



住宅相談統計年報 2015 資料編

2014年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

目次

I 電話相談	1
1-1 電話相談全体	1
(1) 相談件数の推移	
(2) 相談者の傾向	
(3) 相談内容の傾向	
(4) 不具合部位・事象	
(5) 住宅の取得区分	
(6) リフォームの訪問販売に関する相談	
(7) シックハウスに関する相談（シックハウス相談）	
1-2 リフォーム見積チェックサービス	38
(1) 相談件数の推移	
(2) 相談者の傾向	
(3) 相談の内容	
(4) 見積書の傾向	
II 専門家相談	43
(1) 専門家相談の実績	
(2) 専門家相談の内容	
III 住宅紛争処理支援	52
(1) 申請受付状況	
(2) 終結状況	
(3) 紛争処理の内容	
IV 参考資料	55
(1) 新築住宅の着工戸数	
(2) 住宅のストック数	

※表の割合(%)は四捨五入していることから、合計しても100%にならない場合があります。

※特に記載がない場合は、「不明」を除いて集計しています。

※特に記載がない場合は、2014年度の集計数値を掲載しています。

I 電話相談

1-1 電話相談全体

(1) 相談件数の推移

全表1 新規相談件数

	区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計
件数(件)	新築等相談	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	146,159
	リフォーム相談	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	58,573
	新規相談	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	204,732
割合(%)	新築等相談	94.0	87.9	83.8	72.3	74.5	70.2	70.2	74.4	82.8	80.6	71.2	67.1	64.4	62.8	64.4	71.4
	リフォーム相談	6.0	12.1	16.2	27.7	25.5	29.8	29.8	25.6	17.2	19.4	28.8	32.9	35.6	37.2	35.6	28.6
	新規相談	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※「新築等相談」：新築等住宅に関する相談、「リフォーム相談」：リフォームに関する相談

全表2 新築等相談

	区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計 ※1	
件数(件)	住宅のトラブルに関する相談	1,681	1,529	1,617	2,472	2,759	2,788	2,294	2,558	3,133	3,972	5,757	8,955	9,003	10,310	11,928	70,756	
	住宅本体	1,275	1,119	1,208	2,063	2,394	2,418	1,961	2,199	2,774	3,665	5,291	8,561	8,718	9,982	-	53,628	
	住宅部品	241	272	275	304	293	328	284	293	306	275	418	320	171	214	-	3,994	
	拡大被害(身体)	141	125	108	86	45	29	32	48	30	17	26	27	28	40	-	782	
	拡大被害(財物)	24	13	26	19	27	13	17	18	23	15	22	47	86	74	-	424	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,558	6,558
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,436	2,436
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,877	2,877
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57	57
	知見相談	2,296	3,133	4,163	3,913	4,857	4,690	3,863	3,696	6,384	8,830	6,336	4,042	2,847	2,964	2,738	64,752	
	一般的な情報・知見への問い合わせ※2	1,704	2,463	3,340	3,074	4,045	3,809	3,074	2,949	3,228	3,658	4,320	2,824	2,204	2,371	1,847	44,910	
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	328	328
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	515	515
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,004	1,004
	制度※3	365	236	330	350	304	382	425	477	2,924	4,977	1,883	1,074	581	559	822	15,689	
	住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	2,380	4,448	1,516	756	419	384	609	10,512	
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	544	529	367	318	162	175	213	2,308	
検査機関照会	227	434	493	489	508	499	364	270	232	195	133	144	62	34	69	4,153		
その他相談	252	70	237	258	329	399	223	162	1,210	737	526	738	1,416	1,929	2,165	10,651		
新築等相談	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	146,159		
割合(%)	住宅のトラブルに関する相談	39.7	32.3	26.9	37.2	34.7	35.4	36.0	39.9	29.2	29.3	45.6	65.2	67.9	67.8	70.9	48.4	
	住宅本体	30.1	23.6	20.1	31.1	30.1	30.7	30.7	34.3	25.9	27.1	41.9	62.3	65.7	65.7	-	36.7	
	住宅部品	5.7	5.7	4.6	4.6	3.7	4.2	4.5	4.6	2.9	2.0	3.3	2.3	1.3	1.4	-	2.7	
	拡大被害(身体)	3.3	2.6	1.8	1.3	0.6	0.4	0.5	0.7	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2	0.3	-	0.5	
	拡大被害(財物)	0.6	0.3	0.4	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.1	0.2	0.3	0.6	0.5	-	0.3	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39.0	4.5
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.5	1.7
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.1	2.0
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3	0.0
	知見相談	54.3	66.2	69.2	58.9	61.1	59.5	60.5	57.6	59.5	65.2	50.2	29.4	21.5	19.5	16.3	44.3	
	一般的な情報・知見への問い合わせ※2	40.3	52.0	55.5	46.3	50.9	48.4	48.2	46.0	30.1	27.0	34.2	20.6	16.6	15.6	11.0	30.7	
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.9	0.2
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.1	0.4
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.0	0.7
	制度※3	8.6	5.0	5.5	5.3	3.8	4.8	6.7	7.4	27.3	36.8	14.9	7.8	4.4	3.7	4.9	10.7	
	住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	22.2	32.9	12.0	5.5	3.2	2.5	3.6	7.2	
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	5.1	3.9	2.9	2.3	1.2	1.2	1.3	1.6	
検査機関照会	5.4	9.2	8.2	7.4	6.4	6.3	5.7	4.2	2.2	1.4	1.1	1.0	0.5	0.2	0.4	2.8		
その他相談	6.0	1.5	3.9	3.9	4.1	5.1	3.5	2.5	11.3	5.4	4.2	5.4	10.7	12.7	12.9	7.3		
新築等相談	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		

※1 累計は、表中に記載された値の合計値。集計区分の変更等により、過去からすべての累計とならない場合がある。

※2 「一般的な情報・知見への問い合わせ」は2014年度より「住宅・建築に関連する法令等の情報」「税制や助成制度等の情報」と「技術的知見・住宅・建築に関する知識」に分けて集計を行っている。

※3 「制度」は2008年度より「履行確保法上の制度」と「品確法上の制度」に分けて集計をしている。

全表3 リフォーム相談

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計 ※1	
件数 (件)	住宅のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,371	5,381	6,038	15,790	
	住宅本体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,209	5,163	-	9,372	
	住宅部品	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	116	149	-	265	
	拡大被害(身体)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	22	-	34	
	拡大被害(財物)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	47	-	81	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,509	2,509	
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,740	1,740	
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,766	1,766	
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23	23	
	知見相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,057	2,227	2,777	7,061
	一般的な情報・知見への問い合わせ※2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,997	2,175	2,722	6,894
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	118	118	
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	719	719	
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	630	630	
	リフォームの業者選択	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	369	369	
	リフォームの見積り・工事費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	886	886	
	制度※3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26	34	31	91
	住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	24	28	68
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	10	3	23
	検査機関照会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	18	24	76
その他相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	890	1,405	490	2,785	
リフォーム相談	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	58,573		
割合 (%)	住宅のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	59.7	59.7	64.9	27.0	
	住宅本体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57.5	57.3	-	16.0	
	住宅部品	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.7	-	0.5	
	拡大被害(身体)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.2	-	0.1	
	拡大被害(財物)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	0.5	-	0.1	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.0	4.3	
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.7	3.0	
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.0	3.0	
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.0	
	知見相談知見相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28.1	24.7	29.8	12.1
	一般的な情報・知見への問い合わせ※2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.3	24.1	29.3	11.8
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3	0.2	
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7	1.2	
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.8	1.1	
	リフォームの業者選択	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.0	0.6	
	リフォームの見積り・工事費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.5	1.5	
	制度※3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	0.4	0.3	0.2
	住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.3	0.3	0.1
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	0.1	0.0	0.0
	検査機関照会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	0.2	0.3	0.1
その他相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.2	15.6	5.3	4.8	
リフォーム相談	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0	100.0	100.0	100.0	

※1 累計は、表中に記載された値の合計値。集計区分の変更等により、過去からすべての累計とならない場合がある。

※2 「一般的な情報・知見への問い合わせ」は2014年度より「住宅・建築に関連する法令等の情報」「税制や助成制度等の情報」「技術的知見・住宅・建築に関する知識」「リフォームの業者選択」「リフォームの見積り・工事費用」に分けて集計を行っている。

※3 「制度」は2008年度より「履行確保法上の制度」と「品確法上の制度」に分けて集計をしている。

全表4 のべ応答件数

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計
件数 (件)	新規相談	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	204,732
	継続相談	970	1,186	1,100	1,355	1,262	685	750	721	1,014	1,362	2,989	5,176	7,243	8,590	9,743	44,146
	のべ応答件数	5,469	6,568	8,283	10,537	11,932	11,908	9,837	9,347	13,970	18,154	20,702	25,659	27,827	32,806	35,879	248,878
割合 (%)	新規相談	82.3	81.9	86.7	87.1	89.4	94.2	92.4	92.3	92.7	92.5	85.6	79.8	74.0	73.8	72.8	82.3
	継続相談	17.7	18.1	13.3	12.9	10.6	5.8	7.6	7.7	7.3	7.5	14.4	20.2	26.0	26.2	27.2	17.7
	のべ応答件数	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表5 電話相談における住宅の三区区分(※)

区分	件数(件)				全体に対する割合(%)			
	評価住宅	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅	全体	評価住宅	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅	全体
新築等相談	924	5,236	10,786	16,831	5.5	31.1	64.1	—
うち、新築相談	923	5,236	7,534	13,578	6.8	38.6	55.5	—
リフォーム相談	17	78	9,213	9,305	0.2	0.8	99.0	—
電話相談件数	941	9,314	19,999	26,136	3.6	35.6	76.5	—

※ 住宅の三区区分の定義は以下のとおり。(住宅相談統計年報 2015 第1章 参照)

- ・評価住宅：住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付された住宅
- ・保険付き住宅：住宅瑕疵担保履行法第19条第一号に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅
- ・評価・保険付き以外の住宅：上記の「評価住宅」又は「保険付き住宅」のいずれにも該当しない住宅、または該当することを確認できなかった住宅に関する相談のうち、新築住宅に関するもの(リフォーム相談、中古住宅の相談、住宅を特定しない一般的な知見相談等を除く)。

※ 「評価住宅」及び「保険付き住宅」の両方に該当する場合は、それぞれに重複して計上(合計ではその重複を調整)している。そのため、各値の合計値は「全体」を超える。

※ 「全体」は重複を除いて集計しているため、三区区分各々の件数の合計値は「全体」の値を超えることがある。

(2) 相談者の傾向

全表6 相談者の区分

区分	件数(件)			割合(%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
所有者	13,301	7,316	20,617	79.5	78.8	79.2
管理組合	96	49	145	0.6	0.5	0.6
居住者	669	122	791	4.0	1.3	3.0
消費者	14,066	7,487	21,553	84.1	80.6	82.8
施工業者	741	578	1,319	4.4	6.2	5.1
販売業者(売主)	278	13	291	1.7	0.1	1.1
設計者	84	50	134	0.5	0.5	0.5
事業者	1,103	641	1,744	6.6	6.9	6.7
国民生活センター・消費生活センター	831	977	1,808	5.0	10.5	6.9
地方自治体・国の機関等の相談窓口	123	49	172	0.7	0.5	0.7
消費生活センター・地方公共団体等	954	1,026	1,980	5.7	11.0	7.6
保険法人	3	1	4	0.0	0.0	0.0
評価機関等	12	0	12	0.1	0.0	0.0
その他	594	134	728	3.6	1.4	2.8
その他	609	135	744	3.6	1.5	2.9
合計	16,732	9,289	26,021	100.0	100.0	100.0

全表7 相談者区分別の相談内容(新築等相談)

区分	件数(件)				割合(%)			
	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計
消費者	10,553	1,907	1,606	14,066	75.0	13.6	11.4	100.0
事業者	528	441	134	1,103	47.9	40.0	12.1	100.0
消費生活センター・地方公共団体等	610	165	179	954	63.9	17.3	18.8	100.0

全表8 相談者区分別の相談内容(リフォーム相談)

区分	件数(件)				割合(%)			
	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計
消費者	5,039	2,145	303	7,487	67.3	28.6	4.0	100.0
事業者	199	366	76	641	31.0	57.1	11.9	100.0
消費生活センター・地方公共団体等	730	219	77	1,026	71.2	21.3	7.5	100.0

I 電話相談

全表9 相談者の属性

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	評価住宅 (新築)	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅	評価住宅 (新築)	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅
所有者	792	4,638	6,299	86.0	88.6	83.7
居住者	3	21	66	0.3	0.4	0.9
管理組合	26	5	57	2.8	0.1	0.8
消費者	821	4,664	6,422	89.1	89.1	85.3
施工業者	31	322	260	3.4	6.2	3.5
販売業者 (売主)	32	84	80	3.5	1.6	1.1
設計者	2	28	36	0.2	0.5	0.5
事業者	65	434	376	7.1	8.3	5.0
国民生活センター・消費生活センター	3	44	494	0.3	0.8	6.6
地方自治体・国の機関等の相談窓口	1	7	47	0.1	0.1	0.6
消費生活センター・地方公共団体等	4	51	541	0.4	1.0	7.2
保険法人	1	3	0	0.1	0.1	0.0
評価機関等	0	1	4	0.0	0.0	0.1
その他	30	81	184	3.3	1.5	2.4
その他	31	85	188	3.4	1.6	2.5
合計	921	5,234	7,527	100.0	100.0	100.0

全表10 相談者 (消費者) の年齢

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
～20歳代	589	112	701	4.7	1.7	3.6
30歳代	3,565	773	4,338	28.3	11.4	22.4
40歳代	3,431	1,454	4,885	27.2	21.4	25.2
50歳代	2,111	1,601	3,712	16.7	23.6	19.1
60歳代	1,916	1,714	3,630	15.2	25.3	18.7
70歳代～	994	1,131	2,125	7.9	16.7	11.0
合計	12,606	6,785	19,391	100.0	100.0	100.0

全表11 相談者 (消費者) の性別

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
女性	6,929	4,396	11,325	49.8	59.3	53.1
男性	6,993	3,016	10,009	50.2	40.7	46.9
合計	13,922	7,412	21,334	100.0	100.0	100.0

