住宅紛争処理支援センターにおける相談の流れ

評価住宅
フリーダイヤル

保険付き住宅
フリーダイヤル

一般住宅
☎03-3556-5147

住宅紛争処理支援センター住宅相談部

（相談員がローテーションを組み、毎日9～10名が担当します）
月曜日～金曜日の午前10時～12時、午後1時～5時（土・日・祝日・年末年始休み）

紛争処理を希望する場合
申請手数料
10,000円（非課税）

無料

無料

10,500円（税込）

指定住宅紛争処理機関
（全国の弁護士会）による紛争処理手続

あっせん
調停
仲裁

「専門家相談」（面談） 1時間

- 電話相談を受けていただいた方で、さらに詳細なアドバイスを希望する方。
- 資料を事前に提出していただき、担当の専門家が相談内容を把握します。

法律相談
- 平日、夜間及び土曜相談。要予約（毎月1回開催）
- 弁護士1名、一級建築士1名の合計2名で対応

建築相談
- 随時受付。要予約
- 一級建築士が対応

シックハウス相談
- 随時受付。要予約
- 有識者が対応

その他の相談機関を紹介

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/）

当財団は、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。

住宅紛争処理支援

「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係る紛争処理を行う指定住宅紛争処理機関に対する支援等を行っています。

- 紛争処理委員等への研修等
- 紛争処理において参考となる各種の情報及び資料の収集・整理・提供

住宅相談消費者支援

住宅取得者等の利益の保護を図るため、住宅相談や消費者支援業務等を行っています。

- 専用番号による電話相談
- 電話相談者からの要請に基づく専門家相談の実施
- 特別相談窓口の設置や弁護士会等による消費者救済活動への支援等

住宅リフォーム

消費者が安心してリフォームができるよう、住宅リフォーム市場の環境整備に取り組んでいます。

- リフォームを担う増改築相談員やマンションリフォームマネジャーの育成
- 住まいのリフォームコンクールの実施
- リフォーム支援ネット「リフォネット」（http://www.refonet.jp/）の運営

財団法人　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 03-3261-4567　FAX 03-3556-5109

住宅相談と紛争処理の状況

CHORD REPORT 2009

2009年6月
財団法人　住宅リフォーム・紛争処理支援センター

2008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

2005年度をピークに近年相談件数は減少傾向にあったが、2008年度は12,956件の新規相談を受け付け過去最多の件数となった。

相談区分別では「知見相談」が最も多く、次いで「制度」「住宅本体」「リフォーム」の順になっている（図1）。

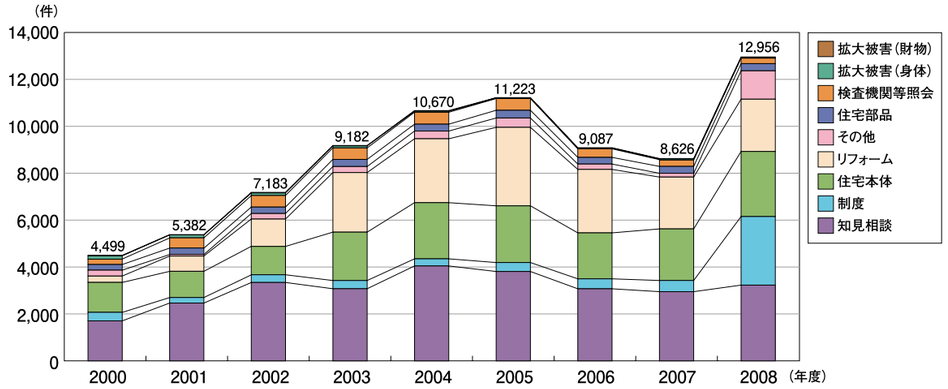

図1　相談件数の推移

2008年度の相談の特徴としては、過去の相談区分と比較して、住宅瑕疵担保履行法に関する相談を含む「制度」と、住宅会社の倒産等に関する相談を含む「その他」が増加した。

この2つの区分が増加した主な要因として、戸建住宅では倒産に関する相談が増加したことや、共同住宅では住宅瑕疵担保履行法の保険や供託に関する相談が増加したことなどが考えられる（図2）。

