

【総合相談員 ハンドブック】



相談事例から見た
相談チェックワード & 相談者の不安ポイント

🔗 目的

このハンドブックは、相談員が相談に訪れた消費者の不安を受け止め、的確な助言を行うことで、消費者が紛争に関わることを未然に防ぐことを目的としています。

実際に消費者の相談を受けている相談員や専門家から、相談対応をする際の留意点や紛争が予見される相談事例を集め、相談者の状況を把握するために必要な項目などの分析と整理を行っています。その中から、紛争に繋がる可能性のある相談者の文言、確認項目の例、留意する点について取りまとめ、さらに、相談のきっかけとなる消費者の不安について整理しました。

🔗 ハンドブックの構成

本ハンドブックは次の2部構成となっています。

1 相談内容あるあるチェックワード

相談事例分析から、紛争が予見される文言を抽出し、それを相談内容の**チェックワード**とする。

ここでは、そのチェックワードが相談者から発せられた時に相談員が留意する点を例示する。

2 紛争が予見される消費者の不安内容

相談において、消費者が感じている**不安**を5つに分類し、それぞれの不安状況と相談員の気づきポイントを例示する。

このハンドブックは、気になるチェックワードから日ごろの相談を振り返ってみる、または、相談者のタイプ別不安内容について確認してみるなど、気になったページから開いてお読みください。

住まいの相談、リフォームの相談において、相談者の不安を取り除き、相談に潜む紛争を予見することで、消費者がトラブルに巻き込まれることがないように、このハンドブックを活用してください。

相談内容あるあるチェックワード

リフォームなどについて消費者から相談をうけるとき、その相談内容の中には、紛争につながる可能性のある文言が含まれていることがあります。ここでは、その文言を、相談員が話を聞いていて気をつけなければいけない**チェックワード**として、関係者やそのコミュニケーションに係るものを「**ヒト**」、相談対象となる住宅や建物に係るものを「**イエ**」、やり取りや企画に係る図面や書類などを「**シヨルイ**」という3つのカテゴリーに分類しています。



ヒト

ヒトとの関係性や当事者間のコミュニケーションがうまくいかないと、納得のいく住まいづくりにつながりにくい。

相談者とその家族、設計や工事をうけおる依頼先、近隣住民など、ヒトに分類されるチェックワードと留意すべきポイントについて紹介する。



イエ

イエの現在の状況と相談者の希望内容が合致しないまま進むと、トラブルを招きやすい。建物のおかれている状況、メンテナンスや性能向上を目的としたリフォームなど、イエに分類されるチェックワードと留意すべきポイントについて紹介する。



シヨルイ

各段階で作成されるシヨルイは証拠となるものであり、不備や確認不足があると、トラブルにつながりやすい。

リフォームの工事内容、お金、スケジュール、取り決めなどを記すシヨルイに分類されるチェックワードと留意すべきポイントについて紹介する。

凡例

チェックワード

依頼先

- ・希望するリフォームの施工経験があるか
- ・依頼先の進め方や費用が発生するタイミングなどを把握しているか
- ・会社の実績を確認しているか
- ・提案内容の説明を受けて理解しているか

確認項目の例

→ 紹介された依頼先だからといって安易に任せるのではなく、相談者自身が内容を把握して判断する

留意する点



チェックワード

ヒト

依頼先

- 希望するリフォームの施工経験があるか
- 依頼先の進め方や費用が発生するタイミングなどを把握しているか
- 会社の実績を確認しているか
- 提案内容の説明を受けて理解しているか

→ 紹介された依頼先だからといって安易に任せるのではなく、相談者自身が内容を把握して判断する

担当者

- 相談者の要望やイメージを共有し、それをふまえた提案をしてくれるか
- 相談者との相性が良く、コミュニケーションを取りやすいか
- 「言った・言わない」を防ぐため、窓口を担当者にしぼっているか
- 状況次第で担当者を変えてもらうことは可能か

→ 相談者と直接やり取りする担当者の対応力がトラブルの発生に大きく関わる

同居

- 家族間や世帯間で住まい方の合意ができているか
- リフォーム費用負担について世帯間で合意ができているか
- 相談者側の窓口を一本化しているか

→ 世帯がばらばらに計画を進めるのではなく、リフォーム計画の早い段階で世帯間の要望をまとめる

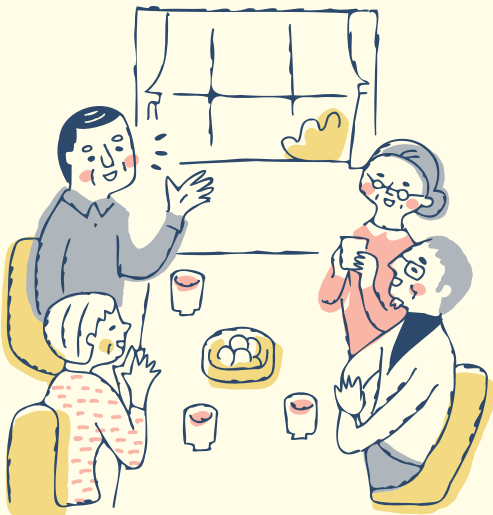




近隣

- ・敷地境界が曖昧な場合、敷地の境界確定を検討しているか
- ・相談者自身も工事前に近隣へあいさつに出向き、工事について誠意をもって説明しているか
- ・工事車両の駐車や工事騒音など、施工会社が近隣の迷惑にならないように配慮して進めているか

