

住宅リフォーム事業者行動基準  
(リフォーム<sup>テン</sup>10)

東京都都市整備局  
平成 19 年 9 月

はじめに

「住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム<sup>ライン</sup>10）」は、都民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、リフォーム事業者が守ることが望ましい基準を示したものです。

東京都では本年 3 月に策定した「東京都住宅マスタープラン 2006 - 2015」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。

住宅のリフォームは、建物の経年劣化対策や耐震への対策のみならず、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。

一方、住宅リフォームは、内容が多様であり、様々な業種・業態が参入し、トラブルも散見されるなど、一部には、消費者にとってわかりにくく、不透明な面もあります。

東京で新築される戸建住宅の主な担い手は、地域の工務店等の中小住宅生産者ですが、住宅の修繕やリフォームも、地域密着で事業活動を営んでいる中小住宅生産者の役割が重要です。

そのため、東京都は、都民が安心して適切な住宅リフォームを実施できるような環境づくりをめざし、地域の工務店等の建築関係団体等で構成される東京都地域住宅生産者協議会（平成 14 年度設立、18 団体）と協議を重ね、この住宅リフォーム事業者行動基準を策定しました。

今後、都は、地域の工務店等リフォーム事業者の、本基準に沿ったリフォーム事業を促進するとともに、本基準が住宅リフォーム業界全体に浸透するよう努めていきます。

## 目 次

はじめに

住宅リフォーム事業者行動基準(リフォーム10)・・・・・・・・	1
住宅リフォーム事業者行動基準(リフォーム10)の説明・・	3
普及・促進に向けた支援・・・・・・・・・・・・・・・・	13
1 リフォーム10を確実に守るための体制の整備	
2 住まいのあんしんリフォーム <sup>テン</sup> 10制度	
参考：関連機関・・・・・・・・・・・・・・・・	17
1 東京都地域住宅生産者協議会について	
2 住宅リフォーム推進協議会について	

### 【書式集】(別冊)

住宅リフォーム工事 標準契約書式(小規模工事用)

[住宅リフォーム推進協議会](060401版)

ダウンロード <http://www.j-reform.com/shosiki/shosiki.html>

住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム<sup>テン</sup>10）

ルール1 問合せに対する迅速かつ適切な対応と情報の開示

ルール2 具体的に記載した見積書の提出

ルール3 書面による工事請負契約

ルール4 元請事業者の責任による工事・管理

ルール5 工程表の提出

ルール6 工事打ち合わせ記録書の作成及び工事写真撮影の実施

ルール7 工事完了確認書の提出

ルール8 アフターサービスの実施

ルール9 標準書式により関係書類を整備

ルール10 トラブル等への責任ある対応

住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム10）

## 住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム<sup>テン</sup>10）の説明

### ルール1

#### 問合せに対する迅速かつ適切な対応と情報の開示

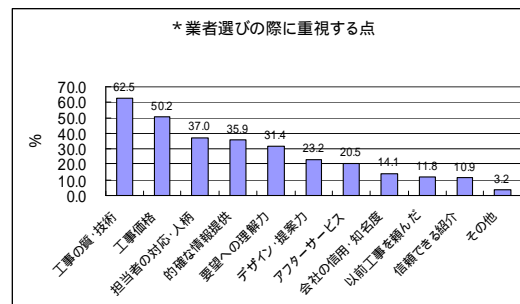
消費者がリフォーム事業者を選定する上で重視する項目の上位は、「工事の質」「工事価格」で、次いで「担当者の対応・人柄」と「的確な情報提供」\*である。事業者においては、知識や技術力の向上を図るとともに、的確な情報提供など、消費者への誠実な対応が重要となってきている。こうした取組は、事業者自身のPRという視点からも大切なことである。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

