

# 消費生活

No. 111  
平成27年1月31日

編集発行 成田市消費生活センター ☎23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



## ●住宅リフォームトラブル ～悪質なリフォーム業者にご用心～

**お知らせ** 第42回消費生活展を開催します。

**お知らせ** 平成27年度消費生活モニターを募集します。

## 第2回消費者講座を開催しました



12月18日(木)に、花王株式会社 生活者コミュニケーションセンターの持齋 康弘氏を講師に迎え、「おそうじのコツを学び、年末の大そうじに備えよう」をテーマに講座を開催しました。洗剤が油汚れを落とす仕組みを知る実験等を行うとともに、場所別のおそうじのコツやおそうじの時間短縮の技を学びました。



洗剤が油を浮かせる様子を観察

# 住宅リフォームトラブル

～悪質なリフォーム業者にご用心～

消費生活センターに寄せられる住宅リフォームの相談件数は増加しています。  
悪質業者とのトラブルに注意が必要です。

## 事例①

### 訪問販売による屋根工事契約

業者が来訪し「近所で工事をしているが、お宅の屋根瓦の傾きが気になる。無料で見てあげる」と言われた。点検後、「瓦が浮いている。このままだと雨漏りするので、早急に工事が必要だ。」と言われ、50万円の屋根工事の契約をした。しかし、冷静になった今考えると契約を急ぎすぎたような気がする。

## 事例③

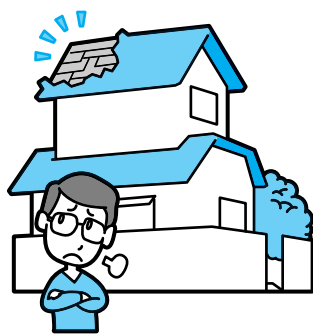
### 業者から「破産した。」と連絡があり工事が放置された

リフォーム業者に増改築を依頼し、工事代金の7割を支払ったが、途中から工事が滞り、引き渡し予定日を過ぎても完成しなかった。業者に苦情を伝えると「多額の借金を抱え、破産手続き中だ。」と言われた。工事が途中で放棄され、仕方なく別業者に工事を依頼せざるを得なくなった。

## 事例②

### 火災保険による屋根工事契約

台風後、業者が来訪し「屋根の一部が壊れている。火災保険の保険金で屋根の修繕が出来るので、費用はかからない。保険の申請はこちらでやるがどうか。」と勧誘された。本当か。



## 事例④

### 認知症高齢者のリフォーム工事トラブル

認知症の親が業者に言われるまま、次々とリフォーム工事契約をしていることが、介護担当者からの連絡で分かった。家の中を確認したところ、複数のリフォーム工事の契約書が出てきた。高額で必要がない工事なので解約したい。

住まいるダイヤル

ホームページ <https://www.chord.or.jp/>

**(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター**

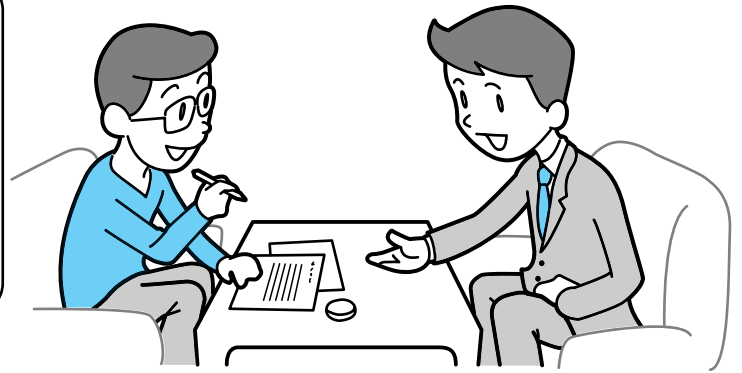
☎(0570)016-100 平日10時～17時(祝休日、年末年始を除く)

