

実践！消費者トラブル解決法



中国経済産業局 産業部 消費経済課
消費者相談室 相談員

消費者相談室では、多様化・複雑化する消費生活や消費者取引等について、消費者からの苦情、相談、問い合わせなどを受けつけています。また、悪質な消費者取引にまきこまれないための法律知識を身につけていただき、快適で充実した消費生活をお送りいただくために各種情報を提供しています。

ここでは、最近当室に寄せられた相談事例をもとに、消費者の方へのアドバイスを紹介します。今回はトラブルの多い訪問販売でのリフォーム契約について考えてみましょう。

質問 1

リフォーム工事はクーリング・オフできますか。



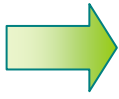
訪問販売で家屋の修繕、改良工事などを契約した場合には、申込み書面又は契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。

- トラブルになって業者と交渉する時には、契約締結後数ヶ月経過している場合も見受けられますが、交付された契約書面等の記載事項に虚偽や不備などがある場合には、クーリング・オフの起算日は到来しません。
- つまり、契約書面等の交付がされていても重要な事項が記載されていない等の不備があれば、8日を経過していてもクーリング・オフできる場合があります。

質問 2

リフォーム工事施工後にクーリング・オフをした場合の

「原状回復」について教えてください。



工事施工後にクーリング・オフをした場合には、事業者に対して、土地または建物その他の工作物を元の状態に戻すために必要な措置を無償で講ずることを請求できます。

- 事業者に対して原状回復を求めるかどうかについては、消費者が自由に選択できます。
- リフォーム工事は、専門業者に依頼するため、業者の言うとおりの施工内容に頼らざるを得ない場合が多くなります。複数の業者から見積もりをとるなど、工事内容や代金の相当性を検討した方がよいでしょう。
- 契約を急ぐ業者には特に注意しましょう。

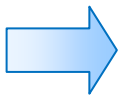
相談事例

2回目のリフォームはクーリング・オフ可能でしょうか。

■相談内容

83歳になる父が、訪問販売で増改築のリフォーム工事を契約し、工事が終了しました。数日後、同じリフォーム業者が訪問してきて「外壁の塗装工事をしないか」と勧誘し、色見本を見せられたので、外壁の色を選び、塗装工事を了承する返事をしました。その後、私がこの契約に気づき、リフォーム業者にキャンセルの電話をしましたが、リフォーム業者から「塗料を注文したのでキャンセルできない」と言われました。最初の契約については、契約書面を交付してもらいましたが、2回目の契約については契約書面を受け取っていません。クーリング・オフは可能でしょうか。

■アドバイス



リフォーム業者が店舗販売業者であれば、2回目の取引になるためクーリング・オフできません（特定商取引法の適用除外）。

しかし、冷静に検討する時間を与えず次々と短期間にリフォーム契約を結ばせるような、いわゆる「次々販売」など、特定商取引法に違反する内容であった取引であれば、適用除外に規定する「取引」には含まれず、契約書面が交付されていない場合にはクーリング・オフが可能になります。

- 特定商取引法では、消費者が自ら来訪要請を行った取引や、消費者の利益を損なうおそれがない取引で政令で定めるものに該当する訪問販売を適用除外として定めています。（適用除外の例）
 - ・いわゆるご用聞き販売や定期的な住居の巡回による訪問販売
 - ・店舗販売業者・・・過去1年間に1回以上取引があった場合
 - ・無店舗販売業者・・・過去1年間に2回以上の取引があった場合 など

悪質な住宅リフォーム工事

目的を隠して近づき高額な契約を急がせる



「緊急警報 悪質商法 こんどはあなたがカモになるかも・・・」
(経済産業省) より

■ 窓口のご案内 ■

中国経済産業局 消費者相談室

〒730-8531 広島市中区上八丁堀6-30

TEL 082-224-5673 (直通)

《相談受付時間》9:00~16:00 (12:00~13:00を除く)

月曜日~金曜日 (祝祭日・年末年始を除く)

http://www.chugoku.meti.go.jp/consumer/shoukei/right_new.htm