

相談統計年報 2011

(2000年度～2010年度の相談の集計・分析)

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

2011年10月

相談統計年報 2011

(2000年度～2010年度の相談の集計・分析)

はじめに

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、国土交通大臣による「紛争処理支援センター」の指定を受けて、2000年4月に電話による住宅相談業務を開始しました。業務開始からの累計相談受付件数は2011年3月末で12万件を超えました。

2010年4月からは、弁護士と建築士による専門家相談（無料対面相談）を全国に拡充するとともに、新たにリフォーム見積チェックサービスを開始しました。更に、当センターの相談サービスを気軽に活用していただけるように、2010年6月からナビダイヤルを導入するとともに、親しみやすいロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めました。

『相談統計年報2011』では、電話相談については相談全体の統計的な整理に加え、リフォームに関する相談について集計しました。併せて、専門家相談およびリフォーム見積チェックサービスについても、相談内容や傾向等をまとめております。なお、2011年3月11日に発生した「東日本大震災」により被害を受けた住宅に関する相談の集計等につきましては、本年報とは別にまとめて公表する予定です。

本年報は、当財団ホームページ（<http://www.chord.or.jp/>）でも公表いたしますので、住宅に係わる多くの方々にご利用いただき、お役に立つことができれば幸いです。電話相談については、統計の元データを表の形で当財団ホームページに掲載し、利用者の立場、関心に応じて自由に分析していただけるようにしていますので、こちらも年報と合わせてご利用いただければと思います。

2011年10月

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター



『相談統計年報 2011』の構成

「相談統計年報 2011」は、主に 2010 年度に実施した「電話相談」および「専門家相談」についてまとめた全 2 章で構成しています。

各々の相談について下記のように分類し、各項目別に集計およびクロス集計を行いました。2010 年度の傾向や特徴または過去 5 年間の相談の傾向についてコメントを記載しています。なお、電話による相談件数全体（第 1 章（1））以外は、2009 年から実施されている「住宅エコポイントに関する相談」を除外して集計・分析を行っています。

※本文中のグラフの割合（%）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。

1. 電話相談

(1) 相談全体およびリフォームに関する相談

当財団では、電話による相談を「住宅本体」「住宅部品」「拡大被害（身体）」「拡大被害（財物）」「リフォーム」「知見相談」「制度」「検査機関照会」「その他相談」の 9 つに区分し、また、各相談について次の項目に分類しています。

①相談者について

「相談者の区分」「相談者の年代」「相談者の都道府県の分布」など

②相手方について

「主たる相手方の区分」「主たる相手方の住所」など

③相談の内容について

「不具合事象（複数カウント）」「不具合部位（複数カウント）」「解決希望内容」など

④住宅について

「建設住宅性能評価書の有無」「保険の有無」「住宅の形式」「住宅の構造・工法」「住宅の取得区分」「不具合発生時の築後年数」など

⑤その他

「支援センター相談窓口の認知方法」など

(2) リフォーム見積チェックサービス

見積チェックを受けた相談は、上記（1）の分類に加え、以下の項目に分類しています。

①リフォーム工事について

「リフォーム部位」「リフォーム内容」など

②相談および助言の内容

「相談の内容」「助言の内容」など

③見積書について

「書式」「金額」「諸経費」「支払条件」「訪問販売について」など

2. 専門家相談

専門家相談を受けた相談は、上記（1）の分類に加え、以下の項目に分類しています。

①相談分野

「評価住宅^(※1)に関する相談」「保険付き住宅^(※2)に関する相談」「リフォームに関する相談」

②相談および助言の内容

「相談のきっかけ」「相談者の解決希望」「助言回答内容」

※1 評価住宅：「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の住宅性能表示制度に基づき建設住宅性能評価書を交付された住宅

※2 保険付き住宅：「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」による住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅

目次

はじめに	3
『相談統計年報 2011』の構成	4
(目次)	5
2010年度の相談体制	7

第1章 電話相談

1. 相談全体

(1) 2010年度の相談件数の概要	9
(2) 相談者の属性	12
(3) 苦情の相手方	18
(4) トラブル相談と相談者の解決希望内容	19
(5) 不具合事象・不具合部位	20
(6) 不具合発生時の築後年数	27
(7) シックハウスに関する相談	29

2. リフォームに関する相談

(1) 概要	30
(2) 相談者の属性	30
(3) 苦情の相手方	34
(4) トラブル相談と相談者の解決希望内容	35
(5) 不具合事象・不具合部位	36

3. リフォーム見積チェックサービス

(1) リフォームの見積りに関する相談および見積チェックの実施件数	42
(2) 見積チェックを行った相談	42
1) 基本情報	42
2) 相談の内容	44
(3) 見積書	46
1) リフォーム見積チェックにおける見積書の傾向	46
2) 訪問販売に見られる傾向	47

第2章 専門家相談

1. 専門家相談の実績

(1) 申込件数	48
(2) 専門家相談の実施件数	49
(3) アンケート結果	50

2. 専門家相談の傾向

(1) 相談のきっかけ(相談内容)	51
(2) 相談者の解決希望内容	52
(3) 助言回答内容	53

3. 不具合に関する相談内容	
(1) 住宅の種類別にみる不具合事象	55
(2) 住宅の種類・住宅形式別にみる不具合事象	56
(3) 住宅の種類別にみる不具合部位	57
(4) 住宅の種類・住宅形式別にみる不具合部位	57
(5) 相談件数の多い不具合の内容	58
4. 不具合以外の特徴的な相談内容	59

2010 年度の相談体制

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」（品確法）の住宅性能表示制度に基づき、建設住宅性能評価書が交付された住宅（「評価住宅」）に関する相談や、「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」（瑕疵担保履行法）による住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅（「保険付き住宅」）に関する相談をはじめ、住宅全般について様々な相談を電話で受け付けている。相談員は建築士の資格を有し、常時 12 ～ 17 名が相談に対応している。

2010 年度は、従来の電話相談の他に、弁護士会と連携した弁護士と建築士による専門家相談（無料対面相談）を全国に拡充し、また、新たにリフォーム見積チェックサービスを開始した。更に、気軽に相談サービスを活用していただけるように、ナビダイヤル（0570-016-100）および「住まいるダイヤル」の愛称を導入した。

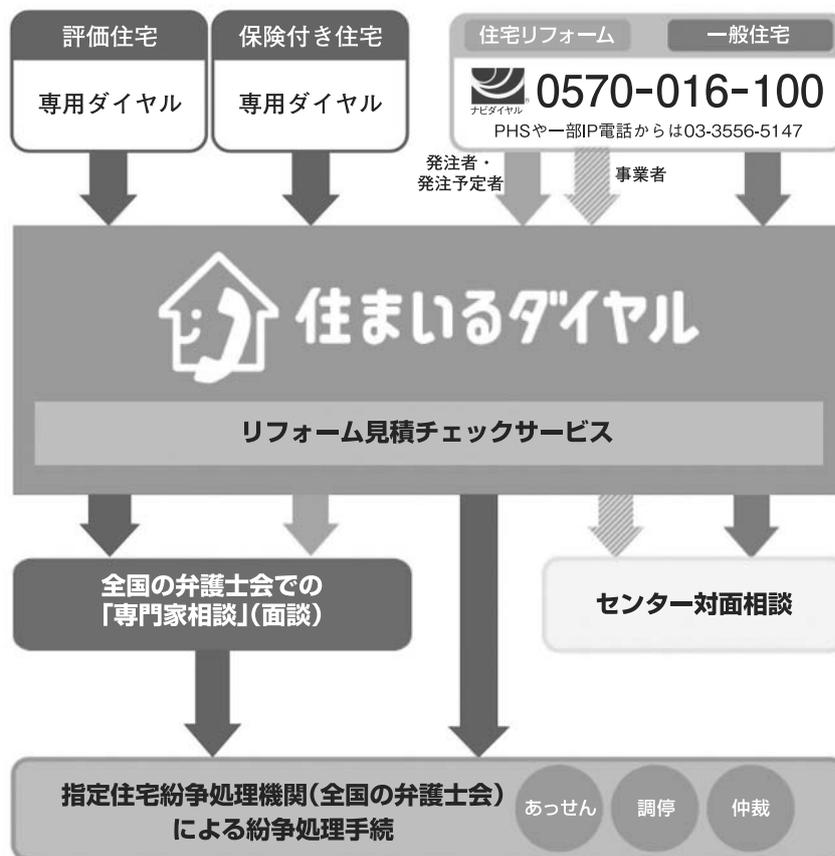


図 i 住まいるダイヤルにおける相談全体の流れ

2010 年度に新たに開始した「専門家相談」と「リフォーム見積チェックサービス」の仕組みは以下の通り。

1. 専門家相談（無料対面相談）

全国の弁護士会と連携し、弁護士と建築士による無料の対面相談を行っている。相談時間は1時間で、対象は、評価住宅および保険付き住宅の取得者または供給者、ならびに住宅リフォーム工事の発注者または発注予定者（消費者）である。

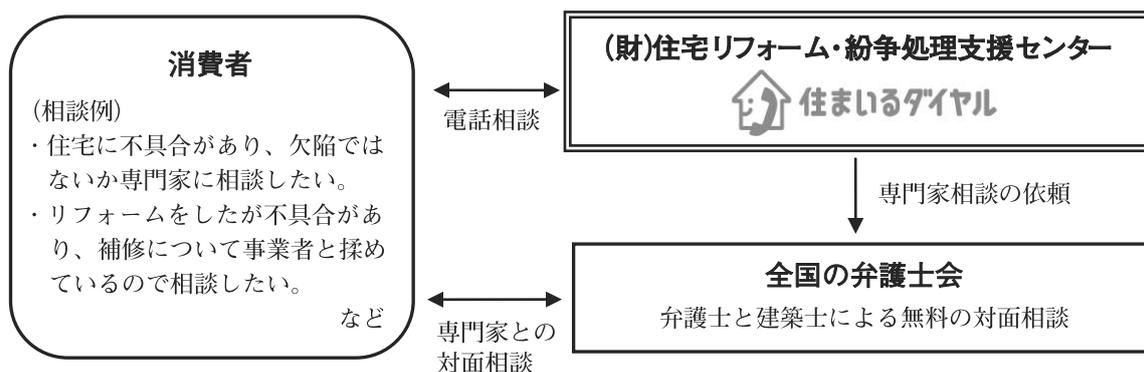


図 ii 専門家相談の流れ

2. リフォーム見積チェックサービス

従来から行ってきたリフォームに関する相談に加えて、リフォームの見積書を無料でチェックするサービスを開始した。消費者がリフォーム事業者から提示された見積書の見方や工事項目、価格などについての電話相談を受け付けるとともに、消費者から送付された見積書や図面等をチェックし、事業者を確認するポイントや市場価格などについて助言を行っている。

また、ホームページに「住宅リフォーム見積チェックシステム」のサイトを設け、消費者が自分でリフォーム費用を調べたり、予定しているリフォーム工事に応じた見積書式を作成できるようにした。

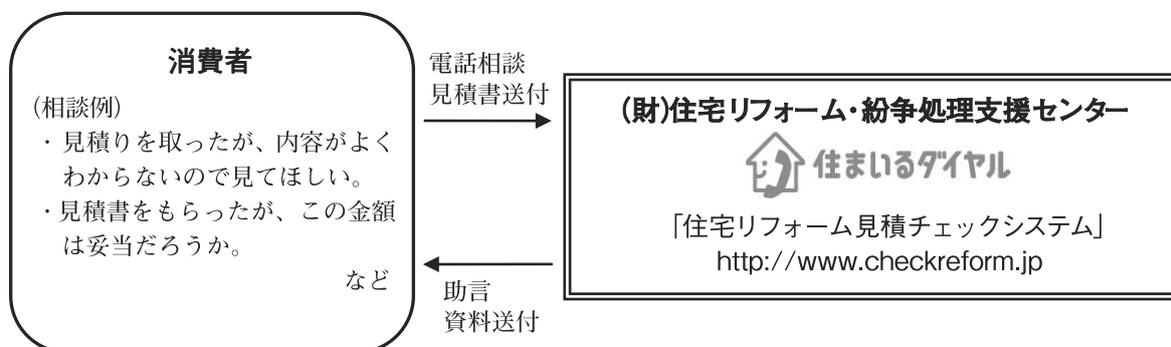


図 iii リフォーム見積チェックサービスの流れ

第1章 電話相談

本章においては、電話で受け付けた新規相談について集計を行った。また、2010年度の傾向に重点をおいて比較等を行い、特に特徴がある事象については過去5年間について比較等を行った。

なお、相談の経年的な傾向を把握するために、一時的なものである「住宅エコポイント制度に関する相談」については別に集計を行い、本章(2)以降の集計については「住宅エコポイント制度に関する相談」を除いた。

1. 相談全体

(1) 2010年度の相談件数の概要

①相談全体（住宅エコポイントに関する相談を含む）

- (i) 相談業務開始以降、2010年度末における新規相談件数の累計は122,115件となった。
- (ii) 2010年度の新規相談件数は20,075件で、2009年度と比較して約14%減少したが、住宅エコポイントに関する相談を除いた新規相談件数は17,713件で、2009年度の16,792件と比較して5.5%増加した。

②項目別（住宅エコポイントに関する相談を除く）

- (i) 住宅本体に関する相談は、2010年度は5,291件となり、2009年度の3,665件と比較して約44.4%増加した。
- (ii) 相談内容に何らかのトラブルを含む相談は9,102件あり、相談全体の51.4%であった。
- (iii) 保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の相談は、2010年度は1,344件で、2009年度の277件と比較して約5倍の件数となった。
- (iv) 評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の相談は、2010年度は380件で、2009年度の451件より71件減少した。
- (v) シックハウスに関する相談は2003年度をピークに減少しており、2010年度は100件で相談全体に占める割合は0.5%となった。
- (vi) リフォームに関する相談は、2010年度は5,094件となり、2009年度の3,253件と比較して約56.6%増加した。
- (vii) リフォームの見積りに関する相談は499件、うち、リフォームの見積チェックを行った相談は、351件であった。

③相談件数の推移

表 1-1 相談件数の推移

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
相談全体	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	23,232 (16,792)* ¹	20,075 (17,713)* ¹
評価住宅	0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380* ²
保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	21	277	1,351 (1,344)* ³

*1: エコポイントに関する相談を除いた件数
 *2: 2010年度の評価住宅のうち22件は保険付き住宅
 *3: 2010年度の保険付き住宅の相談件数1351件のうちエコポイントの相談件数が7件

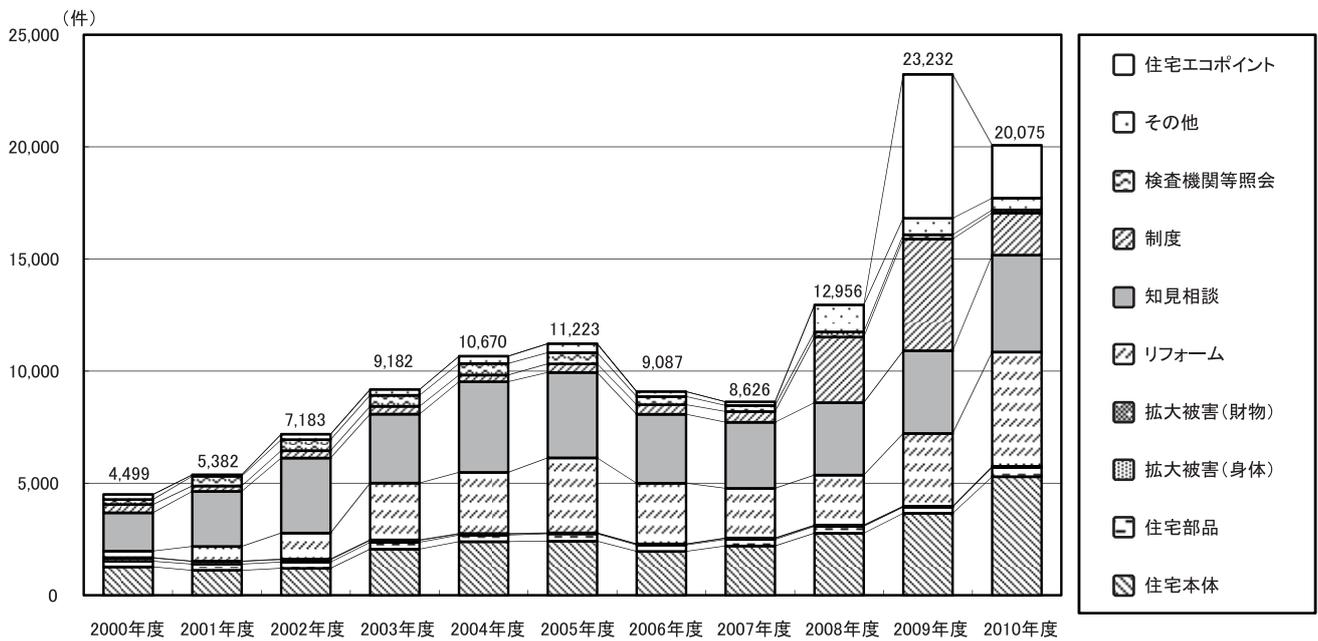


図 1-1 相談件数の推移

表 1-2 相談区分別の相談件数の推移

区分 年度	住宅 本体	住宅 部品	拡大 被害 (身体)	拡大 被害 (財物)	リフォーム	知見 相談	制度			検査 機関 照会	その他 相談	小計	住宅エ コ ポ イ ン ト	合計	前年 比 (%)	業務 日 数
							制度 (計)	品 確 法 上 の 制 度	瑕 疵 担 保 履 行 法 上 の 制 度							
2000	1,275	241	141	24	270	1,704	365	-	-	227	252	4,499	0	4,499	-	236
2001	1,119	272	125	13	650	2,463	236	-	-	434	70	5,382	0	5,382	119.6	245
2002	1,208	275	108	26	1,166	3,340	330	-	-	493	237	7,183	0	7,183	133.5	245
2003	2,063	304	86	19	2,539	3,074	350	-	-	489	258	9,182	0	9,182	127.8	246
2004	2,394	293	45	27	2,725	4,045	304	-	-	508	329	10,670	0	10,670	116.2	243
2005	2,418	328	29	13	3,346	3,809	382	-	-	499	399	11,223	0	11,223	105.2	245
2006	1,961	284	32	17	2,707	3,074	425	-	-	364	223	9,087	0	9,087	81.0	245
2007	2,199	293	48	18	2,210	2,949	477	-	-	270	162	8,626	0	8,626	94.9	245
2008	2,774	306	30	23	2,229	3,228	2,924	544	2,380	232	1,210	12,956	0	12,956	150.2	254
2009	3,665	275	17	15	3,253	3,658	4,977	529	4,448	195	737	16,792	6,440	23,232	179.3	273
2010	5,291	418	26	22	5,094	4,320	1,883	367	1,516	133	526	17,713	2,362	20,075	86.4	243
業務開始 以来の 述べ件数	26,367	3,289	687	217	26,189	35,664	12,653	1,440	8,344	3,844	4,403	113,313	8,802	122,115	-	-

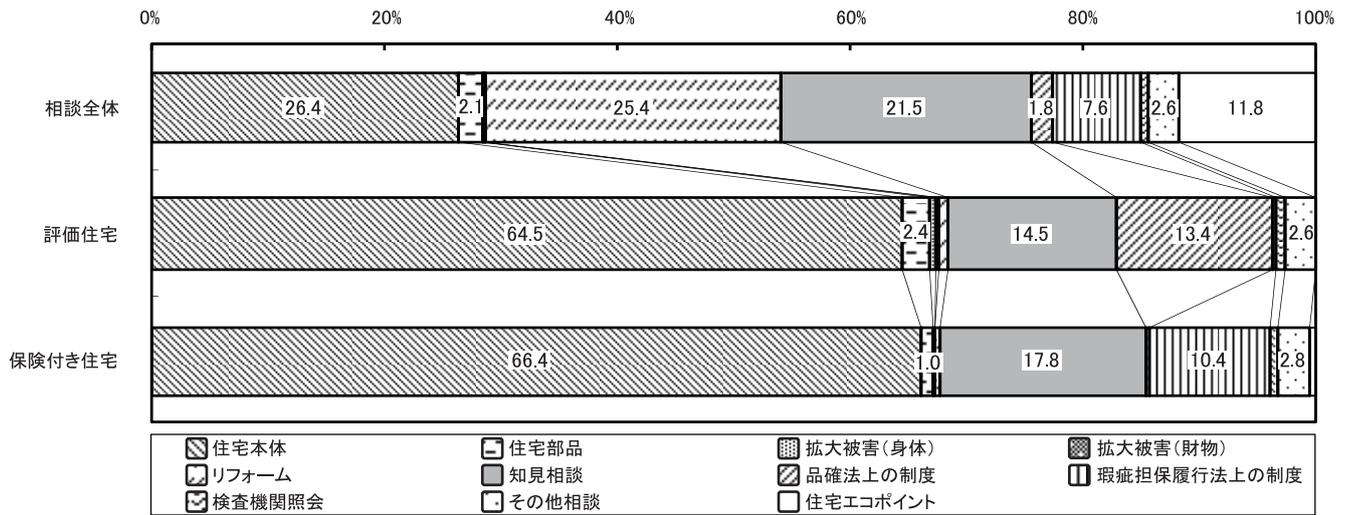


図 1-2 2010 年度の相談区分別の割合

【凡例】

「評価住宅」……………「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づく「住宅性能表示制度」において、建設住宅性能評価書が交付された住宅のこと。

「保険付き住宅」……………「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅。

■相談区分の凡例

「住宅本体」……………住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談

「住宅部品」……………キッチンセット、洗面化粧台等住宅部品に関連する相談

「拡大被害(身体・財物)」……………住宅の不具合等に起因して身体や財物に被害が生じた相談

「リフォーム」……………リフォームに関する相談はその内容にかかわらずこれに分類される

「知見相談」……………住宅に関する技術、法律、知識、情報等の一般的な相談

「制度」……………「品確法(住宅性能表示制度等)」や「住宅瑕疵担保履行法(供託や保険等)」に関する問合せ

「検査機関照会」……………不具合等を調査・検査する機関等を問い合わせるもの

「住宅エコポイント」……………住宅エコポイント制度に関する問い合わせ

【参考情報】

■新築住宅の着工数(単位:戸)(住宅着工統計/国土交通省)

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
着工数	1,229,843	1,173,858	1,151,016	1,160,083	1,189,049	1,236,175	1,290,391	1,060,741	1,093,519	788,410	813,126

■建設住宅性能評価書(新築住宅)交付実績(単位:戸)(住宅性能表示制度の普及率/国土交通省)

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
交付戸数	78	15,088	47,867	83,649	110,092	118,399	148,875	204,228	192,606	160,708	154,053

■住宅瑕疵担保責任保険の住宅戸数

	2009/10/1~2010/3/31	2010年度
戸数	207,075	418,365

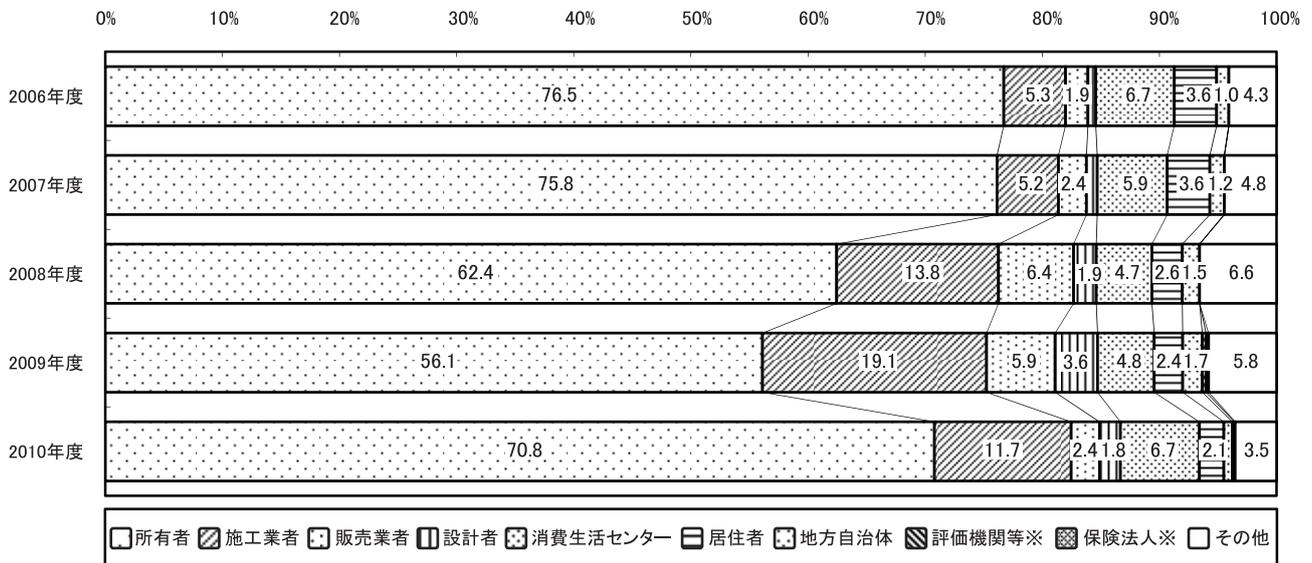
(国土交通省調べ)

※瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく新築住宅に係る瑕疵担保責任保険が付された住宅を含む。

(2) 相談者の属性

①相談者の区分

「所有者」からの相談がこれまでと同様に相談全体の70.8%と最も多い割合を占めている。瑕疵担保履行法の施行（2008年度一部施行、2009年度全面施行）に伴い、施工業者からの問い合わせが2008年度、2009年度と増加した。2010年度は、2009年度に比べ減少したものの、11.7%を占めている。



※2009年度より「評価機関等」と「保険法人」を追加して集計を行った。

図 1-3 相談者の区分の割合

②相談者の年齢

相談者の年齢は、30歳代が27.5%と最も多く次いで40歳代の25%となっている。2010年度は、2009年度に比べ60歳代、70歳代の割合が増加した。

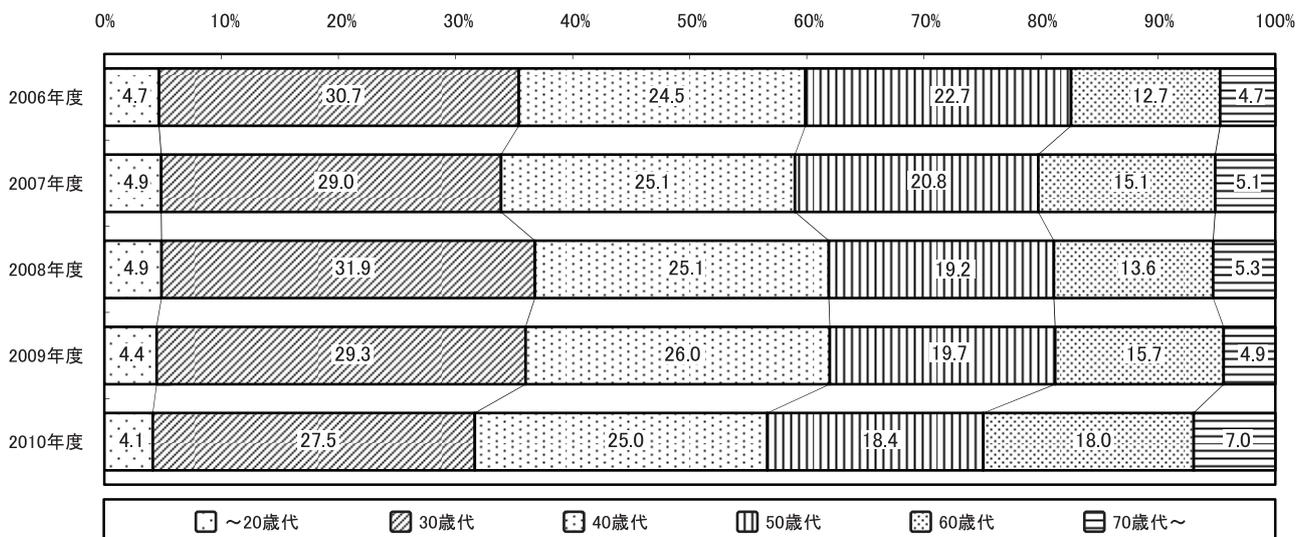


図 1-4 相談者の年齢の割合

③相談者の都道府県の分布

2010年度の相談者の分布を都道府県別にみると、「東京都」「神奈川県」「千葉県」「埼玉県」の1都3県からの相談が多く、特に「東京都」が全体の22.9%と突出して多くなっている。

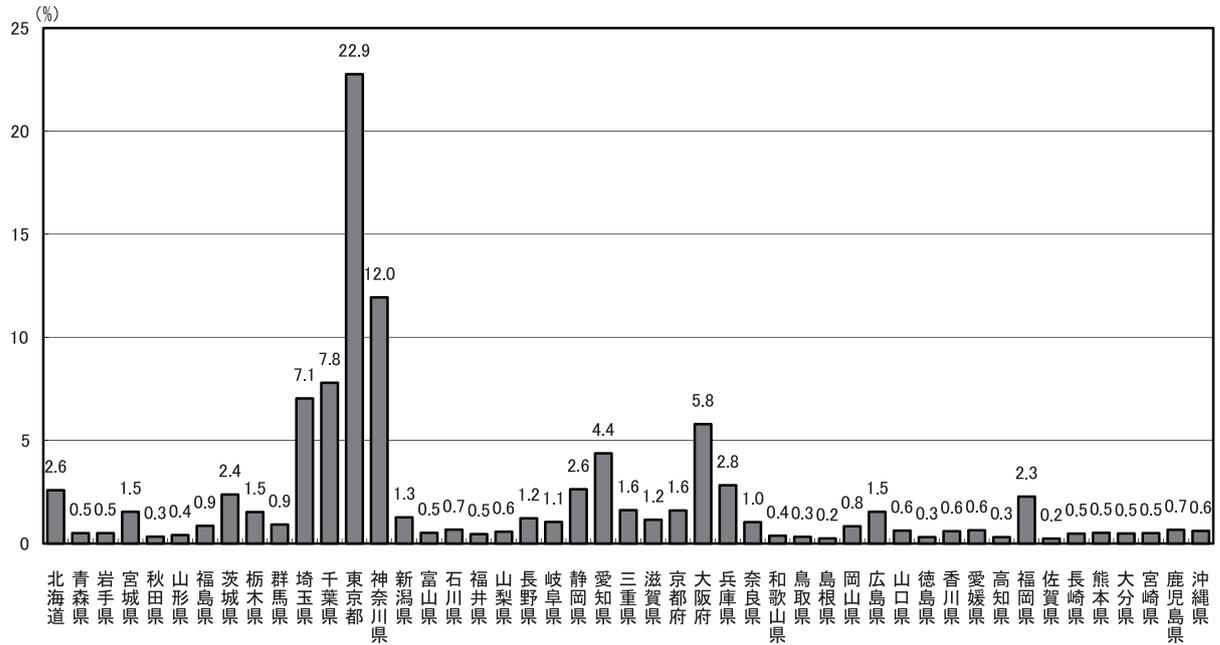


図 1-5 2010年度の相談者の都道府県別の割合 (全 17,632 件)

