

中古住宅・リフォームトータルプラン検討会 説明資料

センターにおけるリフォームに関する相談の状況

1. 「住まいるダイヤル」におけるリフォームに関する相談について
2. 「リフォーム見積チェック」の実施状況について
3. 「リフォーム専門家相談」の実施状況について

2011年5月30日

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター
常務理事 工藤忠良

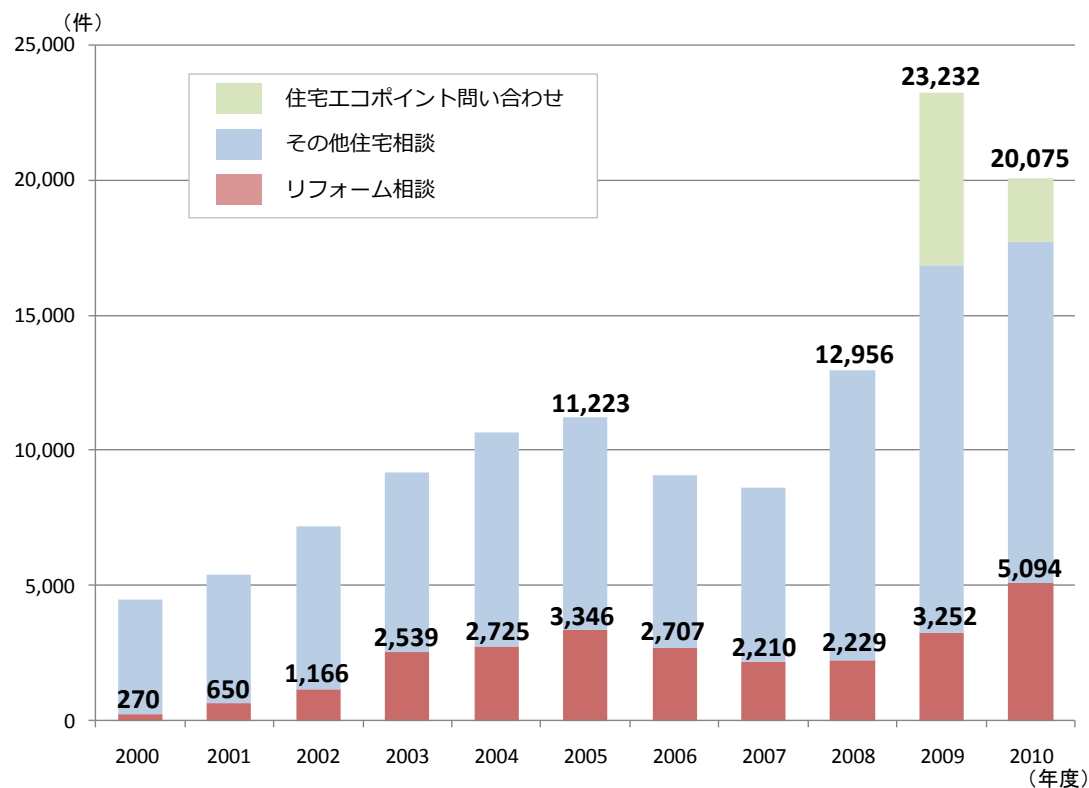


1.「住まいるダイヤル」におけるリフォームに関する相談について

- 2000年4月より国土交通大臣の指定を受け、住宅に関する電話相談を実施。
- リフォームに関する相談（以下、リフォーム相談という。）は、2009年度より増加。2010年度は5094件。相談者の年齢構成は、年々60代以上が増加しており、2010年度は36%。
- 従来から実施してきた電話相談に加えて、2010年4月より「リフォーム見積チェック」「リフォーム専門家相談（無料面談相談）」を開始。2010年度は、見積りをチェックした相談は351件。

