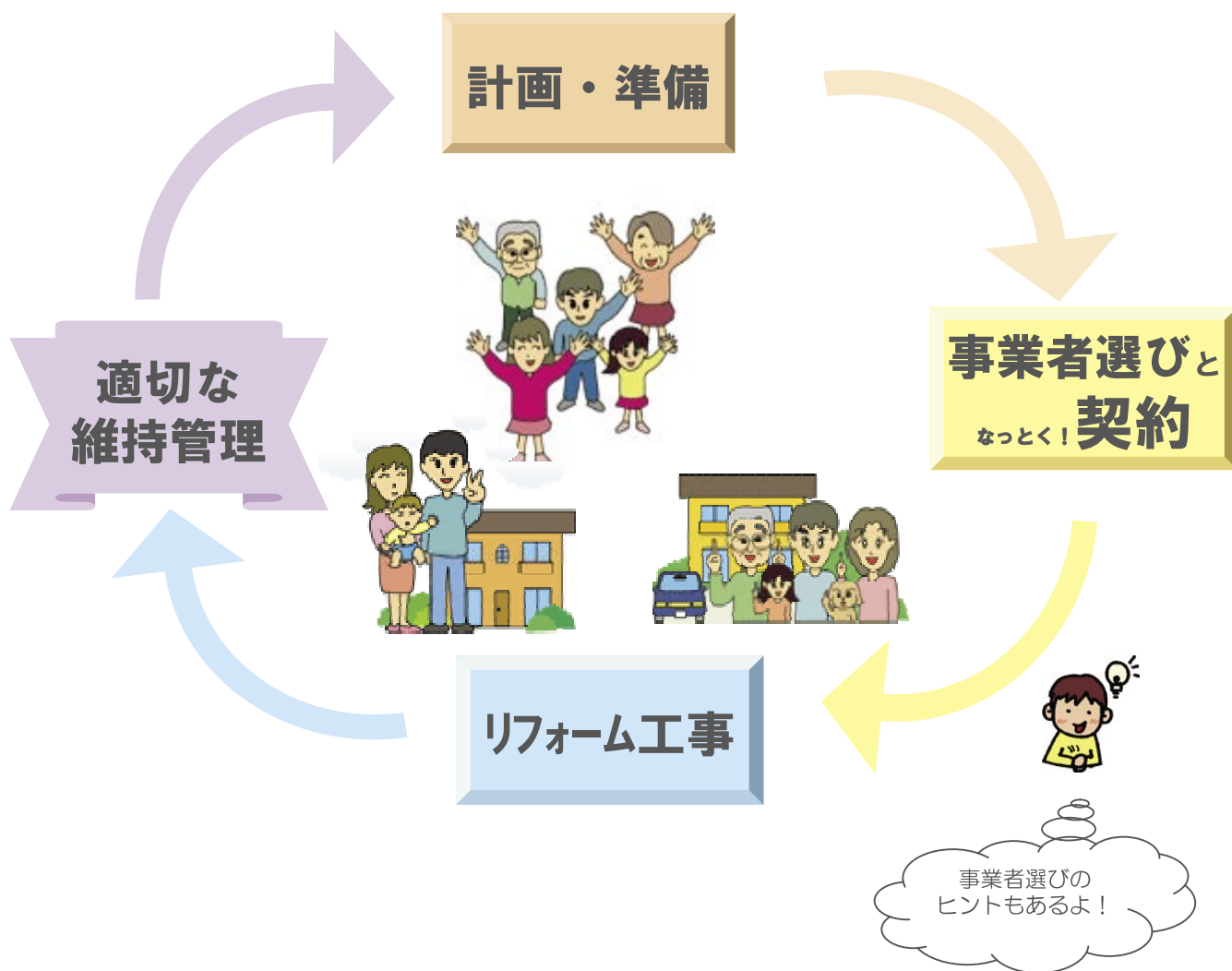


# 住宅リフォームガイド

～あんしん・満足！住宅リフォームへの入口～



# あんしん・満足！ リフォームへの入口 ～リフォームを思い立ったら～



## <ガイドの目的>

住宅のリフォームは、建物の経年劣化対策や耐震対策のみならず、居住者のライフスタイルの変化に対応して適切な時期に実施することにより、長期にわたり安全、かつ、快適に使用できる住まいづくりにつながっていきます。

