



住宅相談と 紛争処理の状況

CHORD REPORT 2012



公益財団法人 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/>

2012年6月

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

電話相談

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター（愛称：住まいのダイヤル）では、住宅に関する電話相談を行っており、不具合、工事内容、契約、支援制度など、さまざまな相談に一級建築士が対応している。

（１）相談件数の推移

2011年度における相談件数は20,483件となり、前年度比16%増となった。相談区分では、「新築住宅不具合等相談」は前年度比56%増、「リフォームに関する相談」は前年度比32%増となった（図1）。

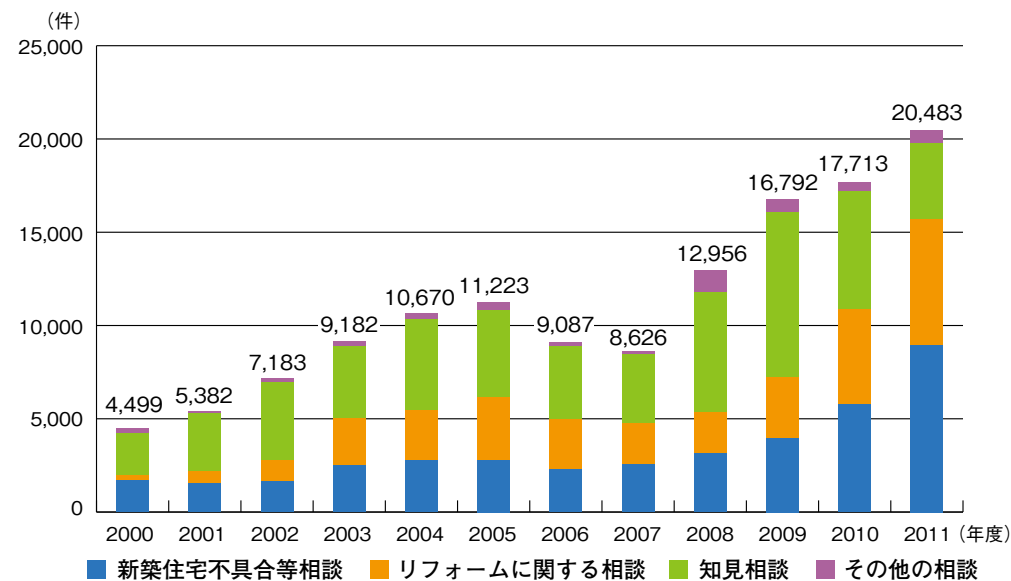


図1 相談件数の推移

※住宅エコポイント制度に関する問い合わせを除く。
 （参考）住宅エコポイント制度に関する問い合わせ件数：2009年度 6,440 件、2010年度 2,362 件、2011年度 141 件

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
 その他の相談：上記以外の相談

（２）トラブルが生じている相談

不具合や契約上のトラブルが生じている相談は、全体の約3/4 を占める（図2）。

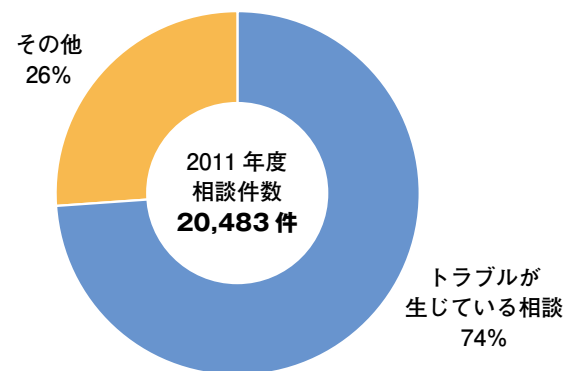


図2 トラブルが生じている相談

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

（３）不具合部位・事象

不具合が多くみられる部位は、戸建住宅では、「外壁」、「床」、「屋根」の順であり（図3）、共同住宅（長屋建てを含む。）では、「床」、「内壁」、「外壁」の順となっている（図4）。

