

正しい

15  
の

塗装工事を  
するための

秘  
訣

失敗しない業者選びのコツをお教えします

FAST  
Reform



nissin@reform



FAST  
Reform

ファスト・リフォーム グループ

## ①訪問販売業者には注意

ニュースでも頻繁に報道されていますが、昨今の悪質リフォーム業者による被害は目に余るものがあります。時事通信によると、悪質リフォーム業者による被害は年間4万5000件以上で、被害総額は250億円にもなるといわれています。そのような悪質リフォーム業者の多くは訪問販売という形でお客様の家のドアをノックして回ります。

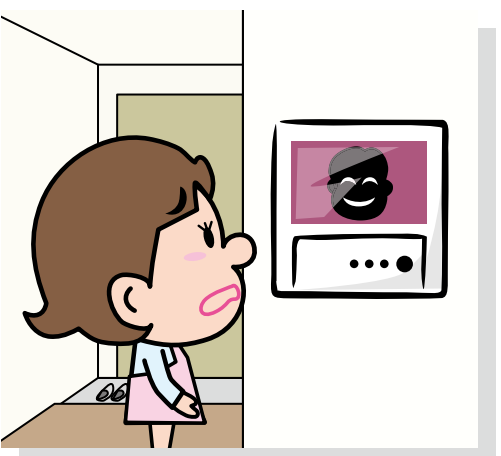
「今ならこんな特典があります」「近くに来たので、モニター価格でお値段を安くしておきます」などとお値ごろ感を訴えます。しかし、いざ工事を始めると、契約内容に不明な点が多く、素人のような職人が勝手に工事を始める始末・・・

このような被害に遭い消費者センターに相談に行く方も少なくありません。そしてこのような悪質業者は何度も何度もあなたの家にやってくるのです。

一般的に、大手ハウスメーカーや過去工事をしてくれたお客様がたくさんいるリフォーム会社の場合、訪問販売営業は行いません。なぜなら手間もコストもかかるため非効率なのです。

もし、あなたが訪問販売業者のしつこい営業に頭を悩ませている場合は、弊社にお問い合わせください。悪質業者についての相談も承ります。悪質リフォーム業者から身を守る術についてお話いたします。中には信じられないような話をしている業者もたくさんいます。

この本を手にとってくださいましたあなたが、塗装工事で失敗しないよう、悪質業者の様々な手口を知っておいて下さい。あなた自身の身を守るために、是非最後までお付き合いください。



何度も訪問するしつこい業者には注意！

## ②初期提示金額より大幅な値引きをしてくる会社には注意

数年前の悪質リフォーム業者の主な営業手法は、無知な消費者に付け込み相場より高く商品を販売することでした。

しかし、最近の悪質リフォーム業者は、世間一般の相場より低価格で販売し、その後いなくなってしまうケースが多くなってきています。

その背景として、悪質リフォーム業者の手口を報道するニュースが増えている影響で、悪質業者が活動しにくい状態となってきたことがあげられます。その結果、価格でお求め安さを訴求し売り抜けていく手法が多くなっています。

しかし、世の中には相場というものがあり、常識以上に値引きをすると、価格を安くした分だけ手抜き工事が発生する可能性があります。塗装工事の作業工程の中で必要な段取りを組まず、必須作業工程を省き作業を行うことがあります。

塗装工事の場合、販売価格を安く抑えるのは簡単です。手抜き工事をすれば良いのです。見えなところを塗らなかつたり、複数回塗るべきところを一度しか塗らなかつたりといった手抜き工事を行うのです。質の悪い工事でも目視では施工後の状況がきれいに見えます。塗装工事は、施工後すぐの状態ではよし悪しがわからないのです。その会社の塗装工事の質が良かったか悪かったかはつきりわかるのは数年後になります。

