



住宅相談統計年報 2024

2023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 2024

2023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、2024年3月末で累積相談受付件数は49万件を超えました。

『住宅相談統計年報 2024』では、2023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。住宅に係わる多くの方々に、お役立ていただければ幸いに存じます。

本年報は、当財団ホームページにも掲載しております。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、あわせてご活用いただければと存じます。

なお、今年度は「第4章」として、当財団の調査・研究事業として実施した「住宅瑕疵の発生防止等に資する資料収集整理と情報提供について」を掲載いたしました。こちらもご参照ください。

2024年9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特別支援等の業務を開始
- 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
- 2022年 住宅瑕疵担保履行法の改正により、同法第19条第2号の保険が付保された住宅の特別支援等業務を開始

【相談の流れ】



<「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
用語解説	8
第1章 電話相談「住まいるダイヤル」	
1. 電話相談全体	10
(1) 2023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	
(2) 相談者の傾向	12
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	
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	20
①トラブルに関する相談件数	
②トラブルに関する相談の内訳	
③住宅のトラブルに関する相談の占める割合	
④相談者別の相談内容の内訳	
⑤住宅のトラブルに関する相談における苦情の相手方と解決希望内容	
⑥他の機関等への案内（消費者からの相談）	
(4) 不具合事象・部位	24
①不具合事象・部位の有無	
②住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
③不具合発生時期	
(5) 評価住宅及び保険付き住宅の相談	30
①相談内容の内訳	
②相談者の区分	
③当財団の認知方法	
④不具合発生時期	
(6) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談	32
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	34
(1) 相談の件数	34
(2) 相談者および相談に係る住宅の属性	35
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	36
①主な目的	
②主なリフォーム部位	
(4) 相談の内容	38
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	39
①見積書を取得した事業者の数	
②見積書を取得した事業者の認知経緯	
(6) 見積書の傾向	40
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	42
(1) 実施件数	42
(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合	43
(3) 住宅の形式と相談者の属性	44
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	45
(5) 専門家相談を希望した理由	45
(6) 専門家相談を利用した感想	45
2. 専門家相談の内容	46
(1) 相談のきっかけ（相談内容）	46
(2) 相談者の解決希望内容	47
(3) 助言内容	48
(4) 住宅の不具合に関する相談内容	49
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	54
(1) 申請受付件数の推移	54
(2) 申請人内訳	55
(3) 紛争処理手続種別	55
(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	56
2. 終結状況	56
3. 紛争処理の内容	56
(1) 住宅種別	56
(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間	57
(3) 紛争処理に要した期間	57
(4) 紛争処理に要した審理回数	57
(5) 解決希望内容と解決内容	58
(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象	58

第4章 当財団における調査・研究事業

住宅瑕疵の発生防止等に資する資料収集整理と情報提供について	60
-------------------------------	----

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数	68
2. 住宅のストック数	68
3. 建設住宅性能評価書交付実績	69
4. 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数	70
5. 全国のマンションストック戸数	71
6. 住宅リフォーム市場規模	72

用語解説

【電話相談】

国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口。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から、技術的な問題から法律的問題まで幅広い相談を受付けている。

〔相談区分〕

〔新築相談〕〔既存相談〕〔リフォーム相談〕〔その他相談〕の4つの区分で集計した。(P10 参照)

※上記の区分は、相談統計年報 2024 から開始し 2014 年度から遡って集計した。相談統計年報 2023 までは、上記「新築相談」「既存相談」「その他相談」をあわせた「新築等相談」と「リフォーム相談」の2区分としていた。

〔相談内容区分〕

相談内容の区分は、トラブルの有無による区分(2区分)と、「住宅のトラブル」、「知見」、「住宅のトラブル・知見以外」による区分(3区分)で集計した。(P20、P21 参照)

【専門家相談】

当財団と全国 52 の弁護士会とが連携して行う、弁護士・建築士による対面相談。

利用対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者等のほか、住宅リフォーム工事の発注者(及び発注予定者)、既存(中古)住宅の買主(P42 参照)

※一部の弁護士会では、マンション建替等を検討する管理組合等の利用も可

【住宅紛争処理】

全国 52 の弁護士会が国土交通大臣の指定を受け設置した「住宅紛争審査会」で行う、評価住宅や保険付き住宅の買主・発注者と売主・請負人等の契約当事者間の紛争の解決を図る手続き。

〔住宅の種類〕

- 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」が交付されたことが確認できた住宅。
- 保険付き住宅**：住宅瑕疵担保履行法に基づく住宅瑕疵保険が付されたことが確認できた住宅。
 - ・**1号保険付き住宅**：新築住宅を供給する事業者には、重大な瑕疵の補修等が確実に行われるように、資力確保が義務付けられており、住宅瑕疵担保責任保険に加入した新築住宅。(同法第19条第1号)
 - ・**2号保険付き住宅**：同法第19条第2号に基づく瑕疵保険が付された住宅で次の区分に分けられる。
 - 1) 新築2号保険：住宅瑕疵担保履行法が定める資力確保義務が適用されない新築住宅を対象としたもの
 - 2) リフォーム瑕疵保険：リフォーム工事を対象としたもの
 - 3) 大規模修繕工事瑕疵保険：共同住宅の大規模修繕工事を対象としたもの
 - 4) 既存住宅売買瑕疵保険：既存(中古)住宅の売買に関するもの
 - 5) 延長保証保険：新築住宅の引渡し後10年間の瑕疵担保責任期間経過後に一定の検査・補修をした上で保証期間を延長するもの

《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」

当財団では、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律的な問題まで幅広く電話相談を行っている。相談員は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。本章では、2023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

電話相談は「新築相談」、「既存相談」、「リフォーム相談」、「その他相談」の4区分で集計する。

表1-1 相談区分

新築相談	請負や売買等により新築住宅として取得した住宅に関する相談
既存相談	既存（中古）住宅の売買に関する相談*
リフォーム相談	住宅のリフォーム工事に関する相談
その他相談	賃貸借契約、相隣関係、マンション建替え等 上記3区分の相談に該当しない相談

*既存相談は「新築相談」「リフォーム相談」以外の相談で、住宅取得区分が「中古」であり、かつ対象となる住宅が「賃貸住宅」以外のものを集計する。

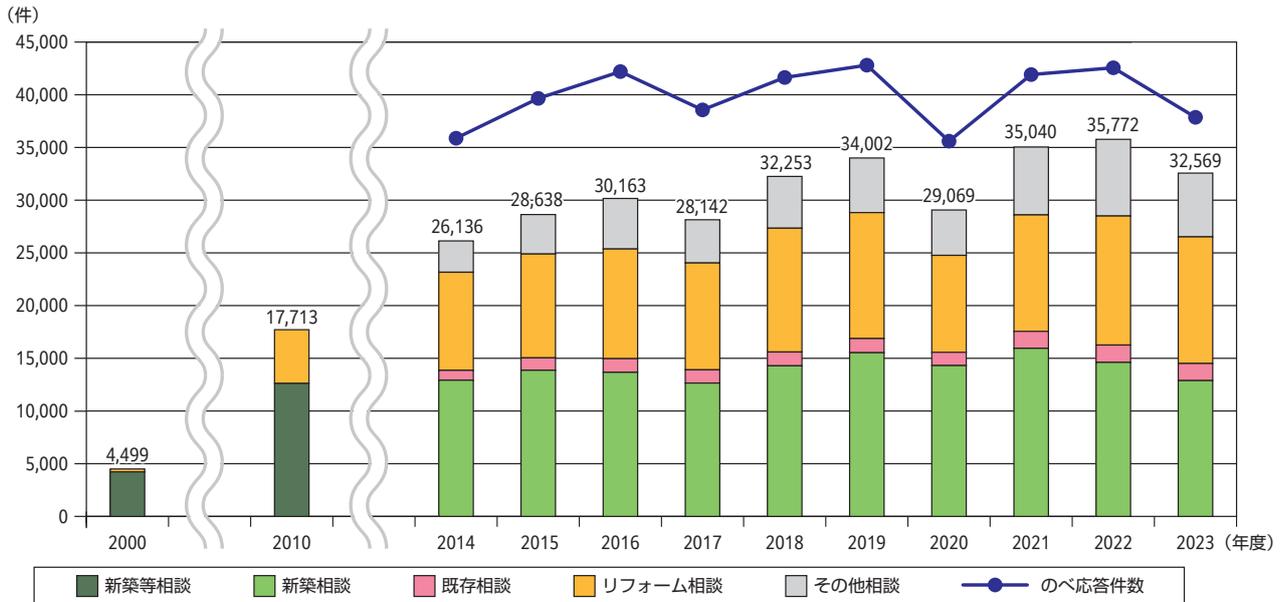
(1) 2023年度の電話相談の概要

①電話相談の状況

- 1) 「新規相談件数」は32,569件となり、前年度の35,772件と比較して9.0%減少した。
- 2) 2000年度の相談業務開始以降、2023年度末における「新規相談件数」の累計は490,380件となった。

②項目別の概要

- 1) 相談区分別にみると、「新築相談」は12,884件で前年比11.8%減、「既存相談」は1,625件で前年比1.1%減、「リフォーム相談」は12,011件で前年比1.9%減、「その他相談」は6,049件で前年比16.8%減少した（P11、表1-2）。
- 2) 電話相談の内容は「住宅のトラブルに関する相談」が20,169件で相談全体の61.9%を占める（P21、図1-28）。
- 3) 評価住宅の相談は716件で18.9%減、保険付き住宅の相談は5,558件（1号保険5,354件、2号保険204件）で12.2%減少した（P11、表1-3）。
- 4) 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は430件で8.7%減、見積書の送付を受けた相談は199件で28.7%減少した（P34、図1-59）。



※ 2014年度から集計方法を変更し、[新築等相談]を[新築相談][既存相談][その他相談]に分類した。

図1-2 相談件数の推移

表1-2 相談件数

区分	年度	2000~2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	累計
新規相談 ^{※1} 件数 (電話相談全体)	新築等相談 ^{※2}	178,596	26,136	28,638	30,163	28,142	32,253	34,002	29,069	35,040	35,772	32,569	490,380
	新築相談	—	12,921	13,865	13,669	12,650	14,285	15,528	14,311	15,947	14,613	12,884	140,673
	既存相談	—	938	1,175	1,295	1,255	1,312	1,346	1,258	1,609	1,643	1,625	13,456
	その他相談	—	2,972	3,746	4,795	4,099	4,912	5,180	4,303	6,438	7,273	6,049	49,767
	リフォーム相談	49,268	9,305	9,852	10,404	10,138	11,744	11,948	9,197	11,046	12,243	12,011	157,156
	継続相談 ^{※3}	34,403	9,743	11,018	12,035	10,422	9,386	8,804	6,529	6,875	6,787	5,292	121,294
のべ応答件数 ^{※4}	212,999	35,879	39,656	42,198	38,564	41,639	42,806	35,598	41,915	42,559	37,861	611,674	
営業日数	—	244	243	243	245	244	240	243	243	243	243	—	

※1 新規相談：第1回目の相談

※2 新築等相談：2014年度から集計方法を変更し [新築等相談] を [新築相談] [既存相談] [その他相談] に分類した。

※3 継続相談：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2回目以降の相談

※4 のべ応答件数：電話で対応した全ての件数

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	2000~2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	累計
評価住宅		5,642	941	1,016	961	838	895	839	853	911	883	716	14,495
保険付き住宅		12,281	5,314	5,667	5,713	5,331	6,634	7,630	7,729	7,392	6,328	5,558	75,577
1号保険付き住宅		12,281	5,314	5,667	5,713	5,331	6,634	7,630	7,729	7,392	6,251	5,354	75,296
2号保険付き住宅 ^{※5}		—	—	—	—	—	—	—	—	—	77	204	281
保険付き評価住宅 ^{※6}		291	118	115	100	86	103	78	88	92	98	64	1,233

※5：2022年10月から2号保険付き住宅の統計を開始した。1号保険であり、かつ2号保険である住宅は、2号保険に含まれる。

※6：保険付き評価住宅は、評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅をいい、評価住宅及び保険付き住宅の数値にそれぞれ含まれる。

(2) 相談者の傾向

①相談者の区分

相談の90.5%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6.8%となっており、他の区分に比べて割合が高い（図1-3）。



図1-3 相談者の区分

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、[新築相談]と[既存相談]は60歳代以上の割合が2割程度なのに対し、[リフォーム相談]は4割を超え、相談者の年齢層が高くなっている（図1-4）。

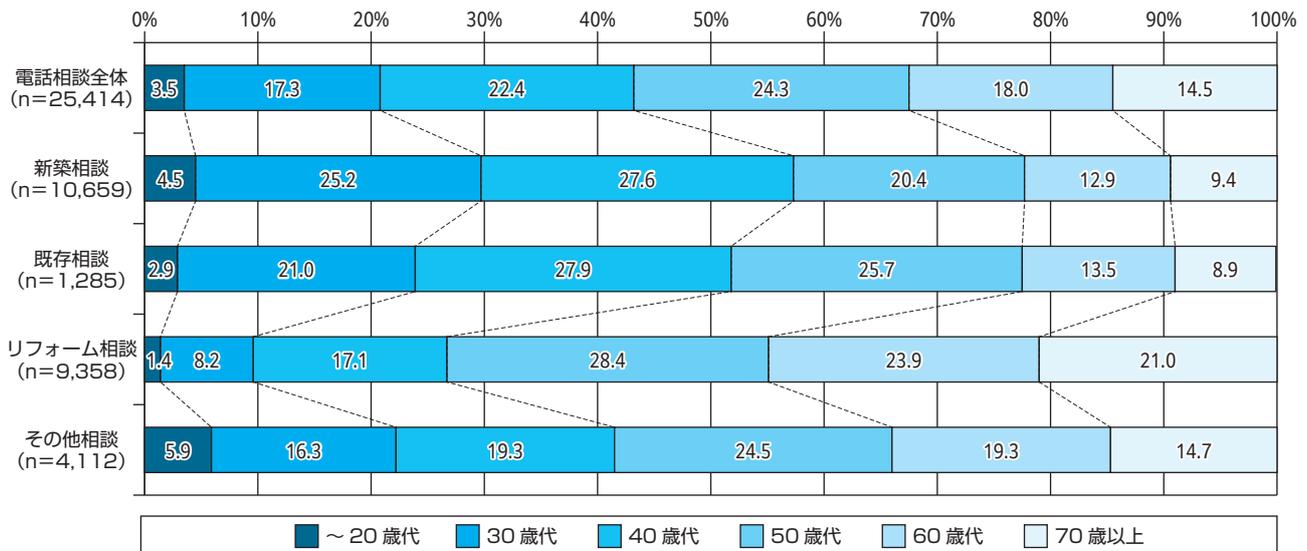


図1-4 相談者（消費者）の年齢

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、関東地方が電話相談全体の45.6%を占めており、特に「リフォーム相談」では51.0%を占めている（図1-5）。

都道府県分布でみると、相談者数の上位6都府県（東京都、神奈川県、大阪府、千葉県、埼玉県、愛知県）で過半数を占めている（図1-6）。

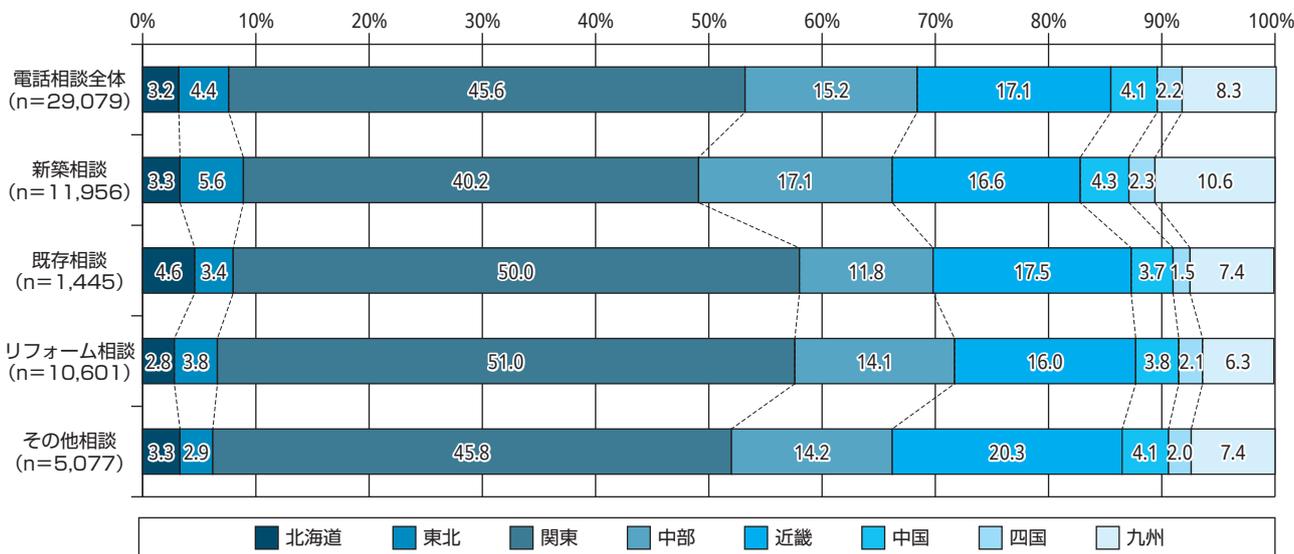


図1-5 相談者（消費者）の地域分布

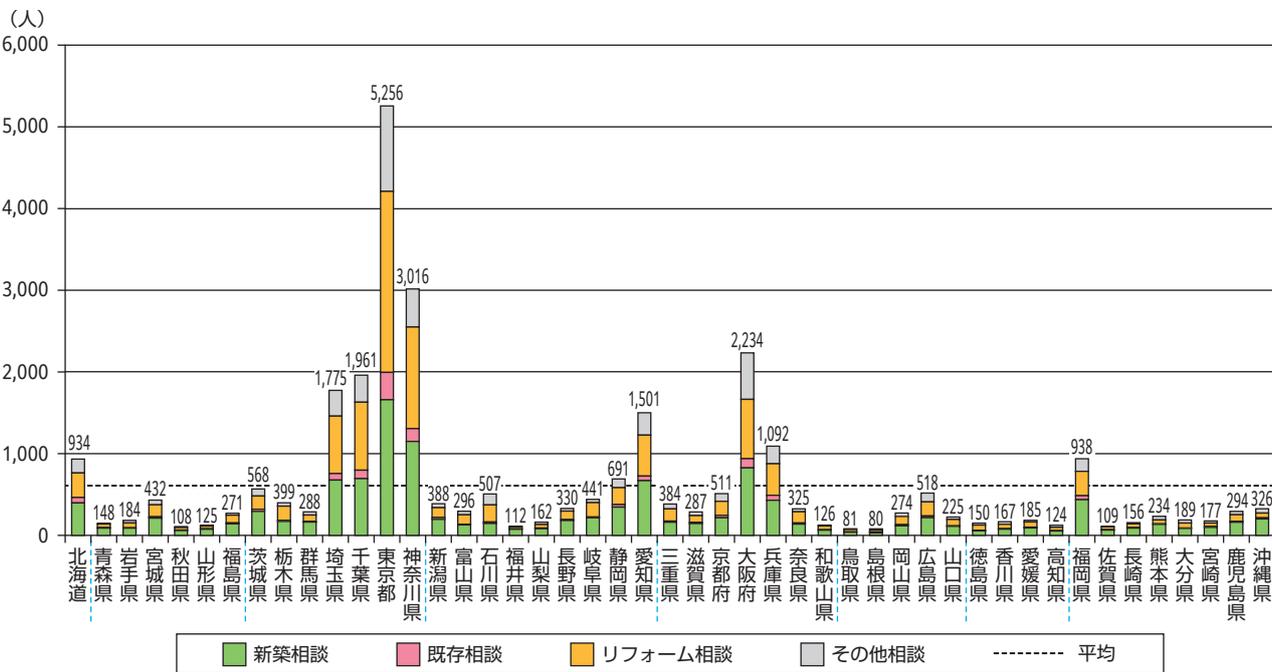


図1-6 相談者（消費者）の都道府県分布

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以下に示す（図1-7、図1-8、図1-9）。

(注)・[新築相談]は、築後3年未満までに約半数の相談が集中するため（P29、図1-42「不具合発生時期」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。
 ・[既存相談]と[リフォーム相談]は、住宅ストック数（出典：令和5年度住宅・土地統計調査/総務省）と比較している。
 ・「全国平均」は全国の総戸数あたりの全国の相談件数とし、「単純平均」は各都道府県の戸数あたりの相談件数の和を都道府県の数で除したものとする。

1) 新築相談

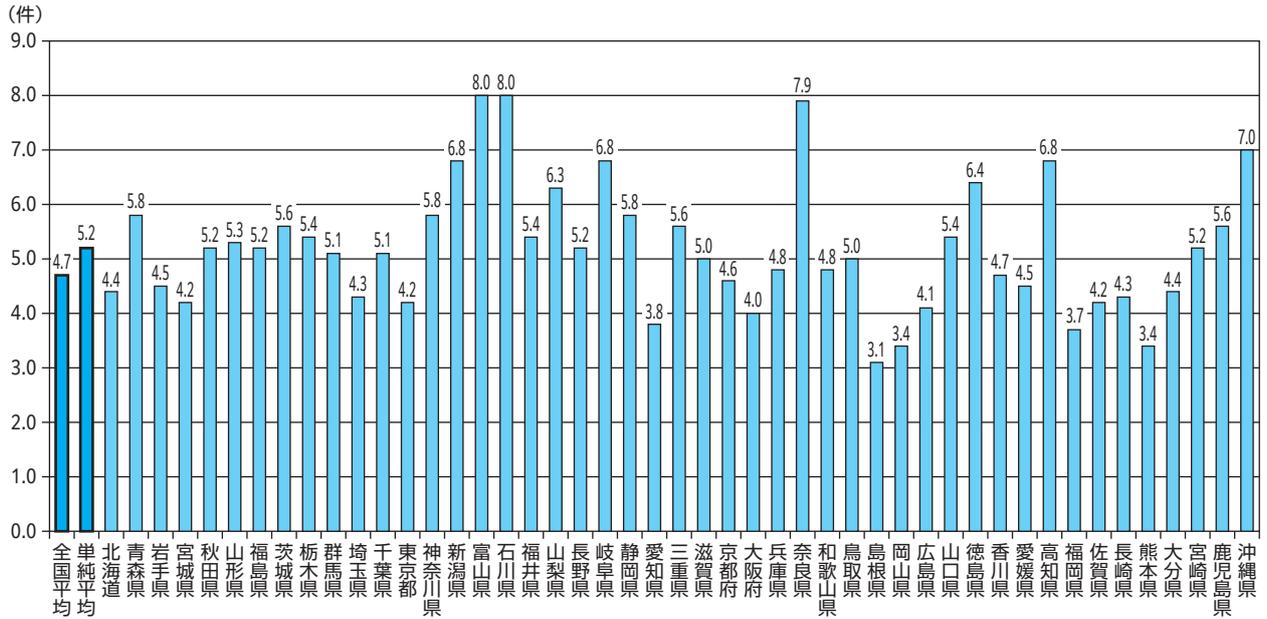


図1-7 過去3年分の新築住宅着工戸数1,000戸あたりの新築相談の件数（消費者）

2) 既存相談

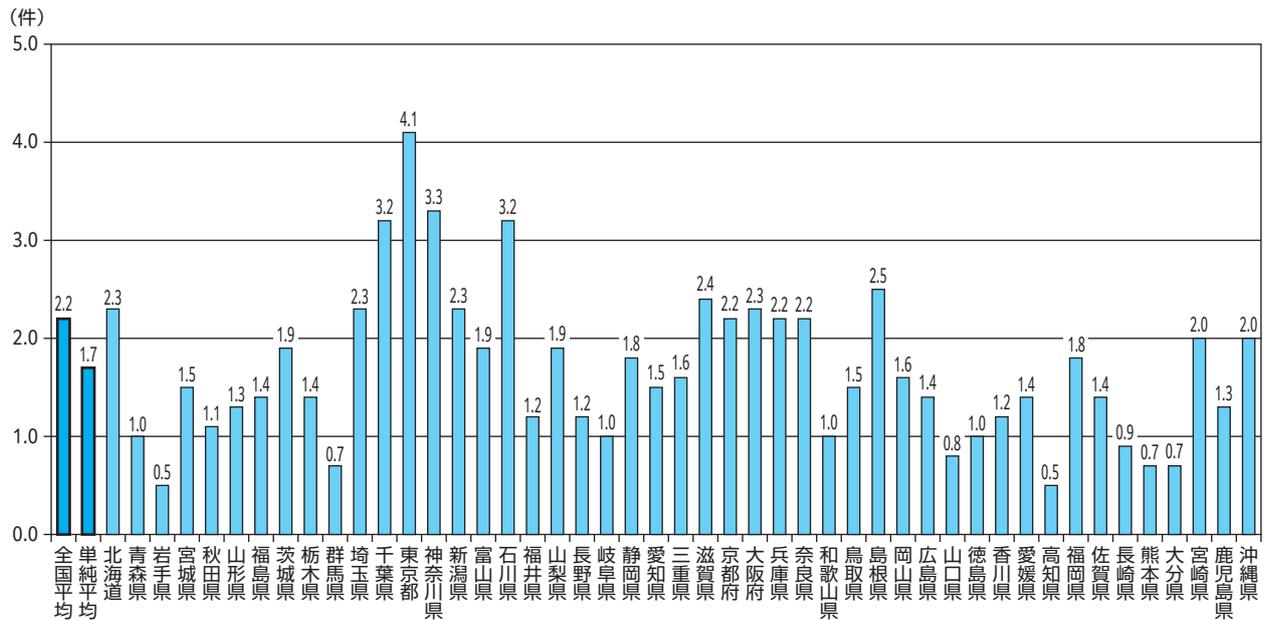


図1-8 住宅ストック数100,000戸あたりの既存相談の件数（消費者）

3) リフォーム相談

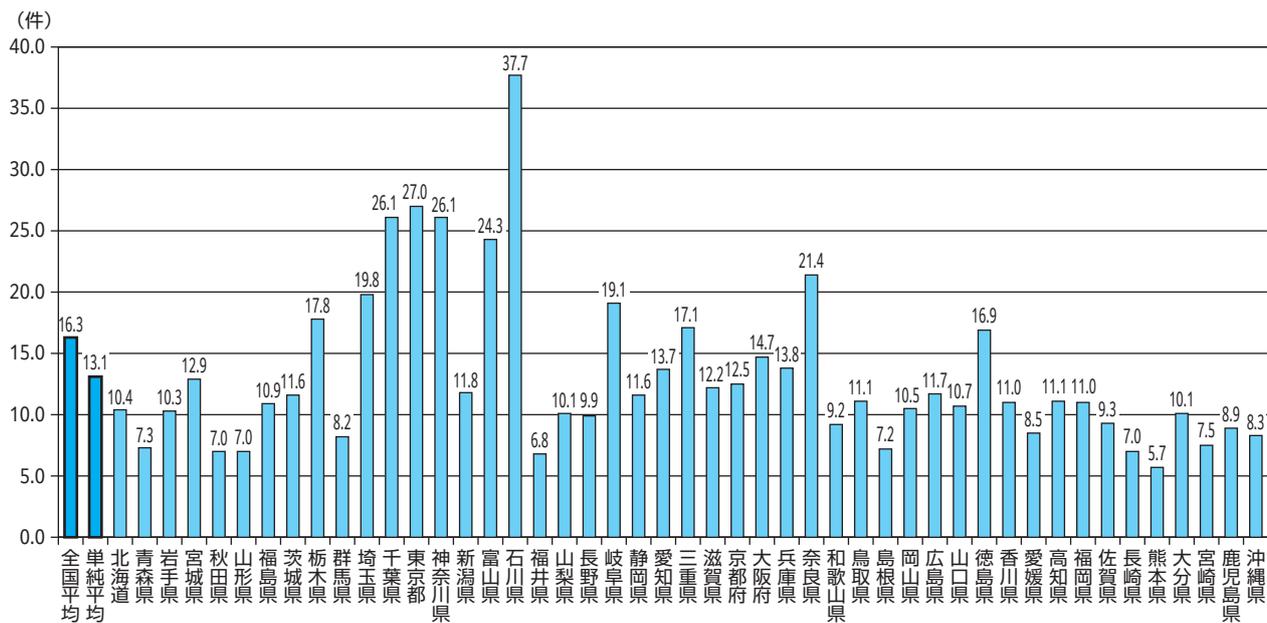


図1-9 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談の件数（消費者）

④当財団の認知方法

消費者からの相談について「住まいるダイヤル」を知ったきっかけ（認知方法）は、全ての区分において「インターネット」の割合が高い。次いで、「新築相談」では「当財団からの案内」、[リフォーム相談]と[その他相談]では「消費生活センター等」の割合が高い（図1-10）。

