

(一社)富山県優良住宅協会主催 リフォーム勉強会①

『リフォームトラブルに あわないために』

～リフォームの基礎知識とトラブル回避術～



令和6年11月25日

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

『リフォームトラブルにあわないために』 ～リフォームの基礎知識とトラブル回避術～

I. リフォームに関するトラブル相談事例

II. トラブルを防止するためのポイント

III. リフォームかし保険について

IV. 困ったときは「住まいるダイヤル」に相談

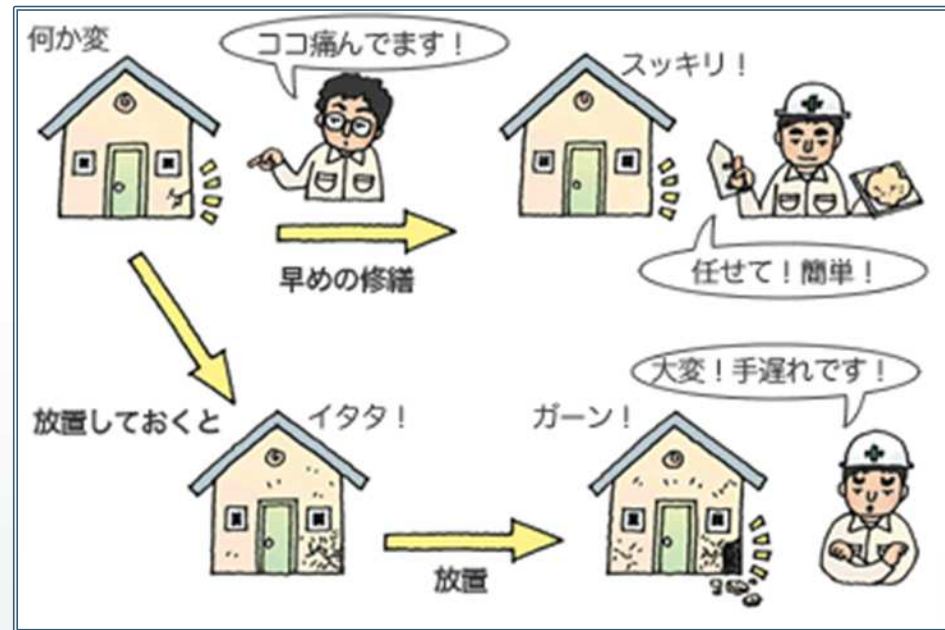


はじめに

リフォームとは

- ①メンテナンス・修繕・設備更新
- ②耐震、省エネ、バリアフリーといった性能向上リフォーム
- ③ライフステージの変化に合わせて行う模様替えや増改築

—などの3つに分類されます。



I. リフォームに関する主なトラブル相談事例

【事例1】 台風で屋根が破損。リフォームを依頼したが工事が完了しない

【事例2】 リフォーム工事が完了したが、すぐに雨漏りが発生した

【事例3】 補助金を利用できると勧められたリフォーム工事

【事例4】 「保険金が使える」と無料で工事ができると勧誘され、契約した
屋根のリフォーム工事

【事例5】 強引に進められたリフォーム工事の代金を支払いたくない

【事例6】 水道管から漏水、応急処置をした事業者に他の工事も依頼した
ところ、高額な金額を請求された

台風で屋根が破損。リフォームを依頼したが工事が完了しない

- ▶ 台風で、木造住宅の屋根の一部が破損した。
早くリフォームしないといけないと思い、テレビCM で見たことがあるリフォーム業者に連絡し、屋根の補修工事と塗装工事を依頼した。
契約書の工期は2週間と書かれていたのに、工事が始まって、職人が来たり来なかったりを繰り返し、1カ月経過しても足場がかかったままで工事が終わらない。
屋根の上の工事なので、自分でリフォーム工事の進行状況を確認することさえできない。写真を要求しても、あいまいな返事しかもらえない。



