

1 1 悪質住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策について

高齢者を中心に、悪質な住宅リフォームによる消費者被害が大きな社会問題となっている。とりわけ、認知症高齢者のように、判断能力が低下していることにつけ込む極めて悪質な事例もある。

これに対し、政府は、関係省庁による対策会議を設置し、7月13日に、悪質住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策をとりまとめたところである。

本対応策にもあるとおり、この問題への対応としては、悪質な事業者への対処、高齢者・消費者の被害救済、啓発も重要であるが、

① 地域において、行政機関や民生委員など様々なネットワークを活用して、一人暮らしや判断力の低下した高齢者等を地域全体で見守り、消費者トラブルから保護するための取組や支援を行っていくこと、

② 成年後見制度の利用を促進すること、
なども非常に重要な課題である。

とりわけ、一人暮らしで身寄りのない認知症高齢者が、こうした消費者被害にあいやすいことを考えれば、市町村においては、これまで十分に活用されていなかった市町村長による成年後見の申立の有効活用を検討すべきである。

こうしたことを踏まえ、下記のような取組を行うこととしたので、各都道府県におかれては、高齢者による消費者トラブルを未然に防止し、また、トラブルが生じた際にも迅速かつ適切な対応が行えるよう、必要な体制の整備にご留意いただくとともに、管内市町村に対し周知いただくようお願いしたい。

1 消費者部局(消費生活センター等)との連携

高齢者担当部局(地域包括支援センター等)と消費者担当部局(消費生活センター等)との間で、消費者トラブルの事例等について情報交換を行う機会を定期的に設けるなど、両者が連携して、消費者トラブルの事例や対応策の情

報交換を行い、地域の関係者に対して周知するようにしていただきたい。

2 市町村長による成年後見申立手続きの見直し

市町村長による成年後見申立が有効活用されるよう、

- ・ 市町村長による申立に先立って「4親等以内の親族」の有無を確認するとしていたところ、「2親等以内の親族」の有無のみを確認することとするが、
- ・ 「3親等又は4親等の親族であって、成年後見の申立をしようとする者」の存在が明らかである場合には、市町村長による申立は基本的に行わない、

との見直しを行い、7月29日付で各都道府県等宛て通知したところである。

3 市町村における成年後見制度に関する窓口の設置

市町村における成年後見制度に関する情報提供や相談窓口については、改正介護保険法により平成18年4月以降設置される地域包括支援センターが、主に担当することとなる。同センターに配置される社会福祉士等が中心となって、

- ・ 高齢者等からの権利擁護に関わる相談等に対応すること
- ・ 成年後見制度の利用が必要と思われる方について、その家族等に成年後見制度の必要性や手続き等を説明し、申立につなげること
- ・ 成年後見制度が必要であるにもかかわらず、身寄りがないような方について、市町村長の申立につなげること

等の事務を行うこととしている。

政府として作成した悪質な住宅リフォームに対するリーフレットにも、成年後見の利用に係る窓口として市町村の高齢者福祉部局が挙げられており、各市町村では、成年後見制度に関する情報の提供や、利用につなげるための適切な機関の紹介などを行うようにしていただきたい。

4. リフォーム相談窓口の設置及び高齢者への情報提供

住宅リフォームに関しては、これまで、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(以下「同センター」という。)が、インターネットを活用した情報提供(リフォネット <http://www.refonet.jp/>)や冊子の配布等による情報提供を行ってきたところであるが、今般、消費者の身近なところでアドバイスできる体制の充実を図るため、国土交通省の呼びかけにより、各都道府県、政令市において、1カ所以上のリフォーム相談窓口を新たに設置したので、関係者への周知をお願いします。(別添1)

また、高齢者に対する注意喚起や事業者に対する要請等を行う際には、同センターで作成したチラシ(別添2)を活用していただきたい。(チラシについては、同センターより入手ができるので、お問い合わせいただくとともに、各都道府県・市町村において加工・修正し、配布されても差し支えない。)

