

事務連絡
令和4年6月29日

住宅関係団体 御中

国土交通省住宅局住宅生産課

消費者庁による「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の
役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」の策定等について（周知）

日頃より住宅生産行政に格別なるご尽力をいただき、厚く御礼申し上げます。

国土交通省では、住宅リフォーム工事の消費者が安心して工事を行うことができる環境を整備するとともに、消費者が住宅リフォーム工事に関するトラブルに巻き込まれることを防止するため、消費者庁と連携した悪質な点検商法等に関する注意喚起、消費者向け相談体制等の活用の促進、住宅リフォーム事業者団体登録制度等の取組を進めてきております。また、消費者庁においては、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に基づく訪問販売等の規制に係る取組等を進めてきております。

このような対策については、本年6月の「脱炭素社会の実現に資するための建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律等の一部を改正する法律」（令和4年法律第69号）の公布等を踏まえ、省エネ改修の機運の高まりに乗じた悪質リフォームが増加することがないよう、より一層の強化が求められております。

今般、消費者庁において、訪問販売等による悪質な住宅リフォームに関する消費者トラブルの状況等にも鑑み、住宅リフォームに係る過量販売^{*}の要件に関する考え方などを示す「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」が策定され、別添1のとおり都道府県・政令指定都市消費者行政担当課あて周知されるとともに、別添2のとおり事業者向けのチラシが作成されておりますので、お知らせいたします。

なお、同様の内容について、国土交通省から別添3のとおり都道府県・政令指定都市住宅生産行政担当部局にも周知している旨を申し添えます。

※正当な理由なく日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等の売買契約又は日常生活において通常必要とされる回数、期間、若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約の締結等

(参考)

消費者庁ホームページ「訪問販売等による悪質な住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対策について（特定商取引法の通達改正・チラシの公表）」

URL：<https://www.caa.go.jp/notice/entry/029218/>

<担当>

国土交通省住宅局住宅生産課

電話：03-5253-8111（代表）、03-5253-8510（夜間直通）

担当：住宅ストック活用・リフォーム推進官 松本（内線39463）

ストック活用係長

高橋（内線39431）

(別添1)

事 務 連 絡

令和4年6月22日

都道府県・政令指定都市消費者行政担当課 御中

PIO-NET2020 利用機関 御中

消費者庁取引対策課

「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量
販売規制に関する考え方」の新規策定に伴う通達改正について
(情報提供・御依頼)

時下、ますます御清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は格別の御高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

本日付で、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）の通達（「特定商取引に関する法律等の施行について」）を改正し、公表いたしましたので、お知らせいたします。

今回の改正においては、訪問販売等による悪質な住宅リフォームに関する消費者トラブルの状況等にも鑑み、住宅リフォームに特化した形で過量販売の要件に関する考え方などを示す「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」を策定し、新たに通達別添として追加いたしましたので、御参照ください。

また、これに併せて、消費者向けの注意喚起として、被害に遭わないためのポイントをまとめた啓発チラシ（「悪質な住宅リフォームの訪問販売に御注意ください」）も作成し、公表しておりますので、御活用いただければと存じます。

各都道府県におかれましては、上記について、管内市区町村への周知方よろしくお願い申し上げます。

(注) 改正通達の運用開始は、令和4年6月23日です。

(以上)

(問合せ先)

