住まいる
ダイヤル
0570-016-100

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
http://www.chord.or.jp/

住宅相談と紛争処理の状況

CHORD REPORT 2011

2011年6月
財団法人　住宅リフォーム・紛争処理支援センター

住宅相談の全体概要

★ ナビダイヤルを導入し、愛称を「住まいるダイヤル」に ★

2010年６月１日より、消費者に当センターのサービスを積極的に活用していただけるようにナビダイヤル（0570-016-100）を導入するとともに、親しみ易いロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めた。

住まいるダイヤル

（１）相談件数の推移

2010年度における相談件数は20,075件となった。住宅エコポイントに関する相談を除くと昨年度に続き増加している。特に、「新築住宅不具合等相談」は前年度比45%増、「リフォームに関する相談」は前年度比57%増と高い伸び率となった（図１）。

図１　相談件数の推移

相談区分

新築住宅不具合等相談：住宅（中古を含む。）に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談及び契約トラブルの相談
リフォームに関する相談：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
知見相談　：住宅に関する技術、法律、知識、情報などの一般的な相談及び検査機関などの照会
住宅エコポイントに関する相談：住宅エコポイント制度に関する問い合わせ
その他　：上記以外の相談

（２）トラブルが生じている相談件数の推移

不具合や契約上のトラブルが生じている相談が増加している（図２）。

トラブルが生じている相談：（１）の相談区分にかかわらず、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及び契約トラブルの相談

図２　トラブルが生じている相談件数の推移

（３）不具合の内容

2010年度の相談における不具合は、戸建住宅では「屋根からの雨漏り」が最も多く、次いで「外壁のひび割れ」となっており、雨漏りやひび割れに関する相談が多い（図３）。

また、共同住宅（長屋建含む。）では「外壁のはがれ」が最も多く、次いで「給水・給湯配管からの漏水」、「内壁のひび割れ」となっている（図４）。

図３　戸建住宅で相談件数の多い不具合

図４　共同住宅で相談件数の多い不具合

※ %は不具合のある相談件数に対する割合（戸建・共同とも）、複数回答

（４）相談者の解決希望内容

トラブルを抱えている相談者のうち、38%が明確な解決希望がなく、どのようにしたらよいかなどのアドバイスを求めているケースが多い（図５）。一方、解決希望は「修補」が最も多く、次いで「損害賠償」、「契約解消」となっている（図６）。

図５　解決希望の有無

図６　解決希望がある場合の希望内容

専門家相談

2010年度より、各弁護士会と連携して弁護士と建築士による専門家相談（無料対面相談）を開始した。対象は、評価住宅及び保険付き住宅の取得者または供給者、並びに住宅リフォーム工事の発注者または発注予定者。2010年度は、44弁護士会にて実施した。

（1）専門家相談の実施状況

2010年度における専門家相談の実施件数は631件であった（図7）。そのうち、リフォームに関する相談は全体の54%を占めている。住宅形式は、戸建住宅が76%を占めている（図8）。

図7　専門家相談の実施状況

※ 共同住宅には長屋建を含む。

図8　住宅形式

（2）主な相談内容

相談を受けるきっかけは、「不具合が生じている」、「契約と工事の内容が異なる」というケースが多い（図9）。また、相談者の解決希望では、解決方法がわからず「どうしたらよいか知りたい」が最も多い（図10）。

図9　相談のきっかけ

図10　相談者の解決希望内容

（3）主な助言内容

「解決希望に対する弁護士の判断」、「業者との交渉方法に関するアドバイス」、「相談の事象に対する建築士の判断」を示すなど、弁護士と建築士が同席して行う対面相談ならではの専門的な助言を行っている（図11）。

図11　助言内容

（4）利用者の感想

利用者にアンケートを行った結果、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58%を占めている（図12）。また、90%の利用者から対応に満足という感想を得ている（図13）。

図12　専門家相談を希望した理由

図13　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

2010年４月より、リフォームの見積チェックサービスを開始した。リフォームの見積書を事業者から取得したが見方がわからない、などの消費者からの相談に対して電話で助言を行っている。また、希望に応じて見積書を送付して貰い、内容をチェックして助言を行っている。

（１）見積チェックサービスの実施状況

① 件数

2010年度における見積チェック件数は351件で、うち、実際に見積書の送付を受けて助言した件数は182件で52%となっている（図14）。

図14　見積チェックサービスの件数

図15　月別件数の推移

② 見積書の取得数

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「１社」が68%を占めている（図16）。

図16　相談者が見積書を取得した事業者数

（２）主な相談内容

相談内容は、「全体の工事費は適正か」、「材料などの単価は適正か」など、金額に直接関係する相談が多い（図17）。

図17　相談内容

（３）主な助言内容

単価などの金額に関する相談内容に対しては、参考として市場調査データを伝えている。また、工事範囲や仕様が不明なケースが多く、その確認についての助言が多くなっている（図18）。

図18　助言内容

住宅紛争処理の状況

（1）申請受付件数

2010年度において、指定住宅紛争処理機関（全国52弁護士会）が受け付けた評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理の件数は72件となり、制度開始後の申請受付の合計件数は263件となった（図19）。

申請受付件数合計　263件
（あっせん10件、調停250件、仲裁3件）

図19　申請受付件数の推移

（2）解決率

2011年３月31日現在の終結事件数は220件となり、うち54%が調停等の成立により解決している（図20）。

図20　解決率

（3）紛争処理の内容

2010年３月31日までに終結した紛争処理事件172件について分析を行った。

① 住宅種別

住宅種別では「共同分譲」が最も多く42%、次いで「戸建注文」37%、「戸建分譲」20%となっている（図21）。

図21　住宅種別

② 申請までの期間

紛争処理の申請までの期間は、全体の88%が、住宅の引渡しから３年未満となっている（図22）。

図22　住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

③ 紛争処理に要した期間・審理回数

紛争処理に要した期間を見ると、最も割合が多いのは「２ヶ月以上４ヶ月未満」の23%、次いで「６ヶ月以上８ヶ月未満」、「１年以上」が16%であり、平均処理期間は7.9ヶ月となっている（図23）。

審理回数は５回までが59%、６～10回までが38%で、平均審理回数は5.2回となっている（図24）。

図23　紛争処理に要した期間

図24　審理回数

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、「仕上げ不良」、「亀裂・ひび割れ」、「沈下・傾斜」などが主な争点となっている（図25）。

共同住宅では、「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26）。

図25　紛争処理の主な争点（戸建住宅 n=99）

図26　紛争処理の主な争点（共同住宅 n=72）

※ 不具合が争点となっていないものを除く（戸建・共同とも）

⑤ 解決希望種別と終結事件の解決種別

申請時の解決希望種別は、「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27）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（95件）の解決種別は、「修補」が36%、「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28）。

図27　解決希望種別

図28　解決種別（終結事件）