

暮らしの ニュース

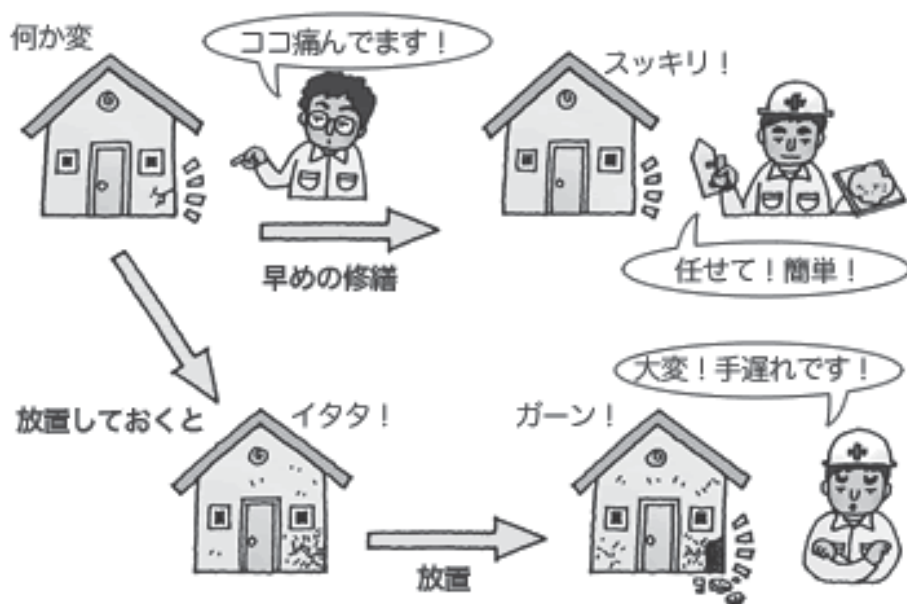
No. 215

発行/鎌倉市共創計画部市民相談課
電話 0467-23-3000 内線 2359

鎌倉市消費生活センター
電話 0467-24-0077(直通)

2019.3 発行

リフォーム工事契約は慎重に！ ～トラブルにあわないためのポイント～



公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

1. はじめに
2. リフォームとは
3. 契約に関するトラブルの相談事例
4. トラブルにあわないためのポイント
5. リフォームで困ったときは、住まいるダイヤルに相談
6. 定期的な点検

1 はじめに

「住まいるダイヤル」（公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの電話相談の愛称）は、法律に基づき、国土交通大臣から指定を受けた、住宅専門の相談窓口です。年間3万件を超える電話相談を受け付けています。そのうちリフォームに関する相談は、相談全体の3割を超えています。

ここでは、「住まいるダイヤル」で受け付けた相談のうち、リフォーム工事の契約に関する相談をもとに、主な事例とトラブルにあわないためのポイントについて解説します。

2 リフォームとは

リフォームは、①メンテナンス・修繕・設備更新 ②耐震、省エネ、バリアフリーといった性能向上リフォーム ③ライフステージの変化に合わせて行う模様替えや増改築などの3つに分類されます。

①メンテナンス・修繕・設備更新

住宅に長く快適に住み続けていくために、定期的な点検、維持修繕を行う必要があります。

毎日使うキッチンなどの水回り設備は、住まいの中でも劣化の激しい部分になります。不具合を見つけたら早めに修繕することで、住まいを長持ちさせることができます。また、更新時に高性能な製品に交換することで、節水・節電の効果や家事効率のアップも見込めます。

