

平成10年度 農林水産省補助事業
低コスト住宅資材供給体制整備事業

住宅資材標準化推進審査事業報告書

(地域小規模工務店向けアフターサービスの手引き)

平成11年3月

財団法人 日本住宅・木材技術センター

ま え が き

低コスト住宅資材標準化事業の趣旨は、国産材の需要拡大を図る観点から、国産材の主要な需要先である地域の小規模工務店側と国産材供給側とのネットワークを組むことによって木造住宅建築の低コスト化を実現しようとするものである。

先に、上記のネットワークの対象である地域小規模工務店の技術・営業の両面からの水準を高めるために重要な事項であるメンテナンス対応について手引き書を作成するための調査を行ったところであるが、この調査結果によると、メンテナンス対応のみを独立して捉えるよりも、クレーム処理や増改築対応も含めてアフターサービス対応として捉え、それについて手引き書を作成したほうが適切であると判断される。

そこで、本書は、前掲の調査書を基礎にして、地域小規模工務店のアフターサービスの手引書として取りまとめ作成したものである。

要 約

木造住宅メンテナンスマニュアル作成のための調査結果を基礎にして、地域小規模工務店向けアフターサービスの手引書を作成するため、次の事項について取りまとめたものである。

- ①木造戸建住宅の維持補修の現状及び地域工務店の経営実態並びにアフターサービスの現状
- ②地域工務店とハウスメーカーとの違い及びアフターサービスの有り様が地域小規模工務店の経営に与える影響
- ③アフターサービスの内容と地域小規模工務店に適したアフターサービス対応のあり方
- ④地域小規模工務店のアフターサービス対応を支える顧客管理・物件管理・業務管理手法

キーワード

地域工務店、アフターサービス、維持補修、保証、メンテナンス、クレーム、増改築、ハウスメーカー、技能特化型経営、営業戦略、顧客管理、物件管理、業務管理、P L法、狩猟型経営、農耕型経営、チェックリスト、住宅性能保証制度

目 次

1. 地域工務店が行うアフターサービスの現状	1
1.1 木造戸建住宅の維持補修の現状	1
1.2 地域工務店の役割	2
1.3 地域工務店の位置づけ	3
1.4 地域工務店の経営実態	4
1.5 アフターサービスの現状	5
1.5.1 保証	5
1.5.2 メンテナンス	7
1.5.3 クレーム	8
1.5.4 増改築	9
2. アフターサービスを生かした地域工務店経営影響	11
2.1 アフターサービスと営業	11
2.1.1 大手との違い	11
2.1.2 営業半径5 km の工務店	12
2.1.3 「施主Tさんとの50年」、ある工務店の実践	12
2.2 地域工務店の生きる道	15
2.2.1 農耕型経営のすすめ	15
2.2.2 地域工務店の新しい展開	16
3. 地域工務店に適したアフターサービスのあり方	17
3.1 アフターサービスの内容	17
3.2 メンテナンス「住まい手が自ら行う維持管理を啓蒙する」	18
3.2.1 現況	18
3.2.2 住まい手が自ら行える維持管理の範囲	20
3.2.3 「住まいのしおり」の活用	21
3.2.4 機関紙活用例	23
3.3 メンテナンス「工務店が行う診断、治療」	24
3.3.1 住宅の「診断、治療」カルテの必要性	24
3.3.2 住まいの診断 (チェックリスト)	24
3.3.3 日常メンテナンス戦略	39
3.3.4 現場対応	40

3.4 保証「信用のバロメーター」	41
3.4.1 保証の現状	41
3.4.2 保証の考え方と内容	41
3.4.3 「住宅性能保証制度」の活用	42
3.5 クレーム処理	46
3.5.1 クレーム処理の内容	46
3.5.2 PL法と住宅	46
3.5.3 クレームをこじらせる原因	46
3.5.4 クレーム処理の適切な対応	47
3.5.5 クレームを防止する（技術編）	48
3.5.6 クレームを防止する（コミュニケーション、管理編）	51
3.6 増改築「アフターサービスの一環として」	52
3.6.1 増改築の対象	52
3.6.2 既存住宅の情報	52
3.6.3 既存住宅の診断	52
3.6.4 「住まいのカルテ」作成	53
4. アフターサービスを可能にする管理手法	54
4.1 顧客管理	54
4.1.1 新築受注目標と営業範囲	54
4.1.2 管理内容	54
4.2 物件管理	58
4.3 業務管理	59
参考資料	61
・取り組み事例	63
・住まいのしおり	87
・住宅性能保証制度	93
・PL法関連	109
・クレーム削減技術	137

1. 地域工務店が行うアフターサービスの現状

1.1 木造戸建住宅の維持補修の現状

分譲マンションでは多数の世帯が一つ屋根の下に生活する。この共同部分の修繕・改修は全居住者が費用を負担して行うので、合意が不可欠である。これにはメンテナンスの為にシステム化が重要であり、管理組合の組織化や計画修繕や大規模修繕工事が行われている。

これに対して一般の木造戸建住宅は、各住まい手の自由意志で建物の維持管理や修繕・改修が行われるために、集合住宅ほどシステム化が確立されていない。

かつては大工・棟梁が毎年、盆暮れに自分が建てた住宅を訪問し、不具合な箇所の手入れをする習慣があった。しかし時代とともに住宅の生産方式の変化により、住宅の維持・修繕の仕方が大きく変わった。その一つに建売業者やハウスメーカーの下請けとして大工・工務店が仕事をする事により、従来の元請けとしてのメンテナンスをしなくなり、これに代わって建売業者やハウスメーカーの営業マンがクレーム処理に対応するようになった。

また、増改築を積極的に勧めるリフォーム専門業者が時代の要請とともに増加しているが、これらのリフォーム専門業者は建築を元請けとして行ったことがない専門工事業者や職人集団の性格が強く、その修繕工事の内容に限界がある。例えば、土台や柱の根元に蟻害・腐れがあっても、また梁や小屋組が傷んでいても、これを放置したまま一見、新築に見えるようにペンキを塗ってしまう塗装業者、サイディングや屋根葺き専門業者、内装専門業者のリフォーム工事が多い。水道管やガス配管、電気配線を専門に行う工事業者は、配管を通しやすいように柱や梁、耐力壁を簡単に切断して給排水・ガス配管・電気幹線などを通してしまう。これらの工事により建物の耐久性を損なうだけでなく、耐震性をも弱める結果となる。

現代の住宅生産方式は基礎、設備、塗装、防水、内装などの専門技能や職種に分化し、それぞれの専門業者は専門技能には技術力があるが、他の業種や専門分野には関知せず、まして建物全体の耐久性や耐震性に配慮する視点を持っていない。一方、住まい手は水道の具合が悪くなれば水道専門業者に、電気の具合が悪ければ電気専門業者に、屋根は屋根専門業者に、外壁は塗装専門業者にと、なるべく安くて簡単に修繕する傾向がある。住宅の耐久性や耐震性、快適な居住性、安全性などを総合的に維持管理し、向上させようとする仕組みは崩壊しつつある。

1.2 地域工務店の役割

住宅の総合的な補修・修繕は、専門業者のみの対応では限界があることは先に述べた。また、建売業者やハウスメーカーなどのいわゆる大手は、その組織力を生かして24時間体制による維持管理、保守管理サービスを行うなどしてクレーム処理を重視している。

地域工務店の場合、大手のような大掛かりな維持管理、保守管理サービスは無理があるし、地域エリアを絞り込んだいわゆる地域工務店にとっては、更に効率のよい手法が考えられるが、それはとりもなおさず崩壊しつつあるかつての保全システムに他ならない。

工務店自らが住む地域で住まい手から受注し施工した住宅を、盆暮れに訪問し、または折々の地域内での出会いの中で聞き出し、不具合な箇所の手入れをする。更には居住性の向上の為に相談を受け、これに対応する。増改築についてもその建物の細部を知り尽くしているので総合的な補修・修繕が可能である。

1.3 地域工務店の位置づけ

規模の分類については、平成7年、(財)性能保証住宅登録機構が主に登録工務店を対象に行った「工務店経営実態調査」を参考にする。主業別構成比のうち「注文戸建（戸建住宅の注文建築）」が主業の工務店は63.5%、そのうち3/4は年間20戸未満の比較的小規模の工務店が占めている。

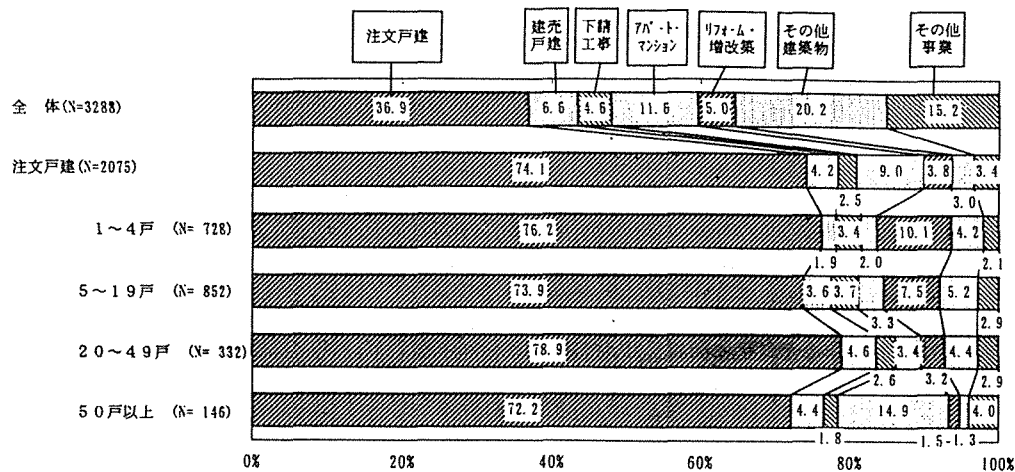


図1 主業別売上構成比（工務店規模別）

資料：「工務店経営実態調査」(財)性能保証住宅登録機構

その調査によれば、「戸建住宅の注文建築」を主業としている工務店の年間施工戸数によって次のように区分している。

年間施工戸数	経営規模の分類
1～4戸	規模の小さな工務店
5～19戸	
20～49戸	
50戸以上	規模の大きな工務店

表1 年間施工戸数による工務店の経営規模

このような区分において、「戸建住宅の注文住宅」を主業とし、かつ次項に挙げる「技能特化型経営」を行う工務店を地域対応できうる一つのモデルタイプとし、そのアフターサービスの在り方を検討する。この点を重視した場合、年間施工戸数が1～49戸と数に開きがあるが、この範囲を「地域工務店」と位置づけることにする。

1.4 地域小規模工務店の経営実態

まず、工務店経営の方向性を示すものの一つに、経営者の出自が挙げられる。下図にあるように「規模の小さな工務店」は、約80%が「親・親族からの継承、大工・工務店の親方からの独立組」であることから、技能特化型経営の傾向が強いと言える。これに対して「規模の大きな工務店」は、技能を外部に依存するマネージメント型経営となる。

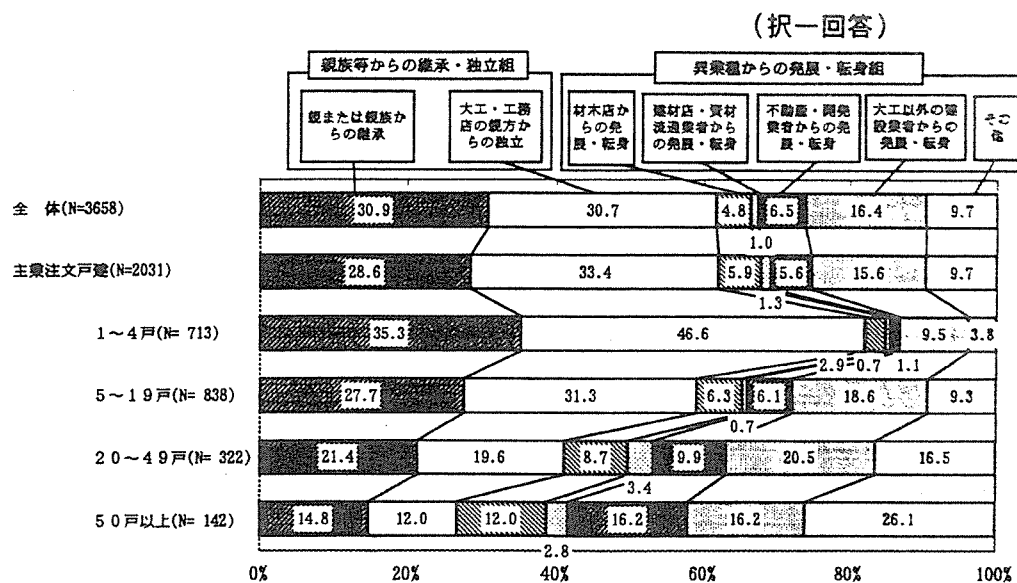


図2 経営者の出自

資料：「工務店経営実態調査」(財)性能保証住宅登録機構

そもそも工務店はその業務形態が請負工事業であることから、正社員を社内に抱えることは難しく、工事は社員以外の常備大工によるところが大きい。「規模の小さい工務店」では、大工・技能者を社員とまではしないが常備的に雇用して木工事を行う生産体制を主力としており、内部化している生産体制の効率化や技能の充実を目指している。このことは小規模ゆえに経営者自身がほとんど全ての業務を掌握することが可能であること、また、地域における信頼を一層確固たるものとする必要があることから、技能特化型経営を進めようとしていることによるものと考えられる。

この特性を前提にしたうえで、アフターサービスの在り方を探ることになる。

1.5 アフターサービスの現状

前項において、技能を特化することにより地域における信頼を確固たるものに行っているとしたが、このことはアフターサービス面でどのように影響しているのだろうか。以下にその傾向を挙げてみる。

1.5.1 保証

地場の工務店として営業するからには、「逃げも隠れもしない。手がけた仕事は一生面倒を見る。」との姿勢が強く、ほとんどの場合、保証書は発行していない。基本的な保証事項は契約書に明記しているため敢えて必要がない、また期限付きの保証はあまり意味がないとの理由が主である。しかし、住まい手にとっては近年、欠陥住宅、震災による崩壊等の影響が強く、保証に対する不安から要求する住まい手が増えている。また、何らかの処置が発生した場合、有償・無償の区別等が曖昧であるためトラブルが起こるケースも多い。大手住宅メーカーなどは、明確に提示しているためその安心感を求めて選択する住まい手も多い。

このような状況の中で、(財)性能保証住宅登録機構の「住宅性能保証制度」を活用している工務店もあるが、全体的にはまだまだその数は少ないのが実状である。なかには住まい手に要求された場合のみ、(財)性能保証住宅登録機構が発行している保証書に社名を入れて、自社の保証書とする例もある。この保証書を採用する理由は、消費者よりも供給側に有利な内容であるという点にあるという。

工務店側は住まい手に安心感を与えるという意味においては、その対応を明確に提示し、さらにアピールする必要があると思われる。

図3では「規模の大きな工務店」はアフターサービスに関して、「契約書、保証書等で取り決めをしている」が92.5%とほとんどがなされているのに対して、「規模の小さな工務店」は34.5%にすぎず、PL法の施行等、今後ますます消費者保護の充実が重要になってくることから、従来の慣習(口約束等)を早急に見直す必要がある。

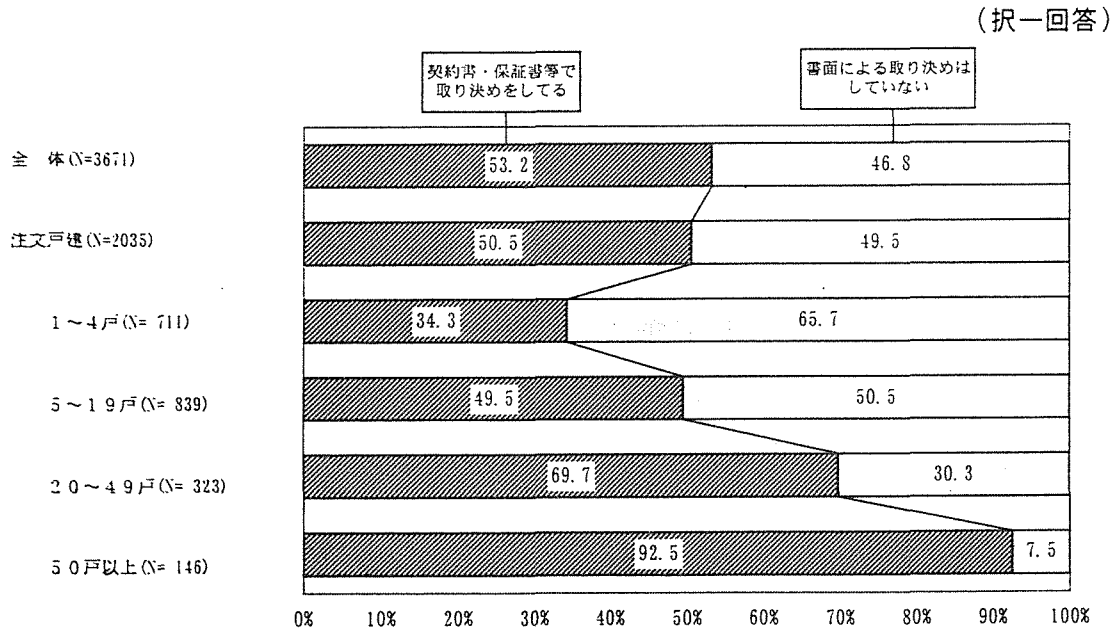


図3 アフターサービスに関する取り決め方法（工務店規模別）

資料：「工務店経営実態調査」（財）性能保証住宅登録機構

1.5.2 メンテナンス

図4によれば「規模の小さい工務店」は不定期に巡回する割合が高い。これはアフターサービスが不十分というよりは、巡回点検をシステム化せず、大雨や台風の後等地域密着ならではのきめ細かなアフターサービスによって点検等を実施しているためと思われる。

しかし、大手と異なり事業規模が小さいことから、専任の部署及び担当者を配置することが難しい。

供給エリアが広域にわたる工務店は、手間と経費がかかることを理由に定期点検を行っていない例が多い。なかにはその予防策として工事管理を徹底して行うことにより、クレーム発生率を押さえるといった取り組みをしているところもある。しかし、その多くは造りっぱなしというのが現状である。

これに対して、供給エリアを絞り地場を固めている工務店は、定期巡回とその周辺への地域営業を兼ねることにより効率的な展開をしている。巡回者もパートの主婦から技能者とその対応はさまざまである。また、敢えて定期点検を行わない場合でも、地元で経営者と住まい手とが地域行事等で接触する機会が多く、その際に具合を聞き、対応することで足りることもある。エリアを限定するからこそ持続的に行うことができるといえる。

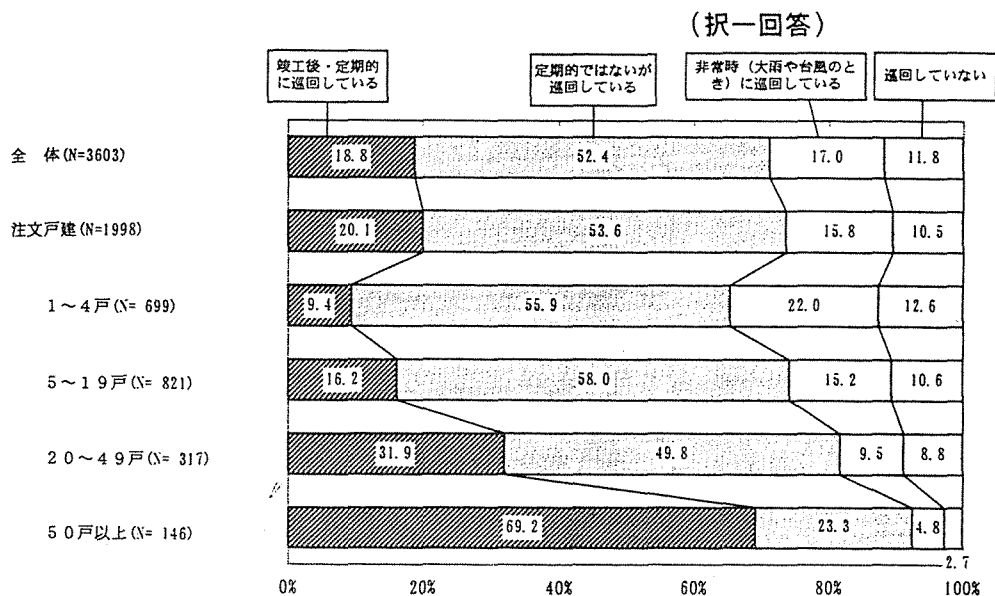


図4 点検実施状況（工務店規模別）

資料：「工務店経営実態調査」（財）性能保証住宅登録機構

1.5.3 クレーム

図5は「施工業者のアフターメンテナンスに対する満足度」を示したものだが、クレーム対応の項目である「トラブル時の対応のスピード」の不満足が項目中最も多い。

クレーム処理において、一般に該当する現場を担当した職方に現場対応させれば、ほぼ的確かつ効率的に行うことができる。しかし、これらの者が何らかの理由で対応できなくなった場合、小規模工務店においてはクレーム処理の専任担当者がいない例がほとんどである。では誰に担当させようかなどと言っているうちに数日が経ち、その結果、住まい手が怒って他の工務店に頼んでしまう。このようなことがきっかけで住まい手の信用を失う結果になり、仕事（受注）がなくなる大きな原因になっている。

逆に迅速に対応できている例においては、物件毎の情報を竣工以降は全社員が共有できるように管理し、クレーム対応方法の標準化を行っていることが挙げられる。結果としてクレーム処理が迅速かつ的確に対応できている工務店は、不況下でも安定受注を確保し、対応が遅い工務店は受注難に陥っているといえる。

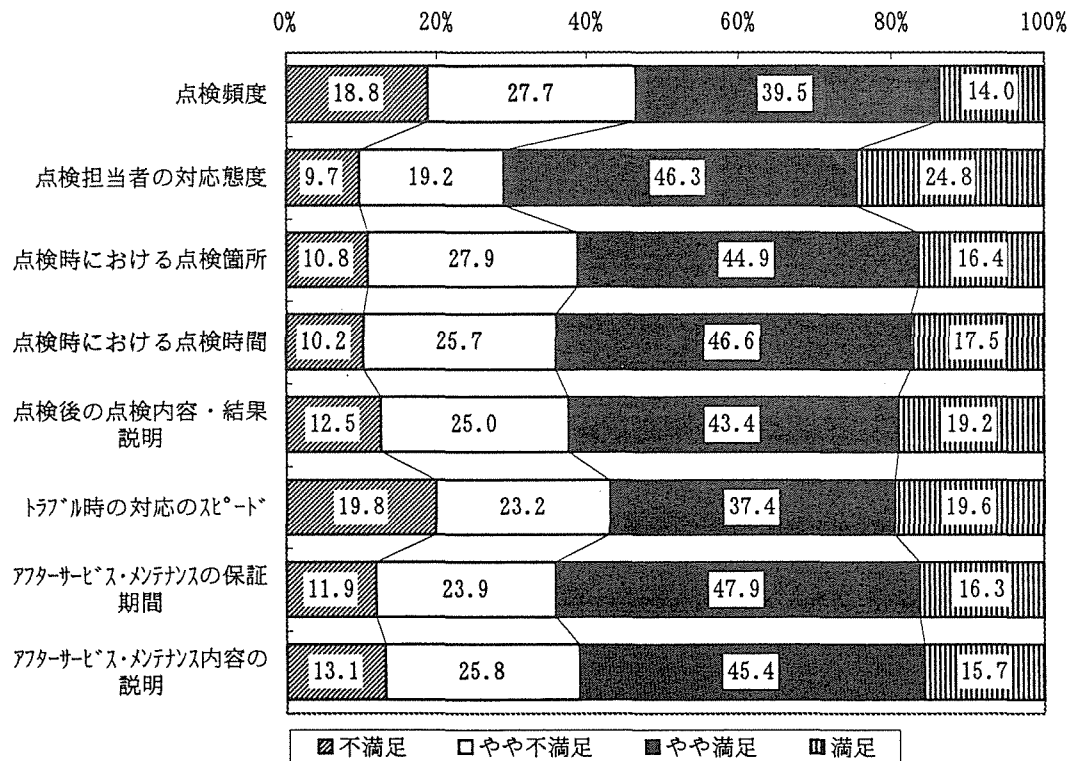


図5 アフターメンテナンスに対する要因別満足度

資料：「居住性調査報告書Ⅳ」住宅金融公庫

1.5.4 増改築

地域小規模工務店における増・改築の位置づけは、地域において継続的に建物全体を見通し、判断しながら建物の各部分の修繕・改修を行うという視点である。これが広域戦略での大手メーカーとリフォーム専門業者ができないところである。

しかし、これまでは大手及び工務店の規模を問わず、築後20～30年経過した住宅に対して建替えの圧力を加えてきたことが多かった。住まい手は繰り返し営業攻勢を受けているうちに、本当に建物の寿命がきて建替えねばならないと思い込んでしまう。その結果、まだまだ使える住宅を産業廃棄物として処分することになる。

また、リフォーム産業が活発化する中で、工務店においても「今後の経営の基本方針を具体化させる」(図6)としてリフォーム・増改築工事の受注が最も多いことがわかる。

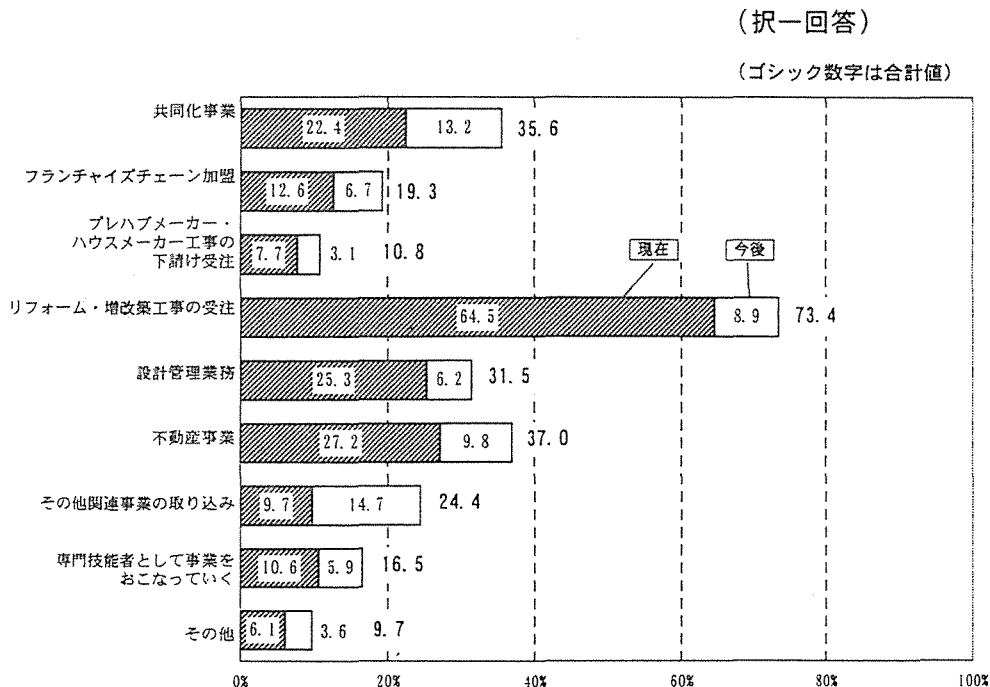


図6 経営方針を具体化させるための方策

資料：「工務店経営実態調査」(財)性能保証住宅登録機構

通常、工務店経営において、増改築受注は新築受注と並んで大変重要な業務である。図7に明らかなように、地域に密着している大工・工務店の受注が圧倒的に多く、その理由は「以前から知っていたから 55%」、「友人・知人から紹介された 22.5%」、「近所 16.7%」と昔ながらの付き合いが重視され、いわゆる飛び込み的な発注は現実には少ない。

ただし、現在の取り組み姿勢となると大きく分かれることになる。地域工務店において、その比率は新築1に対して増改築10～20（受注額にもよるが）ほどが健全ともいわれるがこれには理由がある。本来、地域工務店は大工・技能者を社員とまではしないが常用的に雇用している「技能特化型」経営であるため、大工・技能者を遊ばせないよう効率よく工程を組むためには両方の受注及びメンテナンスを織り交ぜることで効率を上げてきた。

つまり、地域対応の住宅生産において、新築－メンテナンス－増改築は一連の業務であり切り離す事ができないものである。これを一連のものとして取り組んでいる地域小規模工務店は問題ない。問題なのは住宅供給方式が多様化する中で、大手の下請け工事の受注、新築受注を重視する等の結果、この不況下に大変苦戦しているという事実である。

地域工務店は「技能特化型」経営により、元請けとして新築と同様にメンテナンス及び増改築対応といったアフターサービスを一連のものとして取り組んでいくことが、地域になくなくてはならない工務店として生きる道といえる。

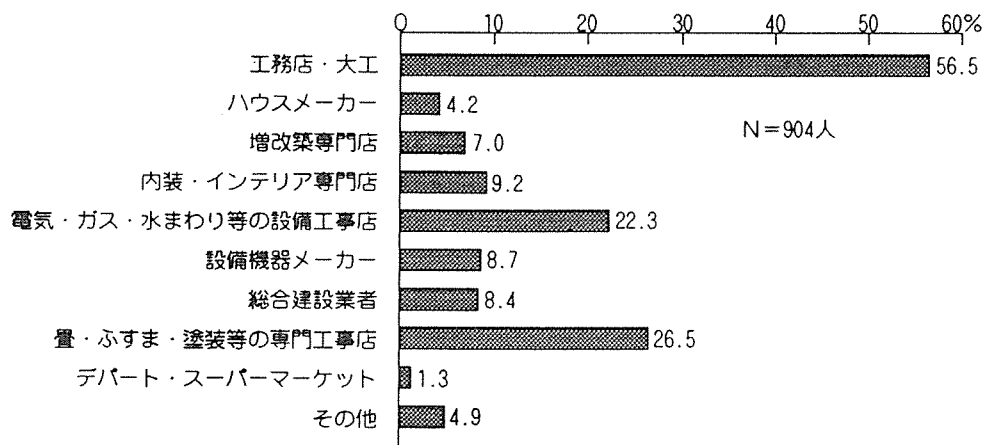


図7 リフォームを依頼した業者

資料：「住宅リフォーム関連情報提供方策検討調査」建設省

2. アフターサービスを生かした地域工務店経営

2.1 アフターサービスと営業

2.1.1 大手との違い

下表は地域工務店とハウスメーカーの営業手法の違いを比較したものである。市場シェアをみると営業対象範囲が広いほどシェアは低くなり、限定した狭い範囲を対象にするほど高いシェアになる。近隣の狭い範囲を対象として、高いシェアを目指しているのが地域工務店の特徴である。

住宅需要の見方は大手と地域（地場）は基本的に異なっている。住宅需要は人が住んでいて生活している以上、食品の需要と同じように必ず発生する。これに対して自動車などのように販売活動が重要である商品とは、基本的に需要構造が異なるのである。

ハウスメーカーは住宅を「商品」として販売活動を重視して全国展開しているのに対して、地域工務店は地域らしい活動によって関係を深め、施工技能を生かしたいいい仕事を積み重ねていくことを重視していくべきである。。

	地域工務店		ハウスメーカー
	小規模	中規模	
年間施工棟数	10棟以下	50棟以下	10,000棟程度
市場範囲	近隣、市町村	複数市町村	全国
市場シェア	10%以上	10%未満	1～2%
営業活動	大半が顧客継続獲得 質の良い顧客と継続的に付き合う事ができる。		大半が新規顧客獲得 質の悪い顧客と出会う確率が高い。

表2 規模別営業手法の比較

参考：日本住宅新聞

2.1.2 営業圏半径5 kmの工務店

神奈川県のある工務店は本社から半径5 km 以内で営業している。このエリア内の世帯数は約18万所帯である。どうして半径5 km 以内に限定したか。一言で言えば、「住宅づくりに責任が持てる範囲」ということである。

確かに現場が遠くなるほどに、

- ①一日にできる工事の時間が短くなる。
- ②職人の疲労が溜まり、仕事の質が低下する。
- ③運送費などの経費がかかる。

そして何よりも、

- ④アフターサービスが行き届かなくなる。

遠隔地であるとすぐに駆けつけられない。ゆえに一定の地域内を徹底して守り、質の高いサービスを行うほうが有効であり、何よりも効率的である。

現在、メンテナンスは完成後1年間は3ヶ月ごとに、さらには2年後までは無料で行っている。

現場対応はすべてアフターサービス専門の大工で行っている。全体で18名の大工がいるが、そのうちの3名がこれにあたる。専門としている理由は、家の傷みを見つけて直していくにはそれなりの専門領域がある、ということである。

顧客・物件情報のデータを蓄積しておいて、問い合わせがあれば、データを見ながらどこが傷んでているのか早期発見に努めて対応できるという。そして何よりも専門であるために新築の他の現場に縛られたりせずに、素早い対応が可能だということである。専門の大工をベテランにするなどして、その豊かな経験を活かしているからこそ可能だといえる。

2.1.3 「施主Tさんとの50年」ある工務店の実践

地域工務店が地域らしい活動により良質の顧客を確保し、その住まいを「維持管理」することは大変重要である。それは地域工務店の特性を存分に生かせる手法でもある。

そこで、ある地域工務店が50年間に渡って継続的に付き合いしてきた施主一家の例を紹介する。その間手がけた建物は7棟ほどにもなった。

この工務店は典型的な「技能特化型」経営を行っており、親子二代にわたって職人共々地域住民として根を張り、次代を担う若手職人の育成に熱心な工務店である。ちなみに、この工務店も半径5 km 以内のエリア戦略を重視している。

施主： Tさん（父親）、 Aさん（息子）、 B子さん（娘）

1951年 工務店を法人組織にする。現社長はAさんと同級生。当時は小学生。

T家は地元の川沿いの農家だった。当時で築100年ほど経った茅葺き屋根の家に住んでいた。この家に小学生だった現社長はよく遊びに行っていた。

1955年 地元に米軍の基地があり、この年に航空機がジェット化になり、騒音が以前より大変大きくなった。これにより基地周辺500m以内の住民は強制的に疎開を強いられた。T家はこれに伴って撤退し、地元に新築した。

