

知っておきたい、住まいのリフォームのこと

# わが家の 安心リフォーム



青森県

## わが家を安心してリフォームするために

住宅リフォーム工事には、家を長持ちさせる修理・修繕・メンテナンス、家族構成の変動や高齢化などの生活の変化に対応するための増改築、設備機器の新設や交換・修理など多様な種類があります。

また、既存部分との「取り合い」が重要になるなど、新築と異なるリフォームならではの知識、技術を必要としますので、小規模なリフォーム工事であっても安易なものと考えない姿勢が大切です。

あなた（家族）の生活を快適にするためのリフォーム工事、無用のトラブルや失敗は避けたいものです。また、万一、不具合が発生したときも、大きなトラブルに発展しないようにしたいものです。

この冊子は、悪質リフォームに関するトラブルに陥らないためのアドバイスを始め、住宅リフォーム相談窓口の紹介など、県民の皆さまが安心してリフォームを進めるための留意点をまとめたものです。

住宅を所有されている方などがリフォーム工事を行おうとする場合、まずこの冊子をお読みください。



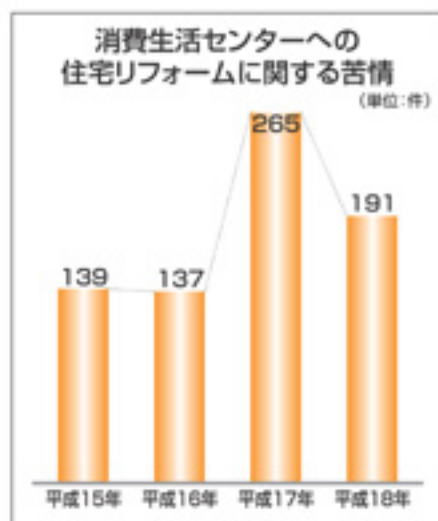
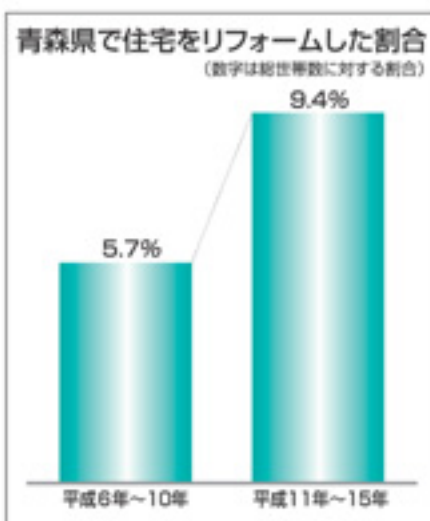
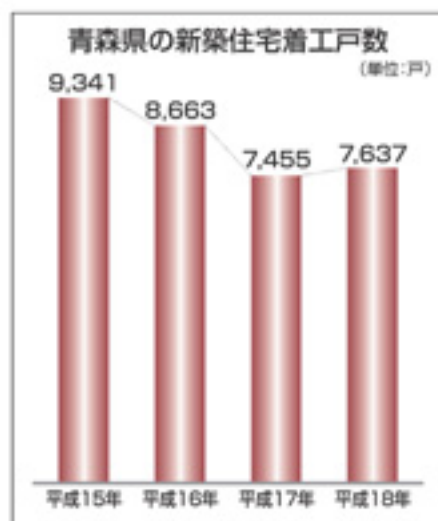
## リフォームトラブルが増えてきています

### 青森県における住宅リフォームの現状と課題

本県においては、下図のように、新築住宅着工戸数がここ数年で大幅に減少してきています。しかしながら、国土交通省で実施した、平成15年住宅需要実態調査によると、過去5年間に県内で住宅をリフォームした世帯の割合が、前回調査時(平成10年)の5.7%から9.4%に増加し、本県においても住宅リフォームの需要は増加しているものと思われます。