（2010年度の数値はいずれも速報値）

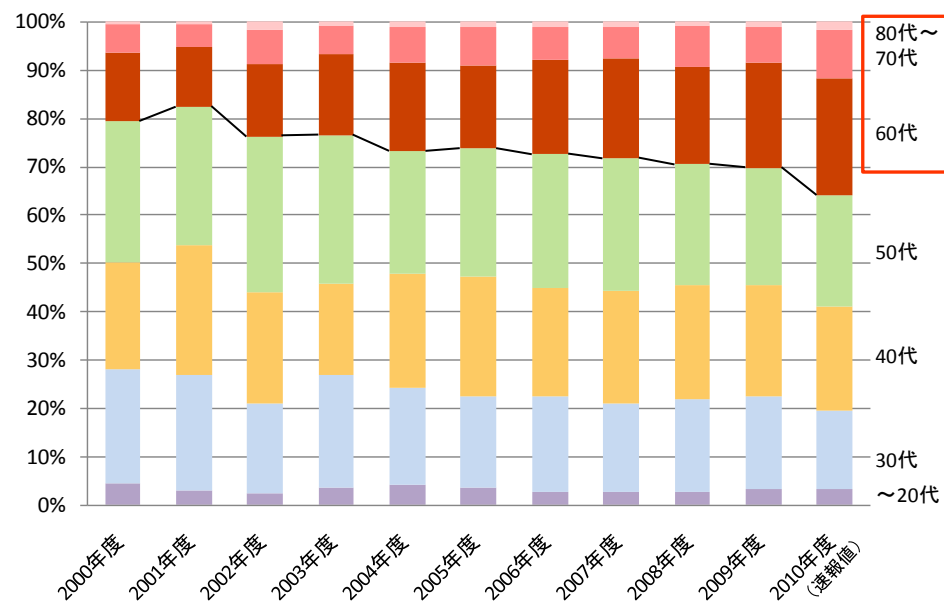
住宅に関する相談件数の推移



※2010年度は速報値

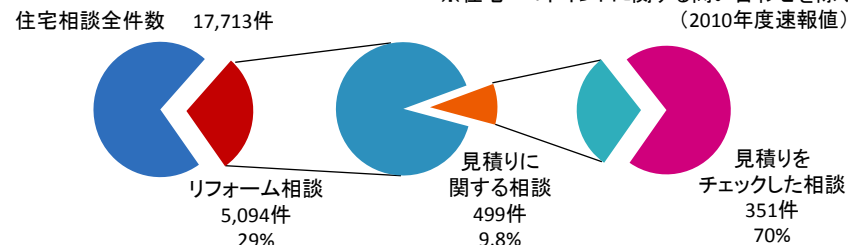
リフォーム相談における相談者の年齢構成

※住宅エコポイントに関する問い合わせを除く



リフォームの見積りに関する相談の割合

※住宅エコポイントに関する問い合わせを除く
（2010年度速報値）

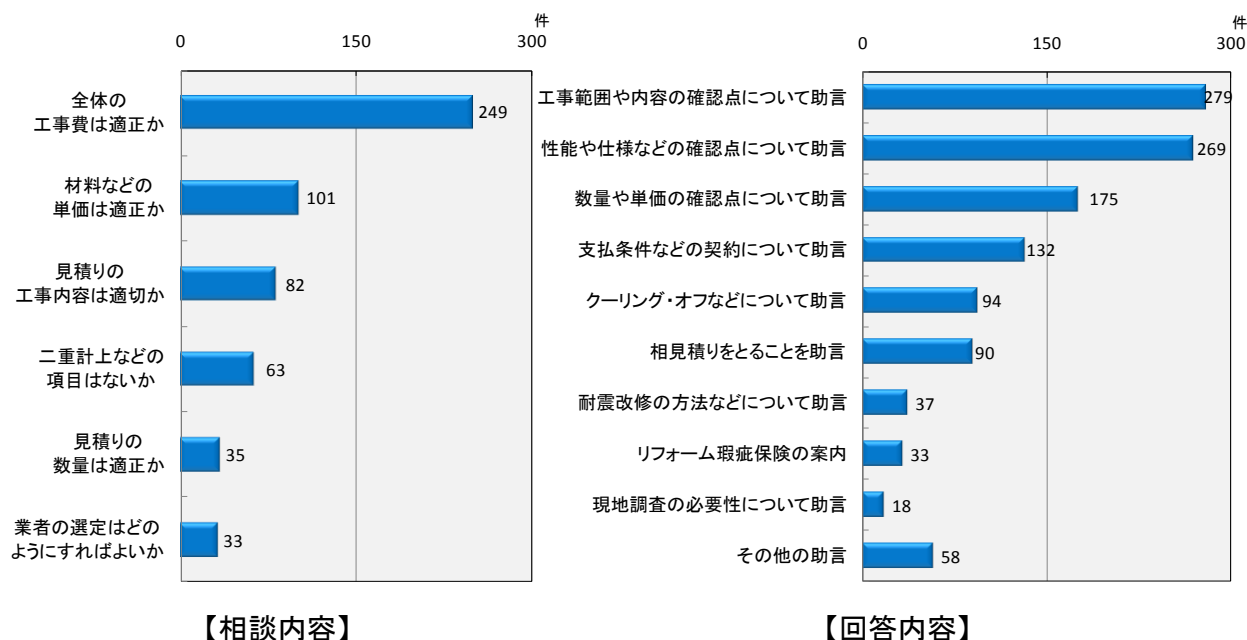


2.「リフォーム見積チェック」の実施状況について

- リフォーム事業者から提示された見積書の工事項目や価格などについて、電話で相談を受け付けている。
- 相談者の希望に応じて、実際の見積書や図面等の送付を受け、チェックをした上で助言（無料）。
- 相談内容は金額の多寡についてが多いが、回答では工事内容や部材の仕様等について事業者を確認すべき事項の助言が多い。また、見積書に署名欄があり、契約とみなされるおそれのある書類等について注意喚起。

見積チェックを実施した相談の内容と回答

見積チェックを実施した351件を分析。相談内容・回答内容とも複数カウント。
(2010年度速報値)



注意が必要な見積書の例

見積書

品名	数量	単価	金額
補修工事	20	15,000	300,000
床下防湿工事	12	12,000	240,000
補修工事	10	13,000	130,000
防水工事			22,000
雑工事			50,000

お客様施工印欄