当時は周辺に林が多くあり、この辺の杉、松を利用して延床35坪の住宅を建築した。

1976年 Bさんが結婚して地元に住宅を新築した。夫が運輸業を営み、その為に車庫と事務所、社員寮を兼ねた建物をさらに新築した。

1988年 地元地域一帯の土地が一斉に高騰した時である。T家は農家であり多くの畑を所有していた。これに倉庫、貸ビル、アパートを建て事業を展開した。工務店は法的な問題は顧問弁護士を活用するなどして、これらに関する相談の一切を受けてきた。

1990年 バブル崩壊に伴い、施主と工務店経営者が協議の結果、投資の一切を中止。

Bさんの夫が死亡。これに伴いBさんが働く為の飲食店を住宅に併設させ、かつ居住性能を向上させるためのリフォームを行う。

屋根瓦を再利用し、木製ペアガラスの輸入サッシに交換し、和室を中心に現状の材料を生かしたいというのがBさんの希望だった。これに対して工務店は、この家の新築を手がけた大工に施工させることで（全て知り尽くしている）対応した。必要に応じて建具、天井を取り外し、真壁の意匠を生かすように配慮しつつ、構造上必要な柱を増設するなどの対応を行った。

1997年 相続のことを考えてT家の建て替えを行った。耐用年数100年を標榜した高断熱高気密仕様の洋風住宅を建築した。Aさんには娘がおり婿をとる予定。

T家はそれまで42年間にわたって、さまざまなメンテナンスを行ってきた。例えば防音工事。航空防音といって防衛庁からの費用で、ジェット機の騒音を少なくする為の工事を行った。他にも塗装工事、屋根の雨漏り、当時の貧弱な

基礎の影響で床が傾いたのを直したり、あらゆる対処を行ってきた。

この工務店の経営者は、「地域工務店とその役割」として5つのポイントを挙げている。「施主Tさんとの50年」の中にすべて実現されていると思われるがいかがであろうか。

一番目：地域に居住する一員

二番目：ホームドクターとしてメンテナンス（診断＋治療）

（ちなみに大手は「診断」はできるが「治療」ができない）

三番目：地域のよろず相談所（技術者＋技能者の集団）

四番目：地球人として環境共生に貢献できる技術

五番目：永く住むために費用がかからない工夫

2.2 地域工務店の生きる道

2.2.1 農耕型経営のすすめ

安定経営を確立し、永続する為にはどうするか。「大手に負けない工務店経営体質をつくること。大手が真似できない住宅をつくること。」は、すでに述べた。

ハウスメーカーは「商品」を売るために顧客を探す「狩猟型経営」であるのに対して、地域工務店は、地域に密接に関わり顧客を育てる、「農耕型経営」である。すなわち農業のように土地を耕し、肥料をやり種をまき、手入れをし、実れば収穫する。このようなサイクルを繰り返していく経営に徹するということである。

この経営の前提としてまず、その地域の特性（歴史、文化、気候、地質、住民性、風向き、日射量など）を知り尽くすこと。

「土地を耕す」：住宅需要を掘り起こす行動を、計画的にきめ細かに起こすことである。そして、適切（タイミングと相手に合うもの）な情報提供、PRを実施することである。このPRや情報提供を効果的にする為に欠かせないのが、

- ①一定地域の住宅管理台帳の作成
- ②土地管理台帳の作成
- ③住民管理台帳の作成

この台帳は詳しければ詳しいほど効果がある。この台帳の内容に応じた情報提供または営業を行うのである。この台帳作成を誰にさせるかである。一定期間を決めて社員でもいい。難しければ一定の様式を決めて質問事項を作り、地域の高齢者や話好きの主婦等をパートタイムで頼み、後に社長や役員で補充していくのである。

「肥料をやり種をまく」：顧客づくりの計画と行動である。地域の住民から得た利益の一部を地域に還元する行為を具体的に行うことである。例えば、地域住民向け公開セミナー、現場見学会、子供向け工作教室、高齢者のリフォームサービス、住宅健康診断の実施などである。

「収穫をする」：一定の地域に労力・資金をかけて住宅需要を掘り起こしてきたのに、収穫段階で他社に奪われることをどうやって防ぐかである。地域から逃げも隠れもできない地場工務店は、果実が実るまで待つことを基本に、「住まい塾」「住宅研究会」「〇〇工法発表」等を開き、そこへ顧客を集客することに全力を投球することである。その「住まい勉強会」を毎月か年に数回実施し、特命客づくりをしていくのである。

さらに住宅の維持管理・保全のしくみを地域ぐるみで考えていく。ともかく、これらの為にはその地域の住宅管理、住民管理、土地管理がいかに大切であるか、また、安定受注

等に欠かせないことでもある。

参考：日本住宅新聞

2.2.2 地域工務店の新しい展開

住宅産業は現在大きな転換期に入っている。長期的には市場は縮小過程に入ること、需要の中心が建替え中心となること、廃棄物処理問題や環境問題も絡みながら、住宅市場や産業というものの枠組みがこれまでとは異なる、ということの意味する時代のことである。コスト競争はやがて限界を迎え、居住面の充実を中心としたサービス開発競争の時代に入ると思われる。

住宅建設という枠組みだけで産業を捉えていては、市場の縮小に伴い非常に厳しい状況が待っており、より裾野を広げる事業の形態が求められつつある。

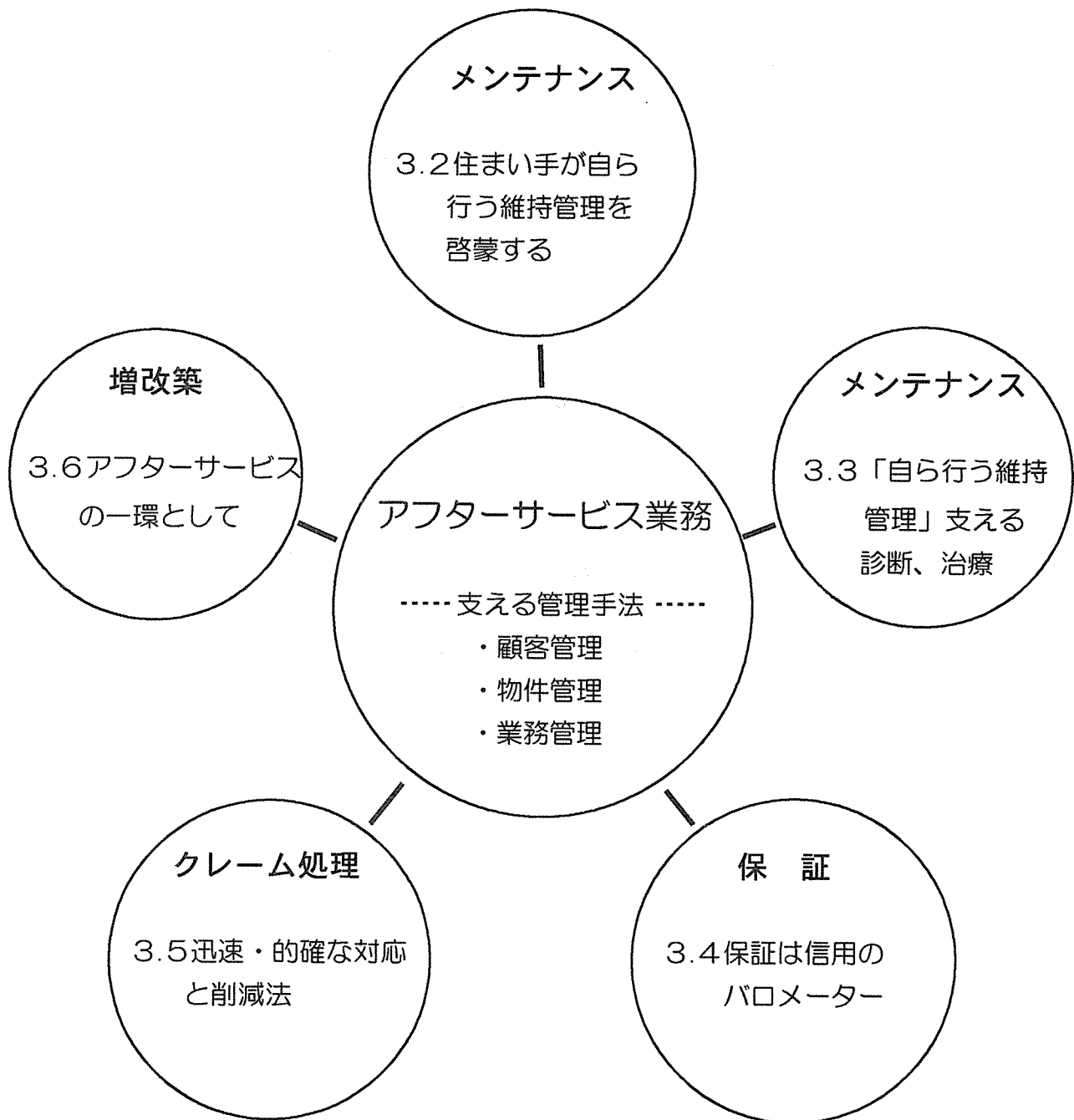
例えば、住宅建設からハウスクリーニング、ガーデニングといった居住支援サービス、高齢者在宅サービス、町おこし、地域おこし等の裾野の拡大であり、また、これに対応したリフォーム需要の明確な位置付けである。つまり、住宅建設に関わるサービスと居住に関わるサービスを融合した業態が必要となっている。

住宅建設をあくまでも中心に置きながら、居住サービスへと拡がりを展開する場合、アフターサービスの有り様が大変大きな意味を持つこととなる。顧客管理の徹底を前提として施主の信頼を勝ち取れるサービスを持続できることが条件となるからである。

3. 地域工務店に適したアフターサービスのあり方

3.1 アフターサービスの内容

住宅の完成引き渡し後のすべての営業活動がアフターサービスにあたるので、その範囲は広く内容は雑多だが、大きくは以下のように分けられる。メンテナンスについては、維持・管理・保守（手入れ）とこれを行う為の点検作業を含むものだが、ここでは住まい手と工務店とが役割を分け合い、協力関係にあるとの考えからあえて区別した。



3.2 メンテナンス「住まい手が自ら行う維持管理を啓蒙する」

3.2.1 現況

生活の力点として、住生活は余暇生活に次いで意識が強い。つまり住生活を快適にすることについて、意識を強く持つ生活者が多いということになる。また、既存のリフォームに関する生活者の意識調査からは、長寿命の住宅への支持は強く、期待耐用年数は約50年と長い結果が得られていることから、生活者は住宅を一度取得したら、その住宅に長く住み続けることを希望していることもうかがえる。

また、「セルフ化」が余暇市場のキーワードになり、ホームセンターの店舗数、売り上げが伸びていることから、自ら行う住まいの手入れへの関心が高まっていると思われる。

では、実際にどの程度の住まいの手入れを行っているのだろうか。図9は「過去5年間に実施した手入れの状況」の調査結果である。

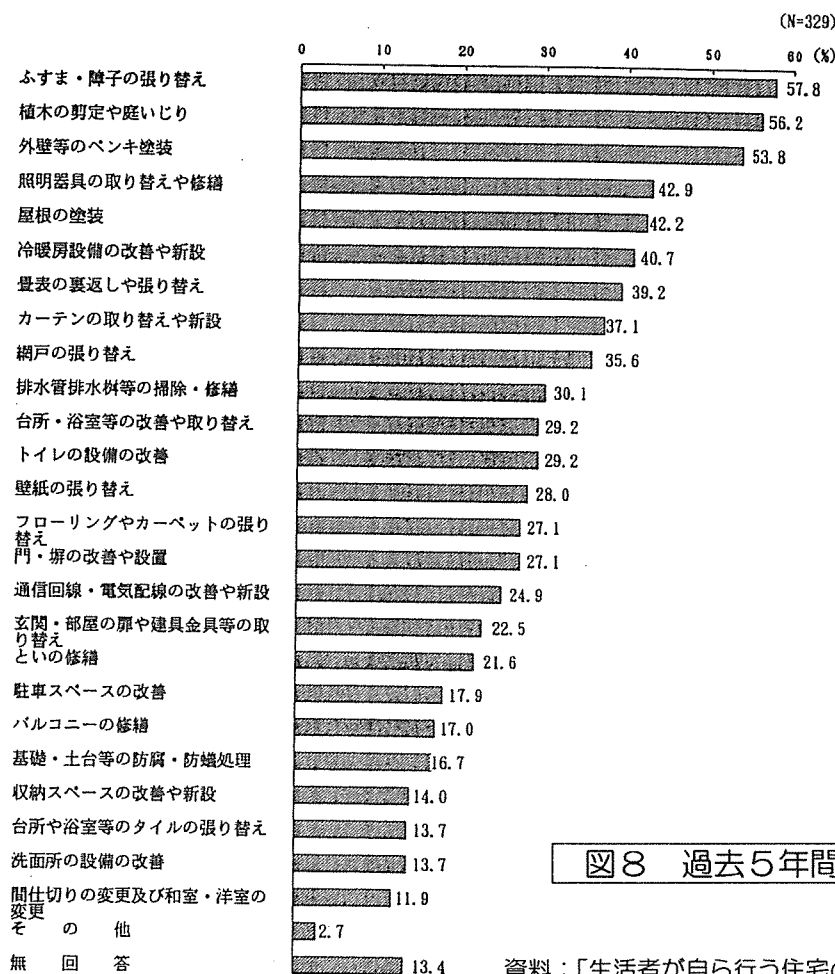


図8 過去5年間に実施した手入れ

資料：「生活者が自ら行う住宅の維持管理に関する研究報告書」

(社)住宅生産団体連合会

また、住まいの手入れを「自分や家族で行った」か「専門業者に任せた」かを項目別に比較したのが下表である。

住まい手が自ら行っている手入れは、「網戸の張り替えや修繕」「植木の剪定や庭いじり」「カーテンの取り替えや新設」「ふすま、障子の張り替え」が多く、それ以外を専門業者に任せる割合が8割以上になり、手入れ項目が大きく二分されていることが明らかである。

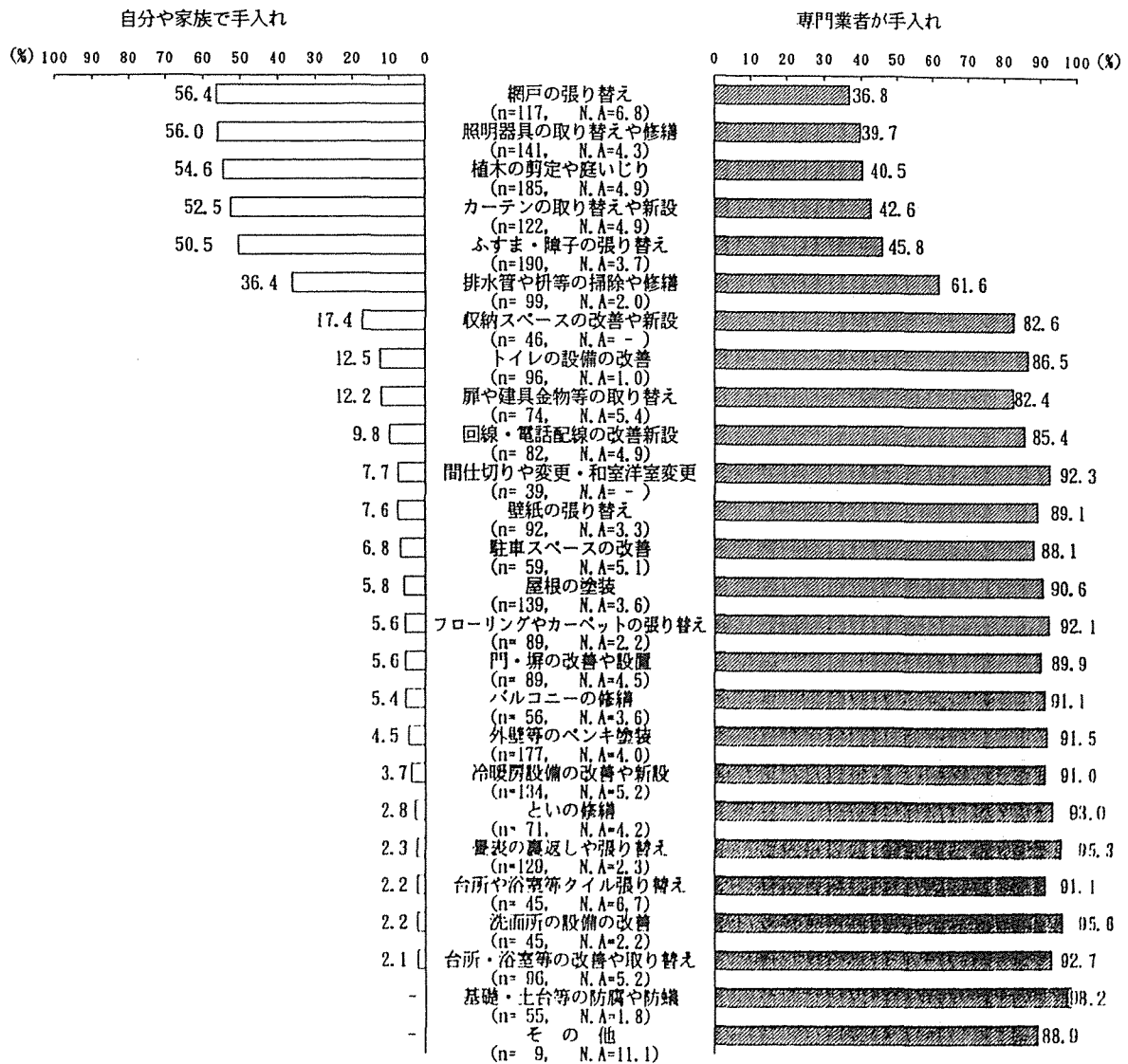


図9 自分や家族で行った手入れ／専門業者に任せた手入れ

資料：「生活者が自ら行う住宅の維持管理に関する研究報告書」(社)住宅生産団体連合会

3.2.2 住まい手が自ら行える維持管理の範囲

図 10 のアンケート調査を行った「生活者が自ら行う住宅の維持管理」研究会が、発表した現時点の一般的工法、材料を前提として、住まい手はその工事を行う場合の技術的難易度、あるいは住まい手が必要な建築材料などを入手することの難易度により判断したものが以下の通りである。

●印の項目は、「住宅生産者が入居者自身に期待する住宅の維持管理の範囲」であつたものをあてはめてみた。

難易度A：住まい手自身で技術的・材料的に容易に行えるもの。

- | | |
|---------------------|-----------------|
| ①壁紙の貼り替え | ●全般にわたる適切な清掃 |
| ②ふすま・障子の張り替え | ●建具の調整 |
| ③植木の剪定、庭いじり | ●水洗トイレの排水弁の調整 |
| ④カーテンの取り替え・新設 | ●水道パッキンの取り替え |
| ⑤照明器具の取り替え・修理、ランプ交換 | ●カーペットの簡単補修 |
| ⑥排水管、桧の掃除 | ●壁紙のはがれ・破れの簡単補修 |

難易度B：住まい手自身で若干難しいところもあるが、比較的容易に行えるもの。

- | | |
|--------------------|-------------|
| ①網戸の張り替え（技術的に若干困難） | ●タイルの補修 |
| ②外壁等のペンキ塗り | ●室内ペンキの塗り替え |
| ③扉・建具金物の取り替え | |

難易度C：専門業者が行ったほうがよいと思われるもの。

- | | |
|--------------------|-------------|
| ①フローリング、カーペットの張り替え | ⑪駐車スペース改善 |
| ②畳表の裏返し、張り替え | ⑫防腐・防蟻処理 |
| ③収納スペースの改善・新設 | ⑬冷暖房設備改善・新設 |
| ④トイレ設備の改善 | ⑭タイル張り替え |
| ⑤台所・浴室の改善・取り替え | ⑮バルコニーや樋の修理 |
| ⑥洗面所の設備改善 | |
| ⑦屋根の塗装 | |
| ⑧間仕切りの変更など | |
| ⑨門扉の改善・設置 | |
| ⑩電気配線の改善・取り替え | |

3.2.3 「住まいのしおり」の活用

「住まいのしおり」とは、一般に住宅供給業者（特に大手）が住宅の引き渡し時に発行しているPL法上の警告表示やメンテナンス情報、安全な住まい方等の情報を掲載した小冊子の総称である。各企業が独自で作成しているため、「住まいの手帳」「お手入れ読本」等、各々名称は異なる。

また、誰でも入手可能なものとしては、住宅金融公庫が作成した「住まいの管理手帳」があり、「住まいのしおり」の標準モデルとして位置づけられている。

発行所：(財)住宅金融普及協会 東京都文京区関口 1-24-2（関口町ビル 2 階）

電話 03-3260-7340 定価 870 円

自社独自の「住まいのしおり」を作成していない地域工務店は、上記の住宅金融公庫が作成したものを利用することが有効と思われる。

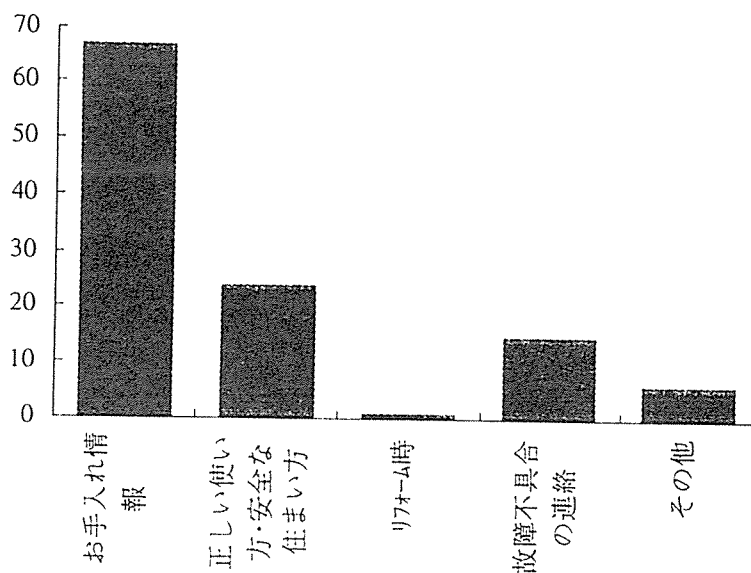


図10 「住まいのしおり」で役立っている部分の状況

資料：「住まいのしおりの利用実態調査」(社)住宅生産団体連合会

しかし、工務店側が住まい手自らが行うことを期待して情報を提供しているにもかかわらず、住まい手からの問い合わせは既に提供している情報についてのものが大半である、との指摘もある。その主な理由として住まい手に十分に情報及びその必要性が伝わっていないことが挙げられる。そのためには以下のような努力が必要と思われる。

- ①竣工時「住まいのしおり」をただ手渡すのではなく、内容の説明及び必要性をしっかりと訴える。
- ②定期点検などに訪問する担当者が、住まい手に「住まいのしおり」を通して説明を行うことで、工務店側と住まい手側との役割分担を明確に示す。
- ③機関紙等を発行している場合、「住まいのお手入れ」のコーナーを設け、「住まいのしおり」の内容を季節等に合わせて掲載する。(次ページ参照)
- ④「住まいづくり勉強会」等で住まいの手入れに関して学習の場を設ける。ただ単にテレビや本などで勉強するだけではなく、近隣の方々を対象に勉強会を行うことにより、工務店が「住宅の町医者」として結び役を行い、コミュニティの中でより現実的にいろいろな問題が解決できたり、あるいはいい方向に動き出していくような実践的な場にする。
- ⑤工務店が協力して図面・見積書他の記録を残して、施主用の「住まいのカルテ」を作成する。住まいに対する愛着を深めるだけでなく、工務店とのコミュニケーションを深めることにもつながる。中古住宅の適正な評価の資料ともなり得る。

その上で、住まい手が行うべき範囲については適切な知識、技術や道具に関する情報を提供し、工務店が行うべき範囲の手入れについては、住まい手が納得できる工事内容、技術や材料の情報を提供していくことが重要になる。

3.2.4 機関紙活用例（一部抜粋）

住まいのお手入れ

内部建具

ドア・障子・ふすま

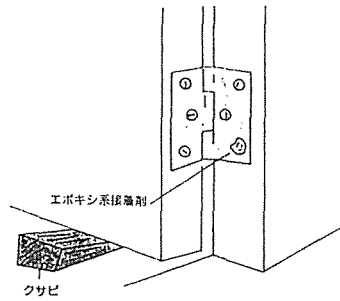
身近で日當手が触れる機会が多く、汚れや不具合の生じやすい部分です。ちょっとした修理の方法を知っておくと、家庭において容易に対処できます。

■ドアの下がりの補修法

①あらかじめドアの下にクサビや木片をはさみ、ドアを正常な高さに固定したあとに、丁番のねじれをとりまします。

②丁番をはずし、ねじ穴にエポキシ系接着剤を充填します。

③丁番をはずし、ねじを締め込み、接着剤が硬化するまで待ちまします。



△注意

木製のドアは意外に重量がありますので作業の安全にご注意ください。

■引き違い戸の隙間

引き違い戸上部の隙間は敷居の中央部が下が

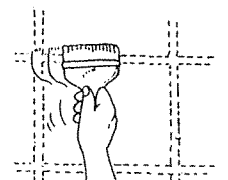
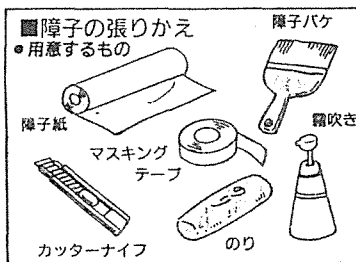
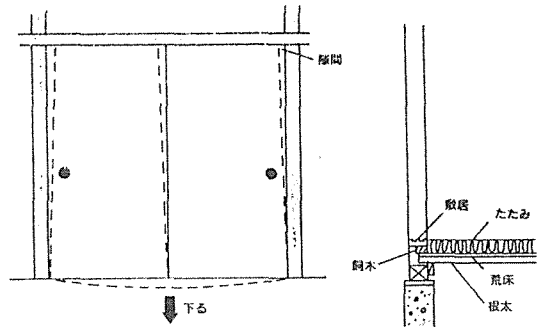
ったときに起こります。

これは、敷居に用いる木材の反りが影響するもので住ま

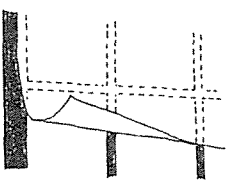
いの構造本体に影響するものではありません。和室においては、畳

をはがして荒床と敷居

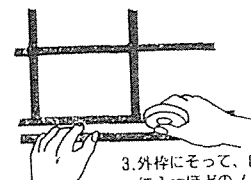
の間の飼木を入れ替えることで調整できます。洋室においては、床下より調整しなければなりませんので、簡単にはできません。大工さんや専門の業者に依頼しましょう。



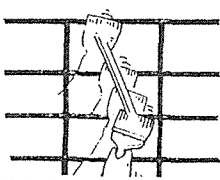
1. 裏側の骨組みに、障子バケで水をたっぷり含ませる



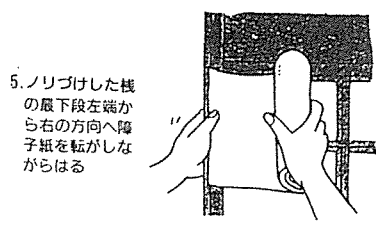
2. 障子紙がうき上がってきたら、いちばん下からゆっくりと上の方にはがす



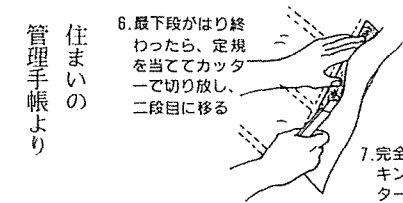
3. 外枠にそって、内側に1cmほどのノリを残す部分を残し、マスキングテープをはる



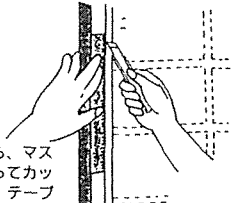
4. 障子を逆さに立て、紙の幅分だけ棧をチョンチョンとたたくようにしてノリづけする



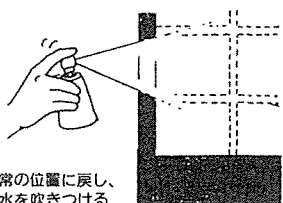
5. ノリつけた棧の最下段左端から右の方向へ障子紙を転がしながらはる



6. 最下段がはり終わったら、定規を当ててカッターで切り放し、二段目に移る



7. 完全に乾燥してから、マスキングテープにそってカッターナイフを入れ、テープをはがす



8. 障子を正常の位置に戻し、霧吹きで水を吹きつける

住まいの管理手帳より

3.3 メンテナンス「工務店が行う診断、治療」

3.3.1 住宅の「診断、治療」カルテの必要性

住まい手自ら行う維持管理において、工務店が協力して図面・見積書他の記録を残して、施主用の「住まいのカルテ」を作成することの必要性に触れたが、これは工務店側の「住まいのカルテ」情報、つまり顧客管理及び物件管理がなされていなければこそ可能になる。

いわゆる「技能特化型」経営の地域工務店は、本来メンテナンスを得意とするが、これらの対処情報の蓄積及び管理がなされていない場合が多い。住まいの問題点を改善していくという点では、これまでは職人の経験と勘で対応できた。しかし、その職人が健在なうちは良いが万が一対応できなくなった場合、一から調べあげないと住まいを総合的な観点から適切に対処できない。さらに、このような管理を放棄している場合、さまざまな社会的信用を含めて仕事が取れなくなってしまい、その結果、下請けに入ってしまうという傾向が強い。大手住宅メーカーはこの種の社会的信用に関わることには当然のように力を入れ、地域市場に進出するときには施工部分は持ってこないので、これに甘んじてその傘下に入らずずっとやっていくということになる。こうなると、地域において主体的にアフターサービス展開をする意義を失うことになる。

さて、「医療」においては医者が患者のカルテを作成し、これに基づいて治療方針を決定し、治療経過についてもすべて記載している。これが医療社会においてシステムとして機能している。近年では治療方針を決定する際に、医者が患者に説明し納得の上で治療を行う「インフォームドチョイス」が普及し、カルテを患者に「情報公開」する動きもある。

住宅の補修・改善においても、工務店が「住宅の町医者」として住宅を診断・治療しながら快適に住まい、長持ちをさせるためには重要なポイントなのである。

3.3.2 住まいの診断

カルテの必要性は述べたが、実際問題、過去の施主へのアフターサービスをほとんど行っていない、どのような状況になっているかわからない、という場合、カルテ作成の為に情報がまったく不足している。何よりも施主とのコミュニケーションが希薄になっている場合にどうすれば良いか。

そこで、チェックリストを活用する。過去の施主のみならず地域の住まい全般に十分活用できるものと思われる。住まい手と共にチェックしていけば、問題の箇所は一目瞭然となる。次のページで紹介するチェックリストは、主婦向けに内部の水廻りからスタートしており、メンテナンス部分と住み具合の不満を同時に聞き出すことができ、増改築の提案の手がかりにもなるという構成になっている。

台所の住み心地チェックリスト

経年変化・・・	良　い	普　通	悪　い
1. 土台, 床, 壁, 窓等 が一部腐ったり下が ったりしていません か	していない	わからない	している
2. 外部からいやな臭い が入ってきませんか	入ってこない	時々ある	始終入る
3. 住設機器や給湯器は 傷んでいませんか	傷んでいない	まあこんなもの	傷んでいる
4. 住設機器の間に隙間 はあいていませんか	あいていない	少しあいている	よくものがはま る
5. 台所を狭いと感じま せんか	十分な広さがあ る	まあこんなもの	狭くて不便
6. 排水の詰まりはあり ませんか	ない	たまに詰まる	よく詰まる
7. ネズミやゴキブリ等 はいませんか	いない	たまにはいる	よくいる
8. 台所全体に汚れや暗 さを感じませんか	感じない	まあこんなもの	感じる
9. 風通しは良いですか	良く風が通る	普通	悪い
10. 照明の具合は良いで すか	明るい	まあこんなもの	手もとに灯が 欲しい
便利さ・・・			
1. 給湯システムはどう なっていますか	十分である	まあこんなもの	もっと良い設備 が欲しい
2. 冷蔵庫から物を出し たとき置き場があり ますか	決めた置き場が ある	何とかやりくり している	ないので不便だ
3. 配膳台はありますか	十分広い	あるが不便だ	ない
4. 露出収納になってい ませんか	収納設備がある	何とかやりくり している	露出収納だ
5. 厨房設備の種類は十 分ですか	不便は感じない	何とかやりくり している	もっと欲しい

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

便利さ・・・	良 い	普 通	悪 い
6. 吊り戸棚の高さは適切ですか	丁度適当な高さ	もう少し高い (低い)ほうがよい	低(高)すぎる
7. 床下収納庫はありますか	ある	あるが不便だ	ない
8. よくヒューズがとんだりタコ足配線になっていませんか	コンセントが十分あるので大丈夫	何とかやりくりしている	ヒューズがとんだりタコ足配線になっている
9. 台所仕事で疲れを感じますか	感じない	まあこんなもの	感じる
10. 流し台の高さは適切ですか	丁度適当な高さ	もう少し高い (低い)ほうがよい	低(高)すぎる
健康管理・・・			
1. 床が冷えると感じますか	暖かい	まあこんなもの	冷える
2. 吸気口はありますか	ある	あるが不足	ない
3. 換気扇はありますか	十分	あるが不足	ない
4. 排水口から臭いはありませんか	ない	時々臭う	臭う
5. 暖房はよく利きますか	よく利く	まあこんなもの	あまり利かない

〔使い方〕

1. 良い（5点） 普通（3点） 悪い（1点）とする
2. 101点以上・・・住み心地が良い（ほとんど手を入れる必要がない）
75～100点・・・住み心地が普通（若干の工夫で良くなる）
74～50点・・・住み心地がやや悪い（多少の手入れが必要である）
49点以下・・・住み心地が悪い（大幅に手を入れる必要がある）

