

住宅相談と紛争処理の状況

(2013年度上半期の動向)

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

当財団は、「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。

このたび、2013年度上半期（2013年4月～9月）におけるこれらの業務の状況をまとめましたのでお知らせいたします。

※本レポートの数値は、速報値です。



1

電話相談

2013年度上半期の新規相談件数は11,369件となり、2012年度上半期（前年度同期）10,101件と比べて13%増加しています（図1）。

電話相談の内容は、「新築等住宅に関する相談」（新築等相談）と「リフォームに関する相談」（リフォーム相談）に大別されます。「新築等相談」には、注文や売買等により取得した新築や中古の住宅に関する不具合等の相談や、制度・技術についての一般的な問い合わせなどが含まれています。「リフォーム相談」には、リフォームに関する住宅の不具合等や制度・技術についての一般的な問い合わせなどが含まれています。本レポートにおける電話相談の区分は、表1のとおりです。

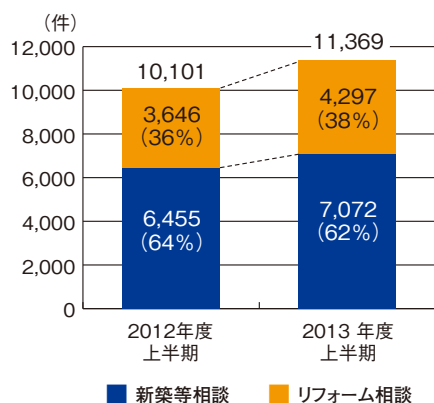


図1 相談件数

表1 相談区分

大分類	新築等住宅に関する相談 (新築等相談)	リフォームに関する相談 (リフォーム相談)
小分類	注文や売買等により取得した住宅 (中古を含む)に関する以下のもの	リフォームに関する以下の もの
住宅のトラブルに 関する相談	住宅に関する不具合などによるトラブルに関する相談および住宅の契約に係るトラブルに関する相談	
知見相談	住宅に関する技術、法令、制度等に関する知識、情報などの一般的な問い合わせおよび検査機関などの照会	
リフォーム見積 チェックサービス	—	リフォーム見積チェックを 実施した相談
その他の相談	上記以外の相談（住宅会社等の倒産、相隣関係、住宅以外のトラブルなど）	

2013年度上半期における「新築等相談」は7,072件、「リフォーム相談」は4,297件です（図1）。前年度同期に比べると、「新築等相談」は10%、「リフォーム相談」は18%増加しています。

相談の内訳をみると、「新築等相談」においては、「住宅のトラブルに関する相談」は4,779件（前年度同期比5%増）、「知見相談」は1,339件（前年度同期比2%減）です（図2）。

「リフォーム相談」においては、「住宅のトラブルに関する相談」は2,591件（前年度同期比14%増）、「知見相談」は1,041件（前年度同期比9%増）です（図3）。

