

リフォームに関する情報提供等に係るこれまでの取組

現在、国土交通省所管の公益法人（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて、以下のとおり消費者への情報提供等を実施。

1 インターネットによる情報提供サービス「リフォネット」

(1) 事業者登録と情報提供

- ・「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を遵守することを約束した事業者を登録（平成17年7月15日現在 3,692事業者が登録）し、消費者による検索が可能な情報として提供。
- ・登録事業者の名簿を全国の地方公共団体、消費生活センターの窓口での紹介・閲覧用に提供。

(2) 見積ガイダンスシステム

- ・消費者がパソコン上でリフォームの各種条件を入力することにより概算費用を表示する「リフォーム見積ガイダンスシステム」を実施。

2 相談窓口の設置

住宅の建設、購入、リフォーム等に関する無料電話相談窓口を設置し、中立・公平な立場からアドバイスを実施。

3 リフォーム工事前標準契約書式の提供

小規模工事において契約書を取り交わさないことによるトラブル防止のため、「住宅リフォーム推進協議会」が作成したリフォーム工事前の標準的な契約関係書式（工事請負金額500万円以下を想定）をリフォネット等を通じて提供。

※「住宅リフォーム推進協議会」……全都道府県・政令市及び住宅関係団体等が住宅リフォーム等の円滑かつ的確な実現を図り、もって国民の住生活の安定向上に寄与することを目的として設立された協議会（平成12年11月設立）

4 その他リフォームの基礎知識に関する情報提供

リフォームの手順、業者の選定方法、見積もり、書面契約の推奨、相談事例の紹介等を掲載した小冊子「安心・満足リフォームガイド2005」を作成・提供

リフォネット事業者登録について

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター（以下「センター」という。）が制定した「住宅リフォーム情報サービス規程」（平成13年7月制定）より抜粋

（同意書の提出）

第5条 登録申込者は、住宅リフォーム事業者倫理憲章及びその他この規程で定める事項を遵守することを誓約する書面（以下「同意書」という。）をセンターに提出しなければならない。

（登録の実施）

第10条

3 登録の有効期間は、登録開始日から1年間とする。

（登録の削除）

第15条 センターは、次の各号の一に該当する場合には、第10条第1項の規定により登録した事項を削除するものとする。

三 登録事業者がリフォームの営業、設計又は施工に関し、不正又は著しく不当な行為を行ったとき。

四 その他センターが、登録することが相応しくないと判断したとき。

（インターネットによる情報提供の中断）

第16条

2 センターは、情報提供することが相応しくないと判断した場合には、情報提供を中断するとともに、登録事業者に対して別に定める情報提供中断通知書により通知するものとする。

住宅リフォーム事業者倫理憲章

(住宅リフォーム推進協議会 平成13年6月制定)

良質な住宅ストックの形成と美しい街並みの整備を通して、21世紀の豊かな住文化の創造と社会の持続的発展の実現のため、住宅リフォーム産業に期待される社会的使命は大きい。住宅リフォーム推進協議会は、以下の「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を定め、事業者への定着と事業環境の整備を推進する。この憲章は、住宅リフォームに関連する事業者が、その社会的使命に応え、それぞれの業態に応じて事業を適切に行う際の共通の行動規範となるものである。

1. 依頼主の期待に応え、住み心地や資産価値が最大となるよう努める。
2. 依頼主が適切な選択と判断ができるよう、常に正確な情報の提供に努める。
3. 見積りや契約等について誤解を生じないように正確で分かりやすい書面により、適正な業務遂行に努める。
4. 依頼主にとってよき相談者となり、クレーム等に対して誠実な対応に努める。
5. 関係法令を遵守し、さらに高い品性とモラルの保持に努める。
6. 住まいの質の向上を目指し、専門知識の修得と技術・技能の研鑽に努める。
7. 依頼主の理解と協力を得て、健康で安全な生活環境の実現と、資源の有効利用等による地球環境保全への寄与に努める。