

「リフォーム評価ナビ」登録規程

第1条（本規程の目的）

この規程は、一般財団法人 住まいづくりナビセンター（以下、「当財団」という。）が運営するウェブサイト（名称「リフォーム評価ナビ」。以下、「評価ナビ」という。）において提供するサービスの内容、当該サービスを利用するために住宅リフォームの設計又は施工を行う事業者（以下、「リフォーム事業者」という。）が当財団の「評価ナビ登録事業者リスト」に登録するための手続、登録するための要件、「評価ナビ登録事業者リスト」に登録されたリフォーム事業者（以下、「登録事業者」という。）が遵守すべき事項等を定めるものである。

第1章 評価ナビについて

第2条（定義）

本規程において次の各号のとおり用語を定義する。

- （1）「利用者」とは、サイトを閲覧、利用する者をいい、「顧客」とは、利用者の内、登録事業者との間でリフォーム工事に関する契約を締結した者をいう。
- （2）「顧客満足度評価」とは、登録事業者の顧客がリフォーム工事完了後に、評価ナビのウェブサイトを通じて入力したアンケート結果及びその集計をいう。
- （3）「アンケート」とは、評価ナビが顧客満足度評価を得るために、登録事業者の顧客から回答を得る質問票及びこれに対する顧客からの回答をいう。
- （4）「サイト」とは、評価ナビを運営するために当財団が開設するウェブサイト（<http://refonavi.or.jp>）をいう。
- （5）「PR ページ」とは、当財団が提供する登録事業者に係る任意の情報を有料で掲載することができるページをいう。

第3条（評価ナビの目的）

評価ナビは、利用者がリフォーム事業者に関する情報とこれに対する顧客満足度評価を閲覧することができる環境を整えることによって、利用者がリフォーム工事を依頼するリフォーム事業者を選定するために必要となる情報を提供すること等を目的とする。

第4条（監視委員会）

当財団は、評価ナビの運営を監督するための機関として、弁護士等から成る監視委員

会を設置する。

2. 監視委員会は、組織上当財団から独立し、かつ、その運営及び第4項に定める権限の行使については当財団から一切の干渉を受けないものとする。
3. 監視委員会は、3名以上7名以内の委員によって構成される。
4. 監視委員会は、年2回以上開催する。
5. 監視委員会は、次の各号に掲げる権限を有する。
 - (1) 次条に定めるサービスを受けることを希望するリフォーム事業者(以下、「登録希望事業者」という。)の登録に関し、登録を許諾するか否かの判断について当財団からの諮問に答えること。
 - (2) 第16条に定めるアンケートのサイトへの掲載に関し、掲載するか否かの判断について当財団からの諮問に答えること。
 - (3) 第29条に定める登録事業者の登録の抹消に関し、抹消するか否かの判断について当財団からの諮問に答えること。
 - (4) 第24条に定める改善命令の内容に関し、当財団からの諮問に答えること。
 - (5) 当財団のサイトの運営に関し、その適正化を図るため、必要な指示を行うこと。
6. 監視委員会から前項第5号に定める指示を受けたときは、当財団は、速やかに、それを実現するために必要な措置を講じる。

第5条（サービス）

当財団は、サイトの運営を通じて、利用者及び登録事業者に対して、次の各号に掲げるサービスを提供する。

- (1) 登録事業者に関する情報(ただし、当財団が定めるものに限る。)をサイトに掲載すること。
- (2) 登録事業者に対する顧客満足度評価をサイトに掲載すること。
- (3) 各種のリフォームに関連する情報をサイトに掲載すること。
- (4) 登録事業者に対して、定期的にメールマガジン等を活用して各種のリフォームに関連する情報を提供すること。

