

2021年4月1日(第5版)

# リフォーム業務品質審査登録制度 についてのご案内

一般財団法人ベターリビング

# 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) 更新審査 . . . . .	15
(3) 登録後の事業所追加の場合 . . . . .	16
4. 本制度の注意事項 . . . . .	
(1) 登録後事業者の遵守事項 . . . . .	
(2) 変更の届け出 . . . . .	
(3) 登録の一時停止 . . . . .	
(4) 登録の取消し . . . . .	
(5) その他の注意事項 . . . . .	


# 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、更新審査の3種類があり、審査サイクルは約3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	更新審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 更新・公表



### 2) 申請及び登録

申請及び登録は事業者単位（1企業1登録）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）場合で業務の実施方法が著しく異なる場合など事業所1か所では適合性の確認ができないと判断した場合は、現地審査実施数を追加する場合があります、この場合は審査料金も追加となります。

詳しくは、「2.登録審査（初回審査）について」（P6～）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、各基準について適合、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。

また、適合の状態を3段階の品質レベルに評価するとともに、充実した事項の抽出や必要に応じ「品質向上アドバイス」として業務改善につながる指摘を行います。

### 4) 登録及び公表

登録と判定された場合は、登録証等を発行し、一般社団法人ベターライフリフォーム協会（以下「BLR協会」という）を通じて申請者へ送付いたします。併せて一般財団法人ベターリビング（以下「ベターリビング」という）のホームページに登録事業者として掲載し、公表します。