 年月日
 住所
 TEL
 氏名
 ご請求先
 住所

【例1】

見積書を承認したつもりで署名捺印をした場合、契約書と見なされる可能性がある例

工事発注書

下記の通り工事見積書及び内訳書に基づいて、工事発注を行います。この発注書による工事に従事するときは協議し、善処するものとします。

工種	内容	数量	単価	金額
塗装(外壁・屋根・木部・部分)				
大屋根(坪)	スレート			
小屋根(坪)	スレート			
棟上げ・下り	トタン			
破風板	ボード			
軒	板			
帯	板			
母屋	板			
窓	板			
ガラス(×)				
カーポート				
前	壁			
後	壁			
合計金額				1,500,000(税別)
着手金				750,000
完了金				750,000

住所
 氏名
 印

【例2】

内訳金額や数量等の明示がなく、総額のみが記載されている例。また、例1と同様、見積書を兼ねた発注書となっている。

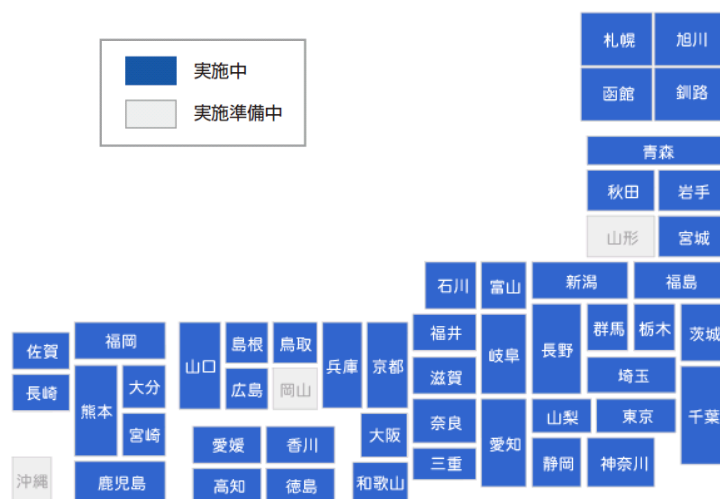
相談事例

- 【相談】 雨漏りが不安になり訪問販売業者と契約をしたが、2日間にわたり次々と提案を受け合計700万円を超える契約をしてしまった。見積書に記載されている工事内容に疑問がありクーリング・オフをするかこのまま進めるか迷っている。見積書を見て助言がほしい。
- 【回答】 見積書は、単価、仕様、工事範囲等いっさい不明の一式見積である。また、相談者の要望である雨漏りの補修等についての提案ではない。このまま進めるのは、リスクが大きすぎることを説明し、クーリング・オフを勧めた。

