

中間とりまとめに係る 当財団の取り組み状況について

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

1. 周知・広報の推進

中間とりまとめ(H31.3)において示された対応の方向性のうち、当財団が関連する事項に係る取り組み状況等は、以下のとおり。

【当財団関係箇所 抜粋】

4. 消費者保護の充実策

○紛争処理制度等の更なる周知・活用の推進

- ・支援センターは、これまで実施した広報の成果を検証し、住宅トラブルに直面する消費者等情報を必要とする主体に適切な情報が届くことが重要であるという観点を踏まえ、より効果的な広報のあり方を検討・実施すべきである。

<関連する記載事項>

1. 施行10年経過を踏まえた現行制度に対する評価

- ・住宅紛争処理制度をはじめとする消費者保護策については、十分に活用されていない面も見受けられるため、制度の周知を強化していく必要がある。

【取り組み状況等】

- ・今年度、財団の組織を改編し、企画部広報課を新設。紛争処理制度等の周知、広報を一元的に実施している。
- ・また、財団の広報戦略・アクションプラン（3か年計画）の策定に着手した。
- ・なお、広報の周期事業（特別予算）を令和2年度に実施する予定（今年度は、実施内容を検討中）。

2. 紛争処理事例の提供、紛争処理対象の確認

【当財団関係箇所 抜粋】

4. 消費者保護の充実策

○紛争処理制度等の更なる周知・活用の推進

- ・ 支援センターは、紛争処理の事例を踏まえた典型事例をホームページで紹介することを検討する等、消費者の啓発に資する情報の提供に努めるべきである。

【取り組み状況等】

- ・ 紛争処理の典型事例の提供のあり方については、今後、各紛争審査会と調整を行いながら検討する予定である。

【当財団関係箇所 抜粋】

4. 消費者保護の充実策

○紛争処理制度等の更なる周知・活用の推進

- ・ 自身の住宅について制度利用が可能にも拘わらず、制度対象住宅であることを認識していないため制度利用ができない者を可能な限り生じさせないよう、支援センターは、各保険法人、評価機関の協力の下、個人情報取り扱いに留意しつつ、自身の住宅が制度対象住宅か否か問合せが可能なワンストップの窓口を支援センターに設けるべきである。

【取り組み状況等】

- ・ 保険付き住宅については、本年7月16日より該当性の確認業務を開始している。
（9件の電話相談受付（10/7時点））
- ・ 評価住宅については、国土交通省や一般社団法人住宅性能評価・表示協会と意見交換などを行い、実施の可能性を検討している。

3. 10年目リマインドダイレクトメールの送付

【当財団関係箇所 抜粋】

4. 消費者保護の充実策

○紛争処理制度等の更なる周知・活用の推進

- ・併せて、先述の瑕疵担保責任期間の終了を控えた住宅取得者等についてもリマインドのためのダイレクトメールを送付する仕組みの検討等周知策の強化に取り組むべきである。

<関連する記載事項>

2. 既存住宅流通・リフォーム市場拡大と住宅瑕疵保険

○新たなニーズに対応した商品開発の推進

- ①（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（以下「支援センター」という。）において、消費者保護を充実する観点を踏まえ、瑕疵担保責任期間の終了を控えた住宅取得者等についてもリマインドのためのダイレクトメールを送付する仕組みを検討する。

【取り組み状況等】

- ・ 保険法人の協力を得て、従来のダイレクトメール（住宅取得後1年及び5年経過時点）の送付に加え、今年度から瑕疵担保責任期間終了前の住宅取得者へダイレクトメールを送付する。本年は、10/18から瑕疵担保責任期間終了前後の住宅取得者に送付する予定である。
- ・ 併せて、住宅事業者向けに、ダイレクトメールを送付することをお知らせする通知文を10/11に送付した。（平成22年度、平成27年度に続き3回目）

4. 住宅トラブルに関する情報の活用

【当財団関係箇所 抜粋】

4. 消費者保護の充実策

○住宅トラブルに関する情報の活用

- ・住宅トラブルに関する情報（支援センターの保有する紛争処理、専門家相談、住まいるダイヤルの情報及び保険法人の保有する事故情報）について、技術者・学識者と連携しつつ、支援センターは、保有する情報の分析及び効果的な発信に努めるとともに、（下に続く）

【取り組み状況等】

- ・財団が保有する相談データを活用し、建研・国総研と連携して分析を実施している。また、相談データの更なる活用に向けて、テキストマイニング等の手法を用いた分析の試行を行っている。
- ・将来的に消費者や住宅事業者等への公開を見据え、住宅の不具合等に関する事例について部位・原因別の収集整理・分析を実施している。

国土交通省、保険法人及び支援センターが連携して、事故情報の活用の検討を継続することにより、以下の情報を提供できる仕組みを構築すべきである。

- ①住宅事業者に対して、住宅瑕疵の抑制、住宅の品質向上に資する情報
- ②保険法人に対して、瑕疵の検知・検査内容の改善に資する情報
- ③消費者に対して、住宅取得時やリフォーム時の参考となる啓発情報や住宅事業者等の選択に資する情報

【取り組み状況等】

- ・①～③の情報提供に向けて、保険法人の協力を得て、保険事故情報の分析等に係る協議会の設立を準備中である。