

住宅リフォームに関する消費者トラブルに係る 関係省庁等担当課長会議（第1回）議事要旨

（開催要領）

1. 開催日時:平成17年7月5日（火）10:30～12:00
2. 場 所:永田町合同庁舎 1階1共用会議室
3. 参加者
警察庁 （生活安全局）藤村生活経済対策室長
法務省 （民事局）始関民事法制管理官、江原局付
厚生労働省 （老健局）本後計画課長補佐、（社会・援護局）橋本地域福祉課長補佐
経済産業省 （商務情報政策局）川上消費経済政策課長、宮原消費経済対策課長補佐、
樋口取引信用課長補佐
国土交通省 （総合政策局）西脇総合政策局建設業課長、島田政策課長補佐、
（住宅局）高井住宅生産課長、

内閣府 （国民生活局）山田審議官、服部消費者企画課長、勝見消費者調整課長、
野中消費者情報室長、丸山消費者企画課長補佐
（共生社会政策統括官）依田障害者施策担当参事官、
山岸少子・高齢化対策担当主査

（オブザーバー参加）

- 財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター 笹井専務理事
独立行政法人国民生活センター 島野相談調査部長

（議事次第）

1. 開 会
2. 住宅リフォームに関する消費者トラブルの現状等について
・国民生活センター
3. 関係省庁における取り組み等について
・警察庁
・経済産業省
・国土交通省
・厚生労働省
・法務省
・内閣府
4. 意見交換
5. 閉 会

(配布資料)

別添配布資料一覧参照

(概要)

○ 主催者挨拶

- ・ 現在、住宅リフォームに関する消費者トラブルが大きな社会問題となっている。
- ・ この問題に対処するためには、悪質な事業者の取締り、消費者・高齢者への情報提供・啓発、高齢者の保護・サポートなど多岐にわたるため、関係省庁間の連携・強化が従来以上に必要となる。
- ・ 本日の会議において、関係省庁間で情報を共有するとともに、政府一体となって対策を拡充・強化していきたいと考えているので、会議の場では忌憚なきご意見を出していただきたい。

○ 住宅リフォームに関する消費者トラブルに係る現状及びその対応について、国民生活センターより説明（別添資料1参照）。

○ 住宅に関するリフォームに関する消費者トラブルに対する関係省庁における現状の取り組み等について、関係省庁等より説明。

(1) 警察庁より説明

- ・ 警察が重視しているのは、犯罪の取締り、犯罪被害防止という視点から防犯指導の2点である。
- ・ 犯罪の取締りに関しては、各県警に対し今回の住宅リフォームの問題に関する情報を提供するとともに、取締りを行うよう指導している。
- ・ 高齢者に対する防犯指導については、判断力に乏しい方もおり、高齢者が不審な若者と共に金融機関の窓口を訪れたのを、窓口係が不審に思って当局に通報し、検挙されたという事例やヘルパーの通報により検挙された事例もあることから、家族やヘルパーなど高齢者と関わりのある人間に対しても実施するのが有益だと考える。
- ・ 昨年の特典商取引等事犯全体の検挙事件数は75件、検挙人員は229人に上る。このうち、点検商法（住宅リフォームだけではなく、消火器販売など他の訪問販売も含む）に係る検挙事件数は29件であった。

(3) 経済産業省より説明（別添資料2参照）

(4) 国土交通省より説明（別添資料3参照）

(5) 厚生労働省より説明（別添資料4参照）

(6) 法務省より説明（別添資料5参照）

- ・ 判断能力がある高齢者の場合、成年後見制度では保護されないが、このような方々も住宅リフォームのトラブルに巻き込まれる例は相当数に上ると考える。このような高齢者に対しては、特典商取引法や消費者契約法などの法律で保護すべきものとする。

(7) 内閣府より説明（別添資料6参照）

○ 各省庁等の報告後、大要以下のような意見交換が行われた。

- ・ 資料にあるとおり、国民生活センターには悪質商法に関する情報が多数寄せられているが、悪質な事業者に対しては、実名で公表した方が違反抑止の効果があると考えられる。経済産業省においては、行政処分を行った事業者に対し実名の公表を行っているが、国民生活センターは、そのような行政処分、行政指導の前段階でつかんだ悪質事業者の情報を公表する方向で検討すべきではないか。
- ・ 公表するためには、悪質な事業者であることの真実相当性を判断することが必要である。今回の住宅リフォームの消費者トラブルについても、悪質事業者を実名で公表するためには、当事者に会って話を聞いたり、実際に被害の状況を調査した上でなければ、デュープロセスの観点からも、また、相手方から実名公表により被った損害の賠償請求を提起されることなどを考慮に入れた上でないと出来ないものと考えられる。架空請求の時には業者名を公表したが、あれは詐欺行為で、誰がみても問題行為であることが分かるから公表できたもの。今回のような住宅リフォームのトラブルについて、事業者が行った行為を問題するためには実際に現場で調査しなければ問題かどうか分からないものもある。しかしながら、国民生活センターには行政調査権限がないため、このような調査活動を行うのは困難である。国民生活センターの役割としては、個別の悪質業者を公表するよりも現実の悪質業者の手口を公表することで、消費者に注意喚起を促すというのが本筋だと考える。
- ・ 公表することが困難であることは分かるが、情報公開法によると、人の生命、健康、財産を保護するため、公にすることが必要であると認められる情報については開示しなければならないと定められており、本件はこれに相当するのではないか。公表について今後の検討課題としていただけないか。
- ・ 従来も事業者名公表を実施しているので、公表は不可能だと言っているのではない。公表するとなれば、ひとつ本件住宅リフォームのトラブルだけを特別扱いにするのではなく、金融のトラブル等の他のトラブル事案を比較考慮する必要があるので、この点を踏まえ、検討することとしたい。
- ・ 建設業法によると、軽微な建設工事の場合、建設業の許可が不要であるが、現在、国土交通省では、この許可要件に該当しない事業者に対して、登録や届出を義務付けるような方向で検討されているのか。登録を義務付けることにより、消費者は、登録されていない事業者や虚偽の登録（虚偽の住所登録など）を行っている事業者は怪しいという情報を得られるし、国土交通省の方でもこういった事業者に建設業法に基づく指導監督を行えるという効果が得られるのではないか。
- ・ 現状の建設業法上も、許可を得ていない事業者に対して、都道府県知事が指示、営業停止といった規制を行うことは可能である。登録制については、当省が所管している建設リサイクル法において前例があるが、登録を義務付けると悪質な事業者だけではなく現在真面目に住宅リフォームを行っている事業者に対しても

