

住宅に関する消費者相談体制について

- ・国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口
- ・住宅品確法、住宅瑕疵担保履行法に基づき、住宅相談、住宅紛争処理への支援等幅広い業務を実施。
- ・相談員は41名（一級建築士）。毎日24名～29名の相談員が電話で対応。



住まいるダイヤル

0570-016-100

ナビダイヤルの通話料がかかります。固定電話であれば、全国どこからでも3分8.5円（税別）で通話することができます。PHSや一部のIP電話からはつながりませんので、その場合は03-3556-5147におかけください。

まずはお気軽にお電話ください!

電話受付 10:00～17:00
(土、日、祝休日、年末年始を除く)

住まいの困った! どうしたらいいの? にお答えします。

↓ よくある相談事例など、詳細はこちら。 ↓
住まいるダイヤルホームページ
<http://www.chord.or.jp/>



住まいるダイヤルでの相談サービスのご案内

電話相談

住まいについてのいろいろなご相談

- 安心して利用できる相談窓口です。
住まいるダイヤルは国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口です。中立・公平な立場から、2000年以來、累計23万件以上の電話相談をお受けしています。
- 資格を持った相談員がお答えします。
一級建築士の資格を持ち、住宅に関する広い知識を備えた相談員が、専門的な見地からアドバイスします。

リフォーム無料見積チェック

リフォームの費用がどれくらい分からない...
見積りをとったけど、見方がよく分からない...

など、リフォームの金額に関するご心配、疑問について、何でもご相談ください。実際の図面・見積書をお送りいただければ、そのチェックも行っています。

専門家相談

弁護士・建築士による対面相談です。各都道府県にある弁護士会で行います。

【ご利用いただける方】

- ・評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の取得者または供給者
- ・保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の取得者または供給者
- ・住宅リフォーム工事の発注者または発注予定者

まずは住まいるダイヤルにお電話ください。

紛争処理

各都道府県にある弁護士会の専門家（弁護士・建築士）が、中立・公平な立場で関与する紛争解決手続です。

【ご利用いただける方】

- ・評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の取得者または供給者
- ・保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の取得者または供給者

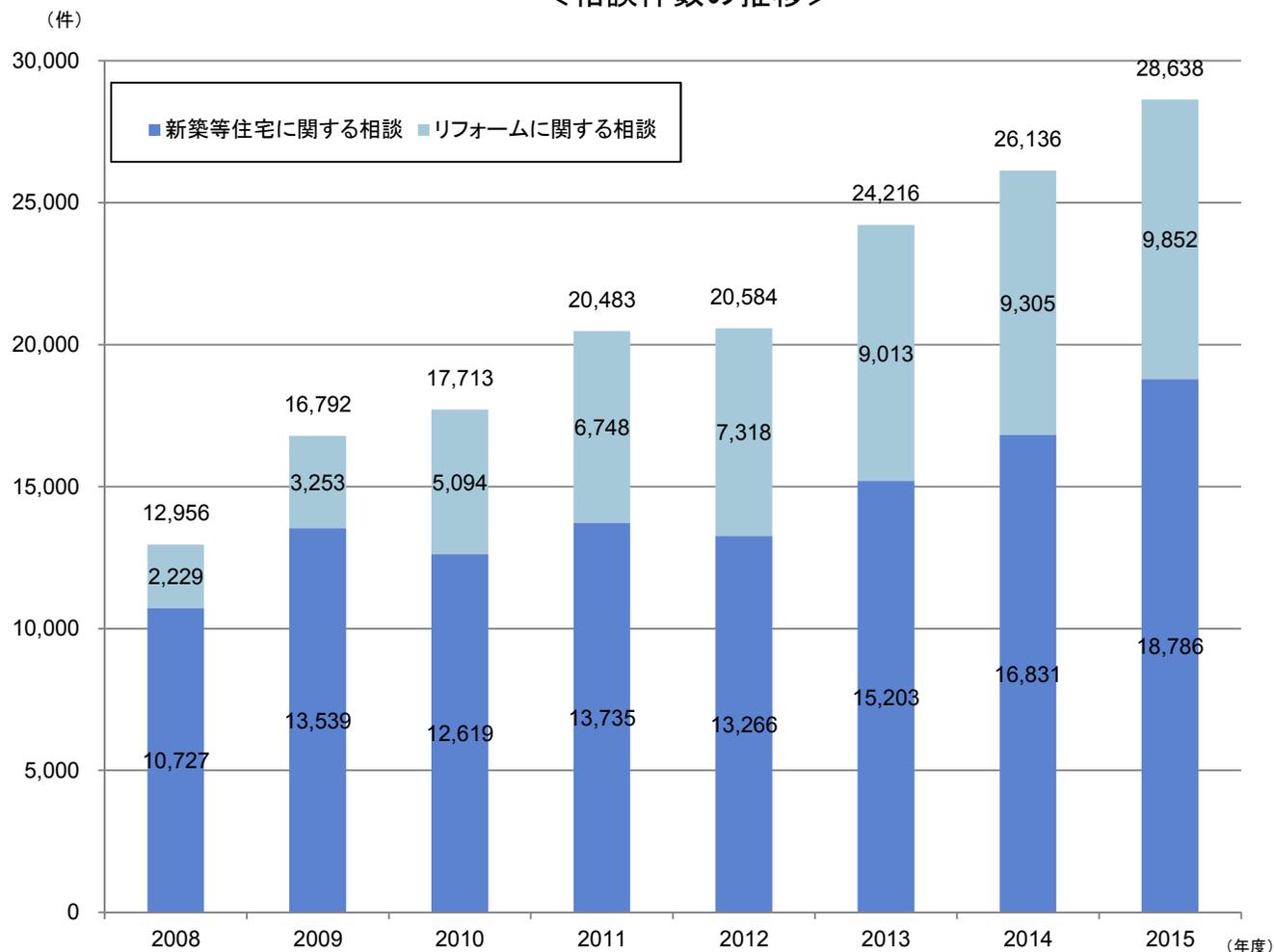
あっせん 調停 仲裁 ※手続は3種類

POINT

- ・プライバシーの保護
- ・迅速な解決
- ・費用は申請料(1万円)のみ

○(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは電話相談窓口を設けており、住宅に関するあらゆる相談について、一級建築士が直接電話で相談を受け付けている。

＜相談件数の推移＞



＜電話相談で多い不具合事象＞

【戸建住宅】

主な不具合事象	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	19% 外壁、基礎
雨漏り	16% 屋根、外壁
はがれ	11% 外壁、屋根
性能不足 (契約内容との相違等を含む)	11% 設備機器
変形	10% 床、開口部・建具

(n=11,944、複数カウント)

