

シックハウス 相談回答マニュアル

2005年

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

シックハウス相談回答マニュアル

2005年

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

シックハウス 相談回答マニュアル

2005年

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

はじめに

近年「シックハウス症候群」と呼ばれる健康被害が社会問題として取り上げられることが多くなったが、住宅のみならず、学校でも報告されるなど、シックハウス問題は広がりをみせている。

こうした問題に対応するため、国土交通省は建築基準法を改正し、クロルピリホスの使用禁止、ホルムアルデヒドを発生する建材の制限や換気設備設置の義務付けを行い、2003年7月より施行した。

そうした取り組みがされる中で、住宅紛争処理支援センターに全国から寄せられるシックハウス相談は毎年400件を超え、2003年度は約550件にのぼり、相談体制の充実が喫緊の課題となっている。

そこでシックハウス相談に、より適切な対応ができるように2004年3月「シックハウス相談回答マニュアル」を作成した。1年を経過し、この間、新たな知見の追加や参考データの更新を行った。

マニュアルは、シックハウス問題に造詣の深い、各界の専門家のご協力を得て設置した「シックハウス相談回答マニュアル作成委員会」(主査 坊垣和明 独立行政法人建築研究所 首席研究員)でまとめていただいたものである。

マニュアルの本編は、住宅紛争処理支援センターが過去4年間に受け付けた相談を分析し質問項目を整理した上で、相談と回答という形で作成した。さらに相談回答をするに当たり参考となる詳細なデータは、参考資料として本編の後に添付した。

マニュアルは、日常の相談業務の中で活用されるとともに、実務を通し絶えずその内容を更新していく必要がある。したがって「シックハウス相談回答マニュアル作成委員会」は、今後とも新しい情勢に対して継続的に内容の見直しを行うこととしている。

特に本マニュアルは住宅紛争処理支援センターの相談に使用するだけでなく、シックハウス相談に関係する諸機関にも配布し、広く活用してもらうことを念頭に置いて作成した。関係者のシックハウス相談の一助になれば幸いである。

最後に、多忙の中、本マニュアル作成にご尽力いただいた各委員に対し、心から謝意を表したい。

2005年3月

財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

「シックハウス相談回答マニュアル」目次

はじめに

第1章 本マニュアルの活用方法について

活用方法	3
相談の心構え(詳細)	4
相談フロー	6
健康被害相談チェックシート	7
相談内容に対応したQ & A索引	9

第2章 相談内容別回答マニュアル(詳細目次)

1 基本的事項の問い合わせ	13
2 対応方法の相談	41
3 住宅の新築、購入又はリフォーム等の事前相談	52
4 その他(濃度の実態調査等)の問い合わせ	64

第3章 シックハウスに関する基礎知識

1 シックハウス症候群	73
2 化学物質の室内濃度指針値	74
3 化学物質の室内濃度の測定方法	75
4 建築基準法に対応したシックハウス対策	78
5 住宅性能表示制度におけるシックハウス対策	87

[参考資料編]

参考資料	シックハウスに関する相談機関一覧	93
参考資料	専門的な診療を受けることができる病院一覧	95
参考資料	- 1 室内ホルムアルデヒド濃度簡易計測機器貸出等の実施機関一覧	97
	- 2 ホルムアルデヒド、トルエン、キシレン、エチルベンゼン及びスチレン用パッシブ型採取機器(サンプラー)一覧表	99
	- 3 厚生労働省で示されている室内空気中の化学物質のポンプサンプリング(標準法)による測定機関一覧	105
	- 4 全国保健所一覧	115
参考資料	- 1 弁護士会法律相談センター一覧	139
	- 2 弁護士会あっせん・仲裁センター一覧	149
参考資料	シックハウス訴訟判例の解説	151
参考資料	指定住宅性能評価機関一覧	155
参考資料	用語解説	157
参考資料	シックハウス関連書籍一覧	161
参考資料	化学物質の室内濃度が高かった場合の対策	163

(詳細目次)

