

特集

2

リフォームトラブル防止のために

－「住まいるダイヤル」の相談事例より－

青木 稔 Aoki Minoru 公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住宅相談消費者支援本部 次長

「住まいるダイヤル^{*1}」は、国土交通大臣より指定を受けた住宅に関する相談窓口です。2000年より業務を開始し、累計相談件数は20万件を超えました。2014年度の電話相談は26,136件、そのうち住宅リフォーム（以下、リフォーム）に関する相談は9,305件で、相談全体の約36%でした。

ここでは、住まいるダイヤルで受け付けたリフォームに関する相談をもとに、主な事例およびトラブルを予防するための消費者へのアドバイス等を紹介します。

リフォームトラブルの 主な事例

リフォームの相談では、工事の仕上がりや不具合に関する相談のほか、契約書等の書類の不備や、追加工事等の合意不足が原因と考えられるトラブルに関する相談も少なくありません。

住まいるダイヤルの相談事例から、リフォームのトラブルに関する相談の代表例を紹介します。

1. 契約書の不備や依頼と異なる内容の 契約書に関する相談

- 契約金額800万円のリフォーム工事で、リフォーム事業者から渡された契約書は簡単なもので約款は付いていない。工事完成後の保証内容を契約書に明記することを求めても、リフォーム事業者は「信用でやっている」と繰り返すばかりで対応しない。
- 内装リフォーム工事の契約を550万円で結び、

着工後に口頭で135万円の追加工事を依頼した。工事完成後に、リフォーム事業者が追加工事の見積書と契約書を持ってきたが、口頭で依頼した内容と違っていた。

2. 工事費用の変更や追加に関する相談

- 知り合いの工務店に1000万円のリフォーム工事を依頼したところ、契約書や見積書等が渡されなかった。工務店は、打ち合わせを行わないまま勝手に工事を進めた。工事終了後になって、事前に予定していなかった工事が必要になったことを理由に、工務店から300万円の追加工事費を請求された。
- 脱衣場の床を解体すると根太が腐っていたので根太全体を交換したとして、工務店から追加工事費を請求された。事前に説明や相談がなかったため、追加工事費は支払っていない。

3. 工事の遅れに関する相談

- 着工から1カ月で完成する約束で契約したのに、職人の手配がつかないことを理由に、着工から2カ月経っても予定した工事が完了しない。遅延損害金の支払いと契約解除を請求したい。
- 近所のリフォーム事業者に、部屋の間取りを変え、水回りの設備をすべて交換し、耐震、バリアフリー、省エネ断熱工事を実施する大規模なリフォーム工事を発注した。契約書は無く、口頭で「費用は1300万円」と約束しただけだ。着工してから8カ月も経つが、工事はほとんど進んでいない。既に1000万円支払っているのに、追加費用としてさらに1000万円を請求された。

* 1 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。http://www.chord.or.jp/

4. 工事計画の不備や仕上げの不具合に関する相談

- リフォーム事業者の建築士が、見積書の作成前に住宅を見に来た際、外壁仕上げが浮いているようで気になるところがあると指摘したが、建築士は外壁の補修は不要として見積金額を出してきた。足場を組み、塗装工が始まると、塗装工が、外壁の浮きがひどい部分があるので、左官業者や大工を入れてやり直す必要があると言い出した。その後、事業者から工事金額は倍額近くになるだろうと言われた。
- 住宅設備の事業者に依頼して、太陽光発電パネルを屋根に設置するリフォームを行った。設置工事の終了後に、外壁に黒光りする箇所があることに気がつき、事業者に聞くと、はしごを金具で固定するため穴を開けてパテで埋めたと言われた。勝手に外壁に穴を開けたことに苦情を言うと、事業者は事前に説明したと言って対応してくれない。

