



住宅相談統計年報 2013

2012年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析



住宅相談統計年報 2013

2012年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

はじめに

公益財団法人 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「住宅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。業務開始からの累積相談受付件数は2013年3月末で15万件を超えました。

『住宅相談統計年報2013』では、電話相談、専門家相談、住宅紛争処理について相談内容等の統計的整理をしたものを掲載しています。また、特集として「トラブルに関する相談」について取り上げ、電話相談の傾向と消費者へのアドバイスを掲載しています。

本年報は、当財団ホームページにも掲載しておりますので、住宅に係わる多くの方々に御利用いただきお役に立つことができれば幸いです。なお、ホームページには、年報本編に併せて資料編として統計データを掲載し、利用者の立場、関心に応じて御自由に利用していただけるようにしています。こちらも併せて御活用いただければと存じます。

2013年10月

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

| | |
|------------|---|
| はじめに | 3 |
| (目次) | 5 |

第1章 特集 —トラブルに関する相談の傾向と事例—

| | |
|---------------------------|----|
| 1. トラブルに関する相談全体の概要 | 10 |
| (1) 相談件数の推移 | 10 |
| (2) 相談の内訳 | 10 |
| (3) 相談者の区分 | 11 |
| 2. 新築住宅のトラブルに関する相談 | 11 |
| (1) トラブルの内容 | 11 |
| (2) 不具合が原因の相談 | 11 |
| (3) 契約に係る相談 | 12 |
| (4) 消費者へのアドバイス | 13 |
| 3. リフォームのトラブルに関する相談 | 15 |
| (1) トラブルの内容 | 15 |
| (2) 不具合が原因の相談 | 15 |
| (3) 契約に係る相談 | 16 |
| (4) 消費者へのアドバイス | 17 |
| 4. リフォームの訪問販売に関する相談 | 19 |
| (1) 相談の傾向 | 19 |
| (2) 相談事例の分析 | 20 |
| (3) 消費者へのアドバイス | 22 |

第2章 電話相談

| | |
|---------------------------|----|
| 1. 電話相談全体 | 24 |
| (1) 2012年度の電話相談の概要 | 24 |
| ①電話相談の状況 | |
| ②項目別の概要 | |
| ③評価住宅および保険付き住宅に関する電話相談の内訳 | |
| (2) 相談者の傾向 | 26 |
| ①相談者の区分 | |
| ②相談者（消費者）の年齢 | |
| ③当財団の認知方法（消費者、事業者） | |
| ④相談者（消費者）の都道府県分布 | |
| ⑤相談者の住宅の形式 | |
| ⑥相談者の住宅の利用関係 | |
| ⑦相談者の住宅の構造種別 | |

| | |
|--------------------------------|----|
| (3) 相談内容の傾向 | 32 |
| ①トラブルに関する相談件数 | |
| ②主な苦情の相手方 | |
| ③相談者の解決希望内容 | |
| (4) 不具合部位・事象 | 34 |
| ①新築等住宅に関する相談（新築等相談） | |
| i) 不具合部位・事象の有無 | |
| ii) 住宅形式と相談件数の多い不具合 | |
| iii) 主な不具合部位 | |
| iv) 主な不具合事象 | |
| v) 不具合に関する相談をした時の築後年数 | |
| vi) 不具合に関する相談をした時の築後年数と主な不具合部位 | |
| ②リフォームに関する相談（リフォーム相談） | |
| i) 不具合部位・事象の有無 | |
| ii) 住宅形式と相談件数の多い不具合 | |
| iii) 主な不具合部位 | |
| iv) 主な不具合事象 | |
| 2. リフォーム見積チェックサービス | 40 |
| (1) 相談の件数 | 40 |
| (2) 相談者および相談に係る住宅の属性 | 41 |
| ①相談者（消費者）の年齢 | |
| ②住宅の形式 | |
| ③住宅の構造種別および築後年数 | |
| (3) 工事の内容 | 42 |
| ①目的 | |
| ②主なリフォーム部位 | |
| ③主なリフォーム内容 | |
| (4) 相談の内容 | 43 |
| ①主な相談内容 | |
| ②主な助言内容 | |
| (5) 見積りを取得した事業者の数 | 43 |
| (6) 見積書の傾向 | 44 |
| ①書式 | |
| ②見積金額 | |
| ③諸経費の割合 | |
| ④支払条件 | |

第3章 専門家相談

| | |
|---------------------|----|
| 1. 専門家相談の実績 | 48 |
| (1) 申込件数・実施件数 | 48 |

| | |
|-------------------------|----|
| ①電話相談件数と専門家相談件数 | |
| ②電話相談から専門家相談申込に至る割合 | |
| ③実施件数 | |
| (2) 住宅の形式と相談者の属性 | 50 |
| ①住宅の形式 | |
| ②相談者の区分 | |
| ③相談者の年齢 | |
| (3) 専門家相談の認知方法 | 51 |
| (4) 専門家相談を希望した理由 | 51 |
| (5) 専門家相談を利用した感想 | 51 |
| 2. 専門家相談の内容 | 52 |
| (1) 相談のきっかけ（相談内容） | 52 |
| (2) 相談者の解決希望内容 | 53 |
| (3) 助言内容 | 54 |
| (4) 不具合に関する相談内容 | 55 |
| ①相談区分別の不具合事象・不具合部位 | |
| ②相談区分・住宅形式別の不具合事象・不具合部位 | |

第4章 住宅紛争処理支援

| | |
|-------------------------------|----|
| 1. 申請受付状況 | 60 |
| (1) 申請受付件数の推移 | 60 |
| (2) 申請人内訳 | 60 |
| (3) 紛争処理手続種別 | 61 |
| (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 | 61 |
| 2. 終結状況 | 61 |
| 3. 紛争処理の内容 | 62 |
| (1) 住宅種別 | 62 |
| (2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 | 62 |
| (3) 紛争処理に要した期間・審理回数 | 62 |
| (4) 解決希望内容と終結事件の解決内容 | 63 |
| (5) 主な紛争処理の争点 | 63 |

第5章 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

| | |
|---------------------|----|
| 1. 住宅相談 | 66 |
| (1) 電話相談 | 66 |
| (2) リフォーム見積チェックサービス | 67 |
| (3) 専門家相談 | 67 |
| 2. 住宅紛争処理の支援 | 68 |

参考資料

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. 新築住宅の着工戸数 | 70 |
| 2. 住宅のストック数 | 71 |
| 3. 建設住宅性能評価書交付実績 | 72 |
| 4. 住宅瑕疵担保責任保険(一号保険) 保険証券発行件数 | 72 |
| 5. 全国のマンションストック戸数 | 73 |
| 6. 住宅リフォーム市場規模 | 74 |

※本文中のグラフおよび図の割合(%)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る。

※グラフおよび図中の割合については、「不明」を除き集計。

※年報2013より、住宅エコポイントに関する相談を除き集計。

※本年報に掲載している相談事例は、相談内容を元に編集している。

第1章 特集

ートラブルに関する相談の傾向と事例ー

第1章 特集 —トラブルに関する相談の傾向と事例—

2012年度の電話相談において、「不具合などによるトラブルおよび契約に係るトラブルに関する相談」（トラブルに関する相談）は、電話相談全体20,584件のうち14,843件（72.1%）となり、2011年度と同様、約7割強を占めている。

当財団では、住宅購入者等の利益の保護にかかる業務の一環として、トラブルに関する相談の情報を提供することが重要と考えており、本年報の特集として2012年度に電話相談にて受け付けたトラブルに関する相談を取り上げ、その傾向を把握し、消費者へのアドバイスをとりまとめた。

※以下、相談区分は、表2-1（P24）を使用

1. トラブルに関する相談全体の概要

(1) 相談件数の推移

2012年度の電話相談におけるトラブルに関する相談は14,843件となり、「新築等相談」と「リフォーム相談」に大別すると、「新築等相談」が68.1%、「リフォーム相談」が31.9%を占めている（図1-1）。

※トラブルに関する相談の集計方法

2000年度～2011年度：不具合がある、もしくは解決希望がある相談を集計

2012年度：不具合などによるトラブルおよび契約に係るトラブルに関する相談を集計

相談内容の分析は、相談者の相談内容をもとに行っている。

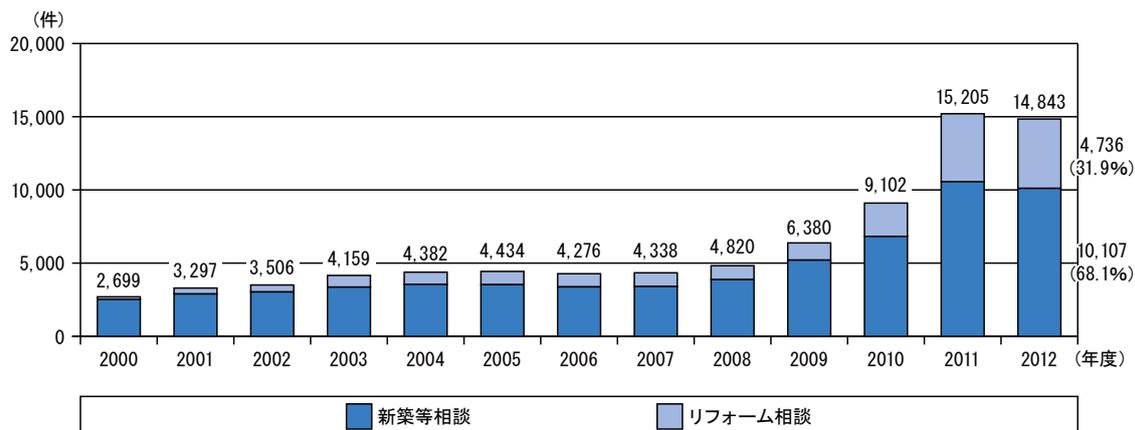


図1-1 トラブルに関する相談件数の推移

(2) 相談の内訳

トラブルに関する相談のうち、「住宅のトラブルに関する相談」は「新築等相談」、「リフォーム相談」とも9割前後を占めている（図1-2）。「その他」は、「新築等相談」では、賃貸借契約や相隣関係等のトラブル、「リフォーム相談」では、塀やカーポートなどの外構等のトラブルに関する相談がみられる。

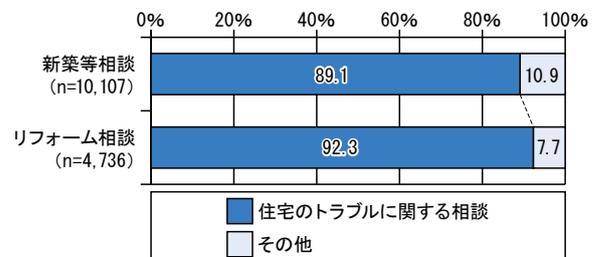


図1-2 トラブルに関する相談の内訳

(3) 相談者の区分

「住宅のトラブルに関する相談」における相談者の区分は、「消費者」が85%以上を占めている（図1-3）。「消費生活センター・地方公共団体等」は、主に消費生活センターの職員が消費者から相談を受けて「住まいるダイヤル」に相談をしている事例である。

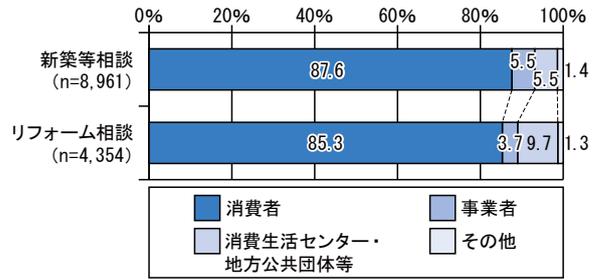


図 1-3 相談者の区分 (住宅のトラブルに関する相談)

2. 新築住宅のトラブルに関する相談

以下、新築住宅のトラブルに関する相談について、2012年10月の一定期間内に相談を受けた268件を対象に集計を行い、傾向と事例を紹介する。

(1) トラブルの内容

トラブルの内容を、以下の二種類に分類する。

- **不具合が原因のもの**：雨漏りやひび割れなどの不具合が生じており、補修の方法等をめぐり、消費者と施工業者や売主等の間でトラブルになっている相談。
- **契約に係るもの**：工事の結果が依頼した内容と異なる（寸法や色の違いを含む）、契約を解除したなどにより、修補や損害賠償等をめぐり、消費者と施工業者や売主等の間でトラブルになっている相談。

内容の割合は、「不具合が原因のもの」は60.8%、「契約に係るもの」は26.9%、不具合と契約の両方を含む「不具合が原因かつ契約に係るもの」は12.3%となっている（図1-4）。

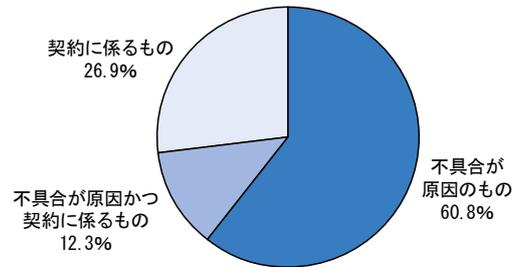


図 1-4 トラブルの内容 (新築住宅、n=268)

(2) 不具合が原因の相談

不具合が原因の相談にみられる不具合部位・事象は、「新築等相談」と同様の傾向である（詳細は、第2章1.(4)①ii)、P34）。

これらの不具合に対する消費者の主な解決希望内容は、不具合を直して欲しいという「修補」が最も多い（図1-5）。

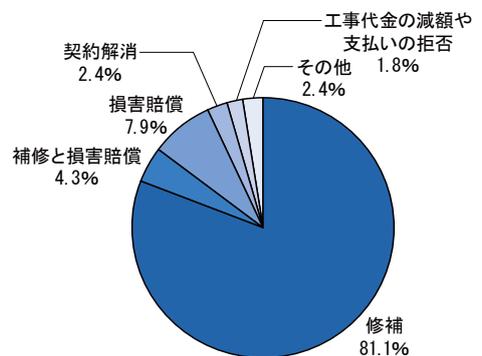


図 1-5 消費者の主な解決希望内容 (新築住宅、不具合が原因のもの、n=164)

【相談事例】

- ①入居して1年半ほどになる。最近、基礎にひび割れが生じていることに気がついた。事業者は、乾燥収縮によるひび割れであり、地盤は粘土層なので大丈夫だと言って対応してくれない。補修をして欲しいが、どうしたらいいのだろうか。
- ②5年前に新築した住宅の玄関ポーチのタイル目地がひび割れている。施工業者が調査したが、原因はわからないと言われ、補修工事にかかる費用の1割負担を求められている。負担する必要があるのだろうか。
- ③昨年末に引き渡しを受けて入居した。床のフローリングの隙間が広がってきたため、対応を求めたところ、全面貼り替えを提案された。入居後から不具合が多いこともあり、今度の貼り替え工事中の不便も含めて慰謝料等を請求できるだろうか。
- ④1年前に引き渡しを受けた住宅である。窓枠の中央が膨らみ、サッシを閉めると上下に隙間ができるようになった。無償で直してもらえるか。
- ⑤昨年の秋に引き渡しを受けて住んでいる。工事代金の支払いは、1,000万円ほど残っている。施工があまりにも杜撰なので、500万円の値引きを求めているが、事業者が納得せず揉めている。
- ⑥施工業者だが、先日建物を引き渡したところ、発注者から建物の振動が著しいと指摘を受けた。自社で調査を行ったところ、建物に問題はなかった。しかし、発注者は、当事者による調査は信用出来ないと取り合ってくれない。どのような対応が望ましいだろうか。

(3) 契約に係る相談

契約に係る相談について、消費者からの相談内容を分類したものが図1-6である。「設計図面等（設計時の要求等を含む）や事前の説明と異なる」が多く、その他には契約の解除や事業者の倒産に関する相談などがみられる。

これに対する消費者の主な解決希望内容は、図面通りに直して欲しいなどの「修補」のほか、「契約解消」、「損害賠償」が多い（図1-7）。

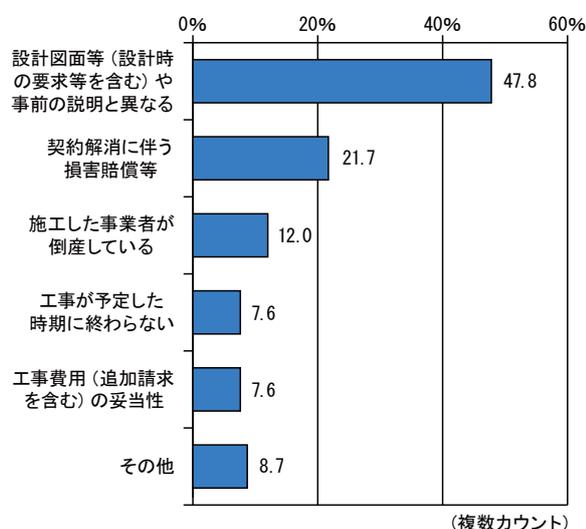


図1-6 消費者からの相談の内容
(新築住宅、契約に係る相談、n=92)

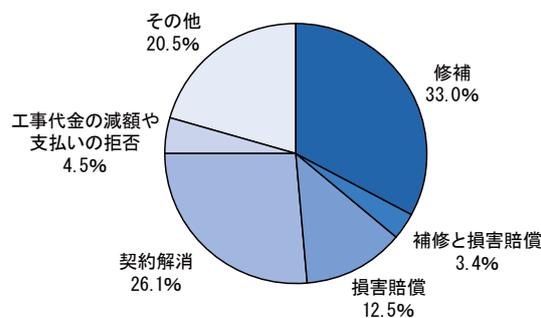


図1-7 消費者の主な解決希望内容
(新築住宅、契約に係る相談、
解決希望内容が明確なもの、n=88)

【相談事例】

「設計図面等（設計時の要求等を含む）や事前の説明と異なる」

- ①耐震等級3にできると説明をうけて事業者を決定した。営業担当者が設計担当者に連絡を忘れ、引き渡し時は耐震等級1になっていることがわかった。引渡日を遅らせることができないため、損害賠償を請求したが、事業者からの提示金額に納得できない。
- ②太陽光パネルを設置し補助金を申請する予定であったが、事業者が申請を忘れて補助金がもらえなくなった。補助金分の金額の値引きを要求したが、受け入れてもらえない。
- ③雪が多い地域なので、隣家への落雪が起きないように設計してほしいと依頼し、昨年引き渡しを受けた。今年の冬に落雪し、隣家の1階の窓を破損させてしまった。事業者から落雪対策の工事を提案され、見積りを提示された。設計時に落雪が起きないように依頼したにもかかわらず、落雪対策の工事費用を請求されることに納得できない。
- ④施工業者だが、施主と請負契約を結び住宅を新築し引き渡しをした。出来上がり具合で施主と意見が食い違い、値引きに応じたが、残金を未だに支払ってもらえない。

「契約解消に伴う損害賠償等」

- ①事業者と打合せを行い、数ヶ月後に本契約を結んだ。その後、思い直して2ヶ月後に契約解除を申し出たところ、事業者から、契約書作成費のほか、本契約前の打合せの人件費まで請求されている。金額と内訳に納得がいかない。
- ②1年ほど打合せをして請負契約を結び、契約金額の1割を支払った。事業者からは、「契約の解除は簡単にできる。印紙代と書類作成費用の負担になる」と説明されていた。しかし、工事の内容に納得できないため、契約した1週間後に解約することを伝えた。事業者から、「契約時に受け取ったお金は返せない。法律上も返す必要はない」と言われている。どうしたらいいだろうか。

「施工した事業者が倒産している」

- ①8年前に住宅を新築した。その後、雨漏りが生じ、更にカビがはえてきたため、事業者に補修してもらった。最近、再び同様の不具合が生じている。事業者が倒産しているため、他に補修請求をできる相手はいないか。
- ②建築途中に施工業者が倒産した。設計者には施工業者から設計料が支払われることになっていたが、設計者から直接設計料を請求されている。設計料を直接支払わなければいけないのだろうか。

「工事が予定した時期に終わらない」

- ①新築工事中であるが、工事完了日が予定より大幅に遅れ、家賃の負担が予定より増えた。工事費の残金が800万円ほどあるため、これを全額、家賃負担分と工事遅延等の名目で損害賠償として要求したい。
- ②一戸建ての住宅を工事中である。当初の契約では、年内に完成する予定であるが、事業者より、工事が遅れていて契約期間中に完了が見込めないため、工期を延長して欲しいと言われている。当方は、予定通り終わらせて欲しい。どうしたらよいか。

「工事費用（追加請求を含む）の妥当性」

- ①住宅を新築し入居した。工事の契約金額は、全額支払い済みである。入居後に事業者から追加工事費用の請求書が届いたが、一式で書いてあり内容がわからない。事業者に聞いても内容の説明してもらえない。どうしたらよいか。

(4) 消費者へのアドバイス

- ✓ 「設計図面等（設計時の要求等を含む）や事前の説明と異なる」事例では、消費者が要望を事業者にも口頭のみで伝え、内容を書面等で残していないために、消費者と事業者の意思疎通が図れていないと思われる事例や、事業者が消費者の依頼内容を忘れて施工している事例がみられる。

契約の際には、契約書および契約約款などの契約書に添付されている書類等（契約書等）をよく読み、説明された事や希望した事が含まれているかなどの確認を行ったうえで、慎重な対応が求められる。また、契約後に決めた事や変更した事などは、その内容や費用などを文書や図面等の書類により記録し、その都度、消費者と事業者で共通の認識を持つことが必要である。

- ✓ 「契約解消に伴う損害賠償等」の事例では、契約後に消費者の考え直しにより契約解除をし、その際に請求された金額について事業者とトラブルになっている事例が多くみられる。

消費者と事業者との間で締結される契約には、消費者が契約を解除した等の場合において、損害

賠償や違約金等を求める旨を規定した条項が定められていることが多い。中には、この条項で高額な損害賠償等の支払義務を定め、消費者に請求をしている事例もみられる。

消費者契約法では、契約の解除に伴う損害賠償の予定額等を定めている場合であっても、契約の解除により事業者が生じた平均的な損害の額を超える部分については無効としている。契約書に記載のある損害賠償額を請求された場合でも、疑問があれば、弁護士や「住まいるダイヤル」などに相談していただきたい。このようなトラブルを生じさせないためには、消費者は契約を締結する前に、契約を解除する際に必要な手続きについて事業者の説明を求め、内容を理解することが大切である。

- ✓ 不具合が原因の相談には、補修を求めたうえで、何度補修しても直らないという技術的な内容と、費用の分担などの金銭的な内容が多くみられる。

不具合が生じた場合は、事業者にも調査してもらい不具合の原因を特定したうえで、補修方法の提案をうけることが必要である。原因の特定や補修方法については、第三者の建築士等に意見を求める事も有効である。

- ✓ また、住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅（保険付き住宅）の場合、保険対象部位については、補修費用を保険で賄えるため事業者が対応しやすくなり、金銭的なトラブルを少なくすることができる。建設住宅性能評価書が交付された住宅や保険付き住宅の場合、トラブルが生じた場合は、「専門家相談」や「住宅紛争処理手続」（P66 第5章参照）を利用することができる。

(参考) 中古住宅の取得に関する相談

電話相談には、中古住宅の取得によるトラブルに関する相談もよせられている。以下、相談事例をいくつか紹介する。

- ①築30年の住宅の売買契約を不動産会社と交わした。入居後しばらくして体調が悪くなったため調べたところ、床が傾斜していることがわかった。
- ②築20年の住宅を宅建業者から購入した時に、屋根と外壁を新しく改修していると説明を受けた。入居後に知り合いの事業者にもてもらったところ、屋根の工事が行われていないことがわかった。
- ③中古住宅の売買契約を結んだ後に、事前に聞いていた説明と異なる事が判明したため、売買契約を解除したら、仲介手数料を請求されている。

- ✓ 入居した後に「不具合に気がついた」、「説明と違う」という相談は、中古住宅の取得に関する相談における特徴的な内容の一つといえる。
- ✓ まず、契約の前に、重要事項の説明内容をよく理解することが重要である。特に、中古住宅の場合は、瑕疵担保責任期間が短く設定されていることもあるため、重要事項の内容を確認する必要がある。
- ✓ また、外観や内装、付属設備、配管など住宅の状態や、周辺の施設、道路の交通量、騒音などの周辺環境については、実際に現地を確認することも大切である。
- ✓ 住宅の状態を確認する方法は、インスペクションがある。現在、民間事業者により、中古住宅の売買時や新築住宅への入居時、リフォームを実施する時などに行われている。検査を実施する者の技術力や検査基準等は事業者ごとに様々な状況にあるため、第三者の事業者に依頼する時は、2社以上からインスペクションの内容や費用等を聞いて、事業者を選択すると良い。
- ✓ 事業者の選択をする時の判断材料の一つとして、「既存住宅インスペクション・ガイドライン」がある。これは、既存住宅インスペクションに対する消費者等の信頼の確保と円滑な普及を図ることを目的として、国土交通省により策定されたものである。中古住宅売買時の利用を前提とした既存住宅の現況検査について、事業者が行う検査方法やサービス提供に際しての留意事項等について指針を示している。【「既存住宅インスペクション・ガイドライン」の策定について(平成25年6月17日 国土交通省報道発表)】
http://www.mlit.go.jp/report/press/house04_hh_000464.html

3. リフォームのトラブルに関する相談

以下、リフォームにおける住宅に関するトラブルの相談について、2012年10月の一定期間内に相談を受けた289件を対象に集計を行い、傾向と事例を紹介する。

(1) トラブルの内容

トラブルの内容を、P11の新築住宅と同様に「不具合が原因のもの」と「契約に係るもの」の二種類に分類する。

内容の割合は、「不具合が原因のもの」は44.6%、「契約に係るもの」は43.3%、不具合と契約の両方を含む「不具合が原因かつ契約に係るもの」は12.1%となっている(図1-8)。

新築住宅に比べて「契約に係るもの」が多い傾向がみられる。

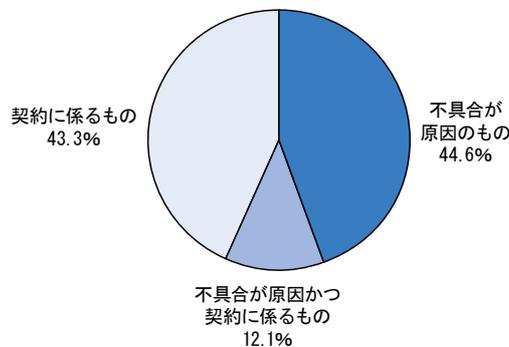


図 1-8 トラブルの内容
(リフォーム、n=289)

(2) 不具合が原因の相談

不具合が原因の相談にみられる不具合部位・事象は、「リフォーム相談」と同様の傾向である(詳細は、第2章1.(4)②ii)、P38)。

これらの不具合に対する消費者の主な解決希望内容は、不具合を直して欲しいという「修補」が最も多い(図1-9)。

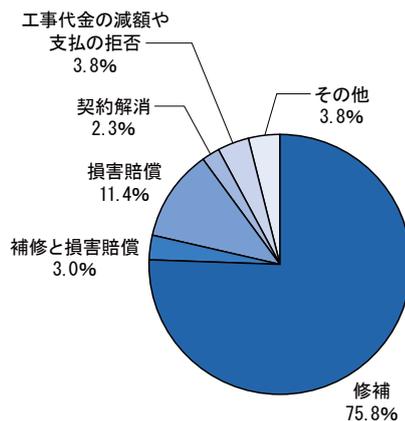


図 1-9 消費者の主な解決希望内容
(リフォーム、不具合が原因のもの、n=132)

【相談事例】

- ①屋根の塗り替えを行った。工事完了から数ヶ月後に塗装が剥がれていることに気がつき、補修してもらった。それから1年経ち、再度塗装が剥がれてきた。補修を求めたところ、リフォーム前の塗料の劣化が原因なので、補修は有料になると言われている。
- ②長年住んでいる家で雨漏りが生じたため、修理を依頼し工事は完了した。その後の大雨で、再度雨漏りが発生したため、事業者連絡した。しかし、原因がわからず、半年ぐらい様子を見てくださいますと言ったきり連絡がない。再度大雨が来た時の雨漏りが心配なので、事業者へ補修してほしい。
- ③外壁の塗り替え工事中である。塗装業者が足場を立てる際に、塀を傷付けたようである。工事費から塀の補修費用を減額して支払ってもいいだろうか。
- ④3年前に塗り替えた外壁が剥がれてきた。施工した事業者が現地を調査し、使用した塗料が既存塗料に適合していないためと報告された。保証期間なので、無償で塗り直すと言われているが、信頼できないので補修を頼みたくない。リフォーム費用を返金してほしい。
- ⑤施工業者だが、在来工法の浴室をユニットバスに変更する工事を請け負った。工事中に下地のコンクリートブロックに亀裂が入ってしまった。施主に補修を求められ、話し合いをしているが、補修方法について施主と折り合いがつかない。

(3) 契約に係る相談

契約に係る相談について、消費者からの相談内容を分類したものが図 1-10 である。「設計図面等（設計時の要求等を含む）と異なる」、「見積り金額や追加費用などの妥当性」が多く、その他には工期の遅れ、契約解消に関する相談などである。

これに対する消費者の主な解決希望内容は、図面通りに直して欲しいなどの「修補」のほか、「工事代金の減額や支払の拒否」、「損害賠償」、「契約解消」などが多い（図 1-11）。