第 2 章 相談内容別回答マニュアル

1 . 基本的事項の問い合わせ

(1) 一般事項

- Q-1 . シックハウス問題とは何ですか。…………… 13
- Q-2 . 化学物質過敏症とシックハウス症候群は同じですか。…………… 14
- Q-3 . 日本の室内空気の実態はどうなっているのですか。…………… 15
- Q-4 . シックハウスの相談件数はどのくらいですか。…………… 16

(2) 化学物質の特性等

- Q-5 . ホルムアルデヒド、VOCとはどんなものですか。…………… 17
- Q-6 . ホルムアルデヒドやVOCは何に含まれ、どこから発散する
のですか。…………… 18
- Q-7 . ホルムアルデヒドやVOCで健康にどんな影響が出るのですか。… 19
- Q-8 . ホルムアルデヒドやVOC以外の化学物質について教えて
ください。…………… 20

(3) 濃度指針値と健康影響

- Q-9 . 厚生労働省の室内濃度指針値とその意味を教えてください。…………… 21
- Q-10 . 濃度指針値には ppm、 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ と2つの単位がありますが、
どういう関係にあるのですか。…………… 22
- Q-11 . 温度と発散量は関係があるのですか。…………… 23
- Q-12 . 測定条件や測定方法によって測定結果の濃度は変わりますか。…………… 24
- Q-13 . ホルムアルデヒド濃度は、夏と冬では違うのですか。…………… 25

(4) 濃度測定

- Q-14 . 室内空気質の測定方法を教えてください。…………… 26
- Q-15 . 測定機器で「厚生労働大臣指定」とされているものがありま
すが、どういうものですか。…………… 28
- Q-16 . ホルムアルデヒド、トルエン、キシレン、エチルベンゼン、
スチレンの5物質以外の化学物質の測定方法についてはど
うすればよいですか。…………… 29
- Q-17 . 住宅においてパラジクロロベンゼンは、測定する必要があり
ますか。…………… 30
- Q-18 . 測定機器を貸与する機関、測定を行う機関を教えてください。…………… 31

(5) 建築基準法等におけるシックハウス対策に関する問い合わせ

- Q-19 . 建築基準法のシックハウス対策のポイントは何か。…………… 32
- Q-20 . 建築基準法のシックハウス対策を遵守すれば、指針値を
クリアできますか。…………… 33
- Q-21 . 建築基準法で規制の対象としている建材はどんなものですか。…………… 34
- Q-22 . ムク材やF を使用した場合でも、24 時間換気しなく
てはならないのはなぜですか。…………… 36
- Q-23 . すべてムク材を使用したので、24 時間換気システムを止め
てもよいですか。…………… 37

Q-24 .	建築基準法のシックハウス対策はリフォーム工事も対象ですか。…	38
Q-25 .	建築基準法のシックハウス対策で外壁は規制対象ですか。………	39
Q-26 .	住宅性能表示制度の室内空気対策はどうなっていますか。………	40
2 . 対応方法の相談		
Q-27 .	専門の医療機関を教えてください。………	41
Q-28 .	シックハウスの原因を特定する方法を教えてください。………	42
Q-29 .	濃度を下げたいのですが何をしたらよいですか。………	43
Q-30 .	改修工事の方法を教えてください。………	45
Q-31 .	ベイクアウトとは何ですか。………	46
Q-32 .	住宅会社に何が要求できますか。………	47
Q-33 .	業者との交渉方法を教えてください。………	48
Q-34 .	賃貸住宅に住んでいるのですが、どうしたらよいですか。………	49
Q-35 .	弁護士を頼んだり、裁判をしたりするにはどうすればよい ですか。………	50
3 . 住宅の新築、購入又はリフォーム等の事前相談		
Q-36 .	新築住宅を建設しようと思いますが、どんなことに気をつ ければよいですか。………	52
Q-37 .	新築住宅を購入しようと思いますが、どんなことに気をつ ければよいですか。………	53
Q-38 .	中古住宅を購入しようと思いますがどんなことに気をつ ければよいですか。………	54
Q-39 .	リフォームをするにあたってどんなことに気をつければ よいですか。………	55
Q-40 .	賃貸住宅を探すときにはどんなことに気をつければよい ですか。………	56
Q-41 .	住宅の周辺環境で気をつけることは何ですか。………	57
Q-42 .	シックハウス対策として、どんな建材を使えばよいですか。………	58
Q-43 .	建材などにマークがついているのですが何ですか。………	59
Q-44 .	M S D S とは何ですか。………	60
Q-45 .	どのような換気設備をつければよいですか。………	61
Q-46 .	日常生活上、気をつけることは何ですか。………	63
4 . その他(濃度の実態調査等)の問い合わせ		
Q-47 .	住宅以外(学校、保育園、職場等)のシックハウス問題はど うなっていますか。………	64
Q-48 .	シックハウスの裁判事例にはどんなものがあるのですか。………	66
Q-49 .	住宅紛争処理支援センターが実施している「室内空気環境に 関する実態調査のモニター募集」について教えてください。………	68
Q-50 .	住宅紛争処理支援センターではどのような相談対応をして くれますか。………	69

