

2013年8月29日

住友不動産リフォーム株式会社
取締役社長 藤井 正人 様

適格消費者団体（略称 KC' s）
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳

【連絡先（事務局）】担当：袋井

〒540-0033 大阪市中央区石町一丁目
1番1号天満橋千代田ビル

TEL 06-6945-0729 FAX 06-6945-0730

メールアドレス info@kc-s.or.jp

ホームページ <http://www.kc-s.or.jp/>

お問い合わせ

当団体は、適格消費者団体制度の制度化に向けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申入れたり、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体であり、2007年8月23日には、内閣総理大臣により消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定されました。（組織概要についてはホームページをご参照ください。）

さて、昨今は、一般消費者からの住まいの問題に関する相談が各地消費生活センター等にも多く寄せられていることから、当団体では、昨年頃から住まいの消費者問題について検討を進めており、一般消費者が主に工事会社等に発注して行った住まいのリフォーム工事等における消費者問題の検討を進めています。今般当団体に貴社のリフォーム工事に関する情報提供があり、これについて当団体にて消費者契約法等諸法に照らして疑義がないか検討しているところです。

そこで、下記お問い合わせについて、貴社のご意見をお伺いしたく、本書を送付する次第です。つきましては、貴社のご回答を、来る2013年9月27日までに当団体事務局まで書面にてご送付いただきますようお願いいたします。

なお、貴社よりご回答なき場合は、貴社契約書等に関し、現時点における当団体の認識に基づいて、問題点等を申入れさせていただく予定です。

その場合は、申入れの内容及びそれに対する貴社からのご回答等申入れ以降の全ての経緯とその内容を当団体のホームページ等で公表いたします。また、「申入れ」時点で当団体の「お問い合わせ」の内容及び経過も当団体ホームページ等で公表いたします。

なお、一度当団体の担当者と面会の上協議を行いたいというお考えの場合は、その旨上記の回答期限までにご連絡願います。貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

当団体は、当該お問い合わせについてはお問い合わせを行っている事実も含めて非公開にて行っておりますが、当該お問い合わせを機に貴社が私どもとご協議いただき、その結果、貴社契約書の改訂等、一定の解決に至った場合には、その協議の結果を当団体ホームページ等で公表させていただきます。

※当団体の活動方針については、詳しくは別添の「KC's の『お問い合わせ』『申入れ』事業における活動方針について」をご参照ください。

記

一般的に消費者は「より良い住まいを求めて多額の費用を費やす。」ことになるのですが、住まいのことや工事発注に関する知識などを全く持ち得ない一般消費者にとっては、専門業者に任せる以外にないことが多く、そうであるからこそ強い信頼関係が必要になるかと思えます。しかしそのためには、住まいの専門的な解りにくいことでも良く理解できるように説明に努め、工事契約書や契約約款あるいは見積書、設計図・仕様書など、工事契約や工事を進める上での重要な関係書類なども発行し、消費者の理解と納得を得るよう努力することが事業者にも求められます。

しかしながら、一部では、「注文した内容と全く違う工事になった。」「工事が大幅に遅延して大変な迷惑を被った。」等のトラブルが発生し、裁判などに至るケースもあります。これらのトラブルの詳細をみると、重要な書類等が不十分であることが原因となっていることも多く、関係法令の趣旨に反することも生じています。

従いまして、本書面では、主に工事契約や工事実施及び記録など、工事請負契約上の重要な書類等の状況とそれらについて発注者である消費者に対する説明等に関して問い合わせさせていただきます。

<お問い合わせ事項>

1. 工事契約書及び契約約款等について

貴社が一般消費者からリフォーム工事の依頼を受けて工事を請負う場合の契約書について以下のことをお尋ねします。

- ①工事契約書を作成しておられますか。作成される場合の契約書の表題は「工事請負契約書」でしょうか。または「注文請書」ですか。あるいは見積書のみでの発行で処理されているのでしょうか。もしくは口頭のみで書面による契約を行わないこともあるのでしょうか。様々なケースがあるとしたらどのように区別しておられるのでしょうか。