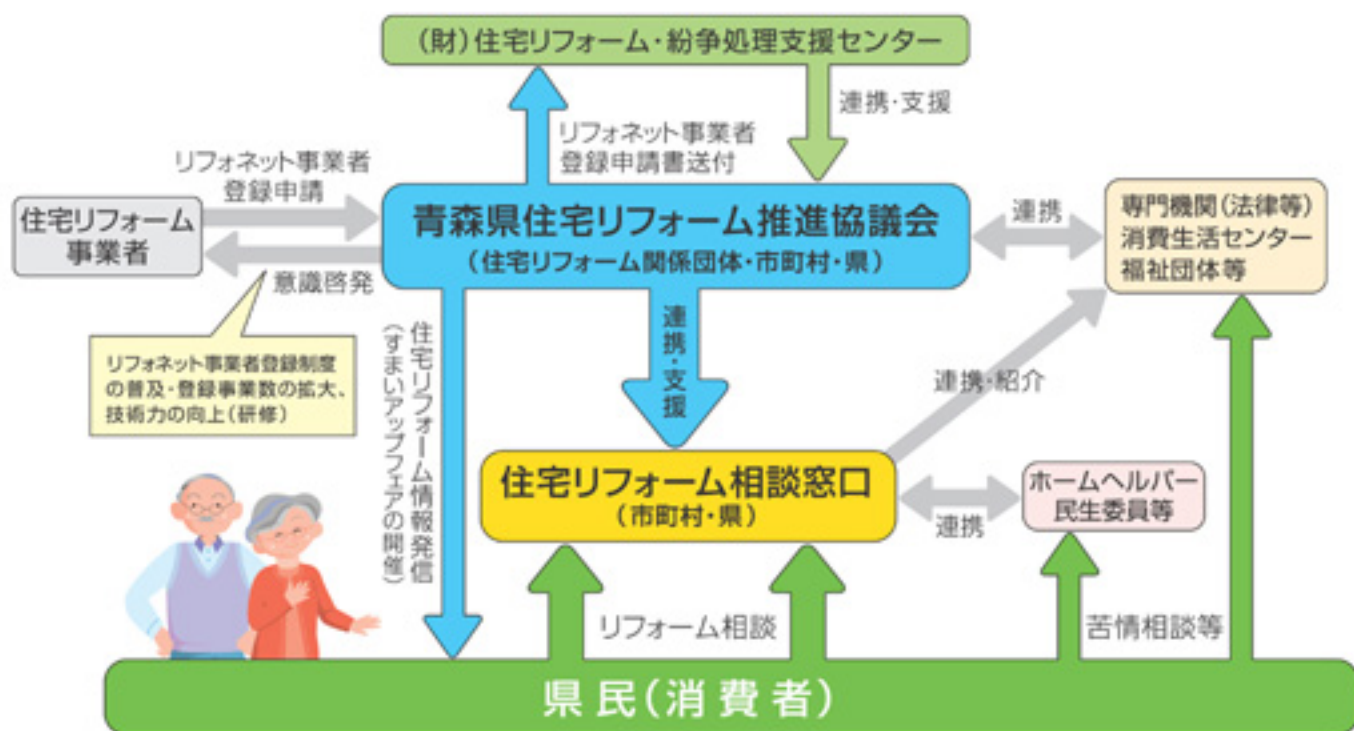
また、高齢化やライフステージの多様化等の対応を始め、耐震性・省エネルギー等の住宅性能の向上など、県民の住宅リフォームに関する工事内容も多様化が見られます。

しかし、執ような訪問営業や不安をあおる商法など、消費生活センターへの住宅リフォームに関する苦情の相談が近年増加しており、悪質リフォームに関するトラブルが社会問題化するケースも発生しています。



## 安心・住宅リフォームのための青森県の体制

青森県では、国土交通省の外郭団体である「(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター」および「青森県住宅リフォーム推進協議会」と連携して、県民が安心して住宅をリフォームできる環境と体制の整備に取り組んでいます。



### 青森県住宅リフォーム推進協議会

青森県住宅リフォーム推進協議会は、県内の住宅リフォームの関連業界団体、消費者団体・福祉団体および市町村・県等で組織されており、県民が安心してリフォームできる環境を整備するとともに、住宅リフォーム関連業界の健全な発展を図ることを目的に活動を行っています。(平成18年9月22日設立)

