

2009年度の住宅相談の全体概要



● 相談件数の推移と不具合に関する相談

(1) 相談件数の推移

2009年度は、2008年度に引き続き相談件数が増加し、23,232件の新規相談を受け付け過去最多となった。これは2009年12月に創設された住宅エコポイントに関する相談を受け付けたことや、住宅瑕疵担保履行法が2009年10月に全面施行されたことに伴い、これに関連した相談が増加したことなどによるものである。

相談区別では、住宅エコポイントに関する相談・問い合わせが増加したことにより「知見相談」と「リフォーム」が増加し、住宅瑕疵担保履行法の相談に関連して「制度」も増加した(図1)。

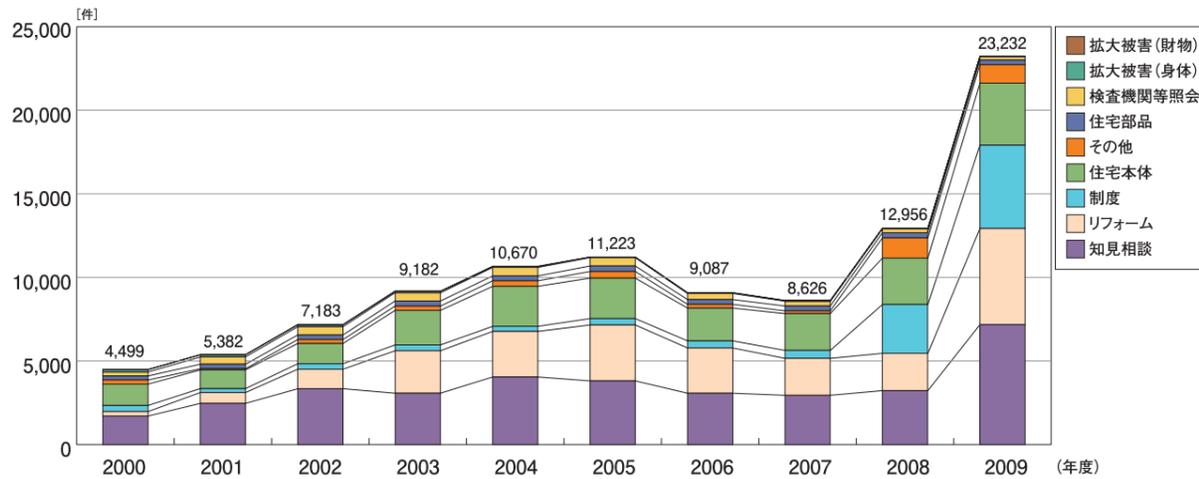


図1 相談件数の推移

相談区分

- 知見相談: 住宅に関する技術、法律、知識、情報等の一般的な相談
 - 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
- 注) データは2010年3月末日までの速報値に基づき集計を行っている

(2) 不具合に関する相談

不具合に関する事項を含む相談(以下、不具合相談)は、2003年度以降毎年3,000件前後で推移してきたところ、2008年度から増加傾向になり、2009年度では4,728件となった。

相談全体に対する不具合相談の割合を見ると、毎年30~40%で推移していたが、2009年度は割合が大きく低下した。これは住宅エコポイントの相談や住宅瑕疵担保履行法の相談等、住宅の不具合に関連しない相談件数が大幅に増加したためである(図2)。

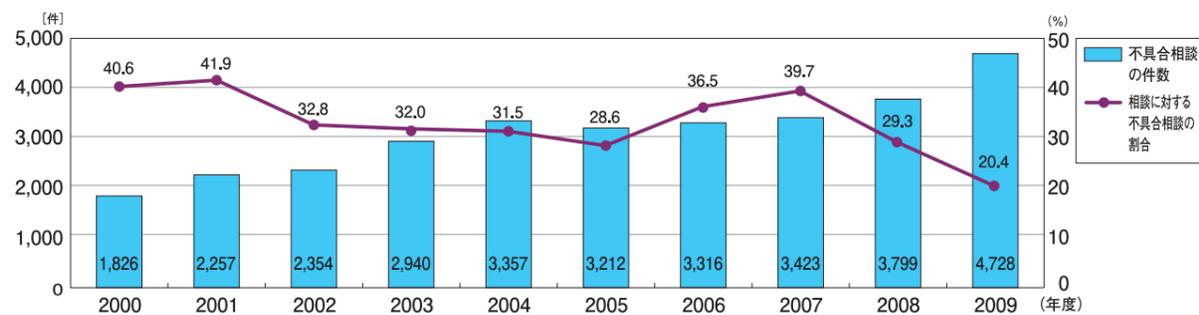


図2 不具合相談の件数および相談に対する不具合相談の割合推移

● 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・不具合部位

2009年度の相談において、不具合事象で最も多いのは「雨漏り」、次いで「ひび割れ」となっている(図3)。これらは、過去の年度においても常に上位を占めている。

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4)。これらも過去の年度において常に上位を占めている。

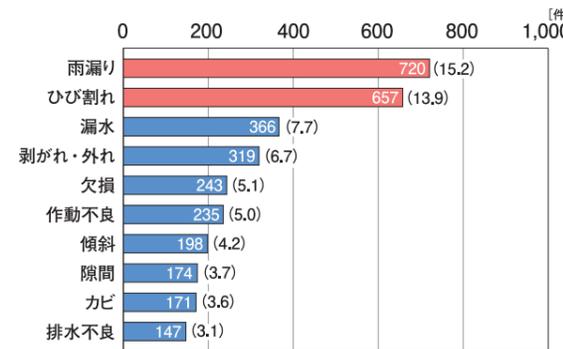


図3 主な不具合事象(2009年度)

