

～事例2～

以前から知っている業者に、自宅の簡単な修理を依頼した。依頼したところは、キッチン、風呂場、トイレだが、改築というほどのものではなく、補修が目的の簡単な施工だ。見積もりも出されないまま工事が始まり、請求された金額は80万円ほどだ。高額に驚いている。

●アドバイス

商品代や工賃の適正性については、消費生活センターでは判断ができません。業者に請求の詳細を尋ねてみることで、請求内容を検討して、不当な請求や納得できない請求があれば、問い質して明らかにすることです。

旧知の業者であっても、工事内容を明らかにするために見積もりを要求することが必要でした。



～事例3～

知人から紹介された建築会社と、減築のリフォーム工事の契約をしたが、工事日になっても来訪せず、電話にも出ない。契約時に380万円の工事費のうち200万円ほど支払っており、解約して返金してほしい。

●アドバイス

工事の履行を求め、それでも工事が履行されなければ契約の解除が可能です。既払い金の200万円の返還も求めることができます。

知人も交えて交渉してはどうでしょうか。調停や裁判も検討可能です。

しかし法律的には返金要求も可能ですが、業者に資力がなければ、必ず返金されるとはかぎりません。

～事例4～

知人の紹介で、屋根と外壁の塗装工事の契約をした。屋根と外壁を洗って再塗装すると説明を受け100万円で契約した。前払いを求められたので70万円は支払い済みだが、説明通りに工事は進まず、半日しか作業しないこともあり、外壁洗浄は済んでいるが、汚れが残っており作業内容に不満。工事を止めて解約して、返金希望。契約書は貰ったが、単価・数量・金額の欄は「一式100万円」と書かれている。

●アドバイス

工事の中途解約は可能ですが、履行済みの工事費用は請求を受けることとなります。この契約は、訪問販売ではありませんので、契約書の記載が「一式100万円」との書き方で不備があっても、クーリングオフはできません。

見積もり書を依頼して、内容をよく検討する必要がありました。



～事例5～

1週間前、高齢の父が訪問販売で、屋根の吹き替え工事の契約をしていた。見積書や契約書を見ると、不明な点があり、高額なので解約できるだろうか。契約金額は350万円。

●アドバイス

消費生活センターで書面を確認したところ、契約書は訪問販売の法定書面の要件を満たしていませんでした。また、クーリングオフ期間内でもあることから、契約者の意思でクーリングオフを通知する為、ハガキを送付する援助を行いました。

家の修理・リフォームの流れと注意点

① 工事の目的を明確にして費用の検討

- ・「やりたいこと」をしっかりと決めましょう
- ・予算の総枠を考えましょう
- ・自治体の助成制度を活用しましょう



② 事業者選びは慎重に

- ・複数の事業者から相見積もりを取り、よく確認して比較しましょう
- ・契約前に「住まいのダイヤル」等のチェックを利用しましょう
- ・高齢者が契約する場合は、契約前に家族や友人へ相談しましょう

③ 契約内容はしっかり確認

- ・「契約書」または「注文書・請書」を書面で取り交わしましょう
- ・契約書に添付された「約款」「図面」「仕様書」も確認しましょう
- ・費用の全額前払いは避け、完成後に支払いをするようにしましょう



④ 工事は契約どおりに進んでいるか？

- ・現場を見て、工事の施工・進捗状況が契約通りか確認しましょう
- ・追加や変更の工事が発生したら安易な承諾はやめましょう
- ・変更内容は、書面で確認、契約変更するようにしましょう

⑤ 特にリフォームでは

- ・施工場所の「工事前」「工事中」「工事後」の記録写真を撮りましょう
- ・壁の内側、床下、天井裏などでトラブルが起きたら、記録が重要です

⑥ 工事の完了を確認！

- ・引き渡し前に、契約書通りに施工されているか確認しましょう
- ・納得しないままの引き渡しは受けないようにしましょう
- ・納得しないままの工事代金の支払いはやめましょう

