

要注意!

ホームインスペクションの 落とし穴

HomeInspector Troubleshooting vol.2

第2特集

其之貳

事務局にはJSHIホームインスペクターに対してのクレームや、全国のインスペクターが巻き込まれたトラブル事例などの情報が入ってきます。会報誌において、いくつかの事例をご紹介しますと共に、トラブルリスクヘッジの方策について考えてみます。

事例

別荘をリフォームしたN氏。そのリフォーム工事の内容に納得せず、既に契約、工事は済んでいたが、工事見積書のチェックと共に、工事チェック(インスペクション)をインスペクターO氏に電話で問い合わせ。O氏も口頭で業務報酬を説明し、電話で受託。後日、現場でインスペクションを行い、同時に預かった見積書にチェック事項を追記し報告書と併せて郵送した。その報告書では特段大きな工事の不具合無しとなっており、また見積書についても特に問題無しとなっていた。よって、口頭、メールなどによる説明を省いた。

その後、事務局宛にN氏からクレームとして入電。N氏の言い分の主旨としては「そもそも、現場のチェックをまともに行ったのかどうかも怪しく、狭い町なので、同業者に配慮したのではないか。また、返却された見積書は預けた当時とは内容が異なり改竄され、一部は抜き取られている。リフォームを行った業者と共謀し、手抜き工事を無かった事にしようと謀っている。当然、インスペクション業務報酬は支払うことは出来ない。」

事務局の双方聞き取りによる事実関係

- 業務の受発注において見積書、契約書(受発注書)などを発行しないまま業務を行った。
- 本件に関しては書類、図面の預託も行われているが、預かり証などの発行も行っていない。
- インスペクションガイドラインによって、ホームページなどで明示すべき事項として示されている事柄のほとんどが明示されていなかった。

JSHIにおける処分

- インスペクションの内容、契約内容などについては相互間契約の中で解決すべき事項で、協会が関与すべき事ではないが、O氏のホームページの未整備などに関しては、インスペクションガイドラインに抵触している。→ **嚴重注意**
- N氏に対しては、契約内容・報酬の授受・報告書の内容に関して、協会は不関知であり、あくまでもO氏との相互契約である旨説明。

行うべきだったリスクヘッジ

後日談として、当該N氏はインスペクション依頼前から、リフォーム業者との間で、調停手続きを行っていたようで、インスペクションに関しては、その証拠資料として使いたがっていたようである。当然だが、その内容はリフォーム業者にとって不利になるような内容を期待していたのは容易に想像でき、おそらく、N氏が期待していたほどの内容になっていなかったのが、協会・本人へのクレームへと繋がったのであろう。

無論、現場での調査結果、報告書は現場の実態に沿った物とし内容に虚偽があってはならない。それが依頼者の期待にそぐわない場合も、当然あり得る。大事なのは受託時の聞き取り(目的、立場等)と、それらに応じた免責の方策である。免責事項の説明を行ったエビデンスとなるのは結局は契約書であり、相手方がそれを了解したという署名などしかない。

仮にインスペクション結果が事実即した物(事務局では確認できず)で、リフォーム工事に大きな問題が無かったとすると、そもそも、リフォーム業

者との係争は何だったのか?つまり、依頼者が針小棒大のクレーマー気質を持っていたとも想像できる。受託時に電話において依頼内容を聞き取りすることは当たり前であるが、その時点で依頼者に対して違和感など感じた場合は、依頼を断る勇気も必要ではないだろうか。

本件の問題点はもう一つ。インスペクションにおいて図面や書類の貸与を受けるケースは多いが、その際には必ず「借用証」とそれに対応する「受領証」などを手交する事である。改竄などは無かったと想像するが、期待過多の依頼者が一旦こじれると、客観的事実と異なる申し立てをするケースもあり得る。

その場合、依頼者にとって報告書を手渡しされ、説明を受け、返却書類に関しての受領サインを行っているという事実は、後日のクレームの大きな抑止力となる。現場調査後の説明は、依頼者へのホスピタリティとしても重要だが、それ以上に後日のクレームリスクを下げるためにも有効な手段である。

- 契約書は無論の事、それ以外の商習慣上の書面手交を疎かにしてはならない。
- 事前、事後における電話や面談などはサービスの一環としても重要だが、リスクヘッジとしても機能する。

契約書のひな型は協会ホームページで入手できます

日本ホームインスペクターズ協会のホームページではインスペクション業務の受注に必要な契約書のひな型を公開しています。各自の状況に合わせて使いやすい形にカスタマイズしてご利用、ご活用ください。

入手方法 会員の方は会員専用ページにログイン、会員トップページをスクロールすると「診断実務の注意点は?」という項目があります。その中に「報告書・契約書雛形」というアイコンがあるのでクリックしてください。

ログイン > 会員トップページ > 診断実務の注意点は? 「報告書・契約書雛形」アイコン



スクロールするとリンクが貼られています

- | | | |
|----------------|---|--|
| 契約書は2種類 | インスペクションの依頼者と交わすべき契約には「業務契約書モデル」
・インスペクション業務等委託契約書(注釈付き) | 業務を斡旋してきた者と交わすべき契約には「提携契約書モデル」
・業務提携契約書(注釈付き) |
|----------------|---|--|

いずれもPDFデータのほか、自分でカスタマイズできるWord形式のデータもダウンロードできます。利用の注意点をよくお読みになった上でご活用ください。