モニター通信 No.３

皆さんから寄せられた「モニター通信９月分」を紹介します。

「持ち家のリフォームや修繕、賃貸住宅の契約、高齢者向け住宅など住まいについて」
～自身や家族等が遭遇したトラブルや入居した理由などについて教えてください。～

モニターから　No. 1

どれもそうなのですが、お願いする側は、ほぼ素人。正直、請求を見ても、作業を見ても、何が良くて何が悪いのか、相場はどうなのかなど、全くわかりません。ですから、いかに信頼できる業者様にお願いするのか、その一点に尽きると思います。ニュースなどを見ますと、悪徳請求や悪徳リフォームなどを目にしますが、それも仕方のないと思うくらい、選択には困ってしまいます。ですから、最低限の知識は勉強しておいた方がいいのかもしれません。

また、なにか不具合があると感じた時には、しっかりと早めに意見を言い、正しいと思える方向に導く作業も忘れてはいけないと思います。実際、何十万と、値段が変わる事実は多くあります。言わないは損をするというのは、自分の経験でも多くございますので、まずは知識を得て、交渉をするところから始めてはいかがでしょうか

モニターから　No. 2

最近は部屋を探すときに、スマホやパソコンで部屋探しをし、現地を見ずに契約する人も多いそうです。けれど画像のみではわからないこともありますし、必ず現地に行き、建物の状況や周辺の環境の確認も必要だと思います。治安については、人に聞いたのですが、ゴミ置き場を確認することがよいそうです。ゴミ置き場を見ることで(ゴミが散乱してないかどうか)そこに住んでいる人の人となりが見えるそうです。それらが最初のトラブル回避になるかなと思います。

また、契約の時にも、きちんと契約書を熟読し、業者にわからないことは質問をし、適当に契約しないことです。そして、契約して引き渡しの時、床や壁など傷があるところは写真にのこし、壊れている部分がないか確認が必要です。退去する時のトラブルとして多額の修繕費の請求があるとよく聞きます。傷について言われても、写真などの証拠があると心強いです。現状回復費用の負担について、範囲はどこからどこまでなのか、ガイドラインと契約書が異なっているところがないか、きちんと確認も必要です。必要ではない支払いが発生して、トラブルにならないように知っておいた方がよいです。

賃貸住宅のトラブルのリスクヘッジのために、私の思うところでした。

モニターから　No. 3

昨年、約１５年住んだ賃貸を退去をするときに、修繕費の請求についてハラハラする経験をしました。退去時に物件を管理している業者さんと待ち合わせし、立ち合いのもと家の中の一つ一つの傷や汚れをチェックしていきます。そのときよく言われたのが「この傷は修繕で追加費用がかかるかもしれません」でした。床や壁や建具にある７か所ぐらいの傷、剥がれなどです。退去

後１、２ヵ月後から請求がくるようです。とくに驚いたのはシールの跡です。シールを剥がしておいても、粘着部分の跡が残っているとチェックの対象となります。子ども用の指はさみ予防グッズのシール跡が残っていました。そのとき、苦肉の策で少しでも落とせる汚れはその場で洗剤と雑巾で落としてチェック項目を少しでも減らしておきました。窓ガラスに貼ってあった飛散予防シールは剥がすのに時間がかかるので要注意です。立ち合い前にすませておくことがベターです。

修繕費が追加で料金がかかるか心配してましたが、その後請求はありませんでした。立ち合いしてよかったのは、どのような傷が修繕費の対象となるのか確認できた点です。次に住むときに傷がつかないように注意することもできますし、余計な請求を防ぐこともできると感じました。「くらしの豆知識」の中にもあるように事前に「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に目を通しておくべきだったと反省しました。今回この記事を作成するにあたって確認してみたら、壁に残った画鋲の傷はオーナー負担か入居者負担かなど細かく書いてあります。次回からはこのガイドラインを参考にしたいと思います。ただ、法的な強制力がないため、このガイドラインを知識として身に着けておいて、立ち合いに参加するしかありません。入居前からあった傷か証明できるように、入居したときに原状の写真を取る、退去のときにも写真を撮影しておくとトラブルの時に対応しやすそうです。

モニターから　No. 4

現在より１０年以上前に自宅のリフォームを実施しましたが、近くの大きなリフォーム会社だったために事無きを得た経験があり、今思えばホッとしているところです。ただ当時はまだ介護関係の設備の必要性が希薄だったことや、先方業者からのアドバイスも無かったために、普通のリフォーム工事で済ませました。

