

リフォーム支援ネット

**リフォネット**

<http://www.refonet.jp/>

お問い合わせは

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター  
〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町6番26-3 上智紀尾井坂ビル5階  
Tel.03-3261-4567 Fax.03-3261-9357 <http://www.chord.or.jp/>

住宅リフォーム推進協議会  
〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町6番26-3 上智紀尾井坂ビル5階  
Tel.03-3556-5430 Fax.03-3261-7730 <http://www.j-reform.com/>

2005.8



財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター / 住宅リフォーム推進協議会

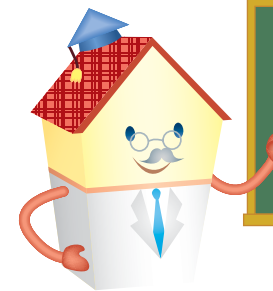
## 「安心・満足リフォームガイド」のご利用にあたって

本ガイドでは初めてリフォームをされる消費者に向けて、安心できて満足のいく住宅リフォームを実現するために必要な知識やポイントを紹介しています。

リフォーム手順などの基本的な情報から重要な事業者選びのポイント、契約書類に関する情報、トラブル回避の知識などを分かりやすく解説しています。

また、リフォーム全般についてのご質問にお答えする相談窓口情報も掲載。

住宅リフォームをご検討されるときには本ガイドを是非、お役立てください。



## 安心・満足リフォームのための9つのポイント

### 手順

リフォーム手順に沿って進めましょう。

P. 2~3

### 確認事項

リフォーム前に確認しておきたい事項があります。

P. 4~5

### 情報

リフォームの全般に役立つ情報源があります。

P. 6~7

### 事業者選び

信頼できる事業者選びのポイントがあります。

P. 8~11

### 見積り・契約

見積りや契約の際に気をつけたいことがあります。

P. 12~15

### 住宅性能

耐震性など安心・快適な住宅とするためのポイントがあります。

P. 16~19

### 相談

リフォームの相談事例と相談窓口を紹介します。

P. 20~23

### トラブル

悪質な訪問販売特有のセールスと対処方法を紹介します。

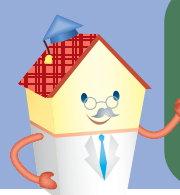
P. 24~25

### 事例

リフォームコンクール入賞作品を紹介します。

P. 26~31

# 実際にリフォームを進めるには、 どうしたらいいの？



情報収集から工事完了まで、  
8つのステップがあります。

リフォームのための一般的な手順を紹介しましょう。  
手順を知っていればトラブル防止に役立ちます。

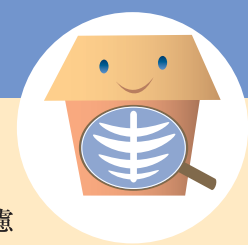
## 1 情報収集

- ▼ ●家族で話し合い、リフォームする部分をはっきりさせる
- ▼ ●必要な情報を集める(ショールーム、インターネットの利用など)
- ▼ ●法律や規約などを調べる(マンションでは管理規約に注意)



## 2 プランの検討

- ▼ ●住まいの構造を知る(在来構法、ツーバイフォー構法など)
- ▼ ●設備機器の適正な組み合わせを確認
- ▼ ●耐震性、省エネ性、バリアフリー対応など将来への備えも考慮



## 3 資金計画

- ▼ ●大まかな見積りなどをもとに工事費の目安を把握する
- ▼ ●住宅金融公庫などのリフォーム融資制度の活用を検討する
- ▼ ●固定資産税などリフォーム後の税金面の負担を確認する



## 4 事業者選び

- ▼ ●リフォームの工事内容にあった事業者を選ぶ
- ▼ ●事業者選びは相見積り<sup>あい</sup>を取るなど慎重に
- ▼ ●事業者の中に資格を持っている人がいるかも大きな目安



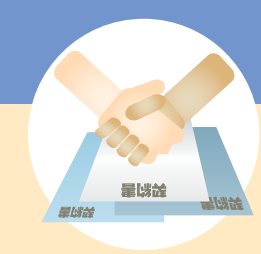
## 5 見積り

- ▼ ●項目ごとに材料や人件費などが出ているかを確認
- ▼ ●指定した製品が記入されているかを確認
- ▼ ●不明な点は納得がいくまで確認



## 6 契約

- ▼ ●必ず契約書を取り交す
- ▼ ●工事金額、工期、引渡し期日などを確認
- ▼ ●トラブルが生じたときに必要な約款<sup>やっかん</sup>の規定を確認



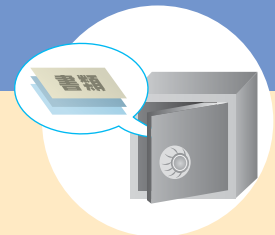
## 7 工事中

- ▼ ●着工前には近隣への挨拶<sup>あいさつ</sup>を忘れずに
- ▼ ●現場を見学<sup>しんちよく</sup>し、進捗状況を確認
- ▼ ●工事内容の変更・追加があったときは書面で確認



## 8 工事完了後

- ▼ ●引渡し前に工事内容や使い方などを確認
- ▼ ●竣工検査は事業者とともに  
行なう
- ▼ ●工事完了確認書を取り交し、きちんと保管



# リフォームって、どんなことに気をつけたらいいの？



知っておきたいリフォームのポイントを整理して、アドバイスしましょう。

ここでは、リフォームのイメージを明らかにしたうえで、リフォームに関する主な法令や制度を簡単に紹介しておきましょう。

## リフォームのイメージ

リフォーム工事は、大まかに増改築、修繕・改修、模様替え、設備の更新・新設などに区分されますが、その目的は以下の3つに大別されます。工事の目的と内容を家族の間でじっくり話し合い、全員の将来に不都合のないリフォームを計画することがポイントです。

