



住宅相談統計年報 2025

2024年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析



住宅相談統計年報 2025

2024年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

はじめに

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、国土交通大臣による「住宅紛争処理支援センター」の指定を受けて、2000年4月に電話による住宅相談業務、住宅紛争処理支援等の業務を開始し、その後も全国の弁護士会における専門家相談、電話相談におけるリフォーム見積チェックサービスを開始して参りました。

電話相談においては、2000年4月の業務開始以降、2025年3月末で累積相談受付件数は52万件を超えました。

『住宅相談統計年報 2025』では、2024年度に実施した電話相談、専門家相談、住宅紛争処理について、相談内容等を統計的に整理したものを掲載しています。住宅に係わる多くの方々に、お役立ていただければ幸いに存じます。

本年報は、当財団ホームページにも掲載しております。ホームページには、年報本編にあわせて資料編としてより詳細なデータを掲載していますので、あわせてご活用いただければと存じます。

なお、今年度は「第4章」として、当財団の調査・研究事業として実施した「電話相談からみる住宅の音環境」を掲載いたしました。こちらもご参照ください。

2025年9月

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・紛争処理支援センターの業務

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(住宅品質確保法)、「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」(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、住宅紛争処理支援等の幅広い業務を行っています。

〔沿革〕

- 1984年 財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
- 2000年 財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組
住宅品質確保法に基づき、国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」に指定、支援等業務を開始
- 2008年 住宅瑕疵担保履行法に基づく特別支援等の業務を開始
- 2010年 相談窓口の愛称「住まいるダイヤル」及びロゴマークを設定
リフォーム見積チェックサービス開始
専門家相談(面談)全国展開開始
- 2012年 公益財団法人に移行
- 2022年 住宅瑕疵担保履行法の改正により、同法第19条第2号の保険が付保された住宅の特別支援等業務を開始

【相談の流れ】



<「住まいるダイヤル」は、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの相談窓口の愛称です。>

目次

はじめに	3
住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務	4
用語解説	8

第1章 電話相談「住まいるダイヤル」

1. 電話相談全体	10
(1) 2024年度の電話相談の概要	10
①電話相談の状況	
②項目別の概要	
(2) 相談者の傾向	12
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③相談者（消費者）の都道府県分布	
④当財団の認知方法	
⑤住宅の形式	
⑥住宅の利用関係	
⑦住宅の構造種別	
(3) 相談内容の傾向	20
①トラブルに関する相談件数	
②トラブルに関する相談の内訳	
③相談内容	
④相談者別の相談内容の内訳	
⑤住宅のトラブルに関する相談における苦情の相手方と解決希望内容	
⑥他の機関等への案内（消費者からの相談）	
(4) 不具合事象・部位	24
①不具合事象・部位の有無	
②住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
③不具合発生時期	
2. テーマ別集計	
(1) 評価住宅及び保険付き住宅の相談	30
①住宅形式	
②相談内容	
③不具合発生時期	
(2) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談	32
①相談件数	
②相談内容と解決希望内容	
③相談者の区分	

(3) リフォーム見積チェックサービス	33
①相談の件数	33
②相談者の区分	34
③住宅の属性	34
④リフォーム工事の内容	35
i) 主な目的	
ii) 主なリフォーム部位	
⑤相談の内容.....	36
⑥見積書を取得した事業者.....	36
⑦見積書の傾向.....	37
i) 書式	
ii) 見積金額	
iii) 諸経費の割合	
(4) 共同住宅等の相談	38
(5) 改正建築物省エネ法・建築基準法に関する相談	40

第2章 専門家相談

1. 専門家相談の実績	42
(1) 実施件数	42
(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合	43
(3) 住宅の形式と相談者の属性	44
①住宅の形式	
②相談者の区分	
③相談者（消費者）の年齢	
(4) 専門家相談の認知方法	45
(5) 専門家相談を希望した理由	45
(6) 専門家相談を利用した感想	45
2. 専門家相談の内容	46
(1) 相談のきっかけ（相談内容）.....	46
(2) 相談者の解決希望内容	47
(3) 助言内容	48
(4) 住宅の不具合に関する相談内容	49
①相談区分別の主な不具合事象・不具合部位	
②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位	

第3章 住宅紛争処理支援

1. 申請受付状況	54
(1) 申請受付件数の推移	54
(2) 申請人内訳	55
(3) 紛争処理手続種別	55
(4) 紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数	56
2. 終結状況	56
3. 紛争処理の内容	56
(1) 住宅種別	56
(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間	57
(3) 紛争処理に要した期間	57
(4) 紛争処理に要した審理回数	57
(5) 解決希望内容と解決内容	58
(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象	58

第4章 当財団における調査・研究事業

電話相談からみる住宅の音環境	60
----------------	----

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数	68
2. 住宅のストック数	68
3. 建設住宅性能評価書交付実績	69
4. 住宅瑕疵保険証券発行戸数	70
5. 全国のマンションストック戸数	71
6. 住宅リフォーム市場規模	72

用語解説

【電話相談】

国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口。住宅の取得やリフォームに関してトラブルや不安を抱える消費者等から、技術的な問題から法律的問題まで幅広い相談を受付けている。

〔相談区分〕

〔新築相談〕〔既存相談〕〔リフォーム相談〕〔その他相談〕の4つの区分で集計した。(P10 参照)

※上記の区分は、相談統計年報 2024 から開始し 2014 年度から遡って集計した。相談統計年報 2023 までは、上記「新築相談」「既存相談」「その他相談」をあわせた「新築等相談」と「リフォーム相談」の2区分としていた。

〔相談内容区分〕

相談内容の区分は、トラブルの有無による区分と、「住宅のトラブル（不具合／契約／不具合と契約／住宅部品 PL）」、「知見」、「住宅のトラブル・知見以外」による区分で集計した。(P20、P21 参照)

【専門家相談】

当財団と全国 52 の弁護士会とが連携して行う、弁護士・建築士による対面相談。

利用対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者等のほか、住宅リフォーム工事の発注者（及び発注予定者）既存住宅（中古住宅）の買主（P42 参照）

※一部の弁護士会では、マンション建替等を検討する管理組合等の利用も可

【住宅紛争処理】

全国 52 の弁護士会が国土交通大臣の指定を受け設置した「住宅紛争審査会」で行う、評価住宅や保険付き住宅の買主・発注者と売主・請負人等の契約当事者間の紛争の解決を図る手続き。

〔住宅の種類〕

- 評価住宅**：住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付されたことが確認できた住宅。
- 保険付き住宅**：住宅瑕疵担保履行法に基づく住宅瑕疵保険が付されたことが確認できた住宅。
 - ・**1号保険付き住宅**：新築住宅を供給する事業者には、重大な瑕疵の補修等が確実に行われるように、資力確保が義務付けられており、同法第 19 条第 1 号に基づく住宅瑕疵担保責任保険に加入した新築住宅。
 - ・**2号保険付き住宅**：同法第 19 条第 2 号に基づく瑕疵保険が付された住宅で次の区分に分けられる。
 - 1) 新築 2号保険：住宅瑕疵担保履行法が定める資力確保義務が適用されない新築住宅を対象としたもの
 - 2) リフォーム瑕疵保険：リフォーム工事を対象としたもの
 - 3) 大規模修繕工事瑕疵保険：共同住宅の大規模修繕工事を対象としたもの
 - 4) 既存住宅売買瑕疵保険：既存住宅（中古住宅）の売買に関するもの
 - 5) 延長保証保険：新築住宅の引渡し後 10 年間の瑕疵担保責任期間経過後に一定の検査・補修をした上で保証期間を延長するもの

《留意事項》

- ・本年報では、相談者から聴き取った内容、または提供された資料をもとに集計している。
- ・特に記載のない「共同住宅等」には、長屋建てを含む。
- ・「不明」を除いて集計している。
- ・グラフ等の割合（％）は、小数点第二位以下を四捨五入しており、合計しても 100％にならない場合がある。なお、本文中でグラフ等の割合を合計している場合は、元の数値で計算し、小数点第二位以下を四捨五入しているため、グラフ等の割合の合計値と一致しない場合がある。

第 1 章 電話相談 「住まいるダイヤル」

第1章 電話相談「住まいるダイヤル」

当財団では、住宅の取得やリフォームに関して、トラブルや不安を抱える消費者等に対し、幅広く電話相談を行っている。相談員は建築士の資格を有し、専門的な見地から助言を行っている。また、電話相談の一環としてリフォーム見積チェックサービスを行っている。本章では、2024年度に電話で受け付けた相談を対象に集計を行う。



図1-1 電話相談の流れ

1. 電話相談全体

電話相談は「新築相談」、「既存相談」、「リフォーム相談」、「その他相談」の4区分で集計する。

表1-1 相談区分

新築相談	請負や売買等により新築住宅として取得した住宅に関する相談
既存相談	既存住宅（中古住宅）の売買に関する相談*
リフォーム相談	住宅のリフォーム工事に関する相談
その他相談	賃貸借契約、相隣関係、マンション建替え等 上記3区分の相談に該当しない相談

*既存相談は「新築相談」「リフォーム相談」以外の相談で、住宅取得区分が「中古」であり、かつ対象となる住宅が「賃貸住宅」以外のものを集計する。

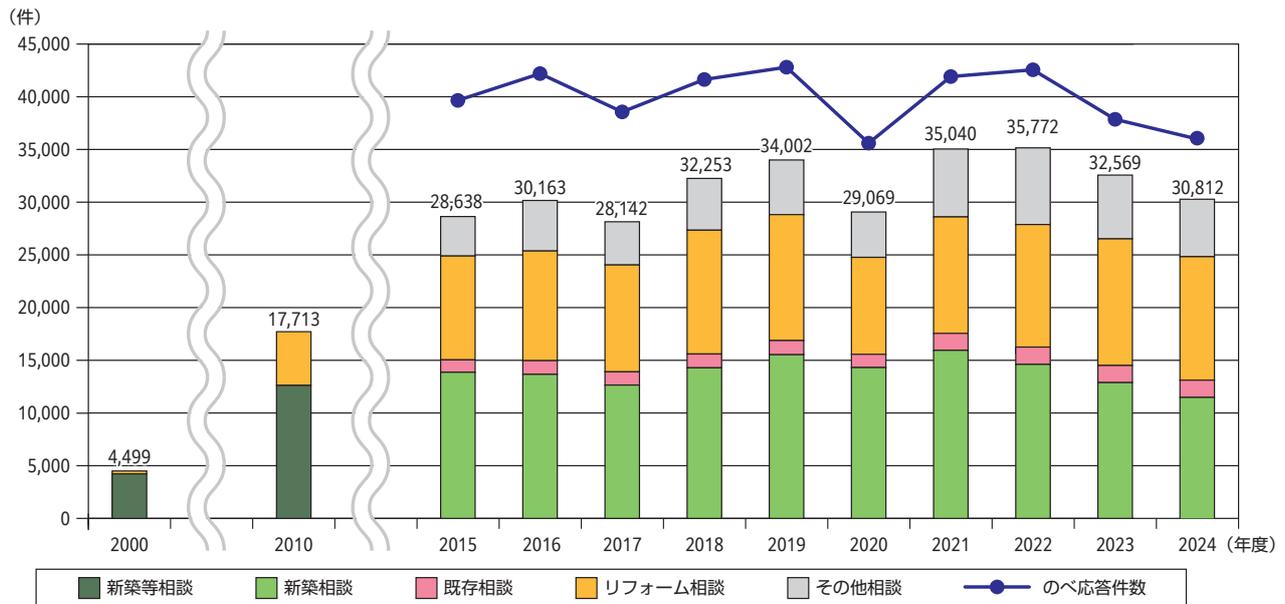
(1) 2024年度の電話相談の概要

①電話相談の状況

- 1) 「新規相談件数」は30,812件となり、前年度の32,569件と比較して約5.4%減少した。
- 2) 2000年度の相談業務開始以降、2024年度末における「新規相談件数」の累計は521,192件となった。

②項目別の概要

- 1) 相談区分別にみると、「新築相談」は11,682件で前年比9.3%減少、「既存相談」は1,664件で前年比2.4%増加、「リフォーム相談」は11,920件で前年比0.8%減少、「その他相談」は5,546件で前年比8.3%減少した。初めて「リフォーム相談」の件数が「新築相談」を上回った（P11、表1-2）。
- 2) 電話相談の内容は「住宅のトラブルに関する相談」が18,489件で相談全体の60.0%を占める（P21、図1-28）。
- 3) 評価住宅の相談は736件で2.8%増加、保険付き住宅の相談は4,789件（1号保険4,580件、2号保険209件）で13.8%減少した（P11、表1-3）。
- 4) リフォーム見積チェックサービスにおいて、事業者から取得した見積書に関する相談は509件で、見積書の送付を受けた相談は169件である（P33、図1-55）。



※ 2014年度から集計方法を変更し、「新築等相談」を「新築相談」「既存相談」「その他相談」に分類している。

図1-2 相談件数の推移

表1-2 相談件数

区分	年度	2000~2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	累計
新規相談 ^{※1} 件数 (電話相談全体)	新築等相談	204,732	28,638	30,163	28,142	32,253	34,002	29,069	35,040	35,772	32,569	30,812	521,192
	新築相談	146,159	18,786	19,759	18,004	20,509	22,054	19,872	23,994	23,529	20,558	18,892	352,116
	既存相談	※2 938	1,175	1,295	1,255	1,312	1,346	1,258	1,609	1,643	1,625	1,664	15,120
	その他相談	※2 2,972	3,746	4,795	4,099	4,912	5,180	4,303	6,438	7,273	6,049	5,546	55,313
	リフォーム相談	58,573	9,852	10,404	10,138	11,744	11,948	9,197	11,046	12,243	12,011	11,920	169,076
	継続相談 ^{※3}	44,146	11,018	12,035	10,422	9,386	8,804	6,529	6,875	6,787	5,292	5,180	126,474
のべ応答件数 ^{※4}	248,878	39,656	42,198	38,564	41,639	42,806	35,598	41,915	42,559	37,861	35,992	647,666	
営業日数	—	243	243	245	244	240	243	243	243	243	243	243	—

※1 新規相談：第1回目の相談

※2 「新築相談」「既存相談」「その他相談」は、2014年度から集計方法を変更し「新築等相談」から分類したため、2013年度以前の数値には未算入

※3 継続相談：同一の相談者が同一の物件について関連する内容を相談した場合の2回目以降の相談

※4 のべ応答件数：電話で対応した全ての件数

表1-3 評価住宅、保険付き住宅に関する相談の件数

区分	年度	2000~2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	累計
評価住宅		6,583	1,016	961	838	895	839	853	911	883	716	736	15,231
保険付き住宅		17,595	5,667	5,713	5,331	6,634	7,630	7,729	7,392	6,328	5,558	4,789	80,366
1号保険付き住宅		17,595	5,667	5,713	5,331	6,634	7,630	7,729	7,392	6,251	5,354	4,580	79,876
2号保険付き住宅 ^{※5}		—	—	—	—	—	—	—	—	77	204	209	490
保険付き評価住宅 ^{※6}		409	115	100	86	103	78	88	92	98	64	72	1,305

※5：2022年10月から2号保険付き住宅の統計を開始した。1号保険であり、かつ、2号保険である住宅は、2号保険に含まれる。

※6：保険付き評価住宅は、評価住宅であり、かつ、保険付き住宅である住宅をいい、評価住宅及び保険付き住宅の数値にそれぞれ含まれる。

(2) 相談者の傾向

①相談者の区分

相談の90.0%が「消費者」からの相談である。相談区分別にみると、[リフォーム相談]での「消費生活センター・地方公共団体等」は7.1%となっており、他の区分に比べて割合が高い（図1-3）。

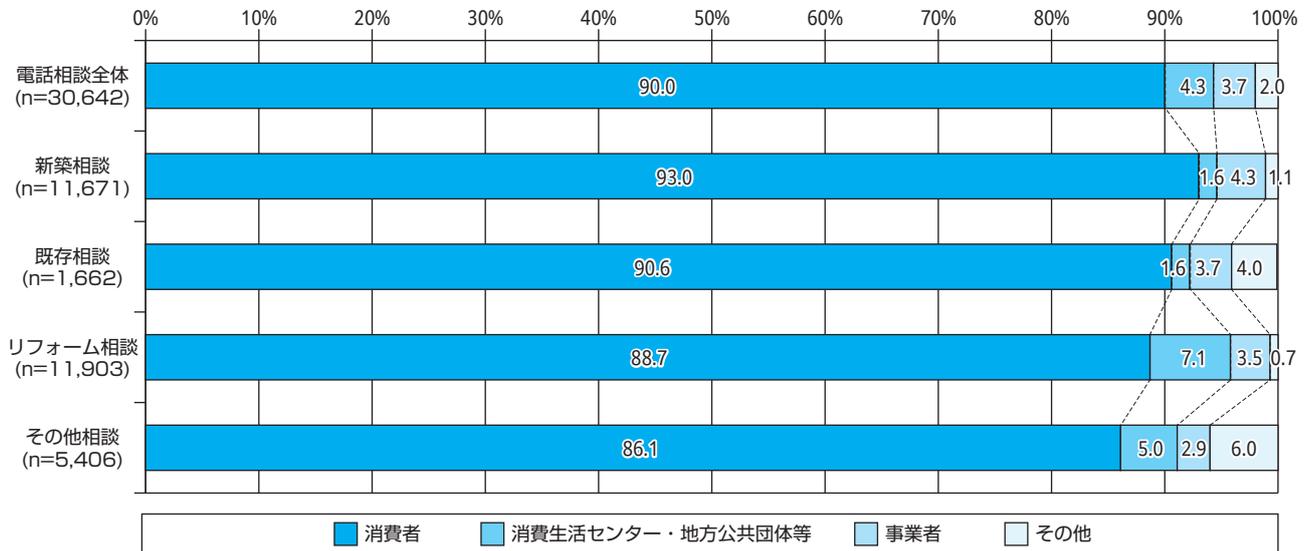


図1-3 相談者の区分

②相談者（消費者）の年齢

消費者からの相談における相談者の年齢をみると、[新築相談]と[既存相談]は60歳代以上の割合が2割程度なのに対し、[リフォーム相談]は4割を超え年齢層が高くなっている（図1-4）。

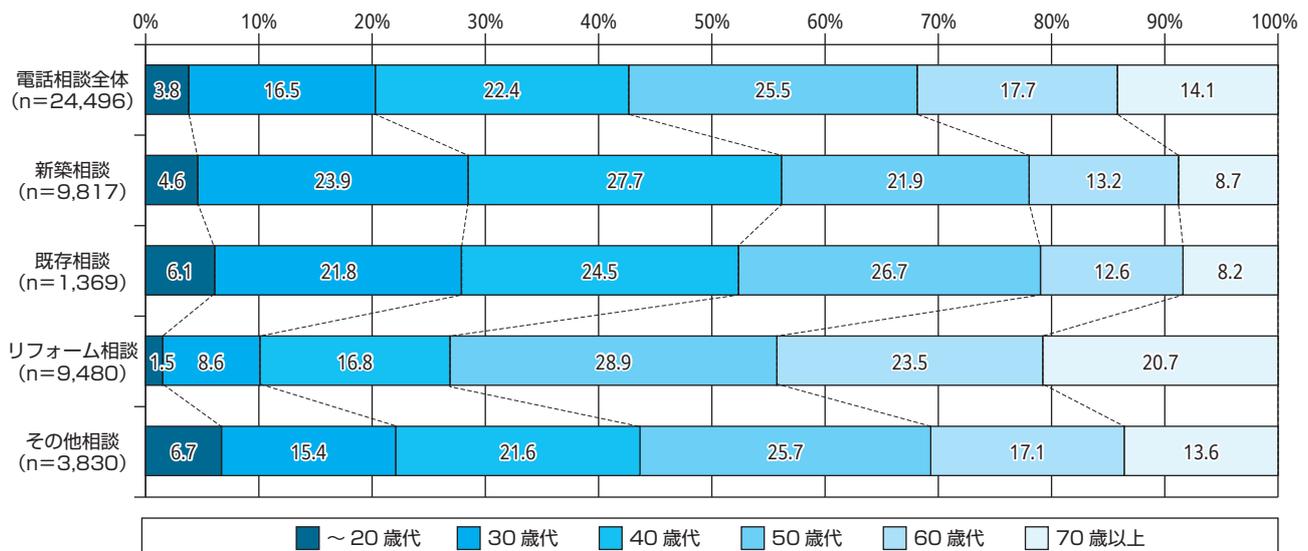


図1-4 相談者（消費者）の年齢

③相談者（消費者）の都道府県分布

消費者からの相談における相談者の地域分布は、関東地方が電話相談全体の46.1%を占めており、特に[リフォーム相談]では50.1%を占めている（図1-5）。

都道府県分布で見ると、相談者数の上位6都府県（東京都、神奈川県、大阪府、千葉県、埼玉県、愛知県）で過半数を占めている（図1-6）。

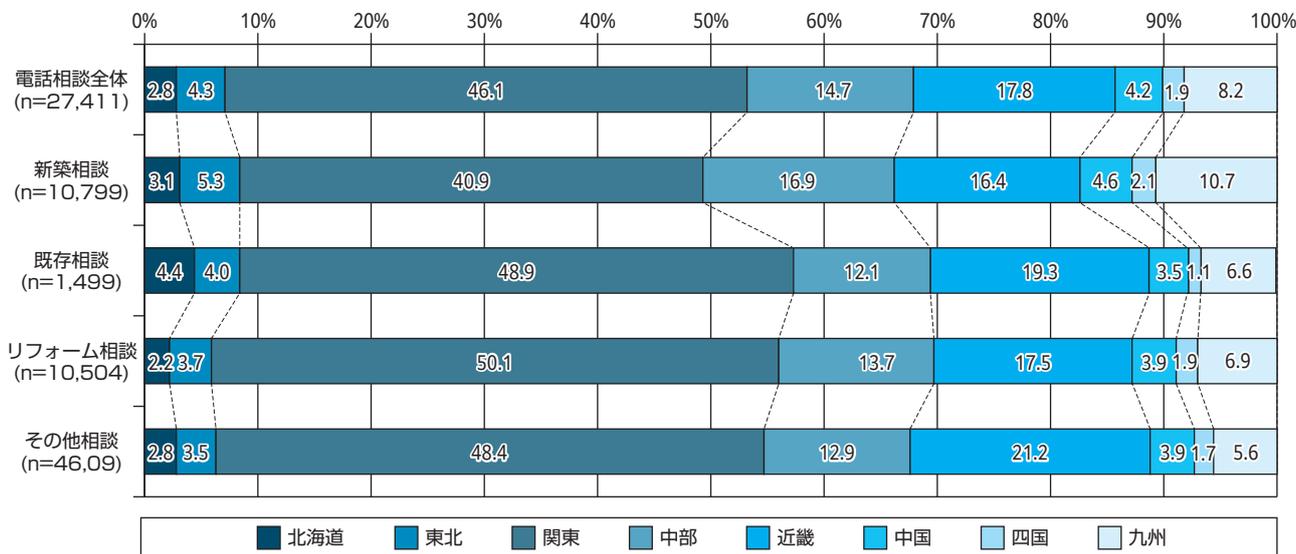


図1-5 相談者（消費者）の地域分布

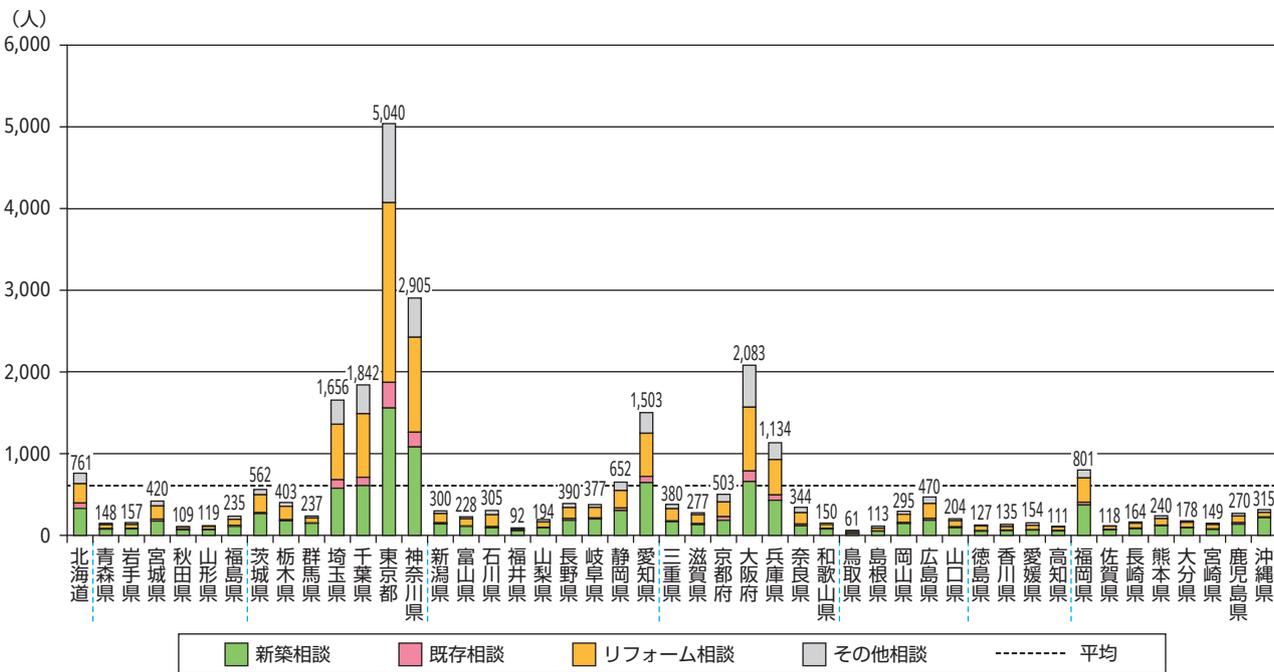


図1-6 相談者（消費者）の都道府県分布

都道府県別に消費者からの相談の傾向をみるために、新築住宅着工戸数及び住宅ストック数に対する相談件数の割合を以下に示す（図1-7、図1-8、図1-9）。

(注)・[新築相談]は、築後3年未満までに約半数の相談が集中するため（P29、図1-42「不具合発生時期」参照）、当該年度を含めた最近3年間の新築住宅着工戸数（出典：建築着工統計調査/国土交通省）の合計と比較している。
 ・[既存相談]と[リフォーム相談]は、住宅ストック数（出典：令和5年度住宅・土地統計調査/総務省）と比較している。

1) 新築相談

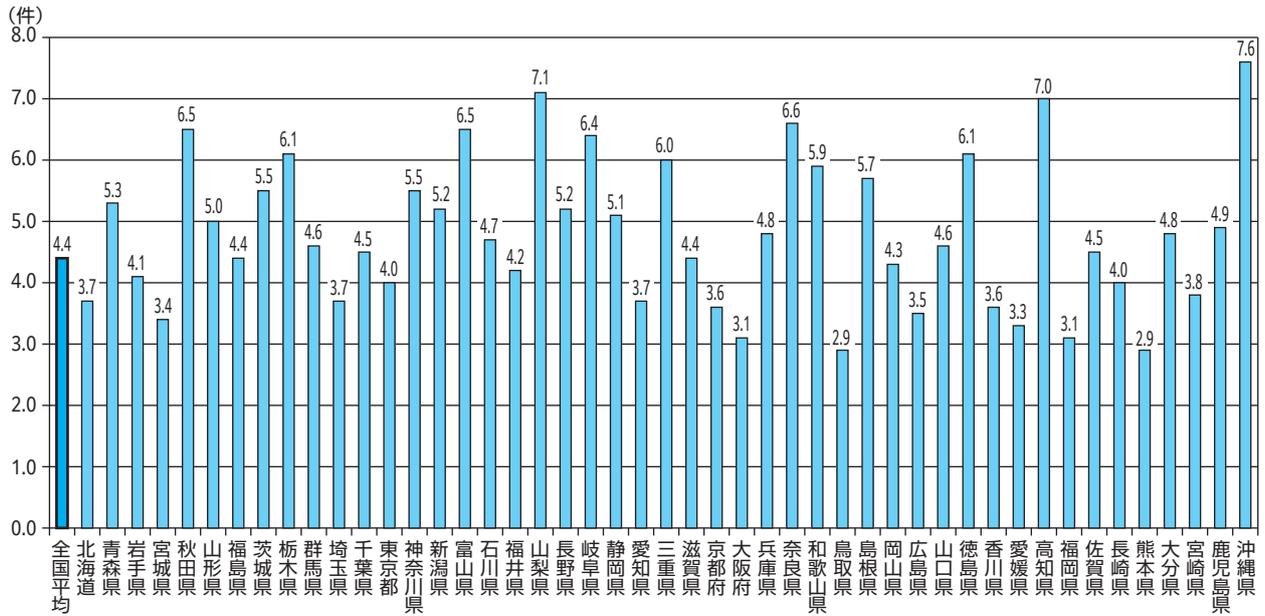


図1-7 過去3年分の新築住宅着工戸数1,000戸あたりの新築相談の件数（消費者）

2) 既存相談

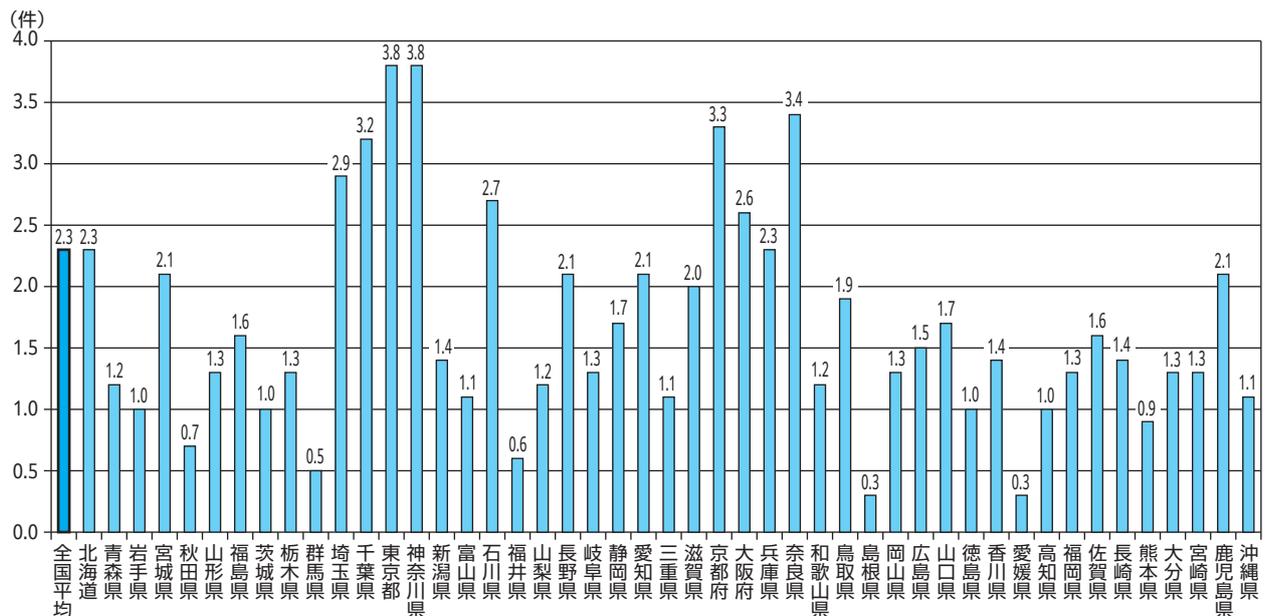


図1-8 住宅ストック数100,000戸あたりの既存相談の件数（消費者）

3) リフォーム相談

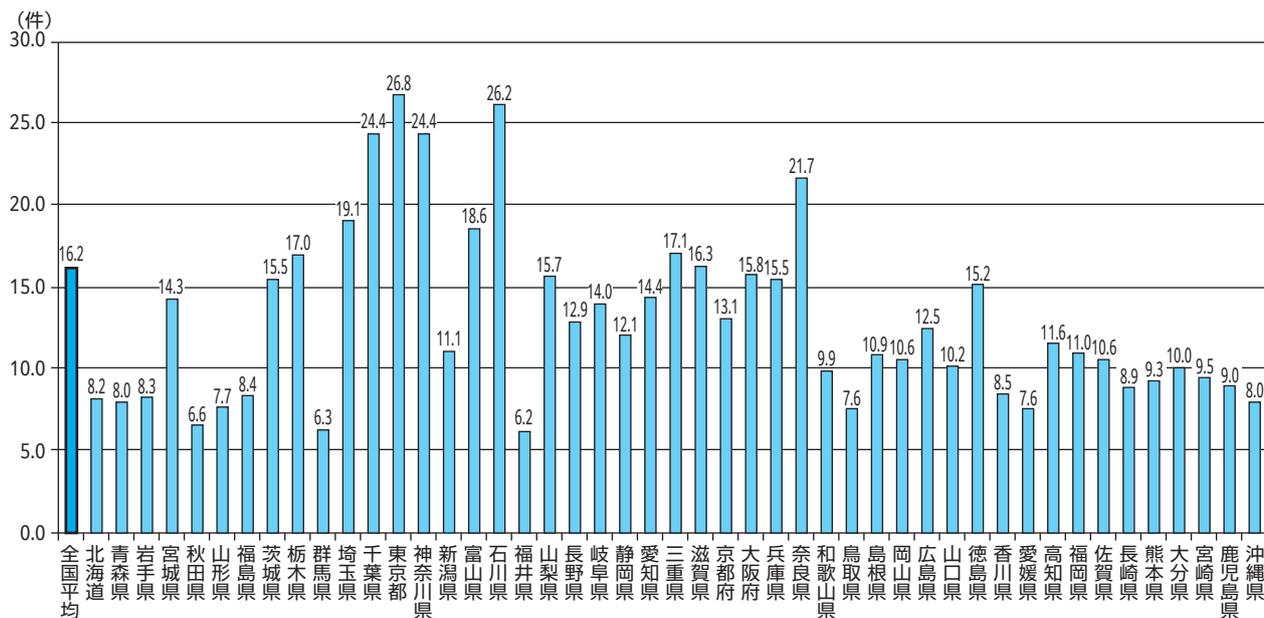


図1-9 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談の件数（消費者）

④当財団の認知方法

消費者からの相談について「住まいるダイヤル」を知ったきっかけ（認知方法）は、全ての相談区分において「インターネット」の割合が高い。次いで[新築相談]では「当財団からの案内」、[リフォーム相談]と[既存相談]と[その他相談]では「消費生活センター等」の割合が高い（図1-10）。