台所外水まわり全般チェックリスト

共通事項・・・	良 い	普 通	悪 い
1. 水漏れはありませんか	ない	わからない	ある

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

共通事項・・・	良　い	普　通	悪　い
2. 土台, 柱, 床, 壁, 天井等が傷んでいませんか	傷んでいない	わからない	傷んでいる
3. 窓の開閉が楽にできますか	できる	まあまあである	できない
4. 換気は十分ですか	十分である	まあまあである	不十分である
5. 排水の詰まりはありますか	ない	時々ある	よくある
6. 排水口からの悪臭はありますか	臭わない	時々臭う	臭う
7. 照明の具合はどうですか	良い	まあまあである	悪い
8. 仕上材料が適切でなく困っていませんか	困っていない	時々困る	困っている
9. それぞれの器具が旧式で使いにくいのですか	いいえ	まあまあである	はい
10. 開口部分(窓等)の用心はよいですか	良い	気になる	悪い
浴室・・・			
1. 浴室が狭いと感じませんか	感じない	まあまあである	感じる
2. 扉や窓が小さいと感じませんか	感じない	まあまあである	感じる
3. 壁, 天井のカビや汚れに悩まされることはありませんか	ない	時々ある	ある
4. 結露の水滴に悩まされることはありませんか	ない	時々ある	ある
5. 脱衣室の床がよく濡れることはありませんか	ない	時々ある	ある

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

浴室・・・	良　　い	普　　通	悪　　い
6. 窓からのぞかれる心配はありませんか	ない	気になる	ある
7. 広すぎたり天井が高すぎて寒くありませんか	寒くない	普通	寒い
8. 洗い場に水がたまったりしていませんか	していない	気になる	している
9. 湯気が天井裏等にまわっていませんか	まわっていない	わからない	まわっている
10. 照明器具は防水型になっていますか	なっている	わからない	なっていない
洗面室および洗濯室・・・			
1. 狭いと感じませんか	感じない	まあまあである	感じる
2. 給湯設備は十分ですか	十分	まあまあである	不十分
3. 使用中に水こぼれ等で困ることはありませんか	ない	時々ある	ある
4. 洗濯の排水に困っていませんか	いいえ	時々困る	はい
5. ちょっとした物の収納に困っていませんか	いいえ	時々困る	はい
6. コンセントは十分ですか	十分	まあまあである	不十分
7. 洗濯機等の音や振動が気になりますか	ならない	まあまあである	気になる
8. 作業中に冷えて困ることはありませんか	いいえ	まあまあである	はい
9. 密室状態で換気が悪くなることはありませんか	いいえ	まあまあである	はい
10. 汚れが気になりますか	いいえ	まあまあである	はい

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

便所・・・	良　　い	普　　通	悪　　い
(汲み取り式の場合)			
1. 悪臭がひどいですか	いいえ	まあまあである	はい
2. 便槽が老朽化していませんか	いいえ	まあまあである	はい
3. 便所の位置は適切と思いませんか	思う	普通である	思わない
4. 不潔感はありませんか	ない	普通である	ある
5. 窓や出入口に故障はありませんか	ない	時々ある	ある
6. 家族間での使い勝手は良いですか	良い	普通である	悪い
7. 特に暑いとが寒いと感じますか	いいえ	まあまあである	はい
8. のぞかれる心配はありませんか	いいえ	気になる	はい
9. 水道による手洗器がなくて不便をしていませんか	いいえ	時々している	はい
10. 照明設備がなくて困っていませんか	いいえ	困る時もある	はい
便所・・・			
(水洗式の場合)			
1. 調子は良いですか(浄化槽も含めてお答え下さい。例:詰まる, 水があふれる等)	良い	普通	悪い
2. 悪臭がこもりませんか	いいえ	時々こもる	はい
3. 家族間での使い勝手は良いですか	良い	普通である	悪い
4. 大小兼用便器で不自由をしていませんか	していない	時々感じる	している
5. 窓や出入口に故障はありませんか	ない	時々ある	ある

資料:「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

便所・・・	良 い	普 通	悪 い
6. 用便後に洗浄のため湯が出る装置や暖房便座が欲しいのに、コンセントがなく困っていませんか	いいえ	時々感じる	はい
7. 狭くて不便をしていませんか	していない	時々している	している
8. 2階に便所がなく不自由をしていませんか	いいえ	時々している	している
9. 特に寒いとか暑いと感じますか	いいえ	まあまあである	はい
10. 不潔感はありませんか（仕上げを含む）	ない	普通である	ある

〔使い方〕

1. 良い（5点） 普通（3点） 悪い（1点）とする
2. 180点以上・・・住み心地が良い（ほとんど手を入れる必要がない）
179～120点・・・住み心地が普通（少し手を入れると良くなる）
119～80点・・・住み心地がやや悪い（手を入れる必要がある）
79点以下・・・住み心地が悪い（大幅に手を入れる必要がある）

開口部（内外とも）チェックリスト

A. 外部開口部・・・	良 い	普 通	悪 い
一般的事項・・・			
1. 窓があるのに暗いと感じませんか	感じない	わからない	感じる
2. 窓がないので暗いと感じませんか	感じない	わからない	感じる
3. 風通しは良いですか	良い	普通	悪い
4. 隙間はありませんか	ない	まあまあである	ある
5. 結露に困りませんか	困らない	普通	困る
6. 建具はスムーズに動きますか	動く	まあまあである	動かない

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

一般的事項・・・	良　い	普　通	悪　い
7. 汚れや傷みは気になりませんか	気にならない	まあまあである	気になる
8. 窓やドアの用心に不安はありませんか	ない	普通	ある
9. 窓やドアのデザインに不満はありませんか	ない	普通	ある
10. 音の出入が気になりませんか	気にならない	まあまあである	気になる

付帯的事項・・・			
1. 断熱効果が気になりませんか	気にならない	まあまあである	気になる
2. 気密性は宜しいですか (例：ホコリが入る，虫が入る等)	良い	普通	悪い
3. ひさしに対する不満はありませんか (例：ないので雨が入りやすい等)	ない	わからない	ある
4. 西日は入りませんか	入らない	まあまあである	入る
5. 掃除がしにくいことはありませんか	ない	普通	ある
6. 網戸の調子は良いですか	良い	普通	悪い
7. 面格子の有無に不安はありませんか (例：①ないので用心に不安 ②あるので避難に不安)	ない	普通	ある
8. 2階等の窓が低すぎて子供が落ちる心配はありませんか	ない	まあまあである	ある
9. ガラスが大きいので割れたとき怪我をする心配はありませんか	ない	まあまあである	ある
10. 換気口や換気レジスターが不足していませんか	していない	わからない	している

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

B. 内部開口部・・・	良　　い	普　　通	悪　　い
一般的事項・・・			
1. 建具の位置は適切ですか	良い	まあまあである	悪い
2. 建具が低すぎたり狭かったりすることはありますか	ない	普通	ある
3. 建具の建てつけは良いですか	良い	普通	悪い
4. 汚れや傷みが気になりませんか	気にならない	まあまあである	気になる
5. デザインに不満はありますか	ない	普通	ある
6. 音の出入が気になりませんか	気にならない	まあまあである	気になる
7. ドアの開き勝手が悪くて邪魔になりませんか	ならない	まあまあである	なる
8. 引き違いの建具が重くて動かし難いことはありませんか	ない	まあまあである	ある
9. 建具を動かす音が大きすぎることはありませんか	ない	普通	ある
10. 敷居につまずくことはありませんか	ない	時々ある	よくある
付帯的事項・・・			
1. 建具の下枠や敷居の溝等の摩耗が気になりませんか	気にならない	まあまあである	気になる
2. 敷居が下りすぎて畳の縁がすり切れるようなことはありませんか	ない	所々ある	ある

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

付帯的事項・・・	良　い	普　通	悪　い
3. 鴨居と柱の間に隙間 があって気になりま せんか	気にならない	気がつかない	気になる
4. 建具の金物の故障は ありませんか	ない	所々ある	ある
5. 塗装がはげたりして いませんか	していない	所々ある	ある
6. すり上げ障子になっ ていないので不便を 感じませんか	感じない	わからない	感じる
7. ふすま紙や障子紙は 張り替え時期にきて いませんか	きていない	もう少し	きている
8. 間仕切りドアや目隠 しがなくて困って いませんか	困っていない	時々困る	困っている
9. 建具に明りとりがな く暗くて不便をして いませんか	していない	時々している	している
10. ふすまが破れやすい ので戸ふすまに替え たいと思っていませ んか	思わない	時々思う	思う

〔使い方〕

1. 良い（5点）　普通（3点）　悪い（1点）とする
2. 180点以上・・・少し手を入れると良くなる
179～120点・・・手を入れる必要がある
119～80点・・・かなり手を入れる必要がある
79点以下・・・大幅に手を入れるべきである

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

外部まわりチェックリスト

屋根・・・	良　　い	普　　通	悪　　い
A. 瓦葺き			
1. 瓦の割れや傷はありますか	ない	わからない	ある
2. 瓦はずれていませんか	ずれていない	わからない	ずれている
3. 野地板の傷みから部分的に凹みができていませんか	いない	わからない	いる
4. 瓦に苔や汚れが付着していませんか	いない	わからない	いる
5. 棟が波をうっていませんか	いない	わからない	いる
6. 原因不明の雨漏りはありますか (例1 屋根勾配がゆるいため) (例2 捨て樋が設けられていない) (例3 谷樋があるため) (例4 その他)	ない	わからない	ある
7. 瓦の材質は適正ですか (例 耐寒用で葺かれていない等)	はい	わからない	いいえ
8. 面戸漆喰のはがれはありますか	まったくない	所々ある	ある
9. 現在葺かれている瓦の形や色に不満はありますか	ない	まあまあである	ある
10. 現在葺かれている瓦の市場品がなくて困っていませんか	困っていない	しのいでいる	困っている
B. 瓦棒葺き（鉄板の場合）			
1. サビはまわっていませんか	いない	所々まわっている	いる

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

屋根・・・	良　　い	普　　通	悪　　い
2. 雨の音がうるさくありませんか	ない	まあまあである	うるさい
3. 暑さ寒さを特に感じませんか	感じない	時々感じる	感じる
4. 台風や強風で飛ぶ心配はありませんか	ない	まあまあである	ある
5. 安っぽく見えて気になりませんか	ならない	時々なる	なる
C. 石綿セメント屋根板葺き			
1. 色あせはありませんか	ない	少々ある	ある
2. 破損はありませんか (特に下屋まわりや多雪地域の屋根に注意のこと)	ない	わからない	ある
3. 野地板の傷みから部分的に凹みができていませんか	いない	わからない	いる
4. 化粧軒裏の屋根板の釘打ちは十分ですか	はい	わからない	いいえ
5. 棟押えその他トタン部分のサビは出ていませんか	出ていない	所々出ている	出ている
ひさし・・・(軒先, 樋を含める)			
1. トタンはさびたり曲がったり凹んだりしていませんか	いいえ	わからない	はい
2. 鼻先が垂れていませんか	いいえ	多少たれている	はい
3. 裏側に水がまわっていませんか	いない	少々まわっている	いる
4. 樋の詰まりや傷みはありませんか	ない	少々ある	ある

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

ひさし・・・	良　　い	普　　通	悪　　い
5. 樋受け金物が不足して垂れていませんか	いいえ	わからない	はい
6. たて樋の足もとが割れたり凹んだりしていませんか	いない	少々している	いる
7. 軒樋の清掃は行き届いていますか	はい	まあまあである	いいえ
8. 軒樋と軒先のずれで雨水がこぼれていませんか	こぼれない	時々こぼれる	こぼれる
9. ベランダ等の上家の塩ビ波板等が汚れたり傷んだりしていませんか	いない	所々気になる	いる
10. 玄関のひさし等に樋がなく雨仕舞の悪さに困っていませんか	困っていない	時々困っている	困っている
外壁・・・			
1. 雨水の浸透に困っていませんか	困っていない	時々困っている	困っている
2. モルタルのひび割れはありませんか	ない	所々ある	かなりある
3. モルタルははがれそうになっていませんか	いない	わからない	いる
4. モルタル以外の仕上げ部分の傷みや腐れはありませんか	ない	所々ある	かなりある
5. 外部吹付けの寿命はきていませんか	いない	わからない	いる
6. 水切りカラートタン等はさびたり傷んだりしていませんか	いない	わからない	いる

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

外壁・・・	良 い	普 通	悪 い
7. タイルのはがれはありますか	まったくない	所々ある	かなりある
8. 腰部分は割れていませんか (基礎部分を含める)	いない	少し割れている	かなり割れている
9. 床下換気金物が傷んでいませんか	いない	少々傷んでいる	かなり傷んでいる
10. 断熱材は不足していませんか	していない	まあまあである	している
床下・・・			
1. シロアリはいませんか	いない	わからない	いる
2. ネズミはいませんか	いない	時々いる	いる
3. 湿気はありませんか (配管の漏水を含む)	ない	少々ある	ある
4. 床下の腐りはありませんか	ない	わからない	ある
5. 床が下がっていませんか	下がっていない	少々下がっている	かなり下がっている
6. 盛り土は十分ですか	はい	まあまあである	いいえ
7. 通風は十分ですか	はい	まあまあである	いいえ
8. 改め口は十分ですか	はい	まあまあである	いいえ
9. 断熱材は不足していませんか	していない	まあまあである	している
10. 床鳴りはしませんか	しない	時々している	している
陸屋根の防水および屋根裏・・・			
1. 雨漏りや水漏れはありますか	ない	わからない	ある
2. アスファルト防水が夏場に沸いたりしませんか	しない	多少する	する
3. 床の仕上げが割れたり傷んだりしていませんか	していない	所々している	かなりしている

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

陸屋根の防水および屋根裏・・・	良　　い	普　　通	悪　　い
4. パラペット（笠木等含む）の割れや傷みはありませんか	ない	少々ある	かなりある
5. ドレン回りの詰まりや傷みはありませんか	ない	少々ある	かなりある
6. 屋上マンホール回りやペントハウス回りの傷みはありませんか	ない	少々ある	かなりある
7. 手すり等のサビや傷みはありませんか	ない	少々ある	かなりある
8. 天井換気口不足による不都合はありませんか（結露等）	ない	わからない	ある
9. 断熱材は不足していませんか	していない	まあまあである	している
10. 手すりが低すぎたりで危険を感じませんか	いいえ	まあまあである	はい

〔使い方〕

1. 良い（5点）　　普通（3点）　　悪い（1点）とする
2. 10問の場合　　5問の場合
40点以上：　　20点以上：ほとんど手を入れる必要がない
30～39点：　　15～19点：若干の工夫で良くなる
20～29点：　　10～14点：多少の手入れが必要である
29点以下：　　9点以下：大幅に手を入れる必要がある

資料：「生き残る工務店・つぶれる工務店」植村 尚 著

3.3.3 日常メンテナンス戦略

①メンテナンス契約方式。

住まい手と年間 5,000 円～ 20,000 円程度の費用をいただいて、定期的な住宅メンテナンス契約を結ぶ。地域の状況にあわせて、ハウスクリーニングやガーデニングといった居住支援サービス、高齢者在宅サービス等を含めた契約も考えられる。

②定期訪問サービス活動方式

梅雨前後、盆前、台風前後、落葉時期、正月前などの節目の時期を中心に、定期的に訪問し、電球の取り替え、水栓のパッキンの取り替え、排水管の清掃、建具の調節、ガラスの破損修理、雨樋のごみ清掃などを実費によりサービスを行う。費用を明確にすることがポイントになり、できるだけ印刷物にしてあらかじめ費用を明示する。

③簡易機関紙の配布

チラシの配布をするよりも、年数回程度及び季節ごとに「住まいの手入れ」「新築事例の紹介」「地元工事業者の紹介」などを中心とした簡易機関紙を配布する。機関紙に必要以上にコストをかけるよりも、ワープロ、既存情報の切り貼り等を活用したコピーで十分である。要はテーマを明確にして確実に発行しつづけることが重要なのである。

また、現場見学会、住まいづくり教室、住まいの手入れの仕方講習会などの開催案内を盛り込むと効果的である。

さらには、新築、リフォーム、メンテナンスから木材の端材、建築廃材の情報まで費用を明確にして掲載する。

但し、あまり商売色を前面に出しすぎると、受け手側が敬遠してしまうのでその辺の配慮が必要と思われる。

④地域サービス活動

木材の端材、タイルや建材利用の夏休み木工教室、日曜大工教室、建て替えやリフォーム時の処分品も含めたフリーマーケットやバザーの開催により、リサイクル、メンテナンス等を重視している地域に密着した工務店としての知名度・信頼度をあげる。

⑤スタッフ活用

住まいづくり教室などに参加した地元の主婦を、機関紙編集及び配布、メンテナンス業務のスタッフとして活用する。メンテナンスにおいては、施主からのヒアリングが中心となる。

3.3.4 現場対応

アフターサービスの現場対応の体制は、大きくは二つに分けられる。これは対応する大工による違いである。

一つには、新築及び増改築の直接施工を担当した大工が対応する方法。施工してるがゆえに現場を知り尽くしており、住宅を総合的な判断からの確に対処できる。施主の要望を確実に大工に伝えることにより、調査・診断・手配等の業務のほとんどが省力化できる。これは大工を含めた職方を重視する「技能特化型」経営だからこそ可能である。問題があるとすれば、担当した大工が他の現場で多忙な場合、直ちに対応ができないケースがあることである。この点をフォローできる体制であれば、各大工の作業に空きがでないよう効率的に調整できることもあり問題はない。また、現場のほとんどを職方任せにするのではなく、全社員が顧客に答えられるという意味においても、顧客・物件情報の管理が大変重要になる。

二つ目は、アフターサービス専門の大工での対応である。顧客・物件情報のデータを蓄積しておいて、問い合わせがあれば、データを見ながらどこが傷んでているのか早期発見に努めて対応するというものである。利点としては何よりも素早い対応が可能だということである。専門の大工をベテランにするなどして、その豊かな経験を活かすということも可能である。

3.4 保証：信用のバロメーター

3.4.1 保証の現状

通常、住宅の品質・性能についての保証は工事施工の瑕疵担保と呼ばれ、施主と工務店（建設業者）との工事請負契約により保証期間などが定められ、一般的には木造住宅の場合は一年間、その他の構造の場合には二年間とされている。

しかし、これでは住宅価格の大きさや耐用年数の長さ、さらには業者の瑕疵担保責任を定めた民法の規定からみて十分なものとはいえず、実際に住宅に雨漏りなどの事故が発生した場合の業者の対応にもいろいろな問題が生じている。

3.4.2 保証の考え方と内容

住宅を建てたり、購入しようとする住まい手にとって、その建物が確かなものであるか、品質やサービスが保証されているかどうか、その期間や内容がどうなっているかは重大な問題である。

従来、住宅などの保証は、地場での看板という歴史と、腕が良いという技術力とに対する住まい手からの信用だけで十分であったが、最近では、PL法の施行も関連してこれらとは違った別のかたちでの保証が求められている。

現在では自社で施工した住宅に対して、保証する対象部分と、保証する期間を限定した保証書を発行する工務店が増えてきている。

住まい手は、より有利な保証を望むようになるであろうし、工務店にとっては保証することが競争条件の重要なポイントになると思われる。当然であるが、保証の内容自体が住まい手の信用を得られるものでなければならない。

さらに、保証は保証する企業や団体自体の社会的信用が高くないと、住まい手にとっては魅力に乏しい。ゆえに個々の地域工務店が単独で保証するより、万一のことを考えても地域の同業組合のような団体や公的制度による保証の方が有利と思われる。

保証の内容について重要なことは、保証の制度や形式ではなく、保証する期間と保証の対象となる部分の範囲、保証補修工事の内容である。保証の具体的な対象部分については、巻末の資料編にある保証約款と保証条項を参考にしていきたい。

3.4.3 「住宅性能保証制度」の活用

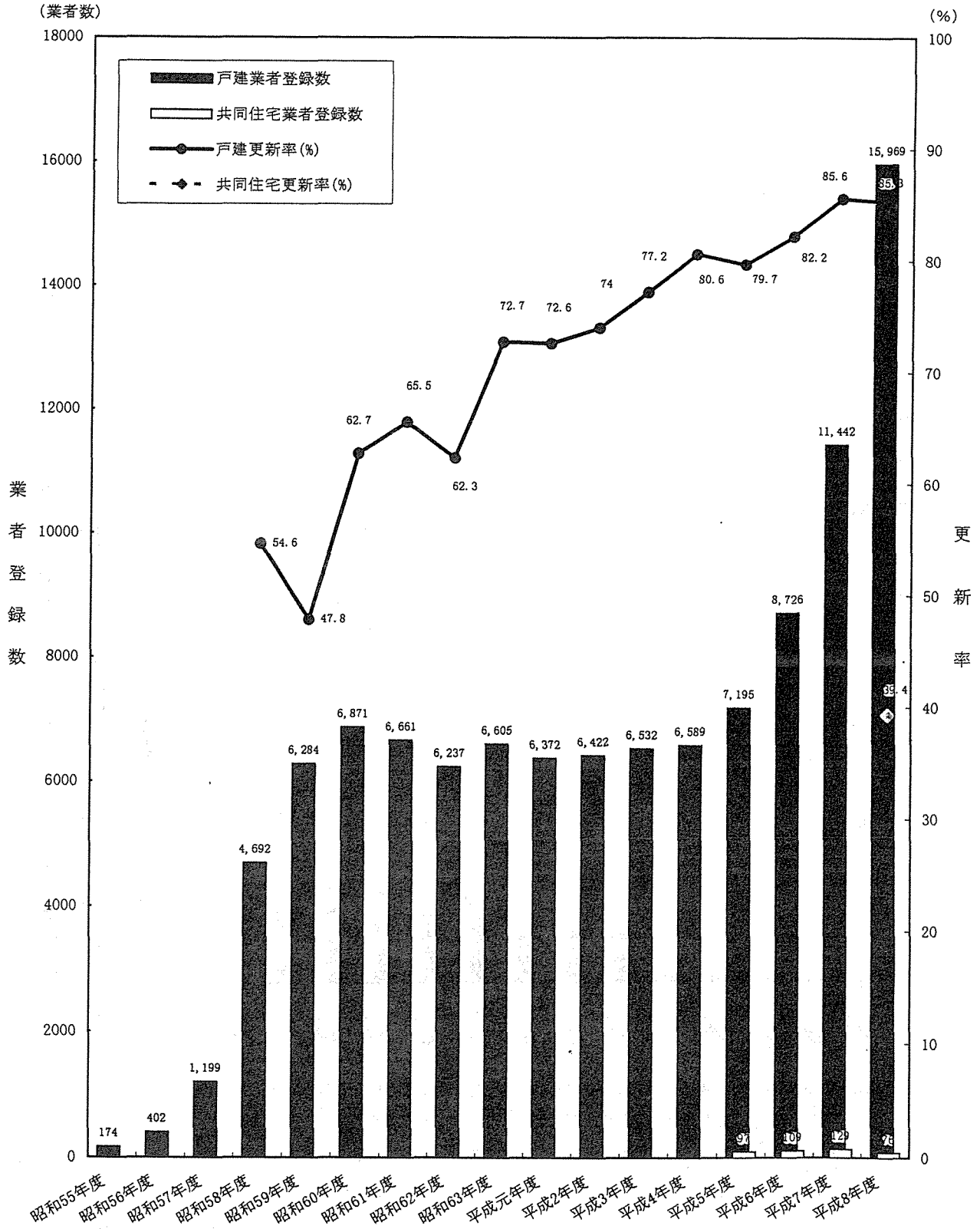
工務店が建てた住宅の性能保証をする制度があるのをご存知だろうか。保証対象部分別に基本性能、性能基準を決めて、現場審査を経て、部分別に保証期間（1年～10年）を定めて性能保証するという制度である。そのために、保険制度を導入し、万が一施工した工務店が手直し工事をしない、あるいは倒産した場合でも、公的保険で手直し工事代金をカバーして、住まい手に性能保証をするものである。

この制度に加盟する事業者は、(財)性能保証住宅登録機構に登録する必要がある。昭和55年に発足し、登録業者は約20,000社、登録住宅は74,000戸で木造住宅の15%強である。阪神大震災をきっかけに一気に高まりをみせた住宅の耐久性や品質に対しての危機感は、この制度の登録業者、登録住宅ともその数を飛躍的に伸ばす結果となった。詳細な内容については資料編を見ていただきたい。

大手住宅メーカーが独自に「10年目有料メンテナンス・20年保証」等を掲げて、住まい手の信用を獲得している状況で、地域工務店が「住み継ぐための丈夫な家づくり」の基本として欠かせない要件になってきている。

①業者登録数

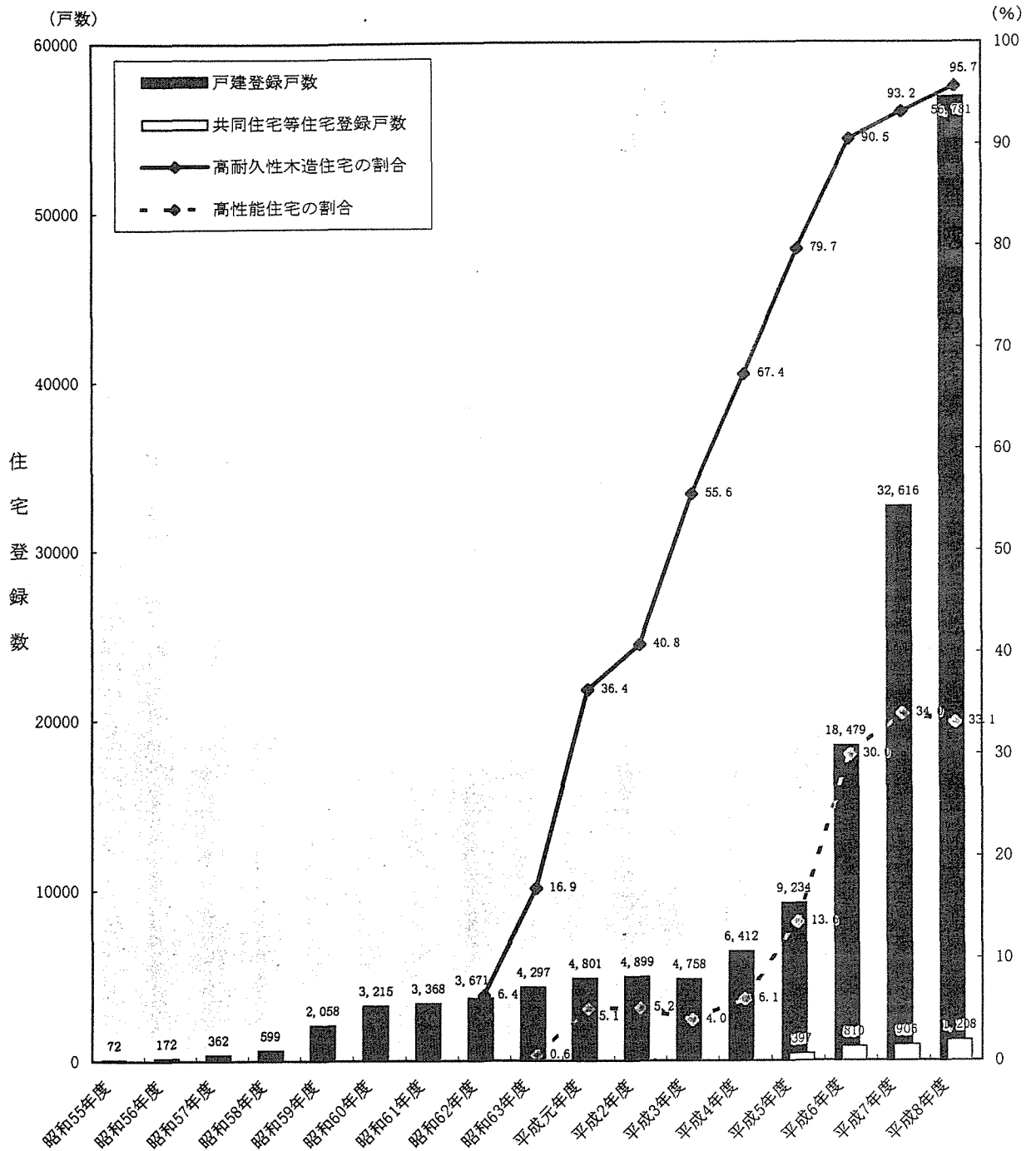
一戸建住宅業者登録については、平成6年度以降増加が著しい。登録更新についても平成8年度で更新率85.3%である。



資料：(財)性能保証住宅登録機構

②住宅登録数

一戸建住宅は、平成5年度以降増加が著しい。また、一戸建登録住宅に占める高耐久性木造住宅の割合は、平成8年度で95.7%、高性能住宅の割合は33.1%である。



注1) 高性能住宅とは、機構が現場審査・事務処理体制等を有すると認める団体の会員業者（機構登録業者）

注2) 公社住宅については、昭和60年度から平成2年度までは現場審査報告数をベースとし、平成3年度以降は住宅登録数をベースとしている。

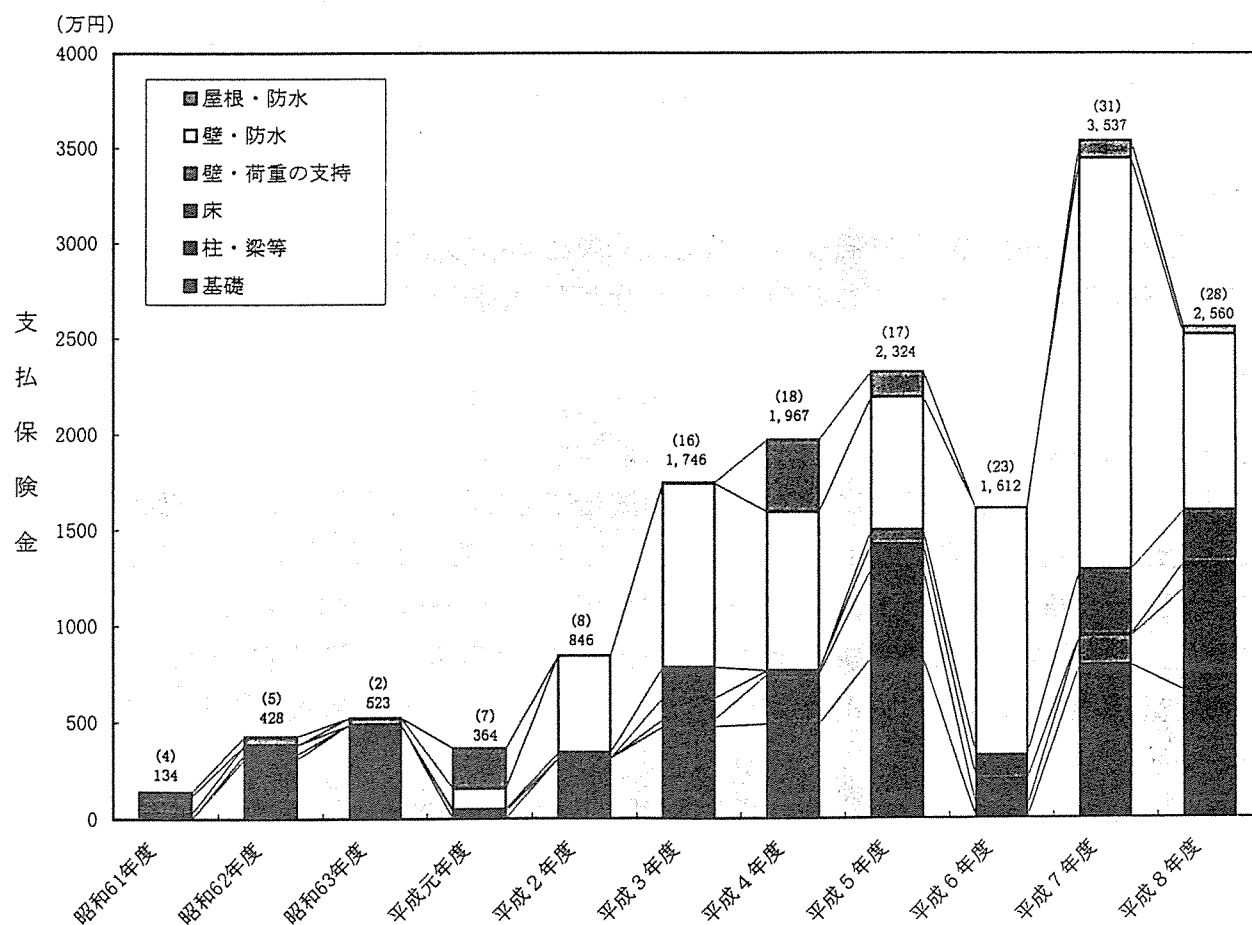
注3) 高耐久性住宅については、昭和62年度から平成6年度までは現場審査報告数をベースとし、平成7年度以降は住宅登録数をベースとしている。

注4) 共同住宅等住宅登録棟数は、平成5年度 11棟、平成6年度 19棟、平成7年度 24棟、平成8年度25棟である。

資料：(財)性能保証住宅登録機構

③保証事故の現状

平成8年度の年度保険支払い済み事故は、28件 25,602,000円で、これまでの累計は159件 160,462,000円である。



注1. ()内の数字は保険金支払件数
注2. 昭和59年から60年までの保険金支払該当なし

資料：(財)性能保証住宅登録機構

3.5 クレーム処理

3.5.1 クレーム処理の内容

アフターサービスの観点からクレームをその内容や原因別に見ると、次のように区分できる。

①住宅本体

木造住宅のクレームの原因を調べると、大多数が施工不良である。

品質が住まい手が期待していたものよりも悪い、使い勝手、性能が劣り不便、デザインが劣る、傷や汚れがある、などが主な原因である。

②サービス体制

アフターサービスに対するクレームで、約束どおりのことをしてくれない、対応の仕方が不親切で乱暴、来てくれるのが遅い、などが原因である。

3.5.2 PL法と住宅

「製造物責任（PL）法」は平成7年から施行になった。この法律の「製造物」とは、「製造または加工された動産」となっている。したがって住宅等の不動産はPL法の対象外であるが、住宅部品等は引き渡しの時点で動産であり、PL法の対象になる。

しかし、PL法の施行で消費者保護は一層充実されている。木造住宅のクレームの大多数を占める施工不良はPL法とは関係ないが、契約責任や不法行為責任が追及されることになる。

仮に住まい手が訴える場合、訴える方は欠陥が発生すれば、すべてPL法の対象になると思い込んで訴えてくることになる。この場合、工務店はPL法と関係ない、と考えて対応すると大変なことになる。PL法の適用がないとしても、民法は厳然と適用されるからである。

3.5.3 クレームをこじらせる原因

①初期対応のまずさ

- ・電話のたらい回し。
- ・見に来るなどと約束しても、なかなか来ない。

- ・「正常な故障だ」「よくあることで自然に直る」などと主張して、非を認めず平然としている。
- ・担当者が頻繁に替わり、言うことが皆違う。

②外注任せ

施工不良に関するクレームが圧倒的に多いので、現場施工管理の向上が必要である。特に、配管工事については外注工事業者任せで、完成検査を行っていないケースが多く契約責任を自覚していない。このことが住まい手の不信を拡大させている。

