



住宅相談と 紛争処理の状況

CHORD REPORT 2016



**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
Center for Housing Renovation and Dispute Settlement Support

〒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/>

住まいるダイヤル 検索

2016.06

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

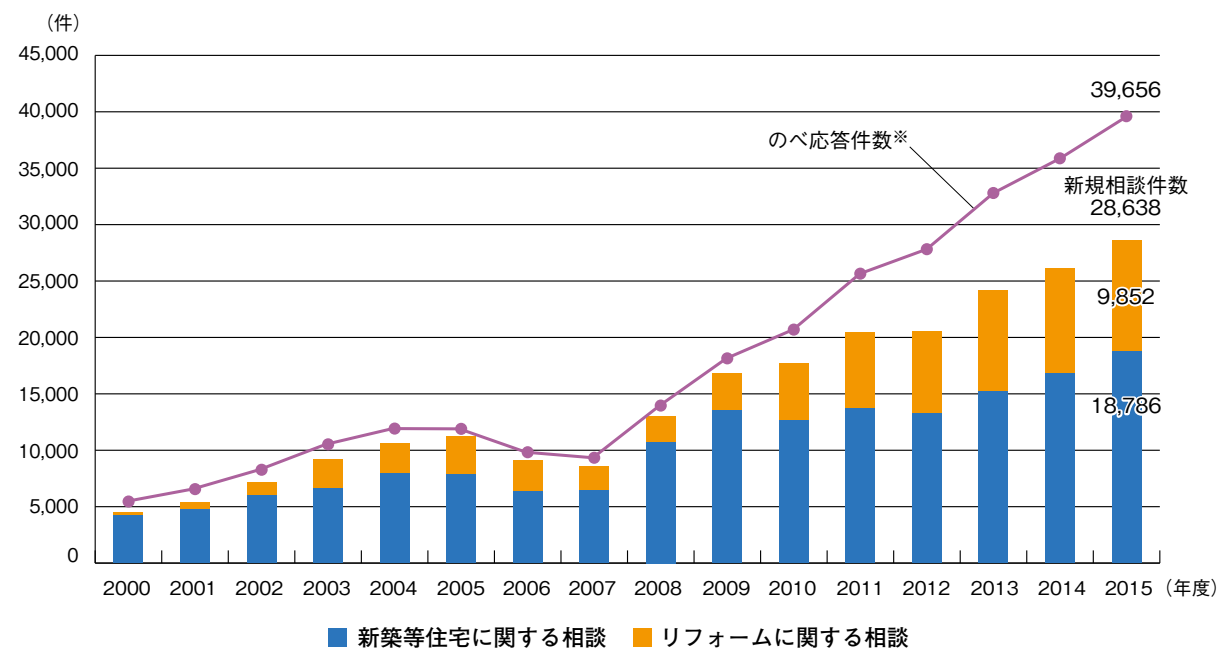


電話相談

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、2000年度より、住宅の取得やリフォームに関してトラブルや不安を抱える消費者等に対し、電話相談を行っている。一級建築士の資格を持ち、住宅に関する広い知識を備えた相談員が、専門的な見地から助言している。

(1) 相談件数の推移

2015年度における新規相談件数は、28,638件（前年度比10%増）となり、うち「新築等住宅に関する相談」は18,786件（前年度比12%増）、「リフォームに関する相談」は9,852件（前年度比6%増）となった（図1）。



※のべ応答件数：電話で対応した全ての件数

図1 電話相談の件数

【相談区分】

新築等住宅に関する相談：請負又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) 相談者の傾向

① 相談者の区分

相談者の区分をみると、「消費者」からの相談が83%を占めている。また、主に消費者からの相談を受ける「消費生活センター・地方公共団体」からの相談は7%であった。

一方、「事業者」からの相談は7%となっている（図2）。

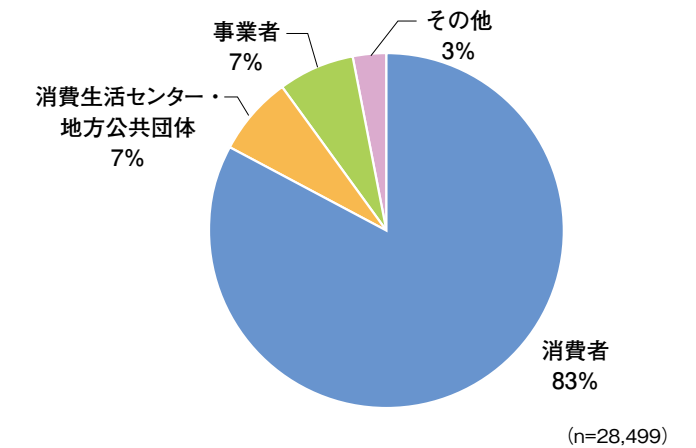


図2 相談者の区分

② 当財団の認知方法（消費者）

消費者が当財団の電話相談を知ったきっかけ（認知方法）は、「消費生活センター」など他団体との連携によるもの（グラフの青色系の部分）が43%、「インターネット」などの広報媒体によるもの（グラフの赤色系の部分）が50%を占めている（図3）。

