

リフォーム評価ナビ利用登録規程

第1条（本規程の目的）

この規程は、一般財団法人 住まいづくりナビセンター(以下、「当財団」という。)が運営するウェブサイト<<https://www.refonavi.or.jp>> (名称「リフォーム評価ナビ」以下、「評価ナビ」という。)において提供するサービスもしくはその一部を利用するために、住宅リフォームの設計又は施工を行う事業者(以下、「リフォーム事業者」という。)が、当財団の「評価ナビ登録事業者リスト」に登録するための手続、登録するための要件、「評価ナビ登録事業者リスト」に登録されたリフォーム事業者(以下、「登録事業者」という。)が利用できるサービス、利用の際に遵守すべき事項等を定めるものである。

第1章 評価ナビについて

第2条（定義）

本規程において次の各号のとおり用語を定義する。

- (1)「評価ナビ登録事業者リスト」とは、評価ナビに登録している登録リフォーム業者のリストをいう。
- (2)「利用者」とは、評価ナビを閲覧、利用する一般消費者をいい、「顧客」とは、利用者の内、登録事業者との間でリフォーム工事に関する契約を締結した者をいう。
- (3)「アンケート」とは、当財団が顧客満足度評価を得るために顧客に対して行う質問及びこれに対する顧客からの回答をいう。
- (4)「顧客満足度評価」とは、登録事業者の顧客がリフォーム工事完了後に、財団が指定する方法により記載したアンケート結果及びその集計をいう。
- (5)「事業者管理サイト」とは、事業者が評価ナビを利用するために当財団が開設する管理用のサイトをいう。
- (6)「運営年度」とは、毎年4月1日から、翌年3月31日までの1年間をいう。
- (7)「利用料」とは、初回登録料、年間利用料及びオプション利用料をいう。

第3条（評価ナビの目的）

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

第4条（提供するサービス）

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

- (1)登録事業者に関する情報(ただし、当財団が定めるものに限る。)を評価ナビに掲載すること。
- (2)登録事業者に対する顧客満足度評価を評価ナビに掲載すること。
- (3)各種のリフォームに関連する情報を評価ナビに掲載すること。
- (4)登録事業者に対して定期的にメールマガジン等を活用して各種のリフォームに関連する情報を提供すること。
- (5)その他、登録事業者に対し評価ナビの活用に関する情報を提供すること。
- (6)評価ナビを通じて利用者からの登録事業者への照会等及び当該照会等に対する登録事業者から利用者への照会等に対する回答ができる機能を提供すること。

第2章 リフォーム事業者の登録について

第5条（登録の要件・申込）

「評価ナビ登録事業者リスト」への登録をするためには、登録の申込をしたリフォーム事業者は、次の各号に掲げる要件を全て満たしていなければならない。

- (1) いずれかの住宅瑕疵担保責任保険法人にリフォーム瑕疵保険の事業者登録を行っていること。
 - (2) 建設業の許可の取消しを受けた場合は、取消しを受けてから5年以上経過していること。
 - (3) 役員等（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者（実質株主及び実質的経営を支配している者を含む）や、本社、営業所等もしくは常時建設工事の請負契約を締結する事務所の代表者をいう。）が、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下、「反社会的勢力」という。）ではなく、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していないこと。また、反社会的勢力が経営に実質的に関与していないこと。
 - (4) 異なる時期に施工した工事において、同一原因により事故が多発するなど技術力が著しく低いと認められる者でないこと。
2. 登録を希望する事業者は、当財団に対し、別表1によるプランを選択し、別に定める所定の方法(フォーマット)により「評価ナビ登録事業者リスト」への登録の申込をしなければならない。
3. 当財団は、登録を希望する事業者より申込を受けた場合は、登録の諾否を決定し、所定期間内に諾否の通知を発信する。諾の通知を発信した時点で登録を希望する事業者は登録事業者となる。ただし、所定の料金を所定の期間内に納付しないときは、当初から登録事業者とならなかったものとして扱われる。
4. 登録を希望する事業者は、本条第1項に定める登録の申込みについては、本社、営業所等拠点毎に行わなければならない。
5. 登録を希望する事業者又は登録事業者は、「評価ナビ登録事業者リスト」への登録が、登録事業者となった後の売上の増加、見積依頼その他利用者からの問い合わせ件数の増加等について、当財団がこれを保証するものではないことをあらかじめ了承する。

