



公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、住宅に関する電話相談を行っており、住宅の不具合、工事内容、契約、支援制度など、さまざまな相談に一級建築士が対応している。

(1) 相談件数の推移

2013年度における新規相談件数は、24,216件（前年度比18%増）となり、うち「新築等住宅に関する相談」は15,203件（前年度比15%増）、「リフォームに関する相談」は9,013件（前年度比23%増）となった（図1）。継続相談を含めた電話相談全件数は、32,806件（前年度比18%増）となった。

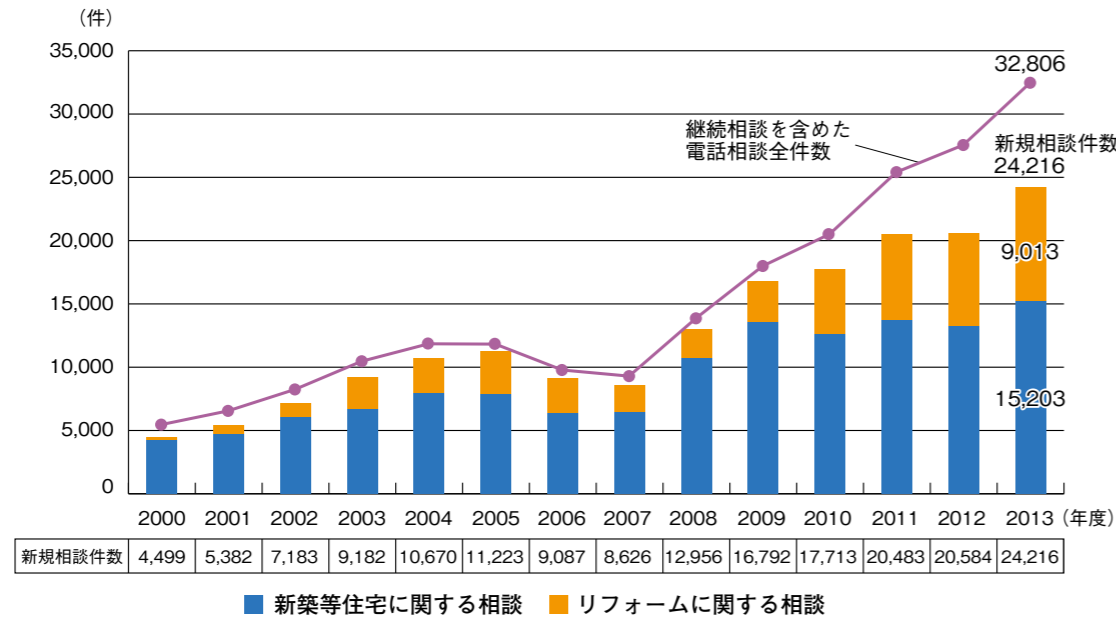


図1 相談件数の推移

相談区分

新築等住宅に関する相談：注文または売買等により取得した住宅（中古を含む）に関する相談
 リフォームに関する相談：住宅のリフォームに関する相談

(2) 電話相談の内容

①から③の項目について、2013年度新規相談24,216件の分析を行った。

① トラブルに関する相談

不具合や契約上のトラブルに関する相談は、全体の74%を占める（図2）。

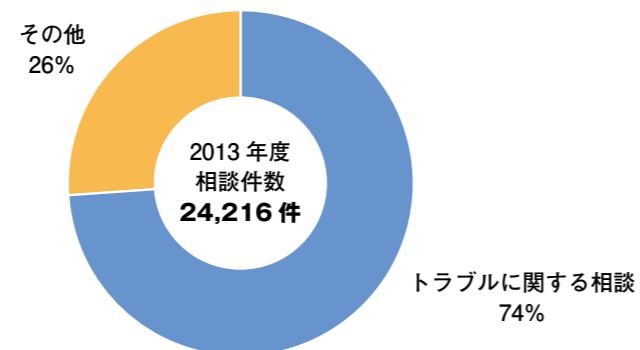


図2 トラブルに関する相談

トラブルに関する相談：住宅の不具合などによるトラブル及び契約に係るトラブルに関する相談

② 不具合部位

不具合が多くみられる部位は、戸建住宅では、「外壁」、「床」、「屋根」の順であり、共同住宅（長屋建てを含む）では、「床」、「内壁」、「設備配管等」の順となっている（図3、図4）。

