

平成 25 年 3 月 7 日
独立行政法人国民生活センター

増加する住宅リフォーム工事のトラブル -トラブルは悪質な訪問リフォームだけじゃない！-

住宅リフォーム工事^{注1}の相談件数は 2008 年度以降増加傾向にあり、近年問題となっている高齢者への悪質な訪問販売トラブルの中でも、住宅リフォーム工事は多いものとして挙げられる。国民生活センターでは、住宅リフォーム工事の訪問販売のトラブルについて、2005 年 7 月、2010 年 10 月にそれぞれ注意喚起を行っている^{注2}が、東日本大震災以後は震災関連のトラブル^{注3}も相まって依然として相談件数の増加傾向は続いている。

一方、相談の内容を見ると、従来とは少し変わった傾向も出てきている。見積りや契約書面に関する相談の増加傾向が見られ、高額な契約金額に関する相談は減少傾向にある。

そこで、リフォーム市場の拡大がいわれる中、リフォーム工事に関するトラブルを未然に防止するため、情報を提供し、注意を喚起することとする。

1. PIO-NET^{注4}（全国消費生活情報ネットワーク・システム）における相談件数

住宅リフォーム工事に関する相談件数を年度別に見ると、2011 年度は 13,497 件、今年度も 1 月末現在で 10,153 件（前年同期 10,326 件）の相談が寄せられている^{注5}。

2011 年度は東日本大震災による住宅リフォーム需要の増加に伴うトラブル件数の増加もあり、2010 年度と比較して 13%増であったが、震災後の 2012 年度も前年同期比 98%と、ほぼ同様のペースで推移している。

販売購入形態別では、訪問販売による契約が 2011 年度は 6,386 件、今年度 4,839 件（前年同期 4,859 件、前々年同期 4,363 件）、店舗購入^{注6}の契約が 2011 年度は 4,448 件、今年度 3,217 件（前

注1 「屋根工事」「壁工事」「増改築工事」「塗装工事」「内装工事」の合計を「住宅リフォーム工事」としている。

注2 「訪問リフォームに係る消費者トラブルについて－悪質業者による深刻なトラブルが続発－」（2005 年 7 月 20 日公表）（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20050720_1.html）

「住宅リフォーム工事の訪問販売トラブルが再び増加へ－認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止を－」（2010 年 10 月 21 日公表）（http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20101021_1.html）

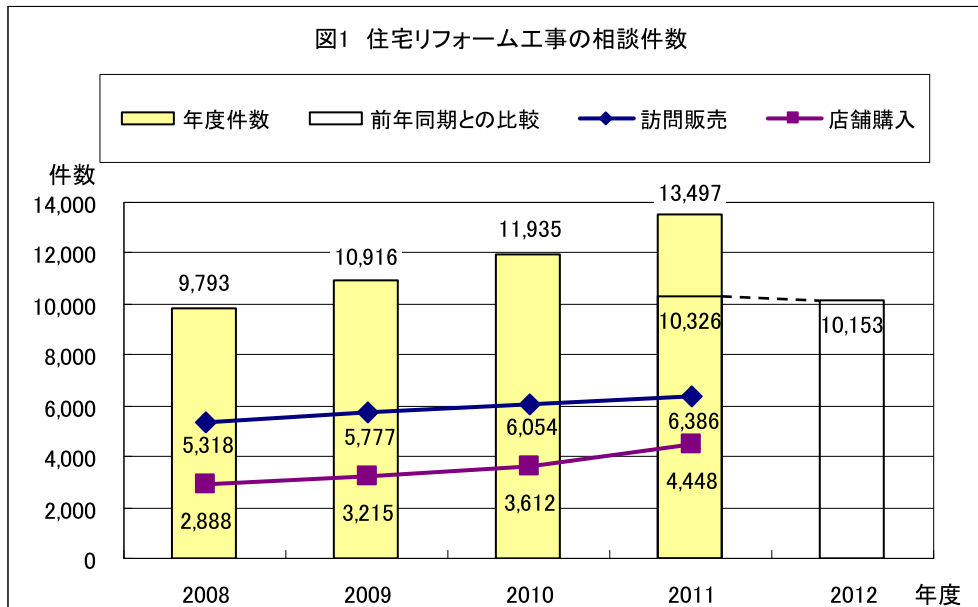
注3 東日本大震災以後、震災に関連する相談にはキーワードを付与している。震災に直接関連する相談と、震災に乗じた悪質商法の双方が含まれる。（住宅リフォーム工事における震災関連の相談件数、2010 年度：221 件、2011 年度：1,621 件、2012 年度：299 件）