リフォーム工事が完了したが、すぐに雨漏りが発生した

- ▶ 先日ひょうが降り、木造2階建て住宅の屋根の一部がめくれたため、屋根のリフォーム工事をしてもらった。ところが、工事完了後1週間も経たないうちに、雨漏りが始まった。

リフォーム前までは雨漏りはしていなかったのですが、今回の屋根のリフォーム工事が原因ではないかと疑っている。事業者から、工事代金を支払ってほしいと言われたが、今後の雨漏りが心配なため、代金の支払いはしていない。事業者との間で、保証について、どのように話を進めたらよいか知りたい。



補助金が利用できると勧められたリフォーム工事

- 5年前に購入した築30年の木造住宅に住んでいます。近所でリフォーム工事をしている事業者が突然訪ねてきて、「今なら、国の補助金を利用して、無料で断熱性の高いサッシや高効率の給湯器に交換ができる」「早くしないと、補助金の財源がなくなって、無料で工事ができなくなってしまう」と言うので、事業者から言われるまま、契約を結んでしまいました。しかし、工事の内容について、十分な説明がなく、自分にとって必要な工事であるか理解できず、本当に無料で工事ができるのか不安です。



「保険金が使える」と無料で工事ができると勧誘され、 契約した屋根のリフォーム工事

- ▶ 先日、見ず知らずのリフォーム業者が訪問してきて、「保険で屋根の葺き替え工事をしないか」と訪ねてきました。リフォーム工事業者は「住宅の火災保険は、自然災害で屋根が壊れた場合にも使える」「損傷は経年劣化によるものだが、強風で屋根が傷んだことにすれば保険金が70万円くらい出るので、実質無料で工事ができる」「保険会社への申請手続きはすべて当社が代行する」と言ってきました。無料ならと思い、その場で70万円の屋根工事契約を結びましたが、話がうますぎて不安です。このような工事をして大丈夫でしょうか。



強引に進められたリフォーム工事の代金を支払いたくない

- 古い木造住宅に住んでいる。リフォーム業者が、「無料床下点検」と言っ
て来訪してきた。事業者は床下に潜り、「シロアリ防除工事をしたほうが
よい。20万円に負けておきます」と言うので、すぐにお願ひし、代金を支
払った。事業者は「床板も交換したほうがよい」と勧めてきたが、金額が
はつきりしなかったため、床板工事は依頼しなかった。
ところが1カ月後、また同じ事業者がやって来て、すぐに床板工事にとり
かかるそぶりを見せたので、「見積書を持ってくるように」と言って追い
返すと、3日後に見積書を持ってきて、説明を聞いている最中に、同行の
職人が工事を始めてしまった。しかたがないので「工事費13万円」で折り
合いをつけたが、養生もせず、埃があまりにひどかったため、途中で工事
をやめてもらった。後日、事業者から8万円の請求書が届いたが、
このように強引に進められた工事の場合、
代金を支払わなければいけないのか知りたい。



水道管から漏水、応急処置をした事業者に他の工事も依頼したところ、高額な金額を請求された

- ▶ 水道管から漏水したため、インターネットで検索した水道工事業者に応急処置をしてもらった。その際、給湯機の交換も計画していると伝えると、既存水道管の老朽化を指摘され、給水・給湯管をすべて交換することになった。見積書をもらい、書面の「施工承諾署名欄」に記名し、翌日から工事は始まったが、その後、知人のリフォーム業者から高額だと指摘されたため、水道工事業者に依頼した分は現時点までで精算したい。工事が行われていない分もあるため、支払うべき適正な工事費用を知りたい。



Ⅱ.トラブルを防止するためのポイント

- ◆適切な手順でリフォームを行うことにより、トラブルは防ぐことが可能です。
- ◆また、メンテナンス・修繕・設備更新といったリフォームの必要性については、居住者が日常的に点検を行うことで気づく場合があります。
- ◆ここでは、計画的にリフォームを進めていくうえで基本となる6つの手順とその手順ごとのポイントについてご紹介します。



