



# 住宅相談統計年報 2026

2025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 2026

2025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、2026年3月末で累積相談受付件数は55万件を超えました。

『住宅相談統計年報 2026』では、2025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「2024年度の住宅瑕疵保険情報の分析結果について」を掲載いたしました。こちらもご参照ください。

2026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



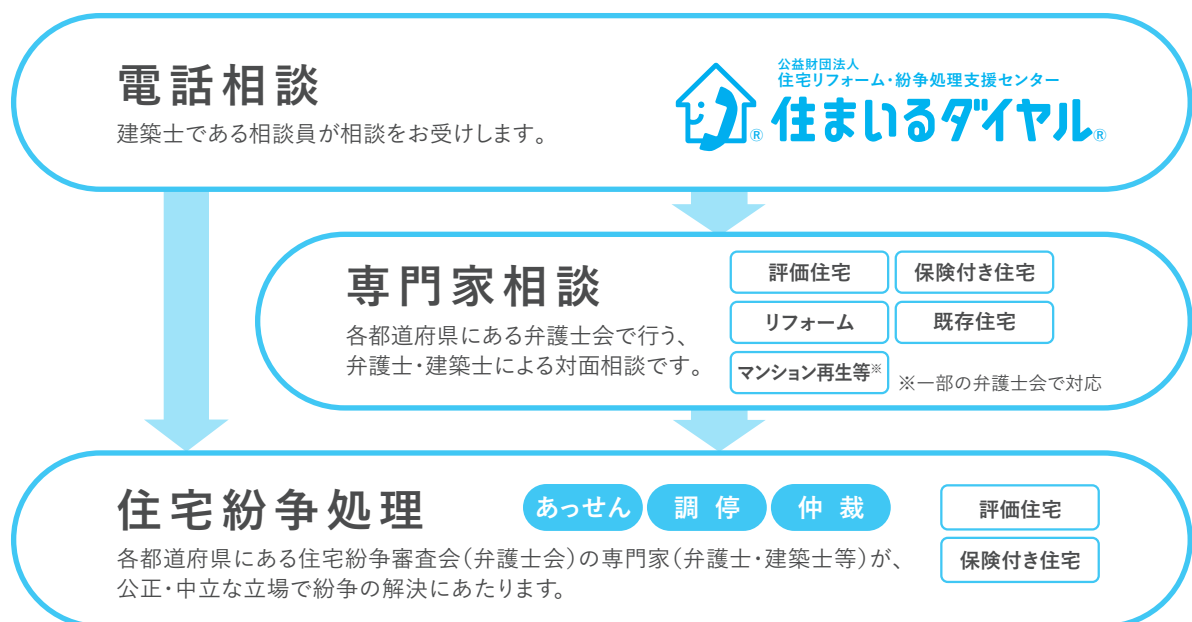
## 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

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  
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

## 相談サービスの流れ



**評価住宅**：「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づく住宅性能表示制度を利用して建設住宅性能評価書が交付された住宅  
**保険付き住宅**：「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」に基づく瑕疵保険が付された住宅

## 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) 2025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相談内容                           |    |
| ②相談者別の相談内容の内訳                   |    |
| ③トラブルに関する相談件数                   |    |
| ④トラブルに関する相談の内訳                  |    |
| 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                        |    |
| 2. テーマ別集計                       |    |
| (1) 評価住宅及び保険付き住宅の相談 .....       | 30 |
| ①住宅の形式                          |    |
| ②相談内容                           |    |
| ③不具合発生時期                        |    |
| (2) 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相談者の区分                         |    |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| (3) リフォーム見積チェックサービス ..... | 33 |
| ①相談の件数 .....              | 33 |
| ②相談者の区分 .....             | 34 |
| ③住宅の属性 .....              | 34 |
| ④リフォーム工事の内容 .....         | 35 |
| i) 主な目的                   |    |
| ii) 主なリフォーム部位             |    |
| ⑤相談の内容 .....              | 36 |
| ⑥見積書を取得した事業者 .....        | 36 |
| ⑦見積書の傾向 .....             | 37 |
| i) 書式                     |    |
| ii) 見積金額                  |    |
| iii) 諸経費の割合               |    |
| (4) 共同住宅等の相談 .....        | 38 |
| ①共同住宅等の内訳                 |    |
| ②相談者の区分                   |    |
| ③相談内容                     |    |
| ④トラブルの相手方と解決希望内容          |    |

## 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 ..... | 44 |
| (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 .....           | 46 |
| (6) 専門家相談を利用した感想 .....           | 46 |
| 2. 専門家相談の内容 .....                | 47 |
| (1) 相談のきっかけ（相談内容） .....          | 47 |
| (2) 相談者の解決希望内容 .....             | 48 |
| (3) 助言内容 .....                   | 49 |
| (4) 住宅の不具合に関する相談内容 .....         | 50 |
| 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 .....                     | 56 |
| (1) 申請受付件数の推移 .....                 | 56 |
| (2) 申請人内訳 .....                     | 57 |
| (3) 紛争処理手続種別 .....                  | 57 |
| (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 ..... | 58 |
| 2. 終結状況 .....                       | 58 |
| 3. 紛争処理の内容 .....                    | 58 |
| (1) 住宅種別 .....                      | 58 |
| (2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 .....       | 59 |
| (3) 紛争処理に要した期間 .....                | 59 |
| (4) 紛争処理に要した審理回数 .....              | 59 |
| (5) 解決希望内容と解決内容 .....               | 60 |
| (6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象 .....        | 60 |

### 第4章 当財団における調査・研究事業

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 2024年度の住宅瑕疵保険情報の分析結果について ..... | 62 |
|--------------------------------|----|

### 参考資料

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 1. 新設住宅の着工戸数 .....      | 70 |
| 2. 住宅のストック数 .....       | 70 |
| 3. 建設住宅性能評価書交付実績 .....  | 71 |
| 4. 住宅瑕疵保険証券発行戸数 .....   | 72 |
| 5. 全国のマンションストック戸数 ..... | 75 |
| 6. 住宅リフォーム市場規模 .....    | 76 |

## 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け付けている。

### 〔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、「住宅のトラブル（不具合／契約／不具合と契約／住宅部品 PL）」、「その他のトラブル」、「知見」、「上記以外」による区分で集計した。(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）、既存住宅（中古住宅）の買主。(P42 参照)

※一部の弁護士会では、マンション再生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、同法第 19 条第 1 号に基づく住宅瑕疵担保責任保険に加入した新築住宅。
- ・ **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：既存住宅（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、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、2025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    | 既存住宅（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<br>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。

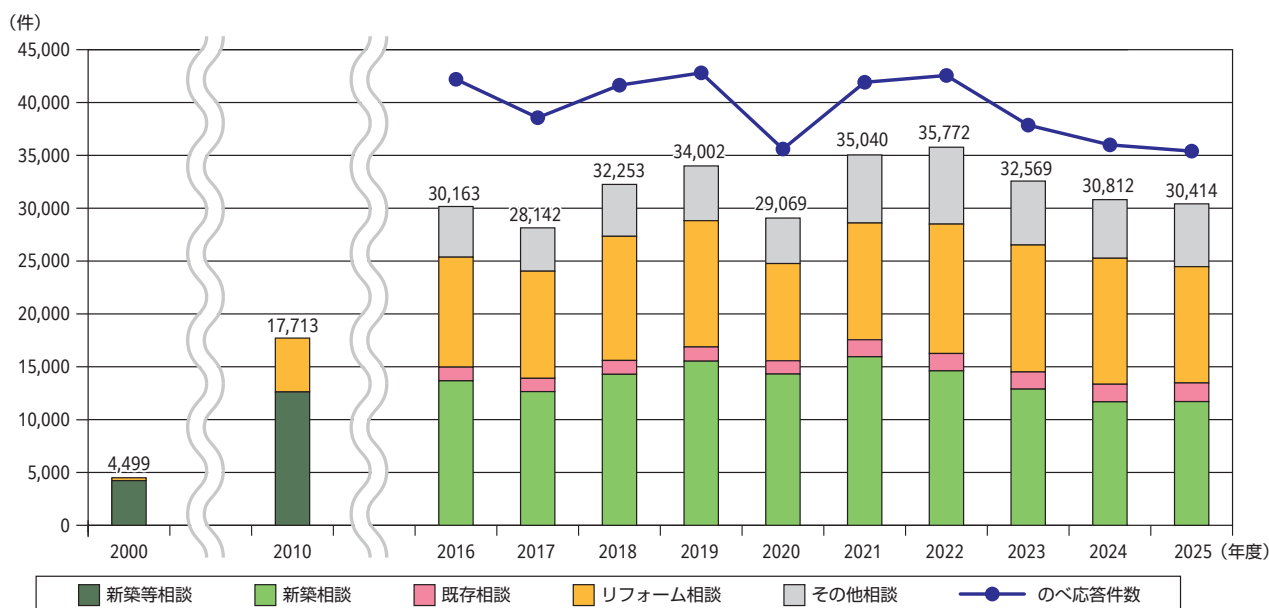
### (1) 2025年度の電話相談の概要

#### ①電話相談の状況

- 1) 「新規相談件数」は30,414件となり、前年度の30,812件と比較して約1.3%減少した。
- 2) 2000年度の相談業務開始以降、2025年度末における「新規相談件数」の累計は551,606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11,707件で前年比0.2%増加、「既存相談」は1,760件で前年比5.8%増加、「リフォーム相談」は11,004件で前年比7.7%減少、「その他相談」は5,943件で前年比7.2%増加した（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19,248件で相談全体の63.3%を占める（P20、図1-26）。
- 3) 評価住宅の相談は974件で32.3%増加、保険付き住宅の相談は4,813件（1号保険4,597件、2号保険216件）で0.5%増加した（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、見積書の送付を受けた相談は141件である（P33、図1-55）。



※ 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」に分類している。

図1-2 相談件数の推移

表1-2 相談件数

| 区分                                | 年度                 | 2000~2015 | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   | 2024   | 2025   | 累計      |
|-----------------------------------|--------------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 新規相談 <sup>※1</sup> 件数<br>(電話相談全体) | 新築等相談              | 233,370   | 30,163 | 28,142 | 32,253 | 34,002 | 29,069 | 35,040 | 35,772 | 32,569 | 30,812 | 30,414 | 551,606 |
|                                   | 新築相談               | 164,945   | 19,759 | 18,004 | 20,509 | 22,054 | 19,872 | 23,994 | 23,529 | 20,558 | 18,892 | 19,410 | 371,526 |
|                                   | 既存相談               | 26,786    | 13,669 | 12,650 | 14,285 | 15,528 | 14,311 | 15,947 | 14,613 | 12,884 | 11,682 | 11,707 | 164,062 |
|                                   | その他相談              | 2,113     | 1,295  | 1,255  | 1,312  | 1,346  | 1,258  | 1,609  | 1,643  | 1,625  | 1,664  | 1,760  | 16,880  |
|                                   | リフォーム相談            | 68,425    | 10,404 | 10,138 | 11,744 | 11,948 | 9,197  | 11,046 | 12,243 | 12,011 | 11,920 | 11,004 | 180,080 |
|                                   | 継続相談 <sup>※3</sup> | 55,164    | 12,035 | 10,422 | 9,386  | 8,804  | 6,529  | 6,875  | 6,787  | 5,292  | 5,180  | 4,987  | 131,461 |
| のべ応答件数 <sup>※4</sup>              |                    | 288,534   | 42,198 | 38,564 | 41,639 | 42,806 | 35,598 | 41,915 | 42,559 | 37,861 | 35,992 | 35,401 | 683,067 |
| 営業日数                              |                    | —         | 243    | 245    | 244    | 240    | 243    | 243    | 243    | 243    | 243    | 242    | —       |

※1 新規相談：第1回目の相談

※2 「新築相談」「既存相談」「その他相談」は、2014年度から集計方法を変更し「新築等相談」から分類したため、2013年度以前の数値には未算入

※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 | 2000~2015 | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | 累計     |
|------------------------|----|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 評価住宅                   |    | 7,599     | 961   | 838   | 895   | 839   | 853   | 911   | 883   | 716   | 736   | 974   | 16,205 |
| 保険付き住宅                 |    | 23,262    | 5,713 | 5,331 | 6,634 | 7,630 | 7,729 | 7,392 | 6,328 | 5,558 | 4,789 | 4,813 | 85,179 |
| 1号保険付き住宅               |    | 23,262    | 5,713 | 5,331 | 6,634 | 7,630 | 7,729 | 7,392 | 6,251 | 5,354 | 4,580 | 4,597 | 84,473 |
| 2号保険付き住宅 <sup>※5</sup> |    | —         | —     | —     | —     | —     | —     | —     | 77    | 204   | 209   | 216   | 706    |
| 保険付き評価住宅 <sup>※6</sup> |    | 524       | 100   | 86    | 103   | 78    | 88    | 92    | 98    | 64    | 72    | 194   | 1,499  |

※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91.7%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5.1%となっており、他の区分に比べて割合が高い（図1-3）。

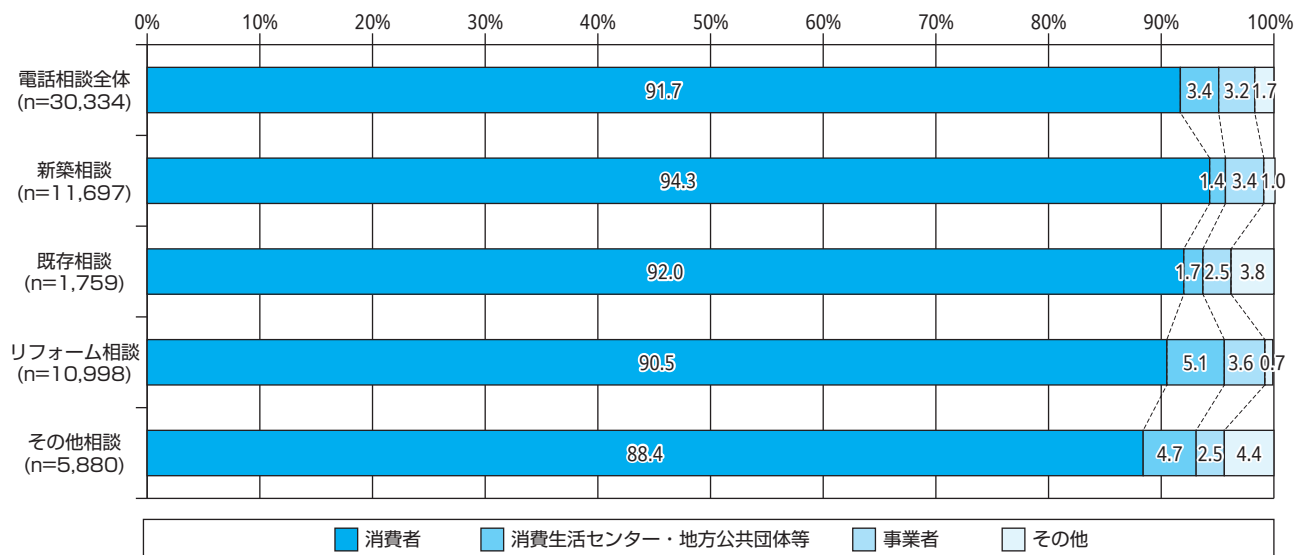


図1-3 相談者の区分

### 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）。

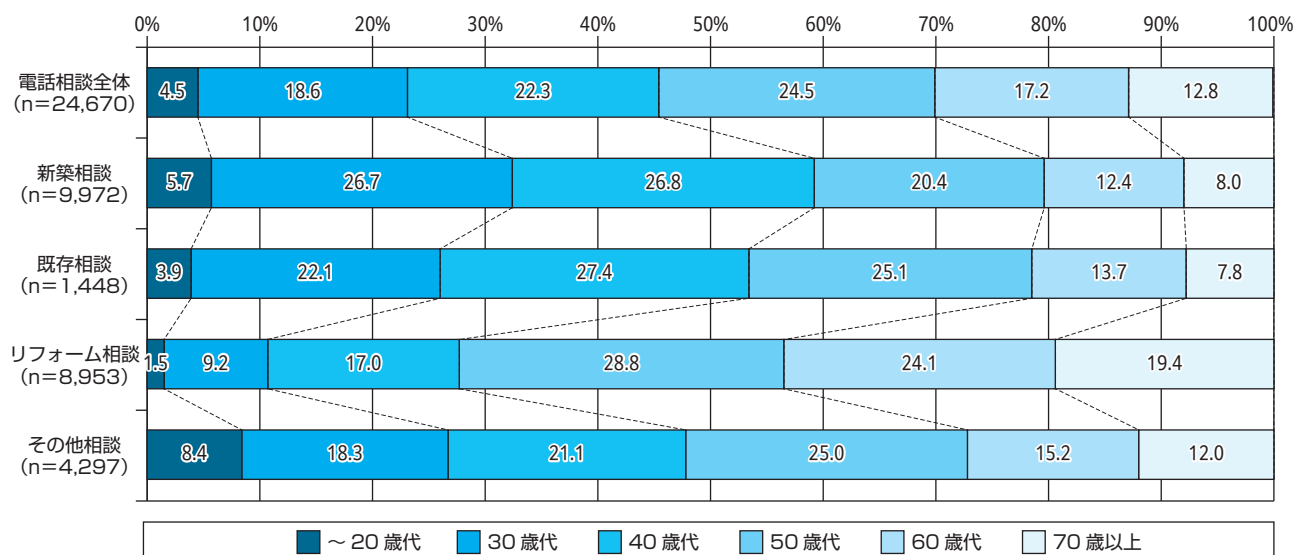


図1-4 相談者（消費者）の年齢

## 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46.3%を占めており、特に[リフォーム相談]では50.9%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7都府県（東京都、神奈川県、大阪府、千葉県、埼玉県、愛知県、兵庫県）で59.5%を占めている（図1-6）。

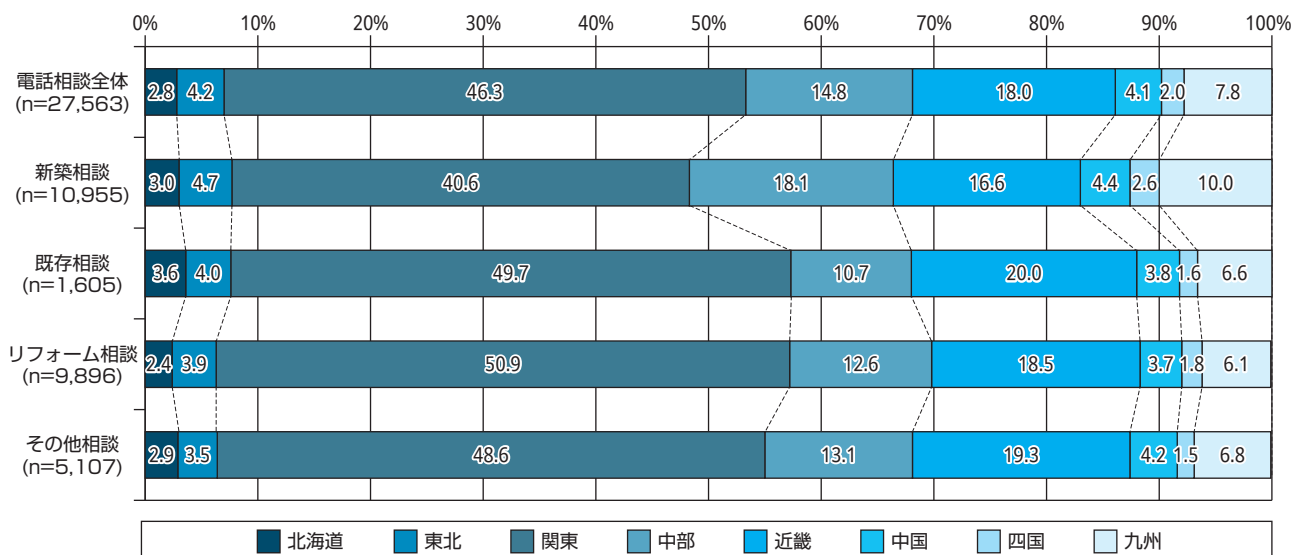


図1-5 相談者（消費者）の地域分布

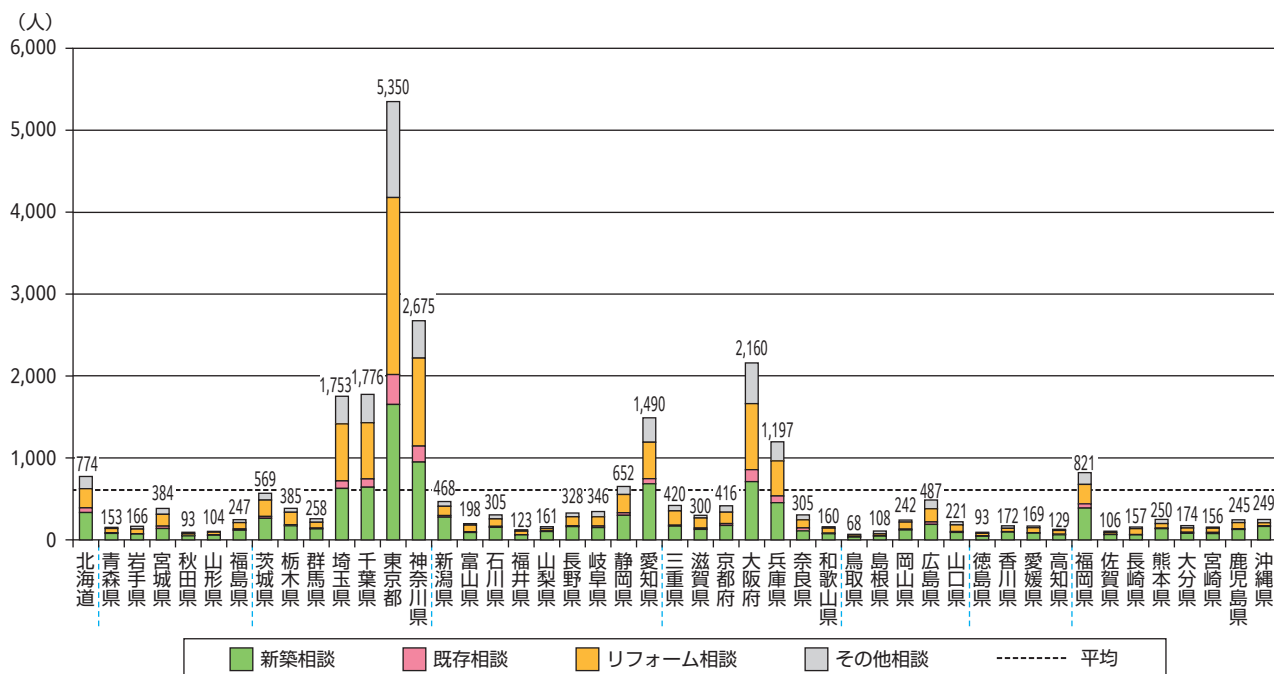


図1-6 相談者（消費者）の都道府県分布

都道府県別に消費者からの相談の傾向をみるために、新設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「不具合発生時の築後年数」参照）、当該年度を含めた最近3年間の新設住宅着工戸数（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年住宅・土地統計調査/総務省）と比較している。

