

「訪問販売による住宅リフォーム」に関する相談概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報を M E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：訪問販売による住宅リフォームに関する相談
(増改築・屋根・壁・塗装・内装・衛生設備工事、乾燥剤、床下換気扇、白蟻駆除サービス)

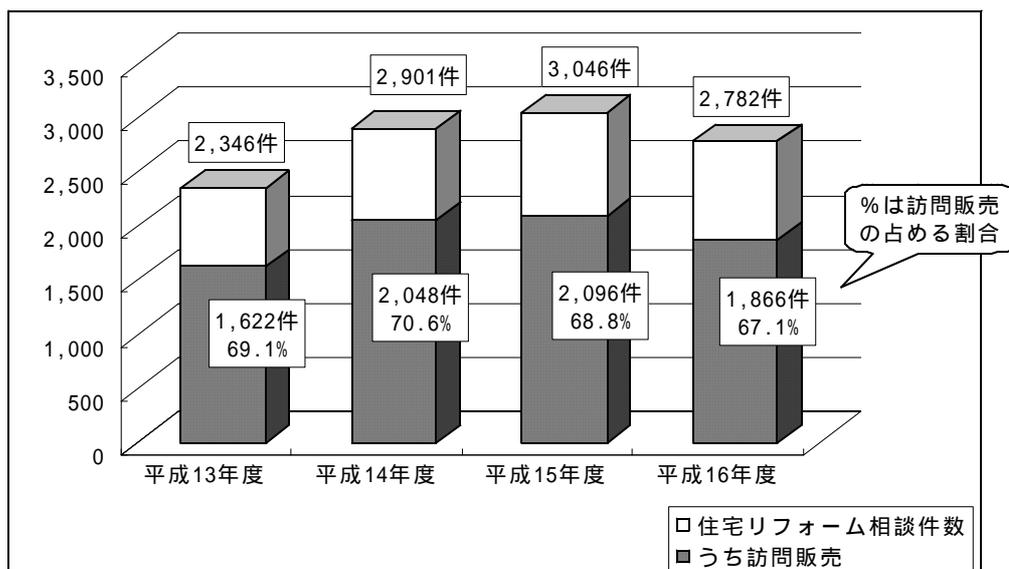
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成13年4月～17年3月(4年間)の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年4月～17年5月受付の相談データから抽出したものである。

1. 訪問販売による住宅リフォームに関する相談件数

住宅リフォームに関する相談件数について、この4年間の推移を対前年度比で見ると、14年度は+23.7%、15年度は+5.0%と増加傾向にあるが、16年度は対前年度-8.7%と減少に転じている。これは、トラブルの減少ではなく、架空・不当請求に関する相談の急増の影響を受けた結果と思われる。このうち、訪問販売での契約の占める割合が非常に高く、各年度とも約7割を占めている。(図-1)

【図-1】住宅リフォームに関する相談件数



2. 商品・役務別相談件数

訪問販売による住宅リフォームに関する相談について、商品・役務別に相談件数を示したのが「表 - 1」である。

14年度以外の各年度は、「屋根工事」の件数が最も多くなっており、16年度は対前年度1.4倍の大幅な増加が見られる。雨樋を掃除する、瓦の点検と言って訪問し、このままだと雨漏りする等と言って不安をあおって高額な契約をさせているケースが多く見られる。

14年度は、「床下換気扇」の件数増加が目立っているが、これは、「排水管の点検をすることで訪問した業者に、床下に湿気があるので換気扇を付けた方がいいと言われ契約したが、必要ないので解約したい」といった点検商法の相談が多く見られる。

【表 - 1】住宅リフォーム（訪販）商品・役務別相談件数

商品・役務名	13年度	14年度	15年度	16年度
屋根工事	303	347	468	637
衛生設備工事	184	260	254	282
床下換気扇	283	489	357	188
塗装工事	221	214	184	171
増改築工事	122	149	150	157
内装工事	140	145	244	140
乾燥剤	100	148	154	124
白蟻駆除サービス	196	185	190	106
壁工事	73	111	95	61
計	1,622	2,048	2,096	1,866