その際、各都道府県の介護保険担当部署においては、住宅施策担当部署とよく連携を図るよう、重ねて、お願いしたい。

なお、本件については、後日事務連絡として発出する予定である。

(チラシの入手先)

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター企画調査部

TEL 03-3261-4567(代表)

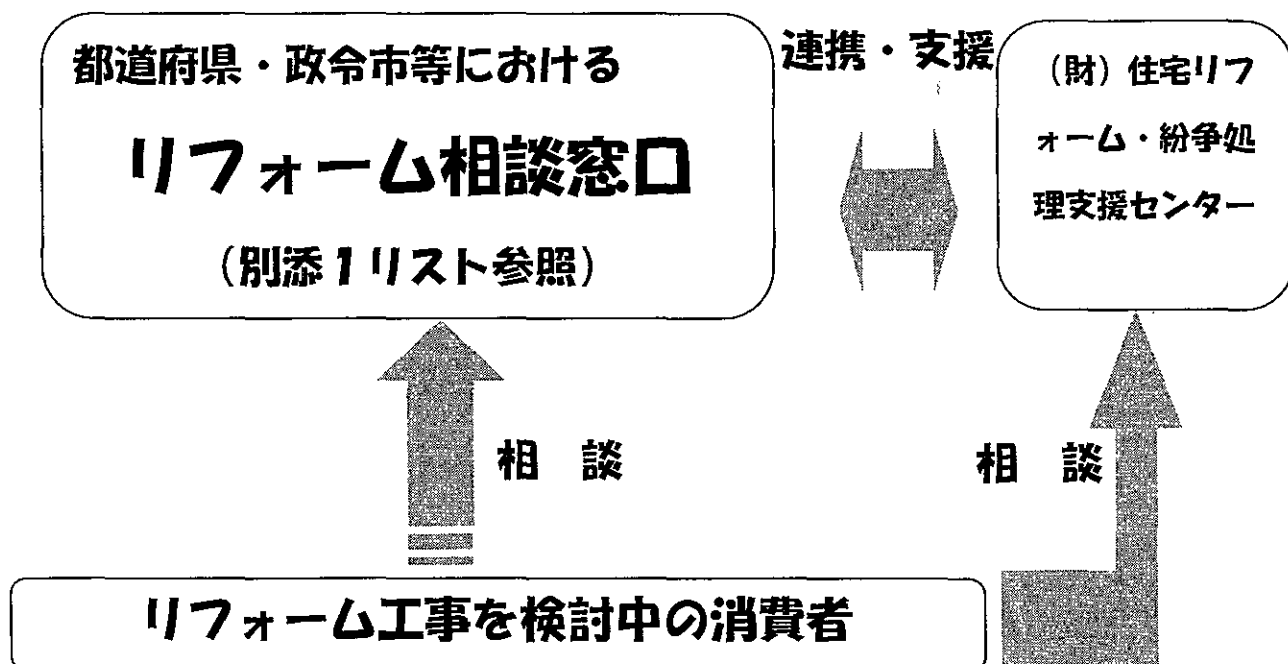
Email reformc@chord.or.jp

各都道府県等におけるリフォーム相談窓口の設置について

様々な業種・業者が参入するリフォーム市場においては、消費者に対して、業者の選定方法、リフォーム工事前の書面による契約の重要性、見積書の見方などに関する情報提供・アドバイスを行うことが必要である。

これまで、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターがインターネットを活用した情報提供（リフォネット <http://www.refonet.jp/>）や冊子の配布等による情報提供を行ってきたところであるが、今般、消費者の身近なところでアドバイスできる体制の充実を図るため、各都道府県、政令市毎に1カ所以上のリフォーム相談窓口を新たに設置した。（7月8日（金）公表）

