

# 住宅リフォーム関連資料

## 目次

- ・ リフォーム事業者登録制度の例（リフォネット） P. 3
- ・ リフォネットの加入要件の倫理憲章 P.4
- ・ リフォーム事業者登録制度の例（ホームプロ、HOME CLIP） P. 5
- ・ リフォネット登録事業者における建設業許可の有無及び業種別許可数 P. 6
- ・ リフォネット登録事業者における建設業許可を受けている業種 P. 7
- ・ リフォネット登録事業者における建築士事務所登録状況 P. 8
- ・ リフォネット登録事業者が所属・加入している団体について P. 9
- ・ 悪質事業者の処分・公表について P. 10
- ・ 悪質事業者公表制度の例①(国民生活センター) P.11
- ・ 悪質事業者公表制度の例②(東京都) P.12

# リフォーム事業者登録制度の例(リフォームネット)

登録の主体	(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター
登録数	4,026件(支店を除くと3,487) (H21.4)
登録の内容	<input type="checkbox"/> 名簿記載 <input type="checkbox"/> 事業者情報の公開 (登録主体HP+名簿冊子) <input type="checkbox"/> 1年ごとに更新(登録の辞退は辞退届けの提出により随時受け付け)
登録の根拠	<input type="checkbox"/> 任意制度 <input type="checkbox"/> 民・民契約(情報掲載についての運営主体と事業者との契約) <input type="checkbox"/> 8期5計アクションプログラムに位置づけ
目的	<input type="checkbox"/> リフォームを行う消費者が安心してリフォームを行える環境づくりを目的に、リフォーム事業者の情報を中心に、住宅リフォームを実施するために必要となるリフォーム関連情報を公平・中立な立場で提供する(HP記載)
登録者の情報開示	<input type="checkbox"/> (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターHPにて情報公開 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者概要</li> <li>・リフォーム事例等</li> </ul> <input type="checkbox"/> 地方公共団体、消費生活センター等に名簿配布 <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業者概要(増改築相談員、マンションリフォームマネジャー名簿と合本)</li> </ul>
登録の要件	<input type="checkbox"/> 住宅リフォーム事業者倫理憲章の遵守 <input type="checkbox"/> リフォネット登録規程(公開)の遵守 (以上は登録時=契約時の約定とみなされる(申込書に同意書を添付)) (内規として、訪問販売をしていないこと、適切な契約書式・見積り書式を使用していること、行政処分等情報のないこと等を確認)
登録に際しての費用	<input type="checkbox"/> 有料(情報掲載料年間18,900円(資本金1,000万円以下の事業者は12,600円))
処分および根拠	<input type="checkbox"/> 登録の削除(=契約の解除) <ul style="list-style-type: none"> <li>・倫理憲章・規程違反時等</li> <li>・登録削除およびその要件等については規程に掲載</li> </ul> (過去に3件の登録削除実績)
処分を受けた者等の公開	<input type="checkbox"/> 実施していない <input type="checkbox"/> 公開について規定していない
その他	<input type="checkbox"/> 登録事業者に関する苦情受付窓口あり(リフォネット相談室・専従相談員1名) <input type="checkbox"/> 国庫補助事業 <input type="checkbox"/> 各県のリフォーム推進協議会との連携(悪質リフォーム補助事業) <ul style="list-style-type: none"> <li>・愛媛県、山口県、福岡県、東京都板橋区においては、各県のリフォーム事業者登録をリフォネットをベースに実施(リフォネット登録を要件とし、リフォネットのシステムを利用)(H20)</li> <li>・青森、神奈川、静岡、島根、愛媛にてリフォネット登録の審査を委託(H20)</li> <li>・24府県において、リフォネットの普及、普及策を実施(講習会でのパンフレット配布等)(H20)</li> </ul>

## リフォーム加入要件の倫理憲章

良質な住宅ストックの形成と美しい街並みの整備を通して、21世紀の豊かな住文化の創造と社会の持続的発展の実現のため、住宅リフォーム産業に期待される社会的使命は大きい。

