

相談事例(34)

リフォームトラブル ～カタログの写真とちがう！？～

相談事例

リフォーム時に取り付けしたウォールキャビネットの様子が不ぞろい。カタログ写真と相違が大きいため取り替えてほしい。

■相談処理概要

<相談概要>

相談者は、台所のリフォームを家具・インテリア用品を販売している量販店に依頼しました。その店舗リフォーム事業部のショールームでさまざまなウォールキャビネットを見て、その中から木目がきれいなウォールキャビネット「ダークブラウン（本体価格 299,000 円・税別）」を設置依頼しました。

改装後に取り付けられたウォールキャビネットを確認すると、木目に統一性がなく、カタログ商品のイメージと大きく異なっています。「カタログ掲載商品のように木目模様が揃っていないので扉を交換してほしい」と販売店に申し出ましたが、「カタログ写真はイメージであり、1 枚ごとに扉の木目の流れを合わせるように商品構成はされていない。扉を交換しても同じことになるので扉の交換には応じられない」と、きっぱり言い切られてしまいました。

リフォーム全体に不満はありませんが、こちらの申し出に対してまるで検討の余地がないような対応には納得できません。工事完了後に現金で支払う残金（30 万円）がありますが、まだ支払っていません。

<処理概要>

業者の提供しているデジタルカタログ「システムキッチンサイト」により該当商品のウォールキャビネットの写真を相談室で確認することができました。ウォールキャビネットは、4 枚の面材を 1 枚ごとに取り付ける構造です。

事業者本部のお客様相談室より、相談者宅に設置されたウォールキャビネットの現物写真がメールで提供されました。カタログ写真と現物に相違があるか、木目調模様を確認しましたが、現物写真画像を見た限りでは、相談室では判断がむずかしいと感じました。

そこで、まずは相談者の申し出を踏まえて、現場確認をしてほしいと事業者のお客様相談室へ申し入れました。

後日、事業者から「3 週間ほどの時間はかかるが1 枚板にてウォールキャビネットの作り直しを行いたい。取付けなどの費用はすべて自社で負担をする。相談者に協力をお願いしたい」との回答を受け取りました。

相談者からは、店舗責任者よりこれまでの経緯と今後対応について説明があり、協力を引き受けた。未払い金は速やかに銀行より振込んだ、との報告がありました。

(以上)