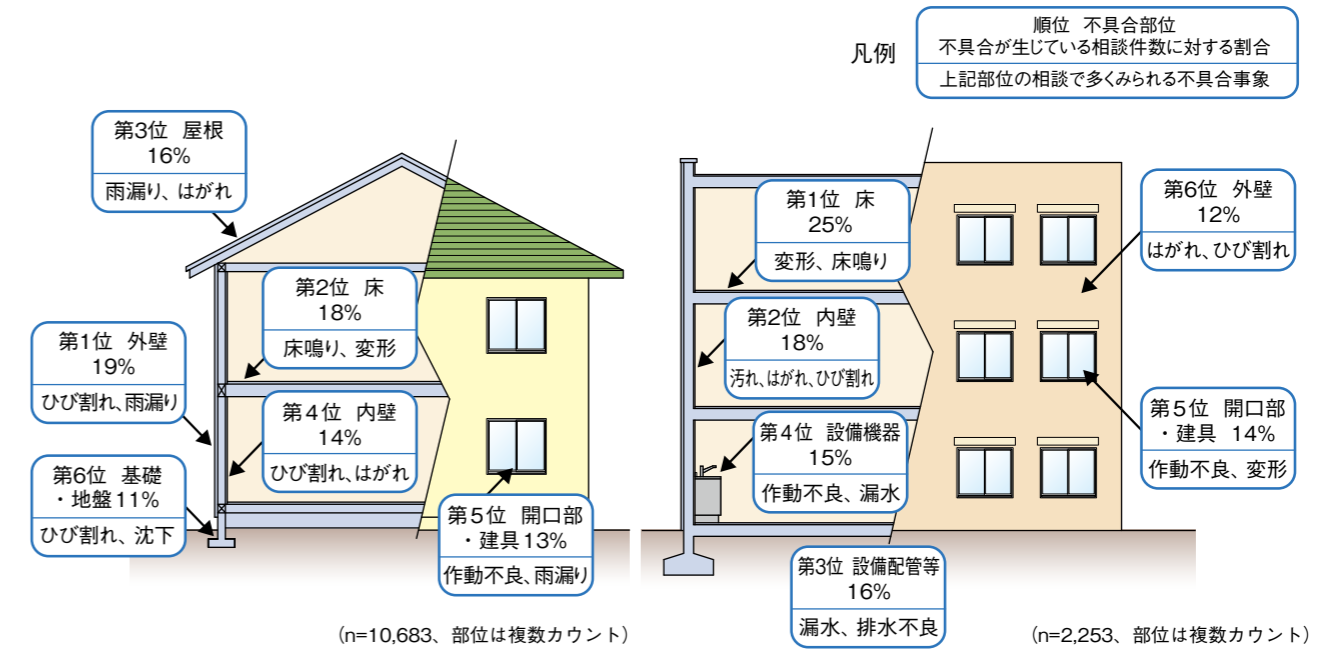


図3 相談件数の多い不具合部位（戸建住宅）

図4 相談件数の多い不具合部位（共同住宅）

③ 相談者の解決希望内容

トラブルに対する具体的な解決希望内容は、「修補」を含むものが57%を占め、次いで「損害賠償」、「契約解消」となっている（図5）。

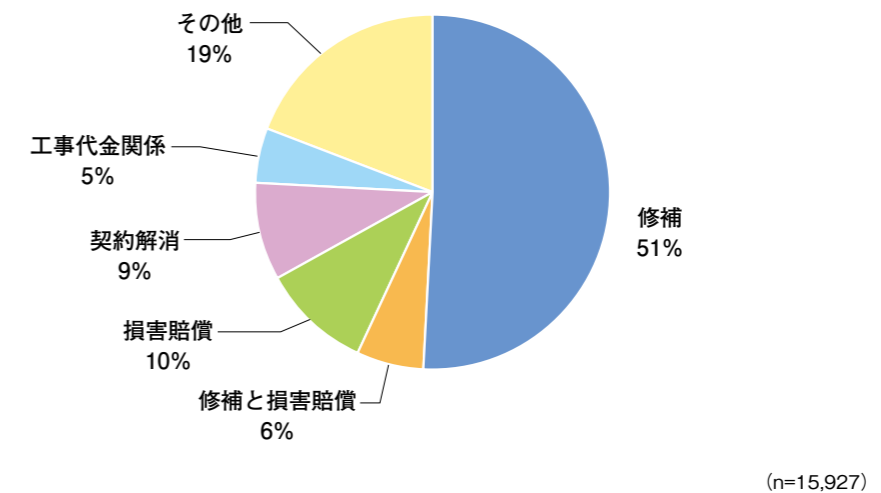


図5 相談者の解決希望内容

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



弁護士会と連携して、弁護士・建築士との面談による専門家相談を実施している。相談対象は、評価住宅（建設住宅性能評価書の交付を受けた住宅）と保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の取得者・供給者及び住宅リフォーム工事の発注者・発注予定者である。

2010年度より順次開始し、現在は全国52の弁護士会で実施している。

(1) 専門家相談の実施状況

2013年度における専門家相談の実施件数は1,319件となり、前年度比18%増となった。リフォームに関する相談が全体の約半数を占め、専門家相談を開始した2010年度以降、同様の傾向を示している（図6）。住宅形式は、戸建住宅が82%を占めている（図7）。