住宅リフォーム推進協議会は、以下の「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を定め、事業者への定着と事業環境の整備を推進する。この憲章は、住宅リフォームに関連する事業者が、その社会的使命に応え、それぞれの業態に応じて事業を適切に行う際の共通の行動規範となるものである。

1. 依頼主の期待に応え、住み心地や資産価値が最大となるよう努める。
2. 依頼主が適切な選択と判断ができるよう、常に正確な情報の提供に努める。
3. 見積りや契約等について誤解を生じないように正確で分かりやすい書面により、適正な業務遂行に努める。
4. 依頼主にとってよき相談者となり、クレーム等に対して誠実な対応に努める。
5. 関係法令を遵守し、さらに高い品性とモラルの保持に努める。
6. 住まいの質の向上を目指し、専門知識の修得と技術・技能の研鑽に努める。
7. 依頼主の理解と協力を得て、健康で安全な生活環境の実現と、資源の有効利用等による地球環境保全への寄与に努める。

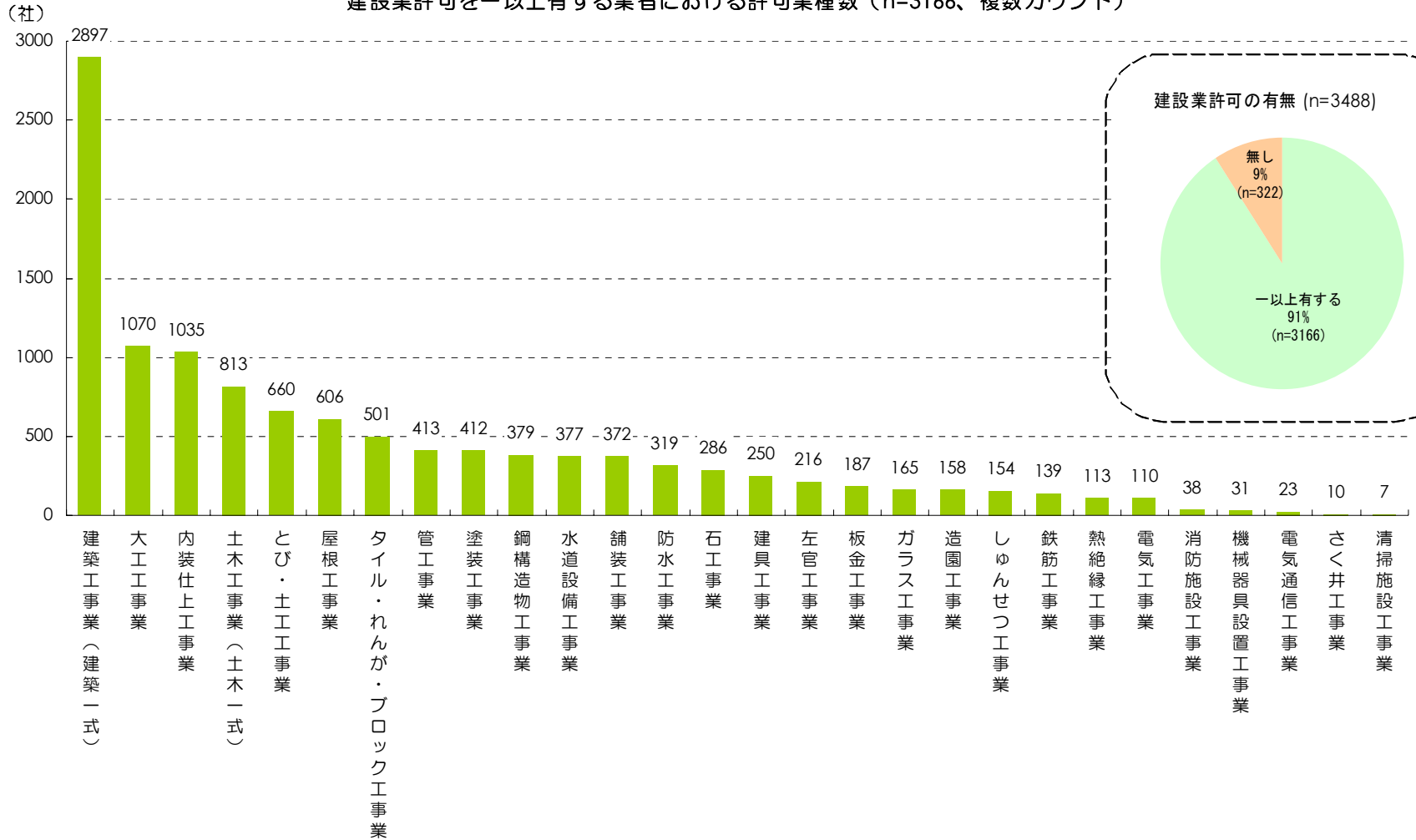
リフォーム事業者登録制度の例(ホームプロ、HOME CLIP)

