



住宅相談と 紛争処理の状況



CHORD REPORT 2017



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

2017.06

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

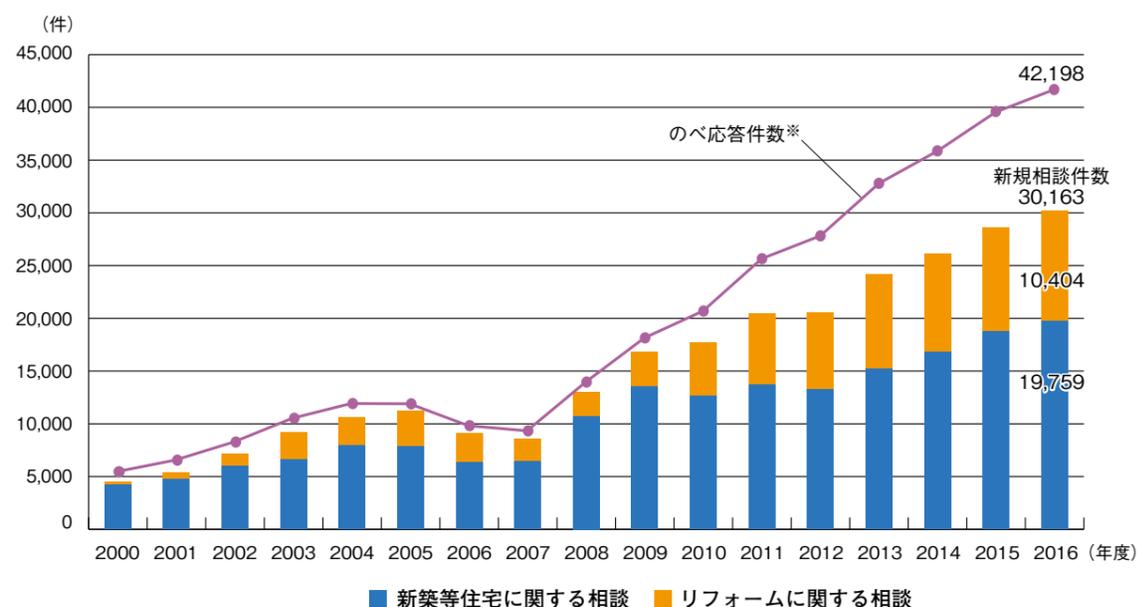


電話相談

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

2016年度における新規相談件数は、30,163件（前年度比5%増）となり、うち「新築等住宅に関する相談」は19,759件（前年度比5%増）、「リフォームに関する相談」は10,404件（前年度比6%増）となった（図1）。



区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
新築等住宅に関する相談	4,229	4,732	6,017	6,643	7,945	7,877	6,380	6,416	10,727	13,539	12,619	13,735	13,266	15,203	16,831	18,786	19,759
リフォームに関する相談	270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	7,318	9,013	9,305	9,852	10,404
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	24,216	26,136	28,638	30,163

※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84%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6%となっている（図2）。

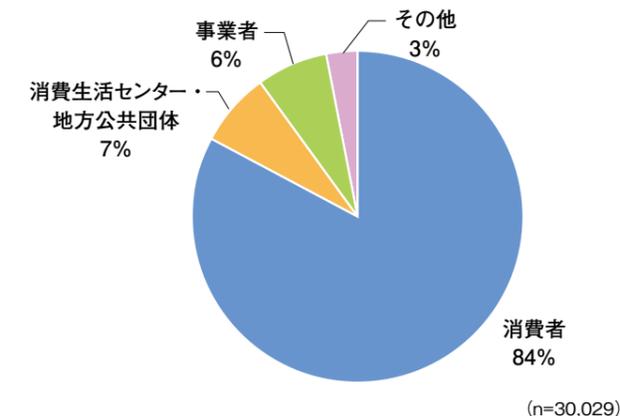


図2 相談者の区分

② 相談の対象となった住宅

相談の対象となった住宅の形式をみると、戸建住宅が79%、共同住宅等（長屋建てを含む）が21%であった（図3）。また、住宅の取得区分別にみると、新築で取得した住宅が86%、中古で取得した住宅が12%となっている（図4）。