I 電話相談

全表12 相談者（消費者）の都道府県分布

区分／年度	新築等相談								リフォーム相談							
	件数（件）				割合（％）				件数（件）				割合（％）			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
北海道	272	342	415	473	2.4	3.1	3.3	3.4	123	171	236	245	2.3	2.9	3.2	3.3
青森県	63	84	90	94	0.6	0.8	0.7	0.7	21	27	34	32	0.4	0.5	0.5	0.4
岩手県	86	80	59	88	0.8	0.7	0.5	0.6	32	27	26	32	0.6	0.5	0.4	0.4
宮城県	421	261	300	316	3.8	2.4	2.4	2.3	282	149	142	125	5.2	2.5	1.9	1.7
秋田県	40	51	72	77	0.4	0.5	0.6	0.6	24	29	26	23	0.4	0.5	0.4	0.3
山形県	32	45	61	60	0.3	0.4	0.5	0.4	11	17	22	23	0.2	0.3	0.3	0.3
福島県	309	123	158	163	2.8	1.1	1.3	1.2	153	83	63	61	2.8	1.4	0.9	0.8
東北	951	644	740	798	8.5	5.9	5.9	5.7	523	332	313	296	9.7	5.6	4.3	4.0
茨城県	416	250	297	313	3.7	2.3	2.4	2.2	196	134	151	119	3.6	2.3	2.1	1.6
栃木県	187	177	183	249	1.7	1.6	1.5	1.8	92	66	93	96	1.7	1.1	1.3	1.3
群馬県	99	78	101	130	0.9	0.7	0.8	0.9	29	25	41	37	0.5	0.4	0.6	0.5
埼玉県	733	649	811	859	6.6	6.0	6.5	6.1	357	386	415	441	6.6	6.6	5.7	5.9
千葉県	774	648	779	810	7.0	6.0	6.2	5.8	478	431	591	571	8.9	7.3	8.1	7.7
東京都	1,980	2,279	2,312	2,594	17.8	21.0	18.5	18.5	1,145	1,291	1,617	1,600	21.2	22.0	22.0	21.5
神奈川県	1,260	1,181	1,304	1,354	11.3	10.9	10.4	9.7	672	809	862	897	12.4	13.8	11.7	12.0
関東	5,449	5,262	5,787	6,309	49.0	48.4	46.3	45.1	2,969	3,142	3,770	3,761	55.0	53.5	51.4	50.4
新潟県	148	147	218	193	1.3	1.4	1.7	1.4	51	75	104	98	0.9	1.3	1.4	1.3
富山県	61	66	85	82	0.5	0.6	0.7	0.6	13	41	41	33	0.2	0.7	0.6	0.4
石川県	84	76	113	130	0.8	0.7	0.9	0.9	26	29	37	48	0.5	0.5	0.5	0.6
福井県	37	56	60	69	0.3	0.5	0.5	0.5	14	23	35	26	0.3	0.4	0.5	0.3
山梨県	77	72	76	69	0.7	0.7	0.6	0.5	26	32	15	30	0.5	0.5	0.2	0.4
長野県	125	102	159	152	1.1	0.9	1.3	1.1	35	72	81	93	0.6	1.2	1.1	1.2
岐阜県	176	157	150	210	1.6	1.4	1.2	1.5	68	87	94	85	1.3	1.5	1.3	1.1
静岡県	243	269	286	320	2.2	2.5	2.3	2.3	82	140	117	142	1.5	2.4	1.6	1.9
愛知県	702	693	807	862	6.3	6.4	6.5	6.2	239	333	417	389	4.4	5.7	5.7	5.2
中部	1,653	1,638	1,954	2,087	14.9	15.1	15.6	14.9	554	832	941	944	10.3	14.2	12.8	12.7
三重県	217	160	183	224	1.9	1.5	1.5	1.6	76	68	100	131	1.4	1.2	1.4	1.8
滋賀県	124	97	141	156	1.1	0.9	1.1	1.1	46	48	69	83	0.9	0.8	0.9	1.1
京都府	166	197	216	226	1.5	1.8	1.7	1.6	97	92	145	126	1.8	1.6	2.0	1.7
大阪府	618	687	775	881	5.6	6.3	6.2	6.3	283	338	548	495	5.2	5.8	7.5	6.6
兵庫県	342	328	410	506	3.1	3.0	3.3	3.6	130	170	240	270	2.4	2.9	3.3	3.6
奈良県	101	123	146	153	0.9	1.1	1.2	1.1	46	53	95	80	0.9	0.9	1.3	1.1
和歌山県	50	40	53	58	0.4	0.4	0.4	0.4	15	22	38	38	0.3	0.4	0.5	0.5
近畿	1,618	1,632	1,924	2,204	14.5	15.0	15.4	15.7	693	791	1,235	1,223	12.8	13.5	16.8	16.4
鳥取県	26	32	26	41	0.2	0.3	0.2	0.3	6	17	13	12	0.1	0.3	0.2	0.2
島根県	40	20	25	44	0.4	0.2	0.2	0.3	14	17	23	19	0.3	0.3	0.3	0.3
岡山県	102	91	130	186	0.9	0.8	1.0	1.3	52	51	61	88	1.0	0.9	0.8	1.2
広島県	113	173	180	208	1.0	1.6	1.4	1.5	70	89	120	178	1.3	1.5	1.6	2.4
山口県	58	86	69	119	0.5	0.8	0.6	0.9	31	43	65	61	0.6	0.7	0.9	0.8
中国	339	402	430	598	3.0	3.7	3.4	4.3	173	217	282	358	3.2	3.7	3.8	4.8
徳島県	28	41	69	86	0.3	0.4	0.6	0.6	32	23	25	27	0.6	0.4	0.3	0.4
香川県	82	108	112	123	0.7	1.0	0.9	0.9	28	30	47	40	0.5	0.5	0.6	0.5
愛媛県	71	92	104	151	0.6	0.8	0.8	1.1	22	35	57	72	0.4	0.6	0.8	1.0
高知県	42	42	55	55	0.4	0.4	0.4	0.4	12	20	23	34	0.2	0.3	0.3	0.5
四国	223	283	340	415	2.0	2.6	2.7	3.0	94	108	152	173	1.7	1.8	2.1	2.3
福岡県	231	214	296	355	2.1	2.0	2.4	2.5	93	117	150	184	1.7	2.0	2.0	2.5
佐賀県	19	27	32	39	0.2	0.2	0.3	0.3	7	13	8	13	0.1	0.2	0.1	0.2
長崎県	53	53	80	95	0.5	0.5	0.6	0.7	46	24	49	36	0.9	0.4	0.7	0.5
熊本県	54	66	85	105	0.5	0.6	0.7	0.8	34	24	48	41	0.6	0.4	0.7	0.5
大分県	55	74	79	105	0.5	0.7	0.6	0.8	28	30	26	51	0.5	0.5	0.4	0.7
宮崎県	72	61	71	81	0.6	0.6	0.6	0.6	23	24	34	39	0.4	0.4	0.5	0.5
鹿児島県	66	71	121	139	0.6	0.7	1.0	1.0	26	37	57	58	0.5	0.6	0.8	0.8
沖縄県	76	96	138	192	0.7	0.9	1.1	1.4	15	16	37	35	0.3	0.3	0.5	0.5
九州	626	662	902	1,111	5.6	6.1	7.2	7.9	272	285	409	457	5.0	4.8	5.6	6.1
合計	11,131	10,865	12,492	13,995	100.0	100.0	100.0	100.0	5,401	5,878	7,338	7,457	100.0	100.0	100.0	100.0

I 電話相談

全表13 当財団の認知方法（消費者）

区分	件数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
国民生活センター	94	83	177	0.7	1.1	0.8
消費生活センター	2,366	2,867	5,233	17.0	38.8	24.6
消費生活センター等	2,460	2,950	5,410	17.7	39.9	25.4
国土交通省（地方整備局を含む）	141	68	209	1.0	0.9	1.0
都道府県・市区町村	1,300	902	2,202	9.4	12.2	10.3
地方公共団体等	1,441	970	2,411	10.4	13.1	11.3
法テラス（日本司法支援センター）	390	105	495	2.8	1.4	2.3
弁護士会	294	65	359	2.1	0.9	1.7
法テラス・弁護士会	684	170	854	4.9	2.3	4.0
評価機関	31	2	33	0.2	0.0	0.2
保険法人	253	17	270	1.8	0.2	1.3
建築士会	35	17	52	0.3	0.2	0.2
建築家協会	20	9	29	0.1	0.1	0.1
建築士事務所協会	23	13	36	0.2	0.2	0.2
業界団体（公益法人・関連団体等）	218	123	341	1.6	1.7	1.6
他団体	580	181	761	4.2	2.4	3.6
当財団のホームページ（携帯サイト含）	3,470	1,758	5,228	25.0	23.8	24.6
その他のホームページ	217	112	329	1.6	1.5	1.5
ホームページ	3,687	1,870	5,557	26.5	25.3	26.1
当財団のパンフレット	393	68	461	2.8	0.9	2.2
その他のパンフレット	519	118	637	3.7	1.6	3.0
パンフレット	912	186	1,098	6.6	2.5	5.2
センターから配布した案内（評価・保険）	1,872	34	1,906	13.5	0.5	9.0
保険DM	839	13	852	6.0	0.2	4.0
当財団からの案内（リーフレット・DM）	2,711	47	2,758	19.5	0.6	13.0
新聞	400	382	782	2.9	5.2	3.7
テレビ	4	3	7	0.0	0.0	0.0
ラジオ	15	6	21	0.1	0.1	0.1
雑誌・書籍	93	94	187	0.7	1.3	0.9
マスメディア	512	485	997	3.7	6.6	4.7
既知	346	217	563	2.5	2.9	2.6
講演・セミナー	4	27	31	0.0	0.4	0.1
業者・知人	457	221	678	3.3	3.0	3.2
その他	108	66	174	0.8	0.9	0.8
その他	569	314	883	4.1	4.2	4.1
合計	13,902	7,390	21,292	100.0	100.0	100.0

I 電話相談

全表14 当財団の認知方法（事業者）

区分	件数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
国民生活センター	1	0	1	0.1	0.0	0.1
消費生活センター	13	11	24	1.2	1.8	1.4
消費生活センター等	14	11	25	1.3	1.8	1.5
国土交通省（地方整備局を含む）	16	44	60	1.5	7.0	3.5
都道府県・市区町村	47	33	80	4.4	5.3	4.7
地方公共団体等	63	77	140	5.8	12.3	8.2
法テラス（日本司法支援センター）	3	3	6	0.3	0.5	0.4
弁護士会	22	6	28	2.0	1.0	1.6
法テラス・弁護士会	25	9	34	2.3	1.4	2.0
評価機関	8	1	9	0.7	0.2	0.5
保険法人	83	4	87	7.7	0.6	5.1
建築士会	10	0	10	0.9	0.0	0.6
建築家協会	1	0	1	0.1	0.0	0.1
建築士事務所協会	4	1	5	0.4	0.2	0.3
業界団体（公益法人・関連団体等）	30	27	57	2.8	4.3	3.3
他団体	136	33	169	12.6	5.3	9.9
当財団のホームページ（携帯サイト含）	305	264	569	28.3	42.2	33.4
その他のホームページ	25	27	52	2.3	4.3	3.1
ホームページ	330	291	621	30.6	46.5	36.5
当財団のパンフレット	63	13	76	5.8	2.1	4.5
その他のパンフレット	124	43	167	11.5	6.9	9.8
パンフレット	187	56	243	17.4	8.9	14.3
センターから配布した案内（評価・保険）	122	1	123	11.3	0.2	7.2
保険DM	6	0	6	0.6	0.0	0.4
当財団からの案内（リーフレット・DM）	128	1	129	11.9	0.2	7.6
新聞	7	19	26	0.6	3.0	1.5
テレビ	0	0	0	0.0	0.0	0.0
ラジオ	1	0	1	0.1	0.0	0.1
雑誌・書籍	8	5	13	0.7	0.8	0.8
マスメディア	16	24	40	1.5	3.8	2.3
既知	133	87	220	12.3	13.9	12.9
講演・セミナー	1	2	3	0.1	0.3	0.2
業者・知人	30	22	52	2.8	3.5	3.1
その他	14	13	27	1.3	2.1	1.6
その他	45	37	82	4.2	5.9	4.8
合計	1,077	626	1,703	100.0	100.0	100.0

I 電話相談

全表15 当財団の認知方法（消費者、年齢別、新築等相談）

区分	件数（件）						割合（％）					
	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～
国民生活センター	5	19	27	13	18	3	0.9	0.5	0.8	0.6	0.9	0.3
消費生活センター	95	546	554	395	389	212	16.2	15.4	16.2	18.8	20.4	21.5
消費生活センター等	100	565	581	408	407	215	17.0	15.9	17.0	19.4	21.4	21.8
国土交通省（地方整備局を含む）	5	22	29	24	32	12	0.9	0.6	0.8	1.1	1.7	1.2
都道府県・市区町村	39	205	243	239	243	205	6.6	5.8	7.1	11.4	12.8	20.8
地方公共団体等	44	227	272	263	275	217	7.5	6.4	7.9	12.5	14.5	22.0
法テラス（日本司法支援センター）	21	119	98	55	56	16	3.6	3.4	2.9	2.6	2.9	1.6
弁護士会	12	50	63	54	60	24	2.0	1.4	1.8	2.6	3.2	2.4
法テラス・弁護士会	33	169	161	109	116	40	5.6	4.8	4.7	5.2	6.1	4.1
評価機関	3	5	4	8	4	3	0.5	0.1	0.1	0.4	0.2	0.3
保険法人	7	69	77	37	36	7	1.2	1.9	2.2	1.8	1.9	0.7
建築士会	1	3	8	9	7	3	0.2	0.1	0.2	0.4	0.4	0.3
建築家協会	0	2	7	2	5	4	0.0	0.1	0.2	0.1	0.3	0.4
建築士事務所協会	0	5	6	3	3	1	0.0	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1
業界団体（公益法人・関連団体等）	5	54	47	36	32	15	0.9	1.5	1.4	1.7	1.7	1.5
他団体	16	138	149	95	87	33	2.7	3.9	4.4	4.5	4.6	3.3
当財団のホームページ（携帯サイト含）	215	1,123	1,006	493	256	67	36.6	31.6	29.4	23.5	13.5	6.8
その他のホームページ	12	64	76	18	19	6	2.0	1.8	2.2	0.9	1.0	0.6
ホームページ	227	1,187	1,082	511	275	73	38.6	33.4	31.6	24.3	14.5	7.4
当財団のパンフレット	14	100	86	62	45	30	2.4	2.8	2.5	3.0	2.4	3.0
その他のパンフレット	19	139	122	58	72	41	3.2	3.9	3.6	2.8	3.8	4.2
パンフレット	33	239	208	120	117	71	5.6	6.7	6.1	5.7	6.1	7.2
センターから配布した案内（評価・保険）	79	532	507	246	242	98	13.4	15.0	14.8	11.7	12.7	9.9
保険DM	24	266	217	104	110	51	4.1	7.5	6.3	5.0	5.8	5.2
当財団からの案内（リーフレット・DM）	103	798	724	350	352	149	17.5	22.5	21.2	16.7	18.5	15.1
新聞	3	29	47	87	100	84	0.5	0.8	1.4	4.1	5.3	8.5
テレビ	0	0	0	0	1	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2
ラジオ	0	0	3	4	7	0	0.0	0.0	0.1	0.2	0.4	0.0
雑誌・書籍	2	9	17	19	25	10	0.3	0.3	0.5	0.9	1.3	1.0
マスメディア	5	38	67	110	133	96	0.9	1.1	2.0	5.2	7.0	9.7
既知	5	57	65	55	59	27	0.9	1.6	1.9	2.6	3.1	2.7
講演・セミナー	0	0	2	1	0	0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
業者・知人	21	115	91	61	66	53	3.6	3.2	2.7	2.9	3.5	5.4
その他	1	18	21	18	16	13	0.2	0.5	0.6	0.9	0.8	1.3
その他	22	133	114	80	82	66	3.7	3.7	3.3	3.8	4.3	6.7
合計	588	3,551	3,423	2,101	1,903	987	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

