

北海道立消費生活センターと札幌弁護士会は、共同で特別相談を実施します。

住宅トラブル110番 ～賃貸・リフォーム・修繕など

ご相談は無料です。相談員と弁護士が一緒にお話を伺います。お気軽にお電話ください！

受付:平成25年3月2日(土)10:00～15:00

特設電話番号:011-233-0866 (当日のみ)

道民の消費者契約(事業者と消費者の契約)における解約、販売方法、品質などさまざまな点について、問題解決のため、助言、あっせん、情報提供を行っている北海道立消費生活センター(所在地:札幌市中央区、所長:橋本智子)は、札幌弁護士会(所在地:札幌市中央区、会長:長田正寛)と共同で、平成25年3月2日(土)に、道民対象の特別相談「住宅トラブル110番～賃貸・リフォーム・修繕など」を実施します。

「保険で住宅修繕」、悪質勧誘の相談が急増！ 賃貸アパートの退去時トラブルにもご注意を

「賃貸アパート」に関する相談は例年常に上位を占めており、ここ数年は商品・役務別件数で2位となっています。相談の内容は退去時の原状回復費用に係るトラブルが多い傾向にあります。

また、独立行政法人国民生活センターによると、最近、全国の消費生活センターに「保険金使える」という住宅修繕の相談が多く寄せられており、当センターにおいても今年度に入り同様の相談が急増している状況にあります。多くの事例で事業者は「保険金の範囲内で修繕するから自己負担はない」など「無料」を強調して訪問販売等で勧誘しますが、「解約すると言ったら、出た保険金の3割を違約金として支払えと言われた」「書面をもらっていない」などといったトラブルが発生しています。

一方、住宅に長く、快適に、安心して住み続けるためには定期的な維持管理が必要となりますが、リフォームは内容や金額をふまえて事業者を選定するのも簡単なことではないのが実情です。なかには、訪問販売で悪質な勧誘により高額なリフォーム契約をしてしまった、といった相談も当センターに寄せられています。

このような事態をふまえ、住宅トラブルの現状を把握するとともに、被害の未然防止と救済を目的として、北海道立消費生活センターと札幌弁護士会が共同で特別相談を実施するものです。

※相談は無料ですが、通話料のみご負担ください。なお、上記特設電話は受付当日のみ利用できます。
※特別相談は北海道立消費生活センターくらしの教室で実施します。

北海道立消費生活センター

指定管理者:一般社団法人北海道消費者協会

所在地 〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目北海道庁別館西棟2F

相談専用電話 050-7505-0999 (受付時間:平日9:00～16:30、土・日・祝日・年末年始休)

代表電話 011-221-0110 FAX 011-221-4210 URL <http://www.do-syouhi-c.jp/>

主 催 : 北海道立消費生活センター、札幌弁護士会

消費生活センターには、こんな相談が寄せられています！

事例① アパートで水道管が凍結。修理代は全額自己負担？

賃貸アパートで水道管が凍結し、管理会社に連絡すると、「水抜きをしていなかったので修理代は全額自己負担」と言われた。入居の際、水抜きの方法についての説明はなく、説明書なども備えられておらず納得できない。昨日、修理業者を呼んだ時に水抜き栓が見つからず、管理会社が連絡した別の業者にも見て貰ったが、水抜き栓が見つからなかった。入口に、「水抜きを忘れないで」との張り紙があったので、自分も悪いとは思うが、こんな状態だとそもそも入居者が水抜きをできないのではないか。

事例② アパートを退去したら、高額な修理代を請求されて…

5年間住んだ賃貸アパートから退去。敷金、礼金なし、ペット可の物件で子犬を飼っていた。タバコを吸っていたので、一部のクロスにヤニ汚れがあったがペットによるキズ等はない。退去の立ち合い時には、「5年間住んでいたので2割負担になる」としか説明がなく、具体的な修繕箇所の指摘はなかった。請求書と修繕箇所の写真が届き、全部屋の壁紙の張替え、フローリングの張替え、洗面台やドアの交換費用等、合計で19万円以上を請求された。納得できない。

事例③ 火災保険を使えば無料で修理できると言われ契約したが…

雪で壊れた屋根と壁の修理を考えていたら、「無料で見積る」と業者から電話があり、その後業者3人が自宅に来た。火災保険契約書を見せると、「雪害だから全額保険で直せる」と言われた。その後、業者が650万円程の見積書と同意書を持参した。保険で工事が出来るならと思い工事に承諾したところ、同意書に署名・押印したが、そのまま回収され控えも渡されなかった。業者の指示通り保険金の請求をしたところ保険金が出たので業者に連絡したが、対応が不審で不安になったため、解約を申し出たが「クーリング・オフは出来ない。解約料は30%になる」と言われた。

事例④ 火災保険を使う外壁修理契約をしたが、代理店に不審と言われ…

1か月前、父が、「雪害があれば、火災保険で無料で直せる」と自宅に来た業者に言われ、外壁修理の契約をした。見積書には、見積金額として130万円と書いてあるが、契約書の契約金額欄には「保険会社より支払われる損害保険金」としか書いていない。自分で保険の手続き中だが、代理店がこの契約を不審に思い、調査も止まっているので、業者に解約を申し出たところ、クーリング・オフ期間が過ぎていたので違約金として契約金額の5割を支払えと言われた。違約金のことは契約書に書いてあるが、まだ保険金もおりておらず、納得いかない。

事例⑤ モデル工事と勧められ訪問販売で契約。やはり高額で解約したい…

昨日、業者が訪問し「外壁から水が入ると木造部分を腐らせてしまう、防水性に優れた建材を貼ると、光熱費も下がる」と、外断熱工事を勧められた。「通常は500万円だが、モデル工事として値引きして約170万円出来る」と言われた。「高額な契約なので考えたい」と言うと、「今日決めないとこの条件でできない。別の家に話を持っていく」と言われ、2時間以上粘られてクレジット契約をした。クレジットの手数料も含め支払い額が220万円を超え、高額なので解約したい。

事例⑥ 認知症の母が床下工事の契約をしたようだが、工事の形跡が…

認知症の母の家に男性2人が来訪。床下収納を開けて作業し、母は契約書にサインさせられ、約30万円を請求されたらしい。母は、翌日に半額を、一週間後の年金支給日に残額分を車で金融機関に連れて行かれて預金をおろして支払ったとのこと。その時怖かったことを、話し相手に来たボランティアに話したため、私たち娘に連絡がきた。母は工事の契約内容を全くわかっていない様子で、契約書や告知書を見ても、床下工事一式と記載されているだけで、どんな工事の契約かわからない。床下に工事をした形跡がなく、不審なので解約して返金してほしい。