

「住宅リフォーム」の消費生活相談の概要

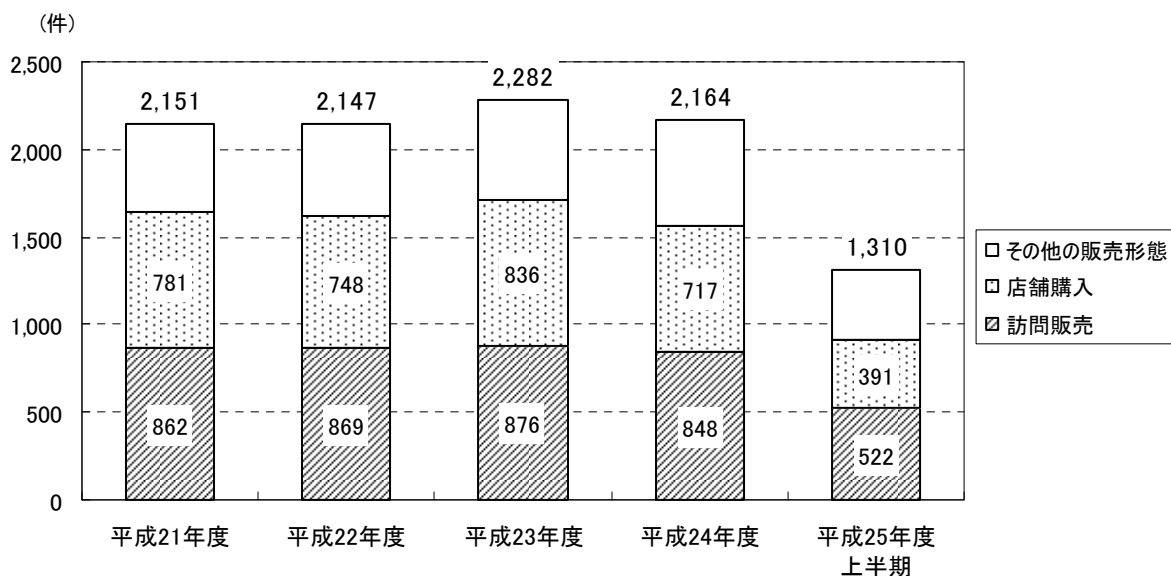
住宅リフォームに関する相談が引き続き多く寄せられている。ここでは、都内の消費生活センターに寄せられた住宅リフォームに関する相談について、その特徴と傾向を分析する。(※)

1 相談件数の推移

住宅リフォームに関する相談について、平成21年度からの相談件数の推移を示したものが「図-1」である。

住宅リフォームに関する相談件数は、各年度2,100件から2,200件台で推移している。平成24年度の相談件数は2,164件と、東日本大震災の影響などでリフォーム需要が増し、件数が増加した前年度に比べ、5.2%の減少となった。平成25年度上半期の相談件数は1,310件であり、前年同期(1,098件)と比べ19.3%の増加となった。このうち、訪問販売と店舗購入の占める割合が大きく、各年度とも訪問販売が約4割、店舗購入が約3割を占めている。

【図-1】 住宅リフォームに関する相談 相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口に寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を用いて分析したもの。

- 分析項目 : 住宅リフォームに関する相談
「増改築工事」「屋根工事」「壁工事」「塗装工事」「内装工事」「衛生設備工事」
「白アリ駆除サービス」「乾燥剤」「床下換気扇」の合計
- 分析データ : 平成21年4月～平成25年9月の相談データ
(平成25年度上半期のデータは平成26年3月1日現在の登録分)

