

相談事例(53)

ハウスメーカーの対応を相談事例から考える

大手ハウスメーカーは信頼できる？

相談流れ 1

19年前大手ハウスメーカーの注文住宅を建てました。気の遠くなるような期間ローンを支払っていきわけですから、建築に際しては絶対失敗しないよう住宅展示場に足繁く通い、素人でも理解できそうな建築関係の書物を読み漁り、準備期間を十分にとり検討しました。

このハウスメーカーに決めた理由としては、①大手で信頼性が高い②アフターサービスの為の別会社を設けていて対応が良さそうだった③営業担当者の説明が一番わかりやすく誠意が感じられた④他社より坪単価は高いが、維持管理費が一番少額で済みそうだった、ことによります。そうして一生に一度の買い物を決心しました。

法的措置をとるとの書面が届いた。(40代 男性)

相談員コメント

大手だからという理由だけで安心ですか？ 実際に建てた人に聞いてみる（ハウスメーカーの紹介ではなく）ことも必要です。下請け、孫請け、ひ孫請けで工事が進められることが多くみられます。設計だけでなく現場の管理契約はあったのですか。大手メーカーは別会社をたくさん作って、儲けは他社には譲らずおまとめで儲けます。営業担当者は建築の専門家ではありません。注文を取るのが仕事、と割り切って話を聞くことが大切です。坪単価が高いから維持管理費が安くてすむとは限らず、逆もあり得ます。また、住宅展示場はお化粧が盛りだくさんの建物です。見えないところをしっかりと教えてくれるハウスメーカーを探しましょう。

ハウスメーカー注文住宅の仕組み

相談流れ 2

ところが、いざ仕様の打ち合わせの段階で、このハウスメーカーの「オリジナル製品」しか選択肢がないものが多いのにびっくりしました。「オリジナル製品」とはいわゆるPBブランドです。我が家の場合、ユニットバス、システムキッチン、玄関ドア等々、かなりの割合を占め、とくにシステムキッチンにはこだわりのブランドがあったのですが、規格が合わないという理由で選ぶことはできませんでした。そしてたくさんの「妥協」と「諦め」を乗り越えてようやく完成の日を迎えました。

相談員コメント

住宅関連設備にハウスメーカー指定の製品を使わなければいけないのか、契約上はどうなっていたのでしょうか。規格が合わない、ということは何がどう合わなかったのですか。特

注品でなければおおむね対応はできるはずですが。一般的に、設計を依頼し工務店（建設業者）に建ててもらう場合は、施主の希望に沿った住宅設備等が設置されます。

入居直後からトラブル多発

相談流れ 3

ところが、入居後ごく早い段階で、この「メーカーオリジナル製品」に次々とトラブルが発生します。顧客対応窓口で連絡するとすぐに修理に来てくれるのですが、また同じトラブルが発生します。「早期故障」「故障頻発」です。そして不思議なくらいトラブル箇所は「メーカーオリジナル」。システムキッチンの扉の場合、何度も修理を繰り返した挙句、システムキッチンメーカーの製品に交換したケースもありました。また玄関ドアのカギを安全性の高いものに交換しようとしたら、すでにオリジナル商品のカギは製造中止になっていて、他メーカーのものでは規格が合わず取り付け不可。結局提案されたのは数十万円もするドアの交換でした。

相談員コメント

鍵専門店で調べてもらう、ドアに別の鍵をもう一つ付けるなどの選択肢もあったのではないのでしょうか。

相談流れ 4

そんなことを繰り返しながら18年経った昨年、大変なことが起こりました。台風が直撃した夜、キッチンのパントリーの床からどんどん水が流れ出ているのです。びっくりしてすぐタオルで拭き取りましたが、全く水は止まることなく、まるで泉のように湧き出てきます。結局、一晩中タオルと新聞紙で何とか凌いでメンテナンスに来てもらいました。

「この外壁は大変強固で水を通すことはありません。4、50年はメンテナンスはいりません」と言われていたはずなのに。雨水の進路を調べてもらいましたが、「水の侵入経路を特定することは不可能に近い」という理由でわからずじまいです。

相談員コメント

水漏れの原因究明は困難というのはよく言われることです。地盤や排水管の関係はどうだったのでしょうか。周辺の住宅でも大水の影響はあったのですか。同様なケースが多ければ別の問題があるかもしれません。

外壁工事で水漏れは防げる？

そして提案されたのは、外壁塗装のリフォーム工事。総額 350 万円の見積書に唖然としましたが、「雨漏り住宅」でお天気の顔色を見ながら暮らすことはできません。また、別の業者に依頼すれば“今後のメンテナンスにはもう関わらない”と言われ、相見積もりを取る選択肢もありませんでした。

相談員コメント

外壁とパントリーの床からの水の吹き出しとの因果関係が不明なのに、なぜ外壁塗装工事なのでしょう。外壁塗装工事を勧めるということは、水漏れの原因が外壁にある、ということではないのでしょうか。また、壁工事の総面積がわかりませんが、㎡単価はいくらで、どのような工事内容なのでしょう。また、別業者に依頼することを制限することは、消費者の選択の自由を奪うことになりませんか？ [大手らしくないですね (影の声)] 消費者契約法の不当条項に当たりませんか。

確かに品確法（住宅の品質確保の促進等に関する法律）における瑕疵担保責任は 10 年です。そして、住宅のメンテナンスに費用が掛かるのは当然のこととだれもが認識しています。経年劣化に備えて日ごろから備えておくのが当たり前と思われている方もいらっしゃるでしょう。しかし、セールストークで何十年もメンテナンスの必要はほとんどないなどと言われ、それを信じて建築した施主にとって現実とのあまりに大きな乖離に呆然とするのは当然です。

消費者に住教育が必要

住宅は引き渡しを受けた時が最も価値が高い商品です（数百年経過した建物が百年前に建てられた建物より評価される国もありますが）。その後は 5 年、10 年ごとのメンテナンス計画を立ててなるべく長持ちさせていきますが、いつかは修理代より新築工事代金が安くなる時がきます。住居経済の観点からは、その時が建て替えの時と言えます。ハウスメーカーはこのようなメンテナンスの内容と必要性を契約時、あるいは引き渡し時に伝えてほしいものです。何十年もメンテナンス不要、ということはありません。消費者に対しては学校教育の中で住教育に力を入れてほしいと考えます。住まいは人を作る、とも言います。財産としての住宅だけではなく、豊かな人間性をはぐくむ住まいの在り方、を幼少期のころから身につけさせたいと考えます。