

## 『消費者のための住宅リフォームの法律相談Q &amp; A〔補訂版〕』

## 目次

**第1部 総論****——住宅リフォーム被害の予防と救済——**

I	住宅リフォームの背景事情 .....	2
1	住宅リフォーム需要の増加 .....	2
2	国の政策の転換 .....	2
3	建設業界の期待 .....	2
II	リフォーム被害の実情 .....	3
1	リフォームトラブル件数の増加 .....	3
2	リフォーム被害の具体例 .....	3
	(1) 詐欺的リフォーム（リフォーム工事の必要性の有無にかかわるト ラブル） .....	3
	〔表1〕 相談件数の推移 .....	3
	(2) 破壊的リフォーム .....	5
	(3) 約定違反リフォーム（工事内容の契約違反が問題になるトラブ ル） .....	5
	(4) 暴利的リフォーム .....	6
	(5) 法令違反リフォーム .....	7
	〔表2〕 建築確認を要する場合（建築基準法6条1項・2項） .....	8
III	法的手続による被害救済の困難性 .....	9
1	詐欺的リフォームの場合 .....	9
2	破壊的リフォームの場合 .....	9
3	約定違反リフォームの場合 .....	9
4	暴利的リフォームの場合 .....	10

## 目次

5	法令違反リフォームの場合	10
6	回収可能性	10
IV	リフォーム被害に遭わないための注意点	11
1	耐震性能を確認(耐震診断)すること	11
2	見切り発車の安易なリフォーム工事の発注はしないこと	11
3	工事内容(契約内容)を明確化すること	12
4	「住まいるダイヤル」のサービス等の利用	12
V	リフォーム被害に遭ってしまったら	13
1	訪問販売の場合の特商法に基づく解除(クーリング・オフ)	13
2	消費者契約法や民法による契約の効力の否定	14
3	契約不適合責任、不法行為責任の追及	14
VI	リフォーム被害の予防・救済のための法的対策の必要性	15
1	現行の法規制	15
(1)	リフォーム工事に関する規制	15
(2)	リフォーム業者の登録制度	16
2	あるべき法規制	16
(1)	リフォーム業者全般に対する営業許可制度の導入	16
(2)	リフォーム工事における行為規制	17
(3)	行政および建築士による監視体制の強化	18
(4)	被害救済の制度	18
3	日本弁護士連合会の意見書	19
VII	改正民法の概要と改正後のリフォーム被害の対応	19
1	改正民法の適用の時期	19
2	瑕疵担保責任から契約不適合責任へ	20
3	契約不適合責任の種類	20
4	工事未完成の場合の工事代金	21

## 第2部 リフォーム相談Q&A

### Q1 リフォーム被害の概要 ..... 24

リフォーム被害とは、どのような被害なのでしょう。

### Q2 建替えとリフォームのメリット、デメリット ..... 28

築50年の木造住宅に住んでいます。建替えか、リフォームかを検討しているのですが、それぞれのメリット、デメリットを教えてください。

### Q3 リフォーム工事の場合の「建築確認申請」手続の要否 ..... 30

新築工事の場合には行政等に「建築確認申請手続」を行うことが必要だと聞きましたが、リフォーム工事を行う場合、そのような「建築確認申請手続」はいらぬのでしょうか。

### Q4 古くなった家をリフォームする際の注意点 ..... 32

古くなった家をリフォームする場合には、どのような点に注意すればよいのでしょうか。

### Q5 建築士への依頼の必要性 ..... 34

地震で瓦が落ちるなどの被害を受けました。すぐに工事業者に補修を依頼すべきでしょうか。

### Q6 業者選びの注意点 ..... 37

地震のときに瓦が落ちました。建築士に調査を依頼したところ、瓦の葺替えだけでよいとの意見でした。どのような工事業者に補修を依頼すればよいのでしょうか。

**Q7 リフォーム工事と建設業の許可** ..... 40

リフォーム工事を計画していますが、工事を依頼しようと考えているリフォーム業者のウェブサイトを見たところ、建設業の許可を受けていないようです。建設業許可を受けていない業者にリフォーム工事を依頼しても大丈夫でしょうか。