④相談者の住宅の利用関係

相談者の住宅の利用関係は、相談全体では「持ち家（注文）」が62.4%を占めている。一方、評価住宅では、「持ち家（分譲）」が61.8%を占めている。

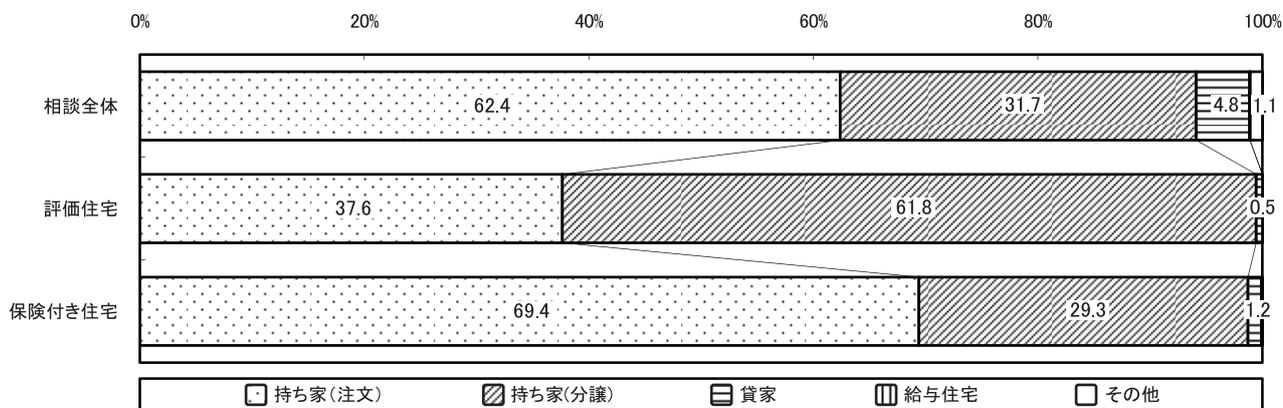


図1-6 2010年度の住宅の利用関係の割合

⑤相談者の住宅の形式

相談者の住宅の形式は、相談全体では「戸建住宅」が84.9%と最も多く占めている。評価住宅では、「戸建住宅」が56.9%と最も多い割合を占めているが、「共同住宅」も43.1%と相談全体の14.1%に比べ約3倍の割合となっている。

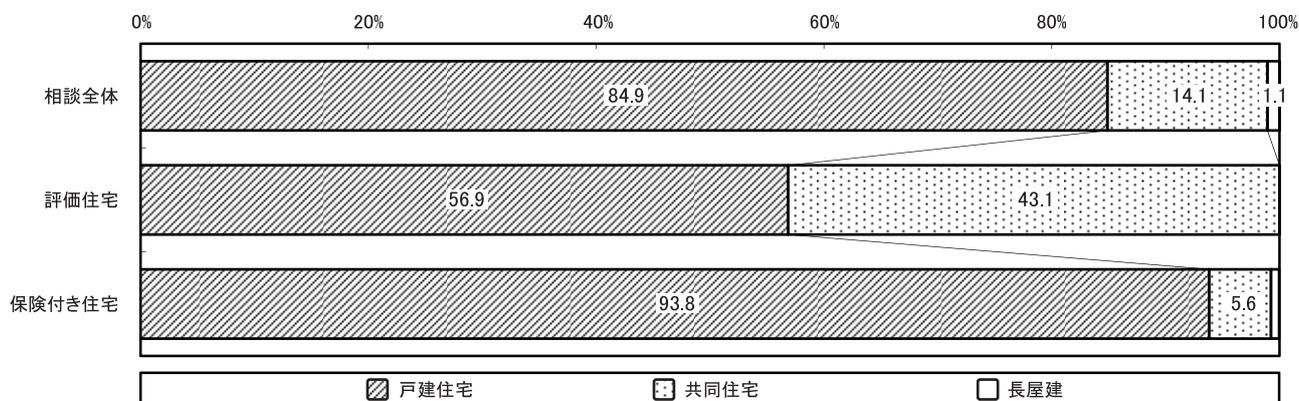


図 1-7 2010 年度の住宅の形式の割合

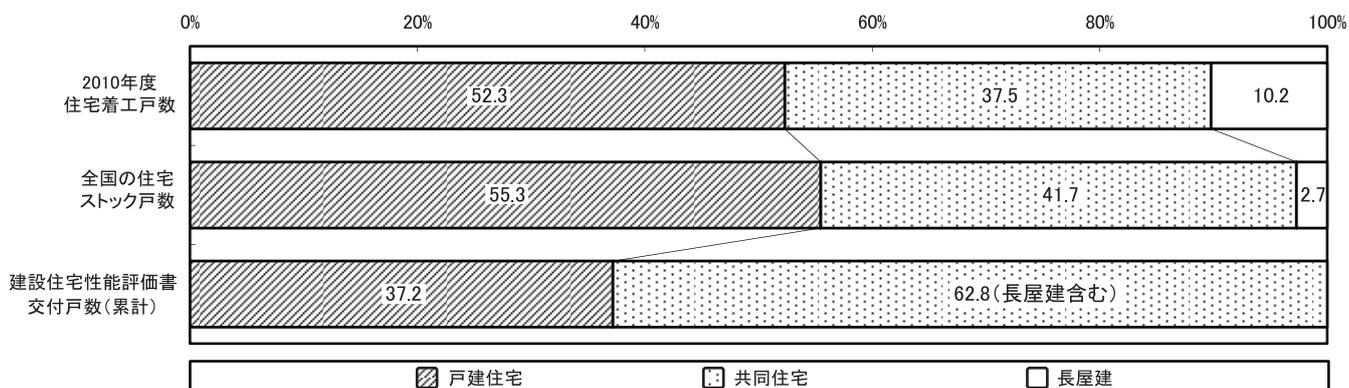


図 1-8 参考：2010 年度住宅着工戸数、全国の住宅ストック戸数、建設住宅性能評価書交付住宅戸数（累計）にみる住宅の形式の割合（平成 22 年度「住宅着工統計」/国土交通省 平成 20 年度「住宅・土地統計調査」/総務省 平成 21 年度の住宅性能表示制度の普及率/国土交通省）

⑥相談者の住宅の構造・工法

相談者の住宅の構造・工法は、相談全体では「木造（在来）」が64.7%と最も多く占めている。一方、評価住宅では、「RC（一般）」が44.6%と最も多い割合を占めている。

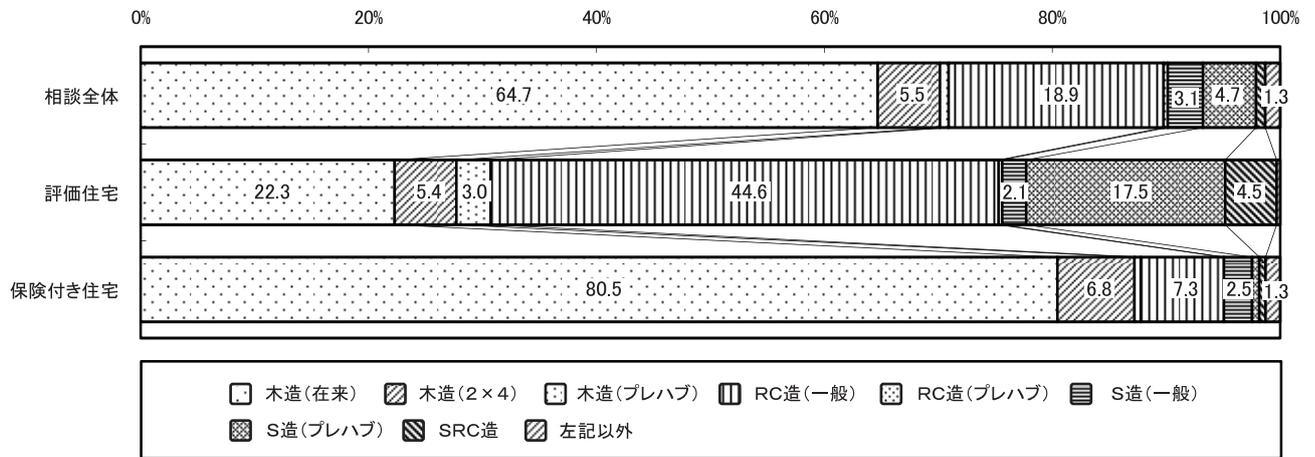


図1-9 2010年度の住宅の構造・工法の割合

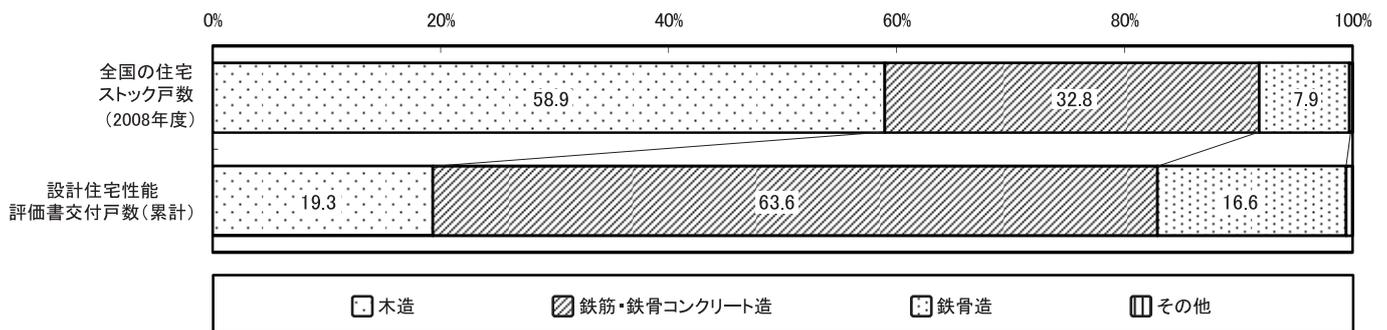


図1-10 参考：全国の住宅ストック戸数（2008年度）と設計住宅性能評価書交付戸数（累計）にみる住宅の構造・工法の割合
（平成20年度「住宅・土地統計調査」/総務省 住宅性能評価の実績戸数/住宅性能評価・表示協会）

⑦相談者の支援センター認知方法

相談者の支援センター認知方法は、「～20歳代」「30歳代」「40歳代」「50歳代」において、インターネットが一番多い割合を占めている。

一方、「60歳代」「70歳代～」では、「国民生活センター等」が一番多く占めており、次いで「マスメディア」や「行政」の割合が多い。

全体的には、年齢の若い層ほど「インターネット」からの認知が多く、年齢が高くなるにつれ、「マスメディア」「国民生活センター」「行政」の割合が多くなる傾向にある。

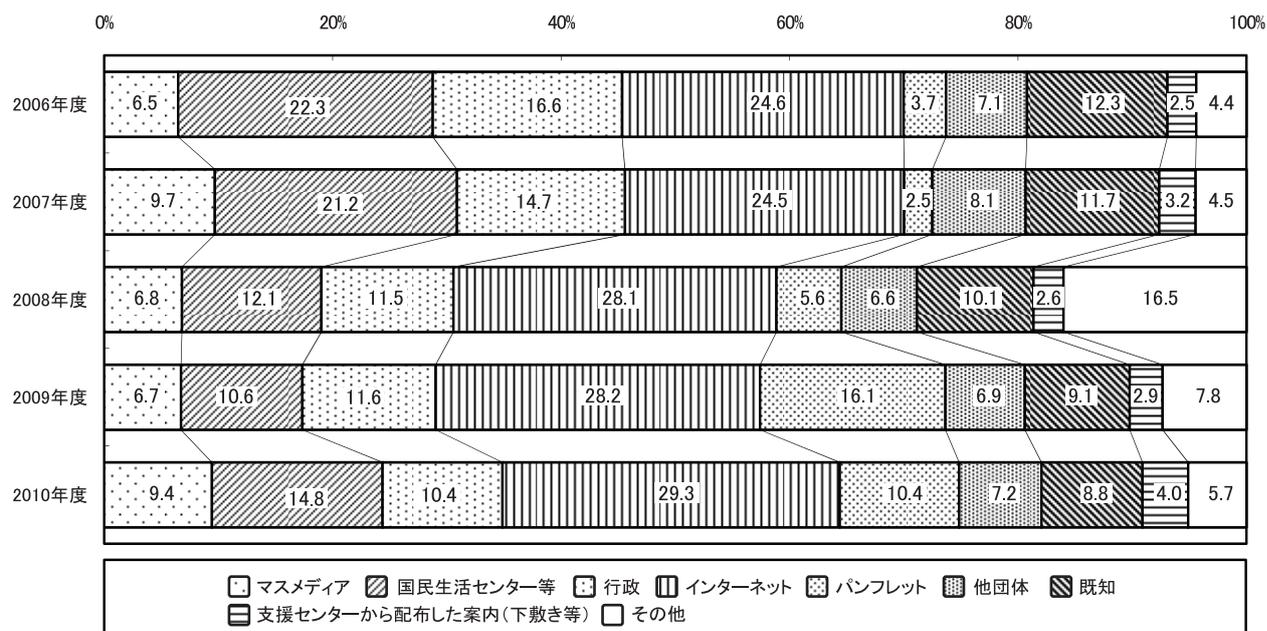


図1-1 支援センター認知方法の割合

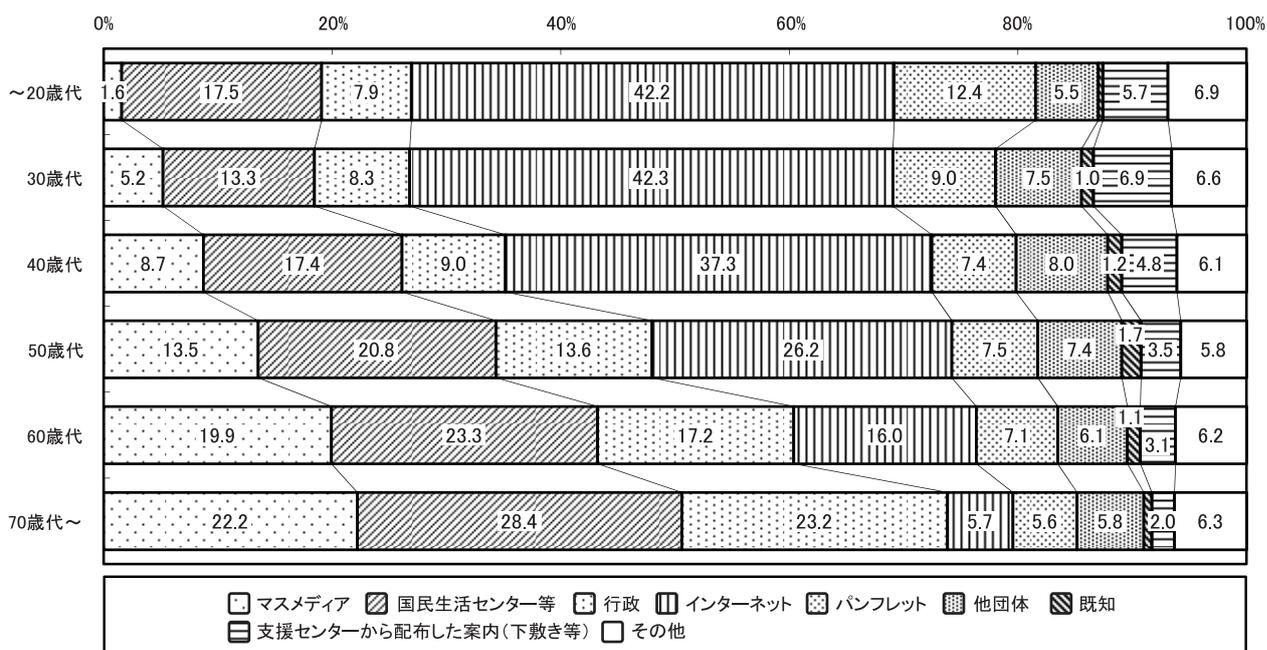


図1-12 2010年度の年齢別支援センター認知方法の割合

また、相談全体、評価住宅、保険付き住宅の区分で比較すると、相談全体では、インターネットが29.3%と最も多い割合を占める。評価住宅では、「センターから配布した案内」が48.7%と約半数を占め、保険付き住宅でも29.4%と最も多い割合となっている。

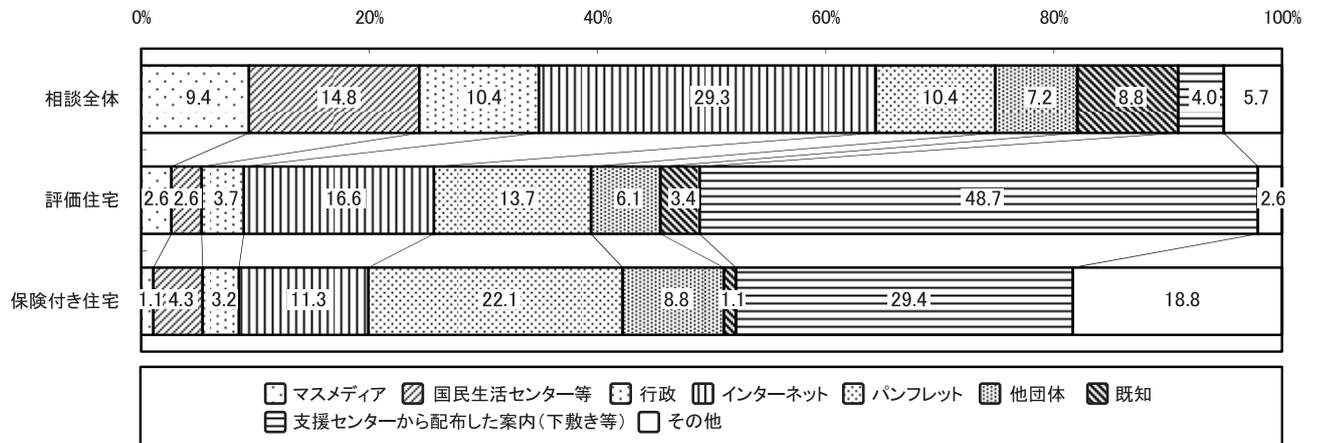


図1-13 2010年度の支援センター認知方法の割合

(3) 苦情の相手方

①主たる苦情の相手方の区分

相談全体での主たる苦情の相手方の区分では、過去5年間大きな変化は見られず、「施工業者」が最も多い割合を占めている。ただし、近年は「リフォーム業者」が増加傾向にあり、2010年度では18.6%となっている。

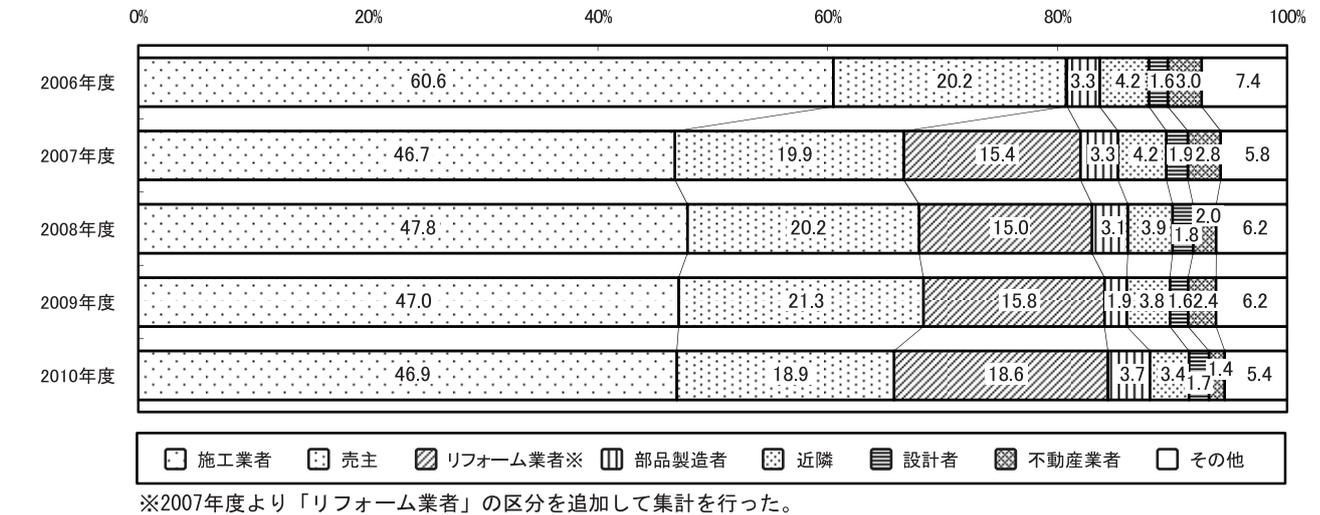


図1-14 主たる苦情の相手方の区分の割合

②相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方

戸建住宅での主たる苦情の相手方では、相談全体、評価住宅、保険付き住宅とも「施工業者」が最も多い割合を占めている。

共同住宅では、相談全体、評価住宅、保険付き住宅とも「売主」が最も多い割合を占めている。

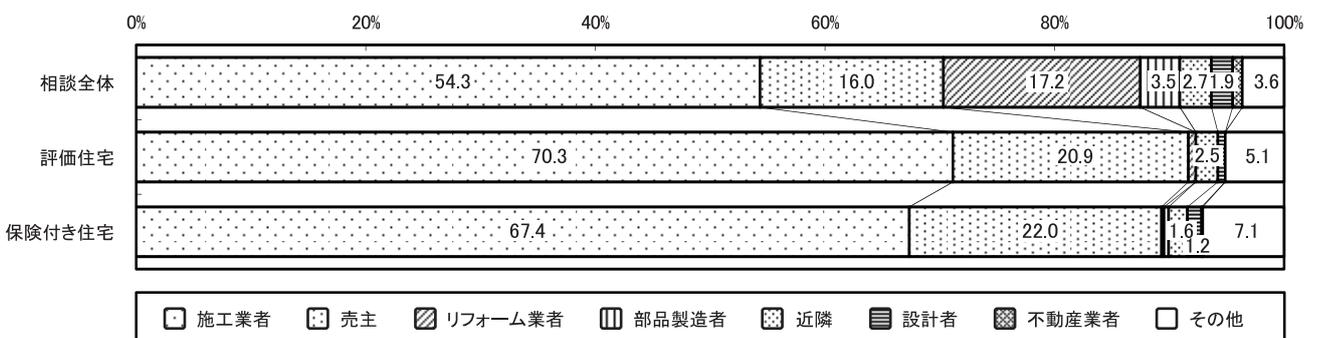


図1-15 2010年度の戸建住宅における主たる苦情の相手方の区分の割合

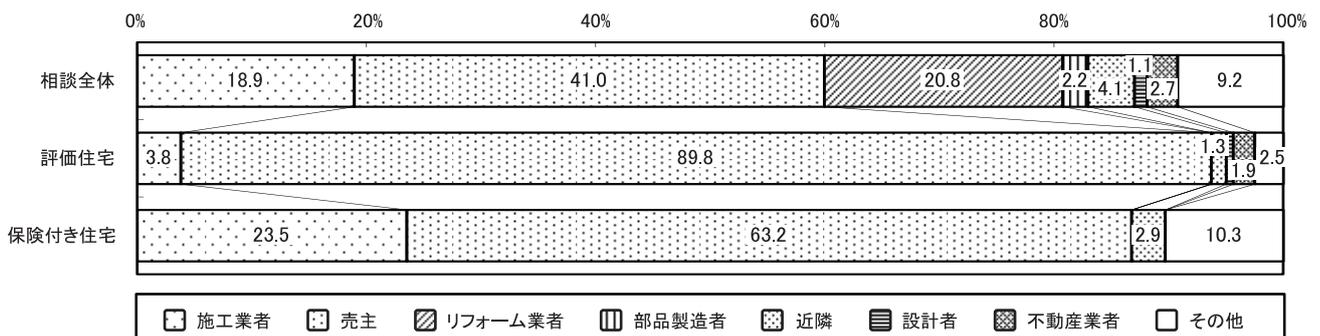


図1-16 2010年度の共同住宅における主たる苦情の相手方の区分の割合

(4) トラブル相談と相談者の解決希望内容

①トラブルが生じている相談件数の推移

トラブルが生じている相談件数は2009年度から増加している。2010年度は9,102件となり昨年度の約1.4倍であった。また、トラブルが生じている相談のうち不具合が生じている相談は、79.8% (7,266件) であった。

※トラブルが生じている相談

相談区分にかかわらず、住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談及び契約トラブルの相談

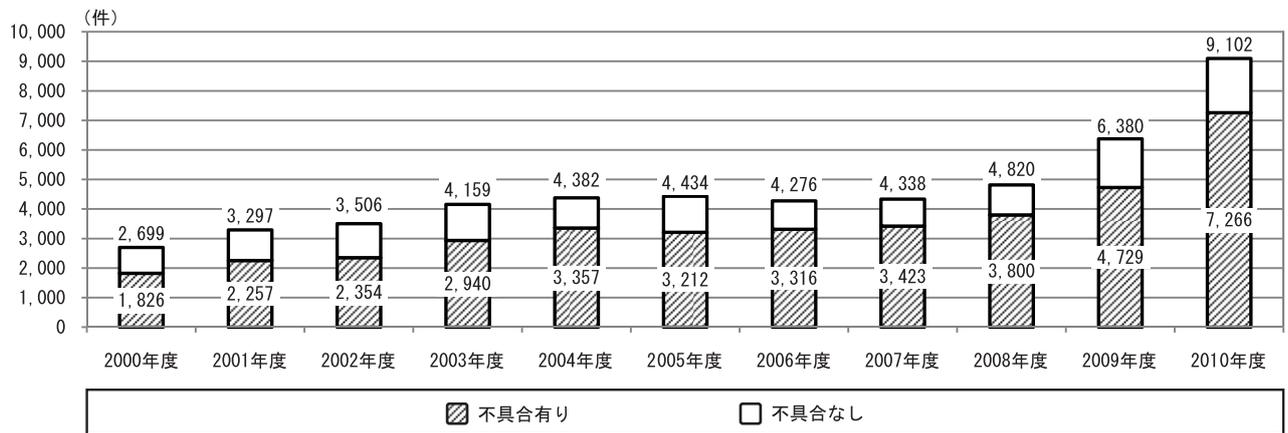


図1-17 トラブルが生じている相談件数の推移

②相談者の解決希望内容

2010年度は過年度と同様「修補」を希望する割合が高く、過去5年間においても、解決希望内容の約半数を占めている。

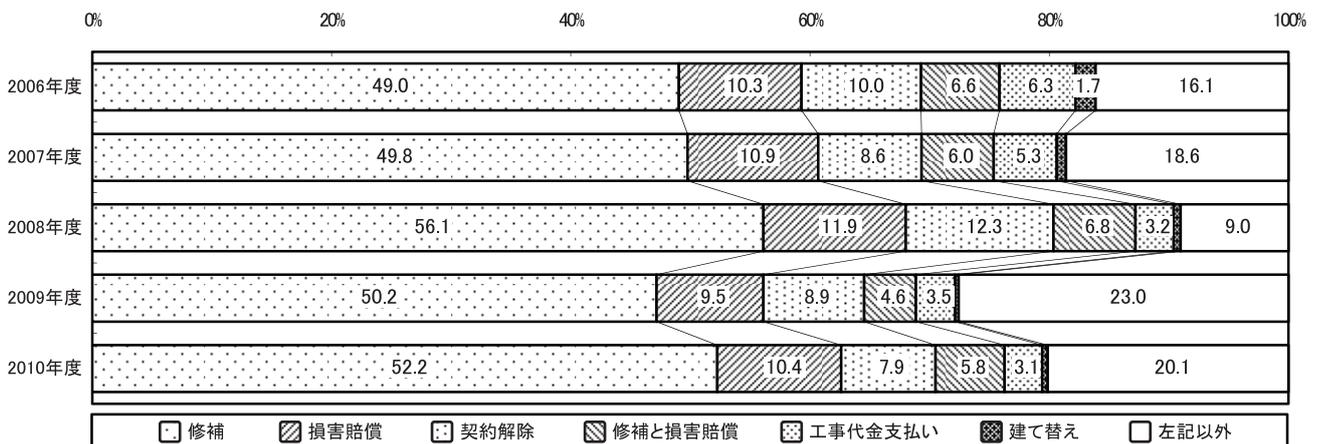


図1-18 相談者の解決希望内容の割合

(5) 不具合事象・不具合部位

①主な不具合事象

2010年度の相談における不具合事象の合計は、9,531件であった。最も多い事象は「ひび割れ」で15.5%、次いで「雨漏り」11.7%、「はがれ」7.5%、「変形」6.9%の順となっている。