第6条（運営年度）

評価ナビは、毎年4月1日から、翌年3月31日までの1年間を運営年度とする。

第2章 事業者登録等

第7条（登録の申込み及び審査）

登録希望事業者は、当財団に対し、次項以下に定めるところに従って「評価ナビ登録事業者リスト」への登録の申込みをしなければならない。

2. 前項に定める登録の申込みに当たって、登録希望事業者は、次の各号に掲げる各書類(以下、「登録申込書等」という。)を提出しなければならない。
 - (1) 登録申込書
 - (2) 預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書(以下、「預金口座振替依頼書等」という。)
 - (3) アンケート 5 件(ただし、やむを得ない事情により提出できないときは、3~4 件でも可とする。)
 - (4) リフォーム瑕疵保険の事業者登録を証する書類の写し
3. 登録希望事業者が法人であり、本社、営業所等から成るときは、第 1 項に定める登録の申込みは、登録を希望する本社、営業所等毎に行わなければならない。
4. 登録の申込みを受けたときは、当財団は、原則としてこれを受けた日から 30 日以内に、登録を許諾するか否かを決定した上、当該登録の申込みを行った登録希望事業者に対してその内容を通知する。
5. 当財団から登録を許諾する旨の通知(以下、「許諾通知」という。)を受けたときは、登録希望事業者は、登録事業者となる。ただし、所定の期間内に所定の費用を納付しないときは、許諾通知は遡って失効し、当該登録事業者は当初から登録事業者とならなかったものとして扱われる。
6. 登録希望事業者又は登録事業者は、「評価ナビ登録事業者リスト」への登録が、当該登録希望事業者又は登録事業者の売上の増加、見積依頼その他利用者からの問い合わせ件数の増加等について、当財団がこれを保証するものではないことをあらかじめ了承する。

第 8 条 (登録資格)

「評価ナビ登録事業者リスト」への登録を許諾されるためには、登録の申込みをした登録希望事業者は、次の各号に掲げる要件を全て満たしていなければならない。

- (1) いずれかの住宅瑕疵担保責任保険法人にリフォーム瑕疵保険の事業者登録を行っていること。
- (2) 建設業の許可の取消しを受けた場合は、取消しを受けてから 5 年以上経過していること。
- (3) 役員等(業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者(実質株主及び実質的経営を支配している者を含む)や、本社、営業所等もしくは常時建設工事の請負契約を締結する事務所の代表者をいう。)が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員(以下、「反社会的勢力」という。)ではなく、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。また、反社会的勢力が経営に実質的に関与していないこと。
- (4) 異なる時期に施工した工事において、同一原因により事故が多発するなど技術力が著しく低いと認められる者でないこと。

第 9 条 (拒否事由)

登録希望事業者が以下の各号に掲げる事由のいずれかに該当するときは、当財団は、その登録を拒否することができる。

- (1) 第7条第2項に定める登録申込書等に不備があるとき。
- (2) 登録が抹消されてから2年を経過していないとき。

第3章 サイトの利用及び登録事業者の義務

第10条（サイトの利用）

登録事業者は、サイトを通じて、次の各号に掲げるサービスを利用することができる。

- (1) サイトに掲載された当該登録事業者に関する情報を、随時、自ら更新すること。
- (2) 次条に定めるところにより、利用者に対して、サイトを通じてリフォーム工事に関する照会への回答、見積依頼への回答その他の情報提供を行うこと。
- (3) メールマガジン等により、各種のリフォームに関連する情報の提供を受けること。

第11条（利用者紹介の手順）

当財団は、主として次の各号の手順により、登録事業者に対して利用者を紹介する。

- (1) 利用者から登録事業者へのサイトを通じての照会
- (2) 登録事業者から利用者へのサイトを通じての照会への回答
- (3) 利用者から登録事業者へのサイトを通じての見積依頼
- (4) 登録事業者から利用者へのサイトを通じての見積依頼への回答

第12条（照会）

利用者から照会を受けたときは、登録事業者は、速やかに、次条に定める方法でそれに回答しなければならない。

2. 当財団は、登録事業者と利用者の間でやりとりがなされた情報について、サイトを円滑に運営するとともに、サイトを利用する利用者及び登録事業者の利便性を向上させるとの目的を達成するために必要な限度で、これを取得及び利用することがある。
3. 登録事業者は、前項に定める内容について、あらかじめこれを承諾しなければならない。