注4 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をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

注5 2013 年 1 月 31 日までの登録分。以下同じ。

注6 「店舗購入」とは、PIO-NET の分類上の表記であり、消費者が事業者の店舗で契約した場合などをいう。

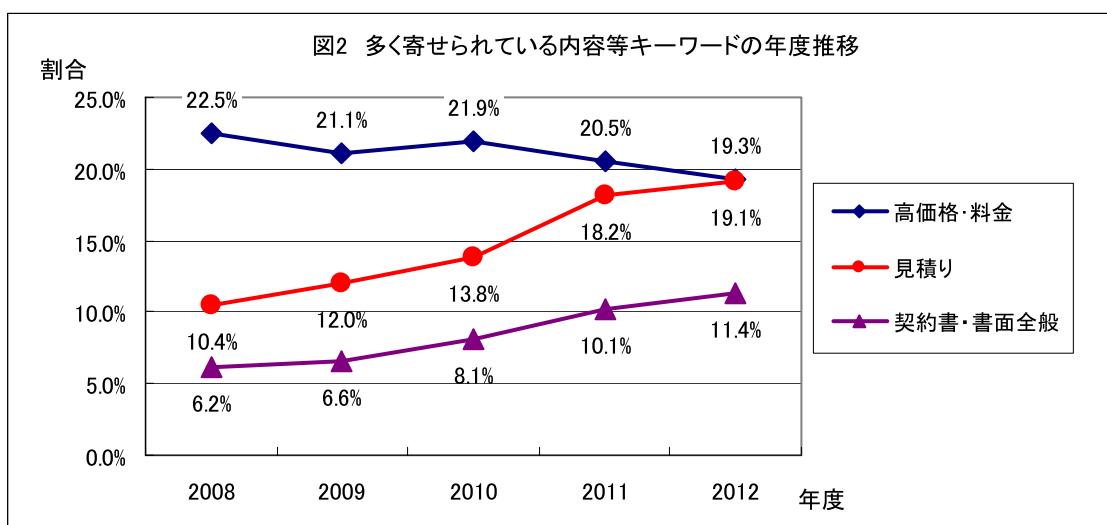
年同期 3,460 件、前々年同期 2,636 件) となった。訪問販売は全体の 47.7%を、店舗購入は全体の 31.7%を、それぞれを合計すると住宅リフォーム工事に関する相談全体の約 8 割を占めている (図 1)。



(2013 年 1 月 31 日までの登録分)

2. 相談の内容

2008 年度からの 5 年間の推移を内容等キーワードから見ると、「高価格・料金」が 2 割前後を占め、最も多いが、割合としては 22.5%から 19.3%と少なくなってきた。逆に「見積り」が 10.4%から 19.1%、「契約書・書面全般」が 6.2%から 11.4%とそれぞれ急増している (図 2)。相談内容としては、「契約金額が高い (高価格・料金)」や「見積りが妥当か、見積り単価は適正か (見積り)」といった相談であった。



3. 最近の相談事例

(1) 訪問販売の事例

【事例1】屋根の塗装工事を契約したが、契約金額を修正液で書き直された

近所の公共施設で施工経験しているという業者が夕方に訪問してきた。承諾していないのに屋根にはしごをかけ屋根を確認し、「瓦に問題があるので、すぐ工事しないといけない」と契約を迫られ、契約書に署名してしまった。業者からなかなか契約書の控えが届かず、届いたものを確認したら修正液で金額が直されていた。

(相談受付年月：2012年12月、契約当事者：年代不明、女性、徳島県)

【事例2】訪問販売業者の言うままに契約し、代金を支払ったが業者と連絡がつかない

両親のもとに突然業者が来訪し、「屋根がずれている」、「雨が降ると大変だからすぐに直す必要がある」と屋根の補修工事を勧誘した。父は、業者に言われるままに屋根工事の契約を結び、工事代金を支払ったが、契約書はなく、領収書しかない。領収書に記載の連絡先に電話をしたが、つながらない。

(相談受付年月：2013年1月、契約当事者：90歳代、男性、兵庫県)