5. 訪問販売に関する相談

- リフォーム事業者が突然訪問してきて、外壁モルタルにひびが入っているので補修したほうがよいと勧めてきた。その際、屋根に上って調べ、瓦に変色やズレがある写真を見せながら屋根の補修も勧めてきた。昨日、事業者が外壁と屋根を補修する工事の見積書を持ってきて、再来週には契約書を持ってくると言っている。このまま契約してよいのだろうか。
- 高齢の両親が暮らしている住宅に、見ず知らずのリフォーム事業者が訪ねてきて「加入している保険で屋根のふき替え工事をしないか」と持ちかけた。事業者から「屋根の傷みは経年劣化によるものだが、強風で屋根が傷んだことにすれば保険金が70万円くらい出る。実質無料で工事ができる」「保険会社への申請手続きはすべて当社が代行する」と言われ、両親はその場で70万円の契約を結んでしまった。



トラブルを防ぐためのポイント

住まいのダイヤルで受け付けたさまざまな相談事例をもとに、リフォームに関するトラブルを予防するため、事前に準備することや注意することをまとめました。

リフォームを進める段階ごとに整理すると、次のようになります。

1. 事前準備の段階

(1) リフォームのイメージを具体化する

家族等で住まいに関する不満や要望を話し合い、本当に必要な工事は何か、自分の望むリフォームは何かなどを整理しましょう。

また、希望する工事の中には予算や技術的制約から実現が難しいものもありますので、優先順位をつけましょう。

(2) 住まいの現在の状態を把握する

築年数の経過した住宅では、不具合や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る可能性があります。家族で住まいの総点検を行い、補修が必要などところがある場合は、早めに専門家と相談して現状調査や建物診断等を実施しましょう。

(3) 住まいの図面や資料等を準備する

新築時や購入時の住まいの図面や契約書などは、リフォームの工事範囲や内容を検討する際の資料となります。住まいの設計図書や契約書等の資料を手元に整理しておきましょう。

マンションの住戸をリフォームする場合は、管理規約などでリフォームの工事範囲や内容の制限を調べましょう。管理組合との相談が必要になる場合があります。

2. 事業者を選ぶ段階

(1) 複数の事業者から見積もりを取り、比較する

複数の事業者から見積もりを取っていることや無償の範囲で可能な見積書の作成依頼であることを伝えたくて、複数の事業者に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。

(2) 見積書は工事内容や条件もよく確認する

事業者が出してきた見積書について、工事費だけでなく工事内容や条件が希望に合っていることもあわせて確認しましょう。「〇〇工一式」などと記載されている見積書は、改めて明細を書き込むように求め、工事範囲、工事項目および工事単価が適切であることを確認します。

また、事業者が出してきた見積書の見方が分からない等の場合には、住まいのダイヤルの「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。専門の相談員(建築士)が電話で助言します(図1)。

- 現場確認は行われているか。
- 数量は適正に拾われているか。
- 工事範囲、工事箇所等は明確か。
- 材料等の仕様は明示されているか。
- 技術的な問題点はないか。
- 材料等の市場価格データ等。

図1 リフォーム見積チェックサービスでの主な助言例

(3) 事業者の施工体制や保証内容などを確認する

自社で直接、施工や工事管理を行うのか、下請け業者を使うのか、リフォーム^{かし}瑕疵保険*2の事業者登録の有無や、アフターサービスの内容等を確認しましょう。

(4) 事業者の会社概要や施工実績を調べる

会社案内等を入手して事業者の概要やこれまでの施工実績を調べて、事業者の技術力、信用度や施工例などを確認しましょう。

(5) 納得のいくまで検討し、事業者を決める

見積書やその他の資料、事業者の説明などに分からないことがあれば、納得できるまで何度でも確認しましょう。確認した内容をもとに、上記の(1)から(4)について総合的に評価して、慎重に事業者を選定しましょう。

*2 リフォーム瑕疵保険とは、リフォーム工事に関する第三者検査員(建築士)による現場検査と、万一、工事内容に欠陥があった場合の保証がセットになった保険制度で、事業者が利用するためには住宅専門の保険会社の審査を受け、登録する必要がある。保険を利用できる事業者および保険の利用実績は、一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会のホームページにある「登録事業者等の検索サイト」で検索できる。http://search-kashihoken.jp/

