

— 消費者トラブル情報 —

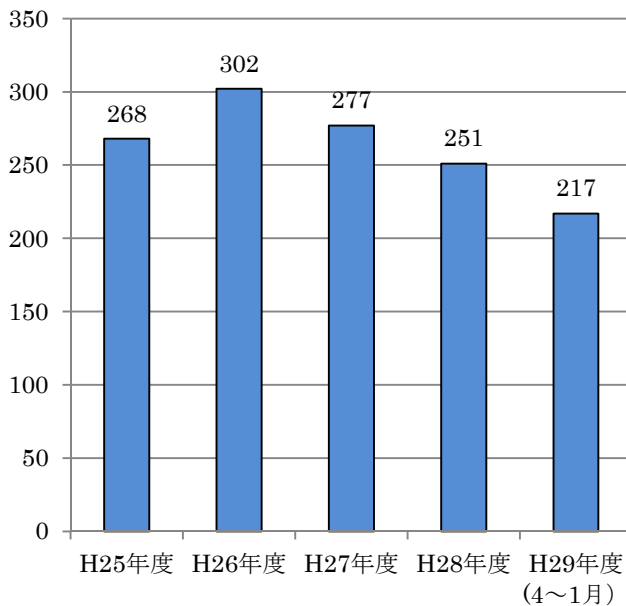
＜あいちクリオ通信 平成30年3月号 (No. 357)＞

高齢者からの住宅リフォーム工事に関する相談が増加！

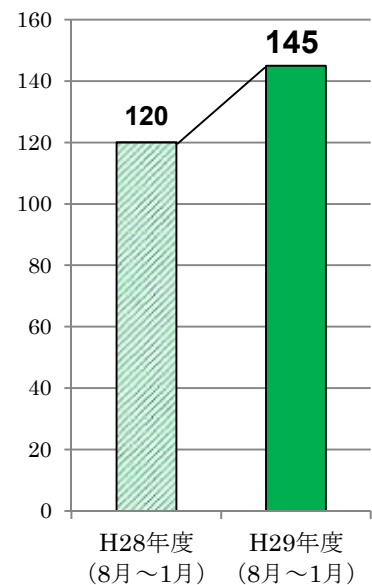
- 愛知県及び市町村の消費生活センター等に、この半年間（平成29年8月～平成30年1月）で寄せられた相談のうち、**70歳以上の高齢者からの住宅リフォーム工事に関する相談は145件**で、前年同期（120件）と比べて**2割増加**しています(下図参照)。
- 「高齢の父が、屋根の点検で来訪した業者に、デジカメの画像を見せられながら屋根工事を勧められ、300万円の契約をさせられた。クーリング・オフしたい。」、「一人暮らしの母が、来訪した業者に勧められて塗装工事を20万円で契約していた。工事は完了しているが、クーリング・オフしたい。」等の相談が多数寄せられています。
- 契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思ったりした場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にお早めに相談しましょう。



【相談件数の推移】 (単位：件)



【同期比較】 (単位：件)



愛知県及び市町村の消費生活センター始め市町村消費生活相談窓口が、平成30年3月12日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、住宅リフォーム工事に関する相談のデータを集計しています。

高齢者による住宅リフォーム工事に関する相談概要とアドバイス

<データ及び最近の事例から>

- ☆ 平成29年8月～平成30年1月の半年間に寄せられた相談145件について、契約当事者と相談者の相違別では、同一の場合が84件（57.9%）で、異なる場合が61件（42.1%）となっています。
- ☆ 販売購入形態別では、訪問販売が89件（72.4%）で最も多く、次いで店舗購入が29件（23.6%）となっています（不明22件を除く。）。
- ☆ 契約購入金額では、平均額が150万円で、最高額が2,200万円と高額になっています。価格帯別では、100万円以上500万円未満が36件と最も多くなっています。
- ☆ 相談内容別では、「価格が高すぎる」が48件（33.1%）で最も多く、次いで「クーリング・オフしたい」が38件（26.2%）となっています。

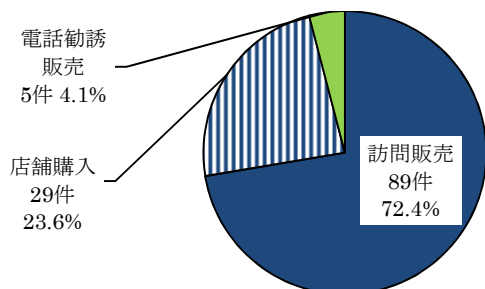
◆契約当事者年代別内訳

70代：91件（62.8%）
80代：43件（29.7%）
90代：11件（7.6%）

◆契約当事者と相談者の相違別

契約者と相談者が同一：57.9%
契約者と相談者が異なる：42.1%

◆販売購入形態別（不明除く）



◆相談内容別（上位8種、重複計上）

主な相談内容	件数(件)	割合(%)
価格が高すぎる	48	33.1
クーリング・オフしたい	38	26.2
契約書面に問題がある	37	25.5
見積は適正か	24	16.6
信用できる業者か	18	25.5
点検のために来訪し契約させられた	16	21.4
説明等が強引だった	15	10.3
契約内容が履行されない	15	10.3

