

2. 本ガイドラインのねらい

- 本ガイドライン策定に当たって、地域の相談体制のあり方を検討するため、平成24年度に、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」に掲載がされている全国の地方自治体におけるリフォーム相談窓口1,659箇所に対して、アンケート調査を実施した。（回答数1,151箇所、回答率69.4%）
（参考資料1 平成24年度「アンケート調査結果」の概要を参照のこと。）
- この結果、年間相談件数が10件以下である地方自治体におけるリフォーム相談窓口が74.9%、年間相談件数が0件であるリフォーム相談窓口も43.1%となるなど、リフォーム相談窓口における相談実績は極めて少ないという実態が判明した。
- 今後、地方自治体におけるリフォーム相談窓口についての周知徹底や、住宅リフォーム市場の拡大に伴って情勢が変化する可能性はあるものの、かかる相談件数の少なさに鑑みれば、地方自治体におけるリフォーム相談窓口において全ての相談を受けることは直ちには困難であると推測される。
- このため、住宅リフォームに関する相談については、まずは地方自治体におけるリフォーム相談窓口が対応しつつも、地域住民からの相談内容によって、自治体内の関係部署（消費生活センター、法律相談窓口等）や地域における外部専門家機関・組織（建築関係団体、弁護士会等）と連携して対応することが適当であり、かかる協力体制を構築することが重要であると考えられる。
- また、地方自治体におけるリフォーム相談窓口の担当者は、かかる協力体制を構築するとともに、地域住民からの相談内容に応じて、適切に外部専門家機関・組織等を紹介するために必要となる最低限の知識を有しておくことが望ましいと考えられる。
- 本ガイドラインの策定に当たっては、かかる現状認識のもと、地方自治体におけるリフォーム相談窓口が開設されていない市区町村を念頭に、リフォーム相談窓口を開設するために最低限必要と考えられるポイントを具体的に示すこととした。
- リフォーム相談窓口が開設されていない地方自治体においては、本ガイドラインに基づき、リフォーム相談窓口を開設し、前述の「リフォームネット」への掲載を検討することが望まれる。
- また、リフォーム相談窓口をすでに開設している地方自治体においても、本ガイドラインに基づき、相談体制のあり方について改めて検証していただき、地域住民からの相談により円滑に対応し、住宅リフォームに対する地域住民の不安の払拭に努めていただきたい。

- なお、平成24年度には、前述のアンケート調査のほか、比較的取組みが進んでいると思われる全国98箇所の窓口に対して、ヒアリング調査も実施した。
(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を参照のこと。)

- 特に、都道府県レベルのリフォーム相談窓口においては、地域における外部専門家機関・組織との協力体制を構築するため、地域協議会を設けている例も多く見受けられる。
(参考資料3 地域協議会等の構成例を参照のこと。)

- このような先導的な取組みについても、本ガイドラインの中で事例として紹介させていただいているので、相談体制のさらなる充実に向けて、参考にされたい。