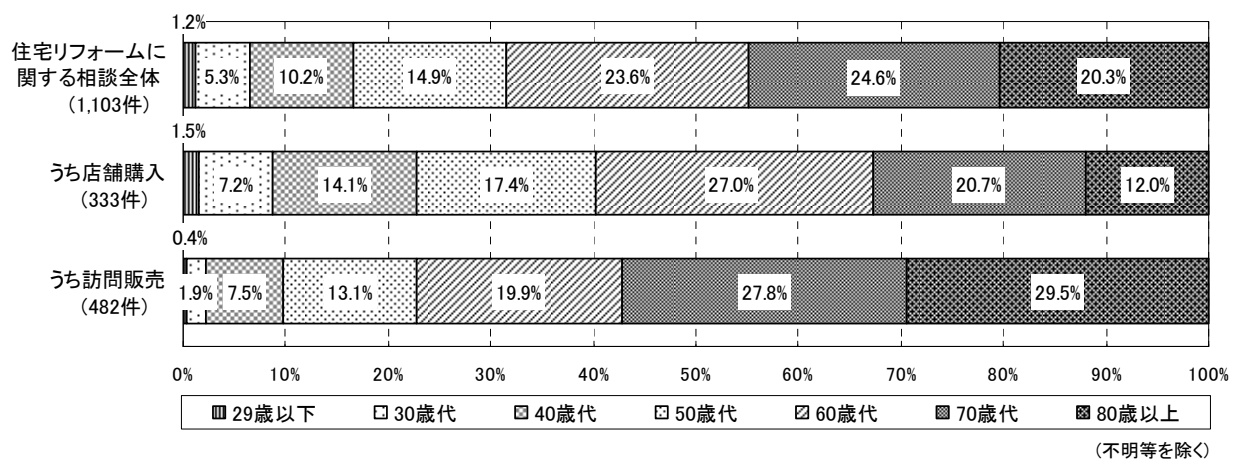
2 契約当事者の属性

住宅リフォームに関する相談について、平成25年度上半期の年代別の割合を示したものが「図-2」、職業別の割合を示したものが「図-3」である。

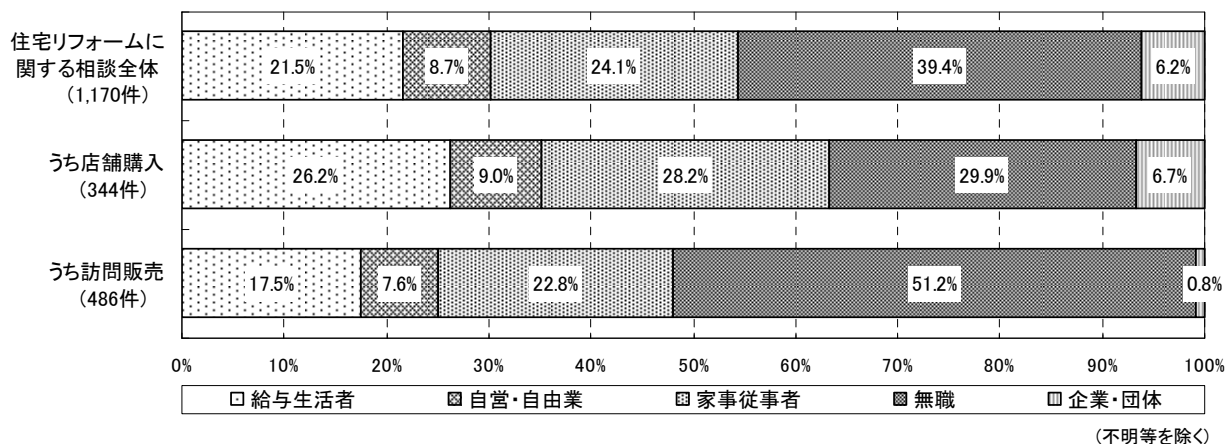
年代別で見ると、契約当事者が「70歳代」である相談が24.6%と最も多く、次に多いのが、「60歳代」が23.6%となっている。60歳以上の高齢者が7割近くを占めており、さらに、70歳以上で4割以上を占めている。このうち、訪問販売では「80歳以上」の占める割合が29.5%、「70歳代」の占める割合が27.8%と、いずれも3割近くを占めており、「60歳代」を含む高齢者が占める割合は8割近くと非常に大きくなっている。

職業別で見ると、契約当事者が「無職」である相談が39.4%と最も多く、次に多いのが「家事従事者」の24.1%となっている。このうち、訪問販売では「無職」の占める割合が5割を超え、「家事従事者」と合わせると7割以上を占めており、在宅していることの多い高齢者や家事従事者が、訪問販売の勧誘対象となっていることがわかる。

