

各省庁等の対応策

資料 1-1	警察庁	1
資料 1-2	経済産業省	2
資料 1-3	国土交通省	7
資料 1-4	厚生労働省	14
資料 1-5	法務省	17
資料 1-6	国民生活センター	18
資料 1-7	内閣府	22

○ 悪質な事犯の取締りを強化する。

(対策の内容)

高齢者を対象とした住宅リフォームに係る悪質な特定商取引等事犯の取締りを強化する。

(対策のねらい)

- 平成 16 年中の特定商取引等事犯(注)の検挙は 75 事件であり、そのうち、住宅リフォームに係る事犯を含む点検商法の検挙は 29 事件である。
- 家屋の点検を口実に高齢者宅を訪問し、不実のことを告げて高額な住宅リフォームの契約を締結させるなどの事犯が社会問題となっていることから、特定商取引に関する法律等に基づき、高齢者を対象とした住宅リフォームに係る悪質な事犯の取締りを強化する。

(注)

特定商取引に関する法律違反及び特定商取引における詐欺、恐喝等の事犯をいう。

○悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者に対する特定商取引法の執行（行政処分）を強化する。

（対策の内容）

- （1）経済産業省は、悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者の特定商取引法違反に対し、行政処分を厳正に実施する。
- （2）特定商取引法の執行権限を有する都道府県に対し、悪質住宅リフォーム訪問販売事業者に対する法執行の強化を要請する。
- （3）特定商取引法の解釈通達の改正を通じて、事例に基づく違反行為を明確化し、執行強化に資する。

（1）経済産業省による特定商取引法の執行強化

○悪質な住宅リフォーム訪問販売は、「床下の無料点検です」などと目的を偽って居宅に上がり込み、「床下が腐っている」などと契約の締結を必要とする事情について虚偽のことを告げ、不必要な数の床下換気扇を販売するなどの悪質商法であることから、平成16年改正特定商取引法（注）に基づき、行政処分を厳正に実施する。

（注）

・平成16年改正特定商取引法における、行政規制の強化

①訪問販売をする際には、販売目的の訪問であることの明示を義務化

－「無料点検」という口実による訪問の禁止。

②不実告知（虚偽説明）や故意の事実不告知に対する規制強化

－「商品を買わなければならない切迫した必要がある」等と思わせる、契約の締結を必要とする事情に関する虚偽説明（例：床下が腐っている）が禁止行為に該当する不実告知であることを明示。

－商品の価格、性能等の重要事項を消費者に故意に告げない行為（例：床下換気扇の適正台数が3台なのに、それを告げずに10台設置する）を、不実告知と同様、罰則をもって禁止。

（2）都道府県による特定商取引法の執行強化

○各都道府県に対し、違法な訪問販売を行う住宅リフォーム業者に対する法執行（行政処分）を強化するよう要請する。

○なお、各都道府県・経済産業省の執行状況については、随時情報を公開していく。

（3）特定商取引法の執行強化のための環境整備

○通達を改正し、特に悪質な住宅リフォーム訪問販売と関わりが強い条項についての解釈を精査・精緻化することで、住宅リフォーム訪問販売に係る法違反行為を具体化し、法律執行の強化に資する。

○被害にあった消費者の救済を強化する。

(対策の内容)

- (1) 平成16年改正特定商取引法で導入した民事ルール活用事例に関する「事例検討会」を消費者団体等と協力・連携して開催し、特定商取引法の民事ルールの活用による被害の救済を強化する。

(対策のねらい)

(1) 特定商取引法の民事ルールの活用による被害者救済の強化

- 具体的事例の検討から違反行為を明確化し、その知識を普及・啓発するため、本年7月から来年1月にかけて、各地で点検商法等の相談事例に基づく「事例検討会」を消費者団体等と協力・連携して開催する(注1)。
- 同検討会において、平成16年11月に「民事ルール」(契約の取消し等の被害者救済のためのルール)が特定商取引法の改正により大幅強化された(注2)点の普及・啓発を行う他、活用事例集を作成して、全国の消費生活センター等消費者相談の現場に配布し、民事ルールの活用による被害の救済を強化する。

(注1)

・開催スケジュール

- 第1回 7月16日(土) 仙台(仙台弁護士会館)
- 第2回 9月17日(土) 大阪(大阪マーチャンダイズマート)
- 第3回 11月19日(土) 福岡(福岡市健康づくりセンター あいれふ)
- 第4回 1月下旬

(注2)

・平成16年改正特定商取引法における、被害にあった消費者を救済する民事ルールの強化

①クーリング・オフ妨害に対する措置

- 販売業者が嘘を言ひまたは威迫して、消費者によるクーリング・オフ(契約から8日間は無条件解約できる制度)を妨害した場合は、当該事業者がその妨害を解消するまで、消費者がクーリング・オフできる。

②不実告知や故意の事実不告知による契約の取消し

- 不実告知や故意の事実不告知により、誤認して契約した場合には、消費者がその契約を取り消すことができる。

○ 高齢者が消費者トラブルに陥らないように呼びかける。

(対策の内容)

- (1) 内閣府は、経済産業省等と協力しつつ、介護ヘルパーや民生委員等を対象に、これらの人々が参加しやすい身近な場に、消費生活相談員などの専門家を派遣し、悪質商法の手口などについて啓発を行う(「消費者問題出前講座」)。8月より全国各地で300回程度開催。
- (2) 経済産業省は、パンフレット・ビデオの作成・普及により消費者に対する啓発を行うほか、消費者に対する啓発者でもある消費者相談員等による消費者啓発活動を支援し、消費者に対する啓発活動の普及を加速する。
- (3) 経済産業省は、行政処分を受けた事業者について、経済産業省のホームページで一覧できるようにすることで、啓発と注意喚起に役立てる。

(対策のねらい)

(1) 「消費者問題出前講座」の開催

- 判断力の衰えた一人暮らしの高齢者や老夫婦が、悪質業者に一方的に勧められるままに契約し、後日、遠方の家族が確認しようとしても、契約時の状況を覚えていないといった状況が数多くみられる。
- 介護ヘルパーや民生委員は高齢者と接する機会が多く(注1)、高齢者宅の様子の変化に気づき消費生活センターに相談することなどにより、被害の未然防止・拡大防止が図られた事例がみられる(注2)。
- 介護ヘルパーや民生委員等を対象に、「消費者問題出前講座」において、悪質商法の手口(点検商法、次々販売、無料商法等)などを啓発し、高齢者が消費者トラブルに陥らないように、日常的な活動の中での協力を呼びかける。