住宅形式別のうち、戸建住宅と共同住宅の上位5事象を比較すると、「漏水」が共同住宅では2番目に多い10.0%であり、戸建住宅では上位5事象には入っていない。

※不具合事象は複数カウント

※各グラフ共、1%以上の事象について記載。

相談全体 (9,531件)

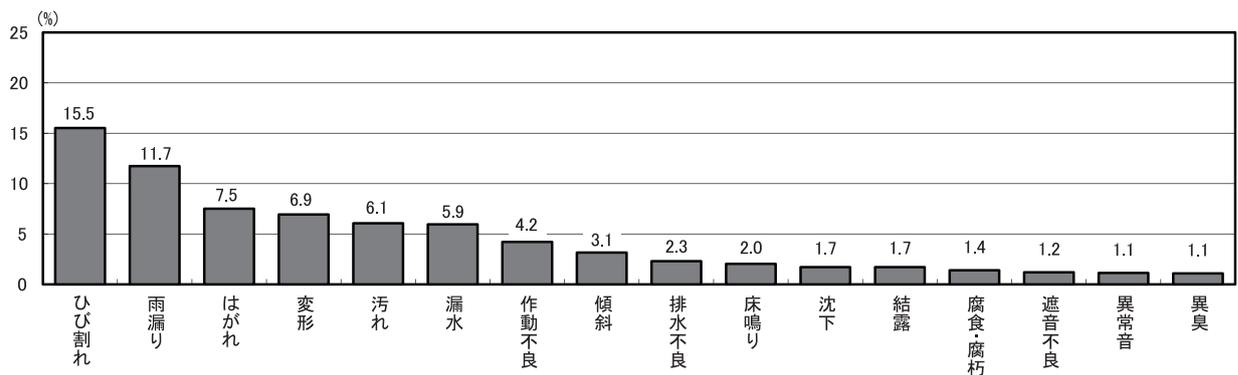


図1-19 2010年度の相談全体における不具合事象の割合

戸建住宅 (7,281件)

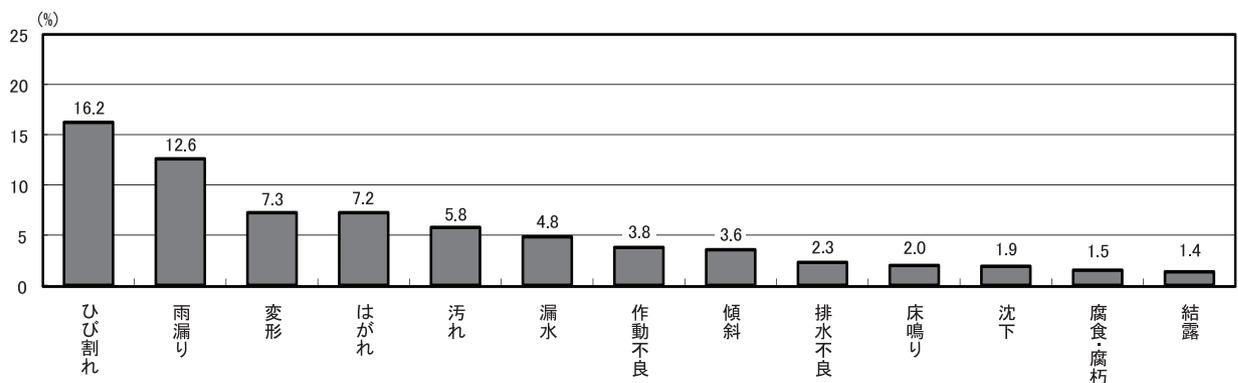


図1-20 2010年度の戸建住宅における不具合事象の割合

共同住宅 (1,622件)

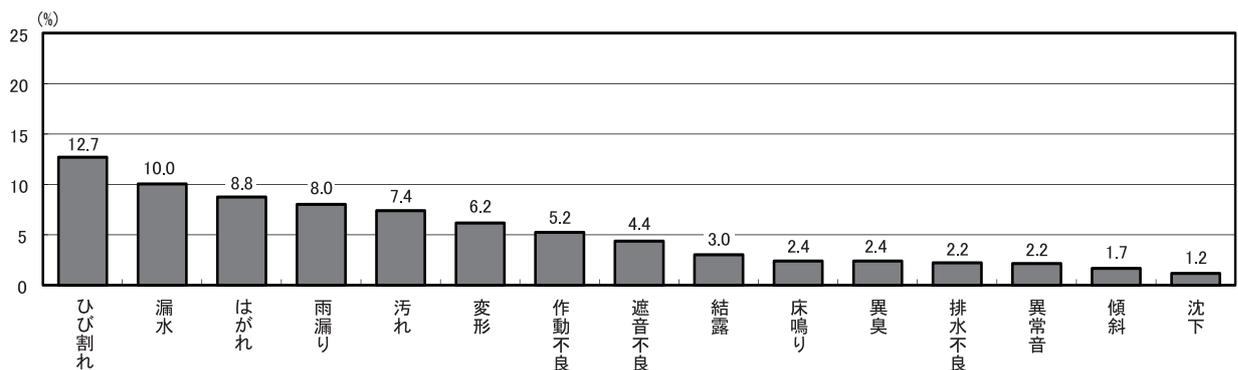


図1-21 2010年度の共同住宅における不具合事象の割合

評価住宅 (376 件)

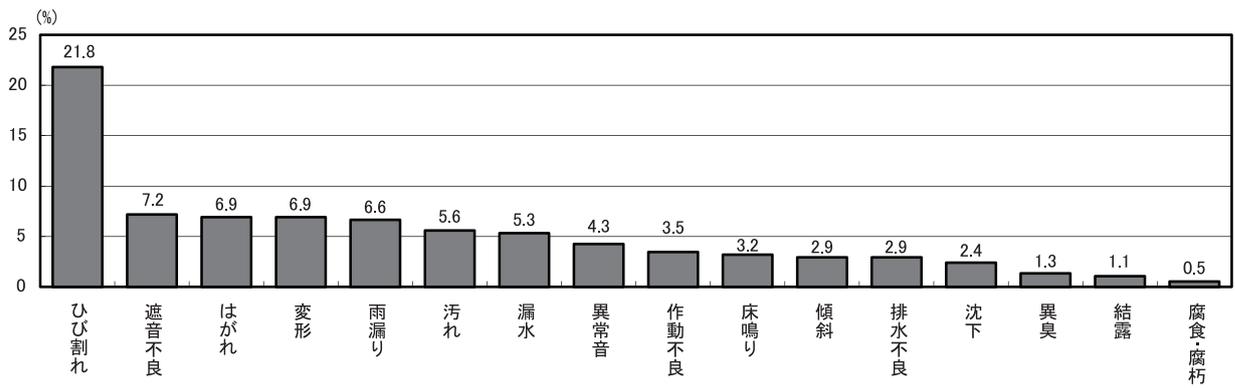


図1-22 2010年度の評価住宅における不具合事象の割合

保険付き住宅 (1,340 件)

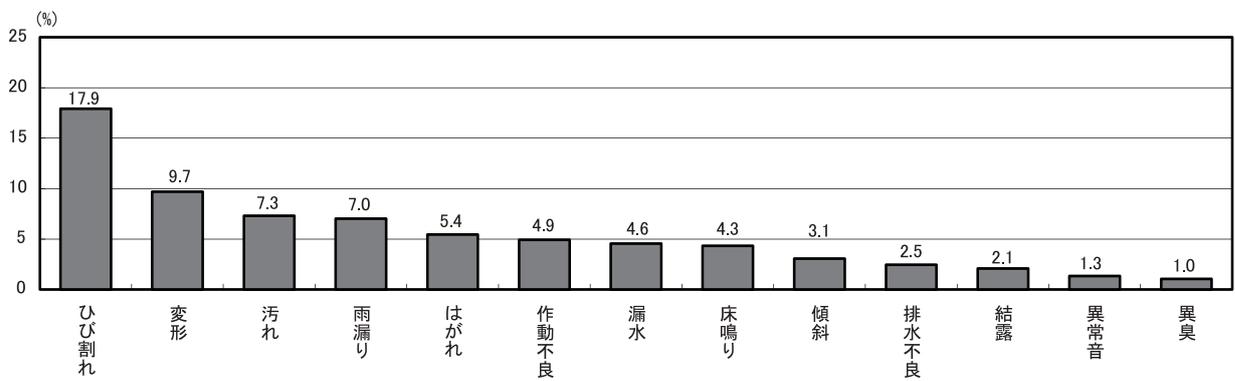


図1-23 2010年度の保険付き住宅における不具合事象の割合

②主な不具合部位

2010年度の相談における不具合部位の合計は、9,464件であった。「床」についての相談が16%と最も多く、次いで「外壁」14.5%、「内壁」10.9%、「開口部・建具」10.8%となっている。

住宅形式別のうち、戸建住宅と共同住宅の上位5部位を比較すると、「設備機器」が共同住宅では4番目に多い9.6%であり、戸建住宅では上位5部位には入っていない。

※不具合部位は、複数カウント。

※各グラフ共、1%以上の事象について記載。

相談全体 (9,464件)

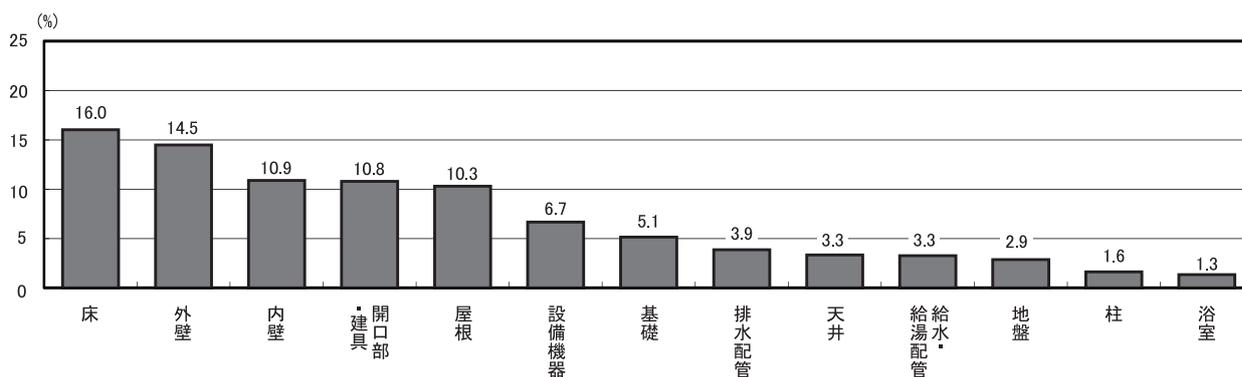


図1-24 2010年度の相談全体における不具合部位の割合

戸建住宅 (7,231件)

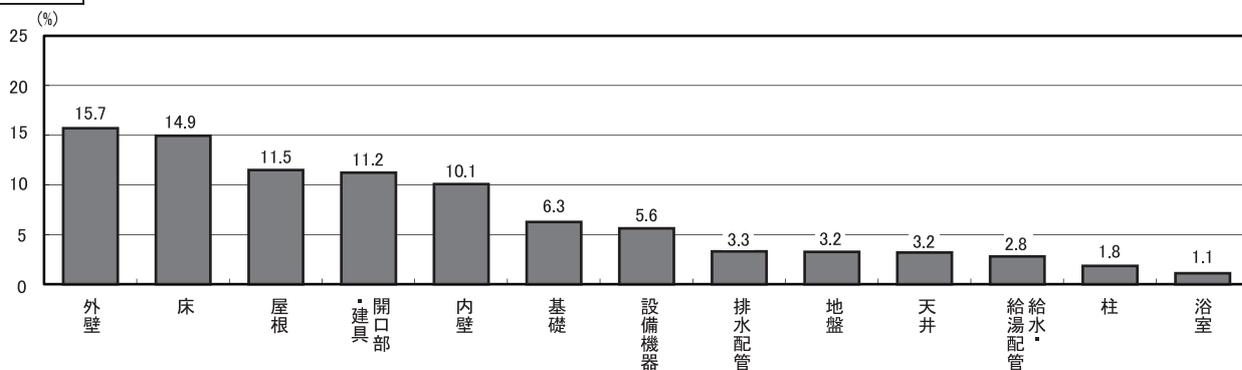


図1-25 2010年度の戸建住宅における不具合部位の割合

共同住宅 (1,614件)

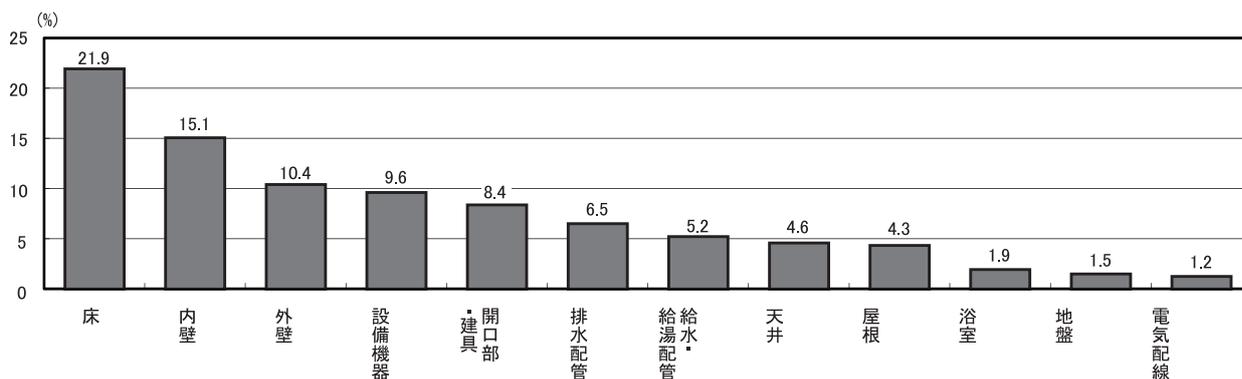


図1-26 2010年度の共同住宅における不具合部位の割合

評価住宅 (375 件)

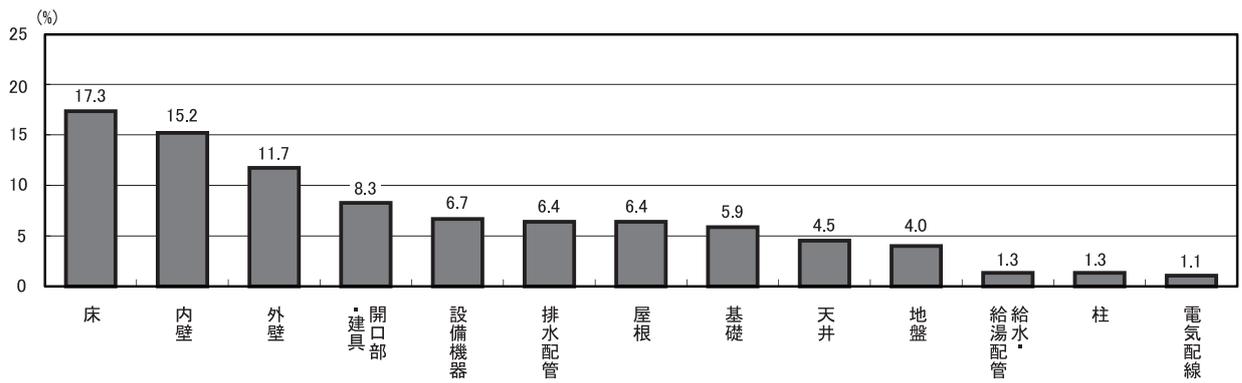


図1-27 2010年度の評価住宅における不具合部位の割合

保険付き住宅 (1,333 件)

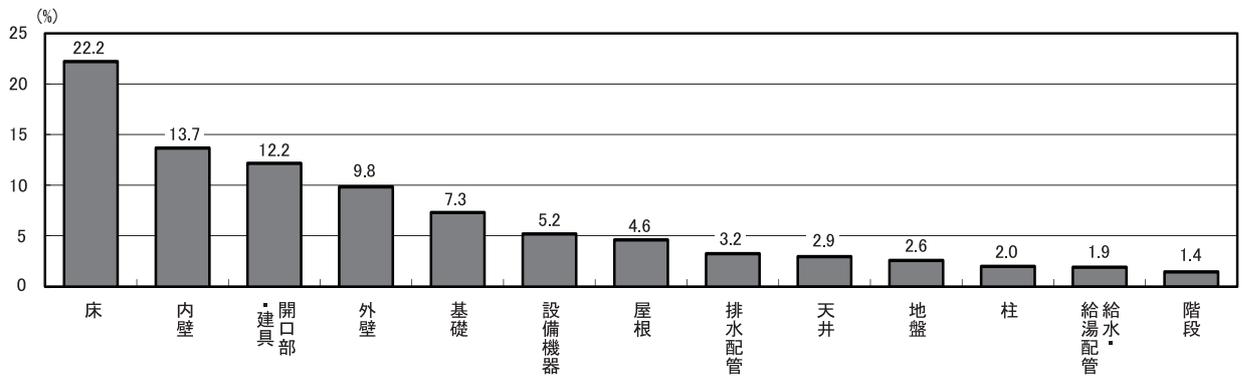


図1-28 2010年度の保険付き住宅における不具合部位の割合

③不具合部位からみた不具合事象

【1. 床】 (1,514 件)

【2. 外壁】 (1,368 件)

【3. 内壁】 (1,029 件)

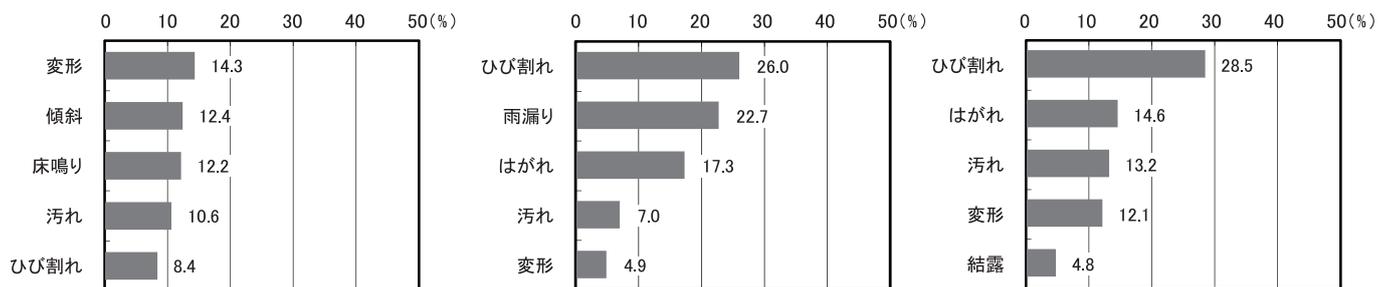


図1-29 2010年度の不具合部位別の不具合事象の割合 (上位5事象、複数カウント)

④不具合事象からみた不具合部位

【1. ひび割れ】 (1,478 件)

【2. 雨漏り】 (1,076 件)

【3. はがれ】 (715 件)

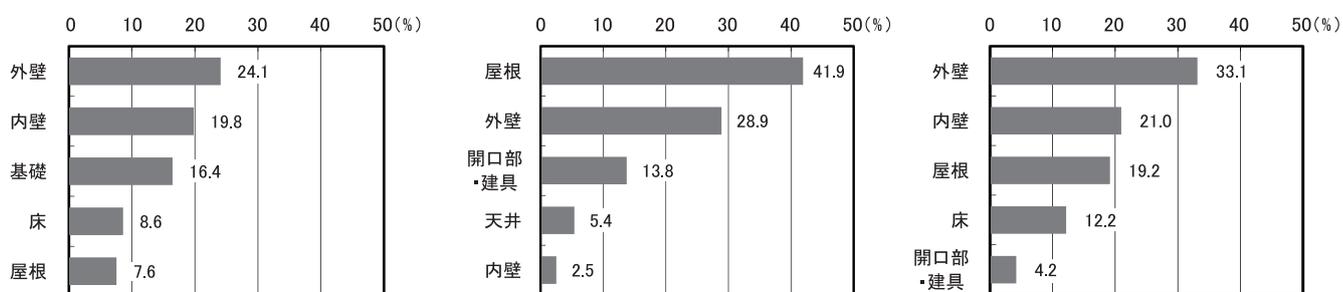


図1-30 2010年度の不具合事象別の不具合部位の割合 (上位5部位、複数カウント)

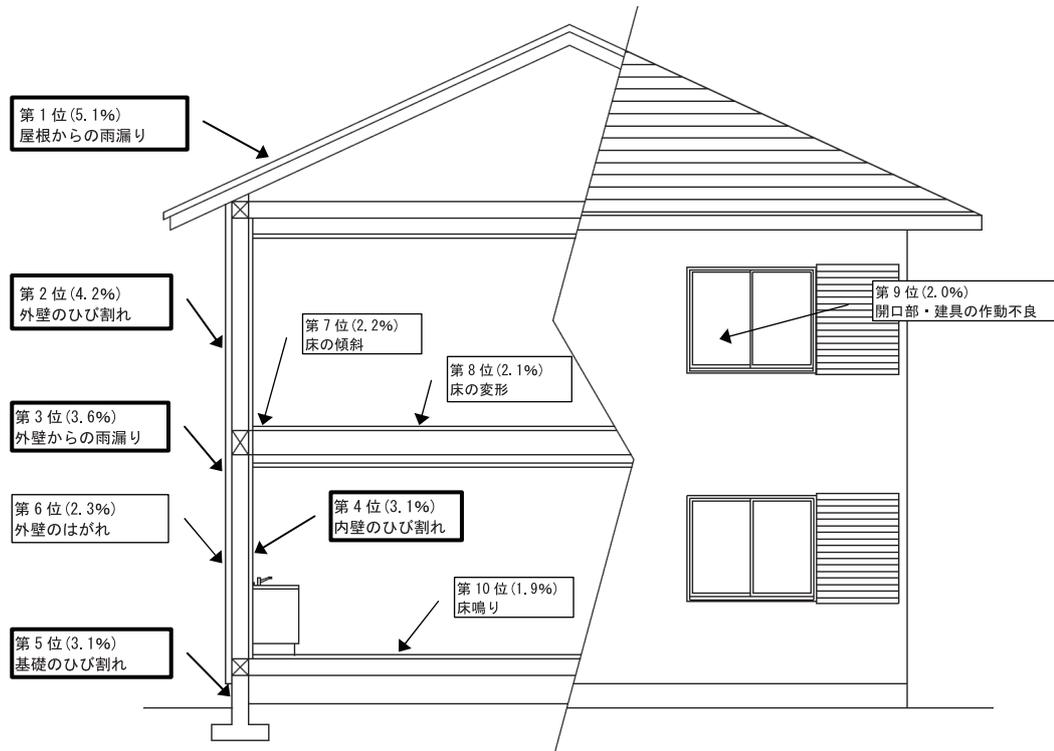
⑤相談の多い不具合 (不具合部位×不具合事象)

表1-3 2010年度の相談の多い上位10項目の割合

順位	不具合の内容 (9,441件、複数カウント)	割合
1	屋根からの雨漏り	4.8%
2	外壁のひび割れ	3.8%
3	外壁の雨漏り	3.3%
4	内壁のひび割れ	3.1%
5	基礎のひび割れ	2.6%
6	外壁のはがれ	2.5%
7	床の変形	2.3%
8	給水・給湯配管の漏水	2.2%
9	床の傾斜	2.0%
10	床鳴り	1.9%

⑥住宅の形式と相談の多い不具合

【戸建住宅】(7,216 件)



【共同住宅】(1,609 件)

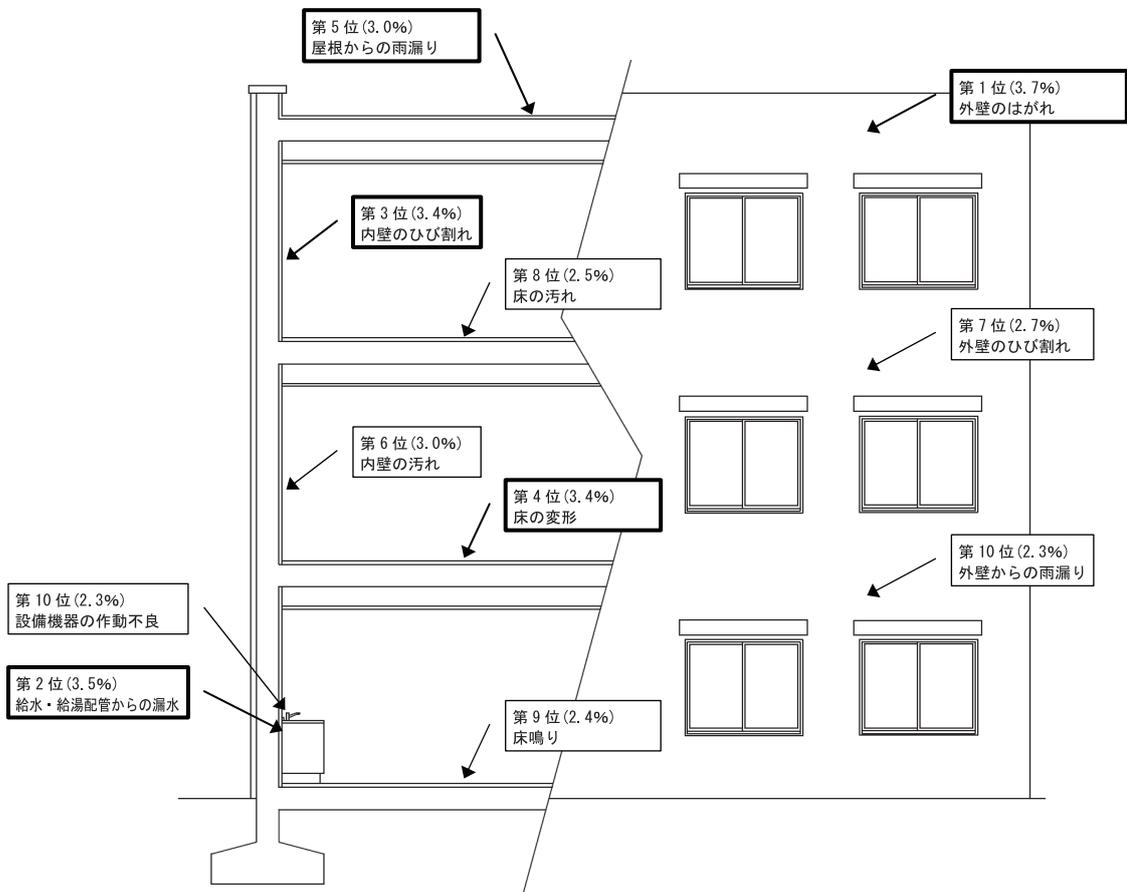


図 1-31 2010 年度の相談の多い不具合の割合 (上: 戸建住宅 下: 共同住宅、複数カウント)

