

## プロジェクト報告書

団体名 特定非営利活動法人 安心住まいづくりネット

### 1. プロジェクト名

住まいの幸せ改造計画—楽しいリフォーム

### 2. プロジェクトの目的とその背景 300文字まで

※応募申請書に記載のもので可。

住まいに何らかの不具合が生じた時、身近に相談できる専門家が存在すれば、市民は安心して住まいづくりに取り組むことができます。このためには、市民と事業者との信頼関係が必要です。リフォームを計画されている市民を対象とした勉強会を開催し、この勉強会を通して、楽しくリフォームに取り組んでいただくための極意を伝授します。また、この勉強会を、市民と事業者(専門家)との住まいづくりネットワーク構築のための出発点にすることを、このプロジェクトの目的としています。

### 3. プロジェクトの内容 300文字まで

※当初予定と変更がない場合は、応募申請書に記載のもので可。

住まいづくりを計画している一般市民を対象とした住まいづくり勉強会です。社会資産である住まいを豊かなものにするには大変意義のあることです。この勉強会では、一般市民の方が楽しくリフォームに取り組める社会環境整備の第一歩として、必要な費用のこと、良い事業者の選び方、契約書の取り交わし方、工事後の保証—など、住まいづくりに必要なことを勉強します。私どもは、ちょっとした知識があれば、上手に事業者を選ぶことができ、職人さんとの接触もスムーズにいくと考えております。

### 4. プロジェクト実施にあたっての工夫点とその効果 300文字まで

私どもの NPO では、これまでからも一般市民を対象とした住まいづくり勉強会を開催してきました。リフォームの楽しさを多くの方に伝えるには、多くの方に勉強会に参加していただくことが必要になります。難しいのは、「営利を目的とした団体ではない」ことを知っていただくことです。ただ、東日本大震災、原発事故により、仮設住宅暮らしや、異郷での避難生活という事態を前に、「楽しいリフォーム計画」というキャッチフレーズを強く前面に出せば、それこそ営利団体と見間違われてしまいます。そのため、多摩地区の消費生活センターやボランティアセンター等に依頼して掲示板等でリフォーム勉強会開催の告知をお願いしました。

### 5. 全体的所感、終了しての感想など 300文字まで

結論から言えば、今回のプロジェクトへの参加者は限られ、残念ながら成果は乏しいものでした。リフォームを計画している一般消費者と事業者(専門家)とのネットワークを構築するには、勉強会の開催だけでは効果がありません。地域にある公民館等の公共施設を会場に、定期的に勉強会を開くなど、市民の中に溶け込んでいくことが必要であると、を改めて感じた次第です。

### 6. 参考資料

支援対象プロジェクトで作成したチラシ、パンフレットやマスコミで紹介された記事等は現物またはコピー、活動風景の写真を参考資料として提供してください。

参考資料あり ※・ 特になし

※勉強会で使用したレジメ等を添付しました。ご参照下さい。

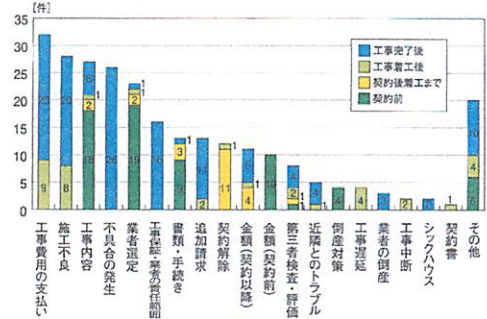
# トラブル対応とリスク管理

## リフォームトラブルに係る法律豆知識

2012/5-16  
住ビジネスコンサルタント 八木正勝

### 3. リフォームに関する相談内容

資料「住宅相談と紛争処理の状況」(2010年6月、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター)  
[http://www.chord.or.jp/information/docs/chord\\_report2010.pdf](http://www.chord.or.jp/information/docs/chord_report2010.pdf)