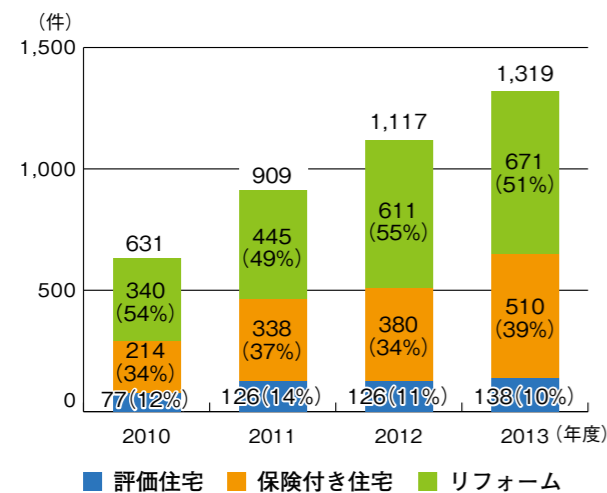


図6 専門家相談の実施件数推移

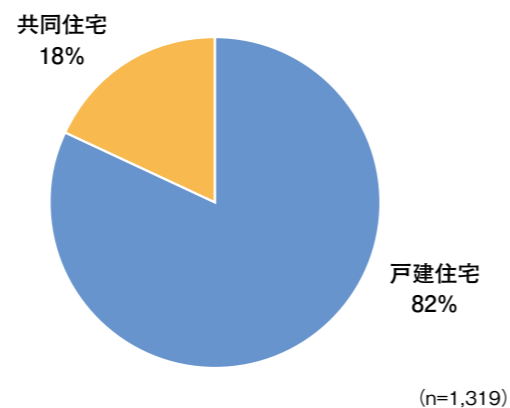


図7 住宅形式

※共同住宅には長屋建てを含む

(2) 主な相談内容

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」というケースが多い（図8）。相談者の解決希望では、「修補して欲しい」、「損害賠償を請求したい」が多い（図9）。