このガイドは、主に戸建住宅のリフォームを思い立った方が、安心して満足のいくリフォームができるよう、その案内役として作成しました。

※マンションの場合、区分所有者の判断だけではできない工事もあります。  
リフォームの検討の前に、管理規約をあらためてご確認ください。

## <も く じ>

■ リフォームの流れとポイント	1
■ ヒントとチェックシート	2～5
■ トラブルを未然に防ぐには	5
■ 問い合わせ先一覧	6

○ なお、突然の訪問販売にも惑わされることなく対応できるよう、4章に「事業者選びのヒント」として「悪質事業者を見分けるポイント」を掲載しています。どうぞ参考としてご活用ください。

## <東京都の取組>

都は、「東京都住宅マスタープラン2006－2015」（平成19年3月策定）において、「長寿命で質の良い住宅ストック形成」や「住宅が長期にわたり活用される市場の実現」を施策目標として掲げ、住宅のリフォーム等の促進に取り組んでいます。

しかし、住宅リフォームは内容が多様であり、様々な業種が参入し、トラブルも散見されるなど、一部には消費者にとって分かりにくく不透明な面もあります。

そのため、このたび東京都は、都民のみなさまが安心して適切な住宅リフォームを実施できる環境づくりをめざし、計画から契約、工事引渡しとその後の維持管理までの各段階を通じ、消費者が確認することが望ましい「基本的な考え方」を取りまとめました。

今後とも、事業者向けの「住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム10）」（平成19年9月公表）とあわせ、適切な住宅リフォームの促進に向けた情報提供を行い、「あんしん・満足！」のリフォームが広く浸透するよう、普及に努めてまいります。

# ～リフォームの流れとポイント～

## 計画・準備

- **希望条件などを上手に整理すること。**  
**これが成功へのひけつです。**

- ・ 今のお住まいの何が問題ですか？どこが不安ですか？
- ・ 住宅のリフォームは、内容・材料・工法・期間によって仕上がりの費用も様々です。  
(まさにオーダーメイド！)



条件整理のヒントp2  
チェックシートp3

## 事業者選びと はつとく！契約

- **的確な見積書は、業者を見分けるポイントです。**

- ・ 見積書は、どの部分・何の工事・どの材料・どのように工事をするかを示すとても大切なものです。「一式〇円」では大切なことが分かりません。
- ・ 正確な見積は、事業者が現場や現況を実際に調査することが不可欠です。
- ・ 価格は重要な目安です。でも価格だけの比較は危険です。
- ・ 見積書作成は手間がかかるもの。「見積無料！」はセールス目的かも？
- ・ 「複数の事業者」から「同一条件」で見積をとりましょう。



事業者選びのヒントp4  
チェックシートp5

## リフォーム工事

- **大切な住まいのリフォームです。**  
**工事もおまかせ？ではなく自ら積極的に！**

納得契約！の後は、こちらを  チェック！

- 担当者との意思の疎通を大切にしましょう。
- できる限り現場に立ち会いましょう。
- 工事の進み具合をキメ細かく報告してもらいましょう。
- 気になることは、遠慮せずに聞きましょう。
- 工事前にはご近所へのご挨拶を忘れずに。近隣トラブルを未然に防ぎましょう。
- 契約後の工事内容の変更は、金額に影響するので要注意。  
変更内容は依頼者・事業者お互いに納得し、必ず書面で確認しましょう。