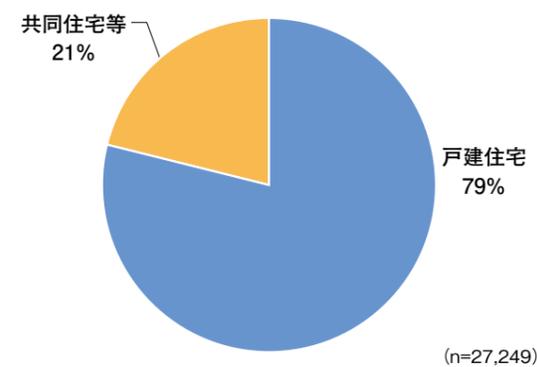


図3 住宅形式

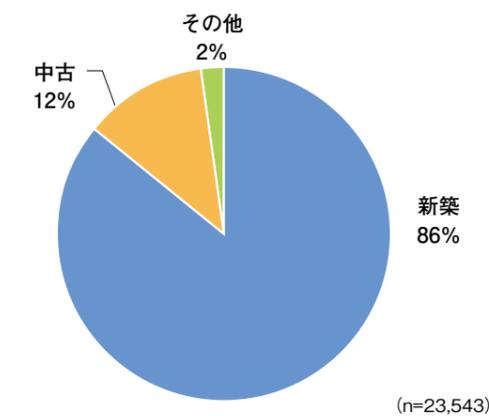


図4 住宅の取得区分

(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65%、住宅に関する技術、法令、支援制度等の一般的な問合せなどの「知見相談」が24%であった（図5）。

住宅のトラブルに関する相談のうち、「不具合が生じている相談」は、電話相談全体の51%を占める。

※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

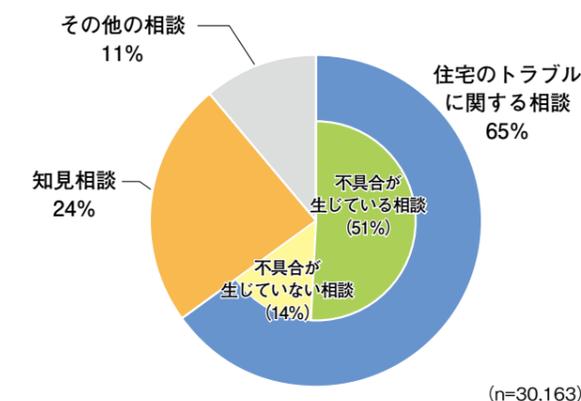


図5 電話相談の内容



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みると、住宅形式によらず「ひび割れ」や「性能不足」などが多く見られた。また、戸建住宅では「雨漏り」が、共同住宅等では「漏水」が多くみられた(図6)。

* グラフ中の割合は、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 (戸建住宅)		当該事象が多くみられる部位	主な不具合事象 (共同住宅等)		当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	19%	外壁、基礎	ひび割れ	12%	外壁、内壁
雨漏り	15%	屋根、外壁	性能不足※ (契約内容との相違等を含む)	12%	設備機器、開口部・建具
性能不足※ (契約内容との相違等を含む)	13%	設備機器	はがれ	11%	外壁、内装
はがれ	10%	外壁、屋根	漏水	11%	給排水管
変形	10%	床、開口部・建具	変形	10%	床、開口部・建具

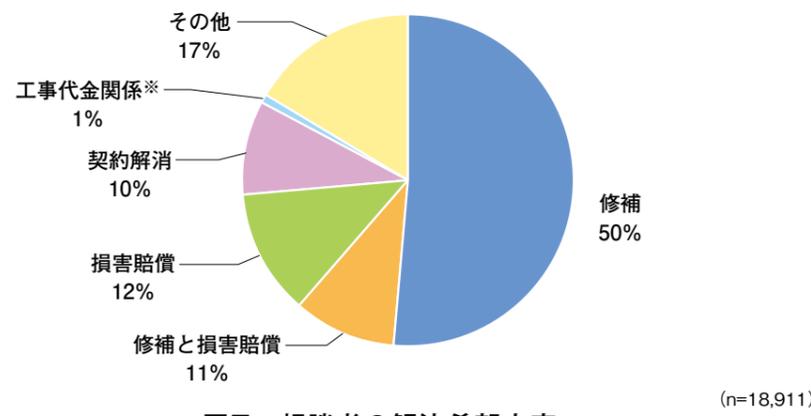
(n=12,081、複数カウント) (n=2,803、複数カウント)

図6 相談件数の多い不具合事象

※「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もの。
 (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)。



※「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

2016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(851件)のうち、相談者から見積書の送付を受けた件数は575件であった(図8)。