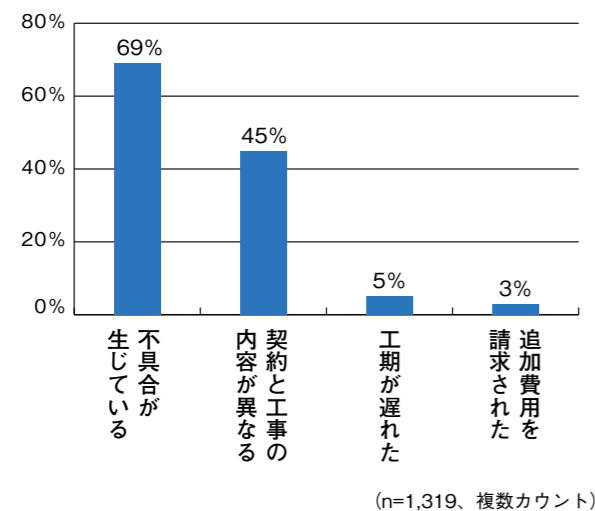


図8 相談のきっかけ

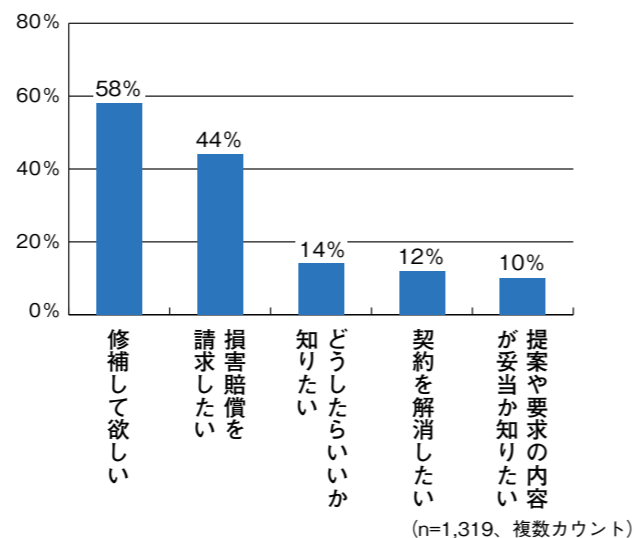


図9 相談者の解決希望内容

(3) 主な助言内容

主な助言内容は、「解決希望に対する弁護士の判断」、「相談の事象に対する建築士の判断」などである（図10）。

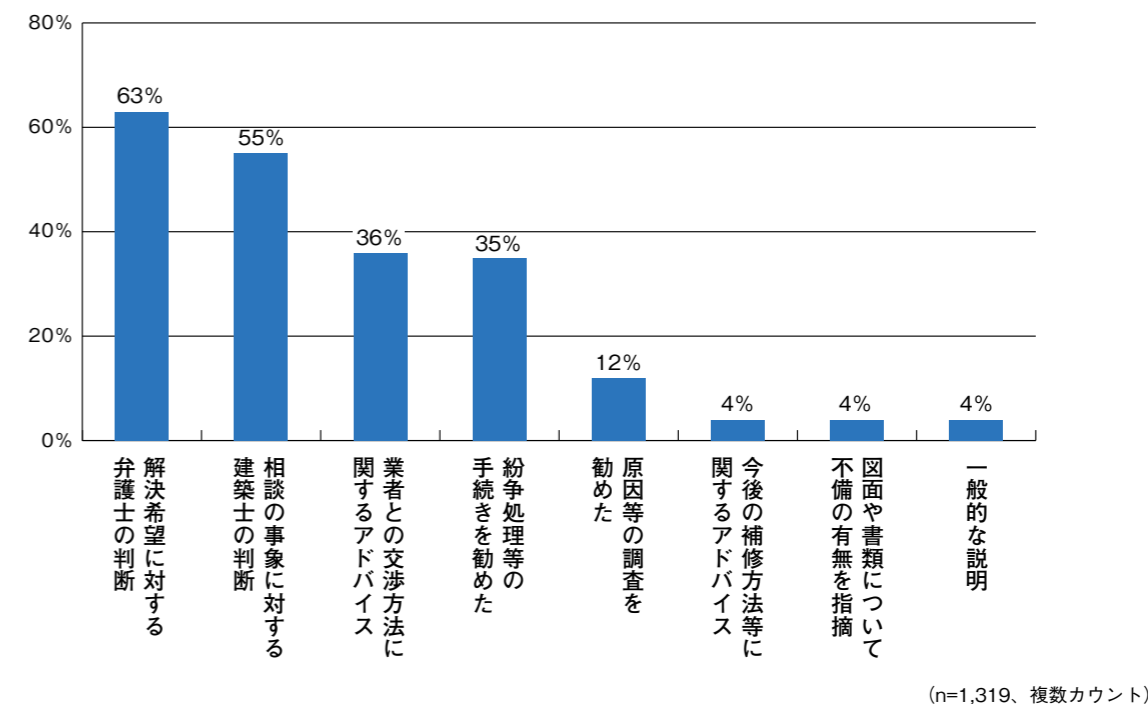


図10 主な助言内容

(4) 相談者の感想

専門家相談終了後に相談者にアンケートを行った結果、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」が最も多い（図11）。相談者の88%から対応に満足という感想を得ている（図12）。

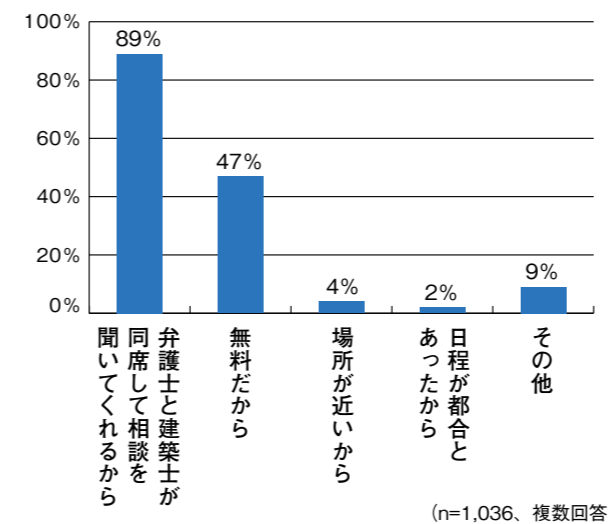


図11 専門家相談を希望した理由

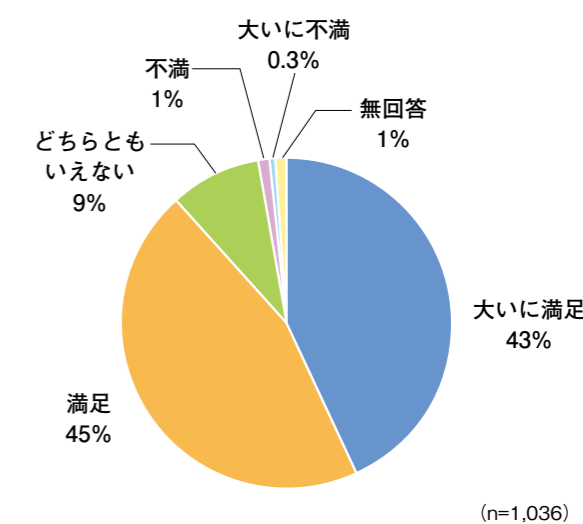


図12 専門家相談を利用した感想



リフォーム見積チェックサービス

2010年度よりリフォーム見積チェックサービスを開始し、「リフォームの見積書を事業者から取得したが妥当かどうか不安」などの消費者からの相談に対して、電話で助言を行っている。また、希望に応じて見積書の送付を受け、内容をチェックして助言を行っている。