第6条（拒否事由）

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

- (1) 前条第2項に定める登録申込に不備があるとき。
- (2) 登録が抹消されてから2年を経過していないとき。
- (3) 前条第1項の要件を満たしていないとき。
- (4) その他、評価ナビの趣旨、目的に照らし、当財団が登録事業者に相応しくないと判断したとき。

2. 当財団は、前項の判断にあたり必要があると認める場合には、第19条に定める監視委員会に諮問することができる。

第3章 評価ナビの利用について

第7条（公開）

登録事業者は、評価ナビへの公開に向けて必要な情報の入力を行うこととする。

2.当財団は登録事業者の情報が入力された場合、必要な事項が適切に入力されているか確認したうえで、公開を許諾するものとする。

3.当財団から公開を許諾する旨の通知(以下、「許諾通知」という。)を受けることにより、入力された情報が評価ナビにおいて公開となる。

第8条（利用料）

登録事業者は別表2及び次の各号に定めるところに従って、利用料を当財団に支払わなければならない。

(1)登録事業者は、利用料を運営年度ごとに支払わなければならない。なお、利用料は毎年4月27日に徴収する。

(2)初回登録料は、公開初年度に発生する。

(3)登録事業者は、選択したプランに応じた年間利用料を支払う。

(4)登録事業者は、許諾通知を受けた日の属する月の翌月から当該運営年度の3月までの月数分の年間利用料を一括で支払わなければならない。

(5)オプションサービスを利用する登録事業者は、オプション利用料を所定の手引きに定める期間までに支払わなければならない。

2.当財団は、第13条の定めにより、登録事業者が評価ナビ登録事業者リストから抹消された場合であっても、利用料の返金を行わない。

3.評価ナビ公開初年度利用料を所定の期間に納付しないときは、当該登録事業者は当初から登録事業者とならなかったものとして扱われる。

第9条（評価ナビの利用）

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

(1)掲載された当該登録事業者に関する情報は、随時、自ら更新すること。

(2)利用者に対して、評価ナビを通じてリフォーム工事に関する照会への回答、見積依頼への回答その他の情報提供を行うこと。

2.その他評価ナビ利用の詳細については、別に定める利用の手引きによる。

第10条（権利義務の譲渡）

登録事業者は、当財団の書面による事前の承諾なく、利用契約上の地位または本規程に基づく権利もしくは義務を第三者に譲渡し、または担保に供することはできない。

第11条（評価ナビの構成等）

評価ナビの構成は別表1によるものとする。

2.評価ナビ運営に係る事項については、随時変更することがある。

3.登録事業者は前項に定める内容についてあらかじめ承諾しなければならない。

第4章 登録の変更および抹消について

第12条（変更手続き等）

登録事業者は、当財団の指定する登録申込内容に変更が生じたときには、変更が生じた日から7日以内に、所定の方法でその変更手続を行わなければならない。

2.登録事業者は、リフォーム事業を中止・廃業する場合は、中止・廃業後、速やかに所定の方法で通知を行わなければならない。

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

4.登録事業者が運営年度途中でプランを変更するときは、変更した翌月から当該運営年度の3月までの年間利用料がその年度分として既に支払った利用料を超える場合は、その差額を一括で所定の期日までに支払わなければならない。なお、利用料が下がった場合は、プラン変更前に既に支払われた利用料の返金を行わない。

第13条（登録の抹消）

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

2.登録事業者が次の各号に掲げるいずれか1つの事由に該当すると判明したときは、当財団は、必要に応じて第19条に定める監視委員会に諮問した上で、その登録を抹消することができる。

