

# 一消費者トラブル情報一



＜あいちクリオ通信 平成24年4月号（No. 287）＞

本当に必要？ 高すぎない？

屋根工事に関する相談が増加 

- ☆ 平成23年4月から平成24年2月までに、愛知県の8か所の県民生活プラザには、工事・建築に関する相談が401件寄せられました。そのうち屋根工事に関するものは95件で、前年度同期（56件）と比べて、69.6%（39件）増加しました。
- ☆ 「契約した後に、他と比べて高額と分かったのでやめたい」、「業者に、火災保険で雨どいの修理ができると言われたが本当か」などの相談も寄せられています。
- ☆ 「このままでは家がだめになる」、「今ならモニター価格で安くできる」など、契約を急がす業者は要注意です。

## 消費生活相談の概要一速報一

### ＜平成23年度（4月～2月）の相談の特徴＞

- ◇ 平成24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1,364件で、平成24年2月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は15,630件となりました。この件数は、平成22年度同期（15,519件）に比べ0.7%（111件）増加しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,944件で最も多くなっています。また、増加件数では、「50代」が対前年同期160件増で最も多くなっています。

### 県民生活プラザ別相談件数（平成23年度4月～2月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
2月	618	160	87	101	188	71	22	117	1,364
23(4～2)	6,750	2,042	928	1,125	2,308	801	286	1,390	15,630
前年同期	6,654	1,743	1,041	1,118	2,324	853	300	1,486	15,519

## 愛知県県民生活部県民生活課

\*この内容は、4月6日午前10時30分から愛知県の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。

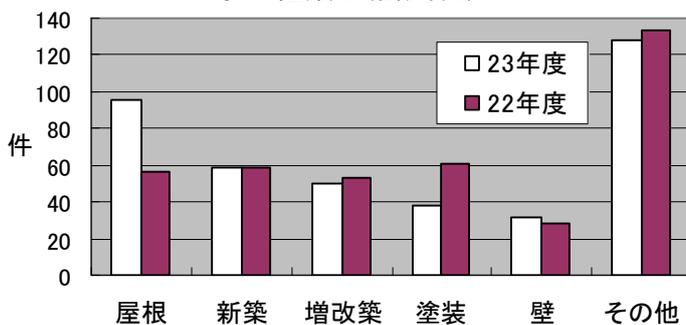


## 無料で点検するなどと言って突然訪問し、 工事の契約を急がせる業者には要注意！

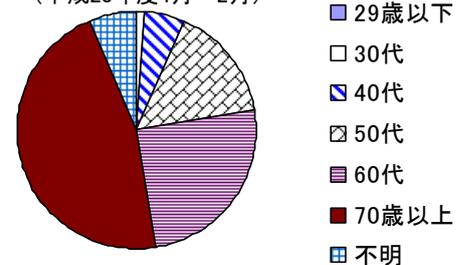
＜最近の相談事例から＞

- ☆ 平成23年4月から平成24年2月までに寄せられた工事・建築に関する相談は401件で、前年度同期の390件に比べて2.8% (11件)増加しました。
- ☆ このうち屋根工事に関する相談は95件で、前年度同期に比べ大幅に増加しました。
- ☆ 屋根工事の相談について、契約当事者の年代別では、60歳以上が68件で全体の71.6%を占め、職業別では無職及び家事従事者を合わせると72件で75.8%となっています。また、販売購入形態別では、訪問販売が86件で全体の90.5%を占めています。

工事の種類別相談件数



屋根工事に関する相談の年代別の割合  
(平成23年度4月～2月)



年度	屋根工事	新築工事	増改築工事	塗装工事	壁工事	その他	計
23 4月～2月	95	59	50	38	31	128	401
22 4月～2月	56	59	53	61	28	133	390

年代	29歳以下	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
工事・建築	13	47	63	46	81	114	37	401
うち屋根工事	0	1	5	15	24	44	6	95

### 【屋根工事に関する相談の状況】

○契約当事者の性別

①女性：51件（187件） ②男性：43件（208件） 不明1件（6件）

○契約当事者の職業別

①無職：49件（124件） ②家事従事者：23件（98件） ③給与生活者：16件（124件） ほか

○販売購入形態

①訪問販売：86件（212件） ②店舗購入：5件（121件） ほか

○契約購入金額

平均：885,000円（5,180,000円） 最高額：8,400,000円（73,500,000円）

○既払金額

平均：226,000円（1,604,000円） 最高額：2,620,000円（50,000,000円）

注 括弧内は工事・建築に関する数値で、屋根工事の数値を含む。



## 相談事例

知多県民生活プラザ 60代 男性 無職

一昨日、自宅に、「近所で工事をしている。迷惑をかけるので挨拶に来た」と業者が来訪した。「屋根の漆喰が一部剥がれているようだ。2千円で修理する」と言われて頼んだ。その後、屋根の漆喰や瓦の修理を勧められた。自宅は築25年で、鬼瓦の部分が気になっていたのに生年月日を書かされ、**高齢者を狙っているように感じた**。他にも不審に思うことがある。よく考えると高額（契約金額31万円）なので、**クーリングオフ**したい。