**Q8 リフォームかし（瑕疵）保険** ..... 42

新築住宅の場合には業者の瑕疵担保責任を保証するための保険制度があると聞いたのですが、リフォームの場合にはそのような保険はないのでしょうか。

**Q9 耐震診断、耐震改修とは** ..... 45

最近、耐震診断、耐震改修をしたほうが良いという声が聞かれますが、耐震診断、耐震改修とは、どのようなものなのでしょうか。

**Q10 素人でも簡単にできる耐震診断の方法は** ..... 49

耐震診断の必要性はわかるのですが、夫は、「わが家は大丈夫だから」と言って聞き入れてくれません。何か簡単に判断する目安はないものなのでしょうか。

**Q11 リフォームに対する公的補助や支援制度** ..... 52

自宅をリフォームしようと考えているのですが、公的な補助の制度や、お得な融資や減税などの支援制度を利用できないでしょうか。

**Q12 バリアフリー・リフォームの補助・助成制度** ..... 55

両親が高齢になってきたので、自宅をバリアフリーにするためのリフォームをしようと考えているのですが、補助や助成は受けられないのでしょうか。

**Q13 リフォーム被害に遭わないための注意点** ..... 58

リフォーム被害に遭わないために注意すべき点を教えてください。

**Q14 過剰なリフォームの勧誘への対処** ..... 61

最初、キッチンだけをリフォームしようと考え、工務店と相談しているうちに、風呂場や居間もリフォームしたらどうかと強く勧められ、迷っています。どのような点に注意して検討すればよいでしょうか。

**Q15 モニター商法** ..... 63

リフォーム業者から、「今、当社のモデル工事としてウェブサイトに掲載させてくれるお宅を探しています。値引きさせていただきますので、ぜひ、この機会に契約しませんか」と勧誘されているのですが、本当にお得なのでしょうか。

**Q16 点検商法** ..... 65

1週間前、突然業者が訪問してきて、「排水管の無料点検をしている」と言われ、無料ならばと思い、点検を頼みました。点検後、「床下に水が漏れているので給排水管の交換と、腐っている床下の補強工事と換気も必要です。今すぐ契約してくればキャンペーン価格で工事ができます」と言われ、すべて一式で150万円の契約を締結してしまいました。契約は取り消せるのでしょうか。

**Q17 保険適用で住宅修理** ..... 67

大型台風の被害を受け、室内に雨漏りが発生していたところ、業者が訪問してきて、「雨漏りの補修に保険金が使えるので補修をしないか」、「保険金の請求手続についても当社でサポートする」などと勧誘を受けました。業者から示された契約書には、「工事請負契約」のほかに「保険金請求サポート契約」と記載されていますが、このまま契約してしまって大丈夫でしょうか。

**Q18 太陽光発電システム設置の際の注意点** ..... 69

自宅をリフォームする際に、太陽光発電システムを導入し、屋根に太陽光パネルを設置しようと思います。どのような点に注意すればよいでしょうか。

**Q19 見積書のチェック** ..... 71

床のリフォーム工事を行うことにしました。相見積りをとったところ、家を建ててもらったA建設からは見積書Aが、格安リフォームをセールスポイントにしているB建設からは見積書Bが送付されてきました。

どのようなポイントに気をつけて比較したらよいでしょうか。

**Q20 「〇〇工事一式」との見積書は要注意** ..... 78

先日、突然リフォーム業者が自宅に訪ねてきて、「外壁に細かいひび割れが多数入っている。今のうちに修理しないと崩れるおそれがある」と言うので、工事の見積りを依頼することになりました。後日、業者が持ってきた見積書には、工事代金100万円と「外壁工事一式」との記載だけで、どのような工事がされるのかの説明はありませんでした。

