

2015年3月20日(初版)

# リフォーム業務品質審査登録制度 についてのご案内 (申請の手引き)

一般財団法人ベターリビング

～はじめに～

## **リフォーム業務品質審査登録制度とは**

リフォーム業務品質審査登録制度は、リフォーム事業者が行う様々な業務について、(一財)ベターリビングが、自ら定めたリフォーム業務品質基準(全17項目)に基づき、書類審査、現地審査を実施することで、リフォーム事業者の行う業務がリフォーム業務品質基準に適合しているかどうかを判断し、適合しているリフォーム事業者を登録・公表するものです。

また、本審査は一般社団法人ベターライフリフォーム協会への入会の一要件であり、入会を希望するリフォーム事業者が必ず受ける審査です。

# 目 次

1. リフォーム業務品質審査登録について	4
(1) 審査登録の概要	4
2. 登録審査（初回審査）について	5
(1) 申請～登録までの流れ	5
(2) 申請手続き	6
(3) 審査の実施方法等	7
(4) 書類審査	8
(5) 現地審査	9
(6) 判定、登録及び公表等	10
3. 登録審査後の手続きについて	11
(1) 定期審査	11
(2) 再登録審査	15
(3) 登録後の事業所追加の場合	16
4. 審査における受審のポイント	18
(1) 審査を受審する準備	18
(2) リフォーム業務品質基準：確認ポイントと解説	18
5. 本制度の注意事項	24
(1) 登録後事業者の遵守事項	24
(2) 変更の届け出	24
(3) 登録の一時停止	24
(4) 登録の取消し	25
(5) その他の注意事項	25

## 1. リフォーム業務品質審査登録について

### (1) 審査登録の概要

#### 1) 審査の種類と審査サイクル

審査は、登録審査、定期審査、再登録審査の3種類があり、審査サイクルは約5年です。

実施年	審査名	審査登録実施内容
1年目	登録審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 登録・公表
2年目	定期審査	書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
3年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
4年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
5年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
6年目	再登録審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 再登録・公表

5年

#### 2) 申請及び登録

申請及び登録は事業者単位です。ただし、リフォーム業務を実施している事業所（支店、営業所、店舗等）が複数ある（複数事業所）場合は、事業所の数と業務内容によって審査実施数、審査料金等が異なる場合があります。

詳しくは、「2.登録審査（初回審査）について」（P5～）を参照ください。

#### 3) 審査結果及び判定

審査は、リフォーム業務品質基準に基づき、各基準について充実、適合、改善、不適合の判断を審査員が行い、審査結果を基に、登録、不登録の判定を行います。

#### 4) 登録及び公表

登録と判定となった場合は、登録証等を発行、申請者へ送付し、併せて（一財）ベターリビングのホームページに登録事業者として掲載し、公表します。

#### 5) 登録有効期限

登録された月の5年後が属する会計年度の末日までです。

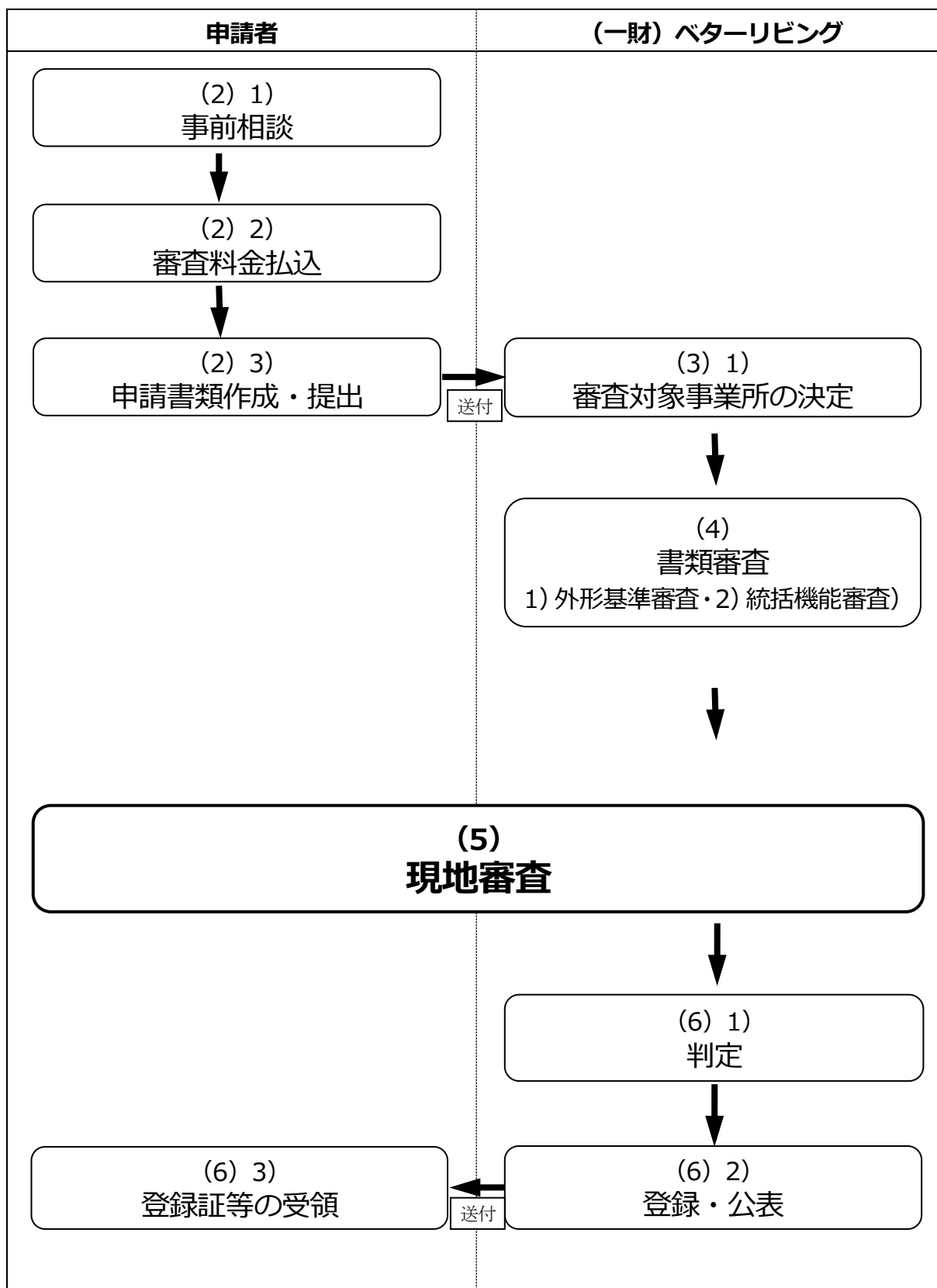
例えば、2015年4月1日から2016年3月31日までに登録した場合の、登録有効期限は2021年3月31日となります。

