

## 令和3年度 事業計画

消費者が安心して住宅を取得し、又はリフォームするためには、住宅市場の整備を通じて住宅の品質を高める施策とともに、消費者の利益の保護及び増進を図ることが必要である。当財団では、法律に基づく住宅紛争処理支援センターとして、住宅に関する消費者保護施策の一翼を担い、指定住宅紛争処理機関（全国52の弁護士会）等と連携し、住宅紛争の迅速かつ適正な解決への支援及び消費者が安心して住宅を取得・リフォームできる相談体制の充実に努める。また、リフォームに関連する団体等と連携しつつ、リフォーム実務者の育成等に努める。

さらに、国土交通省の社会資本整備審議会における既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会のとりまとめの内容を踏まえ、引き続き評価機関（登録住宅性能評価機関）、保険法人（住宅瑕疵担保責任保険法人）、地方公共団体、消費生活センター等と連携し、住宅性能表示制度及び住宅瑕疵担保責任保険制度並びにこれらに係る紛争処理制度に対する社会的認知度の一層の向上を効果的に図るとともに、当財団の住宅相談等の利用促進とこれまで当財団に蓄積された関係諸情報を広く社会に提供することに努める。

組織及び事業の運営に当たっては、コンプライアンス重視の組織風土の更なる醸成に取り組むとともに、職員行動指針に則り、適確かつ効率的な業務執行を図るほか、新型コロナウイルス感染症の感染対策をしっかりと行い、当財団の公益的使命と社会的責任を果たす。

### I 住宅紛争処理支援関係業務

#### 1. 住宅紛争処理の支援

##### (1) 費用の助成

指定住宅紛争処理機関に対し、国土交通省令で定める基準等に基づき、評価住宅（住宅の品質確保の促進等に関する法律（以下「住宅品確法」という。）に基づく建設住宅性能評価書が交付された住宅）及び保険付き住宅（特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（以下「住宅瑕疵担保履行法」という。）に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付保された住宅）の紛争処理業務に必要な費用を助成する。

##### (2) 紛争処理申請の支援

評価住宅や保険付き住宅に関する電話相談のうち、紛争処理につながる案件では、相談者に対して指定住宅紛争処理機関における紛争処理の概要や申請手続の方法等の情報を提供するほか、必要に応じて紛争処理等の利用条件を証する書面を有していない相談者からの申請を受け、利用条件の該当性を確認し、その結果を通知するなどにより、紛争処理申請のサポートを行う。

##### (3) 関連情報・資料等の収集整理及び提供

住宅紛争処理に関する以下の情報・資料を収集整理し、紛争処理委員専用情報サイト等にて、指定住宅紛争処理機関等に提供する。

- ① 評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理に資する技術関連資料
- ② 住宅の瑕疵等に関する判例情報
- ③ 住宅の不具合等に関する補修事例情報
- ④ 指定住宅紛争処理機関で行われた紛争処理に関する情報

## ⑤ 当財団で行った住宅相談に関する情報

また、住宅紛争処理等に資するため、評価住宅及び保険付き住宅に係るデータを収集・分析する統合データベースの検討・構築を行うほか、国土交通省及び保険法人と連携して保険事故情報に関する分析等を行う。

## (4) 研修及び連絡調整

指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員等及び職員に対して、紛争処理業務等についての研修を実施する。また、指定住宅紛争処理機関相互の連絡調整のため、全国住宅紛争処理機関連絡会議を開催する。

## (5) 住宅紛争処理支援業務運営協議会等の開催

住宅紛争処理支援業務を公正かつ適確に運営するため、住宅紛争処理支援業務運営協議会、運営協議会幹事会、研修等検討ワーキンググループ、技術委員会及び技術ワーキンググループを開催する。

## (6) 住宅品確法及び住宅瑕疵担保履行法に係る改正法案の成立・施行に備えた検討

住宅品確法及び住宅瑕疵担保履行法に係る改正法案の成立・施行に備え、新たな紛争処理制度の運用等に係る検討会等を設置し、制度の運営及び体制整備等に関する検討を行う。

## 2. 住宅相談

### (1) 電話相談（住まいるダイヤル）

評価住宅及び保険付き住宅に係る建設工事の請負契約又は売買契約に関する相談を専用のフリーダイヤルにより、それ以外の住宅に関する相談をナビダイヤル（全国一律市内通話料金）等により受けるほか、希望する相談者から住宅リフォームの見積書等の送付を受け、その内容をチェックし、必要な助言や情報提供を行う（住宅リフォーム見積チェックサービス）。