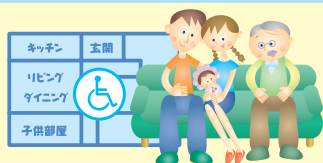
### ▶ メンテナンス

年月がたち、いたみが出てきた個所の修繕・改修  
屋根のふき替え、外壁の塗り替えなどが代表的



### ▶ ライフステージへの対応

家族構成の変動や高齢化などに伴う増改築・改修  
間取りの変更・追加やバリアフリー化など



### ▶ グレードアップ

住まいの性能や快適性を高めるためのリフォーム  
設備の更新・新設、省エネ性能を高める改修など



## リフォームの際に注意したい法律知識

### ● 建築確認申請が必要ないか？

増改築などのリフォームを行なう場合には、地方公共団体や民間の指定機関に建築確認申請を行う事が必要となる場合があります。

### ● 建ぺい率、容積率を超えないか

地域ごとに定められた数値や隣接道路の幅員によって、建ぺい率、容積率が決まっています。リフォームで増築する際にもこの範囲に収まっていなければなりません。

### ● マンションでは区分所有法にも注意

マンションは専有部分と共用部分に分かれており、共用部分は勝手にいじれません。リフォーム工事をするときには、管理規約などを確認し、管理組合の承認を得ましょう。

### ● シックハウス対策について

シックハウスの原因となる化学物質の室内濃度を下げ  
るための規制を導入した建築基準法が平成15年7月  
に施行されました。

1. ホルムアルデヒドに関する建材の規制、換気設備の設置
2. クロルピリホス(シロアリ駆除剤)の使用禁止



### ● 廃棄物の処理について

廃棄物処理法等に基づき、リフォーム工事から出た廃棄物は、元請業者(排出事業者)が処理することになっています。見積りの際などに、「解体・廃棄物処理費」が消費者の負担になることが明記されているか注意しておきましょう。

※詳しくは、住宅リフォーム推進協議会発行のパンフレット「リフォーム工場の廃棄物は正しく処理しましょう!」をご覧ください。



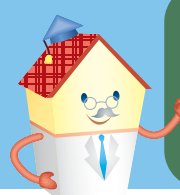
## 既存住宅の性能表示制度で安心度アップ!

平成14年12月から既存住宅(いわゆる中古住宅)を対象とした住宅性能表示制度がスタートしました。この制度によって、住まいの性能やいたみ具合などが、第三者の手で等級や数値によってわかりやすく表示されるようになりました。リフォームの際には消費者もリフォーム事業者もこの表示をもとに工事内容を決めていくことが重要になります。

※詳しくは、住宅リフォーム推進協議会発行の「リフォームの際の既存住宅性能表示制度活用ガイド」をご覧ください。



# 口コミ情報以外にもリフォームに関する情報がほしいのだけれど



**リフォームネットは、幅広い情報を公平・中立な立場で提供します。**

リフォーム支援ネット「リフォームネット」は、消費者が安心してリフォームを行なえる環境づくりを目的に(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが運営する公的なサイトです。

## リフォームネット・トップページ



<http://www.refonet.jp/>



### ▼リフォームネットの主な内容

#### ① リフォーム登録事業者の情報

登録事業者を名称、営業エリア、会社所在地などから探したり、事業者情報を確認することができます。また、工事の登録(詳しくは11ページ)に使用する書式をダウンロードすることができます。

#### ② 住宅リフォームの基礎知識

手順に沿ってリフォームの基本的な知識を解説します。

#### ③ 標準契約書式集

リフォーム工事に使える契約書や見積書などの書式がダウンロードできます。

#### ④ リフォーム見積ガイド

工事の規模や希望条件から概算見積を表示。見積依頼書を作成することもできます。

#### ⑤ 相談ネット

住宅に関する相談事例や窓口を探することができます。

#### ⑥ 住宅バリアフリー化情報提供システム

生活面で不便な点を明確にし、住宅改善コーナーで工夫のポイントをアドバイスします。

#### ⑦ 安心・満足リフォーム

安心でき、満足のいくリフォームのポイントや事例を紹介します。

# 信頼できる業者を選ぶ ポイントを教えて!

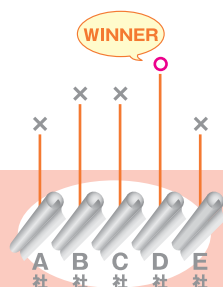


**ポイントは6つ!**  
リフォームも活用してみましょう。

業者選びは、リフォーム成功への最大のポイントです。  
以下の6項目をしっかりとっておさえて選んでください。

ポイント  
**1**

最初は3~5社程度をリストアップ。複数の業者から見積りを取る「相見積り」で比較検討して最終的に1社に絞り込む。



ポイント  
**2**

業者の住所を確認。事業所と現場の距離は車で1時間以内が目安。対応がしっかりしているか、実際に行って確かめる。



ポイント  
**3**

リフォームについて経験豊富で実績のある業者で、資格を持ち、専門業者の団体に加盟している。



ポイント  
**4**

依頼する工事内容が業者の得意分野で、これまでの実績を喜んで見せてくれるところが最適。



ポイント  
**5**

自社内に施工管理の体制があり、工事保証など施工後のフォローも十分に行なっていれば、工事後も安心できる。

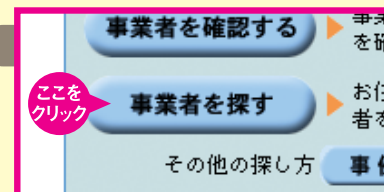


ポイント  
**6**

明朗会計が一番。内訳明細がきちんと書かれた見積書でなければ、誠実な業者とはいえない。

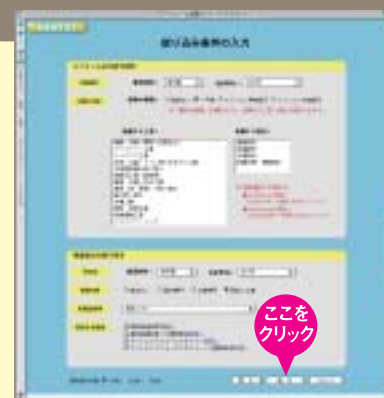


## リフォームでリフォーム業者を探してみよう



①

リフォームのトップページ左上の「リフォーム登録事業者の情報」の「事業者を探す」をクリック。



②

「事業者を探す」のページが表示されます。「絞り込み条件の入力」の「リフォーム内容で探す」と「事業者の内容で探す」に、実際の工事場所や工事の内容を入力し、一番下の実行をクリック。