会社概要や施工実績などの情報を積極的に消費者に提供する。

消費者の疑問、不安、問合せ等に対し、迅速、的確、かつ、きめ細かく誠実に対応する。

消費者の選択の自由を阻み、リフォーム業界や地域の信用を失うような強引な営業は、行わない。



(資料) 住宅リフォーム推進協議会  
「インターネットによる住宅リフォーム潜在需要者の意識と行動に関する第4回調査報告書」(H19.3)

## ルール2

### 具体的に記載した見積書の提出

見積書は、その工事内容が消費者の希望に沿った過不足ないものであり、かつ、適正な価格であることを示すものであり、消費者が事業者を決める重要なポイントの1つである。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

事業者は、全ての工事において見積書を作成し、消費者に提示する。見積書は、消費者の希望を的確に聞き取り、よく理解した上で、過不足のない内容とする。

見積が有償か無償か、あらかじめ消費者に説明する。  
見積書の有効期限を明示する。

材料名、製品名、使用機器名及びメーカー名等を具体的に明示する。  
数量・単価は具体的に提示する。  
止むを得ず、「一式」と表示する項目は、内容を詳しく説明し、消費者の理解を得る。

消費者から説明を求められた場合は、丁寧でわかりやすい説明を行う。

リフォーム工事には、下地や土台など外からは見えない部材の状況など、着工後でない限り工事の詳細な内容を確定できないケースもあり、新築工事と条件が異なることをあらかじめ説明し、理解を得る。

見積書式は、原則として住宅リフォーム推進協議会が作成した「住宅リフォーム工事標準契約書式」（小規模工事事用）（以下「標準書式」という）書式：御見積書（複写）を使用することとし、記載方法等についても、本書式にならう。

## ルール3

### 書面による工事請負契約

工事請負契約書の締結は、事業者・注文主双方の権利義務を明らかにするものであり、後のトラブルを防止するものである。

小規模なリフォーム工事であっても書面で工事請負契約を締結する。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

工事請負契約を書面で結び、注文主・事業者双方で確実に保管する。

工事請負契約書は、工事内容及び契約内容を明確に記載する。（添付書類含む）

契約書に定められた内容を適切に履行するため、注文主・事業者双方で契約約款の内容を確認し、契約書とともに確実に保管する。

（契約変更も同様）

契約書式は、原則として「標準書式」書式：請負契約書(複写)・書式：請負契約約款を使用することとし、記載方法等についても、本書式にならう。

#### < 主な記載内容 >

（書式） 工事名称（工事場所）  
工期  
請負者（名称、代表者、担当者、住所等）  
請負金額及び内訳  
請負条件  
工事内容を補足するための添付資料を明示  
支払い方法

（書式） 工事請負契約約款

## ルール4

### 元請事業者の責任による工事・管理

リフォーム事業者は、注文主からの信頼が確実なものとなるよう、法令を遵守し、責任ある施工・管理を自ら行う。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

契約した工事を、一括して他の事業者に請負わせることをしない。

資格が必要な特殊工事は、法令等を遵守し適切に施工・管理する。  
専門工事や特殊工事で、外注（下請契約等）が必要な場合は、外注先リスト等を作成し、注文主に明示する。

工事施工にあたっては、注文主への確認事項等を元請事業者が責任を持って書面で記録し、注文主・事業者双方で保管する。

施工上発生した問題やトラブルには、誠意を持って迅速に対応する。  
外注工事で発生した問題やトラブルも、元請事業者が責任を持って迅速に対応する。

打合せ記録は、原則として「標準書式」書式：打ち合わせシート（複写）を使用することとし、記載方法等についても、本書式にならう。

## ルール 5

### 工程表の提出

住宅リフォーム工事は、注文主などの日常生活への影響が大きいため、注文主と事業者双方で工程を確認しながら工事を進めることが必要である。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

