

## 悪質リフォームに関する総合的な対策（案）

項 目	対 策（案）	実施主体
1 消費者へのきめ細かな情報提供体制	<p>○各地域において、よりきめ細かに情報提供が可能となるよう<u>全国の市町村において、関係団体と連携し、リフォーム相談窓口を設置することとし、3年後には全ての市町村に相談窓口が設置されることを目標とする。</u>  （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。）は、相談窓口開設にあたって必要な支援を行うとともに相談窓口担当者向けの研修会の開催等の支援を行う。なお、各相談窓口においては耐震診断・改修に関する相談にも対応できるよう体制整備を図る。</p> <p>○<u>市民だより等、全ての地方公共団体の広報紙に、悪質リフォームに関するトラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先の紹介等</u>内容とする記事を各地域の消費生活センター等と連携したうえで掲載し、被害防止と相談窓口の周知に努める。</p> <p>○悪質リフォームに関するトラブルに陥らないよう注意喚起するチラシを作成し、厚生労働省の協力を得て、各地域における福祉関係者や消費生活センター等との連携を図りながら、高齢者世帯へのチラシの配布を行う。</p> <p>○全国のリフォーム相談窓口のリストを定期的に更新し、ホームページに常時掲載するとともに、各相談窓口のホームページへリンクをはるにより各相談窓口の詳細情報が容易に入手できるよう整備を図る。</p>	<p>地方、センター</p> <p>地方</p> <p>国、地方</p> <p>国、センター</p>

項 目	対 策（案）	実施主体
2 公共団体等における相談体制の一層の充実	<p>○各都道府県・市町村等において設置したリフォーム相談窓口の担当者を対象とした研修を実施し、能力向上を図る。また、センターはこれまでの相談事例をまとめ、研修用材料として活用する等、研修内容の充実を図る。</p> <p>○各地域におけるリフォーム相談窓口の運営にあたり、各地域における消費生活センター等の関係団体との情報交換・勉強会等の実施により、課題の共有化、役割分担の明確化及び相談体制の充実を図る。</p> <p>○消費者が安心できる住宅リフォーム市場の環境整備等の事業を実施している全国レベルでの「住宅リフォーム推進協議会」(*)を参考にしつつ、<u>各都道府県レベルにおいて住まい・まちづくりセンター、工務店団体、設計関係団体、消費者団体等からなる「(仮称)都道府県住宅リフォーム推進協議会」(以下「地域協議会」と言う。)を設置し、センター及び「住宅リフォーム推進協議会」との連携を図りつつ、適切なリフォームの推進を図る。</u> センターは地域協議会の設置にあたり、資料の提供、アドバイス等の支援を行う。 ※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の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）</p> <p>○地域協議会は、各地域のリフォーム事業者に対して「住宅リフォーム事業者倫理憲章」の定着を図るとともに、リフォーム事業者登録(*)に係る事前審査業務等の実施に向け検討を行い、<u>リフォーム事業者数を3年間で現在の5倍(約20,000事業者)にすることを目標とする。</u>センターは各地域協議会に対して、事前審査等のリフォーム関連業務の実施に係る支援を行う。</p>	<p>国、センター</p> <p>地方</p> <p>地方、センター</p> <p>地方、センター</p>

項 目	対 策（案）	実施主体
<p>(つづき)</p> <p>2 公共団体等における相談体制の一層の充実</p>	<p>※リフォネット事業者登録……「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（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて登録（平成17年8月11日現在3,758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。登録事業者の名簿は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</p> <p>○各地域におけるリフォネット登録事業者情報・名簿については、各相談窓口において閲覧可能とするとともに、消費者の事業者選定を支援するための情報として活用を促進する。また、地域におけるリフォーム関連助成制度においてリフォネット登録事業者の活用を検討する。</p>	<p>地方</p>

項 目	対 策（案）	実施主体
<p>3 耐震改修等のリフォーム工事に係る性能評価と専門家活用方策</p>	<p>○各相談窓口における耐震診断・耐震改修を含めた専門的な技術相談への対応のため、各地域の設計関係団体と連携し、各相談窓口において建築士等の第三者がリフォーム工事の内容についてアドバイスやチェックを実施するサービスについて検討を行う。</p> <p>○各相談窓口におけるトラブル相談への対応のため、各地域の消費生活センターや弁護士会等の専門機関との情報交換・連携強化を図るとともに、各相談窓口において弁護士などの専門家が相談に対応できるサービスについて検討を行う。</p> <p><u>○リフォーム工事前の住宅の性能や、提案された工事の効果（性能向上度合い）について消費者が的確に認識できるようにするための「住宅性能評価」手法の確立に向け、専門家等による検討を進める。</u></p>	<p>地方</p> <p>地方</p> <p>国</p>

項 目	対 策（案）	実施主体
4 建設業法に基づく指導・監督等のあり方	<p>○建設業の許可を有しないリフォーム業者に対する指導・監督を強化するため、<u>許可を受けないで建設業を営む者に対しても適用される建設業法の規定を用いて指導や処分（指示又は営業停止）を行う際の考え方を示し、無許可業者に対する処分権限を有する都道府県に周知する。</u></p> <p>○悪質なリフォーム業者に関する情報交換等を円滑に行うことで、適切な指導監督を行うことができるよう、住宅行政担当部局や消費者行政担当部局との連携の強化を図る。</p> <p>○都道府県を超えて悪質な行為を行うリフォーム業者に関する情報や各都道府県の処分事例等に関する情報を共有することで、適切な指導・監督ができるよう、地方整備局が協力しながらブロック単位で都道府県間の広域的な連携の強化を図る。</p> <p>○リフォーム工事をめぐって紛争となった場合に都道府県の建設工事紛争審査会を利用して解決を図ることができることについて周知を図る。</p>	<p>国、地方</p> <p>地方</p> <p>国、地方</p> <p>地方</p>

項 目	対 策（案）	実施主体
5 他省庁・関係団体との連携 ・協力	<p>○関係省庁が協力して、<u>悪質リフォームに関するトラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の相談先等を内容とするリーフレットを作成し、介護ヘルパー、民生委員、老人クラブ等を通じて、高齢者やその周りの方々に配布する。</u></p> <p>○内閣府の行う「消費者問題出前講座」（全国各地で約1,000回実施予定）を通じて、地方公共団体の相談窓口の周知等の情報提供を行う。</p> <p>○住宅リフォームに関する消費者トラブルの推移、対応策の進捗状況、追加的な対応策の要否等について関係省庁間において情報共有・意見交換を実施し、連携の強化を図る。</p> <p>○「住宅リフォーム推進協議会」等のリフォーム事業者関連団体における事業者の倫理向上に資する自主的取り組みを促進する。</p>	<p>国、地方</p> <p>国、地方</p> <p>国</p> <p>民間</p>