【共同住宅】

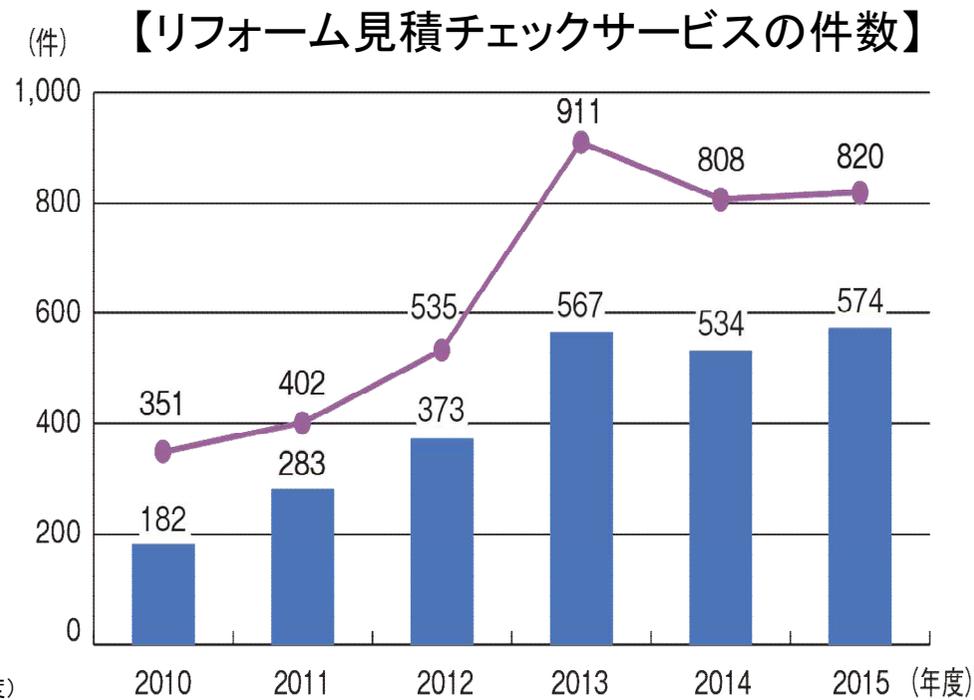
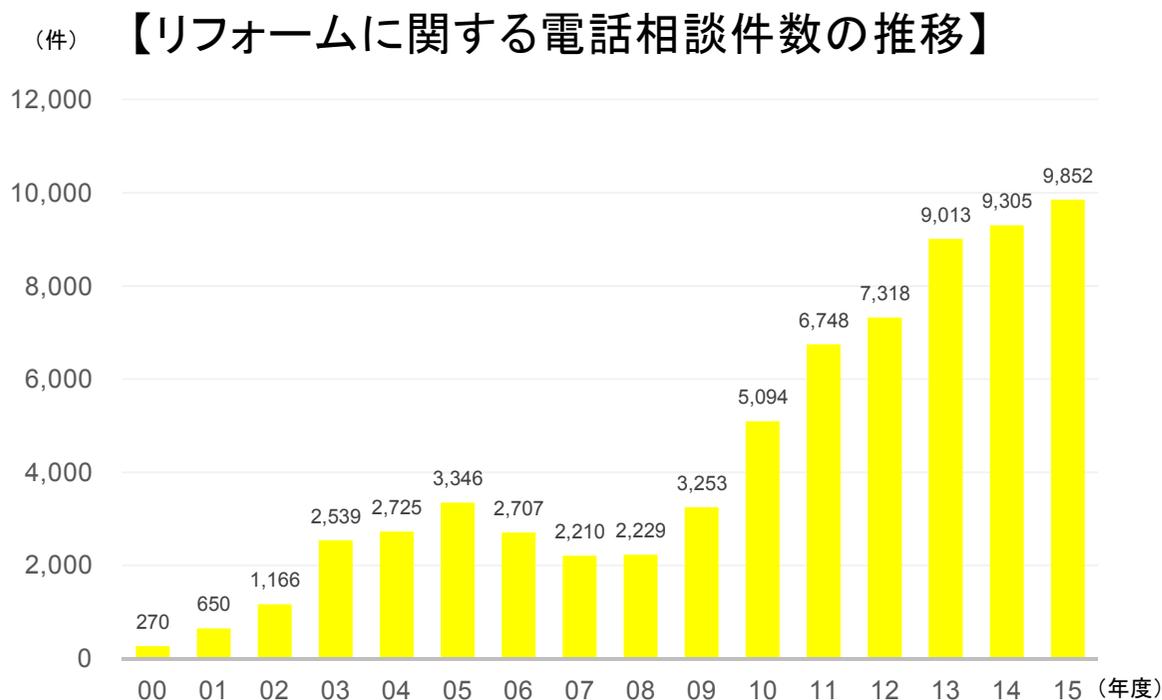
主な不具合事象	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	12% 内壁、外壁
はがれ	12% 外壁、床
性能不足 (契約内容との相違等を含む)	11% 設備機器、基礎
漏水	10% 給排水管
雨漏り	10% 屋根、外壁

(n=2,711、複数カウント)

○(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、電話相談の中でリフォームに関する相談も受け付けている。また、リフォーム工事契約前の消費者からの「リフォームの見積書を事業者から取得したが、妥当かどうか不安」などの相談について、希望に応じて相談者から見積書の送付を受け、助言を行っている。(2010年度から開始)

※原則として契約前見積書に記載されている数量や単価などをチェック(契約後のトラブル相談等については、必要に応じて専門家相談を案内)