### 1) 新築相談

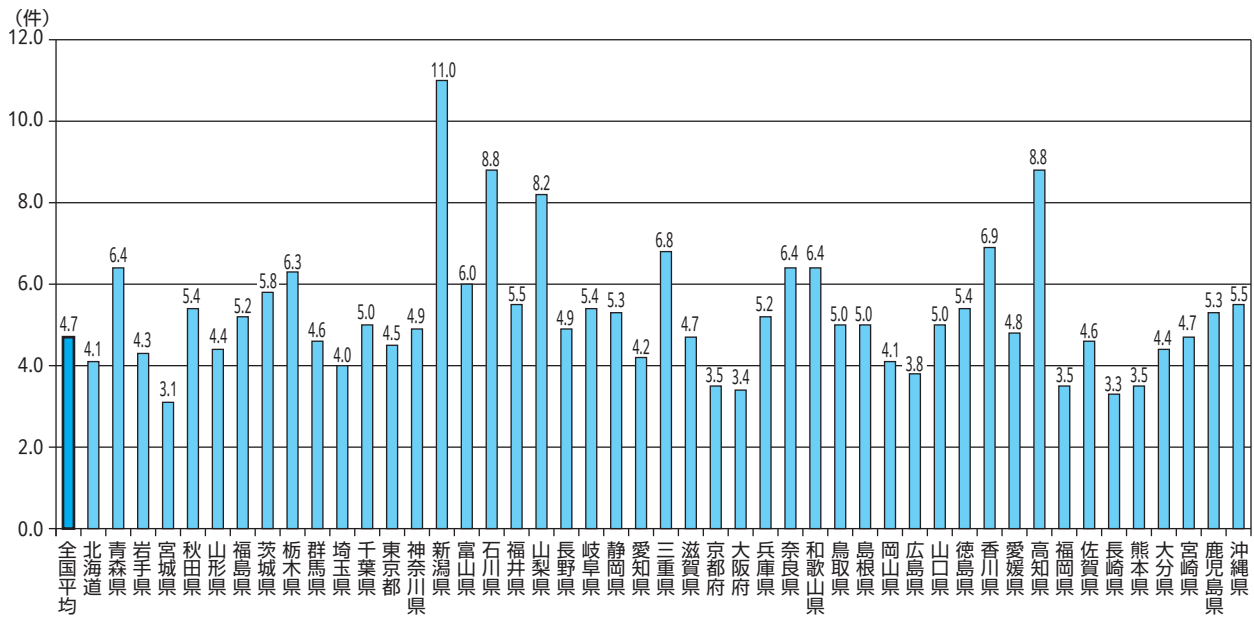


図1-7 過去3年分の新設住宅着工戸数1,000戸あたりの新築相談の件数（消費者）

### 2) 既存相談

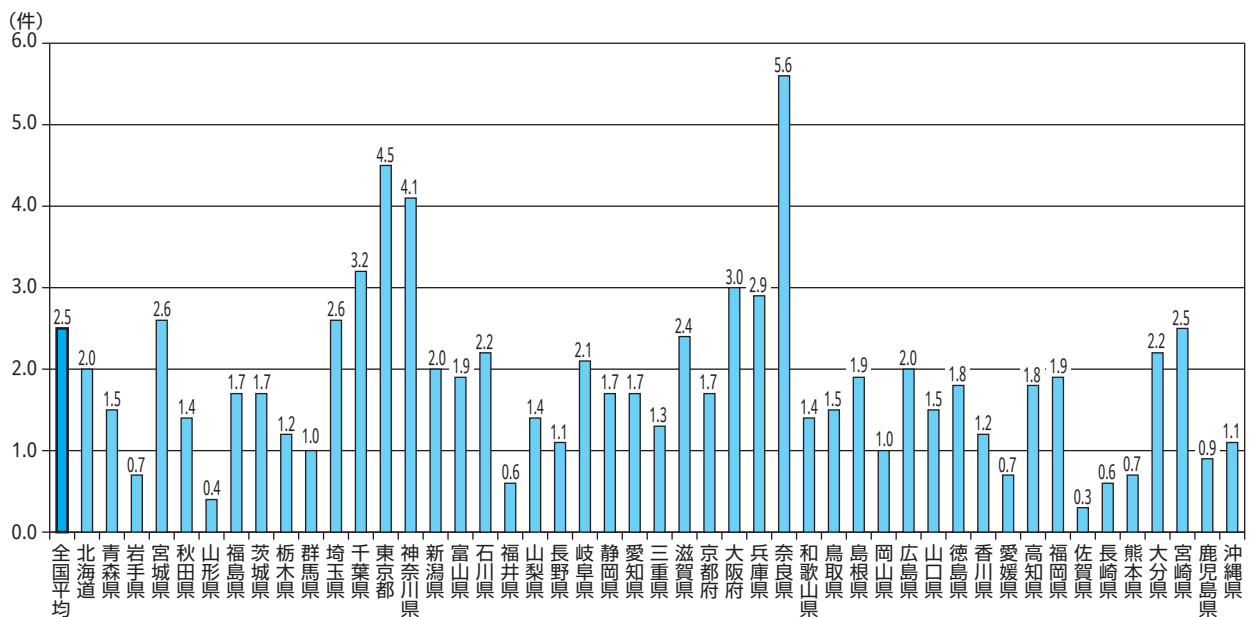


図1-8 住宅ストック数100,000戸あたりの既存相談の件数（消費者）

## 3) リフォーム相談

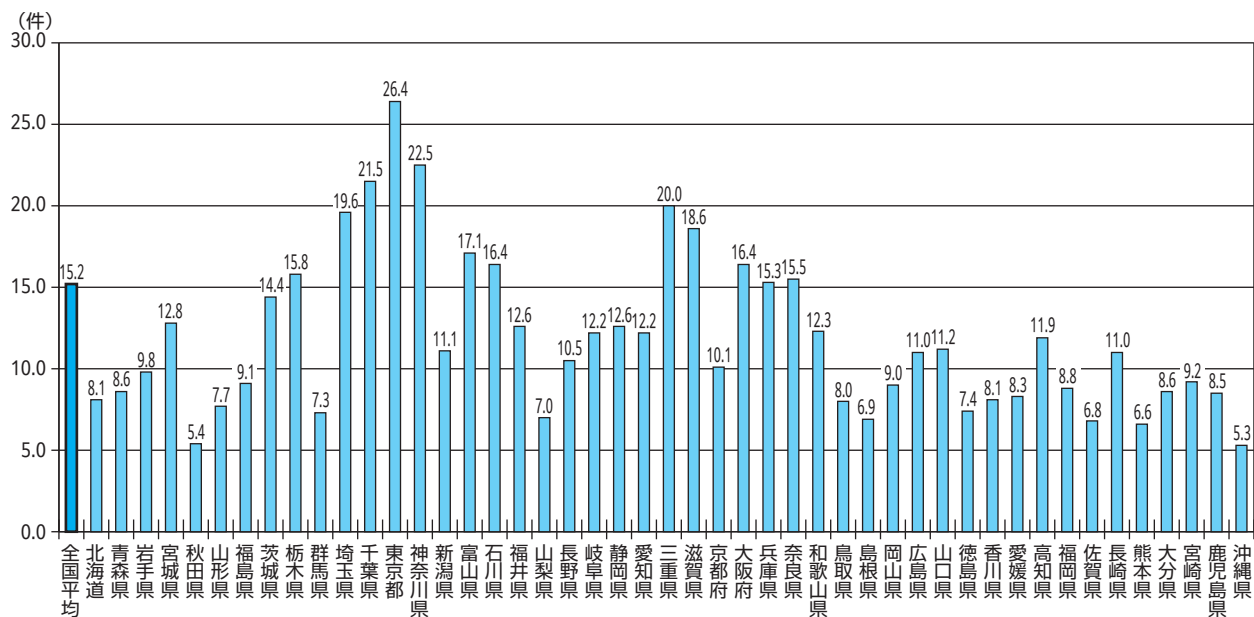


図1-9 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談の件数（消費者）

#### 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、全ての相談区分において「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[既存相談]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）。

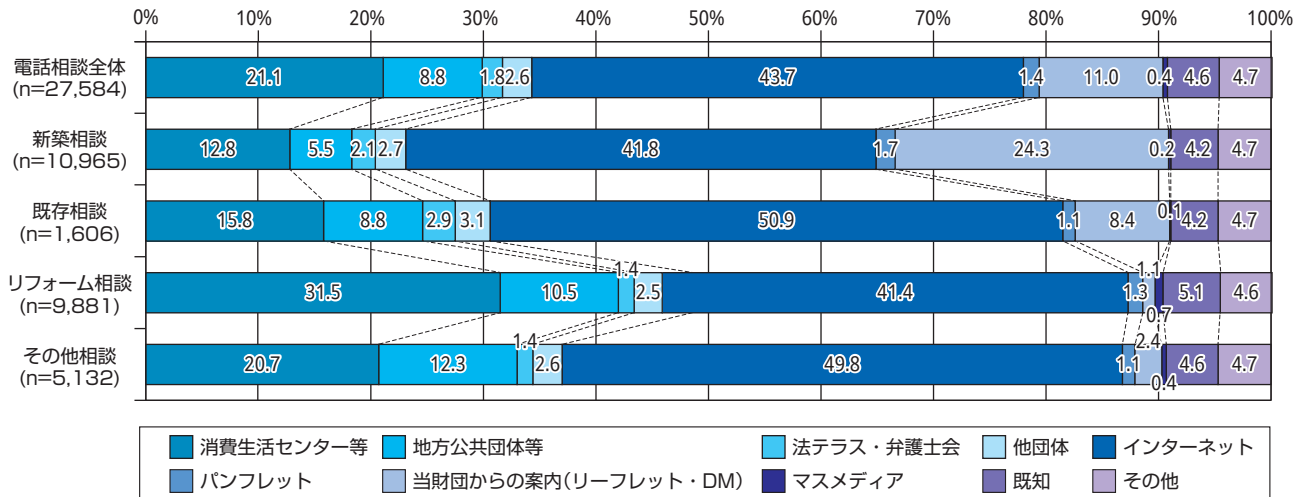


図1-10 当財団の認知方法（消費者）

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、全ての相談区分において「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」の割合が低い。

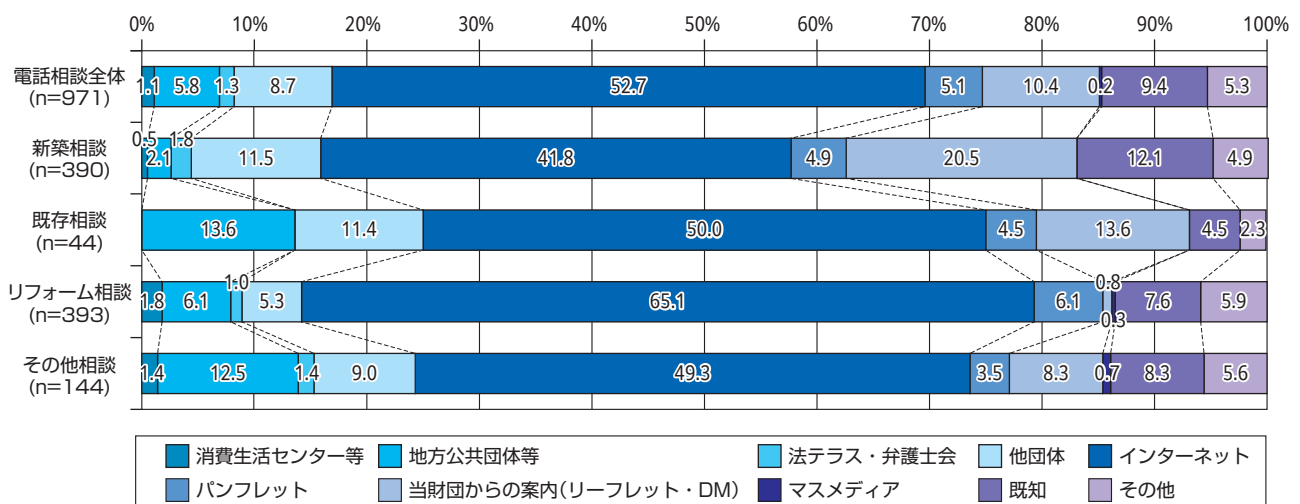


図1-11 当財団の認知方法（事業者）

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、親しみやすいロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めるとともに、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、全ての相談区分において2023年度以降減少傾向だった「インターネット」が再び増加し、「既存相談」と「その他相談」では、「消費生活センター等」が増加傾向を示している（図1-12～15）。

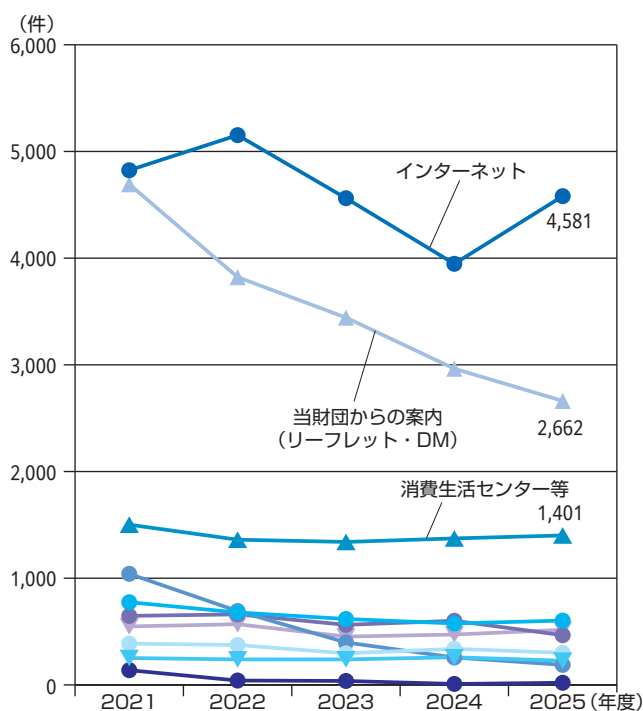


図1-12 主な認知方法の推移（消費者）[新築相談]

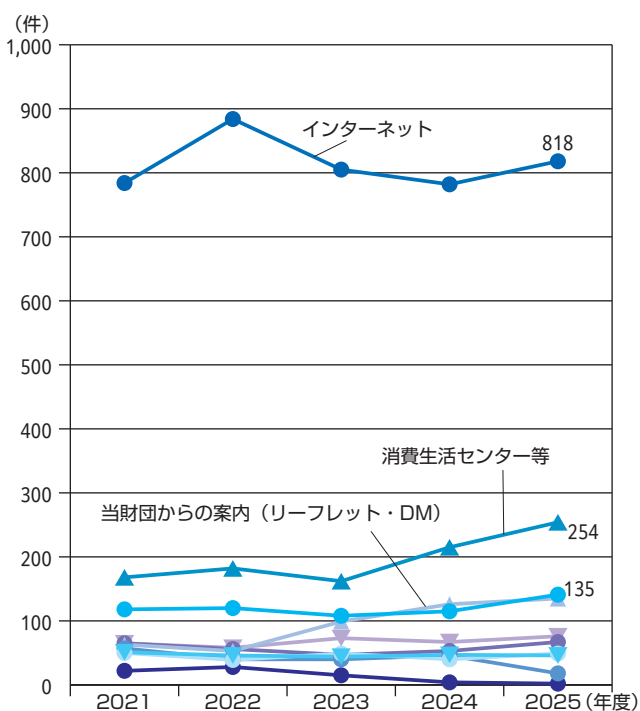


図1-13 主な認知方法の推移（消費者）[既存相談]

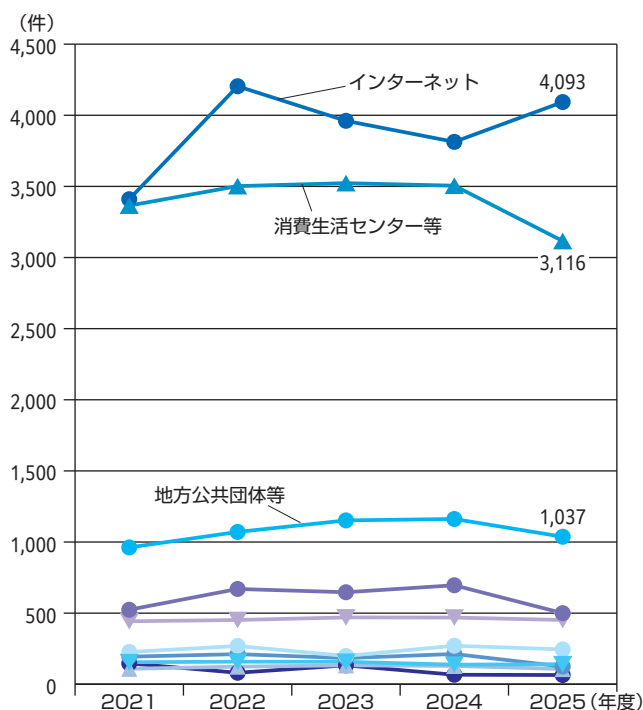


図1-14 主な認知方法の推移（消費者）[リフォーム相談]

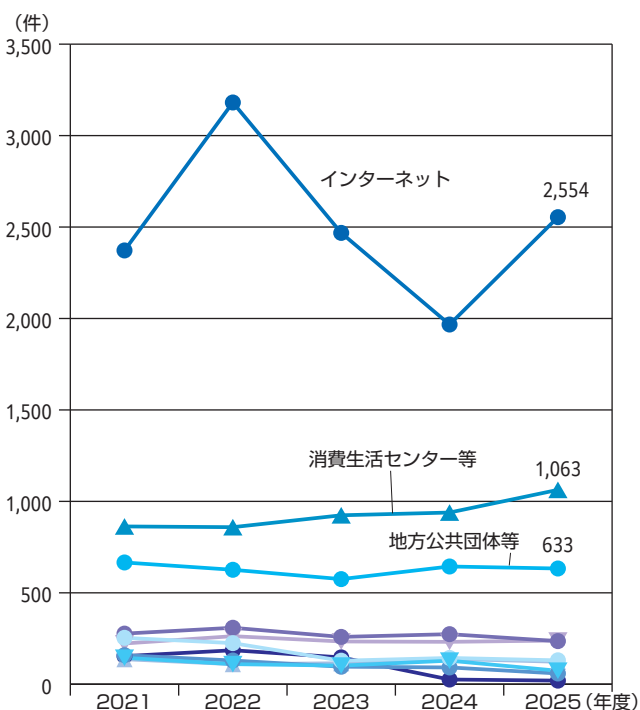
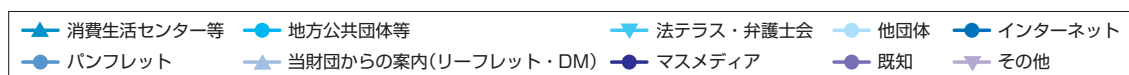


図1-15 主な認知方法の推移（消費者）[その他相談]



### ⑤住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が73.3%である。相談区分別にみると、[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]は他の相談区分に比べて「戸建住宅」の比率が低くなっている（図1-16）。

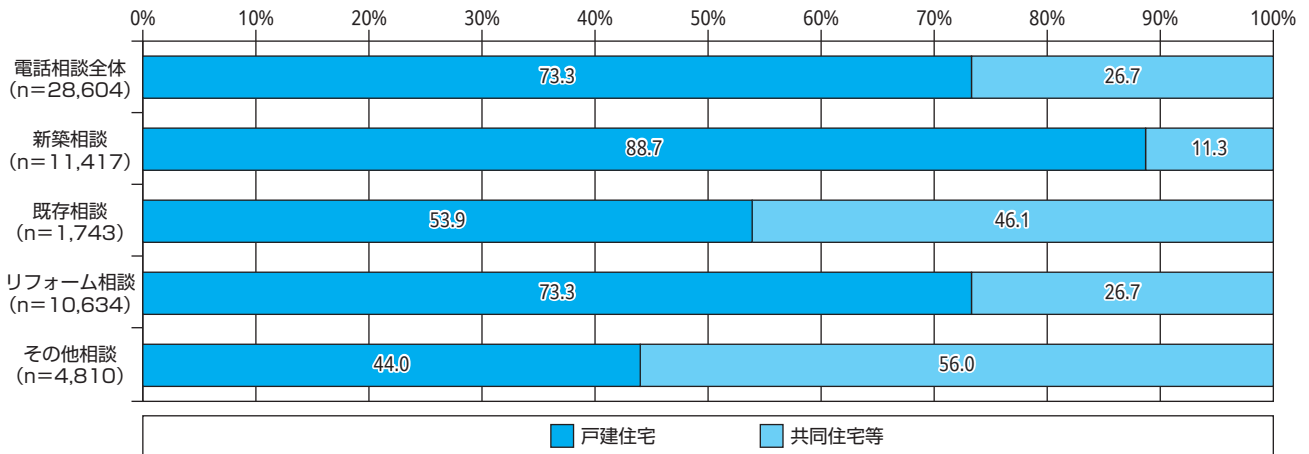


図1-16 住宅の形式

### 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98.2%、[リフォーム相談]では96.0%と高い割合を示しているが、[その他相談]では58.6%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78.4%と高い（図1-20）。なお[既存相談]については、「賃貸住宅ではないもの」を抽出条件としているため、全てが「持ち家」となる。

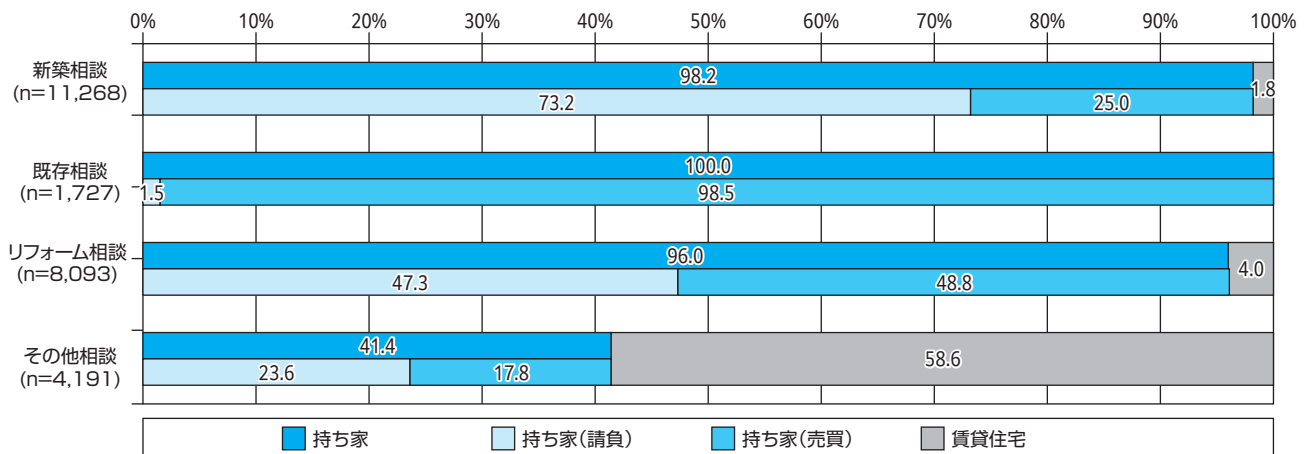


図1-17 住宅の利用関係

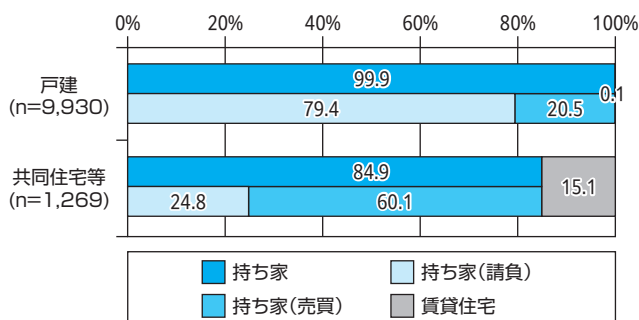


図1-18 住宅形式別の利用関係（新築相談）

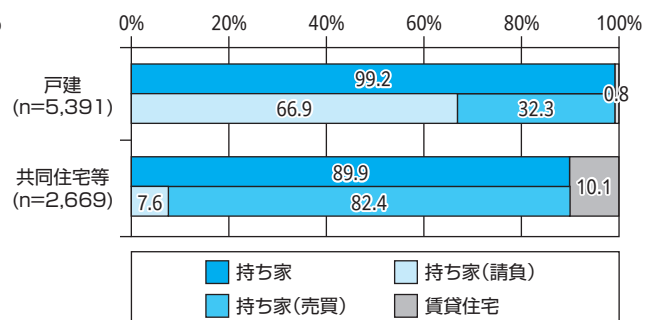


図1-19 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

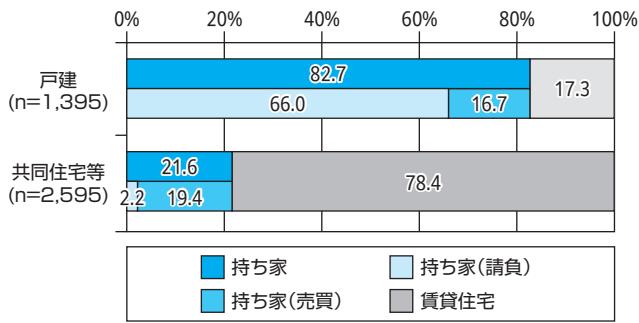


図1-20 住宅形式別の利用関係（その他相談）

## 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69.6%を占めている。[新築相談]と[リフォーム相談]では「木造」の比率が高く、[既存相談]と[その他相談]では他の相談区分に比べて「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）。

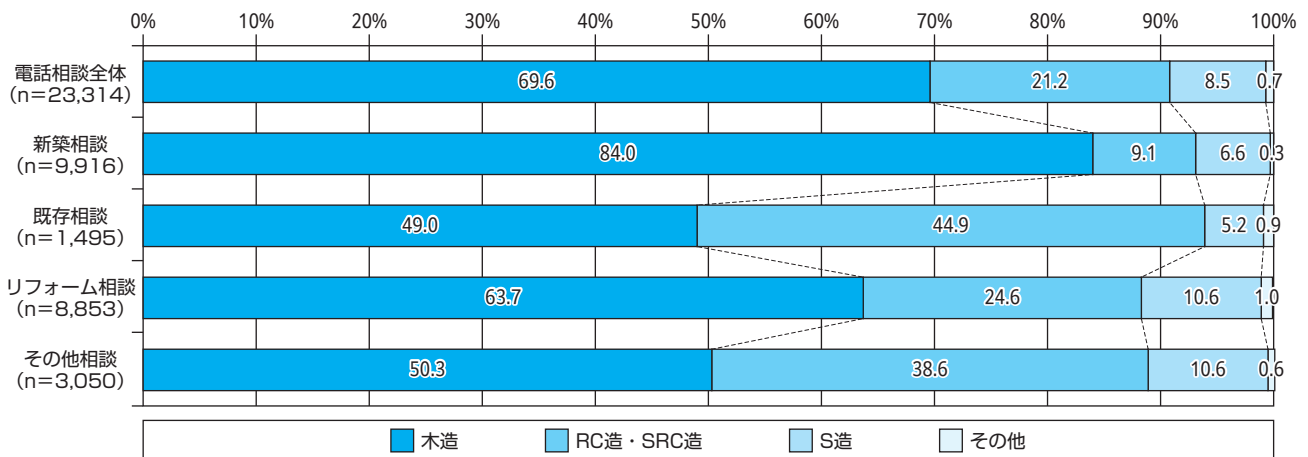


図1-21 住宅の構造種別

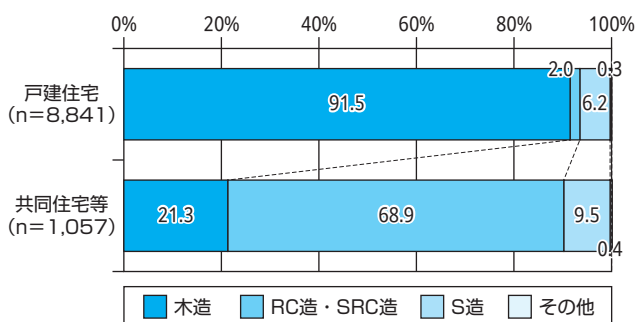


図1-22 住宅形式別の構造種別 [新築相談]