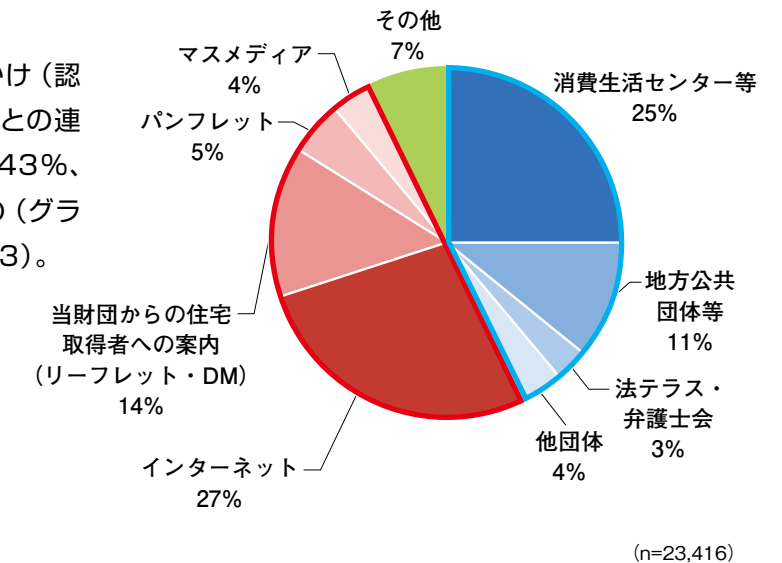


図3 当財団の認知方法（消費者）

(3) 電話相談の内容

① 相談内容

相談内容は、住宅の不具合や契約に係る「住宅のトラブルに関する相談」が67%、住宅に関する技術、法令、支援制度等の一般的な問合わせなどの「知見相談」が23%であった（図4）。

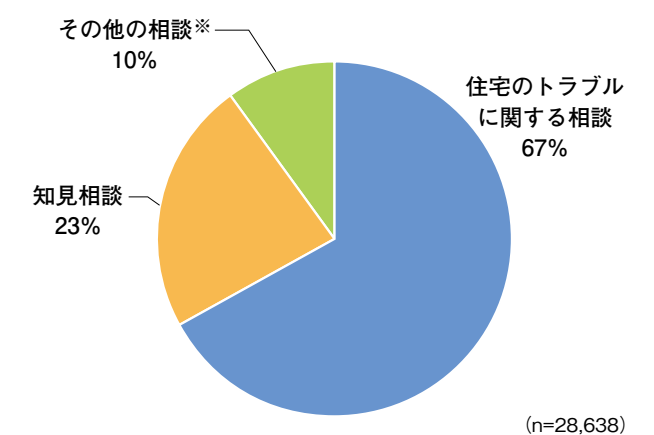


図4 相談内容

※その他の相談：相隣関係や賃貸住宅の契約に関する相談など



② 主な不具合事象

住宅のトラブルに関する相談について、生じている不具合事象を住宅形式別にみると、戸建住宅では「ひび割れ」が最も多くみられ、共同住宅（長屋建てを含む）では「ひび割れ」、「はがれ」が多くみられる。

また、2015年度においては、前年度に比べ「性能不足」も多くみられる（図5、図6）。

*表中の割合は、不具合が生じている相談件数に対する割合

主な不具合事象	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	19% 外壁、基礎
雨漏り	16% 屋根、外壁
はがれ	11% 外壁、屋根
性能不足※ （契約内容との相違等を含む）	11% 設備機器
変形	10% 床、開口部・建具

(n=11,944、複数カウント)

主な不具合事象	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	12% 内壁、外壁
はがれ	12% 外壁、床
性能不足※ （契約内容との相違等を含む）	11% 設備機器、基礎
漏水	10% 給排水管
雨漏り	10% 屋根、外壁

(n=2,711、複数カウント)

