

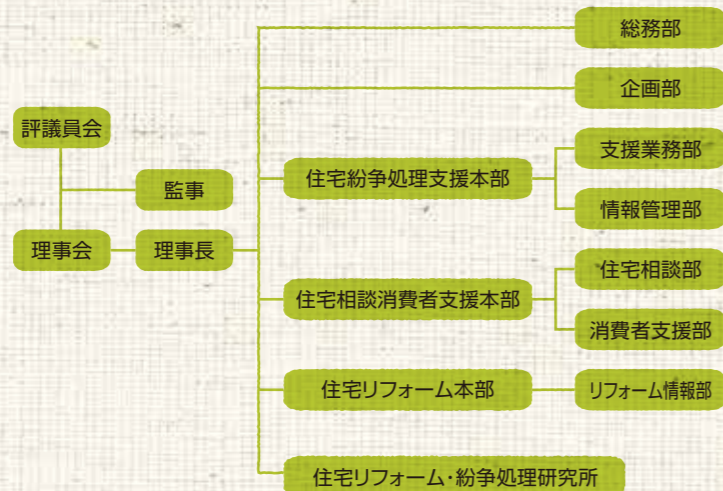
公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

業務概要 2018

沿革

- 1984年 財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
- 1985年 住まいのリフォームコンクール開始
- 1986年 増改築相談員研修会開始
- 1992年 マンションリフォームマネジャー資格試験開始
- 2000年 財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組
住宅品質確保法に基づき、国土交通大臣より
「住宅紛争処理支援センター」に指定、支援等業務を開始
- 2008年 住宅瑕疵担保履行法に基づく支援等業務を開始
- 2010年 リフォーム見積チェックサービス開始
専門家相談(対面相談)の全国展開を開始
- 2012年 公益財団法人へ移行

組織図



公益財団法人
住宅リフォーム・紛争処理支援センター
 CHORD:Center for Housing Renovation and Dispute Settlement Support
 〒102-0073 東京都千代田区九段北4-1-7 九段センタービル3階
 TEL 03-3261-4567 (大代表、土・日・祝休日・年末年始休み)
 FAX 03-3556-5109(住宅紛争処理支援本部)
 03-3556-5559(住宅相談消費者支援本部)
 03-3261-9357(住宅リフォーム本部)