【事例3】11件で総額500万円のリフォーム工事を契約させられていた

高齢の母親が、1年間で11件、約500万円のリフォーム工事を契約させられていた。屋根の修理工事、板金、風呂などすべて同じ業者と契約している。他業者に見積りをとったところ、割高な契約をさせられているようである。契約書には「工事一式」、工事着工日が「吉日」と記載されている。

(相談受付年月：2013年1月、契約当事者：80歳代、女性、広島県)

【事例4】訪問してきた業者に急かされ、屋根工事の契約をしたが、解約したい

突然、家屋のひびや割れ目を補修するという業者が来訪してきた。金額が安かったことと、以前から気にしていたこともあり依頼した。ひびと割れ目の補修は、業者が来訪したその日のうちに終了したが、「屋根瓦がずれている。直さないと地震で崩れてしまう」と屋根工事を勧められた。業者からすぐに契約するよう急かされ契約してしまったが、やはり解約したい。

(相談受付年月：2013年1月、契約当事者：70歳代、男性、栃木県)

【事例5】訪問販売で屋根の塗装工事を依頼したが、業者が工事に来ない

近隣宅の塗装工事をしていた業者が来訪し、屋根の塗装工事を勧誘された。最初は金額に納得がいかず断ったが、金額が値下げされたので契約した。見積書や契約書は渡されていない。契約後すぐに屋根の洗浄が行われ、塗料の代金の支払いを求められた。近隣宅の施工の際にも、先に塗料代は受け取ったとのことだったので支払った。塗料代の支払いから相当経過したが、業者が来ず工事が始まらない。どうしたらよいか。

(相談受付年月：2013年1月、契約当事者：80歳代、女性、愛媛県)

【事例 6】植木の^{せんてい}剪定を依頼したのに、塗装工事も契約させられた

ポスティングされていたチラシの業者に高齢の父が、電話で庭木の剪定を依頼した。剪定が終わったあと業者は居宅を見て、屋根や外壁の塗装を父に勧めてきた。父は最近、判断力が低下してきており、業者の勧めに応じ言われるまま契約してしまった。契約金額が数百万円と高額になり、塗装工事は取り消したい。

(相談受付年月：2012年9月、契約当事者：70歳代、男性、神奈川県)

(2) 店舗購入の事例

【事例 7】外壁リフォーム工事を契約したが、業者が一方的にキャンセルした

自宅の外壁のリフォーム工事をしようと考えていたところ、チラシで契約先業者のことを知り、当初は高額な見積り金額で、予算から見て不可能である旨伝えた。こちらから予算額を具体的に示すと、業者が応じたため契約したが、その後、契約先業者から契約金額では工事ができないと一方的にキャンセルされた。契約書には、業者都合のキャンセルについて記載がない。

(相談受付年月：2013年1月、契約当事者：50歳代、男性、北海道)

【事例 8】リフォーム工事を契約したが、請求額が最初の金額より 1.5 倍も高い

以前にも依頼した知人の業者に自宅の居間のリフォームを依頼した。今回のリフォームに当たって、業者に対し書面を交付するよう契約前にも契約後にも伝えたが、渡されなかった。口頭での打合せはしており、100万円の工事になるとのことだった。しかし、工事終了後に150万円を請求されている。作り付けの家具の施工内容などに不満があり、業者からは専門でない部分の工事の出来はその程度だといわれていて納得できない。

(相談受付年月：2013年1月、契約当事者：50歳代、女性、東京都)

【事例 9】当日中に契約しないと、50万円高くなるといわれた

分譲マンションに居住しているが、浴室をユニットバスにしようとしてリフォーム工事を依頼することにした。風呂のリフォーム工事のチラシを見て、50万円程度と記載があったので、自分で店に出向き、見積りに来てもらった。見積りはチラシより高い150万円を提示されたが、業者から当日中に契約しないとさらに50万円高くなって、200万円になるといわれたため契約した。ところが分譲マンションの管理組合の許可が下りず、結局工事ができない。自己都合の中途解約料は20%といわれた。

(相談受付年月：2013年1月、契約当事者：60歳代、女性、大阪府)

【事例 10】施工内容がずさんな上、口頭での契約と請求金額が違う

リフォーム業者とマンションのクロスの張替えとカーペットを敷く契約をした。リフォームにかかる費用の総額は50万円と口頭で伝えられ、見積書がないまま契約した。下地の処理をせず、以前の壁紙を残したままクロスを張ったため、表面がでこぼこして見栄えが悪い。クロスの作業終了時に50万円の請求を受け、支払った。その後、さらにカーペットの代金を請求されている。施工内容にも請求金額が増えたことにも納得がいかない。