	ホームプロ	HOME CLIP
登録の主体	(株)ホームプロ (リクルート・大阪ガス・NTT西日本・NTT東日本が出資)	(株)ホームクリップ (INAX 東京ガス 永大産業等が出資)
登録数	約400件	約1,000件
登録の内容	○ホームプロにおいては、登録ではなく「加盟」 「加盟会社」とは、サイト上で商品等を会員に提供する目的で、(株)ホームプロと契約した法人または個人をいう。(ホームプロ利用規約)	○名簿記載 ○事業者情報の公開 (運営主体HP)
登録の根拠	○営利事業 (ネットを介した取引の仲介) ○民・民契約 (運営主体と事業者との契約)	○営利事業 (ネットを介した取引の仲介) ○民・民契約 (運営主体と事業者との契約)
目的	○ネットを介して事業者を仲介する手数料による収益事業	○ネットを介して事業者を仲介する手数料による収益事業
登録者の情報開示	○加盟事業者情報は非公開 ○加盟要件を公開 ○依頼者 (匿名) の依頼メールに受注応募した会社のみ顧客評価等の情報を依頼者に公開	○事業者概要 ○リフォーム事例 ○顧客評価 (フィードバック) ○業務品質基準適合等 (登録要件とは別)
登録の要件	○加盟基準 ・資格: サービス提供に必要な資格・許可を有すること ・遵法: 建築関連法規、消費者契約法等に関連して、過去2年間処罰を受けていないこと ・保険: 加入している保険についての情報を顧客に提供すること ・実績: 過去2年以上のサービス提供実績があること ・顧客満足 (CS): 加盟時に過去1年以内の利用者10名以上の中から任意の3名以上に対する調査の結果問題がないこと、加盟後はホームプロが紹介した全利用者に対する調査の結果問題がないこと ・運用: インターネット利用環境があること、顧客からの照会には迅速に対応できること ・その他: 業務別に別途定める基準を遵守すること ○ホームプロ加盟会社憲章の遵守	○加盟審査 ・リフォーム会社として顧客へサービスを提供する体制を有すること ・顧客5名以上の評価の客観調査を受ける
登録に際しての費用	非公開	非公開
区分および根拠	不明	不明
区分を受けた者等の公開	○実施していない ○公開について規定していない	○実施していない
その他	○ホームプロを利用して加盟会社に100万円以上の工事を発注した場合、完成保証と瑕疵保証を無料 (依頼者) で付与	○業務品質基準認定の運営につき諮問委員会を設置 (リフォームセンターから委員参加)

# リフォネット登録事業者における建設業許可の有無及び業種別許可数

リフォネット登録事業者について、建設業許可の有無、および、一つ以上建設業許可を有する事業者がどのような業種の許可を受けているかを集計した（複数許可を受けている場合は、全て集計）。  
 分析対象は、平成21年6月4日時点におけるリフォネット登録事業者の本社(n=3488)とし営業所は除く。