※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

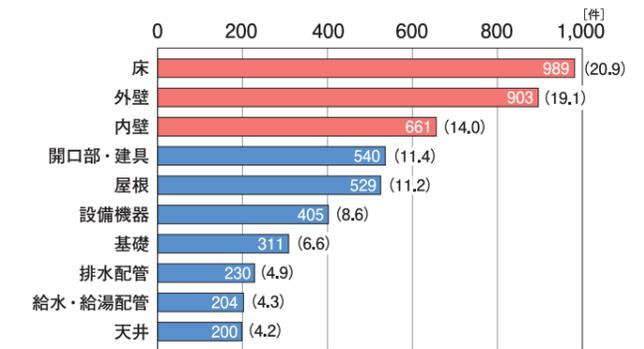


図4 主な不具合部位(2009年度)

※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

(2) 住宅形式と相談件数の多い不具合との関係

2009年度の相談において、戸建住宅では「屋根からの雨漏り」が最も多く、次いで「外壁からの雨漏り」「外壁のひび割れ」となっている。屋根、外壁等における不具合が多い(図5)。

共同住宅では「給水・給湯配管からの漏水」が最も多く、「床鳴り」「外壁の剥がれ・外れ」と続いている。設備や床、外壁における不具合が多い(図6)。

■ 戸建住宅

第1位	屋根からの雨漏り	236件(7.2%)
第2位	外壁からの雨漏り	176件(5.4%)
第3位	外壁のひび割れ	174件(5.3%)
第4位	基礎のひび割れ	117件(3.6%)
第5位	床の傾斜	101件(3.1%)

※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

■ 共同住宅

第1位	給水・給湯配管からの漏水	51件(4.8%)
第2位	床鳴り	39件(3.6%)
第3位	外壁の剥がれ・外れ	36件(3.4%)
第4位	屋根からの雨漏り	34件(3.2%)
第5位	床の遮音不良	33件(3.1%)
第5位	外壁のひび割れ	33件(3.1%)

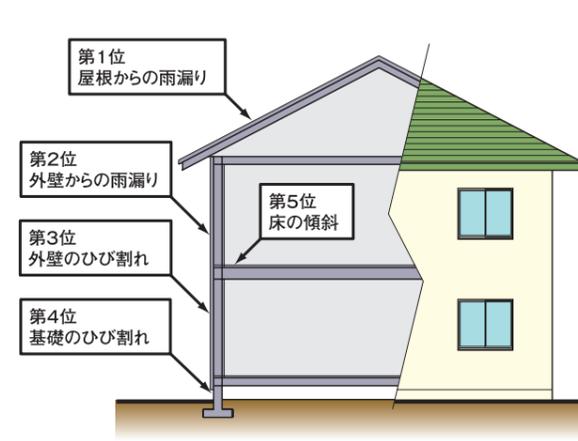


図5 戸建住宅で相談件数の多い不具合(2009年度)

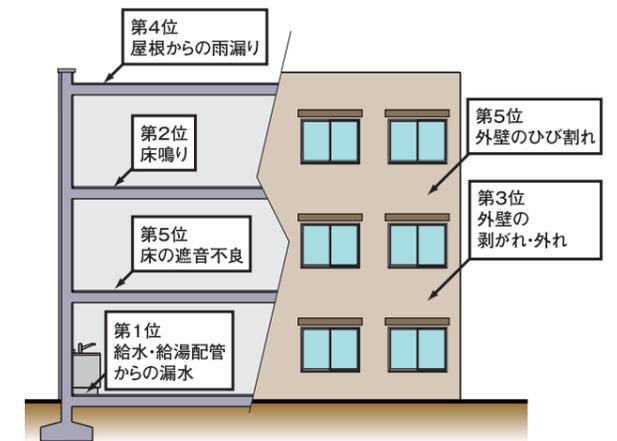


図6 共同住宅で相談件数の多い不具合(2009年度)

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。2009年度の評価住宅の相談件数は451件となった。また、相談全体のうち評価住宅の占める割合は1.9%である。

表1 評価住宅相談件数の推移

区分/年度	実数(件)										累計
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	
非評価住宅	4,499	5,373	7,105	8,939	10,370	10,703	8,655	8,159	12,460	22,781	99,044
評価住宅	0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	2,996
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%	1.9%	2.9%
合計	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	23,232	102,040

2009年度の建設住宅性能評価書の交付数は158,147戸であった。そのうち戸建住宅は59,155戸、共同住宅は98,992戸で、共同住宅は戸建住宅の1.7倍の交付数となっている(図7)。

このため、評価住宅の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、また共同住宅の占める割合も年々高くなる傾向にある(図8、9)。

