住まいるダイヤル®
0570-016-100

公益財団法人　住宅リフォーム・紛争処理支援センター
〒102-0073　東京都千代田区九段北4丁目1番7号　九段センタービル3階
TEL 03-3261-4567　FAX 03-3556-5109　http://www.chord.or.jp/

2013.06

住宅相談と紛争処理の状況

CHORD REPORT 2013

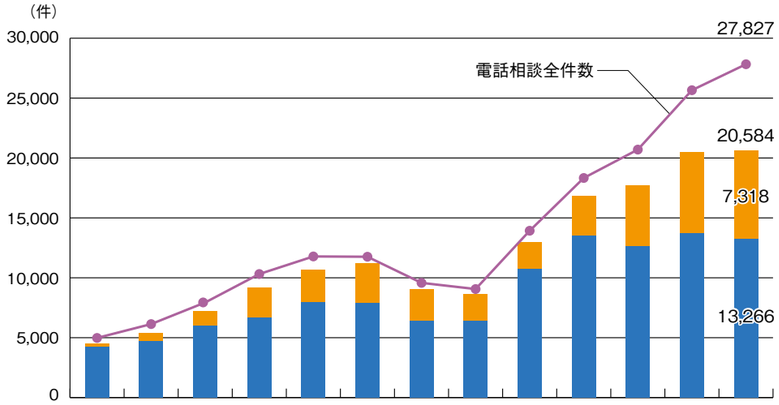
公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

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では、住宅に関する電話相談を行っており、住宅の不具合、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

2012年度における新規相談件数は、20,584件（前年度比0.5%増）となり、うち「新築等住宅に関する相談」は13,266件（前年度比3%減）、「リフォームに関する相談」は7,318件（前年度比8%増）となった（図1）。なお、継続相談を含めた電話相談全件数は、27,827件（前年度比8%増）となった。



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012（年度）
新規相談件数	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	20,584

■ 新築等住宅に関する相談　■ リフォームに関する相談

図1　相談件数の推移

相談区分
新築等住宅に関する相談：注文または売買等により取得した住宅（中古を含む）に関する相談
リフォームに関する相談：住宅のリフォームに関する相談

（2）電話相談の内容

①から③の項目について、2012年度新規相談20,584件の分析を行った。

① 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7割を占める（図2）。

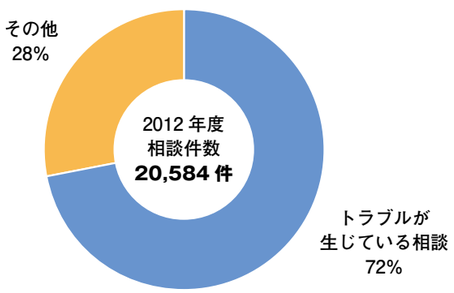
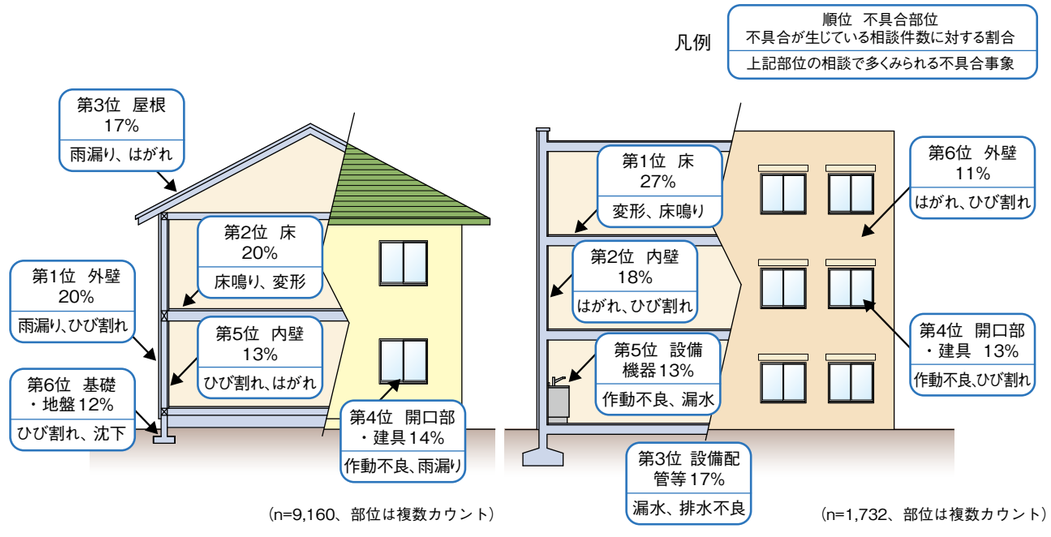