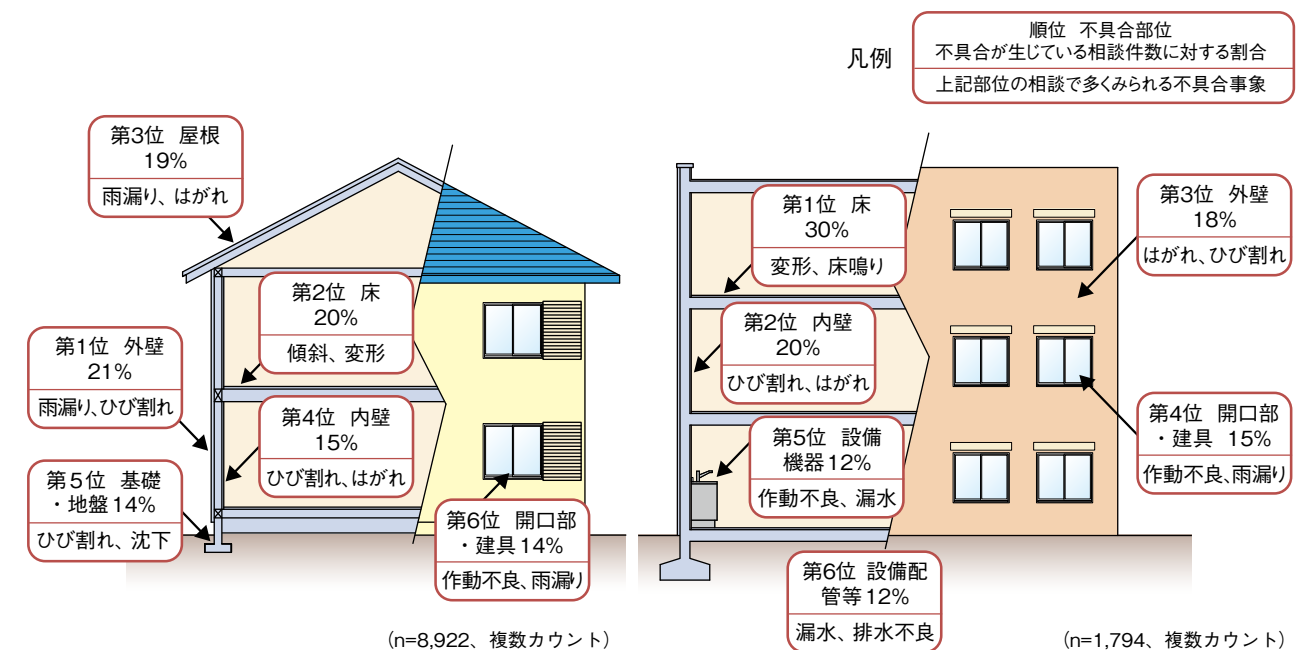


図3 戸建住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

図4 共同住宅で相談件数の多い不具合部位・事象

（４）相談者の解決希望内容

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」が半数以上を占め、次いで「損害賠償」、「契約解消」となっている（図5）。

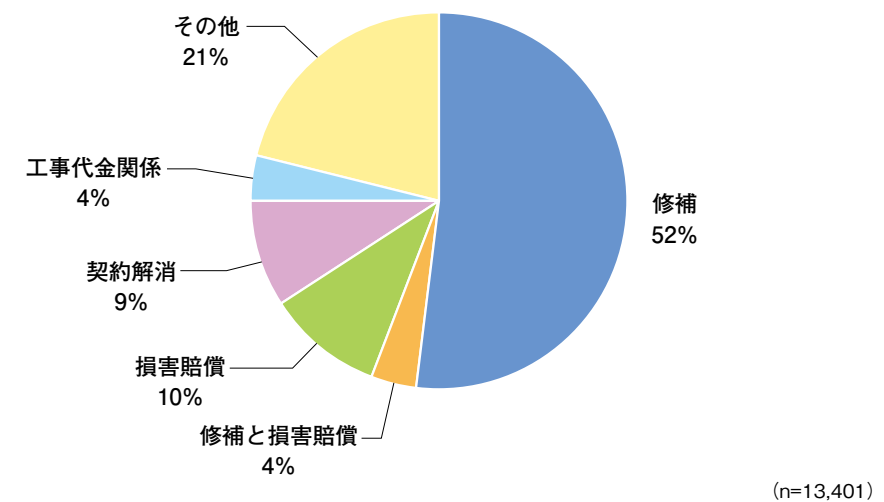


図5 相談者の解決希望内容

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



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）を実施している。相談対象は、評価住宅（建設住宅性能評価書の交付を受けた住宅）及び保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）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である。

2010年度より順次開始し、現在は全国52の弁護士会にて実施している。

（1）専門家相談の実施状況

2011年度における専門家相談の実施件数は909件となり、前年度比44%増となった。相談対象では、リフォームに関する相談が全体の約半数を占め、2010年度と同様の傾向を示している（図6）。また、住宅形式では、戸建住宅が8割を占めている（図7）。