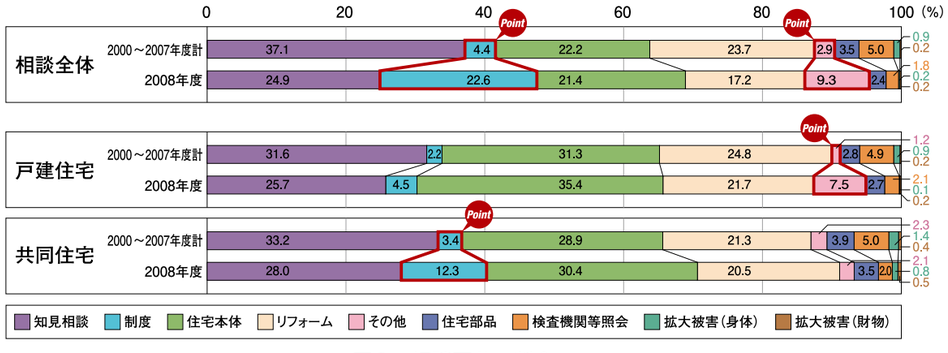

図2　相談区分の割合

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
- 制度：「品確法（住宅性能表示制度）」や「住宅瑕疵担保履行法（保険と供託）」に関する問い合わせ
- 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
- 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
- 検査機関等照会：不具合等を調査・検査する機関等を問い合わせるもの
- 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

■2008年度の相談の特徴と相談事例

（1）住宅瑕疵担保履行法に関連する相談

2008年度は「制度」に関する相談が増加した。そのうち2009年10月に全面施行される住宅瑕疵担保履行法に関するものが81%と大半を占め（図3）、その約7割が事業者からの相談であった。

これは2008年7～8月にかけ建設業者及び宅建業者に対し、住宅瑕疵担保履行法の制度内容を説明するダイレクトメールを発送し、8月以降に全国各地で講習会を開催した影響と考えられる。また翌年1月には、前述の事業者に加え設計事務所に対しても講習会の開催に関するダイレクトメールを発送した。これらにより8～9月、2～3月に住宅瑕疵担保履行法に関する相談や問い合わせが特に多く寄せられた（図4）。

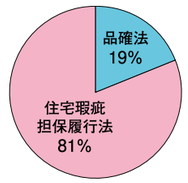

図3　制度に関する相談に占める住宅瑕疵担保履行法の割合

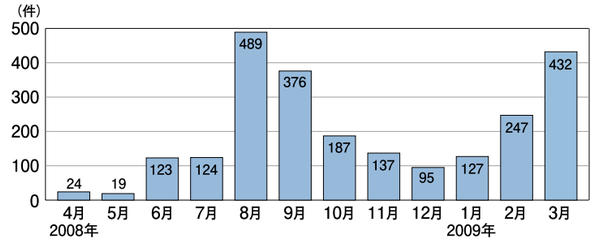

図4　住宅瑕疵担保履行法に関する月別相談件数の推移

■主な相談事例

- Case 1 住宅瑕疵担保履行法の対象者となるのは誰でいつから施行されるのか。また、対象となる住宅はどのようなものか。
- Case 2 この法律における保険及び供託とはどのようなものか。具体的な保険料や供託額はいくらで、保険に入る場合や供託をするにはどうすればいいのか。
- Case 3 資力確保措置について届出が必要と聞いたが、どこに何を届け出ればいいのか。

（2）住宅会社の倒産等に関連する相談

2008年度は世界的な不況の影響もあり、住宅会社やディベロッパー等の倒産が相次いだ。それに伴い倒産に関連する相談も著しく増加している。2002～2007年度の相談件数の平均は368件（相談全体に対する割合は平均4.0%）だったものが、2008年度は1,051件（相談全体に対する割合は8.1%）と約3倍に増加した（図5）。

これらの倒産に関連する相談は、戸建住宅の取得者からの相談が大部分をしめている（図6）。

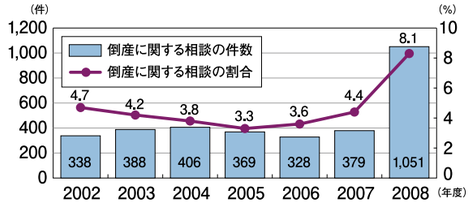

図5　各年度の倒産に関連する相談の件数・割合の推移

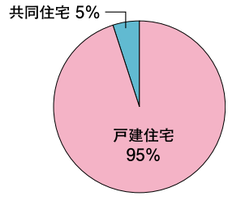

図6　倒産に関連する相談における住宅形式別の割合

■主な相談事例

- Case 1 住宅会社が突然倒産し工事が止まってしまった。現場の進捗状況は、屋根が完成し外壁を張り終えた段階で、契約金額の約7割の代金を既に支払い済みである。今後どうしたらよいか。
- Case 2 住宅会社と契約を行い、手付金を支払ったところで会社が倒産してしまった。まだ工事は始まっていないが、手付金は返金してもらえるのか。
- Case 3 昨年住宅の引渡しを受け入居中であるが、工事を行った住宅会社が突然倒産してしまった。アフターサービスはどうなるのか。