(注1)

- ・介護ヘルパー
- ・民生委員

(注2)

- ・ヘルパーが気づき無条件での解約となった相談事例

半月後に成年後見が開始する女性(70歳代)宅に健康器具(11万円)と9日前の日付の領収書がある。本人は何も覚えていない。散歩コースから販売業者を突き止め交渉。

- ・民生委員が気づき無条件での解約となった相談事例

2ヶ月前、認知症の一人暮らしの女性(70歳代)が、浄水器(20万円)を取り付けられた。
生活保護を受けており、支払えない。

(出典:国民生活センター「知的障害者、精神障害者、痴呆性高齢者の消費者被害と権利擁護に関する調査研究」、2003年3月)

(2) 消費者等への普及・啓発の強化

- 特に、在宅者・高齢者が点検商法等のトラブルに巻き込まれる事例が増えていることを踏まえ、パンフレットやビデオ等の啓発資料を作成・普及することで、消費者の啓発活動を推進する。
- 消費者に対する啓発の役割を担う消費者相談員、地域の消費者リーダー、民生委員などの消費者啓発活動を支援するため、啓発ノウハウを収集整理した上でモデル的な出前講座を行いノウハウ集を作成する。また、啓発ノウハウを紹介するシンポジウムの開催により、それらの中間啓発者の啓発活動を支援する。

(3) 行政処分を受けた事業者の一括公表

- 消費者、自治体、消費生活センター等が違法行為を行った事業者名を一覧できるよう、特定商取引法の行政処分を受けた全国の事業者を7月1日から経済産業省のホームページで一括公表しているところ、最新情報に更新していくことで、啓発と注意喚起に役立てる。

- 関係業界・業界団体に対し、事件の再発防止のための自主的対応を促す。

(対策の内容)

- (1) (社)日本訪問販売協会に対して、会員企業が遵守する「自主行動基準」の見直しを要請。
- (2) 信販会社等に対し、住宅リフォーム関連加盟店について総点検を行い、不正な販売行為等を行う事業者については、取引停止等適切な措置を講じるよう要請。
- (3) クレジット関係団体に対して、個品割賦購入あっせん(クレジット)分野における健全な商取引を確保するための対応策を検討するよう要請。

(対策のねらい)

- (1) 「自主行動基準」の見直し

- 「訪問販売企業の自主行動基準」は、訪問販売事業が健全に発展するために、事業者としての行動基準について会員の総意として適正な事業活動の推進を目指して定めたもので主に法令の定めのない事項に関して自主的に定めたもの。
- 点検商法と関わりが強い条項について、悪質な住宅リフォーム訪問販売事件等を踏まえて、具体的な事項を追加するなどの見直しを行うことを要請。

- (2) 住宅リフォーム関連加盟店の総点検の実施

- 悪質な住宅リフォーム関連事業者によるリフォーム契約に際し、クレジットが利用される事案が多数見られる。
- 信販会社等に対し、住宅リフォーム関連加盟店について、販売・勧誘方法、苦情・相談内容、消費生活センター等による仲介・あっせん内容、解約件数や解約理由、抗弁の申立件数や抗弁事由、クレジット契約に係る契約者の年齢構成などを確認することにより、総点検を行い、不正な販売行為等を行う事業者については取引停止等適切な措置を講じることを要請。

- (3) クレジット業界における個人割賦購入あっせん(クレジット)分野における健全な商取引を確保するための対応策の検討

- 悪質な住宅リフォーム関連事業者によるリフォーム契約に際し、クレジットが利用される事案が多数見られる。
- (社)全国信販協会、(社)日本クレジット産業協会に対し、最近の高齢者を狙った悪質な住宅リフォーム訪問販売等による消費者被害事案等を踏まえ、加盟店管理の実効性確保等、個品割賦購入あっせん(クレジット)分野における健全な商取引を確保するための対応策を検討することを要請。

悪質リフォームに対する国土交通省の対策について

国民の豊かな住生活を実現するためには、住宅ストックの有効活用が重要であるため、悪質リフォームが社会問題化する中、消費者が安心して適切なリフォームを実施できるよう、関係部局が連携して環境整備を総合的に進める。

また、これは地震時の減災対策としての住宅の耐震改修の的確な推進を図る上でも重要な課題。

1 相談体制の強化・充実【直ちに実施】

消費者に対して、業者の選定方法・リフォーム工事前の書面による契約の重要性などに関して情報提供・アドバイスを行うリフォーム相談窓口を各都道府県、政令市毎に1カ所以上設置し、公表（7月8日（金））。

- ・各相談窓口の担当者向けの研修を早急に実施し、相談体制を強化・充実（7月22日（金））。
- ・現在、全国レベルで情報提供・相談等を実施している（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターと連携して実施。
- ・従来より悪質リフォームによって発生したトラブルに関する相談を実施している全国各地の消費生活センターや（独）国民生活センター等との連携を図りつつ対応。

2 「悪質リフォーム対策検討委員会」の設置【総合的な対策の検討】

[委員会構成]

学識経験者、弁護士、消費者団体、関係団体等によって構成

[主な検討事項（案）]

- ・消費者へのきめ細かな情報提供体制
- ・公共団体等における相談体制の一層の充実
- ・耐震改修等のリフォームに係る性能評価と専門家活用方策
- ・建設業法に基づく指導・監督等のあり方
- ・他省庁・関係団体との連携・協力

[今後のスケジュール]

第1回委員会：7月20日（水）

8月中を目途にとりまとめ

<参 考>

「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」が7月5日（火）に開催され、現状の取組について情報交換。