③

検索結果一覧が表示されます。検索条件にあてはまるすべての会社名・所在地・事業範囲や従業員数、営業範囲、会社の特徴などが記載されています。

## 名簿でも確認できます。

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住宅リフォーム支援者名簿」は、増改築相談員、マンションリフォームマネージャーやリフォーム登録事業者を一覧にしたものです。全国の都道府県、市区町や消費生活センターの相談窓口などで閲覧できます。

※詳しくは各相談窓口へお問い合わせください。



## 「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を遵守することを約束した事業者だけがリフォネットに登録されています。

リフォーム支援ネット「リフォネット」には、住宅リフォーム推進協議会が定めた「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を遵守することを約束した事業者のみが登録されています。この倫理憲章は、住宅リフォームの関連業者が事業を適切に行なう際の共通の行動規範となるものです。



### 住宅リフォーム事業者倫理憲章

1. 依頼主の期待に応え、住み心地や資産価値が最大となるよう努める。
2. 依頼主が適切な選択と判断ができるよう、常に正確な情報の提供に努める。
3. 見積や契約等について誤解を生じないよう正確で分かりやすい書面により、適正な業務遂行に努める。
4. 依頼主にとってよき相談者となり、クレーム等に対して誠実な対応に努める。
5. 関係法令を遵守し、さらに高い品性とモラルの保持に努める。
6. 住まいの質の向上を目指し、専門知識の修得と技術・技能の研鑽に努める。
7. 依頼主の理解と協力を得て、健康で安全な生活環境の実現と、資源の有効利用等による地球環境保全への寄与に努める。

### 住宅リフォーム推進協議会 <http://www.j-reform.com/>

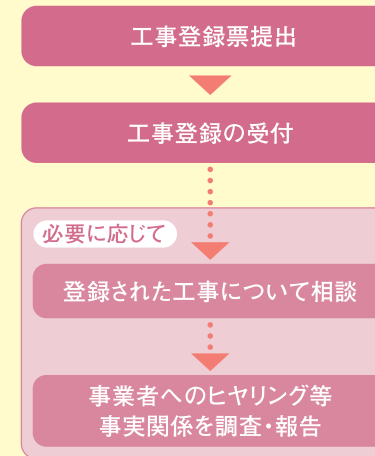
住宅リフォーム推進協議会は、住宅リフォーム関連団体と、全国の都道府県・政令市等で構成された住宅リフォームの基幹となる全国組織です。  
リフォーム市場に関する統計調査、消費者向けの様々なパンフレットの配布、標準契約書式の普及、消費者とリフォーム市場をつなぐ人材育成方法の検討など、リフォーム市場の基盤整備に向けた幅広い活動を展開しています。

## 工事を始める前に「工事登録」

消費者のみなさんがリフォネット登録事業者と契約するリフォーム工事の内容を登録することができます。リフォネット相談センターでは、登録された工事に関する相談を受付けています。また相談内容により、必要に応じて事実関係の調査を行い、結果を報告します。



### ●工事登録制度の流れ●



## リフォームに関する代表的な資格

### ●増改築相談員.....約18,000人(平成17年4月現在)

住宅建築の実務経験が10年以上のベテランの方で、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが企画したリフォームに関する専門の研修をうけ、考査に合格し、登録した方です。



### ●マンションリフォームマネジャー.....約5,500人(平成17年4月現在)

マンションの特性とその制約を踏まえたプランの提案や、工事にあたって管理組合や施工業者に対して適切な指導・助言を行ないます。(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが行なう試験\*に合格し、登録した方です。



※平成17年度実施概要 ●試験日:平成17年10月2日(日) ●受付:平成17年6月27日(月)~8月12日(金) ●試験地:札幌、東京、名古屋、大阪、福岡 ●お問い合わせ ☎03-3261-4567

## 見積書や契約書は わかりにくくて、大変そう!?

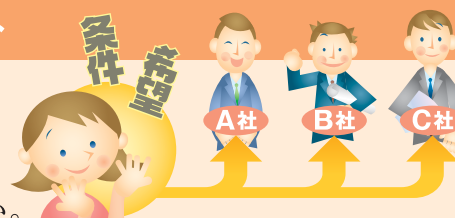


トラブルを防ぐために欠かせません。  
リフォームを使って勉強してみましょう。

見積り額が適正なのかどうかはわかりにくいものです。  
安心できる方法として複数の業者から見積りを取る“**相見積り**”<sup>あい</sup>があります。

### ▶ <sup>あい</sup>相見積りを取るときのポイント

- 各業者に同じ条件・希望を正確に伝える。
- <sup>あい</sup>相見積りを取ることを業者に伝える。
- 提示された見積りを他の業者には見せない。



### ▶ <sup>あい</sup>相見積りのチェックポイント

- 見積り内容が、条件・希望にあっているかチェック。
- 単価がわかりにくく「〇〇工事一式」のものは要注意。
- 総額だけを比較するのではなく、工事内容もチェック。



#### 注意!!

- 契約の際には、「工事内容」「期間」「金額」「引渡し日」など、見積書や事前の打合せと合っているかをしっかり確認しましょう。
- 値引き交渉をして、簡単に大幅値下げに応じる業者は要注意です。



## リフォームで概算見積を出してみましょう



①

リフォームのトップページの中の「リフォーム見積ガイド」から次画面へ。「ガイドへ進む」をクリック。「基本情報の設定」「床面積について」「部屋の選択」を聞いてきます。