■相談全体のうち不具合に関する相談の特徴

（1）不具合事象

2008年度の相談に含まれる不具合事象を合計すると4,952件（複数カウント）であった。最も多いのは「雨漏り」次いで「ひび割れ」となっている（図7）。これらは、過去の年度においても常に上位2つを占めている。

住宅形式別に見ると、戸建住宅では上記2つの不具合が多いのに対し、共同住宅では分散する傾向にあり、戸建住宅と比較すると「遮音不良」「床鳴り」「異常音」等、『音』に関連する不具合の相談が多いことがわかる（図8・図9）。

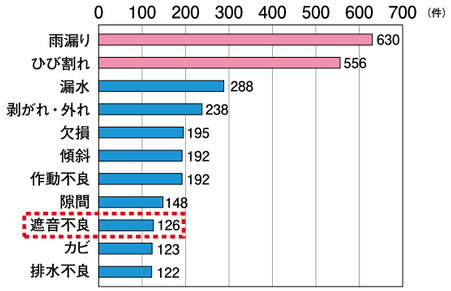

図7　主な不具合事象（2008年度）

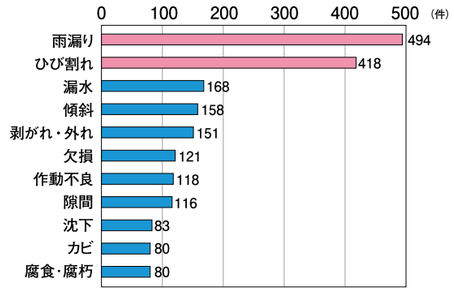

図8　戸建住宅の主な不具合事象（2008年度）

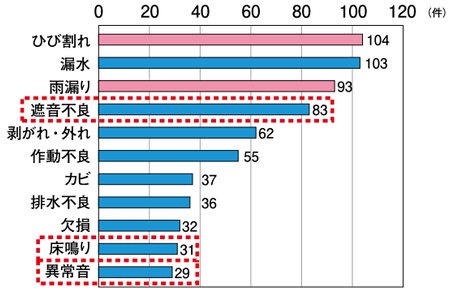

図9　共同住宅の主な不具合事象（2008年度）

（2）不具合部位

不具合部位では「床」が最も多く、次いで「外壁」「内壁」の順となっている（図10）。

住宅形式別に見ると、戸建住宅では「床」「外壁」「開口部・建具」の不具合が多く（図11）、共同住宅では「床」「内壁」「外壁」の不具合が多い（図12）。不具合事象と関連して、上下階や隣戸等からの騒音等が問題になっていると考えられる。

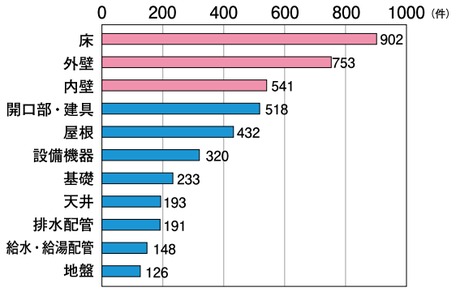

図10　主な不具合部位（2008年度）

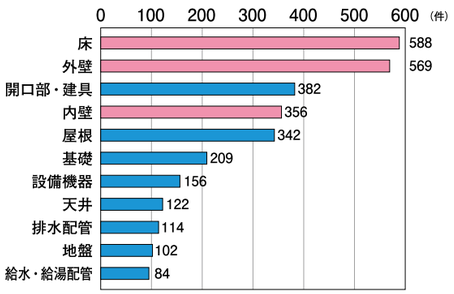

図11　戸建住宅の主な不具合部位（2008年度）

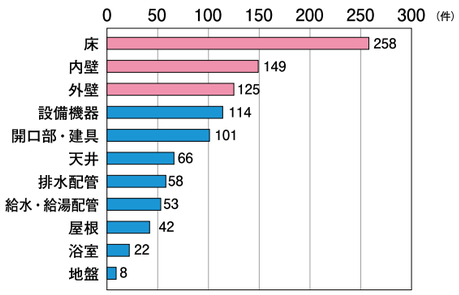

図12　共同住宅の主な不具合部位（2008年度）

■評価住宅にかかる相談の推移と相談区分の割合

評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の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2008年度496件と、2007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	2008	累　計
非評価住宅	4,499	5,373	7,105	8,939	10,370	10,703	8,655	8,159	12,460	76,263
評価住宅	0	9	78	243	300	520	432	467	496	2,545
評価住宅の占める割合	(0.0%)	(0.2%)	(1.1%)	(2.6%)	(2.8%)	(4.6%)	(4.8%)	(5.4%)	(3.8%)	(3.2%)
合　計	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	78,808

