

悪質住宅リフォーム問題への対応

平成 17 年 9 月 16 日

消費者政策会議関係委員会議決定

住宅リフォームに関して、悪質な事業者による消費者トラブルが大きな社会問題となっている。特に、高齢者や判断能力の不十分な人が狙われており、一人の消費者に次から次へと契約させるなど、手口が悪質化している。

このような状況を受け、去る7月13日、関係府省(内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省)において、緊急に取り組む対応策(「悪質住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策について」)をとりまとめた。

政府においては、これら対応策の推進に取り組んでおり、その概況は以下のとおりである。

(1) 悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者に対する行政処分、取締り

- ① 特定商取引法に基づき、業務停止命令(1社 6か月間)、業務改善指示(都道府県3社)を実施するとともに、これら事業者名を公表。

〈経済産業省〉

- ② 特定商取引法違反及び関連の詐欺、恐喝等の事犯として、9事件、22人を検挙(平成17年7、8月)。

〈警察庁〉

- ③ 住宅リフォーム訪問販売に係る特定商取引法違反行為を具体化・明確化し、法執行の強化に資するため、同法の通達を改正。

〈経済産業省〉

(2) 関係業界・団体への自主的対応の要請

- ① 信販会社等は、取引関係のある住宅リフォーム関連の加盟店について、販売・勧誘方法、苦情・相談内容等に関し総点検を実施。

(363 加盟店との契約を停止、344 加盟店に改善指導) 〈経済産業省〉

- ② (社)日本訪問販売協会は自主行動基準を改定

(判断力の不足が懸念される消費者と契約を締結する際には親族等の立会いが必要である旨明記等)。 〈経済産業省〉

(3) 高齢者やその周りの方々への啓発等

- ① 介護ヘルパーや民生委員等を対象とした「消費者問題出前講座」を開催。

(300 回程度の開催予定に対し既に 471 件の応募) 〈内閣府〉

- ② 各都道府県・政令指定都市に住宅リフォーム相談窓口を設置(172 ヶ所)するとともに、相談窓口の担当者に対する研修を実施。 〈国土交通省〉

- ③ 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(市町村等)を示すリーフレットを作成し、近く、介護ヘルパーや民生委員等を通じて、高齢者に配布予定(200万部)。

〈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〉

(4) 認知症の高齢者等の保護・支援

- ① 成年後見制度についてのパンフレットを福祉関係団体に配布。

〈法務省〉

- ② 市町村長による成年後見申立手続きの見直しを実施。

(親族の有無の確認の対象範囲を4親等以内から2親等以内に変更)

〈厚生労働省〉

(5) 地方公共団体(都道府県・政令指定都市)の対応強化

〈関係府省連名により要請〉

① 全ての団体で、被害防止のための啓発など新たな対策に取組み。

② ほぼ全ての団体で、関係機関との連携強化が進められている。

(警察、社会福祉協議会、建築士関係団体等との情報交換や個別事案に関する専門家からの助言確保等)。

③ 多くの団体において特別相談窓口の設置等の集中的な施策を実施。

(6) 国土交通省における検討委員会の設置

悪質住宅リフォームに関し、国土交通省を中心に取り組むべき対策について検討委員会で審議、とりまとめ。 〈国土交通省〉

以上のような推進状況を踏まえつつ、実効性をより一層高めていくために、今後、別添の対応策を推進することとし、特に、下記の事項を重点として取り組む。

記

1. 悪質事業者の排除

① 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厳正な執行を図るとともに、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。 〈経済産業省、警察庁〉

② 建設業法において許可を要しない事業者(請負工事代金 500 万円未満の事業者等)に対する指導・処分に関し、ガイドラインの策定等を行い、指導・監督を強化する。 〈国土交通省〉

③ 信販業界等の自主基準等の策定を踏まえ、各信販会社による加盟店管理の状況等についてモニタリングを行う。 〈経済産業省〉

2. 高齢者の周りの方々による見守りの強化

- ① 介護ヘルパーや民生委員等から開催のニーズが高いことを踏まえ、これらを対象とした「消費者問題出前講座」を拡充する。 〈内閣府〉
- ② 介護ヘルパー等に対する啓発の強化とともに、消費生活相談員等による消費者啓発活動を支援するため、啓発ノウハウ集等を作成・普及する。 〈経済産業省〉
- ③ 高齢者の消費者トラブルに関し、関係団体との間で連絡協議会を設立し、情報を共有するとともに、高齢者の周りの方々に対して、悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供を行う仕組みを構築する。 〈内閣府〉
- ④ 高齢者等が高額な預金等を引き出す際に、被害防止のための声掛け等を励行するよう金融機関に対して要請する。 〈金融庁、総務省等の関係省庁〉

3. 住宅リフォームに関する情報提供の強化

- ① 全国の市町村においてリフォーム相談窓口を設置するよう要請する。3年後には全ての市町村に相談窓口が設置されることを目標とする。 〈国土交通省〉
- ② 各都道府県に対し、住まいづくり・まちづくりセンター^(注1)、関係業界団体、消費者団体等からなる「都道府県住宅リフォーム推進協議会(仮称)」を設置し、事業者に対する研修の実施、地方公共団体等が運営するリフォーム相談窓口への協力等を図るよう要請する。 〈国土交通省〉
(注1) 住まいづくり・まちづくりセンター……各地域において住宅・建築・まちづくりの行政を支援するため設立された公益法人等
- ③ 上記協議会に各地域のリフォーム事業者に対して「住宅リフォーム事業者倫理憲章」の定着を図るよう要請し、リフォーム登録事業者数^(注2)を3年間で現在の5倍(約2万事業者)にすることを目標とする。 〈国土交通省〉
(注2) 「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、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて登録(平成17年9月1日現在3,852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している。