#### 6) 申請から登録までの期間

概ね3ヶ月程度です。ただし、申請書類の不備や記載内容のモレ等、申請の受理ができない等の場合は、さらに期間を要することもあります。

## 2. 登録審査（初回審査）について

### (1) 申請～登録までの流れ



## (2) 申請手続き

### 1) 事前相談

申請に関するご相談を事前に受け付けています。特に複数事業所の場合は、事業所の数と業務内容によって審査実施数、審査料金等が異なる場合がありますので、申請手続きをスムーズに行うため、事前相談をお願いします。

### 2) 審査料金払込

審査料金の払込は、原則として前払い（申請書類提出前）です。また、払込書の写しも申請書類として必要になりますのでご注意ください。

ただし、複数事業所の場合は、申請時点で審査料金が不明のため、後日確定後の振込・振込書の写しの提出となります。（提出いただく申請書内容により審査対象事業所数を決定し、ご連絡します）

審査料金は以下のとおりです。

リフォーム業務品質審査 登録審査料金 (消費税込)

審査対象 事業所	審査料金※		審査料金合計
	統括機能審査	現地審査（審査実施箇所）	
1	—	¥ 54,000 (1)	<b>¥ 54,000</b>
2～4	¥ 10,800	¥ 54,000 (1)	<b>¥ 64,800</b>
5～8	¥ 10,800	¥ 91,800 (2)	<b>¥ 102,600</b>
9～	(一財) ベターリビングへお問い合わせください。		

※ISO9001 認証取得事業者は、事業所数に関わらず ¥ 32,400（消費税込）です。

### 3) 申請書類作成・提出

申請書類は、申請する事業者の形態により異なります。以下内容を確認のうえ、申請書類を作成・提出してください。

#### ◆事業者形態

- (A) 事業所が1拠点のみで、ISO9001 認証が未取得である事業者
- (B) 事業所が複数あり、ISO9001 認証が未取得である事業者
- (C) ISO9001 認証を取得している事業者※1

※1：ISO9001 認証取得事業者については、活動範囲、認証サイト等により本形態に該当しない場合がありますので、別途審査事務局までご相談ください。

## 申請書類

提出に必要な書類※1		事業者形態		
		(A)	(B)	(C)
①	リフォーム業務品質審査登録申請書（新規）	○	○	○
②	法令遵守宣言書	○	○	○
③	会社案内等※2	○	○	○
④	リフォーム業務品質審査登録 審査対象事業所調査票	-	○	○※3
⑤	統括部門、事業所の関係がわかる書類（組織図等）※4	-	○	○※3
⑥	リフォーム業務品質審査登録料金振込書（写）※5	○	○※6	○
⑦	ISO9001の認証維持の確認ができる書面等（登録証等認証機関発行の文書等の写し）	-	-	○

※1：申請書類の記入は、手書き・PC 入力いずれの方法でも結構です。提出の際は、リフォーム業務品質審査登録 登録審査申請書類チェック表で確認チェック後、同封してください。なお、リフォーム業務品質審査登録申請関係書類はファイルに綴じてご提出ください。

※2：パンフレット、HPのコピー等貴社業務内容がわかるものがあればご提出ください。

※3：複数の事業所があるISO認証取得事業者のみ提出してください。

※4：組織図、組織機能等を添付してください。

※5：提出の際は、必ず「リフォーム業務品質審査登録料金振込書（写）」添付用紙に添付してください。

※6：複数の事業所がある場合は、申請時点で審査料金が不明のため、後日確定後の振込・振込書の写しの提出となります（提出いただく④の内容により審査対象事業所数を決定し、ご連絡します）

なお、申請手続きの詳細については、「一般社団法人ベターライフリフォーム協会入会の手引き」を参照ください。 URL：<http://www.blr.or.jp/reform/entry/entry.html>

### (3) 審査の実施方法等

#### 1) 審査対象事業所の決定

##### ◆事業所が1拠点の場合

申請した事業所が審査対象事業所となります。

##### ◆複数事業所の場合

複数事業所の場合は一定の要件を満たした、リフォーム業務を実施している全ての事業所が審査の対象となります。

審査対象事業所の定義は、『リフォーム業務について、営業～工事完了まで一連の業務を実施していること』であり、要件は以下の通りです。

- ①事業所専任の営業担当（顧客担当）が存在すること
- ②工事請負契約（受注）を事業所として実施していること

③施工管理業務を実施していること

複数事業所であっても、上記の要件を満たしていない事業所は、原則審査対象となりません。  
よって事業所数 = 審査対象事業所とならない場合もあります。  
ただし、上記①～③の一連の業務が数事業所で完結する等の場合は、数事業所をまとめて1  
審査事業所と扱うこともあります。