【図-2】 年代別割合（平成25年度上半期）



【図-3】 職業別割合（平成25年度上半期）



3 商品・役務別

住宅リフォームに関する相談について、過去4年間及び平成25年度上半期の商品・役務別の相談件数を示したものが「表-1」である。

商品・役務別の推移を見ると、平成21年度は「衛生設備工事」が最も多く、次に多いのが「増改築工事」で、平成22年度以降は最も件数が多い。

「増改築工事」「屋根工事」「壁工事」は、平成23年度に東日本大震災の影響により壊れた家屋の補修をきっかけとしたリフォーム契約や、震災以前に結んだ契約について工期の遅れなどの相談が寄せられ、件数が大きく増加したが、平成24年度には震災の影響による相談が落ち着き、件数減少となった。平成25年度上半期は前年同期と比べ「増改築工事」は12.0%増、「屋根工事」は26.8%増、「壁工事」は38.0%増となっており、再び増加傾向となっている。

【表-1】 住宅リフォームに関する相談 商品・役務別相談件数 (単位:件)

商品・役務名	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度 上半期
増改築工事	439	460	529	468	271
屋根工事	277	301	370	331	213
壁工事	100	129	132	113	69
塗装工事	361	369	392	437	250
内装工事	331	354	335	320	211
衛生設備工事	440	337	351	315	185
白アリ駆除サービス	131	130	99	107	69
床下換気扇	36	29	40	38	23
乾燥剤	33	38	34	35	19

4 相談内容

住宅リフォームに関する相談について、過去4年間及び平成25年度上半期の内容キーワード別相談件数の上位10位を、店舗購入と訪問販売で示したものが「表-2」「表-3」である。

店舗購入では、どの年度も「見積り」の件数が最も多く、「見積り金額が思ったより高額であった」「事業者に見積書を依頼したが、出されないまま施工された」といった相談が多い。平成25年度上半期では「補償」「クレーム処理」「他の接客対応」が上位に上がっている。これは、「工事が施工期日どおりに行われなかった」「施工後に不具合が生じたので補償を求めたい」「苦情への事業者の対応が悪い」といった相談が多く寄せられたためである。

訪問販売では、どの年度も「家庭訪販」「クーリングオフ一般」「高価格・料金」が上位を占める。また、「見積り」が年々順位を上げ、件数も増加している。「当初の見積りから施工内容が追加され、契約金額が高額となった」「見積金額から大幅に値引きすると契約を急かされた」などの相談が多い。平成25年度上半期では平成24年度に順位を下げた「点検商法」「虚偽説明」が再び順位を上げている。これは、屋根工事や塗装工事、白アリ駆除サービスなどの相談件数が増加傾向となっている影響が大きい。

【表-2】 住宅リフォームに関する相談（店舗購入）内容キーワード上位10位 (単位:件)

	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度上半期	
1	見積り	145	見積り	179	見積り	219	見積り	196	見積り	109
2	約束不履行	132	高価格・料金	140	高価格・料金	165	約束不履行	123	約束不履行	71
3	高価格・料金	127	約束不履行	120	約束不履行	155	高価格・料金	113	補償	63
4	契約	110	補償	103	補償	101	補償	110	高価格・料金	62
5	補償	105	解約一般	98	クレーム処理	94	契約書・書面一般	103	クレーム処理	51
6	クレーム処理	103	クレーム処理	94	説明不足	94	クレーム処理	96	他の接客対応	44
7	信用性	94	説明不足	85	解約一般	92	説明不足	85	信用性	41
8	解約一般	87	契約書・書面一般	83	契約書・書面一般	91	契約	82	説明不足	41
9	説明不足	83	契約	82	信用性	87	信用性	77	解約一般	40
10	製造・施工不良一般	67	信用性	79	契約	85	他の製造・施工不良	64	契約書・書面一般	39

(複数選択項目)

【表-3】 住宅リフォームに関する相談（訪問販売）内容キーワード上位10位 (単位:件)

