

## 一般会員

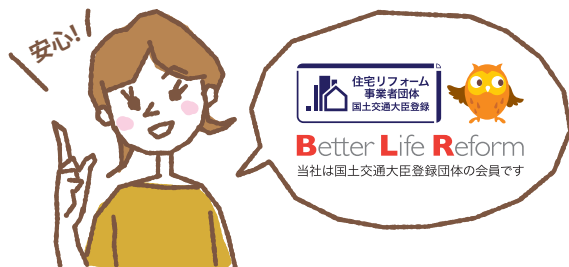
### ベターライフリフォーム行動憲章

- 1 私たち一般会員は、お客様に信頼いただける事業者として地域に密着し、ベターライフリフォームを提供します。
- 2 私たち一般会員は、リフォーム事業を通じて、お客様の暮らしの向上に貢献します。
- 3 私たち一般会員は、一般財団法人ベターリビングの定める「リフォーム業務品質基準」を遵守するとともに、お客様との契約時には見積書及び契約書を書面で交付し、説明します。
- 4 私たち一般会員は、研修等を活用し、常にお客様への提案力及び技術力の向上に努めます。
- 5 私たち一般会員は、リフォーム工事の瑕疵に対して誠実に対応します。

## 信頼の理由 ①

### 「住宅リフォーム事業者団体登録制度」の登録団体に所属するリフォーム事業者です。

私たちは、国土交通省による住宅リフォーム事業者団体登録制度の登録団体である、BLR協会に所属するリフォーム事業者（一般会員）です。国が定めた一定の要件を遵守し、地域の皆様の信頼のパートナーとして、安全・安心、快適で便利な暮らしを実現するリフォームをご提案します。



## 消費者からの相談窓口

お客様のリフォーム事業者などに関する疑問やトラブルについては、BLR消費者相談窓口で気軽にご相談いただけます。

TEL:03-5211-0051

受付時間10:00~12:00、13:00~17:00  
(夏期休暇、年末年始、土日・祝日を除く)



## BLRショップ検索サイト

地域の一般会員は、BLR協会のホームページで検索することができます。

■ ホームページURL <http://www.blr.or.jp>



BLRショップ  
検索サイトで  
リフォーム事業者を  
検索できます！

リフォームのご相談は、BLR協会の一般会員である当店へ

一般社団法人ベターライフリフォーム協会

TEL:03-5211-0564

東京都千代田区富士見2-7-2 ステージビルディング 7F

平成29年1月発行



Better Life Reform

私たちは、お客様の「信頼のパートナー」として、安全・安心、快適で便利な暮らしを実現するリフォームをご提案します。

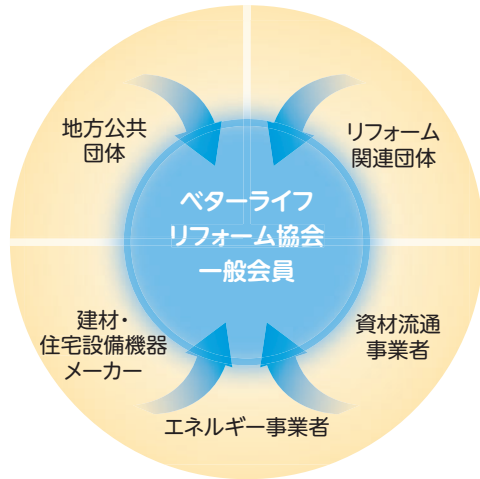


一般社団法人ベターライフリフォーム協会



## 私たちが所属するBLR協会とは

一般社団法人ベターライフリフォーム協会（BLR協会）は、一般会員であるリフォーム事業者が中心となりながら、地域の流通事業者からなる推進会員、建材・住宅設備機器メーカー、エネルギー事業者、資材流通事業者からなる運営会員と連携し、お客様の安全・安心、快適で便利な暮らしを実現するリフォームを推進していきます。また、国の住宅関連施策をはじめ、リフォームに関する情報や、信頼できるリフォーム事業者の情報を、皆様に積極的に発信していきます。