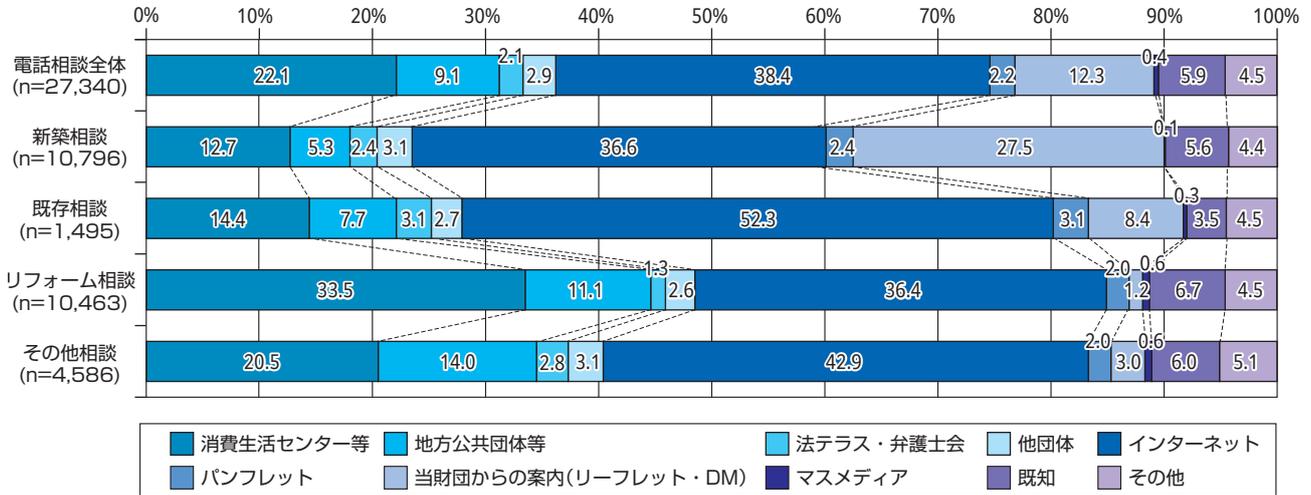


図1-10 当財団の認知方法（消費者）

事業者からの相談について「住まいるダイヤル」の認知方法をみると、全ての相談区分において「インターネット」の割合が高い（図1-11）。消費者からの相談と比べると、「他団体」と「既知」の割合が高く、「消費生活センター等」の割合が低い。

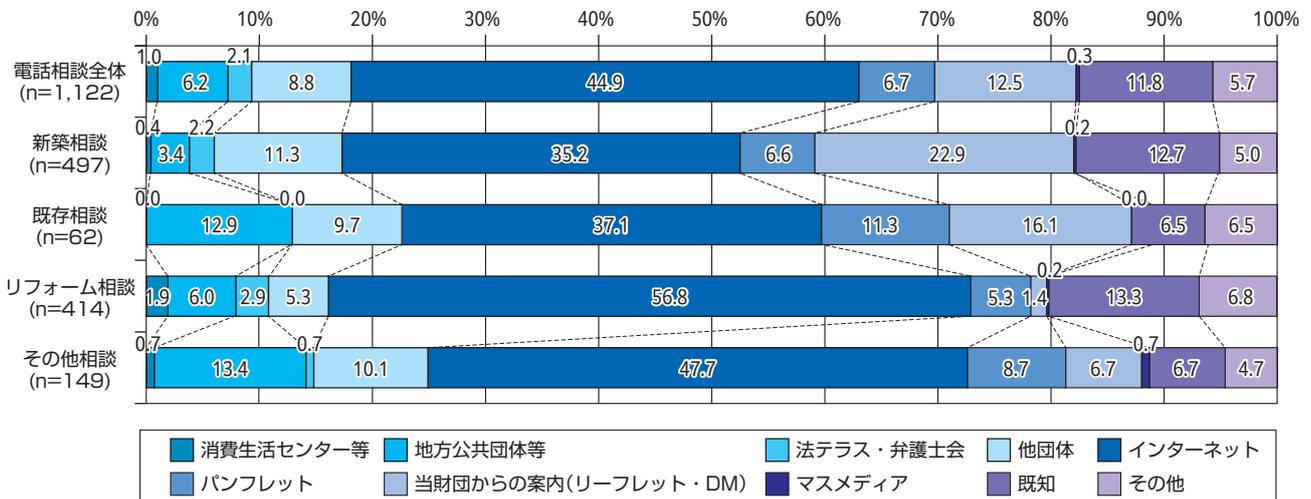


図1-11 当財団の認知方法（事業者）

当財団では、消費者に当財団の相談窓口を積極的に活用いただけるように、親しみやすいロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めるとともに、消費生活センター・地方公共団体等と連携し、その周知を図っている。

また、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等に対しては、専用ダイヤル（フリーダイヤル）を設け、住宅の取得時に住宅に関する相談や紛争処理の制度を説明するリーフレットを配布している。さらに、保険付き住宅の取得者等にはダイレクトメールを送付し、各種制度の案内をしている。



すまいるくん®

消費者からの相談の認知方法について5年間の推移をみると、全ての相談区分において「インターネット」が2021年度から増加したが、2023年度以降の相談件数の減少にともない減少傾向を示している（図1-12～15）。

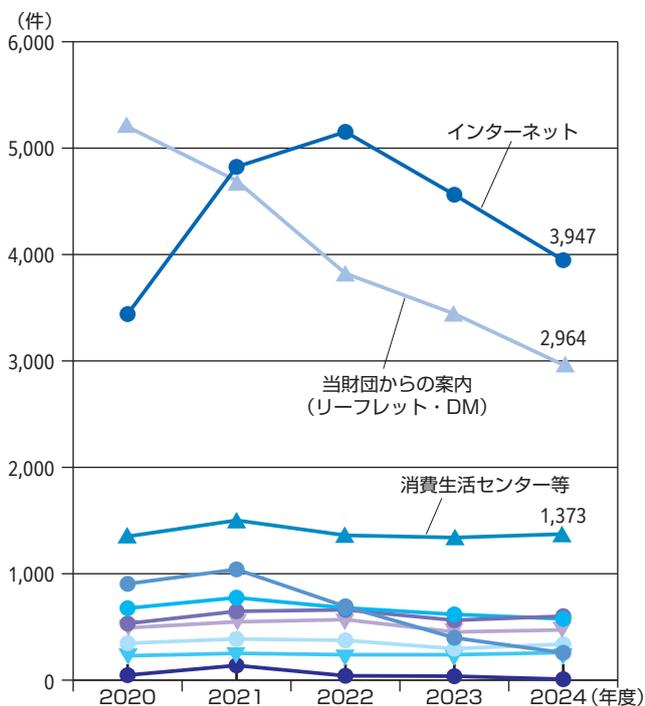


図1-12 主な認知方法の推移 (消費者) [新築相談]

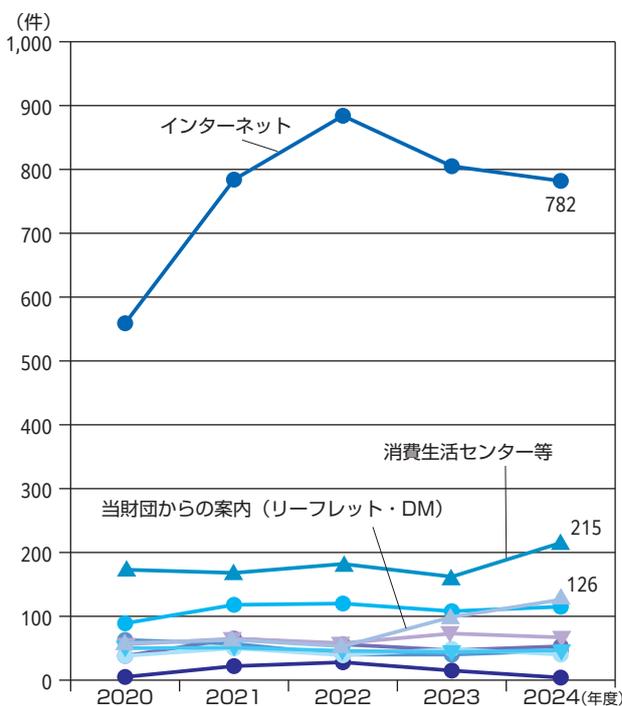


図1-13 主な認知方法の推移 (消費者) [既存相談]

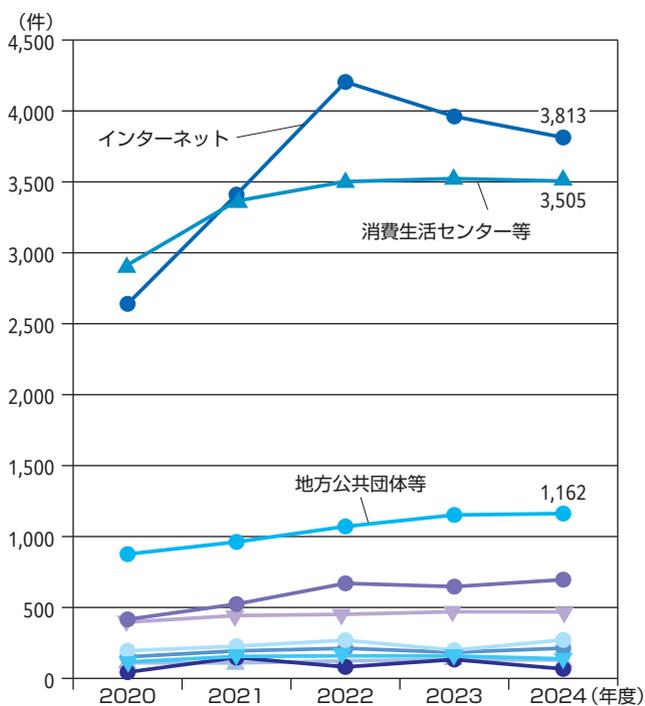


図1-14 主な認知方法の推移 (消費者) [リフォーム相談]

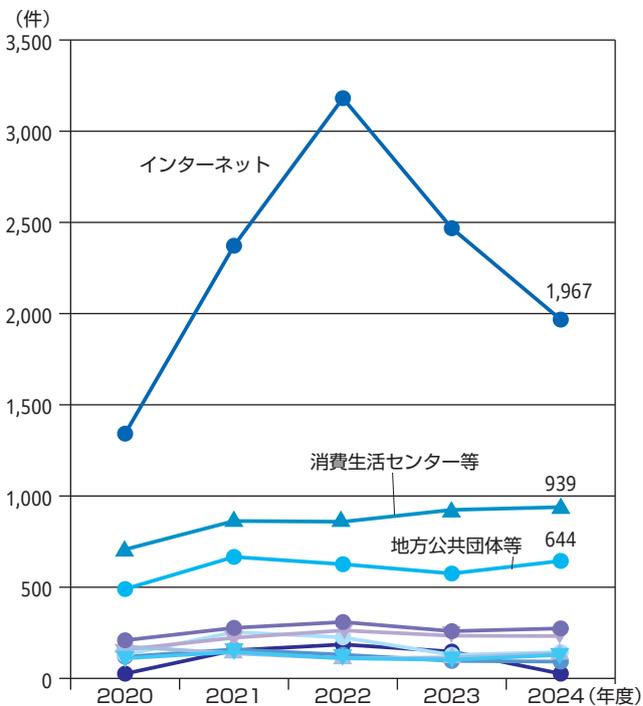


図1-15 主な認知方法の推移 (消費者) [その他相談]



⑤住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が75.7%である。相談区分別にみると、[新築相談]と[リフォーム相談]は「戸建住宅」の比率が高く、[既存相談]と[その他相談]は他の相談区分に比べて「戸建住宅」の比率が低くなっている（図1-16）。

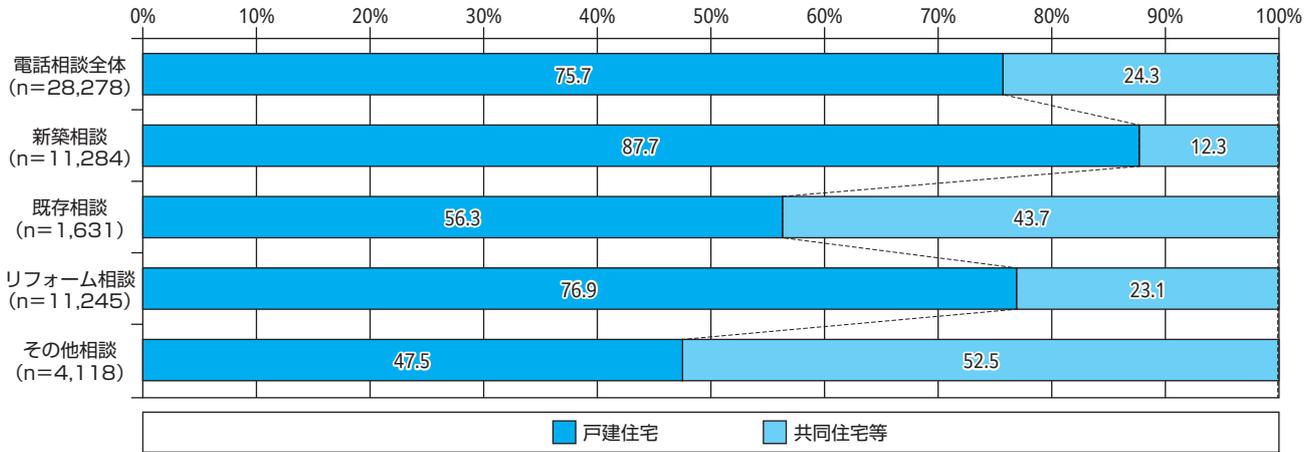


図1-16 住宅の形式

⑥住宅の利用関係

住宅の利用関係は、「持ち家」が[新築相談]で98.0%、[リフォーム相談]では96.7%と高い割合を示しているが、[その他相談]では約半分が「賃貸住宅」となっている（図1-17）。また、住宅形式別にみると、[その他相談]の「共同住宅等」では「賃貸住宅」が71.7%と高い（図1-20）。なお[既存住宅]については、「賃貸住宅ではないもの」を抽出条件としているため、全てが「持ち家」となる。

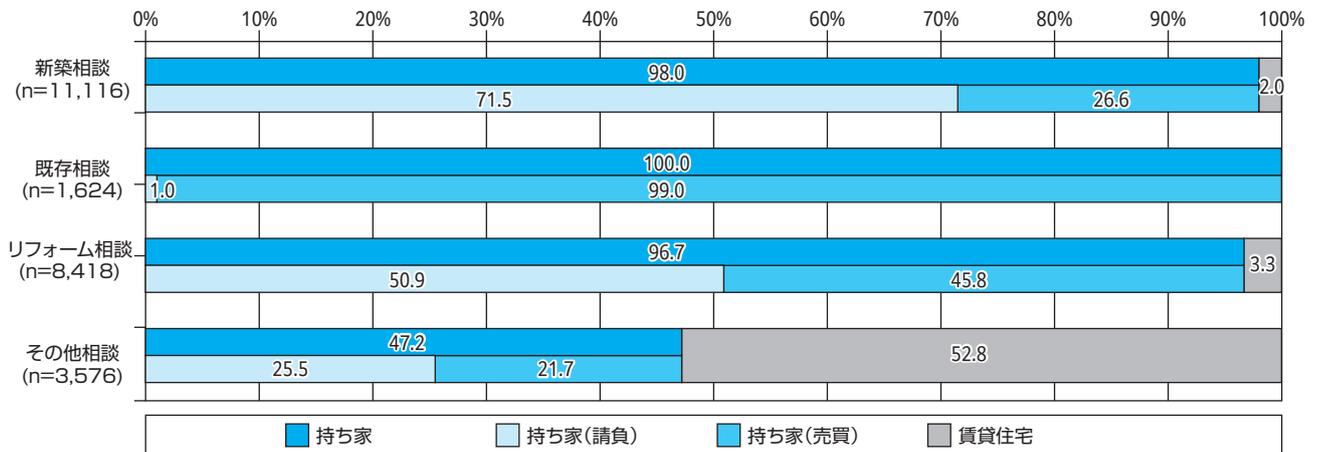


図1-17 住宅の利用関係

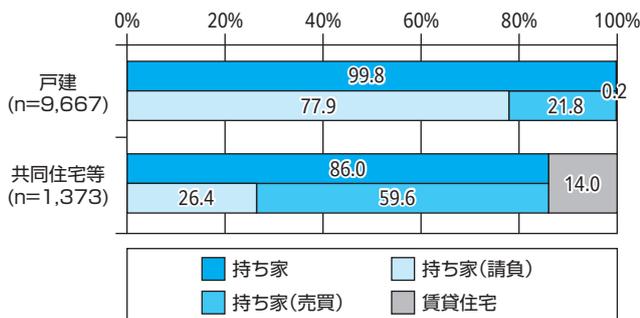


図1-18 住宅形式別の利用関係（新築相談）

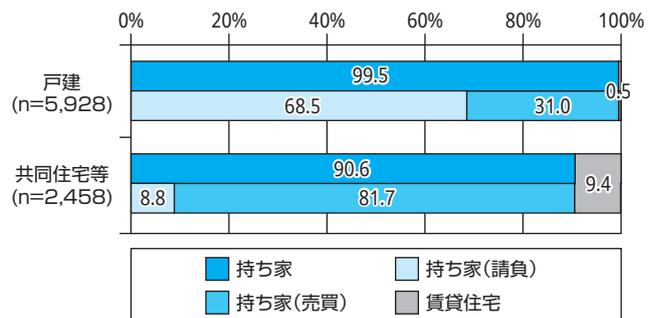


図1-19 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

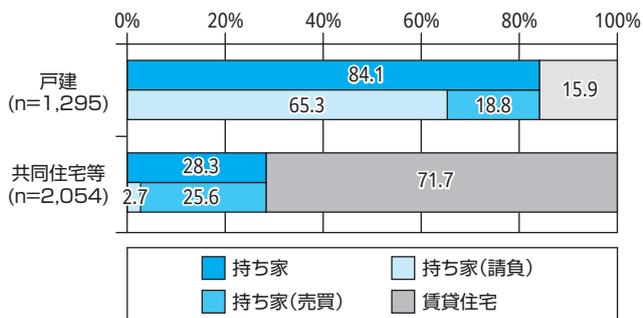


図1-20 住宅形式別の利用関係（その他相談）

⑦住宅の構造種別

住宅の構造種別は、「木造」が[電話相談全体]で70.5%を占めており、「新築相談」と[リフォーム相談]で「木造」の比率が高く、「既存相談」と[その他相談]では他の相談区分に比べて「木造」の比率が低い（図1-21）。住宅の形式別にみると、「戸建住宅」では全ての区分で「木造」が8割以上を占め、「共同住宅」では全ての区分で「RC造・SRC造」が6割以上を占めている（図1-22～25）。

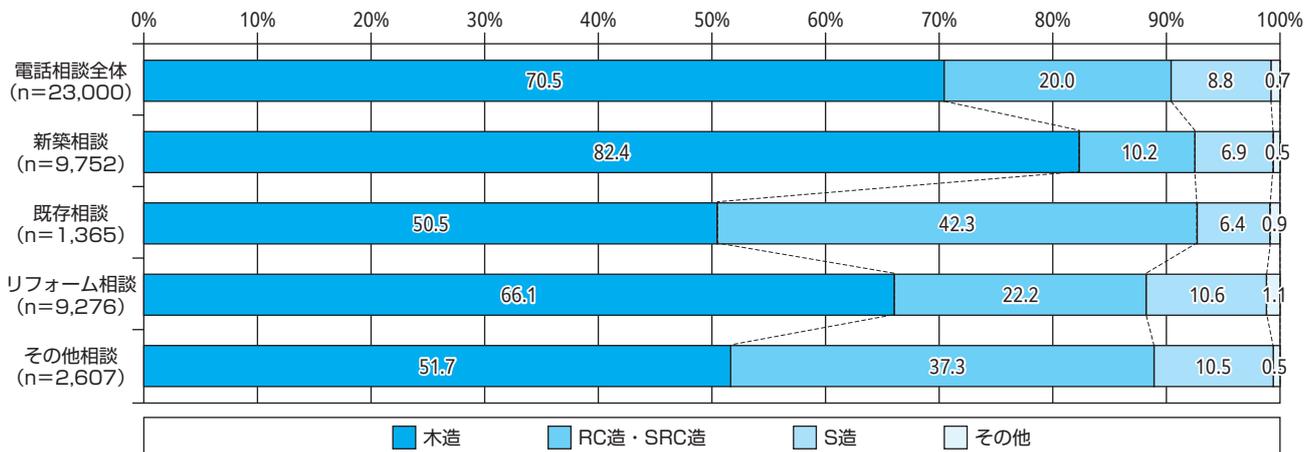


図1-21 住宅の構造種別

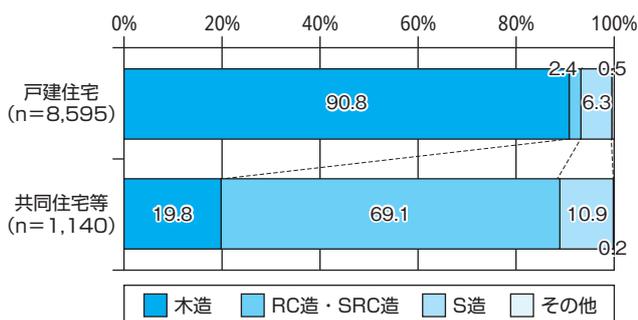


図1-22 住宅形式別の構造種別 [新築相談]

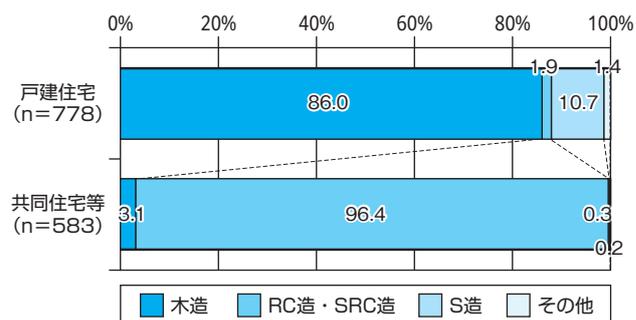


図1-23 住宅形式別の構造種別 [既存相談]

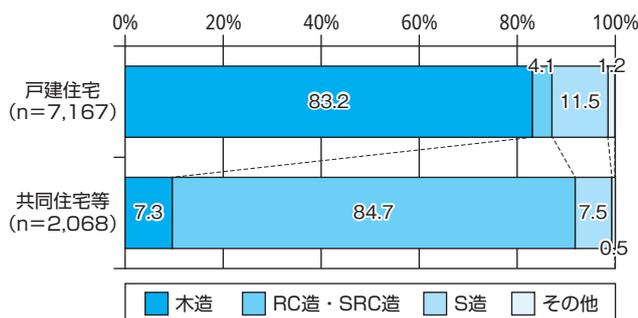


図1-24 住宅形式別の構造種別 [リフォーム相談]

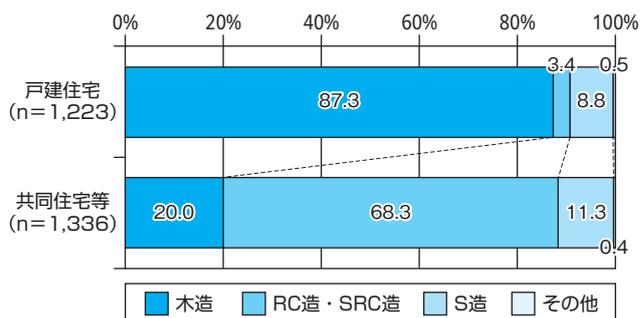


図1-25 住宅形式別の構造種別 [その他相談]

(3) 相談内容の傾向

①トラブルに関する相談件数

電話相談全体30,812件のうち「トラブルに関する相談」件数は21,450件であり、電話相談全体に占める割合は69.6%である。直近10年間では相談全体の約7割を占めている（図1-26）。

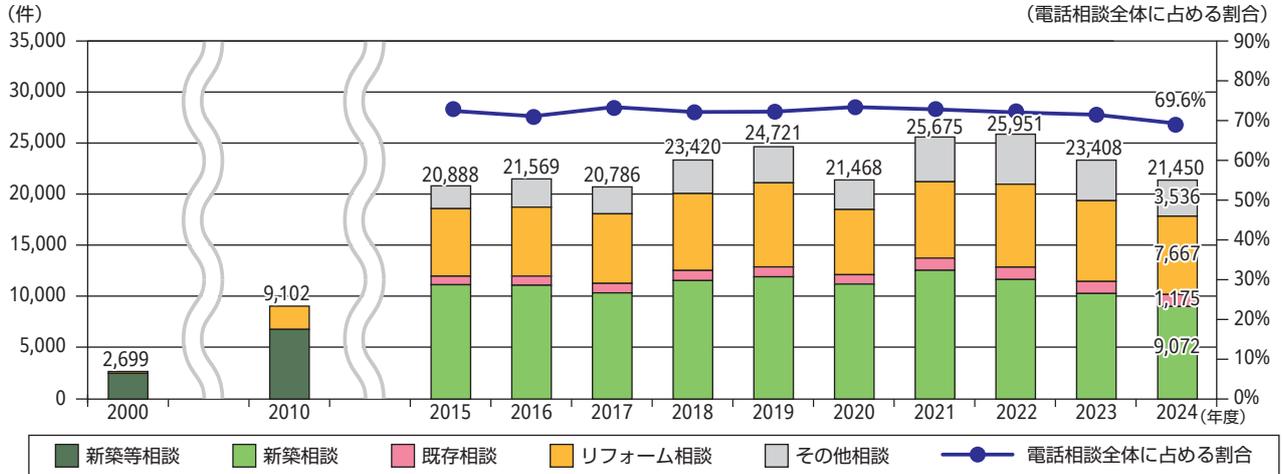


図1-26 トラブルに関する相談件数の推移

②トラブルに関する相談の内訳

トラブルに関する相談のうち、賃貸借契約や相隣関係などのトラブルを除いた「住宅のトラブルに関する相談」は、[新築相談]で98.7%、[既存相談]で86.4%、[リフォーム相談]で98.6%と高いのに対し、[その他相談]では27.3%と低くなっている（図1-27）。

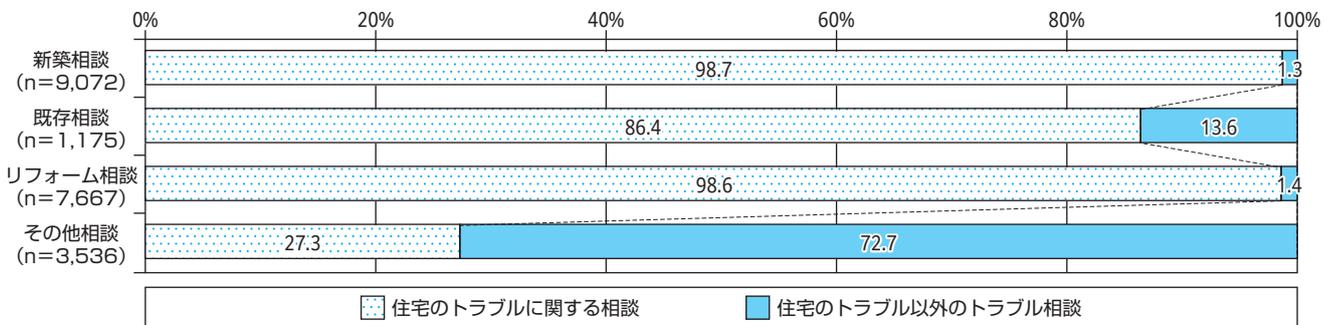


図1-27 トラブルに関する相談の内訳

③相談内容

電話相談について、「住宅のトラブルに関する相談（不具合/不具合と契約/契約/住宅部品PL）」「知見相談」「住宅のトラブル・知見以外の相談」に区分して集計した。

表1-4 相談内容区分

住宅のトラブルに関する相談	不具合	住宅の不具合によるトラブルの相談
	契約	住宅の契約（賃貸借契約を除く）のトラブルに関する相談
	不具合と契約	不具合と契約の両方の相談
	住宅部品PL	住宅部品製造物責任のトラブルに関する相談
知見相談	住宅に関する技術、法令、制度等に関する相談、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	
住宅のトラブル・知見以外の相談	上記以外の相談（住宅会社等の倒産、賃貸借契約、相隣関係、住宅以外のトラブルなど）	