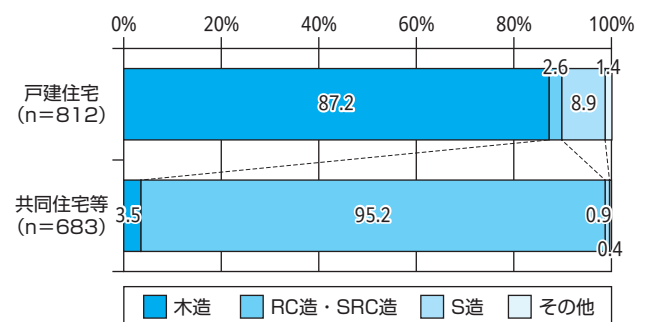


図1-23 住宅形式別の構造種別 [既存相談]

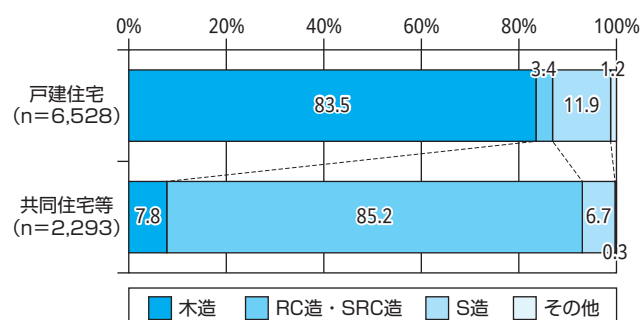


図1-24 住宅形式別の構造種別 [リフォーム相談]

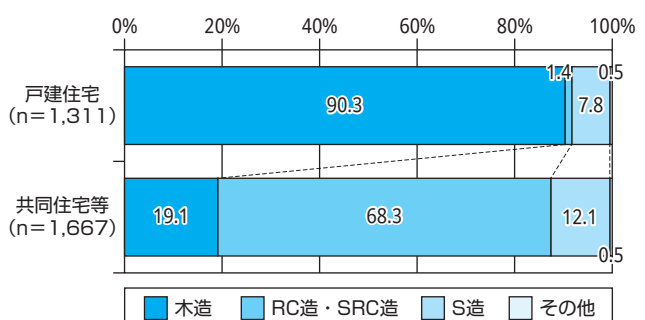


図1-25 住宅形式別の構造種別 [その他相談]

### (3) 相談内容の傾向

#### ①相談内容

電話相談について、「住宅のトラブルに関する相談（不具合/契約/不具合と契約/住宅部品PL）」「その他のトラブルに関する相談」「知見相談」「上記以外の相談」に区分して集計した。

表1-4 相談内容区分

|            |                |                                                 |                            |
|------------|----------------|-------------------------------------------------|----------------------------|
| トラブルに関する相談 | 住宅のトラブルに関する相談  | 不具合                                             | 住宅の不具合に起因するトラブルの相談         |
|            |                | 契約                                              | 住宅の契約（賃貸借契約を除く）のトラブルに関する相談 |
|            |                | 不具合と契約                                          | 住宅の不具合と契約に関するトラブル両方を含む相談   |
|            |                | 住宅部品PL                                          | 住宅部品製造物責任のトラブルに関する相談       |
|            | その他のトラブルに関する相談 | 住宅会社等の倒産、賃貸借契約、相隣関係などの住宅以外のトラブルに関する相談           |                            |
| 知見相談       |                | 住宅に関する技術、法令、制度等に関する相談、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 |                            |
| 上記以外の相談    |                | トラブルに関する相談、知見相談以外の相談                            |                            |

相談全体では「住宅のトラブルに関する相談」が63.3%、「その他のトラブルに関する相談」が10.0%、「知見相談」が23.4%、「上記以外の相談」が3.4%であった（図1-26）。「住宅のトラブルに関する相談」を相談区分別にみると、[新築相談]では「不具合のトラブル」の割合が高く、[リフォーム相談]では他の相談区分と比較して「知見相談」の割合が高い（図1-27）。

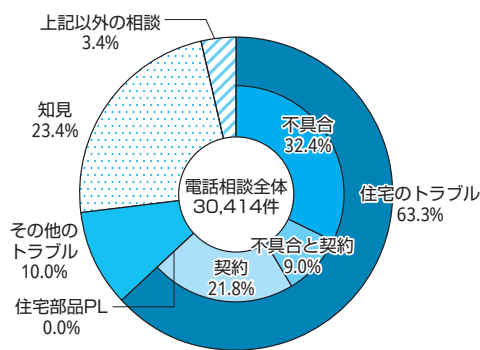


図1-26 電話相談全体の相談内容

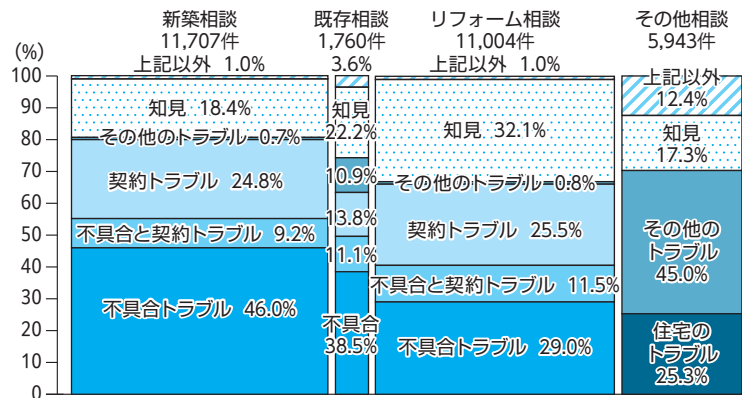


図1-27 相談区分別相談内容

#### ②相談者別の相談内容の内訳

相談者の区分別に相談内容をみると、[新築相談][既存相談][リフォーム相談]における「消費者」からの相談は「不具合のトラブル」を含む相談の割合が高く、「消費生活センター等」からの相談は「契約のトラブル」を含む相談の割合が高く、「事業者」からの相談は「知見相談」の割合が高い（図1-28～31）。

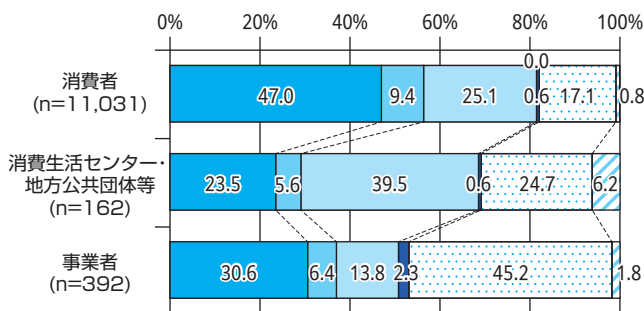


図1-28 相談者区分別の相談内容 [新築相談]

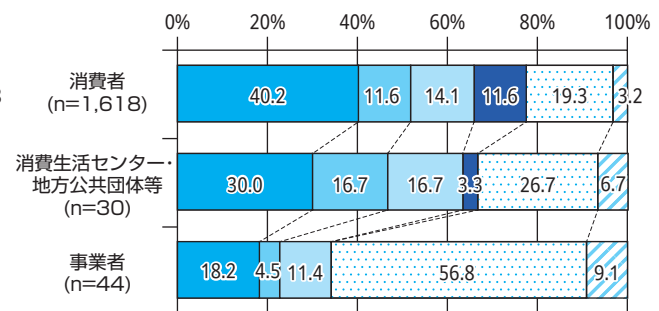
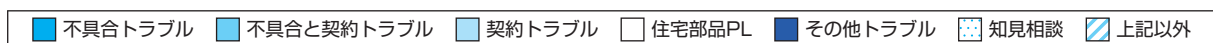


図1-29 相談者区分別の相談内容 [既存相談]



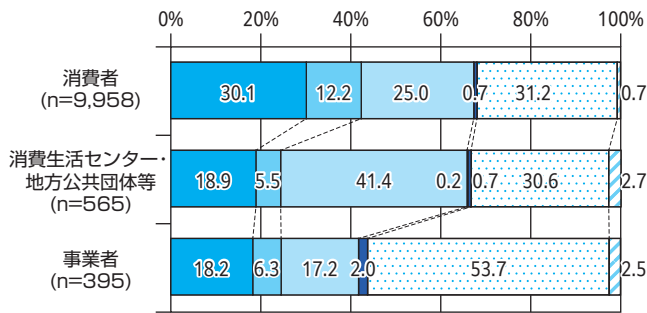


図1-30 相談者区分別の相談内容【リフォーム相談】

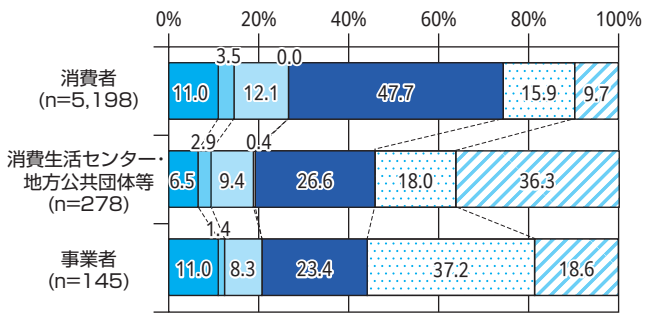
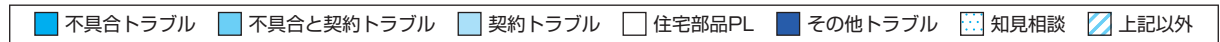


図1-31 相談者区分別の相談内容【その他相談】



### ③トラブルに関する相談件数

「住宅のトラブルに関する相談」と「その他のトラブルに関する相談」を合わせた、「トラブルに関する相談」件数は、22,285件であり、電話相談全体に占める割合は73.3%である。直近10年間では、相談全体の約7割を占めている（図1-32）。

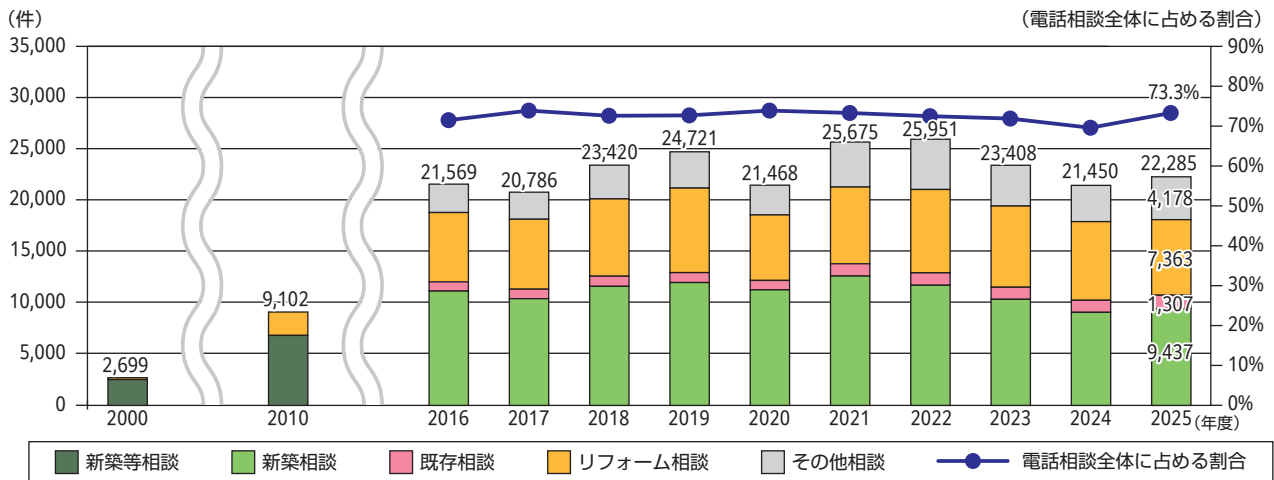


図1-32 トラブルに関する相談件数の推移

### ④トラブルに関する相談の内訳

「トラブルに関する相談」を相談区分別にみると、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99.1%、「既存相談」で85.3%、「リフォーム相談」で98.8%と高いが、「その他相談」では36.0%と低くなっている（図1-33）。

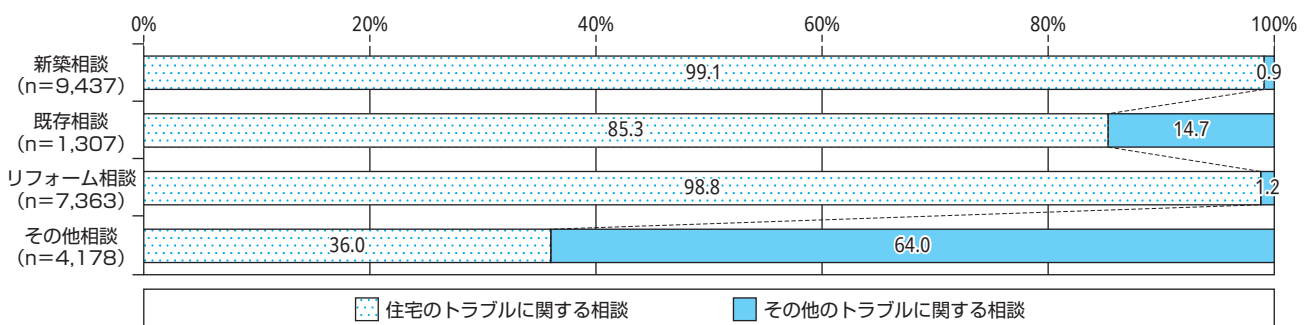


図1-33 トラブルに関する相談の内訳

## 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

### 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」、[リフォーム相談]では「リフォーム業者」の割合が最も高い（図1-34）。

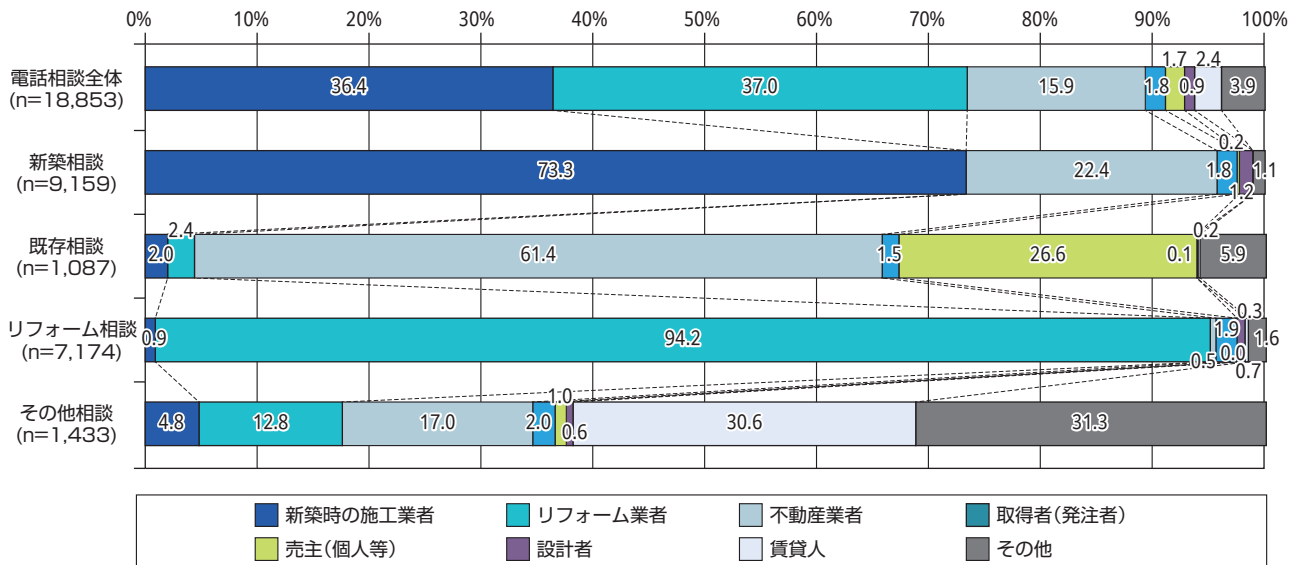


図1-34 主な苦情の相手方

### 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約6割を占める。[リフォーム相談]では、「修補」を含むものの合計が49.4%となり、[新築相談]や[既存相談]と比べ「修補」以外の解決希望内容の割合が高い傾向がみられる（図1-35）。

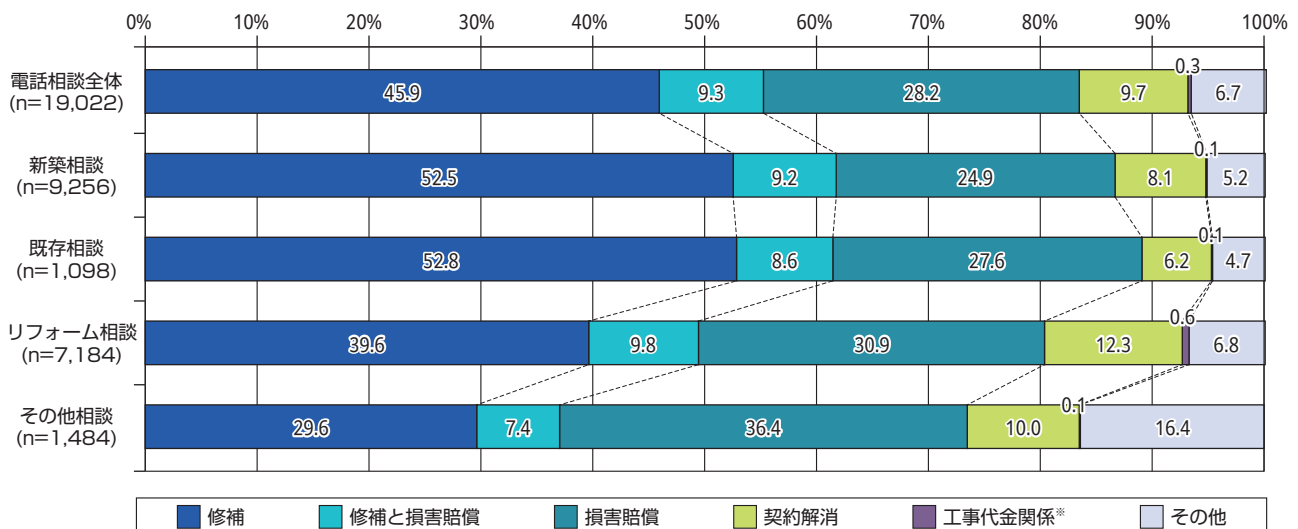


図1-35 解決希望内容

※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、減額してほしい、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。

消費者からの相談のうち、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）。

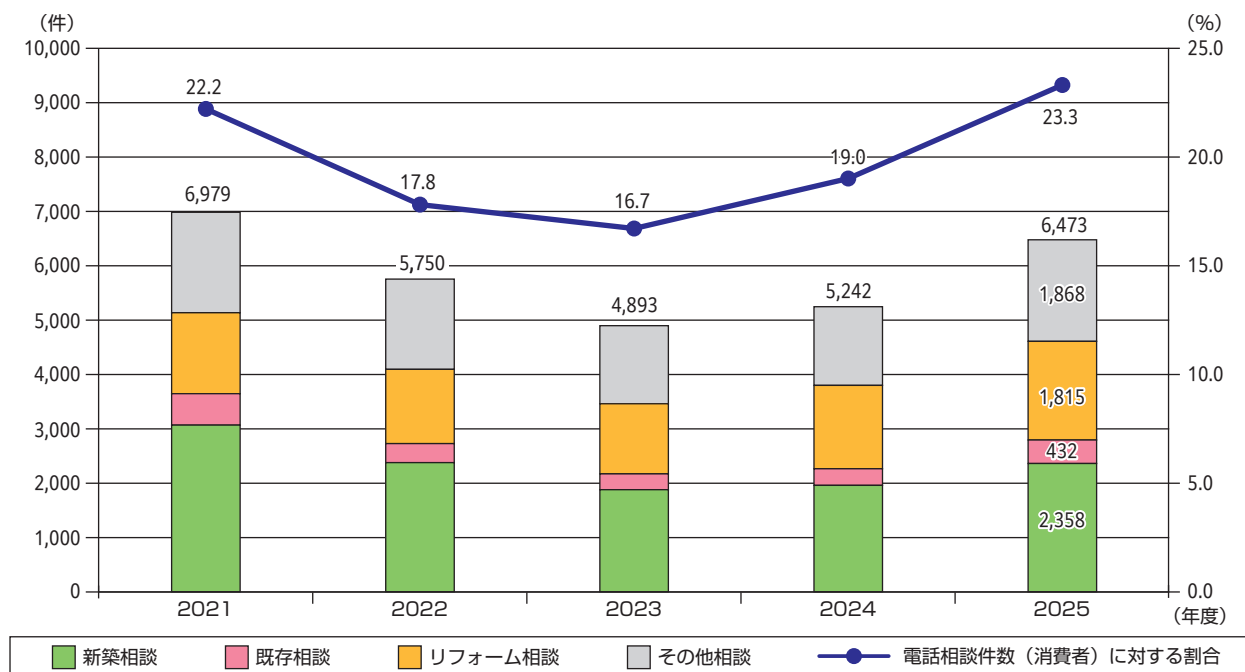


図1-36 他の機関等を案内した相談件数（消費者）の推移

2025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）。

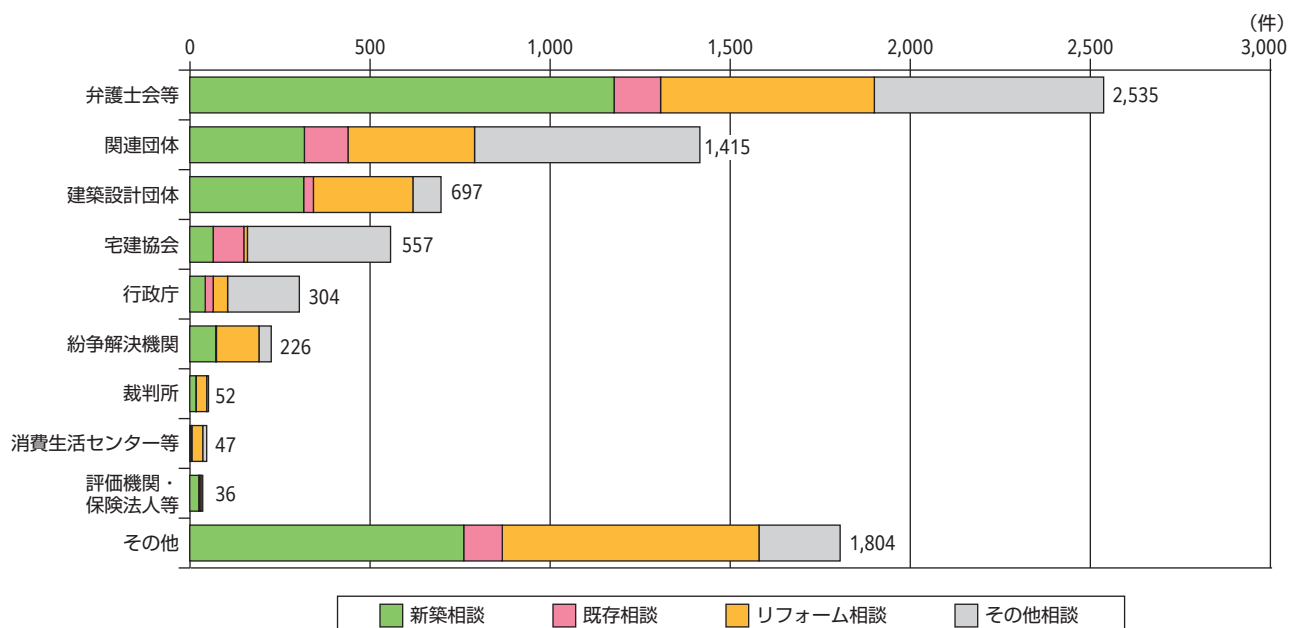


図1-37 機関別の案内件数（消費者） ※複数カウント

## (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65.7%、[既存相談]で74.0%、[リフォーム相談]で56.1%であった（図1-38～41）。

表1-5 電話相談の内訳表

(件)

|                   |            |       |               |       |          |       |
|-------------------|------------|-------|---------------|-------|----------|-------|
| 新築相談<br>11,707    | トラブルに関する相談 | 9,437 | 住宅のトラブルに関する相談 | 9,356 | 不具合あり    | 6,146 |
|                   |            |       | それ以外          | 81    | 不具合なし・不明 | 3,210 |
|                   | それ以外       | 2,270 |               |       |          |       |
| 既存相談<br>1,760     | トラブルに関する相談 | 1,307 | 住宅のトラブルに関する相談 | 1,115 | 不具合あり    | 825   |
|                   |            |       | それ以外          | 192   | 不具合なし・不明 | 290   |
|                   | それ以外       | 453   |               |       |          |       |
| リフォーム相談<br>11,004 | トラブルに関する相談 | 7,363 | 住宅のトラブルに関する相談 | 7,273 | 不具合あり    | 4,082 |
|                   |            |       | それ以外          | 90    | 不具合なし・不明 | 3,191 |
|                   | それ以外       | 3,641 |               |       |          |       |
| その他相談<br>5,943    | トラブルに関する相談 | 4,178 | 住宅のトラブルに関する相談 | 1,504 | 不具合あり    | 679   |
|                   |            |       | それ以外          | 2,674 | 不具合なし・不明 | 825   |
|                   | それ以外       | 1,765 |               |       |          |       |