②

それぞれにマークを入れてさらに次画面へ。「概算見積」と「見積依頼書の作成」の画面が現れます。「概算見積」から入り、広さや仕様(グレード)を聞いてきます。



③

「概算費用を表示する」を選択すると、リフォーム工事の予想される総額と部位ごとの費用が概算で示されます。

## リフォームなら契約書などがダウンロードできます

リフォームに欠かせないリフォーム工事の見積書や契約書などの7つの標準書式が、リフォームから簡単にダウンロードしてご利用になれます。

- |             |                |
|-------------|----------------|
| <住宅リフォーム工事> | ● 御見積書         |
| ● 請負契約書     | ● 仕上げ表         |
| ● 請負契約約款    | ● 工事内容変更合意書    |
| ● 打ち合わせシート  | ● 工事完了書・同完了確認書 |



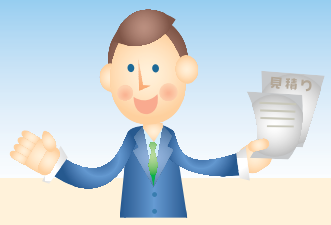
★標準契約書式はすべてPDFファイルです。PDFファイルを見るには、専用のソフト Acrobat Reader が必要。インストールされていない場合はマークをクリックして、自分に合ったAcrobat Readerをダウンロードしてください。



# 標準契約書式を使ってみました

## 住宅リフォーム工事御見積書

※これは工事請負契約書に添付される最終見積をイメージしたものです。



### 1 「住宅リフォーム工事御見積書」

見積書は小規模の場合も必ず取る。概算・最終の2段階で見積りを取ると安心。

### 2 「使用材料」

希望した銘柄、仕様などのものが使われているか。

### 3 「一式」

「一式工事」でないと表現できない項目もあるが、数量や単価を出せるものが、「一式」になっている場合は要注意。

### 4 「解体・廃棄物処理費」

廃棄物の処理方法や、費用について確認しておく。

### 5 「諸経費」

諸経費としてどのようなものが含まれるのか、確認。

### 6 「有効期限」

通常は1か月程度。あまり短時間が書き込まれていたら、注意。

書式IV 作成日 平成17年 8月30日

住宅リフォーム工事 御見積書

依頼者 家田建一様

請負者名 OXO工務店株式会社  
代表者 OAOA  
住所 〇〇県〇〇市XX町△△

\*設計料を必要とする場合は、工事項目に明記します

工事項目	摘要(仕様)	数量	単価(円)	金額
1. 〇〇工				508,800
○ 仮設工事	養生費	17.0㎡	700	11,900
〃	内部簡易足場料	17.0㎡	100	1,700
〃	清掃片付け費(外=7割)	17.0㎡	900	15,300
○ 内装工事				
床フローリング	(銘柄:〇〇〇〇〇〇) (仕様:XXXXXX)	17.0㎡	7,800	132,600
同上 貼付間		17.0㎡	4,500	76,500
天井ビニルクロス	(銘柄:〇〇〇〇〇〇) (仕様:XXXXXX)	17.0㎡	1,800	30,600
同上 下地調整費		17.0㎡	2,600	44,200
壁ビニルクロス	(銘柄:〇〇〇〇〇〇) (仕様:XXXXXX)	40.0㎡	1,800	72,000
同上 下地調整費		40.0㎡	2,300	92,000
○ 塗装工事	木部塗装	一式		25,000
○ 電気工事	スイッチ・コンセント取替	一式		7,000
2. キッチン工事 (別紙内訳)				928,200
3. 解体・廃棄物処理費	既存撤去	一式		140,000
4. 諸経費				150,000
工事価格(税抜き)				1,727,000
取引に係る消費税等				86,350
合計(税込)				1,813,350

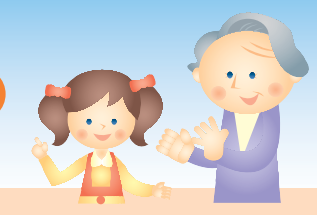
■添付書類:見積内容を補足するため、打ち合わせシートは必ず添付します。

6 本見積書の有効期限は、平成17年 9月29日までとさせていただきます。

※ この書類は大切に保管してください。

担当者 印・サイン

## 住宅リフォーム工事請負契約書



### 1 「住宅リフォーム工事請負契約書」

発注が決まったら工事規模の大小に関係なく、必ず契約書を書いておく。

### 2 「工期」

工事開始のどのくらい前から受け入れ準備が必要か確認。

### 3 「請負者」

訪問業者によるリフォームの場合などは、しっかりと確認。念のために、会社の登記簿謄本があれば、なお安心。

### 4 「請負金額」

請負金額以外に、別途費用がかからないかを確認。

### 5 「住宅リフォーム工事打ち合わせシート」「同工事請負契約約款」

見積書のほか、この2つの書類も必ず添付してもらう。

### 6 「支払方法」

高額の場合は分割して支払うのが一般的。

書式I 平成17年 9月10日

住宅リフォーム工事 請負契約書

1 工事名称 家田邸改修工事

2 工事場所 〇〇県△△市〇〇町XX-X

3 工期 平成17年 9月20日 より 平成17年 10月 5日 まで

4 注文者 家田建一様 TEL 〇〇〇-XX-〇〇〇〇 FAX 〇〇〇-XX-△△△△

5 住所 〇〇県△△市〇〇町XX-X

6 請負者 OXO工務店株式会社 TEL 〇〇〇-△△-XXXX FAX 〇〇〇-△△-XXXX

7 代表者 OAOA

8 住所 〇〇県〇〇市XX町△△-△

9 担当 〇〇 XX

10 1. 請負金額 金 1,813,350 円(税込)

11 2. 工事内訳

工事項目	摘要(仕様)	(単価・数量・時間 等)	小計
1. 〇〇工		一式	508,800
2. キッチン工事		一式	928,200
3. 解体・廃棄物処理費		一式	140,000
4. (諸経費)			150,000
5.			
工事価格(税抜き)			1,727,000
取引に係る消費税等			86,350
合計(税込)			1,813,350

