**注文住宅は蟻地獄**

**今回、我が身も顧みず注文住宅なる物を購入した結果、非常に不本意な思いをし泣き寝入りさせられた事を悔み、今後住宅購入を計画している消費者の参考となり、無用な被害に遭遇しない様に情報提供と注意喚起をするものである。**

1. **経緯**

**★住友林業札幌支店を信頼して契約**

**坪単価100万円超という個人としては非常に高額な契約ではあったが、住友林業を完全に信頼していたので、不安を感じる事はありませんでした。**

**★契約後に窓のサイズと位置を変更**

**2ヶ所の窓に関して断熱性能の向上という面から、サイズを小さくすべきだという事に気付き、設計変更を依頼しました。**

**住友林業は変更を承諾したものの、窓の位置に関して確認を怠るも、施主は窓高さは垂直方向にバランス良く適正に設計されるものと信じていた。**

**結果的に窓位置について打合せ記録には記載されずに、 設計変更の作業は進行して元の高い位置に設置されたが、 この時点で施主として気に留める余裕はありませんでした。**

**★変更が確認申請図面に反映されていない**

**2ヶ所の窓の設計変更を依頼してから1週間後、住友林業は建築確認を申請し、その後1ヶ月程して、事後報告という形で確認申請に添付した図面を提示しました。**

**すると、依頼したはずの変更がその図面には反映されておらず、変更前のままの提出となっていました。**

**住友林業からは「本来は変更を図面に反映させて、確認申請をすべきなのですが、工期優先のため暫定で提出した」との弁解がありました。**

**今にして思えば、その点も後々の混乱を招く大きな要因となりました。**

**窓のサイズは変更されていない**[**展開図**](https://polaris-hs.jp/zisyo_syosai/tenkai.html)**（室内の北、東、南、西の壁面を描いた図面）を見せられると、 窓の高さはバランスよく配置されていたので、施主はこの様に窓が取り付けられるものと考えました。**

**そして、それから更に1ヶ月後、着工前の最終現場施工図面が作成されました。**

**窓の高さに関しては、建築図面に精通しているはずもない施主が図面を見て思い描いている窓の高さになっているかどうか分かる術もありません。**

**つまり確認申請とは異なる図面が作成されたが、これについて何の説明も無く、建設現場作業は漫然と流されて行きました。**

**★窓の高さが希望と違う！**

**工事は順調に進み、完成まで、あと1ヶ月となった頃、工事中の現場を見に行きました。**

**そして、変更した筈の2ヶ所の窓を見ると、サイズは希望したサイズになっていましたが、取り付けられている高さが思い描いていたものとは違っていたのです。**

**まるで犯罪ドラマで見る拘置所の窓のようで、妙に高い位置にありました。**

**施主は仕事をリタイアし、この家が終の棲家となります。  
「住友林業の設計した窓から、毎日天を仰ぎながら10年後には黄泉の国へ旅立つのか」と暗澹たる気持ちになり、直ちにその事を住友林業の営業担当に伝え、改修してほしい旨を通告しました。**