消費者庁取引対策課

電話番号：03-3507-9210（直通）

住宅リフォーム事業者の皆様へ

訪問販売や**電話勧誘販売**に該当する住宅リフォームは
特定商取引法の規制対象です

特に、**過量販売**（必要以上の工事を勧誘するような場合）については、**行政処分**の対象となるほか、消費者による**契約解除**の対象にもなります

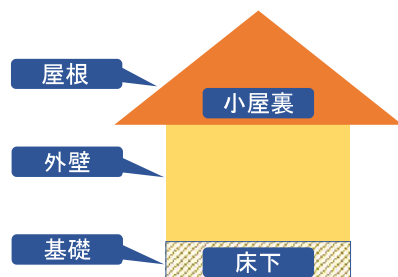
問題となる過量販売についての考え方を公表しました（2022年6月）

特定商取引法の訪問販売や電話勧誘販売に該当する場合



過量販売に該当する場合

必要以上のリフォーム工事を勧誘するような場合



必要以上のリフォーム工事とは…

同一住宅において
床下・屋根・小屋裏・基礎・外壁の工事を
1年間に累積3以上実施する場合

※時期をずらして、同一の部位を複数回工事する場合にも、
複数回の工事をしたものとして累積されます

ただし、工事が真に必要な場合には問題ありません

（例：住宅の維持が困難となる重大な不具合が生じ、新たな工事が必要となった場合等）

リフォーム工事に係る勧誘を行う場合には、
工事前後の現場の写真等を保存しておきましょう

*写真等の保存（5年程度）により、後々、工事の必要性を説明できます

特定商取引法上、問題とならないかどうかのチェックは裏面へ

訪問販売又は電話勧誘販売における 住宅リフォーム工事の過量販売該当性チェックシート

以下の①～③について、該当するものに

チェック を入れて確認してください

1

訪問販売又は電話勧誘販売によって
勧誘を行うリフォーム工事か

はい



いいえ



2

同一住宅の床下・屋根・小屋裏・基礎・外壁の
工事を1年間に累積3以上実施しているか

はい



いいえ



3

工事前後における現場の写真等により、
必要な工事だったと確認できるか

確認できない



確認できる



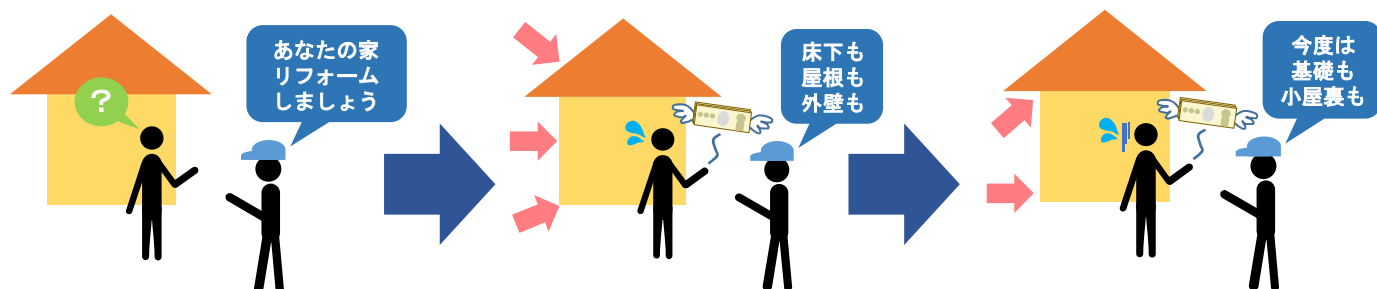
通常、
特定商取引法上の過量販売に該当しない

特定商取引法上の過量販売に該当するおそれあり

※ 詳細については「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」（消費者庁ウェブサイトで検索）を御参照ください

悪質な住宅リフォームの

訪問販売に御注意ください



- 🏠 自宅を訪れた悪質な事業者から、実際には必要のないリフォーム工事の勧誘を受けて工事をした結果、高額な支払を求められるといった被害があります
- 🏠 短期間に次々と必要のない工事を契約させる手口にも注意しましょう

被害に遭わないための注意ポイント

1 リフォームの勧誘を受けた場合は、その場で即決しない！

- ➡ 工事をする場合、必ず複数の事業者から見積りを取り、工事前後の写真等の記録を事業者からもらいましょう

2 しつこく勧誘される場合には、きっぱり断る！

- ➡ 断った消費者に再度しつこく自宅で勧誘することは禁止されています

3 対応に困ったら、一人で悩まず相談を！

- ➡ 自宅を訪問した事業者からリフォームの勧誘を受けた場合、契約しても、8日以内であればクーリング・オフができます
- ➡ 短期間に訪問して次々と不要な工事を販売されたときには、1年以内は契約の解除を行うことができます