2008年度の建設住宅性能評価書の交付数は192,493戸であった。そのうち戸建住宅は55,969戸、共同住宅は136,524戸で、共同住宅は戸建住宅の2.4倍の交付数となっている（図13）。

このため、評価住宅相談における共同住宅の占める割合は相談全体と比較して高く、また、その件数も増加する傾向にある（図14）。

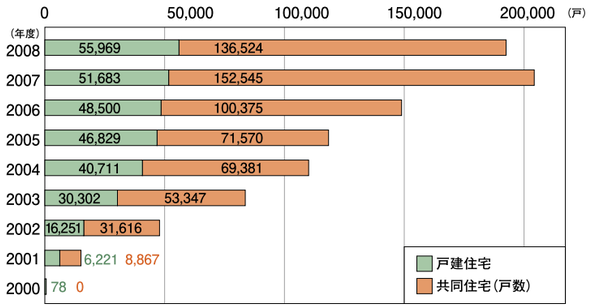

図13　建設住宅性能評価書交付数の推移

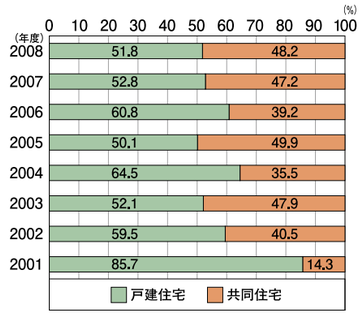

図14　住宅形式別の相談割合の推移

評価住宅相談全体では「住宅本体」に関する相談が約半数を占め、相談全体と比較すると2倍以上となっている。住宅形式別でも戸建住宅・共同住宅ともに約半数の相談が「住宅本体」に関する相談となっている（図15）。

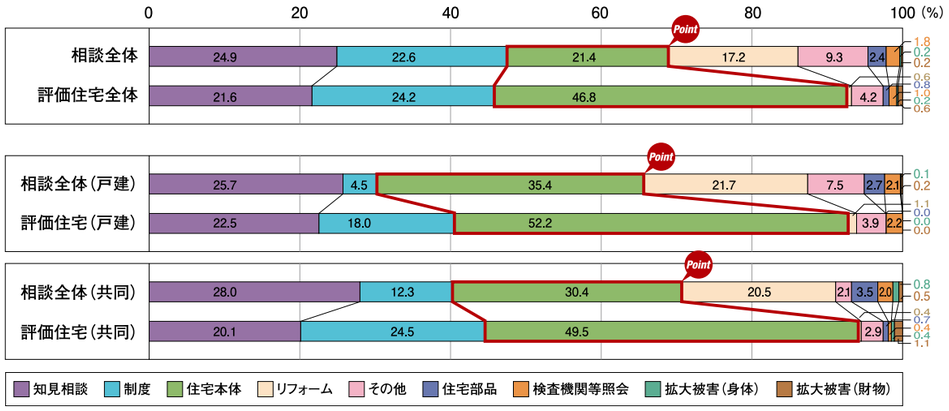

図15　住宅形式別の相談区分の割合（2008年度）

■評価住宅のうち不具合に関する相談の特徴

(1)不具合事象

評価住宅相談においては、相談全体と比較して「雨漏り」は少なくなり「ひび割れ」「遮音不良」「欠損」が多くなっている(図16)。

住宅形式別に見ると「ひび割れ」は、戸建住宅・共同住宅ともに上位を占めている。共同住宅では「遮音不良」が最も多く、『音』に関する相談が多いことがわかる(図17・図18)。

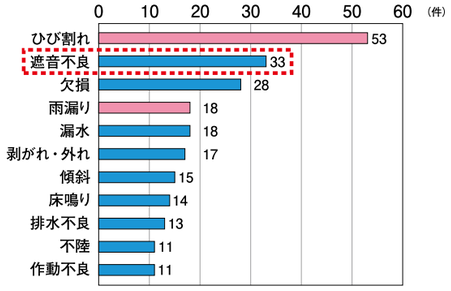

図16　主な不具合事象(2008年度)