※「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」：「トラブル」の相談から、賃貸借契約や相隣関係などのトラブルを除いたもの。

「不具合あり」：(P20図1-27)「不具合のトラブル」と「不具合および契約のトラブル」のうち、不具合部位・事象が判明しているもの。

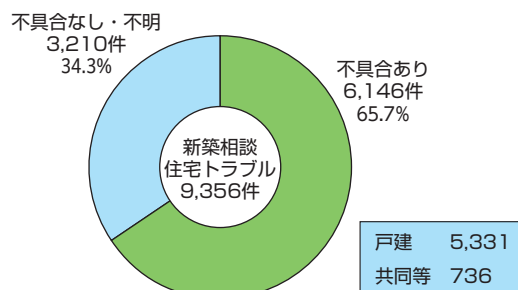


図1-38 不具合の有無（新築相談）

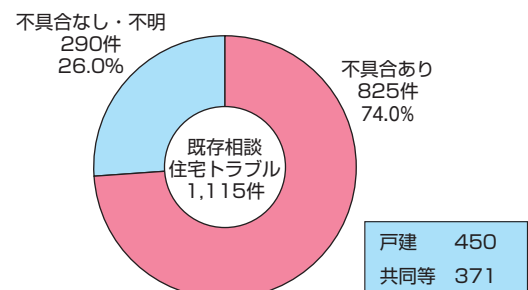


図1-39 不具合の有無（既存相談）

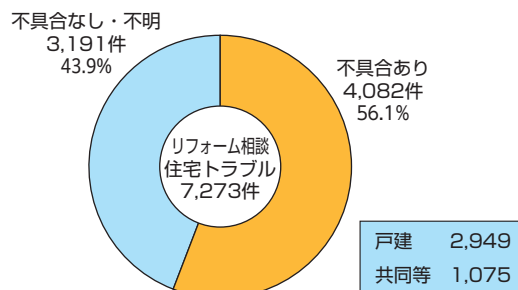


図1-40 不具合の有無（リフォーム相談）

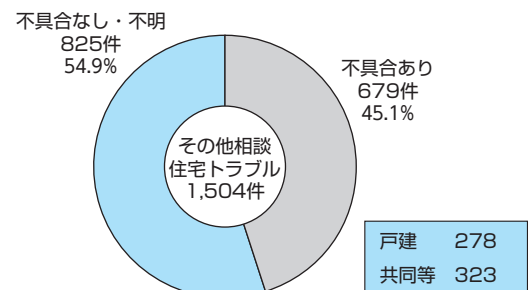


図1-41 不具合の有無（その他相談）

## ②住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談について、相談区分に分けて不具合の事象の集計を行った（P25～P28）。

## 1) 新築相談

「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「はがれ」「ひび割れ」が多かった（表1-6、表1-7）。

表1-6 不具合事象と主な不具合部位（新築相談・戸建住宅）＜n=5,331＞ ※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  | 20.1% | 1,073 | 外壁、基礎          |
| 性能不足  | 16.8% | 893   | 設備機器、外構        |
| 雨漏り   | 12.7% | 675   | 屋根、外壁          |
| 変形    | 12.2% | 649   | 開口部・建具、床       |
| はがれ   | 11.8% | 628   | 外壁、内装          |
| 汚れ    | 10.8% | 574   | 内装、床           |
| 漏水    | 6.0%  | 320   | 排水配管、給水・給湯配管   |
| 作動不良  | 5.6%  | 301   | 開口部・建具、設備機器    |
| 傾斜    | 4.0%  | 214   | 床              |
| 排水不良  | 3.8%  | 203   | 排水配管、外構        |
| きず    | 3.3%  | 175   | 床、内装           |
| 沈下    | 2.6%  | 138   | 地盤、外構          |
| 腐食・腐朽 | 2.5%  | 133   | 外壁、柱           |
| 床鳴り   | 2.4%  | 128   | 床              |
| 結露    | 2.3%  | 123   | 内壁、設備機器        |
| 異常音   | 2.1%  | 110   | 外壁、設備機器、開口部・建具 |
| 異臭    | 1.6%  | 86    | 排水配管、設備機器      |
| 遮音不良  | 0.4%  | 19    | 外壁、開口部・建具      |

表1-7 不具合事象と主な不具合部位（新築相談・共同住宅等）＜n=736＞ ※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  | 14.0% | 103 | 設備機器、開口部・建具   |
| はがれ   | 13.7% | 101 | 外壁、床          |
| ひび割れ  | 13.2% | 97  | 外壁、内装         |
| 雨漏り   | 11.1% | 82  | 外壁、屋根、開口部・建具  |
| 漏水    | 11.0% | 81  | 給水・給湯配管、排水配管  |
| 汚れ    | 8.7%  | 64  | 内装、設備機器       |
| 変形    | 7.6%  | 56  | 床、開口部・建具      |
| 排水不良  | 7.3%  | 54  | 排水配管、バルコニー・庇等 |
| 作動不良  | 5.8%  | 43  | 設備機器、開口部・建具   |
| 異常音   | 5.6%  | 41  | 設備機器、天井       |
| きず    | 4.5%  | 33  | 床、開口部・建具      |
| 結露    | 3.5%  | 26  | 設備機器、内壁       |
| 腐食・腐朽 | 2.4%  | 18  | 設備機器、梁        |
| 沈下    | 2.4%  | 18  | 外構、地盤         |
| 傾斜    | 2.0%  | 15  | 床、内壁、柱        |
| 床鳴り   | 1.8%  | 13  | 床             |
| 異臭    | 1.6%  | 12  | 内装、内壁、設備機器    |
| 遮音不良  | 1.6%  | 12  | 床、天井          |

## 2) 既存相談

「戸建住宅」では「雨漏り」が最も多く、次いで「ひび割れ」「漏水」が多かった。「共同住宅等」では「性能不足」が最も多く、次いで「漏水」「変形」が多かった（表1-8、表1-9）。

表1-8 不具合事象と主な不具合部位（既存相談・戸建住宅）＜n=450＞ ※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   | 20.0% | 90 | 屋根、天井         |
| ひび割れ  | 19.8% | 89 | 基礎、外壁         |
| 漏水    | 13.1% | 59 | 給水・給湯配管、設備機器  |
| 性能不足  | 11.1% | 50 | 設備機器、外壁       |
| 作動不良  | 10.2% | 46 | 設備機器、開口部・建具   |
| はがれ   | 9.3%  | 42 | 外壁、床、内装       |
| 傾斜    | 8.7%  | 39 | 床、基礎          |
| 変形    | 8.4%  | 38 | 開口部・建具、床      |
| 汚れ    | 6.7%  | 30 | 床、内壁          |
| 腐食・腐朽 | 6.2%  | 28 | 床、柱           |
| 排水不良  | 5.1%  | 23 | 排水配管          |
| 沈下    | 3.1%  | 14 | 地盤            |
| 床鳴り   | 2.2%  | 10 | 床             |
| 異臭    | 1.6%  | 7  | 排水配管、設備機器     |
| 結露    | 1.3%  | 6  | 内壁、天井         |
| 異常音   | 0.9%  | 4  | 設備機器          |
| きず    | 0.4%  | 2  | 床、開口部・建具      |

表1-9 不具合事象と主な不具合部位（既存相談・共同住宅等）＜n=371＞ ※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  | 21.6% | 80 | 設備機器、電気配線、排水配管 |
| 漏水    | 14.6% | 54 | 給水・給湯配管、排水配管   |
| 変形    | 12.7% | 47 | 床、開口部・建具       |
| ひび割れ  | 11.3% | 42 | 内壁、床           |
| はがれ   | 10.2% | 38 | 内装、床           |
| 作動不良  | 10.2% | 38 | 設備機器、開口部・建具    |
| 汚れ    | 7.3%  | 27 | 床、内装、内壁        |
| 異臭    | 7.0%  | 26 | 排水配管、設備機器      |
| 排水不良  | 5.7%  | 21 | 排水配管、設備機器      |
| 傾斜    | 5.4%  | 20 | 床              |
| 異常音   | 5.4%  | 20 | 排水配管、設備機器      |
| 雨漏り   | 5.1%  | 19 | 屋根、外壁          |
| きず    | 4.6%  | 17 | 床、内装           |
| 床鳴り   | 3.8%  | 14 | 床              |
| 結露    | 3.2%  | 12 | 内壁、内装、床        |
| 遮音不良  | 1.3%  | 5  | 内壁             |
| 腐食・腐朽 | 0.8%  | 3  | 床、給水・給湯配管、外構   |
| 沈下    | 0.8%  | 3  | 床              |

## 3) リフォーム相談

「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1-10、表1-11）。

表1-10 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=2,949＞ ※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   | 18.8% | 553 | 外壁、屋根         |
| 性能不足  | 17.0% | 500 | 外壁、設備機器       |
| 雨漏り   | 13.9% | 410 | 屋根、外壁         |
| ひび割れ  | 13.3% | 393 | 外壁、屋根         |
| 変形    | 11.3% | 334 | 床、開口部・建具      |
| 汚れ    | 8.8%  | 260 | 外壁、内装         |
| きず    | 7.9%  | 233 | 床、開口部・建具、設備機器 |
| 漏水    | 5.8%  | 171 | 給水・給湯配管、設備機器  |
| 作動不良  | 4.2%  | 123 | 設備機器、開口部・建具   |
| 排水不良  | 2.8%  | 83  | 排水配管、バルコニー・庇等 |
| 傾斜    | 2.6%  | 78  | 床、外構          |
| 腐食・腐朽 | 1.5%  | 44  | 床、屋根          |
| 床鳴り   | 1.4%  | 40  | 床             |
| 異常音   | 0.8%  | 25  | 設備機器、屋根       |
| 異臭    | 0.5%  | 16  | 設備機器、排水配管     |
| 結露    | 0.5%  | 14  | 開口部・建具        |
| 沈下    | 0.3%  | 10  | 床、外構、地盤       |
| 遮音不良  | 0.2%  | 5   | 屋根            |

表1-11 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=1,075＞ ※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    | 18.1% | 195 | 床、内装          |
| はがれ   | 17.1% | 184 | 内装、床          |
| 性能不足  | 16.7% | 180 | 設備機器、内装       |
| きず    | 9.3%  | 100 | 内装、床          |
| 漏水    | 9.1%  | 98  | 給水・給湯配管、排水配管  |
| ひび割れ  | 8.7%  | 94  | 内装、外壁         |
| 汚れ    | 8.5%  | 91  | 内装、床          |
| 作動不良  | 7.3%  | 78  | 開口部・建具、設備機器   |
| 雨漏り   | 5.6%  | 60  | 屋根、外壁         |
| 床鳴り   | 5.0%  | 54  | 床             |
| 傾斜    | 3.8%  | 41  | 床、設備機器        |
| 排水不良  | 3.5%  | 38  | 排水配管、設備機器     |
| 異臭    | 1.9%  | 20  | 排水配管、内装       |
| 異常音   | 1.5%  | 16  | 設備機器、給水・給湯配管  |
| 腐食・腐朽 | 0.8%  | 9   | 設備機器、開口部・建具   |
| 結露    | 0.6%  | 6   | 内装、内壁         |
| 沈下    | 0.4%  | 4   | 床             |
| 遮音不良  | 0.3%  | 3   | 床             |

## 4) その他相談

「戸建住宅」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。「共同住宅等」では「漏水」が最も多く、次いで「汚れ」「性能不足」が多かった（表1-12、表1-13）。

表1-12 不具合事象と主な不具合部位（その他相談・戸建住宅）＜n=278＞ ※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  | 22.3% | 62 | 外構、設備機器        |
| ひび割れ  | 17.6% | 49 | 外構、外壁          |
| はがれ   | 8.6%  | 24 | 外構、床、外壁        |
| 傾斜    | 7.2%  | 20 | 外構、床           |
| 汚れ    | 6.1%  | 17 | 外構、床           |
| 排水不良  | 6.1%  | 17 | 外構、排水配管        |
| 変形    | 5.8%  | 16 | 外構、外壁          |
| 作動不良  | 5.8%  | 16 | 設備機器、開口部・建具、外構 |
| 雨漏り   | 4.3%  | 12 | 屋根、外壁          |
| きず    | 4.0%  | 11 | 床、外構           |
| 漏水    | 3.6%  | 10 | 設備機器、給水・給湯配管   |
| 沈下    | 3.2%  | 9  | 地盤、外構          |
| 腐食・腐朽 | 1.1%  | 3  | 屋根、設備機器、柱      |
| 異常音   | 0.7%  | 2  | 設備機器           |
| 異臭    | 0.4%  | 1  | 排水配管           |
| 床鳴り   | 0.4%  | 1  | 床              |

表1-13 不具合事象と主な不具合部位（その他相談・共同住宅等）＜n=323＞ ※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    | 24.1% | 78 | 給水・給湯配管、天井      |
| 汚れ    | 15.8% | 51 | 床、内装、内壁         |
| 性能不足  | 12.4% | 40 | 設備機器、開口部・建具     |
| 雨漏り   | 7.4%  | 24 | 外壁、天井           |
| ひび割れ  | 7.4%  | 24 | 内壁、外構           |
| 作動不良  | 7.4%  | 24 | 設備機器、開口部・建具     |
| 異臭    | 7.4%  | 24 | 排水配管、設備機器       |
| 排水不良  | 5.6%  | 18 | 排水配管、設備機器       |
| 結露    | 5.6%  | 18 | 内壁、床、内装、天井      |
| はがれ   | 4.3%  | 14 | 内装、内壁           |
| 変形    | 4.3%  | 14 | 床、開口部・建具、内壁     |
| 異常音   | 4.3%  | 14 | 設備機器、排水配管、天井、内壁 |
| 沈下    | 2.5%  | 8  | 地盤、床            |
| きず    | 2.5%  | 8  | 設備機器、床          |
| 傾斜    | 2.2%  | 7  | 床               |
| 腐食・腐朽 | 1.2%  | 4  | 設備機器            |
| 床鳴り   | 0.9%  | 3  | 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2,777件である。築後3年未満までで47.9%を占め、その後ほぼ同水準で推移していくが、築後9年以上10年未満で7.4%と上昇している（図1-42）。

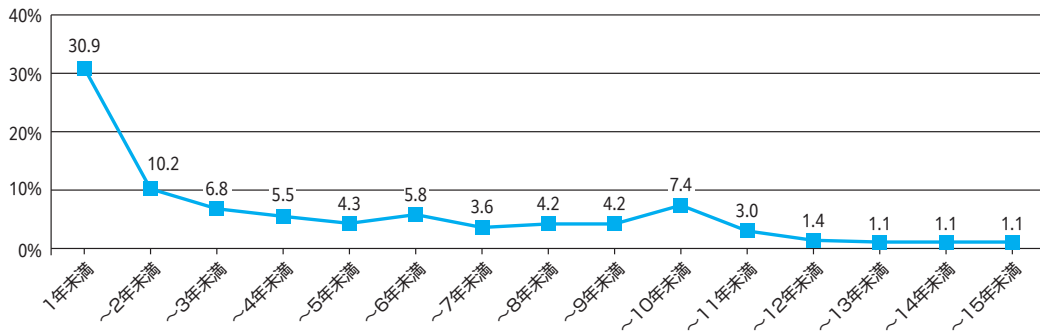


図1-42 不具合発生時の築後年数

## ii) 不具合事象別、不具合発生時の築後年数

[新築相談]において「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」について、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5割弱と、住宅が建築されてから早い時期に不具合が生じている（図1-43）。

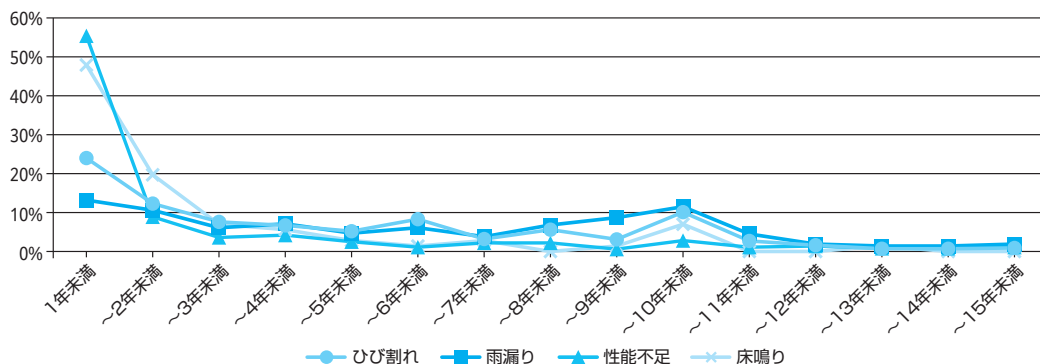


図1-43 不具合発生時の築後年数（不具合事象別）

## 2) 既存相談における不具合発生時期

[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334件である。取得後経過年数が1年未満の相談は61.4%、1年以上2年未満は13.2%と、取得後2年未満までで74.6%を占めている（図1-44）。

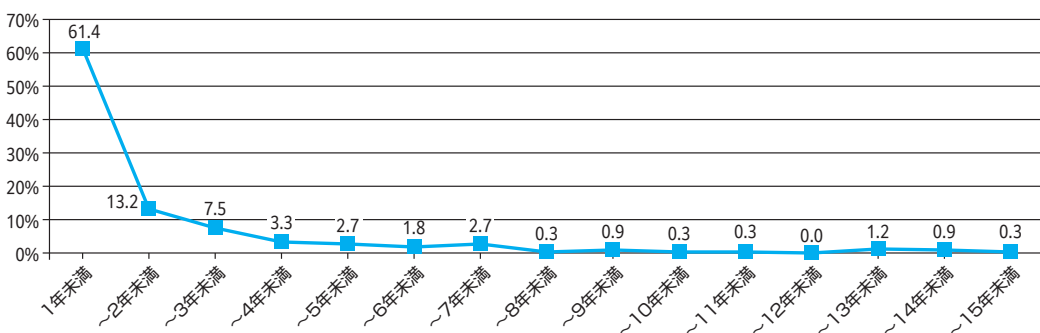


図1-44 不具合発生時の取得後経過年数

## 2. テーマ別集計

### (1) 評価住宅及び保険付き住宅の相談

電話相談のうち評価住宅又は保険付き住宅と確認できたものについて、以下の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（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。
- ・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1-14 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              |          | 974 件 |                                                         | 評価住宅       |
| 保険付き住宅            | 1号保険付き住宅 |       | 4,597 件                                                 | 保険付き住宅（新築） |
|                   | 新築2号保険   |       | 17 件                                                    |            |
|                   | 2号保険付き住宅 | 216 件 | リフォーム瑕疵保険<br>既存住宅売買瑕疵保険<br>大規模修繕瑕疵保険<br>延長保証保険<br>199 件 | 保険付き住宅（既存） |

#### ①住宅の形式

〔評価住宅〕は「戸建住宅」が64.7%であるのに対し、〔保険付き住宅（新築）〕では、91.0%が「戸建住宅」となっている（図1-45）。

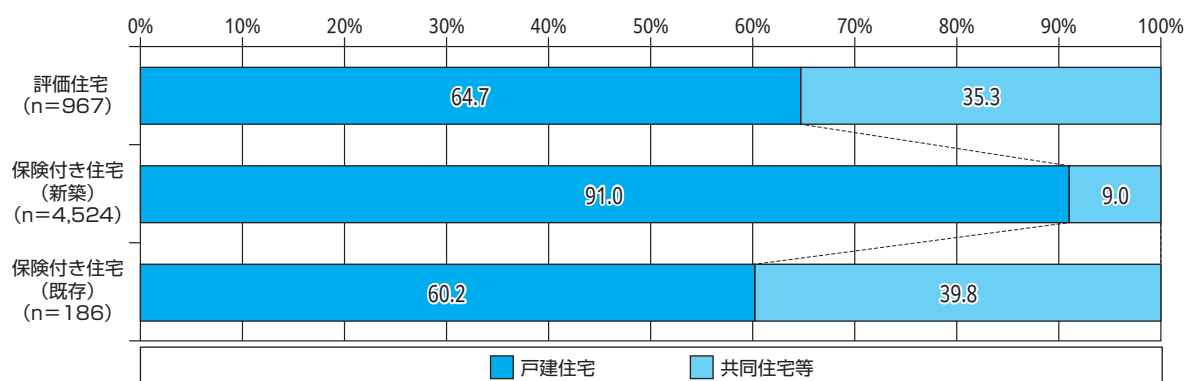


図1-45 住宅の形式

#### ②相談内容

〔評価住宅〕と〔保険付き住宅（新築）〕では、「新築相談」が9割前後である。〔保険付き住宅（既存）〕では、「既存相談」が最も割合が高く67.8%で、次いでリフォーム相談が19.1%である（図1-46）。

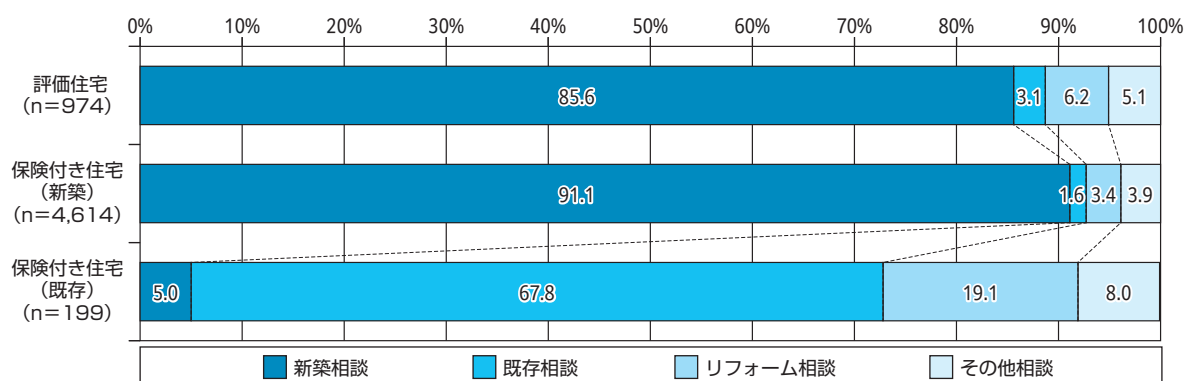


図1-46 相談区分

相談内容は、[評価住宅]と[保険付き住宅（新築）]と[保険付き住宅（既存）]では、「不具合のトラブル」を含む相談が6割以上と、[評価保険以外の新築相談]や[評価保険以外の既存相談]と比べて「不具合のトラブル」を含む相談の割合が高く、「契約のトラブル」を含む相談の割合が低い（図1-47）。

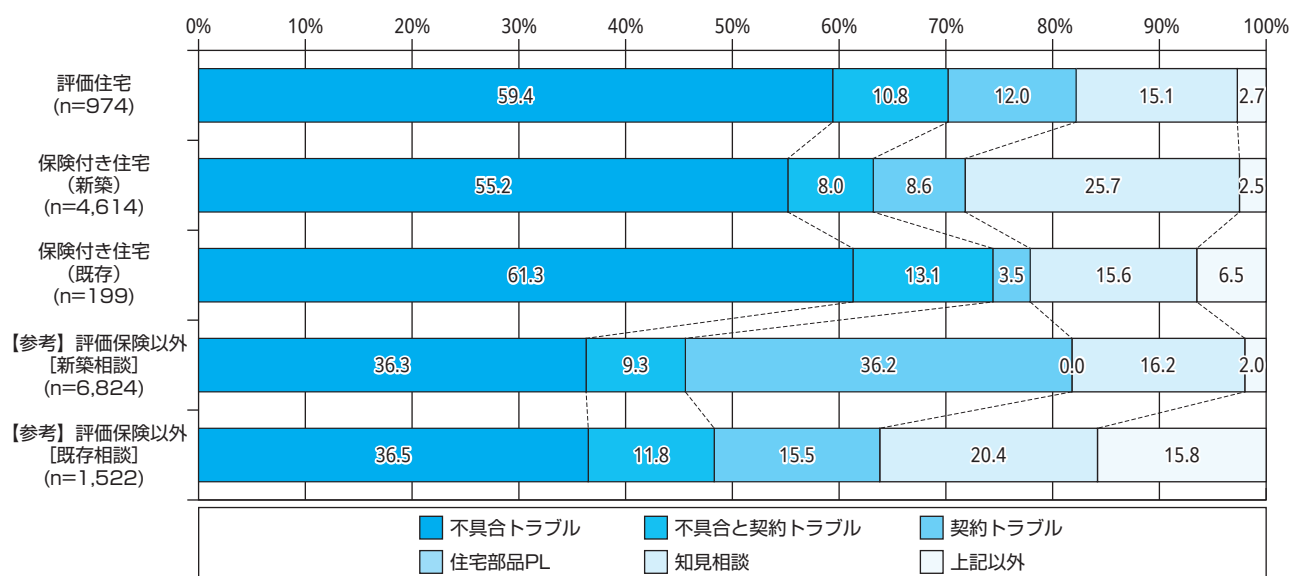


図1-47 相談内容

### ③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322件、[保険付き住宅（新築）]で1,405件であった。不具合の発生が築後1年未満のものが[評価住宅]では46.6%、[保険付き住宅（新築）]で28.8%を占めている（図1-48）。

