

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を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〉