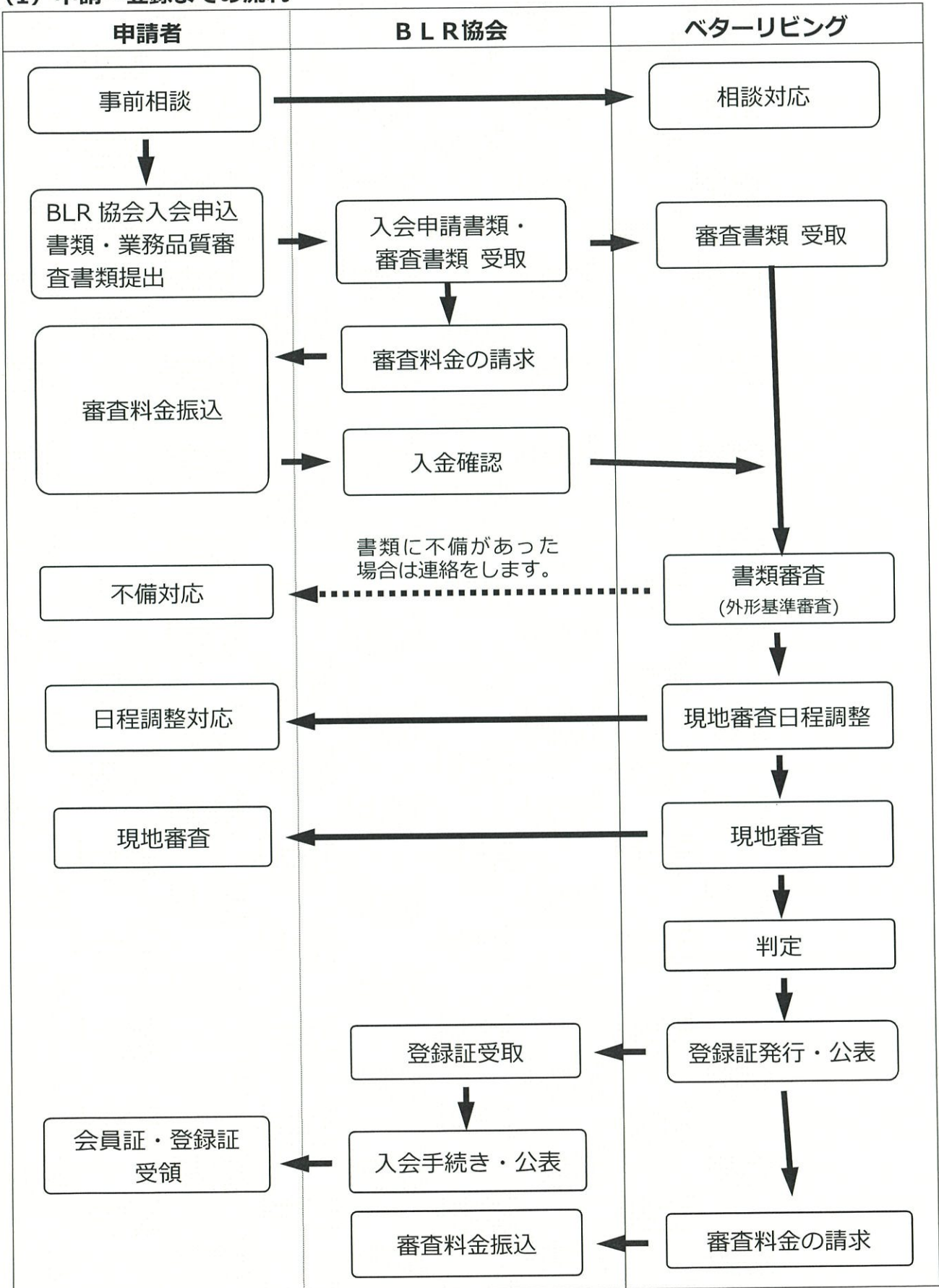
#### 5) 登録の有効期限

初回登録における登録の有効期限は、登録された日から起算して3年を経過した日が属する会計年度の末日までです。例えば、2021年4月1日から2022年3月31日までに登録した場合、登録の有効期限は、2025年3月31日となります。

更新審査後の新たな有効期限は、更新された日から起算して3年を経過した日が属する会計年度の末日までです。例えば、2024年8月31日に更新された場合、新たな有効期限は、2028年3月31日となります。

## 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。特に複数の事業所のを有する場合で各事業所が異なるシステムで業務を行っている場合などは、現地審査の実施事業所数を追加し、審査料金が異なることもありますので、事前相談をお願いします。

### 2) 申請書類作成・提出

申請に必要な書類は、次の通りです。

- ・リフォーム業務品質審査登録申請書（BLR協会の一般会員入会申込書を兼ねていません）
- ・法令遵守宣言書
- ・会社案内等（パンフレット、HPのコピー等貴社業務内容がわかるもの
- ・各事業所の業務の実施方法がわかる書類（組織図、組織機能図等）※1

申請書類の記入は、手書き・PC 入力のいずれの方法でも結構です。

※1：事業所が複数の事業者で、各事業所が異なるシステムで業務を行っている場合のみ提出

会員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) 審査料金払込

審査料金の払込みは、原則として前払い（審査前）です。申請書類提出後に BLR 協会より請求書が届きます。

審査料金については、「リフォーム業務品質審査登録料金表」（以下「料金表」という）ご確認ください。

## (3) 審査の実施方法等

### 1) 審査対象事業所の定義

審査対象事業所とは、『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、要件は以下のとおりです。

- 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

上記に該当しない事業所（例えば、営業のみを行っている事業所等）は、原則審査の対象となりません。

ただし、上記①～③の一連の業務が複数の事業所で完結する等の場合は、これら複数の事業所をまとめて1つの審査対象事業所と扱うこともあります。

## 2) 現地審査実施事業所の決定

### ◆事業所が1拠点の場合

申請された事業所が現地審査の実施事業所となります。

### ◆複数の事業所を有するが、各事業所が同じシステムで業務を行っている場合

審査対象事業所のうち、主たる事業所1か所が現地審査の実施事業所となります。

### ◆複数の事業所を有する場合で各事業所が異なるシステムで業務を行っている場合

システム毎に1ヶ所の事業所が現地審査の実施事業所となります。

## (4) 書類審査

申請書類等を基に外形基準審査を実施します。この審査は、リフォーム業務品質基準 1(1)①～1(1)③について行うものです。

基準	主な審査内容	確認書類
1(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(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
1(1)③	法令遵守状況	法令遵守宣言書

なお、詳細はB L R協会の「リフォーム業務品質 ガイドライン基本編」をご確認ください。

また、外形基準審査において不備が発見された場合、不備の内容についての質疑応答を行います。その結果、以降の審査を行えないと判断した場合は、審査の打ち切りについて「リフォーム業務品質審査判定結果通知書」をもってB L R協会を通じて通知いたします。

## (5) 現地審査

申請者の事業所において、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、この審査は、リフォーム業務品質基準 1(2)④～2④について行う本審査登録制度において最も重要な審査です。

なお、詳細はB L R協会の「リフォーム業務品質 ガイドライン基本編」をご確認ください。

### ◆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日時調整の連絡がありますので、双方の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基づき審査（申請者に対してのヒアリング及記録類の確認）を行います。

◆申請者が準備しておくもの

主にリフォーム工事案件の書類（記録類等）を確認しますので、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。

