

仕 様 書

1. 業務名称

専門家相談に係る相談情報の整理及び分類等業務（2026 年度実施分）

2. 業務の目的

本業務は、2026 年度に実施される専門家相談（住宅に関する弁護士と建築士による対面相談）について、相談内容や回答内容等を整理、分類することにより、専門家相談の実施状況を把握し、今後の専門家相談業務の適切な運営のための基礎資料とすることを目的とする。

3. 業務の内容

専門家相談について次のとおり情報の整理及び分類等の業務を行う。分類の判断に迷う場合は、業務実施期ごとに一覧表にまとめ、発注者に確認する。

（1）情報整理及び分類業務

- ・相談内容、解決希望、回答内容の情報を整理し、所定の Excel に文章記入（50 字程度を 3 項目、項目あたり最大 6 つ、別紙 1 参照）と、それに該当する code 入力（7 か所、項目あたり最大 6 つ、別紙 2 参照）等を行う。
- ・相談内容と発注者が提示した住宅形式に齟齬がある場合は、データを修正し、修正一覧表を作成する。

（2）データ集計及び図表の作成

- ・（1）で分類したデータを集計し、図表（表 16 点、グラフ 15 点程度）を作成する。

4. 貸与品

（1）品名

- ① 専門家相談情報（データ形式：Excel）
- ② 上記①を整理、集計及び図表作成のための Excel シート
- ③ 上記①を整理、集計及び図表作成のためのコード表、注意事項

（2）引渡等の時期及び方法

（1）①は、各業務実施期の「専門家相談情報の提供予定時期」に、（1）②及び③は、第Ⅰ期の「専門家相談情報の提供予定時期」に、受注者に引き渡す。貸与品①～③及び業務途中で作成した資料（電子ファイルを含む）は、全ての業務終了後速やかに消去することとし、消去した旨の書面を提出するものとする。

5. 業務スケジュール等

業務実施期	専門家相談 実施時期	想定件数	専門家相談情報の 提供予定時期	履行期限
第Ⅰ期	2026 年 4 月～6 月	400 件	2026 年 9 月中旬	2026 年 11 月 20 日（金）
第Ⅱ期	2026 年 7 月～9 月	400 件	2026 年 11 月上旬	2026 年 12 月 25 日（金）
第Ⅲ期	2026 年 10 月～12 月	400 件	2027 年 1 月下旬	2027 年 3 月 5 日（金）
第Ⅳ期	2027 年 1 月・2 月	200 件	2027 年 3 月中旬	2027 年 5 月 14 日（金）
	2027 年 3 月	100 件	2027 年 4 月上旬	
合 計		1,500 件	—	2027 年 5 月 14 日（金）

※各期の履行期限までに、契約書第 8 条に基づき、それまでに実施した業務の完了報告を行い、検査を求めることとする。

※記載の想定件数（期別及び合計）は、過去の実績及び近年の傾向を勘案して算出した値である。

よって、今年度の業務における件数を保証するものではない事に留意すること。

※過去5年の専門家相談の実施件数は以下のとおり。

年度	2021	2022	2023	2024	2025
実施件数（実績値）	1, 510	1, 578	1, 287	1, 249	1, 342

6. 業務の実施体制

- (1) 業務全体を統括するための業務責任者を置くこと。
- (2) 業務責任者は、業務執行に必要な要員を確実に手配すること。
- (3) 業務責任者は、業務執行の進捗状況を常に把握し、発注者の求める時または履行期限までに口頭又は書面で報告すること。
- (4) 本業務に関する情報等について、外部への情報漏洩又はそれが疑われる事象(外部からの不正アクセス等を含む。以下「緊急対応事象」という。)が生じた場合に、迅速な初動が取れるよう、以下の連絡体制を徹底すること。
 - ①緊急対応事象を覚知したときは、業務時間外・休日であるか否かを問わず、直ちに電話による直接連絡にて当財団に報告する。
 - ②緊急対応事象に係る緊急連絡先(電話番号)を当財団及び受託者の間で相互に登録する(連絡先に変更が生じた場合は直ちに通知する)。
 - ③緊急対応事象について上記①の直接連絡をした後、当該事象の詳細を記録し、速やかに当財団に文書(電子データを含む)で報告する。

7. 成果品

- (1) 業務実施期毎に、次の①～④を提出する。
 - ① 入力データ（データ形式：Excel）
 - ② 図表（データ形式：Excel）
 - ③ 「住宅形式」と「結果処理」の修正一覧表
 - ④ 完了報告書
- (2) ④完了報告書は、①～③のデータファイルを発注者が確認した後に提出すること。
- (3) 電子データの納入には、当財団が指定する大容量ファイル転送ツールなど、セキュリティが確保された方式で納品すること。