（参加省庁：警察庁、経済産業省、国土交通省、厚生労働省、法務省、内閣府）

<問い合わせ先>

国土交通省住宅局住宅生産課 担当：河田・大島

TEL 03-5253-8111（内線 39-413）、03-5253-8511（夜間直通）

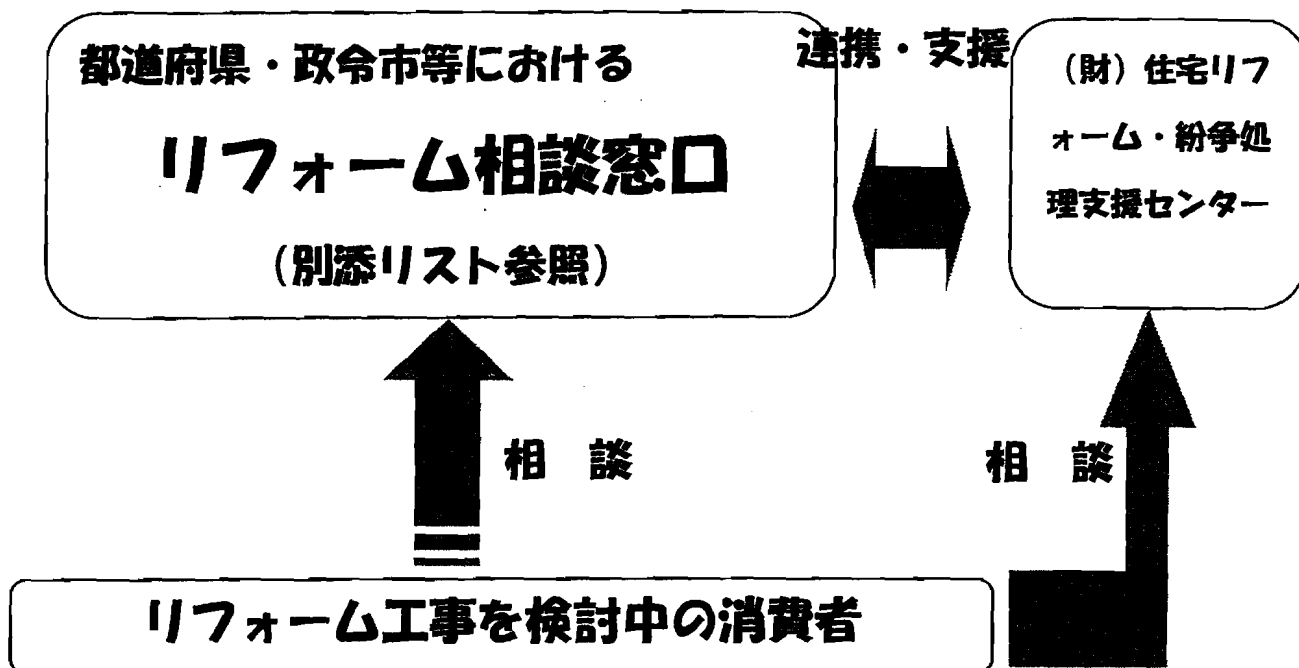
国土交通省総合政策局建設業課 担当：平田・井手

TEL 03-5253-8111（内線 24-753）、03-5253-8277（夜間直通）

各都道府県等におけるリフォーム相談窓口の設置について

様々な業種・業者が参入するリフォーム市場においては、消費者に対して、業者の選定方法、リフォーム工事前の書面による契約の重要性、見積書の見方などに関する情報提供・アドバイスを行うことが必要である。

これまで、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターがインターネットを活用した情報提供(リフォネット <http://www.refonet.jp/>)や冊子の配布等による情報提供を行ってきたところであるが、今般、消費者の身近なところでアドバイスできる体制の充実を図るため、各都道府県、政令市毎に1カ所以上のリフォーム相談窓口を新たに設置した。



※ 訪問販売による工事契約、強引な契約等によって発生したトラブルに関する相談については、全国各地の消費生活センターや(独)国民生活センター等との連携を図りつつ対応。

「悪質リフォーム対策検討委員会」の設置について

1 目的

国民の豊かな住生活を実現するためには、住宅ストックの有効活用が重要であり、消費者が安心して適切なリフォームを実施できるよう環境整備を図る必要がある。

最近、高齢者世帯などにおいて、訪問販売などによる住宅リフォーム工事契約に伴い消費者被害が生じ、社会問題となっていることから、これを視野に入れつつ、国土交通省としての総合的な対策を検討する。

2 委員名簿（予定）

委員長	巽 和夫	住宅リフォーム推進協議会会長・京都大学名誉教授
委員	岩島 秀樹	弁護士
	大津 庄蔵	全国建設労働組合総連合工務店対策部長
	長見 萬里野	(財)日本消費者協会参与
	笹井 俊克	(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター専務理事
	島野 康	(独)国民生活センター相談調査部長
	鈴木 由城	(社)全国中小建築工事業団体連合会副会長
	田中 洋	(社)全国宅地建物取引業協会連合会理事
	西山 功	国土交通省国土技術政策総合研究所住宅研究部長
	八野 行正	住宅金融公庫住宅環境部長
	平田 日良支	(社)日本建築士事務所協会連合会副会長
	松村 秀一	東京大学大学院工学系研究科助教授
	峰政 克義	(社)日本建築士会連合会理事
	三村 保始	福岡県建築都市部長
	(調整中)	(社)建設産業専門団体連合会

(敬称略・委員は五十音順)

(委員については現在調整中であり、追加・変更の可能性がある)

事務局 国土交通省住宅局住宅生産課

(総合政策局政策課・建設業課・不動産業課と連携して運営)

3 主な検討事項（案）

- ・ 消費者へのきめ細かな情報提供体制
- ・ 公共団体等における相談体制の一層の充実
- ・ 耐震改修等のリフォーム工事に係る性能評価と専門家活用方策
- ・ 建設業法に基づく指導・監督等のあり方
- ・ 他省庁・関係団体との連携・協力

4 スケジュール

7月20日（水）（13:30～15:30）に第1回委員会を開催し、8月中を目途にとりまとめ

リフォームに関する情報提供等に係る現在の取組

現在、国土交通省所管の公益法人（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて、以下のとおり消費者への情報提供等を実施。

1 インターネットによる情報提供サービス「リフォネット」

(1) 事業者登録と情報提供

- ・「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を遵守することを約束した事業者を登録（平成17年7月6日現在 3,690事業者が登録）し、消費者による検索が可能な情報として提供。
- ・登録事業者の名簿を全国の地方公共団体、消費生活センターの窓口での紹介・閲覧用に提供。

(2) 見積ガイドシステム

- ・消費者がパソコン上でリフォームの各種条件を入力することにより概算費用を表示する「リフォーム見積ガイドシステム」を実施。

2 相談窓口の設置

住宅の建設、購入、リフォーム等に関する無料電話相談窓口を設置し、中立・公平な立場からアドバイスを実施。

3 リフォーム工事前標準契約書式の提供

小規模工事において契約書を取り交わさないことによるトラブル防止のため、「住宅リフォーム推進協議会」が作成したリフォーム工事前の標準的な契約関係書式（工事請負金額500万円以下を想定）をリフォネット等を通じて提供。

