

住宅ストックの相談体制整備事業

住宅のトラブル解決事例集

一般社団法人 愛媛県中小建築業協会

■ 相談種別／新築

発生事象：床鳴り

【相談内容】

約1年前に建てた木造平屋ですが、入居直後から歩くと床がギシギシと鳴ります。建てた建築会社に確認してもらい、床下の木材の接地面のつなぎを補強することで、一時は音が収まっていたのですが、しばらくするとまたギシギシと鳴りはじめました。施工業者に相談しても、重量の問題なのでは仕方ないと取合ってもらえません。我慢するしかないのでしょうか？

【回答】

床鳴りは様々な要因があるため、実際に現地確認しての判断が必要ですが、床材、根太、大引きなどの間に生じた隙間による軋み音の可能性が高いと思われます。ただ、軋み音は温度・湿度などの条件で日によって鳴ったり鳴らなかったり、そもそも個人によって感覚が違うため、音鳴りする状況（いつ、どこで、どんな音が、どれくらいの頻度で発生するか）を記録しておき、施工業者や建築士に調査してもらうことをおすすめします。原因を特定した上で、補修方法や施工期間、費用などを施工業者と話し合い、検討しましょう。

■ 相談種別／新築

発生事象：床の傾斜

【相談内容】

木造2階建て新築に入居して1年弱になります。

2階の洋室が傾いていると感じ、床にビー玉を置いてみたところ、コロコロと転がりました。施工業者に調べてもらおうと、1階の梁が下がっているとのことで、引っ張り上げて補修しましたが、原因については明確な説明がありませんでした。今後再発するのではないかと心配です。

原因としてはどういったことが考えられるのでしょうか。

【回答】

2階床下の梁が下がっていた原因としては、発生箇所の1階部分の梁の間隔が長いため、2階部分の重さに耐えられず梁にたわみが生じたことが考えられます。

設計・施工の不具合によるものか、構造部材の選択に問題がなかったかは、プラン・図面を確認した上で、現地を見ないことには判断することはできません。

ちなみに、2階に重たい家具などは置いていないでしょうか。

大きな本棚など、設計時に荷重を計算に入れていないものを設置した場合、梁が下がってしまう可能性がありますので、再度床の傾きが発生した場合は、しっかりとした補強を施工業者に要求することをおすすめします。

■ 相談種別／中古マンション

発生事象：外壁のはがれ

【相談内容】

中古マンション（築6年）を購入し、1年前から入居していますが、先日、マンションの外壁タイルが剥がれて落下していました。怪我人などはいなかったようですが、今後のためにしっかりと点検・補修をしてもらいたいと思っています。この場合、売主や施工業者、管理会社のどこに相談し、どのような対応を求めることができますか。

【回答】

今回の事例は、瑕疵がある可能性があります。しかし、外壁タイルは共用部分となり、区分所有者（相談者）は共用部分の管理権限がないため、売主に対して瑕疵担保責任を問うことは難しいと思われます。区分所有法上の管理者は、管理組合となるため、工事の手抜きなどが原因である場合、管理組合から施工業者に対して、不法行為として損害賠償を請求する方法が考えられます。この場合、施工業者の故意・過失や損害発生との因果関係などの立証が必要となりますので、建築士に外壁タイルの剥離の原因や、今回剥がれた箇所以外における浮きや剥離の可能性を調査してもらおうとよいでしょう。放置しておくとも今後重大な事故が発生する恐れもあるため、早急に補修することをおすすめします。

発生事象：外壁シーリングの剥がれ

【相談内容】

築3年の木造住宅に住んでいますが、外壁のシーリングの部分に隙間ができています。施工業者に見てもらったところ、シーリング材が剥がれているとのことでしたが、10年保証の対象にはならないため、補修する場合は有償になると説明されました。まだ築3年なのに、有償で補修しなければならないのでしょうか。

