

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおける相談の流れ



住宅相談と紛争処理の状況

CHORD REPORT 2008

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター (<http://www.chord.or.jp>)

当センターは、1984年に国土交通大臣の許可を得て設立された公益法人で公正・中立な立場で様々な事業を行っています。

住宅リフォームセンター

リフォーム支援ネット「リフォネット」は、リフォームをされる皆さんが安心してリフォームを行える環境づくりを目的に、当センターが運営するインターネットサイトです。リフォームの基礎知識から事業者情報のチェック、概算見積りの算出や見積依頼書の作成ができるなど、リフォームをされる皆さんを支援しています。

リフォーム支援ネット
リフォネット
<http://www.refonet.jp>

住宅紛争処理支援センター 《品確法第82条に基づき国土交通大臣の指定を受けた機関》

- 「住宅性能表示制度」に基づく評価住宅や「住宅瑕疵担保履行法」に基づく保険付き住宅に関するトラブルの速やかな処理をバックアップ
- 住宅に関する相談の受付
(電話/ 03-3556-5147 受付時間/ 10:00~12:00、13:00~17:00 [土日・祝日除く])
- 専門家相談
電話相談者からのご要望に基づいて法律・建築・シックハウスの分野別に弁護士・一級建築士等の専門家が面接による相談を行っています。

住宅部品PLセンター

- 住宅部品のPL事故等のあっせん等業務を通じた消費者保護の充実

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町6番26-3 上智紀尾井坂ビル5階
TEL 03-3556-5101 FAX 03-3556-5109

2008年6月

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター



2007年度の住宅相談の全体概要

相談件数の推移と相談区分の割合

2007年度は8,626件の新規相談を受け付けた。相談件数に大きな影響を及ぼす事件や気象現象が少なかったため、昨年度に比べて461件(約5%)減少した(図1)。

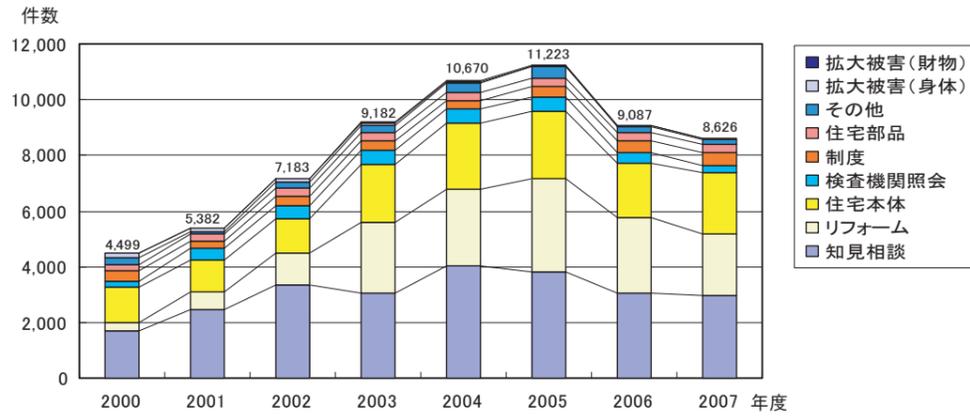


図1 相談件数の推移

相談区分の割合では、「知見相談」が最も多く、次いで「リフォーム」と「住宅本体」がほぼ同じ割合となっており、これら3つが相談の大部分を占めていることがわかる(図2)。

相談区分別の推移では、「住宅本体」の相談が前年度21.6%から25.5%に増加し、「制度」の相談も前年度4.7%から5.5%に増加した。「検査機関照会」は年々減少傾向にある(図3)。

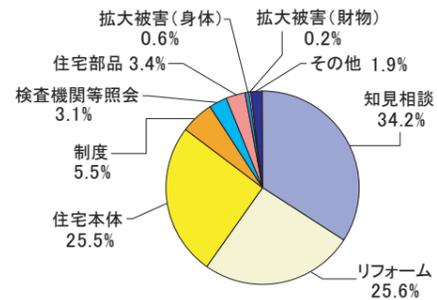


図2 相談区分の割合 (2007年度)

