

【事例4】 屋根工事の訪問販売 トラブルが続いています

<相談内容>

- ① 10日前、突然見知らぬ業者が訪ねて来て「近くで工事をしていて、お宅の屋根の釘が浮いているのが見えた。風で飛んだら危ない。早く修理したほうがいい」と言われ、契約を急かされた。近所や通行人に迷惑がかかると思えないと思い、契約書に署名捺印してしまった。書面には具体的な工事内容や金額が書かれていなかった。控えも渡されず、自分が何を契約したのか心配になった。解約したい。(60歳代 男性)
- ② 3日前、実家に業者が訪ねて来て、「屋根の無料点検をします」と言われ、高齢の母が点検に応じた。点検後、業者から屋根瓦が割れている写真を見せられた。業者から「ひどい状態で水が入って瓦の下地がほとんど腐っている」と言われ、下地張替え400万円の見積もりを示された。実家は母が住まなくなったら解体する予定のため、母が業者に「大掛かりな工事は不要だ」と言ったが、「瓦が落ちてきたら大変だ。怪我をして命にかかわる」と言われ、押し切られて契約してしまった。前金として5万円を支払った。
- 私がこのことを知って、ハウスメーカーに確認してもらおうと、「釘を引き抜いたような新しい傷がある」と言われた。クーリング・オフしたい。(40歳代 男性、 契約当事者 70歳代 女性)

<助言>

- ①の場合、契約日から8日を過ぎていましたが、書面が交付されていないため、クーリング・オフ通知を出し、業者が契約解除に応じました。
- ②の場合、息子の協力を得てクーリング・オフ通知を期間内に出しました。消費生活センターがあっせんし、業者に支払った前金5万円の返金を求めましたが、業者と中々連絡が取れず、返金までに1ヵ月を要しました。法律上のクーリング・オフができる場合でも、業者と連絡が取れないなど、支払ったお金を取り戻すことが難しい場合もあります。また、工事用足場を組まれた場合、業者が足場の撤去を速やかに行わず、トラブルになる場合もあります。

屋根は、自分で確認することが困難で、不安をあおられる原因になります。突然訪問した業者から、屋根等の修理を勧められ、「風で飛んだら危ない」「通

行人や隣家に被害が出る」などと言われると、契約を急いでしまいがちです。訪問されたら、ドアは開けずにインターホン、または扉越しに対応し、はっきり断りましょう。帰らない場合は、警察に相談しましょう。悪質な場合は、屋根を壊されることもあります。「近所に来たついでに点検します」は、よくある手口です。トラブルが多発しています。点検させないようにしましょう。その場で契約はせず、すぐにお金を払うのはやめましょう。

屋根工事が必要な場合は、複数の業者から見積を取り、比較して業者を選ぶことが重要です。練馬区の家屋の工事（修繕・増改築）の業者紹介制度（※1）があります。また、国土交通大臣指定の相談窓口として、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル（※2）」もあります。無料の見積もりチェックサービスも行っていますので、利用するのも方法です。

訪問販売による契約の場合、契約書を受け取った日を含めて8日間のクーリング・オフ期間があります。また、書面が交付されていなかったり、記載に不備がある場合、クーリング・オフ期間を過ぎても、解約できる可能性があります。また、請負契約は中途解約ができます。契約書面は必ず受け取り、記載内容をよく確認しましょう。

不安や疑問を感じた場合は、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

※1 家屋の工事（修繕・増改築）の業者紹介制度

<https://www.city.nerima.tokyo.jp/kurashi/sumai/takuchi/shokai.html>

経済課中小企業振興係 03-5984-1483

※2 「住まいるダイヤル」

<https://www.chord.or.jp/consult/index.html>

0570-016-100