

住宅相談と紛争処理の状況

(2012年度上半期の動向)

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅品質確保法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づき、消費者の利益の保護や住宅紛争の迅速・適正な解決を図るため、住宅相談、住宅紛争処理への支援等の幅広い業務を行っています。

このたび、2012年度上半期(2012年4月～9月)におけるこれらの業務の状況をまとめたので公表します。

※本レポートの数値は速報値です。また、集計にあたっては住宅エコポイントに関する相談及び不明を除いています。



電話相談



2012年度上半期の相談件数は10,101件となり、2011年度上半期(前年度同期)9,663件と比べて4.5%増加しました(図1)。

電話相談の内容は、「新築等住宅に関する相談」と「リフォームに関する相談」に大別されます。「新築等住宅に関する相談」(新築等相談)には、注文や売買等により取得した新築や中古の住宅に関する不具合等の相談や、制度・技術についての一般的な問い合わせなどが含まれ、「リフォームに関する相談」(リフォーム相談)には、リフォームに関する住宅の不具合等や制度・技術についての一般的な問い合わせなどが含まれています。なお、本レポートにおける電話相談の分類は、表1のとおりです。

2012年度上半期における「新築等相談」は6,455件、「リフォーム相談」は3,646件となりました(図1)。前年度同期に比べると「リフォーム相談」が16%増加しています。

「新築等相談」及び「リフォーム相談」各々の相談の内訳をみると、「新築等相談」においては、「不具合や契約などのトラブルを含む相談」は4,571件(前年度同期比14%増)、「知見相談」は1,369件(前年度同期比34%減)となっています(図2)。

「リフォーム相談」においては、「不具合や契約などのトラブルを含む相談」は2,273件(リフォーム相談の62%)、「リフォーム見積チェックサービス」は228件(リフォーム相談の6%)となっています(図3)。

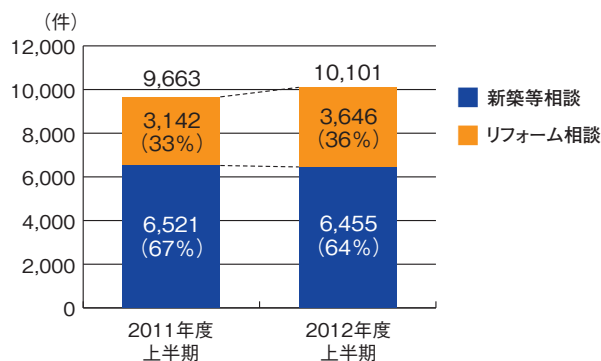
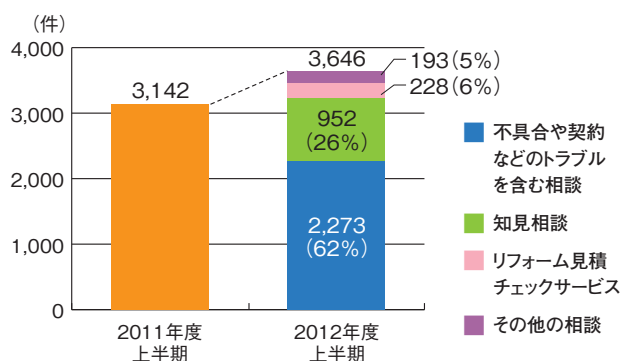


図1 相談件数



※リフォーム相談の内訳は、2012年度より分類を開始しました。

図3 リフォーム相談の内訳

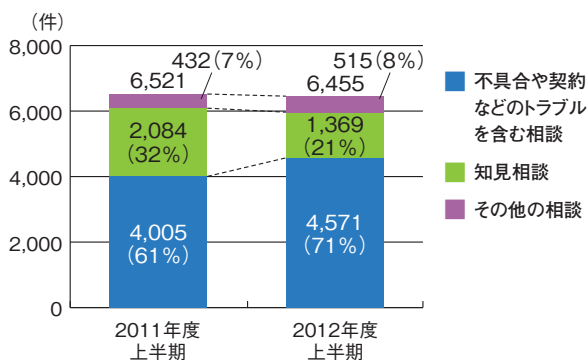


図2 新築等相談の内訳

表1 電話相談の分類

| 上位分類 | 新築等住宅に関する相談 (新築等相談) | リフォームに関する相談 (リフォーム相談) |
|--------------------|--|------------------------|
| 下位分類 | 注文や売買等により取得した住宅に関する以下のもの | リフォームに関する以下のもの |
| 不具合や契約などのトラブルを含む相談 | 住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談及び契約トラブルの相談 | |
| 知見相談 | 住宅に関する技術、法律、知識、情報などの一般的な問い合わせ及び検査機関などの照会 | |
| リフォーム見積チェックサービス | - | リフォーム見積チェックサービスを実施した相談 |
| その他の相談 | 上記以外の相談 (住宅会社等の倒産、近隣関係など) | |