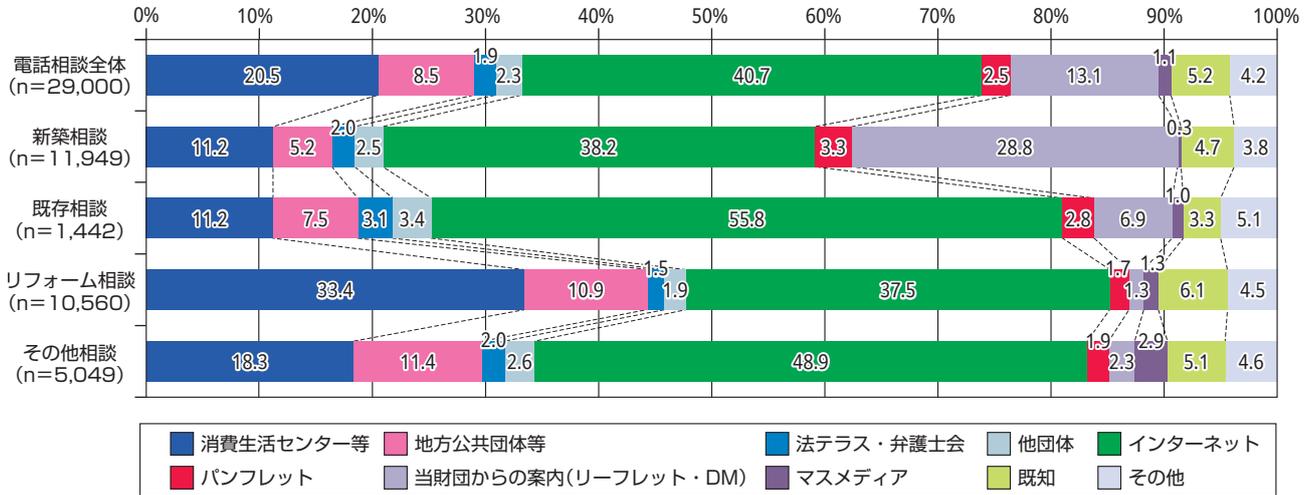


図1-10 当財団の認知方法（消費者）

事業者からの相談について「住まいるダイヤル」の認知方法をみると、全ての区分において「インターネット」の割合が高い（図1-11）。消費者からの相談と比べると、「他団体」と「既知」の割合が高く、「消費生活センター等」が低い。

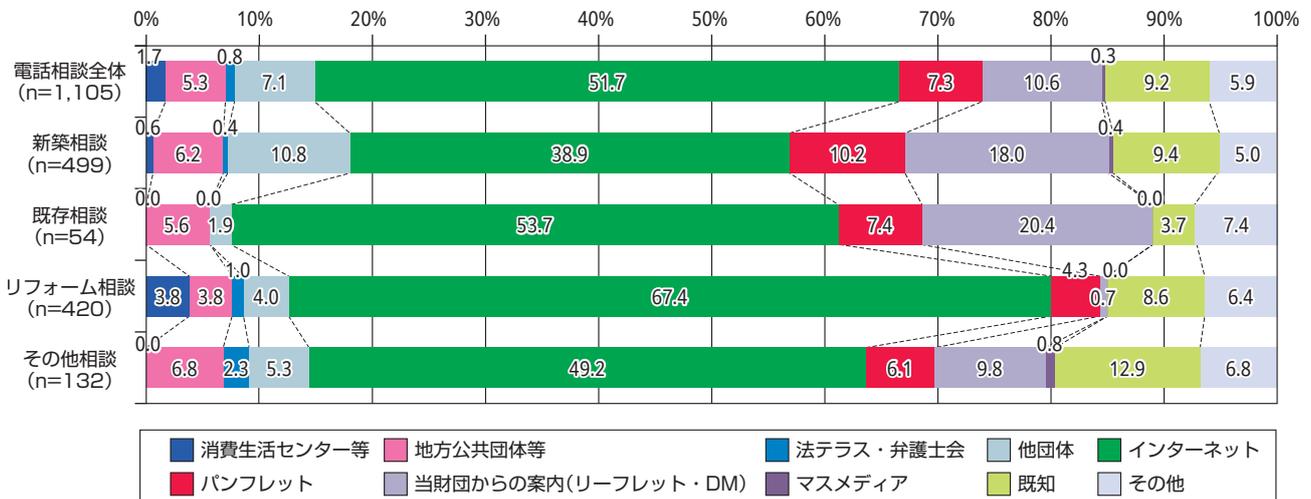


図1-11 当財団の認知方法（事業者）

当財団では、消費者に当財団の相談窓口を積極的に活用いただけるように、固定電話であれば全国どこからでも市内料金で利用できる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の取得者等に対しては、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。さらに、保険付き住宅の取得者等にはダイレクトメールを送付し、各種制度の案内をしている。



消費者からの相談の認知方法について、5年間の推移をみると全ての区分において2021年度から「インターネット」が増加傾向を示し、2023年度は相談件数の減少に伴い減少している（図1-12～15）。

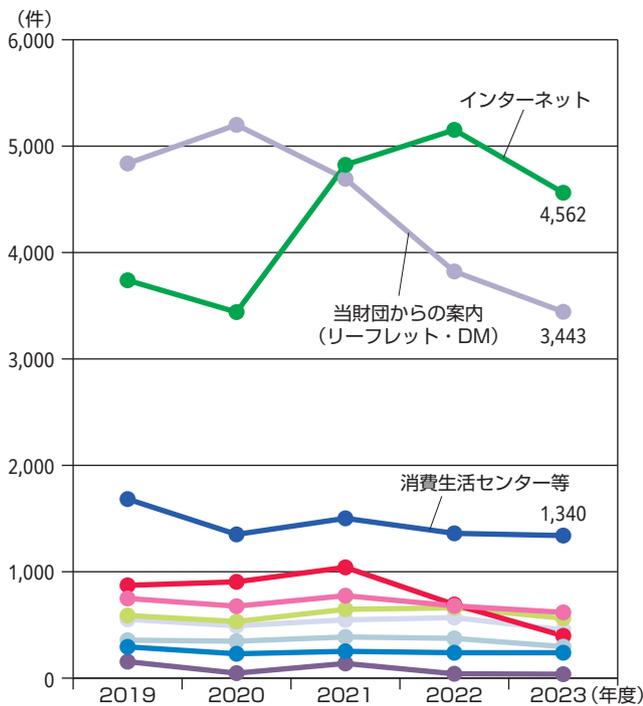


図1-12 主な認知方法の推移 (消費者) [新築相談]

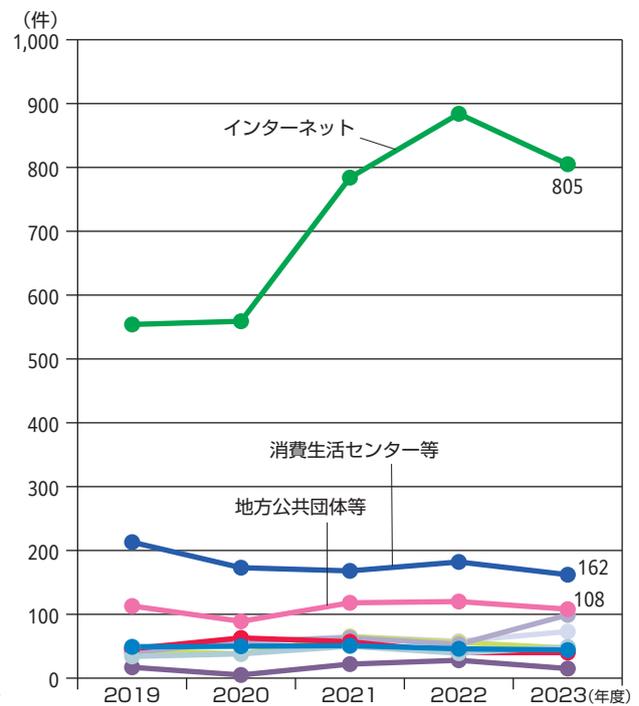


図1-13 主な認知方法の推移 (消費者) [既存相談]

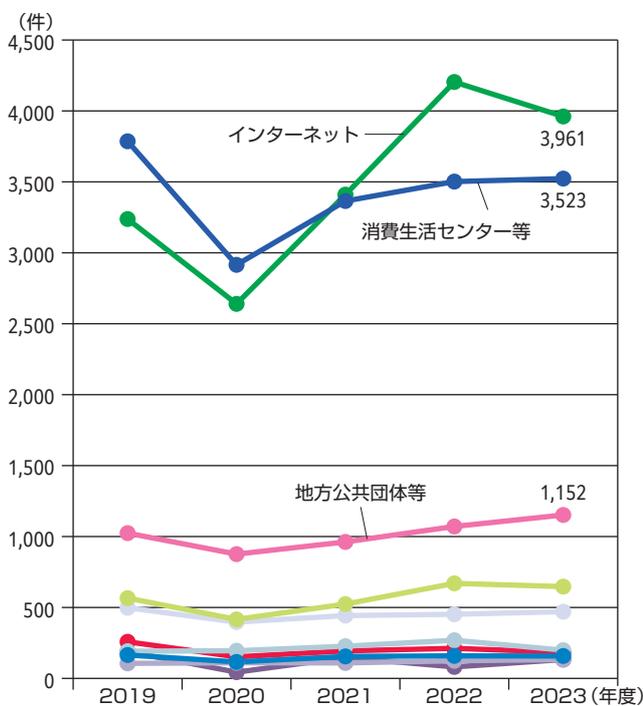


図1-14 主な認知方法の推移 (消費者) [リフォーム相談]

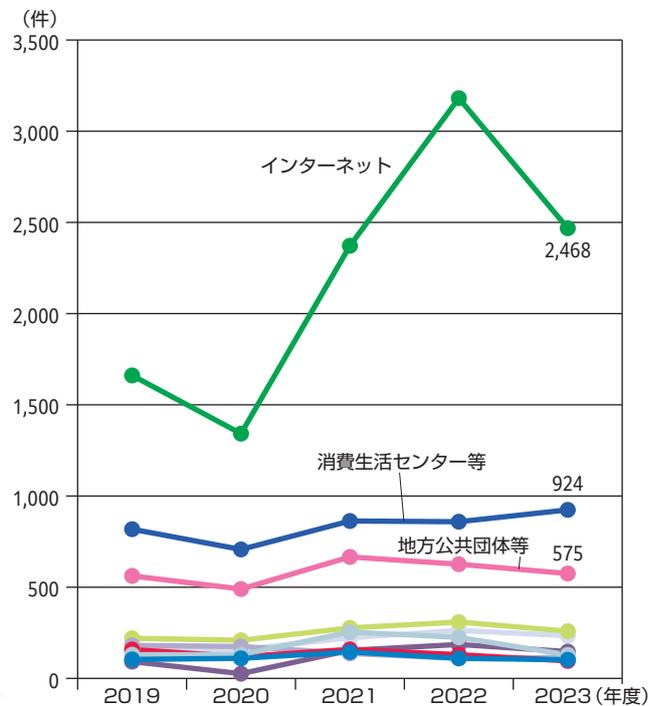


図1-15 主な認知方法の推移 (消費者) [その他相談]



⑤住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が75.8%である。区分別にみると、「新築相談」と「リフォーム相談」は「戸建住宅」の比率が高く「既存相談」と「その他相談」は他の区分に比べて「戸建住宅」の比率が低くなっている（図1-16）。

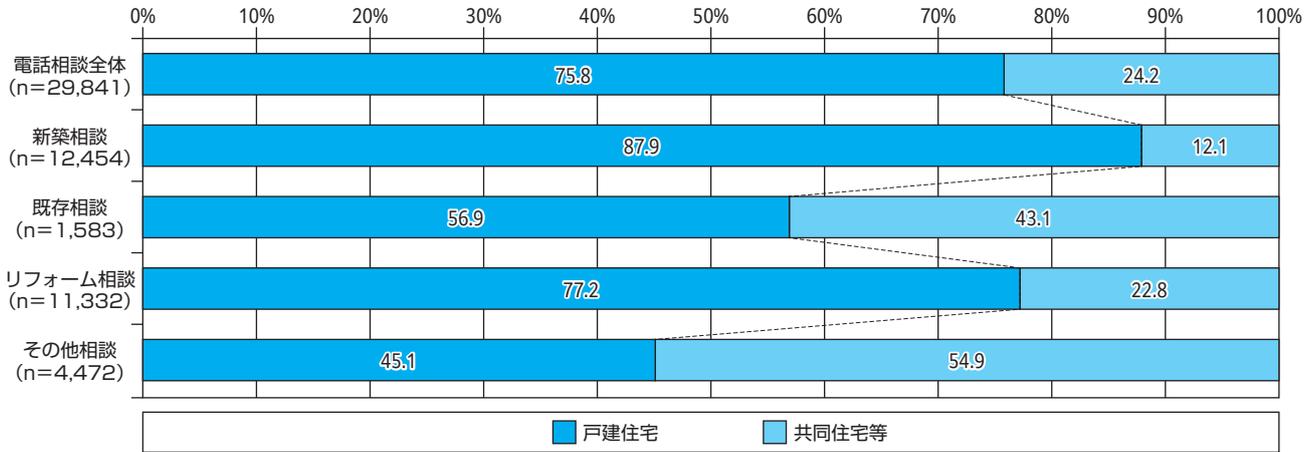


図1-16 住宅の形式

⑥住宅の利用関係

住宅の利用関係は、「持ち家」が「新築相談」で98.5%、「リフォーム相談」では96.1%と高い割合を示しているが、「その他相談」では約半分が「賃貸住宅」となっている。（図1-17）。また、住宅形式別にみると、「その他相談」の「共同住宅等」では「賃貸住宅」が68.3%と高い（図1-20）。なお「既存相談」については、「賃貸住宅以外のもの」を集計しているため、全てが「持ち家」となる。

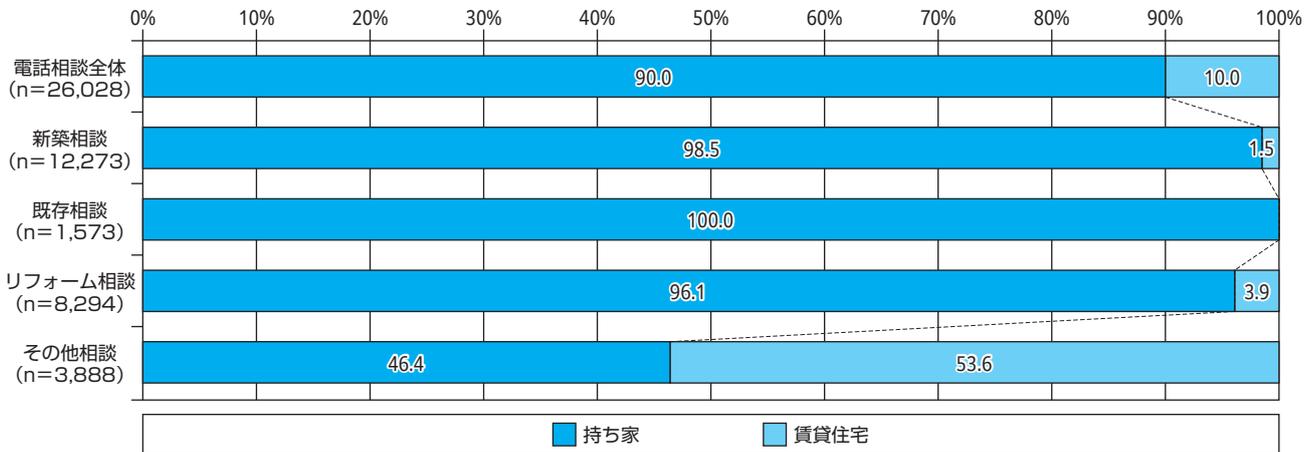


図1-17 住宅の利用関係

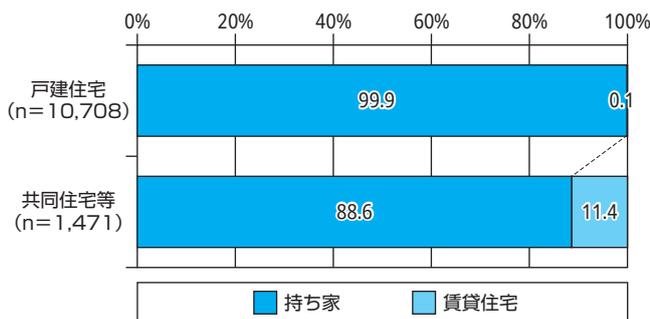


図1-18 住宅形式別の利用関係（新築相談）

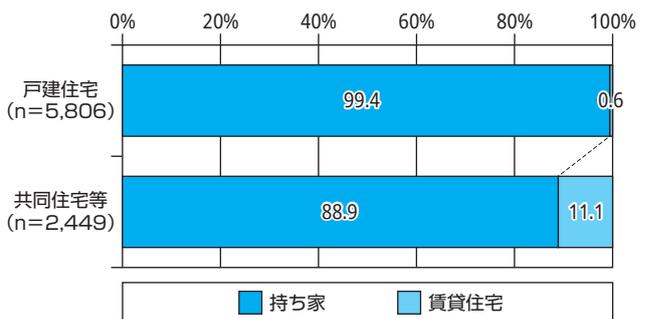


図1-19 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

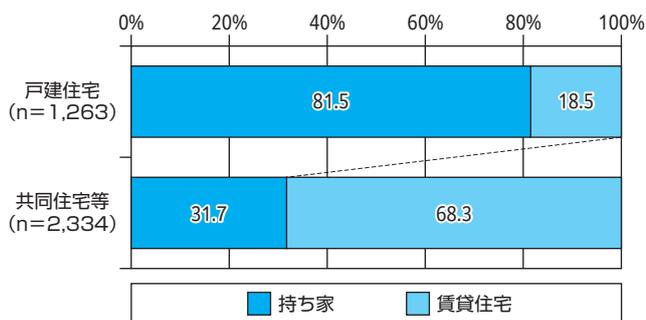


図1-20 住宅形式別の利用関係 (その他相談)

⑦住宅の構造種別

住宅の構造種別は、「木造」が[電話相談全体]で71.8%を占めている。[新築相談]と[リフォーム相談]で「木造」の比率が高く、[既存相談]と[その他相談]では「木造」の比率が低い。(図1-21)。住宅の形式別にみると、「戸建住宅」では全ての区分で「木造」が8割以上を占め、「共同住宅等」では全ての区分で「RC造・SRC造」が6割以上を占めている(図1-22~25)。

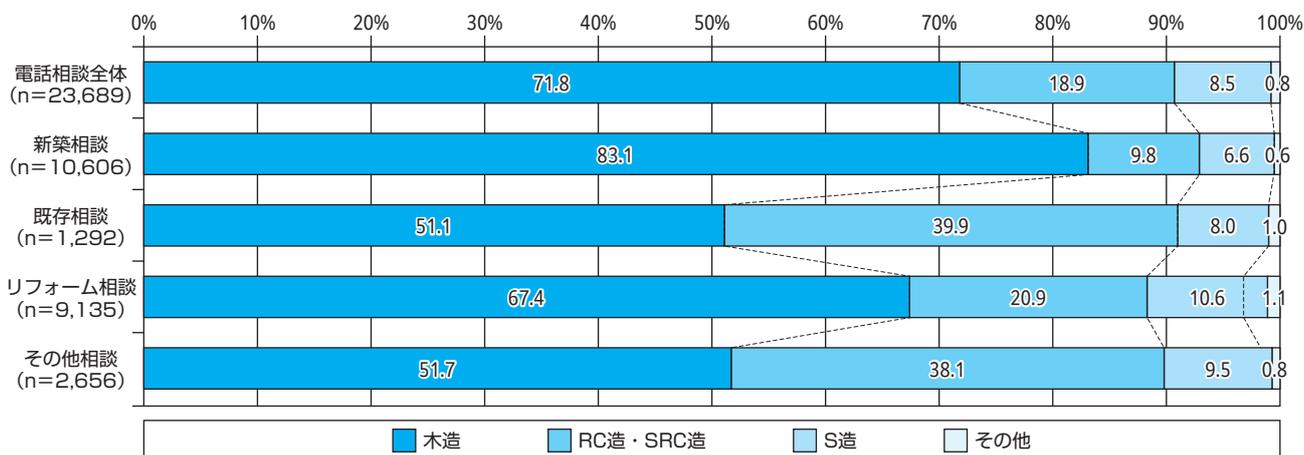


図1-21 住宅の構造種別

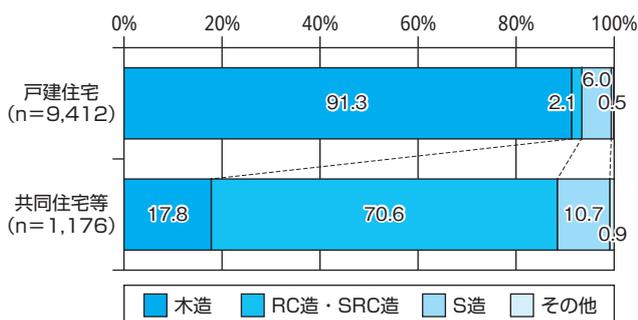


図1-22 住宅形式別の構造種別 [新築相談]

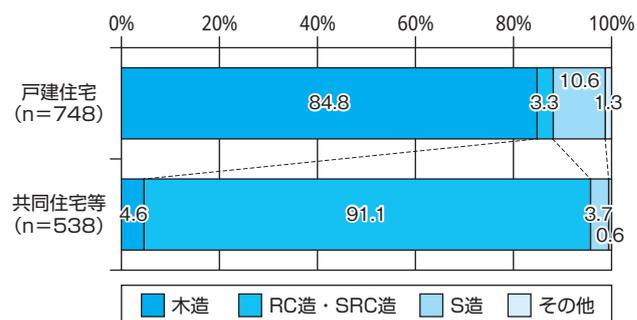


図1-23 住宅形式別の構造種別 [既存相談]

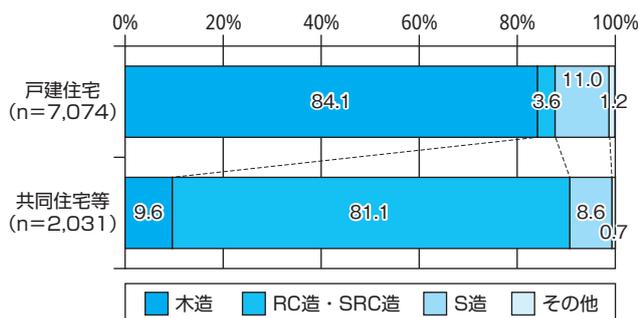


図1-24 住宅形式別の構造種別 [リフォーム相談]

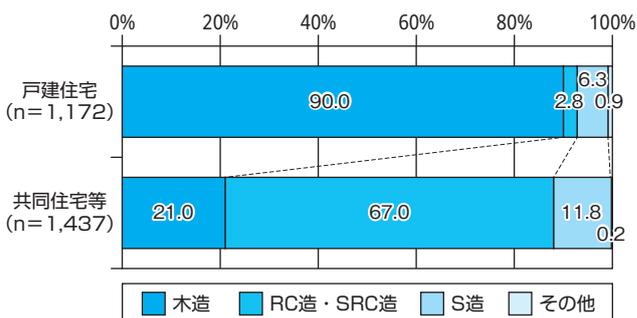


図1-25 住宅形式別の構造種別 [その他相談]

(3) 相談内容の傾向

①トラブルに関する相談件数

電話相談全体32,569件のうち「トラブルに関する相談」件数は23,408件であり、電話相談全体に占める割合は71.9%であり、直近10年間では相談全体の約7割を占めている（図1-26）。

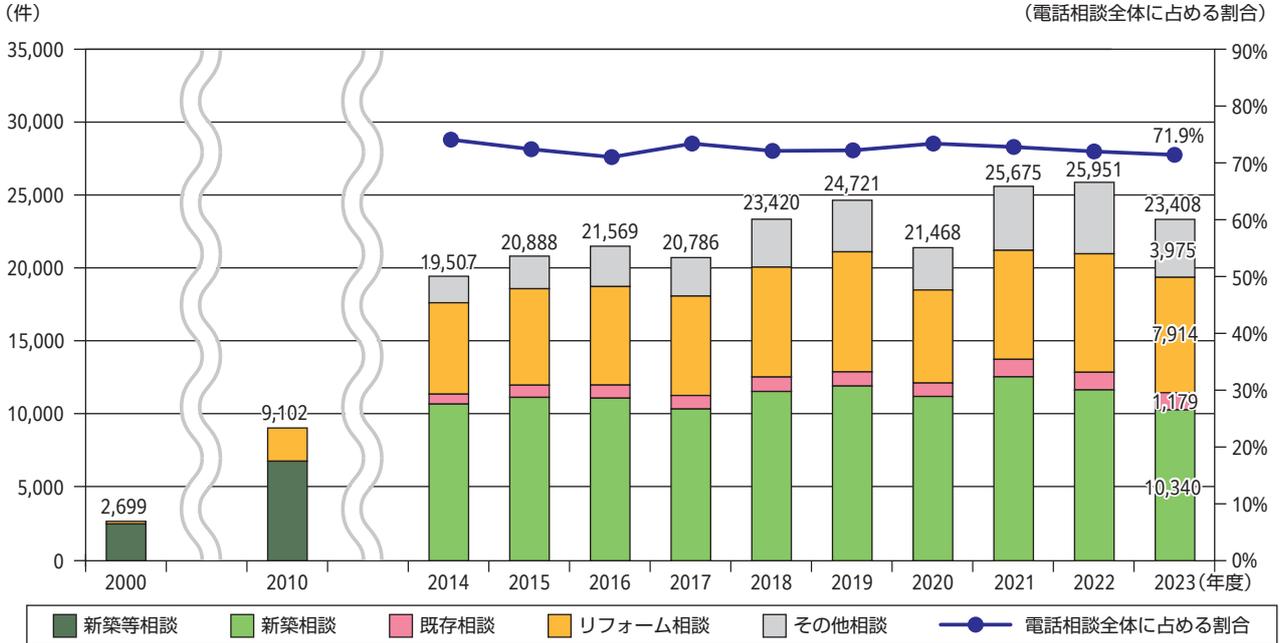


図1-26 トラブルに関する相談件数の推移

②トラブルに関する相談の内訳

トラブルに関する相談のうち、賃貸借契約や相隣関係などのトラブルを除いた「住宅のトラブルに関する相談」は、[新築相談]で98.0%、[既存相談]で83.5%、[リフォーム相談]で97.8%と高いのに対し、[その他相談]では33.0%と低くなっている（図1-27）。

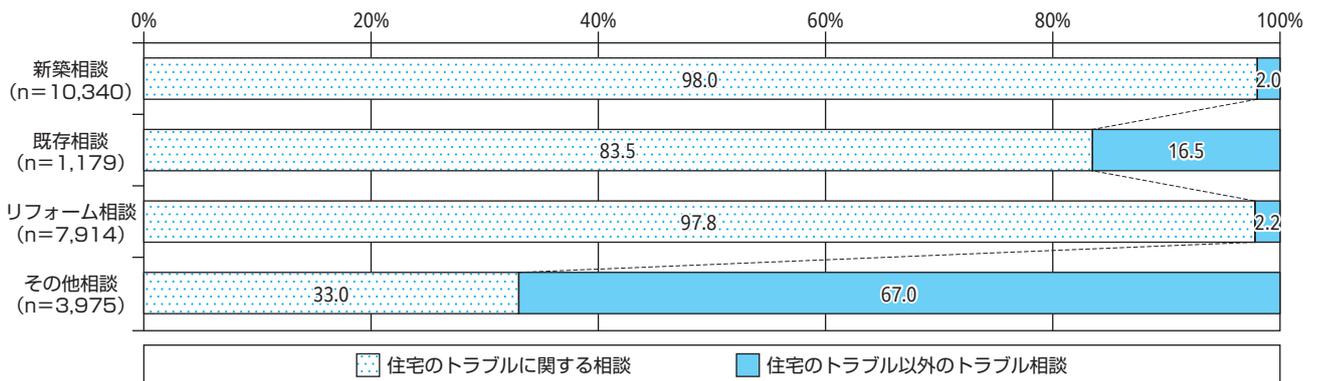


図1-27 トラブルに関する相談の内訳

③住宅のトラブルに関する相談の占める割合

「住宅のトラブルに関する相談」は、電話相談全体で、61.9%となっている（図1-28）。「住宅のトラブルに関する相談」を相談区別にみると、[新築相談]が78.7%と最も割合が高く、次いで[リフォーム相談]が64.4%、[既存相談]が60.6%を占めている（図1-29）。