また、各相談窓口の担当者向けの研修を早急に実施し、相談体制を強化・充実（7月22日（金））。



※ 訪問販売による工事契約、強引な契約等によって発生したトラブルに関する相談については、全国各地の消費生活センターや（独）国民生活センター等との連携を図りつつ対応。

各都道府県・政令指定都市におけるリフォーム相談窓口(その1)

別添1
平成17年7月8日現在

都道府県 政令市名	窓口名称・団体名	相談受付連絡先	所在地
北海道	(財)北海道建築指導センター	011-222-6070	〒060-0004 札幌市中央区北4条西5丁目 三井生命札幌共同ビル3階
青森県	青森県青森県土整備事務所(ほか整備事務所6ヶ所あり)	017-728-0226	〒030-0943 青森市大字幸畑字唐崎76-4
	青森市都市整備部建築指導課	017-761-4518	〒038-0012 青森市柳川2丁目1-1
	弘前市建設部建築指導課	0172-35-1111 (内)418	〒036-8551 弘前市大字上白銀町1-1
	八戸市企画部広報統計課 「住宅増改築相談」市民相談室	0178-43-2111 (内)149	〒031-8686 八戸市内丸1丁目1-1
岩手県	岩手県県土整備部建築住宅課(ほか地方振興局13ヶ所あり)	019-629-5932	〒020-8570 盛岡市内丸10-1
	けんみん住宅プラザ	019-652-7744	〒020-0023 盛岡市内丸11-2 岩手県公会堂内
	けんみん住宅プラザ・みずさわ	0197-22-3835	〒023-0801 水沢市横町2-1 ショッピングシティメイプル4階 (現在工事中につき仮事務所:〒023-0818 岩手県水沢市東町4)
	(財)岩手県建築住宅センター	019-623-4414	〒020-0887 盛岡市上ノ横町1-50岩蔵ビル2階
宮城県	(財)宮城県建築住宅センター住宅相談窓口	022-265-3605	〒980-0011 仙台市青葉区上杉1-1-20
秋田県	(財)秋田県建築住宅センター	018-836-7850	〒010-0001 秋田市中通2丁目3番8号 アトリオンビル5階
山形県	山形県すまい情報センター	023-647-0780	〒990-8580 山形市城南町1-16-1 霞城セントラル・Aエレベーター22階
福島県	福島県土木部建築領域建築指導グループ	024-521-7528	〒960-8670 福島市杉妻町2番16号
	(財)ふくしま建築住宅センター 住宅相談窓口	024-525-4974	〒960-8111 福島市五老内町2-10 アスカビル2階
茨城県	いばらき住まいの相談会 (財)茨城県建築住宅センター	029-240-0039	〒310-0836 水戸市元吉田町1320-6
栃木県	栃木県土木部住宅課(住宅相談所)	028-623-2484	〒320-8501 宇都宮市塙田1-1-20
群馬県	ぐんま住まいの相談センター	027-210-6634	〒371-0025 前橋市紅雲町1丁目7番12号 住宅供給公社ビル1階
	(社)群馬県建築士事務所協会(住宅アドバイザー)	027-255-1333	〒371-0805 前橋市元総社町2-23-7
埼玉県	埼玉県住宅供給公社 入居・相談プラザ	048-658-3017	〒330-0853 さいたま市大宮区錦町630
千葉県	住まい情報プラザ(千葉県住宅供給公社総合案内所内)	043-223-3266	〒260-0014 千葉市中央区本千葉町13番1号
東京都	(社)東京都建築士事務所協会 建築なんでも相談室	03-5339-8288	〒160-0023 新宿区西新宿3-6-4 東照ビル5階
	東京都住宅バリアフリー推進協議会 住まいのバリアフリー相談室	03-3811-6413	〒113-0033 文京区本郷3-25-4 津久井21ビル4階 開催場所:新宿区西新宿1-1-3 小田急百貨店新宿店本館8階やすらぎ広場
	(社)東京建築士会 建築相談室	03-3536-7711	〒104-6204 中央区晴海1-8-12 オフィスタワーZ 4階
	神奈川県県土整備部住宅課	045-210-6557	〒231-8588 横浜市中区日本大通1
新潟県	(財)新潟県建築住宅センター	025-283-0851	〒950-0965 新潟市新光町15-2 公社総合ビル7階
富山県	(財)富山県建築住宅センター	076-439-0248	〒930-0096 富山市舟橋北町4-19 富山県森林水産会館2階