ですので、塗装工事をするときには会社選びが非常に重要な要素になります。実績があり、会社の所在がはつきりし、信用できる会社を選ぶことをおすすめします。



塗装工事は簡単に手抜き工事ができる

### ③事前に塗装工事について勉強しよう

ここまで悪質リフォーム業者の手口についてお話して参りましたが、このような状況を引き起こす要因の一つとして、お客様が塗装工事についてよく知らないということが言えます。それもそのはずで、塗装工事は通常10年から20年に一度の買い物で、家電等の家庭用品に比べ、購買頻度が少ない商品です。もしかしたら人生で一度きりというお客様もいらっしゃるかもしれません。

失敗しない塗装工事を行うための第一ステップは、情報を集め、ご自身で出来る限り勉強することをおすすめします。

まずはウェブサイトを利用し、塗料の種類、目安価格、塗り替えに適した時期等を調べましょう。自宅で最も簡単に塗装工事の情報を手に入れる方法は、インターネットを利用し、塗装施工会社の選び方についてのウェブサイトを閲覧することです。ヤフーやグーグル等の検索エンジンで「外壁塗装」と入力し検索すると、数十万件のサイトが該当します。上位で検索されるサイトを5つ程見れば、塗装工事についてかなり多くの情報入手することが出来ます。

上位で検索されるウェブサイトは適切な情報を掲載している可能性が高いサイトです。悪質リフォーム業者は全体の一部であり、それと同じように見られないように消費者向けに易しく詳細に書いてあるサイトもありますので、そのサイトを見ればある程度の知識は習得できます。

特に塗料の種類、目安価格、塗り替え時期について学ぶことをおすすめします。「悪質業者が上記について曖昧なまま工事を進める」というようなことを予防することができます。

塗装工事は100万円前後の費用がかかることの多い買い物です。車や家電等の高額な商品を買う際と同様、事前に内容を勉強しておく必要があります。



まずは塗装工事の知識を身につけ、自己防衛しよう

#### ④事前に会社について勉強しよう

塗装工事について最低限の情報を手に入れた後は、お客様のお住まいの近辺を活動範囲としている塗装施工会社について調べましょう。多くの塗装施工会社さんは自社のホームページを持っています。

ヤフーやグーグルで、「お客様のお住まいの地域名＋外壁塗装」と検索すると近隣の塗装施工会社が検索されます。そこで表示された塗装施工会社は将来的に依頼先の候補となる可能性があるのです、入念にサイトをチェックすると良いでしょう。ただし、ここで一つ注意すべきことがあります。決してサイトのデザインの良いし悪し、全体のイメージだけで決めないこと。ホームページのデザインはお金さえ払えばいくらでも格好良く「プロっぽく」作ることができます。チェックするポイントは、しっかりとその会社がお客様に安心できる塗装工事の情報を提供しているかです。施工事例や過去のお客様の声を載せているかをチェックしましょう。

塗装施工会社の中には、いくらホームページが立派でも、お店や会社を訪ねてみるとボロボロの一軒家だった…という事もあります。ホームページの内容だけを鵜呑みにせず、塗装施工会社の事務所を訪ねてみるのも良い方法だと言えます。

また、ご自宅に届くチラシはお客様の近隣を中心に活動をしていることの証しです。ホームページ同様、チラシも多くの情報が詰まっています。価格が並んでいるものから、社員の写真が載ったものまで様々です。チラシについても会社のことをきちんと書いてあるか、単価はどの程度か、実績があるか等お客様にわかりやすい表記をしているかがチェックポイントとなります。



信頼できる会社か事前にチェックしよう

## ⑤ 施工事例やお客様の声が充実している会社か確認

自社ホームページで施工事例とお客様の声が充実している会社は実績が豊富で多くのお客様から支持されている証拠です。

施工事例を見ることで、その会社が過去にどのような工事を行ってきたかわかります。また、しっかりと工事前と工事後の写真を撮るような体制を整えていることから、お客様に対して実績を正直に提示していく意識を持っている証拠です。

(実際の施工写真やお客様との実話を自社ホームページに掲載している会社はお客様自身がおすすめしても良いと思っっている証拠です)