【参考】定期的な点検の重要性

住宅を長く使い続けるには、定期的な点検を行なって、住まいの状態をきちんと把握し適切な処置（修繕・リフォーム）を心がけることが重要です。

	1年ごとの日常点検 (住まい手が主体)	5年ごとの中期点検 (専門家・業者の協力)	10年ごとの総合点検 (専門家・業者の協力)
部 位	<ul style="list-style-type: none"> ●屋外(外壁・屋根・ベランダ) ●屋内(床・壁・天井) ●建具 ●設備(給排水・電気・ガス) ●その他 (異臭・カビ・音・害虫) 	<ul style="list-style-type: none"> ●屋外(外壁・屋根・雨どい・軒裏・塗装) ●屋内(床・壁・天井) ●建具 ●設備(給排水・電気・ガス) 	<ul style="list-style-type: none"> ●屋外(基礎・土台) ●屋内(床組・柱・壁・天井・小屋組) ●その他(防水など)
目 的	建物の傷みやすい部分の点検です。床材や壁材の傷や反り、建具・金具の不良、雨漏りの形跡など日常生活の中で異変がないかを目でチェックします。	見えない所の異常の発見が目的です。内外装や基本設備などを点検します。	建物の本体の維持が目的です。建物の構造的な部分の計測、点検をします。
処 置	簡単な処置は、自分で。ただし、設備の異変や雨漏りは自分で判断・工事せず、早めに施工会社に頼みましょう。	見えない所の異常の発見や処置は、素人には難しいので、専門家や専門業者にまかせましょう。	床の沈下や傾斜、壁・天井のたわみなどの計測は、信頼のおける専門家に依頼しましょう。

【出典】「永く快適に住むための わが家のリフォーム・クリニック」 (一社)住宅リフォーム推進協議会

住宅リフォームの6つの手順

1. どんなリフォームをしたいか明らかにしましょう



2. あらかじめどれくらいの費用が必要か検討しましょう



3. リフォーム事業者を決めましょう



4. 契約する内容をしっかり確認しましょう



5. 工事が契約どおりに進んでいるか確認しましょう



6. 現場と書類の確認をしてリフォームの完了です

1. どんなリフォームをしたいか明らかにしましょう

- ① やりたいことを明確にする
- ② 他にもリフォームが必要な箇所がないか
総点検する
- ③ 住まいの図面等を準備する
- ④ 優先順位を整理しておく

特に、築年数の経過した住宅では、不具合があったり、劣化しているところがあると、追加工事や変更工事につながります。早めに建築の専門家に相談して、現状調査や建物診断等を実施しましょう。

1. どんなリフォームをしたいか明らかにしましょう

⑤ インスペクション（建物状況調査）を依頼する

インスペクションとは、目視や計測などにより、住宅の基礎や外壁のひび割れ、天井の雨漏りなどの劣化・不具合が発生していないかを調べる「建物状況調査」です。住宅の状態を把握することで、補修の必要性を踏まえた適切なリフォーム計画をつくることができます。

インスペクション（建物状況調査）のメリットの例

- ・ 専門家※に調査してもらうことで、家の健康状態がわかる
- ・ 本当に必要な工事、不要な工事が明確になる
- ・ 工事に優先順位をつけるのに役立ち、適切なリフォームができる
- ・ 見積もり内容を確認して契約するので、トラブルの防止につながる
- ・ 診断結果等をもとに長期のメンテナンス計画を立てることができる