石川県	石川県土木部建築住宅課	076-225-1777	〒920-8580 金沢市鞍月1-1
	(社)石川県建築士事務所協会	076-244-5152	〒921-8035 金沢市泉が丘2-14-7 金沢宏正ビル
	(社)石川県建築士会	076-244-2241	〒921-8036 金沢市弥生2-1-23 建設総合センター
	石川県消費生活支援センター	076-267-6110	〒920-8204 金沢市戸水2-30
	(財)石川県建築住宅総合センター	076-262-6543	〒920-0968 金沢市幸町12-1 石川県幸町庁舎内
福井県	(財)福井県建築住宅センター	0776-23-0457	〒910-0854 福井市御幸3丁目10番15号
山梨県	山梨県土木部建築指導課	055-223-1734	〒400-8501 甲府市丸の内1-6-1
	(社)山梨県建築士会	055-233-5414	〒400-0031 甲府市丸の内1-14-19
長野県	(社)長野県建築士事務所協会	026-235-3359	〒380-0872 長野市妻科426-1 長野県建築士会館内
	長野県住宅部建築管理課 宅地住宅相談所	026-235-7341	〒380-8570 長野市大字南長野字幅下692-2
岐阜県	岐阜県基盤整備部住宅課	058-272-1111 (内)3792	〒500-8570 岐阜市藪田南2-1-1
	(社)岐阜県建築士事務所協会	058-277-9211	〒500-8358 岐阜市六条南2-13-2
	(社)岐阜県建築士会	058-266-5786	〒500-8708 岐阜市司町1 岐阜総合庁舎3階
静岡県	静岡県都市住宅部住まいづくり室(ほか土木事務所9ヶ所あり)	054-221-3081	〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6
	静岡県土木部建設業室	054-221-3057	〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6
	東部県民生活センター	055-952-2299	〒410-0801 沼津市大手町1-1-3 商連会館ビル2階
	中部県民生活センター	054-202-6006	〒422-8067 静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル3階
	西部県民生活センター	053-452-2299	〒430-0933 浜松市鍛冶町100-1 ザザンシティ浜松中央館5階
愛知県	(財)愛知県建築住宅センター	052-264-4032	〒460-0008 名古屋市中区栄4丁目3-26 昭和ビル2階
	(財)愛知県建築住宅センター豊橋事務所	0532-51-5001	〒440-0888 豊橋市駅前大通2丁目33-1 開発ビル4階
	愛知県中央県民生活プラザ	052-962-5100	〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2
	NPO法人 いきいき住みリフォーム支援機構・愛知	052-683-7785	〒456-0002 名古屋市熱田区金山町1丁目5番2号
	(社)愛知県建築士事務所協会	052-263-0666	〒460-0008 名古屋市中区栄4丁目3-26 昭和ビル2階
	(社)日本建築家協会東海支部愛知地域会	052-263-4636	〒460-0008 名古屋市中区栄4丁目3-26 昭和ビル5階
三重県	三重県県土整備部住宅室住まい支援グループ	059-224-2720	〒514-8570 津市広明町13番
滋賀県	湖国すまい・まちづくり推進協議会	077-569-6501	〒525-0034 草津市草津3丁目13番25号 (財)滋賀県建築住宅センター内
京都府	京都府住宅供給公社 住宅相談所	075-432-2011	〒602-8054 京都市上京区出水通油小路東入 京都府庁西別館内
大阪府	大阪府住宅相談室	06-6942-3854	〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目1番22号
兵庫県	ひょうご住まいサポートセンター	078-360-2536	〒650-0044 神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー6F
奈良県	なら・すまいアップセンター((社)奈良県建築士会内)	0742-30-3111	〒630-8012 奈良市二条大路南1-2-11 第2松岡ビル6階

