

第1回検討会における意見と対応について

資料3

論点：住宅リフォームに係る現状の問題点について

テーマ	第1回検討会での意見（要約）	現在実施している施策	対応 本検討会での対応と今後の課題
リフォーム相談、トラブルについて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 詐欺的業者によるものも含まれており、一概に言えるものではないが、国民生活センターの相談でもリフォームトラブルの占める割合は高い。実態として、リフォームトラブルはどのような状況か 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 見積もり相談への支援 ・ 電話相談・専門家相談への支援 ・ 接客力のある新規参入の促進 	<p>《本検討会での対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活センターにおけるリフォーム関係の相談状況について資料4にて報告。 <p>【事業者団体登録制度での対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リフォーム事業者団体における消費者相談窓口の設置を団体登録要件とすることを検討。
リフォーム事業者の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家電量販店やホームセンターなど、事業者毎にどのような課題を持っているのか ・ リフォーム業について、職能として魅力を持たせ、担い手を継承させるような仕組みが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 省エネ性、耐震性向上等に対する支援（補助制度） ・ 新たなリフォームブランドの創出（長期優良住宅化リフォーム） 	<p>《本検討会での対応》</p> <p>【事業者団体登録制度での対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リフォーム事業者団体における定期的な研修等の人材育成に係る活動を団体登録要件とすることを検討。 <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き情報収集を実施

論点：リフォーム事業に係る消費者保護のための取り組みについて

アドバイザーについて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設計者等、実際にものづくりをしないプレーヤーの位置付けをどう考えるか ・ アドバイザー制度を作ると、消費者に費用がかかるので、事業者団体を上手く使うこともあるのではないか ・ アドバイザーも事業者団体の中にあるが 	<ul style="list-style-type: none"> ・ インспекションガイドラインの策定・公表 ・ 長期優良住宅化リフォーム推進事業においてインспекションを要件化 	<p>《本検討会での対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リフォーム実施に係る資格を資料5にて整理。 <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リフォーム事業に係る性能向上アドバイザーのあり方については今後の検討課
------------	--	--	--

	<p>ら、実際に担う人とは独立性が確保されるというまい仕組みはできないか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ リフォームは新築に比べ選択肢が多く満足しにくい。自己責任で決めてもらうように、入口の段階で、団体が相談を受け、整理してあげればトラブルは減るのでは 		<p>題。</p>
--	--	--	-----------

論点：リフォーム事業者団体による消費者保護のための取り組みについて

<p>事業者団体の情報について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一般の人が適正に選ぶことができるよう、消費者向け情報をどんなフレームで提供するのかということも重要な論点 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者紹介サイトへの支援 	<p>《本検討会での対応》 【事業者団体登録制度での対応】 ・ リフォーム事業者団体における事業者情報の公開について、団体登録要件とすることを検討。(なお事業者紹介サイト等との連携のあり方について次回検討)</p>
<p>消費者への相談について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ADRのような紛争を解決してくれる窓口を事業者団体がやるということも考えられる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話相談・専門家相談への支援 [再掲] ・ 弁護士会等によるADR 	<p>《本検討会での対応》 【事業者団体登録制度での対応】 リフォーム事業者団体における消費者相談窓口の設置を団体登録要件とすることを検討。[再掲] (団体における相談と専門家相談や弁護士会等によるADRとの連携について次回検討)</p>
<p>リフォームの専門性について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ リフォーム工事の内容で言えば、①配管をいじらないもの、②配管工事を伴うもの、③防水工事を伴うものの3区分に分類するとわかりやすいのでは 		<p>《本検討会での対応》 【事業者団体登録制度での対応】 リフォーム事業者団体の登録について、工事内容に応じて区分することを検討。</p>