



住宅相談統計年報 2017

2016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 2017

2016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、住宅紛争処理支援等の業務を開始し、その後も全国の弁護士会における専門家相談、電話相談におけるリフォーム見積チェックサービスを開始して参りました。

電話相談においては、2000年4月の業務開始以降、2017年3月末で累積相談受付件数は26万件超えとなりました。

『住宅相談統計年報2017』では、2016年度に実施した電話相談、専門家相談、住宅紛争処理について、相談内容等を統計的に整理したものを掲載しています。また、本年度は2016年4月に発生した熊本地震に関する相談の状況についても掲載しています。

本年報は、当財団ホームページにも掲載しております。住宅に係わる多くの方々に、お役立ていただければ幸いです。なお、ホームページには、年報本編にあわせて資料編としてより詳細なデータを掲載していますので、併せてご活用いただければと存じます。

2017年8月

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター



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ます。

〔沿革〕

- 1984年 財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
- 2000年 財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組
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、支援等業務を開始
- 2008年 住宅瑕疵担保履行法に基づく支援等業務を開始
- 2010年 相談窓口の愛称「住まいるダイヤル」及びロゴマークを設定、ナビダイヤルを導入
リフォーム見積チェックサービス開始
専門家相談(面談)全国展開開始
- 2012年 公益財団法人に移行

【相談の流れ】



この他に、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始しています。
<「住まいるダイヤル」は、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの相談窓口の愛称です。>

目次

はじめに	3
住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務	4
第1章 電話相談“住まいるダイヤル”	
1. 電話相談全体	10
(1) 2016年度の電話相談の概要	10
①電話相談の状況	
②項目別の概要	
③評価住宅及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	13
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③相談者（消費者）の都道府県分布	
④当財団の認知方法（消費者、事業者）	
⑤住宅の形式	
⑥住宅の利用関係	
⑦住宅の構造種別	
(3) 相談内容の傾向	21
①トラブルに関する相談件数	
②住宅のトラブルに関する相談	
③主な苦情の相手方	
④相談者の解決希望内容	
⑤他の機関等への案内（消費者）	
(4) 不具合事象・部位	24
①新築等住宅に関する相談（新築等相談）	
i) 不具合事象・部位の有無	
ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
iii) 不具合発生時の築後年数	
iv) 不具合発生時の築後年数と主な不具合事象	
②リフォームに関する相談（リフォーム相談）	
i) 不具合事象・部位の有無	
ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
(5) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談	29
①相談件数	
②相談内容と解決希望内容	
③相談者の属性	

2. リフォーム見積チェックサービス	30
(1) 相談の件数	31
(2) 相談者および相談に係る住宅の属性	31
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③住宅の形式	
④住宅の構造種別および築後年数	
(3) 工事の内容	33
①主な目的	
②主なリフォーム部位	
(4) 相談の内容	34
①主な相談内容	
②主な助言内容	
(5) 見積書を取得した事業者の数	34
(6) 見積書の傾向	35
①書式	
②見積金額	
③諸経費の割合	

第2章 専門家相談

1. 専門家相談の実績	38
(1) 実施件数	38
(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合	39
(3) 住宅の形式と相談者の属性	39
①住宅の形式	
②相談者の区分	
③相談者（消費者）の年齢	
(4) 専門家相談の認知方法	40
(5) 専門家相談を希望した理由	41
(6) 専門家相談を利用した感想	41
2. 専門家相談の内容	42
(1) 相談のきっかけ（相談内容）	42
(2) 相談者の解決希望内容	44
(3) 助言内容	45
(4) 住宅の不具合に関する相談内容	46
①相談区分別の主な不具合事象・不具合部位	
②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位	

第3章 住宅紛争処理支援

1. 申請受付状況	52
(1) 申請受付件数の推移	52
(2) 申請人内訳	53
(3) 紛争処理手続種別	53
(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	53
2. 終結状況	54
3. 紛争処理の内容	54
(1) 住宅種別	54
(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間	54
(3) 紛争処理に要した期間	55
(4) 紛争処理に要した審理回数	55
(5) 解決希望内容と解決内容	55
(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象	56

第4章 熊本地震に関する相談

1. 熊本地震に関する臨時の相談体制	58
2. 既設の相談体制における熊本地震に関する相談	59
3. 電話相談の内容	60

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数	62
2. 住宅のストック数	62
3. 建設住宅性能評価書交付実績	63
4. 住宅瑕疵担保責任保険（一号保険）保険証券発行件数	64
5. 全国のマンションストック戸数	65
6. 住宅リフォーム市場規模	66

《留意事項》

- ・本年報では、相談者から聴き取った内容、または提供された資料をもとに集計している。
- ・特に記載のない「共同住宅等」には、長屋建てを含む。
- ・「不明」を除いて集計している。
- ・グラフ等の割合（％）は、小数点第二位以下を四捨五入しており、合計しても100％にならない場合がある。なお、本文中でグラフ等の割合を合計している場合は、元の数値で計算し、小数点第二位以下を四捨五入しているため、グラフ等の割合の合計値と一致しない場合がある。

第 1 章 電話相談 “住まいるダイヤル”

第1章 電話相談 “住まいるダイヤル”

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、技術的な問題から法的な問題まで幅広く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、専門的な知見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（P30参照）を行っている。本章では、2016年度に電話で受け付けた相談を対象に集計を行う。

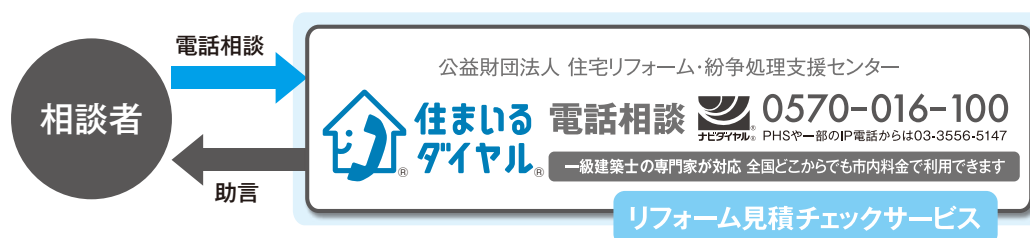


図1-1 電話相談の流れ

1. 電話相談全体

電話相談の内容は表1-1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1-1 相談区分

大分類	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）
小分類	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及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及び検査機関などの照会	
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) 2016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、2016年度末における「新規相談件数」（相談の第一回目の件数）の累計は263,533件となった。
- ii) 2016年度の「新規相談件数」は30,163件となり、2015年度の28,638件と比較して5.3%増加している。

②項目別の概要

- i) 「新築等相談」は19,759件で前年度比5.2%増加し、「リフォーム相談」は10,404件で前年度比5.6%増加している（P11、表1-2）。
- ii) 住宅のトラブルに関する相談は19,570件で、「新規相談件数」の64.9%を占める（P21）。
- 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、961件である（P11、表1-3）。
- iv) 保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険（一号保険）が付された住宅）の相談は、5,713件である（P11、表1-3）。
- v) リフォーム見積チェックサービスにおいて、事業者から取得した見積書に関する相談（851件）のうち、見積書の送付を受けた相談件数は575件である（P31、図1-52）。

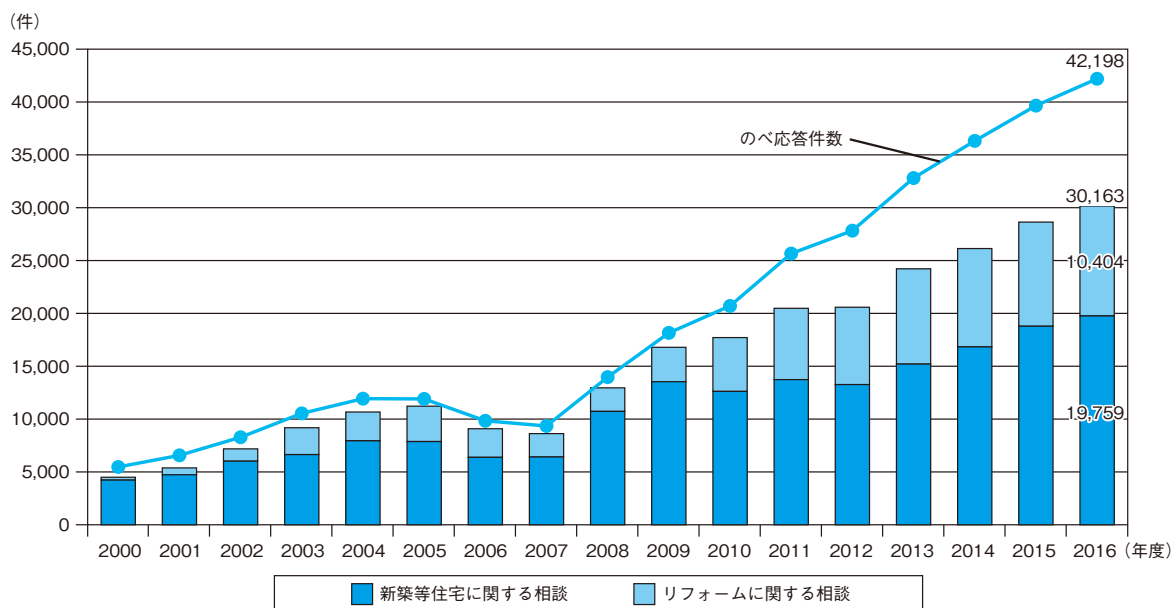


図1-2 相談件数の推移

表1-2 新規相談件数

区分	年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	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	24,216	26,136	28,638	30,163	263,533
新築等住宅に関する相談		4,229	4,732	6,017	6,643	7,945	7,877	6,380	6,416	10,727	13,539	12,619	13,735	13,266	15,203	16,831	18,786	19,759	184,704
リフォームに関する相談		270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	7,318	9,013	9,305	9,852	10,404	78,829
業務日数		236	245	245	246	243	245	245	245	254	273	243	258	245	244	244	243	243	—

*1 新規相談件数：相談の第1回目の件数

表1-3 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	2013	2014	2015	2016	累計
評価住宅*2		0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380	676	731	859	941	1,016	961	8,560
保険付き住宅*2		—	—	—	—	—	—	—	—	21	277	1,344	2,754	3,597	4,288	5,314	5,667	5,713	28,975

*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、2013年度：125件、2014年度：118件、2015年度：115件、2016年度：100件）

■ のべ応答件数

電話相談は、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物件について関連する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。

2016年度の「継続相談件数」は12,035件となり、「新規相談件数」と「継続相談件数」を合計した「のべ応答件数」は42,198件となった。継続相談の内容は、再度相談するケースのほか、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、紛争処理の手続きに関する問い合わせなどがみられる。

表1-4 のべ応答件数

区分年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	累計
のべ応答件数*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	32,806	35,879	39,656	42,198	330,732
新規相談件数	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	20,584	24,216	26,136	28,638	30,163	263,533
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	8,590	9,743	11,018	12,035	67,199

*3 のべ応答件数：電話で対応した全ての件数

*4 継続相談件数：同一の相談者が同一の物件について関連する内容を相談した場合の第2回目以降の相談件数

vi) 「新築等相談」の中から、注文や売買により取得した新築住宅にかかる相談は、14,939件であった（表1-5、青太線で囲った箇所）。

表1-5 電話相談における新築住宅に関する相談の件数（2016年度）

相談対象	全体	新築等相談		リフォーム相談
			うち、新築相談	
A 評価住宅	961	936	(a) 935	25
B 保険付き住宅（一号）	5,713	5,624	(b) 5,624	89
C 評価・保険付き以外の住宅	23,589	13,298	(c) 8,479	10,291
合計	30,163	19,759	14,939	10,404

※「A評価住宅」及び「B保険付き住宅」の両方に該当する場合（以下、「保険付き評価住宅」という。）は、それぞれに重複して計上しているが、「合計」ではその重複を調整しているため、各区分の件数の合計値は、「合計」の値を超える。

A 「評価住宅」

住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付された住宅であることが確認できた住宅

(a) 「評価住宅（新築）」

評価住宅のうち、新築住宅に係る（既存住宅及びリフォームに関する相談を除く）もの

B 「保険付き住宅（一号）」

住宅瑕疵担保履行法第19条第1号に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅であることが確認できた住宅

(b) 「保険付き住宅（新築）」

保険付き住宅のうち、新築住宅に係る（リフォーム相談を除く）もの

C 「評価・保険付き以外の住宅」

評価住宅及び保険付き住宅に該当しない、または該当することを確認できていない住宅

(c) 「評価・保険付き以外の住宅（新築）」

評価・保険付き住宅以外の住宅のうち、相談者が新築住宅として取得した住宅（リフォーム相談、中古住宅の相談、住宅を特定しない一般的な知見相談等を除く）

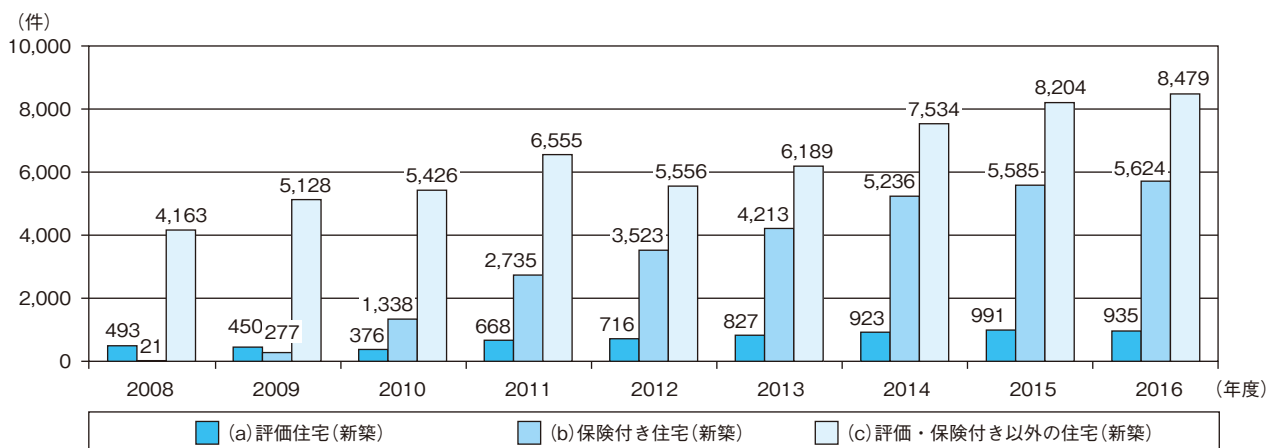


図1-3 新築住宅に関する電話相談件数の推移

表1-6 新築住宅に関する相談に対する三区分別の相談件数の割合（%）

	2012年度	2013年度	2014年度	2015年度	2016年度
(a) 評価住宅（新築）	7.4	7.4	6.8	6.8	6.3
(b) 保険付き住宅（新築）	36.3	37.9	38.6	38.1	37.6
(c) 評価・保険付き以外の住宅（新築）	57.2	55.7	55.5	55.9	56.8

※ (a) と (b) の重複計上があるため合計は100%を超える。(a) と (b) の重複は、最近5年間で新築住宅に関する相談の1%前後である。

vii) 2016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1-4、図1-5の通りである。いずれも「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66.0%、「リフォーム相談」では62.8%を占める。また、「新築等相談」に比べ、「リフォーム相談」では「知見相談」の割合が高い。

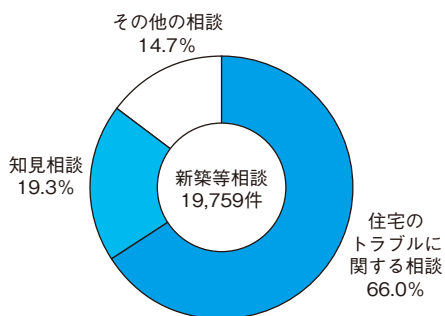


図1-4 相談内容（新築等相談）

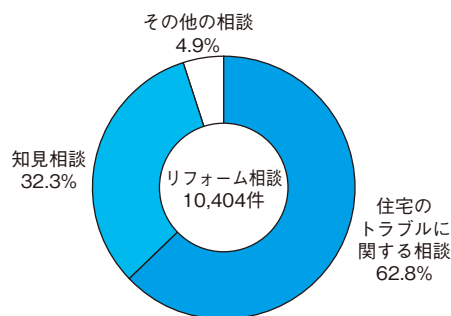


図1-5 相談内容（リフォーム相談）

③評価住宅及び保険付き住宅に関する電話相談の内訳

2016年度の評価住宅及び保険付き住宅に関する相談6,574件^{*5}のうち、「新築等相談」は6,461件（98.3%）であり、「リフォーム相談」は、113件（1.7%）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76.8%を占めている（図1-6）。

*5 評価住宅（961件）と保険付き住宅（5,713件）から、保険付き評価住宅（100件）を除いた件数

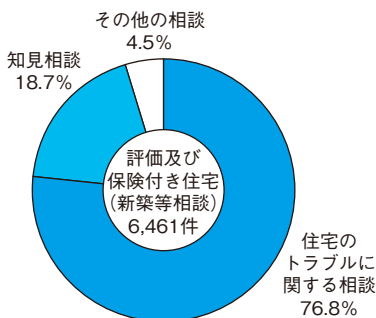


図1-6 評価住宅及び保険付き住宅の「新築等相談」における相談内容

(2) 相談者の傾向

①相談者の区分

相談の83.8%が「消費者」からの相談である。相談区分別にみると、「リフォーム相談」での「消費生活センター・地方公共団体等」は10.3%となっており、「新築等相談」に対して多くなっている（図1-7）。

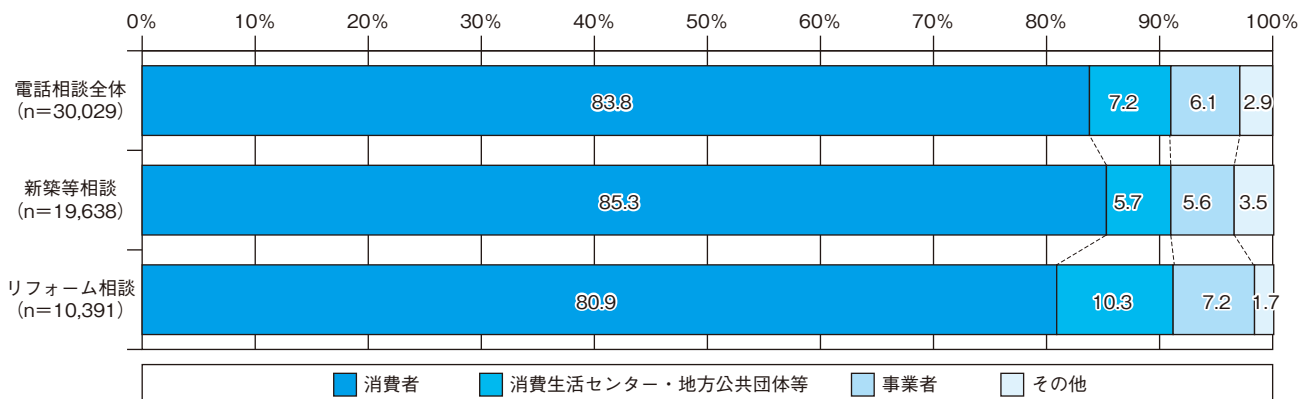


図1-7 相談者の区分

相談者の区別に相談内容を見ると、「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63.0%を占めている（図1-8、図1-9）。

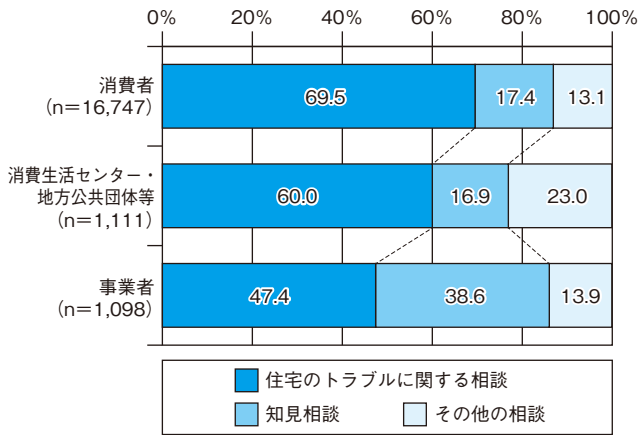


図1-8 相談者区別の相談内容（新築等相談）

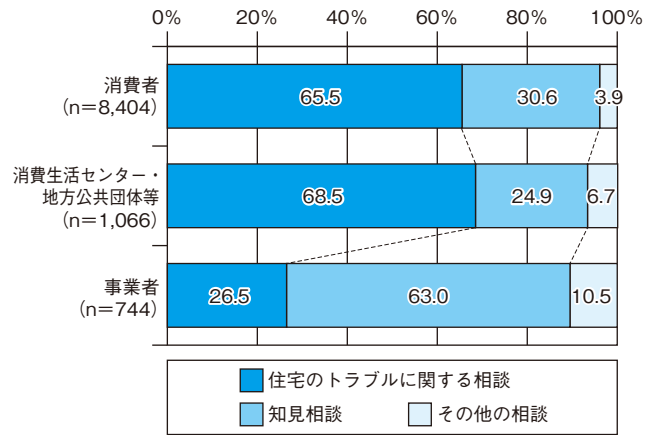


図1-9 相談者区別の相談内容（リフォーム相談）

新築住宅に関する相談（P12viの分類）について相談者の区分を比較すると、評価住宅（新築）及び保険付き住宅（新築）では、「消費生活センター・地方公共団体等」が少なく、評価・保険付き以外の住宅（新築）に比較して事業者からの相談が多い（図1-10、図1-11、図1-12）。

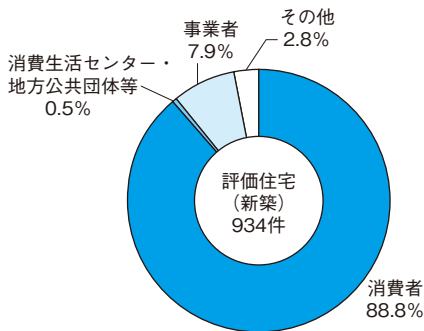


図1-10 評価住宅（新築）の相談者区分

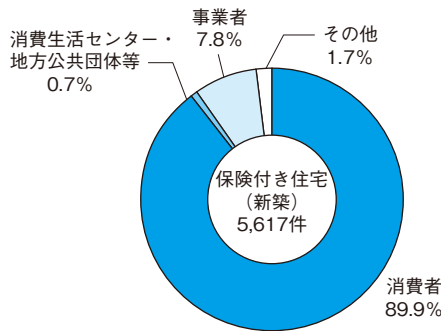


図1-11 保険付き住宅（新築）の相談者区分

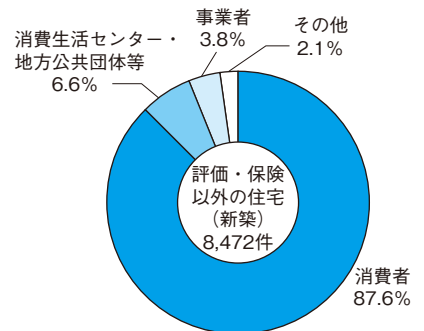


図1-12 評価・保険付き以外の住宅（新築）の相談者区分

②相談者（消費者）の年齢

消費者からの相談における相談者の年齢をみると、「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」が多くなっている（図1-13）。