このリフォーム業者に外壁のリフォーム工事を依頼して問題はないでしょうか。

**Q21 見積書の「諸経費」、「雑費」とは何ですか** ..... 81

外壁のリフォーム工事の見積書を見てみると、「諸経費45万円」、「雑費10万円」との記載がありました。

「諸経費」、「雑費」の中身について詳しい記載はなく、リフォーム業者から特に説明もなかったのですが、これはどういうものなのでしょう。私が負担しなければならない費用なのでしょう。

**Q22 見積作成費用** ..... 83

先日、突然リフォーム業者が自宅を訪ねてきて、「外壁にひび割れがあるので直したほうがよい」と言われたので、リフォーム工事を依頼するかどうかを決めるために、取りあえず見積りを頼みました。

後日、リフォーム業者が持ってきた見積書には、工事代金500万円、「外壁工事一式」との記載だけで、どのような工事がされるのかの説明はありませんでした。

工事代金があまりにも高額であったことから、契約を断ったところ、リフォーム業者は「見積作成費用として工事代金の10%を支払ってもらふ必要がある」と言って、50万円を請求してきました。

事前にリフォーム業者から見積作成費用がかかるという説明はなかったのに、業者の請求どおり支払わなければいけないのでしょうか。

**Q23 契約書作成時の注意点** ..... 86

契約書作成の際、どのような項目に留意すればよいでしょうか。

**Q24 解約したい場合** ..... 89

突然訪問してきたリフォーム業者とリフォーム工事の契約を締結したのですが、不安になったので契約を白紙に戻すことはできますか。

**Q25 クーリング・オフの手続** ..... 92

クーリング・オフをするにはどうすればよいでしょうか。

**Q26 クーリング・オフの行使期間** ..... 95

クーリング・オフは、いつまでできますか。契約日から8日以上経ってしまうと、あきらめるしかないのでしょうか。

**Q27 クーリング・オフの回避** ..... 97

行使期間内にクーリング・オフをしようとしたら、リフォーム業者から「すでに材料を発注したので、今さら解約はできない」と言われました。何とか契約を解消できないでしょうか。

**Q28 工事中に欠陥の疑いが生じたとき** ..... 99

工事途中に撮影した写真を専門家に見てもらったところ、「欠陥があるのではないか」という指摘をされました。どのように対処すればよいでしょうか。

**Q29 リフォーム業者による基礎の損傷行為** ..... 102

古い風呂をユニットバスに変更する工事を依頼しましたが、ユニットバスのサイズが少し大きくてうまく収まらなかったため、リフォーム業者はコンクリート基礎を削り始めました。このまま工事を続行させてよいのでしょうか。

**Q30 資材搬入作業による損傷** ..... 104

リフォーム業者が自宅に資材を搬入する際、誤って玄関に傷をつけてしまいましたが、業者は元々ついていた傷だと言い張って対応しません。どうすればよいでしょうか。

**Q31 居住しながらの工事のはずが到底住めない場合** ..... 107

居住しながらリフォーム可能と言われたので工事を依頼したのですが、工事が始まると騒音やホコリなどでとても住んでいられない状況になりました。仮住まい費用等をリフォーム業者に請求することはできますか。



**Q32 工事途中での予想外の追加工事代金の請求** ..... 110

中古住宅を購入し、入居前に耐震補強と内装工事のリフォームを700万円で依頼しました。内装を撤去したところ、柱や土台が広範囲に腐食していましたが、リフォーム業者はその一部にだけ耐震補強金物を付けて終わらせようとしています。業者は全部補強すると追加工事代金がかかると言っています。予算は700万円しかないのですが、あきらめざるを得ないのでしょうか。