I 電話相談

全 表16 当財団の認知方法（消費者、年齢別、リフォーム相談）

区分	件数（件）						割合（％）					
	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～
国民生活センター	5	14	21	16	13	12	4.5	1.8	1.4	1.0	0.8	1.1
消費生活センター	30	237	518	627	756	484	26.8	30.8	35.7	39.5	44.4	43.2
消費生活センター等	35	251	539	643	769	496	31.3	32.6	37.2	40.5	45.1	44.2
国土交通省（地方整備局を含む）	2	9	8	11	13	13	1.8	1.2	0.6	0.7	0.8	1.2
都道府県・市区町村	6	64	124	179	248	211	5.4	8.3	8.6	11.3	14.6	18.8
地方公共団体等	8	73	132	190	261	224	7.1	9.5	9.1	12.0	15.3	20.0
法テラス（日本司法支援センター）	3	19	15	18	29	12	2.7	2.5	1.0	1.1	1.7	1.1
弁護士会	3	8	9	13	17	8	2.7	1.0	0.6	0.8	1.0	0.7
法テラス・弁護士会	6	27	24	31	46	20	5.4	3.5	1.7	2.0	2.7	1.8
評価機関	0	0	1	1	0	0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0
保険法人	1	2	4	2	4	3	0.9	0.3	0.3	0.1	0.2	0.3
建築士会	0	1	2	3	4	6	0.0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.5
建築家協会	0	0	0	4	5	0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0
建築士事務所協会	0	1	1	0	3	6	0.0	0.1	0.1	0.0	0.2	0.5
業界団体（公益法人・関連団体等）	1	11	19	27	27	24	0.9	1.4	1.3	1.7	1.6	2.1
他団体	2	15	27	37	43	39	1.8	1.9	1.9	2.3	2.5	3.5
当財団のホームページ（携帯サイト含）	53	313	534	408	228	74	47.3	40.6	36.9	25.7	13.4	6.6
その他のホームページ	2	20	27	30	15	5	1.8	2.6	1.9	1.9	0.9	0.4
ホームページ	55	333	561	438	243	79	49.1	43.2	38.7	27.6	14.3	7.0
当財団のパンフレット	1	4	10	15	19	15	0.9	0.5	0.7	0.9	1.1	1.3
その他のパンフレット	1	5	18	21	35	25	0.9	0.6	1.2	1.3	2.1	2.2
パンフレット	2	9	28	36	54	40	1.8	1.2	1.9	2.3	3.2	3.6
センターから配布した案内（評価・保険）	1	9	8	10	0	4	0.9	1.2	0.6	0.6	0.0	0.4
保険DM	0	4	3	2	3	0	0.0	0.5	0.2	0.1	0.2	0.0
当財団からの案内（リーフレット・DM）	1	13	11	12	3	4	0.9	1.7	0.8	0.8	0.2	0.4
新聞	0	12	36	74	128	103	0.0	1.6	2.5	4.7	7.5	9.2
テレビ	0	0	0	1	0	2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.2
ラジオ	0	1	2	2	0	1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1
雑誌・書籍	0	7	8	20	30	19	0.0	0.9	0.6	1.3	1.8	1.7
マスメディア	0	20	46	97	158	125	0.0	2.6	3.2	6.1	9.3	11.2
既知	0	6	33	37	55	26	0.0	0.8	2.3	2.3	3.2	2.3
講演・セミナー	0	1	4	3	6	12	0.0	0.1	0.3	0.2	0.4	1.1
業者・知人	2	21	28	53	53	44	1.8	2.7	1.9	3.3	3.1	3.9
その他	1	1	16	12	13	12	0.9	0.1	1.1	0.8	0.8	1.1
その他	3	23	48	68	72	68	2.7	3.0	3.3	4.3	4.2	6.1
合計	112	770	1,449	1,589	1,704	1,121	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

I 電話相談

全 表17 住宅の形式

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
1階～2階	10,288	5,842	16,130	67.5	69.0	68.0
3階～5階	1,255	451	1,706	8.2	5.3	7.2
階数不明	975	514	1,489	6.4	6.1	6.3
戸建住宅	12,518	6,807	19,325	82.1	80.4	81.5
1階～2階	365	203	568	2.4	2.4	2.4
3階～5階	600	416	1,016	3.9	4.9	4.3
6～19階	1,065	706	1,771	7.0	8.3	7.5
20階～	98	32	130	0.6	0.4	0.5
階数不明	596	300	896	3.9	3.5	3.8
共同住宅等	2,724	1,657	4,381	17.9	19.6	18.5
合計	15,242	8,464	23,706	100.0	100.0	100.0

全 表18 住宅の利用関係

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
持ち家 (請負)	9,664	5,205	14,869	63.3	67.4	64.7
持ち家 (売買)	4,610	2,220	6,830	30.2	28.8	29.7
持ち家	14,274	7,425	21,699	93.5	96.2	94.4
賃貸住宅	994	292	1,286	6.5	3.8	5.6
合計	15,268	7,717	22,985	100.0	100.0	100.0

全 表19 住宅形式別の利用関係 (新築等相談)

	件数 (件)			割合 (%)		
	持ち家	賃貸住宅	合計	持ち家	賃貸住宅	合計
戸建住宅	12,249	124	12,373	99.0	1.0	100.0
共同住宅等	1,918	805	2,723	70.4	29.6	100.0

全 表20 住宅形式別の利用関係 (リフォーム相談)

	件数 (件)			割合 (%)		
	持ち家	賃貸住宅	合計	持ち家	賃貸住宅	合計
戸建住宅	6,009	34	6,043	99.4	0.6	100.0
共同住宅等	1,385	251	1,636	84.7	15.3	100.0

I 電話相談

全 表21 住宅の構造種別

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
木造 (在来工法)	7,988	4,559	12,547	66.9	67.6	67.2
木造 (2×4)	912	244	1,156	7.6	3.6	6.2
木造 (プレハブ)	151	53	204	1.3	0.8	1.1
その他	60	15	75	0.5	0.2	0.4
木造	9,111	4,871	13,982	76.3	72.2	74.8
RC造・SRC造 (一般)	1,415	963	2,378	11.9	14.3	12.7
RC造・SRC造 (プレハブ)	33	36	69	0.3	0.5	0.4
その他	300	165	465	2.5	2.4	2.5
RC造・SRC造	1,748	1,164	2,912	14.6	17.3	15.6
S造 (一般)	190	166	356	1.6	2.5	1.9
S造 (プレハブ)	681	433	1,114	5.7	6.4	6.0
その他	90	50	140	0.8	0.7	0.7
S造	961	649	1,610	8.1	9.6	8.6
その他 (在来・一般工法)	65	31	96	0.5	0.5	0.5
その他	52	30	82	0.4	0.4	0.4
その他	117	61	178	1.0	0.9	1.0
合計	11,937	6,745	18,682	100.0	100.0	100.0

全 表22 住宅形式別の構造種別 (新築等相談)

	件数 (件)					割合 (%)				
	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計
戸建住宅	10,252	404	943	128	11,727	87.4	3.4	8.0	1.1	100.0
共同住宅等	260	1,978	164	5	2,407	10.8	82.2	6.8	0.2	100.0

全 表23 住宅形式別の構造種別 (リフォーム相談)

	件数 (件)					割合 (%)				
	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計
戸建住宅	5,389	267	660	71	6,387	84.4	4.2	10.3	1.1	100.0
共同住宅等	131	1,315	95	5	1,546	8.5	85.1	6.1	0.3	100.0

(3) 相談内容の傾向

全表24 トラブルに関する相談件数

区分	区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計
		件数(件)	新築等相談	2,518	2,893	3,031	3,361	3,548	3,530	3,375	3,402	3,874	5,205	6,823	10,559	10,107	12,045
リフォーム相談	181		404	475	798	834	904	901	936	946	1,175	2,279	4,646	4,736	5,972	6,268	31,455
トラブルに関する相談 ※	2,699		3,297	3,506	4,159	4,382	4,434	4,276	4,338	4,820	6,380	9,102	15,205	14,843	18,017	19,507	118,965
その他	1,800		2,085	3,677	5,023	6,288	6,789	4,811	4,288	8,136	10,412	8,611	5,278	5,741	6,199	6,629	85,767
新規相談	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	204,732
割合(%)	新築等相談	56.0	53.8	42.2	36.6	33.3	31.5	37.1	39.4	29.9	31.0	38.5	51.6	49.1	49.7	50.7	42.7
	リフォーム相談	4.0	7.5	6.6	8.7	7.8	8.1	9.9	10.9	7.3	7.0	12.9	22.7	23.0	24.7	24.0	15.4
	トラブルに関する相談 ※	60.0	61.3	48.8	45.3	41.1	39.5	47.1	50.3	37.2	38.0	51.4	74.2	72.1	74.4	74.6	58.1
	その他	40.0	38.7	51.2	54.7	58.9	60.5	52.9	49.7	62.8	62.0	48.6	25.8	27.9	25.6	25.4	41.9
	新規相談	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※「住宅のトラブルに関する相談」および「その他相談のうちトラブルに関するもの」を合計した値

全表25 主な苦情の相手方（トラブルに関する相談）

区分	件数(件)			割合(%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
新築時の施工業者	7,228	116	7,344	57.8	1.9	39.6
リフォーム業者	-	5,433	5,433	-	89.8	29.3
不動産業者	2,824	59	2,883	22.6	1.0	15.5
売主(個人)	246	6	252	2.0	0.1	1.4
近隣	592	44	636	4.7	0.7	3.4
設計者	202	56	258	1.6	0.9	1.4
部品製造者	119	61	180	1.0	1.0	1.0
取得者(発注者)	381	140	521	3.0	2.3	2.8
賃貸人	379	31	410	3.0	0.5	2.2
賃借人	64	6	70	0.5	0.1	0.4
下請け業者	19	11	30	0.2	0.2	0.2
その他	453	89	542	3.6	1.5	2.9
その他	1,415	338	1,753	11.3	5.6	9.4
合計	12,507	6,052	18,559	100.0	100.0	100.0

全表26 相談者の解決希望内容（トラブルに関する相談）

区分	件数(件)			割合(%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
修補(瑕疵)	5,309	1,882	7,191	41.9	31.3	38.5
修補(その他)	1,415	612	2,027	11.2	10.2	10.9
修補	6,724	2,494	9,218	53.1	41.5	49.4
補修と損害賠償	1,043	550	1,593	8.2	9.2	8.5
損害賠償(契約に基づくもの)	668	568	1,236	5.3	9.5	6.6
損害賠償(慰謝料請求)	141	49	190	1.1	0.8	1.0
損害賠償(その他)	647	342	989	5.1	5.7	5.3
損害賠償	1,456	959	2,415	11.5	16.0	12.9
契約解消	873	484	1,357	6.9	8.1	7.3
契約解消(クーリングオフ)	15	186	201	0.1	3.1	1.1
契約解消	888	670	1,558	7.0	11.2	8.3
工事代金支払い(事業者)	138	180	318	1.1	3.0	1.7
建て替え	68	3	71	0.5	0.0	0.4
その他	2,346	1,150	3,496	18.5	19.1	18.7
その他	2,414	1,153	3,567	19.1	19.2	19.1
合計	12,663	6,006	18,669	100.0	100.0	100.0

(4) 不具合部位・事象

全 表27 不具合部位・事象の有無

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
不具合あり	10,021	4,544	14,565	59.5	48.8	55.7
不具合なし	6,810	4,761	11,571	40.5	51.2	44.3
合計	16,831	9,305	26,136	100.0	100.0	100.0

全 表28 「不具合あり」の相談件数 (住宅形式別)

区分	件数 (件)			割合 (%)			
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	
戸建住宅	1階～2階	6,996	3,024	10,020	71.8	69.6	71.1
	3階～5階	927	265	1,192	9.5	6.1	8.5
	階数不明	307	183	490	3.2	4.2	3.5
戸建住宅	8,230	3,472	11,702	84.5	80.0	83.1	
共同住宅等	1階～2階	182	91	273	1.9	2.1	1.9
	3階～5階	367	241	608	3.8	5.6	4.3
	6～19階	709	405	1,114	7.3	9.3	7.9
	20階～	64	16	80	0.7	0.4	0.6
	階数不明	189	117	306	1.9	2.7	2.2
共同住宅等	1,511	870	2,381	15.5	20.0	16.9	
合計	9,741	4,342	14,083	100.0	100.0	100.0	

全 表29 「不具合あり」の相談件数 (構造・工法別)

区分	件数 (件)			割合 (%)			
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	
木造	木造 (在来工法)	5,494	2,344	7,838	67.0	65.4	66.5
	木造 (2×4)	702	129	831	8.6	3.6	7.0
	木造 (プレハブ)	102	31	133	1.2	0.9	1.1
	その他	41	8	49	0.5	0.2	0.4
木造	6,339	2,512	8,851	77.3	70.1	75.1	
RC造・SRC造	RC造・SRC造 (一般)	917	541	1,458	11.2	15.1	12.4
	RC造・SRC造 (プレハブ)	18	23	41	0.2	0.6	0.3
	その他	182	91	273	2.2	2.5	2.3
RC造・SRC造	1,117	655	1,772	13.6	18.3	15.0	
S造	S造 (一般)	122	102	224	1.5	2.8	1.9
	S造 (プレハブ)	478	248	726	5.8	6.9	6.2
	その他	65	26	91	0.8	0.7	0.8
S造	665	376	1,041	8.1	10.5	8.8	
その他	その他 (在来・一般工法)	52	21	73	0.6	0.6	0.6
	その他	31	21	52	0.4	0.6	0.4
その他	83	42	125	1.0	1.2	1.1	
合計	8,204	3,585	11,789	100.0	100.0	100.0	

① 新築等相談

全表30 不具合事象の件数（住宅形式別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（%）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
ひび割れ	1,620	168	20.2	12.2
雨漏り	1,278	180	16.0	13.1
変形	865	121	10.8	8.8
はがれ	737	159	9.2	11.6
汚れ	561	128	7.0	9.3
性能不足	512	65	6.4	4.7
漏水	415	162	5.2	11.8
作動不良	411	58	5.1	4.2
傾斜	356	38	4.4	2.8
床鳴り	306	40	3.8	2.9
排水不良	304	64	3.8	4.7
きず	223	44	2.8	3.2
腐食・腐朽	197	17	2.5	1.2
結露	178	42	2.2	3.1
沈下	161	11	2.0	0.8
異常音	139	64	1.7	4.7
異臭	80	33	1.0	2.4
遮音不良	69	69	0.9	5.0
その他	3,306	346	41.3	25.1
合計（延べ件数）	11,718	1,809		
「不具合あり」の相談件数	8,008	1,376		

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

全表31 不具合部位の件数（住宅形式別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（%）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
床	1,486	334	18.6	24.3
外壁	1,347	184	16.8	13.4
開口部・建具	1,304	175	16.3	12.7
屋根（屋根裏を含む）	920	78	11.5	5.7
内壁	863	164	10.8	11.9
設備機器	771	177	9.6	12.9
基礎	749	18	9.4	1.3
外構	628	42	7.8	3.1
内装	470	93	5.9	6.8
排水配管	413	104	5.2	7.6
天井（天井裏を含む）	373	106	4.7	7.7
地盤	361	10	4.5	0.7
給水・給湯配管	214	67	2.7	4.9
バルコニー・庇等	182	40	2.3	2.9
柱	177	13	2.2	0.9
電気配線	163	22	2.0	1.6
階段	157	12	2.0	0.9
梁	89	9	1.1	0.7
土台	70	2	0.9	0.1
筋交い等の斜材	29	0	0.4	0.0
ガス配管	27	3	0.3	0.2
小屋組	15	0	0.2	0.0
その他	850	135	10.6	9.8
合計（延べ件数）	11,658	1,788		
「不具合あり」の相談件数	8,008	1,376		