図5 相談件数の多い不具合事象（戸建住宅）

図6 相談件数の多い不具合事象（共同住宅）

※「性能不足（契約内容との相違等を含む）」：

使用した部材・設備機器等が通常有すべき性能を欠いている、または契約時に定めた性能を満たしていない状態。

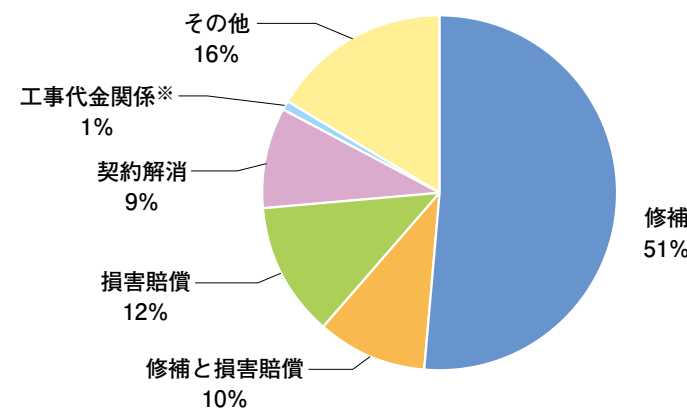
（例）・太陽光発電装置による発電量が当初の想定量よりも少ない

・免震材料の不具合により耐震性能が十分でない

・契約時に求めた性能や機能を有さない設備機器、建築材料等を用いて施工された（契約内容との相違） など

③ 相談者の解決希望内容

住宅のトラブルに関する相談における相談者の解決希望内容は、「修補」を含むもの（「修補」及び「修補と損害賠償」）が61%を占め、次いで「損害賠償」、「契約解消」となっている（図7）。



(n=18,607)

図7 相談者の解決希望内容

※「工事代金関係」の解決希望内容例：

（消費者からの相談）補修等が終わっていないので工事代金を支払いたくない、減額したい

（事業者からの相談）住宅を引き渡したので工事代金を支払ってほしい

など

(4) リフォーム見積チェックサービス

当財団では、2010年度より、消費者からの「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」などリフォーム工事を契約する前の相談について、希望に応じて相談者から見積書の送付を受け、電話で助言を行っている。

① 件数

2015年度において、事業者から取得した見積書に関する相談件数（820件）のうち、相談者から見積書の送付を受けた件数は574件となった（図8）。

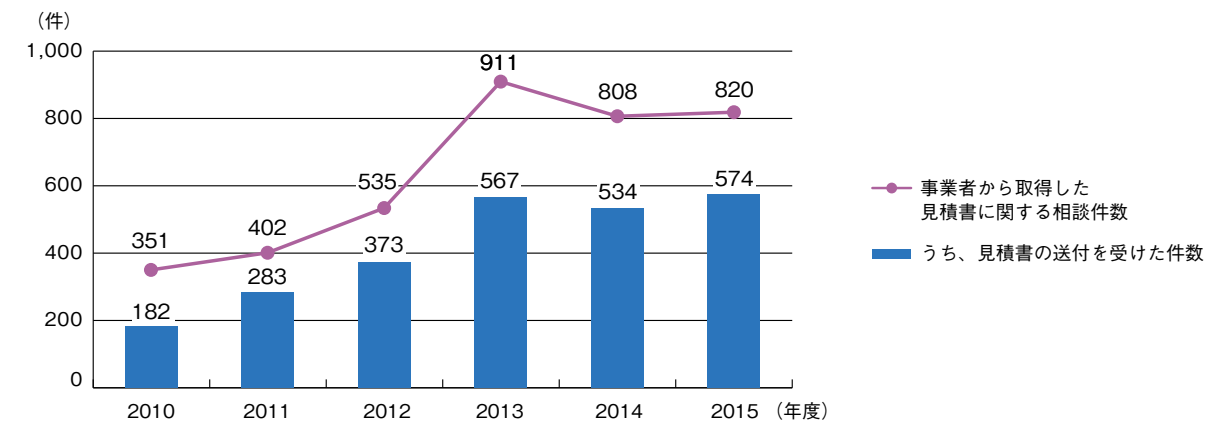
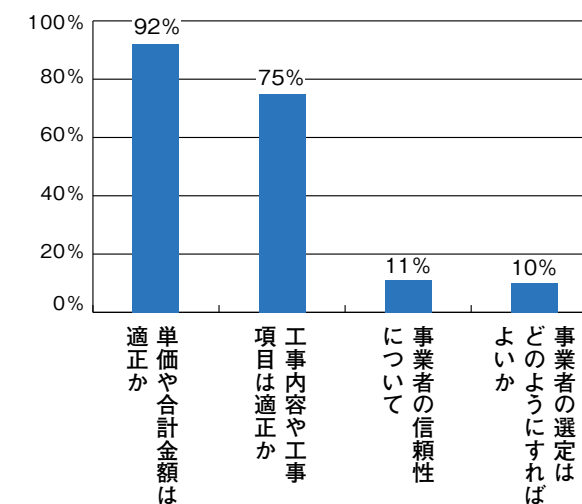