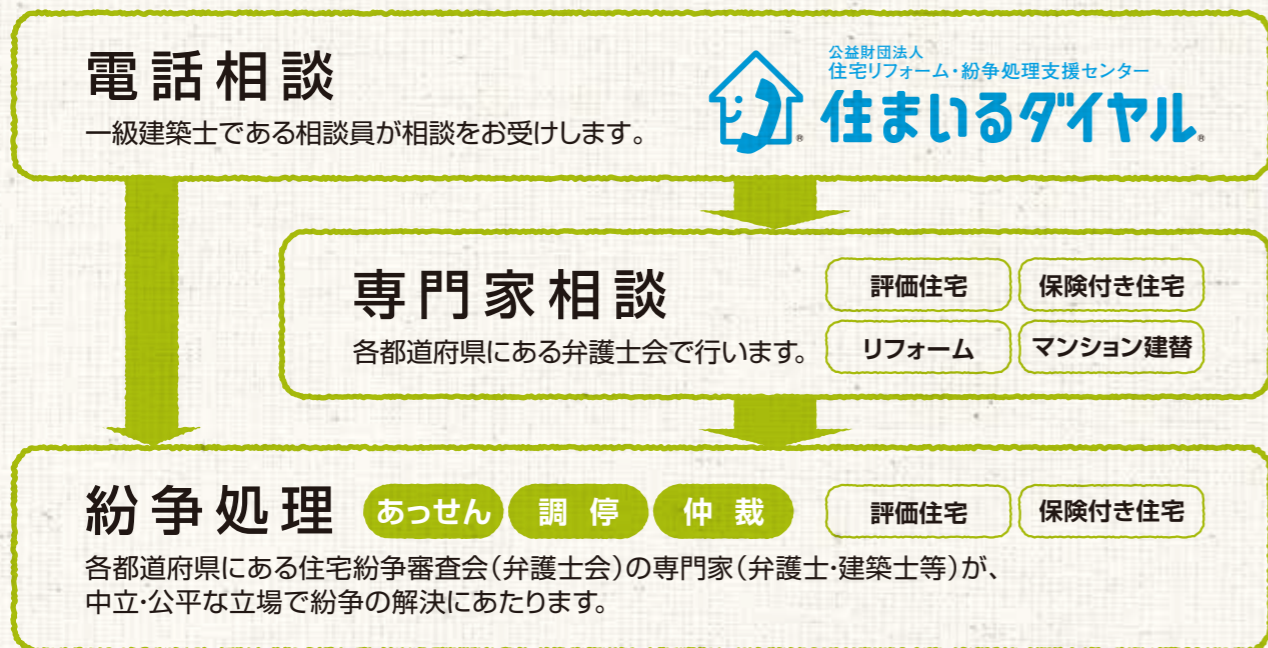
電話相談窓口

0570-016-100
ナビダイヤル
 固定電話であれば、全国どこからでも市内料金でご利用いただけます
 ナビダイヤルの他に、03-3556-5147もご利用いただけます
 評価住宅と保険付き住宅には専用のフリーダイヤルをご用意しています
 電話受付 午前10:00～午後5:00(土、日、祝休日、年末年始を除く)

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

住宅取得者等の利益保護と 住宅紛争の迅速かつ適正な解決を図り、 より満足のいく住生活の実現を支援します。

良質な住宅ストックをつくり、長く活用して、
豊かな住生活の実現を図っていくことが時代の要請となっています。
住宅市場の整備を通じて、これを実現していくためには、
住宅の品質を高める施策と消費者の利益の保護及び増進を図ることが必要です。
当財団は、住宅政策の一翼を担い、「住宅品質確保法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づき、
消費者の利益の保護や住宅紛争の迅速、適正な解決を図るため、
住宅相談、住宅紛争処理支援等の幅広い業務を行っています。
また、消費者が安心してリフォームを行えるよう
健全なリフォーム市場の環境整備に取り組んでいます。




住宅相談 電話相談 専門家相談  P3・P4

住宅紛争処理の支援  P5

リフォーム市場の環境整備  P6

調査・研究  P6

発行物  P6





住宅相談

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お受けしています。

① 電話相談

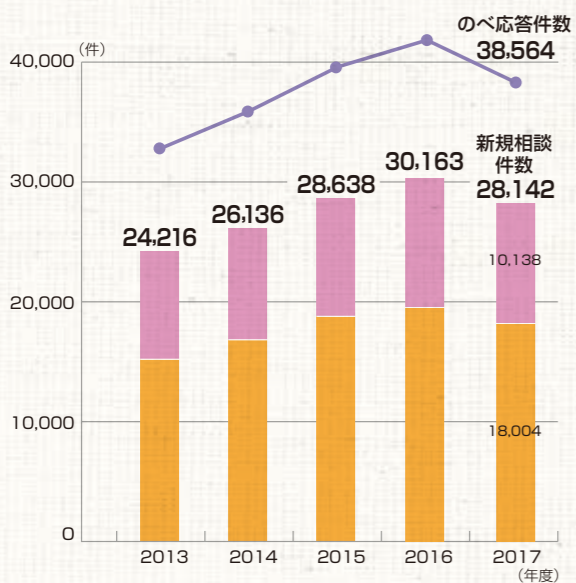
電話相談窓口



一級建築士の資格を有した経験豊富な相談員が、専門的な見地からアドバイスします。法律的な問題については、必要に応じて弁護士士の助言も得て、ご相談に応じています。



電話相談件数の推移



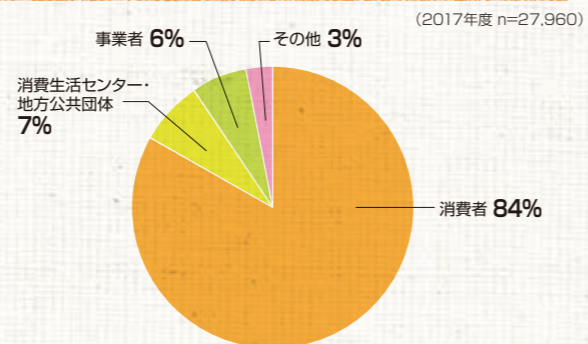
【2017年度までの累計】
新規相談件数: 291,675件
のべ応答件数: 369,296件