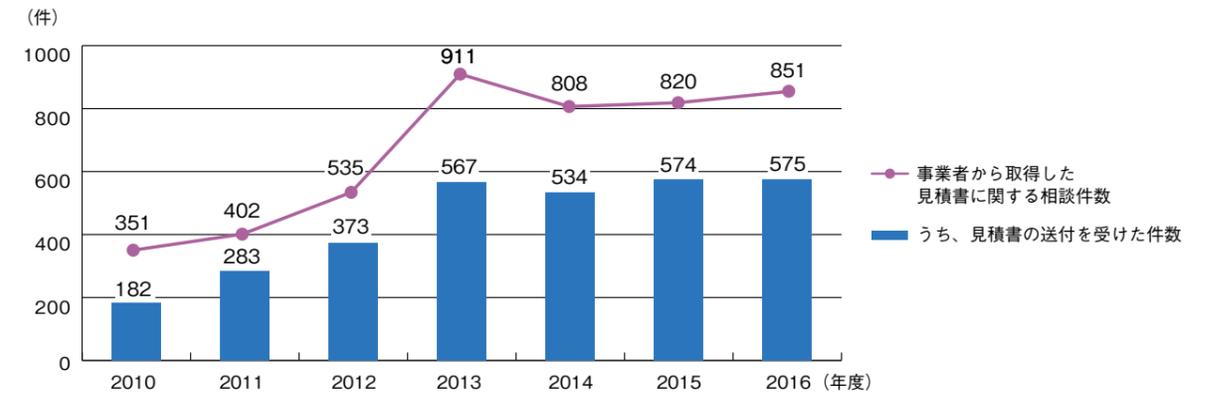


図8 見積チェックサービスの件数

② 相談内容と助言内容

相談者の94%が「単価や合計金額は適正か」について相談している(図9)。

主な助言内容は、「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。また、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)。

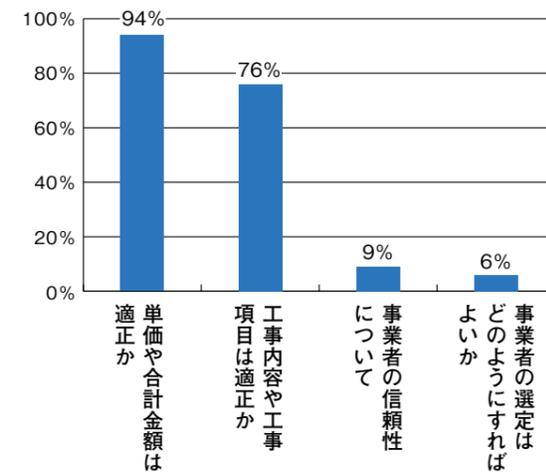


図9 主な相談内容

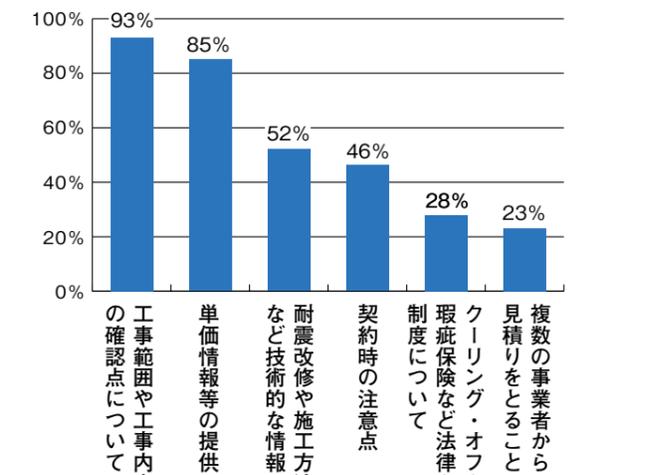


図10 主な助言内容



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「マンション建替等専門家相談」も実施している（次頁の枠囲み参照）。

(1) 実施状況

2016年度における専門家相談の実施状況は1,916件となり、前年度比4%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）。