【回答】

10年間の瑕疵担保責任は、「構造耐力上主要な部分」と「雨水の侵入を防止する部分」に限られており、確かに施工業者の言い分の通り、シーリングの剥がれ自体は瑕疵担保責任の対象外となります。但し、シーリングの剥がれが雨漏りの原因となるようなものであれば、「雨水の侵入を防止する部分」に瑕疵があることとなり、瑕疵担保責任を問うことができる場合がありますので、費用負担については、弁護士に相談することをおすすめします。シーリングが剥がれても、下には防水シートが張られているので、すぐに雨漏りが生じることはないと思いますが、なるべく早く補修した方がよいでしょう。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：給排水管からの漏水

【相談内容】

中古マンションを購入した際、リフォーム会社に依頼し、内装や排水管などのリフォームを行ったのですが、入居直後、キッチンの排水管から漏水が発生しました。業者に確認してもらったところ、配管の勾配不足が原因とのことでした。リフォームの工事費用は、既に全額支払い済みなのですが、今後、どのように対応すればよいでしょうか。

【回答】

今回の事故は、配管の勾配不足＝リフォーム会社の設計・施工ミスが原因により起きているため、リフォーム会社に補修請求や補修に代わる損害賠償請求をすることができます。ただ本件の場合、工事終了から1年で消滅時効が完成すると思われるので、早めに請求しましょう。

「住まいるダイヤル」の専門家相談が利用できますので、お電話してみることをおすすめします。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：訪問販売リフォームのクーリング・オフ

【相談内容】

築30年以上の一戸建てに住んでいます。

先日、リフォーム業者が飛び込みで訪ねてきて、住宅の無料点検をしているとのことだったためお願いしたところ、床下に活性炭を設置する工事を提案され、100万円で契約しました。

その後知り合いにも相談した結果、本当に必要な工事かどうか不明なため、やめたいと思うのですが契約を解消することは可能でしょうか。

【回答】

契約書などの法定書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフをすることができます。8日を過ぎている場合でも、契約書が法定書面の要件を満たしていない場合は、クーリング・オフができますので、まずは契約書を確認してみてください。

また、リフォーム業者に提案された工事が必要な工事ではなかった等、業者が真実と異なる事実を告げて契約を締結していた場合、「不実告知」による契約の取消ができる可能性もあります。

「住まいるダイヤル」の専門家相談が利用できますので、弁護士・建築士に相談することをおすすめします。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：高齢者を狙ったリフォームの過量販売

【相談内容】

築40年以上の実家に父が一人で住んでいるのですが、2年ほど前、飛び込みで来たリフォーム業者が無料と言って床下の点検を行ったところ、浴室からの漏水と、基礎のひび割れを指摘され、その業者に勧められるまま、浴室のリフォームと基礎のひび割れの補修をしました。さらに1年前、同じ業者から家が傾いていると言われ、調べた結果給水管に問題があるとの指摘があり、その補修のためにキッチンシンクを交換しました。

その後も、屋根瓦の葺き替えや、外壁の塗り直し、トイレの改修工事が必要だと言われ、契約を締結しました。契約時に工事金額を決めず、出来高払いの契約にしていたらしく、最終的には1000万円を超える金額になっており、支払いが困難な状況です。リフォーム業者に騙されているのではないかと不安です。契約の解除は可能でしょうか。

【回答】

リフォーム業者の「不実告知」により、必要以上の工事を契約している可能性があります。

業者が虚偽の説明をして契約締結に至った場合、騙されたことに気づいてから1年（契約日から5年）以内であれば、契約を取り消すことができます。また、必要以上に工事を発注させられたとして、リフォーム業者による「過量販売」にあたる場合は、契約日から1年以内であれば、契約申込みの撤回、または解除ができます。

リフォーム工事的必要性や契約の解除方法については、専門家である弁護士や建築士に相談することをおすすめします。弁護士会が運営している専門家相談が利用できますので、まずは「住まいのダイヤル」にご相談ください。

