4. 消費者の不信を招く事業者の行動

相談例

事業者に対して不信感を抱きながらも、リフォームの時間的制約から相見積り等の事業者の比較検討ができず、不本意な契約をせまられたケース

相談概要

【工事内容】購入した築20年の中古住宅の水廻り設備の交換等
【住宅形式】戸建（木造平屋建）
【相談内容】新聞のチラシで知ったリフォーム事業者A社に、キッチンやトイレの改修工事の見積りを依頼した。A社の担当者と何度か打合せを行い、工事金額が希望する予算になったため、契約書を作成してもらうことにした。事前に契約書を送付してもらい内容を確認したところ、契約金額が書かれているだけで、見積書が添付されていない。不安になったため、A社の担当者に見積書を持って来るようにお願いしたが、約束の日になっても持って来なかった。その後、何度か催促して、ようやく見積書をもらったが、見積有効期限が4日間になっているなど、内容に不明な点があるのでチェックしてほしい。

相談者から送付された資料

●見積書、仕様書、既存平面図

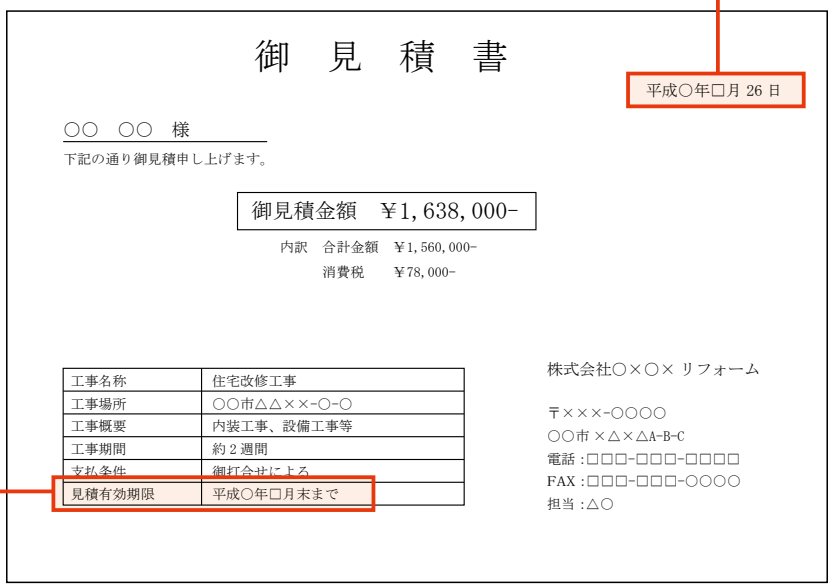
見積チェック

チェックポイント 問題記述等

●見積有効期限について確認。

チェック内容

●一般的に資材価格や労務費等は社会情勢に応じて変動することがあるため、見積書には期限が設けられるのが普通です。「見積有効期限」が4日間という極めて短い期間になっていることについては、事業者が見積書を作り直した際に有効期限を変更しなかったため期間が短くなってしまった可能性がある。事業者の意向等について再度、確認することを助言した。



御　見　積　書

平成○年□月 26 日

○○　○○　様

下記の通り御見積申し上げます。

御見積金額　￥1, 638, 000−

内訳　合計金額　￥1, 560, 000−
消費税　￥78, 000−

工事名称	住宅改修工事
工事場所	○○市△△××-○-○
工事概要	内装工事、設備工事等
工事期間	約 2 週間
支払条件	御打合せによる
見積有効期限	平成○年□月末まで

株式会社○×○× リフォーム

〒×××-○○○○
○○市 ×△×△A-B-C
電話 :□□□-□□□-□□□□
FAX :□□□-□□□-○○○○
担当 :△○

チェックポイント　項目・数量

●項目・数量について確認。

チェック内容

●キッチンについて、既存平面図ではL型になっているが、見積書はI型になっている。形状やサイズが変わるため、納まり等を検討するため、本来は計画図面が必要だが、作成されていない。事業者に計画平面図を作成してもらい、確認することを助言した。