12 ■請負条件:工事用の電気・水道・ガスについては、お客様宅のものを使用させていただきます。また本工事は見えない部分等の状況により施工内容、並びに工事金額に予測できない変更が生じる場合がありますので、ご了承くださいるようお願いいたします。

13 ■添付書類:工事内容を補足するため次の書類を添付します。(打ち合わせシートと工事請負契約約款は必ず添付する。その他、添付する資料に〇印を付ける)

14 〇 住宅リフォーム工事打ち合わせシート 〇 住宅リフォーム工事請負契約約款 〇 見積書 〇 仕上げ表

15 + カタログ (1. ) (2. )

16 + その他 (1. ) (2. )

17 3. 支払方法 前払金( ) 金.....円(税込)

18 部分払( ) 金.....円(税込)

19 竣工払(工事完了確認後...30...日以内) 金 1,813,350 円(税込)

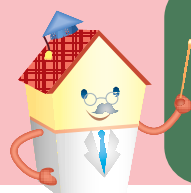
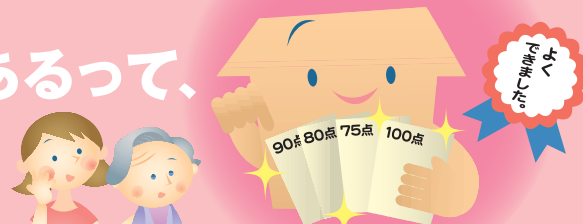
20 金.....円(税込)

21 ▼この契約の証として本書を2通作成し、当事者が署名または記名押印の上、各自1通を保有する

22 ※ この書類は大切に保管してください。

※どちらも、「リフォネット」からダウンロードした標準契約書式(住宅リフォーム推進協議会作成)をもとにモデルケースとして作成しました。必ずしも、それぞれの地域の実勢価格を反映したものではありません。

# 住宅にも性能があるって、 本当ですか？



## リフォームで安心や快適、住宅価値の 向上につながる住宅性能のアップを。

リフォームの際は、「耐震性能」「省エネルギー性能」「バリアフリー性能」「防犯性能」  
を向上させ、安心や快適、住宅資産価値のアップについても検討してみましょう。

### 耐震



#### 耐震性能とは

わが国は、頻繁に地震の起こる“地震大国”です。震災は災害の中でも予想がつきにくく、家屋の倒壊などによる被害は甚大です。

地震はいつ、どこで起きるか分かりません。現在住まわれている住宅の耐震性能をしっかりと把握し、適切な耐震補強を行うことが、必要となります。

#### ◆ 性能向上の考え方 ◆

構造の耐震性については、住宅性能表示制度で評価基準が定められています。その他、木造戸建住宅では(財)日本建築防災協会発行の「木造住宅の耐震診断と補強方法」の診断方法が広く用いられています。リフォームの際に、耐震性能を確認してはどうでしょうか。

### 省エネ



#### 省エネルギー性能とは

「夏涼しく、冬暖かい家に住みたい…」このために利用されるエアコンや床暖房には電気や石油等のエネルギーが必要です。住宅本体(構造躯体等)にエネルギー消費を少なくする対策を施せば、冷暖房等で制御する必要も少なくなります。このエネルギー消費を抑える対策の度合いが「省エネルギー性能」といえます。

#### ◆ 性能向上の考え方 ◆

住宅性能表示制度においては新築住宅を対象として評価基準が定められていますが、既存住宅でも竣工時の図面があり、断熱仕様等がわかる場合は、新築住宅の基準を準用し評価することも可能で、リフォームの際の参考情報としては有用です。

## 住宅性能を向上させる上でのポイント

性能向上のためには以下のポイントが重要です。

### 1 現在の性能を把握する

設計の前に、現在どの程度の性能なのかを把握します。

### 2 性能の目標・ニーズを決める

現在の性能や家族のニーズを踏まえ、どの程度性能を向上させるのかの目標を設定します。

### 3 目標に沿ったリフォーム計画を立てる

設定した目標を実現するためのリフォーム計画・設計を立て、進めていくことが重要です。

「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(平成12年度制定。略称は「品確法」。)に規定された「住宅性能表示制度」では、既存住宅(中古住宅)の性能表示ルールが定められ、住宅性能を測る「ものさし」が整備されています。こうしたルールを基に、現状を客観的に把握した上で、目指す性能を設定することが重要です。

### バリアフリー



#### バリアフリー性能とは

日本は、世界有数の長寿国。加齢、病气、怪我などにより身体機能が低下すると、歩行、立ち座りなど日常動作が負担に感じられ、転倒などの思わぬ事故に遭う恐れがあります。住み慣れた住宅で安心して暮らすためには、段差の解消や手すりの設置などバリアフリー化を進めることが重要になります。

#### ◆ 性能向上の考え方 ◆

住宅における高齢者への配慮については、住宅性能表示制度で住宅の新築・既存を問わず評価を受けられます。リフォームの際には、まず、住宅の現状の使い勝手や家族のニーズに応じてリフォーム後の各部の性能を設定していくことが、有効と思われます。

### 防犯



#### 防犯性能とは

近年、住宅を取り巻く犯罪が増加しています。2002年の住宅への侵入盗は18万9千件で、1993年に比べて約45%も増加しています。犯罪被害に遭わない普段の心がけに加え、住宅の防犯性を高め、泥棒に侵入されにくい住宅にすることが重要です。

#### ◆ 性能向上の考え方 ◆

侵入盗の大半は周囲の見通しが良かったり、侵入に手間取る家は避けるそうです。防犯リフォームは部分的に行うのではなく、住まいの中で防犯性の低い箇所を把握し、その全ての防犯性を高め、泥棒が侵入しにくい住宅にすることがポイントとなります。

## よりよいバリアフリー化のためにお役立てください。 「住宅バリアフリー化情報提供システム」



住まいをバリアフリー化するときには、まず「高齢者の身体状況や生活の仕方」「現在の住まいの状況」の両方を考えることが大切です。リフォネットで提供している「住宅バリアフリー化情報提供システム」では、高齢者の身体状態と生活の仕方と、住まいの状況にあわせたバリアフリー化を考える際に役立つ情報を提供しています。ぜひ、ご活用ください。

