

住宅リフォームに関する消費者問題への 取組についての実態調査結果と建議の概要

平成23年8月26日
消費者委員会

The Consumer Commission



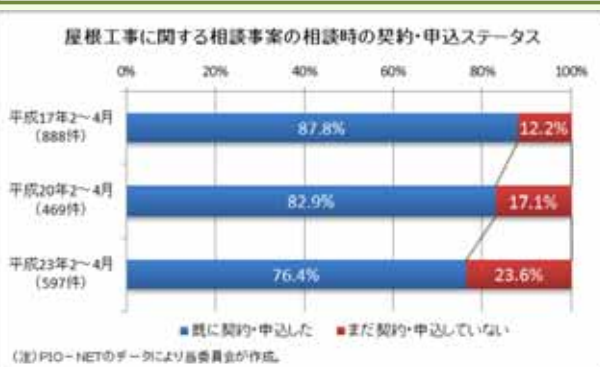
住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての 実態調査結果

平成23年8月26日
消費者委員会

1. 最近の住宅リフォームに関する消費者問題の状況①



- 全住宅流通量(既存流通+新築着工)に占める既存住宅の流通シェアは増加しつつあり、今後の住宅リフォーム市場の活性化が予想される。
- 住宅リフォームに関する相談件数は、平成17年度をピークに減少傾向にあったものの、20年度を境に再び増加に転じている。
- 悪質商法や詐欺的事件が多発した平成17年以降、様々な対策が講じられ、過量販売(次々販売)等の深刻な被害は大幅に減少したものの、契約・申込前の相談の割合が増えている。契約前の消費者への説明不足や施工品質に関する、消費者と事業者の情報格差に起因するとみられる相談が増加傾向にある。



The Consumer Commission



1. 最近の住宅リフォームに関する消費者問題の状況②

- 相談者の年代は、PIO-NETでは60歳代以上が52.6%を占めるが、「住まいるダイヤル^{*1}」に寄せられた相談をみると、50歳代以下が75.5%となっている。
- 契約購入金額は、全体の44%が100万円以上500万円未満で、100万円未満が44%となっている。支払方法で分類すると、平成17年度に20.8%あった個品割賦（個別信用）は、22年度には8.2%にまで減少し、現金や口座振込による一括払い等の即時払が86.2%となっている。信販会社等を経由しないため、被害が顕在化しにくく、救済を受けにくい事案が増加していることがうかがえる。

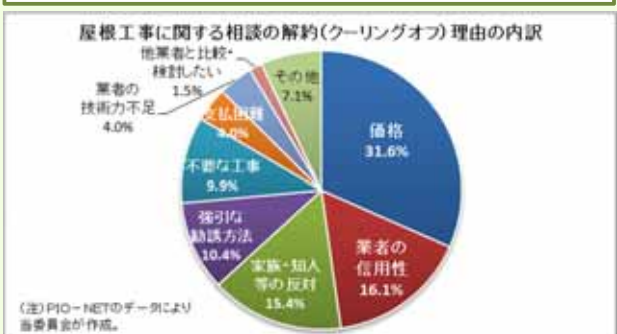
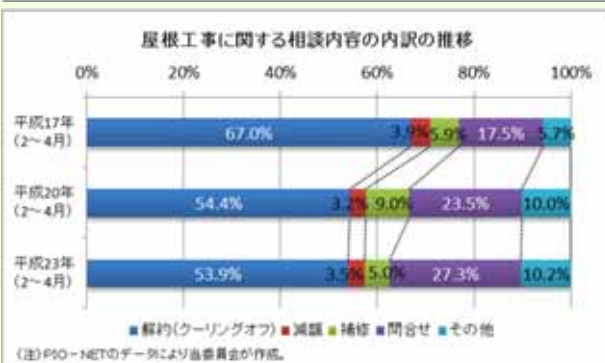
^{*1} 国土交通大臣から指定を受けた(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの住宅専門の相談窓口



1. 最近の住宅リフォームに関する消費者問題の状況③



- 住宅リフォームに関する相談のうち、特に多い訪問販売による屋根工事に関する相談について、平成17年、20年、23年の各2～4月の3ヶ月分のデータを抽出し、その内容を分類した。
 - 平成17年には、888件あった相談件数は、20年度に約半数に減少したが、23年度には再度増加している。
 - 内容を分類すると、明らかに法令違反と認められる悪質な事例は約2割に止まり、8割は不満や苦情等で、最も多いのは解約(クーリングオフ)に関する相談であった。
 - 解約(クーリングオフ)を望む相談の、解約理由は「価格」に関するものが31.6%、「業者の信用性」に関するものが16.1%であった。