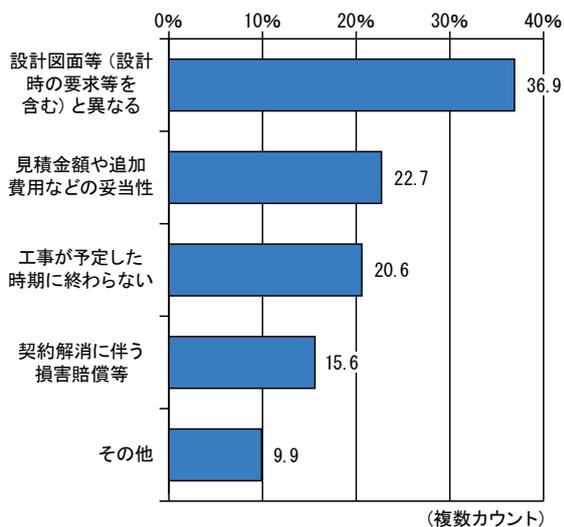


図 1-10 消費者からの相談の内容
(リフォーム、契約に係る相談、n=141)

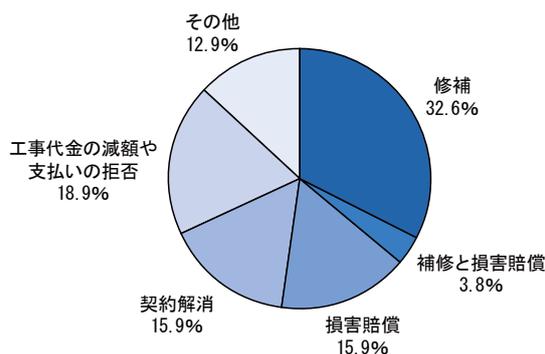


図 1-11 消費者の主な解決希望内容
(リフォーム、契約に係る相談、解決希望内容が明確なもの、n=132)

【相談事例】

「設計図面等（設計時の要求等を含む）と異なる」

- ① リフォームで出窓を作ったら、図面より 300mm 小さいサイズになっている。図面通りに作り直して欲しい。
- ② フローリングの色を濃い茶色で希望し、提示された見本から一番濃い色を選んだ。貼り終わった段階で見に行くと、想像よりも色が薄く希望通りではない。もっと濃い茶色にして欲しいと依頼したところ、追加で材料代の支払いを求められた。最初から濃い茶色を希望していたので、無償で施工して欲しい。
- ③ 外壁にひび割れがあるので、ひび割れの補修と塗り直しの工事を契約した。見積書にはひび割れ補修の記載がある。工事を見ていると、ひび割れの補修をせずに吹き付け塗装を行っていることに気がついた。工事費を減額して欲しい。
- ④ 内装のリフォーム工事を請け負った施工業者である。クロスが希望と異なると苦情を言われ、工事金額の減額を要求されている。施主が要望する金額に納得がいかない。

「見積り金額や追加費用などの妥当性」

- ① キッチンリフォームで、希望を口頭で伝え、見積書を貰わずに工事を開始した。工事は無事に終わったが、予想以上に高い金額を請求されている。こんなに高い金額の見積りが出るのであれば最初から依頼しなかった。金額は妥当だろうか。
- ② 近所の施工業者にリフォーム工事を依頼した。工事中に何度か費用の請求があり、合計金額が当初の見積金額以上になった。予算を超えていることと、請求金額の明細書を出して欲しいことを施工業者に伝えたところ、明細は出せないと言われ、工事を中断されてしまった。どうしたらよいだろうか。

「工期が予定した時期に終わらない」

- ① 2 週間の工期でリフォーム工事を契約した。現在 3 ヶ月経つが未だに完了しない。工事遅延による損害金を請求したい。
- ② 外壁と外構のリフォームを依頼した。工事費は 8 割程度支払済みである。塀の工事が残ったままで終わっている。事務所にはいるようだが、連絡をしても回答がない。残工事を早く終わらせてほしい。どうしたらよいだろうか。

「契約解消に伴う損害賠償等」

- ①屋根の補修をお願いした。打合せで、足場を組むのだからと外壁の塗り替えも勧められた。予定より金額が高くなり支払えないと言ったが、契約書にサインをしてしまった。契約金として半額支払っている。後日、考え直し、工事を中止することを事業者に口頭で伝えた。支払った金額は返金されると聞いたが、1ヶ月経っても返金されない。

(4) 消費者へのアドバイス

- ✓ リフォーム工事のトラブルの多くは、「見積書を取らずに工事を発注してしまった」、「図面や契約書がなく口約束で工事が始まった」、「よく考えずに契約した」、「工事変更や追加工事などに係る合意が書面でなされていない」など、契約のあいまいさに起因していることが多い。
- ✓ 契約書等の書面は、リフォームの内容や金額など、事業者との間で約束したことを明らかにするものである。単なる契約書には一般的に細かい内容が記載されていないこともあるため、その場合には、設計図書や見積書などの書類を添付して貰い、工事の内容や工事の範囲、金額の内訳などを確認してから契約を締結する事が大切である。
 契約後に変更が生じた場合は、その都度、変更にかかる図面や見積書、打合せ議事録を事業者と取り交わしておく必要がある。
 また、事業者が急がされ、その場でまたはその日に契約をしたことで、後からトラブルになっている例もみられる。余計なトラブルを招かないためにも、契約は、急がず納得がいくまで検討をした上で、口約束ではなく必ず書面で交わすべきである。
- ✓ リフォームを検討する時は、まず自分の実施したいリフォーム内容の優先順位を、理由を含めて整理しておくことよい。事業者と打合せを進めるうちに、技術面や予算面から工事が難しい場合や、新たな工事内容が提案される場合がある。その都度、優先順位と理由を見直し、本当に実施したいリフォームの内容を決めることが大切である。
 また、自分がリフォームを実施したい内容のほか、住宅の劣化しているところや不具合があれば、同時に直すと効果的である。築年数が相当程度経過している住宅のリフォームをする場合や、増築や耐震改修など住宅の骨組みに手を入れるリフォームをする場合は、事前に事業者が住宅の調査を依頼し、状態を把握することが重要である。調査の結果により工事が必要になった場合は、契約前にリフォーム工事の内容に盛り込むことで、追加工事によるトラブルを減らすことができる。
- ✓ しかし、事前に調査をしていても、壁を剥がしたら柱が腐っていた、床を解体してみたら根太が腐っていたなど、実際に解体をしなければわからない部分がある。その部分の追加工事の内容や費用などについてトラブルになることもある。契約時に予測できない変更が発生した場合の対応方法について、あらかじめ文書により定めておくことが大切である。
- ✓ 契約時や変更時に書類が十分に整っている場合でも、消費者の要望や色や使い勝手などのイメージが適切に反映されているとは限らず、結果、トラブルになることもある。事業者任せきりでなく、機器の種類や材料の色などは実物を見て確認したり、疑問はすぐに相談するなど、事業者とよくコミュニケーションをとり、消費者が納得しながらリフォーム工事を進めることがポイントである。
- ✓ リフォーム工事には、比較的少額なものや建築確認を要しないものがあり、建築士事務所登録や建設業許可がなくても工事ができる場合が多い。様々な業種の事業者が参入容易な業態となってい

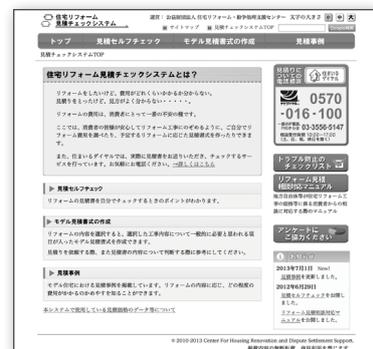
るので、信頼できる事業者を慎重に選ぶことが、重要な要素となる。複数の事業者に見積りを依頼して見積書の内容を比較する、事業者の概要や施工の実績を確かめる、実際に事業所を訪ねてみる、などにより納得がいくまで検討して事業者を決めることが大切である。

- ✓ 「リフォーム工事を契約する前だが事業者との打合せ内容について相談したい」、「リフォームの工事中に事業者と揉めている」など、住宅のリフォームに関する相談は、契約前後にかかわらず「専門家相談」(P67)が利用できる。また、契約前に事業者から提出された見積書の内容や見方がわからない消費者を対象に、当財団では「リフォーム見積チェックサービス」(P67)を実施している。是非、活用していただきたい。

【リフォームを実施する時に参考となる情報】

① 「リフォーム見積チェックサービス」

「住まいるダイヤル(0570-016-100)」では、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、価格などについて電話相談を受け付けるとともに、希望に応じて見積書の送付を受け、無料で内容をチェックをして助言を行っている。また、消費者が自分でリフォーム費用を調べたりできるよう、「住宅リフォーム見積チェックシステム」のサイトを設けている。(http://www.checkreform.jp/)



住宅リフォーム見積りチェックシステム

② 「安心・快適住宅リフォームハンドブック」

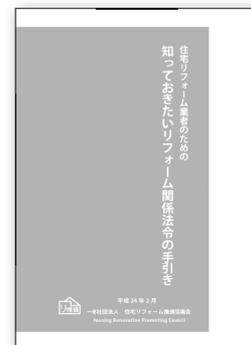
住宅をリフォームしようとしている消費者の方々を対象に、リフォームで実現できる暮らし、上手なリフォームの進め方、リフォームに関するトラブルとその対応方法について紹介した冊子。B5 サイズ、全 52 ページ。



安心・快適住宅リフォームハンドブック

③ 「住宅リフォーム業者のための知っておきたいリフォーム関係法令の手引き」

リフォームに関係する法令の内容を、イラストを交えて分かりやすく構成しており、法令的に見落としがちな点や間違えやすい事例等を解説した本。A4 サイズ、全 66 ページ。



住宅リフォーム業者のための知っておきたいリフォーム関係法令の手引き

②、③については、住宅リフォーム推進協議会のホームページにて公開している。(http://www.j-reform.com/)

4. リフォームの訪問販売に関する相談

(1) 相談の傾向

<相談件数>

当財団に寄せられたリフォーム工事における訪問販売に関する相談（訪問販売相談）の相談件数は、図 1-12 の通り、主に高齢者を狙った悪質訪問販売リフォーム等により 2005 年度にピークとなった。2006 年度以降は減少傾向であったが、2010 年度に再び増加に転じ、2012 年度は 500 件を超える相談が寄せられており、今後も増加する可能性がある。

※ここでいう「訪問販売」は、事業者が自宅に来て契約を勧めたものなど、相談員が相談者の相談内容から訪問販売と判断したもの。

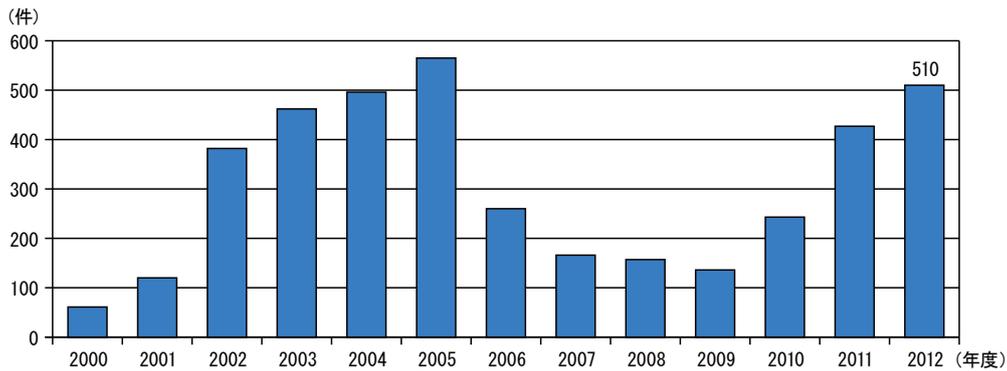


図 1-12 訪問販売相談件数の推移

<相談者の傾向>

2012 年度の訪問販売相談 510 件における相談者の属性は、約 8 割が「消費者」であり、「消費者」の年齢は「60 歳代」、「70 歳代～」が各々約 2 割を占めている（図 1-13、図 1-14）。また、約 7 割の相談者が、契約後に相談をしている（図 1-15）。

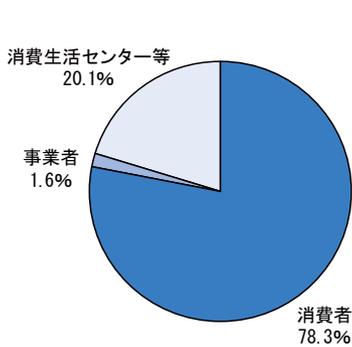


図 1-13 相談者の属性 (n=507)

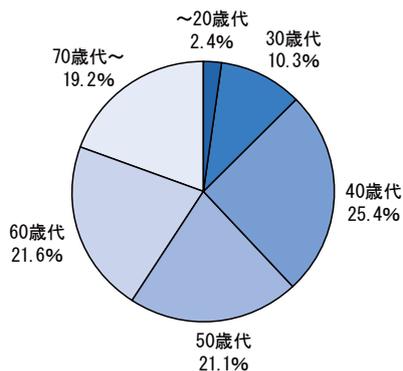


図 1-14 相談者の年齢 (消費者、n=370)

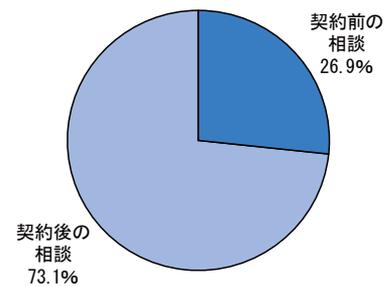


図 1-15 相談の時期 (n=498)

(2) 相談事例の分析

<訪問販売相談の内容>

訪問販売相談 510 件の相談内容を分類したものが図 1-16 である。契約をしたが金額が高いのではないか、実施した工事内容がおかしいのではないかなどの「工事金額など工事内容の妥当性に関するもの」が 40.4%、工事で不具合が生じた・工事が遅れているなどの「工事の不具合等に関するもの」が 24.9% である。また、クーリングオフや契約解除をしたい、高額な違約金を請求されている、契約書等の書類がもらえないなどの「クーリングオフ等に関するもの」が 20.0% みられる。

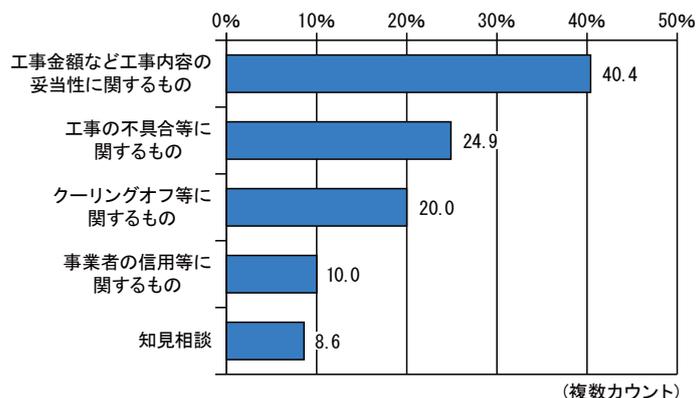


図 1-16 相談の内容（訪問販売相談、n=510）

<相談者が契約の勧誘方法に問題があると感じている相談>

訪問販売相談のうち、相談者が契約の勧誘方法に問題があると感じているものが 70 件ある。これらの勧誘方法を下記の内容で分類したものが図 1-17 である。「次々に契約を迫る」が約 3 割、「保険金の利用と申請代行による勧誘」と「値引きをうたう勧誘」が各々約 2 割となっている。

- **次々に契約を迫る**：一度契約をした後、同じ事業者や別の事業者から次々と工事の契約を迫られているもの。
- **保険金^{*}の利用と申請代行による勧誘**：「火災保険を利用すれば、自己負担なく補修ができる」など無料を強調して補修工事を勧めるもの。そのうち、「保険金額に合わせて高めに積算しているのではないか」、「保険金がおりましたかどうかしつこく電話してくる」、など相談者が疑問を感じているものを計上。
※保険金：火災保険の契約内容により、台風や暴風雨などの自然災害による住宅の損害が補償対象になり、保険金が支払われる場合がある。
- **値引きをうたう勧誘**：「今契約をすれば、モニターやキャンペーンなどで費用を安くする」、「補助金がもらえる」などの説明をして急いで契約をさせようとするもの。
- **不安をあおる**：事業者が、点検や診断と言って家に上がり込み、「至急対処しないと家がダメになる」、「補修しないと地震が来たら危ない」など消費者の不安をあおる説明をして契約を勧めるもの。

このうち、相談内容が明確になっている 46 件を分類したものが、図 1-18 である。図 1-16 の訪問販売全体の傾向と比べて「クーリングオフ等に関するもの」、「事業者の信用等に関するもの」が多くみられる。相談者が、契約そのものに疑問を感じたり、このような方法で契約を勧めた事業者に不安を持っていることがうかがえる。

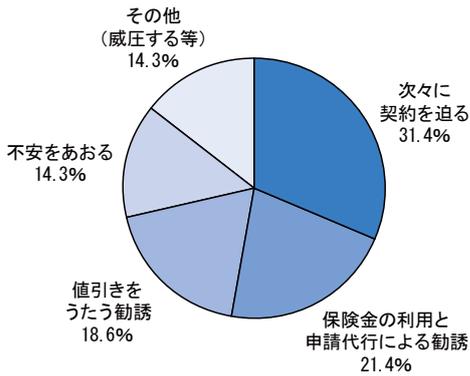


図 1-17 契約の勧誘方法
(相談者が契約の勧誘方法に問題があると感じている相談、n=70)

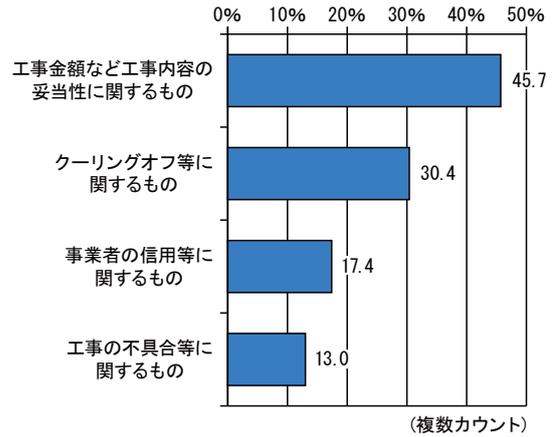


図 1-18 相談の内容
(相談者が契約の勧誘方法に問題があると感じている相談、相談内容が明確なもの、n=46)

< 契約当事者が高齢者である相談 >

契約者又はこれから契約しようとする者（契約当事者）が高齢者^{*}である相談は、122 件ある。そのうち、相談者が契約当事者の子であるなど、高齢者の「親族」からの相談は 37.7% を占めている（図 1-19）。

「親族」からの相談の内容は、訪問販売相談全体の傾向と比べて「クーリングオフ等に関するもの」が多い。工事契約後や工事実施後に相談をされた又は気がついた親族が工事自体に疑問を持ち、高齢の契約者に代わって、クーリングオフや契約解除、工事代金の返金などについて相談するケースがみられる。

※相談者の年齢が 70 歳以上及び相談の内容から高齢者と判断されるもの

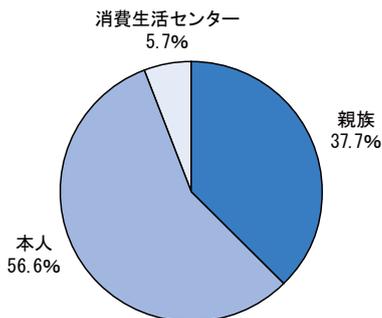


図 1-19 相談者の属性
(契約当事者が高齢者である相談、n=122)

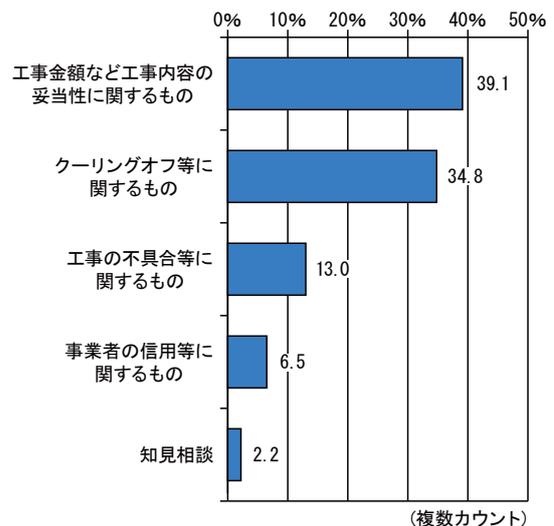


図 1-20 「親族」からの相談の内容
(契約当事者が高齢者である相談、相談者が「親族」、n=46)

【相談事例】

- ①娘だが、80歳を過ぎた高齢の両親が暮らす木造住宅に、訪問販売のリフォーム業者が来訪した。屋根の修理をしたいと考えていたところだったので、直ぐに契約し工事をしたようだ。それ以降、訪問販売業者が次々と工事を勧めてきて困っている。最初の屋根工事も、近隣の事業者へ聞くと半額位が適当な額ではないと言われた。返金させられないだろうか。
- ②自宅を訪問して来たリフォーム業者から勧誘を受け、自宅の塗り替え工事を行うことになった。雪や台風が原因で生じた不具合であれば、火災保険を利用して自己負担無しで補修できるという話だった。保険会社への手続きはリフォーム業者が行ってくれ、保険会社の人が見に来て保険金が出た。しかし、この事業者の見積金額は高いと感じており、あまり信用できないので、工事は別の事業者へ依頼したいと考えている。保険の手続き等をしてもらったのに工事を依頼しなくても問題ないだろうか。
- ③木造の戸建住宅に住んでいる。今年の冬に雨漏りが生じ、現在ブルーシートで応急措置してある。たまたま訪れた事業者から見積りを受け取った。キャンペーン価格が今月いっぱいと言われており、期限がもうすぐなのでこの事業者へ頼むかどうか迷っている。
- ④木造2階建の住宅である。2年前に、ある事業者へ白蟻駆除を依頼した。今年、その事業者が無料点検ということで来た。和室の床下の土台部分にカビが生えており、至急対処しないと壊れてしまうとされ、乾燥剤を勧められた。十分考えずに依頼したが、よく考えるとおかしな話であると感じた。このような場合、どうしたらよいだろうか。

(3) 消費者へのアドバイス

- ✓ 訪問販売に関する相談では、「今、契約してくれたら大幅値引きします」、「モデル住宅として写真を撮らせていただきたいので、特別に値引きします」、「すぐに工事を始めないと、大変なことになりますよ」といった言葉で勧誘し、事業者が消費者に契約を急がせるケースが多くみられる。
- ✓ 訪問販売でリフォーム工事を勧められた場合は、事業者の言葉に惑わされず、その場で契約せずに、一旦、家族などの身近な人や「住みいるダイヤル」等の公的機関に相談するなど、慎重に対応することが有効である。特定商取引に関する法律（特商法）では、明確に「結構です」、「お断りします」など契約を結ぶ意思がない事を表示した消費者に対し再度勧誘することは禁止されており、少しでも不審な点があれば、はっきりと断るべきである。
- ✓ 高齢者を狙った手口も多く、親族から「高齢の両親が次々と訪問販売を受けて契約している。工事内容、工事金額は妥当だろうか。できれば、クーリング・オフしたい。」といった相談もみられる。高齢者が悪質な訪問販売の被害にあわないように、日頃から家族などの身近な人が、相談できるようにしておくことも必要である。
- ✓ 訪問販売によるリフォーム工事の契約は、法定の書面を受け取った日から8日間以内であれば、特商法によってクーリング・オフができる。無論、訪問販売の場合の契約であっても、他の事業者から見積りを取って比較するなど時間をかけて検討し、家族等とも相談をしたうえで契約を締結することが重要である。
- ✓ 契約してしまった場合には、内容の妥当性を十分確認し、納得できない場合は速やかにクーリング・オフの手続きをとることが重要である。訪問販売でリフォーム工事を契約をした場合で、訪問販売として契約を解除できるかどうかの判断が難しいときは、早めに弁護士や「住みいるダイヤル」などに相談して欲しい。

第 2 章 電話相談

第2章 電話相談

1. 電話相談全体

本章では、2012年度に電話で受け付けた相談を対象に集計を行う。電話相談の内容は表2-1の通り、「新築等住宅に関する相談」と「リフォームに関する相談」に大別し、各々について「住宅のトラブルに関する相談」や「知見相談」等に分類している。

表2-1 相談区分

| 大分類 小分類 | 新築等住宅に関する相談 (新築等相談) | リフォームに関する相談 (リフォーム相談) |
|-----------------|--|--------------------------|
| | 注文や売買等により取得した住宅(中古を含む)に関する以下のもの | リフォームに関する以下のもの |
| 住宅のトラブルに関する相談 | 住宅に関する不具合などによるトラブルに関する相談および住宅の契約に係るトラブルに関する相談 | |
| 知見相談 | 住宅に関する技術、法令、制度等に関する知識、情報などの一般的な問い合わせおよび検査機関などの照会 | |
| リフォーム見積チェックサービス | — | リフォーム見積チェックを実施した相談 |
| その他の相談 | 上記以外の相談(住宅会社等の倒産、相隣関係、住宅以外のトラブルなど) | |

(1) 2012年度の電話相談の概要

①電話相談の状況

- i) 2000年度の相談業務開始以降、2012年度末における「新規相談件数」の累計は154,380件となった。
- ii) 2012年度の「新規相談件数」は20,584件となり、2011年度の20,483件と比較して0.5%増加している。

②項目別の概要

- i) 「新築等相談」は13,266件で前年度比3.4%減少し、「リフォーム相談」は7,318件で前年度比8.4%増加している(P24、表2-2)。
- ii) トラブルに関する相談は14,843件で、「新規相談件数」の72.1%を占める(P32、図2-26)。
- iii) 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、731件である(P24、表2-3)。
- iv) 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、3,597件である(P24、表2-3)。
- v) リフォーム見積チェックサービスを行った相談は、535件である(P40、図2-44、図2-45)。

表2-2 新規相談件数

| 区分 | 年度 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 累計 |
|----------------------|----|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 新規相談件数*1 (電話相談全体) | | 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 | 154,380 |
| 新築等住宅に関する相談 | | 4,229 | 4,732 | 6,017 | 6,643 | 7,945 | 7,877 | 6,380 | 6,416 | 10,727 | 13,539 | 12,619 | 13,735 | 13,266 | 114,125 |
| リフォームに関する相談 | | 270 | 650 | 1,166 | 2,539 | 2,725 | 3,346 | 2,707 | 2,210 | 2,229 | 3,253 | 5,094 | 6,748 | 7,318 | 40,255 |
| 業務日数 | | 236 | 245 | 245 | 246 | 243 | 245 | 245 | 245 | 254 | 273 | 243 | 258 | 245 | — |

*1 新規相談件数：相談の第1回目の件数

表2-3 評価住宅、保険付き住宅に関する相談の件数

| 区分 | 年度 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 累計 |
|----------|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|
| 評価住宅*2 | | 0 | 9 | 78 | 243 | 300 | 520 | 432 | 467 | 496 | 451 | 380 | 676 | 731 | 4,783 |
| 保険付き住宅*2 | | — | — | — | — | — | — | — | — | 21 | 277 | 1,344 | 2,754 | 3,597 | 7,993 |

*2 保険付き評価住宅(評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅)を含む(2010年度：22件、2011年度：59件、2012年度：85件)

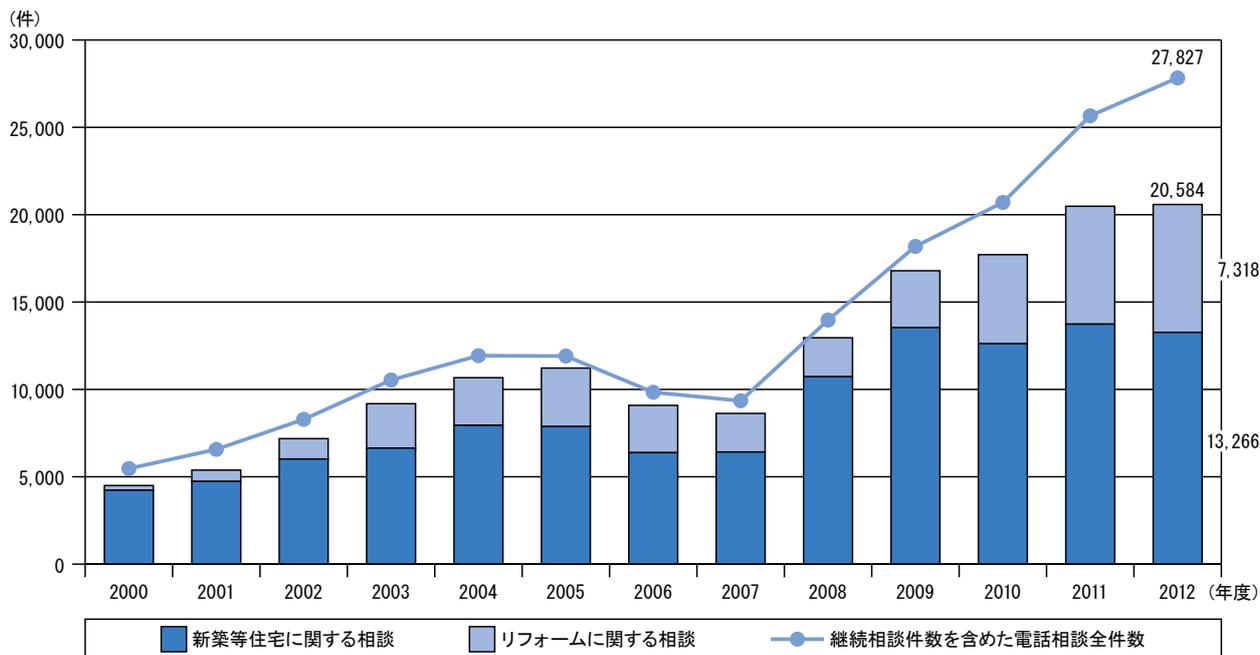


図 2-1 相談件数の推移

vi) 2012 年度における「新築等相談」、「リフォーム相談」の相談内容は、図 2-2、図 2-3 の通りである。「住宅のトラブルに関する相談」が最も多く「新築等相談」では 67.9%、「リフォーム相談」では 59.7% を占める。また、「新築等相談」に比べ、「リフォーム相談」の方が「知見相談」の割合が多い。