図2　トラブルが生じている相談

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

② 不具合部位

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、共同住宅（長屋建てを含む。）では、「床」、「内壁」、「設備配管等」の順となっている（図3、図4）。



（n=9,160、部位は複数カウント）

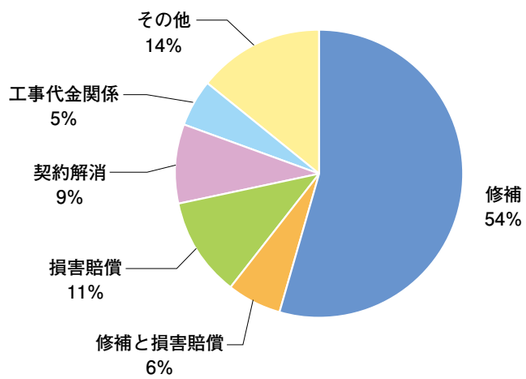
図3　相談件数の多い不具合部位（戸建住宅）

（n=1,732、部位は複数カウント）

図4　相談件数の多い不具合部位（共同住宅）

③ 相談者の解決希望内容

トラブルに対する具体的な解決希望内容は、「修補」を含むものが6割を占め、次いで「損害賠償」、「契約解消」となっている（図5）。



（n=13,216）

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

専門家相談

弁護士会と連携して、弁護士と建築士による専門家相談（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）と保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の取得者・供給者、及び住宅リフォーム工事の発注者・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

2012年度における専門家相談の実施件数は1,117件となり、前年度比23%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、専門家相談を開始した2010年度以降、同様の傾向を示している（図6）。また、住宅形式では、戸建住宅が約8割を占めている（図7）。