2. 様々な消費者支援制度

- 国や地方自治体では、消費者の事業者選びや相談に対応する様々な支援制度やサービスが用意されている。
(以下は、当委員会でヒアリングを実施した10都府県・政令市における主な制度・サービス)
これらが消費者に広く周知され、活用しやすい状況になっていけば、多くの消費者被害は未然に防げるものと思われる。

国／都道府県	リフォームに関する消費者支援制度・サービス			
	相談窓口	住宅診断/アドバイザー派遣制度	リフォーム見積チェックサービス	事業者の登録制度/紹介制度
国	(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター「住まいのダイヤル」	無料専門家相談制度(無料:原則対面相談)	リフォーム見積チェックサービス(無料)	○
茨城県	(財)茨城県建築センターほか	いばらき安心リフォーム支援隊(12,600円)	—	○
埼玉県	埼玉県住宅供給公社入居・相談プラザ	埼玉県住宅リフォーム工事検査制度(現場完了審査15,750~31,500円)	—	○
千葉県	住まい情報プラザ(千葉県住宅供給公社内)	—	—	—
東京都	あんしん住宅リフォーム相談窓口	—	—	—
神奈川県	神奈川県県土整備局建築住宅部住宅計画課	—	相談窓口で受付けている地方自治体もあるが、明示的にサービスとしては展開されていない	○
大阪府	大阪府住宅相談室	住まいの評価・管理アドバイザー(現況目視調査55,000円)ほか	—	○
兵庫県	ひょうご住まいサポートセンター	安全・安心リフォームアドバイザー派遣事業(無料:専門家の知見が必要と認められた場合のみ)	—	○
神戸市	神戸市すまいの安心支援センター	現地簡易アドバイス(無料)	—	○
福岡県	(財)福岡県建築住宅センター	リフォーム応援アドバイザー(基本コース:目視による現況調査11,000円)	—	○
北九州市	(財)福岡県建築住宅センター北九州事務所	—	—	—



3. 住宅リフォームに関する消費者実態調査

調査の目的

- 国や地方自治体などによる様々な消費者支援制度・サービスに対する認知度・利用経験の有無を調査し、周知状況を検証する。
- リフォーム経験者の、事業者選択や契約に至るまでの過程等、消費者の行動パターンを把握し、今後の周知策の検討材料とする。
- 「クーリングオフ」についての消費者の理解度を把握する。

調査の方法

- 調査形式: ネット調査会社モニターへのWEBアンケート
- 調査対象: [1次調査] 30歳以上の全国在住男女7,951名
[2次調査] 1次調査の回答者のうち過去3年以内にリフォーム経験のある人から30代/40代/50代/60代以上が均等になるように抽出した1,048名
- 調査時期: 平成23年7月28日~8月4日(8日間)

国や地方自治体などによる各種消費者支援制度やサービス

国土交通省

- 住まいのダイヤル(相談窓口)
- リフォーム見積チェックサービス
- 住宅リフォーム見積チェックシステム
- 無料専門家相談制度
- 増改築相談員・マンションリフォームマネジャー
- リフォーム瑕疵保険
- リフォーム事業者検索サイト
- 既存住宅の住宅性能表示制度
- 住宅履歴情報サービス(いえかるて)
- リフォネット
- リフォーム評価ナビ、リフォームコンタクト

地方自治体

- リフォーム相談窓口(47都道府県、1354市町村*)
- 住宅診断、アドバイザー派遣制度
- リフォーム事業者登録制度・紹介制度
- 消費生活センター

*平成23年2月1日時点

など



消費者






3. 住宅リフォームに関する消費者実態調査(調査票)

【1次調査】

Q1.行政機関では、住宅リフォームについて、消費者の事業者選びや相談に対応するさまざまな支援制度やサービスが用意されています。以下の制度やサービスを知っていますか。知っているものをすべてお選びください。【複数選択可】

- ① 行政機関の電話相談窓口
- ② 見積書・契約書・図面などを郵送／FAXすると、建築士が無料でチェックして助言してくれる『リフォーム見積チェックサービス』
- ③ モデル見積書式の作成や見積事例の情報を提供しているWEBサイト『住宅リフォーム見積チェックシステム』
- ④ 弁護士や建築士と無料で対面相談が出来る制度『無料専門家相談制度』
- ⑤ 関係機関の研修や試験を受けた専門家『増改築相談員／マンションリフォームマネジャー』
- ⑥ 事業者が加入し、後日、工事に欠陥が見つかった場合、補修費用等の保険金が生業者に支払われる保険制度『リフォーム瑕疵保険』
- ⑦ 上記⑤の保険の各保険法人の一定の審査を経て登録された事業者を検索出来るWEBサイト『リフォーム事業者検索サイト』
- ⑧ 第三者機関の評価員が、住まいの傷み具合など現況を検査して性能評価する、『既存住宅の住宅性能表示制度』
- ⑨ 新築、修繕、改修、リフォーム等の記録を管理することで、的確な予算・工期で希望にかなうリフォームを実現出来る『住宅履歴情報サービス(いえかると)』
- ⑩ 業界団体等に加入している事業者情報を検索出来る『リフォームネット』
- ⑪ リフォーム事業者の詳細情報や消費者からの口コミ情報等が閲覧でき、工事申込みが可能なWEBサイト『リフォームコンタクト』『リフォーム評価ナビ』
- ⑫ どの制度・サービスも知らない