8. 履行場所

- (1) 業務の実施場所
受注者の事業場所
- (2) 納入場所
公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター
住宅リフォーム・紛争処理研究所 研究第一部

9. 支払い

- (1) 業務実施期毎に、7. (1) ④の完了報告書提出後、契約書第9条に基づき支払う。
- (2) 支払額は、業務を実施した件数に基づき業務委託契約書に記載の単価に従い算出するものとする。ただし、業務実施件数が想定件数（1,500件）の9割（1,350件）を下回った場合は、合計件数を1,350件として、第Ⅳ期の業務完了時に残金を支払う。

10. 業務実施に関する留意点

- (1) 成果品の著作権及び所有権は、発注者に帰属するものとし、当財団の承認を得ずに、他に公表、貸与、使用等をしてはならない。
- (2) 本業務に関する資料は、業務終了後速やかに返還又は消去するものとし、業務途中で作成された資料（電子ファイル含）の一切について、受注者において保管・保存することはできない。
- (3) 本業務に関連して知り得た内容は、自己の業務に使用すること及び第三者に漏洩または開示することはできない。
- (4) 本業務で貸与する情報は個人情報であり、契約とともに締結する覚書に定めるところにより、特に取扱いに注意すること。
- (5) 仕様書にない事項については、発注者と随時協議を行うこととする。

以上

専門家相談整理・分類等業務、文章入力項目

仕様書別紙 1

	項目名
項目 ① 相談 内容	相談内容 1
	相談内容 2
	相談内容 3
	相談内容 4
	相談内容 5
	相談内容 6
項目 ② 解決 希望	解決希望 1
	解決希望 2
	解決希望 3
	解決希望 4
	解決希望 5
	解決希望 6
項目 ③ 回答 内容	回答内容 1
	回答内容 2
	回答内容 3
	回答内容 4
	回答内容 5
	回答内容 6

※相談内容2～6、解決希望2～6、回答内容2～6は、該当するものがある場合のみ入力する。

※相談内容codeが1,3の場合のみ

A 相談内容code

code	主張事項
1	不具合に起因するトラブル
2	契約に関するトラブル
3	PL(住宅部品)に関するトラブル
4	工期が遅れた
5	追加費用を請求された
6	業者が倒産した
7	不具合と契約に関するトラブル
98	その他

B 不具合部位code

code	不具合部位
001	地盤
002	基礎
003	床
004	外壁
005	内壁
006	内装
007	屋根(小屋裏を含む)
008	天井(天井裏を含む)
009	階段
010	土台
011	柱
012	筋交い等の斜材
013	梁
014	小屋組
015	バルコニー・庇等
016	開口部・建具
017	設備機器
018	給水・給湯配管
019	排水配管
020	ガス配管
021	電気配線
022	外構
998	その他

※相談内容codeが1,3の場合のみ

C 不具合事象code

code	不具合事象
001	沈下
002	ひび割れ
003	傾斜
004	たわみ
005	不陸
006	隙間
007	欠損
008	破断
009	きず
010	剥がれ・外れ
011	変形
012	浮き・ふくれ
013	汚れ
014	変色
015	しみ
016	雨漏り
017	漏水
018	結露
019	カビ
020	虫害
021	腐食・腐朽
022	振動・揺れ
023	異常音
024	床鳴り
025	異臭
026	作動不良
027	断熱不良
028	遮音不良
029	排水不良
030	性能不足
998	その他

D 解決希望code

code	解決希望
1	契約解消(解除)
2	契約解消(クーリングオフ)
3	契約解消(取消)
4	建て替え
5	修補(瑕疵)
6	修補(その他)
7	損害賠償(減額請求)
8	損害賠償(慰謝料請求)
9	損害賠償(その他)
10	補修と損害賠償
11	工事代金支払い
12	対応方法
13	妥当性
99	その他

E 回答内容code

code	回答
1	弁護士判断
2	解決手段
3	交渉方法
4	資料請求
5	調査指示
6	建築士判断
7	施工方法
8	新たな問題
9	書類不備の有無
10	一般的説明
98	その他

F 属性code

code	属性
1	弁護士
2	建築士
3	弁護士・建築士

G 結果処理code

code	結果処理
1	相談のみで終了
2	直接受任
3	審査会の紛争処理を紹介
4	継続相談
5	その他