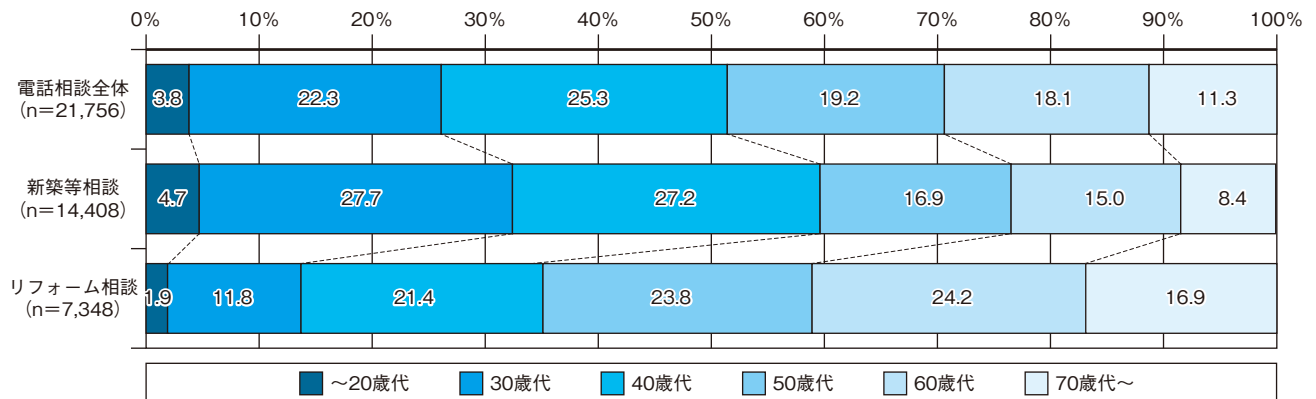


図1-13 相談者（消費者）の年齢

③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4割以上を占めており、「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1-14）。

都道府県分布では、地域分布で約半数を占める関東地方の1都3県（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）以外では大阪府、愛知県からの相談件数が多い。2016年度は震災の被害が多かった熊本県からの相談が前年度より6倍以上に増え、全国でも6番目に多かった（図1-15）。

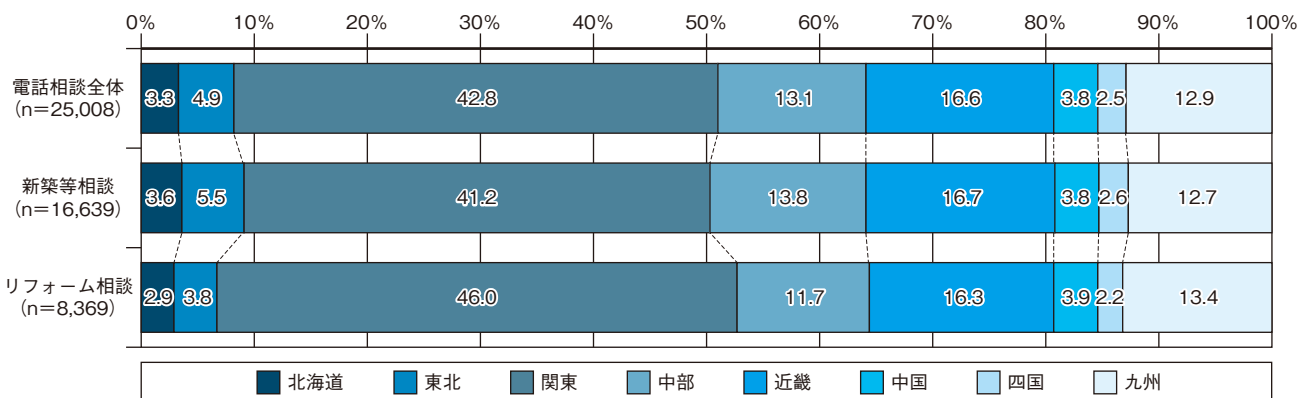


図1-14 相談者（消費者）の地域分布

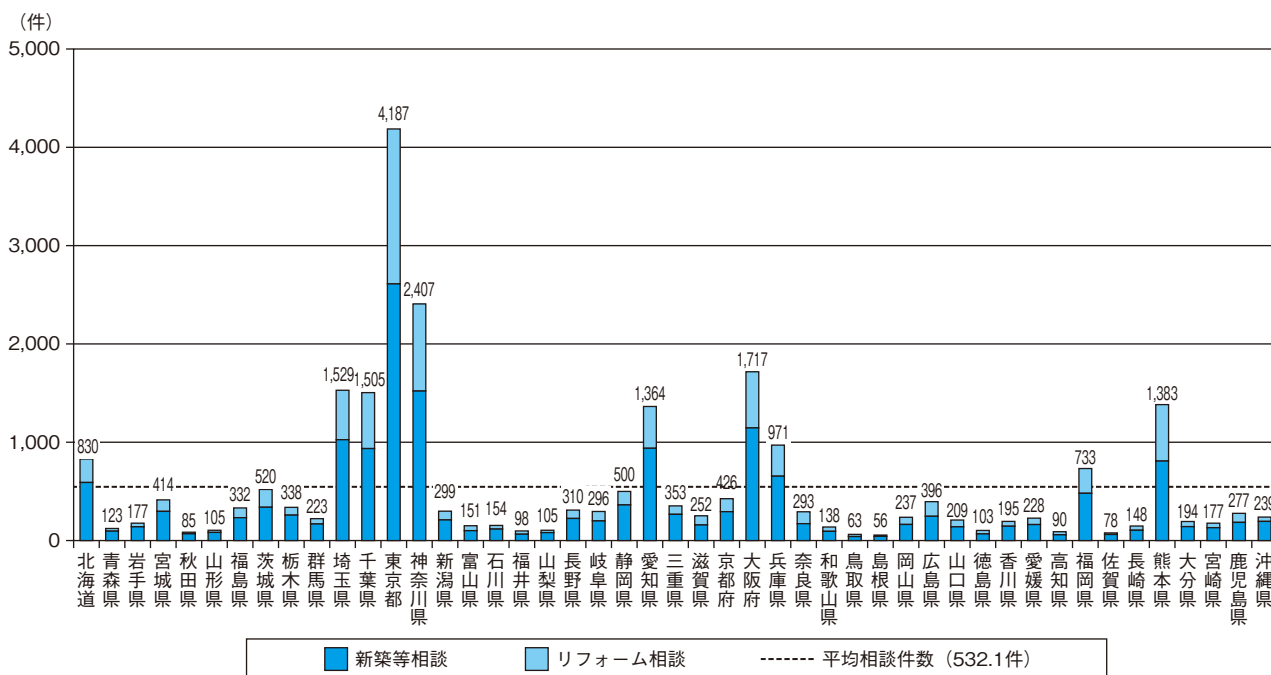


図1-15 相談者（消費者）の都道府県別の相談件数

都道府県別に消費者からの相談の傾向をみるために、新築住宅着工戸数及び住宅ストック数に対する相談件数の割合をみると、以下の通りである。「新築等相談」「リフォーム相談」とも震災の被害が多かった熊本が最も高くなったほか、「リフォーム相談」においては東京都、神奈川県、千葉県などの首都圏が高くなっている。

(注)・「新築等相談」は、築後3年までに約半数の相談が集中しているため（P26、図1-40「不具合発生時の築後年数」参照）、当該年度を含めた最近3年間の新築住宅着工戸数（出典：建築着工統計調査／国土交通省）の合計と比較している。
・「リフォーム相談」は、住宅ストック数（出典：平成25年度住宅・土地統計調査／総務省）と比較している。

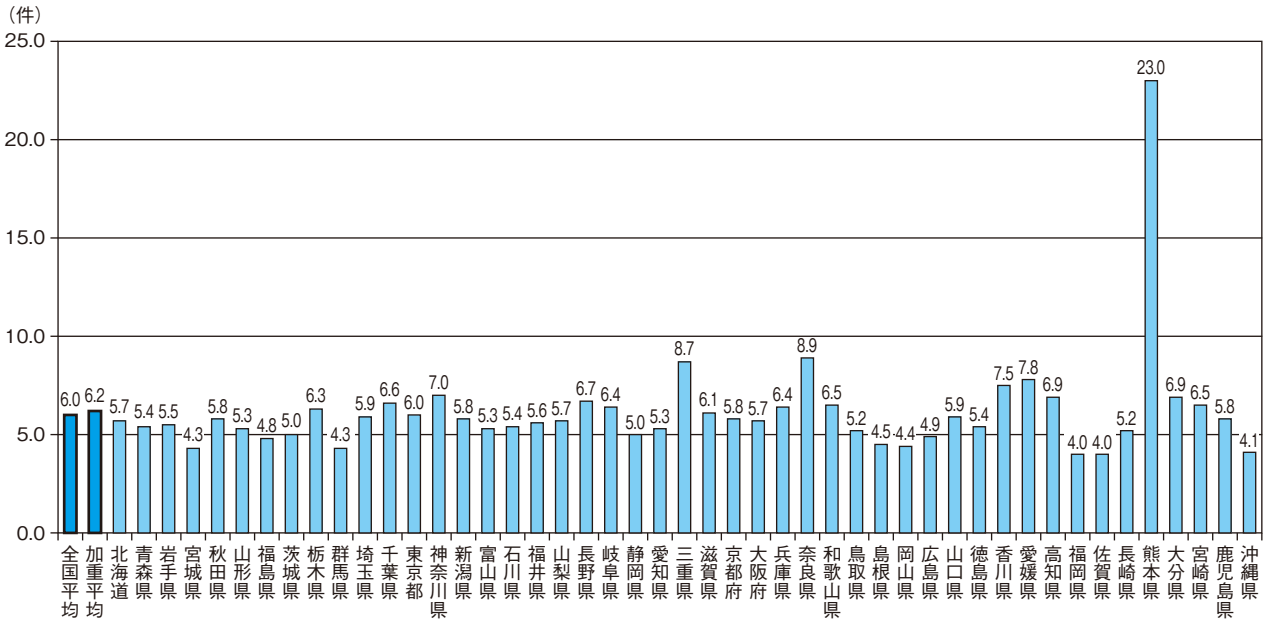


図1-16 過去3年分の新築住宅着工戸数1,000戸あたりの新築等相談件数（消費者）

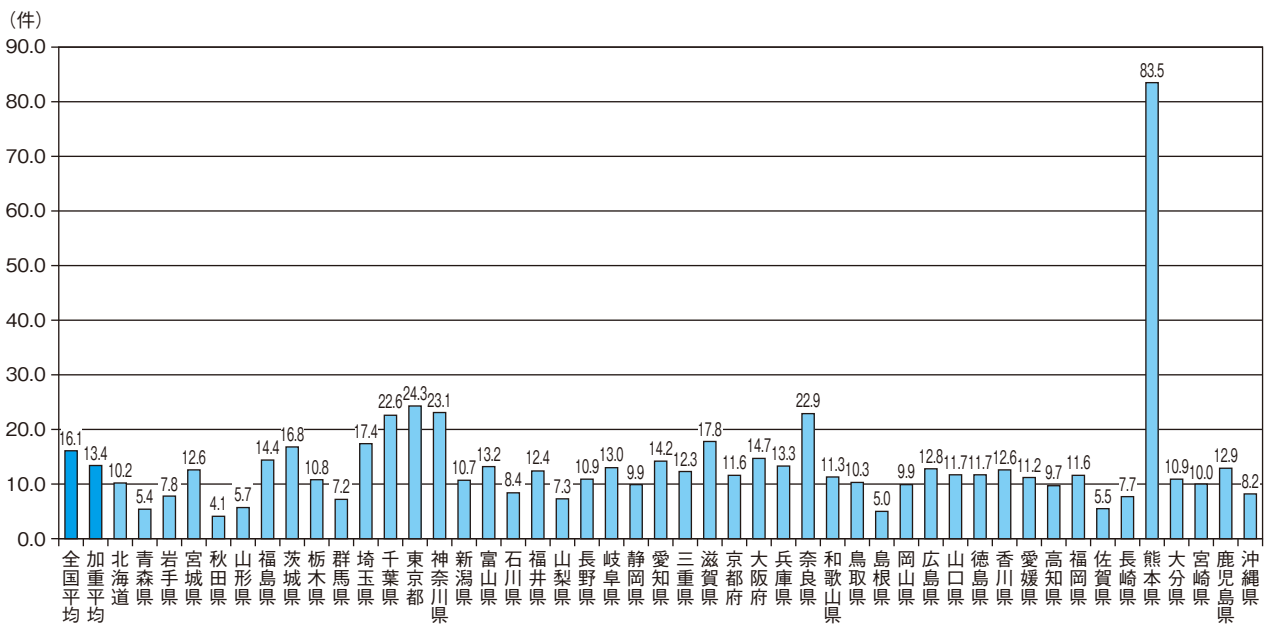


図1-17 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談件数（消費者）

④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きっかけ（認知方法）は、「新築等相談」においては、「インターネット」と「当財団からの住宅取得者への案内（リーフレット・DM^{*6}）」が多く、「リフォーム相談」においては、「消費生活センター等」が最も多くなっている（図1-18）。

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「インターネット」が増加している。また、「新築等相談」では「当財団からの住宅取得者への案内（リーフレット・DM）」の増加がみられる（図1-19、図1-20）。

*6 当財団から住宅取得者への案内（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、評価住宅及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）

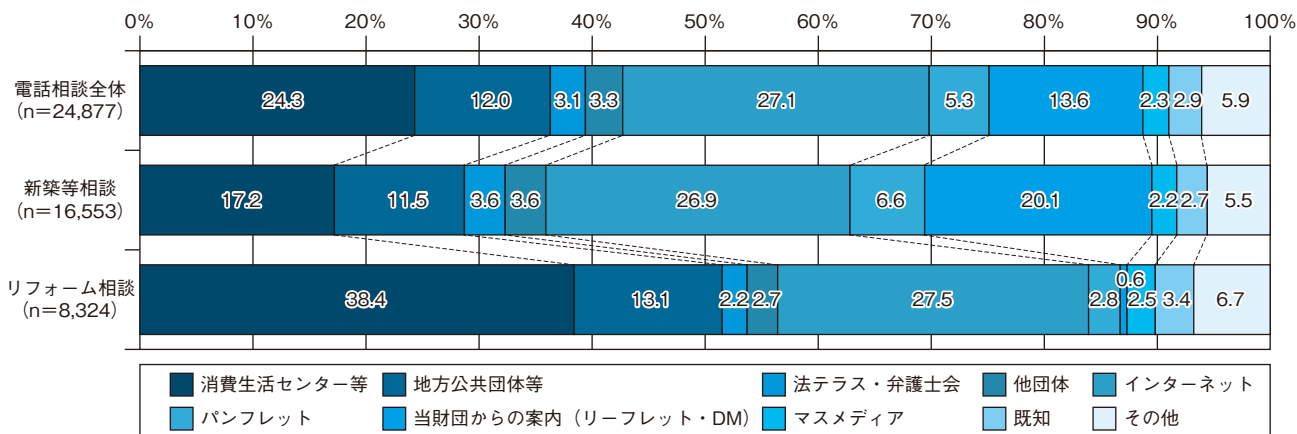


図1-18 当財団の認知方法（消費者）

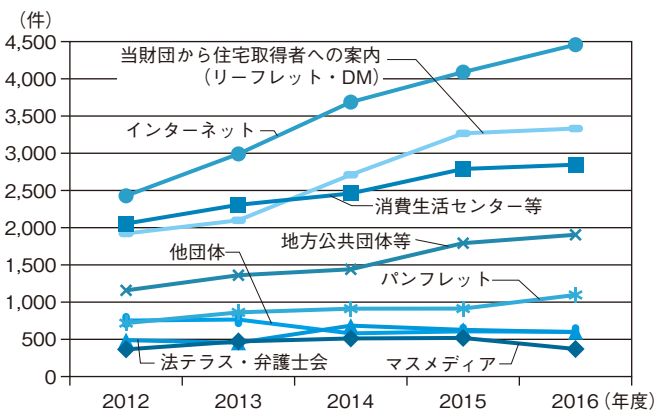


図1-19 主な認知方法の推移（新築等相談・消費者）

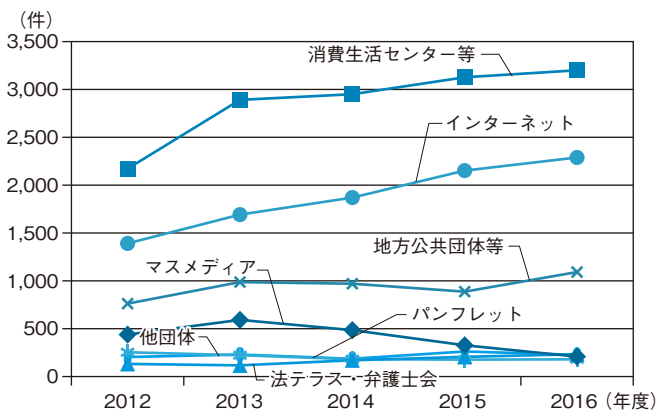


図1-20 主な認知方法の推移（リフォーム相談・消費者）

当財団では、消費者が当財団の相談業務を積極的にご活用いただけるように、ナビダイヤルを導入し、親しみ易いロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めるとともに、消費生活センター・地方公共団体等と連携し、その周知を図っている。

また、評価住宅及び保険付き住宅を取得した消費者に対しては、専用ダイヤル（フリーダイヤル）を設け、住宅の取得時に住宅に関する相談や紛争処理の制度を説明するリーフレットを配布している。更に、保険付き住宅を取得した消費者には、「お住まいの住宅が保険付き住宅であり、相談等の制度が利用できる」旨のダイレクトメールを後日送付している。

「新築等相談」における消費者からの相談を、「評価住宅及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」とに分けて認知方法の傾向をみると、前者では「当財団から住宅取得者への案内（リーフレット・DM）」が、後者では「インターネット」のほか、「消費生活センター等」「地方公共団体等」が大きな割合を占めている（図1-21、図1-22）。

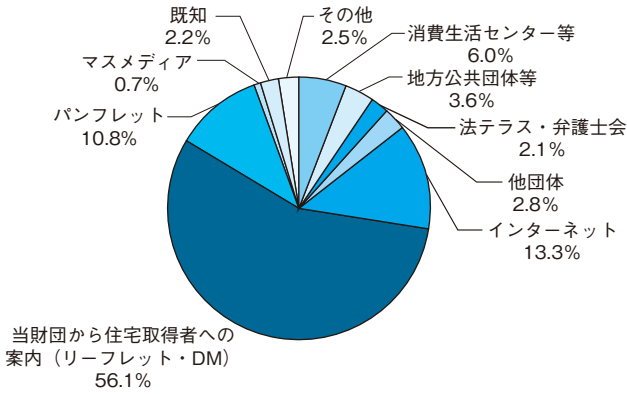


図1-21 認知方法
(評価住宅及び保険付き住宅・消費者 n=5,763)

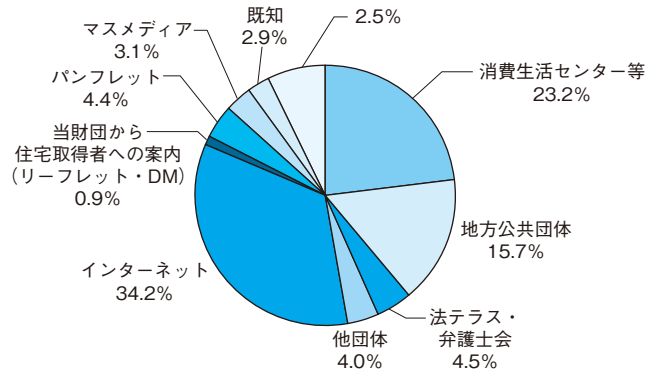


図1-22 認知方法
(それ以外の住宅・消費者 n=10,790)

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、「インターネット」が最も多くなっている（図1-23）。

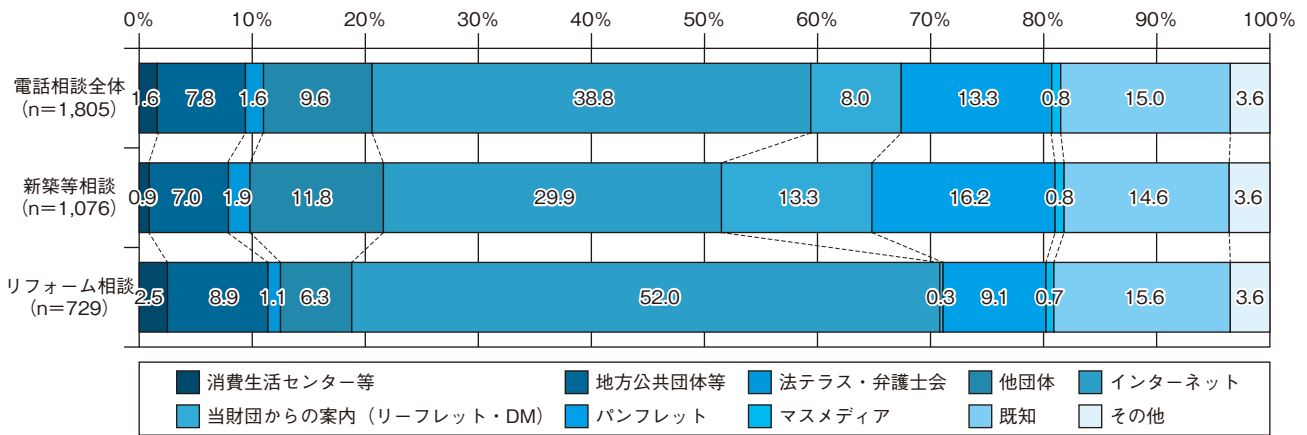


図1-23 当財団の認知方法（事業者）

⑤住宅の形式

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1-24）。

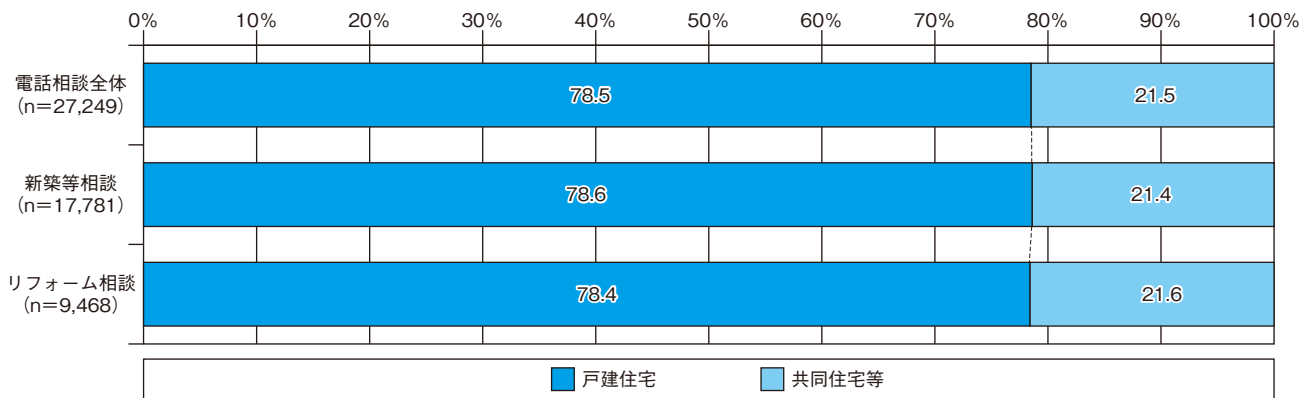


図1-24 住宅の形式

⑥住宅の利用関係

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1-25）。

また、住宅の形式別にみると、「共同住宅等」に関する相談における「賃貸住宅」の占める割合は、「新築等相談」では32.5%、「リフォーム相談」では17.7%と、「戸建住宅」に比べて高くなっている（図1-26、図1-27）。

