

# 高知くらしの護身術

327

## 住宅リフォーム

### 店舗契約トラブル増

(2014年7月15日掲載原稿)

住宅リフォーム工事のトラブルは訪問販売で悪質な勧誘を行って契約させる事例が多々発生しています。特に、判断力の低下した高齢者に対し、次々と契約させるトラブルが問題となっています。一方、消費者が事業者の店舗やショールームに出向いて契約した場合でも、多くの相談が寄せられています。

2013年度に高知県立消費生活センターへ寄せられた住宅リフォームに関する相談では店舗などでの契約が、訪問販売による契約を上回りました。

訪問販売・店舗での契約に共通してみられる相談に「料金が他社より高額」「施工内容に不満」というものがあります。また、店舗契約では「支払いが不安で解約を申し出ると、高額な違約金を請求された」「修理のために業者を呼んだが、見積もりが高額なのでキャンセルすると出張費用を請求された」などの相談があります。

訪問販売で契約した場合、消費者は契約書面を受け取った日を含めて8日間は無条件で契約を解除（クーリングオフ）できます。しかし、消費者が自ら店舗などに出向いたり、契約のために業者を自宅に呼んだりした場合は、クーリングオフ制度の適用がありませんので、慎重に判断しなければなりません。

工事を契約する前には、

- 1 工事を依頼する必要があるのかをよく検討する
- 2 複数の業者から見積もりを取り、金額と工事内容を確認する
- 3 工事内容について業者と話し合ったことは記録に残す

との3点が重要です。

また、業者が見積もりを無料でやっているとは限りません。依頼する際は、必要な費用を確認しましょう。