各都道府県・政令指定都市におけるリフォーム相談窓口(その2)

都道府県 政令市名	窓口名称・団体名	相談受付連絡先	所在地
和歌山県	和歌山県県土整備部都市住宅局都市政策課 (ほか振興局7ヶ所あり)	073-441-3231	〒640-8585 和歌山市小松原通り1-1
鳥取県	鳥取県生活環境部住宅政策課	0857-26-7408	〒680-8570 鳥取市東町1丁目271
島根県	島根県土木部建築住宅課(ほか土木建築事務所7ヶ所あり) (財)島根県建築住宅センター	0852-22-5222 0852-26-4577	〒690-8501 松江市殿町1番地 〒690-0883 松江市北田町35-3
岡山県	岡山県土木部都市局住宅課 (社)岡山県建築士事務所協会	086-226-7527 086-231-3479	〒700-8570 岡山市内山下2丁目4番6号 〒700-0824 岡山市内山下1-3-19
広島県	広島県土木建築部都市局建築総室住宅企画室 (社)広島県建築士事務所協会 (社)広島県建築士会福山支部 (社)日本建築家協会中国支部 福山市建設局建築部住宅課 呉市都市政策部建築指導課	082-513-4166 082-221-0600 084-923-4820 082-222-8810 084-928-1104 0823-25-3511	〒730-8511 広島市中区基町10-52 〒730-0013 広島市中区八丁堀1-17 大本ビル4階 〒720-0034 福山市若松町8-22 (株)福山土木建築会館内 〒730-0013 広島市中区八丁堀5-23 オガワビル2階 〒720-8501 福山市東桜町3-5 〒737-8501 呉市中央4丁目1-6
山口県	山口県住宅課(ほか土木建築事務所9ヶ所あり) きらめき住まいづくりセンター (財)山口県建築住宅センター (社)山口県建築士会 (社)山口県建築設計事務所協会	083-933-3883 083-932-6800 083-921-8722 083-922-5114 083-925-6701	〒753-8501 山口市滝町1-1 〒753-0064 山口市神田町3-15 〒753-0072 山口市大手町3-24 〒753-0072 山口市大手町3-8 〒753-0072 山口市大手町3-8
徳島県	徳島県県土整備部住宅課	088-621-2598	〒770-8570 徳島市万代町1丁目1番地
香川県	香川県住宅課	087-832-3584	〒760-8570 高松市番町4丁目1-10
愛媛県	愛媛県土木部道路都市局建築住宅課 (ほか地方局等8ヶ所あり)	089-941-2779	〒790-8570 松山市一番町4丁目4-2
高知県	住宅耐震相談センター	088-825-1240	〒780-0870 高知市本町4-2-15 高知県建設会館5階(社)高知県建築士事務所協会内
福岡県	(財)福岡県建築住宅センター	092-725-0876	〒810-0001 福岡市中央区天神1-1-1 アクロス福岡東棟 3階
佐賀県	(社)佐賀県建築士会 佐賀県安全住まいづくりサポートセンター	0952-26-2198 0952-26-2198	〒840-0804 佐賀市神野東2-6-1 バリアフリーモデル住宅内 〒840-0041 佐賀市城内2-2-37
長崎県	長崎県住宅課	095-822-5178	〒850-8570 長崎市江戸町2-13
熊本県	(財)熊本県建築住宅センター	096-385-0771	〒862-0954 熊本市神水1丁目3-1
大分県	大分県土木建築部建築住宅課	097-536-1111 (内)4677	〒870-8501 大分市大手町3丁目1番1号
宮崎県	(財)宮崎県建築住宅センター	0985-50-5573	〒880-0913 宮崎市恒久1-7-14