(相談受付年月：2012年11月、契約当事者：40歳代、男性、愛知県)

【事例 11】浴室と洗面所のリフォームをしたが、施工がずさんで請求額が見積りと違う

ショールームに出かけ、キャンペーンのユニットバスがあったので、浴室と洗面所などのリフォームをすることにした。身内の知り合いの業者に依頼し、見積もってもらった上でユニットバスや洗面化粧台などを決め契約した。施工後、予定していた洗面化粧台は大きすぎて入らず別の製品を入れ、扉の取り付けも隙間ができて、向こう側の壁が見える、などの状態であった。さらにユニットバスの付属品である鏡の代金が別途請求され、請求額が増えていた。工事が設計書どおりに施工されておらず、業者を自宅に呼んだが来ようとしな

(相談受付年月：2012年11月、契約当事者：60歳代、女性、香川県)

4. 事例に見る問題点

(1) 訪問販売・店舗購入共通の問題点

・見積書や契約書の不交付、あるいは不適切な書面が交付されている

例えば「請負代金の欄が空白」「施工日程の記載がない」「契約書の表記が詳細な内容がなく「工事一式」「工事着工日は吉日」など、いつ、どのような工事がなされるのかが明らかにされていない、契約内容を特定する書面になっていない、また書面不交付のまま契約し、契約した当日に施工が開始されているという問題がみられた。

・契約途中で一方的に施工中止あるいは契約破棄

材料代などあらかじめ代金の一部を支払っているにもかかわらず工事を途中で中止しそのまま連絡が取れなくなったり、業者都合により一方的に契約を破棄し工事しないと通告するケースも散見された。

(2) 訪問販売における問題点

・高齢者が次々と不必要な工事を勧誘されている

判断能力が低下した高齢者が勧誘され、次々と契約をさせられている事例も依然として目立つ。突然の来訪を受けて、業者から「施工を急ぐべき」「雨が降る前に急いで直す必要がある」「いつ次の地震があるか分からないので早く」など契約を急かされて、代金を支払わされているケースがみられた。

・特定商取引法に基づく法定書面の交付がないまま契約を履行している

最初に依頼した工事とは別の工事を勧誘され応じた場合、新たな訪問販売による契約となり、特定商取引法が適用となり、業者には法定書面の交付義務が生じるが行われていないケースがみられた。

(3) 店舗購入における問題点

・施工不良や設計書等の図面どおりに施工されていない

例えば「クロスは張替え前の下地処理がされていない」「張替えたフローリングに凹みがある」「洗面化粧台が大きすぎてスペースに合わない」「2週間前に塗装した施工部位が剥れてきている」といった、施工内容の品質上の不良であったり、図面どおりの施工がされていないといった問題がみられた。

・知り合いや紹介を受けた業者では契約内容をあいまいにしがち

業者と知り合いあるいは近隣や親族からの紹介を受けた関係者であったり、以前依頼したことのある業者との契約というケースも多く、その場合、書面の交付や金額の確認などがおざなりにされがちである。こちらから依頼した手前、断りにくいという事例も多かった。

5. 消費者へのアドバイス

(1) 見積りを複数とって金額と工事内容を確認する

工事を依頼するときは、工事内容の見積りを必ずとり、見積り内容について分からない点は、業者に必ず確認する。緊急性が高い工事でない場合は、複数の業者から見積りをとり、金額や工事の内容について必ず業者に説明を求める。

重要なことは、工事金額だけでなく、工事の施工内容について、また、工事に用いる材料の種類や数量、単価や工事期間などについても業者に説明を求め、不明な点があれば、建築士などの専門家にも聞いてみる。

(2) 工事内容について業者と話し合ったことは、記録に残す

工事内容について、口頭で依頼する口約束は、トラブルになった際に「言った、言わない」の応酬になりがちである。

また、契約を結ぶ業者が、近所、知り合い、知人であったりする相談も目立つ。そういった場合、トラブルがあっても断りにくく、消費者が悩んでしまうケースも多く見られる。

トラブルを未然に防止するためには、工事内容についての取り決めなどは書面に記載し、業者名や連絡先の入った書面の交付を求めること。知り合いの業者であっても同様である。

