

「住まいるダイヤル」の無料リフォーム見積相談

消費者

(例えば)
「工事一式」とかよくわからない項目が多い
悪質請求じゃないかしら

改修工事	
1. 工事一式	¥
2. ×工事一式	¥
3. 諸経費	¥
4. 特別割引	¥-
総計	¥

電話相談

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター



(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて、リフォーム事業者から提示された見積についての電話での無料相談を受け付ける。

弁護士会

専門家
相談へ

トラブルになりそうな場合、なっている場合

<相談の流れ>

(1) 見積の項目・形式についての相談

不明瞭な項目(一式工事、特別割引など)がないか
二重計上や不要な工事項目がないか 等

(2) 見積金額についての相談

一般的な相場に対して極端に高額な請求ではないか 等

+

(3) 工事途中の追加費用についてのアドバイス

見積や図面に記載の工事内容は希望と合っているか
追加工事の費用負担について確認したか 等

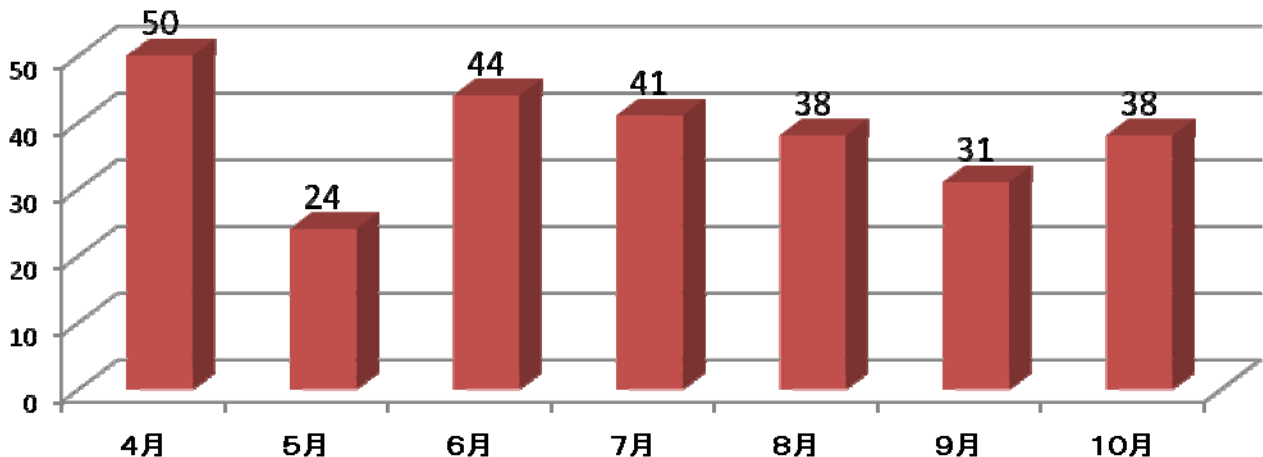
モデル
見積書の
送付

改修工事	
1. 工事	撤去費
既存	工事費
	塗装費
	設備費
小計	
2. 工事	撤去費
既存	設備費
小計	
3. 諸経費	
総計	

チェック
リストの
送付

追加費用チェックリスト	
1. 発注前に確認すべきこと	
希望の工事内容は明確か
希望が伝わっているか
現場を見た上での見積か
見積内容を確認したか
追加工事の確認
2. 工事中に確認すべきこと	
追加工事の費用負担等

実施件数 266件実施(平成22年4月~10月)



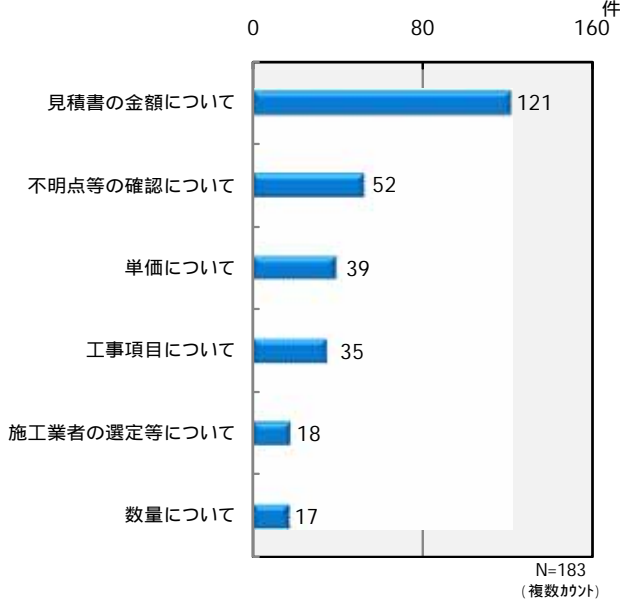
「住まいるダイヤル」の無料リフォーム見積相談

見積相談は本年4月から266件実施。

うち、92件で見積書の送付を受け、チェックをした上で助言回答した。

工事金額が妥当なものかを問われるケースが多いが、工事内容について消費者の希望と事業者の提案が食い違っているなど、金額以前の問題を指摘することが多い。

消費者からの相談内容



住まいるダイヤルからの回答内容



2010年4月～10月のデータ183件につき分析

相談事例1

相談者からFAXで送付された相見積り比較表を作成し、相談者が容易に比較を行えるようにした上で、事業者によってリフォーム工事の内容に相違があることを指摘し、希望のリフォーム工事の内容を事業者に正確に伝えるよう勧めた。