第1章 本マニュアルの活用方法について

活用方法

財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、住宅の品質確保促進法に基づき相談業務を行っています。その相談の中には、シックハウス相談も一定の割合であります。また、専門家による面談や相談も行っています。(Q-50 参照)

- 1 本マニュアルは、様々なシックハウス相談に対して、正確かつ迅速に回答するために、シックハウスに関するよくある質問項目や、今後質問が寄せられると思われる項目について整理し、その質問に対する回答をできるだけ平易な表現でまとめたものです。
- 2 質問項目の整理・分類は、当支援センターに寄せられた約 1500 件のシックハウス相談(2000年4月~2003年8月)を基に行いましたが、今回の改訂に伴い、2003年8月以降のシックハウス相談についても検証しました。質問に対する回答は、使いやすいよう簡潔にポイントを示す形でまとめました。
- 3 相談員が回答するときに注意してほしいことを、「注意事項」として記載しています。
- 4 化学物質過敏症はシックハウス症候群とは異なります。このマニュアルは化学物質過敏症に罹患した人からの相談には対応していません。
- 5 このマニュアルは、当支援センター相談部の相談員が利用するとともに、シックハウス相談を受け付けている次のような窓口でも活用されることを想定しています。
 - ・ 各弁護士会
 - ・ 各地の消費生活センター
 - ・ 各地の住宅センター
 - ・ 建築関連団体(建築士会、建築士事務所協会、建築家協会等)
 - ・ その他関係省庁、地方公共団体等住宅関連の公的団体
- 6 このマニュアルは、2005年3月時点での情報や知見を基に作成したものです。

シックハウス相談の心構え 7 箇条

話を良く聞き、その内容を整理する。

言葉遣いに注意する。

常に公平性を意識し、アドバイスする。

その場で結論を急がない。わからないことがあったら、折り返しかけ直す。

相手は身体被害が深刻な場合もあるので親身になって聞く。

心理的な誘導にならないように注意する。

断定・決めつけをしない。

相談の心構え（詳細）

私達の相談窓口には、全国から多数の相談が持ち込まれることになる。その内容も、単純な質問から、トラブルの解決を求めるかなり深刻なものまで幅広いものとなる。相談者も住宅取得前の段階である者から、工事中の者、既に居住している者であったり、場合によっては第三者であったりと多様である。また、住宅に関する基本知識を持ち合わせていない者に対して、専門的な技術的説明を加えなければならない場合も想定されるし、感情の高まりを押さえきれない相談者への的確な対応も求められる。

相談を寄せてくる者は、「公的な相談の場であるから、公正で的確な対応をしてくれる。」という期待感をもって相談を寄せてくる。そのような期待に応えるためにも、相談業務の実施に当たっては、次の各事項に留意する必要がある。

(1) 相談対応の基本

話を良く聞き、その内容を整理する。

相談対応の基本は、まず話を良く聞くことである。また、相談者によっては、相談したい事柄が整理できていなかったり、様々な問題を混同している場合などがある。したがって、相談者が知りたいポイントや、問題の所在がどこにあるのかを整理しながら対応することが必要である。