③情報開示をしない

最近の社会的事件の影響で、情報開示についてのクレームが多い。情報開示の遅れがトラブルを拡大させる原因となっている。

④組織をかばう

クレームの届け出があると原因を調べるが、その原因は営業、設計、工事など様々な組織に分散しており、また、特定した場合も、もともと自社の仲間組織であるため、お互いにかばい合っ、「自社は正しかった。住まい手の誤使用、不注意、悪質クレーム」などとして上司に報告するケースが多い。

組織をかばったり、責任をあいまいにすることは、事実が判明した場合、経営責任にまで及ぶことになる。

3.5.4 クレーム処理の適切な対応

クレーム処理を円滑に進めるためには、「クレームから逃げない」態度を日ごろから養っておくことと、クレーム処理のポイントを掴んでおくことが大切である。

①迅速に対応する

クレームが発生したら、とにかく住まい手を訪問することが最優先である。住まい手は我慢しきれずにクレームをつけたのだから、迅速な対応でこれに応えなければならない。これが遅れると問題がこじれるばかりでなく、これ自体がクレームの原因となる。

建物に対するクレームの場合、その対応に複数の専門工事業者が絡む可能性が多く、これらの手配、問い合わせに担当者以外が対応できるよう該当物件の情報、及びクレーム処理の状況等を社内でシステム化（業務のルールづくり）を行うことが大事である。

②住まい手の訴えをよく聞く

住まい手には言いたいことが山ほどある状態であるから、担当者は住まい手の言い分を誠意をもって十分に聞き、住まい手が何を望んでいるかを正しく掌握することが大切である。いい訳や自社の正当化は禁物である。

③原因を解明する

住まい手のクレームは、指摘事項の原因解明はもとより、日頃からの不平・不満の一部だけが表面化している場合が多いので、隠れた原因などを総合的な原因を明らかにすることが大切である。

④処理内容を明確にする

住まい手のクレームに対して、どのように対処するか回答、及び処理内容について明らかにし、住まい手の同意、承諾は一つ一つ確実に取りつけることが大切である。

⑤記録を取り、残す

一定の様式のクレーム処理票、クレーム報告書などの書類を作成し、処理終了後は「住まいのカルテ」として記録を物件ごとにまとめて保存する。

また、クレーム防止を目的にクレーム内容の分析を行い、予防策を講じるためにも記録を残すことは重要である。

3.5.5 クレームを防止する（技術編）

クレームは発生しないことが理想であることから、発生したクレームの処理にエネルギーを費やすよりも、予防を重点的に行うほうが有利である。

クレームを予防するには、クレームの原因となりやすい事柄について改善することが根本である。

表3は、日本弁護士連合会の欠陥住宅110番への住まい手の訴えの結果（平成9年5月）である。施工不良の傾向を知る参考にしていきたい。

項目	件数	
欠陥現象		
1. 外壁や内壁に亀裂	169	●
2. 雨漏り	151	
3. 床・外壁の傾き	88	●
4. ドア、窓、障子が閉まらない	84	●
5. 歩くと床鳴りがする	83	●
6. 上下水の不良	59	
7. 結露、カビ	58	
8. 階上や屋外の音	55	
9. 外観や内装の違約	47	
10. 建物が揺れる	33	●
構造的欠陥		
1. 軟弱地盤、基礎の構造	81	
2. 重要構造部分の緊結方法の問題	66	●
3. 重要構造部分の数量不足、品質不良	34	●

表3 住宅の欠陥現象

資料：「欠陥住宅110番」日本弁護士連合会

上表の右端●印は木造住宅の主要構造材である木材の品質が大きく影響するところである。

近年、乾燥材に対するニーズ急速な勢いで高まっているが、これは住宅の高断熱・高气密化、部品化の推進及び、未乾燥木材の収縮、変形、変質等に伴うクレーム対策防止のために必要だからである。住宅建設において、構造躯体のクレームは致命的である。加工精度及び施工精度をいくら高めても、乾燥材でなければその目的を達し難い。

乾燥材は乾燥コストがかかる分未乾燥材より材料のコストはアップする。しかし、未乾燥材が原因となるクレーム対応のために費やす手間等にかかる経費は、乾燥材のコストアップ分よりも大きくなることが多く、そして何よりも構造的クレームが発生することで住まい手の信用を失うことになりかねない。

表4は、(社)日本木造住宅産業協会が平成9年12月に乾燥材メーカー及び建築メーカーを対象に行った、「乾燥材に関するアンケート調査」の結果である。これは建築メーカー51社中、乾燥材を使用している24社の回答である。

No 項目	該当数
1. 材料の反り、曲がり、割れが減少する。	17社
2. (梁、桁、根太、間柱の収縮による) 床鳴りが発生しにくい。	13社
3. 外壁、内壁、天井のクロスのしわ、割れ、隙間、目切れが減少する。	8社
4. 床の凸凹や割れを防止できる。	7社
5. 柱等のカビ発生が少なくなる。	3社
6. (天井下地材のゆがみによる) 天井の凸凹がなくなる。	2社
7. 桧材の割れや反りの防止。	2社
8. (材料の収縮による) 金属等のゆるみが少なくなる。	2社
9. (梁、桁の収縮による) ドアの建付等に関するクレームが減る。	2社
10. 完成後の建物の狂いが無い。	2社
11. (根太の収縮による) 巾木部分の隙の防止。	1社
12. 小屋梁の割れ、ねじれの防止。	1社
13. 建具類、外壁材のシーリング切れの減少。	1社
14. (横架材について) 接合部の強度保持。	1社
15. 引き渡し時の材割れ音の減少。	1社
この他に、他項目の関連事項として、「アフターメンテナンス費用の削減」が挙げられている。	

表4 乾燥材の使用による建築のクレーム防止や品質向上面でのメリット

資料：「乾燥材に関するアンケート調査」(財)日本住宅・木材技術センター

材料レベルのクレームにおいては材料自体を改善すればよいが、設計・施工・工法等が原因のクレームにはこれを改善し予防するためには、クレーム記録をもとにした技術的な研究及び対策が必要である。いわば医療の世界において、対処療法よりも病にかからない体質に改善する予防医学が主流になっているように、地域工務店が「住宅の町医者」としてクレーム予防技術を蓄積、構築できれば、住まい手の信頼を間違いなく獲得できると思われる。

そこで、ゼロから始めるのはとても労力のかかることなので、参考となる「たたき台」を紹介する。(社)日本木造住宅産業協会が平成8年にまとめた、「クレーム削減のための改良施工法事例研究」である。過去に発生したクレームの中から、設計、施工に起因する発生箇所、その原因、そして改良、改善方法等につき、事例として抽出したものを収集し、分類整理したものである。(内容は一部参考資料に掲載)

3.5.6 クレームを防止する（コミュニケーション、管理編）

①コミュニケーション重視

クレームの原因のうち、説明不足によることが意外と多いのである。ゆえに、日頃から住まい手と相互理解を深めるためのコミュニケーションが重要になる。

住まい手の住宅に関する知識や考え方は個々にまったく異なっているし、工務店側の常識は住まい手には通用しない。ゆえに、機会のある度ごとに何度も話し合っ、説明不足や誤解を少なくすることがクレーム防止に役立つといえる。

②管理の徹底

クレーム処理を含めアフターサービスを支えているのは管理である。顧客、建物（物件）、業務の管理を徹底することで、サービスを向上させることができる。

顧客管理によって、個別に対応した情報をその都度発信したり、メンテナンス等の訪問を適時に行うなどが可能になる。

物件管理とはいわゆる「住まいのカルテ」である。物件別に契約書、見積書、実施図一式、打ち合わせ記録、案内図、メンテナンス、増改築、そしてクレーム処理等の物件に関わるすべての情報を保管し、必要時に直ちに取り出せることにある。

業務管理とは、営業－設計－契約－施工－引き渡し－メンテナンス－増改築の一連の業務を効率的かつ的確に処理するためには、業務の標準化を行う必要があるこのことを指す。

クレームはサービスが悪いために起こるところが多分にあり、これを予防するにはこれら三種類（顧客・建物・業務）の管理を徹底することが必須条件といえる。

3.6 増改築：アフターサービスの一環として

3.6.1 増改築の対象

ここで定義する増改築の対象は、過去において新築、増改築を請け負い、アフターサービスを行ってきた顧客（以下、OB施主という）と地域需要の開拓による新規顧客とに分けられる。

OB施主については、「住まいのカルテ」として情報があり、そして施工を担当した職人がいれば、住宅を総合的に知り尽くしている。さらにはアフターサービスによって住宅の健康状態を把握しており、増改築をするための下準備は既に整っているといえる。

これに対して、新規の増改築の場合は、まず既存住宅の健康状態を診断し、「住まいのカルテ」をつくる必要がある。これは新築における情報と同程度のものが必要だが、図面などが不足している場合は、新たに作成する必要が生じる。

3.6.2 既存住宅の情報

内訳は下記のようなものである。

- ①建築確認申請書
- ②建築完了済書
- ③建築工事契約書（図面含む）
- ④工事竣工図
- ⑤登記済証
- ⑥工事記録写真

これらの書類で既存建築の状況を知るうえでのポイントは、

- 築造年月日と完成したときの季節の確認
- 竣工から現在までに増改築をしたかどうかの確認
- これまでに増改築がなされた場合、その工事年月日、構造材の適性についての判断と確認

3.6.3 既存建築の診断

「3.3 メンテナンス」で紹介したチェックリスト等を利用する。新規の増改築はもちろんのこと、OB施主の増改築の際にも確認する意味でも使用可能である。

既存住宅の書類情報と現場とによる診断を終了した時点で、総合的な分析と検討を行い、住まい手に対する要望などを明確にする。

3.6.4 「住まいのカルテ」作成

診断後はこの状況を踏まえて、住まい手の意向を汲み上げて提案、契約、設計及び施工に進む。

大手は一般的に診断まではできるが、施工部分を地域の下請け業者に依存している組織体制のため、住宅を持続的に治療することができない。あくまでも医療で言うところの対処療法でしか対応できない。地域工務店の強みは、地域エリア内の住宅の「住まいのカルテ」を着実に蓄積し、顔の見える住まい手と共に持続的かつ効率的に治療、改善できる体制を維持できるところにある。

今後の課題は、この体制を生かしながら、住まい手への提案力をより高めることにあると言える。

4. アフターサービスを可能にする管理手法

4.1 顧客管理

4.1.1 新築受注目標と営業範囲

一般的に、新築需要発生率は50世帯に対して年間1戸を標準とし、地域の住宅需要の特性等で修正設定する。

地域工務店の場合は、人口15,000人、世帯数5,000世帯が一つの目安になるという。世帯数5,000世帯というのは、標準的には年間100棟の新築需要が発生する規模で、シェア10%なら年間10棟の受注目標に相当する。シェア10%というのは地場業者としての最低のレベルであり、これ以上のシェアを目標にしたいところである。20%のシェア獲得に自信があれば、対象範囲は2,500世帯に絞り込めることになる。

このような根拠から、地域工務店が管理する顧客の数は、5,000世帯が上限と考える。

4.1.2 管理内容

①必要最小限の情報

5,000世帯程度であれば、データベースを作成するならばマイクロソフト社のエクセル（表計算ソフト）程度で十分対応できる。

入力項目は、ア. 氏名

イ. 住所・連絡先

ウ. 問い合わせ事項・年月日

エ. 引き渡し年月日

オ. 新築・増改築の区別

カ. 施工面積

キ. 工事費

OB施主の場合は全項目、見込み客はア～ウの記入になる。この程度の内容をファイル化し、顧客名簿ノートとして常に携帯して活用している経営者がいる。営業マンを置かず経営者自身が大半を受注する。日常、常に目を通しながら個々の顧客にタイミング良く、適切な手を打つにはこの程度の情報で十分であるという。現在打ち合わせをしているのが〇件、折衝中が〇件というのがすぐ出てくるというように、営業及び大工の工程の遊び等の調整までもこなしている。

②顧客カード

顧客の家族情報、敷地・建物の規模、資金計画、契約、アフターサービス、施工担当の業者名等が一目で分かるシートであり、継続的に記入できるスタンダードといえる。

ただし、データベース化して検索できるようにするか、①の顧客名簿的なものと併用しなければ、せっかく蓄積した情報も活用できていないことが多い。

竣工年月		整理番号	
年	月		

顧客カード

(年 月 日記入)

おなまえ	フリガナ	ご職業	電話番号
	様 ()		(勤務先)
おところ	フリガナ		(ご自宅)
	[〒]		

家族のおなまえ	構成	生年月日	年齢	ご入学・ご結婚等お家族の成長・変化
様	ご主人	年 月 日		
様	奥様	年 月 日		
様		年 月 日		
様		年 月 日		
様		年 月 日		
様		年 月 日		

家族の変化		年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年
		年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年

敷地の状況		建物の状況			契約金額				
敷地面積	㎡	建築概要	本造	鉄筋	階段	請負金額	万円	ホームローン利用(年)	
用途地域	()地域	床面積	一階	㎡		別途金額	万円	融資額	万円
建ぺい率	%	床面積	二階	㎡		総建築費	万円	増改ローン利用(年)	
			合計	㎡				融資額	万円

資金計画		借入期間	毎月返済高	ボーナス返済高	毎月返済日
自己資金	万円	(年収) 万円			
公庫資金	万円	(年) 昭和 年 月 完済	万円	(月)(日) 万円	日
銀行ローン	万円	(年) 昭和 年 月 完済	万円	(月)(日) 万円	日

増改測	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年
内容																			

アフターサービス		月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	
定期巡回予定	○															
定期巡回実施	●			○					○							○
臨時巡回実施	△							○								○

メンテナンスサービス		年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年
巡回予定	○																		
巡回実施	●																		

工事の記録		工事担当店名(現場責任者名)			
		工事名	店名	工事名	店名
■契約・申請		設計事務所			
●請負契約	年月日				
●建築確認	年月日				
●確認番号					
●公庫設計審査	年月日				
●工事完了届	年月日				
■工事期間					
●着工	年月日				
●上棟	年月日				
●完成	年月日				
●引渡	年月日				

③顧客管理ソフトの活用

技術力はあるが営業とアフターサービスが弱い、苦手という地域工務店向けの支援ソフトがある。

顧客管理ソフトはさまざまな会社が発売しているが、中小工務店向けというのは非常に希である。ポイントは地域の中小工務店は地縁、血縁を中心に潜在顧客が存在するため、メンテナンスを充実することで受注も獲得できる、というまさに地域工務店の本来得意とするところを支援しようというところにある。

経年変化対応の個別定期点検シートを活用してこまめにOB施主を訪問し、診察を行う。シートには部位別に「老朽度」がランク付けされ、実際の部位をチェックする際の基準ともなる。

下記の項目が出力できるが、これは「住まいのカルテ」の情報を、すべて電子情報化する（図面は専用CADで作成）ということである。

出力できる内容

- ・顧客一覧：入力された顧客の一覧
- ・顧客TAGラベル：
- ・顧客詳細：
 1. 基本情報（契約書情報を含む）
 2. 建物基本情報（建物内部基本情報を含む）
 3. 土地情報
 4. 土地謄本情報（各種権利・所有者情報を含む）
 5. 建物謄本情報（各種権利・所有者情報を含む）
 6. 世帯情報
 7. 個人情報
 8. 建物外部詳細情報
 9. 建物外構造園情報・付属建物情報
 10. 玄関ホール～居間（各個別）
- ・標準検索結果一覧
- ・検索条件
- ・標準検索結果TAGラベル
- ・サイクル検索一覧（例えば住所別、外壁仕上げ別検索等々）
- ・個別定期点検シート

個別定期点検シート出力例

山田 太郎 様宅 定期点検シート

玄関ホール

住所： 神奈川県横浜市港北区大倉山
TEL： (04)-5475-0000

日付：平成10年08月 日

玄関ホール1

施工日： 1981/01/30 地上 1 階

項目	使用部材	チェックポイント	評価		老朽度	備考			
			悪い	普通			良い		
1 ドア・引き戸	アルミ	破損・金物修理	1	2	3	4	5	☆☆☆☆☆	
2 天井	化粧石膏ボード	剥離・褐色	1	2	3	4	5	☆☆☆☆☆	
3 壁	石綿セメント板・ケイカル板	剥離・褐色	1	2	3	4	5	☆☆☆☆☆	
4 ホール床	木製	汚れ・腐朽・剥離	1	2	3	4	5	☆☆☆☆☆	
5 玄関タタキ	人造石	汚れ・ひび・割れ・剥離	1	2	3	4	5	☆☆☆☆☆	

寸評：

このシートは「玄関ホール1」である。各部屋別の内装と外部及び構造部分等がそれぞれシートになっている。項目別に使用部材を入力（仕上表と連動）することで「老朽度」は施工時から項目別に自動表示になる。「評価」は現場診断の折り、担当者が記入することにより、「老朽度」と「評価」を比較できる。

増改築・修繕等により新しくなった部分は、その項目の「老朽度」のみがゼロから再スタートする。

4.2 物件管理

いわゆる「住まいのカルテ」の管理方法である。

その内容は、

1. 契約書
2. 見積書
3. 実施図一式（竣工図がないときは、工事途中の変更等がすべて記入してあるもの）
4. 確認申請図書（他の申請書類含む）
5. 打ち合わせ記録
6. 案内図
7. メンテナンス報告書
8. 保証書
9. クレーム処理報告書
10. 現場写真
11. 増改築等を行った場合は、関連書類一式

といったところであり、これらを合わせても戸建木造住宅の規模ではさほどかさばらないといえる。

しかし、各種の書類はそれぞれサイズが異なるので一概に統一はできない。図面は通常A2サイズであり、焼いた図面を折ればA3またはA4サイズに納まる。申請書、見積書などの書類関係はA4サイズ以下であるので、A3またはA4サイズのファイルに1件分をまとめて入れる。

収納棚には「あいうえお順」若しくは「引き渡し年代順」にして収納し、問い合わせ等があった時は社員の誰もが直ちに取り出せるようにすることが望ましい。業務終了後は直ちに元の収納棚に返却するというルールを徹底させる。ファイル化は一見すると簡単そうだが、業務管理によって全社員に浸透させなければいけないものではない

具体的には、参考資料に掲載した工務店二社の事例を参考にしていきたい。

4.3 業務管理

営業－設計－契約－施工－引き渡し－メンテナンス－増改築に渡る一連の業務を、効率的かつ的確に処理するためには業務の標準化が必要である。

アフターサービスに関連して考えるとき重要となるのが、物件管理における作成のプロセスのルール化である。その前提として管理は物件ごとに一式まとめて行うという点である。他に書類、図面ごとに分類している事例もあるが、物件数が増加するにつれて複雑になっていくことと、「住まいのカルテ」としての物件の全体性が見えなくなるため不都合が多く、比較した結果、一式管理方式が明快で管理しやすく物件数の影響も少ないとの点から実際に活用している工務店が多い事がわかった。

下表は「住まいのカルテ」の管理者をどの段階で誰が行うのかということ、A、Bの工務店で比較できるようにしてみた。工務店の組織体制によって管理体制もさまざまに異なるからである。Aは設計を外注に出している小規模工務店、Bはすべて自社で行っている中規模工務店の体制といえる。

具体的には資料編の工務店二社の取り組み事例を参考にしていきたい。

時期	作業段階	「住まいのカルテ」の管理者	
		A工務店の場合	B工務店の場合
新 築 ・ 増 改 築	①仕事の発生	社長	社長
	②現場調査	社長	企画設計課
	③プラン作成・概算見積り	社長（設計外注）	企画設計課
	④実施図作成・見積り	現場担当者（設計外注）	企画設計課
	⑤工事契約	現場担当者	企画設計課
	⑥確認申請	現場担当者（申請外注）	企画設計課
	⑦着工～引き渡し	現場担当者	工事課
	⑧最終金入金前	現場担当者	企画設計管理課
ア フ タ ー サ ー ビ ス	⑨最終金入金後	資料室	資料室
	⑩定期点検時	アフター担当者	資料室
	⑪クレーム処理	アフター担当者	工事課

參考資料

取り組み事例

A工務店

B工務店

A 工務店 編

会社概要

社名	A工務店		
設立年	1971年11月		
資本金	1,000万円		
主たる業務内容	建築請負業、外構工事 設計・工事監理・建築工事契約に関する事務の業務他		
所在地	東京都		
営業エリア	某区及びその周辺		
関連会社			
組織	①全社員数	6名	
	②営業	2名	⑥常用大工 0名 常用見習い大工 0名
	③設計	1名	-----
	④工事管理	2名	●外注大工(請負) 11名 (一人親方扱い)
	⑤事務	1名	<u>外注薦・土工 0名</u> 計 11名
年間売上高 (昨年)	4億3,000万円		
年間新築戸数 (昨年)	12棟		
分類	①全新築棟数	12棟	②非木造住宅棟数 0棟 (戸)
	③建売住宅棟数	0棟	④注文住宅棟数 12棟
	⑤木造住宅棟数 12棟 (内、軸組構法 12棟)		
リフォーム件数：(昨年) 210戸 (約 坪、内工事費 50万円以上が80戸)			

木造軸組工法による注文住宅の設立以来の総棟数： 新築 300棟
増改築 600(工事費50万以上)

1. アフターサービス

1. 1 顧客とのコミュニケーション

(1) その範囲

- ・OB施主
- ・見込み客は本社を中心とした半径500M以内と、現場周辺地域。

(2) その具体的な方法

①機関紙（月刊）の発行。

- ・A3版両面コピー1枚（普通コピー紙使用）。これまでB4版、片面のみとか、また、コピーではなく印刷（外注）にするなど試行錯誤を経て、現在のものが最も労力、コスト、情報量等の面でバランスがよい。
- ・発行部数6,000部で、本社を中心とした半径500M範囲内と着工した現場周辺の戸建住宅に限定して、個別配布を行っている。マンション等に配布しないのは、東京23区の下町という地域柄、地元で建築する確率が極めて低いことによる。配布は、OB施主の婦人を中心にしたパート（一人800枚/回前後）で行っており、自らが住んでいる住宅のPRであり、その良さを実感を持って相手に伝えることができる優秀な営業マンといえる。
- ・内容については、編集・作成を社内スタッフが行っている。このスタッフはOB施主の婦人（40代）で建物に信頼を寄せている。この機関紙を読んで貰いたい顧客層に該当し、極力営業色を排除した構成になっている。
- ・記事の構成は、主に下記の通り。（■：必修 □：選択）
 - 着工現場の見学会のお知らせ（工程毎）及び報告
 - 現在施工中の現場案内（住所・施工段階のみ記載）
 - 自社ショールームでの各種趣味の「教室」開催及び報告
 - 各種「住まいづくり」の設計教室の案内
 - 竣工間もない施主宅への訪問レポート
 - 暮らしの中のことわざ紹介
 - 住まいのお手入れワンポイントアドバイス
 - A工務店関連の職方・専門業者紹介

②趣味の「教室」を継続的に開催

③「住まいの設計教室」の継続的な開催

1. 2 メンテナンス

(1) 定期点検

- ・時期：基本的に1年に1回巡回する。ただし、FCの工法で建てたものについては、高断熱・高气密仕様により、計画換気に使用の換気扇のフィルターの清掃を、6ヶ月毎に行わなければならないため、6ヶ月に1回となる。
- ・点検項目は下記の通り。専任の社内スタッフが顧客リストを元に巡回する。スタッフは1名で以前にA工務店の請負大工だったが、体を壊して現場作業が困難になったのを契機に現職に就いた。元が技術者であるため、メンテナンスに必要な道具一式を車に装備し、訪問先で軽微なものであればその場で対応でき、診断の際も技術的に的確に判断でき、効率が大変良い。
- ・訪問する施主へは事前に連絡するが、仮に不在の場合は、建物の外回りのみをチェックし、その診断メモと「定期点検報告書」の該当部分に記入した上で、切手を貼った返信用封筒を添えて、ポストに入れる。
- ・基本的に巡回スケジュールは、個々の施主に合わせると調整が困難でかつ効率が悪いので、スタッフの調整可能な範囲で調整を行っている。

(2) 施主の自主点検の啓蒙

- ・竣工時に、市販の住まいの手入れに関する冊子を施主に渡している。
- ・機関紙に「住まいのお手入れ」として、継続的に記事を掲載し、自主管理の意識を高めるきっかけとしている。
- ・定期点検で訪問の際、施主ができる点検のポイントを指摘し、意識を高める。
- ・近隣で施工物件がある場合は、基礎工事から竣工まで一通り工程の見学会に参加することで、点検の必要性を実感して貰う。

(3) 技術的課題

- ・巡回する者が、ベテランの技術者なので問題ない。
- ・ただし、一般的にはここ数年で工法が多様化してきたために、それぞれに対応したメンテナンスのための技術を整備する必要はある。

1. 3 保 証

- ・基本的に保証書は発行していなかったが、最近、施主が希望するケースが増えてきたので、「住宅保証機構」の保証書を内容を同じにして自社版のものを作成し、渡している。
- ・保証書は便宜上発行はしているが、明らかに保証書以上のことは行っている。当然、保証書は期限を限定しているが、地域の信用をベースに生きている町場の工務店としては、期限は限定しないからこそ信用を高めることができると考える。

1. 4 クレーム処理

(1) 処理の仕方

- ・まず、直ちに対応するのが原則。電話にて大まかな状況を掌握し、該当する業種の職方に必ず書面（ファックス）にて、下記の情報を送信する。
 - ①施主名
 - ②連絡が来た日時
 - ③クレーム内容
 - ④訪問する場合の施主側の都合
 - ⑤送信した日時と担当者名
 - ⑥施主と職方が直接連絡を取り、訪問後に担当者に連絡。有償になる可能性がある場合は、必ず担当者に事前に確認。
 - ⑦現場案内図（新築及び増改築にあたって、作成したものを利用）

(2) 記録方法

- ・職方に送信した書類は、保管棚から取り出した該当物件のファイルに綴じ、処理が完了するまで担当者のデスク上に置き、いつでも対応できる体制にしておく。
- ・原則的に打ち合わせはすべて書面で行い、物件ファイルに綴じておく。処理が完了したら、元の保管棚にファイルを戻す。

2. 管 理

2. 1 顧客管理

- ・データベースにより管理を行っている。

①OB施主

②見込み客 合計約600件

2. 2 物件管理

- ・物件別にA4版ファイルに綴じて保管している。

①契約書

②見積書（着工後、変更等を追加記入したもの）

③実施図面（竣工図は作成しない。工事契約時のものに竣工時までに工事担当者が記入したもの）

④打ち合わせ書類（施主、各職方、業者とのものを全て保管）

⑤現場案内図

- ・実施図面はA2版に統一され、原図はあいうえお順に図面庫に保管している。

2. 3 業務管理

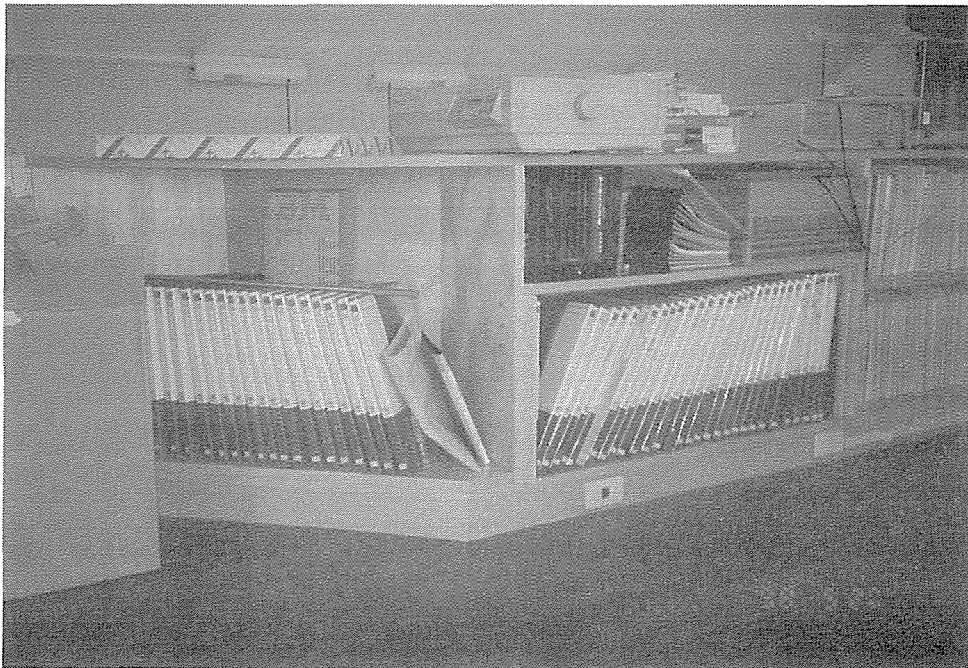
- ・物件別にA4版のクリアファイルを使用し、引き渡しまでこのファイルを各段階の担当者が一括管理する。
- ・工事最終金集金をもって、一切終了となり、その時点でファイルを保存用ファイルに移す。

ファイル管理者

①営業的な段階	社長
②計画案作成段階で協力設計事務所と打ち合わせ	社長
③プラン・概算見積もり決定	社長
④実施図作成・確認申請（業務は外注）	現場担当者
⑤見積もり作成	現場担当者
⑥契約・着工～竣工・引き渡し	現場担当者
⑦工事最終金集金	資料庫



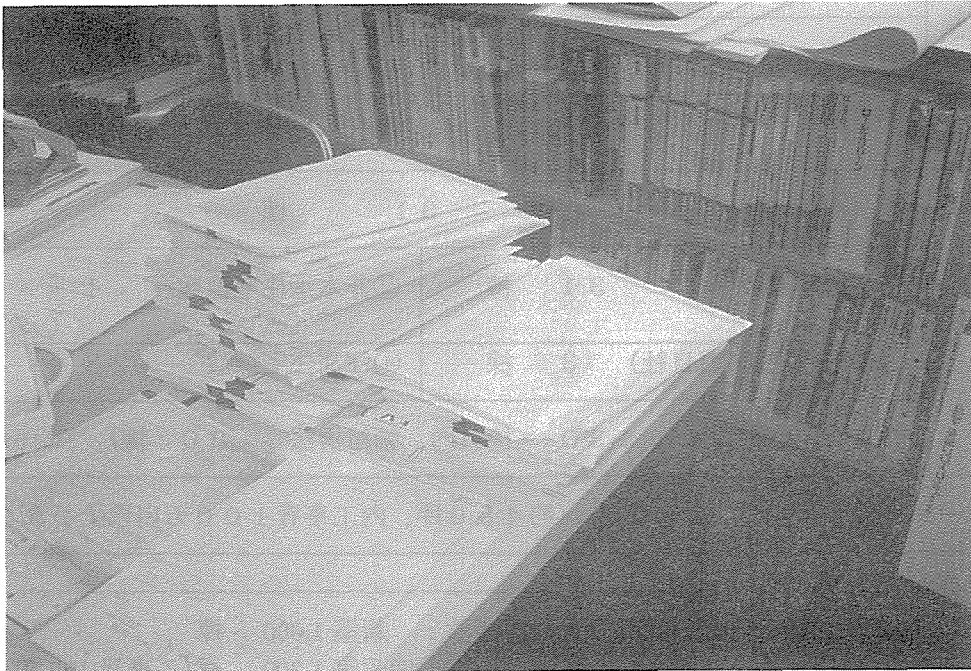
物件管理：物件別ファイル保管状況



物件管理：図面原図＋現場担当使用図面保管状況



顧客管理：データベース作成中



業務管理：物件別ファイル（多数物件・現場担当者机上）

B 工務店 編

会社概要

社名	B工務店		
設立年	1951年 2月		
資本金	4,500 万円		
主たる業務内容	建築請負業、外構工事 設計・工事監理・建築工事契約に関する事務の業務他		
所在地	神奈川県		
営業エリア	本社を中心に半径10km		
関連会社	不動産・損保関係一社 現業工事部門一社		
組織	①全社員数	16 名	
	②営業	0 名	⑥常用大工 0 名 常用見習い大工 4 名 常用多能工 2 名 ●外注大工(請負) 19 名 (一人親方扱い) <u>外注薦・土工 10 名</u> 計 35 名
	③設計	4 名	
	④工事管理	9 名	
	⑤事務	3 名	
年間売上高 (昨年)	11億9,500 万円		
年間新築戸数 (昨年)	31 棟		
分類	①全新築棟数	31 棟	②非木造住宅棟数 1 棟 (2戸)
	③建売住宅棟数(自社)	3 棟	④注文住宅棟数 28 棟
	⑤木造住宅棟数 30 棟 (内、軸組構法 30 棟)		
リフォーム件数：(昨年) 220戸 (約450坪、内工事費100万円以上が63戸)			

木造軸組工法による注文住宅の設立以来の総棟数：	新築 1,000 棟
	増改築 1,200 戸(工事費 100 万以上)

1. アフターサービス

1. 1 顧客とのコミュニケーション

(1) その範囲

- ・OB施主に限定して行っている。

(2) その具体的な方法

- ・自社で運営しているOB施主の「友の会」の行事等で会ったときなどに様子を聞いたりすることが、クレーム予防に確実に繋がっている。友の会以外でも地域行事等にも積極的に関わっている。

1. 2 メンテナンス

(1) 定期点検

- ・竣工後、一年目に行っている。その他は定期という形では行っていない。
- ・OB施主から連絡があれば、その状況に応じて即座に対応できる体制が整っており、あえて定期巡回は行っていない。

(2) 施主への自主点検の啓蒙

- ・定期点検で訪問の際、施主ができる点検のポイントを指摘し、意識を高めさせる。

(3) 技術的課題

- ・自社においては技術的な課題解決に向けては、打ち合わせ・勉強会等で知識のレベルアップを図っている。これは非常に重要なことだ。この技術的な解決能力を高めることを全技術者（内外問わず）徹底することは、地場工務店として施主の信頼を勝ち取るべき基礎と考えている。この取り組みが弊社の長所の一つである。
- ・一般的にはここ数年で工法が多様化してきたために、それぞれに対応したメンテナンスのための技術を整備する必要があると思われる。