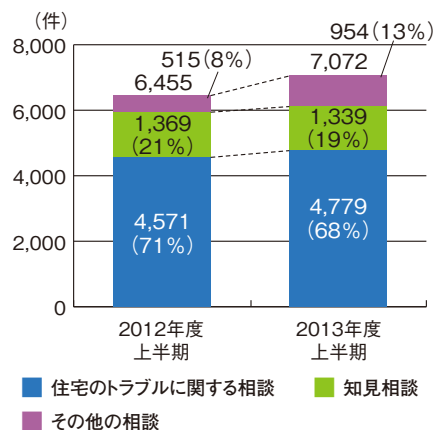


図2 新築等相談の内訳

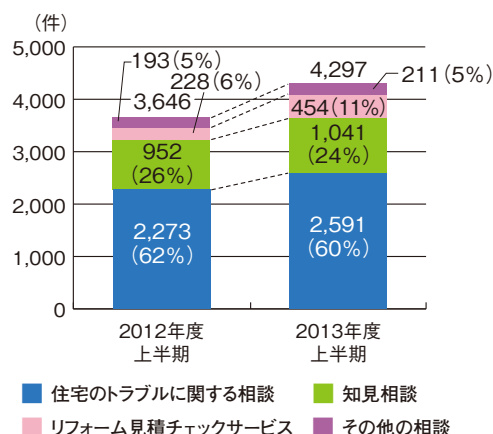


図3 リフォーム相談の内訳



以下、「新築等相談」と「リフォーム相談」における「住宅のトラブルに関する相談」について、分析を行います。

(1) 新築等相談

2013年度上半期における「住宅のトラブルに関する相談」(4,779件)の相談内容は、以下の通りです。

住宅形式は、「戸建住宅」が85%、「共同住宅」(長屋建て含む)が15%となっています(図4)。

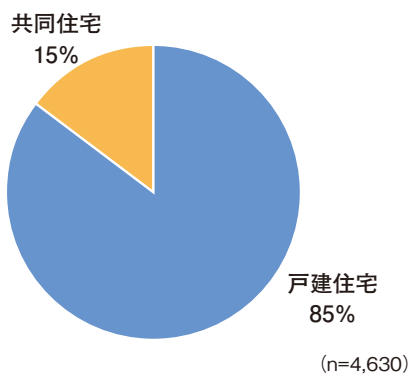


図4 住宅形式

また、雨漏りやひび割れなど住宅に何らかの不具合が発生している「不具合あり」の相談は、77%を占めています(図5)。

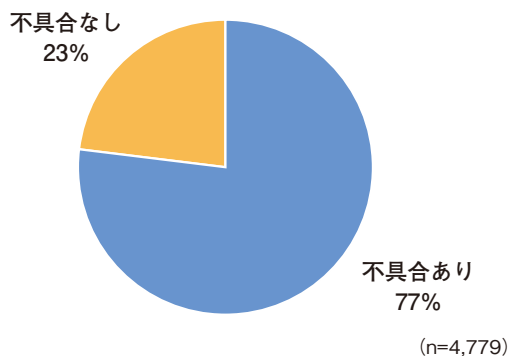


図5 不具合の有無

図5の「不具合あり」の相談にみられる部位は、戸建住宅では「床」、「外壁」、「開口部・建具」の順に多く、共同住宅では「床」、「設備配管等」、「外壁」の順に多くなっています(表2、表3)。

表2 戸建住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

順位	不具合部位	割合※1	当該部位に多い不具合事象
1	床	23%	床鳴り、変形
2	外壁	19%	ひび割れ、雨漏り
3	開口部・建具	16%	作動不良、雨漏り
4	内壁	15%	ひび割れ、はがれ
5	基礎・地盤	15%	ひび割れ、沈下

(n=3,071、部位・事象は複数カウント)

表3 共同住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

順位	不具合部位	割合※1	当該部位に多い不具合事象
1	床	21%	床鳴り、変形、はがれ
2	設備配管等※2	19%	漏水、排水不良
3	外壁	17%	はがれ、ひび割れ
4	開口部・建具	16%	作動不良、変形
5	内壁	15%	汚れ、ひび割れ

(n=555、部位・事象は複数カウント)

※1：「不具合あり」の相談件数に対する割合。

※2：排水配管、給水・給湯配管、ガス配管、電気配線。

不具合や契約上のトラブルに対して具体的に解決を希望しているものの内容は、修補を求めるもの(「修補」および「修補と損害賠償」)が最も多く66%を占めています(図6)。