3. 相談内容

相談内容キーワード上位10位について、訪問販売による住宅リフォーム全体を示したのが「表 - 2」、契約当事者60歳以上について示したのが「表 - 3」である。

【表 - 2】住宅リフォーム（訪販）内容キーワード上位10位

単位：件

順位	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
1	家庭訪販	1,364	家庭訪販	1,749	家庭訪販	1,673	家庭訪販	1,425
2	クーリングオフ	816	クーリングオフ	972	クーリングオフ	952	クーリングオフ	812
3	高価格・料金	456	高価格・料金	577	高価格・料金	517	高価格・料金	542
4	点検商法	245	点検商法	344	点検商法	374	点検商法	417
5	解約	243	解約	326	解約	330	解約	328
6	強引	220	強引	278	強引	244	虚偽説明	246
7	信用性	198	信用性	236	信用性	244	信用性	236
8	虚偽説明	144	次々販売	204	次々販売	213	次々販売	230
9	次々販売	101	虚偽説明	186	虚偽説明	206	強引	198
10	見積り	100	見積り	110	判断不十分者契約	136	販売目的隠匿	186

* 複数集計

【表 - 3】住宅リフォーム（訪販）内容キーワード上位10位（契約当事者60歳以上） 単位：件

順位	平成13年度		平成14年度		平成15年度		平成16年度	
1	家庭訪販	810	家庭訪販	1,109	家庭訪販	1,126	家庭訪販	978
2	クーリングオフ	524	クーリングオフ	623	クーリングオフ	658	クーリングオフ	587
3	高価格・料金	292	高価格・料金	398	高価格・料金	395	高価格・料金	398
4	点検商法	151	点検商法	233	点検商法	262	点検商法	308
5	解約	150	解約	224	解約	231	解約	224
6	強引	133	強引	194	強引	184	次々販売	188
7	信用性	89	次々販売	156	次々販売	178	虚偽説明	169
8	虚偽説明	86	信用性	129	虚偽説明	127	強引	146
9	次々販売	69	虚偽説明	113	信用性	124	販売目的隠匿	134
10	見積り	55	判断不十分者契約	76	判断不十分者契約	118	信用性	121