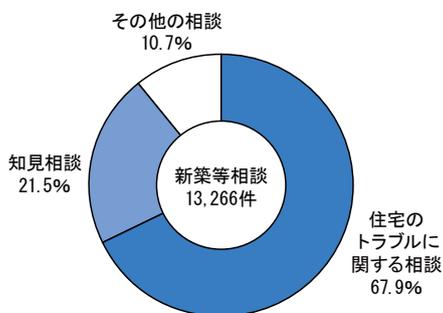


図 2-2 相談内容 (新築等相談)

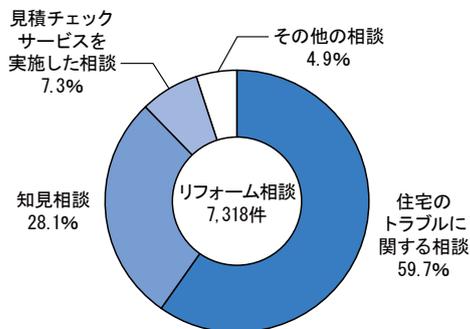


図 2-3 相談内容 (リフォーム相談)

■ 継続相談件数を含めた電話相談全件数

電話相談においては、相談回数が 1 回である場合と数回にわたる場合がある。当財団では、同一の相談者が同一の内容を相談した場合の第 2 回目以降の相談は「継続相談件数」として「新規相談件数」とは別に集計している。

2012 年度の「継続相談件数」は 7,243 件となり、「新規相談件数」と「継続相談件数」を合計した「電話相談全件数」は 27,827 件となった。継続相談の内容は、相談後に再度相談するケースや制度等について再度教えて欲しいというケースのほか、専門家相談と見積チェックサービスの内容や利用に関する問い合わせなどがみられる。

表 2-4 電話相談全件数

| 区分 | 年度 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 累計 |
|-----------------------|----|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 電話相談全件数 ^{*3} | | 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 | 180,193 |
| 新規相談件数 | | 4,499 | 5,382 | 7,183 | 9,182 | 10,670 | 11,223 | 9,087 | 8,626 | 12,956 | 16,792 | 17,713 | 20,483 | 20,584 | 154,380 |
| 継続相談件数 ^{*4} | | 970 | 1,186 | 1,100 | 1,355 | 1,262 | 685 | 750 | 721 | 1,014 | 1,362 | 2,989 | 5,176 | 7,243 | 25,813 |

* 3 電話相談全件数：「新規相談件数」と「継続相談件数」の合計件数

* 4 継続相談件数：同一の相談者が同一の内容を相談した場合の第 2 回目以降の相談件数

③評価住宅および保険付き住宅に関する電話相談の内訳

2012年度の評価住宅および保険付き住宅に関する相談4,243件^{*5}のうち、「新築等相談」は97.9%、4,156件であり、「リフォーム相談」は2.1%、87件である。「新築等相談」の内容をみると、「住宅のトラブルに関する相談」が81.5%を占めている（図2-4）。

*5 「評価住宅」（731件）と「保険付き住宅」（3,597件）から、「保険付き評価住宅」（85件）を除いた件数

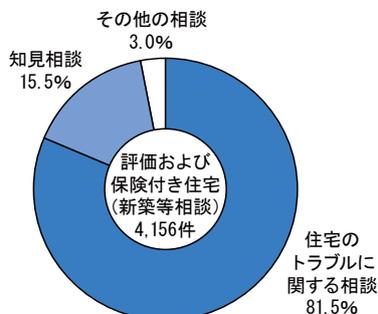


図2-4 評価住宅および保険付き住宅の「新築等相談」における相談内容

(2) 相談者の傾向

①相談者の区分

相談者の約8割が消費者からの相談であり、「新築等相談」、「リフォーム相談」で同様の傾向を示している（図2-5）。

相談者別に相談内容をみると、「消費者」と「消費生活センター・地方公共団体等」からの相談内容は、「住宅のトラブルに関する相談」が多くみられる。また、「事業者」からの相談内容は、「知見相談」の割合が高く、特に「リフォーム相談」においては61.8%を占めている（図2-6、図2-7）。

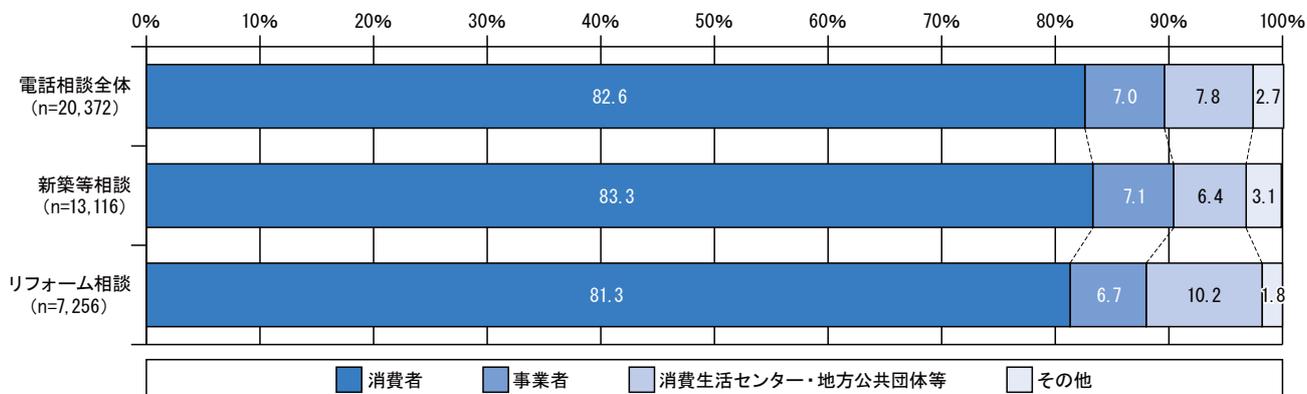


図2-5 相談者の区分

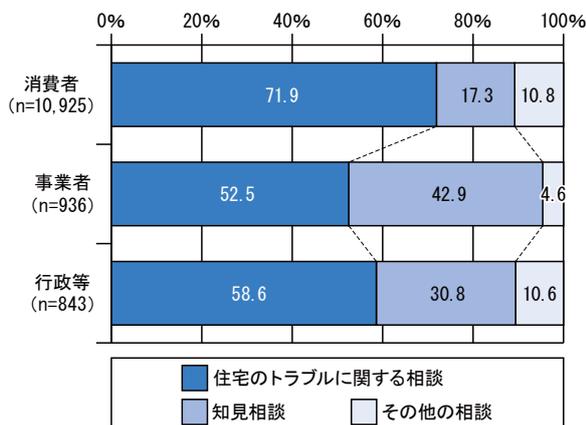


図2-6 相談者区分別の相談内容（新築等相談）

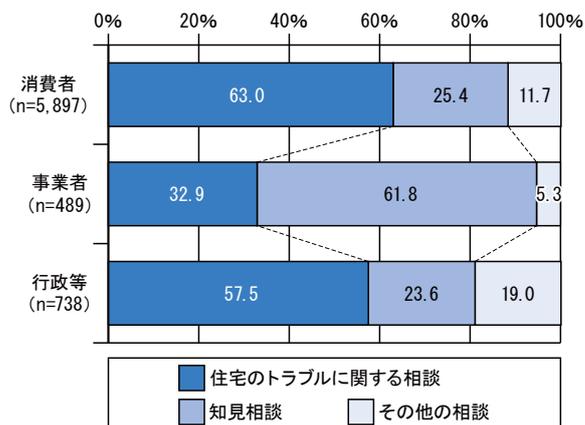


図2-7 相談者区分別の相談内容（リフォーム相談）

②相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢をみると、「新築等相談」では「30歳代」と「40歳代」が多く、「リフォーム相談」では「50歳代」「60歳代」が多い傾向がみられる（図2-8）。

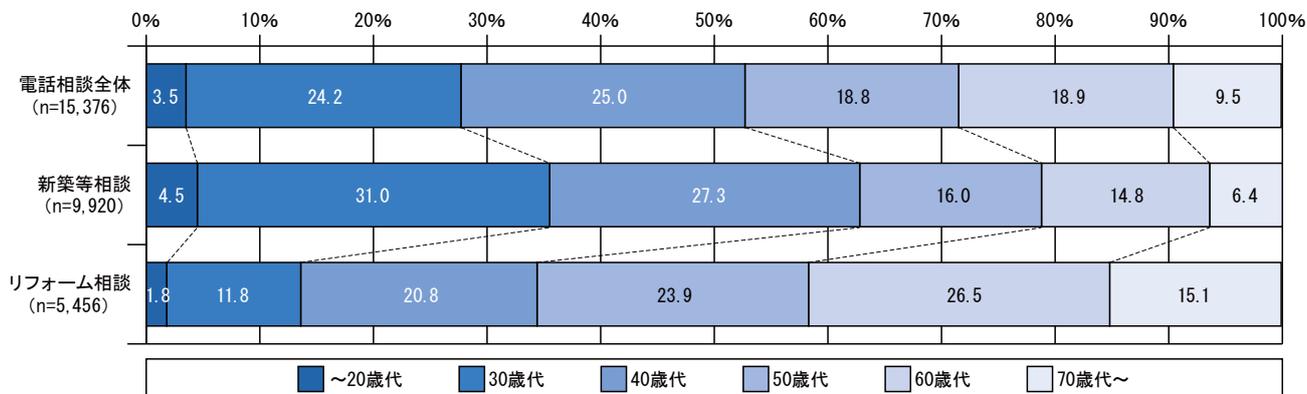


図2-8 相談者（消費者）の年齢

③当財団の認知方法（消費者、事業者）

消費者である相談者が当財団の電話相談を知った方法（認知方法）は、「新築等相談」、「リフォーム相談」とともに、「消費生活センター等」と「ホームページ」が多い。その他には、「新築等相談」では「当財団からの案内（リーフレット・DM）」も多くみられる（図2-9）。

また、過去5年間における認知方法の変化をみると、「新築等相談」、「リフォーム相談」とともに「消費生活センター等」が増加している。また、「新築等相談」では「当財団からの案内（リーフレット・DM）」の増加がみられる（図2-10、図2-11）。

※当財団からの案内（リーフレット・DM）：住宅性能評価機関および住宅瑕疵担保責任保険法人の協力を得て、評価住宅および保険付き住宅の取得者に対して配布しているリーフレットまたはダイレクトメール（DM）

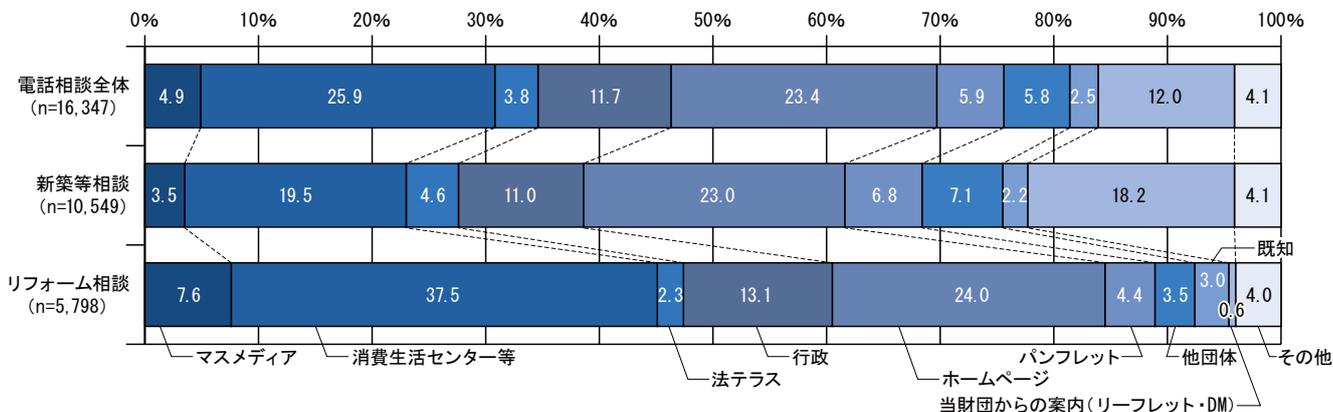


図2-9 当財団の認知方法（消費者）

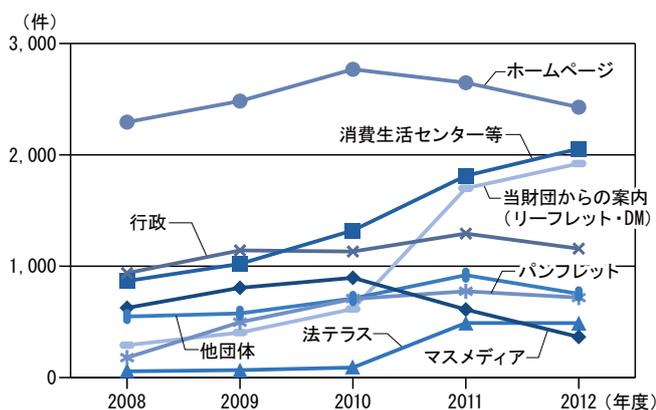


図2-10 主な認知方法の推移（新築等相談・消費者）

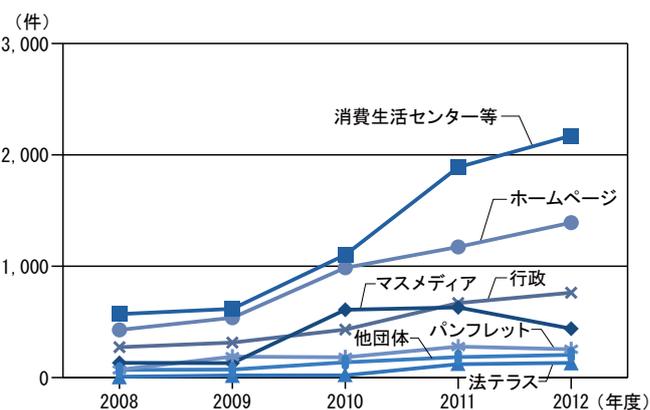


図2-11 主な認知方法の推移（リフォーム相談・消費者）

「新築等相談」における消費者からの相談を、「評価住宅および保険付き住宅に関する相談」と「それ以外の住宅に関する相談」に分けて認知経路の傾向をみると、「評価住宅および保険付き住宅に関する相談」では、「当財団からの案内」が51.9%を占めている（図2-12、図2-13）。

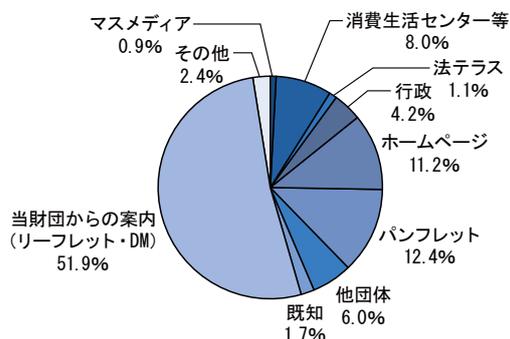


図2-12 認知方法 (評価住宅および保険付き住宅・消費者 n=3,610)

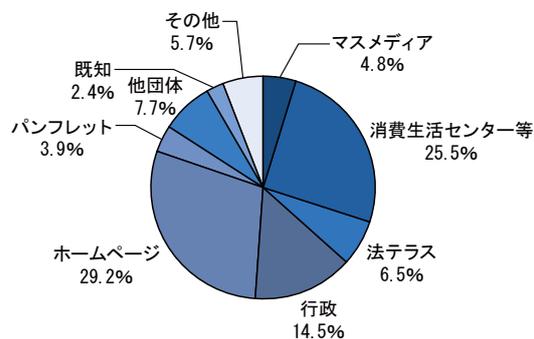


図2-13 認知方法 (それ以外の住宅・消費者 n=6,939)

また、事業者からの相談について当財団の認知方法をみると、「新築等相談」、「リフォーム相談」とともに、「ホームページ」が多い（図2-14）。

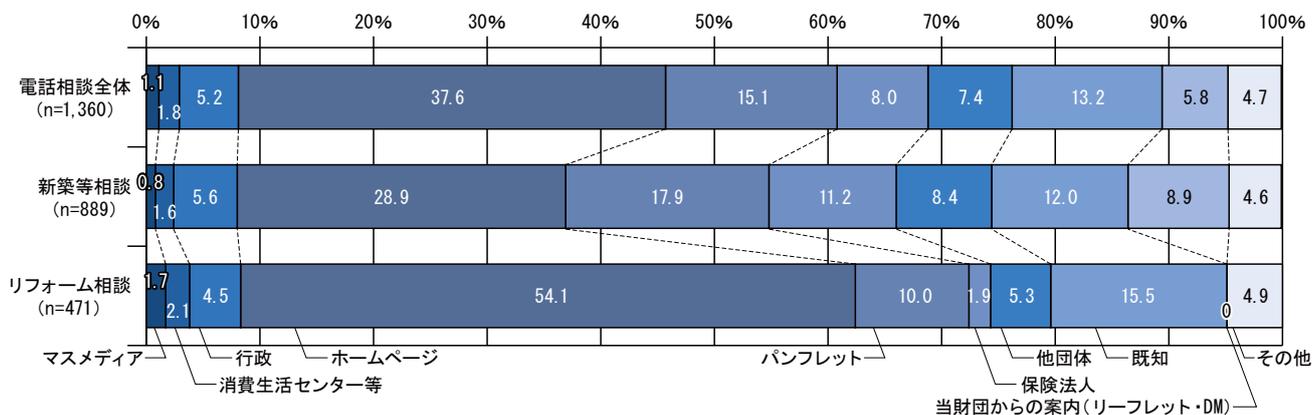


図2-14 当財団の認知方法 (事業者)

④相談者 (消費者) の都道府県分布

消費者からの相談における相談者の地域分布は、関東地方が約5割を占めており、「新築等相談」、「リフォーム相談」ともに同様の傾向を示している（図2-15）。

また、都道府県分布をみると、地域分布で約半数を占める関東地方の4県以外では愛知県、大阪府からの相談件数が平均値を大きく超えている（図2-16）。

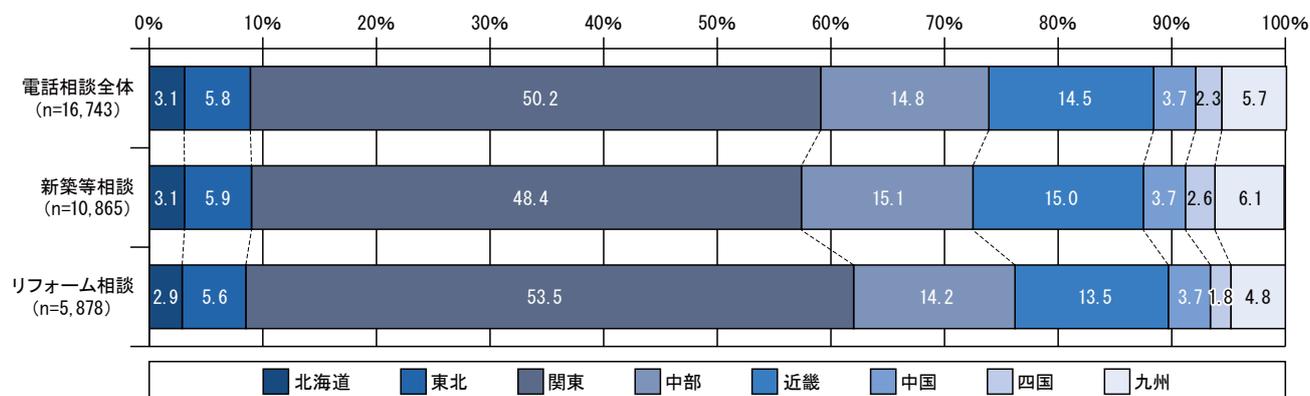


図2-15 相談者 (消費者) の地域分布

※各地域の区分

【北海道】、【東北：青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県】、【関東：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県】、【中部：新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県】、【近畿：三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県】、【中国：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県】、【四国：徳島県、香川県、愛媛県、高知県】、【九州：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県】

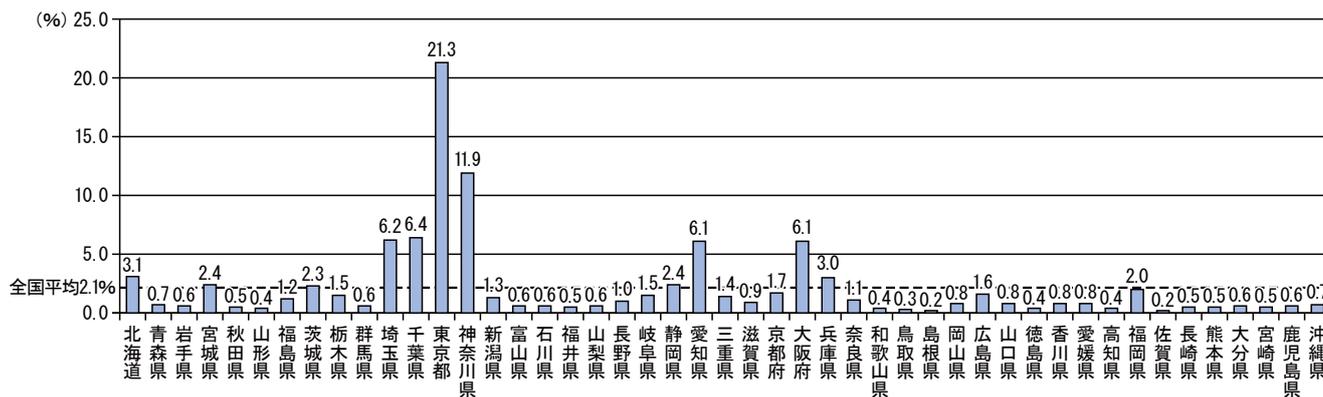


図 2-16 電話相談全体における相談者（消費者）の都道府県別の割合（電話相談全体に対する割合、n=16,743）

都道府県別に消費者からの相談の傾向をみるために、住宅着工数および住宅ストック数に対する相談件数の割合を、過去3年間で比較する（図 2-17、図 2-18）。「新築等相談」、「リフォーム相談」とも、図 2-16 で高い割合を示している都道府県のうち、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県については、新築着工数、住宅ストック数に対する割合も高い傾向がみられる。また、東日本大震災の影響により、2011年度の宮城県、福島県、茨城県の割合が高くなっている。

- ※ 「新築等相談」は、築後3年までが多い傾向がみられるため（P36、図 2-36 「不具合に関する相談をした時の築後年数」参照）、当該年度を含めた過去3年間の住宅着工数（出典：建築着工統計調査／国土交通省）の合計と比較。
- ・ 「リフォーム相談」は、住宅ストック数（出典：平成20年度住宅・土地統計調査）と比較。

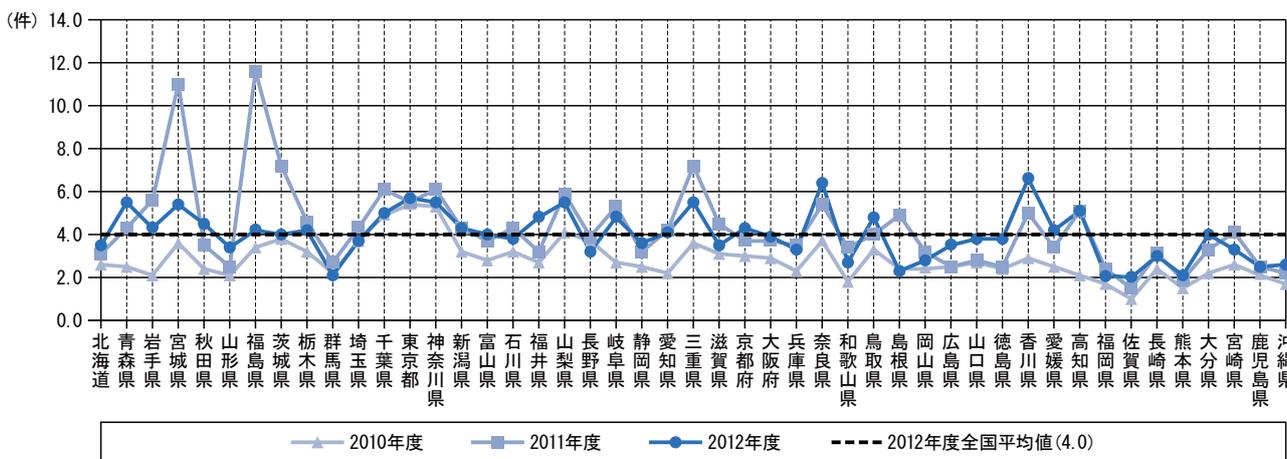


図 2-17 過去3年分の新築着工数 10,000 戸あたりの新築等相談件数（消費者、2010-2012 年度）

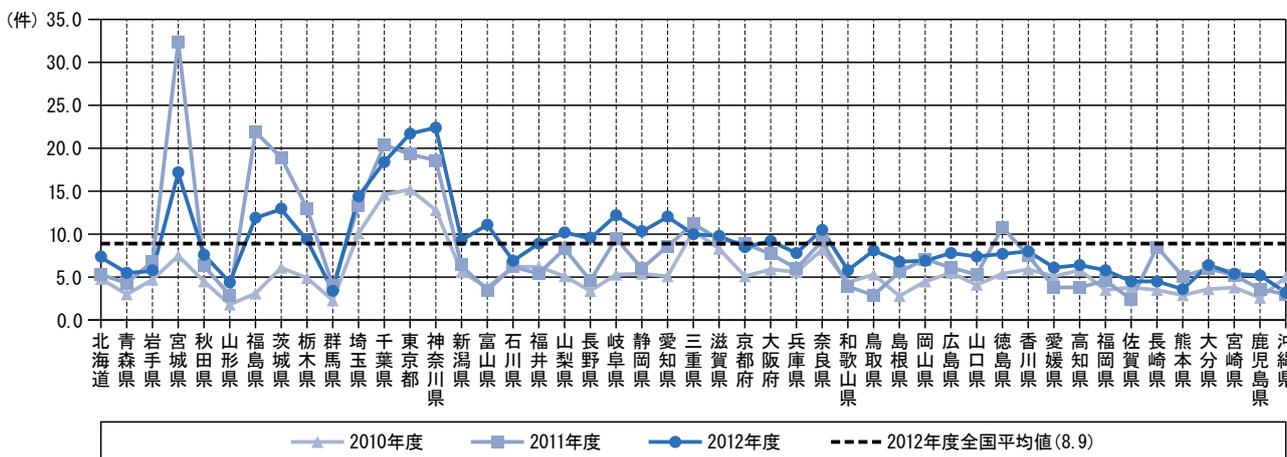


図 2-18 住宅ストック数 100,000 戸あたりのリフォーム相談件数（消費者、2010-2012 年度）

⑤相談者の住宅の形式

相談者の住宅の形式は、約8割が「戸建住宅」であり、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向を示している（図2-19）。

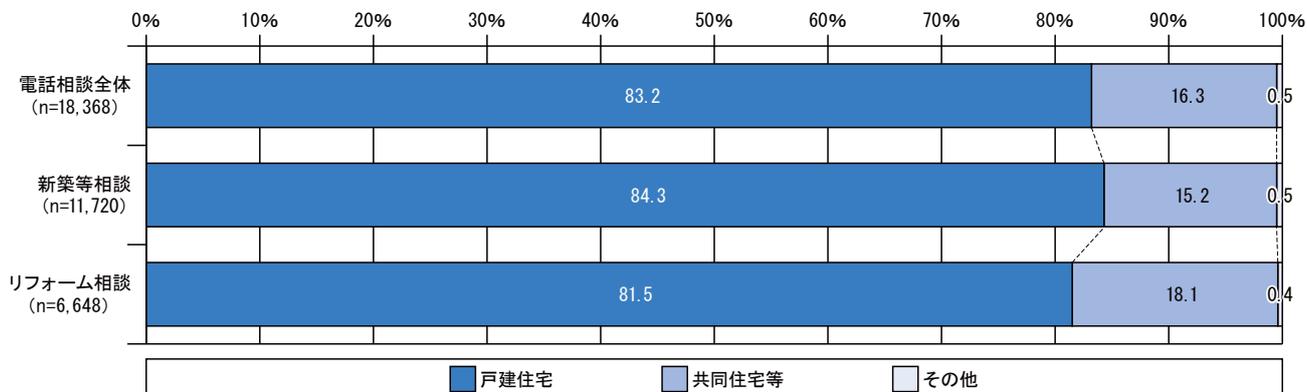


図2-19 住宅の形式

⑥相談者の住宅の利用関係

相談者の住宅の利用関係は、9割以上が「持ち家」であり、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向を示している（図2-20）。