#### (1) 活動内容

- 住宅リフォームの推進に関する関連団体および行政との意見交換および連携
- 住宅リフォームに関する情報の収集
- 県民(消費者)への各種情報提供
- リフォーム事業者向けの研修会の開催
- リフォーム事業者登録制度の普及および登録事業数の拡大
- 市町村住宅リフォーム相談窓口との連携・支援

#### (2) 構成団体 (平成19年7月末現在)

##### ◆正会員/32団体 (五十音順)

青森ガス株式会社、青森県解体工事業協会、青森県管工事業協同組合連合会、青森県建設組合連合会、青森県シーリング防水協会、青森県室内装飾事業協同組合、青森県信用漁業協同組合連合会、青森建設協同組合、青森県設備設計事務所協会、青森県電気工事業工業組合、青森県板金工業組合、青森県木材協同組合、あおもり信用金庫、株式会社青森銀行、株式会社建築住宅センター、株式会社みちのく銀行、下北信用金庫、社団法人青森県エルピーガス協会、社団法人青森県管工事業協会、社団法人青森県建設業協会、社団法人青森県建築士会、社団法人青森県建築士事務所協会、社団法人青森県宅地建物取引業協会、社団法人青森県中小建設業協会、社団法人青森県電業協会、東奥信用金庫、東北電力株式会社青森支店、十和田ガス株式会社、十和田信用金庫、八戸ガス株式会社、八戸信用金庫、弘前ガス株式会社

##### ◆特別会員/44団体

独立行政法人住宅金融支援機構東北支店、社会福祉法人青森県社会福祉協議会、特定非常利活動法人青森県消費者協会、40市町村・青森県

##### ◆賛助会員/16企業 (社名省略)

#### (3) 事務局

社団法人 青森県建築士会

〒030-0803 青森市安方2丁目9-13 青森県建設会館1階 TEL:017-773-2878 FAX:017-723-7105

[E-mail] info@aomori-aba.or.jp [ホームページ] http://www.aomori-aba.or.jp/reform



# 1. 住宅リフォーム工事を トラブルなく完成させるために

どうしたら住宅リフォーム工事をトラブルや失敗なく完成することができるでしょうか。

## ◆リフォームの進め方



### 1. 信頼できるリフォーム事業者の選定

リフォーム工事の成功は、信頼できる事業者の選定にかかっているとと言っても過言ではありません。事業者についての情報は、市町村および県の住宅リフォーム相談窓口、またはリフォーム支援ネット「リフォネット」で調べる。その他には友人、知人、近隣から成功した住宅リフォーム工事の事業者を聞く、リフォーム工事の実例を見るなどの方法があります。

### 2. 事前の調査と見積り（複数）の必要性

リフォームの目的・希望を、リフォーム事業者に確実に伝えると同時に、リフォームする住宅を実際に見てもらってから見積書の提出を求めましょう。

### 3. 書面による契約、変更の取り扱いなど

小規模な住宅リフォーム工事であっても、書面によって工事請負契約を結んでおくことが、双方の権利義務を確実にしておくために重要です。工事内容を変更するときも、「工事内容変更合意書」または変更工事請負契約を取り交わすことが必要です。

### 4. 万一、不具合が生じた時の責任についての確認

契約時に、万一不具合が生じた場合の責任について、契約書等にどのように規定されているか、確認が必要です。

### 5. 打合せの記録、工事完成後の工事内容の確認および記録の保管

工事施工者と打ち合わせた内容は記録に残し、工事内容の変更等についても双方で書面で記録しておきましょう。また、リフォーム工事を行う前の状態、工事中や工事後の状態の記録を写真で残しておくことが、大きなトラブルを未然に防ぐ上で有効です。工事完了時には、工事内容を工事施工者ととも現場で確認し、工事完了確認書などを取り交わして保管しましょう。

### 6. 市町村および県の住宅リフォーム相談窓口等の活用

安心できる住宅リフォーム事業者がわからない、見積書の見方がわからないなどの場合は、身近な市町村および県の住宅リフォーム相談窓口を利用しましょう。

各相談窓口において、リフォーム支援ネット「リフォネット」の登録事業者を閲覧できます。

#### 各窓口の相談受付内容について

- 住宅リフォーム事業者の選び方をアドバイスします。
- リフォネット登録事業者名簿の閲覧ができます。
- 住宅リフォームに関する見積書の見方をアドバイスします。
- 住宅リフォーム工事前における書面による契約に関する相談に応じます。
- 工事中・工事後のトラブルに関する相談に応じます。  
(専門的な相談は専門機関を紹介いたします)
- 県産材使用の住宅リフォーム事例の紹介をいたします。
- 耐震診断および耐震改修に関する相談に応じます。