Q2.Q1で①～⑫と回答した方にお伺いします。
以下の制度やサービスを利用したことがありますか。利用したことがあるものをすべてお選びください。【複数選択可】

選択肢はQ1①～⑫+⑬のどの制度・サービスも利用したことがない

Q3.Q2でいずれかの制度やサービスを利用したと回答した方にお伺いします。
利用した際の評価についてお選びください。

- ① 大変役に立った ② まあまあ役に立った ③ どちらともいえない
- ④ あまり役に立たなかった ⑤ 全く役に立たなかった

Q4.以下の制度やサービスを、今後、リフォームをするとしたら、その際は利用したいと思いますか。あてはまるものをすべてお選びください。

選択肢はQ1①～⑫+⑬『いずれの制度・サービスもリフォームをする際に利用したいとは思わない』⑬『わからない』

Q5.『クーリングオフ』という特定商取引に関する法律(特定商取引法)に定められているルールについて理解していますか。

- ① 具体的に理解している
- ② なんとなく理解している
- ③ 全く理解していない

Q6.Q5で①②と回答した方にお伺いします。
次のような場合、『クーリングオフ』は適用されるとお考えですか。

- ① 訪問販売で訪ねてきた事業者が、このままだと雨漏りすると言うので、屋根工事の契約をし、即日工事してもらったが、2～3日して、知り合いの大工さんに見てもらったら、必要のない工事だとわかった。元に戻して返金してもらいたい。
- ② チラシを見て、事業者に電話をかけ、自宅に来てもらって契約をしたが、やはり高いと思い、8日以内に解約を申し出た。
- ③ 訪問販売で訪ねてきた事業者と契約して、代金を支払ってしまったが、やはり高いと思い、翌日、クーリングオフを申し出たところ、既に全額支払い済みなので解約出来ないと言われた。
- ④ 訪問販売で訪ねてきた事業者から、契約書はもらっていなかったが、契約する旨を伝えてから9日目にクーリングオフの通知書を送付した。
- ⑤ 訪問販売で訪ねてきた事業者と契約後8日目にクーリングオフの通知書を配達証明で発送したが、事業者に届くのが9日目になってしまう。



3. 住宅リフォームに関する消費者実態調査(調査票)

【2次調査】過去3年以内のリフォーム経験者を対象に調査

Q1.あなたが実施した住宅リフォームの種類は何ですか。複数の経験がある場合は、直近のことについてお答えください。(以降の質問もそのリフォーム経験についてお答えください。)

- ① 増改築工事(間取り変更・模様替えなど)
- ② 修繕・メンテナンス工事(傷みを直したり、補強する工事)
- ③ 設備工事(浴室やキッチンなどを新しくする工事)
- ④ 高齢者・障害者のためのバリアフリー工事(手すり設置、段差解消など)
- ⑤ 耐震改修工事(壁・筋かい・基礎の補強・新設など)
- ⑥ 環境に配慮した省エネリフォーム工事(太陽熱利用システム、太陽光発電システム、窓の断熱改修など)
- ⑦ その他()

Q2.あなたがリフォームをした時、リフォーム事業者はどのように選びましたか。選ぶ際に情報を入手した方法をすべてお選びください。【複数回答可】

- ① テレビ・ラジオ
- ② 新聞
- ③ チラシ・DM・フリーペーパー
- ④ カタログ
- ⑤ 雑誌・書籍
- ⑥ 事業者のホームページ
- ⑦ リフォーム情報提供サイト
- ⑧ その他のインターネット上のサイト等
- ⑨ 企業のショールーム
- ⑩ リフォームに関するセミナーなど
- ⑪ 行政や関係機関の相談窓口
- ⑫ 営業マン・勧誘販売員
- ⑬ 設計士やインテリアコーディネーター、増改築相談員等の専門家
- ⑭ いつも工事を依頼している事業者
- ⑮ 友人・知人、またはその紹介
- ⑯ その他()

Q3.あなたがリフォームをした時、検討に際して、どのような情報が必要だと思われましたか。【複数選択可】

- ① 事業者を選ぶ際の目安や基準
- ② 事業者の信用性
- ③ 自分の要望に合う工事をしてくれる事業者の紹介
- ④ 老朽化や工事の必要性などを検査・診断してくれる専門家の紹介
- ⑤ 工事費用の相場などの価格情報
- ⑥ 工事費用の適正性
- ⑦ 商品や建材、住宅設備などに関する情報
- ⑧ 実際のリフォーム事例
- ⑨ リフォームに関する相談窓口やアドバイスしてくれる専門家の紹介
- ⑩ 工期や工事範囲など事前にチェックすべきポイント
- ⑪ その他()
- ⑫ 特に必要だと思う情報はなかった