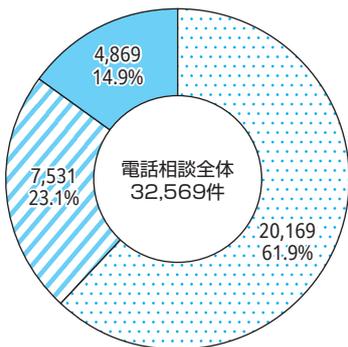


図1-28 電話相談全体の相談内容

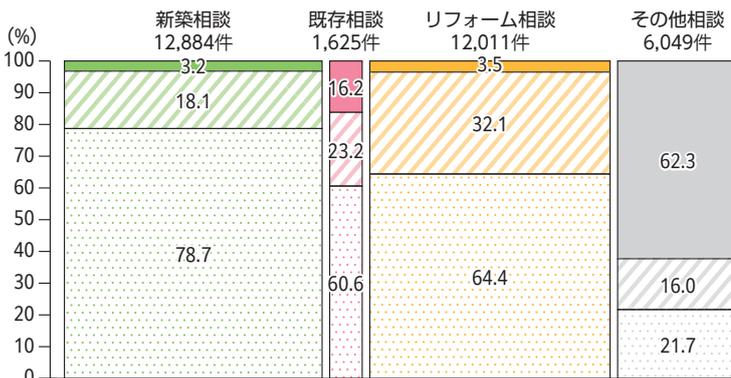


図1-29 相談区別相談内容

					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（除く、賃貸借契約）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
					住宅のトラブル・知見以外の相談	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）

④相談者別の相談内容の内訳

相談者の区別では、[新築相談][既存相談][リフォーム相談]の「消費者」及び「消費生活センター等」からの相談は「住宅のトラブルに関する相談」の割合が高く、「事業者」からの相談は「知見相談」の割合が高い（図1-30、図1-31、図1-32）。

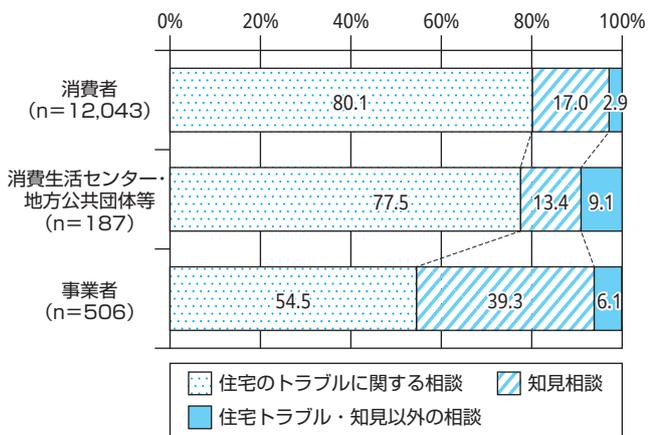


図1-30 相談区別の相談内容 [新築相談]

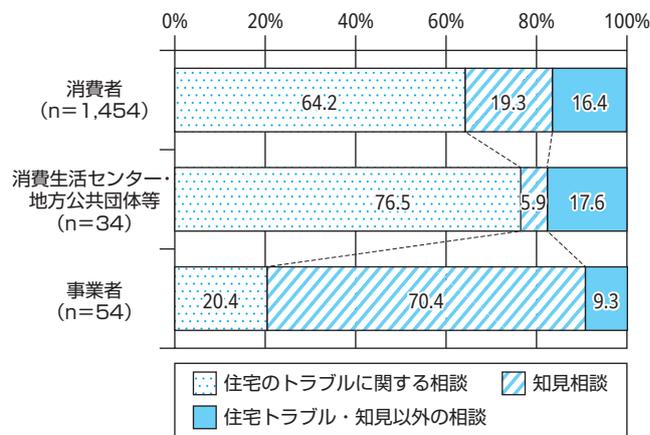


図1-31 相談区別の相談内容 [既存相談]

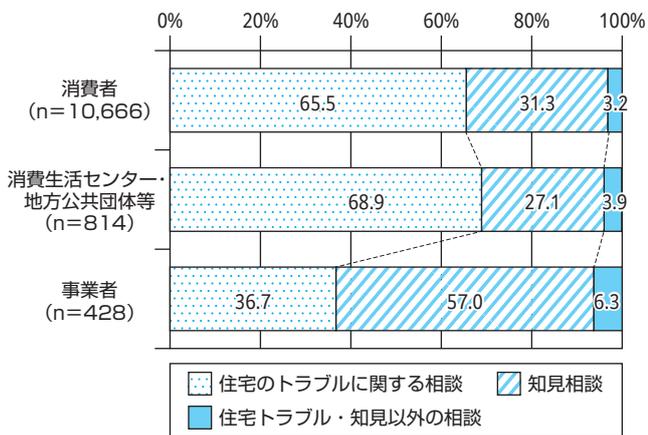


図1-32 相談区別の相談内容 [リフォーム相談]

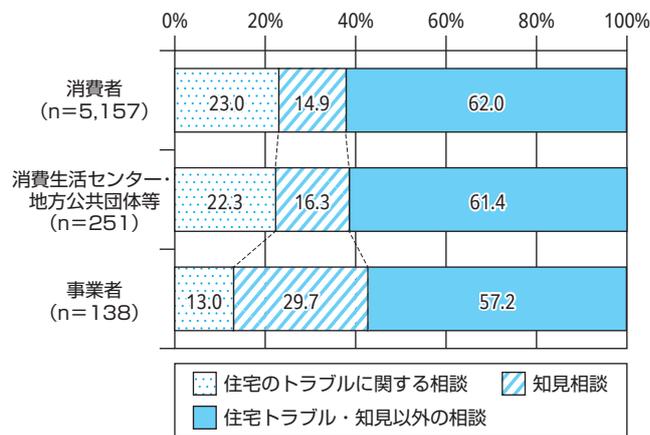


図1-33 相談区別の相談内容 [その他相談]

⑤住宅のトラブルに関する相談における苦情の相手方と解決希望内容

⑤-1 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、[新築相談]では「新築時の施工業者」、[既存相談]では「不動産業者（宅建事業者・仲介事業者）」、[リフォーム相談]では「リフォーム業者」が最も多い（図1-34）。

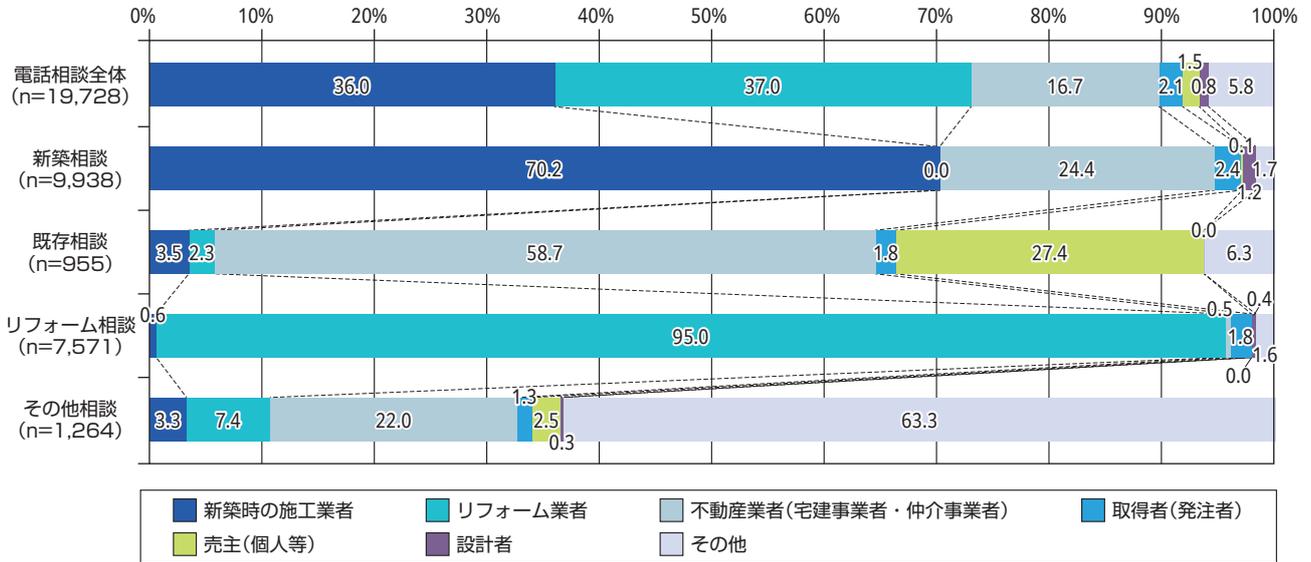


図1-34 主な苦情の相手方

⑤-2 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、[新築相談]と[既存相談]では、「修補」の割合が最も多く、「修補と損害賠償」を加えた「修補」を含むものの合計は6割以上を占める。[リフォーム相談]では「修補」を含むものの合計が50.0%、[その他相談]では「修補」を含むものの合計が32.7%となり、[新築相談][既存相談]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1-35）。

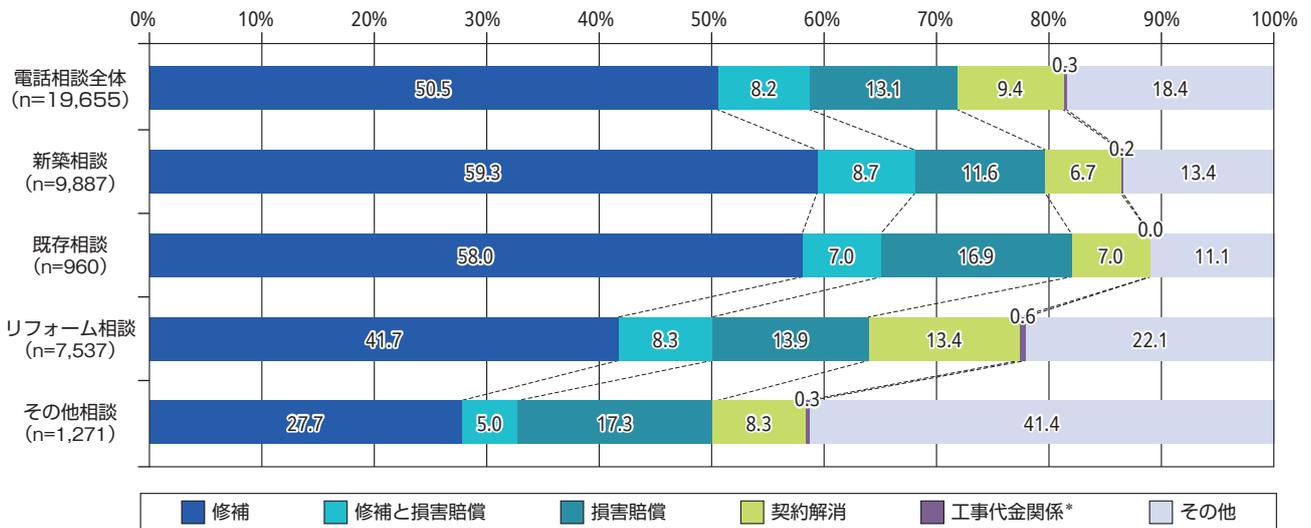


図1-35 解決希望内容

* 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

⑥他の機関等への案内（消費者からの相談）

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（P42～、第2章参照）」の対象とはならない相談など、「住まいのダイヤル」だけでは完結できないようなケースにおいては、他の機関等へ相談することを助言し、解決に至るように努めている。

電話相談全体（消費者）のうち他の機関等を案内した相談件数は2割前後で推移している（図1-36）。

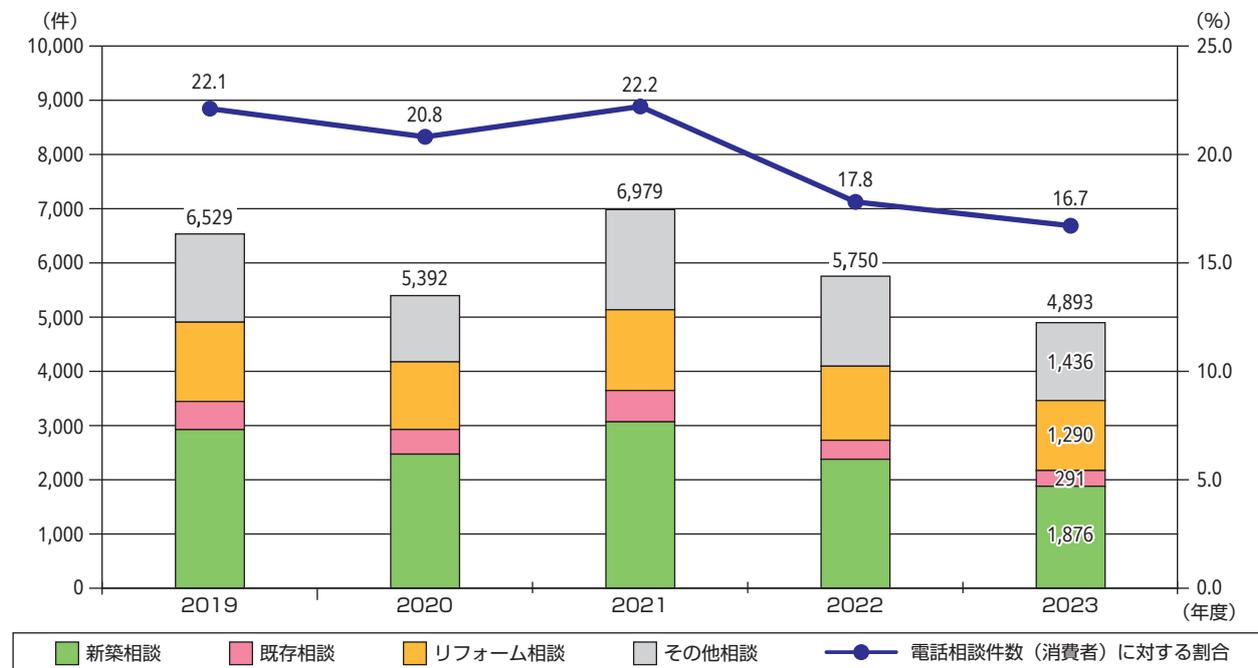


図1-36 他の機関等を案内した相談件数（消費者）の推移

2023年度に案内した他の機関の内訳をみると、「弁護士会等」が最も多く、次いで「関連団体」（調査・測定関連団体、業界団体等）、「建築設計団体」（建築士会・建築家協会・建築士事務所協会）、「宅建協会」であった（図1-37）。

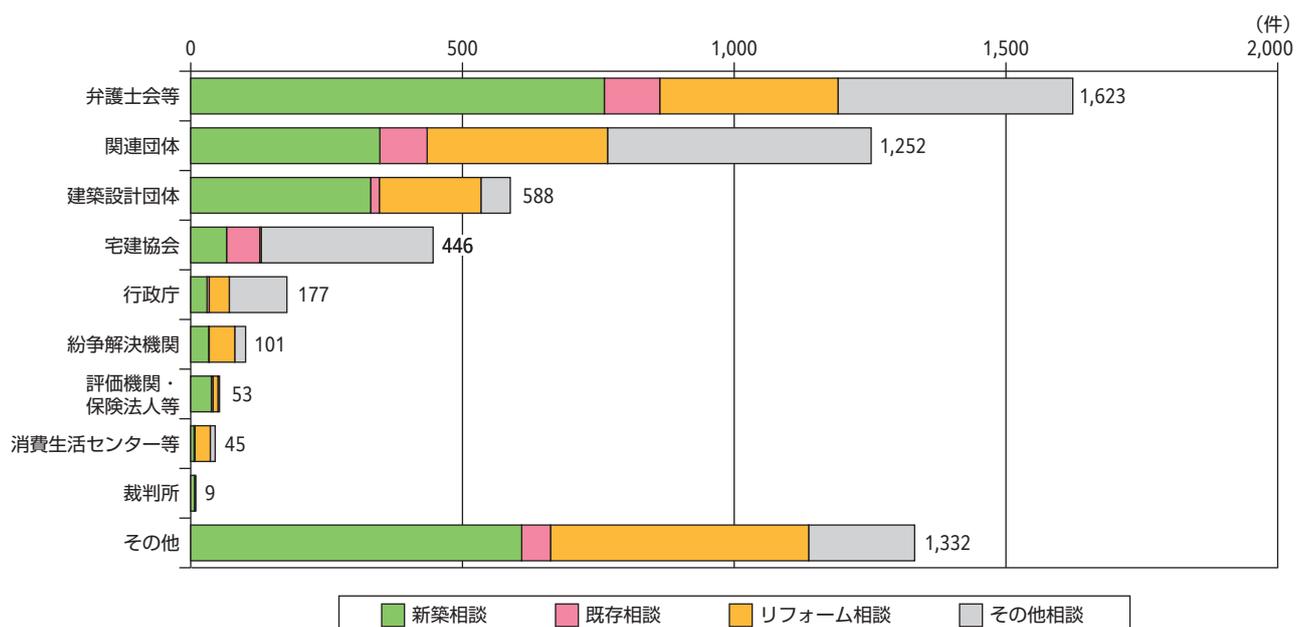


図1-37 機関別の案内件数（消費者） ※複数カウント

(4) 不具合事象・部位

①不具合事象・部位の有無

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、[新築相談]で78.0%、[既存相談]で83.9%、[リフォーム相談]で64.9%となった（図1-38～40）。

表1-4 電話相談の内訳表

(件)

相談種別	相談内容	相談件数	住宅のトラブルに関する相談	相談件数	不具合の有無	
					不具合あり	不具合なし・不明
新築相談 12,884	トラブルに関する相談	10,340	住宅のトラブルに関する相談	10,135	7,901	2,234
	それ以外	2,544	それ以外	205		
既存相談 1,625	トラブルに関する相談	1,179	住宅のトラブルに関する相談	984	826	158
	それ以外	446	それ以外	195		
リフォーム相談 12,011	トラブルに関する相談	7,914	住宅のトラブルに関する相談	7,738	5,021	2,717
	それ以外	4,097	それ以外	176		
その他相談 6,049	トラブルに関する相談	3,975	住宅のトラブルに関する相談	1,312	722	590
	それ以外	2,074	それ以外	2,663		

※「トラブルに関する相談」：何らかのトラブルがある相談。

「住宅のトラブルに関する相談」：「トラブルに関する相談」から、賃貸借契約や相隣関係などのトラブルを除いたもの。

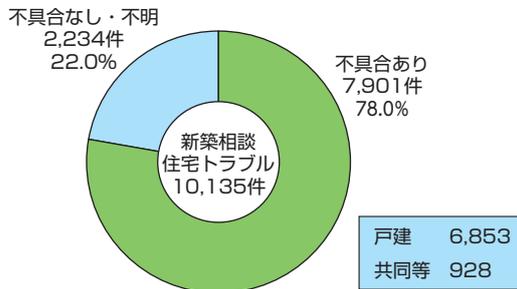


図1-38 不具合の有無（新築相談）

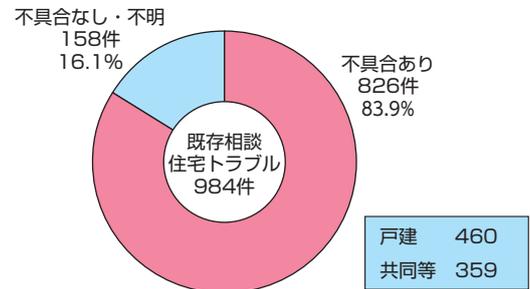


図1-39 不具合の有無（既存相談）

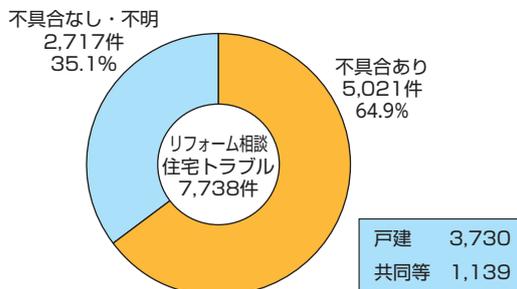


図1-40 不具合の有無（リフォーム相談）

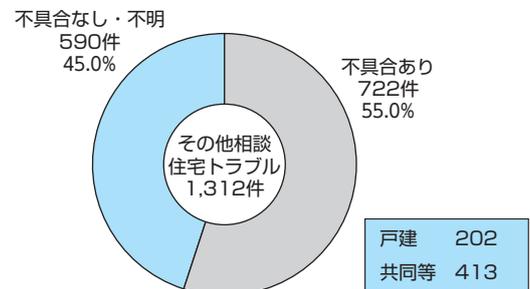


図1-41 不具合の有無（その他相談）

②住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

住宅のトラブルに関する相談のうち不具合が生じている相談について、住宅形式別に不具合の事象の集計を行った（P25～P28）。

1) 新築相談

〔新築相談〕における不具合事象は、「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで「性能不足」、「雨漏り」が多かった。「共同住宅等」では「性能不足」が最も多く、次いで「ひび割れ」、「はがれ」が多かった（表1-5、表1-6）。

表1-5 不具合事象と主な不具合部位（新築相談・戸建住宅）<n=6,853> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	21.2%	1,454	基礎、外壁
性能不足	14.4%	984	設備機器、開口部・建具
雨漏り	13.5%	924	外壁、屋根
変形	11.1%	762	床、開口部・建具
はがれ	10.6%	723	外壁、内装
汚れ	8.8%	600	床、内装
作動不良	5.4%	371	開口部・建具、設備機器
漏水	5.2%	356	給水・給湯配管、排水配管
排水不良	4.0%	277	排水配管、外構
傾斜	3.9%	265	床
床鳴り	2.8%	193	床
きず	2.8%	191	床、開口部・建具
沈下	2.4%	164	地盤、外構
異常音	2.2%	150	外壁、床
結露	1.9%	131	外壁、開口部・建具
腐食・腐朽	1.9%	131	外壁、柱
異臭	1.0%	70	排水配管、設備機器
遮音不良	0.2%	14	内壁、外壁

表1-6 不具合事象と主な不具合部位（新築相談・共同住宅等）<n=928> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
性能不足	14.9%	138	開口部・建具、設備機器
ひび割れ	13.1%	122	外壁、内壁、内装
はがれ	12.8%	119	外壁、内装、床
漏水	12.1%	112	給水・給湯配管、排水配管
雨漏り	11.9%	110	外壁、開口部・建具
変形	8.8%	82	床、開口部・建具
汚れ	8.7%	81	内装、床
きず	5.7%	53	床、開口部・建具
排水不良	5.3%	49	排水配管
異常音	5.1%	47	排水配管、天井
床鳴り	4.8%	45	床
作動不良	4.7%	44	開口部・建具、設備機器
遮音不良	3.6%	33	床、内壁
異臭	1.6%	15	排水配管、設備機器
沈下	1.3%	12	外構、床、地盤
傾斜	1.3%	12	床
結露	1.2%	11	開口部・建具、内壁
腐食・腐朽	1.0%	9	床、柱

2) 既存相談

〔既存相談〕における不具合事象は、「戸建住宅」では「雨漏り」が最も多く、次いで「ひび割れ」、「はがれ」が多かった。「共同住宅等」では「漏水」が最も多く、次いで「性能不足」、「変形」が多かった（表1-7、表1-8）。

表1-7 不具合事象と主な不具合部位（既存相談・戸建住宅）＜n=460＞ ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
雨漏り	28.5%	131	屋根、開口部・建具
ひび割れ	12.4%	57	基礎、外壁
はがれ	9.8%	45	屋根、外壁
傾斜	9.3%	43	床
性能不足	9.1%	42	設備機器、電気配線
漏水	8.3%	38	給水・給湯配管、設備機器
汚れ	7.4%	34	天井、床、内壁
排水不良	5.9%	27	排水配管
変形	5.7%	26	外壁、床、開口部・建具
作動不良	5.4%	25	開口部・建具、設備機器
腐食・腐朽	4.8%	22	床、外壁
沈下	1.7%	8	地盤
結露	1.5%	7	屋根（屋根裏を含む）
床鳴り	1.3%	6	床
異常音	1.3%	6	排水配管
異臭	0.9%	4	排水配管、内装
きず	0.4%	2	外壁、床

表1-8 不具合事象と主な不具合部位（既存相談・共同住宅等）＜n=359＞ ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
漏水	18.4%	66	排水配管、給水・給湯配管
性能不足	12.8%	46	設備機器、電気配線
変形	12.3%	44	床、開口部・建具
汚れ	9.7%	35	内装、内壁、床
ひび割れ	8.9%	32	開口部・建具、内壁
作動不良	8.6%	31	設備機器、開口部・建具
雨漏り	8.1%	29	外壁、天井
はがれ	7.0%	25	内装、外壁
傾斜	6.4%	23	床
排水不良	6.1%	22	排水配管
異臭	4.5%	16	排水配管
床鳴り	3.1%	11	床
異常音	3.1%	11	開口部・建具、設備機器
腐食・腐朽	1.7%	6	床
遮音不良	1.4%	5	床
きず	1.4%	5	内装
結露	0.8%	3	天井、内装

3) リフォーム相談

〔リフォーム相談〕における不具合事象は、「戸建住宅」では「はがれ」が最も多く、次いで「性能不足」、「雨漏り」が多かった。「共同住宅等」では「変形」が最も多く、次いで「はがれ」、「性能不足」が多かった（表1-9、表1-10）。

表1-9 不具合事象と主な不具合部位（リフォーム相談・戸建住宅）<n=3,730> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
はがれ	17.6%	657	外壁、屋根、内装
性能不足	13.6%	506	外壁、屋根、設備機器
雨漏り	13.1%	489	屋根、天井、外壁
ひび割れ	12.3%	459	外壁、屋根、外構
変形	9.6%	357	床、外壁、開口部・建具
汚れ	9.1%	338	外壁、床、外構
きず	4.9%	181	床、外壁、内装
漏水	4.5%	168	給水・給湯配管、設備機器
排水不良	3.3%	124	排水配管、バルコニー・庇等
作動不良	3.3%	122	開口部・建具、設備機器
傾斜	2.7%	99	床、開口部・建具
腐食・腐朽	1.6%	61	床、屋根、柱
異常音	1.0%	36	設備機器、排水配管
床鳴り	0.9%	34	床
異臭	0.8%	31	排水配管、床、内装
結露	0.5%	17	内壁、開口部・建具
沈下	0.4%	15	床、地盤
遮音不良	0.1%	2	床、開口部・建具

表1-10 不具合事象と主な不具合部位（リフォーム相談・共同住宅等）<n=1,139> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
変形	17.2%	196	床、内装
はがれ	16.2%	185	内装、外壁、床
性能不足	12.9%	147	設備機器、外装、内装
漏水	8.8%	100	給水・給湯配管、排水配管
汚れ	8.2%	93	床、内壁、外壁
ひび割れ	7.9%	90	床、内装
きず	7.9%	90	内装、床
雨漏り	7.5%	85	屋根、外壁
作動不良	5.1%	58	開口部・建具、設備機器
傾斜	4.2%	48	床
床鳴り	4.2%	48	床
排水不良	4.0%	45	排水配管
異常音	1.7%	19	設備機器、給水・給湯配管
腐食・腐朽	1.5%	17	床、設備機器
異臭	1.4%	16	排水配管、設備機器
結露	1.0%	11	開口部・建具、天井
沈下	0.5%	6	床
遮音不良	0.4%	5	床

4) その他相談

〔その他相談〕における不具合事象は、「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで「性能不足」、「漏水」が多かった。「共同住宅等」では「漏水」が最も多く、次いで「汚れ」、「雨漏り」が多かった（表1-11、表1-12）。

表1-11 不具合事象と主な不具合部位（その他相談・戸建住宅）<n=202> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	18.3%	37	外構、外壁
性能不足	10.4%	21	外構、設備機器
漏水	8.4%	17	給水・給湯配管、排水配管
変形	8.4%	17	外構、開口部・建具
雨漏り	7.9%	16	屋根、天井
汚れ	7.4%	15	外構、天井
はがれ	7.4%	15	内装、床
傾斜	5.4%	11	外構、床
排水不良	4.0%	8	排水配管、外構
異臭	3.5%	7	床、設備機器
作動不良	3.0%	6	設備機器
きず	2.0%	4	外構
沈下	1.5%	3	外構
腐食・腐朽	1.5%	3	床
異常音	1.0%	2	開口部・建具
結露	1.0%	2	開口部・建具、内壁