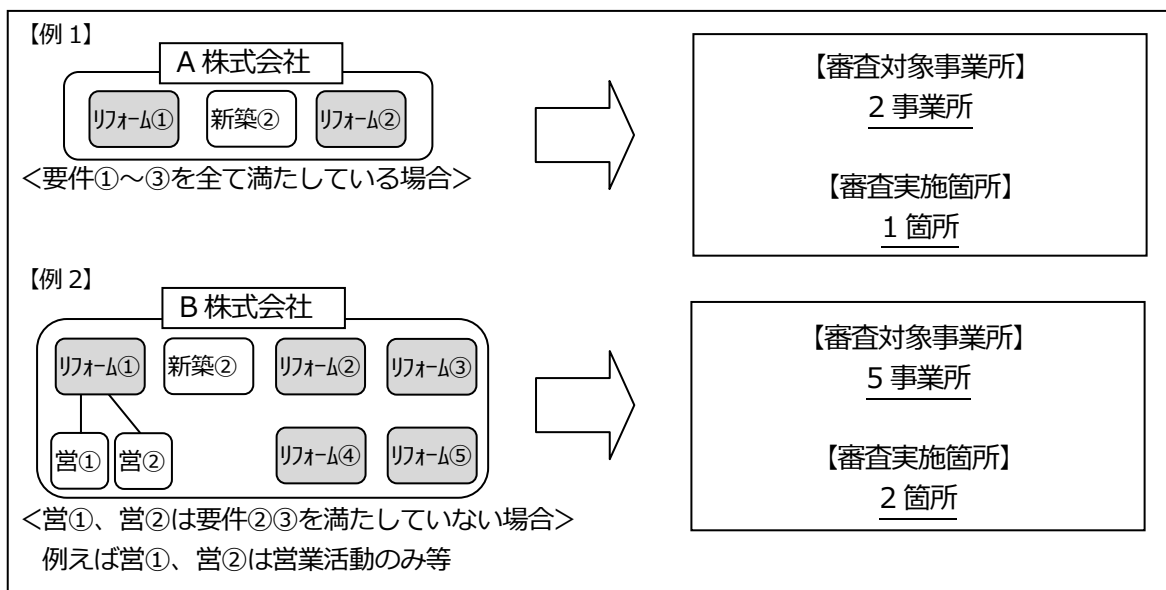
2) 審査の方式及び実施方法

審査は、審査対象事業所数の割合に応じて実施します。(サンプリング審査方式)

実施方法は、事業者の事業所を訪問して行う現地審査です。審査実施箇所は以下のとおりで  
す。

審査対象事業所数	審査実施箇所
1～4 事業所	1 箇所
5～8 事業所	2 箇所

注：9事業所以上の場合、(一財)ベターリビングへお問い合わせください。



(4) 書類審査

1) 外形基準審査

外形基準審査は、申請書類等を基に実施します。この審査は、リフォーム業務品質基準 1-  
①～③ (事業者外形基準) の3つの基準について行うものです。

基準	主な審査内容	確認書類
1-①	リフォーム工事実績の有無	リフォーム業務品質審査登録申請書
1-②	顧客保護体制の確立	リフォームかし保険登録事業者証 (協会へ提出)
1-③	法令遵守状況	法令遵守宣言書



## 2) 統括機能審査（複数事業所の場合のみ）

複数事業所を保有する事業者についてのみ実施する審査です。

### ◆目的

本審査登録制度は、サンプリング審査方式であり、原則として審査対象事業所の割合に応じた審査実施箇所のみ審査を実施し、その適合性をもって事業者を登録します。

よって、審査を実施しない審査対象事業所についても同等の適合性があると判断可能な要素が必要であり、その要素の有無を確認するための審査です。

### ◆内容

本社等のある部門が全審査対象事業所を統括しているかどうか、また共通のシステム（業務実施方法等）であるか等を主に以下3つの視点で審査を実施します。

- ①リフォーム業務のシステム（業務実施方法等）について
- ②苦情、クレームに関する管理について
- ③各事業所の状況把握について

審査の結果、統括外の事業所があったり、システム（業務実施方法等）が異なる等、統括機能を有しないと判断した場合、所定の審査実施箇所以外の審査を実施することがあります。

## (5) 現地審査

事業者の事業所（現地事務所）において、書類等の整備、運用状況及び業務の実施状況を審査します。この審査は、本審査登録制度において最も重要な審査です。

### ◆審査場所、審査時間

申請者の事業所に担当の審査員が訪問します。審査時間は1.5～2時間程度です。

なお、審査日時については、事前に担当審査員から連絡がありますので、都合の良い日時で審査を受けることができます。

### ◆審査方法、内容

リフォーム業務品質基準に従い、事業者に対してのヒアリング及び書類の閲覧により行います。

### ◆審査の判断内容

リフォーム業務品質基準の基準毎に適合性を審査、判断します。判断内容は以下のとおりです。

適合事項	基準に適合していると判断できる事項
不適合事項	基準に適合していないと判断できる事項
充実事項	基準に適合しており、且つ業務品質を高める為に取り組んでいると判断できる事項

改善事項	基準に概ね適合しているが、より良い業務をおこなう為に、将来に向け改善が必要と判断できる事項
------	---

◆不適合事項及び改善事項について

不適合事項または改善事項がある場合は、次回の審査において修正または改善されているかどうか確認を行います。

不適合事項については、審査員から1週間をめどに事業者へ修正処置の依頼があります。

期限までに審査員へ、修正処置を提示してください。

◆申請者が準備しておくもの

審査員は、主にリフォーム工事案件の書類を閲覧しますので、保管している案件の書類を数件分ご準備ください。特に、見積書、契約書、苦情に関する書類は必ず確認しますので、予め確認しておいてください。

## (6) 判定、登録及び公表等

### 1) 判定

現地審査の結果を基に、(一財)ベターリビングが判定を行います。

### 2) 登録・公表

登録と判定となった場合は登録証等を発行、申請者へ送付し、併せて(一財)ベターリビングのホームページに登録事業者として掲載し、公表します。

### 3) 登録証等の受領

登録証等を受領した際は、記載事項(登録事業者名、住所等)を確認してください。

### 3. 登録審査後の手続きについて

#### (1) 定期審査

##### 1) 登録事業者

登録審査の受審後、登録を受けた事業者は登録事業者となります。登録事業者は、登録の翌年度から有効期限までの期間において、毎年審査を受審します。

##### 2) 定期審査の受審

登録要件であるリフォーム業務品質基準を継続的に満たしているかを書類審査により判断する審査です。登録有効期限内に毎年1回、計4回の審査を所定の期間内（以下「審査実施期間」といいます。）に受審します。（登録の維持）