図8 見積チェックサービスの件数

② 相談内容と助言内容

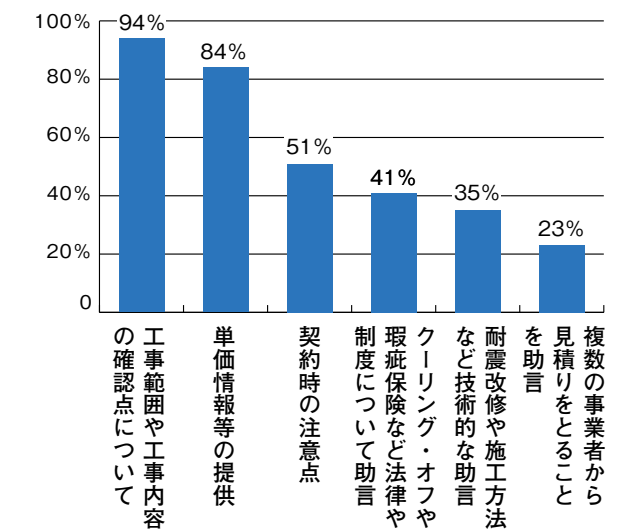
相談者の92%が「単価や合計金額は適正か」について相談している（図9）。また、事業者の選定方法等を併せて相談するケースも見られる。

助言内容は、「工事範囲や工事内容の確認点について」と「単価情報等の提供」が多い。法律や技術など、様々な側面からの助言を併せて行っている（図10）。



(n=557、複数カウント)

図9 主な相談内容



(n=557、複数カウント)

図10 主な助言内容



専門家相談

当財団では、2010年度より弁護士会と連携して、弁護士・建築士との面談による「専門家相談」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（発注予定者を含む）である。

また、上記の他に、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始した（次頁の枠囲み参照）。

（1）専門家相談の実施状況

2015年度における専門家相談の実施状況は1,848件となり、前年度比2%増となった。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11）。

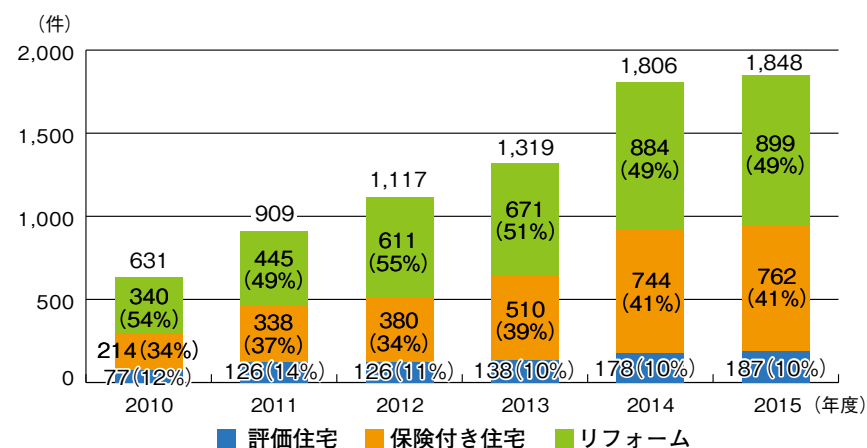


図11 専門家相談の実施件数

評価住宅と保険付き住宅（949件）の相談者内訳（2015年度）：消費者 897件、事業者 52件（リフォームの相談者は消費者のみ）

（2）相談のきっかけ

相談のきっかけは、「不具合が生じている」が76%と最も多く、次いで「契約と工事の内容が異なる」が多い（図12）。

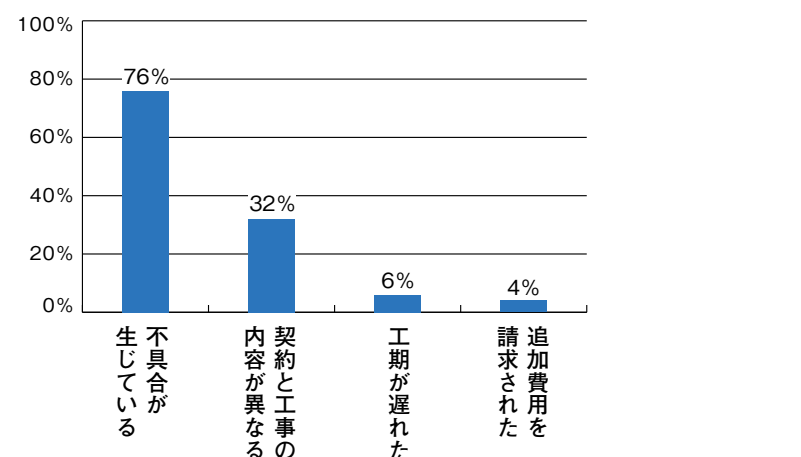


図12 相談のきっかけ

(n=1,848、複数カウント)