(4) 取り組み姿勢

- ・大手メーカーを筆頭に、一般的にはメンテナンスを営業的な視点で見ている。言うなれば、スマートな商売として考えている。これに対して我々は施工業者であるから、施主が困っているところを直してあげるという視点で、ある意味では商売から入っていない。
- ・メンテナンスと増改築は分けて考えている。年間売り上げが、メンテナンスが3,000万、増改築が20,000万で合わせると採算が合う。昨年度のメンテナンス件数が151件であり、売り上げの3,000万はほぼ工事原価である。一ヶ月300万弱としてこれは営業的な価値と考えている。
- ・年間151件もメンテナンスできるところは、他にはなかなかないと思われる。これは、現役の職人が自ら施工した物件なので、監督が指示する手間がかからないからである。
- ・他社施工のものはメンテナンスレベルのものはほとんどなく、増改築として扱い、施工後はもちろんOB施主扱いとなる。
- ・経営規模からすると、新築が月間1棟程度がよいとは思いますが、この体制では年間200戸規模の増改築はできない。自社においては地場を形成しているため、年間200戸程度の増改築が自然発生的にできてしまう。
- ・現在、新築後10年経過した物件を調査している。この頃が無垢の床材、KD材、断熱材の種類と施工法、木製サッシ等が変わった時期であり、結露を中心に状況を調べている。

1. 3 保 証

- ・基本的に保証書は発行していなかったが、最近、施主が希望するケースが増えてきたので、「住宅保証機構」の保証書を内容を同じにして自社版のものを作成し、渡している。
- ・保証書は便宜上発行はしているが、明らかに保証書以上のことは行っている。当然、保証書は期限を限定しているが、地域の信用をベースに生きている町場の工務店としては、期限は限定しないからこそ信用を高めることができると考える。

1. 4 クレーム処理

(1) 処理の仕方

- ・まず、直ちに対応するのが原則。
- ・データベースをもとに引き渡し時期を特定し、資料室のファイルを取り出す。
- ・管理部が電話にて大まかな状況を掌握し、施工した職方に伝える。
- ・現場担当者ではなく、直接施工にあたった職方が、管理部と連携をとって施主との打ち合わせから処理まで行うので、手続きの省力化及び迅速かつ正確な対応が可能である。自社専属の優秀な職方があって初めて可能となる。またこのことにより、現場担当者の業務も煩雑にならずに済む。

(2) 記録方法

- ・打ち合わせ・手配については全て書類として記録し、資料室に保管してある該当する物件のファイルを取り出し、これに綴じておく。
- ・有償の場合、工事金の全額集金が完了した時点で、元の資料室にファイルを戻す。
- ・処理が完了するまで担当者が管理し、いつでも対応できる体制にしておく。

1. 5 その他

(1) 急場の依頼に対応

- ・OB施主の身内に不幸があり、自宅で葬式を行いたい、玄関廻りを改造しなければならないとか、葬儀の設営を行うとかの場合、他の現場を休ませても職人を集め、突貫工事を行うというようなことは地場の工務店として必要なこと。

(2) 地域貢献

- ・市が主催する「薪能」のための設営を行っている。河川敷に600席の舞台を組むが、限られた予算の中で全て自前で施工できるのは自社だけである。OB施主も市内在住が多いため、これに関係していることも多く、様々に密接に関係しているし、この関係性を大切にしている。
- ・有機的につながる地縁を重要視し、そのことが結果的にOB施主との接触を密にしていく。定期点検等をあまり充実させていないのは、工事すに当たって全く面識がないという施主はほとんどなく、100%紹介受注だからで、失敗は許され

ないけれども、表面上の規約に縛られることなく、施工ミスであれば何年後でも無償補修するし、何年後でも連絡をいただければ、対応していくという地場としてのスタンスがあるからである。このような意味においての本当の地場の工務店は、非常に希になってしまったのが現実と思われる。

- ・先代の社長が亡くなった折には、約 1,000 名の弔問客のうち、半分の 500 名が OB 施主であった。これが自社の大きな財産である。

2. 管 理

2. 1 顧客管理

- ・データベースにより管理を行っている。

□OB施主 2,300件

新築及び工事費100万円以上の増改築物件をあわせて、年間約100件が請負契約している。

□見込み客 基本的に工事の相談、依頼がある客を指す。年間約100件が見積もり止まりで、これについては台帳に記載していない。

2. 2 物件管理

(1) 管理方法

- ・物件別にA4版ファイルに綴じて資料室に保管している。資料室には引き渡し年順に整理されている。25年前からこの方式で行っている。

(2) 情報

- ・物件別ファイルに収まっている主な資料

①契約書

②見積書（着工後、変更等を追加記入したもの）

③実施図面（竣工図は作成しない。工事契約時のものに竣工時までに工事担当者が記入したもの）

④打ち合わせ書類（施主、各職方、業者とのものを全て保管）

⑤現場案内図

- ・実施図面はA2版に統一され、原図はあいうえお順に図面庫に保管している。

2.3 業務管理

- ・下記の各表によって、調整を行っている。社長と専務の2名が、これらによって現場の総合的な管理をし、絶えず調整を図っている。
- ・常時20～30カ所の現場が動いている。この形態が町場（地域に根ざした）の工務店であるという。

(1) 大工予定表 （月毎）

- ・自社専属大工を25名抱えており、各職人の作業が空かないようにスケジュールを埋めるよう、絶えず調整を行う。新築工事を基本にその合間に増改築を入れる。
- ・クレーム処理が発生した場合はこれを優先とし、施工担当の大工が対応に当たる。長年に渡って専属大工を抱えているがゆえに、このような調整が可能である。

(2) 鳶・土工予定表

- ・自社専属鳶・土工を10名抱えており、上記の大工と同様。

(3) 工程表[新築用] （月毎）

(4) 工程表[増改築用]（月毎）

- ・基本的に工程は標準化されている[新築用]と、工事規模・部位が多様な[増改築用]とに区別している。

(5) 営業予定表 （月毎）

- ・全見込み客を一覧表化して管理している。ただし、ここでいう営業予定表とは、100%紹介により依頼があった客に対して、契約に至るまでの進捗状況を掌握するためのものである。顧客を開拓し、契約に結びつけるといった従来の営業は行っていない。

(6) 業務のマニュアル化

- ・業務の無駄・ミスを省き、円滑に進めることを目的に作成し、社員全員に徹底している。

業務マニュアル

仕事の発生

まず、社長へ報告する。

- ①OB施主（建替・増改・メンテナンス）
- ②紹介（OB施主・取引先・知人友人・銀行等）
- ③設計事務所（特名・見積もり合わせ）
- ④飛び込み（会社訪問・電話問い合わせ）
- ⑤現場営業（近隣・見学会）
- ⑥土地がらみ（建売・土地紹介）

----- 企画設計課 -----

営業台帳作成

- ・この時点で「見込み客」と見なす。

ファイルボックスの作成

- ・打ち合わせ記録用紙を作成する。

見込み客を訪問または来社

- ・記録紙に内容を記入する。
- ・来社の場合は、見本・写真・モデル・倉庫の在庫・職人の会議室・作業所・を案内しながら、会社のコンセプトを説明する。

現場調査

- ・事前に法規・公図・謄本のチェックを行う。
- ・設計担当者を同行させる。

プラン作成

- ・客に概算を伝える。（予算をつかむ）

現場案内

- ・工事中の現場及び完成した現場を案内する。
- ・現場担当者には必ず事前に連絡する。

クロージング

- ・プラン及び概算を決定する。
- ・この時点で「確定客」となる。（この段階での契約もあり）

実施図面作成

- ・原則としてCADで行う。

確認申請

- ・2週間の期間をみる。

積算見積り作成

- ・実行を先につくる場合あり。

見積り折衝

- ・課長・部長・社長の承認印必要。変更は部長決裁とする。

契 約

- ・契約から着工まで最低1ヶ月、または確認許可後2週間をみる。
- ・社内に発表し、一覧表に記入する。
- ・ローン・公庫代理受領印・印紙代受領。

----- 工事課 -----

着 工

- ・現場担当者は、下記の作業を行う。
 - ①工事のイメージづくり
 - ②職方打ち合わせ
 - ③仕様確認
 - ④実施工程表の作成
 - ⑤予算書作成
 - ⑥近隣の挨拶廻り
 - ⑦解体の注意事項確認
 - ⑧地鎮祭・上棟式には設計担当も出席

工程打ち合わせ

- ・必ず事前打ち合わせを行う。夜に電話及びファックスで行う。

資材管理

- ・実行に合わせて数量拾いを行う。
- ・在庫を確認し、残材のでない工夫をする。
- ・できるだけ二次配送を避ける。物流費を念頭に置いて管理する。

予算管理

- ・実行予算に応じて業者に支払う。
- ・変更があった場合には、理由書を付けて課長一部長に報告する。完成している

ことを確認して支払う。

客との会話

- ・とにかくこまめに報告、会話して信頼関係を築く。
- ・仕上げは提案して、いたずらに時間をかけずにその場で決め、記録を残す。
- ・変更は金額を提示してサインを貰う。工事金の精算時にコピーしたものを添付する。

労務管理

- ・職方が効率よく働けるように、段取りを考える。
- ・無理・無駄・手待ち・やり直しの無いよう、事前の打ち合わせを密に行う。
- ・この部分が当社の売り物の一つである。

造作完了

- ・チェックシートを使用して、課長・部長の立ち会いで検査を行う。
- ・大工工事の仕上がりができるだけ均一化するように指導する。
- ・この時期に登記の準備を行う。

竣工検査

- ・課長・部長の立ち会いで検査を行う。
- ・工事経過報告書に基づき、追加精算所を作成し、施主に事前に説明しておく。
- ・外構等の追加工事がでた場合、設計担当者が図面を作成し、見積書を作成して追加契約を行う。

引き渡し

- ・担当者・企画室担当・部長または社長が立ち会って行う。
- ・引き渡し書類・保証書・火災保険の話・返却物をサインを貰ったうえで受け渡す。
- ・原則として、追加工事とも引き渡し時の集金だが、残金のある場合は支払時期を記入の上、サインを貰う。早期の集金が原則。なお、残金は経理部の管理になる。

----- 企画設計管理課 -----

実行予算書締め切り

- ・記入は企画室が行う。担当者承認の上、課長一部長の評価。
- ・予算書の荒利との差・工期・集金・出来映えのチェックを行う。

最終金入金確認

- ・最終金入金で工事は終了となる。工事予定表には最終金が入金されるまで、完成工事未収金一覧として残す。

社内総合評価

- ・各担当者の実績をスタッフ会議で発表し、評価する。

工事資料保管

- ・担当者は工事関係書類を整理してA4版資料ファイルに入れ、企画資料室へ戻し資料室に保管する。

顧客名簿記入

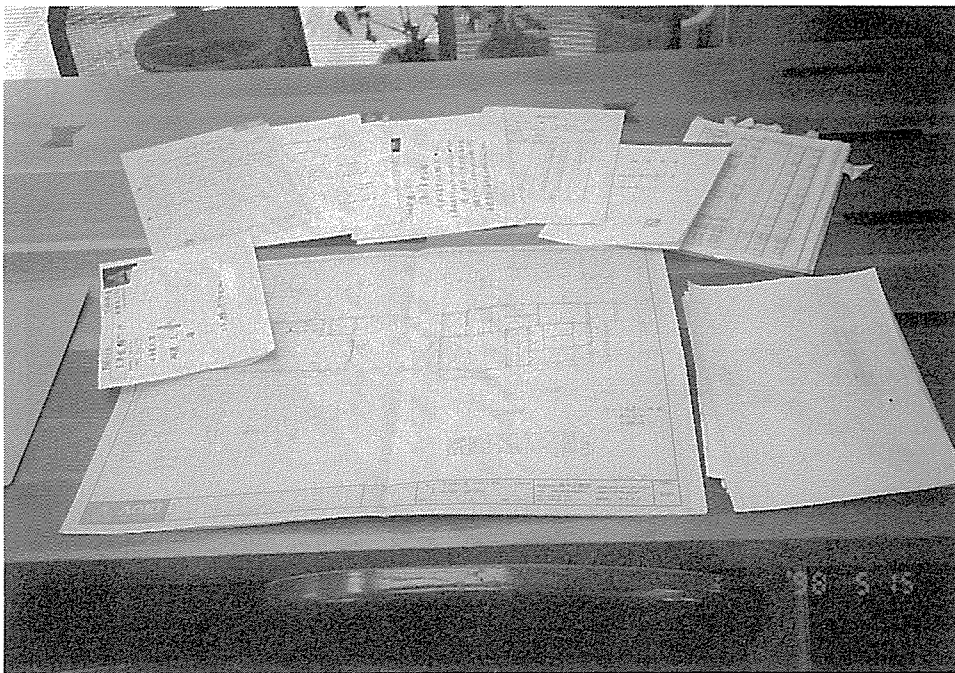
- ・アフターサービスの際の資料とする。
- ・この時点で「OB施主」となる。

友の会

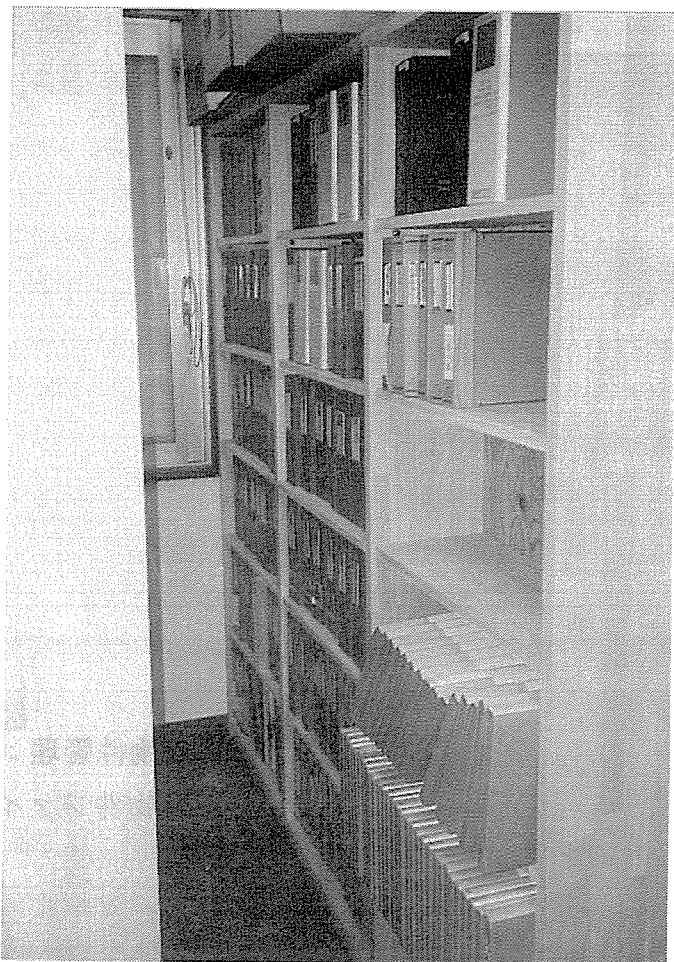
- ・施主に入会して貰う。
- ・会員は現在、300所帯強。会社で行う各種イベント・パーティ・見学会に集い、親睦を深める。
- ・会報の発行を予定している。



物件管理：
物件ファイル保管状況



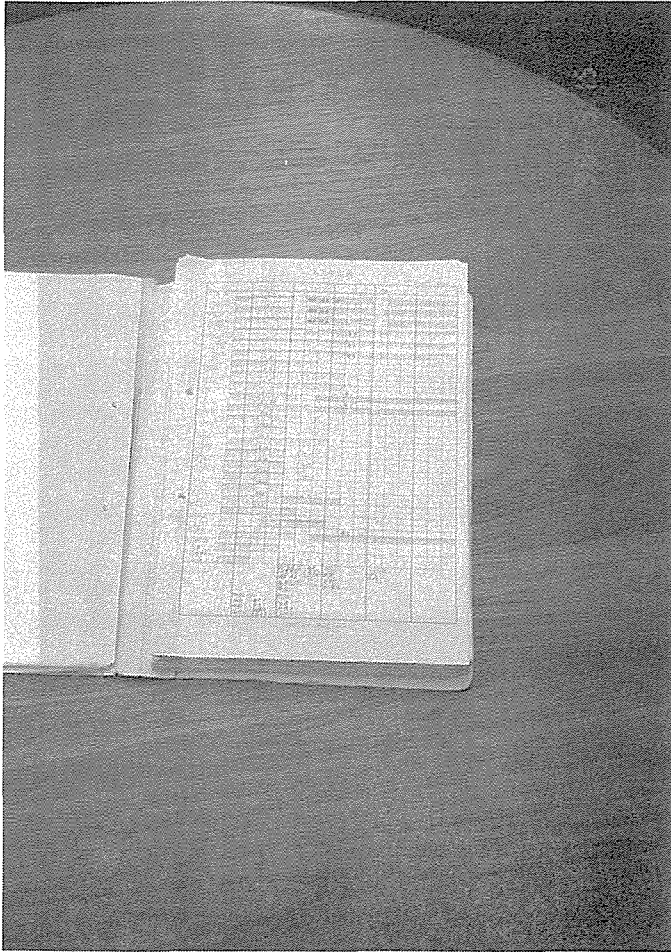
物件管理：物件ファイルの中身



物件管理：
25年前以前のファイル



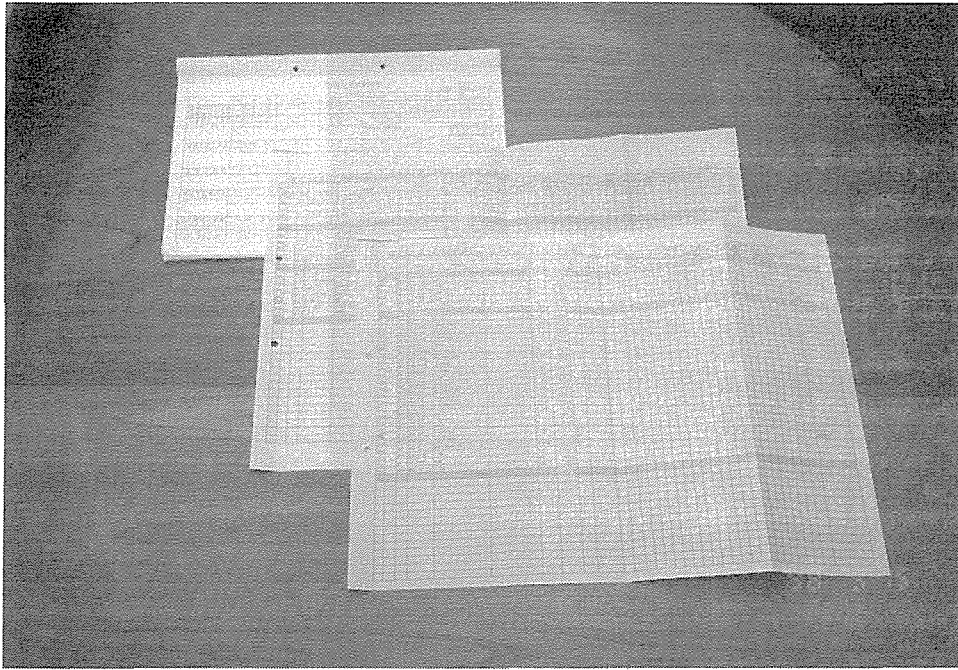
物件管理：図面原図収納庫



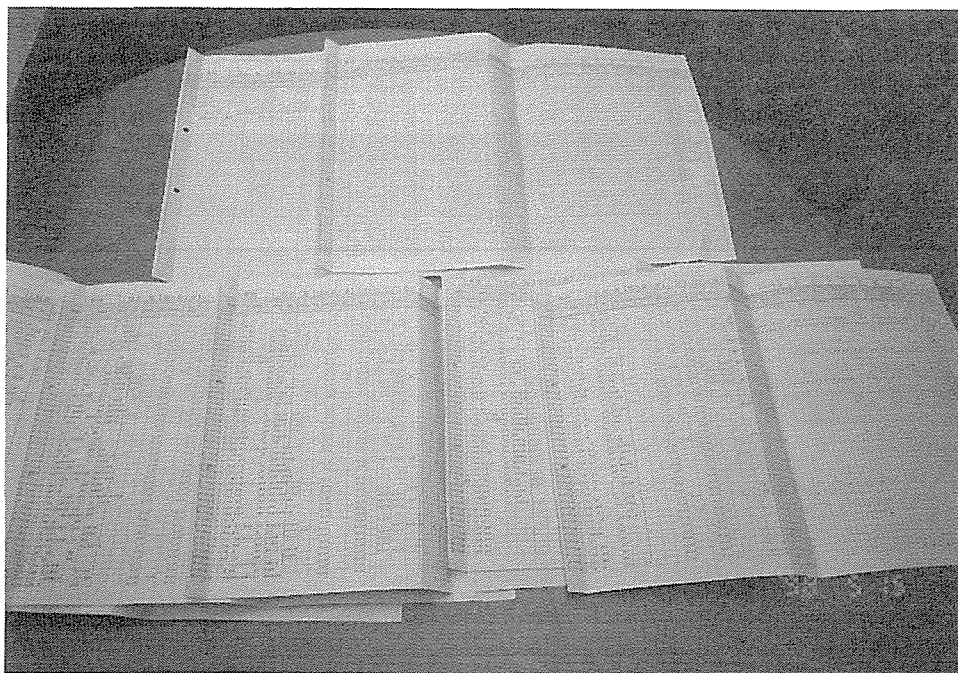
業務管理：
大工予定表



業務管理：物件別ボックスファイル（担当者保管状況）



業務管理：營業予定表



業務管理：工程表[新築用][増改築用]

住まいのしおり

「住まいの管理手帳」の抜粋
(財)住宅金融普及協会

ご利用方法

2

住まいのお手入れは大きくわけて、部屋を掃いたり、壁の汚れを落としたりする「掃除」と、外壁の傷みを直したり、屋根瓦を取り替えたりする「補修」にわかれます。前者が日常の入居者の心がけにより一般家庭において比較的容易に対応できるものであるのに対し、後者は入居者自らの点検により損傷を発見することはできても専門の業者の手を借りなければならぬことが多いものです。

本書では、これら住まいのお手入れを「**住まいの快適性を維持するために**」と「**住まいのお手入れの手引き**」の章に掲載して説明しています。

台風や地震、火災等は一瞬にして、人命や財産を奪ってしまうおそろしい住まいの災害です。また、腐朽菌・しろあり・結露・カビ・ダニも悪影響を及ぼす恐れがあります。

「**住まいの防災対策**」と「**住まいを長持ちさせるために**」の章では、これらに対処する方法や被害の予防方法などを説明しています。

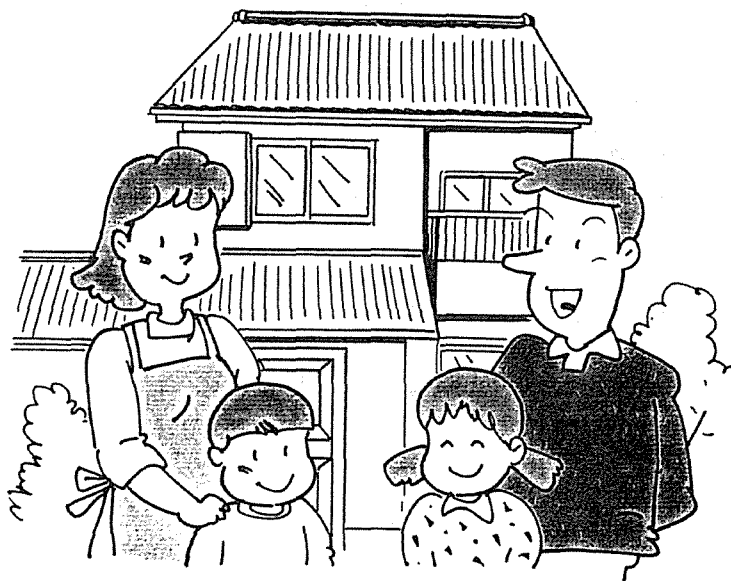
なお、住宅は使い方を誤ると、住む方に危険が及ぶことがありますので「**安全に関するご注意**」を必ずお読み下さい。

住まいの設計者や施工業者、また建売住宅における販売業者との関係は、住まいの保守管理においても相談にのってもらえるよう長いお付き合いとしたいものです。万一にそなえて本書巻末の「**施工業者等連絡先一覧表**」に電話番号などを記しておくことをおすすめします。

また、点検・補修をした際には、その記録を残しておくこととあとで役に立ちます。

本書は新築時の各種設備機器の取扱説明書、保証書（(財)性能保証住宅登録機構の登録住宅である場合の保証書を含む）などとひとまとめにし、すぐ取り出せる場所に保管することをおすすめします。

また、将来住宅を手放す際は、安全や快適な環境維持のために、本書を購入者へお渡し下さい。



安全に関するご注意

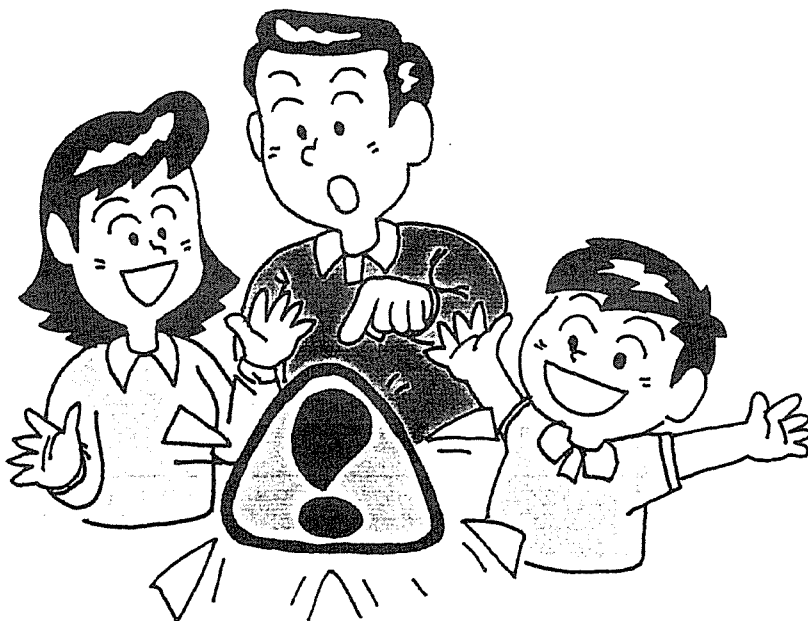
住まいはくつろぎの場ですが、適切な住み方をしていただかないと、けがをしたり時には死亡事故が発生することすらあります。このような事故を避けるために本書では、住まいの安全に関する情報のうち特にご注意していただきたいものに ⚠ マークをつけて説明しています。

本書は一般的な住宅に共通する内容を記載しています。しかし、最近の住宅は、住まい方の個性化や構造・設備等への新技術の導入により多様化しています。取得された住宅に特有の注意事項がある場合は、巻末（P94）に「建設・販売業者からのご注意」を用意しておりますので、建設・販売業者に確認し、記載していただくことをお勧めします。

また、住む方の中に、お年寄りや体の不自由な方、小さいお子様がいらっしゃる場合は当然それなりの配慮が必要ですし、お住まいになる地方独特の気候風土や住まい方にも配慮してご利用下さい。

本書は住まいの機能維持に力点を置いております。常識的な判断で回避できる危険やそれぞれの製品自体の取扱説明書において説明されるべき内容については省略していますのでその点に考慮した利用をお願い致します。

本書は木造住宅に住む方のために作成されたものです。もし住まいを賃貸したり転売するときは本書を新しく住む方に必ずお渡し下さい。



⚠ 注意事項一覧表

ランク	項目	章	節	頁数
⚠ 危険	ガス器具の使用には注意を。	2	5	67
	ガスの引き込み管の埋設位置は必ず確認を。	2	5	67
⚠ 警告	車庫の換気に注意。			6
	基礎の異常には注意。	2	3	51
	電気設備の使用法には十分な注意を。	2	5	69
	コンセントのほこりは火災の原因になるので注意を。	2	5	69
	アースの工事、漏電遮断器の取り付けは危険なので電気工事店に依頼を。	2	5	71
⚠ 注意	ホルムアルデヒドなどの揮発性有機化合物に注意を。			6
	洗剤・洗浄剤の使用に注意。	1	2	13
	屋根に上ることは危ない。	2	1	24
	雨どいの点検・清掃作業は危ない。	2	1	28
	ピアノなどの重量物を置く場合は専門業者に相談を。	2	2	38
	シャンデリアのような重い灯具の釣り下げは、取扱説明書を見て行う。	2	2	45
	ドアクローザーの不具合は危ない。	2	4	54
	木製のドアは重量があるので補修の際は注意を。	2	4	57
	浄化槽は適切な利用を怠ると危害が発生するので注意を。	2	5	66

車庫について

警告

住宅に取り込まれた車庫は使い方を誤ると車庫内部および住宅内部において一酸化炭素中毒が発生するおそれがありますので、次の点に注意してください。

- ①エンジンの始動は必ず入り口を開け換気がなされた状態で行ってください。
- ②エンジン始動時は住宅内部とつながる部分の扉を必ず閉めてください。
- ③排気ガスが車庫内に溜まる程の長時間の排気は絶対行わないでください。
- ④排気中は自動車の排気口を極力入り口に近い位置にして車庫内にも排気ガスが充満しないようにしてください。

揮発性有機化合物について

注意

住宅内部にはホルムアルデヒドなどの揮発性有機化合物（VOC）を含む材料が使用されていますが、体質や体調、気候との関連で目や鼻の痛み、頭痛、皮膚障害などが生じることがあります（「シックハウス症候群」と呼ばれたりする）。特に最近建てられる住宅は気密性が高くなっており、有害なVOCが住宅内部に溜まりやすくなっていますので、以下の点にご注意ください。

- ①入居直後は換気を十分に

引き渡し後しばらくの間はVOCの濃度が高くなっています。特に、接着剤や塗料が十分に乾燥しきらない状態で入居することは健康に影響を与える可能性がありますので、避けてください。また、入居後も積極的に換気を行ってください。

- ②日常生活でも換気には気をつけて

VOCの滞留を避けるため、通風・換気を積極的・計画的に行ってください。また、建材以外でも家具やカーテンなど、入居者が持ち込むものの中にVOCが含まれている場合もありますのでご注意ください。

- ③リフォーム工事の際は工事区域を分けて

リフォームの場合は、居住しながら工事を行うことが多いため、新築住宅よりVOCの影響を受けやすいと考えられます。まずは居住区域と工事区域を区画するとともに、特に換気への配慮と、十分に余裕を持たせた工期を設定しましょう。十分な乾燥期間をとらずにリフォームした部屋で居住するようなことは避けてください。リフォーム後も十分に換気を行いましょう。

- ④症状を覚えた場合は専門の医師へ

上記の措置を行っても症状が改善されない場合は、専門の医師にご相談ください。また、設計・施工者にもご相談ください。



住宅性能保証制度

住宅性能保証制度のしくみ
保証書

1 業者登録

登録の種類 住宅建設業者と住宅販売業者の2種類の登録があります。同時に、2種類の登録をすることも可能です。(なお、住宅販売業者の登録をする場合、併せて施工業者を登録することが必要となる場合があります。)

有効地域 原則として、登録を受けた都道府県の区域内で建設・販売される住宅が対象となります。

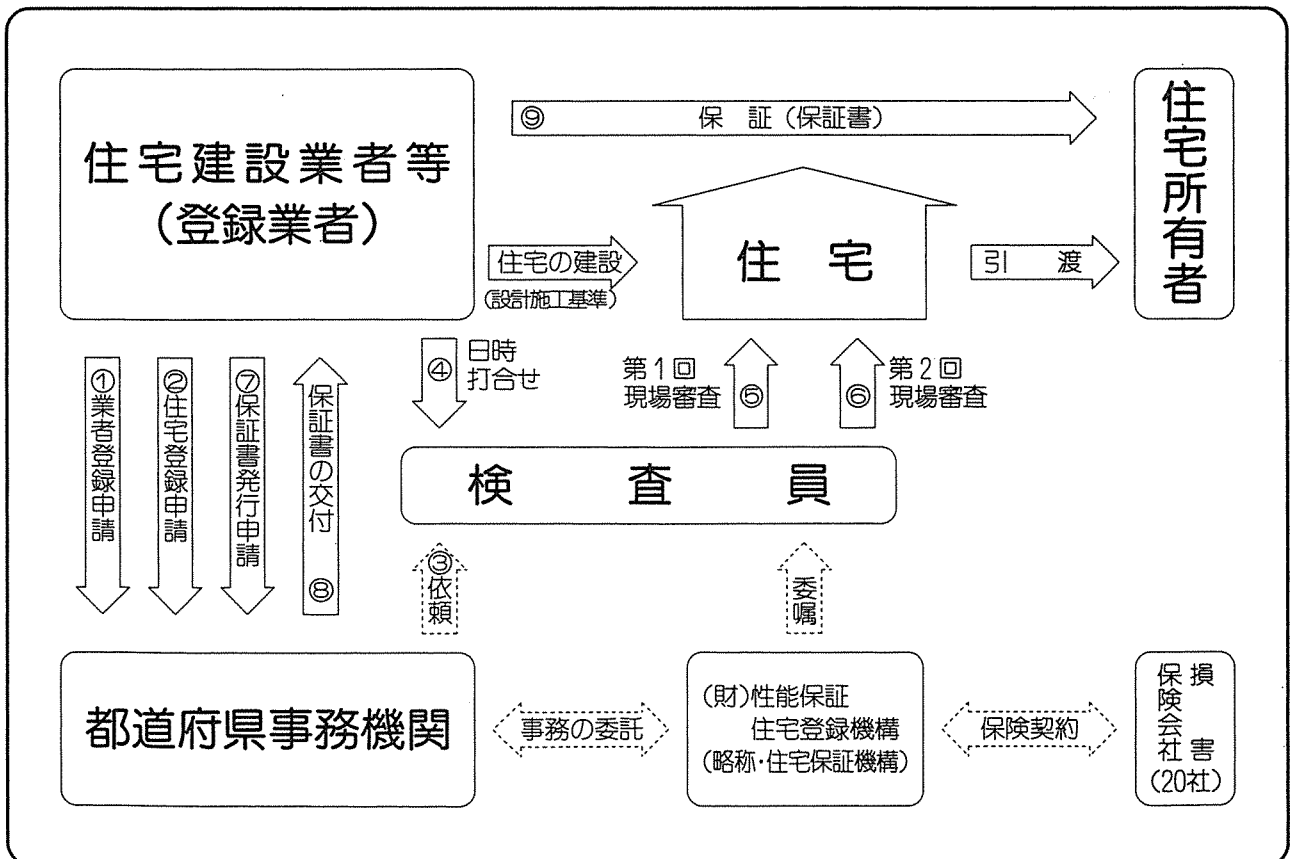
登録の有効期間 登録の日から3年間です。

業者登録料 登録の申請時(更新申請時を含む)に、住宅保証機構が定める業者登録料が必要です。

登録の申請 原則として、都道府県事務機関が申請窓口となります。

制度の対象となる住宅

- 新築の一戸建住宅
(併用住宅の場合は、居住の用に供する部分が延べ床面積の2分の1以上ある住宅)
- 住宅の取得者が個人で、その者と生計をともにする親族が居住する住宅
- 敷地の面積が、原則として100㎡以上であること。但し、昭和57年1月1日以前からの宅地はこの限りでない
- 建築関係法令に適合している住宅