(1) 見積チェックサービスの件数

2013年度における見積チェックサービスの件数は911件で、前年度比70%増となった。見積書の送付を受けた件数は全体の62%を占めている(図13)。住宅形式は、戸建住宅が82%を占めている(図14)。

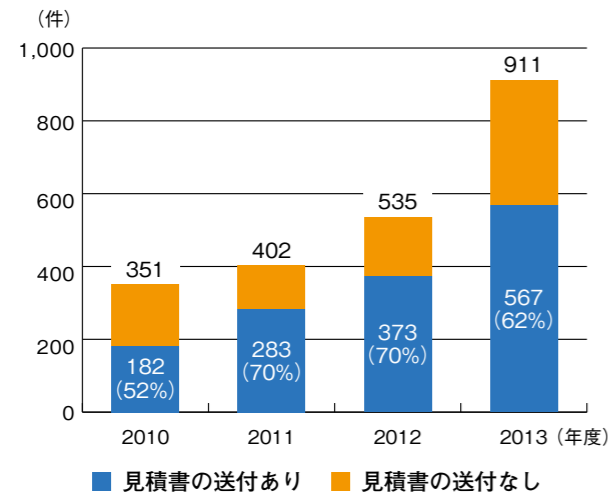


図13 見積チェックサービスの件数

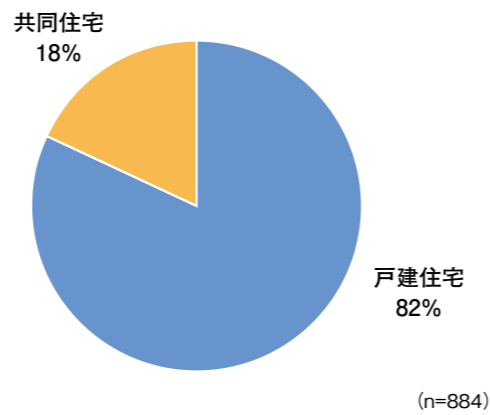


図14 住宅形式

※共同住宅には長屋建てを含む

(2) 見積書を取得した事業者の数

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」が65%を占めており、2社以上取得した相談者の割合は35%であった(図15)。