全表32 不具合事象の件数（構造・工法別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数 に対する割合（%）		
	木造	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
ひび割れ	1,443	195	103	20.3	13.0	13.5
雨漏り	1,009	228	147	14.2	15.2	19.2
変形	779	117	73	10.9	7.8	9.5
はがれ	640	171	49	9.0	11.4	6.4
汚れ	489	131	38	6.9	8.7	5.0
性能不足	435	65	53	6.1	4.3	6.9
作動不良	356	53	39	5.0	3.5	5.1
漏水	352	158	39	4.9	10.5	5.1
傾斜	319	34	30	4.5	2.3	3.9
床鳴り	272	47	22	3.8	3.1	2.9
排水不良	263	60	32	3.7	4.0	4.2
腐食・腐朽	181	16	11	2.5	1.1	1.4
きず	176	51	32	2.5	3.4	4.2
結露	158	46	12	2.2	3.1	1.6
沈下	129	15	21	1.8	1.0	2.7
異常音	119	59	22	1.7	3.9	2.9
異臭	69	25	11	1.0	1.7	1.4
遮音不良	53	65	12	0.7	4.3	1.6
その他	2,862	346	308	40.2	23.1	40.3
合計（延べ件数）	10,104	1,882	1,054			
「不具合あり」の相談件数	7,122	1,499	765			

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

全表33 不具合部位の件数（構造・工法別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数 に対する割合（％）		
	木造	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
床	1,306	340	121	18.3	22.7	15.8
開口部・建具	1,139	190	104	16.0	12.7	13.6
外壁	1,130	245	109	15.9	16.3	14.2
内壁	791	163	53	11.1	10.9	6.9
屋根（屋根裏を含む）	741	98	118	10.4	6.5	15.4
基礎	665	20	66	9.3	1.3	8.6
設備機器	646	169	81	9.1	11.3	10.6
外構	538	41	57	7.6	2.7	7.5
内装	409	87	42	5.7	5.8	5.5
排水配管	358	92	45	5.0	6.1	5.9
天井（天井裏を含む）	323	108	34	4.5	7.2	4.4
地盤	297	14	38	4.2	0.9	5.0
給水・給湯配管	181	58	24	2.5	3.9	3.1
柱	167	12	12	2.3	0.8	1.6
バルコニー・庇等	155	41	18	2.2	2.7	2.4
階段	144	11	13	2.0	0.7	1.7
電気配線	139	23	15	2.0	1.5	2.0
梁	89	7	3	1.2	0.5	0.4
土台	67	0	4	0.9	0.0	0.5
筋交い等の斜材	26	0	3	0.4	0.0	0.4
ガス配管	23	3	2	0.3	0.2	0.3
小屋組	15	0	0	0.2	0.0	0.0
その他	713	135	88	10.0	9.0	11.5
合計（延べ件数）	10,062	1,857	1,050			
「不具合あり」の相談件数	7,122	1,499	765			

I 電話相談

全 表36 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数（新築等相談）

区分	電話相談全体		評価住宅		保険付き住宅	
	件数（件）	割合（％）	件数（件）	割合（％）	件数（件）	割合（％）
1年未満	803	25.0	62	30.1	522	39.9
1～2年未満	557	17.3	28	13.6	373	28.5
2～3年未満	304	9.5	25	12.1	164	12.5
3～4年未満	222	6.9	11	5.3	124	9.5
4～5年未満	124	3.9	8	3.9	74	5.7
5～6年未満	145	4.5	16	7.8	42	3.2
6～7年未満	84	2.6	14	6.8	10	0.8
7～8年未満	105	3.3	8	3.9	—	—
8～9年未満	106	3.3	12	5.8	—	—
9～10年未満	148	4.6	13	6.3	—	—
10～11年未満	74	2.3	6	2.9	—	—
11～12年未満	42	1.3	1	0.5	—	—
12～15年未満	115	3.6	2	1.0	—	—
15～20年未満	140	4.4	—	—	—	—
20～25年未満	89	2.8	—	—	—	—
25年以上	153	4.8	—	—	—	—
合計	3,211	100.0	206	100.0	1,309	100.0

※ 評価住宅では、「12～15年未満」は「12～14年未満」とする。

全 表37 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合事象（新築相談）、複数カウント

区分		ひび割れ	雨漏り	はがれ	変形	汚れ	漏水	排水不良	傾斜	作動不良	性能不足	床鳴り	腐食・腐朽	異常音	沈下	結露	きず	異臭	遮音不良	その他
件数 (件)	1年未満	191	94	79	118	101	63	53	33	56	30	49	9	31	7	16	33	12	6	274
	1～2年未満	202	101	71	86	59	30	27	20	19	25	30	7	15	11	13	10	4	7	120
	2～3年未満	89	69	45	30	17	17	18	13	17	4	18	8	8	2	6	8	6	1	53
	3～4年未満	73	56	22	19	13	22	9	11	11	10	3	8	9	4	4	2	3	1	42
	4～5年未満	23	47	16	7	9	7	5	6	6	4	3	6	1	3	2	1	2	1	25
	5～6年未満	37	43	25	9	9	17	4	1	7	4	3	2	4	2	3	0	0	0	18
	6～7年未満	23	31	11	6	5	7	4	4	6	2	2	2	2	2	0	0	0	0	13
	7～8年未満	27	31	18	8	8	5	1	4	2	7	0	4	0	2	3	0	0	2	12
	8～9年未満	26	49	12	8	6	6	6	4	4	2	0	3	0	5	3	0	2	0	12
	9～10年未満	29	58	17	15	12	10	2	10	4	7	0	4	1	7	0	1	1	0	20
	10～11年未満	13	13	23	5	6	5	0	6	1	2	0	1	0	4	3	1	3	0	16
	11～12年未満	6	13	7	1	6	4	2	0	2	0	0	2	0	1	2	0	0	0	7
	12～15年未満	20	30	21	7	3	6	2	12	5	8	1	10	0	5	1	0	0	0	20
	15～20年未満	23	35	12	9	6	10	10	8	5	8	1	17	1	5	1	0	1	0	30
	20～25年未満	6	23	8	3	5	14	3	5	1	6	0	11	1	3	0	2	2	0	20
25年以上	9	30	9	12	14	15	12	17	7	7	2	15	0	9	7	2	3	1	51	
合計	797	723	396	343	279	238	158	154	153	126	112	109	73	72	64	60	39	19	733	
割合 (%)	1年未満	24.0	13.0	19.9	34.4	36.2	26.5	33.5	21.4	36.6	23.8	43.8	8.3	42.5	9.7	25.0	55.0	30.8	31.6	37.4
	1～2年未満	25.3	14.0	17.9	25.1	21.1	12.6	17.1	13.0	12.4	19.8	26.8	6.4	20.5	15.3	20.3	16.7	10.3	36.8	16.4
	2～3年未満	11.2	9.5	11.4	8.7	6.1	7.1	11.4	8.4	11.1	3.2	16.1	7.3	11.0	2.8	9.4	13.3	15.4	5.3	7.2
	3～4年未満	9.2	7.7	5.6	5.5	4.7	9.2	5.7	7.1	7.2	7.9	2.7	7.3	12.3	5.6	6.3	3.3	7.7	5.3	5.7
	4～5年未満	2.9	6.5	4.0	2.0	3.2	2.9	3.2	3.9	3.9	3.2	2.7	5.5	1.4	4.2	3.1	1.7	5.1	5.3	3.4
	5～6年未満	4.6	5.9	6.3	2.6	3.2	7.1	2.5	0.6	4.6	3.2	2.7	1.8	5.5	2.8	4.7	0.0	0.0	0.0	2.5
	6～7年未満	2.9	4.3	2.8	1.7	1.8	2.9	2.5	2.6	3.9	1.6	1.8	1.8	2.7	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
	7～8年未満	3.4	4.3	4.5	2.3	2.9	2.1	0.6	2.6	1.3	5.6	0.0	3.7	0.0	2.8	4.7	0.0	0.0	10.5	1.6
	8～9年未満	3.3	6.8	3.0	2.3	2.2	2.5	3.8	2.6	2.6	1.6	0.0	2.8	0.0	6.9	4.7	0.0	5.1	0.0	1.6
	9～10年未満	3.6	8.0	4.3	4.4	4.3	4.2	1.3	6.5	2.6	5.6	0.0	3.7	1.4	9.7	0.0	1.7	2.6	0.0	2.7
	10～11年未満	1.6	1.8	5.8	1.5	2.2	2.1	0.0	3.9	0.7	1.6	0.0	0.9	0.0	5.6	4.7	1.7	7.7	0.0	2.2
	11～12年未満	0.8	1.8	1.8	0.3	2.2	1.7	1.3	0.0	1.3	0.0	0.0	1.8	0.0	1.4	3.1	0.0	0.0	0.0	1.0
	12～15年未満	2.5	4.1	5.3	2.0	1.1	2.5	1.3	7.8	3.3	6.3	0.9	9.2	0.0	6.9	1.6	0.0	0.0	0.0	2.7
	15～20年未満	2.9	4.8	3.0	2.6	2.2	4.2	6.3	5.2	3.3	6.3	0.9	15.6	1.4	6.9	1.6	0.0	2.6	0.0	4.1
	20～25年未満	0.8	3.2	2.0	0.9	1.8	5.9	1.9	3.2	0.7	4.8	0.0	10.1	1.4	4.2	0.0	3.3	5.1	0.0	2.7
25年以上	1.1	4.1	2.3	3.5	5.0	6.3	7.6	11.0	4.6	5.6	1.8	13.8	0.0	12.5	10.9	3.3	7.7	5.3	7.0	
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

I 電話相談

全 表38 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合部位（新築相談）、複数カウント

区分	外壁	床	屋根 (屋根裏を含む)	開口部・建具	内壁	設備機器	基礎	天井 (天井裏を含む)	排水配管	内装	外構	地盤	バルコニー・庇等	給水・給湯配管	柱	電気配線	階段	梁	土台	筋交い等の斜材	ガス配管	小屋組
	件数(件)																					
1年未満	100	235	52	152	118	86	72	37	69	63	58	38	13	25	17	22	14	10	5	3	1	2
1～2年未満	96	116	78	81	119	44	66	50	31	42	38	20	12	7	7	3	3	3	5	0	1	2
2～3年未満	65	58	35	34	43	23	26	26	17	28	12	8	12	7	3	2	4	4	1	0	0	0
3～4年未満	54	30	37	43	35	22	14	21	14	9	6	7	4	4	2	2	3	2	0	0	0	0
4～5年未満	26	14	15	24	7	16	11	9	9	6	9	7	5	1	1	0	2	0	2	0	0	1
5～6年未満	40	15	18	17	17	15	12	16	6	9	8	1	3	3	0	1	0	0	1	0	0	0
6～7年未満	28	11	14	8	8	6	6	9	2	2	4	4	2	2	4	3	0	1	0	0	1	0
7～8年未満	30	11	19	8	13	7	3	8	5	3	5	1	5	2	0	3	1	0	2	0	0	0
8～9年未満	30	13	29	8	12	4	8	6	4	1	5	5	8	1	2	2	2	4	0	0	1	0
9～10年未満	42	16	37	20	6	10	1	13	3	4	5	6	8	4	2	5	0	2	2	0	2	1
10～11年未満	24	9	19	10	4	5	2	5	4	6	3	0	2	2	1	0	1	0	2	0	0	0
11～12年未満	12	3	9	6	4	3	1	3	2	3	1	2	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0
12～15年未満	30	11	30	9	9	8	8	6	5	0	7	4	4	4	3	1	1	1	2	3	1	0
15～20年未満	31	23	26	12	6	11	5	4	17	3	2	12	4	4	4	3	1	4	2	2	0	0
20～25年未満	8	13	15	6	3	8	6	4	7	4	4	5	10	5	2	1	0	0	3	0	0	0
25年以上	20	37	23	14	16	13	8	11	13	1	6	14	4	9	7	5	2	4	4	1	0	0
合計	636	615	456	452	420	281	249	228	208	184	173	134	97	82	55	53	35	35	31	9	7	6
1年未満	15.7	38.2	11.4	33.6	28.1	30.6	28.9	16.2	33.2	34.2	33.5	28.4	13.4	30.5	30.9	41.5	40.0	28.6	16.1	33.3	14.3	33.3
1～2年未満	15.1	18.9	17.1	17.9	28.3	15.7	26.5	21.9	14.9	22.8	22.0	14.9	12.4	8.5	12.7	5.7	8.6	8.6	16.1	0.0	14.3	33.3
2～3年未満	10.2	9.4	7.7	7.5	10.2	8.2	10.4	11.4	8.2	15.2	6.9	6.0	12.4	8.5	5.5	3.8	11.4	11.4	3.2	0.0	0.0	0.0
3～4年未満	8.5	4.9	8.1	9.5	8.3	7.8	5.6	9.2	6.7	4.9	3.5	5.2	4.1	4.9	3.6	3.8	8.6	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0
4～5年未満	4.1	2.3	3.3	5.3	1.7	5.7	4.4	3.9	4.3	3.3	5.2	5.2	5.2	1.2	1.8	0.0	5.7	0.0	6.5	0.0	0.0	16.7
5～6年未満	6.3	2.4	3.9	3.8	4.0	5.3	4.8	7.0	2.9	4.9	4.6	0.7	3.1	3.7	0.0	1.9	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0
6～7年未満	4.4	1.8	3.1	1.8	1.9	2.1	2.4	3.9	1.0	1.1	2.3	3.0	2.1	2.4	7.3	5.7	0.0	2.9	0.0	0.0	14.3	0.0
7～8年未満	4.7	1.8	4.2	1.8	3.1	2.5	1.2	3.5	2.4	1.6	2.9	0.7	5.2	2.4	0.0	5.7	2.9	0.0	6.5	0.0	0.0	0.0
8～9年未満	4.7	2.1	6.4	1.8	2.9	1.4	3.2	2.6	1.9	0.5	2.9	3.7	8.2	1.2	3.6	3.8	5.7	11.4	0.0	0.0	14.3	0.0
9～10年未満	6.6	2.6	8.1	4.4	1.4	3.6	0.4	5.7	1.4	2.2	2.9	4.5	8.2	4.9	3.6	9.4	0.0	5.7	6.5	0.0	28.6	16.7
10～11年未満	3.8	1.5	4.2	2.2	1.0	1.8	0.8	2.2	1.9	3.3	1.7	0.0	2.1	2.4	1.8	0.0	2.9	0.0	6.5	0.0	0.0	0.0
11～12年未満	1.9	0.5	2.0	1.3	1.0	1.1	0.4	1.3	1.0	1.6	0.6	1.5	1.0	2.4	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
12～15年未満	4.7	1.8	6.6	2.0	2.1	2.8	3.2	2.6	2.4	0.0	4.0	3.0	4.1	4.9	5.5	1.9	2.9	2.9	6.5	33.3	14.3	0.0
15～20年未満	4.9	3.7	5.7	2.7	1.4	3.9	2.0	1.8	8.2	1.6	1.2	9.0	4.1	4.9	7.3	5.7	2.9	11.4	6.5	22.2	0.0	0.0
20～25年未満	1.3	2.1	3.3	1.3	0.7	2.8	2.4	1.8	3.4	2.2	2.3	3.7	10.3	6.1	3.6	1.9	0.0	0.0	9.7	0.0	0.0	0.0
25年以上	3.1	6.0	5.0	3.1	3.8	4.6	3.2	4.8	6.3	0.5	3.5	10.4	4.1	11.0	12.7	9.4	5.7	11.4	12.9	11.1	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