※「住宅リフォーム推進協議会」……全都道府県・政令市及び住宅関係団体等が住宅リフォーム等の円滑かつ的確な実現を図り、もって国民の住生活の安定向上に寄与することを目的として設立された協議会（平成12年11月設立）

4 その他リフォームの基礎知識に関する情報提供

リフォームの手順、業者の選定方法、見積もり、書面契約の推奨、相談事例の紹介等を掲載した小冊子を作成・提供

各都道府県・政令指定都市におけるリフォーム相談窓口(その1)

都道府県 政令市名	窓口名称・団体名	相談受付連絡先	所在地
北海道	(財)北海道建築指導センター	011-222-6070	〒060-0004 札幌市中央区北4条西5丁目 三井生命札幌共同ビル3階
青森県	青森県青森県土整備事務所(ほか整備事務所6ヶ所あり)	017-728-0226	〒030-0943 青森市大字幸畑字唐崎76-4
	青森市都市整備部建築指導課	017-761-4518	〒038-0012 青森市柳川2丁目1-1
	弘前市建設部建築指導課	0172-35-1111 (内)418	〒036-8551 弘前市大字上白銀町1-1
	八戸市企画部広報統計課 「住宅増改築相談」市民相談室	0178-43-2111 (内)149	〒031-8686 八戸市内丸1丁目1-1
岩手県	岩手県県土整備部建築住宅課(ほか地方振興局13ヶ所あり)	019-629-5932	〒020-8570 盛岡市内丸10-1
	けんみん住宅プラザ	019-652-7744	〒020-0023 盛岡市内丸11-2 岩手県公会堂内
	けんみん住宅プラザ・みずさわ	0197-22-3835	〒023-0801 水沢市横町2-1 ショッピングシティメイプル4階 (現在工事中につき仮事務所:〒023-0818 岩手県水沢市東町4)
	(財)岩手県建築住宅センター	019-623-4414	〒020-0887 盛岡市上ノ橋町1-50岩織ビル2階
宮城県	(財)宮城県建築住宅センター住宅相談窓口	022-265-3605	〒980-0011 仙台市青葉区上杉1-1-20
秋田県	(財)秋田県建築住宅センター	018-836-7850	〒010-0001 秋田市中通2丁目3番8号 アトリオンビル5階
山形県	山形県すまい情報センター	023-647-0780	〒990-8580 山形市城南町1-16-1 霞城セントラル・Aエレベーター22階
福島県	福島県土木部建築領域建築指導グループ	024-521-7528	〒960-8670 福島市杉妻町2番16号
	(財)ふくしま建築住宅センター 住宅相談窓口	024-525-4974	〒960-8111 福島市五老内町2-10 アスカビル2階
茨城県	いばらき住まいの相談会 (財)茨城県建築住宅センター	029-240-0039	〒310-0836 水戸市元吉田町1320-6
栃木県	栃木県土木部住宅課(住宅相談所)	028-623-2484	〒320-8501 宇都宮市埴田1-1-20
群馬県	ぐんま住まいの相談センター	027-210-6634	〒371-0025 前橋市紅雲町1丁目7番12号 住宅供給公社ビル1階
	(社)群馬県建築士事務所協会(住宅アドバイザー)	027-255-1333	〒371-0805 前橋市元総社町2-23-7
埼玉県	埼玉県住宅供給公社 入居・相談プラザ	048-658-3017	〒330-0853 さいたま市大宮区錦町630
千葉県	住まい情報プラザ(千葉県住宅供給公社総合案内所内)	043-223-3266	〒260-0014 千葉市中央区本千葉町13番1号
東京都	(社)東京都建築士事務所協会 建築なんでも相談室	03-5339-8288	〒160-0023 新宿区西新宿3-6-4 東照ビル5階
	東京都住宅バリアフリー推進協議会 住まいのバリアフリー相談室	03-3811-6413	〒113-0033 文京区本郷3-25-4 津久井21ビル4階 開催場所:新宿区西新宿1-1-3 小田急百貨店新宿本店8階やすらぎ広場
	(社)東京建築士会 建築相談室	03-3536-7711	〒104-6204 中央区晴海1-8-12 オフィスタワーZ 4階
神奈川県	神奈川県県土整備部住宅課	045-210-6557	〒231-8588 横浜市中区日本大通1
新潟県	(財)新潟県建築住宅センター	025-283-0851	〒950-0965 新潟市新光町15-2 公社総合ビル7階
富山県	(財)富山県建築住宅センター	076-439-0248	〒930-0096 富山市舟橋北町4-19 富山県森林水産会館2階
石川県	石川県土木部建築住宅課	076-225-1777	〒920-8580 金沢市鞍月1-1
	(社)石川県建築士事務所協会	076-244-5152	〒921-8035 金沢市泉が丘2-14-7 金沢宏正ビル
	(社)石川県建築士会	076-244-2241	〒921-8036 金沢市弥生2-1-23 建設総合センター
	石川県消費生活支援センター	076-267-6110	〒920-8204 金沢市戸水2-30
	(財)石川県建築住宅総合センター	076-262-6543	〒920-0968 金沢市幸町12-1 石川県幸町庁舎内
福井県	(財)福井県建築住宅センター	0776-23-0457	〒910-0854 福井市御幸3丁目10番15号
山梨県	山梨県土木部建築指導課	055-223-1734	〒400-8501 甲府市丸の内1-6-1
	(社)山梨県建築士会	055-233-5414	〒400-0031 甲府市丸の内1-14-19
長野県	(社)長野県建築士事務所協会	026-235-3359	〒380-0872 長野市妻科426-1 長野県建築士会館内
	長野県住宅部建築管理課 宅地住宅相談所	026-235-7341	〒380-8570 長野市大字南長野字幅下692-2
岐阜県	岐阜県基盤整備部住宅課	058-272-1111 (内)3792	〒500-8570 岐阜市藪田南2-1-1
	(社)岐阜県建築士事務所協会	058-277-9211	〒500-8358 岐阜市六条南2-13-2
	(社)岐阜県建築士会	058-266-5786	〒500-8708 岐阜市司町1 岐阜総合庁舎3階
静岡県	静岡県都市住宅部住まいづくり室(ほか土木事務所9ヶ所あり)	054-221-3081	〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6
	静岡県土木部建設業室	054-221-3057	〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6
	東部県民生活センター	055-952-2299	〒410-0801 沼津市大手町1-1-3 商連会館ビル2階
	中部県民生活センター	054-202-6006	〒422-8067 静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル3階
	西部県民生活センター	053-452-2299	〒430-0933 浜松市鍛冶町100-1 ザザシティ浜松中央館5階
愛知県	(財)愛知県建築住宅センター	052-264-4032	〒460-0008 名古屋市中区栄4丁目3-26 昭和ビル2階
	(財)愛知県建築住宅センター豊橋事務所	0532-51-5001	〒440-0888 豊橋市駅前大通2丁目33-1 開発ビル4階
	愛知県中央県民生活プラザ	052-962-5100	〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2
	NPO法人 いきいき住宅リフォーム支援機構・愛知	052-683-7785	〒456-0002 名古屋市中区金山町1丁目5番2号
	(社)愛知県建築士事務所協会	052-263-0666	〒460-0008 名古屋市中区栄4丁目3-26 昭和ビル2階
	(社)日本建築家協会東海支部愛知地域会	052-263-4636	〒460-0008 名古屋市中区栄4丁目3-26 昭和ビル5階
三重県	三重県県土整備部住宅室住まい支援グループ	059-224-2720	〒514-8570 津市広明町13番
滋賀県	湖国すまい・まちづくり推進協議会	077-569-6501	〒525-0034 草津市草津3丁目13番25号 (財)滋賀県建築住宅センター内
京都府	京都府住宅供給公社 住宅相談所	075-432-2011	〒602-8054 京都市上京区出水通油小路東入 京都府庁西別館内
大阪府	大阪府住宅相談室	06-6942-3854	〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目1番22号
兵庫県	ひょうご住まいサポートセンター	078-360-2536	〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー6F

