

相談事例

ID: 02-02-025

相談タイトル

リフォームしたシステムキッチンの不具合について

Q: ご相談内容

ハウスメーカーに依頼し20年間使用していたシステムキッチンをリフォームした。新しいシステムキッチンは大手の住宅建材設備機器会社の製品。5月下旬に工事が終わり使用し始めたところ、食器を洗う時に流し台に触れると度々洋服の前側が切れることがあった。確認すると、製品の角が丸くなっておらず繊維が引っかかるような部分があった。すぐに大手建材メーカーの相談センターへ連絡したが、施工したハウスメーカーに申出るように言われ、対応してもらえなかった。ハウスメーカーの営業担当に連絡するとすぐに確認に来てテープのようなものを貼ってくれたが、このまま使用するの嫌なので、新しい物に取り替えたい旨と、どのくらい費用負担してもらえるのかを確認するよう営業担当に依頼したが、その後連絡がない状況。どうしたら良いか。

A: 回答

現在のところ、ハウスメーカーの営業担当に話をしており、その返事がまだ来ていないと言う事ですので、再度、営業担当もしくは営業担当の上司などに連絡をし、現時点でどのような進捗状況になっているのか、回答が何時になる予定かを確認することがよいと思います。再度の連絡でもなお、連絡がない場合は期限を切り内容証明郵便等を利用し、回答を求めることも有効であると考えます。いずれにしても、リフォーム工事の請負契約を結んだのは、ハウスメーカーとの間ですので、まずはハウスメーカーの今後の対応を確認する事になると思います。