

## 5. リフォーム相談担当職員の育成

### 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。

#### 【留意点】

- 地域住民からのリフォーム相談は、多種多様であることから、リフォーム相談の主旨を的確に把握し、説明できる事項は説明する。相談内容によっては適切な内部部署につなぐ。あるいは地域や主要な外部専門家機関・組織を紹介するようにならなければならない。また、相談対応にいたずらに時間を要するようであれば、住民の期待に応えどころか、不満や苦情を招くことにもなりかねない。
  
- 地域住民の期待に応え、満足感を得ていただくためにも、相談対応担当職員用としてリフォーム相談対応課に具備した相談ツールや地域住民用に選定し窓口配備した相談ツールの内容について熟知しておくことが望まれる。
  - \* 少なくとも「住みいるダイヤル」、「リフォーム見積チェックサービス」、「住宅リフォーム相談◎事例集」の内容を把握しておくことが望まれる。
  - \* 「住宅リフォーム相談◎事例集」は、リフォーム相談のフロー図に該当事例番号を付し、現実のリフォーム相談対応に役立つよう工夫されたものである。また、各事案の回答例も現実のリフォーム相談対応に役立つようにコンパクトに整理されている。
  
- 相談対応の一助として、「市区町村窓口が利活用するための情報源リスト」を参考資料として掲載している（参考資料5参照のこと）。基本的知識習得の一助として本参考資料を活用していただきたい。
  - \* 「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」は、「住宅リフォームに係る全般状況・知識」、「住宅リフォーム事業者の選定」、「住宅リフォーム関係法令の概要」、「住宅リフォームに係る技術情報の概要」、「住宅リフォームに係る支援制度」、「住宅リフォームに係る相談事例」、「住宅リフォームに係る紛争解決方法の概要」、「リフォーム相談に役立つその他情報」の8分類にてリフォーム相談対応に有用と思われる情報源を掲載したものである。

なお、本情報源リストは、「インターネットで検索可能なものに限定する」・「純然たる民間企業発行のものについては対象としない」・「一部情報が古いものが掲載されていても、有用かつ有益と思われる部分があるものについては対象とする」ことを基本に選定したものである。

## 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。

### 【留意点】

- 全国レベルの主要外部専門家機関・組織に「(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター」と「(一社)住宅リフォーム推進協議会」がある。
- (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住まいるダイヤル」の名称のもとに電話相談を行っている。また、「リフォーム見積チェックサービス」も実施している。相談ツールとして「住まいるダイヤル」と「リフォーム見積チェックサービス」の積極的利活用が望まれる。
  - \* (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターのHPに「リフォーム見積チェックシステム」のページが設置され、消費者が自己チェックをするための「セルフチェックのポイント」、「見積事例」や地方自治体等が住宅リフォーム工事の価格等に係る相談に対応する際のマニュアルである「リフォーム見積相談対応マニュアル」等のコンテンツが掲載されている。
- 「住まいるダイヤル」と「リフォーム見積チェックサービス」は、各市区町村のリフォーム相談担当職員にとって有用な相談ツールであるとともに地域住民も気軽にアクセスし、利用できる相談ツールでもある。(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル」、「リフォーム見積チェックサービス」を始めとする有用な相談ツールやコンテンツを利活用していくことが望まれる。

### －(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターのHP－

The screenshot shows the homepage of the National Center for Housing Renovation and Dispute Resolution Support. At the top, there is a logo for '住まいるダイヤル' and a search bar. The main navigation bar includes links for '電話相談窓口', '相談事例', '住宅紛争の解決', '安心リフォームのために', 'リフォーム関連情報', and '財団のご案内'. The 'お知らせ' section lists several notices, including a note about the center's name and a notice about the 31st Housing Renovation Competition. The '電話相談窓口' section provides the phone number 0570-016-100 and operating hours. Below this, there are two columns of consultation services: '新築住宅のご相談' and 'リフォームのご相談', each with specific service descriptions and contact options like '電話相談'.

— 住まいるダイヤル —

English 文字の大きさ 小 中 大

サイトマップ お問い合わせ このサイトについて

Google検索

電話相談窓口 相談事例 住宅紛争の解決 安心リフォームのために リフォーム関連情報 財団のご案内

相談サービスの流れ 電話相談 専門家相談

### 電話相談窓口

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窓口  
ナビダイヤル

**0570-016-100** PHSや一部のIP電話からは  
03-3556-5147

10:00～17:00 (土、日、祝、休日を除く)



[住まいるダイヤルのご案内 \(パンフレット\)](#)  
2013年7月発行

[相談サービスの流れ](#)  
相談サービスの流れをご説明します。

[電話相談\(住まいるダイヤル\)](#)  
住まいのことなら何でもご相談ください。住まいの専門家がご相談に応じます。

[専門家相談\(面談\)](#)  
電話相談をいただいた方で、評価住宅又は保険付き住宅を取得又は供給された方及びリフォーム工事を発注された方(予定を含む。))は、各地の弁護士会で面談による専門家相談を実施しています。