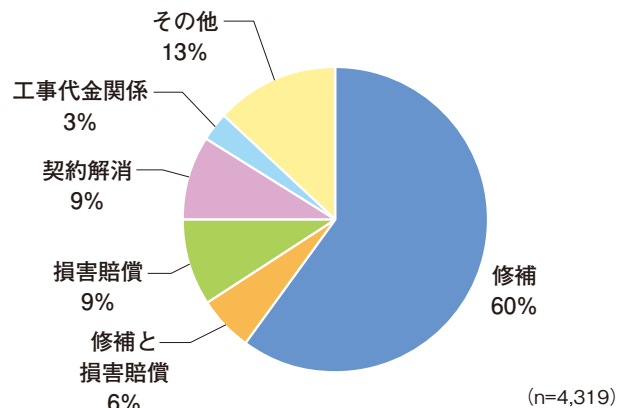


図6 相談者の解決希望内容

工事代金関係：

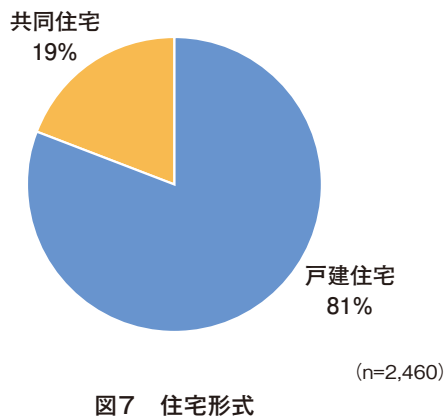
(消費者からの相談) 工事代金を支払いたくない、減額して欲しい、
(事業者からの相談) 工事代金を支払って欲しい

など

(2) リフォーム相談

2013年度上半期における「住宅のトラブルに関する相談」(2,591件)の相談内容は、以下の通りです。

住宅形式は、「戸建住宅」が81%、「共同住宅」が19%となっています(図7)。



また、リフォーム後に、雨漏りやひび割れなど住宅に何らかの不具合がある「不具合あり」の相談は71%を占めています(図8)。

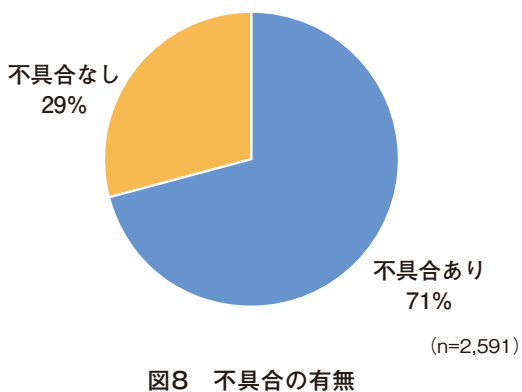


図8の「不具合あり」の相談にみられる部位は、戸建住宅では「屋根」、「外壁」、「床」の順に多く、共同住宅では「床」、「設備機器」、「内壁」の順に多くなっています(表4、表5)。

表4 戸建住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

順位	不具合部位	割合※1	当該部位に多い不具合事象
1	屋根	27%	雨漏り、はがれ
2	外壁	23%	はがれ、ひび割れ
3	床	15%	変形、傾斜、汚れ
4	設備機器	11%	作動不良、漏水
5	内壁	10%	はがれ、ひび割れ
	開口部・建具	10%	作動不良、変形

(n=1,391、部位・事象は複数カウント)

表5 共同住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

順位	不具合部位	割合※1	当該部位に多い不具合事象
1	床	30%	変形、床鳴り
2	設備機器	22%	作動不良
3	内壁	21%	変形、はがれ
4	設備配管等※2	15%	漏水、排水不良
5	開口部・建具	11%	はがれ、作動不良

(n=370、部位・事象は複数カウント)

※1:「不具合あり」の相談件数に対する割合。

※2:排水配管、給水・給湯配管、ガス配管、電気配線。

不具合や契約上のトラブルに対して具体的に解決を希望しているものの内容は、修補を求めるもの(「修補」および「修補と損害賠償」)が52%となり、「新築等相談」と比べて「修補」以外の解決希望内容が多い傾向がみられます(図9)。

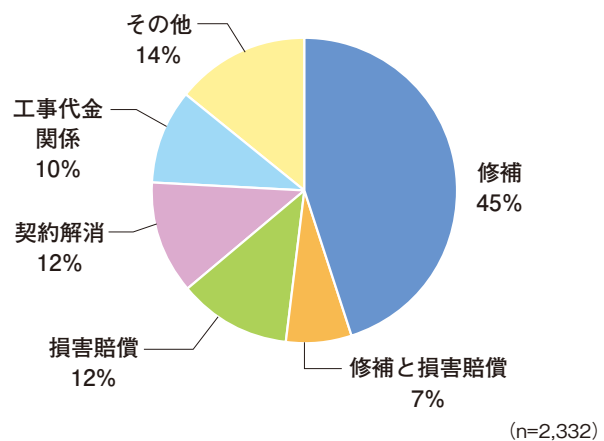


図9 相談者の解決希望内容

工事代金関係:

(消費者からの相談) 工事代金を支払いたくない、減額して欲しい、
(事業者からの相談) 工事代金を支払って欲しい

など



全国の弁護士会と連携し、弁護士と建築士が同席して行う対面相談を実施しています。

2013年度上半期における専門家相談の実施件数は627件となり、前年度同期に比べ17%増加しています(図10)。

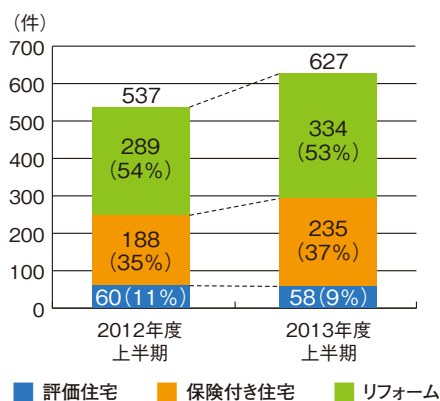


図10 専門家相談の実施件数推移

以下、2013年度上半期の状況について記載します。
住宅形式は、「戸建住宅」が83%、「共同住宅」が17%となっています(図11)。

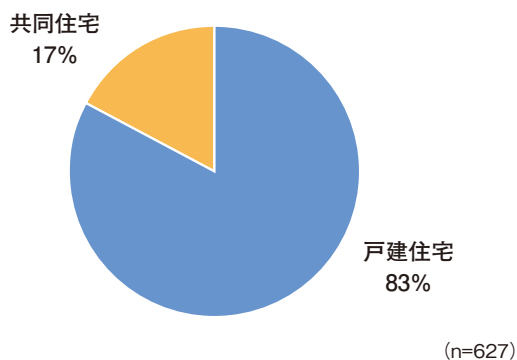


図11 住宅形式

専門家相談を受けるきっかけは、大半が「不具合が生じている」、「契約と工事の内容が異なる」というケースであり、相談内容は、修補や損害賠償を求めるものが多くみられます(図12、図13)。

前年度同期と比べると、相談のきっかけでは「不具合が生じている」の増加がみられ、主な相談内容では「修補して欲しい」、「損害賠償を請求したい」の増加と、「どうしたらいいか知りたい」の減少がみられます。