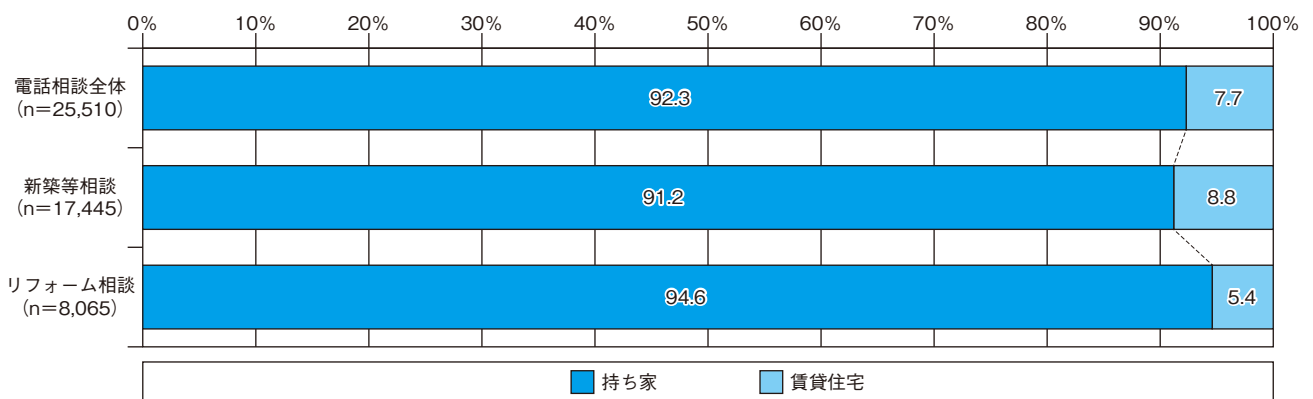


図1-25 住宅の利用関係

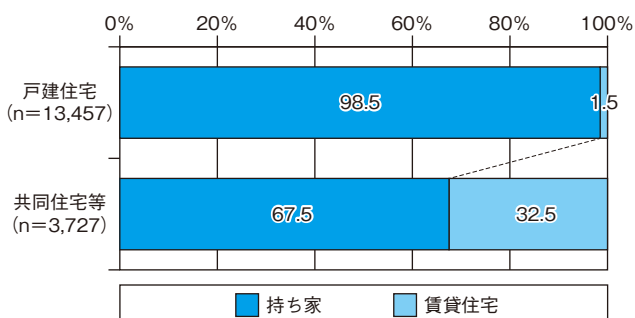


図1-26 住宅形式別の利用関係（新築等相談）

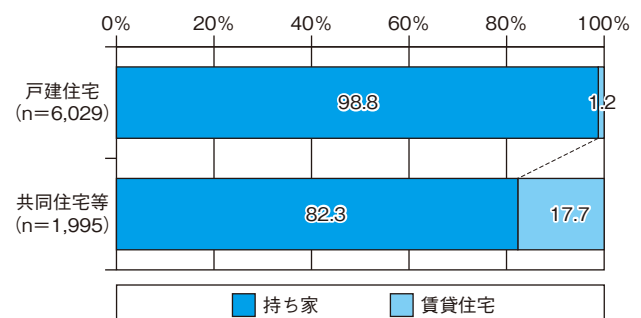


図1-27 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

⑦住宅の構造種別

住宅の構造種別は、「木造」が約7割となっている（図1-28）。また、「戸建住宅」では8割以上を「木造」が占め、「共同住宅等」では約8割を「RC造・SRC造」が占めている。これらは、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向である（図1-29、図1-30）。

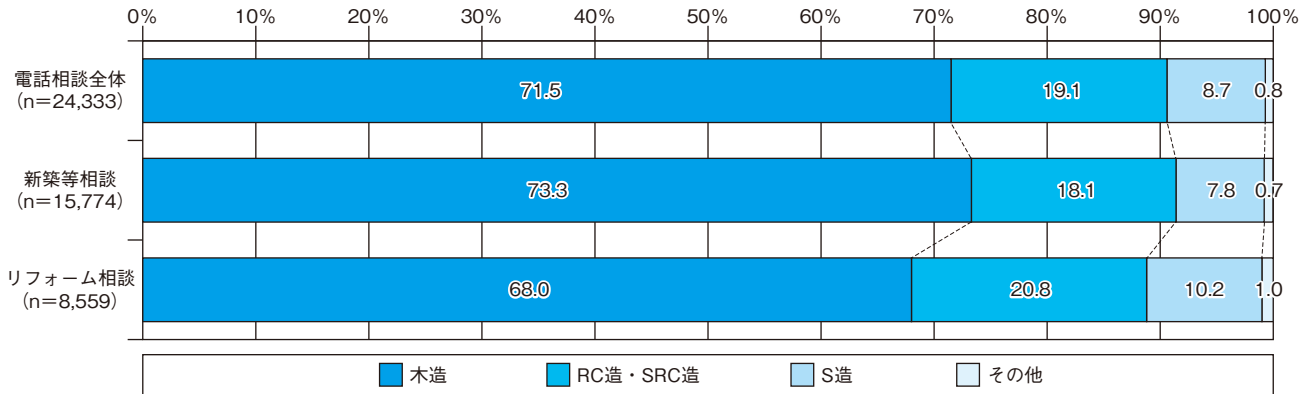


図1-28 住宅の構造種別

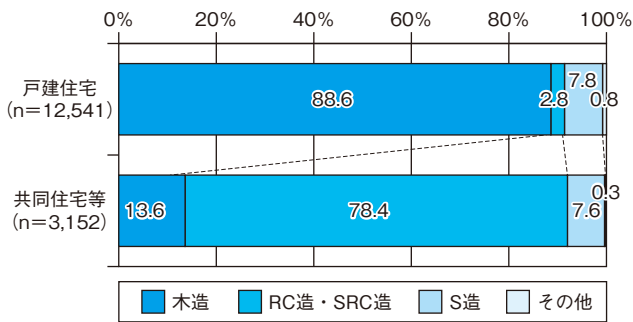


図1-29 住宅形式別の構造種別（新築等相談）

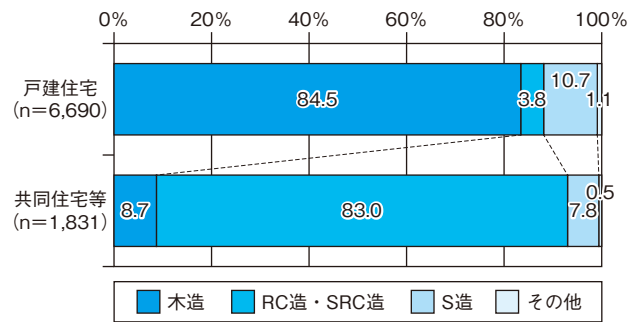


図1-30 住宅形式別の構造種別（リフォーム相談）

(3) 相談内容の傾向

①トラブルに関する相談件数

2016年度におけるトラブルに関する相談の件数は21,569件であり、電話相談全体30,163件の71.5%を占める。そのうち、「新築等相談」は14,812件、「リフォーム相談」は6,757件であった（図1-31）。

(注) 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、若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及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。

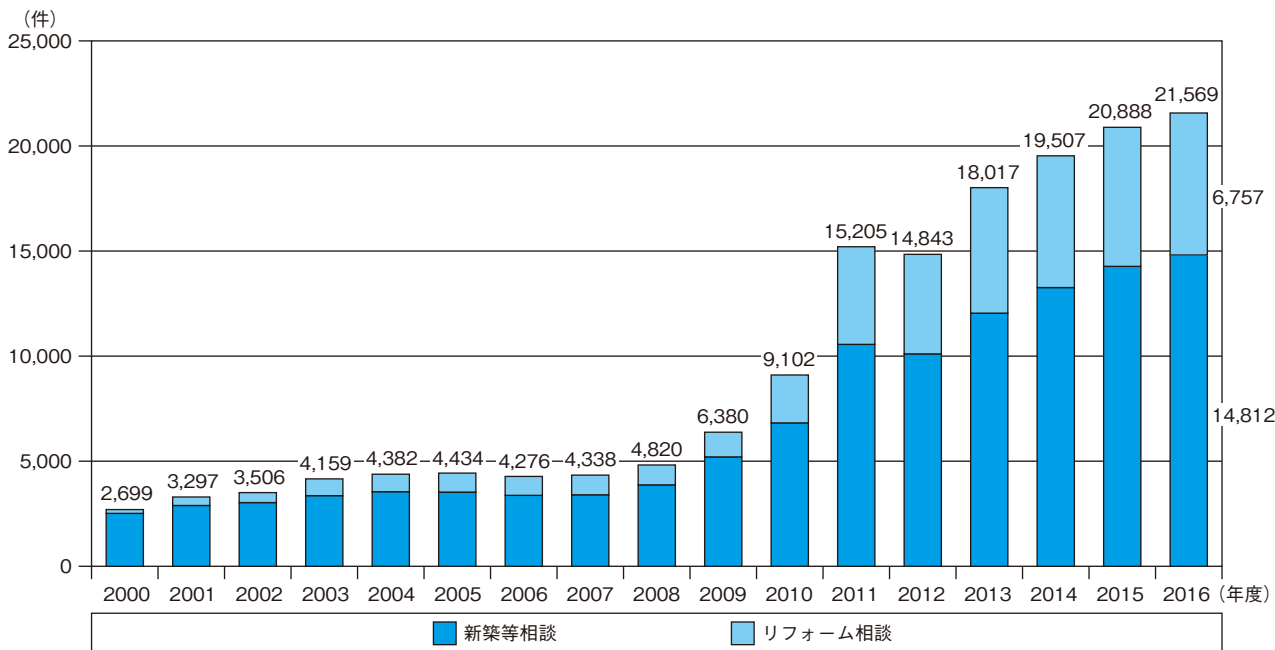


図1-31 トラブルに関する相談件数の推移

②住宅のトラブルに関する相談

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*7」は、「新築等相談」、「リフォーム相談」とともに約9割以上を占める（図1-32）。

*7 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及び住宅の契約に係るトラブルに関する相談（P10表1-1参照）
 相談件数19,570件（電話相談全体の64.9%）

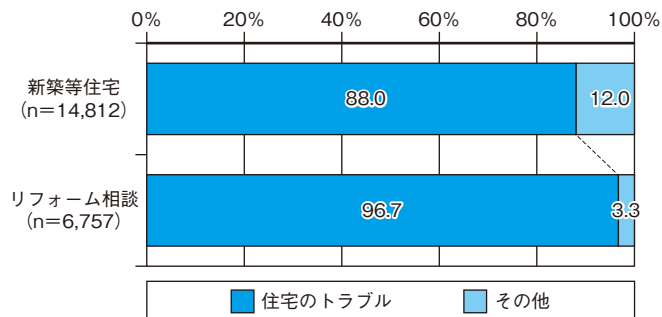


図1-32 トラブルに関する相談の内訳

③主な苦情の相手方

住宅の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「新築時の施工業者」が最も多く59.1%、次いで「不動産業者」が24.7%を占める（図1-33）。「リフォーム相談」では、「リフォーム業者」が最も多く90.8%を占める（図1-34）。

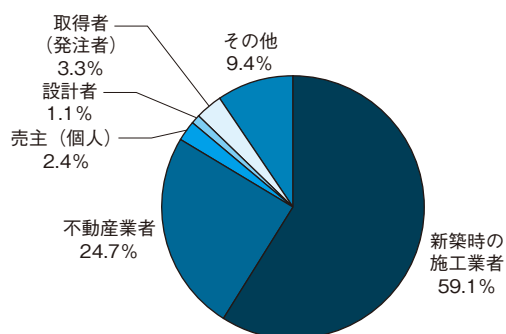


図1-33 主な苦情の相手方
（新築等相談 n=12,642）

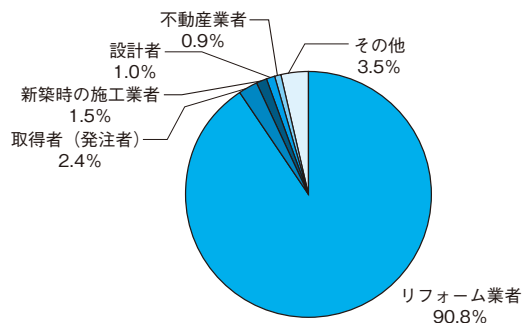


図1-34 主な苦情の相手方
（リフォーム相談 n=6,390）

④相談者の解決希望内容

住宅のトラブルに関する相談における相談者の解決希望内容は、「新築等相談」では、「修補」が54.1%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64.8%を占める（図1-35）。「リフォーム相談」では、「修補」を含むものの合計が52.3%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1-36）。

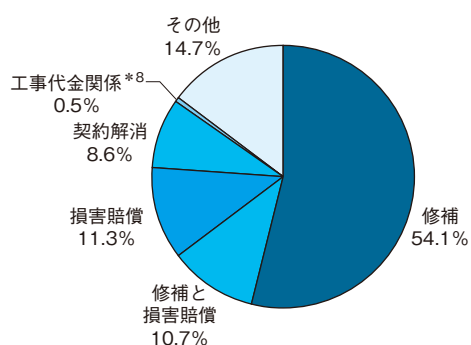


図1-35 解決希望内容
（新築等相談 n=12,600）

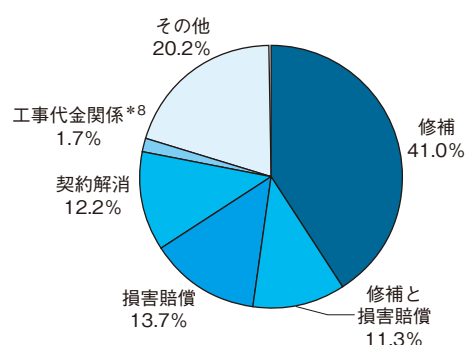


図1-36 解決希望内容
（リフォーム相談 n=6,311）

*8 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

⑤他の機関等への案内（消費者）

より専門的な知見による判断が求められる相談や、専門家相談（P38第2章参照）の対象とはならない相談など、当財団の相談業務内容だけでは完結できない様々なケースにおいて、連携する他の機関等へ相談することを助言し、解決に至るよう努めている。

他の機関等を案内している相談件数の電話相談全体件数（消費者）に対する割合は、直近の3年間は23%前後で推移している（図1-37）。

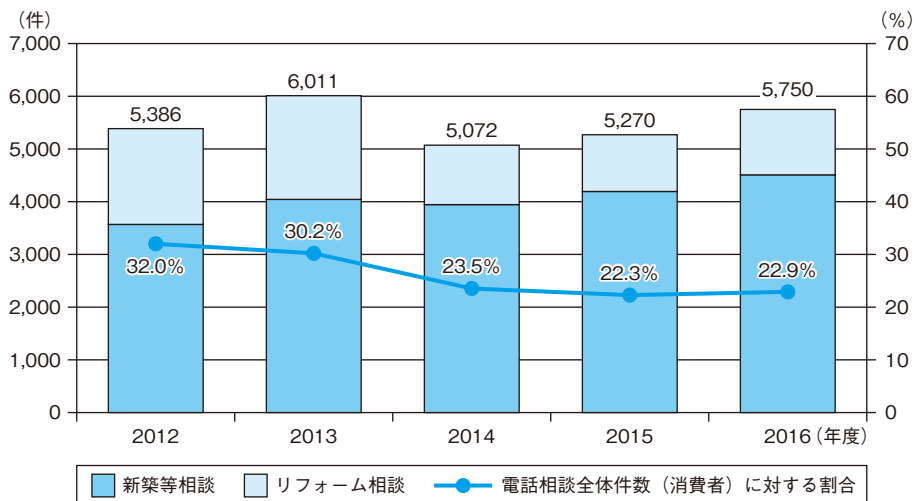


図1-37 他の機関等を案内した相談件数（消費者）の推移

2016年度に案内した他の機関等をみると、「関連団体」（調査・測定関連団体、公益法人、業界団体等）が最も多く、次いで「弁護士会・法テラス」、「建築設計団体」（建築士会・建築家協会・建築士事務所協会）となった（図1-38）。

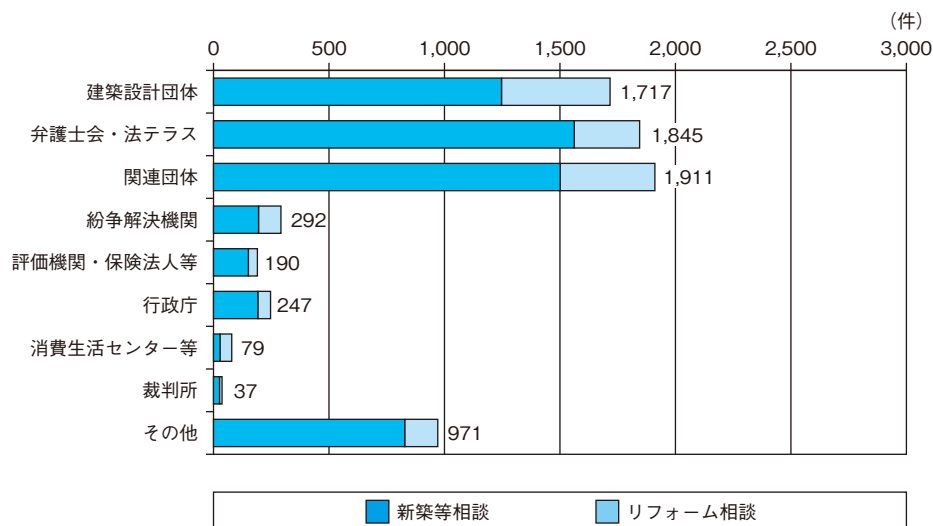


図1-38 機関別の案内件数（消費者） ※複数カウント

(4) 不具合事象・部位

2016年度の電話相談における住宅のトラブルに関する相談のうち、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」とに分けて集計を行った。

①新築等住宅に関する相談（新築等相談）

i) 不具合事象・部位の有無

「新築等相談」における住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は10,516件で80.7%を占める（図1-39）。

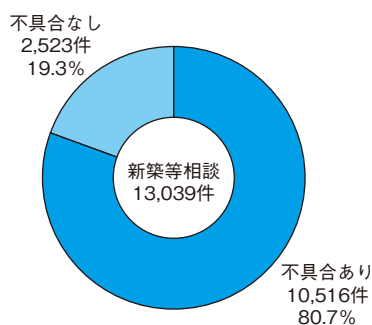


図1-39 不具合の有無（新築等相談）

ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談における不具合事象は、「戸建住宅」、「共同住宅等」とともに、「ひび割れ」が最も多く、「雨漏り」、「性能不足」もともに10%以上あった。また、「漏水」、「遮音不良」は「共同住宅等」に多く見られる（表1-7、表1-8）。

（注）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。

表1-7 不具合事象と主な不具合部位（戸建住宅 n=8,522）※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*9}	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	22.3%	1,898	外壁、基礎
雨漏り	14.7%	1,255	屋根、外壁、開口部・建具
性能不足 ^{*10}	12.0%	1,024	設備機器、開口部・建具
変形	10.2%	865	床、開口部・建具
はがれ	9.3%	794	外壁、内装
汚れ	8.5%	726	外壁、床
漏水	5.4%	461	給水・給湯配管、排水配管
作動不良	5.1%	436	開口部・建具、設備機器
傾斜	4.8%	409	床
排水不良	3.7%	318	排水配管
床鳴り	3.0%	258	床
きず	2.5%	217	床、開口部・建具、内装
腐食・腐朽	2.5%	213	柱、屋根、床
沈下	2.1%	178	地盤
異常音	1.9%	159	開口部・建具、外壁、設備機器
結露	1.6%	133	開口部・建具
異臭	1.4%	123	排水配管
遮音不良	0.7%	63	外壁、床

*9 新築等相談のうち戸建住宅において不具合が生じている相談8,522件に対する割合

*10 性能不足(契約内容との相違等を含む):使用した部材・設備機器等が通常有すべき性能を欠いている、または契約時に定めた性能を満たしていない状態。

(例)・太陽光発電装置による発電量が当初の想定量よりも少ない

・免震材料の不具合により耐震性能が十分でない

・契約時に求めた性能や機能を有さない設備機器、建築材料等を用いて施工された(契約内容との相違)など

表1-8 不具合事象と主な不具合部位（共同住宅等 n=1,784）※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*11}	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	15.0%	267	外壁、内壁
性能不足 ^{*10}	11.3%	201	設備機器、基礎
漏水	10.5%	188	給水・給湯管、排水配管
雨漏り	10.1%	181	外壁、屋根
はがれ	9.9%	176	外壁、床、内装
汚れ	8.9%	158	内装、床
変形	7.2%	129	床、開口部・建具
作動不良	6.6%	117	設備機器、開口部・建具
排水不良	5.2%	92	排水配管
異常音	4.1%	74	設備機器
異臭	3.8%	67	排水配管
遮音不良	3.4%	60	床、内壁
結露	3.2%	57	内壁、開口部・建具
傾斜	3.1%	56	床
きず	3.0%	54	床、開口部・建具
床鳴り	2.2%	39	床
腐食・腐朽	1.7%	30	床
沈下	1.0%	17	床、外構

*11 新築等相談のうち共同住宅等において不具合が生じている相談1,784件に対する割合

iii) 不具合発生時の築後年数

「新築等相談」のうち、不具合発生時の築後年数が判明しているものは4,742件である。築後年数別の相談件数の割合は、図1-40の通りである。築後年数が1年未満の相談は34.6%、1年以上2年未満は10.9%、2年以上3年未満が6.6%と大きく下がっている。

また、築後3年未満までの合計は52.1%となり、築後3年未満までに不具合が発生した住宅の相談が約半数となっている。なお、築後10年未満までの合計は81.3%となっている。

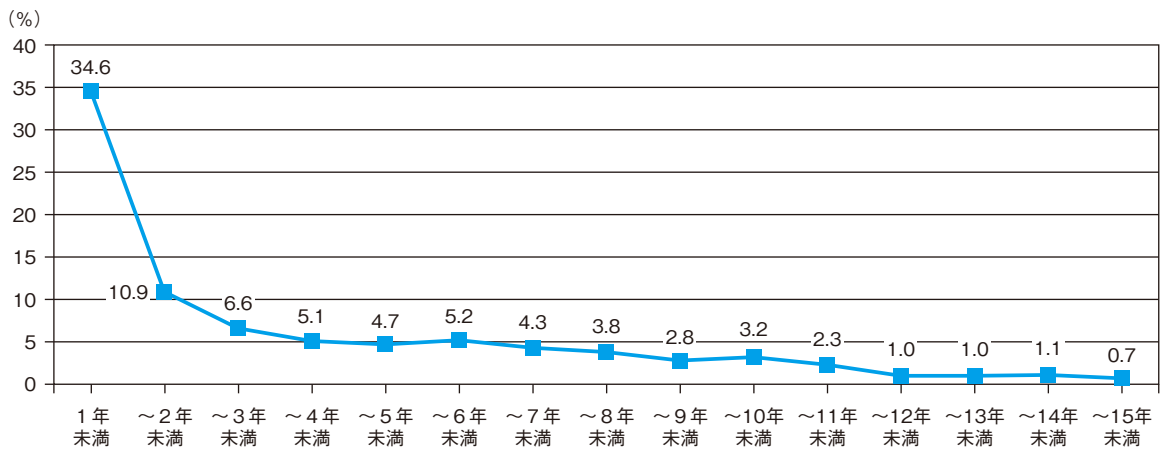


図1-40 不具合発生時の築後年数 (n=4,742)

さらに、評価住宅及び保険付き住宅に限ってみると、不具合発生時の築後年数が判明している相談は評価住宅で330件、保険付き住宅で2,156件であった。築後年数別の相談件数の割合は、図1-41の通りである。

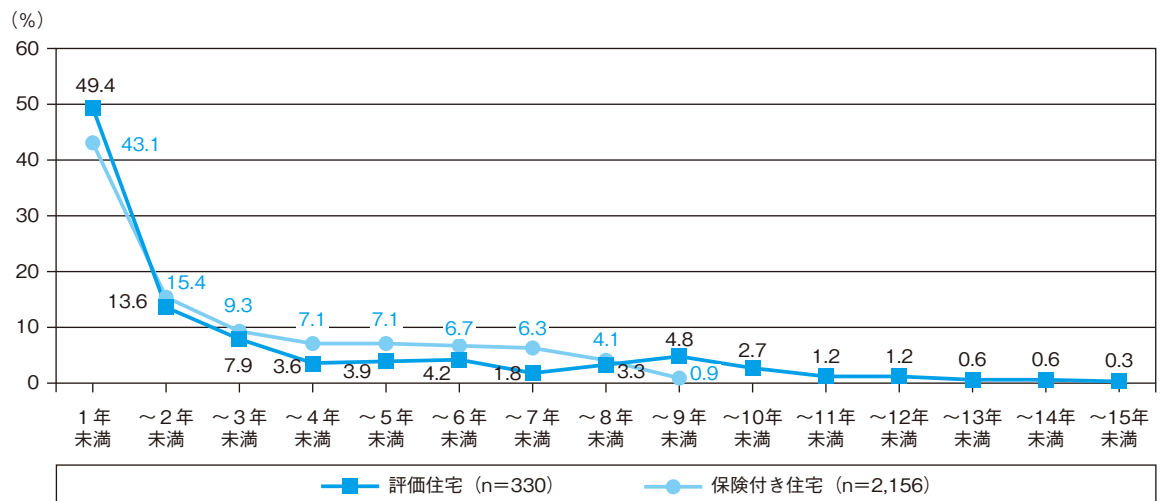


図1-41 評価住宅及び保険付き住宅における不具合発生時の築後年数

(注)・「保険付き住宅」は、住宅瑕疵担保履行法が2008(平成20)年4月に施行(一部)されたため、築後年数9年未満までとなっている。

・保険付き評価住宅は、保険付き住宅として集計している。

iv) 不具合発生時の築後年数と主な不具合事象

不具合発生時の築後年数の割合を、主な不具合事象と特徴のある不具合事象別にみると、図1-42の通りである。「ひび割れ」などの多くの不具合は、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。特に、「床鳴り」は築後3年未満までに相談の約8割が寄せられており、その後は減少している。一方、「雨漏り」については、築後5年以降にも相談する割合が他の事象と比べて高い傾向がみられ、初期の不具合以外に年数が経過してからも多く発現する事象といえる。