発生事象：契約と工事内容の相違

【相談内容】

建築条件付きの土地を購入し、注文住宅の工事請負契約も契約済みです。

契約時に、プラン例の変更は自由にできると説明されましたが、変更の内容を伝えても明確な回答はなく、変更分の見積りを出してもらうよう依頼もしましたがまだ金額の提示がありません。工事全体の金額が見えていない状況にも関わらず、建築会社からは完了予定日に間に合わないとの理由から、建築確認申請書類への押印を求められています。今後どのように対応すればいいのでしょうか。

【回答】

建築会社に図面と見積の提示を依頼し、図面が希望を反映したものに变更されているか、金額は予算内に収まっているかを確認した上で、押印することをおすすめします。

ただ、後々工期遅れによるトラブルに発展しないために、建築確認申請が遅れている理由・経緯を書面に残し、建築会社と共有しておきましょう。

契約解除を行う場合、建築会社の対応の遅さを理由に契約を解除することは難しく、施主都合による解除となる場合は、建築会社から損害賠償を請求される可能性があります。

また、建築条件付き土地の場合、土地の売買契約にも影響しますので、契約書をしっかりと確認しておきましょう。

一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

■ 相談種別／瑕疵保険

発生事象：台風による雨漏り

【相談内容】

今年の春、新築の建売住宅を購入しましたが、8月の台風の際、1階リビングの窓の内側に雨水が溜まっているのを発見しました。売主である不動産会社に連絡し補修を求めたところ、雨漏りの原因が台風の場合は免責となり、補修するならば有償になると説明されました。
不動産会社の言っていることは正しいのでしょうか。

【回答】

設計や施工に問題があった場合は、売主は台風を理由に責任を免れることはできず、補修を要求することができます。そのため、まずは雨漏りの原因を明らかにする必要がありますので、専門知識のある業者や建築士に相談して調査を依頼してはいかがでしょうか。売主との話し合いで解決できないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：基礎のひび割れ

【相談内容】

注文住宅を新築し、住み始めて1年になります。
家の基礎にたくさんのひび割れが出来ており、コンクリート工事に問題があったのではと思っているのですが、
施工会社に補修を依頼することはできるのでしょうか。

【回答】

基礎のひび割れは、コンクリートの乾燥収縮が原因であることが多いのですが、ひび割れが特定の部分に集中している場合や、多数のひび割れが発生している場合は、構造に問題がある可能性もあります。
まずは施工業者に連絡して、ひび割れが構造耐力に影響があるものかどうか検査してもらうことをおすすめします。
構造耐力上主要な部分と雨水の侵入を防止する部分の瑕疵については、建築業者に責があるため、このひび割れが元で基礎の鉄筋が腐食し、構造安全性を劣化させた場合は、建築業者は10年間補修を行う義務があります。
今後の話し合いをスムーズに行うためにも、ひび割れの発生箇所・時期・程度などを写真などで記録しておきましょう。

■ 相談種別／地盤・耐震

発生事象：地割れ

【相談内容】

自宅の東側にマンションを建設中です。ほぼ完成し、先日、自宅とマンションとの境界の塀を取り除く工事を行ったのですが、自宅の家の基礎から10cmくらいのところに地割れができていたのを発見しました。地割れの幅は最大で4～5cmあり、施工業者に伝えたところ、割れ目に砂を入れたので大丈夫との回答でしたが、本当に問題ないのでしょうか？

(H29年4月12日の相談事例)

【回答】

地盤に何かしらの異変が起きている可能性があります。
現地調査をしないと判断ができないため、まずは地盤調査会社にご相談ください。

■ 相談種別／地盤・耐震

発生事象：地盤改良

【相談内容】

昨年注文住宅を新築しました。全14区画の造成地で、現在12区画に家が建っている状況です。建築前に地盤調査を行ったところ、自分の土地は問題ないとのことでしたが、他11区画は改良が必要とのことで、全て杭を打った上で建築したそうです。自分の家は本当に問題ないのでしょうか。

(H30年5月30日の相談事例)

【回答】

まずは施工業者に確認してみてください。
それでも不安な場合は、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：リフォームの見積金額の内容

