

みんなで良くする、家づくり。

「評価住宅」・「保険付き住宅」を供給した事業者も利用できる紛争解決のための支援制度が、2022年10月からリフォームや既存住宅売買などでも利用できるようになりました。

2022年10月
対象拡大!



専門家相談とは

弁護士と建築士による対面相談を、全国の弁護士会で受けられる制度です。

紛争処理とは

弁護士と建築士等が関与して住宅のトラブルを解決に導く裁判外の紛争解決手続です。



詳しくは
WEBサイトへ

ご利用を希望される場合は、事前に「**住まいるダイヤル**」へご相談ください。

電話相談（無料）

住宅に関する様々なご相談を、一級建築士の資格を有する相談員がお受けします。

- 国の指定の電話相談窓口
- 電話相談料は無料
- 年間3万件以上の相談実績



国土交通大臣指定の相談窓口



受付時間 10:00 ~ 17:00 (土、日、祝休日、年末年始を除く)

ナビダイヤル以外に 03-3556-5147 もご利用いただけます。

「評価住宅」・「保険付き住宅」の場合は「専用フリーダイヤル」をご用意しています。フリーダイヤルは、「評価住宅」・「保険付き住宅」のリーフレット等をご確認ください。

WEBサイトを
チェック!



住まいるダイヤル

www.chord.or.jp

身につまされる体験談が満載!
事業者のための
トラブル予防のポイント



リフォームや
既存住宅売買にも、
支援制度の対象が
拡大しました
⇒P.10

トラブル事例集

注文住宅の

保存版

住宅事業者向け



国土交通大臣指定

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター




事業者のための トラブル予防 6つのポイント

住宅専門の相談窓口「住まいるダイヤル」には、日々多くの相談が寄せられ、受ける相談は年間3万件以上。事業者から寄せられた相談の中から、もう少し気を付けていれば防げたかもしれないものをピックアップしました。些細な事から建築主の不信が募り、後々のトラブルやクレームに繋がることが多いようです。できればトラブルは避けたいもの。気を付けたいポイントを知って、建築主とのより良い信頼関係の構築に役立ててください。

トラブルで困ったときは
国が指定する住宅専門の相談窓口へ

国土交通大臣指定の相談窓口

電話相談  **住まいるダイヤル**
0570-016-100

受付時間 10:00～17:00（土、日、祝休日、年末年始を除く）

ナビダイヤル以外に **03-3556-5147** もご利用いただけます。

「評価住宅」・「保険付き住宅」の場合は「専用フリーダイヤル」をご用意しています。フリーダイヤルは、お手元にあるリーフレット等をご確認ください。

住まいるダイヤルは、住宅品質確保法に基づいて国土交通大臣から指定を受けた「公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター」の相談窓口の愛称です。事業者のみならずからのご相談もお受けしています。

トラブル

やっぱりやめる!



ポイント 1

契約内容は
書面で確認を

口頭の約束や仮契約などの曖昧な契約はトラブルの元です。建築主が部分的に納得していなかったり、気軽に契約解除できると思っていることもあります。そこで、契約の内容・金額・契約解除の条件等は書面にし、十分な説明をして契約を結びましょう。契約を理解・納得してもらうことが重要です。

- 十分な説明をし、設計や施工の契約を書面で結ぶ
- 建築主に制度利用の意向を聞き、契約内容に反映させる

トラブル

対応が遅い・違う!



ポイント 2

連絡を密にし、
要望を理解する

建築主が不満を抱ききっかけの1つは、「連絡をくれない・遅い」ことについて。些細な不満がやがて大きな不満になるため、まずは、連絡を密にすることが重要です。すぐに結論が出せない場合は、連絡する日だけでも伝えましょう。連絡を密にすることで建築主の要望も、より詳しく意図がわかるようになります。

- 問い合わせにはすぐに返答をする
- すぐに返答できない場合は途中で連絡できる日を伝える

トラブル

できるって言ったのに!



ポイント 3

確実にできる
ことのみ約束

建築主にとって「やってくれると思った」ことが行われぬ、対応が遅い場合、大きな不満を引き起こしてしまいます。何ができて何ができないのか、はっきり区別して伝えましょう。また、誤解が生じないように、専門用語の内容はできるかぎり丁寧に説明しましょう。

- できること・できないことを明確に伝える
- 説明は専門用語を避け、誤解が生じないように丁寧に

トラブル

依頼したはず!