消費者ホットライン ☎（局番なし）188

- ※ 身近な消費生活相談窓口につながります。
- ※ 受付時間は各相談窓口により異なります。

消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤマン



公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

■住まいるダイヤル® ☎0570-016-100 又は ☎03-3556-5147

- ※ 受付時間は10:00~17:00（土、日、祝休日及び年末年始を除く）

(別添3)
事務連絡
令和4年6月28日

都道府県・政令指定都市
住宅生産行政担当部局 御中

国土交通省住宅局住宅生産課

消費者庁による「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の
役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」の策定等について（周知）

日頃より住宅生産行政に格別なるご尽力をいただき、厚く御礼申し上げます。

国土交通省では、住宅リフォーム工事の消費者が安心して工事を行うことができる環境を整備するとともに、消費者が住宅リフォーム工事に関するトラブルに巻き込まれることを防止するため、消費者庁と連携した悪質な点検商法等に関する注意喚起、消費者向け相談体制等の活用の促進、住宅リフォーム事業者団体登録制度等の取組を進めてきております。また、消費者庁においては、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に基づく訪問販売等の規制に係る取組等を進めてきております。

また、このような対策については、本年6月の脱炭素社会の実現に資するための建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律等の一部を改正する法律（令和4年法律第69号）の成立等を踏まえ、省エネ改修の機運の高まりに乗じた悪質リフォームが増加することがないように、より一層の対策の強化が求められております。

今般、消費者庁において、訪問販売等による悪質な住宅リフォームに関する消費者トラブルの状況等にも鑑み、住宅リフォームに係る過量販売^{*}の要件に関する考え方などを示す「訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制に関する考え方」が策定され、別添1のとおり都道府県・政令指定都市消費者行政担当課あて周知されるとともに、別添2のとおり事業者向けのチラシが作成されておりますので、お知らせいたします。貴管内の各市町村にも、周知していただきますようお願いいたします。

なお、同様の内容について、国土交通省から別添3のとおり関係団体にも周知している旨を申し添えます。

※正当な理由なく日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等の売買契約又は日常生活において通常必要とされる回数、期間、若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約の締結等

(参考)

消費者庁ホームページ「訪問販売等による悪質な住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対策について（特定商取引法の通達改正・チラシの公表）」

URL：<https://www.caa.go.jp/notice/entry/029218/>

<担当>

国土交通省住宅局住宅生産課

電話：03-5253-8111（代表）、03-5253-8510（夜間直通）

担当：住宅ストック活用・リフォーム推進官 松本（内線39463）

ストック活用係長 高橋（内線39431）

訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る 過量販売規制に関する考え方

第1 はじめに

訪問販売において消費者が住宅リフォーム工事の役務提供契約を次々と結ばされるといった事案を契機として、平成20年に特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号。以下「法」という。)に、日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品等の売買契約等の締結について勧誘すること等の禁止(いわゆる過量販売規制)が導入された(法第7条第1項第4号、特定商取引に関する法律施行規則(昭和51年通商産業省令第89号。以下「省令」という。)第6条の3)。

もっとも、特に住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制については、住宅リフォーム工事の対象が個別の建物の様々な部位(屋根、小屋裏、床下等)に及ぶことから個別の判断に時間を要する一方、住宅リフォーム工事の役務提供に係る契約の性質上、商品の販売等に比して価格が高額となり、消費者が被る損害が大きくなる傾向にある。そこで、訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制の運用の透明性及び役務提供事業者の予見可能性を高めるとともに、それらによって消費者被害の未然防止も図られるよう、本考え方においては、訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制の要件に関する考え方を示すこととする。したがって、訪問販売又は電話勧誘販売以外の取引方法における住宅リフォーム工事の役務提供について過量販売かどうかの考え方を示すものではない。