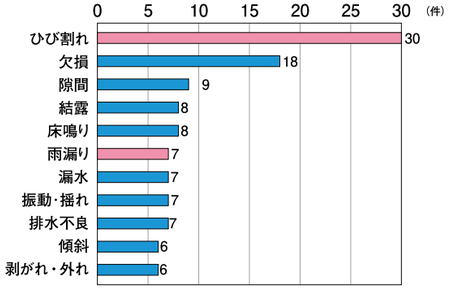

図17　戸建住宅の主な不具合事象(2008年度)

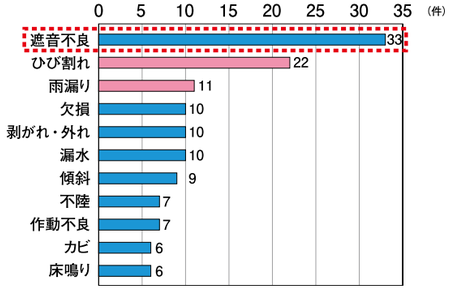

図18　共同住宅の主な不具合事象(2008年度)

(2)不具合部位

不具合部位は「床」「内壁」「外壁」の順に多く、相談全体とほぼ同様の傾向となっている(図19)。

住宅形式別に見ると、戸建住宅は相談全体と同様に「床」「内壁」「外壁」の不具合が多いが、「基礎」の不具合も多い(図20)。共同住宅では相談全体と同様に「床」「内壁」「外壁」の順となっている(図21)。

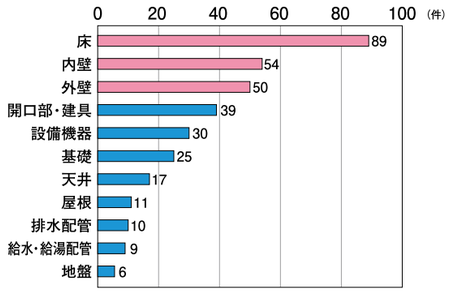

図19　主な不具合部位(2008年度)

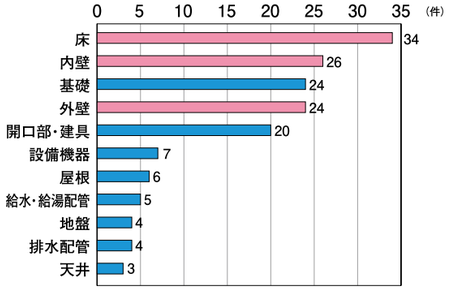

図20　戸建住宅の主な不具合部位(2008年度)

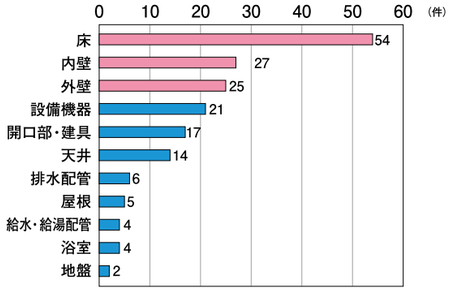

図21　共同住宅の主な不具合部位(2008年度)

■紛争処理の件数

2009年3月31日現在、指定住宅紛争処理機関(全国52弁護士会)にて紛争処理の申請を受け付けた件数は157件(あっせん5件、調停151件、仲裁1件)である。そのうち142件の事件が終結し、うち79件で、あっせん又は調停が成立している(表2)。

表2　紛争処理の状況(2009年3月31日現在)　(件)

区　分	あっせん					調　停					仲　裁				
申請年度	申請受付	成立	打切り	取下げ	係属中	申請受付	成立	打切り	取下げ	係属中	申請受付	成立	打切り	取下げ	係属中
2001年度	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2002年度	0	0	0	0	0	6	4	1	1	0	0	0	0	0	0
2003年度	1	1	0	0	0	16	7	7	2	0	0	0	0	0	0
2004年度	0	0	0	0	0	17	10	5	2	0	0	0	0	0	0
2005年度	0	0	0	0	0	32	23	6	3	0	0	0	0	0	0
2006年度	0	0	0	0	0	22	11	11	0	0	1	0	0	1	0
2007年度	0	0	0	0	0	28	11	15	0	2	0	0	0	0	0
2008年度	4	2	1	0	1	29	9	7	1	12	0	0	0	0	0
合　計	5	3	1	0	1	151	76	52	9	14	1	0	0	1	0

■紛争処理の内容(2008年3月末までの終結事件について分析)

2008年3月末までに終結した紛争処理事件100件について分析を行った。この中には、審理内容が同一で審理が併合されたもの、同一事件で再申請がなされたものが含まれるが、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」32%、「戸建分譲」25%となっている(図22)。

終結事件における解決率は、「成立」が57%、「打切り」が34%、「取下げ」が9%となっている(図23)。

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は、「半年未満」が26%、「半年以上1年未満」が22%であり、全体の48%が引渡しから1年未満に紛争処理の申請がされている(図24)。

