

令和2年度 事業報告

消費者が安心して住宅を取得し、又はリフォームするためには、住宅市場の整備を通じて住宅の品質を高める施策とともに、消費者の利益の保護及び増進を図ることが必要である。当財団では、法律に基づく住宅紛争処理支援センターとして、住宅に関する消費者保護施策の一翼を担い、指定住宅紛争処理機関（全国52の弁護士会）等と連携し、住宅紛争の迅速かつ適正な解決への支援及び消費者が安心して住宅を取得・リフォームできる相談体制の充実に努めてきた。また、リフォームに関連する団体等と連携しつつ、リフォーム実務者の育成等を図った。

さらに、国土交通省が取りまとめた住宅紛争処理制度等の更なる周知・活用の推進に係る報告を踏まえ、評価機関（登録住宅性能評価機関）、保険法人（住宅瑕疵担保責任保険法人）、地方公共団体、消費生活センター等と連携し、住宅性能表示制度及び住宅瑕疵担保責任保険制度並びにこれらに係る紛争処理制度に対する社会的認知度の一層の向上を効果的に図るとともに、当財団の住宅相談等の利用促進とこれまで当財団に蓄積された関係諸情報を広く社会に提供することに努めた。

組織及び事業の運営に当たっては、コンプライアンス重視の組織風土の醸成に取り組むとともに、職員行動指針に則り、適確かつ効率的な業務執行に努めた。

I 住宅紛争処理支援関係業務

1. 住宅紛争処理の支援

(1) 費用の助成

指定住宅紛争処理機関に対し、国土交通省令で定める基準等に基づき、評価住宅（住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づく建設住宅性能評価書が交付された住宅）の紛争処理業務に必要な費用（89百万円）及び保険付き住宅（特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付保された住宅）の紛争処理業務に必要な費用（312百万円）を助成した。

* 下記の件数は指定住宅紛争処理機関からの報告件数（令和3年4月1日時点）

令和2年度	紛争処理申請受付件数	161件	（継続を含む取扱件数 283件）
	評価住宅	申請受付件数 15件	（継続を含む取扱件数 38件）
	保険付き住宅	申請受付件数 146件	（継続を含む取扱件数 245件）

（注）評価住宅であり、かつ、保険付き住宅である場合は、保険付き住宅に計上（以下、同じ）。

令和2年度	紛争処理終結件数	155件	（年度末の係属中件数 128件）
	評価住宅	終結件数 19件	（年度末の係属中件数 19件）
	保険付き住宅	終結件数 136件	（年度末の係属中件数 109件）

(2) 紛争処理申請の支援

評価住宅や保険付き住宅に関する電話相談のうち、紛争処理につながる案件では、相談者に対して、指定住宅紛争処理機関における紛争処理の概要や申請手続の方法等の情報を提供したほか、必要に応じて紛争処理等の利用条件を証する書面を有していない相談者からの申請を受け、利用条件の該当性を確認し、その結果を通知する（該当性確認サービス）等により、紛争処理申請のサポートを行った。

・ 該当性確認サービス 新規受付件数 評価住宅：0件、保険付き住宅：32件

(3) 関連情報・資料の収集整理及び提供

住宅紛争処理に関する情報・資料を収集整理し、次のとおり紛争処理委員専用情報サイト等にて指定住宅紛争処理機関等に提供した。また、紛争処理委員実務研修の資料等送付の機会を活用し、紛争処理委員専用情報サイト等についての周知を実施した。さらに、住宅紛争処理等に資するため、評価住宅及び保険付き住宅に係るデータを収集・分析するデータベースの開発に着手した。また、住宅瑕疵情報活用推進協議会において、国土交通省及び保険法人と連携して保険事故情報に関する分析等を行った。

① 評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理に資する技術関連資料

関係法令、規格及び引用文献等の改正並びに技術の進展等への対応と、鉄骨造における構造躯体に関する補修方法シートを見直し、2021年度版住宅紛争処理技術関連資料集を作成

② 住宅の瑕疵等に関する判例情報

住宅の瑕疵等に関する判例について42件を追加（累計922件）

③ 住宅の不具合等に関する補修事例情報

不具合の発生現象、原因の推定・調査方法及び補修方法について、共同住宅等19件の事例を追加（累計369件）

④ 指定住宅紛争処理機関で行われた紛争処理に関する情報

令和元年度までに終結した174件を対象とした紛争処理の事例を追加（累計1,500件）し、紛争処理事例集を作成・配布

⑤ 財団で行った住宅相談に関する情報

電話相談事例631件、専門家相談事例61件を提供

(4) 研修及び連絡調整

① 紛争処理委員実務研修

指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員等に対して、講義内容を収録したDVDをテキストと併せて配布することにより、外壁タイルに関する参考判例、紛争処理の事例等の解説及び住宅紛争と民法改正についてのケーススタディ等を内容とした実務研修を実施した。