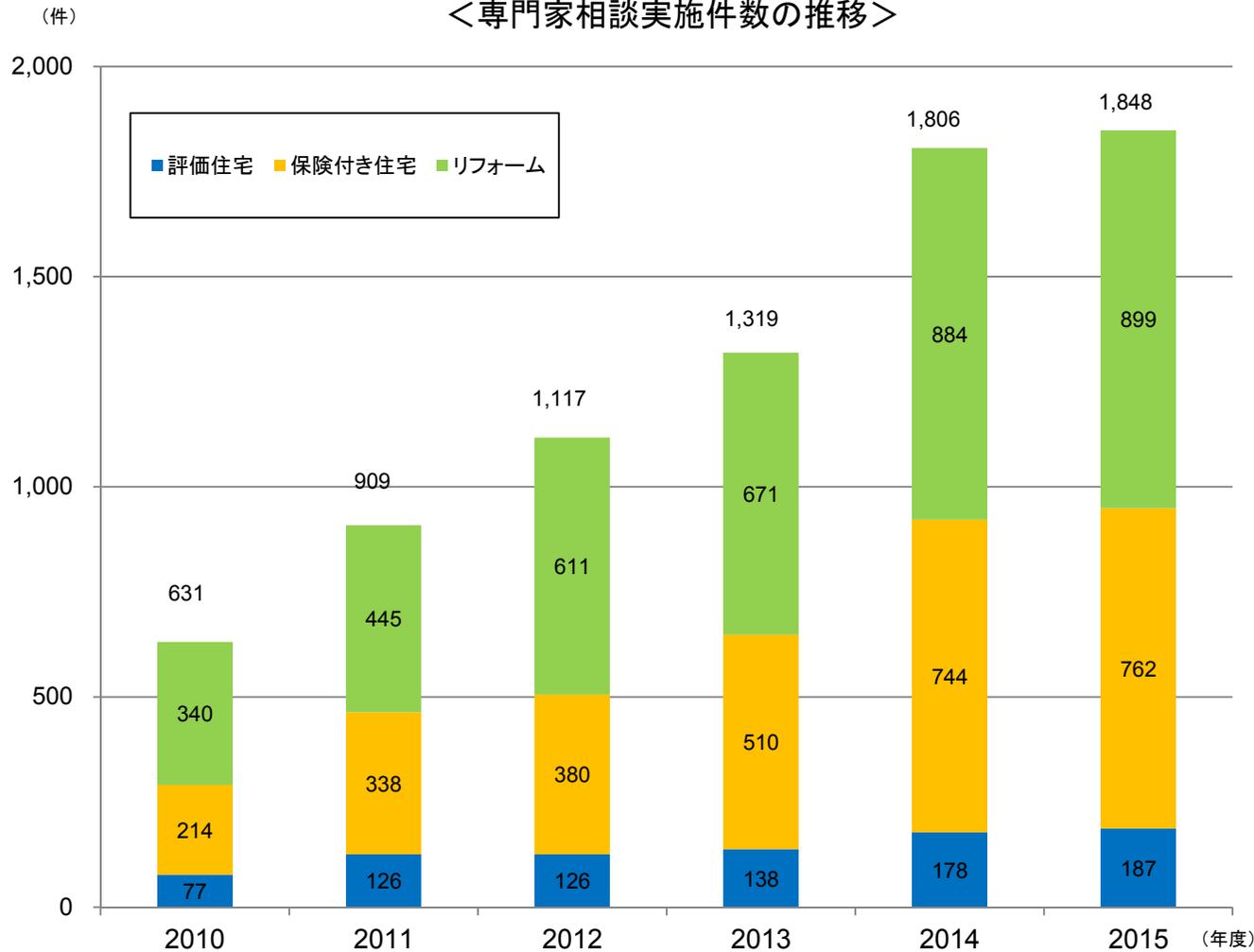
○電話相談、見積チェックサービス共に件数は増加傾向にある。



● 事業者から取得した見積書に関する相談件数
 ■ うち見積書の送付を受けた件数

○各都道府県の弁護士会において、弁護士と建築士との対面相談を利用できる制度（相談時間は1時間）
 ○リフォームに関する相談が全体の約半分を占めている。

＜専門家相談実施件数の推移＞



＜専門家相談で多い不具合事象＞

【戸建住宅】

不具合事象	当該事象が多みられる部位
ひび割れ	23% 外壁、屋根
変形	16% 床、開口部・建具
はがれ	15% 外壁、屋根
雨漏り	14% 屋根、開口部、建具
汚れ	14% 外壁、床
性能不足	14% 設備機器、外壁

(n=1118、複数カウント)

【共同住宅】

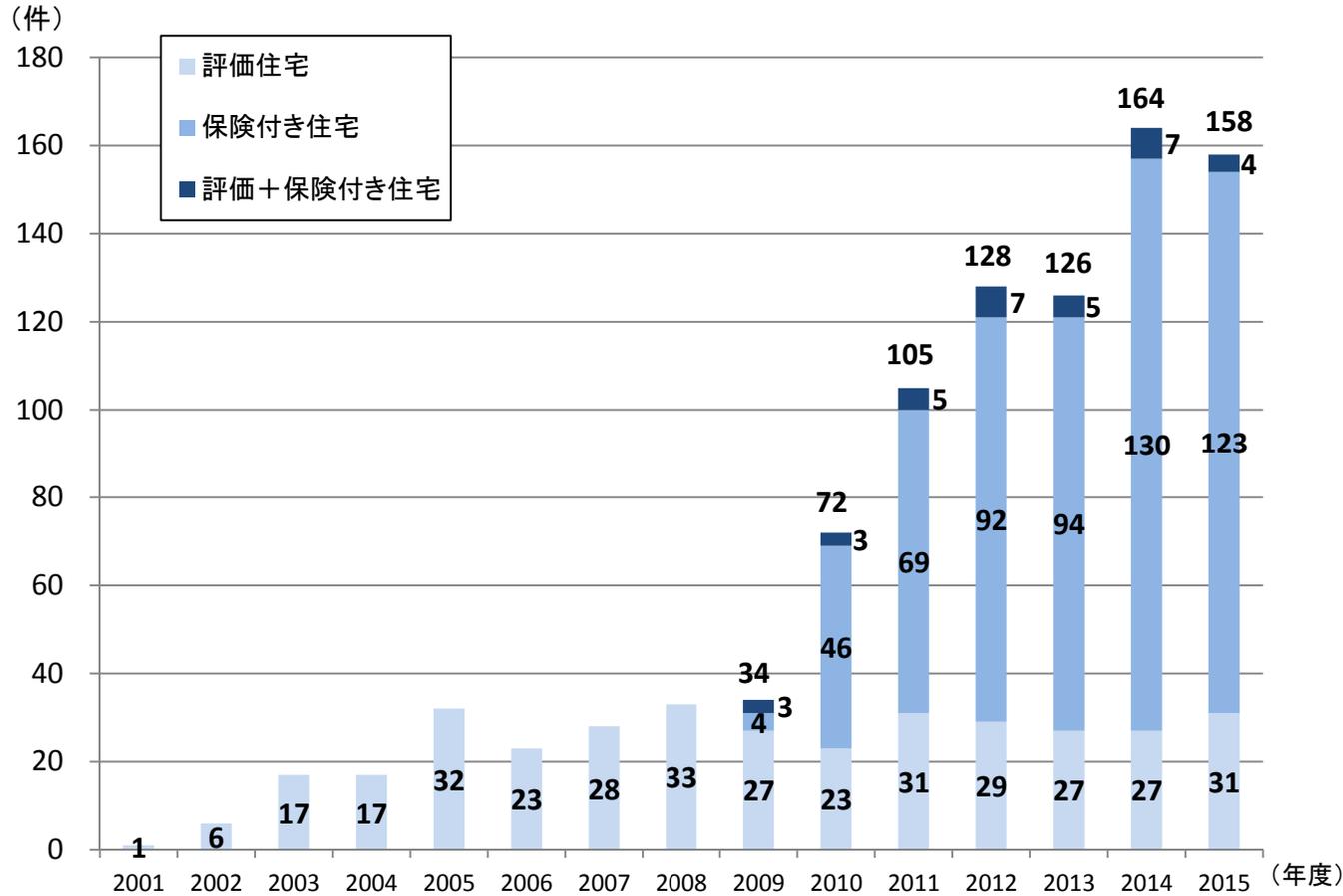
不具合事象	当該事象が多みられる部位
変形	19% 床、開口部・建具
はがれ	14% 外壁、内装
ひび割れ	13% 開口部・建具、内装
性能不足	13% 基礎、設備機器
作動不良	10% 開口部・建具
漏水	9% 給排水管

(n=278、複数カウント)

評価住宅及び保険付き住宅に係る紛争処理の申請件数

○紛争処理の申請件数は944件(2000年度からの累積)。今後も申請件数は増加していく可能性。

＜申請受付件数の推移＞



＜紛争処理で多い不具合事象＞

【戸建住宅】

不具合事象	割合	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	34%	基礎、外壁
変形	22%	床、開口部・建具
汚れ	15%	床、内壁
はがれ	10%	内壁、床
雨漏り	9%	開口部・建具、屋根、外壁
床鳴り	8%	床

(n=515、複数カウント)

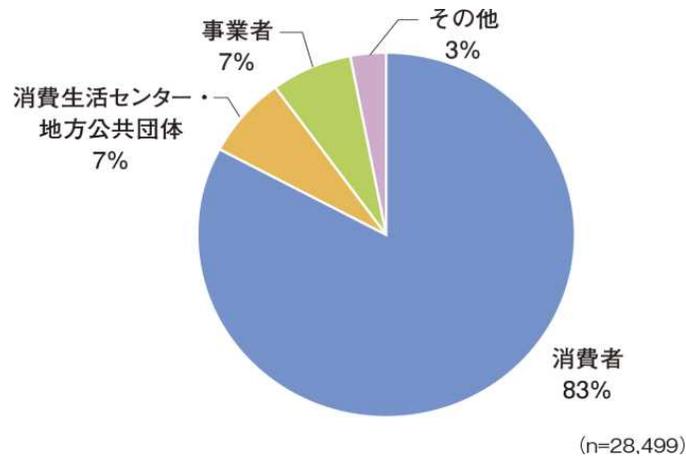
【共同住宅】

不具合事象	割合	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	21%	床、内壁、開口部・建具
騒音(遮音不良)	19%	床、開口部・建具
変形	15%	床、内壁、開口部・建具
異常音	12%	排水配管、天井
汚れ	11%	床、内壁
はがれ	9%	内壁、外壁