表1-12 不具合事象と主な不具合部位（その他相談・共同住宅等）<n=413> ※複数カウント

	割合	件数	当該事象が多くみられる部位
漏水	21.5%	89	給水・給湯配管、排水配管
汚れ	15.3%	63	内装、内壁
雨漏り	7.7%	32	外壁、天井
性能不足	7.0%	29	開口部・建具、設備機器
作動不良	7.0%	29	開口部・建具、設備機器
はがれ	6.5%	27	床、内装
ひび割れ	6.3%	26	開口部・建具、設備機器
異臭	5.8%	24	排水配管、内装
変形	4.8%	20	床、開口部・建具
傾斜	4.6%	19	床
異常音	4.4%	18	床、設備機器
排水不良	4.1%	17	排水配管
きず	4.1%	17	床、開口部・建具
腐食・腐朽	2.4%	10	床、設備機器
結露	2.2%	9	内壁、内装、天井
床鳴り	1.9%	8	床
遮音不良	1.0%	4	内壁、床、天井
沈下	0.7%	3	地盤、床

③不具合発生時期

1) 新築相談における不具合発生時期

i) 不具合発生時の築後年数

〔新築相談〕のうち、不具合発生時の築後年数が判明しているものは3,715件である。築後3年未満までで46.2%を占め、その後築後年数とともに割合は減っていくが、築後10年未満で10.0%と上昇している（図1-42）。

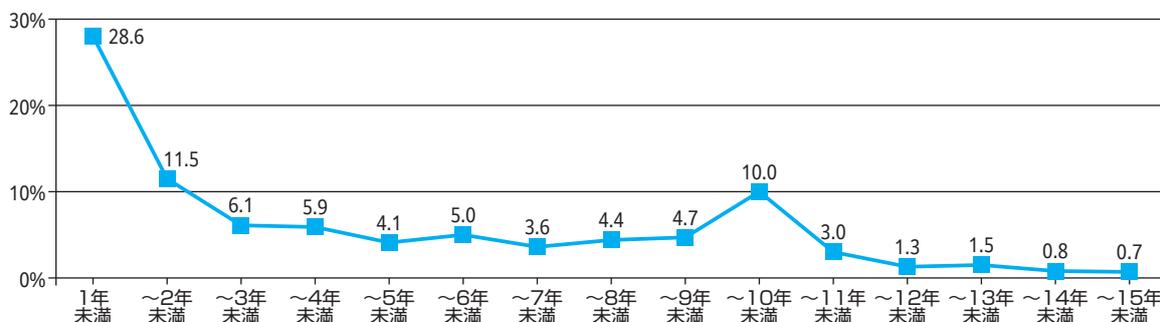


図1-42 不具合発生時期

ii) 不具合事象別、不具合発生時の築後年数

〔新築相談〕の「主な不具合事象」のうち、相談件数の多い「ひび割れ」「雨漏り」「性能不足」と、「床鳴り」における不具合発生時の築後年数の割合は、「性能不足」が1年未満までに5割超、「床鳴り」は1年未満までに約4割が集中している（図1-43）。

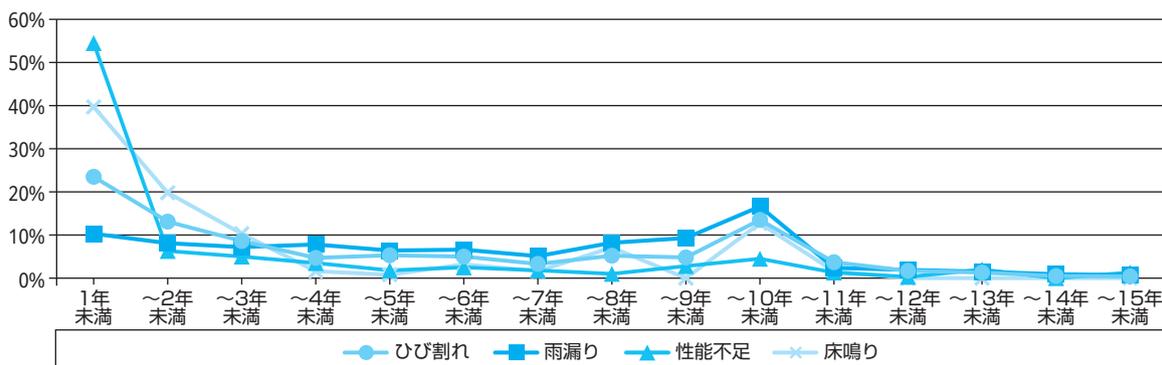


図1-43 不具合発生時の築後年数（不具合事象別）

2) 既存相談における不具合発生時期

i) 不具合発生時の取得後経過年数

〔既存相談〕のうち、不具合発生時の取得後経過年数が判明しているものは379件である。

取得後経過年数が1年未満の相談は55.4%、1年以上2年未満は13.7%と、取得後2年未満までで約7割を占めている（図1-44）。



図1-44 不具合発生時の取得後経過年数

(5) 評価住宅及び保険付き住宅の相談

評価住宅及び保険付き住宅について、以下の集計区分により集計を行う。

- ・ 評価住宅でありかつ保険付き住宅である住宅（保険付き評価住宅）は、「評価住宅」と「保険付き住宅」のそれぞれに含めて集計する。
- ・ 1号保険付き住宅でありかつ2号保険付き住宅である住宅は、2号保険付き住宅に含めて集計する。
- ・ 2号保険付き住宅のうち「新築2号保険」は1号保険付き住宅と合わせて集計することとし、1号保険付き住宅と新築2号保険を「保険付き住宅（新築）」と称する。
- ・ 新築2号保険以外の2号保険付き住宅を「保険付き住宅（既存）」と称する。

表1-13 評価住宅、保険付き住宅の集計区分

評価住宅・保険付き住宅の種類、件数			集計上の区分
評価住宅		716件	評価住宅
保険付き住宅	1号保険付き住宅	5,354件	保険付き住宅（新築）
	新築2号保険	33件	
	2号保険付き住宅	204件	保険付き住宅（既存）
リフォーム瑕疵保険 既存住宅売買瑕疵保険 大規模修繕瑕疵保険 延長保証保険	171件		

①相談内容の内訳

相談内容は「住宅のトラブルに関する相談」が最も高く、特に保険付き住宅（既存）は、86.5%が「住宅のトラブルに関する相談」となっている（図1-45、図1-46、図1-47）。

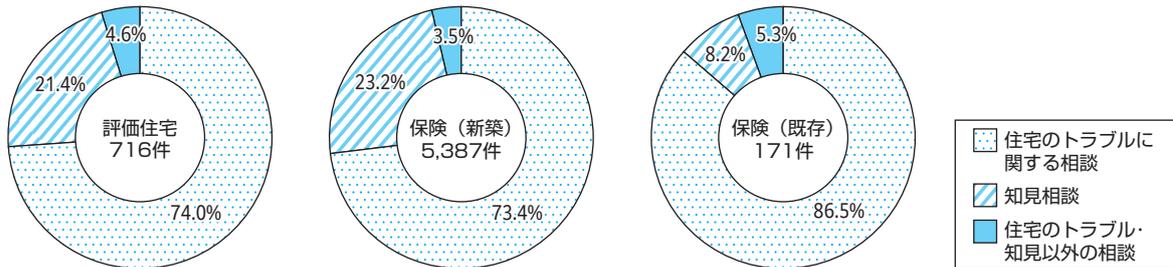


図1-45 評価住宅の相談内容

図1-46 保険付き住宅（新築）の相談内容

図1-47 保険付き住宅（既存）の相談内容

②相談者の区分

相談者の内訳は、「消費生活センター・地方公共団体等」からの相談はほとんどなく、評価住宅と保険付き住宅（新築）では「事業者」からの相談の割合が「評価住宅・保険付き住宅以外」よりもやや高くなっている（図1-48）。

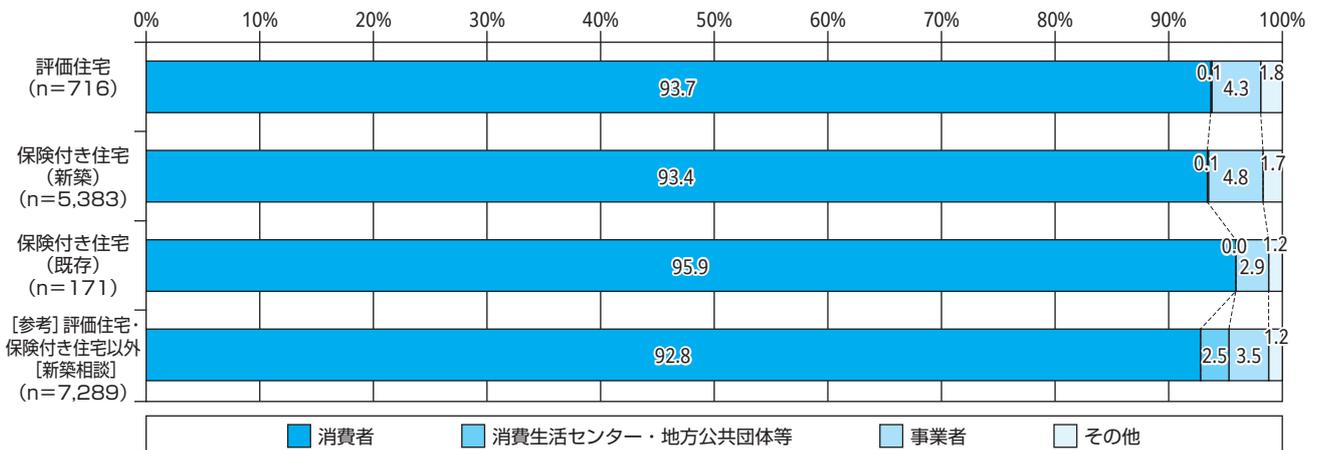


図1-48 相談者の区分

③当財団の認知方法

消費者からの相談について「住まいるダイヤル」を知ったきっかけ（認知方法）は、「当財団からの案内」の割合が多く、「消費生活センター等」「地方公共団体等」は低くなっている（図1-49）。

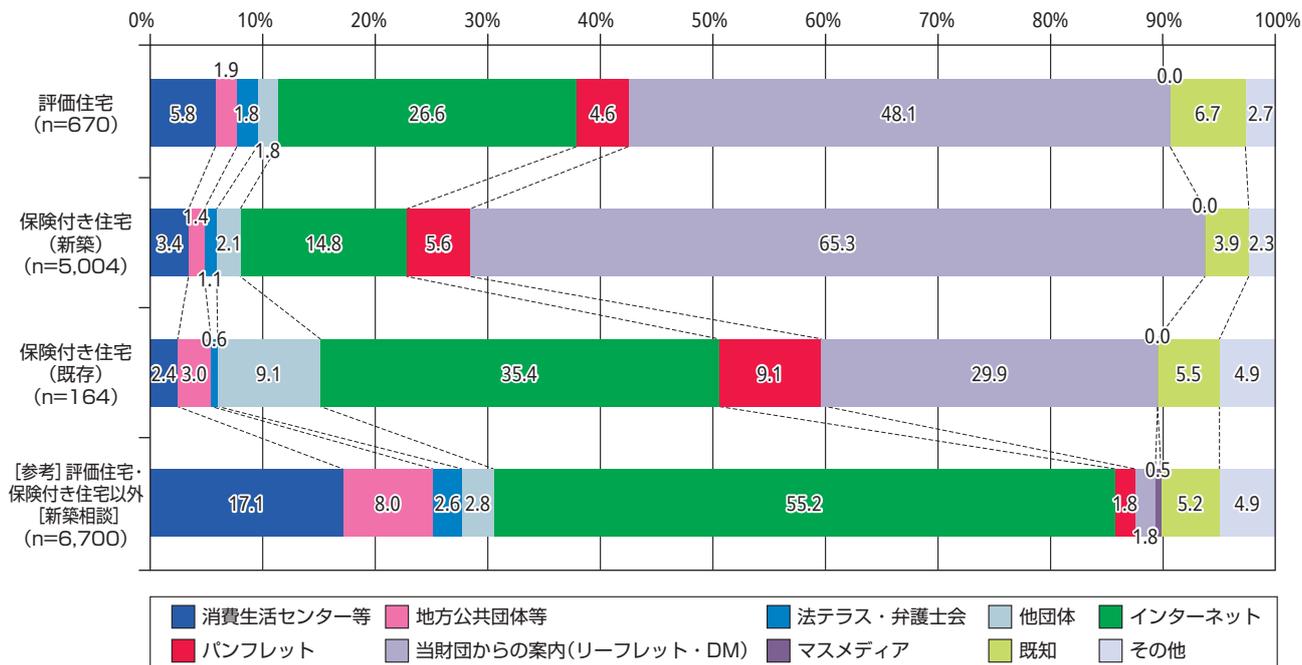


図1-49 当財団の認知方法

④不具合発生時期

「新築相談」で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228件、「保険付き住宅（新築）」で1,967件、「評価住宅・保険付き住宅以外」で1,542件となった。築後年数別の相談件数の割合は、図1-50のとおりである。

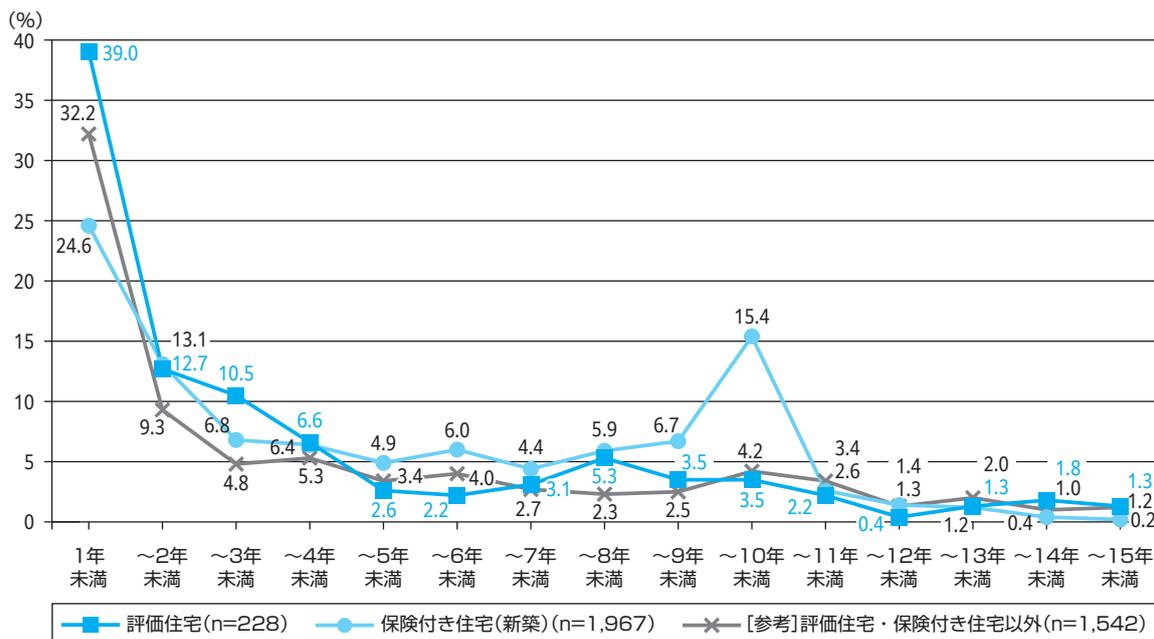


図1-50 不具合発生時の築後年数

(6) 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

「リフォーム相談」のトラブルに関する相談7,914件（P20、図1-26）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878件（前年度比9.8%増）で、11.1%を占めている（図1-51）。相談の時期は、契約時期が判明している訪問販売相談の98.1%が契約後の相談である（図1-52）。

（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、権利の販売または役務（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。

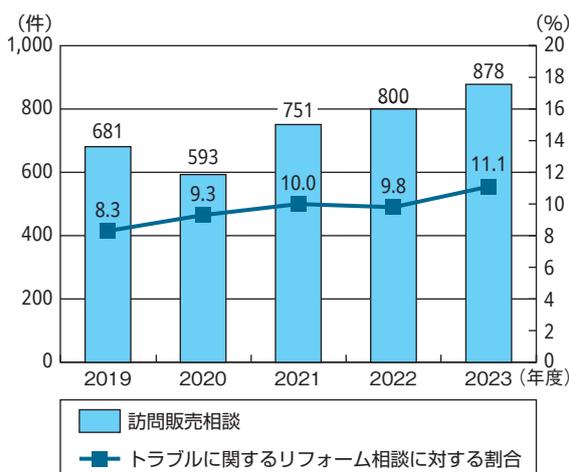


図1-51
トラブルが含まれる訪問販売相談件数の推移

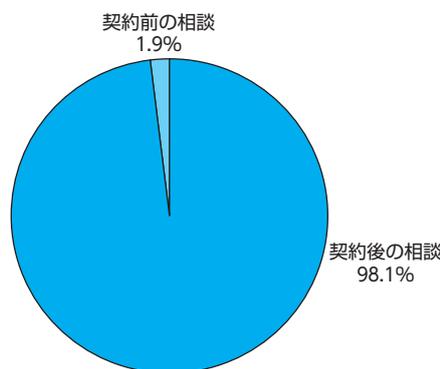


図1-52 訪問販売相談の相談時期
(契約時期が判明しているもの n=826)

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の割合は83.5%を占める。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の割合は、26.5%を占めている（図1-53）。

訪問販売相談における解決希望内容をみると、46.9%が契約解消を希望しており、リフォーム相談全体の解決希望内容（P22、図1-35）の契約解消に比べ割合が高くなっている（図1-54）。

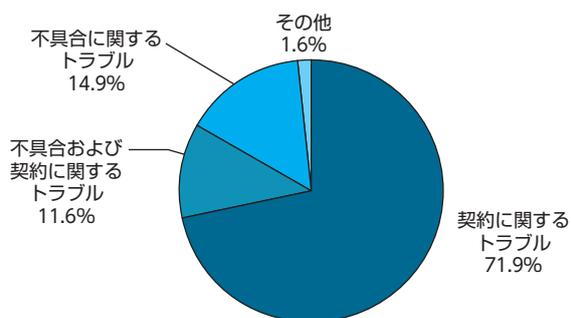


図1-53
相談内容 (n=878)

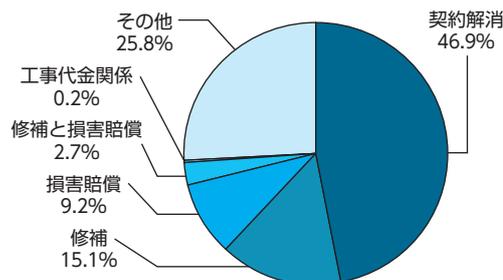


図1-54
解決希望内容 (n=845)

③相談者の属性

相談者は、「消費者」が71.9%、「消費生活センター・地方公共団体等」が27.1%を占める（図1-55）。「消費者」の年齢は「50歳代」が最も多く27.4%、ついで「60歳代」が23.0%となった（図1-56）。

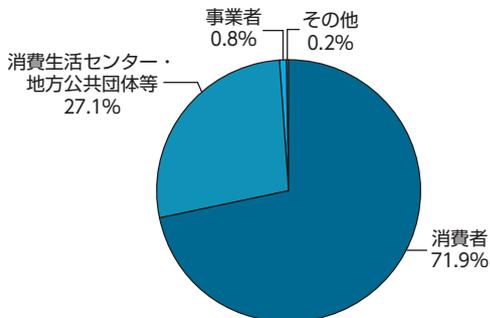


図1-55 相談者の属性 (n=878)

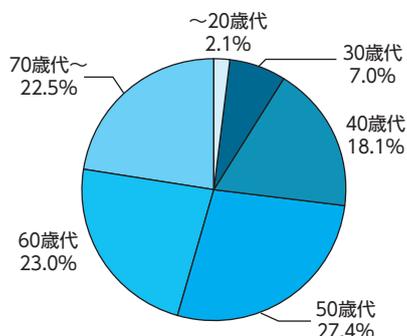


図1-56 相談者の年齢 (n=574)

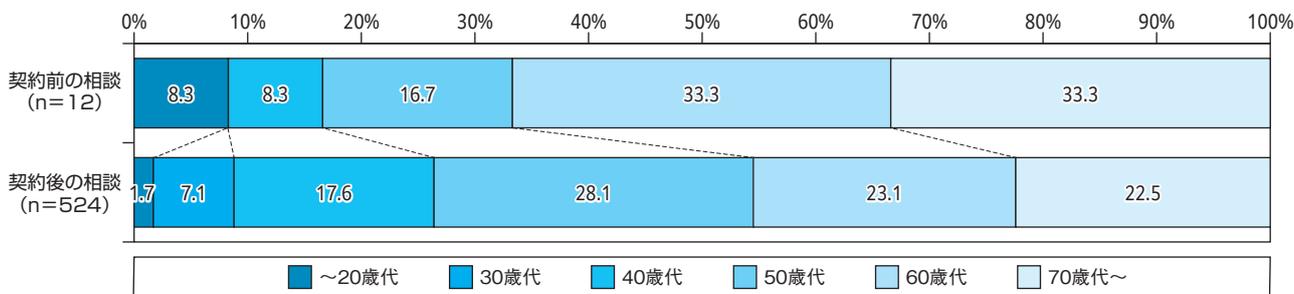


図1-57 相談の時期別における相談者（消費者）の年齢構成

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1-58 リフォーム見積チェックサービスの流れ

(1) 相談の件数

消費者が事業者から取得した見積書に関する相談件数は430件である。相談者から見積書の送付を受けた件数は199件であり、28.7%減となった（図1-59）。次の(2)(3)(5)(6)は、見積書の送付を受けた199件について集計を行った。(4)は見積書の送付を受け、2023年度に回答した191件について集計を行った。

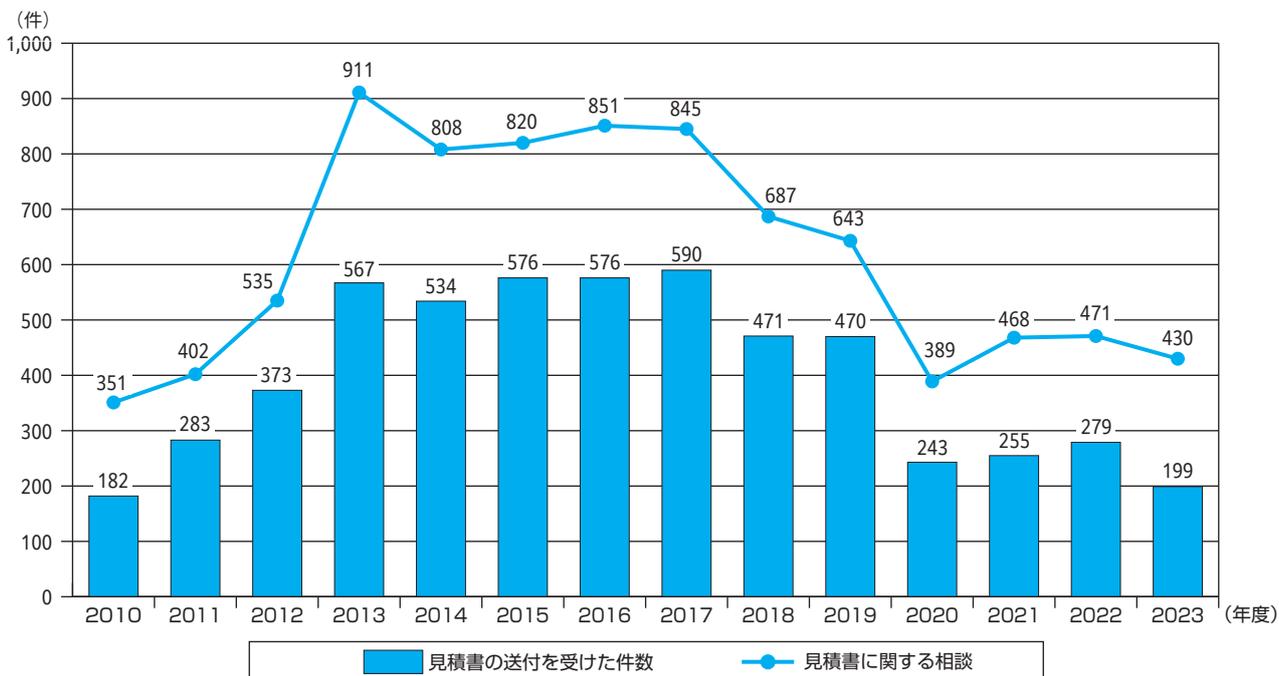


図1-59 リフォーム見積チェックサービスの件数

〈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することも少なくなく、相談者の区分は、「消費者」が66.3%、「消費生活センター・地方公共団体等」が33.7%となっている（図1-60）。

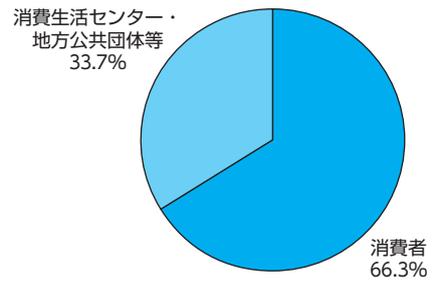


図1-60 相談者の区分 (n=199)

②相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢は、「電話相談全体」と「リフォーム相談」では、50歳代が最も多く、「リフォーム見積チェックサービス」では、60歳代が最も多く、相談者の年齢が高い傾向を示している（図1-61）。

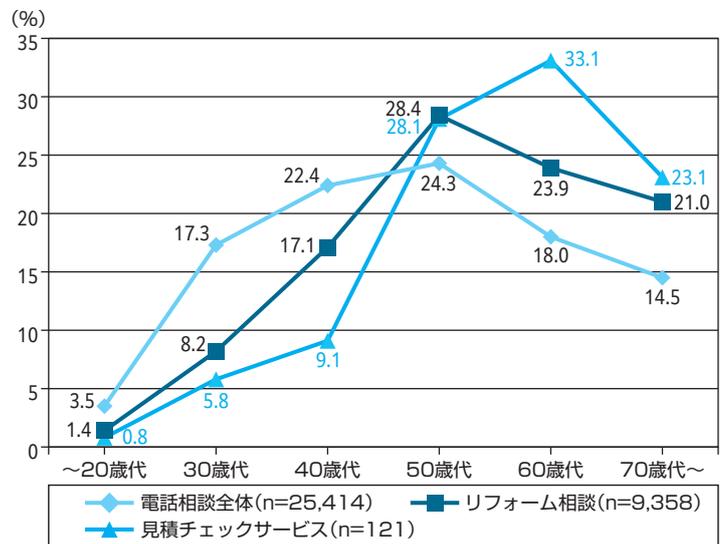


図1-61 相談者（消費者）の年齢分布比較

③住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が78.3%を占めている（図1-62）。

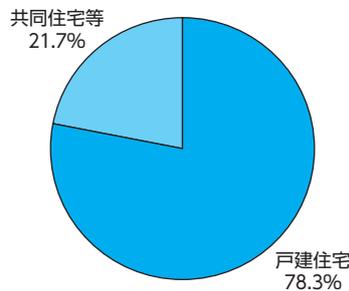


図1-62 住宅の形式 (n=198)

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67.6%、次いで「RC造・SRC造」が17.8%となっている（図1-63）。また、築後年数では、「20年以上～30年未満」が24.4%と割合が最も高くなっている（図1-64）。

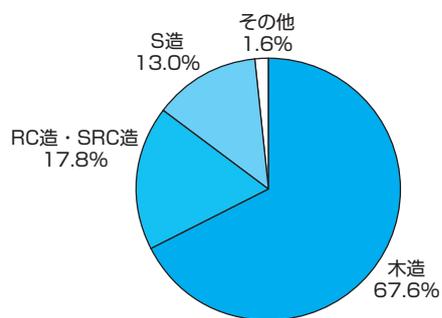


図1-63 住宅の構造種別 (n=185)

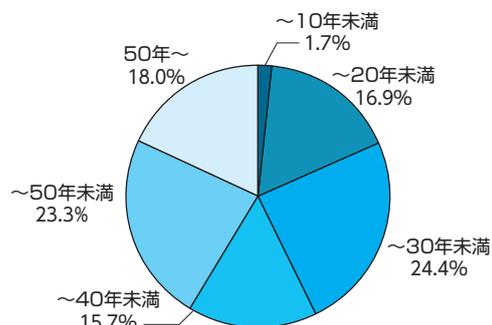


図1-64 築後年数 (n=172)