[住宅紛争の処理\(住宅紛争審査会による調停など\)](#)  
全国の弁護士会(52会)に設けられた住宅紛争審査会で、建設住宅性能評価書が交付されている住宅(評価住宅)や住宅瑕疵担保責任保険が付されている住宅(保険付き住宅)のトラブルについて、裁判外の紛争処理(あっせん・調停・仲裁)を行っています。

— リフォーム見積チェックサービス —

・リフォーム見積チェックサービス(無料)

「見積書もらったけど、何が書いてあるかわからないわ」「お願いしたリフォーム内容がちゃんと入っているかしら」など、リフォームの見積書をめぐっては、とかく不安が多いもの。

住まいるダイヤルでは、実際に見積書をお送りいただき、チェックするサービスを行っています。

■ 電話でご相談ください。不安点など概略のお話を伺います。

▼

■ ご希望があれば見積書、契約書、図面などをお送りください(郵送、ファックスなど)。

▼



- (一社)住宅リフォーム推進協議会のHPにも「安心・快適住宅リフォームハンドブック」、「マンガでわかる住宅リフォームガイドブック」などの刊行物や「地方公共団体における住宅リフォーム支援制度」、「各税制の概要」などの有用な相談ツールが掲載されている。

同サイトも地域住民が気軽にアクセスできるサイトであり、各市区町村のリフォーム相談担当職員にとっても必見のサイトの一つでもある。同協議会発行の「安心・快適住宅リフォームハンドブック」、「マンガでわかる住宅リフォームガイドブック」をリフォーム相談対応時の必携相談ツールとして備えておくことが望まれる。

－ 安心・快適 住宅リフォームハンドブック(表紙、目次) －

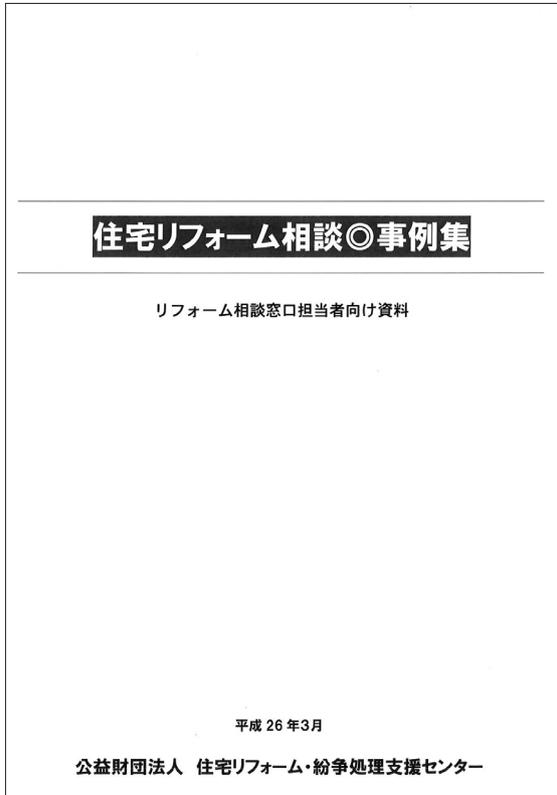


－ マンガでわかる住宅リフォームガイドブック(表紙、目次) －



- (公財) 住宅リフォーム・紛争処理支援センター発行の「住宅リフォーム相談◎事例集」をリフォーム相談対応時の必携相談ツールとして備えておくことが望まれる。
- \* 「住宅リフォーム相談◎事例集」の参考資料に「相談に活用できる情報・サービス資源」が掲載されている。相談ツール利活用の参考とされることが望まれる。

－「住宅リフォーム相談◎事例集」(表紙、目次)－



目 次

<b>I. 総論</b>	
1. はじめに	1
<b>2. (公財) 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの相談体制</b>	2
(1) 電話相談	
(2) リフォーム見積チェックサービス	
(3) 専門家相談	
<b>3. 本事例集の使い方</b>	4
(1) 相談類型	
(2) 見積チェック実施例	
(3) 専門家相談実施例	
(4) 参考資料	
(5) リフォーム相談の流れと活用できる相談類型(フロー図)	
<b>4. 相談対応について</b>	6
(1) 相談の目的・対応範囲等について	
(2) 相談対応の基本的スキル	
(3) 相談の整理	
(4) 地域におけるサービス資源の活用	
<b>II. 相談事例</b>	
<b>1. 事前相談</b>	10
Q1. これからリフォームするに当たっての注意点	10
Q2. 事業者選定のポイント	12
Q3. 安心できる事業者を確認する方法	13
Q4. 訪問販売事業者への対応	14
Q5. 現地調査をしてくれる第三者の専門家	16
Q6. 耐震診断とリフォーム	17
Q7. マンションのリフォーム	18
Q8. リフォーム瑕疵担保責任保険制度	19
<b>2. 金額・契約の相談</b>	21
Q9. 見積りを比較するポイント	21
Q10. 契約書を交わすことの重要性	23
Q11. 一般的な工事費について	24
Q12. 工事前には予測していなかった状況が生じた場合の対応	25