相談全体では「住宅のトラブルの相談」が60.0%、「知見相談」が25.9%、「住宅のトラブル・知見以外」が14.1%であった（図1-28）。「住宅のトラブルの相談」内訳を相談区分別にみると、[新築相談]では「不具合のトラブル」の割合が高く、[リフォーム相談]では他の相談区分と比較して「契約トラブル」の割合が高い（図1-29）。

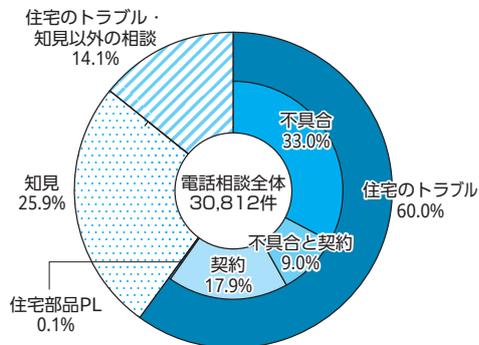


図1-28 電話相談全体の相談内容

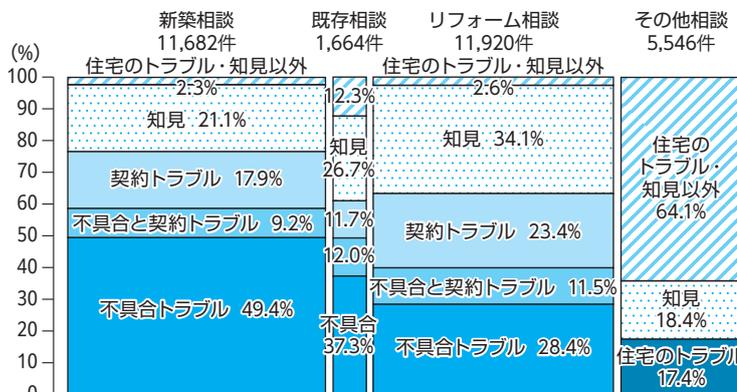


図1-29 相談区分別相談内容

④相談者別の相談内容の内訳

相談者の区別に相談内容をみると、[新築相談][既存相談][リフォーム相談]における「消費者」からの相談は「不具合のトラブル」を含む相談の割合が高く、「消費生活センター等」からの相談は「契約のトラブルに関する相談」の割合が高く、「事業者」からの相談は「知見相談」の割合が高い（図1-30~33）。

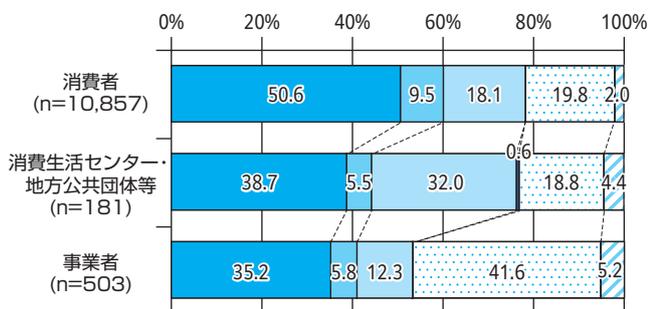


図1-30 相談者区分別の相談内容 [新築相談]

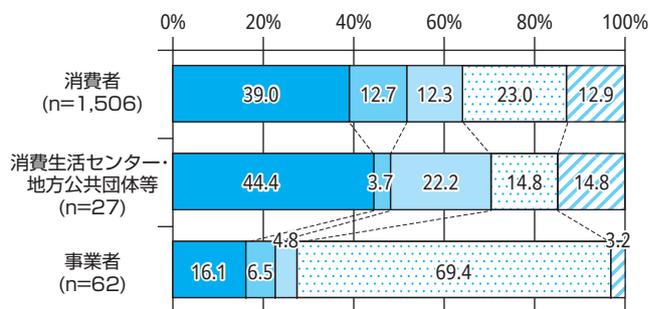


図1-31 相談者区分別の相談内容 [既存相談]

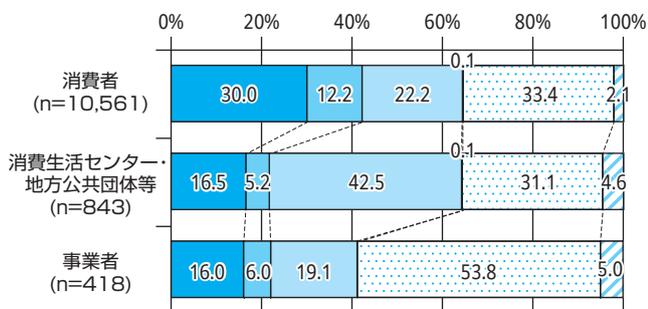


図1-32 相談者区分別の相談内容 [リフォーム相談]

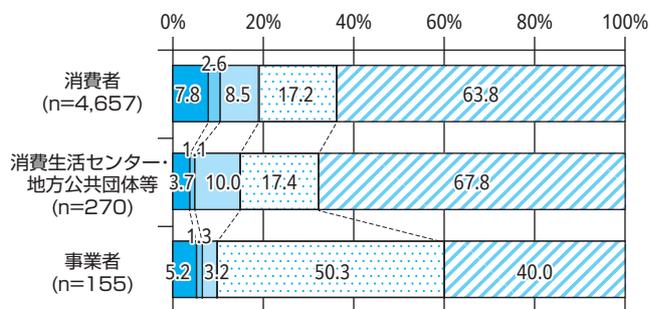
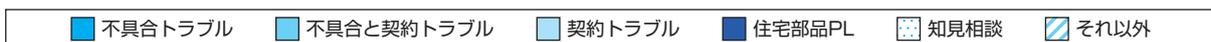


図1-33 相談者区分別の相談内容 [その他相談]



⑤住宅のトラブルに関する相談における苦情の相手方と解決希望内容

1) 主な苦情の相手方

住宅のトラブルに関する相談における主な苦情の相手方は、[新築相談]では「新築時の施工業者」、[既存相談]では「不動産業者」、[リフォーム相談]では「リフォーム業者」の割合が最も高い（図1-34）。

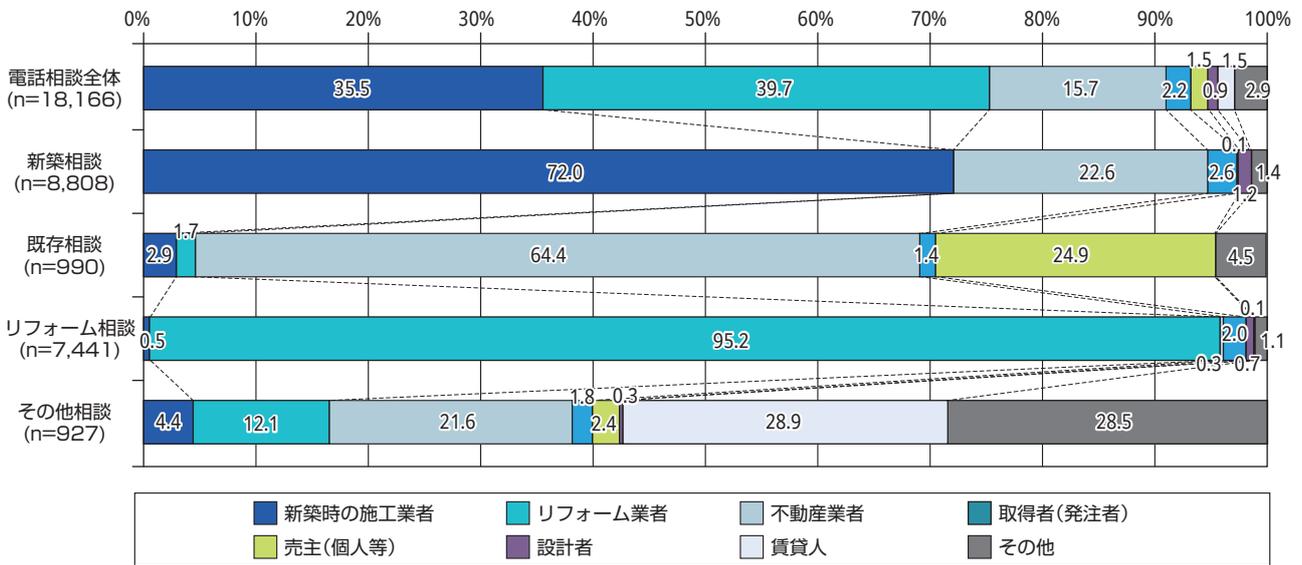


図1-34 主な苦情の相手方

2) 相談者の解決希望内容

住宅のトラブルに関する相談における相談者の解決希望内容は、[新築相談]と[既存相談]では、「修補」の割合が約6割と最も多く、「修補と損害賠償」を加えた「修補」を含むものの合計は約7割を占める。[リフォーム相談]では、「修補」を含むものの合計が51.8%となり、[新築相談]や[既存相談]と比べ「修補」以外の解決希望内容の割合が高い傾向がみられる（図1-35）。

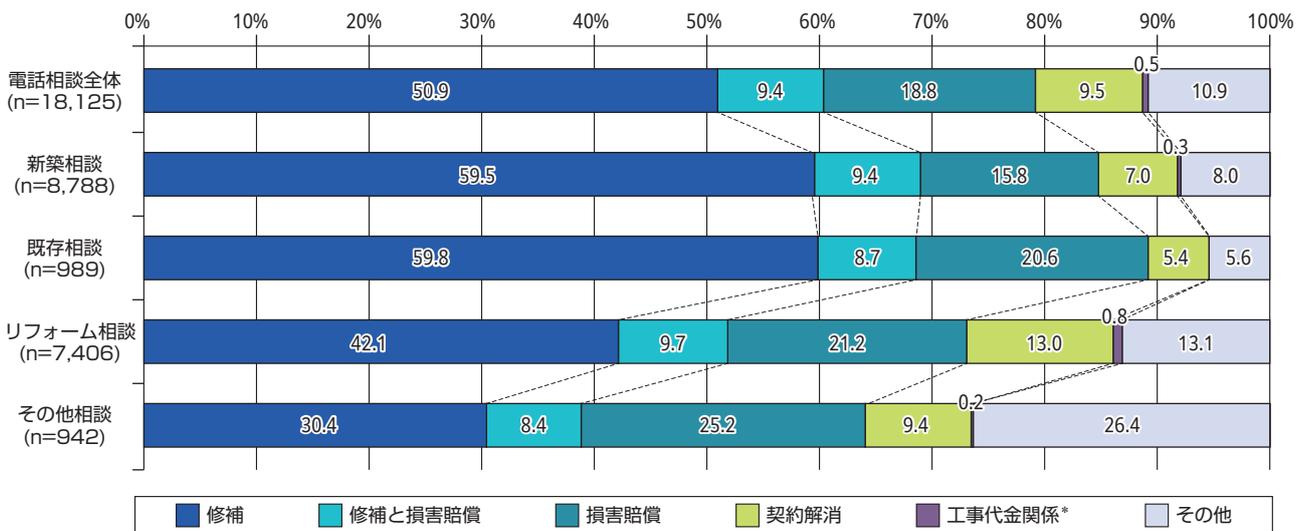


図1-35 解決希望内容

※工事代金関係：(消費者からの相談) 工事代金を払いたくない、減額してほしい、など
(事業者からの相談) 工事代金を払って欲しい、など

⑥他の機関等への案内（消費者からの相談）

より専門的な知見による判断が求められる相談や、専門家相談（P42～、第2章参照）の対象とはならない相談など、「住まいのダイヤル」だけでは完結できないようなケースにおいては、他の機関等へ相談することを助言し、解決に至るように努めている。

消費者からの相談のうち他の機関等を案内した相談件数は2割前後で推移している（図1-36）。

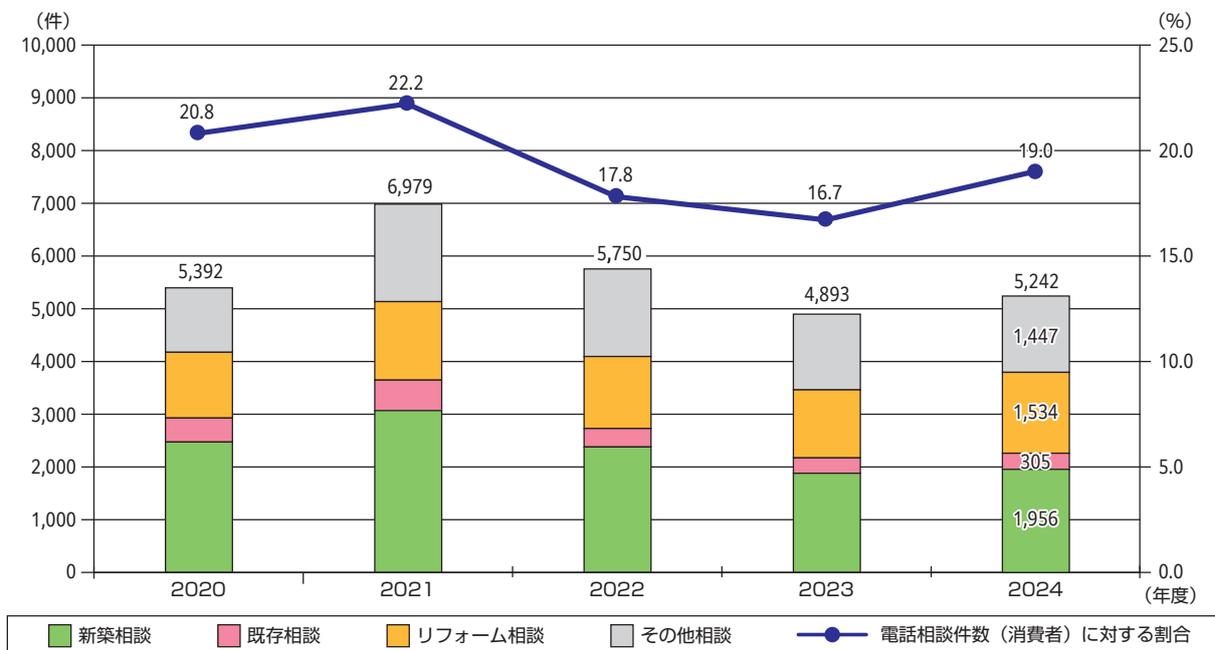


図1-36 他の機関等を案内した相談件数（消費者）の推移

2024年度に案内した他の機関の内訳をみると、「弁護士会等」が最も多く、次いで「関連団体」（調査・測定関連団体、業界団体等）、「建築設計団体」（建築士会・建築家協会・建築士事務所協会）、「宅建協会」であった（図1-37）。

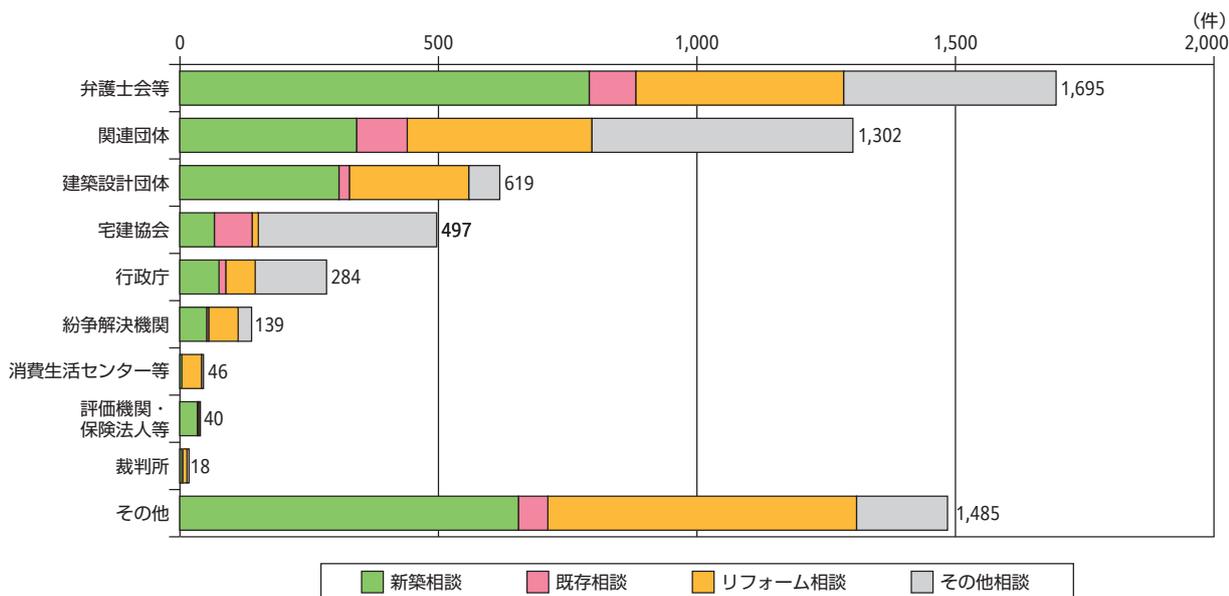


図1-37 機関別の案内件数（消費者） ※複数カウント

(4) 不具合事象・部位

①不具合事象・部位の有無

住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は、[新築相談]で74.6%、[既存相談]で78.8%、[リフォーム相談]で60.1%であった（図1-38～41）。

表1-5 電話相談の内訳表

(件)

相談種別	相談内容	相談件数	住宅のトラブルに関する相談	相談件数	不具合の有無	
					不具合あり	不具合なし・不明
新築相談 11,682	トラブルに関する相談	9,072	住宅のトラブルに関する相談	8,952	6,677	2,275
	それ以外	2,610	それ以外	120		
既存相談 1,664	トラブルに関する相談	1,175	住宅のトラブルに関する相談	1,015	800	215
	それ以外	489	それ以外	160		
リフォーム相談 11,920	トラブルに関する相談	7,667	住宅のトラブルに関する相談	7,556	4,541	3,015
	それ以外	4,253	それ以外	111		
その他相談 5,546	トラブルに関する相談	3,536	住宅のトラブルに関する相談	966	467	499
	それ以外	2,010	それ以外	2,570		

※「トラブルに関する相談」：何らかのトラブルがある相談。

「住宅のトラブル」：「トラブル」の相談から、賃貸借契約や相隣関係などのトラブルを除いたもの。

「不具合あり」：(P21図1-29)「不具合のトラブル」と「不具合および契約のトラブル」のうち、不具合部位・事象が判明しているもの。

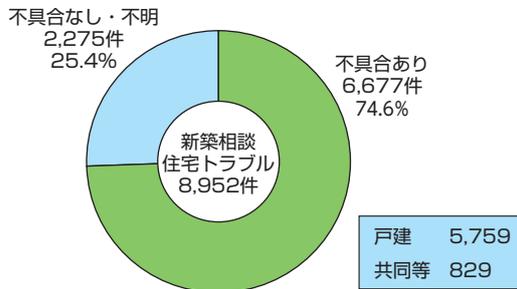


図1-38 不具合の有無（新築相談）

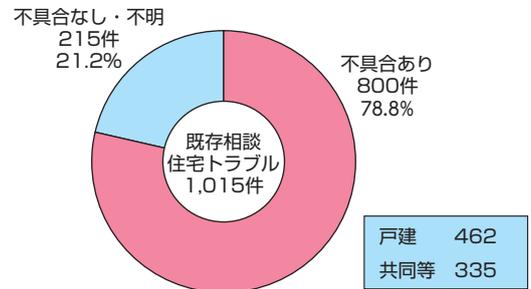


図1-39 不具合の有無（既存相談）

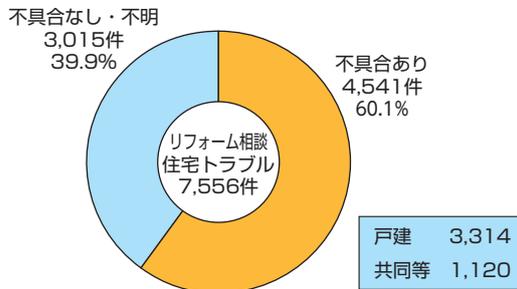


図1-40 不具合の有無（リフォーム相談）

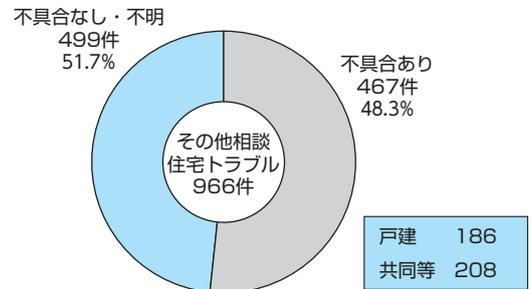


図1-41 不具合の有無（その他相談）

②住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談について、相談区分に分けて不具合の事象の集計を行った（P25～P28）。

1) 新築相談

「戸建住宅」「共同住宅等」ともに「ひび割れ」が最も多く、次いで「雨漏り」「性能不足」が多かった（表1-6、表1-7）。

表1-6 不具合事象と主な不具合部位（新築相談・戸建住宅）<n=5,759> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	19.2%	1,105	外壁、基礎
雨漏り	15.5%	893	外壁、屋根
性能不足	15.5%	892	設備機器、基礎
変形	12.2%	703	開口部・建具、床
汚れ	11.0%	631	床、内装
はがれ	10.9%	630	外壁、内装
漏水	6.2%	356	給水・給湯配管、設備機器
作動不良	5.7%	326	開口部・建具、設備機器
傾斜	4.6%	263	床
排水不良	4.0%	230	排水配管、外構
きず	2.8%	161	床、開口部・建具
沈下	2.5%	142	地盤、外構
異常音	2.4%	138	設備機器、外壁
腐食・腐朽	2.4%	136	柱、外壁
結露	2.0%	118	内壁、開口部・建具
床鳴り	1.9%	111	床
異臭	1.4%	79	排水配管、設備機器
遮音不良	0.6%	34	床、外壁、内壁

表1-7 不具合事象と主な不具合部位（新築相談・共同住宅等）<n=829> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	18.2%	151	外壁、内壁
雨漏り	15.1%	125	外壁、開口部・建具
性能不足	14.1%	117	設備機器、内壁
はがれ	12.9%	107	外壁、内装
漏水	10.5%	87	給水・給湯配管、設備機器
汚れ	7.6%	63	床、内壁
変形	7.0%	58	床、開口部・建具
排水不良	5.7%	47	排水配管、外構
きず	5.1%	42	開口部・建具、床、内装
異常音	4.5%	37	天井、設備機器
作動不良	4.5%	37	開口部・建具、設備機器
床鳴り	3.6%	30	床
遮音不良	2.5%	21	床、内壁
結露	1.9%	16	内壁、設備機器、天井
異臭	1.8%	15	排水配管、内装
傾斜	1.7%	14	床、外構
沈下	1.3%	11	外構、床
腐食・腐朽	1.1%	9	設備機器、開口部・建具

2) 既存相談

「戸建住宅」では「雨漏り」が最も多く、次いで「ひび割れ」「はがれ」が多かった。「共同住宅等」では「漏水」が最も多く、次いで「変形」「性能不足」が多かった（表1-8、表1-9）。

表1-8 不具合事象と主な不具合部位（既存相談・戸建住宅）<n=462> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
雨漏り	28.4%	131	屋根、外壁
ひび割れ	17.7%	82	基礎、外壁
はがれ	13.2%	61	外壁、内装
傾斜	12.3%	57	床
性能不足	10.6%	49	屋根、設備機器
変形	9.3%	43	床、開口部・建具
作動不良	8.7%	40	開口部・建具、設備機器
漏水	7.8%	36	給水・給湯配管、設備機器
汚れ	6.9%	32	床、内装
排水不良	5.8%	27	排水配管
腐食・腐朽	4.5%	21	柱、床
異臭	1.9%	9	排水配管、設備機器
沈下	1.9%	9	地盤
結露	0.9%	4	内装、内壁
きず	0.6%	3	外壁
異常音	0.6%	3	設備機器
床鳴り	0.2%	1	床

表1-9 不具合事象と主な不具合部位（既存相談・共同住宅等）<n=335> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
漏水	15.5%	52	給水・給湯配管、排水配管
変形	14.9%	50	床、開口部・建具
性能不足	14.0%	47	設備機器、電気配線
作動不良	13.4%	45	開口部・建具、設備機器
はがれ	9.9%	33	内装、床
ひび割れ	8.7%	29	内壁、床
雨漏り	7.5%	25	外壁、屋根、開口部・建具
汚れ	6.9%	23	床、内装
傾斜	5.7%	19	床
排水不良	5.1%	17	排水配管
異常音	4.8%	16	内壁
床鳴り	4.2%	14	床
きず	3.0%	10	床、設備機器
異臭	3.0%	10	排水配管
腐食・腐朽	1.8%	6	給水・給湯配管
遮音不良	1.2%	4	排水配管
結露	0.6%	2	給水・給湯配管
沈下	0.3%	1	床

3) リフォーム相談

「戸建住宅」では「はがれ」が最も多く、次いで「雨漏り」「性能不足」が多かった。「共同住宅等」では「変形」が最も多く、次いで「はがれ」「性能不足」が多かった（表1-10、表1-11）。

表1-10 不具合事象と主な不具合部位（リフォーム相談・戸建住宅）<n=3,314> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
はがれ	18.5%	612	外壁、屋根
雨漏り	16.6%	549	屋根、外壁
性能不足	16.0%	529	外壁、屋根、設備機器
ひび割れ	11.9%	393	外壁、屋根
変形	10.1%	335	床、開口部・建具
汚れ	9.2%	304	外壁、屋根
きず	7.1%	235	床、開口部・建具
漏水	4.5%	149	給水・給湯配管、設備機器
排水不良	3.3%	109	排水配管、バルコニー・庇等
作動不良	3.2%	107	開口部・建具、設備機器
傾斜	2.6%	86	床、開口部・建具
腐食・腐朽	1.5%	50	床、屋根
床鳴り	1.4%	45	床
異常音	1.0%	33	排水配管、屋根
異臭	1.0%	33	排水配管、設備機器
結露	0.6%	19	開口部・建具、床、内壁
沈下	0.4%	13	床
遮音不良	0.1%	4	屋根、開口部・建具

表1-11 不具合事象と主な不具合部位（リフォーム相談・共同住宅等）<n=1,120> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
変形	20.7%	232	床、内装
はがれ	17.5%	196	内装、床
性能不足	17.1%	191	設備機器、開口部・建具
汚れ	10.5%	118	床、内装
漏水	9.9%	111	給水・給湯配管、設備機器
きず	8.8%	99	床、設備機器
ひび割れ	8.6%	96	外壁、内壁
雨漏り	5.7%	64	屋根、外壁
作動不良	5.6%	63	設備機器、開口部・建具
傾斜	4.6%	52	床
床鳴り	4.6%	51	床
排水不良	3.0%	34	排水配管、設備機器
異臭	2.1%	23	内装、設備機器
異常音	1.3%	14	床、設備機器、排水配管
結露	0.7%	8	設備機器、内装、内壁
遮音不良	0.4%	4	床
沈下	0.4%	4	床
腐食・腐朽	0.3%	3	床、柱

4) その他相談

「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで「性能不足」「傾斜」が多かった。「共同住宅等」では「漏水」が最も多く、次いで「雨漏り」「汚れ」が多かった（表1-12、表1-13）。

表1-12 不具合事象と主な不具合部位（その他相談・戸建住宅）<n=186> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	17.2%	32	外構、基礎
性能不足	16.7%	31	外構
傾斜	9.1%	17	床、外構
漏水	7.0%	13	設備機器、給水・給湯配管
はがれ	6.5%	12	床、外構、開口部・建具
変形	6.5%	12	外構、床
雨漏り	6.5%	12	屋根、外壁、天井
排水不良	4.8%	9	排水配管、外構
沈下	3.8%	7	地盤、外構
作動不良	3.8%	7	開口部・建具、電気配線
腐食・腐朽	3.8%	7	床、バルコニー・庇等
汚れ	3.8%	7	外壁、開口部・建具
きず	2.2%	4	床
異臭	0.5%	1	内壁

表1-13 不具合事象と主な不具合部位（その他相談・共同住宅等）<n=208> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
漏水	21.6%	45	排水配管、給水・給湯配管
雨漏り	15.9%	33	天井、屋根
汚れ	15.9%	33	内装、床
作動不良	9.6%	20	設備機器、開口部・建具
ひび割れ	9.1%	19	設備機器、天井、内装
性能不足	7.2%	15	設備機器、排水配管
異臭	6.3%	13	排水配管、設備機器
はがれ	5.8%	12	内装、床
排水不良	4.3%	9	排水配管
結露	4.3%	9	内壁
変形	3.4%	7	開口部・建具
異常音	1.9%	4	設備機器
腐食・腐朽	1.9%	4	設備機器
傾斜	1.9%	4	床
沈下	1.4%	3	床
遮音不良	1.4%	3	内壁
きず	1.0%	2	床、外壁
床鳴り	1.0%	2	床

③不具合発生時期

1) 新築相談における不具合発生時期

i) 不具合発生時の築後年数

[新築相談]のうち不具合発生時の築後年数が判明しているものは3,356件である。築後3年未満までで46.5%を占め、その後ほぼ同水準で推移していくが、築後9年以上10年未満で9.6%と上昇している(図1-42)。

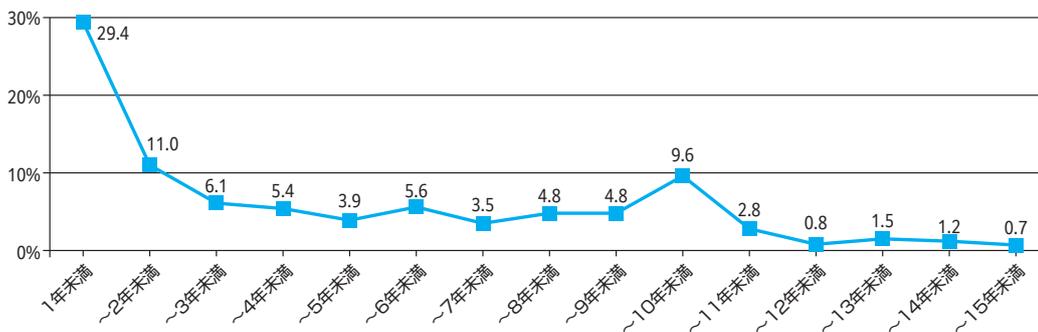


図1-42 不具合発生時の築後年数

ii) 不具合事象別、不具合発生時の築後年数

[新築相談]において「主な不具合事象」のうち、相談件数の多い「ひび割れ」「雨漏り」「性能不足」と、「床鳴り」について不具合発生時の築後年数の割合は「性能不足」が1年未満までに5割超、「床鳴り」は1年未満までに4割弱と、住宅が建築されてから早い時期に不具合が生じている(図1-43)。