※不具合の延べ件数を母数としているため、「住宅相談と紛争処理の状況 CHORD REPORT 2011」に掲載した割合とは異なる。

⑦住宅の構造・工法と不具合事象

不具合事象については、木造（在来工法）、木造（その他）、RC造で「ひび割れ」が第1位となっている。また「雨漏り」も各構造・工法で上位となっている。

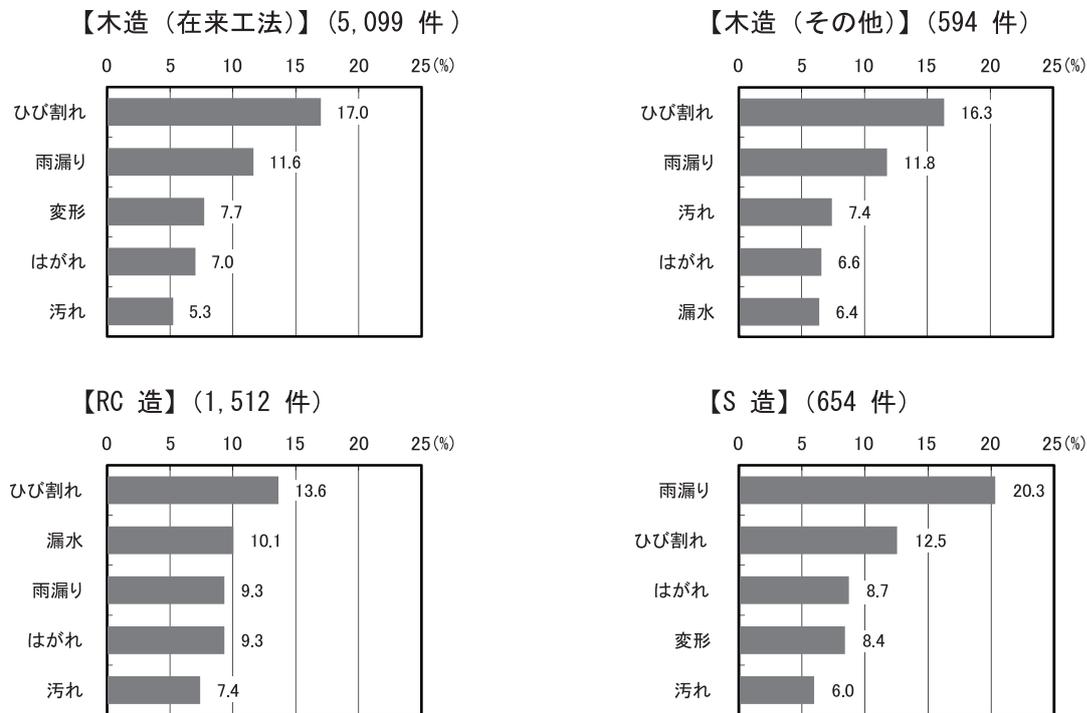


図1-32 2010年度の住宅の構造・工法別の不具合事象の割合（上位5事象）

⑧住宅の構造・工法と不具合部位

不具合部位については、「床」「外壁」が上位となっている。

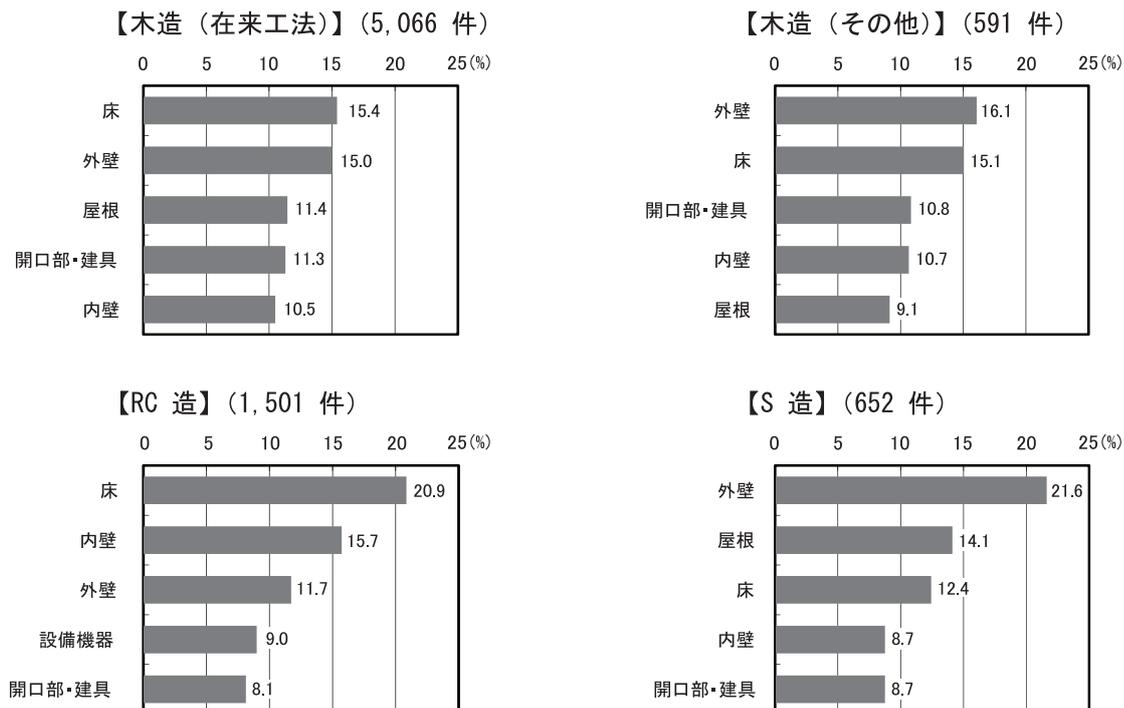


図1-33 2010年度の住宅の構造・工法別の不具合部位の割合（上位5部位）

(6) 不具合発生時の築後年数

①不具合発生時の築後年数と相談件数

不具合発生時の築後年数は、「1年未満」が18.1%であり、年々減少している傾向にある。一方「4年～10年未満」、「10年以上」は増加傾向にある。

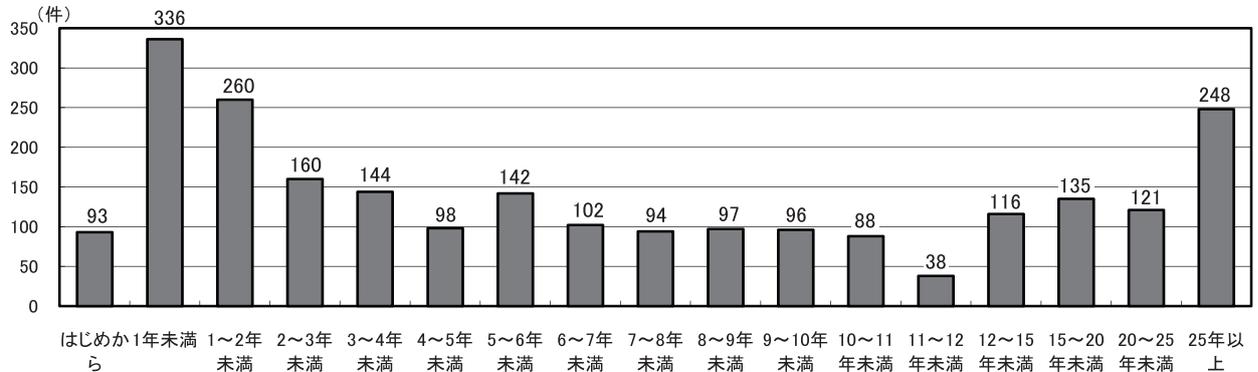


図1-34 2010年度の不具合発生時の築後年数別相談件数

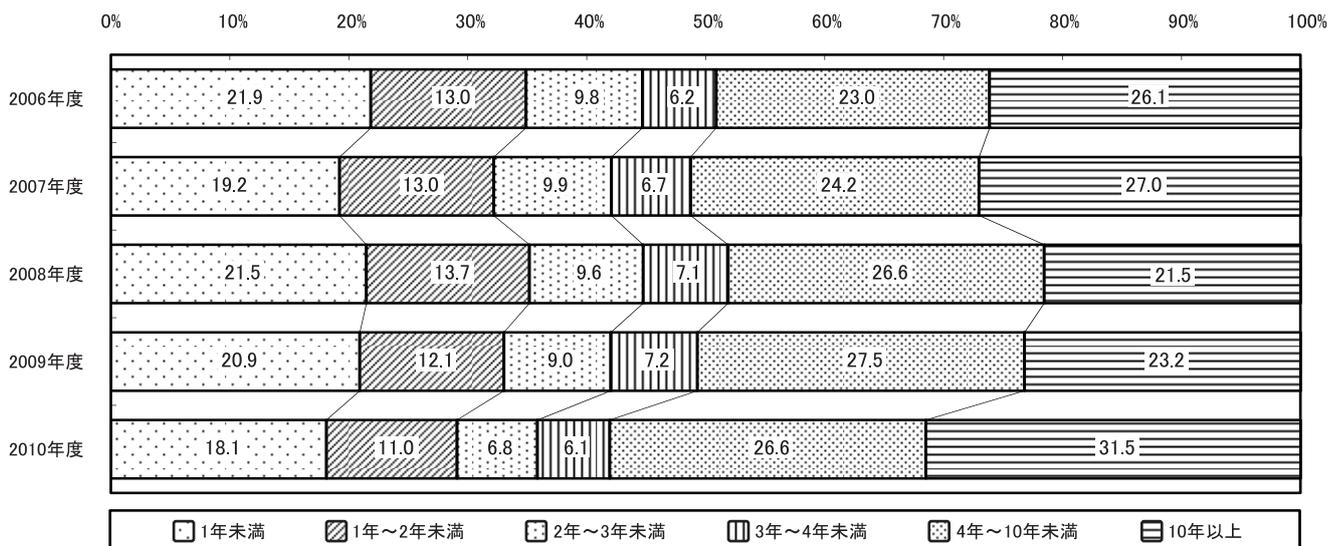


図1-35 不具合発生時の築後年数の割合

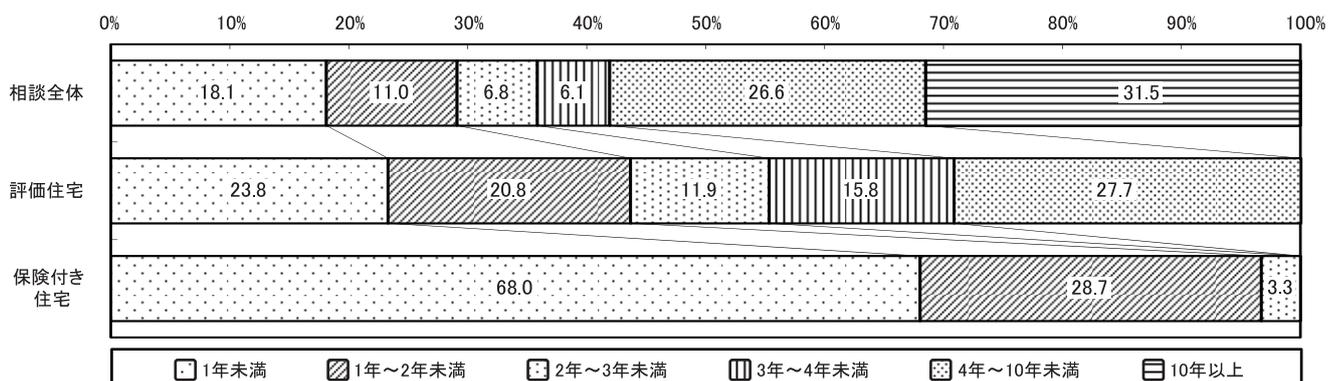


図1-36 2010年度の不具合発生時の築後年数の割合

②不具合発生時の築後年数と不具合部位

築後年数が3年未満までの期間で、最も不具合の発生する割合が高い部位は「内壁」、次いで「床」「基礎」の順となっている。一方、「外壁」「屋根」では3年未満に不具合が発生する割合が少なく、築後4年を超えると不具合が発生する割合が高くなっている。

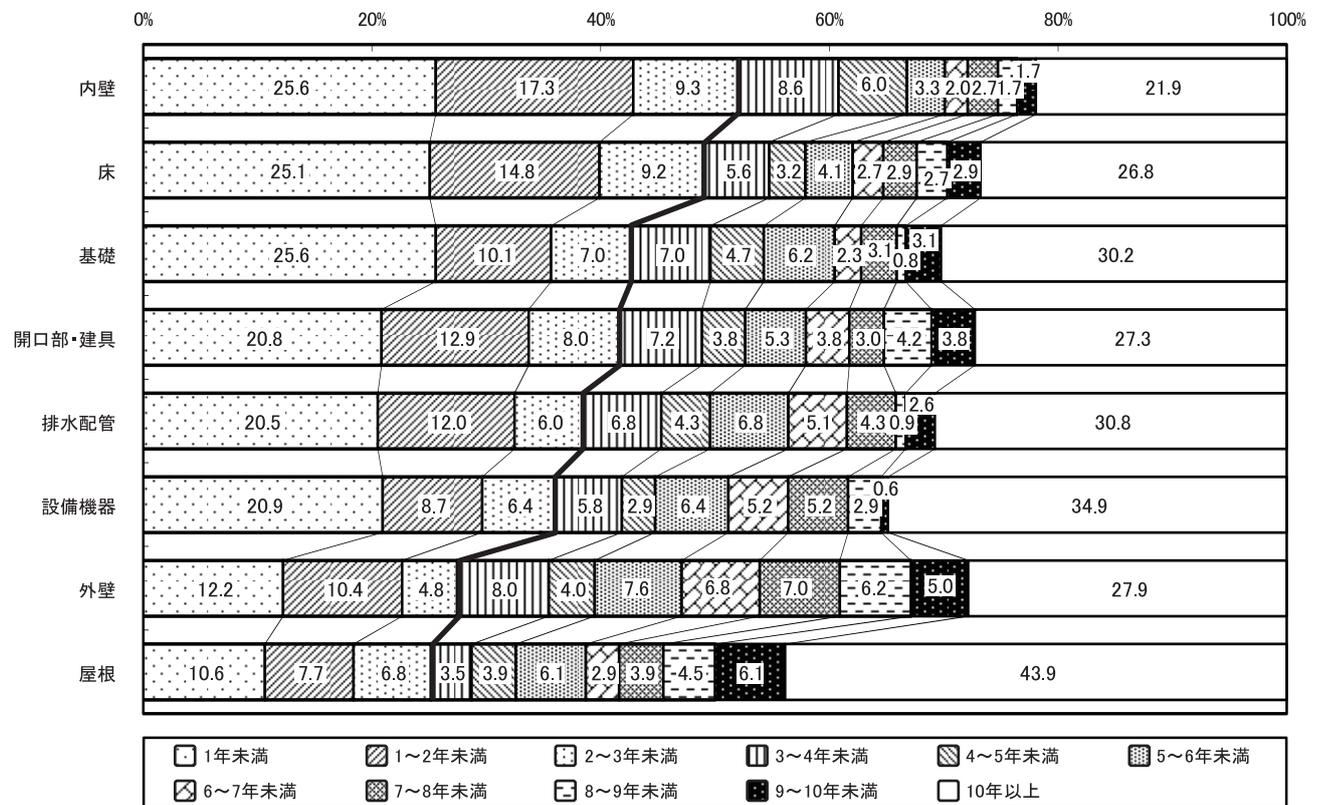


図1-37 2010年度の不具合部位別の不具合発生時の築後年数の割合

(7) シックハウスに関する相談

シックハウスに関する相談は2003年度をピークに以降毎年度減少しており、2010年度は100件となった。相談全体に占めるシックハウス相談の割合も、2000年度の9.6%から毎年度減少し、2010年度は0.6%となっている。

2010年度のシックハウス相談における相談区分は、「リフォーム」が34.0%と最も多く、次いで「知見相談」が31.0%となっている。2006年度以降では、「知見相談」の占める割合が減少している一方、「リフォーム」に関する相談が増加している傾向にある。

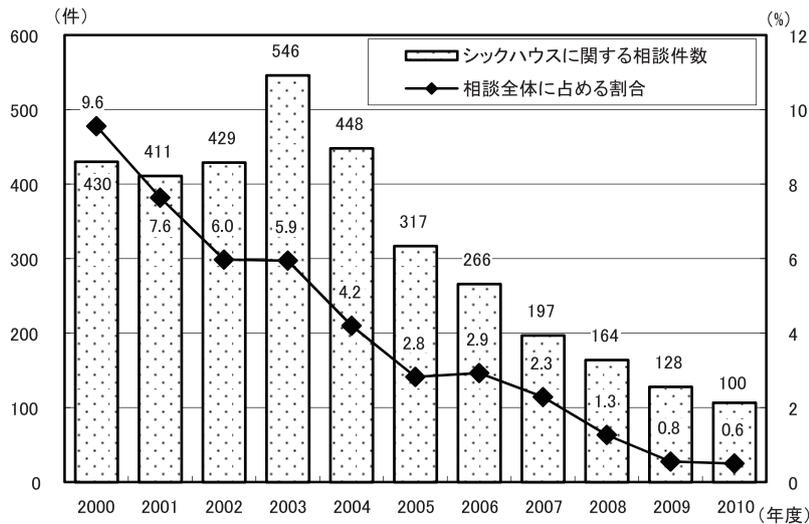


図1-38 シックハウスに関する相談件数の推移

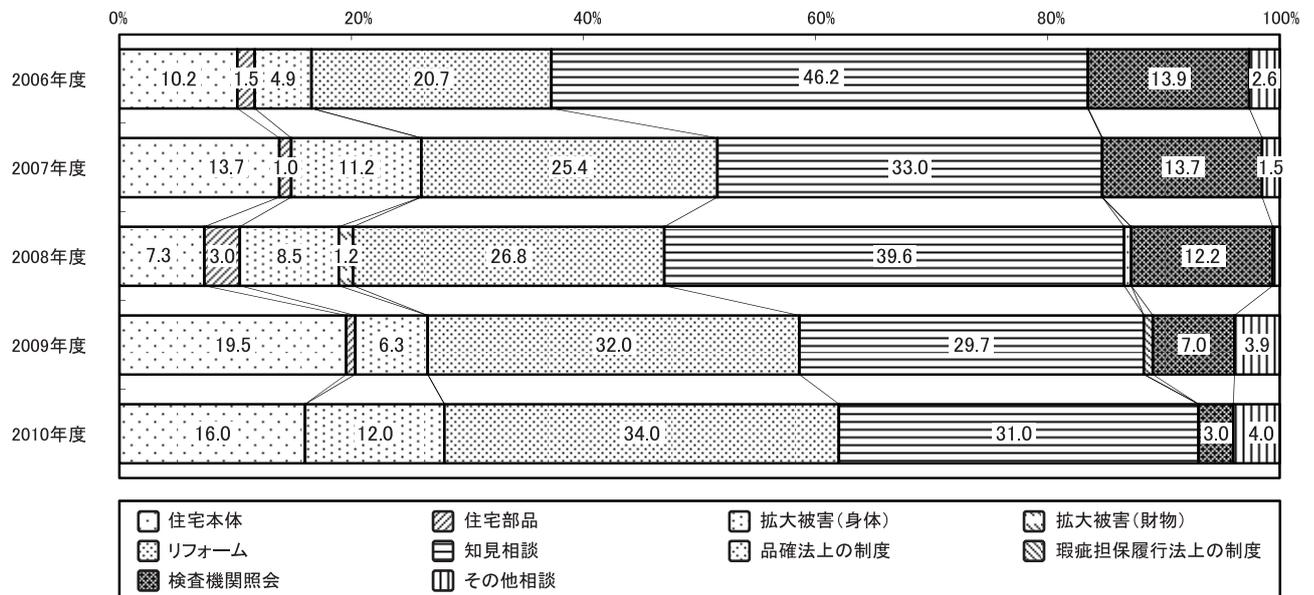


図1-39 シックハウスに関する相談における相談区分別の割合

2. リフォームに関する相談（リフォーム相談）

(1) 概要

① リフォーム相談件数の推移

2010年度のリフォーム相談件数は5,094件で、2009年度の約1.6倍となった(p.10表1-2参照)。リフォーム相談件数は、2008年度以降は増加傾向にある。

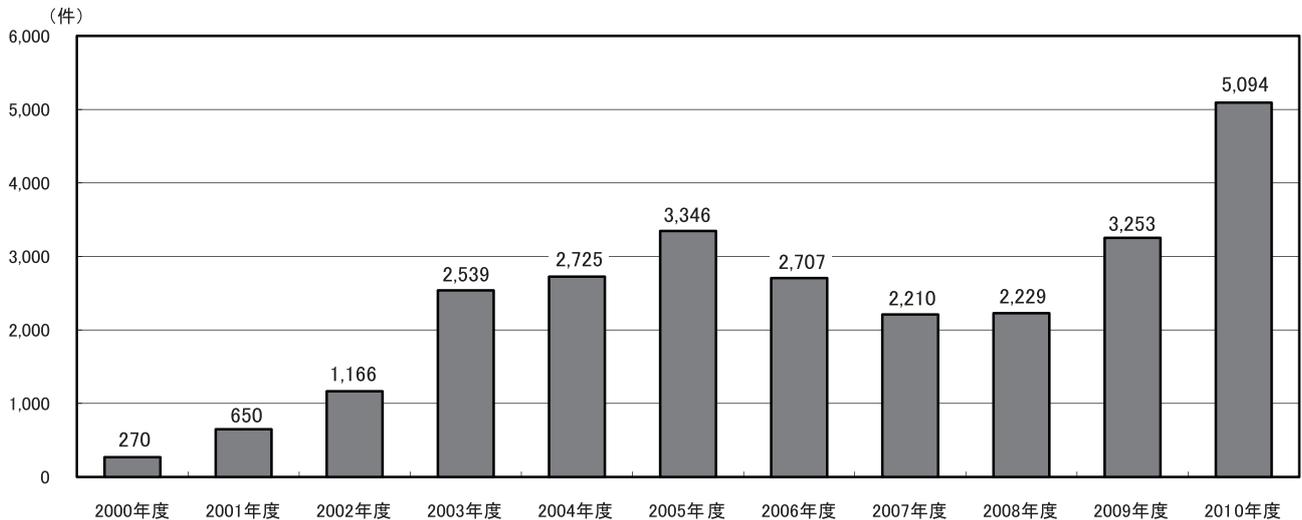


図2-1 リフォーム相談件数の推移

(2) 相談者の属性

① 相談者の区分

2010年度の「所有者」の割合は72.7%、「施工業者」は12.3%で、相談全体と同程度の割合となった。「消費生活センター」は9.7%ではあるが相談全体の割合を若干上回った。

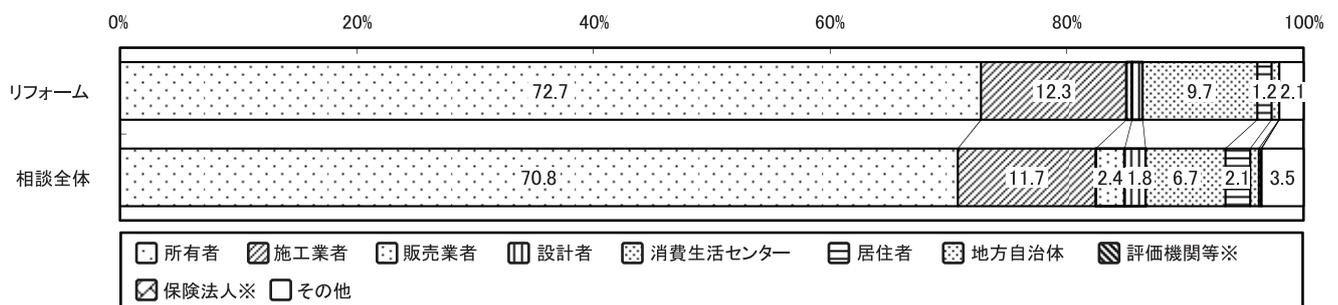


図2-2 2010年度のリフォーム相談における相談者の区分の割合

②相談者の年齢

相談者の年齢は、「60歳代」の相談者が最も多く878件（24.6%）であった。相談全体と比較すると、「40歳代」までの割合が低く、「50歳代」以上の占める割合が高い。

また、2006年度からの傾向をみると、「60歳代」以上の占める割合は増加傾向にあり、2010年度は36.5%であった。

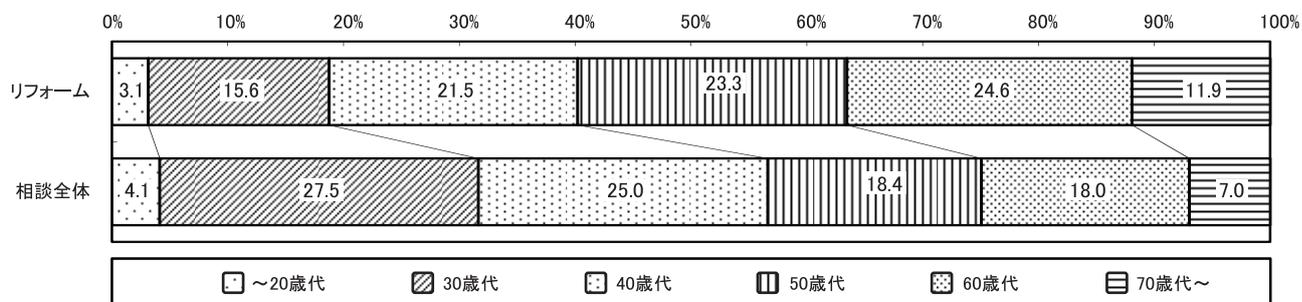


図2-3 2010年度のリフォーム相談における相談者の年齢の割合

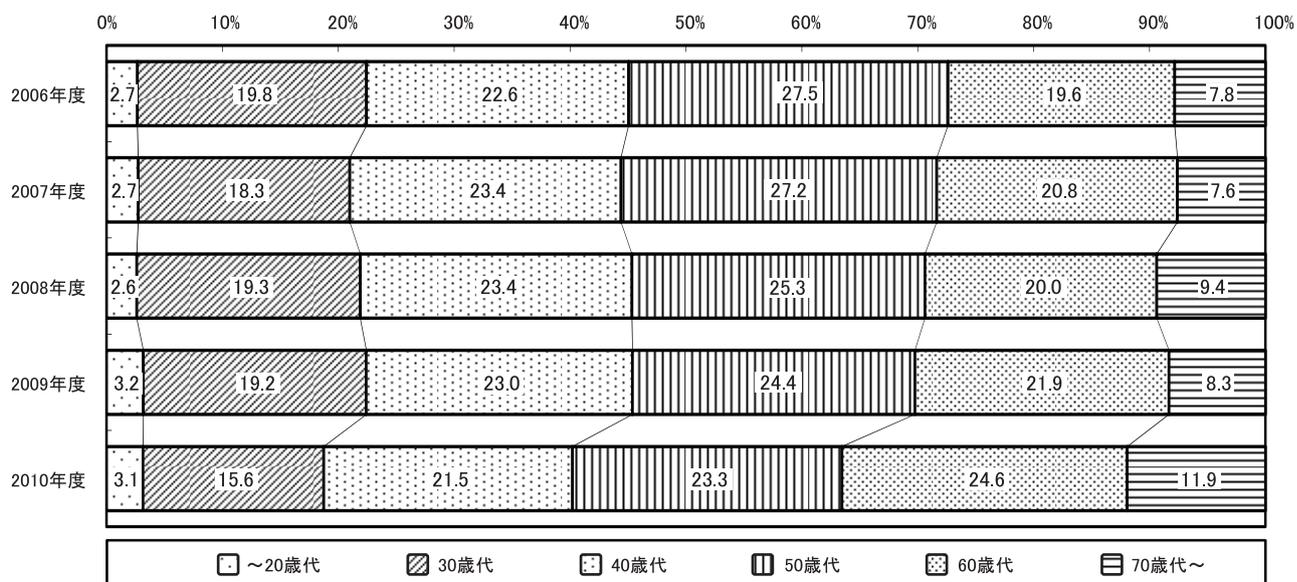


図2-4 リフォーム相談における相談者の年齢の推移

③相談者の都道府県の分布

リフォーム相談件数は相談全体と同様に、首都圏からの相談が多く、「東京都」、「神奈川県」、「千葉県」、「埼玉県」の1都3県で52.1%を占め、特に「東京都」が1,184件（23.3%）と最も多い。

また、下記の折れ線グラフは、相談全体に対するリフォーム相談件数の割合である（例えば、「東京都」は相談全体の件数のうち1,184件（約30%）がリフォーム相談である）。「高知県」(41.8%)や「奈良県」(38.6%)、「福井県」(37.0%)、「岩手県」(36.7%)、「広島県」(35.9%)などでは相談全体に対するリフォーム相談件数の割合が高くなっている。