【相談内容】

築18年の家ですが、5～6年ほど前から大雨が降った際に雨漏りするようになったため、家を建ててもらった建築会社に紹介してもらった業者に、屋根の葺き替え工事をしてもらいました。その際、見積りには足場工事の金額が入っていたのですが、実際には足場を組んでいませんでした。にも関わらず工事後に請求された金額は、足場代が入っていた当初見積り額のままとなっており、納得できません。今後どうすればいいのでしょうか？

(H30年7月23日の相談事例)

【回答】

まずは工事請負契約書の内容を確認した上で、もう一度当事者間で話し合ってみてはいかがでしょうか。それでも解決しないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

■ 相談種別／新築

発生事象：契約と異なる資材の使用

【相談内容】

平成9年に建てた住宅に住んでおり、最近になり外壁を改修するため、業者に依頼し状態を確認してもらったところ、外壁の一部のサイディング（2枚ほど）が、他と違う品が使われていたことが発覚しました。新築工事を行った工務店に電話をしましたが、取合ってもらえない状況です。契約したものと違うものが使われていても、20年以上前では法的には時効になるのでしょうか？

（H31年1月9日の相談事例）

【回答】

築20年以上経過しているため、施工業者に責任を求めるのは難しいと思われます。一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいのダイヤル」にご相談ください。

発生事象：住宅部分以外での下水管詰まり

【相談内容】

古家があった土地を更地渡しで購入し、新しく家を建てました。

入居して2週間がたった頃、下水が詰まったため施工会社に調べてもらったところ、住宅部分ではない箇所で詰まりが発生していることが判明しましたが、工事費用は個人負担になると言われました。

こういう場合、個人負担で工事をしなければならないのでしょうか？また費用はどのくらい必要でしょうか？

(R元年4月8日の相談事例)

【回答】

施工建築会社から水道業者に話をしているのであれば、まずは見積をしてもらいましょう。

見積金額に不安がある場合は、他の水道業者に相見積もりをとることも可能です。

個人負担になる理由についても、業者に確認した上で納得できないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住みいるダイヤル」にご相談ください。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：トイレからの異音

【相談内容】

4年前にトイレをリフォームしたのですが、トイレの水を流した後、異音がするようになりました。施工業者には2回ほど見てもらいましたが直らず、施工ミスではないかと指摘しましたが、業者はミスではないと言い張っている状況です。どこか判断してもらえないでしょうか？

(R元年6月3日の相談事例)

【回答】

こちらの相談窓口ではそういった案件の判断はしておりません。音は個人によって感覚が異なるため、一度専門家に見てもらうことをおすすめします。ご納得いかない場合は、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

■ 相談種別／その他

発生事象：隣地境界のトラブル

【相談内容】

隣の土地に家が建ったのですが、一部がこちらの敷地に入っています。
境界の立ち会いはもちろん、相談・確認も一切ない状態で先方に勝手に建てられたため、
現在トラブルになっています。どこに相談したらいいでしょうか？

(R元年11月22日の相談事例)

【回答】

こちらの相談窓口では仲裁などは行っていません。まずは土地の専門家である土地家屋調査士に相談することをおすすめします。

■ 相談種別／新築

発生事象：引き渡しの遅れ

【相談内容】

現在注文住宅を建設中です。契約時には10月完成予定となっていました。工期が遅れ、施工会社からは来年の2月引き渡しになると説明がありました。

また、2階からの排水管を壁の外側に予定していましたが、土台があるため内側に配管することになったところ、仕上がりを見ると壁の隅に配管ボックスがあるため、家具がきちんと収まらないなどのトラブルが発生しています。納得できないことが多く、このまま進めていいのか不安です。どうすればいいのでしょうか？

(R元年12月13日の相談事例)

【回答】

建築中ということなので、まずは施工会社とよく話し合っ、変更などが発生した場合は双方が納得の上で工事を進めることをおすすめします。

後々トラブルになることを防ぐためにも、やりとりは書類やメールで残しておきましょう。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：マンションの上の階からの水漏れ

