

紛争が予見される消費者の不安内容

相談事例の分析から整理した、相談のきっかけとして消費者が感じている不安内容は以下の5つに大別できます。

A 相手に対する不安や不満

① 相手に悪意がある可能性への不安

- ◇ 訪問営業の業者が悪徳ではないか
- ◇ 業者のホームページなどに誇大広告はないか

② 相手に相談できないことへの不安と不満

- ◇ 質問や確認を頻繁にすると業者の機嫌を損ねるのではないか
- ◇ 依頼したことが図面に反映されていないが、一般的に記載しないような内容なのか

③ 工事および契約内容の不誠実な対応への不満

- ◇ フローリング貼り換え時に不陸が生じたが補修対応してもらえない
- ◇ 契約時に合意していない追加工事が行われ、費用を請求された

B 相談者自らの状態などによる不安

④ 自らの知識不足による選択ミスの可能性への不安

- ◇ 見積額が適切なのか
- ◇ 提案の修繕工事は必要なのか

⑤ 自らの検討不足による方向性誤りの可能性への不安

- ◇ 修繕は必要だが、併せてどのようなリフォームを行うとよいか
- ◇ 業者に相談すると、リフォームの規模が大きくなりそうで不安

次に、大きく5つに整理した消費者の不安内容を、より明確にするため、消費者の状況と背景を1例として設定し、5つの不安ポイント別に消費者の「不安状況」と相談員の「きづきポイント」を以下に参考として示します。

状況と背景

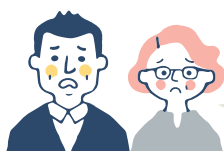


ナビ田さんは間もなく還暦を迎える夫妻。
子育ても一段落して、リタイア後は夫婦の暮らしを楽しみたいと考えています。
そのためには、あちこち傷み始めている、築25年4DK木造一戸建ての自宅のリフォームが必要と感じています。



A 相手に対する不安や不満

① 相手に悪意がある可能性への不安



隣の家から紹介されたリフォーム会社と、外壁と屋根のメンテナンスリフォームの契約をしようとしているところですが、本当に必要な工事なのか、また、金額が妥当なのか不安です。

きづき
ポイント

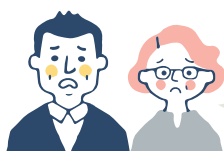
- 紹介された会社に対する不安
- 工事内容や金額の妥当性への不安



不安を感じているときは一度立ち止まることが必要であること、不安を覚えた「工事内容と必要性」「工事金額」について専門家のチェックを受けることができることを説明。

また、契約書の内容やクーリングオフについて、確認するように助言するとともに、同じ工事内容で複数社に見積依頼をして比較検討することを伝える。

② 相手に相談できないことへの不安と不満



工事内容を相談しリフォーム工事の契約をするところです。
依頼したことが最終でもらった図面に描かれていない気がします。
口頭でも依頼していれば大丈夫でしょうか。

きづき
ポイント

- 図面に依頼内容が記載されていないことへの不安
- 工事内容を直接確認できない不安



工事は基本的に図面に基づいて行われることを説明。また、契約後に追加や変更を希望する場合は、工事費の増減を確認することも説明。

不安や不明点がある場合は、工事会社に遠慮せずにきちんと確認したうえで契約をする必要があることを伝える。

③ 工事および契約内容の不誠実な対応への不満



増築を含む台所などの工事を依頼したが、その後ほとんどやり取りがないまま工事が終了し、契約したときの見積もりを大幅に超える額の請求書が届きました。

依頼していない追加工事の追加費用のようですが支払う必要がありますか。

きづき
ポイント

→ 工事内容や金額の変更について説明がなく工事を進めた工事会社への不安

→ 予定外の額の請求書について工事会社と交渉することへの不安



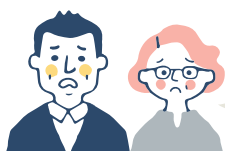
依頼していない追加工事の費用を支払う必要はないが、依頼したかどうか明瞭でない工事については、工事内容と状況の整理が必要になることを説明。

まずは工事会社とのやり取りや提案、打合せ記録などを確認することを伝える。



B 相談者自らの状態などによる不安

④ 自らの知識不足による選択ミスの可能性への不安



工事内容を決めたので、3社に見積もりを頼みました。

2社はすぐに見積もり金額を出してくれましたが、1社はプランの検討と詳細な調査が必要で時間がかかるとのことでした。時間がかかる方が丁寧な気がしますが、何が違うのか不安です。