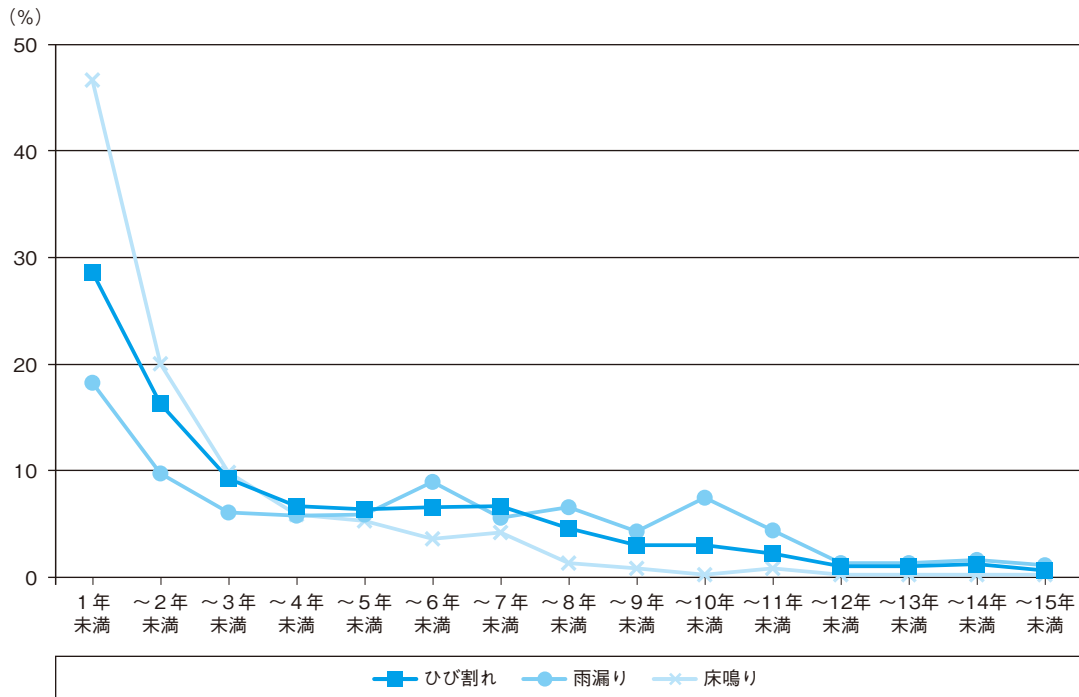


図1-42 不具合発生時の築後年数（不具合事象別）

②リフォームに関する相談（リフォーム相談）

i) 不具合事象・部位の有無

「リフォーム相談」における住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は4,777件で73.1%を占める（図1-43）。

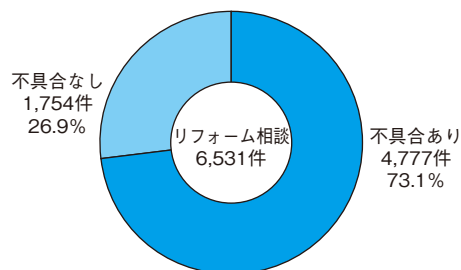


図1-43 不具合の有無（リフォーム相談）

ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談にみられる不具合事象は、「戸建住宅」では「雨漏り」が最も多く、「共同住宅等」では「変形」が最も多くみられた。また、どちらも次いで「はがれ」、「性能不足」が多くなっている(表1-9、表-10)。

(注) 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。

表1-9 不具合事象と主な不具合部位 (戸建住宅 n=3,559) ※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*12}	件数	当該事象が多くみられる部位
雨漏り	15.2%	540	屋根、外壁
性能不足 ^{*10}	14.7%	522	屋根、外壁、設備機器
はがれ	13.1%	466	外壁、屋根
ひび割れ	11.5%	410	屋根、外壁
汚れ	9.0%	321	外壁、屋根、床
変形	8.3%	296	床、外壁
きず	4.8%	172	床、外壁
漏水	4.5%	159	給水・給湯配管
作動不良	3.8%	137	開口部・建具、設備機器
排水不良	3.6%	128	排水配管
傾斜	2.2%	78	床
腐食・腐朽	1.8%	63	屋根、外壁、床
異臭	1.6%	56	内装
異常音	1.3%	46	排水配管
床鳴り	0.9%	31	床
結露	0.6%	23	開口部・建具、内壁
沈下	0.3%	11	地盤
遮音不良	0.1%	3	床

*12 リフォーム相談のうち戸建住宅において不具合が生じている相談3,559件に対する割合

表1-10 不具合事象と主な不具合部位 (共同住宅等 n=1,019) ※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*13}	件数	当該事象が多くみられる部位
変形	13.8%	141	床、内装
はがれ	12.9%	131	内装、床、外壁
性能不足 ^{*10}	12.5%	127	設備機器、開口部・建具、床
漏水	11.4%	116	給水・給湯配管、排水配管
きず	8.9%	91	床
汚れ	7.6%	77	床、内装
ひび割れ	7.5%	76	設備機器、床、内壁
雨漏り	6.3%	64	屋根、外壁
作動不良	4.6%	47	開口部・建具、設備機器
傾斜	3.2%	33	床
排水不良	2.9%	30	排水配管
床鳴り	2.6%	26	床
異臭	2.4%	24	内装、排水配管
異常音	1.6%	16	給水・給湯配管、開口部・建具
腐食・腐朽	1.3%	13	床、設備機器
遮音不良	1.2%	12	床
結露	0.9%	9	内壁
沈下	0.4%	4	床

*13 リフォーム相談のうち共同住宅等において不具合が生じている相談1,019件に対する割合

(5) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談

①相談件数

電話相談におけるトラブルに関するリフォーム相談のうち、訪問販売に関する相談（以下「訪問販売相談」という。）の件数は増加傾向にあったが、2016年度はやや減少した（図1-44）。

（注）上記の「訪問販売」は、事業者が一般消費者の自宅等へ訪問して、商品、権利の販売又は役務（サービス）の提供を行う取引等のことをいい、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。

2016年度における訪問販売相談は630件（前年度比6.4%減）で、トラブルに関するリフォーム相談6,757件のうちの9.3%を占めている（図1-44）。相談の時期は、契約時期が判明している訪問販売相談の9割以上が契約後の相談である（図1-45）。

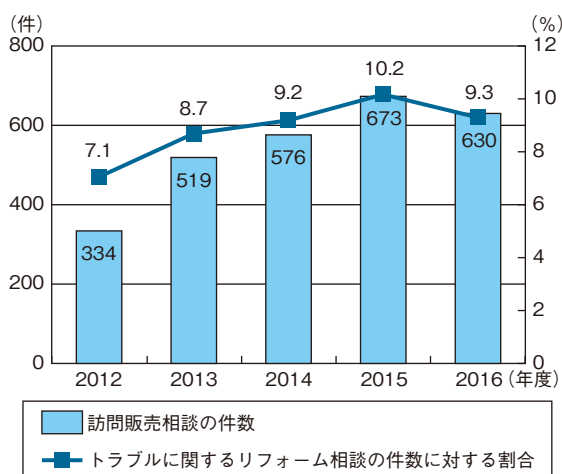


図1-44 トラブルが含まれる訪問販売相談件数の推移

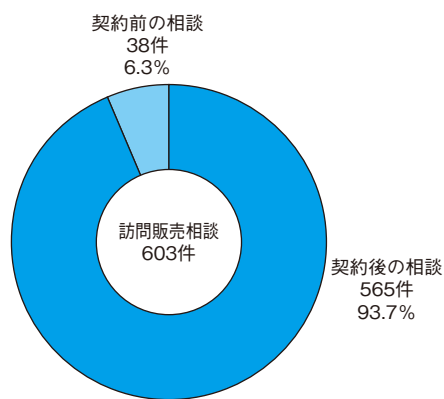


図1-45 訪問販売相談の相談時期
(契約時期が判明しているもの n=603)

②相談内容と解決希望内容

相談内容をみると、「契約に関するトラブル」が最も多く、それに「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、契約に関するトラブルを含む相談件数は79.7%。また、「不具合に関するトラブル」に「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、不具合に関するトラブルを含む相談件数は、34.8%を占める（図1-46）。

訪問販売相談における解決希望内容をみると、半数以上が契約解消を希望している（図1-47）。

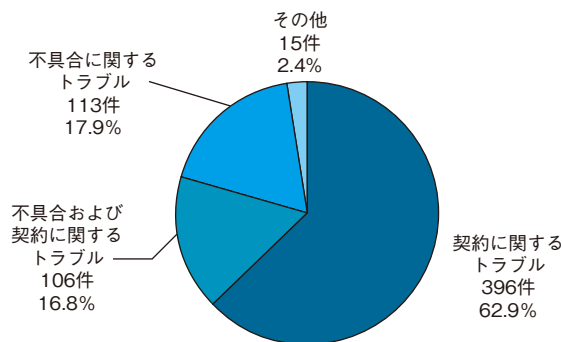


図1-46 相談内容 (訪問販売相談 n=630)

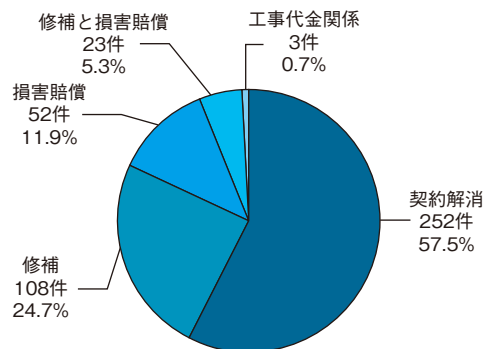


図1-47 解決希望内容 (訪問販売相談 n=438)

③相談者の属性

相談者は、「消費者」が71.3%、「消費生活センター・地方公共団体」が27.1%を占める（図1-48）。

「消費者」の年齢は「50歳代」が最も多く25.4%、ついで「60歳代」が22.9%となっており、60歳代以上の方からの相談は、42.3%を占めている（図1-49）。

相談の時期を契約前と契約後に分けて相談者（消費者）の年齢構成をみると、契約前の相談では「70歳代～」が最も多く、契約後の相談では「50歳代」が最も多くなっている（図1-50）。

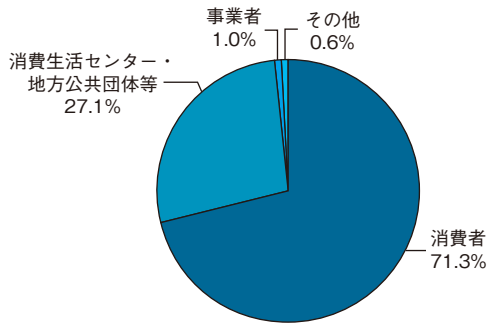


図1-48 相談者の属性 (n=630)

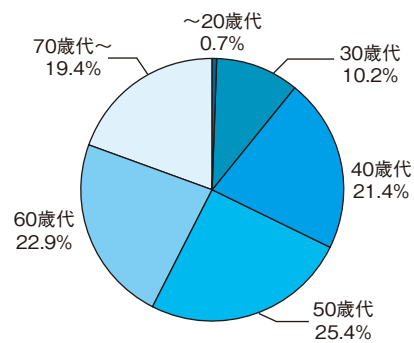


図1-49 相談者の年齢 (n=402、消費者)

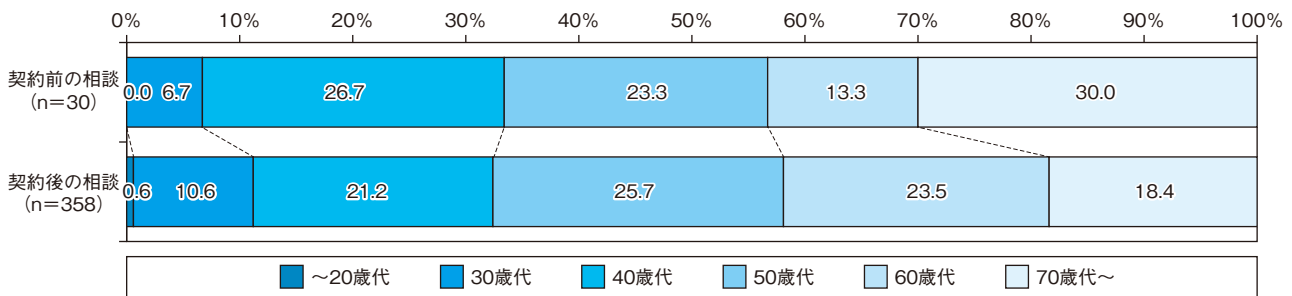


図1-50 相談の時期別における相談者の年齢構成 (消費者)

2. リフォーム見積チェックサービス

当財団では、2010年度より、消費者からの「リフォームの見積書を事業者から取得したが、妥当かどうか不安」などリフォーム工事を契約する前の相談に対して、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。

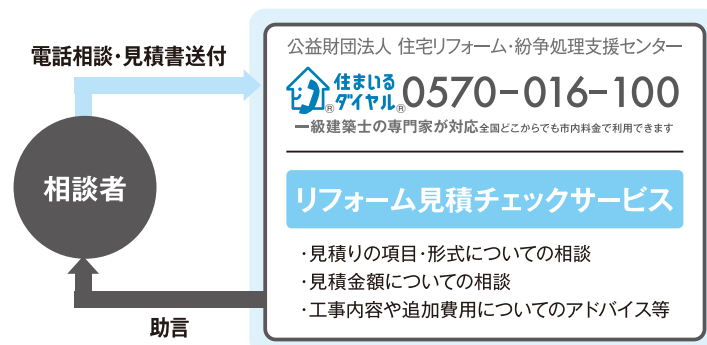


図1-51 リフォーム見積チェックサービスの流れ

※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」を作成したりできるようにしている。（<http://www.checkreform.jp>）

(1) 相談の件数

2016年度において、事業者から取得した見積書に関する相談件数（851件、前年度比3.8%増）のうち、相談者から見積書の送付を受けた件数は575件であり、ほぼ前年度並となった。

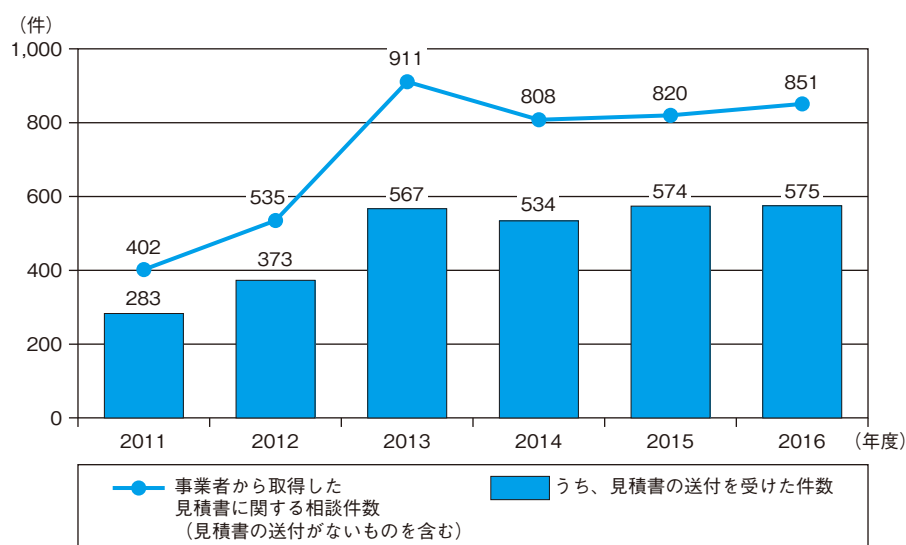


図1-52 リフォーム見積チェックサービスの件数

〈リフォーム見積チェックサービスの相談例〉

- ・リフォーム工事の見積書に記載されている金額が妥当か見てほしい。
- ・複数の業者から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。

(2) 相談者および相談に係る住宅の属性

①相談者の区分

「リフォーム見積チェックサービス」は消費者を対象に実施しているが、消費者から相談を受けた消費生活センターや地方公共団体の職員等が、住まいるダイヤルに相談をすることも少なくなく、相談者の区分は、「消費者」が76.3%、「消費生活センター・地方公共団体等」が23.7%となっている（図1-53）。

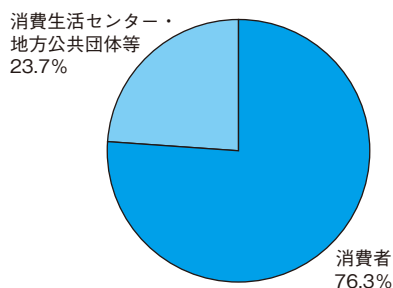


図1-53 相談者の区分 (n=575)

②相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢は、50歳代が最も多く27.1%を占めている。電話相談全体では、40歳代をピークに50歳代以降は減少傾向にあるが、「リフォーム見積チェックサービス」では、50歳代、60歳代が多く、相談者の年齢が高い傾向を示している（図1-54）。

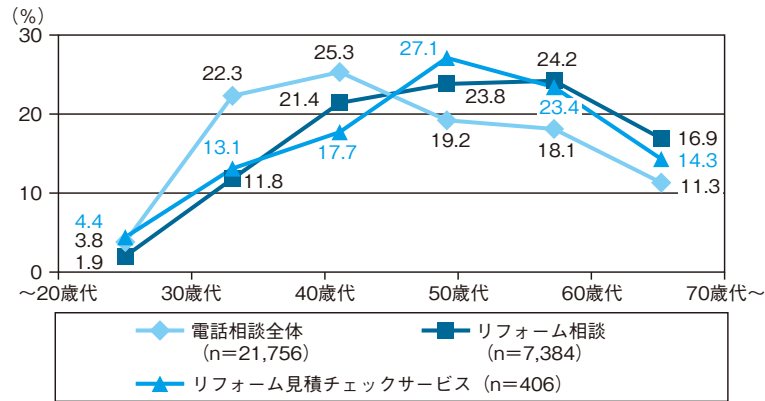


図1-54 相談者（消費者）の年齢分布比較

③住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が77.3%を占めている（図1-55）。

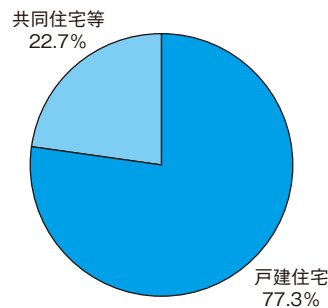


図1-55 住宅の形式 (n=573)

④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69.2%、次いで「RC造・SRC造」が16.6%となっている（図1-56）。また、築後年数では、「20年以上～30年未満」が25.7%と最も多くなっている（図1-57）。

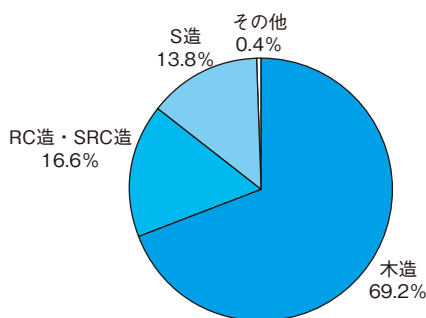


図1-56 住宅の構造種別 (n=513)

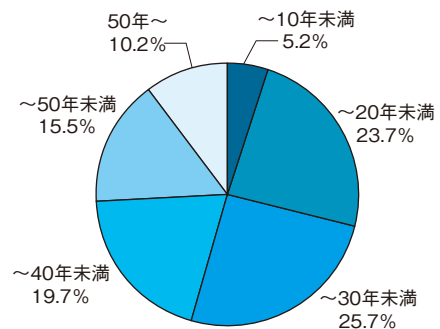


図1-57 築後年数 (n=498)

(3) 工事の内容

①主な目的

リフォームの主な目的の割合を住宅形式別にみると、戸建住宅では「部位の修繕」が67.7%と最も多く、共同住宅等では「部位の更新」が67.7%と最も多くなっている（図1-58）。

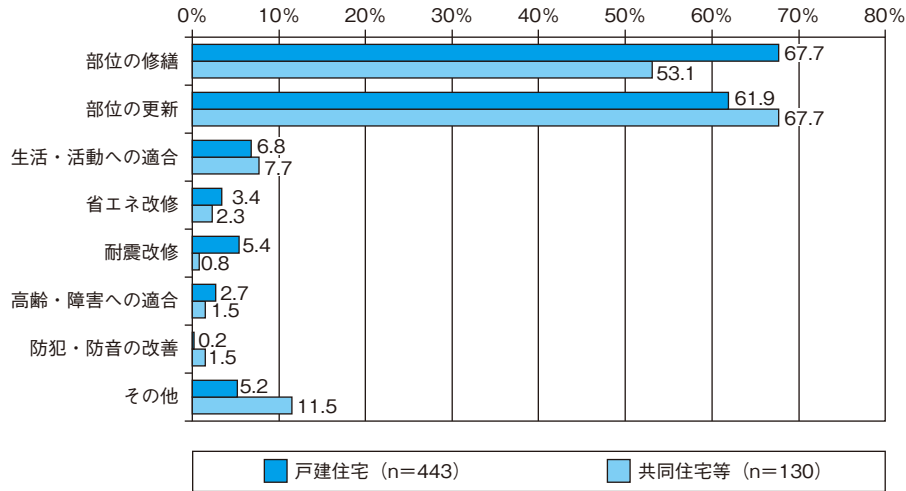


図1-58 リフォームの目的 ※複数カウント

②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」が55.3%と最も多く、次いで「外装」「内装」の順となっている。共同住宅等では、「内装」が67.7%と最も多く、次いで「内部建具」「キッチン」の順となっている。

