



# 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



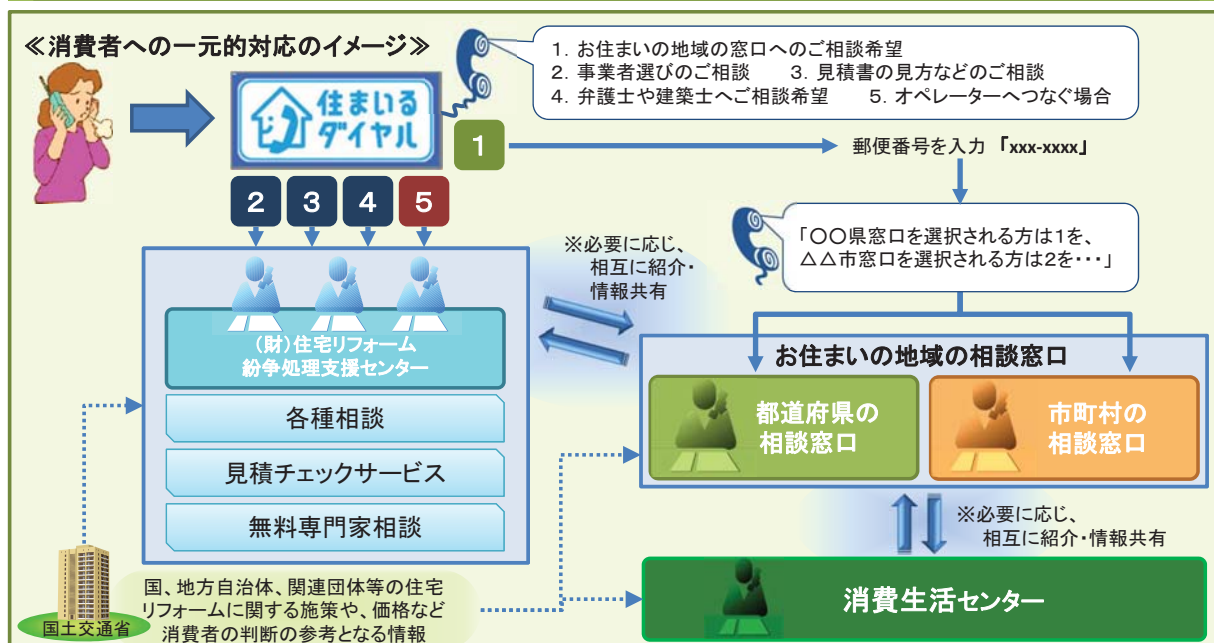
## 1. 消費者支援制度の利便性等を高めるための取組

平成23年8月26日  
消費者委員会

### (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。

- 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<sup>\*1</sup>」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。

<sup>\*1</sup>「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。

- 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

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