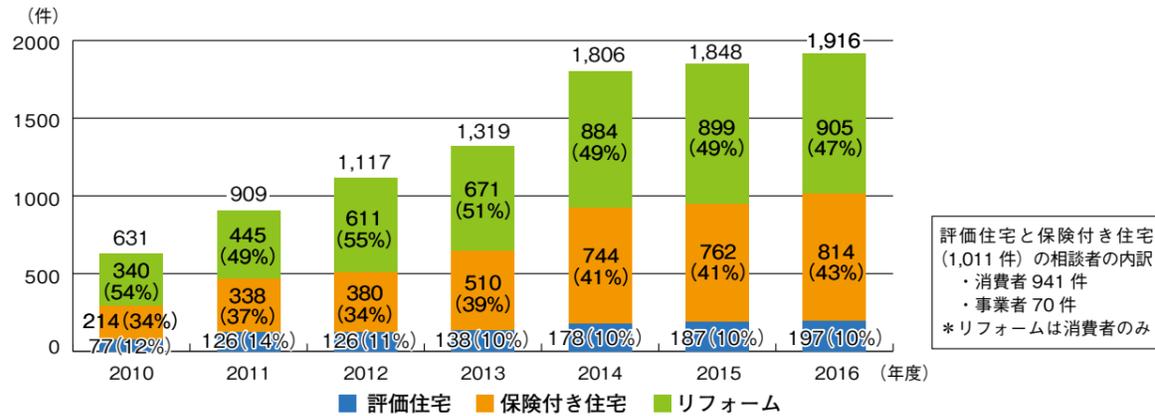
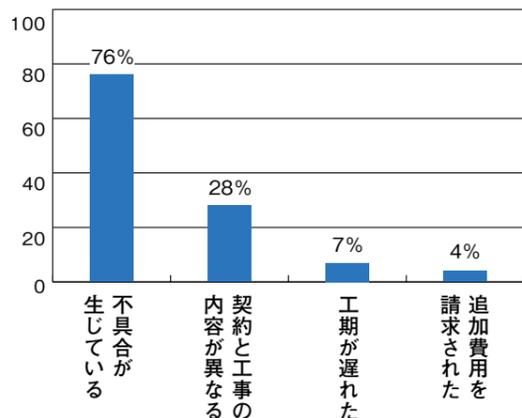


図11 専門家相談の実施件数

(2) 相談内容

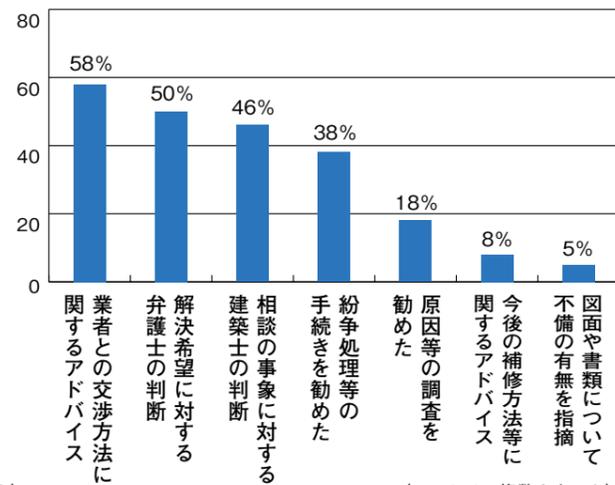
① 相談のきっかけ（相談内容）と主な助言内容

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）。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）。



(n=1,916、複数カウント)

図12 相談のきっかけ



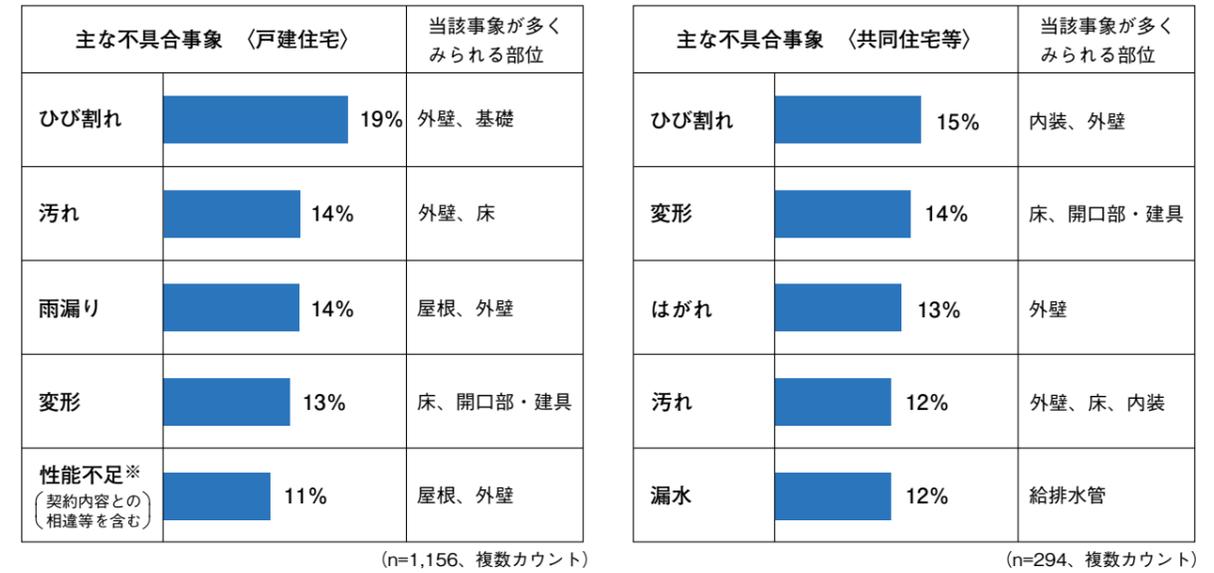
(n=1,916、複数カウント)