- ④ リフォーム工事前の住宅の性能や、提案された工事の効果(性能向上度合い)について消費者が的確に認識できるようにするための住宅性能評価手法の確立に向け、専門家等による検討を進める。 〈国土交通省〉

4. 消費者に対する被害救済の強化

- ① 各地の消費生活センターから国民生活センターへの相談に関し、一級建築士が苦情の処理のあっせんのために助言をする等積極的に支援する。 〈国民生活センター〉
- ② 住宅リフォームに係る紛争に関して、建設工事紛争審査会を利用して解決を図ることができることについて消費者に対して周知をし、その積極的な利用を図る。 〈国土交通省〉
- ③ 日本司法支援センター(平成18年秋ころ開業予定)において、関係機関・団体と連携し、住宅リフォーム問題に関する相談窓口等の情報を提供する。 〈法務省〉
- ④ 平成16年改正特定商取引法で整備した民事ルールの活用による被害の救済を強化するため、「事例検討会」を開催する。 〈経済産業省〉

5. 成年後見制度の利用促進

平成18年4月以降各市町村に設置される地域包括支援センターの職員の業務マニュアル作成や研修等を行い、成年後見制度に関する情報提供や、高齢者本人、その親族、市町村長による成年後見の申立を促進する。

〈厚生労働省〉

悪質住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策

	頁
1. 悪質事業者に対して	
(1) 特定商取引法の執行（行政処分）強化	1
(2) 悪質事犯の取締り強化	2
(3) 建設業法に基づく指導・監督の強化	2
2. 関係業界・業界団体に対して	3
3. 被害を受けやすい高齢者、その周りの方々などに向けて	
(1) 被害の救済強化	4
(2) 高齢者等への呼びかけ	6
(3) 消費者が適切にリフォーム事業者を選択できる環境整備	10
4. 特に認知症の高齢者等、その周りの方々などに向けて	
(1) 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)の利用促進・・・	11
(2) 地域福祉権利擁護事業による消費者トラブル解決の支援	13
5. 地方公共団体に対して	14
6. その他	15
(参考1) 住宅リフォーム(訪問販売)に関する苦情相談件数の推移	16
(参考2) 地方公共団体(都道府県・政令指定都市)における 悪質住宅リフォーム問題への取組状況	17

〔備考〕

枠内の記述は、平成17年7月13日関係省庁担当課長会議
において決定された悪質住宅リフォーム問題への対応策。

なお、アンダーライン箇所は、今回新たに盛り込む対応策。

1. 悪質事業者に対して

(1) 特定商取引法の執行（行政処分）強化

- ① 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。 〈経済産業省〉
- 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。 〈経済産業省〉
- 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。 〈経済産業省〉

〔これまでの取組み〕

① 厳正な法執行（行政処分）の実施

経済産業省は、特定商取引法に違反して住宅リフォーム工事の訪問販売を行っていた「西日本基礎株式会社」に対して、**6ヶ月間の業務停止命令**を実施(8月10日)。

② 都道府県による法執行の強化

法執行強化について**都道府県**に対して文書により要請(7月14日)。また、**各経済産業局と都道府県の法執行担当部局間の連絡会議**等を通じて、悪質な住宅リフォーム訪問販売事業者に対する法執行強化を都道府県に働きかけているところ。

現在までに、**以下の都道府県において、住宅リフォーム訪問販売事業者に対し、特定商取引法違反で行政処分を実施**。(平成17年4月以降の都道府県による住宅リフォーム関連の行政処分は全部で6件。)

滋賀県が、「西日本基礎京滋有限会社」に対し、業務改善を指示(7月29日)。

愛知県が、「株式会社西武基礎」に対し、業務改善を指示(8月25日)。

静岡県が、「有限会社サンライン」に対し、業務改善を指示(9月12日)。

また、行政処分を受けた事業者に関する情報について都道府県を越えて共有可能とすべく、7月1日より**特定商取引法違反事業者名の一括公表**を行っており、その後の処分についても、随時更新をし、経済産業省ホームページで公表している。

③ 特定商取引法の通達改正

悪質な住宅リフォーム訪問販売に関し、**特定商取引法違反となる事例を追加するなど法解釈を明確**にし、同法に基づく警察の取締、ならびに国及び都道府県による行政処分を行いやすくした(8月10日)。

(2) 悪質事犯の取締り強化

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。 〈警察庁〉

〔これまでの取組み〕

- 警察庁では、平成17年7月、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とともに、広報啓発活動の推進による被害防止に努めるよう、都道府県警察に指示を行った。
- 平成17年1～8月末までの住宅リフォームに係る特定商取引等事犯の検挙事件数は28事件、検挙人員は63人であった。

【参考～住宅リフォームに係る特定商取引等事犯】

	平成16年 上半期	平成16年 下半期	平成17年 上半期	平成17年 (7,8月)
検挙事件数	8	14	19	9
検挙人員	27	10	41	22

	平成16年 合計	平成17年 (1～8月)合計
検挙事件数	22	28
検挙人員	37	63

(3) 建設業法に基づく指導・監督の強化

- ① 建設業法において許可を要しない事業者に対する指導や処分(指示又は営業停止)、さらには刑事告発も含めた対応のあり方についてのガイドラインを策定し、都道府県に周知する。 〈国土交通省〉
- ② 関係部局間の情報交換・共有等により、リフォーム事業者に対する適切な指導・監督を行うことができるよう、各都道府県に対して建設業許可部局と住宅行政担当部局や消費者行政担当部局との連携の強化を図るよう要請する。 〈国土交通省〉
- ③ 悪質なリフォーム事業者に関する情報や各都道府県の処分事例等に関する情報を共有することで、適切な指導・監督ができるよう、ブロック単位で都道府県間の広域的な連携の強化を図ることとし、各地方整備局を中心として関係都道府県の協議の場を設ける。 〈国土交通省〉