■ 新築等住宅に関する相談 ■ リフォームに関する相談

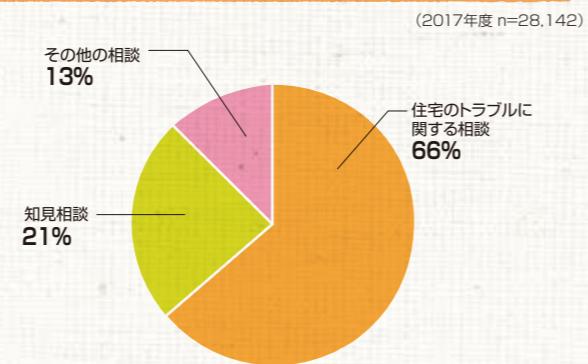
相談区分

新築等住宅に関する相談: 請負又は売買等により取得した住宅(中古を含む)に関する相談
リフォームに関する相談: 住宅のリフォームに関する相談

相談者の区分



電話相談の内容



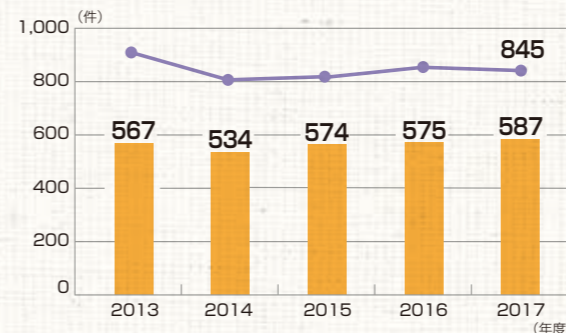
知見相談: 住宅に関する技術、法令、支援制度等の一般的な問合せなど
その他の相談: 相隣関係や賃貸住宅の契約に関する相談など

[リフォーム見積チェックサービス]

「リフォームの見積書を事業者から取得したが、見方がわからない」などの消費者からの相談に対して、電話で助言を行っています。また希望に応じて、見積書の送付を受けて内容をチェックし助言を行っています。



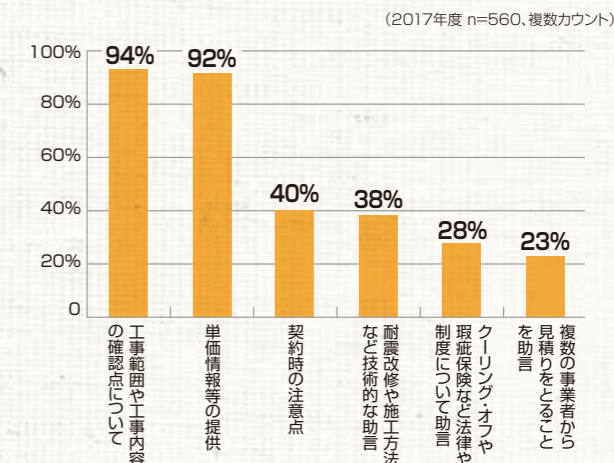
見積チェックサービスの件数



【2017年度までの累計】
事業者から取得した見積書に関する相談: 5,523件
見積書の送付を受けた件数: 3,675件

● 事業者から取得した見積書に関する相談件数
■ うち、見積書の送付を受けた件数

主な助言内容



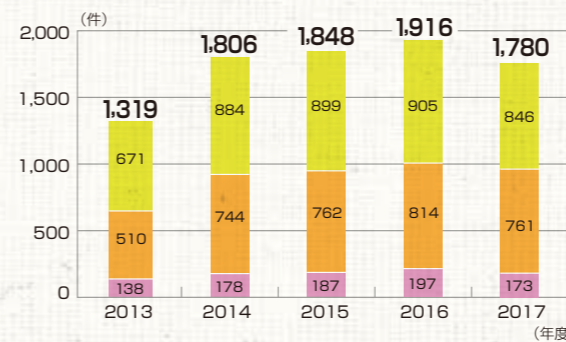
(2017年度 n=560, 複数カウント)