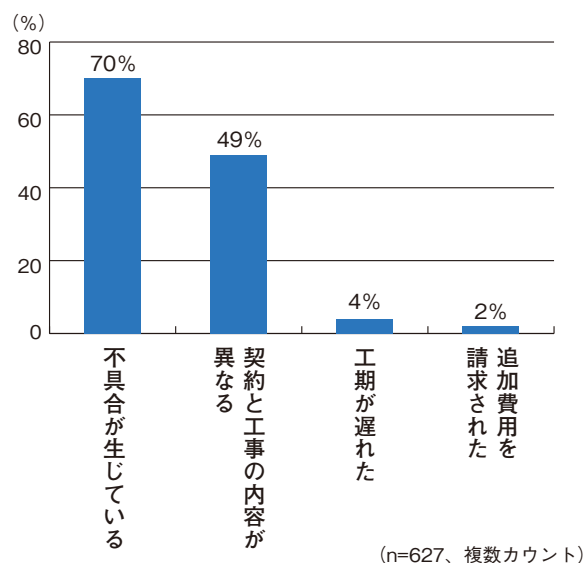


図12 相談のきっかけ

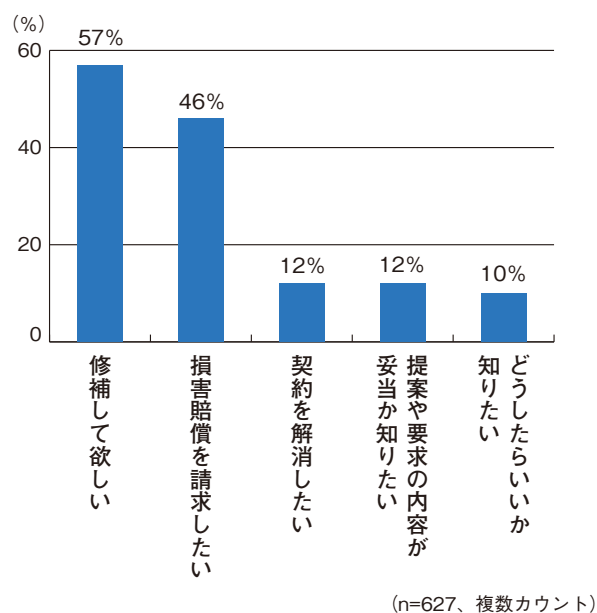


図13 主な相談内容



主な助言内容は、前年度同期と同様に、弁護士や建築士の判断を示したものが多くみられます（図14）。「不具合が生じている」相談（図12）の増加に伴い、「相談の事象に対する建築士の判断」が前年度同期より増加していると考えられます。

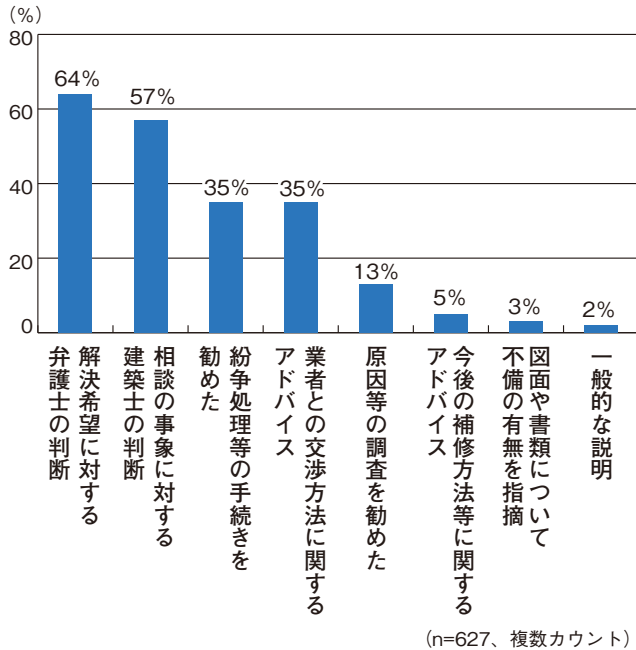


図14 主な助言内容

相談終了後、利用者にアンケートを行った結果、前年度同期と同様に、専門家相談を希望した理由は「弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから」が最も多く、86%の相談者から満足という感想を得ています（図15、図16）。

