



「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-」 がまとまりました

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。今般、2024 年度におけるこれらの業務の状況を「住宅相談統計年報 2025」として冊子にとりまとめましたのでお知らせします。今年は、令和7年4月1日に施行された改正建築物省エネ法・建築基準法に関する相談を追加掲載しました。この内容は当財団ホームページにも掲載しております。 <https://www.chord.or.jp/documents/tokei/>

2024 年度の住宅相談と紛争処理業務の状況

1. 電話相談「住まいるダイヤル」（住宅相談統計年報 2025 P.10-40）

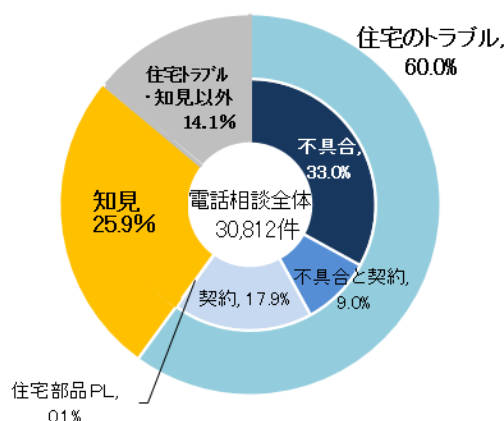
＜住宅の取得やリフォーム工事等に関する相談に、建築士の相談員が助言＞

2024 年度の電話相談全体における新規相談件数は 30,812 件で、前年度と比較して 5.4%減少しました。相談種別の内訳は、新築相談が 11,682 件、既存相談が 1,664 件、リフォーム相談が 11,920 件、その他相談が 5,546 件で、初めてリフォーム相談が新築相談を上回りました。相談内容をみると、住宅のトラブルに関する相談が新規相談件数の 60.0%を占めています。

相談区分	件数	構成比	年報掲載頁
電話相談全体(新規)	30,812	100%	P.11
新築相談	11,682	37.9%	
既存相談	1,664	5.4%	
リフォーム相談	11,920	38.7%	
その他相談	5,546	18.0%	

リフォーム見積チェックサービス	件数	リフォーム相談に占める割合	年報掲載頁
事業者から取得した見積書の相談	509	4.3%	P.33
うち、見積書の送付を受けた件数	169	1.4%	

電話相談全体の相談内容
(n=30,812)
年報掲載頁:P21



2. 専門家相談（住宅相談統計年報 2025 P.42-52）

＜全国の弁護士会と連携して行う、弁護士と建築士とのペア（原則）による対面相談＞

2024 年度の専門家相談件数は 1,249 件でした。

	全体	評価住宅	1号保険付き住宅	2号保険付き住宅	リフォーム	既存住宅	年報 掲載頁
実施件数	1,249	125	436	45	572	71	P.43

◆「マンション建替等専門家相談」は、6 件実施（24 弁護士会に対応/2024 年度）

3. 住宅紛争処理支援（住宅相談統計年報 2025 P.54-58）

＜指定住宅紛争処理機関（全国の弁護士会）による買主と売主及び発注者と請負人等との紛争処理を支援＞

2024 年度の住宅紛争処理の申請受付件数は 128 件で、そのうち申請前に専門家相談を実施している件数は、109 件（85.2%）でした。

	全体	評価住宅	保険付き評価住宅*1	1号保険付き住宅	2号保険付き住宅	年報 掲載頁
申請受付件数	128	22	3	96	7	P.55

*1 評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅

4. 当財団における調査・研究事業を掲載（住宅相談統計年報 2025 P.60-66）

2024 年度に調査・研究事業として実施した「電話相談における音に関わる不具合相談」を掲載しました。集合住宅について、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。

●「住まいるダイヤル」における住宅に関する相談の流れ



・「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。
・よくある相談事例などは、当財団の
ホームページをご覧ください。

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

●お問い合わせ先

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 研究第一部 鈴木 : 03-6830-4356

〒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
ホームページ <https://www.chord.or.jp>

03-4330-3139（部代表）

住まいるダイヤル

検索