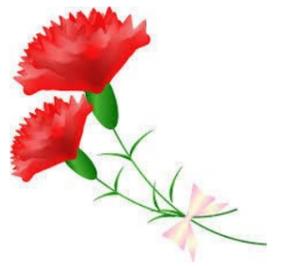


ニュースレター 5月

2024. 5. 1発行



今月は徹底分析！リフォームのクレーム ワースト3についてお届けします。



HPのお問合せはこちらから

多種多様なリフォームのクレーム、実はこれらのほとんどはある3つの原因によって起きています。これらのトラブルを事前に回避する方法をご紹介します。

1.リフォームのクレームは3つの原因から起きている



全ての人が、「満足するリフォームをすることができた！」ということになれば良いのですが、なかなかそういきません。

実際にリフォーム会社に寄せられたクレームを見ていきますと、様々な時点で多種多様なトラブルが起きているのが解ります。

リフォーム会社へのクレーム例

- 出来上がりが、イメージと違う
- 床に傷があったが、誰がつけたか解らない
- 取り付けしてもらった家具が安っぽい
- クロスの貼りが汚い
- 想像していたより狭い
- 工事時期がはっきりせずイライラした
- 約束の時間に来ない
- 追加金額に納得がいかない
- 迷惑駐車で近隣に迷惑を掛けた
- 喫煙問題 etc...

一見たくさんの項目があるようですが、実はこれらのほとんどは、ある3つの原因によって起きているのです。そこで今回は、リフォームに多いクレームを3つの原因別にチェック！これらのトラブルを事前に回避する方法をお届けします。

2.リフォームのクレーム その1 こんなはずじゃなかった！ 原因は打ち合わせ不足



リフォームのクレーム - その1
こんなはずじゃなかった！ 家は車と違う

品番が違う、追加金額に納得がいかない、安っぽい、想像していたより狭い、出来上がりがイメージと違う など...

このような、想定外の結果に対するクレームは大変多く、そしてその原因のほとんどが、**打ち合わせ不足** によるものです。

まず、品番や金額に関してのトラブルは、聞き忘れ、口約束による思い違いによるものが多いので、**全ての打ち合わせをメモに取ることを徹底しましょう。**

そして安っぽい、想像していたより狭いなどのクレームは、作り手側と消費者側のイメージの違いから発生しますので、**契約前にしっかりとされた出来上がりのイメージを持つことが大切です。**

リフォーム工事は車などの既製品の購入とは違い、まだ商品が出来上がっていない段階で契約するものです。こんなはずじゃなかった！と後悔しないためには、手間ヒマ掛けたイメージの刷り合わせが必要なのです。

3.リフォームのクレーム その2 この傷は誰のせい？ 原因は使用前の確認不足



リフォームのクレーム - その2
この傷は誰のせい？ 誰が直すの？

フローリング、キッチン、家具などに付いた「傷」、建具のたてつけが悪い、壁紙の貼りが汚いなど、工事不良に関するクレームも多く見受けられます。

新築工事なら、住み始める前に完了検査があり、その時点で不具合がチェックされ、補修のための期間が取られます。

しかしリフォームの場合、住みながらの工事も多いため、工事が終わった箇所からすぐ使い始めることも多く、完了検査がおざなりになってしまったり、使い始めてから傷が見つかるなど、**不具合の責任の所在がはっきりしない**ために、補修費用の負担などでトラブルとなってしまうことがあります。

大切なことは、最後にまとめて完了検査をするのではなく、使う前に担当者と一緒に仕上がりをよくチェック！例えば、「養生」と呼ばれる、**傷や汚れ防止のためのシートを剥がす際には必ず立ち合う**、機器や家具などは**使用前に担当者と一緒に確認**することが大切なポイントとなります。

4.リフォームのクレーム - その3 マナーがなってない！ 原因は業者選びの見極め不足



リフォームのクレーム - その3
マナーが悪い！ 近隣トラブルにも発展

迷惑駐車、騒音問題、非常識な工事時間、約束の時間や日程を守らないなど、業者のモラルやマナーも多く見受けられます。

これらはそのリフォーム会社の教育方針にも関わってくるのですが、その工事担当者個人に依存する部分も大きく、業者選びの段階で、じっくり吟味して選んでいくことが一番のポイントとなります。

たとえば、打ち合わせの時間をきちんと守るかどうか。黙って15分遅れてくる人の担当する工事は、黙って工期が3日伸びるかもしれません。次の約束をきちんとしていくか、車を停める位置はどうか、書類が揃っているかなど、**基本的な姿勢は、契約前に時間を掛けて見極めていく**ようにしましょう。

「**相見積もりを取りましょう**」と言うのは、**値段の比較をするためだけでなく、このような業者の姿勢を見抜くための時間でもあるのです。**

お知らせ

海津市より、汲み取り便所又は単独浄化槽より下水道に変更される方に**補助金の交付**が始まります。

補助金の上限は**30万円**
汲み取り便所撤去費用は30万円+9万円
単独浄化槽撤去費用は30万円+12万円
適用期間
令和6年4月1日～令和9年3月31日まで

土木
建築
リフォーム

株式会社 渡辺組
本社 海津市海津町高須町720-1
0584-53-0174
リフォーム 海津市海津町馬目371-3 (コーポ日新1F)
0120-202-988
E-mail info@watanabegumi-kaifu.com
URL http://www.watanabegumi-kaifu.com

*毎月皆様の暮らしのお役立ち情報をお届けしています。何かお気付きの事や知りたい事などございましたらいつでもご遠慮なくお申し付け下さい。皆様のご意見ご感想を元にお役に立てれば幸いです。