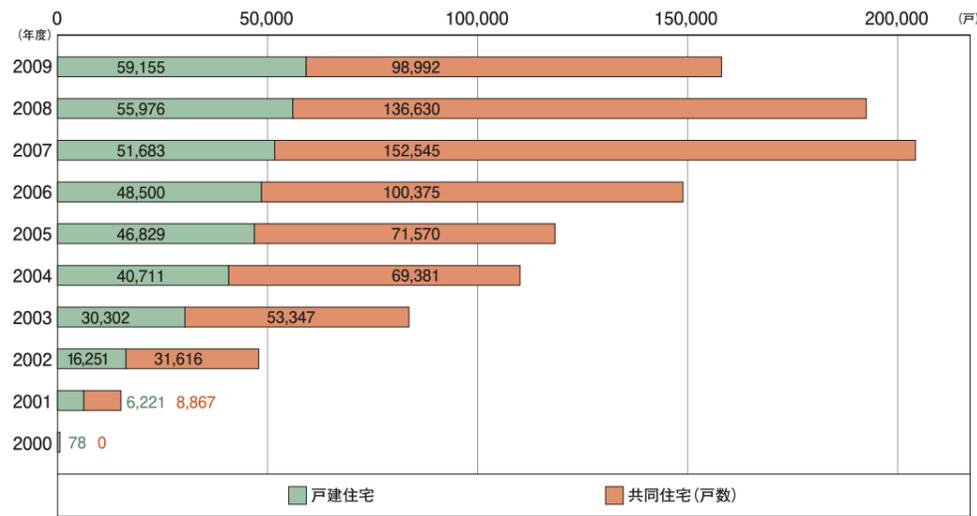


図7 建設住宅性能評価書交付数の推移

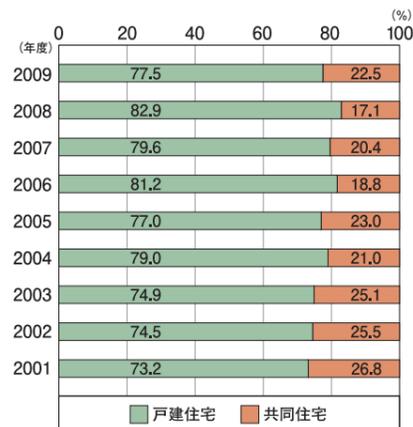


図8 相談全体における住宅形式別の相談割合の推移

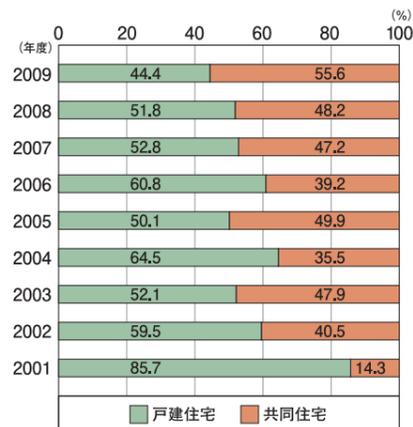


図9 評価住宅における住宅形式別の相談割合の推移

● 評価住宅にかかる相談のうち不具合に関する相談の特徴

(1) 不具合事象・不具合部位

2009年度の評価住宅相談においては、「ひび割れ」が最も多く、「遮音不良」「異常音」と続いている。相談全体と比較して「雨漏り」は少なくなっている(図10)。

不具合部位では「床」が最も多い。次いで「開口部・建具」「内壁」となっている(図11)。

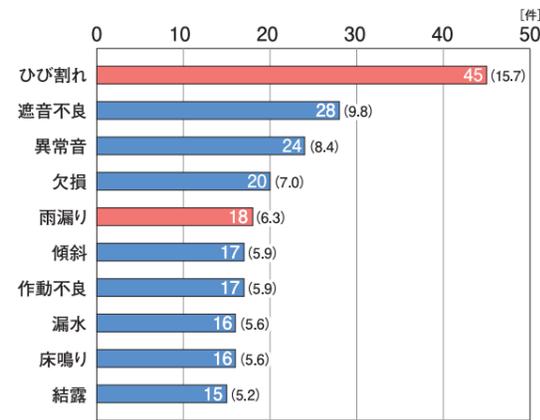


図10 主な不具合事象(2009年度)
※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

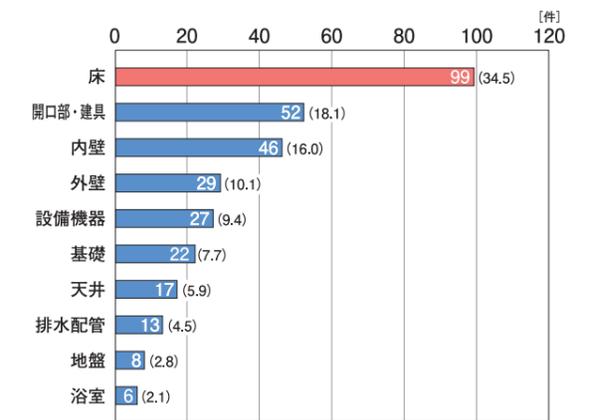


図11 主な不具合部位(2009年度)
※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

(2) 住宅形式と相談件数の多い不具合との関係 (2000～2009年度の累計)

