

令和元年度 事業報告

消費者が安心して住宅を取得し、又はリフォームするためには、住宅市場の整備を通じて住宅の品質を高める施策とともに、消費者の利益の保護及び増進を図ることが必要である。当財団では、法律に基づく住宅紛争処理支援センターとして、住宅に関する消費者保護施策の一翼を担い、指定住宅紛争処理機関（全国52の弁護士会）等と連携し、住宅紛争の迅速かつ適正な解決への支援及び消費者が安心して住宅を取得・リフォームできる相談体制の充実に努めてきた。また、リフォームに関連する団体等と連携しつつ、リフォーム実務者の育成等を図った。

さらに、国土交通省が取りまとめた住宅紛争処理制度等の更なる周知・活用の推進に係る報告を踏まえ、評価機関（登録住宅性能評価機関）、保険法人（住宅瑕疵担保責任保険法人）、地方公共団体、消費生活センター等と連携し、住宅性能表示制度及び住宅瑕疵担保責任保険制度並びにこれらに係る紛争処理制度に対する社会的認知度の一層の向上を効果的に図るとともに、当財団の住宅相談等の利用促進とこれまで当財団に蓄積された関係諸情報を広く社会に提供することに努めた。

組織及び事業の運営に当たっては、コンプライアンス重視の組織風土の醸成に取り組むとともに、職員行動指針に則り、適確かつ効率的な業務執行に努めた。

I 住宅紛争処理支援関係業務

1. 住宅紛争処理の支援

(1) 費用の助成

指定住宅紛争処理機関に対し、国土交通省令で定める基準等に基づき、評価住宅（住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づく建設住宅性能評価書が交付された住宅）の紛争処理業務に必要な費用（111百万円）及び保険付き住宅（特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付保された住宅）の紛争処理業務に必要な費用（340百万円）を助成した。

* 下記の件数は指定住宅紛争処理機関からの報告件数（令和2年4月1日時点）

令和元年度	紛争処理申請受付件数	179件	（継続を含む取扱件数 296件）
評価住宅	申請受付件数	33件	（継続を含む取扱件数 52件）※
保険付き住宅	申請受付件数	146件	（継続を含む取扱件数 244件）※

※評価住宅であり、かつ、保険付き住宅である場合は、保険付き住宅に計上（以下、同じ）。

令和元年度	紛争処理終結件数	174件	（年度末の係属中件数 122件）
評価住宅	終結件数	29件	（年度末の係属中件数 23件）
保険付き住宅	終結件数	145件	（年度末の係属中件数 99件）

(2) 紛争処理申請の支援

評価住宅や保険付き住宅に関する電話相談のうち、紛争処理につながる案件では、相談者に対して、指定住宅紛争処理機関における紛争処理の概要や申請手続の方法等の情報を提供したほか、必要に応じて紛争処理等の利用条件を証する書面を有していない相談者からの申請を受け、利用条件の該当性を確認し、その結果を通知する（該当性確認サービス）などにより、紛争処理申請のサポートを行った。

・ 該当性確認サービスの新規受付件数：26件

(3) 関連情報・資料の収集整理及び提供

住宅紛争処理に関する情報・資料を収集整理し、次のとおり紛争処理委員専用情報サイト等にて指定住宅紛争処理機関等に提供した。また、紛争処理委員実務研修、新任委員研修及び事務職員研修等の機会を活用し、紛争処理委員専用情報サイトや検査測定機器等についての周知を実施した。さらに、住宅紛争処理等に資するため、評価住宅及び保険付き住宅に係るデータを収集・分析する統合データベースに関する検討に着手したほか、令和元年度に設立された住宅瑕疵情報活用推進協議会に参加し、国土交通省及び保険法人と連携して保険事故情報に関する分析等を実施するための手法等について検討を行った。

① 評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理に資する技術関連資料

関係法令、規格及び引用文献等の改正並びに技術の進展等への対応と、鉄筋コンクリート造における構造躯体に関する補修方法シートを見直し、令和元年度版住宅紛争処理技術関連資料集を作成

② 住宅の瑕疵等に関する判例情報

住宅の瑕疵等に関する判例について49件を追加（累計880件）

③ 住宅の不具合等に関する補修事例情報

不具合の発生現象、原因の推定・調査方法及び補修方法について、共同住宅等13件の事例を追加（累計350件）

④ 指定住宅紛争処理機関で行われた紛争処理に関する情報

平成30年度までに終結した167件を対象とした紛争処理の事例を追加（累計1,326件）し、紛争処理事例集を作成・配布

⑤ 財団で行った住宅相談に関する情報

電話相談事例631件、専門家相談事例61件を提供

⑥ 検査測定機器に関する情報

住宅紛争審査会に常備されている財団からの貸出機器について、外観・動作等の確認を行い、不具合のあった機器の修理・交換対応を行った。また、住宅紛争審査会からの要望に応じて、財団が管理する検査測定機器の貸出を行った。

