

【相談事例】

一人暮らしの90歳代の母に、見守りのために毎日電話をかけていたが、昨日母が屋根工事の契約をしたことがわかった。母宅に行って詳しく聞くと、昨日突然業者が訪問して「屋根を点検します」と言って屋根に上ったそう。屋根の写真を見せられ、屋根がずれているので工事が必要と言われたとのことだが、シロアリ駆除の契約もしていた。工事請負書を見ると、請負代金300万円以上、現金払い、工期は明日からとなっているが、屋根工事代とシロアリ駆除代の明細がない。署名欄には母の住所と名前を記載しているが、母の筆跡ではない。1年半ほど前に屋根工事をしたので、屋根がずれているとは考えられない。母も解約したいと言っている。

解約できるだろうか。(相談者60歳代、当事者90歳代)

【処理結果】

クーリング・オフをするようアドバイスし、通知の書き方や出し方を説明した。また、契約書面を写真に撮り電子メールで送付してもらった。その後、当センターは当該業者に、契約者はクーリング・オフの通知を発信したので、契約者宅に再度訪問しないよう連絡した。また、契約書面を確認しながら書面不備であること、高齢者の判断力不足に乗じた勧誘行為であることなどの問題点を指摘した。業者は、契約解除に応じるとのことだった。

一人暮らしの高齢の母が訪問販売で高額な屋根工事の契約をさせられた

(公財) 関西消費者協会 相談グループ
白崎 夕起子 (しらさき・ゆきこ)

解説

台風や地震などの自然災害のあとに、屋根工事などの点検商法が横行することがあります。点検商法とは、突然訪問した業者が、「屋根瓦がずれていないか無料で点検してあげる」などと言って点検した後、「このままだと雨漏りがする」などと不安をあおって工事の契約をさせる手口です。また、次々と工事の契約をさせ、契約金額が高額になるケースがあります。在宅率が高く、同じ家屋に長年居住している高齢者がトラブルに遭いやすい傾向があります。

訪問販売による場合には、特定商取引法により法定書面を受領した日を含む8日間は書面(電子書面でも可)によりクーリング・オフができます。本件では、家族による見守りの電話のおかげでトラブルの早期解決につながりましたが、クーリング・オフ期間後にトラブルが発覚することもあります。

また、事業者が消費者の加齢や心身の故障により判断力が低下していることにつけ込み、不安をあおり契約が必要と告げて勧誘した場合は、消費者契約法により契約を取り消すことができる場合があります。しかし、簡単に解決できるわけではありません。

このため、被害の未然防止の対策が求められます。高齢者自身が不要な契約をはっきり断ることが大事ですが、状況によっては難しいこともあります。身近にいる周りの方が日頃から高齢者を見守り、不審な人間が出入りしていないか、困った様子がないかなど気かけ、変化に早く気づくことが重要です