

## 悪質リフォームに対する国土交通省の対策について

国民の豊かな住生活を実現するためには、住宅ストックの有効活用が重要であるため、悪質リフォームが社会問題化する中、消費者が安心して適切なリフォームを実施できるよう、関係部局が連携して環境整備を総合的に進める。

また、これは地震時の減災対策としての住宅の耐震改修の的確な推進を図る上でも重要な課題。

### 1 相談体制の強化・充実【直ちに実施】

消費者に対して、業者の選定方法・リフォーム工事前の書面による契約の重要性などに関して情報提供・アドバイスを行うリフォーム相談窓口を各都道府県、政令市毎に1カ所以上設置し、公表（7月8日（金））。

- ・ 各相談窓口の担当者向けの研修を早急に実施し、相談体制を強化・充実（7月22日（金））。
- ・ 現在、全国レベルで情報提供・相談等を実施している（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターと連携して実施。
- ・ 従来より悪質リフォームによって発生したトラブルに関する相談を実施している全国各地の消費生活センターや（独）国民生活センター等との連携を図りつつ実施。

### 2 「悪質リフォーム対策検討委員会」の設置【総合的な対策の検討】

[委員会構成]

学識経験者、弁護士、消費者団体、関係団体等によって構成

[主な検討事項（案）]

- ・ 消費者へのきめ細かな情報提供体制
- ・ 公共団体等における相談体制の一層の充実
- ・ 耐震改修等のリフォームに係る性能評価と専門家活用方策
- ・ 建設業法に基づく指導・監督等のあり方
- ・ 他省庁・関係団体との連携・協力

[今後のスケジュール]

第1回委員会：7月20日（水）

8月中を目途にとりまとめ

<参 考>

「住宅リフォームに関する消費者トラブルに係る関係省庁等担当課長会議」が7月5日（火）に開催され、現状の取組について情報交換。

（参加省庁：警察庁、経済産業省、国土交通省、厚生労働省、法務省、内閣府）

<問い合わせ先>

国土交通省住宅局住宅生産課 担当：河田・大島

TEL 03-5253-8111（内線 39-413）、03-5253-8511（夜間直通）

国土交通省総合政策局建設業課 担当：平田・井手

TEL 03-5253-8111（内線 24-753）、03-5253-8277（夜間直通）

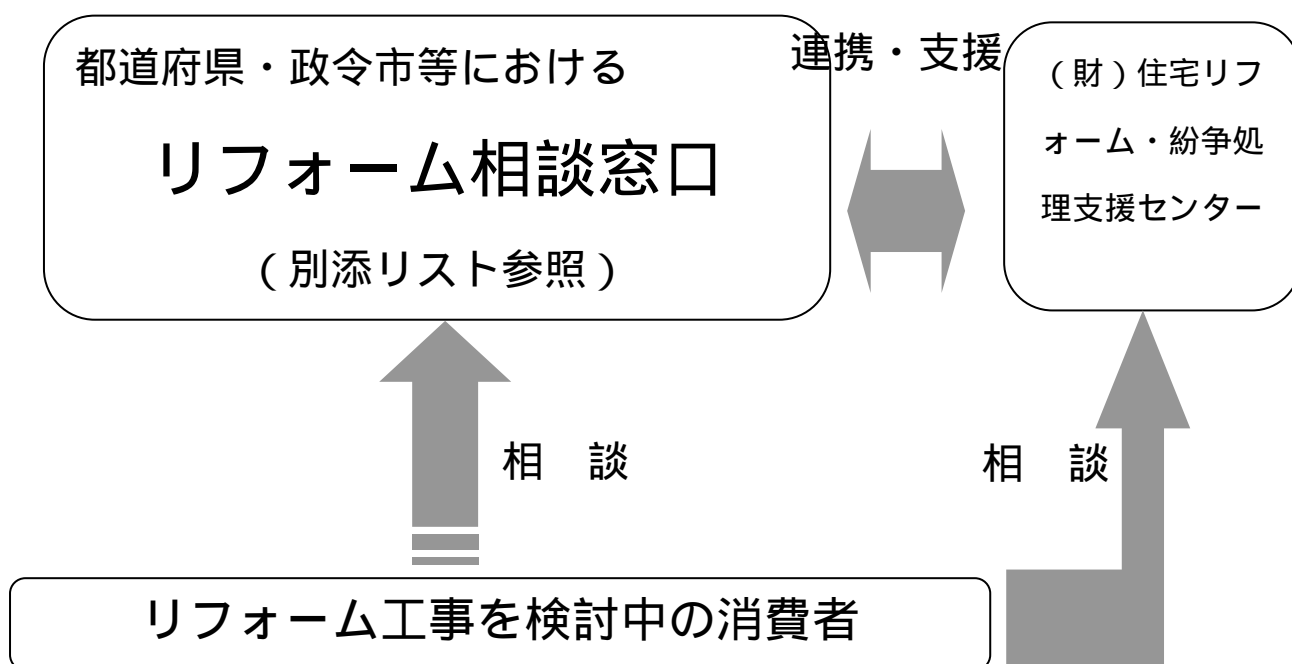
国土交通省九州地方整備局建政部 担当：林・中西

TEL 092-471-6331（内線 6112,6114）

## 各都道府県等におけるリフォーム相談窓口の設置について

様々な業種・業者が参入するリフォーム市場においては、消費者に対して、業者の選定方法、リフォーム工事前の書面による契約の重要性、見積書の見方などに関する情報提供・アドバイスを行うことが必要である。