(1)当初から登録要件を満たしていなかったこと又は拒否事由に該当することが判明したとき。

(2)後日、登録要件を1つでも欠いたとき。

(3)建設業の許可の取り消しを受けたとき。

(4)建築関連法規、廃棄物処理法、消費者契約法などに関連して処罰を受けたとき。

(5)会社更生、民事再生若しくは破産の申し立てがあったとき又は清算手続に入ったとき。

(6)本規程において、登録事業者が行うべきことを行わなかったとき。

(7)遵守事項に違反し、かつ、その是正を催告されたにもかかわらず、これに応じなかったとき。

(8)改善命令を受けたにもかかわらず、速やかにそれに従わなかったとき。

(9)第18条による評価ナビ掲載の一時中止が1か月以上に及んだとき。

(10)第5条に定める登録の申込み又は第12条に定める変更手続きにおいて、当財団に虚偽の申請を行ったとき。

(11)著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示を行ったと当財団が判断するとき。

(12)当財団が、評価ナビの円滑な運営に必要な調査を実施する場合に、その調査に協力しなかったとき。

(13)その他、利用者に不利益を及ぼすおそれがあると当財団が認めるとき。

3.登録事業者は、登録の抹消に伴い、評価ナビに関する一切の特典、権利等を失うことについてあらかじめ了承する。

第5章 アンケートおよび顧客満足度評価

第14条 (アンケート)

当財団は、顧客に対し次の各号に掲げる事項を含むアンケートを実施する。

(1)顧客は、登録事業者が実施したリフォーム工事に関し、顧客が提案力、価格の妥当性、工事の仕上げ等について評価を行うとともに、自由な感想等を記述することができる。

(2)顧客は、必要に応じて、リフォーム工事の実施前、実施後の写真を掲載することができる。ただし、写真投稿に関して、顧客より要請があった場合は、登録事業者は、顧客に代わって当該施工写真を掲載することができる。

また、工事内容の投稿に関しても顧客より要請があった場合は、登録事業者は、顧客に代わって当該工事内容を掲載することができる。

2.顧客満足度評価は、所定の方法により、評価ナビに掲載される。

3.登録事業者は、顧客に対してアンケートについて知らせるとともに回答を要請することにより、毎運営年度ごとに新たなアンケートが掲載されるように努めなければならない。

4.アンケートが評価ナビに掲載されたときは、当該アンケートに係るリフォーム工事を行った登録事業者は、遅滞なく、アンケートに対するコメントを評価ナビに掲載するよう努めなければならない。

5.原則として、アンケートの内容は、全て評価ナビに掲載し、利用者が閲覧可能な状態におく。アンケートに係るリフォーム工事を行った登録事業者は、評価ナビにアンケートが掲載されることを拒否し、あるいは、これに異議を述べることはできないものとする。

6.前項に関わらず、アンケートに係るリフォーム工事を行った登録事業者は、掲載されたアンケートの内容について名誉棄損及び信用毀損等の疑義がある場合は、当財団へ異議を申し出ることができるものとする。

7.当財団は、アンケートの内容に基づき、必要に応じて、実地調査、登録事業者及び当該アンケートを提出した顧客に対する問い合わせ等を行うことがある。

8.登録事業者は、当該アンケートについて別に定める方法により当財団に協力するものとする。

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

10.当財団は、アンケート掲載の可否の判断にあたり必要がある場合には、第19条に定める監視委員会に諮問することができる。

第6章 登録に係る遵守事項等

第15条 (遵守事項)

登録事業者は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1)利用者に虚偽の情報を提供するなど利用者による適正な判断を誤らせる行為を行わないこと。