図13 主な助言内容

② 主な不具合事象

専門家相談において、生じている不具合事象をみると、戸建住宅、共同住宅等ともに「ひび割れ」が最も多くみられた（図14）。

*グラフ中の割合は、不具合が生じている相談件数に対する割合



(n=1,156、複数カウント)

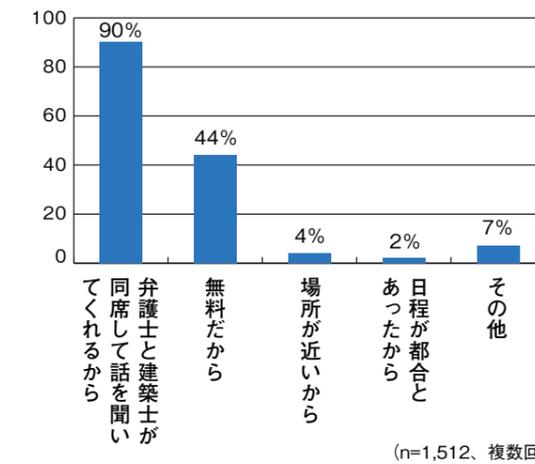
(n=294、複数カウント)

図14 相談件数の多い不具合事象（専門家相談）

※「性能不足（契約内容との相違等を含む）」P.3参照

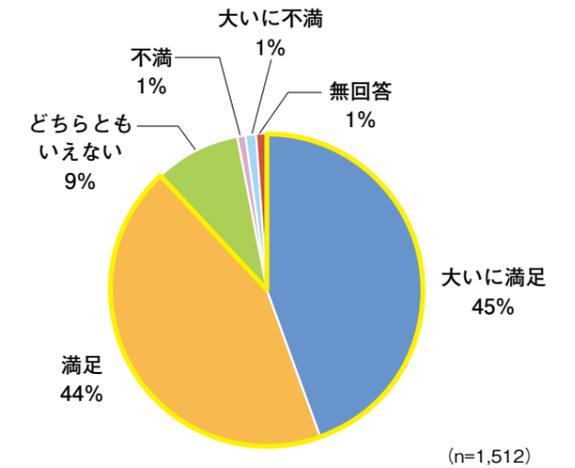
(4) 相談者の感想

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15）。また、専門家相談を利用した感想として、相談者の89%が満足と回答している（グラフ中の黄色の枠内、図16）。



(n=1,512、複数回答)

図15 専門家相談を希望した理由



(n=1,512)

図16 専門家相談を利用した感想

【マンション建替等専門家相談】

当財団では、「マンション建替等の円滑化等に関する法律の一部を改正する法律」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。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、借家人等である。
 (実施件数) 2014年度：10件（2015年1月～3月末まで）、2015年度：19件、2016年度：50件（熊本地震に対応して実施した被災分譲マンション専門家相談を含む）



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

2016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191件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は1,135件となった（図17）。