今、思えば各部屋間の段差解消とか手すりの取り付け等を考えても良かったと思っています。自分の身体機能が衰えていない中でなかなかその工事に踏み出せませんでした。あれこれ考えたあげく、それなりにリフォームも完了。現在に至っておりますが、子供も独立、別地で生活している状況下で果たして自分が最期までここに住み続けられるかは甚だ疑問を感じます。現在の住まいを手放して、介護施設へ引っ越し生活するか、重大な決断を迫られているところです。

もう一つの問題点は認知症になった時のことを考慮する必要があるということです。なってからでは遅いので､そろそろ対策を考える齢に来ているので､その辺の事情も十分に考慮しつつ、毎日を送っているところです。

モニターから　No. 5

しばらく前までは、住宅に関するトラブルといえば、「近くで工事しています」とか、「お宅の屋根に隙間があるので、修理したほうがいいですよ」といった、業者による勧誘だったと思います。実際、我が家にも何度か同様の業者が訪問してきたことがあります。幸いなことに、「屋根の損壊具合を調査するため、屋根に上らせてください」というしつこい要請を頑なに拒否し、後日、知り合いの業者さんに点検していただいたことで、事なきを得た経験があります。

さて、我が家は戸建ての持ち家ですが、これまでに行ったリフォームや修繕について、良かったこと、失敗したことを申し上げます。

良かったこと

大がかりなリフォームを行ったのは、１０年余り前です。この際、家の窓をすべて樹脂サッシを使用した二重サッシにしました。それまでのアルミサッシの窓の内側に、樹脂サッシの窓を設置するものです。また、ガラスも遮熱タイプ、断熱タイプなどから選べるようになっています。これによって、特にその効果を実感したのが遮音効果です。気密性が改善され、外の音が格段に静かになりました。逆に、家の中の音が外へ漏れにくくなったことも実感しています。次に断熱効果ですが、これも今までのアルミサッシの窓と比べると、明らかな違いを感じました。おかげで冷暖房費の節約にもつながり、省エネにもなっています。二重サッシにしたことで、玄関から家の中に入ったときに感じる温度も、以前とは明らかに違います。一年を通して、より快適な室温を保てるようになったと思います。

一般に、窓は住宅の中でも熱の出入りが多い場所だそうです。現役時代によく訪問したドイツでは、アルミサッシだけの窓というのは、ほとんど見かけませんでした。窓枠は木製や樹脂製、あるいはアルミと樹脂を組み合わせたものが多かったように記憶しています。また、北欧のフィンランドなどでは、二重サッシの窓が一般的でした。その断熱効果には以前から憧れがあり、「いつかは日本でも」と思っていましたので、今回のリフォームで実現できたことは良かったと思っています。

次に、やって良かったリフォームは、庭のリフォームです。まず、一番に行ったのは、雑草で覆いつくされた芝の撤去です。子どもが小さいときは、芝生もそれなりの役割を果たしていたのですが、子どもが成長すると、いつの間にかただの雑草の塊になってしまいました。そこで、これをすべて撤去し、一部を石敷きにしました。次いで、庭木はすべて高さ約１．５メートルで剪定し、手間のかかるマキとモッコクについては、思い切って根元から伐採しました。これは、思い切りのよい家内の決断でした。これらのリフォームの効果は、多少不格好な庭になったものの、何といっても梯子を使った高所作業をしなくて済むようになったことです。庭の手入れに伴う事故を防ぐという意味でも、安全性の向上につながったと思います。

失敗したこと

失敗したリフォーム工事は、やはりトイレです。見栄えの良さに一目ぼれし、タンクレスタイプの一体型トイレを設置しました。しかし、１３年後、温水機能のモーターの不調による故障が発生しました。当初は、モーターなどの部品が交換できなければ、便座だけを交換すればよいだろうと思っていました。ところが、業者からの回答は、「トイレ一式を交換する必要がある」というものでした。提示された費用も高額で、１３年前の一目ぼれを後悔したものの、すでに取り返しがつきません。結局、ほぼ同額の費用をかけて、タンク式のトイレに逆戻りすることになりました。

この経験から、リフォームの際には、見た目やその時の使い勝手だけでなく、故障した場合の修理や部品交換のしやすさ、製品の耐用年数、将来の維持費などについても、事前によく確認しておくことが大切だと感じました。