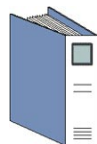


## 適切な 維持管理

- **住宅の適切な手入れ・定期的な手入れは、快適で、安全に、長く住まい続ける秘訣です。**

チェック！

- アフターフォローについて契約時に確認し、事業者とよい関係をつくりましょう。
- 住宅が建築された時やリフォームした時の関係書類などを大切に保存しましょう。





# 条件整理のヒント

## リフォーム工事の特徴

- 小さな工事でも、リフォーム工事ならではの知識・経験・技術が必要です。
- 工事を始めてみないと工事内容を確定できない場合があります。
- 「リフォームをする部分」と「今のままの部分」との調和や調整が必要です。
- リフォーム工事は一般的に、住みながら・生活しながら工事を進めます。
- リフォーム工事は廃棄物が発生します。  
廃棄物は正しく処理する必要があり、当然費用もかかります。

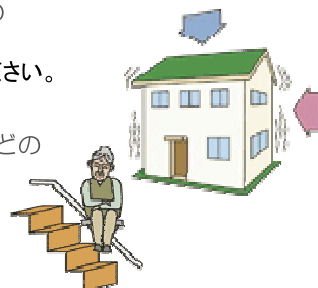


## せっかくのリフォーム「性能向上」のチャンスです。

リフォーム工事とあわせて次のような性能を高める工事をすれば、費用の面だけでなく工事施工の点からも効率的です。

一方で、今すぐではなくてもよいこと、後からでもできることがあります。優先順位を見極め、整理しましょう。

- **耐震化** 東京都では、耐震診断・耐震改修の助成制度\*や耐震改修工法の事例などの紹介を行っています。  
※助成の詳細については、お住まいの区市町村へお問い合わせください。
- **バリアフリー** 区市町村によっては、住宅のバリアフリー改修に対する助成などの支援をしています。  
☞ 詳細は、お住まいの区市町村へお問い合わせください。
- **省エネ** 区市町村によっては、省エネに関する住宅の改修に対する助成などの支援をしています。  
☞ 詳細は、お住まいの区市町村へお問い合わせください。



## 住宅の現状把握

住宅のリフォームを検討するにあたり、事前に住宅の性能を調べることも、適切なリフォームを進める上で有効な方法です。（いわゆる「建物の健康診断」）

- **住まいの健康診断（自己診断）**（財）住宅保証機構 <http://www.how.or.jp/sumai/chkindex.html>

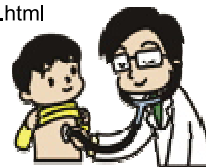
基礎など構造的に重要な部分や雨漏りに関係する部分について、点検のポイントとその方法を紹介しています。（ホーム>住まいのお役立ち情報>住まいの健康診断）

- **既存住宅の住宅性能表示制度（国土交通省）**

住まいの劣化や不具合などの現況と性能を専門家が評価するものです。（有料）

問：住宅性能評価機関等連絡協議会 ☎ 03-5211-0564

※東京都を業務区域とする登録住宅性能評価機関一覧をホームページ（東京都都市整備局⇒サイト内検索【住宅性能評価機関】）でご覧いただけます。



## 長期的な視点の必要性

リフォーム実施後も、適切な手入れや定期的な手入れが大切です。長期的な維持管理を考慮しながら、計画的にリフォームを実施しましょう。



参考：「住まいのお手入れ方法」（財）住宅保証機構 <http://www.how.or.jp/sumai/careindex.html>  
（ホーム>住まいのお役立ち情報>住まいのお手入れ方法）

# 条件整理のチェックシート

チェック!



- このシートに記入しながら、条件や優先度を整理しましょう。
- 家族の意見や、将来の生活設計も考慮しましょう。
- リフォーム後の我が家をイメージしましょう。
- このシートをもとに、複数の事業者に見積依頼などの相談をしましょう。



マンションは、専有部分(個人の持ち物)と共用部分に分かれます。また、区分所有者(個人)の判断ではできないリフォームもありますので、事前に管理組合に相談しましょう。



お住まいのこと	
概要	戸建住宅 ・ 集合住宅 ■管理規約を確認!
構造・規模	木造(在来・2×4) その他( )造 _____㎡・坪 地上_____階建 / 地下_____階
マンションの場合	_____階部分 / _____階建
図面の有無	有 ・ 無
築年数	築約_____年 S・H_____年 竣工
リフォーム歴	有 (S・H 年) ・ 無
過去の リフォーム内容	

