

## VI リフォームの業務基本事項

### <適用の範囲>

- ・本規準は、プレハブ住宅会社（自社）が供給した新築住宅を、自社（※1 関係会社を含む）のリフォーム部門がリフォーム工事を行なう場合に適用する。  
（自社が独自の技術で、自社の供給した住宅以外のリフォーム工事を行なう場合は適用しない。）
- ・確認申請を必要とするリフォーム工事については、新築の供給業務管理規準に準ずる。また、少額の軽微な改修等については、本基準の適用外とする。
- ・製造、購買、物流、苦情対応業務は、新築の供給業務管理規準による。

※1 関係会社：グループ会社、リフォーム子会社、販売会社などをいう

### 1. リフォーム機器・部材ならびに工法開発業務

- (1) リフォーム工事に採用する機器・部材ならびに工法の開発においては、関係法令を遵守するとともに、品質目標の設定、安全性の確保を行い、「要求品質」を満足していることを確認する。
- (2) お客様に対して保証すべき品質および製造・施工が達成しなければならない品質および管理のポイントを「標準類」として規定する。
- (3) メンテナンスを必要とする品質項目に関しては、その建物のメンテナンススケジュールに従い、点検時期および補修方法を設定すると共に容易なメンテナンスを考慮した開発設計を行う。
- (4) 開発・設計・製造・施工および使用（生活）、ならびに、廃棄、解体、再利用、再資源化を含め、「お客様・地球に優しい」住宅リフォームを推進する。
- (5) お客様の満足度、苦情、市場などの情報の収集・分析を行い、機器・部材ならびに工法の開発・改良に反映する。

### 2. 販売業務

- (1) 広告宣伝、展示、性能・価格・工事範囲の表示などは、客観的事実に基づき、お客様が商品・サービスの特徴・内容を正しく理解し、適切に選択・契約できる内容とする。
- (2) お客様情報の入手・管理に当たっては、個人情報保護法を遵守する。
- (3) 商談にあたっては、お客様に対し、契約からアフターサービスまでのシステムを十分説明の上、理解していただくよう誠実に対応する。また、お客様の要望を十分にお聞きし、提案内容に反映するとともに消費者契約法・特定商取引法などを遵守し、お客様の利益を不当に害さないようにする。
- (4) 販売担当者は知識の向上に努め、リフォームのコンサルタントとして工事・商品・技術ならびに金融・税制などハード・ソフト両面の正確な情報提供に努める。
- (5) お客様への説明及び打合せを通し、特に重要な合意事項は文書で記録し、両者が保有する。また、下記事項について適切な説明を行い、資金計画を含め、お客様との了解に達した後に契約の締結を行う。

- 1) 住宅性能表示制度（必要に応じて、既存住宅の制度の利用促進に努める）
  - 2) 請負の範囲と見積り価格または売買の対象と売買価格
  - 3) 建築法規などの規制
  - 4) 契約までの手順
  - 5) 工事監理業務委託契約（対象となる工事の場合）
  - 6) 契約書記載事項以外の重要事項
  - 7) 工期
  - 8) 支払方法
  - 9) 保証内容
  - 10) 契約後、完成・引渡までの工程や手順等諸事項
  - 11) 登記、税金、融資等
- (6) 契約においては、工事請負契約書・契約約款及び必要に応じて設計図書を取り交わすとともに、お客様に対し、その記載事項および契約締結後の業務とそれについての留意事項を説明し、了解を得る。併せて、関係法規に基づき、公正な契約を締結しなければならない。

### 3. 設計業務

- (1) 邸別設計業務は、建築士法、建築基準法などの関係法令を遵守する。
- (2) 設計者は、建築予定の現況敷地、道路、法的規制、設備、地盤調査および敷地周辺状況等の確認を行い、適切な建築リフォーム計画を行う。
- (3) 設計者は、建築関連法規や条例、協定等を遵守し、また自社の定める設計要綱、標準設計図、標準仕様書等に基づいて、必要に応じて個別の設計図書を作成する。
- (4) 設計者は、建築士法に基づき、設計内容について適切に説明し、お客様の承認を得る。  
また、設計図書の変更が生じたときは、図書にその内容を明記して、お客様への説明と関係部署への伝達を行う。
- (5) 設計業務を伴うリフォーム工事全般について、記録、図書および資料の管理を行う。
- (6) 建築士法等に定めがある工事について、必要図書等は、定められた期間保管する。

### 4. 工事監理業務

工事の難易度に応じて工事監理者を選定し、工事監理者は、工事着手より工事完了までの期間について以下の業務を行なう。

- (1) 設計図書（設計図書に類するものの他、指示書等も含む）どおり施工されているか確認する。

### 5. 工事管理業務

- (1) 工事管理業務は、建設業法・廃棄物処理法など関係法令を遵守する。
- (2) 工事は、工程毎に定められた「標準作業書」に基づき施工し、各工程での品質を確実なものとする。
- (3) 工事を行うにあたり、予め定めた基準に基づき施工業者を選定し、工事請負基本契約を締結の上、登録業者として定める。
- (4) 定められた工事管理者または工事担当者は、契約書や設計図書（設計図書に類するものの他、指示書等も含む）の内容を十分に把握して施工管理を行う。

- (5) 工事管理者または工事担当者は、図書（設計図書に類するものの他、指示書等も含む）と建設地現況との照合を十分に行い、施工の難易度及び特記事項に留意して、合理的な施工計画をたてる。
- (6) 「建築物等の鉄骨の組立等作業主任者」もしくは「木造建築物の組立作業主任者」及び「足場の組立作業主任者」を必要とするリフォーム工事については、必要に応じて各々の主任者を定めるとともに、現場の状況、業者の状況等について十分に検討を行い、安全衛生管理対策をたてる。
- (7) 産業廃棄物の処理等については、収集運搬業者・処理業者の選定・契約・確認を適切に行うとともに、マニフェストの運用を徹底し、リサイクル率向上に努める。
- (8) 工事管理者または工事担当者は、予め定められた工程・項目・方法に基づき施工品質を確認する。

## 6. 工事検査業務

- (1) 検査員は、「工事検査規準」に基づき、公正かつ適切に工事検査を行う。  
但し、その他自主検査等の帳票による書類で確認することが出来る場合は、それに代えることが出来る。  
※自主検査記録・帳票：施工店による自主検査、等
- (2) 検査不合格のときは、当該部分の手直しを施工業者等に命じ、手直し後に再検査を行う。
- (3) 検査合格後、建築士法等の定めのある工事については、検査記録は設計図書などとともに必要期間保管する。

## 7. 住宅履歴管理業務

- (1) 自社（関係会社を含む）で、住まいの安全性や快適性を確保し、建物の資産価値の維持、向上を図るため基盤となる個別の住宅履歴情報を管理する。
- (2) 新築時の個別情報およびその後実施したメンテナンス・リフォームの個別情報は原則、建物の滅失が確認されるまで保管することが望ましい。

## 8. アフターフォロー業務

- (1) リフォーム工事後のフォローに関し、内容・組織を明確にする。
- (2) リフォーム工事後は、建物の資産価値を長期に維持し、お客様が安全且つ快適に生活できる為、以下のサポートを実施する。
  - ①各エリア担当による定期訪問 ②維持管理の助言、提案 ③不具合の調査・補修
  - ④リフォーム全般の相談・受付
- (3) アフターフォロー業務は、各社の定めに従い実施する。
- (4) 長期にわたる優良住宅維持の為にメンテナンスプログラムに沿った案内と提案を実施する。
- (5) 住宅内事故に対する安全を確保する。また、消費生活製品安全法に基づき対応する。