奈良県	なら・すまいアップセンター(（社）奈良県建築士会内)	0742-30-3111	〒630-8012 奈良市二条大路南1-2-11 第2松岡ビル6階
-----	----------------------------	--------------	-----------------------------------

各都道府県・政令指定都市におけるリフォーム相談窓口(その2)

平成17年7月8日現在

都道府県 政令市名	窓口名称・団体名	相談受付連絡先	所在地
和歌山県	和歌山県県土整備部都市住宅局都市政策課 (ほか振興局7ヶ所あり)	073-441-3231	〒640-8585 和歌山市小松原通り1-1
鳥取県	鳥取県生活環境部住宅政策課	0857-26-7408	〒680-8570 鳥取市東町1丁目271
島根県	島根県土木部建築住宅課(ほか土木建築事務所7ヶ所あり) (財)島根県建築住宅センター	0852-22-5222 0852-26-4577	〒690-8501 松江市殿町1番地 〒690-0883 松江市北田町35-3
岡山県	岡山県土木部都市局住宅課 (社)岡山県建築士事務所協会	086-226-7527 086-231-3479	〒700-8570 岡山市内山下2丁目4番6号 〒700-0824 岡山市内山下1-3-19
広島県	広島県土木建築部都市局建築総室住宅企画室 (社)広島県建築士事務所協会 (社)広島県建築士会福山支部 (社)日本建築家協会中国支部 福山市建設局建築部住宅課 呉市都市政策部建築指導課	082-513-4166 082-221-0600 084-923-4820 082-222-8810 084-928-1104 0823-25-3511	〒730-8511 広島市中区基町10-52 〒730-0013 広島市中区八丁堀1-17 大本ビル4階 〒720-0034 福山市若松町8-22 (株)福山土木建築会館内 〒730-0013 広島市中区八丁堀5-23 オガワビル2階 〒720-8501 福山市東桜町3-5 〒737-8501 呉市中央4丁目1-6
山口県	山口県住宅課(ほか土木建築事務所9ヶ所あり) きらめき住まいづくりセンター (財)山口県建築住宅センター (社)山口県建築士会 (社)山口県建築設計事務所協会	083-933-3883 083-932-6800 083-921-8722 083-922-5114 083-925-6701	〒753-8501 山口市滝町1-1 〒753-0064 山口市神田町3-15 〒753-0072 山口市大手町3-24 〒753-0072 山口市大手町3-8 〒753-0072 山口市大手町3-8
徳島県	徳島県県土整備部住宅課	088-621-2598	〒770-8570 徳島市万代町1丁目1番地
香川県	香川県住宅課	087-832-3584	〒760-8570 高松市番町4丁目1-10
愛媛県	愛媛県土木部道路都市局建築住宅課 (ほか地方局等8ヶ所あり)	089-941-2779	〒790-8570 松山市一番町4丁目4-2
高知県	住宅耐震相談センター	088-825-1240	〒780-0870 高知市本町4-2-15 高知県建設会館5階(社)高知県建築士事務所協会内
福岡県	(財)福岡県建築住宅センター (社)佐賀県建築士会	092-725-0876 0952-26-2198	〒810-0001 福岡市中央区天神1-1-1 アクロス福岡東棟 3階 〒840-0804 佐賀市神野東2-6-1バリアフリーモデル住宅内
佐賀県	佐賀県安全住まいづくりサポートセンター	0952-26-2198	〒840-0041 佐賀市城内2-2-37
長崎県	長崎県住宅課	095-822-5178	〒850-8570 長崎市江戸町2-13
熊本県	(財)熊本県建築住宅センター	096-385-0771	〒862-0954 熊本市神水1丁目3-1
大分県	大分県土木建築部建築住宅課	097-536-1111 (内)4677	〒870-8501 大分市大手町3丁目1番1号
宮崎県	(財)宮崎県建築住宅センター	0985-50-5573	〒880-0913 宮崎市恒久1-7-14
鹿児島県	(財)鹿児島県住宅・建築総合センター 住宅相談プラザ (社)鹿児島県建築士事務所協会 鹿児島県住宅課	099-224-4539 099-223-6363 099-286-3738	〒892-0838 鹿児島市新屋敷町16番228号 〒892-0816 鹿児島市山下町12番4号 〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10番1号
沖縄県	沖縄県土木建築部住宅課 沖縄県高齢者総合相談センター (財)沖縄県いきいきふれあい財団 沖縄県介護実習・普及センター 沖縄県社会福祉協議会	098-866-2418 098-887-0110 098-882-1484 098-882-1485	〒900-8570 那覇市泉崎1丁目2番2号 〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター3階 〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター1階
札幌市	札幌市都市局市街地整備部住宅課民間住宅相談係	011-211-2832	〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目
仙台市	仙台市都市整備局住環境整備課	022-214-8330	〒980-8671 仙台市青葉区国分町3-7-1
さいたま市	さいたま市市民局市民部消費者総合センター	048-643-2239	〒330-0853 さいたま市大宮区錦町682-2 大宮情報文化センター(JACK大宮)17階
千葉市	千葉市住宅関連情報提供コーナー (すまいアップコーナー)	043-245-5690	〒260-8722 千葉市中央区千葉港2-1 千葉中央コミュニティセンター1階
川崎市	(財)川崎市まちづくり公社ハウジングサロン	044-211-7851	〒210-0006 川崎市川崎区砂子1-2-4 川崎砂子ビル1階
横浜市	ハウスケア横浜「住まいの相談カウンター」 NPO横浜市住住宅リフォーム促進協議会 区役所特別相談「安心・安全住宅相談」 (各区役所広報相談係相談室)	045-912-7482	〒224-0001 横浜市都筑区中川1-4-1 ハウスケア横浜3階 18行政区すべての区役所広報相談係相談室にて実施。 相談制度についての問い合わせは NPO横浜市住住宅リフォーム促進協議会 〒224-0001 横浜市都筑区中川1-4-1 ハウスケア横浜3階 tel 045-912-7482 fax 045-912-4711 横浜市まちづくり調整局 住宅計画課 〒231-0017 横浜市中区港町1丁目1番地 tel 045-671-2943 fax 045-641-2756
静岡市	静岡市都市局建築部建築指導課	054-221-1238	〒420-8602 静岡市葵区追手町5番1号
名古屋	名古屋住宅企画課「住まいの相談コーナー」 名古屋建築指導課「名古屋耐震相談窓口」	052-242-4555 052-972-2921	〒460-0008 名古屋市中区栄3丁目5番12号先(栄森の地下街) 〒460-0008 名古屋市中区栄3丁目5番12号先(栄森の地下街)
京都市	すまいよろず相談(京都市すまい体験館)	075-693-5131	〒601-8041 京都市南区東九条南烏丸町35番地6
大阪市	大阪市立住まい情報センター-住情報プラザ	06-6242-1177	〒530-0041 大阪市北区天神橋6丁目4-20
神戸市	神戸市すまいの安心支援センター	078-222-0005	〒651-0096 神戸市中央区雲井通5-3-1 サンバル4階
広島市	広島市都市計画局建築部住宅計画課	082-504-2292	〒730-8586 広島市中区国泰寺町1丁目6番34号