お客様の声などを多く自社ホームページに掲載している会社はそれだけお客様からの満足の声が多いということですし、良い工事をしてくれる可能性も高いでしょう。直筆のお客様からの手紙やアンケートを公開している会社は、お客様と会社のコミュニケーションを重視している証拠ですので、より安心して工事を任せられる可能性が高いといえます。

塗装工事は塗り替えをしてから3年後、5年後にその工事が良かったかどうかがわかることです。ホームページで施工事例やお客様の声を確認すると共に、過去の事例を見せてもらうことをおすすめします。

手抜きをされた塗装工事の場合、塗り替え後1年以内に塗膜が剥がれてきたり、色が褪せたりの悪質業者に依頼してしまわないよう、その会社の工事品質が高いか確認しましょう。実際の事例やお客様の声を確認することで、その会社がどのような工事をしているか知ることができます。



施工事例とお客様の声から会社の評判・品質を手エック

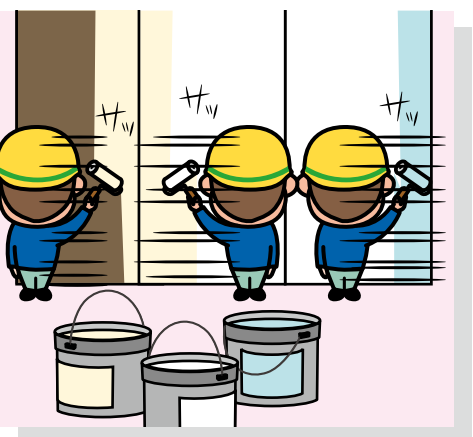
## ⑥下塗り⇓中塗り⇓上塗り 厚塗り3度塗りしているか確認

通常、塗装工事をする際には、塗料を3回に分けて塗ります。下塗り、中塗り、上塗りと言われる工程です。下塗りは下地を塗りますので、どの業者も手を抜きづらいですが、悪質リフォーム業者の中には中塗りと上塗りを1回で済ませようとする業者がいます。中塗りと上塗りを1回で済ませることで、塗料のコストと一回分の職人の工賃の削減になるのです。そのような手口を避けるために有効な方法は、必ず2度目と3度目で違う色の塗料を使うように伝えることです。2度目と3度目の塗料の色が違って、仕上がりの壁の色には特に影響はしません。よっぽど違う色の塗料を使わない限り、問題はありません。

また、違う色の塗料を使うことで、塗りモレを無くすことにも繋がります。中塗りと上塗りで同じ色を使用していると、どんなに慣れている職人でも上塗りの際に塗りきれないという場合があります。ですから、必ず塗装工事が始まる前に「中塗りと上塗りは違う色の塗料を使うんですよね？」と質問してください。そこで嫌な顔をするような会社でしたら、消費者に不安を与えない努力と品質向上についての努力が足りない会社であると言っても過言ではありません。

また、3度塗りをしていても、塗料を薄めて塗ることで手間を省き、材料代を抑えていることに注意しましょう。通常、塗料缶には1缶で塗ることのできる面積が記載されています。ご自分の住宅の塗装する面積はどの程度で、何缶必要か事前に確認しましょう。また、塗装工事が始まる前から、塗料缶を確認し、予定通りの缶数を消費しているか確認しましょう。工事が始まる前と後に使用した塗料缶を見せてくれる会社は良い会社である傾向が高いと言えます。

塗料を薄めることで伸びが良くなり、職人の手間を省くことが出来ます。相場と比較してあまりにも安い価格で工事をしている会社さんの場合、3回塗りの工程を1つ省いていないか、塗料を薄めていないか事前に確認しましょう。