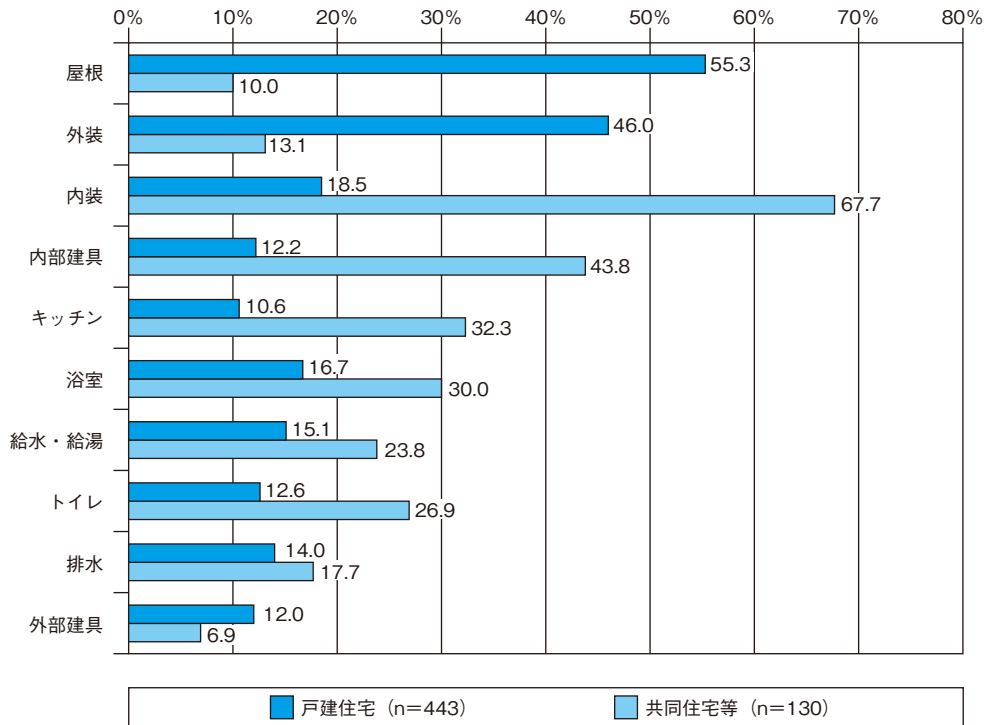


図1-59 主なリフォーム部位 ※複数カウント

(4) 相談の内容

①主な相談内容

相談者の94.2%が「単価や合計金額は適正か」について相談しており、76.0%が「工事内容や工事項目は適切か」について相談をしている（図1-60）。

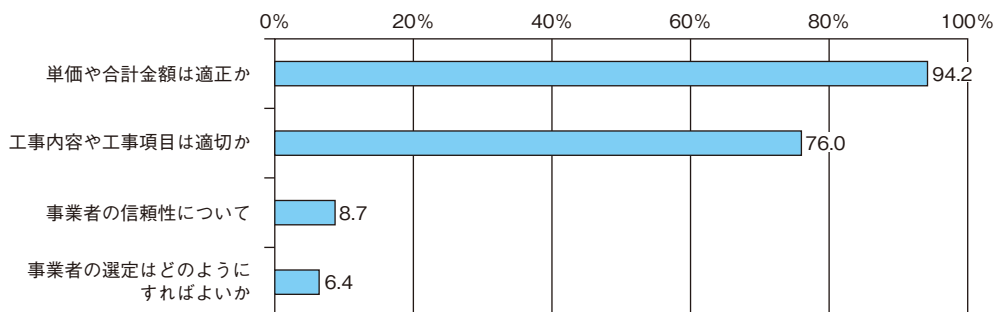


図1-60 主な相談内容 (n=566) ※複数カウント

②主な助言内容

主な助言内容は、「工事範囲や工事内容の確認点について」が92.9%、次いで「単価情報等の提供」が85.0%と高くなっている（図1-61）。

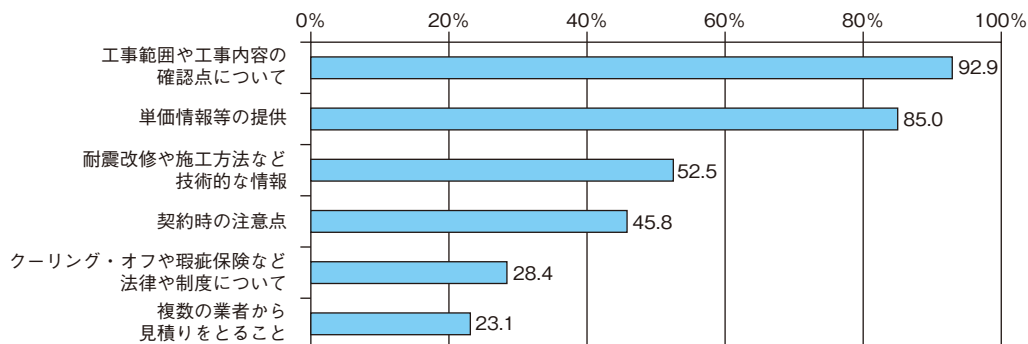


図1-61 主な助言内容 (n=566) ※複数カウント

(5) 見積書を取得した事業者の数

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」が72.2%と最も多くなっている。2社以上から見積書を取得している相談者は27.8%であった（図1-62）。

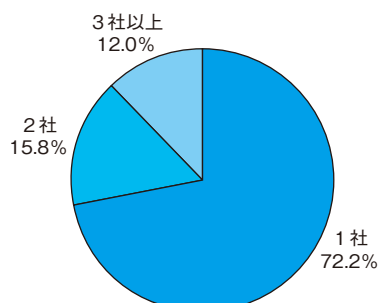


図1-62 相談者が見積書を取得した事業者の数 (n=557)

(6) 見積書の傾向

事業者から取得した見積書に関する相談（851件）のうち、見積書の送付を受けた相談575件にかかる見積書について、集計を行った。

（注）複数の事業者から取得したものはそれぞれ集計している。

①書式

見積書の書式をみると、工種別が69.8%、部位・部屋別が29.6%である（図1-63）。

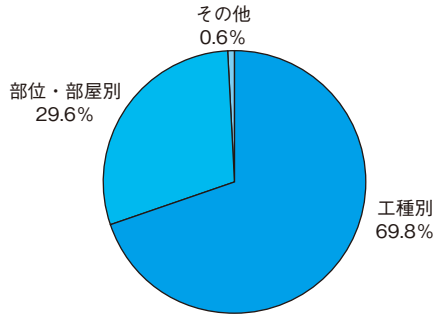


図1-63 見積書の書式 (n=991)

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30.9%で最も多く、共同住宅等では「50万円以下」が31.4%で最も多くなっている（図1-64、図1-65）。

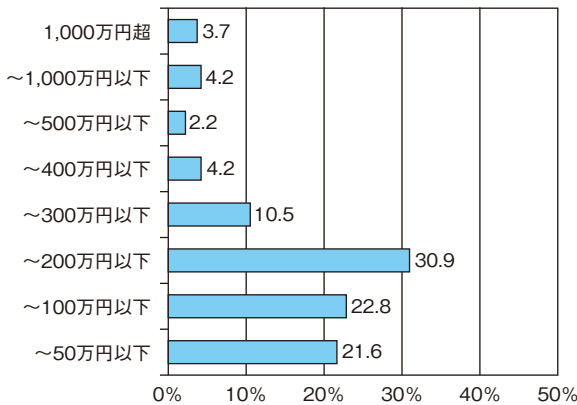


図1-64 見積金額（戸建住宅 n=816）

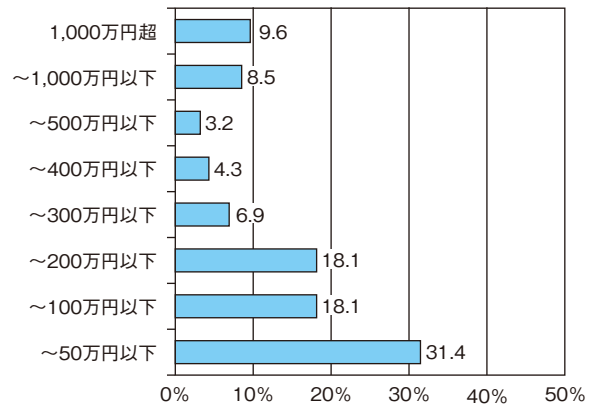


図1-65 見積金額（共同住宅等 n=188）

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%未満」としているものが最も多く、次いで「5%以上10%未満」とするものが続いている（図1-66）。

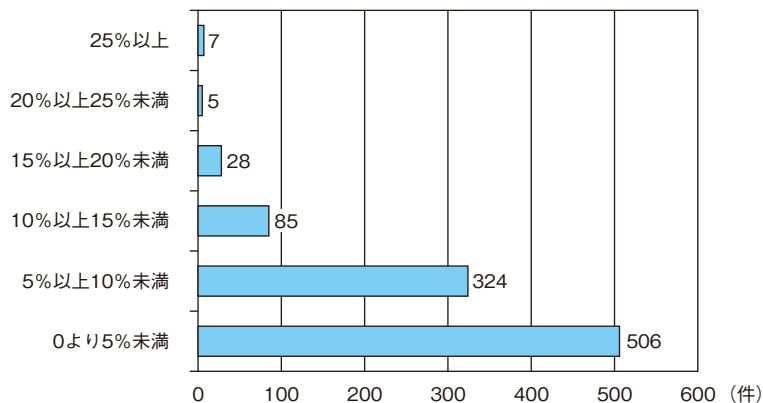


図1-66 計上されている諸経費 (n=955)

第 2 章 専門家相談

第2章 専門家相談

2010年4月から、当財団と各单位弁護士会とが連携し、相談者と弁護士・建築士との面談による「専門家相談」の業務を開始した。相談の対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者のほか、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。また、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始している（下記枠囲み参照）。

（注）・本章においては、保険付き評価住宅は「保険付き住宅」として集計している。
 ・本章において、「新築住宅」とは「評価住宅及び保険付き住宅」を指す。

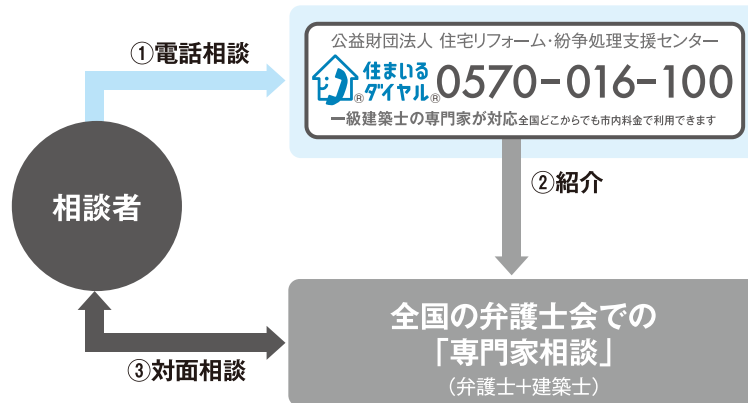


図2-1 専門家相談の流れ

1. 専門家相談の実績

(1) 実施件数

2016年度の専門家相談は、「評価住宅」197件、「保険付き住宅」814件、「リフォーム」905件、合計1,916件を実施しており、前年度比3.7%増となった。リフォームに関する相談が全体の約半数を占め、専門家相談を開始した2010年度以降、同様の傾向を示している（図2-2）。

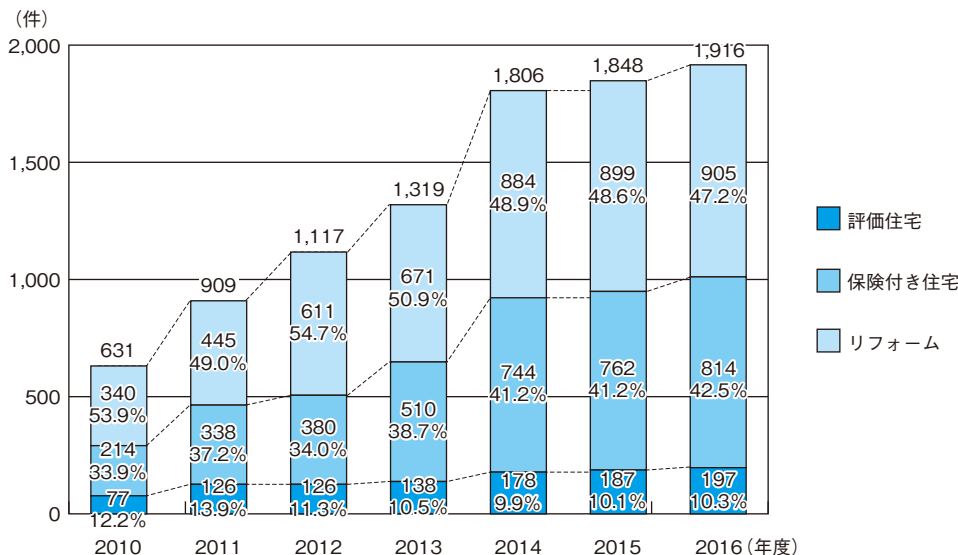


図2-2 専門家相談実施件数の推移

【マンション建替等専門家相談】

当財団では、2014年12月24日に施行された「マンション建替等の円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第80号）」において創設されたマンション敷地売却制度等の円滑な実施を支援するため、マンションの建替やマンション敷地売却等についての専門家相談を、2015年1月より体制の整った弁護士会から順次開始している（22弁護士会に対応【2017年3月17日時点】）。

相談の対象者は、マンション建替やマンション敷地売却に関係する管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2014年度は10件（2015年1月～3月末まで）、2015年度は19件、2016年度は50件（熊本地震に対応して実施した被災分譲マンション専門家相談を含む）実施している。

（参考）マンション建替・敷地売却等に関する電話相談件数…2014年度：72件、2015年度：97件、2016年度：106件

(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2016年度の電話相談のうち、専門家相談の対象となる相談は、「評価住宅」837件、「保険付き住宅」5,624件、リフォーム相談8,404件であった。そのうち、専門家相談を実施した割合は「評価住宅」23.5%、「保険付き住宅」14.5%、「リフォーム」10.8%である（図2-3）。

(注)・「評価住宅」と「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。

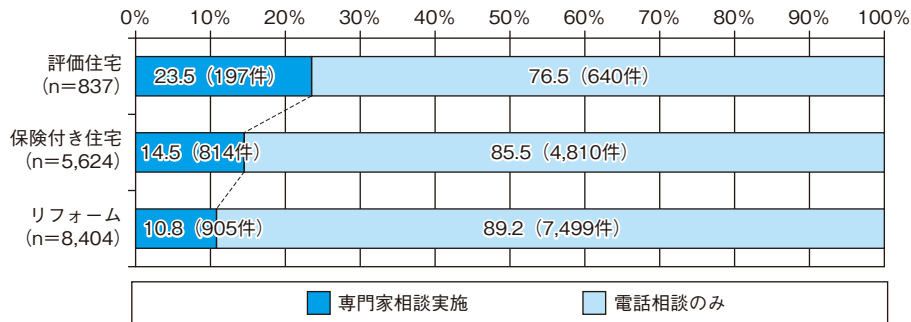


図2-3 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

(3) 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をみると、戸建住宅が全体の80.2%を占めている（図2-4）。相談区別で見ると、「評価住宅」については、戸建住宅と共同住宅等の割合がほぼ同じである。一方、「保険付き住宅」では戸建住宅が92.0%となっている。

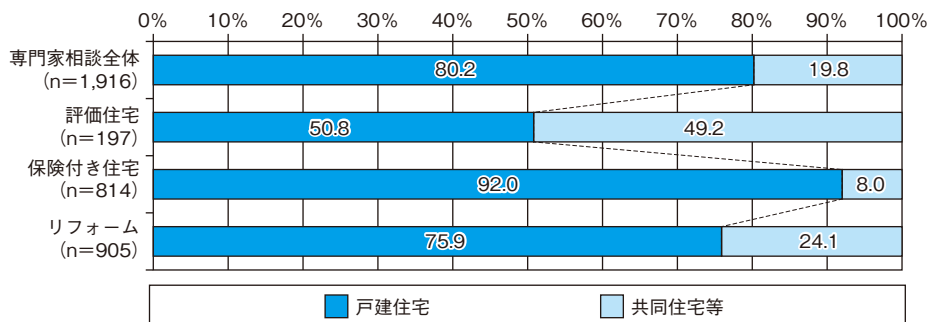


図2-4 住宅の形式

②相談者の区分

相談者の構成は、「評価住宅」及び「保険付き住宅」（本章において、以下「新築住宅」という。）の専門家相談においては、消費者からの相談が94.3%であり、相談のほとんどを占めている（図2-5）。

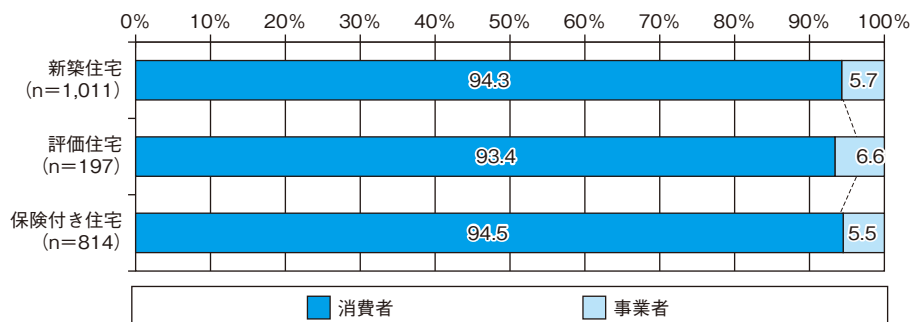


図2-5 新築住宅の相談者区分

また、住宅形式が共同住宅等の相談全体では、所有者からの相談が88.7%を占めている。相談区分別にみると、「評価住宅」では管理組合からの相談が16.5%、事業者からの相談が7.2%となっており、「保険付き住宅」では、管理組合からの相談が10.8%、事業者からの相談が3.1%となっている（図2-6）。

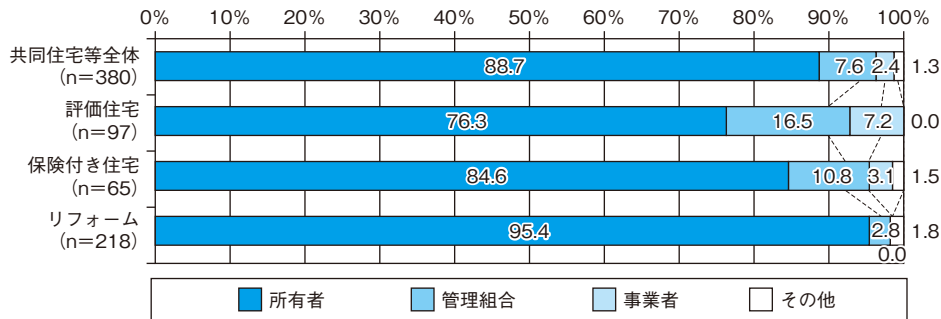


図2-6 共同住宅等の相談者区分

③相談者（消費者）の年齢

相談者のうち、消費者の年齢構成をみると、「新築住宅」の専門家相談では40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」の専門家相談では、60歳代が最も多く、新築住宅に比べて年齢層が高い（図2-7）。

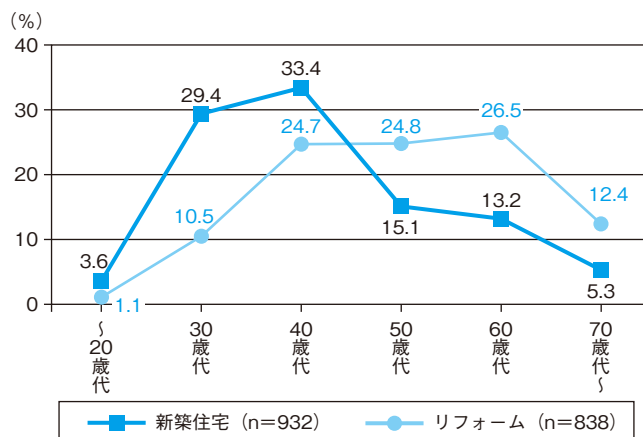


図2-7 相談者（消費者）の年齢

(4) 専門家相談の認知方法

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、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42.6%、各地の消費生活センター等の「他機関からの紹介」が30.4%、「住まいるダイヤルのホームページ」が17.9%となっており、相談者の60.4%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2-8）。

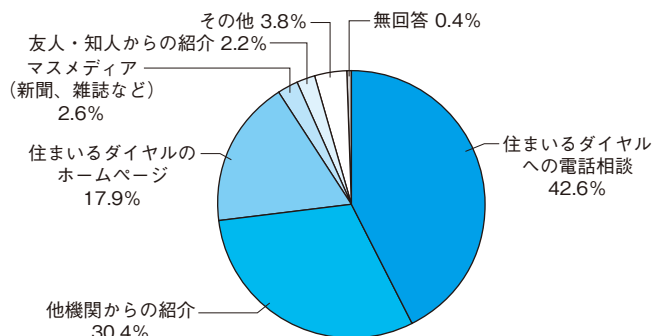


図2-8 専門家相談の認知方法 (n=1,512)

* 専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

(5) 専門家相談を希望した理由

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、専門家相談を申し込んだ理由として、「弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから」を理由に挙げた相談者が89.6%と最も多く、「無料だから」を理由に挙げた相談者の44.2%を大きく上回っている（図2-9）。

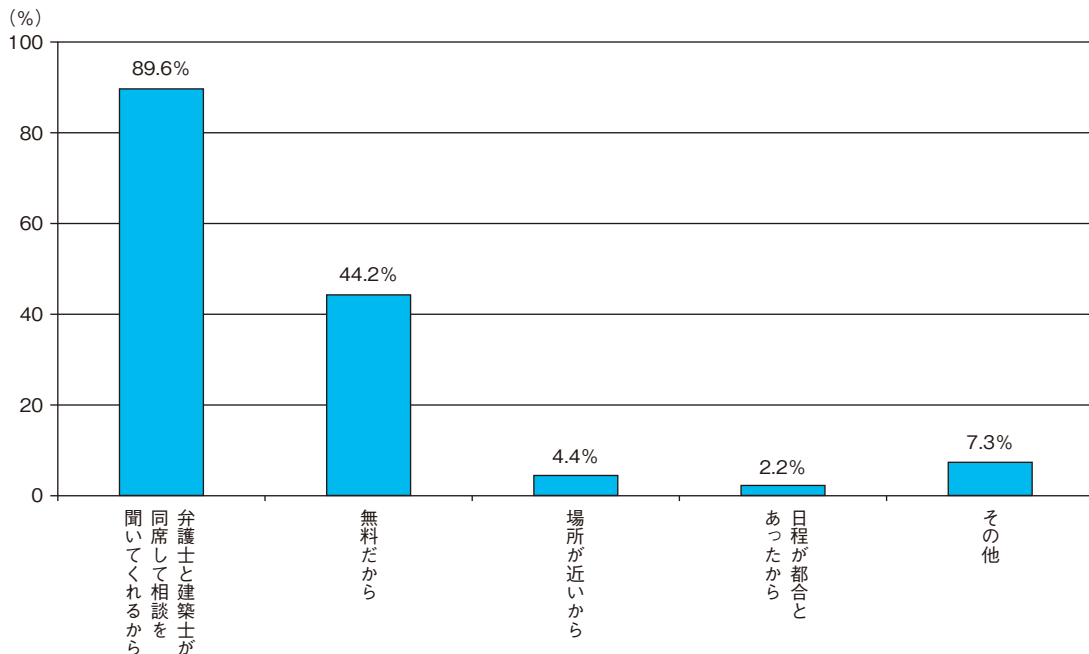


図2-9 専門家相談を希望した理由（n=1,512、複数回答）

* 専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

(6) 専門家相談を利用した感想

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、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2-10）。

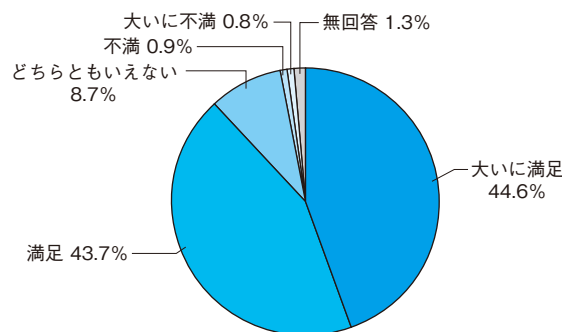


図2-10 専門家相談を利用した感想（n=1,512）

* 専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

2. 専門家相談の内容

(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」が1,454件と最も多く、「新築住宅」では8割以上が不具合に関する相談である。「リフォーム」では、新築住宅と比較して、「契約と工事の内容が異なる」の割合が高くなっている（図2-11、図2-12、図2-13、図2-14）。