相談事例2

工事範囲や仕様、施工法等一切不明な「一式見積」である上、相談者の要望する工事の提案がなく、その他の技術的に疑問のある提案が一方的になされていた見積書について、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。

相談事例3

見積書記載の材料の単価について、メーカーの公表価格を上回るもの等は事業者理由を確認するように勧めた。

弁護士と建築士による無料の専門家相談制度

消費者

(例えば)

欠陥の補修について業者と揉めているので相談したい
住宅に不具合があり欠陥ではないか、専門家に相談したい ときなど

電話相談

地元での専門家相談を紹介

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター



専門家相談の依頼

個別
専門家
による
相談

全国各地の弁護士会

リフォームに関するトラブルについて、消費者が弁護士や建築士
に無料で対面相談できる制度を各地の弁護士会で実施。

< 11月1日現在 30都道府県(33弁護士会)で実施中 >

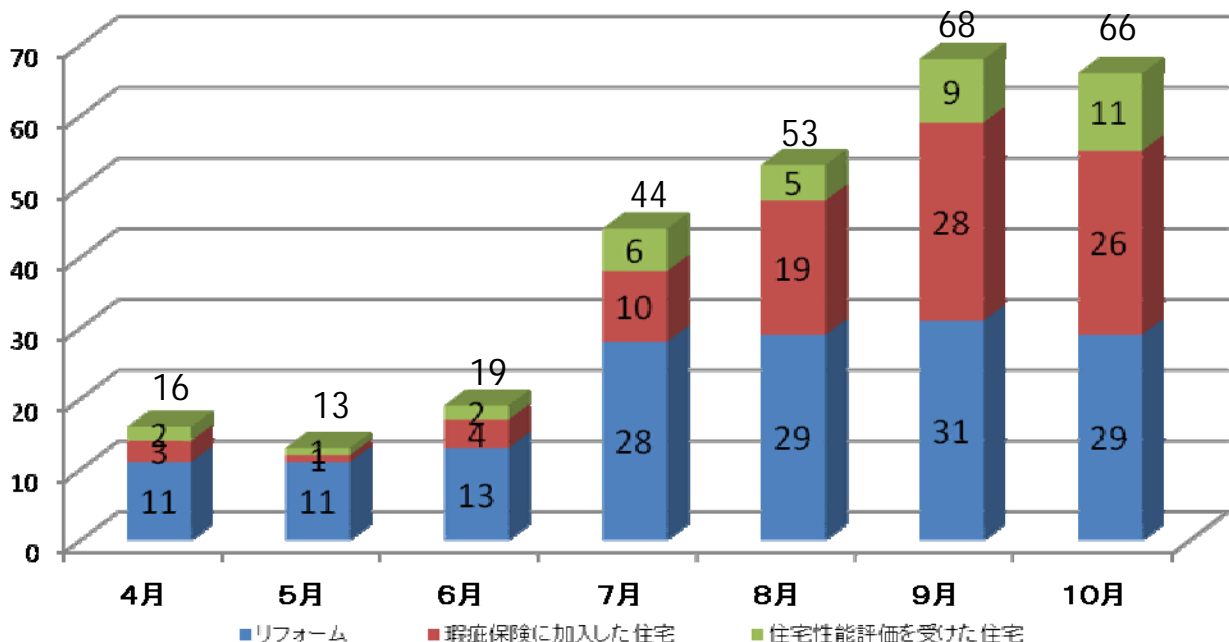


紛争処理を希望する場合

弁護士会仲裁センター (ADR)

実施件数

リフォームに関する相談は全国で152件実施(平成22年4月~10月)



消費者への情報提供

消費者向けイベントの開催

ホームセンターや家電量販店などリフォームに取り組む業態と連携した消費者イベントを全ての都道府県で開催。マンガ入りのパネルや寸劇を交えて消費者が注意すべき点や利用可能な制度をわかりやすく解説。



悪質業者の手口を寸劇で再現



イベントと連動した普及啓発(地方新聞に掲載)

「住まいるダイヤル」の電話相談のリーフレット配布

見積相談や無料専門家相談など「住まいるダイヤル」の電話相談を紹介するリーフレットを作成し、全国各地で配布。(9月)



関係機関との連携

- (1) 消費者庁の協力を得て、全国の消費生活センターの相談員に「住まいるダイヤル」のリフォーム相談業務を周知するとともに、上記リーフレットを消費生活センター窓口においても配布。(9月)
- (2) (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターがリフォーム相談の状況と相談事例を10月21日付けで記者発表。発表資料は、同日の国民生活センターの記者会見においても配布。
- (3) 都道府県の消費者相談担当者向け研修会に(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの職員が講師として参加。(全国20箇所で開催予定)

建築争訟の迅速化に向けた新たな体系の構築について

訴訟実務からADR、建築実務等への問題点のフィードバックによる改善を図る