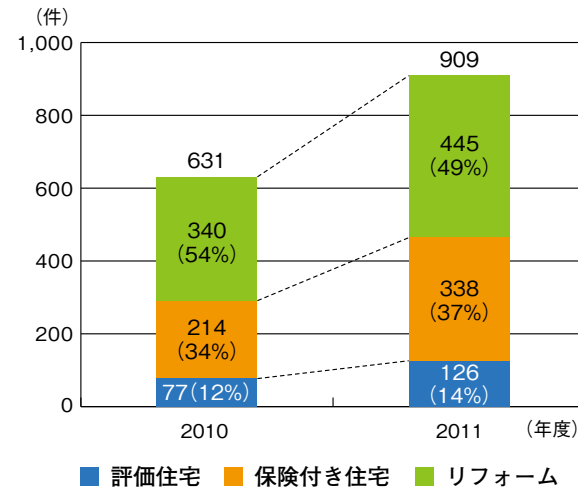


図6 専門家相談の実施件数推移

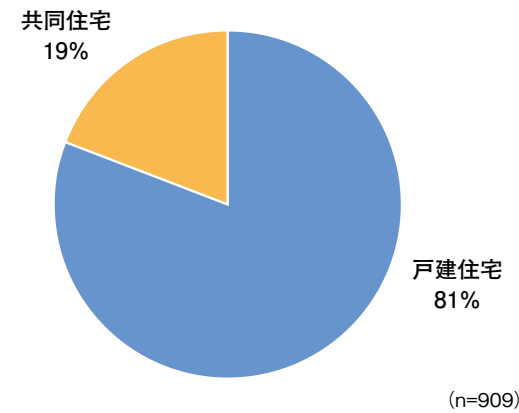


図7 住宅形式

※共同住宅には長屋建てを含む。

（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8）。また、相談者の解決希望では、「修補して欲しい」、「損害賠償を請求したい」が多い（図9）。