(2)本規程に定めるサービスの利用料を所定の期限までに納付すること。

(3)利用者から照会があったときは、登録事業者は、リフォーム評価ナビを通じて別に定める所定の方法にて回答しなければならない。

(4)利用者から見積を依頼されたときは、登録事業者は、評価ナビを通じてそれに回答しなければならない。

- なお、見積については、評価ナビで定めた総括表を利用、もしくは同等の内容のものとしなければならない。
- (5)利用者と契約を締結するに当たっては、契約書を取り交わすこと。
 - (6)請負金額 100 万円以上のリフォーム工事を請け負う場合には、リフォーム瑕疵保険に加入すること。ただし、施主が同意しない場合は、この限りではない。
 - (7)顧客に対してアンケートについて知らせるとともに回答するよう要請すること。
 - (8)顧客に対してアンケートに特定の回答をすることを依頼し、あるいは、アンケートに回答しないことを依頼するなど、顧客に対するアンケートが公正に行われることを妨害するおそれのある一切の行為を行わないこと。
 - (9)利用者がリフォーム工事を依頼するリフォーム事業者を選定する上で有益な情報を提供するとの観点から、不断に評価ナビに掲載されている情報について確認するとともに、当該情報の内容に変更が生じたときは直ちに正しい内容に訂正・修正し、それに不足があれば適宜これを追加すること。
 - (10)利用者からクレーム等を受けたときには、これに誠実に対応すること。
 - (11)当財団及び利用者との連絡については、電子メールなど所定の方法を使用してこれを行うこと。
 - (12)その他、監視委員会から指摘された事項など財団が別途必要と認め定める事項。
- 2.登録事業者は、最新の情報をリフォーム評価ナビに掲載することに努める。

第 16 条（調査）

当財団は、登録事業者について、必要に応じ調査を行うことがある。

第 17 条（改善命令）

登録事業者が、第 15 条各号に定める事項を遵守しなかった場合、当財団は、必要に応じて第 19 条に定める監視委員会への諮問を経た上で、登録事業者に対し、改善命令を出すことができる。

第 18 条（評価ナビ掲載の一時中止）

当財団は、次の各号のいずれか 1 つに定める事由が生じたときは、その事由がやむまでの間、第 4 条第 1 号、第 2 号に定める当該登録事業者に関する情報の評価ナビ掲載を、一時中止することができる。

- (1)登録事業者が利用者に信用不安や経営不安を与えるおそれがある等の情報を知りえ、リフォーム工事の依頼先として相応しくないと判断されるとき。
- (2)第 15 条第 8 号に定める事項を遵守せず、相当期間（なお、この期間は 2 週間を下ることができないものとする。）を定めてその改善を要求されたにもかかわらず、所定の期日までに定められた措置を講じあるいは改善しなかったとき。

第 7 章 監視委員会

第 19 条（監視委員会）

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

2.監視委員会は、組織上当財団から独立し、かつ、その運営及び第 5 項に定める権限の行使については当財団から一切の干渉を受けないものとする。

3.監視委員会は、3 名以上 7 名以内の委員によって構成される。

4.監視委員会は、年 2 回以上開催する。

5.監視委員会は、次の各号に掲げる権限を有する。

- (1)「評価ナビ登録事業者リスト」への登録を希望する事業者の登録に関し、登録を許諾するか否かの判断について当財団からの諮問に答えること。
 - (2)第 14 条に定めるアンケートの評価ナビへの掲載に関し、掲載するか否かの判断について当財団からの諮問に答えること。
 - (3)第 13 条第 2 項に定める登録事業者の登録の抹消に関し、抹消するか否かの判断について当財団からの諮問に答えること。
 - (4)第 17 条に定める改善命令の内容に関し、当財団からの諮問に答えること。
 - (5)当財団の評価ナビの運営に関し、その適正化を図るため、必要な指示を行うこと。
- 6.監視委員会から前項第 5 号に定める指示を受けたときは、当財団は、速やかに、それを実現するために必要な措置を講じる。

第 8 章 雑則

第 20 条 (通知)

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

2.登録事業者等への通知は、登録事業者等へ発信した時点で、有効に通知されたものとみなす。

第 21 条 (サービスの一時中止)

当財団は、次の各号のいずれかに該当するときは、登録事業者に事前に通知することなく、一時的に第 4 条に定めるサービスの提供を中止することができる。

- (1) 停電や天災などの不可抗力によるとき。
- (2) インターネットによる情報提供を行うシステムの保守点検や修理を行うとき。
- (3) その他やむを得ない事情があるとき。