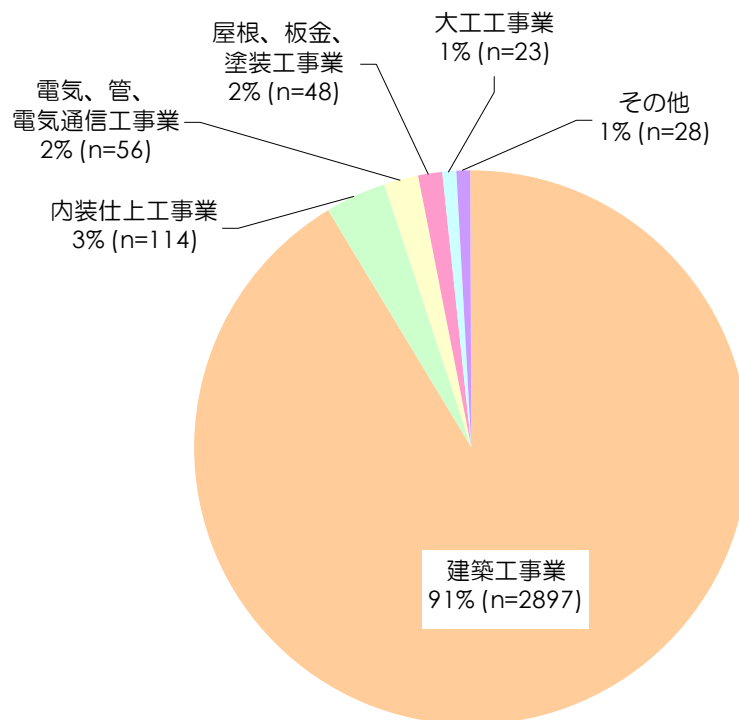
建設業許可を一以上有する業者における許可業種数 (n=3166、複数カウント)



# リフォーム登録事業者における建設業許可を受けている業種

リフォーム登録事業者において一つ以上建設業許可を有する事業者について、主にどのような業種の許可を受けているかを、許可数の多い順（二番目以降は、抽出した業者を除いた中で一番多い業種を抽出、以下同じ手順）に分類した。

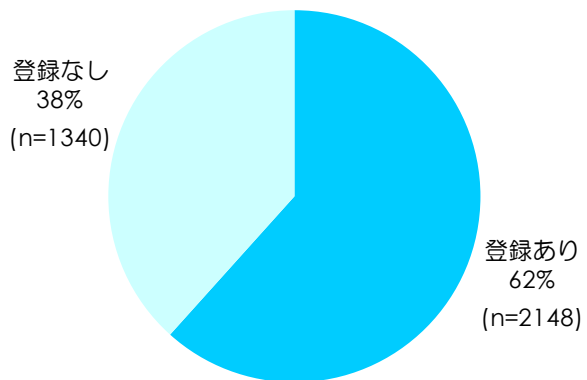
建設業許可の業種傾向（多い順から抽出、n=3166）



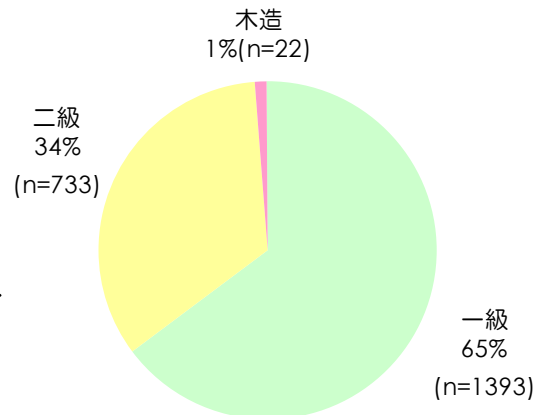
# リフォネット登録事業者における建築士事務所登録状況

リフォネット登録事業者について、建築士事務所の登録状況を集計。  
分析対象は、平成21年6月4日時点におけるリフォネット登録事業者の本社(n=3488)とし営業所は除く。

建築士事務所登録の有無 (n=3488)

