

地方自治体における 住宅リフォーム相談体制整備 のためのガイドライン

平成26年3月

国土交通省 住宅局 住宅生産課

委託先: 損保ジャパン日本興亜リスクマネジメント株式会社

目次

1. 本ガイドライン策定の背景・目的	1
2. 本ガイドラインのねらい	2
3. リフォーム相談体制整備・充実のためのチェックリスト	4
4. リフォーム相談体制の整備・充実	6
4.1 地域住民等からのリフォーム相談に係る相談対応担当課を明確化し、 リフォーム相談担当職員(兼務可)を配置する。	6
4.2 リフォーム相談対応担当課と内部関係部署との役割分担を明確化する。	6
4.3 地域の外部専門家機関・組織との協力体制（ネットワーク）を構築する。	8
5. リフォーム相談担当職員の育成	42
5.1 リフォーム相談円滑対応のために必要な基本的知識を習得する。	42
5.2 リフォーム相談対応担当課にリフォーム相談担当職員用の 外部専門家機関・組織のリフォームに係る相談ツールを配備する。	43
6. 住民等への周知活動の励行	48
6.1 地域住民用に主要な外部専門家機関・組織のパンフレット等の相談ツールを リフォーム相談対応窓口 に 配備する。	48
6.2 HPの設定・活用やリフォーム相談対応に有用な外部専門家機関・組織のHPにリン クを張るなどにより、地域住民等へのリフォーム相談に関する周知活動を行う。	49
7. 参考資料一覧	67
参考資料1. 平成24年度「アンケート調査結果」の概要	68
参考資料2. 平成24年度「ヒアリング調査」の調査手法と訪問先	75
参考資料3. 地域協議会等の構成例	78
参考資料4. 外部専門家機関・組織一覧について	89
参考資料5. 市区町村窓口が利活用するための情報源リスト	91
参考資料6. 相談対応のための「住宅リフォーム・紛争処理支援センター」、 「住宅リフォーム推進協議会」刊行物	107

1. 本ガイドライン策定の背景・目的

本ガイドライン策定に至った背景・目的を以下に示す。

- 住宅リフォームについては、「日本再興戦略」（平成25年6月14日閣議決定）において、2020年までに中古住宅流通・リフォーム市場の規模を倍増（20兆円）にすることが目標に位置づけられるなど、市場の拡大が見込まれている。
- 他方、悪質リフォームなどリフォームに関する相談は依然として多く寄せられており、消費者が安心してリフォーム工事を依頼できるよう、消費者からのあらゆる相談に対応できる相談体制の整備が急務となっている。
- 住宅のリフォームに関する相談の受け皿としては、現在、住まいるダイヤル（公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター）の電話相談、全国の弁護士会において平成22年度から開始している弁護士と建築士が対面相談を行う専門家相談制度等がある。
- この点、住宅リフォームに関する相談件数の推移についてみると、住まいるダイヤルに寄せられている住宅リフォームに関する電話相談件数は、平成19年度の2,210件に比べ、平成24年度には7,318件と大きく増加している。また、全国の弁護士会による専門家相談制度における住宅リフォームに関する相談件数は平成22年度の340件に比べ、平成24年度には611件と、こちらも大きく増加している。
- こうしたリフォームに関する相談ニーズの高まりに対応し、地域の相談体制の整備・充実を図ることも重要であり、地方自治体がその中心的な役割を果たすことが期待されている。
- 地方自治体においても、すでにリフォーム相談窓口の開設、リフォーム事業者の登録・紹介制度の実施、リフォームに対する助成制度の実施など、地域の実情に応じた様々な取組みがなされている自治体も見受けられる一方で、地方自治体の規模等によっては、必ずしも十分な相談体制が整備されているとは言えない自治体も見受けられるのが現状である。
- また、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが運営するリフォーム支援ネット「リフォームネット」においては、地方自治体におけるリフォーム相談窓口を紹介しているところであるが、依然として掲載がされていない自治体も見受けられるところである。
- このため、地方自治体におけるリフォーム相談窓口に対する実態調査の結果を基に、地域における相談体制を検討するに当たってのポイントを具体的に示すことにより、地域における相談体制の整備・充実の検討に資することを目的として、本ガイドラインを策定するものである。