クーリングオフ通知の書き方を助言し、発信した時点でクーリングオフできると説明

東三河県民生活プラザ 80代 女性 無職

一人暮らしの母が業者の訪問勧誘を受け、外壁、屋根の工事を次々と契約し現金で払った。一昨年の台風の後には瓦を直しており、**屋根工事が本当に必要とは思えない**。母は勧められると断れないようで、過去に1千万円の先物取引や債権の契約をし、弁護士に解決してもらったことがある。

契約時の状況をよく思い出して、業者の説明に不実なことなどがあればそれを指摘して書面で交渉する方法がある。今後一切の勧誘を断る旨を、業者に書面通知するよう助言

中央県民生活プラザ 40代 女性 家事従事者

以前から樋が壊れて気になっていた。先日、自宅に業者が来て、「**火災保険を利用すれば、お客様の負担なしで樋が直せる**。雪のせいで壊れたに違いない」と言ったが、よく分からない。このような話を信じて、**後で高額な請求を受けることはないか**。

火災保険には、風水雪害に関する損害保険がセットになっていることもある。期間は限定されるが、その災害により家屋が損壊したときは保険金が下りる。ただし、風水雪害により損傷したのではないのに保険金を申請すると、業者と契約者が結託して保険会社を騙すことになる恐れがある。不適正なことにならないように、慎重に検討するよう助言



## アドバイス

- 「近所で工事しているので挨拶に来た。工事車両が通行したりして迷惑をかけるので、**無料で屋根を点検してあげる**」とか、「**瓦がずれているので安く直してあげる**」と言って近づき、「**瓦を留めている土が流れて家が壊れる**」、「**雨漏りがするようになる**」などと消費者を不安にさせ、工事を勧誘します。
- 突然来訪した**不審な業者は家に入れなくて、執拗に勧誘されても「お断りします」、「いきりません」ときっぱり断りましょう。**
- その場で契約をしないで、工事の必要性や金額の妥当性について、信頼できる複数の業者から見積を取って確認しましょう。**
- 訪問勧誘の工事については、「特定商取引に関する法律」に基づき、**契約内容についての書面を受け取った日から8日間はクーリングオフができます。**
- 一人暮らしの高齢者宅に**不審な工事業者が出入りしているのを見かけたら、可能な範囲で、悪質な勧誘に遭っていないか気遣っていただき、不審な点があれば相談窓口**に相談するよう勧めてください。
- 迷惑な勧誘で困ったり、契約後にトラブルが生じた場合は、**早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口又は最寄りの県民生活プラザにご相談ください。**



## 消費生活相談の概要 一速報一

＜平成23年度（4月～2月）の相談の特徴＞

### ☆ 40代以上の各年代からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,944件で最も多く、全体の18.8%を占め、次いで、「30代」の2,927件（18.7%）、「70歳以上」の2,046件（13.1%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「50代」が対前年同期160件増（1,982件）、「40代」が同121件増（2,944件）となっています。

### ☆ デジタルコンテンツ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5,317件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、株などの「金融保険サービス」の1,819件、電話機・電話機用品、音響映像機器などの「教養娯楽品」の1,237件の順となっています。

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4,312件で最も多く、次いで、「ファンド型投資商品」の422件、「工事・建築」の401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354件増（4,312件）、「ファンド型投資商品」の同295件増（422件）の順になっています。

### ☆ 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、10,486件で、全体の67.1%を占めています。なかでも、「通信販売」に関する相談が6,621件で最も多く、店舗外取引に関する相談の63.1%を占め、次いで、「訪問販売」の1,801件（17.2%）、「電話勧誘販売」の1,684件（16.1%）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4,291件（対前年同期338件増）、電話勧誘販売の「ファンド型投資商品」が207件（同154件増）と増加しています。

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
2月	57	173	255	258	184	150	184	103	1,364
23年度(4~2)	765	1,870	2,927	2,944	1,982	2,026	2,046	1,070	15,630
構成比(%)	(4.9)	(12.0)	(18.7)	(18.8)	(12.7)	(13.0)	(13.1)	(6.8)	(100.0)
前年同期	769	2,187	3,044	2,823	1,822	1,956	1,934	984	15,519
対前年同期 増減数	(-4)	(-317)	(-117)	(+121)	(+160)	(+70)	(+112)	(+86)	(+111)
対前年同期 増減率(%)	(-0.5)	(-14.5)	(-3.8)	(+4.3)	(+8.8)	(+3.6)	(+5.8)	(+8.7)	(+0.7)