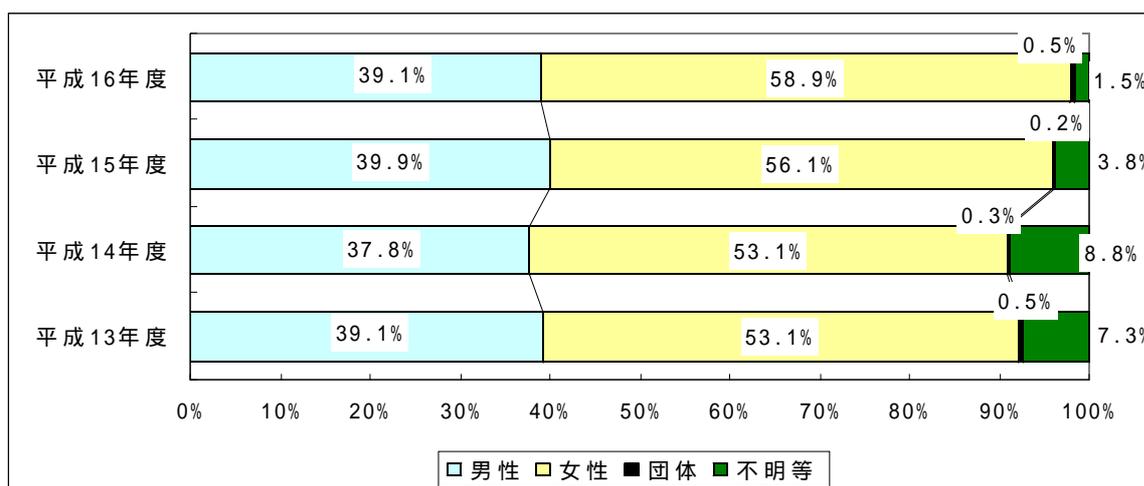
* 複数集計

訪問販売による住宅リフォーム全体、契約当事者60歳以上、いずれも各年度とも上位5位までは全く変動がなく、「家庭訪販」、「クーリングオフ」、「高価格・料金」、「点検商法」、「解約」が上位に挙がっている。また「次々販売」、「虚偽説明」、「信用性」なども上位に挙がっており、強引な勧誘でトラブルになっている状況が見られる。