住宅の形式別にみると、「新築等相談」、「リフォーム相談」ともに「戸建住宅」に関する相談は、ほとんどが「持ち家」である。また、「共同住宅等」に関する相談は、「新築等相談」では「賃貸住宅」が19.6%、「リフォーム相談」では13.2%を占めている（図2-21、図2-22）。

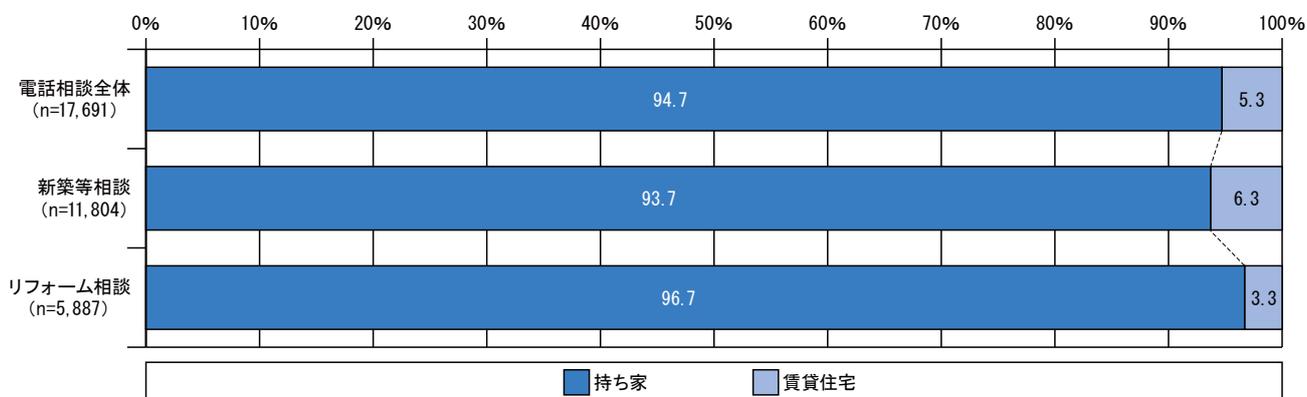


図2-20 住宅の利用関係

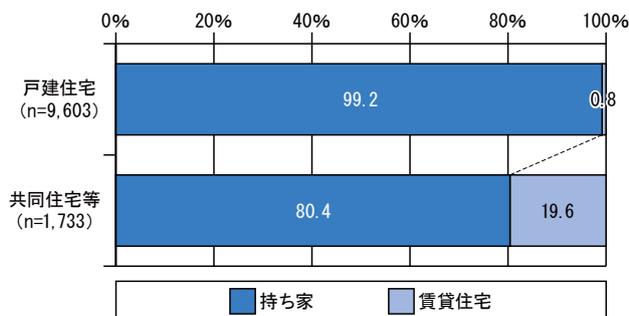


図2-21 住宅形式別の利用関係
(新築等相談)

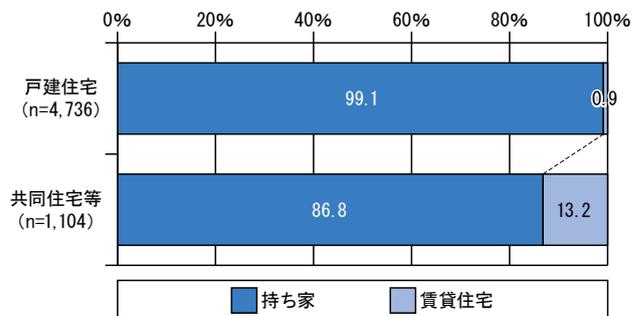


図2-22 住宅形式別の利用関係
(リフォーム相談)

⑦相談者の住宅の構造種別

相談者の住宅の構造種別は、「木造」が約7割となっている（図 2-23）。また、「戸建住宅」では8割以上を「木造」が占め、「共同住宅等」では8割以上を「RC造」が占めている（図 2-24、図 2-25）。これは、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向である。

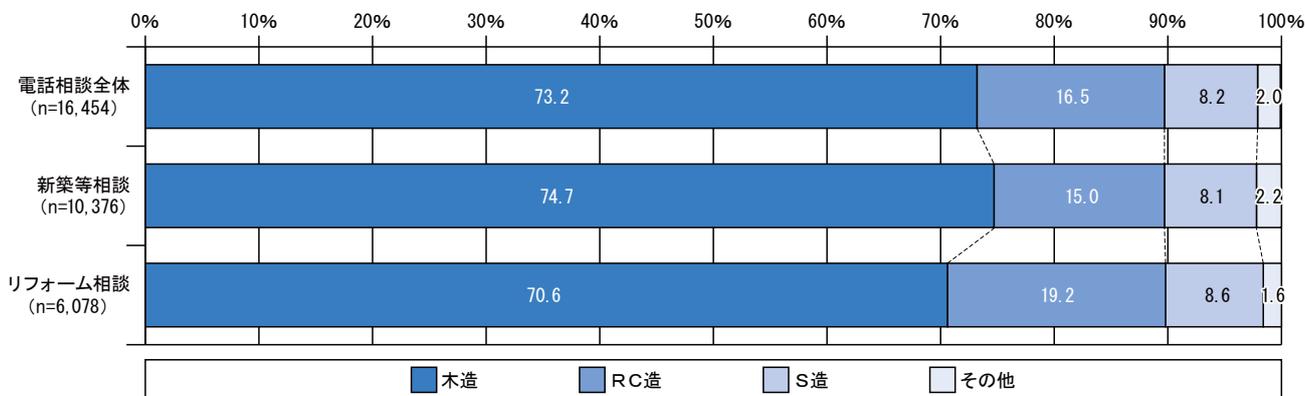


図 2-23 住宅の構造種別

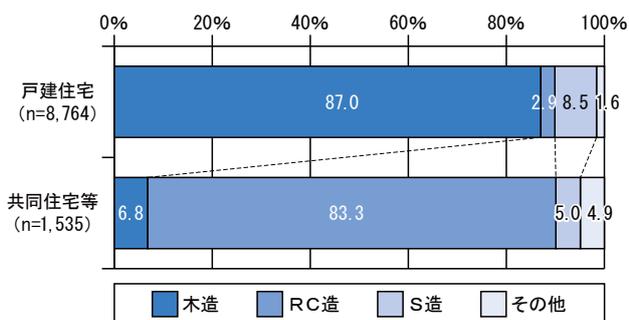


図 2-24 住宅形式別の構造種別
(新築等相談)

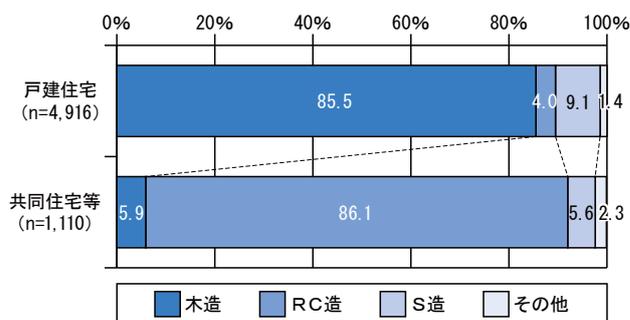


図 2-25 住宅形式別の構造種別
(リフォーム相談)

(3) 相談内容の傾向

① トラブルに関する相談件数

2012年度におけるトラブルが生じている相談の件数は、電話相談全体 20,584 件の 72.1% を占める 14,843 件である (図 2-26)。そのうち、「新築等相談」は 10,107 件、「リフォーム相談」は 4,736 件である。

※トラブルに関する相談の集計方法

2000年度～2011年度：不具合がある、もしくは解決希望がある相談を集計

2012年度：不具合などによるトラブルおよび契約に係るトラブルに関する相談を集計

相談内容の分析は、相談者の相談内容をもとに行っている。

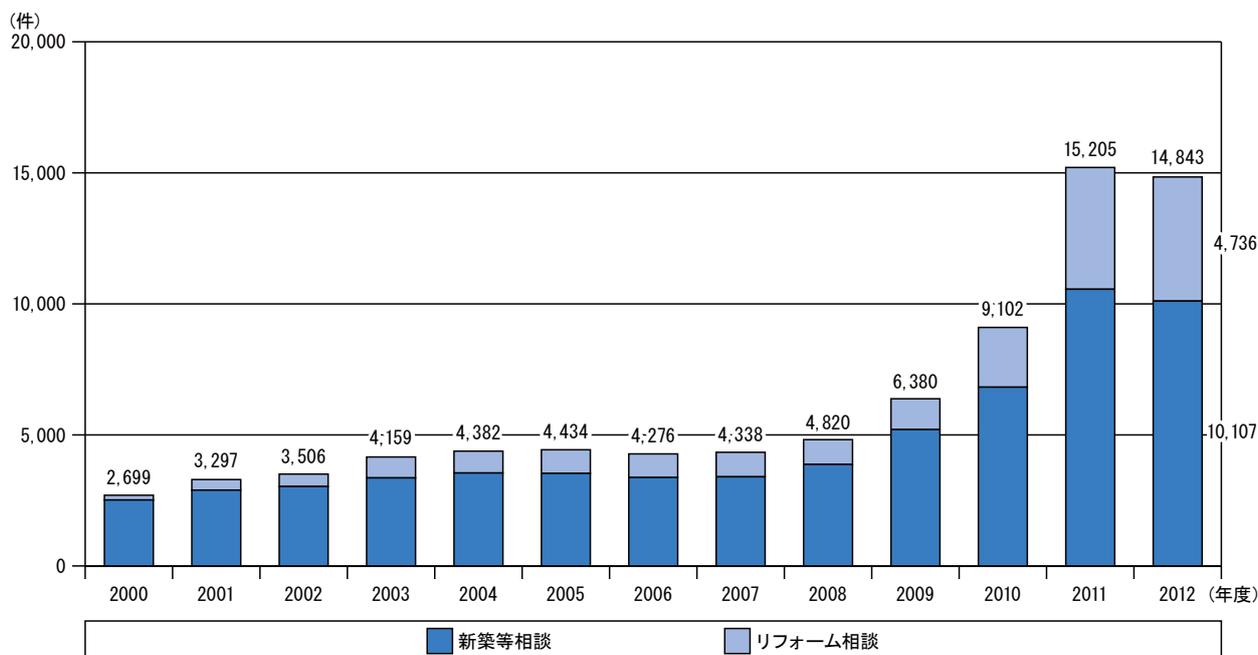


図 2-26 トラブルに関する相談件数の推移

② 主な苦情の相手方

トラブルに関する相談における主な苦情の相手方は、「新築等相談」では「施工業者」が最も多く 58.8%、次いで「売主」が 25.7% を占める (図 2-27)。「リフォーム相談」では、「リフォーム事業者」が最も多く 73.3% を占め、リフォーム工事がきっかけで「新築時の施工業者」とトラブルが生じているケースが 17.1% を占める (図 2-28)。

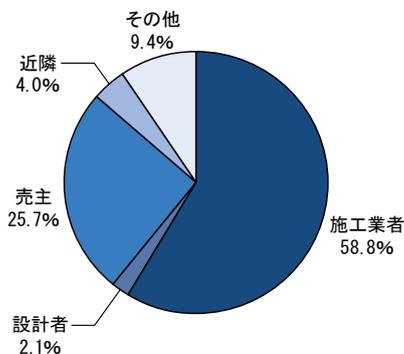


図 2-27 主な苦情の相手方
(新築等相談 n=9,106)

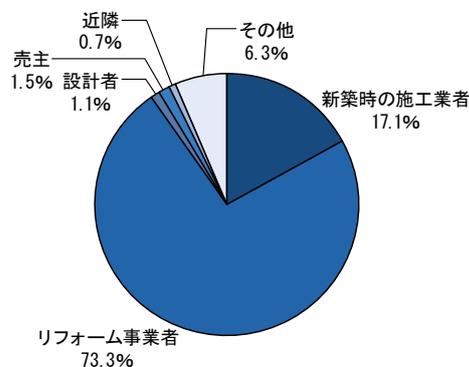


図 2-28 主な苦情の相手方
(リフォーム相談 n=4,464)

③相談者の解決希望内容

トラブルに関する相談における相談者の解決希望内容は、「新築等相談」では、「修補」が59.0%と最も多く、「修補と損害賠償」を加えた「修補」を含むものの合計は64.9%を占める（図2-29）。「リフォーム相談」では、「修補」を含むものの合計が49.9%となり、「新築等相談」と比べ「修補」以外の解決希望内容が多い傾向がみられる（図2-30）。

※工事代金関係：（消費者からの相談）工事代金を払いたくない、減額して欲しい、など
（事業者からの相談）工事代金を払って欲しい、など

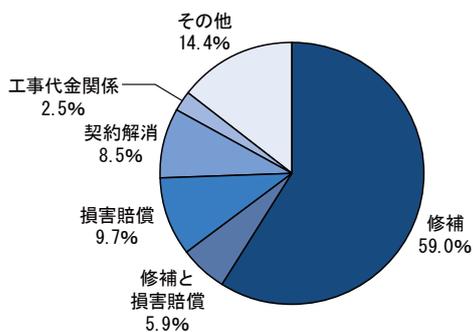


図 2-29 解決希望内容
(新築等相談 n=8,995)

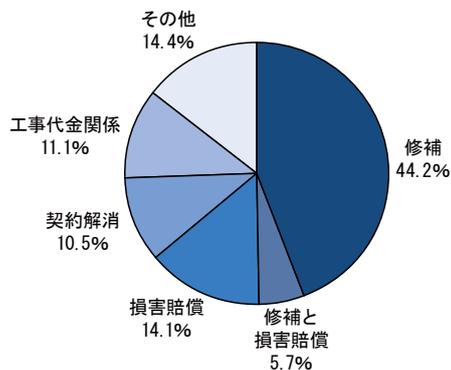


図 2-30 解決希望内容
(リフォーム相談 n=4,221)

(4) 不具合部位・事象

2012年度の電話相談において、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談について、「新築等住宅に関する相談」と「リフォームに関する相談」に分けて分析を行う。

①新築等住宅に関する相談（新築等相談）

i) 不具合部位・事象の有無

「新築等相談」のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は7,692件で58.0%を占める（図2-31）。

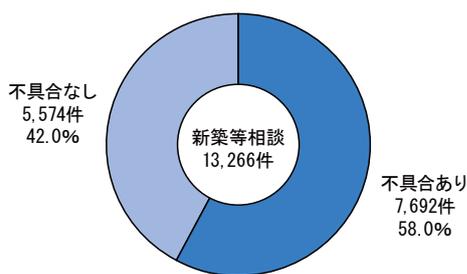


図 2-31 不具合の有無

ii) 住宅形式と相談件数の多い不具合

不具合が生じている相談件数に対する不具合部位の割合は、「戸建住宅」では、「床」が20.6%、「外壁」が19.2%、「共同住宅等」では、「床」が25.2%、「設備配管等」が16.9%となっている（図2-32、図2-33）。

※不具合部位および不具合事象は、複数カウントしているため合計すると100%を超える場合がある。

※「設備配管等」：「給水・給湯配管」、「排水配管」、「ガス配管」、「電気配線」

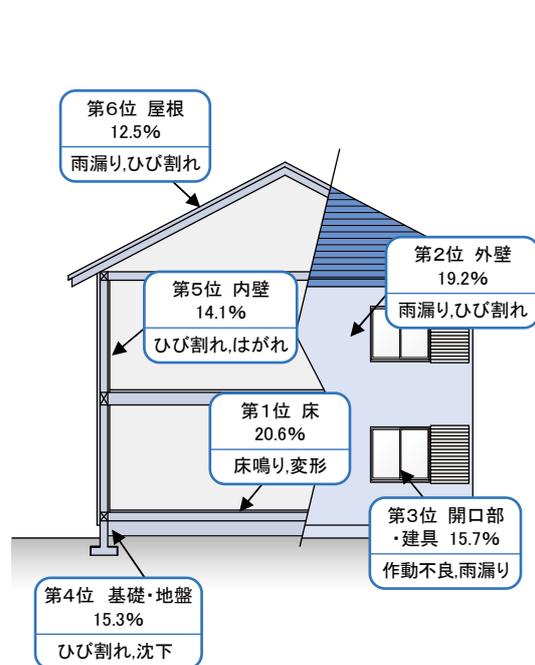


図 2-32 相談件数の多い不具合部位
(戸建住宅 n=6,418)

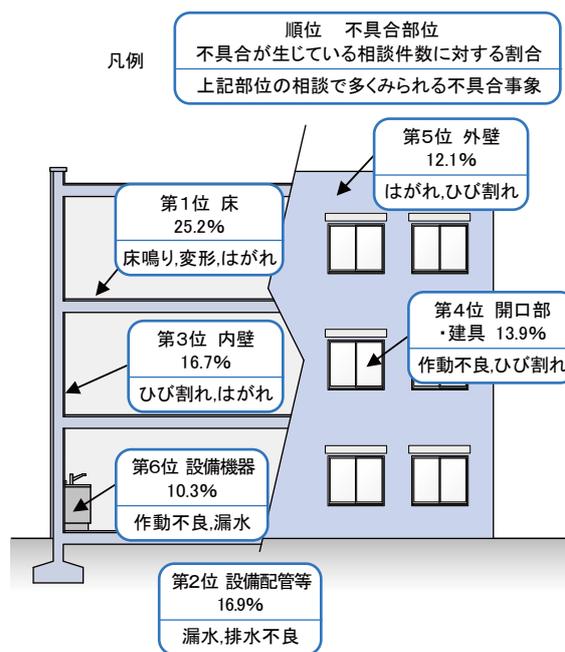


図 2-33 相談件数の多い不具合部位
(共同住宅等 n=1,104)

iii) 主な不具合部位

不具合が生じている相談件数に対する不具合部位毎の割合は、図 2-34 の通りである。「戸建住宅」では「基礎」、「外壁」、「屋根」に関する相談が「共同住宅等」より多く、「共同住宅等」では、「床」、「給水・給湯配管」、「排水配管」に関する相談が「戸建住宅」より多い傾向がみられる。また、「床」、「内壁」、「開口部・建具」は、「戸建住宅」、「共同住宅等」とともに相談の多い不具合部位である。

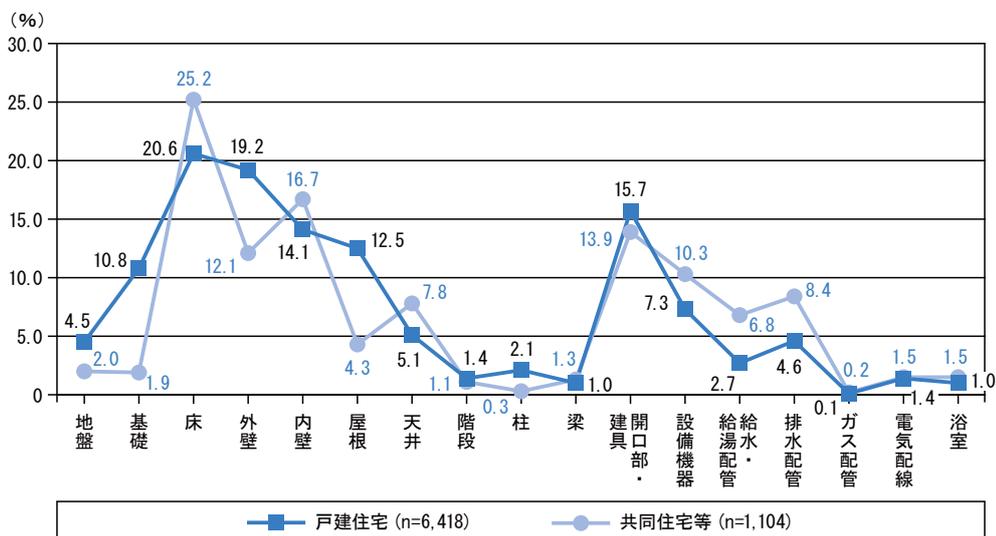


図 2-34 主な不具合部位 (戸建住宅・共同住宅等)

iv) 主な不具合事象

不具合が生じている相談件数に対する不具合事象毎の割合は、図 2-35 の通りである。「戸建住宅」では「雨漏り」、「ひび割れ」に関する相談が「共同住宅等」より多く、「共同住宅等」では、「漏水」、「遮音不良」に関する相談が「戸建住宅」より多い傾向がみられる。また、「ひび割れ」は、「戸建住宅」、「共同住宅等」とともに相談の多い不具合事象である。

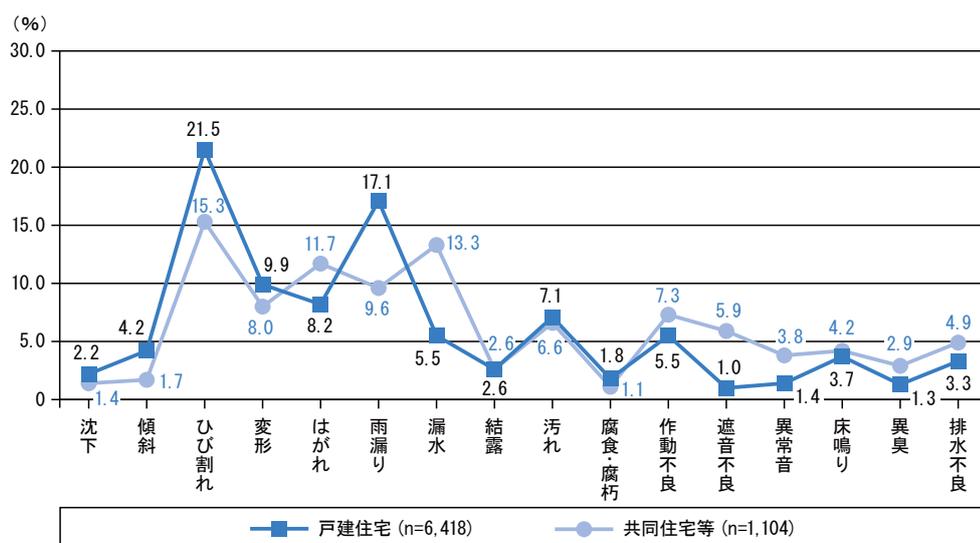


図 2-35 主な不具合事象 (戸建住宅・共同住宅等)

v) 不具合に関する相談をした時の築後年数

不具合がある「新築等相談」のうち、不具合に関する相談をした時の築後年数が判明している相談は2,946件であった。築後年数別の相談件数の割合は、図2-36の通りである。築後年数が1年未満の相談は25.3%、1年以上2年未満は16.8%、2年以上3年未満が8.7%と大きく下がっている。また、築後3年未満までの合計は50.8%となり、不具合に関する相談の半数以上が築後3年未満までに寄せられている傾向がみられる。なお、築後10年未満までの合計は81.0%となっている。

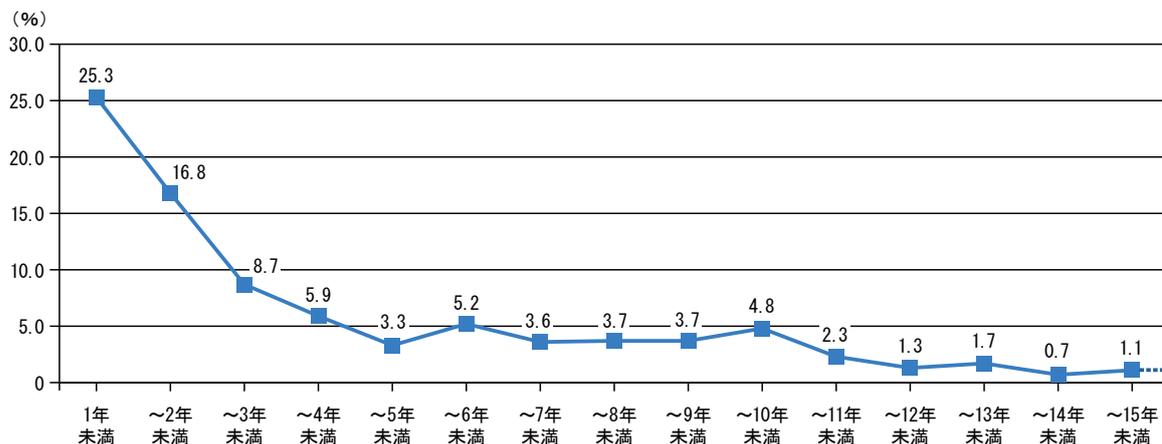


図2-36 不具合に関する相談をした時の築後年数 (n=2,946)

評価住宅および保険付き住宅においては、不具合に関する相談をした時の築後年数が判明している相談は評価住宅で191件、保険付き住宅で966件であった。築後年数別の相談件数の割合は、図2-37の通りである。

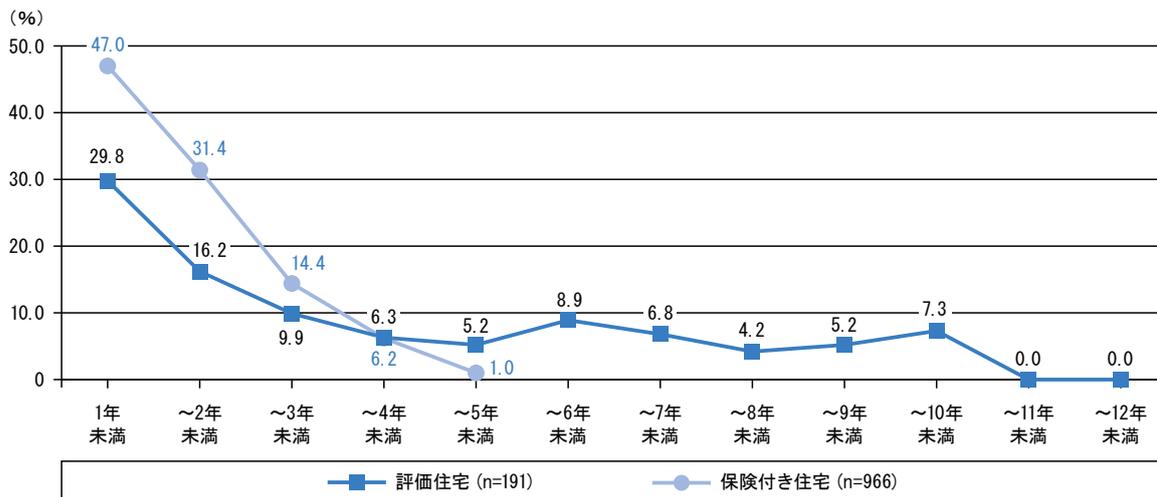


図2-37 評価住宅および保険付き住宅における不具合に関する相談をした時の築後年数

※「評価住宅」は築後年数12年未満までとなっている。これは、住宅品質確保法（2000（平成12）年4月に施行）にもとづく住宅性能表示制度が、2000（平成12）年10月に本格的に運用開始されたため。

「保険付き住宅」は、築後年数5年未満までとなっている。これは、住宅瑕疵担保履行法が、2008（平成20）年4月一部施行、2009（平成21）年10月に全面施行されたため。

なお、保険付き評価住宅は、保険付き住宅として集計している。

vi) 不具合に関する相談をした時の築後年数と主な不具合部位

不具合に関する相談をした時の築後年数における主な不具合部位別の割合は、図 2-38 の通りである。不具合は、多くの部位において築後3年未満までの早い時期に発見され、相談に至る傾向がみられる。一方、「外壁」、「屋根」に生じた不具合については、築後3年以降に相談する割合が他の部位と比べて高い傾向がみられ、徐々に発見されて相談に至ると考えられる。

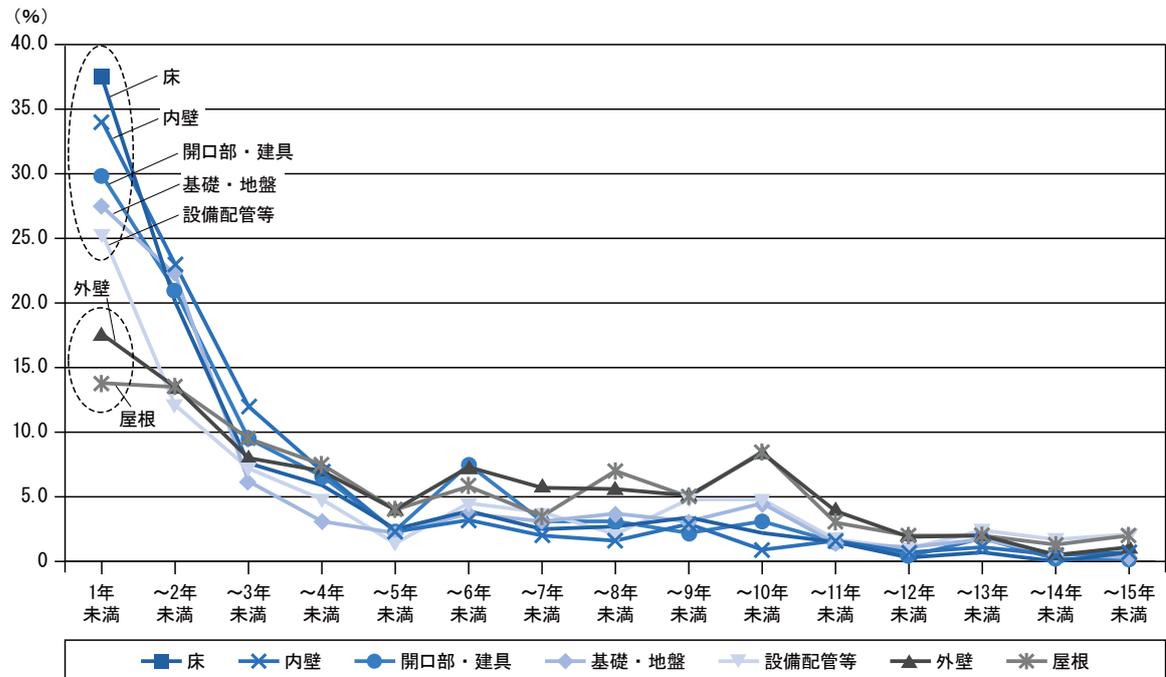


図 2-38 不具合に関する相談をした時の築後年数と主な不具合部位

②リフォームに関する相談（リフォーム相談）

i) 不具合部位・事象の有無

「リフォーム相談」のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は3,502件で47.9%を占める（図2-39）。

