比べて1.4%（222件）減少しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成26年4月～平成27年2月） 単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	東三河	新城	計
H26年度(4～2)	7,532	1,504	939	1,320	2,558	502	1,394	318	16,067
前年同期	6,950	1,861	981	1,355	2,476	822	1,555	289	16,289
2月	643	110	86	111	229	29	111	19	1,338

☆ 40代からの相談が最も多い……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が3,178件で最も多く全体の19.8%を占め、次いで、「30代」の2,458件（15.3%）、「70歳以上」の2,445件（15.2%）の順となっています。増加件数からみると、「50代」が対前年同期191件増（2,128件）と最も増加している一方、「70歳以上」は同247件減（2,445件）となっており、最も減少しています。

☆ 運輸通信サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が5,774件で最も多く、次いで、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の1,253件、ファンド型投資商品、生命保険などの「金融保険サービス」の1,108件の順となっています。増加件数の多いものは、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が対前年同期652件増（5,774件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が4,393件で最も多く、次いで、「インターネット接続回線」の512件、「工事・建築」の385件の順となっています。増加件数の多いものは、「デジタルコンテンツ」の対前年同期488件増（4,393件）、「インターネット接続回線」が同149件増（512件）、「興信所」が同103件増（165件）、「携帯電話サービス」が同36件増（278件）となっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は10,713件で、総相談件数16,067件の66.7%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が7,261件で最も多く店舗外取引に関する相談の67.8%を占め、次いで、「訪問販売」の1,567件（14.6%）、「電話勧誘販売」の1,365件（12.7%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が4,342件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、通信販売の「デジタルコンテンツ」が対前年同期471件増（4,342件）、「興信所」が同58件増（97件）、電話勧誘販売の「インターネット接続回線」が同90件増（267件）、「興信所」が同44件増（52件）、訪問販売の「インターネット接続回線」が同39件増（102件）、「新聞」が同25件増（112件）、マルチ商法の「化粧品」が同16件増（37件）、「浄水器」が同16件増（22件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
26年度(4~2)	729	1,822	2,458	3,178	2,128	2,106	2,445	1,201	16,067
構成比(%)	(4.5)	(11.3)	(15.3)	(19.8)	(13.2)	(13.1)	(15.2)	(7.6)	(100.0)
前年同期	765	1,831	2,621	3,076	1,937	2,080	2,692	1,287	16,289
対前年同期 増減数	(-36)	(-9)	(-163)	(+102)	(+191)	(+26)	(-247)	(-86)	(-222)
対前年同期 増減率(%)	(-4.7)	(-0.5)	(-6.2)	(+3.3)	(+9.9)	(+1.3)	(-9.2)	(-6.7)	(-1.4)
2月	51	139	200	251	200	182	208	107	1,338

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	被服品	住居品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
26年度(4~2)	5,793	1,253	824	722	10,154	5,774	1,108	591	469	120	16,067
構成比(%)	(36.1)	(7.8)	(5.1)	(4.5)	(63.2)	(35.9)	(6.9)	(3.7)	(2.9)	(0.7)	(100.0)
前年同期	6,478	1,253	966	708	9,675	5,122	1,407	581	492	136	16,289
対前年同期 増減数	(-685)	(0)	(-142)	(+14)	(+479)	(+652)	(-299)	(+10)	(-23)	(-16)	(-222)
対前年同期 増減率(%)	(-10.6)	(0.0)	(-14.7)	(+2.0)	(+5.0)	(+12.7)	(-21.3)	(+1.7)	(-4.7)	(-11.8)	(-1.4)
2月	473	83	74	61	852	477	90	34	45	13	1,338