2. 関係業界・業界団体に対して

- 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。 〈経済産業省〉
- 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。
信販業界及び各信販会社等による自主基準等の策定を踏まえ、各信販会社等に対し定期的取引停止加盟店情報等の報告を求め、管理状況等のモニタリングを随時実施する。 〈経済産業省〉
- 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。 〈経済産業省〉

[これまでの取組み]

- ① (社)日本訪問販売協会の「自主行動基準」改定
(社)日本訪問販売協会は経済産業省からの要請を受けて自主行動基準を改定し、判断力の不足が懸念される消費者と契約締結を行う際に親族等の立会いを必要とする等行動規範を厳格化するとともに、会員会社の本基準の違反行為に対する措置の強化を図った(8月23日)。
- ② 信販会社等による住宅リフォーム関連加盟店の総点検
(社)全国信販協会及び(社)日本クレジット産業協会を通じ、約300社の信販会社等が総点検を実施し、7月度の進捗状況について中間報告として(社)全国信販協会のホームページで発表(8月12日)。(363加盟店との契約を停止又は予定、344加盟店に改善指導)。
また、割賦販売取引が悪用されないようにするため、認知症や年金収入のみに生計を依存している高齢者等に対し割賦与信を行わないよう、信販業界として自主基準等を策定する予定(9月中)。各信販会社等はその基準に準じたクレジットポリシーを作成・公表する予定(9月中)。
- ③ 悪質事業者との加盟店契約の公表と対応
行政処分を受け公表された悪質事業者と加盟店契約があった信販会社は、その取引の事実及び今後の対応について自主的に公表している(8月12日付けで業界として取り決め、既に2件公表済み)。

3. 被害を受けやすい高齢者、その周りの方々などに向けて

(1) 被害の救済強化

- ① 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。

〈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〉

- ② 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。 〈経済産業省〉

- ③ 消費生活センターからの相談について、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をする等の積極的な支援を行う。 〈国民生活センター〉

- ④ 日本司法支援センター（平成18年春ころ設立、同年秋ころ開業予定）では、関係機関・団体と緊密な連携関係を構築し、消費者問題に関する相談窓口等の情報を提供する。また、犯罪被害者問題に精通した弁護士を紹介することも含め、個々の被害者が、その時に最も必要な援助を受けられるよう、集約した情報を速やかに、かつ、懇切丁寧に提供することを通じて、消費者トラブルの被害者支援のために積極的に取り組んでいく。

〈法務省〉

- ⑤ 住宅リフォームに係る紛争に関して、建設工事紛争審査会を利用して解決を図ることができることについて消費者に対して周知をし、その積極的な利用を図る。

〈国土交通省〉

- ⑥ 地方公共団体に対して、リフォーム相談窓口に関し、訪問販売による強引な工事契約等によって発生したトラブルに関する相談への対応のため、各地域の消費生活センターや弁護士会等の専門機関との情報交換・連携強化を図るとともに、各相談窓口において弁護士等の専門家が相談に対応できるサービスについて検討を行うよう要請する。

〈国土交通省〉

- ⑦ 都道府県・政令指定都市に対して、悪質・深刻な住宅リフォームトラブルを適切に解決するために、弁護士等知見を有する専門家を委員とする消費者苦情処理委員会等の機関の積極的な活用を図るよう要請する。

〈内閣府〉

〔これまでの取組み〕

- ① 関係省庁等の協力によるリーフレットの作成・配布
 - 消費者トラブルに陥らないためのアドバイスや、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度の問い合わせ先等を内容とするリーフレットの原案を関係省庁等が協力して作成。
 - 内閣府 HP において同原案を掲載し、消費者に対して周知を図るとともに、都道府県等が広報啓発を行う際の参考とするよう呼びかけ(8月15日)。
 - 社会福祉協議会、老人福祉施設、防犯協会、消費生活センター及び都道府県(消費者行政担当部局・高齢者福祉部局)、政令指定都市等を通じて、高齢者やその周りの方々(介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ、家政婦等)に広く配布する予定(計200万部)。

- ② 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
消費者相談員等を集めた「事例検討会」の第1回会合を仙台で開催(7月16日)。住宅リフォーム悪質訪問販売を検討事例として取り上げ、特定商取引法の民事ルールの活用を促したところ。今後は、9月17日に大阪、11月19日に福岡、1月27日に東京で開催する予定。

- ③ 消費生活センターからの経由相談に対する専門家(一級建築士等)の助言
本年7月以降、各地の消費生活センターからの経由相談(注)は43件(9月5日現在)あり、一級建築士の助言を受けて問題の解決に当たった案件は11件あった。

(注) 経由相談

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。

(2) 高齢者等への呼びかけ

[高齢者とその周りの方々への啓発・情報提供]

- ① 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。(再掲)
〈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〉
- ② 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。
〈内閣府〉
- ③ 介護ヘルパーや民生委員等を対象に、これらの方々に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 600 回程度開催。
〈内閣府〉
- ④ 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」を都道府県・政令指定都市に直ちに周知する。
〈内閣府〉
- ⑤ 介護ヘルパーや民生委員等に対する啓発の強化とともに、消費者に対する啓発者でもある消費生活相談員などによる消費者啓発活動を支援するため、啓発ノウハウ集等を作成・普及する。
〈経済産業省〉
- ⑥ 銀行、郵便局等の金融機関に対し、金融機関の窓口において、高齢者等が、高額の又は次々に預金等を引き出す際に、被害防止のための声掛け等を励行するよう要請する。
〈金融庁、総務省等の関係省庁〉
- ⑦ 介護ヘルパーや民生委員等を対象に、身近な高齢者を見守る際の注意点などをまとめた啓発資料を作成し、ホームページ上に掲載する(平成 17 年度中)。
〈内閣府〉
- ⑧ 高齢者の消費者トラブルに関し、関係団体との間で連絡協議会を設立する。同協議会において、高齢者の消費者トラブルについて情報を共有するとともに、「消費者問題出前講座」の履修者をはじめとする高齢者の周りの方々に対して、悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供を行う仕組みを構築する。
〈内閣府〉