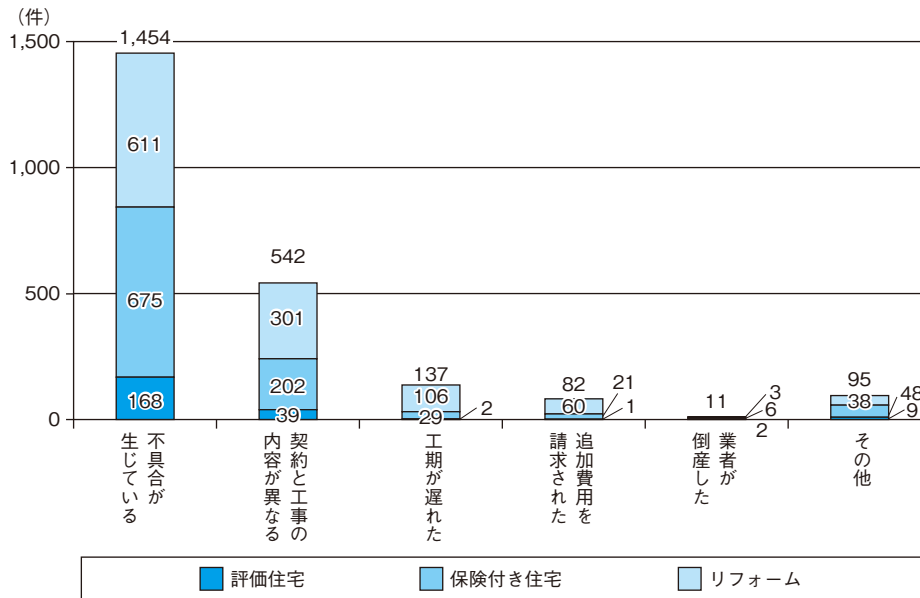


図2-11 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

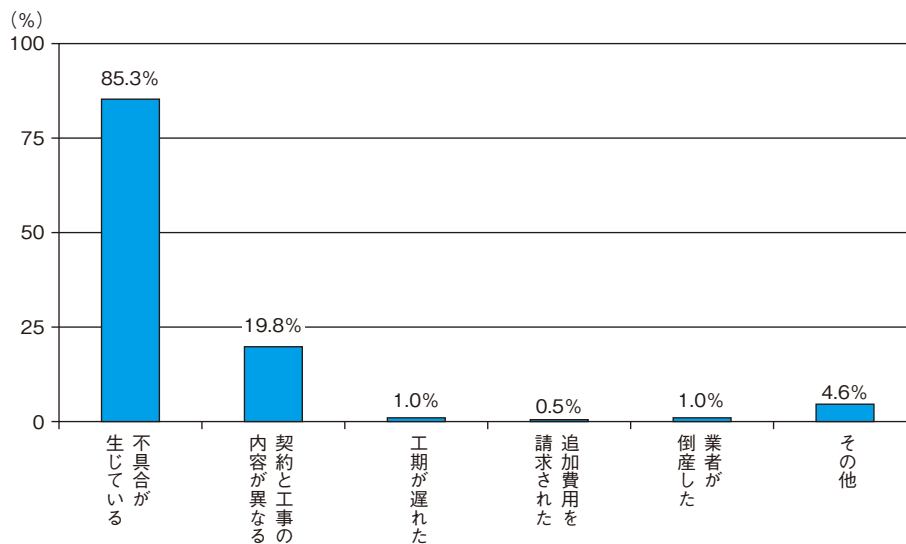


図2-12 相談のきっかけの割合（評価住宅、n=197） ※複数カウント

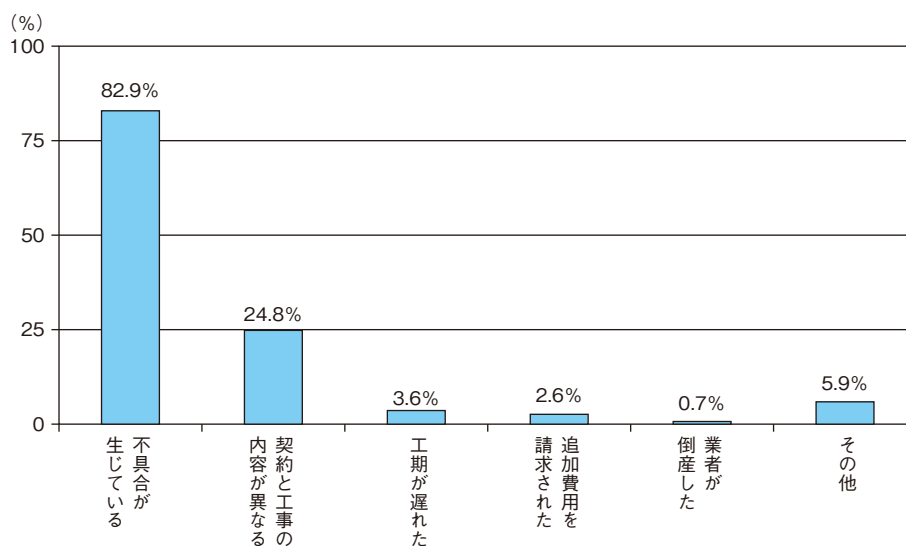


図2-13 相談のきっかけの割合（保険付き住宅、n=814） ※複数カウント

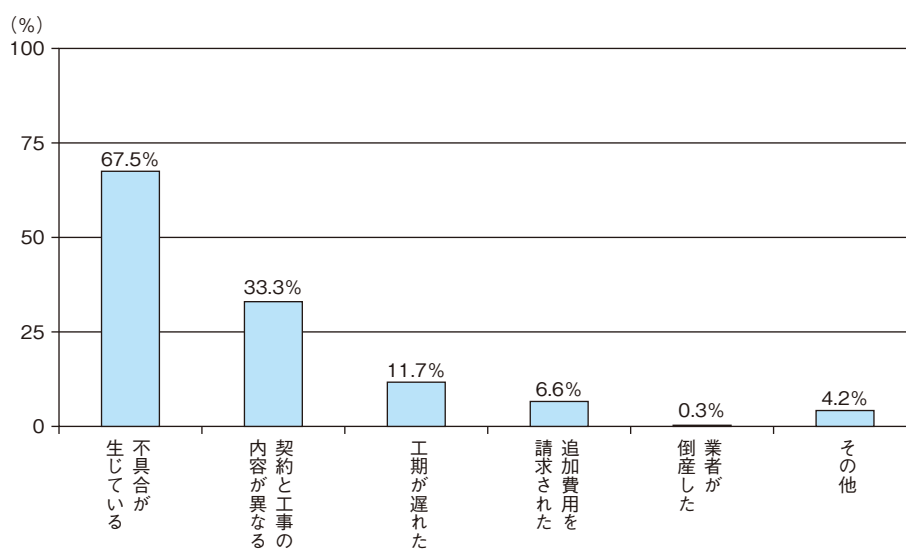


図2-14 相談のきっかけの割合（リフォーム、n=905） ※複数カウント

(2) 相談者の解決希望内容

相談者が希望する解決内容は「修補して欲しい」が最も多く、次いで「損害賠償を請求したい」となっている。いずれの相談区分においても同じ傾向にあるが、「リフォーム」では、契約解消を希望する割合が14.0%あり、「新築住宅」と比較して割合が高くなっている（図2-15、図2-16）。

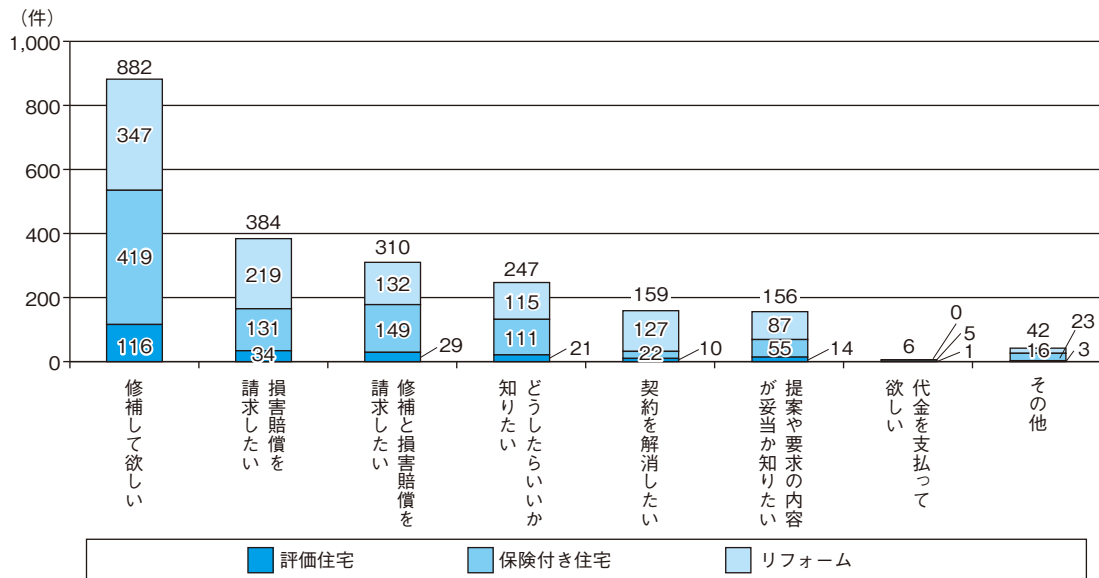


図2-15 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

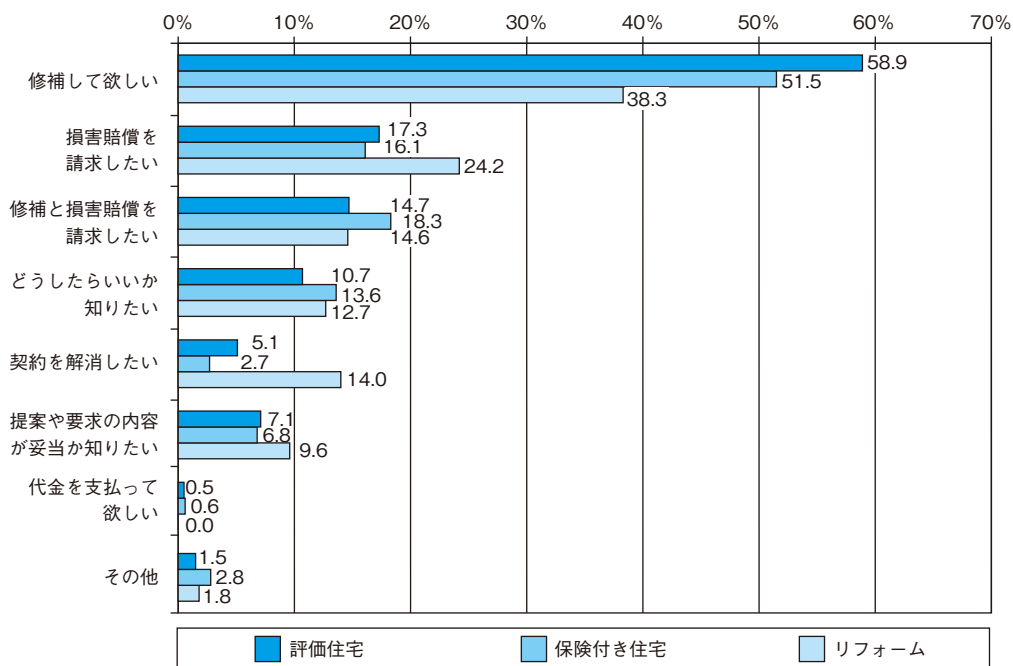


図2-16 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

(3) 助言内容

助言内容は、「業者との交渉方法に関するアドバイス」が最も多く、次いで「解決希望に対する弁護士の判断」、「相談の事象に対する建築士の判断」、「紛争処理等の手続き^{*14}を勧めた」と続いている。弁護士や建築士の判断と併せて、交渉方法や手続きに関する助言が多く行われている（図2-17、図2-18）。

*14 住宅紛争処理（P52～第3章）のほか、簡易裁判所（民事調停）、紛争解決センター、建設工事紛争審査会等を含む

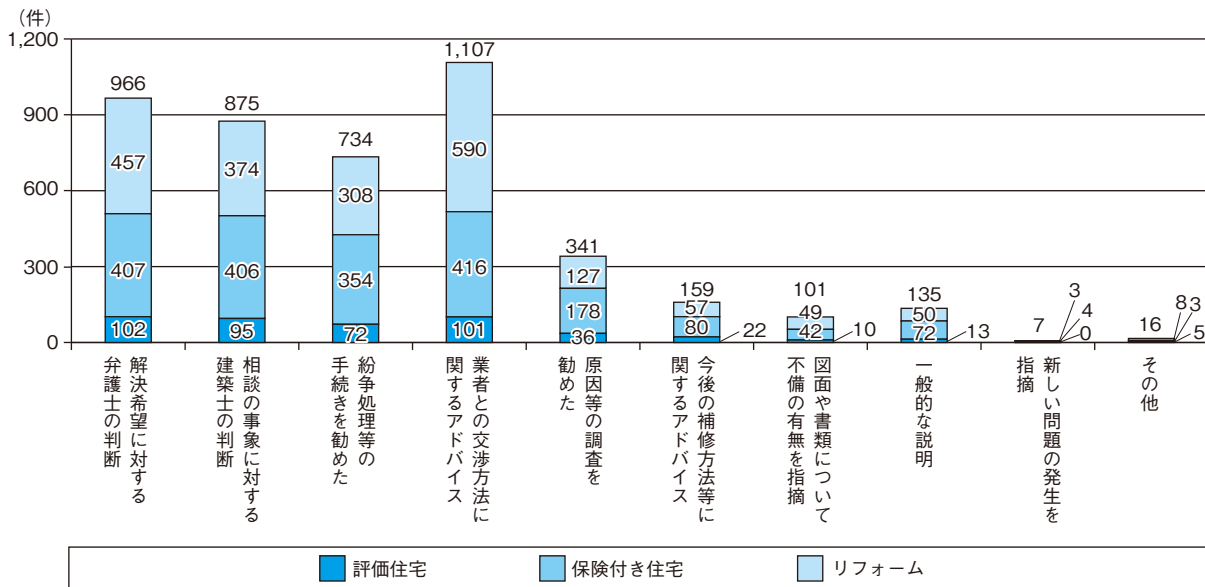


図2-17 助言内容 ※複数カウント

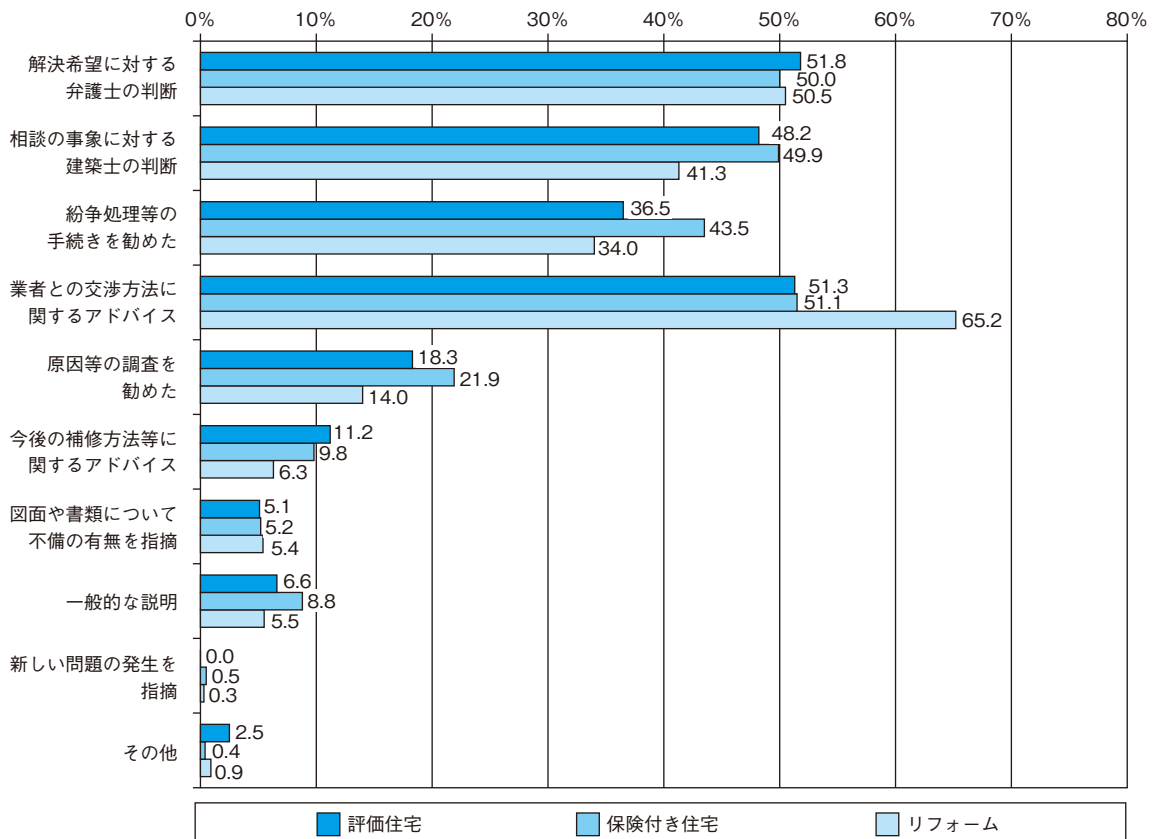


図2-18 助言内容の割合 ※複数カウント

(4) 住宅の不具合に関する相談内容

「不具合が生じている」相談1,450件を、相談区分（「新築住宅」及び「リフォーム」）、住宅形式（「戸建住宅」及び「共同住宅等」）に分類して集計を行った（表2-1）。

(注)・以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表2-1の「不具合が生じている」相談件数を母数とする。
 ・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。
 ・不具合事象・部位は、上位10項目を表示した。

表2-1 不具合が生じている相談件数（単位：件）

区分	新築住宅	リフォーム	合計
戸建住宅	695	461	1,156
共同住宅等	146	148	294
合計	841	609	1,450

①相談区分別の主な不具合事象・不具合部位

相談区分別に主な不具合事象をみると、専門家相談全体では、「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」、「汚れ」と続いている。「新築住宅」では「ひび割れ」、「変形」の順、「リフォーム」では、「雨漏り」に次いで「汚れ」・「はがれ」が多くなっている（図2-19、図2-20）。

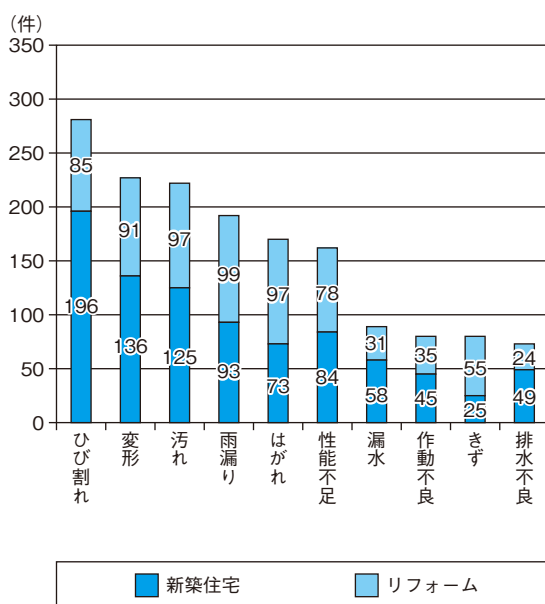


図2-19 相談区分別にみる主な不具合事象 ※複数カウント

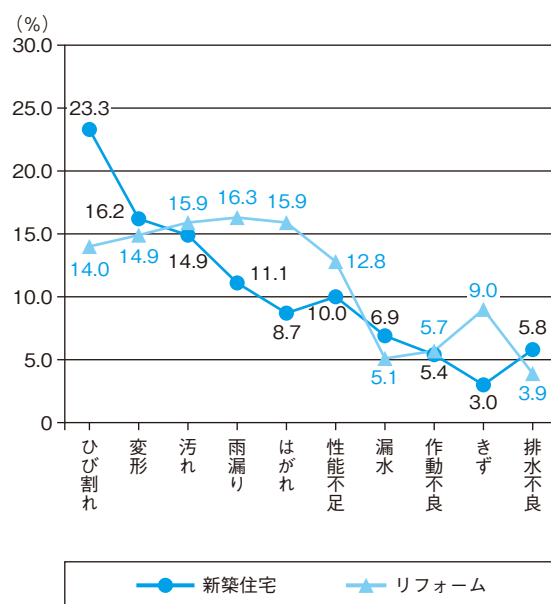


図2-20 相談区分別にみる主な不具合事象の割合 ※複数カウント

相談区別に主な不具合部位をみると、専門家相談全体では、不具合が発生した部位は「外壁」が最も多く、次いで「床」、「開口部・建具」の順であった。「新築住宅」では「床」、「外壁」、「開口部・建具」の順、「リフォーム」では「外壁」、「屋根」、「床」の順となっている（図2-21、図2-22）。

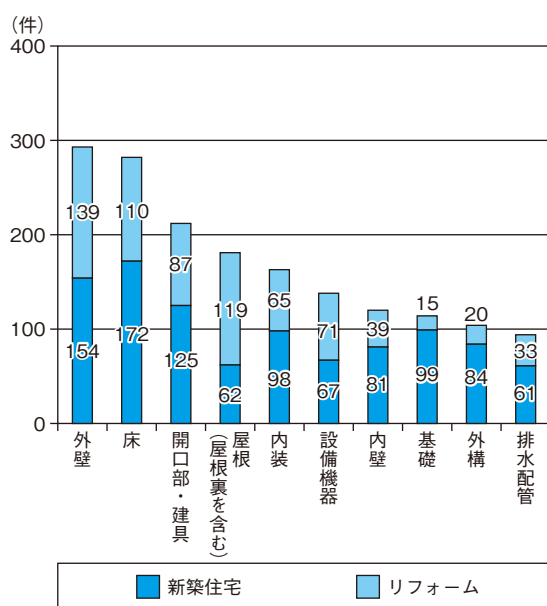


図2-21 相談区別にみる主な不具合部位 ※複数カウント

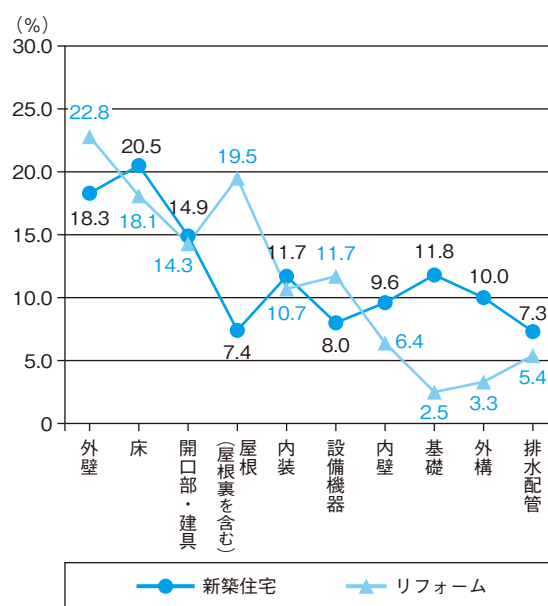


図2-22 相談区別にみる主な不具合部位の割合 ※複数カウント

②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位

【新築住宅】

「新築住宅」の専門家相談において、不具合として多くあげられた事象をみると、「戸建住宅」「共同住宅等」共に「ひび割れ」が最も多く見られた。「戸建住宅」では次いで「変形」、「汚れ」の順、「共同住宅等」では、「汚れ」、「変形」・「はがれ」の順となっている（図2-23、図2-24）。

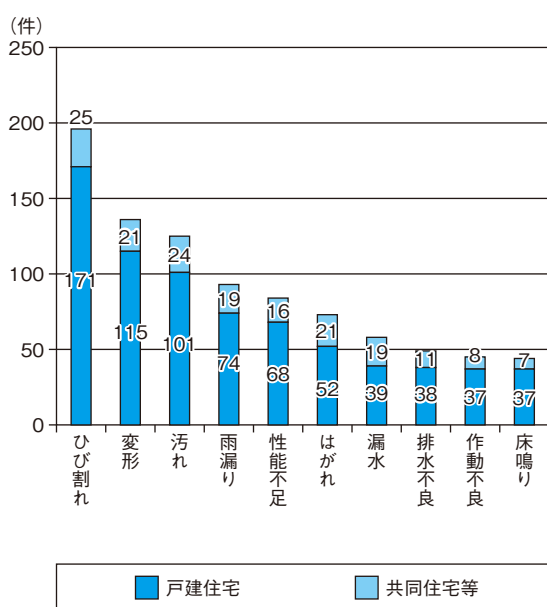


図2-23 住宅形式別にみる主な不具合事象 (新築住宅) ※複数カウント

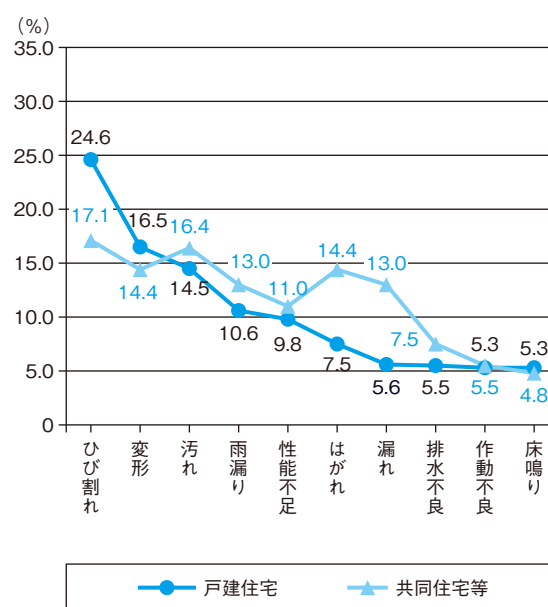


図2-24 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (新築住宅) ※複数カウント

「新築住宅」の専門家相談において、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」、「外壁」の順であり、「共同住宅等」では「外壁」、「床」の順となっている（図2-25、図2-26）。