3. 契約を結ぶ段階

(1) 必ず契約書を取り交わす

口約束だけでも契約は成立しますが、後になってトラブルの原因となることが少なくありません。少額の工事でも書面で契約を結び、契約当事者双方の合意内容を書面にすることが必要です(図2)。

The form is titled '住宅リフォーム工事 請負契約書' (Home Renovation Work Contract). It contains the following sections:

- 1. 工事名称** (Project Name)
- 2. 工事場所** (Work Location)
- 3. 工事期間** (Work Period): 平成 年 月 日 から 平成 年 月 日まで
- 4. 請負金額** (Contract Amount): Total amount in Yen (円), including 5% labor fee and 8% consumption tax.
- 5. 支払方法** (Payment Method): A table with columns for '契約締結時' (Contract Signing), '平成 年 月 日', and '金' (Amount) in Yen.
- 6. 添付書類** (Attachments): Checkboxes for '見積書' (Estimate), '仕様書' (Specifications), '設計図' (Design Drawings), and 'その他' (Others).
- 注 文 者** (Client): Fields for name, address, and phone number.
- 請 負 者** (Contractor): Fields for name, address, phone number, and fax number.

図2 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HPより)

(2) 契約添付書類も重要

一般的な契約書には、契約金額の合計や工期など基本的なことが記載されています。詳細は契約書に添付される書類で確認しましょう。契約書に添付する見積書、仕様書、設計図および請負契約約款等の書面を確認し、工事の内容や工事範囲などをあらかじめ書面にしておきましょう。

(3) 追加工事や変更工事が発生した場合の対応なども事前に決めておく

リフォームでは、工事を始めてから不具合や劣化が分かることが少なくありません。そのため、工事を始める前に、追加工事や変更工事が発生した場合の対応や負担できる限度額等につ

いて、事業者と打ち合わせを行い、決定事項を
書面にしましょう(図3)。

図3 リフォームの打ち合わせシートの例
(一般社団法人住宅リフォーム推進協議会HPより)

4. 着工前の準備や工事中の段階

(1) 着工前の準備は早めに

工事部分の家財の片付け、工事中の仮住まいの検討、近隣へのあいさつ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。

(2) 工事の進捗や現場の状況をチェック

事業者から定期的に工事の進捗^{しんちよく}の報告を受けましょう。また、可能な範囲で、現場に立ち会い、工事内容や疑問点等を事業者を確認しましょう。

(3) 追加工事や変更工事の内容や費用も書面で

追加工事や変更工事が生じた場合は、工事の内容や追加費用の有無等について、事業者を確認しましょう。追加費用が発生する場合は、変更見積書を確認してから契約変更を行いましょう。

5. 工事の完了段階

(1) 事業者と現場の最終確認をする

工事完了時には事業者とともに現場で確認し、手直し工事が必要な場合は、工事内

容と残金の支払い時期などについて相談しましょう。

(2) 引渡手続きを行う

契約書どおりの工事が完了したことを確認した後、引渡手続きを行いましょう。

(3) 書類を確認して保管する

契約書や図面、設備機器の取扱説明書、保証書等を整理して保管しておきましょう。

「住まいるダイヤル」の概要

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(図4)。相談員は全員一級建築士です。相談員は必要に応じて、事務所内に常駐する弁護士からアドバイスを受け、その後、相談に答えることもできます。

リフォームに関する消費者からの相談は、住まいるダイヤルから「リフォーム見積チェックサービス」や「専門家相談」を案内できます。

1. リフォーム見積チェックサービス

リフォーム事業者から渡されたリフォーム見積書の見方や内容の相談に応じるサービスを行っています。希望に応じて、消費者はリフォームの見積書や図面を送って、相談できます。

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、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う専門家相談*3を受けられます。消費者は契約書や図面などを持参して相談することもできます。実施場所は、最寄りの弁護士会です。

図4 「住まいるダイヤル」の電話番号

*3 専門家相談は、リフォームのほか、住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づく建設住宅性能評価書の交付を受けた住宅、または特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律に基づく住宅瑕疵担保責任保険の付保された住宅の場合でも受けられる。