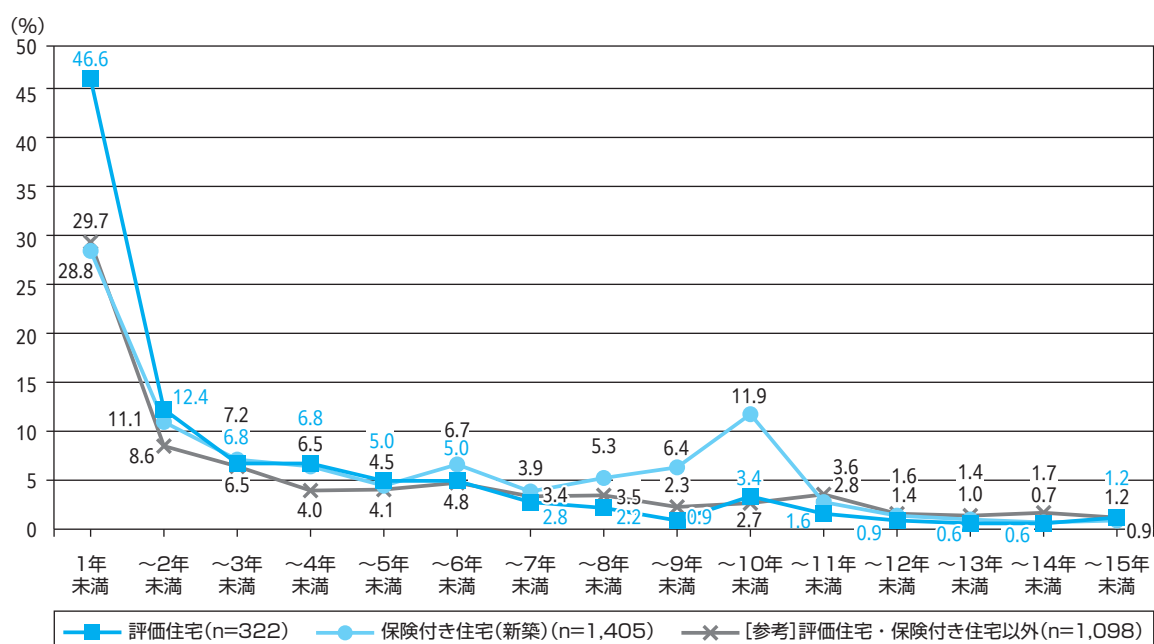


図1-48 不具合発生時の築後年数

## (2) 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〕の中で「トラブルに関する相談」7,363件（P21、図1-32）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442件（前年度比32.2%減）で、トラブルが含まれるリフォーム相談の6.0%を占めている（図1-49）。相談の時期は、契約時期が判明している訪問販売相談の98.3%が、「契約後の相談」である（図1-50）。

（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。

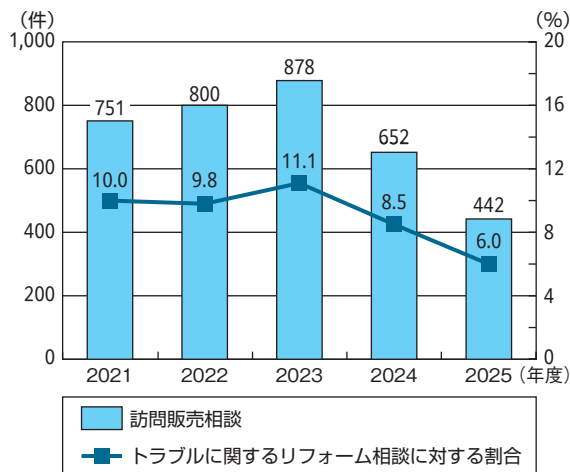


図1-49  
トラブルが含まれる訪問販売相談件数の推移

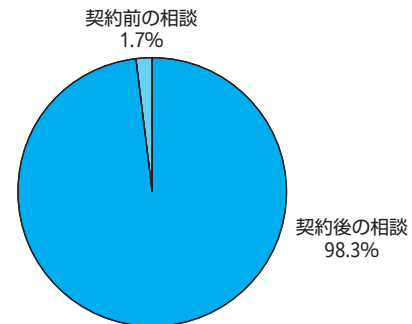


図1-50 相談時期（n=410）

### 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、「契約のトラブル」を含む相談の割合は83.7%を占める。また、「不具合に起因するトラブル」に「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、「不具合のトラブル」を含む相談の割合は、27.6%を占めている（図1-51）。

訪問販売相談における解決希望内容をみると、48.0%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）に比べ割合が高くなっている（図1-52）。

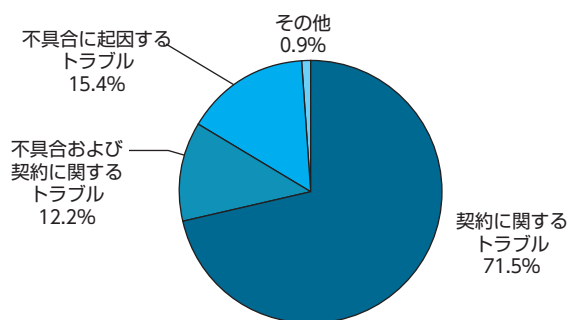


図1-51 相談内容（n=442）

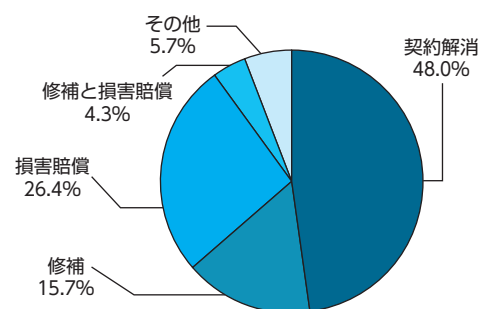


図1-52 解決希望内容（n=440）

## ③相談者の区分

相談者は、「消費者」が72.6%、「消費生活センター・地方公共団体等」が26.2%を占める（図1-53）。「消費者」の年齢は「50歳代」が最も多く30.5%、次いで「70歳代～」が20.5%となっている（図1-54）。

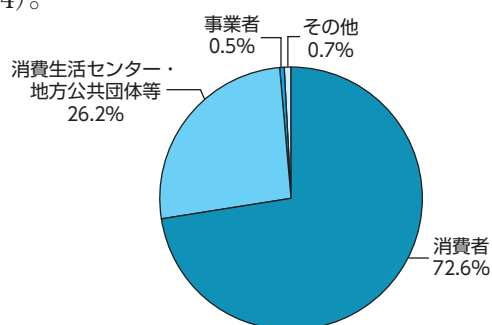


図1-53 相談者の区分 (n=442)

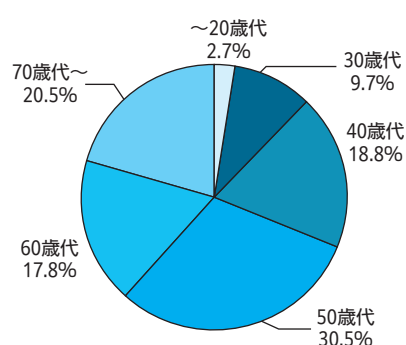


図1-54 相談者の年齢 (n=298)

## (3) 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。

## ①相談の件数

2025年度の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141件であり、16.6%減となった（図1-55）。

次の②、③、④、⑥、⑦は、2025年度に見積書の送付を受けた141件の相談について、⑤は2025年度に回答した143件の相談について集計を行った。なお、⑥、⑦は、複数の見積書を取得している場合、その全てを対象とした。

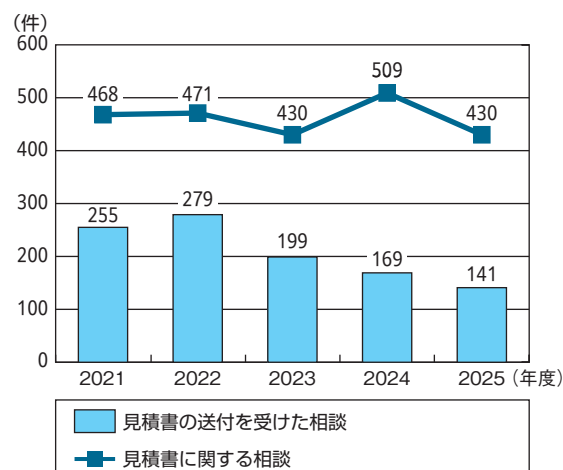


図1-55 リフォーム見積チェックサービス件数

## 〈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、住まいの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91.5%、「消費生活センター・地方公共団体等」が8.5%となっている（図1-56）。

相談者のうち消費者の年齢は、電話相談全体や［リフォーム相談］と比較して「リフォーム見積チェックサービス」では、60歳代以上が多い傾向を示している（図1-57）。

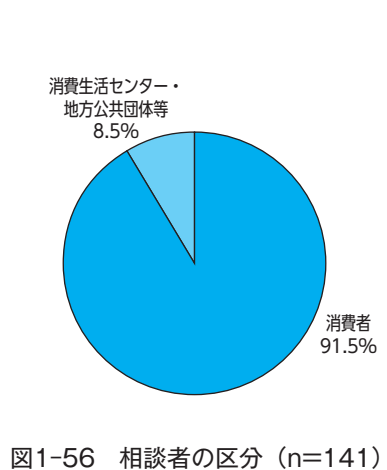


図1-56 相談者の区分 (n=141)

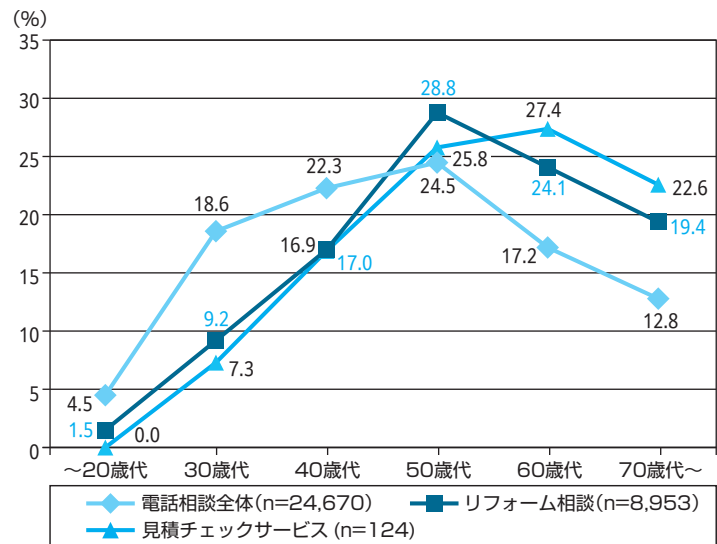


図1-57 相談者（消費者）の年齢分布比較

## ③住宅の属性

住宅の形式は、「戸建住宅」が58.2%を占めている（図1-58）。

住宅の構造種別は、「木造」が47.5%、次いで「RC造・SRC造」が37.4%となっている（図1-59）。

築後年数では、「20年以上30年未満」が25.9%と割合が最も高くなっている（図1-60）。

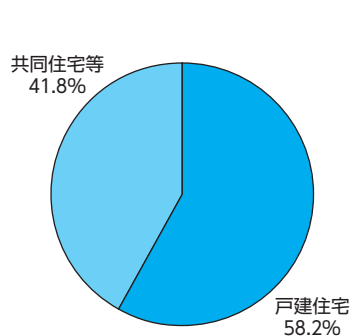


図1-58 住宅の形式 (n=141)

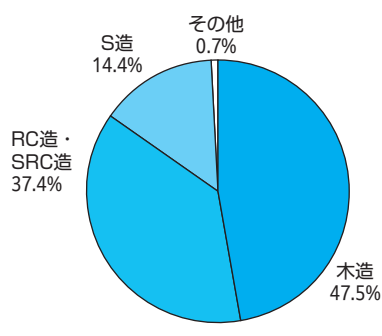


図1-59 住宅の構造種別 (n=139)

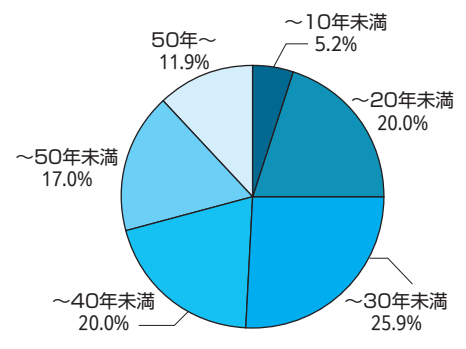


図1-60 築後年数 (n=135)

## ④リフォーム工事の内容

## i) 主な目的

リフォームの主な目的は、戸建住宅では「部位の修繕」が最も割合が高く69.5%、共同住宅等では「部位の更新」が59.3%となっている（図1-61）。

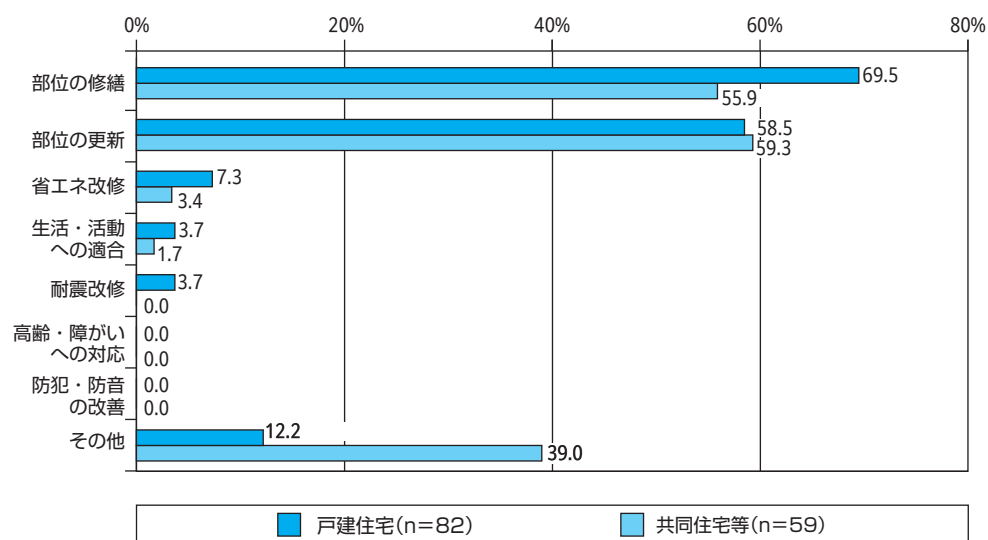


図1-61 リフォームの目的 ※複数カウント

## ii) 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「外装」が57.3%と最も割合が高く、次いで「屋根」、「内装」の順となっている。共同住宅等では「屋根」が57.6%と最も割合が高く、次いで「外装」、「内装」の順となっている（図1-62）。

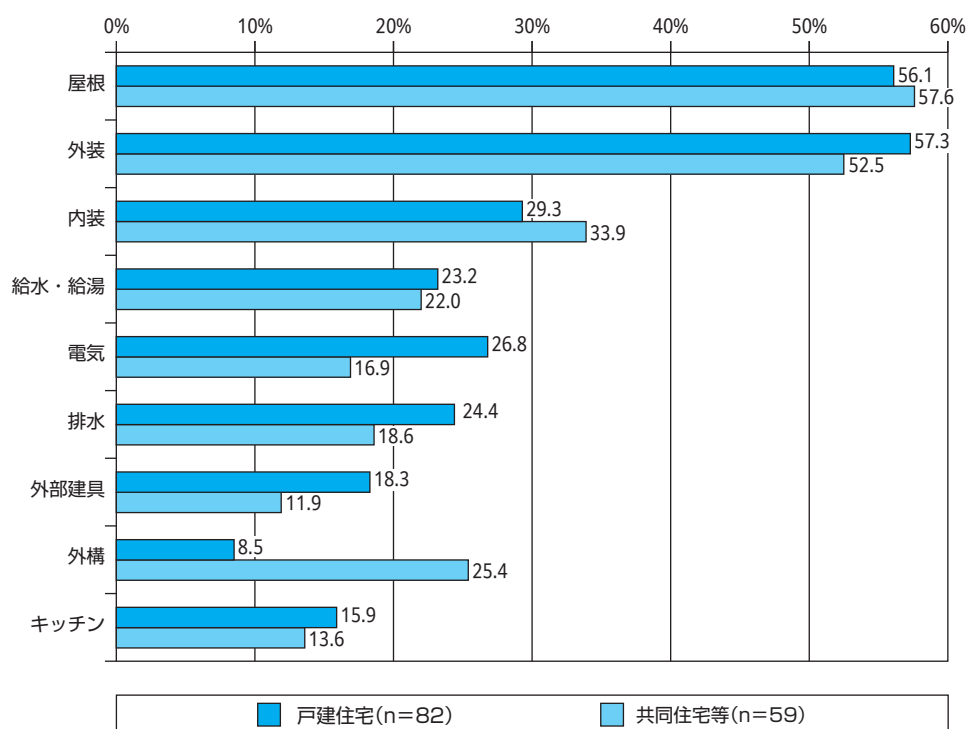


図1-62 主なリフォーム部位 ※複数カウント

## ⑤相談の内容

主な相談内容は、「工事内容や工事項目は適切か」が92.3%、次いで「単価や合計金額は適正か」が91.6%と高くなっている（図1-63）。

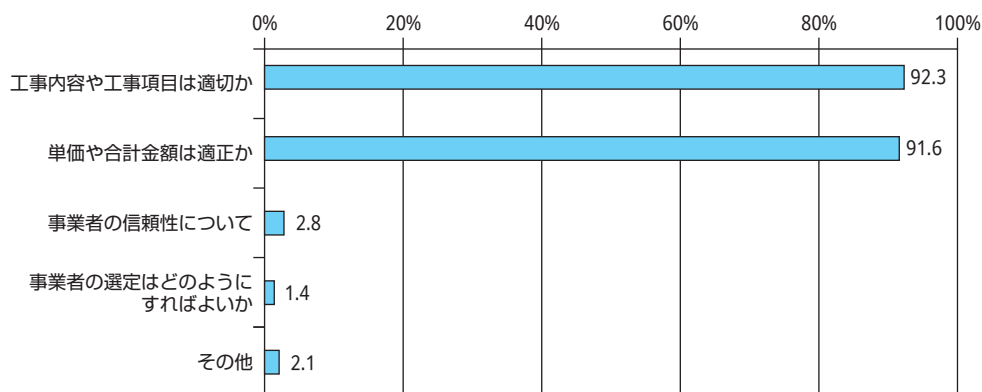


図1-63 主な相談内容 (n=143) ※複数カウント

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95.1%、次いで「単価情報等の提供」が94.4%と高くなっている（図1-64）。

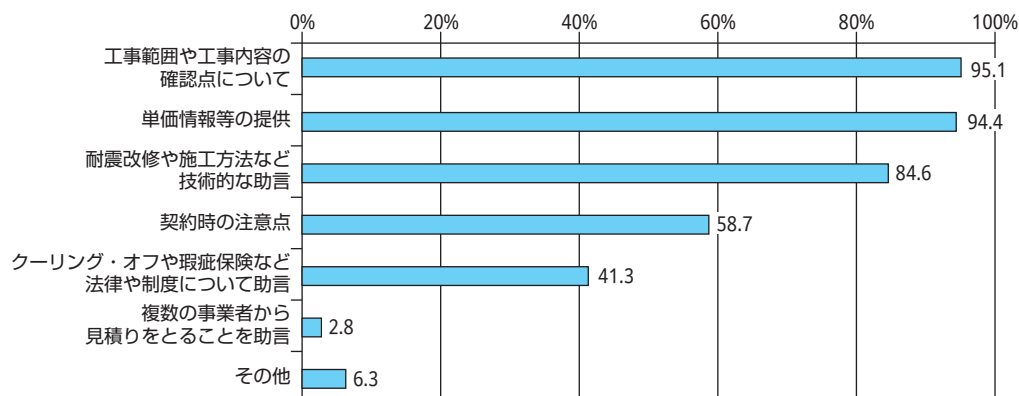


図1-64 主な助言内容 (n=143) ※複数カウント

## ⑥見積書を取得した事業者

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」の割合が61.2%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38.8%であった（図1-65）。

相談者が事業者を知ったきっかけ（認知方法）は、「紹介」の割合が17.8%と最も高く、次いで「新築時の事業者」、「インターネット」の順となっている（図1-66）。

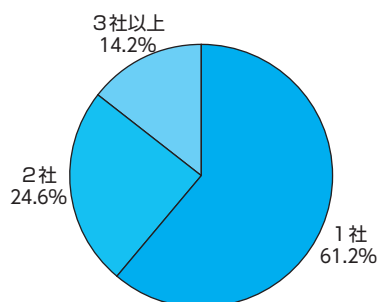


図1-65 相談者が見積書を取得した事業者の数 (n=134)

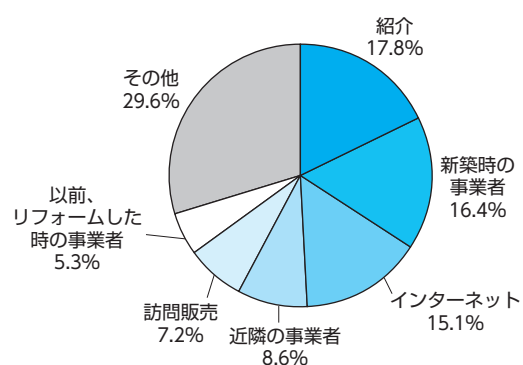


図1-66 見積書を取得した事業者の認知方法 (n=152)

## ⑦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。

## i) 書式

見積書の書式をみると、「工種別」が87.2%、「部位・部屋別」が12.8%であった（図1-67）。

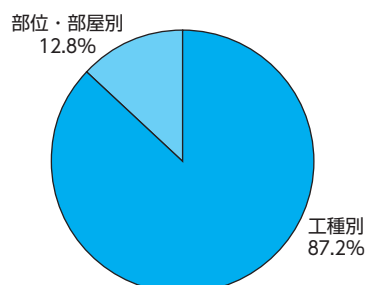


図1-67 見積書の書式 (n=187)

## ii) 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33.6%で最も高く、共同住宅等では「1,000万円超」が39.7%で最も高くなっている（図1-68、図1-69）。

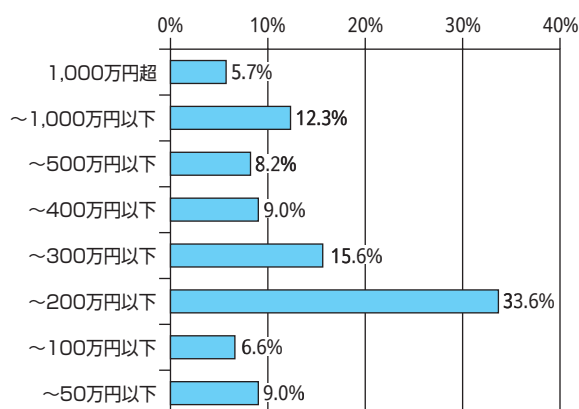


図1-68 見積金額（戸建住宅 n=122）

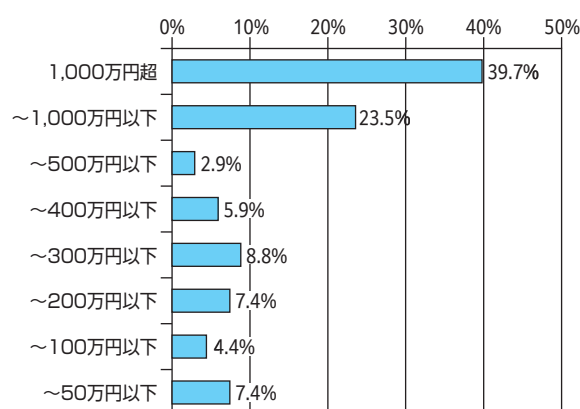


図1-69 見積金額（共同住宅等 n=68）

## iii) 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33.5%で最も高く、次いで「5%未満」とするものが29.3%と高かった（図1-70）。

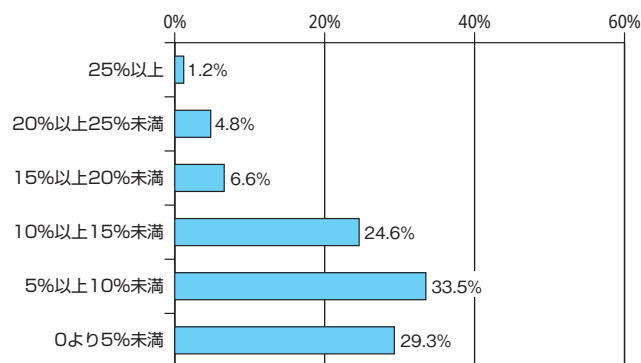


図1-70 計上されている諸経費 (n=167)