**Q33 リフォーム工事開始後の追加工事の要否** ..... 113

工事が始まり、部分的に解体に入ったところ、リフォーム業者から、ここも、あそこも直したほうがよいと言われたのですが、どうすればよいでしょうか。

**Q34 やり直し工事の代金請求** ..... 115

リフォーム工事を発注しましたが、工事途中で気に入らない箇所が判明したのでやり直しをさせました。リフォーム業者はやり直しに応じてくれましたが、その分の費用等を後から請求されないかが心配です。

**Q35 無償と思っていた追加工事代金を請求された場合** ..... 118

無償だと思っていた追加工事やアップグレードについて、後日差額を請求されました。このような差額を支払う必要があるのでしょうか。

**Q36 工事が遅延した場合①——契約解除の検討** ..... 121

リフォーム工事が約定の工期よりも大幅に遅れています。リフォーム業者との契約を解除して別の業者に注文したほうがよいのでしょうか。その場合、どのようなことに注意して解除すればよいのでしょうか。

**Q37 工事が遅延した場合②——債務不履行解除をした場合の  
事後処理** ..... 124

リフォーム工事が約定の工期よりも大幅に遅れ、そのリフォーム業者に任せているのは完成が覚束ないので、業者の債務不履行を理由に契約を解除しましたが、その場合、業者に対する事後処理はどのようなになるのでしょうか。

**Q38 工事が遅延した場合③——債務不履行解除をしない場合  
の事後処理** ..... 127

リフォーム工事が約定の工期よりも大幅に遅れていますが、契約を解除せずそのリフォーム業者に完成まで工事をやらせることにしました。その場合、遅れたことによる損害などの賠償を請求することはできますか。

**Q39 リフォーム工事途中でのリフォーム業者の破産** ..... 129

リフォーム工事の着工後、未完成の時点でリフォーム業者が破産してしまいました。請負代金は、まだ一部しか支払っていません。裁判所から破産管財人が選ばれたようですが、今後、どうしたらよいのでしょうか。

**Q40 施工不良①——リフォーム後の雨漏り** ..... 133

戸建て住宅の屋根の貼替えリフォームを行ったところ、雨漏りが発生するようになりました。リフォーム業者は、「きちんと工事をしているから、責任はない」と言っています。しかし、屋根を貼り替える以前には、雨漏りが発生したことがありませんでしたので、納得できません。この場合、リフォーム業者に対してどのような請求が可能でしょうか。

**Q41 施工不良②——ユニットバスの破損** ..... 137

浴室をリフォームしたところ、新品のユニットバスが破損していることに気づきました。リフォーム業者に対して、どのような請求ができるのでしょうか。

**Q42 施工不良③——責任追及の期間** ..... 139

自宅のリフォーム工事をしたのですが、工事部分で雨漏りなどの不具合が発生しました。工事から数年経っているのですが、リフォーム業者に対する請求は、いつまでできるのでしょうか。雨漏りに関する瑕疵担保期間は強制的に10年になったと聞いたことがあるのですが、リフォーム工事の場合はどうなのでしょう。

**Q43 工事の内容がカタログ等と異なる場合** ..... 143

床フローリングを貼り替えるリフォーム工事の契約をしましたが、仕上がってみると、事前にリフォーム業者から示されたカタログやサンプルとイメージが全く違っていました。業者にやり直しなどを請求できるでしょうか。

**Q44 外壁タイルの色目がおかしくなった場合** ..... 146

自宅の外壁の淡いオレンジ色のタイルが気に入っていたのですが、地震で部分的に破損してしまいました。そこで、リフォーム業者に外壁タイルの破損部分の貼替工事を頼んだところ、タイルの色目が思っていた物と違って、とても不自然な色調になってしまいました。業者にどのような請求ができるでしょうか。

**Q45 グレード違い** ..... 149

リフォーム工事終了後入居したら、契約書に添付された見積書の記載では食器洗い乾燥機の付いたシステムキッチンだったのに、設置されたのは食器洗い乾燥機の付いていないグレードの低いものでした。見積書記載の額の代金を支払済みなのですが、何とかならないでしょうか。