	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度		平成25年度上半期	
1	家庭訪販	637	家庭訪販	644	家庭訪販	618	家庭訪販	654	家庭訪販	410
2	クーリングオフ一般	250	クーリングオフ一般	262	クーリングオフ一般	239	高価格・料金	225	高価格・料金	140
3	高価格・料金	244	高価格・料金	233	高価格・料金	230	クーリングオフ一般	222	クーリングオフ一般	133
4	信用性	182	信用性	163	信用性	200	見積り	216	見積り	128
5	強引	147	見積り	138	見積り	191	信用性	182	信用性	120
6	解約一般	140	点検商法	136	点検商法	148	解約一般	157	点検商法	105
7	点検商法	139	強引	125	解約一般	125	点検商法	151	解約一般	88
8	見積り	124	解約一般	115	強引	97	契約書・書面一般	129	契約書・書面一般	71
9	虚偽説明	82	虚偽説明	81	契約書・書面一般	81	強引	110	強引	61
10	次々販売	73	次々販売	74	虚偽説明	71	次々販売	88	虚偽説明	48

(複数選択項目)

5 契約購入金額

住宅リフォームに関する相談について、平均契約金額の推移を示したものが「表-4」である。

平成23年度は契約金額が高額な「増改築工事」の相談が増加した影響で、平均契約金額が他の年度より高額となっている。また、平成24年度以降は高額な契約金額の相談が減少しており、平均契約金額も減少している。

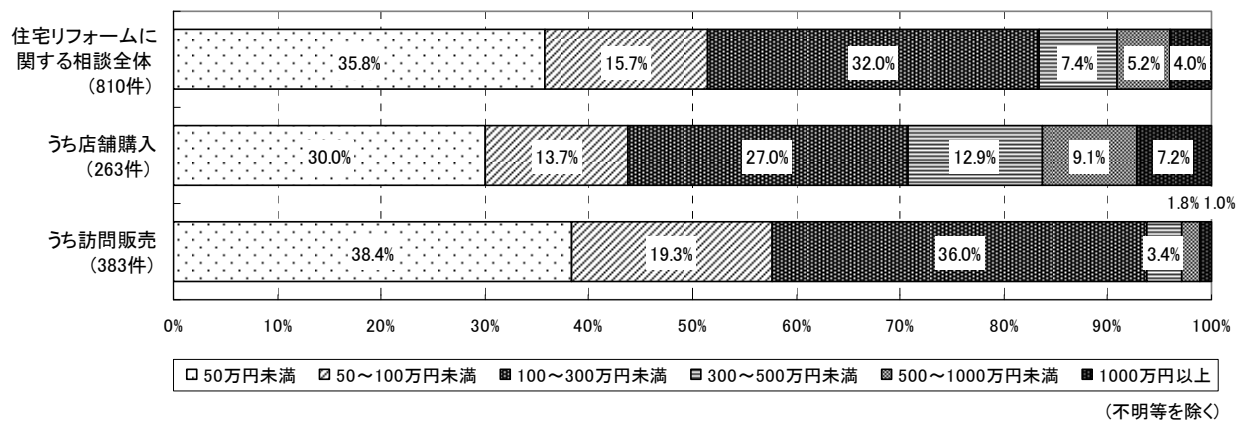
平成25年度上半期における契約購入金額の割合を相談全体と店舗購入及び訪問販売でそれぞれ示したものが「図-4」である。

契約購入金額の割合で見ると、「50万円未満」の割合が最も多く、次に「100～300万円未満」が続く。「50万円未満」では「衛生設備工事」や店舗購入の「増改築工事」のうち水回りに関する部分の工事、訪問販売の「内装工事」「白アリ駆除サービス」などの相談が多い。「100～300万円未満」では、「塗装工事」「壁工事」や訪問販売の「屋根工事」の相談が多く寄せられている。

【表-4】 住宅リフォームに関する相談 平均契約金額 (単位:千円)

	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度 上半期
住宅リフォームに関する相談全体	2,175	2,616	2,967	2,549	1,975
うち店舗購入	2,920	3,817	4,586	3,833	2,872
うち訪問販売	1,378	1,494	1,523	1,519	1,240

【図-4】 契約購入金額別割合 (平成25年度上半期)



6 相談事例

事例1：増改築工事(店舗購入、見積り、書面不交付)

戸建て住宅の増改築工事を近所の工務店に依頼した。最初の見積り後、追加依頼分25万円を増額した金額で合意したはずだった。ところが、今になり追加依頼分の費用が更に増えて最初の見積りから50万円追加になると知らされたが、高額なため納得できない。契約書面はなく、最初の見積書のみ手元にある。近所の工務店なので、あまりトラブルになるのは望まない。良い交渉方法はあるだろうか。(契約当事者60歳代/女性)

