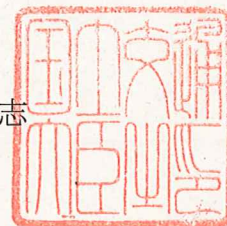


国住担第 1 3 5 号
平成 2 4 年 2 月 2 9 日

消費者委員会委員長
河 上 正 二 殿

国土交通大臣
前 田 武 志



「住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議」に対する
国土交通省の実施状況について

平成 2 3 年 8 月 2 6 日付の貴委員会の「住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議」に対し、国土交通省の実施状況を別紙のとおり報告する。

平成24年2月29日

国土交通省

「住宅リフォームに関する消費者問題への取組についての建議」
に対する国土交通省の実施状況について

1 消費者支援制度の利便性等を高めるための取組

(1) 消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みの構築

(建議事項①)

国土交通省は、消費者の利便性向上を図る観点から、消費者が求める情報を容易に入手できるようにするための措置として、例えば以下の方法により消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みを構築すること。

- i) 全国共通の電話番号にかければ、消費者が望む情報を提供することが可能な地元の地方自治体や国の相談窓口につながり、国と地方の窓口が連携・相互に補完する仕組みを構築すること。
- ii) 上記 i) の取組と並行して、各地方自治体における相談窓口に対し、必要な情報提供・研修等の充実を図ること。

【国土交通省の実施状況】

i) について

住宅の品質確保の促進等に関する法律（平成11年法律第81号）に基づき、消費者の利益の保護と住宅に係る紛争の迅速かつ適正な解決を図ることを目的とする法人として、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。）を指定している。

センターにおいては、「住まいるダイヤル」の愛称と全国一律の通話料金体系をもつナビダイヤル（電話番号：0570-016-100）を導入し、広く住宅全般に関する相談、助言、苦情処理等を行うとともに、消費者が望む情報に応じて、各都道府県・市区町村に設置された住宅リフォーム相談窓口や消費生活センターを紹介する等、消費者からの相談に対して的確に対応できるよう相談体制の整備を図っている。

今後とも、「住まいるダイヤル」の愛称とナビダイヤルの更なる認知度の向上を図りながら、センターや各地方自治体と連携し、消費者からの相談に一元的なネットワークにより対応できる仕組みの構築を図っていくこととする。

ii) について

各地方自治体における相談窓口の環境整備を支援するため、平成23年12月から平成24年2月にかけて、各都道府県・市区町村に設置された住宅リフォーム相談窓口の担当

者や消費生活センターの相談員等に対する講習会を全国15箇所で開催した。講習会では、リフォームに係る相談内容の傾向、相談業務の進め方、具体的な相談事例等について研修を行うとともに、リフォーム瑕疵保険制度、リフォーム無料見積チェック制度、弁護士等による無料専門家相談制度等のリフォームに係る消費者支援制度について情報提供を行った。

また、これらの消費者支援制度等についてとりまとめた「住宅リフォーム支援制度ガイドブック」について、随時内容の見直しを行いながら、ホームページへの掲載、各地方自治体における相談窓口への配布等を行っている。

今後、弁護士等による無料専門家相談の実績の整理・分析を行い、リフォーム相談ガイドラインを作成するとともに、専門家育成プログラムを作成し、各地方自治体における相談窓口に対する情報提供・研修等の充実を図ることとする。

(2) 地方自治体との連携による取組の充実

(建議事項②)

国土交通省は、リフォーム工事の瑕疵発生防止及び当該工事に瑕疵があった場合における瑕疵担保責任の履行確保を図る観点から、リフォーム瑕疵保険制度の有用性等について周知するとともに、地方自治体に対し、以下の事項について要請すること。

- i) 地方自治体の設けるリフォーム事業者登録・紹介制度等に掲載されている事業者の情報に、「リフォーム瑕疵保険制度」の登録の有無に関する情報を追加すること。
- ii) 上記登録・紹介制度等に登録された事業者に対し、「リフォーム瑕疵保険制度」への登録を推奨すること。

【国土交通省の実施状況】

リフォーム瑕疵保険制度を始めとするリフォームに係る消費者支援制度について、直接消費者に対する周知を図るため、平成23年10月から平成24年3月にかけて、住宅展示場、ホームセンター、家電・家具量販店等のリフォームに取り組む多様な業態と連携し、集客力を生かした消費者向けのイベントを全国53箇所で開催している。また、イベントの開催に併せて、各地域の主要新聞紙面において、これらの消費者支援制度の広報を行っている。

