



NO.72

NPO 神奈川県消費者の会連絡会
発行者 村田恵美子

週末消費生活相談は
かながわウィークエンド消費生活相談へ
Tel 045 - 314 - 5586
10:00 ~ 16:00

高齢者をねらう 悪質商法に気をつけて！！

高齢者や認知症の人をねらった悪質な訪問販売による被害が増えています。なかでも新聞やテレビ等でも取り上げられているように、住宅のリフォームトラブルが後を絶ちません。被害額も数十万円から数千万円にまで及ぶものもあります。

今回はリフォームトラブルについて考えて見ます。

相談事例 1 相談者 = 48 歳女性 当事者 = 82 歳 女性

一人暮らし母のところに業者が訪問。外壁に見えるシミは浴室の湿気が原因で、このまま放っておくと土台が腐りだめになるといわれた。夕方再度業者が訪問。6 時から 10 時くらいまで勧誘された。確かに母の家は古いが業者の言っていることは本当か不審。解約希望。

相談事例 2 相談者 = 当事者 65 歳 女性

自宅に突然業者が訪問。下水管清掃をサービスですするという。依頼したところ、床下に湿気が多いといい、床下に乾燥剤として炭を入れたほうが良いと言う。1 本 1 万円で 50 本入れた。クーリングオフできるか。

相談事例 3 相談者 = 当事者 73 歳 女性

同じマンション内で工事をしているという業者が挨拶に来た。「どこか気になるところはありますか」といわれ、以前から気になっていた浴室のタイルのひびを見てもらった。業者に「このままだと水漏れして大変なことになる。」といわれ、浴室の改装、風呂がまの取替え工事を勧められ契約した。やめたい。

業者の強引な販売に高齢者はなかなか断れないようです。

事例はすべてクーリングオフ期間だったので無条件解約できました。

ポイント1 親切でやさしい悪質業者

無料で排水管の清掃をいたします。

ご近所で工事をするので挨拶に来ました。

外壁にシミがありますね。このままにしておくと大変なことになるます

外からチェックできる屋根や外壁、家人も気がつかない床下や天井裏の欠陥を指摘します。マンションはトイレや風呂場などの水まわりをねらってます。

ポイント2 不安にさせます。

アンテナ線を安く撤去しますよ。ついでに屋根も見させていただきます。

床下を無料点検してあげます。

シロアリの無料点検をいたします。

このままにしておくと地震や屋根の重みで家が壊れてしまいますよ。

ポイント3 しつこく契約を迫る

何時間も居座ったり、契約をするまで何度も家に来ます。モニターになることをすすめ、いろいろとサービスしますよ。今日中に契約すれば安くしますよ。(100万円単位の値引きをします。) といい、しつこい。

ポイント4 すぐに工事をしがります。

悪質な業者は契約後すぐに工事をしがります。はやく解体し工事に着手することで契約者を逃げ場のない状況に追い込みます。設計や施工の説明をきちんとしないうちに工事を始める業者には「待った!」をかける事も必要です。

ポイント5 終わると次々と違う工事を勧めます。

別の工事が必要かよく考えることが大切です。

トラブルを防ぐために

無料という言葉に要注意

ただほど怖いものはありません。無料でやってもらって悪いという高齢者の善意を逆手に取り、断りにくくします。

また、市や町の役所から消費者宅へわざわざ出向いて点検したりすることはありません。

業者は家に入るきっかけさえあればいいのです。

訪問販売には気をつけて

訪問販売によるリフォームトラブルが多くあります。

事実と違うことを言って消費者を不安にする、業者の施工技術が未熟、通常よりも価格が極めて高いなどといった問題点が目立ちます。

訪問販売によるリフォーム工事には慎重さが求められます。

工事を依頼するかは、手間と時間をかけて十分に検討を

業者の「このままだと家が壊れてしまう」といったことばに不安になり、その場で契約をしてしまい、トラブルになることが多いです。

契約を急がせる業者は問題です。

・家族や知人・近隣の人に相談する

・リフォーム問い合わせ窓口や住宅に関する専門機関に相談することが大切です。

(社) かながわ住まい・まちづくり協会

かながわともしびセンター 045-312-1121(代)

高齢者向け住宅リフォーム業者名簿を参考にする。

(財) 住宅リフォーム・紛争支援センター

住宅に関する相談 03-3556-5147

登録されているリフォーム業者等についての相談

03-3556-5144

家族や周りの人が気がついてあげることも大切

高齢者や判断不十分者は自分がトラブルにあっていくことに気がついていないことが多いです。また、どこに相談すればいいか分からない人が多いようです。早く気がつけばその分被害が少なく解決できることが多いようです。

訪問販売によるリフォーム工事だけでなく判断不十分者が次々といろいろな商品やサービスの契約をさせられ被害にあっていくことがあります。

成年後見制度を有効に活用することが必要になってきます。

参考 国民生活センター 「訪販リフォームに係る消費者トラブルについて」

(財) 住宅リフォーム・紛争支援センター <http://www.chord.or.jp/>

国土交通省のホームページ <http://www.mlit.go.jp/>

(社) 日本建築家協会 <http://www.jia.or.jp>

住まいの情報発信局 <http://www.sumai-info.jp/index.html>

提供：住宅情報提供協議会 運営：(財)住宅産業研修財団

成年後見制度の概要

区分	本人の判断力	援助者	付与される行為の範囲
補助	日常生活や会話には支障がないが、記憶力が低下し、大きな金額の計算や難しい手続きは困難な場合もある。	補助人	特定の行為(民法12条1項の中から)申立て範囲内の法律行為に対して、同意・取消権、代理権(法定代理人として契約したり業者と話し合うこと)が付与される。 補助開始には、本人の同意が必要。
保佐	しっかりした時もあるけれど、判断力が著しく不十分になった。金銭の貸借などの重要な契約行為を自分1人でできなくなった。	保佐人	法定の行為(民法12条1項)本人の重要な財産行為に同意・取消権が付与される。 また、審判で認められた範囲内で代理権を有する。 代理権は、本人の同意が必要。
後見	しっかりしている時はほとんどない。1人で日常生活ができないなど、判断力が全くない状態。	成年後見人	全ての行為 本人の財産の全般的な管理権を有し、財産に関する法律行為の全般的な代理権を有する。定期的に家庭裁判所に報告し、家庭裁判所のもとで本人のために働く。

お知らせ

県消連では県と協働で高齢者の消費者被害を防ぐための普及啓発事業を実施します。

資料等の送付を希望される方事務所へ

片浦レモン・フルーツの取り扱いが始まります。

お待たせしました。今年も小田原・片浦地区で生産されたレモンやフルーツの取り扱いが始まります。

まずは9月のライムからのお届けになります。国産のライムのすがすがしい香りとさわやかさを味わってください。今年はフルーツで「カラーマンダリン」が新しく仲間入りしました。

年間注文等のお問い合わせは事務所へ

NPO神奈川県消費者の計連絡会 事務所

TEL・FAX 045-461-2322

月・木 10:00~16:00