事業者は、工程表を作成し、注文主に提示する。

工程の検討にあたっては、注文主の日常生活に与える影響を考慮し、細心の配慮をする。

工程表には、工事箇所、工事内容、工事時期、工事期間等必要な事項をわかりやすく記載する。

工事後に隠れてしまう部分などの施工状況を注文主が確認できるよう、重要な施工時期を説明する。

工事着工前に、必要に応じ近隣へ挨拶し、工程の概略を説明する。  
工事完了時も、必要に応じ完了したことを近隣へ報告する。

施工上、やむを得ず工程の変更が必要となった場合は、速やかに注文主に状況を説明し、協議する。

## ルール6

### 工事打ち合わせ記録書の作成及び工事写真撮影の実施

注文主の希望する工事を確実にを行うために、注文主・事業者双方の意思疎通が重要である。

そのためには、見積書や契約書に加え、打合せた内容や工事状況を記録し、双方で確認しながら進める必要がある。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

工事に関する注文主との確認事項等は書面で記録し、注文主・事業者双方で保管する。

注文主の希望を的確に聞き取り、よく理解した上で、過不足のない工事内容とする。

打合せ(変更を含む)の記録書は、原則として「標準書式」書式：打ち合わせシート(複写)を使用することとし、記載方法等についても、本書式にならう。

工事施工状況を写真などの記録で残し、整理しておく。  
特に工事後に隠れてしまう部分は、施工後でも確認できるように整理しておく。

工事内容に変更の必要が生じた場合は、速やかに、原因や対応などを注文主と協議し、合意された協議内容は、工事内容変更合意書として双方で保管する。

必要に応じ(内容・金額・工期等軽微でない場合等)、改めて変更の契約を行う。

当初契約と同様に、内容等を注文主に詳しく説明する。

工事内容変更合意書は、原則として「標準書式」書式：工事内容変更合意書(複写)を使用することとし、記載方法等についても、本書式にならう。

## ルール7

### 工事完了確認書の提出

工事の完了にあたっては、工事が契約や打合せた内容に沿って行われたものであることを、注文主・事業者双方で確認することが、後のトラブルを防ぐためにも重要である。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

工事完了時には、注文主・事業者双方の立会いで、現場を確認する。

工事完了確認時は、設備機器類やその他の使用上の取扱い説明などを行うとともに、注文主が、安全で長く快適に使用できるよう、維持管理に関する注意点についても詳しく説明する。

工事完了の確認書を取り交わし、注文主・事業者双方で保管する。

工事完了確認書とともに、取扱説明書、保証書及び工事写真を含む関係図書等を注文主に引き渡す。

工事完了確認書は、原則として「標準書式」書式（工事完了・同確認書(複写)）を使用することとし、記載方法等についても、本書式にならう。

## ルール8

### アフターサービスの実施

リフォームは、住宅を安全に長く快適に使用するために、必要に応じ繰り返される工事である。

事業者は工事完了後も引き続き、アフターサービス(有償・無償とも)を充実し、地域に密着した「消費者のよき相談者(ホームドクター)」となり、安全で快適な居住環境づくりと、住宅の長寿命化の促進を目指す。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

工事完了後も、消費者の身近な相談相手として良好な関係を築く。

アフターサービスについて、対象、項目、期間等を予め注文主に説明する。

不具合発生時は、迅速に状況を把握する。  
緊急を要する場合は、直ちに補修等の対応をする。

不具合の原因を究明し、注文主とともに対応を検討、確認する。  
必要に応じ、最善の補修方法を検討し、工事内容、工程等を注文主に詳しく説明する。

瑕疵担保責任に係るものは、民法等法令に従う。

当初工事と同様に詳しい説明を行い、協議が整った内容を書面にし、双方で保管する。  
有償の場合は、費用、内訳等を詳しく提示し、契約書を結ぶ。

当初工事と同様に、行動基準を守って施工する。

補修完了を書面で確認する。(当初工事と同様)  
無償の場合も、完了を書面で確認する。

## ルール9

### 標準書式により関係書類を整備

リフォーム工事（特に小規模なリフォーム工事）において、書面のない契約、内容が曖昧なままの着工、安易な変更等によるトラブルを未然に防ぎ、消費者・事業者ともに安心してリフォーム工事が行えるよう、リフォーム工事に係る一連の書式を指定し、工事内容等の明確化を図る。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