ポイント 4

打合せ内容は
書面で確認を

トラブル事例で多いのが「言った・言わない」の問題です。建築主の希望や依頼、変更した事など、やり取りした内容はできるかぎり書面にし、金額の増減を確認すると共に、双方で共有・保存するようにしましょう。

- 作業や金額に関わる内容は書面にする
- 書面は建築主と共有する
- 書面は後で確認できるように保存

トラブル

謝罪して!



ポイント 5

ミスは認め、
丁寧に謝罪する

万が一ミスがあった場合の説明が重要です。あいまいな弁解が、一層建築主の不信を買うことになります。建築主が求めているのはきちんとした「謝罪」と「対策」です。大きなトラブルにならないよう謝罪して、建築主の気持ちに寄り添い、対応策を提示するようにしましょう。

- ミスをしたら修正や対応策の前に、謝罪する
- 謝罪の態度は丁寧に

トラブル

ちゃんと教えて!
すぐ答えて!



ポイント 6

常にスキルアップの
努力を

建築を取り巻く状況は日々変化しており、技術や材料、法令や制度も変化が著しいものです。評価住宅、長期優良住宅の普及が進み、自治体ごとに異なる補助金や制度なども建築主に聞かれることがあります。このような要望に応えるため、事業者は常に技術・法令・制度など各方面のスキルアップが必要です。

- 技術・法令・制度について、最新の情報・知識を持つようにする

トラブル事例

01

設計完了後に予算オーバーだから 解約したいと言われた。

予算3,000万円と言われて設計に着手、何度か打合せを行い、建築主のさまざまな要望を取り入れたら1.5倍の金額になってしまった。すると、こんな多額の予算オーバーは受け入れられないと解約を求められた。そこで、ここまでかかった経費や設計費を請求したが、応じてくれない。



Point! 予算超過の確認

建築主は我が家に対する思い入れが強いのは当然であり、建築の知識も十分でないので、予算を考えずに様々な要求をしてしまいがちです。また、何度もやりとりをしているうちに、事業者側が希望を誤って解釈している場合もあります。段階毎に予算超過がないか、希望が反映されているかを必ずチェックして進めていくことが必要です。また、あらかじめ契約解除の条件・方法等は契約書に記しておく、どの段階で経費や設計費がかかるのか、十分な説明をして建築主の理解を得られるようにしておきましょう。

トラブル事例

02

住宅性能表示制度を利用するはずが、 連絡ミスで検査を受け損なった。

住宅性能表示制度を利用して建設住宅性能評価書を取得するはずだったが、連絡ミスで登録住宅性能評価機関の検査を受けられないまま、工事が進んでしまった。そのせいで、評価機関から性能評価書の発行はできないと言われた。



Point! 手続きの期日チェック

評価住宅、長期優良住宅、補助金など利用する制度の申請を確実に行うと同時に、多くの制度では工事着工前、工事中、完成時などに申請の手続きや検査の連絡が必要となっているので、この期日を守ることが重要です。申請の遅れなどで検査を受けられないと、制度利用ができず、建築主から責任を問われる場合もあるので、制度利用の手続きは慎重かつ確実に進めるようにしましょう。

トラブル事例

03

地盤調査をせず、あとから追加費用が 発生してトラブルに。

当初2,900万円で契約し、その後追加変更などで3,300万円の工事金額になった。さらに、地盤調査を行った結果、地盤補強で100万円の追加が必要となり、建築主から「後出し見積りは不誠実だ、納得できない」とクレームを受けた。



Point! 地盤調査による変更の可能性

地盤調査の結果を反映して、基礎の設計をするのが基本です。地盤調査をせずに基礎の設計をして、のちに設計変更になると、設計ミスによる責任を問われるおそれもありますので注意しましょう。敷地に既存建物があるなど地盤調査ができない場合は、調査の結果次第で基礎の設計に変更が生じて、工事費に影響することがあり得る旨を建築主に事前に説明し、書面に残しておくことが必要です。併せて変更が生じた場合にかかる金額の目安も伝えておきましょう。

他にもこんな事例が

トラブル事例

04

知人だからと契約しないまま引き受けて、 途中で他社に乗り換えられた。



トラブル事例

05

建築主がデザインにこだわった家、 何度も雨漏りし、クレーム。



トラブル事例

06

建築主から第三者による チェックを要望されている。



WEBサイトをチェック!