[これまでの取組み]

[高齢者とその周りの方々への啓発・情報提供]

① 関係省庁等の協力によるリーフレットの作成・配布

- 消費者トラブルに陥らないためのアドバイスや、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度の問い合わせ先等を内容とするリーフレットの原案を関係省庁等が協力して作成。
- 内閣府 HP において同原案を掲載し、消費者に対して周知を図るとともに、都道府県等が広報啓発を行う際の参考とするよう呼びかけ(8月15日)。
- 社会福祉協議会、老人福祉施設、防犯協会、消費生活センター及び都道府県(消費者行政担当部局・高齢者福祉部局)、政令指定都市等を通じて、高齢者やその周りの方々(介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ、家政婦等)に広く配布する予定(計200万部)。(再掲)

②③ 消費者問題出前講座の実施

- (社)全国消費生活相談員協会と本事業の実施について契約。
- 内閣府及び(社)全国消費生活相談員協会は、都道府県・政令指定都市に対して出前講座実施について周知するとともに、(社)全国社会福祉協議会、全国老人福祉施設協議会、(財)介護労働安定センターに対し、出前講座の利用を呼びかけ(7月下旬)。
- 同講座の申込受付開始(8月1日)。
- 高齢者向け講座に571件、介護ヘルパー・民生委員等向け講座に471件の申し込みがあり、217件が既に実施されているところ(9月9日現在)。

④ 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」の周知

- 地方公共団体(都道府県・政令指定都市)に対し、受講者参加型、体験型の消費者啓発の有効性を提示するとともに、財団法人消費者教育支援センターの協力を得て、「悪質商法に負けないためのうたのほん」について情報提供(7月22日)。
- 消費者教育支援センターは、「地域に広げる消費者教育」のテーマのもと、**体験型消費者教育を広めるためのシンポジウム**を消費生活センター職員や民生委員等の参加を得て開催。標記「うたのほん」についても、高齢者が講師と共に楽しみながら学習できる「参加型」教材として周知(8月4日)。

⑤ 介護ヘルパー等への啓発強化と、啓発活動支援のためのノウハウ集等の作成・普及

介護ヘルパーや民生委員等の高齢者の周囲にいる方々に対する啓発を強化するため、12月にシンポジウムを開催予定。

8月4日よりモデル的な出前講座を開始。全国各地(13ヶ所)の優れた啓発活動を紹介することにより、消費生活相談員等への啓発を行うとともに、啓発活動を支援するため、啓発活動のノウハウを収集し、年度内に啓発ノウハウ集を作成、普及する予定。

消費生活相談員などによる消費者啓発活動を支援するため、優れた啓発事例をもとに、啓発活動のポイントを映像で伝えるDVDを作成中。10月中に完成予定。

[消費者への啓発・情報提供]

- ① 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、政令指定都市毎に1カ所以上設置し、公表。各相談窓口の担当者向けの研修を実施する。 〈国土交通省〉
- ② 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。 〈経済産業省〉
- ③ 内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省の協力を得つつ、国民生活センターのホームページ上に開設している「悪質な訪販リフォームにご用心」コーナーの情報を拡充する(住宅リフォームに関する消費者トラブルに関連する情報を一覧できるリンク集の拡充を含む)。 〈国民生活センター〉
- ④ 消費者への集中的な広報・啓発を実施する。
〈経済産業省、国民生活センター〉
- ⑤ 3年後には全ての市町村に相談窓口が設置されることを目標とし、都道府県を通じて各市町村に対して、リフォーム相談窓口を設置するよう要請する。
また、各都道府県・市町村等において設置されたリフォーム相談窓口の担当者を対象に、相談能力の確保・維持・向上を図るため研修を実施する。 〈国土交通省〉
- ⑥ 地方公共団体に対して、リフォーム相談窓口における耐震診断・耐震改修を含めた専門的な技術相談への対応のため、各地域の関係業界団体等と連携し、各相談窓口において建築士や増改築相談員等の第三者がリフォーム工事の内容についてアドバイスやチェックを実施するサービスについて検討を行うよう要請する。 〈国土交通省〉

[これまでの取組み]

[消費者への啓発・情報提供]

- ① リフォーム相談窓口の設置
各都道府県・政令指定都市ごとにリフォーム相談窓口を設置(全 172 ヶ所)、公表(7月8日)。その後、相談体制の強化・充実を図るため、相談窓口の担当者に対する研修を実施(7月22日、受講者数173名)。
その他に以下の取組を実施。
ア 内閣府が実施する「消費者問題出前講座」を通じて、リフォーム相談窓口等について情報提供。
イ 厚生労働省において開催された「介護保険担当課長会議」(8月5日都道府県、政令

指定都市及び中核市を対象)において悪質リフォーム対策に関する資料配布、説明を実施。

この会議での説明内容を受け、国土交通省から各都道府県、政令指定都市の住宅担当部局に対して福祉担当部局と連絡・調整の上、各地域の福祉関係相談窓口でチラシを配布する等、高齢者世帯及び福祉関係者への情報提供の実施を要請(8月5日)。