第13条（照会への回答）

利用者から照会を受けたときは、登録事業者は、サイトを通じて5日以内にそれに回答しなければならない。

2. 登録事業者は、照会への回答ができないときは、その旨及び理由を利用者及び当財団に所定の方法で通知しなければならない。

第 14 条（見積依頼）

利用者から見積を依頼されたときは、登録事業者は、速やかに、次条に定める方法でそれに回答しなければならない。

2. 当財団は、登録事業者と利用者の中でやりとりがなされた情報について、サイトを円滑に運営するとともに、サイトを利用する利用者及び登録事業者の利便性を向上させるとの目的を達成するために必要な限度で、これを取得及び利用することがある。
3. 登録事業者は、前項に定める内容について、あらかじめこれを承諾しなければならない。

第 15 条（見積依頼への回答）

利用者から見積を依頼されたときは、登録事業者は、サイトを通じてそれに回答しなければならない。なお、見積総括表については、評価ナビで定めた総括表を利用しなければならない。

2. 登録事業者は、見積依頼があったときは、速やかに利用者に連絡をとり、現場調査、見積提出の日程調整を行い、その結果を見積依頼がなされた日から 7 日以内に、当財団に所定の方法で通知しなければならない。なお、登録事業者が、見積依頼又は現場調査を受諾できないときは、受諾できない旨及び理由を利用者及び当財団に所定の方法で通知しなければならない。

第 16 条（アンケート）

当財団は、顧客に対し次の各号に掲げる事項を含むアンケートを実施する。

- (1) 登録事業者が実施したリフォーム工事に関し、顧客が提案力、価格の妥当性、工事の仕上げ等について評価を行うとともに、自由な感想等を記述すること。
- (2) 顧客が必要に応じて、リフォーム工事の実施前、実施後の写真を掲載すること。
2. 原則として、アンケートの内容は、全てサイトに掲載し、利用者が閲覧可能な状態におく。アンケートに係る登録事業者は、サイトにアンケートが掲載されることを拒否し、あるいは、これに異議を述べることはできないものとする。
3. アンケートに係る登録事業者は、掲載されたアンケートに対し内容に疑義のある場合は、当財団へ異議を申し出ることができるものとする。
4. 当財団は、アンケートの内容に基づき、必要に応じて、実地調査、登録事業者及び当該アンケートを提出した顧客に対する問い合わせ等を行うことがある。
5. アンケートがサイトに掲載されたときは、当該アンケートに係る登録事業者は、遅滞なく、アンケートに対するコメントをサイトに掲載するよう努めなければならない。
6. 登録事業者は、前 5 項に定める内容について、あらかじめこれを承諾しなければならない。

第 17 条（契約の締結及び履行）

登録事業者は、顧客とリフォーム工事に関する契約を締結したとき及び当該契約に基づく工事を完了したときは、契約を締結した日及び工事を完了した日から 7 日以内に、

それぞれ当財団に所定の方法で通知しなければならない。

2. 登録事業者は、リフォーム瑕疵保険の加入物件については、保険証券を受領してから7日以内に、保険証券及び工事請負契約書等の写しを所定の方法で当財団に提出しなければならない。

第18条（サービスの利用料）

登録事業者は、次の各号に定めるところに従って、初回登録料、年会費、アンケート掲載料、PR ページ利用料（以下、「サービスの利用料」という。）を当財団に支払わなければならない。