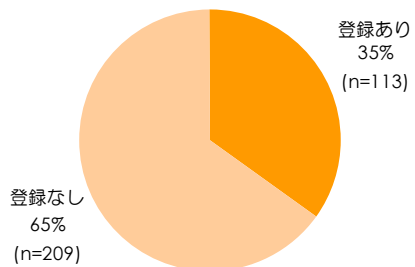


建築士事務所登録の種類 (n=2148)

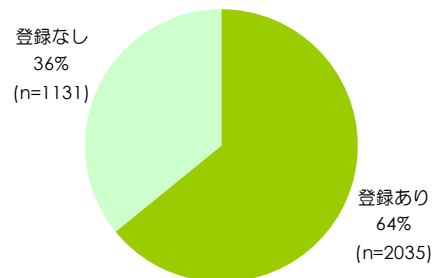


## (参考) 建設業許可有無別建築事務所登録状況

建設業許可を受けていない事業者における  
建築士事務所登録の有無 (n=322)



建設業許可を一以上受けている事業者に  
おける建築士事務所登録の有無 (n=3166)



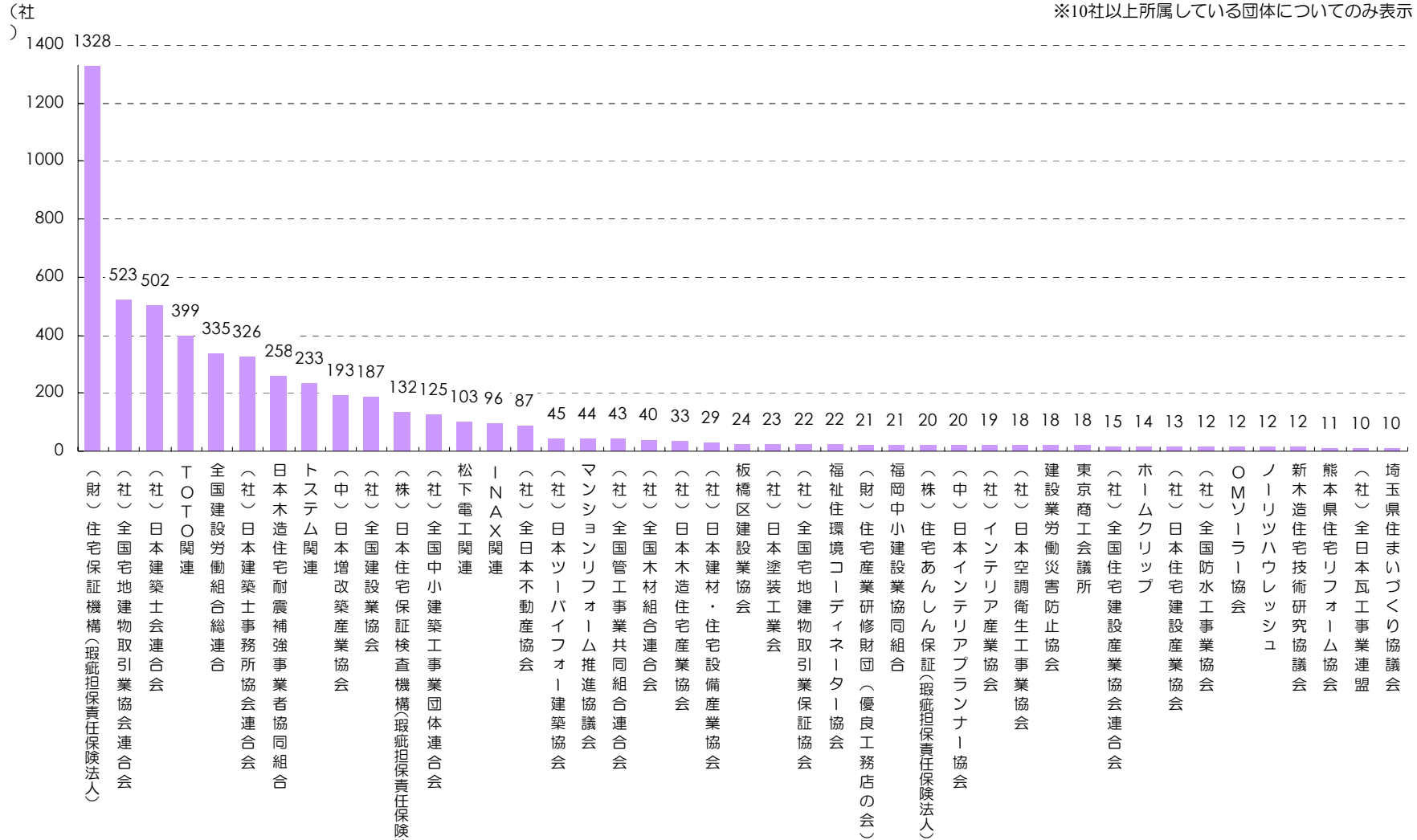


# リフォーム登録事業者が所属・加入している団体について

リフォーム登録事業者が所属している団体について集計した（複数所属している場合は、全て集計）。  
分析対象は、平成21年6月4日時点におけるリフォーム登録事業者の本社(n=3488)とし営業所は除く。

リフォーム事業者が所属している主な団体(n=3488、複数カウント)