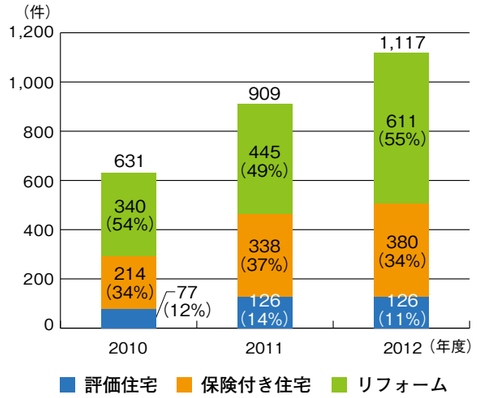


図6　専門家相談の実施件数推移

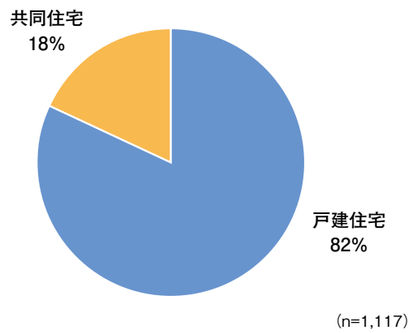


図7　住宅形式

※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）。

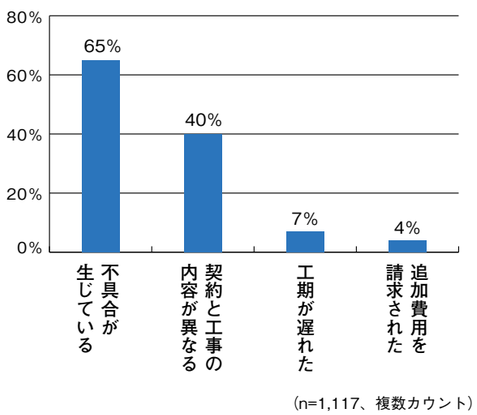


図8　相談のきっかけ

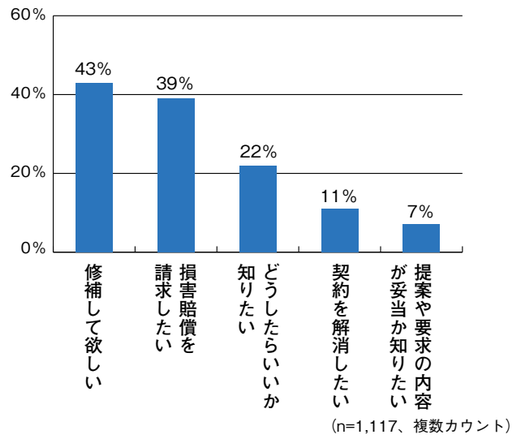


図9　相談者の解決希望内容

（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」、「相談の事象に対する建築士の判断」などである（図10）。

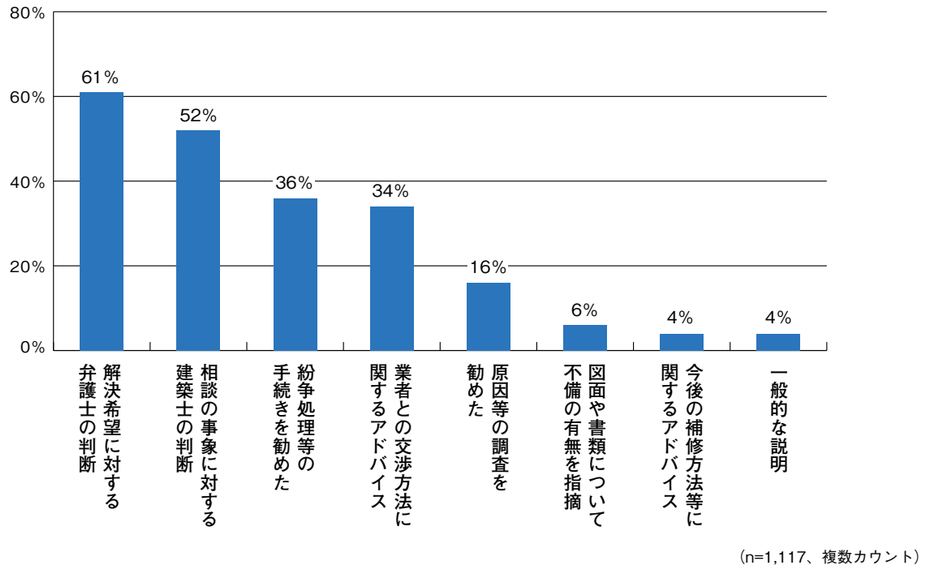


図10　主な助言内容

（4）相談者の感想

専門家相談終了後に相談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、相談者の9割弱から対応に満足という感想を得ている（図12）。

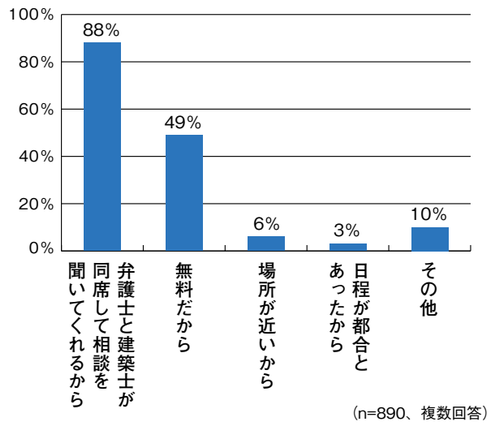


図11　専門家相談を希望した理由

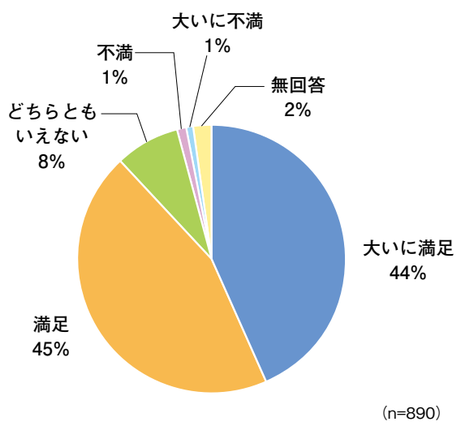


図12　専門家相談を利用した感想

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妥当かどうか不安」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