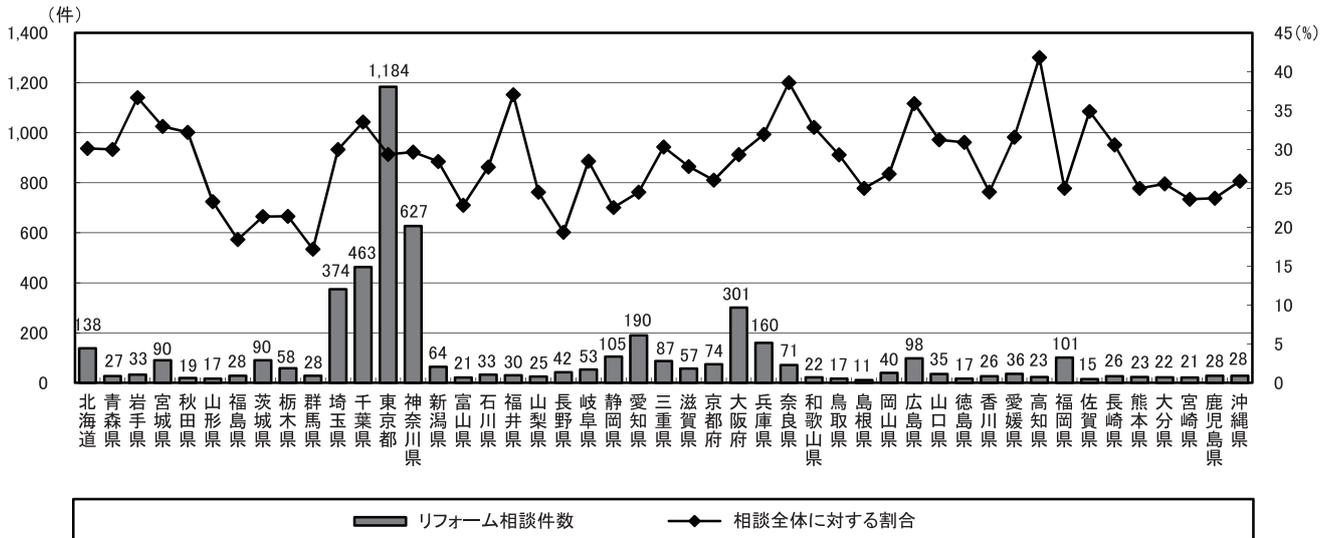


図2-5 2010年度の相談者の都道府県分布／相談全体に対するリフォーム相談の割合

④相談者の住宅の形式

相談者の住宅の形式は、相談全体と同様に戸建住宅の割合が高く、84.5%を占める。

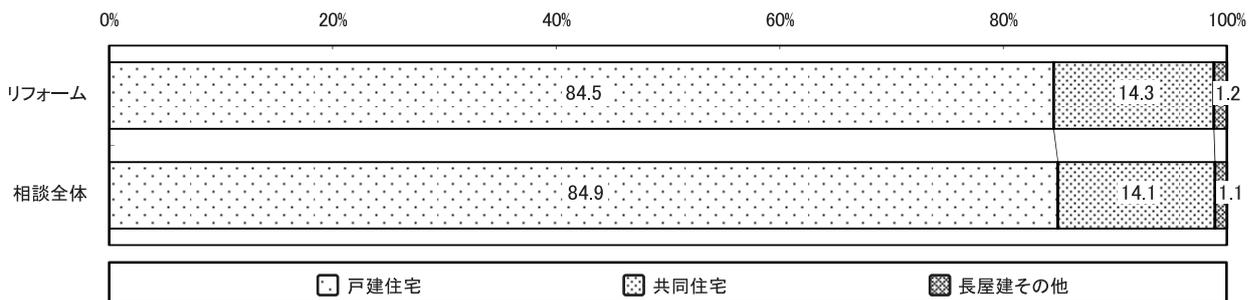


図2-6 2010年度のリフォーム相談における相談者の住宅の形式の割合

⑤相談者の住宅の構造・工法

住宅の構造・工法については、木造住宅（在来、2×4、プレハブ）が69.3%を占め、相談全体と同様の傾向を示している。

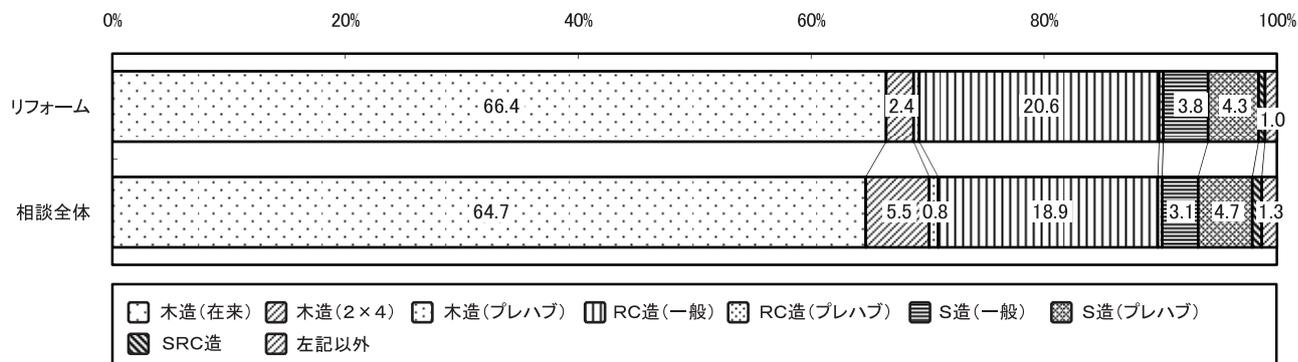


図2-7 2010年度のリフォーム相談における住宅の構造・工法の割合

⑥相談者の支援センター認知方法

支援センター認知方法は、「インターネット」の割合が高く、27.8%であった。また、相談全体と比較すると、「国民生活センター等」の割合が高くなっている。

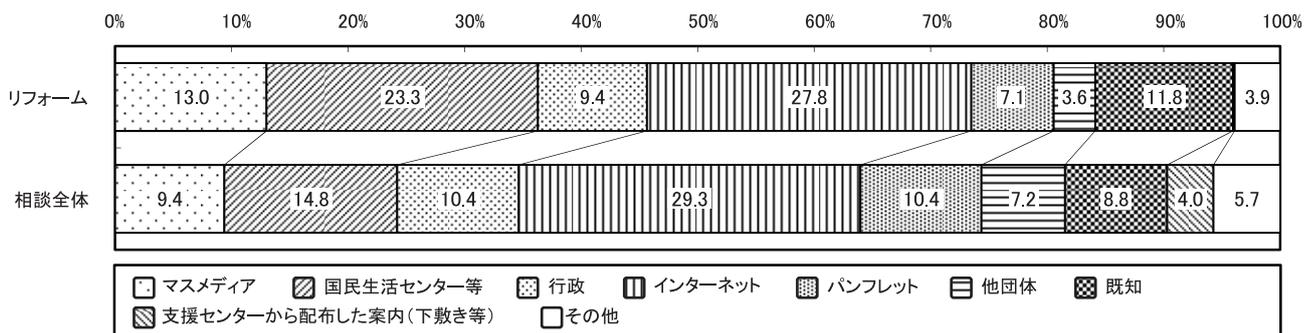


図2-8 2010年度のリフォーム相談における支援センター認知方法の割合

(3) 苦情の相手方

①主たる苦情の相手方の区分

主たる苦情の相手方の区分をみると、「リフォーム業者」の割合が高く、62.5%を占める。

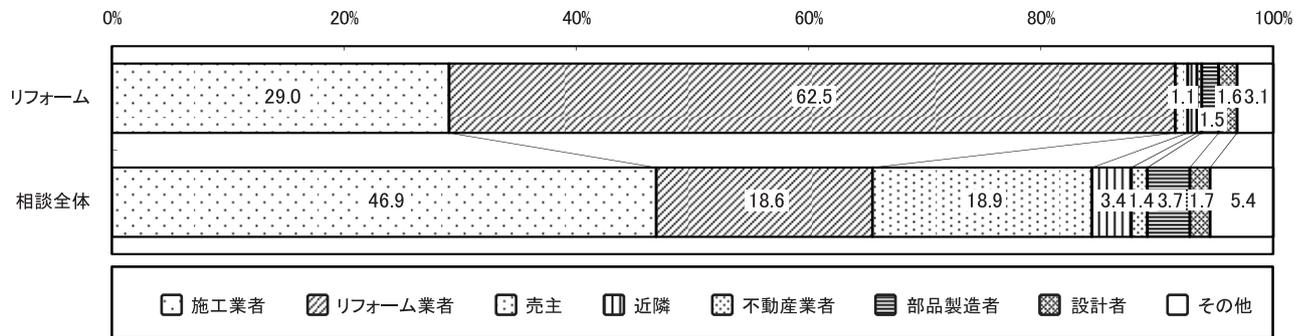


図2-9 2010年度のリフォーム相談における主たる苦情の相手方の区分の割合

(4) トラブル相談と相談者の解決希望内容

①トラブルが生じている相談件数の推移

2010年度のトラブルが生じている相談は2,279件で、昨年度の約1.9倍であった。また、トラブルが生じている相談のうち、不具合が生じている相談は72.3%（1,647件）であった。

※トラブルが生じている相談

相談区分に関わらず、住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談および契約トラブルの相談

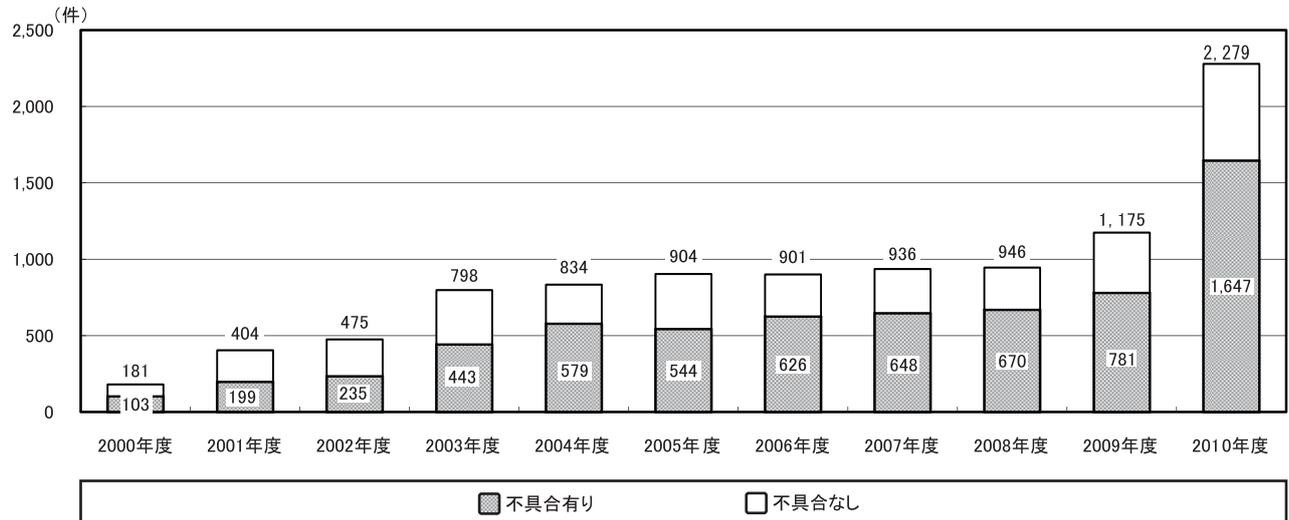


図2-10 リフォーム相談におけるトラブルが生じている相談件数の推移

②相談者の主な解決希望内容

相談者の解決希望内容は、「修補」の割合が最も高いが、相談全体と比較すると「契約解除」や「損害賠償」の割合が高くなっている。

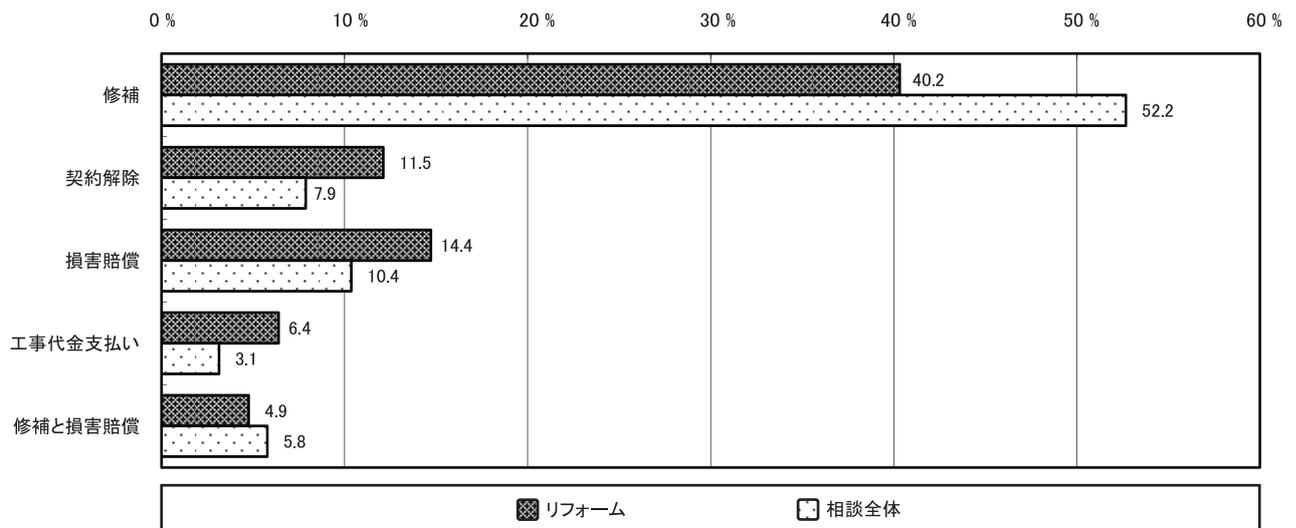


図2-11 2010年度のリフォーム相談における相談者の主な解決希望内容の割合

(5) 不具合事象・不具合部位

① 主な不具合事象

2010年度のリフォームに関する相談における不具合事象の合計は、2,165件であった。不具合事象の多い項目は「はがれ」、「雨漏り」、「ひび割れ」等であり、上位3項目で全体の32.4%を占める。

また、相談全体と比較すると、「はがれ」の割合が3.9%高く、一方で「ひび割れ」の割合は5.6%少ない。

※不具合事象は複数カウント。

※各グラフ共、1%以上の事象について記載。

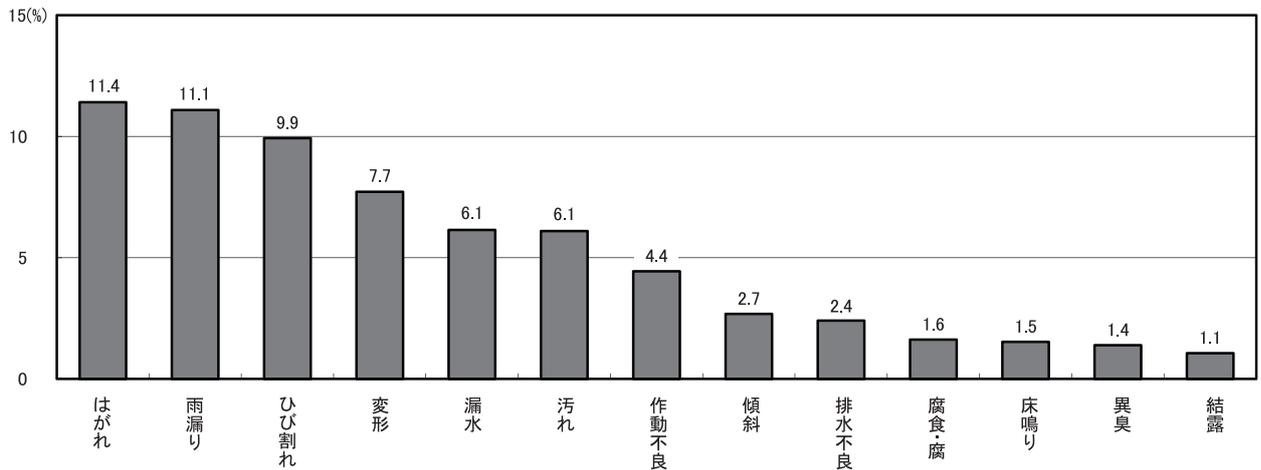


図2-12 2010年度のリフォーム相談における不具合事象の割合 (2,165件)

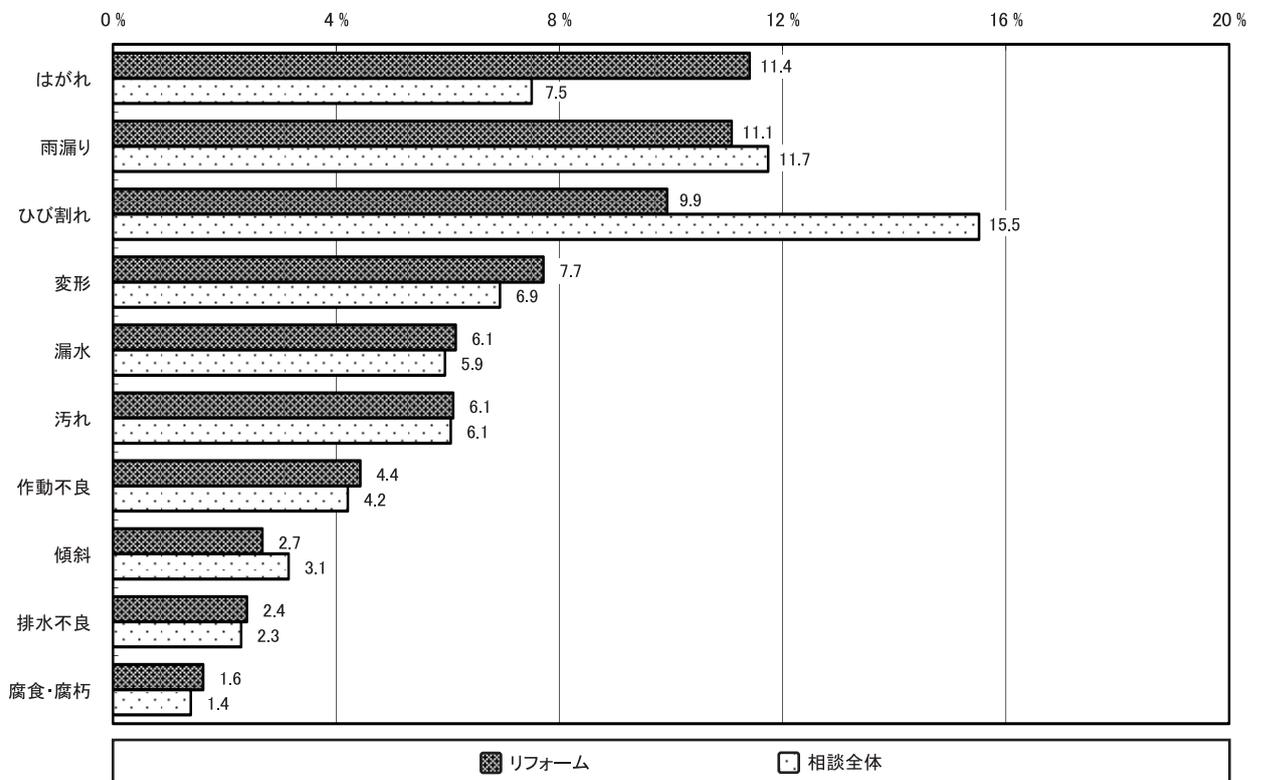


図2-13 2010年度のリフォーム相談における不具合事象の割合

※ 不具合事象の区分について

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)

②主な不具合部位

2010年度のリフォーム相談における不具合部位の合計は、2,162件であった。「床」、「屋根」、「外壁」が多く、上位3項目で全体の47.6%を占める。

また、相談全体と比較すると、「屋根」の割合は、6.2%高く、一方で、「開口部・建具」の割合は2.7%少ない。

※不具合部位は複数カウント。

※各グラフ共、1%以上の事象について記載。

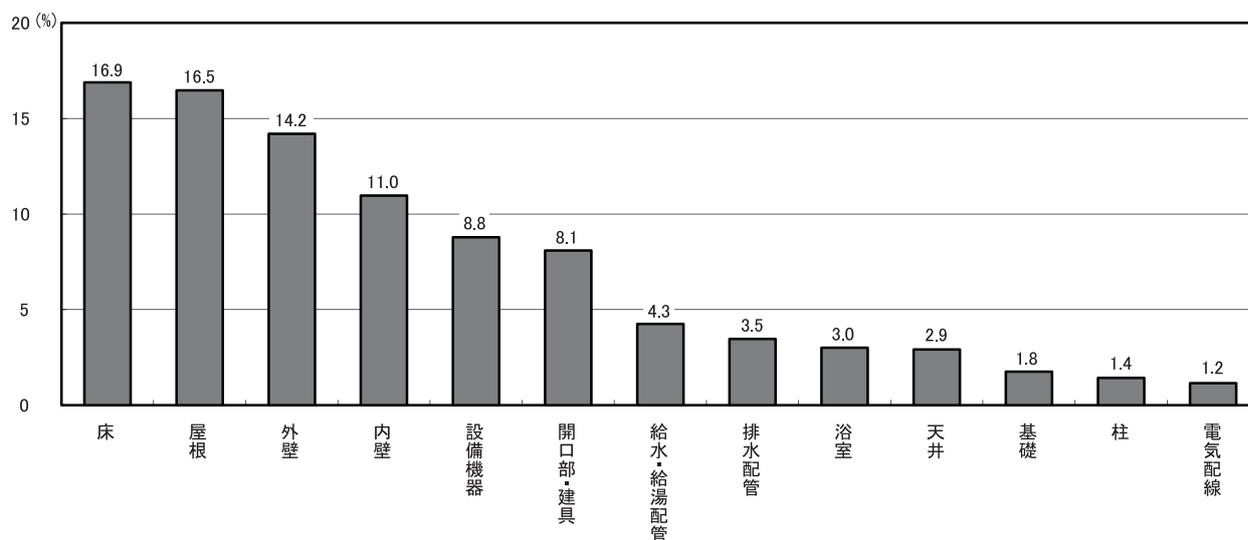


図2-14 2010年度のリフォーム相談における不具合部位の割合 (2,162件)

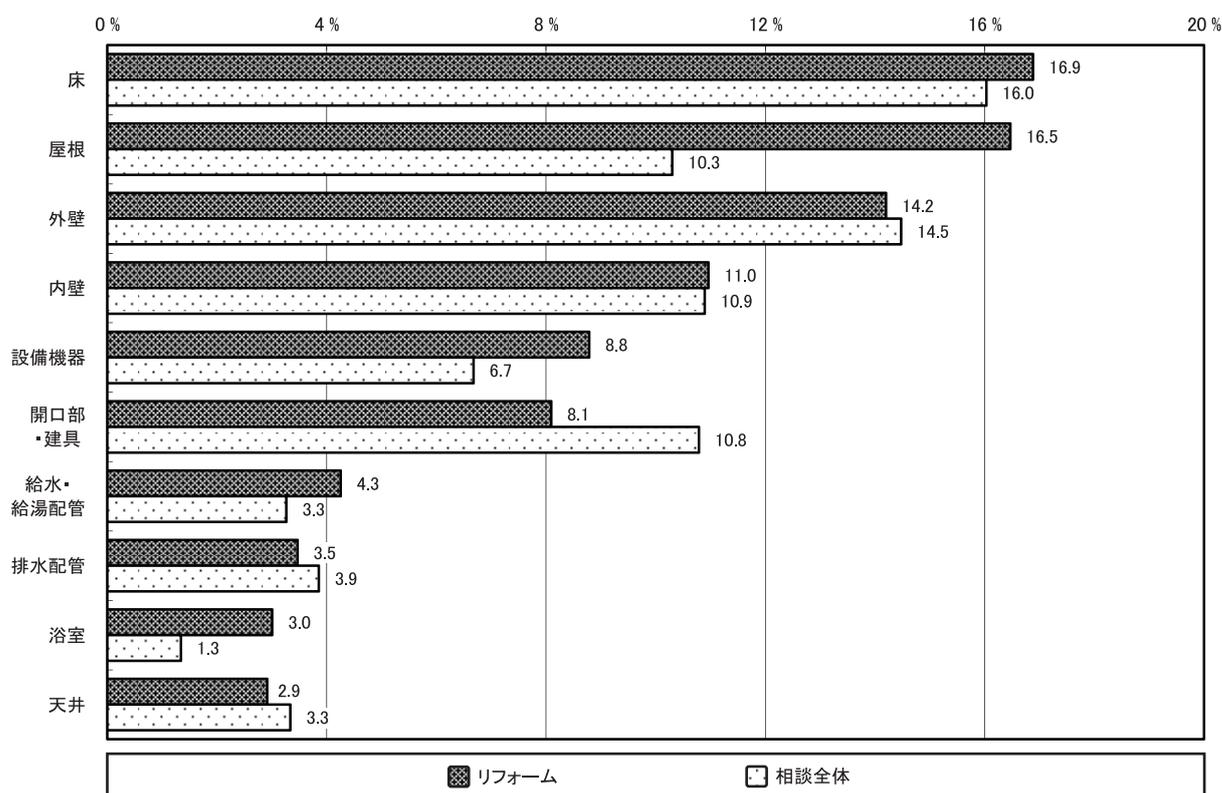


図2-15 2010年度のリフォーム相談における不具合部位の割合

③不具合部位からみた不具合事象

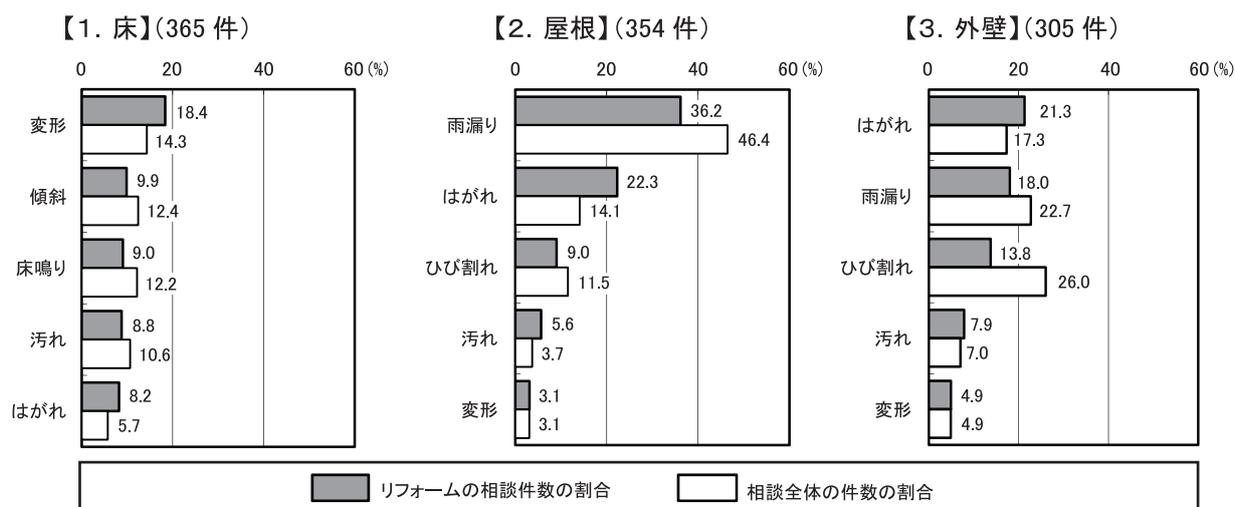


図2-16 2010年度のリフォーム相談における不具合部位別の不具合事象の割合（上位5事象、複数カウント）

④不具合事象からみた不具合部位

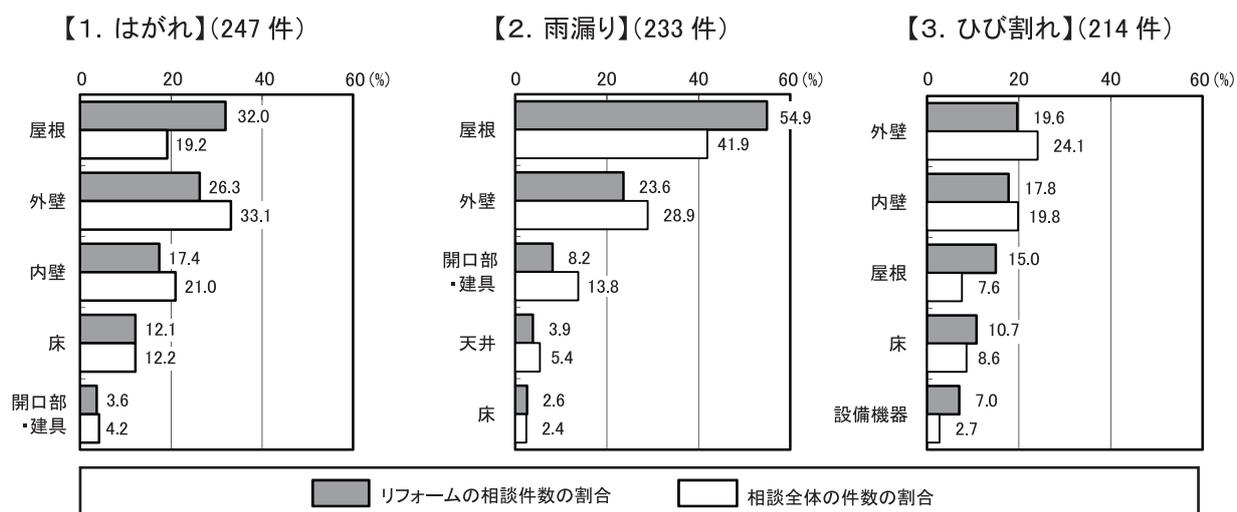


図2-17 2010年度のリフォーム相談における不具合事象別の不具合部位の割合（上位5部位、複数カウント）

⑤相談件数の多い不具合（不具合部位×不具合事象）

表2-1 2010年度のリフォーム相談における相談の多い上位10項目の割合

順位	不具合の内容 (2,153件、複数カウント)	割合
1	屋根からの雨漏り	5.9%
2	屋根のはがれ	3.7%
3	床の変形	3.1%
4	外壁のはがれ	3.0%
5	給水・給湯配管の漏水	2.6%
6	外壁からの雨漏り	2.6%
7	内壁のはがれ	2.0%
8	外壁のひび割れ	2.0%
9	内壁のひび割れ	1.8%
10	床の傾斜	1.7%

⑥住宅の形式と不具合事象

住宅形式別のうち、戸建住宅と共同住宅についての不具合事象との関係を見ると、戸建住宅では「雨漏り」(12.8%、194件)や「はがれ」(12.4%、188件)の割合が高い。共同住宅では「はがれ」(10.5%、46件)や「漏水」(9.5%、42件)の割合が高い。

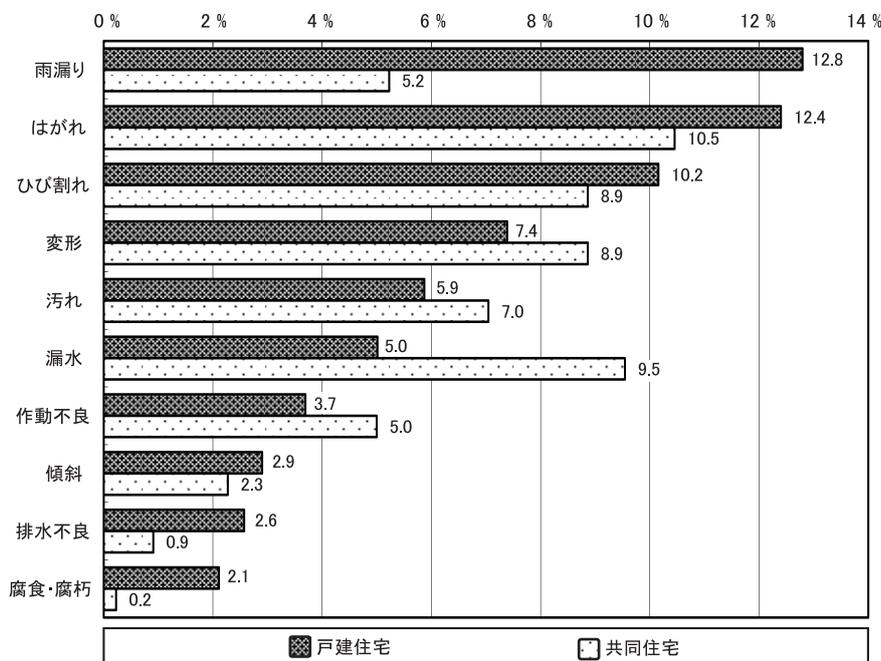


図2-18 2010年度のリフォーム相談における住宅の形式と不具合事象の割合

⑦住宅の形式と不具合部位

戸建住宅では「屋根」(20.3%、308件)や「外壁」(17.4%、264件)の割合が高い。共同住宅では「床」(25.2%、111件)や「内壁」(20.2%、89件)、「設備機器」(14.5%、64件)の割合が高い。