※10社以上所属している団体についてのみ表示

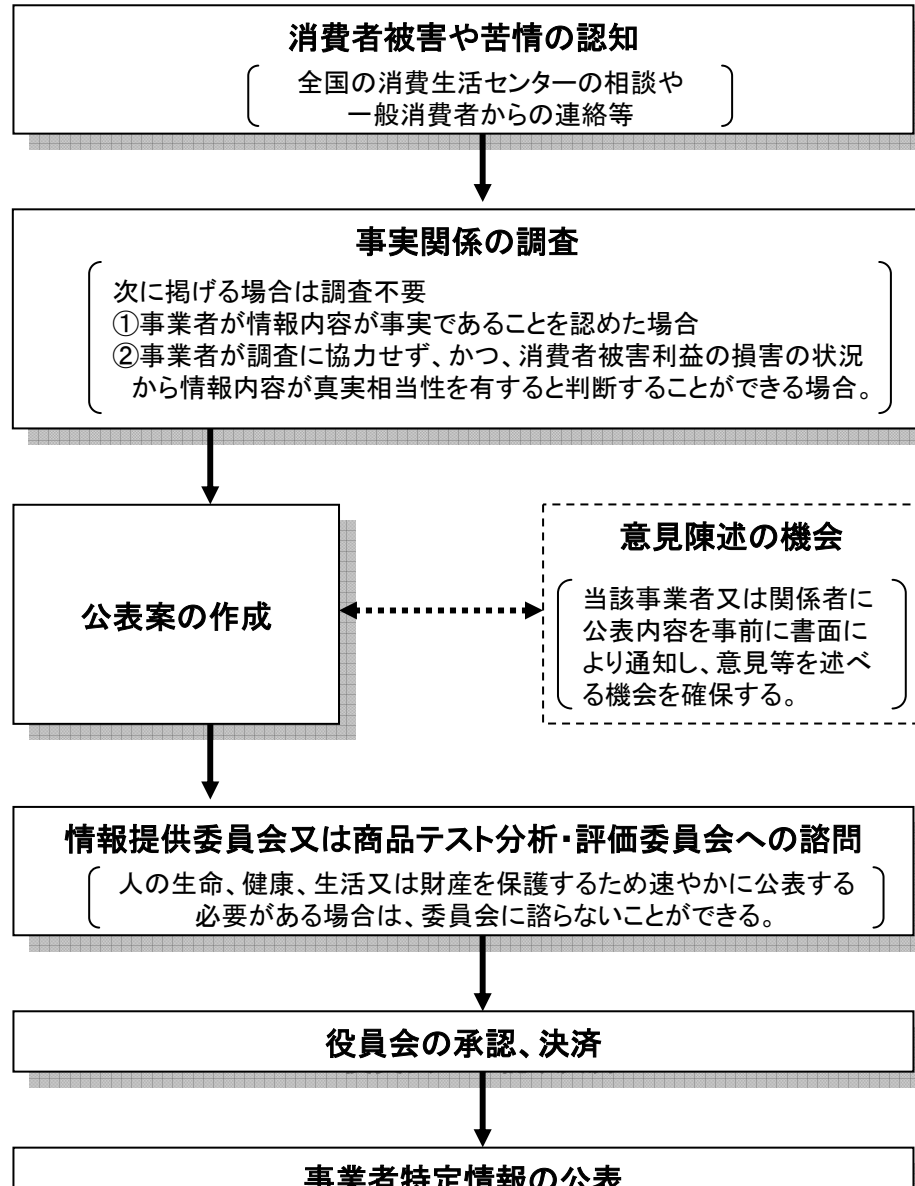


# 悪質事業者等の処分・公表について

項目	処分庁	根拠法令	処分内容	公表の根拠	関係URL他
訪問販売業者に対する処分	経済産業省	特定商取引法3条～7条	業務停止命令(8条) 指示(7条)	特定商取引法8条2項による「公表」	消費生活安心ガイド <a href="http://www.no-trouble.jp/">http://www.no-trouble.jp/</a>
訪問販売業者に対する処分	都道府県	特定商取引法3条～7条 都道府県消費生活条例	業務停止命令(8条) 指示(7条) 業務改善の指示(条例) 改善指導の勧告(条例)	特定商取引法8条2項による「公表」 消費生活条例による「情報提供」	消費生活安心ガイド <a href="http://www.no-trouble.jp/">http://www.no-trouble.jp/</a>
重大製品事故の公表	経済産業省	消費生活用製品安全法35条1項	製品名、事業者名の公表 体制整備命令(37条) 危害防止命令(39条)	消費生活用製品安全法36条1項による「主務大臣による公表」	製品安全ガイド <a href="http://www.meti.go.jp/product_safety/index.html">http://www.meti.go.jp/product_safety/index.html</a>
重大製品事故以外の公表	製品評価技術基盤機構(nite)	消費生活用製品安全法	製品名、事業者名の公表	独立行政法人等情報公開法	製品評価技術基盤機構 <a href="http://www.nite.go.jp/">http://www.nite.go.jp/</a>
