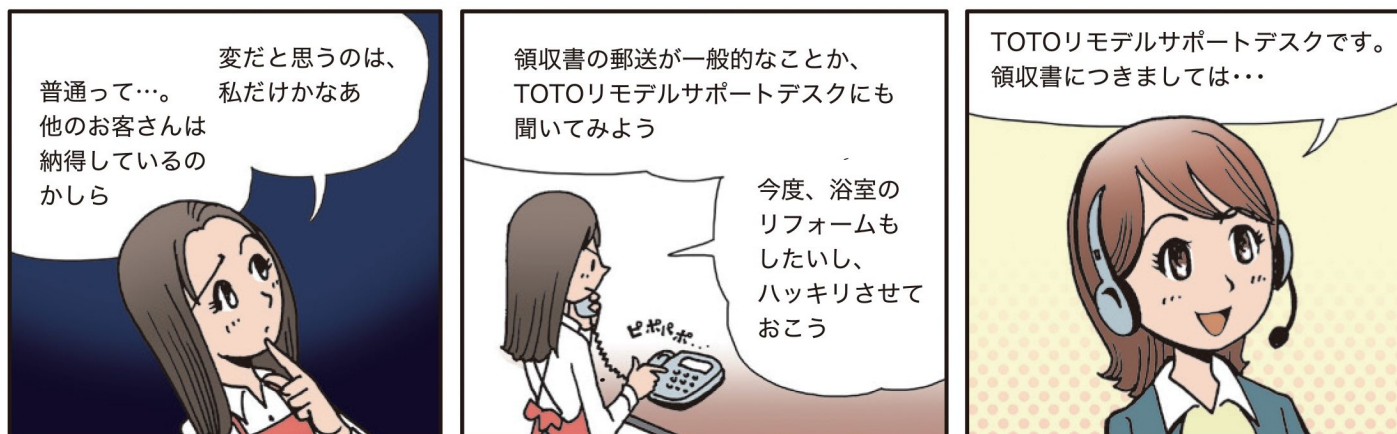


現金支払いなのに、領収書は後で郵送。これって、当たり前のことなの？

元請業者様がお客様宅での現金支払いをご提案し、お客様も了承。現金を支払う段階になって、「領収書は後日郵送」と聞き、いったん支払いを保留にしました。「業者は、普通のこと」というが本当か。次のリフォームも予定しているので、確かめておきたい。



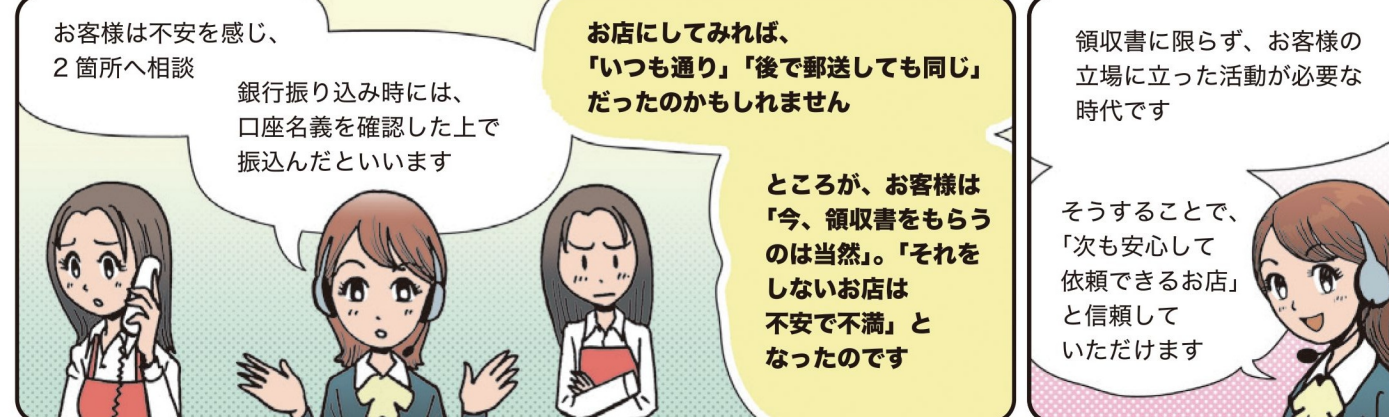
TOTOリモデルサポートデスクの回答

- 民法上、お客様には「証書の交付を請求できる権利」があります。(民法 486 条)
- 一般的に、リフォームは規模や金額などにより多種多様な支払い方法がありますが、「領収書」「証明書」などは、自己防衛手段として交付を請求してください。

次回は、契約時にお支払い方法を確認されてみてはいかがでしょうか

わかりました。契約前に支払い方法を確認します

さて、このケースを皆さんは、どう捉えたでしょうか。最初は、「なぜ今領収書をもらえないの？」から始まり



お客様のご不安・ご不満ポイント

- 大金を支払ったのに、そのことを証明できない期間が発生するなんて、不安!
- 代金と引換えに領収書がもらえるものじゃないの!?

アレッ?! 領収書は、いただけないの

このような声も入ってきています

時間がかかっているため工事が延びているが、月末になるので工事代金を全額払ってくれといわれている。まだ、完成していないのに、代金を要求されるなんて…。

元請業者様へのご提案

- お客様のアンケートからも、リフォームのステップの中で、「契約」段階に不安を感じている方が多いことがわかっています。
- 契約時**は、「支払いの時期および方法」について確認・合意を。
- 支払い時に**、元請業者様は、「受領書(領収書)」の交付を。(民法486条により、お客様に受領書の交付請求権があります)
- これらの徹底で、お客様に安心をお届けできます!

お客様に安心を提供できるツール

- TOTOリモデルクラブ情報広場(リモデルクラブ店様専用サイト)
URL <https://info.remotelclub.jp/r/>
「リモデル業務フロー」ページに、
「工事請負契約書」サンプル掲載!
(工事請負契約約款に「代金支払い」に関する記載有り)



memo