工事条件など	
予算 ①何をどうしたい ②予算の上限  ■ <b>要注意!!!</b> ①、②がきちんと整理されないと・・・ ⇒リフォーム工事は際限がありません!	約_____万円程度 _____万円以内  ■リフォームは、工事が始まってから劣化状況が判明し、追加費用が必要になる場合もあります。 ■予算にはゆとりをもちましょう。
工期時期 工事期間	平日のみ ・ 休日のみ ・ いつでも _____ (日・週間・月)以内
在宅時間帯	平日: 休日:
工事中の住居	住みながら ・ 転居
その他 特記事項 (例)子どもの就学前に工事を終わらせたい、家人不在でも工事して など	

ご家族・ペット		
続柄 世帯主、 姑、長男 等	年代 50代 等	職業等 主婦、中 学生等
ペット 種類	大きさ	生活 スタイル

リフォーム内容			
箇所・部屋名 (例1) 浴室 (例2) リビング・和室	今の住宅の不満や問題 (例1) 床が寒い。設備が古い。 (例2) 狭く段差があり危険。	どうしたいか (例1) 年寄りも安心して入れる浴室に。追炊きも可能に。 (例2) 2室をつなげて、明るい洋間のリビングに。	優先順位



# 事業者選びのヒント



## 東京都策定 「住宅リフォーム事業者行動基準(リフォーム10)」

都民のみなさまが安心して住宅リフォームを実施できる環境づくりをめざし、地域の工務店など事業者が守ることが望ましい行動基準を策定しています。



チェック!

◎ この基準を守れる事業者であるか確認しましょう。

### 行動基準(リフォーム10)10項目

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



#### ■ 行動基準の策定経緯

この基準は、東京都地域住宅生産者協会(平成14年設立、18団体)と連携し、現場の意見を取り入れながら策定しました。(平成19年9月)

#### ■ 問い合わせ

東京都 都市整備局 住宅政策推進部  
民間住宅課 ☎ 03-5320-5006

#### ■ 「リフォーム10」を守る体制を現に整えている団体は以下の団体です。

(平成21年2月現在)  
 (社)東京中小建築業協会 ☎ 03-3822-2261  
 東京建設産業組合連合会 ☎ 03-3294-6542

## 工務店さんからのヒント!

リフォームの成功には、事業者とお客さまとの信頼関係が何より大切です。

### ◎ 施工事例や施工実績を見せてもらいましょう。事業者を見分ける大切なポイントです。

- 理由
- ・ 腕に自信がないと施工事例を見せられません。
  - ・ お客さまとの信頼関係がなければ、家を見せてもらえません。

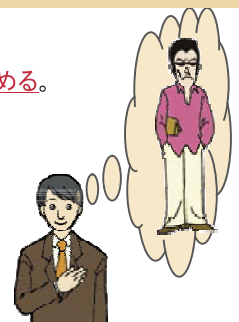


※また、事業者には、工事内容によって得意・不得意分野があります。実績を見せてもらい、得意分野を確かめましょう。

## 悪質事業者を見分けるポイント

- <手口例> × 「無料で診断・点検」と言って訪問し、雨漏りや耐震性能などの不安をあおる。  
 × 「外壁の点検」などと言いながら、屋根や耐震補強、給排気など次々と工事を勧める。  
 × 契約をせかす。(「今だけキャンペーン」や「今日契約するとお得」など)  
 × 一見親切なようでも要注意。契約までのセールストークかもしれません。

- <対策>  相手の口車、ペースに乗らない。納得できない契約はしない。  
 チェック!  契約は、家族や親戚など、ほかの人にも相談してからにしましょう。  
 「おかしいな!？」と思ったら、お住まいの区市町村消費者相談窓口へ。



## リフォームトラブルよくあるご相談

(東京都消費生活総合センター)

- <相談例> × 契約時の説明や確認が不十分で、思っていた出来上がり与实际が異なる。  
 × 契約書や打ち合わせ記録などがなく、工事内容や金額が不満。  
 × 知人など縁故者に紹介してもらった業者なので、不満があっても業者に言えない。  
 × チラシの格安リフォームを頼んだのに、実際は高い材料で施工され請求額が上がった。



### <対策> 工事は事業者と依頼者との共同作業です。

- チェック!  依頼者自ら主体的に、納得して契約しましょう。  
 記録を残しましょう。(打ち合わせメモ、見積書など)



# 契約前のチェックシート

チェック!