**すると、あろう事か、住友林業は、改修工事の費用を請求をしてきたのでした。**

**もし、ここまで工事が進んでから、急に変更を要求したのであれば、施主が費用を負担しなければならないのは仕方ありません。**

**しかし、窓の変更を依頼したのは着工よりもずっと前、建築確認の申請よりも前の段階です。**

**それにも拘わらず、9月末の決算に滑り込ませようという住友林業側の都合で図面変更もせずに確認申請を提出したために、 変更内容が曖昧になってしまったのは確かです。**

**施主は設計変更手順の不備によるこの事態の責任が住友林業側にあるのではないかと主張しました。**

**それに対し、住友林業は、本契約締結後に施主が要望した変更工事だから、費用の負担は当然だと主張して来たのです。**

**流石ズル賢い会社のお家芸の「問題のすり替え」です。**

**とてもそんな主張を受け入れる事はできません。**

**そこで、施主は自ら改修工事の手配をすると住友林業に申し出ました。**

**しかし、「それでは保証できなくなる」という理由をかざし、「あくまでも住友林業が有償改修工事をしなければならない」と全く譲らないので、事の成行きで仕方なく泣き寝入りするしかありませんでした。**

**これは住友林業が自社の不手際を札幌支店で隠蔽するために、施主都合の変更へと問題をすり替える手口に他ならない。  
原因は住友林業の設計変更作業の不手際と失態に起因しているのに、詭弁と強弁を弄して譲らない。**

**★泣く泣く、費用を負担する事に・・・**

**住友林業が改修工事をするにしても責任は住友林業側の不注意にあるので、改修費用を払う事はできないと通告したが、あくまでも費用負担を施主に押し付け、契約変更の覚書締結を執拗に強要してくるのでした。**

**業を煮やし、全く納得できないものの「それなら折半で・・・」という事で話を決着させ、泣く泣く、費用の負担を受け入れざるを得ませんでした。**

**なぜなら、引き渡しまで1ヶ月と迫っていて、それに伴い、現在借りている仮住まいも退去しなければならない事になっていました。**

**この時点で、話がこじれれば、工事はストップし、引渡しも延びてしまい、**

**そうなると新たに仮住まいを探し、そこへ引越しもしなければなりません。**

**住友林業が請求してきた金額は25万円弱。**

**★施主の弱みに付け込む**

**住友林業は施主の弱みを良く分かってるから、決して費用負担を譲る事はありません。**

**折半と言って請求してきた25万円弱の金額も明細書が提示されている訳ではなく、どんぶり勘定で、実際は全額を請求されているのかも知れません。**

**そのために、そんな労力や費用を強いられては割に合いません。**

**そこで25万円を少しでも穴埋めするために、司法書士に依頼する事になっていた建物の登記を、自分で手続きし20万円を節約しました。**

**さらに残工事としていた外構整備は中小業者に転注し35万円を捻出した。**

**その後、住友林業と論理的に話し合いをして、施主の主張の方が正論である事を認めさせ、支払った設計費用を返還するよう要求しました。**

**想定通り札幌支店はこれまでの主張を繰り返す対応なので、社長宛て事の経緯を匿名で通報したところ、不可解な行動に出ました。**

**先ずお得意の犯人捜し判明後、施主本人を無視して家人に接触してきたのです。**

**札幌支店に家人を呼びつけ支店長以下関係者が取り囲み悪意をもって社長に通報した事実を刷り込み、人事異動で支店の体制が変わり「再度状況確認するから札幌支店に出頭せよ」との伝言をさせたのである。**

**★なんたる傲慢で自己中心的な態度！**

**当方としてはこれまで繰り返し書面で通告してきたのでこれ以上の主張は無いので、今後は関係資料をすべて所持している住友林業が検証すべきことだから接触していない。**

**住友林業はこれを口実に施主の今後の口を封じ、闇に葬り去る積りらしいが、いつまで経っても反省と進歩のない会社である。**

1. **問題の所在**
   1. **設計変更不手際の責任の所在**

**設計変更覚書にある「高さの検証の失念」に起因する居住開始後に想定される居住環境の悪さを解消する為の是正工事」は業者の責任で行うものであると思う。**

**是正工事着手覚書にも住友林業の不手際の記述があるから、設計料の利子を付けた返還は当然である。**

**漫然とサイズだけを変更し位置の確認を怠った品質不良と後工程の監理不良を顧客に責任負担させる厚顔無恥な体質が許される業界ではない。**

**まともな会社なら不良が発生したらその原因検証と対策にパワーを振り向けるのが常識であるが、住友林業は先ず顧客に責任転嫁し費用を毟り取る非常識な会社で、ガメツサを感じる。**

* 1. **設計料返還請求に対する住友林業の対応**