2

住宅登録

住宅登録の申請 制度の対象となる住宅をお建てになる場合は、住宅保証機構の事務機関に住宅登録の申請を行っていただきます。

住宅の現場審査 対象住宅は、すべて住宅保証機構の検査員による現場審査を受ける必要があります。

検査員は、登録業者の自主管理をもとに、設計施工基準に基づいて建築されているか否かを、下記の時期及び内容で現場にて審査します。もし不適切な箇所が発見された場合には、登録業者に改善を指示します。

第1回現場審査（基礎配筋工事完了時）……………地盤・基礎に関する審査

第2回現場審査（屋根工事完了時）……………主要構造部に関する審査

保証書の交付 現場審査に合格した住宅については、竣工後引渡し前に、事務機関に保証書発行の申請をしていただきます。審査のうえ、住宅保証機構が住宅登録を行い、保証書を交付します。ただし、住宅の竣工後6か月を超えて引渡しが行えない場合には、引渡し前に住宅保証機構の定めるところにより当該住宅を点検し届け出なければなりません。

なお、住宅の竣工後2年を経過しますと新築住宅とはみなされなくなり、その住宅は登録できなくなります。

登録の有効期間 住宅の引渡日から10年間です。

住宅登録料 住宅登録申請が行われると、機構より住宅登録料の請求書が送付されます。請求書に基づき、銀行口座より自動引落しになりますので、金額を確認してください。

自主点検 登録業者は、住宅の引渡後2年経過直前に自主点検を行い、その結果を自主点検届に記入し事務機関を経由して住宅保証機構に提出しなければなりません。

3

保証内容

長期保証 登録住宅の基礎、軸組、床、壁及び屋根の構造耐力性能または外壁及び屋根の防水性能についての保証をいいます。登録業者は、登録住宅の引渡後10年間（屋根の防水性能については、屋根仕様により10年間又は5年間）の保証を行います。

短期保証 住宅の居住の用に供する部分に関し、長期保証の対象となる性能を除くその他の品質・性能についての保証をいいます。登録業者は保証の対象となる工事部分ごとに保証基準に従って登録住宅の引渡後1年、1年6か月または2年の保証を行います。

保証の内容 登録業者は、保証の対象となる事故が発見された場合には、遅滞なくその修補工事を行います。

この修補工事は、事故のあった部分そのものの修補とこれにより生じた登録住宅各部の波及損害部分の修補が含まれ、登録業者は契約設計図書に従って、修補部分の品質または性能を回復するための工事を行います。

紛争の処理 登録住宅の所有者と登録業者との間で事故について意見が異なる場合は、当事者間の自主的解決を図るため住宅保証機構が中立・公正な立場で調整にあたることにしています。更に、事故等の内容が非常にむずかしく高度な判断が必要となる場合には、当事者の申請により各界の専門家によって構成される保証事故審査会の審査を受けることができます。

4

住宅性能保証責任保険

この制度では、登録住宅の所有者に対する長期保証がより確実に行われるよう、また登録業者の経営の安定化を図るために、住宅引渡後3年目以降の長期保証責任を対象とした保険制度が導入されています。

保険金は瑕疵の修補費用の負担者である登録業者に対し、次の算式に基づき支払われます。

$$\text{支払保険金} = \left(\text{瑕疵の修補費用} - \text{免責金額} \right) \times \text{てん補率}$$

()万円 = { ()万円 - 10万円} × 80%

※ 当機構が別に定める「高性能住宅」の場合の免責額は30万円となります。

ただし、登録住宅引渡時の登録住宅の価額（土地代等を除いた金額をいいます。）が、登録住宅1戸当りの保険上の総支払限度額となります。

また、保証基準上登録業者に保証責任がない場合のほか、次のような場合には保険金支払いの対象になりません。

- 登録業者または下請業者の故意または重大な過失による場合
- 住宅の引渡後2年経過直前の点検が行われなかった場合の瑕疵またはその点検で発見された瑕疵もしくは相当の注意をしていればその点検で発見し得た瑕疵による場合
- 住宅の増・改築工事またはこれらの部分が原因の場合
- 保証基準を超えて特約した保証責任……………など

登 録 料

業 者 登 録 料	区 分		登 録 料 (円)	消 費 税 額 (円)	税 込 登 録 料 (円)
	主たる事業地域(都道府県)における登録	新 規	120,000	6,000	126,000
更 新		95,000	4,750	99,750	
その他の事業地域(都道府県)における登録 ※1	新 規	62,000	3,100	65,100	
	更 新	50,000	2,500	52,500	
施工業者登録 ※2	新 規	12,000	600	12,600	
	更 新	9,500	475	9,970	

※1) 登録事業地域の隣接県で営業所を有しない場合にはこの登録をしないで住宅登録の申請をすることができます。

※2) 施工業者が登録業者である場合は無料です。

住 宅 登 録 料	一 般 住 宅	(住宅価額×0.53%) + 消費税	一 般 団 地 住 宅	(住宅価額×0.47%) + 消費税
	公 社 住 宅	(住宅価額×0.39%) + 消費税	公 社 団 地 住 宅	(住宅価額×0.36%) + 消費税

注1) 住宅価額とは、建物本体の請負金額または売買金額をいい、これらに係る消費税額は含まないこととします。

注2) 団地住宅とは、同一業者が、同一団地内で、同時に5戸以上の住宅登録の申請をする場合をいいます。

現場審査チェックシート（木造住宅）

住宅登録受付番号		所有者	ふりがな
登録業者	商号又は名称	登録業者番号	第 号
		TEL	()
現 場 所 在 地	ふりがな		

1. 地盤・基礎に関する現場審査（第1回現場審査） 〔検査員名 〕

高耐久性木造住宅：有 無	優良な住宅：有 無	地域優良木造住宅：有 無	
審査項目	小項目	記 録	
		確認欄	指 導 事 項
書類の整備状況	施工実施報告書の記入		
	その他の記録の整備		
地 盤	造成状況等		
	地質と地耐力度※		
	地層等の状況		
地 業	割栗石・砕石等		
	地盤改良		
	その他()		
基礎形状等 及び鉄筋	基礎種類(布、ベタ、拡幅、その他)		
	立ち上がり(基礎の高さ)		
	鉄筋径		
	その他		
アンカーボルト	品 質		
	埋込状況(位置・本数・首の出)		
床下換気口等	位置・数量・大きさ		
備 考			
実 施 日	平成 年 月 日	その他	
立会者(現場施工確認者)			

注) ※ 非常に柔らかい地盤等の場合は、地盤調査報告書等により確認

2. 上部躯体に関する現場審査項目（第2回現場審査）

〔検査員名

④〕

審査項目	小項目	記録	
		確認欄	指導事項
書類の整備状況	施工実施報告書の記入等		
	その他記録類の整備		
基礎（コンクリート）	コンクリート打設・養生		
軸組	土台 火打土台	断面寸法・材質	
		継手・仕口・補強金物	
		防腐措置・防蟻措置	
	柱	断面寸法・材質	
		接合部・補強金物	
		防腐措置・防蟻措置	
	桁・胴差	断面寸法・材質	
		継手・仕口・補強金物	
	耐力壁	配置	
		材料規格	
		接合部の釘・補強金物	
		防腐措置・防蟻措置	
床組	床ばり 火打ばり	架構位置	
		断面寸法・材質	
		継手・仕口・補強金物	
	大根 つ	断面寸法・材質	
		間隔（ピッチ）	
		継手・仕口・補強金物	
		根がらみ	
		防腐措置・防蟻措置	
小屋組	小屋ばり 火打ばり	架構位置	
		断面寸法・材質	
		継手・仕口・補強金物	
	むな もた る 木 や 木	断面寸法・材質	
		間隔（ピッチ）	
		継手・仕口及び補強金物	
		小屋筋かい・けた行筋かい・振れ止め	
屋根	屋根下地	野地・下ぶき	
		谷及び壁との取合いの水切り	
	屋根葺材	種類・施工方法	
		葺上り状況	
備考			
実施日	平成 年 月 日	その他	
立会者（現場施工確認者）			

見本



住宅性能保証制度

平成 年 月 日

保証書

登録住宅所有者

殿

お引渡しいたしました右記の住宅について
は、財団法人性能保証住宅登録機構に登録し、
保証約款に従って保証いたします。

登録業者 (住所)

(商号又は
名称)

(代表者)

(登録番号) () 第 号

印

(ご注意) 1. 登録業者の印又は住宅登録番号がない場合は、この保証書は無効です。
2. この保証書を紛失した場合には、直ちに登録業者に連絡し再交付の手
続きをとって下さい。

この保証書は財団法人性能保証住宅登録機構の承認を得て発行されたものです。

所在地		
住宅の 種類	専用住宅	併用住宅
	併用部分の用途	
構造	造	階建
延べ 面積	m ²	
住 登録番号	第 号	
引渡日	平成 年 月 日	
保証期間	長期保証	引渡日以後保証約款別表1のとおり
	短期保証	引渡日以後保証約款別表2のとおり

保証

約款

第1条 (登録業者の保証)

登録業者(保証書記載の登録業者をいいます。以下同じ。)は、登録住宅所有者(保証書記載の登録住宅所有者をいい、以下「所有者」といいます。)に対し、この保証約款に従って登録住宅の保証を行います。

第2条 (登録住宅)

登録住宅とは、財団法人性能保証住宅登録機構(以下「住宅保証機構」といいます。)に登録された住宅で保証書記載の住宅をいいます。

第3条 (長期保証)

登録業者は、登録住宅の主たる建築物(構造上独立し簡易につくられた物置、ポンプ室、ポイラー室等の部分を除きます。)の基礎、柱・はり等、床、壁及び屋根(以下「主要構造部」といいます。)の構造耐力性能又は外壁及び屋根の防水性能(以下「基本的性能」といいます。)につき、別表1の性能基準に違反する現象(以下「事故」といいます。)が生じた場合には、登録業者の責任で登録住宅の修補を行います。

2. 登録業者は、前項の現象が発見されたことを保証書記載の長期保証期間(以下「長期保証期間」といいます。)内に、所有者が登録業者に通知した場合に限り修補の責任を負います。

3. 前項の長期保証期間は、保証書記載の引渡日に始まり別表1の保証対象部分毎に記載された期間が経過した時に終了します。

第4条 (短期保証)

登録業者は、登録住宅の居住の用に供する部分に関し別表2の品質性能基準に違反する現象(以下「事故」といいます。)が生じた場合には、登録業者の責任でその修補を行います。

2. 登録業者は、前項の現象が発見されたことを保証書記載の短期保証期間(以下「短期保証期間」といいます。)内に、所有者が登録業者に通知した場合に限り修補の責任を負います。

3. 前項の短期保証期間は、保証書記載の引渡日に始まり別表2の保証対象部分毎に記載された期間が経過した時に終了します。

第5条 (事故の通知)

所有者は、第3条又は第4条に規定する事故を発見した場合には、すみやかに登録業者に通知してください。所有者の通知が遅れた場合

には、登録業者は修補の責任を負いません。

第6条 (修補の内容)

登録業者が第3条又は第4条の規定に基づき行う修補とは、登録住宅引渡時の設計、仕様、材質等に従って原状に回復するための補修、取替等の工事をいいます。

2. 前項の工事の対象には、事故の原因となった保証対象部分のほか、当該事故により登録住宅に生じた被害部分を含みます。

3. 前2項の規定にかかわらず、取替、やり直し等が著しく困難な場合又は損害の程度にくらべて修補に過分の費用を要する場合には、登録業者は修補に代えて損害賠償金を支払うことができます。この場合、支払いの対象となった部分については、以後登録業者に修補の責任はありません。

第7条 (保証免責事由)

登録業者は、事故が次の事由によって生じた場合には、修補の責任を負いません。

- (1) 地震、噴火、洪水、津波、台風、暴風雨、豪雨等の自然現象
- (2) 地盤の変動、土砂くずれ等の地盤の組織、地質又は地形に起因する事由

ただし、登録住宅の基礎の瑕疵による住宅の不等沈下等の場合には、この限りではありません。

- (3) 火災、爆発、暴動等偶然かつ外来の事故
- (4) 所有者又は登録住宅の使用業者の著しく不適切な維持管理又は通常予測される使用状態と著しく異なる使用
- (5) 住宅の性質による結露又は瑕疵によらない住宅の自然の消耗・摩滅・さび・かび・変質・変色その他類似の事故
- (6) 契約当時実用化されていた技術では、予防することが不可能な現象又はこれが原因で生じた事故

(7) 所有者の指図に対し、登録業者がその不適当なことを指摘したにもかかわらず、所有者が採用させた設計、施工方法若しくは資材に瑕疵があった場合、又は登録業者(登録業者の下請負人を含む。以下本号において同じ)以外の者の施工に瑕疵があった場合等登録業者

以外の者の責任に帰すべき事由

- (8) 前各号による場合のほか、別表1又は別表2に掲げられた免責事項に該当する事由

第8条 (責任の消滅)

登録住宅が次のいずれかに該当するに至った場合には、当該事由が生じた時に、登録業者の責任は消滅します。

- (1) 所有者又は所有者と生計をともにする所有者の親族が3か月以上にわたって自ら居住しなくなった場合。(留守を含みます。)
- ただし、その期間が3か月以上にわたる場合でも、あらかじめ登録業者に通知し、住宅保証機構の承認を得て登録業者が認める場合は、この限りではありません。

- (2) 登録住宅の専用住宅、併用住宅の別の変更、併用住宅の用途の変更が行われた場合

ただし、住宅保証機構の承認を得て登録業者が認める場合は、この限りではありません。

- (3) 居住以外の用に供する部分の面積が登録住宅の延べ面積の2分の1を超えに至った場合

(居住以外の用に供する部分の面積の算定にあたり、居住の用に供する部分との兼用部分については、居住以外の用に専用する部分の面積と居住の用に専用する部分の面積に応じて按分して算入するものとします。)

第9条 (所有者の要望による修補)

所有者の要望により、登録業者が登録住宅引渡時の設計・仕様・材質等を上回る修補を行う場合には、それにより第6条の修補に要する費用を上回った費用については所有者の負担となります。

第10条 (登録住宅の点検)

登録業者は、登録住宅引渡後2年経過直前3か月以内に、別表1及び別表2に違反する現象の有無について、登録住宅の点検を行います。

第11条 (登録住宅譲受人に対する保証)

所有者が登録住宅を第三者に譲渡する場合には、所有者が登録業者に対し登録住宅譲渡の通知をし、登録住宅を譲受けた者(譲受けた者より更に譲受けた者を含みます。以下「譲受人」といいます。)が、譲受け後3か月以内に登録業者に対し登録住宅譲受けの通知をした場合

に限り、登録業者は譲受人に対しこの保証書による保証を行います。

ただし、譲受人が個人でない場合には、登録住宅譲渡の時点で登録業者の責任は消滅します。

2. 登録業者の譲受人に対する保証は、第3条第3項又は第4条第3項の保証期間が満了する時までとします。

3. 所有者は、登録住宅を譲渡する場合には、この保証書及び住まいの手引きをあわせ引渡してください。

4. 登録住宅が譲渡された場合、この保証書中所有者とあるのは以後譲受人と読み替えて適用します。

第12条 (事故審査)

この保証書に基づく登録業者の責任につき、登録業者と所有者の間に意見の不一致が生じた場合には、登録業者又は所有者は住宅保証機構が設置する保証事故審査会(以下「審査会」といいます。)による審査を受けることができます。

2. 登録業者は審査会の審査結果に従います。

第13条 (その他)

この保証書に定めのない事項については、登録住宅に係る所有者と登録業者の契約によります。

(付則一登録住宅の保険付保)

登録住宅には、登録業者が保証約款第3条の規定に基づき負担する責任のうち、登録住宅引渡日以降2年経過後に発見された性能基準違反に係る登録業者の修補の責任の一定部分を担保する保険が付保されています。

(付則一住宅保証機構による保険金請求等)

登録業者に保険の対象となる保証事由が発生しているにもかかわらず、登録業者が修補の責任を履行することができない場合には、住宅保証機構は、登録住宅所有者のために保険金請求等の手続きをとります。

別表1. (長期保証)

保証対象部分	基本的性能	保証期間	性能基準
<p>基礎 基礎及び基礎ぐいを いい、アブローチ、 ポーチ、玄関土間、 犬走り、テラス等は 含まない。</p>	<p>上部構造の 水平支持</p>	<p>10年</p>	<p>基礎は、沈下、不等沈下等により、次のような現象が生じるまで、基本的性能が損なわれなければならない。 なお、基礎にコンクリートの収縮による軽微な亀裂が生じるのは、通常避けることができず現象であり、基本的性能を損なうものではありません。 (現象) 1. 住宅の廻りの段、階段が著しく隆起し生活に支障がある。 2. 住宅の給・排水に支障が生じている。 3. 1階の床に不陸が生じている。 4. 屋根の排水が困難になっている。 5. 基礎に構造亀裂が発生している。 6. 建具の開閉が困難で調整が不能である。 7. 住宅が傾斜し通常転がらないものを机等の上に置いた場合、転がって止まらない。 8. 基礎の一部に遊びが生じている。 9. 補修費が、再建築費の20%以上になる損害が生じている。</p>
<p>柱・はり等 (土台、柱、はり、桁、 筋かい等をいう。)</p>	<p>荷重の支持</p>	<p>10年</p>	<p>柱・はり等は、傾斜、たわみ、破損等により、次のような現象が生じるまで、基本的性能が損なわれなければならない。 なお、柱・はり等に木材の乾燥による亀裂又はコンクリートの収縮による亀裂が生じるのは、通常避けることができない現象であり、基本的性能を損なうものではありません。 (現象) 1. 建具の開閉が困難で調整が不能である。 2. 柱、はり、壁に構造亀裂、ねじれ、脱落等が生じている。 3. 通常転がらないものを机等の上に置いた場合、転がって止まらない。 4. 補修費が、再建築費の20%以上になる損害が生じている。</p>
<p>床 (表面仕上部分を除く。)</p>	<p>水平支持</p>	<p>10年</p>	<p>床は、不陸、たわみ、破損等により、次のような現象が生じるまで、基本的性能が損なわれなければならない。 (現象) 1. 建具の開閉が困難で調整が不能である。 2. 通常転がらないものを机等の上に置いた場合、転がって止まらない。 3. 歩行等に伴う振動が著しい。</p>

			<p>4. 床に構造亀裂が発生している。</p> <p>5. 補修費が、再建築費の20%以上になる損害が生じている。</p>	
<p>壁 (内装・外装の表面仕上げ部分、開口部分、建具を除く。)</p>	<p>荷重の支持</p>	<p>10 年</p>	<p>壁は、傾斜、たわみ、破損等により、次のような現象が生じるまで、基本的性能が損なわれてはならない。なお、コンクリート、しっくい等による壁に、材料の収縮による軽微な亀裂又はすき間が生じるのは通常避けることができなない現象であり、基本的性能を損なうものではありません。</p> <p>(現象)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建具の開閉が困難で調整が不能である。 2. 壁に構造亀裂が生じている。 3. 壁の面外にたわみが生じている。 4. 前2, 3が原因となって表面仕上材が破損している。 5. 補修費が、再建築費の20%以上になる損害が生じている。 	
	<p>防 水</p>	<p>10 年</p>	<p>外壁は、雨水が侵入して室内仕上面を汚損し、又は室内にしたたるまで、基本的性能が損なわれてはならない。</p>	
<p>屋根 (下地及び仕上部分をいう。)</p>	<p>防 水</p>	<p>5 年</p>	<p>屋根は、雨水が侵入して室内仕上面を汚損し、又は室内にしたたるまで、基本的性能が損なわれてはならない。</p>	
<p>屋根 (下地及び小屋組をいう。)</p>	<p>荷重の支持</p>	<p>10 年</p>	<p>屋根は、破損、たわみ等により、次のような現象が生じるまで、基本的性能が損なわれてはならない。</p> <p>(現象)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部材又はその接合部に構造的破損が生じている。 2. 補修費が、再建築費の20%以上になる損害が生じている。 	
<p>[免責事項]</p>	<p>次の場合に発生した性能基準違反については、登録業者に修補の責任はありません。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保証期間2年経過後に生じた白蟻等の食害が原因の場合 2. 保証期間2年経過後に建具から雨水が侵入した場合 3. 植物の根等の成長が原因の場合 4. 竣工後、ベランダ、物干もしくは水槽等の重量物を屋根に載せ、又は登録業者以外の者が、それらの取付工事もしくはアンテナ工事等のため屋根に上ることにより損傷を与えた場合 		

別表2. (短期保証)

保証対象部分	保証期間	品 質	性 能	基 準
(土工事) 盛土、埋戻し及び整地を行った部分	2 年			盛土、埋戻し及び整地を行った部分は、沈下、陥没、隆起、敷地の排水不良等の現象が生じ、使用上の不都合をきたしてはならない。 なお、これらの部分に多少の沈下等が生じるのは避けられず、住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
(コンクリート工事) アプローチ、ポーチ、玄関土間、犬走り、テラス等、主要構造部以外のコンクリート部分	2 年			アプローチ、ポーチ、玄関土間、犬走り、テラス等のコンクリート部分は、著しい沈下、ひび割れ、不陸、隆起、主要構造部とはだわかれ等の現象が生じてはならない。 なお、盛土、埋戻し部分のアプローチ、ポーチ、玄関土間、犬走り、テラス等に多少の沈下等が生じるのは避けられず、住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
(木工事) 床、壁、天井、屋根、階段等の木造部分	2 年			木造部分は、木材の変形、変質により著しいそり、すきま、割れ、きしみ等の現象が生じてはならない。 なお、木材は年月の経過により収縮するものであり、羽目板、縁甲板、中木等に多少のすきまができてはならないことであり、住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
(ボード、塗装工事) 床、壁、天井等のボード、塗装工事による部分	2 年			ボード、塗装工事部分は、仕上材の剝離、変形、変質又は著しい浮き、すき、しみ等の現象が生じ、その機能及び美観を損なってはならない。
(建具、ガラス工事) 外部及び内部建具	2 年			建具又は建具枠は、変形、腐食等の現象が生じ、開閉不良、がたつき等による機能低下をきたしてはならない。 外部建具は、建具から雨水が流入してはならない。
(左官、タイル工事) 壁、床、天井等の左官工事部分	2 年			モルタル、プラスチック、しっくい等の仕上部分及びタイル仕上の目地部分は、剝離、変退色、著しいひび割れ等の現象が生じ、その機能及び美観を損なってはならない。 なお、これらの部分に軽微なひび割れが生じるのは通常避けられず、住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
(組積工事) コンクリートブロック、れんが等の組積による内・外壁	2 年			組積工事の目地部分は、亀裂、破損、仕上材の剝離等の現象が生じ、その機能及び美観を損なってはならない。 なお、これらの部分に軽微なひび割れ、組積表面の軽微な段差、凹凸は通常生ずるものであり、住宅の品質又は性能を損なうものではありません。
(塗装工事) 塗装仕上面(工場塗装を含む。)	1年6ヵ月			塗装仕上面は、白華、はがれ、亀裂等の現象が生じ、耐久性及び美観を損なってはならない。
(屋根工事) 屋根仕上部分	2 年			屋根ふき材は、著しいずれ、浮き、変形、腐食、破損等の現象が生じ、その機能及び美観を損なってはならない。

(防水工事)	2年	浴室等の水廻り部分は、タイル目地の劣化、防水層の破断、水廻り部分と一般部分の接合部の防水不良等により、通常の使用状態で水漏れが生じてはならない。 外壁開口部取付シーリング等の部分は、シーリング材の施工不良による劣化等により、雨水がこれらの部分から侵入してはならない。
(断熱、防露工事)	2年	壁面、押入れ、床下等は、水蒸気の発生しない暖房機器の通常の使用により、結露水のたたり、結露によるかびの発生等の現象が生じてはならない。
(防虫処理工事)	2年	軸組、壁等の防虫処理を行った部分は、白蟻、ヒラタクイムシ等の食害により、損傷等が生じてはならない。 なお、これらの食害を完全に防止することは困難です。
(錆金物工事)	2年	といは、脱落、破損、たれ下り、著しい腐食等の現象が生じ、その機能を損なってはならない。
水切、雨押えの金属板	2年	水切、雨押えの金属板は、継手のがれ、浮き、著しい腐食等の現象が生じ、下地材への雨水の浸入防止機能を損なってはならない。
(電気工事)	2年	配管、配線は、接続・支持不良、腐食、破損等が生じてはならない。
コンセント、スイッチ	1年	コンセント、スイッチは、取付不調、作動不良等が生じてはならない。
(給水、給湯、温水暖房工事)	2年	配管は、接続・支持不良、電食、腐食、折損等の現象が生じてはならない。 配管は、結露により他の部材を著しく劣化させてはならない。
蛇口、水栓、トラップ	1年	蛇口、水栓、トラップは、取付不調、作動不良等が生じてはならない。
厨房・衛生器具	1年	厨房・衛生器具は、取付不調、水漏れ、排水不良、破損、作動不良等が生じてはならない。
(排水工事)	2年	配管は、勾配、接続、固定不良等による排水不良又は地盤沈下により、折損、漏水の現象が生じてはならない。 配管は、結露により他の部材を著しく劣化させてはならない。
(汚水処理工事)	2年	汚水処理槽は、槽のひび割れ、腐食による漏水又は不等沈下により機能不全の現象が生じてはならない。
(ガス工事)	2年	配管は、接続・支持不良、腐食、破損等が生じてはならない。
ガス栓	1年	ガス栓は、取付不調、破損、作動不良等が生じてはならない。

(雑工事) 小屋裏、軒裏及び床下の換気口	2年	換気口は、脱落、つまり、著しい腐食等の現象が生じ、雨、雪、鳥、ねずみ等の侵入及び換気性能の低下をきたしてはならない。
めがね石	2年	めがね石は、脱落、絶縁不良等が生じてはならない。
<p>[免責事項] 次の場合に発生した品質性能基準違反については、登録業者に修補の責任はありません。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 植物の根等の成長が原因の場合 2. 竣工後、ベランダ、物干もしくは水槽等の重量物を屋根に載せ、又は登録業者以外の者が、それらの取付工事もしくはアンテナ工事等のため屋根に上ることにより損傷を与えた場合 3. 重量車両の通行による振動等が原因の場合 4. 石油ストーブ、ガスストーブ等を十分な換気を行わずに長期間使用した場合 5. 暖房機器の上で水を沸騰させる等多量に加湿した場合 6. 小鳥等の巣により換気口がふさがれた場合 7. 多雪地域以外の地域において、雪によりといが脱落、破損又はたれ下った場合 		

変更事項記載欄

変更事項	変更内容	变更日期	登録業者承認印
		平成 年 月 日	
		平成 年 月 日	
		平成 年 月 日	

PL法関連

住宅部品PLセンター
「PL法施行1年間の住宅紛争事例」(住宅と木材 96.09)

■「住宅部品PLセンター」の紹介

□業務ご案内

1.趣旨

94年6月22日製造物責任法－PL法が成立、7月1日に公布され95年7月1日に施行されたが、消費者はPL法に基づく被害の救済や消費者保護を強く求めてくることが予想された。とくに、消費者が日常生活の大半を過ごす住宅内における事故については、これらの動きが強くなるとの見方もあり、その場合に、消費者が苦情や被害救済を気軽に申し出できるようにするとともに、専門家集団による客観的で公正な対応機関の設立が必要とされていた。

当財団では優良住宅部品（BL部品）については、優良住宅部品認定制度（BL制度）により施工不良に起因する事故まで含んだ、PL法が対象とするより広い範囲の消費者被害の救済を20年以上も前から実施してきたところであるが（98年6月10日現在、40品目、1,906タイプを認定）、PL法成立を機に以下のとおり「住宅部品PLセンター」を設置し、簡素な手続きと専門的知見による迅速な処理を行うことにより、より一層の消費者保護の充実に努めることとした。

2.住宅部品PLセンターの特色

- 1) 住宅部品^(注) PL事故に関する民間分野における専門的な苦情処理、裁判外紛争処理機関である。
- 2) 紛争処理の客観性・公平性を確保するため、建設省建築研究所等の第三者原因究明機関と連携している。
- 3) 当財団は20年以上に及ぶBL保険事故に関する処理実績を有している。
- 4) 当財団は住宅部品に関する専門技術者約50名を有している。
- 5) 当財団が従来から行っている住宅部品に関する相談業務とあいまって、住生活水準の向上等にも資する。

(注)「住宅部品」とは、「住宅の一部を構成する躯体、内外装又は建築設備のユニットで、工場生産によるものをいう。」通常、住宅躯体に固定して設置され、設置工事が専門工事業者により行われるものを、本センターは対象とする。例えば、ユーザーが販売店で購入して電源コンセントにプラグを差し込むだけで使用可能な、いわゆる家電製品は対象としない。

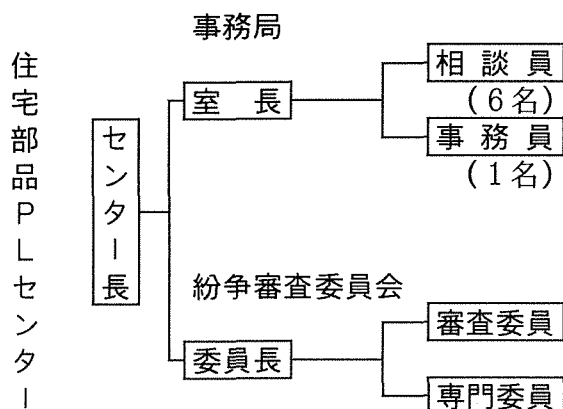
3.住宅部品PLセンターの業務内容

- 1) 危害情報受付
フリーダイヤル (0120-668066) 9:30～17:00 (12:00～13:00、土、日、祝日を除く)
- 2) 裁判外紛争処理
- 3) 情報提供
ホームページアドレス<http://www.iijnet.or.jp/PLC/>

4.住宅部品PLセンターの組織と機能

(組織)

(機能)



- ・消費者からの住宅部品PL事故に関する相談、苦情処理
- ・メーカー等に対する照会、斡旋
- ・事故現場調査
- ・紛争審査委員会事務局業務

- ・審査委員は、学識経験者、弁護士、消費者代表行政機関など約15名とする
- ・専門委員は、事故種別、部品別に委嘱する
- ・審査委員会は当事者双方の合意に基づき事故原因の究明、被害救済のための調停を行う

*住宅部品PLセンター長：十亀 彬 (財)ベターリビング 常務理事

*紛争審査委員 (50音順・敬称略) 98年7月6日現在

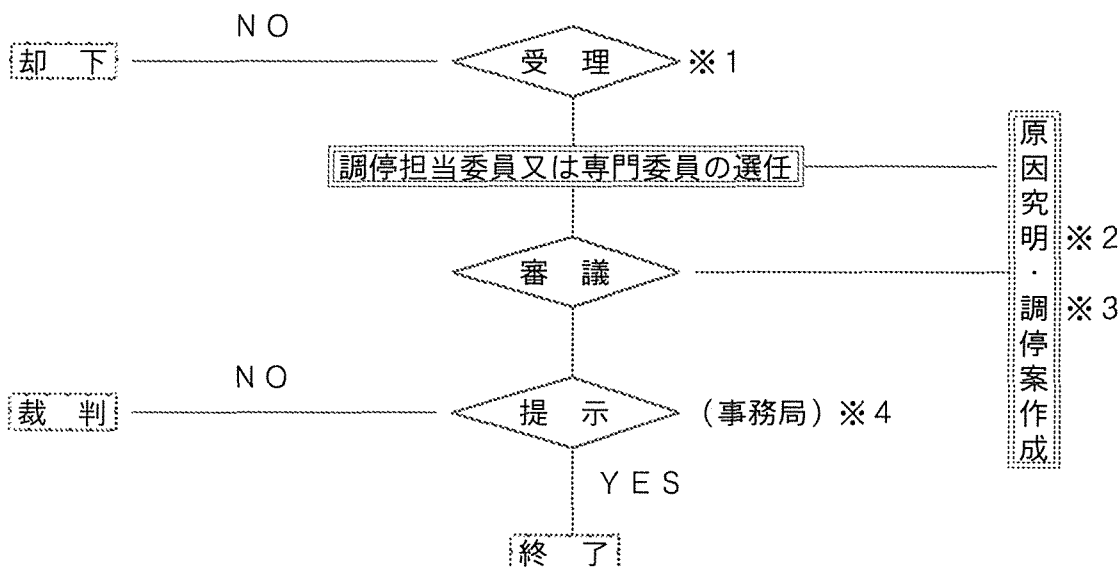
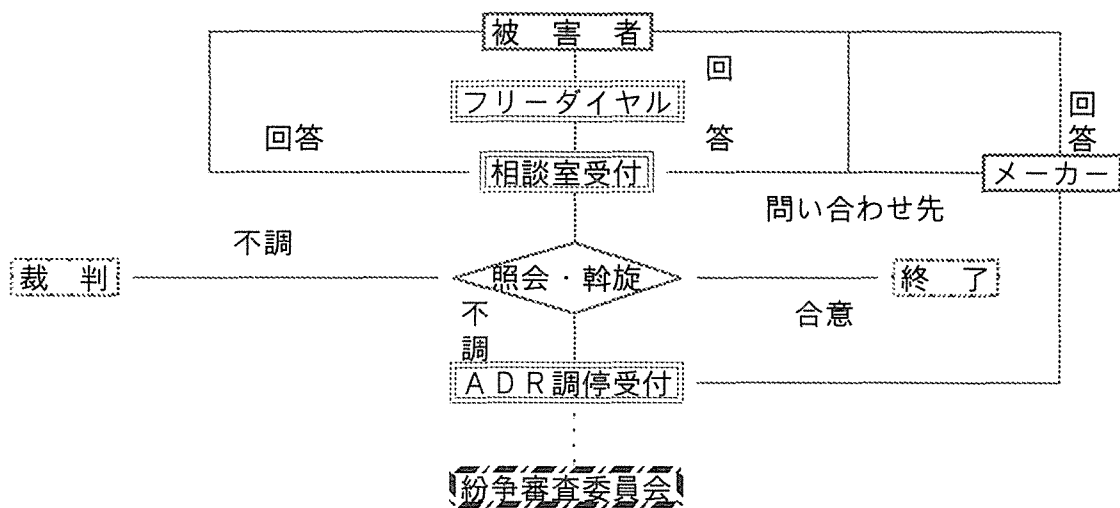
委員長	古川 修	京都大学名誉教授
委員	赤石 治美	日本医科大学付属病院第二内科学教室医師
	安孫子義彦	(株)ジェス代表取締役社長
	和泉 洋人	建設省住宅局住宅生産課長
	井波 理朗	東京弁護士会所属弁護士
	今泉 勝吉	工学院大学名誉教授
	紀谷 文樹	東京工業大学大学院 総合理学研究科人間環境システム専攻教授
	清水 鳩子	主婦連合会会長
	関 一郎	横浜弁護士会所属弁護士
	高見 和治	安田火災海上保険(株)サービスセンター業務部 火災新種グループ専門次長
	田中 里子	東京都地域婦人団体連盟常任参与
玉田 一実	アタム技研(株)代表取締役社長	
林田 学	東洋大学法学部教授	
古阪 秀三	京都大学大学院助教授	
松村 秀一	東京大学工学部助教授	

