

2024年11月

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
110番実行委員会委員長 松本恭子

**「住まいの契約トラブルなんでも110番」  
～屋根工事・給湯器等の訪問販売、トイレのつまり・水漏れの緊急修理、  
リースバック、賃貸住宅退去などなど～**

結果報告（速報版）

10月週末の土曜日、日曜日の8日間、東京・大阪で実施した「住まいの契約トラブルなんでも110番」の結果を速報値として集計しましたので、報告いたします。

寄せられた相談内容については今後、トラブルの内容等を精査し、問題点の抽出、分析を行い、法整備に向けた関係機関等への意見・要望、消費者への啓発のため、報告書にまとめる予定です。

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

E-mail : [nacs-wet@nacs.or.jp](mailto:nacs-wet@nacs.or.jp)

## 速報

# 「住まいの契約トラブルなんでも110番」 ～屋根工事・給湯器等の訪問販売、トイレのつまり・水漏れの緊急修理、 リースバック、賃貸住宅退去などなど～

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
(通称NACS)

## 実施状況

日時：大阪相談室：2024年10月5日(土)、12日(土)、19日(土)、26日(土)

東京相談室：2024年10月6日(日)、13日(日)、20日(日)、27日(日)

いずれも10時から16時

\* 10月のWE T(ウイークエンド・テレホン)との同時開催としています。

相談方法：電話

電話番号：大阪 06-4790-8110

東京 03-6450-6631

相談対応者：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会正会員

主催：(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会(NACS)

後援：消費者庁 近畿経済産業局 東京都 大阪府 京都府 奈良県 兵庫県

一般社団法人全国消費者団体連絡会

## 相談概要

「住まいの契約トラブルなんでも110番」の相談受付件数は、大阪相談室・東京相談室の合計で48件でした。30歳代から60歳代まで幅広い年齢層から多岐にわたる相談が寄せられています。

賃貸契約に関する相談は、48件のうち15件と多数寄せられました。そのほかレスキュー商法や点検商法、リースバックなどの相談がありました。

賃貸住宅の相談では、「高額な原状回復費用を請求され納得できない」、「原状回復費用に合意していないのに保証会社が支払ってしまい、保証会社が支払った分を請求されている」などの相談がありました。くらしのサポートサービスの契約を強制されたり、解約に応じてもらえないという相談も寄せられました。

住まいのレスキューサービスは、鍵の紛失や水漏れ、電気トラブルなどがきっかけで依頼しています。「焦ってネットで検索し事業者を呼ぶと、サイトの表示よりはるかに高額な代金を後から請求された」、「ネット検索で最上位に掲載されていたサイトに依頼したところ工事内容が杜撰だった」という相談が寄せられました。ネットの検索結果に連動して表示さ

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F

電話 03-6434-1125 FAX 03-6434-1161 <http://nacs.or.jp>

れるリスティング広告の問題点や、ナンバーワン表示の調査に根拠が欠けるという相談者からの指摘がありました。プラットフォーム事業者や国に規制を求めるべきだという意見も寄せられました。

また、点検商法では、「1年半前に屋根工事をしたばかりの高齢者の自宅に、屋根の点検だと言って業者が突然来訪し、屋根に上がりその後『瓦がずれている』と写真を見せ、工事が必要だと契約させた」という相談がありました。

リースバックの相談もありました。高齢者にとって実際には不利な点が多い契約にもかかわらず、良い面ばかりを強調する勧誘を受けて契約させられた事例です。高齢者の経済的な不安への付け込み型という側面もあります。

投資マンション購入者からの相談も寄せられました。「マッチングアプリで知り合った異性からグループに誘われ、すでに投資用マンションを4軒も購入しており、さらに調査費用を求められている」という相談でした。

点検商法や訪問販売は、高齢者の自宅を狙った勧誘が多い一方、賃貸住宅やレスキュートラブルは、幅広い年代から相談が寄せられました。特にレスキューサービスのトラブルでは、消費者は、慌てている状況の中でサイトの安価な情報を見て飛びついてしまい、来訪した事業者に不安を煽られたり、高価格を提示されても断れなくなったりしてしまいます。ネット広告は、だれもがトラブルに巻き込まれる状況が仕組まれていると思われます。プラットフォーム事業者に対して、さらなる規制を求めていく必要性を感じました。

なお、集計値につきましては速報のため、あくまでも概算です。

寄せられた相談につきましては、今後、問題点の抽出、分析を行い、法整備に向けた関係機関への意見・要望をまとめ、消費者への啓発のため、その結果を110番報告書として2024年12月に公表する予定です。