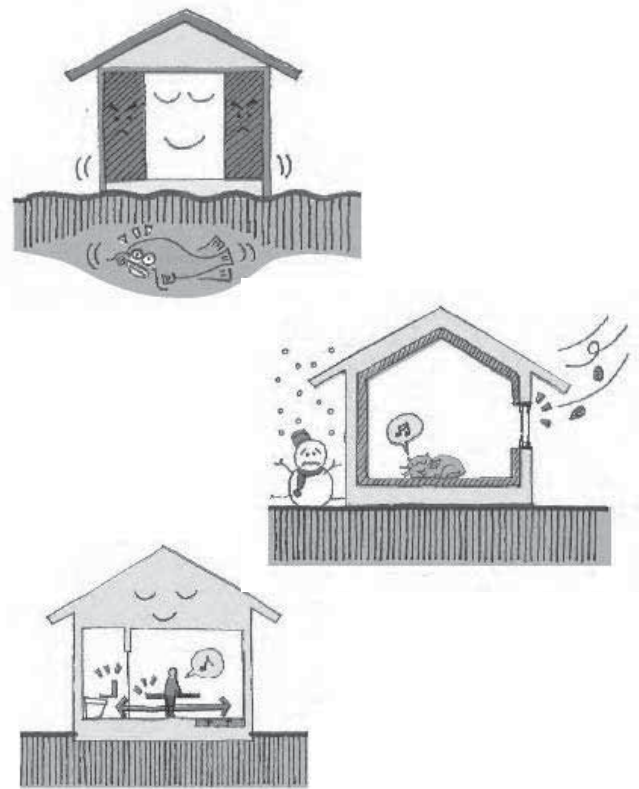
また、風雨にさらされる外壁、屋根等の外回りは、3～5年の定期的な点検、

メンテナンスに加え、30年前後で更新を検討します。

②性能向上リフォーム

リフォームを検討するときに考慮したい住宅性能として、「耐震性能」「省エネルギー性能」「バリアフリー性能」などがあります。このような住宅の基本的な性能を向上させるリフォームを「性能向上リフォーム」といいます。

自分にあった暮らしを実現するリフォームを考えると、これらのリフォームを頭に入れておくと、リフォーム後の住まいがより安全で快適になります。



③ライフステージの変化に合わせて

行う模様替えや増改築

「子供が独立した」「二世帯住宅にしたい」など家族構成の変化や、住む人の年齢に合わせて、間取りの変更や内装の見

直し、あるいは増築・減築によりライフステージに合った住まいを実現します。

3 契約に関するトラブルの相談事例

住まいのダイヤルでは、リフォーム工事に関する相談を受け付けています。特に、屋根や外壁については、昨今、地震や豪雨などの自然災害で被害を受けるケースが多くなってきています。

主な相談事例を紹介します。

【事例1】屋根・外壁からの雨漏り

4年前の7月に新築し引渡しを受けた木造平屋建て住宅に住んでいる。入居から2年目頃に、床の間の壁にしみが出て、最近では大雨時に、リビングや子ども部屋のクローゼットの天井が膨らんだりと様々な不具合が出ていた。これらの不具合は無料で補修してもらえるのか。

【事例2】「保険金を使える」と勧誘され、屋根のリフォーム工事契約を結んだが、自己負担が生じることが判明し、契約を解除したい

リフォーム業者が訪問してきて、「自然災害で屋根が損傷した場合、火災保険の保険金を使って自己負担なしで瓦葺き屋根を修繕できる」と勧誘された。台風で屋根が傷んでいたため、言われるがまま、屋根補修工事を35万円で契約し、保険会社に保険金を請求したところ、20万円しか支払われなかった。リフォーム業者に「自己負担が15万円もかかるなら工事はできない」と言ったが、「契約済だ

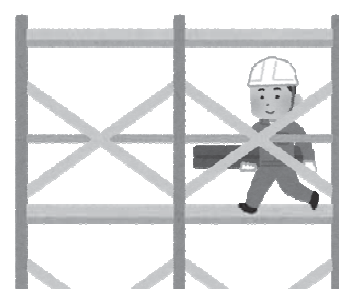
から工事費用35万円を前払いするように」と代金を請求してきた。保険金を使って自己負担なしで出来ると言われて契約したのに、15万円の自己負担は納得がいかないなので、契約を解除したい。

【事例3】耐震改修の見積りをしてもらったが、断ったら約40万円を請求された

事業者に無料耐震診断を実施してもらった結果、震度6～7の地震で住宅が倒壊する恐れありと説明され、耐震改修見積りをしてもらった。しかし、見積金額が高額だったので断ったところ、診断・補強設計・打合せ・見積り等で約40万円の請求がされた。この請求金額は適正か知りたい。

【事例4】リフォームを依頼したが工事が完了しない

台風で、木造住宅の屋根の一部が破損した。早くリフォームしないといけないと思い、テレビCMで見たことがあるリフォーム業者に連絡し、屋根の補修工事と塗装工事を依頼した。契約書の工期は2週間と書かれていたのに、工事が始まった後も、職人が来たり来なかったりを繰り返し、1カ月経過しても足場がかかったままで工事が終わらない。屋根の上の工事なので、自分でリフォーム工事の進行状況を確認することさえできない。写真を要求しても、あいまいな返事しかもらえない。



4 トラブルにあわないためのポイント

適切なリフォームを行うことにより、トラブルは防ぐことが可能です。また、メンテナンス・修繕・設備更新といったリフォームの必要性については、住み手であるユーザーが日常に点検を行うことで気づく場合があります。

ここでは、計画的にリフォームを進めていくうえで、基本となる6つの手順とその手順ごとのポイントについてご紹介します。

(1) どんなリフォームをしたいか明らかにしましょう

- ①やりたいことをしっかり決める
- ②他にもリフォームが必要な箇所がないか総点検する
- ③住まいの図面等を準備する
- ④優先順位を整理しておく

特に、築年数の経過した住宅では、不具合があったり、劣化しているところがあると、追加工事や変更工事につながります。早めに建築の専門家に相談して、現状調査や建物診断等を実施しましょう。