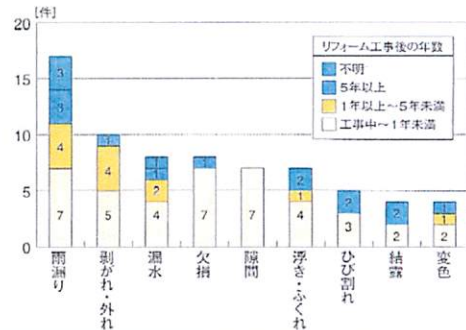


### 1. 住宅リフォームを巡る最近の動向

- 政府の「新・成長戦略」 中古住宅流通・リフォーム市場の規模倍増 (2010年6.18閣議決定) 中古4兆→8兆円 リフォーム6兆→12兆円(2020年目標)  
建物検査(インスペクション)・保証・住宅履歴情報の普及  
→中古住宅・リフォームータルプラン(2012年3月発表)
- 消費者保護策(事業者責任)を強化 消費者支援によるリフォーム市場の活性化  
→住宅品確法 / 2000年4月施行  
事業者 → 基本構造部に対する10年間の瑕疵担保責任  
→住宅瑕疵担保履行法 2009年10月施行  
新築住宅供給業者に対する「資力確保」の義務化 強行規定
- リフォーム瑕疵保険 2010年4月より商品化始まる 任意規定  
検査員(建築士)による検査と保証をセットにした保険  
リフォーム瑕疵保険はリフォーム業界の新しいスタンダード
- ☆ビジネス活動と法は切っても切れない  
コンプライアンス(法令遵守)が企業存続の命題  
リスクマネジメント(管理)がますます重要になる

### 4. 主な不具合事象と発生時期

資料「住宅相談と紛争処理の状況」(2010年6月、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター)  
[http://www.chord.or.jp/information/docs/chord\\_report2010.pdf](http://www.chord.or.jp/information/docs/chord_report2010.pdf)



### 2. リフォーム工事のクレーム

#### よくあるクレーム

- ①商談・契約段階でのクレーム
- ②工事段階でのクレーム
- ③アフターフォロー段階でのクレーム

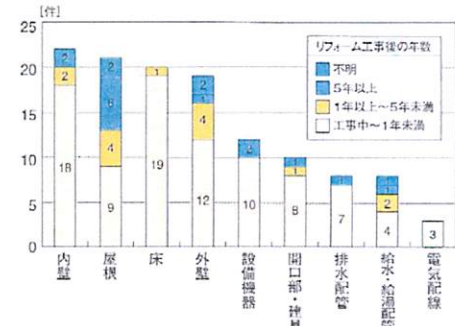
#### クレームの種類

- ①社員(営業担当者)の行動、営業姿勢に関するクレーム
- ②工事の進め方に関するクレーム
- ③工事結果に関するクレーム
- ④工事費に関するクレーム
- ⑤アフターフォローに関するクレーム

一定の法知識があればトラブル・クレームの類は大幅に減少する

### 5. 主な不具合部位と発生時期

資料「住宅相談と紛争処理の状況」(2010年6月、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター)  
[http://www.chord.or.jp/information/docs/chord\\_report2010.pdf](http://www.chord.or.jp/information/docs/chord_report2010.pdf)



## 6. 契約に係るトラブル

記録を残すことがトラブル回避の原点

- ・ 請負契約の定義 / 民法632条 当事者の一方(請負者)がある仕事の完成を約し、その結果に対して相手方(注文者)が報酬を支払うことを約する契約
- ・ 建設業法19条 建設工事の請負契約 / 契約は書面によることが基本
  - 20条 見積り/ 工事種別ごとに材料費、労務費、その他経費の内訳を明らかにして見積りを行うように努める
  - 21条 前払いをする時の保証、保証人
  - 22条 一括下請負の禁止
  - 26条 主任技術者、監理技術者の設置
- ・ 建設業の許可 / 建設業法3条1項 同施行令1条の2
  - 「軽微な建設工事」は建設業許可を要しない
  - 工事一式の請負代金が、建築一式工事では1,500万円未満、延面積150㎡未満の木造住宅工事、一式工事以外の500万円未満の工事
  - 28の許可業種 / 一般建設業と特定建設業 / 国土交通大臣許可と都道府県知事許可

