

高齢者が狙われる



「訪問販売」 リフォーム工事

最近、悪質な住宅リフォーム工事のトラブルが新聞やテレビで報道され話題になっています。

平成16年度、神奈川県内の訪問販売に関する相談は10,723件(平成16年4月～17年2月、未確定)ありました。その中で「工事・建築」に関する相談が1,149件と最も多く、その相談者の6割以上が60歳以上なのです。今年2月には、訪問販売により不当な取引行為を行っていた住宅リフォーム業者に対し、神奈川県を含む4つの都県で同時に行政処分を行いました。

契約を急がせる業者には要注意!!

相談事例



ある日、「お宅のリフォーム工事をした会社が倒産した。その会社からメンテナンスを引き継いだ」という業者が来訪し、無料点検をするというので依頼したところ、「床下に水漏れがしている」「風呂場も修理が必要」と工事の契約を急がされた。その後、業者から毎日のように電話があり、夜遅くにも来訪され、しかたなく契約したが、高額だし本当に必要なのか疑問があり解約したい。

(70代・女性)



「近所の家で浄化槽の工事をしている。周辺の家を無料で点検しているのではお宅の浄化槽を見せて欲しい」と作業服を着た人が来た。自分の家は最近浄化槽の工事をしたばかりだし、近所で今工事をしている様子も無いのでおかしいと思いつつ、「無料で点検する」と言いつつ屋根、外壁、アンテナと次々と業者が来るので、昼間一人で家にいるのが怖い。

(60代・女性)

アドバイス



悪質業者は、リフォーム工事の勧誘が目的であるにもかかわらず、「無料で点検します」「近所で工事をしている、気になった」と言い、本来の目的を偽り訪問します。床下、屋根などを見た後「床下がひどい湿気で腐っている」「地震が来たら壊れる」などと不安にさせ工事の契約をさせようとします。

契約は、その場でしないで、家族や近所の人などに相談するようにしましょう。契約を急がせる業者や「〇〇工事一式」だけで詳細な見積もりを出さない業者は要注意です。業者の話は鵜呑みにせず、リフォーム工事を依頼する時には、複数の会社から詳細な見積書を取ったり、改修計画図や工程表の提出を求めるなど、十分検討しましょう。

◆平成16年11月から悪質な業者への規制を強化するために特定商取引法が改正されました。

訪問販売をする際に事業者は、販売目的の訪問であることを明示しなければなりません。事業者が、重要な事実について言わなかったり、嘘を言ったことにより、消費者が誤って契約した場合は、契約を取り消すことができず。また、事業者が嘘を言ったり、脅したりして、クーリング・オフを妨害した場合は、その妨害が事業者からの書面と説明により解消されるまで、いつでもクーリング・オフできます。

〔引用 かながわ消費生活相談レポート〕
契約などで消費生活上のトラブルに巻きこまれた時は、一人で悩まず、消費生活相談(15ページ)をお気軽にご利用ください。

クーリングオフとは

クーリング・オフとは、一定の期間内であれば、消費者は一方的に契約を解除できるといふものです。例えば、エステ、語学教室など、サービスを受けてみなければその内容がわかりにくいもの、自宅や職場に販売員がやって来る訪問販売などは、法的な要件を満たした契約書面を受け取った日から8日間以内であれば、契約の解除が可能です。

問い合わせ

地域協働課 ☎内線237