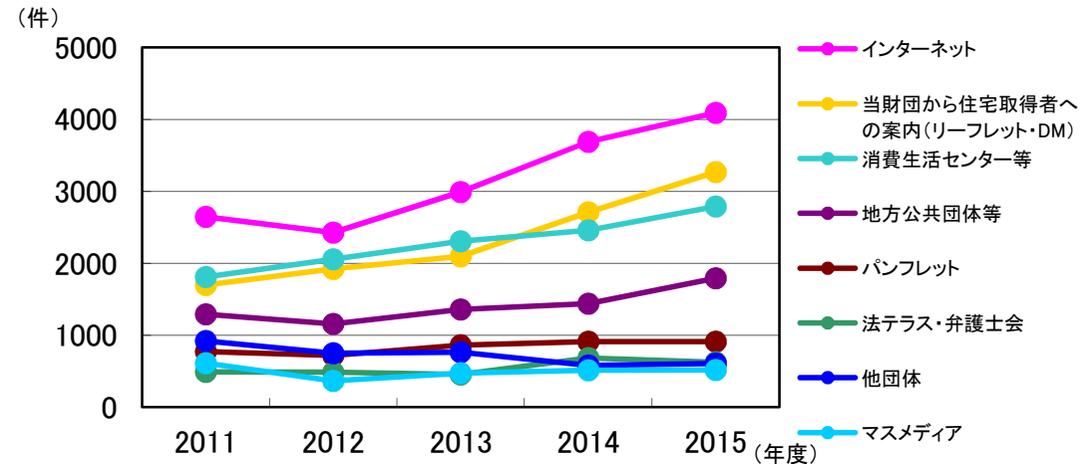
(n=169、複数カウント)

- (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターに寄せられた相談は、「消費者」からの相談が83%と大部分を占めている。
- 相談者の年齢は、「新築等相談」では30代と40代が多く、「リフォーム相談」では50代と60代が多い。
- 支援センターの認知方法では、「新築等相談」ではインターネット、「リフォーム相談」では消費生活センター等が最も多くなっている。

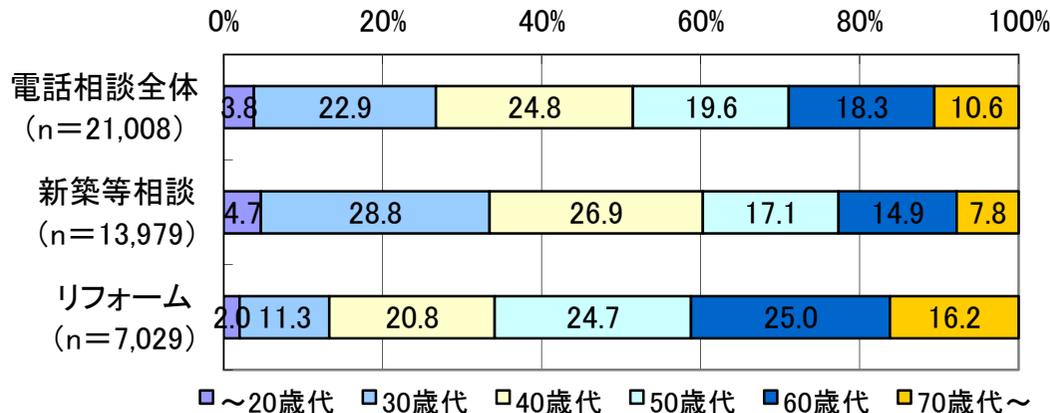
【支援センターへの相談者の区分】



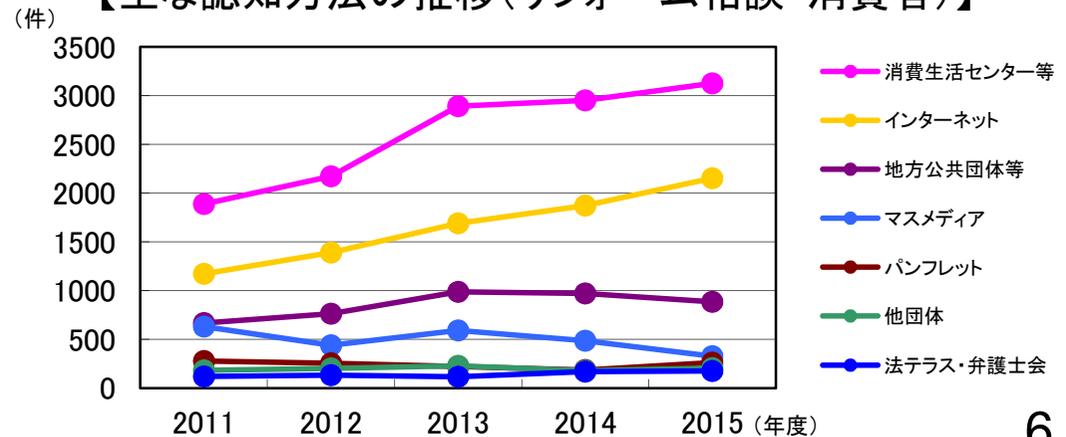
【主な認知方法の推移(新築等相談・消費者)】



【相談者(消費者)の年齢】



【主な認知方法の推移(リフォーム相談・消費者)】



○(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、新聞・広報誌等への広告掲載や住宅相談窓口等に対する研修等により、住宅品確法・住宅瑕疵担保履行法に基づいて消費者が利用できる制度の周知に努めている。

■ 最近の広報活動実績

項目	広報内容
住宅取得者等への 制度周知	リーフレットの配布(評価機関・保険法人と連携)
	保険付き住宅取得者等に対するDMの送付
	保険付き住宅の新築引渡しから5年程度経過した取得者等に対して再度DMを送付
	全国52の弁護士会との連携広告(新聞)
一般消費者等への 制度周知	ラジオCM
	住宅専門雑誌での記事広告
	ウェブサイト広告
	住宅展示場でのパンフレット配布
	紹介冊子配布
	地方公共団体広報雑誌等への掲載
統計資料等	「住宅相談と紛争処理の状況CHORD REPORT」
	「住宅相談統計年報」



■ 講習会開催等の広報活動 (2015年度実績)

項目	広報内容	時期	実績
他機関との連携強化	消費生活センター等相談員講習会	2015.4~2016.3	34回開催
	消費生活センターへの業務説明	2015.4~2016.3	38機関へ訪問
	住宅リフォーム相談窓口担当者等講習会	2015.8~2016.2	29回開催
	地方公共団体への業務説明	2015.7~2016.2	10縣市へ訪問
	地方整備局等への業務説明	2015.8~2015.9	10機関へ訪問

消費者の相談体制の整備事業〔住宅ストック維持・向上促進事業の一部〕

○ 消費者の住生活に関するニーズは、リフォームの設計・施工のほか、点検、維持補修、賃貸、売買、資金調達、介護、移住、同居・近居に関するものなど多岐にわたり、その動機やきっかけ、解消方法も多様。一方で、これらのニーズを一元的に受け付け、適切に対応できる体制はなく、相談を受けた主体がその限られた専門領域で対応し、ニーズが十分解消されない等のケースがある。