② リフォーム相談

全表39 不具合事象の件数（住宅形式別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
雨漏り	589	58	17.1	6.9
はがれ	417	120	12.1	14.2
ひび割れ	391	51	11.3	6.0
変形	286	124	8.3	14.7
汚れ	282	77	8.2	9.1
性能不足	186	46	5.4	5.5
きず	166	44	4.8	5.2
漏水	160	85	4.6	10.1
作動不良	149	43	4.3	5.1
排水不良	140	29	4.1	3.4
傾斜	83	30	2.4	3.6
腐食・腐朽	72	7	2.1	0.8
床鳴り	53	30	1.5	3.6
結露	39	8	1.1	0.9
異臭	34	14	1.0	1.7
異常音	32	9	0.9	1.1
沈下	16	6	0.5	0.7
遮音不良	8	9	0.2	1.1
その他	1,510	380	43.8	45.0
合計（延べ件数）	4,613	1,170		
「不具合あり」の相談件数	3,451	844		

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

全表40 不具合部位の件数（住宅形式別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（%）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
屋根（屋根裏を含む）	814	51	23.6	6.0
外壁	797	79	23.1	9.4
床	484	246	14.0	29.1
設備機器	418	193	12.1	22.9
開口部・建具	384	118	11.1	14.0
内壁	216	117	6.3	13.9
外構	208	3	6.0	0.4
内装	174	91	5.0	10.8
排水配管	150	56	4.3	6.6
バルコニー・庇等	124	11	3.6	1.3
天井（天井裏を含む）	122	28	3.5	3.3
給水・給湯配管	110	57	3.2	6.8
基礎	79	1	2.3	0.1
電気配線	58	21	1.7	2.5
柱	54	2	1.6	0.2
階段	32	8	0.9	0.9
地盤	20	2	0.6	0.2
土台	18	0	0.5	0.0
梁	16	3	0.5	0.4
筋交い等の斜材	15	0	0.4	0.0
ガス配管	9	2	0.3	0.2
小屋組	2	0	0.1	0.0
その他	311	81	9.0	9.6
合計（延べ件数）	4,615	1,170		
「不具合あり」の相談件数	3,451	844		

全表41 不具合事象の件数（構造・工法別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数 に対する割合（%）		
	木造	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
雨漏り	446	73	104	16.0	8.1	23.7
はがれ	329	121	61	11.8	13.5	13.9
ひび割れ	299	61	52	10.7	6.8	11.9
変形	248	125	22	8.9	13.9	5.0
汚れ	235	71	31	8.4	7.9	7.1
性能不足	143	44	28	5.1	4.9	6.4
きず	127	51	17	4.5	5.7	3.9
漏水	127	89	16	4.5	9.9	3.7
作動不良	114	45	21	4.1	5.0	4.8
排水不良	105	35	20	3.8	3.9	4.6
傾斜	73	29	4	2.6	3.2	0.9
腐食・腐朽	68	6	4	2.4	0.7	0.9
床鳴り	44	27	11	1.6	3.0	2.5
結露	30	11	5	1.1	1.2	1.1
異臭	29	13	5	1.0	1.4	1.1
異常音	23	11	6	0.8	1.2	1.4
沈下	13	6	1	0.5	0.7	0.2
遮音不良	8	10	0	0.3	1.1	0.0
その他	1,243	370	173	44.5	41.2	39.5
合計（延べ件数）	3,704	1,198	581			
「不具合あり」の相談件数	2,795	898	438			

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

全表42 不具合部位の件数（構造・工法別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数 に対する割合（%）		
	木造	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
屋根（屋根裏を含む）	660	62	107	23.6	6.9	24.4
外壁	626	88	130	22.4	9.8	29.7
床	410	242	54	14.7	26.9	12.3
開口部・建具	312	122	41	11.2	13.6	9.4
設備機器	312	201	60	11.2	22.4	13.7
内壁	176	119	22	6.3	13.3	5.0
外構	156	8	18	5.6	0.9	4.1
内装	138	90	21	4.9	10.0	4.8
排水配管	124	61	10	4.4	6.8	2.3
天井（天井裏を含む）	97	30	16	3.5	3.3	3.7
給水・給湯配管	97	54	9	3.5	6.0	2.1
バルコニー・庇等	94	15	20	3.4	1.7	4.6
基礎	67	2	5	2.4	0.2	1.1
柱	51	1	4	1.8	0.1	0.9
電気配線	46	19	9	1.6	2.1	2.1
階段	20	7	9	0.7	0.8	2.1
土台	18	0	0	0.6	0.0	0.0
地盤	17	2	1	0.6	0.2	0.2
筋交い等の斜材	14	0	0	0.5	0.0	0.0
梁	14	2	2	0.5	0.2	0.5
ガス配管	7	3	1	0.3	0.3	0.2
小屋組	1	0	0	0.0	0.0	0.0
その他	247	71	43	8.8	7.9	9.8
合計（延べ件数）	3,704	1,199	582			
「不具合あり」の相談件数	2,795	898	438			

全 表45 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数（リフォーム相談）

区分	件数（件）	割合（％）
1年未満	27	1.9
1～2年未満	19	1.3
2～3年未満	17	1.2
3～4年未満	17	1.2
4～5年未満	3	0.2
5～6年未満	9	0.6
6～7年未満	9	0.6
7～8年未満	12	0.8
8～9年未満	13	0.9
9～10年未満	14	1.0
10～11年未満	42	2.9
11～12年未満	13	0.9
12～15年未満	65	4.6
15～20年未満	162	11.3
20～25年未満	211	14.8
25年以上	795	55.7
合計	1,428	100.0

全 表46 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合事象（リフォーム相談）、複数カウント

区分	雨漏り	はがれ	ひび割れ	変形	汚れ	漏水	性能不足	排水不良	きず	作動不良	傾斜	腐食・腐朽	床鳴り	異臭	結露	異常音	沈下	遮音不良	その他
1年未満	6	5	3	3	2	3	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	8
1～2年未満	7	3	0	0	1	3	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	9
2～3年未満	1	2	1	3	5	0	4	0	2	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
3～4年未満	5	4	3	3	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
4～5年未満	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5～6年未満	1	1	1	1	1	2	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
6～7年未満	1	1	1	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
7～8年未満	4	1	1	1	2	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2
8～9年未満	1	1	2	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	8
9～10年未満	4	1	4	0	1	2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3
10～11年未満	6	8	3	3	3	2	1	4	4	3	1	0	1	0	0	0	0	0	14
11～12年未満	2	0	2	0	3	1	1	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	6
12～15年未満	14	13	11	4	5	6	6	0	5	3	3	1	0	0	0	1	2	0	18
15～20年未満	22	31	19	14	16	12	7	7	9	6	2	4	1	3	1	3	0	1	56
20～25年未満	38	37	29	26	24	11	7	8	6	6	4	6	8	3	3	2	2	0	86
25年以上	147	92	82	87	72	48	49	47	34	33	27	15	15	15	15	10	6	2	327
合計	259	200	163	145	138	96	78	69	67	60	39	29	29	22	20	17	10	4	549
1年未満	2.3	2.5	1.8	2.1	1.4	3.1	2.6	0.0	1.5	1.7	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
1～2年未満	2.7	1.5	0.0	0.0	0.7	3.1	1.3	1.4	0.0	1.7	0.0	3.4	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6
2～3年未満	0.4	1.0	0.6	2.1	3.6	0.0	5.1	0.0	3.0	1.7	2.6	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
3～4年未満	1.9	2.0	1.8	2.1	0.7	0.0	0.0	1.4	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.4
4～5年未満	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
5～6年未満	0.4	0.5	0.6	0.7	0.7	2.1	0.0	0.0	3.0	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
6～7年未満	0.4	0.5	0.6	0.0	0.7	2.1	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
7～8年未満	1.5	0.5	0.6	0.7	1.4	2.1	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	3.4	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
8～9年未満	0.4	0.5	1.2	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	1.5	1.7	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
9～10年未満	1.5	0.5	2.5	0.0	0.7	2.1	0.0	0.0	1.5	0.0	2.6	0.0	3.4	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0	0.5
10～11年未満	2.3	4.0	1.8	2.1	2.2	2.1	1.3	5.8	6.0	5.0	2.6	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
11～12年未満	0.8	0.0	1.2	0.0	2.2	1.0	1.3	1.4	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	1.1
12～15年未満	5.4	6.5	6.7	2.8	3.6	6.3	7.7	0.0	7.5	5.0	7.7	3.4	0.0	0.0	0.0	5.9	20.0	0.0	3.3
15～20年未満	8.5	15.5	11.7	9.7	11.6	12.5	9.0	10.1	13.4	10.0	5.1	13.8	3.4	13.6	5.0	17.6	0.0	25.0	10.2
20～25年未満	14.7	18.5	17.8	17.9	17.4	11.5	9.0	11.6	9.0	10.0	10.3	20.7	27.6	13.6	15.0	11.8	20.0	0.0	15.7
25年以上	56.8	46.0	50.3	60.0	52.2	50.0	62.8	68.1	50.7	55.0	69.2	51.7	51.7	68.2	75.0	58.8	60.0	50.0	59.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

I 電話相談

全表47 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合部位（リフォーム相談）、複数カウント

区分	外壁	屋根 (屋根裏を含む)	床	設備機器	開口部・建具	内壁	内装	排水配管	天井 (天井裏を含む)	給水・給湯配管	外構	バルコニー・庇等	基礎	電気配線	階段	柱	地盤	梁	土台	筋交い等の斜材	小屋組	ガス配管	その他
	1年未満	2	4	8	5	3	3	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0
1～2年未満	3	5	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2～3年未満	2	0	5	3	3	3	1	1	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3～4年未満	4	3	5	1	0	0	2	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
4～5年未満	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5～6年未満	1	2	2	3	1	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6～7年未満	2	2	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7～8年未満	3	1	2	3	2	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
8～9年未満	8	3	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9～10年未満	4	1	3	3	0	3	1	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10～11年未満	18	5	4	4	7	1	4	1	3	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11～12年未満	5	2	1	3	1	0	1	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
12～15年未満	30	14	4	8	9	4	3	0	4	1	2	3	1	1	0	3	1	1	0	1	0	0	2
15～20年未満	56	26	15	30	17	12	9	10	5	5	8	4	3	2	2	2	0	0	0	0	0	0	7
20～25年未満	74	49	45	27	16	16	21	7	9	7	6	6	6	3	1	4	1	0	0	0	0	0	10
25年以上	124	209	147	110	109	62	53	56	39	44	25	23	16	15	14	7	9	7	4	1	1	1	47
合計	337	326	244	207	173	107	98	80	68	64	56	45	30	24	18	17	11	8	6	2	1	1	71
1年未満	0.6	1.2	3.3	2.4	1.7	2.8	0.0	0.0	0.0	1.6	1.8	0.0	6.7	4.2	0.0	5.9	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	4.2
1～2年未満	0.9	1.5	0.8	1.0	1.7	0.9	2.0	1.3	1.5	3.1	5.4	2.2	3.3	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2～3年未満	0.6	0.0	2.0	1.4	1.7	2.8	1.0	1.3	0.0	0.0	7.1	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3～4年未満	1.2	0.9	2.0	0.5	0.0	0.0	2.0	1.3	2.9	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
4～5年未満	0.3	0.0	0.0	0.5	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5～6年未満	0.3	0.6	0.8	1.4	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	1.8	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
6～7年未満	0.6	0.6	0.4	1.0	0.6	0.9	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
7～8年未満	0.9	0.3	0.8	1.4	1.2	0.0	0.0	0.0	1.5	1.6	1.8	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
8～9年未満	2.4	0.9	0.0	1.0	0.6	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
9～10年未満	1.2	0.3	1.2	1.4	0.0	2.8	1.0	1.3	0.0	0.0	3.6	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10～11年未満	5.3	1.5	1.6	1.9	4.0	0.9	4.1	1.3	4.4	1.6	3.6	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
11～12年未満	1.5	0.6	0.4	1.4	0.6	0.0	1.0	1.3	5.9	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
12～15年未満	8.9	4.3	1.6	3.9	5.2	3.7	3.1	0.0	5.9	1.6	3.6	6.7	3.3	4.2	0.0	17.6	9.1	12.5	0.0	50.0	0.0	0.0	2.8
15～20年未満	16.6	8.0	6.1	14.5	9.8	11.2	9.2	12.5	7.4	7.8	14.3	8.9	10.0	8.3	11.1	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.9
20～25年未満	22.0	15.0	18.4	13.0	9.2	15.0	21.4	8.8	13.2	10.9	10.7	13.3	20.0	12.5	5.6	23.5	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.1
25年以上	36.8	64.1	60.2	53.1	63.0	57.9	54.1	70.0	57.4	68.8	44.6	51.1	53.3	62.5	77.8	41.2	81.8	87.5	66.7	50.0	100.0	100.0	66.2
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(5) 住宅の取得区分

全 表48 相談件数

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
新築	13,402	5,447	18,849	90.8	79.4	87.2
中古	1,033	1,052	2,085	7.0	15.3	9.6
その他	319	363	682	2.2	5.3	3.2
合計	14,754	6,862	21,616	100.0	100.0	100.0

※「その他」には、相続による取得を含む。

全 表49 取得区分別の相談内容

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		割合 (%)		件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
住宅のトラブルに関する相談	10,463	688	72.5	61.1	3,714	782	57.1	68.8
知見相談	1,933	243	13.4	21.6	1,541	235	23.7	20.7
その他	1,006	102	7.0	9.1	192	35	3.0	3.1
合計	14,435	1,126	100.0	100.0	6,499	1,136	100.0	100.0

全 表50 取得区分別のトラブルに関する相談件数

区分	件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古
新築等相談	11,149	750	59.1	36.0
リフォーム相談	3,833	804	20.3	38.6
トラブルに関する相談	14,982	1,554	79.5	74.5
その他	3,867	531	20.5	25.5
合計	18,849	2,085	100.0	100.0

全 表51 取得区分別の主な苦情の相手方 (トラブルに関する相談)

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		割合 (%)		件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
新築時の施工業者	7,037	40	65.4	5.7	100	4	2.7	0.5
リフォーム業者	-	21	-	3.0	3,397	710	91.0	90.6
不動産業者	2,314	324	21.5	46.4	21	28	0.6	3.6
売主 (個人)	31	209	0.3	29.9	2	4	0.1	0.5
近隣	365	38	3.4	5.4	27	5	0.7	0.6
設計者	189	2	1.8	0.3	30	5	0.8	0.6
部品製造者	100	5	0.9	0.7	38	4	1.0	0.5
取得者 (発注者)	353	8	3.3	1.1	49	8	1.3	1.0
賃貸人	40	7	0.4	1.0	9	1	0.2	0.1
貸借人	29	4	0.3	0.6	3	0	0.1	0.0
下請け業者	16	0	0.1	0.0	8	0	0.2	0.0
その他	278	40	2.6	5.7	52	15	1.4	1.9
その他	816	64	7.6	9.2	159	28	4.3	3.6
合計	10,752	698	100.0	100.0	3,736	784	100.0	100.0