(3) 工事を依頼するにあたっては、必要性についてよく検討する

自身が依頼したい工事内容に加えて、予定になかった他の工事を業者に勧められることがある。業者はあたかも必要な工事のように思わせて、追加して契約させ、結果的に高額な契約になってしまうことがある。工事の必要性についてはよく検討し、断る場合ははっきりと業者に伝えること。代金の支払いは急かされても慌てて支払わず、くれぐれも慎重にすること。

(4) 訪問販売などの不意打ち性の高い勧誘の場合、その場で契約しない

訪問販売では、業者が契約をその場で急がせる事例も寄せられている。「今ならこの金額でできる」「キャンペーン価格は今日まで」などと、消費者に対し有利な契約であるように見せることもあるが、すぐに契約しない慎重な姿勢が求められる。

(5) トラブルを未然に防ぐために、次の制度を活用する

①リフォーム見積チェックサービス

悪質な過剰請求や工事途中の追加請求などを消費者が事前に回避できるようにするため、住宅の相談窓口として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」(0570-016-100)において、事業者から提示された見積書について無料で相談に応じている。見積書に不明な点がある場合、工事が追加される場合など、不要な項目がないか、工事の必要

性等について相談できる。

②リフォーム^{かし}瑕疵保険制度

リフォーム工事に欠陥が見つかった場合に、国土交通大臣が指定した保険法人から修理費用を賄うための保険金が支払われる制度がある。ただし、リフォーム事業者が任意で加入する保険なので、加入している事業者が契約前に確認が必要である。加入業者は**一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会のホームページ**で確認できる^{注7}。業者を選ぶ際の参考としてほしい。

(6) トラブルになったら、すぐに消費生活センター等相談機関に相談する

①消費生活センターへの相談

もし契約してしまっても、訪問販売などの場合、契約書面を受け取った日から8日間は、クーリング・オフにより、無条件で契約を解除することができる。また、受け取った書面が法律が定めた記載内容を満たしていない、あるいは書面そのものが交付されていないなどの場合はクーリング・オフの起算が開始していないとされることもあるので、消費生活センターにすぐに相談してほしい。

②リフォームの専門家への相談

リフォーム工事を実施し事業者との間でトラブルになった場合は、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが全国の52の弁護士会と連携して実施している弁護士と建築士による対面相談を無料で利用することができる。予約は「住まいるダイヤル」(0570-016-100)で受け付けている。必要に応じ写真、図面、契約書等を準備し、相談すること。

6. 事業者への要望

- (1) 事業者はリフォーム工事を施工するにあたって、発注予定者の意向に沿って、契約前に適切な見積書、工程表、間取り図など関係書面を用いて、施工内容についてよく説明すること。
- (2) 契約にあたっては、契約内容が確認できるよう、事業者は工事着工前に発注者に工事内容、請負金額、工事の着手時期および完成時期等を記載した請負契約書を交付すること。また、追加工事または変更工事を行う場合は工事の着工前に書面により契約変更を行うこと。なお、一般社団法人住宅リフォーム推進協議会作成の契約書等の標準書式の普及に努めること。
- (3) 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備に努めること。

7. 要望先

- ・一般社団法人住宅リフォーム推進協議会

^{注7} 登録事業者の検索サイト URL <http://search-kashihoken.jp/>

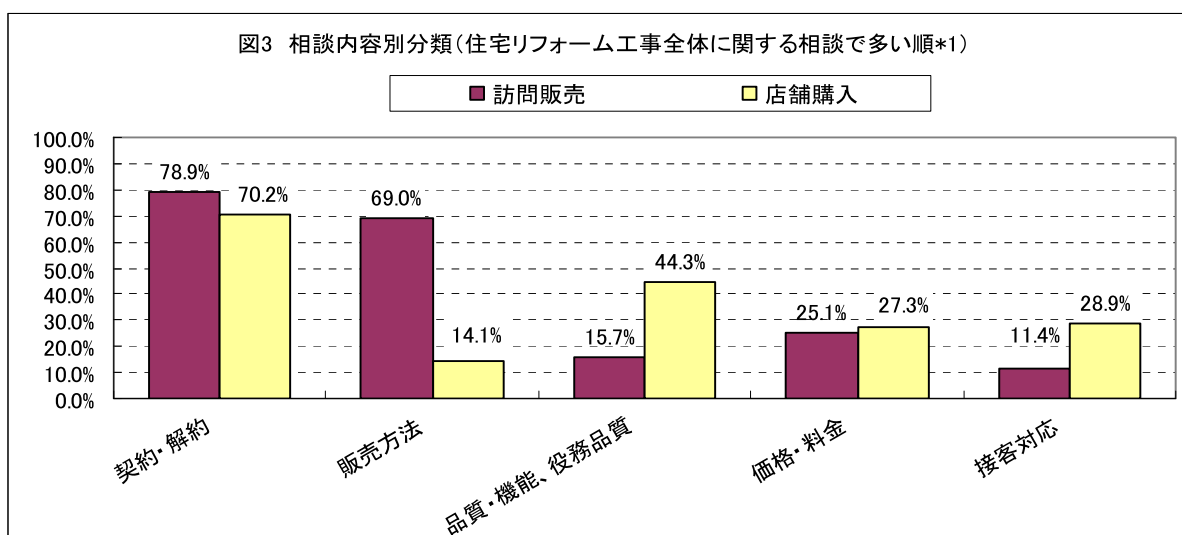
8. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課
- ・消費者委員会事務局
- ・国土交通省土地・建設産業局建設業課、国土交通省住宅局住宅生産課
- ・公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