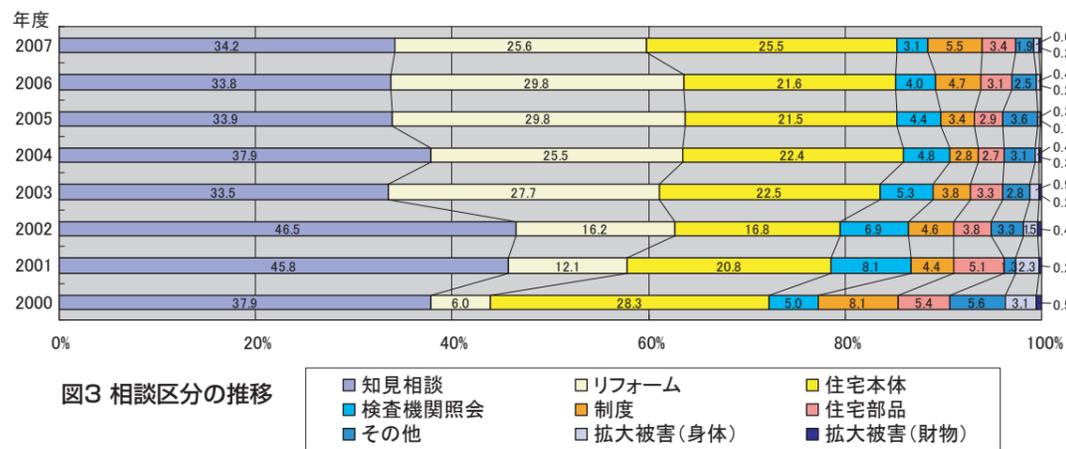


図3 相談区分の推移

相談区分

- 知見相談/住宅に関する技術・法律等の一般的な相談
- リフォーム/リフォームに関する相談はその内容にかかわらずこれに分類される
- 住宅本体/住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談
- 検査機関照会/不具合等を調査・検査する機関等を問い合わせるもの
- 制度/「品確法(住宅性能表示制度)」、「住宅瑕疵担保履行法(供託と保険)」等に関する問い合わせ
- 住宅部品/キッチンセット、洗面化粧台等住宅部品に関連する相談
- 拡大被害(身体・財物)/住宅の不具合等に起因して身体や財物に被害が生じた相談

相談における不具合事象・部位

2007年度の相談に含まれる不具合事象を合計すると4,538件(複数カウント)であった。また、不具合部位を合計すると4,512件(複数カウント)であった。すべての相談が住宅の不具合に関するものではなく、相談内容に住宅の不具合が含まれるものは、相談全体の53%程度である。

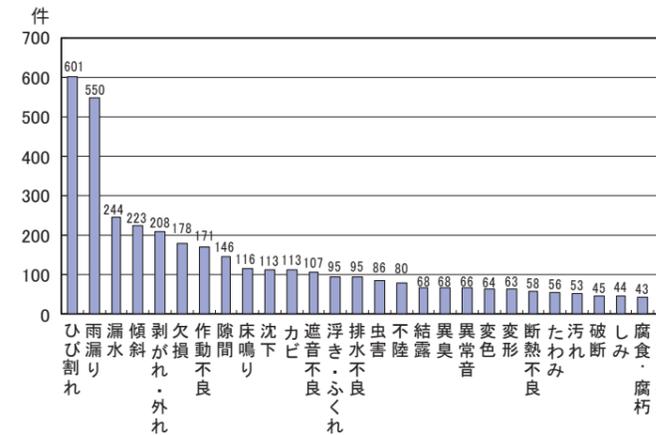


図4 不具合事象 (2007年度)

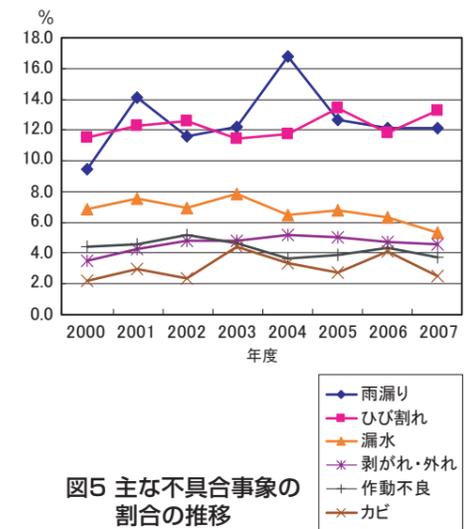


図5 主な不具合事象の割合の推移

不具合事象でもっとも多いのが「ひび割れ」(601件、13.2%)、次いで「雨漏り」(550件、12.1%)となっており、この2項目で全不具合事象の1/4を占めている。不具合事象の割合推移では、2007年度は「ひび割れ」が増加した。

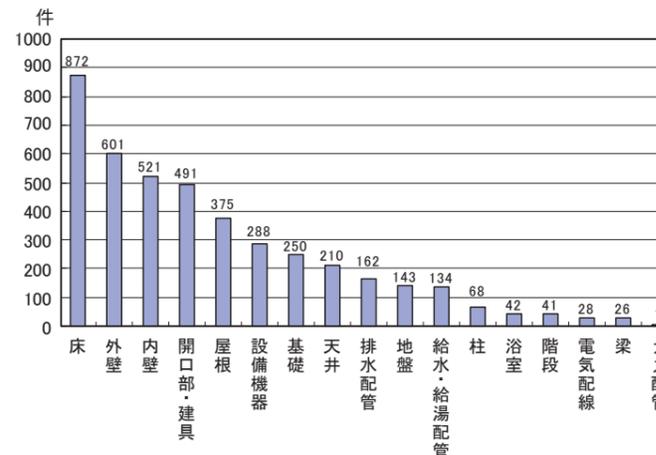


図6 不具合部位 (2007年度)

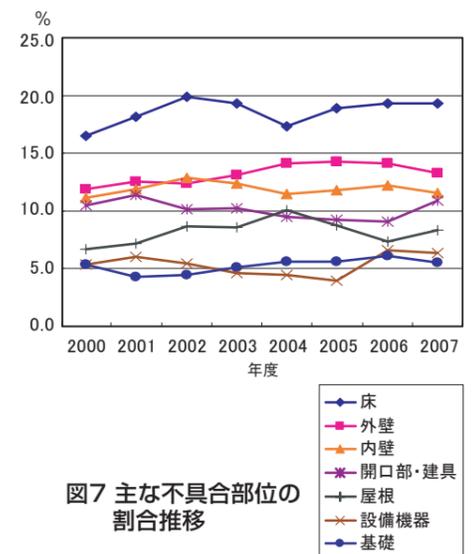


図7 主な不具合部位の割合推移

不具合部位では、「床」が最も多く(872件、19.3%)、「外壁」「内壁」「開口部・建具」の順となっている。不具合部位の割合推移では、2007年度は「開口部・建具」の割合が増加しているが、他の部位においては、特に大きな変化は見られなかった。