全 表52 取得区分別の主な解決希望内容（トラブルに関する相談）

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数（件）		割合（％）		件数（件）		割合（％）	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
修補	6,065	398	56.5	55.2	1,595	364	42.9	46.8
修補と損害賠償	936	40	8.7	5.5	371	75	10.0	9.6
損害賠償	1,196	97	11.1	13.5	604	135	16.3	17.4
契約解消	733	61	6.8	8.5	423	59	11.4	7.6
工事代金関係	121	1	1.1	0.1	76	15	2.0	1.9
その他	1,690	124	15.7	17.2	646	130	17.4	16.7
合計	10,741	721	100.0	100.0	3,715	778	100.0	100.0

全 表53 取得区分別の不具合部位・事象の有無

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数（件）		割合（％）		件数（件）		割合（％）	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
不具合あり	8,531	579	81.5	84.2	2,848	607	76.7	77.6
不具合なし	1,932	109	18.5	15.8	866	175	23.3	22.4
合計	10,463	688	100.0	100.0	3,714	782	100.0	100.0

全 表54 取得区分別の不具合事象の件数、複数カウント

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（％）		件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（％）	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
ひび割れ	1,690	67	19.8	11.6	310	45	10.9	7.4
雨漏り	1,289	139	15.1	24.0	469	88	16.5	14.5
変形	935	37	11.0	6.4	262	71	9.2	11.7
はがれ	834	49	9.8	8.5	374	78	13.1	12.9
汚れ	605	41	7.1	7.1	256	36	9.0	5.9
性能不足	545	27	6.4	4.7	161	31	5.7	5.1
漏水	480	60	5.6	10.4	162	44	5.7	7.2
作動不良	426	24	5.0	4.1	119	32	4.2	5.3
傾斜	336	47	3.9	8.1	63	31	2.2	5.1
床鳴り	336	7	3.9	1.2	45	23	1.6	3.8
排水不良	331	27	3.9	4.7	103	31	3.6	5.1
きず	260	3	3.0	0.5	134	41	4.7	6.8
結露	196	11	2.3	1.9	30	7	1.1	1.2
異常音	187	6	2.2	1.0	29	6	1.0	1.0
腐食・腐朽	160	51	1.9	8.8	61	8	2.1	1.3
沈下	158	13	1.9	2.2	14	6	0.5	1.0
遮音不良	130	1	1.5	0.2	10	4	0.4	0.7
異臭	89	11	1.0	1.9	27	15	0.9	2.5
その他	3,400	160	39.9	27.6	1,188	272	41.7	44.8
合計	12,387	781	-	-	3,817	869	-	-
「不具合あり」の相談件数	8,531	579	-	-	2,848	607	-	-

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

I 電話相談

全 表55 取得区分別の不具合部位の件数、複数カウント

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（％）		件数（件）		「不具合あり」の相談件数 に対する割合（％）	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
床	1,634	120	15.6	17.4	434	166	11.7	21.2
外壁	1,423	88	13.6	12.8	674	60	18.1	7.7
開口部・建具	1,402	51	13.4	7.4	316	89	8.5	11.4
内壁	942	54	9.0	7.8	182	81	4.9	10.4
屋根（屋根裏を含む）	904	78	8.6	11.3	638	73	17.2	9.3
設備機器	847	68	8.1	9.9	388	102	10.4	13.0
基礎	738	24	7.1	3.5	52	9	1.4	1.2
外構	628	24	6.0	3.5	156	17	4.2	2.2
内装	523	22	5.0	3.2	156	68	4.2	8.7
排水配管	461	33	4.4	4.8	115	41	3.1	5.2
天井（天井裏を含む）	425	27	4.1	3.9	105	24	2.8	3.1
地盤	349	20	3.3	2.9	15	3	0.4	0.4
給水・給湯配管	234	36	2.2	5.2	113	24	3.0	3.1
バルコニー・庇等	207	14	2.0	2.0	100	15	2.7	1.9
電気配線	170	8	1.6	1.2	48	17	1.3	2.2
柱	169	20	1.6	2.9	41	8	1.1	1.0
階段	164	1	1.6	0.1	26	5	0.7	0.6
梁	84	13	0.8	1.9	9	4	0.2	0.5
土台	58	11	0.6	1.6	14	3	0.4	0.4
ガス配管	29	1	0.3	0.1	6	3	0.2	0.4
筋交い等の斜材	19	8	0.2	1.2	5	4	0.1	0.5
小屋組	15	0	0.1	0.0	2	0	0.1	0.0
その他	899	43	8.6	6.3	231	50	6.2	6.4
合計	12,324	764	-	-	3,826	866	-	-
「不具合あり」の相談件数	10,463	688	-	-	3,714	782	-	-

(6) リフォームの訪問販売に関する相談（訪問販売相談）

全 表56 訪問販売相談の件数推移

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計
件数 (件)	リフォーム相談	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	9,308	58,576
	訪問販売相談	61	120	383	463	496	569	260	166	157	136	243	427	510	764	-	4,755
	訪問販売のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	334	519	576
リフォーム相談 に対する割合 (%)	訪問販売相談	22.6	18.5	32.8	18.2	18.2	17.0	9.6	7.5	7.0	4.2	4.8	6.3	7.0	8.5		8.1
	訪問販売のトラブルに関する相談													4.6	5.8	6.2	2.4

※ 累計は、表中に記載された値の合計値。集計区分の変更等により、過去からすべての累計とならない場合がある。

※2012年度より「訪問販売のトラブルに関する相談」を追加している。

※2014年度システム変更に伴い「訪問販売相談」を「訪問販売のトラブルに関する相談」に集約して集計している。

全 表57 相談時期

区分	件数 (件)	割合 (%)
契約前	21	4.0
契約後	502	96.0
合計	523	100.0

全 表58 相談内容

区分	件数 (件)	割合 (%)
契約に関するトラブル	331	57.5
不具合および契約に関するトラブル	131	22.7
不具合に起因するトラブル	100	17.4
その他	14	2.4
合計	576	100.0

全 表59 解決希望内容

区分	件数 (件)	割合 (%)
契約解消	242	54.1
修補	101	22.6
損害賠償	76	17.0
修補と損害賠償	19	4.3
工事代金関係	9	2.0
合計	447	100.0

※ 分類可能なもののみを集計

全 表60 相談者の区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	415	72.0
地方公共団体・消費生活センター	149	25.9
事業者	7	1.2
その他	5	0.9
合計	576	100.0

全 表61 相談者（消費者）の年齢

区分	件数（件）	割合（％）
～20歳代	4	1.0
30歳代	44	11.5
40歳代	77	20.1
50歳代	105	27.4
60歳代	82	21.4
70歳代～	71	18.5
合計	383	100.0

全 表62 相談時期別の相談者（消費者）の年齢

区分	件数（件）		割合（％）	
	契約前	契約後	契約前	契約後
～20歳代	0	2	0.0	0.6
30歳代	1	43	5.9	13.0
40歳代	1	69	5.9	20.8
50歳代	4	91	23.5	27.5
60歳代	8	65	47.1	19.6
70歳代～	3	61	17.6	18.4
合計	17	331	100.0	100.0

全 表63 当財団の認知方法（消費者）

区分	件数（件）	割合（％）
消費生活センター等	250	60.4
ホームページ	69	16.7
地方公共団体等	46	11.1
他団体	11	2.7
マスメディア	8	1.9
既知	7	1.7
法テラス・弁護士会	7	1.7
パンフレット	4	1.0
当財団からの案内（リーフレット・DM）	1	0.2
その他	11	2.7
合計	414	100.0

全 表64 住宅の形式

区分	件数（件）	割合（％）
戸建住宅	539	95.4
共同住宅等	26	4.6
合計	565	100.0

(7) シックハウスに関する相談（シックハウス相談）

全表65 シックハウス相談の件数推移

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計
件数(件)	新築等相談	413	376	394	446	345	248	211	147	120	87	66	65	59	39	45	3,061
	リフォーム相談	17	35	35	100	103	69	55	50	44	41	34	36	45	29	29	722
	シックハウス相談	430	411	429	546	448	317	266	197	164	128	100	101	104	68	74	3,783
割合(%)	新築等相談	96.0	91.5	91.8	81.7	77.0	78.2	79.3	74.6	73.2	68.0	66.0	64.4	56.7	57.4	60.8	80.9
	リフォーム相談	4.0	8.5	8.2	18.3	23.0	21.8	20.7	25.4	26.8	32.0	34.0	35.6	43.3	42.6	39.2	19.1
	シックハウス相談	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表66 相談の内容

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
新築等相談	住宅のトラブルに関する相談	162	115	106	117	89	59	44	51	33	34	28	48	49	31	26	
	住宅本体	34	6	8	32	50	40	27	27	12	25	16	35	37	20	-	
	住宅部品	6	1	6	9	6	8	4	2	5	1	0	1	2	0	-	
	拡大被害(身体)	121	108	92	76	33	11	13	22	14	8	12	12	9	11	-	
	拡大被害(財物)	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	-	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	知見相談	185	197	194	231	172	147	123	65	65	38	31	10	6	3	8	
	一般的な情報・知見への問い合わせ ※	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
	制度(品確法・履行法)	16	3	6	8	7	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	
	検査機関照会	34	55	72	79	61	29	37	27	20	9	3	5	4	0	1	
	その他相談	16	6	16	11	16	13	7	3	1	5	4	1	0	5	11	
合計	413	376	394	446	345	248	211	147	120	87	66	65	59	39	45		
新築等相談に占める割合	9.8	7.9	6.5	6.7	4.3	3.1	3.3	2.3	1.1	0.6	0.5	0.5	0.4	0.3	0.3		
(参考) 新築等相談件数	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		
リフォーム相談	住宅のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38	22	22
	住宅本体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	14	-
	住宅部品	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	-
	拡大被害(身体) 拡大被害(身体)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	7	-
	拡大被害(財物) 拡大被害(財物)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	知見相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	6
	一般的な情報・知見への問い合わせ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	4
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	リフォームの見積り・工事費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
	制度(品確法・履行法)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0
	検査機関照会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0	2
その他相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5	1	
合計	17	35	35	100	103	69	55	50	44	41	34	36	45	29	29		
リフォーム相談に占める割合	6.3	5.4	3.0	3.9	3.8	2.1	2.0	2.3	2.0	1.3	0.7	0.5	0.6	0.3	0.3		
(参考) リフォーム相談件数	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		

※ リフォーム相談は、2012年度より区分を分けて集計を開始している。

※ 「一般的な情報・知見への問い合わせ」は2014年度より「住宅・建築に関連する法令等の情報」「税制や助成制度等の情報」と「技術的知見・住宅・建築に関する知識」に分けて集計を開始している。

全 表67 相談者の区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	70	94.6
消費生活センター・地方公共団体等	3	4.1
事業者	1	1.4
その他	0	0.0
合計	74	100.0

全 表68 相談者（消費者）の年齢

区分	件数 (件)	割合 (%)
～ 20 歳代	2	3.1
30 歳代	14	21.9
40 歳代	11	17.2
50 歳代	14	21.9
60 歳代	20	31.3
70 歳代～	3	4.7
合計	64	100.0

全 表69 住宅の形式

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建住宅	44	62.9
共同住宅等	26	37.1
その他	0	0.0
合計	70	100.0

全 表70 住宅の取得区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
新築	41	73.2
中古	10	17.9
その他	5	8.9
合計	56	100.0

※「その他」には、相続による取得を含む。

1-2 リフォーム見積チェックサービス

(1) 相談件数の推移

見 表 1 相談件数

区分\年度		2010	2011	2012	2013	2014	累計
(件数)	リフォーム相談	5,094	6,748	7,318	9,013	9,305	-
	うち、リフォーム見積チェックサービス	351	402	535	911	808	3,007
リフォーム相談に対する割合(%)		6.9	6.0	7.3	10.1	8.7	-

見 表 2 見積書の送付件数

区分\年度		2010	2011	2012	2013	2014	累計
件数 (件)	見積書の送付あり	182	283	373	567	534	1,939
	見積書の送付なし	169	119	162	344	274	1,068
	合計	351	402	535	911	808	3,007
割合 (%)	見積書の送付あり	51.9	70.4	69.7	62.2	66.1	63.9
	見積書の送付なし	48.1	29.6	30.3	37.8	33.9	36.1
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 相談者の傾向

見 表 3 相談者の区分

区分	件数(件)	割合(%)
消費者	391	74.2
消費生活センター・地方公共団体等	136	25.8
合計	527	100.0

見 表 4 相談者(消費者)の年齢

区分	件数(件)			割合(%)		
	電話相談全体	リフォーム相談	リフォーム見積 チェックサービス	電話相談全体	リフォーム相談	リフォーム見積 チェックサービス
~20歳代	701	112	8	3.6	1.7	2.1
30歳代	4,338	773	39	22.4	11.4	10.4
40歳代	4,885	1,454	72	25.2	21.4	19.1
50歳代	3,712	1,601	67	19.1	23.6	17.8
60歳代	3,630	1,714	112	18.7	25.3	29.8
70歳代~	2,125	1,131	78	11.0	16.7	20.7
合計	19,391	6,785	376	100.0	100.0	100.0

見 表 5 住宅の形式

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建住宅	415	80.0
共同住宅等	104	20.0
合計	519	100.0

見 表 6 住宅の構造種別

区分	件数 (件)	割合 (%)
木造	350	70.6
R C造・S R C造	97	19.6
S 造	44	8.9
その他	5	1.0
合計	496	100.0

見 表 7 住宅の築後年数

区分	件数 (件)	割合 (%)
～ 10 年未満	28	5.6
～ 20 年未満	106	21.3
～ 30 年未満	131	26.4
～ 40 年未満	121	24.3
～ 50 年未満	77	15.5
50 年～	34	6.8
合計	497	100.0

(3) 相談の内容

見 表 8 リフォームの目的、複数カウント

区分	件数 (件)	相談件数に対する割合 (%)
部位の修繕	381	72.3
部位の更新	237	45.0
生活・活動への適合	48	9.1
省エネ改修	25	4.7
高齢・障害への対応	19	3.6
耐震改修	19	3.6
防犯・防音の改善	4	0.8
その他	24	4.6
合計 (延べ件数)	757	
相談件数	527	

見 表9 主なリフォーム部位、複数カウント

区分	件数（件）		相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
屋根	225	4	54.2	3.8
外装	201	9	48.4	8.7
内装	93	72	22.4	69.2
浴室	68	36	16.4	34.6
外部建具	66	9	15.9	8.7
給水・給湯	62	32	14.9	30.8
内部建具	58	41	14.0	39.4
洗面	57	28	13.7	26.9
排水	56	26	13.5	25.0
トイレ	55	32	13.3	30.8
キッチン	53	32	12.8	30.8
電気	40	25	9.6	24.0
床下	33	0	8.0	0.0
基礎・地盤	29	1	7.0	1.0
柱・梁・耐力壁	27	2	6.5	1.9
外構	26	1	6.3	1.0
太陽光	11	0	2.7	0.0
その他	22	6	5.3	5.8
合計（延べ件数）	1182	356		
相談件数	415	104		