### 住宅バリアフリー化情報提供システム 4つのメニュー

#### 1 生活点検コーナー

5つの簡単な質問に答えると、あなたの身体状況に応じた生活動作の可能性が示されます。まずはこのコーナーで、ご自分の生活を見直してみましょう。

#### 2 住宅改善コーナー

住まいの中で「使いづらい」と感じる場所がある方は、このコーナーをご覧ください。住まいの改善方法を提案し、ご自分のパソコンに記録することもできます。

#### 3 事例検索コーナー

バリアフリー化の住宅改修を行った事例を、検索することができます。具体的な改善イメージを確かめたい方は、このコーナーをご覧ください。

#### 4 成功事例・失敗事例

住宅改修のエピソードや失敗例を紹介します。試行錯誤して改修した事例は、住宅改善をお考えの方にとって、きっと参考になるはずです。

## まずは生活点検コーナーで、無理のない自立した生活を探ってみましょう。

下の質問に答えていくことで、「入浴」「排泄」「外出」「居間で過ごす」の4つの場面での、あなたの身体状況に応じた生活動作の方法を探ります。

質問 ① 椅子やベッドの端に10分程度腰掛けていますか？

- 可能
- 支えや介助があれば可能
- 不可能



質問 ② 椅子やベッドから立ち上がることはできますか？

- 可能
- 支えや介助があれば可能
- 不可能



質問 ③ 歩くことはできますか？  
(補装具の使用も可です)

- 屋内、屋外ともに可能
- 屋内ならば可能
- 支えや介助があれば可能
- 不可能



質問 ④ 床から立ち上がることはできますか？

- 可能
- 支えや介助があれば可能
- 不可能

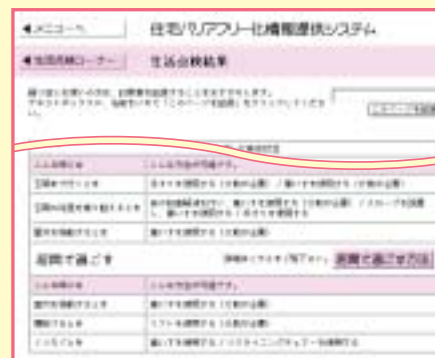


質問 ⑤ 20cm程度の段を1、2段、上り下りすることができますか？

- 可能
- 支えや介助があれば可能
- 不可能



身体状況にあった生活動作の可能性を提案します。



#### 生活点検結果

生活点検結果はすべての人に当てはまるものではなく、その可能性を示すものです。この結果を持って、専門家に相談してみましょう。現在の住まいではできないことでも、住宅改修を行ったり、車いすなどを利用すれば、もっと自立した暮らしができるかもしれません。

# 教えて! リフォームについて、 どんな相談がきているの?



相談窓口寄せられた  
代表的な事例を紹介しましょう。

住宅紛争処理支援センターの相談窓口には、消費者の皆様から様々なお問い合わせが寄せられています。その中から10件の相談内容を見てみましょう。

**Q** リフォーム工事の見積りを比較するポイントは?

**A** 同一仕様で見積りを依頼する。  
さらに将来の保証のことも念頭においてセレクトしましょう。

リフォーム費用について数社から見積りをとる場合には、同一仕様条件で比較することが重要です。A社にもB社にも同じ仕様を伝えて見積りを取れば、どちらが安いかわかりやすくなります。金額の比較も大切ですが、契約時の条件によって将来の保証が受けられ易いようにしておくことも重要です。施工上の瑕疵担保責任や保証期間を明快に設定してもらいましょう。これらの比較も工事費同様、重要な業者選択の要素になります。



## 住宅紛争処理支援センター相談窓口 ☎03-3556-5147

受付時間 10:00~12:00 13:00~17:00 [土・日、祝日休み]

リフォーム工事に関する内容に限らず、住まいに関する様々な相談を受け付けています。

相談窓口や相談事例を探したい人はこちらが便利!!

<http://www.hdssc.jp/>



- ▶ 相談窓口を探す
- ▶ 相談事例を探す
- ▶ 消費生活センター、国民生活センターの紹介
- ▶ 住宅、不動産、建築工事に関する紛争処理機関の紹介



**Q** 「半額で」と夜中まで居座られ、仕方なく契約。  
解約したいが営業員が怖い。

**A** 消費者契約法の「不退去」に該当すれば契約解除も可能!

「夜中まで居座り」が消費者契約法の「不退去」に該当すれば、同法による契約解除が適用できます。また、訪問販売については契約後8日間以内であれば特定商取引法によりクーリング・オフ(解約)が可能。  
クーリング・オフの権利行使は「書面」で行います。「解約したいが営業員が怖い」といった場合は各地域の消費生活センターに相談してみてもいいでしょう。



**Q** 業者選びに失敗しないためのポイントを教えて。

**A** 情報収集に手間・暇をかけて総合的に判断しましょう。

リフォーム業界には、メーカー、工務店、設備、内装、さらに訪問販売業者など規模も業態も異なる様々な業者が参入しています。得意分野も一様ではありません。リフォネットを利用するなど、手間と時間をかけて業者を探す努力を惜しまないことです。単に金額だけで決めずに提案内容やアフターサービスなどを総合的に判断するのです。数社から見積りを取り、希望する業者の店舗と現場をチェック。工事費の内容で不明な点は問いただし、疑問点を残したままで契約を交わすことは絶対に避けるようにしましょう。



