

有限会社前原工務店

欠陥リフォームをつかまないように

ページ

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. 何故、質の悪い業者や悪徳業者が跡を絶たないのか | 2 |
| 2. 会社の大小や有名無名は決め手にならない | 2 |
| 3. 条件の設定は必ず交渉すること | 3 |
| 4. 見積りをさせる業者は3社まで | 3 |
| 5. 準備に手抜きをしない、全て計画的に進めること | 4 |
| 6. シックハウスのことは、必ず訊ねること | 4 |
| 7. 外壁関連は細心の注意が必要 | 5 |
| 8. 絶対契約してはいけない先 | 5 |
| 9. やはり、実績が一番 | 6 |
| 10. わがままは程々に | 7 |

1. 何故、質の悪い業者や悪徳業者が跡を絶たないのか

大きな問題の一つには、500万円以下、及び、10㎡以下の工事について、特別な資格や許可が不要ということにあります。これは、規制緩和との絡みがあるのと、小さい業者にも仕事が回り易くするための配慮があります。新築の場合ですと、都道府県の知事発行の建設業許可証が必ず必要であり、誰でも彼でも元請が出来ない仕組みになっています。

ところが、前に述べました条件以下の工事は、どんな会社でも個人でも元請が出来るので、新規参入が簡単に出来てしまうのです。

ですから、小は、畳屋さん、カーテン屋さん、個人ブローカー。大は建材店、設備メーカー、住宅メーカー、大手ガス会社、会社は大きい業績不振なところ、等々。そして、評判の悪い訪問販売業者などが入り乱れています。

業者から、「お宅は、当社のモニターに当選しましたから、見積りの30%引きで〇〇工事が出来ます。ただし、今日申し込まなければ他の人に回します」などの誘い文句には、注意が必要です。しなくても良い工事まで契約してしまう危険にもつながります。訪問販売の業者に限らず、このような工事の勧誘には乗らないようにしましょう。

アドバイスとして、その業者が、建設業許可証を持っているか、また、建築士や施工管理技士を持っている人がいるかどうか。例えば小さな工事でも、公的機関の資格を持っている会社に頼む方が賢明です。

2. 会社の大小や有名無名は決め手にならない

リフォーム工事は基本的にサービス業で、サービス業に必要なのは、素早い対応であり、臨機応変な措置であり、かゆいところに手が届く気配りです。大きくて有名な店が必ず良いとは限らず、小さくて無名でも満足の出来る店もあります。数ある中で、良心的で安心な工事をする業者かどうかの判断は簡単ではありませんが、緊急でない限り、「契約までじっくり取り組むことが出来るか」、契約内容に「保障期間を入れてもらえるか」などが、業者選びの目安にもなります。

アドバイスとして、「会社の規模だけで判断しないこと」「サービスの心得を持っているか否かの判断が大切」「小さい単独工事は、古くから地元にある業者の中から選んでも心配はない」「義理や人情を絡ませないこと」「安さだけで決めると、ほとんど失敗する」です。

3. 条件の設定は必ず交渉すること

何社かに同じ工事を見積りさせても、価格に開きが出る場合があります。それは、使う材料や機種の違いで差が出ることもありますし、支払条件の違いによっても十分に起こり得る事です。契約を促すように、「これを追加してくれたら、〇〇をサービスします」などと言われても、書面に記されていないければ、ただの口約束にもなりかねません。

「とにかく安ければ良い」と考えていると、肝心の工事内容での条件を業者まかせにしてしまうことになりかねません。これが一番危ないケースです。工程の手抜きや、雑な工事をされても文句は言えません。ほとんどの場合、「あの値段でわがまま言われても困ります」で終わってしまいます。

支払条件は特に慎重に決めておかないと、後で必ず揉めることになります。小さい工事なら完了時。50万円を超える場合は、着工時に50%、完了時に50%です。100万円を超えれば、間に中間金が入って、30%・30%・40%の3回払いが通常です。

アドバイスとして、自分たちの要望はリフォームする内容だけではなくさまざまな条件、特に支払いに関しては細心の注意を払うことです。大事なことは、書面に記載してもらう事でトラブルを防げます。

4. 見積りをさせる業者は3社まで

見積りをさせる業者が少なくても不安であり、多すぎると判断がつかなくなります。小さい工事で2社、大きい工事なら3社までが適切です。

見積書の中味ですが、▲▲工事一式〇〇円、という見積書があります。業者からの口頭での説明だけで、その内容を十分に理解できる工事内容であれば特に問題はありません。

昨今、産業廃棄物の分別処理が大変厳しくなっており、廃棄物の受入れ先の価格も高騰しています。産業廃棄物が発生する工事内容であれば、当然に見積書にはこの産業廃棄物処理費が計上されてきます。

アドバイスとして、見積りは契約前の大事なポイントです。工事内容によっては、見積書に改修図面や工程表が必要になります。そのような工事でも見積書だけで契約を迫る業者は要注意です。また、専門用語も多く、素人には分からなくて当然ですが、丁寧な説明もなく、その対応に不安を感じたなら、この段階でお断りしても良いでしょう。

5. 準備に手抜きをしない、全て計画的に進めること

慌ててやっても、ロクなことはありません。ゆっくり自分のペースで進めれば良いのです。業者に声をかける前から、家族全員の意見がある程度まとめておきましょう。「何の工事をどこまでするか」、「予算は幾らまでか」、「工事中はどうするのか」など、工事の規模をあらかじめイメージしておくの良いです。

マンションの場合は、ご近所に早めに声を掛けておくことや、マンション管理規約をチェックしてみることも大事です。床のフローリング張り禁止の所もありますから注意が必要です。