見 表10 主な相談内容、複数カウント

区分	件数（件）	相談件数に対する割合（％）
単価や合計金額は適正か	491	93.2
工事内容や工事項目は適切か	341	64.7
事業者の選定はどのようにすればよいか	59	11.2
事業者の信頼性について	58	11.0
その他	30	5.7
合計（延べ件数）	979	
相談件数	527	

見 表11 主な回答内容、複数カウント

区分	件数 (件)	相談件数に対する割合 (%)
工事範囲や工事内容の確認点について	494	93.7
単価情報等の提供	433	82.2
契約時の注意点	228	43.3
クーリング・オフや瑕疵保険など法律や制度についての助言	179	34.0
耐震改修や施工方法など技術的な助言	142	26.9
複数の事業者から見積もりを取ることを助言	133	25.2
その他	52	9.9
合計 (延べ件数)	1,661	
相談件数	527	

見 表12 見積書を取得した事業者の数

区分	件数 (件)	割合 (%)
1社	363	69.5
2社	73	14.0
3社以上	86	16.5
合計	522	100.0

(4) 見積書の傾向

見 表13 見積書の書式

区分	件数 (件)	割合 (%)
工種別	625	70.1
部位・部屋別	254	28.5
その他	13	1.5
合計	892	100.0

見 表14 見積金額

区分	件数 (件)		割合 (%)	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
50 万円以下	137	65	18.9	41.9
～ 100 万円以下	147	25	20.3	16.1
～ 200 万円以下	245	18	33.8	11.6
～ 300 万円以下	72	8	9.9	5.2
～ 400 万円以下	47	8	6.5	5.2
～ 500 万円以下	15	7	2.1	4.5
～ 1000 万円以下	30	22	4.1	14.2
1000 万円超	31	2	4.3	1.3
合計	724	155	100.0	100.0

見 表15 計上されている諸経費の割合

区分	件数 (件)	割合 (%)
0 より 5% 未満	309	46.1
5% 以上 10% 未満	272	40.6
10% 以上 15% 未満	66	9.9
15% 以上 20% 未満	14	2.1
20% 以上 25% 未満	6	0.9
25% 以上	3	0.4
合計	670	100.0

II 専門家相談

※保険付き評価住宅は「保険付き住宅」に含む

(1) 専門家相談の実績

専表1 実施件数

区分\年度		2010	2011	2012	2013	2014	累計
件数 (件)	評価住宅	77	126	126	138	178	645
	保険付き住宅	214	338	380	510	744	2,186
	リフォーム	340	445	611	671	884	2,951
	合計	631	909	1,117	1,319	1,806	5,782
割合 (%)	評価住宅	12.2	13.9	11.3	10.5	9.9	11.2
	保険付き住宅	33.9	37.2	34.0	38.7	41.2	37.8
	リフォーム	53.9	49.0	54.7	50.9	48.9	51.0
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

専表2 電話相談のうち専門家相談を実施した相談

区分\年度	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	累計
専門家相談の対象となる電話相談件数(件)	809	5,236	7,487	13,532
うち、専門家相談実施件数(件)	178	744	884	1,806
専門家相談実施件数の電話相談件数に対する割合(%)	22.0	14.2	11.8	13.3

専表3 住宅の形式

区分	件数(件)				割合(%)			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	専門家相談全体	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	専門家相談全体
戸建住宅	100	692	694	1,486	56.2	93.0	78.5	82.3
共同住宅等	78	52	190	320	43.8	7.0	21.5	17.7
合計	178	744	884	1,806	100.0	100.0	100.0	100.0

専表4 新築住宅(評価住宅及び保険付き住宅)の相談者の区分

区分	件数(件)			割合(%)		
	評価住宅	保険付き住宅	新築住宅全体	評価住宅	保険付き住宅	新築住宅全体
消費者	173	703	876	97.2	94.5	95.0
事業者	5	41	46	2.8	5.5	5.0
合計	178	744	922	100.0	100.0	100.0

専表5 共同住宅等の相談者の区分

区分	件数(件)				割合(%)			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	共同住宅等全体	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	共同住宅等全体
所有者	68	49	184	301	87.2	94.2	96.8	94.1
管理組合	5	1	3	9	6.4	1.9	1.6	2.8
事業者	4	0	0	4	5.1	0.0	0.0	1.3
その他(居住者)	1	2	3	6	1.3	3.8	1.6	1.9
合計	78	52	190	320	100.0	100.0	100.0	100.0

II 専門家相談

専表6 相談者（消費者）の年齢

区分	件数（件）				割合（％）			
	新築住宅			リフォーム	新築住宅			リフォーム
	評価住宅	保険付き住宅			評価住宅	保険付き住宅		
～20歳代	3	30	33	14	1.8	4.3	3.8	1.7
30歳代	38	241	279	82	23.0	34.7	32.5	9.8
40歳代	58	217	275	180	35.2	31.3	32.0	21.4
50歳代	35	92	127	214	21.2	13.3	14.8	25.5
60歳代	21	78	99	224	12.7	11.2	11.5	26.7
70歳代～	10	36	46	126	6.1	5.2	5.4	15.0
合計	165	694	859	840	100.0	100.0	100.0	100.0

専表7 専門家相談の認知方法

区分	件数（件）	割合（％）
住まいるダイヤルへの電話相談	496	36.9
他機関からの紹介	463	34.4
住まいるダイヤルのホームページ	236	17.5
マスメディア（新聞、雑誌など）	39	2.9
友人・知人からの紹介	30	2.2
その他	72	5.4
無回答	9	0.7
合計	1,345	100.0

※ 専門家相談終了後に実施した相談者に対するアンケート調査を集計

専表8 専門家相談を希望した理由、複数回答

区分	件数（件）	回答数に対する割合（％）
弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから	1,182	87.9
無料だから	648	48.2
場所が近いから	63	4.7
日程が都合とあったから	31	2.3
その他	106	7.9
無回答	8	0.6
合計（延べ件数）	2,038	
回答数	1,345	

※ 専門家相談終了後に実施した相談者に対するアンケート調査を集計

専表9 専門家相談を利用した感想

区分	件数（件）	割合（％）
大いに満足	563	41.9
満足	617	45.9
どちらともいえない	128	9.5
不満	18	1.3
大いに不満	2	0.1
無回答	17	1.3
合計	1,345	100.0

※ 専門家相談終了後に実施した相談者に対するアンケート調査を集計

(2) 専門家相談の内容

専 表10 相談のきっかけ（相談内容）、複数カウント

区分	件数（件）			相談件数に対する割合（％）		
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
不具合が生じている	153	585	607	86.0	78.6	68.7
契約と工事の内容が異なる	28	197	293	15.7	26.5	33.1
工期が遅れた	2	26	76	1.1	3.5	8.6
追加費用を請求された	3	21	52	1.7	2.8	5.9
業者が倒産した	0	9	2	0.0	1.2	0.2
その他	11	60	41	6.2	8.1	4.6
合計（延べ件数）	197	898	1,071			
相談件数	178	744	884			

専 表11 相談者の解決希望内容、複数カウント

区分	件数（件）			相談件数に対する割合（％）		
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
修補して欲しい	107	411	327	60.1	55.2	37.0
損害賠償を請求したい	48	178	305	27.0	23.9	34.5
修補と損害賠償を請求したい	23	131	140	12.9	17.6	15.8
どうしたらいいか知りたい	22	113	135	12.4	15.2	15.3
提案や要求の内容が妥当か知りたい	11	70	91	6.2	9.4	10.3
契約を解消したい	9	18	131	5.1	2.4	14.8
代金を支払って欲しい	0	11	0	0.0	1.5	0.0
その他	2	22	15	1.1	3.0	1.7
合計（延べ件数）	222	954	1,144			
相談件数	178	744	884			

専 表12 助言内容、複数カウント

区分	件数（件）			相談件数に対する割合（％）		
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
解決希望に対する弁護士の見解	94	402	554	52.8	54.0	62.7
相談の事象に対する建築士の見解	96	375	427	53.9	50.4	48.3
業者との交渉方法に関するアドバイス	75	336	459	42.1	45.2	51.9
紛争処理等の手続きを勧めた	71	327	267	39.9	44.0	30.2
原因等の調査を勧めた	37	112	112	20.8	15.1	12.7
一般的な説明	13	62	68	7.3	8.3	7.7
図面や書類について不備の有無を指摘	7	55	52	3.9	7.4	5.9
今後の補修方法等に関するアドバイス	9	54	41	5.1	7.3	4.6
新しい問題の発生を指摘	3	13	8	1.7	1.7	0.9
その他	0	3	2	0.0	0.4	0.2
合計（延べ件数）	405	1,739	1,990			
相談件数	178	744	884			

(3) 不具合に関する相談

専 表13 住宅形式別の不具合部位・事象の有無（新築住宅）

区分	件数（件）			割合（％）		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
不具合あり	627	111	738	79.2	85.4	80.0
不具合なし	165	19	184	20.8	14.6	20.0
合計	792	130	922	100.0	100.0	100.0

専 表14 住宅形式別の不具合部位・事象の有無（リフォーム）

区分	件数（件）			割合（％）		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
不具合あり	471	136	607	67.9	71.6	68.7
不具合なし	223	54	277	32.1	28.4	31.3
合計	694	190	884	100.0	100.0	100.0

専 表15 相談区分別の不具合事象、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	新築住宅	リフォーム	新築住宅	リフォーム
ひび割れ	134	47	18.2	7.7
雨漏り	75	103	10.2	17.0
剥がれ・外れ	35	55	4.7	9.1
漏水	50	37	6.8	6.1
作動不良	50	37	6.8	6.1
隙間	53	31	7.2	5.1
性能不足	43	24	5.8	4.0
傾斜	37	22	5.0	3.6
不陸	24	35	3.3	5.8
排水不良	34	23	4.6	3.8
床鳴り	36	17	4.9	2.8
浮き・ふくれ	21	29	2.8	4.8
カビ	28	19	3.8	3.1
欠損	19	19	2.6	3.1
きず	22	15	3.0	2.5
異常音	24	10	3.3	1.6
変色	13	19	1.8	3.1
結露	23	7	3.1	1.2
変形	17	12	2.3	2.0
汚れ	12	17	1.6	2.8
沈下	23	4	3.1	0.7
断熱不良	21	5	2.8	0.8
遮音不良	22	3	3.0	0.5
腐食・腐朽	9	14	1.2	2.3
振動・揺れ	20	3	2.7	0.5
異臭	12	10	1.6	1.6
虫害	14	5	1.9	0.8
しみ	12	6	1.6	1.0
たわみ	7	5	0.9	0.8
破断	3	3	0.4	0.5
その他	187	206	25.3	33.9
合計（延べ件数）	1,080	842		
「不具合あり」の相談件数	738	607		

II 専門家相談

専 表16 相談区分別の不具合部位、複数カウント

区分	件数 (件)		「不具合あり」の相談件数に対する割合 (%)	
	新築住宅	リフォーム	新築住宅	リフォーム
床	196	130	26.6	21.4
外壁	97	129	13.1	21.3
屋根 (小屋裏を含む)	69	146	9.3	24.1
開口部・建具	129	85	17.5	14.0
内壁	126	50	17.1	8.2
設備機器	65	75	8.8	12.4
基礎	66	16	8.9	2.6
排水配管	47	30	6.4	4.9
天井 (天井裏を含む)	41	21	5.6	3.5
給水・給湯配管	30	17	4.1	2.8
内装	23	23	3.1	3.8
地盤	38	4	5.1	0.7
外構	26	11	3.5	1.8
階段	18	5	2.4	0.8
柱	11	9	1.5	1.5
電気配線	9	11	1.2	1.8
バルコニー・庇等	9	7	1.2	1.2
梁	9	3	1.2	0.5
土台	2	1	0.3	0.2
ガス配管	2	1	0.3	0.2
筋交い等の斜材	2	0	0.3	0.0
その他	99	71	13.4	11.7
合計 (延べ件数)	1,114	845		
「不具合あり」の相談件数	738	607		

専 表17 住宅形式別の不具合事象（新築住宅）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
ひび割れ	123	11	19.6	9.9
雨漏り	66	9	10.5	8.1
隙間	49	4	7.8	3.6
漏水	42	8	6.7	7.2
作動不良	46	4	7.3	3.6
性能不足	34	9	5.4	8.1
傾斜	35	2	5.6	1.8
床鳴り	32	4	5.1	3.6
剥がれ・外れ	26	9	4.1	8.1
排水不良	26	8	4.1	7.2
カビ	26	2	4.1	1.8
不陸	20	4	3.2	3.6
異常音	17	7	2.7	6.3
沈下	23	0	3.7	0.0
結露	22	1	3.5	0.9
きず	16	6	2.6	5.4
遮音不良	11	11	1.8	9.9
浮き・ふくれ	19	2	3.0	1.8
断熱不良	20	1	3.2	0.9
振動・揺れ	20	0	3.2	0.0
欠損	16	3	2.6	2.7
変形	13	4	2.1	3.6
虫害	14	0	2.2	0.0
変色	12	1	1.9	0.9
汚れ	11	1	1.8	0.9
しみ	11	1	1.8	0.9
異臭	9	3	1.4	2.7
腐食・腐朽	8	1	1.3	0.9
たわみ	2	5	0.3	4.5
破断	3	0	0.5	0.0
その他	162	25	25.8	22.5
合計（延べ件数）	934	146		
「不具合あり」の相談件数	627	111		

専 表18 住宅形式別の不具合部位（新築住宅）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
床	162	34	25.8	30.6
開口部・建具	107	22	17.1	19.8
内壁	106	20	16.9	18.0
外壁	88	9	14.0	8.1
屋根（小屋裏を含む）	62	7	9.9	6.3
基礎	65	1	10.4	0.9
設備機器	52	13	8.3	11.7
排水配管	37	10	5.9	9.0
天井（天井裏を含む）	33	8	5.3	7.2
地盤	38	0	6.1	0.0
給水・給湯配管	25	5	4.0	4.5
外構	26	0	4.1	0.0
内装	20	3	3.2	2.7
階段	18	0	2.9	0.0
柱	10	1	1.6	0.9
梁	9	0	1.4	0.0
バルコニー・庇等	8	1	1.3	0.9
電気配線	9	0	1.4	0.0
土台	2	0	0.3	0.0
筋交い等の斜材	2	0	0.3	0.0
ガス配管	2	0	0.3	0.0
その他	89	10	14.2	9.0
合計（延べ件数）	970	144		
「不具合あり」の相談件数	627	111		