原因究明機関

*建設省建築研究所	*日本ガス機器検査協会
* (財)日本建築設備昇降機センター	*日本燃焼器具検査協会
* (財)電気安全環境研究所	* (財)ベターリビング 筑波建築試験センター

- ・審査委員会の依頼に基づき事故原因の究明を行う
- ・大学・公的試験機関等、事故の態様により適宜依頼する

□紛争処理の業務フロー図



- ※1 調停に係る手続費用・申請費用は一切無料です。また、原因究明に係る諸経費も無料とし、第三者機関に依頼する場合のみ、所要実費の見積額を提示し、負担について合意があれば負担していただくこととなります。
- ※2 調停申請の対象部品、欠陥と被害の種別、態様等に応じ、紛争審査委員会は専門委員を選任します。また、必要に応じ紛争審査委員が調停担当を兼ねることもあります。
- ※3 専門委員は次の項目などについて作業を行います。
 - 1) 欠陥の存在の確認（発生時期、検査証明資料、設計・製造・表示欠陥の有無等の確認）
 - 2) 意図した使用か、意図しないが予見可能な使用か否かの確認
 - 3) 取扱説明書、警告表示の適否の確認
 - 4) 欠陥と被害の因果関係
 - 5) 帰責者の判定
 - 6) 損害額の査定
- ※4 調停受理から完了までの期間は90日以内を目標にしています。

最終更新日 98年7月14日

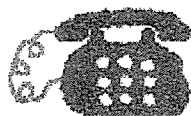
数々リビング

住宅部品PLセンター

住宅部品の事故で被害にあったら、どこに相談したらいいの？
そんなときに役立つのが、(財)ベターリビング内に設けられている住宅部品
PLセンターです。
暮らしを支える住宅部品で出合った事故などに、窓口を用意してあります。
どうぞ、ご活用下さい。

omePage. . . . 住宅部品PLセンターのホームページへようこそ. . . . Welcome to PLC HomeF

あなたは**02904**人目の訪問者です。(since 17.Dec.1997)



住宅部品PLセンターの相談窓口は、
☎0120-668-066

AM9:30~PM5:30
(但し、PM0:00~1:00、土、日、祝日は除く)

(注)「住宅部品PLセンターは、PL法に関わる被害の救済を目的
に設置されました。したがって、事故の発生を伴わない
単
なる相談や問い合わせには、現状では応じておりません。」

1995年7月の製造物責任(PL)法施行以来、住宅内の事故による被害の救済や相談を求める声が高まっています。
(財)ベターリビングは、優良住宅部品認定制度(BL制度)を通じて、施工不良に起因する事故まで含んだPL法の対象よりも広い範囲の消費者被害の救済を、20年以上前から行っていきます(97年7月現在、40部品1973タイプを認定)が、94年9月に、住宅部品のPL事故に関する専門的な窓口として「住宅部品PLセンター」を設置しました。
住宅部品PLセンターには、設置以来97年8月までに、すでに1500件近い相談が寄せられております。
また、相談事案のうち、例えば住宅部品業界として取り組むべき事案については、関係工業会等に働きかけて紛争の未然防止策や一般消費者への注意喚起策などを検討するための協議機関を設けてあります。
これらの動向についても、逐次機関誌「Better Living NEWS」に掲載しております。

新着情報

PLセンターの紹介

業務案内

関連ホームページ

新着情報

平成10年 7月14日 危害情報受付概要(35)、(36)、(37)、(38)、(39)を登録いたしました。

平成10年 7月13日 製品分野別裁判外紛争処理機関を追加いたしました。

平成10年 4月 3日 組織と機能、紛争審査委員、PL情報交流会についてを更新いたしました。

平成10年 4月 3日 危害情報受付概要(32)、(33)、(34)を登録いたしました。

平成 9年 11月28日 PL情報交流会についてを追加いたしました。

[新着情報](#)

[PLセンターの紹介](#)

[業務案内](#)

[関連ホームページ](#)

設立の趣旨

特色・業務内容

組織と機能

紛争審査委員

原因究明機関

紛争処理の業務フロー図

製品分野別裁判外紛争処理機関

その他の活動

住宅部品PLセンター

PLセンターの紹介

- [設立の趣旨](#)
- [特色・業務内容](#)
- [組織と機能](#)
- [紛争審査委員](#)
- [原因究明機関](#)
- [紛争処理の業務フロー図](#)
- [製品分野別裁判外紛争処理機関](#)
- [その他の活動](#)

[新着情報](#)

[PLセンターの紹介](#)

[業務案内](#)

[関連ホームページ](#)

危害情報

紛争審査
ルール

情報開示
ルール

住宅関連
紛争事例集

住宅部品PLセンター

業務案内

- [危害情報](#)
- [紛争審査ルール](#)
- [情報開示ルール](#)
- [住宅関連紛争事例集](#)

[新着情報](#)

[PLセンターの紹介](#)

[業務案内](#)

[関連ホームページ](#)

特集 PL法施行1年間の住宅紛争事例

岡屋 武幸



欠陥住宅一〇番

日本弁護士連合会では今年の三月、全国二八カ所で電話による「欠陥住宅被害」を受け付けた。一日間の受け付けのみであったが、合計六八四件の電話があり、このうち三八二件が公表された。

その内訳は表1の通りであり、木造軸組工法が第一位であった。

「昨年十二月に買った木造軸組の二階建て建売住宅だが、筋かいがなく、揺れが多い。台所地下収納から見ると床に断熱材がないため寒い。床下のコンクリート打ちもやっていない」「洗面所、風呂場の増改築後、洗濯機置き場に設置した排水管の接続不良で、床下に一年間も漏水し、床が吸湿して危険な状態となった」「建物が傾き、建具やトイレの戸が開かない。業者は保証期間は二年だから責任はないと言っている」など、相談内容は深刻で、雨漏り、漏水、傾き、白アリ、亀裂などあらゆる事項に及んだ。

日弁連は、これら多数の欠陥原因を次のように指摘している。

①「建築時の建築確認」と「完成時の完了検査」が、建築主事の不足により事実上不可能となっているため、業者の手抜き工事や杜撰^{ずさん}工事を誘発している。

②確認申請書に記載された建築士が、消費者の立場に立って施工業者の工事を監視しているとは思えない。

③設計・施工・監理を同一業者が行っているため、設計者や監理者の視点から業者の施工を監督するという建前が崩壊している。

以上の三点から、日弁連は建築士法十八条三項は実質的に実行困難であり、これがわが国の欠陥住宅多発の制度的最大の原因であるとし、米国式のインスペクター制度の導入を提案しているのだが、さて、住宅部品PLセンターに入っている欠陥の申し出はどんなものであるだろうか。

住宅部品PLセンターへの苦情届出

表2に示す如く、現在までの受付件数は一、〇二一件、うち、住宅に関するクレームは二二一件、二一・六%であった。

なお、知見相談、一般相談の七〇%が住宅に関するものであり、身体被害、財物被害の五〇%が住宅に起因するもので、住宅関連を合計すると六五四件、六四%に達し、住宅部品PLセンターとはいいいながら、実質的に「住宅PLセンター」となっている。

多発するVOC被害

PL法で対象とするのは、製造物の欠陥により人の生命・身体や財産に被害を与えた場合の損害賠償責任である。当初は、故障や不具合だけでもPL法という「欠陥」に該当すると誤認して損害賠償を求めるケースが相次いだ。それらは「瑕疵」であり、保証期間内なら無償、保証期間経過後なら有料で修理や交換を要求できるにすぎないと解ってからは、「欠陥に起因する被害」についての相談が多くなってきた。

その中で目立つのが、ホルムアルデヒド及び揮発性有機化合物質 (Volatile Organic Compounds 以降VOCと略) による人体被害だ。



岡屋 武幸氏

身体被害四八件のうち十八件と、三分の一以上がVOC等によるもので、それらの代表例を紹介しよう。

①開業医が診療不能になるほどの刺激臭の訴え(大阪)。

輸入合板のホルムアルデヒドが原因と推定されたので、衛生試験所等が時間帯別・部位別に測定したら0・四九ppmもあった。WHO(世界保健機構)の勧告値は0・〇八ppmだから、それをはるかに上回る濃度であった。

②戸建て木造住宅に入居直後、子どもたちが鼻血、発疹、熱などの症状。新築特有の臭いもきつく、大人も時折鼻血が出る。入居時に心配なので工務店に確認したら、換気・通風をすれば大丈夫と言っていたのに。

③リフォームのときの塗料が通常の三倍も塗っており、そのため視神経をやられた。医者に診てもらったら、塗料のトルエン、キシレンによる視神経萎縮症だと診断され、一・五あった視力が0・一になってしまった。などであるが、何故、近年になって急にこのような症状が発生したのだろうか。

①住宅が高気密化し、換気回数が少なくなってきた。

②二四時間計画換気システムがあっても、使われない。

③新築直後の密閉空間には、建材や壁紙などからのホルムアルデヒドが高濃度で放出されており、そこに入る中毒症状を起こす。その後、ホルムアルデヒドを抗原とする抗体が体内につくられ、ホルムアルデヒドを吸うと抗原抗体反応が起こり、過剰に反応するとヒスタミンが放出され涙が出るなどの化学物質過敏症となる。しかも、厄介なのはホルムアルデヒドだけでなく他の化学物質に対しても敏感に反応するようになることだ。

現在、住宅で使われている建材や壁紙などにはさまざまな化学物質が含まれており、どんな材料にどのような化学物質が含まれているかを示したのが表1・3である。

これらのうち、人体に有害な有機化合物を示したのが表1・4、5である。

マスクミ等によれば、化学物質過敏症は全人口の一〇%にも達すると言われており、住宅建設業も人念な対応が必要となってくる。特に、合板や壁紙、塩ビクロスなどを使う場合だけでなく、工事中の注意も必要となってくる。次に、これらに関する判例と、行政及び業界の対応策を紹介しよう。

VOCに関する裁判(一九九五年九月和解)

1) 請求の原因

被告A(建主)、同B(請負工務店)は、水戸市堀町近辺に建売四棟を建てた。原告C(女性)は、本件建築物から約六〇m離れた場所に居住しているが、建築廃材の焼却、吹き付け塗装工事等により、結膜炎となり、吐き気、喉の痛みなどが発生したため、他の家を借りたり、対策のための設備が必要となった。

工事期間中、憲法二五条の「健康で文化的な生活を営む権利」を奪ったばかりでなく、環境基本法八条並びに民法七〇九条不法行為により損害賠償を請求。

2) 和解条項

右記の訴えに対し、水戸地裁は次の和解案を提示した。

①被告らは原告に対し、今後、建物解体工事及び建築工事等をするときは、関係各法規を遵守することのほか、

表-1 住宅と欠陥の種別

住宅構造別	(%)	工 法 別	(%)	欠陥の種別	(件)
戸建住宅	67.3	木造軸組	46.2	雨漏り	41
分譲マンション	16.3	2×4	6.2	亀裂	32
		プレハブ	19.1	傾斜	25
		ユニット工法	0.9	振動	23

表-2 住宅部品PLセンター クレーム受付件数

()内は%

分 類	96.6	PL法施行後 95.7~96.6	PLセンター設立以来 94.9~96.6
身体被害	0 (0.0)	38 (7.2)	49 (4.8)
財物被害	2 (6.1)	34 (6.5)	51 (5.0)
住宅部品のクレーム	7 (21.2)	86 (16.4)	153 (15.0)
住宅に関するクレーム	16 (48.4)	135 (25.7)	221 (21.6)
知見相談 (注1)	6 (18.2)	155 (29.5)	303 (29.7)
一般相談 (注2)	2 (6.1)	77 (14.7)	244 (23.9)
計	33	525	1,021

注1：取扱説明書、警告表示等のチェック依頼/PL法等に対する知見相談

注2：センターの概要等の問い合わせ

表-4 建材の主な有害有機化合物

材 料 名	有 機 化 合 物
ベンキの溶剤	トルエン、キシレン、トリメチルベンゼン、ノナン、デカン
水性ニス溶剤	アセトン、ISO-プロピルアルコール、n-ブタノール
ラッカーの溶剤	トルエン、キシレン、酢酸ブチル、n-ブタノール
塩ビクロス可塑剤	DBT、DOP、TCP
壁紙類の難燃加工剤	TBT、TCEP
壁紙類の接着剤溶剤	酢酸ブチル、n-ブタノール、トルエン、キシレン
木工用接着剤溶剤	酢酸メチル、酢酸ビニル、酢酸エチル
床ワックス	トリメチルベンゼン、ブチルベンゼン、デカン、キシレン等
畳の防虫加工剤	ナフタリン、フェンチオン、フェニトロチオン、ダイアノジン
木材の防腐剤	クロルピリホス、S-421、ホキシムなど

表-5 農薬系防腐・防虫・白アリ駆除剤の成分

種 類	成 分
有機塩素系	リンデン、マノック、エンドリン、S-421、PCP (使用禁止…DDT、BHC、ディルドリン、クロルデン)
有機水銀系	セレセン石灰、アルキル水銀
有機硫黄系	ジネブ、マンネブ水和剤、ジクロンチウム剤、ジラム
有機リン系	ホキシム、クロルピリホス、ピリダフェンチオン、テトラクロルピリホス、 フェニトロチオン (MEP)、プロペンタホス、ダイアノジン、 フェンチオン (MPP) (使用禁止…パラチオン)
有機ハロゲン系	サンブラス、ID-1000
有機スズ系	トリ-n-ブチル、スズフタレート
ピレスロイド系	アレスリン、ベルメトリン、トラロメトリン
カーバメイト系	プロボクスル、バツサー
トリアジン系	トリプロピルイソシアヌレート
ナフタリン系	モノクロールナフタリン
タール系	クレオソート

表-3 建材中揮発性有機成分の測定結果

() 含有量 単位: mg/g (NO. 1~13) mg/ml (NO. 14~26)

NO.	試料	品 種	成分及び含有量
1	木 材	杉	α -ピネン (0.003)、 β -ピネン (0.00009)、リモネン (0.00037)
2		桧	α -ピネン (0.73)、 β -ピネン (0.011)、リモネン (0.0072)
3		ラワン	α -ピネン (0.011)、 β -ピネン (0.00012)
4	合 板	ラワン	α -ピネン (0.0012)、ホルムアルデヒド (0.002)
5	畳	表	ジメチルジサルファイド、カブロンアルデヒド
6		わら床	粒状ナフタリン
7		防虫シート	フェニトロチオン (1.6)
8		防虫シート	フェンチオン (2.4)
9	壁 紙	ビニール	メチルイソブチルケトン (0.6)
10	床 材	ビニール	リン酸トリブチル (0.02)
11	断 熱 材	ウレタンフォーム	フロン11 (20)、ジクロロメタン (1.6)
12	接 着 剤	木工用	酢酸メチル (0.14)、酢酸ビニール (0.28)
13		金属コンクリート用	アセトン、メチルエチルケトン (87)、酢酸エチル (420)
14	塗 料	ペイント油性	n-ヘキサン (1.6)、トルエン (2.6)、n-オクタン (2.9)、n-ノナン (25)、n-デカン (53)、n-ウンデカン (67)、n-ドデカン (3.1)、n-トリデカン (0.5)、エチルベンゼン (15)、m、p-キシレン (26)、o-キシレン (14)、m、p-エチルトルエン (37)、1,2,4-トリメチルベンゼン (50)、m、p-ジエチルベンゼン (10)
15		うすめ液 油性ペイント用	トルエン (1.0)、m、p-キシレン (7.1)、o-キシレン (9.5)、m、p-エチルトルエン (79)、1,2,4-トリメチルベンゼン (105)、n-ノナン (28)、n-デカン (134)、n-ウンデカン (99)、n-ドデカン (0.18)
16		ペイント水性	エチレングリコール (32)、ベンジルアルコール (22)
17		ペイント水性	1-メトキシ-2-プロパノール (18)、ベンジルアルコール (6.8)
18		ラッカー油性	酢酸エチル (49)、n-ブタノール (4.4)、メチルイソブチルケトン (41)、トルエン (180)、酢酸ブチル (80)、エチルベンゼン (40)、m、p-キシレン (70)、o-キシレン (30)、n-デカン (1.7)、2-n-プロトキシエタノール (20)
19		ラッカー油性	iso-プロピルアルコール (29)、酢酸エチル (94)、トルエン (570)、エチルベンゼン (4.9)、m、p-キシレン (10)、o-キシレン (5.0)、2-n-プロトキシエタノール (110)、メチルイソブチルケトン (55)
20		ラッカー油性木部用	iso-プロピルアルコール (59)、酢酸エチル (68)、酢酸ブチル (80)、トルエン (300)、エチルベンゼン (14)、m、p-キシレン (50)、o-キシレン (10)、2-n-プロトキシエタノール (47)
21		うすめ液 油性ラッカー用	酢酸エチル (69)、iso-ブチルアルコール (180)、トルエン (640)、酢酸ブチル (4.1)、エチルベンゼン (1.2)、m、p-キシレン (12)、o-キシレン (1.2)、2-n-プロトキシエタノール (83)
22		油性ニス	n-ヘキサン (0.14)、酢酸エチル (0.21)、n-ヘプタン (0.15)、n-オクタン (1.6)、n-ノナン (14)、n-デカン (56)、n-ウンデカン (37)、n-ドデカン (1.1)、ベンゼン (1.2)、トルエン (2.4)、m、p-キシレン (25)、エチルベンゼン (35)、o-キシレン (12)、p-エチルトルエン (43)、o-エチルトルエン (20)、1,3,5-トリメチルベンゼン (23)、1,2,4-トリメチルベンゼン (41)、1,2,3-トリメチルベンゼン (27)、p-ジエチルベンゼン (17)
23		水性ニス	1-メトキシ-2-プロパノール (37)、ベンジルアルコール (3.1)
24		うすめ液 (水性ニス用)	エタノール (780)、iso-プロピルアルコール (150)
25		ワックス	n-オクタン (1.2)、n-ノナン (10)、n-デカン (33)、n-ウンデカン (13)、n-ドデカン (1.1)、n-トリデカン (0.1)、m、p-エチルトルエン (4.8)、1,2,4-トリメチルベンゼン (15)
26		防 腐 剤	クレオソート

資料: 横浜国立大学環境研究紀要 96.1-10

地域社会には、原告のように一般通常人に比して化学物質等に過敏に反応する人々が生活していることに留意し、工事施工することを誓約する。

②被告らは原告に対し、今後、茨城県水戸市内において、建物解体工事及び建築工事等をするに際しては、原告から要求があるときは、工事期間及び工事内容等をできるだけ説明することとする。

③原告は本件訴えを取り下げ、被告らはこれに同意する。④訴訟費用は各自の負担とする。

この事件は、その後「化学物質過敏症の会」を発足させ、東京弁護士会の中村雅人氏らPL弁護士団の支援や米国の九つの州で化学物質過敏症が認定されたことなどに刺激され、マスコミで大きく取り上げられる契機となった事件と言えよう。

VOCに関するPLセンターの斡旋事例

1) 警告表示がなかったケース

PL法では、ドア・サッシ・設備機器等が「通常の使用」で危険の発生が予見される場合は、まず第一に、より安全になるように代替設計を行い、それがコストや効用の面から困難な場合は安全装置の付加を行い、それもコストやスペースなどの点から困難な場合に、初めて警告表示が許される。それだけに、この警告表示は「製造物の特性」の一つとされ、それが無い場合は「通常有すべき安全性」を欠く「欠陥」とされる(図1-1、2参照)。

住宅は不動産としてPL法の対象外だが、供給した住宅について、危険の発生が予見される場合は、製造物と同様に、その危険の内容と回避案を表示すべき注意義務

がある。民法七〇九条の不法行為責任や契約責任を追及されることになる。その典型的ケースを紹介しよう。

①住宅竣工後、施主の都合で二カ月後に入居した。入居後、子どもが倒れ救急車で病院に運ばれ、点滴その他で事なきを得たが、医者は母親に「接着剤に含まれているホルムアルデヒドが原因と思うから、住宅メーカーに成分を確認して欲しい」と依頼。母親が問い合わせたら住宅メーカーの営業マンは「企業秘密」として拒否。怒った母親が消費生活センター経由で当センターに救済を求めてきた。

②高気密住宅で、夏期に二カ月も閉め切ったままにしておくとVOCが放出されるので、図1-3に示すような警告をすべきなのに、何の注意も行っていなかったことが分かり、住宅メーカーが全面的に非を認め迅速に対応した。予見される危険があるのに、その回避策を示さなかったのは明白な注意義務違反であり、民法上の責任は免れない。

2) 設計上の過失があったケース

住宅内で発生する人体被害や物的損害は、製造物だけに起因するとは限らず、設計上の過失によって惹起されるケースも多い。設計上の過失とは、単に設計ミスとか材料選択を間違えたとかだけでなく、換気や通風などの配慮不足や、人体に与える影響を予見できなかったことなども含んでいる。

当PLセンターで扱ったケースは次の如くである。

①日照条件が良く、共働きの昼間不在の高気密住宅の場合、高濃度のVOC放散が予見されるので、通常図1-

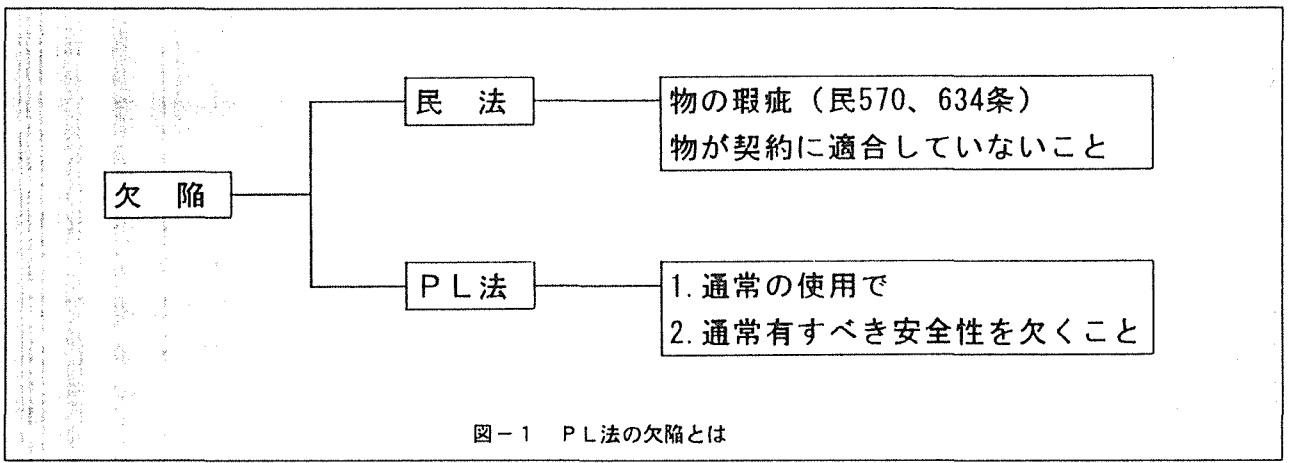


図-1 PL法の欠陥とは

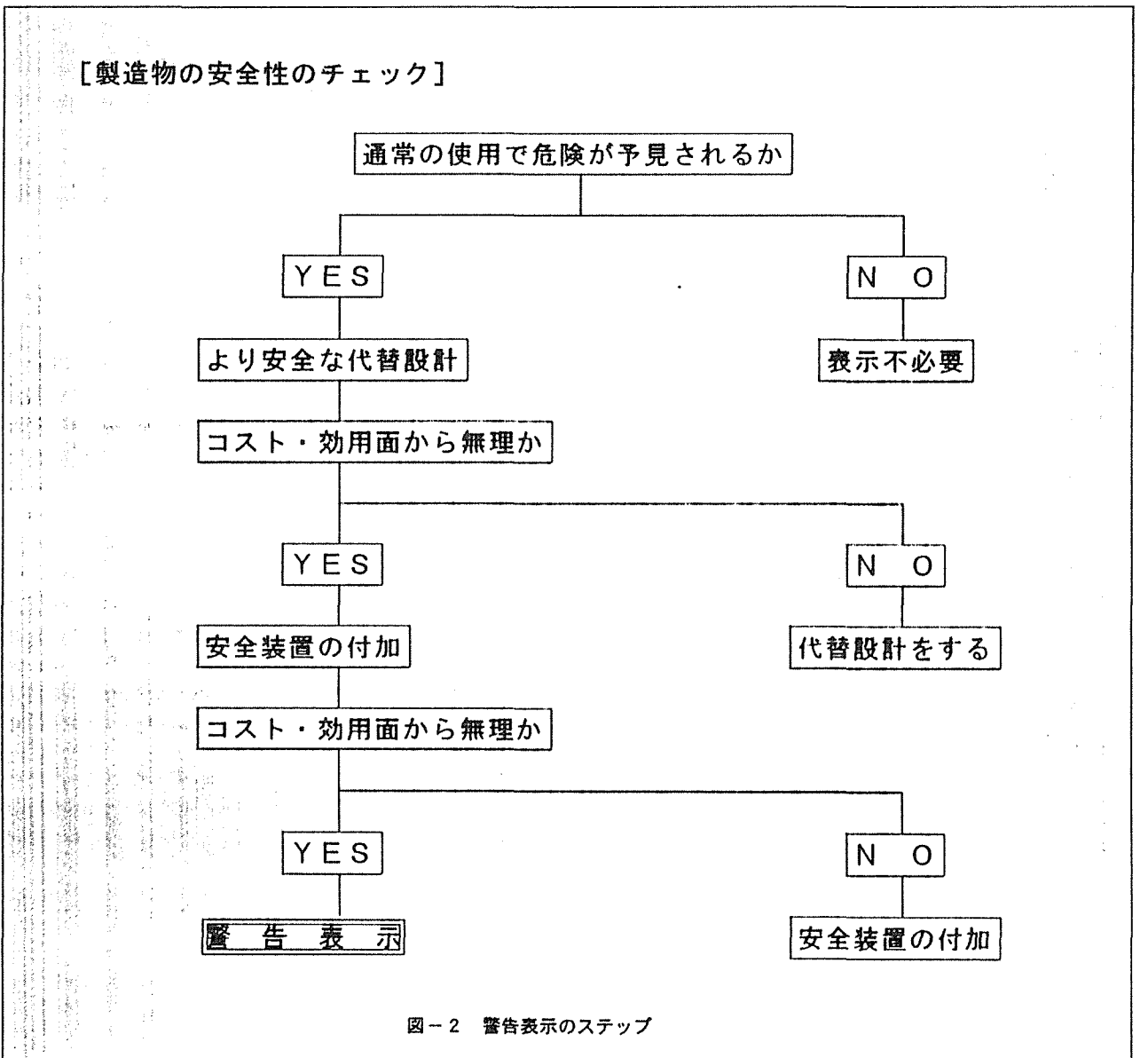


図-2 警告表示のステップ

3のように、ホルムアルデヒドに対する注意を「住まいのしおり」などに記載しているが、ある物件では、その警告表示はしてあったが、ホルムアルデヒドによる被害が発生した。

②原因は、入居者が通風・換気をして開口部が少なく、また、換気扇の容量も著しく不足していた。

③危険が予見されたら、その回避策を表示するだけでは不十分であり、回避策が実行可能で効果のあるものでなければならぬ。

④本件は、住宅構造、立地条件、ライフスタイルなどから、通風・換気についての設計上の配慮に過失があったケース。

3) 施工業者に過失があったケース

住宅部品PLセンターに寄せられる住宅クレームの大半は施工不良によるものである。配管の逆勾配、無接続などから、筋かいの欠如、釘の不足、水平・垂直の無視など信じられないような施工不良が目立つ。契約上の不完全履行や瑕疵担保責任を追究されるだけでなく、それらが原因で健康被害が発生した場合は、不法行為責任を追究され、PL法が適用されているのと同じである。

具体例を紹介しよう。

①プライダル衣装のレンタル店がリフォームを行った直後から、従業員に目や鼻や頭の痛みが発生。観測したらホルムアルデヒドが1ppmもあった。WHIの勧告値○・○ppmをはるかに上回る量だ。

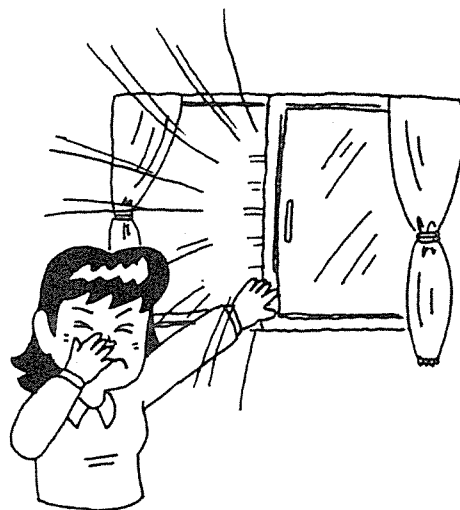
②内装材に使われている壁紙や塗料・接着剤からのVOC放出が原因。

揮発性有機化合物について

！ 留意

住宅内部にはホルムアルデヒドなどの揮発性有機化合物（VOC）を含む材料が用いられています。これにより体質や体調、気候などとの関連で目の痛み、鼻の痛み、頭痛、皮膚障害などが生じることがありますので、以下の点にご注意下さい。

- ①引渡後は定期的に通気・換気を行って下さい。特に夏季にご注意下さい。
上記の症状が出た場合には換気を頻繁に行ってください。
- ②換気を行っても症状が改善されない場合には医師にご相談下さい。また設計・施工業者にもご相談下さい。



資料：(財)住宅金融普及協会発行、住宅金融公庫監修『住まいの管理手帳』より

図-3 VOC等の警告表事例

③調べたら、換気扇による排気が天井裏にたまる構造になつており、高濃度のホルムアルデヒドが蓄積され、それが室内を循環するといった信じられない工事。

④電気工事屋の過失は明白であり、ダクトを設け外気に排気する構造としたほか、エアクリーナーの供与などによつて改善された。

VOCに関する行政・業界の対応

わが国にはホルムアルデヒドに関する室内濃度基準がないだけでなく、どんな建材や部品にどんな有害成分があるか、また、その測定方法・基準・表示がどうなつてゐるのか、など必ずしもすべてについて明らかにされてゐるわけではない。

普通合板と構造用合板についてはJASが、パーティクルボードについてはJISが制定されているものの、その他の材料については明らかではない。

そこで、厚生省は平成五年度に「快適な暮らしのスタイル開発研究事業」の中で『住宅建材ガイドライン』を発行してホルムアルデヒドの人体被害と、ホルムアルデヒドの少ない建材開発についての考え方を示し、また、環境庁は「包括的化学物质対策検討会」の中で、「化学物质は人の生活や社会にとつて不可欠である反面で、人の健康や生態系に不可逆的な影響を及ぼす」とし、化学物質によるリスクを低減するためには、PRTTR（環境汚染物質排出・移動登録）が有効なシステムであり、その導入を図るべきだとしている。

一方、建設省も一九九一年に『健康快適住宅宣言』を発行するなどの調査研究を行つてきたが、本年七月「健

康住宅研究会」を設置し、実験住宅による検証を含め、二年計画でVOC被害の発生しない住宅建材の選び方や設計・施工のガイドラインを発行することにした。

1) 健康住宅研究会と木造住宅

この研究会の組織は図4に示す通りだが、実験住宅は木造軸組を予定しており、また、木造軸組の担い手である工務店が、材料選択の際、簡明に判断できるようなチェックリストを作成したり、それらを組み合わせて設計・施工を行う場合のガイドラインを提供することにしており、これができれば、工務店は安心して材料を購入できるし、健康配慮住宅として売り出すことも可能となる。

2) 住木センターの大きな役割

健康住宅研究会は、建設省が主導し、通産省、厚生省、林野庁が参加しているだけでなく、(財)日本住宅・木材技術センター、(財)性能保証住宅登録機構、(社)住宅生産団体連合会、(社)全国中小建築工事業団体連合会、(社)全国木材組合連合会など、住宅産業関連二七団体が参加するという大規模な横断的組織である。

この中に「木造分科会」が設置され、住木センターが事務局として次のような事業を行うことにしている。

①対象

木質建材関係の接着剤、防虫、防腐、防蟻剤に関するホルムアルデヒド、VOC等。

②調査項目

- ・VOC等原因物質の究明
- ・原因物質を発生する建材の究明

- ・人体への影響
- ・原因物質放散抑制方法の究明
- ・放散量許容限界
- ・建材の室空間への放散量の現状

③実験項目（実験室及び実験住宅）

- ・建材及び室空間放散量の測定
- ・測定方法の究明
- ・放散量についての建材からと室空間との測定値の相関関係の究明

④成果物

- ・建材及び木造住宅のVOC等放散量測定結果
- ・VOC等放散量抑制策の提案

これらの作業は、住木センターが林野庁の補助金によつて独自に行われるが（分科会主査 静岡大学農学部 吉田弥明教授）、住宅には木質建材だけでなく、壁紙や塗料なども使用されるので、健康住宅研究会の内装材料分科会とも連動するほか、設計・施工分科会や実験・検証分科会とも連動し、単に材料だけでなく、設計施工や表示方法なども含めた統合的・横断的な研究が実施されている。