鹿児島県	(財)鹿児島県住宅・建築総合センター 住宅相談プラザ (社)鹿児島県建築士事務所協会 鹿児島県住宅課	099-224-4539 099-223-6363 099-286-3738	〒892-0838 鹿児島市新屋敷町16番228号 〒892-0816 鹿児島市山下町12番4号 〒890-8577 鹿児島市鴨池新町10番1号
沖縄県	沖縄県土木建築部住宅課 沖縄県高齢者総合相談センター (財)沖縄県いきいきふれあい財団 沖縄県介護実習・普及センター 沖縄県社会福祉協議会	098-866-2418 098-887-0110 098-882-1484 098-882-1485	〒900-8570 那覇市泉崎1丁目2番2号 〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター3階 〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター1階
札幌市	札幌市都市局市街地整備部住宅課民間住宅相談係	011-211-2832	〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目
仙台市	仙台市都市整備局住環境整備課	022-214-8330	〒980-8671 仙台市青葉区国分町3-7-1
さいたま市	さいたま市市民局市民部消費者総合センター	048-643-2239	〒330-0853 さいたま市大宮区錦町682-2 大宮情報文化センター(JACK大宮)17階
千葉市	千葉市住宅関連情報提供コーナー (すまいアップコーナー)	043-245-5690	〒260-8722 千葉市中央区千葉港2-1 千葉中央コミュニティセンター1階
川崎市	(財)川崎市まちづくり公社ハウジングサロン	044-211-7851	〒210-0006 川崎市川崎区砂子1-2-4 川崎砂子ビル1階
横浜市	ハウスケア横浜「住まいの相談カウンター」 NPO横浜市住住宅リフォーム促進協議会 区役所特別相談「安心・安全住宅相談」 (各区役所広報相談係相談室)	045-912-7482 18行政区すべての区役所広報相談係相談室にて実施。 相談制度についての問い合わせは NPO横浜市住住宅リフォーム促進協議会 〒224-0001 横浜市都筑区中川1-4-1 ハウスケア横浜3階 tel 045-912-7482 fax 045-912-4711 横浜市まちづくり調整局 住宅計画課 〒231-0017 横浜市中区港町1丁目1番地 tel 045-671-2943 fax 045-641-2756	〒224-0001 横浜市都筑区中川1-4-1 ハウスケア横浜3階
静岡市	静岡市都市局建築部建築指導課	054-221-1238	〒420-8602 静岡市葵区追手町5番1号
名古屋市	名古屋市住宅企画課「住まいの相談コーナー」 名古屋市建築指導課「名古屋市耐震相談窓口」	052-242-4555 052-972-2921	〒460-0008 名古屋市中区栄3丁目5番12号先(栄森の地下街) 〒460-0008 名古屋市中区栄3丁目5番12号先(栄森の地下街)
京都市	すまいよろず相談(京都市すまい体験館)	075-693-5131	〒601-8041 京都市南区東九条南鳥丸町35番地6
大阪市	大阪市立住まい情報センター住情報プラザ	06-6242-1177	〒530-0041 大阪市北区天神橋6丁目4-20
神戸市	神戸市すまいの安心支援センター	078-222-0005	〒651-0096 神戸市中央区雲井通5-3-1 サンバル4階
広島市	広島市都市計画局建築部住宅計画課	082-504-2292	〒730-8586 広島市中区国泰寺町1丁目6番34号
北九州市	(財)福岡県建築住宅センター北九州事務所	093-582-4173	〒803-0814 北九州市小倉北区大手町1番1号 小倉北区役所5階
福岡市	福岡市建築局住宅相談コーナー	092-711-4808	〒810-8620 福岡市中央区天神1丁目8-1