電話相談

1

2012年度上半期の動向



以下、「新築等相談」と「リフォーム相談」における「不具合や契約などのトラブルを含む相談」について、分析を行いました。

(1) 新築等相談

2012年度上半期における「不具合や契約などのトラブルを含む相談」(4,571件)の相談内容は、以下の通りです。

住宅形式は、「戸建住宅」が9割弱、「共同住宅等」(長屋建て含む)が1割強を占めており、前年度と同様の構成比になっています(図4)。

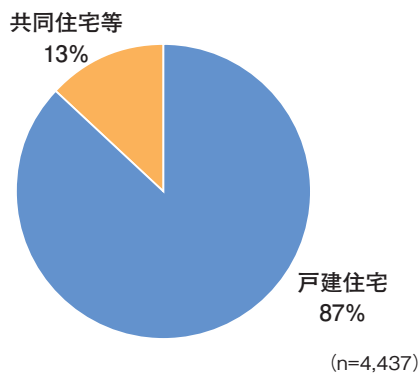


図4 住宅形式

また、雨漏りやひび割れなど住宅に何らかの不具合が発生している「不具合あり」の相談は、約8割を占めており、前年度との違いはみられません(図5)。

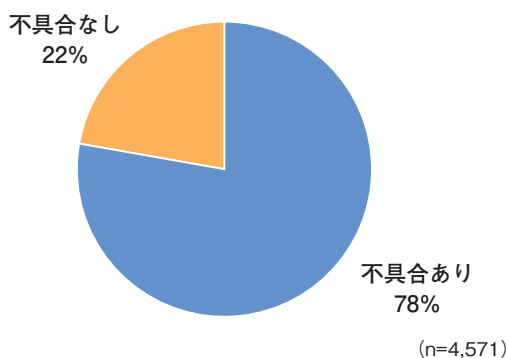


図5 不具合の有無

図5の「不具合あり」の相談にみられる部位は、戸建住宅では「外壁」、「床」、「基礎・地盤」の順に多く、共同住宅等では「床」、「内壁」、「設備配管等」の順に多くなっています(表2、表3)。

前年度と比べて、上位を占める部位は戸建住宅、共同住宅等ともに同様です。割合においては、共同住宅等の

「外壁」の減少と「設備配管等」の増加がみられます。共同住宅等の「外壁」については、2011年3月に発生した東日本大震災に関する相談を受けたことにより前年度に一時的に増加し、これが、震災前の状況に戻りつつあると考えられます。

表2 戸建住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

| 順位 | 不具合部位 | 割合*1 | 当該部位に多い不具合事象 |
|----|--------|------|--------------|
| 1 | 外壁 | 22% | 雨漏り、ひび割れ |
| 2 | 床 | 21% | 床鳴り、変形 |
| 3 | 基礎・地盤 | 15% | ひび割れ、沈下 |
| 4 | 開口部・建具 | 15% | 雨漏り、作動不良 |
| 5 | 屋根 | 14% | 雨漏り、はがれ |

(n=3,030、部位・事象は複数カウント)

表3 共同住宅等で相談件数の多い不具合部位・事象

| 順位 | 不具合部位 | 割合*1 | 当該部位に多い不具合事象 |
|----|---------|------|--------------|
| 1 | 床 | 27% | 床鳴り、はがれ |
| 2 | 内壁 | 19% | ひび割れ、はがれ |
| 3 | 設備配管等*2 | 18% | 漏水、排水不良 |
| 4 | 開口部・建具 | 15% | ひび割れ、作動不良 |
| 5 | 外壁 | 12% | はがれ、雨漏り |

(n=498、部位・事象は複数カウント)

※1：「不具合あり」の相談件数に対する割合。

※2：排水配管、給水・給湯配管、ガス配管、電気配線。

不具合や契約上のトラブルに対して具体的に解決を希望しているものの内容は、修補を求めるもの(「修補」および「修補と損害賠償」)が約7割を占めており、前年度と同様の傾向になっています(図6)。