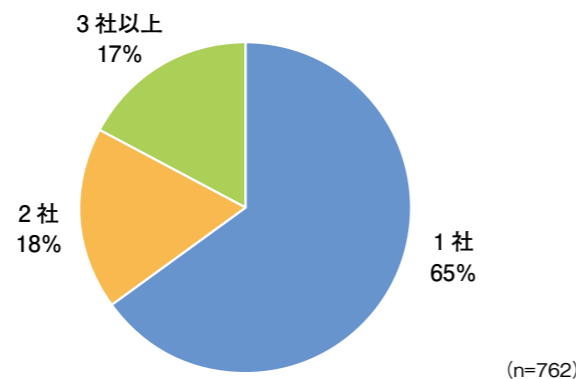


図15 相談者が見積書を取得した事業者の数

(3) 主な相談内容

相談者の89%が「単価や合計金額は適正か」について相談している。また、相談者の54%が「工事内容や工事項目は適切か」について相談をしている(図16)。

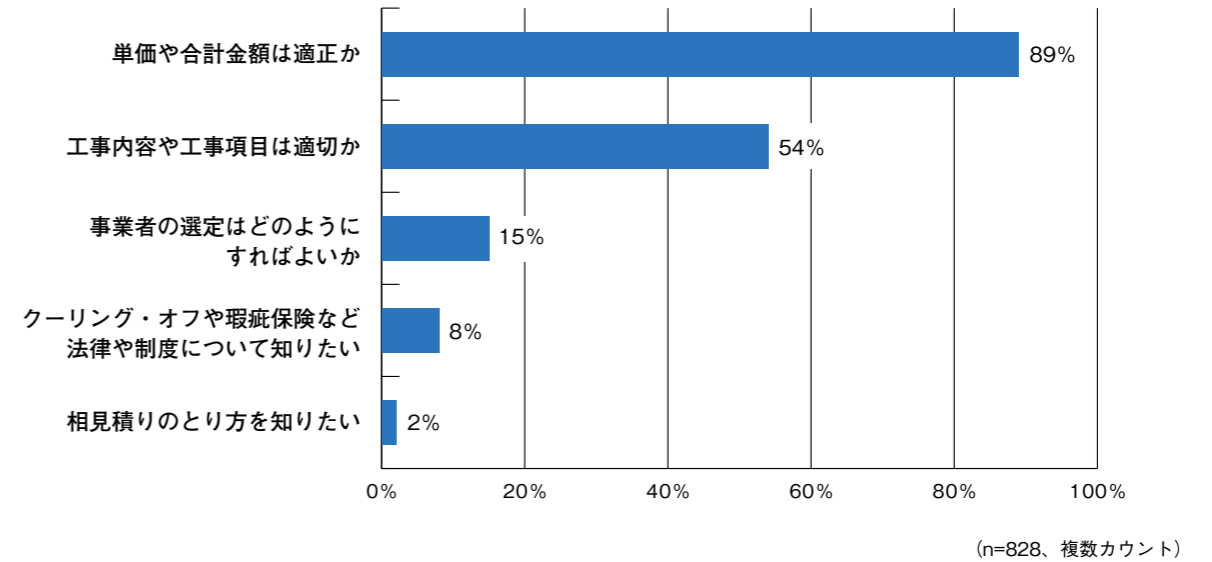


図16 主な相談内容

(4) 主な助言内容

見積書の合計金額は、工事範囲や項目・仕様など工事の内容によって異なるため、「工事範囲など工事内容の確認点について」と「数量や単価について」の助言が多い。また、法律や技術など、様々な側面からの助言を併せて行っている(図17)。

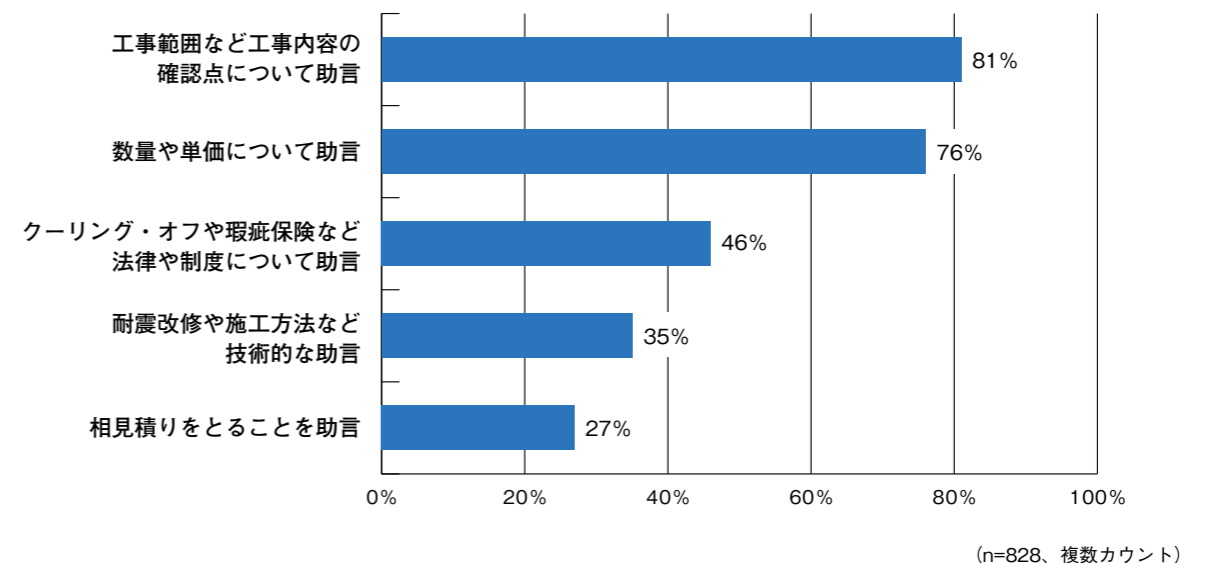


図17 主な助言内容



住宅紛争処理支援

当財団は、住宅品質確保法に基づき2000年度に国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」の指定を受け、指定住宅紛争処理機関（全国52弁護士会）による評価住宅の買主・発注者と売主・請負人との紛争処理を支援する業務を行っている。また、住宅瑕疵担保履行法の施行に伴い、2008年度より保険付き住宅の紛争処理支援業務を行っている。

(1) 申請受付件数の推移

2013年度において、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件数は126件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は622件となった（図18）。