2000～2009年度の評価住宅相談において、戸建住宅では「基礎のひび割れ」が最も多く、次いで「外壁のひび割れ」「床鳴り」となっている。

共同住宅では「床の遮音不良」が最も多く、「内壁のひび割れ」「外壁のひび割れ」と続いている。

■ 戸建住宅

第1位	基礎のひび割れ	121件 (15.8%)
第2位	外壁のひび割れ	46件 (6.0%)
第3位	床鳴り	43件 (5.6%)
第4位	床の傾斜	38件 (5.0%)
第5位	外壁からの雨漏り	27件 (3.5%)
第6位	開口部・建具の作動不良	25件 (3.3%)
第6位	内壁のひび割れ	25件 (3.3%)
第8位	屋根からの雨漏り	24件 (3.1%)
第9位	床の不陸	21件 (2.7%)
第9位	床の振動・揺れ	21件 (2.7%)
第9位	開口部・建具からの雨漏り	21件 (2.7%)

■ 共同住宅

第1位	床の遮音不良	82件 (10.9%)
第2位	内壁のひび割れ	46件 (6.1%)
第3位	外壁のひび割れ	45件 (6.0%)
第4位	内壁の遮音不良	32件 (4.2%)
第5位	床鳴り	27件 (3.6%)
第6位	天井の遮音不良	24件 (3.2%)
第7位	開口部・建具の遮音不良	20件 (2.7%)
第8位	給水・給湯配管からの漏水	19件 (2.5%)
第8位	床の傾斜	19件 (2.5%)
第10位	開口部・建具の作動不良	17件 (2.3%)

※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

保険付き住宅にかかる相談の概要

2008年6月から住宅瑕疵担保履行法に基づく住宅瑕疵担保責任保険に加入している住宅（保険付き住宅）の供給が開始された。これにともない、当センターにも保険付き住宅の取得者や供給者等からの相談が寄せられ、その概要をまとめた。

(1) 相談件数の推移

2009年度の保険付き住宅の相談件数は、274件であった。月別の相談件数の推移を見ると増加傾向となっており、特に2010年1月以降は毎月40件以上と大幅に増加している(図12)。

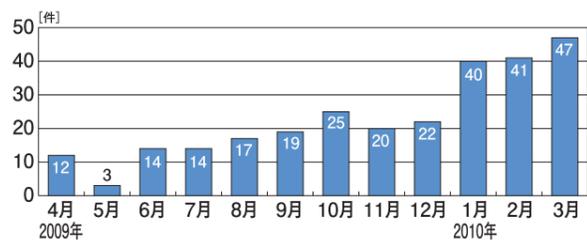


図12 相談件数の推移(2009年度)

(2) 住宅形式

保険証券が発行された住宅のうち、74.2%が戸建住宅であるが、相談件数では90.4%と戸建住宅の占める割合が高くなっている(図13)。

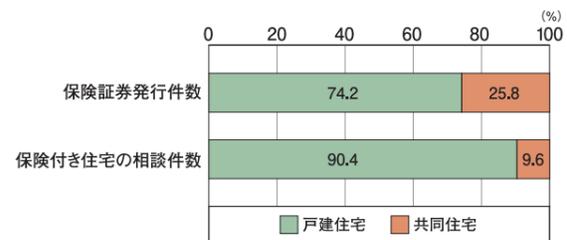


図13 住宅形式別の割合比較(2009年度)

(3) 相談区分と相談者区分

保険付き住宅の相談は、約8割が住宅所有者からのものであり、その多くが「住宅本体」に関する相談となっている。事業者(施工業者、販売業者)からの相談は少ない(表2)。

表2 保険付き住宅に関する相談者区分及び相談区分(2009年度)

相談者区分	相談区分	制 度				知見相談	住宅部品	検査機関等照会	その他	合計
		住宅本体	瑕疵担保履行法上の制度	品確法上の制度						
所有者	132	43	(40)	(3)	37	3	3	6	224	
施工業者	14	10	(9)	(1)	10	1	0	2	37	
販売業者	3	4	(4)	(0)	1	0	0	2	10	
その他	1	1	(1)	(0)	1	0	0	0	3	
合 計	150	58	(54)	(4)	49	4	3	10	274	

(4) 不具合事象・不具合部位

不具合事象は「ひび割れ」が最も多く、相談全体と比較して「雨漏り」の占める割合が低くなっている(図14)。不具合部位では相談全体と同様に「床」が最も多く、「開口部・建具」「内壁」と続いている。相談全体と比較して「開口部・建具」の割合が高くなっている(図15)。