リフォーム工事契約及び施工にあたり、必要となる書式は、原則として、住宅リフォーム推進協議会の「住宅リフォーム工事標準契約書式（小規模工事用）」を標準書式として使用する。

「住宅リフォーム工事標準契約書式（小規模工事用）」[別冊]

<http://www.j-reform.com/shosiki/shosiki.html>

請負契約書	書式
請負契約約款	書式
打ち合わせシート	書式
御見積書	書式
仕上げ表	書式
工事内容変更合意書	書式
工事完了・同確認書	書式

## ルール10

### トラブル等への責任ある対応

トラブルを未然に防ぐため、当行動基準を遵守するなどの取組が大切であるが、やむを得ずトラブルとなってしまった場合は、事業者として責任を持って対応する。

こうした取組により、事業者及びリフォーム業界の信用を高めていく。

～リフォーム事業者は以下のように対応する～

リフォーム工事においてトラブル等が発生した場合は、誠意をもって対応する。

トラブルに速やかに対応できるよう、事業者内の連絡体制を整えておく。

トラブルの原因を的確に把握し、速やかに原因に応じた適切な対処をする。

トラブルの原因、対応等を事業者内で周知し、繰り返さないよう対策を図る。

## 普及・促進に向けた支援

## 1 リフォーム 10 を確実に守るための体制の整備

主に地域の工務店等で構成する団体に、会員がリフォーム 10 を確実に守る体制の整備を働きかけます。

2 住まいのあんしんリフォーム<sup>テン</sup>10 制度

## (1) 制度概要

リフォーム 10 を確実に守るための要件を満たした団体に所属する会員（工務店等）と契約する消費者には、協力金融機関との連携により、優遇融資をする制度が準備されています。