**Q** 隣家に挨拶をせずにリフォームを開始！クレームがきたが、対処の方法は？

**A** 改めて挨拶と説明をし、トラブル解決を心掛けましょう。

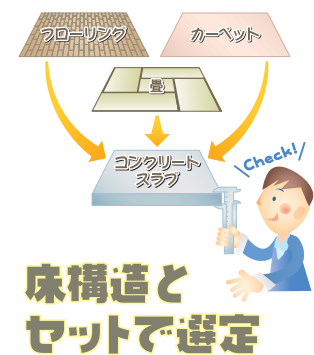
マンションの場合だけでなく、タウンハウス、テラスハウスの場合でもリフォーム工事では工事を巡って隣家とトラブルになることが少なくありません。挨拶を怠ったことがトラブルの背景にある場合は、施主と工事業者は、隣家に対し工事説明を怠った非を詫び、改めて説明をして誠意をもってトラブル解決を行うのが最善でしょう。リフォーム工事を始める際には近隣への工事説明と挨拶を忘れないように心掛けましょう。



**Q** マンションのフローリングを防音性の高い床に変えたいが？

**A** コンクリートスラブの厚さをチェックし、床構造とセットで床材を選定するとベスト。

マンションの床材としては、フローリング、カーペット、畳がポピュラーです。防音床にするにはコンクリートスラブの厚さをチェックし、床構造(二重床、直床)とセットで床材を選定する必要があります。リフォーム業者に相談する前にまず管理規約を調べ、使用可能な床材、管理組合の許可が必要か否か等を予め、チェックしておきましょう。また、建築士等の第三者機関による相談会等を活用して各々の床材の特性など、一定の知識を身に付け、情報を収集しておいた方がよいでしょう。



**Q** サッシの出窓から雨漏り。保証対象外だから補修費用の負担を求められた。

**A** 保証対象外なのかどうか保証書などを見て確認しましょう。

雨漏りの原因をよく調べて、本当に保証対象外なのかどうか保証書などを見て確認してはどうでしょうか。保証対象外だとしても、雨漏りの原因が施工上の瑕疵であれば、施工業者に請負契約上の瑕疵担保責任を問うことができる場合があります。また、製品自体の瑕疵の場合は、その製品の販売者に購入者が売買契約上の瑕疵担保責任を問うことができる場合があります。詳細については、弁護士の方にご相談下さい。



# 悪質な訪問販売をめぐるトラブルを防ぐにはどうしたらいいの？



相談窓口寄せられたケースを  
みてみましょう。

悪質な業者特有の巧みな口調やセールステクニックにだまされないように。おかしいと思ったらハッキリと断わる勇気が必要です。

## 執ような訪問営業

頼みもしないのに、突然やってきて、断わっても何回も来訪。勝手に工事図面まで持ってきて執ように契約を迫る…。



## モニター大幅値引き中

自社製品による外壁のリフォームをすすめ、いまなら期間中でモニターになれば費用は半額にすると誘う…。



## 不必要なサービス

屋根の改修工事の訪問販売なのに、いま契約すれば玄関ドアの取り替えをサービスする…。



## 不安をあおる

「無料で耐震診断をします」といって上がりこみ、「補強が必要。修理しないと地震のときに倒れる。」と不安をあおられ、法外な額で契約させられたが、そもそも不要な工事だった。

販売目的を隠して消費者に接近する「点検商法等」への対策として、販売目的の訪問であることをまず明示することが法律で義務付けられました。



## 強引な契約方法

「今日中に契約したら半額。明日なら通常価格になる」と言い張り、午前零時まで居座られた…。



## 消費者を守る“クーリング・オフ”制度

訪問販売による自宅での契約は、契約から8日間以内なら特定商取引法によって解除（クーリング・オフ）できます。8日間以内であれば工事着手後でも解除できますが、手続きが複雑になるため、クーリング・オフ期間中は工事に着手させないようにしましょう。長時間にわたる居座りなどによる強引な契約は消費者契約法によって取り消すことが可能です。各地域の消費生活センターに相談してみましょう。



## トラブルを防ぐための4つのポイント

あなたの生活を快適にする住宅リフォーム。  
失敗やトラブルのないよう十分にご注意ください。

※詳しくは、住宅リフォーム推進協議会発行の「住宅リフォーム工事 トラブル防止のポイント」をご覧ください。



- ▶ **業者選びは慎重に**  
複数の業者から見積りを取るなど、業者選びは慎重に進めましょう。
- ▶ **工事契約は必ず書面で**  
小規模工事でも口約束だけの契約はやめましょう。
- ▶ **工事の追加・変更はよく話し合っ**  
費用の増減を含め、本当に必要かどうかよく考えて進めましょう。
- ▶ **工事完成後の確認はきちんと**  
業者とともに現場で確認し、工事完了確認書などを取り交しましょう。

# お願い! リフォームしたお宅を 見たいのだけれど



## 第21回住まいのリフォームコンクール 入賞作品を紹介しましょう。

「住まいのリフォームコンクール」は、(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが主催しています。第21回(平成16年度)は、730点の応募があり、38点が入賞しました。ここではその中の11作品を紹介しています。

その他の作品は、ホームページ (<http://www.refonet.jp/refonet3/konk/konk21.html>) でご覧になれます。

### 国土交通大臣賞

鯉の寝床現代版

持家一戸建

総合部門

築20年

大阪府八尾市

### 中古物件をローコストで鮮やかに再生

- 中古住宅を購入し、採光と家族の交流を主眼に計画したリフォーム。
- 奥行きを活かし、中央部に吹き抜け・採光テラスを設けて明るい室内に。
- リビングとDKを大きな一室とし、吹き抜けを介しての家族の会話を実現。

■講評■ 1階の吹き抜け、2階のテラス、その開口部に向かって階段をのぼるというコンセプトが成功している。



設計/大蔵義章建築計画所  
施工/タイム建設(株)

### (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 理事長賞

人にやさしい家

持家一戸建

総合部門

築30年

鳥根県大田市

### シャープな外観と木の香る室内が見事に調和

- 大きな開口面で、内部を明るく開放的に見せるシンボリックな外観。
- 厚さ30mmの地場産杉板の床等、心地よい肌触りと温もりのある室内。
- 透きの多い最小限の扉が内外相互の視線をほど良くコントロール。