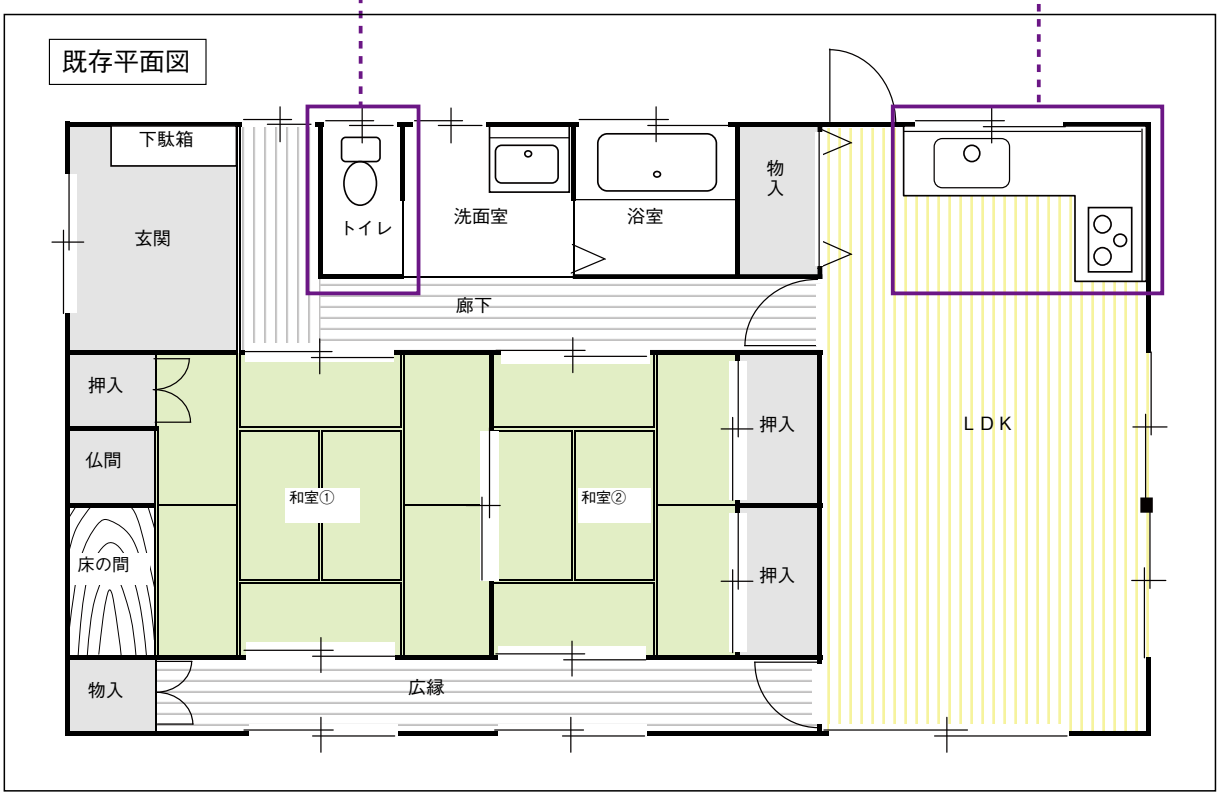
●見積書に大便器、小便器、手洗器が計上されているが、トイレの広さを変えずに設置する場合、スペース的に問題がないか確認するため、計画平面図を作成してもらい説明を受けることを助言した。

内　訳　明　細　書　No. 2

工事名	規格・仕様	数量	単位	単価	金額	備考
2. キッチン工事						
システムキッチン	I型　W2150㎜　メーカー□□	1	セット		190,000	定価¥□□××
換気扇	メーカー□　品番○○	1	セット		4,200	定価¥○○
IHクッキングヒーター	××メーカー　品番×	1	セット		79,000	定価¥△△△△
ダウンライト	天井埋込　メーカー□　品番△	2	セット	4,500	9,000	定価¥△□○
既存キッチン解体		1	式		8,000	
給排水設備工事	移設	1	式		24,000	
ガス工事	閉栓	1	式		5,000	
IH専用回路新設		1	式		18,000	
コンセント新設	換気扇用	1	式		12,500	
キッチン壁下地工事		1	式		30,000	
キッチン組立・据付		1	式		29,000	
ステンレス板取付	加工共	1	式		15,000	
換気扇取付	外部コア抜き共	1	式		26,800	
IHクッキングヒーター取付		1	式		5,000	
換気扇口塞ぎ工事		1	式		3,000	
床下収納移動		1	式		7,500	
ダウンライト用電気工事	取付・電気配線・スイッチ新設共	1	式		18,000	
床仕上工事	CF・フロアタイル	1	式		25,000	
クロス下地	パテ	1	式		7,800	
クロス施工	防火クロス	1	式		32,000	
発生材処分費					18,000	
2. 小計					566,800	