様々な義務を課すことになり、これが小規模な事業者にとっては大きな負担になるという問題がある。同様に、許可基準を引き下げることについては、経營業務の管理責任者の設置など新たな義務を小規模事業者に課すことになる。また、今回のような悪質リフォーム事件の防止に効果があるのかを含め、様々な方向から慎重に検討を行う必要がある。

- ・ すべての事業者を建設業法上の規制の網をかけることについては引き続き検討してほしい。成年後見制度はどの程度活用されているのか。
- ・ 平成12年に成年後見制度が施行されたことにより、制度の利用件数が従前の禁治産者制度では平成11年には約3600件だったのが昨年は約2万件まで増加した。だが、認知症の高齢者の数が約150万人といわれていることからするとまだまだ制度の利用者が少ないのではないかと指摘がある。このため、法務省では別添パンフレットを約90万部作成し、広く一般に配布するなどして本制度の周知を図っているところである。
- ・ 認知症の高齢者数は約160万人、うち在宅者は約70～80万人いると推計される。悪質事業者が一番狙われるのは、独居高齢者であると考えられるため、ここを何とか助けられるような制度作りが必要と考える。
- ・ 国民生活センターのPI0-NETによると04年度の訪販リフォーム苦情相談の内、64.6%が現金払いで26.9%が割賦払いとなっている。現金払いの割合が高いのが特徴で、このことがトラブル解決を困難にしている要因のひとつである。
- ・ 先般7月1日に、特定商取引法に基づく行政処分を行った事業者のうち、一部非公表だった事業者があるがこの理由は何か。
- ・ 特定商取引法に基づく行政処分には、業務改善命令と改善指示の2通りがある。業務改善命令については法律上、事業者名の公表が義務付けられているが、改善指示については法律上義務付けはない。しかしながら、平成14年2月以降は、運用上原則として公表することとしている。今回公表を行わなかったのは、連鎖販売取引における学生の個人事業者に対するものでこれは公表により個人名が特定されるため公表を行わなかったものである。それ以外の非公表案件は自治体の処分に関するもので、当該自治体の判断により公表しなかったケースである。
- ・ 厚生労働省に3点伺いたい。①地域福祉権利擁護による支援については事業をどのように考えているのか。②地域支援事業は既に実施されているのか。③地域支援事業については、市町村が行うことが必須のものと任意のものに分けているが、この違いはどこにあるのか。
- ・ 地域福祉権利擁護事業は福祉サービスの利用援助を主な目的として考えている。また、地域支援事業の中では判断力の劣る高齢者などの権利擁護も必須事業としており、来年4月から施行される。必須と任意の違いは、市町村が必須で行うべきものか、任意で行うものかを判断して区分したものである。
- ・ リフォーム業者と接する機会があるが、当方が接する事業者は真面目な事業者ばかりであり、今回の事態に憤っているところ。業界全体に規制を掛けると真面

目な事業者にも過度な負担となってしまう。今回の問題の対応策については、あくまで悪質な事業者の排除を第一としていただきたい。

- ・ 先程、建設業法の許可を得なくてもよい事業者に対しても業法の規制がかかっている旨説明されたが、そうなると今の業法でも使いようによっては悪質なリフォーム業者を取り締まることが出来るという理解でよろしいか。
- ・ 確かに法律上は指導を行うことは可能だが、実際にそのような指導を行った例があるかどうかは調べてみなければ分からない。当方が指導を行うことが、可能かどうかについては検討させていただきたい。
- ・ 成年後見制度について、法務省と厚生労働省の連携はどのようになっているのか。
- ・ 厚生労働省としては、まずは判断力の劣る高齢者を擁護することが重要と考えており、そのために、成年後見制度の利用促進への取組も進めているが、実際の運用については裁判所であり、改革してもらいたい点があれば意見を申し上げていきたい。

○ 今後、各省庁等において今後の対応策を更に検討し、その結果を次回の会議(7月12日又は13日に実施)に持ち寄り、議論した上で、その週内を目途に今後の対応策を取りまとめを行うことについて合意がなされた。

(以上)