なお、本考え方は、訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制の適用がなされる場合のあらゆる場面を網羅するものではなく、実際に役務提供事業者が行った勧誘が過量販売規制の適用対象となるのかについては個別事案ごとに判断されることに留意する必要がある。

第2 法の定め

法においては、顧客の財産の状況に照らし不相当と認められる行為となる過量販売の類型を以下のように定めている。

① 法第7条第1項第4号(第22条第1項第4号)

法第7条第1項第4号(第22条第1項第4号)では、正当な理由がないのに訪問販売(電話勧誘販売)に係る売買契約又は役務提供契約であって日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える商品若しくは特定権利(法第2条第4項第1号に掲げるものに限る。以下同じ。)の売買契約又は日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えて役務の提供を受ける役務提供契約の締結について勧誘することを規定している。

すなわち、法第7条第1項第4号(第22条第1項第4号)は、契約の内容自体が過量となる契約の締結について勧誘することを過量販売として規制するものである。

② 省令第6条の3第1号(第22条の3第1号)

省令第6条の3第1号(第22条の3第1号)では、正当な理由がないのに訪問販売(電話勧誘販売)に係る売買契約又は役務提供契約の締結について、当該売買契約又は役務提供契

約に基づく債務を履行することにより顧客にとって当該売買契約に係る商品若しくは特定権利と同種の商品若しくは特定権利の分量がその日常生活において通常必要とされる分量を著しく超えることとなること又は当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を著しく超えることとなることを知りながら勧誘することを規定している。

すなわち、省令第6条の3第1号（第22条の3第1号）は、契約の内容自体は過量とはならない一方で既に消費者に履行されている分量に加えて当該契約の内容が履行されることにより過量となることを知りながら当該契約の締結について勧誘することを過量販売として規制するものである。

③ 省令第6条の3第2号（第22条の3第2号）

省令第6条の3第2号（第22条の3第2号）では、正当な理由がないのに訪問販売（電話勧誘販売）に係る売買契約又は役務提供契約の締結について、当該売買契約に係る商品若しくは特定権利と同種の商品若しくは特定権利の分量がその日常生活において通常必要とされる分量を既に著しく超えていること又は当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数若しくは期間若しくはその分量がその日常生活において通常必要とされる回数、期間若しくは分量を既に著しく超えていることを知りながら勧誘することを規定している。

すなわち、省令第6条の3第2号（第22条の3第2号）は、消費者に履行されている役務等が既に過量となっていることを知りながら当該契約の締結について勧誘することを過量販売として規制するものである。

本考え方では、法及び省令で規定する過量販売規制において共通の要件とされる「日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える」との要件を「超過要件」、「正当な理由がないのに」との要件を「正当な理由なし要件」、省令で規定する過量販売においてのみ要件とされる「著しく超えることを知りながら」及び「著しく超えていることを知りながら」との要件を「認識要件」とそれぞれ呼称することとする。

以下では、これらの要件の該当性についての考え方を示すが、行政処分を行うに当たってこれらの要件を立証する義務を負うのはあくまで当該行政処分を行う行政機関である。

第3 訪問販売又は電話勧誘販売における住宅リフォーム工事の役務提供に係る過量販売規制の要件に関する考え方

1. 「超過要件」について

(1) 「超過要件」を検討する前提としての住宅の同一性及び工事の範囲の捉え方について

ア 住宅の同一性について

一軒家であれば物理的・構造的に一体の建物を一つの住宅として捉える。

アパートやマンション等の共同住宅であれば、それぞれの入居者の居住部分（例えば「〇〇号室」等）を一つの住宅として捉え、共同住宅の共用部分は一つの住宅とは捉えない。

なお、建物の登記がある場合には、登記が住宅の同一性に係る指標の一つとなる。

イ 工事の範囲について

同一住宅であっても、さらに「小屋裏内」、「基礎コンクリート内」等の機能的一体性

を有する範囲内での工事であれば、近接した時期に複数箇所の工事を行う必要性はより低くなると考えられる。

そこで、住宅リフォーム工事の範囲としては、機能的一体性を基に、工事の対象となる部位の同一性を捉え、形式的に異なる箇所の工事であったとしても、機能的一体性を有する範囲内であれば同一部位についての工事を行ったものと考えられる。