#### リフォーム相談窓口



## 2. こんなトラブルが起きています

一部の悪質事業者による訪問販売のトラブルが目立っています。  
あなたの生活を快適にする住宅リフォーム。  
失敗やトラブルのないように十分にご注意ください。

### ◆よくあるトラブルの事例 (ほんの一例です。このほかにも様々な事例があります)

【事例1】業者の耐震診断で床下をチェックしたら、シロアリが大量に見つかったと言われ除去工事をした。



シロアリの防除の他にも、あれやこれやと工事を勧められて支払いが出来なくなってしまった。

【事例2】リフォーム工事によって逆に使いづらくなった。



窓枠を木製の物からアルミ製のサッシに変更したら、窓が開けづらくなった。

【事例3】リフォーム工事そのものに不具合が発生した。



屋根の葺き替え工事を頼んだら、かえって雨漏りが起こるようになってしまった。

【事例4】マンション専有部分工事で、階下の居住者に迷惑をかけてしまった。



カーペットをフローリングに変えてもらったら、階下居住者から騒音の苦情が出てきた。

### ◆ご注意! こんな悪質な訪問販売

#### ●執ような訪問営業

頼みもせず突然やってきて、一度断ったが何回も訪ねてくる。最後には勝手に工事図面を持参して執ように契約を迫る。等々

#### ●不必要なサービス

屋根改修工事の訪問販売なのに、今、契約したら玄関ドアの取り替えをサービスする。等々

#### ●不安をあおる

耐震診断を無料でと言って上がりこみ、「屋根裏の補強が必要。修理しないと地震の時に家が倒れる。」というので不安になり工事を依頼した。工事後、知り合いの工務店に聞くと半額で済みそうな工事であった。等々

#### ●強引な契約

「今日中に契約したら半額、明日なら通常価格になる。」と言い、延々午前0時まで居座られた。等々

#### ●モニター大幅値引き中

自社製品による外壁リフォームを勧められ、今なら期間中のためモニターになれば費用は半額にする。等々



# 3. 万一、不具合等が発生した場合の対応は？

住宅のリフォーム工事で万一不具合が発生したとき、大きなトラブルに発展しないようにするため、次のような点に留意してください。

## ◆不具合発生時の留意点

### 1. 不具合に関する記録の作成・確認

不具合の場所、内容、状況、発見日時等の記録を作成しておきます。また、不具合の状況の写真記録を残しておくのも一つの方法です。

その上で工事施工者へ連絡し、一緒に不具合の状況を確認してください。

### 2. 保証の確認

保証書や保証約款がある場合には、保証内容を確認してください。

### 3. 瑕疵等不具合に対する責任

リフォーム工事の瑕疵等不具合については、保証書や保証約款に定める保証のほか、民法その他の法律上の権利を行使できる場合があります。

詳しくは、市町村および県の住宅リフォーム相談窓口や消費生活センターなどの専門機関にご相談ください。

### 4. 工事施工者との協議、第三者機関への相談

工事施工者とよく協議し、その内容を記録しておいてください。またトラブルについても、市町村および県の住宅リフォーム相談窓口や消費生活センターなどの専門機関にご相談ください。



## ◆不具合が見つかった場合は？



おかしいと思ったら、すぐに契約せず信頼のできる市町村および県の住宅リフォーム相談窓口や消費生活センターなどの専門機関に相談しましょう。

#### ●訪問販売による契約は無条件で解約（クーリング・オフ）できます。

訪問販売による自宅での契約は、契約から8日間以内なら、特定商取引法によって契約を無条件で解約（クーリング・オフ）できます。

工事に着手すると、契約解約の手続きが複雑になりますので、万が一契約してもクーリング・オフ期間中は工事に着手させないようにしましょう。また、工事が終わっていてもクーリング・オフ期間中なら無条件で解約できます。