北九州市	(財)福岡県建築住宅センター北九州事務所	093-582-4173	〒803-0814 北九州市小倉北区大手町1番1号 小倉北区役所5階
福岡市	福岡市建築局住宅相談コーナー	092-711-4808	〒810-8620 福岡市中央区天神1丁目8-1

○ 認知症高齢者等を支援するための仕組みにおける対応を図る。

(対策の内容)

認知症高齢者等の判断能力が不十分な方々に対して、福祉サービスの利用援助等を行う「地域福祉権利擁護事業」における相談・支援を通じて把握された消費者トラブルについて、弁護士や消費者団体等による支援につなげるなどの対応を図る。

(対策のねらい)

- 地域福祉権利擁護事業は、認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等の判断能力が不十分な者が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などを行うものであり、都道府県・指定都市社会福祉協議会が実施している。
- 本事業において、認知症高齢者等に対する相談や支援を行う中で、悪質な訪問販売等の消費者トラブルが生じているケース及び消費者トラブルが生じていると疑われるケースが把握された場合には、弁護士や消費者団体等による支援につなげるなど、その円滑な解決に向けた対応を図る。

○ 判断能力の低下した認知症高齢者等の消費者トラブルへの対応と未然防止

(対策の内容)

- (1) 判断能力の低下した認知症高齢者等の消費者トラブルを未然に防止し、又は、トラブルが生じた場合に契約取消などの適切な対応ができるよう、成年後見制度の活用を促進する。
 - ① 介護保険法の改正により、各市町村に設置されることとなった地域包括支援センターを中心に、成年後見制度に関する情報の提供、家族による申立の支援等を行う。
 - ② 市町村長による成年後見申立手続きを促進する。
- (2) 地域包括支援センター等と消費生活センターとが連携し、消費者トラブルの事例や対応策に関する情報交換を行い、地域の関係者に周知する。

(対策のねらい)

(1) 成年後見制度の利用促進

① 地域包括支援センターにおける権利擁護事業の実施

各市町村の地域包括支援センターに配置される社会福祉士が中心となって、

1. 高齢者などからの権利擁護に関わる相談等に対応すること
2. 成年後見制度の利用が必要と思われる方について、その家族等に成年後見制度の必要性や手続き等を説明し、申立につなげること
3. 成年後見制度が必要であるにもかかわらず、身寄りがいないような方について、市町村長の申立につなげること

などを行う。(平成 18 年 4 月施行)

② 市町村長による成年後見申立手続きの見直し

- 老人福祉法第 32 条等に基づく市町村長による成年後見申立の手続きに関し、4 親等以内の親族の有無を確認した上で申立を行う、という手続きを示しているが、その確認作業が極めて困難であるために、市町村長の申立が十分に活用されていない状況にある。

※ 市町村申立件数 平成 14 年度 258 件 (全体の 1.7%)
 平成 15 年度 437 件 (全体の 2.6%)

○ 市町村長による申立を促進する観点から、その内容を見直すこととしている。

【見直し案】

- ・ 市町村長による申立に先立って「4親等以内の親族」の有無を確認するとしていたところを、「2親等以内の親族」の有無を確認することを原則とする。
- ・ ただし、「3親等又は4親等の親族であって、申立をしようとする者」の存在が明らかである場合には、市町村長による申立は基本的に行わない。

(2) 地域包括支援センター等と消費生活センターの連携

地域包括支援センター等と消費生活センターの間で、消費者トラブルの事例等について情報交換を行う機会を定期的に設けるなど、両者が連携して、消費者トラブルの事例や対応策の情報交換を行い、地域の関係者に対して周知する仕組みを設ける。

○ 認知症の高齢者等を保護・支援するための制度の利用を促進する。

(対策の内容)