(3) 工事の内容

①主な目的

リフォームの主な目的は「部位の更新」が最も高く、戸建住宅では71.6%、共同住宅等で67.4%となっている（図1-65）。

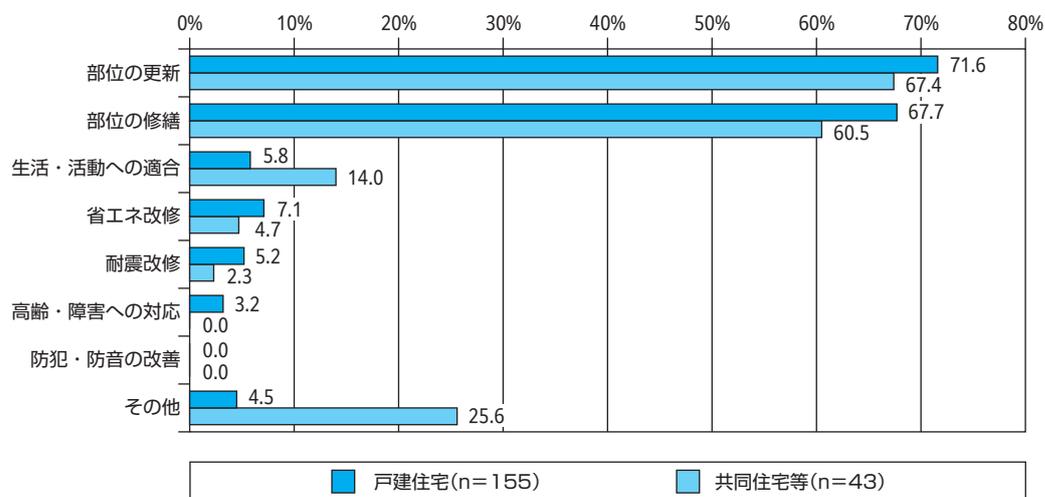


図1-65 リフォームの目的 ※複数カウント

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63.2%と最も割合が高く、次いで「外装」、「給水・給湯」の順となっている。共同住宅等でも「屋根」と「外装」が48.8%と最も割合が高く、次いで「内装」の順となっている（図1-66）。

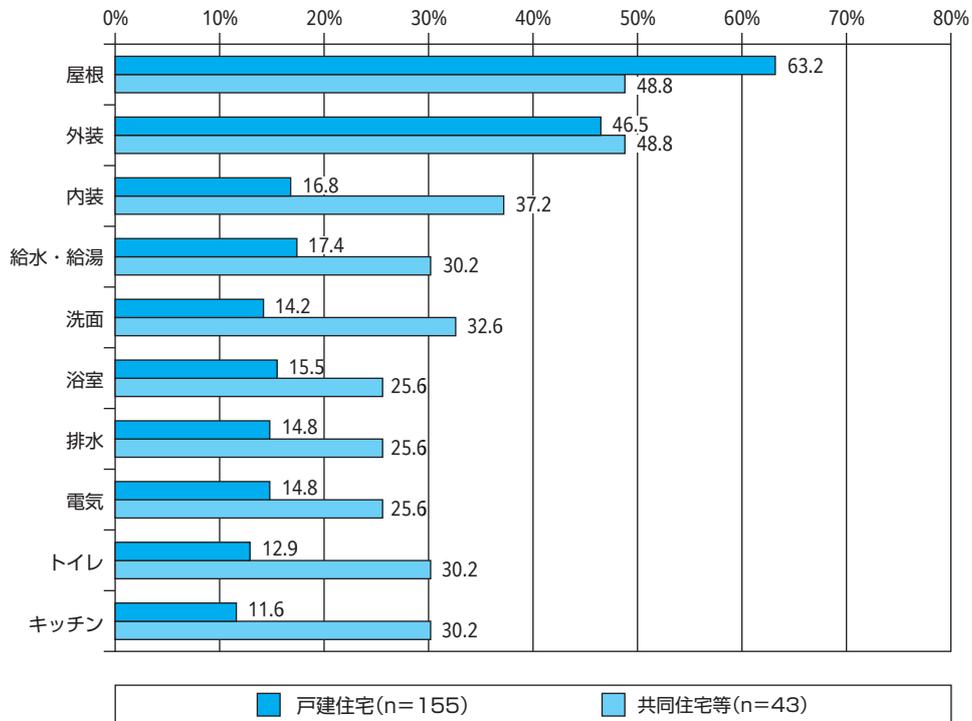


図1-66 主なリフォーム部位 ※複数カウント

(4) 相談の内容

①主な相談内容

主な相談内容は「単価や合計金額は適正か」が94.2%、次いで「工事内容や工事項目は適切か」が88.0%と高くなっている（図1-67）。

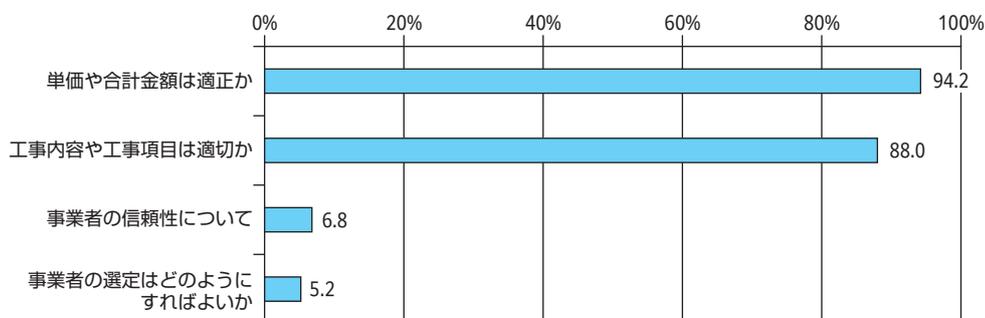


図1-67 主な相談内容 (n=191) ※複数カウント

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96.9%、次いで「単価情報等の提供」が95.3%と高くなっている（図1-68）。

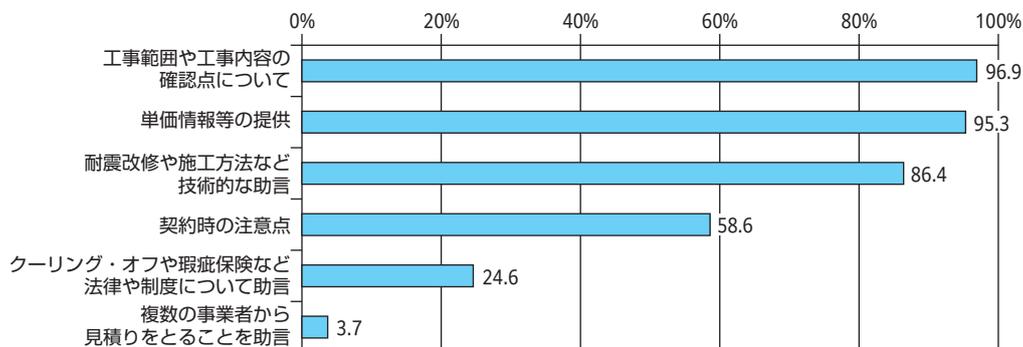


図1-68 主な助言内容 (n=191) ※複数カウント

(5) 見積書を取得した事業者

① 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」の割合が70.5%と最も高くなっている。2社以上から見積書を取得している相談者は29.5%であった（図1-69）。

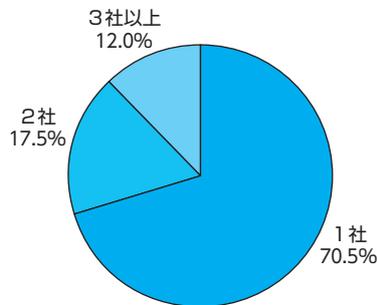


図1-69 相談者が見積書を取得した事業者の数（n=183）

② 見積書を取得した事業者の認知経緯

相談者が事業者を知ったきっかけ（認知経緯）は、「訪問販売」の割合が26.9%と最も高く、次いで「紹介」、「インターネット」、「新築時の事業者」の順となっている（図1-70）。

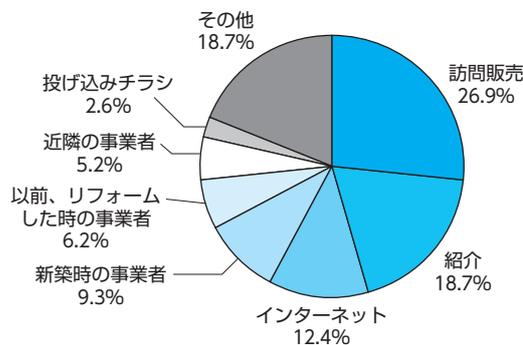


図1-70 見積書を取得した事業者の認知経緯（n=193）

(6) 見積書の傾向

相談者が事業者から取得した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78.0%、「部位・部屋別」が21.6%であった（図1-71）。

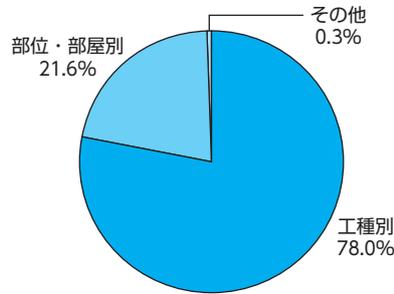


図1-71 見積書の書式 (n=305)

②見積金額

見積金額（工事金額）は、戸建住宅では「100万円超200万円以下」の割合が31.2%で最も高く、共同住宅等では「1,000万円超」が32.7%で最も高くなっている（図1-72、図1-73）。

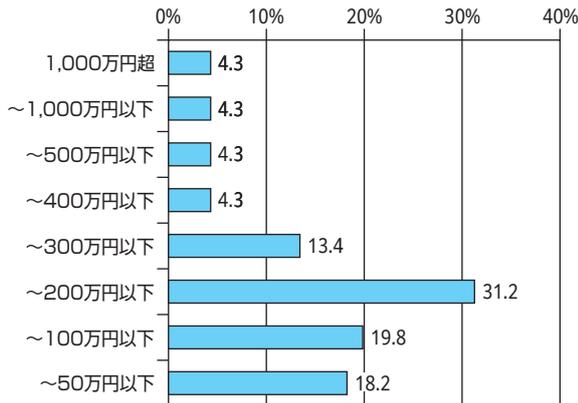


図1-72 見積金額（戸建住宅n=253）

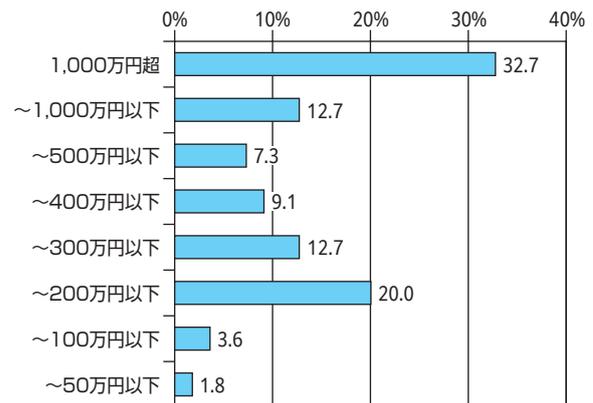


図1-73 見積金額（共同住宅等n=55）

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37.2%で最も高く、次いで「5%未満」とするものが36.2%と高かった（図1-74）。

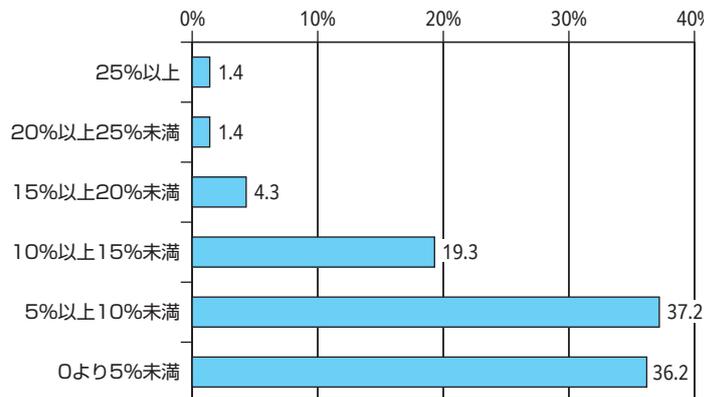


図1-74 計上されている諸経費 (n=207)

第2章 専門家相談

第2章 専門家相談

当財団では2010年4月より弁護士会と連携し、相談者と弁護士・建築士との面談による「専門家相談」の業務を行っている。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等のほか、住宅リフォーム工事の発注者（予定者を含む）、及び既存（中古）住宅の買主である。また、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を行っている（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。

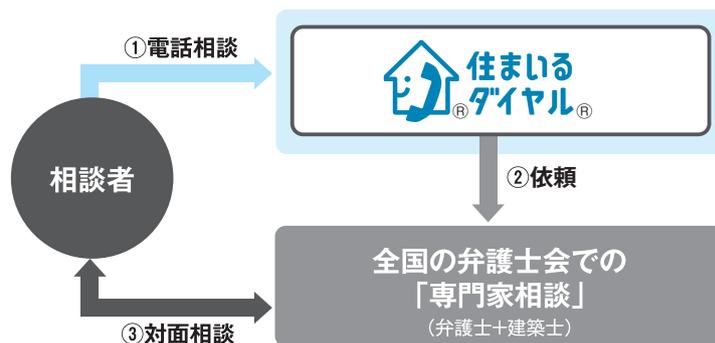


図2-1 専門家相談の流れ

表2-1 専門家相談の種別と対象者

種別	対象者
評価住宅	建設住宅性能評価書が交付された住宅の取得者または供給者
保険付き住宅	住宅瑕疵担保履行法に基づく瑕疵保険が付された住宅の取得者または供給者等 ※2022年9月まで、1号保険付き住宅の取得者または供給者が対象であったが、同年10月1日から2号保険付き住宅の取得者または供給者等も専門家相談の対象となった（1号保険付き住宅、2号保険付き住宅の説明は、P8参照）。
リフォーム	住宅リフォーム工事の発注者または発注予定者
既存住宅	既存（中古）住宅の買主 ※2018年10月から東京の弁護士会で試行的に開始したことから、2018年度から独立して集計している。2022年4月から東京以外の弁護士会でも順次開始し、同年10月から全国52の弁護士会で実施体制が整った。

【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「マンションの建替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、マンションの建替えや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（2023年度は24弁護士会に対応）。相談の対象者は、マンションの建替えや敷地売却等に関する管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2023年度は6件、累計166件（2016年度から2020年度までは熊本地震に対応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）電話相談受付件数…2023年度65件（累計712件）

1. 専門家相談の実績

（1）実施件数

2023年度の専門家相談は、「評価住宅」117件、「1号保険付き住宅」491件、「2号保険付き住宅」44件、「リフォーム」562件、「既存住宅」73件、合計1,287件を実施しており、前年度比18.4%減となった（図2-2）。

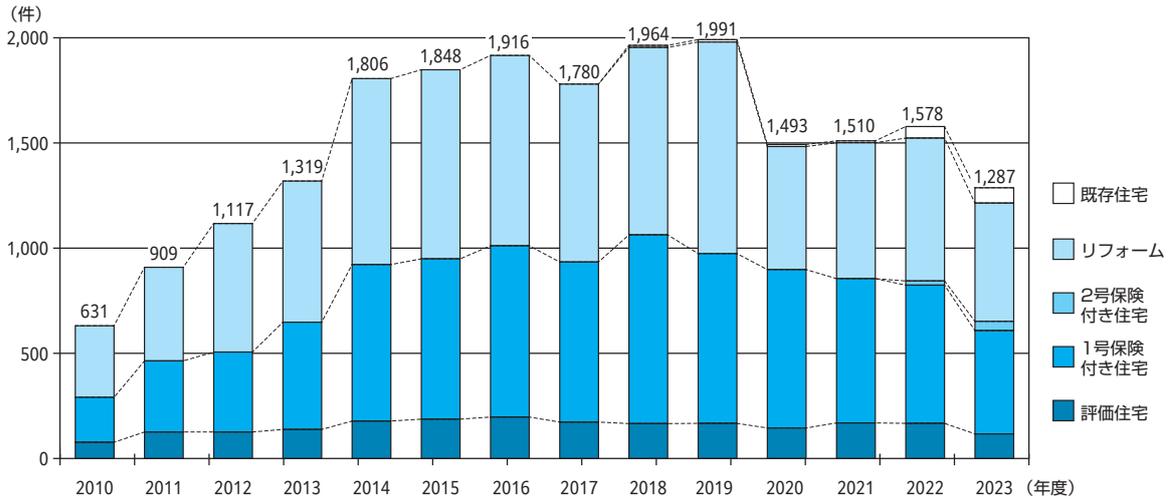


図2-2 専門家相談実施件数の推移

表2-2 専門家相談実施件数

種別	年度	2010~2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	累計
評価住宅		467	178	187	197	173	166	167	145	169	167	117	2,133
1号保険付き住宅		1,442	744	762	814	761	897	807	753	686	657	491	8,814
2号保険付き住宅		-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	44	64
リフォーム		2,067	884	899	905	846	891	1,006	585	646	679	562	9,970
既存住宅		-	-	-	-	-	10	11	10	9	55	73	168
計		3,976	1,806	1,848	1,916	1,780	1,964	1,991	1,493	1,510	1,578	1,287	21,149

(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2023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」567件、「1号保険付き住宅」4,985件、「2号保険付き住宅」197件、「リフォーム」10,666件、「既存住宅」1,271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」20.6%、「1号保険付き住宅」9.8%、「2号保険付き住宅」22.3%、「リフォーム」5.3%、「既存住宅」5.7%である（図2-3）。

(注) 専門家相談の対象となる電話相談

評価住宅：[新築相談]のうち、評価住宅（保険付き評価住宅を除く）であるもの。

1号保険付き住宅：[新築相談]のうち、1号保険付き住宅（保険付き評価住宅を含む）であるもの。

2号保険付き住宅：[新築相談][既存相談][リフォーム相談]のうち、2号保険付き住宅であるもの。

リフォーム：[リフォーム相談]のうち、消費者からの相談であるもの。

既存住宅：[既存相談]のうち、評価住宅又は保険付き住宅ではなく、消費者からの相談であるもの。

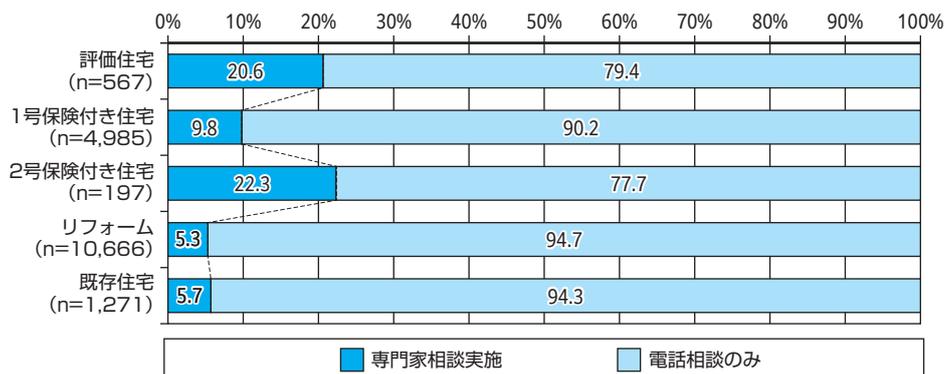


図2-3 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

(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78.0%を占めている。相談区分でみると「1号保険付き住宅」では戸建住宅が90.0%を占めている。「評価住宅」と「既存住宅」では、共同住宅等が比較的高かった（図2-4）。

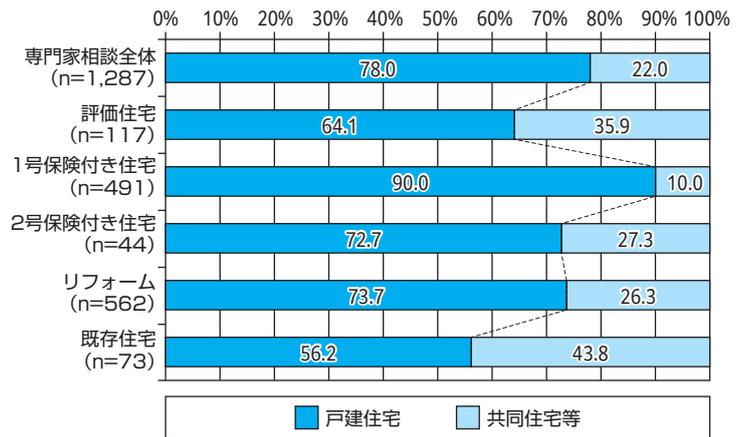


図2-4 住宅の形式

②相談者の区分

相談者の構成は、消費者*からの相談が「評価住宅」で99.1%、「1号保険付き住宅」で96.3%、「2号保険付き住宅」で93.2%とどの区分でも高い割合を占めている（図2-5）。なお、「リフォーム」と「既存住宅」は消費者からのみ相談を受けている。

*消費者：所有者、居住者、管理組合

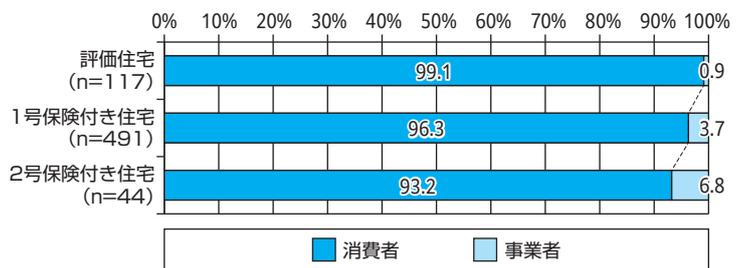


図2-5 相談者区分

共同住宅等で相談者の詳細をみると、相談全体では、所有者からの相談が92.9%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26.2%を占め、「保険付き住宅」、「リフォーム」に比べて割合が高かった（図2-6）。

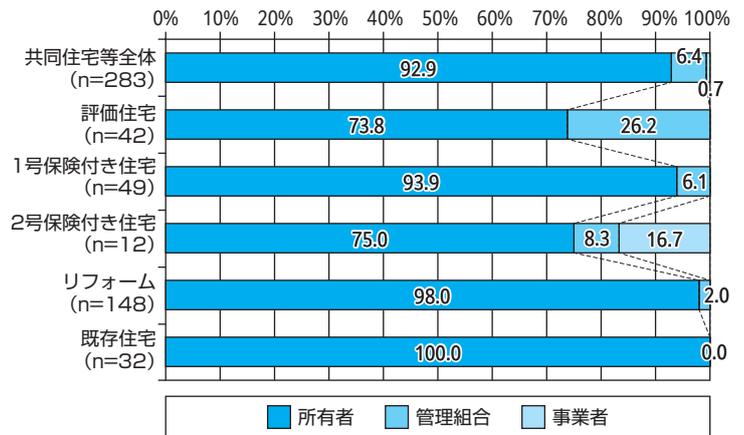


図2-6 共同住宅等の相談者区分

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、「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談は30～40歳代の割合が高く、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・既存住宅」の専門家相談では、50～60歳代の割合が高く、「評価住宅・保険付き住宅」に比べて年齢層が高い（図2-7）。

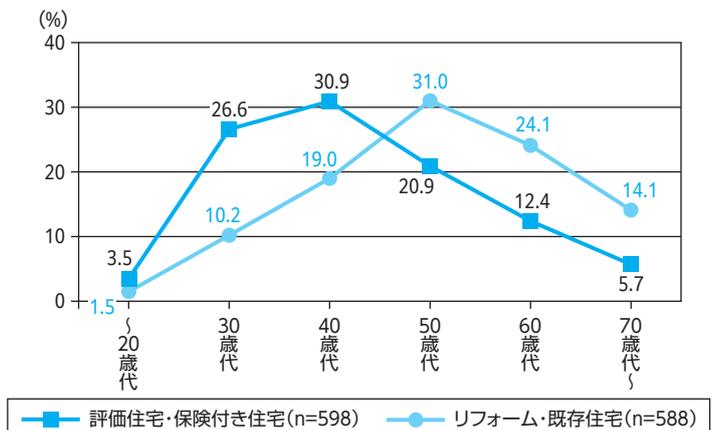


図2-7 相談者（消費者）の年齢

(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43.9%、「住まいるダイヤルのホームページ」が26.0%となっており、相談者の69.9%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）。

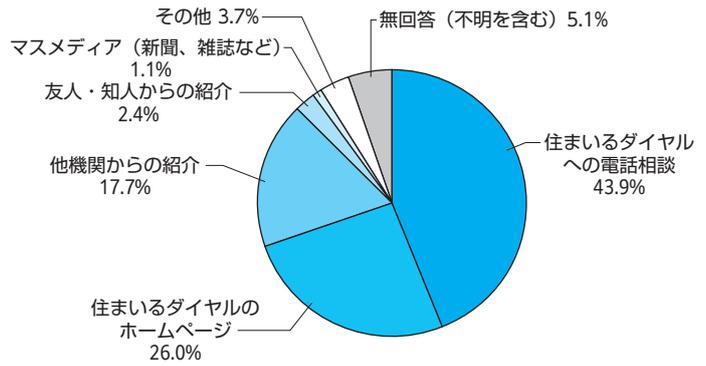


図2-8 専門家相談の認知方法 (n=1,052)

※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話を聞いてくれるから」を理由に挙げた相談者の割合が91.5%と最も高く、「無料だから」を理由に挙げた相談者の41.4%を大きく上回っている（図2-9）。

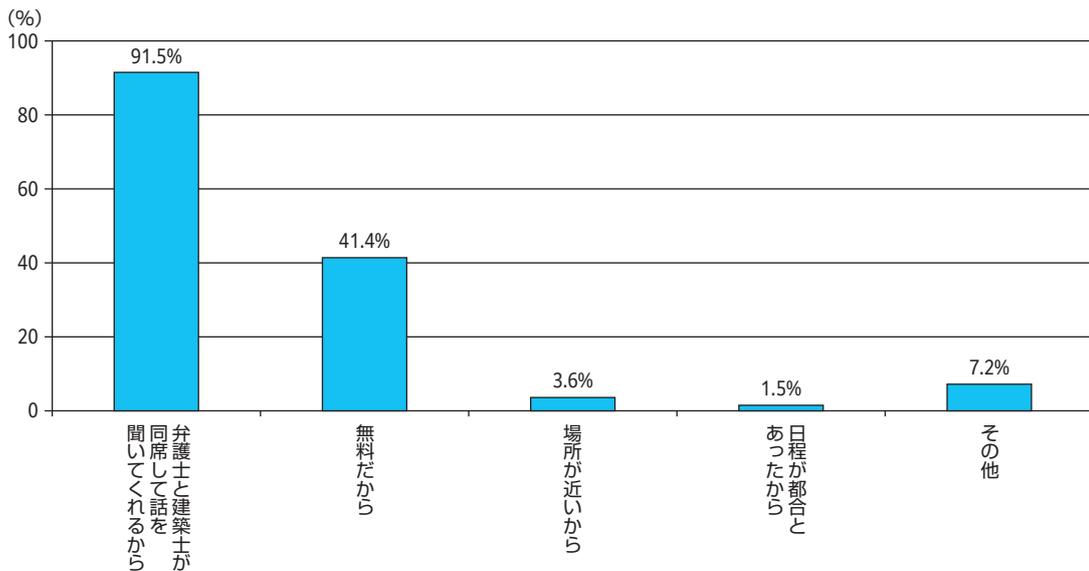


図2-9 専門家相談を希望した理由 (n=1,052) ※複数カウント

※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86.4%の利用者から満足という感想を得ている（図2-10）。

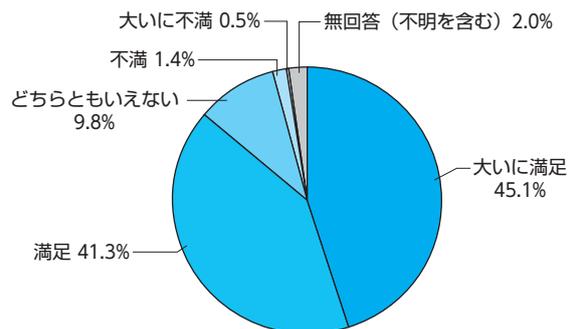


図2-10 専門家相談を利用した感想 (n=1,052)

※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633件と最も多い。また、「リフォーム」では他の区分と比較して「工期が遅れた」や「追加費用を請求された」の割合が高くなっている（図2-11、図2-12）。

