



浴室のドアに傷がある。身に覚えがないし、交換して欲しい。



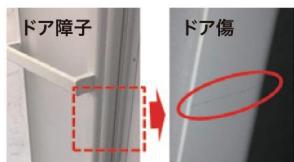
ご相談内容

リフォーム直後、乾拭きをしている時に浴室のドアに傷を発見。いつの時点で傷がついたのかを施工業者に聞いてみても、不明でした。傷がつく使い方はしていないし、なんとか無償で取替えて欲しいと、TOTOリモ델サポートデスクへ問合せがありました。

お客様のご不安・ご不満のポイント

折れ戸の樹脂部分に自分がつけた覚えのない傷発見！
傷がつく使い方はしていないし、替えて欲しい。

- 業者に聞くと「こんな傷は、見たことない」といわれた。TOTOにも確認したといっていたが、責任の擦りつけ合いのように聞こえた。
- 身に覚えのない傷だし、泣き寝入りはしたくない。
- 引渡し直後であり、無償での原状復帰を希望するが、認めてもらえるか不安。



元請業者様のご対応の内容

- 納入後3ヶ月経って現地で浴室ドアの框の傷を確認した。
- お客様へ、納入時には傷がつかないことを梱包写真でご説明し、ご納得いただいた。
- お客様、元請業者様共に、納入時の傷は確認できなかった。
- 施工時についた傷であれば、元請業者様は瑕疵担保責任に基づき補修等を行う必要がある。
- 工事完了書に押印いただいたが、どちらがつけた傷か特定できず、双方協議の結果、元請業者様負担でドアを交換した。



同様のご相談を多数お受けしています

浴槽に1箇所傷がついている。
使い始めて間もないのに、嫌だ。

知り合いの建築士に見てもらったら、「全体的に工事が荒っぽい」といわれた。業者の設置におかしいところがあって傷がついたのではないか。使用期間が少ないので、なんとか無償で補修できないものか。

何が原因かわからないが、汚れのようなものが付着していて、気持ち悪い。

工事完了2日後に、茶色の汚れのようなものが発生した。通常の掃除では落ちず、汚れの数が、日を追うごとに増えている。業者に連絡したが、応答もなく、支払いを躊躇している。原因が特定できないので、誰に依頼すれば改善できるのかもわからない。

お客様に安心を提供できるツール

●COM-ET

URL <http://search.toto.jp/contents/navi/construction/trouble/default.htm>
修理施工ナビ>施工情報_全般_「施工/設置・組立・
使用方法に起因するトラブル防止情報」に「トラブルの
未然防止に役立つ情報を掲載！」



●TOTOリモ델クラブ情報広場 (リモ델クラブ店様専用サイト)

URL <http://info.remodelclub.jp>
「リモ델業務フロー」ページに、「竣工検査表」掲載！
竣工時の点検に活用できます。



元請業者様へのご提案

組立て完了時

元請業者様は、施工業者様より引渡しを受けた際、現場の写真を必ず撮影しましょう。(組立て完了～引渡しまでに期間があり、様々な事業者が出入りするため)

引渡し時

お客様立会いのもと、「傷がないこと」「正常に作動していること」を確認し、書面で残しましょう。

引渡し後

不具合は、現地で事実確認し、これまでの知見を活用した提案を実施しましょう。

<参考>民法 瑕疵担保責任について

施工による瑕疵があった場合、元請業者様は瑕疵担保責任期間中に請求のあった補修には応じる責任があります。費用は、補修箇所が多くて元請業者様が赤字になったとしても、別途合意しない限り、原則としてお客様は追加負担する必要はありません。元請業者様に補修をしてもらうか、または、補修にかかる費用分の損害賠償請求することができます。

memo