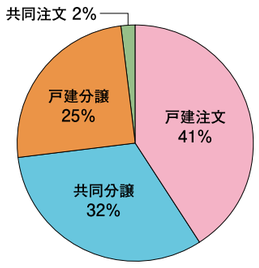

図22　住宅種別

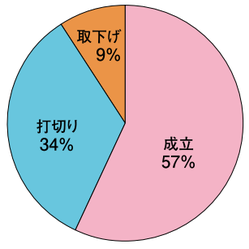

図23　終結事件における解決率

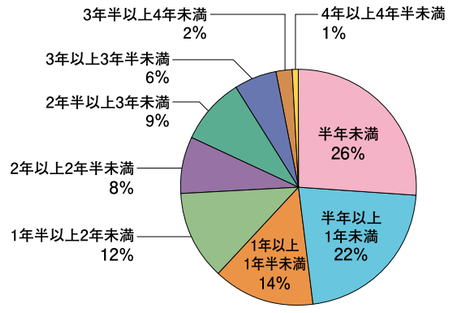

図24　住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

（2）申請人の属性・代理人（弁護士）の関与

申請人の属性としては「売買契約における取得者」が50%、「請負契約における取得者」が39%であり、両者を合わせた「取得者」からの申請が89%となっている（図25）。

また、代理人（弁護士）の関与の状況では「双方とも関与せず」が49%であり、代理人（弁護士）が関与していないものが約半数を占めている（図26）。

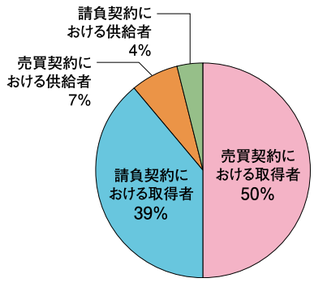

図25　申請人の属性

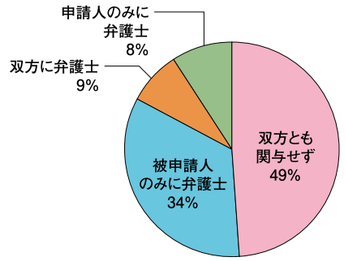

図26　代理人（弁護士）の関与

（3）解決希望種別

申請時の解決希望種別としては「修補」が49%、「修補と損害賠償」が18%と、「修補」を希望するものが全体の2/3を占めている（図27）。

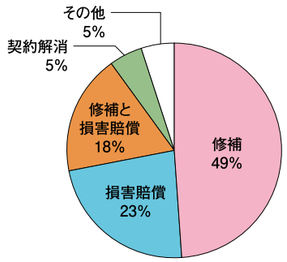

図27　解決希望種別

（4）解決種別・法律構成

和解が成立した事件（57件）の解決種別をみると、もっとも多いのが「修補のみ」の40%、次に「修補と損害賠償」の26%となっている。以下「損害賠償のみ」が16%と続いている（図28）。

また、法律構成では「瑕疵担保(民法)」が38%、「債務不履行」が12%、「瑕疵担保(品確法)」が10%となっている（図29）。

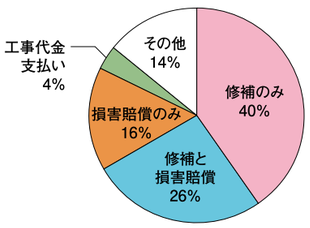

図28　解決種別

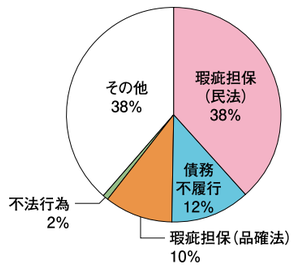

図29　法律構成（複数回答あり）

（5）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22%、次いで「180日以上240日未満」21%となっている。1年を超えるものも2割程度あり、平均処理日数は232日である（図30）。

審理回数は5回までが55%、10回までが37%となっており、11回以上は8%である。平均審理回数は5.5回となっている（図31）。

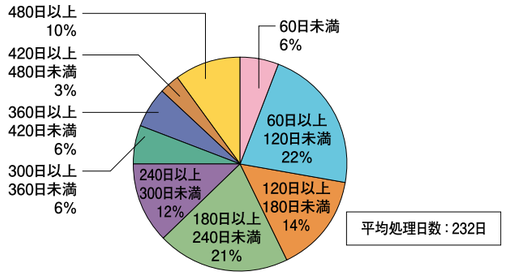

図30　紛争処理に要した日数

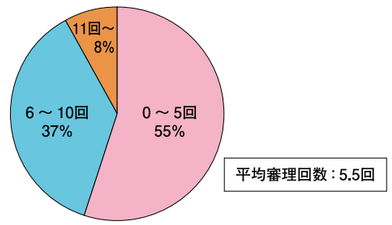

図31　審理回数

（6）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」「沈下・傾斜」「仕上げ不良」が主な争点となっている（図32）。