評価住宅にかかる相談の概要

評価住宅にかかる相談の推移

評価住宅（建設住宅性能評価書の発行された住宅）取得者や供給者からの相談件数の推移をまとめたものが表1である。評価住宅の相談件数は2007年度467件と、前年度に比べ増加した。

表1 評価住宅相談件数の推移

区分/年度	実数(件)								
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	合計
非評価住宅	4,499	5,373	7,105	8,939	10,370	10,703	8,655	8,159	63,803
評価住宅	0	9	78	243	300	520	432	467	2,049
合計	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	65,852

相談全体に占める評価住宅の割合についても2007年度は5.4%と、前年度4.7%より増加した。評価住宅にかかる相談は年々増加してきている(図8)。

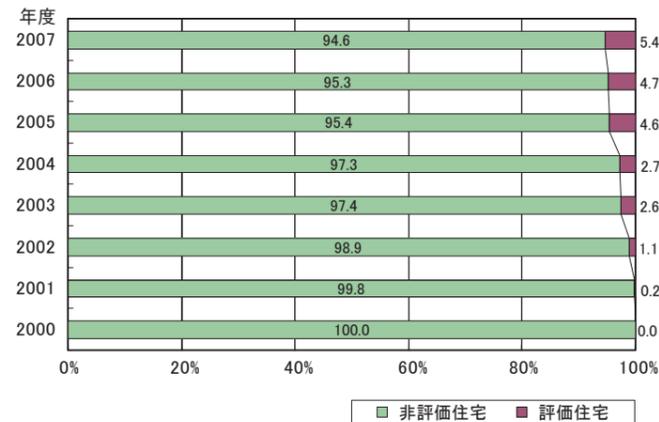


図8 評価住宅の割合推移

評価住宅の相談において2007年度は、戸建住宅からの相談が減少し、共同住宅における相談が増加した。特に16階以上の共同住宅からの相談については、前年度2.4%から6.2%と大きく増加している。また、戸建住宅と共同住宅の相談件数割合は、おおよそ半々となっている(図9)。

なお、2007年度末における評価住宅の戸建住宅と共同住宅の割合は、戸建33%、共同67%である。

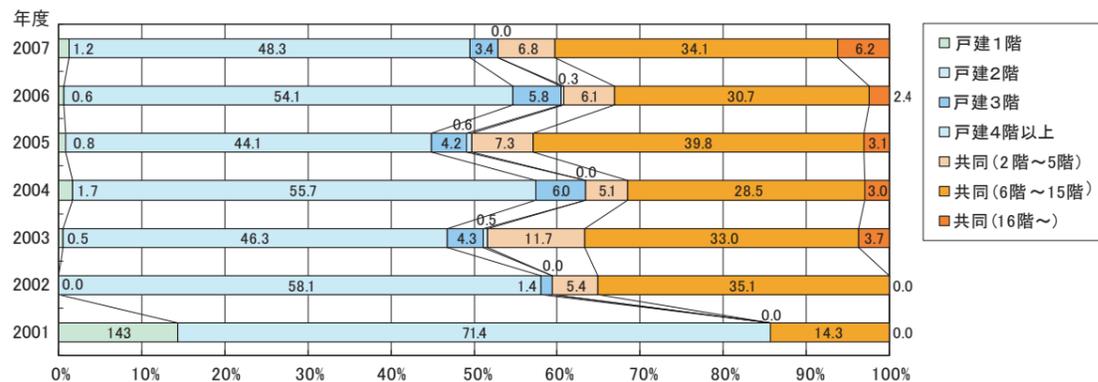


図9 評価住宅相談における住宅形式の割合推移

評価住宅相談における不具合事象及び不具合部位

評価住宅の相談内容に含まれる不具合事象と不具合部位について、戸建住宅と共同住宅別に分析を行った。

(1) 不具合事象

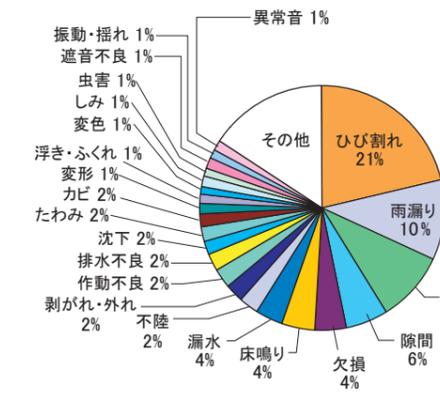


図10 戸建住宅の不具合事象(2007年度)