◆審査の判断内容

1) 適合性

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

適合：基準に適合していると判断できる状態

不適合：基準に適合していないと判断できる状態

2) 品質レベル

適合については、基準毎に品質レベルの程度を以下の①～③に分類します。

①レベル1（★☆☆）

品質基準を満たす業務品質で業務運営がなされていると判断できる状態

②レベル2（★★☆）

上記①に加え、品質基準を満たす品質が確保できる業務システムが確立されている状態

③レベル3（★★★）

上記①及び②に加え、更に業務品質の実施状況が特筆して優れている状態

3) その他

必要に応じて、以下の①、②の事項を指摘します。

①充実

レベル3に値するような特筆すべき事項がある状態

②品質向上アドバイス

品質レベルがレベル1 或いはレベル2の場合で、さらに上の品質レベルを目指す状態にある申請者に推奨する改善事項

◆不適合について

不適合については、修正処置をしていただきます。申請者は、不適合について審査員と合意した期限（審査後約3週間）までに審査員へ、修正処置を提示報告してください。審査員は申請者から報告された不適合に対する修正処置について確認の上、報告書を作成します。

なお、次回の審査において当該不適合について修正がなされているかどうかを確認します。従って、報告した修正処置に基づき、業務の実施をお願いします。



## (6) 判定、登録及び公表等

### 1) 判定

現地審査の結果を基に、ベターリビングが登録か不登録かの判定を行い、結果をB L R協会に報告します。

なお、不登録と判定した場合は、不登録の理由を「リフォーム業務品質審査登録 判定結果通知書」に記載してB L R協会を通じて申請者に送付します。

### 2) 登録・公表

登録と判定した場合は登録証等を発行し、B L R協会より申請者へ送付します。また、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

登録証には、登録事業者名、所在地等の登録事項の他、品質レベル3と評価した事項について表記いたします。

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

### 3. 登録後の手続きについて

#### (1) 定期審査

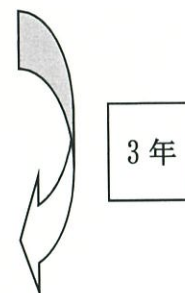
##### 1) 登録事業者

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2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	更新審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 更新・公表



##### 3) 審査実施時期

定期審査は、登録の翌年から毎年6月～7月頃に書類審査により行います。

##### 4) 定期審査の実施案内について

4月頃に審査に必要な提出書類とその提出期限、BLR協会年会費（審査料含む）とその納入期限について、BLR協会よりご案内いたします。

##### 5) 提出書類

リフォーム業務品質向上活動状況報告書（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）。期限までに提出してください。

##### 6) 前回審査での不適合について

登録審査の部分（2.（5）現地審査：P10）で説明した通り、不適合については、次回の審査で確認することになっています。

修正処置がなされておらず、不適合状態が解消されていない場合、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。