**上記失態の賠償として設計費用の返還を請求するも、工事費支払覚書へと問題をスリ替えその責任を認めようとしないが、カネを受け取るからにはその成果物としてマトモな検証と結果報告をする義務がある。**

**そもそも建築物の設計とは単に法令等に抵触させない文言・数字遊びではなく、居住性等の設計品質も考慮されるべき作業であり、その後の建設の根幹となるものである。**

**今回住友林業がプロとしての資質を欠いたまま漫然と設計変更作業を進めた結果、拘置所窓を建設したもので、顧客を素人と見縊って詭弁を弄し、施主をバカにした態度で利益確保を至上命題とする住友林業の企業体質は言語道断でこれを追求・指弾したい。**

**また、執拗に契約書の早急整理に固執し、これを免罪符化し自己正当性を主張するのも納得できない。**

**はじめての家づくりでも安心です。実例集であなたの理想の家が見えてきます。**

**このホームページのキャッチコピーには嘘・偽りがある。**

**一流住宅メーカーを名乗っているが、恥を知るべきだ。**

**こんな広告を打つ資金があるなら返金する余裕はあるだろう。**

* 1. **住友林業の体質**

**この度改竄デヴューを果たした「スルガ銀行」の増収増益に固執し、社内の部署間恫喝と成績偏重の延長線上にある違法行為はそのまま住友林業を彷彿させる。**

**さらに小さなミスを恣意的に自己正当化し、上部に報告しない隠蔽体質も明らかになり組織が壊死している。**

**産業界ではどんな小さな事故でもその原因を追求し再発防止を優先し、犯人捜査は重視しないのが通例となっているにも拘わらず、住友林業は旧体然の体質を引き摺り改善する自己浄化作用も欠落している。**

**また建設業の五輪バブルの影響で従業員の労務環境も悪化してるようで、現場代理人に見られる長時間拘束業務等により、正常な判断力すらも低下している組織になっている。**

**近いうちに労働局の検査が入ることを期待したい。**

* 1. **是正工事金額搾取の正当性**

**是正工事実施にあたり、不手際の検証をせずに強引な覚書締結と利益追求優先の費用請求行為の正当性および資材、工程の明細が無いどんぶり勘定見積の信憑性と有効性はいかに。**

* 1. **苦情処理体系**

**住宅性能評価に際して紹介された苦情処理機関として「住まいるダイヤル」のチラシがあったのでここに駆け込み無料弁護士相談を実施したが、これがとんだ食わせ物で無能な弁護士と建築士のセットが業者寄りの見解を並べ立て、全く役に立たなかった。**

**ここで最後に言われたのは、「こんな金額はゴミだ。世間のトラブルとはこんなものじゃない。今後の事（メンテ）を考えると引き下がったほうが身のためだ」と宣った。**

**業者資金で賄われ癒着した弁護士と建築士達の費用を払わされてるのには釈バカバカしい限りである。**

**さらに消費者庁の消費生活センターへも出向いたが、「ウチは建築確認指導センターを紹介して時世を確認してもらうだけ」とこれがまた頼りにならない集団だ。**

**これらから判ることは、「クレーム産業」と揶揄される住宅業界における紛争が常態化していて、官民の当事者達が体裁を取り繕うための傀儡機関を運営しているということだ。**

**本来の苦情処理システムは存在せず、結局、消費者は手間暇を要する訴訟というシステムに持ち込まざるを得ないことを確信している住友林業は悪徳確信犯である。**

**まさに消費者不在の「業界の業界による業界のためのクレーム処分場」であり、これを放置・追認している行政の罪悪でもある。**

* 1. **住友体質改革のための施策**

**これまで住宅業界を俯瞰して、住友林業は「クレーム産業」として、いかがわしい金融商品をばら撒く銀行・証券会社に類似していることが判った。**

**金融機関の悪徳商法を是正するために、さきに金融庁が「顧客本位の業務運営に関する原則」を打ち出し、金融事業者に顧客本位の業務運営、いわゆる「フィデューシャリー・デューティー」の確立・定着を求めたが、住友林業にはこれを規範とした企業体質改善命令が必要だ。**

**【原則1】顧客本位の業務運営に係る方針の策定・公表等  
【原則2】顧客の最善の利益の追求  
【原則3】利益相反の適切な管理  
【原則4】工事金額等の明確化  
【原則5】重要な情報の分かりやすい提供  
【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供  
【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等**

1. **まとめ**

**以上の様な****住友林業の愚挙は世間に広く周知されるべきであり、住宅産業の実態を正確に把握し、施主として同じ様な被害に遭わぬ様特段の注意をもって慎重な対応が必須となる。**

**言葉巧みな営業マンと稚拙な設計者とで運営される旧体然とした住友林業のシステムの先には文字通り消費者にとっては蟻地獄が待ち受けているという住宅業界の実態を広く周知させ、更なる被害拡散の注意喚起をしたい。**

**更に金融業に見られる「官民癒着護送船団業態」の不条理を解消すべく将来の海外への門戸開放にも期待したい。**

**今回の件では、強者のために存在する社会システムに騙された思いを痛感している。住友林業は「ゆるみと驕り」の先にあるものをしっかり見極める必要があることを戒めたい。**