内　訳　明　細　書　No. 1

工事名	規格・仕様	数量	単位	単価	金額	備考
1. トイレ工事						
便器・タンクセット	メーカー○　品名□□	1	セット		56,500	定価¥○○○
便座	蓋なし　エロンゲート	1	セット		4,350	定価¥××
小便器	水栓・バックハンガー共　品番○	1	セット		41,000	定価¥△△△
手洗器	△△メーカー　品番□□	1	セット		29,580	定価¥○□○
紙巻器	メーカー○　品番××	1	セット		1,850	定価¥××
タオルリング	メーカー○　品番△×△	1	セット		2,100	定価¥○×
手摺	メーカー○　品番□○○	1	セット		5,000	定価¥□□□
既存便器撤去	手洗器共	1	式		10,000	
小便器用給排水工事	移設	1	式		5,500	
小便器据付用壁造作		1	式		18,000	
便器・タンク据付		1	式		11,000	
小便器据付		1	式		11,000	
手洗器据付		1	式		5,000	
建具	表示錠付	1	式		37,850	
上記取付調整費		1	式		5,000	
床タイル	品番×○　材工	1	式		46,000	
壁タイル	品番○×　材工	1	式		35,600	
天井クロス	下地調整共	1	式		8,500	
発生材処分費		1	式		8,000	
諸経費		1	式		3,000	
1. 小計					344,830	



チェックポイント　相談ニーズ

●相談者は、中古住宅の購入にあたり、現在住んでいるマンションを売却する計画を立てていた。

●ところが、マンションの引渡し日を先に決めてしまい、早急に中古住宅をリフォームして引っ越しする必要にせまられていた。そのため、相見積りをとる時間がなく、A社と契約をして早く着工してほしいと思っていた。

●相談者は、A社の担当者と連絡がとれないことが多く、今までも何度か打合せの予定をキャンセルされており、契約後に工期を守ってくれるかどうか心配していた。

チェック内容

●仕様書において「未定」の項目が多く、このまま契約した場合に追加費用の請求や工期遅延のリスクがあることを助言した。

●事業者に工程表を作成してもらい十分に説明をうけ、契約書に工期を記載してもらうことを助言した。

仕　様　書

No. 1

名　称	メーカー名	規　格	品　番	数 量	単 位	備　考
1. トイレ						
便器	メーカー○	品名□□	□□××	1	セット	未定
手洗い付タンク	メーカー○	品名□□	□××□	1	セット	未定
便座	メーカー○	エロングート　蓋なし	△△	1	セット	未定
小便器	メーカー○		○	1	セット	未定
小便器水栓	メーカー○		○○△	1	セット	
バックハンガー	メーカー○		○△	1	セット	
手洗器	△△メーカー	○○タイプ	□□	1	セット	扉□／洗面器□
紙巻器	メーカー○		××	1	セット	未定
タオルリング	メーカー○		△×△	1	セット	未定
手摺	メーカー○		□○○	1	セット	未定
床タイル			□−○○/□	1	セット	
壁タイル			△△−○/○	1	セット	
天井クロス		量産品	未定	1	式	
2. キッチン						
システムキッチン		別添書類参照		1	セット	
換気扇	メーカー□		×××−□	1	セット	未定
IH クッキングヒーター	メーカー□		□−○×	1	セット	未定
ダウンライト	×× メーカー	天井埋込	□□○○	2	セット	未定
CF	メーカー□		未定	1	式	
フロアタイル			未定	1	式	
防火クロス		○○番代	未定	1	式	

相談者への助言内容のまとめ

●見積書と図面を照合した結果、不明な点があるため、事業者に確認するポイントを指摘。あわせて、計画平面図を作成してもらうことを助言した。

●工程を決定し、工程表を作成してから契約した方がよいことを助言した。

●マンションの引渡し日を決定してしまい、自ら時間的制約を作ってしまったことが、リフォーム事業者と十分な打合せや検討ができなかった最大の要因。このように十分な検討を加えず、見切り発車的な契約をすると後に様々なトラブルが発生するリスクがある。できれば、リフォームには、その計画を含め十分な工期をとり、事業者の比較を行ったうえで契約したい。