### 「住まいの契約トラブルなんでも110番」で受けた相談事例の一部

- ① 格安で賃貸マンションを契約していたが、家主が代わり、仲介会社より来月から倍額の家賃になると書類が届いた。どうしたら良いか。(契約年月：2024年4月 相談者：女性 30歳代 給与生活者)
- ② 築5年の賃貸マンションに2年居住し退去した。原状回復費として、クロス張替え費用を保証会社から請求されている。(相談者：男性 30歳代 給与所得者)
- ③ 賃貸契約と同時にオプションだった安心サポート契約をした。必要性を感じないので解約したいが、できないと言われた。(契約年月：2020年4月 相談者：女性 50歳代 家事従事/契約者：女性 20歳代 給与所得者)
- ④ 賃貸マンションに住んでいるが管理会社から住まいの24時間サービスへ加入するように連絡があった。加入する必要があるか。(相談者：女性 50歳代 給与所得者)
- ⑤ 鍵を失くしたのでネットで検索し、契約している警備会社と間違えて解錠を依頼。鍵を壊して交換され高額代金を払わせられた。返金してほしい。(契約年月：2024年10月6日 相談者：男性 40歳代 給与生活者)

- ⑥ 浴室水栓のシャワーから湯が出なくなり、ネットで検索し最上位に掲載されていた事業者に修理を依頼。シャワーから湯は出るようになったが、吐水口から出なくなったまま高額請求された。(相談者：女性 40歳代 給与所得者)
- ⑦ 高齢の母宅に事業者が来訪し、「瓦がずれている」と言われ、断りきれず契約をさせられたようだ。解約したいと言っている。(相談者：男性 50歳代 給与所得者)
- ⑧ 新聞折込みチラシを見て、自治体の会議室で屋根工事の講習を受けた。無料で屋根を診断すると言われ、結局70万円の工事をした。(契約年月：2024年8月 相談者：女性 70歳代 家事従事者)
- ⑨ 高齢の母が自宅を売却して賃貸で済み続けるリースバック契約を不動産屋と結ぼうとしていた。問題はないか。(相談者：女性 40歳代 給与所得者)
- ⑩ 職場に「サブリースで節税ができる」と電話があり事業者と会った。長時間勧誘され免許証の写真を撮られた。未だにSNSで勧誘が続く。(相談者：男性 20歳代 給与所得者)

以上

住まいの契約トラブルなんでも 110 番 速報集計

(1) 相談受付件数

住まいの契約トラブル			
相談受付日	大阪	東京	計
10月5日	3	—	3
6日	—	4	4
12日	6	—	6
13日	—	3	3
19日	9	—	9
20日	—	6	6
26日	9	—	9
27日	—	8	8
<b>総計</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>48</b>

全体(参考)			
相談受付日	大阪	東京	計
10月5日	16	—	16
6日	—	13	13
12日	18	—	18
13日	—	19	19
19日	22	—	22
20日	—	17	17
26日	18	—	18
27日	—	13	13
<b>総計</b>	<b>74</b>	<b>62</b>	<b>136</b>

(2) 相談者の属性(住まいの契約トラブル)

性別	大阪	東京	計
男性	11	6	17
女性	15	15	30
団体	1	0	1
不明	0	0	0
<b>総計</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>48</b>

年代	大阪	東京	計
10代	0	0	0
20代	1	3	4
30代	6	3	9
40代	5	2	7
50代	8	4	12
60代	4	7	11
70代	2	2	4
80代以上	0	0	0
不明・団体	1	0	1
<b>総計</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>48</b>

職業	大阪	東京	計
給与所得者	19	15	34
自営・自由	1	1	2
家事従事者	4	3	7
学生	0	0	0
無職	2	0	2
企業・団体	1	0	1
不明	0	2	2
<b>総計</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>48</b>

## (3) 販売方法 (住まいの契約トラブル)

販売方法	大阪	東京	計
店舗販売	9	10	19
訪問販売	9	8	17
通信販売	3	1	4
電話勧誘	0	0	0
マルチ商法	0	0	0
その他	0	0	0
不明・無関係	6	2	8
<b>総計</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>48</b>

## (4) 契約金額 (住まいの契約トラブル)

契約金額	大阪	東京	計
～1万円	3	0	3
～10万円	7	4	11
～100万円	3	6	9
～500万円	2	0	2
～1000万円	1	0	1
～5000万円	1	0	1
～1億円	0	1	1
1億円以上	0	0	0
不明・無関係	10	10	20
<b>総計</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>48</b>

## (5) 支払方法 (住まいの契約トラブル)

支払方法	大阪	東京	計
信用供与なし (現金等)	15	13	28
販売信用 (クレジットカード等)	1	0	1
借金契約	0	0	0
不明・無関係	11	8	19
<b>合計</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>48</b>

## (6) 相談の内容別分類 (住まいの契約トラブル)

内容別分類	大阪	東京	計	内容別分類	大阪	東京	計
1 安全・衛生	1	3	4	9 接客対応	7	5	12
2 品質・機能	7	9	16	10 包装・容器	0	0	0
3 法規・基準	1	2	3	11 施設・設備	0	0	0
4 価格・料金	3	6	9	12 買物相談	0	0	0
5 計量・量目	0	0	0	13 生活知識	0	0	0
6 表示・広告	5	3	8	14 その他	0	0	0
7 販売方法	10	8	18				
8 契約・解約	19	13	32	<b>合計</b>	<b>53</b>	<b>49</b>	<b>102</b>

※内容別分類については複数回答項目

同一相談で複数の分類に属するものがあるため重複して計上されている