

## 【事例 2】 訪問販売による住宅のリフォームトラブル

### <相談内容>

- ① 久しぶりに独居の叔母のマンションを訪問したところ、同じ事業者の工事請負契約書が何枚も出てきた。確認すると、50 万円の洗面台の工事、次に 150 万円のキッチン工事、50 万円の風呂のシャワー水栓工事、その後浴室の水栓工事 150 万円の契約をしていた。いずれも工事を終了するとすぐに次の契約をし、4 か月の間で計 400 万円にのぼっていた。通帳を確認すると残高もかなり減っていた。叔母は何も覚えてないというのが訪問販売で契約をしたと思われる。工事をしたはずだが、水栓は古いままである。最後の水栓工事の代金はまだ支払っていないようだ。どうしたらよいか。

(相談者 50 歳代 男性、当事者 80 歳代 女性)

- ② 昨日、事業者が訪問してきた「近所で工事をやっていたらお宅の屋根が壊れているのが見えた。いつ屋根の一部が落ちてもおかしくない。早く修理した方が良い。80 万円で工事をする」と言われた。高齢で一人住まいのため、いずれは施設に引っ越そうと思っていたので家にお金はかけたくないが、近所に迷惑がかかったら大変だと思い、工事の契約をした。近所の人に話したらおかしいと言われた。明日工事をする予定だが、やめたい。

(80 歳代 女性)

### <助 言>

訪問事業者による家のリフォームや修理工事のトラブルが目立っています。特に独居の高齢者宅に対しては、一度契約をすると断り切れないことにつき込み、次々に契約を迫るケースも見受けられます。また、工事代金も通常より高額なこともあるようです。

事例①は、最終の契約書に 100 万円と書かれている水栓の代金を調べたところ、3 万円程度のものでした。契約当事者は、ほとんど契約のことは覚えていませんでした。相談してきた甥とも相談し、支払った分の被害回復も併せて、弁護士に解決を依頼しました。

事例②は、クーリング・オフの書面を出しました。消費生活センターからも電話をし、今後の勧誘はほしくない旨を伝えました。その後知り合いの工務店に見てもらったところ、屋根は壊れておらず、工事の必要もないということでした。屋根や床下等については、「早くしないと強風で屋根が落ちる。雨漏りをする」「湿気やシロアリで家がダメになる」等と不安をあおり、工事の契約をさせようとする訪問業者がいます。普段、容易に確認することができな

いため、本当に修理が必要かどうかは定かではありません。

自宅の修理や工事をする時は、一戸建ての場合は自宅を建てた工務店やハウスメーカーに、マンションの場合は、管理組合や管理事務所に出入りの事業者を紹介してもらおう等し、信頼のおける事業者に依頼しましょう。また、練馬区経済課（03-5984-1483）では、練馬区住宅サービス協議会に所属の事業者を1社、紹介をしています。何社か見積もりをとって比較検討するとよいでしょう。また（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（「住まいるダイヤル」0570-016-100）で、工事前の相談や契約前見積もりチェックも行っていますので利用してみてください。

また、特に高齢者の契約は、時間が経過してから周囲の人がおかしいと気づくことが多いのが現状です。日頃から、家族や近所の方等の見守りが重要です。契約後でも困ったときはなるべく早めに消費生活センターにご相談ください。