

モニター通信 No.6

皆さんから寄せられた「モニター通信2月分」を紹介します。

「住宅リフォームのトラブルについて」 ～専門的な要因が多くトラブルが発生しています。情報提供をお願いします～

モニターから No.1

《出前講座について》

先日、自分の所属する某グループに消費生活センターの職員さんにお越し頂き、消費生活のトラブルに関する講座を開いて頂きました。契約の基本ルールやクーリングオフの詳細についてなど、耳にした事はあるけれど詳しい内容は知らなかった事を、クイズなどを交えて楽しくしっかりと勉強する事が出来ました。

また、還付金詐欺や訪問販売のトラブルなどについてDVDで分かりやすい事例を紹介しながら、どのように対応すべきなのか、などを教えて頂きました。自分の知らないパターンの詐欺の場合、騙されている事に気付きにくいですが、色んな事例を知ることで、被害に遭いそうになったときに未然に防ぐ事が出来ると思います。詐欺の手口も日々新しいものが出てきていますので、こういった講座で最新の情報を教えて頂けるのはとても為になりました。

賢い消費者になれるよう、これからも情報収集を怠らないようにし続けたいと思います。

モニターから No.2

我が家も10年前にリフォームを実施しました。現在までに大きなトラブルの発生は無かったが、小さなトラブルは数知れないほど発生し現在に至っております。約30年前、和風の注文建築で内外装とも工務店任せでしたが、経年劣化によりキッチン・風呂場付近をリフォームしました。建材関係の知識が無かったためメーカー展示場を何ヶ所か歩き決定したが、建材関係の値段設定に疑問を持ちました。それは全て30～70%引きの販売にしていることで、現実に本当の値段はどの位か分かりません。それをリフォーム会社が更に値引きする等の方法で工事しているため、全く不信感一杯です。

結論は、地元で長く営業しているリフォーム会社を信用するしかないと思い、自分自身を納得させたところです。

モニターから No.3

誰も住まなくなった義父の家。数年前に大雪のため、瓦が数枚落ちてしまった。修理のために大規模ホームセンターの関連会社に見積りをお願いした。担当の方は瓦の修理の見積りと同時にシロアリの点検をした方が良かったと言った。シロアリ被害の写真を何枚も見せられたので、見積りだけならとOKした。見積りの当日、瓦屋さん一人。シロアリ業者は数人で来た。画像を見せられていたので駆除してもらった。大規模ホームセンター関連会社の人は毎年点検すると言っていたが、シロアリ業者は一度も点検に来ていない！

モニターから No. 4

《振り込め詐欺被害防止について思うこと》

表題の被害防止キャンペーンは、今年も来たる3/14に開催されます。消費生活センター、警察からの被害防止案内は近々の資料がよく分かります。平成28年12月末、茨城県管内オレオレ詐欺155件、3.4億円、平成29年1月末、土浦管内で2件460万円の被害がありました。被害防止はなぜ出来ていないのか、私たちは考える必要があると思います。

身に覚えがないこと、銀行への振り込みなどで身内が関わっていることが被害の主なもので、被害者の大半が高齢者です。私たちは、心のスキに入り込む卑劣な犯罪を何としても撲滅しなければなりません。対応の基本と、運動を次により提案したいと思います。

- ・電話の相手が何を言っているか正確に把握する。
- ・相手が誰だか判らないこと、話が理解出来ない場合、相手のペースに乗らず電話を切って近親者または警察に相談することが第一です。

また、詐欺被害防止運動は3/14キャンペーンに継いで市民に密着した講演会等を提案します。

- ・各地区の公民館にて市民セミナーを開催する。
- ・各地区の町会に資料を配布・回覧して一層の意識高揚を図る。

市民の皆様が防犯活動に一層の理解と確認を望む次第です。

モニターから No. 5

8年前に退職し、中古住宅を購入しました。4年間人が住んでいない家でした。今までリフォームした経験のない私は、信頼出来る方をお願いして大工さんを紹介して頂きました。満足度70%なら善しと決めてお願いしました。初対面の大工さんたちは良い人たちで、正直な対応に誠実な働きぶりは本当に気持ちよく、注文以上、期待以上、金額以上のリフォームをして頂いたと感じました。気持ち良く支払いもさせて頂き、紹介して下さった方にお礼を申し上げます。平凡だった私の人生の楽しい思い出になりました。

「旅は道連れ、世は情け」と言います。生産者、流通者、消費者と一つに繋がって生活しているお互いの心がもう少し通い合うようになれば、皆の喜びも一層増えると思います。もしトラブルを発生させて裁判で争えば、勝っても負けても双方の損です。面倒がらず双方からの小さな目配りや気配りが必要と思います。

モニターから No. 6

住宅リフォームのトラブルについて書かせて頂きます。2年程前にトイレのリフォームを業者さんに依頼しました。内容的には便器はもちろん、壁紙、床までお願いし、そして新たに壁に収納を付けて頂いたのですが、この収納をきちんと取り付けないまま来なくなってしまいました。その他は良く仕事して頂いたので残念です。