## 9. 訪問販売とクーリングオフ(1)

- **クーリングオフ**  
特定商取引法で規定する訪問販売や電話勧誘販売など、特定の取引について、不意打ちによる消費者被害を防止するため、消費者に頭を冷やして考え直せる期間(クーリングオフ期間)を与え、その期間内であれば一方的に契約申し込みの撤回・解除を認めることで、**片面的強制規定**である  
※2009年12月 法改正 指定商品・指定役務の廃止
- **訪問販売**  
事業者が通常の店舗以外の場所で行う販売方法。  
例えば、「家に突然セールスマンが来て、リフォームを勧誘され契約をした」といったこと。羽毛ふとんや浄水器の販売だけでなく、シロアリ駆除、屋根や外壁の塗装、ユニットバスの交換など、リフォーム工事で少なくない

## 7. 契約書に記載が必要な14項目

建設業法第19条

- ① 工事内容
- ② 請負代金額
- ③ 工事着手の時期及び工事完成の時期
- ④ 前払金又は出来高払の時期及び方法
- ⑤ 工期の変更、請負代金の額の変更又は損害の負担に関する定め
- ⑥ 天災その他の不可抗力による工期変更又は損害の負担に関する定め
- ⑦ 価格等の変動若しくは変更に基づく請負代金の額又は工事内容の変更
- ⑧ 工事の施工により第三者が損害を受けた場合の賠償金の負担に関する定め
- ⑨ 注文者が工事に使用する資材を提供し、又は建設機械その他の機械を貸与するときは、その内容及び方法に関する定め
- ⑩ 注文者が工事の全部又は一部の完成を確認するための検査の時期及び方法並びに引き渡し時期
- ⑪ 工事完成後における請負代金の支払の時期及び方法
- ⑫ 工事の目的物の瑕疵を担保すべき責任又は当該責任の履行に関して請うべき保証保険契約の締結その他の措置に関する定めをするときは、その内容
- ⑬ 各当事者の履行遅滞その他債務不履行の場合の遅延利息、違約金その他の損害金
- ⑭ 契約に関する紛争の解決方法

## 9. 訪問販売とクーリングオフ (2)

- **リフォーム工事の訪問販売**  
営業所、事務所等以外の場所で締結した契約に対して、(事業用建物の改修工事、店舗販売業者の巡回訪問、自宅で取引を請求した者など、適用除外されるものを除き) **契約書の交付日から8日間以内**に限り、  
① 契約の撤回が可能  
② 撤回等の効力の書面主義・発信主義  
③ 撤回等に伴う損害賠償の禁止  
④ 商品返還費用等の業者による負担義務  
⑤ 受領済み金銭の返還義務 ⑥ 原状回復を無償とする義務  
——を定めた「**クーリングオフ**」制度を設けている
- **契約書面の交付義務**  
「訪問販売」では、事業者に対して「契約書面の交付」を義務づけている。  
契約書面が交付されなかった場合は、消費者にクーリングオフの告知をしなかったとされ、消費者にはいつでもクーリングオフの権利がある

## 8. リフォーム工事標準契約書式

## 10. リフォーム標準契約書式に盛り込まれたクーリングオフについての説明書

ご購入いただきますリフォーム工事またはインテリア商品等販売が「特定商取引に関する法律」の適用を受ける場合(注)で、クーリングオフを行うお申し込みには、この説明書・工事請負契約書を充分お読み下さい。  
(注)「特定商取引に関する法律」の適用を受ける場合 訪問販売、電話勧誘販売による取引