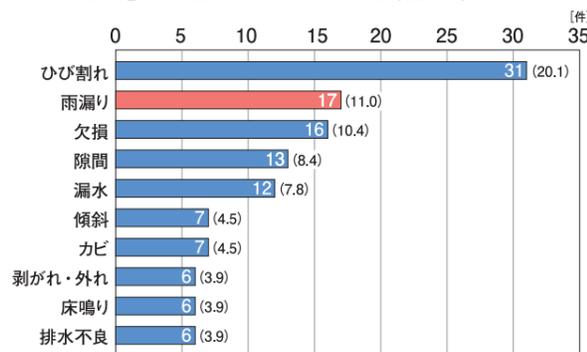


図14 主な不具合事象(2009年度)
※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

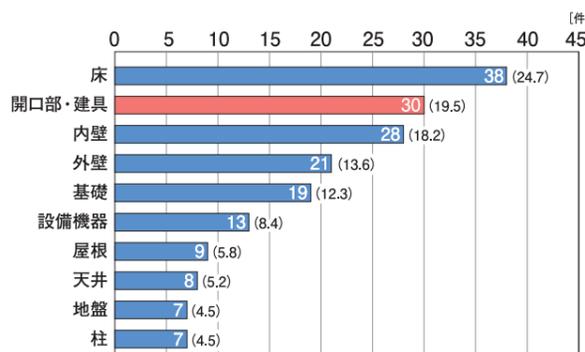


図15 主な不具合部位(2009年度)
※(カッコ内)は不具合相談に対する割合

リフォームに関する相談の受付時期と相談内容等について

2009年2月から3月末までに寄せられた相談のうち「リフォーム」に関する相談(260件)を抽出し分析を行った。

(1) 相談の受付時期と相談内容

相談の受付時期を見ると「工事完了後」が最も多く51.2%を占めている。次いで「契約前」25.8%、「工事着工後」14.2%となっている(図16)。

相談の具体的な内容では「工事費用の支払い」に関するものが最も多く、次いで「施工不良」「工事内容」となっている。「工事費用の支払い」「施工不良」「不具合の発生」の相談内容については、工事完了後の相談が多く、「工事内容」「業者」の相談内容については、契約前の相談が多い(図17)。

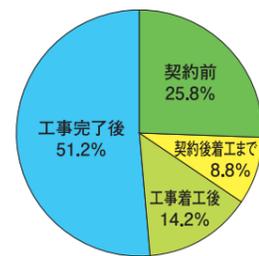


図16 相談の受付時期

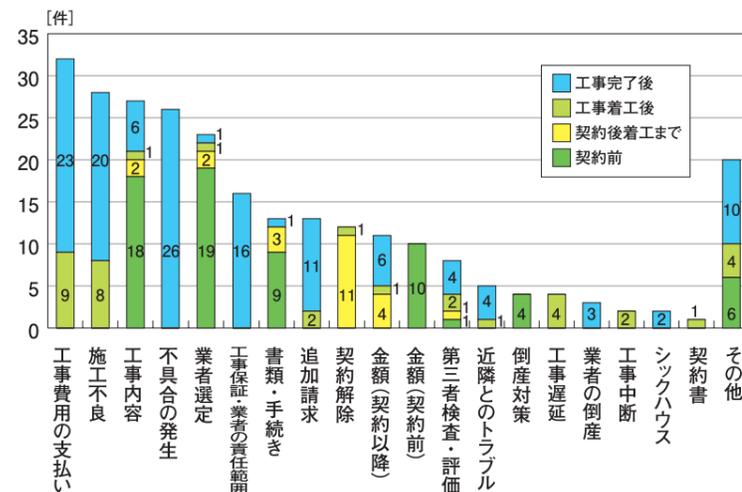


図17 相談内容と受付時期

(2) 不具合事象・部位と発生時期

不具合事象で一番多いのは「雨漏り」、次いで「剥がれ・外れ」「漏水」「欠損」「隙間」と続いている。このうち「雨漏り」はリフォーム工事完了後の年数が経過しても相談が多いのに対し、「欠損」「隙間」では工事中から1年未満の時期に最も多くの相談を受けている(図18)。

不具合部位では「内壁」「屋根」「床」「外壁」の順に相談が多い。「屋根」は「雨漏り」と関連してリフォーム工事完了後の年数が経過してからも相談が多いのに対し、他の部位では工事中～1年未満の時期の相談が最も多い(図19)。

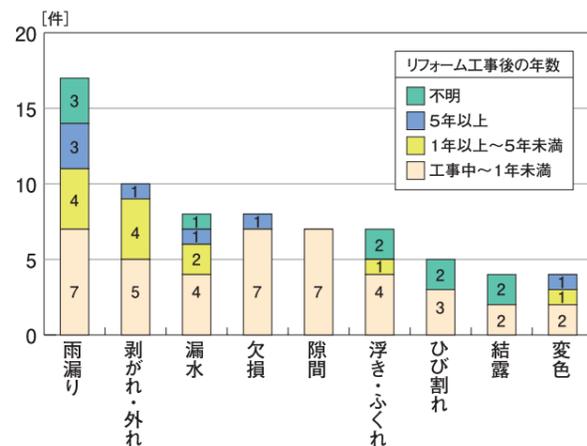


図18 主な不具合事象と発生時期

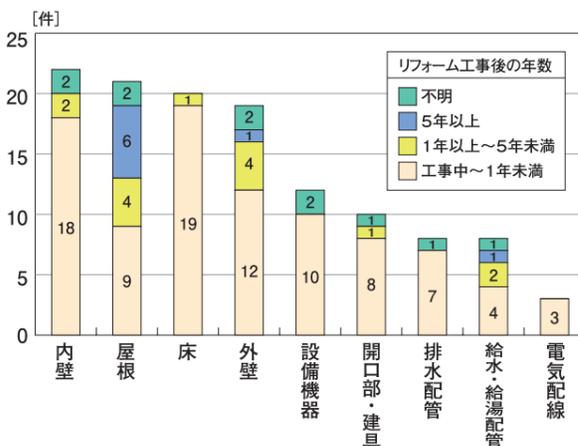


図19 主な不具合部位と発生時期

住宅エコポイント相談の概要

2009年12月に創設された住宅エコポイントに関連し、2009年12月24日～2010年3月31日までに6,440件の相談や問い合わせが寄せられ、2009年度の相談件数を増加させる大きな要因となった。その概要についてまとめた。