○ 過年度より整備してきた消費者相談窓口の機能をさらに充実する観点から、住宅に関するニーズを一元的に受け付け、複数の専門家が連携し、多様な消費者のニーズに対して的確に助言・提案を行うサポート体制の整備に対し支援を行い、住生活に関するニーズを満たすとともに、住生活に関する潜在需要を掘り起こし、市場の活性化を図る。

【対象事業要件】

- (1) 住宅に関する一元的な窓口として、複数の専門家が連携し多様なニーズに対して適切に助言・提案を行うサポート体制を整備する事業であること
- (2) 補助期間終了後も持続的に実施できる見込みがあること
- (3) 既往の取り組みや事業に対して新規性を有していること。

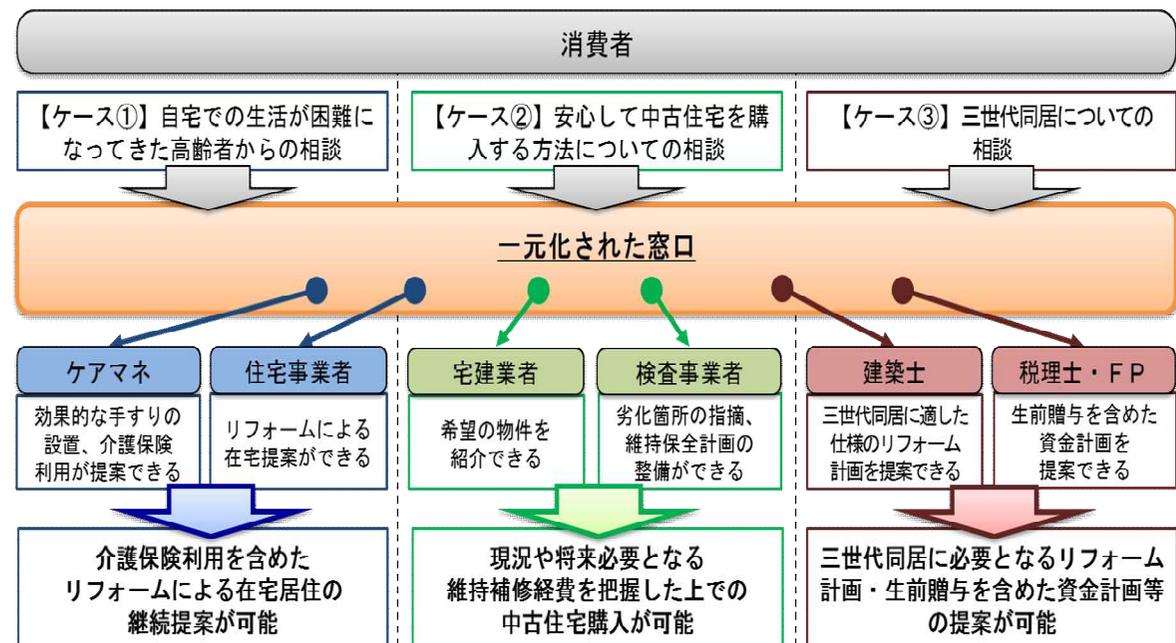
【補助対象】

- (1) サポート体制の検討・整備・普及に要する経費
- (2) サポート体制の実施に要する経費

【事業主体】

民間事業者等

＜一元化された窓口を通じた専門家の連携サポートイメージ＞



消費者の相談体制の整備事業〔住宅ストック維持・向上促進事業の一部〕

平成28年度交付決定事業者

事業者名	提案概要	連携する専門家
一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会	<住宅リフォーム相談に関する窓口体制強化・情報提供> ・住宅リフォームに関する知見、情報の収集・提供 ・地域協議会の設立および活動の支援	地域協議会に委任
一般財団法人 住まいづくりナビセンター	<「住生活ナビ（仮称）」の体制検討・試行> 既相談窓口での相談内容と傾向を分析し、連携をとるべき専門分野を体系的に整理した上で窓口を拡充。次年度以降全国展開を視野に入れた試行の実施	分析後に検討 （不動産鑑定士/税理士/会計士/司法書士/弁護士/社会福祉士/土地家屋調査士等想定）
一般社団法人 愛媛県中小建築業協会	<愛媛県住宅相談ワンストップ体制整備・実施事業> 既設のリフォーム相談窓口への専門家の増員、問答集・相談マニュアルの作成、相談員の研修育成を行い、総合相談窓口「えひめ住宅相談室（仮）」を運用	建築士会/不動産コンサルティング協会/社会福祉協議会/シルバー人材センター/金融機関/しろあり対策協会/地盤調査会社/瑕疵保険会社
株式会社 七保	<山梨県を対象とした住まいに関する総合相談窓口の構築> 「住まいのセカンドオピニオン」として相談窓口を開設。対応策の提示をする専門家体制だけでなく、それを実行可能とする実務者体制の整備も視野に入れる。	工務店/大工/職人/不動産/弁護士/住宅保険/フィナンシャルプランナー/介護/インテリアプランナー
一般社団法人 ハウスサポート	<岐阜県各務原市におけるマイホームを空き家にしない為の相談所> 相談窓口に加え、中古住宅の利活用に特化した不動産事業者の設立、セミナー・シンポジウムの開催、作成済の空き家活用の手引きの改訂	工務店/司法書士/不動産鑑定事務所/税理士/建築士/不動産
株式会社 岡山不動産鑑定事務所	<岡山県における相談体制整備・強化事業> 既存の相談体制についてコールセンターにて相談内容を分析し、専門家を紹介。対応エリアを南部から順次県内に拡大する予定。またコールセンター運用システムの開発	弁護士/司法書士/税理士/土地家屋調査士/建築士/社会保険労務士/不動産鑑定士/ケアマネージャー等
特定非営利活動法人 住環境デザイン協会	<広島県毘沙門台団地内における相談体制整備事業> 団地内の住民交流施設に、市内にある相談センターの分室を開設。町内会や社会福祉協議会との連携も図り、相談センターの活性化を図る。	建築士/税理士/司法書士/土地家屋調査士/宅建士/フィナンシャルプランナー/インテリアコーディネーター
一般財団法人 福島県建築安全機構	<住宅新築・リフォーム工事の契約履行適正化啓発事業> 相談窓口での対応に加え、建設業法・住宅瑕疵担保履行法の一般消費者への普及・啓発のため、契約時の留意点等をまとめたパンフレットを作成	宅建業者/設計・施工/社会福祉法人/商工金融団体等

リフォーム支援の取り組み事例(一社)住宅リフォーム推進協議会)

○平成12年11月29日に設立(平成20年12月5日一般社団法人へ移行)された(一社)住宅リフォーム推進協議会は、住宅リフォーム市場の環境整備と需要喚起を目的としており、消費者と事業者双方への幅広い情報提供や各種支援を通じて住宅リフォームを取り巻く環境を整備し、消費者・リフォーム事業者双方にとって有益かつ健全なリフォーム市場の形成に努めている。