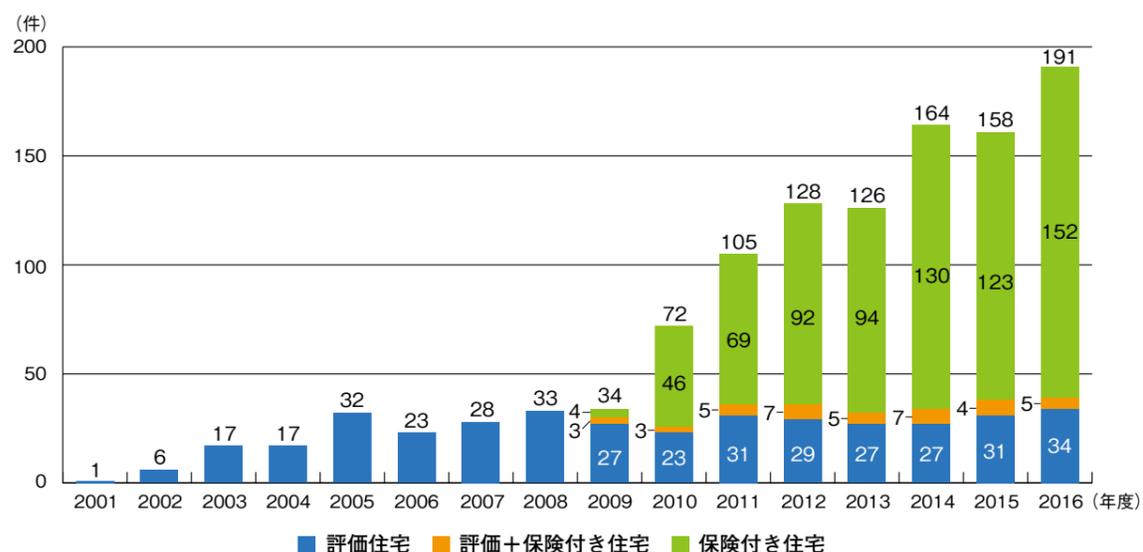


図17 住宅紛争処理の申請受付件数

*住宅紛争審査会より提供された報告値を集計（2017年4月1日時点）

・申請受付件数の累計 1,135件 申請人：消費者 1,018件、事業者 117件
 手続種別：あっせん 30件、調停 1,096件、仲裁 9件
 ・2016年度末時点における係属中の件数 112件（2015年度末時点 101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

2016年度において受け付けられた紛争処理191件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は146件で、76%を占めている（図18）。

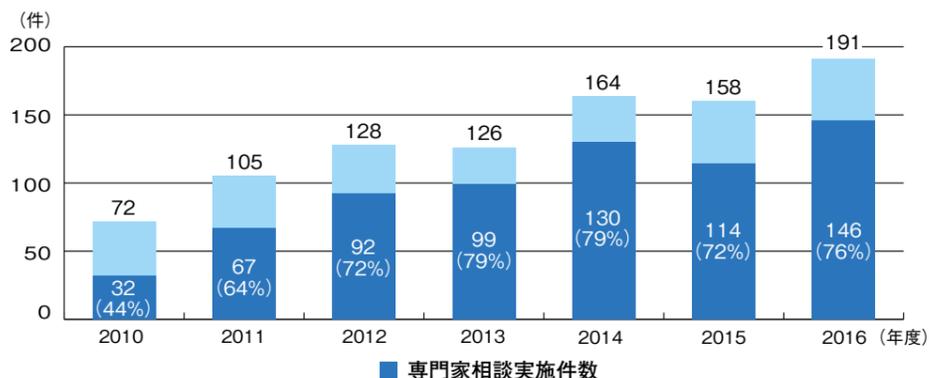


図18 紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数

(3) 終結状況

2016年度において180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1,023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19）。

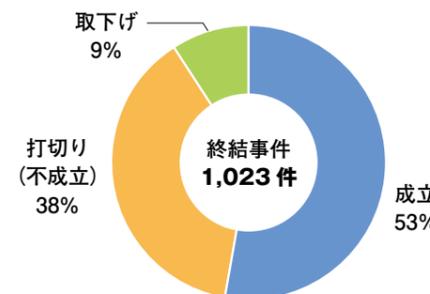


図19 終結状況

*住宅紛争審査会より提供された報告値を集計（2017年4月1日時点）

(4) 紛争処理の内容

2017年3月31日までの終結事件1,023件に関する経過や内容等は以下のとおりであった。

*住宅紛争審査会より提供された報告値を集計（2017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79%が3年未満となっている（図20）。