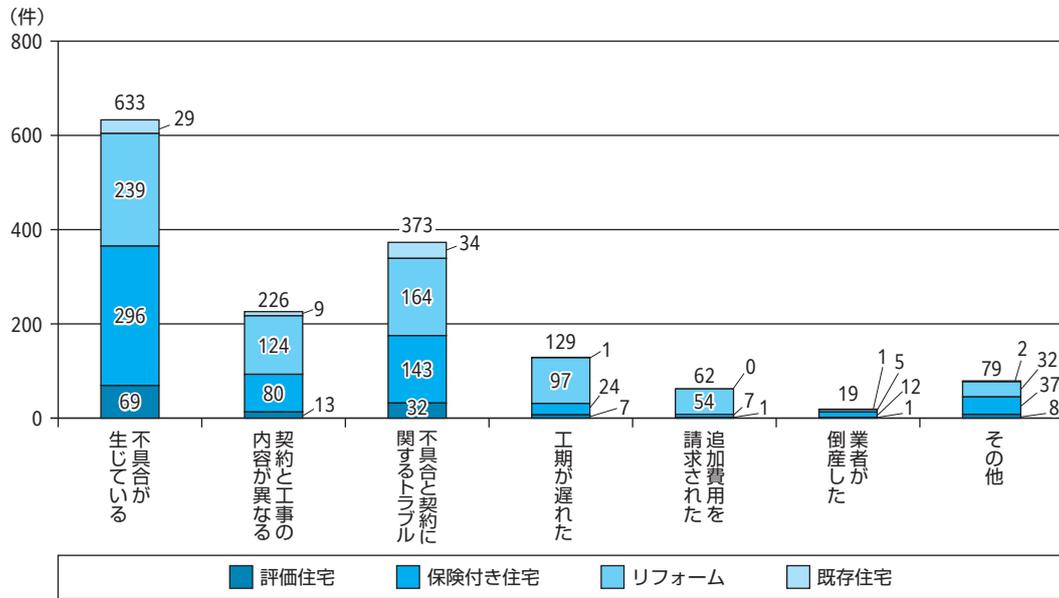


図2-11 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

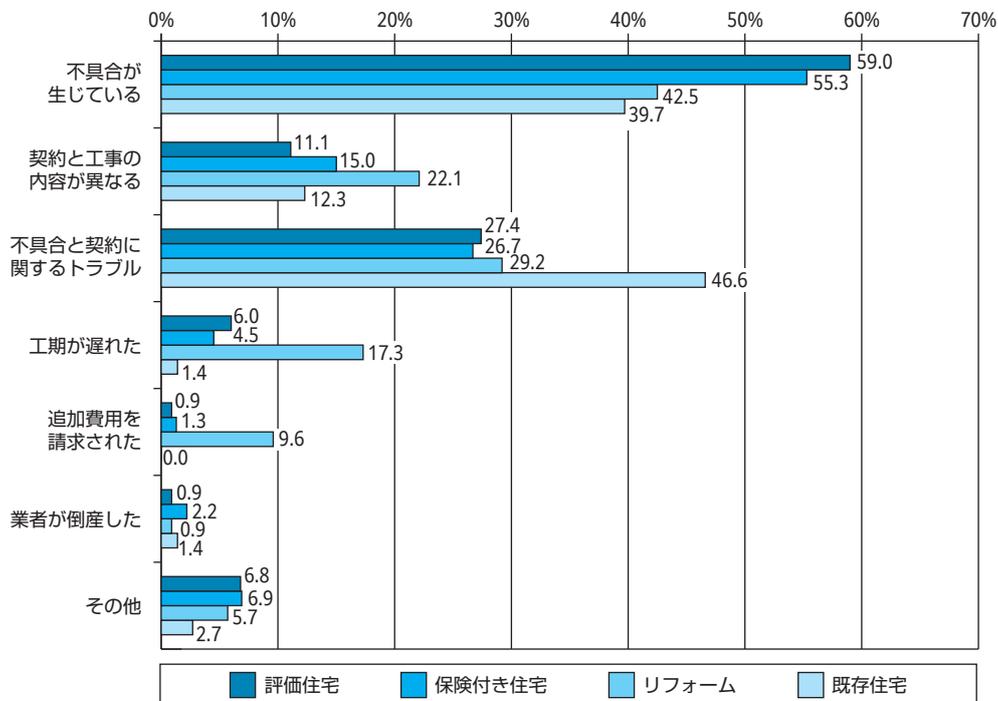


図2-12 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

(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」が最も高く、次いで「損害賠償を請求したい」、「修補と損害賠償を請求したい」の順になっている。「リフォーム」・「既存住宅」は「契約を解消したい」の割合も高くなっている（図2-13、図2-14）。

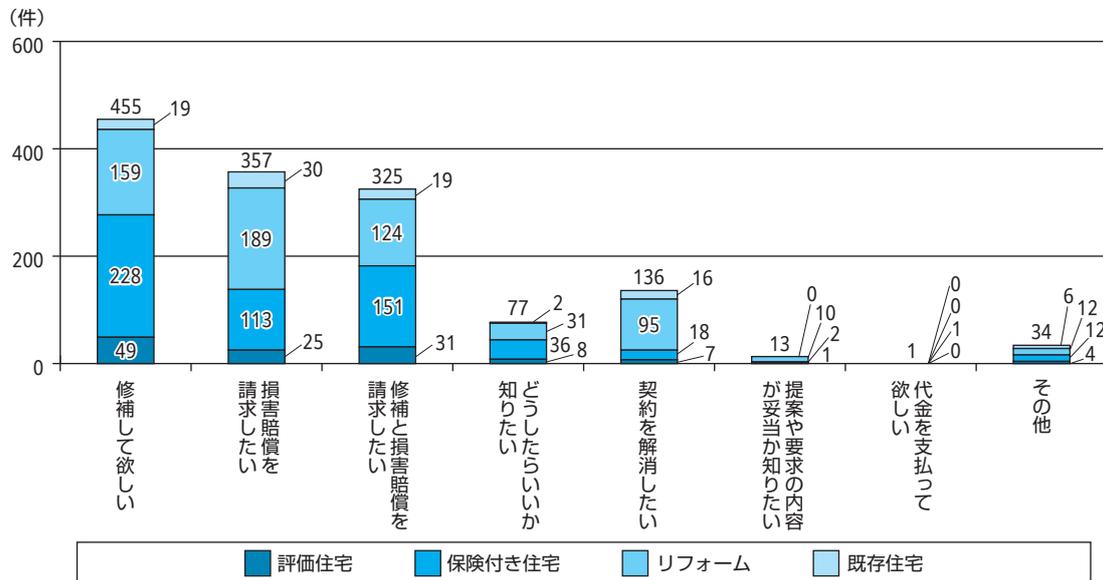


図2-13 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

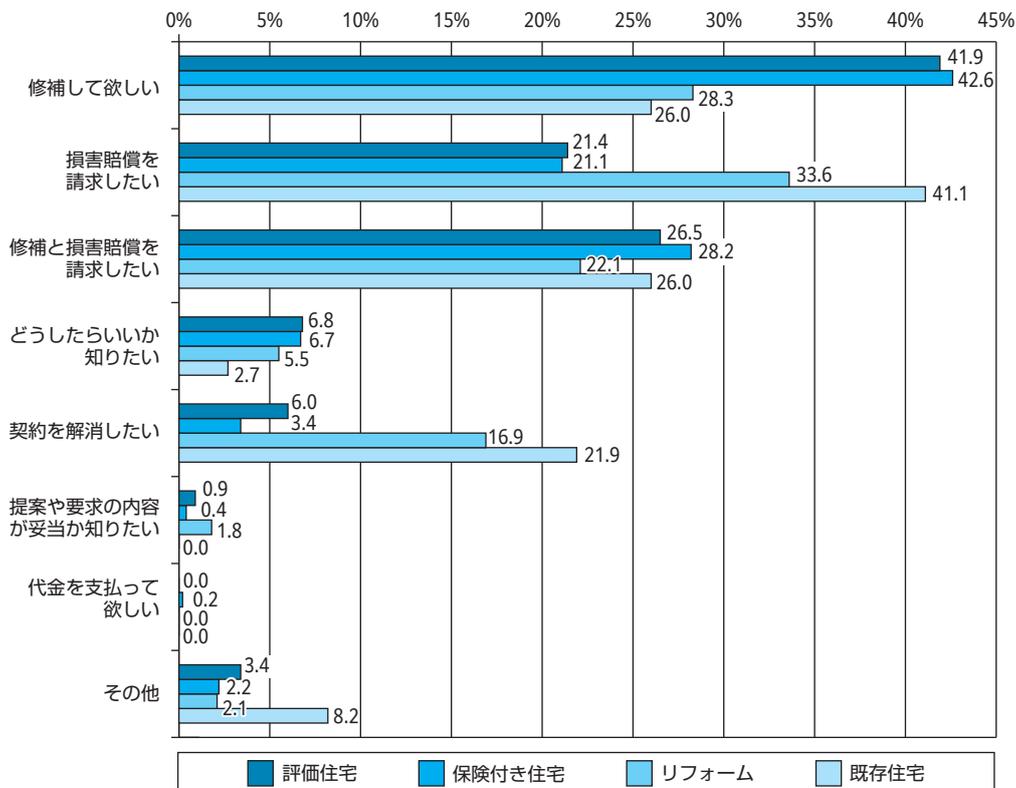


図2-14 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

(3) 助言内容

助言内容は、「解決希望に対する弁護士の判断」が最も多く、次いで「業者との交渉方法に関するアドバイス」、「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」と続いている(図2-15、図2-16)。

※ 住宅紛争処理 (P54～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も含む

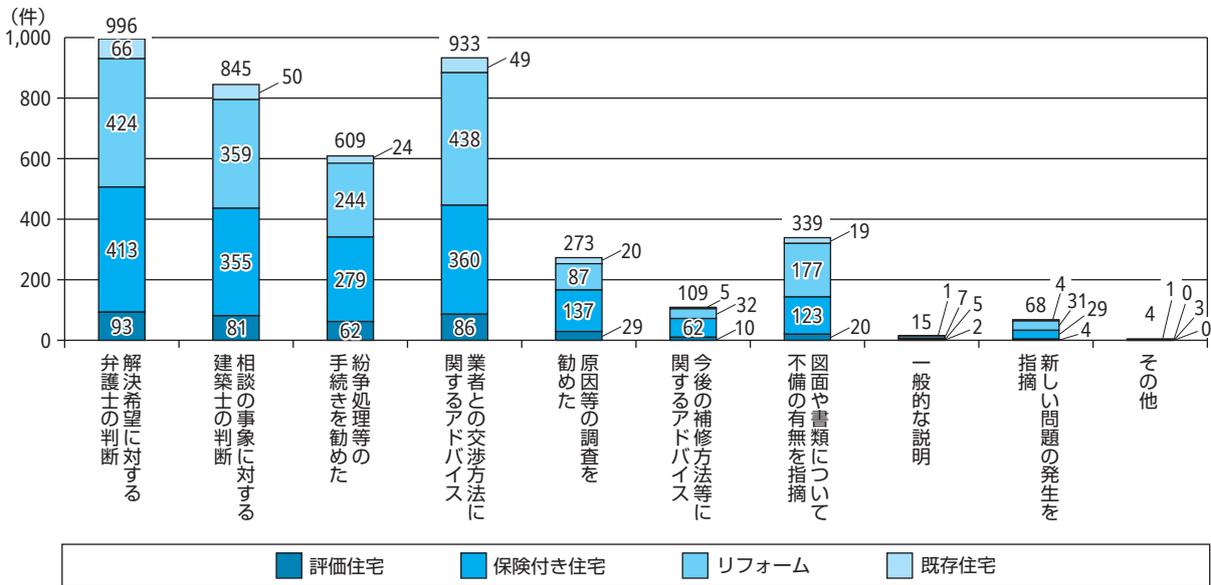


図2-15 助言内容 ※複数カウント

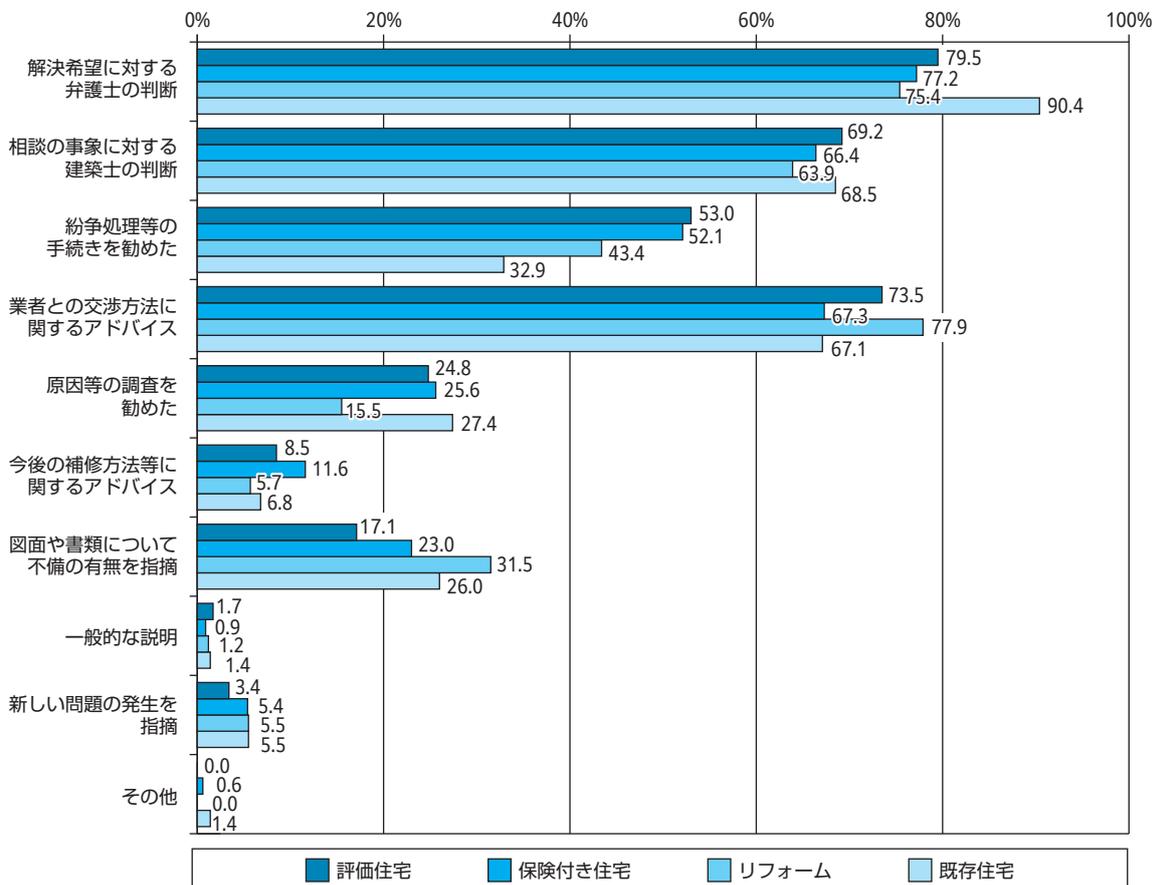


図2-16 助言内容の割合 ※複数カウント

(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1,005件を、相談区分（「評価住宅・保険付き住宅」及び「リフォーム・既存住宅」）、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2-3）。

- (注)・以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表2-3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2-3 不具合が生じている相談件数（単位：件）

形式	区分	評価住宅・保険付き住宅	リフォーム・既存住宅	合計
戸建住宅		448	334	782
共同住宅等		92	131	223
合計		540	465	1,005

①相談区別の主な不具合事象・不具合部位

相談区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」、「はがれ」と続いている。「評価住宅・保険付き住宅」では「ひび割れ」、「変形」、「雨漏り」、「汚れ」の順、「リフォーム・既存住宅」では、「変形」、「はがれ」、「ひび割れ」、「雨漏り」の順となっている（図2-17、図2-18）。

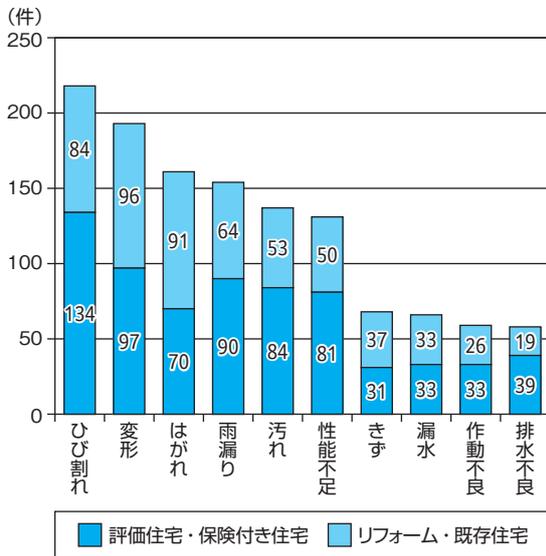


図2-17 相談区別にみる主な不具合事象 ※複数カウント

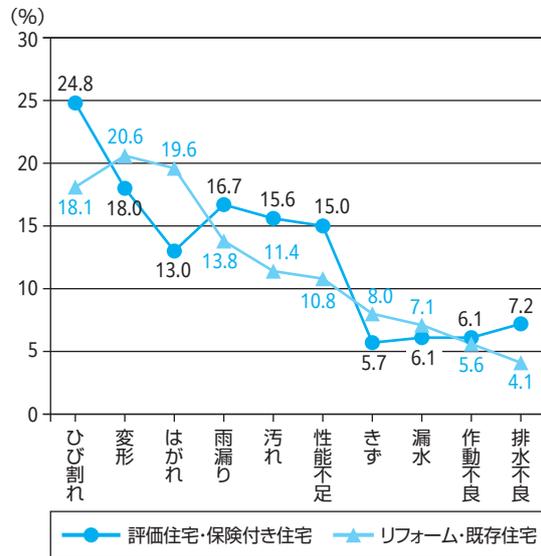


図2-18 相談区別にみる主な不具合事象の割合 ※複数カウント

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、「床」が最も多く、次いで「外壁」、「開口部・建具」、「屋根」の順であった。「評価住宅・保険付き住宅」では「床」、「開口部・建具」、「外壁」、「基礎」の順、「リフォーム・既存住宅」では「床」、「外壁」、「屋根」、「内装」の順となっている（図2-19、図2-20）。

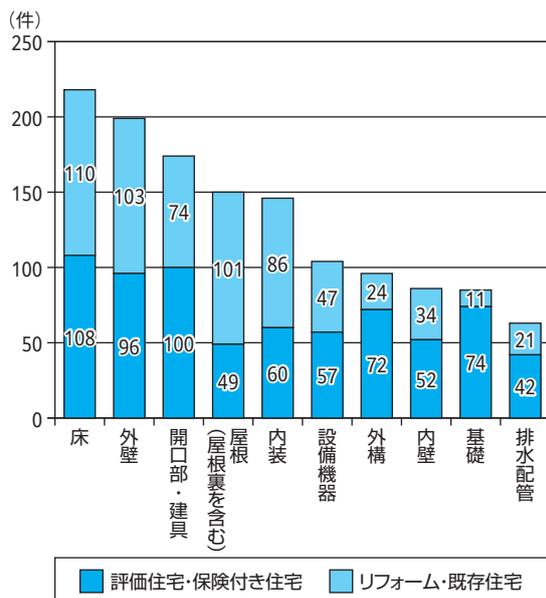


図2-19 相談区別にみる主な不具合部位 ※複数カウント

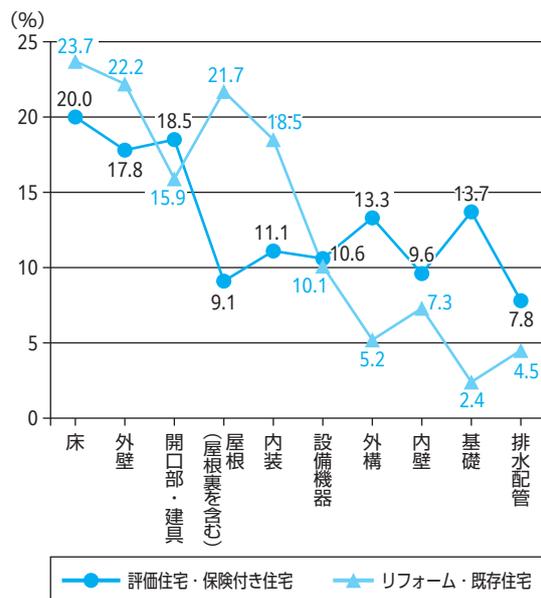


図2-20 相談区別にみる主な不具合部位の割合 ※複数カウント

②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位

【評価住宅・保険付き住宅】

「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談において、主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」、「雨漏り」、「汚れ」の順、「共同住宅等」では「はがれ」が最も多く、次いで「ひび割れ」・「性能不足」、「変形」の順となっている（図2-21、図2-22）。

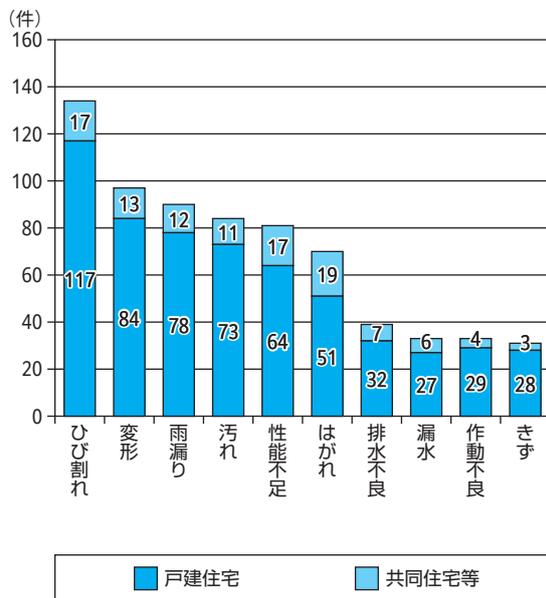


図2-21 住宅形式別にみる主な不具合事象 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

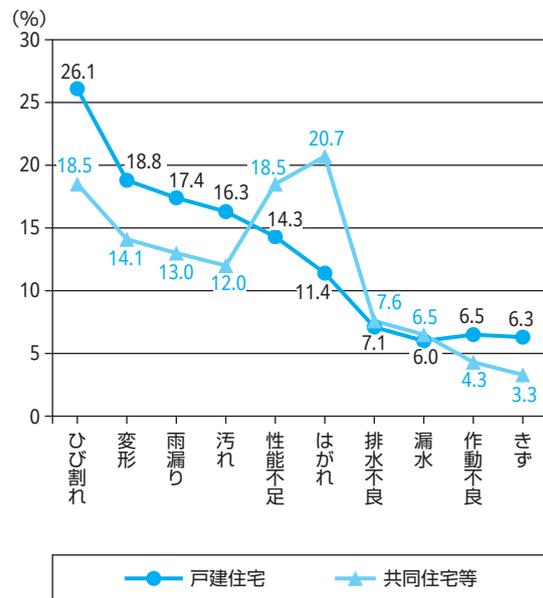


図2-22 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談において、主な不具合部位をみると、「戸建住宅」では「開口部・建具」、「外壁」、「床」、「外構」の順、「共同住宅等」では「床」、「外壁」、「設備機器」、「内装」の順となっている（図2-23、図2-24）。

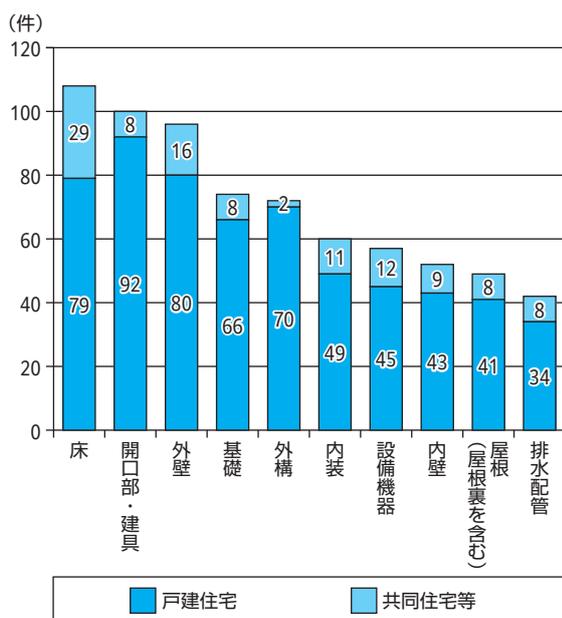


図2-23 住宅形式別にみる主な不具合部位 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

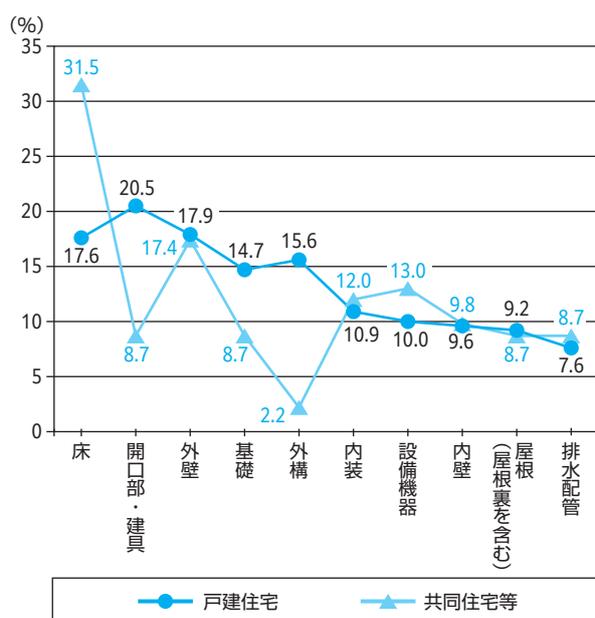


図2-24 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

【リフォーム・既存住宅】

「リフォーム・既存住宅」の専門家相談において、主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「はがれ」、「ひび割れ」、「変形」、「雨漏り」の順、「共同住宅等」では、「変形」、「はがれ」、「ひび割れ」、「性能不足」の順となっている（図2-25、図2-26）。

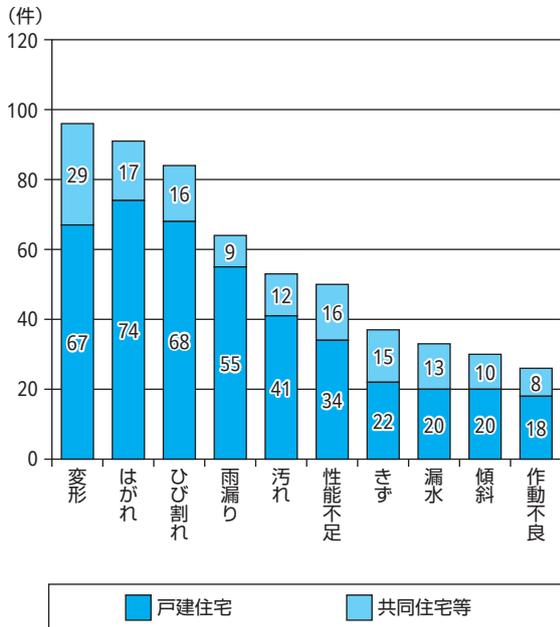


図2-25 住宅形式別による主な不具合事象 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント



図2-26 住宅形式別による主な不具合事象の割合 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

「リフォーム・既存住宅」の専門家相談において、主な不具合部位をみると「戸建住宅」では「屋根」、「外壁」、「床」、「開口部・建具」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「内装」、「開口部・建具」、「設備機器」の順となっている（図2-27、図2-28）。

