

特集

2

住宅の修繕トラブル 事例と防止のポイント

－「住まいるダイヤル」の相談事例より－

岡田 愛美 Okada Manami 公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター
リフォーム情報部業務課長



「住まいるダイヤル^{*}」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。2017年度の電話相談は28,142件、そのうちリフォームに関する相談は10,138件で、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、リフォーム工事に関する相談、主な事例とトラブルを防止するためのポイントについて解説します。



リフォーム工事に関する主な 相談事例

リフォーム工事は①メンテナンス・修繕・設備更新 ②耐震や省エネやバリアフリーといった性能向上リフォーム ③ライフスタイル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。

今回は①のメンテナンス・修繕に関する主な相談事例を紹介します。

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。また、訪問販売業者もそうした状況を知って訪ねてきます。

【事例1】台風で屋根が破損。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、工事が始まって、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、曖昧な返事しかもらえない。

【事例2】リフォーム工事が完了したが、すぐに雨漏りが発生した

先日ひょうが降り、木造2階建て住宅の屋根の一部がめくれたため、屋根のリフォーム工事をしてもらった。ところが、工事完了後1週間も経たないうちに、雨漏りが始めた。リフォーム前までは雨漏りはしていなかったので、屋根のリフォーム工事が完全ではなかったと思われる。事業者から、工事代金を支払ってほしいと言われたが、今後の雨漏りが心配なため、代金の支払いはしていない。事業者との間で、保証について、どのように話を進めたらよいか知りたい。

【事例3】「保険金が使える」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た

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

* 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>

特集2 住宅の修繕トラブル 事例と防止のポイント－「住みいるダイヤル」の相談事例より－

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、「契約済みだから工事費用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でき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けないので、契約を解除したい。

【事例4】訪問販売業者と屋根補修工事を契約し後悔している。見積額は妥当か

リフォーム業者が訪ねてきて、家の瓦がずれているので、ブルーシートで応急処置をしたほうがよいと勧められ作業を依頼した。翌日、またその事業者が来て、瓦のずれ補修と棟の漆喰直しを行えば、今回の応急処置（ブルーシート）は無料とし、補修費用も半額にすると勧めるので契約をしてしまった。提示された見積もりが妥当か知りたい。

【事例5】耐震改修の見積もりをしてもらったが、断ったら約40万円を請求された

事業者から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おそれありと説明され、耐震改修見積もりをもらった。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・打ち合わせ・見積もり等で約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6】強引に進められたリフォーム工事の代金を支払いたくない

古い木造住宅に住んでいる。見ず知らずのリフォーム業者が、「無料床下点検」と言って来訪してきた。事業者は床下に潜り、「シロアリ防除工事をしたほうがよい。20万円に負けておきます」と言うので、すぐにお願ひし、代金を支払った。その時、事業者からは「床板も交換したほうがよい」と勧められたが、金額がはっきりしなかったため、床板工事は依頼しな

かった。ところが1カ月後、また事業者がやって来て、すぐに床板工事にとりかかるそぶりを見せたので、「見積書を持ってくるように」と言って追い返すと、3日後に見積書を持ってきて、説明を聞いている最中に、同行の職人が工事を始めてしまった。しかたがないので「工事費13万円」で折り合いをつけたが、養生もせず、埃があまりにひどかったため、話し合いをして、途中で工事をやめてもらった。後日、事業者から8万円の請求書が届いたが、このように強引に進められた工事の場合、代金を支払わなければいけないのか知りたい。

【事例7】水道管から漏水、応急処置をした事業者に他の工事も依頼したところ、高額な金額を請求された

水道管から漏水したため、インターネットで検索した水道工事業者に応急処置をしてもらった。その際、給湯機の交換も計画していると伝えたと、既存水道管の老朽化を指摘され、給水・給湯管をすべて交換することになった。見積書ももらい、書面の「施工承諾署名欄」に記名し、翌日から工事は始まったが、その後、知人のリフォーム業者から高額だと指摘されたため、水道工事業者に依頼した分は現時点までで精算したい。工事が行われていない分もあるため、支払うべき適正な工事費用を知りたい。



トラブルを防止するためのポイント

適切なリフォーム工事を行うことにより、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（消費者）が日常的に点検を行うことで気づく場合もあります。

ここでは、計画的にリフォーム工事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。

特集2 住宅の修繕トラブル 事例と防止のポイント－「住まいるダイヤル」の相談事例より－

(1) どんなリフォームをしたいか明らかにしましょう

- ① やりたいことを明確にする
- 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を立てる

工事の内容によっては、税金の控除や補助金を受けられる場合があるので、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) リフォーム業者を決めましょう

- ① リフォーム業者の候補をリストアップする
- 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。

- ・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/>

- ・住宅リフォーム事業者団体登録制度の「事業者団体登録制度登録団体一覧」

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

- 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。見積書の見方が分からない場合は、住まいるダイヤルの「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。

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 HP より)

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 HP より)

- 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
- ② 契約書の添付書類(約款・図面・仕様書等)も重要

工事の契約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、

特集2 住宅の修繕トラブル 事例と防止のポイント－「住まいるダイヤル」の相談事例より－

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

- ① 工事部分の家財の片づけや近隣へのあいさつ等を事前に確認。必要なことは早めに準備する
- ② 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う
疑問点等があれば、そのつど確認し、気になる部分は写真を撮って保存しておく有効です。
- ③ 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る

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す。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、確認したうえで、契約変更を行きましょう。

住まいるダイヤルでは、リフォームにおける追加請求のトラブルを未然に防ぐためのチェックリストを公表しています。

「追加費用チェックリスト」

http://www.checkreform.jp/pdf/check_list.pdf

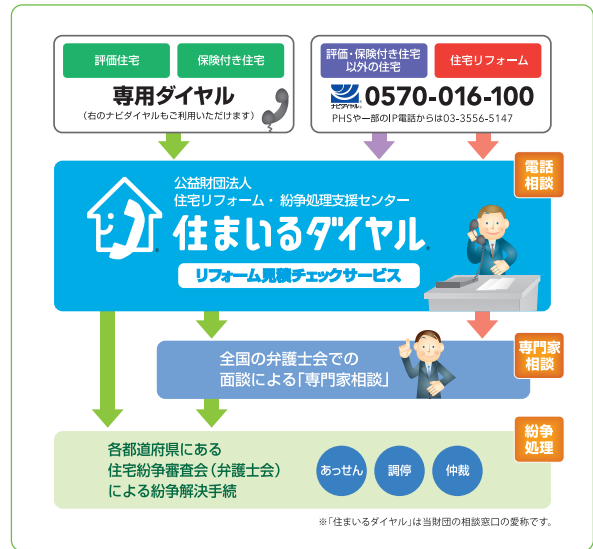
(6) 現場と書類の確認をしてリフォームの完了です

- 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

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

図3 住まいるダイヤルの相談の流れ



資格を持ち、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

相談者が契約前に、リフォームの費用がどれくらい分からない、見積もりをとったけれど見方がよく分からないといったリフォームの金額に関する困りごと、疑問について、相談を受け付けています。また、実際の図面・見積書を送付すれば、そのチェックも行い、助言を電話で行います。

(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、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。