※国土交通省の定める講習会を修了した建築士等

2. あらかじめどれくらいのコストが必要か検討しましょう

- ①全体の予算の総枠を考える
- ②助成制度等も有効に活用する
- ③ゆとりを持った資金計画を立てる

工事の内容によっては、税金の控除や補助金を受けられる場合がありますので、確認しましょう。



<https://www.j-reform.com/reform-support/>



3. リフォーム事業者を決めましょう

① リフォーム業者の候補をリストアップする

信頼できる事業者を選べるかによって工事への満足度や工事期間中のトラブルの有無などが異なることもあります。

メンテナンスなど、工事終了後も長くお付き合いが続くことが考えられますので、事業者は慎重に選びましょう。

【事業者を選ぶ際に参考となる情報検索サイト】

- ・ 住まい再建事業者検索サイト

<https://sumai-saiken.jp/>



- ・ 住宅瑕疵担保責任保険法人の登録事業者等の検索サイト

<https://www.kashihoken.or.jp/individuals/kizon/search/>



- ・ 住宅リフォーム事業者団体登録制度の「事業者団体登録制度登録団体一覧」

<https://www.j-reform.com/reform-dantai/>



3. リフォーム事業者を決めましょう

②候補の中から事業者を決定する

複数の事業者から同じ条件で見積書の作成を依頼し、内容や金額を比較検討しましょう。

見積書の見方が分からない場合は、住まいるダイヤルの「リフォーム見積チェックサービス」(P.29参照)を利用することができます。

③事業者の施工体制や施工実績、また、保証内容なども確認する

4. 契約する内容をしっかり確認しましょう

②契約書の添付書類も重要

一般に、契約書の添付書類としては、リフォームの内容を示す「設計図書・仕様書」、金額の内訳を示す「見積書」、万一トラブルが生じた場合や保証の責任などについてのルールを示す「契約約款」があります。

5. 工事が契約どおりに進んでいるか確認しましょう

工事にあたっては、工事部分の家財の片づけや近隣への挨拶等について事前に確認し、必要なことは早めに準備しておきましょう。

工事が始まったら、契約時に提示されたスケジュール等に沿って工事が進められているか事業者から定期的に報告してもらい、疑問点等あれば、都度確認しましょう。気になるところは写真を撮って保存しておくことも有効です。

工事中に工事内容を変更するときは、現場の作業者へ直接依頼せず、工事を契約した事業者の担当者に伝えましょう。

6. 現場と書類の確認をしてリフォームの完了です

- ①事業者とリフォーム現場の最終確認を行う
- ②引き渡しの手続きを行う
- ③書類を確認して保管する
- ④アフターメンテナンスの範囲や、入居後のメンテナンスの目安を確認する

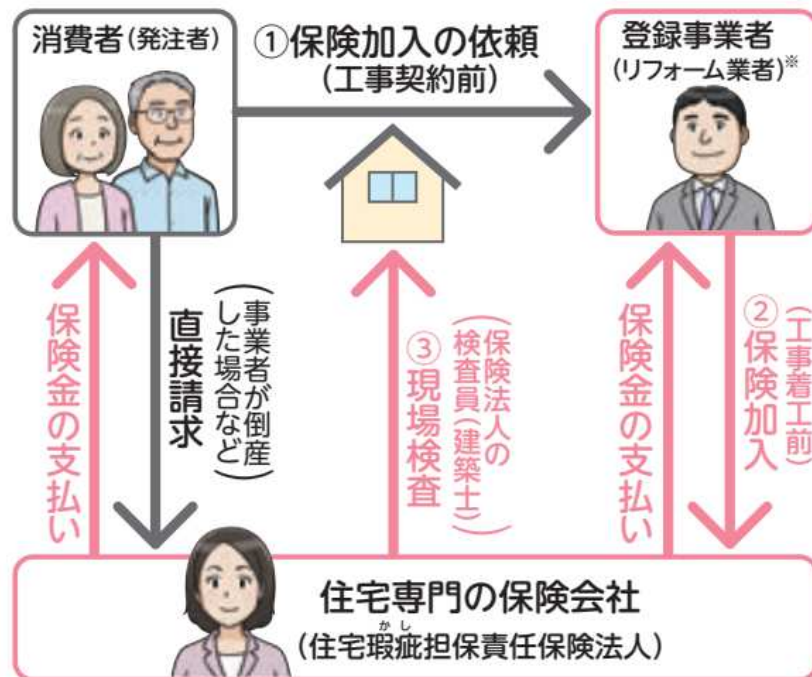
Ⅲ.リフォームかし保険について

- ◆リフォーム瑕疵保険は、リフォーム時の検査と保証がセットになった保険制度です。リフォーム工事の施工中や工事完了後に、第三者検査員（建築士）による現場検査を行います。これにより、質の高い施工が確保されます。