(1) 相談件数の推移

住宅エコポイント相談の受付は2009年12月24日から始まり、2010年に入ってからの相談件数は毎月2,000件前後となっている(図20)。

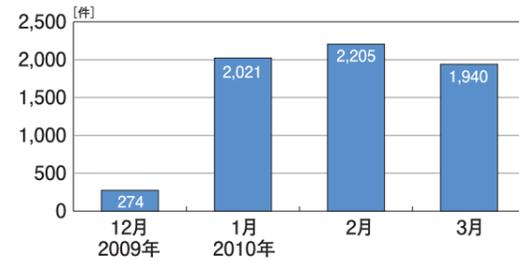


図20 相談件数の推移

(2) 相談者区分

相談者区分では、事業者(施工業者、販売業者)からの相談が67.8%、「消費者」からの相談が23.4%であり、事業者からの相談が全体の2/3を占めている(図21)。

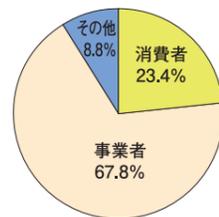


図21 相談者区分

(3) 相談の工事種別

相談の対象となる工事種別では、「リフォーム」が53.4%、「新築」が37.7%となっており、リフォームに関する相談が多い(図22)。

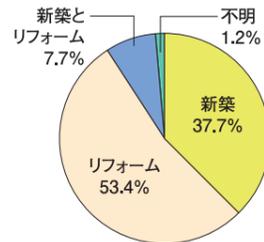


図22 工事種別

(4) 主な問い合わせ内容

主な問い合わせ内容を見ると、「新築」では対象となる基準に関するものが多く(図23)、「リフォーム」では対象となる工事の内容に関するものが多い(図24)。



図23 新築に関する主な問い合わせ内容



図24 リフォームに関する主な問い合わせ内容

■ 主な相談事例

- Case 1 何をしたらエコポイントがもらえて、いつからの工事が対象になるのか。賃貸住宅や共同住宅もポイント発行の対象となるのか。
- Case 2 税制特例や長期優良住宅先導的モデル事業の補助との併用は可能か。また、太陽光発電設備の補助と併用はできるのか。
- Case 3 省エネ基準やトップランナー基準相当とはどのようなものか。それらの基準に適合させるためにはどのような工事を行えばよいのか。
- Case 4 ポイントの即時交換とはどのようなもので、新築でもリフォームでも利用できるのか。また、即時交換対象工事とはどのような工事が対象となるのか。

紛争処理の状況

● 紛争処理の件数

(1) 評価住宅の紛争処理(住宅紛争処理)

評価住宅について2010年3月31日現在、指定住宅紛争処理機関(全国52弁護士会)が紛争処理の申請を受け付けた件数は184件(あっせん5件、調停178件、仲裁1件)となった。そのうち167件の事件が終了し、うち93件で、あっせん又は調停が成立している(表3)。

表3 評価住宅の紛争処理状況(2010年3月31日現在)

紛争処理種別	あっせん					調停					仲裁				
	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
2000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2001	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2002	0	0	0	0	0	6	4	1	1	0	0	0	0	0	0
2003	1	1	0	0	0	16	7	7	2	0	0	0	0	0	0
2004	0	0	0	0	0	17	10	5	2	0	0	0	0	0	0
2005	0	0	0	0	0	32	23	6	3	0	0	0	0	0	0
2006	0	0	0	0	0	22	11	11	0	0	1	0	0	1	0
2007	0	0	0	0	0	28	11	17	0	0	0	0	0	0	0
2008	3	2	1	0	0	30	19	8	1	2	0	0	0	0	0
2009	1	0	0	0	1	26	4	5	3	14	0	0	0	0	0
累計	5	3	1	0	1	178	90	60	12	16	1	0	0	1	0

(2) 保険付き住宅の紛争処理(特別住宅紛争処理)

保険付き住宅では、2008年度より申請を受け付け、2010年3月31日までの申請件数は7件(あっせん2件、調停5件)となっている。そのうち4件の事件が終了し、うち2件で調停が成立している(表4)。

表4 保険付き住宅の紛争処理状況(2010年3月31日現在)

紛争処理種別	あっせん					調停					仲裁				
	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
2008	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	2(1)	0	1	0	1(1)	5(2)	2(1)	0	1(0)	2(1)	0	0	0	0	0
累計	2(1)	0	1	0	1(1)	5(2)	2(1)	0	1(0)	2(1)	0	0	0	0	0

[注]評価住宅であり、かつ、保険付き住宅でもある場合(保険付き評価住宅)は、保険付き住宅の紛争処理(特別住宅紛争処理)に含めて統計処理しています(内数にて表示)。

● 紛争処理の内容(2009年3月末までの最終事件について分析)

2009年3月末までに最終した紛争処理事件142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件として集計している(以下同様)。

(1) 住宅種別

住宅種別では、「共同分譲」が最も多く39%、次いで「戸建注文」37%、「戸建分譲」23%となっている(図25)。

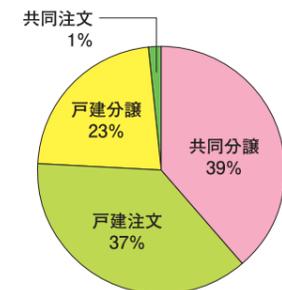


図25 住宅種別

(2) 解決率、申請までの期間

最終事件における解決率は、「成立」が56%となっており、申請された半数以上の事件が成立している。「打ち切り」は37%、「取下げ」は7%である(図26)。

住宅が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24%、「半年以上1年未満」が21%であり、引渡しから1年未満に紛争処理の申請がなされている件数が全体の45%を占めている(図27)。