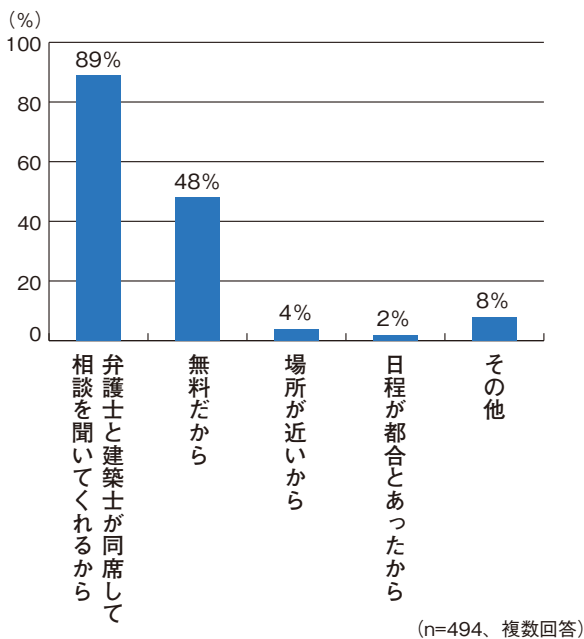


図15 専門家相談を希望した理由

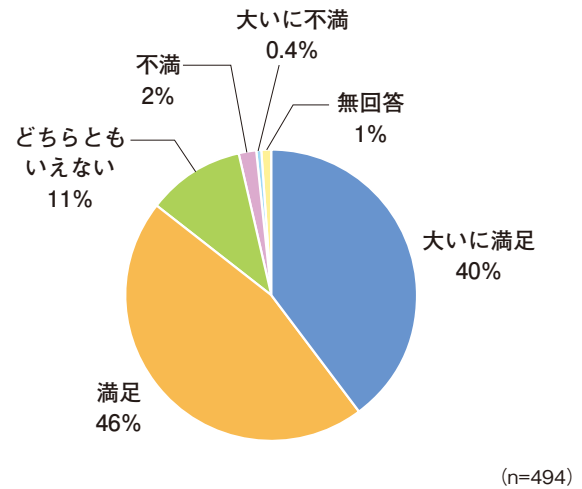


図16 専門家相談を利用した感想

リフォーム見積チェックサービス

リフォームの見積書を取得した消費者からの相談に対し、電話で助言を行うリフォーム見積チェックサービスを実施しています。

2013年度上半期におけるリフォーム見積チェックサービスの受付件数は454件で、前年度同期に比べ約2倍になりました(図17)。このうち、見積書の送付を受けた相談は285件です。