また、平成23年度第3次補正予算の成立により開始した「復興支援・住宅エコポイント制度」において、ポイントの発行対象として、リフォーム瑕疵保険への加入が追加された。これに伴い、平成23年12月に、復興支援・住宅エコポイント制度説明会を全国13箇所で開催し、リフォーム瑕疵保険制度の紹介等を行った。

i) 及び ii) について

リフォーム事業者登録・紹介制度等については、民間のリフォーム事業者検索サイトのうち、リフォーム事業者の登録要件としてリフォーム瑕疵保険への加入を義務付けている事業者検索サイトの普及を図っている。

地方自治体が設けるリフォーム事業者登録・紹介制度等については、全都道府県及び政令指定都市を対象に調査を行ったところ、16道府県及び8市において事業者登録・紹介制度等が行われていた。今後、これらの地方自治体に対し、リフォーム瑕疵保険制度に関する情報の追加等について要請を行うこととする。

また、各地方自治体におけるリフォームに係る助成制度について調査を行ったところ、多数の地方自治体において、地方自治体に登録されたリフォーム事業者が施工するリフォームに対し補助等を行う助成制度が実施されていた。こうした助成制度について、リフォーム瑕疵保険への加入を補助等の要件化することで、地方自治体における登録事務の軽減やリフォーム工事の質の確保が図られることから、今後、各地方自治体に対し、助成制度における保険加入の要件化について要請を行うこととする。

(建議事項③)

国土交通省は、消費者のリフォーム工事取引に関する相談の中で、住宅リフォーム工事価格や解約手法に関するものが多いことを踏まえ、これらの問題に対処する観点から、例えば以下の取組を行うことにより、地方自治体に対する支援の充実を図ること。

- i) 住宅リフォーム工事に係る実勢価格等、工事価格の妥当性等について消費者自身が判断する際に参考となり得る情報提供の在り方について、地方自治体に技術支援等を行うこと。
- ii) いわゆるクーリングオフ制度に関する情報について、相談窓口を通じて消費者に対し十分に周知されるよう、情報提供の充実を図るための技術支援等を行うこと。

【国土交通省の実施状況】

i) について

リフォームの見積書の見方が分からない消費者を支援するため、センターにおいて、実際の見積書の内容についてチェックをし、見積の項目・形式や見積金額についての相談、工事途中や追加費用についての助言等を行うリフォーム無料見積チェック制度を実施している。

当該制度の実施を通じて蓄積してきた知見を活用し、センターにおいて、地方自治体が同様の見積チェックを行う際のマニュアルや、消費者が自ら見積をチェックする際のポイント等をとりまとめたガイドブックを作成中である（平成24年3月末に完成予定）。これらのマニュアルやガイドブックについては、ホームページに掲載するとともに、各地方自治体に対し情報提供を行うこととする。

また、消費者がリフォームの費用の妥当性を確認できるよう、床のフローリング化、壁クロスの貼り替え、トイレやバスタブの交換等の部位別や工事内容別のリフォームの費用について、情報の収集・提供を試行的に行うこととする。

ii) について

リフォーム相談窓口における訪問販売に関する相談への対応を支援するため、センター

において、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）に基づくクーリングオフ制度、過量販売・次々販売の契約解除、不実告知・事実不告知への対応等についてポイントをまとめた資料を作成し、前述の住宅リフォーム相談窓口担当者等講習会において、配布・説明を行った。

また、クーリングオフ制度について、直接消費者に対する周知を図るため、前述の「住宅リフォーム支援制度ガイドブック」において、新たにクーリングオフに関する内容を追加した。

2 消費者支援制度の認知度を高めるための取組

（建議事項④）

国土交通省は、住宅リフォームに関する消費者問題を抜本的に解決する観点から、住宅リフォームに関する無料相談制度等の消費者支援制度の認知度を格段に高めるための措置として、例えば以下の方法により当該制度の周知を行うことにより、その実効性を確保すること。

- i) 地方自治体等と連携の上、高齢者が手に取ってみる機会が多いとされる地方自治体発行の広報誌への掲載や、高齢者に接する機会が多い者（例えば、民生委員、ケアマネージャー）からの周知を図ること。
- ii) 住宅所有者に対し定期的に通知（例えば、固定資産税・都市計画税の納税通知書）を行う行政機関と協議の上、当該通知に合わせて、建議事項①のi) で述べた仕組みについて周知を図ること。