② 事務職員研修

指定住宅紛争処理機関の職員に対する助成金関係業務、紛争処理業務、専門家相談業務等についての研修は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて実施を見送った。

③ 全国住宅紛争処理機関連絡会議

指定住宅紛争処理機関の運営委員会委員長や日本弁護士連合会住宅紛争処理機関検討委員会の委員等が参加する連絡会議は、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて実施を見送った。

(5) 住宅紛争処理支援業務運営協議会等の開催

住宅紛争処理支援業務を公正かつ適確に運営するため、日本弁護士連合会、建築士団体、消費者団体、住宅生産団体等から推薦された者及び学識経験者からなる住宅紛争処理支援業務運営協議会、運営協議会幹事会、研修等検討ワーキンググループ、技術委員会及び技術ワーキンググループを以下のとおり開催した。

① 住宅紛争処理支援業務運営協議会

指定住宅紛争処理機関に対する費用の助成等を審議するため、2回開催した（令和2年6月（書面決議）、令和3年3月16日（オンラインにて実施））。

② 運営協議会幹事会

前記①の運営協議会における審議事項の事前検討のため、2回開催した（令和2年5月（書面決議）、令和3年3月4日（オンラインにて実施））。

③ 研修等検討ワーキンググループ

指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員等に対する研修の内容等の検討及びテキストの検討・作成を行うため、5回開催した（令和2年6月15日、同年7月14日、同年9月17日、同年11月16日、同年12月17日）。

④ 技術委員会

住宅の紛争処理に資する住宅紛争処理技術関連資料集等を審議するため、令和3年3月24日に開催した（オンラインにて実施）。

⑤ 技術ワーキンググループ

前記④の技術委員会における審議事項の事前検討のため、令和2年12月23日に開催した（オンラインにて実施）。

2. 住宅相談

(1) 電話相談

① 全体

評価住宅及び保険付き住宅に係る建設工事の請負契約又は売買契約に関する相談を専用のフリーダイヤルにより、また、それ以外の住宅に関する相談をナビダイヤル（全国一律市内通話料金）及び一般ダイヤルにより行った。

新規相談実績 29,069件

新築等住宅に関する相談 19,872件

リフォームに関する相談 9,197件

② リフォーム見積チェックサービス

電話相談の一環として、希望する相談者から住宅リフォームの見積書等の送付を受け、その内容をチェックし、必要な助言や情報提供を行った。

見積書の送付を受けた件数 241件※

※上記を含む見積書（業者から取得したもの）に関する相談件数 389件

③ 電話相談体制の整備

電話相談に適確に対応するため、相談員の適切な配置に努めるとともに、相談員に対し定期的に研修やコール分析等を行い、知識・能力の向上を図った。

また、新型コロナウイルス感染症対策として、緊急事態宣言の発出等による政府等からの要請に応じて、令和2年4月から6月及び令和3年1月から3月にかけて、相談員を通常の5割以下に減らした態勢をとり、電話相談に対応した。なお、それ以外の期間は通常の電話相談態勢とした。

(2) 専門家相談

全国52の弁護士会と連携し、評価住宅、保険付き住宅、住宅リフォーム及び既存住宅（東京の3弁護士会のみ）に関する専門家相談（弁護士と建築士が同席しての対面相談）を行った。

また、新型コロナウイルス感染症の関係では、各弁護士会における専門家相談の対応状況を逐次把握し、マスク等の提供を行うとともに、必要に応じて実施体制変更に対する協力を行った。さらに、一部の弁護士会（8会）においては、試験的にWEB相談を開始した。

新規相談実績 1,493件

評価住宅に関するもの	145件
保険付き住宅に関するもの	753件
住宅リフォームに関するもの	585件
既存住宅に関するもの	10件

このほかに、マンション建替等専門家相談を、体制の整った弁護士会（24会）において行った。あわせて、制度周知及び利用の促進を図るため、2都市（東京、愛知）で特別相談会を開催した。また、熊本地震の被災分譲マンションに関する専門家相談の窓口を設置した。

- ・新規相談実績 8件

3. 特定の事案への対応

以下の特定の事案について、国土交通省からの要請を受け消費者等に対する相談窓口を設置し、必要な情報提供等を行った。

- ・平成28年熊本地震に関する相談（平成28年4月～）
- ・共同住宅における建築基準法に基づき認められている仕様への不適合の事案
(2事案：平成31年2月～、令和元年5月～)
- ・住宅における防火基準への不適合等の事案（平成31年4月～）
- ・共同住宅における防火設備に関する大臣認定不適合の事案（令和2年3月～）
- ・令和2年7月豪雨に関する相談（令和2年7月～）
- ・分譲戸建て住宅における壁の強度不足の事案（令和2年11月～）
- ・建築基準法に基づく構造方法等の大臣認定に関するサンプル調査不適合事案（令和2年12月～）