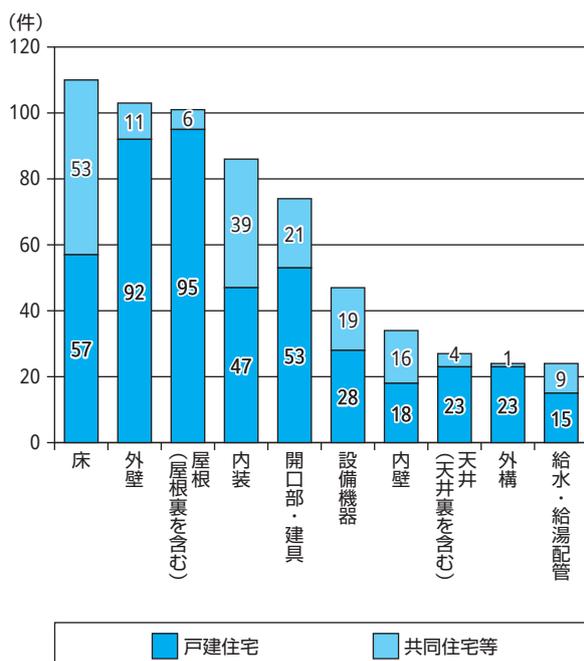


図2-27 住宅形式別による主な不具合部位 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

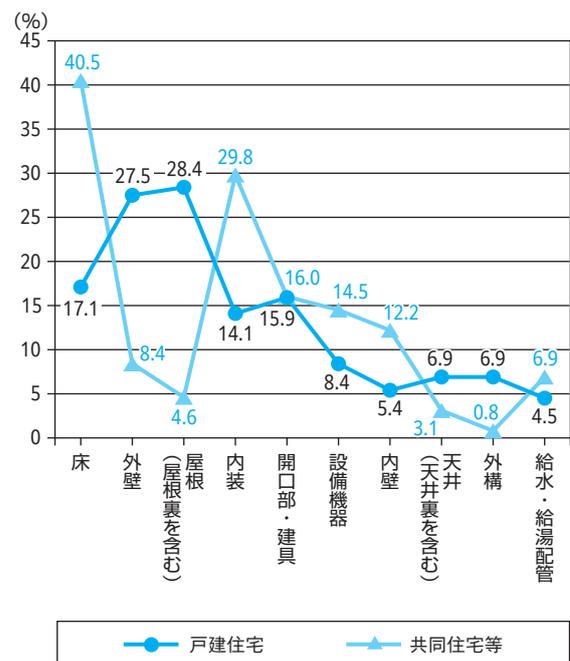


図2-28 住宅形式別による主な不具合部位の割合 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

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、公正・中立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、2023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、2024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。

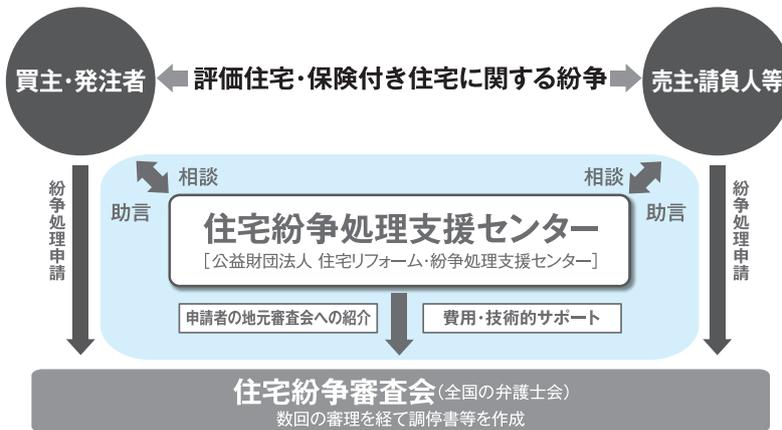
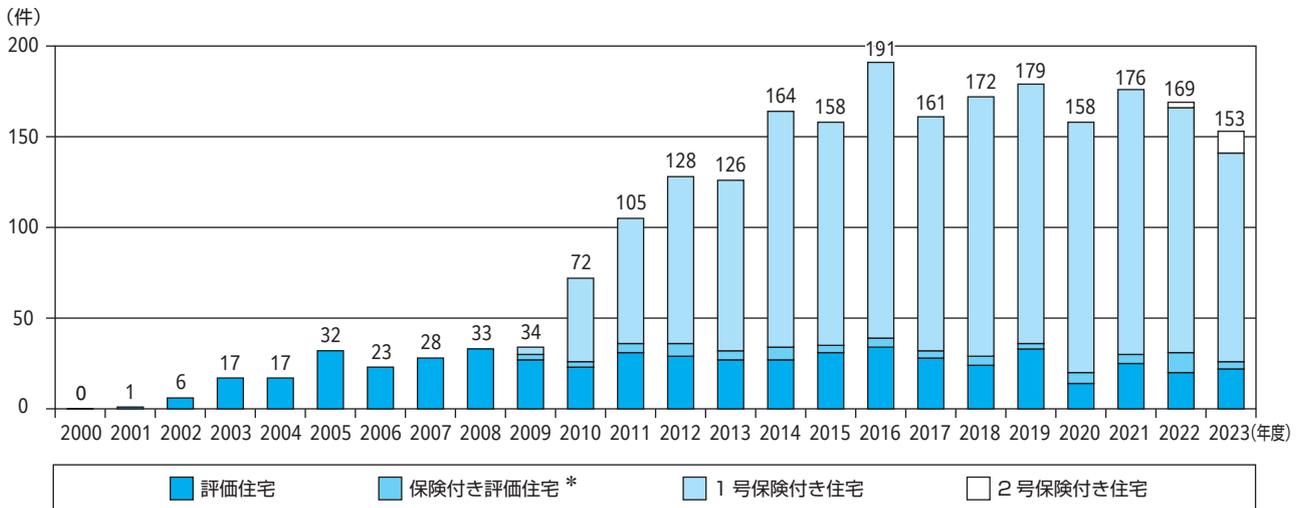


図3-1 紛争処理の流れ

1. 申請受付状況

(1) 申請受付件数の推移

2023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153件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は2,303件となった（図3-2、表3-1）。



* 評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅

図3-2 申請受付件数の推移

表3-1 申請受付件数

区分	年度	2000~2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	累計
評価住宅		294	27	31	34	28	24	33	14	25	20	22	552
保険付き評価住宅		23	7	4	5	4	5	3	6	5	11	4	77
1号保険付き住宅		305	130	123	152	129	143	143	138	146	135	115	1,659
2号保険付き住宅		-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	12	15
計		622	164	158	191	161	172	179	158	176	169	153	2,303

(2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数2,303件における申請人内訳は、消費者からの申請が90.6%（2,087件）、事業者からの申請が9.4%（216件）である（図3-3）。

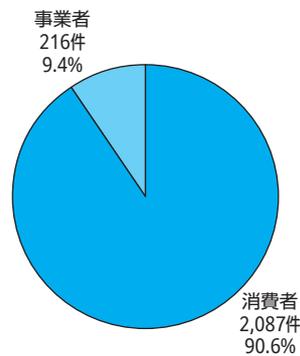


図3-3 申請人内訳 (n=2,303)

(3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数2,303件のうち、96.9%（2,232件）が調停によって紛争処理が行われている（図3-4）。

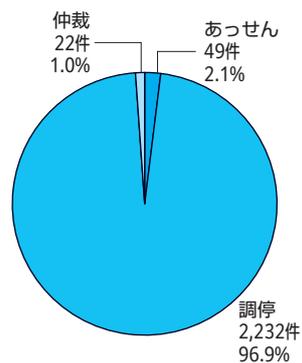


図3-4 紛争処理手続種別 (n=2,303)

(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

2023年度において受け付けられた紛争処理153件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は128件で、83.7%を占めている。2017年度以降、8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

2023年度において164件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は2,183件となった。そのうち54.3%（1,185件）が、調停等の成立により解決している（図3-6）。

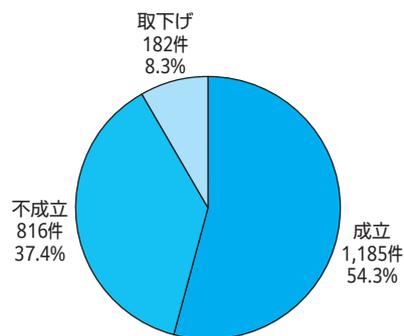


図3-6 終結状況 (n=2,183)

3. 紛争処理の内容

(1) ~ (5) の項目について、2024年3月31日までの終結事件2,183件の集計を行った。

(1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が67.0%と最も多く、次いで「戸建分譲」、「共同分譲」の順となっている（図3-7）。

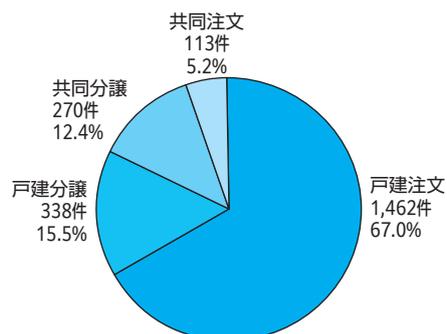


図3-7 住宅種別 (n=2,183)

(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68.3%が3年未満となっている（図3-8）。

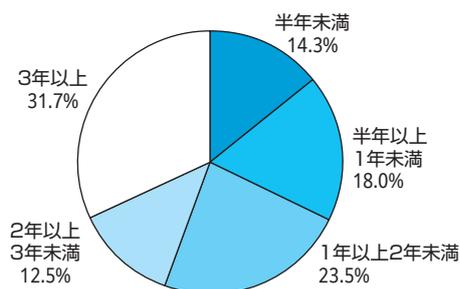


図3-8 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 (n=2,183)

(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（1,185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7.7カ月、調停等により成立した事件では8.5カ月となっている（図3-9、図3-10）。

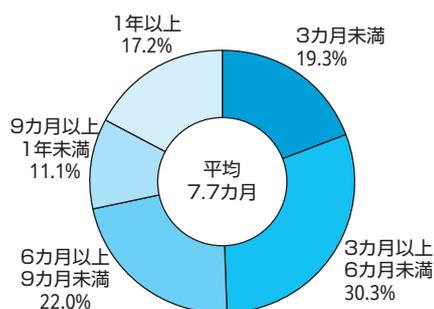


図3-9 紛争処理に要した期間 (n=2,183)

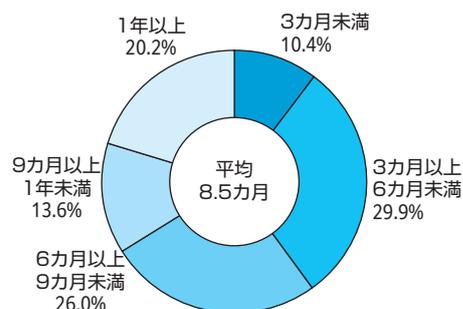


図3-10 紛争処理に要した期間 (成立した事件 n=1,185)

(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4.7回、調停等により成立した事件では5.7回となっている（図3-11、図3-12）。

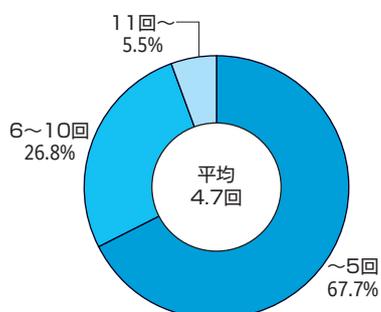


図3-11 審理回数 (n=2,183)

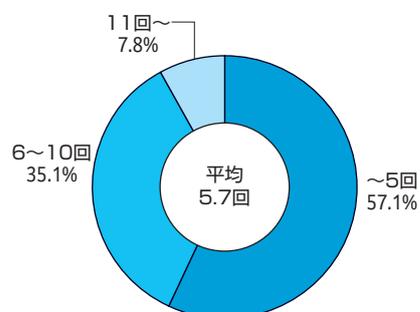


図3-12 審理回数 (成立した事件 n=1,185)

(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」の割合が40.4%と最も高く、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（1,185件）の解決内容は、「修補」の割合が33.8%と最も高く、次いで「損害賠償」、「修補と損害賠償」の順となっている（図3-14）。

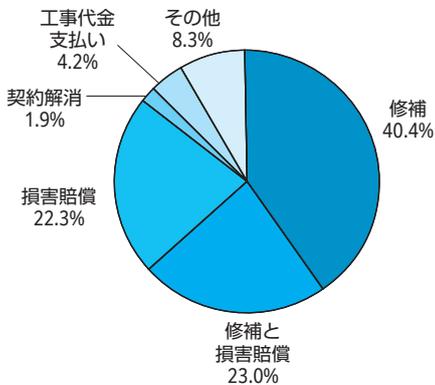


図3-13 解決希望内容 (n=2,183)

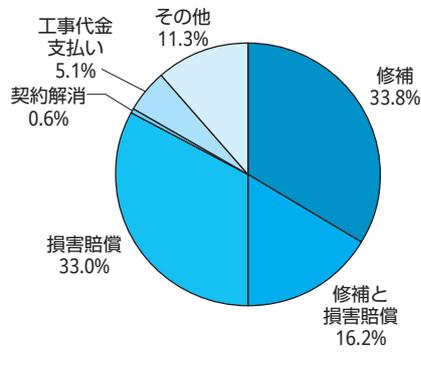


図3-14 解決内容 (n=1,185)

(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2023年3月31日までに終結した2,019件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅は「ひび割れ」、共同住宅は「はがれ」の割合が最も高い（表3-2、表3-3）。

(注) 内容の確定している 2022 年度までに終結した事件を対象に集計している。

表3-2 主な不具合事象（戸建住宅）

不具合事象	割合 (%)				当該事象が多くみられる部位
	0	10	20	30	
ひび割れ	32.7%				基礎、外壁、内壁
変形	20.6%				床、開口部・建具、内壁
汚れ	14.5%				床、外壁、内壁
雨漏り	14.2%				外壁、屋根、開口部・建具
はがれ	10.3%				内壁、外壁、床
作動不良	7.6%				開口部・建具、設備機器

(n=1,653、事象は複数カウント)

表3-3 主な不具合事象（共同住宅）

不具合事象	割合 (%)				当該事象が多くみられる部位
	0	10	20	30	
はがれ	17.8%				外壁、内壁、床
ひび割れ	17.5%				外壁、内壁、床
変形	13.7%				床、内壁
遮音不良	11.7%				床、開口部・建具
汚れ	10.9%				内壁、床
雨漏り	9.0%				外壁、屋根

(n=366、事象は複数カウント)

第4章 当財団における 調査・研究事業

第4章 当財団における調査・研究事業

住宅瑕疵の発生防止等に資する資料収集整理と情報提供について

「住宅の品質確保の促進等に関する法律」の改正（2021年9月30日施行）によって、新たに住宅紛争処理支援センターの業務として「住宅の瑕疵の発生防止に関する調査及び研究」が加わり、当財団では住宅の瑕疵の発生防止等に資する資料収集整理業務を実施している。

本章では、業務の概要及び、同業務において作成し当財団ホームページにて公開している、新築木造戸建住宅の雨漏りについての情報「雨漏りを防ぐために」の内容を紹介する。

1. 業務の概要

(1) テーマの選定

住宅の瑕疵の発生防止や住宅の質向上等を図るための資料作成を検討するにあたり、新築木造戸建住宅における住宅瑕疵保険の事故（基本的な耐力性能や防水性能を満たさない等、保険対象となる不具合）情報の分析を行った。事故の内訳は、以下図4-1の通りである。

集計結果を踏まえ、事故の9割以上を占める「雨漏り（漏水）」に着目し、雨漏り事故の事例を収集した上で、情報の整理を行うこととした。

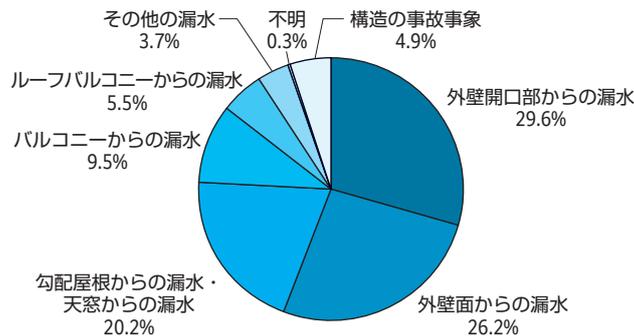


図4-1 新築木造戸建住宅で確認された事故の区分

※当財団と住宅瑕疵担保責任保険法人5社とで共同利用する瑕疵保険の事故情報データベースによる2009年～2023年の新築住宅の累積データ（保険対象である「構造耐力上主要な部分」と「雨水の浸入を防止する部分」に起因し、保険金支払済及び保険金支払が確定している約15,000件）のうち、木造戸建住宅の事故を集計（事故の部位・事象が確認できなかったものを除く）

※本章における「バルコニー」とは下階に室がないものを指し、「ルーフバルコニー」は下階に室があるものを指す

(2) 情報の収集及び整理

新築木造戸建住宅の雨漏り事故の内訳等を参考にテーマを絞り、住宅瑕疵担保責任保険法人より事故事例の提供を受けた。提供された事例を基に分析し、雨漏りが起こりやすい部位毎に、雨漏りリスク等の情報を整理した。

表4-1 収集事例テーマ及び情報整理項目

年度	収集事例テーマ	情報整理項目（住宅の部位）
2022	「モルタル外壁」「片流れ屋根」「短い軒の出（軒の出200mm未満）の雨漏り」※	「開口部」「外壁（モルタル）」「屋根（棟・けらば・取合い部）」「天窓」
2023	「サイディング外壁」「バルコニー・ルーフバルコニー」の雨漏り	「外壁（サイディング）」「バルコニー（床面、立上り、手すり壁、排水口）」

※2021年度「住宅に係る統合的な情報インフラ整備事業」における、評価住宅及び保険付き住宅に係るデータの分析により、雨漏り事故との有意性が顕著であるとされた住宅の仕様をテーマに選定

(3) 資料の作成

住宅の部位毎に整理した情報を基に、住宅取得者（消費者）と住宅事業者、それぞれを対象とした資料「雨漏りを防ぐために」を作成した。両者間の打合せ等において活用いただくことを想定し、各々の資料は部位毎に対応した内容とした。

2. 「雨漏りを防ぐために」の構成

作成した資料「雨漏りを防ぐために」の構成を紹介する。

住宅取得者向け資料では、雨漏りリスクのある部位の紹介に加え、雨漏りの基礎知識や維持管理等についても記載した。住宅事業者向け資料では、住宅取得者からの質問の対応に活用できるよう、各部位の雨漏り事例や、設計・施工時のチェックポイント等の技術的な情報をまとめた。

(1) 住宅取得者向け資料

Webページ「住まいの雨漏り対策を考えましょう」

住宅において起こりうる雨漏りへの注意喚起

- ・ 雨漏りについての基礎知識
 - 雨漏りはなぜ起こる？／いろいろな雨漏りの経路
- ・ 雨漏り事故データ
 - 住宅瑕疵保険の事故の内訳
- ・ 住宅の部位（11部位）の雨漏りリスク及びリスク低減策
 - 雨漏りを防ぐには
- ・ 住み始めてから必要なこと（維持管理等）
 - 住まいの維持管理／雨漏りに気づいたら／雨漏りではなく結露かも？



図4-2
住宅取得者向けwebページ
(TOPページ目次)

(2) 住宅事業者向け資料

「新築木造戸建住宅における雨漏り 事例と防止のためのポイント」

具体的な雨漏り事例、設計・施工時の注意点や参考資料の紹介

- ・ 住宅の部位（11部位）の雨漏り事例
 - 保険法人提供事例を基に作成
- ・ 設計・施工時の注意点、雨漏り防止のためのチェックポイント
- ・ 類似事例
 - 「木造住宅外皮の設計施工に起因する不具合事例集」
国土技術政策総合研究所資料より
- ・ 参考資料
 - 当財団技術関連資料集、調査方法編・補修方法編

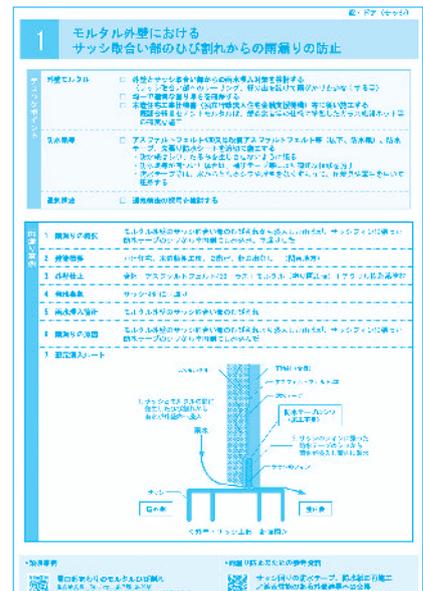


図4-3
住宅事業者向け資料（一部）

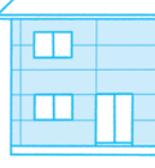
3. 「雨漏りを防ぐために」の内容①（住宅取得者向けWebページの抜粋）

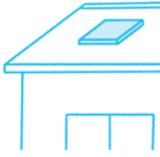
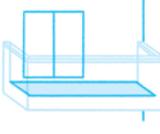
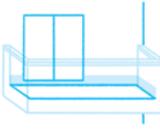
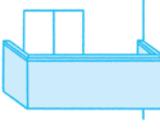
住宅取得者を対象としたWebページ「住まいの雨漏り対策を考えましょう」より抜粋し、住宅の各部位における雨漏りリスクとリスク低減のアイデアを紹介する。（表4-2）

住宅は様々な部材・部品で構成されているため、特に部材同士の接続箇所となる取合い部では、適切な雨水浸入対策がとられていない場合に雨漏りのリスクが高まる。各部位に共通したリスク低減のアイデアとしては、事業者へ防水等の対策について確認する他、設計時に複雑な建物形状を避ける等の工夫が挙げられる。

なお、本ページでは取り上げていないが、雨漏り等の不具合発生を防ぐためには、定期的な住宅の維持管理も重要である。Webページには、住み始めてからの注意点等についても記載しているため、参考にしていただきたい。

表4-2 雨漏りリスク及びリスク低減のアイデア

部位	雨漏りリスク	リスク低減のアイデア	
窓・ドア (サッシ) 	窓やドア（サッシ）と外壁の取合い部は、異なる部材の接続箇所となるため、すぎ間が生じやすく、生じたすぎ間から雨水が建物内へ浸入する可能性が高くなる	建物形状・設計時の工夫 屋根の軒や庇の出を長くする（窓・窓周囲にかかる雨を減らす）	●窓やドアの周囲と外壁の取合い部の防水処理が確実にされているか ●<モルタル外壁の場合>モルタルがひび割れしにくい対策（サッシ周囲の金網による補強等）がとられているか
		事業者への確認・相談	
外壁 <サイディング> 	●外壁サイディングの継ぎ目（シーリング部）に、はがれやひび割れ、サイディングに割れ等があると、雨水が外壁の内部（通気層内）に浸入 ●不適切な施工等によって通気層がふさがると、外壁の内部に入った雨水が排出されずに滞留 →通気構法において施工される防水紙に破れやシワ等があると、雨水が室内まで浸入する可能性が高くなる	建物形状・設計時の工夫 屋根の軒や庇の出を長くする（外壁にかかる雨を減らす） 	●防水紙が適切に張られるか ●通気層が確保される対策がとられているか
		事業者への確認・相談	
外壁 <モルタル> 	モルタルの厚み（塗厚さ）不足、ひび割れ低減策の不足等によってモルタル外壁に発生したひび割れ部から雨水が浸入 →外壁下の防水紙に破れやシワ等があると、室内まで雨水が浸入する可能性が高くなる	建物形状・設計時の工夫 ●屋根の軒や庇の出を長くする（外壁にかかる雨を減らす） ●ひび割れ部に雨水が浸入しても、室内まで浸入することなく屋外へ排出されるように、通気構法を選択する	●モルタルがひび割れしにくい対策（サッシ周囲の金網による補強等）がとられているか
		事業者への確認・相談	
屋根 <棟> 	●屋根の勾配が緩いと、雨水が滞留して建物内へ浸入する可能性が高くなる ●片流れ屋根の棟では、雨水の吹き上げ・吹き込みにより、外壁との取合い部から雨水が浸入する可能性がある	建物形状・設計時の工夫 軒の出を長くする（外壁や、外壁と屋根の取合い部にかかる雨を減らす）	●屋根の材料や仕様に応じた適切な屋根勾配となっているか ●屋根と壁の防水を連続させる等の対策がとられているか
		事業者への確認・相談	
屋根 <けらば> 	けらばの水切り金物と外壁の間に雨水が吹き込み、建物内に浸入する可能性がある	建物形状・設計時の工夫 軒の出を長くする（外壁や、外壁と屋根の取合い部にかかる雨を減らす）	●適切な長さの水切り金物を用いているか ●屋根と壁の防水を連続させる等の対策がとられているか
		事業者への確認・相談	

部位	雨漏りリスク	リスク低減のアイデア	
外壁・屋根の 取合い部 	<ul style="list-style-type: none"> ●外壁と屋根の取合い部は、異なる部材の接続箇所であり、外壁・屋根を伝った雨水が集まりやすい箇所でもあるため、適切な防水対策が取られていないと、雨水が建物内へ浸入する可能性が高くなる ●屋根の軒先が外壁の途中に接している場合は、特に雨漏りリスクが高まる 	建物形状・設計時の工夫 建物・屋根は複雑な形状を避け、シンプルな形状とする （屋根と外壁の取合い部を少なくする）	事業者への確認・相談 外壁と屋根の取合い部の防水対策
		建物形状・設計時の工夫 天窓はサッシ・天窓メーカーの既製品を選択する ※既製品でない天窓を選択する場合は、住宅事業者に既製品への変更や設置実績等を確認して判断する	
天窓 （トッブライト） 	<ul style="list-style-type: none"> ●天窓と屋根の取合い部は、異なる部材の接続箇所となるため、すき間が生じやすく、生じたすき間から雨水が建物内へ浸入する可能性が高くなる ●天窓が屋根の雨水の流れをせき止めてしまうと、溜まった雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる 	事業者への確認・相談 <ul style="list-style-type: none"> ●バルコニーの規模等に応じた適切な防水工事となっているか ※面積が大きい（20㎡程度が目安）バルコニーの場合、下地の動きの影響を受ける可能性が高くなるので、影響を受けにくい工法の採用等を相談する ●バルコニー床面の雨水が適切に流れ、滞留し続けにくい勾配が確保できているか 	事業者への確認・相談 ●バルコニー床面の雨水が適切に流れ、滞留し続けにくい勾配が確保できているか
バルコニー <床面> 		事業者への確認・相談 ●防水層の下地材が、固定が不十分等の理由によって動き、防水層にひび割れ等が生じると、ひび割れ部から雨水が建物内へ浸入する可能性が高くなる ●バルコニー床面の勾配が不十分だと、雨水が適切に排水されず、溜まった雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる	
バルコニー <立上り・サッシ下> 	床面から一体で施工された防水層の立上り部と窓サッシが接する部分は、異なる部材の接続箇所であり、雨水がかかりやすい箇所でもあるため、防水層が適切に施工されていない・立上りが低い場合は、雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる	建物形状・設計時の工夫 <ul style="list-style-type: none"> ●屋根の軒や庇の出を長くする（バルコニーに面した窓や外壁にかかる雨を減らす） ●1つのバルコニーに原則として複数箇所の排水口を設け、排水口を1箇所とする場合はオーバーフロー管を設置する 	事業者への確認・相談 バルコニー防水層の立上り高さが、適切な寸法となっているか （サッシの下で120mm以上、その他の部分で250mm以上が望ましい）
		事業者への確認・相談 ●屋根の軒や庇の出を長くする（手すり壁・笠木と外壁の取合い部にかかる雨を減らす） ●手すり壁に通気構法を採用する	
バルコニー <手すり壁・笠木> 	<ul style="list-style-type: none"> ●手すり壁・笠木と外壁の取合い部は、異なる部材の接続箇所となるため、すき間が生じやすく、生じたすき間から雨水が建物内へ浸入する可能性が高くなる ●笠木の取り付け部（ねじの穴等）の処理が適切でないと、雨水浸入の可能性が高くなる 	建物形状・設計時の工夫 <ul style="list-style-type: none"> ●1つのバルコニーに原則として複数箇所の排水口を設け、排水口を1箇所とする場合はオーバーフロー管を設置する ●排水口は、状態を常に確認できるよう、エアコンの室外機やプランター等で隠れない位置に設ける 	事業者への確認・相談 雨水浸入防止のために手すり壁への固定方法や留め付けの位置を工夫した笠木の採用
		建物形状・設計時の工夫 <ul style="list-style-type: none"> ●排水口（ドレン）が落ち葉等で詰まっていると、雨水が排水されずに長時間溜まることとなり、雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる ●バルコニーの防水層と排水口（ドレン）の接続部にすき間が生じると、そこから雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる 	
バルコニー <排水口（ドレン）> 	排水口（ドレン）が落ち葉等で詰まっていると、雨水が排水されずに長時間溜まることとなり、雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる ●バルコニーの防水層と排水口（ドレン）の接続部にすき間が生じると、そこから雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる	建物形状・設計時の工夫 <ul style="list-style-type: none"> ●排水口（ドレン）が落ち葉等で詰まっていると、雨水が排水されずに長時間溜まることとなり、雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる ●バルコニーの防水層と排水口（ドレン）の接続部にすき間が生じると、そこから雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる 	事業者への確認・相談 ●排水口（ドレン）が落ち葉等で詰まっていると、雨水が排水されずに長時間溜まることとなり、雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる ●バルコニーの防水層と排水口（ドレン）の接続部にすき間が生じると、そこから雨水が建物内に浸入する可能性が高くなる

