

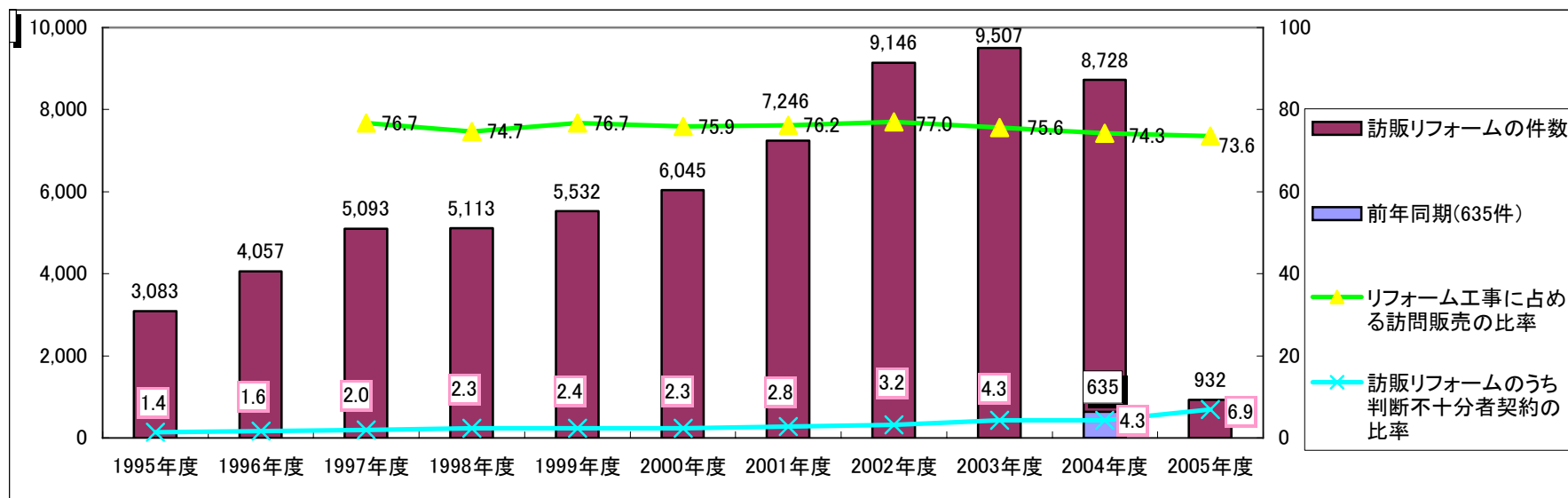
「訪問販売によるリフォーム工事」（訪販リフォーム）に係る消費者トラブルの現状

2005 年 7 月 5 日

独立行政法人国民生活センター

1. PIO-NET にみる訪販リフォームに関する相談の現状

訪販リフォームに関する相談件数は、1995年度以降64,482件寄せられており、増加傾向を示している。



(注1) PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、当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2) ここでいう「リフォーム工事」とは、「屋根工事」「壁工事」「増改築工事」「塗装工事」「内装工事」を合算したものであり、工事個所、工事面積、金額に無関係に、上記の住宅補修工事を全て対象とした。

(注3) 件数等は2005年6月30日までの登録分。また、リフォーム工事に占める訪問販売の比率は、1997年度以前は集計方法が異なっているため検出対象から除外。なお、割合は不明分を除く。

(注4) PIO-NETでいう「判断不十分者契約」とは、身体・精神・知能の障害や高齢がゆえの障害等、何らかの理由によって十分な判断ができない者の契約であることが問題である場合に付与している。

2. 相談事例

【事例 1】

今年 80 歳になる一人暮らしの母の判断力が最近衰えていると感じて帰省したところ、契約書の束が見付かった。契約書で確認できただけで、母はこの 6 年間で、18 の業者と 47 件、総額約 1,570 万円ものリフォーム工事の契約を繰り返していた。母に聞いても、契約時の状況は覚えていないという。最近、母は老人性痴呆のため契約当事者能力はないと診断された。同様の工事が何度も繰り返し行われており、ほとんどの工事が不要だったのではないかと感じている。解約したい。

（契約者：70 歳代 女性 無職）

【事例 2】

2 年前に姉の成年後見制度の補助人となった。姉が一人暮らしをしていた 1 年半ほどの間に、訪問販売業者と複数の契約をしていた。分かっているだけで 500 万円もの契約があり、貯蓄がほとんどなくなっている。さらに、以前来訪したことのある営業員に勧められるまま、高齢者支援への投資という名目で 2,000 万円近いお金を渡したらしい。領収書などは何も残ってなく、営業員の所在も不明なため、このお金についてはあ

きらめている。姉は幼少時より判断力が不十分で、日常の簡単な買い物以外の内容を理解していない。そもそも成年後見制度を利用することになったのは、数年前に複数の訪問販売業者と必要のない多額の契約をして、消費生活センターを介して解約した経緯があったため、その直後に成年後見制度の手続きを行った。姉が契約を理解していたとは考えられず、今後の生活に差し支える。何とか助けてほしい。

(契約者:70歳代 女性 無職)

3. 当センターの公表資料

(1) 報道発表

- ・「訪問販売によるリフォーム工事」に係る消費者トラブルの現状と被害防止のための方策」(2002年8月)
- ・深刻な高齢者の消費者トラブル—狙われる70歳以上—(2003年11月)

(2) ホームページ

- ・「特商法を理解しようとしなないリフォーム業者」(2003年5月)
- ・「強引に年金生活者を勧誘した高額な屋根工事の点検商法」(2001年12月)