

【事例】訪問した事業者から屋根が危険だといわれたが？！

～訪問販売による屋根工事トラブル～

<相談内容>

昨日の夕刻、見知らぬ事業者が3人で来訪し、「外から見たら屋根瓦がずれているので無料で見てあげる」と言いはしごで登り写真を撮った。事業者は、「屋根が崩れそうだ。すぐに工事を始めたほうがよい。今なら瓦を止めるだけで済む。屋根全体の瓦を取り替えるには1千万円かかるが半額で済む」と説得され、480万円の契約書を書かされた。押印すると、「翌日から工事に来る」と言われた。高額だったこともあり、娘に相談し、朝一番で娘が事業者にクーリング・オフの電話を入れると、「担当者が既に現場に向かっている。クーリング・オフは伝えるが担当者が現場に来たらクーリング・オフについて話をしてくれ」と言われた。その後来訪した4人の事業者と交渉したが、「もうミキサー車を回している。前日から手配したのでクーリング・オフはできない。早く工事を始めたい」と言われ、事業者は屋根に上って作業を始めてしまった。家の周りにミキサー車は見当たらなかった。契約書をよく読むと、工事を急がせていないのに、「お客様の都合で工事は契約日の翌日から」と記載されていた。契約はやめたい。(70歳代男性)

<助言>

近年、訪問事業者による屋根等の修理工事トラブルが増えています。特に独居の高齢者に対して、「屋根がずれている。このままでは危険だ」などと不安をあおったり、「法律で義務付けられた」などと虚偽の説明をしたりして工事契約を結ばせ、契約直後に工事を始めるといったケースが見受けられます。工事代金も通常より高額なことがあるようです。

事例は、契約書に契約開始日の記載はあるものの、担当者名や工事期間の具体的な記載がなく、契約内容の詳細が不明でした。相談者は事業者から口頭で、「工事期間は2、3日程度」と説明されており、娘は、「1週間程度」と説明されているようでした。相談者にクーリング・オフの書き方と注意点を助言した後に、消費生活センターから事業者に連絡し、相談者がクーリング・オフをする旨と今後の工事は行わないよう伝えたところ、了承しました。万が一、事業者が来訪した場合には、クーリング・オフ済みであることを伝え帰ってもらうよう助言し、帰らない場合には警察を呼ぶよう伝えました。その後、相談者に確認すると、事業者は来訪していないとのことだったので、相談を終了しました。

「近くで工事をしている。お宅の屋根が傷んでいるのが見えた。無料で点検す

る」などと言って来訪し、「早くしないとこのままでは屋根が崩れる。大雨等で雨漏りする」と不安をあおり、強引に工事の契約をさせようとするケースが多く、トラブルになっています。

また、点検箇所を故意に壊して撮影して勧誘するなど悪質なケースも見られます。屋根などは容易に確認することができない場所であるため、事実か否かがわからず、修理が必要かどうかも定かではありません。訪問事業者との契約について、特定商取引法上、工事完了後であっても期間内であればクーリング・オフができることになっていますが、「不当利得だ。工事代金を支払ってくれ」などと言って、執拗に訪問を繰り返し、クーリング・オフに応じない事業者もあります。まずは、訪問事業者に安易に点検させないようにしましょう。

訪問事業者の言うことを鵜呑みにせず、慎重に判断することが重要です。契約書を交わす前に家族や周囲の人に相談するなどし、必要に応じ自宅を建てた工務店やハウスメーカーなど、信頼のおける事業者に依頼しましょう。練馬区経済課中小企業振興係(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社紹介しています。複数の事業者から見積もりを取って比較検討するとよいでしょう。また、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター(「住まいるダイヤル」0570-016-100)では、工事前の相談や契約前の見積もりチェックも行っていますので利用するとよいでしょう。

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。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。