

## NEWS RELEASE



令和5年9月28日

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

## 「住宅相談統計年報 2023-2022 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、2022 年度における、これらの業務の状況を「住宅相談統計年報 2023 -2022 年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析-」として冊子にとりまとめましたのでお知らせします。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/>

2022 年 10 月から住宅瑕疵担保履行法の改正により、紛争処理や専門家相談の対象が従前の新築住宅の取得者・供給者(1号保険)に加え、リフォーム工事や既存住宅等の取得者・供給者等(2号保険)も適用となり、制度が拡充されました。また、専門家相談では 2022 年 10 月から全国の弁護士会で既存住宅の相談体制が整いました。

### 2022 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 2023 P.10-35）

＜住宅の取得やリフォーム等に関する相談に、一級建築士の相談員が助言 ☎0570-016-100＞

2022 年度の電話相談全体における新規相談件数は 35,772 件で、前年度と同水準となりました。相談種別の内訳は、新築住宅等相談が 23,529 件(65.8%)、リフォーム相談が 12,243 件(34.2%)でした。相談内容をみると、住宅のトラブルに関する相談が最も多く、新規相談件数の 61.7%を占めています。

相談内容(2022 年度)	件数	構成比	年報掲載頁
新規相談件数	35,772	100%	P.11
(うち、住宅のトラブルに関する相談*1)	(22,065)	(61.7%)	(P.10)
うち、新築等相談*2	23,529	65.8%	P.11
うち、リフォーム相談	12,243	34.2%	P.11
うち、リフォーム見積チェックサービス*3 (見積書の送付を受けなかったものを含む件数)	279 (471)	0.8% (1.3%)	P.31

\*1 住宅に関する不具合などによるトラブルに関する相談及び住宅の契約に係るトラブルに関する相談

\*2 注文や売買等により取得した住宅(中古を含む)に関する相談

\*3 消費者が事業者から取得した見積書に関する相談のうち、相談者から見積書の送付を受けて対応した電話相談

#### 2. 専門家相談（住宅相談統計年報 2023 P.38-48）

＜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＞

2022 年度の専門家相談件数は 1,578 件で、内訳ではリフォームが最も多く 679 件(43.0%)でした。

2022 年度	全体						年報 掲載頁
		評価住宅	1号保険 付き住宅*4	2号保険 付き住宅	リフォーム	既存住宅	
実施件数 (構成比)	1,578 (100%)	167 (10.6%)	657 (41.6%)	20 (1.3%)	679 (43.0%)	55 (3.5%)	P.38、 39
◆「マンション建替等専門家相談」は、7 件実施 (24 弁護士会に対応/2022 年度)							

\*4 評価住宅と 1 号保険付き住宅の両方に該当する住宅は、1 号保険付き住宅として集計している。

### 3. 住宅紛争処理支援（住宅相談統計年報 2023 P.50-54）

＜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との紛争処理を支援＞

2022年度	全体					制度開始後の累計	年報掲載頁
		評価住宅	保険付き評価住宅*6	1号保険付き住宅	2号保険付き住宅		
申請受付件数	169*5	20	11	135	3	2,150	P.51
終結事件件数	169					2,019	P.52

\*5 申請受付件数 169 件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は、140 件(82.8%)である。(年報掲載頁 P.52)

\*6 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

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“住まいるダイヤル”における訪問販売に係る相談の件数比較調査」を掲載しました。建築物省エネ法が改正され、建材の断熱性や省エネルギーに関心が高まる中、訪問販売による悪質なリフォーム工事を行う業者とのトラブルが懸念されるため、電話相談の中から訪問販売に関する相談にフォーカスをあてて調査しました。

### ●「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>

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

### ●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 (直通)

03-3261-4567 (代表)

〒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>