二年計画だが、社会的要望が強いだけに、ガイドラインの一部は年度内に発表される可能性もある。これらについては、当『住宅と木材』誌に逐次掲載されることになろう。

依然として多い施工不良

木造住宅のクレームの原因を調べると大多数が施工不良である。日本弁護士連合会の欠陥住宅一〇番の結果

を見ても、同様の傾向を示している。雨漏り、漏水、不同沈下、騒音などを調べてみると信じられないような手抜き工事も見られるし、下請け工事については任せきりで検査など全く行っていないケースも多い。

これらの施工不良は、PL法とは関係なく、契約責任や不法行為責任が追及されるが、訴える方は欠陥が発生すればすべてPL法の対象になると思ひ込んで訴えてくる。この場合、工務店はPL法と関係ない、と考えて対応すると、ひどい目に遭う。PL法の適用はないにしても、民法は厳然と適用されているからである。

では、どのような対応をすればよいのだろうか。それを分かり易く示したのが、図15である。

1) 「PL法上の欠陥だ」と言われたら

まず、現場を確認し、単純な不具合や故障だけで拡大損害や人的被害が発生していない場合は、瑕疵担保責任や債務不履行責任であつてPL法とは関係がない旨を説明し、保証期間内なら無料修理や部品交換を行い、保証期間外なら有料となる。

2) 「被害が発生した」と言われたら

原因をよく調べ、その被害が製造物の欠陥によつて発生したことが明らかな場合は、そのメーカーの責任となる。この場合、請負者である工務店が治療費や修理費を払つて、メーカーに求償することもできるし、メーカーに直接損害賠償させてもよい。

ところが、製造物には欠陥がなく、施工不良が原因であることが判明したらどうなるのか。この場合は、請負

工務店に民法上の損害賠償責任が発生する。

だから、工務店にとって、「PL法に関係ない」といっても、契約責任を免れるわけではないので、対応を誤ると問題が大きくなってしまふ。

当PLセンターへ寄せられた事例でも、配管漏水によつて床下地が吸湿し、腐食が進み危険な状態になったとき、ある工務店は「配管材料に欠陥があったか、配管工事に欠陥があったかで、いずれにせよ、下請業者の責任で、当社には関係がない」と突っぱねたケースがある。配管工事業者に発注したのは工務店である以上、その工事材料のチェックや完成時の検査義務は工務店にあり、注意義務違反として民法上の責任を負うばかりでなく、お客様に不完全な物件を供給したという契約責任を全く無視したことになる。

だから、PL法と民法とは同じものだと考えて対応した方がトラブルが少なくなり、クレームの解決も早くなる。

3) 「過失」と「欠陥」の立証

PL法は被害者の立証負担を軽減し、そのことによつて被害の救済を迅速にすることを目的の一つとしている。

つまり、民法の不法行為責任で工務店を訴える場合、被害者は「工務店の設計のここが基準法に違反していたとか、この部分の強度計算が間違っていたとか、施工の順番が違っていたとか、工事監理を全くやっていなかったではないか」などを一つ一つ立証しなければならぬ。

建築や法律の知識の少ない素人が、これらを立証するのは不可能に近い。

そこで、PL法は製造物については「過失」の立証を不要とし、「欠陥」の立証があればよいとしたのだが、設計や施工については、依然として「過失」の立証が必要とされている。ところが、最近では、民法の不法行為についても「過失の事実上の推定」が行われ、PL法と同じように扱われるようになってきた。この点からも、工務店にもPL法が適用されたと考えた方が無難である。

4) PL法対象外として対応できるか

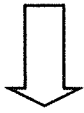
建築物で発生するクレームは、設計・施工・製造物の三つが複雑に相関し、製造物が二〇%、設計が三〇%、施工が五〇%といった割合で責任を分担するケースもある。設計時の材料選択や施工段階における注意義務が厳しく問われるからである。

一方、建築物にかかわる欠陥や被害については、被害者側が①欠陥②被害③欠陥と被害との因果関係、の三つについて立証しなければならない(図-6)。

ただ、現実にはこの三つを立証してくるケースは少なく、クレームを受け付けた側が、現場を調査して、原因が何であるか、医者や診断書はあるか、などを確認するケースが多い。PL法の対象外かどうかは調べないと分からないし、調べて製造物に関係ないということが分かっていても、施工不良だと直接的に工務店の不法行為責任が追及されるから、その被害が施工不良に起因するものかどうかを客観的・科学的に被害者側に立証してもらう必要がある。

被害者からみれば、PL法であろうと民法であろうとを問わず、とりあえずはPL法を切り口にして訴えてく

被害者の立証責任



1. 欠陥（欠陥だけなら、瑕疵担保責任）
2. 被害
3. 因果関係（欠陥と被害）

図-6 3つの立証責任

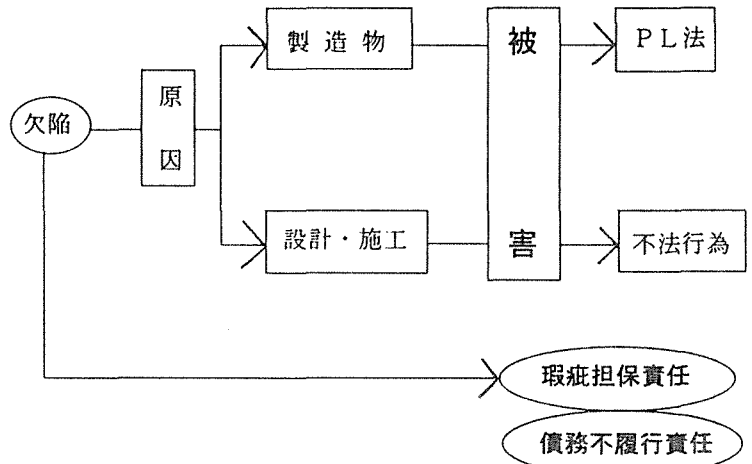


図-5 クレームに対する対応フロー図

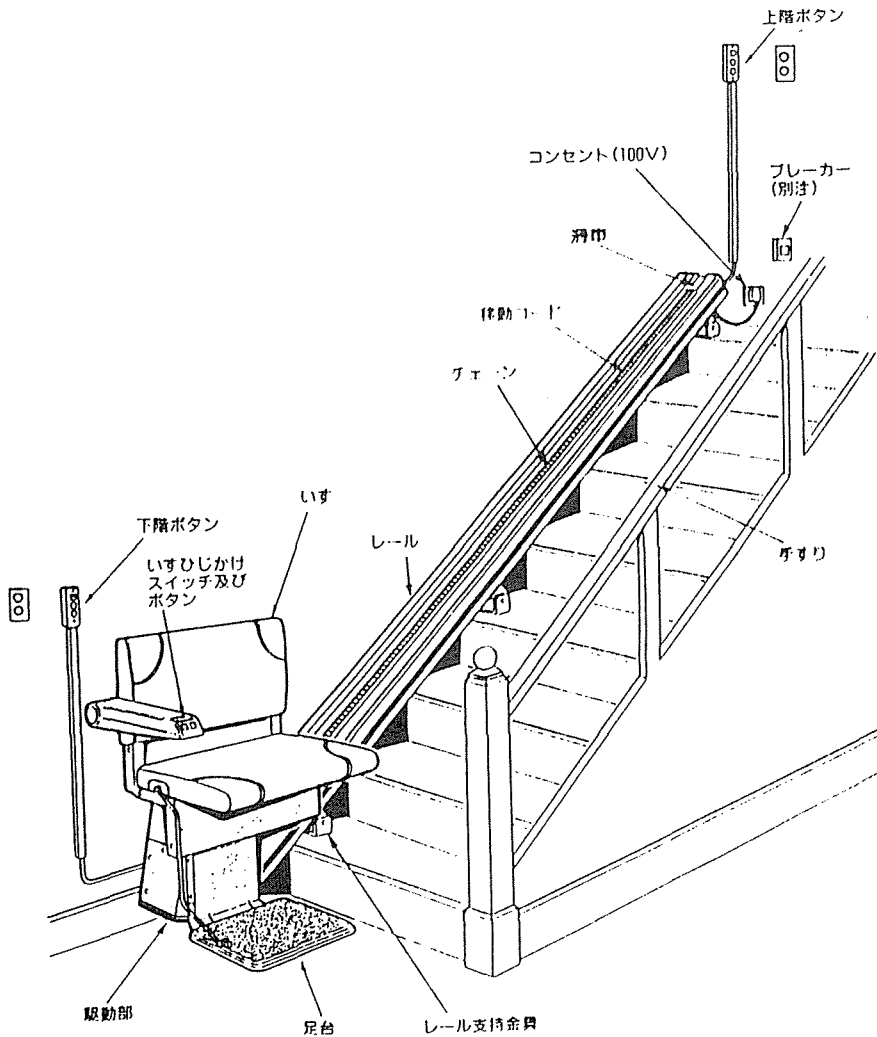


図-7 階段昇降機の全体図

る。PLセンターや消費生活センターは、PL法対象外だからといって門前払いを食わせるわけがなく、「それは不法行為として損害賠償しなさい」などと相対交渉のポイントを教える。そうすると今まで難しく縁遠い存在だと思っていた民法が身近なものと感じ、瑕疵であれば施工不良であれ、すべて救済を求めてくる。ユーザーにとつてはPL法であろうと民法であろうと、とにかくにも故障が直り被害が救済されればいいのである。PL法に関係がないといって無関心していると「誠意がない」「対応が遅い」など、こじれにこじれて不測のリスクを負う可能性がある。現実には、マスコミや欠陥住宅一〇番などに持ち込まれるケースはこのような場合に見られる。だからといって、責任もないのに謝罪する必要はなく、被害者が立証すべき三つの項目については毅然として要求すべきであり、原因不明、因果関係不明のまま対応すると、却って大きな拡大損害を招きかねない。

PLセンターの斡旋事例から

PLセンターは、ユーザーからクレームがあると、その内容を電話だけでなく、現場写真、設計図、契約書、工務店やメーカーとの交渉経緯などについて資料提供を求める。それらを確認したら、工務店やメーカーの言い分を聞くため、ユーザーの主張を伝え、それに対する反論資料があれば提供を求めるなど、ユーザーと工務店・メーカーの中間に立って、客観的公正に双方の主張を聞くことにしている。

このように、双方の間に入って、第三者としての判断やアドバイスを繰り返しながら、双方を円満に解決させ

ることを「斡旋」と呼び、この「斡旋」に不満な場合は「調停」申請に移行するか、裁判に移行するかのどちらかとなる。

「調停」というのは、一定のルールに従って、調停申請書が出されると、それを受理するかどうかの「審査委員会」が開かれ、受理が決まれば、その案件に詳しい審査委員を担当委員とし、これに専門家を加えて、直ちに現地調査などを行うことになる。その後、双方の主張を聞き、裁定案を双方に示し、合意が得られれば決着となるが、それでも不満な場合は裁判となる。

斡旋も、調停もすべて無料で九〇日以内に処理することになっている。現在までに、調停が一件、斡旋が三〇件となっている。この中から、代表的なものを紹介しよう。

1) 警告表示がなかったケース

図7に示す如く、階段昇降機をお年寄り男性が使用して、階段の上部に止めていた。

(1) 事故の概要

・その男性の奥さん（お年寄り）が、階段を雑巾で拭こうとしたが、最上段の所までくると、そこにあった階段昇降機の足台が邪魔になったので、左手で足台を持ち上げ、右手でその下を拭こうとしたところ、足台のバネが戻って奥さんの頭を強打した。
・階段を転げ落ち、泡を吹いて失神。救急車で運ばれ事なきを得たが、後遺症が残った。

② 事故の原因

・その製品の取扱説明書を調べたら、階段清掃時の注意事項は何もなかった。

・階段を雑中で拭くというのは「通常の使用」であり、そのときに、足台の下を拭こうとすることは十分に予見できる。

・下を拭くには足台を持ち上げねばならない。取扱説明書には「足台を持ち上げるときは、上のいすと一緒に持ち上げてください」と書いてあるが、「足台だけを無理に持ち上げると、バネが強いため元へ戻って思わぬ怪我をすることがあります」とは書いてなかった。

・これは「通常の使用で、十分に予見できる危険である」とし、そのことを表示していないのは表示欠陥である」と判断、メーカーに責任ある旨を申し出た。

③ 斡旋の結果

メーカーは警告表示がなかったことはPL法でいう「製造物の特性」の一部に欠陥があることに該当するのだということを理解し、治療費の補償、取扱説明書の改善などを迅速に行った。

④ 教訓

「通常の使用で、通常有すべき安全性」を検討する場合、通常の使用とは何かがいづも問題となる。この場合、義務教育などで教えている使用中の注意義務は「明白な危険」「常識」として警告表示する必要はない。例えば階段の上り下りには注意しましょうとか、ドアの開閉に注意しないと指や手をはさんだりする、といったことは中学校の教科書に書いてある。

ところが、階段昇降機のように新しい製品で、あまり普及していないものについては、どんな危険があるかは分からない。そこで、それらの製品については、メーカーが入念に「通常の使用」とは何かを検討しなければなら

ない。

本件の場合、階段の拭き掃除は常識であるが、その時に足台が邪魔になって、それを持ち上げないとその下が拭けないことは、メーカーが予見しなければならず、その際に、バネが強くて戻るといふことも予見し、警告表示をしなければ、責任が問われるのは当然である。

住宅の場合、こうした、今までになじみのない新しい設備や建材などが使用されるので、それを採用する住宅建設業者は、採用時に取扱説明書や警告表示などを入念にチェックする必要がある。特に、下入れ時の危険についてのチェックが必要であり、日常の清掃時における安全性の確保が、特に重要である。

2) 施工要領書を無視したケース

① 事故の概要

築十六年八階建てマンション三三戸のうち、設置してあった電気温水器が阪神大震災で転倒、大きな被害を発生した。調べたら、転倒した電気温水器はアンカーボルトで床に固定されておらず、固定してあったものは大丈夫だった。施工要領書にはアンカー固定と明記してあった。管理組合は工事業者の注意義務違反として責任を追及したが、工事業者は責任がないという。

② 事故原因と結果

工事業者は工事の正当性を主張の上、「メーカーの発行する施工マニュアルは参考にならない」ことを理由とした。施工マニュアルを発行したメーカーを加え、原因を究明したところ、工事業者の主張するように、電気温水器の自重だけで安全だという保証はなく、アンカー固定

しないと安全性が確保されることが判明。原因は工事業者が施工要領書を無視したことと一致。工事業者が二五〇万円の見舞金を支払うほか、アンカー固定工事についても、希望者に対して割安で行うことになった。

③教訓

本件は、施工要領書を守らなかった工事店の注意義務違反（民法七〇九条不法行為）であるが、工事店はメーカーにとって得意先であることが多く、メーカーが強くないと言えないといった主張もあるが、安全にかかわることにについては、メーカーが施工教育を徹底すべきである。

住宅部品は施工がつきものであり、しかも、その施工の良否によって性能が左右されるので、元請の工務店も、住宅部品の施工については確実に検査を行い、チェックリストなどを保管しておく方がよい。

3) サイディングの汚れはPL法の欠陥か

①事故の概要

築後四年半だが、外壁サイディングの継ぎ目のしみが上下左右に拡大し、非常に汚れが目立つ。隣家と比較すると再販価値が下落し損害が発生した。PL法に該当するのではないか。

②事故の原因

原因は特定の時期に開発・製造した防水シーリングの一部に耐侵性の弱いものがあり、油性分が漏出しほこり等を吸収して汚れが拡大したもの。

③斡旋の結果

製造物の欠陥であるが、PL法第三条の「損害がそのものだけにとどまっている場合はPL法は適用除外」と

いうただし書きに該当するので、瑕疵担保責任または不法行為いずれかの民法上の責任のみとなる。双方の話し合いで、サイディングを交換したが、製品代はメーカー負担、工事費はユーザー負担ということで決着。

④教訓

本件は、シーリング剤の不良であるが、サイディングの一部を構成しており、PL法という拡大損害には該当しない。また、バブル崩壊後、資産価値の減少が著しいため、瑕疵を理由にその減少を取り戻そうとするケースが続出している。PL法は欠陥によって発生した損害についての賠償責任を定めたものであり、未だに発生していない再販価値の減少分まで担保するものではない。安全を確保することを目的の一つとした法律であり、安全とは無関係な瑕疵や将来損失などには適用されない。

PLクレームへの適切な対応とは

1) 何がクレームを拡大し、こじらせたか

PLセンターが扱った五〇〇件以上の住宅紛争からこじれにこじれたケースには、次の四つの理由がある。

(1) 初期対応のまずさ

- ・ 電話のたらい回し
- ・ 見にくるなどと約束しても、なかなか来ない。
- ・ 「正常な故障だ」「よくあることで自然になおる」などと主張して、非を認めず平然としている。
- ・ 担当者が頻繁に替わり、言うことが皆違う。

これらはPL法施行後、苦情処理体制が強化されたと言われているにもかかわらず、旧態依然である。

(2) 外注任せ

施工不良に起因するクレームが断トツに多いので、現場施工管理の向上が必要。特に、配管工事については外注工事業者任せで、完成検査を行っていないケースが多く契約責任を自覚していない。このことがユーザーの不信を拡大させている。

③情報開示をしない

最近の社会的事件の影響で、耐震性、異臭、情報開示についてのクレームや相談が多い。とりわけホルムアルデヒドやVOCの成分に関する情報開示の遅れがトラブルを拡大させる原因となっている。隠した情報が表面化したとき、どれほど大きな損失を招くかはTBSやエイズ治療薬の例を挙げるまでもない。

④組織をかばうな

クレームの届け出があると原因を調べるが、その原因は営業、設計、工事などさまざまな組織に分散しており、また、特定した場合も、自社の仲間の組織である。そのため、どうしてもお互いにかばい合って、「自社は正しかった。客の誤使用、不注意、悪質クレーム」などとしてトップに報告するケースが多い。

組織をかばったり、責任をあいまいにするのは日本企業の美徳かもしれないが、実は企業に対する重大な裏切りであり、事実が判明した場合、その責任はトップの経営責任まで及ぶ。

2) どうしたらよいのか

以上のトラブルの拡大の四つの要因を防止すると同時に、以降の点に気をつけることだ。

①住宅は不動産だからPL法の対象外だとか、住宅建設業や工事業はPL法の責任主体ではない、などの論議は全く無益・無意味であり、不法行為責任や契約責任は厳然として適用されている以上、PL法と民法を識別すべきでない。特に、過失の事実上の推定によって不法行為とPL法は同じだと考えた方が合理的である。

②だからといって、過剰な反応をする必要はなく、自社に責任がない場合は、毅然たる対応をすべきであり、消費者にも自己責任がある以上、何でもかんでも謝るのは、却って不信感を増大させる。

③原因や責任の所在を明確にするにはISO9000シリーズの取得が早道であり、PL対策の重要な文書管理などはISO取得により徹底される。

④国の規制や法律などは、単に受け身で握って防衛的に対応すべきでなく、積極的なビジネスチャンスとして利用した方がよい。PL対応設計とか、PL法を先取りした安全性確保住宅など、既に大きく利用している企業もある。

⑤クレームの一部は、社会動向に敏感に反応しているので、マスコミなどの報道から、住宅にも影響が出てきそうなトレンドを読み取ること。例えば、カビ、ダニやホルムアルデヒドによるアトピーやアレルギー疾患による住宅診断のニーズなど、さまざまなビジネスチャンスともなるし、技術開発や設計改善の有効なデータとなるのである。要は問題意識を持てば、情報は自然に集まってくるので、絶えず何らかの問題意識を持つことが先決となる。

クレーム削減技術

「クレーム削減のための改良施工法事例研究」の抜粋
((社)日本木造住宅産業協会)

目 次

ごあいさつ 専務理事 高 木 任 之
はじめに 委員長 千 葉 安 夫

	分類	頁
A. 水が漏る		1
棟違い屋根より雨漏り	A-01	2
下屋との取り合い部分より雨漏り	A-02	4
軒天井と外壁の取り合い部分より雨漏り	A-03	11
バルコニーの取り合い部分より雨漏り	A-04	12
バルコニーサッシ回りから雨漏り	A-05	17
棟換気より雨漏り	A-06	19
換気口及び吸気口より雨漏り	A-07	22
排気用スパイラルダクトより漏水	A-08	23
ウェザーカバー及びベントキャップより雨漏り	A-09	26
霧除けより雨漏り	A-10	27
開口部サッシ回り及びその周辺より雨漏り	A-11	32
トップライトより雨漏り	A-12	34
洗面所の給水管より漏水	A-13	35
湯沸器の給水管接続部から漏水	A-14	36
流し台の給水管接続部から漏水	A-15	37
浴槽追焚配管より漏水	A-16	38
ユニットバスの給湯水栓の接続部より漏水	A-17	39
洋風便器の排水接続部より漏水	A-18	40
洗濯機用ホーム水栓より漏水	A-19	41
洗面化粧台排水接続部から漏水	A-20	42
給水配管の破断による漏水	A-21	43
屋外給水配管の凍結破断による漏水	A-22	44
排水配管の熱伸縮破壊による漏水	A-23	45
ディスポーザー使用による詰まりで排水があふれた	A-24	46
洗面器排水トラップから漏水	A-25	47
浴槽用混合栓の止水が不可能になった	A-26	48
ユニットバス接続給水管の不良による漏水	A-27	49
洋風便器排水まわりの漏水	A-28	50
洋風便器の排水不良	A-29	51
流し台の排水トラップ接続部の漏水	A-30	52
壁掛け小便器接続部より漏水	A-31	53
ユニット型洗面化粧台の止水栓より漏水	A-32	54
ユニット型流し台給水栓接続部より漏水	A-33	55

	分類	頁
A. 水が漏る		
台所混合栓接続部より漏水……………	A-34	56
アンダーカウンター付き洗面器の下端より漏水……………	A-35	57
1階便器に2階の排水が逆流した……………	A-36	58
ユニットバスの壁面から漏水……………	A-37	59
洋風便器の排水管まわりからの漏水……………	A-38	60
軒天井結露により漏水……………	A-39	61
トップライト内の結露により漏水……………	A-40	62
B. 亀裂・隙間		
		63
基礎部分に亀裂発生……………	B-41	64
外壁モルタルに亀裂発生……………	B-42	65
外装タイルに亀裂発生……………	B-43	67
浴室壁タイルに亀裂発生……………	B-44	68
床材と幅木下端に隙間発生……………	B-45	69
天井と壁の取り合いに隙間発生……………	B-46	71
壁のビニールクロスに亀裂発生……………	B-47	72
建具と枠材に隙間発生……………	B-48	76
C. 平滑でない		
		77
床のむくり及びへこみ……………	C-49	78
壁がへこむ・天井がたわむ・フローアのへこみ及びキズ……………	C-50	81
D. 異音		
		83
床鳴りの発生……………	D-51	84
建具の開閉時に異音発生……………	D-52	86
ウォーターハンマーの発生……………	D-53	87
2階便所の排水音がひびく……………	D-54	89
流し台の排水音がひびく……………	D-55	90
雨音がひびく……………	D-56	91
風の音が大きくなる……………	D-57	92
歩行音が伝わる……………	D-58	93
E. 不陸		
		95
床の不陸……………	E-59	96
建物の垂直が悪い……………	E-60	97

	分類	頁
F. 動かない		99
建具の動きが悪い	F-61	100
建具のハンドル及びレバーの動きが悪い	F-62	101
G. 振動する・たわむ		103
建物がゆれる	G-63	104
床がたわむ	G-64	118
H. 汚れる		119
畳にカビが発生	H-65	120
水栓より赤水が出る	H-66	121
木部にシミがついた	H-67	122
床下の土台等が腐食	H-68	123
給湯配管系統中の異種金属使用による腐食	H-69	124
I. 剥がれる		125
瓦が剥がれた	I-70	126
彩色石綿スレート板屋根の棟用鉄板が強風で飛散	I-71	128
クロスが剥がれる	I-72	129
ビニール床用シートが剥がれる	I-73	130
外壁のタイルが剥がれた	I-74	131
塗装が剥がれた	I-75	132
J. 異臭		133
排水管より汚水の臭気発生	J-76	134

参考図書一覧	135
製作担当委員	135

発生状況

建築後2年目頃より強風の伴った降雨時に切妻屋根の棟違い部分より雨漏りした。

原因

1. 水切り鉄板の立ち上がり寸法が不足。
2. 上部になっている屋根の軒天と下部になっている屋根の間にアスファルトルーフィングが施工されていない。
3. 外壁下地板が腐食していた。
4. 軒樋が外壁に接触していた。

処置

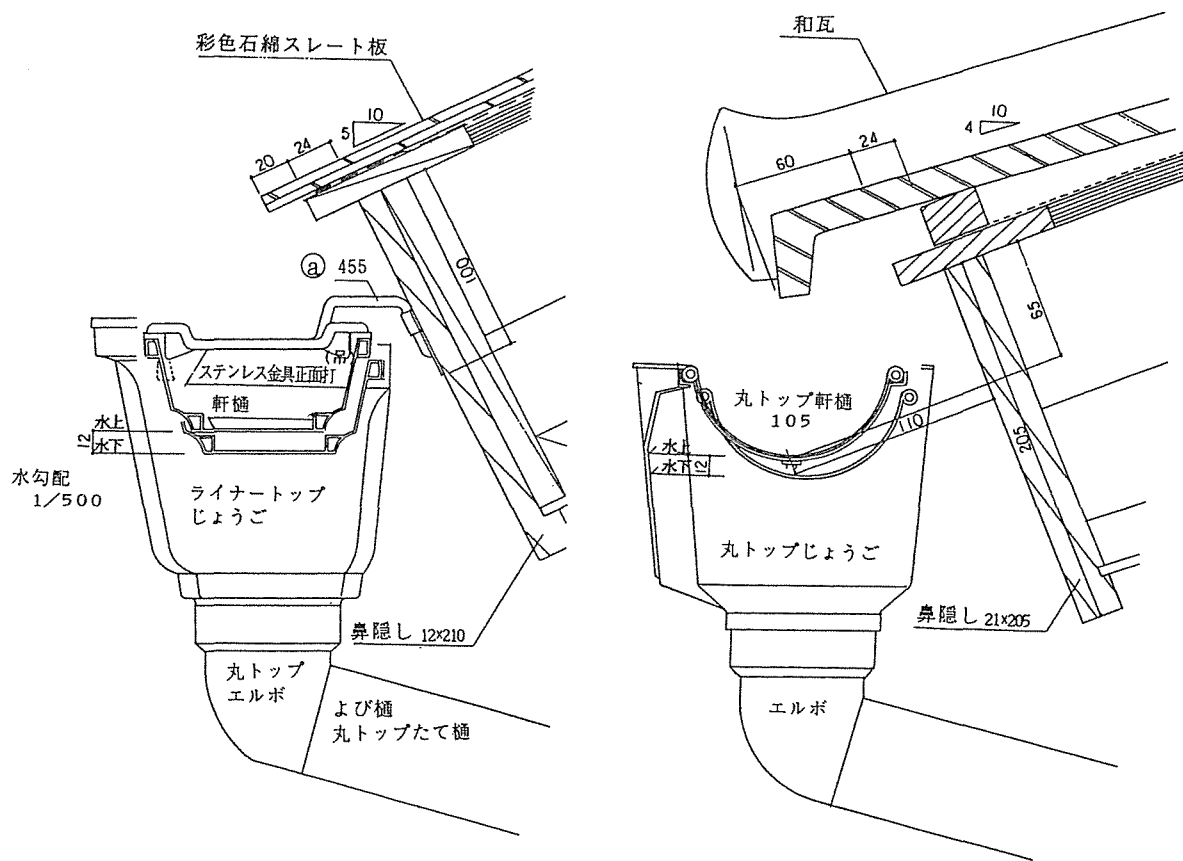
[処置]

- ① 壁部分の水切り鉄板の立ち上がり寸法を確保する。
- ② コーキング処理をする。
- ③ 腐食部分を交換のうえコーキング処理を施工する。
- ④ 雨樋を外壁より離す。

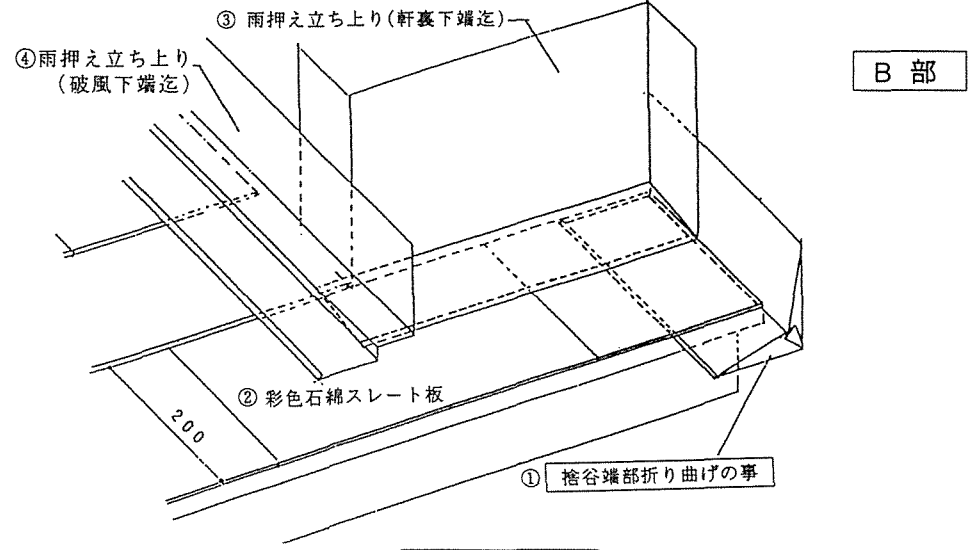
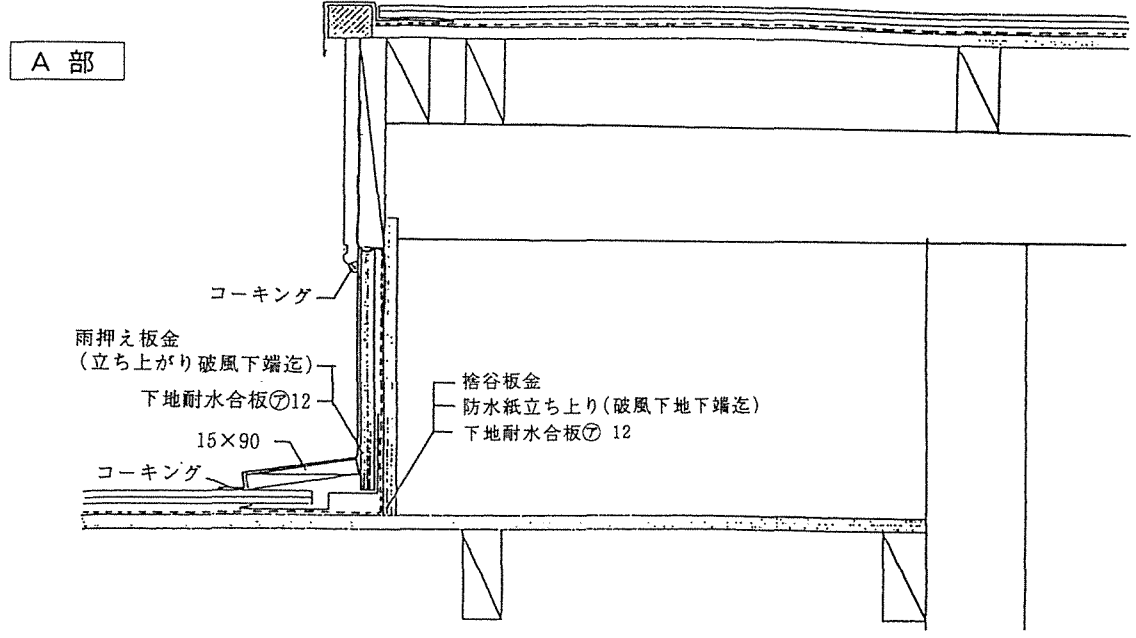
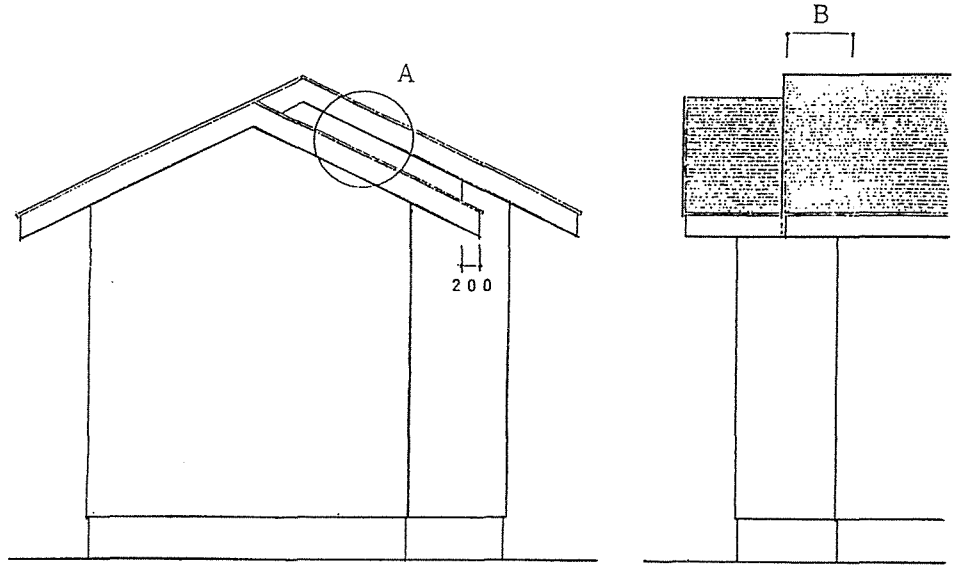
[再発防止対策]

- ① 壁部分の水切り鉄板の立ち上がり寸法を十分に確保する
- ② コーキング処理を厳重にチェックする。
- ③ 雨樋を外壁より離す。
- ④ 水切りシートを施工する。

(参考) 樋の取付方法



再
発
防
止
対
策
参
考
図
面
等



捨谷等施工方法