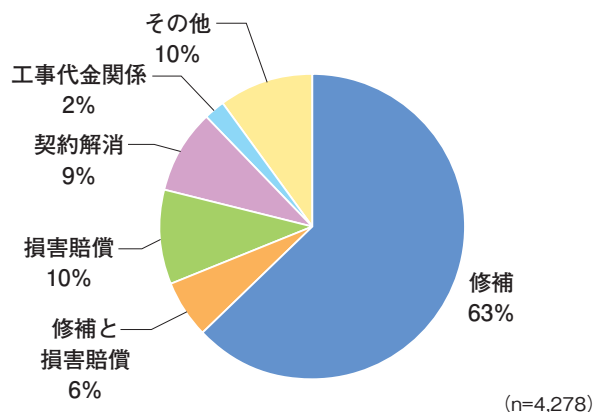


図6 相談者の解決希望内容

工事代金関係：

(消費者からの相談) 工事代金を支払いたくない、減額して欲しい、
(事業者からの相談) 工事代金を支払って欲しい

など

(2) リフォーム相談

2012年度上半期における「不具合や契約などのトラブルを含む相談」(2,273件)の相談内容は、以下の通りです。

住宅形式は、「戸建住宅」が8割強、「共同住宅等」が2割弱を占めています(図7)。

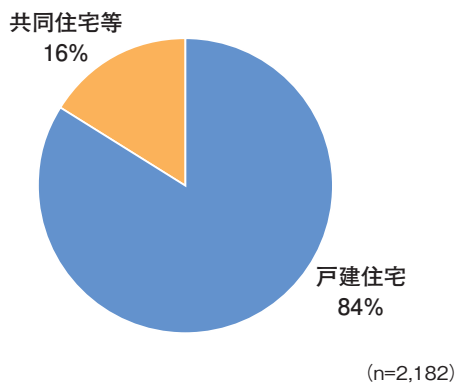


図7 住宅形式

また、リフォーム後に、雨漏りやひび割れなど住宅に何らかの不具合がある「不具合あり」の相談は約7割を占めています(図8)。

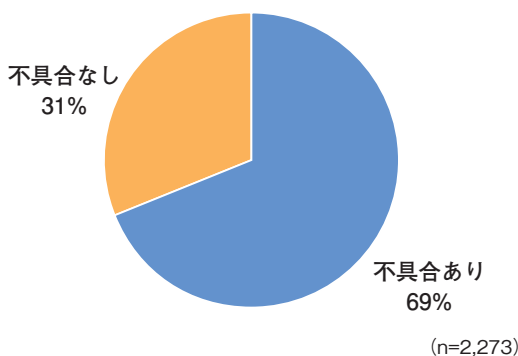


図8 不具合の有無

図8の「不具合あり」の相談にみられる部位は、戸建住宅では「屋根」、「外壁」、「床」の順に多く、共同住宅等では「床」、「内壁」、「設備機器」の順に多くなっています(表4、表5)。

表4 戸建住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

| 順位 | 不具合部位 | 割合*1 | 当該部位に多い不具合事象 |
|----|--------|------|--------------|
| 1 | 屋根 | 28% | 雨漏り、はがれ |
| 2 | 外壁 | 23% | はがれ、雨漏り |
| 3 | 床 | 18% | 汚れ、床鳴り |
| 4 | 内壁 | 11% | ひび割れ、はがれ |
| 5 | 開口部・建具 | 10% | 作動不良、雨漏り |
| | 設備機器 | 10% | 作動不良 |

(n=1,251、部位・事象は複数カウント)

表5 共同住宅等で相談件数の多い不具合部位・事象

| 順位 | 不具合部位 | 割合*1 | 当該部位に多い不具合事象 |
|----|---------|------|--------------|
| 1 | 床 | 34% | 変形、はがれ、床鳴り |
| 2 | 内壁 | 20% | はがれ |
| 3 | 設備機器 | 15% | 作動不良 |
| 4 | 設備配管等*2 | 14% | 漏水 |
| 5 | 開口部・建具 | 12% | 作動不良 |

(n=266、部位・事象は複数カウント)

※1:「不具合あり」の相談件数に対する割合。

※2:排水配管、給水・給湯配管、ガス配管、電気配線。

不具合や契約上のトラブルに対して具体的に解決を希望しているものの内容は、修補を求めるもの(「修補」および「修補と損害賠償」)が半数以上、「工事代金関係」が1割を占めています。(図9)。