■講評■ 堅実なデザイン力と地場材料を活用する等、「地方のリフォーム」のあるべき姿を示した優れた作品。



設計/(株)三谷設計  
施工/渡辺建築

### 住宅リフォーム推進協議会会長賞

つながりと広がり集いの家

持家一戸建

総合部門

築13年

東京都品川区

### 内外がゆったり交流するモダンな住まい

- 増築部分の1階に室内的な雰囲気の玄関ポーチ「アウタールーム」。
- 増築部分の外壁をグレーの金属板とし、二色対比のモダンな外観。
- リビング・玄関・アウタールームが一体化した、のびやかな空間。

■講評■ 「アウタールーム」は半戸外的な緩衝空間として防犯・防音等に役立つ新しく汎用性の高い手法である。



設計/(有)シーズ・アーキステディオ建築設計室  
施工/(株)渡辺富工務店

### 審査委員特別賞

いつでも家族4人の笑顔が見える家「スーパーワンルーム」

持家共同建

総合部門

築21年

埼玉県和光市

### 「くつろぐ」「学ぶ」「寝る」3つのゾーンを1つの空間に

- 個室を用意するのではなく、衣食住を家族一緒に楽しめるようゾーニング。
- 3つの空間を効率的に動けるように設計し、将来の分割プランにも配慮。
- 天井の梁をいかして、間接照明で光を立体的に工夫。

■講評■ 常識に捕らわれず住む人の使い勝手を100%優先。工夫を重ね、細部まで施主の要求を実現している。



設計・施工/大京管理(株)  
[旧(株)ライオンズファミリー]

### 優秀賞

GALLERY HOUSE

持家共同建

総合部門

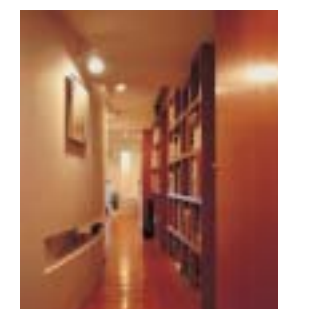
築16年

東京都板橋区

### 玄関からリビングまで続くギャラリー空間

- 図書室兼用のギャラリーを住まいのシンボリックゾーン。
- 色調は愛用のダイニングテーブルに合わせた木部と白色でシンプルに。
- 水回りをコンパクトにまとめ、回遊性を向上させて使いやすく快適に。

■講評■ アールの壁を入れることで、奥行きと広がりを生み出している。汎用性の高い手法として評価できる。



設計/(有)ビーデザイン  
施工/(株)エクトス

優秀賞

耐震補強で生まれ変わったマイホーム 持家一戸建 総合部門 築25年 愛知県岡崎市

地震に備え安心して暮らせる住まい

- 全面リフォームを機に徹底的な耐震補強。
  - LDKの床にヒノキ、対面カウンターに無垢材を使用し柔らかな室内に。
  - 限られたスペースを有効利用、各部屋にクローゼットや物入れを設置。
- 講評 ■ 勝手口の位置等、動線処理も巧みであり、耐震補強とデザインとのバランスが良い。



設計・施工/リファイン岡崎北

優秀賞

光の壁 持家共同建 居室部門 築20年 神奈川県川崎市

接客を意識したおしゃれな玄関ホール

- 突き当たりのトイレのドアにフロストミラーを使用。スタイリッシュな空間に。
  - フロストミラーの角度を変えると視覚的な変化が生じるように工夫。
  - 天井照明は、蛍光灯とダウンライトの使い分けで違った表情が楽しめる。
- 講評 ■ 光の入らないマンションで普通の蛍光灯を使っても、魅力的な玄関ホールができることを証明している。



設計・施工/(株)東急アメニクス

優秀賞

視覚効果による若返りをリフォームに活かす 持家一戸建 居室部門 築28年 北海道恵庭市

色彩設計で若さと温かみを演出

- 家具・クッション等細部にわたって色の扱いに配慮。
  - 断熱工事と併せ、冬の寒さを視覚的にも体感的にも解消。
  - 色を生活の中の的確に取り入れ、施主も住まいも若々しく。
- 講評 ■ LDK部分に広がりを持たせつつ、明確なエリア分けて、使いやすい空間に仕立てている。



設計・施工/(株)ホームピア

優秀賞

計算尽くのしつらえ 持家一戸建 水回り部門 築35年 石川県河北郡

デザインセンスが光る使いやすい空間

- 両サイドに手すりを設け、高齢の母が安心して使えるトイレへ。
  - 天井は天窓をイメージしてアクリル板を設置し、照明器具を組み込んだ。
  - 鏡・タオル掛け・ペーパーストック・タオル収納と何役もこなすキャビネット。
- 講評 ■ 小空間ながら、カウンターを切り込んだ手すり等、設計者のセンスの良さを感じさせる。



設計・施工/喜多ハウジング(株)

優秀賞

風のみえる家—生涯現役 多忙な夫妻 持家一戸建 水回り部門 築33年 東京都世田谷区

コンパクトで機能的な水回りに

- くらしの不都合の大半を占めていた水回りへの不満を解消。
  - 作業の手元が隠れるように工夫し、庭に面するハレの場にキッチン。
  - すっきりしたキッチンは、機能的で家事を快適にしてくれる。
- 講評 ■ 明るく柔らかい感じの空間に仕上がっており、白木の北歐的なキッチンが庭の緑と調和しているようである。



設計/マ architecture 施工/(有)代幸建設

優秀賞

耐震性に配慮したゆとりのエントランス 持家一戸建 エクステリア部門 築10年 兵庫県川西市

建物にマッチした美しい耐震補強

- アプローチまわりのヨウ壁を耐震補強。
  - 扉を閉めないで通れなかった門扉前を、塀を移設してゆったりと。
  - 安全面に配慮し、木製手すりを設置。
- 講評 ■ 十分な幅員の確保、耐震補強といった手間のかかる目的に対し、さりげなく美しくまとめあげている。



設計・施工/三井ホームリモデリング(株)