例えば、同一住宅の小屋裏内の別々の箇所を局所的に、かつ、時期をずらして工事を行った場合であっても、同一部位についての工事を行ったものと考えられる。

(2) 超過要件該当性が認められる類型等

消費者が日常生活において通常直接的に使用しない部位（代表的な例として、床下、屋根、小屋裏、基礎、外壁等。以下「不使用部位」という。）について、同一住宅のうち三つ以上の不使用部位について工事を行う契約を締結する勧誘（勧誘の日の1年前から起算して累積で三つ以上の不使用部位について工事を行うこととなる契約を締結する勧誘も含む。）があった場合、超過要件該当性が認められる【図参照】。

- ① 法第7条第1項第4号（第22条第1項第4号）の超過要件に該当すると考えられる例
当該勧誘前1年間には同一住宅の不使用部位について工事がなかった場合において、三つの不使用部位（例：床下、屋根、小屋裏）について工事を行う契約を締結する勧誘があった場合には、法第7条第1項第4号（第22条第1項第4号）に関して超過要件に該当すると考えられる。
- ② 省令第6条の3第1号（第22条の3第1号）の超過要件に該当すると考えられる例
勧誘の1年前を起算点としてそれ以後に、同一住宅の二つの不使用部位（例：床下、屋根）について工事を行っていた場合¹において、更に不使用部位（既に工事が行われていた不使用部位と重なる部位も含む。③において同じ。例：基礎など）について工事を行う契約²を締結する勧誘があった場合には、省令第6条の3第1号（第22条の3第1号）に関して超過要件に該当すると考えられる。
- ③ 省令第6条の3第2号（第22条の3第2号）の超過要件に該当すると考えられる例
勧誘の1年前を起算点としてそれ以後に、同一住宅の三つの不使用部位（例：屋根、小屋裏、基礎）について工事が行われていた場合において、さらに不使用部位について工事を行う契約を更に締結する勧誘があった場合には、省令第6条の3第2号（第22条の3第2号）の超過要件に該当すると考えられる。

ただし、上記の考え方は超過要件該当性が通常認められる場合を想定したものであって、例えば、同一住宅のうち二つの不使用部位について工事を行う契約を締結する勧誘があった場合や、同一住宅のある不使用部位の工事から1年以上経過後に同一部位の工事につい

¹ 勧誘以前の工事はその一部が、対象となる1年の期間に入っていれば足り、着工の時期が勧誘より1年以上前である場合や、未完成である場合であっても一つの部位の工事に含まれる。

² 契約の更新等により形式的には従前の契約に基づく工事との体裁を採っている場合であっても、勧誘に至る経緯、工事部位、工事内容及び代金額等の事情を考慮すれば、実質的には別契約に基づく工事であると評価できる場合も新たな住宅リフォーム工事の役務提供契約に含む。

て更に契約の締結を勧誘する場合等においても、様々な状況を考慮した結果、超過要件を満たす場合があり得ることには留意されたい³。なお、超過要件に該当した場合であっても、過量販売に該当するためには「認識要件」及び「正当な理由なし要件」を充足する必要がある。とりわけ、①（契約の内容自体が過量となる契約の締結について勧誘することを過量販売として規制する類型）の場合、自然災害の発生等により家全体の補修が必要となる場合やまとめて複数箇所を工事することが効率的な場合など、他の類型に比して超過要件該当性が認められない場合も含まれる可能性を有することから、3に記載のとおり個別事案における工事の客観的必要性等正当な理由なし要件該当性を慎重に判断することとなる。