9. 相談の内容と傾向

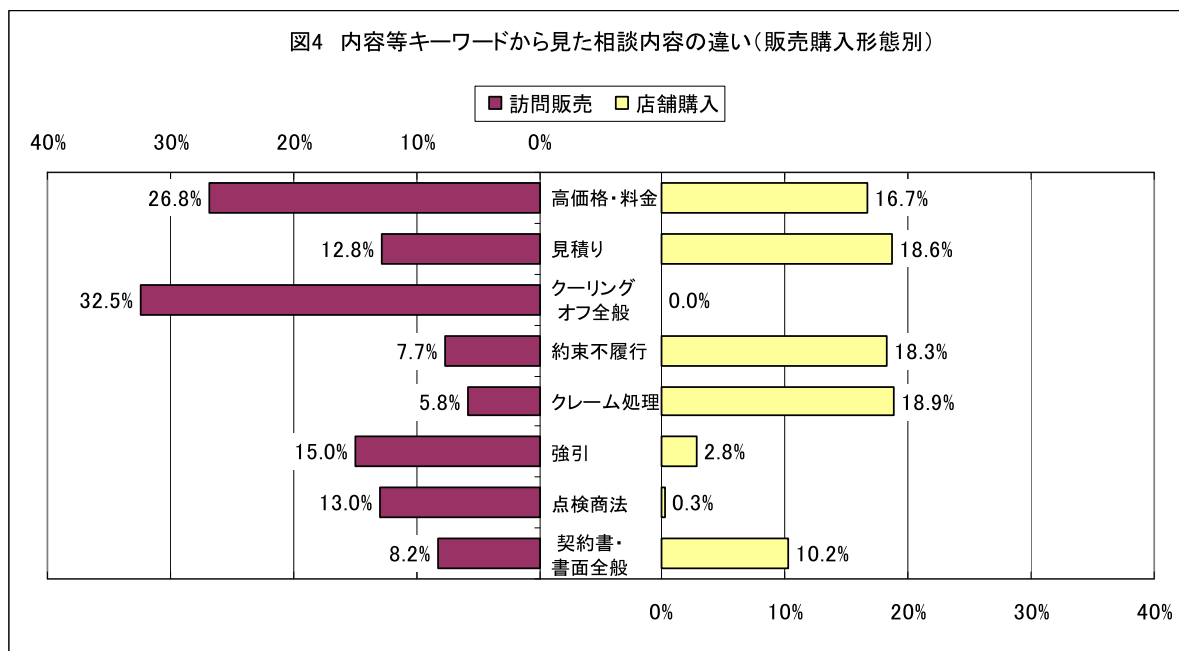
(1) 相談の内容（2008年度～2012年度合計）

相談内容別分類について訪問販売、店舗購入別に比較した（図3）。どちらも「契約・解約」の割合が最も高く、次いで訪問販売は「販売方法」、店舗購入では「品質・機能、役務品質」の割合が高かった。「価格・料金」についてはあまり差がなく、「接客対応」は店舗購入のほうが割合が高いという特徴が見られた。