これまで、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターがインターネットを活用した情報提供(リフォネット <http://www.refonet.jp/>)や冊子の配布等による情報提供を行ってきたところであるが、今般、消費者の身近なところでアドバイスできる体制の充実を図るため、各都道府県、政令市毎に1カ所以上のリフォーム相談窓口を新たに設置した。



訪問販売による工事契約、強引な契約等によって発生したトラブルに関する相談については、全国各地の消費生活センターや(独)国民生活センター等との連携を図りつつ対応。

# 「悪質リフォーム対策検討委員会」の設置について（案）

## 1 目的

国民の豊かな住生活を実現するためには、住宅ストックの有効活用が重要であり、消費者が安心して適切なリフォームを実施できるよう環境整備を図る必要がある。

最近、高齢者世帯などにおいて、訪問販売などによる住宅リフォーム工事契約に伴い消費者被害が生じ、社会問題となっていることから、これを視野に入れつつ、国土交通省としての総合的な対策を検討する。

## 2 委員名簿（予定）

委員長	巽 和夫	住宅リフォーム推進協議会会長・京都大学名誉教授
委員	岩島 秀樹	弁護士
	大津 庄蔵	全国建設労働組合総連合工務店対策部長
	長見 萬里野	（財）日本消費者協会参与
	三村 保始	福岡県建築都市部長
	笹井 俊克	（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター専務理事
	島野 康	（独）国民生活センター相談調査部長
	鈴木 由城	（社）全国中小建築工事業団体連合会副会長
	田中 洋	（社）全国宅地建物取引業協会連合会理事
	西山 功	国土交通省国土技術政策総合研究所住宅研究部長
	八野 行正	住宅金融公庫住宅環境部長
	平田 日良支	（社）日本建築士事務所協会連合会副会長
	松村 秀一	東京大学大学院工学系研究科助教授
	峰政 克義	（社）日本建築士会連合会理事
	（調整中）	（社）建設産業専門団体連合会

（敬称略・委員は五十音順）

（委員については現在調整中であり、追加・変更の可能性がある）

事務局 国土交通省住宅局住宅生産課

（総合政策局政策課・建設業課・不動産業課と連携して運営）

## 3 主な検討事項（案）

- ・ 消費者へのきめ細かな情報提供体制
- ・ 公共団体等における相談体制の一層の充実
- ・ 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
- ・ 建設業法に基づく指導・監督等のあり方
- ・ 他省庁・関係団体との連携・協力

## 4 スケジュール

7月20日（水）（13:30～15:30）に第1回委員会を開催し、8月中を目途にとりまとめ

## リフォームに関する情報提供等に係る現在の取組

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6日現在 3,690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) 見積ガイドシステム

- ・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ドシステム」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を作成・提供

# 九州管内におけるリフォーム相談窓口

平成17年7月8日現在

都道府県 政令市名	窓口名称・団体名	相談受付連絡先	所在地
福岡県	(財)福岡県建築住宅センター	092 - 725 - 0876	〒810 - 0001 福岡市中央区天神1 - 1 - 1 アクロス福岡東棟 3階
佐賀県	(社)佐賀県建築士会	0952 - 26 - 2198	〒840 - 0804 佐賀市神野東2 - 6 - 1バリアフリーモデル住宅内
	佐賀県安全住まいづくりサポートセンター	0952 - 26 - 2198	〒840 - 0041 佐賀市城内2 - 2 - 37
長崎県	長崎県住宅課	095 - 822 - 5178	〒850 - 8570 長崎市江戸町2 - 13
熊本県	(財)熊本県建築住宅センター	096 - 385 - 0771	〒862 - 0954 熊本市神水1丁目3 - 1
大分県	大分県土木建築部建築住宅課	097 - 536 - 1111 (内)4677	〒870 - 8501 大分市大手町3丁目1番1号
宮崎県	(財)宮崎県建築住宅センター	0985 - 50 - 5573	〒880 - 0913 宮崎市恒久1 - 7 - 14
鹿児島県	(財)鹿児島県住宅・建築総合センター 住宅相談プラザ	099 - 224 - 4539	〒892 - 0838 鹿児島市新屋敷町16番228号
	(社)鹿児島県建築士事務所協会	099 - 223 - 6363	〒892 - 0816 鹿児島市山下町12番4号
	鹿児島県住宅課	099 - 286 - 3738	〒890 - 8577 鹿児島市鴨池新町10番1号
北九州市	(財)福岡県建築住宅センター北九州事務所	093 - 582 - 4173	〒803 - 0814 北九州市小倉北区大手町1番1号 小倉北区役所5階
福岡市	福岡市建築局住宅相談コーナー	092 - 711 - 4808	〒810 - 8620 福岡市中央区天神1丁目8 - 1