実施年	審査名	審査登録実施内容
1年目	登録審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 登録・公表
2年目	定期審査	書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
3年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
4年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
5年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
6年目	再登録審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 再登録・公表

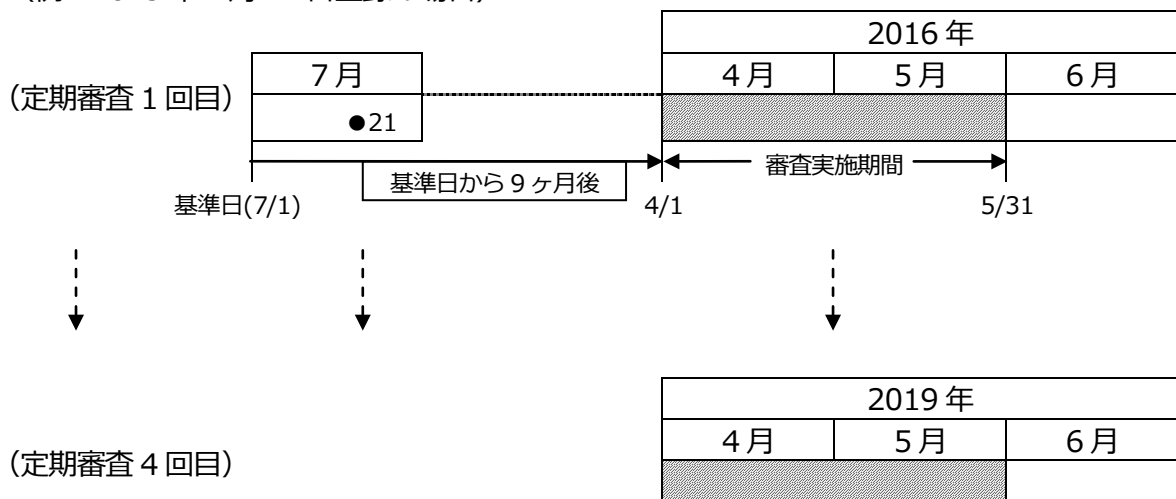


##### 3) 審査実施期間

定期審査の審査実施期間は、基準日（※）が起点となるため、下図の通り常に同じ月が対象となります。

※基準日：登録された月の初日をいいます。（例：2015年4月22日が登録日の場合、基準日は2015年4月1日となります）

（例：2015年7月21日登録の場合）

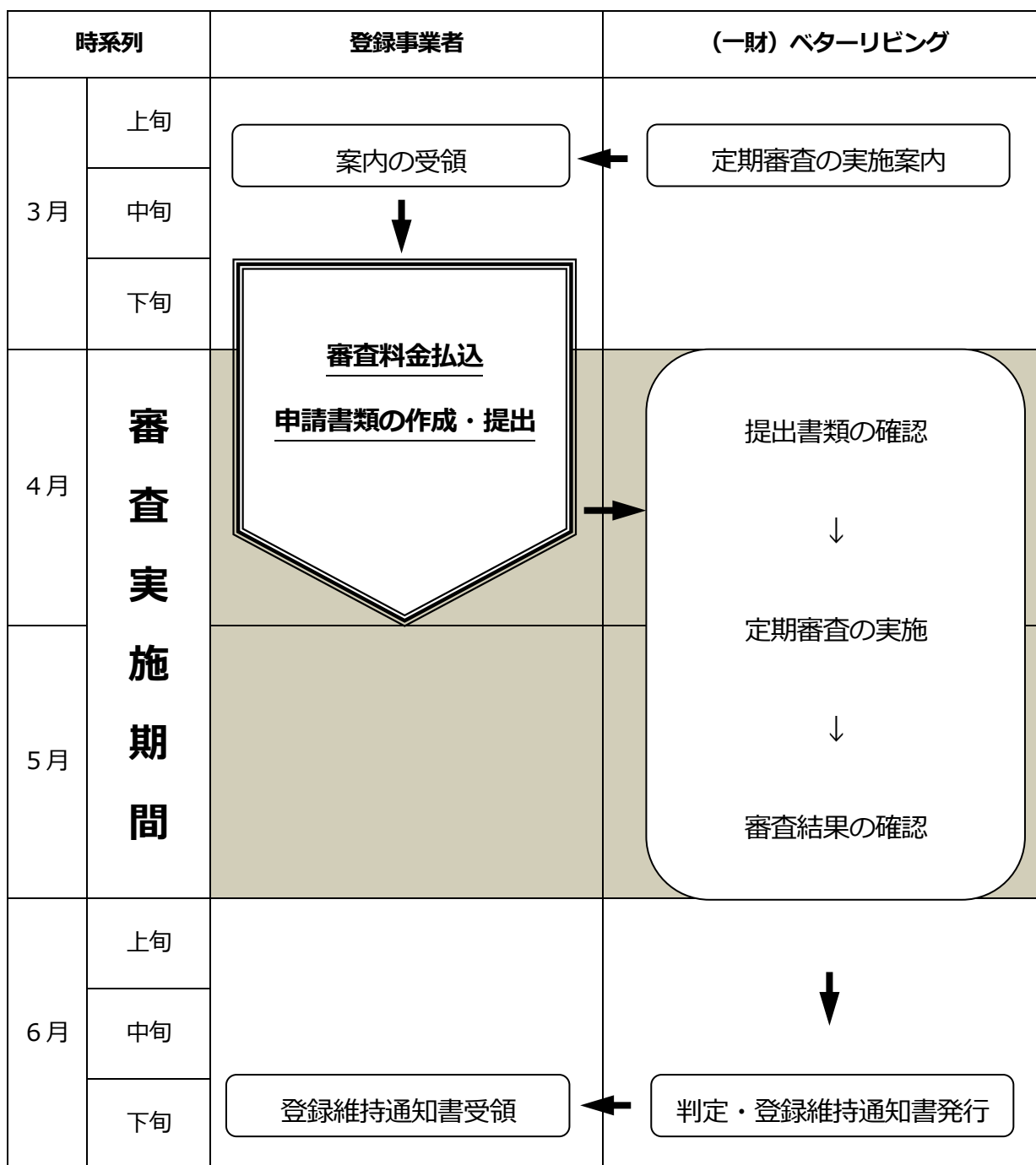


#### 4) 複数事業所の審査実施

事業所が複数の場合、各年で審査を実施する事業所が異なることがあります。いつどの事業所を審査するかについては、登録の際に登録証と同時に送付する「リフォーム業務品質審査登録 登録通知書」に、定期審査の審査スケジュール（予定）が記載されていますので、事前に確認してください。（定期審査の実施案内でも毎回通知します）

#### 5) 定期審査の流れ

定期審査の流れは以下の通りです。（例：7月度登録の場合）



## 6) 定期審査の実施案内について

定期審査実施期間初日のおよそ 3 週間前に、(一財) ベターリビングから登録事業者へ送付します。発送する文書及び内容は以下の通りです。

### ◆リフォーム業務品質審査登録 定期審査実施案内通知書

審査実施時期、申請書類、提出期限等審査のご案内全般が記載されていますので、内容を確認してください。

### ◆リフォーム業務品質審査登録申請書 (定期)

発行する時点の登録事業者情報を印字した状態でお送りします。

### ◆リフォーム業務品質基準適合状況報告書及び作成方法の説明書

前回審査以降の業務実施状況を業務品質基準毎に報告するための書類です。

### ◆前回審査時の審査結果概要書 (写)

前回の審査結果がどのようなものであったかが確認できる文書です。こちらは前回の審査後に送付しているものと同じものですが、参考までに同封します。

## 7) 申請書類

以下を参考に申請書類を作成し、期限までに提出してください。

提出に必要な書類		ISO 取得状況	
		未取得	取得済
①	リフォーム業務品質審査登録申請書 (定期)	○	○
②	リフォーム業務品質基準適合状況報告書	○	—
③	業務実施書類 3 点 (見積書/契約書/苦情処理の記録)	○	—
④	リフォーム業務品質審査登録料金振込書 (写)	○	○
⑤	ISO9001の認証維持の確認ができる書面等 (登録証等認証機関発行の文書等の写し)	—	○

## 8) 提出期限

提出期限は、実施案内発送の翌月末 (発送から約 1.5 ヶ月後) です。

