

住宅リフォーム工事、トラブル防止のためには契約前に確認・検討。

【事例】

近所でリフォーム工事をしていた業者の人と、道で世間話をするようになっていた。昨日、その業者がリフォーム工事をしないかと訪問してきた。必要ないと断ったが、いつもの世間話が始まりなかなか帰ってくれず、今なら安くしておく、契約してもらえないかと何度もお願いされ、断りきれずに契約してしまった。最初は20万円くらいという話だったのに、最終的には100万円もする工事の契約になった。このような高額な工事はやはり必要ないと思うので解約したい。

【助言】

訪問販売で住宅リフォーム工事の契約をした場合、クーリング・オフできます。クーリング・オフは書面で通知します。はがきで解約を申し出るよう、また、はがきを出すときは記録が残るように、はがき両面のコピーを取り、「特定記録郵便」や「簡易書留」で出すよう助言しました。

【解説】

特定商取引法では訪問販売についてクーリング・オフ制度を設けています。法律で定められた内容を記載した書面を出すよう義務付けられており、その書面を受け取ってから8日以内であれば、無条件で契約が解除できます。

クーリング・オフ期間が過ぎていても、書面に不備があったり、販売方法に問題があったときなどは契約を取り消すことができる場合があります。トラブルにあった場合は早めに消費生活センターに相談してください。

また、住宅リフォーム工事の相談では、訪問販売での契約トラブルだけでなく、見積りや契約書、施工内容の相談も多く寄せられています。

住宅リフォーム工事の契約をする場合は、複数の業者から見積もりを取り、金額だけでなく、工事の内容や材料、工事期間なども確認し、不明な点は納得するまで説明を求め、十分検討したうえで契約するようにしましょう。見積りが有料の業者もありますので、依頼の際には確認するようにしましょう。また、契約は口頭でも成立します。後日トラブルにならないよう、必ず契約書を取り交わし、見積書や契約約款、設計図、仕様書なども受け取り、内容を確認しましょう。工事内容について口頭で依頼していた場合は、あとで「言った、言わない」のトラブルになる場合があります。工事内容の取り決めなどは書面に記載してもらうようにしましょう。

住宅リフォーム工事の相談窓口として、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいのダイヤル」(0570-016-100)があります。トラブルを未然に防ぐため、見積書の見方がわからない、見積書の内容や金額が妥当かどうかわからないなどの場合には、契約前に見積書をチェックしてくれる「住宅リフォーム見積チェックサービス」もありますので、利用するといいでしょう。