建設業者に対する処分	国土交通省他 許可行政庁	建設業法41条1項	監督処分 許可取消(29条1項) 営業停止(28条1項) 指示(28条1項) 勧告 指名停止	建設業法29条の5による「監督処分の公告」	国土交通省ネガティブ情報 イト <a href="http://www3.mlit.go.jp/">http://www3.mlit.go.jp/</a>
宅建業者に対する処分	国土交通省・各 整備局	宅建業法	免許取消(66条) 業務の停止(65条) 指示(65条)	宅建業法70条による「監督処分の公告」	国土交通省ネガティブ情報 イト <a href="http://www3.mlit.go.jp/">http://www3.mlit.go.jp/</a>
建築士に対する処分	国土交通省・各 整備局	建築士法	免許取消(10条) 業務の停止(10条) 戒告(10条)	建築士法10条5項による「公告」	国土交通省ネガティブ情報 イト <a href="http://www3.mlit.go.jp/">http://www3.mlit.go.jp/</a>
マンション管理業者に対する処分	国土交通省・各 整備局	マンション管理適正 化法	登録取消(83条) 業務停止命令(82条) 指示(81条)	マンション管理適正化法84条 による「監督処分の公告」	国土交通省ネガティブ情報 イト <a href="http://www3.mlit.go.jp/">http://www3.mlit.go.jp/</a>

# 悪質事業者公表制度の例①(国民生活センター)

(事業者特定情報の公表手続)



# 悪質事業者公表制度の例②(東京都)

(東京都消費生活条例にもとづく事業者公表手続)