(4) 研修及び連絡調整

① 新任委員研修

指定住宅紛争処理機関の新任紛争処理委員等に対して、紛争処理手続きの基礎知識等を内容とした研修を、3会場（東京、大阪、福岡）で実施した（参加者212名）。

② 紛争処理委員実務研修

指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員等に対して、住宅の基礎・地盤等に関する参考判例、紛争処理の事例等の解説及び住宅紛争と民法改正についてのケーススタディ等を内容とした実務研修を、全国9都市（札幌、仙台、東京、金沢、名古屋、大阪、岡山、高松、福岡）で13回実施した（参加者1,506名）。

③ 個別研修

指定住宅紛争処理機関からの要請を受けて、紛争処理委員等に対して、個別研修を3回（京都弁護士会、愛知県弁護士会、神奈川県弁護士会の各1回）実施した（参加者121名）。

④ 事務職員研修

指定住宅紛争処理機関の職員に対して、助成金関係業務、紛争処理業務、専門家相談業務等についての研修を、全国5都市（札幌、仙台、東京、大阪、福岡）で6回実施した（参加者62名）。

⑤ 全国住宅紛争処理機関連絡会議

指定住宅紛争処理機関の運営委員会委員長や日本弁護士連合会住宅紛争処理機関検討委員会の委員等が参加する連絡会議を、令和元年12月4日に開催し、指定住宅紛争処理機関における紛争処理事例の紹介や今後の課題等の情報交換を行った。

(5) 住宅紛争処理支援業務運営協議会等の開催

住宅紛争処理支援業務を公正かつ適確に運営するため、日本弁護士連合会、建築士団体、消費者団体、住宅生産団体等から推薦された者及び学識経験者からなる住宅紛争処理支援業務運営協議会、運営協議会幹事会、研修等検討ワーキンググループ、技術委員会及び技術ワーキンググループを以下のとおり開催した。

① 住宅紛争処理支援業務運営協議会

指定住宅紛争処理機関に対する費用の助成等を審議するため、3回（令和元年5月29日、同年10月29日、令和2年3月（書面決議））開催した。

② 運営協議会幹事会

前記①の運営協議会における審議事項の事前検討のため、3回（令和元年5月23日、同年10月29日、令和2年3月9日）開催した。

③ 研修等検討ワーキンググループ

指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員等に対する研修の内容等の検討及びテキストの検討・作成を行うため、5回（平成31年4月19日、令和元年6月18日、同年8月22日、同年9月19日、令和2年2月21日）開催した。

④ 技術委員会

住宅の紛争処理に資する住宅紛争処理技術関連資料集等を審議するため、令和2年3月に開催（書面決議）した。

⑤ 技術ワーキンググループ

前記④の技術委員会における審議事項の事前検討のため、令和元年12月19日に開催した。

2. 住宅相談

(1) 電話相談

① 全体

評価住宅及び保険付き住宅に係る建設工事の請負契約又は売買契約に関する相談を専用のフリーダイヤルにより、また、それ以外の住宅に関する相談をナビダイヤル（全国一律市内通話料金）及び一般ダイヤルにより行った。

新規相談実績 34,002件

新築等住宅に関する相談 22,054件

リフォームに関する相談 11,948件

② リフォーム見積チェックサービス

電話相談の一環として、住宅リフォームの見積チェックのための相談員を配置し、必要な助言や情報提供を行った。

見積書の送付を受けた件数 469件※

※上記を含む見積書（業者から取得したもの）に関する相談件数 643件

③ 電話相談体制の整備

電話相談に適確に対応するため、相談員の適切な配置に努めるとともに、相談員に対し定期的に研修等を行い、知識・能力の向上を図った。

(2) 専門家相談

全国52の弁護士会と連携し、評価住宅、保険付き住宅、住宅リフォーム及び既存住宅（東京の3弁護士会のみ）に関する専門家相談（弁護士と建築士が同席しての対面相談）を行った。