- (1) 登録事業者は、許諾通知を受けたときは、所定の期間内に初回登録料として、20,000 円(税別)を支払わなければならない。
- (2) 登録事業者は、年会費として 24,000 円(税別)を運営年度ごとに支払わなければならない。なお、年会費は毎年4月27日に徴収する。
- (3) 登録事業者は、前号の規定にかかわらず、登録の初年度にあつては、許諾通知を受けた日の属する月の翌月から当該運営年度の3月までの月数分(月額2,000円、税別)の会費を一括で支払わなければならない。
- (4) アンケートがサイトに掲載されたときは、当該アンケートに係る登録事業者は、アンケート掲載料として掲載されたアンケート1件につき10,000円(税別)を、所定の期間までに支払わなければならない。
- (5) PR ページを利用している登録事業者は、PR ページ利用料として、60,000円(税別)を運営年度ごとに支払わなければならない。なお、PR ページ利用料は、毎年4月27日に徴収する。
- (6) PR ページを利用している登録事業者は、前号の規定にかかわらず、利用を開始する初年度にあつては、PR ページの利用を開始した日の属する月の翌月から当該運営年度の3月までの月数分(月額5,000円、税別)の利用料を一括で支払わなければならない。
- (7) 当財団は、第28条に定める自主抹消又は第29条に定める強制抹消により、登録事業者の登録を抹消した場合にあつても、既に支払われたサービスの利用料の返金を行わない。

第19条（遵守事項）

登録事業者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 利用者に虚偽の情報を提供するなど利用者による適正な判断を誤らせる行為を行わないこと。
- (2) 本規程に定めるサービスの利用料を所定の期限までに納付すること。
- (3) 利用者と契約を締結するに当たっては、契約書を取り交わすこと。
- (4) 請負金額100万円以上のリフォーム工事を請け負う場合には、リフォーム瑕疵保険に加入すること。ただし、施主が同意しない場合は、この限りではない。
- (5) 顧客に対してアンケートに回答するよう要請すること。

- (6) 顧客に対してアンケートに特定の回答をすることを依頼し、あるいは、アンケートに回答しないことを依頼するなど、顧客に対するアンケートが公正に行われることを妨害するおそれのある一切の行為を行わないこと。
- (7) 利用者がリフォーム工事を依頼するリフォーム事業者を選定する上で有益な情報を提供するとの観点から、不断にサイトに掲載されている情報について確認するとともに、当該情報の内容に変更が生じたときは直ちに正しい内容に訂正・修正し、それに不足があれば適宜これを追加すること。
- (8) 利用者からクレーム等を受けたときには、これに誠実に対応すること。
- (9) 当財団及び利用者との連絡については、電子メールを使用してこれを行うこと。

第20条（努力事項）

登録事業者は、できる限り次の各号に掲げる事項に努めなければならない。

- (1) リフォーム事業者独自のホームページを開設すること。ただし、PR ページを利用している場合は、その限りではない。
- (2) 顧客に対してリフォーム工事に要する費用を低減等すること。
- (3) リフォーム工事を依頼するリフォーム事業者を選定する上で有益な情報であるアンケートが、年間5件以上サイトに掲載されること。

第21条（変更手続き等）

登録事業者は、登録申込書（ただし、お申込み欄に限る。）及び預金口座振替依頼書等の内容に変更が生じたときには、変更が生じた日から7日以内に、所定の方法でその変更手続きを行わなければならない。

2. 登録事業者は、当財団から要求を受けたときは、速やかにリフォーム瑕疵保険の事業者登録証の写しを提出しなければならない。

第4章 登録事業者が受忍すべき事項等

第22条（調査）

当財団は、登録事業者について、必要に応じ調査を行うことがある。

第23条（サイト掲載の一時中止）

当財団は、次の各号のいずれか1つに定める事由が生じたときは、その事由がやむまでの間、第5条第1号、第2号に定める当該登録事業者に関する情報のサイト掲載を、一時中止することができる。

- (1) 登録事業者が利用者に信用不安や経営不安を与えるおそれがある等の情報を知りえ、リフォーム工事の依頼先として相応しくないと判断されるとき。

- (2) 第 19 条第 7 号に定める事項を遵守せず、相当期間（なお、この期間は 2 週間を下ることができないものとする。）を定めてその改善を要求されたにもかかわらず、所定の期日までに定められた措置を講じあるいは改善しなかったとき。