モニターから　No. 6

最近の天候事変により悪質な商法が増えています。そのひとつが高齢者を狙った悪質な商法です。

○　家内の分電盤点検　　○建物の老朽化　等の無料点検など高齢者を脅かし強引に工事を進

めるなどの手口が流行っています。毎日のように耳にします。私も高齢者の一人として万が一に備えました。まずはＴＶ番組で聞いた「見知らぬ人（物）には冷静になって相手にしない」感覚になることを頭において

① 小荷物など配達品については玄関ドア前で対応。
　ア．送付者の名前を確認すること。そして断る。 無記名品だと料金請求に巻き込まれます。
　イ．兄弟・親戚関係には日ごろ事前に連絡しておく。

② インターホーンにて訪問販売、住宅点検等の案内があったときは、興味深々とならず冷静に今必要でないことを言って玄関ドアを開けないで断る。

③ 日常、家庭の電話は留守番電話にしておく。不必要な電話が多いので留守電にて必要・不要を見極める。日常会話の多い友人等には此の旨を話しておく。

以上により消費者トラブル発生防止を図り、楽しい一時を過ごしています。

モニターから　No. 7

我が家では以前、ベランダの防水工事を行った際に、工事業者がエアコンの室外機を移動しました。工事後、特に問題があると思わず、そのまま過ごしていましたが、夏になってエアコンを使用しようとしたところ、動かないことに気づきました。その時は、「工事から時間がたっているし、こちらがすぐに確認しなかったのが悪かった。」と考え、業者にといあわせることもしませんでした。また、住宅メーカーから派遣された業者だったため、信頼して任せていたということもありました。

しかし、その後、消費生活相談員の勉強をする中で、工事の際に室外機を移動したことと、エアコンの不具合に因果関係がある可能性があるのであれば、まずは業者に相談してみてもよかったのではないかと思うようになりました。申し出ていれば、補償や保証の対象になったのではないかと気づきました。

この経験を踏まえ、紹介・派遣された２回目にベランダの防水工事を行った際には、前回の経験を活かし、工事前にこちらの要望や注意してほしい点を業者に伝えるようにしました。その結果２回目は特に不都合もなく、工事を終えることができました。１回目と２回目では、別の業者でしたが、工事の進め方や対応、仕事ぶりにも違いがありました。この経験から、住宅メーカーから紹介・派遣された業者だからといってすべてを任せきりにするのではなく、工事内容を確認し、こちらの希望や不安な点を具体的に伝えることがたいせつだと感じました。

住宅のリフォームや修繕は費用も大きく、専門的なことが多いため、消費者にとって業者選びは簡単ではありません。業者との信頼関係は、消費者が要望や疑問を伝え、それに対して業者もできる限り答えようとすることで成立する面も大きいと感じます。任せておけば大丈夫と考えるのではなく、内容をしっかり確認し、気になることは相談することを心掛けていきたいと思います。

モニターから　No. 8

土浦市に家を建てて住んでから３８年になります。その間に外壁塗装やトイレ・お風呂のリフォーム、リビングダイニングの床の張り替えなどいくつものリフォームを行いました。それらについては幸いにも特にトラブルはありませんでした。ただ外壁塗装にしてもリフォームにしても、悩ましいのはどこにお願いするかです。今はネットで口コミを調べることができますが、以

前はどの業者を選べばよいのか迷うことがありました。またリフォームというほどのことではない小さな修繕にもどこにお願いすればよいのかわからないことがあります。

今年の春、家の外壁に目立つヒビが入っているのを見つけました。前回の外壁塗装から１０年もたっていないので、塗装ではなくヒビの修理だけお願いしたいと思っていたところ、たまたま新聞に入っていたチラシの中に外壁塗装の広告があり、そこにヒビの修理という項目があったので問い合わせてみたところ、気持ちよくヒビだけ埋めてもらうことができました。工事といえないような小さな工事でしたが、きちんと契約書を交わし料金も低額ですみました。今回の修理を行って、このような小さな修理や修繕をリーズナブルな金額で安心してお願いできるところを必要としている人は、他にもいらっしゃるのではないかと思いました。

モニターから　No. 9

車庫シャッター(手動で上げ下げ)が「劣化・使用者(私夫婦)の高齢化」により、電動化に更新した。その時の状況について・・・。　※　工務店(土浦市)・シャッター業者(千葉県・千葉市)

1 打合せ内容

(1)工務店との打ち合わせ内容等

ア 手動式シャッターを、電動式シャッターに交換更新する。旧シャッターは、更新後、工務店が処理する(持ち帰る)。

イ　契約金は、契約後１週間以内に支払う。※指定口座に全額２２５，０００円払い込んだ。(払込み後、一週間以内に工事が終わった)