2012年度における見積チェックサービスの件数は535件で、前年度比33%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）。

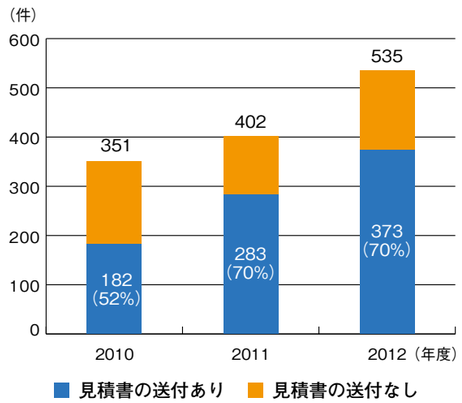


図13　見積チェックサービスの件数

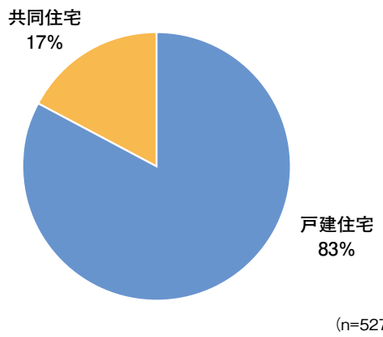


図14　住宅形式

※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5割以上を占めており、2社以上取得した相談者の割合は4割強であった（図15）。

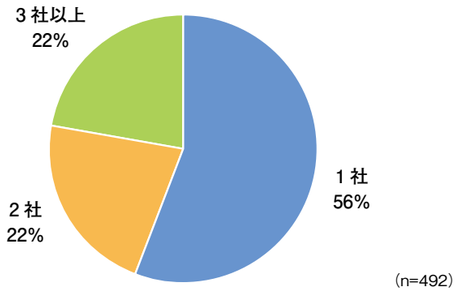


図15　相談者が見積書を取得した事業者の数

（3）主な相談内容

相談者の9割が「単価や合計金額は適正か」について相談している。また、相談者の約6割が「工事内容や工事項目は適切か」について併せて相談をしている（図16）。

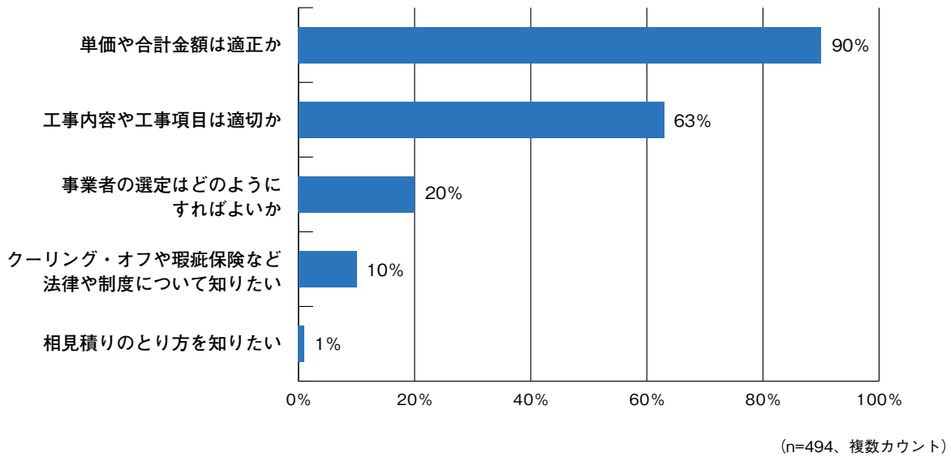


図16　主な相談内容

（4）主な助言内容

見積書の合計金額は、工事範囲や項目・仕様など工事の内容によって異なるため、「数量や単価について」に加え「工事範囲など工事内容の確認点について」の助言が多い。また、技術や法律など、様々な側面からの助言を併せて行っている（図17）。