## 9) 申請書類作成について (主な書類)

定期審査の実施方法は、原則として現地審査ではなく書類審査のみとなります。審査をスムーズかつ正確に実施できるよう、以下を参考に作成してください。

### ①リフォーム業務品質審査登録申請書 (定期)

申請日、代表者印の押印、過去 1 年間のリフォーム工事実績は必ず記入してください。印字されている登録情報に変更があれば、各情報の変更後欄へ記入してください。

## ②リフォーム業務品質基準適合状況報告書

リフォーム業務品質基準の基準 1-④～2-④（14 項目）について、前回の審査以降の業務実施状況を前回審査時と比較し、以下の通り記入してください。

- ◆前回の審査から変更がない場合は「前回審査時と同様」の□にレ点
- ◆前回の審査から変更した場合は「前回審査時から変更」の□にレ点かつ、変更した内容を所定の欄に記入または変更がわかる書面を添付

## ③業務実施書類 3 点（見積書/契約書/苦情処理の記録）

業務の実施状況を審査するうえで特に重要と考える業務については、前回審査以降の実際のリフォーム工事案件で作成、保管している上記 3 点の書類を提出していただきます。書類を提出するうえでの注意点は以下の通りです。

### ●全書類共通

書類は全て、実際に作成、締結、保管等したもの（写し）を提出してください。ただし、個人情報（顧客名、住所等）は不要ですので、その部分は削除等いただいて結構です。

### ●苦情処理の記録

前回審査から本定期審査期間内で、記録にすべき苦情が発生しなかった場合は、発生した際に記録する書式を未記入の状態提出してください。

## 10) 前回審査での不適合及び改善事項について

登録審査の部分（2.（5）現地審査：P9）で説明した通り、前回の審査で指摘された不適合または改善事項については、次回の審査で確認することになっています。

確認する審査が定期審査の場合は、修正処置または改善した内容がわかるように、リフォーム業務品質基準適合状況報告書等への記入またはその内容がわかる文書等の添付をしてください。特に不適合事項については、実際に修正処置がされていない場合、登録の一時停止等になる場合がありますので、十分ご注意ください。

## 11) 審査料金（定期審査：1 回/年）

（消費税込）

審査対象 事業所	審査料金（審査実施箇所）
1～4	¥ 21,600（1）
5～8	¥ 43,200（2）
9～	（一財）ベターリビングへお問い合わせください。

※ISO9001 認証取得事業者は、事業所数に関わらず ¥ 16,200（消費税込）です。

## (2) 再登録審査

### 1) 再登録審査の受審

再登録を希望する登録事業者は、再登録審査実施期間に内に再登録審査を受審する必要があります。(再登録)

実施年	審査名	審査登録実施内容
1年目	登録審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 登録・公表
2年目	定期審査	書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
3年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
4年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
5年目		書類審査 ▶ 判定 ▶ 登録維持
6年目	再登録審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 再登録・公表