- ◆住宅専門の保険会社(住宅瑕疵担保責任保険法人)が保険を引き受けます。
- ◆住宅瑕疵担保責任保険法人は、国土交通大臣が指定した住宅専門の保険会社です。現在、下記の5法人が指定されています。いずれも全国を対象に業務を行っており、事業者はこの中から自由に選択して保険契約を締結することができます。
 - ①(株)住宅あんしん保証
 - ②住宅保証機構(株)
 - ③(株)日本住宅保証検査機構
 - ④(株)ハウスジーマン
 - ⑤ハウスプラス住宅保証(株)

- ◆**依頼したリフォーム業者**が瑕疵保険に加入していれば、万が一、後日、工事に欠陥が見つかった場合に、補修費用などの保険金が事業者(事業者が倒産した場合は工事発注者である消費者)に支払われるのでスムーズに補修してもらうことができます。
- ◆特に大きなリフォームのときは加入すると安心です。加入を希望する場合は、工事契約前に事業者に対してリフォーム瑕疵保険をかけて欲しいと伝えましょう。

■ 工事契約前（着工前）の申込が必要



■ 登録事業者を探すには

リフォーム^{かし}瑕疵保険に加入する場合の登録事業者※は、一般社団法人住宅^{かし}瑕疵担保責任保険協会ホームページで検索できます。

※保険に加入できるのは、保険法人に登録されたリフォーム業者です。

<https://www.kashihoken.or.jp/individuals/reform/search.php>



【かし保険協会公式】アニメ動画
安心安全なリフォームのすすめ！

<https://www.youtube.com/watch?v=ODycE3nC0H8>



【リーフレット】
安心してリフォームするなら「リフォームかし保険」！

<https://www.kashihoken.or.jp/individuals/reform/reform-chirashi.php>



IV.困ったときは「住まいるダイヤル」に相談



<https://www.chord.or.jp/>



「住まいるダイヤル」は住宅リフォーム・紛争処理支援センターの電話相談窓口の愛称です。

- ◆住まいるダイヤルでは、リフォームをはじめ、住宅に関するトラブルや困りごとであれば何でも相談を受け付けています。
- ◆受付時間 **平日 10～17時（土・日・祝休日、年末年始除く）**
- ◆一級建築士の資格をもち、住宅に関する広い知識を備えた相談員が、専門的な見地からアドバイスします。

電話相談

建築士である相談員が
相談をお受けします。



住まいるダイヤル[®]
03-3556-5147

評価住宅

保険付き住宅

であれば、専用フリーダイヤルと
電話相談予約の利用も可能

リフォーム見積
チェックサービス

専門家相談

各都道府県にある弁護士会で行う、
弁護士・建築士による対面相談です。

評価住宅

保険付き住宅

リフォーム

既存住宅

マンション建替*

※一部の弁護士会に対応

住宅紛争処理

手続は3種類

あっせん

調停

仲裁

評価住宅

各都道府県にある住宅紛争審査会（弁護士会）の専門家（弁護士・建築士等）が、
公正・中立な立場で紛争の解決にあたります。

保険付き住宅

評価住宅

「住宅品確法」に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」の交付を受けた住宅

保険付き住宅

「住宅瑕疵担保履行法」に基づく瑕疵保険が付された新築住宅【1号保険】

【2号保険】: 2022年10月から保険付き住宅に追加

- ・新築2号保険
- ・リフォーム瑕疵保険
- ・大規模修繕瑕疵保険
- ・既存住宅売買瑕疵保険
- ・延長保証保険

(参考)