新規相談実績 1,991件

評価住宅に関するもの	167件
保険付き住宅に関するもの	807件
住宅リフォームに関するもの	1,006件
既存住宅に関するもの	11件

このほかに、マンション建替等専門家相談を、体制の整った弁護士会（24会）において行った。あわせて、制度周知及び利用の促進を図るため、3都市（札幌、東京、広島）で特別相談会を開催した。また、熊本地震の被災分譲マンションに関する専門家相談の窓口を設置した。

・新規相談実績 11件

3. 特定の事案への対応

以下の特定の事案について、国土交通省からの要請を受け消費者等に対する相談窓口を設置し、必要な情報提供等を行った。

- ・免震材料の大臣認定不適合等の事案（平成27年3月～）
- ・マンション等の基礎ぐい工事問題に関する事案（平成27年10月～）
- ・平成28年熊本地震に関する相談（平成28年4月～）
- ・共同住宅における建築基準法に基づき認められている仕様への不適合の事案（2事案、平成31年2月～、令和元年5月～）
- ・住宅における防火基準への不適合等の事案（平成31年4月～）
- ・戸建て住宅の増築工事における建築基準法への不適合の事案（令和元年9月～）
- ・賃貸共同住宅における天井の建築基準法で認められた仕様への不適合の事案（令和元年9月～）
- ・建築基準法に基づく構造方法等の大臣認定に関するサンプル調査不適合事案（令和元年12月～）
- ・戸建て住宅の外壁における大臣認定不適合の事案（令和元年12月～）
- ・共同住宅における防火設備に関する大臣認定不適合の事案（令和2年3月～）
- ・戸建て住宅における薪ストーブの遮熱板に関する建築基準法への不適合の事案（令和2年3月～）

4. 住宅紛争処理の仕組み等の周知

(1) 統一的な方針に基づいた周知の促進

住宅紛争処理の仕組み等の周知を推進するため、広報の統一的な方針を定めた「広報戦略」を策定した。

(2) 評価住宅及び保険付き住宅の取得者等への周知

① リーフレットによる周知

電話相談（住まいるダイヤル）、専門家相談及び紛争処理の制度について、幅広く情報提供を行うため、評価機関や保険法人の協力を得て、令和元年度の評価住宅及び保険付き住宅の取得者等に対して、リーフレットを配布した。

② ダイレクトメールによる周知

電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等について、保険付き住宅の取得者に対して幅広く情報提供を行うため、保険法人の協力を得て、平成30年度の保険付き住宅の取得者を対象に、ダイレクトメール約25万通を送付した。

また、保険付き住宅の新築引渡しから5年を経過した取得者を対象に、再度のダイレクトメール約30万通を送付した。

これに加えて、今年度から、住宅瑕疵担保責任保険の保険期間の満期を控えた取得者を対象に、再々度のダイレクトメール約32万通を送付した。

③ 新聞広告による周知

専門家相談及び紛争処理の制度等について、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等への認知度を一層高めるため、指定住宅紛争処理機関と連携し、全国紙及び地方紙に広告（基本：カラー記事下全5段2回、カラー突き出し6回）を掲載し周知を図った。

(3) 住宅に関わる消費者等への周知

新築住宅を取得した消費者等に向けて、電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等の理解と普及を図るために、ウェブを利用したバナー広告、動画広告及びリスティング広告を実施した。

また、住宅の取得を予定している消費者に向けて、トラブル予防のための啓発情報のほか、電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等を紹介する冊子を住宅展示場で配布した。

(4) 消費者相談関係機関等との連携

独立行政法人国民生活センター、全国の消費生活センター及び地方公共団体等と相互の理解と連携を深め、財団の住宅相談体制等の幅広い周知と利用の促進を図るため、これらの関係機関に対して訪問等により財団業務の説明及び情報交換並びに最近の住宅相談の事例等についての情報提供を行った（61カ所）。

(5) 住宅相談及び紛争処理の実施状況等の情報発信

平成30年度の住宅相談と紛争処理の状況等を取りまとめ、住宅相談統計年報2019（令和元年8月）として公表し、指定住宅紛争処理機関等に配布するとともに、財団ウェブサイト に資料編と併せて掲載し、住宅の取得者を始め一般消費者、関係機関等に広く提供した。

5. 情報処理・通信基盤の整備

住宅紛争処理支援業務を円滑かつ効率的に推進するため、情報処理・通信基盤の適確な運用及び機能充実のための整備に向けた財団情報インフラ更新として、令和2年3月にオンプレミスでサーバ運用している機能をクラウドに移行した。