モニターから No. 7

我が家は今から三年前に、外壁の塗り替えをした。今年は市から補助金も出るというので、トイレのリフォームを考えているところだ。トイレに関しては、毎週のようにいろいろな会社の折り込み広告が新聞に入ってくる。その中のいくつかの業者に話を聞いてみたが、値段は安いだけ

あって、別途料金が多いのに驚いた。ハウスメーカーの見積もりは、一番高かったけど、これには後々追加料金がないように、すべてが入っていた。それに、その後のメンテナンスのことも考えると、信頼できるところに任せるのが一番だと思う。

モニターから No. 8

人も家も否が応でも老いていく。体調を崩し受診すると「加齢によるものですね」と言われると二の句が出なく、住む人が年を重ねるということは家も然りと言うことだ。家も時代と共に、その変遷についていかざるを得なくなる。

我が家も夫の退職を機に大掛かりなリフォームをすることになった。自分たちの勉強不足ゆえ交渉のし方がまずかったり、色々なことが後手に回ったり、「そんなはずじゃなかった！」と後悔することが何点もあった。着工前に納得のいくまで業者も調べ、理想の形もしっかり決めて取り掛かるべきだったことをとても後悔した。お風呂の不具合から急にリフォームへと繋がり、研究・調査が足りなかったことを反省。苦々しい思い出である。大金を掛ける家のリフォームには、念には念を入れ思いの叶ったすばらしい結果を見たいものである。

モニターから No. 9

昨今私の近辺には、このトラブルに関しては記憶がありません。リフォームのトラブルは金銭的と日時もかかるし、いったん発生すると大変だと思います。確かに今は、セールスの方とかチラシ広告で旨い話があるのでついつい契約などしてしまうことが有ると思います。しかし、契約する時は自分一人で判断せず家族の方、もしくは知人に相談すると間違いは少ないと考えられます。また、一社のみでなく別の会社から見積書をもらうなどして価格の適正と工事实績を調べると、より一層良いと思います。

いずれにせよ分からないこと、疑問なことは確認し、自分の大事なお金を使うわけですから焦らず冷静に行動するのが大切だと思います。

モニターから No. 11

住宅リフォームは何社かに見積もってもらって決めないと、料金を高く設定されることがあると聞きます。私自身は特に困った体験はありません。

《くらしのセミナーに参加して》

種々な講座で勉強することが嬉しいです。このような機会があると、知らない事を専門家の説明頂けるので分かりやすく学べます。実生活に即した内容は特に参考になります。日々の生活に流されていく中、こういったレポートの提出で考えることが出来、モニターになって良かったなと思っています。

モニターから No. 12

・営業に回って来る方も、簡単な直しが出来ると費用の点でも助かります。改めての作業の場合なかなか来てもらえません。我が家のドアも2年くらい不便なままです。

・新築の時は(昔ですが)水道が家庭用料金に再申請されてなく、建築時の営業用料金のまま半年くらい高額(2~3倍近くだったのでは)な水道料を払っていました。あまり高いので調べてもら

ったと記憶しています。申請してもすぐには直るものでなく、業者が半分くらい出してくれました。

・30年後のリフォームの時は電気代でした。オール電化に変えたため高くなったのだとあらかじめ省エネに努めておりましたが、震災の時のパンフレットでチェックしてみて初めて電気料金が小規模店舗等という契約になっているのに気付きました。5年以上も経っていたので、大きな差額です。リフォーム責任者の人に契約を変更してもらいましたが、「何ででしょうねー」と無責任な言い方に腹立たし思いをしました。素人では業者に任せてしまっているの、高いと思ってもチェックしきれないのではと反省しながら思いました。

モニターから No. 13

住宅リフォームのトラブルは様々ですが、特に高齢者を狙った悪質な訪問セールスが目立っていました。最近では、見積書を取ってもトラブルになることが増えてきているように思えます。現愛は、相見積もりは常識となっていますが、比較検討し業者を厳選したとしても、そこでトラブルが発生してしまうこともあります。工事が終了したら高額な追加請求をされたり、工事がはじまったらずさんな工事だったとか、図面通りに工事が進まなかった等です。良心的な業者に当たれば幸いです、いろいろな業者が参入している昨今では業者選定もままならないこともあります。

最終的には、良い業者を見極める確かな目が必要という結論になってしましますが、情報を多く収集して業者と渡り合える知識を備えるということが大切になってくると思います。私もリフォーム経験者ですが、後になって後悔することは多々ありました。リフォームは新築よりも難しいと聞きます。今後一層学んでいく必要があります。

モニターから No. 14

住宅リフォームとは少し違いますが、水回りの工事のトラブルの報告です。ある業者に依頼した工事でしたが、終了しないままに代金を要求され不当な代金を支払いました。きちんとした業者を選択しなければならないと痛感いたしました。

《商品の賢い買い方について～7月分》

新婚当時の失敗談です！消火器の販売で、公団の団地に住んでいる時に何も分からないまま、勧められる通りに購入してしまいました。値段的には少し高かったのかと後で気付きましたが、訪問販売には要注意と認識した一件でした。