→ 工事中のトラブルが近隣住民との関係性悪化とならないように注意する



相続

- ・手続きがすべて完了しているか。手続きが完了していない場合は相談者以外に関係するヒトがいるか
- ・相談者以外の関係者の位置づけは整理されているか
- ・リフォーム計画の内容について家族間で合意できているか

→ 相続関係の状況を整理して確認しておく

名義

- ・建物や土地の名義を登記簿謄本などで確認しているか
- ・名義人はリフォーム計画を把握しているか
- ・リフォーム費用の支払いは名義人か名義人以外か
- ・将来の相続について相続関係者間で合意できているか
- ・名義人の状況に応じて後見制度や家族信託などを検討しているか

→ 名義人以外からのリフォーム計画の相談には注意が必要である



チェックワード

イ工

建物調査

- 建物のメンテナンスやリフォームの履歴を調べているか
- 建物調査は誰がどのように行ったものなのか等、相談者が調査内容を確認しているか

→ 建物の状態を把握した上で、今後のメンテナンスも意識したリフォーム計画をする

水回り

- 機器交換だけでなく、内装や配管の更新が必要な場合があることを把握しているか
- 将来のメンテナンスもふまえてリフォーム内容を計画しているか
- 漏水などの問題が発覚した際、その状況を確認の上、説明をうけているか

→ 工事内容のわかる資料を保存し、万が一の問題発生に備える

耐震

- 建物の竣工時期や工法を把握しているか
- 耐震診断を行っているか、現状の耐震性能を把握しているか
- 自分の希望する性能レベルを明確にしているか

→ 耐震補強をともなうリフォームは、大がかりになりやすいので、費用面と照らし合わせて幅広く検討する

省エネ

- 図面などで現状の断熱性能や仕様を把握できているか
- 自分の希望する性能レベルを明確にしているか
- リフォーム後に工事内容について説明を受け、書面や写真などを保存しているか

→ 「一般的」「最新」といった曖昧な言葉ではなく、求める省エネ性能を明確にする





バリアフリー

- ・対象者の身体状況にあった過不足ない工事内容になっているか
- ・介護保険を使うリフォームか

➔ 対象者の年齢や介護認定の有無、心身の状態を見極めて、希望するバリアフリー性能を明確にする

借地

- ・借地契約の内容を把握しているか
- ・必要な場合は、地主へ工事計画を報告し、許諾を受けているか

➔ 増改築は地主に確認した上で計画を進める

空き家

- ・空き家の名義は誰か
- ・空き家の管理は誰がしているのか

➔ 空き家の状況を把握した上で、処分の可能性も含めて、将来的な活用方法を検討する



マンション リフォーム

- ・近隣への対策をしながら工事しているか
- ・工事費が高額になるスケルトンリフォームの場合、将来を見越して計画しているか
- ・工事中の騒音をふまえて、工事時間や施工方法などに配慮しているか

➔ 管理組合の規約など、マンションリフォーム特有の必要事項を確認する



チェックワード

シヨルイ

打合せ記録

- ・打合せの記録を付けているか
- ・打合せ記録を受け取っているか
- ・打合せ記録の内容が、図面や見積書、契約書の内容に正しく反映されているか

→ 打合せ記録の内容がお互いの共通理解となっていること、双方が保管していることが重要である

見積書

- ・どのような経緯、どのような段階で提出された見積書か
- ・予算やスケジュールなどを伝えた上で作成された見積書か
- ・見積書について説明を受け、内容を理解できているか

→ 金額だけでなく、内容が希望に即したのものになっているか確認する

図面

- ・新築時や増改築時の図面があるか
- ・リフォームの図面は、現地調査の上、作成されているか
- ・伝えた要望が図面に反映されているか
- ・図面を元に説明がなされているか、理解できているか

→ 図面を元に金額が決まり、工事が進むため、図面の内容を理解していることが必要である





契約書

- 契約した認識があるか
- 契約書は手元にあるか
- 契約書や添付書類は打合せを反映した内容になっているか

➔ 約款も含め、注意事項についても確認が必要である

保証書

- 保証書を受け取っているか
- 工事会社の保証かメーカーの保証か、保証対象や保証期間、保証内容を分かっているか
- 保証書の所在が明確で、すぐに取り出せる場所にあるか

➔ 保証書があるだけでなく、不具合が起こった際の連絡先を明確にしておくことが必要である

重要事項説明書

- 重要事項説明書が手元にあるか
- 相談者自身が読み、内容を理解しているか
- 説明を受け、分からない点について確認ができているか

➔ 相談者の不利益になる項目もあるため、十分に説明を受け、理解することが重要である

検査済証

- 現在の住まいの検査済証があるか
- 検査済証が無い場合、依頼先からその理由を聞いているか
- 確認申請図書通りに建築されていることを把握しているか

➔ 検査済証が無い場合、増改築、売却の際に適合証明が必要となるなど、手続きが煩雑になる点に注意する