消費者・事業者への情報提供

消費者や事業者が参加できるリフォームセミナーやパネリストを招いたシンポジウムを開催し、リフォームに係る情報提供、普及促進を実施。

住宅の長寿命化リフォームシンポジウム
CPD認定講座 参加費無料

インスペクションを活用したリフォーム&既存住宅流通ビジネスの展望

今年3月に今後10年の住宅市場の展望として「第1回(住宅流通)未来計画」が閣議決定されました。既存住宅流通・リフォームの市場環境を整理し、2030年等を目標とする目標が設定されています。今回のシンポジウムでは最新の住宅政策の方向性についてご紹介いただきますとともに、学習院大学・リフォーム事業部 学長兼理事長の方向性をお話し、2030年市場環境に向けた具体的なビジネスモデルや、既存住宅流通・リフォーム市場の将来展望について議論します。

主催：一般社団法人(一社)住宅リフォーム推進協議会
協賛：建設省 住宅リフォーム推進センター
後援：国土交通省 住宅リフォーム推進協議会

平成28年度 **参加費無料**

住宅リフォームセミナー

消費者対象

平成28年度 CPD認定講習 **参加費無料**

長寿命化リフォームセミナー

事業者対象

上手なリフォームの進め方、リフォームトラブルの対応方法を紹介した冊子、リフォーム減税制度や各支援制度などを紹介したガイドブックを発行。また事業者にも役立つ資料や標準契約書集なども提供している。



地方公共団体における住宅リフォームに係わる支援制度検索サイト

地方公共団体が実施する住宅リフォーム支援制度を検索することができるツールを提供しており、消費者の居住する市町村や制度内容から各種支援制度を検索することが可能。

支援分類 ①耐震化 ②バリアフリー化
 ③省エネルギー化 ④環境対策
 ⑤防災対策 ⑥その他

支援方法 ①補助 ②融資
 ③利子補給 ④専門家等派遣
 ⑤その他

都道府県 **高知県** ▼

検索

該当件数：56件

都道府県	実施地方公共団体	制度名(事業名)	支援分類	支援方法	工事施工者
高知県	高知市	高知市重度身体障害者(児)住宅改造成事業	②バリアフリー化	①補助	④要件なし
高知県	高知市	高知市住宅改造成事業	②バリアフリー化	①補助	④要件なし
高知県	高知市	高知市木造住宅耐震化促進事業	①耐震化	①補助 ④専門家等派遣	③その他の要件
高知県	高知市	日常生活用具給付事業(住宅改修)	②バリアフリー化	①補助	④要件なし
高知県	室戸市	室戸市住宅耐震化促進事業	①耐震化	①補助	①都道府県内または市町村内の事業者
高知県	安芸市	安芸市木造住宅耐震化促進事業	①耐震化	①補助 ④専門家等派遣	③その他の要件

(出典):(一社)住宅リフォーム推進協議会ホームページより国土交通省作成

リフォーム支援の取り組み事例((一社)マンションリフォーム推進協議会(REPCO))

〇(一社)マンションリフォーム推進協議会(REPCO)は、適切なマンションリフォームの推進とリフォーム業界の発展を目的に設立された。マンションリフォームを検討している方、管理組合、賃貸オーナーへの情報提供や報告書・レポートの発行、そして、会員企業であるリフォーム関連会社等も紹介している。現在、会員数は約100社。その業種は、リフォーム会社、ハウスメーカー、ゼネコン、デベロッパー、設計事務所、マンション管理会社、住宅流通会社、住宅設備機器メーカー等、マンションリフォームにかかわる業種全体に及んでいる。

リフォーム事例

リフォームの部位、動機、目的別にマンションリフォームの実例を掲載している。また、間取図、工夫のポイント、金額等も確認できるため、リフォームの参考とすることも可能。

中古購入マンションを「明るく風通し良く快適に」リフォーム

リフォーム部位	リビング・ダイニング キッチン	バスルーム	洗面化粧室	トイレ	寝室・ベッドルーム	収納	玄関・玄関外	間取図
実際の所在地	大浜町	リフォーム費用	572万円	リフォーム工事期間	1ヶ月			
リフォーム実例写真	パナソニックリフォーム 実例を見る							

リフォームの前後・目的: 中古購入 インテリアデザイン 収納 バリアフリー 通風・採光 防音・遮音

マンションリフォームならREPCO(レポコ) - リフォームの基礎知識がわかる、信頼できる会社と出会う、事例がいっぱい

REPCO

レポコはマンションリフォーム推進協議会が運営するリフォーム支援サイトです。

REPCOについて 企業のみなさまへ 会員ログイン

キーワード検索 キーワードを入力して下さい 検索

トップページ

【専有部分】 リフォームをお考えのみなさまへ

【共有部分】

- リフォーム実例集
- リフォーム基礎知識
- 管理組合、賃貸オーナーのみなさまへ
- リフォーム関連会社を探す
- マンションリフォームマネジャー

一般社団法人マンションリフォーム推進協議会

マンションリフォームを応援します。

REPCO

レポコ

— マンションリフォーム推進協議会 —

事業者検索

マンションリフォーム事業者やマンション管理組合向けの大規模改修工事会社を探すことができる。会員企業となる約100社のホームページや実際のリフォーム事例を紹介。

- ▶ リフォーム関連会社 INDEX
- ▶ 大規模改修工事会社 INDEX

リフォーム基礎知識

マンション専有部分のリフォームのダンドリを、実際の流れに沿って紹介。また、チェックリストでマンションリフォーム特有のチェックポイントも紹介。

- マンションリフォーム全ダンドリ
- 理想のリフォームを実現するために、リフォームの全ダンドリを大公開！
- STEP1 情報収集編
情報収集の手段あれこれ、リフォームの制限...
 - STEP2 会社選び編
リフォーム会社の探し方、会社の見極めポイント...
 - STEP3 資金計画編
融資、税金、助成金、工事費以外にかかのお金...
 - STEP4 見積もり・契約編
現場踏、見積書・契約書の確認ポイントリスト...
 - STEP5 工事中編
工事前に行うべきこと、工事中のチェックポイント...
 - STEP6 完成・アフターサービス編
引渡し前のチェックポイント、アフターサービス・保証...

中古購入+リフォーム

入居までの100日プログラム

中古マンション購入からリフォームまでの段取りを100日にまとめました。

▶ 100日プログラムを見る

中古購入+リフォーム

チェックリスト

リフォームを前編に中古マンションを購入する場合のチェックリストです。

▶ チェックリストを見る

はじめてのリフォームQ&A

マンションリフォームに関する疑問や不安を解決します！

▶ Q&Aを全部見る

セミナー等情報提供

マンション管理組合、賃貸オーナー向けなどのセミナーを開催している。そして、共用部改修工事の流れ、修繕時期の目安、大規模修繕マニュアルなどのマンション管理に関わる情報をホームページ上で公開。

第16回 誰でもわかるマンション改修セミナー基礎講座 (セミナーテーマ)

マンションの地震対策と助成金

阪神淡路大震災、東日本大震災、熊本地震等が発生し、季節問わず地下地盤の動きが激しく、マンションの耐震性は居住者の生命財産を守る重要な課題となっています。

マンションの耐震性等は国土交通省が定める「マンション管理組合法」に基づき、管理組合が決定するため、マンションの管理組合は耐震性の向上を図る必要があります。

そこで、マンションの耐震性の向上を図るための基礎知識の提供と費用負担軽減について情報を提供いたします。是非、ご参加ください。

▶ 日 時: 平成28年11月18日(土)13:00~16:30(開場12:30)

▶ 場 所: 三井のリフォーム研修センター(有明駅前)

▶ 参加費: 無料(会場費: 1,400円(税込))

▶ 定 員: 50名(先着順受付(無料申し込み))

