

令和5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に努めた。

さらに、引き続き評価機関（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、当面10カ年の基本方針をビジョンとして策定し、内外に明らかにした上で、コンプライアンス重視の組織風土の更なる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を図るほか、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染対策を行い、当財団の公益的使命と社会的責任を果たすことに努めた。

I 住宅紛争処理支援関係業務

1. 指定住宅紛争処理機関の業務の支援

(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（以下「住宅品質確保法」という。）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（建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争のあっせん、調停及び仲裁）の業務に必要な費用（115百万円）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（以下「住宅瑕疵担保履行法」という。）第19条第1号又は第2号に係る保険付きの住宅）の紛争処理の業務に必要な費用（322百万円）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5年度 紛争処理申請受付件数 153件 （継続を含む取扱件数 284件）

評価住宅 申請受付件数 22件 （継続を含む取扱件数 44件）

保険付き住宅 申請受付件数 131件 （継続を含む取扱件数 240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）。

保険付き住宅には、住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に係る保険付きの住宅（以下「2号保険付き住宅」という。）を含む（申請受付件数12件、継続を含む取扱件数15件）。

令和5年度 紛争処理終結件数 164件 （年度末の係属中件数 120件）

評価住宅 終結件数 28件 （年度末の係属中件数 16件）

保険付き住宅 終結件数 136件 （年度末の係属中件数 104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について、相談者に紛争処理の概要や申請手続等の情報を提供したほか、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こと（該当性確認サービス）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受付件数

評価住宅 1 件

保険付き住宅 17 件

(3) 関連情報・資料の収集整理及び提供

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を通じて、指定住宅紛争処理機関等に提供した。また、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に関し検討しているほか、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 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を図るため、内容を見直し、2024 年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 45 件を追加（累計 1,065 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、戸建住宅 7 件、共同住宅等 2 件の事例を追加（累計 407 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4年度に終結した169件を対象とした紛争処理の事例を追加（累計1,992件）し、紛争処理事例集を作成・配布

⑤ 当財団で行った住宅相談に関する情報

電話相談事例637件、専門家相談事例61件を整理し、法令情報等を更新したほか、リフォーム見積チェック事例について3件を追加（累計23件）

⑥ 他機関による紛争処理事例等

不動産適正取引推進機構で取り扱った紛争処理事例等のリンク掲載のほか、国民生活センターが取り扱った住宅に関する紛争処理事例4件を追加（累計44件）

(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、紛争処理の取扱対象の誤認防止を目的とした基本的事項の再確認と、紛争処理を進める上で参考となる判例等の情報提供を中心とした内容の実務研修を、6都市（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、福岡）で9回（うち3回はオンライン併用）実施した（参加者1,453名、うちオンライン935名）。

② 個別研修

指定住宅紛争処理機関からの要請を受けて、紛争処理委員等に対して、個別研修を3回（札幌弁護士会（オンライン併用）、長野県弁護士会（オンライン）、福岡県弁護士会（オンライン併用）の各1回）実施した（参加者95名、うちオンライン67名）。

③ 事務職員研修

指定住宅紛争処理機関の職員等に対して、紛争処理申請受付時の留意点や助成手続等についての研修を、5都市（札幌、仙台、東京、大阪、福岡）で5回（うち1回はオンライン併用）実施した（参加者76名、うちオンライン30名）。

④ 全国住宅紛争処理機関連絡会議兼紛争処理委員シンポジウム

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を令和6年2月19日に開催（オンライン併用）し、指定住宅紛争処理機関における紛争処理事例紹介等を行った。令和5年度は、「紛争処理委員シンポジウム」を同時開催し、模擬調停の実演を行った。

(5) 住宅紛争処理支援業務運営協議会等の開催

支援等の業務（住宅品質確保法第83条第1項に規定する業務）及び特別支援等の業務（住宅瑕疵担保履行法第34条第1項に規定する業務）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の運営を含む紛争処理体制等を審議するため、3回開催した（令和5年6月1日、同年11月1日、令和6年3月15日）。

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、3回開催した（令和5年5月25日、同年10月27日、令和6年3月8日）。

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、7回開催した（令和5年4月6日、同年5月11日、同年7月13日、同年8月24日、同年11月30日、令和6年1月29日、同年3月28日）。

④ 技術委員会

住宅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6年2月26日に開催した。

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5年12月20日に開催した。

2. 住宅相談

(1) 電話相談（住まいのダイヤル）

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主に専用のフリーダイヤルにより、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）及び固定電話回線により行った。また、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等の利便性向上を図るために、財団ウェブサイト上で事前に相談日時を予約して電話相談を利用できるサービスを試験的に行った（予約受付実績 105 件）。