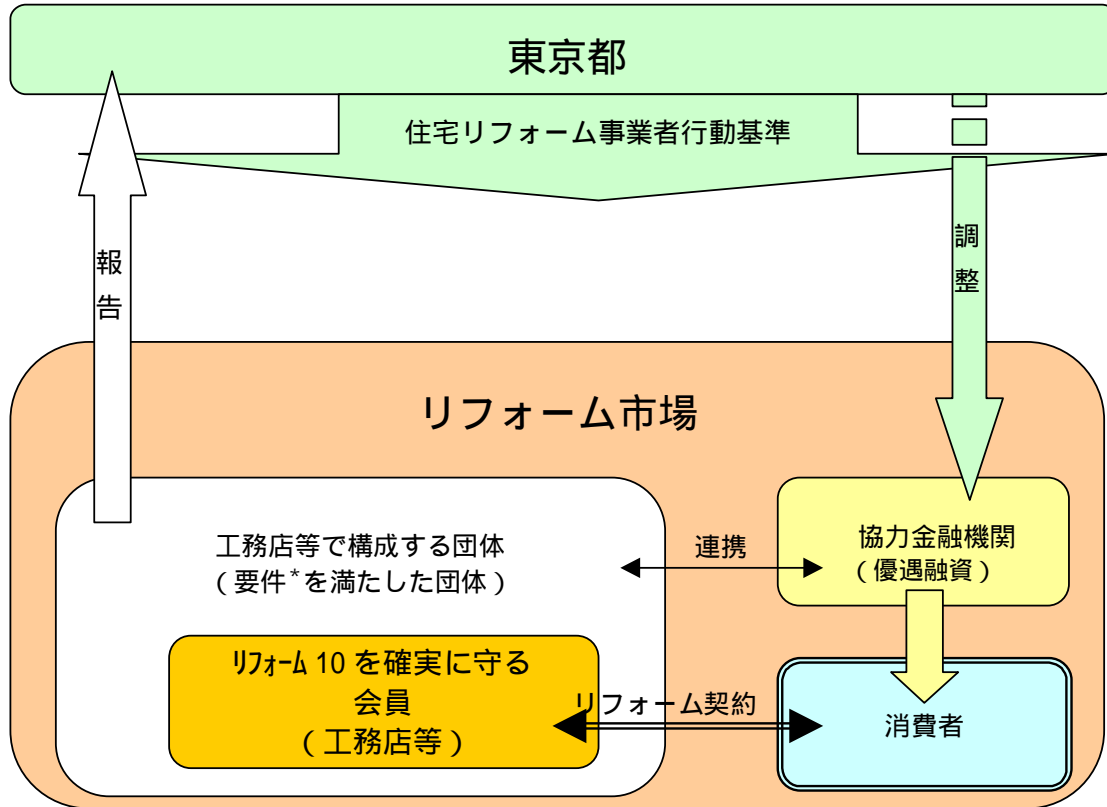
## (2) リフォーム 10 を確実に守るための要件

工務店等リフォーム事業者の団体は、以下の体制を整えることとします。

整備項目 [対応ルール]	備考
組織的な対応（指導・管理） [ルール 10]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 団体は、リフォーム 10 を会員へ普及し、啓発に努める</li> <li>・ 団体は、会則等を定め、会員はリフォーム 10 を確実に守る</li> <li>・ 団体は、会員の遵守状況を把握し、指導・管理する</li> </ul>
トラブル等への組織対応 [ルール 10]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 団体は、トラブルの未然防止に努める</li> <li>・ 止むを得ずトラブルが生じた場合、会員は団体等に報告し、指導・助言・処置等に従う</li> <li>・ 団体は、関係する会員に報告を求め、指導・助言・処置等を行う</li> </ul>
アフターサービス基準の整備 [ルール 8]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 団体は、アフターサービスについて、別紙「戸建住宅リフォームアフターサービス基準(案)」を参考に、サービス対象、項目、期間の基準を設定する</li> <li>・ 団体は会員に同基準を周知し、会員は同基準を確実に守る</li> </ul>
契約書等関係書式の整備 [ルール 9]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リフォーム工事契約及び施工にあたり必要となる書式は、原則として、住宅リフォーム推進協議会の「住宅リフォーム工事標準契約書式（小規模工事用）」を標準書式として使用する</li> <li>・ 記載内容が同内容で、かつ団体等で統一された書式であれば、体裁は任意とする</li> </ul>

なお、リフォーム 10 を確実に守ることが一部の会員に限られる場合は、団体内にそれらの会員で構成する組織（委員会等）を設置し、同様に体制を整えることで、要件を満たすものとみなします。