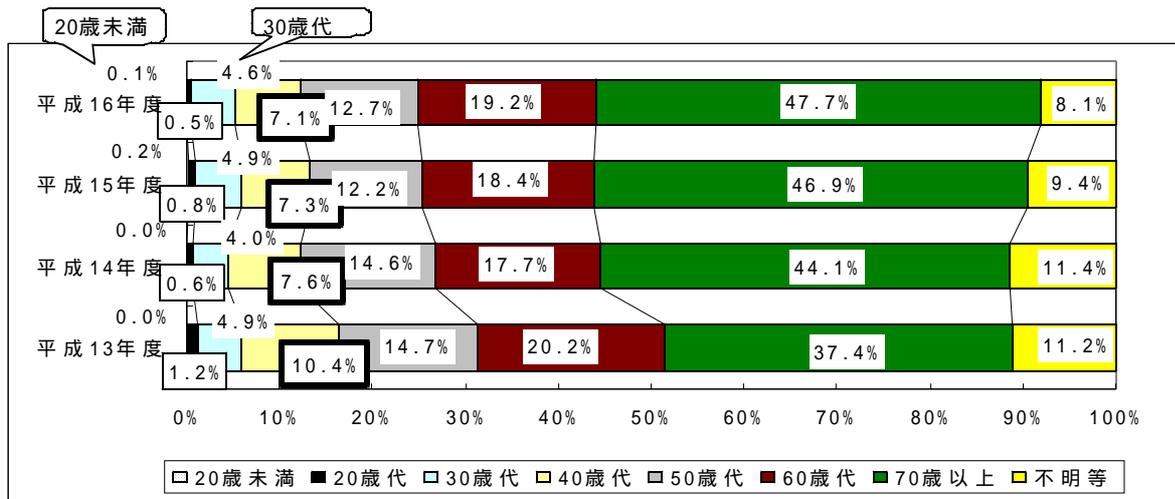
4. 契約当事者

訪問販売による住宅リフォームの契約当事者について、性別、年代別、職業別に割合を示したのが「図 - 2」から「図 - 4」である。

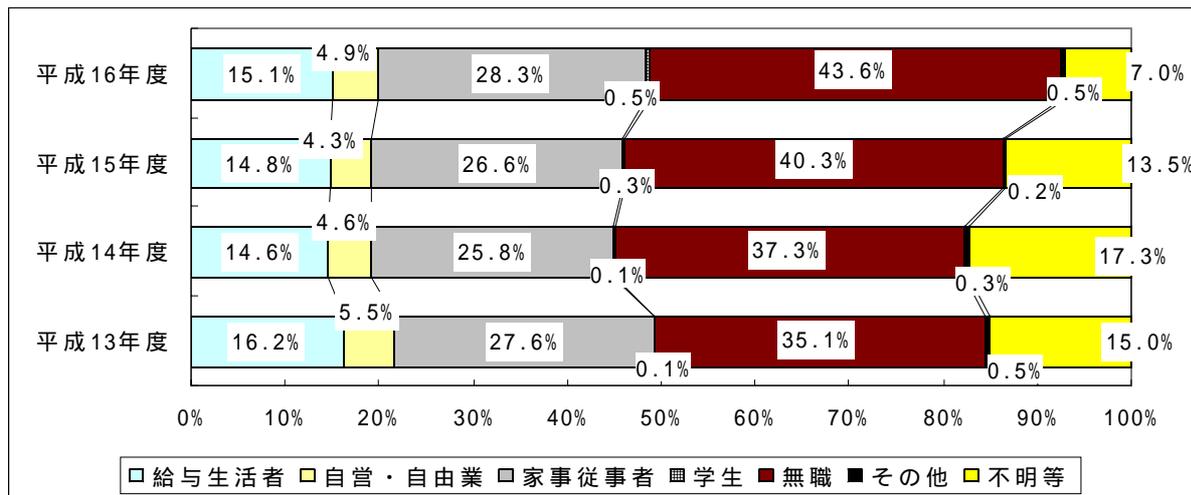
【図 - 2】住宅リフォーム（訪販）契約当事者性別割合



【図 - 3】住宅リフォーム（訪販）契約当事者年代別割合



【図 - 4】住宅リフォーム（訪販）契約当事者職業別割合



性別では、各年度とも「女性」が半数以上となっており、16年度は約6割を占めている。年代別では、各年度とも「70歳以上」の割合が最も高く、さらにその割合も年々上昇傾向にある。「60歳代」も含めた高齢者の割合は非常に高く、16年度においては7割近くを占めるまでになっている。職業別では、「無職」の割合が約4割と最も高く、次いで「家事従事者」が約3割を占めている。以上のことから、在宅していることの多い高齢者や家事従事者がターゲットになっていることがわかる。また、高齢者の中でも「70歳以上」が全体の半数を占めるまでになっており、判断能力が不十分な場合も多い高齢者をターゲットにしている悪質性がうかがわれる。

【表 - 4】住宅リフォーム（訪販）のうち判断不十分者契約の割合

単位：件

区 分		平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
全年代	相談件数	1,622	2,048	2,096	1,866
	判断不十分者契約	53	94	136	106
	判断不十分者契約の割合	3.3%	4.6%	6.5%	5.7%
60歳以上	契約当事者60歳以上相談件数	934	1,267	1,367	1,249
	判断不十分者契約	45	76	118	88
	判断不十分者契約の割合	4.8%	6.0%	8.6%	7.0%

認知症など判断能力が不十分と思われる契約当事者の相談件数とその割合を示したのが「表 - 4」である。15年度までは全年代でも契約当事者60歳以上でも年々判断不十分者契約の件数が増加し、割合も上昇が見られる。16年度はやや減少が見られるものの、訪問販売による住宅リフォーム全体で5.7%、60歳以上で7.0%を占めており、13年度と比較して全体で2.4ポイント、60歳以上で2.2ポイント上昇と問題の多い契約が増加傾向にあると思われる。

5. 契約購入金額

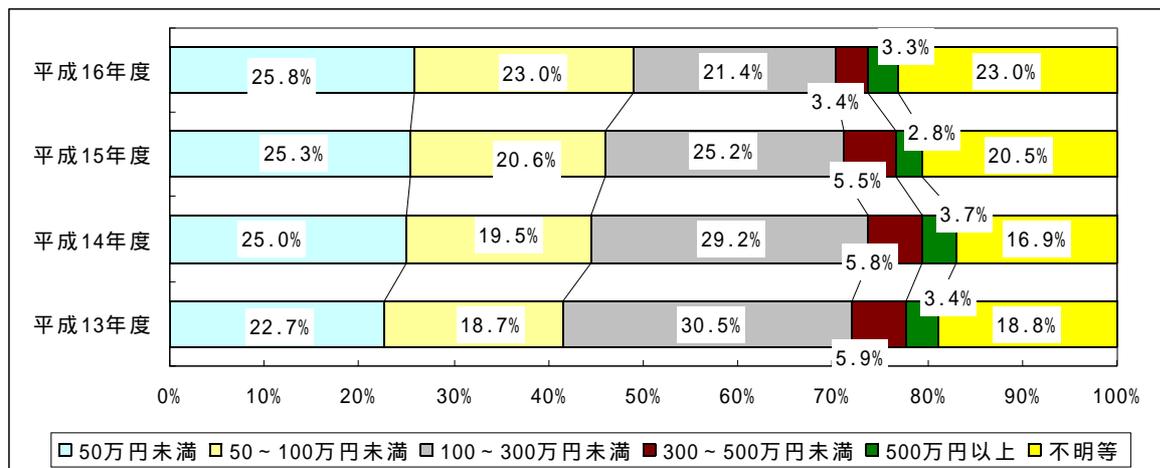
訪問販売による住宅リフォームの平均契約購入金額について示したのが「表 - 5」、契約購入金額別の割合について示したのが「図 - 5」、年代別契約購入金額別の割合について示したのが「図 - 6」である。