※表4-2における「バルコニー」は、「ルーフバルコニー」（下階に室があるもの）を含む。

※外壁<サイディング>は窯業系サイディング、バルコニーはFRP防水を用いた場合を想定して取りまとめた内容。

4. 「雨漏りを防ぐために」の内容②（住宅事業者向け資料の抜粋）

住宅事業者を対象とした資料「新築木造戸建住宅における雨漏り 事例と防止のためのポイント」より抜粋し、雨漏りを防ぐための設計・施工時のチェックポイントを紹介する。（表4-3）

本ページでは一部の部位のみを取り上げているが、資料では、住宅取得者向けWebページで紹介する11部位全てに対応した内容となっている。また、各部位に雨漏り事例や類似事例、参考資料についても記載しているため、参考にしていきたい。

表4-3 雨漏りを防ぐためのチェックポイント

部位	チェックポイント	
窓・ドア (サッシ) モルタル外壁におけるサッシ取 合い部のひび割 れからの 雨漏りの防止	外壁 モルタル	<ul style="list-style-type: none"> ●外壁とサッシ取合い部からの雨水浸入対策を検討する (サッシ取合い部へのシーリング、軒の出を設けて雨がかりを少なくする等) ●均一で適切な塗り厚さを確保する ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）等に従い施工する ・既調合軽量セメントモルタルは、製造業者等の仕様に準拠したガラス繊維ネット等の確実な施工
	防水紙等	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）等に従い、防水紙（アスファルトフェルト430又は改質アスファルトフェルト等）、防水テープ、先張り防水シートを適切に施工する ・防水紙はシワ、たるみを生じさせないように張る ・防水紙等が傷ついた場合は、補修テープ等により適切な補修を施す ・防水テープ等は、水みちとなるシワや浮きをなくすように、圧着具や軍手を用いて圧着する
	通気構法	<ul style="list-style-type: none"> ●通気構法の採用を検討する
外壁 <サイディング> サイディング外壁 における二次防 水層からの 雨漏りの防止	外壁 サイディング (窯業系)	<ul style="list-style-type: none"> ●窯業系サイディングと標準施工（一般社団法人日本窯業外装材協会）及びメーカーの施工要領に従い施工する ・留め付け材料、留め付け方法等を確認する ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）に従い施工する ・土台水切り等の取合い、開口部回りの防水処理、水切り及び雨押えの取付け等を確認する ●通気構法を採用する
	防水紙等	<ul style="list-style-type: none"> ●窯業系サイディングと標準施工（一般社団法人日本窯業外装材協会）及び木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）に従い、防水紙（透湿防水シート等）等を適切に施工する ・横張りを原則として、下から張り上げる ・重ね幅は上下方向90mm、左右方向150mm以上とし、たるみやシワのないように張る ・留め付けはステーブルを用い、継目部分は300mm間隔とする
	シーリング	<ul style="list-style-type: none"> ●窯業系サイディングと標準施工（一般社団法人日本窯業外装材協会）に従い施工する ・シーリング材及びプライマーが適切な材料（サイディング材メーカーの指定品もしくは推奨品）であるか確認する ・プライマーは塗り残し等がないように塗布し、塗布後は所定の乾燥時間を守る ・ボンドブレイカー又はバックアップ材を用いて、シーリング材が三面接着とならないように施工する ・土台部、開口部、接合部、出隅・入隅の納まり等を確認する
	通気胴縁	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）に従い施工する ・厚さ15mm以上、幅45mm以上とする ・サイディング目地部、壁出隅部・入隅部の幅は90mm以上とする ・開口部周囲は、通気確保のため、30mm以上のすき間を設ける ・横胴縁の場合、胴縁端部・長さ1,820mm内外に30mm以上のすき間を設ける
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ●防水工事後、防水紙等の施工不備がないか確認を行う ●第三者による防水工事のチェック（保険法人の追加検査等）の採用を検討する

部位	チェックポイント	
外壁 <モルタル> モルタル外壁におけるひび割れ等からの雨漏りの防止	外壁 モルタル	<ul style="list-style-type: none"> ●均一で適切な塗り厚さを確保する ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）等に従い施工する（既調合軽量セメントモルタルは製造業者等の仕様準拠した施工）
	防水紙等	<ul style="list-style-type: none"> ●防水紙（アスファルトフェルト430又は改質アスファルトフェルト等）を適切に施工する ・防水紙はシワ、たるみを生じさせないように張り、必要な重ね幅を確保する ・防水紙等が傷ついた場合は、補修テープ等により適切な補修を施す
	通気構法	<ul style="list-style-type: none"> ●通気構法の採用を検討する
バルコニー <床面> バルコニー等床面におけるFRP防水層の亀裂からの雨漏りの防止	防水下地	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅バルコニーFRP防水標準施工仕様書（FRP防水材工業会）に従い施工する ・留め付け間隔、勾配等を確認する ・下地板の目地・突付部分の上部には、幅50mm程度の絶縁テープを張る等、下地材の動きの力が防水層に伝わらないよう処理する ・下地板の目違い（段差）や小孔（ビス穴等）はパテ材で処理をし、防水層に適した形状とする ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）に従い施工する ・根太寸法、根太の間隔に適した下地材の仕様等を確認する ●下地板は根太等の受け材がある箇所に留め付ける
	防水層（FRP）	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅バルコニーFRP防水標準施工仕様書（FRP防水材工業会）に従い施工する ・防水層の仕様（施工工程等）、材料（プライマー、保護・仕上げ材等）等を確認する
	バルコニー等面積	<ul style="list-style-type: none"> ●FRP防水を採用する場合は、バルコニー等面積*によって最適な工法を確認する *20㎡を目安に、FRP防水材メーカーに確認の上、通気緩衝工法等の採用も検討する
バルコニー <立上り・サッシ下> バルコニー等床面におけるFRP防水層の立上り端部からの雨漏りの防止	防水層（FRP）立上り	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅バルコニーFRP防水標準施工仕様書（FRP防水材工業会）に従い施工する ・防止層立上り寸法は、開口部下部120mm以上、開口部以外250mm以上とする ・端部にはがれ、あき等がないか確認し、不具合があれば補修する ・防水層端部の処理等の方法を確認する
	外壁材との被り	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅バルコニーFRP防水標準施工仕様書（FRP防水材工業会）に従い施工する ・防水層立上りと外壁材との被り寸法は、水切り金物がある場合100mm以上、水切り金物がない場合120mm以上とする
	各部取合い	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅バルコニーFRP防水標準施工仕様書（FRP防水材工業会）に従い施工する ・防水層に水切り金物を設置し、上から被せる透湿防水シートは両面粘着防水テープで固定する ・防水層と水切り金物、サッシ枠の取合いは、変性シリコン系シーリングで止水処理する ・水切り金物を設置しない場合、透湿防水シートは、防水層に両面粘着防水テープで固定する
バルコニー <手すり壁・笠木> 笠木天端からの雨漏りの防止	防水紙等	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）に従い施工する <手すり壁の透湿防水シートを、手すり壁上端位置まで張り上げる場合> ・手すり壁の上端部には、幅100mm以上の両面粘着防水テープを通し張りする ・両面粘着防水テープの上に鞍掛シートを張り掛け、手すり壁の外側及び内側に100mm以上立下げ、ステーブルで留め付ける ・鞍掛シートの上から笠木を留め付け、笠木取付け金物の固定用ねじ部分に、シーリングを充填する
	通気構法	<ul style="list-style-type: none"> ●手すり壁へ通気構法の採用を検討する
	笠木	<ul style="list-style-type: none"> ●木造住宅工事仕様書（独立行政法人住宅金融支援機構）に従い施工する ・手すり壁に通気構法を採用する場合は、通気排出機能を有する構造のものとする ・固定用ねじ穴等からの雨水浸入リスクが低い納まりの笠木の採用を検討する

※表4-3における「バルコニー」は、「ルーフバルコニー」（下階に室があるもの）を含む。

※外壁<サイディング>は窯業系サイディング、バルコニーはFRP防水を用いた場合を想定して取りまとめた内容。

5. おわりに

「雨漏りを防ぐために」は、当財団ホームページの研究・調査内容の掲載場所である「統計・資料等」ページ内にて公開している。

住宅取得者向け資料：Webページ「住まいの雨漏り対策を考えましょう」

<https://www.chord.or.jp/amamori/>



住宅事業者向け資料：

PDFデータ「新築木造戸建住宅における雨漏り 事例と防止のためのポイント」

<https://www.chord.or.jp/documents/tokei/pdf/jyutakujigyousya.pdf>



住宅瑕疵の発生防止等に資する資料の収集整理は継続して行っており、消費者や住宅事業者の方々により広く情報が伝わるよう、積極的な周知を進めていきたい。

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数

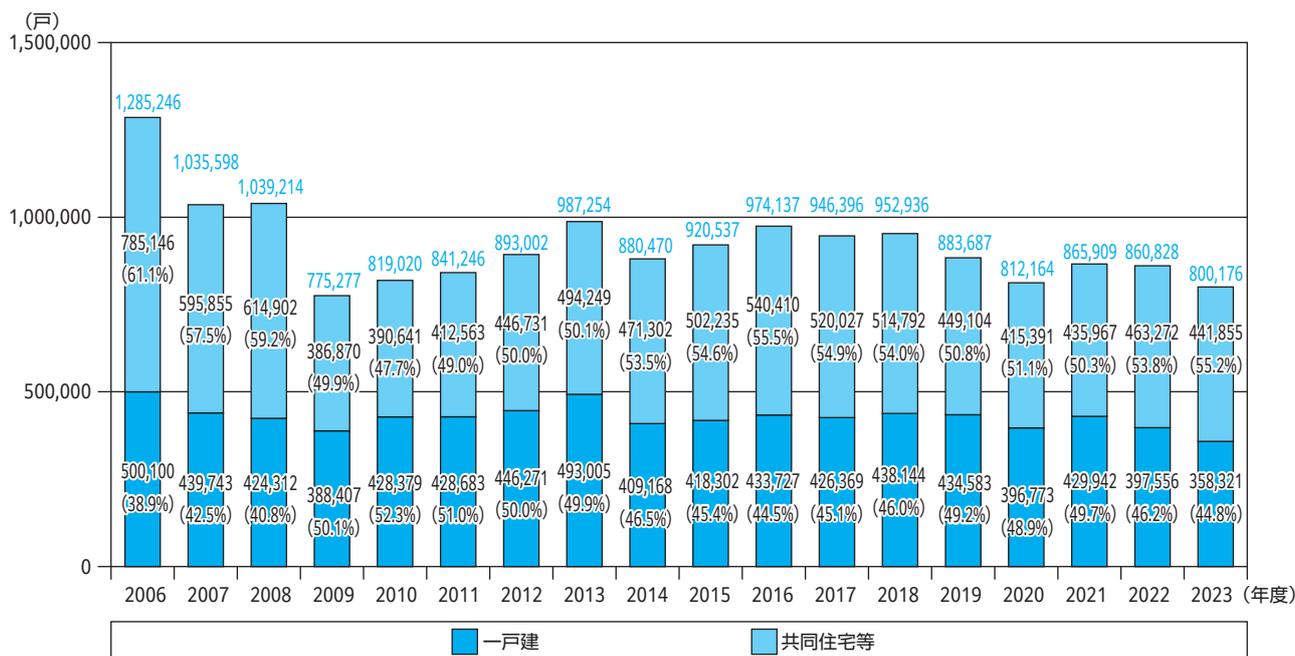


図1 新築住宅の着工戸数

※出典：国土交通省／建築着工統計調査（令和6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

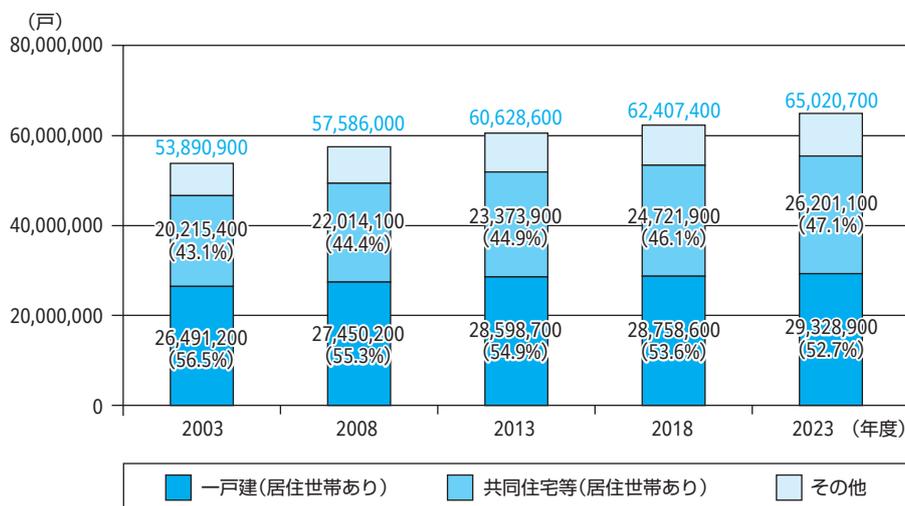


図2 住宅のストック数

※出典：総務省／住宅・土地統計調査（令和6年9月公表値）
 ※数値は、10位を四捨五入して100位までを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、「一戸建と共同住宅等以外の居住世帯あり」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

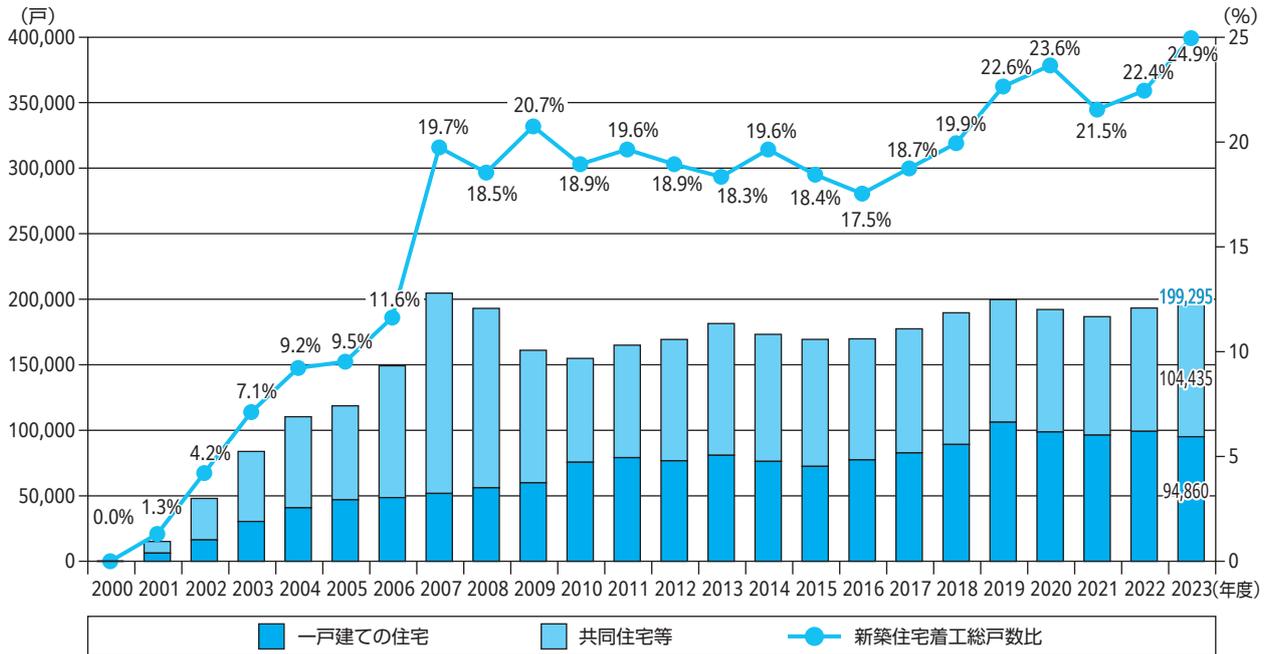


図3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
戸建住宅	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
共同住宅等	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
計	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

年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2000~2023 累計
戸建住宅	80,704	76,079	72,270	77,232	82,523	88,970	105,910	98,475	96,065	98,960	94,860	1,559,277
共同住宅等	100,350	96,759	96,721	92,886	94,516	100,275	93,365	93,267	90,237	93,943	104,435	2,039,159
計	181,054	172,838	168,991	170,118	177,039	189,245	199,275	191,742	186,302	192,903	199,295	3,598,436

②既存住宅

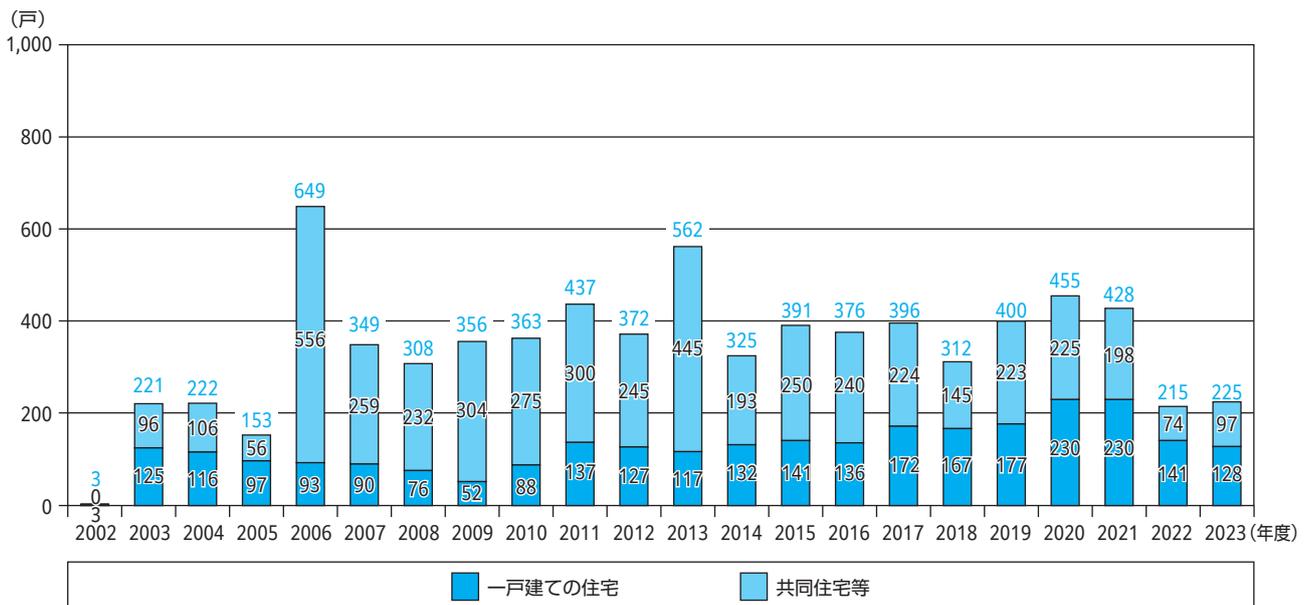


図4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

※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（令和6年6月公表値）

4. 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数

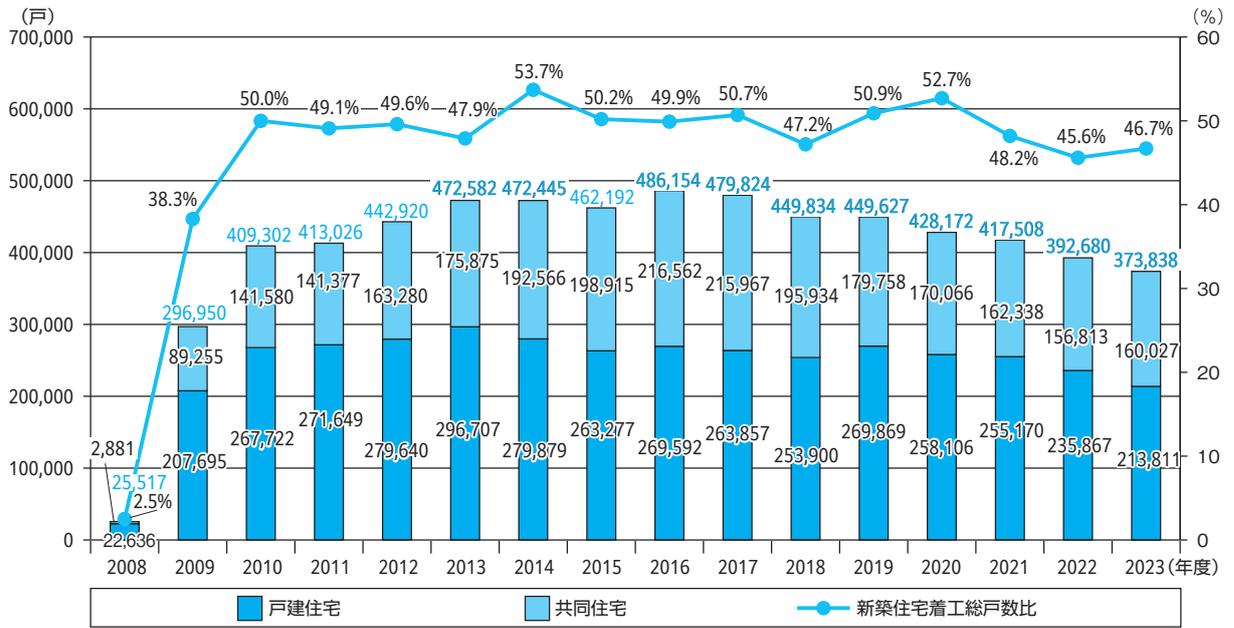
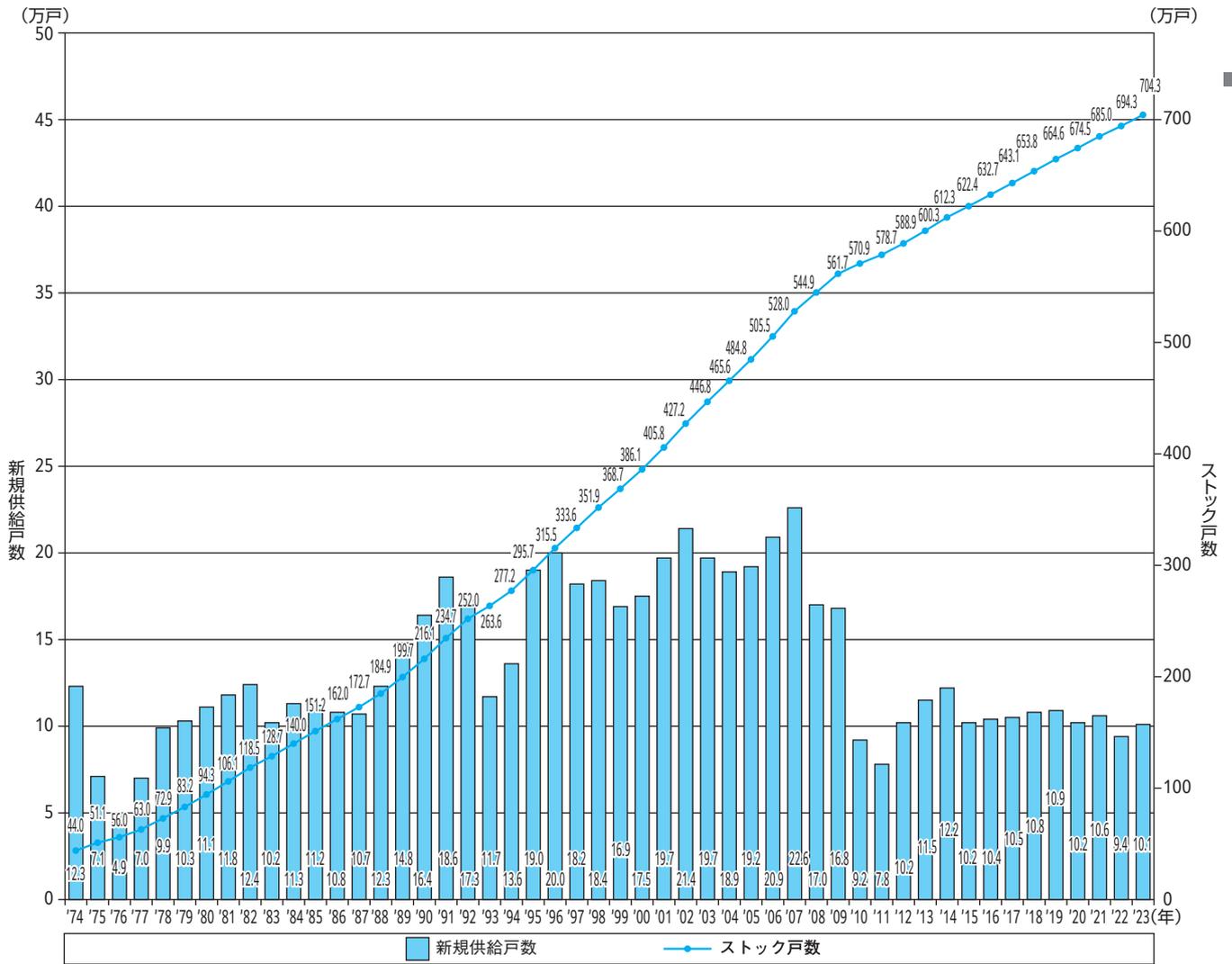


図5 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和6年5月）

5. 全国のマンションストック戸数



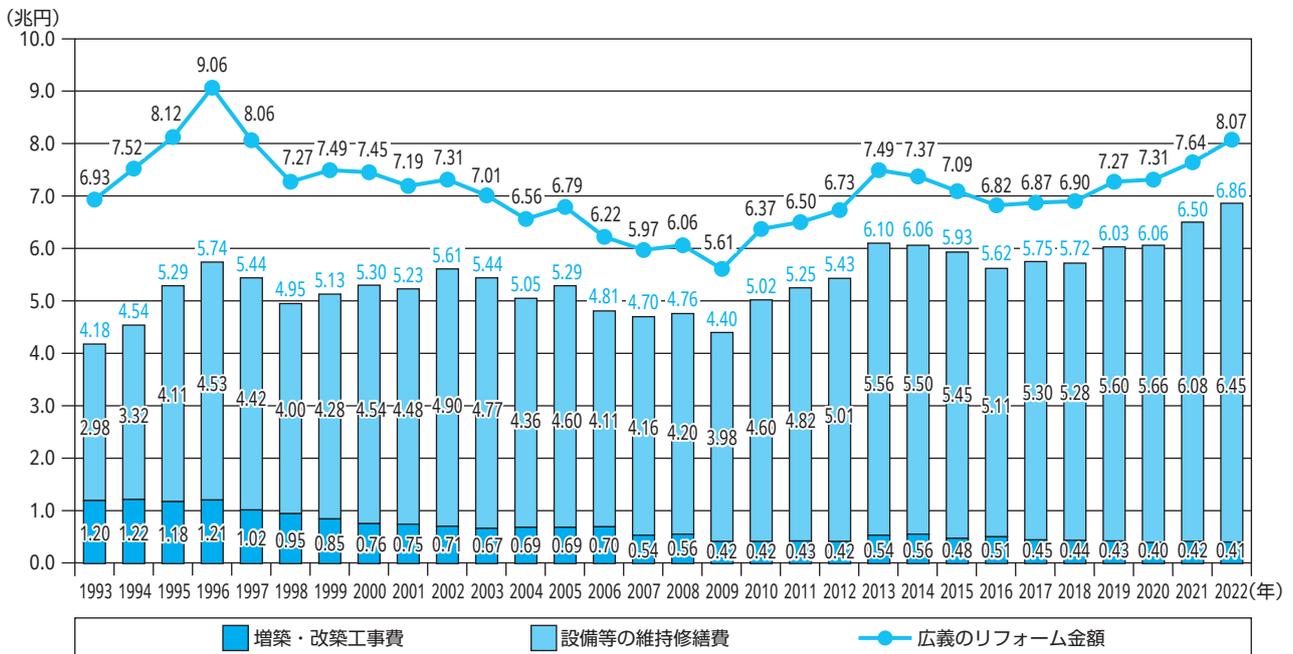
- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累積等を基に、各年末時点の戸数を推計した。
 3. ここでいうマンションとは、中高層（3階建て以上）・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造又は鉄骨造の住宅をいう。

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（令和6年8月時点）

6. 住宅リフォーム市場規模

当財団で集計した「住宅リフォーム市場規模（増築・改築工事費及び設備等の修繕維持費の合計）」は、2022年で6兆8,600億円である。なお、住宅リフォームを広義に捉えた「広義のリフォーム市場規模（注1）」は、8兆700億円である。



- (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、当財団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 2024

2023年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

2024年9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, <https://www.chord.or.jp>

※無断転載・掲載を禁じる



住宅相談統計年報 2024

2023年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