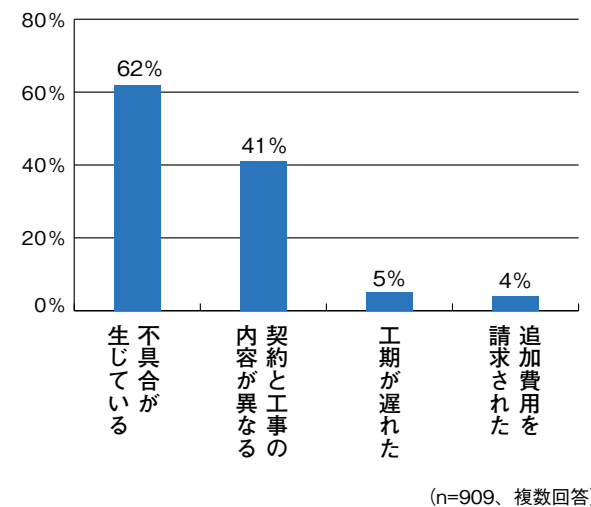


図8 相談のきっかけ

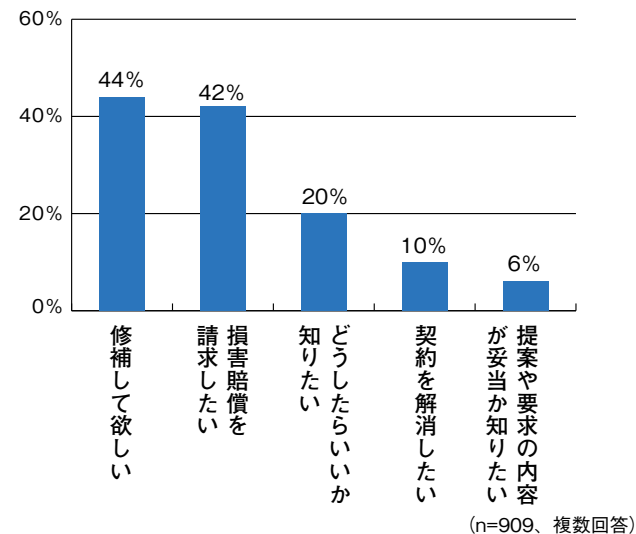


図9 相談者の解決希望内容

（3）主な助言内容

主な助言内容は、「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」などである（図10）。

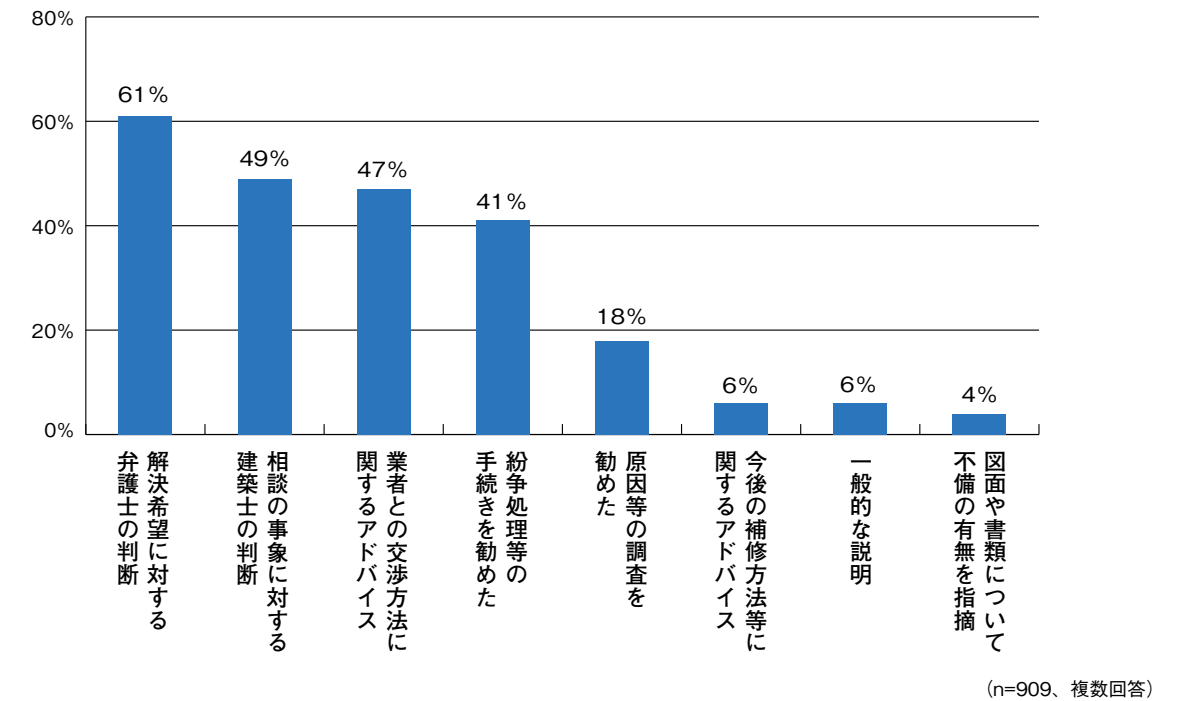


図10 主な助言内容

（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」が最も多い（図11）。また、利用者の9割から対応に満足という感想を得ている（図12）。

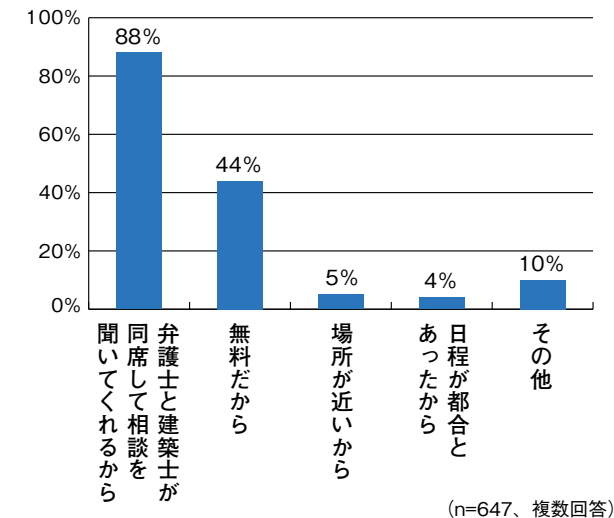


図11 専門家相談を希望した理由

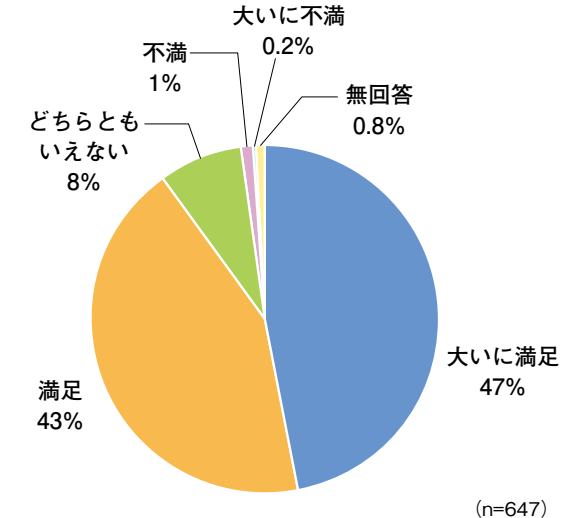


図12 専門家相談を利用した感想

リフォーム見積チェックサービス