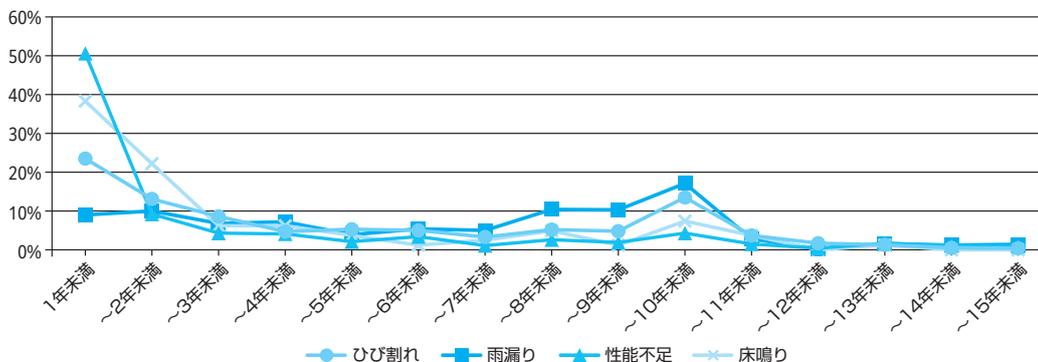


図1-43 不具合発生時の築後年数(不具合事象別)

2) 既存相談における不具合発生時期

[既存相談]のうち、不具合発生時の取得後経過年数が判明しているものは378件である。取引後経過年数が1年未満の相談は61.1%、1年以上2年未満は15.3%と、築後2年未満までで76.4%を占めている(図1-44)。

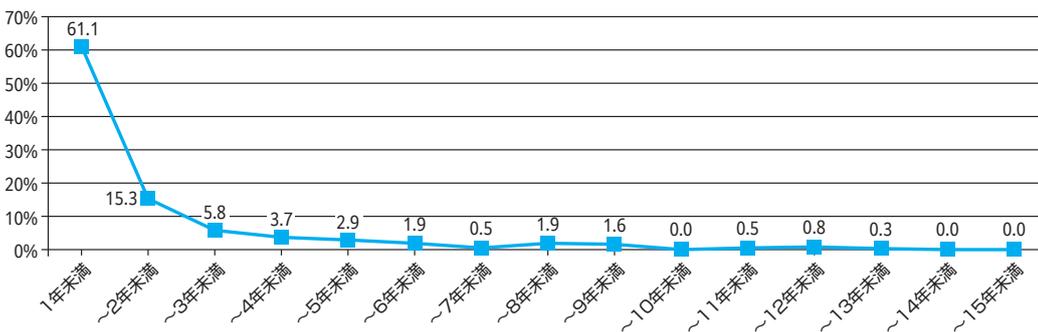


図1-44 不具合発生時の取得後経過年数

2. テーマ別集計

(1) 評価住宅及び保険付き住宅の相談

電話相談のうち評価住宅又は保険付き住宅と確認できたものについて、以下の区分により集計を行う。

- ・評価住宅でありかつ保険付き住宅（保険付き評価住宅）は、「評価住宅」と「保険付き住宅」のそれぞれに含めて集計する。
- ・2号保険付き住宅のうち「新築2号保険」は、1号保険付き住宅と合わせて集計することとし、1号保険付き住宅と新築2号保険を「保険付き住宅（新築）」と称する。
- ・新築2号保険以外の2号保険付き住宅を「保険付き住宅（既存）」と称する。

表1-14 評価住宅、保険付き住宅の集計区分

評価住宅・保険付き住宅の種類、件数				集計上の区分
評価住宅		736件		評価住宅
保険付き住宅	1号保険付き住宅		4,580件	保険付き住宅（新築）
	新築2号保険		20件	
	2号保険付き住宅		209件	保険付き住宅（既存）
リフォーム瑕疵保険 既存住宅売買瑕疵保険 大規模修繕瑕疵保険 延長保証保険		189件		

①住宅形式

〔評価住宅〕は「戸建住宅」が61.0%であるのに対し、〔保険付き住宅（新築）〕では、90.1%が「戸建住宅」と「戸建住宅」の割合が高い（図1-45）。

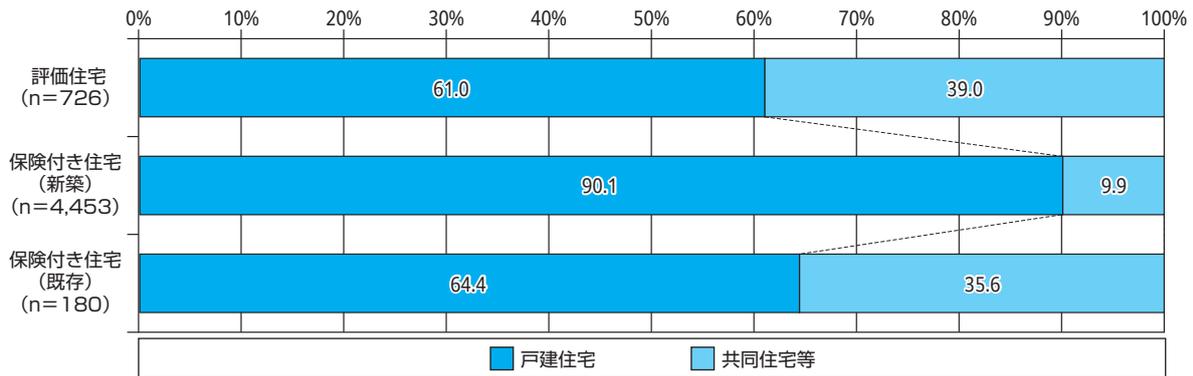


図1-45 住宅の形式

②相談内容

〔評価住宅〕と〔保険付き住宅（新築）〕では、「新築相談」が9割前後である。〔保険付き住宅（既存）〕では、「既存相談」が最も割合が高く79.4%で、次いでリフォーム相談が14.3%である（図1-46）。

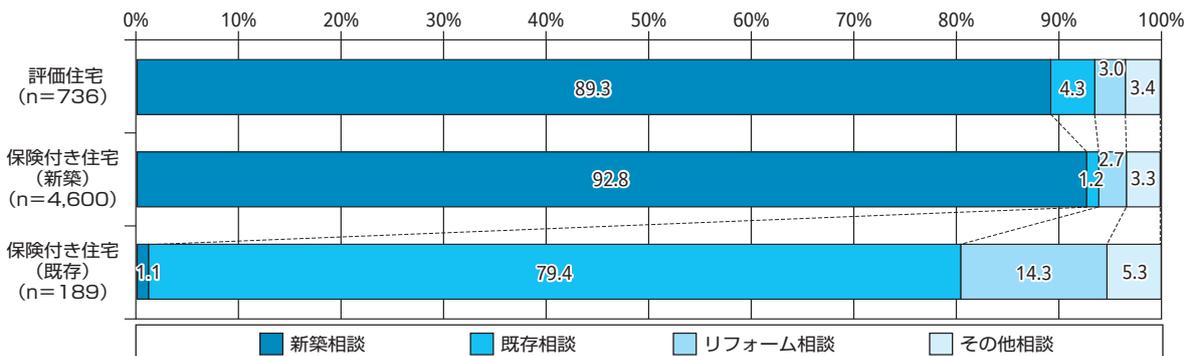


図1-46 相談区分

相談内容は、[評価住宅]と[保険付き住宅（新築）]と[保険付き住宅（既存）]では、不具合トラブルを含む相談が6割以上と、[評価保険以外の新築相談]や[評価保険以外の既存相談]と比べて「不具合トラブル」に関する相談の割合が高く、「契約トラブル」に関する相談の割合が低い（図1-47）。

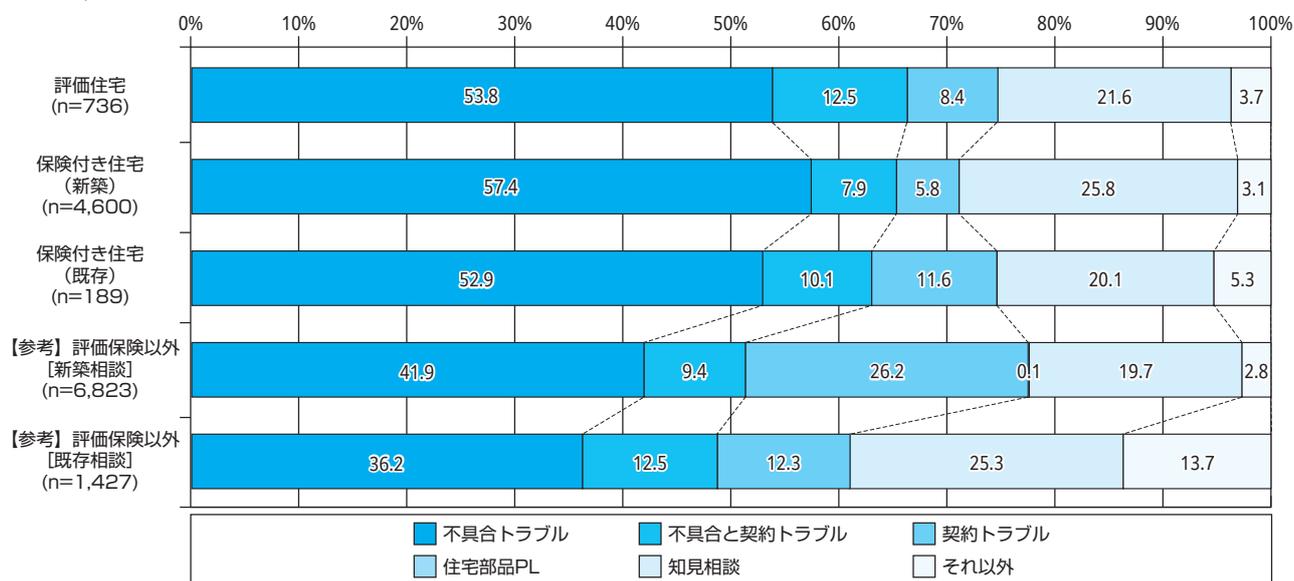


図1-47 相談内容

③不具合発生時期

[新築相談]で不具合発生時の築後年数が判明している相談は、[評価住宅]で244件、[保険付き住宅（新築）]で1,691件であった。不具合の発生が築後1年未満のものが[評価住宅]では48.4%、[保険付き住宅（新築）]で31.2%を占めている（図1-48）。

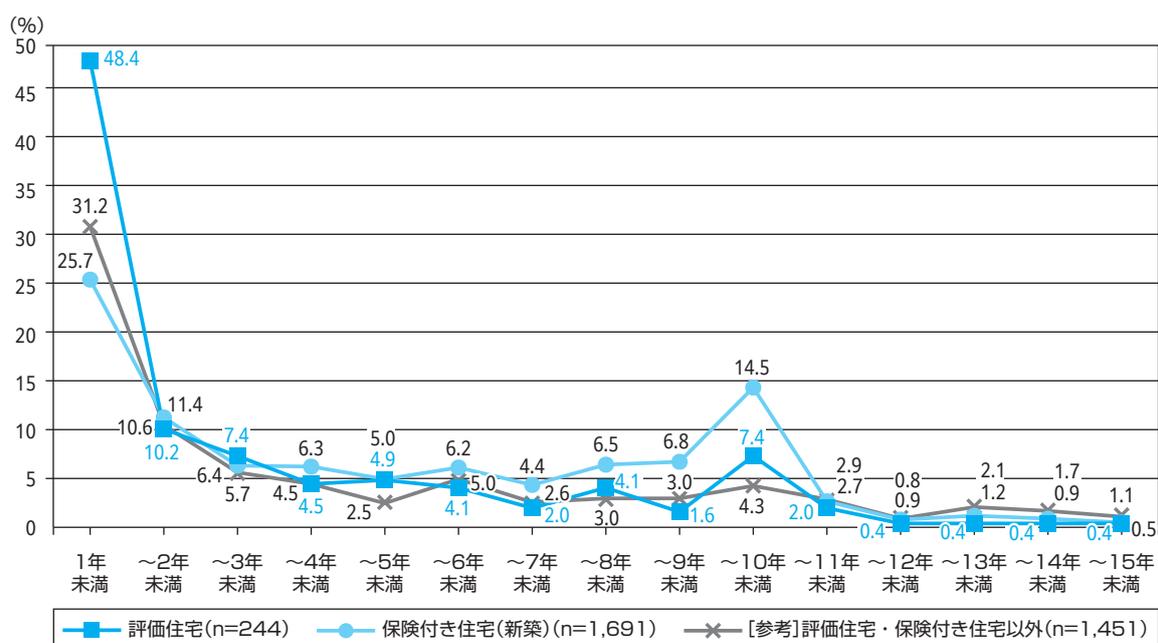


図1-48 不具合発生時の築後年数

(2) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談

①相談件数

〔リフォーム相談〕の中で「トラブルに関する相談」7,667件（P20、図1-26）のうち、訪問販売に関する相談（以下「訪問販売相談」という。）の件数は652件（前年度比25.7%減）で、トラブルが含まれるリフォーム相談の8.5%を占めている（図1-49）。相談の時期は、契約時期が判明している訪問販売相談の97.5%が、「契約後の相談」である（図1-50）。

（注）上記の「訪問販売」は、事業者が一般消費者の自宅等へ訪問して、商品、権利の販売または役務（サービス）の提供を行う取引等のことをいい、相談員が相談者の相談内容から訪問販売と判断したもの。

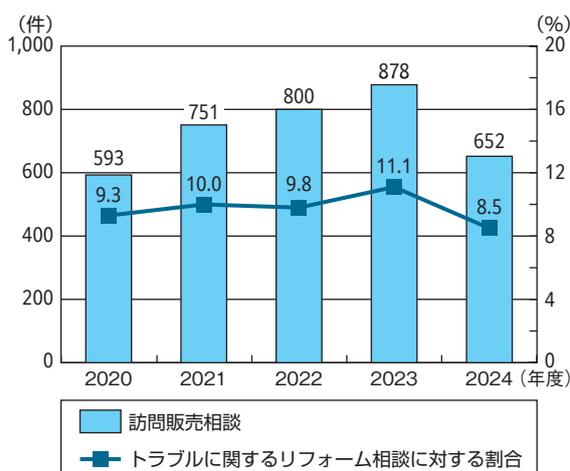


図1-49
トラブルが含まれる訪問販売相談件数の推移

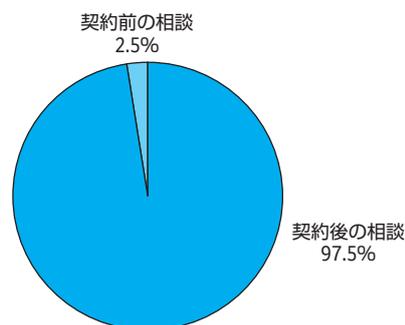


図1-50 相談時期 (n=610)

②相談内容と解決希望内容

相談内容をみると、「契約に関するトラブル」が最も多く、それに「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、契約に関するトラブルを含む相談の割合は82.8%を占める。また、「不具合に関するトラブル」に「不具合および契約に関するトラブル」を加えた。不具合に関するトラブルを含む相談の割合は、27.2%を占めている（図1-51）。

訪問販売相談における解決希望内容をみると、49.3%が「契約解消」を希望しており、リフォーム相談全体の解決希望内容（P22、図1-35）に比べ割合が高くなっている（図1-52）。

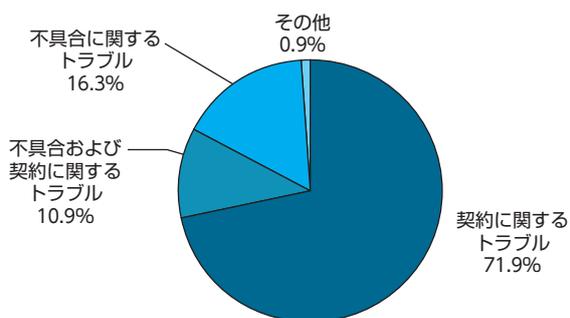


図1-51 相談内容 (n=652)

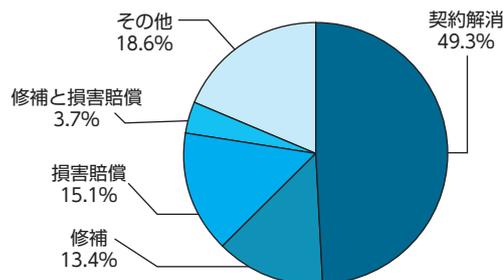


図1-52 解決希望内容 (n=629)

③相談者の区分

相談者は、「消費者」が71.6%、「消費生活センター・地方公共団体等」が27.8%を占める（図1-53）。「消費者」の年齢は「50歳代」が最も多く24.8%、次いで「70歳代～」が22.5%となっている（図1-54）。

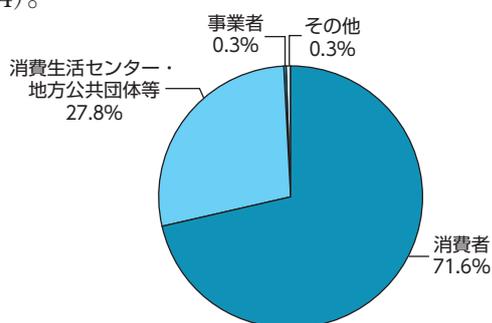


図1-53 相談者の区分 (n=652)

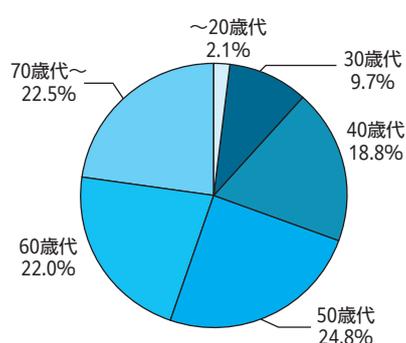


図1-54 相談者の年齢 (n=431)

(3) リフォーム見積チェックサービス

当財団では、2010年度より消費者からの「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」などリフォーム工事を契約する前の相談に対して、電話で助言を行っている。また、相談者の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相談の件数

2024年度の消費者が事業者から取得した見積書の相談件数は509件である。相談者から見積書の送付を受けた件数は169件であり、15.1%減となった（図1-55）。

次の②、③、⑤、⑥、⑦は、2024年度に見積書の送付を受けた169件の相談について、④は2024年度に回答した169件の相談について集計を行った。なお、⑥、⑦は、複数の見積書を取得している場合、その全てを対象とした。

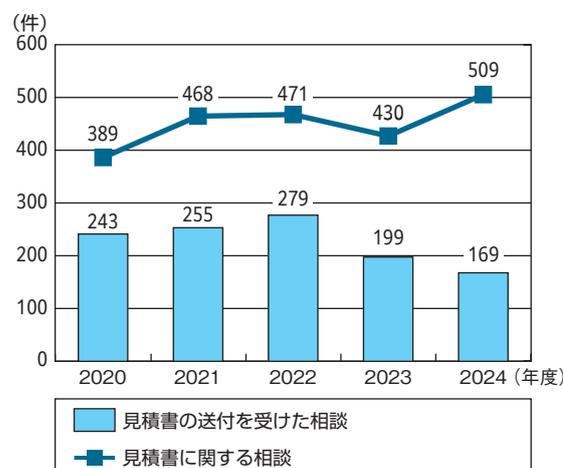


図1-55 リフォーム見積チェックサービス件数

〈リフォーム見積チェックサービスの相談例〉

- ・リフォーム工事の見積書に記載されている金額が妥当か見てほしい。
- ・複数の業者から相見積りを取ったが、事業者によって見積金額が異なるのでチェックしてほしい。

②相談者の区分

「リフォーム見積チェックサービス」は消費者を対象に実施しているが、消費者から相談を受けた消費生活センターや地方公共団体の職員等が、住まいのダイヤルに相談することも少なくなく、相談者の区分は、「消費者」が79.3%、「消費生活センター・地方公共団体等」が20.1%となっている（図1-56）。

相談者のうち消費者の年齢は、「電話相談全体」や「リフォーム相談」と比較して「リフォーム見積チェックサービス」では、40歳代が少なく、70歳代以上が多い傾向を示している（図1-57）。

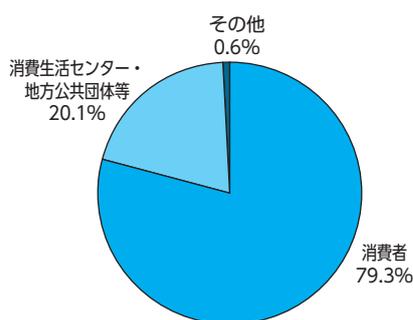


図1-56 相談者の区分 (n=169)

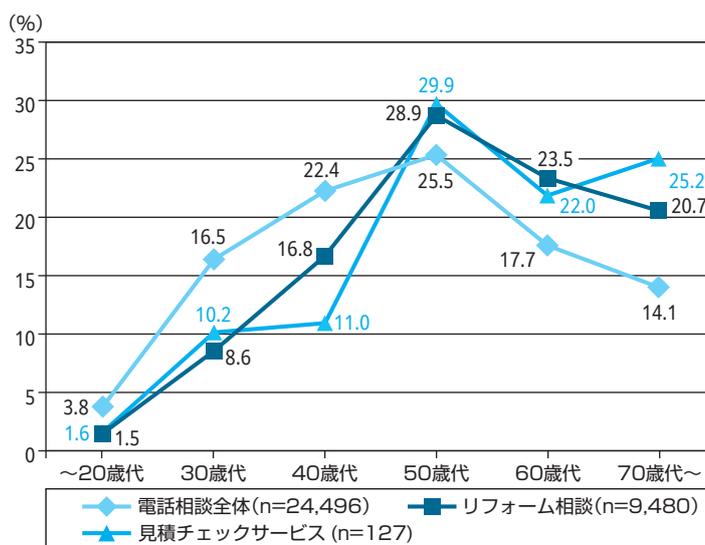


図1-57 相談者（消費者）の年齢分布比較

③住宅の属性

住宅の形式は、「戸建住宅」が74.6%を占めている（図1-58）。

住宅の構造種別は、「木造」が60.9%、次いで「RC造・SRC造」が24.2%となっている（図1-59）。

築後年数では、「50年以上～」が23.5%と割合が最も高くなっている（図1-60）。

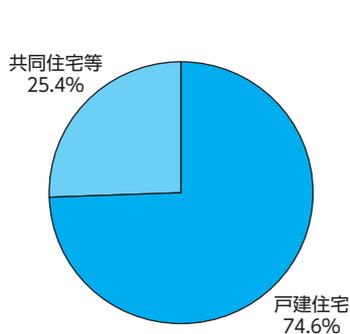


図1-58 住宅の形式 (n=169)

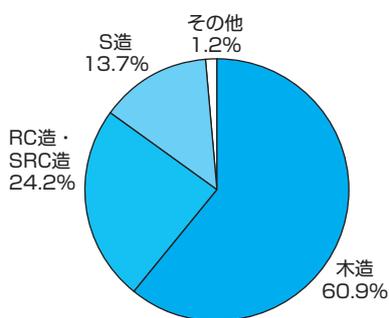


図1-59 住宅の構造種別 (n=161)

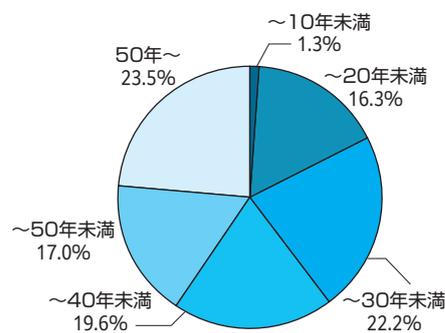


図1-60 築後年数 (n=153)

④リフォーム工事の内容

i) 主な目的

リフォームの主な目的は、戸建住宅では「部位の更新」が最も割合が高く71.4%、共同住宅等では「部位の修繕」が65.1%となっている（図1-61）。

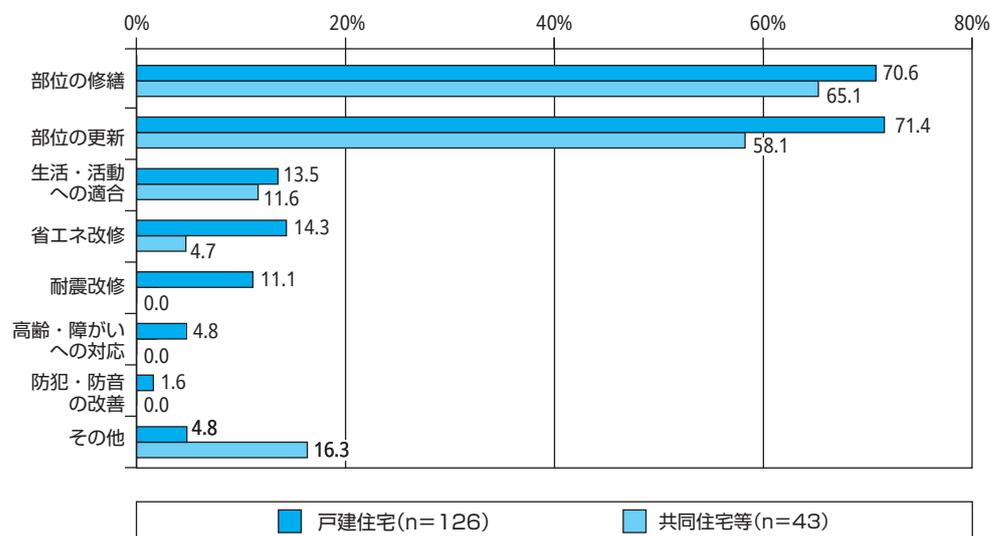


図1-61 リフォームの目的 ※複数カウント

ii) 主なリフォーム部位

主なリフォーム部位は、戸建住宅では「屋根」が57.1%と最も割合が高く、次いで「外装」、「内装」の順となっている。共同住宅等では「内装」が48.8%と最も割合が高く、次いで「屋根」、「外装」の順となっている（図1-62）。

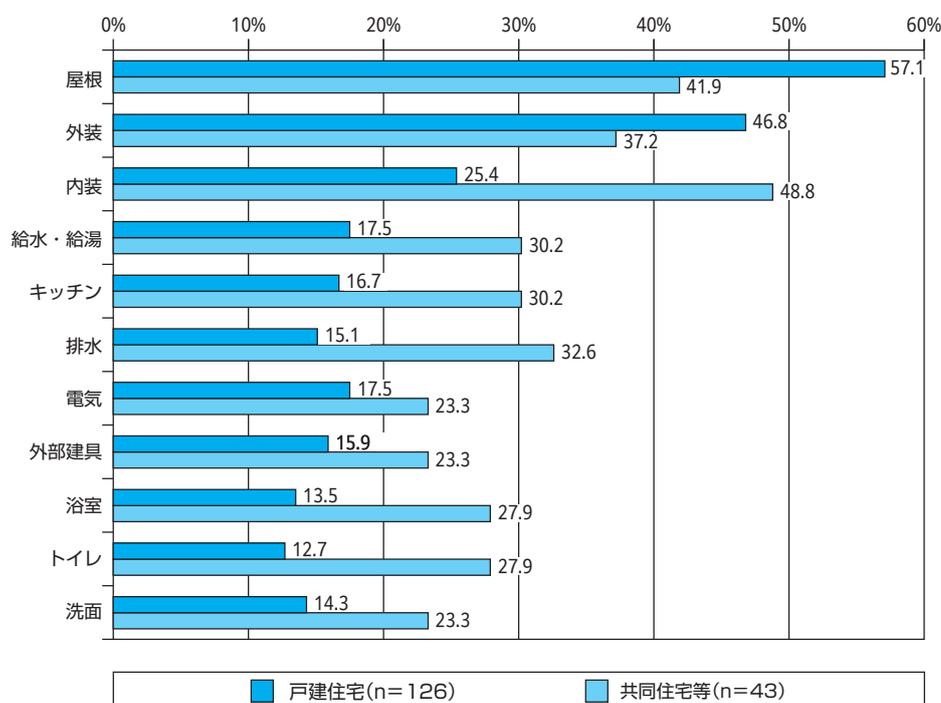


図1-62 主なリフォーム部位 ※複数カウント

⑤相談の内容

主な相談内容は、「単価や合計金額は適正か」が92.9%、次いで「工事内容や工事項目は適切か」が85.2%と高くなっている（図1-63）。

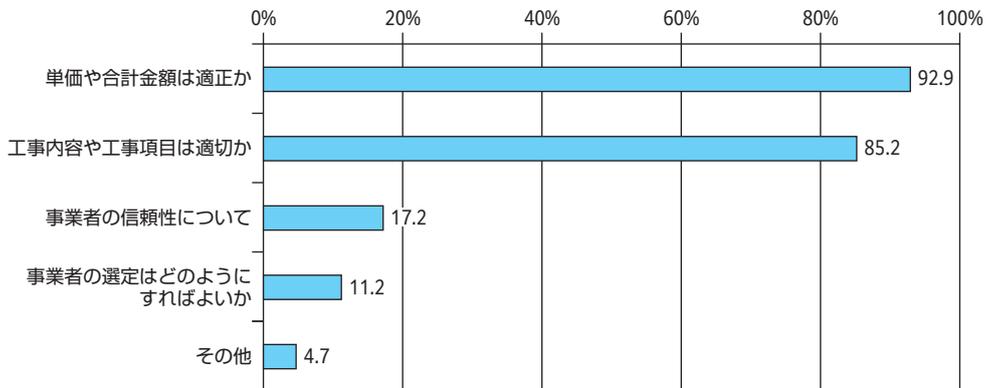


図1-63 主な相談内容 (n=169) ※複数カウント

主な助言内容は、「工事範囲や工事内容の確認点について」が94.7%、次いで「単価情報等の提供」が90.5%と高くなっている（図1-64）。

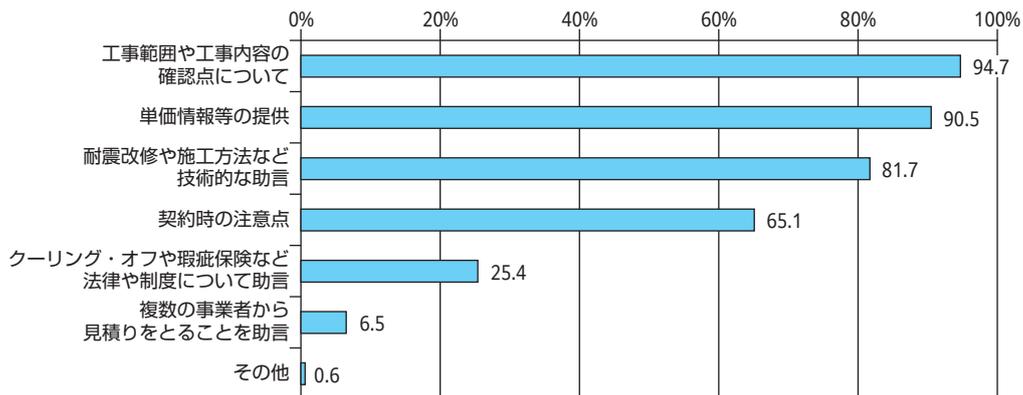


図1-64 主な助言内容 (n=169) ※複数カウント

⑥見積書を取得した事業者

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」の割合が73.9%と最も高くなっている。2社以上から見積書を取得している相談者は26.1%であった（図1-65）。

相談者が事業者を知ったきっかけ（認知方法）は、「紹介」の割合が16.8%と最も高く、次いで「訪問販売」、「新築時の事業者」、「インターネット」の順となっている（図1-66）。