### 運営会員 (建材・住宅設備メーカー、エネルギー事業者、資材流通事業者)



### 協力会員

(リフォーム関連団体等)



平成28年9月現在

## 信頼の理由 ②

### 第三者機関が審査する「リフォーム業務品質基準」を満たしています。

私たちは、ISO審査登録機関である一般財団法人ベターリビングが定める「リフォーム業務品質基準」に適合しているリフォーム事業者です。初年度だけでなく、毎年審査を受けることで、一定以上のリフォーム業務品質を保持しています。

## リフォーム業務品質基準

### 事業者基本事項

#### 事業者外形基準

- 1 リフォーム工事を適正に行う事業者であって、リフォーム工事に関して実績があること
- 2 リフォーム工事に問題が発生したときに、最終的に顧客に影響を与えない体制となっていること
- 3 申請年度以前4年間(事業年度)に法令違反がないこと

#### 事業者体制基準

- 4 社内の指示命令系統が確立され、責任区分が明確になっていること
- 5 工事案件の関連文書を特定し、必要な期間保管していること
- 6 作業者、委託業務先選定の基準があり、定期的に委託業務先の評価を行っていること
- 7 苦情処理体制を整備していること。また、再発防止のため、内容、原因、処理方法、対応結果等を記録、保管していること

#### 事業者業務基準

- 8 見積書、契約書は、記載すべき内容を定めた文書等があり、手順通りに作成されていること
- 9 施工前に対象工事の内容、工期、発注部品を総合的に確認してから、工事を開始していること
- 10 施工手順書もしくはそれに準ずる書面等に従い施工していること
- 11 施工の適切な段階にチェックポイントを設け、適時確認していること
- 12 工事完了時に顧客に対して必要なものの引渡し、説明がされ、工事完了の承認を得ていること
- 13 アフターサービスを適宜実施していること

### 顧客対応業務

- 1 見積書、契約書、保険契約締結の有無、その他重要な事項等を提示、説明していること。必要な場合は、都度顧客の承認を得ていること
- 2 打ち合わせ内容等をメモ、議事として記録し、必要な場合に確認できること
- 3 追加、変更発生時は、都度顧客の承認を得ていること
- 4 施工業者等に対して、顧客と打ち合わせした施工中における注意事項を周知していること

## 信頼の理由 ③

### お客様の不安を解消し、安全・安心、快適で便利な暮らしをご提案します。

私たちは、住まいに対する不満や要望、理想の暮らし方に耳を傾け、お客様一人ひとりに合った最適なリフォームプランを作成し、提案します。また、保証制度やリフォームローンなど、BLR協会の会員ならではのサービスで、お客様の不安を解消し、信頼度・満足度の向上を目指しています。さらに、お客様のニーズにしっかりと応えるため、協会独自のセミナーや研修制度を活用しながら、会社や従業員の業務品質の向上およびスキルアップに努めています。



### 建設業許可や有資格者の在籍

BLR協会の会員は、住宅リフォーム工事を適正にできる建設業許可や有資格者が在籍しているので安心です。

### リフォーム瑕疵保険

BLR協会の会員は、リフォーム瑕疵保険の登録事業者です。保険に加入すると、万が一工事に欠陥が見つかった場合でも安心です。

### 減税や補助制度

工事の内容によって、税金の控除や補助金を受けられる場合があります。まずは、BLR協会の会員にご相談ください。



住宅リフォーム減税セミナーの様子

### 住まいの健康診断

BLR協会が開発した「住まいの健康診断」によって、現在のお住まいの性能レベルを客観的に把握していただくことができます。



浴室、キッチン等、住まいの空間毎に  
住まいの健康診断シートを実施

### BLRローン

理想のリフォームを実現するために、無理のない、計画的な資金運用をご提案します。