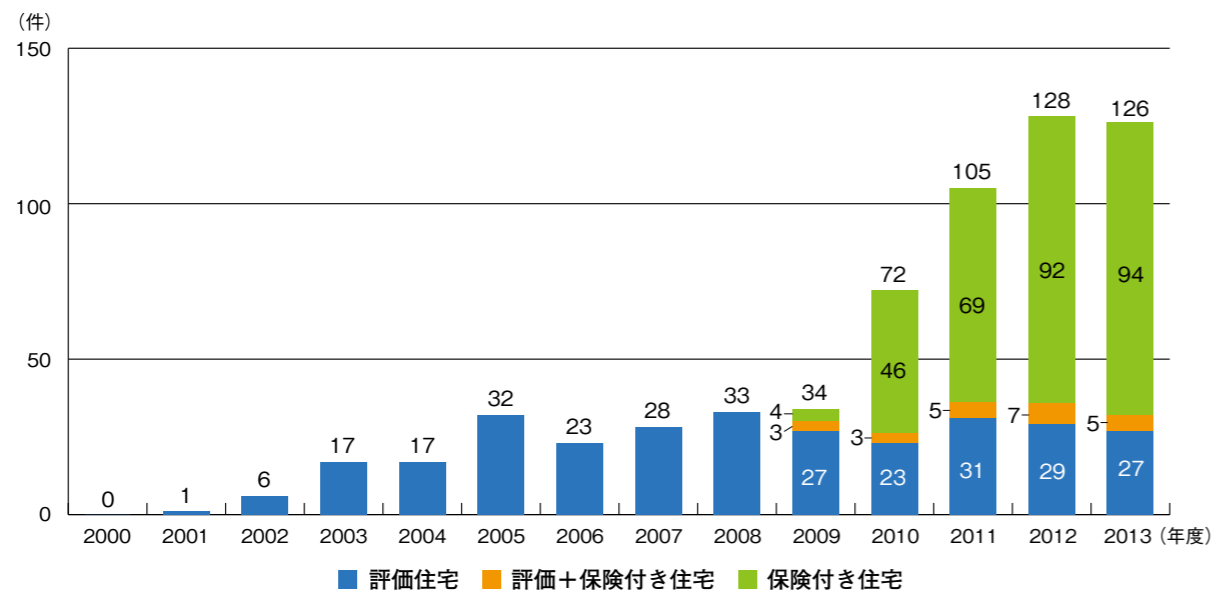


図18 申請受付件数の推移

申請受付件数の累計 622 件
 ・申請人：消費者 549 件、事業者 73 件
 ・住宅紛争処理種別：あっせん 23 件、調停 593 件、仲裁 6 件

(2) 終結状況

2013年度において134件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は557件となった。そのうち半数以上が、調停等の成立により解決している（図19）。

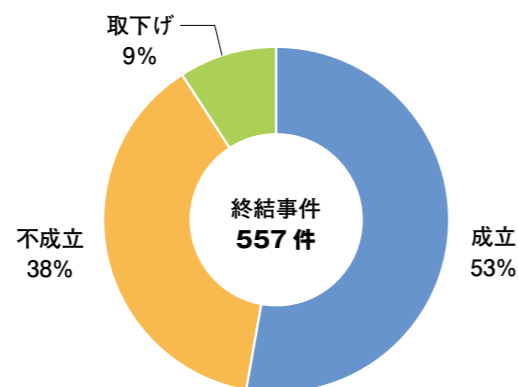


図19 終結状況

(3) 紛争処理の内容

①～④の項目について、2014年3月31日までの終結事件557件の分析を行った（速報値）。

① 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が最も多く、次いで「共同分譲」、「戸建分譲」となっている（図20）。

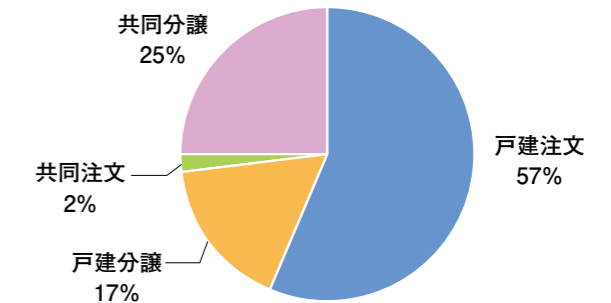


図20 住宅種別

② 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

住宅の引渡しから紛争処理の申請までの期間は、全体の85%が3年未満となっている（図21）。

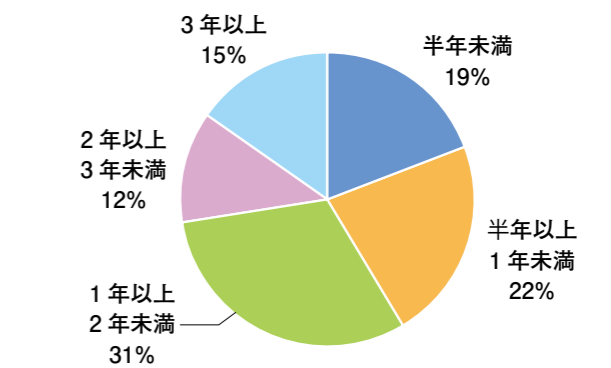


図21 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

③ 紛争処理に要した期間・審理回数

紛争処理に要した期間を見ると、最も割合が多いのは「3ヶ月以上6ヶ月未満」であり、平均6.8ヶ月となっている（図22）。審理回数は、5回までが66%を占めており、平均4.7回となっている（図23）。