工事品質をチェックする

## ⑦悪意のない手抜き工事に注意

「外壁を綺麗にして快適な生活を送りたい・・・」

「家のメンテナンスのため耐久性の高い塗料で塗装したい・・・」  
「でもなるべく安く済ませたい・・・」

皆さんもきつとそう思われていると思います。もちろん、外壁塗装をするには費用がかかります。当然、少しでも費用を抑え、満足いくものにしたという思いがあるはずですが、あまりに値段を重視するあまりに、大幅な値引きをする業者やあまりにも安い業者を選ぶのは注意が必要です。なぜ安いのかという理由が述べられるかがポイントです。

塗装はキッチンやお風呂の交換といった水廻りリフォームと違い、メンテナンスの要素が強い工事です。大切な家を長持ちさせるための工事ですので、定期的な塗り替えが必要となります。そのため、「メンテナンスなら安く済ませたい」という声を聞くことがあります。

しかし、安かろう悪かろうが起こりやすいのも塗装工事の特徴です。塗装工事

の場合、他のリフォーム工事と比較して最も違う点は、資格が必要ないということです。電気工事や水道工事では資格が必要となりますが、塗装工事は皆さんが明日から塗装屋さんを始めようと思ったら開業することができるのです。

したがって、塗装工事の職人さんも統一された学校で勉強するのではなく、働いている現場の親方のやり方を真似するのです。その親方の工物品質が高ければ良いですが、親方が手抜き工事をしていた場合、それが正しいと思って工事をしてしまうのです。そうすると相場より明らかに安い価格になることがあります。

塗装工事には相場があります。あまりにも相場より安い工事は気をつけましょう。



安かろう悪かろうの塗装工事にご注意！



## ⑧システム化されたアフターフォロー体制があるか確認

リフォーム業者や施工業者とのトラブルの多くは、工事内容や最終価格を書面に残さず、あいまいなまま最終段階まで進み、そこでお互いのズレが生じ、支払いで問題になるというケースです。特に詳細な工事明細が記載されていない契約書や見積書で契約し、追加工事の契約書を交わさずに工事を進めていくと、「言った」「言わない」のトラブルが発生する可能性が高くなります。当然のことですが、このような事態を避けるために、工事内容が変わる度に業者は必ず追加工事契約内容を書面にて提示しなくてはなりません。良い工事をする為には、お客様とのトラブルを避ける努力をしなければなりません。この工程を省いている業者と契約をするということはトラブルの元になるということを覚えておいて下さい。

また、契約書や見積書の作成にはある程度の時間がかかるということも覚えておいて下さい。当たり前ですが、支払い条件を書面で提出しない業者とは契約してはいけません。工事代金の支払い方法は契約時に記載されていることを

環境により差はありますが、塗装工事をした数年後に雨漏りや塗料が剥がれる等、どのような住宅でもメンテナンスが必要な時期は必ず来ます。そのような時に、どのような体制で対処してくれる業者か事前に確認しましょう。

悪質な訪問販売会社等の場合、工事は順調に進んだものの、終わってから全く連絡が取れないといったことがあります。また、「アフターフォローもしっかりおこないます」と話していても、その内容が具体的でなかった場合、「その不具合は工事保証対象外です」と対応してもらえないこともあります。そのような状況を避けるためにも、アフターフォローの具体的な内容を事前に書面にて提出してもらおうと良いでしょう。



工事後の不具合もしっかり対応してくれる会社かチェック

## ⑨工事保証書を発行しているか確認

最近では家電量販店等で店頭表示金額にさらに3%を上乗せすると、通常メーカー保証1年のところを自店保証期間で保証期間を3年や5年延長に設定している店舗を見たことがある方も多いと思います。これまで保証といえばメーカーがするものと思われていたものが、顧客満足度向上のため、小売店でもアフターメンテナンスに力を入れるところが増えていきます。作った会社だけではなく、売った会社もきちんとアフターメンテナンスというサービスに取り組み始めてきたということです。

リフォーム業界では、時々チラシに「保証書発行します」と宣伝している会社がありますが、リフォームを依頼される前にはこの保証書がどのような類のもので実際、保証をお願いする時どのようになればいいのかをきちんと聞いておく必要があります。