② 専門家相談

面談による相談を希望される相談者に対し、全国52の弁護士会と連携して、弁護士と建築士による対面相談を行っています。評価住宅と保険付き住宅の取得者・供給者のほか、住宅リフォーム工事の発注者(予定者を含む)が対象です。また、2014年度よりマンション建替等に関する専門家相談も行っています。



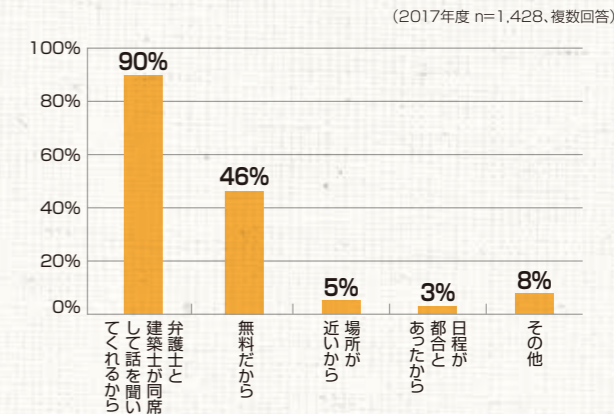
専門家相談の実施件数



【2017年度までの累計】実施件数: 11,326件

■ 評価住宅 ■ 保険付き住宅 ■ リフォーム

専門家相談を希望した理由



(2017年度 n=1,428, 複数回答)

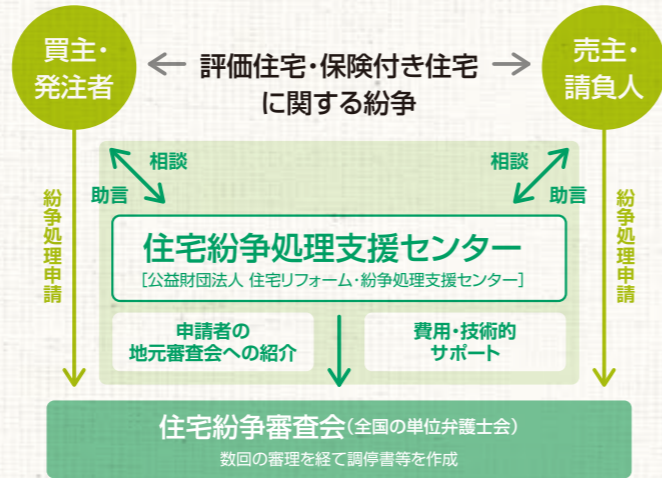


住宅紛争処理の支援

当財団は、住宅品質確保法に基づき、国土交通大臣から「住宅紛争処理支援センター」の指定を受け、住宅紛争審査会による買主・発注者と売主・請負人との紛争処理を支援する業務を行っています。

《支援業務の内容》

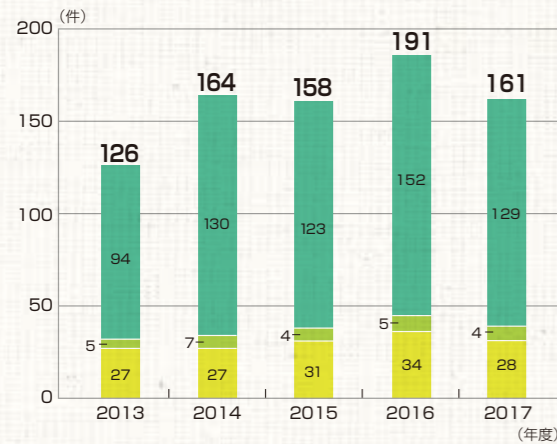
- 買主、売主等の当事者に対して、全国52の弁護士会が設置した「住宅紛争審査会」への紛争処理申請に際し、事前相談や助言等を行い、地元の審査会へ紹介しています。
- 住宅紛争審査会に対し、紛争処理委員及び職員への研修の実施、紛争処理業務の実施に必要な費用の助成、紛争処理に関する各種情報の収集・提供等、さまざまな支援業務を行っています。