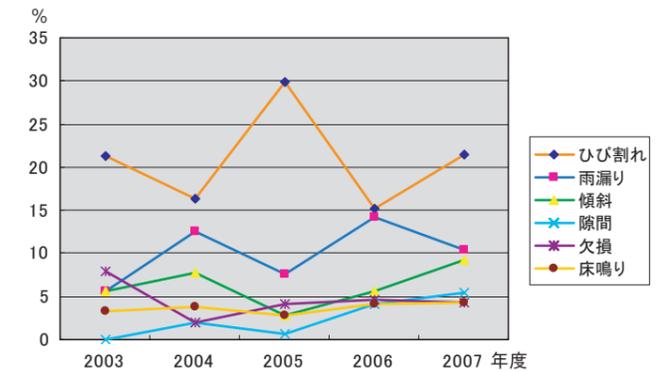


図11 主な不具合事象の割合推移(戸建住宅)

2007年度における戸建住宅の不具合事象では「ひび割れ」が最も多く、次いで「雨漏り」「傾斜」となっている(図10)。

主な不具合事象の割合推移では、年度により割合の大きさに増減があるが「ひび割れ」「雨漏り」の2項目が各年度を通して多いことがわかる(図11)。

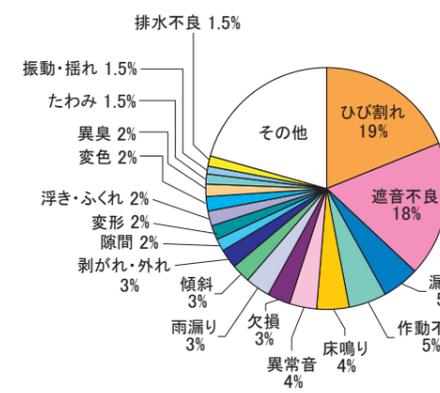


図12 共同住宅の不具合事象(2007年度)

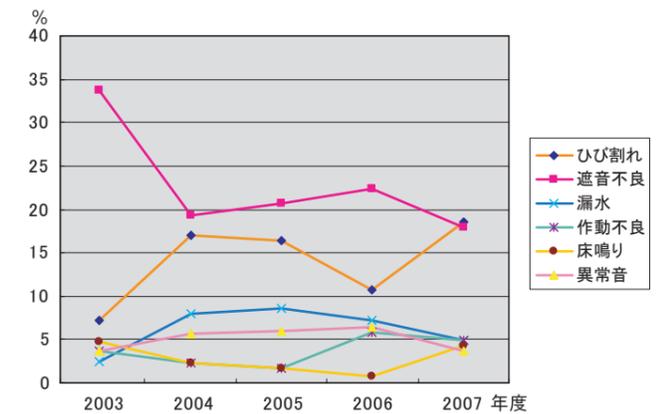


図13 主な不具合事象の割合推移(共同住宅)

共同住宅の不具合事象についても2007年度は「ひび割れ」が最も多く、「遮音不良」が同程度の割合で続いている(図12)。

主な不具合事象の割合推移をみると、2006年度までは「遮音不良」の不具合が多い(図13)。

戸建住宅と比較すると共同住宅では「雨漏り」は少ないが、「遮音不良」「床鳴り」「異常音」と音に関連する不具合事象が多いことが特徴である。

(2) 不具合部位

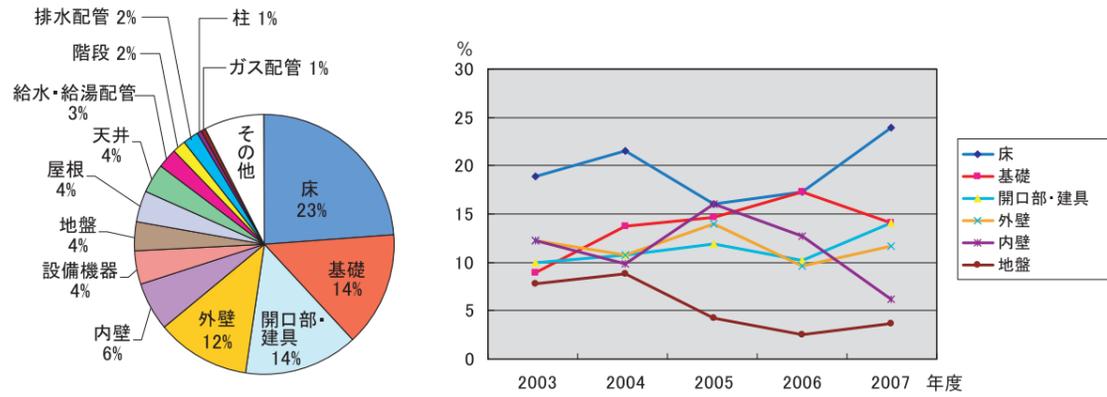


図14 戸建住宅の不具合部位 (2007年度)

図15 主な不具合部位の割合推移 (戸建住宅)