「保証」といっても2つのタイプがあります。家電同様、住宅設備品や塗料はメーカーが商品そのものを保証する「メーカー機器保証」と、リフォーム会社が工事まで保証する「自社独自の工事保証」とがあります。これはチラシや営業マ

ンの表面的は言葉だけでは判断できません。中には「当社ではしっかり保証します」と話していても、実際は「メーカー機器保証」のみを渡しているというケースも多いのです。

自社独自の工事保証書を発行している会社は、自社のリフォーム工事の品質に自信があり、また工事後のお客様満足向上の努力をしていると言えるでしょう。

ですからリフォームをお願いされる時には事前に「保証書を見せてください」と聞いてください。実物を見せてもらうことがポイントです。その時サツと保証書を出し、細かく説明してくれる会社は工事後もしっかりフォローしてくれる可能性が高いでしょう。



安心・納得のできる保証システムがあるか確認しましょう

## ⑩営業マンに質問して専門的な答えが返ってくるか確認

塗装工事を行う際には、会社の営業マンや職人に知らないことや疑問に思ったことは全て質問しましょう。詳細な説明を分かりやすくしてくれる職人や営業マンのいる業者は優良業者である可能性が高いです。しっかりした業者は良い工事をするためにお客様の不安を無くす努力を惜しみません。自ら「分からないことはどんどん質問して下さいね」と、質問に積極的に答えようとする意識を持っています。質問しやすい雰囲気を作ることの良い仕事をする上での大事な要素なのです。

また、⑦で紹介いたしましたですが、塗装工事は資格の必要のない工事です。職人の中に塗装の知識をあまり持っていない人もいます。例えば、塗り方、施工方法を詳しくわかっていない職人に安心してご自宅の工事を任せることができるでしょうか？お客様のどんな質問にも、塗装のプロとして真摯に対応してもらえる会社を探しましょう。

最近では、リフォームを専門とするお店が増えてきました。塗装工事を、リフォーム会社に依頼する方も多くなっています。リフォーム専門の会社の場合、

塗装工事以外にもキッチンやトイレ、全面改装など多岐に渡るリフォーム工事を請け負っています。リフォーム会社さんでは様々な工事を担当しているため、営業マンが塗装工事の知識がありません。場合があります。突っ込んだ質問や、専門的な質問は下請けの塗装屋さんに間接的に聞いて答えるという形になります。その場合でもわからないことや疑問に思ったことを残さず質問し、不安な点を払拭して塗装工事を依頼しましょう。

塗装専門業者であれ、リフォーム会社であれ、お客様の質問にしっかりと答えようとする姿勢を持つているかが重要となります。



お客様の不安を無くす努力をしているか確認

## ⑪ 工事中の近隣対策をしっかりとってくれるか確認

塗装工事は家の外で行う工事なので、近隣の方に少なからず迷惑をかけてしまいます。よく起こるケースとしては、

### ① 高圧洗浄時の汚れの飛散

塗装工事をする前に外壁に付着している汚れを高圧洗浄機で洗い流します。こびりついた汚れを落とすほどの圧力がありますので、それだけ水や汚れが飛散してしまいます。事前に近隣の方に洗濯物等をしまってもらえるように工事前に営業マンが挨拶をして回ります。

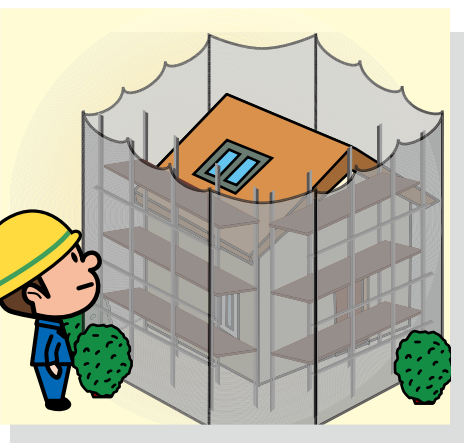
### ② 高圧洗浄機による騒音

高圧洗浄機はエンジン音が大きく、近隣の騒音になる可能性があります。特に小さな赤ちゃんがいる家庭やピアノ教室が有る場合等は迷惑をかけてしまいます。事前に営業マンから近隣の方々に状況をお伝えする必要があります。