1 契約の解除(クーリングオフ)を行うお申し込みの場合

① 「特定商取引に関する法律」の適用を受ける場合(注)で、クーリングオフを行うお申し込みには、この書面を交付した日から起算して、6日以内は、お客様(注文者)は次書をもって工事請負契約の解除(クーリングオフ)を申込みできます。その効力は解除する旨の文書が発したときに生ずるものとします。ただし、次のような場合にはクーリングオフの権利行使はできません。  
ア) お客様(注文者)がリフォーム工事建築物等を営業所に利用する場合や、お客様(注文者)からのご請求によりご自宅でお申し込みまたはご契約を行った場合等  
イ) 整頓などの消耗品を使用(最小包装単位)又は、3,000円未満の現金取引  
② 上記クーリングオフの行使を妨げるために請負者が不実の申告をしたことによりお客様(注文者)が誤認し、または誤認したことにより同意してクーリングオフを行わなかった場合は、請負者から、クーリングオフ結算の解消のための書面が交付され、その内容について説明を受けた日から8日を経過するまでは書面によりクーリングオフすることができます。

2 上記期間内に契約の解除(クーリングオフ)があった場合

① 請負者は契約の解除に伴う損害賠償または違約金支払を請求することはありません。  
② 契約の解除があった場合に、既に商品の引渡しが行われているときは、その引取りに要する費用は請負者の負担とします。  
③ 契約解除のお申し出の際に既に受領した金銭がある場合は、すみやかにその金銭を無利息にて返還いたします。  
④ 役務の提供に伴い、土地又は建物その他の工作物の現状が変更された場合には、お客様(注文者)は無料で元の状態にもどすよう請求することができます。  
⑤ すでに役務が提供されたときにおいても、請負者は、お客様(注文者)に提供した役務の対価、その他の金銭の実払いを請求することはありません。

※ 尚、通常の取扱とされる量を超え大幅な商品などの契約を結んだ場合は、契約後一年間は契約の解除が可能になる場合があります。

## 11. 民法の瑕疵担保責任に係る規定

- (1) 請負人の「瑕疵担保責任」 瑕疵修補義務と損害賠償義務（民法第634条）  
同時履行の抗弁（634条 2項）
- (2) 土地の工作物に対する契約解除権の制限（第635条）  
第635条但し書きの契約解除制限規定があっても、違替える以外には契約の目的を達成するのが不可能または著しく困難や、建替えに要する費用相当額の損害賠償を認めた最高裁の判例(平成14年9月)がある
- (3) 瑕疵担保の免責特約（第636条、640条）
- (4) 瑕疵担保責任期間（第637条、638条）  
一般的な請負契約の瑕疵担保責任は、民法上は1年間とされている(第637条)。但し、建物等「土地の工作物」については5年間、石造、土造、煉瓦造、または金属造の工作物は10年間とされている(第638条)。リフォームが「土地の工作物」に該当するか否かについては、大規模な増改築工事等を除けば、大部分のリフォームは建物内の工事であるから瑕疵担保責任は、通常1年間とされる
- (5) 工事完成前の契約解除権（第641条）

## 14. アフターサービス基準(案)

※「住宅リフォーム事業者行動基準(案)」(東京都都市整備局2007年9月制定)

戸建住宅リフォームのアフターサービス基準(案)

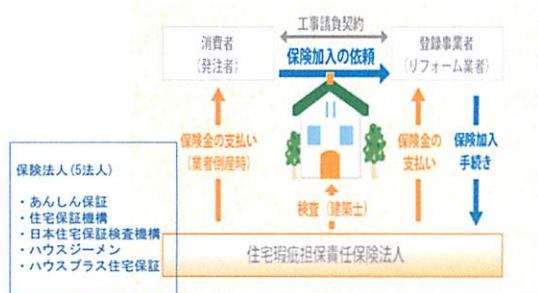
項目	対象	不具合発覚時期	期間	先着順
構造・躯体部分	補修	リフォーム工事に起因し、かつ構造躯体に被害を及ぼす著しい事例、壁紙、色紙、断熱材	10年	・既存住宅の高年数、維持管理状態により新設アフターサービス標準を定めた場合 ・材料の経年劣化に起因し、構造上特に支障ないもの
設備	設備故障	高年数及び経年劣化による設備上の不具合	10年	・高年数等以外の場合は、設備全体の寿命等以外のものの、高年数等の設備に起因する不具合からの一時的不具合 ・リフォーム対象外の部分からの故障等 ・既存住宅の高年数、維持管理状態により新設アフターサービス標準を定めた場合 ・トラブル対応、サポート等、建物の工作物
	その他	高年数及び経年劣化による設備上の不具合	5年	・高年数等の設備に起因する不具合からの一時的不具合
付帯	防音・防湿・防臭・防カビ	高年数及び経年劣化による設備上の不具合	10年	・リフォーム対象外の部分からの故障等 ・既存住宅の高年数、維持管理状態により新設アフターサービス標準を定めた場合 ・トラブル対応、サポート等、建物の工作物
	外装(下地交換を伴う工事)	高年数及び経年劣化による設備上の不具合	10年	・トラブル対応、サポート等、建物の工作物
既存外装との取替部	高年数及び経年劣化による設備上の不具合	10年		