【表 - 5】平均契約購入金額

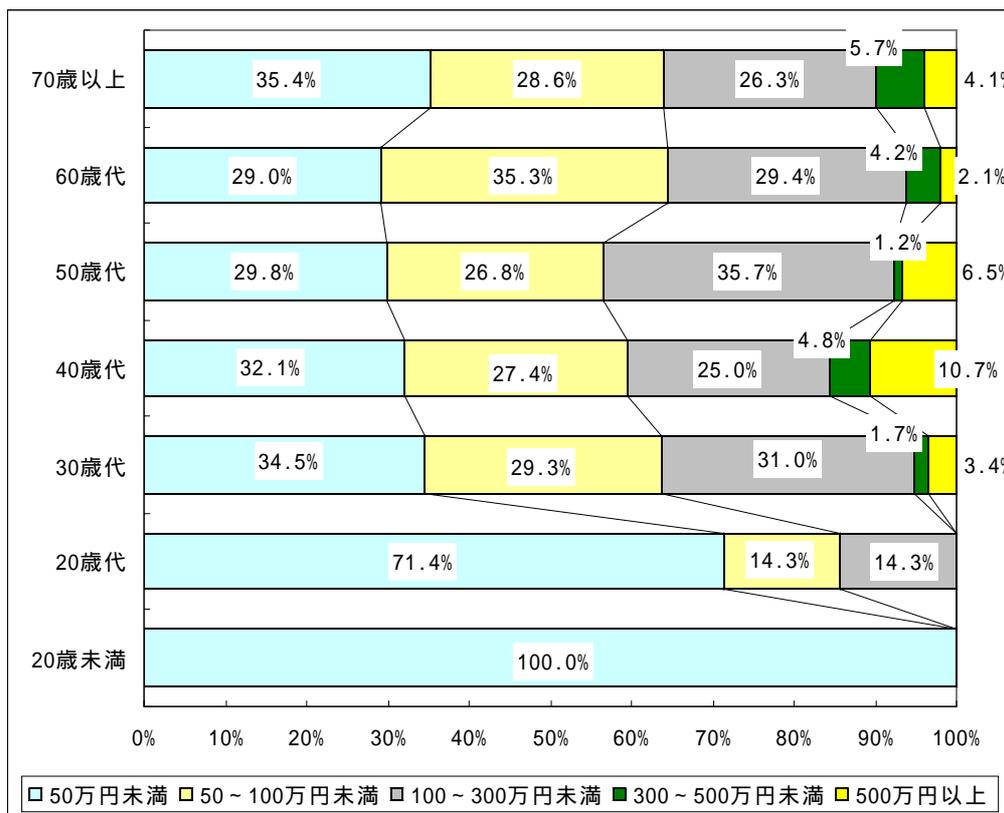
単位：円

	平成13年度	平成14年度	平成15年度	平成16年度
住宅リフォーム（訪販）全体	1,512,200	1,458,400	1,365,300	1,273,400
契約当事者60歳以上	1,454,000	1,429,500	1,435,500	1,250,700