共同住宅は、「騒音」が争点となっているものが最も多い（図33）。

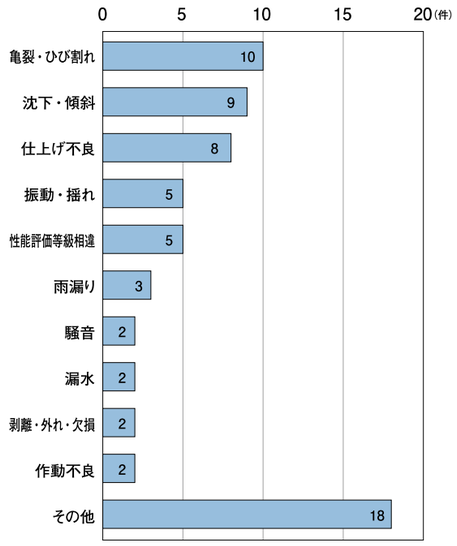

図 32　紛争処理の主な争点（戸建住宅 n=66）

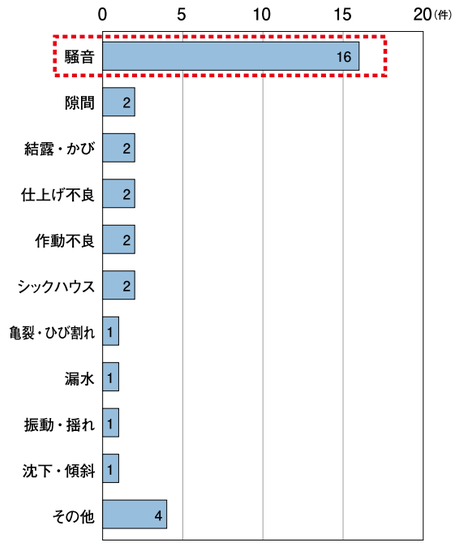

図 33　紛争処理の主な争点（共同住宅 n=34）

住宅の音環境に関する不具合相談や裁判例の分析

■はじめに

共同住宅に関する2008年度の相談内容を見ると、相談全体では「遮音不良」や「床鳴り」「異常音」等の『音環境』に関する不具合が多く（図9）、評価住宅相談でも「遮音不良」に関する不具合が最も多くなっている（図18）。また紛争処理の主な争点でも「騒音」に関するものが最も多く（図33）、引き続き『音環境』が大きな問題となっていることがわかった。このことから今年度も『音環境』に関する相談・裁判例の分析をトピックスとして取り上げることとし、前回行った『音環境』に関する相談・裁判例の分析に2007年度のデータを加え、その傾向等の分析を継続して行うこととした。

■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～2008年3月までの17,650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884件（前回に加えて2007年度分（328件）の相談を追加）
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）

■分析結果

（1）電話相談の分析結果

①不具合の原因になっている騒音源としては、共同住宅では「重量床衝撃音（大きく下階に伝わる低音）」「軽量床衝撃音（比較的軽めで高音域の音）」「その他の固体音」の割合が高く、戸建住宅では「床鳴り」「外部騒音」「給排水の騒音」の割合が高い。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「床衝撃系騒音」など、床、壁、給排水管などの固体を媒介して伝わるものが多い（図34）。