財団WEBサイト『評価住宅・保険付き
住宅とは』詳細はこちらから →



(1) リフォーム見積チェックサービス



- ◆ 住まいるダイヤルでは、これからリフォーム工事の契約を予定している方（発注予定者）から実際に見積書をお送りいただき、チェックするサービスを行っています。
- ◆ 「見積書もらったけど、何が書いてあるかよくわからないわ」「お願いしたリフォーム内容がちゃんと入っているかしら」など、リフォームの見積書に関する不安や疑問などについて、相談を受け付けています。

・ 電話（03-3556-5147）でご相談ください。まずはお話を伺います。

・ 見積書や図面などをお送りください（郵送、ファックス）。

・ 相談員が図面と見積書を照合し、見積項目や数量の確認、見積書の単価と市場価格等の照合、技術的観点からチェックします。

・ 事業者を確認するポイント、リフォームを進める上で注意するポイントなどについて、後日、電話で助言します。

リフォーム見積チェック事例

相談：詳細な項目のない一式見積りで妥当性が判断できない

【相談概要】

訪問販売業者から外壁の劣化を指摘され、塗装工事の見積書もらった。
見積書に記載されている項目が少なく、内容も分からないので不安である。
見積書の妥当性や注意点などについてアドバイスしてほしい。

【工事内容】

築20年になる木造2階建ての外壁塗装工事

【住宅形式】

戸建（木造2階建）



リフォーム見積チェック事例

回答：詳細な項目のない一式見積りで妥当性が判断できない

見積書の全ての数量が「一式」で、具体的な数量の記載がないため、工事範囲の確認ができない場合、相談者と事業者それぞれが考えている工事内容に違いが生じ、着工後にトラブルになる場合があります。
見積チェックサービスでは、見積書における不明点などを指摘し、契約前に明確にするよう助言します。

■相談者から送付された見積書をチェック

- 全ての数量が「一式」で、具体的な数量の記載がないため、工事範囲の確認ができない。
- 「外壁塗装工事」について、塗料の「種別」「塗り回数」など仕様の記載がない。
- 「軒天」「破風」「水切り」など付帯塗装の記載がない。

■見積書

〇〇様邸

見 積 書

〇年〇月〇日
〇〇会社

工事名：外壁塗装工事

工事内容	規格	数量	単価	金額
外部足場	シート含む	1式		150,000
外壁塗装工事		1式		300,000
小計				450,000
消費税				36,000
合計				486,000

リフォーム見積チェック事例

回答：詳細な項目のない一式見積りで妥当性が判断できない

見積チェックサービスでは、相談者に対し「価格情報」の提供だけでなく、見積書に記載されている内容を説明し、「事業者を確認するポイント」などを助言します。

「外壁全てが塗装されるのか、塗装されない部分がないか」など、塗装工事の範囲を確認しましょう。

塗料の「メーカー名」「商品名」「品番」「耐用年数」「塗り回数」「メーカー保証の有無」など、仕様について詳しく確認しましょう。

一式計上で仕様など詳しい記載がない場合は、塗り回数などについて、塗料メーカーの「施工要領書」どおりに施工することを記載してもらいましょう。

「軒天」や「水切り」など、外壁以外に塗装が必要な部分がないか確認しましょう。



(2) 専門家相談

リフォームのトラブルに関する相談の場合、各都道府県にある弁護士会において、弁護士と建築士各1名が対面で、専門家の立場から助言を行います。契約書や図面などを持参して相談することもできます。