【相談内容】

分譲マンションに住んでいるのですが、最近すぐ上の住戸の方がリフォーム工事を行いました。その際、水道の元栓が締まらなくなり漏水が発生。下の階である私の住戸の一部の部屋の天井と壁の隅にシミができ、クロスもめくれて剥がれかけた状態になっています。マンションの管理会社に相談しましたが、共有部分ではないため当事者間で話し合うように、とのことで取合ってもらえません。今後どうすればいいのでしょうか？

(R2年7月10日の相談事例)

【回答】

こちらの相談窓口では仲裁などは行っていないので、もう一度当事者間で話し合っ、それでも解決しないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

■ 相談種別／新築

発生事象：外構工事の請負契約

【相談内容】

注文住宅を建てたのですが、外構工事は家を施工した建築会社 A から紹介された業者 B と請負契約を交わしました。契約の際、業者 B は自分たちが直接工事をすると言っていたのですが、実際には別の業者 C に下請けに出しており、業者 B は直接工事を行っていませんでした。さらに工事後、コンクリートにクラックがあるのを発見しました。直接工事をすると言っていたにも関わらず、下請けに工事をさせることは法律上問題ないのでしょうか？

(R2年8月19日の相談事例)

【回答】

当事者間でもう一度話し合っ、それでも納得ができない場合は、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいのダイヤル」にご相談ください。

まずは請負契約書の内容をチェックし、契約内容に違反していないか確認をしてみてください。

発生事象：仮契約後の見積金額の増加

【相談内容】

注文住宅を建てるため、A社とB社に見積をとり、検討の結果A社と仮契約を行いました。しかし、本契約のタイミングになると、仮契約時にはなかった項目が見積に入っており、全体の金額も100万円ほど高くなっていました。仮契約の際に手付金として20万円支払っているのですが、どうすればいいのでしょうか？

(R2年9月18日の相談事例)

【回答】

仮契約の段階とのことですので、もう一度当事者間で話し合っ、納得した上で本契約を結ぶようにしてください。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：屋根洗浄工事時の雨漏り

【相談内容】

先日、屋根の塗装工事を建築会社に依頼しましたが、屋根の洗浄工事を行った際、雨漏れし天井にシミができました。施工会社に修繕を要求したところ、天井の張り替え工事をするのに約80万円がかかると言われました。納得がいかず、施工方法に原因があるのではないかと考えているのですが、施工会社に無償で修繕を要求することはできるのでしょうか。

(R2年9月23日の相談事例)

【回答】

当窓口では紛争の仲裁は行っておりません。

話し合いで解決できないようであれば、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル」をご案内いたします。住まいるダイヤルは、国土交通大臣指定の住まいに関する相談窓口です。一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員が専門的な見地から相談にお答えしています。これまでに累計35万件以上の相談実績があります。電話相談の次のステップとして、一定の条件を満たす方は、弁護士会が運営している住まいるダイヤルの専門家相談が利用いただけます。

■ 相談種別／空き家

発生事象：空き家への近隣からの苦情

【相談内容】

現在空き家となっている実家（愛媛県松山市）について、先日松山市役所から連絡があり、近隣住民から苦情が出ているとのことで、次のような改善の指摘がありました。

- ・道路側ブロック塀の解体、および補修
- ・道路にはみ出している庭木の伐採
- ・コンクリートブロック造車庫の底に亀裂が入っており、剥がれ落ちそうな部分の補修

私は現在東京に住んでおり、松山市には親戚もいないのですが、どうすればいいのでしょうか？

（R2年12月18日の相談事例）

【回答】

当協会（愛媛県中小建築業協会）の会員に連絡し、事務局相談員立ち会いのもと現地調査を行うことが可能です。調査後、現地の状況を撮影した写真と、補修にかかる見積をお送りしますので、対応を依頼するかご検討ください。