2010年度よりリフォーム見積チェックサービスを開始し、「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の送付を受け、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件数

2011年度における見積チェック件数は402件で、前年度比15%増となった。実際に見積書の送付を受けた件数は全体の7割を占めている（図13）。また、住宅形式では、戸建住宅が8割を占めている（図14）。

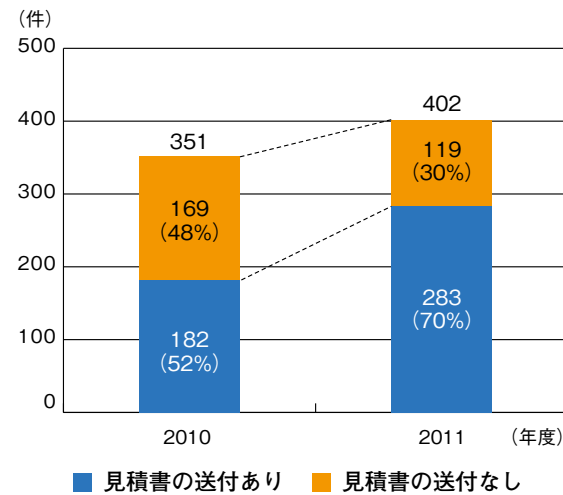


図13 見積チェックサービスの件数

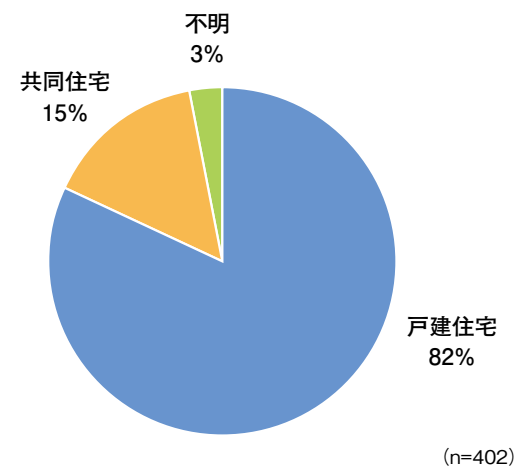


図14 住宅形式

※共同住宅には長屋建てを含む。

(2) 見積書を取得した事業者の数

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」が6割以上を占めており、2社以上取得した相談者の割合は3割弱であった（図15）。