（3）主な助言内容

主な助言内容は、「業者との交渉方法に関するアドバイス」が最も多く、「解決希望に対する弁護士の判断」や「相談の事象に対する建築士の判断」などと併せて、交渉方法や手続きに関する助言が多く行われている（図13）。

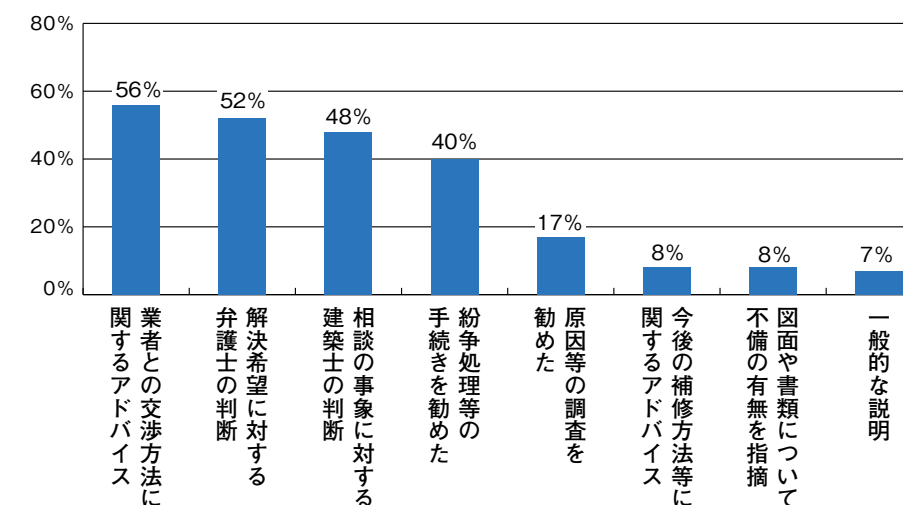


図13 主な助言内容

(n=1,848、複数カウント)

（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話を聞いてくれるから」が最も多い（図14）。また、専門家相談を利用した感想として、相談者の86%が満足と回答している（グラフの黄色の部分、図15）。

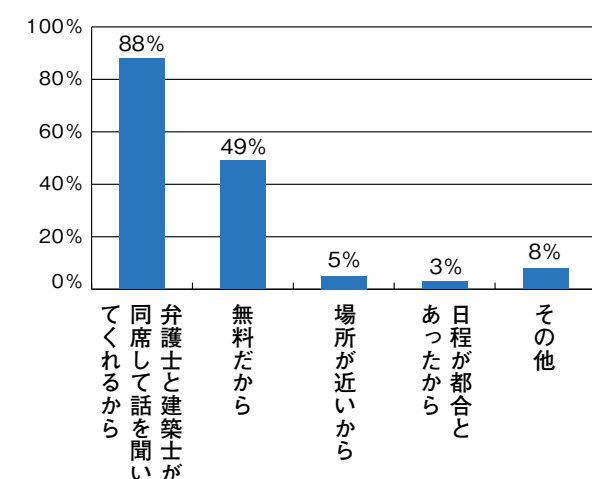


図14 専門家相談を希望した理由

(n=1,473、複数回答)

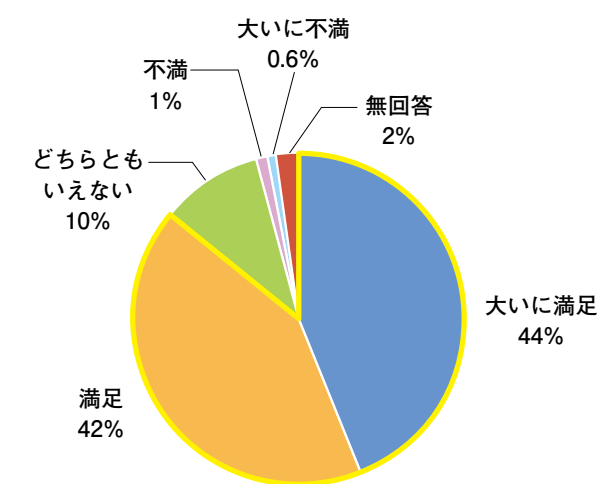


図15 専門家相談を利用した感想

(n=1,473)