住まいるダイヤル

www.chord.or.jp

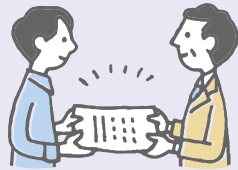


建築主に説明しておきたいこと

建築主にとっては、わからないことや不安がいっぱい。
それに配慮し、その都度丁寧に説明することがトラブル防止にもなります。

契約

契約は必ず書面で交わす。契約内容には解除の条件や追加変更の際の取り決め等も盛り込み、十分に説明して建築主が理解・納得しているか、よく確認する。



住宅性能表示制度等

「地震に強い家」のような曖昧な要望には、性能が等級で表示される住宅性能表示制度、長期優良住宅などを紹介する。



設計と工事見積

建築主の予算を事前に把握し、オーバーしないように都度、建築主に確認しながら進める。



費用

設計はタダではなく、費用が発生するという認識を持ってもらう。



デザイン

特殊なデザインには、デメリットもあることを理解してもらう。リスク軽減のため複数案を提案し比較してもらうのもよい。



地盤調査

地盤調査は必ず行い、その結果を基礎の設計に反映させる。調査の結果次第で、地盤改良費など費用が変わることも事前に説明する。



トラブル事例

07

設計図や仕様書なしで契約し、追加料金が発生したが、拒否された。

契約書だけで契約し、設計図、仕様書などは出していなかった。工事中、住宅設備仕様を決める段階になって、建築主の希望が標準仕様と異なるので増額となった。建築主には、標準仕様の金額を差し引いた分が増額となると説明したが、全て契約に含まれているはずだと言われて払ってもらえない。



Point! 標準仕様と差額の説明

工事請負契約書には約款、設計図書(図面・仕様書等)、内訳書などを添付し、建築主に説明をして十分に理解してもらってから契約します。建築主は契約や建築工事について詳しくないことが多いので、わかりやすく説明することがポイントです。特に「標準仕様」を定めている場合は、対象となる部分とグレードを具体的に説明し、それ以外の仕様に変更する場合の対応についても説明するようにしましょう。

トラブル事例

08

引渡し時に「注文と違う」と建築主、そんなはずはないが証拠がない。

工事が完了し引渡すときになって、建築主がサッシの色が注文と違うと言い出した。当方は希望どおりに仕上げたはずなので、やり直しには別途費用がかかると言ったが納得してくれない。どちらの言い分が正しいのか確認したいが、証拠となる記録が残っていない。



Point! 打合せの記録と共有

建築主の要望は変更が多々あるものと心得て、打合せの度に必ずその内容を記録する習慣をつけましょう。そのうえで、その記録を書面にして、建築主にも確認してもらい、日付とサイン、押印をもらっておけば、変更があった場合でもどんな変更になったのか、最終的にどれに確定したのか、時系列でたどることができるので安心です。なお、この書面は建築主にも渡し、双方で保管しておくようにします。

09

バタバタと追加変更を追われ、 見積りも記録もなく、支払いもされないまま。

請負工事契約当初の仕様が途中でかなり変更となった。「工事代金が追加になる」と建築主に伝えたが、「それでよい」という返事だったので工事を進めた。仮住まいの期限もあるため、全体的に急がされ、追加工事の見積りを作成する時間がなく打合せ記録も残していなかった。入居後、こんな高いとは聞いていないと追加工事費の支払いがなされないままである。



Point! 追加変更の見積提出

決められた工期の中でいくつもの追加変更が生じて現場がバタバタしてくると、見積書や打合せ記録の作成などは、つい後回しになりがちです。後のトラブルを避けるために、変更については見積書を提出して確認を取り、打合せ内容は書面にしましょう。口頭での確認だけではあとに残らず、「言った言わない」でトラブルの元になりますので、気をつけてください。