#### ●強引な契約は消費者契約法によって取り消すことができます。

長時間におよぶ居座り等強引な勧誘などの場合には、消費者契約法によって契約を取り消すことが可能です。



相談窓口・専門機関

# 4. 住宅リフォームについての様々なことは相談窓口へお気軽にお電話を

住宅リフォーム工事で、不具合が発生した、工事施工者とトラブルになったなどについての相談先として、次のような相談窓口があります。

## ●各市町村の相談窓口

市町村名	相談窓口	電話番号
青森市	都市整備部 建築指導課	017-761-4526
	市民文化部 市民生活課	017-734-5249
弘前市	建設部 建築指導課	0172-35-1111
八戸市	市民生活部 生活相談課	0178-43-2111
黒石市	建設部 都市建築課	0172-52-2111
五所川原市	建設部 建築住宅課	0173-35-2111
十和田市	建設部 都市整備建築課	0176-23-5111
三沢市	民生部 生活環境課	0176-53-5111
むつ市	建設部 建築課	0175-22-1111
つがる市	建設部 建築住宅課	0173-42-2648
平川市	建設部 都市計画課	0172-44-1111
平内町	地域整備課	017-755-2116
今別町	産業建設課	0174-35-2001
蓬田村	産業振興課	0174-27-2111
外ヶ浜町	建設課	0174-31-1226
鯉ヶ沢町	建設課	0173-72-2111
深浦町	建設課	0173-74-2111
西目屋村	農林建設課	0172-85-2111
藤崎町	建設課	0172-75-3111
大鰐町	建設課	0172-48-2111
田舎館村	建設課	0172-58-2111
板柳町	建設課	0172-73-2111
鶴田町	建設整備課	0173-22-2111
中泊町	建設課	0173-57-2111
野辺地町	建設課	0175-64-2111
七戸町	建設課	0176-62-6244
おいらせ町	建設課	0178-56-4702
六戸町	建設下水道課	0176-55-3111
横浜町	産業建設課	0175-78-2111
東北町	建設課	0176-56-3111
六ヶ所村	建設課	0175-72-2111
大間町	建設環境課	0175-37-2111
東通村	建設課	0175-27-2111
風間浦村	建設環境課	0175-35-2111
佐井村	産業建設課	0175-38-2111
三戸町	ふるさと農村課	0179-20-1154
五戸町	建設課	0178-62-2111
田子町	経済課	0179-32-3111
南部町	福地総合サービス課	0178-84-2111
	名川総合サービス課	0178-76-2111
	南部総合サービス課	0179-34-2111
階上町	産業建設課	0178-88-2118
新郷村	産業建設課	0178-78-2111

## ●青森県の相談窓口

相談窓口	電話番号
東青地域県民局 地域整備部 建築指導課	017-728-0226
中南地域県民局 地域整備部 建築指導課	0172-32-3801
三八地域県民局 地域整備部 建築指導課	0178-27-5157
西北地域県民局 地域整備部 建築指導課	0173-35-2117
上北地域県民局 地域整備部 建築指導課	0176-23-4311
下北地域県民局 地域整備部 建築指導課	0175-22-1231

## ◆その他の相談窓口

### ●(社)青森県建築士事務所協会

「青森県木造住宅耐震診断マニュアル」作成に協力いただいた団体で、県内各地に支部があり、耐震に関する相談窓口を設けています。お電話いただくと、お住まいに近い支部を紹介します。

〒030-0803 青森市安方2丁目9-13 青森県建設会館5階  
TEL:017-773-1596 FAX:017-773-1599  
E-mailは、info@aomorijk.or.jp  
ホームページは、http://www.aomorijk.or.jp