Q13. 工事完了後の追加工事代金の請求	26
<b>3. 事業者との契約解除</b>	28
Q14. クーリング・オフの手続	28
Q15. 着工前の契約解除	30
Q16. 違約金について	31
Q17. 次々販売商法での契約解除	32
Q18. 消費者契約法に基づく取消し	34
Q19. 工事途中での契約解除	35
Q20. 工事完了後の契約解除	36
<b>4. 工事の内容・出来映えへの不満</b>	37
Q21. 打合せとは異なる材料の使用	37
Q22. 工事がずさんで不満	38
Q23. 完成・引渡時期を過ぎても工事未完了	39
<b>5. 引渡し後の不具合発生</b>	41
Q24. 不具合を指摘しても事業者が対応しない	41
Q25. トイレの床のリフォームに伴うシックハウス	43
Q26. リフォーム工事後に施工部位周辺で漏水	45
Q27. 保証期間内に不具合を連絡したが、対応がなく保証期間が経過	46
<b>III. 見積チェック実施例、専門家相談実施例</b>	
<b>1. 見積チェック実施例</b>	47
CQ1. 屋根・外壁リフォームの見積をとったが、100万円ずつ金額が違うケース	47
CQ2. 工事範囲が曖昧な契約で、追加請求のトラブルが見込まれるケース	51
<b>2. 専門家相談実施例</b>	53
SQ1. 無料点検のリフォーム事業者と次々に契約	53
SQ2. 訪問販売によるリフォーム工事契約のクーリング・オフ	54
SQ3. 施主の事情による契約解除に伴う損害賠償	55
SQ4. リフォーム契約の違約金の妥当性	56
SQ5. リフォーム工事の一部をキャンセルした場合の工事代金の支払いは?	57
SQ6. 不要なリフォーム工事に係る支払金の返還請求	58
SQ7. 雨漏りのリフォーム後、1年以内に再び雨漏りが発生したが、施工業者が対応してくれない	59
SQ8. リフォーム工事に伴う不具合について、施工業者が適切な対応をしてくれない	60

SQ9. 築40年のマンションの住戸内の設備配管を含むリフォームしたが、風呂の排水が逆流する	61
SQ10. 耐震リフォーム実施後に雨漏りが発生した	62
<b>IV. 参考資料</b>	
<b>1. 関連法律</b>	63
(1) 民法(抄)	63
(2) 建物の区分所有等に関する法律(区分所有法)(抄)	67
(3) 消費者契約法(抄)	70
(4) 特定商取引に関する法律(抄)	73
(5) 建設業法(抄)	80
(6) 建設業法施行令(抄)	83
(7) 刑法(抄)	83
<b>2. 相談に活用できる情報・サービス資源</b>	84
(1) 相談窓口	84
(2) 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会による出版物	84
(3) リフォームに関する価格情報	85
(4) リフォームの減税制度	86
(5) 地方公共団体における住宅リフォームに関する支援制度	86
(6) 事業者さがし	87
(7) リフォームに関する技術情報	89
(8) リフォーム事例情報	91
<b>3. 紹介機関リスト</b>	92
(1) 全国の単位弁護士会(52会)	92
(2) 弁護士会紛争解決センター等	94
(3) 建設工事紛争審査会(事務局)	97
(4) 消費生活センター(都道府県及び政令指定都市)	100
(5) 警察相談窓口	107
<b>4. クーリング・オフを通知する書面の記載例</b>	108
<b>5. 住宅リフォーム工事標準契約書式</b>	110

- 両組織のHP並びに「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」を参照のうえ、相談ツールを選定し、状況に応じて活用していただきたい。
- 国土交通省のHPや同HPに所在する「住まいのあんしん総合支援サイト」にもアクセスし、リフォームに係る種々情報を把握しておくことも望まれる。

## 《現状》

- 平成24年度に実施したアンケート調査結果においても多くの地方自治体が地域住民等に「住まいるダイヤル」を紹介している現状がみられている（309/491=62.9%。参考資料1 平成24年度「アンケート調査結果」の概要、71ページの「紹介実績のある外部組織等」を参照のこと）。

## 《実施例》

《愛知県：協議会作成の冊子を県下各市町村が活用》

- ・愛知ゆとりある住まい推進協議会では住まいに関する幅広い情報を掲載した冊子「知って良かった住まいの知識」を作成し、県内の市町村に配布している。同冊子では住まい・建築全般に係る相談窓口に加え、「住宅リフォーム・紛争処理支援センター相談窓口（住まいるダイヤル）」や「住まいのホームドクター/設計者の会（NPO法人）」等といったリフォーム相談に係る窓口も紹介している（2014年3月30日HPアクセス）。
- \* 「知って良かった住まいの知識」のコンテンツは、愛知ゆとりある住まい推進協議会のHPにも掲載されている(<http://www.yutori.gr.jp/>)。また、愛知県（建設部建築局住宅計画課）も、HP上で同冊子を紹介している（2014年3月30日HPアクセス）。

### － 知って良かった住まいの知識（表紙）－