新規相談実績 32,569件

新築住宅に関する相談 12,884件

既存住宅に関する相談 1,625件

リフォームに関する相談 12,011件

その他に関する相談 6,049件

② リフォーム見積チェックサービス

消費者が事業者から取得した住宅リフォームの見積書等に関する電話相談を受けるとともに、希望する相談者から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。

消費者が事業者から取得した見積書に関する相談件数 430件

見積書の送付を受けた件数 199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のフィードバックを行い、知識・能力の向上を図った。

(2) 令和6年能登半島地震で被災した住宅の補修等に関する相談対応

地震発生後の令和6年1月4日から住まいるダイヤルにおいて令和6年能登半島地震で被災した地震発生後の住宅の補修等に関する電話相談を行った。また、国土交通省の要請により1月24日に専用フリーダイヤルを開設し、対応した。

相談件数 446件（1月4日～3月31日）

(3) 専門家相談

全国52の弁護士会と連携し、評価住宅、保険付き住宅及び住宅リフォーム・既存住宅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（うち、16会では、WEB相談（WEB会議システムを利用した相談）にも対応）を行った。

新規相談実績 1,287件（WEB相談6件含む）

評価住宅 117件

保険付き住宅 535件

住宅リフォーム 562件

既存住宅 73件

（注）保険付き住宅には、令和6年能登半島地震関連2件及び2号保険付き住宅44件を含む。

このほかに、体制の整った24の弁護士会（うち、13会はWEB相談にも対応）を実施会として、マンション建替等専門家相談を行った。

新規相談実績 6件（WEB相談の実績なし）

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。

- ・木材の品薄・価格高騰に関する相談（令和3年5月～令和5年12月）
- ・こどもエコすまい・こどもみらい住宅・子育てエコホーム支援事業に関する相談（令和4年12月～）
- ・建築工事におけるコンクリートの納入にかかる不正行為事案（令和5年3～5月）

- ・共同住宅における界壁に関する建築基準法の規定への不適合・防火設備（引違い窓）に関する国土交通大臣認定の仕様への不適合事案（令和5年4～9月）
- ・特定防火設備（片開き戸）に関する国土交通大臣認定の仕様への不適合事案（令和5年4～9月）
- ・木造建築物の外壁に関する国土交通大臣認定の仕様への不適合事案（令和5年12月～令和6年1月）
- ・令和6年能登半島地震に関する相談（令和6年1月～）

4. 紛争処理の仕組み等の周知

紛争処理の仕組み等の周知を推進するため、広報戦略に基づき、より効果的に以下の周知広報を行った。

(1) 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、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5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4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25.4万通を送付するとともに、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、ダイレクトメール約26.0万通を送付した。

③ ウェブ広告による周知

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の認知度を一層高めるため、指定住宅紛争処理機関52会と連携し、ウェブを利用したバナー広告及びリスティング広告を令和5年12月～令和6年2月に実施した。

(2) 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、通年で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、住宅の取得を予定している消費者に向けて、トラブル予防のための啓発情報や電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等を紹介する冊子を住宅展示場に配布したほか、全国の工務店にトラブル予防の啓発冊子を配布した。

さらに、主に既存住宅の取得を予定している消費者に向けて、現状有姿の取引に関するトラブルの予防を目的とした、注意喚起のウェブサイトや冊子を作成、配布した。

(3) 消費者相談関係機関等との連携

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（30ヶ所）。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にて実施した。

(4) 住宅相談及び住宅紛争処理の実施状況等の情報発信

令和4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2023として公表（令和5年9月）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は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。

(5) 建築士関係団体との連携

全国の指定住宅紛争処理機関において建築士紛争処理委員の人材を持続的かつ安定的に確保するために、日本建築士会連合会と連携し、紛争処理委員を養成するためのセミナーを実施した（6建築士会：宮城県建築士会、神奈川県建築士会、滋賀県建築士会、和歌山県建築士会、徳島県建築士会、福岡県建築士会）。

5. 情報処理・通信基盤の整備

支援等の業務及び特別支援等の業務を円滑かつ効率的に推進するため、情報処理・通信基盤の適確な運用及び機能充実のための整備を行った。

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（累計24機関分）。

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：756百万円、保険付き住宅：1,626百万円）をそれぞれ収納した。

II 住宅リフォーム関係業務

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

住宅リフォームに関する知識情報（リフォームの基礎知識、トラブル予防策等）及び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、消費生活センター等相談機関からの要請により、消費者向けリフォームセミナーに講師を派遣しリフォームにおけるトラブル防止のための留意点等について説明した。

(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40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314件（住宅リフォーム部門：302件、コンバージョン部門：12件）から国土交通大臣賞等の上位賞7件をはじめ、全30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、パネル展示等により、消費者や事業者に広く紹介した。