Q4.Q3で①～⑫と回答した方にお伺いします。当時、その情報は入手できましたか。

選択肢はQ3と同じ

Q5.あなたがリフォームをした時、工事を依頼した事業者から契約前に見積書を取得しましたか。

- ① 見積書を取得した
- ② 見積書を取得していない
- ③ わからない

Q6.Q5で①と回答した方にお伺いします。
あなたがリフォームをした時、工事を依頼した事業者以外から何社の見積書を取得しましたか。

- ① 依頼した事業者以外からは取得していない
- ② 依頼した事業者以外にもう1社から取得した
- ③ 依頼した事業者以外に2社以上から取得した
- ④ わからない



3. 住宅リフォームに関する消費者実態調査(調査票)

【 2次調査 (続き) 】

Q7.Q5で①と回答した方にお伺いします。

あなたがリフォームをした時、契約前に取得した見積書でチェックしたポイントはどこですか。チェックしたポイントをすべてお選びください。【複数選択可】

- ① 請求金額
- ② 着手金、部分払いなど別途費用や支払条件の有無
- ③ 請負条件の有無
- ④ 工事内容、工事範囲が希望と合致しているか
- ⑤ 見積が工事予定箇所の現況に基づく見積であるか
- ⑥ 工期(納期)
- ⑦ 契約後の工事内容変更の際の扱いについての記載
- ⑧ 不具合が発生したときの責任や対応などのアフターフォローについての記載
- ⑨ その他()

Q8.Q5で②と回答した方にお伺いします。

あなたがリフォームをした時、工事を依頼した事業者から契約前に見積書を取得しなかった理由は何ですか。最もあてはまるものを1つお選びください。

- ① 見積書を取得しても自分では比較の仕方がわからないから
- ② 金額はどの事業者も大体同じだと思ったから
- ③ 見積書をもらえると思っていなかった
- ④ 緊急を要する工事だったから
- ⑤ 知り合いの事業者のため、信頼しているので必要性を感じなかったから
- ⑥ 知り合いの事業者のため、見積書の作成を依頼しづらかったから
- ⑦ 面倒だったから
- ⑧ その他()

Q9.あなたがリフォームをした時、契約締結に際して、事業者から(見積書以外に)契約書を受領しましたか。

- ① 契約書を受領した
- ② 契約書を受領していない
- ③ わからない

Q10.あなたがリフォームをした時、「聞いていた金額と違った」「思っていた出来上りと違った」「事業者ともめた」など不満に思ったことやトラブルは発生しましたか。

- ① 不満に思ったことやトラブルが発生した
- ② 不満に思ったことやトラブルは発生しなかった

Q11.Q10で①と回答した方にお伺いします。

その不満に思ったことやトラブルの要因は何ですか。複数ある場合は、最も不満に思ったことやトラブルについて、お答えください。

- ① 費用について
- ② 工事内容(質・技術)について
- ③ 工期(納期)について
- ④ 事業者の接客対応について
- ⑤ 勧誘方法について
- ⑥ 契約手続について
- ⑦ 解約手続について
- ⑧ 施行後の不具合に対するアフターフォローについて
- ⑨ その他()

Q12.Q11で①～⑧と回答した方にお伺いします。

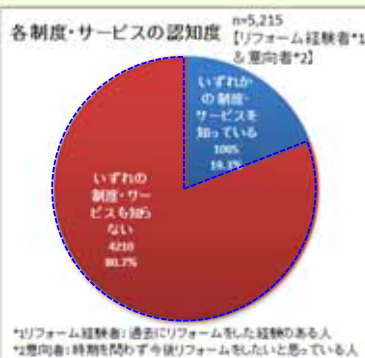
その不満に思ったことやトラブルが発生した時、どこに相談しましたか。

- ① 住まいるダイヤル
- ② 各地の消費生活センター
- ③ 都道府県や市町村の住宅関連相談窓口
- ④ 住宅関連の団体など民間の相談窓口
- ⑤ 設計士や建築士など専門家
- ⑥ 弁護士
- ⑦ 家族、友人、知人
- ⑧ その他()
- ⑨ どこにも相談していない