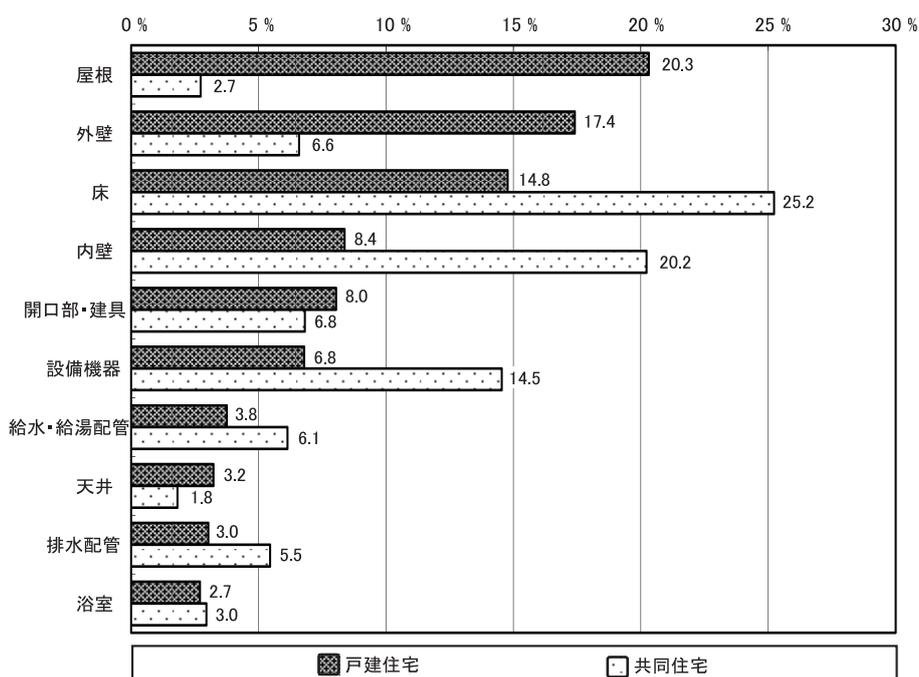
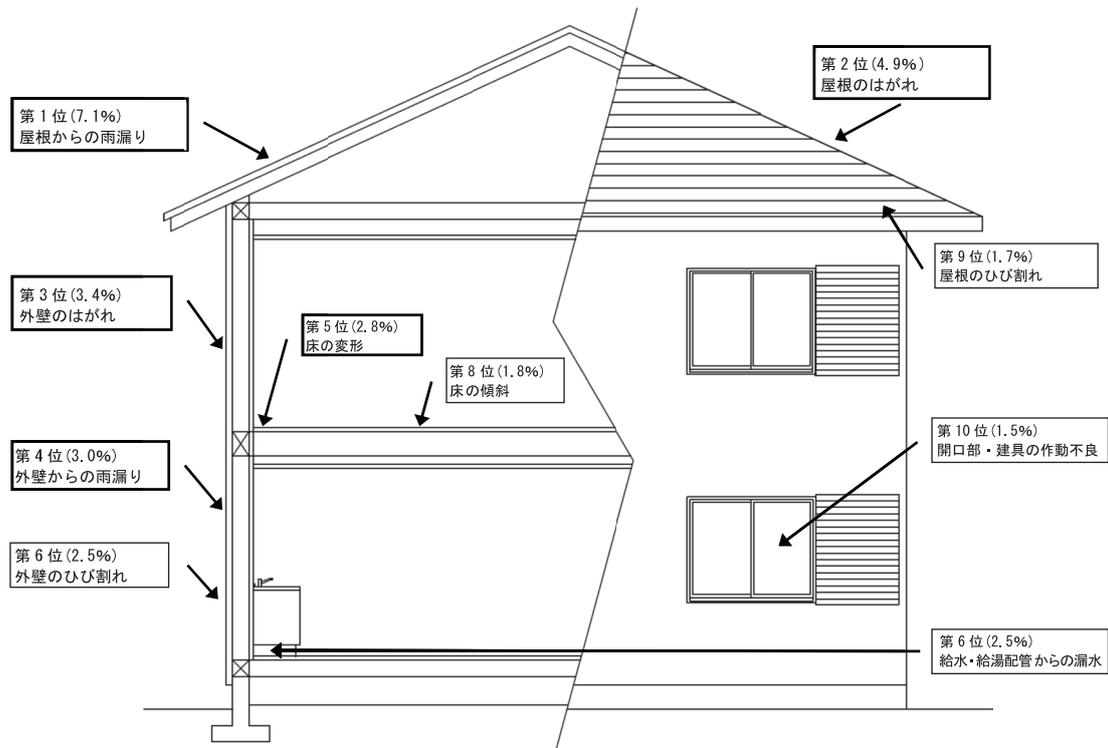


図2-19 2010年度のリフォーム相談における住宅の形式と不具合部位の割合

⑧住宅の形式と相談の多い不具合

【戸建住宅】(1,511件)



【共同住宅】(437件)

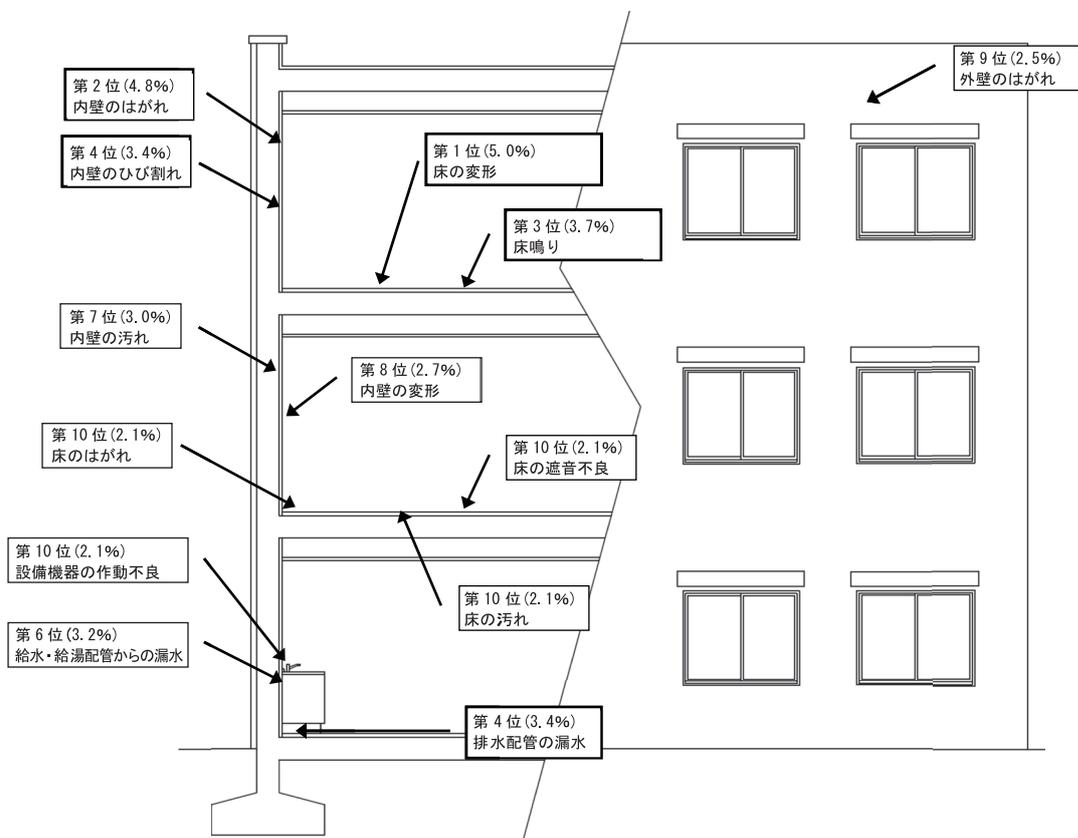


図2-20 2010年度のリフォーム相談における相談の多い不具合の割合（上：戸建住宅 下：共同住宅、複数カウント）

⑨住宅の構造・工法と不具合事象

不具合事象については、「雨漏り」、「はがれ」、「ひび割れ」が上位を占めている。

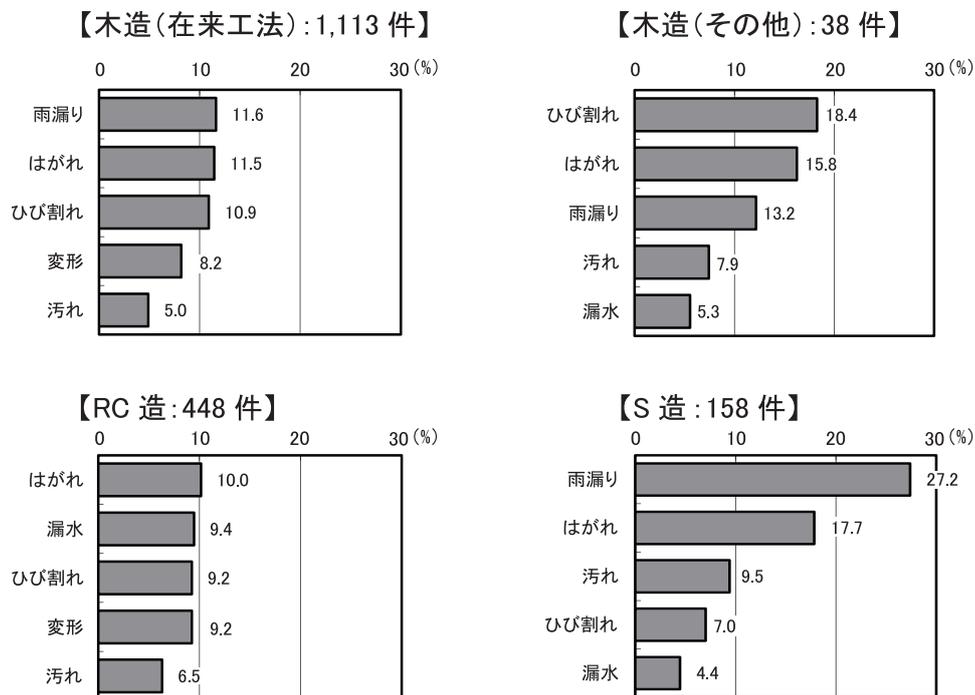


図2-21 2010年度のリフォーム相談における住宅の構造・工法と不具合事象の割合（上位5事象）

⑩住宅の構造・工法と不具合部位

不具合部位については、「開口部・建具」、「外壁」、「屋根」等が上位を占めている。

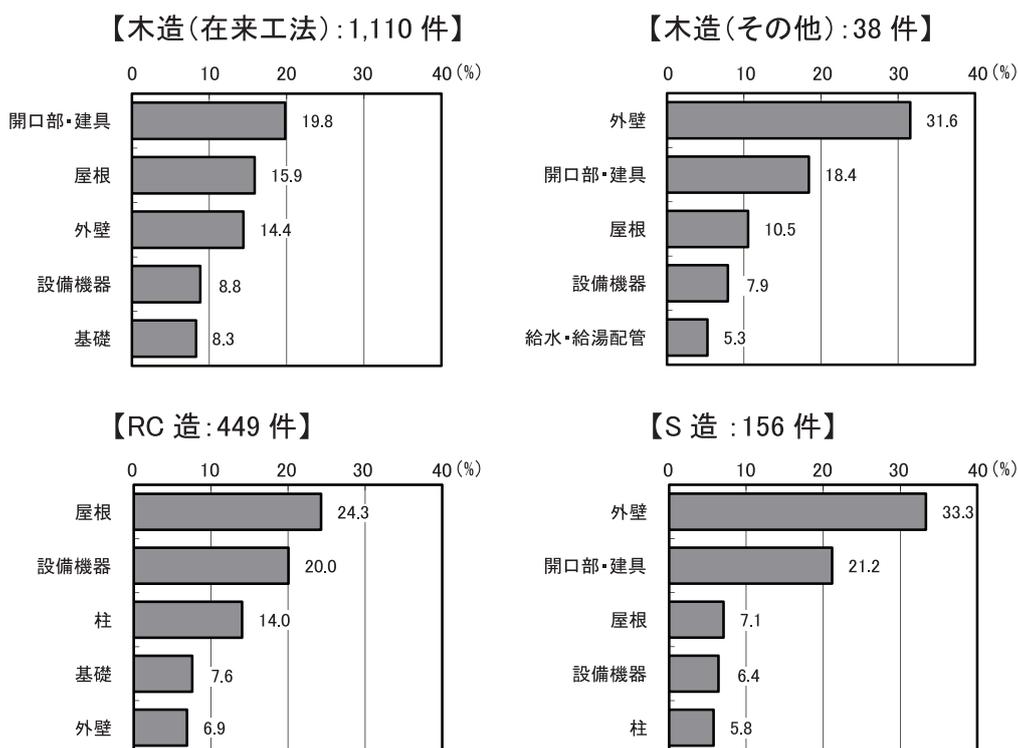


図2-22 2010年度のリフォーム相談における住宅の構造・工法と不具合部位の割合（上位5部位）

3. リフォーム見積チェックサービス

2010年4月より、リフォーム見積チェックサービスを開始した。消費者から「見積書の見方がわからない」「価格が妥当かどうか不安」などの相談に対して、電話で助言を行うのに加え、希望に応じて見積書や図面等の送付を受け、内容をチェックし、事業者を確認するポイントや市場価格などについて助言を行っている。

(1) リフォームの見積りに関する相談および見積チェックの実施件数

①全体件数

2010年度の相談全件数に対するリフォームに関する相談の割合は29%を占め、相談件数は5,094件であった。このうち、リフォームの見積りに関する相談件数は499件(10%)であった。リフォーム見積チェック件数(電話での単価等のチェックを含む)は351件で、実際の見積書や図面等の送付を受けて助言した件数は182件であった。

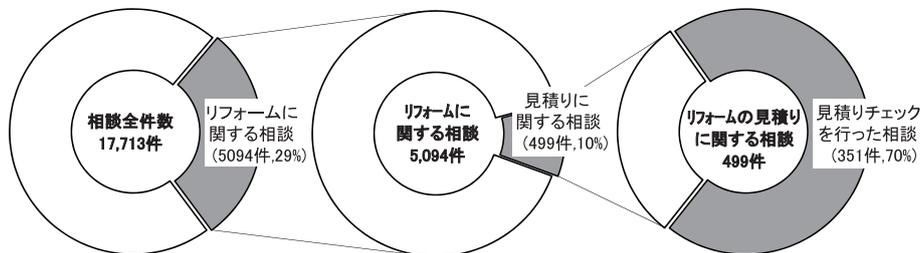


図3-1 リフォームの見積りに関する相談の割合

- ・リフォームの見積りに関する相談：
 - リフォーム工事の見積書の取り方、見積書の専門用語の意味や見積項目の内容などの相談
 - 例) リフォーム工事を計画中だが、見積書の取り方を教えてほしい。
見積書に〇〇と記載されているが、どういう意味だろうか。
- ・見積チェックを行った相談：
 - リフォームの見積りに関する相談のうち、単価や数量など見積りの金額に関する回答をした相談
 - 例) リフォーム工事の見積書の金額が妥当か見てほしい。
相見積りを取ったが、記載してある数量が異なるのでチェックしてほしい。

(2) 見積チェックを行った相談

2010年度に見積チェックを行った相談351件について、集計を行った。

1) 基本情報

①相談者の年齢

相談者の年齢は、60歳代が最も多い。相談全体及びリフォーム相談と比較すると、見積チェックサービスを受ける相談者の年齢層が最も高くなっている。

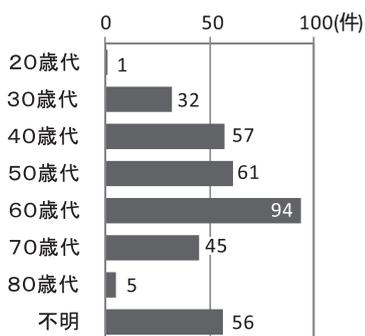


図3-2 相談者の年齢

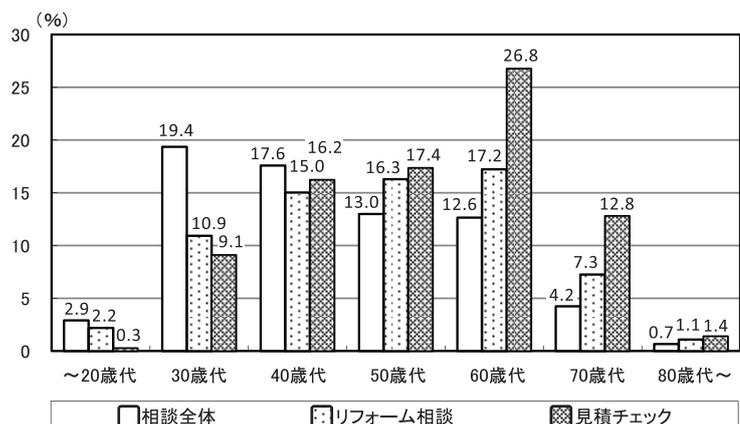


図3-3 相談者の年齢分布

②相談者の住宅の形式と構造・工法

住宅の形式は、「戸建住宅」が81%を占めている。また、住宅の構造・工法は「木造（在来工法）」が61%、次いで「RC造（一般）」が13%となっている。これは、相談全体と同様の傾向である。

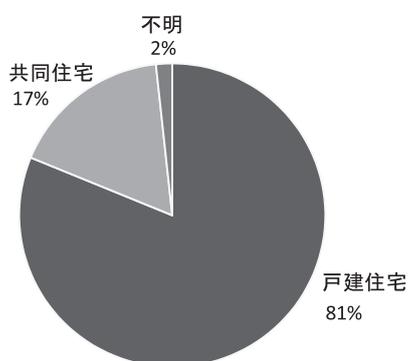


図3-4 住宅の形式

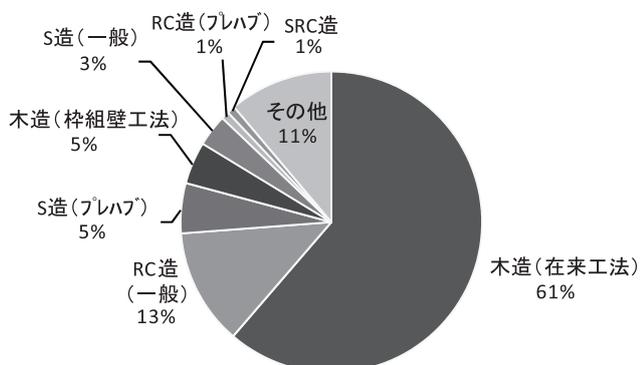


図3-5 住宅の構造・工法

③主なリフォーム部位

主なリフォーム部位は、戸建住宅では「屋根・樋」、「外壁・外装」が顕著に多い。共同住宅（大規模修繕の見積書を含む）では、「居室」、「キッチン」、「浴室」、「トイレ」、「洗面所」、「リビング」など、居室と水回りが多い。

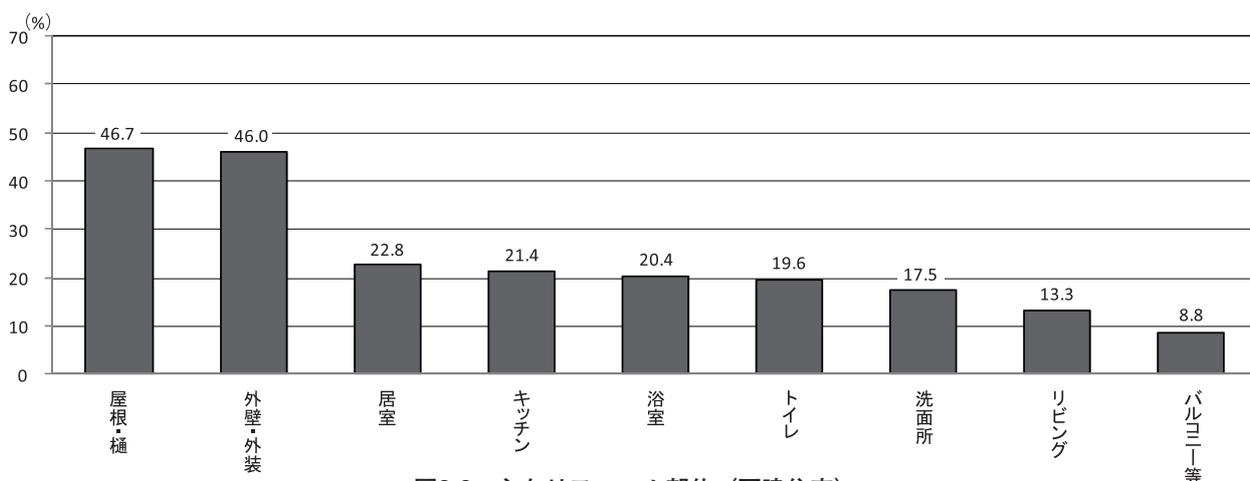


図3-6 主なリフォーム部位（戸建住宅）

※複数カウント
※相談件数285件に対する割合

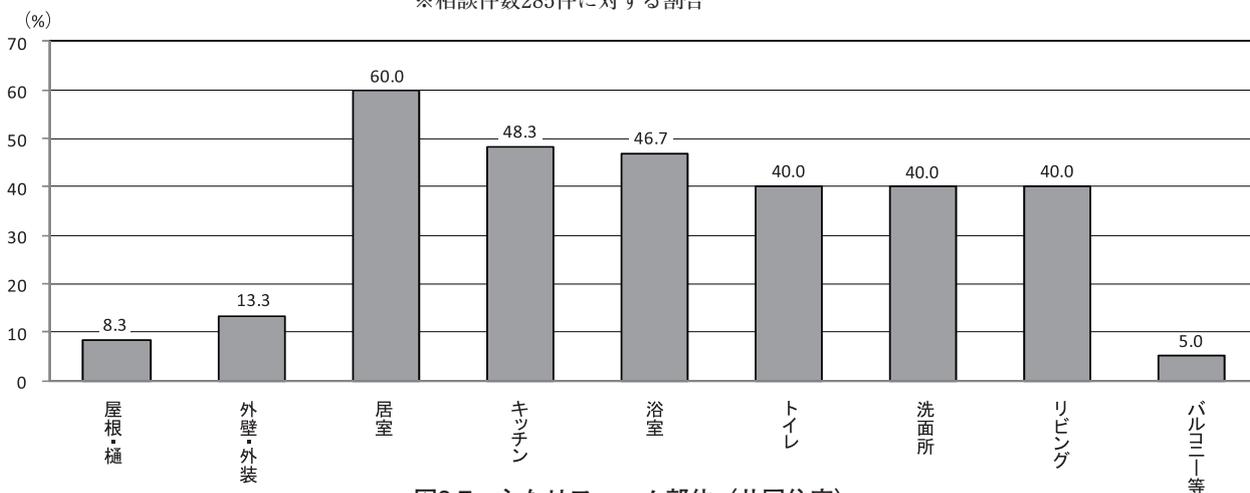


図3-7 主なリフォーム部位（共同住宅）

※複数カウント
※相談件数60件に対する割合

④主なリフォーム内容

主なリフォーム内容は、戸建住宅・共同住宅共に「設備の新設・更新」、「内装仕上げの更新」が多い。また、戸建住宅では、「屋根・外壁の塗装」、「屋根葺き替え・外壁張り替え」など外装に関するものが多く、共同住宅では、「間取変更」が3位となっている。

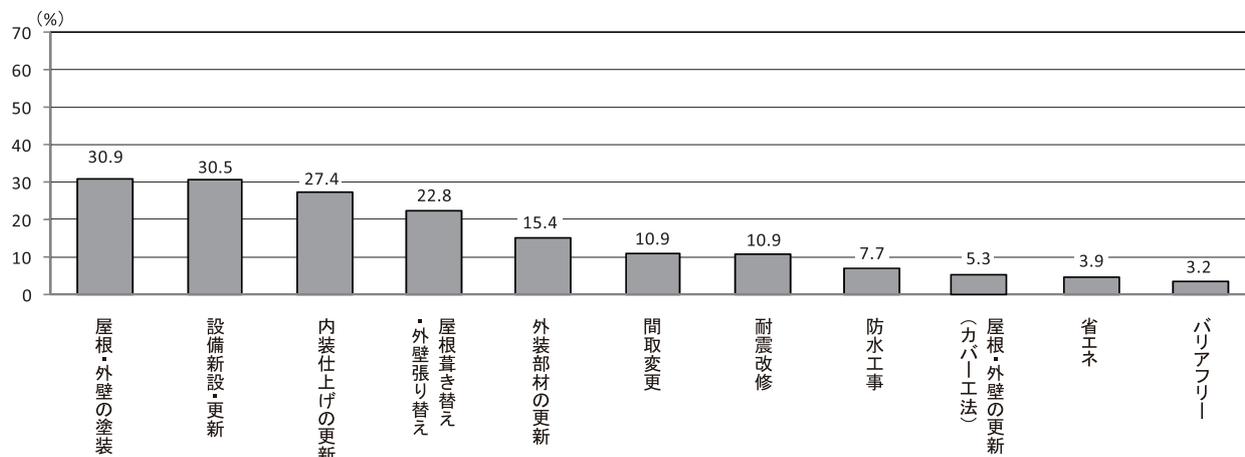


図3-8 主なリフォーム内容 (戸建住宅)

※複数カウント
※相談件数285件に対する割合

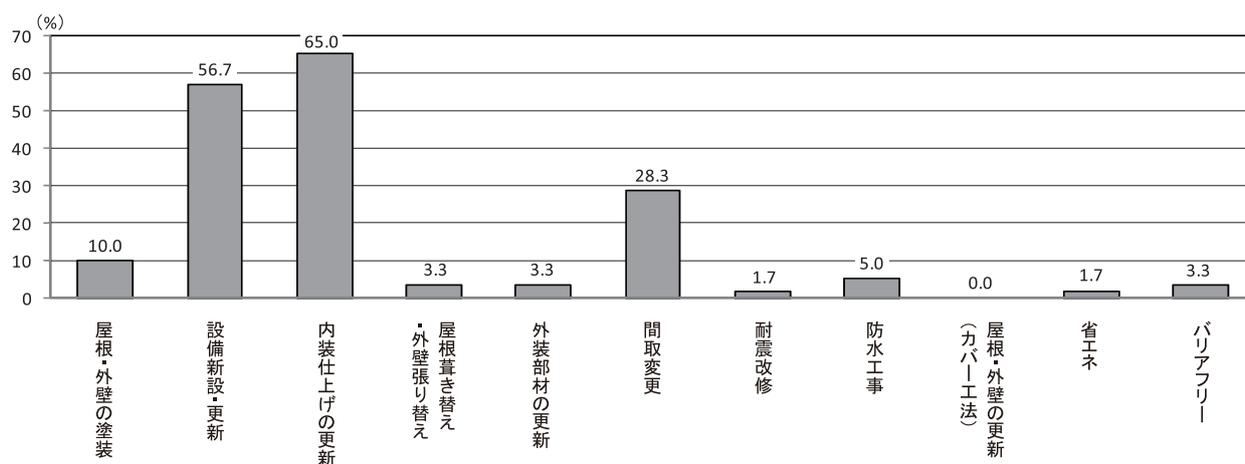


図3-9 主なリフォーム内容 (共同住宅)

※複数カウント
※相談件数60件に対する割合

2) 相談の内容

①見積りを依頼した事業者の数

相談者が見積りを依頼した事業者の数は、「1社」が68%を占め、相見積りを取らないケースが最も多い。複数社見積りを依頼している相談者は27%であった。

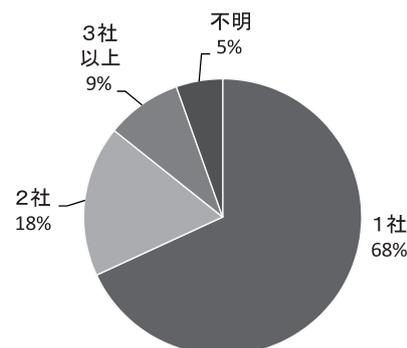


図3-10 相談者が依頼した事業者の数

②相談者が知りたい内容

相談者が回答を求める内容は、「全体の工事費は適正か」、「材料などの単価は適正か」など、金額に直接関係する相談が多い。

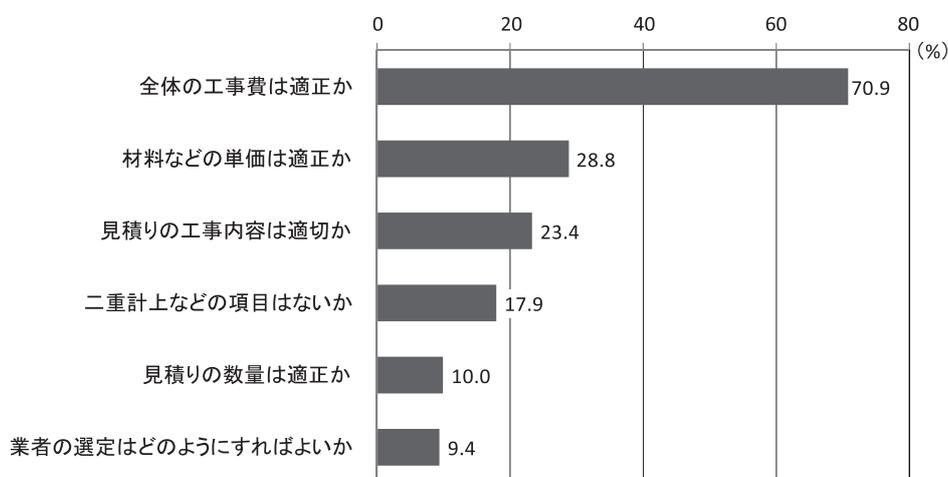


図3-11 相談者が知りたい内容

※複数カウント

※相談件数351件に対する割合

③相談者に助言した内容

単価などの金額に関する相談については、参考として、公表されている市場調査データを伝えている。それ以外には「工事範囲や内容の確認点」と「性能や仕様などの確認点」についての助言が多い。

実際の見積書をチェックすると、事業者から提出された書類が見積書だけで図面が無いために工事範囲がわからないケースや、見積書に具体的な仕様が記載されていないケースが少なくない。これらは、相談者が価格の妥当性を判断するために不可欠な情報であるため、事業者を確認をするよう助言している。