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	住居品	被服品		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		
2月	515	133	52	58	844	394	134	80	45	5	1,364
23年度(4~2)	5,203	1,237	625	624	10,329	5,317	1,819	762	451	98	15,630
構成比(%)	(33.3)	(7.9)	(4.0)	(4.0)	(66.1)	(34.0)	(11.6)	(4.9)	(2.9)	(0.6)	(100.0)
前年同期	5,564	1,387	733	580	9,822	4,855	1,723	709	463	133	15,519
対前年同期 増減数	(-361)	(-150)	(-108)	(+44)	(+507)	(+462)	(+96)	(+53)	(-12)	(-35)	(+111)
対前年同期 増減率(%)	(-6.5)	(-10.8)	(-14.7)	(+7.6)	(+5.2)	(+9.5)	(+5.6)	(+7.5)	(-2.6)	(-26.3)	(+0.7)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品180件、音響映像機器158件、新聞120件など  
 住居品…布団類141件、ルームエアコン43件、浄水器42件、電気洗濯機28件など  
 被服品…ネックレス91件、着物類54件、指輪42件、靴38件、婦人用バッグ33件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ4,312件、インターネット接続回線272件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品422件、株264件、フリーローン・サラ金251件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ145件、旅行代理業79件、コンサート51件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス178件、医療サービス62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									
2月	デジタルコンテンツ	309	四輪自動車	46	工事・建築	28	インターネット接続回線	24	電話機・電話機用品	24	株	23	修理サービス	22	化粧品	22	賃貸アパート	21	健康食品	20
23年度(4月~2月)	デジタルコンテンツ	4,312	ファンド型投資商品	422	工事・建築	401	四輪自動車	375	インターネット接続回線	272	株	264	フリーローン・サラ金	251	健康食品	248	修理サービス	241	公社債	228
前年同期		3,958	127	390	366	239	279	282	222	198	176									
対前年同期 増減数		(+354)	(+295)	(+11)	(+9)	(+33)	(-15)	(-31)	(+26)	(+43)	(+52)									
対前年同期 増減率(%)		(+8.9)	(+232.3)	(+2.8)	(+2.5)	(+13.8)	(-5.4)	(-11.0)	(+11.7)	(+21.7)	(+29.5)									

※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394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	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
2月	154	539	162	8	29	14	906
23年度(4~2)	1,801	6,621	1,684	54	194	132	10,486
構成比(%)	(17.2)	(63.1)	(16.1)	(0.5)	(1.9)	(1.2)	(100.0)
前年同期	1,927	5,923	1,603	50	229	215	9,947
対前年同期増減数	(-126)	(+698)	(+81)	(+4)	(-35)	(-83)	(+539)
対前年同期増減率(%)	(-6.5)	(+11.8)	(+5.1)	(+8.0)	(-15.3)	(-38.6)	(+5.4)

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
2月	工事・建築 14	新聞 9	修理サービス 7	ネックレス 6	生命保険 6
23年度(4~2)	工事・建築 212	新聞 104	ソーラーシステム 87	布団類 82	テレビ放送サービス 67
対前年同期増減数	209 (+3)	82 (+22)	52 (+35)	84 (-2)	42 (+25)

## (2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	デジタルコンテンツ 306	宝くじ 15	四輪自動車 9	化粧品 9	パソコンソフト 6
23年度(4~2)	デジタルコンテンツ 4,291	宝くじ 143	ファンド型投資商品 120	化粧品 95	健康食品 67
対前年同期増減数	3,953 (+338)	75 (+68)	11 (+109)	54 (+41)	59 (+8)

## (3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
2月	株 16	インターネット接続回線 14	ファンド型投資商品 13	公社債 12	ミネラルウォーター 10
23年度(4~2)	ファンド型投資商品 207	株 193	公社債 159	インターネット接続回線 108	新築分譲マンション 98
対前年同期増減数	53 (+154)	182 (+11)	120 (+39)	112 (-4)	162 (-64)

## (4) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
2月	単行本 2	化粧品 2	カレンダー 1	ミネラルウォーター 1	医薬品 1
23年度(4~2)	単行本 11	健康食品 7	化粧品 4	雑誌 2	緑茶 2
対前年同期増減数	9 (+2)	6 (+1)	1 (+3)	3 (-1)	0 (+2)

## (5) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	3	5
2月	化粧品 7	健康食品 5	飲料 3	電話機・電話機用品 2	美顔器 1
23年度(4~2)	健康食品 56	化粧品 36	布団類 5	家庭用電気治療器具 5	洗浄剤等 4
対前年同期増減数	62 (-6)	46 (-10)	0 (+5)	2 (+3)	2 (+2)

表4 主な商法別の相談件数

単位：件

区分	マルチ商法	内職・モニター商法	アポイントメントセールス	催眠商法	資格商法	キャッチセールス
2月	29	16	3	9	1	4
23年度(4~2)	194	125	77	50	34	22
対前年同期増減数	229 (-35)	215 (-90)	106 (-29)	78 (-28)	57 (-23)	30 (-8)

※主な商品等  
 マルチ商法……健康食品、化粧品、布団類、家庭用電気治療器具など  
 内職・モニター商法……ワープロ・パソコン内職、パチンコ関連内職、販売業内職など  
 アポイントメントセールス……ネックレス、複合サービス会員、エステティックサービスなど  
 催眠商法……家庭用電気治療器具、健康食品、布団類、磁気治療器具など  
 資格商法……資格取得用教材、経営関連資格講座、行政書士資格講座など  
 キャッチセールス……エステティックサービス、健康食品、タレント・モデル養成教室など