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品147件、新聞132件、パソコン95件、音響・映像機器90件など
 被服品…財布類78件、靴63件、婦人用バッグ57件、ネックレス56件、運動くつ53件など
 住居品…浄水器105件、布団類105件、洗浄剤等30件、ルームエアコン29件、いす類28件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,393件、インターネット接続回線512件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品181件、生命保険147件、フリーローン・サラ金129件など
 教養娯楽サービス…旅行代理業44件、コンサート43件、スポーツ・健康教室39件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス177件、医療サービス63件、老人ホーム42件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26年度(4~2)	デジタルコ ンテンツ	インターネット 接続回線	工事・建築	四輪自動車	健康食品	携帯電話 サービス	修理サービ ス	ファンド型 投資商品	エステティク サービス	興信所	
		4,393	512	385	319	298	278	186	181	177	165
前年同期		3,905	363	421	377	693	242	218	322	195	62
対前年同期 増減数		(+488)	(+149)	(-36)	(-58)	(-395)	(+36)	(-32)	(-141)	(-18)	(+103)
対前年同期 増減率(%)		(+12.5)	(+41.0)	(-8.6)	(-15.4)	(-57.0)	(+14.9)	(-14.7)	(-43.8)	(-9.2)	(+166.1)
2月	デジタルコ ンテンツ	インターネット 接続回線	工事・建築	携帯電話 サービス	四輪自動車	エステティク サービス	修理サービ ス	健康食品	ファンド型 投資商品	テレビ放送サー ビス	
		313	75	42	35	34	21	19	18	17	14

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が833件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルトサイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
26年度(4~2)	1,567	7,261	1,365	267	36	91	126	10,713
構成比(%)	(14.6)	(67.8)	(12.7)	(2.5)	(0.3)	(0.8)	(1.3)	(100.0)
前年同期	1,635	6,818	1,784	212	73	98	150	10,770
対前年同期増減数	(-68)	(+443)	(-419)	(+55)	(-37)	(-7)	(-24)	(-57)
対前年同期増減率(%)	(-4.2)	(+6.5)	(-23.5)	(+25.9)	(-50.7)	(-7.1)	(-16.0)	(-0.5)
2月	136	513	136	22	2	14	9	832

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~2)	工事・建築 213	新聞 112	インターネット接続回線 102	テレビ放送サービス 85	ソーラーシステム 67
対前年同期増減数	198 (+15)	87 (+25)	63 (+39)	87 (-2)	66 (+1)
2月	工事・建築 25	インターネット接続回線 13	テレビ放送サービス 9	新聞 9	ソーラーシステム 7

(2) 通信販売

単位：件

区分\順位	1	2	2	4	5
26年度(4~2)	デジタルコンテンツ 4,342	健康食品 97	興信所 97	財布類 72	化粧品 69
対前年同期増減数	3,871 (+471)	112 (-15)	39 (+58)	67 (+5)	65 (+4)
2月	デジタルコンテンツ 301	靴 10	パソコンソフト 6	旅行代理業 6	化粧品 6

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~2)	インターネット接続回線 267	ファンド型投資商品 93	公社債 88	健康食品 80	興信所 52
対前年同期増減数	177 (+90)	162 (-69)	117 (-29)	416 (-336)	8 (+44)
2月	インターネット接続回線 46	ファンド型投資商品 8	デジタルコンテンツ 6	健康食品 6	老人ホーム 5

(4) マルチ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~2)	健康食品 53	化粧品 37	浄水器 22	ファンド型投資商品 18	ミネラルウォーター 12
対前年同期増減数	65 (-12)	21 (+16)	6 (+16)	6 (+12)	9 (+3)
2月	健康食品 5	化粧品 3	デジタルコンテンツ 2	ファンド型投資商品 1	浄水器 1

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~2)	健康食品 8	カレンダー 7	単行本 3	鮮魚 2	布団類 1
対前年同期増減数	25 (-17)	0 (+7)	6 (-3)	2 (0)	0 (+1)
2月	健康食品 1	被服品 1			

(6) 訪問購入

単位：件

区分\順位	1	2	3	4	5
26年度(4~2)	四輪自動車 15	ネックレス 9	指輪 8	着物類 7	靴 6
対前年同期増減数	15 (0)	6 (+3)	9 (-1)	3 (+4)	0 (+6)
2月	指輪 2	ネックレス 2	着物類 2	楽器 1	靴 1