2.当財団は、前項に定めるサービスの一時中止により登録事業者が損害を被ったとしても、その損害を賠償する義務を負わない。

第 22 条 (損害賠償責任の免責)

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

第 23 条 (個人情報の取扱い)

当財団は個人情報保護法に則り、別に定める「プライバシーポリシー」に従い、本サービス利用における個人情報の取得・利用・保管について、適切に取り扱うものとする。

2.個人情報とは、本サービスを通じて当財団が提供を受けた、住所、氏名、電話番号、E-MAIL アドレス等、特定の個人を識別できる情報をいう。

3.当財団は、リフォーム評価ナビで収集した個人情報について、以下の目的のために利用する。

- (1)アンケート取得のため
 - (2)リフォーム評価ナビを通じた問合せ・見積照会ならびに問合せ・見積照会に対する回答のため
 - (3)顧客より事務局への照会に対する回答のため
 - (4)評価ナビに関連する情報提供のため
- 4.登録事業者が本サービスを通じて個人情報を収集する際は、利用者本人の意思による情報の提供を原則とする。個人情報の収集にあたっては、その収集目的を明示し、個人情報の収集は、明示した目的を達成するために必要な範囲内でこれを行う。
- 5.当財団は、利用目的の達成に必要な範囲内において財団が認めた第三者に個人情報取得および利用を委託することがある。この場合は、個人情報保護体制が整備された委託先を選定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結することとする。
- 6.収集した個人情報については、厳重に管理し、漏洩、不正流用、改ざん等の防止に適切な対策を講じるとともに、利用者、登録事業者と当財団間のインターネットを利用して通信する部分は所定の方法により、データを暗号化して行う。

第 24 条（規程変更）

- 本規程は、諸般の事情により変更することがある。
- 2.本規程が変更されたときは、登録事業者等の権利及び義務の内容は変更後の規程に従う。
 - 3.登録事業者等は、前 2 項に定める内容について、あらかじめこれを承諾しなければならない。

附則

- ・ 本規程は、2022 年 10 月 1 日から施行する。

< 別表 >

別表1 (プラン別の利用できるページとページの構成)

| 簡単プラン | 中堅プラン | 充実プラン | ページの名前 | ページの内容 |
|-------|-------|-------|-------------|---|
| ○ | ○ | ○ | 基本情報ページ | 共通フォーマットに従って、会社情報、得意分野、資格者などの情報を一定のフォーマットに沿って掲載する。 |
| ○ | ○ | ○ | 口コミページ | 工事完了後の登録事業者の施主からの評価ナビ指定のフォーマットにより顧客満足度に関するアンケートを掲載する。 |
| | ○ | ○ | リフォーム事例ページ | 登録事業者のリフォームに関する実績を一定のフォーマットに沿って掲載する。 |
| | | ○ | アピールポイントページ | 登録事業者が消費者にアピールしたいポイントを一定の範囲で自由に掲載する。動画掲載や外部リンクを可能とする。 |
| | | ○ | 事務局取材ページ | 事務局等が登録事業者を取材し、登録事業者の魅力伝える。 |

別表2 (利用料)

税抜

| プラン名 | 簡単プラン | 中堅プラン | 充実プラン | |
|--------------|-------------------|---------------------------------|--|---|
| 利用ページ | 基本情報ページ 口コミページ | 基本情報ページ 口コミページ リフォーム事例ページ | 基本情報ページ 口コミページ リフォーム事例ページ アピールポイントページ | 事務局取材ページ (オプション) |
| 年間利用料 | 36,000 円/年 | 60,000 円/年 | 96,000 円/年 | |
| オプション 利用料 | | | | 事務局取材ページ 50,000 円 (オンライン取材の場合) /回 訪問による取材の場合は、旅費交通費等実費相当分を請求。 |
| 初回登録料 | 20,000 円 | 20,000 円 | 20,000 円 | |