（3）工事を行う事業者の異同について

過去のリフォーム工事からの累積により超過要件該当性を判断する事案（省令第6条の3（第22条の3））においては、過去に工事を行った事業者と、現在工事を行う事業者が異なることもあり得るが、超過要件は、事業者の異同にかかわらず客観的な累積の工事状況に即して検討されることとなる。

もっとも、過去に工事を行った事業者と、現在工事を行う事業者が異なる場合には、下記のとおり、「認識要件」が問題となり得る。

2. 「認識要件」について

単一の事業者による工事により前記1.（2）の超過要件を充足した場合には、原則として「認識要件」も充足すると考えられる。

他方、過去に工事を行った者が別の事業者であった場合に、その工事の事実や工事の内容等の把握が困難であったなどの個別具体的な事情は、「認識要件」を充足しない特段の事情として検討することとなる。

もっとも、例えば、勧誘した消費者から過去の工事の経緯を説明された場合、過去に工事を行った事業者の関連会社であり過去の工事情報を入手していた場合、住宅の状況等を確認すれば直近の施工状況が明らかである場合など、過去の施工状況を把握できる状態であったときは、過去に工事を行った事業者とは別の事業者が勧誘を行う場合であっても認識要件を充足することとなる。

3. 「正当な理由なし要件」について

前記1.（2）の超過要件を充足した場合には、原則として正当な理由はないと考えられる。

もっとも、自然災害の発生その他勧誘前に行われた工事の時点では予期できない事情により新たに工事の必要性が別途生じた場合や、過去に行われた工事に不備があり、住宅の維持

³ 例えば、約2年半前に自ら同小屋裏内に遮熱材を設置すること等を内容とする同小屋裏工事（以下「第1工事」という。）に係る役務を提供していたところ、さらに同小屋裏内に第1工事前から存在していた断熱材（以下「既存断熱材」という。）を撤去し、同小屋裏内の既存断熱材を設置していた箇所に新たに遮熱材を設置すること等を内容とする工事に係る役務を提供する契約の締結について勧誘があった場合に、省令第6条の3第1号（第22条の3第1号）に該当するとして行政処分を行った事案があった。

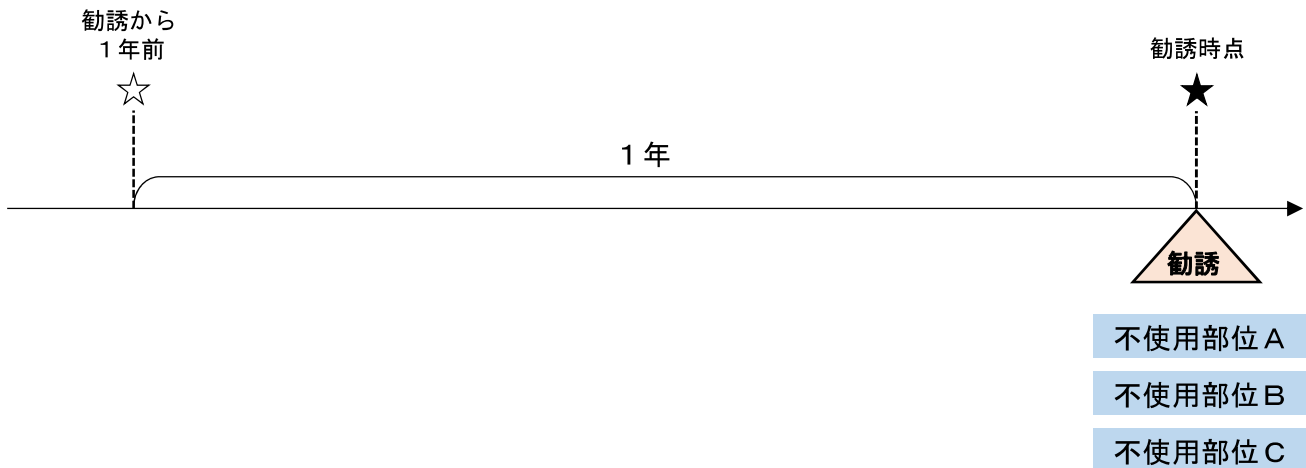
のためには改めて同一不使用部位について工事を行う必要性が認められる場合には、例外的に正当な理由があると考えられる。とりわけ、例えば、1.(2)①(契約の内容自体が過量となる契約の締結について勧誘することを過量販売として規制する類型)の場合、自然災害の発生等により家全体の補修が必要となる場合やまとめて複数箇所を工事することが効率的な場合も考えられることから、個別事案における工事の客観的必要性等正当な理由なし要件該当性を慎重に判断する必要がある。