2. リフォーム実務者の育成

(1) <住宅リフォームパートナー>増改築相談員研修会の実施

令和5年度から、『<住宅リフォームパートナー>増改築相談員』に資格名称を変更するとともに研修会の受講要件である「住宅の新築・リフォーム工事の実務経験」を10年から5年へ緩和し、記者発表や研修実施団体への通知、メールマガジン等で幅広く周知した。

また、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78回（修了者537名）、更新研修会を101回（修了者1,395名）開催した。

(2) マンションリフォームマネジャー資格試験の実施

第32回試験を全国5都市（札幌、東京、名古屋、大阪、福岡）で実施し、290名の受験申込があり、70名が合格した。また、業界紙や雑誌等への掲載及びポスター等の掲示により、マンションリフォームマネジャー資格の認知度向上を図った。

(3) 住宅リフォーム事業者団体等との連携

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及び税制や関係法令改正等の情報提供等を行った。

Ⅲ 調査研究業務

紛争処理の迅速・適正な解決や消費者の利益の保護に資するため、財団業務データや外部情報の活用等により、主に以下の調査研究等を実施し、情報発信等を行った。

(1) 付加断熱に関する瑕疵発生防止に資する調査研究

省エネ義務化に対応して施工される断熱仕様について、事業者団体の協力を得て、事業者アンケート・ヒアリング調査を実施し、付加断熱の現状と課題の把握を行った。

(2) 住宅トラブル及び瑕疵発生防止に資する調査研究

今年度のテーマを新築住宅におけるバルコニー及び外壁サイディングからの雨漏りと設定し、保険法人に事例提供等の協力を受け、消費者・事業者向け資料の取りまとめを行った。

また、令和4年度の成果の住宅取得者向け資料を基にしたウェブページ「住まいの雨漏り対策を考えましょう」を作成し、財団ウェブサイト内に令和6年3月に公開した。

(3) 性能評価等級等データに関する集計・分析

建設住宅性能評価を中心とした住宅性能表示制度の利用実績の推移を整理・分析して実態を把握することと併せて、評価等級データの分析を行った。

(4) 保険引受情報及び事故情報の分析

保険法人の協力を得て、令和4年度保険引受情報データについて、収集した。これらのデータを用いて、保険引受情報及び事故情報について、集計や分析を実施した。

(5) 住宅紛争処理において活用される検査測定機器に関する調査研究

指定住宅紛争処理機関に検査測定機器の貸出を行い、紛争処理における利用及び管理状況等の情報を収集し、より実態に即した検査測定機器の利用方法等の検討を行った。

IV 理事会・評議員会

1. 理事会

(1) 第 107 回理事会

- ・開催日：令和 5 年 6 月 6 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 令和 4 年度事業報告及び決算に関する件
第 2 号議案 役員賠償責任保険の契約内容の決定に関する件
第 3 号議案 令和 5 年度定時評議員会の開催に関する件
- ・報告事項：①代表理事及び業務執行理事の令和 5 年度職務執行状況について
②住宅リフォーム・紛争処理支援センター10 年ビジョン（案）について

(2) 第 108 回理事会

- ・開催日：令和 5 年 10 月 19 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 専務理事の選定に関する件
第 2 号議案 顧問の委嘱の同意に関する件
- ・報告事項：代表理事及び業務執行理事の令和 5 年度職務執行状況について

(3) 第 109 回理事会

- ・開催日：令和 6 年 1 月 22 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 令和 5 年度臨時評議員会の開催に関する件

(4) 第 110 回理事会

- ・開催日：令和 6 年 2 月 6 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 理事長の選定に関する件
第 2 号議案 常勤役員の報酬額の決定に関する件

(5) 第 111 回理事会

- ・開催日：令和 6 年 3 月 21 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 令和 6 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

2. 評議員会

(1) 令和5年度定時評議員会

- ・開催日：令和5年6月22日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第1号議案 評議員の選任に関する件
第2号議案 理事の選任に関する件
- ・報告事項：① 令和4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
② 令和5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
③ 住宅リフォーム・紛争処理支援センター10年ビジョン(案)について

(2) 令和5年度臨時評議員会（書面）

- ・評議員会の決議があったものとみなされた日：令和5年10月19日
- ・提案事項：理事の選任に関する件

(3) 令和5年度臨時評議員会

- ・開催日：令和6年2月6日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第1号議案 理事の選任に関する件

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、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。

また、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけ変更（二類感染症から五類感染症）に伴う財団の対応方針を制定（令和5年5月8日施行）し、引き続き感染防止対策を実施した。

そのほか、役職員の健康推進の一環として、「健康経営優良法人」認定に向けた健康企業宣言の登録を実施、また、女性活躍の推進として、「えるぼし」認定に向けた一般事業主行動計画を策定した。

令和5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