

NEWS RELEASE



令和4年9月26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 2022-2021 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、2021 年度における、これらの業務の状況を「住宅相談統計年報 2022 -2021 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。また、この内容については当財団ホームページにも「住宅相談統計年報 2022」として掲載いたします。

また、今年度は「第4章」として、当財団の調査・研究事業として実施した「外壁タイルの浮き・剥離等の防止の調査技術の検討」に係るヒアリング調査の概要を掲載しています。

※当財団ホームページ【 <https://www.chord.or.jp/documents/tokei/> 】

2021 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 2022 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＞

2021 年度の電話相談全体における新規相談件数は 35,040 件で、初めて 35,000 件を超えた。相談種別の内訳は、新築住宅等相談が 23,994 件(68.5%)、リフォーム相談が 11,046 件(31.5%)であった。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 62.8%を占めた。

相談内容(2021 年度)	件数	構成比	年報掲載頁
新規相談件数	35,040	100%	P.11
(うち、住宅のトラブルに関する相談*1)	(22,004)	(62.8%)	(P.10)
うち、新築等相談*2	23,994	68.5%	P.11
うち、リフォーム相談	11,046	31.5%	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)	253 (468)	0.7% (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 2022 P.38-49）

＜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＞

2021 年度の専門家相談件数は 1,510 件で、内訳では保険付き住宅が最も多く 686 件(45.4%)であった。

2021 年度	全体				年報掲載頁
		評価住宅	保険付き住宅*4	リフォーム	
実施件数 (構成比)	1,510 (100%)	169 (11.2%)	686 (45.4%)	655 (43.4%)	P.38、39
◆「マンション建替等専門家相談」は、8 件実施 (24 弁護士会に対応/2022 年度)					

*4 評価住宅と保険付き住宅の両方に該当する住宅は、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 2022 P.52-56）

< 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 >

2021 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	保険付き住宅		
申請受付件数	176*5	25	5	146	1,982	P.52、53
終結事件件数	172				1,851	P.54

*5 申請受付件数 176 件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は、146 件(83.0%)である。(年報掲載頁 P.54)

*6 評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅

新たに「第4章 当財団における調査・研究事業」を掲載

今年度の「住宅相談統計年報 2022」には、例年の住宅相談と紛争処理の集計・分類に加えて、新たに「第4章」として、当財団の調査・研究事業として実施した「外壁タイルの浮き・剥離等の防止の調査技術の検討」に係るヒアリング調査の概要を掲載いたしました。

● 「住まいるダイヤル」における住宅に関する相談の流れ

（ 請負や売買等により取得した住宅（中古を含む）に関する相談（新築等住宅に関する相談） ） （ 住宅のリフォームに関する相談 ）



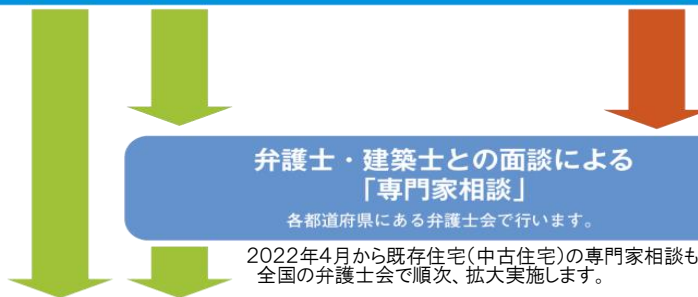
・「住まいるダイヤル」は（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターの相談窓口の愛称です。

公益財団法人
住宅リフォーム・紛争処理支援センター

住まいるダイヤル

電話受付 10:00～17:00（土、日、祝休日、年末年始を除く）

- ・住宅に関する様々な相談を電話でお受けしています。
- ・契約前のリフォームの見積書をチェックして、電話で助言を行っています。（リフォーム見積チェックサービス）



各都道府県にある住宅紛争審査会（弁護士会）による紛争解決手続

専門家（弁護士・建築士等）が、中立・公平な立場で紛争の解決にあたります。

あっせん 調停 仲裁

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

・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

〒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>

03-3261-4567（代表）