### ●消費生活センター

消費生活センターでは、毎日の暮らしの中で生じた商品・サービスの提供や契約に関する苦情・トラブルについて、解決のための助言・あっせんを行っています。

相談窓口	電話番号
青森県消費生活センター 青森相談室 青森市中央3-20-30 県民福祉プラザ5階	017-722-3343
青森県消費生活センター 弘前相談室 弘前市大字蔵主町4 県弘前合同庁舎別館2階	0172-36-4500
青森県消費生活センター 八戸相談室 八戸市大字尻内町字鶴田7 県八戸合同庁舎1階	0178-27-3381
青森県消費生活センター むつ相談室 むつ市中央1-1-8 県むつ合同庁舎1階	0175-22-7051
青森市民消費生活センター 青森市中央1-22-5 青森市市民生活課	017-722-2326
弘前市市民生活センター 弘前市土手町154-1 弘前市土手町分庁舎	0172-34-3179
八戸市消費生活センター 八戸市内丸1-1-1 八戸市庁別館5階	0178-43-2111 (内)225

### ●弁護士・警察等の機関

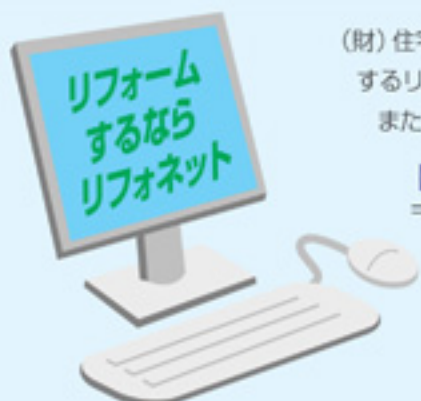
相談窓口	電話番号
青森県建設工事紛争審査会(事務局) 青森市長島1-1-1 県庁県土整備部監理課	017-734-9640
青森県弁護士会 青森市長島1-3-1 日赤ビル5階	017-777-7285
警察安全相談室 青森市新町2-3-1 青森県警察本部広報相談課	017-735-9110

■ご相談の際は、見積書、契約書、相談する内容を要約したメモ、施工写真等をご用意の上、ご来訪またはお電話でお願いいたします。

※各市町村では、相談窓口を設置している部署名が変更になる場合もございますので、お確かめください。

※平成19年7月末日現在

## ☆リフォーム登録事業者とは？



(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが、「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を遵守するリフォーム事業者を登録する制度で、各市町村の窓口で登録業者を確認できます。また、インターネット【リフォーム支援ネット(リフォネット)】でも閲覧できます。

【リフォーム支援ネット(リフォネット)】<http://www.refonet.jp/>

※「住宅リフォーム事業者倫理憲章」とは、住宅リフォームに関連する事業者が、その社会的使命に応え、それぞれの業態に応じて事業を適切に行う際の共通の行動規範として、リフォーム関連団体・全都道府県や政令指定都市で組織する「住宅リフォーム推進協議会」が定めたものです。

### 住宅リフォーム事業者倫理憲章

住宅リフォーム推進協議会(全国組織) 平成13年6月制定

良質な住宅ストックの形成と美しい街並みの整備を通して、21世紀の豊かな住文化の創造と社会の持続的発展の実現のため、住宅リフォーム産業に期待される社会的使命は大きい。

住宅リフォーム推進協議会は、以下の「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を定め、事業者への定着と事業環境の整備を推進する。この憲章は、住宅リフォームに関連する事業者が、その社会的使命に応え、それぞれの業態に応じて事業を適切に行う際の共通の行動規範となるものである。

1. 依頼主の期待に応え、住み心地や資産価値が最大となるよう努める。
2. 依頼主が適切な選択と判断ができるよう、常に正確な情報の提供に努める。
3. 見積りや契約等について誤解を生じないよう正確で分かりやすい書面により、適正な業務遂行に努める。
4. 依頼主にとってよき相談者となり、クレーム等に対して誠実な対応に努める。
5. 関係法令を遵守し、さらに高い品性とモラルの保持に努める。
6. 住まいの質の向上を目指し、専門知識の習得と技術・技能の研鑽に努める。
7. 依頼主の理解と協力を得て、健康で安全な生活環境の実現と、資源の有効利用等による地球環境保全への寄与に努める。

## ◆MEMO



青森県

## 青森県県土整備部建築住宅課

(担当:住宅企画グループ)

T030-8570 青森市長島一丁目1-1 TEL:017-734-9695(直通) FAX:017-734-8197

[E-mail] kenju@pref.aomori.lg.jp

2007.8 改訂