後で困らないために

契約書と添付書類

契約書には約款、設計図書、内訳書などを添付し、契約解除事項、引渡し遅延時の損害賠償等も明記する。



利用を希望する制度の確認

建築主が利用を希望する制度（住宅性能表示制度、長期優良住宅、各種補助金など）があれば、それらに必要な条件を満たしていることを確認し、契約書に記載する。



地盤調査

地盤調査の結果を反映した基礎の設計をする。設計時に調査ができない場合は、変更・増額の可能性がある事を説明し、書面にして了解を得る。



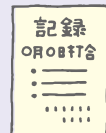
定期的な打合せ

建築主とは工事進捗状況の報告を含め、定期的に打合せをする。現場の進捗状況に合わせて打合せを行うとよい。



記録と共有

打合せ内容は必ず書面にし、建築主と双方で保管して共有することで、言った言わないのトラブルを防ぐ。



変更には見積りと記録

設計変更や追加工事が発生した場合は、必ずその内容を書面に残し、見積書を提出し建築主の承認を得てから着手する。



トラブルでお困りの場合

新築住宅をめぐって建築主とトラブルでお困りの場合は「住みいるダイヤル」がきっとお役に立ちます。

施主検査までに工事が終わらず、
建築主に不信感を持たれた。



細かい傷なども気にする建築主、
引渡し後もいろいろ言われそうで心配。



不具合の補修要望が
エスカレートして困っている。



入居後の不具合に対して
対応が遅いとクレーム。



不具合が発生したら…

連絡の記録

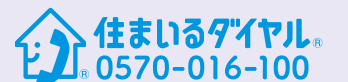
不具合発生連絡を受けたら、日時と内容を記録し書面として残す。住宅瑕疵担保責任保険の保険請求手続きにも必要となる。

不具合箇所の確認

不具合の原因を調査し、それが構造耐力上主要な部分か雨水の浸入を防止する部分にあたるかなどを確認する。該当する場合は、保険法人に連絡する。

困ったときは住みいるダイヤル

不具合の補修が進まない、建築主とトラブルになった、など困ったら「住みいるダイヤル」にご相談ください。



知っていましたか？

新築住宅をめぐって建築主とトラブルになった場合に、「評価住宅」・「保険付き住宅」を供給した事業者が利用できる支援制度があります。



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住宅です。



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」に基づく瑕疵保険が付された住宅です。

「評価住宅」・「保険付き住宅」を供給した事業者は、下記の相談サービスが利用可能です。

専門家相談（無料）

弁護士・建築士のペアによる無料の対面相談を行っています。住宅の不具合のご相談からお客様との契約上のトラブルのご相談まで対応しています。契約書や図面・写真等を持参されると、より具体的なアドバイスが受けられます。各都道府県の弁護士会で実施しています。一部の弁護士会ではWEB相談にも対応しています。



申込は住まいるダイヤルで受け付けています。

紛争処理（申請手数料1万円※）

住宅の不具合や代金などを巡るトラブルが生じた場合に全国の住宅紛争審査会（弁護士会）の専門家（弁護士・建築士等）が間に入り、あっせん・調停・仲裁により、迅速な解決を図る手続です。

※一部の保険付き住宅は、申請料が異なる場合があります。



あっせん 調停 仲裁

まずは住まいるダイヤルへご相談を

さらに

2022年10月からは新築住宅だけでなく、リフォームや既存（中古）住宅にも専門家相談と紛争処理の対象が拡大！

ご利用できる方

拡大

2022年10月から

以下の保険（2号保険）が付された住宅の取得者または供給した事業者等（被保険者）が新たに対象になりました。

2022年9月まで

評価住宅または住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）が付された住宅の取得者または供給した事業者

新築2号保険

リフォーム瑕疵保険

大規模修繕瑕疵保険

既存住宅売買瑕疵保険

延長保証保険



※2022年9月30日以前（改正法施行前）に上記保険に加入している場合もご利用いただけます。

詳しくはこちら



拡大対象となる保険（2号保険）の種類

新築2号保険：「新築」だが、「築1年超」で購入されたお住まい等が対象の瑕疵保険

リフォーム瑕疵保険：リフォーム工事の対象箇所の瑕疵保険

大規模修繕瑕疵保険：大規模修繕工事の実施部分のうち、構造部分、防水部分、給排水管路・電気設備に関する部分等が対象の瑕疵保険

既存住宅売買瑕疵保険：中古住宅で購入されたお住まい等が対象の瑕疵保険

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検査・補修した住宅が対象の瑕疵保険

※2022年9月30日以前（改正法施行前）に加入した保険も対象です。

※紛争処理の申請料など一部費用が異なります。

国土交通大臣指定の相談窓口

住まいるダイヤル
0570-016-100

ナビダイヤル以外に

03-3556-5147 もご利用いただけます。

「評価住宅」・「保険付き住宅」の場合は「専用フリーダイヤル」をご用意しています。フリーダイヤルは、「評価住宅」・「保険付き住宅」のリーフレット等をご確認ください。

受付時間 10:00～17:00（土、日、祝休日、年末年始を除く）