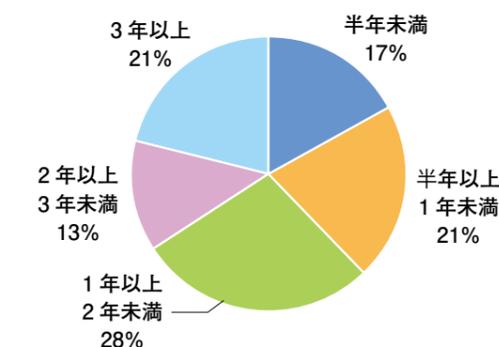


図20 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

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6.8カ月となっている（図21）。審理回数は、「5回まで」が69%を占めており、平均4.6回となっている（図22）。

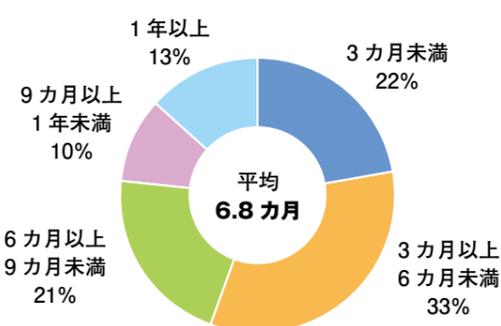


図21 紛争処理に要した期間

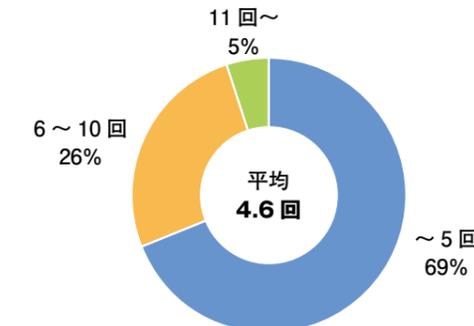


図22 審理回数



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23)。

最終事件のうち調停等により成立した事件(541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24)。

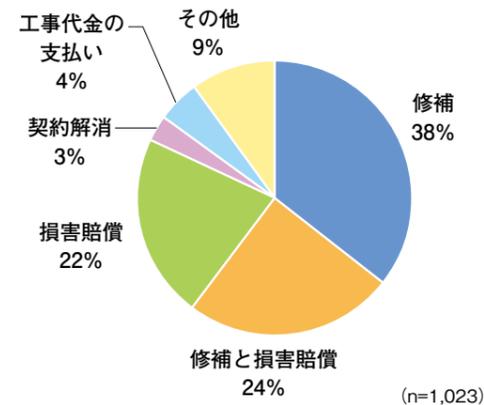


図23 申請時の解決希望内容

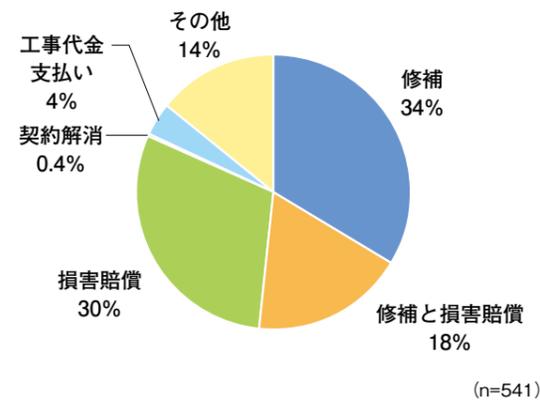


図24 成立時の解決内容

(5) 紛争処理の争点となった主な不具合事象

2016年3月31日までに終了した843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、共同住宅等ともに「ひび割れ」が多い(図25)。

不具合事象 (戸建住宅)		当該事象が多くみられる部位	不具合事象 (共同住宅等)		当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	35%	基礎、外壁	ひび割れ	22%	外壁、床、内壁
変形	21%	床、開口部・建具	騒音(遮音不良)	17%	床、開口部・建具
汚れ	13%	床、内壁	変形	14%	床、内壁、開口部・建具
雨漏り	10%	開口部・建具、屋根、外壁	汚れ	12%	内壁、床
はがれ	9%	内壁、床	異常音	11%	排水配管
傾斜	7%	床	はがれ	11%	外壁、内壁

図25 主な不具合事象

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)

弁護士・建築士との面談による「専門家相談」
各都道府県にある弁護士会で行います。

各都道府県にある住宅紛争審査会(弁護士会)による紛争解決手続
専門家(弁護士・建築士等)が、中立・公平な立場で紛争の解決にあたります。

あっせん 調停 仲裁

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> 住まいるダイヤル 検索

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。
・特に記載のない「共同住宅等」には長屋建てを含む。
・「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。