

- ・国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口
- ・住宅品確法、住宅瑕疵担保履行法に基づき、住宅相談、住宅紛争処理への支援等幅広い業務を実施。
- ・相談員は35名(一級建築士)。毎日19名~26名の相談員が電話で対応。



## 住まいるダイヤル

### 0570-016-100

ナビダイヤルの通話料がかかります。固定電話であれば、全国どこからでも3分8.5円(税別)で通話することができます。PHSや一部のIP電話からはつながりませんので、その場合は03-3556-5147におかけください。

まずはお気軽に  
お電話ください!



電話  
受付

10:00~17:00

(土、日、祝休日、年末年始を除く)

住まいの困った!  
どうしたらいいの?  
にお答えします。

↓よくある相談事例など、詳細はこちら。↓

住まいるダイヤルホームページ

<http://www.chord.or.jp/>

## 住まいるダイヤルでの相談サービスのご案内

### 電話 相談

### 住まいについてのいろいろなご相談

●安心して利用できる相談窓口です。

住まいるダイヤルは国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口です。中立・公平な立場から、2000年以来、累計18万件以上の電話相談をお受けしています。

●資格を持った相談員がお答えします。

一級建築士の資格を持ち、住宅に関する広い知識を備えた相談員が、専門的な見地からアドバイスします。

### リフォーム無料見積チェック

リフォームの費用がどれくらいかわからない...  
見積りをとったけど、見方がよくわからない...

など、リフォームの金額に関するご心配、疑問について、  
何でもご相談ください。実際の図面・見積書をお送り  
いただければ、そのチェックも行っています。



### 専門家 相談

弁護士・建築士による対面相談です。  
各都道府県にある弁護士会で行います。

【ご利用いただける方】

- ・評価住宅(建設住宅性能評価書が交付された住宅)の取得者または供給者
  - ・保険付き住宅(住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅)の取得者または供給者
  - ・住宅リフォーム工場の発注者または発注予定者
- まずは住まいるダイヤルにお電話ください。



### 紛争 処理

各都道府県にある弁護士会の専門家(弁護士・  
建築士)が、中立・公平な立場で関与する紛争解  
決手続です。

【ご利用いただける方】

- ・評価住宅(建設住宅性能評価書が交付された住宅)の取得者または供給者
- ・保険付き住宅(住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅)の取得者または供給者

あっせん

調停

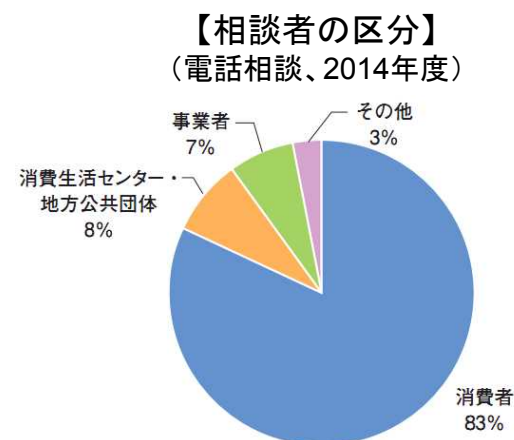
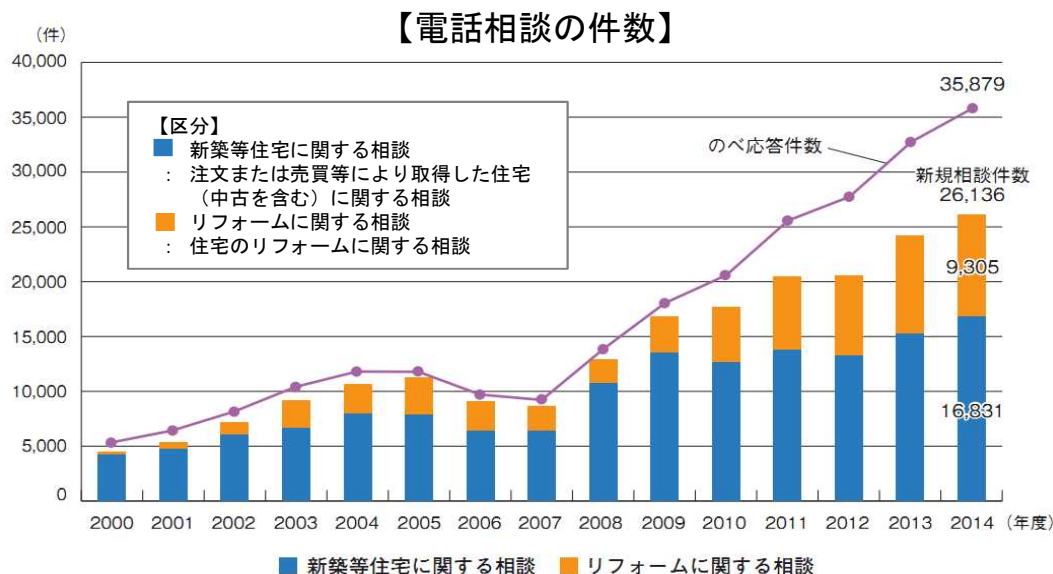
仲裁