以上

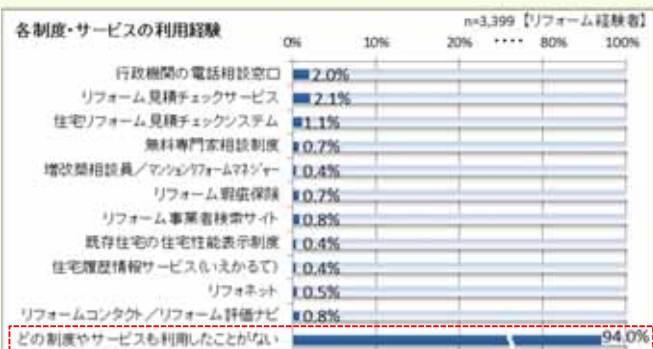
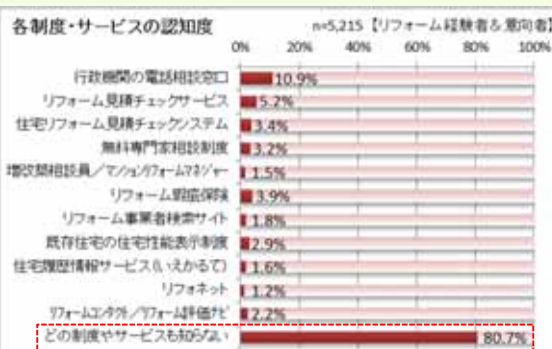


4. 消費者実態調査結果①



各消費者支援制度・サービスについての認知度、利用経験

- 国や地方自治体による消費者支援のための制度・サービスについて、80.7%の消費者がいずれの制度・サービスも知らないと回答した。
- 最も認知されている「行政機関の電話相談窓口」で、認知度は10.9%であった。
- 利用経験についてはさらに低くなり、いずれかの制度・サービスを利用したことがあるのは、6%であった。
- 最も利用経験のあった「リフォーム見積チェックサービス」についても、2.1%と極めて低い値となった。





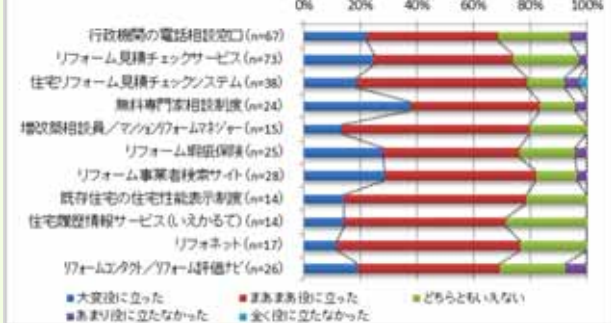
4. 消費者実態調査結果②



各消費者支援制度・サービスを利用した消費者の評価

- 各制度・サービスとも、利用した消費者の約7～8割は、一定以上役に立ったと評価している。
- 「あまり役に立たなかった」「全く役に立たなかった」と回答した消費者からは、「回答があいまい」「自分が認識している程度の情報しか得られなかった」といった理由があげられた。消費者は、専門的な知見を持つ人から明確な情報を得られることを期待している。

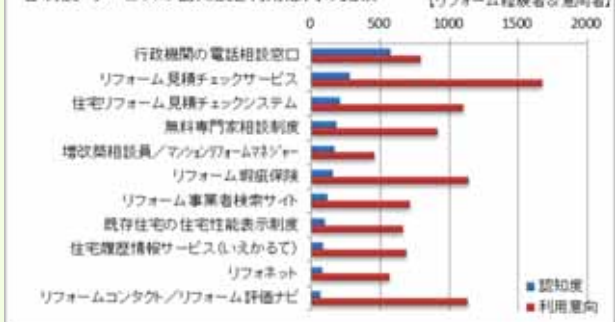
各制度・サービスを利用した消費者の評価



各消費者支援制度・サービスに対する今後の利用意向

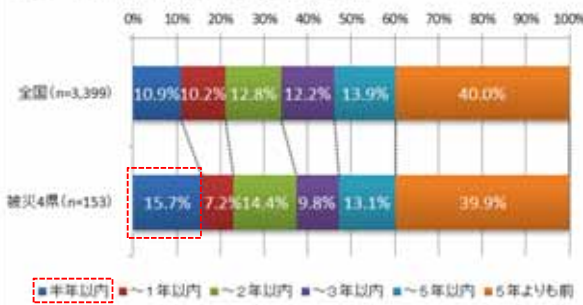
- 今後、リフォームをすとしたら、各制度・サービスを利用したいと思うか聞いたところ、認知度と比較して、利用したいとする回答が多かった。
- リフォーム事業者の詳細情報や消費者からの口コミ情報が閲覧可能なWEBサイト「リフォームコンタクト」「リフォーム評価ナビ」においては認知者数の約18倍の回答者が利用したいと回答した。