## □ 打ち合わせ記録を保管しましょう。

依頼者と事業者との共同作業を成功させるために、見積書や打ち合わせ記録など、工事に関する記録を作成してもらい、お互いに確認・保管しましょう。

## □ 小さな工事でも必ず **契約書** を取り交わしましょう。

小規模なリフォーム工事であっても、後々のトラブルを防ぐために、書面によって工事請負契約を結んでおくことがとても重要です。



チェック!

平成〇年〇月〇日

印紙

住宅リフォーム工事  
工事請負契約書

工事名称 \_\_\_\_\_

工事場所 ……丁目・番・号 \_\_\_\_\_

工期 \_\_\_\_\_ ~ \_\_\_\_\_ まで

注文者 ○○ ○○ 印

請負者名 △△△△工務店

代表者 □□ □□ 印

住所 ……丁目・番・号 \_\_\_\_\_

担当者 ○△ □◇

請負金額 ¥〇〇〇〇〇〇円

工事内訳 **※別添内訳書**

請負条件 ……………

支払い方法 ……………

### ◎ 契約書のチェックポイント

- 工事名称・件名
- 事業者名、代表者名  
所在地・電話番号
- 請負金額
- 別途費用の有無
- 着手金、部分払い  
などの有無  
※全額を支払う前に、  
工事が完了したことを  
必ず確認しましょう!
- 準備や後片付け  
も含んだ工期
- 担当者名・連絡先
- 見積書や打ち合わせ記  
録など工事内容を明確  
にする書類の添付
- 請負条件の確認

◎一般社団法人住宅リフォーム推進協議会は、「住宅リフォーム工事標準契約書式」を提供しています。  
<http://www.j-reform.com>

**注意!** ⇒

- 契約後の**工事内容変更**は、金額や工期の変更が伴います。
- 変更が発生したら、変更契約書や打ち合わせ記録など、**必ず書面**を取り交わしましょう。

計画～工事完了まで

**総まとめ**  チェック!

## トラブルを未然に防ぐ!!



- まず、リフォームする内容と予算をしっかりと決めておきましょう。
- **信頼**できるリフォーム事業者を選びましょう。
- 見積は、工事予定箇所の現況調査に基づく見積であることを確認しましょう。
- 工事内容に**変更**が必要となった時の扱いを、**事前に協議**しておきましょう。
- 不具合が発生したときの責任や対応などのアフターフォローを、あらかじめ確認しておきましょう。
- 契約は、必ず**納得**して、必ず**書面**で結びましょう。(契約書は双方で保管)
- **どんな小さな工事でも、書面で契約**を行いましょ。
- 打ち合わせ記録や工事状況の**記録を残**しましょう。
- 工事が完成したら、事業者と一緒に現場で**工事内容を確認**しましょう。
- 工事完成を確認する記録、取扱説明書、保証書などの**書類を受け取り**ましょう。



# 問い合わせ先一覧

計画・準備

## 情報収集



- **イメージづくりには…**書籍、雑誌、インターネット、ショールーム、各種リフォームフェアなど
- **公的な助成制度を知りたい…**お住まいの区市町村へ
- **税制優遇について**(省エネ、バリアフリー、耐震化等)  
所得税 : 地域の税務署へ  
固定資産税: 各市町村へ(23区内は地域の都税事務所)
- **建築士など専門家に相談したい**  
(社)日本建築家協会関東甲信越支部(事前予約制・面談)  
☎ 03-3408-8293  
(社)東京建築士会建築相談室(面談・先着順)  
☎ 03-3536-7711  
(社)東京都建築士事務所協会建築相談室(予約制)  
☎ 03-5339-8288
- **住まいのバリアフリーなんでも相談室**  
東京都住宅バリアフリー推進協議会(予約制)  
☎ 03-5466-2635
- **シックハウスや室内化学物質について相談したい**  
お近くの保健所または保健センターまでお問合せください  
パンフレット等=福祉保健局HP「室内環境保健対策」をご覧ください
- **マンション管理組合の運営について知りたい**  
(財)マンション管理センター ☎ 03-3222-1517