4. 住宅紛争処理の仕組み等の周知

(1) 統一的な方針に基づいた周知の促進

住宅紛争処理の仕組み等の周知を推進するため、令和元年度に策定した広報戦略に基づき、住宅瑕疵担保責任保険制度施行後5年ごとに実施している周年事業も含め、より効果的に以下の周知広報を行った。

(2) 評価住宅及び保険付き住宅の取得者等への周知

① リーフレットによる周知

電話相談（住まいのダイヤル）、専門家相談及び紛争処理の制度について、幅広く情報提供を行うため、評価機関や保険法人の協力を得て、令和2年度の評価住宅及び保険付き住宅の取得者等に対して、リーフレットを配布した。

② ダイレクトメールによる周知

電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等について、保険付き住宅の取得者に対して幅広く情報提供を行うため、保険法人の協力を得て、令和元年度の保険付き住宅の取得者を対象に、ダイレクトメール約26万通を送付した。

また、保険付き住宅の新築引渡しから5年を経過した取得者を対象に、再度のダイレクトメール約27万通を送付した。

これに加えて、令和元年度に引き続き、住宅瑕疵担保責任保険の保険期間の満期を控えた取得者を対象に、再々度のダイレクトメール約38万通を送付した。

③ 新聞広告による周知

専門家相談及び紛争処理の制度等について、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等への認知度を一層高めるため、指定住宅紛争処理機関と連携し、緊急事態宣言期間終了後の令和3年4月上旬以降に全国紙及び地方紙に広告（基本：カラー記事下全5段2回、カラー突き出し6回）を掲載する予定で準備を進めた。

(3) 住宅に関わる消費者等への周知

新築住宅を取得した消費者等に向けて、電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等の理解と普及を図るために、ウェブを利用したバナー広告、動画広告及びリスティング広告を実施した。また、一部は緊急事態宣言後の令和3年度に実施する予定で準備を進めた。

(4) 消費者相談関係機関等との連携

独立行政法人国民生活センター、全国の消費生活センター及び地方公共団体等と相互の理解と連携を深め、財団の住宅相談体制等の幅広い周知と利用の促進を図るため、これらの関係機関に対して訪問等により財団業務の説明及び情報交換並びに最近の住宅相談の事例等についての情報提供を行った。新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、一部会場についてはオンライン又はオンデマンド配信により実施した（15カ所（延べ16回））。

(5) 住宅相談及び紛争処理の実施状況等の情報発信

令和元年度の住宅相談と紛争処理の状況等を取りまとめ、住宅相談統計年報2020（令和2年9月）として公表し、指定住宅紛争処理機関等に配布するとともに、財団ウェブサイトにも資料編と併せて掲載し、住宅の取得者を始め一般消費者、関係機関等に広く提供した。

(6) 周年事業による周知広報

周年事業として、広報誌掲載用原稿、ウェブサイト等で利用する財団事業説明用の動画及び住宅取得予定者向けのウェブを利用したバナー広告等を作成し、掲出した。

また、緊急事態宣言期間終了後に、指定住宅紛争処理機関と連携した前記新聞広告と連動するバナー広告及びリスティング広告の掲出並びに利便性を高め、情報発信を強化するために改修したウェブサイトを公開する準備を進めた（バナー広告及びリスティング広告は令和3年4月上旬以降に掲出、ウェブサイトは令和3年6月に公開する予定）。

5. 情報処理・通信基盤の整備

新型コロナウイルス感染症対策としての在宅勤務実施のため、専用端末とVPN（インターネット仮想専用線）を用いたテレワーク基盤環境を構築した。

6. 住宅性能評価関係書類等の保管

評価業務を廃止した評価機関から引き継いだ帳簿・書類を引き続き保管した（合計23機関）。

7. 負担金の収納

評価住宅関係業務及び保険付き住宅関係業務の経費に充てるため、国土交通大臣の認可に基づき、評価機関及び保険法人から負担金（評価住宅：732百万円、保険付き住宅：1,655百万円）をそれぞれ収納した。