## (4) 共同住宅等の相談

### ①共同住宅等の内訳

電話相談全体における共同住宅等の件数は7,623件で、26.7%を占めている（P18、図1-16）。共同住宅等には、マンション、賃貸アパート、長屋、店舗併用住宅等形態の異なる住宅が集まっており、相談内容もそれぞれ傾向が異なる。そこで共同住宅等のうち、構造、利用関係、階数が判明しているもの（5,148件）について、構造が「RC造、SRC造又はS造」、利用関係が「持ち家（売買）」、階数が「3階以上」のもの（図1-71円グラフの点線部分、3,058件）を「分譲マンション」とみなし、分譲マンション以外のもの（2,090件）と比較し集計した。

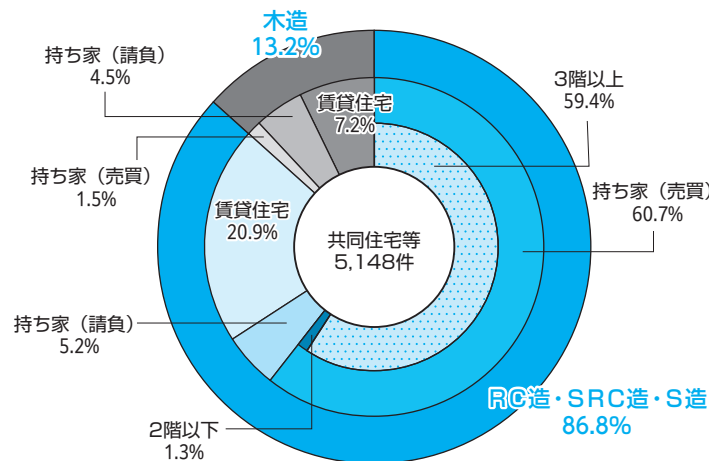


図1-71 共同住宅等の内訳

### ②相談者の区分

相談者の属性は、「所有者」が最も多く「分譲マンション」で86.7%、「分譲マンション以外」では49.8%である。「管理組合」は、「分譲マンション」では9.6%である。「居住者」は分譲マンションでは0.3%と少数だったのに対し、分譲マンション以外では47.5%を占めている（図1-72）。

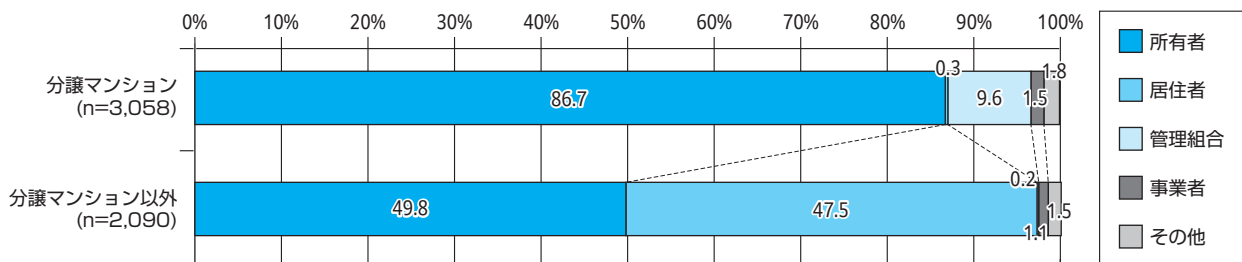


図1-72 相談者の区分

※相談全体の相談者の区分（P12、図1-3）では、「所有者」「居住者」「管理組合」を「消費者」と区分している。

## ③相談内容

分譲マンションの相談区分は「リフォーム相談」が最も多く53.2%を占め、相談内容は「不具合に起因するトラブル」が最も多く、「不具合および契約に関するトラブル」も含めると49.7%を占める。

分譲マンション以外の相談区分は「その他相談」が最も多く57.9%を占め、相談内容も「上記以外」が最も多いことから、賃貸借契約や相隣関係の相談の割合が高いと思われる（図1-73、図1-74）。

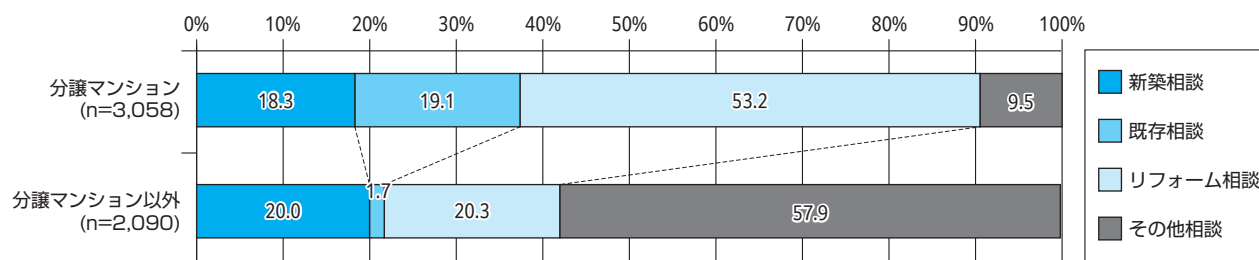


図1-73 相談区分

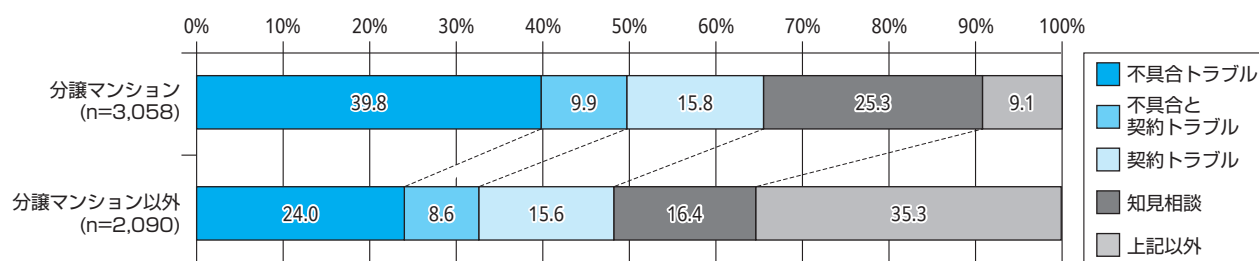


図1-74 相談内容

## ④トラブルの相手方と解決希望内容

分譲マンションのトラブルの相手方は、「リフォーム業者」が最も多く47.4%、次いで「不動産業者」が31.6%である。解決希望内容は、「修補」が最も多く、「修補と損害賠償」を含めると56.8%である。

分譲マンション以外のトラブルの相手方は「賃貸人」が最も多く36.9%、次いで「新築時の施工業者」が21.0%である。解決希望内容は分譲マンションと比較して「修補」の割合が低く、「損害賠償」の割合が高い（図1-75、図1-76）。

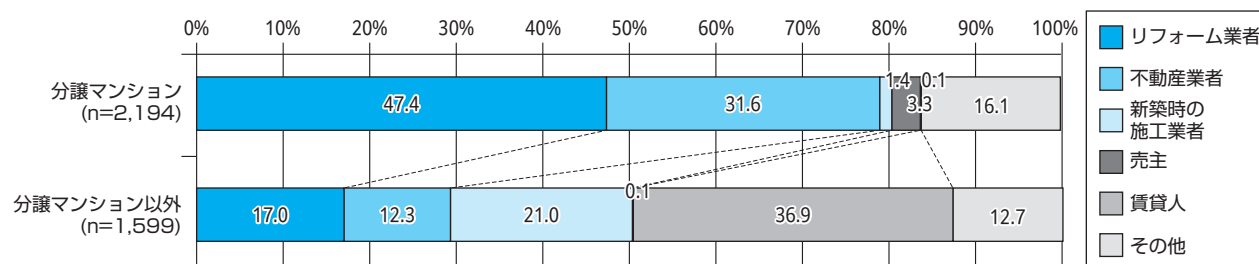


図1-75 トラブルの相手方

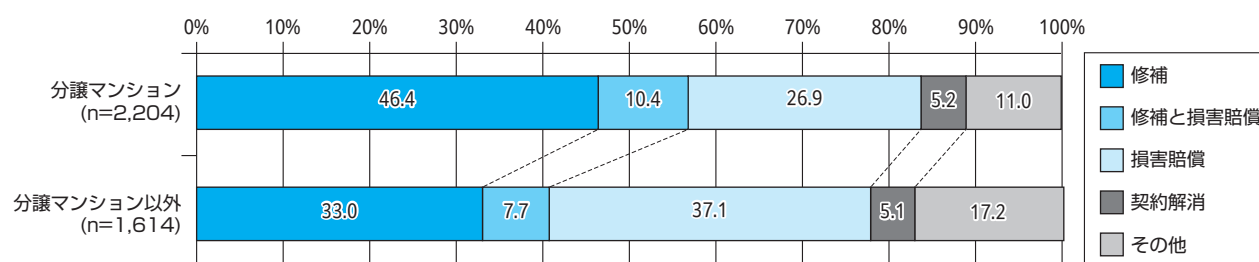


図1-76 解決希望内容



## 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）、及び既存住宅（中古住宅）の買主である。また、2015年1月より「マンション再生等専門家相談」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。

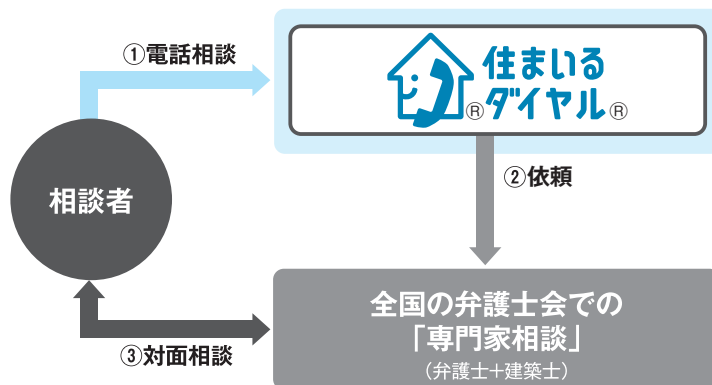


図2-1 専門家相談の流れ

表2-1 専門家相談の種別と対象者

| 相談区分                             | 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<br>(1号保険付き住宅<br>2号保険付き住宅) | 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<br>※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                             | 既存住宅（中古住宅）の買主<br>※2018年10月から東京の弁護士会で試行的に開始した。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。                                                   |

### 【マンション再生等専門家相談<sup>※1</sup>】

当財団では、2014年12月24日に施行された「マンションの建替え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）<sup>※2</sup>」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（2025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係する管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2025年度は2件、累計174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…2025年度60件（累計830件）

※1 2026年度より「マンション建替等専門家相談」から名称変更

※2 「マンションの建替え等の円滑化に関する法律」は2026年4月1日施行の法改正により、法律名を「マンションの再生等の円滑化に関する法律」に変更

## 1. 専門家相談の実績

### （1）実施件数

2025年度の専門家相談は、「評価住宅」146件、「1号保険付き住宅」476件、「2号保険付き住宅」33件、「リフォーム」609件、「既存住宅」78件、合計1,342件を実施しており、前年度比7.4%増となった（図2-2）。

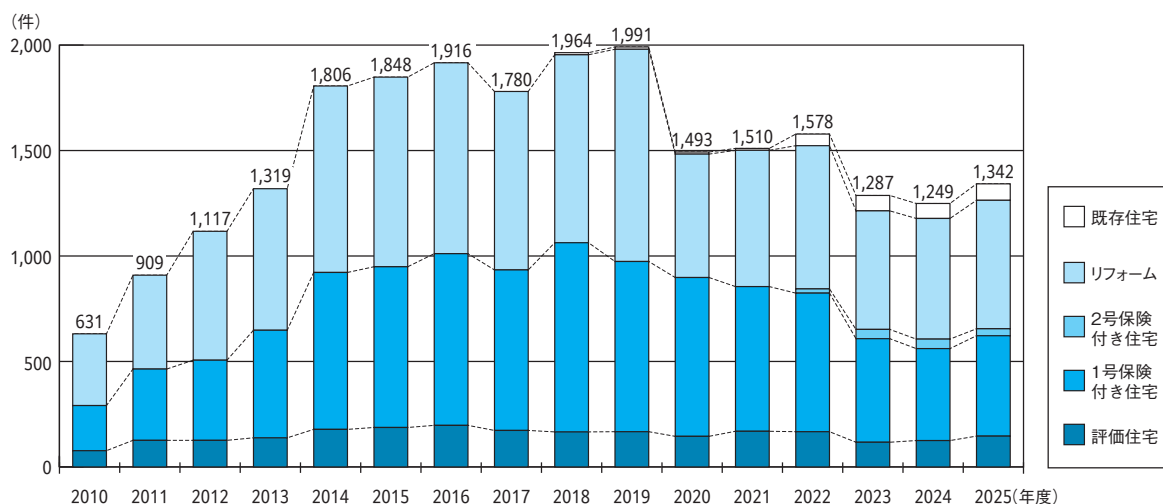


図2-2 専門家相談実施件数の推移

表2-2 専門家相談実施件数

| 相談区分 \ 年度 | 2010~2015 | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | 累計     |
|-----------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 評価住宅      | 832       | 197   | 173   | 166   | 167   | 145   | 169   | 167   | 117   | 125   | 146   | 2,404  |
| 1号保険付き住宅  | 2,948     | 814   | 761   | 897   | 807   | 753   | 686   | 657   | 491   | 436   | 476   | 9,726  |
| 2号保険付き住宅  | -         | -     | -     | -     | -     | -     | -     | 20    | 44    | 45    | 33    | 142    |
| リフォーム     | 3,850     | 905   | 846   | 891   | 1,006 | 585   | 646   | 679   | 562   | 572   | 609   | 11,151 |
| 既存住宅      | -         | -     | -     | 10    | 11    | 10    | 9     | 55    | 73    | 71    | 78    | 317    |
| 計         | 7,630     | 1,916 | 1,780 | 1,964 | 1,991 | 1,493 | 1,510 | 1,578 | 1,287 | 1,249 | 1,342 | 23,740 |

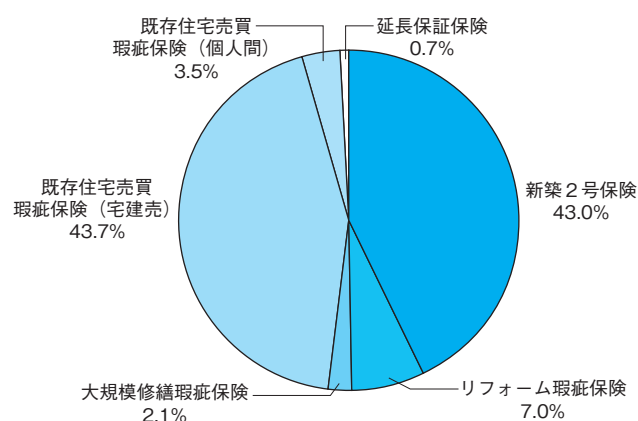


図2-3 2号保険付き住宅の内訳

※ 2号保険付き住宅の2022年度～2025年度の累計

## (2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2025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」669件、「1号保険付き住宅」4,187件、「2号保険付き住宅」200件、「リフォーム」9,958件、「既存住宅」1,416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」21.8%、「1号保険付き住宅」11.4%、「2号保険付き住宅」16.5%、「リフォーム」6.1%、「既存住宅」5.5%である（図2-4）。

（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。

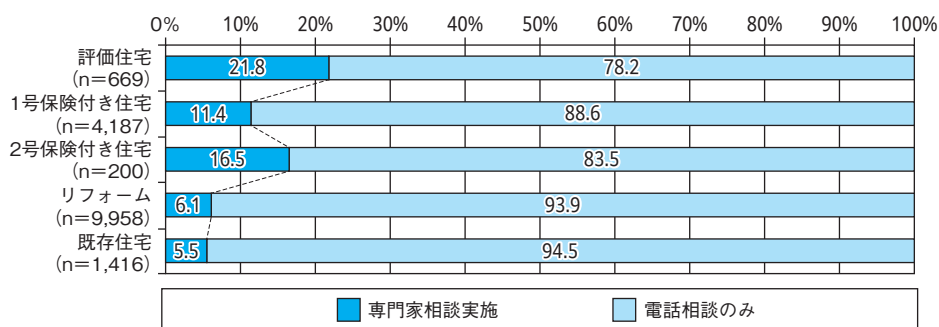


図2-4 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

## (3) 住宅の形式と相談者の属性

### ①住宅の形式

住宅形式は、専門家相談全体で戸建住宅が77.3%を占めている。相談区分別でみると「1号保険付き住宅」では戸建住宅が88.9%を占めている。「評価住宅」と「既存住宅」では、共同住宅等が占める割合が比較的高かった（図2-5）。

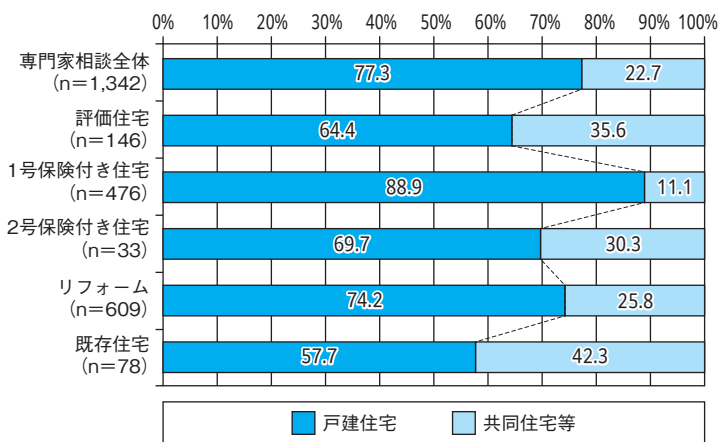


図2-5 住宅の形式

### 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100%、「1号保険付き住宅」で97.1%、「2号保険付き住宅」で97.0%とどの区分でも高い割合を占めている（図2-6）。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。

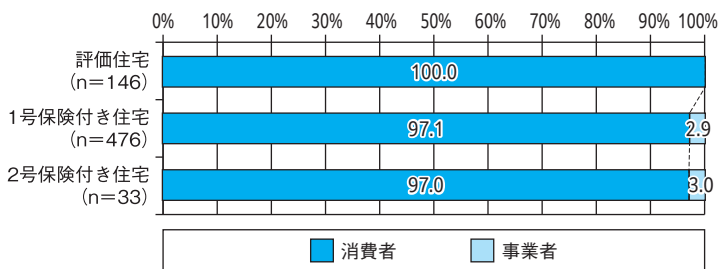


図2-6 相談者区分

\*消費者：所有者、居住者、管理組合

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89.5%を占めている。相談区別にみると、「評価住宅」や「保険付き住宅」では管理組合からの相談が「リフォーム」に比べて割合が高かった（図2-7）。

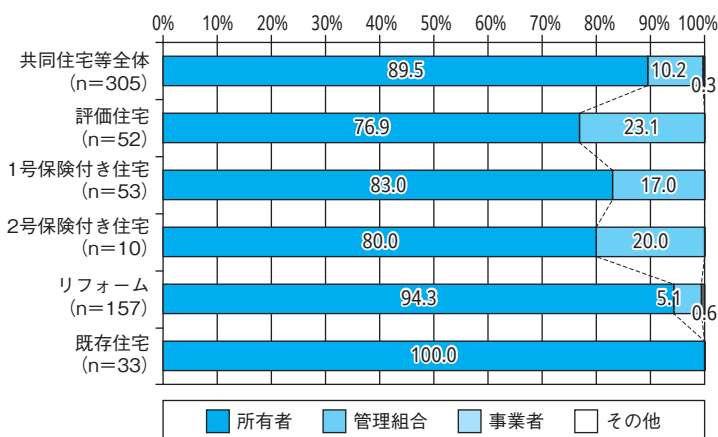


図2-7 共同住宅等の相談者区分

### 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歳代以上の割合が高く、「評価住宅・保険付き住宅」に比べて年齢層が高い（図2-8）。

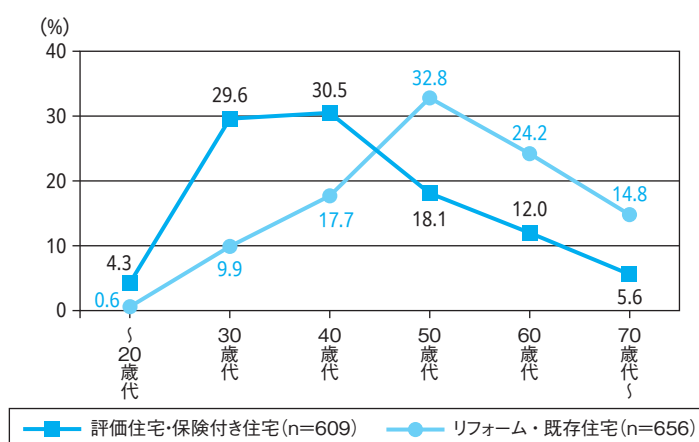


図2-8 相談者（消費者）の年齢

### （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43.0%、「住まいるダイヤルのホームページ」が26.9%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2-9）。

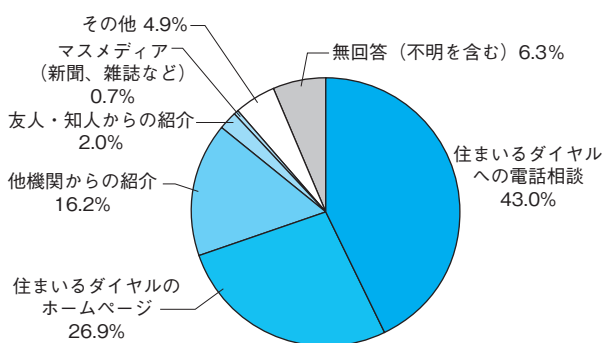


図2-9 専門家相談の認知方法 (n=1,106)

※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91.0%と最も高く、「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2-10）。

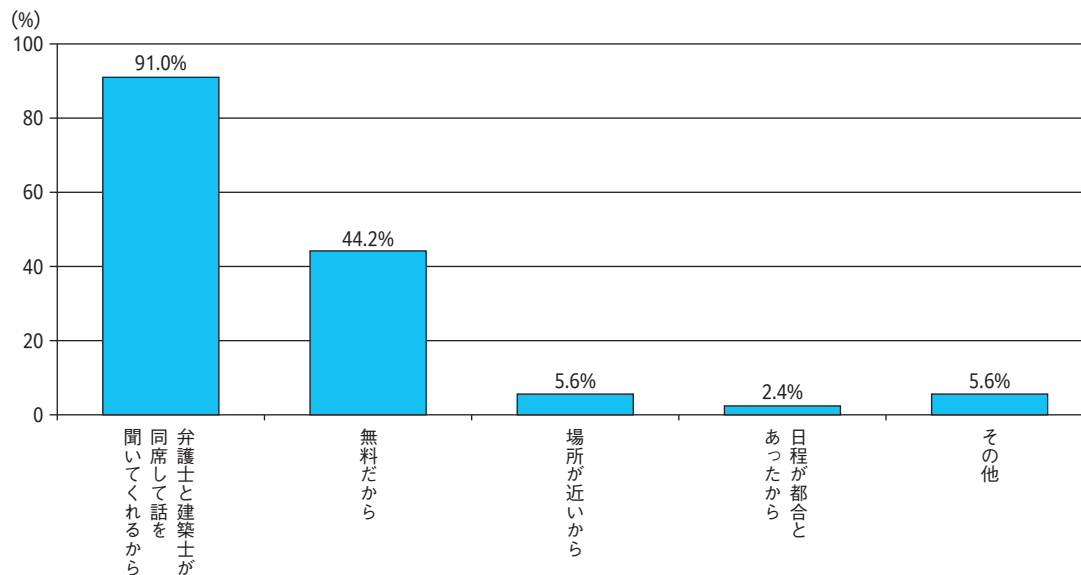


図2-10 専門家相談を希望した理由（n=1,106、複数回答）

※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87.0%の利用者から満足という感想を得ている（図2-11）。

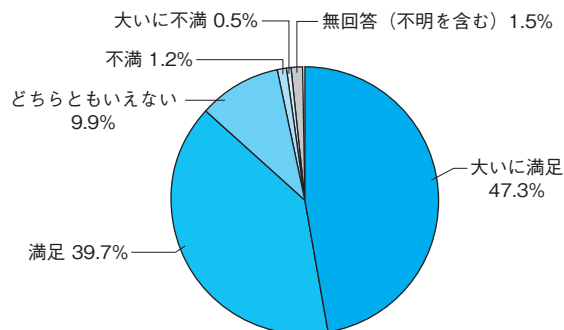


図2-11 専門家相談を利用した感想（n=1,106）

※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638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2-12、図2-13）。