【図 - 5】住宅リフォーム（訪販）契約購入金額別割合



【図 - 6】年代別契約購入金額別割合（平成16年度）



* 不明等は除く

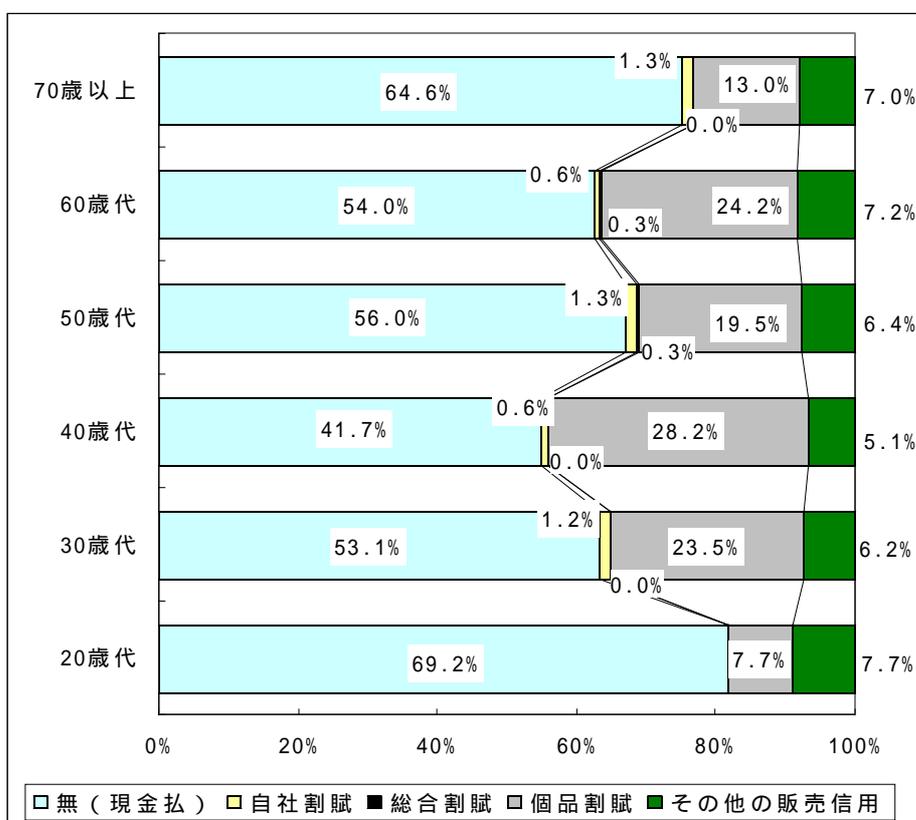
平均契約購入金額を見ると、訪問販売による住宅リフォーム全体では年々低下が見られ、契約当事者60歳以上の高齢者においても16年度は低下が見られる。契約購入金額別の割合でも100万円以上の契約の割合が年々低下しているが、16年度における年代別の契約購入金額別割合を見ると、30歳代以上の各年代で「300万円以上」の高額な契約が見られる。最も高いのは「40歳代」であるものの、次に「70歳以上」の割合が高くなっており、高齢者も高額な契約が多いことがわかる。

6. 支払方法

年代別に支払方法別の割合を示したのが「図 - 7」である。

各年代とも「現金払」が最も高い割合を占めているものの、割賦方式での支払いも多いことがわかる。特に高齢者に注目すると、「個品割賦」の割合が、「60歳代」で24.2%、「70歳以上」で13.0%を占めている。相談事例を見ると、「高額でありこれ以上支払えない」等、年金生活者など支払能力の低い消費者に対してクレジットで高額な契約をさせているケースが見られる。

【図 - 7】年代別支払方法別割合（平成16年度）



* 不明等は除く

7. 相談事例

(1) 点検商法

高齢の母が、下水管点検と言って訪れた業者に水漏れしていると言われ、工事を依頼し1万円くらい支払った。その後、ついでに床下点検もすると言われ、業者が床下にもぐり、このままでは家が腐って大変と言われ、その場で備長炭200キロを床下に敷く100万円の契約をした。 unnecessary work, so I want to cancel the contract. (床下調湿材 / 70歳代 / 女性)

