



### 悪徳訪問リフォームが再び急増！法改正以来最悪



2005年に社会問題となった悪徳リフォームが、再び急増している。特定商取引法に基づき、**悪質な訪問販売で行政処分を受けた住宅業者は、昨年1年間で20社**。これは2009年の法改正以来、最悪の件数となっている。消費者からのトラブル相談件数も再び増加傾向にあり、悪徳リフォーム全盛期が復活しつつある。

鉄骨造なのに「垂木が腐っている」

「垂木が腐っており、屋根を打ちつける釘もボロボロになっている。直さないと大変なことになる」。愛建ホーム(福岡県春日市)はこのようないふくで消費者宅を訪問。しかし、この住宅は鉄骨造であり、そもそも垂木がなく釘もさびていなかった。

同社はこのような悪質な方法で契約させたとして、昨年6月に業務停止6カ月の処分を受けた。被害は本社のある九州以外にも、支店のある愛知県でも報告された。事態を重くみた消費者庁は、悪徳リフォームに対する注意勧告を実施した。

愛建ホーム愛建ホームは「釘がボロボロ」と話したが、そのような事実はなかった

2015年最も重い業務停止12カ月の処分を受けた2社のうち1社は、住宅ハウジング(埼玉県越谷市)。同社は、愛建ホームなどと同様の手口で訪問。その後、**消費者が承諾する前に作業を始めてしまうなど、断りにくい方法で高額な屋根の修繕などの契約**をしていた。

消費者庁・取引対策課の中嶋誠統括消費者取引対策官は、「**最も多い手口は、このような点検商法**」と指摘する。点検商法とは、まず「床下を点検します」などといったうたい文句で消費者宅を訪問。その後、「このままでは家が倒れてしまう。今すぐ工事が必要」などと不安をあおり、高額なリフォームを売りつけるものだ。中嶋対策官は、「**手口は10年前と全く変わらないアナログなもの**」としている。

#### 悪徳商法の記憶、薄れたことが原因か。

昨年、特定商取引法で処分を受けたのは全業種で62社。この中でも住宅事業者が最も多かった。あれほど社会問題となった**悪徳リフォームが、なぜ今急増しているのか**。

中嶋対策官は、「あくまで推測だが」と前置きした上で、その理由を次のように語る。「ある種の『ぶり返し』周期にあるのではないかと思う。**消費者の悪徳リフォームに対する記憶が薄れ始め、警戒心が低くなっているのでは**」

国民生活センターも、悪徳リフォームの復活を指摘している。同センターに寄せられた訪問販売リフォームの相談件数は、2014年で6858件。これは2005年の5766件を大きく上回る。

**このまま悪徳リフォーム被害が拡大すれば、消費者のリフォーム意欲が低下し、市場縮小も懸念される。**実際に2006年には、前年から市場が約5000億円減少している。今年はリフォーム事業者による、健全な営業活動、消費者の信頼回復が急務になりそうだ。

#### 《悪質リフォーム業者にならないためには?》

特定商取引法では、「勧誘目的の不明示」、「不実告知」で多くの住宅業者が処分されている。悪質リフォーム業者にならないために、改めてこのような営業行為を行っていないか確認したい

情報提供: リフォーム産業新聞

### 全国リフォーム合同会議、「悪徳との違いは継続」



#### 悪徳リフォーム業者と自社の違いは何か――。

全国のリフォーム事業者11社の経営者と社員が集まり、神奈川県横浜市で討論を行った。名称は「全国リフォーム合同会議」。今回で14回目の開催になる。

全国リフォーム合同会議40人の社員が6チームに分かれて発表した

会議では、営業マンや工務担当などの社員40人が6チームを作り、それぞれが「自社と悪徳リフォーム業者との違いと、ならないための方法」について発表した。

全チームに共通していたポイントは「**継続**」。悪徳業者が、1回限りのサービスや地域に密着しない活動であるのに対し、**良質な事業者は地域に根差して活動し、アフターフォローも行っていることを挙げた。**

また、悪徳にならないために、カメイ(宮城県仙台市)のホーム事業部多摩営業所の菅野謙次氏は「**一生のお付き合い**」を掲げて顧客と関わっています。工事後の定期点検はもとより、周辺に何う用事があった場合などでもOBの皆様を訪問するなどし、**気軽にご相談いただけるように努めていく必要があります**」と意見を述べた。

プレゼンを聞いた経営者からもいくつか意見が挙がっていた。「顧客のために良かれと思って行った行為が、相手の受け取り方一つで悪徳と思われる危険性があるということを常に考えておかなければならない」と危機感を促す経営者もいた。

同会議は、企業間を横断して経営者とスタッフが交流する、リフォーム会社社員の研修の活動。今回は、カメイのほか、さくら住宅、グッディーホーム、やまぎしなど11社が参加した。

情報提供: リフォーム産業新聞