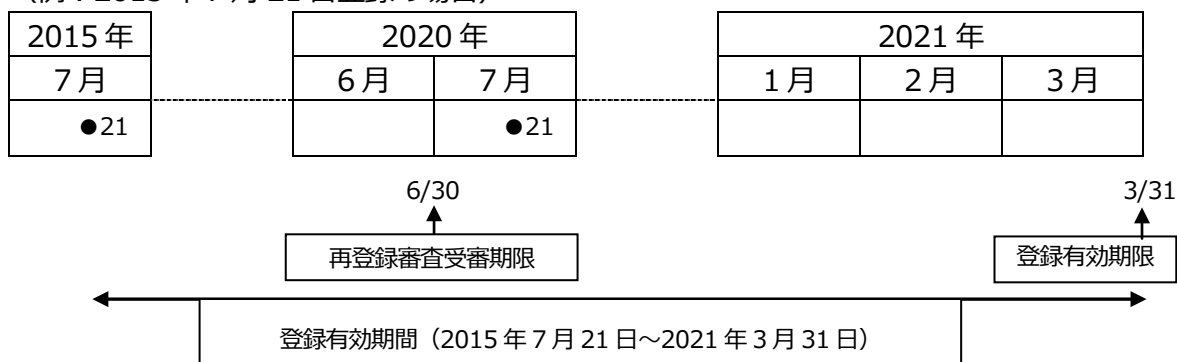


### 2) 審査実施期間及び注意点

審査実施期間は、定期審査と同様です。(3.(1)3) 審査実施期間：P9 参照) ただし、審査実施期間内に受審しなかった場合、登録の一時停止となる場合があります。

また、登録有効期限内に登録と判定されない場合は、登録有効期限の到来をもって満了となります。

(例：2015年7月21日登録の場合)



### 3) 再登録審査の手続き、審査方法、審査料金等

再登録審査も定期審査同様、(一財) ベターリビングより再登録審査の実施案内を登録事業者へ送付します。審査方法、審査料金等は、原則登録審査と同様です。

詳細については、(一財) ベターリビングへお問い合わせください。

### (3) 登録後の事業所追加の場合

#### 1) 事業所追加の申請

リフォーム業務を行う事業所を新設する等の場合は、事業所追加の申請が必要ですので、速やかに（一財）ベターリビングへ申請してください。

#### 2) 申請書類

申請書類は以下のとおりですが、申請手続きをスムーズに行うため、事前相談をお願いします。

提出に必要な書類	
①	リフォーム業務品質審査登録変更届
②	リフォーム業務品質審査登録 審査対象事業所調査票
③	統括部門、事業所の関係がわかる書類（組織図等）
④	リフォーム業務品質審査登録料金振込書（写）

#### 3) 審査方式等

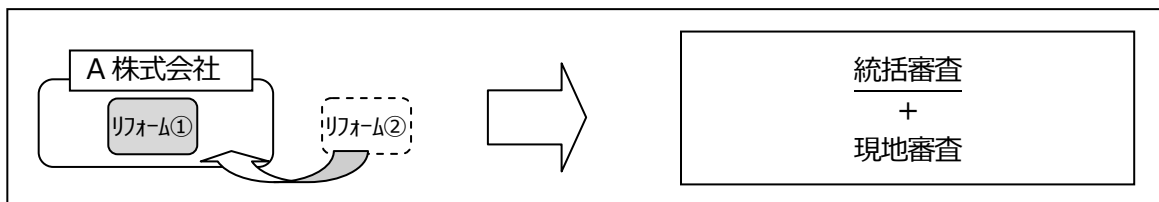
本制度への登録後、新たに事業所を立ち上げる等により事業所が追加になる場合は、原則として複数事業所の審査方式を適用します。（追加する事業所が審査対象事業所の場合のみ）

#### 4) 審査の実施時期

原則として、事業所の追加申請時点で予定される次年度の審査（定期審査、再登録審査）の実施時期に行います。ただし、実施する審査は現地審査のため、少なくとも1件以上のリフォーム工事案件が完了（物件の引渡し）した後となります。

#### 5) 1 事業所のみ事業者が事業所を追加する場合

事業所を追加するタイミングで、“複数事業所の場合”となります。この際、新たに統括機能審査も同時に実施します。







## 4. 審査における受審のポイント

### (1) 審査を受審する準備

#### 1) 事前準備

審査は、ベターリビングが自ら定めた、17項目から構成されるリフォーム業務品質基準を基に実施します。よって、事前にリフォーム業務品質基準を確認してください。

#### 2) 当日の準備

リフォーム業務品質審査は、17項目から構成されるリフォーム業務品質基準について、リフォーム事業者様の書類等の整備状況及び運用状況を確認するものですが、審査は以下の内容を中心に行います。

- ◆実際に記載されている見積書等の書面の他、ヒアリングでの確認
- ◆受注～工事完了（アフターサービス）における一連の業務の流れに沿った確認
- ◆リフォーム業務品質基準に間接的に関わる内容の確認

よって、審査当日は工事案件の書類の準備をお願いします。

### (2) リフォーム業務品質基準：確認ポイントと解説

リフォーム業務品質基準について、受審する際のポイントを以降で説明します。実際の審査では以下の内容以外にも確認する場合がありますので、あくまでも「参考」としてください。

#### ●基準（1-①）

リフォーム工事を適正に行う事業者であって、リフォーム工事に関して実績があること

《審査での主な確認ポイント》

- ・事業者がリフォーム工事を適正に行っているか。
- ・リフォーム工事実績が申請年度以前3年以上あるか。
- ・リフォーム工事実績（下請け工事を除く）が3年以上あるか。

【確認書類例】

リフォーム業務品質審査登録申請書類 等

#### ●基準（1-②）

リフォーム工事に問題が発生したときに、最終的に顧客に影響を与えない体制となっていること

《審査での主な確認ポイント》

- ・リフォームかし保険の保険法人への事業者登録を行っているか。

【確認書類例】

リフォームかし保険登録事業者証の写し（ベターライフリフォーム協会提出のもの）

●基準（1-③）

申請年度以前4年間（事業年度）に法令違反がないこと

《審査での主な確認ポイント》

- ・申請年度以前4年間（事業年度）において、法規制（建築基準法、建築士法、建設業法、特定商取引に関する法律、その他関係法令等）に違反したことがない。もしくは違反したが現時点では既に違反処理が終了しているか。