第 24 条（改善命令）

登録事業者が、第 19 条各号に定める事項を遵守しなかった場合、当財団は、必要に応じて監視委員会への諮問を経た上で、登録事業者に対し、改善命令を出すことができる。

第 25 条（サイトデザイン等の変更）

当財団は、サイトデザイン等について、随時、変更することがある。

2. 登録事業者は、前項に定める内容について、あらかじめこれを承諾しなければならない。

第 26 条（通知）

当財団から登録希望事業者及び登録事業者（以下、「登録事業者等」という。）に対する通知は、通信障害等やむを得ない事情が発生したときを除き、電子メールで通知に係る事項を送信する方法によって行う。

2. 登録事業者等への電子メールは、登録事業者等のサーバーへ着信した時点で、有効に通知されたものとみなす。

第 27 条（サービスの一時中止）

当財団は、次の各号のいずれかに該当するときは、登録事業者に事前に通知することなく、一時的に第 10 条に定めるサービスの提供を中止することができる。

- (1) 停電や天災などの不可抗力によるとき。
 - (2) インターネットによる情報提供を行うシステムの保守点検や修理を行うとき。
 - (3) その他やむを得ない事情があるとき。
2. 当財団は、前項に定めるサービスの一時中止により登録事業者が損害を被ったとしても、その損害を賠償する義務を負わない。

第 5 章 登録の抹消

第 28 条（自主抹消）

自ら登録の抹消を希望する登録事業者は、30 日以上予告期間を設けて、所定の方法で当財団にその旨を通知しなければならない。

2. 登録事業者は、登録の抹消に伴い、サイトに関する一切の特典、権利等を失うことに

ついてあらかじめ了承する。

第 29 条（強制抹消）

登録事業者が次の各号に掲げるいずれか 1 つの事由に該当すると判明したときは、当財団は、その登録を抹消することができる。

- (1) 当初から登録資格を満たしていなかったこと又は拒否事由に該当することが判明したとき。
- (2) 後日、登録資格を 1 つでも欠いたとき。
- (3) 建設業の許可の取り消しを受けたとき。
- (4) 建築関連法規、廃棄物処理法、消費者契約法などに関連して処罰を受けたとき。
- (5) 破産又は民事再生の申し立てがあったとき。
- (6) 本規程において、登録事業者が行うべきことを行わなかったとき。
- (7) 遵守事項に違反し、かつ、その是正を催告されたにもかかわらず、これに応じなかったとき。
- (8) 改善命令を受けたにもかかわらず、速やかにそれに従わなかったとき。
- (9) 第 23 条によるサイト掲載の一時中止が 1 か月以上に及んだとき。
- (10) 第 7 条に定める登録の申込み又は第 21 条に定める変更手続きにおいて、当財団に虚偽の申請を行ったとき。
- (11) 著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示を行ったと当財団が判断するとき。
- (12) 当財団が、サイトの円滑な運営に必要となる調査を実施する場合に、その調査に協力しなかったとき。
- (13) 当財団から送信するメールマガジン又は電子メールが、連続して 5 回以上登録事業者のサーバーに着信しなかったとき。
- (14) その他、利用者に不利益を及ぼすおそれがあると当財団が認めるとき。

第 6 章 雑則

第 30 条（損害賠償責任の免責）

当財団は、評価ナビの運営に関連して、登録事業者が何らかの損害を被ったとしても、その損害を賠償する義務を負わない。

第 31 条（規程変更）

本規程は、諸般の事情により変更することがある。

2. 本規程が変更されたときは、登録事業者等の権利及び義務の内容は変更後の規程に従

- う。
3. 登録事業者等は、前 2 項に定める内容について、あらかじめこれを承諾しなければならない。

附則

- ・ 本規程は、2011 年 4 月 26 日から施行する。ただし、第 8 条から第 10 条及び第 18 条の規定は、2011 年 2 月 17 日から施行する。
- ・ 本規程は、2012 年 3 月 1 日から施行する。
- ・ 本規程は、2013 年 3 月 1 日から施行する。
- ・ 本規程は、2014 年 3 月 1 日から施行する。