【マンション建替等専門家相談】

当財団では、2014年12月24日に施行された「マンションの建替等の円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第80号）」において創設されたマンション敷地売却制度等の円滑な実施を支援するため、マンションの建替えやマンション敷地売却等についての専門家相談を、2015年1月より体制の整った弁護士会から順次開始している（22弁護士会に対応 [2016年3月18日時点]）。

相談の対象者は、マンション建替えやマンション敷地売却等に関する管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2014年度は10件（2015年1月～3月末まで）、2015年度は19件実施している。

（参考）マンション建替え、マンション敷地売却等に関する電話相談件数…2014年度：72件、2015年度：97件

住宅紛争処理支援

当財団では、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、住宅紛争審査会（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

2015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158件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は944件となった（図16）。

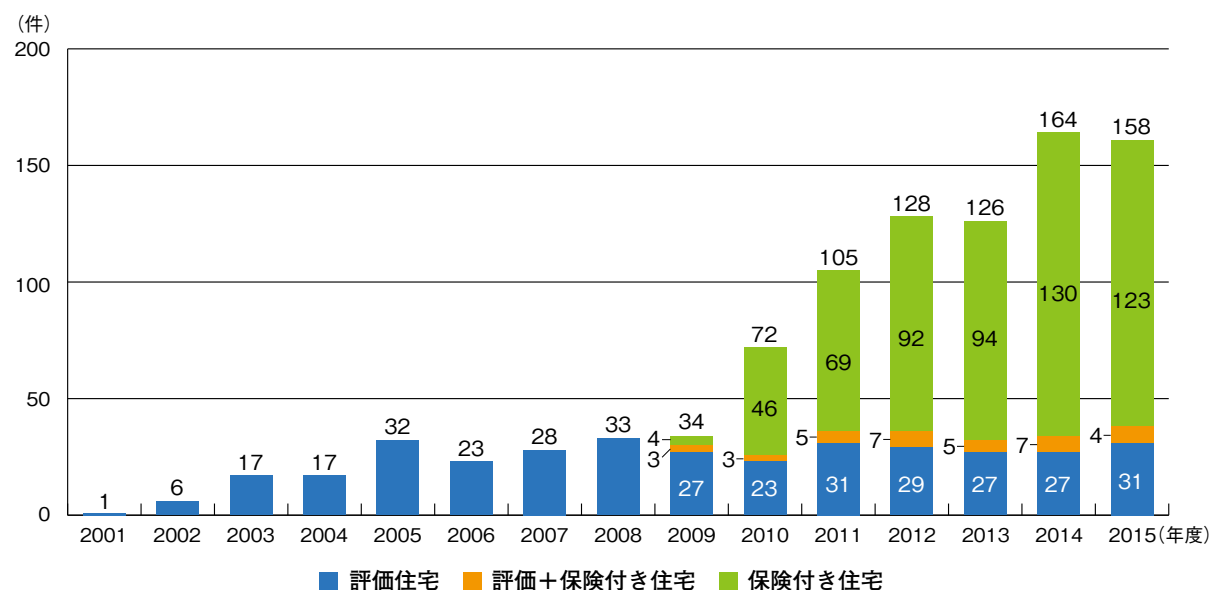


図16 住宅紛争処理の申請受付件数

* 住宅紛争審査会より提供された報告値を集計（2016年4月1日時点）

・申請受付件数の累計 944件 申請人：消費者 848件、事業者 96件
 手続種別：あっせん 28件、調停 908件、仲裁 8件
 ・2015年度末時点における係属中の件数 101件（2014年度末時点 102件）

（２）紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数

2015年度において受け付けられた紛争処理158件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は114件で、72%を占めている（図17）。