《電子マネーの利用について～11月分》

電子マネーは日頃より利用しております。ポイント制などもあり、購入するものをよく考えて利用すると、大変便利ではないかと思えます。

《消費税10パーセントの改正について～1月分》

消費税10%への引き上げには、正直納得できないところです。家計への影響は大きな打撃となることは目に見えています。国会の審議を見ていると、本当に無駄な時間を費やしている事案が多いと思われます。

モニターから No. 15

私はこれまで2度リフォームをしています。最初のリフォームは建てたハウスメーカー関係でしたが、細かな注文にも柔軟な対応を下さり金額も見積り通りでした。二度目は建てて26年も経っているためハウスメーカーにこだわらず、何人かの友達が「良かったよ」と教えてくれた所をお願いしました。評判通りとても丁寧な仕事ぶりで、やはり見積り通りで出来たためどちらも満足しています。でも友達の中には、テレビでもコマーシャルしている業者が近くにあり、安さをアピールしていたのでそこに頼んだら、大失敗で騙されたと言っていました。着工してから色々変更だらけで突然の休工があったりで、納期は延びるは金額は跳ね上がるは、だったそうです。知っている人からの評判は間違いないのではないかと思います。

モニターから No. 16

住宅のリフォームとは、どのくらいのことを言うのか。10年に一度の外壁塗装も含まれる？ 3/11大震災で壊れた屋根の修復は?? 30年間使ったガス給湯器を更新した、同じく30年間使ったガスレンジ・ガスオープンを更新した。それぞれごとに複数の業者の見積もりを取り、入念な打ち合わせを行ってから業者を決定した。住宅そのものをいじったわけではないが、これだけの工事でも、工事の初めから終わりまで、(屋根には上らなかったが)常に作業を見守り、話を聞きながら、工事をしてもらったので何のトラブルも発生しなかった。

「トラブルが発生している」とのことなので、その理由を知りたい。

モニターから No. 17

《モニター通信1月分感想》

モニター通信1月号を拝読し、消費税増税がかなりの痛手となり、重税感を感じている消費者がいかに多いかを改めて痛感させられる内容でした。日本の年金制度は年々の歳入で賄う賦課方式なので、急速な少子高齢化によって年金支給額が大幅に減額される年金氷河期の到来は、今後避けられない現実でしょう。厳しい経済情勢の中、困窮する地域の住民を救済する消費生活センターの存在はより一層救世主となる役割を担うのではないのでしょうか。

モニターで学ばせて頂いたことを一助にさせて頂き、生活コストを抑える術を身に付け、前向きに対応し自立した消費者になれるよう心掛けたいです。

モニターから No. 18

ウォシュレット付きのトイレ便器の交換について、ネットで業者を探して来訪してもらいました。自宅から2キロも離れていない業者で、近隣であれば間違いはないと思い見積りを依頼しました。来訪した担当者は、便器の交換だけでなくトイレの床と壁をも交換する必要があるということで見積りを出してきました。私は疑問に思い、大手DIYショップにあるトイレコーナーに行き、相見積りでの依頼をしました。ところが、私が懸念していた通りで床や壁の交換は全く必要なく、ウォシュレット付きのトイレ便器の交換が出来るとのことで、同じ製品での交換なのに見積り額が減額しました。

私も消費者は、トイレ便器がどのように設置可能なのかは分かりません。業者の言い分に従う以外になすすべはありませんが、近隣に所在する業者でも不可解な営業をすることがあるよう

です。結局、私は大手DIYショップに依頼して事なきを得ました。

モニターから No. 19

子供部屋を2部屋にするための壁を作った。金額的には15万円位の工事でした。無事に終わったが大切にしていた写真立てが割れていたのに気づき、業者に持って行き修理はしてもらったが、直接担当者からお詫びの電話もなく、大手業者の対応に信頼を失った結果となった。

《アパート解約金について》

一人暮らしの子供がアパートを解約した。事前に発生する解約金を確認しておいたにもかかわらず、多い金額の請求だった。問い合わせしたら、結局事前に確認した金額に戻った。その際、〇月〇日、〇〇さんに確認した記録を取ってあったのが相手を納得させた。消費者を騙す業者に怒りがおさまらない。これも大手不動産であった。

モニターから No. 20

昨年、台所の水道の工事をした時のことです。水道の元のところから水漏れがあり、リフォームの会社に見てもらったところ、水道管を交換したり工事費等含めて4～5万円掛かると言われました。あまり高いので近くのホームセンターに相談すると、出入りの水道工事の会社を紹介してくれ、見てもらったところ水道管は交換する必要はなし、部品の交換と工事費合計で1万円で作れると言われお願いしました。

ちょっとした水道工事でも、大きな差があるものです。ましてやリフォームとなると百万円単位のお金です。最低でも3～4社から見積りを取り、よく比べてみて、詳しく話を聞くことだと思います。面倒がらずにやることが大切です。