言葉遣いに注意する。

強い語調は、相手に威圧感を与えるので、十分注意する。

常に公平性を意識し、アドバイスする。

当事者同士の話し合いだけでは解決がなされずにトラブルとなっている場合、一方の当事者からの話だけでは、事実関係が十分把握できないときがある。このような場合には断定的な言い方は避け、当事者の相手方の言い分を想定して問題解決を図ったり、同様の事例を引用のうえ一般論としてアドバイスをすることが重要である。

その場で結論を急がない。

相談の内容によっては、1回の相談では十分な対応ができない場合がある。

回答に自信が持てないときは、その場で対応を完結させず、相談者に断りを入れた上で調査・検討の時間を確保すべきである。また、の場合のように、事実関係が把握できていない場合は、事実関係を明らかにしてから回答することも必要である。

さらに、相談の内容が専門的で対応が困難である場合には、専門相談に誘導したり、他の機関を紹介するなどの方法を取る。

(2) 電話を受けるときの注意事項

ベルが鳴ったらなるべく早く受話器を取る。

感情が高ぶっている相談者が電話をかけてきた場合には、電話を待たせてしまうことだけで相談の対応を難しくさせてしまう場合がある。

3回以上ベルが鳴った場合には、「お待たせしました」の言葉から対応を始める。

話の切れ目に「はい」とあいづちを入れる。

「うん」「はいはい」といったあいづちは、相手を不愉快にさせる。

建築や法律の専門用語の使い方は、十分配慮を。

相談者が十分に理解している場合を除き、なるべく使わないようにする。使う必要がある場合には、その用語の意味の説明を加えながら回答することも必要である。

自分の話し方の癖に注意する。

「なるほど」「一応」「えー」といった口癖が頻繁に使われると、相談者は話の内容をつかみづらくなる。また、語尾を上げたり、伸ばしたりする癖についても、意識して改善するようにする。

話の途中で腰を折らないように。

相談者の話は最後まで聞くようにする。

周辺の人にも注意を。

電話を受けている人のまわりでは、笑い声や大きな声を上げないように気をつける。

相談者を待たせるときは。

電話を必ず保留にする。その際は「お調べしますので、しばらくお待ちください。」といったように、必ず断りを入れる。

相談を終えたときは、相談者より先に電話を切らないように。

フィニッシュの印象は、相談そのものの評価につながる場合もある。

(3) シックハウス相談での留意事項**相手は身体被害が深刻な場合もあるので親身になって聞く。**

相談者本人、あるいは家族が重篤な身体被害を伴っている場合があるので、相談を聞く姿勢にも十分配慮する。

また、身体被害の症状は人それぞれなので、電話相談による助言には限界があることを理解してもらう。

心理的な誘導にならないように注意する。

医師の診断のないままにシックハウスを前提としたアドバイスをすると、相談者がシックハウスと思いこんでしまうことがあるので、心理的な誘導にならないように注意する。

原因を特定するための測定、改修などの対策、業者との交渉などについても、それを行うかどうか決定するのは、相談者である。誘導しないように注意する。

断定・決めつけをしない。

相談者が専門医療機関の診断を受けていない場合には、シックハウスかどうかはまだ分からない。専門分野でないので、シックハウスであるかどうかの断定はしない。

専門の医療機関を利用することができる場合には、事前に診療の曜日、時間、費用などを確認するように伝える。診療には予約が必要な場合もあるので、予約方法を確認するよう、アドバイスする。

また、原因・対策等についても断言をしない。

新たなトラブルが生じないように注意する。

測定機関の紹介などはなるべくリスト等を利用して相談者の目で選択するようにアドバイスする。もし、紹介する場合は、必ず2箇所以上を紹介し、内容確認、相見積もりをとるように助言し、費用が高いなどの二次的トラブルが発生しないように注意する。