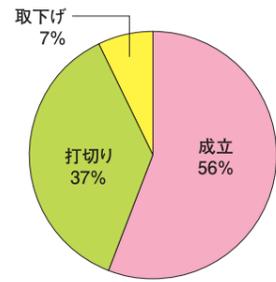


図26 最終事件における解決率

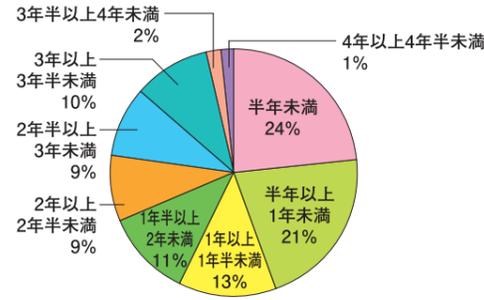


図27 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

(3) 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53%、「請負契約における取得者」が35%であり、両者を合わせた「取得者」からの申請が88%と大半を占めている(図28)。

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51%であり、代理人(弁護士)が関与していないものが半数以上を占めている(図29)。

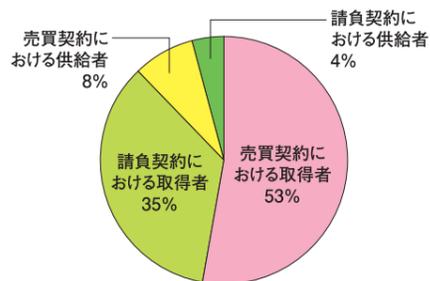


図28 申請人の属性

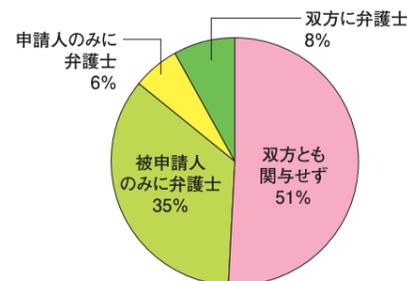


図29 代理人(弁護士)の関与

(4) 解決希望種別と最終事件の解決種別

申請時の解決希望種別としては、「修補」が45%、「修補と損害賠償」が20%であり、「修補」を希望するものが65%を占めている(図30)。

最終事件(79件)の解決種別では、「修補」が37%、「修補と損害賠償」が29%であり、上記の解決希望におおむね沿った結果となっている(図31)。

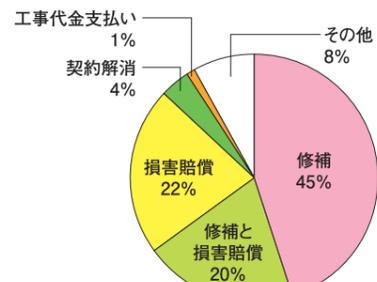


図30 解決希望種別

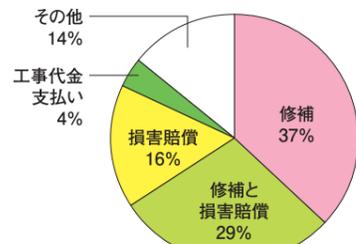
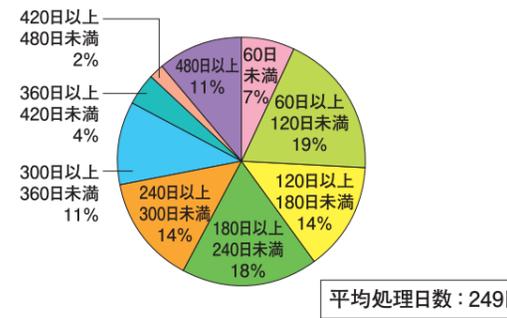


図31 最終事件の解決種別

(5) 紛争処理に要した日数・審理回数

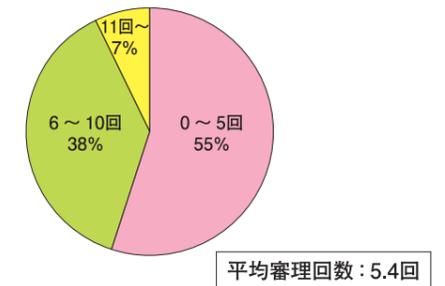
紛争処理に要した日数を見ると、最も割合が多いのは「60日以上120日未満」の19%、次いで「180日以上240日未満」の18%となっている。1年を超えるものも17%あり、平均処理日数は249日である(図32)。

審理回数は5回までが55%、10回までが38%、11回以上は7%である。平均審理回数は5.4回となっている(図33)。



平均処理日数：249日

図32 紛争処理に要した日数



平均審理回数：5.4回

図33 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、「仕上げ不良」「沈下・傾斜」「亀裂・ひび割れ」等が主な争点となっている(図34)。共同住宅は、「騒音」が争点となっているものが最も多く、他の項目を引き離している(図35)。



図34 紛争処理の主な争点(戸建住宅 n=85)