法務省は、認知症の高齢者など判断能力の不十分な方々を保護し、支援するための制度である成年後見制度について、パンフレットの配布や、ホームページに掲載したQ&Aの充実に努めることにより、制度の一層の周知を図る。

(対策のねらい)

成年後見制度パンフレットの配布等

○ 成年後見制度パンフレットについては、関係団体から広く意見を聴取し、その中身を大幅に見直して、分かりやすく使いやすいものに改めるとともに、改訂後のパンフレットをこれまでよりも多くの福祉団体等に配布したところである。

また、ホームページに掲載したQ&Aについても、パンフレットの改訂に併せて中身を見直すとともに、制度の利用手続を説明した裁判所のホームページにリンクを貼ったところである。

○ 関係団体の意見等を踏まえ、成年後見制度の利用促進の観点から、パンフレットの配布や、Q&Aの充実に努めることにより、制度の一層の周知を図る。

○悪質な訪販リフォーム工事の被害に遭わないよう情報提供等を行う。

(対策の内容)

国民生活センターは、「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」について記者説明会を開催し、マスコミ公表を行う。(7月20日予定)

(対策のねらい)

(1) 「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」について記者説明会を開催

○国民生活センターは2002年8月、「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」をまとめ公表したが、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)には、依然として同種のトラブルが多く寄せられており、高齢者がトラブルに遭いやすいこと、契約金額も高額であること、等の特徴に変わりはない。また、判断不十分者契約や次々販売の割合も増加している。(注1)

(注2)

○相談の内容も2002年の公表時とほぼ同様であり、書面の不交付や強引な販売方法といった取引に関する相談が目立つ。さらに、価格が不適正なのではないかといった相談、工事の品質や機能に不満を感じるといった内容の相談も少なくない。

○改めて訪販リフォーム工事に係る消費者トラブル防止のための方策を検討し、マスコミ等を通じて広く消費者に注意に呼びかける。

(注1)

・判断不十分者契約:PIO-NETでは、身体・精神・知能の障害や高齢ゆえの障害等、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「ハンダツジウブツヤケイク」というキーワードを付与している。訪販リフォームに関する相談のうち、判断不十分者契約に関する相談件数は、1995年度以降1,874件寄せられており、その割合は01年度2.8%、02年度3.2%、03年度4.3%、04年度4.3%と増加している。

(注2)

・次々販売:PIO-NETでは、一人の消費者に次から次へと契約させるような売り方で販売方法に問題がある場合に「ツギツギハンバイ」というキーワードを付与している。訪販リフォームに関する相談のうち、次々販売に関する相談件数は、1995年度以降2,741件寄せられており、その割合は01年度4.0%、02年度6.0%、03年度6.8%、04年度9.1%と急激に増加している。

○消費生活センターからの相談(経由相談)について、積極的な支援を行う。

(対策の内容)

消費生活センターからの相談について、国民生活センターの高度専門相談を担当する専門家(一級建築士)が苦情の処理のあっせんのために助言等の積極的な支援を行う。

(対策のねらい)

○国民生活センターでは一級建築士等の専門家が相談の処理にあたる「高度専門相談」を行っているが、経由相談で受けた相談に対しても、苦情の処理のあっせんのために助言等の積極的な支援を行う。(注)

(注)

経由相談とは、全国各地の消費生活センター等が何らかの形で消費者からの相談を受けた後、各地センター等の求めに応じ、国民生活センターがその相談処理に関わるものをいい、各地センター等に対する助言、共同処理等がある。

経由相談で受けた住宅リフォームにかかわる相談解決として、助言で解決が難しい場合、国民生活センターで高度専門相談を行っている一級建築士等による現地調査等を行う。

○ 広報・啓発

(対策の内容)

- (1) 国民生活センターホームページ上に「悪質な訪販リフォーム工事にご用心」コーナーを特設する。
- (2) 国民生活センター提供テレビ番組で「悪質な訪販リフォームの実態(仮)」を放映する。
- (3) 国民生活センターの発行する月刊誌「たしかな目」で、「緊急レポート:恐るべき悪質訪販リフォーム(仮)」を掲載する。
- (4) リフォーム工事など高齢者向に多い悪質商法について、イラストを用いてわかりやすい内容でリーフレットを作成する。
- (5) 単行本「くらしの豆知識 06 年版」で、悪質なリフォーム工事契約について取り上げる。
- (6) 国民生活センターが発行する消費者問題の専門誌である月刊誌「国民生活」で悪質なリフォーム工事契約について取り上げる。

(対策のねらい)

- (1) 2005年7月8日「悪質な訪販リフォームに工事ご用心」コーナーの特設

- ホームページに特設するコーナーで、PIO-NETの相談件数推移、主な相談事例とアドバイス、相談窓口案内等の情報をまとめて、わかりやすく掲載する。
- 「訪販リフォームトラブル」に関連するリンク集を作成し、総合的見地からの情報収集を可能にする。

(内容)

- ・各地消費生活センターの相談事例、行政指導、被害救済委員会のあっせん実績
- ・住宅紛争処理支援センター「住まいをリフォームしたいときの相談事例」
- ・経済産業省「特定商取引法違反に基づく処分件数の推移及び事業者一覧の公表について」
- ・住宅情報提供協議会「すまいの情報発信局 住宅をリフォームする」

- (2) 7月27日(水曜日) 国民生活センター提供テレビ番組「ご存じですか 消費者ミニ情報」*で、悪質な訪販リフォームの実態について取り上げテレビ媒体を通して情報の提供をおこなう。

* 日本テレビ系列全国31局ネットで毎週水曜日11時25分～11時30分放映

- (3) 国民生活センターの発行する月刊誌「たしかな目」9月号(8月8日発売)で、緊急に悪質訪販リフォームを取り上げる。

- (4) リフォーム工事など高齢者向に多い悪質商法について、イラストを用いてわかりやすい内容でリーフレットを作成し、全国の消費生活センター等に配布するとともに、自治体や消費者団体等の名義で同リーフレットを発行することにも対応する。(7月20日発行予定)
- (5) 暮らしに役立つ情報をわかりやすくコンパクトにまとめた単行本「暮らしの豆知識 06 年版」で、「被害が広がる次々販売」「不安をあおって近づく手口」など、悪質なリフォーム工事契約について取り上げる。(9月5日発行予定)
- (6) 国民生活センターが発行する消費者問題の専門誌である月刊誌「国民生活」10月号(9月25日発売)で、悪質なリフォームトラブルを取り上げる。