3.「リフォーム専門家相談」の実施状況について

- 各弁護士会にて、弁護士と建築士による専門家相談（無料面談相談）を開始。2011年5月20日現在、44都道府県（49単位弁護士会）において実施中。住宅リフォームの発注者（予定者）、評価住宅、保険付き住宅の契約者が利用できる。
- 2011年3月末までにリフォーム専門家相談は340件実施し、専門家相談全体の54%をしめる。
- リフォーム専門家相談実施後のアンケートでは、「大いに満足」が55%、「満足」が36%、で、9割以上が満足と回答。

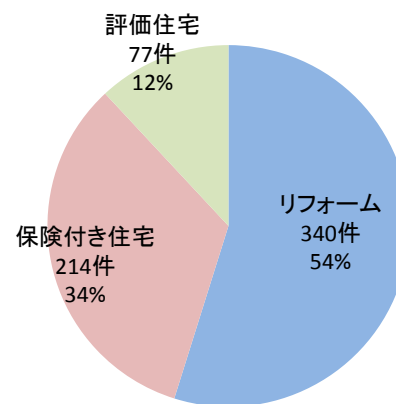
専門家相談を実施している弁護士会



2011年5月20日現在

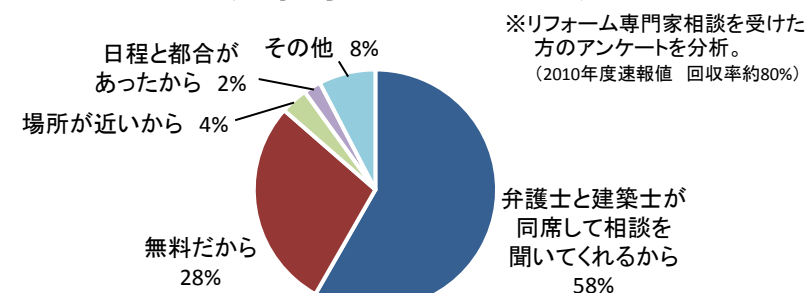
専門家相談の実施件数と分野別の割合

専門家相談
全実施件数 631件

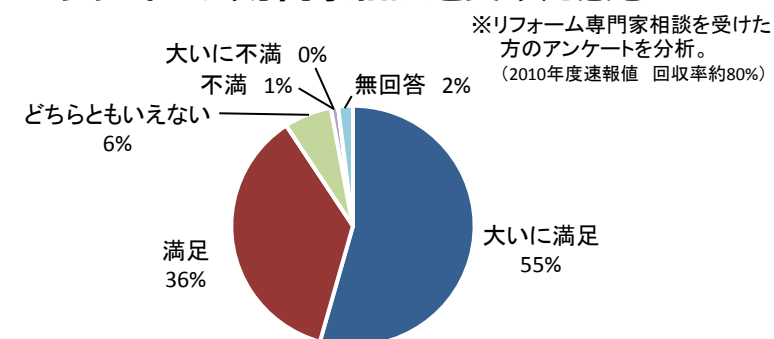


(2010年度速報値)

リフォーム専門家相談を希望した理由



リフォーム専門家相談を受けた感想



相談事例

【相談】 中古住宅のリフォーム工事を依頼したところ、浴室の筋交いを勝手に切り取ってしまった。復旧させたが、材を金具でつないでただけで、以前の耐力を保持しているか不安である。残金を支払わないでいるが、業者は残金を要求し裁判に訴えると言っている。

【助言】 筋交いの復旧を要求することは可能と思われる。応じなければ、復旧費用分は差し引いた額でないと支払えないと主張することもできる。(弁護士)

復旧させた筋交いは、全く機能していない。建物の耐力に影響するため、筋交いが機能するように復旧させる必要がある。(建築士)