

～消費者注意情報～

リフォーム事業者紹介サイトや見積りサイトの利用は慎重に ～契約先を決めるのは、あなたです！ 契約内容もよく確認しましょう～

(令和4年12月7日)

相談事例

玄関ドアに二つ目の鍵をつけようと思い、リフォームの一括見積りサイトに登録したら、複数の事業者から見積りが送られてきた。作業時間が30分程度という事業者に頼んだところ、3時間かかったうえ、ドアに傷をつけられた。苦情を言うと、「作業のやり直しとドアの修繕をするが、部品を調達するので待って欲しい」と言われたが、事業者と連絡が取れなくなった。見積りサイトに相談をしても、「対応できない」と言われ、不満。(50歳代)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ サービスの内容や機能は様々・・・サイト選びも重要です！

- リフォーム業者を、インターネットで検索してみると、事業者を紹介してくれたり、一括して複数社の見積りを送ってくれるなど、色々なポータルサイト（以下「サイト」という。）があります。
- サイトによって受けられるサービスの内容や機能が異なるため、**サイト選びは重要**です。

★ 最終的に契約先を決めるのは、あなた自身です。

- こうしたサイトは、上手に活用すれば便利ですが、消費生活センターには「事業者と連絡が取れなくなった」、「依頼した事業者から追加契約を勧誘された」などの相談が寄せられています。サイト運営者が登録事業者を管理しているとは限りません。
- 実際にリフォーム事業者と契約する際は、**契約内容や条件を納得するまで確認しましょう。契約先を決めるのは自分自身**です。

★ クーリング・オフができない場合があります。

- 申込や契約をするために自分から事業者に訪問を依頼した場合は、クーリング・オフ対象外となる可能性があります。また、メールやメッセージアプリ等を使用した契約の場合は、通信販売に該当する可能性があります。クーリング・オフできません。

★ 契約前に無料で見積りチェックをしてくれるサービスがありますので参考にしてください。

⇒ 住まいのダイヤル <https://www.chord.or.jp/reform/index.html>

★ 不安や疑問を感じた場合はすぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。