< リフォーム10の普及・促進に向けた支援 イメージ図 >



\* 要件は、(2) 参照

### (3) 協力金融機関

要件を満たした団体との連携に向けた準備を進めている金融機関は、以下の機関です。

金融機関名	問合せ先	
城北信用金庫	住宅ローングループ	03-3802-7611
多摩信用金庫	たましん法人テレフォンセンター	042-526-7739

平成 21 年 12 月現在

アフターサービス基準の整備（[ルール8]関連）

団体は、リフォーム工事に係るアフターサービス基準について当(案)を参考とし、無償で対応するアフターサービスの対象、項目、期間の基準を設定する。

戸建住宅リフォームアフターサービス基準（案）

< 構造体・防水部位 >

項目		対象	不具合現象例	期間	免責事項	
構造体	基礎	構造強度	リフォーム工事に起因し、かつ構造強度に影響を及ぼす著しい変形、破損、亀裂、傾斜	5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>既存住宅の築年数、維持管理状態により別途アフターサービス基準を定めた場合</li> <li>材質的な収縮に起因し、構造上特に支障ないもの</li> </ul>	
	床					
	壁					
	屋根					
防水	屋根	屋根葺替	雨漏	雨漏り及び雨漏りによる室内仕上面の汚損	5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>屋根葺き替え以外の場合</li> <li>屋根全体の葺き替え以外のもの</li> <li>台風等の強風時における開口部からの一時的な漏水</li> <li>リフォーム対象外の部分からの雨漏り</li> <li>既存住宅の築年数、維持管理状態により別途アフターサービス基準を定めた場合</li> <li>テラス屋根、カーポート等、屋外の工作物</li> </ul>
		その他 屋根・庇	雨漏	雨漏り及び雨漏りによる室内仕上面の汚損	3～5年	<ul style="list-style-type: none"> <li>台風等の強風時における開口部からの一時的な漏水</li> <li>リフォーム対象外の部分からの雨漏り</li> </ul>
	FRP防水	陸屋根、防水、バルコニー	雨漏	雨漏り及び雨漏りによる室内仕上面の汚損	5～10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>既存住宅の築年数、維持管理状態により別途アフターサービス基準を定めた場合</li> <li>テラス屋根、カーポート等、屋外の工作物</li> </ul>
		外壁(下地交換を伴う工事)	雨漏	雨漏り及び雨漏りによる室内仕上面の汚損	5～10年	
		既存外壁との取合部	雨漏	雨漏り及び雨漏りによる室内仕上面の汚損	2～3年	

## &lt;内装・設備・その他&gt;

	項目	対象	不具合現象例	期間	免責事項	
構造体以外の 下地及び仕上げ	基礎	仕上材	・モルタル等仕上材剥離、損傷	1年	・モルタル仕上部の幅2mm以下の亀裂 ・エフロレッセンス	
	床	主要構造部以外の コンクリート部	・コンクリート 仕上材	・内外土間、犬走り、ポーチ、テラス、カーポート等の著しい沈下、亀裂、剥離	1年	・幅2mm以下の亀裂 ・エフロレッセンス
		室内床	下地材 仕上材	・材料の著しい反り、割れ、隙間、浮き、きしみ	1年	・設計時に予想しなかった重量物を置いたことに起因するもの ・過度の暖房によるもの
	壁	外壁・内壁	下地材 仕上材	・下地材の著しい反り、ねじれ ・仕上材の亀裂、変形、剥離 ・タイルの目地切れ	1年	・2mm以下の亀裂 ・過度の暖房によるもの
	天井	軒天井・室内 天井	下地材 仕上材	・下地材の著しい反り、ねじれ ・仕上材の亀裂、変形、剥離	1年	・お客様が取付けた機器等に起因するもの ・過度の暖房によるもの
	屋根及び庇	屋根葺材、 水切等	・破損、めくれ、脱落	1年	・積雪に起因するもの	
	樋	樋・金物	・脱落、破損、垂れ下がり	1年	・積雪、凍結、枯葉のつまり起因するもの	
	外部金物	破風受金物・金属・手摺	・変形・破損・はずれ	1年	・積雪に起因するもの	
	外部建具・内部建具	建具・建具の 附属部品・換気口	・著しい反り、建付不良、作動不良、すきま及び部品の故障	1年	・作動に影響しない反り、木材の軽微なひび割れ ・過度な暖房によるもの ・雨、日照による玄関ドアの変色、退色 ・暴風雨、暴雨等による建具からの一時的な雨水の浸水	
	塗装	外壁塗装	塗装 仕上面	・塗装の膨れ、著しい退色、剥がれ	3～5年	・外壁塗装プラン仕様以外のもの ・建物全体の外壁塗装以外のもの ・木部、鉄部塗装 ・外構の壁等の塗装
		その他塗装	塗装 仕上面	・著しい変色、剥離、亀裂	1年	・歩行部分の剥離
	浴室	漏水	・漏水面及び漏水による室内 仕上面の汚損	1年	・家具、調度品の汚損	
	ユニットバス	漏水	・漏水面及び漏水による室内 仕上面の汚損	2年	・家具、調度品の汚損	
	設備	給排水衛生	配管・器具	・配管の配線不良、支持不良、破損及び電蝕 ・器具の取付不良等	1年	・異物のつまり、凍結によるもの、給排水のパッキング等の消耗品
電気		配線・器具	・配管、配線の接続不良、破損器具の取付不良等	1年	・電球、電池等の消耗品	
造作	濡れ縁・バルコニー・造付家具・巾木・回縁等	仕上材	・材質の著しい変質、変形、割れ、反り	1年		
虫害	防虫防蟻	防虫・防蟻 処理を行った部分	・白蟻による食害、損傷	5年	・土壌処理を行っていないもの ・畳、じゅうたんに発生するダニ類によるもの	
	外構造園		・破損、作動不良	1年	・塀等のエフロレッセンス	