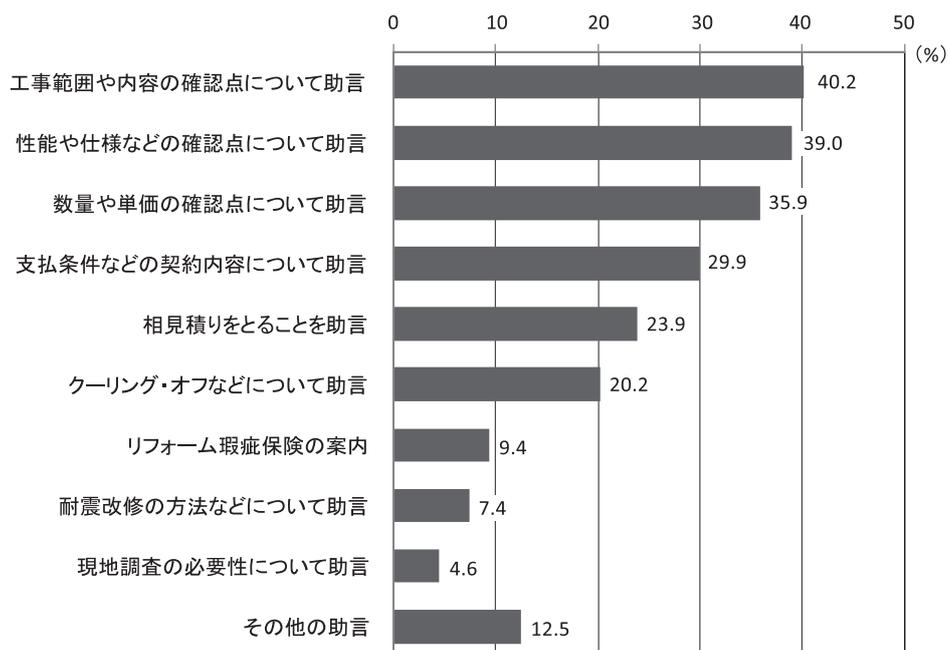


図3-12 相談者に助言した内容

※複数カウント

※相談件数351件に対する割合

(3) 見積書

見積チェックを行った相談 351 件のうち、見積書の送付を受けた相談 182 件の見積書 312 部について、集計を行った。

1) リフォーム見積チェックにおける見積書の傾向

①書式

消費者にとっては、部位・部屋別の書式が理解しやすいと思われるが、チェックをした見積書の書式は、工種別が 67%、部位・部屋別が 33% であった。

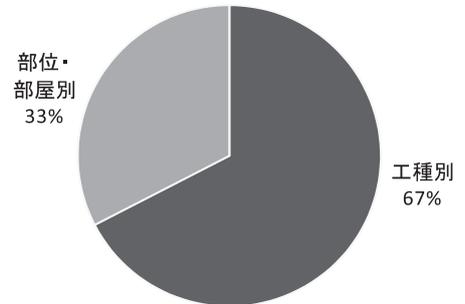


図3-13 見積書の書式

②見積金額

送付された見積書の工事金額は、戸建住宅では 100 ～ 200 万円が最も多く、共同住宅では 500 ～ 1,000 万円が最も多かった。

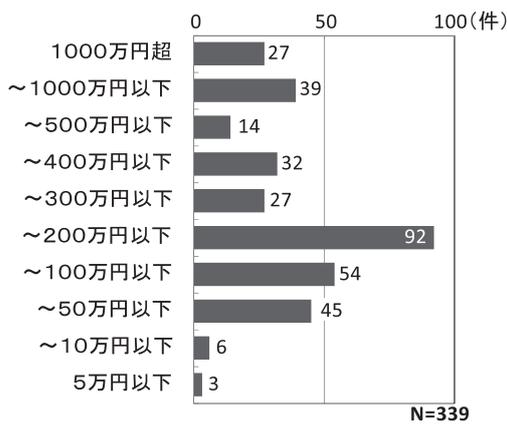


図3-14 見積金額（戸建住宅）

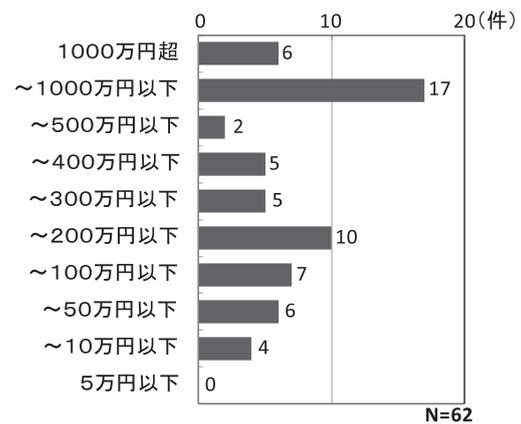


図3-15 見積金額（共同住宅）

③諸経費の有無と諸経費の割合

諸経費が計上されている見積書は 70% であった。計上されている諸経費の割合には幅があり、諸経費の計上方法が様々になっている事がうかがえる。

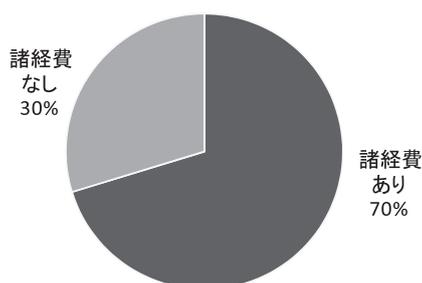


図3-16 諸経費の有無

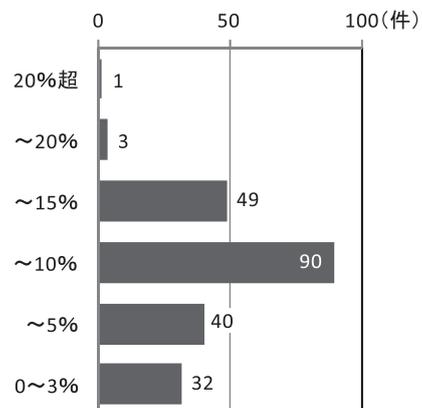


図3-17 諸経費の割合
※諸経費の有る見積書215件

④支払条件

支払条件が記載されている見積書は53%であった。そのうち、着工までに支払う金額の割合は40%～60%未満が最も多く41%であった。

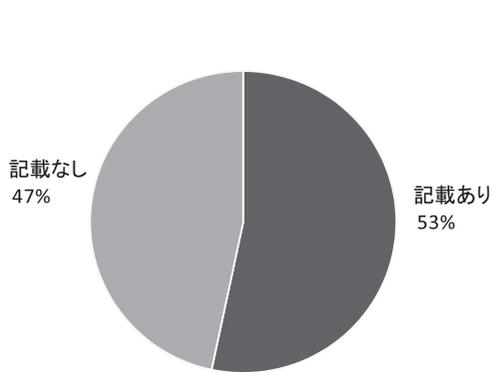


図3-18 支払条件記載の有無

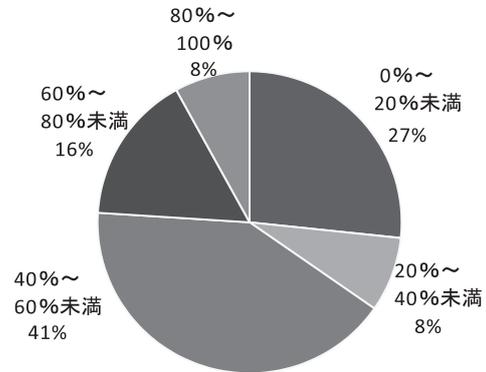


図3-19 着工までの支払金額の割合
※支払条件記載ありについて集計

2) 訪問販売に見られる傾向

訪問販売事業者の見積書は、送付を受けた見積書の11%であった。

訪問販売業者の見積書とそれ以外の比較を行ったところ、訪問販売では諸経費が計上されていないもの、見積書に署名欄が設けてあるものの割合が多く見られた。見積書には「承認欄」として署名欄を設けているものもあり、よく確認せずに見積書に署名をした場合、契約をしたと事業者に主張される場合もあるため、見積書の署名欄については訪問販売に係わらず助言の際に注意喚起を行っている。

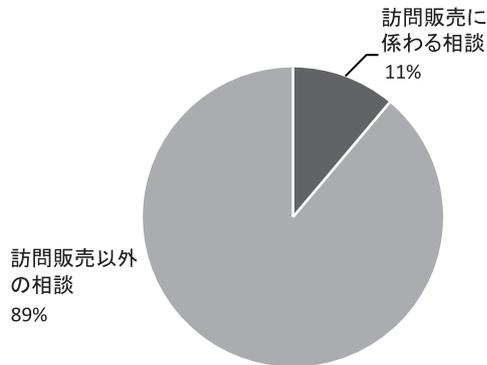


図3-20 訪問販売に係わる相談の割合

※訪問販売に係わる相談について
事業者が相談者の家庭を訪問したことにより見積書を取得し、見積チェックを行った相談を「訪問販売に係わる相談」として集計・分析した。

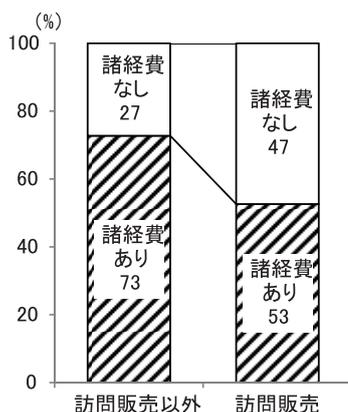


図3-21 諸経費の有無

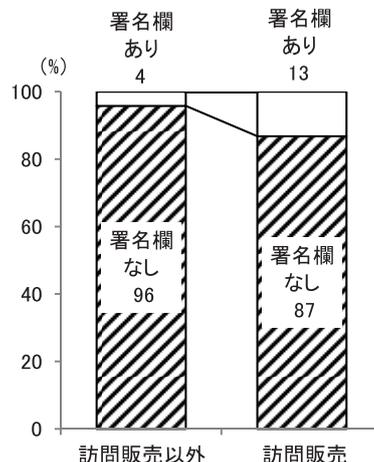


図3-22 署名欄がある見積書の割合

第2章 専門家相談

2010年4月から、弁護士と建築士が同席して相談者と対面で相談する「専門家相談」のサービスを全国に拡充した。専門家相談は全国の弁護士会と連携して実施しており、2010年度の実施件数は631件(44弁護士会)となった。相談対象となるのは、評価住宅および保険付き住宅の取得者および供給者、並びにリフォーム工事(「リフォーム」)の発注者および発注予定者(消費者)である。

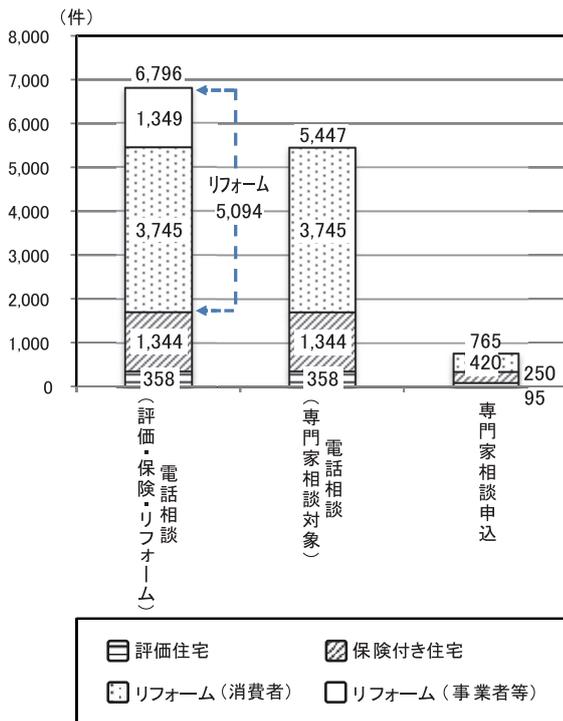
本章においては、2010年度に実施した専門家相談の実績や相談内容について集計等を行った。

1. 専門家相談の実績

(1) 申込件数

2010年度に住まいるダイヤルに寄せられた電話相談のうち、「評価住宅」・「保険付き住宅」・「リフォーム」に関する相談は6,796件あり、リフォームに関する事業者等の相談を除いた専門家相談の対象と為り得る相談は5,447件であった。そのうち、専門家相談の申込に至った相談は765件あった。

電話相談から専門家相談の申込に至る割合を住宅種別でみると、「評価住宅」:27%、「保険付き住宅」:19%、「リフォーム」:11%であった。



※保険付き評価住宅は「保険付き住宅」としてカウント

図1 電話相談と専門家相談申込件数

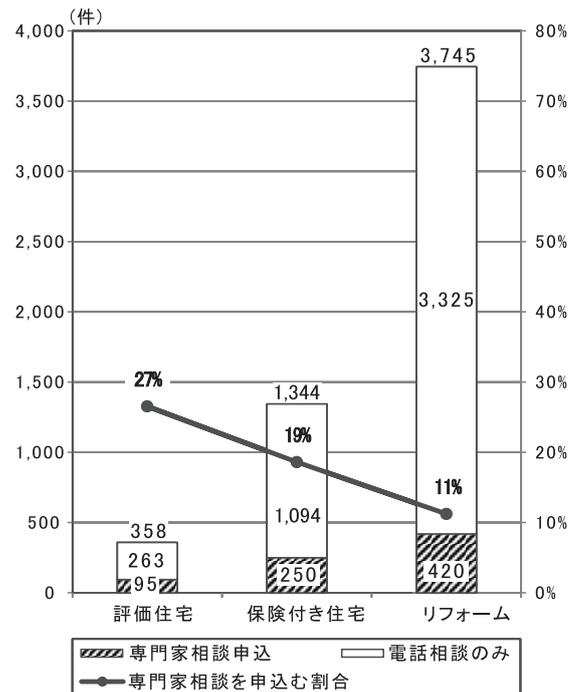


図2 電話相談から専門家相談申込に至る割合

(2) 専門家相談の実施件数

2010年度の専門家相談は、「評価住宅」77件、「保険付き住宅」214件、「リフォーム」340件、計631件実施した。2010年4月1日時点では実施弁護士会は3弁護士会であったが、2011年3月31日までに44弁護士会で専門家相談が開始された。

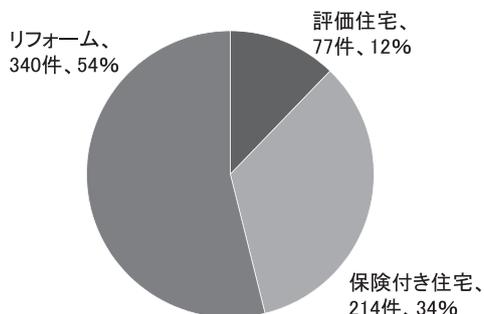


図3 専門家相談実施件数

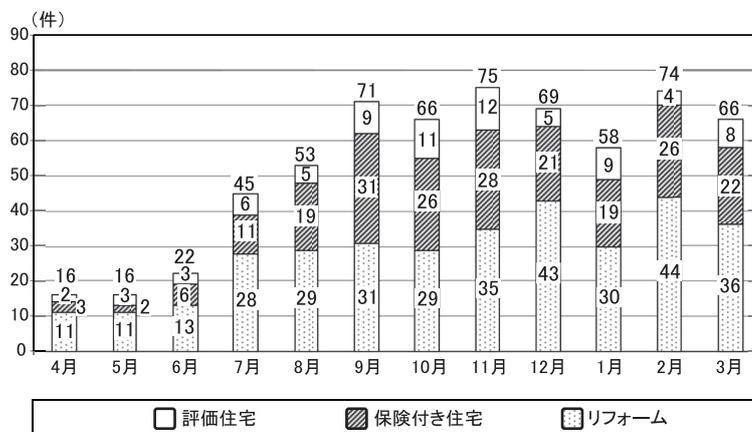


図4 月別専門家相談実施件数

専門家相談の実施件数を住宅形式別で見ると、戸建住宅が全体の76%を占めているが、「評価住宅」については、共同住宅の相談が戸建住宅の相談を上回っている。また、共同住宅の相談者の内訳をみると、「評価住宅」では管理組合からの相談が45%あり、共用部分に関する相談が多いことがわかる。

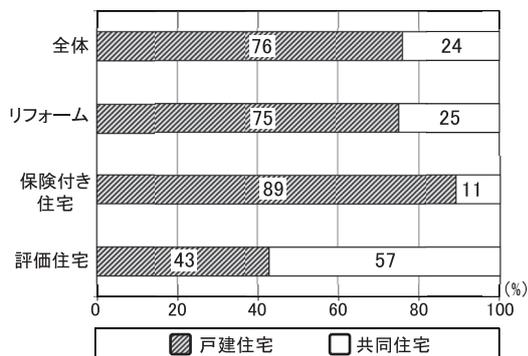


図5 住宅の形式

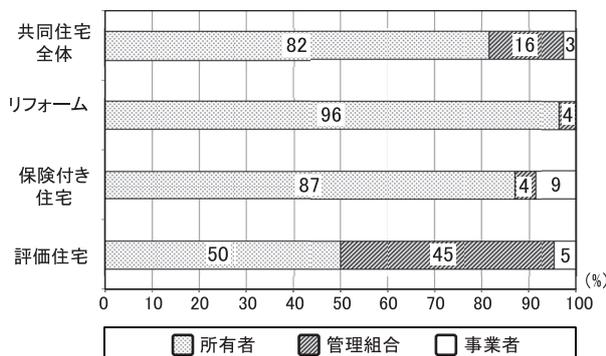


図6 共同住宅の相談者区分

相談者の構成をみると、事業者からの相談がある「新築住宅」（「評価住宅」、「保険付き住宅」）でも消費者が89%を占め、消費者からの相談が大半である。また、「新築住宅」では男性が56%、「リフォーム」では女性が57%と住宅種類によって若干異なるが、全体でみた場合、男女比はほぼ半々である。

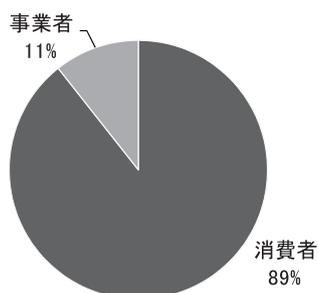


図7 新築住宅の相談者区分

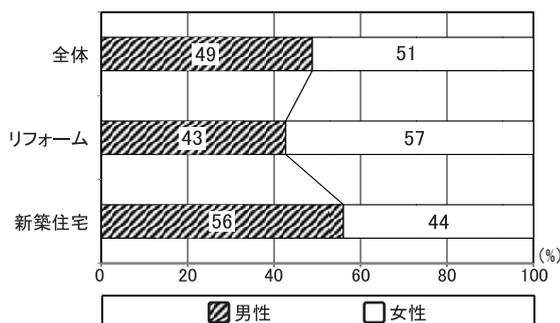


図8 相談者の性別

相談者の年齢構成をみると、性別では大きな傾向の違いはないが、住宅種類でみると「新築住宅」では30歳代が最も多く、年齢が高くなるにつれて相談者数が減少しているのに対し、「リフォーム」では、年齢が高くなるとともに相談者数が増加しているという違いがある。

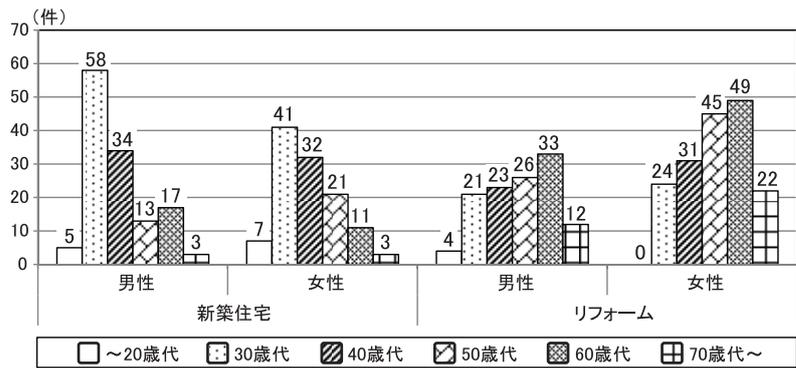


図9 相談者の性別・年齢

(3) アンケート結果

専門家相談では相談者に対して次のようなアンケートを行っており、結果は次の通りであった。

相談者の約6割が住まいるダイヤルに電話相談をする前に、消費生活センターや自治体等の他機関からの紹介や住まいるダイヤルのホームページで専門家相談制度の存在を知っていた。

専門家相談を申込んだ理由は、「弁護士と建築士が同席」して対面相談を実施することを理由に挙げた相談者が最も多く、「無料」を理由とする相談者を大きく上回った。また、専門家相談の満足度は「大いに満足」52%、「満足」38%を合わせると90%に達している。

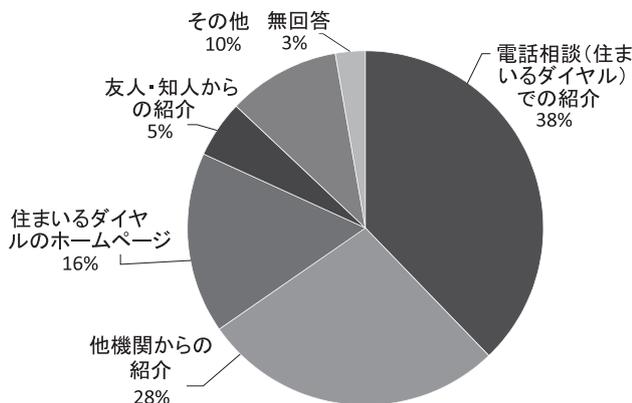


図10 専門家相談をどこで知ったか

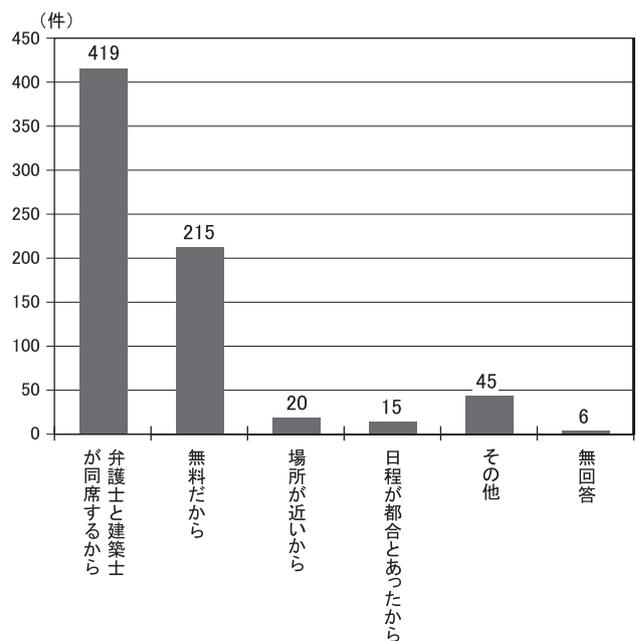


図11 専門家相談を申込んだ理由
※複数カウント

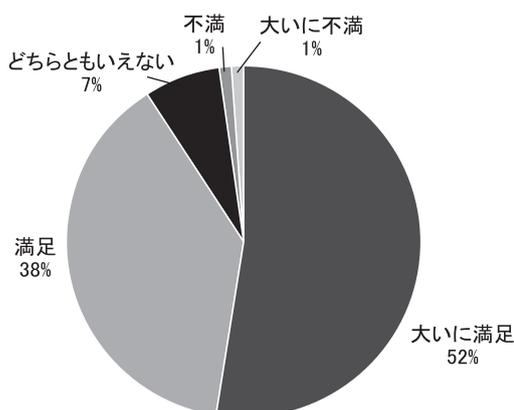


図12 専門家相談を受けた感想

2. 専門家相談の傾向

(1) 相談のきっかけ（相談内容）

相談のきっかけ（相談内容）は、「不具合が生じたため」とする相談が 393 件と最も多く、特に「評価住宅」では 75% と、3/4 の相談が不具合に関する相談である。一方、「契約と工事の内容が異なる」等の契約に関する相談の割合では、「評価住宅」は「保険付き住宅」や「リフォーム」の 1/2 以下となっている。厳しい検査を経て、建築時に住宅の性能が明確となっている「評価住宅」の取得者は、住宅性能に関する関心が高いという傾向を示していると思われる。

また、「追加費用の請求」は、「評価住宅」で 1%、「保険付き住宅」では 2% しか生じていないのに対し、「リフォーム」では 9% 生じており、「リフォーム」に関する相談の特徴と言える。

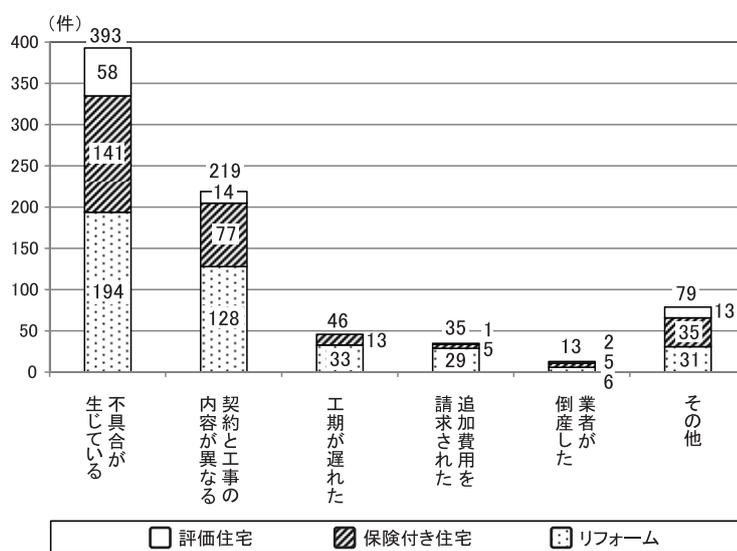


図13 相談のきっかけ（相談内容）※複数カウント

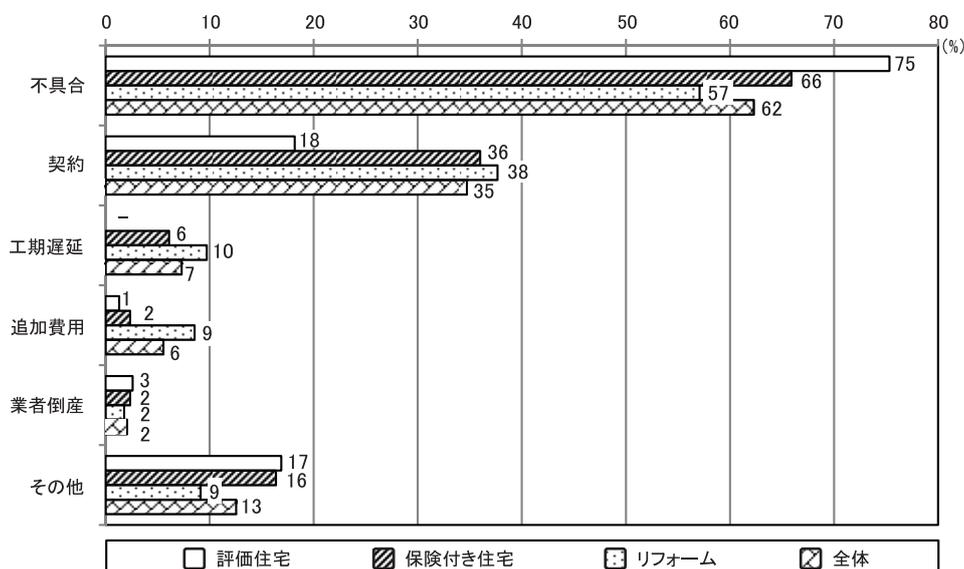


図14 主な相談内容の割合

(2) 相談者の解決希望内容

相談者が希望する解決内容としては、相談時点では具体的な解決方法を相談者自身で把握できず、「どうしたらいいか知りたい」というものが最も多かった。次いで「損害賠償を請求したい」、「修補して欲しい」と続く。

「評価住宅」は、損害賠償を希望する割合が他の住宅種類の1/2以下であり、修補については他の住宅種類より10%多いことより、損害賠償よりも修補を求める傾向が強いことを示している。

「リフォーム」では、契約解消を希望する割合が1割を超え、他の住宅種類の2倍以上あり、「リフォーム」の特徴となっている。

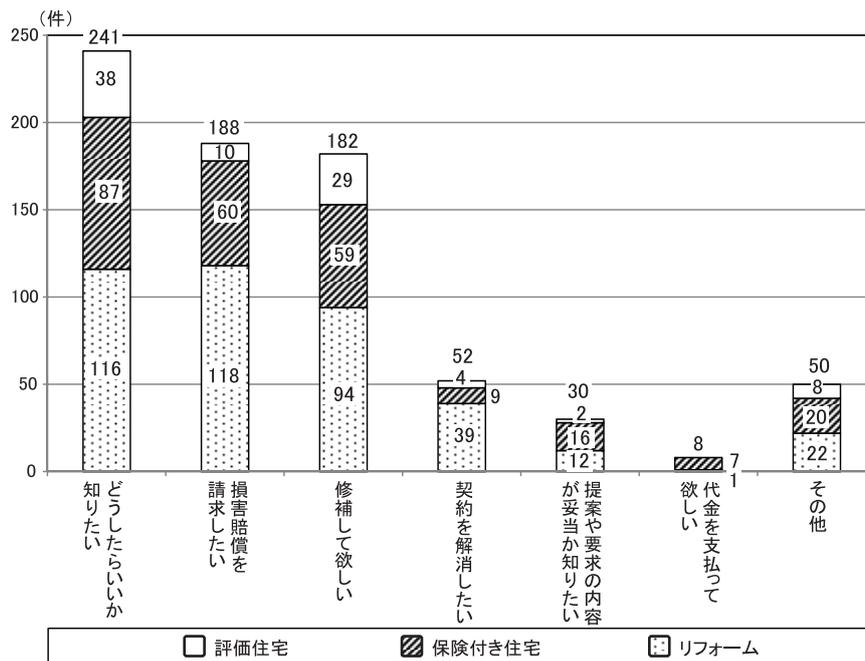


図15 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

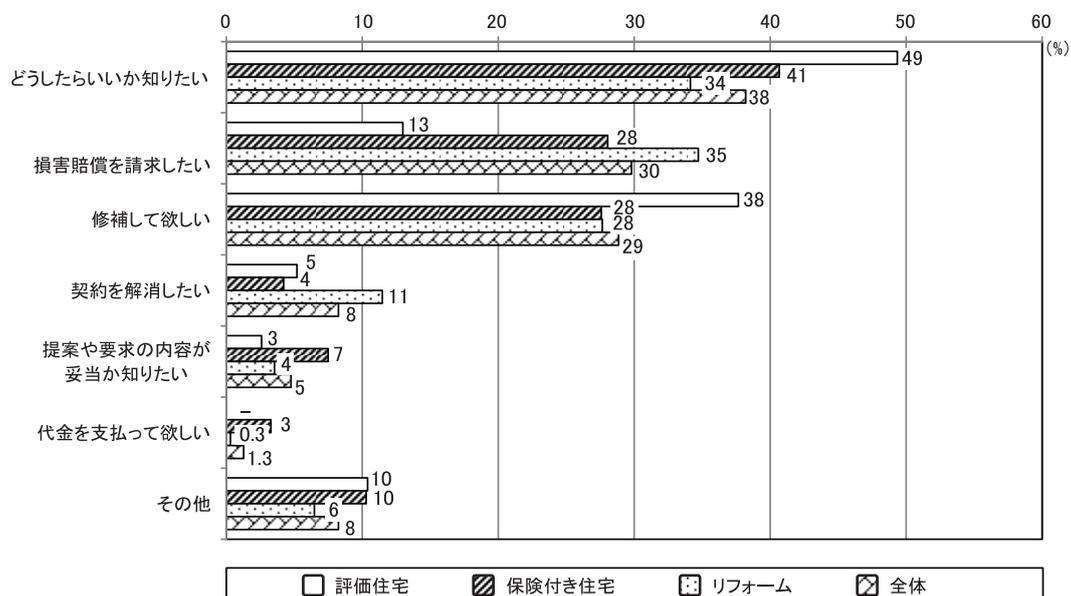


図16 解決希望内容の割合

(3) 助言回答内容

助言回答は、相談者の「解決希望に対する弁護士の判断」が最も多く、次いで「業者との交渉方法」、「相談事象に対する建築士の判断」の順となっている。住宅の種類によって助言回答内容の傾向に大きな差異は認められないが、「保険付き住宅」では「紛争処理等の手続きを勧めた」割合が他の相談より10%以上高くなっている。