ウ　工務店・業者間の打ち合わせ内容等については、聞いていない。

1 工事内容その他

(1)電気工事は、工務店の指定業者が執り行った。・・・特に問題はなし。

(2)シャッターの業者(工事前の打ち合わせ・工務店、工事業者、工事依頼者三者の話し合いは無し)

(3)工事依頼者(私)とシャッター業者との打ち合わせ

工事による騒音・塵その他で近隣住民に迷惑をかける事柄が有れば、その内容説明を近隣の人達へ説明してから工事を始めて欲しいと、伝えたところ「そのようなことをしたことは無い。騒音・埃は出るが心配することはない・・・、と安易に考えている様子」

説明・近隣入居者への謝罪等について話をしても「謝罪や挨拶」について、したことは無いに誇張しているので、私個人で近隣入居者に説明し、問題があったら忌憚のないご意見をお願いしますと伝言して廻った。又、シャッター業者は、自宅前道路に当たり前の様に「トラック２Ｔ」を駐車して、当該工事を施行していた。警察や近隣住民から注意を受けなければと「終日心配」していた。住宅街に工事用車両を駐車して作業をする場合は時間の長短に関係なく「交通整理案内人を配置する」必要性を強く感じた。

1 工事後の残材処理について

手動シャッターから電動シャッターへの交換工事は、無事終わった。が、撤去した旧手動シャッターは、シャッター業者は持ち帰らないと言う。(工務店からは聞いていないの一点張り)

※　旧手動シャッターの容態等　縦２５０㎝　横３００㎝重量１００キロ一人では移動が出来ない。

※ 工務店に問い合わせると、施行業者には「持ち帰る」様に伝えてあるとのこと。

(1)両社間で話をして「解決」するよう伝言し、一切かかわらないこととした。
(2)週間程度道路脇に放置されていたが、自治会役員に説明し黙認して貰った
(3)撤去した残材等は私宅には、何の連絡もなくいつの間にか「持ち去らわれていた」

1 契約は、些細なことでも「文字」に認めて置くことの必要性を実感した。又、工務店は過去にも何回か工事を依頼していたので、当方の希望をよく聞いてくれ今回のような事柄での「トラブル」は、全くなかったが、工事を始める前に、三者間で話をしなかったことにも、落ち度があったようにも反省した。

1　後刻、工務店から謝罪の説明が有った。工務店とシャッター業者間で詳細に亘る打ち合わせが漏れていたとのことであった。（これからの工事契約なども含め双方が譲歩したものと思っている）

モニターから　No. 10

住居も長く住み続ければ何かしらのリフォームが必要になってきます。実際に気を付けることは、訪問業者には気を付けることや、必ず相見積もりをとることです。何社か見積もりをとると、意外に大きな違いが見えてきます。ただ、安いからといって契約してしまうと、安価な材料を使われたり、十分な満足を得られなかったりということもあります。業者選定は、いつも頭を悩ませます。さらに廃棄処理まできちんとやってくれる業者を選びたいものです。

リフォーム費用もどんどん値上がりしています。やるべきところに、どれだけのお金をかけられるかが問われる時代になっています。老朽化していく我が家をながめながら、日々格闘しています。

モニターから　No. 11

私は、現在分譲マンションに居住しています。近年、分譲マンションの管理費や修繕積立金の値上げが、全国的な社会問題になっていると感じています。食品や光熱費の急激な物価高騰が続く中、私の居住するマンションも２回目の大規模修繕工事を数年後に控え、建築資材の高騰などの要因により管理費・修繕積立金の更なる値上げが予想されます。多くの所有者が負担に感じ家計を圧迫するのではないでしょうか。

また、築２０年超の分譲マンションなので、住民の高齢化、加えて賃貸として貸し出されている部屋が増えており、管理組合の理事のなり手不足が問題になっています。私の居住するマンションでも、理事のなり手を選出するのに難航しているとの声を頻繁に耳にします。立地や日当たり、周辺の生活環境が気に入っているので住み続けたいと考えます。今後のマンションの管理体制について、マンションがさらに古くなった際の管理状況、また、住人の価値観の違いにより、様々なトラブルが生じるのではないか不安を感じている所有者は、少なくないのではないでしょうか。