6. 住宅性能評価関係書類等の保管

評価業務を廃止した評価機関から引き継いだ帳簿・書類を引き続き保管した（合計22機関）。

7. 負担金の収納

評価住宅関係業務及び保険付き住宅関係業務の経費に充てるため、国土交通大臣の認可に基づき、評価機関及び保険法人から負担金（評価住宅：740百万円、保険付き住宅：1,756百万円）をそれぞれ収納した。

Ⅱ 住宅リフォーム関係業務

消費者が安心してリフォームが行えるよう、リフォームに関する情報の提供やリフォーム実務者の育成等に努めた。

1. 消費者への住宅リフォームに関する情報提供

(1) 住宅リフォームに関する知識情報の提供

リフォームの基礎知識や注意点等に関する情報、リフォーム減税の最新情報についてウェブサイトを通じ、広く消費者に提供した。また、情報を更新した小冊子「安心・快適住宅リフォームハンドブック」(第7版(令和元年9月発行))を活用し、リフォームの進め方やトラブルの事例紹介などを掲載し、安心してリフォームを行うための情報提供を行った。

(2) 優良なリフォーム実例に関する情報提供

住宅関連団体と連携して、「第36回住まいのリフォームコンクール」を実施した。全国各地で施工された住宅リフォームの事例430件(住宅リフォーム部門:397件、コンバージョン部門:33件)から国土交通大臣賞等の特別賞5件をはじめ、全27件の入賞作品を選定し、財団主催の表彰式・作品発表会(令和元年10月24日)を開催した。入賞作品について、ウェブサイトへの掲載、パネルによる展示及び入賞作品集の発行により、消費者や事業者に広く紹介した。

2. リフォーム実務者の育成

(1) 増改築相談員研修会の実施

国のリフォーム関連施策や建築関連法令等の最新情報を盛り込んだ研修会テキストを作成し、各地域の研修実施団体と連携して、新規研修会を74回(修了者474名)、更新研修会を92回(修了者1,515名)開催した。

(2) マンションリフォームマネジャー資格試験の実施

第28回試験を全国5都市(札幌、東京、名古屋、大阪、福岡)で実施し、499名の受験申込があり、129名が合格した。

(3) 住宅リフォーム事業者団体との連携

より質の高いリフォーム実務者の育成のために、住宅リフォーム事業者団体等が主催する実務者向け研修会に講師を派遣し、住宅リフォームにおける消費者とのトラブル予防のための留意点の説明等を行った。

Ⅲ 調査研究業務

相談情報の内容分析、住宅の瑕疵修補事例の収集及び分析、住宅の結露等に関する情報収集及び分析等の調査研究を外部機関と連携しつつ進めた。

IV 理事会・評議員会

1. 理事会

(1) 第93回理事会

- ・開催日：令和元年6月4日
- ・開催場所：財団大会議室
- ・決議事項：第1号議案 平成30年度事業報告及び決算に関する件
第2号議案 役員及び評議員の報酬等並びに費用に関する基準の改正に関する件
第3号議案 令和元年度定時評議員会の開催に関する件
- ・その他：第94回理事会の開催の同意について

(2) 第94回理事会

- ・開催日：令和元年6月24日
- ・開催場所：財団大会議室
- ・決議事項：第1号議案 理事長の選定に関する件
- ・報告事項：代表理事及び業務執行理事の令和元年度職務執行状況について

(3) 第95回理事会

- ・開催日：令和2年3月24日
- ・開催場所：財団大会議室
- ・決議事項：第1号議案 令和2年度事業計画及び収支予算並びに資金調達及び設備投資の見込みに関する件
- ・報告事項：代表理事及び業務執行理事の令和元年度職務執行状況について

2. 評議員会

(1) 令和元年度定時評議員会

- ・開催日：令和元年6月24日
- ・開催場所：財団大会議室
- ・決議事項：第1号議案 評議員の選任に関する件
第2号議案 理事の選任に関する件
第3号議案 監事の選任に関する件
第4号議案 役員及び評議員の報酬等並びに費用に関する基準の改正に関する件
- ・報告事項：平成30年度事業報告、貸借対照表、正味財産増減計算書、キャッシュ・フロー計算書及び財産目録について
令和元年度事業計画及び収支予算並びに資金調達及び設備投資の見込みについて

V 業務執行体制等

- ・適確かつ効率的な業務執行を図るため、定期的なセルフチェックとミーティング等の実施により職員のコンプライアンス意識の向上に努めた。
- ・情報セキュリティ確保のため、情報機器の管理等を強化するとともに、情報セキュリティ管理規程等に基づき情報資産の適正な管理を行った。

令和元年度事業報告には、「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないので、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則第34条第3項に規定する附属明細書は作成しない。

以 上