

平成22年4月から消費生活相談や啓発活動を、八幡平市役所市民課とともに盛岡市消費生活センターが担当しています。本年度は共同の啓発活動として、特集ページによる広報を試行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。トラブルに巻き込まれないための基礎知識を身に付けましょう。

## 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、いつまでも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かなり高額のようなのだ。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)

## 知人の紹介

知人などへ依頼する場合、相手信頼して任せ、相手を信頼して任せ、素材や仕上げ、着手日、納期、金額などがあるまいになる場合があります。安心している、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。

## 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)

## 近くて工事をしたので…

80代の母が「近くて外壁工事をした。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。



## こんなトラブルが起きています

## 「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、「ギッチン&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・チラシ



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の契約になり、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。



## 高齢者を狙った勧誘が増加

埼玉県に住む80歳と78歳の姉妹が、複数の訪問業者に勧められるがまま、3年間で数千万円のリフォーム工事を繰り返し、全財産を失った事件がありました。姉妹は認知症で身寄りもなく、家が競売に掛けられて初めて近所の人が気付きました。大半が不要な工事で、判断能力のない老姉妹が標的になった形。姉妹に群がった業者と工事額は、契約書などから判明しただけで計14社・約五千万円にも上りました。

このように、高齢者を狙った悪質なりフォームトラブルが多発しています。「工事後、所在不明になる」「契約書に担当者の苗字のみ記載」など、連絡が取れなくなる場合もあり、支払った代金を取り戻すのが非常に困難なことも。トラブルに巻き込まれないように、日頃から注意をすることはもちろん、家族や近所での見守りも大切です。



▶屋根裏に無数に取り付けられた金具。そのほとんどが意味を成さないもの



◀床下に積まれた調湿剤と無意味に取り付けられた換気扇

## こんな業者は要注意

「無料で点検いたします」

「近所で工事をしているので」

「このままだと」

「大変なことになりますよ」

「今なら安くできます」

「オリジナル商品です」

不安をあおる業者は要注意。不安に感じて、その場では契約せず、他の人に相談しましょう

「うちにしかない素晴らしい商品」などと言われても、安易に信用しないようにしましょう

聞いたことがない資格や不自然に速い会社は要注意

今契約しないと高くなるなどと言って、契約をあおる業者は要注意

理由を付けて家に上がり込もうとする業者は要注意。家に上げてしまうと、断りづらい心理になります

## Interview



石田 隆彦さん  
いしだ たかひこ  
一級建築士埼玉県在住

埼玉県で発生した認知症姉妹のリフォーム被害を調査した。震災に便乗したリフォームトラブルを未然に防ぐため、東日本大震災後は被災地で被害予防対策の啓蒙活動を行う。

リフォームの悪質業者といっても、その実態は、悪質商法や振り込め詐欺などを行っているような人たちが、手を変え品を変えやっている場合がほとんどです。巧妙な手口で人間の心理を突いて、心の隙や不安に付け込んできます。被害者が口をそろえて言うのは、営業マンが「本当にいい人だった」ということ。一度信用して契約してしまうと、次々に高額な代金を支払わされてしまうことも。安易に信用しない、契約しないことはもちろん、普段から家族会議や地域での井戸端会議をして、情報を共有しておくことが大切です。

## 悪質業者の撃退法

## 契約する、その前に



帰ってくれなかったり強い口調で契約を迫られたりしたら、迷わず「〇番！」

「どこの会社？」

お名前は？

用件は？

「帰ってください！」

「1人暮らしで…などと、自分の身のことは話さないようにしましょう」

相手が何者かを早めに確認し、はっきりと声に出して断りましょう

「家族に相談するので」

もし契約をおおられてもすぐに契約せず、一度時間を空けて冷静に、客観的に考えましょう

- ▼その工事が本当に必要かを、あらためて客観的に考えてみましょう。
- ▼1人で判断せず、家族や地域の人など、信頼できる人に相談しましょう。
- ▼仕様を決めて、見積もりを複数の業者から取りましょう。その中で、不要な工事だと気付くこともあります。
- ▼地元の業者で、事務所を構え、建設業の許可を持っているところを選びましょう。
- ▼専門分野の工事は「専門家」に相談、大きい工事は「建築士」を交えて決めましょう。
- ▼着手前に必ず契約書を交わし、内容を確認しましょう。



家のことについて何でも相談できる地元の工務店などの「ハウズドクター」を持って、長く付き合おうと安心ですね。

状況によって、専門機関を紹介するなど対応方法を考えます。トラブルに巻き込まれたときや、「おかしいな」と思ったときはすぐに、盛岡市消費生活センターへ相談ください。

問い合わせ・相談 **盛岡市消費生活センター**

☎020-0871 盛岡市肴町2-29 盛岡市肴町分庁舎2階

☎019-624-4111 (相談専用) ☎019-604-3301 (代表電話)