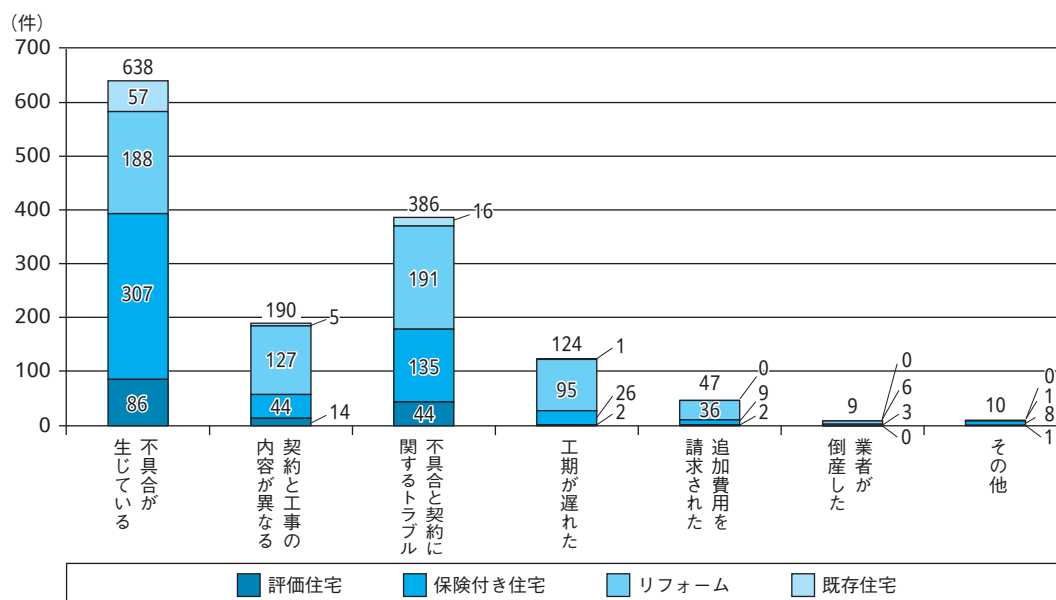


図2-12 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

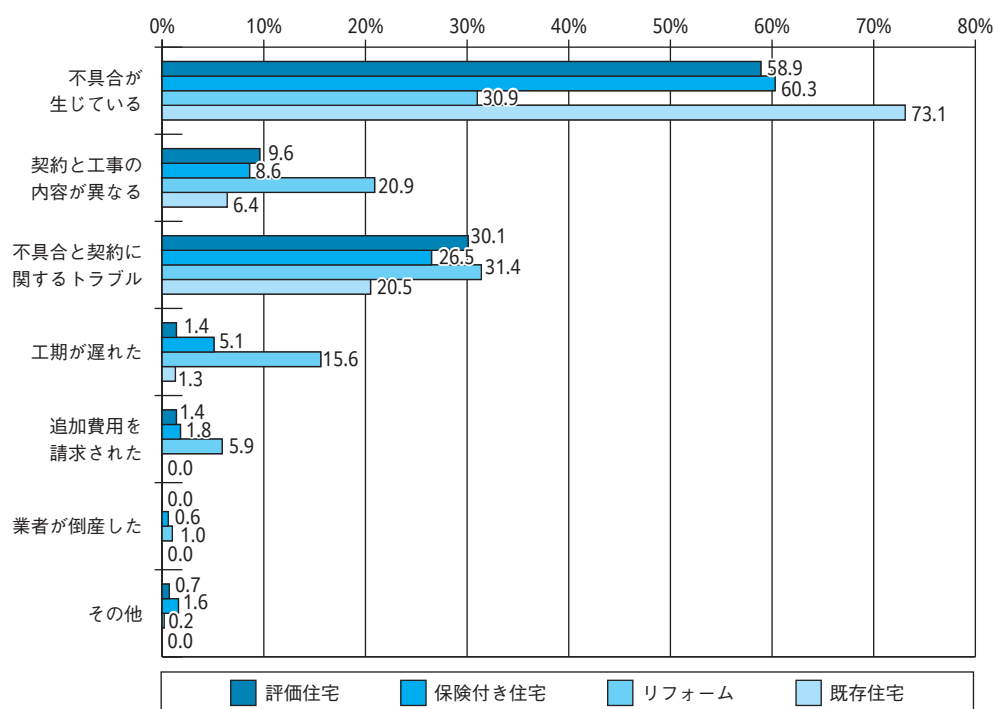


図2-13 相談のきっかけ（相談内容）割合 ※複数カウント

## (2) 相談者の解決希望内容

相談者が希望する解決内容は「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」、「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2-14、図2-15）。

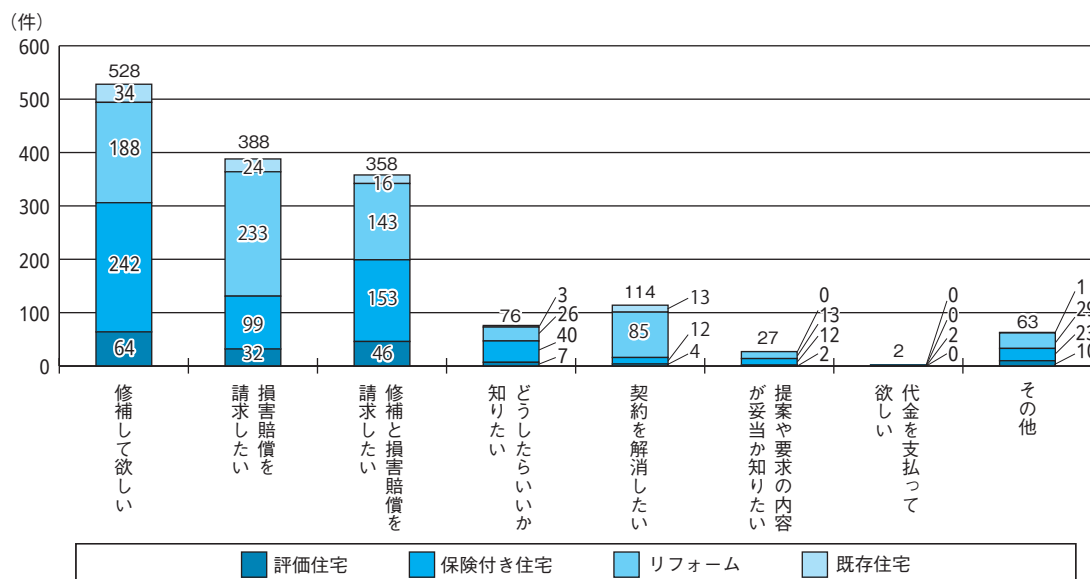


図2-14 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

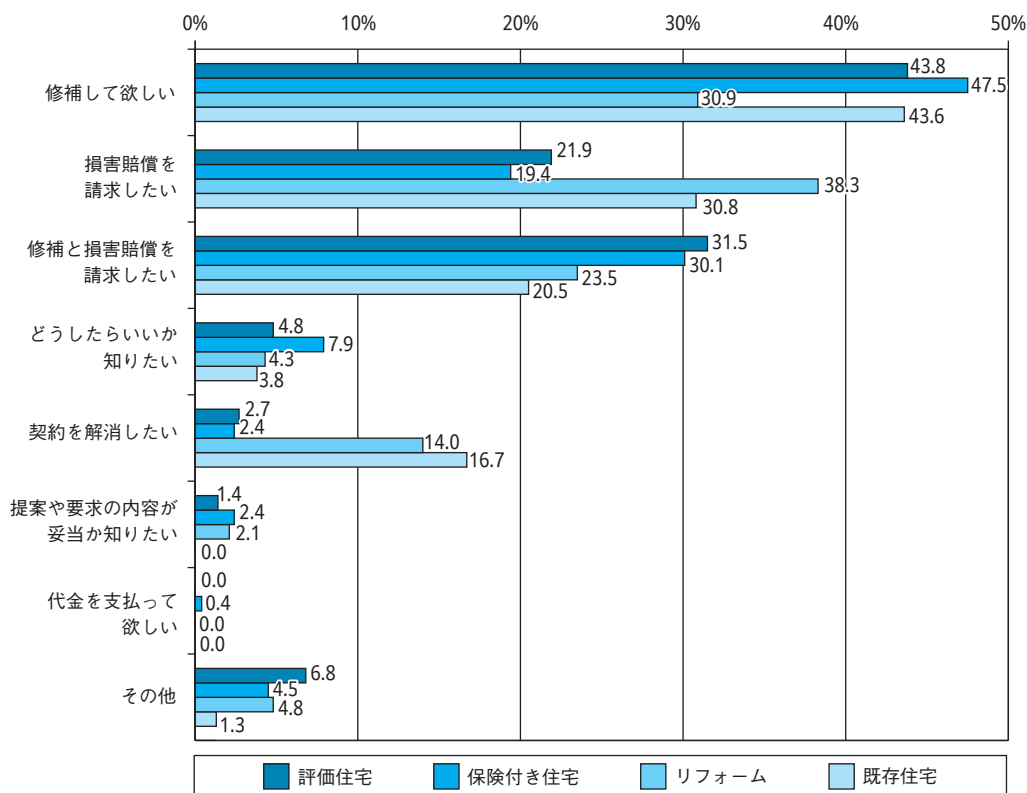
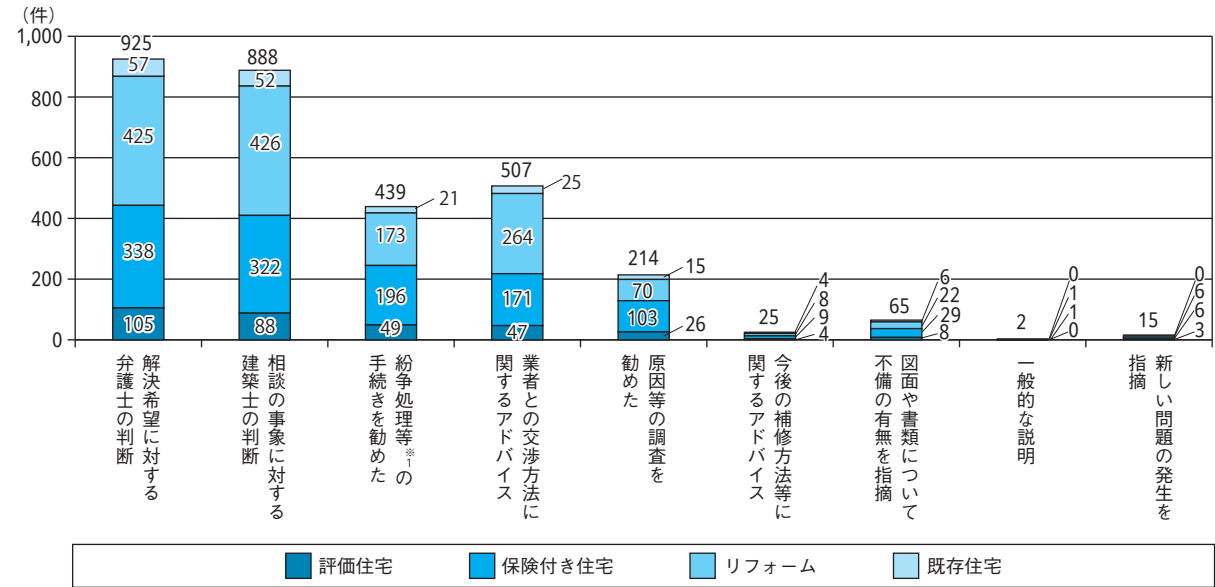


図2-15 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

### (3) 助言内容

助言内容は、専門家相談全体では「解決希望に対する弁護士の判断」が最も多い。相談区分で見ると、「リフォーム」は他の区分と比較して、「業者との交渉方法に関するアドバイス」の割合が高くなっている（図2-16、図2-17）。



※1 住宅紛争処理（P56～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2-16 助言内容 ※複数カウント

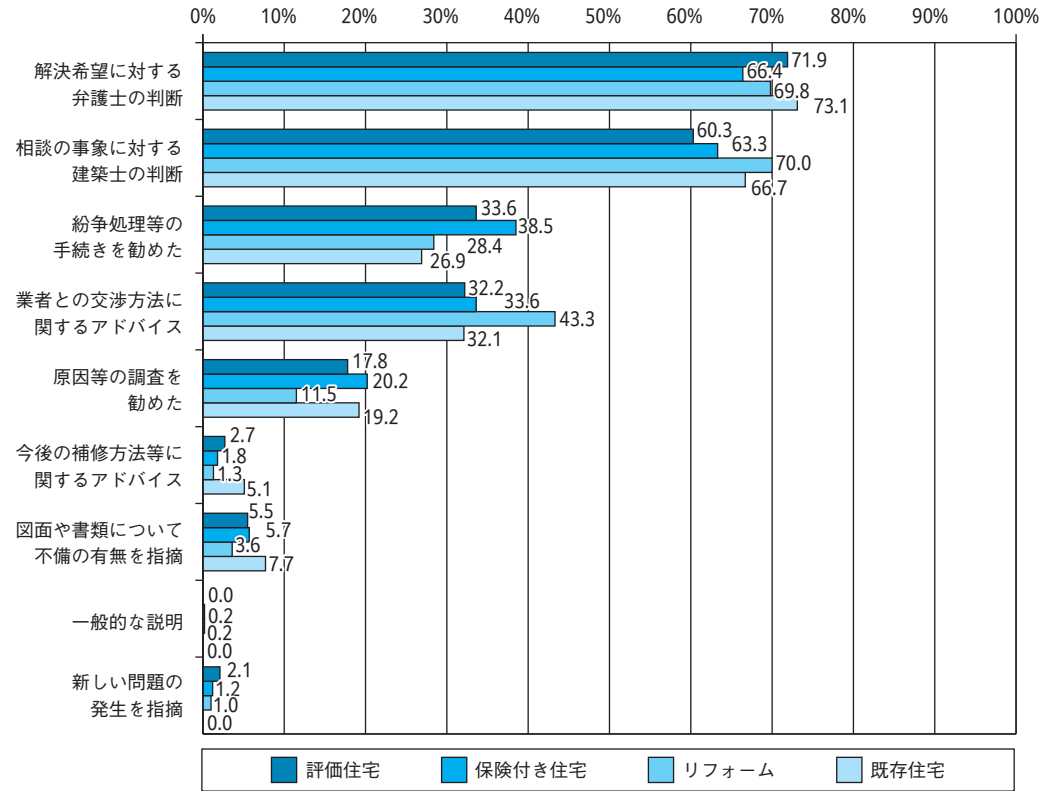


図2-17 助言内容の割合 ※複数カウント

#### (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1,024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    | 469         | 336        | 805   |
| 共同住宅等   | 103         | 116        | 219   |
| 合計      | 572         | 452        | 1,024 |

## 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「性能不足」が最も多く、次いで「ひび割れ」、「はがれ」、「変形」の順であった。「評価住宅・保険付き住宅」では「性能不足」、「ひび割れ」、「汚れ」、「雨漏り」の順、「リフォーム・既存住宅」では、「性能不足」、「はがれ」、「変形」、「ひび割れ」、「雨漏り」の順となっている（図2-18、図2-19）。

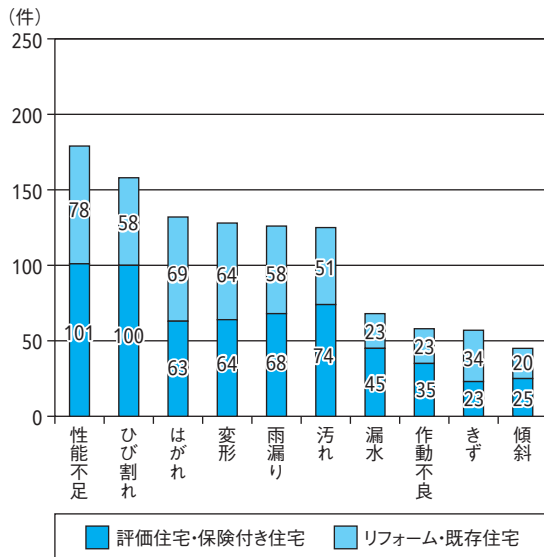


図2-18 相談区分別にみる主な不具合事象  
※複数カウント

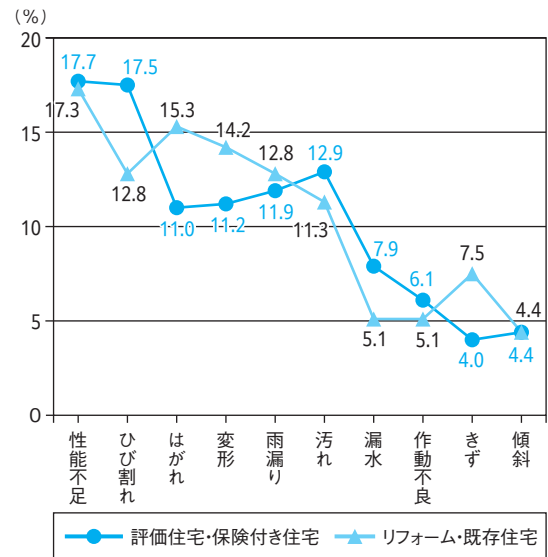


図2-19 相談区分別にみる主な不具合事象の割合  
※複数カウント

相談区分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」、「設備機器」の順であった。「評価住宅・保険付き住宅」では「設備機器」、「開口部・建具」、「床」、「外壁」の順、「リフォーム・既存住宅」では、「床」、「外壁」、「屋根」、「開口部・建具」の順となっている（図2-20、図2-21）。

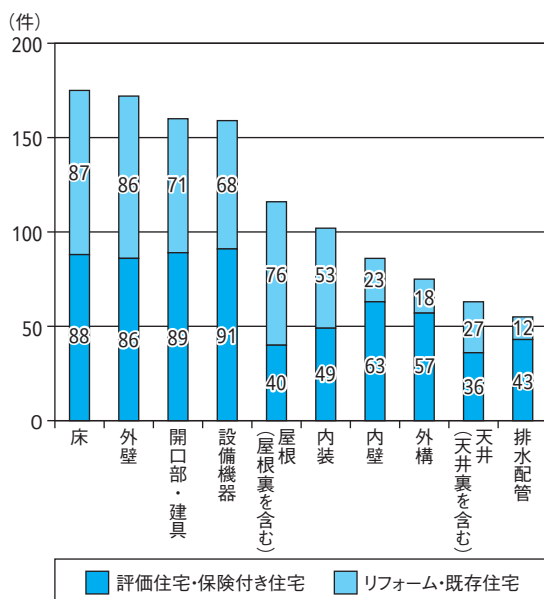


図2-20 相談区分別にみる主な不具合部位  
※複数カウント

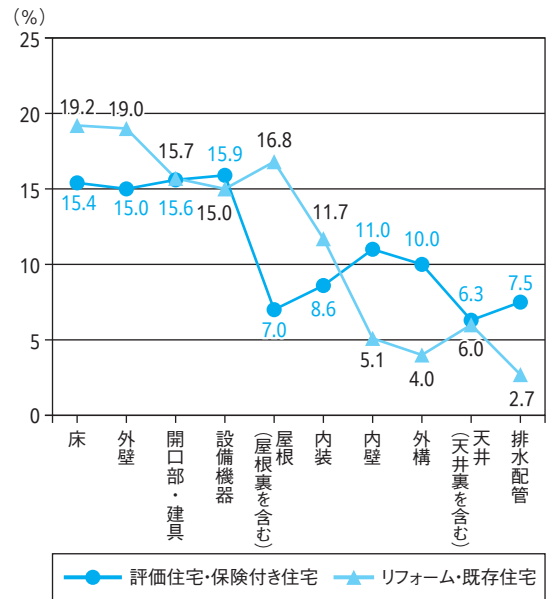


図2-21 相談区分別にみる主な不具合部位の割合  
※複数カウント

## 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「性能不足」、「汚れ」、「雨漏り」の順で、「共同住宅等」では「性能不足」、「はがれ」、「ひび割れ」、「漏水」の順となっている（図2-22、図2-23）。

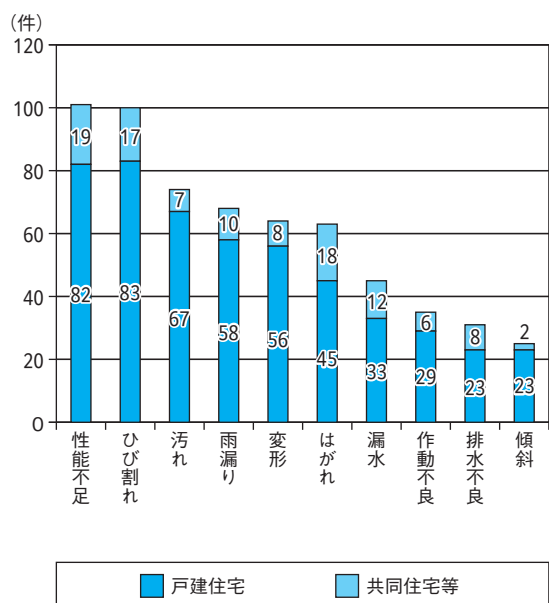


図2-22 住宅形式別にみる主な不具合事象  
(評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

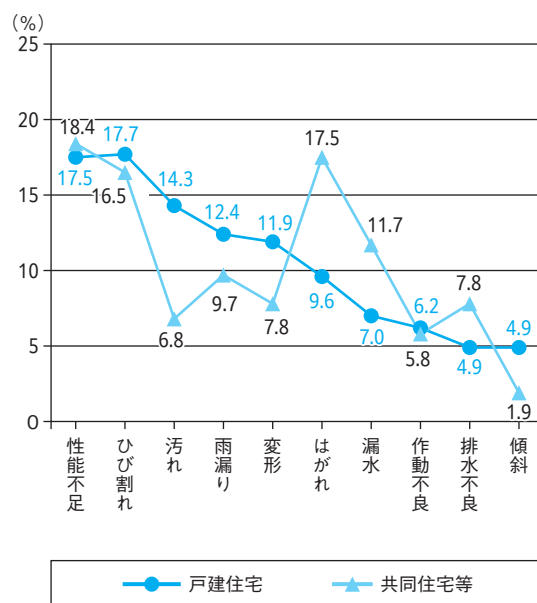


図2-23 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合  
(評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

「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「設備機器」、「床」、「外壁」、「開口部・建具」の順、「共同住宅等」では、「開口部・建具」、「床」、「設備機器」、「外壁」の順となっている（図2-24、図2-25）。

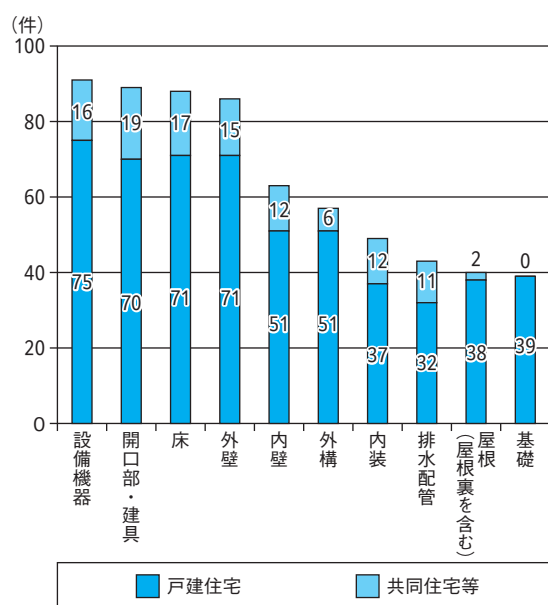


図2-24 住宅形式別にみる主な不具合部位  
(評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

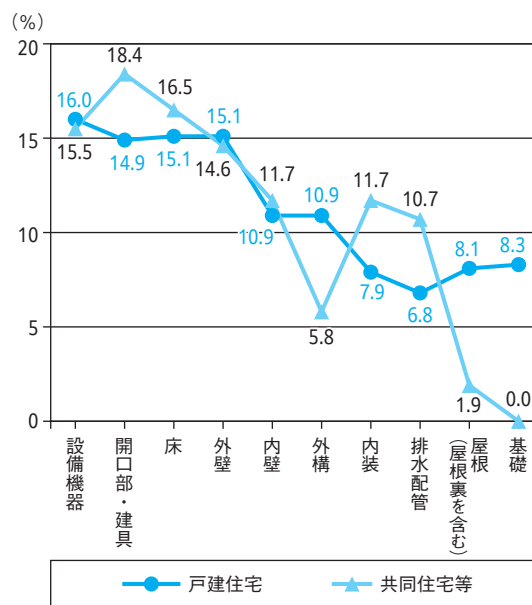


図2-25 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合  
(評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

## 【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「性能不足」、「雨漏り」、「はがれ」、「ひび割れ」の順であり、「共同住宅等」では、「変形」、「性能不足」、「はがれ」、「ひび割れ」の順となっている（図2-26、図2-27）。