* 1 件の相談に対し、複数の分類を選択することがある。各項目の割合は、訪問販売、店舗購入のそれぞれ相談件数を100とした場合の割合である。

さらに、詳細な相談内容を内容等キーワードで見ると、住宅リフォーム工事全体では、「高価格・料金」と「見積り」が多く見られた。販売購入形態別では、訪問販売は「クーリング・オフ全般」が32.5%と圧倒的に多く、「強引」が15%、「点検商法」が13%となっている。一方、店舗購入は「約束不履行」が18.3%、「クレーム処理」が18.9%であった。「契約書・書面全般」が訪問販売は8.2%と店舗購入では10.2%の割合であった（図4）。



(2) 相談の傾向 (2008 年度～2012 年度)

2008 年度から 2012 年度にかけて住宅リフォーム工事全体の総件数の傾向は次のとおりである。

* 不明、無回答等は除いて集計している。

①年代別

契約当事者の年代別でみると、訪問販売での契約において 70 歳代以上の割合が 45.4%と高く、50 歳以下が 31.6% (図 5-1) であるのに対し、店舗購入においては、70 歳代以上が 25.2%、50 歳代以下は 45.4% (図 5-2) と、訪問販売では 70 歳代以上が、そして店舗購入では 50 歳代以下が半数近くを占めていた。訪問販売の対象が高齢者であるケースが依然として多い傾向となっている。

②性別

契約当事者の性別では、男女比は 50%ずつであり、販売購入形態別での違いも見られなかった。

③地域別

契約当事者の地域別では、南関東 (32.7%)、近畿 (15.7%)、東海 (10.1%)、九州北部 (7.5%)、北海道・東北北部 (6.4%) の順に多かった。