ウ 各世帯への確実な情報伝達手段として市民だより等の広報紙への情報掲載について、掲載原稿例を作成した上で、地方公共団体に要請(8月5日)。

② 行政処分を受けた事業者情報の一覧公表

行政処分を受けた事業者に関する情報について都道府県を越えて共有可能とすべく、7月1日より特定商取引法違反事業者名の一括公表を行っており、その後の処分についても、随時更新をし、経済産業省ホームページで公表している。

③ ホームページの充実、メールマガジンへの掲載

○ 国民生活センターホームページに特設コーナー「悪質な訪問販売リフォーム工事にご用心」を7月8日に設置し、その後も関連情報をわかり易くまとめたページを追加した。

○ 上記特設コーナーにおいて、関係省庁や消費生活センターなどの各ホームページ情報へのリンクを追加設定するなど随時情報を更新している。コーナー作成後、主な更新は7月に3回、8月に1回。

○ 国民生活センター発行メールマガジン「生活ニューネットマガジン【生活情報版】」で「住宅リフォームに関する注意情報」の特集(リンク集)を掲載した(掲載回数は、7月:2回、8月:1回)。

④ 消費者への広報・啓発

○ 経済産業省は、都道府県等からの要望を受け、昨年度作成した悪質な訪販リフォーム等を取りあげた高齢者向けパンフレットを30万部増刷・配布している(8月31日)。今年度については100万部を10月中を目途に完成、全国の自治体等を経由して、高齢者が集まるイベント等で配布予定。

高齢者向け啓発ビデオを作成中。12月中に完成、3000本を高齢者向け出前講座等を実施する全国の消費生活センター等に配布予定。

○ 国民生活センターによる広報・啓発活動は次のとおり。

ア 「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」を公表した(7月20日公表)。

イ 国民生活センター発行のリーフレットにおいて、悪質訪販リフォーム工事への注意喚起を盛り込んだ(7月20日発行)。

ウ 国民生活センター提供TV番組「ご存じですか?消費者ミニ情報」で悪質訪販リフォーム工事について情報提供した(7月27日放送)。

エ 国民生活センター発行の月刊誌『たしかな目』の9月号において、緊急特集を組み、また、11月号に「くらし注意報:アスベストを口実にした新手の訪販リフォーム(仮)」を

掲載予定。

オ 国民生活センター発行の『くらしの豆知識2006』において、悪質訪問リフォームに関する情報を掲載した(9月1日発行)。

カ 国民生活センター発行の消費者問題専門誌、月刊『国民生活』において、悪質訪問リフォームについて特集記事を掲載する(10月25日発行予定)。

(3) 消費者が適切にリフォーム事業者を選択できる環境整備

- ① 都道府県に対し、住まいづくり・まちづくりセンター(※1)、関係業界団体、消費者団体等からなる「都道府県住宅リフォーム推進協議会(仮称)」(以下「地域協議会」という。)を設置し、事業者に対する研修の実施、地方公共団体等が運営するリフォーム相談窓口への協力等により適切なリフォームの推進を図るよう要請する。 〈国土交通省〉

※1 住まいづくり・まちづくりセンター……各地域において住宅・建築・まちづくりの行政を支援するため設立された公益法人等

- ② 消費者が身近な地域で事業者を適切に選択できるようにするため、リフォームネット登録事業者数を3年間で現在の5倍(約2万事業者)にすることを目標とする。このため、地域協議会に、各地域のリフォーム事業者に対して「住宅リフォーム事業者倫理憲章」の定着を図るとともに、リフォームネット事業者登録(※2)に係る事前審査業務等の実施に向け検討を行うよう要請する。 〈国土交通省〉

※2 リフォームネット事業者登録……「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(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて登録(平成17年9月1日現在3,852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。

- ③ 地方公共団体等に対して、各地域におけるリフォームネット登録事業者情報・名簿について、各相談窓口において閲覧可能とするとともに、消費者の事業者選定を支援するための情報として活用を促進するよう要請する。また、地域におけるリフォーム関連助成制度においてリフォームネット登録事業者の活用を検討するよう要請する。 〈国土交通省〉

- ④ リフォーム工事前の住宅の性能や、提案された工事の効果(性能向上度合い)について消費者が的確に認識できるようにするための住宅性能評価手法の確立に向け、専門家等による検討を進める。 〈国土交通省〉

4. 特に認知症の高齢者等、その周りの方々などに向けて

(1) 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)の利用促進

- ① 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、法務省広報誌「法務省だより 赤れんが」への掲載により、制度の一層の周知を図る。 〈法務省〉
- ② 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。(再掲)
〈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〉
- ③ 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。 〈厚生労働省〉
 - ア 市町村長による成年後見申立手続きを見直す。
 - イ 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こととする。このための準備に資するよう、厚生労働省は、市町村への情報提供等を行う。
- ④ 地方公共団体に対して、高齢者担当部局(地域包括支援センター等)と消費者担当部局(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よう要請する。 〈内閣府、厚生労働省〉

〔これまでの取組み〕

- ① 成年後見制度パンフレットの配布等
 - パンフレットについては、法務局・地方法務局を通じて、改めて社会福祉協議会に配布。
 - ホームページについては、次の改訂作業を行っているところ。
 - ア トップページに新たに成年後見制度のコーナーを設ける。
 - イ 関係団体等のホームページへのリンク集を新たに作成する。
 - ウ Q&Aの内容を大幅に増加する。