大きな増築や改築などは、少なくとも3ヶ月前からの準備が必要です。工事内容に納得できる見積りが出来上がるまで打ち合わせをしましょう。カタログだけでなく、メーカーのショールームを利用すれば、サイズ感や質感を確かめる事もできます。

アドバイスとして、予算は100%使わないこと。思ってもみなかったことが起こったときの予備に10%は残しておくべきです。

6. シックハウスのことは、必ず訊ねること

工事で使う材料については、必ず確認してください。「クロス仕上げの接着剤はノンホルマリン系を使用しているか」、「フローリングの合板はF1タイプか」、「塗装材料はトルエンやキシレン系を使ってい

ないか」です。この様な材料は、屋外工事や工事場所の環境などにより、使用してもまったく問題がない場合もありますが、屋内工事でのシックハウス対策は常識中の常識です。この事に全く意識も知識もなく、「少し我慢してくれば、安く出来るから」と言うだけの業者なら、とても信用できません。

アドバイスとして、シックハウス対策に限らず、少しでも疑問点や不安材料があれば、必ず業者に確認しましょう。今までの経験から、丁寧に対応してくれる業者であれば、信頼にもつながります。

7. 外壁関連は細心の注意が必要

チラシが一番多く入るのが外壁塗装工事です。また、「傷んだ外壁の上に新しいサイディングを張り付ければ大丈夫」のキャッチフレーズで宣伝している会社もあります。注意すべき点は、「下地処理をキチンとしているか」です。

サイディングの張り替え工事やモルタルの吹き替え工事などの、外壁関連の工事においては、使う材料、工程の多い少ないなどで値段が大きく違ってきます。

アドバイスとして、家の中に入らない工事だから心配いらないと、内部の工事より安易に契約しがちですが、工法や工程の違いをしっかりと確認せずに値段が安いから決めるということは絶対にやめることです。

8. 絶対契約してはいけない先

リフォーム業者のなかで、次のような業者は避けたほうが無難です。チラシなどの販促物に、携帯電話番号だけとか、フリーダイヤルの番号だけしか記載されていない業者です。これらは、会社の所在地がハッキリしませんから、電話一本で商売をしているブローカーが多いのです。契約金や頭金をもらって逃げてしまえば、追跡が一切ききませんので危険です。また、工事が実際に始まっていれば、下請け業者への支払いがないまま行方不明というケースもあります。

そうすると、下請け業者も被害者になってしまいます。困った下請け業者は、必ず注文者に請求してきますから、注文者は二重払いになります。支払わないと、取り付けた器具や材料を壊して持ち帰ってしまうなど最悪な結果となります。

最近、マスコミで報道されていますが、一部の悪徳訪問販売業者が「屋根診断」、「耐震診断」を無料で行い「危ない」と偽って無理やり契約をさせるケースが増えています。

その手口の例として、目に見える家の外側は安く見積り、次に小さな心配事を、さも重大なことのようの説明し、支払いはクレジットを活用させ、支払い金額を小さく見せて全体をぼやかします。

工事に不備が生じた場合、クレジットでは支払いを止めることは難しくなります。また、補修工事やアフターサービスも望めません。

アドバイスとして、少しでも胡散臭い業者と思ったら、即刻止めることです。不況になると、あの手この手と悪知恵を働かせます。うまい話には決して乗らないことです。

9. やはり、実績が一番

リフォーム工事の実績は、最低でも5年、できれば10年以上の経験が必要です。10年というのは、何度か厳しい景気の波を経験してきた体力を持っていることになり、お客様からの信頼を獲得してきた証拠です。

業者がお客様の要望をそのまま工事する場合もありますが、「この柱を取って」とか、建物を傷めたり、危険な要素を含む要望に対しは、キッチリと「それは危険である」と説明が出来る業者でなければなりません。

本当に良心的な業者であれば、家そのものを大事に長持ちさせながら、お客様の要望を上手に聞き分けていくものです。何でも「ハイハイ」と言う業者は仕事だけ欲しい、実績の乏しい業者です。

アドバイスとして、価格と人の良さに釣られ契約する人が少なくありません。欠陥リフォームは、これが入り口になるケースが多いのです。実績は口頭でなく、書類や公的な資格などで確かめましょう。

10. わがままは程々に

許されるわがままと、許されないわがまがあります。「あれ変えて、これやめた」、「この程度はサービスして下さい」、「他の業者ならきっとやってくれる」など、契約した内容を勝手に変更し、自分にだけ都合の良いことを強要すると、工事全体に悪い影響がでてきます。

そうなれば、互いの信頼関係がくずれ、業者への不信感が生じることになりかねません。一旦、信用して契約した業者なら、相手が契約内容を破らない限り、無理難題をぶつけることは慎んだほうが良いです。

工事途中で、追加や内容変更を希望する注文者は少なくありません。ある程度の要望であれば、担当者に相談することで円滑に進みます。ただし、注文者の希望で発注した部材や、工事の進み具合によっては内容変更ができない場合もあり、工事内容や工程が変われば、当然に予算オーバーや工期にも大きく影響してきます。それを十分に納得したうえで、変更や追加工事をする場合は、必ず見積りを取り、追加工事合意書等の書面で金額を決めてから、工事を進めるようにしてもらいましょう。

アドバイスとして、お金を出したのだから、無理を聞くのは当たり前などと思わずに、約束事は互いに守り合うのが一番大事です。壊して直すのがリフォーム工事です。工事中は色々なことが起きますから、些細なことを見つけて業者を追い詰めずに、不安があれば、その時点で何でも聞くことです。

最後に、リフォーム工事は契約までが何よりも重要です。

「安易な契約が欠陥リフォームの入り口」と肝に銘じることです。