

## 「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-」 がまとまりました

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅品質確保法」「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。今般、2023 年度におけるこれらの業務の状況を「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-」として冊子にとりまとめましたのでお知らせします。この内容は、当財団ホームページにも掲載しております。 <https://www.chord.or.jp/documents/tokei/>

今回から集計区分を、[新築等相談]と[リフォーム相談]の2区分から、[新築相談][既存相談][リフォーム相談][その他相談]の4区分とし、既存住宅に関する相談や、賃貸借契約や近隣トラブル等の相談を区分して、より詳細な分析を行っています。

### 2023 年度の住宅相談と紛争処理業務の状況

#### 1. 電話相談「住まいるダイヤル」（住宅相談統計年報 2024 P.10-40）

＜住宅の取得やリフォーム工事等に関する相談に、建築士の相談員が助言＞

2023 年度の電話相談全体における新規相談件数は 32,569 件で、前年度と比較して 9.0%減少しました。相談種別の内訳は、新築相談が 12,884 件、既存相談が 1,625 件、リフォーム相談が 12,011 件、その他相談が 6,049 件でした。相談内容をみると、住宅のトラブルに関する相談が新規相談件数の 61.9%を占めています。

区分	件数	構成比	年報掲載頁
電話相談全体(新規)	32,569	100%	P.11
(うち、住宅のトラブルに関する相談*1)	(20,169)	(61.9%)	(P.21)
うち、新築相談	12,884	39.6%	P.11
うち、既存相談	1,625	5.0%	P.11
うち、リフォーム相談	12,011	36.9%	P.11
うち、リフォーム見積チェックサービス*2 (見積書の送付を受けなかったものを含む件数)	199 (430)	0.6% (1.3%)	P.34
うち、その他相談	6,049	18.6%	P.11

\*1 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

\*2 消費者が事業者から取得した見積書に関する相談のうち、相談者から見積書の送付を受けて対応した電話相談

#### 2. 専門家相談（住宅相談統計年報 2024 P.42-52）

＜全国の弁護士会と連携して行う、弁護士と建築士とのペア(原則)による対面相談＞

2023 年度の専門家相談件数は 1,287 件でした。

2023 年度	全体						年報 掲載頁
		評価住宅	1号保険付き住宅	2号保険付き住宅	リフォーム	既存住宅	
実施件数 (構成比)	1,287 (100%)	117 (9.1%)	491 (38.2%)	44 (3.4%)	562 (43.7%)	73 (5.7%)	P.43

◆「マンション建替等専門家相談」は、6 件実施（24 弁護士会に対応/2023 年度）

### 3. 住宅紛争処理支援（住宅相談統計年報 2024 P.54-58）

＜指定住宅紛争処理機関(全国の弁護士会)による買主と売主及び発注者と請負人等との紛争処理を支援＞

2023 年度	全体					制度開始後の累計	年報掲載頁
		評価住宅	保険付き評価住宅*4	1号保険付き住宅	2号保険付き住宅		
申請受付件数	153*3	22	4	115	12	2,303	P.55
終結事件件数	164					2,183	P.56

\*3 申請受付件数 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(83.7%)である。(年報掲載頁 P.56)

\*4 評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅

### 4. 当財団における調査・研究事業を掲載（住宅相談統計年報 2024 P.60-66）

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」を掲載しました。この調査・研究事業は、「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業務として「住宅瑕疵の発生防止に関する調査研究」が加わったことから実施したもので、今回は 2022・2023 年度に取りまとめた新築木造戸建住宅の雨漏りについての情報を紹介しています。

## ●「住まいるダイヤル」における住宅に関する相談の流れ



・「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。  
 ・よくある相談事例などは、当財団のホームページをご覧ください。  
<https://www.chord.or.jp>

## ●お問い合わせ先

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・紛争処理研究所 研究第一部 鈴木 : 03-6830-4356 (直通)  
 03-3261-4567 (代表)

〒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  
 ホームページ <https://www.chord.or.jp>

住まいるダイヤル 検索