2007年度における戸建住宅の不具合部位では「床」が最も多い。次いで「基礎」「開口部・建具」「外壁」の順となっている(図14)。

主な不具合部位の割合推移をみても「床」「基礎」の項目が各年度を通して多い。2006年度に割合が大きかった「内壁」は、2007年度は減少した(図15)。

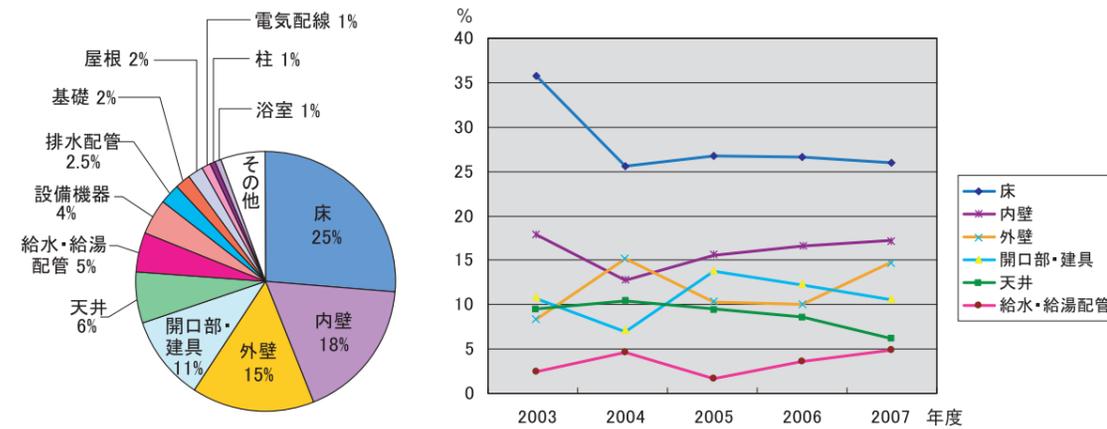


図16 共同住宅の不具合部位 (2007年度)

図17 主な不具合部位の割合推移 (共同住宅)

共同住宅の不具合部位についても2007年度は「床」が最も多く「内壁」「外壁」「開口部・建具」と続いている(図16)。

主な不具合部位の割合推移でも「床」が各年度を通して多く、他の項目を大きく引き離している(図17)。

戸建住宅、共同住宅共に「給水・給湯配管」「排水配管」「設備機器」等の設備に関連する不具合部位は比較的小さい。

紛争処理の件数

2007年度末までに、指定住宅紛争処理機関(全国52弁護士会)において紛争処理の申請を受け付けた件数は124件(あっせん1件、調停122件、仲裁1件)となった。そのうち98件の事件が終了し、うち55件であっせん・調停が成立している。

表2 紛争処理の件数

区分	あっせん					調停					仲裁							
	申請年度	申請受付	成立	打ち切り	取下げ	係属中	申請年度	申請受付	成立	打ち切り	取下げ	係属中	申請年度	申請受付	成立	打ち切り	取下げ	係属中
2001年度	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2002年度	0	0	0	0	0	0	6	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2003年度	1	1	0	0	0	0	16	7	7	2	0	0	0	0	0	0	0	0
2004年度	0	0	0	0	0	0	17	10	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0
2005年度	0	0	0	0	0	0	32	22	6	3	1	0	0	0	0	0	0	0
2006年度	0	0	0	0	0	0	22	8	10	0	4	1	0	0	0	1	0	0
2007年度	0	0	0	0	0	0	28	2	5	0	21	0	0	0	0	0	0	0
合計	1	1	0	0	0	0	122	54	34	8	26	1	0	0	0	1	0	0

紛争処理の内容

2007年8月末までに終了した紛争処理事件81件について、集計を行った。この中には、審理内容が同一で審理が併合されたもの(戸建8件及び戸建4件)、同一事件で再申請がなされたもの(戸建1件)が含まれるが、各申請ごとに1件として集計した(以下同様)。

(1) 住宅種別、解決率、申請までの期間

住宅種別では、「戸建注文」が最も多く41%、次いで「共同分譲」35%、「戸建分譲」23%となっている(図18)。

終了事件における解決率は、「成立」が57%、「打ち切り」が33%、「取下げ」が10%となっている(図19)。

住宅を引き渡されてから紛争処理が申請されるまでの期間についてみると、29%が半年未満である。半年以上1年未満が25%で、両者を合わせると、全体の54%が引渡しから1年未満に紛争処理の申請がなされている(図20)。

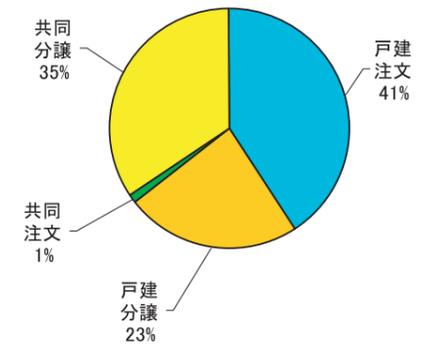


図18 住宅種別

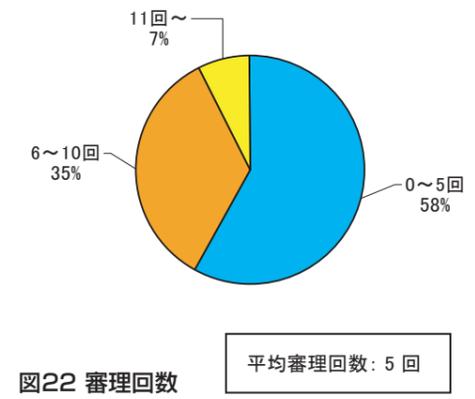
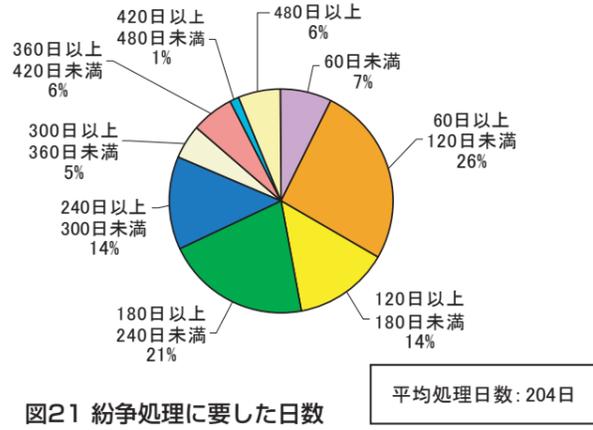
図19 終結事件における解決率