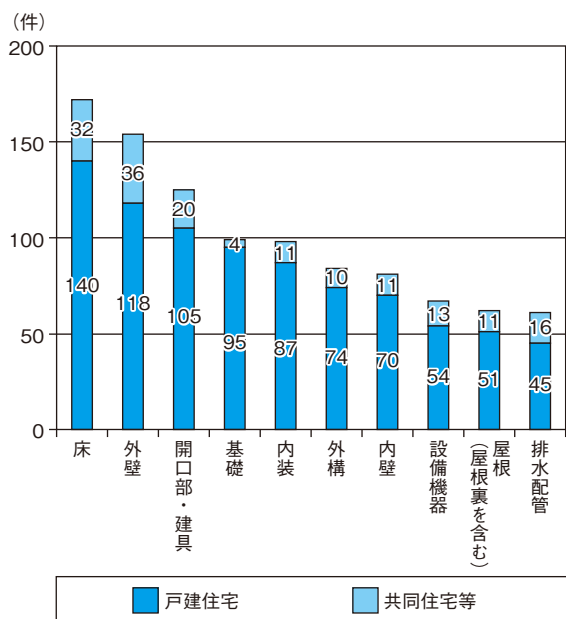


図2-25 住宅形式別に見る主な不具合部位 (新築住宅) ※複数カウント

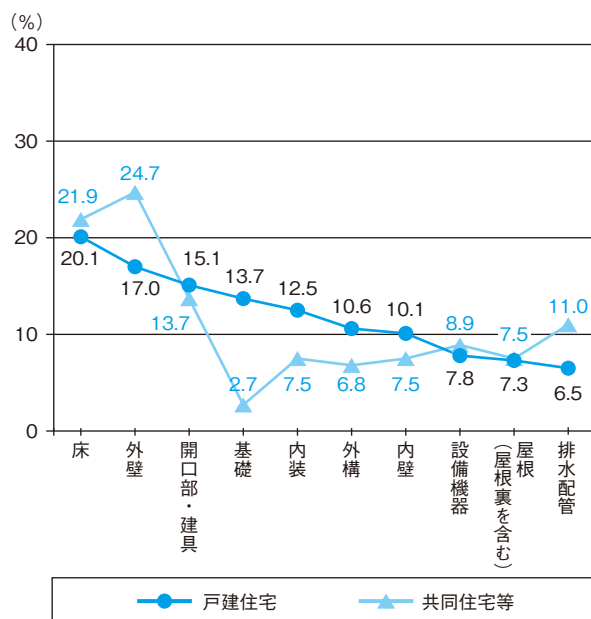


図2-26 住宅形式別に見る主な不具合部位の割合 (新築住宅) ※複数カウント

【リフォーム】

「リフォーム」の専門家相談において、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「雨漏り」、「汚れ」、「はがれ」の順、「共同住宅等」では、「変形」、「はがれ」、「汚れ」の順となっている（図2-27、図2-28）。

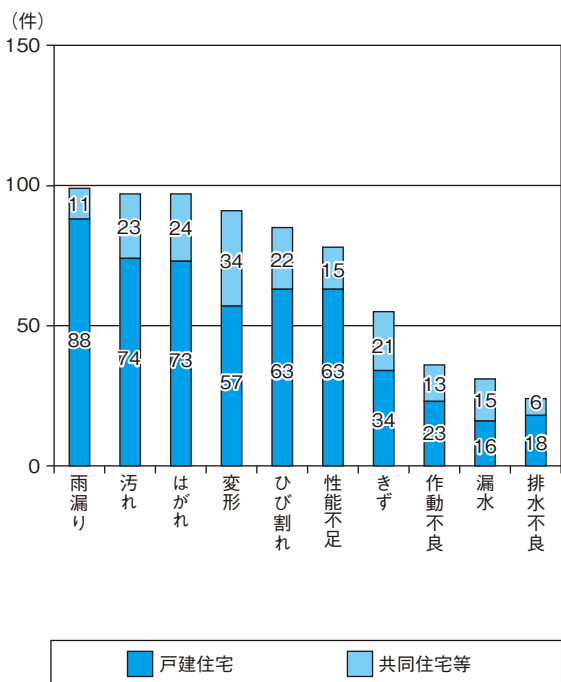


図2-27 住宅形式別に見る主な不具合事象 (リフォーム) ※複数カウント

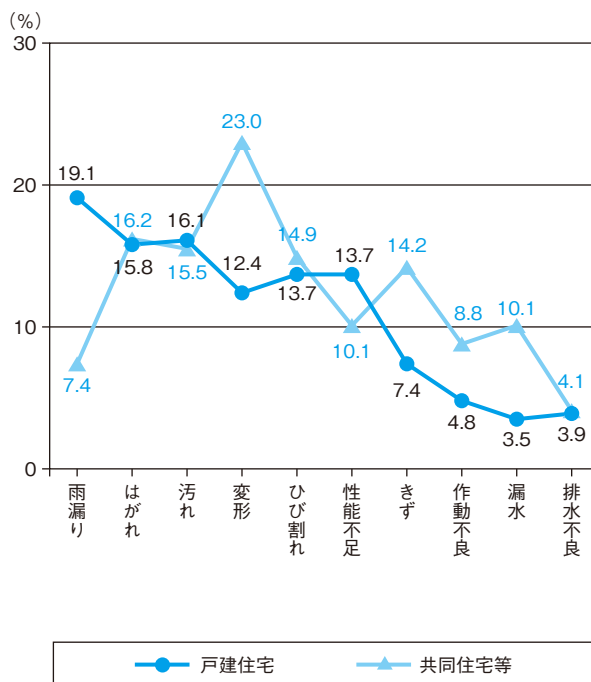


図2-28 住宅形式別に見る主な不具合事象の割合 (リフォーム) ※複数カウント

「リフォーム」の専門家相談において、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「外壁」、「屋根」、「開口部・建具」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「設備機器」、「内装」の順となっている（図2-29、図2-30）。

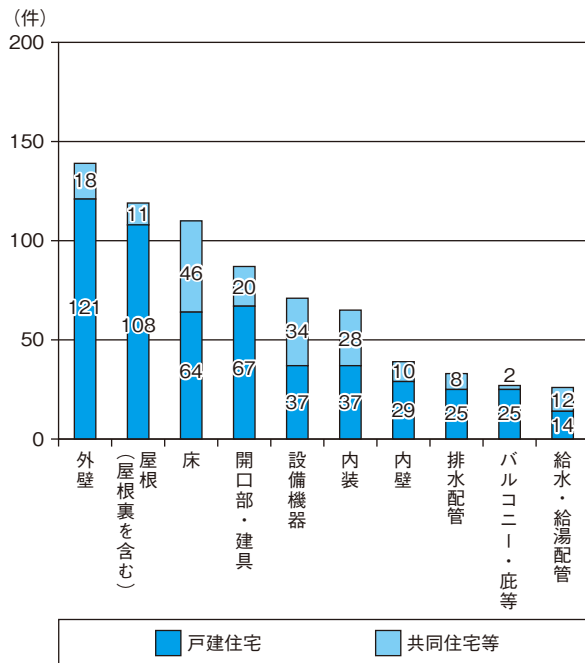


図2-29 住宅形式別に見る主な不具合部位 (リフォーム) ※複数カウント

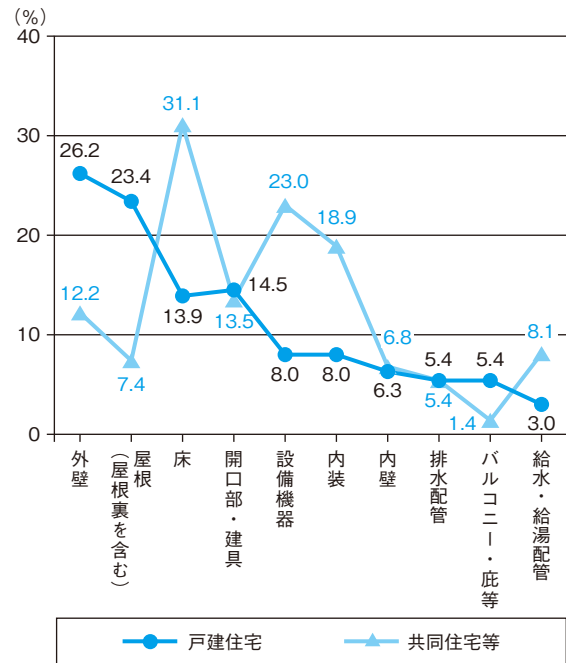


図2-30 住宅形式別に見る主な不具合部位の割合 (リフォーム) ※複数カウント

第3章 住宅紛争処理支援

第3章 住宅紛争処理支援

評価住宅及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、中立・公平な立場でなされる調停手続き等により解決が図られている。

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、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、紛争処理委員及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。

本章においては、2016年度までの紛争処理の状況について集計を行う。

(注) 本章においては、2017年4月1日時点で住宅紛争審査会から提供された報告値に基づき集計している。

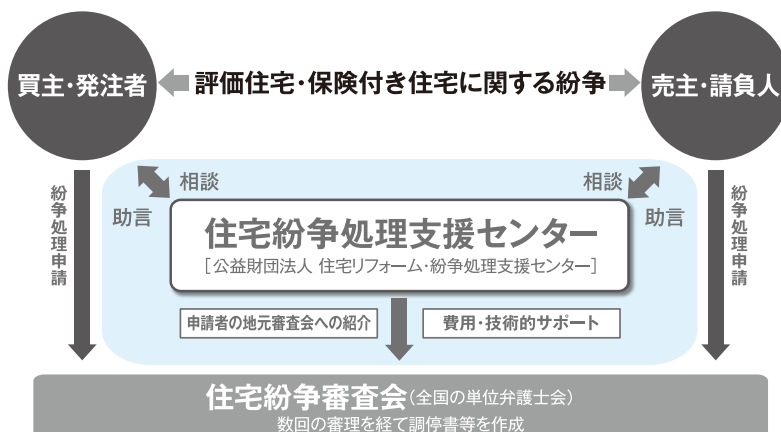


図3-1 紛争処理の流れ

1. 申請受付状況

(1) 申請受付件数の推移

2016年度において、受け付けられた評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理の件数は191件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は1,135件となった（図3-2）。

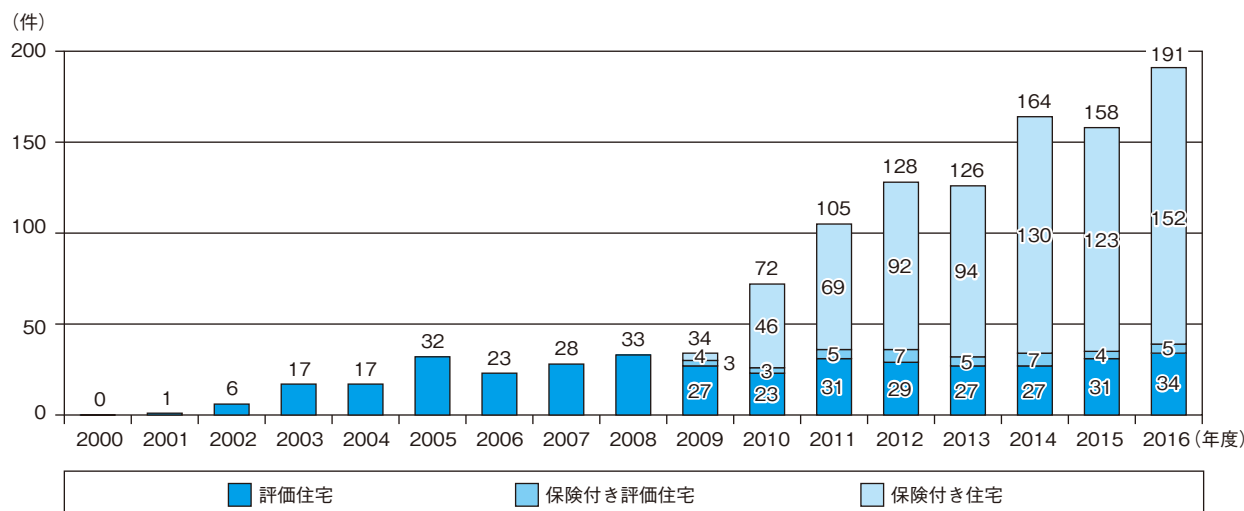


図3-2 申請受付件数の推移

(2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数1,135件における申請人内訳は、消費者からの申請が89.7%（1,018件）、事業者からの申請が10.3%（117件）である（図3-3）。

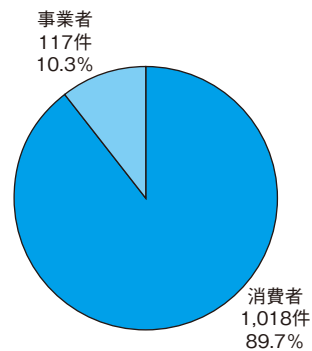


図3-3 申請人内訳 (n=1,135)

(3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数1,135件のうち、96.5%（1,095件）が調停によって紛争処理が行われている（図3-4）。

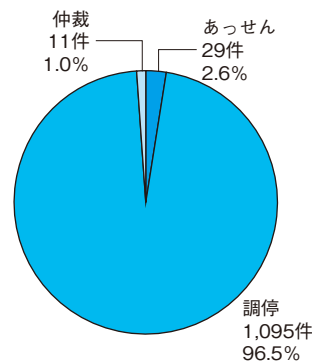


図3-4 紛争処理手続種別 (n=1,135)

(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

2016年度において受け付けられた紛争処理191件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は146件で、76.4%を占めている。ここ数年間をみると、いずれも7割を超えている（図3-5）。

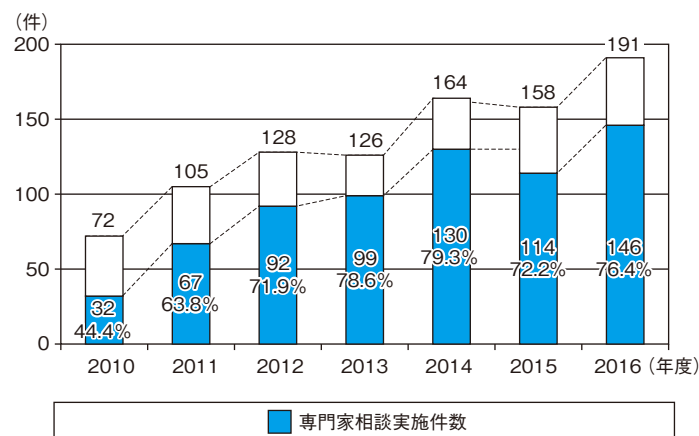


図3-5 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

2. 終結状況

2016年度において180件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は1,023件となった。そのうち52.9%（541件）が、調停等の成立により解決している（図3-6）。

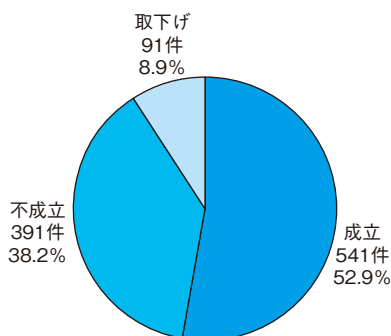


図3-6 終結状況 (n=1,023)

3. 紛争処理の内容

(1) ~ (5) の項目について、2017年3月31日までの終結事件1,023件の集計を行った。

(1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が65.2%と最も多く、次いで「共同分譲」、「戸建分譲」の順となっている（図3-7）。

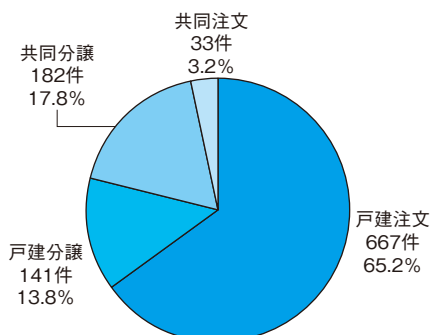


図3-7 住宅種別 (n=1,023)

(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79.3%が3年未満となっている（図3-8）。

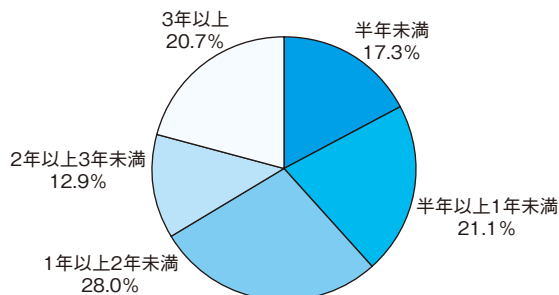


図3-8 住宅の引渡から紛争処理申請までの期間 (n=1,023)

(3) 紛争処理に要した期間

紛争処理に要した期間をみると、最も割合が高いのは「3カ月以上6カ月未満」であり、調停等により成立した事件(541件)においても同様の傾向がみられる。また、平均期間は、終結事件全体では6.8カ月となっており、成立した事件では7.5カ月となっている(図3-9、図3-10)。

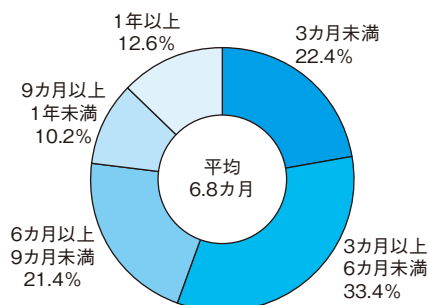


図3-9 紛争処理に要した期間
(n=1,023)

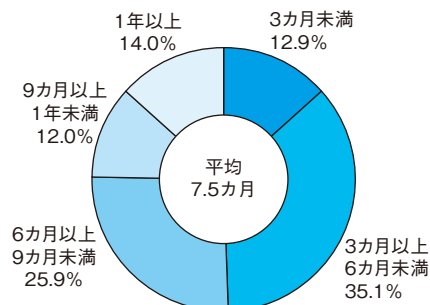


図3-10 紛争処理に要した期間
(成立した事件 n=541)

(4) 紛争処理に要した審理回数

紛争処理に要した審理回数は、5回までが最も多く、9割以上が10回以内に終結している。平均審理回数は、終結事件全体では4.6回、成立した事件では5.6回となっている(図3-11、図3-12)。

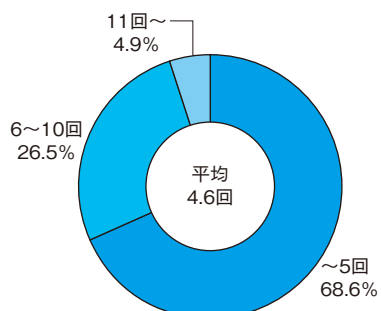


図3-11 審理回数 (n=1,023)

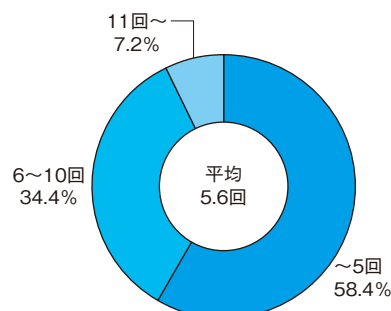


図3-12 審理回数 (成立した事件 n=541)

(5) 解決希望内容と解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」が38.0%と最も多く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」の順となっている(図3-13)。

終結事件のうち調停等により成立した事件(541件)の解決内容は、「修補」33.5%と「損害賠償」30.3%が多く、次いで「修補と損害賠償」となっている(図3-14)。

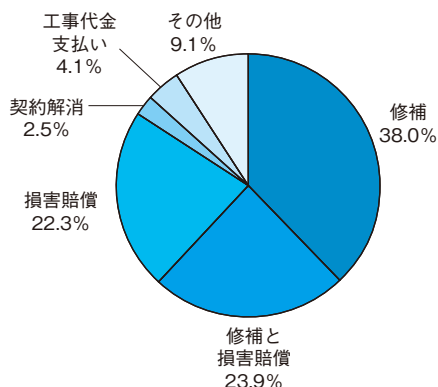


図3-13 解決希望内容 (n=1,023)

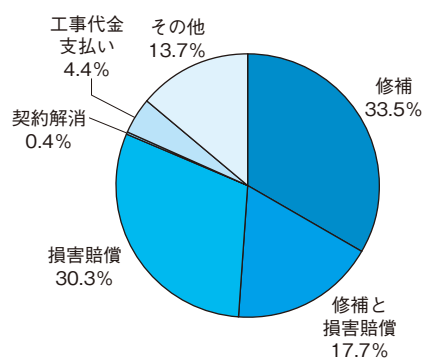


図3-14 解決内容 (n=541)

(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2016年3月31日までに終結した843件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」が多い（表3-1、表3-2）。

(注) 内容の確定している2015年度までに終結した事件を対象に集計している。

表3-1 主な不具合事象（戸建住宅）

不具合事象	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	34.7%				基礎、外壁
変形	21.2%				床、開口部・建具
汚れ	13.4%				床、内壁
雨漏り	9.8%				開口部・建具、屋根、外壁
はがれ	9.1%				内壁、床
傾斜	7.2%				床

(n=651、事象は複数カウント)

表3-2 主な不具合事象（共同住宅）

不具合事象	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	21.9%				外壁、床、内壁
遮音不良	16.7%				床、開口部・建具
変形	14.1%				床、内壁、開口部・建具
汚れ	11.5%				内壁、床
異常音	10.9%				排水配管
はがれ	10.9%				外壁、内壁

(n=192、事象は複数カウント)

第4章 熊本地震に関する相談

第4章 熊本地震に関する相談

2016年4月14日に熊本県熊本地方を震源とするマグニチュード6.5及び7.3の地震が連続的に発生した。これらの地震では、いずれも熊本県で最大震度7が観測されており、住宅への甚大な被害が生じた。これに伴い、当財団は国土交通省の要請を受け、被災した住宅の補修・再建に資するため、一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会等と連携して、臨時の相談体制等を設けた。被災住宅の補修・再建に関する専用電話相談窓口「住宅補修専用・住まいるダイヤル」（フリーダイヤル）を開設したほか、「現場相談」や、熊本市内での「事務所相談」等による対応を行った。

また、当財団が従来から設置している住宅に関する電話相談窓口「住まいるダイヤル」にも熊本地震に関する相談が数多く寄せられたほか、専門家相談も実施している。

本章では、「住宅補修専用・住まいるダイヤル」等の臨時の相談体制及び既設の相談体制において対応した熊本地震に関する相談について集計を行った。

1. 熊本地震に関する臨時の相談体制 臨時

(1) 電話相談「住宅補修専用・住まいるダイヤル」：14,218件 臨時

(2016年12月28日にて終了)