### ③ 塗装時の塗料の臭い

塗料によっては塗装している際に臭いが強いものがあります。溶剤系の塗料の場合、シンナー臭が強いものもありますので、できるだけ近づかないように近隣の方にお伝えしていく必要があります。

このように塗装工事は近隣の方の理解が必要となります。会社として近隣対策をしっかりとってくれるか確認しましょう。近隣の方への連絡がされていないと、お客様の家にクレームが来てしまいます。優良な会社の場合、営業マンからしっかりと近隣対策の話をしてくれるはずです。



近隣対策ができていないとトラブル発生の確率が上がる

⑫ 複数の塗料の違いと価格内容を説明してくれるか確認

塗料を選ぶ際にはあなたが自分で決めましょう。特に「一番良いものを使いますのでご安心下さい」といったセリフには注意が必要です。口約束をしないことが大前提です。塗料を決める際にも、契約書に塗料のメーカー名と名前が記入されているかに注意しましょう。また、契約書に書いてある塗料と実際使用している塗料が違うこともあるので、きちんと確認しましょう。その際は、塗装している時に塗料缶を確認すると良いでしょう。仮にその時にあなたの知らない塗料であったとしても、後でメーカーに確認して調べることができるのでメモしておきましょう。

左図はリフォーム産業新聞社発行の主な塗料の性能表になります。塗料の種類によって耐久性や価格が変わります。安価な油性塗料から高価なフッ素塗料まで、主に使用する塗料は概ねこの5種類ですので、覚えておくとよいでしょう。

	種類	特徴	塗替目安	価格
耐久性による分類	油性塗料	主に木部や鉄部に使用。いわゆるペンキと呼ばれるもの	3～4年	安い ↑ ↓ 高い
	アクリル塗料	外壁を塗装する場合に用いられる最も一般的な塗料。	6～7年	
	ウレタン塗料	アクリル塗料に比べ耐久性に優れる。大手マンションの塗り替え工事では標準的に使われている。	8～10年	
	シリコン塗料	ウレタン塗料に比べ耐久性に優れる。塗装工事で最も多く使われている塗料。	13～14年	
	フッ素塗料	シリコン塗料に比べ、耐久性に優れる。高層ビルの外装パネルの塗装などに使用される。	15～20年	



塗料の違いで耐久性と価格が変わる

### ⑬ 塗料選びを業者任せにしない

塗料について事前に予習していたとしても、その詳細まで理解することは難しいと思います。「結局シリコンとウレタンってどこが違うの?」「断熱塗料って高額だけど、どのような塗料なの?」お客様とお付き合いさせていただく中で、このような疑問をよく耳にします。そこで、事前に納得して塗装工事を行うために、塗料の違いをしっかりと理解して契約して欲しいと思います。優良塗装施工会社の営業マンや職人であれば、そのような塗料の違いは聞かなくてもしっかりと説明してくれます。塗料の違いによる価格差や次回塗り替え時期もわかり易く説明してくれるはずです。自分達の都合ではなく、お客様の予算と求める要望に対して最適なものを提案しようとしてくれていく証拠です。

また、塗料の知識をチェックすることで、良い営業マンかどうか見分けることができます。曖昧な返事で話をごまかすような営業マンですと、お客様のニーズに合わせた商品選定ができず、要望に合わない商品や金額になってしまうことがあります。

専門家として出来ることと出来ないことを正直に伝えてくれる営業マンから購入することをおすすめします。逆に「何でもできます」「どのようなご要望にもお応えいたします」というようなことを言う営業マンもよく見かけますが、そのような調子の良い営業マンは要注意です。工事代金の中で、出来ること、出来ないことは必ず存在し、そこを正直に話してくれる営業マンほど、信頼できると言えます。