【確認書類例】

法令遵守宣言書

●基準（1-④）

社内の指示命令系統が確立され、責任区分が明確になっていること

《審査での主な確認ポイント》

- ・社内での業務分担が決まっているか。
- ・全ての業務を管理している責任者は誰か？

【解説】

各業務の分担をある程度決めることで確実性、効率性が高まります。個人での経営の場合は特に分担などはなくても問題ありません。

【確認書類例】

組織図、業務分担表 等

●基準（1-⑤）

工事案件の関連文書を特定し、必要な期間保管していること

《審査での主な確認ポイント》

- ・保管している工事関連文書がどのようなものか、特に見積書、契約書、苦情処理の記録は確実に保管されているか。
- ・保管方法、期間及び実際の保管状況の確認。

【解説】

工事实績の把握、顧客要求への対応等で工事案件を整理できているかがポイントです。とりわけ見積書、契約書、苦情処理の記録は保管必須です。保管方法、期間は問いませんが、ある程度決められていることが必要です。

【確認書類例】

現在保管している文書ファイル 等

●基準（1-⑥）

作業者、委託業務先選定の基準があり、定期的に委託業務先の評価を行っていること

「審査での主な確認ポイント」

- ・委託業務先に対して何らかの評価、チェックを行っているか
- ・上記評価、チェックの結果を選定の基礎としているか

【解説】

評価は技量、評判、顧客対応等特には問いません。業務を委託している理由を明確にできれば結構です。評価、チェック後の結果を選定の反映していることも必要です。

【確認書類例】

委託業務先リスト、委託業務先を評価している文書 等

●基準（1-⑦）

苦情処理体制を整備していること。また、再発防止のため、内容、原因、処理方法、対応結果等を記録、保管していること

「審査での主な確認ポイント」

- ・苦情処理対応の方法が決まっているか。
- ・内容等、記録として残しているか。

【解説】

対応のルートや手順が原則的にあれば結構です。また、苦情の記録は特別に専用様式を用いる必要はありませんが、顧客のため、また自社のためにも残すことが重要です。

【確認書類例】

苦情処理の記録がわかる書類 等

●基準（1-⑧）

見積書、契約書は、記載すべき内容を定めた文書等があり、手順通りに作成されていること

「審査での主な確認ポイント」

- ・定型の見積書、契約書があり、記載すべき項目が記載されているか。

【解説】

見積書：決められた見積書で、顧客に説明できるような見積書であることが重要です。

契約書：契約書として必要な項目が記載されているかが重要です。

【確認書類例】

見積書、契約書 等

●基準（1-⑨）

施工前に対象工事の内容、工期、発注部品を総合的に確認してから、工事を開始していること

《審査での主な確認ポイント》

- ・ 施工前に工事内容や設備、職人等のスケジュール確保等を行っているか

【解説】

予定する工期通りに完了するためには、事前の準備、確認が必要です。やむを得ない場合以外で、事前確認を怠る等により予定より工期が延びることがないように準備しているかがポイントです。

【確認書類例】

工程表、スケジュール表 等

●基準（1-⑩）

施工手順書もしくはそれに準ずる書面等に従い施工していること

《審査での主な確認ポイント》

- ・ 機器交換工事は、メーカーが用意する施工要領書等に従って施工しているか
- ・ 必要に応じた自社の施工手順書があるか

【解説】

設備等の工事は、メーカーの施工要領書等に従って施工していない場合、後の保証が受けられなくなる可能性もあるため、決められた方法、手順で施工することが重要です。

【確認書類例】

メーカーが用意する施工要領書、自社施工手順書 等

●基準（1-⑪）

施工の適切な段階にチェックポイントを設け、適時確認していること

《審査での主な確認ポイント》

- ・ 工事検査・チェック等を行っているか
- ・ 検査記録があるか（施工前後の写真等も含む）

【解説】

検査の種類や時期等は問いませんが、工事毎に必要なと思われる検査を把握し、検査を実施していることが必要です。記録は文書、等以外でも施工前後の写真でも構いません。

【確認書類例】

検査記録、施工前後の写真 等

●基準（1-⑫）

工事完了時に顧客に対して必要なものの引渡し、説明がされ、工事完了の承認を得ていること

《審査での主な確認ポイント》

- ・引渡し時に、顧客へ説明する内容、渡すものが決まっているか。
- ・工事完了は口頭のみでなく、書面をもって行き顧客の承認を得ているか。

【解説】

設備取説、保証書等手渡し、その他説明の実施など。また、工事の完了は双方にとって重要な内容であるため、書面をもって明確にすることが必要です。

【確認書類例】

実際に顧客へ渡している文書類、工事完了確認書 等

●基準（1-⑬）

アフターサービスを適宜実施していること

《審査での主な確認ポイント》

- ・工事完了後の顧客からの要望等に対し、確実に対応していることを確認します。
- ・具体的なアフターサービスを実施しているか確認します。

【解説】

アフターサービスは、具体的なサービス以前の問題として、顧客からの要望に対し有償、無償問わず対応することが基本です。その上で、定期点検や訪問、はがきの郵送等、実施していれば、その内容をお答えください。

【確認書類例】

実施しているアフターサービスが確認できる書面 等

●基準（2-①）

見積書、契約書、保険契約締結の有無、その他重要な事項等を提示、説明していること。必要な場合は、都度顧客の承認を得ていること

《審査での主な確認ポイント》

- ・見積書の提示説明、契約書の取り交わし、その他重要事項等提示、説明しているか。
- ・顧客の承認（署名、捺印）をもらう書面があるか。

【解説】

原則として、見積書提示、契約書の取り交わしは実施すべきです。また、その他工事についての重要事項等を顧客へ提示、説明しているかがポイントです。

【確認書類例】

見積書、契約書、その他重要事項説明書等、顧客に提示・説明している書面 等

●基準（2-②）

打ち合わせ内容等をメモ、議事として記録し、必要な場合に確認できること

《審査での主な確認ポイント》

- ・顧客との打ち合わせ内容等を記録しているか、必要な場合に確認できる状態か。

【解説】

顧客の要望が確実に工事に反映される、顧客とのトラブル回避（言った言わない）のためには、打ち合わせ時に何らかのメモを取ることは重要です。書式は問いませんが、後日確認できる状態にすることが必要です。