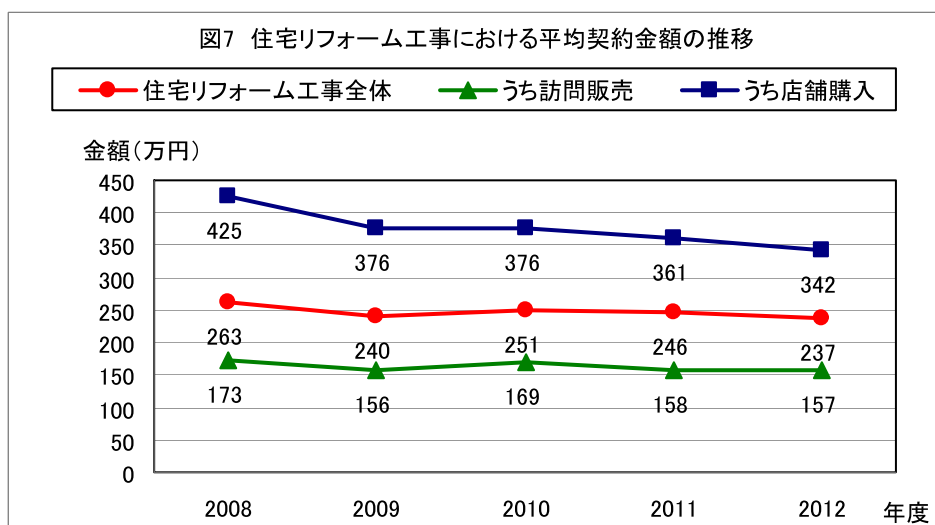
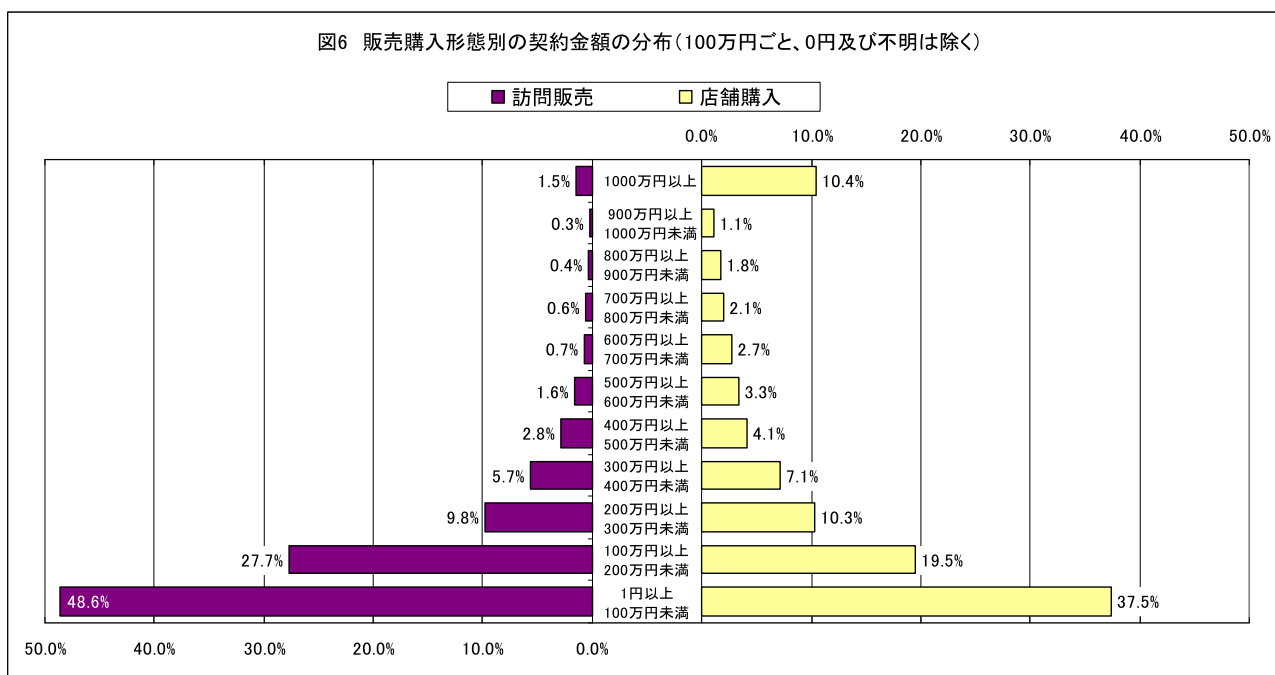
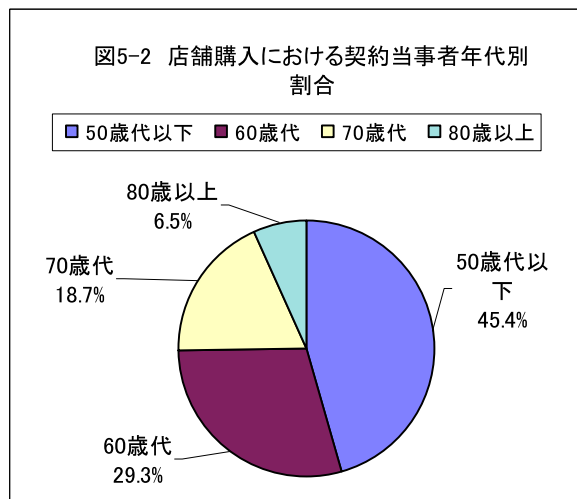
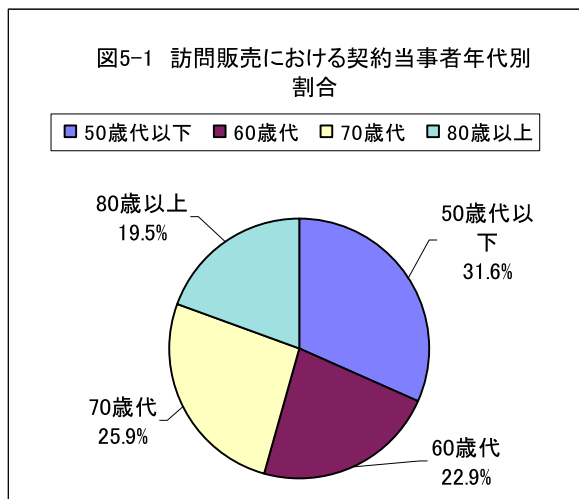
④契約金額と平均契約金額

契約金額の分布をみると、訪問販売も店舗購入も 200 万円未満の工事が過半数を占めている。訪問販売では 100 万円未満の割合が 48.6%と約半数を占め、店舗購入では 200 万円以上の割合が訪問販売より多いという傾向がみられた (図 6)。

さらに、平均契約金額の 5 年間の推移をみると、住宅リフォーム工事全般では 2008 年度の 263 万円から 2012 年度は 237 万円と下がっており、訪問販売、店舗購入いずれにおいても同様に低額化の傾向がみられた (図 7)。

⑤支払方法

支払方法をみると、信用供与を介さず当事者間で直接支払う「即時払」が、住宅リフォーム工事全体では 86.2%、訪問販売 82.3%、店舗購入 92%と多くを占めている。



<title>増加する住宅リフォーム工事のトラブル - トラブルは悪質な訪問販売だけじゃない! - </title>