アドバイス

クーリング・オフ期間内であったため、クーリング・オフ書面の書き方を助言した。点検商法について情報提供し、注意を促した。その後、相談者が業者と話し合い、無事契約解除となった。

(2) 次々販売

家庭訪販で1社と床下換気扇、調湿材、補強、屋根工事等、5年間の間に合計10回、約700万円の契約をした。さらに同業他社14社とも約2,600万円の契約をしており、多重債務になってしまった。どうしたらよいか。
(床下換気扇等 / 70歳代 / 男性)

アドバイス

既に工事は終了し、代金も支払済だったが、都建築アドバイザーと相談員が現地調査をした結果、不必要で高額な工事がされていたことがわかった。相談者から販売会社に対し、不必要で高額な工事であったこと、多重債務状態であることを文書で発信し、センターからも主張したところ、床下換気扇と土間工事の代金合計約100万円が相談者に返金された。

(3) 判断不十分者契約

訪問した業者3社と半年の間に15件ものリフォーム契約をし、合計1,300万円になる。どのような経緯で契約したかもはっきり覚えていない。これまでの契約は現金で支払ってしまったが、今回は195万円のクレジット契約をした。17万円の年金から月々8万円は支払えないので解約したい。
(増改築工事 / 80歳代 / 女性)

アドバイス

相談者と息子夫婦、業者の3者での話し合いをセンターで行った。相談者は個々の契約について全く記憶にない状況であり、本当に必要な工事であったか疑問であり、家族も納得できないと主張した。既に工事は終了していたが、既支払金から50万円を返金することで合意した。

(4) 販売目的隠匿

実家の父が訪問してきた業者に、この地域はケーブルテレビになるので屋根のアンテナをはずす必要がある、よかったら2,000円ではずすと言われ頼んだ。屋根の瓦が緩んでいてこのままではカビが生えると言われ、260万円の高額な屋根工事の契約をした。インターネットで調べたら、行政処分を受けている業者とわかった。工事はまだ始まっていない。お金は後日振り

込むことになっている。解約したい。

(屋根工事 / 70歳代 / 男性)

アドバイス

センターで契約書面を確認したところ契約から8日目だったため、ハガキによるクーリング・オフを今日中に手続きを行うことを助言した。

8. 住宅リフォームに関する相談の問題点

消費生活センターに寄せられる住宅リフォームに関する相談の中で最も多いのは、訪問販売による高齢者の被害である。ひとり暮らしや判断力不十分な高齢者に対し、「点検商法」や「次々販売」等の悪質な手口で高額な契約をさせるケースが多く見られる。東京都消費者被害救済委員会報告書「高齢者と次々契約した外壁改修の工事契約に係る紛争」(平成17年3月4日)においても、高齢者の知識、判断力不足に乗じた契約内容や販売方法等について多くの問題点を指摘しているところである。

このような被害をなくすためには、事業者の適正な営業活動が求められることは当然であるが、消費者側も自らを守る手段が必要である。住宅リフォームの契約をする際には、家族や専門家に相談したり、複数の業者から見積りを取り、十分に比較検討を行うことが必要である。(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、ホームページ(<http://www.chord.or.jp>)で住宅リフォームの価格見積りができるシステムを公開しており、およその適正価格を調べることができる。また住宅リフォームに関する様々な情報提供や相談も行っているので活用してほしい。

さらに、高齢者の被害をなくすためには、成年後見制度の活用や日頃からの家族や地域、ケアマネージャーなど周囲の人々の連携により高齢者を悪質業者から守っていかなくてはならない。契約に至ってしまった場合でも、訪問販売であればクーリングオフが可能である。また、クーリングオフ期間が経過していても、事業者に不適正な行為が認められる場合は、解約、返金等の交渉も可能である。あきらめずに消費生活センターに相談してほしい。