また、電話相談に適確に対応するため、相談体制の充実・強化に努めるとともに、相談員に対し定期的な研修とコール分析等を行い、相談スキルの向上を図る。

### (2) 専門家相談

弁護士会と連携し、評価住宅、保険付き住宅、住宅リフォーム及びマンション建替等に関する専門家相談（弁護士と建築士等が同席しての対面相談）を行う。

## 3. 特定の事案への対応

国土交通省からの要請を受けて、住宅の設計・施工や部品・部材の品質上の問題が判明した事案や災害による住宅被害等に対応し、消費者等に対する相談体制を組み、必要な情報提供等を行う。

## 4. 住宅紛争処理の仕組み等の周知

### (1) 統一的な方針に基づいた周知の推進

住宅紛争処理の仕組み等の周知を推進するため、広報戦略に基づき、より効果的に以下の周知広報を行う。

## (2) 評価住宅及び保険付き住宅の取得者等への周知

評価住宅又は保険付き住宅の取得者等に対して、電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度の理解と普及を図るため、指定住宅紛争処理機関、評価機関、保険法人等と連携を図りつつ、リーフレット、ダイレクトメール、新聞広告等により周知を行うとともに、ウェブ広告等より効果的な媒体においても実施する。

## (3) 住宅に関わる消費者等への周知

住宅を取得する予定者及び新築住宅を取得した消費者等に向けて、電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度の理解と普及を図るため、ウェブ広告等を活用し、積極的な周知に努める。

また、ウェブサイトの利便性を高め、情報発信を強化するため、ウェブサイトの改修を行う。

## (4) 消費者相談関係機関等との連携

全国の消費生活センター及び地方公共団体等と相互の理解と連携を深め、当財団の住宅相談体制等の幅広い周知と利用の促進を図るため、これらの関係機関に対して必要な情報提供等を行う。

## (5) 住宅相談及び住宅紛争処理の実施状況等の情報発信

電話相談、専門家相談及び紛争処理の実施状況等に関する情報について、年報の配布、ウェブサイトへの掲載などにより、一般消費者を始め、住宅の取得者、指定住宅紛争処理機関、地方公共団体、評価機関、保険法人、消費者関係団体、住宅生産関連団体等に広く積極的に提供する。

## 5. 情報処理・通信基盤の整備

住宅紛争処理支援業務を円滑かつ効率的に推進するため、情報処理・通信基盤の適確な運用及び機能充実のための整備を進める。

## 6. 住宅性能評価関係書類等の保管

評価業務の廃止を行った評価機関から帳簿及び書類の引継ぎを受け、所定の期間保管する。

## 7. 負担金の収納

評価住宅関係業務及び保険付き住宅関係業務の経費に充てるため、国土交通大臣の認可に基づき、評価機関及び保険法人から負担金を収納する。

## II 住宅リフォーム関係業務

### 1. 消費者への住宅リフォームに関する情報提供

#### (1) 住宅リフォームに関する知識情報の提供

住宅のリフォームに関する知識情報（リフォームの基礎知識、見積チェック事例、減税等支援制度、住宅瑕疵保険、トラブル予防策等）を、インターネット、冊子を通じて、消費者にわかり易く提供する。

#### (2) 優良なリフォーム事例に関する情報提供

住宅リフォームに関連する団体等と連携して、「第38回住まいのリフォームコンクール」を実施する。引き続き、住宅リフォーム部門とコンバージョン部門を設け、優良なリフォーム事例の

施主・設計者・施工者・グループ等を表彰するとともに、入賞作品について、ウェブサイトへの掲載、パネルによる展示及び入賞作品集の発行等により、消費者や事業者に広く紹介する。

## 2. リフォーム実務者の育成

### (1) 増改築相談員研修会の実施

住宅リフォームに関する国の施策や税制・建築関係法令改正等の最新情報を盛り込んだ研修会テキストを作成し、各地域の研修実施団体と連携して、新規及び更新研修会の実施を推進する。

### (2) マンションリフォームマネジャー資格試験の実施

第30回試験を全国の主要都市5会場で実施するとともに、建築関係団体を始め、マンション管理・不動産流通の関連団体等との連携により、効果的な広報を行い、当該資格の認知度向上等を目指す。

### (3) 住宅リフォーム事業者団体等との連携

リフォーム実務者の資質向上を図るため、住宅リフォーム事業者団体登録制度の登録事業者団体等と連携し、住宅リフォームの優良事例や相談事例の紹介を始め、税制や関係法令改正などの情報提供等を行う。

## Ⅲ 調査研究業務

相談情報の内容分析、住宅の結露、外壁タイルのはく離・落下等に関する情報収集及び分析の調査研究を外部機関と連携しつつ行う。また、検査測定機器に関する情報の収集及び分析を行う。

以 上