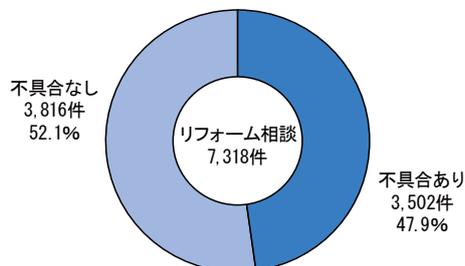


図 2-39 不具合の有無

ii) 住宅形式と相談件数の多い不具合

不具合が生じている相談件数に対する不具合部位の割合は、「戸建住宅」では、「屋根」が27.1%、「外壁」が22.9%、「共同住宅等」では、「床」が31.1%、「内壁」が21.2%となっている（図2-40、図2-41）。

※不具合部位および不具合事象は、複数カウントしているため合計すると100%を超える場合がある。
 ※「設備配管等」：「給水・給湯配管」、「排水配管」、「ガス配管」、「電気配線」

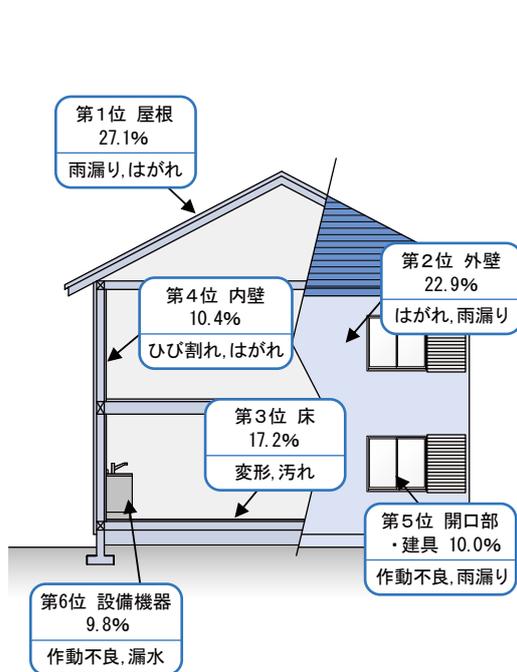


図 2-40 相談件数の多い不具合部位
(戸建住宅 n=2,742)

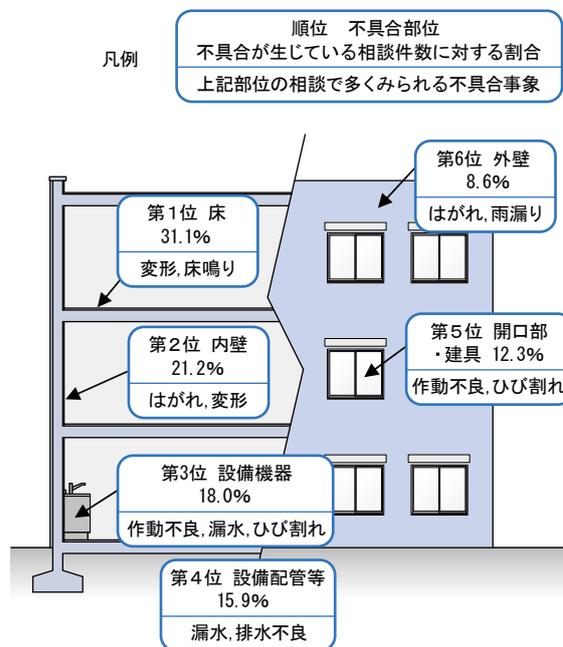


図 2-41 相談件数の多い不具合部位
(共同住宅等 n=628)

iii) 主な不具合部位

不具合のある相談件数に対する不具合部位毎の割合は、図 2-42 の通りである。「戸建住宅」では「外壁」、「屋根」に関する相談が「共同住宅等」より多く、「共同住宅等」では、「床」、「内壁」、「設備機器」に関する相談が「戸建住宅」より多い傾向がみられる。

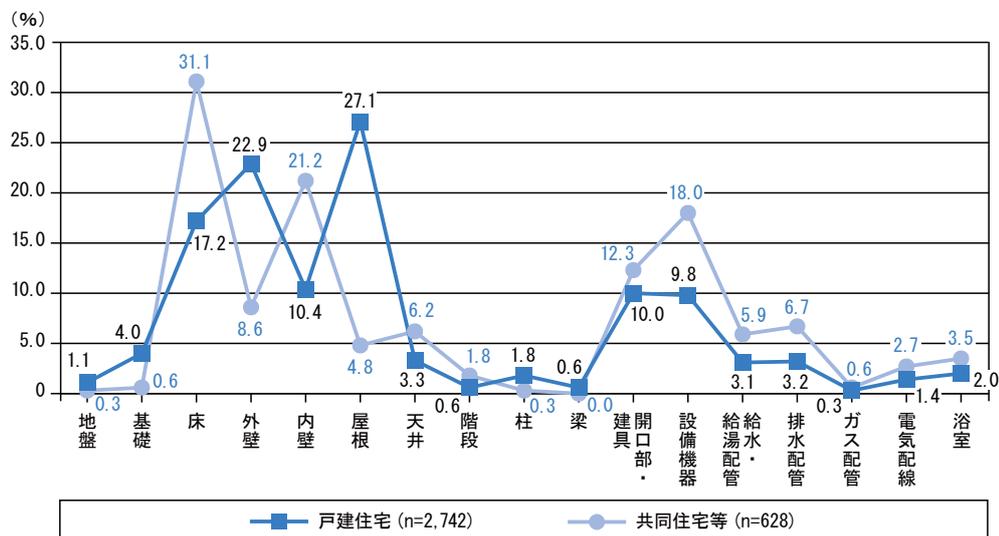


図 2-42 主な不具合部位 (戸建住宅・共同住宅等)

iv) 主な不具合事象

不具合のある相談件数に対する不具合事象毎の割合は、図 2-43 の通りである。「戸建住宅」では「雨漏り」に関する相談が「共同住宅等」より多く、「共同住宅等」では、「変形」に関する相談が「戸建住宅」より多い傾向がみられる。また、「はがれ」、「ひび割れ」は、「戸建住宅」、「共同住宅等」ともに相談の多い不具合事象である。

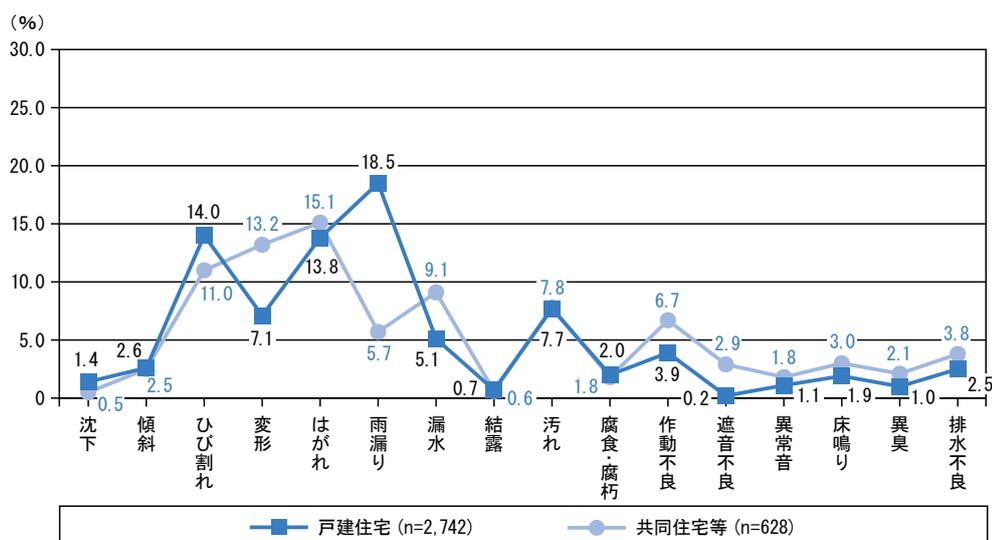


図 2-43 主な不具合事象 (戸建住宅・共同住宅等)

2. リフォーム見積チェックサービス

電話相談において、消費者からの「見積書の見方が分からない」「価格が妥当かどうか不安」などの相談に対して、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。電話相談に加えて希望に応じて見積書や図面等の送付を受けて、内容をチェックし助言を行っている。

(1) 相談の件数

2012年度の電話相談全体に対する「リフォーム相談」の割合は35.6%を占め、相談件数は7,318件である。このうち、「リフォームの見積りに関する相談」の件数は1,122件（15.3%）である。「リフォーム見積チェックサービス」の件数（電話での単価等のチェックを含む）は535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373件である（図2-44、図2-45）。

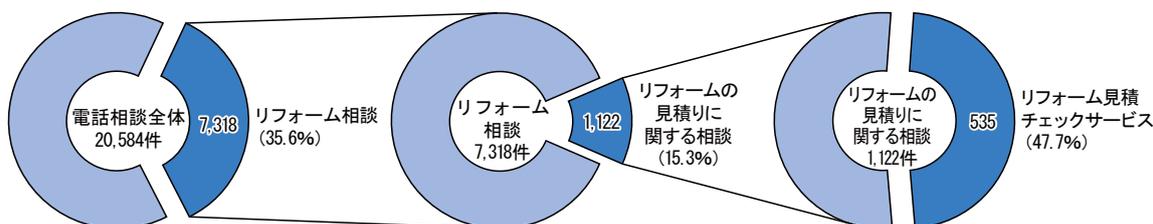


図2-44 リフォームの見積りに関する相談の割合（2012年度）

- ・「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○○と記載されているが、どういう意味だろうか。
- ・「リフォーム見積チェックサービス」:
「リフォームの見積りに関する相談」のうち、実際の見積書に則して回答をした相談（電話のみの場合も含む）
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、事業者によって見積金額が異なるのでチェックしてほしい。

「リフォーム見積チェックサービス」を行った相談件数は、535件で、2011年度と比較して33.1%増となっている。このうち、見積書の送付があった件数は、373件で、2011年度の31.8%増となっている（図2-45）。

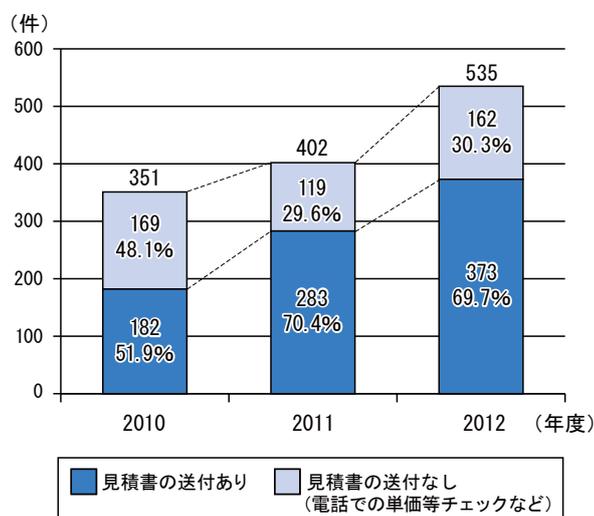


図2-45 実施件数の推移

(2) 相談者および相談に係る住宅の属性

2012年度に「リフォーム見積チェックサービス」を実施した535件について、以下の集計・分析を行う。

① 相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢は、60歳代が最も多い（図2-46）。電話相談全体およびリフォーム相談における消費者の年齢と比較すると、「リフォーム見積チェックサービス」の年齢が最も高くなっている（図2-47）。

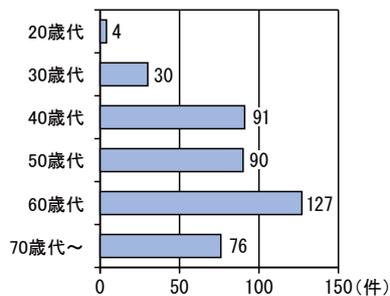


図2-46 相談者（消費者）の年齢分布 (n=418)

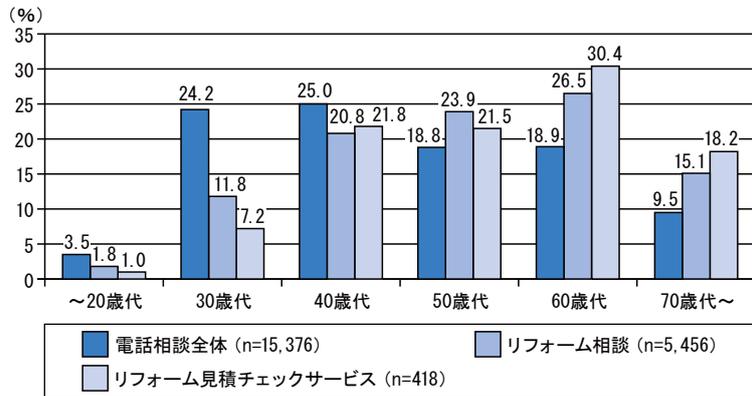


図2-47 相談者（消費者）の年齢分布比較

② 住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が83.3%を占めている（図2-48）。

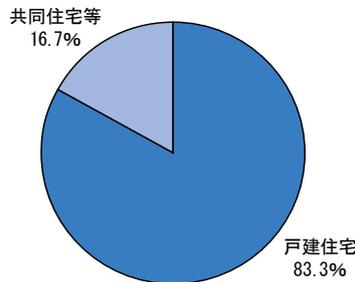


図2-48 住宅の形式 (n=527)

③ 住宅の構造種別および築後年数

住宅の構造種別は、「木造」が75.2%、次いで「RC造」が13.3%となっている。これは、電話相談全体とほぼ同様の傾向である（図2-49）。また、築後年数では、10年以上～20年未満が25.6%と最も多く、次いで20年以上～30年未満が24.9%、30年以上～40年未満が24.0%となっている（図2-50）。

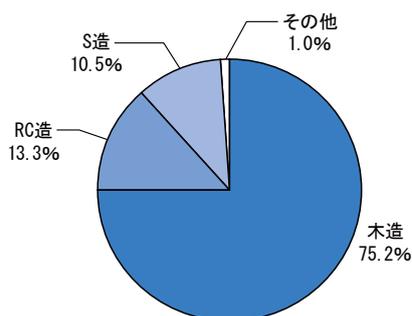


図2-49 住宅の構造種別 (n=495)

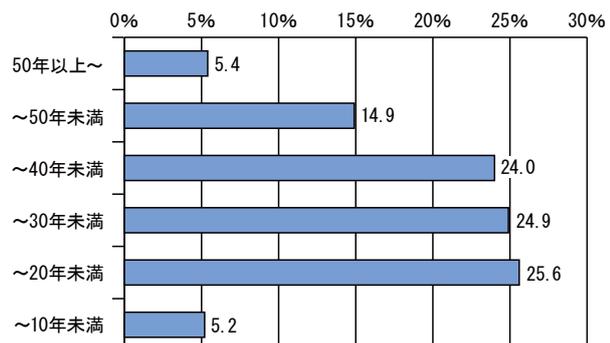


図2-50 築後年数 (n=442)

(3) 工事の内容

①目的

リフォーム工事の目的は、「建物の修繕」が62.1%と最も多く、「設備の更新」23.6%、「内装仕上げの更新」20.7%の順となっている（図2-51）。

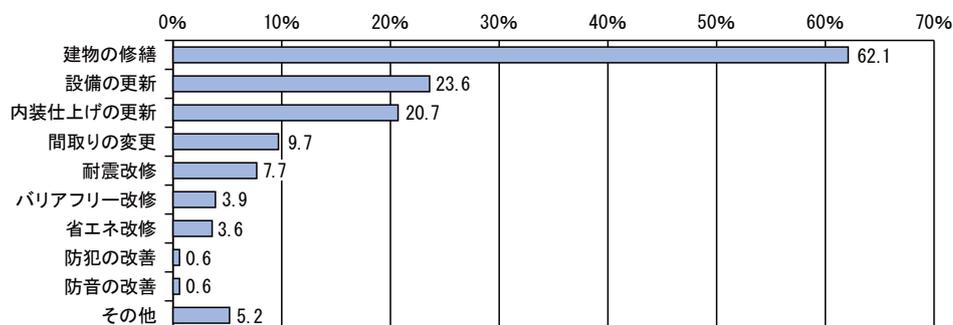


図2-51 リフォームの目的 ※複数カウント (n=535)

②主なリフォーム部位

主なリフォーム部位についてみると、戸建住宅では「屋根」が多く、次いで「外壁」「内装」の順となっている。共同住宅等では、「内装」「内部設備」「開口部・建具」が多い（図2-52）。

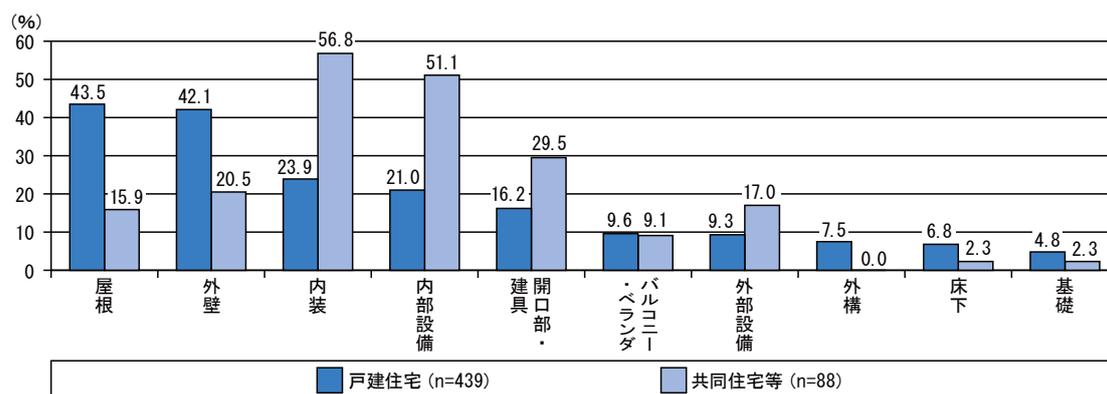


図2-52 主なリフォーム部位 ※複数カウント

③主なリフォーム内容

主なリフォーム内容は、戸建住宅では、「外壁の塗装」、「内装仕上げの更新」が多く、共同住宅等では、「内装仕上げの更新」のほか、「便器・便座の更新」、「ユニットバス等の更新」等の内部設備に関連した内容が多い（図2-53）。

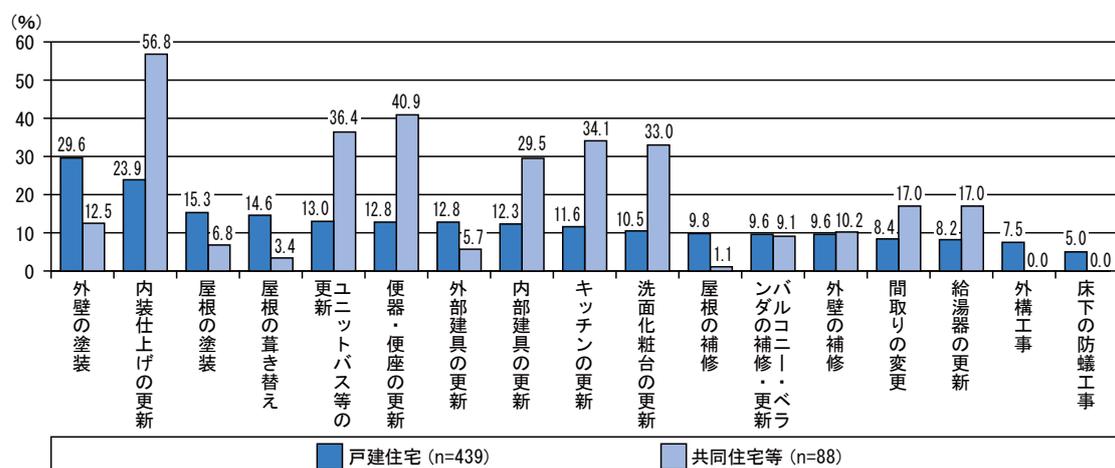


図2-53 主なリフォーム内容 ※複数カウント

(4) 相談の内容

① 主な相談内容

相談者の 89.7% が「単価や合計金額は適正か」について相談している。また、相談者の 63.4% が「工事内容や工事項目は適正か」について併せて相談をしている（図 2-54）。

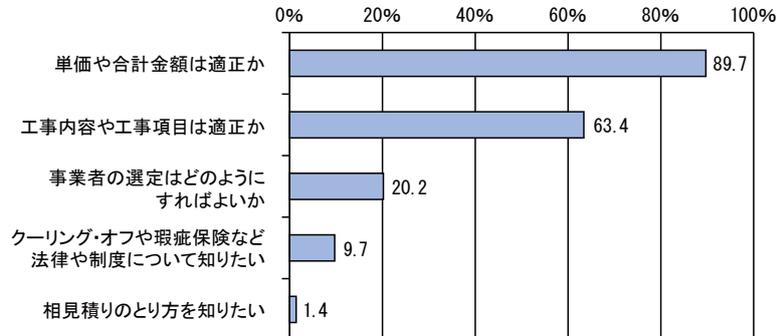


図 2-54 主な相談内容 ※複数カウント (n=494)

② 主な助言内容

見積書の合計金額は、工事範囲や項目・仕様など工事の内容によって異なるため、「数量や単価について」に加え「工事範囲など工事内容の確認点について」の助言が多い。また、技術や法律など、様々な側面からの助言を併せて行っている（図 2-55）。

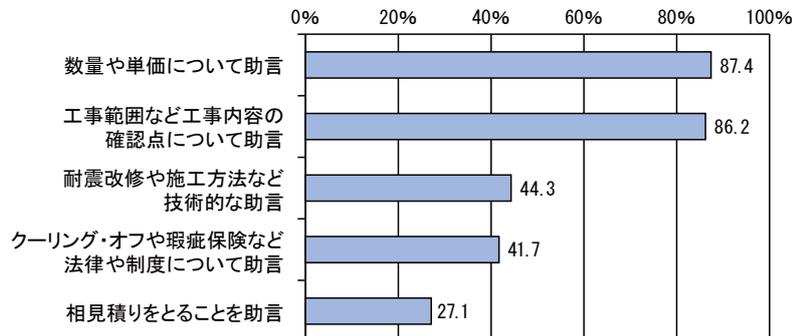


図 2-55 主な助言内容 ※複数カウント (n=494)

(5) 見積りを取得した事業者の数

相談者が見積りを取得した事業者の数は、「1社」が 55.7% を占め最も多い。2社以上から見積りを取得している相談者は 44.4% である（図 2-56）。

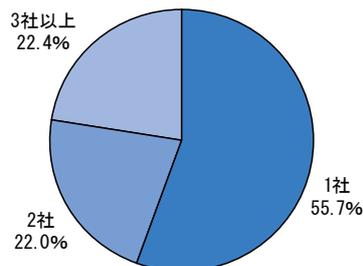


図 2-56 相談者が見積りを取得した事業者の数 (n=492)

(6) 見積書の傾向

「リフォーム見積チェックサービス」を行った相談 535 件のうち、見積書の送付を受けた相談 373 件の見積書 669 部について、集計を行う。

①書式

見積書の書式をみると、工種別が 42.6%、部位・部屋別が 57.4% である (図 2-57)。

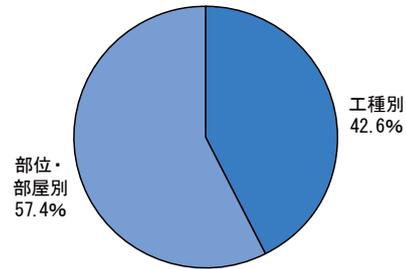


図 2-57 見積書の書式 (n=669)

②見積金額

工事金額 (見積金額) は、戸建住宅では 100 万円超 200 万円以下が最も多く、50 万円超 100 万円以下がこれに続く (図 2-58)。共同住宅等では 50 万円以下が最も多くなっている (図 2-59)。

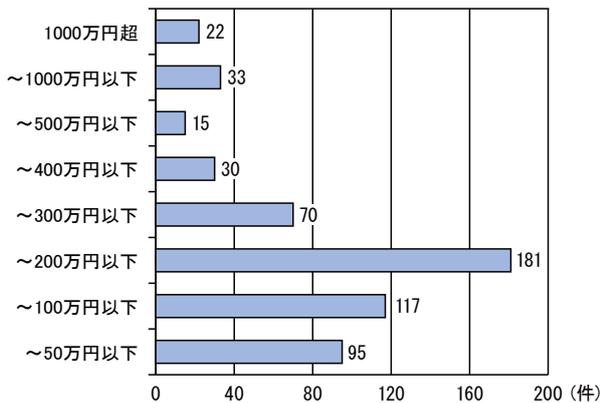


図 2-58 見積金額 (戸建住宅 n=563)

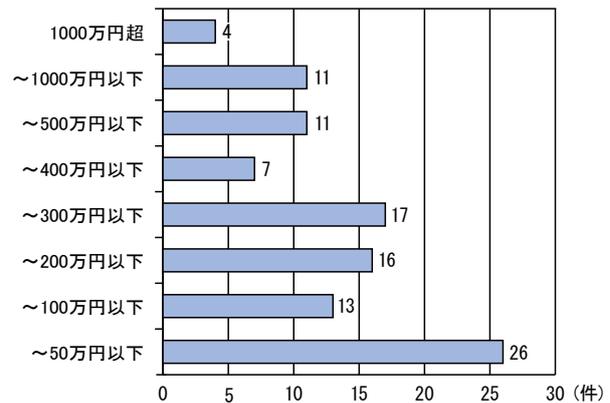


図 2-59 見積金額 (共同住宅等 n=105)

③諸経費の割合

諸経費が計上されている見積書のうち、諸経費の割合をみると、「5%以上~10%未満」としているものが最も多くみられる (図 2-60)。

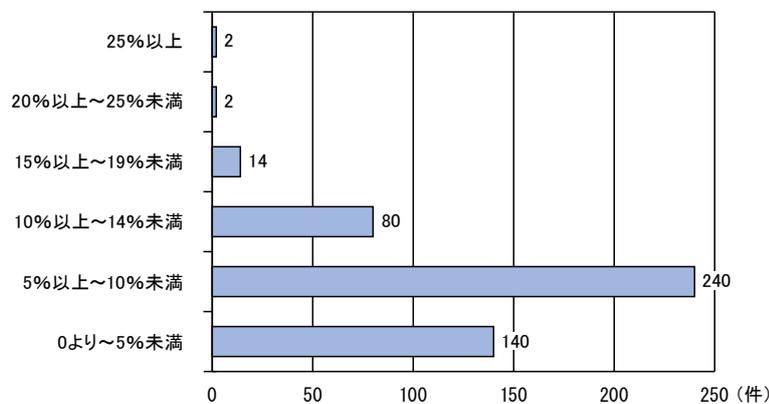


図 2-60 計上されている諸経費 (n=478)

④支払条件

代金の支払時期など支払条件が記載されている見積書のうち、着工まで（契約時および着工時）に支払う金額の割合は「0～20%未満」が最も多く41.0%である（図2-61）。

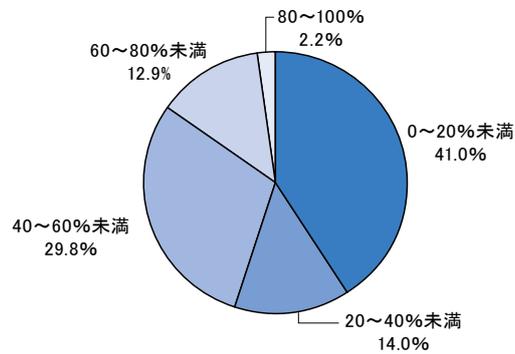


図 2-61 着工まで（契約時および着工時）の支払金額の割合
※支払条件が記載されている見積書（n=178）

第3章 専門家相談

第3章 専門家相談

2010年4月から、当財団と各単位弁護士会とが連携して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」の業務を開始した。相談対象は、評価住宅と保険付き住宅の取得者および供給者のほか、リフォーム工事の発注者（予定者を含む）である。2011年4月時点では48弁護士会であったが、2012年3月末までに52弁護士会となり、全国全ての弁護士会で専門家相談を実施している。

本章においては、2012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・分析を行う。
 なお、保険付き評価住宅は「保険付き住宅」として集計している。