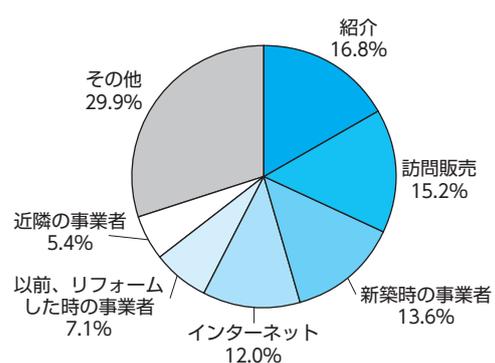
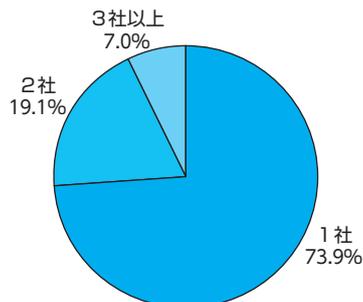


図1-65 相談者が見積書を取得した事業者の数 (n=157)

図1-66 見積書を取得した事業者の認知方法 (n=184)

⑦見積書の傾向

相談者が事業者から取得した見積書について集計を行った。

i) 書式

見積書の書式をみると、「工種別」が79.3%、「部位・部屋別」が20.3%であった（図1-67）。

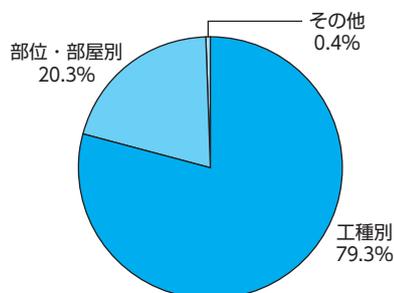


図1-67 見積書の書式 (n=237)

ii) 見積金額

見積金額（工事金額）は、戸建住宅では「100万円超200万円以下」の割合が35.4%で最も高く、共同住宅等では「1000万円超」が24.0%で最も高くなっている（図1-68、図1-69）。

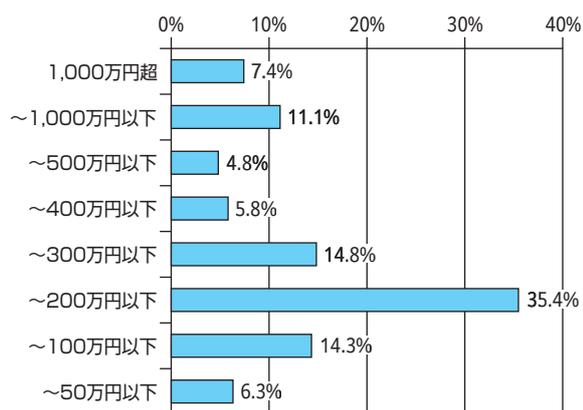


図1-68 見積金額（戸建住宅 n=189）

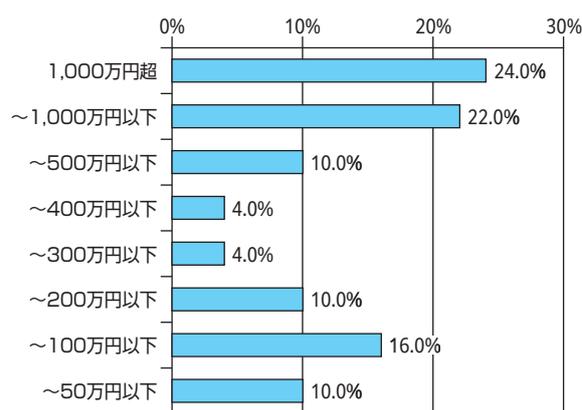


図1-69 見積金額（共同住宅等 n=50）

iii) 諸経費の割合

諸経費が計上されている見積書のうち、諸経費の割合をみると、「5%以上10%未満」としているものが43.2%で最も高く、次いで「5%未満」とするものが29.5%と高かった（図1-70）。

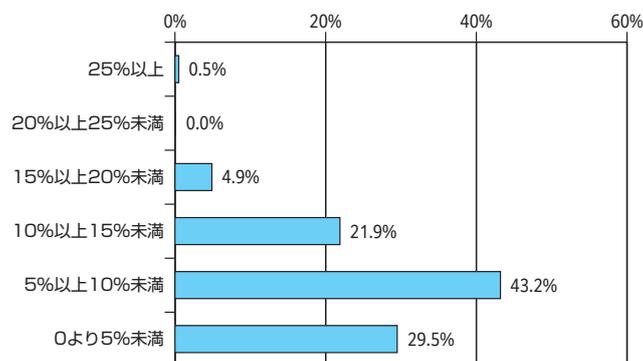


図1-70 計上されている諸経費 (n=183)

(4) 共同住宅等の相談

①共同住宅等の内訳

電話相談全体における共同住宅等の件数は6,864件で、24.3%を占めている（P18、図1-16）。共同住宅等には、マンション、賃貸アパート、長屋、店舗併用住宅等形態の異なる住宅が集まっており、相談内容もそれぞれ傾向が異なる。そこで共同住宅等のうち、構造、利用関係、階数が判明しているもの（4,582件）について、構造が「RC造、SRC造又はS造」、利用関係が「持ち家（売買）」、階数が「3階以上」のもの（図1-71円グラフの点線部分、2,806件）を「分譲マンション」とみなし、分譲マンション以外のもの（1,776件）と比較し集計した。

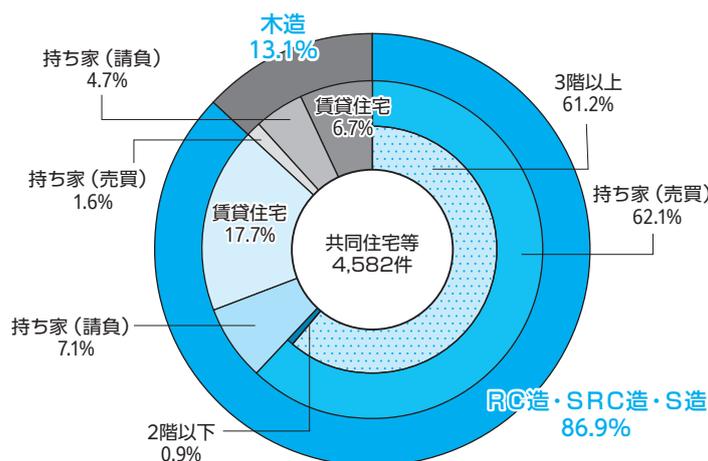


図1-71 共同住宅等の内訳

②相談者の区分

相談者の属性は、「所有者」が最も多く「分譲マンション」で86.7%、「分譲マンション以外」では58.6%である。「管理組合」は、「分譲マンション」では9.2%である。「居住者」は分譲マンションでは0.3%と少数だったのに対し、分譲マンション以外では38.2%を占めている（図1-72）。

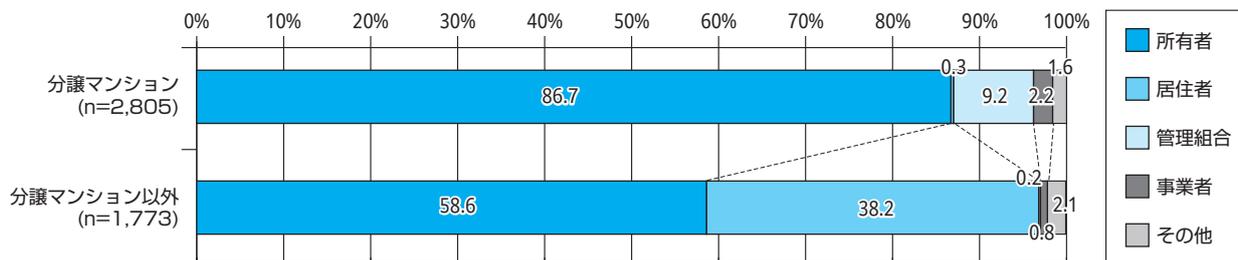


図1-72 相談者の区分

※相談全体の相談者の区分（P12、図1-3）では、「所有者」「居住者」「管理組合」を「消費者」と区分している。

③相談内容

分譲マンションの相談区分は「リフォーム相談」が最も多く49.8%を占め、相談内容は「不具合に起因するトラブル」が最も多く、「不具合および契約に関するトラブル」も含めると51.7%を占める。

分譲マンション以外の相談区分は「その他相談」が最も多く48.8%を占め、相談内容も「その他」が最も多いことから、賃貸借契約や相隣関係の相談の割合が高いと思われる（図1-73、図1-74）。

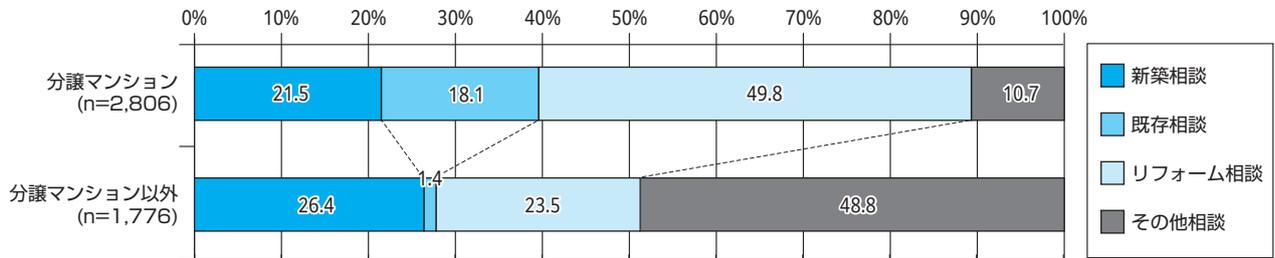


図1-73 相談区分

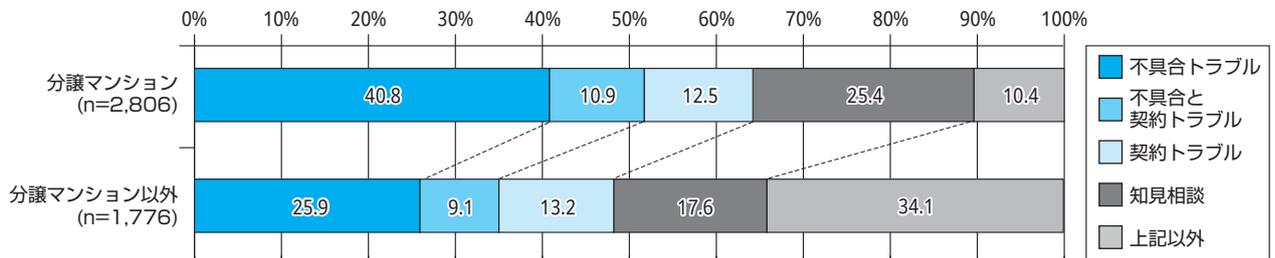


図1-74 相談内容

④トラブルの相手方と解決希望内容

分譲マンションのトラブルの相手方は、「リフォーム業者」が最も多く47.1%、次いで「不動産業者」が33.9%である。解決希望内容は、「修補」が最も多く、「修補と損害賠償」を含めると63.7%である。

分譲マンション以外のトラブルの相手方は「賃貸人」が最も多く31.3%、次いで「新築時の施工業者」が27.4%である。解決希望内容は分譲マンションと比較して「修補」の割合が低く、「その他」の割合が高い（図1-75、図1-76）。

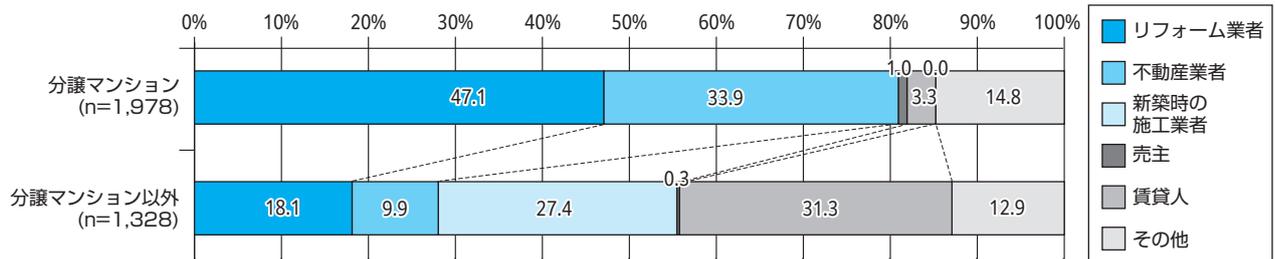


図1-75 トラブルの相手方

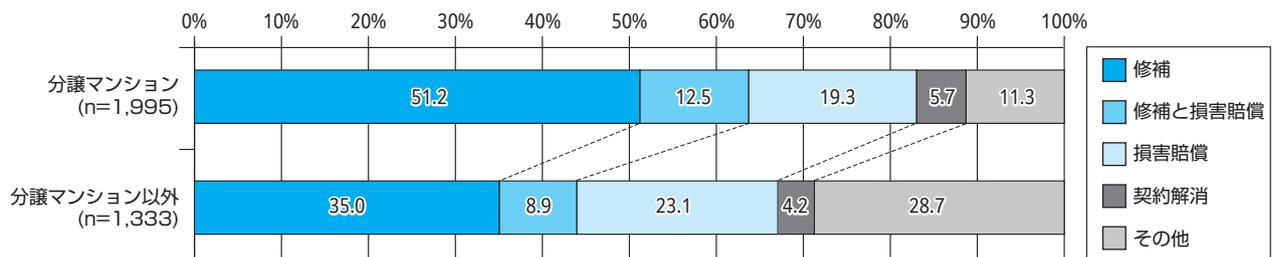


図1-76 解決希望内容

(5) 改正建築物省エネ法・建築基準法に関する相談

住まいるダイヤルでは、令和7年4月1日に施行された改正建築物省エネ法・建築基準法に関して消費者及び事業者からの相談を令和7年3月から受けている。相談件数は6月末までの4ヶ月間に合計112件となり、施行日前の3月後半が最も多かった（図1-77）。住宅形式では、戸建住宅が92.9%と高い比率である（図1-78）。

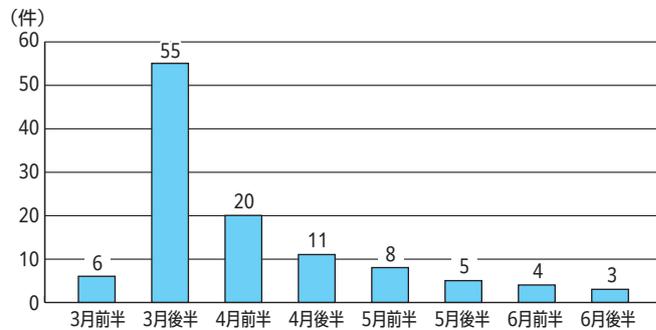


図1-77 改正建築物省エネ法・建築基準法に関する相談件数

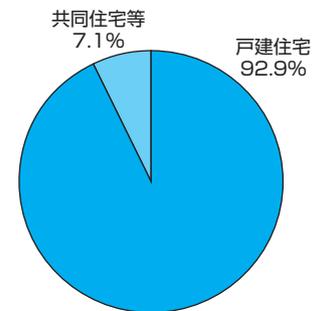


図1-78 住宅の形式 (n=85)

相談者の内訳は、事業者が約7割、消費者が約3割で、事業者の中では施工業者が最も多く全体の43.8%である（図1-79）。住まいるダイヤルの認知方法は、「国土交通省パンフレット」が35.5%、「インターネット」28.2%の順に多く、国土交通省が事業者向けに配布したダイレクトメールの影響が大きかった（図1-80）。

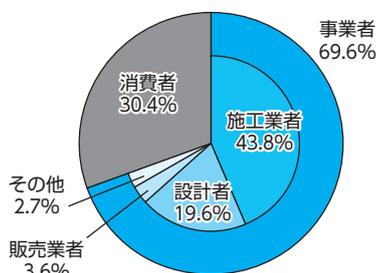


図1-79 相談者の区分 (n=112)

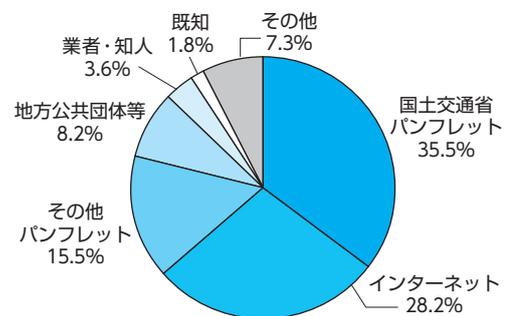


図1-80 認知方法 (n=110)

相談の内容は、「大規模なリフォーム工事」の相談が74.1%であり、その多くは「確認申請の要否」に関するもので全体の59.8%であった（図1-81）。

確認申請の要否以外の相談内容の例は、以下の通りである。

- ・法改正で設備などの仕様変更が発生し業者から追加費用を求められているが、変更する必要があるか？（消費者）
- ・検査済証がない古い住宅のリフォームをする場合、一から構造計算をする必要があるか？（事業者）

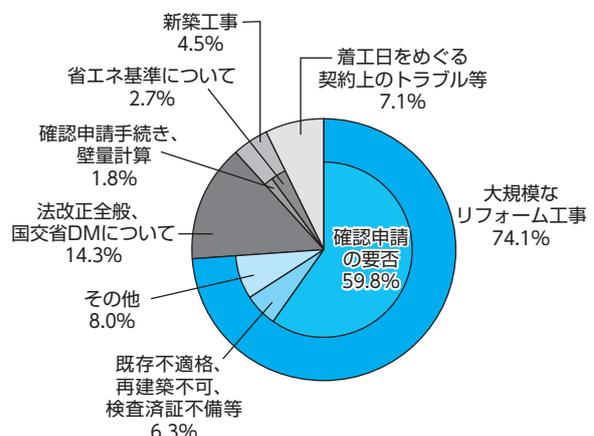


図1-81 相談の内容 (n=112)

第 2 章 専門家相談

第2章 専門家相談

当財団では2010年4月より弁護士会と連携し、相談者と弁護士・建築士との面談による「専門家相談」の業務を行っている。相談の対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者等のほか、住宅リフォーム工事の発注者（予定者を含む）、及び既存住宅（中古住宅）の買主である。また、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を行っている（下記枠囲み参照）。

（注）本章においては、保険付き評価住宅は「保険付き住宅」として集計している。

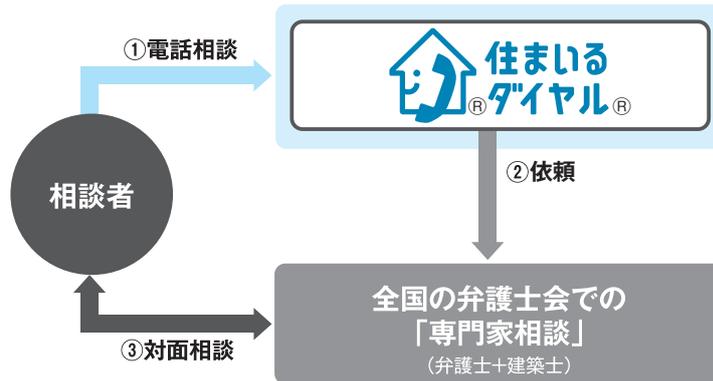


図2-1 専門家相談の流れ

表2-1 専門家相談の種別と対象者

相談区分	対象者
評価住宅	建設住宅性能評価書が交付された住宅の取得者または供給者
保険付き住宅 (1号保険付き住宅 2号保険付き住宅)	住宅瑕疵担保履行法に基づく瑕疵保険が付された住宅の取得者または供給者等 ※2022年9月まで、1号保険付き住宅の取得者または供給者が対象であったが、同年10月1日から2号保険付き住宅の取得者または供給者等も専門家相談の対象となった(1号保険付き住宅、2号保険付き住宅の説明は、P8参照)。
リフォーム	住宅リフォーム工事の発注者または発注予定者
既存住宅	既存住宅（中古住宅）の買主 ※2018年10月から東京の弁護士会で試行的に開始した。2022年4月から東京以外の弁護士会でも順次開始し、同年10月から全国52の弁護士会で実施体制が整った。

【マンション建替等専門家相談】

当財団では、2014年12月24日に施行された「マンションの建替えの円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第80号）」において創設されたマンション敷地売却制度等の円滑な実施を支援するため、マンションの建替えや敷地売却等についての専門家相談を、2015年1月より体制の整った弁護士会から順次開始している（2024年度は24弁護士会に対応）。相談の対象者は、マンションの建替えや敷地売却等に関する管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2024年度は6件、累計172件（2016年度から2020年度までは熊本地震に対応した被災分譲マンション専門家相談を含む）実施している。

（参考）電話相談受付件数…2024年度58件（累計770件）

1. 専門家相談の実績

(1) 実施件数

2024年度の専門家相談は、「評価住宅」125件、「1号保険付き住宅」436件、「2号保険付き住宅」45件、「リフォーム」572件、「既存住宅」71件、合計1,249件を実施しており、前年度比3.0%減となった（図2-2）。

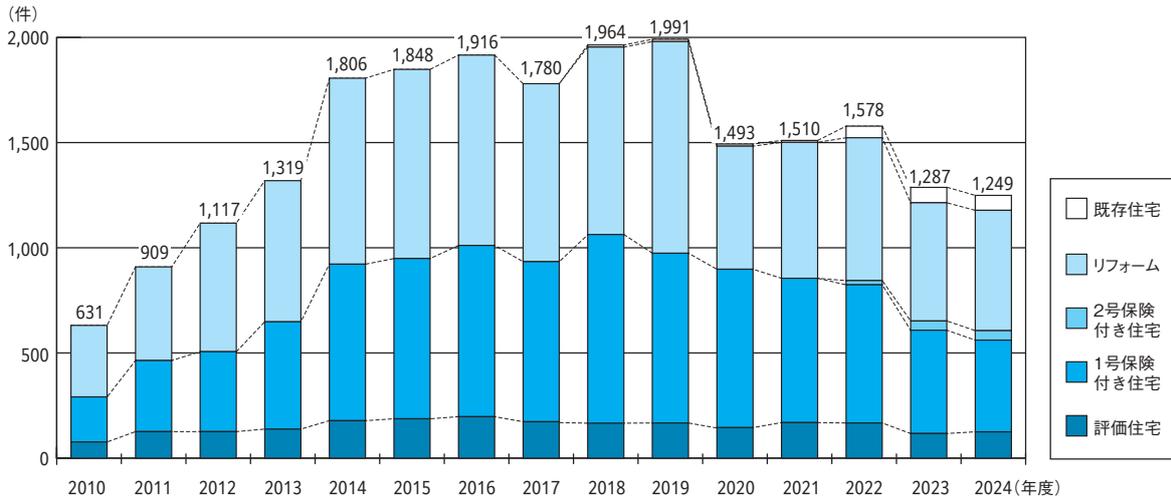


図2-2 専門家相談実施件数の推移

表2-2 専門家相談実施件数

相談区分	年度	2010~2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	累計
評価住宅		645	187	197	173	166	167	145	169	167	117	125	2,258
1号保険付き住宅		2,186	762	814	761	897	807	753	686	657	491	436	9,250
2号保険付き住宅		-	-	-	-	-	-	-	-	20	44	45	109
リフォーム		2,951	899	905	846	891	1,006	585	646	679	562	572	10,542
既存住宅		-	-	-	-	10	11	10	9	55	73	71	239
計		5,782	1,848	1,916	1,780	1,964	1,991	1,493	1,510	1,578	1,287	1,249	22,398

(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2024年度の電話相談のうち、専門家相談の対象となる相談は、「評価住宅」589件、「1号保険付き住宅」4,248件、「2号保険付き住宅」199件、「リフォーム」10,561件、「既存住宅」1,319件であった。そのうち、専門家相談を実施した割合は「評価住宅」21.2%、「1号保険付き住宅」10.3%、「2号保険付き住宅」22.6%、「リフォーム」5.4%、「既存住宅」5.4%である（図2-3）。

(注) 専門家相談の対象となる電話相談

評価住宅：[新築相談]のうち、評価住宅（保険付き評価住宅を除く）であるもの。

1号保険付き住宅：[新築相談]のうち、1号保険付き住宅（保険付き評価住宅を含む）であるもの。

2号保険付き住宅：[新築相談] [既存相談] [リフォーム相談]のうち、2号保険付き住宅であるもの。

リフォーム：[リフォーム相談]のうち、消費者からの相談であるもの。

既存住宅：[既存相談]のうち、評価住宅又は保険付き住宅ではなく、消費者からの相談であるもの。

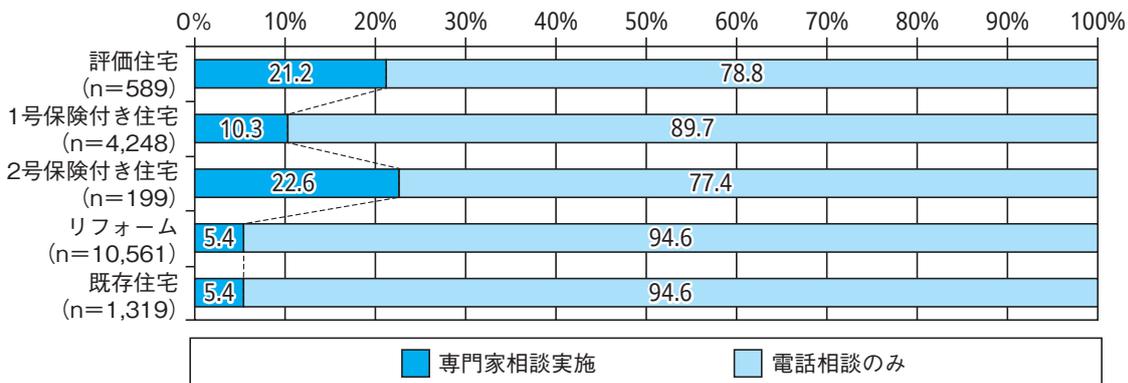


図2-3 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

(3) 住宅の形式と相談者の属性

①住宅の形式

住宅形式は、専門家相談全体で戸建住宅が78.2%を占めている。相談区別で見ると「1号保険付き住宅」では戸建住宅が89.2%を占めている。「評価住宅」と「既存住宅」では、共同住宅等が占める割合が比較的高かった（図2-4）。

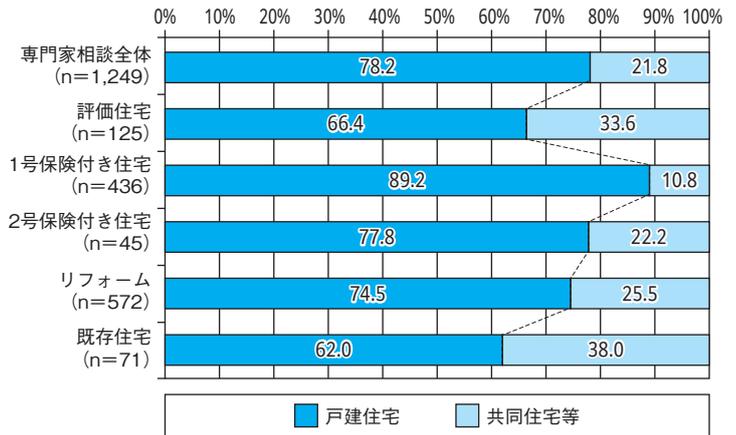


図2-4 住宅の形式

②相談者の区分

相談者の構成は、消費者*からの相談が「評価住宅」で100%、「1号保険付き住宅」で95.4%、「2号保険付き住宅」で88.9%とどの区分でも高い割合を占めている（図2-5）。なお、「リフォーム」と「既存住宅」は消費者からのみ相談を受けている。

*消費者：所有者、居住者、管理組合

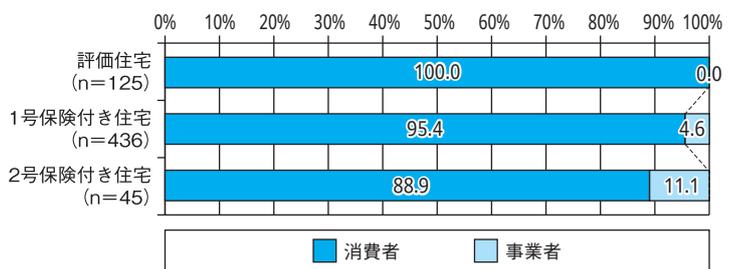


図2-5 相談者区分

共同住宅等で相談者の詳細をみると、相談全体では、所有者からの相談が90.4%を占めている。相談区別にみると、「評価住宅」では管理組合からの相談が26.2%を占め、「保険付き住宅」や「リフォーム」に比べて割合が高かった（図2-6）。

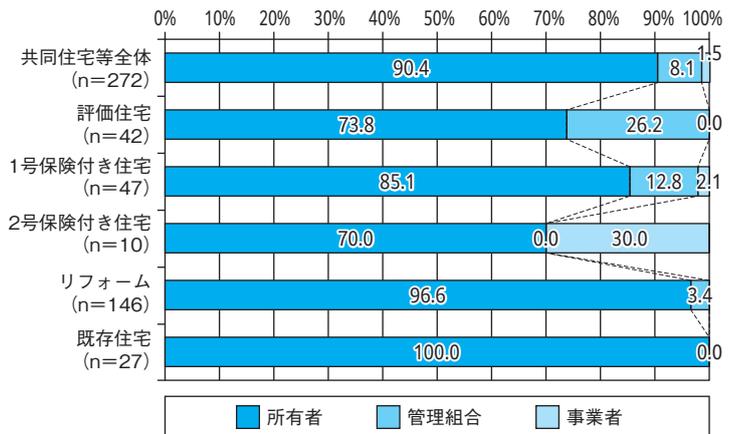


図2-6 共同住宅等の相談者区分

③相談者（消費者）の年齢

相談者のうち、消費者の年齢構成をみると、「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談は30～40歳代の割合が高く、年齢が高くなるにつれて相談者数が減少していく傾向であるのに対し、「リフォーム・既存住宅」の専門家相談では、50～60歳代の割合が高く、「評価住宅・保険付き住宅」に比べて年齢層が高い（図2-7）。

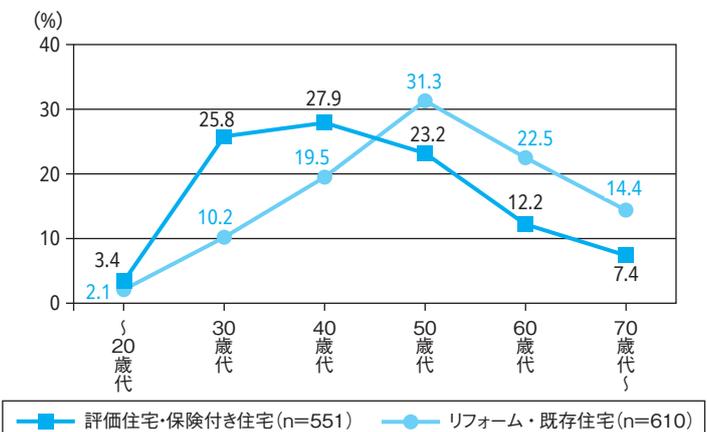


図2-7 相談者（消費者）の年齢

(4) 専門家相談の認知方法

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、相談者の専門家相談の認知方法は、「住まいるダイヤルへの電話相談」が43.0%、「住まいるダイヤルのホームページ」が27.6%となっており、相談者の70.6%が当財団による電話相談やホームページで「専門家相談」を知ったと回答している（図2-8）。

