

住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議（概要）平成 23 年 8 月 26 日
消 費 者 委 員 会

最近、住宅リフォームに関する相談が再び増えてきている。PIO-NETに登録された相談件数の推移をみると、平成17年度の約1万6,000件をピークに、20年度は約1万件にまで減少したが、22年度は約1万2,000件の相談が寄せられており、また、東日本大震災後に開設された「震災に関連する悪質商法110番」に寄せられた相談をみても、住宅リフォーム関係の相談が上位を占めており、23年度の相談件数はさらに増加することが見込まれる。

この間、国及び地方自治体においては、平成17年前後に全国規模で悪質商法・詐欺的な事件が多発し、消費者問題として広く認知されたこともあって、国の「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」及び「悪質リフォーム対策検討委員会」における検討結果等を踏まえ、悪質事業者に対する処分の強化などの措置を講じてきている。

こうした取組が功を奏したとみられ、PIO-NETに登録された最近の相談内容をみると、平成17年当時に社会問題となった過量販売（次々販売）等の悪質商法によって深刻な被害を受けた等の相談は、当時と比較すると大幅に減少している。しかし、直ちに法令違反とまでは言えないが、契約前の顧客への説明不足等に起因するとみられる相談は増加傾向にあり、その結果として、上記のとおり全体の相談件数は反転増加しているものとみられる。

他方、新成長戦略（平成22年6月18日閣議決定）において示されたストック重視の住宅政策の下で実施される各種施策に加え、東日本大震災に伴う住宅改修工事や耐震リフォーム、太陽光発電などの創エネリフォームや、さらには高齢化の進展に伴うバリアフリーリフォーム等各種リフォーム需要増加も予想される。こうした様々な住宅リフォーム市場拡大要因が見込まれることを踏まえ、関係業界においても、市場環境整備のための迅速な取組が期待されている。

消費者委員会では、住宅リフォームに関して消費者からの苦情等が絶えない原因・背景を探るために、昨年11月に消費者基本計画の検証・評価・監視の一環として「関係省庁ヒアリング」を行った。また、本年4月以降、消費者からの相談が比較的多い茨城県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、大阪府、兵庫県及び福岡県の8都府県に加え、政令市である神戸市及び北九州市（以下「10都府県・政令市」という。）、国土交通省、関係団体並びに事業者からのヒアリングを行うと同時に、本年7月下旬から8月上旬にかけて、住宅リフォームの経験がある等の消費者を対象にアンケート調査を行った。

その結果、国及び地方自治体では、消費者からのニーズに応えるべく様々な消費者支援制度を展開しているものの、各支援制度の認知度が低いうえに、各支援制度は類似していて消費者にとって分かりにくいものとなっている等の実態が明らかとなった。

消費者委員会は、こうした調査結果を踏まえ、国土交通大臣に対して、次のとおり、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき建議する。さらに、消費者委員会は、この建議について、国土交通大臣に対して、平成24年2月までにその実施状況の報告を求める。

1 消費者支援制度の利便性等を高めるための取組

(1) 消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みの構築

(**建議事項**) 国土交通省は、消費者の利便性向上を図る観点から、消費者が求める情報を容易に入手できるようにするための措置として、例えば以下の方法により消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みを構築すること。

- i) 全国共通の電話番号にかければ、消費者が望む情報を提供することが可能な地元の地方自治体や国の相談窓口につながり、国と地方の窓口が連携・相互に補完する仕組みを構築すること。
- ii) 上記 i) の取組と並行して、各地方自治体における相談窓口に対し、必要な情報提供・研修等の充実を図ること。

(2) 地方自治体との連携による取組の充実

(**建議事項**) 国土交通省は、リフォーム工事の瑕疵発生防止及び当該工事に瑕疵があった場合における瑕疵担保責任の履行確保を図る観点から、リフォーム瑕疵保険制度の有用性等について周知するとともに、地方自治体に対し、以下の事項について要請すること。

- i) 地方自治体の設けるリフォーム事業者登録・紹介制度等に掲載されている事業者の情報に、「リフォーム瑕疵保険制度」の登録の有無に関する情報を追加すること。
- ii) 上記登録・紹介制度等に登録された事業者に対し、「リフォーム瑕疵保険制度」への登録を推奨すること。

(**建議事項**) 国土交通省は、消費者のリフォーム工事取引に関する相談の中で、住宅リフォーム工事価格や解約手法に関するものが多いことを踏まえ、これらの問題に対処する観点から、例えば以下の取組を行うことにより、地方自治体に対する支援の充実を図ること。

- i) 住宅リフォーム工事に係る実勢価格等、工事価格の妥当性等について消費者自身が判断する際に参考となり得る情報提供の在り方について、地方自治体に技術支援等を行うこと。
- ii) いわゆるクーリングオフ制度に関する情報について、相談窓口を通じて消費者に対し十分に周知されるよう、情報提供の充実を図るための技術支援等を行うこと。

2 消費者支援制度の認知度を高めるための取組

(**建議事項**) 国土交通省は、住宅リフォームに関する消費者問題を抜本的に解決する観点から、住宅リフォームに関する無料相談制度等の消費者支援制度の認知度を格段に高めるための措置として、例えば以下の方法により当該制度の周知を行うことにより、その実効性を確保すること。

- i) 地方自治体等と連携の上、高齢者が手に取ってみる機会が多いとされる地方自治体発行の広報誌への掲載や、高齢者に接する機会が多い者（例えば、民生委員、ケアマネジャー）からの周知を図ること。
- ii) 住宅所有者に対し定期的に通知（例えば、固定資産税・都市計画税の納税通知書）を行う行政機関と協議の上、当該通知に合わせて、建議事項①の i) で述べた仕組みについて周知を図ること。

3 これまでの取組状況についての検証等の実施

(**建議事項**) 国土交通省は、悪質リフォーム対策検討委員会において、同省を中心として取り組むべきとされた対策へのこれまでの取組状況について検証を行い、その結果を踏まえ、悪質リフォームによる被害の防止とリフォーム工事に係るトラブル回避のための法制上の対応等について検討を進めること。