(2) あらかじめどれくらいの費用が必要か検討しましょう

- ①全体の予算の総枠を考える
- ②助成制度等も有効に活用する
- ③ゆとりを持った資金計画に立てる

リフォームの工事内容によっては、税金の控除や補助金を受けられる場合がありますので、確認しましょう。

「地方公共団体における住宅リフォームに係わる支援制度検索サイト」

<http://www.j-reform.com/reform-support/>

(3) リフォーム事業者を決めましょう

- ①リフォーム事業者の候補をリストアップする

信頼できる事業者を選べるかによって工事への満足度や工事期間中のトラブルの有無などが異なることもあります。

メンテナンスなど、工事終了後も長くおつきあいが続くことが考えられますので、事業者は慎重に選びましょう。

事業者候補を選ぶ5つのポイント

- 1 あなたの目指すリフォームに事業者の業務内容がマッチしているか
- 2 経験豊富で実績がある事業者か
- 3 建築士や増改築相談員、マンションリフォームマネジャーなどの資格者がいるか
- 4 事業者団体などへ加盟しているか
建設業許可等を得ているか
- 5 自宅からあまり遠くない事業者か
(車で1時間以内が目安)

事業者を選ぶ際に参考となる情報検索サイトがあります（7ページを参照ください）。

- ②候補の中から事業者を決定する

複数の事業者から同じ条件で見積書の作成を依頼し、内容や金額を比較検討しましょう。見積書の見方がわからない場合は、住まいのダイアルの「リフォーム見積チェックサービス」（後述）を利用することができます。

- ③事業者の施工体制や施工実績、また、保証内容なども確認する

(4) 契約する内容をしっかり確認しましょう

- ①必ず契約書（図1）または注文書（図2）・請書を書面で取り交わす

図1：リフォームの標準的な契約書式（一般社団法人住宅リフォーム推進協議会）

図2：リフォームの標準的な注文書（一般社団法人住宅リフォーム推進協議会）

- ②契約添付書類（約款・図面・仕様書等）も重要

工事は口約束だけでも成立しますが、後になってトラブルの原因となることが

あります。特に小規模なリフォーム工事においては、契約書や注文書・請書を取り交わしていない、または曖昧な内容による契約や安易な変更等によるトラブルが多く発生しています。

(5) 工事が契約どおりに進んでいるか確認しましょう

工事にあたっては、工事部分の家財の片づけや近隣への挨拶等について事前に確認し、必要なことは早めに準備しておきましょう。

工事が始まったら、契約時に提示されたスケジュール等に沿って工事が進められているか事業者から定期的に報告してもらい、疑問点等あれば、都度確認しましょう。気になるところは写真を撮って保存しておくことも有効です。

また、工事中に工事内容を変更するときは、現場の作業員へ直接依頼せず、工事を契約した事業者の担当者に伝えましょう。工事の変更内容は書面や図面で明確にし、追加費用の有無も確認しましょう。追加費用が発生する場合は、再度見積書を提出してもらい、確認した上で、契約変更を行いましょう。

(6) 現場と書類の確認をしてリフォームの完了です

- ①事業者とリフォーム現場の最終確認を行う
- ②引き渡しの手続きを行う
- ③書類を確認して保管する
- ④完成後のアフターメンテナンスも重要です

5 リフォームで困ったときは、 住まいるダイヤルに相談

住まいるダイヤルでは、リフォームをはじめ、住宅に関するトラブルや困りごとであれば何でも相談を受け付けています。一級建築士の資格をもち、住宅に関する広い知識を備えた相談員が、専門的な見地からアドバイスします。(図3)

リフォームに関する相談では、住まいるダイヤル(ナビダイヤル0570-016-100)から「リフォーム見積チェックサービス」や「専門家相談」をご案内できます。

(1) リフォーム見積チェックサービス

住まいるダイヤルでは、これからリフォーム工事の契約を予定している方(発注予定者)から実際に見積書をお送りいただき、チェックするサービスを行っています。

「見積書をもらったけど、何が書いてあるかよくわからないわ」「お願いしたリフォーム内容がちゃんと入っているかしら」など、リフォームの見積書に関する

不安や疑問などについて、相談を受け付けています。(図4)