PHSまたは一部のIP電話からは ☎03-3556-5147

住宅リフォームをはじめ住宅に関することなら何でも、一級建築士の相談員が相談に応じます。また、弁護士と建築士による面接相談やリフォーム契約前の見積書について見積チェックサービスを受けることができます。



**トラブルにあわないためには**



### ○信頼できる業者を選ぶ

自分が目指すリフォームと事業者の業務内容が合致しているか、施工実績や地元での評判はどうかなどを考慮しましょう。

事例②のような相談では、契約後の工事内容がずさんだったり、契約をしたのに保険金が下りなかったりするトラブルが起きています。自然災害で住宅が損害を受けたら、まずは自分で保険会社や代理店に連絡を取り、保険金支払いの対象となるのかや、申請方法などを確認しましょう。

### ○数社から見積もりを取り、比較検討する

内容を具体的に伝え、同じ条件で見積もりを依頼しましょう。その際、複数業者へ見積もり依頼であることや、無料で協力してもらえる範囲の依頼であることも伝えます。資材・工程・費用の妥当性や合理性については建築士などの専門家や「住まいるダイヤル」などの公的相談窓口で事前にチェックしましょう。

### ○契約書を取り交わす

口約束だけでリフォームをせず、事前に契約書や見積もり書、契約約款、設計図や仕様書などの書類を受け取り、確認してから契約しましょう。

### ○費用の全額前払いは避ける

工事の段階に応じて分割して支払う場合も、出来るだけ完成後の支払いを主とした契約にしましょう。

### ○訪問販売や電話勧誘販売によるクーリング・オフ

訪問販売や電話勧誘販売でリフォーム工事契約をした場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが出来ます。必ず書面で通知しましょう。

事例④の相談のように認知症の高齢者の場合、被害が表面化するまで時間がかかり、被害が拡大してしまうこともあります。家族や身近な人の見守りが不可欠です。判断力が低下した場合は、成年後見制度の利用も検討してみましょう。

ホームページ <http://kashihoken.or.jp/insurance/reform/>

## (一社)住宅瑕疵担保責任保険協会

事業者を選ぶ際に参考となるサイトの一つで、リフォーム瑕疵保険(\*)に登録している事業者を検索できます。

\*検査と保障がセットになった保険で、リフォーム工事請負業者が加入します。加入していることで、リフォーム工事箇所に瑕疵(欠陥)が見つかった場合に、補修費用等が保険金として業者に支払われます。また、業者が倒産等している場合でも、発注者が保険法人に直接保険金を請求することができます。

# 第42回 成田市消費生活展

## 広げよう 消費者の輪 ～安全で安心なくらしのために～

消費者の暮らしのヒントがいっぱいの消費生活展を開催します。会場を回れば賢い消費者になれること間違いなし!ぜひお越しください。



**日時** 平成27年 2月21日(土)・22日(日)  
午前10時～午後4時

**会場** ユアエルム成田店 1階センタープラザ  
(成田市公津の杜4-5-3)  
※会場にお越しの際は、公共交通機関をご利用ください。

**内容** 各出展団体によるパネル展示・PRコーナー  
クイズに答えて巡る「スタンプラリー」  
うなりくん風船のプレゼント



## 平成27年度の「成田市消費生活モニター」を募集します

消費生活モニターは、消費生活に関する学習会や意見交換を中心とするモニター会議(毎月1回程度)や工場視察などに参加し、かしこい消費者になることを目指すものです。また、地域の消費者のリーダーとして、得た知識や情報を広く啓発することも重要な役目です。



悪質商法に関する学習会の様子

**募集人数** 12名以内(選考あり)

**申込期限** 2月27日(金)

**申込方法** 所定の申込書に必要事項を記入のうえ、成田市役所商工課に直接提出してください。  
申込書及び募集要項を希望される方は、商工課ホームページ(<http://www.city.narita.chiba.jp/sisei/sosiki/shoko/index.html>)または商工課(Tel:20-1622)までご連絡ください。

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時/月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(市役所2階) 23-1161 ●