■ 相談種別／空き家

発生事象：空き家の解体と土地の売買

【相談内容】

現在空き家となっている家（愛媛県伊予市）の解体とその土地の売買を相談したいです。

- ・土地は約40坪、建物は46㎡くらい
- ・解体には補助金を活用したい

解体業者を紹介してもらえますか？

また、補助金の上限はありますか？

（R4年5月23日の相談事例）

【回答】

解体業者につきましては、当相談室と連携している伊予市の事業所をご紹介しますのでそちらでご相談のうえ、ご検討ください。

なお、工事の補助金の金額は、除却工事費（消費税・地方消費税を除く）の5分の4以内で、上限は80万円です。

また令和5年2月までに工事を完了しなければならないなど諸条件があります。

詳細につきましては、伊予市の提示する補助内容や条件をご確認ください。

【老朽危険空き家の除却の費用を支援します】

<https://www.city.iyo.lg.jp/toshijyutaku/akiyajyokyaku.html>

■ 相談種別／空き家

発生事象：宅地と私道

【相談内容】

自分名義の空き家を2棟持っているのですが、その進入路が私道となっています。
今後家を貸し出す、または売りに出す際に、そのことで近隣との問題が発生しないか気になっています。
宅地と私道の事で相談したいのですが、どこに問い合わせをすればいいのでしょうか？

(R4年6月6日の相談事例)

【回答】

こちらの案件は当協会では判断しかねますので、当相談室と連携しています宅建協会（愛媛県宅地建物取引協会）の無料窓口をご紹介致します。また、土地の専門家である土地家屋調査士への相談もおすすめします。
※ちなみに私道とは、一般に、個人が所有・共有・管理しているもの（私有地）なので、どのように使用するかは基本的に個人の自由に任されており、必要に応じて近隣の皆さんと協議を行う必要があります。

■ 相談種別／新築

発生事象：断熱工事と隙間風の侵入

【相談内容】

昨年の10月に完成した住宅ですが、断熱工事で気流止めをしていないため、隙間風が入ってきます。せっかく工事をしたのに冷暖房の効きが悪く、あまり断熱の効果を感じられません。施工業者に言っても「通常の施工法での断熱工事を行っている」と取り合ってもらえないため、どうすれば良いのでしょうか？

(R4年7月22日の相談事例)

【回答】

こちらの案件は当相談室では判断しかねますので、連携している愛媛県建築士会を通じて、近くの建築士の方をご紹介しますので、診断していただくことをおすすめいたします。その上で再度、施工業者へ相談してみてください。また、断熱工事の内容やその範囲については業者によって異なり、気流止め施工が別途オプションとなっているところもありますので、一度ご確認いただくことをおすすめします。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：リフォーム工事の支払いトラブル

【相談内容】

リフォーム会社に依頼し、家のリフォーム工事を350万円で契約しました。
そのうちの200万円は支払い済みですが、最後の支払いでトラブルになり、工事が最後まできちんとしていただけません。
そのためこちらの支払いもまだ保留にしています。
どう解決すればいいのでしょうか？

(R4年8月26日の相談事例)

【回答】

当相談室では仲裁や調停はしていないので、当事者間で良く話し合って納得した上で最終金をお支払いいただくことをおすすめします。

※解決しづらい場合は国土交通大臣指定の相談窓口「住まいるダイヤル」でのご利用をおすすめします。
ホームページの相談事例をご確認のうえ、お電話にてご相談ください。

(なおコロナ渦のため現在は対面での相談は行っておりません)

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：基礎の補強工事の見積り額

【相談内容】

フランチャイズチェーン店で家を建てて今年で22年になります。
以前、訪問販売で太陽光発電工事をしてもらった大阪の業者が定期点検に来て、基礎にひび割れが
できているので基礎の補強工事をしたほうが良いと言われました。
その場で補強工事の見積書を作成してくれたのですが、高額（240万円）だったため判断に迷っています。

(R4年8月30日の相談事例)

【回答】

【当相談室の専門相談員で、該当箇所の確認を実施】
調査の結果、全面的な補強工事ではなく、ひび割れの箇所にエポキシ樹脂を注入する補強方法で
対応できることが確認できました。
工事費は総額で10万円となります（目安）。一度ご検討ください。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：シロアリ駆除費の支払い