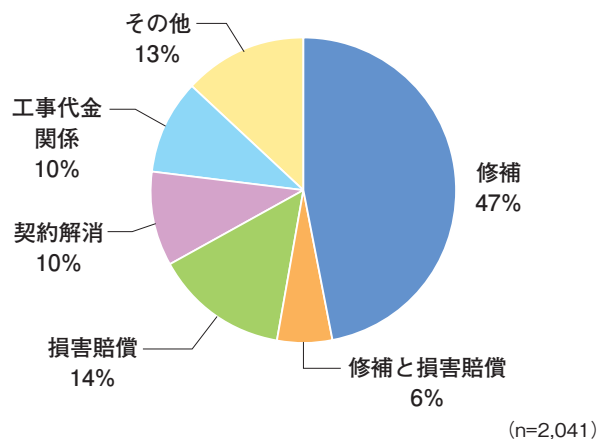


図9 相談者の解決希望内容

工事代金関係:

(消費者からの相談) 工事代金を支払いたくない、減額して欲しい、
(事業者からの相談) 工事代金を支払って欲しい

など

2

専門家相談



全国の弁護士会と連携し、弁護士と建築士による専門家相談（無料対面相談）を実施しています。

2012年度上半期における専門家相談の実施件数は537件となり、前年度同期に比べ41%増加しました（図10）。特に「リフォーム」に関する相談の増加が目立っています。

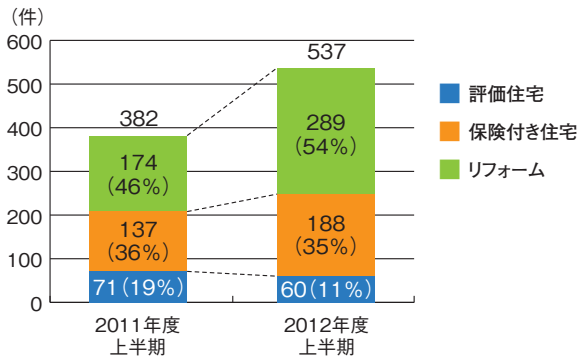


図10 専門家相談の実施件数推移

以下、2012年度上半期の状況について記載します。

住宅形式は、「戸建住宅」が約8割、「共同住宅等」が約2割を占めており、前年度と同様の構成比になっています（図11）。

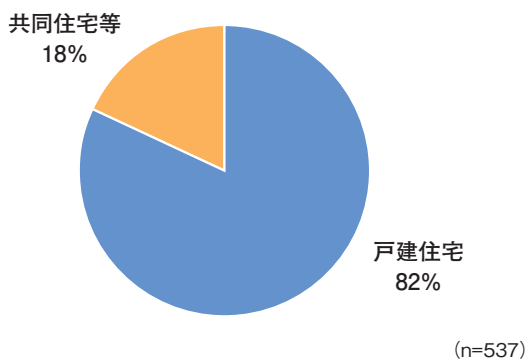


図11 住宅形式

専門家相談を受けるきっかけは、「不具合が生じている」、「契約と工事の内容が異なる」というケースが多くみられます（図12）。また、相談者の解決希望内容は、修補や損害賠償を求めるものが多く、どちらも前年度と同様の傾向になっています（図13）。

