

☐ くらしのサポーター向け活動情報のご案内

くらしのサポーターの活動の参考になる情報を毎月お届けします。

1 くらしのサポーター消費者被害対処法

住宅リフォーム工事

消費者情報センターには、悪質な住宅リフォーム工事に関する様々な相談が相変わらず寄せられています。

そこで、安心できるリフォーム工事や新築工事のために、トラブルの現状などをお知らせします。

そして、くらしのサポーターのみなさんにはこのような消費者情報センターの情報を、周りの消費者につないでいただき、広く県民に行き届くようご協力をお願いします。

〔1〕相談事例

①「床下を点検する」と言って訪問があり、最初に床下換気扇4台と床下除湿剤、次に台所にも新たに床下換気扇を設置した。これほどたくさん設置する必要はないと 思い不満。解約希望。

② かわらの点検に来た業者が、屋根裏にも入り、「カビが生えているので、湿気をとるために換気扇を取り付けないと柱が腐ってしまう」と勧められ、屋根裏の換気扇 工事を契約した。必要のない工事であると思うので解約したい。

③「屋根の点検で回っている」と訪れた業者が屋根に登り、撮った写真を見せられ、「このままでは危ない。すぐ直さないと」と言われてその日の内に契約した。悪質な リフォーム業者ではないか。工事に来る前に断りたい。

④「近所で工事をしている業者だが、かわらが壊れているので見ましょう」と、屋根に 上り、写真を撮ってくれて修理を勧められ、その場で契約したが、やはり高額なので解約したい。

〔2〕被害への対処法

《 契約してしまったら 》

不意の訪問で、契約内容を十分検討せず契約してしまったものの、やはり不必要だった場合に、解約するにはどうすればよいでしょう。

① クーリング・オフ制度を利用しましょう

・ 契約書を受け取った日から8日以内なら、クーリング・オフできます。たとえ工事施工後であっても、無条件に解約でき、元の状態に戻すように業者に請求できます。

・ クーリング・オフとは、消費者に頭を冷やしてもう一度考え直す機会を与え、一定の条件のもとで消費者からの一方的な解約を認める制度です。

・ 消費者情報センターでは、クーリング・オフの仕方などの助言を行っていますので、至急ご連絡下さい。

② クーリング・オフ妨害を受けたら

・ 「施工済みなので、解約ができない」、「材料を発注しているのでその費用だけでも支払ってもらう」などというクーリング・オフ妨害も発生しています。

・ 相手に悪いという消費者の心理を利用してクーリング・オフに応じない業者の対応は問題です。クーリング・オフ妨害を受けた場合は、8日を過ぎてもクーリング・オフができます。このような場合には、消費者情報センターに至急ご連絡下さい。

③ クーリング・オフ期間が過ぎていたら

・ 期間を過ぎていても、書面が不備であったり、説明に嘘があったなどの場合は、契約を取り消すことができる可能性があります。ただし、業者との話し合いになり、スムーズには解約できない場合もありますので、トラブルが起こった場合には、できるだけ早く、消費者情報センターに相談してください。

《 被害を未然に防ぐには 》

・ 施工を急がせる業者の勧誘にはすぐに応じないようにしましょう

・ 本当に必要な契約かどうか、家族や専門の機関に相談しましょう

・ 工事する場合は、数社から見積もりを取るなど、比較検討して慎重に契約しましょう。

・ 必要なければはっきり断る勇気を持ちましょう。

《 狙われやすい「高齢者や判断能力不十分者」への対応 》

・ 日頃からの家族とのコミュニケーション、地域の声かけや見守りが必要です。

高齢者（一人暮らし・高齢者世帯）や判断能力不十分者には、情報が届きにくく被害の発見も遅れるため、周りのサポートが必要です。
くらしのサポーターには、消費者情報センターが実施している次の事業にご協力いただき、高齢者等の被害の未然防止及び被害の顕在化にご協力ください。

- ★メールマガジンで最新の消費者被害の情報を得て、家族や周り的高齢者等に口コミで拡大していただく
「とくしま消費者交流ひろば」<http://www16.ocn.ne.jp/~nposhohi/>
- ★身の周りの消費者相談を消費者情報センターにつないでいただく
- ★特に高齢者が周りにおられる家族や福祉関係者の方に、メールマガジン登録や消費者情報センターの周知をお願いします。

※被害情報を掲載したチラシをご活用下さい。



・判断能力不十分者の周りにいる家族や身近な方は、成年後見制度の利用も検討してみてください。

★最寄りの市町村にご相談下さい。

「高齢者に多い消費者被害」を消費者情報センターホームページに掲載していますので参考にしてください。
<http://www1.ourtokushima.net/shohi/koureisha/koureishahigai.html>

3 相談窓口

＜＜ 安心リフォーム相談所＜相談料無料＞＞

消費者が安心してリフォームをはじめとする住宅工事が行えるよう県が開設しました。皆様からの相談を建築士と消費生活相談員が一緒にお受けしています。住宅工事に関することなら何でもご相談下さい。

相談場所：第1・2・4水曜日（祝日、年末年始を除く）午後1時～午後5時
（社）徳島県建築士会（徳島市富田浜2-10徳島県建設センター5階）
：第3水曜日（祝日、年末年始を除く）午後1時～午後5時
徳島県消費者情報センター（徳島市西新町2-5徳島経済センタービル1階）

受付：まずはお電話でご予約を088-621-2593（県住宅課）

- ・契約に関すること：電話088-623-0611、088-623-0110消費者情報センターへ
- ・住宅工事に関すること：電話088-621-2593 県住宅課企画・木造住宅担当へ

周りの方に助言したり、消費者情報センターを紹介したときは、活動手帳に記録してください。