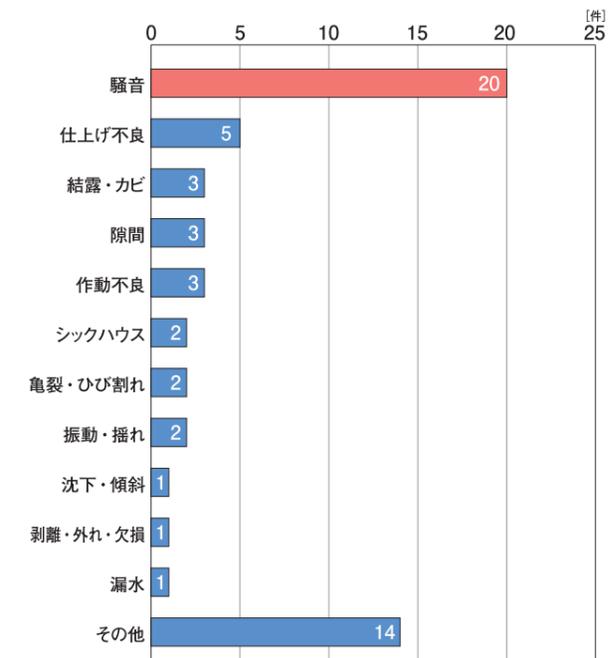
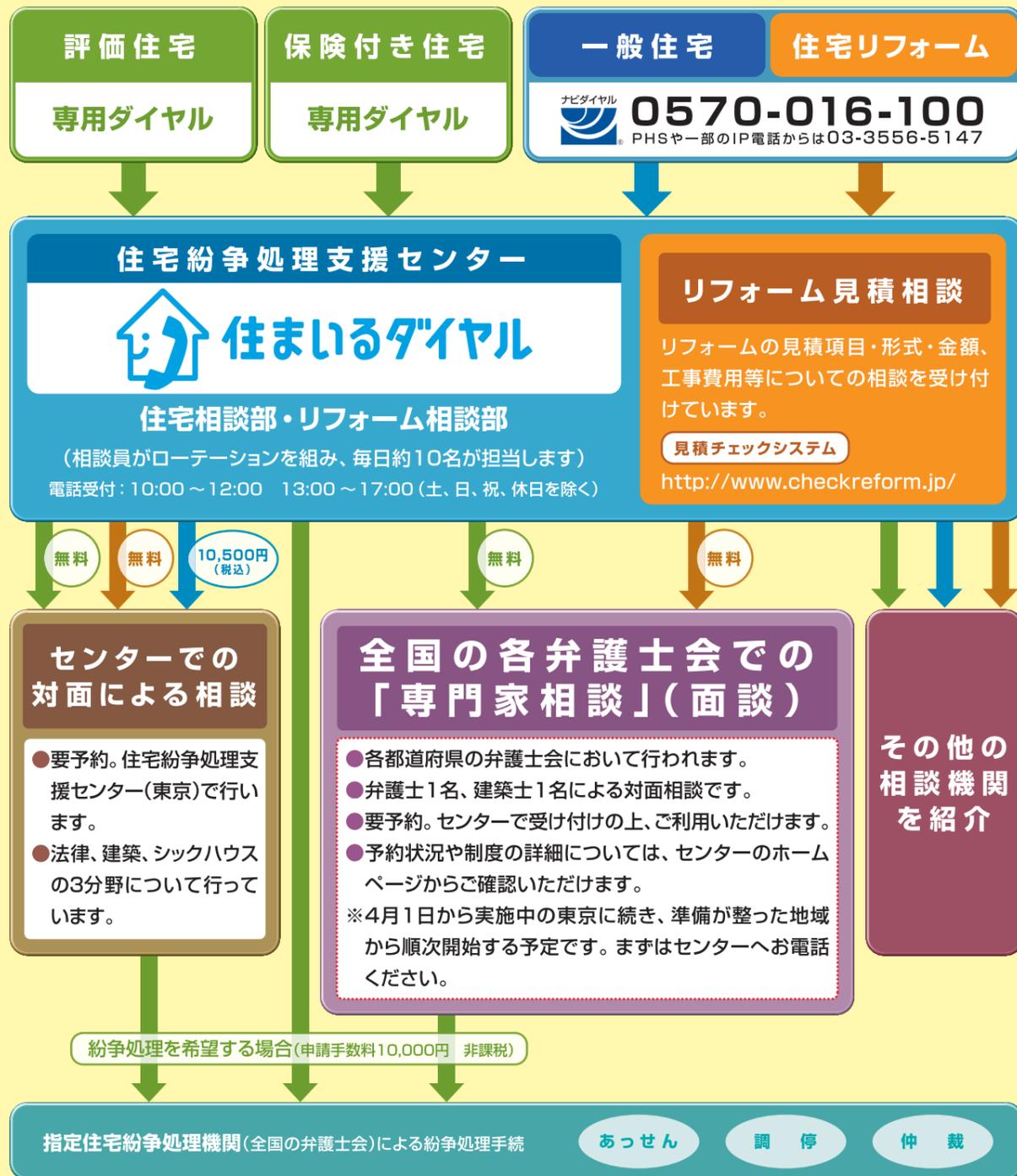


図35 紛争処理の主な争点(共同住宅 n=57)

住宅紛争処理支援センター(住まいるダイヤル)における相談の流れ



住宅相談と紛争処理の状況

CHORD REPORT 2010

