

はじめに

住まいるダイヤルでは、住宅リフォームについての消費者支援策の一環として、2010年度からリフォーム見積チェックサービスを開始しました。これは、これからリフォームをしようとする際に、事業者から受け取った見積書について、その内容の妥当性についての判断に迷った消費者から見積書や図面、契約書等を送付していただき、それらの内容をチェックして助言を行うサービスです。

一般的に、消費者が自分で見積書をチェックしようとする、「見方や使われている用語が分からない」、「事業者によって価格が違う」、「見積書が大雑把すぎる」等の様々な要因により困難な場合が少なくありません。

住まいるダイヤルでは、送付された見積書について、図面と照合しながら工事範囲や数量、仕様等、その工事内容について、それが相談者の本当に望むリフォームを適切に実現する内容になっているか、誤解や誤りがないか等について詳しく確認します。そのうえで、項目に対応した市場価格データを参照しながら、工事価格がその工事内容に見合ったものであるかを相談者が自身で判断できるよう、情報提供を行っています。

また、トラブルの発生を事前に防止するため、問題となる可能性のある契約書図書の記述や事業者とよく確認すべき点について助言を行っています。

見積チェックサービスの実施件数は、2010年4月から2013年3月までに、累積1,288件となりました。これらの相談内容を分析すると、消費者がリフォーム工事の契約に際して、感じている不安要因が浮かび上がってきます。

今回、住まいるダイヤルでは、消費者の皆様が安心してリフォーム工事を進めていただけるよう、リフォーム見積チェックの相談事例を、消費者が不安に感じるポイント、典型的な問題点等について整理し、20事例をまとめました。

消費者の皆様におかれては、契約意思を決定する際の、またトラブルを未然に防止するための参考情報としていただき、また、事業者におかれては、消費者に分かりやすい見積書作成の参考にさせていただくなど、ご活用いただければ幸いです。

平成24年3月

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

(愛称:住まいるダイヤル)

凡例

1. 相談概要

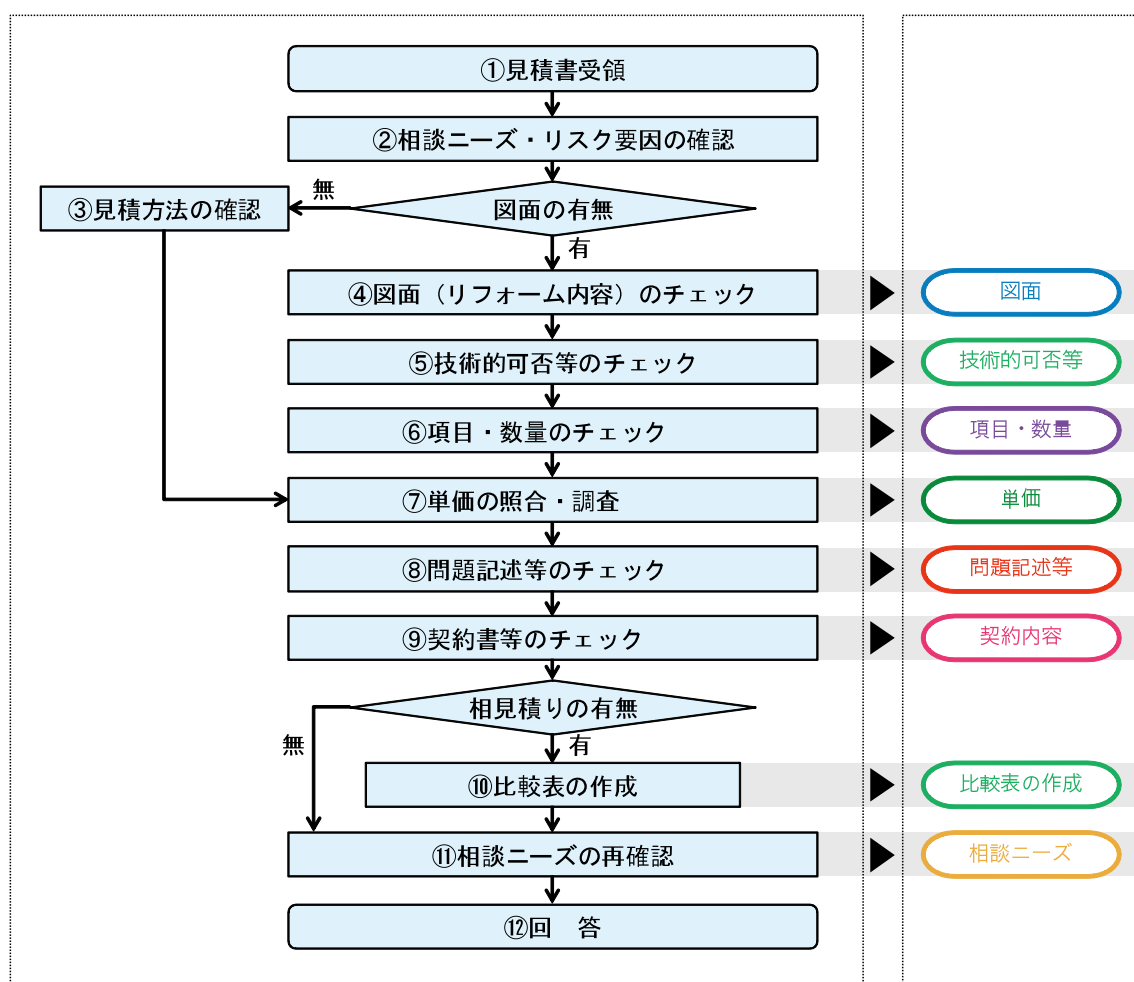
各相談事例ごとに、【工事内容】【住宅形式】【相談内容】について実際の相談事例にもとづき、簡潔にまとめています。なお、事実関係については、個人情報に配慮し、一部改変しています。

2. 相談者から送付された資料

相談者から送付された資料の一覧を記載しています。なお、事例中に掲載している図面や見積書については、個人情報に配慮し、改変しています。

3. チェックポイント

住まいるダイヤルでは、見積書のチェックを下記の作業フローにより行っています。ここでは、各事例ごとに、作業フローに対応するチェックポイントについて、確認した内容と助言内容をまとめています。



4. 相談者への助言内用のまとめ

相談者に助言した内容について、簡潔にまとめています。