各制度・サービスの認知度と利用意向の比較



4. 消費者実態調査結果③

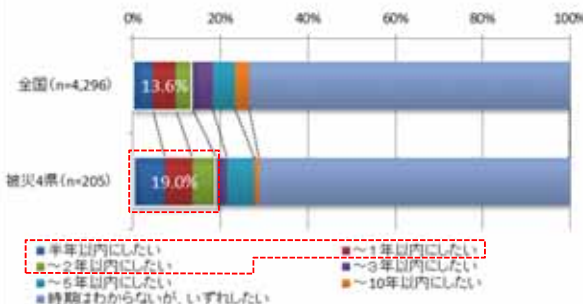
リフォーム経験の時期(全国と被災4県の比較)



被災地の状況

- 東日本大震災の被害が大きく、国民生活センターの「震災に関連する悪質商法110番」の対象地域の岩手県、宮城県、福島県、茨城県の4県に絞り、過去のリフォーム経験と今後のリフォーム意向を分析したところ、半年以内の経験者の割合が全国より高く、今後の意向についても、2年以内にリフォームしたいと答えた消費者の割合は全国を上回った。
- 国土交通省は、震災後、東北・東日本を中心に「住まいるダイヤル」について、新聞広告やテレビCMで周知を図ったが、被災4県と全国における認知度に大差はなかった。

リフォーム意向の時期(全国と被災4県の比較)



各制度・サービスの認知度 (被災4県)



各制度・サービスの認知度 (全国)

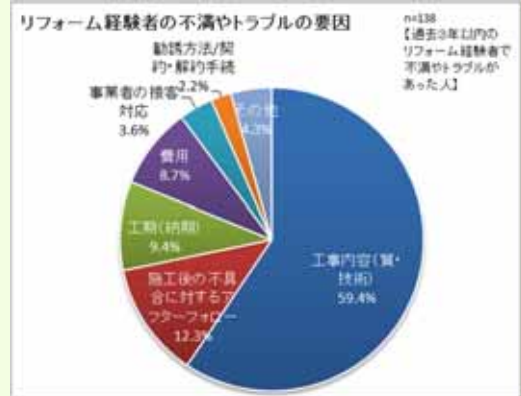
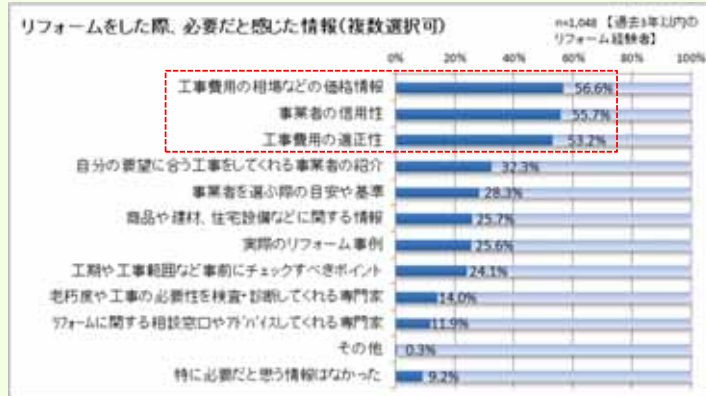




住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての 実態調査結果

平成23年8月26日
消費者委員会

4. 消費者実態調査結果④



リフォームに関して必要な情報と不満やトラブルの要因

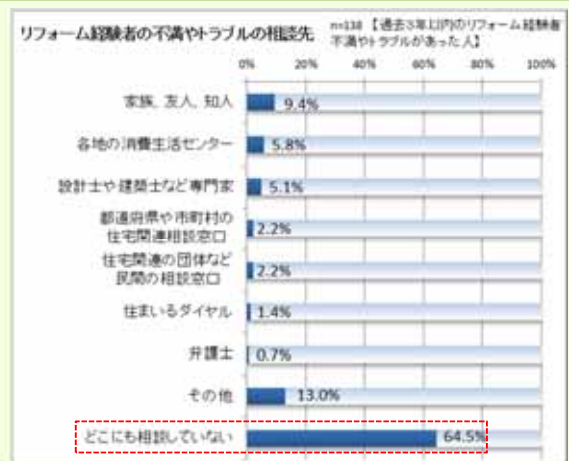
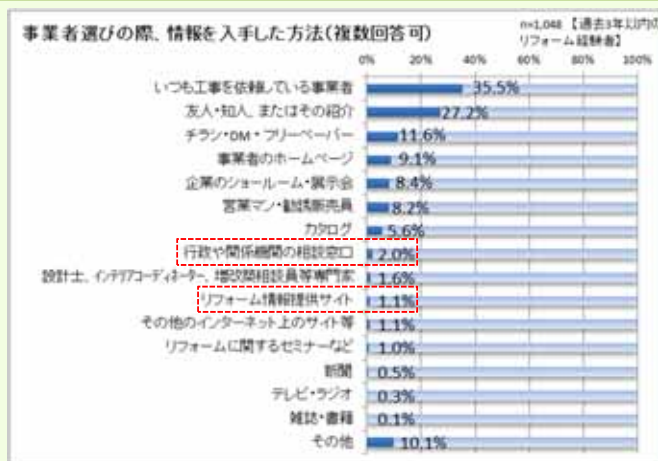
- 過去3年以内リフォームをした人に、リフォームをした際、必要だと感じた情報をたずねたところ、「工事費用の相場などの価格情報」「事業者の信用性」「工事費用の適正性」について、5割以上の人が必要だと感じたと回答した。
- リフォーム経験者が不満に思ったことや発生したトラブルの要因で、最も多かったのは、「工事内容(質・技術)」についてで59.4%、次いで「施工後の不具合に対するアフターフォロー」(12.3%)、「工期(納期)」(9.4%)、「費用」(8.7%)となっている。