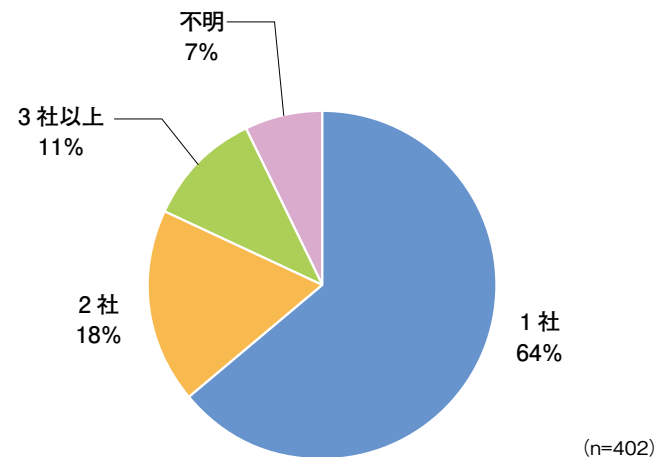


図15 相談者が見積書を取得した事業者の数

(3) 主な相談内容

ほとんどの相談が「単価や合計金額は適正か」という金額に関する内容であり、次いで半数以上が「工事内容や工事項目は適切か」であった（図16）。

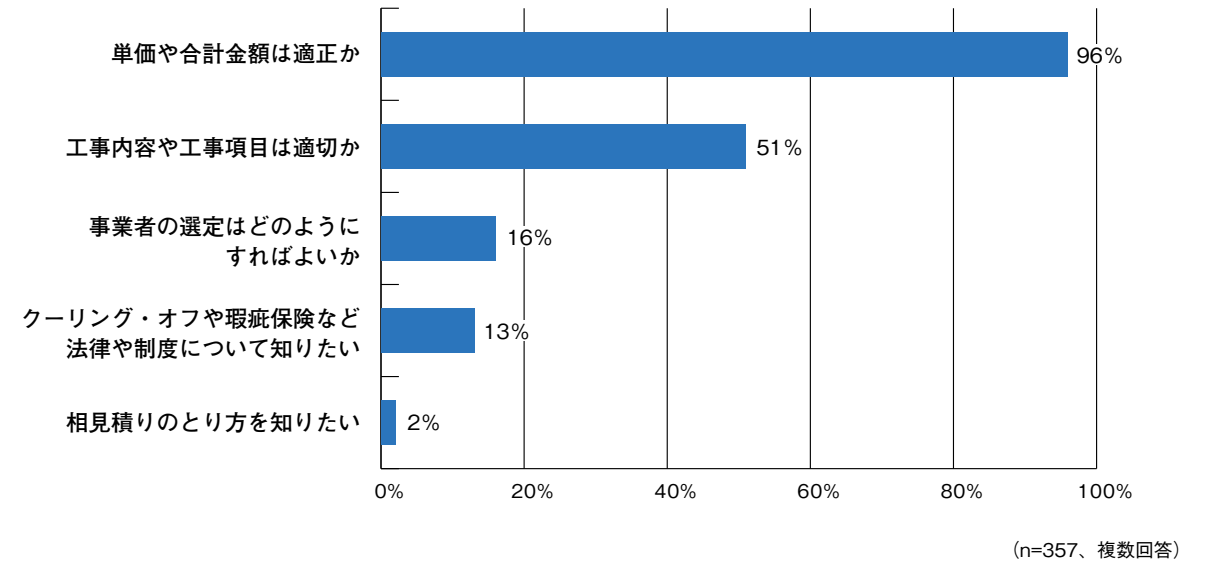


図16 主な相談内容

(4) 主な助言内容

「数量や単価について助言」が最も多く、次に「工事範囲や工事内容の確認点について助言」が多い（図17）。

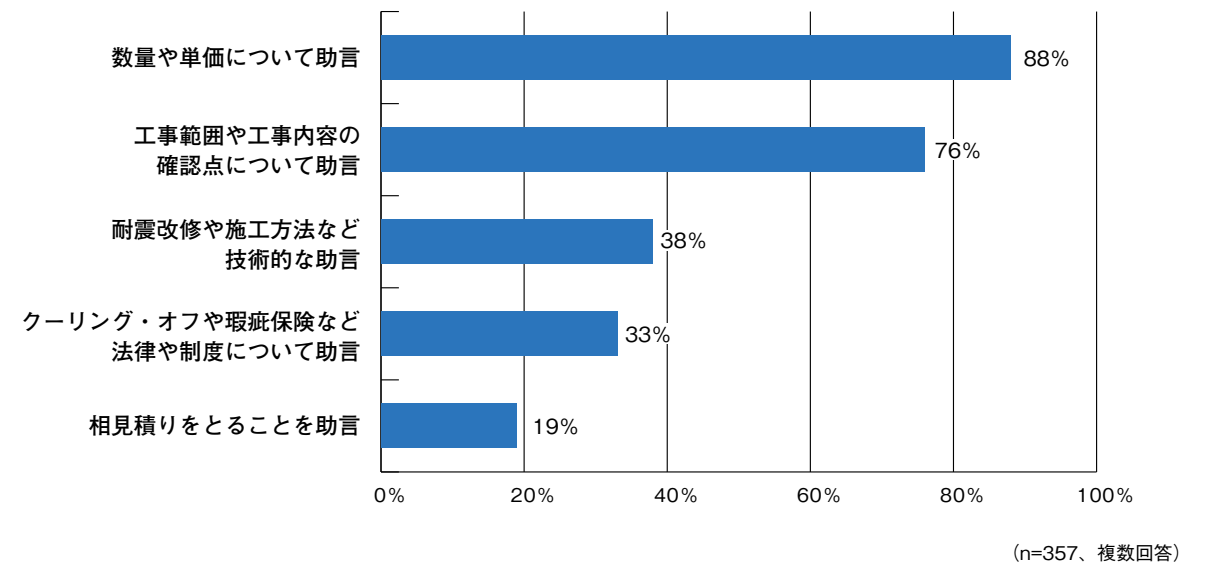


図17 主な助言内容

当財団は、住宅品質確保法に基づき2000年度に国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」の指定を受け、指定住宅紛争処理機関（全国52弁護士会）による評価住宅の買主・発注者と売主・請負人との紛争処理を支援する業務を行っている。また、住宅瑕疵担保履行法の施行に伴い、2008年度より保険付き住宅の紛争処理支援業務を行っている。

（1）申請受付件数の推移

2011年度において、受け付けられた評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理の件数は105件となり、制度開始後の申請受付の合計件数は368件となった（図18）。