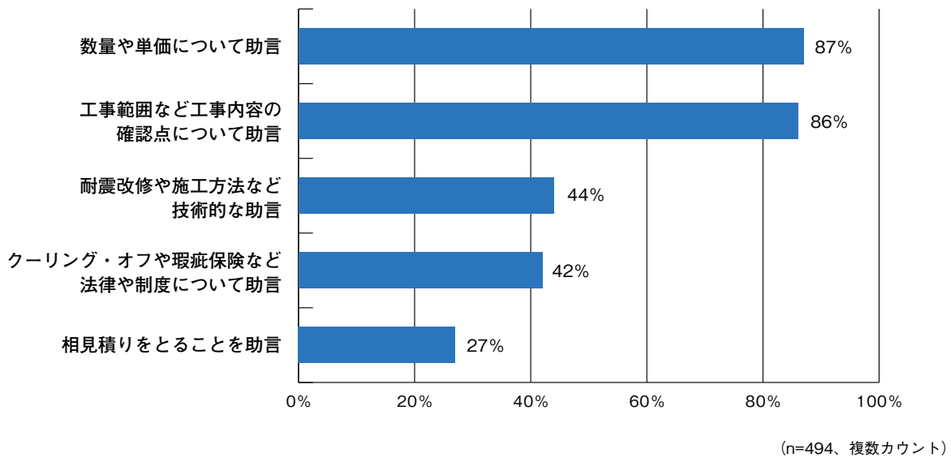


図17　主な助言内容

住宅紛争処理支援

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

2012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128件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は496件となった（図18）。