◆ ご利用いただける方

住宅リフォーム工事の発注者または発注予定者

◆ 相談時間・費用

相談時間は1時間、原則無料。

◆ 実施場所

実施弁護士会の会館など

◆ 予約は住まいるダイヤルで（03-3556-5147）



(3) 紛争処理

各都道府県にある弁護士会の
専門家（弁護士・建築士
等）が、公正・中立な立場
で関与する紛争解決手続
【あっせん・調停・仲裁】
です。

申請手数料は、
原則10,000円のみ。

※2022年10月からは、
リフォーム瑕疵保険が付された
住宅も対象。



専門家の関与 弁護士や建築士など、住宅についての紛争に 関する専門家による、公平で専門的な 判断が得られます。 <i>Specialist</i> 	手続きの非公開 解決までの過程は非公開で行われるため、 プライバシーや営業の秘密が 守られます。 <i>Secret</i>
迅速な解決 当事者の合意に従い手続を行うことや、 専門家の知識を活用することで、 迅速な解決を図れます。 <i>Speedy</i> 	費用は申請手数料のみ 申請手数料は1万円です。原則として 現地調査費など、その他の費用は かかりません。 <i>Low Cost</i>

●●●●●●●●●● 紛争処理手続が利用できるケース ●●●●●●●●●●

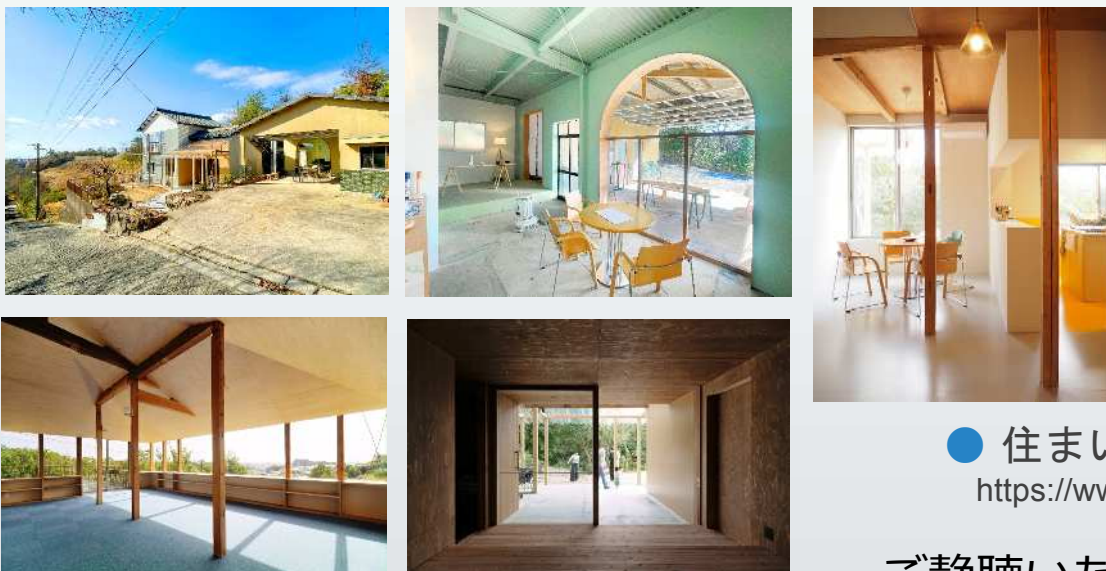
 ● 住宅に不具合があった…	 ● 工事内容が約束と違う…	 ● 建築代金を払ってくれない…
-------------------	-------------------	---------------------

🏆 第41回住まいのリフォームコンクール（2024年度） 国土交通大臣賞受賞作品 — 瀬戸 2棟空家の改修 —

befor



after



・首都圏に居住していた30代のご夫婦が、新しいワークスタイルの実現のため、夫の故郷に近い地域の空き家を購入し、リフォームした事例。
・空き家の有効活用、子育て環境の充実、働き方の未来像への接近、地域活性化への貢献等、様々な政策課題にも関係する素敵な実践例として評価された作品。

この受賞作品
はこちらから



● 住まいのリフォームコンクール

https://www.chord.or.jp/reform_contest/index.html



ご静聴いただき、ありがとうございました。