- 法務省広報紙「法務省だより 赤れんが」第12号(平成17年10月発行予定)に、四コマ漫画などを交えながら、成年後見制度の内容を分かりやすく説明した記事を記載すべく準備を進めているところ。
- ② 関係省庁等の協力によるリーフレットの作成・配布
- 消費者トラブルに陥らないためのアドバイスや、トラブルにあった場合の相談先、成年後見制度の問い合わせ先等を内容とするリーフレットの原案を関係省庁等が協力して作成。
 - 内閣府 HP において同原案を掲載し、消費者に対して周知を図るとともに、都道府県等が広報啓発を行う際の参考とするよう呼びかけ(8月15日)。
 - 社会福祉協議会、老人福祉施設、防犯協会、消費生活センター及び都道府県(消費者行政担当部局・高齢者福祉部局)、政令指定都市等を通じて、高齢者やその周りの方々(介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ、家政婦等)に広く配布する予定(計200万部)。(再掲)
- ③ ア.市町村長による成年後見申立手続きの見直し
- 市町村長による成年後見申立が有効活用されるよう、
- 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とする
 - ただし、「3親等又は4親等の親族であって、成年後見の申立をしようとする者」の存在が明らかな場合は、市町村長による申立は基本的に行わない
- との見直しを行い、7月29日付で各都道府県等宛て通知。
- イ.地域包括支援センターを中心とした情報提供及び利用支援
- 各市町村に設置される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等を行うこととしており、18年4月以降の設置に向けて、センター職員の業務マニュアル作成や研修等の準備を進めているところ。
 - 市町村において、現行においても、成年後見制度に関する窓口を設置し、情報提供や相談業務を行うよう、都道府県等に対して通知(7月15日)や全国介護保険担当課長会議(8月5日)等で改めて要請。
- ④ 高齢者担当部局と消費者担当部局との連携
- 内閣府は、都道府県及び政令指定都市の消費者政策担当部長に対して、消費者担当部局(消費生活センター)と高齢者担当部局(地域包括支援センター等)とが連携し、情報交換や地域の関係者への周知を行うよう要請(7月22日)。
- 厚生労働省は、都道府県等に対して、高齢者担当部局(地域包括支援センター等)と消費者担当部局(消費生活センター)とが連携し、情報交換や地域の関係者への周知を行うよう、通知(7月15日)や全国介護保険担当課長会議(8月5日)等で要請。

(2) 地域福祉権利擁護事業による消費者トラブル解決の支援

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・支援を通じて社会福祉協議会が消費者トラブルを把握した場合には、その解決に向け、弁護士や消費者団体等による支援につなげるなど、関係機関との一層の連携を図るよう周知する。 〈厚生労働省〉

〔これまでの取組み〕

厚生労働省は、次の内容について、社会福祉協議会及び関係団体に対して周知徹底を図るよう、都道府県・政令指定都市及び全国社会福祉協議会に要請（7月15日）。

- 地域福祉権利擁護事業における相談・援助をはじめとする地域福祉活動や民生委員活動等を通じ、社会福祉協議会や民生委員が消費者トラブルの事例を把握した場合には、弁護士や地域の消費生活相談窓口等につなぐなど、関係機関との一層の連携のもとに適切な対応を講じること
- 高齢者等の消費者トラブル防止のための啓発・情報提供等

以上を踏まえ、社会福祉協議会では、消費者トラブルの予防、解決に向けた取組の強化を図ることとしているところ。

5. 地方公共団体に対して

都道府県・政令指定都市に対して、今回の対応策を参考にし、地域の実情に応じて、また、各担当部局間の連携を図りつつ、住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応を強化するよう要請する。

〈内閣府、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省〉

〔これまでの取組み〕

- 地方公共団体(都道府県・政令指定都市)に対し、関係府省連名により、悪質住宅リフォーム対応策の強化を要請(7月22日実施)。
- 内閣府は、地方公共団体に対して対応策の状況について調査(8月実施)。
地方公共団体における悪質住宅リフォーム問題への対応策の概況は以下のとおり(詳細については「参考2」参照)。
 - ・ すべての地方公共団体で、被害防止のための啓発など新たな対策に取組み。
 - ・ ほぼすべての地方公共団体が、警察、社会福祉団体、建築士関係団体等外部機関との間で被害の早期発見のための情報交換や個別事案に関する専門家からの助言確保等の連携を実施。
 - ・ ほぼすべての地方公共団体が、市町村との間で市町村の相談担当職員に対する研修等の連携を実施。
 - ・ 多くの地方公共団体において特別相談窓口の設置等の集中的な施策を実施。

6. その他

学識経験者、弁護士、消費者団体、関係団体等によって構成される「悪質リフォーム対策検討委員会」を設置し、国土交通省を中心に取り組むべき対策を検討する。
〈国土交通省〉

〔これまでの取組み〕

- 悪質リフォーム対策検討委員会を設置
(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))

