

た。修繕から半年後に外壁に新たなひびが出てきたので、業者に保証修理を依頼したが、何度電話しても「都合がつかない」と言われ、ついに連絡が途絶えた。どうすればよいか。

(2022年6月受付 契約当事者：50歳代、女性)

#### 【事例4】「近所で工事している」と言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった

昨日、隣家の新築工事をしている業者だという男性2人が訪ねてきた。「工事の音はうるさくないか」などを聞かれた後、「お宅の屋根が剥がれていて外れそうだ。ついでに直してあげる」と言われ、見てもらうことにした。屋根の写真を何枚か見せられ、「雨漏りの心配もある」「すぐに修理したほうが良い」と言われたが断った。2人が帰った後に、隣家で工事をしている業者に尋ねたら、「われわれとは関係ない」と言われ、うそだとわかった。今後どのように対応したらいいか。

(2023年8月受付 契約当事者：60歳代、男性)

#### 【事例5】ドローンで撮影したという写真を見せられ契約したが解約したい

自宅の庭で作業をしていたら突然業者から声をかけられ、「近所にドローンを飛ばして点検をしたところ屋根にひびが見つかった」と言われた。ドローンで撮影したという写真を見せられ、屋根工事を契約した。「契約したらキャンセルすることはできません」と言われ了承したが、後になってよく考えると早まって契約してしまったのではないかと思い後悔している。解約したい。

(2022年8月受付 契約当事者：70歳代、女性)



## 2. 相談事例からみる勧誘トーク

寄せられる相談から、トラブルが多く発生している勧誘トークを紹介します。

### (1) 訪問・点検のきっかけとなるトーク



「近くで工事している者です」  
「工事の挨拶に来ました」  
「お宅の瓦がずれているのが見えましたよ」  
「屋根が浮いているみたいですね。無料で点検してあげます」  
「近所をドローンで撮影していたら屋根が傷んでいるのが見えました」  
「知り合いに業者がいらないなら見てあげますよ」

挨拶には対応しないと失礼かな…

ご近所さんが頼んでいる業者なら安心かも！

雨漏りはないけど無料なら点検だけ…

悪質な業者は突然訪問し、消費者が断りにくい内容のトークで近づいてきます。例えば、「近所の工事の挨拶に来た」などと言って（事例4）、消費者に「挨拶なら対応しないと失礼」と思わせてドアを開けさせるケースがありますが、実際には行っていない場合もあります。

その後、業者は「屋根が浮いているように見えた」などと伝えて消費者を不安にさせ、点検や工事の契約をするように仕向けます。屋根は外から見えるので、業者にとっては家の中に入らなくても不具合を確認することができる部分です。一方、屋根は消費者からは通常見えにくいところであり、消費者自身で工事が必要かどうかの判断が難しく、業者の言葉を信用してしまうため、