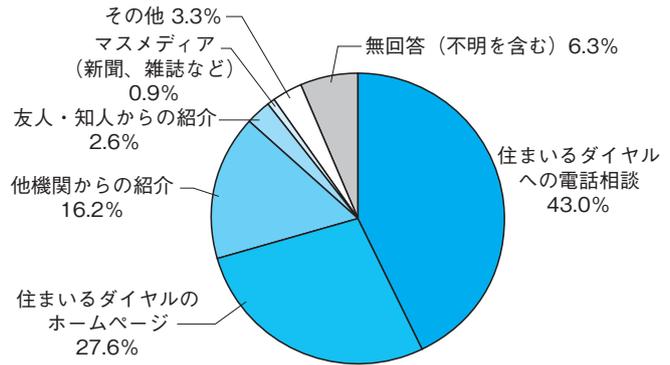


図2-8 専門家相談の認知方法（n=1,057）

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

(5) 専門家相談を希望した理由

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、専門家相談を申し込んだ理由として、「弁護士と建築士が同席して話を聞いてくれるから」を理由に挙げた相談者の割合が91.8%と最も高く、「無料だから」を理由に挙げた相談者の39.9%を大きく上回っている（図2-9）。

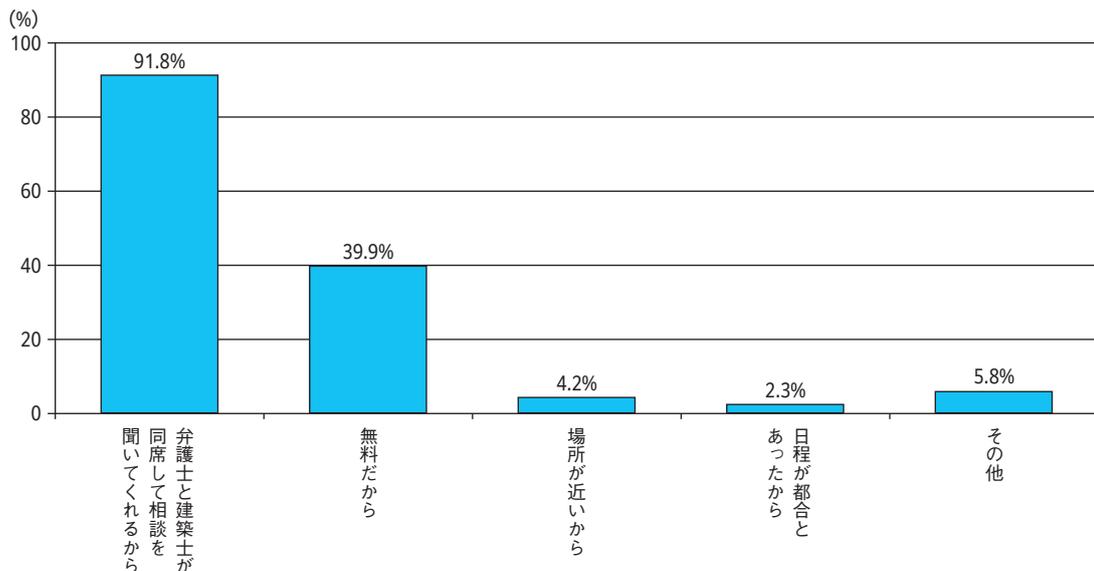


図2-9 専門家相談を希望した理由（n=1,057、複数回答）

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

(6) 専門家相談を利用した感想

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、専門家相談の対応については、「大いに満足」と「満足」を合わせて85.2%の利用者から満足という感想を得ている（図2-10）。

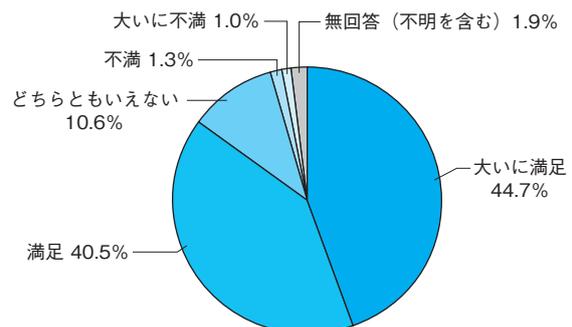


図2-10 専門家相談を利用した感想（n=1,057）

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

2. 専門家相談の内容

(1) 相談のきっかけ（相談内容）

相談のきっかけ（相談内容）は、「不具合が生じている」が676件と最も多い。また、「リフォーム」では他の区分と比較して「工期が遅れた」や「追加費用を請求された」の割合が高くなっている（図2-11、図2-12）。

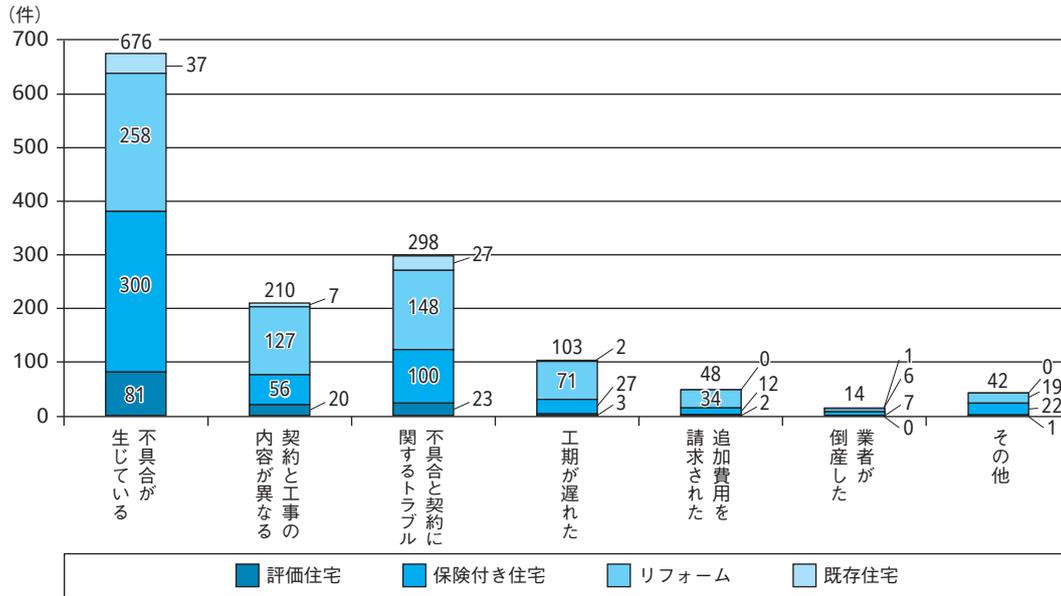


図2-11 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

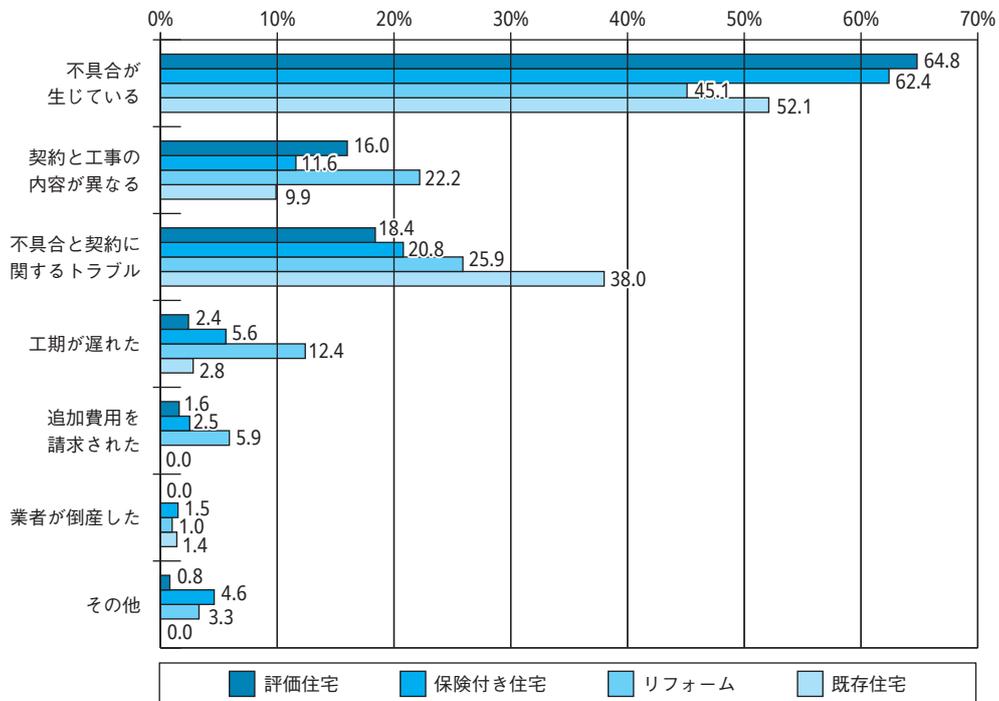


図2-12 相談のきっかけ（相談内容）割合 ※複数カウント

(2) 相談者の解決希望内容

相談者が希望する解決内容は「修補して欲しい」が最も高く、次いで「損害賠償を請求したい」、「修補と損害賠償を請求したい」の順になっている。「リフォーム」、「既存住宅」は「契約を解消したい」の割合も高くなっている（図2-13、図2-14）。

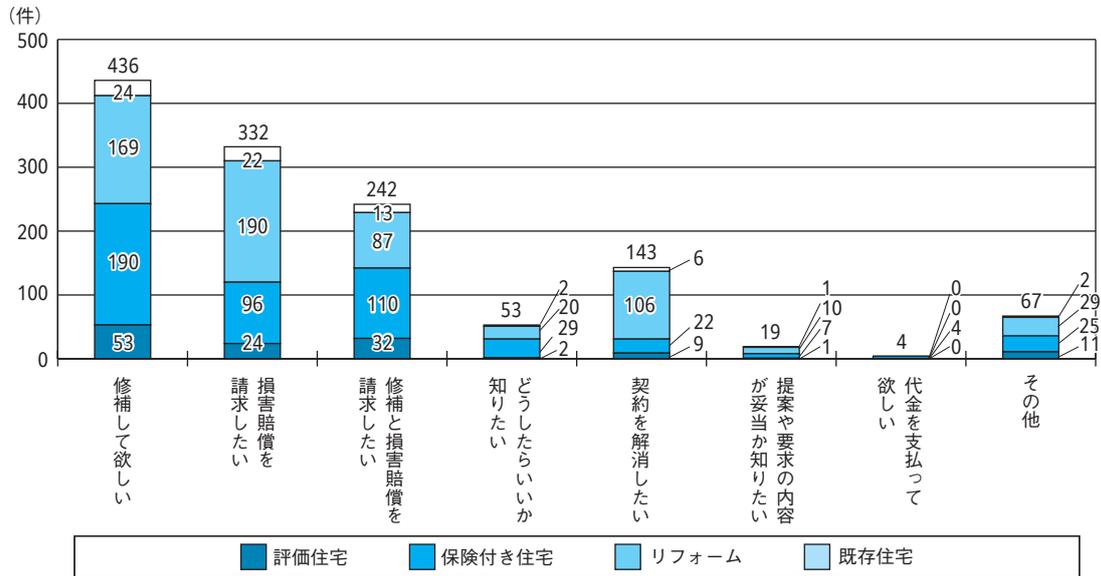


図2-13 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

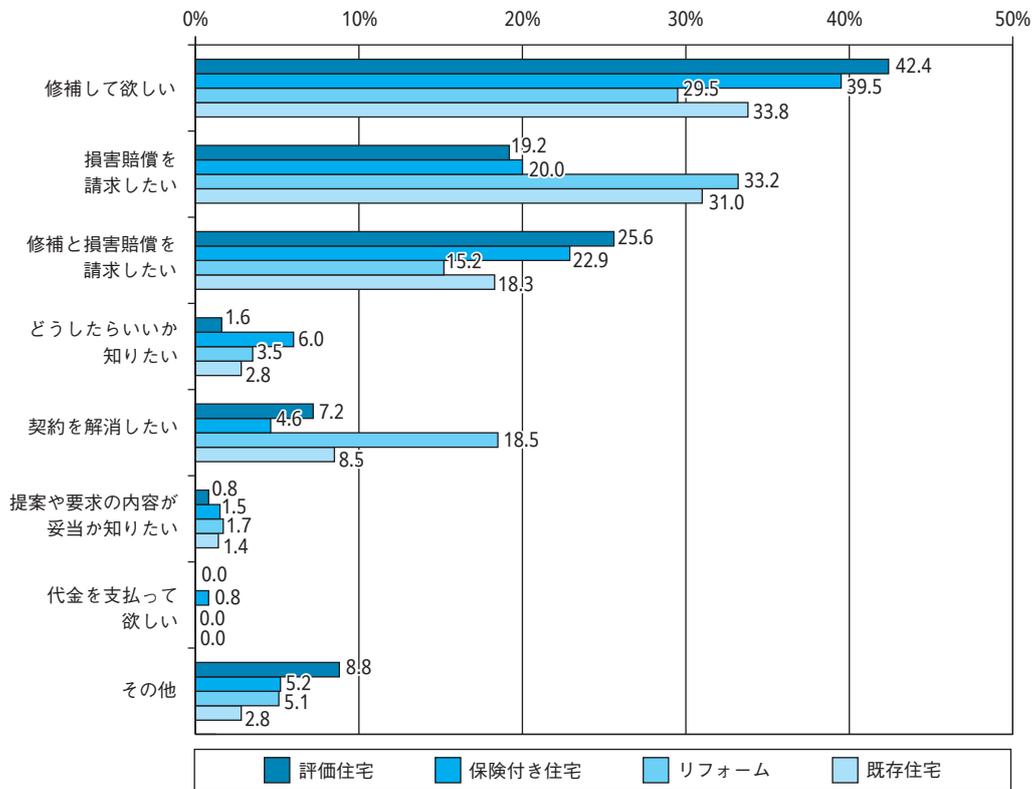


図2-14 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

(3) 助言内容

助言内容は、専門家相談全体では「解決希望に対する弁護士の判断」が最も多い。相談区分で見ると、「リフォーム」では、「業者との交渉方法に関するアドバイス」が最も多い（図2-15、図2-16）。

※ 住宅紛争処理（P54～第3章）のほか、簡易裁判所（民事調停）、紛争解決センター、建設工事紛争審査会等も含む

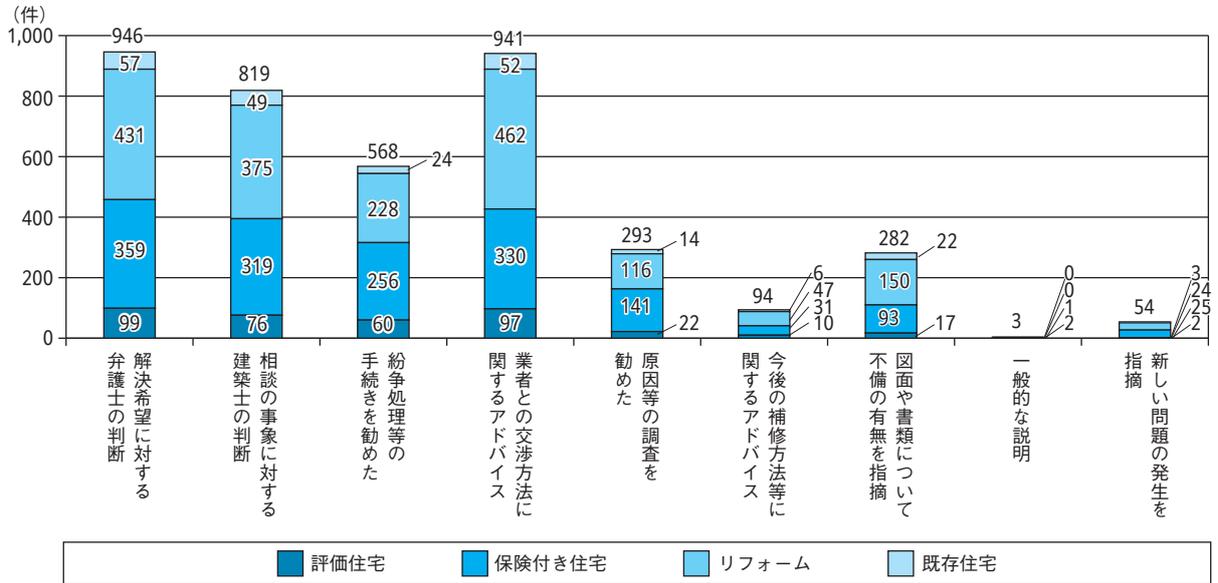


図2-15 助言内容 ※複数カウント

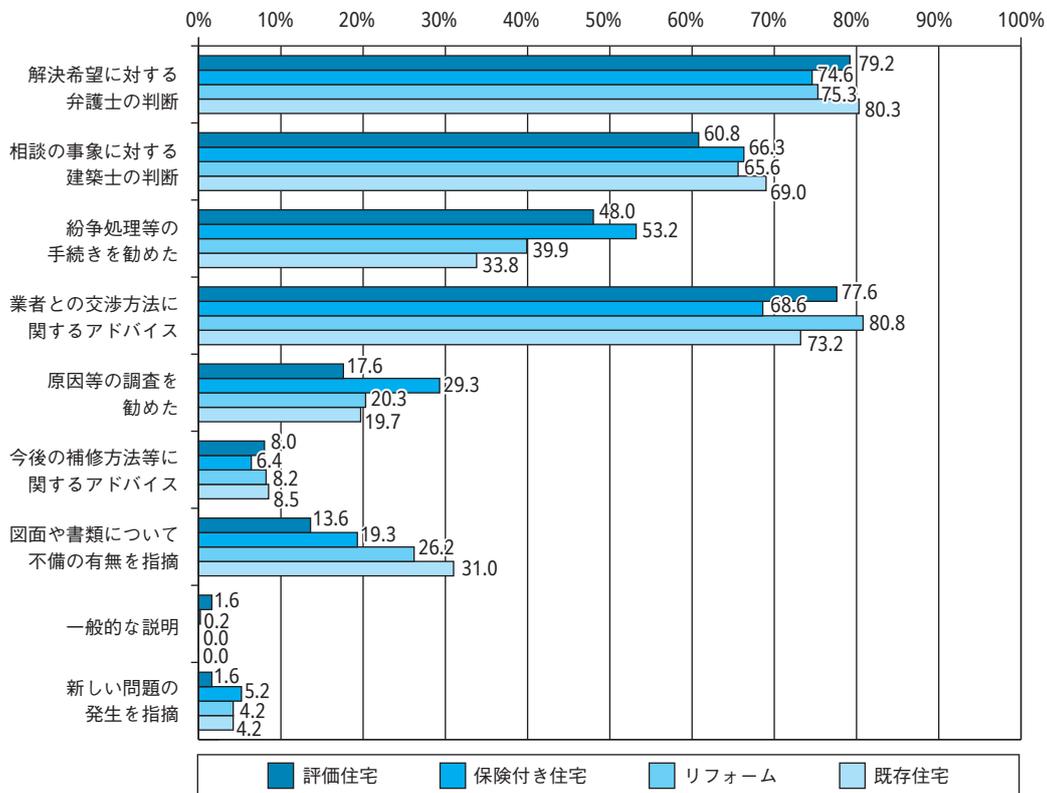


図2-16 助言内容の割合 ※複数カウント

(4) 住宅の不具合に関する相談内容

「不具合が生じている」相談974件を、相談区分（「評価住宅・保険付き住宅」及び「リフォーム・既存住宅」）、住宅形式（「戸建住宅」及び「共同住宅等」）に分類して集計を行った（表2-3）。

- (注)・以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表2-3の「不具合が生じている」相談件数を母数とする。
 ・不具合は複数カウントしているため、合計すると100%を超える場合がある。
 ・不具合事象・部位は、上位10項目を表示した。

表2-3 不具合が生じている相談件数（単位：件）

形式	区分	評価住宅・保険付き住宅	リフォーム・既存住宅	合計
戸建住宅		416	331	747
共同住宅等		88	139	227
合計		504	470	974

①相談区別の主な不具合事象・不具合部位

相談区別に主な不具合事象をみると、専門家相談全体では「はがれ」が最も多く、次いで「変形」、「ひび割れ」、「雨漏り」の順であった。「評価住宅・保険付き住宅」では「ひび割れ」、「変形」、「はがれ」・「性能不足」の順、「リフォーム・既存住宅」では、「はがれ」、「変形」、「雨漏り」、「ひび割れ」の順となっている（図2-17、図2-18）。

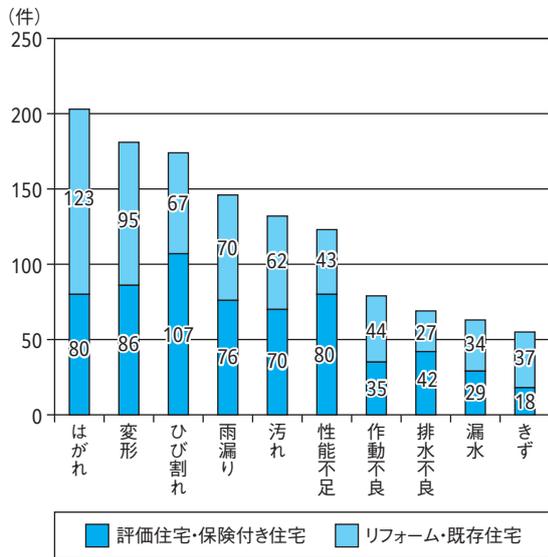


図2-17 相談区別にみる主な不具合事象 ※複数カウント

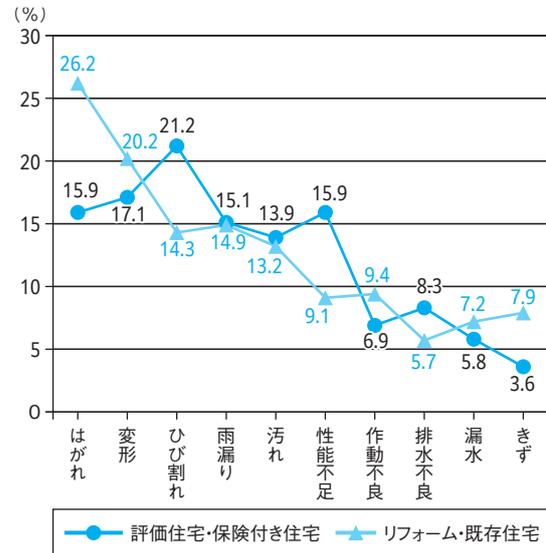


図2-18 相談区別にみる主な不具合事象の割合 ※複数カウント

相談区別に主な不具合部位をみると、専門家相談全体では「外壁」が最も多く、次いで「床」、「設備機器」、「開口部・建具」の順であった。「評価住宅・保険付き住宅」では「外壁」、「床」、「開口部・建具」、「設備機器」の順、「リフォーム・既存住宅」では、「外壁」、「床」、「屋根」、「設備機器」の順となっている（図2-19、図2-20）。

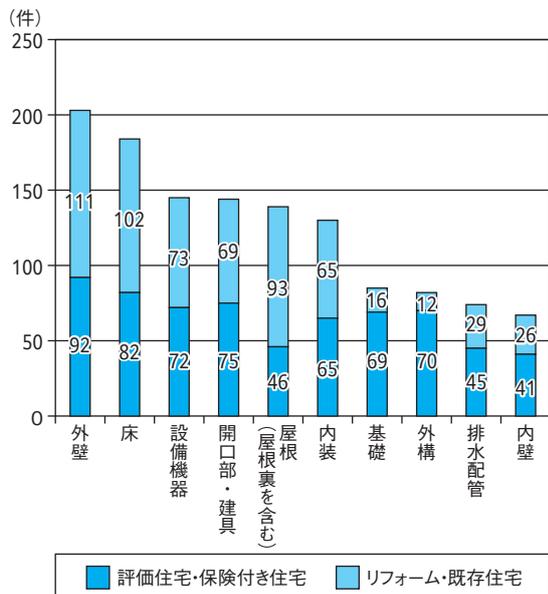


図2-19 相談区別にみる主な不具合部位 ※複数カウント



図2-20 相談区別にみる主な不具合部位の割合 ※複数カウント

②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位

【評価住宅・保険付き住宅】

「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談において主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」、「性能不足」、「はがれ」の順で、「共同住宅等」では「はがれ」、「ひび割れ」の順となっている（図2-21、図2-22）。

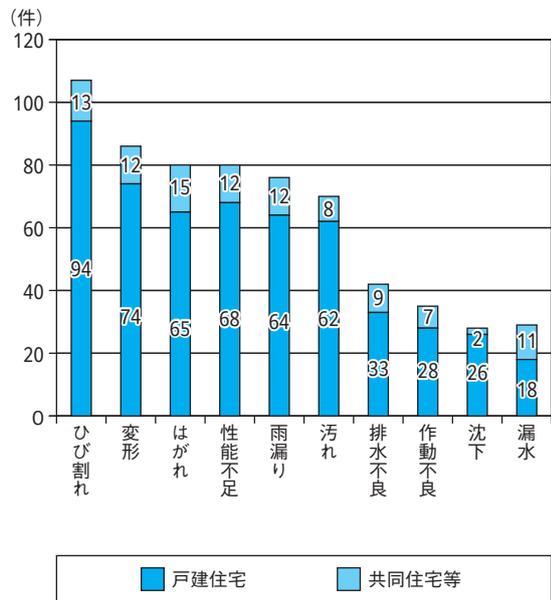


図2-21 住宅形式別にみる主な不具合事象 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

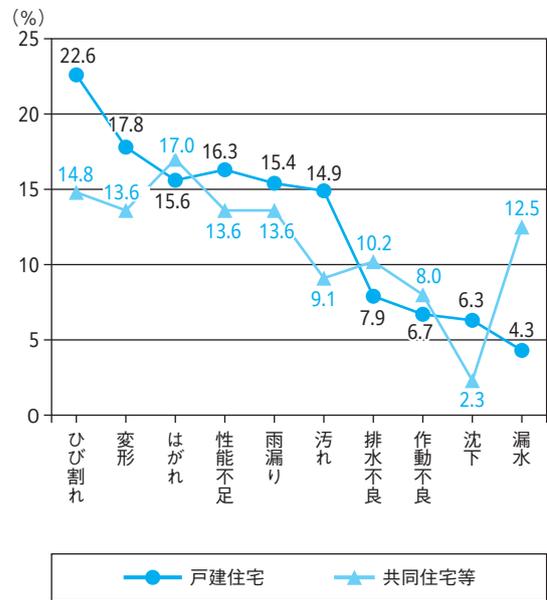


図2-22 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談において主な不具合部位をみると、「戸建住宅」では「外壁」、「基礎」、「内装」の順、「共同住宅等」では、「床」、「開口部・建具」の順となっている（図2-23、図2-24）。

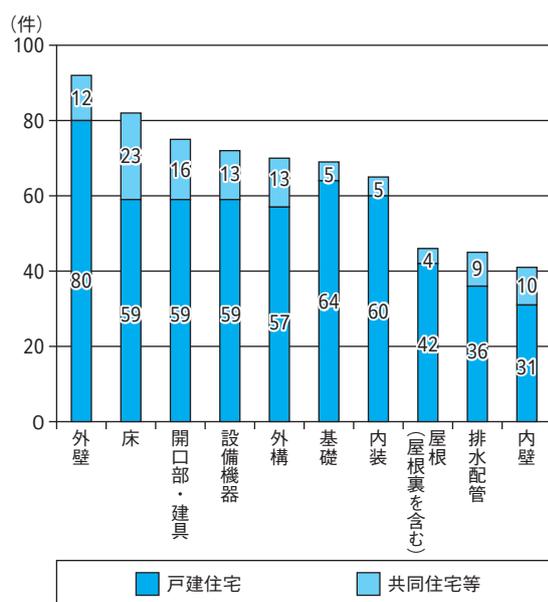


図2-23 住宅形式別にみる主な不具合部位 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

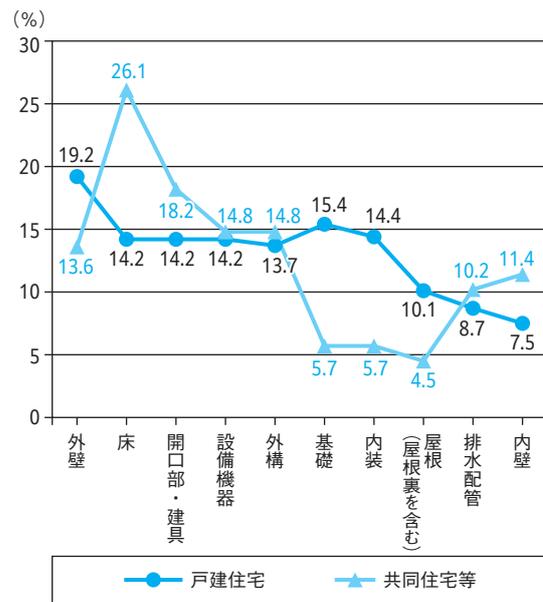


図2-24 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

【リフォーム・既存住宅】

「リフォーム・既存住宅」の専門家相談において主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「はがれ」、「雨漏り」、「変形」、「ひび割れ」の順であり、「共同住宅等」では、「変形」、「はがれ」、「汚れ」、「ひび割れ」の順となっている（図2-25、図2-26）。

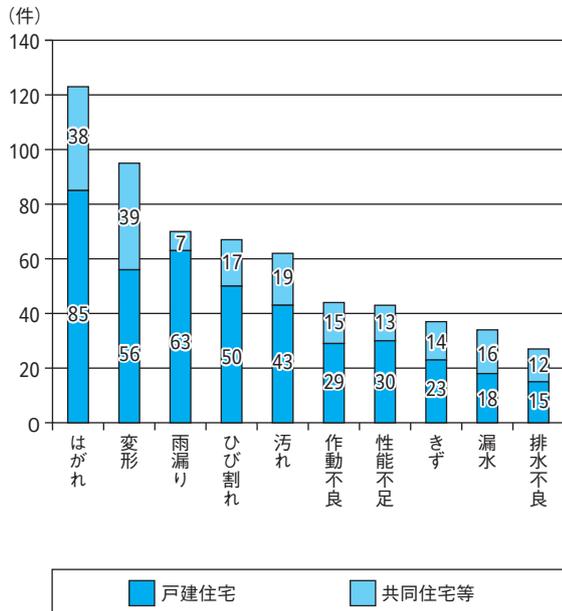


図2-25 住宅形式別にみる主な不具合事象 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

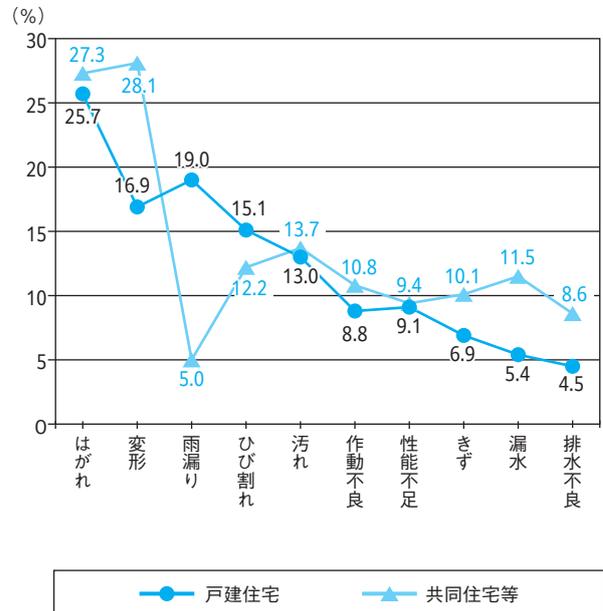


図2-26 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

「リフォーム・既存住宅」の専門家相談において主な不具合部位をみると、「戸建住宅」では「外壁」、「屋根」、「床」、「開口部・建具」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「設備機器」、「内装」、「開口部・建具」の順となっている（図2-27、図2-28）。