また、塗装工事と併せてひび割れの補修や雨どいの交換等の付帯工事をする場合がありますが、その際もなぜその工事が必要なのか詳細に説明してくれる会社を選ぶことをおすすめします。



塗料の違いを理解して自身で塗料を決めましょう

### ⑭ 3社から相見積取りましょう

相見積とは、複数の業者に見積を出してもらうことを言います。塗料と塗装工事の適正価格を見つげるために、複数の業者に見積を出してもらいます。良い塗装施工業者と出会うために、少なくとも3社からの相見積をおすすめします。相見積を行う際に注意すべきポイントは以下の2つとなります。

#### ① 同じ条件で見積を出してもらうこと

各業者による違いを明確にするために、同じ条件で依頼します。実際に考えている塗料と塗装内容で見積を出してもらいましょう。実測を行う場合、塗布面積（塗る面積）についての算出方法も各社違いがありますので、詳しく違いを聞いて見ましょう。

#### ② 見積提出前から価格交渉を行わないこと

相見積で全ての見積が揃う前には、価格交渉をしないことをおすすめします。なぜかというと、工事を受注したいがために、質を下げて価格的に魅力を持たせたプラン提出を誘発させることとなり、他社と同じ基準で比較することができな

くなるためです。優良業者は初めから正当な価格でプランを提出し、大幅な値引き交渉には応じられないことが多いです。値引き交渉を繰り返すことで、優良業者が逃げてしまい、適正価格がわからなくなり、自分自身で良い工事を選択できない状況に陥る可能性があります。

また、相見積をしていることを告げた途端に、明らかに安い価格で見積を出してくる会社もあります。簡単に下げられるほど、多くの利益を載せた価格設定ということです。または、必要な工程を省いたり、塗料を薄めたり、3度塗りのところを2度塗りでごまかしたり、などの欠陥工事を行う可能性が高くなります。そのため相見積で見積提出を依頼する際は価格だけでなく、信頼できる業者かどうかを見極めることが重要です。



相見積で信頼できる業者を探す

## ⑮ 価格で塗装工事を依頼する会社を決めない

通常ハウスメーカーに塗装工事を依頼すると、実際工事をするのは下請け業者が孫請け業者の職人となります。その下請け業者や孫請け業者の施工品質が高いものであれば、ハウスメーカーが中間マージンで市場価格より割高であるだけで品質については問題はありません。しかし、価格を安くしながら孫請けまで使用している場合は複数の中間マージンが発生している分、施工品質が低下している場合があります。よって、実際にどのような職人が施工するのかチェックすることをおすすめします。

他にも、安い金額で工事を受注しているため、下請け業者に十分な料金を支払うことができていないといったケースもあります。そうすると、営業マンが伝えていることと施工内容が異なる状況も起こります。このような状態を避けるためにも、施工を担当する職人について直接質問してみましょう。「塗装してください。職人は御社の方ですか?」「お宅はどのような業者を使って塗装工事をされるのですか?」と聞き、そこで職人の詳細な説明ができない業者は要注意です。ハウスメーカーやリフォーム会社の中で、しっかりととした施工体制を持っている会社は、協力業者である職人についてきちんと説明ができるはずです。

お客様に対する提案姿勢や施工体制がしっかりしている会社は相見積の際に不当な低価格提示や一般常識以上の値引きを行わないということをよく覚えておいてください。

### 【やむを得ない】

これまで正しい塗装工事をするための秘訣をお伝えしてきました。最後までお読みいただきありがとうございます。

塗装工事は良い仕事かどうかわかるまで時間のかかる工事です。そのため価格だけで決めるのではなく、信頼して工事を任せられる会社に依頼していただけたらと思います。この冊子が皆様の会社選びのお役に立てましたら幸いです。



### 正しい塗装工事をするための15の秘訣

発行：二〇二二年五月十八日 ファスト・リフォームグループ

監修：株式会社船井総合研究所 住宅・不動産グループ