このような正当な理由なし要件を判断するためには、施工前と施工後の工事部位を撮影した写真や動画や消費者の勧誘時のやり取りを記録した資料が、最も端的な裏付けの手段となると考えられる。そのため、消費者からの取消権の行使などに備えるためにも5年程度当該写真等正当な理由を裏付けるための資料を保存しておくことが望まれる。写真や動画を単に保存しているだけで正当な理由なし要件が判断されるのではなく、当該正当な理由を裏付ける資料により超過要件を満たす工事であっても工事の客観的必要性が認められることにより、正当な理由なし要件が認められず、過量販売に該当しないこととなる。このような資料がない場合、正当な理由なし要件が認められやすくなり、過量販売に該当する可能性が高くなることに留意されたい。

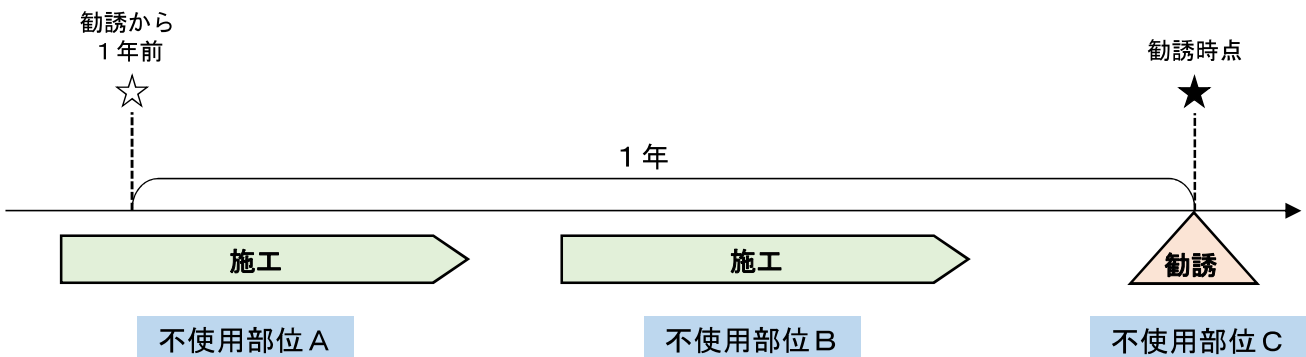
【過量要件該当性が認められる類型等】

同一住宅のうち三つ以上の不使用部位について工事を行う契約を締結する勧誘（勧誘の日の1年前から起算して累積で三つ以上の不使用部位について工事を行うこととなる契約を締結する勧誘も含む。）があった場合