住宅紛争処理とは

裁判によらない紛争解決手続(ADR)の一種です。「住宅に不具合がある」「工事内容が違う」等の住宅紛争について専門的な知識を持った弁護士や建築士などによる、あっせん・調停・仲裁によって非公開で行われます。裁判と比べ迅速な解決が図られ、費用も申請手数料(1万円)のみとなっています。評価住宅と保険付き住宅が対象です。

住宅紛争処理の申請受付件数



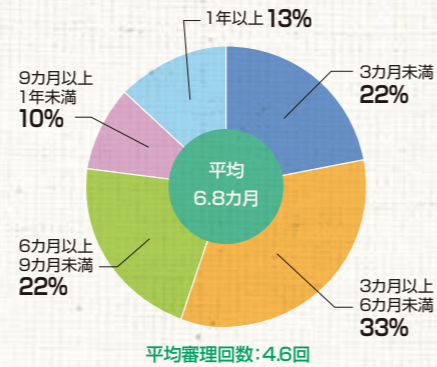
[2017年度までの累計]

1,296件(あっせん30件、調停1,253件、仲裁13件)
紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数
(2017年度): 139件(86%)

■ 評価住宅 ■ 評価+保険付き住宅 ■ 保険付き住宅

紛争処理に要した期間

(2017年度までの最終事件数 n=1,184)



※2018年4月1日時点で住宅紛争審査会から提供された報告値に基づき集計



リフォーム市場の環境整備

住宅ストックを長く大切に使う社会に、住宅リフォームの果たす役割は重要です。消費者が安心してリフォームができるよう、リフォーム市場の環境整備に取り組んでいます。

リフォームを担う
人材の育成

住まいの
リフォームコンクール

リフォームに
関する情報の提供

《増改築相談員》

住宅建築の実務経験を10年以上有している方を対象に、当財団が企画した住宅リフォームに関する研修カリキュラムを受講し、審査に合格すると、増改築相談員として登録できます。研修会は、全国各地の住宅リフォーム関連団体が実施しています。全国で約14,000人(2018年4月現在)が登録されています。

《マンションリフォームマネジャー》

主としてマンションの専有部分のリフォームについて、居住者の要望を実現するために、専門知識をもって、管理組合や施工者などと協力・調整しながら、付加価値の高いリフォームを企画・提供するための業務推進能力を認定する試験です。試験合格者は、のべ10,527人です。

住宅リフォームの促進と水準の向上を図ることを目的とし、全国各地から住宅リフォームの事例を募り、優秀な作品を選定し、国土交通大臣賞等を授与するとともに、消費者や事業者に広く紹介するもので、1985年から毎年実施しています。

消費者が安心してリフォームを行えるように、リフォームの基礎知識や税制などの各種情報をインターネット等を活用し、提供しています。

- リフォームの進め方……………安心してリフォームを進めるための手順や注意したいポイント
- リフォームの事例……………住まいのリフォームコンクールの入賞作品の紹介
- 登録者の名簿……………増改築相談員の登録者名簿を公開
- リフォーム相談窓口の検索……………全国の地方公共団体のリフォーム相談窓口の検索



調査・研究

住宅紛争の迅速、適正な解決や消費者が陥りがちなトラブルへの対処等に役立てるため、紛争事例や関連技術情報の収集・整理を行い、その成果を消費者、専門家等に提供しています。

- 住宅に関する相談事例、紛争処理事例、裁判例等の収集・整理を行い、データの蓄積を図るとともに、紛争処理委員等へ提供するための調査研究
- 住宅に関する不具合事象の原因を特定するための調査方法や原因に応じた補修方法等の技術情報を体系的に整理し、紛争処理委員等へ提供するための調査研究
- 住宅リフォームに関する市場の実態、各種技術情報等についての調査研究



発行物

相談等の紹介パンフレットや住宅相談統計年報などを作成し、情報提供や広報に努めています。