【国土交通省の実施状況】

リフォーム瑕疵保険制度、リフォーム無料見積チェック制度、弁護士等による無料専門家相談制度等、リフォームに係る消費者支援制度について、直接消費者に対する周知を図るため、平成23年10月から平成24年3月にかけて、住宅展示場、ホームセンター、家電・家具量販店等のリフォームに取り組む多様な業態と連携し、集客力を生かした消費者向けのイベントを全国53箇所で開催している。また、イベントの開催に併せて、各地域の主要新聞紙面において、これらの消費者支援制度の広報を行っている（再掲）。

また、弁護士等による無料専門家相談制度については、平成23年12月以降、専門家相談を実施する全国52の弁護士会と連携し、各地域の主要新聞紙面において広報を行っている。

i) について

地方自治体発行の広報誌への掲載については、平成23年1月に広島県福山市、3月に茨城県城里町及び大分県国東市、9月に茨城県河内町の広報誌において、センターの相談業務に関する広報記事の掲載を行った。また、前述の住宅リフォーム相談窓口担当者等講習会において、広報誌への掲載の要請を行ったところ、7の地方自治体等から、広報誌や

ホームページへの掲載を行いたい旨の回答があった。

今後とも、広報誌への掲載について各地方自治体に要請を行うとともに、福祉担当部局や社会福祉協議会にも情報提供を行い、高齢者を始めとする消費者への制度の周知を図ることとする。

ii) について

住宅取得者に対し、センターが実施する相談業務やリフォームに係る消費者支援制度の周知を図るため、平成22年4月から平成23年8月末までに住宅瑕疵担保責任保険への加入がなされた住宅（約34万件）の取得者を対象に、これらの制度の概要を記載したダイレクトメールと、「住まいるダイヤル」のロゴ及びナビダイヤルを記載したクラックスケールの発送を行った。

今後、各地方自治体に対しアンケート調査を実施し、固定資産税・都市計画税の納税通知書への掲載に必要な手続や費用に関する実態把握を行い、継続的な住宅取得者に対する周知が行えるような仕組みについて検討を行うこととする。

3 これまでの取組状況についての検証等の実施

(建議事項⑤)

国土交通省は、悪質リフォーム対策検討委員会において、同省を中心として取り組むべきとされた対策へのこれまでの取組状況について検証を行い、その結果を踏まえ、悪質リフォームによる被害の防止とリフォーム工事に係るトラブル回避のための法制上の対応等について検討を進めること。

【国土交通省の実施状況】

平成17年9月に悪質リフォーム対策検討委員会においてとりまとめた「消費者が安心できる適切なリフォームの推進のために」を踏まえ、住宅リフォーム相談窓口のリスト化等による消費者へのきめ細やかな情報提供、相談窓口の担当者に対する研修の実施等を通じた地方自治体における相談体制の一層の充実、「建設業者の不正行為等に対する監督処分の基準」の改正や「許可を受けないで建設業を営む者に対する指導・監督のガイドライン」の策定等による不正な行為を行うリフォーム事業者への指導監督の強化等の取組を行ってきた。

また、その後の検証の中で、消費者が、リフォーム工事の質に対する不安、事業者選定に必要な情報の不足、リフォーム工事費用の分かりにくさ等を感じていることが明らかになったことから、これらの取組に加え、リフォーム瑕疵保険制度、リフォーム無料見積チェック制度、弁護士等による無料専門家相談制度等、リフォームに係る消費者支援制度の充実による更なる対策の強化を図ってきたところである。

例えば、リフォーム瑕疵保険制度については、リフォーム時の第三者による検査と工事の瑕疵に対する保証を一体とすることで、リフォーム工事の質の確保や保証の充実を図る

とともに、保険申込の手続において事業者登録や工事契約書等の提出を義務付けることで、登録事業者の公表を通じた情報提供、工事契約書等の作成・交付によるトラブルの防止を図ってきた。

また、リフォームに関する建築技術、法令等の専門的知見を有するセンターや弁護士会と連携し、リフォーム無料見積チェック制度や弁護士等による無料専門家相談制度を開始することで、消費者の抱える不安を解消できるよう相談体制の充実を図ってきた。

今後とも、引き続き、消費者がより安心してリフォームを行うことができる環境の整備に向けた検証を行いながら、リフォーム瑕疵保険制度を始めとするリフォームに係る消費者支援制度の充実・普及促進や、消費者支援のための施策の効果や悪質リフォームに係るトラブルの実態を踏まえた適切なリフォーム工事の担い手のあり方の検討等、悪質リフォームによる被害の防止とリフォームに係るトラブルの回避に向けた取組を継続して行うこととする。