図20 住宅の引渡しから紛争申請までの期間

(2) 紛争処理に要した日数・審理回数

紛争処理に要した日数を見ると、最も割合が多いのは60日以上120日未満の26%、次いで180日以上240日未満の21%となっている。1年を超えるものも1割程度あり、平均処理日数は204日となっている(図21)。

審理回数は5回までが58%、10回までが35%となっており、11回以上は7%である。平均審理回数は5回となっている(図22)。



(3) 紛争の解決種別

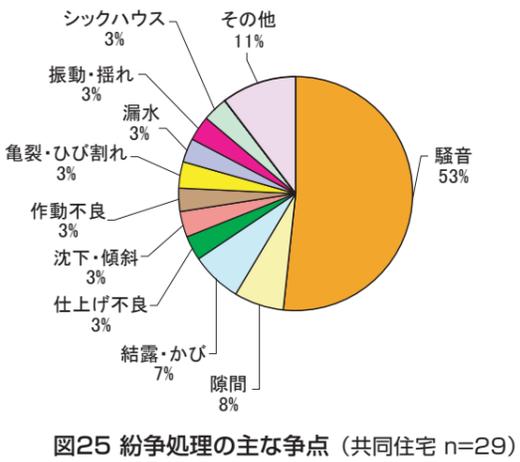
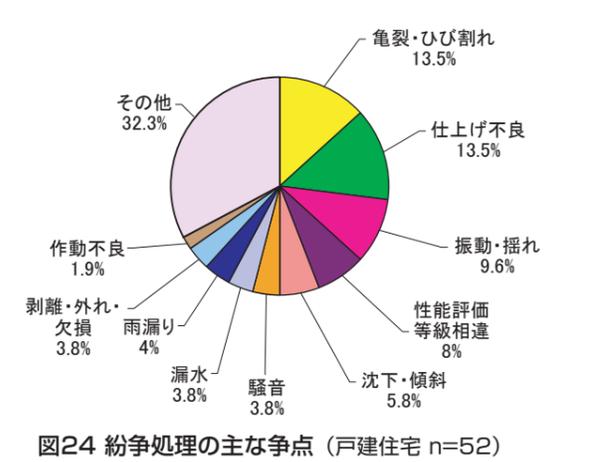
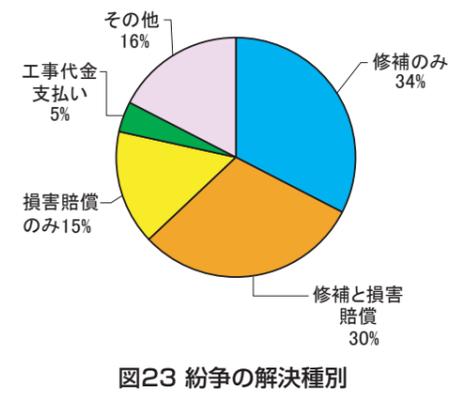
図19の和解が成立した紛争(55件)の解決種別をみると、もっとも多いのが「修補のみ」の34%、次に「修補と損害賠償」で30%となっている。以下「損害賠償のみ」が15%と続いている(図23)。

(4) 紛争処理の主な争点

主な争点について戸建住宅と共同住宅に分けると下図のようになる(争点が複数の事件もあるが、主要なものについてのみ集計を行った)。

戸建住宅では、「亀裂・ひび割れ」「仕上げ不良」「振動・揺れ」が主な争点となっている(図24)。

共同住宅は、「騒音」が争点となっているものが半数以上を占めている(図25)。



1 はじめに

住宅相談の内容や指定住宅紛争処理機関における紛争処理の争点として、「音・振動」に関する不具合事象が多い。特に共同住宅に関しては、2006年度の相談についてみると「漏水」「ひび割れ」に次いで「遮音不良」に関する不具合事象が多く、紛争処理事例では2006年8月までに終了した65件の事例について、その主な争点で整理すると「隣戸騒音」「伝播音」「外部騒音」に関するものの合計が全体の5割を占めている。