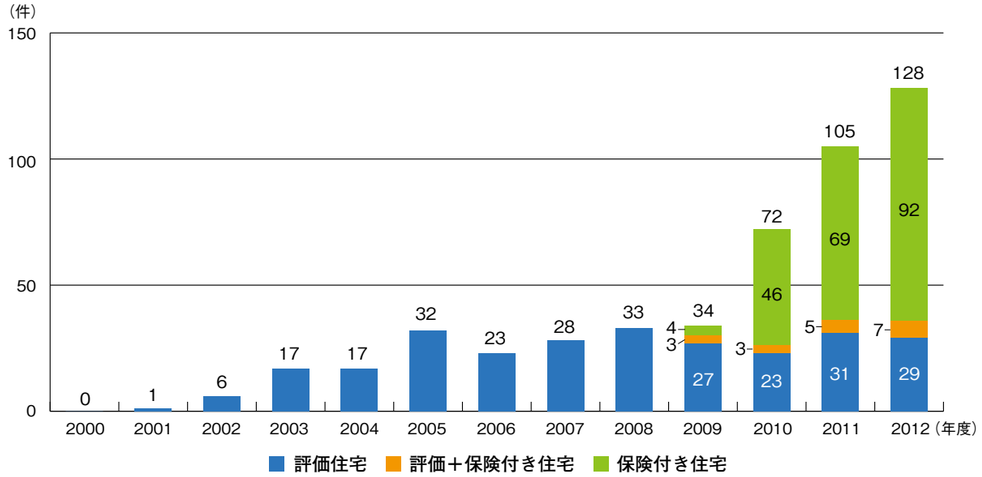


図18　申請受付件数の推移

申請受付件数の累計 496 件　・申請人：消費者 434 件、事業者 62 件
・住宅紛争処理種別：あっせん 19 件、調停 474 件、仲裁 3 件

（2）終結状況

2013年3月31日までの終結事件件数は423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）。

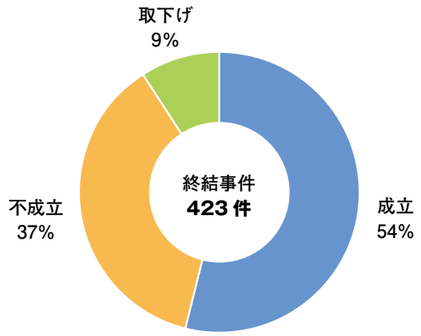


図19　終結状況

（3）紛争処理の内容

①～④の項目について、2013年3月31日までの終結事件423件の分析を行った（速報値）。

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）。

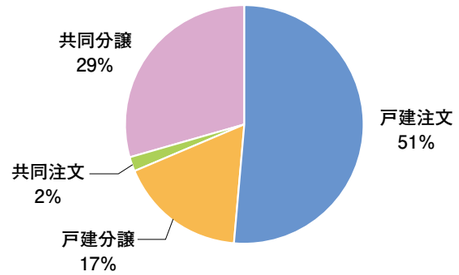


図20　住宅種別

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）。

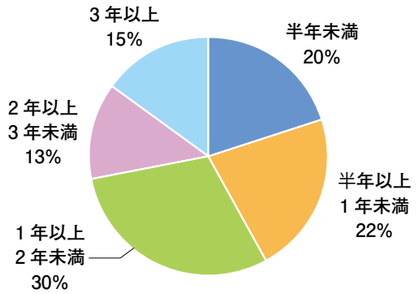


図21　住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

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6.8ヶ月となっている（図22）。審理回数は、5回までが6割強を占めており、平均4.8回となっている（図23）。

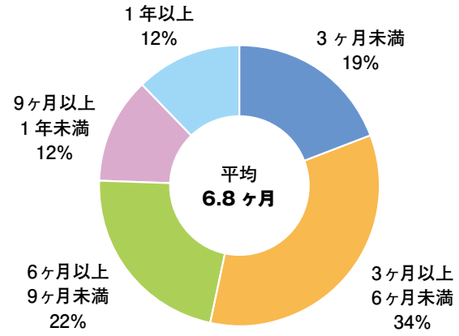


図22　紛争処理に要した期間

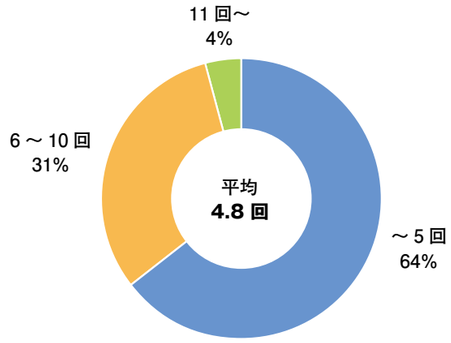


図23　審理回数

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3割、「修補と損害賠償」と「損害賠償」がそれぞれ2割強を占めている（図24）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（227件）の解決内容は、「損害賠償」と「修補」がそれぞれ3割、「修補と損害賠償」が2割弱となっている（図25）。

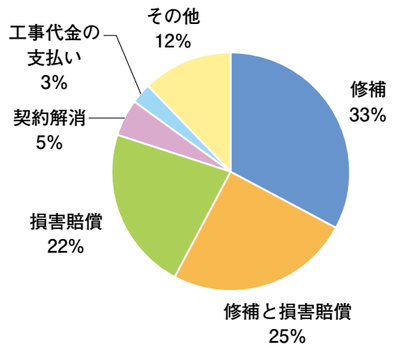


図24　解決希望内容

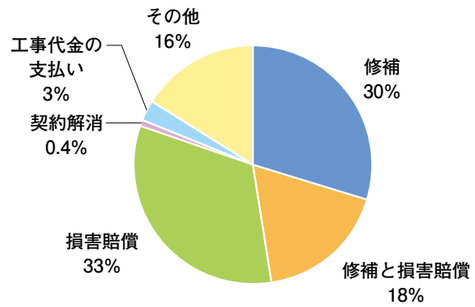


図25　解決内容(終結事件)

⑤ 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2012年3月31日までに終結した298件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅では「ひび割れ」が多く、共同住宅では「騒音」が多い（表1、表2）。

表1　主な不具合事象（戸建住宅）

不具合事象	(%) 0 10 20 30	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	21%	基礎 外壁
変形	11%	開口部・建具 床
汚れ	9%	床
はがれ	7%	内壁 床
雨漏り	5%	外壁、天井 開口部・建具
傾斜	5%	床
沈下	5%	地盤

（n=190、事象は複数カウント）

表2　主な不具合事象（共同住宅）

不具合事象	(%) 0 10 20 30	当該事象が多くみられる部位
騒音	22%	床 開口部・建具
ひび割れ	13%	開口部・建具 床、内壁
異常音	12%	設備配管等
変形	10%	床
結露	8%	開口部・建具
汚れ	8%	床 内壁

（n=108、事象は複数カウント）