事例2：内装工事(店舗購入、約束不履行、補償)

自宅マンションのクロス張替の内装工事を知り合いから紹介された事業者に依頼した。3日間の工事日程だったが、4日目になっても仕上がらなかった。残りの工事と工事中に破損した箇所の修理、工事遅延のため仕事を休んだ補償などをメールで求めたところ了承された。ところが、当初、追加料金無しで工事すると言っていたのに追加費用を請求してきた上、支払わないと弁護士対応にするというメールが送られてきた。どのように事業者と交渉したら良いか。(契約当事者40歳代/男性)

事例3：衛生設備工事(訪問販売、見積り、長時間勧誘)

以前から新聞折り込み広告を見て料金が安いので気になっていた事業者に、水回りのリフォーム工事の見積りを依頼した。見積りのために家に来た事業者に「今日、契約してくれたら端数はいらぬ」など、5時間近くも説明を受け、疲れてしまい契約をしてしまった。良く考えたら契約を急かされ不審に思う。(契約当事者60歳代/女性)

事例4：基礎補強工事(訪問販売、点検商法、無料商法)

現在は両親のみが住んでいる実家へ行ったところ、その前の日に「下水管の無料点検をする」と事業者が来訪し、「床下のコンクリートにひび割れがあり、このままでは地震で家がつぶれてしまう」などと言われ、家の基礎補強工事の契約をしてしまったことがわかった。その日のうちに工事は完了し、後日、代金を支払う予定となっている。インターネットで検索したところ、3ヶ月前まで業務停止命令を受けていた事業者で、手口も全く同じであった。工事は既に完了しているが、クーリング・オフできるか。(契約当事者70歳代/男性)

事例5：屋根塗装工事(訪問販売、書面不備、判断不十分者契約)

先日、認知症の診断をされている一人暮らしの母の家に、屋根の塗装工事の事業者が訪問した。屋根の見積りをしたその場で、様子がわからないまま契約をしたという。契約書面は受け取っているが、工事請負契約書の表面に書かれている工事代金の約5倍の金額が裏面に記載されているという。クーリング・オフしたいので、通知方法を教えて欲しい。

(契約当事者80歳代/女性)

7 住宅リフォームに関する相談について

住宅リフォームについては、居住者の生活面の変化や、自然災害等への対応など様々なきっかけで需要が生じ、消費者にとって関心が高いものとなっており、消費生活センターにも多くの相談が寄せられている。

住宅リフォームに関する相談の中で目立つのは、契約内容や金額があいまいなまま工事の依頼をしてしまったり、知り合いなどから紹介された事業者に依頼したため、不必要な追加工事の勧誘に対して断りづらく、見積り時の金額より施工後の請求金額が思った以上に高額であったというものである。

また、訪問販売によるリフォーム工事に関する相談は依然として多く、相談を寄せる年代も年々高齢化している。一人暮らしや判断力不十分な高齢者に対し、「点検商法」や「次々販売」等の悪質な手口で高額な契約をさせるケースが多く見られる。

このような被害をなくすためには、事業者の適正な営業活動が求められることは当然であるが、消費者側も自らを守る手段が必要である。住宅リフォームの契約をする際には、どのようなリフォームを行いたいのか目的をはっきりさせ、家族や専門家に相談したり、複数の事業者から見積りを取り、十分に比較検討を行うことが必要である。また、トラブルを未然に防ぐため、施工内容、工事金額など事業者と十分な打合せを行い、内容を具体的に書面に記載し、提示してもらうことが大切である。

(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、ホームページ(<http://www.chord.or.jp/>)でモデル住宅における見積り事例を掲載しており、住宅リフォームのおおよその適正価格を調べることができる。また、住宅リフォームに関する様々な情報提供や相談も行っているので活用して欲しい。

さらに、高齢者の被害をなくすためには、成年後見制度の活用や日頃からの家族や地域、ケアマネージャーなど周囲の人々の連携により、高齢者を悪質事業者から守っていかなくてはならない。契約に至ってしまった場合でも、訪問販売であればクーリング・オフが可能である。また、クーリング・オフ期間が経過していても事業者に不適正な行為が認められる場合には、解約、返金等の交渉も可能である。あきらめずに最寄りの消費生活センターに相談して欲しい。