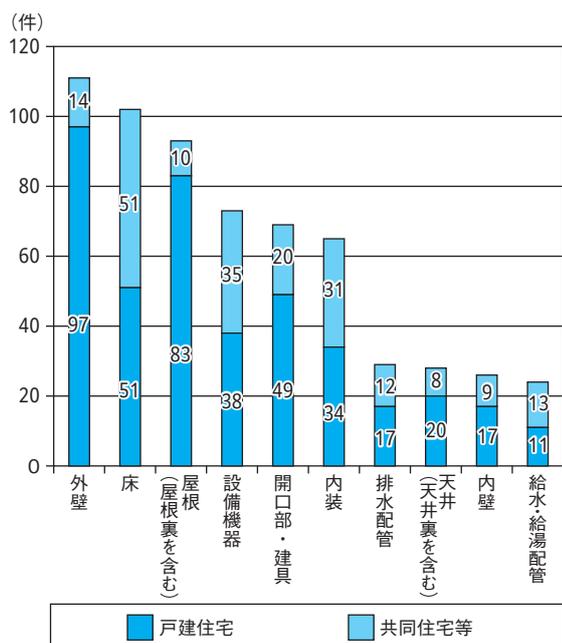


図2-27 住宅形式別にみる主な不具合部位 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

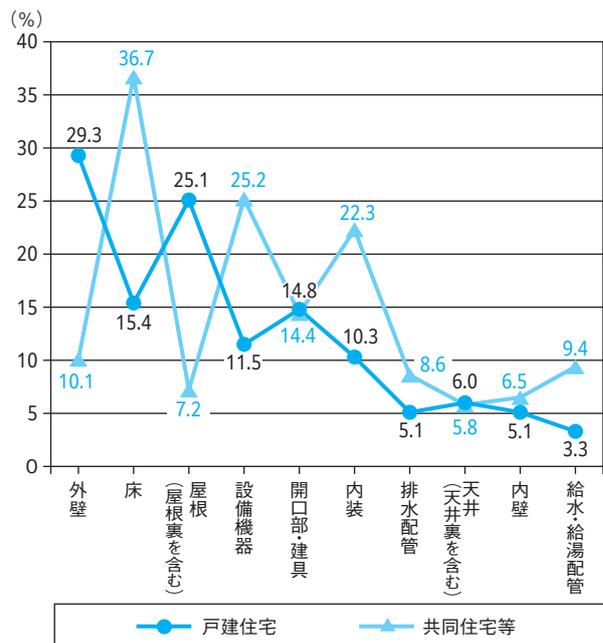


図2-28 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

第3章 住宅紛争処理支援

第3章 住宅紛争処理支援

評価住宅及び保険付き住宅の契約当事者を対象に、「住宅に不具合がある」、「工事内容が違う」等の住宅に関する紛争について、迅速な解決が図られるよう、全国52の弁護士会が設置した「住宅紛争審査会」による紛争処理手続きが用意されており、公正・中立な立場でなされる調停手続き等により解決が図られている。

当財団は、住宅品質確保法に基づき2000年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、買主、売主等の当事者に対して、「住宅紛争審査会」への紛争処理申請に際し、事前相談や助言等を行い、最寄りの審査会への紹介を行っている。同時に、全国の住宅紛争審査会に対し、紛争処理委員及び職員への研修の実施、紛争処理業務の実施に必要な費用の助成、紛争処理に関する各種情報の収集・提供等、さまざまな支援業務を行っている。

本章においては、2024年度までの紛争処理の状況について集計を行う。

(注) 本章においては、2025年4月1日時点で住宅紛争審査会から提供された報告値に基づき集計している。

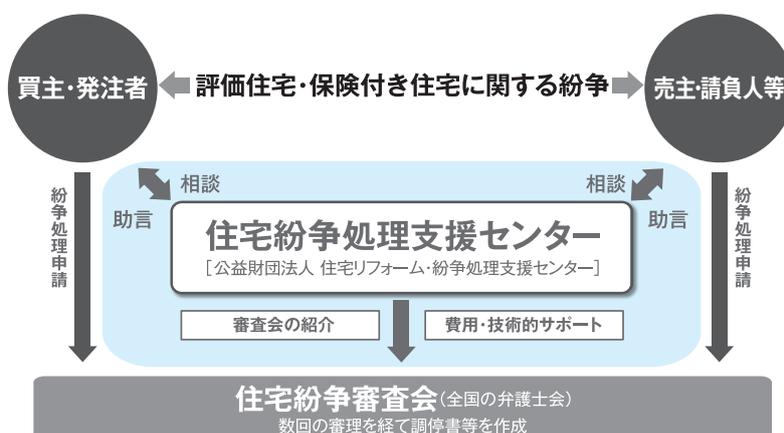


図3-1 紛争処理の流れ

1. 申請受付状況

(1) 申請受付件数の推移

2024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128件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は2,431件となった（図3-2、表3-1）。



* 評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅

図3-2 申請受付件数の推移

表3-1 申請受付件数

区分	年度	2000~2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	累計
評価住宅		321	31	34	28	24	33	14	25	20	22	22	574
保険付き評価住宅		30	4	5	4	5	3	6	5	11	3	3	79
1号保険付き住宅		435	123	152	129	143	143	138	146	135	116	96	1,756
2号保険付き住宅		-	-	-	-	-	-	-	-	3	12	7	22
計		786	158	191	161	172	179	158	176	169	153	128	2,431

(2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数2,431件における申請人内訳は、消費者からの申請が90.8%（2,208件）、事業者からの申請が9.2%（223件）である（図3-3）。

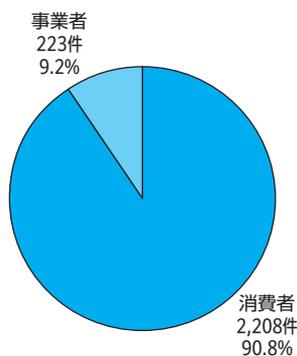


図3-3 申請人内訳 (n=2,431)

(3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数2,431件のうち、97.0%（2,357件）が調停によって紛争処理が行われている（図3-4）。

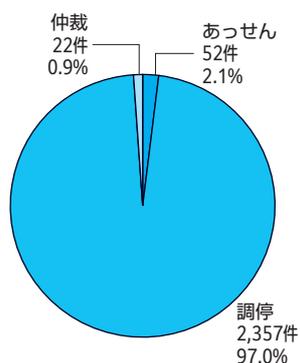


図3-4 紛争処理手続種別 (n=2,431)

(4) 紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数

2024年度において受け付けられた紛争処理128件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は109件で、85.2%を占めている。2017年度以降、8割を超えている（図3-5）。



図3-5 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

2. 終結状況

2024年度において150件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は2,333件となった。そのうち53.8%（1,256件）が、調停等の成立により解決している（図3-6）。

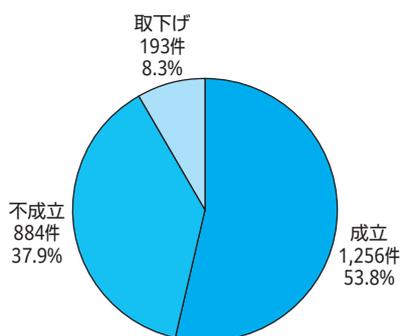


図3-6 終結状況 (n=2,333)

3. 紛争処理の内容

(1) ~ (5) の項目について、2025年3月31日までの終結事件2,333件の集計を行った。

(1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が67.0%と最も多く、次いで「戸建分譲」、「共同分譲」、「共同注文」の順となっている（図3-7）。

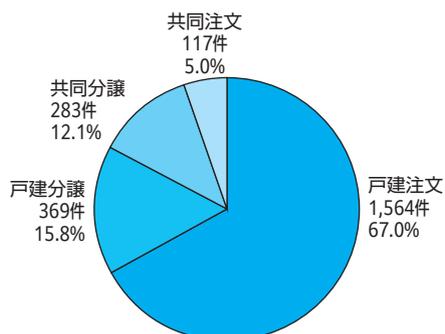


図3-7 住宅種別 (n=2,333)

(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67.7%が3年未満となっている（図3-8）。

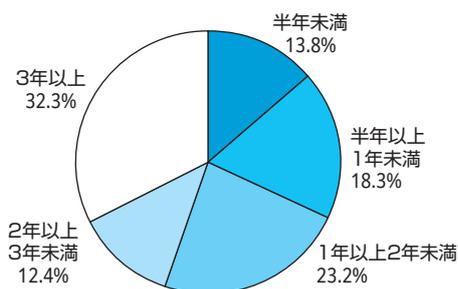


図3-8 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 (n=2,333)

(3) 紛争処理に要した期間

紛争処理に要した期間をみると、最も割合が高いのは「3カ月以上6カ月未満」であり、調停等により成立した事件（1,256件）においても同様の傾向がみられる。また、平均期間は、終結事件全体では7.7カ月、調停等により成立した事件では8.6カ月となっている（図3-9、図3-10）。

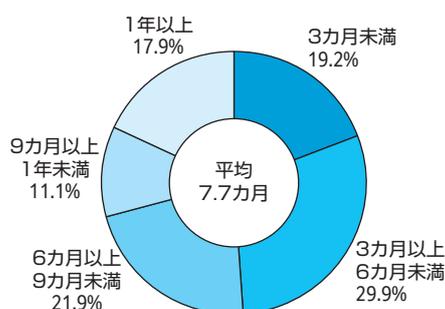


図3-9 紛争処理に要した期間 (n=2,333)

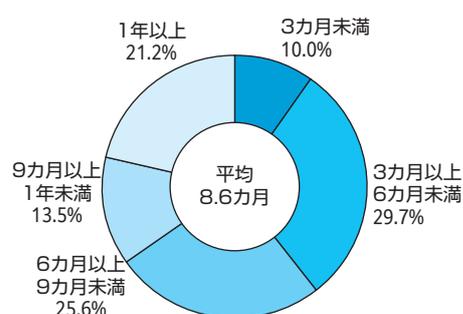


図3-10 紛争処理に要した期間 (成立した事件 n=1,256)

(4) 紛争処理に要した審理回数

紛争処理に要した審理回数は、5回までが最も多く、9割以上が10回以内に終結している。平均審理回数は、終結事件全体では4.7回、調停等により成立した事件では5.8回となっている（図3-11、図3-12）。

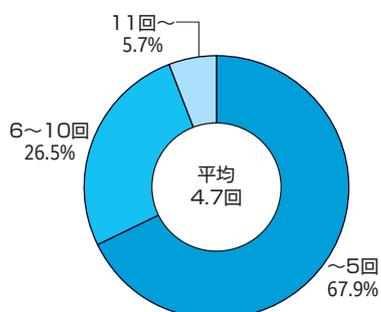


図3-11 審理回数 (n=2,333)

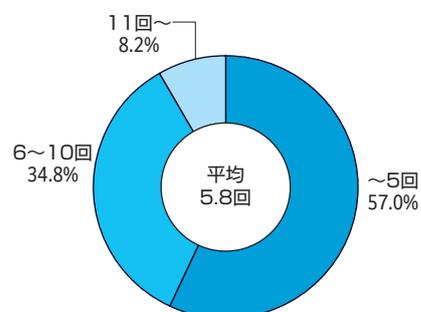


図3-12 審理回数 (成立した事件 n=1,256)

(5) 解決希望内容と解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」の割合が40.2%と最も高く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」の順となっている（図3-13）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（1,256件）の解決内容は、「修補」の割合が33.6%と最も高く、次いで「損害賠償」、「修補と損害賠償」の順となっている（図3-14）。

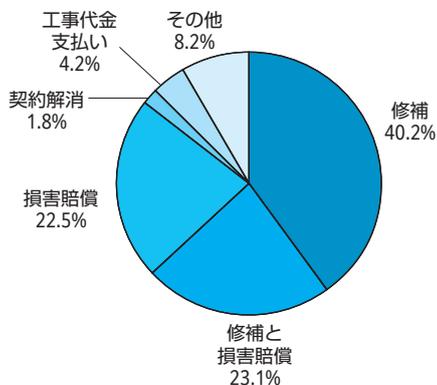


図3-13 解決希望内容 (n=2,333)

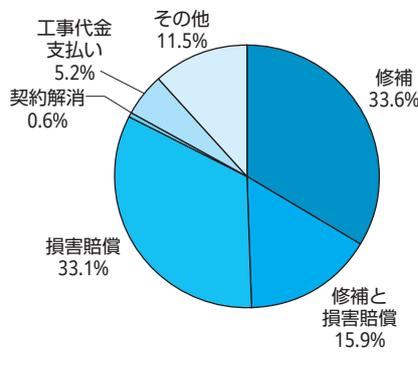


図3-14 解決内容 (n=1,256)

(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2024年3月31日までに終結した2,183件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」の割合が最も高い（表3-2、表3-3）。

(注) 内容の確定している 2023 年度までに終結した事件を対象に集計している。

表3-2 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	32.6%				基礎、外壁、内壁
変形	20.7%				床、開口部・建具、内壁
汚れ	16.1%				床、外壁、内壁
雨漏り	14.7%				外壁、屋根、開口部・建具
はがれ	10.1%				内壁、外壁、床
作動不良	7.4%				開口部・建具、設備機器

(n=1,799、事象は複数カウント)

表3-3 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	
ひび割れ	18.2%				外壁、内壁、床
はがれ	17.4%				外壁、内壁、床
変形	13.5%				床、内壁
遮音不良	11.5%				床、開口部・建具
汚れ	10.7%				内壁、床
雨漏り	8.6%				外壁、屋根

(n=384、事象は複数カウント)

第4章 当財団における 調査・研究事業

第4章 当財団における調査・研究事業

電話相談からみる住宅の音環境

調査・研究活動の一環として、音・振動に係る電話相談事例を分析・整理しました。結果の概要を紹介します。

1. 電話相談における音に関わる不具合相談

住まいのダイヤルで実施している住宅電話相談では、音に関連のある相談を3つの不具合事象「床鳴り」、「異常音」、「遮音不良」に大別して集計しています。それぞれの事象12年間（2012年度～2023年度）の推移を図1に示します。音に係る不具合事象には、経年による顕著な変化はありません。加えて継続的に相談が寄せられていることから、今後も当面は減少が見込めない不具合相談と考えられます。

住宅形式（集合住宅/戸建住宅）別に割合が高い方から並べると、集合住宅では「異常音」、「遮音不良」、「床鳴り」の順、戸建住宅では「床鳴り」、「異常音」、「遮音不良」の順になりました。集合住宅では、「異常音」、「遮音不良」が戸建住宅よりも数倍高い割合を示しています。住宅形式による違いが表れています。

2023年度に受け付けた電話相談における音に係る不具合を、住宅形式と相談区分（新築/既存/リフォーム/その他）を組み合わせ、複数カウントした件数の割合を図2に示します。音の相談は集合住宅における割合が高いこと、対象別に割合に差異が生じ、新築の集合住宅における割合が高いことなどがわかります。

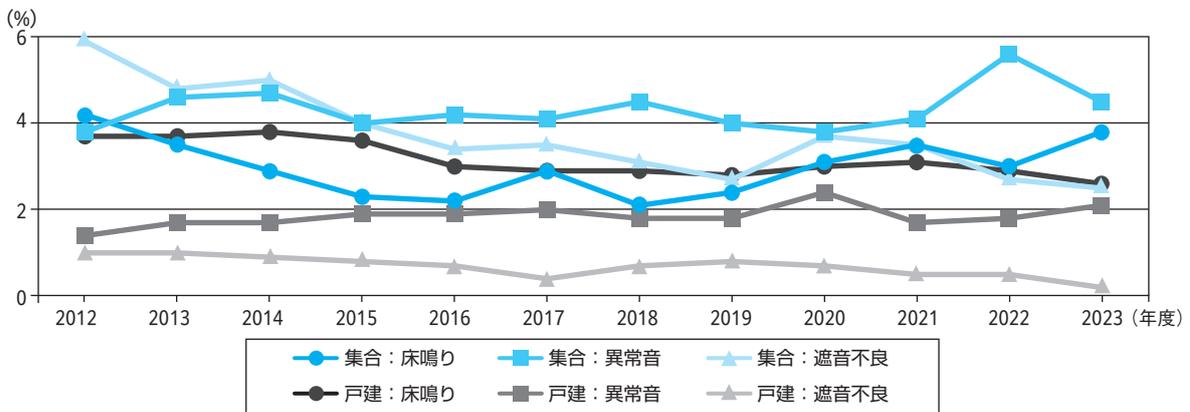


図1 新築等相談における音に係る不具合事象12年間の推移

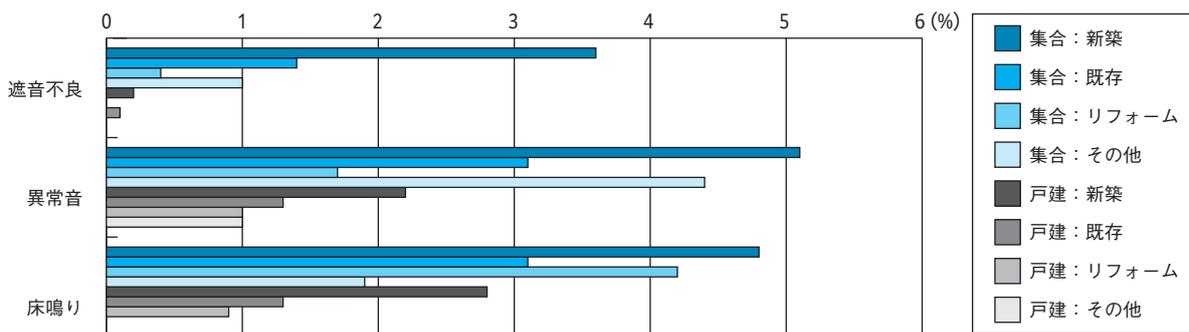


図2 住宅形式/対象別音に関わる不具合の割合【2023年度】

2. 音・振動に関わる相談

2018年4月から2024年3月迄の6年間に受け付けた集合住宅における音に係るトラブル相談の中から「異常音」、「遮音不良」の事例1,000例（賃貸居住2割、継続・重複1割を含む）余りを抽出し、相談記録を通読しました。相談者の説明内容、擬音表現、音の発生源とされる部位、位置関係等をもとに分析・整理を行いました。

相談事例からマンション（アパート、テラスハウス、併用住宅と識別できる住宅を除く）と想定できる住宅の高さ（最上階の階数）及び相談者が居住している部屋の階数を整理しました。5階刻みのグループとして集計した結果を図3に示します。

相談を受けた住宅の高さは、低層（5階まで）が2割弱、中層（6階から10階まで）と高層①（11階から15階まで）がそれぞれ1/4相当となり、15階までの住宅が7割を占めました。20階を超える超高層住宅（タワーマンションと表現された物件含む）居住者からの相談も6%程度含まれます。

相談者が居住する階は、低層階（5階まで）が4割、中層階（6階から10階まで）が2割弱を占め、相対的に低い階層の割合が高くなります。騒音源になりうる共有設備等が地下や低層階に設置されることが多いこと、縦配管の下端や湾曲部、受水槽/雨水槽等に近いかなどが背景にあるものと推察されます。

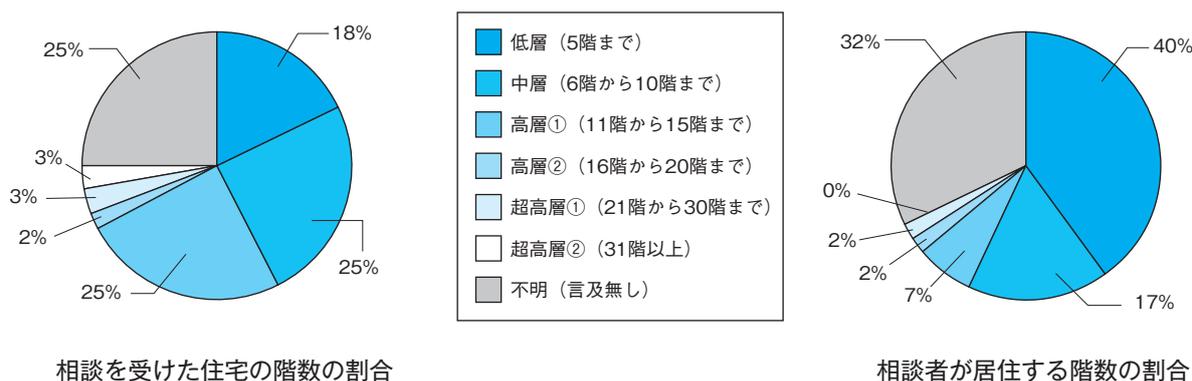


図3 相談を受け付けた集合住宅の階層及び相談者の居住階層

(1) 不具合の発生部位と騒音源

相談内容から想定される音に係る不具合が発生している部位を図4に示します。それぞれの部位において発生/認知が報告された音の種類/音源を表1にまとめました。

上（または下）の住戸に音源があるとする相談が35%余りと最も多く、次に住戸内で聞こえるとする相談がおよそ15%、隣戸間並びにPS（パイプスペース）周り（配管含む）からとする相談がそれぞれ10%程度となりました。

上下間で問題が生じている場合の音源は日常生活（扉を閉める、家具を引く等）や室内歩行などに伴い発生する振動が建物の構造体に沿って他住戸に伝わり、内装材等を揺らして二次的に発生する音（以下「固体伝搬音」という。）によるものが多いと想像されます。

隣戸間では生活音（会話含む）、TV/AV機器、設備の稼働音等の空気中を伝わる音（以下「空気音」という。）に加え、固体伝搬音を含んでいます。

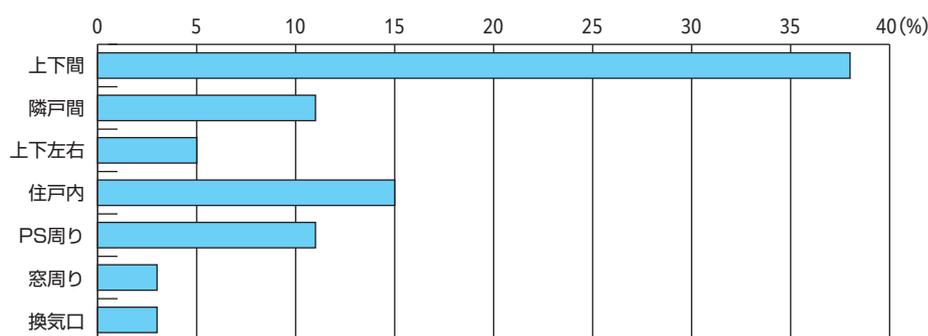


図4 相談者が示した不具合の部位【6年分】

表1 不具合部位毎に想定される騒音の種類/音源

部位	相談が多い音の種類/音源
上下間	固体伝搬音（床衝撃音、建具開閉音、歩行音、家具移動音）、生活音、排水音
隣戸間	生活音、設備騒音、固体伝搬音（歩行音、建具開閉音、打音）、TV/AV機器
上下左右	固体伝搬音（床衝撃音、建具開閉音、歩行音）、生活音、設備騒音
住戸内	設備騒音、異音、排水音、水撃音、生活音、残響音（室内の響き）
PS周辺	排水音、水撃音、異音、設備騒音（エレベータ、給水ポンプ）
窓周り	異音（熱収縮音/風切り音/笛吹音）、交通騒音、近隣騒音
換気口	異音（風切り音/動作不良音）、近隣騒音（話し声）
他	地下鉄騒音、サイン音、工事騒音、降雨音、流水音、滴下音、ペットの鳴き声

乾式の住戸間仕切壁を戸境壁に適用した住宅では、壁に直接触れる、ぶつかるなどした際に発生した振動が伝わったと思われる打音の相談がありました。

古いマンションにリフォーム後入居された例では、共振による性能低下が確認されている工法を外壁側へ適用した影響が残り、TVの音などが伝わった事例もありました。

上下左右から音が聞こえるとする相談は、上下間並びに隣戸間と同様の現象が個別もしくは同時に発生し、複数の異なる音源の影響を受けている相談であると捉えています。

住戸内で騒音等が知覚される事例では、日常生活に伴う空気音、異音、水回り/管路系の騒音、エレベータ/給排水ポンプ等の設備機器を振動源とする固体伝搬音を含むものと考えられます。

室内が響くとする説明も多く、床をフローリング仕上げ、壁/天井をクロス仕上げとする等、内装を硬質な仕上げとする住戸が増え、吸音力が不足しているものと考えられます。寝室であればベッドや寝具等による吸音力が期待できるものの、リビングでは意図して厚手のカーテンをかける、クッションを分散して置く等、吸音力アップの配慮が必要になります。

パイプスペースに隣接する部分では、排水等が流れ落ちる音、エレベータや給排水ポンプ等の設備機器を振動源とする固体伝搬音が気になる旨の相談が多くありました。高層住宅の低層階居住者からは、排水音が気になる旨の具体的な相談が一定数含まれています。高さ方向の配管の長さ、総排水量、配管の湾曲による抵抗の発生等が影響し、音が発音したものではないかと考えられます。トイレ利用時の音も気になる音源として引き続きあげられています。超高層マンションでは中間階に設置される給水設備の存在を入居後に把握し、当該機器からの騒音が気になる旨の相談もありました。

窓周りでは、ガラスや金属部材の熱収縮に伴い発生する異音（パキッ、パキーン等）が、換気口周りでは、経年劣化やメンテナンス不足に伴う作動不良音や風切り音が報告されています。熱収縮音や気流による音は、原因が直感的に想像でき難いため、「不思議音」とも呼ばれる現象です。

相談者が困りごとや発生している現象を説明するために用いた音に関わる擬音表現を抜粋して表2に示します。参考までに、擬音表現と説明内容から想定される発音現象、一般的な対策、建物被害事例の有無等を表中にまとめました。

表2 擬音表現から想定される発音現象及び対策

擬音表現	音色	発音現象	対策	建物被害事例
ピュー、ピー	笛の様な音	管の共鳴	配管の開口端をふさぐ	なし
パキッ、パキーン	金属が擦れる様な小さな短い音	アルミサッシ/ガラスの熱収縮音	通常不要	なし
バタバタ	蓋が周期的にしまる様な音	受水槽等の蓋開閉に伴う固体伝搬音	通常の動作範囲内であれば不要	なし
ドォーン	水を瞬間的に堰き止めた様な衝撃的な音	ウォーターハンマー	圧力調整 減圧弁の利用	なし
ヒュー、ブーン (強風時に発生)	風切り音	空気の流れが部材端部で乱され渦を巻いて出る音	形状を変更する (尖った形よりもなだらかな形の方が良いとされている)	激しく揺らされたと想定される屋上工作物支持部にゆるみ発生
ブーン (常時発生)	電気系ノイズ	電気設備の経年劣化に伴い発生することのあるノイズ 電気の周波数(関東50Hz、関西60Hz)の影響を受ける	必要に応じた電気設備の更新 (ノイズの発生が使用限界とは限らない)	なし

報告数は限られるものの解消が困難と思われる音として、建設地近隣の地下鉄走行に起因する振動が地盤や構造躯体を伝搬し二次放射される固体伝搬音、設備機器運転に伴い正常時にも鳴るサイン音、降雨やしずくの滴下に係る音、ペットの鳴き声などがありました。

客観的な値を示しながらの相談は限られるものの、一定数確認されています。「対策後40dBに低減」「建築学会1級35dBを達成」「夜間暗騒音27dBの居室内で隣戸の生活音が聞こえる」等が具体例です。

測定費用の負担について意見がまとまらない旨の相談もありました。測定費用は測定点数、測定時間の長さ/時間帯（昼間/夜間）等に応じて変化し、一般の方が想像するよりも高価になる場合もあることから、事前に費用負担を決めて実施されることをお勧めします。

スマートホンを用いて発生騒音の録音を試みたが上手くいかない、第三者に聴いてもらっても認知されない等の相談もありました。何等かの音が発生しているものの、その空間にある対象以外の音（「暗騒音」と呼ばれる。）とあまりレベル差が生じておらず、録音や第三者による認知が困難になっている状態と考えられ、一定程度許容される状況の様です。

自然由来の音に係る相談もありました。原因が目に見える降雨に伴い建物各部で発生する騒音では、低減策を問う相談に、因果関係が把握しにくい熱収縮音や笛吹音などの「不思議音」については、原因と安全性に係る知見を求める相談となる傾向があります。

相談数が多い事柄を順に並べてみると、「外部騒音」、「交通騒音」は上位から洩れる結果となりました。気がかりな騒音源ではあるものの、集合住宅の性能が全般的に向上し、室内の環境に及ぼす影響が少なくなったものと考えられます。

(2) 不具合に気づくきっかけ

相談者が騒音・振動などに気づいたきっかけを探るため、共通する表現を整理したところ、160余り（18%相当）の相談で隣接住戸並びに自住戸における「リフォーム」の実施が言及され、「リフォーム」の実施が不具合に気づくきっかけになったこととなります。

気づきの背景	
・リフォーム	160余例
・引っ越し（入居者交代）	
・在宅勤務（ステイホーム）	
・不明（言及無し）	

また、「リフォーム」が実施されていない（言及されていない例含む）事例の中には、隣接住戸の「引っ越し（転入居）」がきっかけになった事例が確認できました。

相談者自身が転居した相談では、以前住んでいた住宅（1軒とは限らない）の音環境を物差しとして、「うるさい」、「よく聞こえる」等の判断に至った事例も一定数確認できました。

今回の分析対象期間は、新型コロナウイルス流行期間と重なります。「在宅勤務」による生活形態の変化が気づきにつながった事例も把握されています。「在宅勤務」時の相談では、隣戸の騒音等が聞こえることへの対策に加え、自住戸内の会話/通話が隣戸に漏れないか、業務上の秘密の保持に不安がある旨も相談内容に含まれている点が特徴と言えます。

「リフォーム」前後の発生音の音色や大きさの変化、「引っ越し/住まい手の変更」による音が発生するタイミングや頻度の違い、自身の生活スタイルの変更などが気づきにつながっていることがわかります。

人の聴覚は、周りの音よりも小さい音をも選択的に聴き取ることができる極めて精巧なセンサーです。表裏で一枚の壁や床を共有する集合住宅では、何も聞こえない空間にまで住宅性能を上げて建設することが現実的とも言えません。聞こえることが、即時・無条件に不具合になるものではないとする共通認識の醸成が求められるところです。