- ②工事契約を行う上では、工事中における発注者の工事確認・検査、工事費の支払い、あるいは瑕疵担保期間や瑕疵が存在した場合の処理など、様々な諸問題を取り決めるために契約約款も必要であろうと思いますが、貴社では工事契約を締結する場合に契約約款を作成して発注者に説明しておられますか。あるいは書面による約款を発行しないこともあるのでしょうか。
- ③貴社がリフォーム工事を請負う場合に一般的に採用されている契約書や契約約款あるいは注文請書などについて、その書式の写しもしくは雛形をご提供ください。

2. 設計図・仕様書等について

工事契約する際には、工事内容を明確にするための設計図・仕様書などが必要になりますが、どのような方法を取っておられますか。以下のような例が想定されますが、貴社が行っておられる方法を以下の各例にとらわれず教えてください。

- * 詳しい設計図・仕様書などを作成して発注者に説明して了解を得ている。ただし、図面等を要しないような軽微な工事は見積書のみによることもある。
- * 工事内容は見積書に記載しているが、見積書に詳細を記入できない場合に図面や仕様書を作成して、見積書の内容と共に発注者に詳しく説明している。
- * 発注者と綿密な打合せを行ってその記録を作成して発注者に渡している。
- * 確認申請が必要な工事の場合は、資格のある建築士が発注者と打合せしながら設計図面を作成して所定の法的手続きを行った上で工事している。

3. 工事を行う体制等について

一般的なリフォーム工事においては、請負会社が工事の担当者を置くことなく下請け会社等の作業員に任せるのみ、あるいは工事担当者は定めるもののほとんど関与しないなどの事例も見られるようです。また、工事が終了しても明確な検査を行うこともなく、単に発注者に報告する程度の場合も少なからず存在するようです。

工事が適正に行われるための請負者としての組織的体制に関して、貴社ではどのような方法を取っておられるのでしょうか。以下のような例が想定されますが、貴社が行っておられる方法を以下の各例にとらわれず教えてください。

- * 工事担当者を明確に定めて原則として常に工事状況を確認して、工事の状況は発注者に報告・説明している。
- * 工事中の検査は、原則として常に工事担当者が図面や仕様書あるいは見積書などとの照合をしながら行って発注者に報告している。
- * 工事の重要な段階あるいは完了時などには工事担当とは別の者（社内の検査部門等）が工事検査を行って発注者に報告している。

4. 工事の記録等について

建築の工事はリフォーム工事といえども、完了したら確認できない部分も多く生じますし、工事後に何らかの問題が生じることも考えられますので、工事中の記録は大切なものになると考えられます。そこで、貴社がリフォーム工事を請負って実施する場合の工事の記録について、つぎのことを教えてください。

- ①工事した内容を示す図面等、工事中の写真、工事検査、発注者との打合せ記録、工事の変更や追加工事の記録、工事費支払い記録などについて、工事後に整理して保管していますか。また、保管されているなら保管期間を何年と定めていますか。
- ②上記のような工事記録は整理して発注者に引渡ししていますか。

5. 工事完成・引き渡しについて

工事が完了した時の処理等に関して、つぎの事項について教えてください。

- ①工事が完成した時には最終的に請負者と発注者とが立会って工事が完了したことを確認し合っていますか。
- ②請負者と発注者とが立会って工事が完了したことを確認し合った時には、その記録を作成して発注者に渡していますか。
- ③工事が問題なく完了したら工事した物件と工事に関する記録などを発注者に引き渡しして、引渡ししたことを確認する書面を発行していますか。

6. 瑕疵担保期間について

貴社がリフォーム工事を請負う場合の瑕疵担保期間について、どのように定めておられますか。

- ①リフォーム工事全体の瑕疵担保期間は何年と定めておられますか。リフォーム工事の内容や程度によって異なるのであれば、その内容を教えてください。
- ②瑕疵担保に関して、その期間や瑕疵が存在した場合の処理方法などについて、書面を発行して発注者に渡して説明をしていますか。契約書あるいは契約約款に明記している場合はその内容を教えてください。

7. リフォーム工事に関するトラブルについて

一般的な消費者が発注する住まいのリフォーム工事のトラブルが生じないために、貴社ではどのような仕組みと体制を組んでおられますか。また、トラブルが生じた場合にどこの部署が、あるいはどなたが対応し、最終決裁はどなたがとっておられるのでしょうか。相談体制や被害状況による相違など貴社の仕組みや体制などについて、この際にご自由にお考えをお聞かせいただければ幸いです。

以上、よろしく願いいたします。