▶ 申込み: 1,000円/人

REPCO

第1部: マンションの地震対策
講師: REPCO協議会長 野川 昭雄 (13:00~13:40)

第2部: マンションの改修事例と助成金
講師: REPCO協議会長 山本 茂樹 (13:40~14:30)

第3部: 耐震ドア・サッシの改修と助成金
講師: REPCO協議会長 堀田 弘 藤本 幸博 (14:40~15:20)

住宅金融支援機構のリフォーム融資
講師: REPCO協議会長 野村 浩 (15:20~15:30)

第4部: 個別相談会
相談員: 各REPCO協議会長 (15:30~16:30)

主催: 一般社団法人 マンションリフォーム推進協議会

あなたのマンションを元気にする

共用部リフォーム

REPCO

一般社団法人 マンションリフォーム推進協議会

分譲マンション管理組合向けセミナー

マンション管理の基礎講座

12月4日(日)12:30開場

13:30~16:15 第1部: 基礎講座 (セミナー)

16:30~17:45 第2部: 質疑応答

TOYO テクニカルセンター大塚

70名 先着順受付(事前申込要)

REPCO

一般社団法人 マンションリフォーム推進協議会

■住宅リフォーム実務者の育成

1. 増改築相談員

(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが企画した研修会カリキュラムにより、実務経験10年以上の大工等建築実務者が研修会を受講し、増改築相談員として財団に登録する制度。5年ごとに更新研修により登録更新。なお、研修は全建総連、全建連、日本住宅リフォーム産業協会等の支部等により実施。登録者名簿を作成し、財団ホームページによる公開(月2回更新)と全国の消費生活センターやリフォーム相談窓口等へ冊子版(年1回)を配布。

[増改築相談員制度の創設]

昭和60年4月

[研修会実施団体] 93団体

[登録者数]

14,415名

(平成28年7月現在)



2. マンションリフォームマネジャー

主としてマンションの専有部分リフォームにおいて、トラブルなく円滑に実施できるよう、マンション特有の区分所有、建築構造、設備等の専門知識をもって、管理組合や施工者などと協力・調整しながら、居住者に付加価値の高いリフォームを企画・提供するための業務推進能力を認定する試験。

受験資格は特になし。試験科目は学科試験と設計製図試験。試験地は全国5会場(札幌、東京、名古屋、大阪、福岡)毎年10月に実施。

[マンションリフォームマネジャー制度の創設]

平成4年4月

[合格者数]

10,162名(平成28年4月現在)

[第24回試験データ(平成27年度)]

受験者 609名、合格者 173

名、合格率 28.4%

[第25回試験(平成28年度)]

試験日 10月2日(日)



3. 住宅リフォーム事業者団体等との連携

より質の高いリフォーム実務者を育成するため、住宅リフォーム事業者団体登録制度の登録事業者団体等との連携を図り、住宅リフォームの優良事例やトラブル事例の紹介をはじめ、税制や関係法令改正などの知識情報をコンテンツとしたセミナー等へ講師を派遣する。

■住まいのリフォームコンクール

個々のリフォーム作品を評価する「作品部門」、消費者の安心を高めたり、まちづくりと連携するなどの工夫や仕組み等を評価する「ビジネスモデル部門」の2部門により開催。

全国各地からリフォーム作品を募集し、国土交通大臣賞、住宅金融支援機構理事長賞、財団理事長賞、住宅リフォーム推進協議会会長賞などを表彰。第33回より、住宅瑕疵担保責任保険協会会長賞を新設。国土交通大臣賞表彰については、例年、10月開催の住生活月間中央イベントにおいて行う。

[リフォームコンクール事業の創設]

昭和60年6月

[第33回(平成28年度)実施結果]

応募数: 作品部門502件、

ビジネスモデル部門7件

入賞数: 特別賞7作品、優秀賞23作品

○消費者はリフォームに関する専門知識や経験が少なく、リフォーム事業者の選定を適切に行うことができない実情を踏まえ、消費者にリフォーム事業者に関する情報を提供する取組を推進。

○消費者が安心して事業者を選択・依頼できるよう、ネット事業者が、リフォーム瑕疵保険の登録事業者について、その施工実績や評判(口コミ)等の情報を提供するサイトを整備。

【リフォーム事業者検索サイトの例】

消費者は、リフォーム事業者検索サイトにアクセスし、

- ・リフォーム事例
- ・口コミ情報 等

をもとに事業者を選択

住居・リフォームデータ				
住居	戸建	施工期間	~1ヶ月	価格帯
築年数	26~30年	実施年月	2015年05月	施工費用
				100~300万円未満 2,400,000円

グラフにカーソルを合わせると得点が表示されます。

口コミ平均点
9.8点/10点

評価項目についての詳細は[こちら](#)

(1) オススメ度...10点
工事の内容につき、契約時、また工事開始時に再度工事内容の説明と商品の確認をして頂き安心出来ました。工期に関しても予定通り終わることが出来ました。養生がしっかりしていて、工事後の清掃も行き届き非常に安心出来ました。

(2) 提案力...10点
I型壁付けキッチンから対面式キッチンにすることによる、提案力、また、元々のキッチンのところにカッボードを置いた場合のイメージ、説明はわかりやすく安心出来ました

(3) コミュニケーション...9点
商品に関する事、工事に関する事については、まめに報告いただき安心出来ました。非常に良かったです。

(4) 価格...10点
追加工事に関してはその都度見積を提出して頂き安心出来ました。

住宅リフォーム事業者団体登録制度について(平成26年9月1日公布・施行)

1. 目的

住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営の確保及び消費者への情報提供を行うなど一定の要件を満たす住宅リフォーム事業者の団体を国が登録することにより、住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図る。

ロゴマーク(商標登録済)



2. 制度内容

(1) 対象となる団体

- ・一般社団法人又は中小企業等協同組合等
- ・2都道府県以上を事業範囲(会員の主たる事業所の所在地が2都道府県以上)
- ・概ね100者以上のリフォーム事業者を主たる構成員とする
- ・設立後2年を経過(設立前の任意団体で一定の業務実績がある場合はそれらの実績を勘案。ただし、設立後1年以上。)

(2) 団体の登録要件

① 共通要件

- ・団体の財務状況が健全であること(例:債務超過又は2年連続赤字でないこと)
- ・会員の業務に関する消費者相談窓口を設けていること
- ・会員を対象とした研修等の人材育成の仕組みを有していること 等

② 構成員の要件

- ・実施する工事の内容に応じた必要な知識及び技術を有すること。(原則下表の資格等)

工事の内容	法人の保有資格
マンション共用部分修繕部門	建設業許可
構造・防水工事を含む戸建て住宅リフォーム	建設業許可、または、常勤の建築士もしくは建築施工管理技士
内装・設備工事	建設業許可、または、常勤の建築士、建築施工管理技士その他の資格者

