

盛岡広域8市町村では、平成22年4月から消費生活相談や啓発活動を、各市町村とともに盛岡市消費生活センターが担当しています。今年度は啓発活動として、特集ページによる広報を共同実施することとなりました。今回は、リフォームトラブルについての特集です。

# リフォーム トラブルにご用心

快適な暮らしに欠かせない私たちの住まい。より良い暮らしや安全性を求めてリフォーム工事を頼んだけれど、トラブルになったという相談が増えています。また、大震災などの災害の後は、建築に関する悪質商法が多発するといわれています。普段からトラブルに巻き込まれないための基礎知識を身に付けておきましょう。



こんなトラブルが起きています



## 広告・チラシ



「目玉商品」を頼んだら…

チラシを見てリフォーム会社に電話し、目玉商品だという特売のサンプルを申し込んだ。見積もりもなく、申込書にも商品名が記載されないまま工事された。ところがその商品はチラシとは別商品で、しかも数日後に雨漏りした。電話をして対処を依頼したが対応されず、「気に入らないなら撤収するぞ」と脅された。その後連絡がなく、どうしたらよいか。(50代・男性)

リフォームパックを頼んだら…

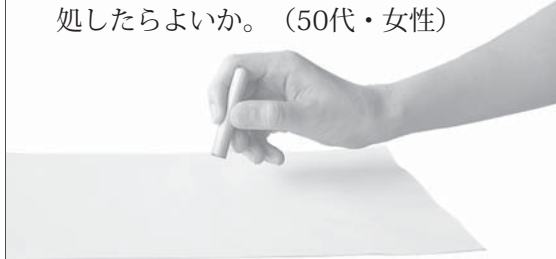
新聞広告に載っていた、「キッチン&ダイニングリフォームパック」を申し込んだ。当然広告の値段で済むものと思っていたが、工事後「広告の金額は基本料金」として、経費などが別途加算された高額な金額を請求された。(40代・女性)

広告を出しているから安心というわけではありません。広告で引き寄せて、いい加減な工事をする悪質な業者もあります。見積もりや申込書などで、きちんと詳細を提示する業者を選びましょう。また、追加工事を重ねるうちに高額な契約になり、支払いが困難になるという例もあります。工事を依頼するときは、必ず契約書を確認しましょう。

## 訪問・電話勧誘

長時間自宅に居座られ…

電気温水器の説明に行きたいと言われ、訪問を受けた。「光熱費の節約になり、ローンを組んでも安上がり」と延々説明され契約。ローンの申込書の年収欄を書き直すよう業者から言われて直した。後で家族に話したら反対され、キャンセルを申し出たところ、数十万円の違約金を請求された。どう対処したらよいか。(50代・女性)



近くで工事をしたので…

80代の母が「近くで外壁工事をした。塗料の余りがあるので、今なら安く工事できる」と勧誘され、その場で申し込んだが、契約書などはないようだ。工事後、一括払いの請求をされたが母は支払えず、別居する自分に支払ってくれと言われた。自分から見れば必要がない工事だと思うが、どうすればよいか？(50代・女性)

「この設備を付けると光熱費が下がる」「補助金が出る」などの説明は要注意。実際は設置してみないと分からない場合もあります。1社だけの説明ではなく、複数の業者から説明を聞き、どんな工事で、どんな設備なのかをしっかりと把握しましょう。本当に必要な工事か、本当に補助金が出るのかなどを確認してから契約しましょう。

## 知人の紹介

請求されるがままに…

知人の紹介で、壁紙の張り替えを依頼していた業者に下水道の相談をしたら、「うちでもできる。格安で可能」と言われた。見積もりを欲しいと言ったが翌日には工事を始められ、請求されるがままに代金を支払った。その後壁紙もはがれ、下水道にも不具合が出てきた。やり直しの依頼電話をしても、電話に出ない。(70代・女性)

信頼して代金を支払ったら…

知人の工務店に、全面的な家のリフォームを依頼した。信頼していたため、詳しい見積もりや契約をせず、代金も早々に振り込んだが、いつまでたっても工事が終わらず、延び延びになっている。調べてみると、同等のリフォーム料金の相場よりもかなり高額のように。その上、途中で不具合が見つかったなどの理由で、追加料金を請求されている。(60代・女性)



知人などへ依頼する場合、相手を信頼して任せてしまい、素材や仕上げ、着手日、納期、金額などがいまいになる場合があります。安心していても、後になって連絡しようとしても、連絡が取れなくなることもあります。知人だからと信用し過ぎず、仕様書や契約書などで、きちんと修理や改築の内容を確認することが重要です。