## 12. 法律上の瑕疵担保責任とアフターサービス

- 法律上の瑕疵担保責任  
引渡し時に存在した瑕疵を根拠として請負業者に引渡時から1年間(リフォームの場合)の修補や損害賠償の責任を課すこと（民法第634条、637条）
- アフターサービスとしての保証  
一般的に使用されている保証書および保証約款の「保証」のことで、工事契約の当事者間の合意による取り決めであり、引渡時の瑕疵であるか否かにかかわらず、保証書等に定めた不具合事象がその対象になる
- 売買契約の瑕疵担保責任(隠れた瑕疵)  
売買の目的物に「隠れた瑕疵」が存在していた場合、買主は損害賠償を請求でき、特に「隠れた瑕疵」のために契約の目的を達成できない場合には、損害賠償と併せて契約を解除できる(民法第566条、570条)  
瑕疵担保の権利行使については、買主が瑕疵の存在を知ってから1年以内という期間制限が設けられている(第566条3項)

## 15. リフォーム瑕疵保険のしくみ

資料 / 一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険法人のホームページには該保険法人全ての登録事業者名が公開されている。 <http://search-kashihoken.jp/>



## 13. 住宅リフォーム事業者行動基準(リフォーム10)

東京都都市整備局 / 2007年9月制定

- (ルール 1) 問い合わせに対する迅速かつ適切な対応と情報の開示
- (ルール 2) 具体的に記載した見積書の提出
- (ルール 3) 書面による工事請負契約
- (ルール 4) 元請事業者の責任による工事・管理
- (ルール 5) 工程表の提示
- (ルール 6) 工事打ち合わせ記録書の作成及び工事写真撮影の実施
- (ルール 7) 工事確認書の提出
- (ルール 8) アフターサービスの実施
- (ルール 9) 標準書式により関係書類を整備
- (ルール10) トラブル等への責任ある対応

[http://www.toshiseibij.metro.tokyo.jp/juutaku\\_seisaku/data/reform10.pdf](http://www.toshiseibij.metro.tokyo.jp/juutaku_seisaku/data/reform10.pdf)

## 主なリフォーム関連団体

- ・ 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会  
千代田区麹町 TEL 03-3556-5430  
URL <http://www.j-reform.com/>
- ・ 公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター  
千代田区紀尾井町 TEL 03-3261-4567  
URL <http://www.chedr.or.jp/>
- ・ 一般財団法人ベターリビング  
千代田区富士見 TEL 03-5211-0680  
URL <http://www.cbl.or.jp/>
- ・ 財団法人住宅保証機構  
港区三田 TEL 03-6809-3766  
URL <http://www.how.or.jp/>
- ・ 財団法人マンション管理センター  
千代田区一ツ橋 TEL 03-3222-1516  
URL <http://www.mankan.or.jp/>
- ・ 一般社団法人日本増改築産業協会(JERCO)  
中央区八丁堀 TEL 03-5541-6050  
URL <http://www.jerco.or.jp/>
- ・ 一般社団法人マンションリフォーム推進協議会(REPCO)  
千代田区麹町 TEL 03-3265-4899  
URL <http://www.repco.or.jp/>
- ・ 一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会  
港区虎ノ門 TEL 03-3580-0331  
URL <http://search-kashihoken.jp/>