



全額前払い。契約書がない。この会社を信じていいの？



お客様はホームページを見て、安心・信頼できる会社だと判断して、リフォームを依頼しようと思いました。見積を見て、正式にお願いしようと思ったものの、全額前払いのうえに、契約書を作らないと聞いて、不安になりました。この会社を信じて良いのか、他社にした方が良いのか、迷ってしまったといいます。

TOTOリモデルサポートデスク

ホームページを見て、良さそうだった業者さんに見積を依頼しました

ところが、世の中の常識から少しズれているのではないかと思ったことがあったので、確認したくて電話しました

どのようなことでしょうか

回想シーン

53万円くらいですね。

ありがとうございます

では、工事費は全額前払いをお願いします

見積書だけで支払いをしてほしいと言われても…

全額前払い？

予算内だからお願いしたいと思います

契約書はないですか？

以前お願いした業者さんは、契約書で最終確認しました。それと、今回よりも高額なのに後払いでしたけど…

契約書は作りません。注文書と請書でやり取りします。

お支払いは、数百万円の工事であっても、うちの会社は全額前払いでお願いしています

契約書はないんですね。そのうえ全額前払いなんて、皆さん納得されているんですか？

すみません、会社の方針なんです。皆様に契約書なし、全額前払いをお願いして、了承いただいています

以前、未払いがあって、全額前払いにしたんだけどそのことを伝えると、「私を信用できないの」と言われそうで、言えないなあ

この会社を信用して大丈夫かしら…

サポートデスクとの会話再開

完成品を手にしていないのに、全額前払い。

私としては納得できませんが、リフォーム業界ではよくあるケースなんですか？

お支払い方法は、全額前払い、全額後払い、前払いと後払いの併用など

会社様によって異なります

全額前払いの会社もあるのね

53万円かかるのに業者さんは注文書と請書でやり取りすると言っています。

契約書がないなんてことがあるんですか？

『契約書』という形をとるかは、会社の方針により異なります

会社によるのね。だったら、そのことを伝えてくれたうえで、注文書と請書の内容を詳しく説明して、私を安心させてほしかったです

全額前払いなのに契約書もない、いわゆる“丸腰状態”だと思ったんです。万一何かあったら立場が弱いんじゃないかと不安になりました。

信じるしかないんですかねえ〜。こんな時代ですから、不安になりますよ

会社の方針だとしても、私のように疑問をもつ人に理由をていねいに説明する必要があります

説明してくれば、「なるほど」と思いかもしれません。

納得したうえで依頼したいんです

そうですね

私が“信用できる”と思える対応をしてほしかったです。

私だって、“この人なら安心!”と思いたいじゃないですか

お客様は、ここが不安！

- 全額前払いで、しかも契約書もなしでは、もしトラブルが起きたときに弱い立場になると不安になりました。
- 「会社の方針です」と言うばかりで、理由を説明してくれないので、納得できません。

お客様が期待していること

- たとえ会社の方針であっても、不安を感じる人もいます。理由をていねいに説明するべきだと思います。また、目の前にいる私がどう考えるか、どう思うかを考えたうえで対応してほしいかったです。