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 実態調査結果

平成23年8月26日
消費者委員会

4. 消費者実態調査結果⑤

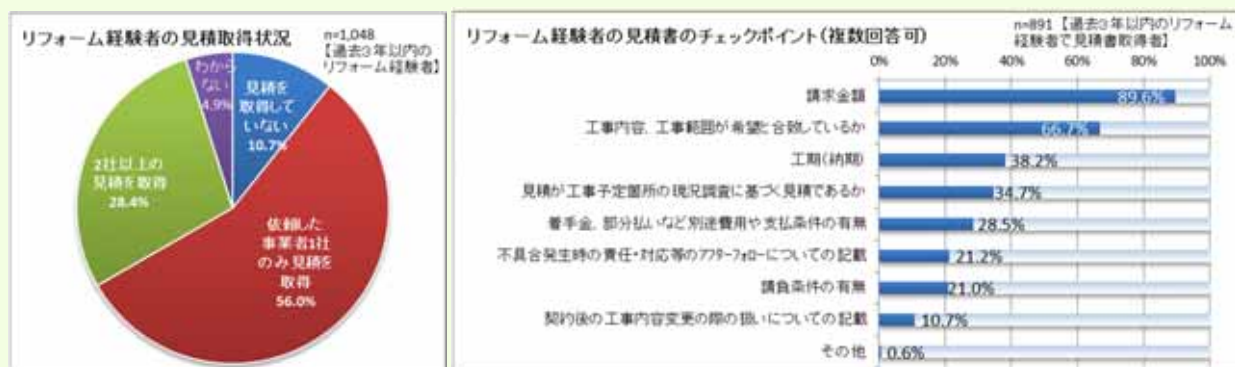


リフォームに関する情報入手方法と相談先

- 過去3年以内リフォームをした人に、事業者選びの際、情報を入手した方法についてたずねたところ、「いつも工事を依頼している事業者」が最も多く35.5%、次いで「友人・知人、またはその紹介」が27.2%であった。一方、「行政や関係機関の相談窓口」や「リフォーム情報提供サイト」から情報を入手していない実態が明らかになった。
- 不満やトラブルが発生したと回答した消費者の64.5%は、どこにも相談していない実態が明らかになった。



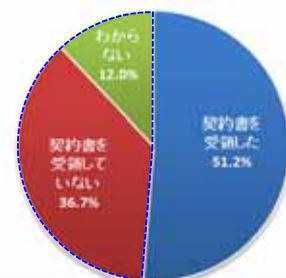
4. 消費者実態調査結果⑥



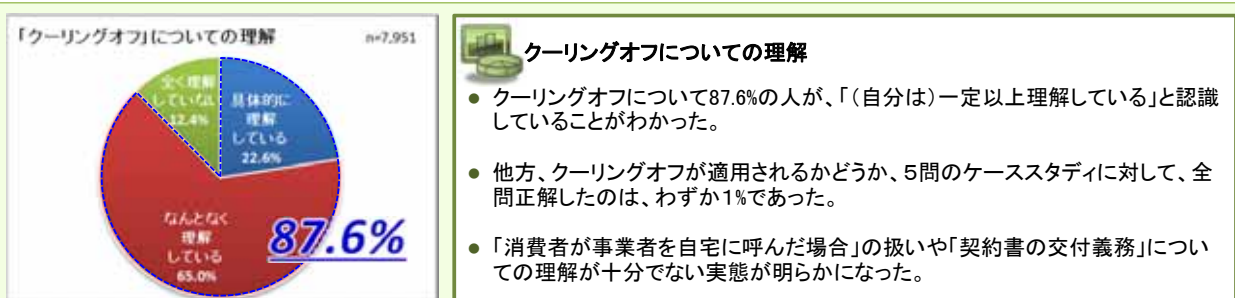
見積書や契約書の取得状況

- 約8割の消費者が見積書を取得しているが、複数の事業者から取得して比較した消費者は3割未満で、見積書を取得していない消費者も1割強いることがわかった。
- 取得した見積書について、「請求金額」については89.6%の人がチェックしていると回答したが、「不具合発生時の責任・対応等のアフターフォローについての記載」や「契約後の工事内容変更の際の扱いについての記載」についてチェックしている人は1～2割であり、契約後あるいは施工後にトラブルが発生する要因になっていると考えられる。
- 契約書については、半数近くの消費者が確実に受領したと認識していない実態が明らかになった。