1. 専門家相談の実績

(1) 申込件数・実施件数

① 電話相談件数と専門家相談件数

2012年度の電話相談のうち、専門家相談の対象となる相談は10,053件あり、そのうち、専門家相談の申込に至った相談は1,287件で、うち実施件数は1,117件である（図3-1）。

※「評価住宅」「保険付き住宅」はリフォームに関する相談を除いて集計。
 ※「リフォーム」は、消費者のみ集計。

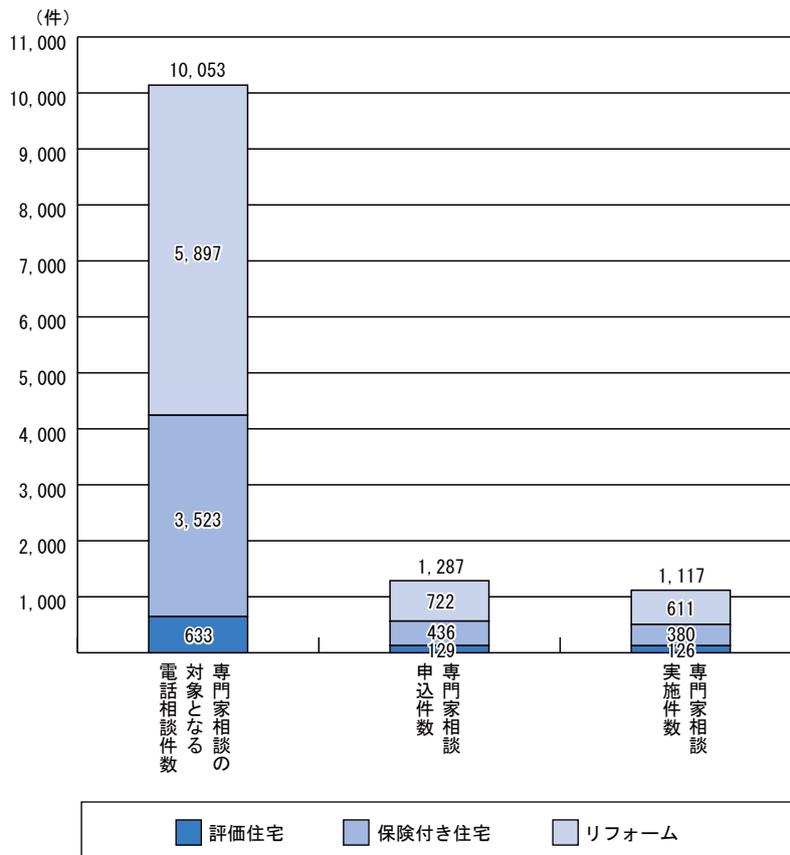


図3-1 電話相談件数と専門家相談件数の関係

②電話相談から専門家相談申込に至る割合

電話相談から専門家相談の申込みに至る割合を相談区分ごとにみると、「評価住宅」：20.4%、「保険付き住宅」：12.4%、「リフォーム」：12.2%である。(図 3-2)

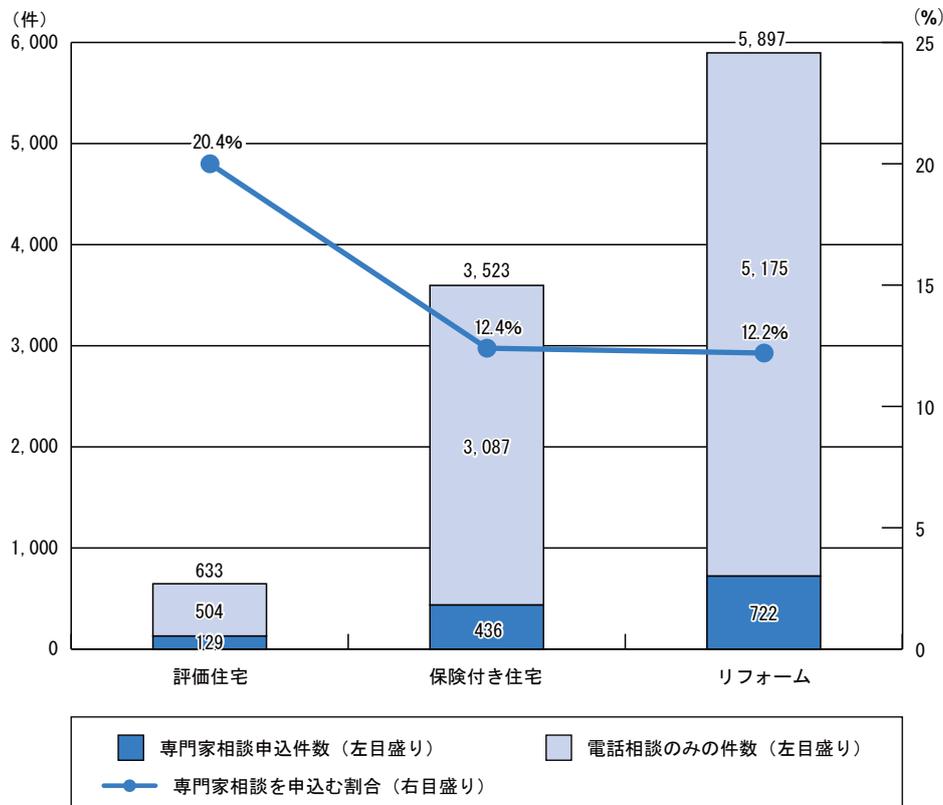


図 3-2 電話相談から専門家相談申込に至る割合

③実施件数

2012年度の専門家相談は、「評価住宅」126件、「保険付き住宅」380件、「リフォーム」611件、計1,117件実施した(2011年度と比較して22.9%増)(図 3-3)。

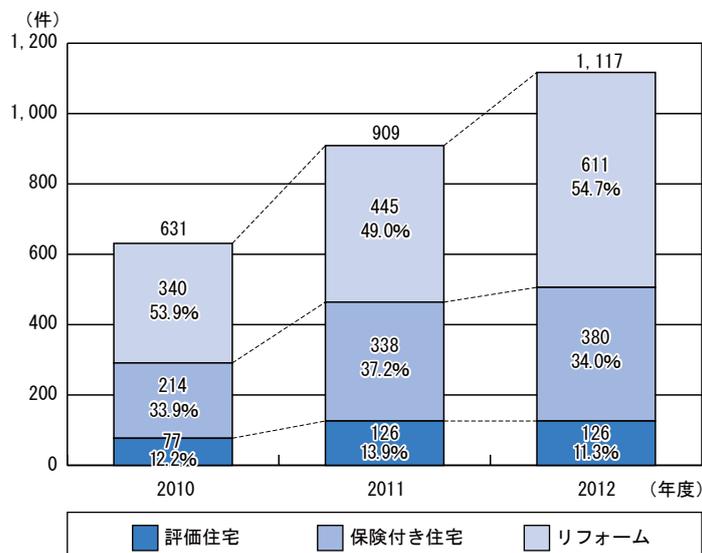


図 3-3 専門家相談実施件数の推移

(2) 住宅の形式と相談者の属性

①住宅の形式

専門家相談の住宅形式についてみると、戸建住宅が全体の81.6%を占めている。相談区別で見ると、「評価住宅」については、共同住宅等が約半数を占めている。一方、「保険付き住宅」では戸建住宅が94.7%となっている（図3-4）。

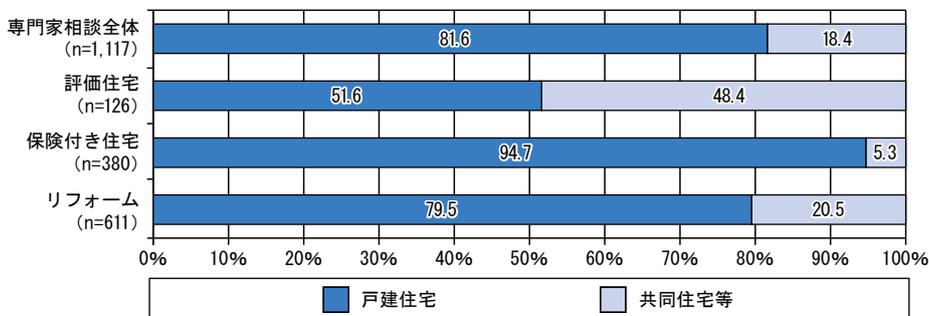


図3-4 住宅の形式

②相談者の区分

相談者の構成は、新築住宅（「評価住宅」および「保険付き住宅」）においては、消費者からの相談が95.1%で相談のほとんどを占めている（図3-5）。

また、住宅形式が共同住宅等においては、所有者からの相談以外に管理組合からの相談が13.6%を占めている。相談区別にみると、「評価住宅」では管理組合からの相談が31.1%、事業者からの相談が1.6%となっている。「保険付き住宅」では、管理組合からの相談が15.0%であり、事業者からの相談はない（図3-6）。

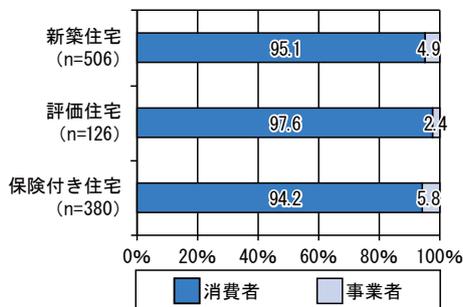


図3-5 新築住宅の相談者区分

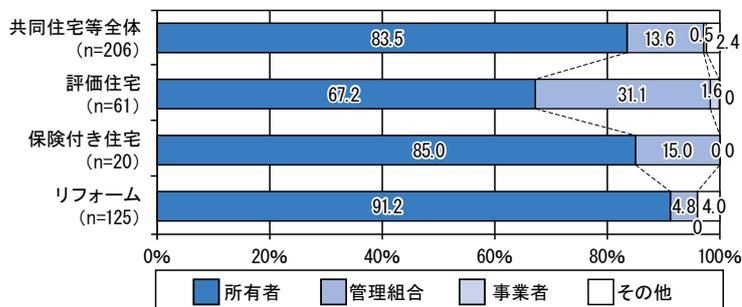


図3-6 共同住宅等の相談者区分

③相談者の年齢

相談者の年齢構成をみると、「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く傾向であるのに対し、「リフォーム」では、60歳代が最も多く、新築住宅に比べて年齢層が高い（図3-7）。

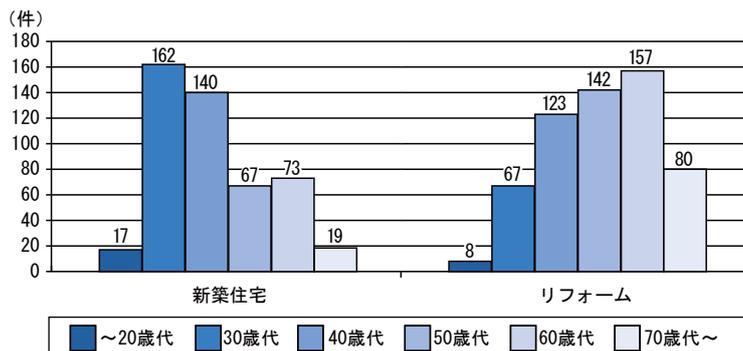


図3-7 相談者の年齢

(3) 専門家相談の認知方法

専門家相談において相談者に対して行ったアンケートの結果は、(3)～(5)の通りである。

相談者の専門家相談の認知方法は、「住まいるダイヤルへの電話相談」が39.1%、各地の消費者生活センター等の「他機関からの紹介」が37.2%、「住まいるダイヤルのホームページ」が16.0%となっており、相談者の55.1%が当財団による電話相談やホームページで「専門家相談」を知ったと回答している(図3-8)。

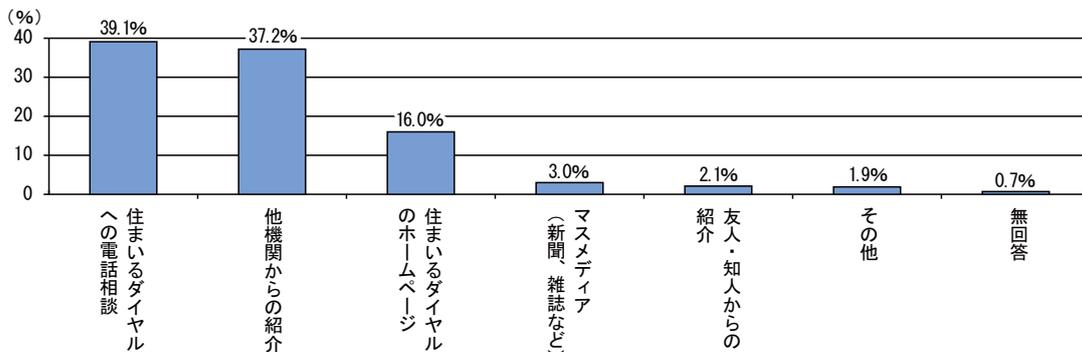


図3-8 専門家相談の認知方法(専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=890)

(4) 専門家相談を希望した理由

専門家相談を申込んだ理由として、「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ている(図3-9)。

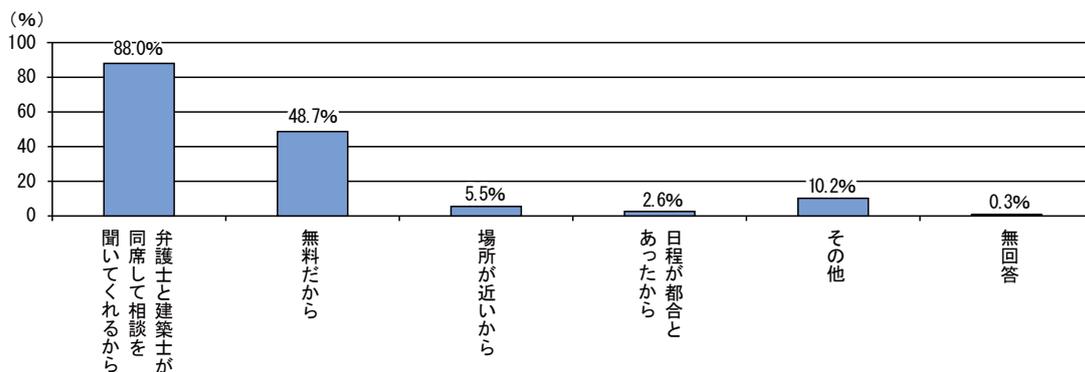


図3-9 専門家相談を希望した理由(専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=890) ※複数回答

(5) 専門家相談を利用した感想

専門家相談の対応については、「大いに満足」と「満足」を合わせて約9割の利用者から満足という感想を得ている(図3-10)。

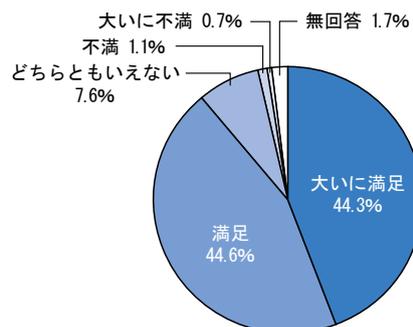


図3-10 専門家相談を利用した感想(専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=890)

2. 専門家相談の内容

(1) 相談のきっかけ（相談内容）

相談のきっかけ（相談内容）は、「不具合が生じている」とする相談が726件と最も多く、特に「評価住宅」では79.4%、「保険付き住宅」では72.6%が不具合に関する相談である（図3-11、図3-12）。

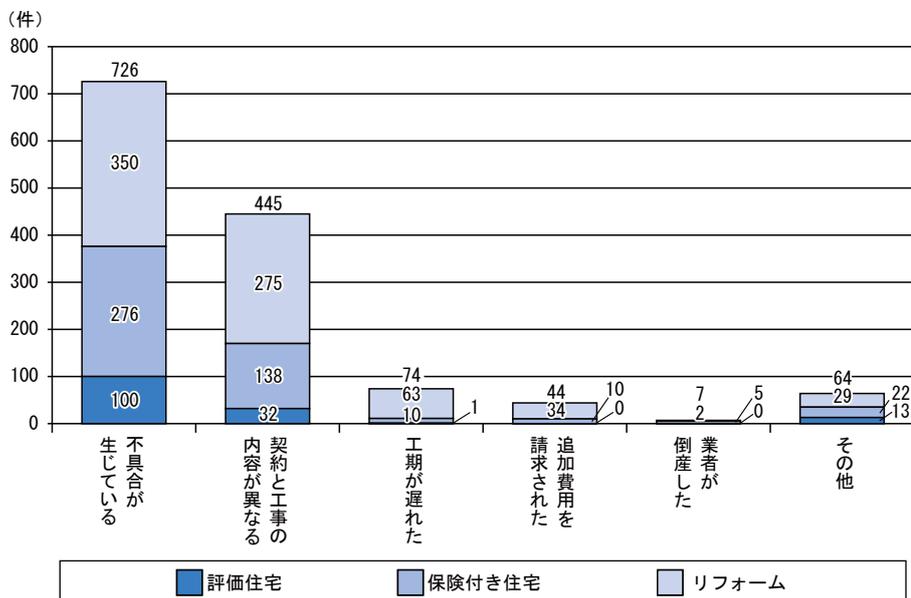


図3-11 相談のきっかけ（相談内容）※複数カウント

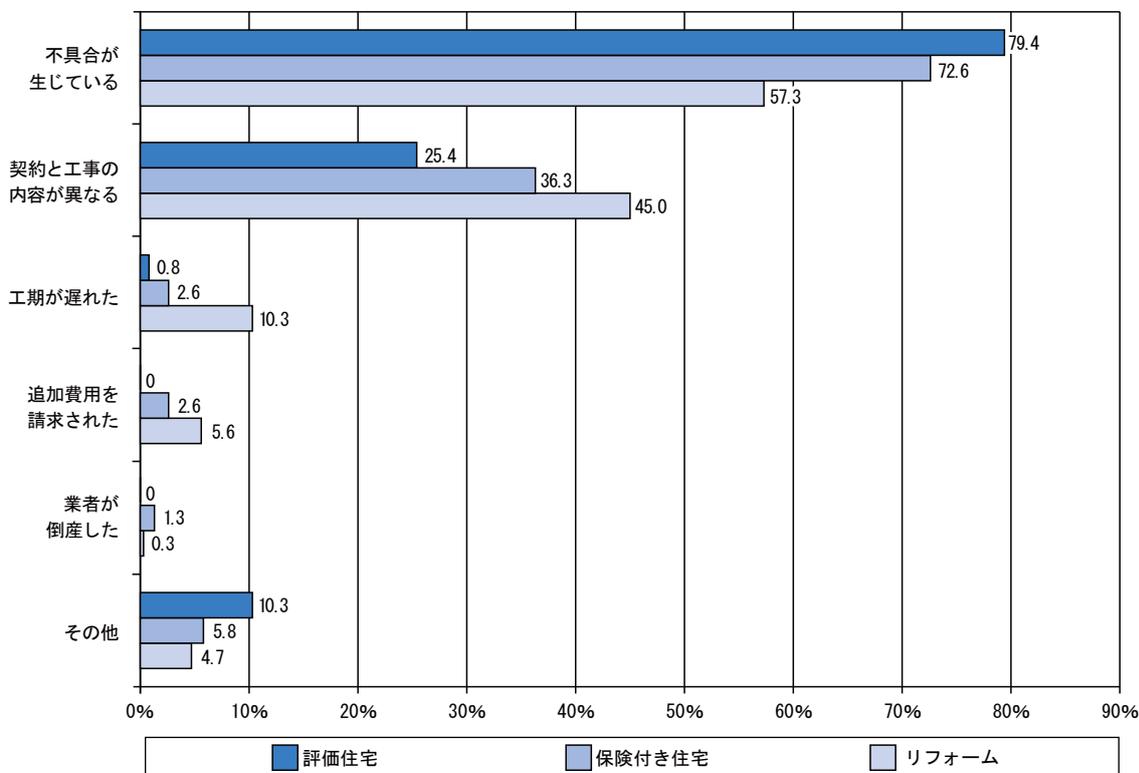


図3-12 相談のきっかけの割合 ※複数カウント

(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、いずれの相談区分においても「修補して欲しい」と「損害賠償を請求したい」が多くなっている（図 3-13）。

「リフォーム」では、契約解消を希望する割合が 16.7% あり、新築住宅と比較して割合が高くなっている（図 3-14）。

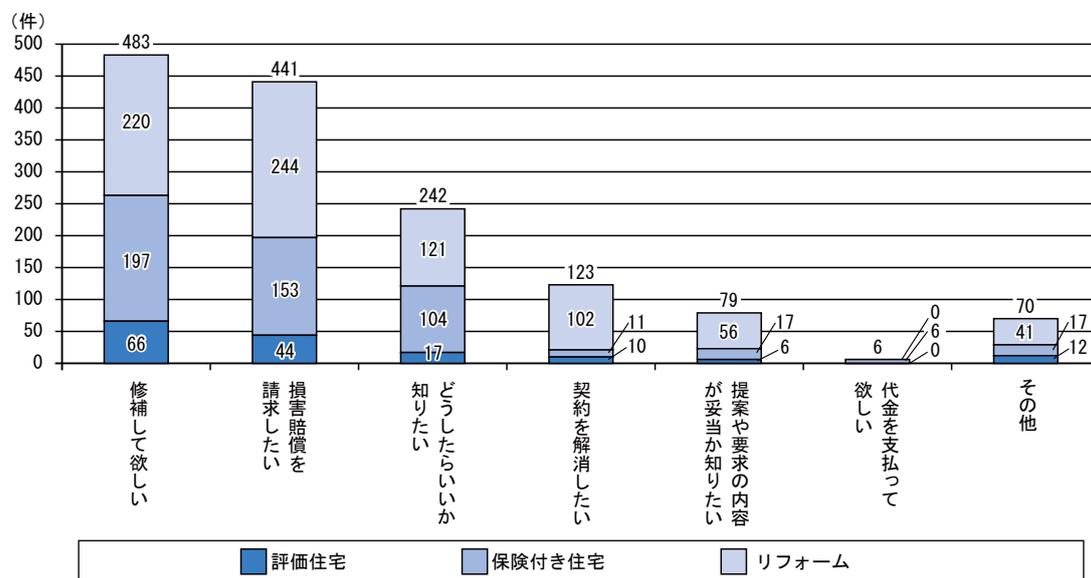


図 3-13 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

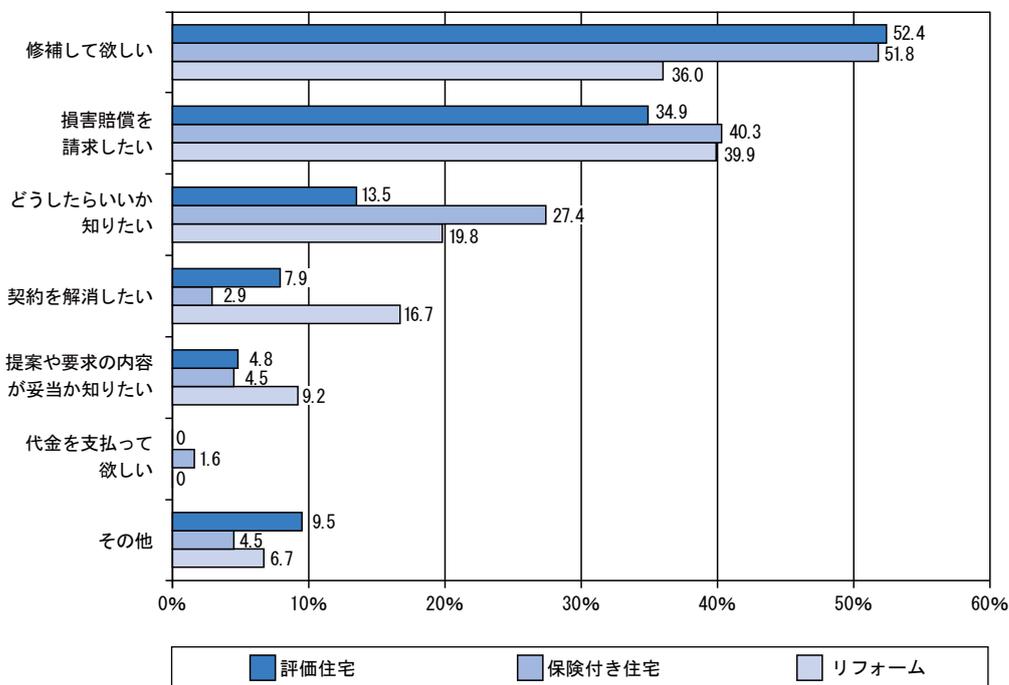


図 3-14 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

(3) 助言内容

助言内容は、相談者の「解決希望に対する弁護士判断」が最も多く、次いで「相談の事象に対する建築士の判断」、「紛争処理等の手続きを勧めた」、「業者との交渉方法に関するアドバイス」と続いている（図3-15、図3-16）。

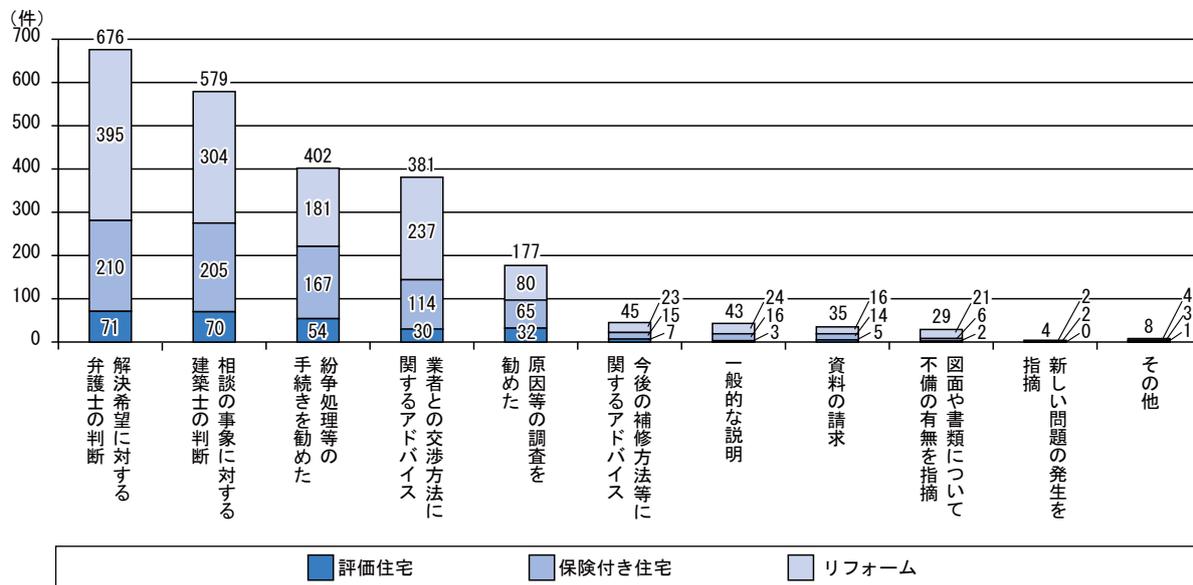


図3-15 助言内容 ※複数カウント

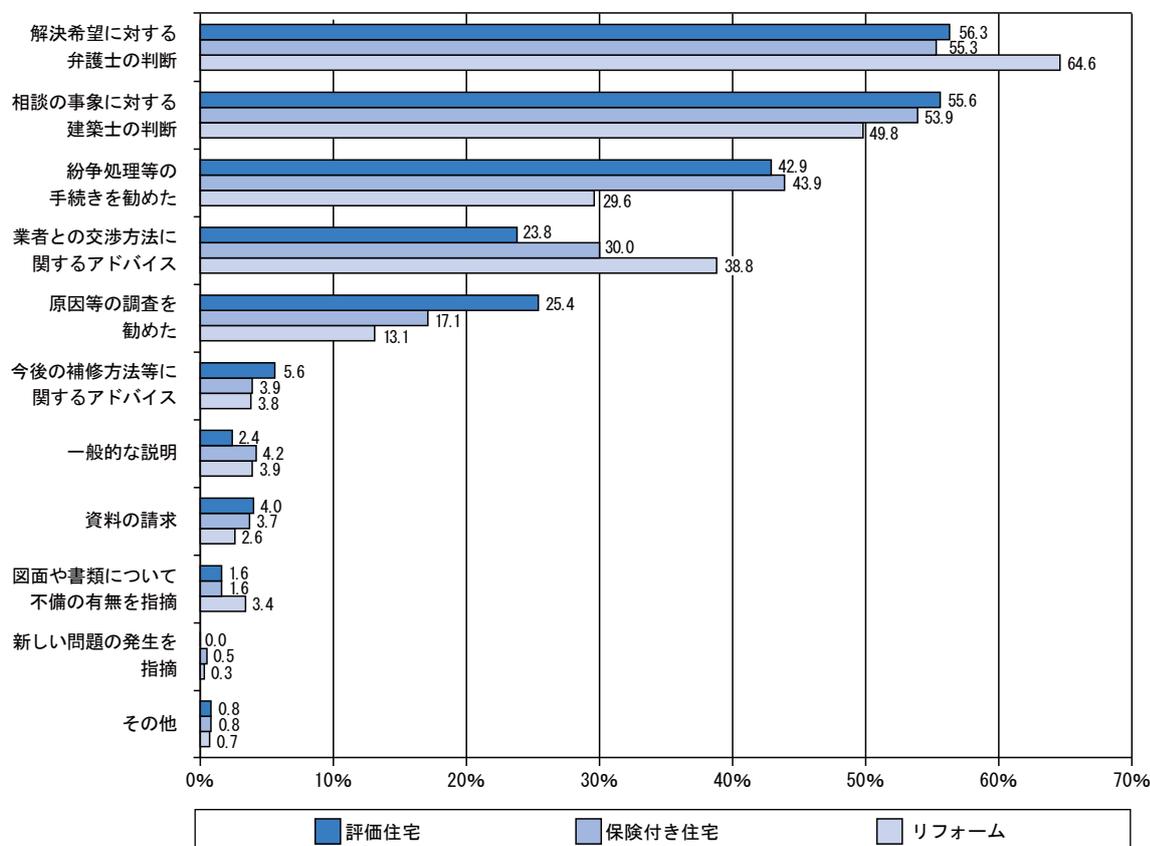


図3-16 助言内容の割合 ※複数カウント

(4) 不具合に関する相談内容

相談区分と住宅形式の違いによる傾向をみるため、「不具合が生じている」相談726件を相談区分（「新築住宅」・「リフォーム」）、住宅形式（「戸建住宅」・「共同住宅等」）に分類して分析を行った（表3-1）。