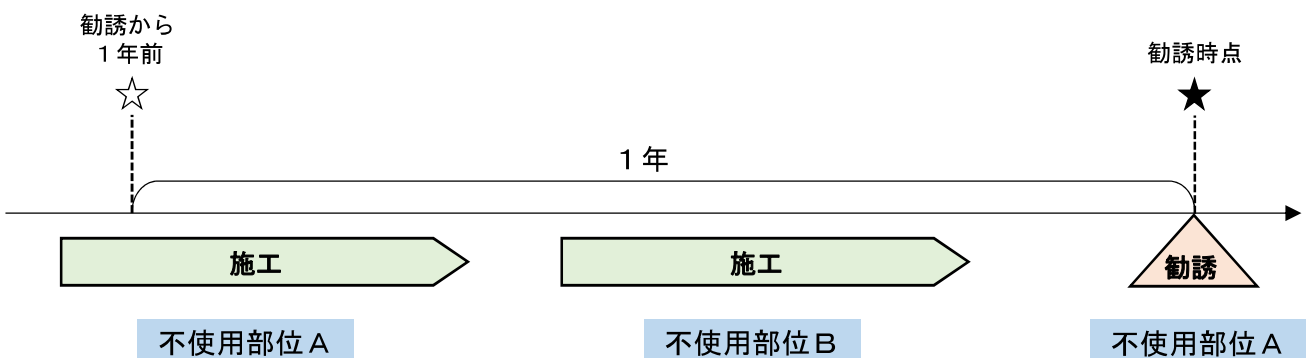
① 法第7条第1項第4号（第22条第1項第4号）の超過要件に該当すると考えられる例



②-1 省令第6条の3第1号（第22条の3第1号）の超過要件に該当すると考えられる例



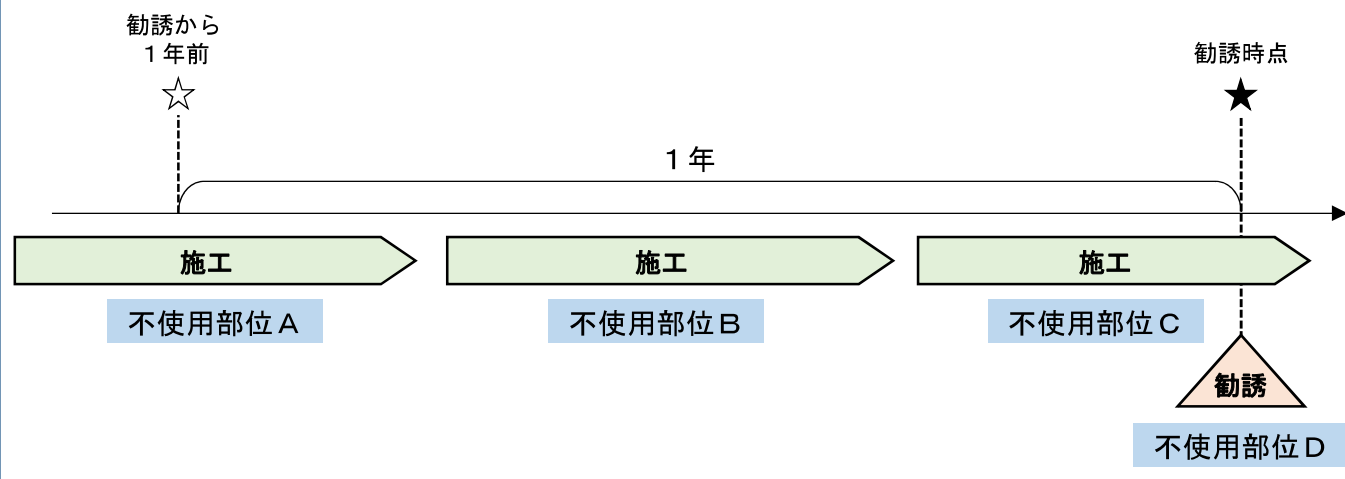
②-2 省令第6条の3第1号（第22条の3第1号）の超過要件に該当すると考えられる例



【過量要件該当性が認められる類型等】

同一住宅のうち三つ以上の不使用部位について工事を行う契約を締結する勧誘（勧誘の日の1年前から起算して累積で三つ以上の不使用部位について工事を行うこととなる契約を締結する勧誘も含む。）があった場合

③-1：省令第6条の3第2号（第22条の3第2号）の超過要件に該当すると考えられる例



③-2：省令第6条の3第2号（第22条の3第2号）の超過要件に該当すると考えられる例