- 7月以降、委員会を3回開催し、検討を進め、悪質リフォームに関し国土交通省を中心に取り組むべき対策についてとりまとめ(9月6日)。

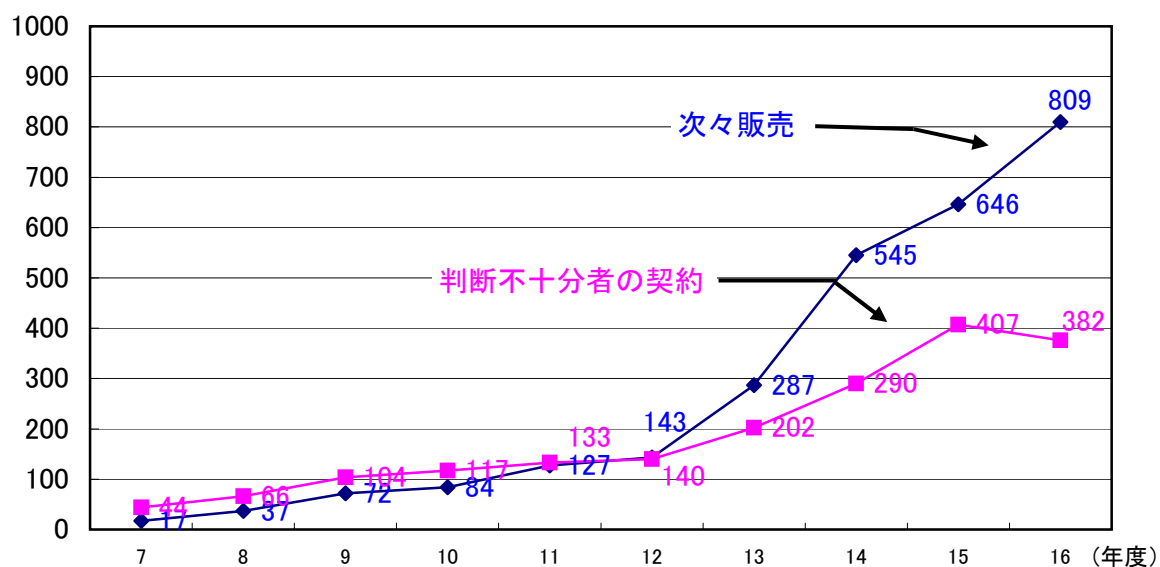
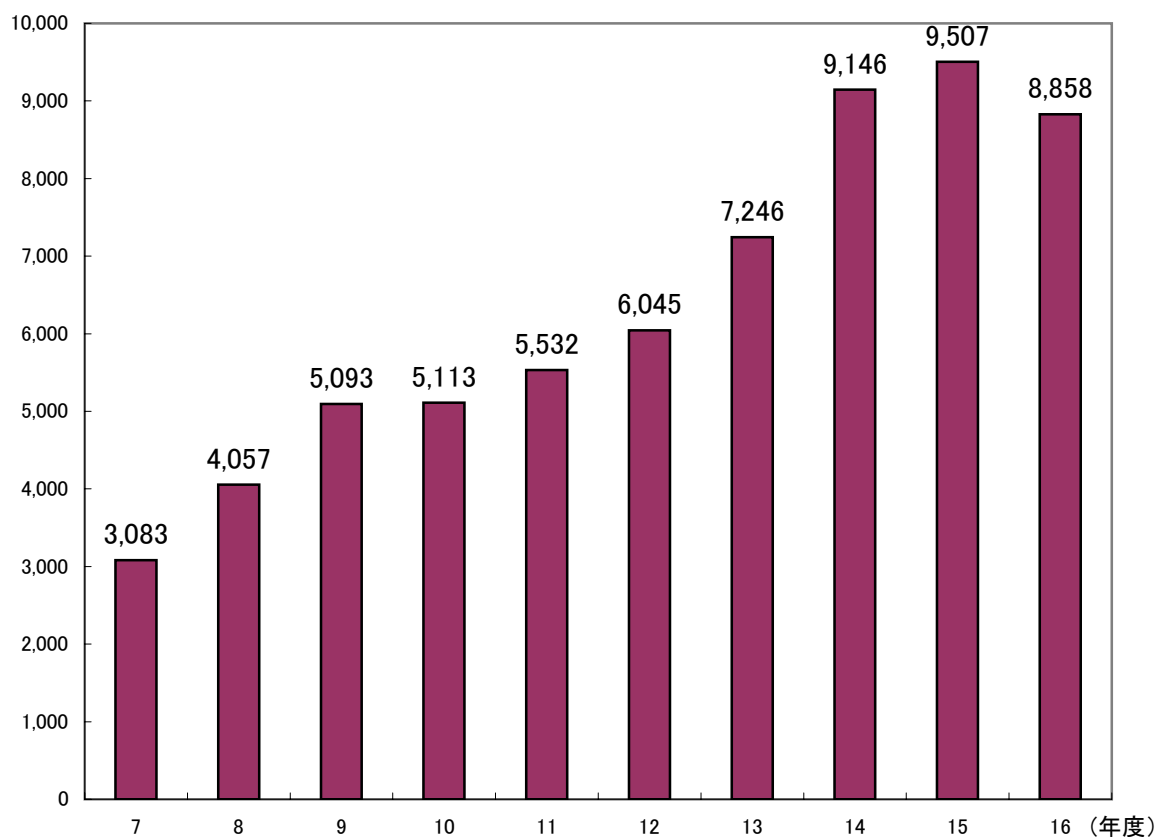
〔悪質リフォームに関し国土交通省として取り組むべき対策〕

- ・ 消費者へのきめ細かな情報提供
- ・ 地方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
- ・ 建設業法に基づく指導・監督等
- ・ 他省庁・関係団体との連携・協力

(参考 1)

住宅リフォーム（訪問販売）に関する苦情相談件数の推移

(件)



1.出典：PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)