きづき
ポイント

→ 見積書の見方、比較の仕方などがわからない不安

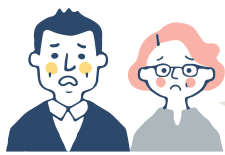
→ 見積もりにかかる時間について知識がないことへの不安



見積書は工事会社によって記載方法が異なる場合があり、依頼した工事内容が含まれているか、比較する場合は工事内容が同じかどうかを確認する必要があることを説明。

見積もり期間が違う場合はその理由について説明を受け、それでも不安な場合は外部の専門家に相談する、見積チェックを受けるように伝える。

⑤ 自らの検討不足による方向性誤りの可能性への不安



冬場のお風呂やトイレが寒いので、リフォームが必要と思って工事会社に相談したところ、いつの間にか間取りの変更を含めた契約に誘導されました。適切な契約か不安です。

きづき
ポイント

→リフォームの内容を具体的にイメージできていないこと
による不安

→リフォーム後の暮らし方が明確でないことによる不安



リフォームの内容は工事会社と納得がいくまで相談、打合せすることが大切であることを説明。希望する内容に必要な工事かどうか、不安を感じる場合は外部の専門家に相談するように伝える。また、リフォームのイメージがないまま工事会社を選定した場合、ミスマッチなどの可能性があることを伝える。

さらに… 既存住宅購入＋リフォームの場合

状況と
背景



ナビ川さんはこの春入籍したばかりの夫婦。将来家族が増えることを想定して、既存住宅を購入してリフォームすることにしました。購入のタイミングで、将来のことを考え、間取り変更も含めたリフォームにしたいと考えています。



④ 自らの知識不足による選択ミスの可能性への不安



リフォームするつもりで既存住宅を探しています。築年数がほぼ同じであれば、建物の状態も同じと考えてよいのか、リフォームの予算は同じでよいのかがわからず不安です。

きづき
ポイント

→既存住宅の状態がわからないことへの不安

→購入やリフォームなどに必要な費用がわからないことへの不安



既存住宅の状態は、住み方やリフォーム履歴などによって建物毎に異なることを説明。購入の契約前に、建物状況を調査できるようであれば確認することができるとよいことを伝える。

さいごに 相談員のみなさまへ

住まいづくりナビセンターでは、相談において、消費者の状況を丁寧に把握し、課題解決を行う上で必要な専門家への相談を助言、専門家との相談後のフォローを行うなど一元的な役割を担う相談員を「総合相談員」と位置づけ、対応を行っています。消費者が望む住まいの実現に向け、今後「総合相談員」の役割が重要になってくると考え、この冊子は『総合相談員ハンドブック』と名付けました。



家を長持ちさせる、快適にする、暮らしに合わせる…リフォームの目的や内容は人それぞれで、リフォームに取り組む消費者の不安や悩みも多種多様です。中には紛争に発展し、満足のいくリフォームとならないケースもあり、できればそのようなことに至る前に、相談員が防波堤としての役割を担うことが必要ではないかと、私たちは考えています。

これからの相談員には、消費者から相談されることにただ答えるだけでなく、消費者が意識していない「トラブルの芽」があれば、それに気づき、未然に防ぐための注意やアドバイスを行うことが望まれます。経験や知識、適切な情報が足りず、何らかの不安を感じている消費者に対しては、まずは不安を受け止め、「立ち止まること」、「よく検討すること」、「状況に合った専門家などへの相談を勧めること」が求められています。

この冊子が、今後の相談において、みなさまの一助となるように願っています。

総合相談員ハンドブック

執筆

住まいのナビゲーター／一級建築士

佐藤 摂子

村上 春奈

村上 まみ

山本 倫子

大里 幸子

青木千枝子

2022年1月初版

企画・監修・発行



一般財団法人 住まいづくりナビセンター

〒104-6204 東京都中央区晴海1-8-12 オフィスタワーZ 4階

TEL 03-5166-8300 FAX 03-5166-8301

URL <https://sumanavi.info/>



© 一般財団法人住まいづくりナビセンター 2022

本書の内容・写真・イラストの無断転載・複製は著作権法上での例外を除き、禁じられています。