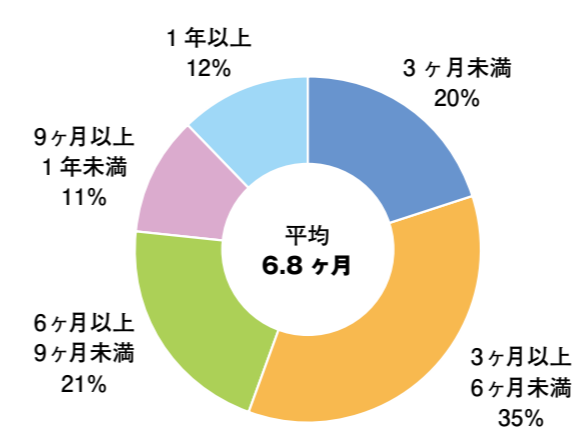


図22 紛争処理に要した期間

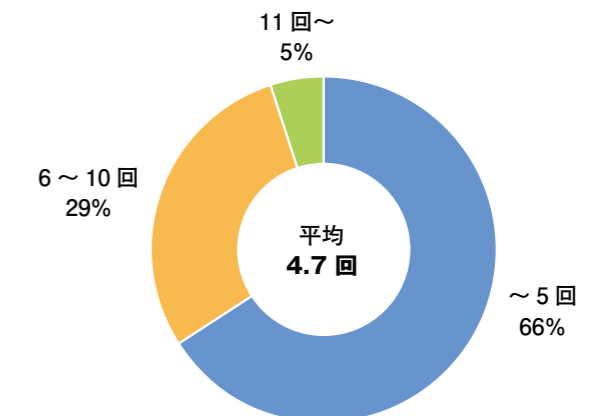


図23 審理回数



④ 解決希望内容と解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」が最も多く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」となっている(図24)。

終結事件のうち調停等により成立した事件(293件)の解決内容は、「損害賠償」と「修補」が多く、次いで「修補と損害賠償」となっている(図25)。

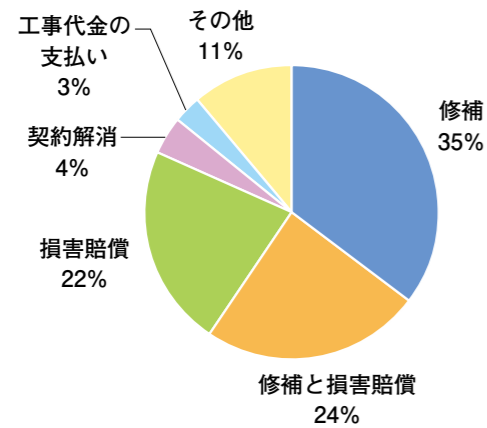


図24 解決希望内容

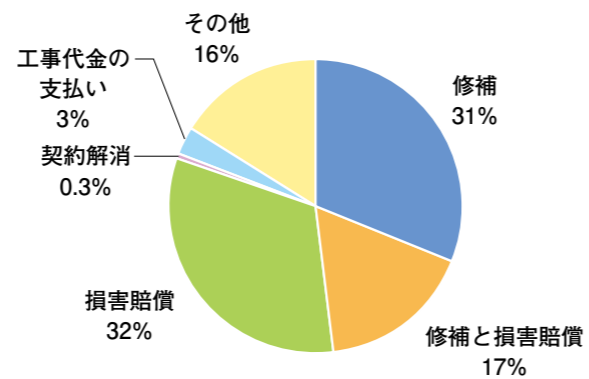


図25 解決内容

⑤ 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2013年3月31日までに終結した423件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅では「ひび割れ」が多く、共同住宅では「騒音」が多い(表1、表2)。

表1 主な不具合事象(戸建住宅)

不具合事象	割合 (%)				当該事象が多くみられる部位
	0	10	20	30	
ひび割れ	26%				外壁 基礎
変形	12%				床 開口部・建具
汚れ	11%				床 内壁
はがれ	8%				内壁 床
床鳴り	7%				床

(n=290、事象は複数カウント)

表2 主な不具合事象(共同住宅)

不具合事象	割合 (%)				当該事象が多くみられる部位
	0	10	20	30	
騒音	21%				床 開口部・建具
ひび割れ	15%				開口部・建具 床
異常音	11%				設備配管等 天井
結露	10%				開口部・建具 内壁
汚れ	10%				床 内壁

(n=133、事象は複数カウント)

「住まいるダイヤル」における相談の流れ



※本レポートでは、「不明」を除いて集計
※グラフ等の割合(%)は、四捨五入等の結果、合計しても100%にならない場合がある。