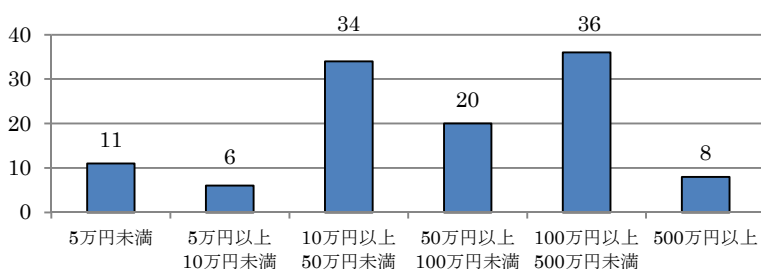
◆契約購入金額（不明除く）

平均額：150万円
最高額：2,200万円

◆既支払額（不明除く）

平均額：60万円
最高額：2,200万円

◆契約購入金額の価格帯別（不明除く）



◇愛知県内の相談件数内訳

愛知県	34
市町村	111
計	145



愛知県に寄せられた相談事例

◎高齢の父が自宅を訪れた業者に勧められて高額な屋根工事を契約。クーリング・オフを希望。

<契約者：80代男性、相談者：40代女性>

高齢の両親は2人暮らしで、娘の自分に相談があった。知らない業者から屋根の点検をしたいと電話があり、母が来訪を承諾した。一昨日の夕刻、屋根を点検し終えた業者に、屋根の傷んでいる部分のデジカメ画像と、実際に割れている瓦を見せられた。業者は薄暗くなった玄関で何か書類を書いていた。言われるがままに、名前や住所を書いた。今日書類を見たら契約書と書いてある。契約になっていると思わなかった。しかも300万円と書いてある。止めたい。

(助言) 契約書を確認したところ、クーリング・オフが可能であったため、クーリング・オフはがきの書き方と出し方を助言した。⇒助言どおり、はがきを作成して発信したところ、業者から電話連絡があり、クーリング・オフを了承された。

◎一人暮らしの母が、来訪した業者と塗装工事を契約。工事は完了しているが、クーリング・オフを希望。

<契約者：80代女性、相談者：50代男性>

高齢の母が軒の塗装工事をしたと言うので、話を聞いてみたところ、リフォーム業者から電話で、「お宅の近所で何軒か直す予定がある。明日行く。」と言われ、了承したとのこと。来訪した業者に、「軒の塗装がはがれている。」と言われ、契約書を渡されたのでサインした。工事は二日前に終了している。今日、息子である自分が確認したが、雑な塗装だと感じ、業者に電話して「クーリング・オフする。」と告げたところ、「クーリング・オフはできるが、すでに工事は完了している。もう一度きれいにやり直しをするので工事代金20万円を3万円にするが、どうか。」と言われた。明日業者と話し合う予定だ。

(助言) 訪問販売であり、クーリング・オフの期間内であった。契約者本人に聞き取りをしたところ、「止めたい。」とのことであったため、クーリング・オフの方法を助言した。

トラブルを防ぐアドバイス

[複数の業者から見積りを取り、契約は慎重にしましょう]

- 住宅リフォーム工事を依頼する時は、複数の業者から見積りを取り、工事代金と工事内容を確認しましょう。分からない点があれば、業者に必ず確認し、十分に納得してから契約をしましょう。
- 事業者から提示された見積書が適正であるか等、疑問や不安を感じる場合は、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル」（電話 0570-016-100、平日 10：00～17：00）のリフォーム見積チェックサービスを利用すれば、見積書について無料で相談をすることができます。
- 住宅リフォーム工事は請負契約となるため、完成するまで、いつでも解約をすることができますが、実費が発生していた場合は、実費分を支払う必要があります。
- 勧誘時に虚偽の説明があった等の場合は、消費者契約法により契約の取消しができます。

[訪問販売の契約について理解しましょう]

- 訪問販売に該当する場合、特定商取引法に基づく契約書面の交付が義務づけられています。契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフをすることができます。また、受け取った書面が、法律で定めた記載内容を満たしていない場合や、書面が交付されていない場合等は、8日間を過ぎてもクーリング・オフをすることができます。

[早めに相談しましょう]

- 住宅リフォーム工事に関する契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思ったりした場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口に、お早めに相談しましょう。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早めに愛知県消費生活総合センター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。

相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00

※平成30年3月末日をもって、西三河消費生活相談室の相談業務は終了します。

市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。) ※H30.3.1現在

○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○常滑市消費生活センター	(0569)47-6116
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○江南市消費生活センター	(0587)53-0505
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○東海市消費生活センター	(052)603-2211
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○知立市消費生活センター	(0566)95-0195
○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	○豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○清須市消費生活センター	(052)325-5151
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
○安城市消費生活センター	(0566)71-2235	○みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	○長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
		○扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111

消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)

188 いやや(嫌や!)