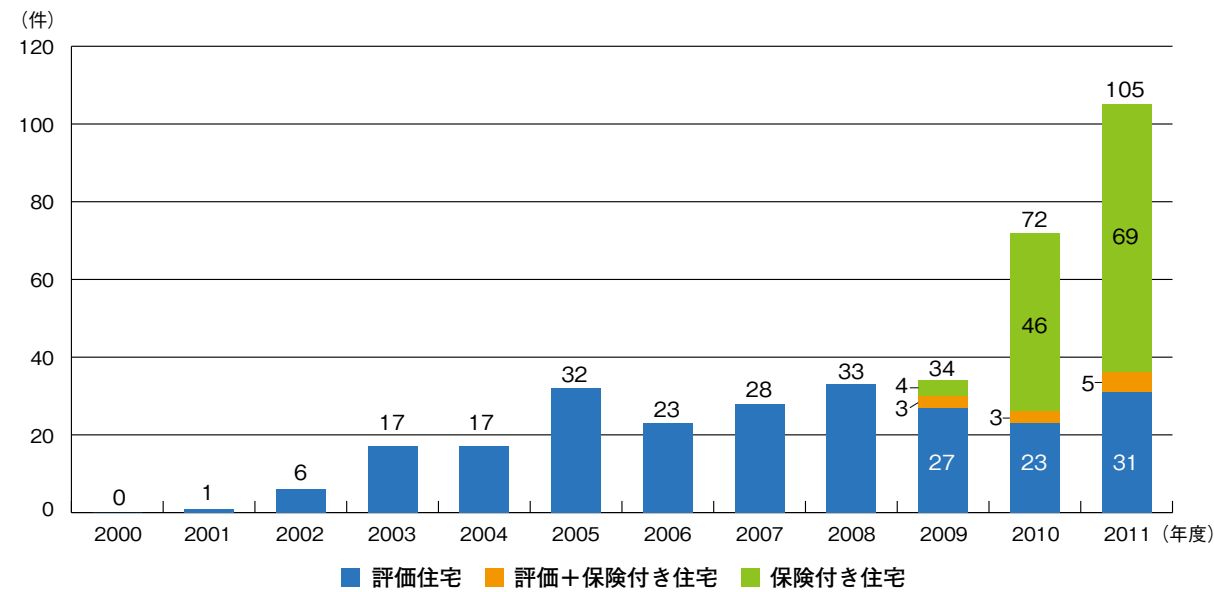


図18 申請受付件数の推移

申請受付件数合計 368 件
・申請人：消費者 317 件、事業者 51 件
・住宅紛争処理種別：あっせん 16 件、調停 349 件、仲裁 3 件

（2）終結状況

2012年3月31日までの終結事件件数は298件となり、うち半数以上が調停等の成立により解決している（図19）。

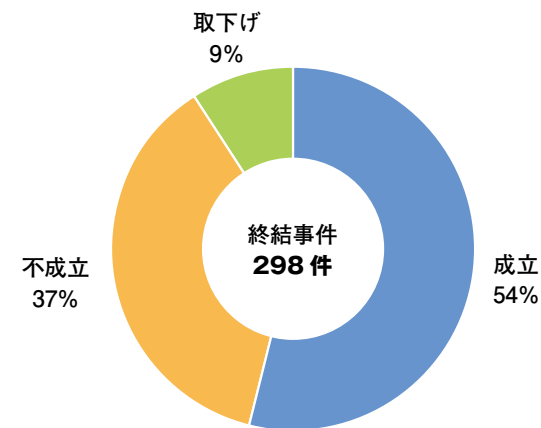


図19 終結状況

（3）紛争処理の内容

①～④の項目について、2012年3月31日までの終結事件298件の分析を行った。

① 住宅種別

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

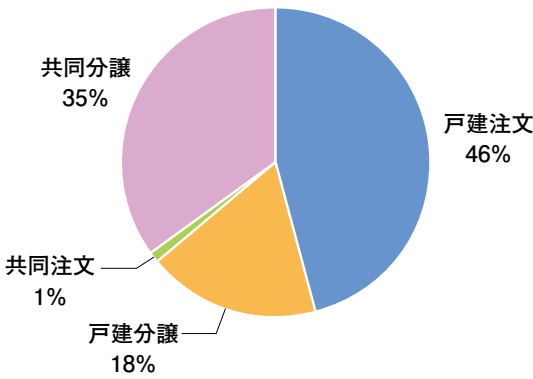


図20 住宅種別

② 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

住宅の引渡しから紛争処理の申請までの期間は、全体の85%が、3年未満となっている（図21）。

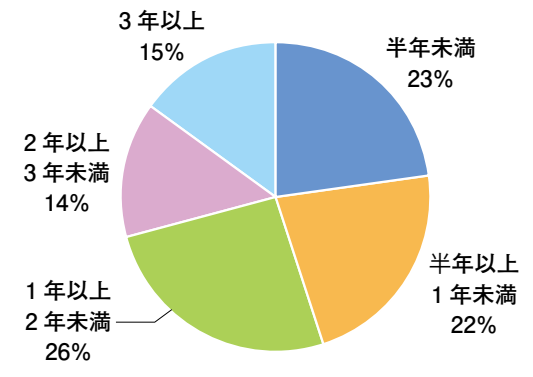


図21 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

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「3ヶ月以上6ヶ月未満」、次いで「6ヶ月以上9ヶ月未満」であり、平均処理期間は7ヶ月となっている（図22）。審理回数は5回までが約6割を占めており、平均審理回数は4.8回となっている（図23）。

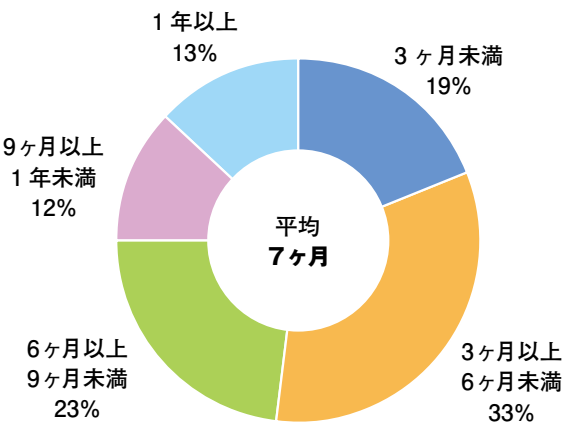


図22 紛争処理に要した期間

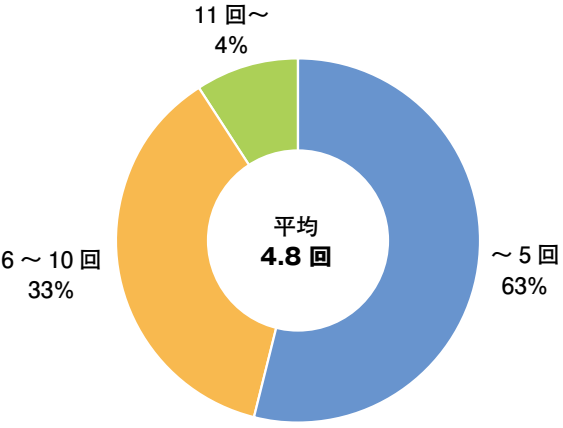


図23 審理回数



④ 解決希望内容と終結事件の解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」が約4割、「修補と損害賠償」と「損害賠償」がそれぞれ約2割を占めている（図24）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（161件）の解決内容は、「修補」、「損害賠償」の順となっており、上記の解決希望におおむね沿った結果となっている（図25）。