【相談内容】

昨年、松山市地域包括支援センター和気・堀江の担当の方から、シロアリ駆除をしないといけないと言われ、炭マットのような物を7枚（費用7万円）床下に敷きました。

今年も定期検査に来て、マットを11枚（費用11万円）を敷いたのですが、持ち合わせがなかったので担当の方と銀行まで一緒に行って支払いました。

この対応は正しかったのでしょうか？

(R4年9月6日の相談事例)

【回答】

当相談室では仲裁や調停はしていないので、今後は工事を行う前にご家族の方としっかり話し合うようにしてください。また、近年ではシロアリ駆除サービスを騙った詐欺業者や高額な駆除費用を請求する業者によるトラブルも増加しています。特に訪問販売等にはご注意ください、しっかりご検討ください。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：追加補修の辞退

【相談内容】

築35年の住宅です。知人の内装業者に、台所と廊下の床のリフォーム工事をお願いしました。

（まだ見積りのみで工事契約はしていない状態です）

工事自体は8月下旬に終わっているのですが、台所の床数カ所にへこみや軋みがあり、冷蔵庫の下には引きずったような傷がついていました。また、廊下はブツブツとしたところがあります。

「補修します」と言われましたが、もうここでは信用できないのでできれば穏便にお断りしたいです。

（R4年9月13日の相談事例）

【回答】

工事自体は既に終わっているとのことなので、工事にかかった分の最低限の費用の支払いをする必要はあります。

その金額に納得された上で工事完了とし、以降の補修工事についてはお断りすることをおすすめします。

また、新たに業者を探される場合はリフォーム事業名簿をお渡しすることも出来ますので当相談室までご相談ください。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：配管の腐食と漏水

【相談内容】

先日、台所の配管が腐食し漏水があったので修理をしました。
解決はしているのですが、修理の際に床の断熱材まで水がしみ込んでいたのが気がかりです。
今後再発する恐れも踏まえて専門の人に相談したいのですが、どこに相談すればいいでしょうか？

(R4年9月26日の相談事例)

【回答】

後日、当相談室の相談員が連絡したところ、こちらの件は無事解決したそうです。
その際、「早期の対応で様々なトラブルを未然に防ぐことができるので、今後は定期的な点検をおすすめします。
今回の事に限らず、今後も何か気になることが出てきましたら当相談室まですぐにご相談ください」とアドバイスをしました。

■ 相談種別 / 新築

発生事象：契約解除にかかる費用の請求

【相談内容】

住宅（木造2階建40坪）の新築をしたいので、知り合いの設計事務所に設計・見積りを依頼しました。しかし、担当の方が夫が留守中に契約書を持参して来られ、急かされた私（妻）が契約書に署名捺印をしてしまいました。

後に、工事費が異常に高いので契約を解除したいという旨を伝えると「今までに掛かった費用、すでに購入済みの資材等の請求をします」と帰られたそうです。請求額がどれくらいになるか不安です。

（R4年9月30日の相談事例）

【回答】

契約書に署名捺印されている時点で契約が成立している状態なので、解除費用の発生は避けられませんが、請求額がいくらなのか、届いてから納得できる金額かどうか等、ご家族でよく相談してからお支払ください。また、今後は急かされてもすぐには対応せず、改めて旦那様から連絡する等、連絡窓口を決めて一旦保留にすることをおすすめします。

■ 相談種別／リフォーム

発生事象：リフォーム会社の倒産

【相談内容】

家のリフォームを予定していたのですが、その矢先に相談先の住宅建築会社が倒産してしまいました。そのため新たにリフォーム工事の相談や業者の選定を行いたいののですが、手元の情報が少ないのでご紹介いただくことは可能でしょうか？

(R4年10月23日の相談事例)

【回答】

当相談室よりリフォーム事業名簿をお渡ししますので、相見積もり（複数の業者に見積もりを取り、価格や条件を比較すること）を行い、選定することをおすすめします。

いくつか候補を挙げてご家族の方とよく話し合ってみてください。

また、相見積もりと一緒に、今回予定しているリフォームと同様な事例を業者から提示してもらえれば、実績等も分かり、業者選定の参考となります。