また、近年、線状降水帯による大雨や水害が各地で発生しています。先日の千葉県での度重なる水害にも深く心を痛めております。また、地震のニュースに触れるたび、住まいの安全性について、これまで以上に、真剣に考えなければならない時代が来たと強く実感しております。

モニターから　No. 12

家屋のリフォーム、東日本大震災の時に経験しました。
屋根瓦が、シロウトが下から見てずれてしまっていたので、屋根工事の人に見てもらいました。その「ずれ」のみを修理すればいいように思いましたが、工事の人に、ついでに「ずれ」の発生しない(瓦でない)屋根に変えないかと提案され、屋根全体の工事をしました。それなりの金額がかかりましたが、それ以来あのような大きな地震はないので、あの工事は無駄だったかなぁと反省しています。

モニターから　No. 13

高齢の両親がふたりで暮らしている間は、気にかかってはいたがあまり心配はしていなかった。だが父がなくなり高齢の母が一人住まいになると、やはり心もとない行動が目につきはじめた。一年ほどたったころから母の一人住まいを解消する方法を模索し始めた。

まずは母の性格を考えると高齢者施設に～と言う選択肢はなかった。さてそうなるとわが家か母の家での同居が一番早い、と言う訳でどちらにとなった。どちらも似たり寄ったりの団地の戸建。2回引っ越しになる、どちらかの建て替えかアクセスの良い場所への２世帯移動と考えて、不動産業者へコンタクト取るもなかなか良い物件に当たらず、その上友人から高齢者の引っ越しは認知症に繋がる等と怖いことを言われ断念。それでは昔からの友人がいる母の家を建て替えと考えるも、新しい家にしても子供、孫ともに茨城には住まないと拒否され、それなら東日本大震災の後地震で倒れた家具類など処分した為使っていない部屋がいくつかあったので、母の動線を崩さないと言うことで、母の所に私たち夫婦が同居するのが体力的にも金銭的にも良いとなり、母の家をリフォームする事になった。

さて今まで外壁塗装等部分的なリフォームはしたことがあるが、一階部分のリフォームとなるとどこに依頼したら良いか迷ってしまったが、部分ごとの依頼だと業者が入り乱れ面倒くさいと、結局建てていただいた業者に全面依頼した為全体像の見積りをとり依頼した。ただ母が高齢の為、又我々の生活も変化する事も考え、又母が戸惑わないように大きなリフォームではなく、又バリアフリー化もあまりせず補強と断熱を中心に考えていただいたリフォームだった為か、思わず金額がオーバーしたような気もする。（他業者の個々の見積りはとっていないから比べようもないが？）

いまだにリフォームが良かったのか、いっそ全面建て替えが良かったのかわからないが、２ヶ月弱ネットを張った生活だったけれども、私たち夫婦が移動するだけで体力的には軽くすんだかな？と思っている。今リフォームして５年ほどたったが、母の家も築３０年ほど経った家のリフォームだったから、今年のように大雨が続いたり地震が頻繁だと土台に歪みが来ないかと心配になる。若い人達は持ち家か借家かどちらが得かが問題点になっているようだが、高齢者の住宅事情も含め、あちらの住まいであるお墓のしまいかたも家族にとってどう着地したらよいのか悩ましい。答えはわからん。

因みに人生１００年時代と世間では報道されているが、わが家の母は今年１００歳。住宅事情もお墓事情もすべて現実に突入中。

モニターから　No. 14

住宅のリフォームなどのトラブル事例は、自分はまだ遭ったことがないですが巷ではよく聞

く話だと思います。よく聞くのが屋根やシロアリのトラブル、太陽光パネルの積載などです。こういった業者は電話や訪問で向こうからコンタクトを取ってくることが多いので、まず家の電話などで知らない番号のものは警戒すること、家に知らない人はいれないことなど接触を持たないことが１番かと考えます。

万が一、接触をしてしまった際は、すぐに回答をせず、検索サイトなどで電話番号、業者を調べて悪徳業者でないか調べ、必ず身の回りの人や知り合いの業者にも相談をすべきです。可能なら相見積もりを取り、相場を学びます。独居の場合でも、家族に相談するからと必ずワンクッションいれたら安心です。よく聞くトラブルでは、その場で対応してしまい後から高額請求をされてしまった、業者が意図的に壊して修理費を請求するなどがあげられます。その場で対応するのは絶対にやめたほうがいいと言えましょう。

昨今の台風や地震などに便乗して、業者も慣れているので、消費者もしっかり対策し自分の身を守るため日々情報収集をしたいと思います。

※ 掲載は提出順になっています。