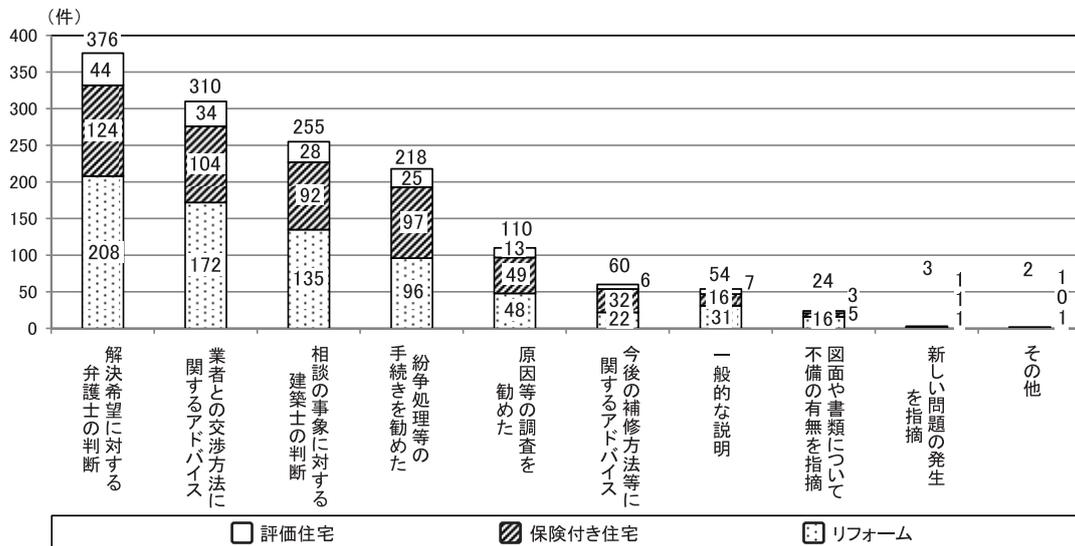


図17 専門家の助言回答内容 ※複数カウント

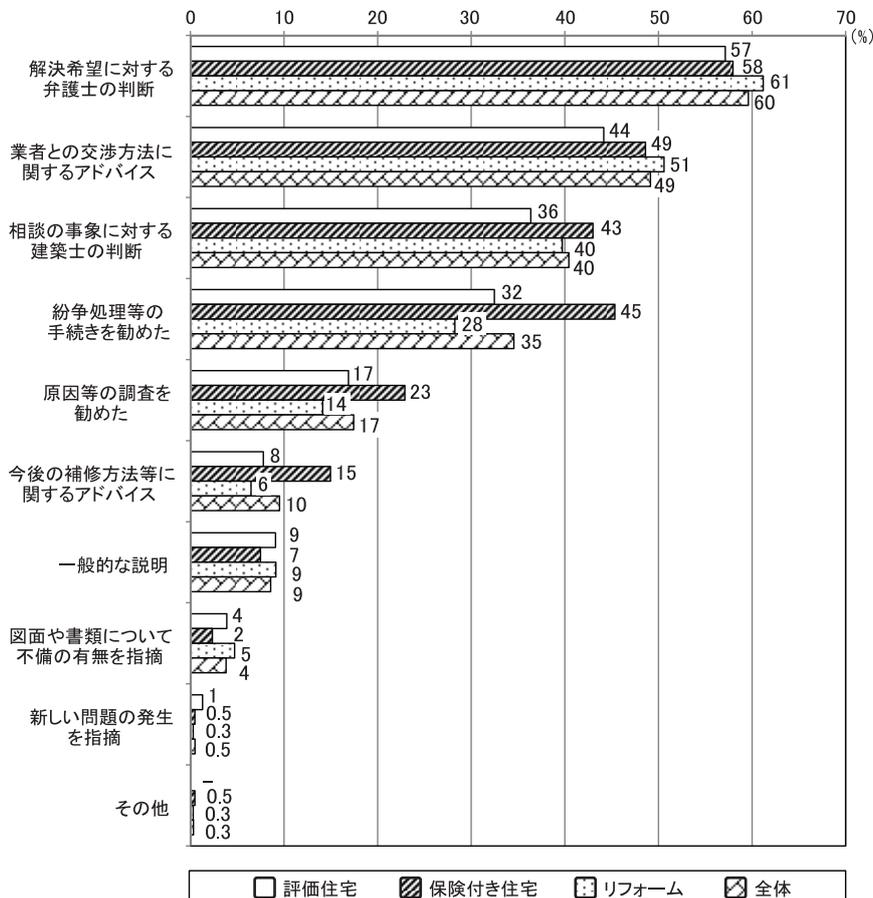
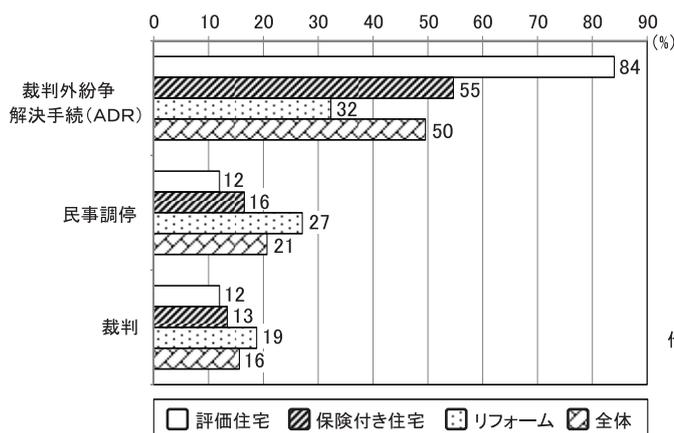


図18 助言回答内容の割合

紛争解決のために案内した主な手続きをみると、裁判外紛争解決手続（ADR）を案内したものが最も多く、全体の50%を占める。特に「評価住宅」、「保険付き住宅」では、住宅について専門的な知識を持った弁護士や建築士などによるあっせん・調停・仲裁が受けられる住宅紛争審査会の紛争処理手続きがある為、その利用を勧めている。また、「業者との交渉方法」に関するアドバイスに共通してみられる内容としては、「内容証明郵便等の文書を作成して交渉すること」、「建築士等の第三者を関与させること」、「他業者に補修の見積を依頼して金額を明らかにして修補又は損害賠償の交渉に臨むこと」を勧めるものが多かった。



※裁判外紛争解決手続（ADR）：「評価住宅」・「保険付き住宅」では住宅紛争審査会、リフォームではその他のADRをカウント

図19 紛争解決のために案内した主な手続き

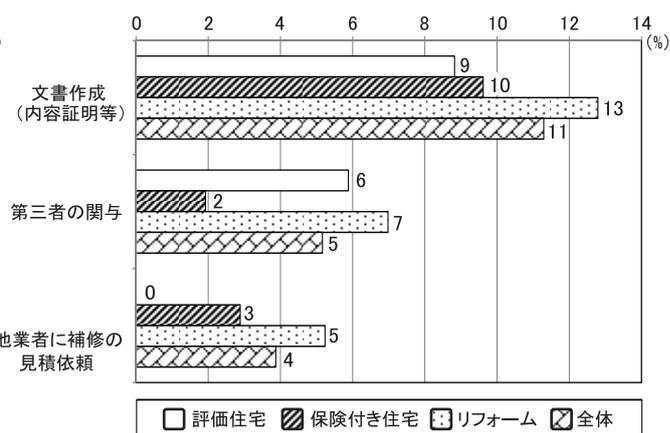


図20 業者との交渉方法に関する主な助言

3. 不具合に関する相談内容

不具合については、住宅の種類・形式の違いによる傾向をみるため、不具合に関する相談 393 件を住宅の種類（「新築住宅」・「リフォーム」）、住宅の形式（戸建住宅・共同住宅）に分類して分析を行った。（以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、不具合に関する相談件数を母数とする。）

表1 不具合に関する相談件数

	新築住宅	リフォーム	合計
戸建住宅	151	141	292
共同住宅	48	53	101
合計	199	194	393

(1) 住宅の種類別にみる不具合事象

「剥離・外れ・欠損」が最も多く、次いで「亀裂・ひび割れ」、「仕上げ不良」の順であった。住宅の種類でみると、「新築住宅」では「亀裂・ひび割れ」、「騒音」、「結露・カビ」の順、「リフォーム」では「剥離・外れ・欠損」、「仕上げ不良」、「雨漏り」の順となり、住宅の種類によって、生じる不具合事象が異なることが分かる。

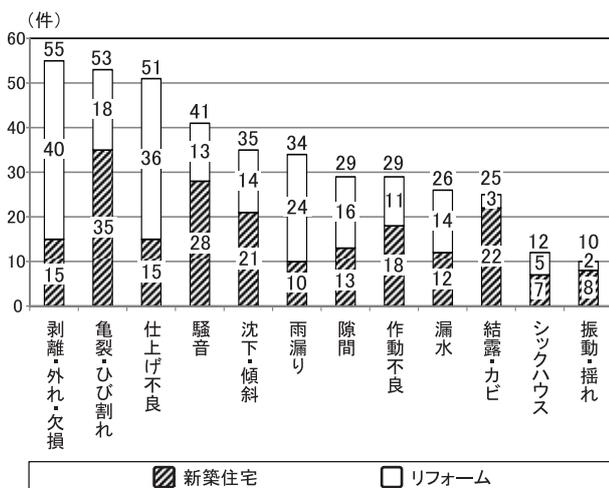


図21 住宅の種類別にみる不具合事象 ※複数カウント

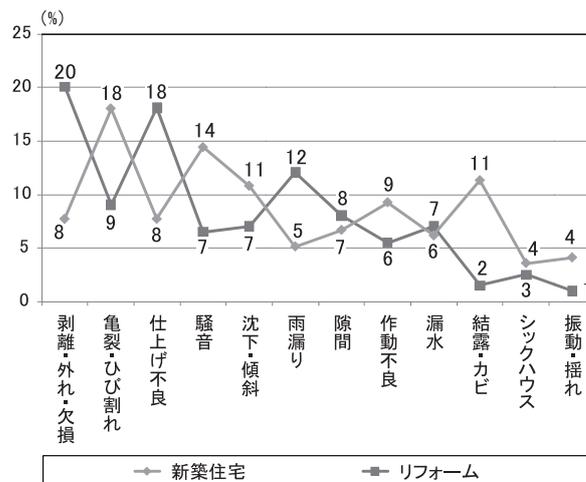


図22 住宅の種類別にみる不具合事象の割合

(2) 住宅の種類・住宅形式別にみる不具合事象

①新築住宅

戸建住宅では「亀裂・ひび割れ」、「結露・カビ」、「沈下・傾斜」の順で不具合事象が多く、共同住宅では「騒音」、「亀裂・ひび割れ」、「剥離・外れ・欠損」の順となる。

共同住宅では騒音の発生率が高く、仕上げ不良に関する相談がない等、住宅形式による違いが出ている。

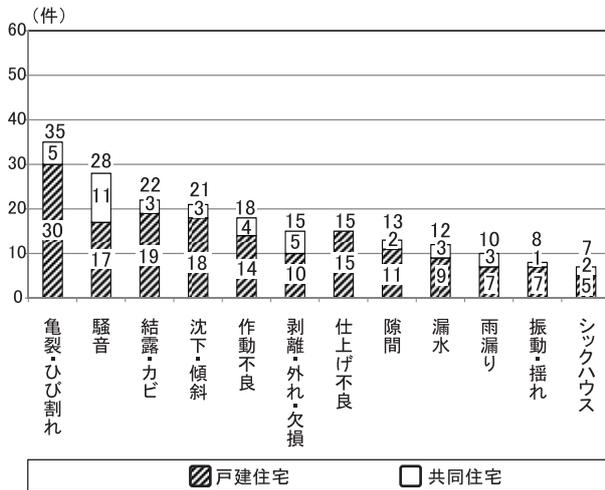


図23 新築住宅の住宅形式別不具合事象

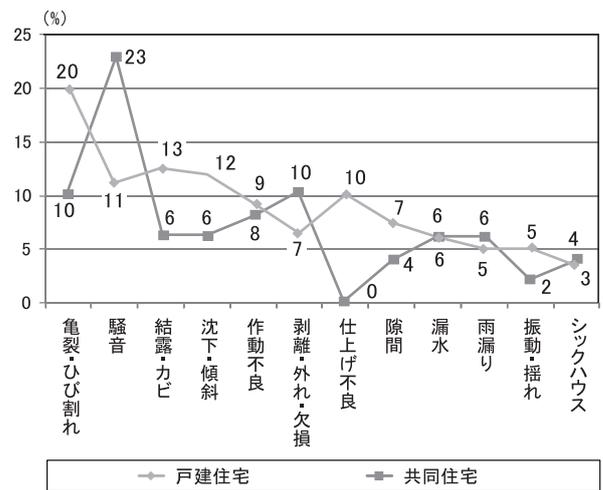


図24 新築住宅の住宅形式別不具合事象の割合

②リフォーム

戸建住宅では「剥離・外れ・欠損」、「仕上げ不良」、「雨漏り」の順で不具合事象が多いが、共同住宅では「剥離・外れ・欠損」、「仕上げ不良」、「騒音」の順となる。戸建住宅では「雨漏り」、共同住宅では「騒音」が其々の特徴的な不具合であり、「新築住宅」と同様、住宅形式による違いが出ている。

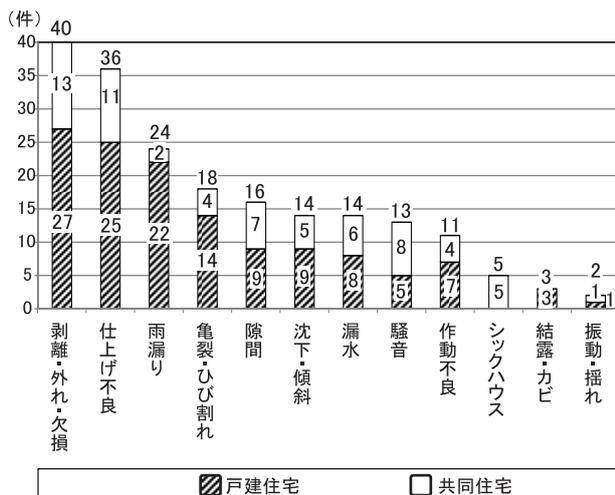


図25 リフォームの住宅形式別不具合事象

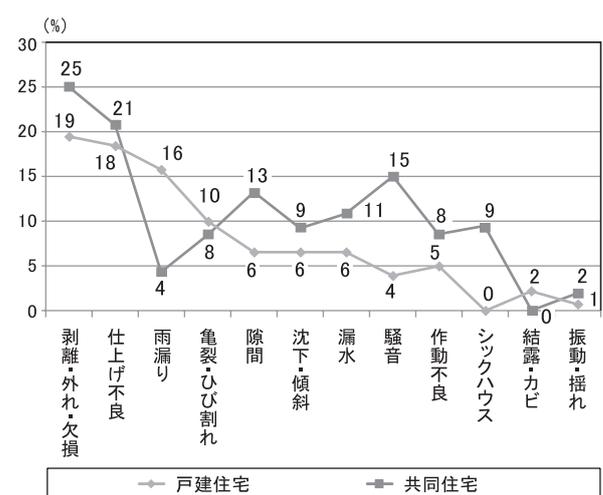


図26 リフォームの住宅形式別不具合事象の割合

(3) 住宅の種類別にみる不具合部位

不具合が発生した部位は「床」が最も多く、次いで「外壁」、「開口部・建具」「住宅全体」の順であった。住宅の種類でみると、「新築住宅」では「床」、「住宅全体」、「内壁」の順、「リフォーム」では「床」、「外壁」、「開口部・建具」、「屋根」の順となる。不具合が発生する部位も住宅の種類によって異なることが分かる。

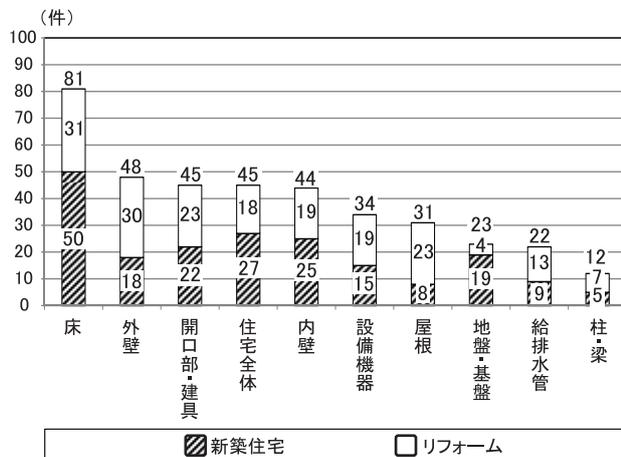


図27 住宅の種類別にみる不具合部位

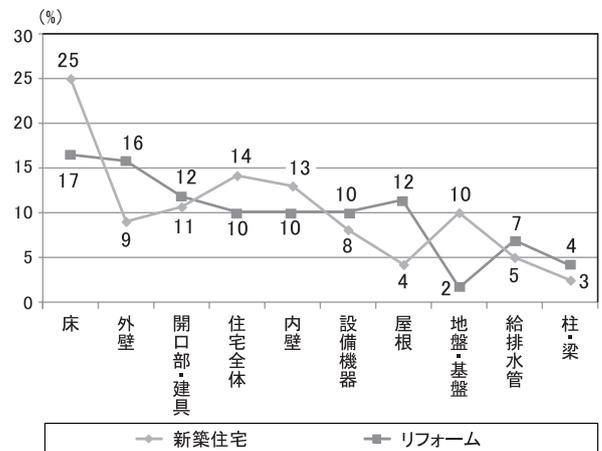


図28 住宅の種類別にみる不具合部位の割合

(4) 住宅の種類・住宅形式別にみる不具合部位

①新築住宅

戸建住宅では「床」、「住宅全体」、「開口部・建具」の順で多いが、共同住宅では「内壁」、「住宅全体」、「床」、「設備機器」の順となる。住宅形式による違いもあるが、「床」と「住宅全体」は共通である。

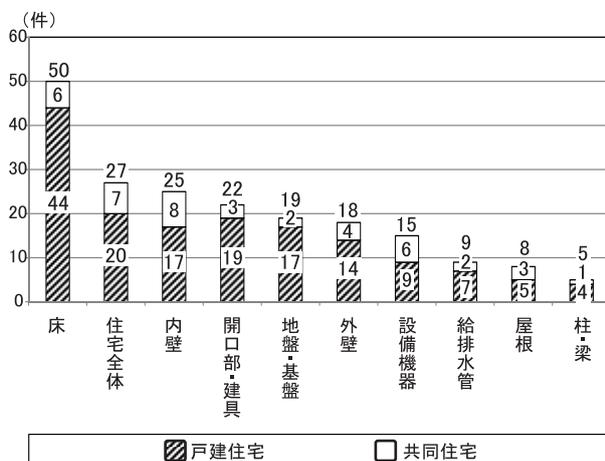


図29 新築住宅の住宅形式別不具合部位

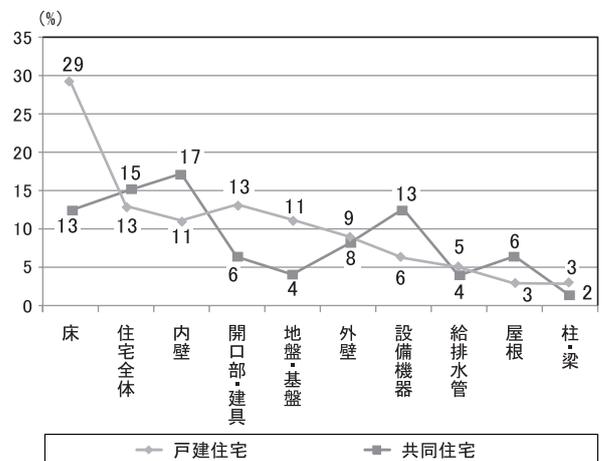


図30 新築住宅の住宅形式別不具合部位の割合

②リフォーム

戸建住宅では「外壁」、「屋根」、「開口部・建具」の順が多いが、共同住宅では「床」、「内壁」、「設備機器」の順となった。「外壁」や「屋根」は戸建住宅では、いずれも不具合部位の上位を占めるが、共同住宅では1割に満たない。「リフォーム」は専有部分が多く、共有部分が少ないため、「外壁」や「屋根」の相談が少ないと推測される。

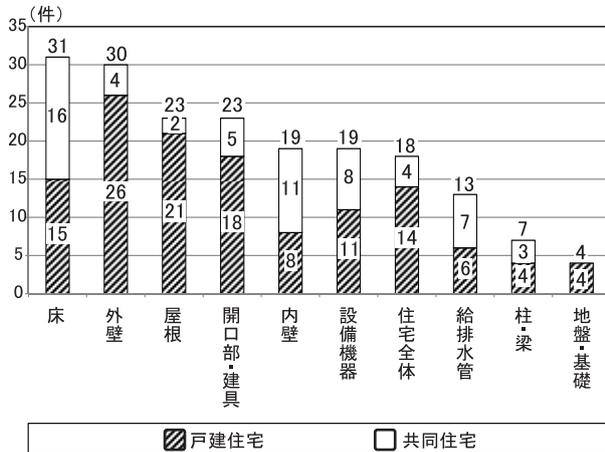


図31 リフォームの住宅形式別不具合部位

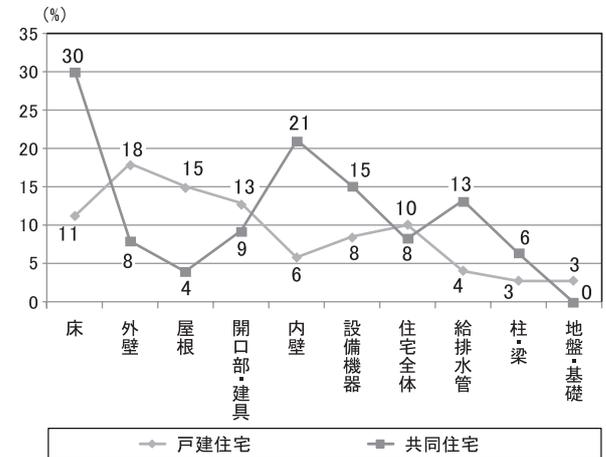


図32 リフォームの住宅形式別不具合部位の割合

(5) 相談件数の多い不具合の内容

相談件数が多い不具合の内容を、住宅の種類別・住宅の形式別で見ると、新築住宅・戸建住宅では、「床の騒音」、「床の沈下・傾斜」、「開口部・建具の作動不良」の順であり、新築住宅・共同住宅では、「床の騒音」、「内壁の亀裂・ひび割れ」、「内壁の騒音」となる。新築住宅では、住宅の形式に関わらず「床の騒音」が最も多い。

戸建住宅のリフォームでは「外壁の剥離・外れ・欠損」が最も多く、「屋根からの雨漏り」が次いで多い。共同住宅のリフォームでは「内壁の剥離・外れ・欠損」が他の不具合より2倍以上の割合で相談が多いが、2番目に多い不具合の内容をみると、「床の仕上げ不良」、「床の沈下・傾斜」、「床の騒音」があがっており、床に関する不具合が多いのが特徴である。

※図中の割合は、不具合に関する相談件数を母数とする。※前掲(表1)
※「床の騒音」には床鳴り、遮音不良が含まれる。

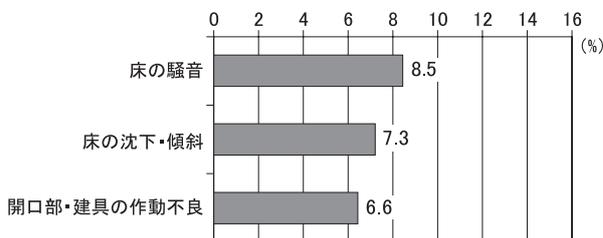


図33 新築住宅・戸建住宅で最も多い不具合

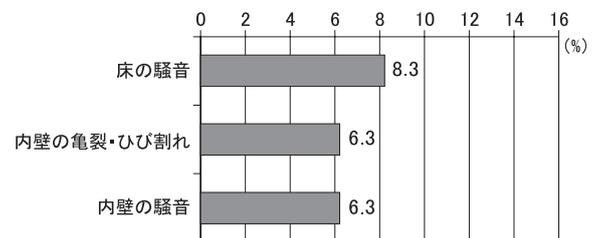


図34 新築住宅・共同住宅で最も多い不具合



図35 リフォーム・戸建住宅で最も多い不具合

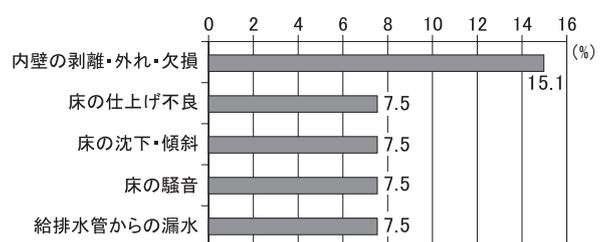


図36 リフォーム・共同住宅で最も多い不具合

4. 不具合以外の特徴的な相談内容

不具合に関する相談に次いで多い「契約と工事の内容が異なる」相談の中で特徴的な相談としては、「契約通りに施工されない」が48%で約半数を占め、次いで「契約内容が不明確」なために費用負担や施工範囲で争いが生じた相談があった。「契約解除に関する相談」や「訪問販売に関する相談」など、「リフォーム」に特有の相談もあった。

また、不具合や上記のような契約に関する問題に付随して「工期遅延」や「追加費用の請求」に関する相談も多いが、追加費用の請求が発生した相談では、「契約書を作成していない」、「金額の合意なく追加工事を施工した」「費用負担の合意がない」など、発生する費用について明確にしないまま施工したため、施工業者と発注者との間で費用の争いになったものが多かった。

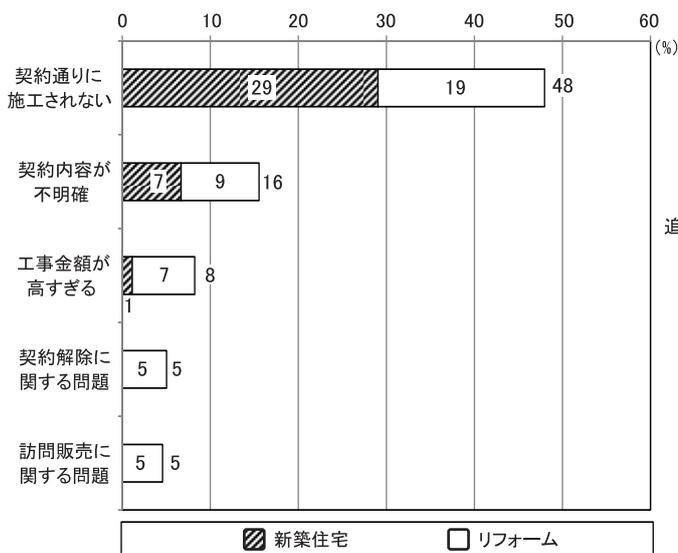


図37 契約に関する主な相談

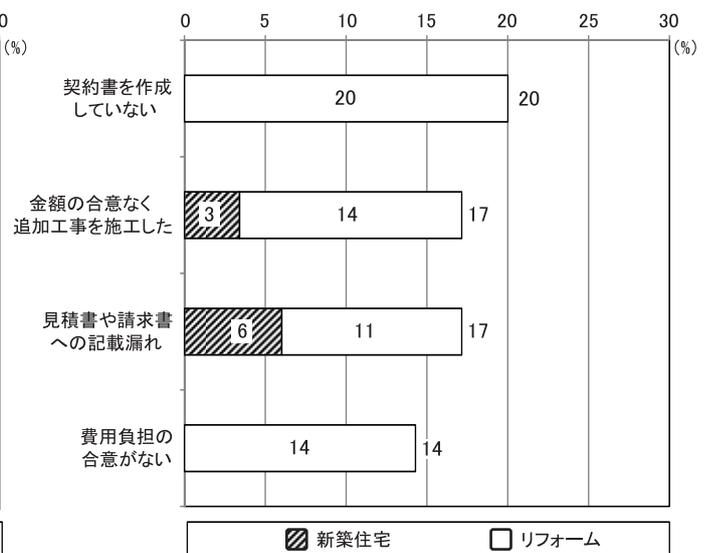


図38 追加請求が発生した事例の特徴

相談統計年報 2011

(2000年度～2010年度の相談の集計・分析)

編集・発行：財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

東京都千代田区紀尾井町6番26-3 上智紀尾井坂ビル5階

T E L : 03-3261-4567 (代表)

発 行：2011年10月

*無断転用・掲載を禁じる