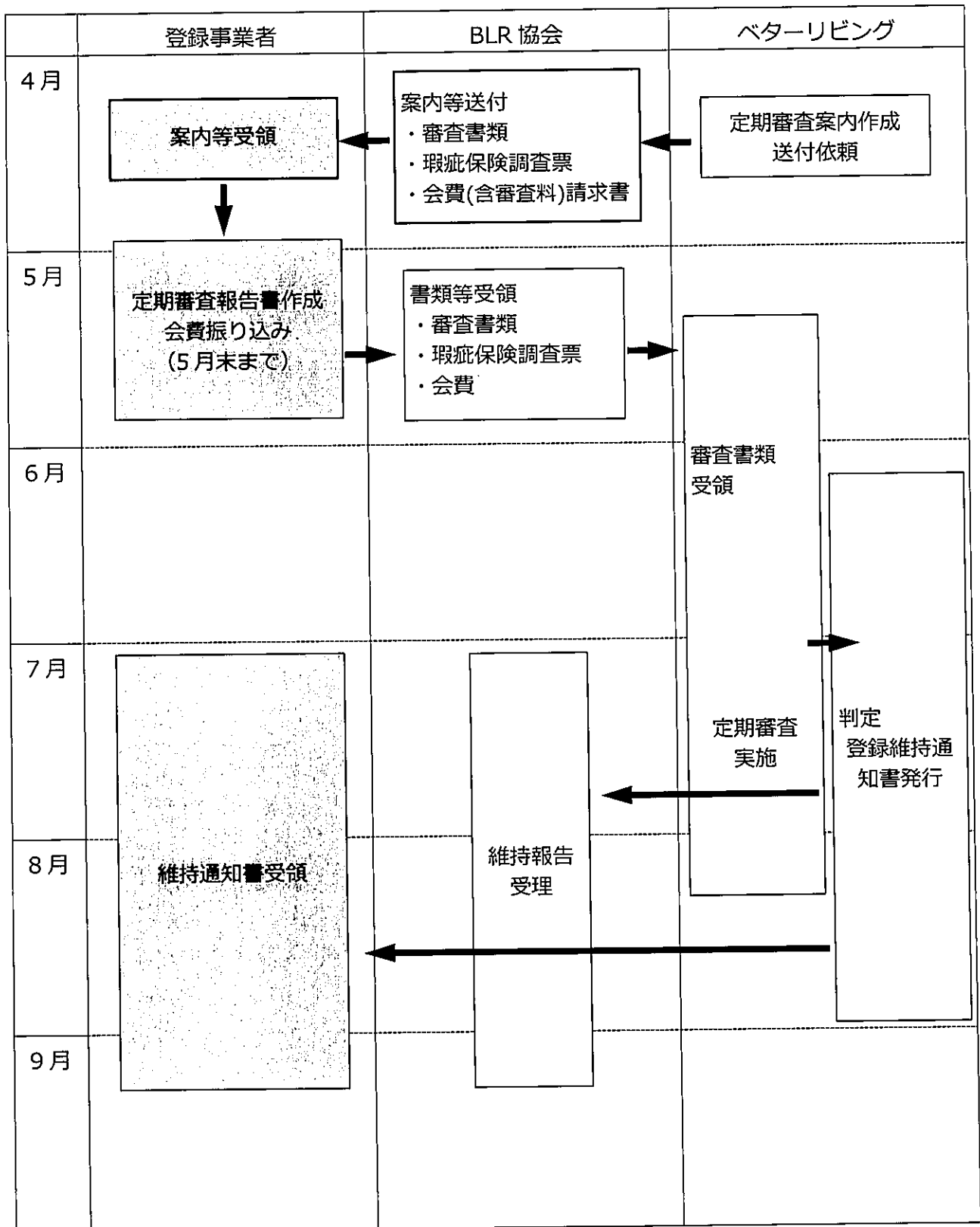
7) 定期審査における登録の一時停止や取消しについて

定期審査において以下の場合には登録の一時停止がなされます。

- ①定期審査に関する提出資料の不備が解消されず定期審査を受審できなかった場合
- ②定期審査を特別な事情がなく所定の期間内に受審しなかった場合
- ③「品質基準」に適合していなかった場合に指定された期日までに修正されなかった場合、  
又は修正措置について審査員が容認できなかった場合

また、一時停止が発効されたのち、期限内に一時停止が解除されなかった場合は、取消しされる場合がありますのでご注意ください。

8) 定期審査の流れ




## (2) 更新審査

### 1) 更新審査の受審

更新を希望する登録事業者は、更新審査実施期間に内に更新審査を受審する必要があります。

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	更新審査	書類審査 ▶ 現地審査 ▶ 判定 ▶ 更新・公表



### 2) 審査実施期間及び注意点

審査は、登録の有効期限の最終年度（原則として、6月～12月の間）に行います。有効期限内に審査ができず、更新ができない場合は、登録の効力は失われますのでご注意ください。

### 3) 更新審査の手続き、審査方法、審査料金等

更新審査の実施案内及び年会費（審査料含む）の請求書をBLR協会を通じて、登録の有効期限の最終年度の4月頃に登録事業者へご送付いたします。審査方法等は、原則登録審査と同様です。

詳細については、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

新設等リフォーム業務を行う事業所が増えた場合は、事業所追加の申請が必要ですので、速やかにBLR協会へ「リフォーム業務品質審査登録変更届」を提出してください。

なお、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) 審査方式等

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、新たな事業所の業務運用システムを確認します。業務運用システムが既存の事業所と異なる場合、追加する事業所について現地審査を実施します。

追加する事業所の現地審査は、登録審査（初回審査）に準拠して行い、臨時又は更新審査に併せて行います。

なお、別途審査料金が発生いたします。審査料金については、「リフォーム業務品質審査登録料金表」（以下「料金表」という）ご確認ください。

## 4. 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。

- ・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。
- ・定期審査及び更新審査を受審すること。  
財団に登録事業者に対する苦情が申したてられた場合、登録事業者はその苦情に対する財団の調査に協力すること。
- ・次の(2)変更の届け出にあたる場合、変更届の提出をすること。

### (2) 変更の届け出

以下の登録情報に変更がある場合は、BLR協会へ変更届を提出して下さい。ベターリビングは、届け出の内容が「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を受理いたします。

- ・登録事業者の名称、代表者
- ・登録事業者の所在地
- ・連絡担当者（氏名、所属・役職、住所、TEL、FAX、Email）
- ・登録事業者の事業所の追加又は削除

### (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。

- ・定期審査又は更新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
- ・定期審査又は更新審査において発見された「リフォーム業務品質基準」に適合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
- ・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
- ・登録に関する不適切な引用又は登録証の不適切な使用が修正されない場合
- ・苦情等に対するベターリビングからの要請に対して、ベターリビングが指定した期限までに適切な措置が講じられない場合
- ・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
- ・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) 申請等で提出された書類は返却しません。
- 2) 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、いただいた料金は返却しません。
- 3) 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、有償での発行となります。再発行料金は¥3,300（消費税込）です。

#### 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 7F  
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 : 03-5211-0596 E-mail : blr-c@cbl.or.jp