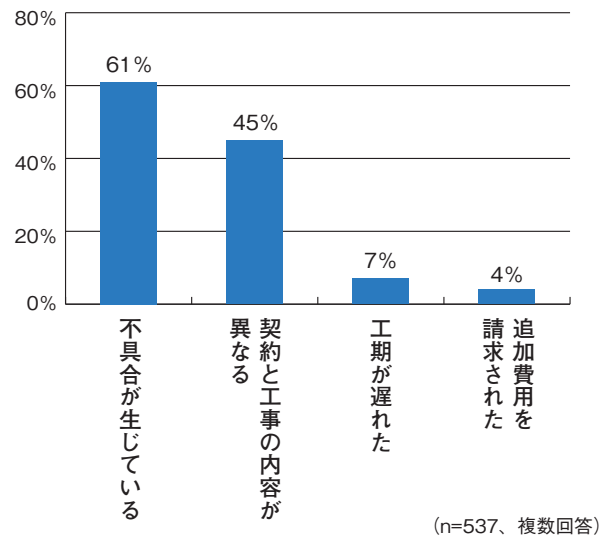


図12 相談のきっかけ

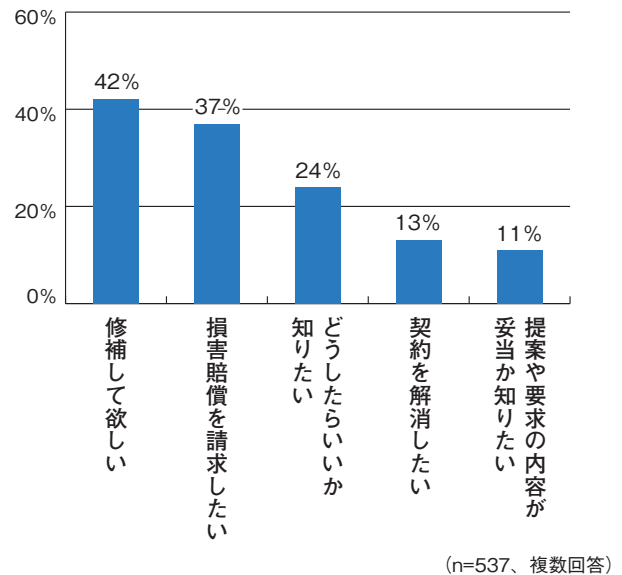
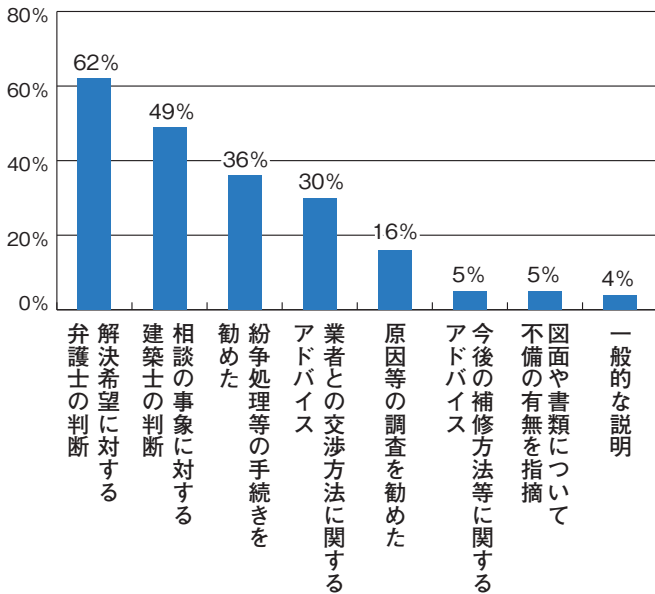


図13 相談者の解決希望内容

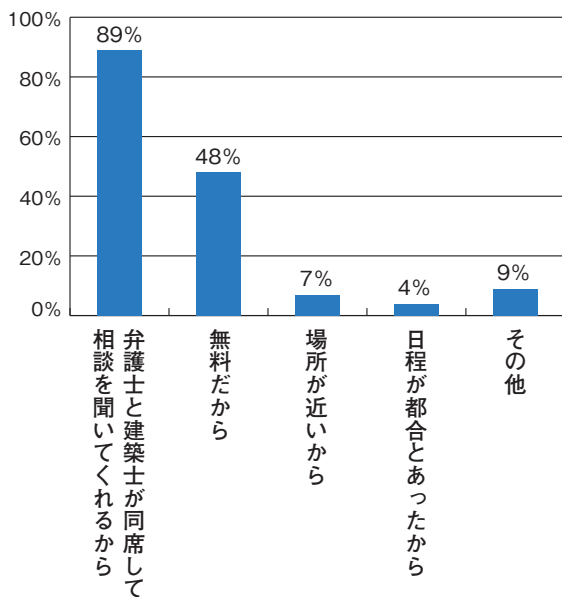
主な助言内容は、弁護士や建築士の判断を示したものが多くみられました（図14）。上位を占める助言内容は前年度と同様です。



(n=537、複数回答)