被災住宅の補修や再建に関する、専用フリーダイヤルでの建築士による電話相談を実施した（その後は後述「2.(1)」の「住まいるダイヤル」で対応）。

(注)・入電件数のうち、応答件数を集計している。

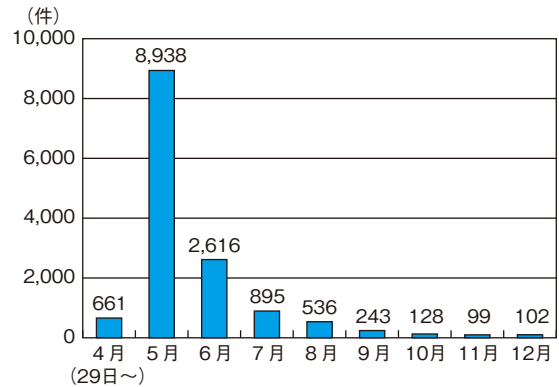


図4-1 電話相談件数の推移
(住宅補修専用・住まいるダイヤル)

(2) 現場相談：実施件数6,295件 (2016年9月20日にて終了) 臨時

財団から委託した相談員（建築士）を派遣し、現場で住宅を見ながら、補修方法や補修費用などの具体的な相談へ対応した。

①地域別の実施件数

熊本県	熊本市	4,470
	上益城郡	676
	菊池郡	386
	宇城市	187
	宇土市	144
	合志市	105
	阿蘇郡	95
	八代市	68
	その他	160
	合計	6,291
大分県		4
合計		6,295

表4-1 地域別の実施件数（現場相談）

②住宅の形式

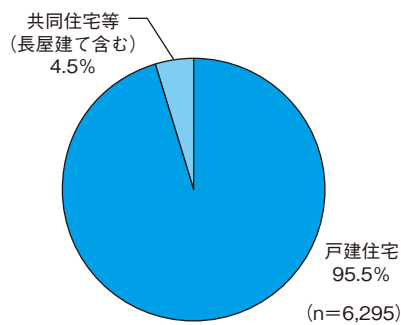


図4-2 住宅の形式 (現場相談)

③住宅の構造種別

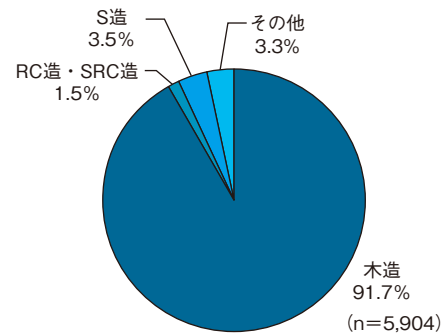


図4-3 住宅の構造種別 (現場相談)

(3) 事務所相談：実施件数208件 (2016年7月30日にて終了) 臨時

熊本市内に相談窓口を設置し、現況の写真や図面などを見ながら行う、建築士による対面相談を実施した。

(4) 被災分譲マンション専門家相談：実施件数26件 (2017年3月末時点) 臨時

2016年熊本地震で被災した分譲マンションの管理組合等からの再建・補修に関する合意形成や法制度等についての相談に対応するため、熊本県弁護士会等と連携し、被災分譲マンションについての弁護士・建築士による専門家相談を実施している。

(注)・2017年度も継続して実施している。

2. 既設の相談体制における熊本地震に関する相談 既設

(1) 電話相談「住まいのダイヤル」：受付件数1,363件 (2017年3月末時点) 既設

(注) ・集計期間：2016年4月15日～2017年3月31日
・新規相談件数のうち、熊本地震に関する相談を集計している。

①相談件数の推移 既設

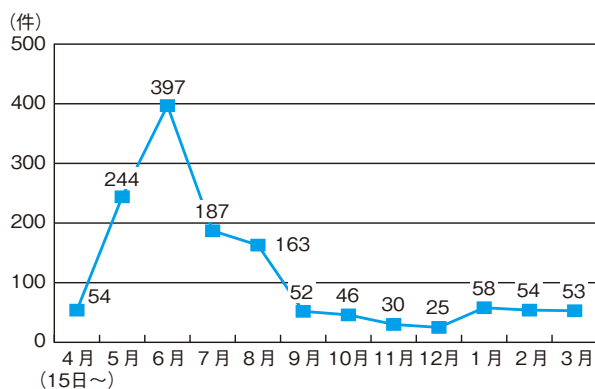


図4-4 電話相談件数の推移 (既設・住まいのダイヤル)

②リフォーム見積チェックサービス 既設

熊本地震に関連して、事業者から取得した見積書に関する相談件数 (65件) のうち、相談者から見積書の送付を受けた件数は39件であった。

(2) 専門家相談 (2017年3月末時点) 既設

熊本地震に関連して実施した専門家相談の件数は、39件となっている。

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数

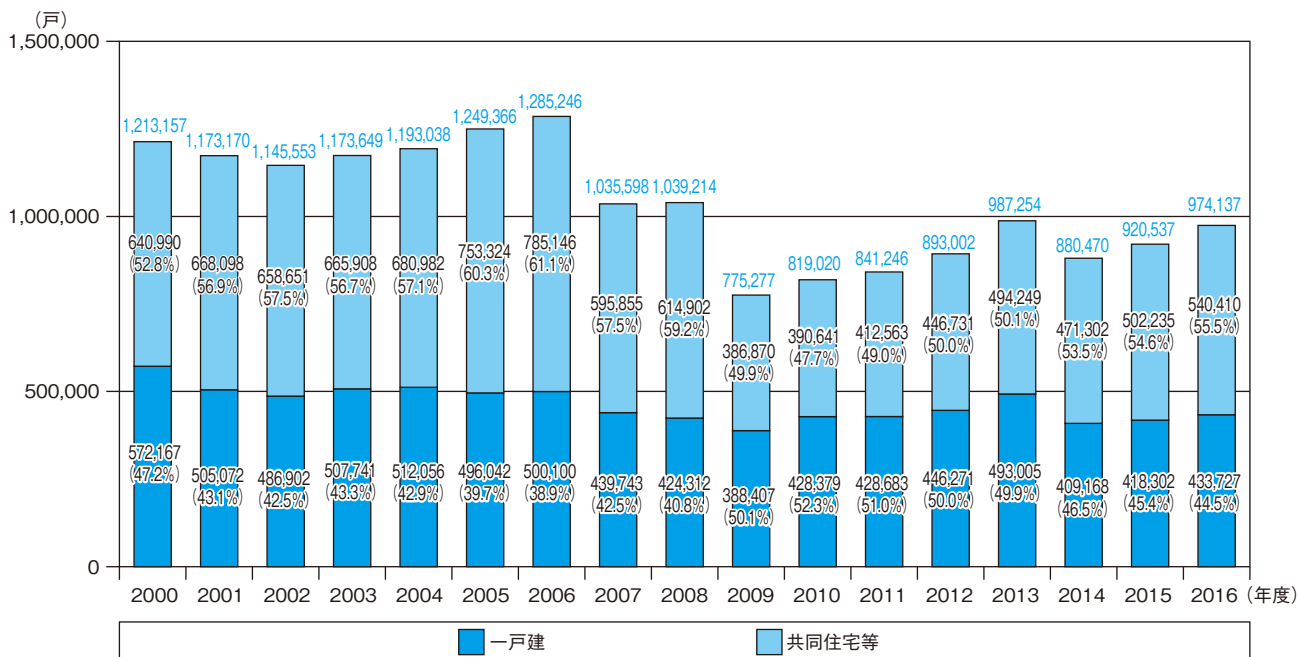


図1 新築住宅の着工戸数

※出典：国土交通省／建築着工統計調査（平成29年4月公表値）
 ※図中の割合は、当該年度の着工戸数全体に対する割合を示す。

2. 住宅のストック数

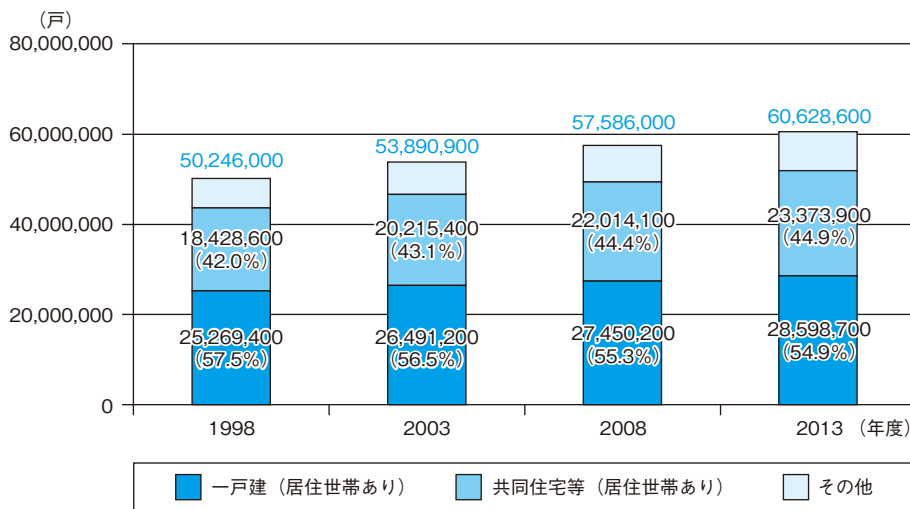


図2 住宅のストック数

※出典：総務省／住宅・土地統計調査（平成27年2月公表値）
 ※数値は、10位を四捨五入して100位まで有効数字としているため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
 ※一戸建と共同住宅等に記載した割合は、居住世帯ありの総数に対する割合。
 ※「その他」は、「居住世帯ありのその他」及び「居住世帯なし」

3. 建設住宅性能評価書交付実績

①新築住宅

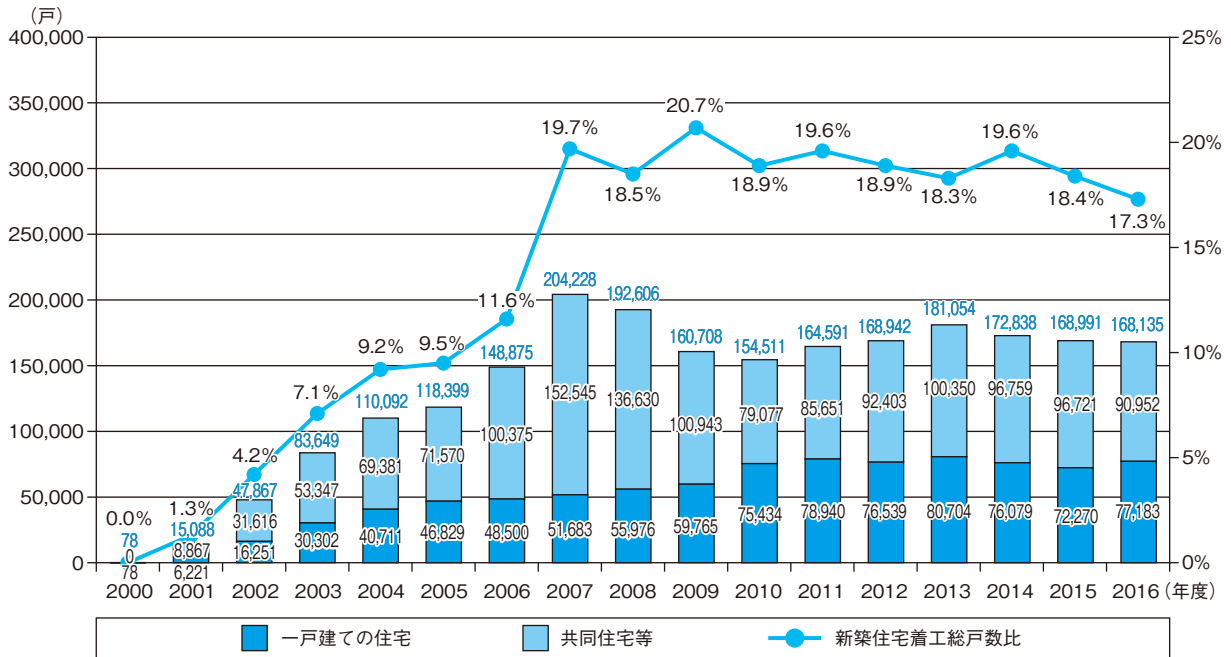


図3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

②既存住宅

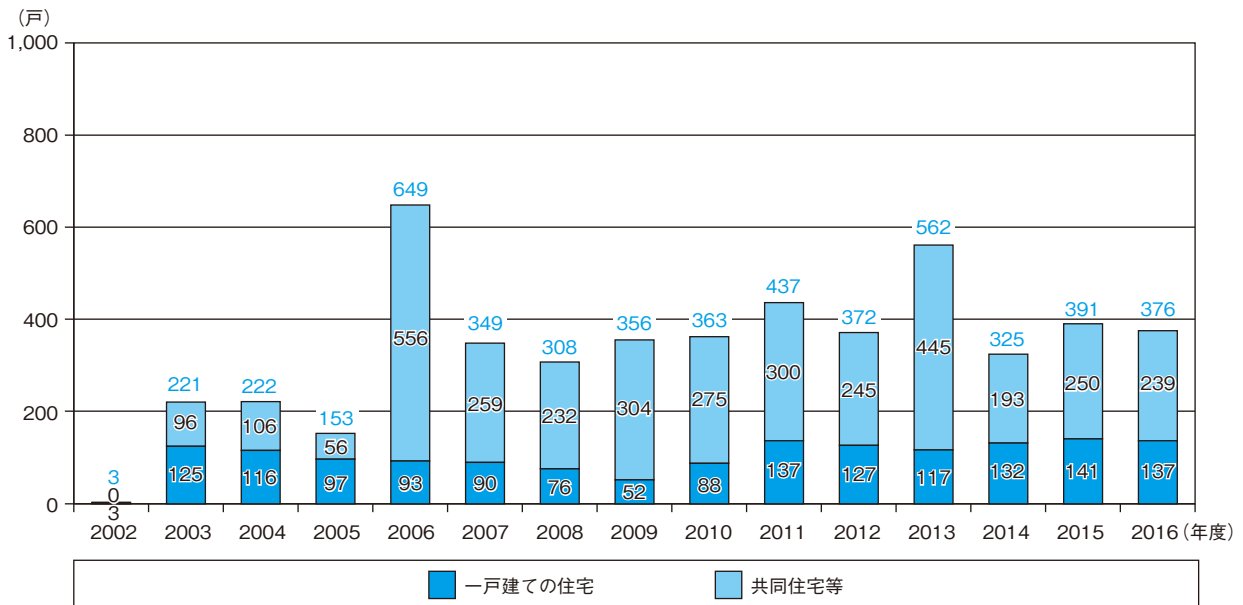


図4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

※①②出典：国土交通省／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の実施状況について（平成29年5月公表値）

4. 住宅瑕疵担保責任保険（一号保険）保険証券発行件数

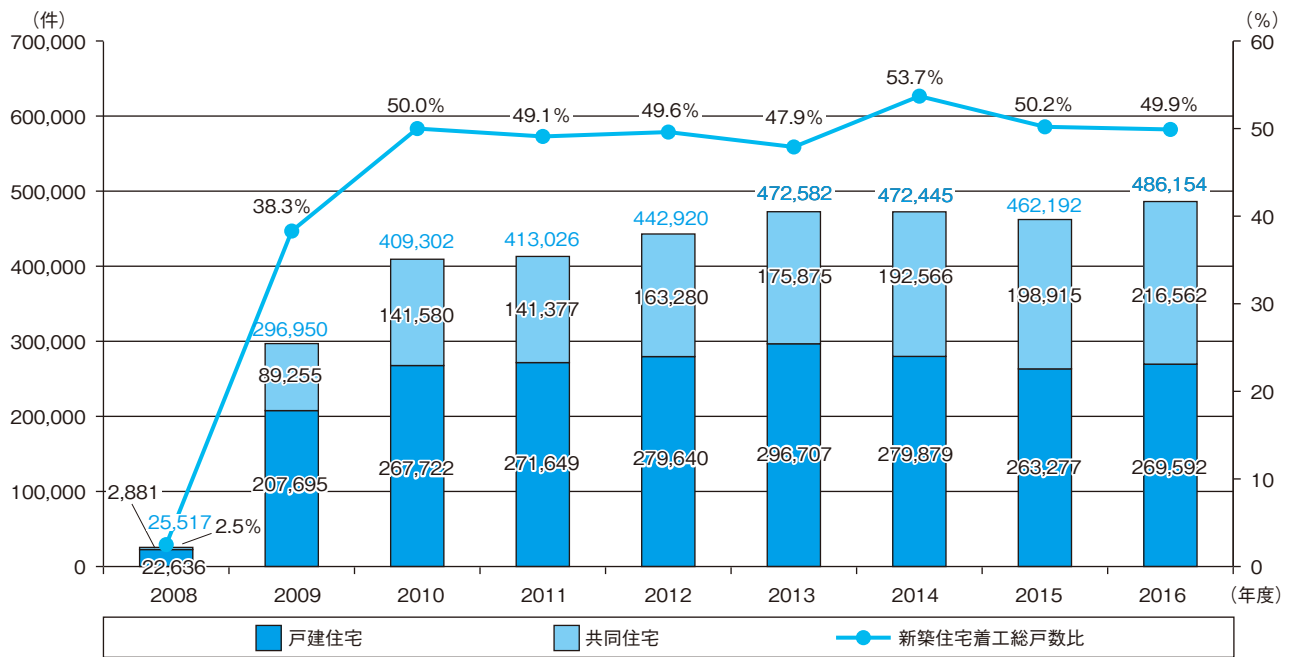
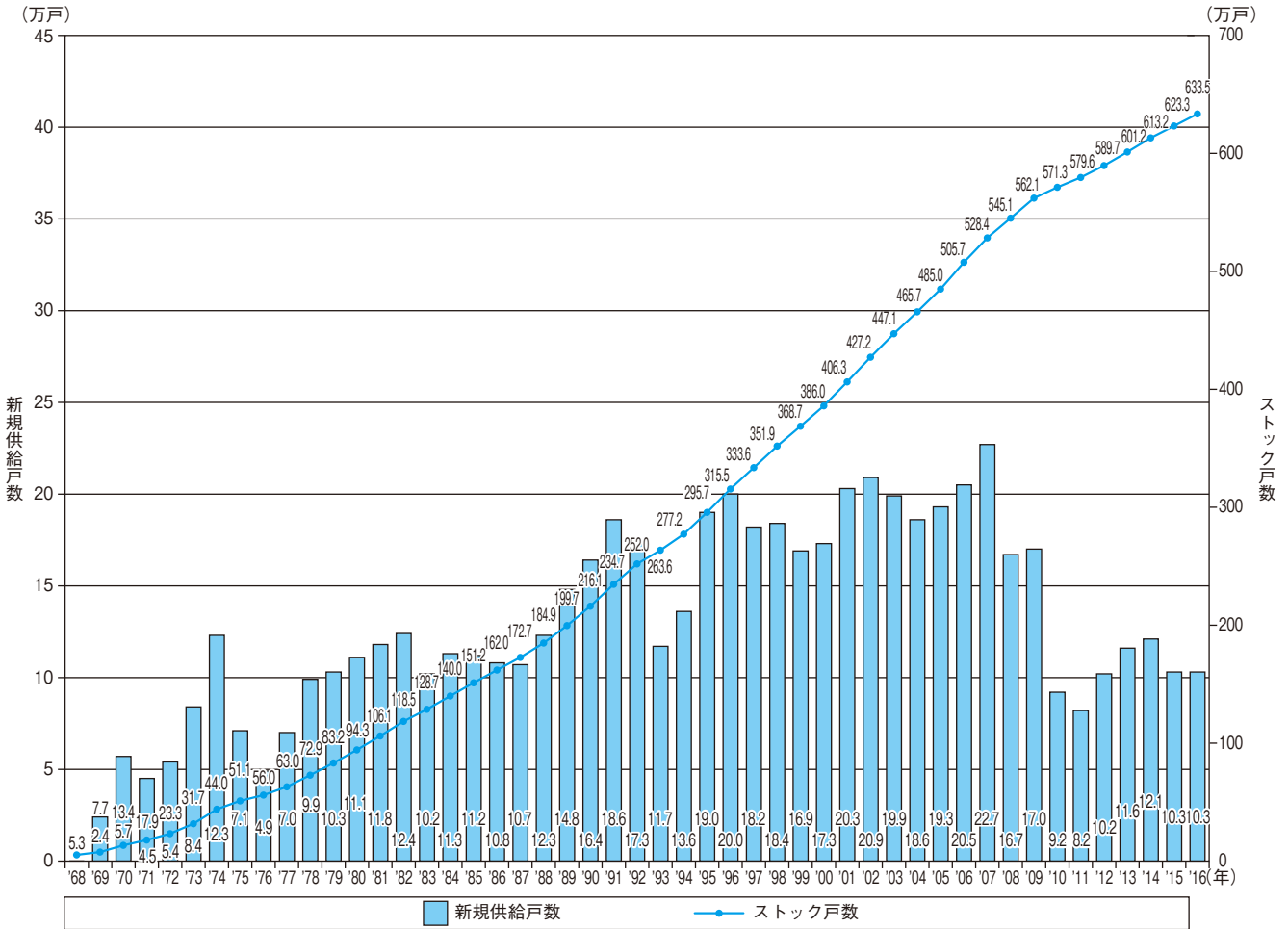


図5 住宅瑕疵担保責任保険証券発行件数

※出典：国土交通省（集計時期：平成29年5月）

5. 全国のマンションストック戸数



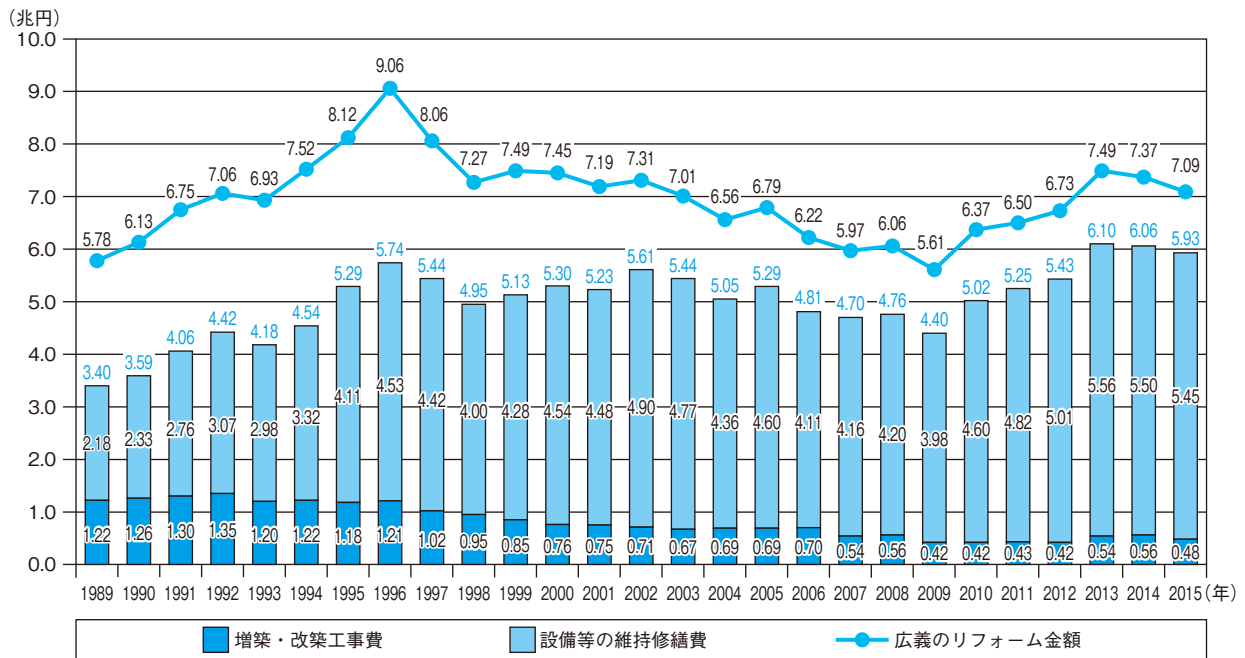
(国土交通省/マンションに関する統計・データ等)

- (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、新規供給戸数の累積等を基に、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. マンションの居住人口は、平成27年国勢調査による1世帯当たり平均人員2.38を基に算出すると約1,508万人となる。

図6 全国のマンションストック戸数

※出典：国土交通省/マンションに関する統計・データ等（平成28年末時点）

6. 住宅リフォーム市場規模



- (注)
- 「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。
 - 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。
 - 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7 住宅リフォームの市場規模

住宅相談統計年報 2017

2016年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

2017年8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