## 参考： 関連機関

### 1 東京都地域住宅生産者協議会について

東京都地域住宅生産者協議会は、中小の工務店をはじめ、大工などの技能者、設計者、建材生産者など、家づくりに携わる18の団体で構成されています。

協議会は、東京都と連携し、それぞれの団体がもつ知識、技術を良質な住宅建設に活かすため、講習会の実施や情報交換の場を設け、協議会に参加する事業者の技術力、経営力の向上を図ることを目的として設立されました。

今後、さまざまな活動を通して、都民のみなさまに住まいに関する情報を発信していきます。

#### 東京都地域住宅生産者協議会を構成する団体

(平成19年4月1日現在)

東京都建築組合連合会	連絡先：03-3268-4320
(社)東京建設職能組合連合会	連絡先：03-3268-6343
(社)東京都中小建設業協会	連絡先：03-3356-7711
(社)東京中小建築業協会	連絡先：03-3822-2261
東京建設工業協同組合	連絡先：03-3591-1098
東京建設産業組合連合会	連絡先：03-3294-6542
(社)東京都鷹工業会	連絡先：03-5643-1705
全国建設労働組合総連合東京都連合会	連絡先：03-3200-7911
東京都建築大工技能士会	連絡先：03-3253-8301
(社)全日本建築士会東京都支部	連絡先：03-3367-7281
(社)日本住宅建設産業協会	連絡先：03-3511-0611
(社)日本ツーバイフォー建築協会	連絡先：03-5157-0831
(社)東京都木材団体連合会	連絡先：03-3630-9777
東京都合板組合連合会	連絡先：03-5214-3636
(社)東京都不動産関連業協会	連絡先：03-3222-3808
(社)東京都建築士事務所協会	連絡先：03-5339-8288
(社)東京建築士会	連絡先：03-3536-7711
(社)日本建築家協会関東甲信越支部	連絡先：03-3408-8291

全18団体

<参考> 関連機関

## 2 住宅リフォーム推進協議会

当行動基準において、契約書等関係書類の標準書式として、住宅リフォーム推進協議会の「住宅リフォーム工事標準契約書式（小規模工事用）」を指定しています。（ルール9）

### 住宅リフォーム推進協議会概要

（財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター内）

住宅リフォーム推進協議会は、全国の住宅リフォームに関連する諸団体、地方公共団体等により組織されており、住宅リフォームの促進と業界の健全な発展を図るための人材の育成や標準的な契約書式の作成等の活動を行っています。

連絡先 〒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

E-mail [suishinkyo@j-reform.com](mailto:suishinkyo@j-reform.com)

ホームページ <http://www.j-reform.com>

<参考> (財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター概要

住宅リフォームの円滑かつ確な推進を図るとともに、住宅に関する紛争解決の支援を行うため、以下のような事業を行っています。

ホームページ <http://www.chord.or.jp>

住宅リフォーム事業者行動基準（リフォーム<sup>テン</sup>10）

平成19年9月

東京都都市整備局住宅政策推進部民間住宅課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1

電話 03(5320)5006