(3) 構成員による個別の工事について

団体において、次に掲げる事項を遵守することとし、必要な指導、助言、勧告等を行うこととしていること。

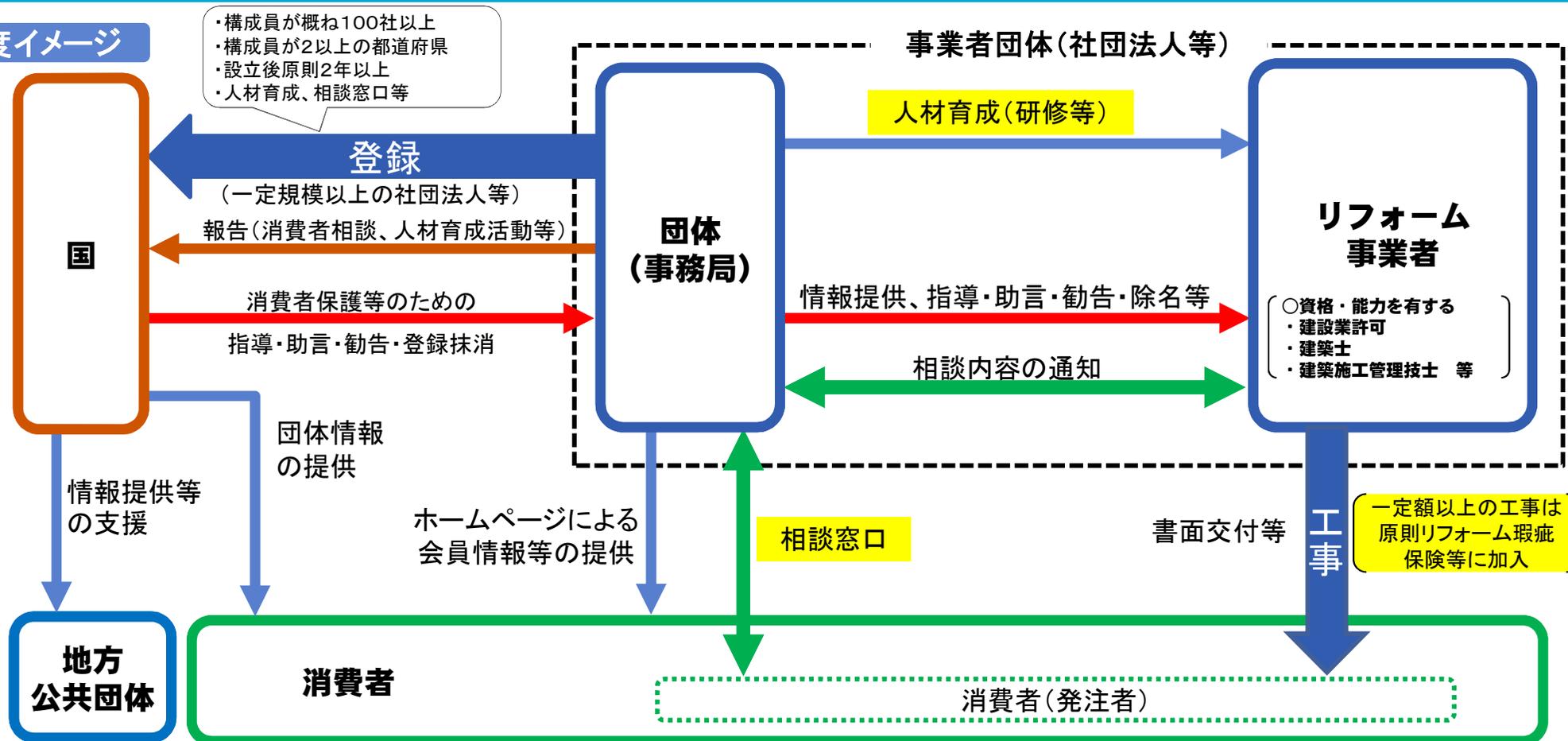
- ・見積り、契約時の書面の交付
- ・一定額以上の工事についてリフォーム瑕疵保険・大規模修繕瑕疵保険の加入(注文者が予め書面で不要の意思表示をしている場合を除く。)

「一定額」= 戸建住宅の場合:500万円以下で団体の定める額。

マンション共用部分の場合:戸数×100万円又は1億円の低い方の額で、団体の定める額。

住宅リフォーム事業者団体登録制度について(イメージ図)

3. 制度イメージ



4. 登録住宅リフォーム団体

平成28年7月27日現在

登録番号	名称(略称)	消費者相談窓口	ホームページアドレス
1	一般社団法人マンション計画修繕施工協会(MKS)	03-5777-2521	http://www.mks-as.net/
2	一般社団法人日本住宅リフォーム産業協会(JERCO)	03-6280-4343	http://www.jerco.or.jp/
3	日本木造住宅耐震補強事業者協同組合(木耐協)	0120-224-293	http://www.mokutaikyoo.com/
4	一般社団法人リノベーション住宅推進協議会	03-3486-2512	http://www.renovation.or.jp/
5	一般社団法人ベターライフリフォーム協会(BLR)	03-5211-0051	http://www.blr.or.jp/
6	一般社団法人日本塗装工業会(日塗装)	03-3770-9902	http://www.nittoso.or.jp/
7	一般社団法人リフォームパートナー協議会(RECACO)	0120-292-229	http://recaco.net/
8	一般社団法人全建総連リフォーム協会	03-3200-6270	http://www.zenrikyo.or.jp/

住宅の取得・工事に関する消費者への情報提供、相談体制等の主なものは以下の通り。

	新築住宅 (請負・売買)	既存住宅 (売買)	リフォーム・ 大規模修繕
基本情報	民間相談機関 住宅展示場 等	民間相談機関 等	民間相談機関 等
事業者情報	建設業法・宅建業法による許 可・免許 等	宅建業法による免許 等	リフォーム事業者団体登録制 度 等
価格に関する情報	民間相談機関 等	民間相談機関 等	民間相談機関 見積もりチェック(支援セン ター) 等
品質に関する情報	瑕疵保険の加入 住宅性能評価 等	建物状況調査 瑕疵保険の加入 住宅性能評価 等	瑕疵保険の加入 等
契約履行に関すること	専門家相談(支援センター)※ 住宅紛争審査会※ 民間相談機関 等	民間相談機関 等※	専門家相談(支援センター) 民間相談機関 等

注:住まいるダイヤル(支援センター)、住宅情報誌、インターネットサイトについては、表中から省略しているが、幅広い情報に対応可能。
 ※新築住宅の専門家相談・住宅紛争審査会は、評価住宅・保険付き住宅のみが対象。性能評価付き既存住宅は、専門家相談・住宅紛争審査会の対象。

- 住宅に関する相談については、従来、住宅購入時及びリフォーム実施時のトラブルや不安解消に対する相談体制を中心に整備を促進してきたところ。
- 他方、住宅の安全性に関わる社会問題が発生した場合や甚大な震災が発生した場合の住まいに関する相談体制については、その都度状況に応じた体制を整備。

住宅の安全性に関わる社会問題の発生

- 2015年3月 免震材料不正事案
- 2015年10月 マンション基礎杭問題



- ①電話相談を受け付け
- ②補修が必要な場合には専門家相談で対応
- ③免震材料や既成杭等の業界団体と連携

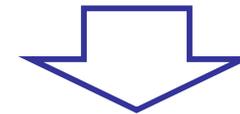
※(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターにて実施

課題

- 特殊な材料や工法の場合、相談員に対する技術的な知識を講習するための手続が必要。
- 専門家相談に要する費用負担が必要。

甚大な震災の発生

- 2011年3月 東日本大震災
(実施主体:(一社)住宅瑕疵担保責任保険協会)
- 2016年4月 熊本地震による震災
(実施主体:(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター)



- ①専用回線による無料電話相談を受け付け
- ②専門家による現場相談に対応
- ③被災地に相談事務所を設置

課題

- 地方公共団体との連携・役割分担が必要。
- 応急危険度判定等の業務との連携・役割分担が必要。
- 建築士等の専門家に対する事前の講習や登録、費用負担が必要。