そこで今回、「音」に関する相談内容や裁判例についての分析を行った。

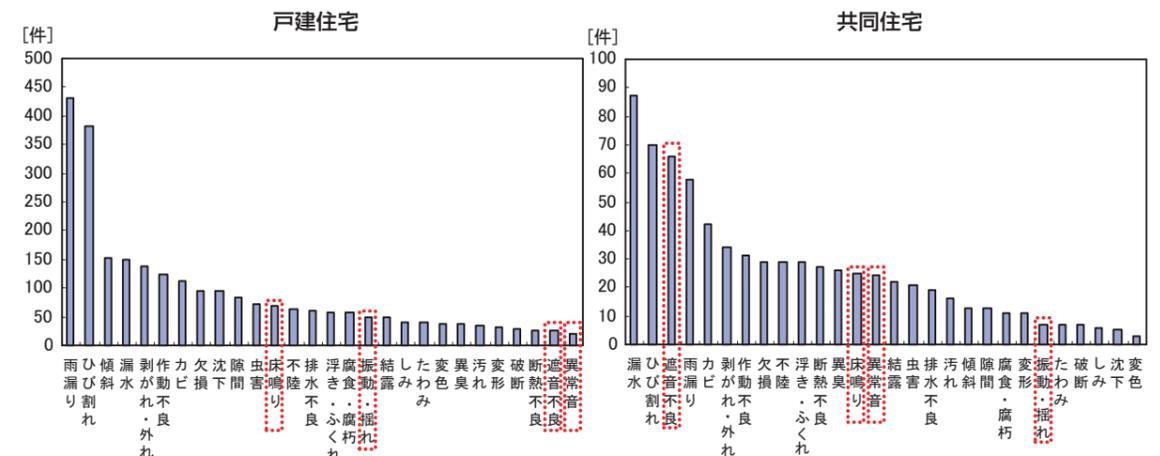


図26 住宅相談における不具合事象の件数 (2006年度)

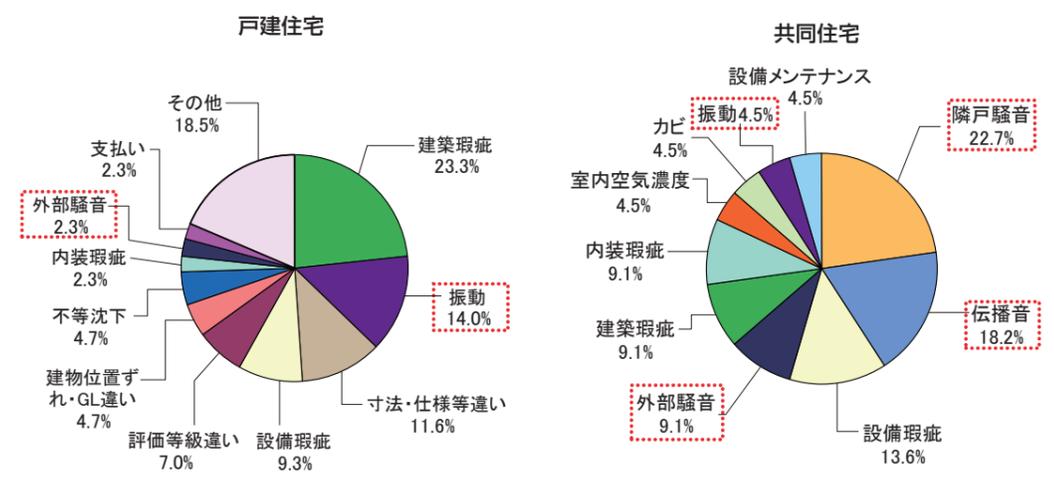


図27 紛争処理の主な争点 (指定住宅紛争処理機関が取り扱った2006年8月までに終了した紛争処理事件65件)

2 分析対象

※分析対象としたものは次の電話相談、裁判例である

- 電話相談：2005年4月～2007年3月までの9,024件の不具合事象に関する相談のうち音環境に関する相談556件
- 裁判例：1985年～2007年の間に訴訟の申立がなされた事件45例(判例タイムズなどより収集)

3 分析結果

(1) 電話相談の分析結果

①不具合の原因となっている音の騒音源として共同住宅の場合は「重量床衝撃音」「軽量床衝撃音」の割合が、戸建住宅の場合は「床鳴り」「外部騒音」の割合が多いことがわかる。音環境に関する不具合は共同住宅の場合に発生しやすく、音源としては床衝撃系騒音が大半を占めている(図28)。

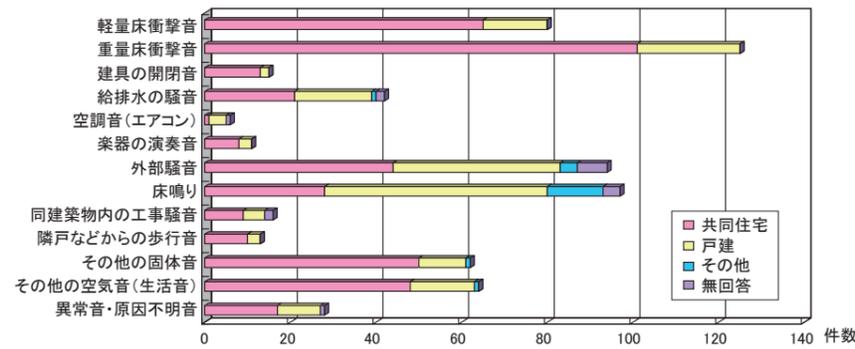


図28 騒音源(住宅形式別)

②相談内容としては、「不具合の原因等を問う相談」、「トラブル解決法」、「瑕疵修補」が多い。これは、消費者が「音」に関して知識不足のため、技術的又は法的判断等に関する基準や許容値を知り、現象の理解や責任の所在を確定したい要求が多いことを示すものである(図29)。