【確認書類例】

打ち合わせシート 等

●基準（2-③）

追加、変更発生時は、都度顧客の承認を得ていること

《審査での主な確認ポイント》

- ・工事の変更、追加がある場合は、変更、追加内容を顧客に説明し、顧客の承認を得てから工事を着工しているか

【解説】

顧客の要望、事業者御都合に関わらず、変更等の確認後の施工が基本です。

【確認書類例】

工事内容変更合意書、変更、追加後の見積書 等

●基準（2-④）

施工業者等に対して、顧客と打ち合わせした施工中における注意事項を周知していること

《審査での主な確認ポイント》

- ・施工業者に、工事に関する注意事項を確実に伝えていることを確認します。

【解説】

工事中の注意事項（顧客からの要望、近隣挨拶、トイレ等）を施工業者へどのように周知しているかをお答えください。

【確認書類例】

現場規則 等

## 5. 本制度の注意事項

### (1) 登録事業者の遵守事項

登録事業者は、以下内容について遵守しなければなりません。

- ①登録についての不正確な引用又は誤解を招くような公表をしないこと
- ②全ての苦情等に対して適切な処置を講じ、苦情の内容、取った処置及びその効果について記録し保管すること。また、該当する場合には、「リフォーム業務品質基準」に適合させるためにとった修正処置を記録し保管すること。(一財) ベターリビングが要求した場合は、当該記録を提供すること
- ③定期審査及び再登録審査を受審すること。受審の際には、苦情の解決に必要とする全ての記録、情報等を(一財) ベターリビングに提供し協力すること
- ④2.2 変更の届け出にあたる場合、変更届けの提出をすること

### (2) 変更の届け出

以下の登録情報に変更がある場合は、変更届を提出して下さい。(一財) ベターリビングは、届出の内容が「リフォーム業務品質基準」を満たしているかどうかを確認し、満たしていたときには変更届出を受理いたします。

- ①事業者名
- ②代表者(氏名、役職)
- ③事業者住所
- ④管理責任者(氏名、所属・役職、住所)
- ⑤連絡担当者(氏名、所属・役職、住所、TEL、FAX、Email)
- ⑥統括部門(事業所名、責任者、業務内容、機能)
- ⑦リフォーム業務を行う事業所(事業所名、責任者、住所、業務内容)
- ⑧リフォーム業務を行う事業所の削除、追加
- ⑨ISO9001 認証取得状況(一時停止、取消し、新規取得)

### (3) 登録の一時停止

登録事業者が次のいずれかに該当する場合は、登録を一時停止するものとします。

- ①定期審査又は再登録審査を特別な事情なく所定の期間内に受審しなかった場合
- ②定期審査又は再登録審査における「リフォーム業務品質基準」を満たしていなかった事項の修正処置が、指定した期日までに報告されなかった場合
- ③偽り、重大な過失若しくはその他不正な手段により登録を受けている恐れがある場合
- ④登録の引用、登録証の不適切な使用又は不適切な登録の引用が修正されない場合
- ⑤苦情等に関する要請に対して、指定した期限までに適切な措置が講じられない場合
- ⑥(一財) ベターリビングに対する財政的義務を怠っている場合



(例)登録審査料金の指定期日までの未払い

⑦リフォーム業務を含めて ISO9001 を取得していた登録事業者が、以下の審査を受審しなかった場合

・リフォーム業務を含む ISO9001 の取得状況について、登録範囲の変更（リフォーム業務の除外）、一時停止又は取り消しとなった場合に、ベターリビングが指定する審査

⑧その他重大な事故又は過失、意図的な法令違反等により登録事業者の活動等が反社会的である恐れがあると認められる場合

#### (4) 登録の取消し

登録事業者が次のいずれかに該当する場合は、登録を取消し、当該登録事業者へ通知するとともに、取り消した旨を（一財）ベターリビングのホームページに掲載して公表します。

①登録事業者から登録の取消し申請があった場合

②偽り、重大な過失若しくはその他不正な手段により登録を受けたことが判明した場合

③破産し復権を得ないことが判明した場合

④消費者の利益を保護するために特に必要がある場合

⑤一時停止を行った後、指定した期日までに一時停止を解除する条件を満たせなかった場合

⑥その他重大な事故又は過失、意図的な法令違反等により登録事業者の活動等が反社会的であると認められる場合

登録を取り消された場合、登録事業者は、登録証を速やかに（一財）ベターリビングへ返却してください。また、登録事業者が、登録された事業者であることを、会社案内、ホームページ、名刺、広告等で公表をしている場合には、速やかにその使用を中止してください。

#### (5) その他の注意事項

1) 審査にかかる費用（審査料金等）についての請求書は発行しません。

2) 申請等で提出された書類は返却しません。

3) 申請者又は登録事業者の都合により審査を中止（現地審査の当日キャンセルを含む）した場合には、お振り込みいただいた料金は返却しません。

4) 登録証の再発行は可能です。ただし、紛失、破損、社名変更、住所移転等、登録事業者に帰する事由の場合は、有償で発行となります。再発行料金は¥3,240（消費税込）です。

## 本ご案内のお問い合わせ先

〒102-0071

東京都千代田区富士見 2-7-2 ステージビルディング 4F

一般財団法人ベターリビング システム審査登録センター

リフォーム業務審査部

TEL : 03-5211-0626      FAX : 03-5211-0594

E-mail : [blr-c@cbl.or.jp](mailto:blr-c@cbl.or.jp)