



住宅相談と 紛争処理の状況



CHORD REPORT 2016



住まいる
ダイヤル®
0570-016-100

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター
Center for Housing Renovation and Dispute Settlement Support

〒102-0073 東京都千代田区九段北4丁目1番7号 九段センタービル3階
TEL 03-3261-4567 FAX 03-3556-5109 <http://www.chord.or.jp/>

住まいるダイヤル 検索

2016.06

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター



③ 解決希望内容と解決種別

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22)。

最終事件のうち調停等により成立した事件(449件)の解決内容は、「修補」と「損害賠償」が多く、次いで「修補と損害賠償」となっている(図23)。

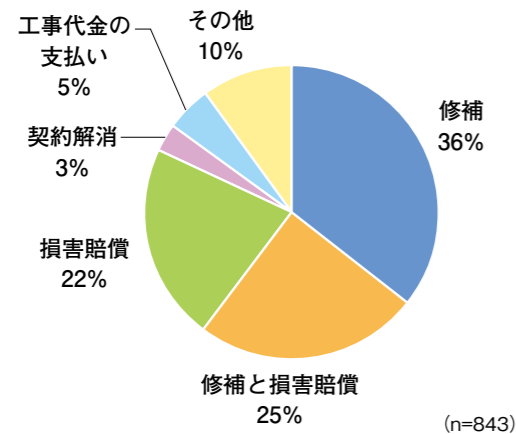


図22 申請時の解決希望内容

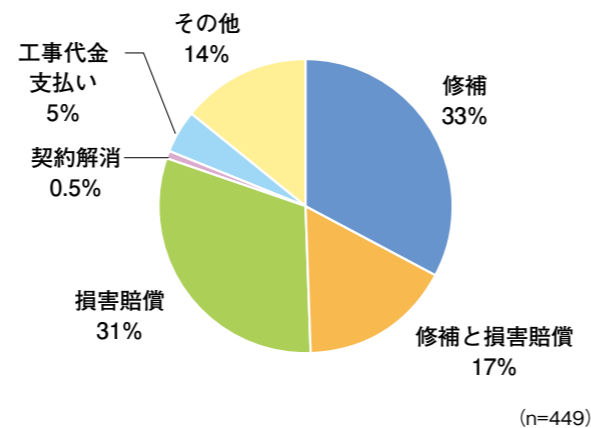


図23 成立時の解決内容

(5) 紛争処理の争点となった主な不具合事象

2015年3月31日までに終了した684件において、争点となった主な不具合事象を住宅形式別にみると、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」が多い(図24、図25)。

不具合事象	割合	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	34%	基礎、外壁
変形	22%	床、開口部・建具
汚れ	15%	床、内壁
はがれ	10%	内壁、床
雨漏り	9%	開口部・建具、屋根、外壁
床鳴り	8%	床

(n=515、複数カウント)

図24 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
ひび割れ	21%	床、内壁、開口部・建具
騒音	19%	床、開口部・建具
変形	15%	床、内壁、開口部・建具
異常音	12%	排水配管、天井
汚れ	11%	床、内壁
はがれ	9%	内壁、外壁

(n=169、複数カウント)

図25 主な不具合事象(共同住宅)

住宅に関する相談のご案内

(公財)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幅広い業務を行っています。

相談の流れ



公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

住まいるダイヤル

電話受付 10:00~17:00(土、日、祝休日、年末年始を除く)

- 住宅に関する様々な相談を電話でお受けしています。
- 契約前のリフォームの見積書をチェックして、電話で助言を行っています。(リフォーム見積チェックサービス)

弁護士・建築士との面談による「専門家相談」
各都道府県にある弁護士会で行います。

各都道府県にある住宅紛争審査会(弁護士会)による紛争解決手続
専門家(弁護士・建築士等)が、中立・公平な立場で紛争の解決にあたります。
あっせん 調停 仲裁

この他に、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始しています。

よくある相談事例など、詳細は当財団のホームページをご覧ください。http://www.chord.or.jp 住まいるダイヤル

本レポートでは、
・相談関係では、相談者の相談内容をもとに分類を行っている。
・「不明」を除いて集計している。
・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。