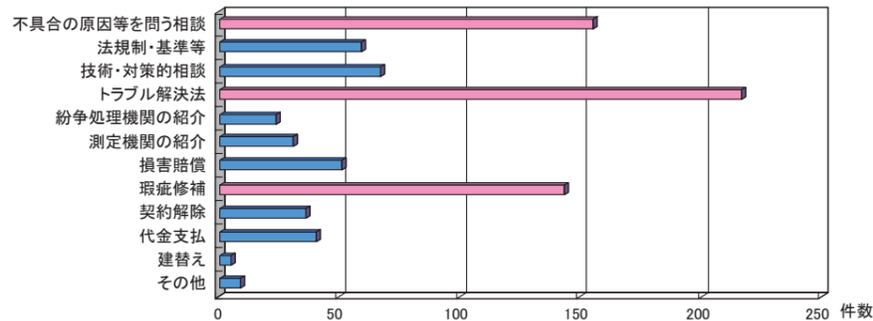


図29 相談内容

③不具合が発生する時期は、住宅建設や購入時点から1年未満が半数以上を占めており、「音」の問題は入居後まもなく発生する特徴を有している(図30)。

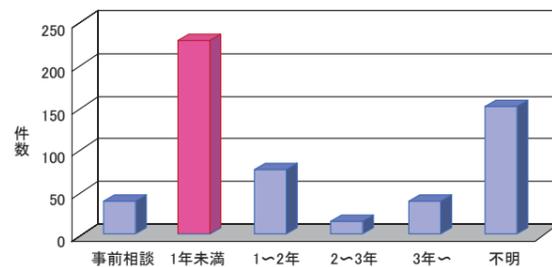


図30 不具合発生までの経過年数

④不具合に関する相談で得られた情報をもとに要求項目を7種類に分類すると、最も多いのは「IV: 改修が必要」と判断されるもので約150件である。また、不具合の程度に関しては、実性能の妥当性の確認、改修工事希望の段階にあるものが多く「VI: 損害賠償請求」約50件や「契約解除」約35件を要求しているものもあるということが分った(図31)。

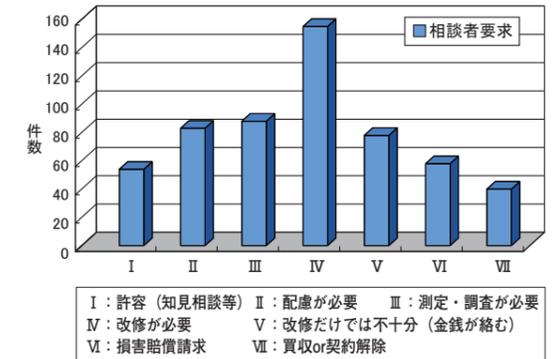


図31 要求項目別分類

⑤損害賠償請求に及んでいる事例や契約解除までを希望する相談は、音に関する問題を主な対象としているケースが多い(図32)。

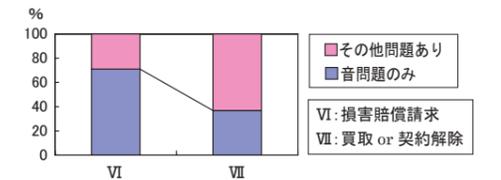


図32 その他の問題の有無

(2) 裁判例の分析結果

①司法判断へ持ち込まれる不具合は、問題が深刻化した段階のものが多いため、原告の要求内容は「損害賠償請求」(70%)が中心である(図33)。

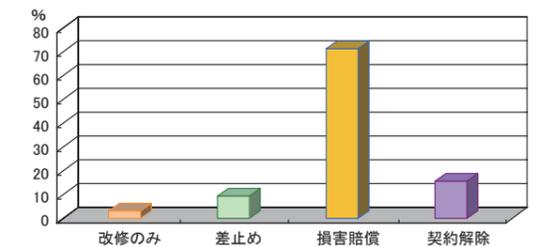


図33 原告の要求内容

②訴訟による損害賠償請求額は、約500万円~1,000万円が最も多く、3,000万円~5,000万円に及ぶケースもある。しかし、判決では300万円以下とするケースが多く、慰謝料に至っては100万円以下とする場合が殆どである(図34)。

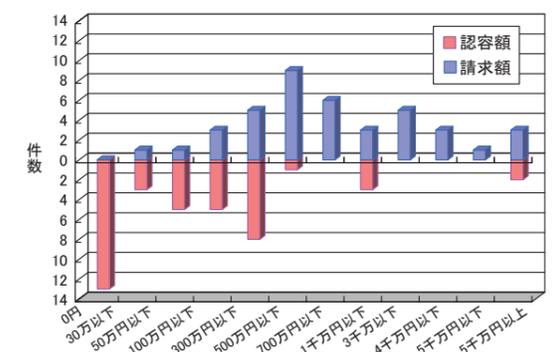


図34 損害賠償(請求額と認容額)

③最近の訴訟事件の裁判期間は比較的短くなっているが、今回の事例での裁判期間は、3年~4年以上を要するケースが50%以上あり、依然として長期にわたる状況にある(図35)。

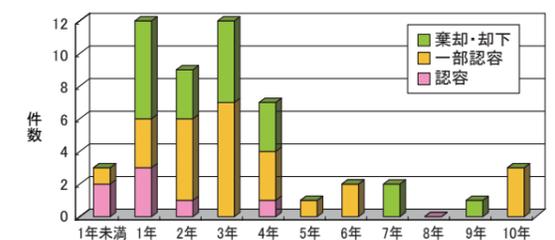


図35 判決別の裁判期間