- 被害にあった消費者の救済を強化する。
- 高齢者が消費者トラブルに陥らないように呼びかける。
- 認知症の高齢者等を保護・支援するための制度(成年後見制度)の利用を促進する。

(対策の内容)

内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、国民生活センターは、協力して、住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先等を内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ等を通じて、高齢者やその周りの方々等に配布する。

(対策のねらい)

(1) リーフレットの作成・配布

- 介護ヘルパー(注1)や民生委員(注2)は高齢者と接する機会が多く、その日常的な活動の中で、消費者問題に関する情報を高齢者やその周りの方々などに提供していただくことが期待される。
- 高齢者の日常的な活動の場である老人クラブ(注3)は、消費者問題に関する情報を高齢者に伝えていく上で重要な存在である。
- 住宅リフォームに関する消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度についての問い合わせ先などを内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブなどを通じて、高齢者やその周りの方々などに配布する。

(注1) 介護ヘルパー

資格には「介護福祉士」と「ホームヘルパー」があり、共に高齢者・障害者の家事援助・介護に活躍している。国家資格である介護福祉士の有資格者は約 368,716 人(平成 15 年 12 月 31 日現在/出典:平成 16 年版障害者白書)。

(注2) 民生委員

民生委員とは、社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行い、また、福祉事務所等関係行政機関の業務に協力するなどして、社会福祉を増進するものであり、都道府県知事の推薦によって厚生労働大臣が委嘱する。平成16年12月1日現在で区域担当の民生委員の定数は208,801人である。

(注3) 老人クラブ

昭和 25 年頃誕生した自主組織。昭和 38 年に制定された老人福祉法や平成 6 年の新ゴールドプラン(高齢者保健福祉推進 10 か年戦略の見直し)等に高齢者の社会参加・生きがい対策の推進組織として

位置づけられている。健康や趣味、学習など生活を豊かにする見地からの活動や、ボランティア、環境美化、世代交流などの社会活動を行っている。

〔全国老人クラブ連合会のメンバー〕

- ・ 都道府県・政令都市老人クラブ連合会 59 団体
- ・ 市区町村老人クラブ連合会 3,337 団体
- ・ 単位老人クラブ 131,384 クラブ (8,557,270 人)

(出典:財団法人 全国老人クラブ連合会ホームページ)

○ 高齢者が消費者トラブルに陥らないように呼びかける。

(対策の内容)

- (1) 内閣府は、老人クラブや高齢者学級等に消費生活相談員などの専門家を派遣し、悪質商法の手口や対処方法などについて啓発を行う(「消費者問題出前講座」)。全国各地で 700 回程度開催。
- (2) 内閣府は、介護ヘルパーや民生委員等を対象に、これらの人々が参加しやすい身近な場に、消費生活相談員などの専門家を派遣し、悪質商法の手口や対処方法などについて啓発を行い、高齢者が消費者トラブルに陥らないように協力を呼びかける(「消費者問題出前講座」)。全国各地で 300 回程度開催。
- (3) 内閣府は、財団法人消費者教育支援センターの協力を得て、同センターが発行した高齢者向け替え歌集「悪質商法に負けないためのうたのほん」を

(対策のねらい)

(1) 高齢者を対象とした「消費者問題出前講座」の開催

- 高齢者は、加齢により心身機能が低下していること、新しい情報や知識が不足しがちであること、さらに老後の生活のために相当程度の資産を有している場合が多いことなどから、悪質事業者のターゲットになりやすい状況にある。
- 被害の未然防止には消費者問題に関する知識の普及が重要であり、高齢者の日常的な活動の場を活用して展開することが効果的である。
- 「消費者問題出前講座」において、消費者問題の専門家が、老人クラブや高齢者学級(注)など高齢者にとって身近な場に赴き、悪質商法の手口(点検商法、次々販売等)や対処の方法(トラブルの予防策、解決方法)などを啓発する。
- 8 月より全国各地で 700 回程度開催。

(注) 高齢者学級

市区町村で行われている「生涯学習」の一環で、高齢者を対象にしたものが「高齢者学級」「老人大学」などと呼ばれている。知識教養の習得や住みよい街づくり、経験・知識の地域還元などをテーマとして行われている。

(2) 介護ヘルパー、民生委員等を対象とした「消費者問題出前講座」の開催

- 判断力の衰えた一人暮らしの高齢者や老夫婦が、悪質事業者に一方向的に勧められるままに契約し、後日、遠方の家族が確認しようとしても、契約時の状況を覚えていないといった状況が数多くみられる。
- 介護ヘルパーや民生委員は高齢者と接する機会が多く、高齢者宅の様子の変化に気づき消費生活センターに相談することなどにより、被害の未然防止・拡大防止が図られた事例がみられる(注)。
- 介護ヘルパーや民生委員等を対象に、「消費者問題出前講座」において、悪質手

法の手口(点検商法、次々販売等)や対処の方法(トラブルの予防策、解決方法)などを啓発し、高齢者が消費者トラブルに陥らないように、日常的な活動の中での協力を呼びかける。

- 8月より全国各地で300回程度開催。

(注) 相談事例

- ・ ヘルパーが気づき無条件での解約となった相談事例

半月後に成年後見が開始する女性(70歳代)宅に健康器具(11万円)と9日前の日付の領収書がある。本人は何も覚えていない。散歩コースから販売業者を突き止め交渉。

- ・ 民生委員が気づき無条件での解約となった相談事例

2ヶ月前、認知症の一人暮らしの女性(70歳代)が、浄水器(20万円)を取り付けられた。生活保護を受けており、支払えない。

(出典:国民生活センター「知的障害者、精神障害者、痴呆性高齢者の消費者被害と権利擁護に関する調査研究」、2003年3月)

(3) 悪質商法に関する高齢者向け替え歌集の周知

- 財団法人消費者教育支援センターでは、悪質商法による高齢者の消費者被害の増加を受けて、高齢者向け替え歌集「悪質商法に負けないためのうたのほん」を発行している(平成17年3月改訂版発行)。
- 鉄道唱歌や童謡などの懐かしいメロディーにのせて、悪質商法撃退の極意を学ぶことができる。高齢者の集会、福祉施設、啓発講座等で楽しく歌いながら、悪質商法撃退への心構えや対策を学んでいただくことが期待される。
- 都道府県・政令指定都市に対して、高齢者を対象とした消費者啓発を実施する際に参考としてもらうよう、当該替え歌集を直ちに周知する。