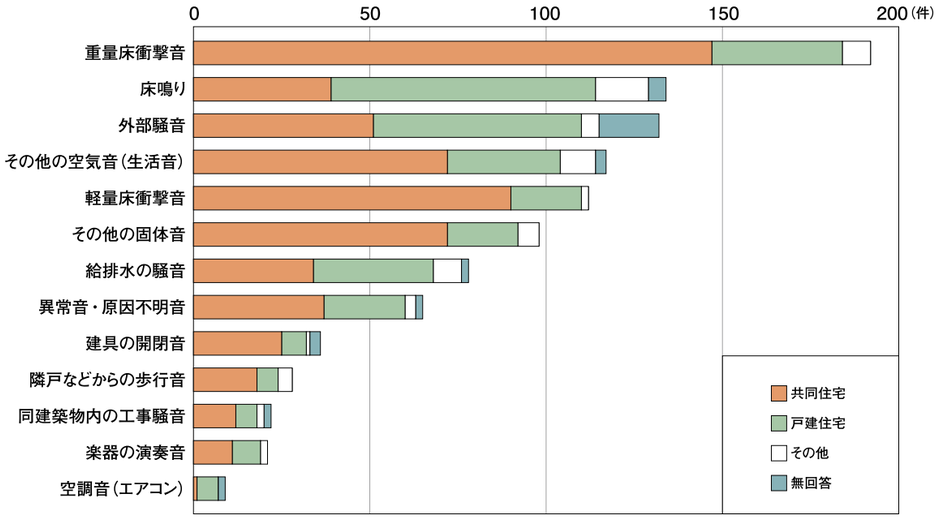

図34　騒音源（住宅形式別）

②相談内容としては、「トラブル解決法」「瑕疵修補」「不具合の原因等を問う相談」の順に多い。これは音環境のトラブルの難しさや特殊性を示し、『音』の問題の重要性を明らかにするものである（図35）。

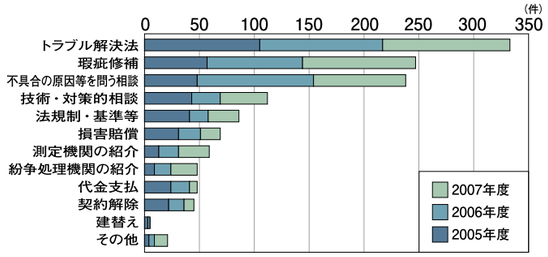

図35　相談内容

③主たる相手方については、「施工業者」「売主」が多く、契約時における性能の説明が不十分なことにより、入居後にトラブルとなっている様子が推測される。また、「隣戸・上階等の住人」を相手方とする事例も多く、これは建物の遮音性能不足と居住者の住み方の双方が原因と考えられる（図36）。

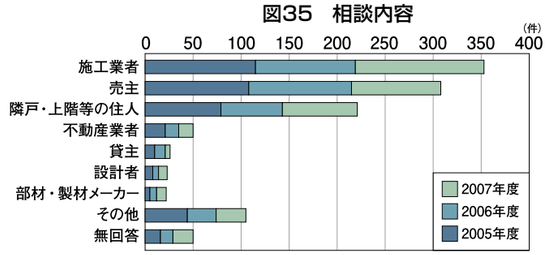

図36　主たる相手方

（2）裁判例の分析結果

①住宅形式別では、共同住宅の事例が半数以上を占めており、「その他の固体音」「床衝撃音」など固体伝搬音系騒音に関する問題が多いことがわかる。これは不具合の原因となっている騒音源と同様の傾向である。また、戸建住宅では「外部騒音」が大半を占めている（図37）。

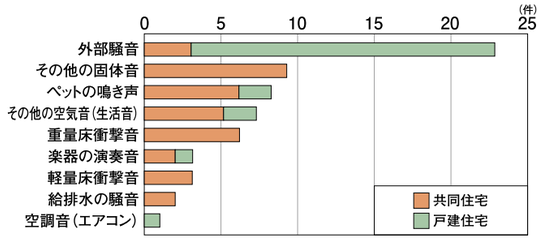

図37　裁判例における騒音源（住宅形式別）

②訴訟事件における原告の要求内容の分析結果をみると、損害賠償を要求しているものが最も多い（図38）。

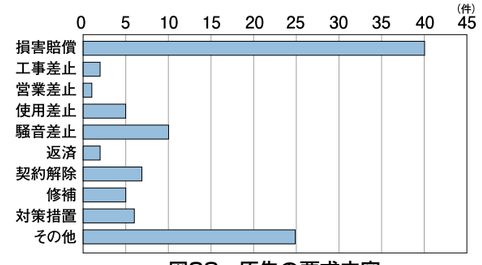

図38　原告の要求内容

③訴訟の判決に理由・根拠として使用された法的規制・基準の分析結果をみると、民法709条「不法行為による損害賠償」に基づくものが60%を超えている。これに対し、環境基本法（旧公害対策基本法）や騒音規制法、各種関連条例等を根拠とする判決は比較的少ない（図39）。

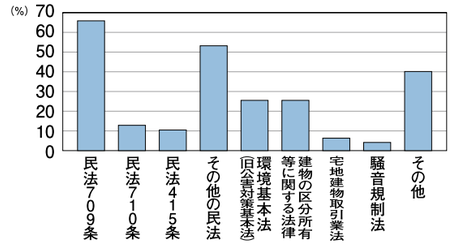

図39　判決の理由・根拠とされた規制・基準