事業者選びと なっとく! 契約

## 事業者について知りたい



- **住宅リフォーム事業者行動基準(リフォーム10)を守る団体**  
〈問〉東京都民間住宅課 ☎ 03-5320-5006
- **木造住宅耐震講習会**(東京都地域住宅生産者協議会主催)の受講者リストを縦覧しています。〈問〉同課 ☎ 03-5320-5006
- **リフォネット** <http://www.refonet.jp>  
リフォーム支援ネット「リフォネット」は、リフォーム事業者の情報提供をはじめ、リフォームの基礎知識など関連情報を提供しています。  
〈問〉財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター  
(大代表) ☎ 03-3261-4567
- **ジェルコ** <http://www.jerco.or.jp>  
リフォームに関する様々な情報を提供。「お近くのリフォーム店(第1種正会員)を探す」をご参照ください。  
〈問〉有限責任 中間法人 日本増改築産業協会ジェルコ  
本部事務局 ☎ 03-5541-6050

## 見積の内容や金額の目安を知りたい



上記「情報収集」 ■ 建築士などの専門家を参照ください。

- **リフォネット**: 見積に関する情報提供( webサイト)  
「リフォーム見積ガイダンスシステム」  
<http://www.refonet.jp/mitsumori/index.html>
- **ジェルコ**: 見積に関する情報提供( webサイト)  
リフォームのコツやQ&A  
<http://www.jerco.or.jp>
- **住宅金融支援機構の「住まっぷ」**( webサイト)  
<http://www.jhf.go.jp/jumap/navi/reform/index.html>

## 契約について知りたい



- 区市町村の消費者相談(区役所等でご案内)
- 東京都消費生活総合センター ☎ 03-3235-1155
- 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会  
<http://www.j-reform.com>  
住宅リフォーム工事標準契約書式のほか、各種リフォームに関するガイドなどを発行しています。  
〈問〉一般財団法人 住宅リフォーム推進協議会  
☎ 03-3556-5430

## 維持管理について知りたい



- (財)住宅保証機構「住まいのお手入れ方法」  
<http://www.how.or.jp/sumai/careindex.html>
- 分譲マンション維持・管理ガイドブック(都市整備局)  
都民情報ルーム(03-5388-2276)で購入できます。

## 行政機関等のリフォーム相談窓口

- 住宅紛争処理支援センター電話相談窓口  
☎ 03-3556-5147  
受付: 午前10時~12時、午後1時~5時: 土日休日を除く  
(国が認める住宅相談の専門窓口。住宅に関するあらゆる相談に対応しています。)
- あんしん住宅リフォーム相談  
(東京都、(財)東京都防災・建築まちづくりセンターほか)  
☎ 03-5466-2048  
開催日: 毎月第3 火曜13時~16時半(予約制)  
(技術的な留意点、契約の仕方、工事中の注意点など)
- 区市町村のリフォーム相談窓口一覧  
リフォネット<http://www2.refonet.jp/trsm/>

## トラブルのときは

- **リフォーム一般**  
住宅紛争処理支援センター  
相談専用電話 ☎ 03-3556-5147
- **契約などに関すること**  
東京都消費生活総合センター ☎ 03-3235-1155
- **弁護士の必要なとき**  
各区市町村の法律相談へお問い合わせください。  
弁護士会 法律相談センター(有料)  
<http://www.horitsu-sodan.jp/>  
☎ 03-5367-5280

発行:  
東京都都市整備局住宅政策推進部  
民間住宅課  
☎ 03-5320-5006

(20)151



日本からできる、新しい住まいのカタチ