(3) 相談者が希望する解決方法

相談者が希望する解決方法を図5に示します。音のトラブルでは、直してほしい（補修）とする希望が過半を占めます。

2023年度の電話相談全体並びに3つの相談区分別に切り分けたグラフと比較すると、無回答を含む不明の割合が高くなっています。音の問題は現象の把握や対策のイメージが持ちにくいことから、希望の明確化が難しいものと思われます。

一方で、契約解除を求める割合は小さくなります。音に関わる不具合の影響等は感じられるものの、住み替える程ではないと判断されている可能性があります。

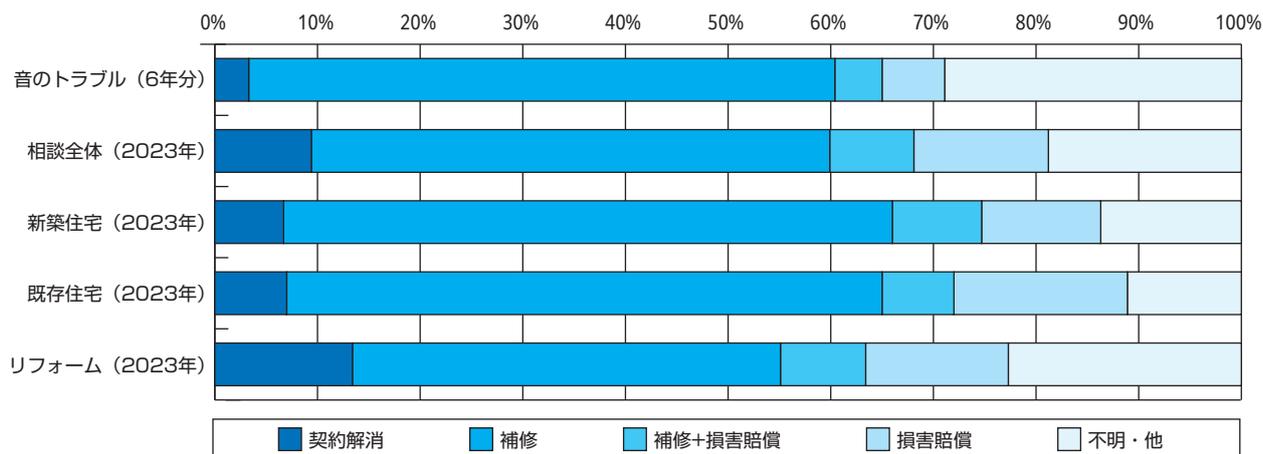


図5 相談者の希望する解決方法

3. 住宅紛争処理に進む事例

当事者間ではまとまらない話し合いの解決を、法律系/建築系の専門家が介在して促す裁判外の仕組みとして、住宅紛争処理制度があります。2023年3月31日までに紛争処理が終結した2,019件において争点になった不具合事象の割合を図6に示します。

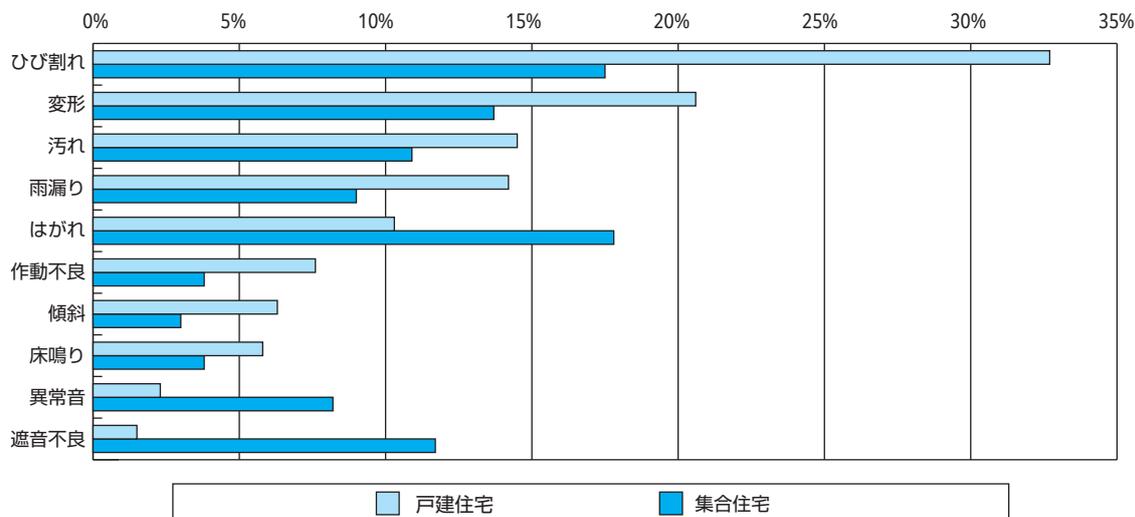


図6 紛争処理の争点となった不具合の割合

戸建住宅では、「ひび割れ」、「変形」、「汚れ」、「はがれ」等視覚的に把握される不具合事象が上位を占めています。

一方、集合住宅では、「はがれ」、「ひび割れ」、「変形」、「遮音不良」、「雨漏り」、「異常音」の順となり、音に係る不具合事象の割合が高まります。電話相談における「遮音不良」、「異常音」が占める割合が集合住宅ではおよそ4%であることと比べると、紛争処理に至る割合は高く、床や壁を共有する集合住宅では、音に係る不具合の解決がより困難なことの一端を示しているものと考えられます。

4. おわりに

音に係る不具合事象を含む電話相談内容から、不具合が確認される部位や発生源等について整理し、大まかな傾向の把握を試みました。

集合住宅では、発生音や発生部位に大きな変化は生じておらず、引き続き固体伝搬による音が多く認知される傾向が強いこと、熱収縮や気流など原因が想像しにくい音「不思議音」の相談が増えたこと、「不思議音」については発音メカニズムや安全性に係る知見が、発生源が把握される騒音については低減対策が求められる等、音源の違いにより助言内容が分かれること、リフォームや生活パターンの変化が不具合に気づくきっかけとなること等を紹介しました。

測定値や床の仕様を物差しに判断を試みる相談者も出てきており、部材メーカーや販売事業者等の努力により購入者側の理解も進んでいるものと捉えています。他方、住宅性能の向上により室内の暗騒音レベルが低下し、従来は認知困難だった音も知覚されやすくなる等、新たな課題も生まれています。音の問題は快/不快、気になる/気にならないが個人の主観により判断されるため、一元的な線引きが難しい面があります。一旦トラブルになると解決が困難で、時間を要する傾向も続いています。今後も引き続き相談が寄せられる不具合事象と言えそうです。

5. 参考

既往の住宅電話相談を題材とした報告事例を示します。あわせてご参照下さい。

- 1) 須賀昌昭：住宅電話相談からみる集合住宅の音環境、日本建築学会大会学術講演梗概集、40136、pp.273-276、2025.9
- 2) 須賀昌昭：住宅における音の不具合の発生状況、音響技術199号、pp.7-12、2022.9
- 3) 公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター編：住宅相談統計年報2009、pp.66-67、2009.9
https://www.chord.or.jp/documents/tokei/pdf/soudan_web2009.pdf
- 4) 井上勝夫、中澤真司、木村英樹：電話相談、民事訴訟にみる住宅の音響的不具合に関する実態、日本建築学会大会学術講演梗概集、40133、pp.293-296、2019.9
- 5) 公益社団法人日本騒音制御工学会 不思議音分科会
<https://www.ince-j.or.jp/subcommittee/fushigion>

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数

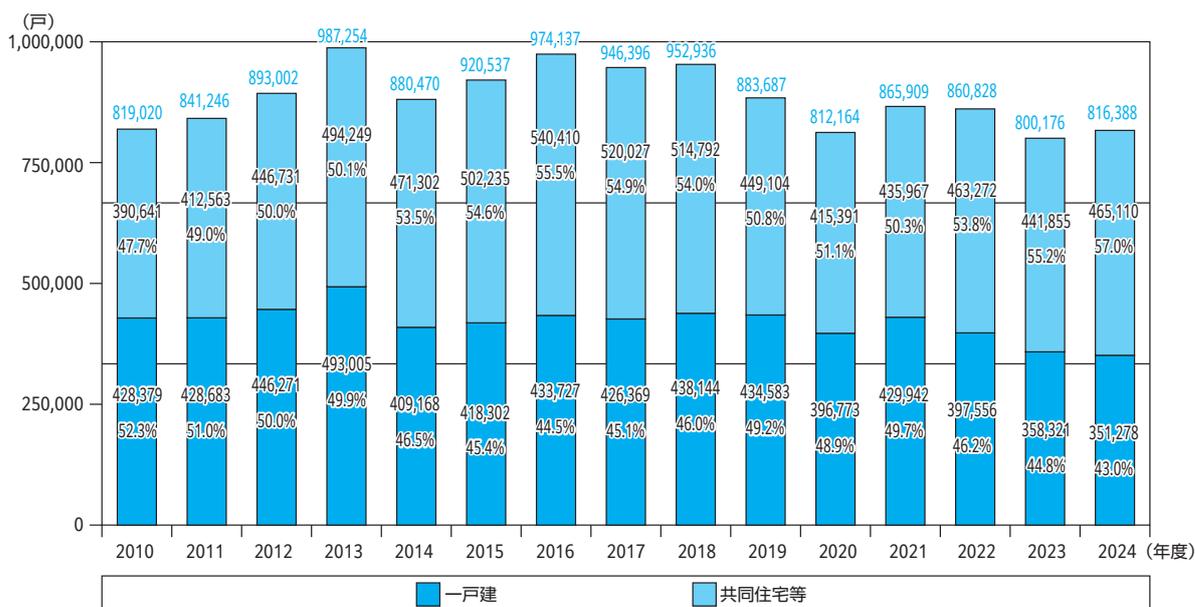


図1 新築住宅の着工戸数

※出典：国土交通省／建築着工統計調査（令和7年6月公表値）
 ※図中の割合は、当該年度の着工戸数全体に対する割合を示す。

2. 住宅のストック数

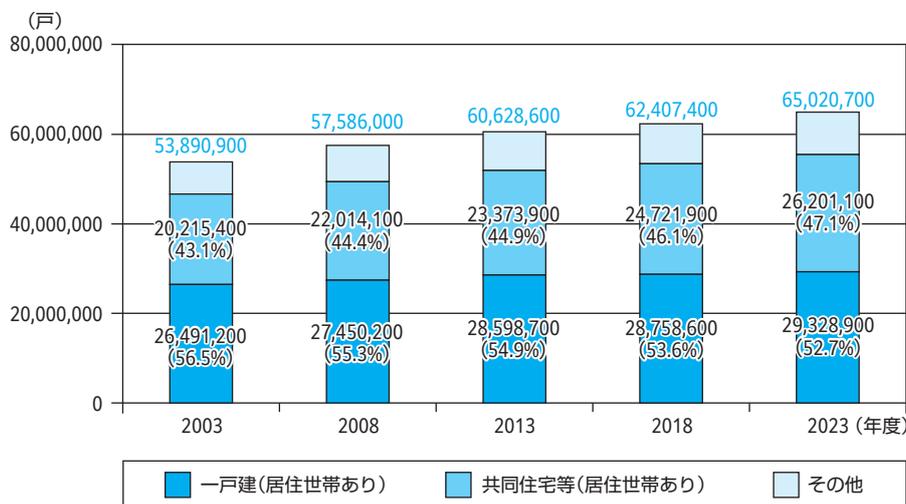


図2 住宅のストック数

※出典：総務省／住宅・土地統計調査（令和6年9月公表値）
 ※数値は、10位を四捨五入して100位までを有効数字としているため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
 ※一戸建と共同住宅等に記載した割合は、居住世帯ありの総数に対する割合。
 ※「その他」は、「一戸建と共同住宅等以外の居住世帯あり」及び「居住世帯なし」

3. 建設住宅性能評価書交付実績

①新築住宅

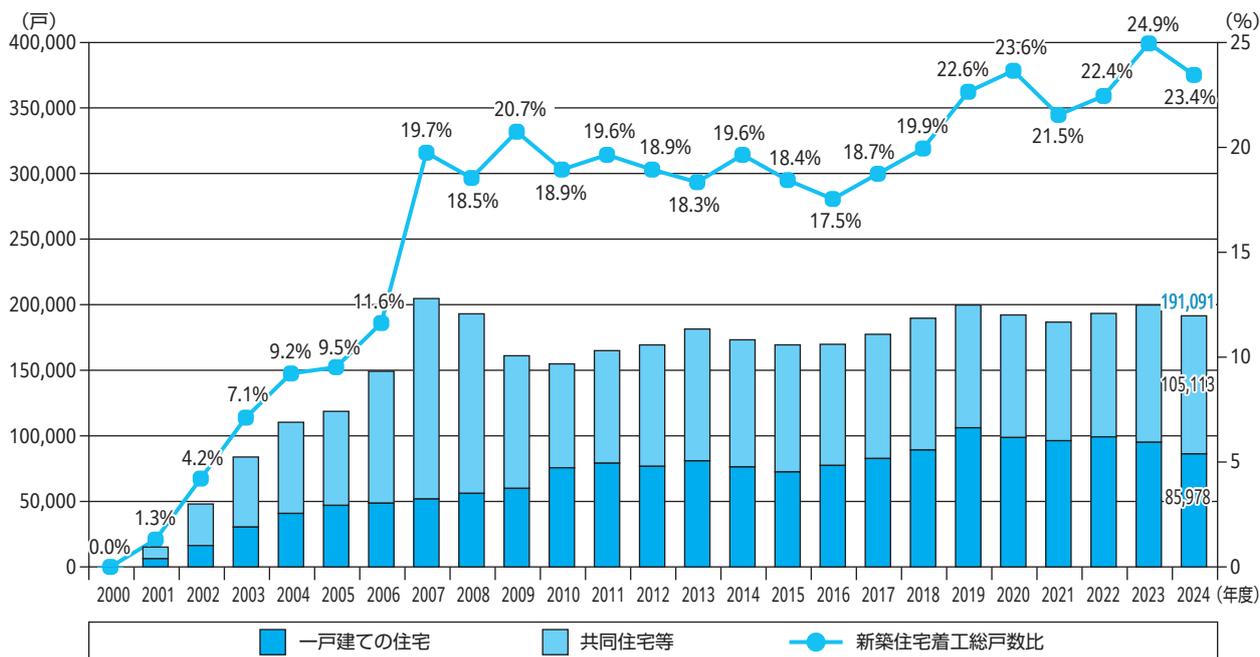


図3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
戸建住宅	78	6,221	16,251	30,302	40,711	46,829	48,500	51,683	55,976	59,765	75,434	78,940	76,539	80,704
共同住宅等	0	8,867	31,616	53,347	69,381	71,570	100,375	152,545	136,630	100,943	79,077	85,651	92,403	100,350
計	78	15,088	47,867	83,649	110,092	118,399	148,875	204,228	192,606	160,708	154,511	164,591	168,942	181,054

年度	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2000~2024 累計
戸建住宅	76,079	72,270	77,232	82,523	88,970	105,910	98,475	96,065	98,960	94,860	85,978	1,645,255
共同住宅等	96,759	96,721	92,886	94,516	100,275	93,365	93,267	90,237	93,943	104,435	105,113	2,144,272
計	172,838	168,991	170,118	177,039	189,245	199,275	191,742	186,302	192,903	199,295	191,091	3,789,527

②既存住宅

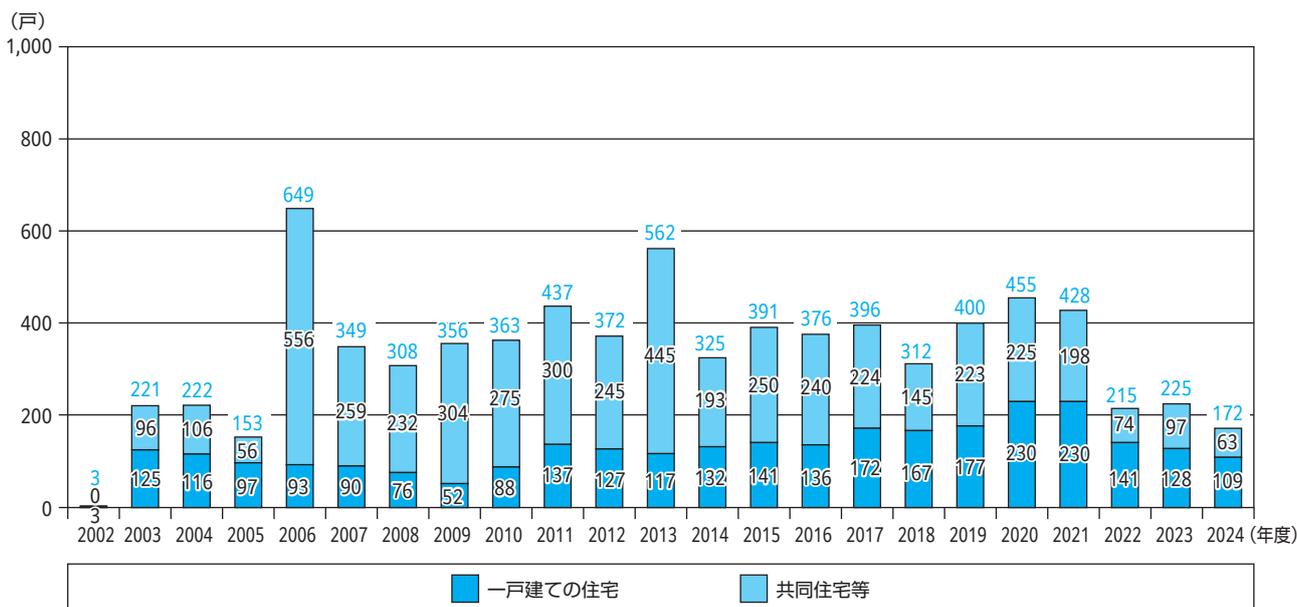


図4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

※①②出典：国土交通省／住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づく住宅性能表示制度の実施状況について（令和7年6月公表値）

4. 住宅瑕疵保険証券発行戸数

①住宅瑕疵担保履行法第19条第1号に基づく保険（1号保険）保険証券発行戸数

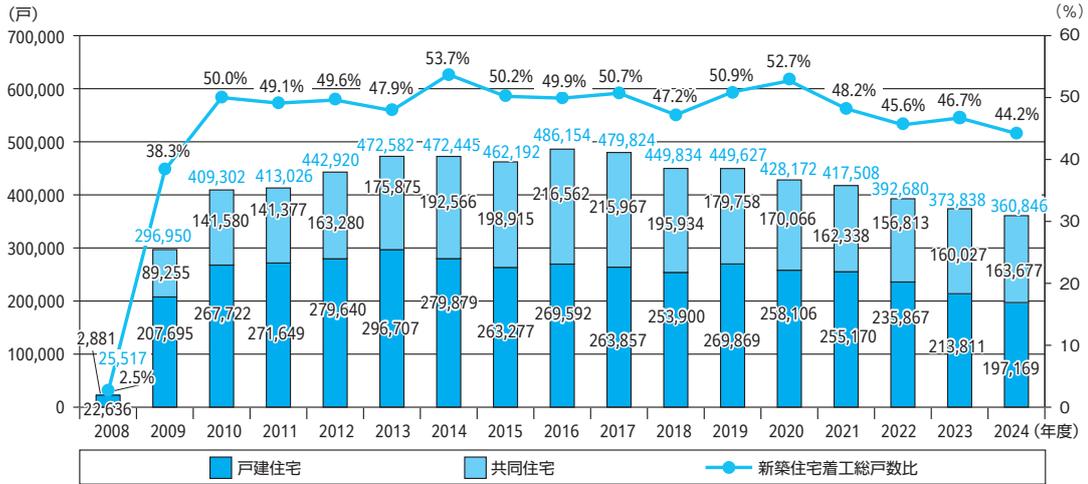


図5 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和7年5月）

②住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（新築2号保険）保険証券発行戸数

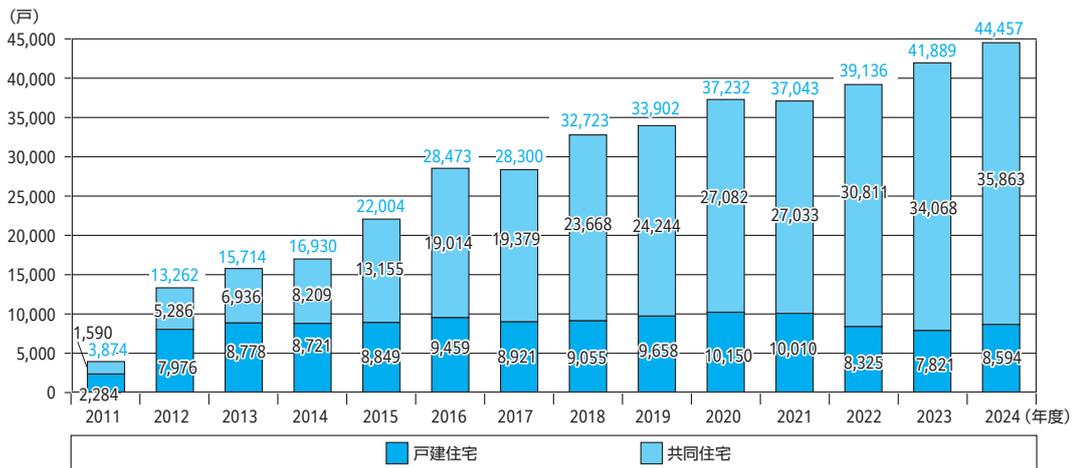


図6 住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（新築2号保険）保険証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和7年8月）

③住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（新築2号保険以外）保険証券発行件数

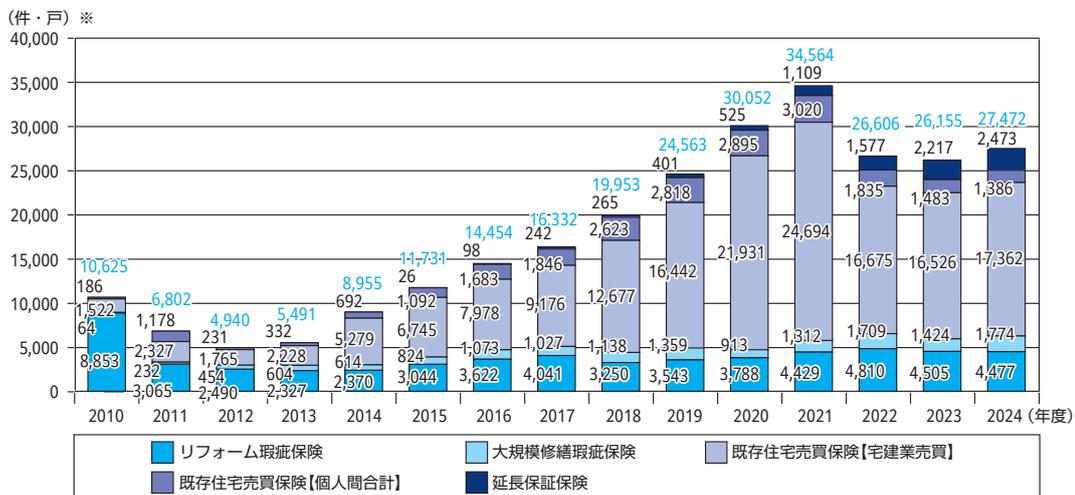
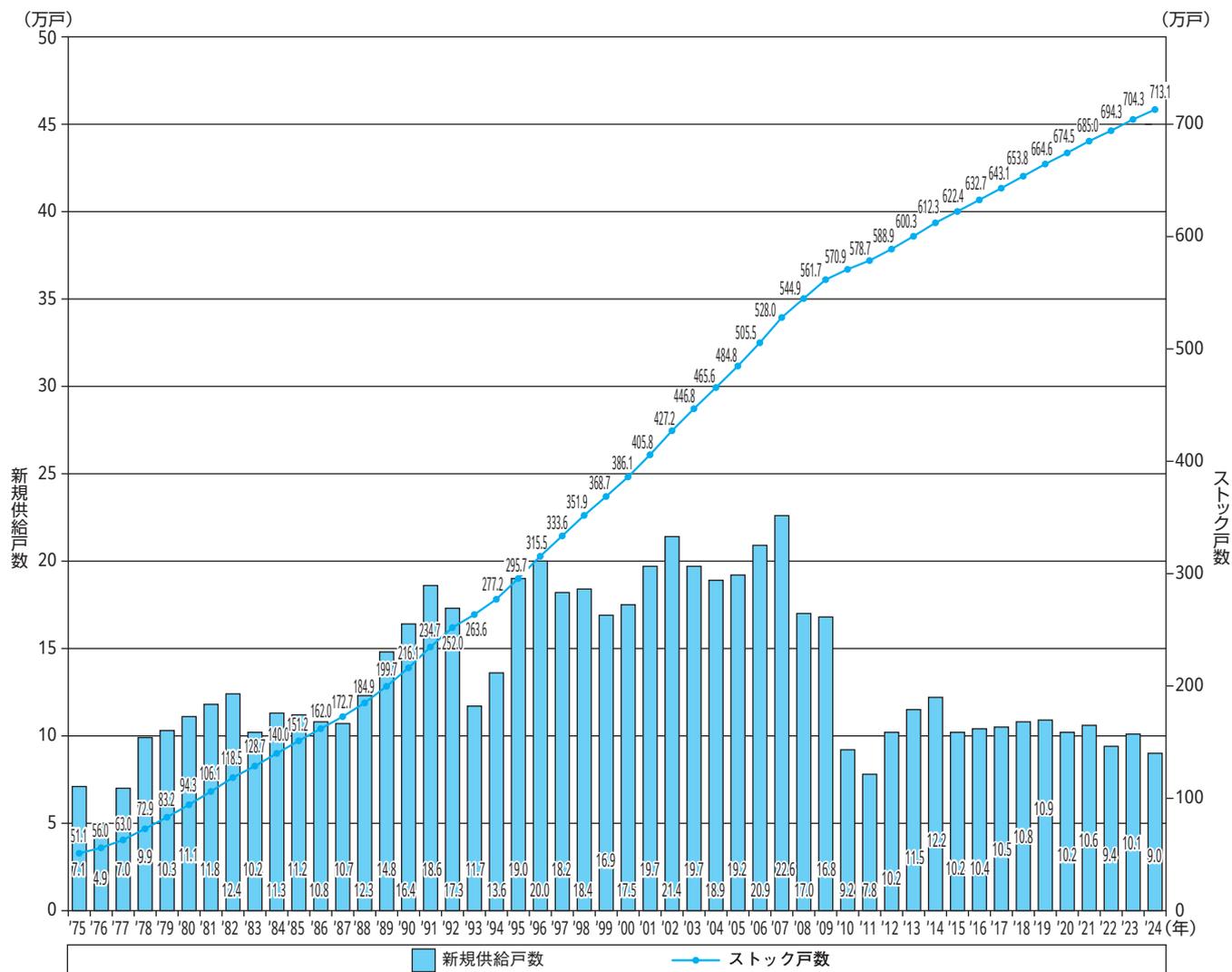


図7 住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（新築2号保険以外）保険証券発行件数

※リフォーム、大規模修繕は証券発行件数。既存住宅売買、延長保証は証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和7年8月）

5. 全国のマンションストック戸数



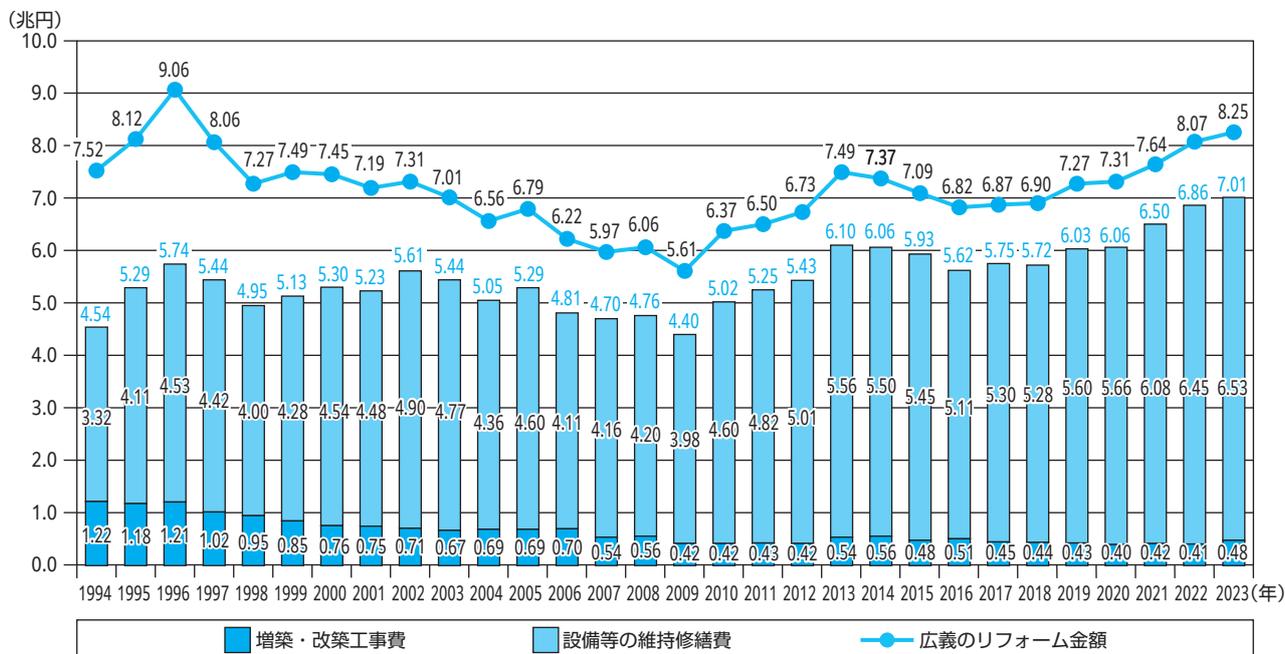
- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累積等を基に、各年末時点の戸数を推計した。
 3. ここでいうマンションとは、中高層（3階建て以上）・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造又は鉄骨造の住宅をいう。

図8 全国のマンションストック戸数

※出典：国土交通省／マンションに関する統計・データ等（令和7年8月時点）

6. 住宅リフォーム市場規模

当財団で集計した「住宅リフォーム市場規模（増築・改築工事費及び設備等の修繕維持費の合計）」は、2023年で7兆100億円である。なお、住宅リフォームを広義に捉えた「広義のリフォーム市場規模（注1）」は、8兆2,500億円である。



- (注) 1. 「広義のリフォーム市場規模」とは、住宅着工統計上「新設住宅」に計上される増築・改築工事と、エアコンや家具等のリフォームに関連する耐久消費財、インテリア商品等の購入費を含めた金額を言う。
 2. 推計した市場規模には、分譲マンションの大規模修繕等、共用部分のリフォーム、賃貸住宅所有者による賃貸住宅のリフォーム、外構等のエクステリア工事は含まれていない。
 3. 本市場規模は、「建築着工統計年報」（国土交通省）、「家計調査年報」（総務省）、「全国人口・世帯数・人口動態表」（総務省）等により、当財団が推計したものである。

図9 住宅リフォームの市場規模

住宅相談統計年報 2025

2024年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

2025年9月発行

編集・発行 : 公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

〒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 (代表)

URL, <https://www.chord.or.jp>

住まいるダイヤル

検索

※無断転載・掲載を禁じる



住まいる
ダイヤル®