

「悪質な」住宅リフォーム工事訪問販売に御注意！！

突然お宅を訪問した業者が、住宅リフォームについて「見積もりは無料ですから。」「見積もりだけでもお願いします。」と勧誘し、その後、当日中に契約をするようしつこく迫って不要不急の高額なリフォーム工事について契約を結ばせる住宅リフォーム工事の訪問販売の悪質な事案が多く発生しています。

トラブルに遭わないために注意すべきポイント

ポイント1 ▶ 突然の訪問に御注意！安価な金額でもすぐ契約しない！

契約の勧誘が目的であることを明示しないで勧誘行為を行うことは法令で禁止されています。知らない業者の訪問には注意しましょう。また、安価な金額であっても、その場で契約せずに身近な人に相談しましょう。

ポイント2 ▶ 「近所で工事をやっている」と言われても安心しない！

安心感を与えるため「近所で工事をやっている」などと言って偶然を装って訪問したり、「〇〇さんのお宅もうちが工事しました。」と言って勧誘したりすることがあります。実際にはそのような工事をしていない場合がありますので、安心してはいけません。

ポイント3 ▶ 高額な工事を勧められたら、ちょっと待って！必ず複数社から見積りを取りましょう！

悪質な業者はあなたの家の屋根を撮ったという写真を見せて、「このまま放置していると大変なことになる」などと言って不安をあおり、数百万円にも及ぶ高額な屋根全体の修理工事を勧めることがあります。自宅を建てた業者などなるべく複数の業者から見積りを取るようにしましょう。また、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは見積書の見方などに関する相談を受け付けています。

ポイント4 ▶ 断りきれず契約してしまったら…

契約して工事が始まっていた場合でも、8日間以内ならクーリング・オフが可能です。お近くの消費生活センターや各自治体の相談窓口へ相談してください。また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、契約を解除できる場合がありますので、諦めずに相談しましょう。

おかしいな、困ったなと思ったら、一人で悩まず相談を

- **住まいるダイヤル®**（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（受付時間は10:00～17:00 土、日、祝休日及び年末年始を除く。）
電話 0570-016-100 住宅に関する相談の一環として『見積書』の見方などに関する相談を受け付けています。
※PHSや一部のIP電話からは **電話 03-3556-5147**
- **消費者ホットライン**（全国统一番号） 188（局番なし） 身近な消費生活相談窓口につながります。
※一部のPHS、IP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。
- **最寄りの消費生活センターを検索する** <http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

勧誘から契約までの手口

① 勧誘

業者

住宅リフォームの会社です。外壁をキレイにしませんか。お宅は道路沿いのよく目立つところに立っているので立派な仕事をしますよ。見積りは無料です。見積りだけでもどうですか。

消費者 A

(確かに外壁のしみが気になっていたし、) 見積りだけならお願いします

② 見積もりをもらおうと...

○百万円です

A 宅

業者 **消費者 A**

うちで使用する壁材は大手メーカーの商品です。耐久性や耐熱性がよく、手入れも簡単です。今日契約して下さったら△百万円に安くしますよ!

そんなお金ありません! 見積りだけのつもりだったので、契約はしません。

⑤ その後...

息子

なんで相談せずに決めたの。金額も高すぎる!

消費者 A

急にきた知らない業者にしつこく勧誘されて高額な契約をしてしまった... 支払いができるだろうか。

A 宅

契約してください。契約してもらわないと会社に帰れません。

業者 **消費者 A**

何度も断る消費者に当日の契約を執拗に迫って勧誘し、契約しないと帰らないのではと不安にさせ、不要不急の高額契約を結ぶ!

(この人は契約しないと帰らないかもしれない) (仕方なく)じゃあお願いします...

④ 契約

もういつもの夕食の時間をとっくに過ぎてている...

③ 断っても繰り返し勧誘される

A 宅

業者 **消費者 A**

近所の○○さんのところもうちがやりました。

うちは今リフォーム必要ないですから。

いくらなら出せますか。塗装のみなら安くすみませよ。

他の会社とも比較したい。今日の今日では決められない。

リフォームするにしても、家族に相談してからでない

今日決めてください。

契約してしまったが、解約したい

- そんなときは、**クーリング・オフ**といって、契約書面を受け取った日から**8日間以内**であれば、**無条件で契約を解除できる制度**があります。

クーリング・オフ通知の書き方

- ① 必ずはがきなどの書面で行います。
- ② 契約年月日・商品名・契約金額・販売会社・担当者名を書いて、この契約を解除するというを書きます。
※ あなたの住所、氏名を書くことを忘れずに。
- ③ はがきを書いたら、表・裏ともにコピーを取ります。
- ④ はがきは郵便窓口で、**特定記録郵便**又は**簡易書留**などの「出した日付」が分かる方法で出して、受取証などをもらいます。
- ⑤ はがきのコピーと特定記録郵便などの受取証の紙を大切に保管しましょう。

★クーリング・オフができるかどうか、書面の書き方や手順が分からないなど、不明な点はお近くの消費生活センター等に御相談ください。

【書面での通知例】

切手

□□□□-□□□□

××県×市×町×丁目×番×号

株式会社〇〇リフォーム 御中

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 平成 年 月 日
商品名 屋根の修理
契約金額 100,000円
販売会社 株式会社〇〇リフォーム
□□営業所
担当者△△△△

支払った代金100,000円を返金し、工事を中止してください。

平成 年 月 日

〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号
氏名 消費 経子

- 特定商取引法ガイド ~特定商取引法の解説などを掲載中！~ <http://www.no-trouble.go.jp/>
- 消費者ホットライン(全国统一番号) **188(局番なし)** 身近な消費生活相談窓口につながります。
※一部のPHS、IP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。

【参考情報】

● 国民生活センター報道発表資料

- ・ 「増加する住宅リフォーム工事のトラブル
ートラブルは悪質な訪問販売リフォームだけじゃない！ー」
(平成25年3月7日)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20130307_2.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
ー認知症高齢者などへの見守りでトラブルの拡大防止をー」
(平成22年10月21日)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20101021_1.html

● 国民生活センター見守り新鮮情報

- ・ 「千円のはずが20万円の工事に！？屋根工事の契約トラブル」 (平成25年9月3日)
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mailmag/mj-shinsen172.html

【特定商取引法違反（住宅リフォーム関係）の処分情報】

● 中部経済産業局

業務停止命令6か月（平成27年8月11日）

株式会社和幸（愛知県春日井市下原町2269番地）

代表取締役 山田西夏

処分内容詳細：http://www.caa.go.jp/trade/pdf/150811kouhyou_1.pdf

● 消費者庁

業務停止命令6か月（平成27年6月11日）

株式会社愛建ホーム（福岡県春日市白水ヶ丘四丁目79番地）

代表取締役 禪院裕文

処分内容詳細：http://www.caa.go.jp/trade/pdf/150611kouhyou_1.pdf