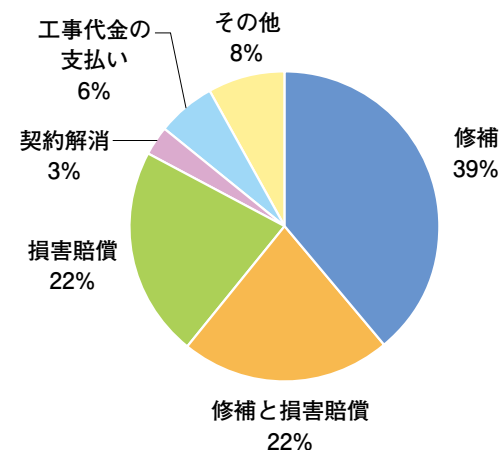


図24 解決希望内容

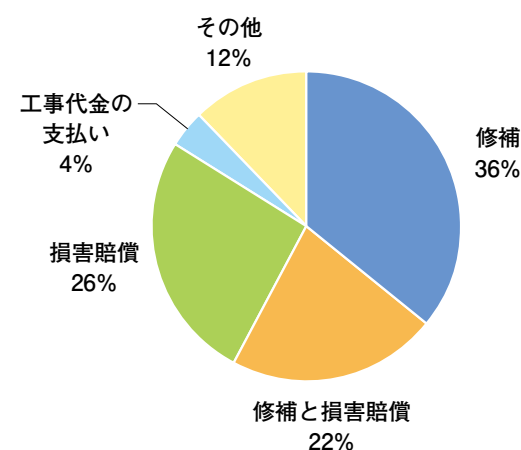


図25 解決内容(終結事件)

⑤ 主な紛争処理の争点

2011年3月31日までに終結した220件の主な争点（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）は、戸建住宅では、「仕上げ不良」、「亀裂・ひび割れ」、「沈下・傾斜」が多い（図26）。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27）。

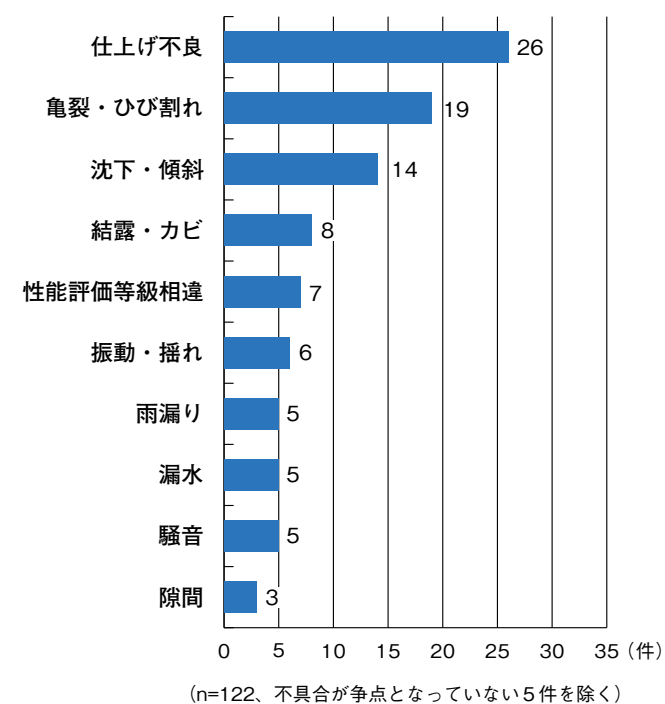


図26 主な紛争処理の争点（戸建住宅）

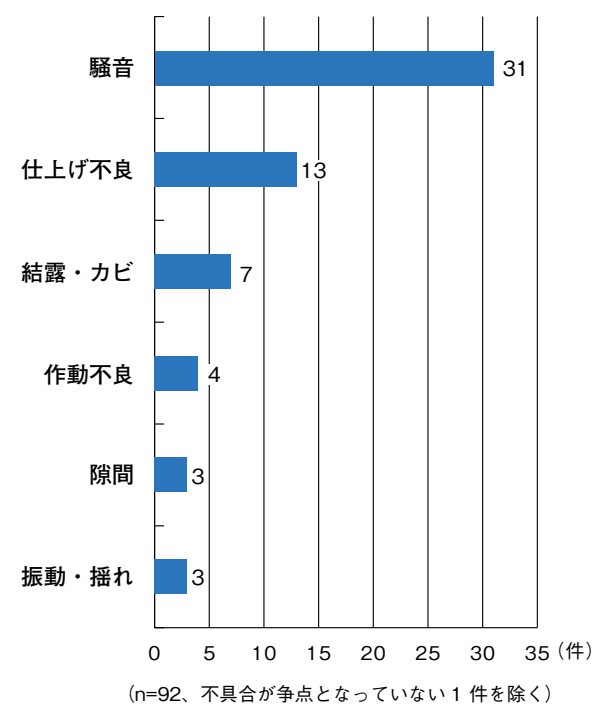


図27 主な紛争処理の争点（共同住宅）