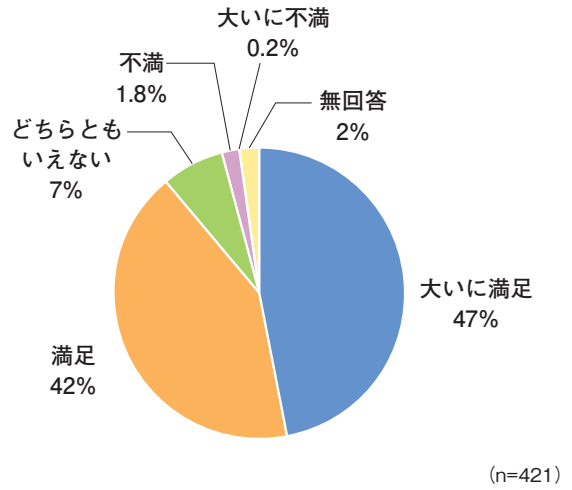
図14 主な助言内容

相談終了後、利用者にアンケートを行った結果、前年度と同様に、専門家相談を希望した理由は「弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから」が最も多く、約9割から満足という感想を得ています（図15、図16）。



(n=421、複数回答)

図15 専門家相談を希望した理由



(n=421)

図16 専門家相談を利用した感想



リフォーム見積チェックサービス

リフォームの見積書を取得した消費者からの相談に対し、電話で助言を行うリフォーム見積チェックサービスを実施しています。

2012年度上半期におけるリフォーム見積チェックサービスの受付件数は228件で、前年度同期に比べ8%増加しました(図17)。また、見積書の送付を受けた相談は184件となり、件数および受付件数に対する割合ともに増加しました。

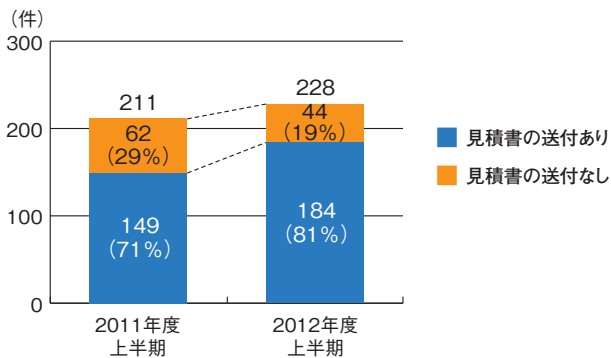


図17 リフォーム見積チェックサービスの件数

以下、2012年度上半期の状況について記載します。

住宅形式は、「戸建住宅」が8割強、「共同住宅等」が2割弱を占めており、前年度と同様の構成比になっています(図18)。

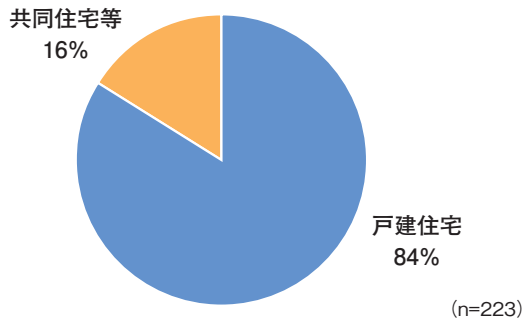


図18 住宅形式

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」が約6割、「2社」が約2割、「3社以上」が約2割となっています(図19)。前年度に比べ「1社」の割合が減少し、「3社以上」の割合が増加しました。

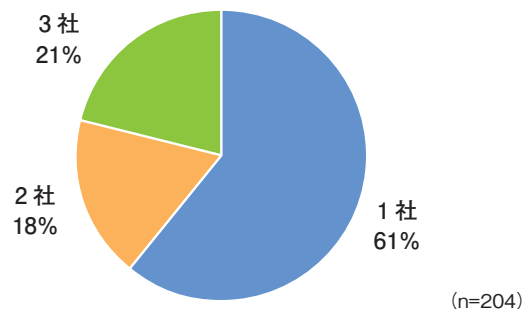


図19 相談者が見積書を取得した事業者の数

相談者の9割以上が「単価や合計金額は適正か」について相談しています。また、相談者の半数以上が、「工事内容や工事項目は適切か」について併せて相談しています(図20)。