※以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表3-1の「不具合が生じている」相談件数を母数とする。また、不具合は複数カウントしているため合計すると100%を超える場合がある。

表3-1 不具合に関する相談件数（単位：件）

| 区分 | 新築住宅 | リフォーム | 合計 |
|-------|------|-------|-----|
| 戸建住宅 | 305 | 277 | 582 |
| 共同住宅等 | 71 | 73 | 144 |
| 合計 | 376 | 350 | 726 |

※「新築住宅」：「評価住宅」および「保険付き住宅」

①相談区分別の不具合事象・不具合部位

「不具合が生じている」相談全体では、不具合事象は「仕上げ不良」が最も多く、次いで「亀裂・ひび割れ」、「剥離・外れ・欠損」と続いている。「新築住宅」では「亀裂・ひび割れ」、「仕上げ不良」「作動不良」の順、「リフォーム」では、「仕上げ不良」、「剥離・外れ・欠損」、「雨漏り」の順に多くなっている（図3-17、図3-18）。

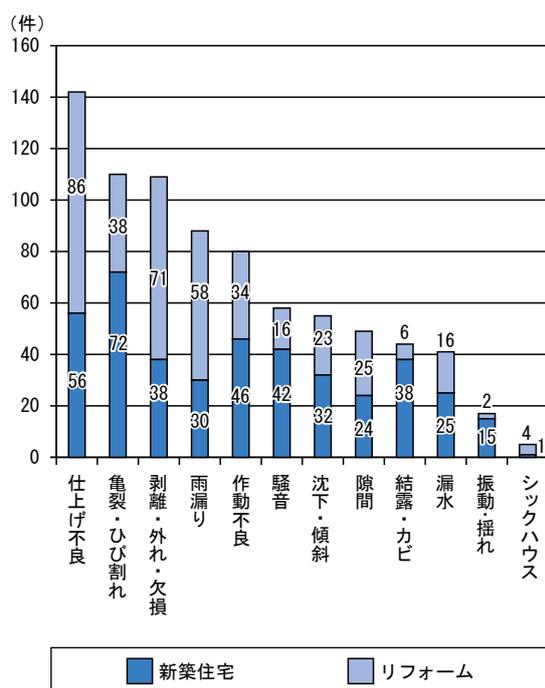


図3-17 相談区分別にみる不具合事象

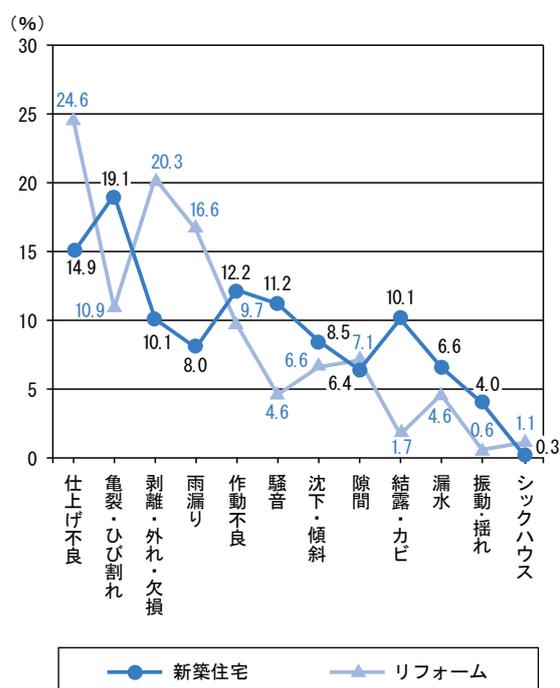


図3-18 相談区分別にみる不具合事象の割合

「不具合が生じている」相談全体では、不具合が発生した部位は「床」が最も多く、次いで「外壁」、「内壁」の順であった。「新築住宅」では「床」、「内壁」、「開口部・建具」の順、「リフォーム」では「外壁」、「屋根」、「床」の順となる（図 3-19、図 3-20）。

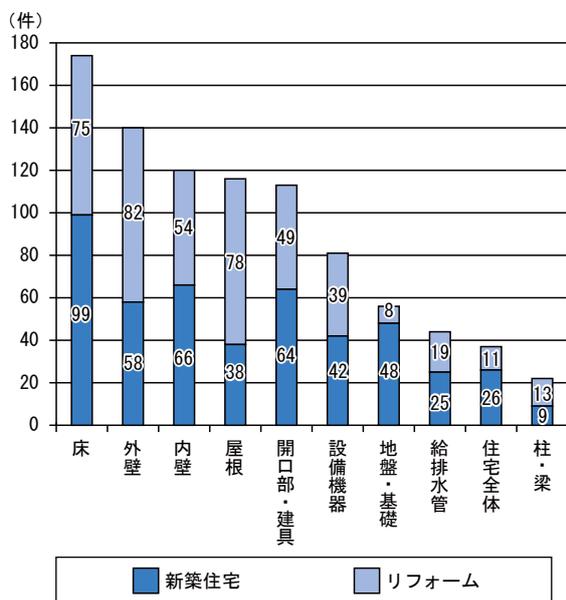


図 3-19 相談区分別にみる不具合部位

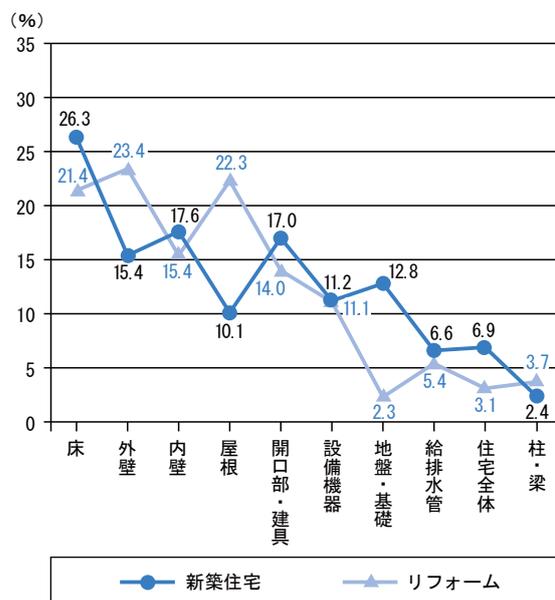


図 3-20 相談区分別にみる不具合部位の割合

②相談区分・住宅形式別の不具合事象・不具合部位

【新築住宅】

相談区分が「新築住宅」において、不具合として多くあげられた事象をみると、「戸建住宅」では、「亀裂・ひび割れ」、「仕上げ不良」、「作動不良」の順で不具合事象が多く、「共同住宅等」では「騒音」、「亀裂・ひび割れ」、「作動不良」の順となる（図 3-21、図 3-22）。

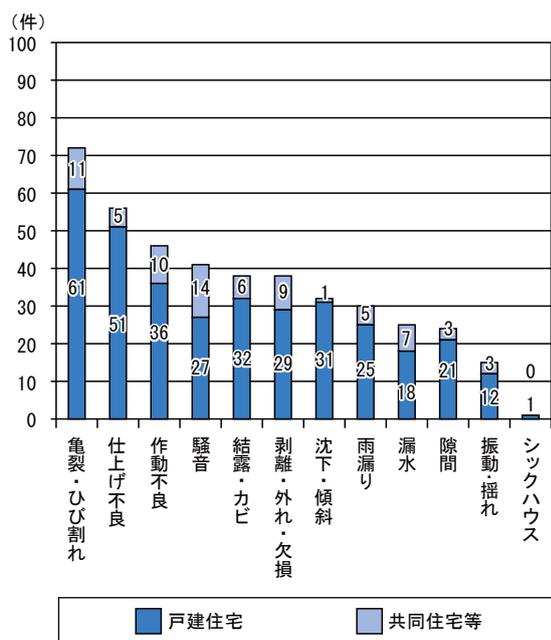


図 3-21 住宅形式別にみる不具合事象 (新築住宅)

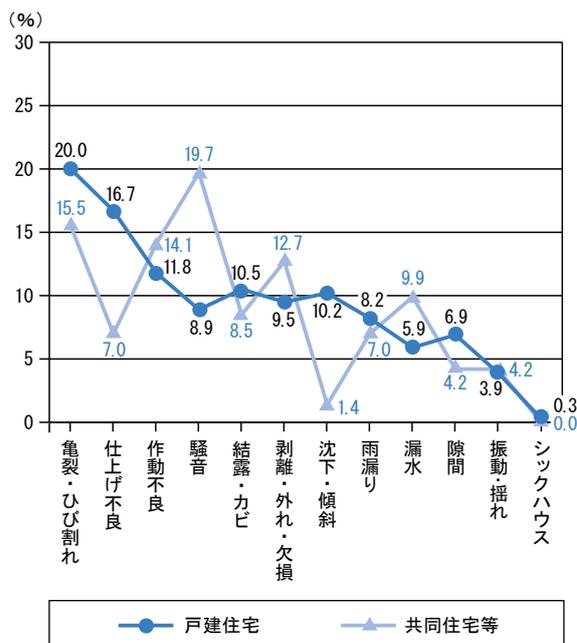


図 3-22 住宅形式別にみる不具合事象の割合 (新築住宅)

相談区分が「新築住宅」において、不具合として多くあげられた部位をみると、「戸建住宅」では「床」、「開口部・建具」、「内壁」の順であり、「共同住宅等」では「床」、「内壁」、「外壁」の順となっている（図 3-23、図 3-24）。

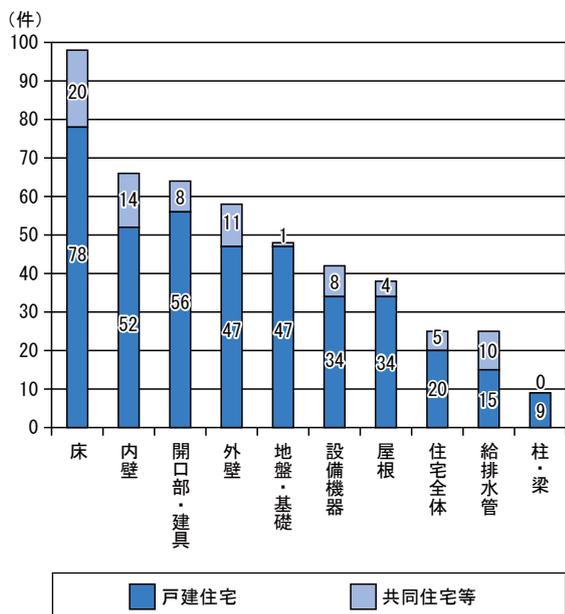


図 3-23 住宅形式別にみる不具合部位 (新築住宅)

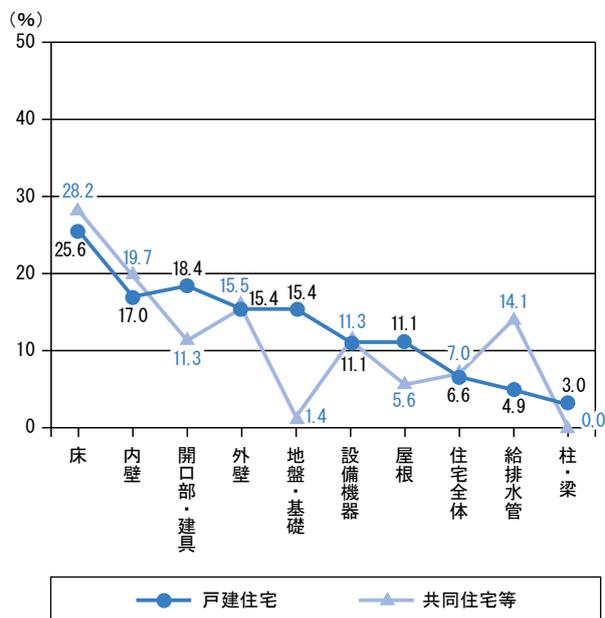


図 3-24 住宅形式別にみる不具合部位の割合 (新築住宅)

【リフォーム】

相談区分が「リフォーム」において、不具合として多くあげられた事象をみると、「戸建住宅」では「仕上げ不良」、「雨漏り」、「剥離・外れ・欠損」の順、「共同住宅等」では、「仕上げ不良」、「剥離・外れ・欠損」、「隙間」の順となっている（図 3-25、図 3-26）。

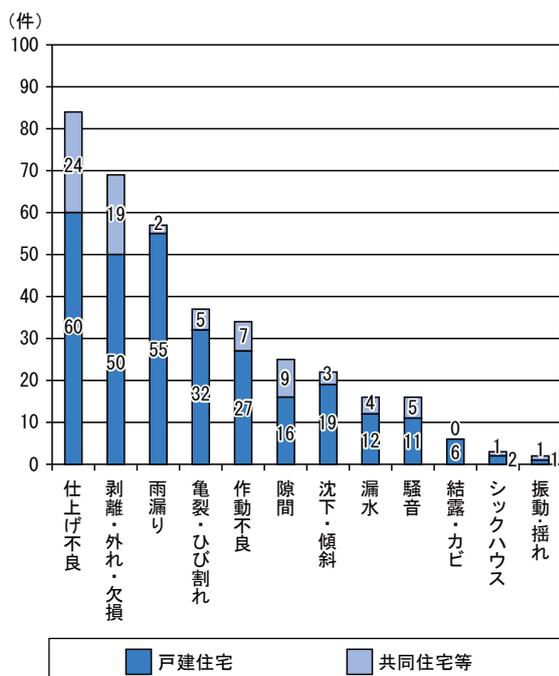


図 3-25 住宅形式別にみる不具合事象 (リフォーム)

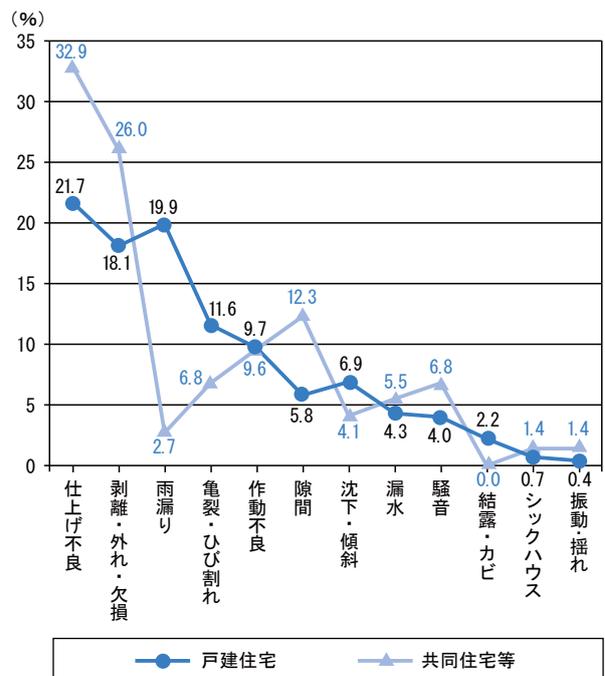


図 3-26 住宅形式別にみる不具合事象の割合 (リフォーム)

相談区分が「リフォーム」において、不具合として多くあげられた部位をみると「戸建住宅」では「屋根」、「外壁」、「床」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「内壁」、「設備機器」の順となっている(図 3-27、図 3-28)。

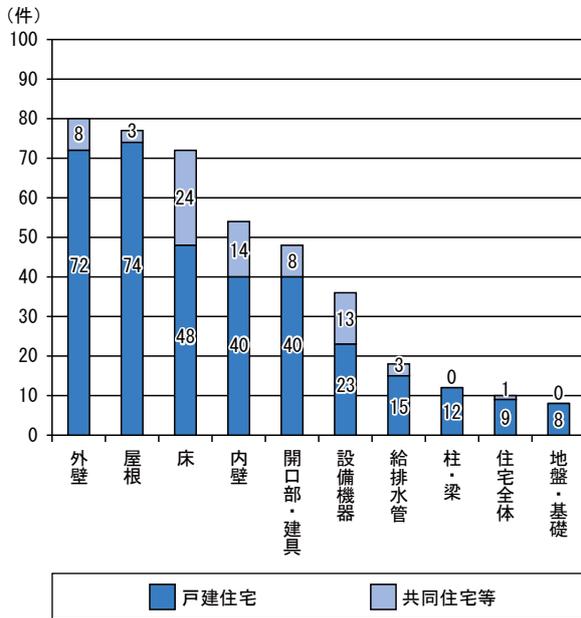


図 3-27 住宅形式別にみる不具合部位 (リフォーム)

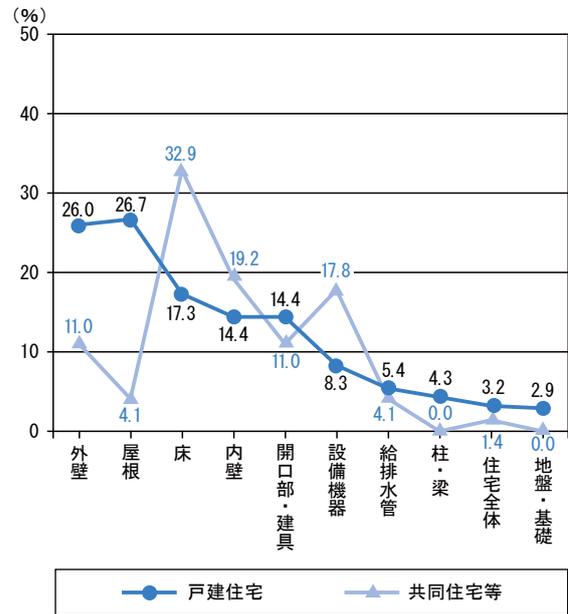


図 3-28 住宅形式別にみる不具合部位の割合 (リフォーム)

第4章 住宅紛争処理支援

第4章 住宅紛争処理支援

当財団は、住宅品質確保法に基づき2000年に国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」の指定を受け、住宅紛争審査会（全国52弁護士会）による評価住宅の買主・発注者と売主・請負人との紛争処理を支援する業務を行っている。また、住宅瑕疵担保履行法の施行に伴い、2008年度より評価住宅と同様に保険付き住宅の紛争処理支援業務を行っている。

※本章において特に記載のないものは、2013年3月末時点の集計値である。

1. 申請受付状況

(1) 申請受付件数の推移

2012年度において、受け付けられた評価住宅および保険付き住宅の紛争処理の件数は128件となり、制度開始からの申請受付の合計件数は496件となった（図4-1）。

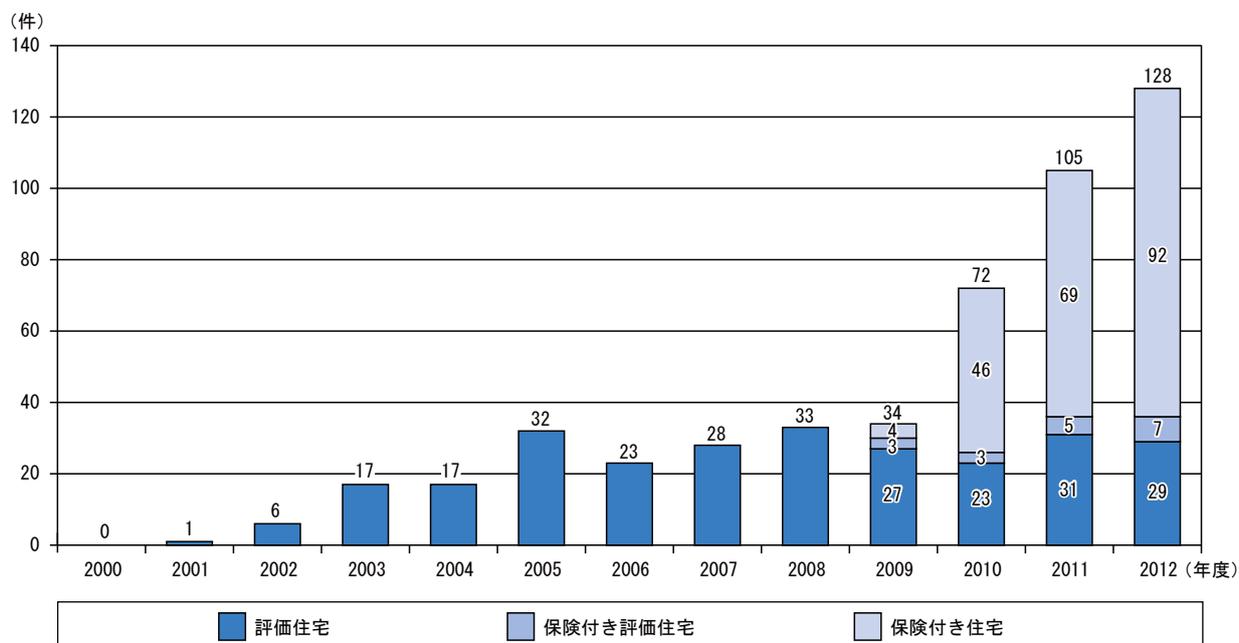


図4-1 申請受付件数の推移

(2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数496件における申請人内訳は、消費者からの申請が87.5%（434件）、事業者からの申請が12.5%（62件）である（図4-2）。

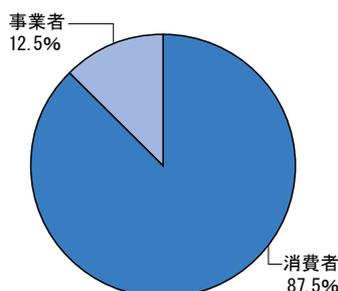


図4-2 申請人内訳 (n=496)

(3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数 496 件のうち、95.6% (474 件) が調停によって紛争処理がされている (図 4-3)。

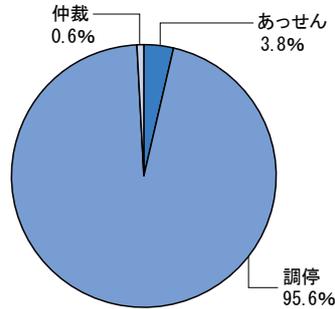


図 4-3 紛争処理手続種別 (n=496)

(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

2012 年度において受け付けられた紛争処理 128 件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は 92 件で、約 7 割を占めている。紛争処理の申請前に専門家相談を実施している件数の比率は、年々増加している (図 4-4)。

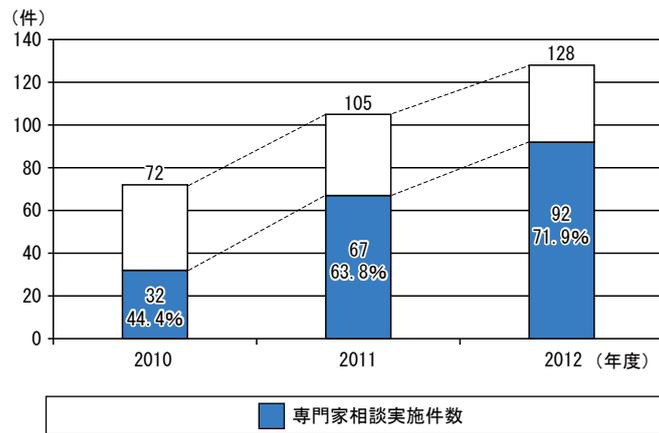


図 4-4 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

2. 終結状況

2013 年 3 月 31 日までの終結事件件数は累計で 423 件となり、うち半数以上が調停等の成立により解決している (図 4-5)。

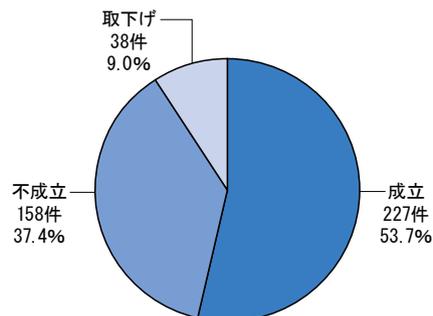


図 4-5 終結状況 (n=423)

3. 紛争処理の内容

(1)～(4) の項目について、2013年3月31日までの終結事件423件の分析をおこなった。(速報値)

(1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が51.3%と最も多く、次いで「共同分譲」、「戸建分譲」となっている(図4-6)。

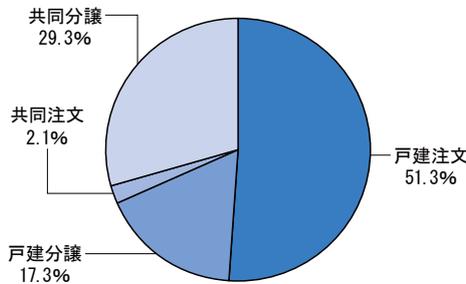


図4-6 住宅種別 (n=423)

(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

住宅の引渡しから紛争処理の申請までの期間は、全体の84.6%が、3年未満となっている(図4-7)。

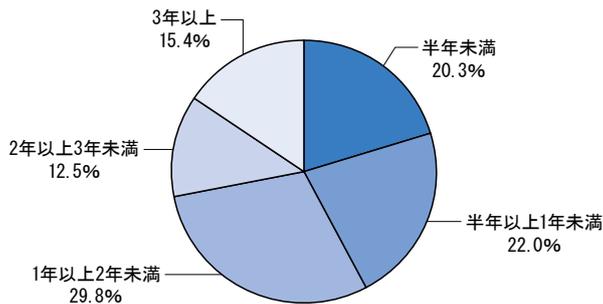
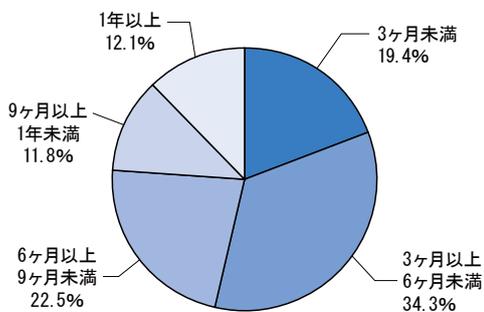


図4-7 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 (n=423)

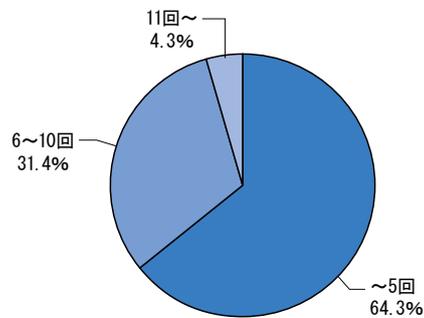
(3) 紛争処理に要した期間・審理回数

紛争処理に要した期間を見ると、最も割合が多いのは「3ヶ月以上6ヶ月未満」の34.3%、次いで「6ヶ月以上9ヶ月未満」であり、平均処理期間は6.8ヶ月となっている(図4-8)。審理回数は5回までが約6割を占めており、平均審理回数は4.8回となっている(図4-9)。



*平均6.8ヶ月

図4-8 紛争処理に要した期間 (n=423)



*平均4.8回

図4-9 審理回数 (n=423)

(4) 解決希望内容と終結事件の解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」が32.9%、「修補と損害賠償」が25.3%、「損害賠償」が22.0%となっている（図4-10）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（227件）の解決内容は、「損害賠償」、「修補」、「修補と損害賠償」の順となっている（図4-11）。

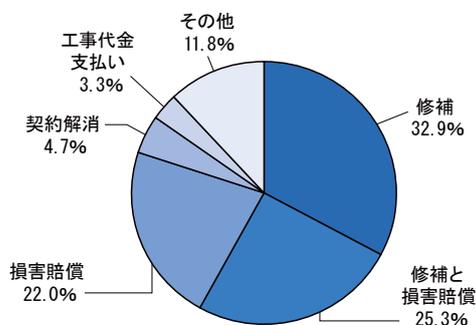


図4-10 解決希望内容 (n=423)

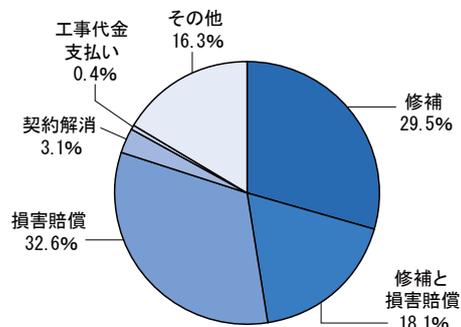


図4-11 解決内容 (n=227)

