

教えて! リフォームについて、 どんな相談がきているの?



相談窓口寄せられた
代表的な事例を紹介しましょう。

住宅紛争処理支援センターの相談窓口には、消費者の皆様から様々なお問い合わせが寄せられています。その中から10件の相談内容を見てみましょう。

Q リフォーム工事の見積りを比較するポイントは?

A 同一仕様で見積りを依頼する。
さらに将来の保証のことも念頭においてセレクトしましょう。

リフォーム費用について数社から見積りをとる場合には、同一仕様条件で比較することが重要です。A社にもB社にも同じ仕様を伝えて見積りを取れば、どちらが安いかわかりやすくなります。金額の比較も大切ですが、契約時の条件によって将来の保証が受けられ易いようにしておくことも重要です。施工上の瑕疵担保責任や保証期間を明快に設定してもらいましょう。これらの比較も工事費同様、重要な業者選択の要素になります。



住宅紛争処理支援センター相談窓口 ☎03-3556-5147

受付時間 10:00~12:00 13:00~17:00 [土・日、祝日休み]

リフォーム工事に関する内容に限らず、住まいに関する様々な相談を受け付けています。

相談窓口や相談事例を探したい人はこちらが便利!!

<http://www.hdssc.jp/>

相談ネット

- ▶ 相談窓口を探す
- ▶ 相談事例を探す
- ▶ 消費生活センター、国民生活センターの紹介
- ▶ 住宅、不動産、建築工事に関する紛争処理機関の紹介



Q 「半額で」と夜中まで居座られ、仕方なく契約。
解約したいが営業員が怖い。

A 消費者契約法の「不退去」に該当すれば契約解除も可能!

「夜中まで居座り」が消費者契約法の「不退去」に該当すれば、同法による契約解除が適用できます。また、訪問販売については契約後8日間以内であれば特定商取引法によりクーリング・オフ（解約）が可能。
クーリング・オフの権利行使は「書面」で行います。「解約したいが営業員が怖い」といった場合は各地域の消費生活センターに相談してみてもいいかもしれません。



Q 業者選びに失敗しないためのポイントを教えて。

A 情報収集に手間・暇をかけて総合的に判断しましょう。

リフォーム業界には、メーカー、工務店、設備、内装、さらに訪問販売業者など規模も業態も異なる様々な業者が参入しています。得意分野も一様ではありません。リフォネットを利用するなど、手間と時間をかけて業者を探す努力を惜しまないことです。単に金額だけで決めずに提案内容やアフターサービスなどを総合的に判断するのです。数社から見積りを取り、希望する業者の店舗と現場をチェック。工事費の内容で不明な点は問いただし、疑問点を残したままで契約を交わすことは絶対に避けるようにしましょう。



Q 隣家に挨拶をせずにリフォームを開始！クレームがきたが、対処の方法は？

A 改めて挨拶と説明をし、トラブル解決を心掛けましょう。

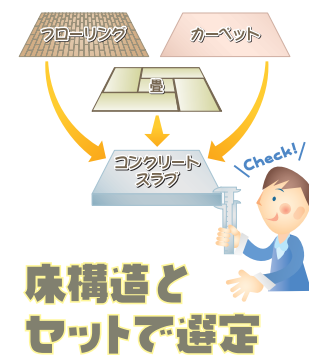
マンションの場合だけでなく、タウンハウス、テラスハウスの場合でもリフォーム工事では工事を巡って隣家とトラブルになることが少なくありません。挨拶を怠ったことがトラブルの背景にある場合は、施主と工事業者は、隣家に対し工事説明を怠った非を詫び、改めて説明をして誠意をもってトラブル解決を行うのが最善でしょう。リフォーム工事を始める際には近隣への工事説明と挨拶を忘れないように心掛けましょう。



Q マンションのフローリングを防音性の高い床に変えたいが？

A コンクリートスラブの厚さをチェックし、床構造とセットで床材を選定するとベスト。

マンションの床材としては、フローリング、カーペット、畳がポピュラーです。防音床にするにはコンクリートスラブの厚さをチェックし、床構造(二重床、直床)とセットで床材を選定する必要があります。リフォーム業者に相談する前にまず管理規約を調べ、使用可能な床材、管理組合の許可が必要か否か等を予め、チェックしておきましょう。また、建築士等の第三者機関による相談会等を活用して各々の床材の特性など、一定の知識を身に付け、情報を収集しておいた方がよいでしょう。



Q サッシの出窓から雨漏り。保証対象外だから補修費用の負担を求められた。

A 保証対象外なのかどうか保証書などを見て確認しましょう。

雨漏りの原因をよく調べて、本当に保証対象外なのかどうか保証書などを見て確認してはどうでしょうか。保証対象外だとしても、雨漏りの原因が施工上の瑕疵であれば、施工業者に請負契約上の瑕疵担保責任を問うことができる場合があります。また、製品自体の瑕疵の場合は、その製品の販売者に購入者が売買契約上の瑕疵担保責任を問うことができる場合があります。詳細については、弁護士の方にご相談下さい。