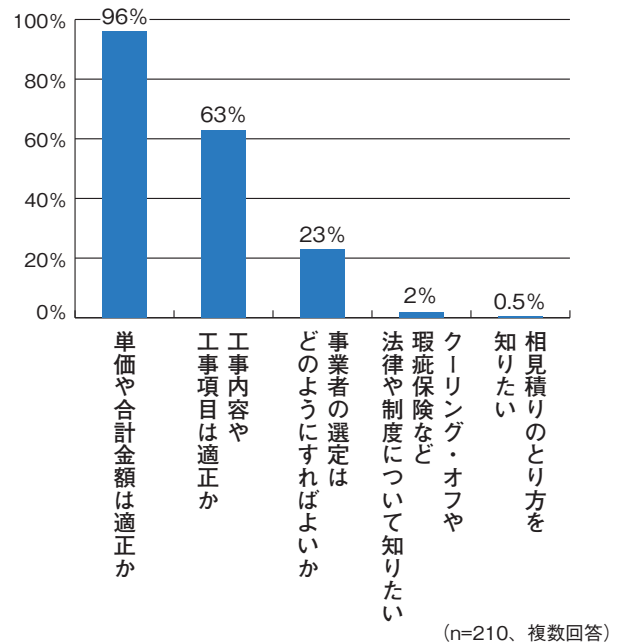


図20 主な相談内容

図20の相談内容に対して、相談者の9割以上に「数量や単価」と「工事範囲や工事内容の確認点」について併せて助言を行っています(図21)。更に、相談の半数に対して、「法律や制度について」の助言や「技術的な助言」も行っており、様々な側面から助言を行っています。

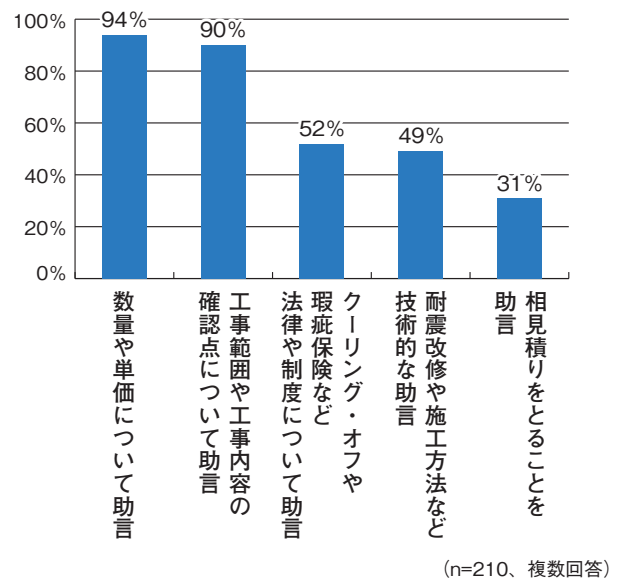


図21 主な助言内容

住宅紛争処理支援

住宅品確法および住宅瑕疵担保履行法に基づき、評価住宅および保険付き住宅の紛争処理支援業務を行っています。

2012年度上半期において受け付けられた評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理の申請受付件数は61件で、前年度同期に比べて45%増加しました(図22)。受付件数に占める住宅種別の割合は、前年度同期と同様の傾向になっています。

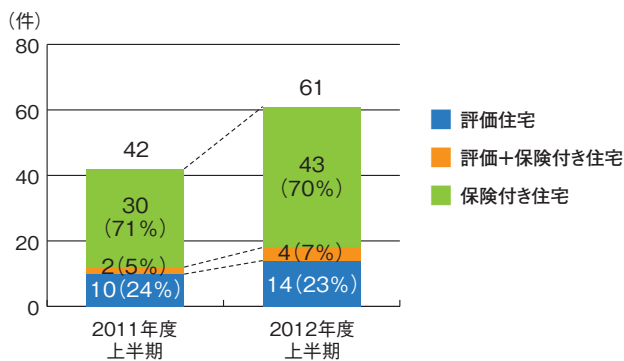


図22 申請受付件数の推移

2012年度上半期における終結事件は59件で、制度開始後の累計件数は357件となりました。半数以上が調停等の成立により解決しています(図23)。

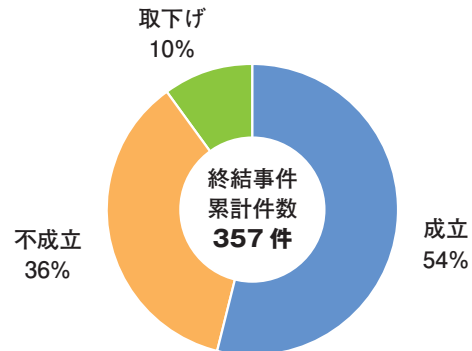


図23 終結状況

本レポートに関するお問い合わせ

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター
住宅リフォーム・紛争処理研究所

荒木 TEL : (03) 3261-4638 (直通)

檀野 TEL : (03) 3261-4620 (直通)