測定したい化学物質の種類、必要な時間、経費等十分確認した上で利用するように助言する。

相談フロー

電話を受ける。

話を聞く。

聞き漏れがないようにチェックシートをみる。

特に太枠の所は必ず確認する。

内容を整理。

相談内容に沿ったアドバイスをする。

ポイント

- ・医療機関で診断してもらっているか。
- ・測定しているか。
測定している場合：数値はいくつか。
測定方法は何か。

電話を切る。

記録に残す。

健康被害相談チェックシート

年 月 日記入

相談受付番号								
家族構成	続柄							
	年齢							
	症状	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無	有 無	
主な発症者の 発症時期及び症状	(入居後 日くらいから)							
他の家族の症状 (具体的に)								
診断	実施の有無	有り:医療機関名					無し	
	診断結果							
被害 発生 住宅	住宅の種類	戸建(階建て)		集合(階建 階に居住)				
	住宅の工法	木造軸組	プレハブ	2×4	RC	その他()		
	設計者	(企業名)						
	施工者	(企業名)						
	販売者	(企業名)						
	(リフォーム業者)	(企業名)						
	工事完了日							
	引渡年月日							
	入居年月日							
以前の住宅	築年数				居住年数			
	地域				構造			
臭い	特に臭う場所は							
	入居時の臭気							
	現在は							
	他の部屋は							
第三者は								
回避行動								
ご使用の生活用品	芳香剤	消臭剤	防虫剤	その他()				
新たに購入した家財道具								
換気計画 (24時間換気の有無)	機械式()							
	その他()							

暖房機	種類	開放型(石油ストーブなど) 非開放型(FF ファンヒータ) エアコン 床暖房(温水式・電気) その他() 新規購入 既存(購入時期 年 月)					
		実施の有無					
空気 測定	測定した物質 及び測定結果	測定方法・機器名()					
	測定日時						
	測定条件						
	測定箇所						
新築	シックハウス対策を依頼したか						
	しろあり防除の有無						
	引渡しから入居までの管理(内容)						
	住まいのしおりの手交はあったか						
	入居時の注意説明はあったか (説明に基づく生活行動をとったか)						
	健康被害を業者に申し出たか						
リフォーム	リフォームの部位、箇所						
	シックハウス対策を依頼したか						
	工 事 中	工事区分はきちんと行われていたか					
		臭いを感じていたか					
		仮住まいをしたか					
	工事終了後、生活上の注意を受けたか						
	健康被害を業者に申し出たか						
その他							

 設計図面
 部材仕上表
 住まいのしおり をお送りください。

相談内容に対応したQ & A 索引

身体被害に関すること	シックハウス、化学物質過敏症ではないか？	Q 1、Q 2
	専門の医療機関は？	Q27
もっと詳しく	シックハウス症候群の原因は何か？	Q28
	化学物質の身体への影響は？	Q7
	化学物質にはどんな特性があるのか？	Q5、Q6、Q7、Q8、Q13
	化学物質の濃度指針値は？	Q9、Q10、Q11
	室内空気の実態は？	Q3
	シックハウスに関する相談は？	Q4
	住宅以外の問題は？	Q47
対処方法	シックハウスの原因を特定するには？	Q27、Q28、Q44
	化学物質の濃度を下げる方法は？	Q29、Q30、Q31、Q45
	化学物質の濃度を測定するには？	Q14、Q15、Q16、Q17、Q18
	どんな建材を使えばいいのか？	Q42、Q43、Q44
	建築基準法におけるシックハウス対策は？	Q19、Q20、Q21、Q22、Q23、Q24、Q25
	日常生活で気を付けることは？	Q46
交渉や紛争等への対処	業者への要求や交渉方法は？	Q32、Q33
	賃貸住宅の場合の対応方法は？	Q34
	法的措置への方法は？	Q35
	シックハウスに関連する判例は？	Q48
事前の注意点	新築住宅を建てる時の注意点は？	Q36、Q41、Q42、Q45、Q46
	新築住宅を購入する時の注意点は？	Q37、Q41、Q46
	中古住宅を購入する時の注意点は？	Q38、Q41、Q46
	リフォームをする時の注意点は？	Q39、Q41、Q42、Q45、Q46
	賃貸住宅を借りる時の注意点は？	Q40、Q41、Q46