2.平成17年(4～8月)の苦情相談件数は、3,120件(前年同期(平成16年4～8月)は1,982件)(※)。

(※)平成17年4～8月の件数は、平成17年8月30日入力済のもの。また、平成16年4～8月の件数は、平成16年8月30日時点の入力件数。

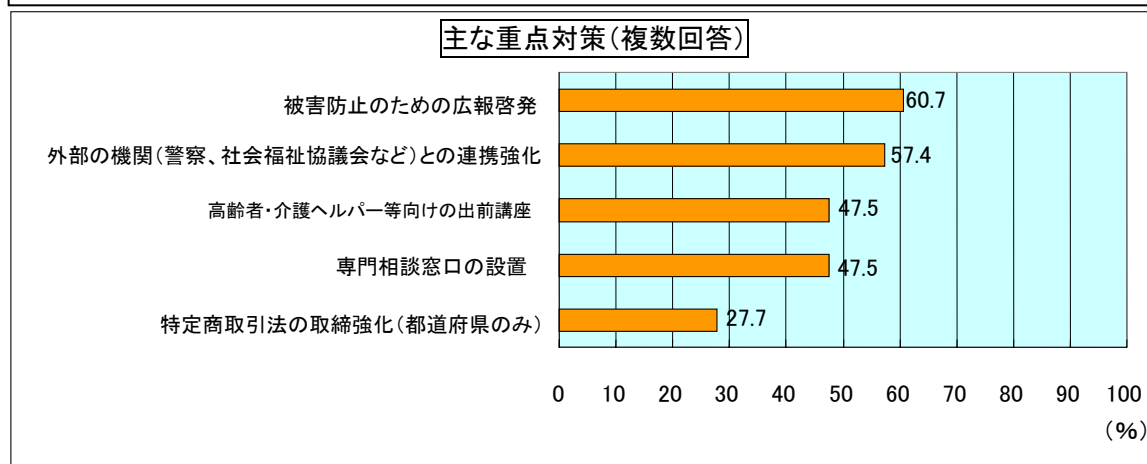
(参考2)

地方公共団体（都道府県・政令指定都市）における 悪質住宅リフォーム問題への取組状況

地方公共団体（47都道府県・14政令指定都市）に対し、悪質住宅リフォームへの対応状況等について、内閣府より調査を行ったところ（8月3日）。全都道府県・政令指定都市より回答を得た（8月24日）。主な結果は以下のとおり。

1. 全般的な取組み状況

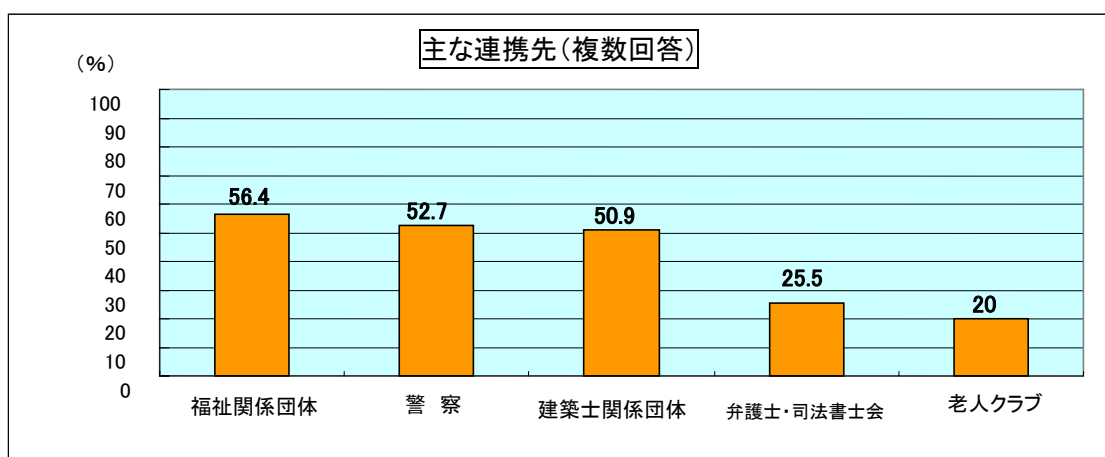
すべての都道府県・政令指定都市が新たな対策に取り組む。



2. 外部機関との連携状況

都道府県・政令指定都市のほぼすべてが外部の機関（警察、社会福祉団体、建築士関係団体など）と連携。

情報交換による被害の早期発見、共同相談窓口の設置、建築士等の専門家からの助言、出前講座開催による啓発、などを実施。



3. 市町村との連携状況

都道府県の9割弱（40都道府県）が市町村と連携。

情報交換による被害の早期発見、都道府県による市町村の相談担当職員に対する研修、などを実施。

4. 集中的に行った施策

都道府県・政令指定都市の約4割（20都道府県、6政令指定都市）が、期間を区切って集中的に、出前講座の開催、広報啓発（街頭キャンペーンなど）、特別相談窓口の設置、などの施策を実施

5. 特色ある施策

○ 暮らしの安心推進員による「悪質リフォーム見守隊」の設置（京都府）※青森県、神奈川県も類似の対応。

・「京都府暮らしの安心推進員」（京都府を除く市町村に既に100名配置）に対し、身近なところでの悪質住宅リフォームの被害は発生していないか、高齢者に対する見守りと、悪質住宅リフォームのトラブルに巻き込まれないよう対処方法の啓発を実施。

○ メーリングリスト方式（※）による迅速かつ効率的な情報交換（北海道）

・道及び市町村間での消費者苦情や消費者行政情報等に関する情報交換を行う方法を、今年6月からメーリングリスト方式に変更し、迅速かつ効率的に情報交換を実施。

※ 電子メールを使って、特定のテーマについての情報を特定のユーザー間で交換するシステム

○ メールによる消費者被害緊急情報の提供（徳島県）

・消費者一人一人に、現在発生している消費者トラブルについての情報をメールで直接配信し、消費者被害の拡大防止を図る。

○悪質な訪問販売お断りシールの配布（大阪府）

・「悪質な訪問販売お断り」と記載された屋外用シールを高齢者宅等に配布するとともに、最寄りの消費生活センターの電話番号を記載する屋内用シールを配布。

○事業者指導に関する連絡協議会の設置（愛知県、三重県、岐阜県）

・事業者指導に関する東海三県（愛知県・三重県・岐阜県）連絡協議会を設置することを検討。

○住宅工事の契約における消費者トラブルの防止に関する協定書の作成（川崎市）

・市民が信頼あるリフォーム業者を選択し、安心して契約できるよう、川崎市と市内の住宅工事関係の事業者との間で、「住宅工事の契約における消費者トラブルの防止に関する協定」を締結し、不適性な勧誘行為等を行った事業者に対し調査を行えるようにすることを検討。