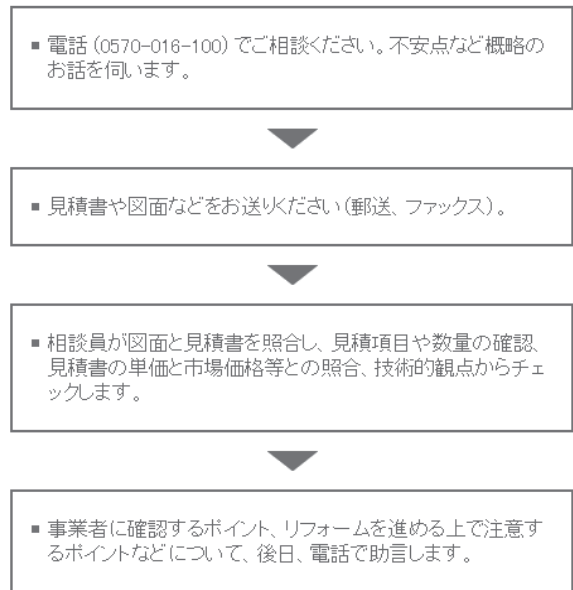


図4：リフォーム見積チェックサービスの流れ

(2) 専門家相談

リフォームのトラブルに関する相談の場合、各都道府県にある弁護士会において、弁護士と建築士各1名が対面で、専門家の立場から助言を行います。契約書や図面などを持参して相談することもできます。



図3：住まいるダイヤルの相談の流れ

6 定期的な点検

住宅を長く使い続けるには、定期的な点検を行なって、住まいの状態をきちん

と把握し適切な処置（修繕・リフォーム）を心がけることが重要です。

| | 1年ごとの点検 (住み手が主体) | 5年ごとの中期点検 (専門家・業者の協力) | 10年ごとの総合点検 (専門家・業者の協力) |
|----|---|--|--|
| 部位 | <ul style="list-style-type: none"> ●屋外（外壁・屋根・ベランダ） ●屋内（床・壁・天井） ●建具 ●設備（給排水・電気・ガス） ●その他（悪臭・カビ・音・害虫） | <ul style="list-style-type: none"> ●屋外（外壁・屋根・雨どい・軒裏・塗装） ●屋内（床・壁・天井） ●建具 ●設備（給排水・電気・ガス） | <ul style="list-style-type: none"> ●屋外（基礎・土台） ●屋内（床組・柱・壁・天井・小屋組） ●その他（防水など） |
| 目的 | 建物の傷みやすい部分の点検です。床材や壁材の傷や反り、建具・金具の不良、雨漏りの形跡など日常生活の中で異変がないかを目でチェックします。 | 見えないところの異常の発見が目的です。内外装や基本設備などを点検します。 | 建物の本体の維持が目的です。建物の構造的な部分の計測、点検をします。 |
| 処置 | 簡単な処置は自分で行なう。ただし、設備の異変や雨漏りは自分で判断・工事せず、早めに施工会社に頼みましょう。 | 見えないところの異常の発見や処置は、素人には難しいので、専門家や専門業者に依頼しましょう。 | 床の沈下や傾斜、壁・天井のたわみなどの計測は、信頼のおける専門家に依頼しましょう。 |

出典『永く住むためのわが家のリフォーム・クリニック』（一般社団法人住宅リフォーム推進協議会）

事業者を選ぶ際に参考となる情報検索サイトは、以下の通りです。

住宅リフォーム事業者団体登録制度の「登録住宅リフォーム事業者団体一覧」

<http://www.j-reform.com/reform-dantai>

住宅瑕疵担保責任保険法人の登録事業者等の検索サイト

<http://search-kashihoken.jp/>

公益財団法人
住宅リフォーム・紛争処理支援センターの電話相談窓口

ナビダイヤル

0570-016-100 PHSや一部のIP電話からは
03-3556-5147

10:00~17:00（土、日、祝休日、年末年始を除く）



悪質な訪問販売による被害を防ぐには

一部の悪質な訪問販売事業者による被害が相次いでいます。ここで紹介する悪質訪問販売の手口に気を付け、おかしいなと思ったらハッキリと断る勇気が必要です。



執ような訪問営業

頼みもしないのに、突然やってきて、断っても何回も来訪。勝手に工事図面まで持ってきて執ように契約を迫る…。



不必要なサービス

屋根の改修工事の訪問販売なのに、いま契約すれば玄関ドアの取り替えをサービスするという…。



モニター大幅値引き中

自社製品による外壁のリフォームをすすめ、いまなら期間中でモニターになれば費用は半額になると誘う…。



強引な契約方法

「今日中に契約したら半額。明日なら通常価格になる」と言い張り、午前零時まで居座られた…。



不安をあおる

「無料で耐震診断します」といって上がりこみ、「補修が必要。修理しないと地震のときに倒れる。」と不安をあおられ、法外な額で契約させられたが、そもそも必要のない工事だった。

販売目的を隠して消費者に接近する「点検商法等」への対策として、販売目的の訪問であることをまず明示することが法律で義務付けられています。