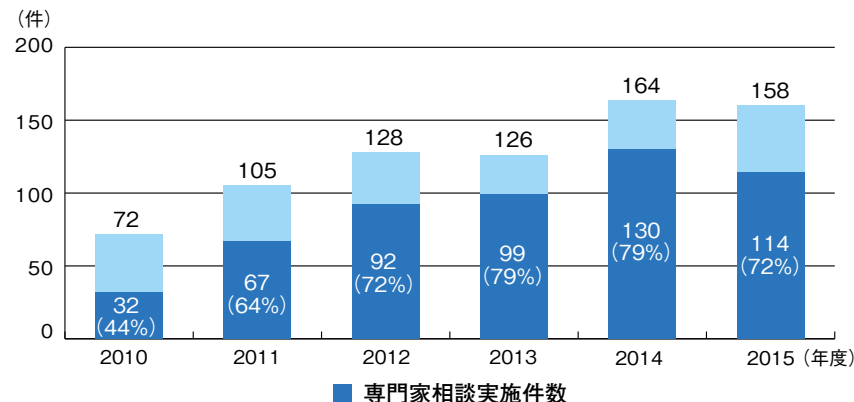


図17 紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数

（３）終結状況

2015年度において159件の事件が終結した。制度開始後の終結事件件数の累計は843件となり、そのうち半数以上が調停等の成立により解決している（図18）。

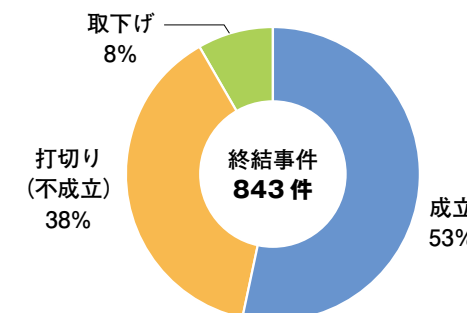


図18 終結状況

* 住宅紛争審査会より提供された報告値を集計（2016年4月1日時点）

（４）紛争処理の内容

2016年3月31日までの終結事件843件について、①～③の内容の分析を行った。

* 住宅紛争審査会より提供された報告値を集計（2016年4月1日時点）

① 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83%が3年未満となっている（図19）。

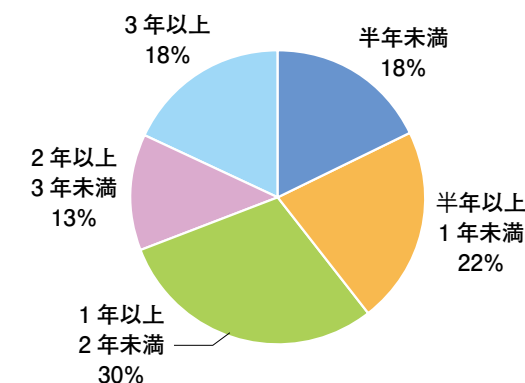


図19 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

② 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カ月以上6カ月未満」であり、平均6.7カ月となっている（図20）。審理回数は、5回までが68%を占めており、平均4.7回となっている（図21）。

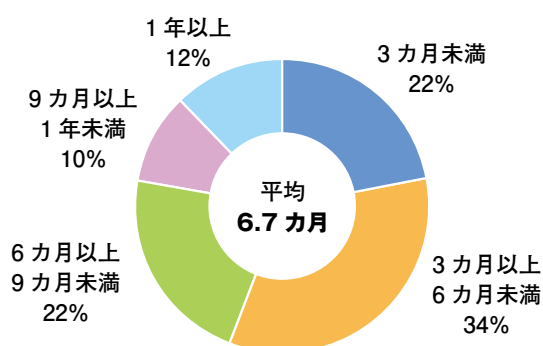


図20 紛争処理に要した期間

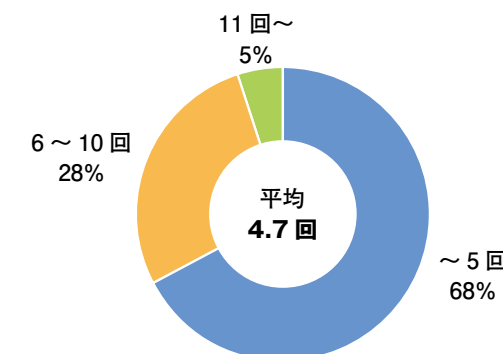


図21 審理回数



③ 解決希望内容と解決種別

申請時の解決希望内容は、「修補」が最も多く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」となっている（図22）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（449件）の解決内容は、「修補」と「損害賠償」が多く、次いで「修補と損害賠償」となっている（図23）。