専 表19 住宅形式別の不具合事象（リフォーム）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
その他	165	41	35.0	30.1
雨漏り	93	10	19.7	7.4
剥がれ・外れ	41	14	8.7	10.3
ひび割れ	42	5	8.9	3.7
漏水	21	16	4.5	11.8
作動不良	23	14	4.9	10.3
不陸	23	12	4.9	8.8
隙間	20	11	4.2	8.1
浮き・ふくれ	19	10	4.0	7.4
性能不足	18	6	3.8	4.4
排水不良	19	4	4.0	2.9
傾斜	17	5	3.6	3.7
欠損	17	2	3.6	1.5
変色	15	4	3.2	2.9
カビ	13	6	2.8	4.4
汚れ	12	5	2.5	3.7
床鳴り	12	5	2.5	3.7
きず	12	3	2.5	2.2
腐食・腐朽	11	3	2.3	2.2
変形	10	2	2.1	1.5
異常音	7	3	1.5	2.2
異臭	7	3	1.5	2.2
結露	6	1	1.3	0.7
しみ	5	1	1.1	0.7
たわみ	2	3	0.4	2.2
虫害	5	0	1.1	0.0
断熱不良	4	1	0.8	0.7
沈下	3	1	0.6	0.7
破断	2	1	0.4	0.7
振動・揺れ	2	1	0.4	0.7
遮音不良	1	2	0.2	1.5
合計（延べ件数）	647	195		
「不具合あり」の相談件数	471	136		

専 表20 住宅形式別の不具合部位（リフォーム）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（%）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
屋根（小屋裏を含む）	134	12	28.5	8.8
床	83	47	17.6	34.6
外壁	117	12	24.8	8.8
開口部・建具	72	13	15.3	9.6
設備機器	44	31	9.3	22.8
内壁	38	12	8.1	8.8
排水配管	21	9	4.5	6.6
内装	11	12	2.3	8.8
天井（天井裏を含む）	15	6	3.2	4.4
給水・給湯配管	11	6	2.3	4.4
基礎	15	1	3.2	0.7
電気配線	5	6	1.1	4.4
外構	11	0	2.3	0.0
柱	9	0	1.9	0.0
バルコニー・庇等	6	1	1.3	0.7
階段	3	2	0.6	1.5
地盤	4	0	0.8	0.0
梁	3	0	0.6	0.0
土台	1	0	0.2	0.0
ガス配管	1	0	0.2	0.0
筋交い等の斜材	0	0	0.0	0.0
その他	53	18	11.3	13.2
合計（延べ件数）	657	188		
「不具合あり」の相談件数	471	136		

Ⅲ 住宅紛争処理支援

※2015年3月末時点の集計値

(1) 申請受付状況

紛 表 1 申請受付件数の推移 (件)

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計
評価住宅	0	1	6	17	17	32	23	28	33	27	23	31	29	27	27	321
評価+保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	5	7	5	7	30
保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	46	69	92	94	130	435
合計	0	1	6	17	17	32	23	28	33	34	72	105	128	126	164	786

紛 表 2 申請人内訳

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	701	89.2
事業者	85	10.8
合計	786	100.0

紛 表 3 紛争処理手続種別

区分	件数 (件)	割合 (%)
あっせん	26	3.3
調停	751	95.5
仲裁	9	1.1
合計	786	100.0

紛 表 4 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

区分\年度	2010	2011	2012	2013	2014
紛争処理申請受付件数 (件) (A)	72	105	128	126	164
うち、専門家相談を実施している件数 (件) (B)	32	67	92	99	130
申請受付件数に対する割合 (%) (B/A)	44.4	63.8	71.9	78.6	79.3

(2) 終結状況

紛 表 5 終結状況

区分	件数 (件)	割合 (%)
成立	366	53.5
不成立	259	37.9
取下げ	59	8.6
合計	684	100.0

(3) 紛争処理の内容

紛 表 6 住宅種別

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建注文	419	61.3
戸建分譲	102	14.9
共同注文	148	21.6
共同分譲	15	2.2
合計	684	100.0

紛 表 7 住宅の引渡から紛争処理申請までの期間

区分	件数 (件)	割合 (%)
半年未満	128	18.7
半年以上 1 年未満	151	22.1
1 年以上 2 年未満	205	30.0
2 年以上 3 年未満	90	13.1
3 年以上	110	16.1
合計	684	100.0

紛 表 8 紛争処理に要した期間

区分	件数 (件)	割合 (%)
3 ヶ月未満	156	22.8
3 ヶ月以上 6 ヶ月未満	235	34.4
6 ヶ月以上 9 ヶ月未満	141	20.6
9 ヶ月以上 1 年未満	70	10.2
1 年以上	82	12.0
合計	684	100.0

※ 平均 6.6 か月

紛 表 9 紛争処理に要した審理回数

区分	件数 (件)	割合 (%)
～ 5 回	455	66.5
6 ～ 10 回	195	28.5
11 回～	34	5.0
合計	684	100.0

※ 平均 4.7 回

紛 表 10 解決希望内容と解決内容

区分	解決希望内容		解決内容	
	件数 (件)	割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)
修補	254	37.1	121	33.1
修補と損害賠償	166	24.3	59	16.1
損害賠償	146	21.3	115	31.4
契約解消	22	3.2	2	0.5
工事代金支払い	26	3.8	13	3.6
その他	70	10.2	56	15.3
合計	684	100.0	366	100.0

紛 表11 紛争処理の争点になった主な不具合事象（戸建住宅）、複数カウント

※2014年3月31日までに終結した557件（うち戸建住宅406件）を対象とする

区分	件数（件）	割合（％）
ひび割れ	128	31.5
変形	69	17.0
汚れ	59	14.5
はがれ	35	8.6
雨漏り	33	8.1
傾斜	28	6.9
件数	406	

紛 表12 紛争処理の争点になった主な不具合事象（共同住宅等）、複数カウント

※2014年3月31日までに終結した557件（うち共同住宅等151件）を対象とする。

区分	件数（件）	割合（％）
騒音	31	20.5
ひび割れ	27	17.9
変形	18	11.9
異常音	17	11.3
はがれ	14	9.3
汚れ	14	9.3
件数	151	

IV 参考資料

(1) 新築住宅の着工戸数

(単位：戸)

年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
全国	1,249,366	1,285,246	1,035,598	1,039,214	775,277	819,020	841,246	893,002	987,254	880,470	
都道府県別	北海道	53,048	49,946	42,397	36,050	27,616	29,922	31,573	35,523	34,967	32,225
	青森	7,455	7,637	6,228	6,429	5,016	4,680	5,085	5,578	6,454	5,530
	岩手	9,127	9,115	7,338	6,823	4,903	5,228	5,178	8,121	9,870	9,006
	宮城	21,906	23,142	17,895	14,781	11,199	12,622	14,303	21,177	25,746	24,476
	秋田	6,392	7,237	5,797	5,283	3,857	3,981	3,555	3,761	4,366	3,951
	山形	6,976	6,944	5,590	5,781	4,491	4,224	4,247	4,884	5,879	4,641
	福島	12,838	12,891	11,950	11,333	9,604	8,912	8,093	12,421	15,954	14,221
	茨城	28,713	28,198	25,280	23,452	18,166	19,958	19,932	22,230	24,367	21,946
	栃木	20,219	21,457	17,188	18,169	13,962	13,242	13,096	15,328	14,418	13,479
	群馬	17,292	18,930	15,663	15,659	12,280	12,910	11,925	12,234	14,205	11,562
	埼玉	77,312	77,427	63,602	67,598	54,421	55,110	59,446	60,100	62,376	55,449
	千葉	66,153	71,912	57,918	58,266	42,920	42,837	41,783	44,807	49,986	44,998
	東京	186,975	180,712	134,799	150,256	104,455	123,996	133,589	141,316	147,978	140,430
	神奈川	101,565	101,149	81,967	83,014	64,125	71,789	71,722	69,968	77,359	68,314
	新潟	18,220	19,606	15,454	15,129	11,850	11,306	11,369	11,490	13,576	11,562
	富山	7,752	9,224	7,234	6,955	5,238	5,378	5,715	5,470	6,130	5,527
	石川	8,857	9,537	8,851	7,579	6,210	6,706	6,658	6,407	7,421	6,766
	福井	5,307	5,921	5,065	4,497	3,775	4,206	3,579	3,803	4,334	3,548
	山梨	7,395	6,638	5,655	5,379	4,308	4,554	4,256	4,362	5,139	4,601
	長野	17,503	17,882	15,567	14,499	10,800	10,458	10,475	10,845	12,261	10,807
	岐阜	13,977	16,750	16,098	15,205	11,450	11,161	10,630	11,086	12,124	10,331
	静岡	36,202	38,971	36,832	35,009	25,768	25,806	24,439	24,641	28,570	23,843
	愛知	82,263	86,865	74,050	76,868	54,453	57,627	55,778	57,660	63,974	55,204
	三重	16,400	19,978	17,092	17,066	10,608	10,084	9,360	9,777	10,858	9,734
	滋賀	16,618	15,972	14,071	14,159	9,244	9,477	8,774	9,646	10,662	8,205
	京都	23,759	25,868	18,316	18,599	14,715	14,604	15,036	16,036	19,582	16,826
	大阪	96,987	96,762	73,058	71,497	52,039	56,864	59,590	60,847	68,806	63,730
	兵庫	45,927	52,152	39,895	38,856	33,554	32,490	33,013	33,129	36,420	33,520
	奈良	9,327	10,619	8,783	8,129	6,163	6,247	6,158	6,887	7,481	5,992
	和歌山	7,237	6,653	6,371	5,665	4,886	4,890	4,730	5,159	5,667	4,845
	鳥取	3,945	3,946	3,148	2,643	2,057	2,273	2,230	2,184	2,419	2,568
	島根	4,061	4,089	3,583	3,232	2,503	2,633	3,088	2,889	3,471	3,147
	岡山	16,454	16,354	13,772	12,614	10,541	10,379	11,301	11,261	13,467	10,372
	広島	25,113	26,893	20,340	19,205	13,742	14,799	17,035	17,304	19,018	15,864
	山口	11,991	11,385	9,217	8,847	6,756	7,005	6,930	8,616	8,494	7,648
	徳島	4,920	5,223	4,395	3,829	3,842	3,788	3,384	3,578	4,561	3,878
	香川	7,751	7,712	6,730	7,492	5,680	5,455	5,418	5,408	6,899	6,053
	愛媛	11,104	11,564	10,039	9,688	6,603	6,810	7,405	7,803	8,462	6,540
	高知	4,642	4,434	3,890	3,987	2,573	2,770	2,832	2,662	3,658	2,755
	福岡	54,197	60,013	40,943	44,936	28,500	32,626	34,517	36,553	41,703	36,722
	佐賀	6,095	6,360	5,887	5,451	4,513	3,978	4,583	4,814	5,453	4,699
	長崎	10,282	8,316	6,942	6,592	5,755	5,450	6,039	6,073	6,659	6,481
	熊本	14,146	15,488	12,790	12,014	9,426	8,901	10,524	11,595	12,353	11,013
	大分	9,043	9,744	9,576	8,977	5,415	5,578	5,925	7,013	7,289	6,423
	宮崎	8,096	8,271	7,081	7,394	5,822	5,451	6,292	6,885	7,964	6,085
	鹿児島	13,521	13,126	11,647	11,180	8,241	8,941	8,919	10,048	11,281	9,931
沖縄	14,303	16,233	9,614	13,148	11,232	10,914	11,737	13,623	17,173	15,022	
住宅形式別	一戸建	496,042	500,100	439,743	424,312	388,407	428,379	428,683	446,271	493,005	409,168
	長屋建	76,675	86,870	86,750	93,099	86,386	83,721	88,257	99,134	104,217	106,762
	共同住宅	676,649	698,276	509,105	521,803	300,484	306,920	324,306	347,597	390,032	364,540

(国土交通省 / 建築着工統計調査)

IV 参考資料

(2) 住宅のストック数

(単位：戸)

調査年	1998	2003	2008	2013
全国	50,246,000	53,890,900	57,586,000	60,628,600
北海道	2,433,300	2,572,200	2,730,500	2,746,600
青森県	534,300	559,200	580,800	586,300
岩手県	502,800	527,900	549,500	552,100
宮城県	886,100	942,300	1,013,900	1,034,100
秋田県	413,300	428,600	437,400	446,900
山形県	394,200	415,000	432,700	431,900
福島県	728,200	781,800	808,200	782,300
茨城県	1,064,800	1,135,900	1,223,800	1,268,200
栃木県	725,400	769,700	839,900	879,000
群馬県	756,000	798,700	855,800	902,900
埼玉県	2,595,800	2,826,600	3,029,000	3,266,300
千葉県	2,321,100	2,526,200	2,717,700	2,896,200
東京都	5,669,500	6,186,000	6,780,500	7,359,400
神奈川県	3,409,100	3,752,000	4,067,800	4,350,800
新潟県	843,500	888,000	929,700	972,300
富山県	379,100	407,700	424,300	439,000
石川県	441,000	470,500	498,000	520,400
福井県	274,800	293,000	308,700	309,600
山梨県	353,800	380,300	398,300	422,100
長野県	850,400	890,800	946,300	982,200
岐阜県	741,100	782,900	835,700	878,400
静岡県	1,388,100	1,487,300	1,597,900	1,659,300
愛知県	2,681,000	2,898,800	3,132,900	3,439,000
三重県	687,000	738,700	791,000	831,200
滋賀県	458,700	504,100	567,600	602,500
京都府	1,110,900	1,201,100	1,270,200	1,320,300
大阪府	3,852,500	4,130,800	4,346,000	4,586,000
兵庫県	2,214,300	2,380,400	2,520,700	2,733,700
奈良県	525,800	562,200	592,600	615,000
和歌山県	431,200	459,000	467,900	475,900
鳥取県	214,800	231,300	247,200	250,100
島根県	277,400	283,500	295,800	304,200
岡山県	759,000	803,700	866,600	885,300
広島県	1,198,300	1,271,800	1,356,200	1,393,500
山口県	633,100	654,600	691,600	706,400
徳島県	319,500	336,300	355,600	364,900
香川県	405,300	421,100	446,400	470,500
愛媛県	621,300	650,100	681,100	705,200
高知県	347,200	373,500	377,700	392,400
福岡県	2,008,700	2,194,500	2,374,800	2,492,700
佐賀県	299,900	303,400	322,900	338,200
長崎県	586,000	603,400	631,100	660,100
熊本県	687,400	729,700	769,500	804,300
大分県	495,600	516,500	546,500	569,500
宮崎県	473,700	490,400	509,600	533,900
鹿児島県	781,600	809,700	851,300	864,700
沖縄県	470,500	519,700	566,500	602,800
住宅形式別				
一戸建	25,269,400	26,491,200	27,450,200	28,598,700
長屋建	1,827,700	1,482,600	1,329,800	1,288,600
共同住宅	16,600,900	18,732,800	20,684,300	22,085,300
構造別				
木造	13,641,300	14,849,900	13,445,400	13,263,000
防火木造	14,633,400	13,909,100	15,787,700	16,845,300
鉄筋・鉄骨コンクリート造	14,338,900	14,943,400	16,277,400	17,664,800
鉄骨造	267,700	3,017,900	3,935,700	4,188,100
その他	1,040,800	142,600	152,100	140,900

(総務省 / 住宅・土地統計調査)

(注)：統計上の数値は、表章単位未満の位で四捨五入しているため、総数と内記の合計は必ずしも一致しない。
 住宅形式別と構造別は、居住世帯ありの戸数。
 1998年の鉄骨造は、ブロック造の集計値。
 2013年の数値は、2015/2/26の公表値。

住宅相談統計年報 2015 資料編

2014年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

2016年1月発行

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(代表) URL, <http://www.chord.or.jp>
