

気になる相談（令和元年6月）

【相談事例】

○ 自宅をリフォームしたところ、工事の内容が思っていたものと異なっていた！

住宅をリフォームする場合のトラブルは、「見積書を取らずに工事を発注してしまった。」「よく考えずに契約した。」「追加工事などに係る合意が書面でなされていない。」など、契約のあいまいさに起因していることが多いようです。

契約書等の書面は、リフォームの内容や金額など、事業者との間で約束したことを明らかにするものです。単なる契約書には一般的に細かい内容が記載されていないことが多いため、設計図書や見積書などの書類を添付してもらい、工事の内容や範囲、金額の内訳などを確認してから契約を締結することが大切です。また、契約後に変更が生じた場合は、その都度、変更にかかる図面や見積書、打合せ議事録などの書類を事業者と取り交わしておく必要があります。さらに、業者に急がされ、その日に契約をしたため、後からトラブルになったという例も見られます。余計なトラブルを招かないためにも、契約は急がずに検討した上で、口約束ではなく必ず書面で交わすようにしましょう。

【注意点】

○ トラブルにあわないためには

リフォームを検討する時は、まず自分の実施したいリフォームの優先順位を理由も含めて整理しておくといでしょう。また、事業者と打合せを進めるうちに、工事が難しい場合や、新たな工事内容が提案される場合があるので、その都度、優先順位と理由を見直し、本当に実施したいリフォームの内容を決めることが大切です。さらに、リフォームを実施したい内容のほか、住宅の劣化しているところや不具合があれば、同時に直すと効果的です。築年数が相当程度経過している住宅のリフォームをする場合などは事前に事業者住宅の調査を依頼し、状態を把握することも重要です。調査の結果、必要になった場合には契約前にリフォーム工事の内容に盛り込むことで、追加工事によるトラブルを減らすことができます。

【対処法】

- 不安なことがあったり、トラブルに巻き込まれた場合は、一人で悩まず、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。
- 愛媛県消費生活センターでは消費生活に関する相談を受け付けております。また、愛媛県内の全ての市町にも「消費生活相談窓口」が設置されています。
- 住まいについての様々な相談を気軽に相談できる機関として、国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口として（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（通称：住まいるダイヤル）があります。電話番号 0570-016-100 <http://www.chord.or.jp/>