**Q46 破壊的リフォームと注文者の指図** ..... 152

リフォームする際にリビングルームの窓を大きくしてほしいと注文し工事をしてもらったところ、知り合いの建築士さんから「窓を大きくする際に、構造上重要な柱がとられており倒壊の危険がある」と言われました。

このことをリフォーム業者に言うと、「窓を大きくしてほしいと言われたから大きくしただけだ」と言って取り合ってくれません。どうすればよいのでしょうか。

**Q47 依頼した耐震改修工事が行われていなかった場合** ..... 155

古い木造住宅に住んでいます。大地震が心配となり、約800万円をかけて、地元の工務店に耐震改修を兼ねたリフォーム工事を頼みました。とてもきれいな出来映えに満足していたのですが、建築に詳しい知人によれば、耐震性能が十分確保されているとはいえないそうです。どうしたらよいのでしょうか。

**Q48 害虫駆除業者による訪問勧誘での被害** ..... 158

築20年の戸建て住宅に居住していますが、突然、害虫駆除業者がやって来て、「ククイムシがいるので消毒したほうがよい」と言われ、勧められるままに消毒駆除を依頼したところ、作業完了後、約50万円もの請求を受けました。高すぎるのではないのでしょうか。また、本当にククイムシがいたのかも疑問に思っています。どうすればよいのでしょうか。

**Q49 リフォーム工事によりシックハウスになった場合** ..... 161

築35年の中古マンションを購入して、内装全般のリフォームを行いました。入居直後から、寝室に入ると、めまいがして、目がはれぼったくなり、鼻血が出るようになりました。リフォーム業者に相談しましたが、「換気をよくしてください」というだけです。頻繁に換気をしています、一向に効果がありません。どうしたらよいのでしょうか。

**Q50** **トラブルに関する相談窓口・紛争処理機関** ..... 164

不具合工事に関するトラブルについて、どのような相談窓口、紛争処理機関がありますか。

**Q51** **マンションのリフォーム** ..... 168

マンションを購入しましたが、間取りや内装に気に入らないところがあります。そこで、使いやすいように間取りを変更したり、内装のクロス等も自分の好みにあったものに変えるためのリフォームを考えているのですが、自分の部屋であれば、好きなようにリフォームしてもかまわないのでしょうか。

**Q52** **工事の騒音** ..... 172

マンションの居室のリフォーム工事を依頼したところ、階下の住人から、「工事中の音がうるさい」と苦情がきたのですが、どうしたらよいでしょうか。

**Q53** **壁クロス貼替えの不具合** ..... 174

中古マンションを購入し、リフォーム業者に頼んで壁クロスを貼り替えたのですが、まもなくひび割れが生じてきました。どのように対応したらよいでしょうか。

**Q54** **管理規約違反** ..... 176

マンションの床フローリングを貼り替えるリフォーム工事を行ったところ、リフォーム業者が使用した材料が管理規約で認められていないものでした。すでに工事は終わっていますが、やり直しを要求できるでしょうか。

**Q55** **被災補修の必要性** ..... 178

地震で壁に大きな亀裂が入り、建物が傾いているようなのですが、どのように対応したらよいでしょうか。

Q56 震災とリフォーム被害 ..... 180

震災による建物の損壊に乗じたリフォーム被害が多数生じていると聞きましたが、その実情を教えてください。また、そのような被害に遭わないために注意すべき点を教えてください。

### 第3部 参考資料

【参考資料①】 日本弁護士連合会「リフォーム被害の予防と救済に関する  
意見書」(2011年4月15日) ..... 184

【参考資料②】 住宅リフォームをする際の一般的な流れとチェックリスト .... 191

◇凡 例◇

[法令等]

住宅瑕疵担保履行法 ← 特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律

宅建業法 ← 宅地建物取引業法

特商法 ← 特定商取引に関する法律

[その他]

日弁連 ← 日本弁護士連合会