(5) 主な紛争処理の争点

2012年3月31日までに終結した298件の主な争点（争点が複数の事件もあるが、主要なものについてのみ集計）は、戸建住宅では、「ひび割れ」が多い（表4-1）。共同住宅等では、「騒音」が争点となっているものが多い（表4-2）。

表4-1 主な紛争処理の争点（戸建住宅 n=190）

| 争点 | 不具合事象 (%) | | | | 当該事象が多くみられる部位 |
|------|-----------|----|----|-------|-----------------|
| | 0 | 10 | 20 | 30 | |
| ひび割れ | | | | 20.5% | 基礎 外壁 |
| 変形 | | | | 10.5% | 開口部・建具 床 |
| 汚れ | | | | 9.5% | 床 |
| はがれ | | | | 6.8% | 内壁 床 |
| 雨漏り | | | | 5.3% | 外壁・天井 開口部・建具 |
| 傾斜 | | | | 5.3% | 床 |
| 沈下 | | | | 5.3% | 地盤 |

(事象は複数カウント)

表4-2 主な紛争処理の争点（共同住宅等 n=108）

| 争点 | 不具合事象 (%) | | | | 当該事象が多くみられる部位 |
|------|-----------|----|----|-------|----------------|
| | 0 | 10 | 20 | 30 | |
| 騒音 | | | | 22.2% | 床 開口部・建具 |
| ひび割れ | | | | 13.0% | 開口部・建具 床・内壁 |
| 異常音 | | | | 12.0% | 設備配管等 |
| 変形 | | | | 10.2% | 床 |
| 結露 | | | | 8.3% | 開口部・建具 |
| 汚れ | | | | 8.3% | 床 内壁 |

(事象は複数カウント)

第5章 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

第5章 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(住宅品質確保法)、「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」(住宅瑕疵担保履行法)に基づき、消費者の利益の保護や住宅紛争の迅速、適正な解決を図るため、住宅相談、住宅紛争処理への支援等の幅広い業務を行っている。当財団は、2000年に住宅品質確保法に基づき国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」に指定され、支援等の業務を開始した。また、2008年度より住宅瑕疵担保履行法に基づく特別支援等の業務を開始した。更に、2010年度より、リフォーム見積チェックサービスと、全国の弁護士会での専門家相談を開始した。

1. 住宅相談

(1) 電話相談

住宅の取得やリフォームに関して、トラブルや不安を抱える消費者等に対し、技術的問題から法律的問題まで電話相談を行っている。相談員は一級建築士の資格を有し、専門的な見地から助言を行っている。また、電話相談の一環として、リフォーム見積チェックサービスを行っている。



図 5-1 電話相談から専門家相談、紛争処理への流れ

(2) リフォーム見積チェックサービス

「リフォームの見積書を事業者から取得したが、妥当かどうか不安」などの消費者からの相談に対し、電話で助言を行っている。また、相談者の希望に応じて見積書の送付を受け、内容をチェックして助言を行っている。

更に、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、予定するリフォームに応じた「モデル見積書式」を作成できるようにしている。(http://www.checkreform.jp)

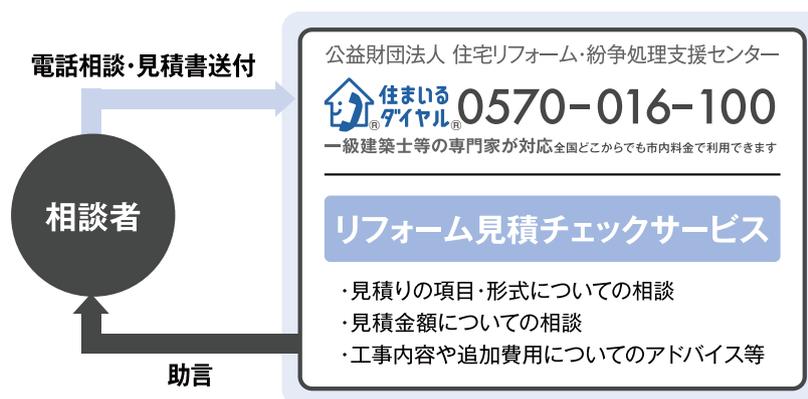


図 5-2 リフォーム見積チェックサービスの流れ

(3) 専門家相談

面談による相談を希望する相談者に対し、全国 52 の弁護士会と連携して、弁護士および建築士が同席して行う対面相談を実施している。対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者および供給者のほか、住宅リフォーム工事の発注者（予定者含む）である。



図 5-3 専門家相談の流れ

2. 住宅紛争処理の支援

評価住宅および保険付き住宅の契約当事者を対象に、「住宅に不具合がある」「工事内容が違う」等の住宅に関する紛争について、迅速な解決が図られるよう、全国 52 の弁護士会が設置した「住宅紛争審査会」による紛争処理手続きが用意されており、調停手続き等により適正な解決が図られている。

当財団は「住宅紛争処理支援センター」として、買主、売主等の当事者に対して、「住宅紛争審査会」への紛争処理申請に際し、事前相談や助言等を行い、地元の審査会への紹介を行っている。同時に、全国の住宅紛争審査会に対し、紛争処理委員および職員への研修の実施、紛争処理業務の実施に必要な費用の助成、紛争処理に関する各種情報の収集・提供等、さまざまな支援業務を行っている。

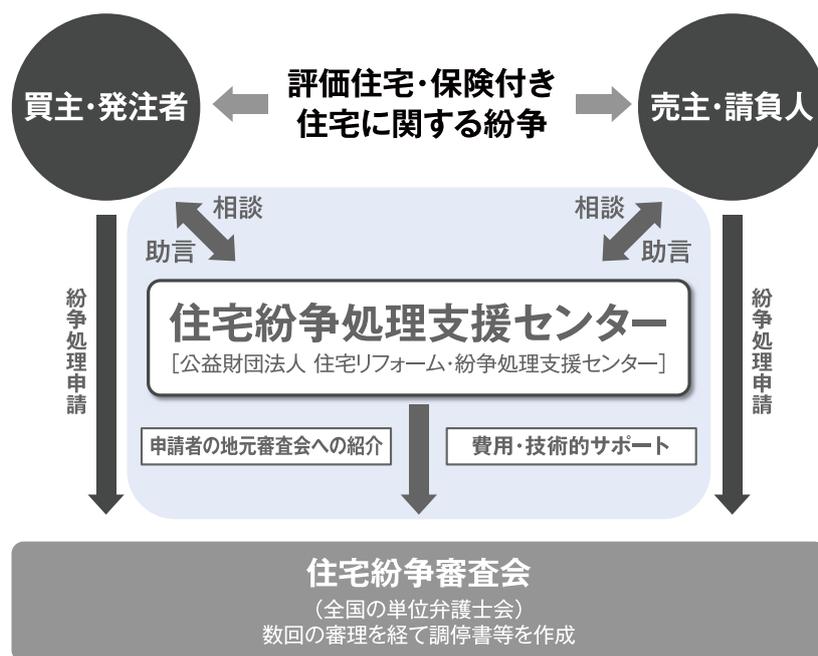


図 5-4 住宅紛争処理の流れ

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数

表1 新築住宅の着工戸数

(単位：戸)

| 年度 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 全国 | 1,213,157 | 1,173,170 | 1,145,553 | 1,173,649 | 1,193,038 | 1,249,366 | 1,285,246 | 1,035,598 | 1,039,214 | 775,277 | 819,020 | 841,246 | 893,002 | |
| 都道府県別 | 北海道 | 49,876 | 47,881 | 48,799 | 50,724 | 48,148 | 53,048 | 49,946 | 42,397 | 36,050 | 27,616 | 29,922 | 31,573 | 35,523 |
| | 青森 | 11,483 | 11,470 | 11,021 | 9,341 | 8,663 | 7,455 | 7,637 | 6,228 | 6,429 | 5,016 | 4,680 | 5,085 | 5,578 |
| | 岩手 | 10,658 | 10,908 | 9,371 | 9,067 | 8,776 | 9,127 | 9,115 | 7,338 | 6,823 | 4,903 | 5,228 | 5,178 | 8,121 |
| | 宮城 | 21,441 | 21,144 | 19,986 | 18,511 | 19,946 | 21,906 | 23,142 | 17,895 | 14,781 | 11,199 | 12,622 | 14,303 | 21,177 |
| | 秋田 | 8,704 | 8,344 | 7,128 | 6,803 | 7,000 | 6,392 | 7,237 | 5,797 | 5,283 | 3,857 | 3,981 | 3,555 | 3,761 |
| | 山形 | 9,549 | 8,857 | 7,234 | 6,832 | 7,473 | 6,976 | 6,944 | 5,590 | 5,781 | 4,491 | 4,224 | 4,247 | 4,884 |
| | 福島 | 15,204 | 15,172 | 14,115 | 13,548 | 13,566 | 12,838 | 12,891 | 11,950 | 11,333 | 9,604 | 8,912 | 8,093 | 12,421 |
| | 茨城 | 23,844 | 23,748 | 22,881 | 23,434 | 23,460 | 28,713 | 28,198 | 25,280 | 23,452 | 18,166 | 19,958 | 19,932 | 22,230 |
| | 栃木 | 18,340 | 18,199 | 18,007 | 18,788 | 19,465 | 20,219 | 21,457 | 17,188 | 18,169 | 13,962 | 13,242 | 13,096 | 15,328 |
| | 群馬 | 17,882 | 16,661 | 16,775 | 17,356 | 17,329 | 17,292 | 18,930 | 15,663 | 15,659 | 12,280 | 12,910 | 11,925 | 12,234 |
| | 埼玉 | 66,057 | 65,945 | 64,735 | 71,513 | 73,376 | 77,312 | 77,427 | 63,602 | 67,598 | 54,421 | 55,110 | 59,446 | 60,100 |
| | 千葉 | 60,591 | 58,456 | 54,336 | 55,064 | 61,214 | 66,153 | 71,912 | 57,918 | 58,266 | 42,920 | 42,837 | 41,783 | 44,807 |
| | 東京 | 161,296 | 166,961 | 175,434 | 201,003 | 183,543 | 186,975 | 180,712 | 134,799 | 150,256 | 104,455 | 123,996 | 133,589 | 141,316 |
| | 神奈川 | 107,142 | 102,263 | 98,791 | 95,170 | 100,955 | 101,565 | 101,149 | 81,967 | 83,014 | 64,125 | 71,789 | 71,722 | 69,968 |
| | 新潟 | 16,611 | 16,418 | 16,086 | 16,514 | 16,327 | 18,220 | 19,606 | 15,454 | 15,129 | 11,850 | 11,306 | 11,369 | 11,490 |
| | 富山 | 9,078 | 7,986 | 7,332 | 7,254 | 7,927 | 7,752 | 9,224 | 7,234 | 6,955 | 5,238 | 5,378 | 5,715 | 5,470 |
| | 石川 | 10,216 | 9,504 | 9,717 | 9,213 | 9,538 | 8,857 | 9,537 | 8,851 | 7,579 | 6,210 | 6,706 | 6,658 | 6,407 |
| | 福井 | 6,847 | 6,006 | 5,592 | 6,273 | 5,582 | 5,307 | 5,921 | 5,065 | 4,497 | 3,775 | 4,206 | 3,579 | 3,803 |
| | 山梨 | 8,199 | 7,202 | 7,331 | 6,933 | 7,438 | 7,395 | 6,638 | 5,655 | 5,379 | 4,308 | 4,554 | 4,256 | 4,362 |
| | 長野 | 21,077 | 19,923 | 16,662 | 16,180 | 16,204 | 17,503 | 17,882 | 15,567 | 14,499 | 10,800 | 10,458 | 10,475 | 10,845 |
| | 岐阜 | 16,965 | 16,317 | 15,523 | 14,936 | 14,059 | 13,977 | 16,750 | 16,098 | 15,205 | 11,450 | 11,161 | 10,630 | 11,086 |
| | 静岡 | 39,128 | 35,022 | 35,307 | 34,037 | 34,913 | 36,202 | 38,971 | 36,832 | 35,009 | 25,768 | 25,806 | 24,439 | 24,641 |
| | 愛知 | 76,238 | 71,781 | 68,029 | 70,632 | 71,082 | 82,263 | 86,865 | 74,050 | 76,868 | 54,453 | 57,627 | 55,778 | 57,660 |
| | 三重 | 15,473 | 15,430 | 13,678 | 14,296 | 15,622 | 16,400 | 19,978 | 17,092 | 17,066 | 10,608 | 10,084 | 9,360 | 9,777 |
| | 滋賀 | 14,332 | 14,432 | 13,042 | 12,512 | 12,456 | 16,618 | 15,972 | 14,071 | 14,159 | 9,244 | 9,477 | 8,774 | 9,646 |
| | 京都 | 24,814 | 22,459 | 21,821 | 22,459 | 23,321 | 23,759 | 25,868 | 18,316 | 18,599 | 14,715 | 14,604 | 15,036 | 16,036 |
| | 大阪 | 86,998 | 87,283 | 87,762 | 87,814 | 86,146 | 96,987 | 96,762 | 73,058 | 71,497 | 52,039 | 56,864 | 59,590 | 60,847 |
| | 兵庫 | 49,571 | 48,494 | 42,988 | 41,583 | 45,640 | 45,927 | 52,152 | 39,895 | 38,856 | 33,554 | 32,490 | 33,013 | 33,129 |
| | 奈良 | 9,631 | 9,975 | 9,804 | 9,743 | 9,996 | 9,327 | 10,619 | 8,783 | 8,129 | 6,163 | 6,247 | 6,158 | 6,887 |
| | 和歌山 | 7,506 | 6,655 | 6,823 | 7,063 | 6,526 | 7,237 | 6,653 | 6,371 | 5,665 | 4,886 | 4,890 | 4,730 | 5,159 |
| | 鳥取 | 5,311 | 5,370 | 4,980 | 4,299 | 4,842 | 3,945 | 3,946 | 3,148 | 2,643 | 2,057 | 2,273 | 2,230 | 2,184 |
| | 島根 | 6,130 | 4,874 | 3,988 | 3,637 | 5,017 | 4,061 | 4,089 | 3,583 | 3,232 | 2,503 | 2,633 | 3,088 | 2,889 |
| | 岡山 | 14,272 | 13,898 | 13,069 | 14,570 | 15,123 | 16,454 | 16,354 | 13,772 | 12,614 | 10,541 | 10,379 | 11,301 | 11,261 |
| | 広島 | 23,507 | 21,099 | 21,734 | 21,254 | 24,866 | 25,113 | 26,893 | 20,340 | 19,205 | 13,742 | 14,799 | 17,035 | 17,304 |
| | 山口 | 11,531 | 10,012 | 11,026 | 10,181 | 10,609 | 11,991 | 11,385 | 9,217 | 8,847 | 6,756 | 7,005 | 6,930 | 8,616 |
| | 徳島 | 5,575 | 5,123 | 5,375 | 5,310 | 5,148 | 4,920 | 5,223 | 4,395 | 3,829 | 3,842 | 3,788 | 3,384 | 3,578 |
| | 香川 | 9,386 | 8,276 | 7,760 | 7,348 | 8,282 | 7,751 | 7,712 | 6,730 | 7,492 | 5,680 | 5,455 | 5,418 | 5,408 |
| | 愛媛 | 11,165 | 10,406 | 10,400 | 11,505 | 10,457 | 11,104 | 11,564 | 10,039 | 9,688 | 6,603 | 6,810 | 7,405 | 7,803 |
| | 高知 | 6,361 | 6,573 | 6,362 | 5,815 | 5,531 | 4,642 | 4,434 | 3,890 | 3,987 | 2,573 | 2,770 | 2,832 | 2,662 |
| | 福岡 | 49,554 | 44,561 | 44,361 | 46,576 | 53,996 | 54,197 | 60,013 | 40,943 | 44,936 | 28,500 | 32,626 | 34,517 | 36,553 |
| | 佐賀 | 6,026 | 5,211 | 4,949 | 5,169 | 5,686 | 6,095 | 6,360 | 5,887 | 5,451 | 4,513 | 3,978 | 4,583 | 4,814 |
| | 長崎 | 9,610 | 9,289 | 9,298 | 9,237 | 9,870 | 10,282 | 8,316 | 6,942 | 6,592 | 5,755 | 5,450 | 6,039 | 6,073 |
| | 熊本 | 13,549 | 12,211 | 12,485 | 12,739 | 12,897 | 14,146 | 15,488 | 12,790 | 12,014 | 9,426 | 8,901 | 10,524 | 11,595 |
| | 大分 | 10,385 | 9,722 | 9,214 | 8,409 | 10,084 | 9,043 | 9,744 | 9,576 | 8,977 | 5,415 | 5,578 | 5,925 | 7,013 |
| | 宮崎 | 9,718 | 8,119 | 7,690 | 7,744 | 7,876 | 8,096 | 8,271 | 7,081 | 7,394 | 5,822 | 5,451 | 6,292 | 6,885 |
| | 鹿児島 | 13,634 | 13,706 | 12,407 | 12,023 | 13,220 | 13,521 | 13,126 | 11,647 | 11,180 | 8,241 | 8,941 | 8,919 | 10,048 |
| 沖縄 | 12,692 | 13,824 | 14,345 | 13,237 | 13,843 | 14,303 | 16,233 | 9,614 | 13,148 | 11,232 | 10,914 | 11,737 | 13,623 | |
| 住宅形式別 | 一戸建 | 572,167 | 505,072 | 486,902 | 507,741 | 512,056 | 496,042 | 500,100 | 439,743 | 424,312 | 388,407 | 428,379 | 428,683 | 446,271 |
| | 長屋建 | 41,278 | 43,264 | 53,166 | 68,946 | 67,825 | 76,675 | 86,870 | 86,750 | 93,099 | 86,386 | 83,721 | 88,257 | 99,134 |
| | 共同住宅 | 599,712 | 624,834 | 605,485 | 596,962 | 613,157 | 676,649 | 698,276 | 509,105 | 521,803 | 300,484 | 306,920 | 324,306 | 347,597 |

(国土交通省 / 建築着工統計調査)

2. 住宅のストック数

表2 住宅のストック数

(単位：戸)

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

(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。

3. 建設住宅性能評価書交付実績 〈新築住宅〉

表3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

| 年度 | | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 計 |
|-------------|----------|------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 一戸建て の住宅 | 交付戸数（戸） | 78 | 6,221 | 16,251 | 30,302 | 40,711 | 46,829 | 48,500 | 51,683 | 55,976 | 59,765 | 75,434 | 78,940 | 76,539 | 587,229 |
| | 着工住宅比（%） | 0.0 | 1.2 | 3.3 | 6.0 | 8.0 | 9.4 | 9.7 | 11.8 | 13.2 | 15.4 | 17.6 | 18.4 | 17.2 | 9.6 |
| 共同 住宅等 | 交付戸数（戸） | 0 | 8,867 | 31,616 | 53,347 | 69,381 | 71,570 | 100,375 | 152,545 | 136,630 | 100,943 | 79,077 | 85,651 | 92,403 | 982,405 |
| | 棟数（棟） | 0 | 190 | 837 | 1,625 | 2,003 | 2,026 | 2,670 | 3,436 | 2,933 | 2,545 | 2,201 | 2,527 | 2,587 | 25,580 |
| | 着工住宅比（%） | 0.0 | 1.3 | 4.8 | 8.0 | 10.2 | 9.5 | 12.8 | 25.6 | 22.2 | 26.1 | 20.2 | 20.8 | 20.7 | 12.8 |
| 合計 | 交付戸数（戸） | 78 | 15,088 | 47,867 | 83,649 | 110,092 | 118,399 | 148,875 | 204,228 | 192,606 | 160,708 | 154,511 | 164,591 | 168,942 | 1,569,634 |
| | 着工住宅比（%） | 0.0 | 1.3 | 4.2 | 7.1 | 9.2 | 9.5 | 11.6 | 19.7 | 18.5 | 20.7 | 18.9 | 19.6 | 18.9 | 11.3 |

（一般社団法人 住宅性能評価・表示協会）

〈既存住宅〉

表4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

（単位：戸）

| 年度 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 合計 |
|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 一戸建ての住宅 | 3 | 125 | 116 | 97 | 93 | 90 | 76 | 52 | 88 | 137 | 125 | 1,002 |
| 共同住宅等 | 0 | 96 | 106 | 56 | 556 | 259 | 232 | 304 | 275 | 300 | 245 | 2,429 |
| 合計 | 3 | 221 | 222 | 153 | 649 | 349 | 308 | 356 | 363 | 437 | 370 | 3,431 |

（国土交通省）

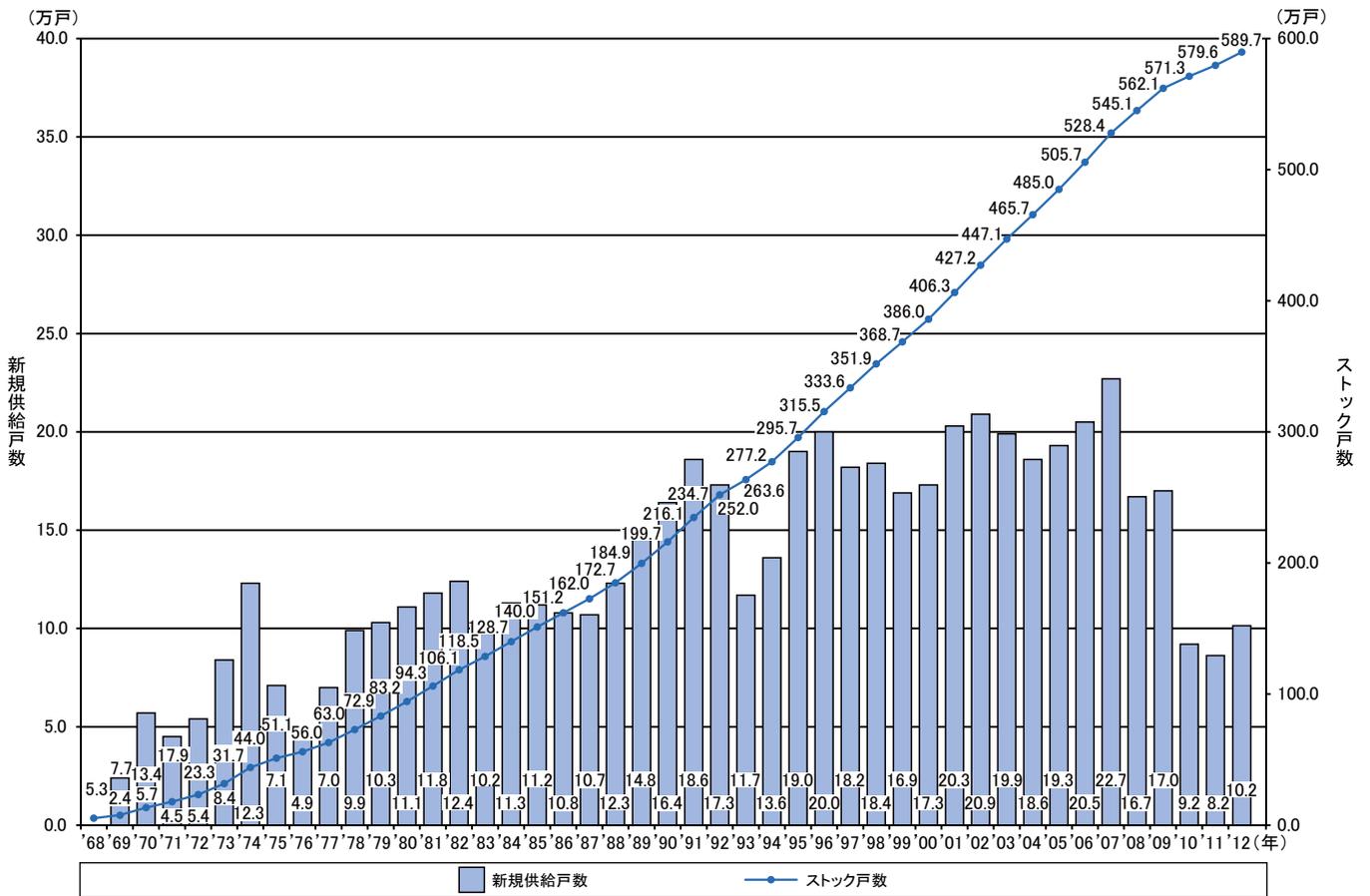
4. 住宅瑕疵担保責任保険（一号保険） 保険証券発行件数

表5 住宅瑕疵担保責任保険証券発行件数

| 年度 | | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 計 |
|-------|-------|--------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 戸建住宅 | 戸数（戸） | 22,636 | 207,696 | 267,727 | 272,174 | 279,571 | 1,049,804 |
| | 棟数（棟） | 253 | 7,136 | 11,203 | 11,964 | 13,037 | 43,593 |
| 共同住宅等 | 戸数（戸） | 2,881 | 89,255 | 141,589 | 141,721 | 164,484 | 539,930 |
| | 棟数（棟） | 22,889 | 214,832 | 278,930 | 284,138 | 292,608 | 1,093,397 |
| 合計 | 棟数（棟） | 22,889 | 214,832 | 278,930 | 284,138 | 292,608 | 1,093,397 |
| | 戸数（戸） | 25,517 | 296,951 | 409,316 | 413,895 | 444,055 | 1,589,734 |

（国土交通省）

5. 全国のマンションストック戸数

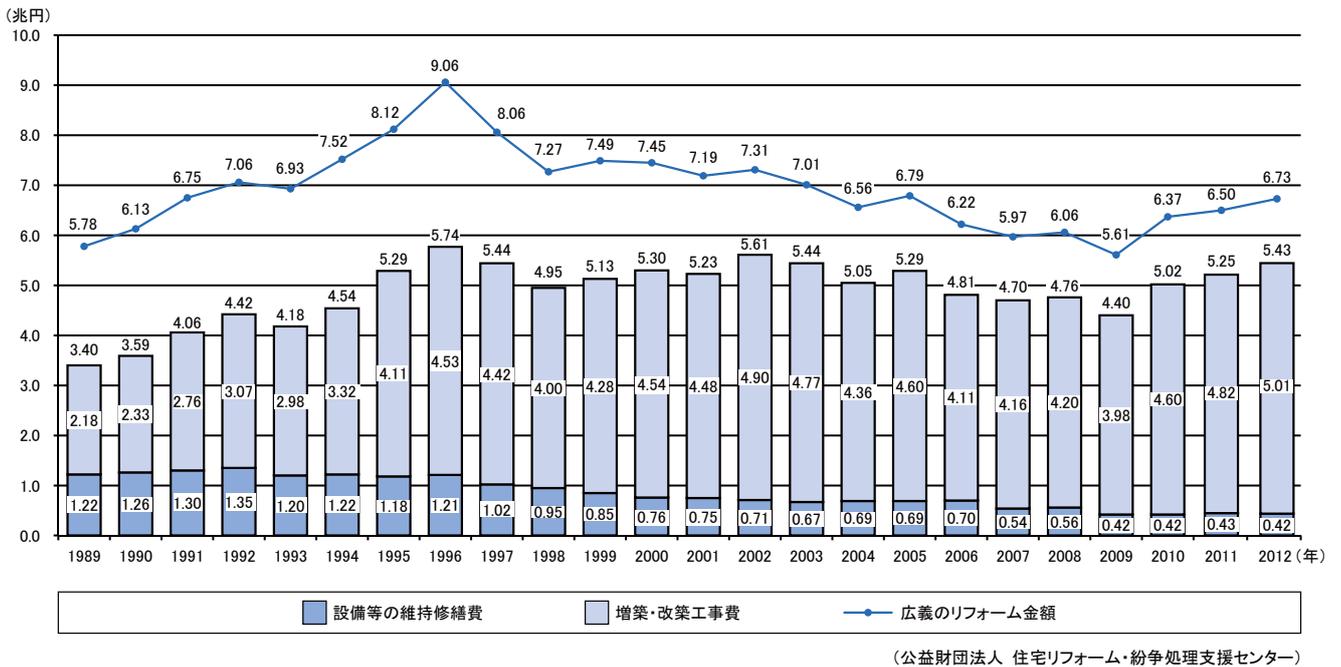


(国土交通省/マンションに関する統計・データ等)

- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累計等を基に、各年末時点の戸数を推計した。
 3. ここでいうマンションとは、中高層（3階建て以上）・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート、鉄骨鉄筋コンクリート又は鉄骨造の住宅をいう。
 4. マンション居住人口は、平成 22 年国勢調査による 1 世帯当たり平均人員 2.46 を基に算出した。

図 1 全国のマンションストック戸数

6. 住宅リフォーム市場規模



- (注) 1. 「広義のリフォーム市場規模」とは、住宅着工統計上「新設住宅」に計上される増築・改築工事と、エアコンや家具等のリフォームに関連する耐久消費財、インテリア商品等の購入費を含めた金額を言う。
2. 推計した市場規模には、分譲マンションの大規模修繕等、共用部分のリフォーム、賃貸住宅所有者による賃貸住宅のリフォーム、外構等のエクステリア工事は含まれていない。
3. 本市場規模は、「建築着工統計年報」(国土交通省)、「家計調査年報」(総務省)、「全国人口・世帯数・人口動態表」(総務省)等により、公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターが推計したものである。

図2 住宅リフォームの市場規模

住宅相談統計年報 2013

2012年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

2013年10月発行

編集・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>

※無断転載・掲載を禁じる



住まいる
ダイヤル®
0570-016-100