※手続は3種類

POINT

- ・プライバシーの保護
- ・迅速な解決
- ・費用は申請料(1万円)のみ

- 住宅の取得やリフォームに関してトラブルや不安を抱える消費者等から、技術的問題から法律的問題まで幅広い相談を受け、相談内容に応じて、専門家相談や紛争処理手続を紹介している。(全国から市内通話料金で利用可能)
- 電話相談に応じる相談員は、一級建築士の資格と住宅の建築や設計の実務経験を有し、専門的な見地から助言を行うことができる体制を整えている。なお、法律的問題を含む相談については、弁護士が常駐して、サポートしている。
- 電話相談の件数は増加傾向にあり、2014年度は26,136件。2014年度の相談者の区分は、83%が「消費者」、8%が「消費生活センター・地方公共団体」からの相談。消費者が「住まいるダイヤル」に相談するきっかけは、「消費生活センター」など他の相談窓口機関からの紹介によるものが44%を占めている。



### 【相談例】

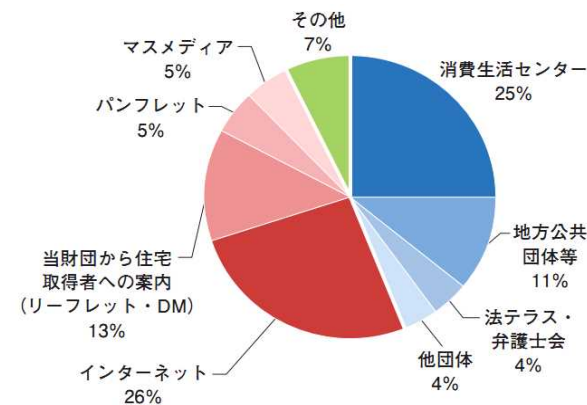
#### ＜新築住宅＞

- ・住宅に不具合があるようで心配だ。
- ・事業者の不具合の修理を依頼したが対応してもらえない。
- ・契約金額や工期が契約通りになっていない。
- ・住宅を安心して取得するための制度を知りたい。

#### ＜リフォーム＞

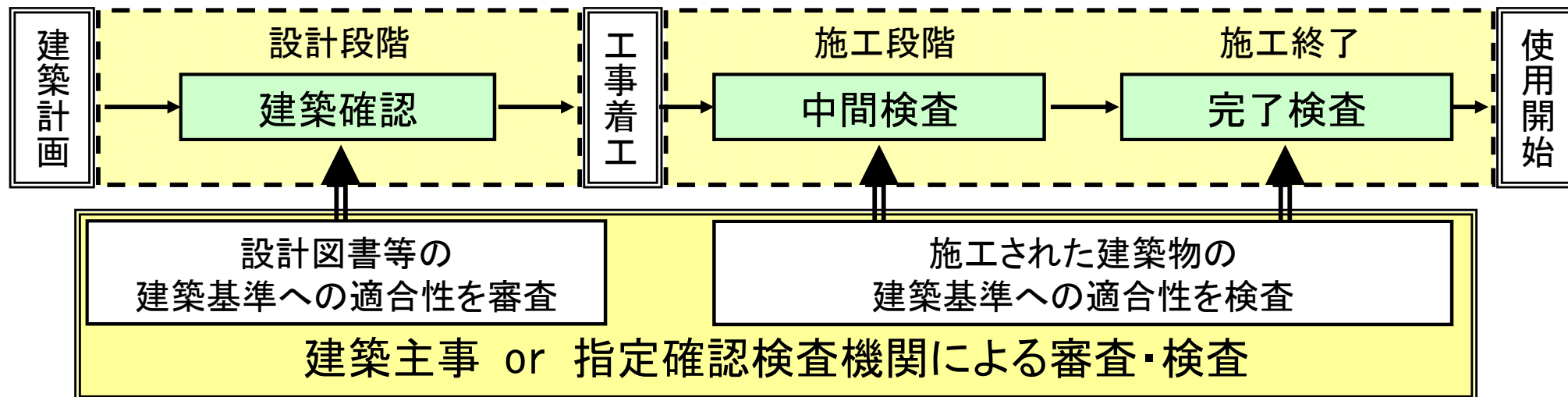
- ・リフォーム工事に不具合があるようで心配だ。
- ・事業者の説明や契約内容と工事が違っている。
- ・訪問販売者とリフォーム工事の契約をしてしまったが、解約できるか。
- ・事業者が作成した見積書の工事項目や工事単価の見方を知りたい。

### 【消費者が「住まいるダイヤル」を知った方法】 (電話相談、2014年度)



(青部分) 他団体との連携によるもの

## ○建築使用までの手続き



## ○法律で規定される建築基準関係規定

### ■単体規定【建築物の安全性確保】

	(仕様規定)	(性能規定)
○敷地（衛生・安全の確保）	○雨水排水溝、盛土等	○限界耐力計算等 ○耐火設計法、避難安全検証法等
○構造（地震等による倒壊の防止）	○構造部材、壁量等	
○防火・避難（火災からの人命の確保）	○耐火構造、避難階段等	
○一般構造・設備（衛生・安全の確保）	○採光、階段、給排水設備等	

### ■集団規定【健全なまちづくり】

○接道規制（避難・消防等の経路確保）	○敷地と道路の関係
○用途規制（土地利用の混乱の防止）	○用途地域毎の建築制限
○形態規制（市街地の環境の維持）	○容積率、斜線制限等

### ■その他の建築基準関係規定

○バリアフリー法、消防法、都市計画法等の一部の規定等のうち建築物の敷地、構造又は建築設備に係るもの
---