リフォーム経験者の契約書受領状況 (n=1,048 【過去3年以内のリフォーム経験者】)



4. 消費者実態調査結果⑦





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

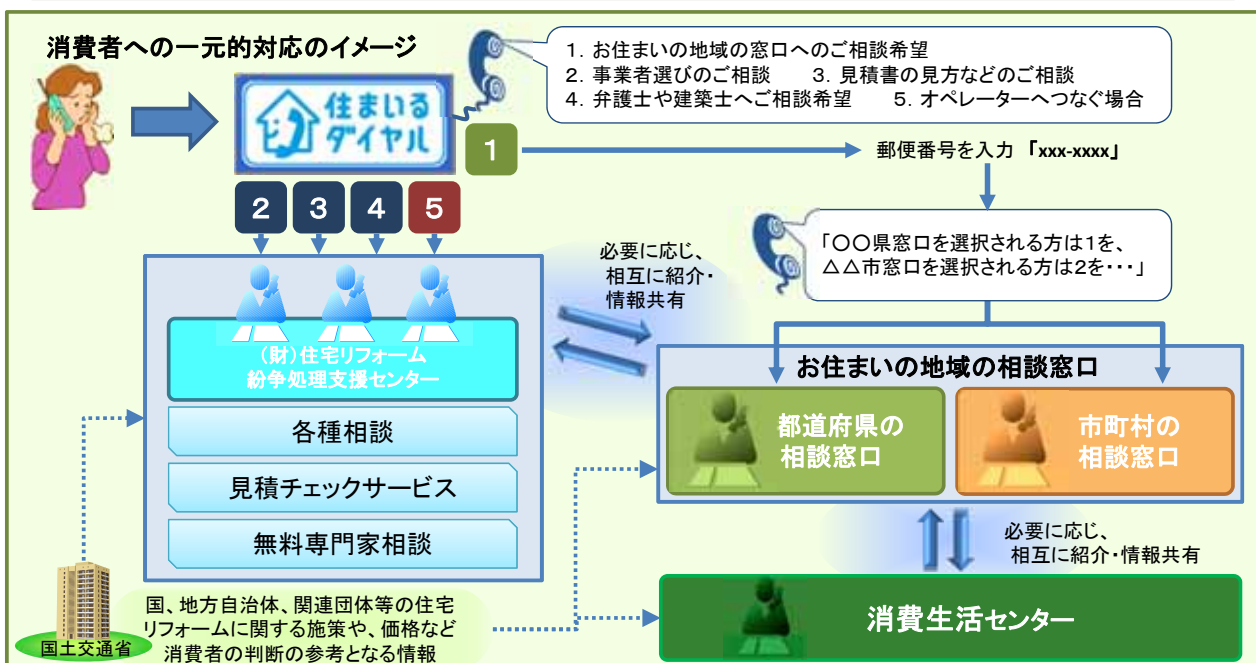
The Consumer Commission



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①

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。



The Consumer Commission



1. 消費者支援制度の利便性等を高めるための取組

(2) 地方自治体との連携による取組の充実

平成23年8月26日
消費者委員会

建議事項②

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。

- ）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^{*1}」の登録の有無に関する情報を追加すること。
- ）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。

^{*1} 「リフォーム瑕疵保険制度」とは、事業者が加入し、後日、工事に欠陥が見つかった場合、補修費用等の保険金が事業者に支払われる。事業者が倒産している場合は、消費者に支払われる。保険加入に併せて、建築士による現場検査が行われる、検査と保証がセットになった保険制度。現在6社の保険法人が提供している。

建議事項③

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。

- ）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。
- ）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

平成23年8月26日
消費者委員会

建議事項④

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。

納税通知書等による周知のイメージ例

(納税通知書封筒・表)



(納税通知書封筒・裏)





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⑤

国土交通省は、悪質リフォーム対策検討委員会(平成17年9月)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。

悪質リフォーム対策を進める上で留意すべき事項

平成20年の特定商取引法及び
割賦販売法の改正による
抜本的規制強化

↓

個品割賦(個別信用)による
訪問販売が著しく減少

10都府県・政令市のヒアリングによれば、

「許可業者に対する指導監督で手一杯の状況で、
許可業者の範囲を広げても
実効性のある規制は困難」

とすることが大半

↓ ↓

悪質業者の実態を踏まえた
一層の対策強化に向けた検討を進めることが必要