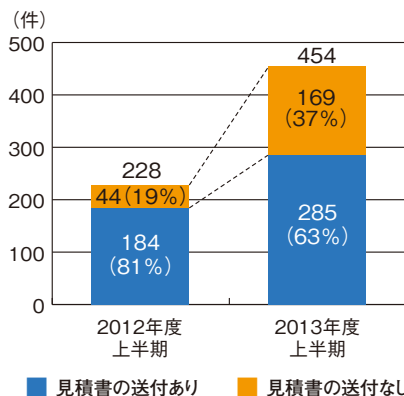


図17 リフォーム見積チェックサービスの件数

以下、2013年度上半期の状況について記載します。住宅形式は、「戸建住宅」が81%、「共同住宅」が19%となっています(図18)。

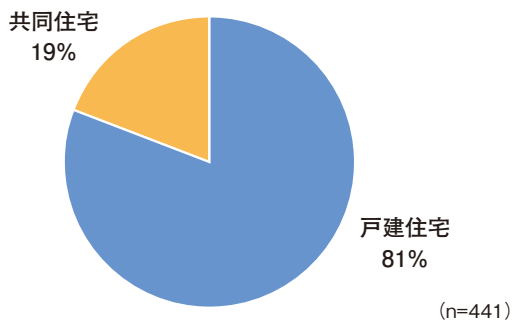


図18 住宅形式

見積書を取得した事業者の数は、72%の相談者が「1社」となり、2社以上(「2社」と「3社以上」)は28%にとどまっています(図19)。

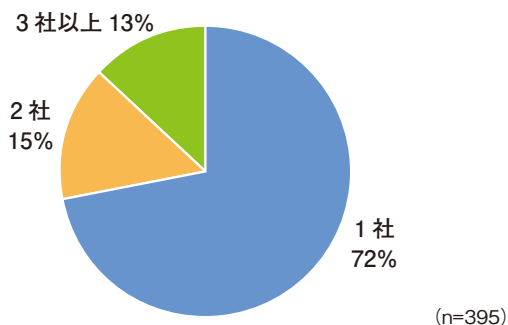


図19 相談者が見積書を取得した事業者の数

相談者の90%が「単価や合計金額は適正か」について相談しています。また、相談者の約半数が、「工事内容や工事項目は適切か」について併せて相談しています(図20)。

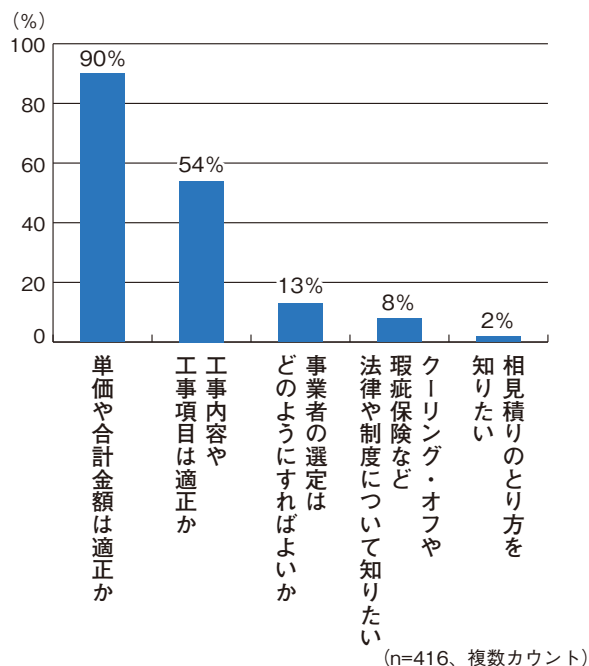


図20 主な相談内容

図20の相談内容に対して、相談者の約8割に「工事範囲や工事内容の確認点」と「数量や単価」について併せて助言を行っています(図21)。また、「法律や制度についての助言」や「技術的な助言」も行うなど、様々な側面から助言を行っています。

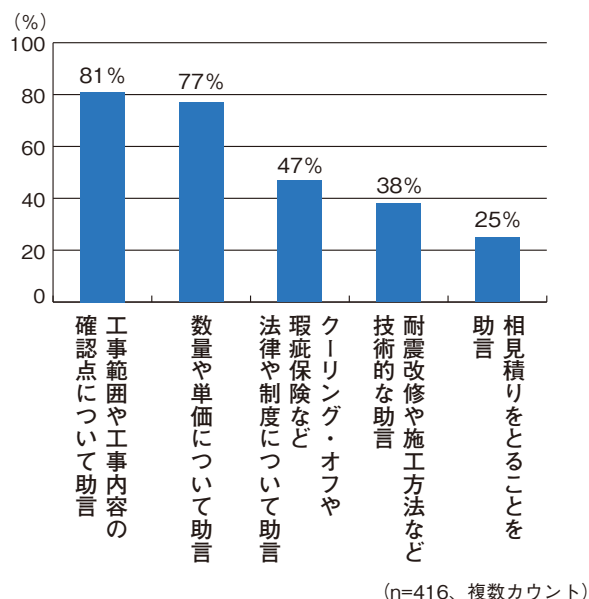


図21 主な助言内容

住宅紛争処理支援

住宅品確法および住宅瑕疵担保履行法に基づき、評価住宅および保険付き住宅の紛争処理支援業務を行っています。

2013年度上半期において受け付けられた評価住宅および保険付き住宅の紛争処理の申請受付件数は75件で、前年度同期に比べて23%増加しています(図22)。75件のうち、紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数は、57件(76%)です。

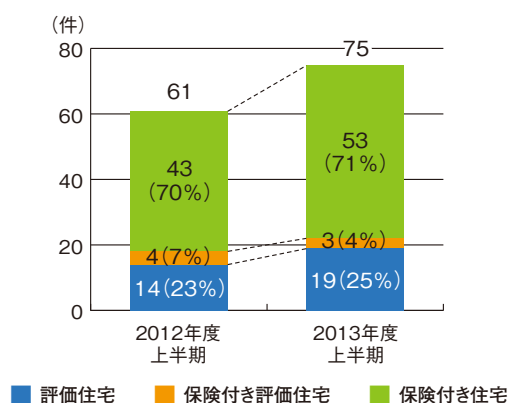


図22 申請受付件数の推移

2013年度上半期における終結事件は70件で、制度開始後の累計件数は493件となりました。半数以上が調停等の成立により解決しています(図23)。

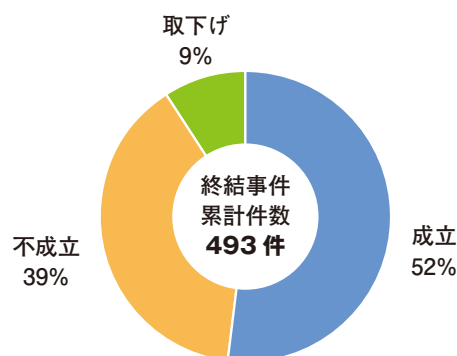


図23 終結状況

※集計は「不明」を除いて行っています。

※グラフ等の割合(%)は四捨五入等の結果、合計しても100%にならない場合があります。