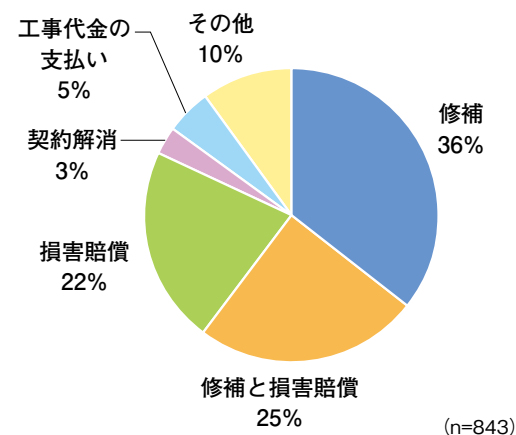


図22 申請時の解決希望内容

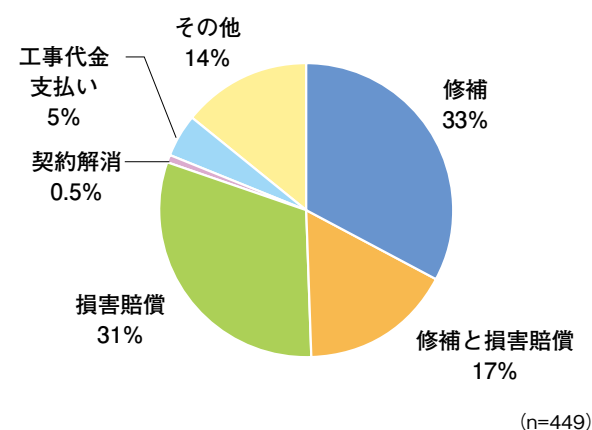


図23 成立時の解決内容

(5) 紛争処理の争点となった主な不具合事象

2015年3月31日までに終結した684件において、争点となった主な不具合事象を住宅形式別にみると、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」が多い（図24、図25）。

不具合事象		当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	34%	基礎、外壁
変形	22%	床、開口部・建具
汚れ	15%	床、内壁
はがれ	10%	内壁、床
雨漏り	9%	開口部・建具、屋根、外壁
床鳴り	8%	床

(n=515、複数カウント)

図24 主な不具合事象（戸建住宅）

不具合事象		当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	21%	床、内壁、開口部・建具
騒音	19%	床、開口部・建具
変形	15%	床、内壁、開口部・建具
異常音	12%	排水配管、天井
汚れ	11%	床、内壁
はがれ	9%	内壁、外壁

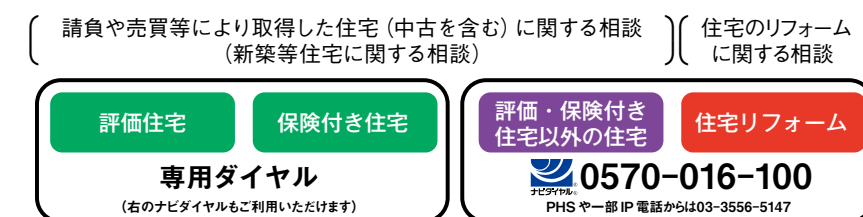
(n=169、複数カウント)

図25 主な不具合事象（共同住宅）

住宅に関する相談のご案内

（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅品質確保法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づき、消費者の利益の保護や住宅紛争の迅速・適正な解決を図るため、住宅相談、住宅紛争処理への支援等幅広い業務を行っています。

【相談の流れ】

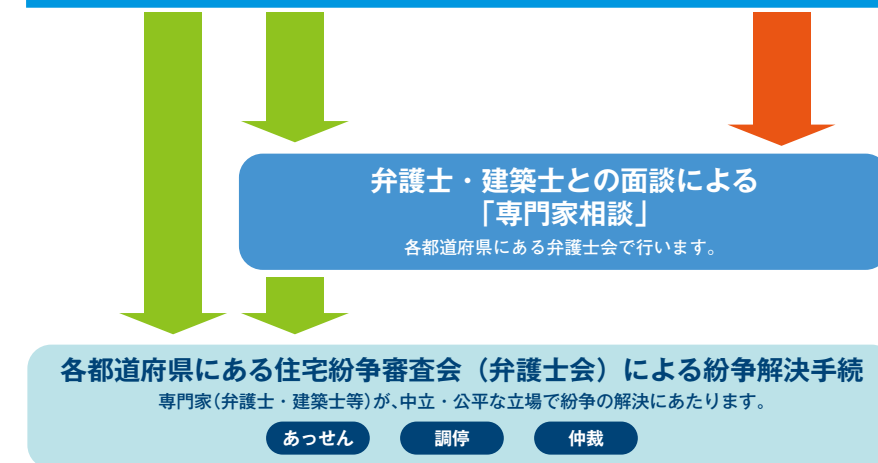


公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

住まいあるダイヤル

電話受付 10:00～17:00（土、日、祝休日、年末年始を除く）

- ・住宅に関する様々な相談を電話でお受けしています。
- ・契約前のリフォームの見積書をチェックして、電話で助言を行っています。（リフォーム見積チェックサービス）



この他に、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始しています。

よくある相談事例など、詳細は当財団のホームページをご覧ください。http://www.chord.or.jp 住まいあるダイヤル 検索

<「住まいあるダイヤル」は、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターの相談窓口の愛称です。>

本レポートでは、
・相談関係では、相談者の相談内容をもとに分類を行っている。
・「不明」を除いて集計している。
・グラフ等の割合（%）は、四捨五入等の結果、合計しても100%にならない場合がある。