II 住宅リフォーム関係業務

消費者が安心してリフォームが行えるよう、リフォームに関する情報の提供やリフォーム実務者の育成等に努めた。

1. 消費者への住宅リフォームに関する情報提供

(1) 住宅リフォームに関する知識情報の提供

リフォームの基礎知識や注意点等に関する情報、リフォーム減税の最新情報、リフォーム市場規模の調査結果についてウェブサイトを通じ、広く消費者等に提供した。また、小冊子「安心・快適住宅リフォームハンドブック」を活用し、リフォームの進め方やトラブルの事例紹介等を掲載し、安心してリフォームを行うための情報提供を行った。

(2) 優良なリフォーム実例に関する情報提供

住宅関連団体と連携して、「第37回住まいのリフォームコンクール」を実施した。全国各地で施工された住宅リフォームの事例405件（住宅リフォーム部門：386件、コンバージョン部門：19件）から国土交通大臣賞等の特別賞6件をはじめ、全25件の入賞作品を選定した。また、入賞作品について、ウェブサイトへの掲載及び入賞作品集の発行により、消費者や事業者にも広く紹介した。

2. リフォーム実務者の育成

(1) 増改築相談員研修会の実施

国のリフォーム関連施策や建築関連法令等の最新情報を盛り込んだ研修会テキストを作成し、各地域の研修実施団体と連携して、新規研修会を68回（修了者367名）、更新研修会を98回（修了者1,267名）開催した。また、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による研修会の中止等により受講できなかった更新対象者について、通信添削方式による登録更新手続きの特例措置を講じた。

(2) マンションリフォームマネジャー資格試験の実施

第29回試験を全国5都市（札幌、東京、名古屋、大阪、福岡）で実施し、481名の受験申込があり、126名が合格した。

(3) 住宅リフォーム事業者団体との連携

より質の高いリフォーム実務者の育成のために、住宅リフォーム事業者団体等が主催する実務者向け研修会に講師を派遣し、住宅リフォームにおける消費者とのトラブル予防のための留意点の説明等を行った。

III 調査研究業務

相談情報の内容分析、住宅の瑕疵修補事例の収集及び分析、住宅の結露等に関する情報収集及び分析等の調査研究を外部機関と連携しつつ進めた。

また、指定住宅紛争処理機関に検査測定機器を貸出し、住宅に関する不具合事象の原因を特定するための利用状況等について情報収集、整理及び分析を行った。

IV 理事会・評議員会

1. 理事会

(1) 第96回理事会

- ・定款第32条第2項の規定に基づく提案事項による決議
- ・決議日：令和2年6月8日
- ・提案事項：1 令和元年度事業報告及び決算について
2 資産取得資金の目的外取崩しについて
3 評議員への提案事項について

(2) 第97回理事会

- ・定款第32条第2項の規定に基づく提案事項による決議
- ・決議日：令和2年6月30日
- ・提案事項：1 理事長の選定について
2 専務理事の選定について
3 常務理事の選定について
4 顧問委嘱の同意について

(3) 第98回理事会

- ・開催日：令和2年10月1日
- ・開催場所：財団大会議室
- ・報告事項：1 代表理事及び業務執行理事の令和2年度職務執行状況について
2 「住宅相談統計年報2020」について

(4) 第99回理事会

- ・開催日：令和3年3月22日
- ・開催場所：財団大会議室（オンライン併用にて実施）
- ・決議事項：第1号議案 令和3年度事業計画及び収支予算並びに資金調達及び設備投資の見込みに関する件
第2号議案 参与の任命に関する件
- ・報告事項：代表理事及び業務執行理事の令和2年度職務執行状況について

2. 評議員会

令和2年度定時評議員会

- ・定款第18条第4項の規定に基づく提案事項による決議
- ・決議日：令和2年6月23日
- ・提案事項：1 評議員の選任について
2 理事の選任について
3 監事の選任について
- ・報告事項：令和元年度事業報告、貸借対照表、正味財産増減計算書、キャッシュ・フロー計算書及び財産目録について
令和2年度事業計画及び収支予算並びに資金調達及び設備投資の見込みについて

V 業務執行体制等

- 適確かつ効率的な業務執行を図るため、定期的なセルフチェックとミーティング等の実施により職員のコンプライアンス意識の向上に努めた。
- 新型コロナウイルス感染症対策として、シフト制による在宅勤務を開始し、政府等の要請に応じて、令和2年4月に発出された緊急事態宣言期間中は職員等の7割以上、同宣言解除後の期間は2割程度、令和3年1月に発出された緊急事態宣言期間中は5割程度を在宅勤務とした。
- 事務所内での感染防止対策、発熱や感染が確認された場合の対応等について「感染防止対応指針」を作成し、各座席や打合せ場所に飛沫防止シートの設置、マスクの配布と執務中の着用、共有備品の使用後の消毒等の感染防止に取り組んだ。

令和2年度事業報告には、「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないため、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則第34条第3項に規定する附属明細書は作成しない。

以 上