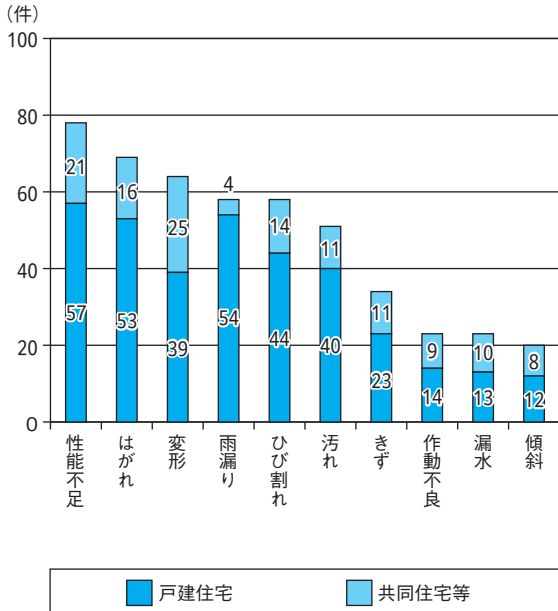


図2-26 住宅形式別にみる主な不具合事象  
(リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

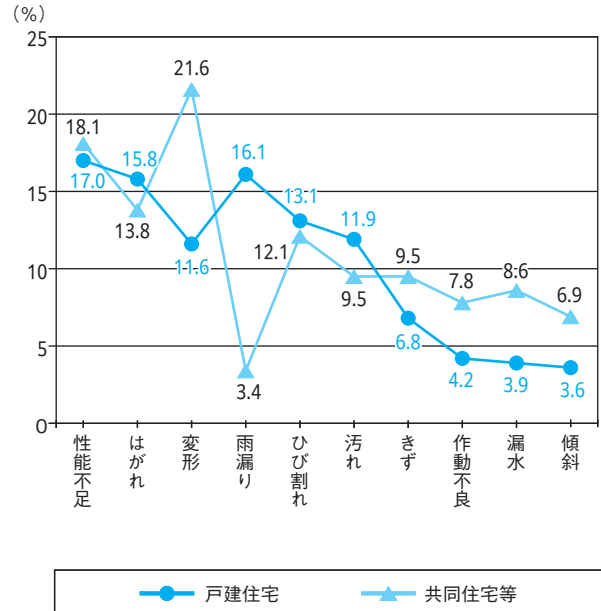


図2-27 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合  
(リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

「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「外壁」、「屋根」、「開口部・建具」、「床」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「設備機器」、「内装」、「開口部・建具」の順となっている（図2-28、図2-29）。

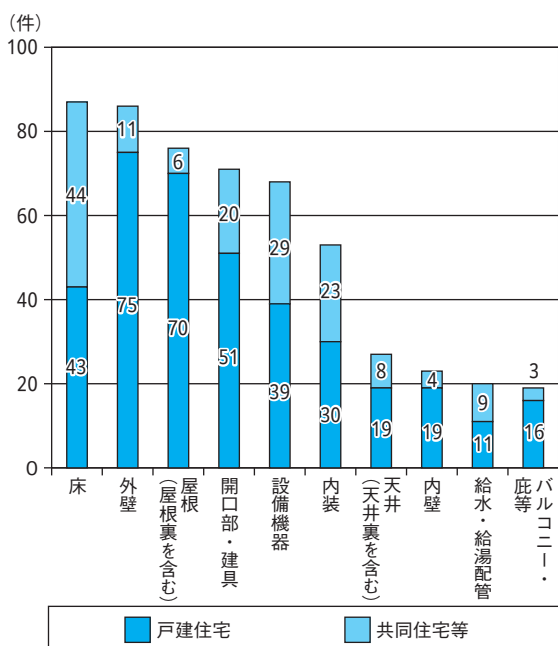


図2-28 住宅形式別にみる主な不具合部位  
(リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

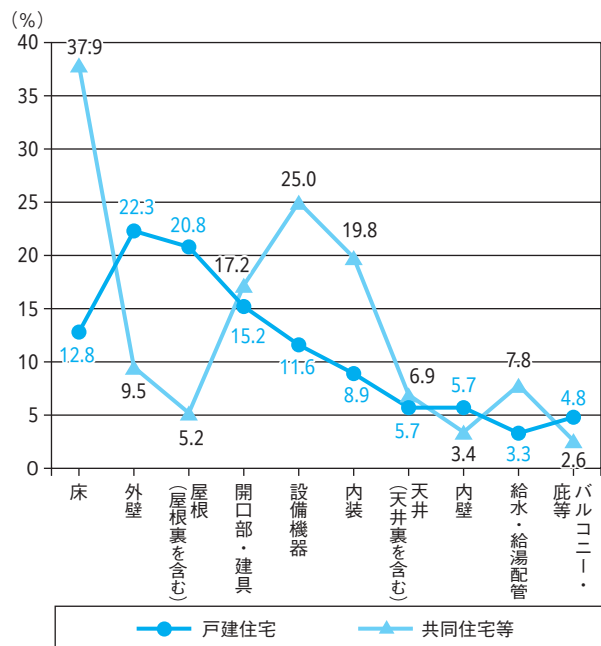


図2-29 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合  
(リフォーム・既存住宅) ※複数カウント



### 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が用意されており、公正・中立な立場でなされる調停手続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、最寄り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、2025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、2026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。

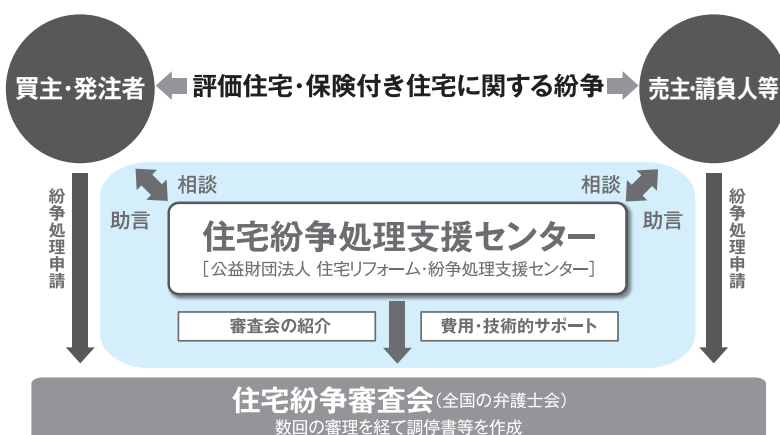
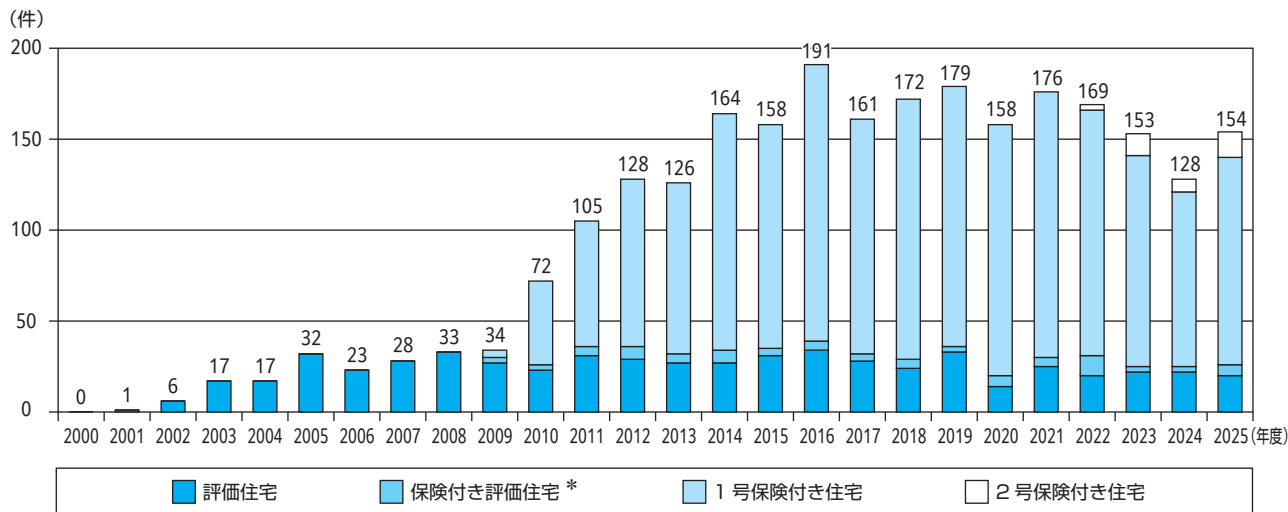


図3-1 紛争処理の流れ

### 1. 申請受付状況

#### (1) 申請受付件数の推移

2025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154件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は2,585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  | 2000~2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 | 累計    |
|----------|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 評価住宅     | 352       | 34   | 28   | 24   | 33   | 14   | 25   | 20   | 22   | 22   | 20   | 594   |
| 保険付き評価住宅 | 34        | 5    | 4    | 5    | 3    | 6    | 5    | 11   | 3    | 3    | 6    | 85    |
| 1号保険付き住宅 | 558       | 152  | 129  | 143  | 143  | 138  | 146  | 135  | 116  | 96   | 114  | 1,870 |
| 2号保険付き住宅 | —         | —    | —    | —    | —    | —    | —    | 3    | 12   | 7    | 14   | 36    |
| 計        | 944       | 191  | 161  | 172  | 179  | 158  | 176  | 169  | 153  | 128  | 154  | 2,585 |

## (2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数2,585件における申請人内訳は、消費者からの申請が90.9%（2,350件）、事業者からの申請が9.1%（235件）である（図3-3）。

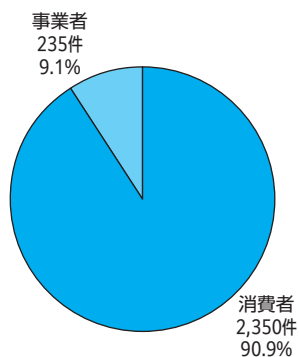


図3-3 申請人内訳（n=2,585）

## (3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数2,585件のうち、96.9%（2,505件）が調停によって紛争処理が行われている（図3-4）。

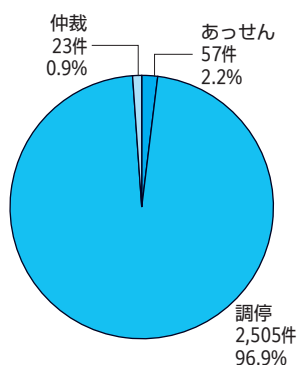


図3-4 紛争処理手続種別（n=2,585）

#### (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

2025年度において受け付けられた紛争処理154件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は129件で、83.8%を占めている。2017年度以降、8割を超えている（図3-5）。

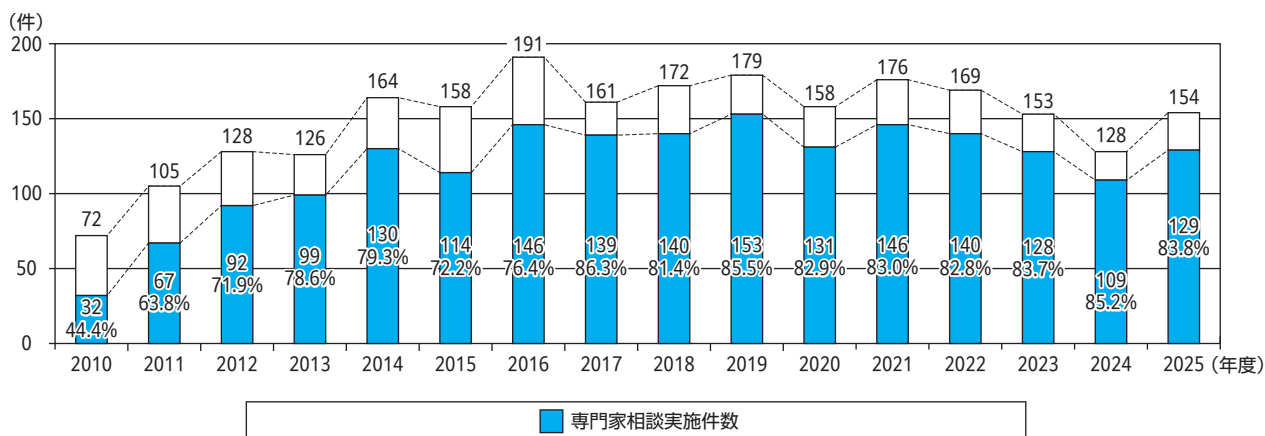


図3-5 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

## 2. 終結状況

2025年度において138件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は2,472件となった。そのうち53.8%（1,331件）が、調停等の成立により解決している（図3-6）。

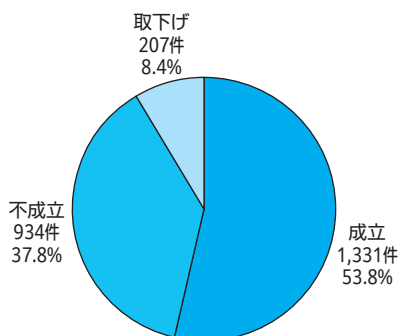


図3-6 終結状況 (n=2,472)

## 3. 紛争処理の内容

(1) ～ (5) の項目について、2026年3月31日までの終結事件2,472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」、「共同注文」の順となっている（図3-7）。

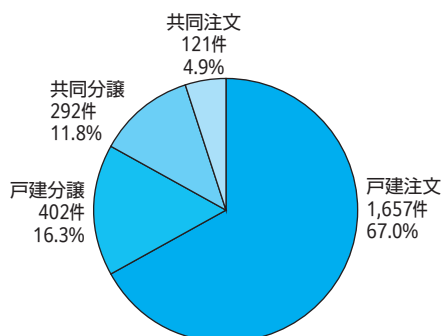


図3-7 住宅種別 (n=2,472)

## (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66.7%が3年未満となっている（図3-8）。

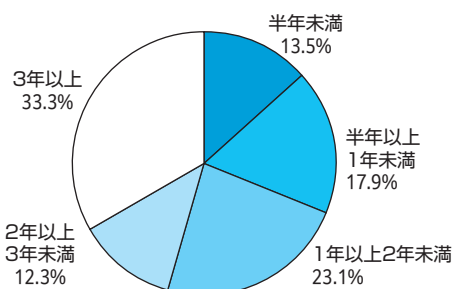


図3-8 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 (n=2,472)

## (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（1,331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7.9カ月、調停等により成立した事件では8.9カ月となっている（図3-9、図3-10）。

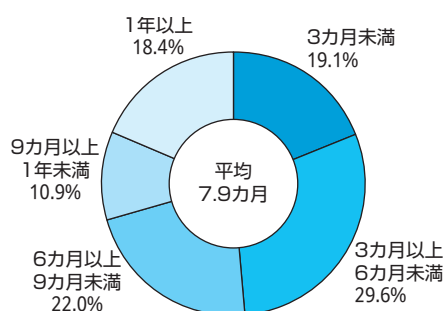


図3-9 紛争処理に要した期間 (n=2,472)

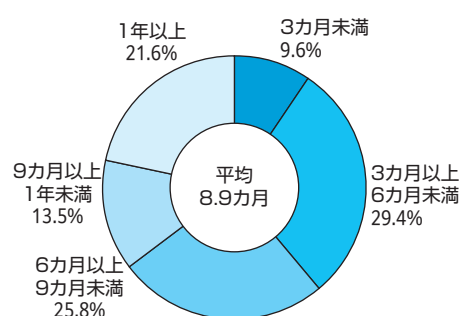


図3-10 紛争処理に要した期間 (成立した事件 n=1,331)

## (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5.8回となっている（図3-11、図3-12）。

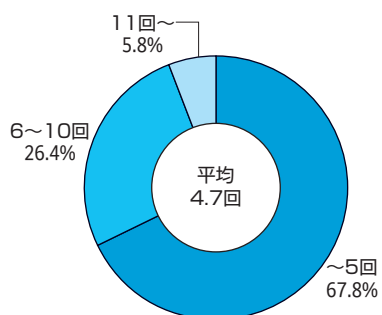


図3-11 審理回数 (n=2,472)

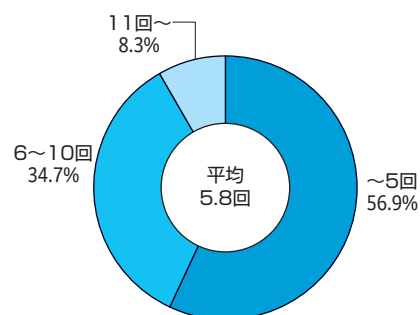


図3-12 審理回数 (成立した事件 n=1,331)

## (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40.0%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（1,331件）の解決内容は、「修補」の割合が33.9%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）。

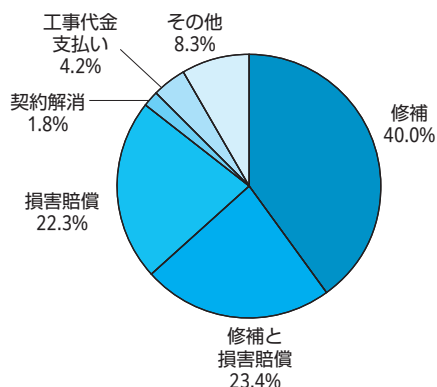


図3-13 解決希望内容 (n=2,472)

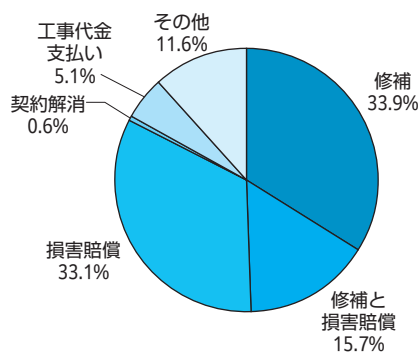


図3-14 解決内容 (成立した事件 n=1,331)

## (6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2025年3月31日までに終結した2,334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」の割合が最も高い（表3-2、表3-3）。

(注) 内容の確定している 2024 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 |       | 当該事象が多くみられる部位 |
|-------|-------|---------------|
|       | (%)   |               |
| ひび割れ  | 32.9% | 基礎、外壁、内壁      |
| 変形    | 21.6% | 床、開口部・建具、内壁   |
| 汚れ    | 17.4% | 床、外壁、内壁       |
| 雨漏り   | 15.5% | 屋根、外壁、開口部・建具  |
| はがれ   | 10.9% | 内壁、外壁、床       |
| 作動不良  | 7.6%  | 開口部・建具、設備機器   |

(n=1,935、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                  |       | 当該事象が多くみられる部位    |
|------|------------------------|-------|------------------|
|      | 0                      | (%)   |                  |
| ひび割れ | <div><div></div></div> | 18.8% | 外壁、床、内壁          |
| はがれ  | <div><div></div></div> | 17.3% | 外壁、内壁、床          |
| 変形   | <div><div></div></div> | 14.0% | 床、内壁<br>開口部・建具   |
| 遮音不良 | <div><div></div></div> | 11.8% | 床、開口部・建具         |
| 汚れ   | <div><div></div></div> | 10.5% | 内壁、床、外壁          |
| 異常音  | <div><div></div></div> | 9.3%  | 排水配管、天井、<br>設備機器 |

(n=399、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 2024年度の住宅瑕疵保険情報の分析結果について

### 1. はじめに

2000年に施行された「住宅の品質確保の促進等に関する法律」（住宅品質確保法）により、新築住宅に対する10年間の瑕疵担保責任が義務化された。これを受け、その履行を確実なものとするための資力確保措置として、2009年に施行された「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）に基づく、住宅瑕疵担保責任保険制度が発足した。

住宅の品質向上と消費者保護の観点から重要な役割を担っている住宅瑕疵担保責任保険は、保険引受けの開始から15年以上が経過し、運用実績が蓄積されている。本章は、住宅瑕疵担保責任保険法人に提供いただいた保険情報（2012～2024年度）の集計・分析結果をまとめたものである。

### 2. 保険引受情報の分析

#### （1）保険引受情報の概要

住宅瑕疵保険は、住宅瑕疵担保責任保険法人の5社が取り扱っており、各社は保険の申込みを受けた後、現場検査等により引受基準を満たしていることを確認した上で、引渡時に保険証券を発行し、定められた期間中の保険責任を負うこととしている。

この証券発行がなされた住宅の情報を「保険引受情報」として、当財団が各保険法人から前年度の保険証券発行分の情報の提供を受けている。

情報の内容は、保険種目、保険申込日、保険始期日、保険終期日、戸数、戸建・共同の別、請負・売買の別、構造、階数、建設住宅性能評価の有無等である。

なお、共同住宅の保険引受情報においては、引渡時期が住戸ごとに異なる場合、原則1戸目の住戸の引き渡しをもって、全住戸分をカウントしているため、国土交通省が公表する証券発行数とは若干の差異が生じる。

#### （2）1号・新築2号の引受戸数の推移

1号保険の引受戸数は、住宅着工統計の推移と連動して減少傾向にあり、2024年度は約36.4万戸となった。一方で、任意加入である新築2号は増加傾向にある。

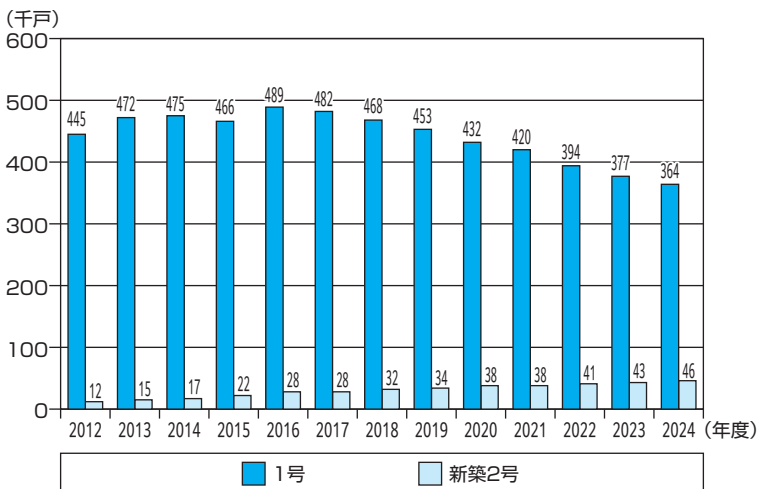


図4-1 1号・新築2号 保険引受戸数の種目別推移

#### ・1号保険とは：

住宅瑕疵担保履行法に基づき、住宅事業者が加入が義務付けられている瑕疵保険

#### ・新築2号保険とは：

1号保険の条件に当てはまらない住宅事業者が「任意」で加入する瑕疵保険

### (3) 引受戸数の主な内容

#### ①戸建・共同別の戸数の推移

引受総数は減少傾向にあり、特に戸建住宅が減少している。

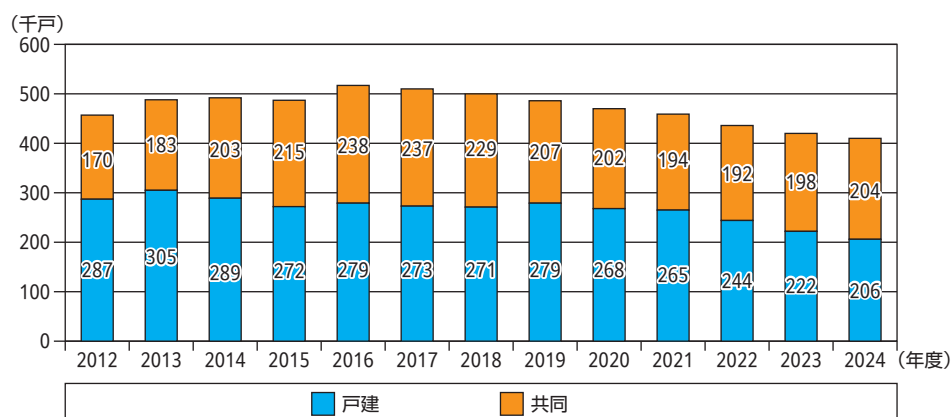


図4-2 1号・新築2号 年度別戸建・共同別戸数

#### ②構造別の戸数の推移（戸建住宅・共同住宅）

戸建住宅は木造が主流を占める。共同住宅はRC造が主体だが、木造の戸数が継続的に増加している。

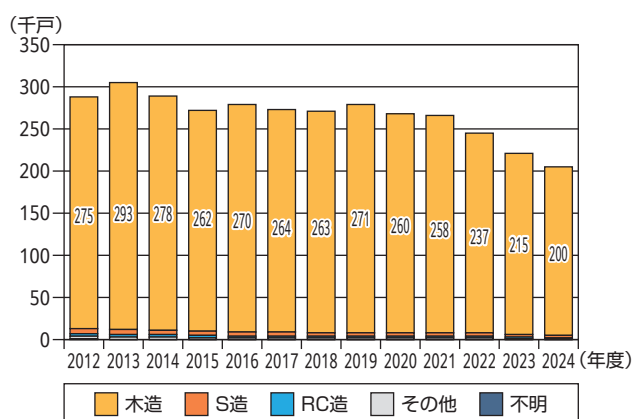


図4-3 1号・新築2号 構造別戸数推移（戸建住宅）

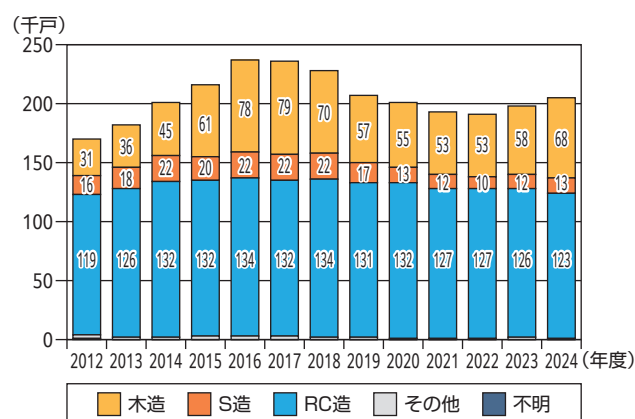


図4-4 1号・新築2号 構造別戸数推移（共同住宅）

#### ③請負・売買、戸建・共同別の推移

請負・戸建は減少が目立つ一方、売買・共同は堅調に推移している。

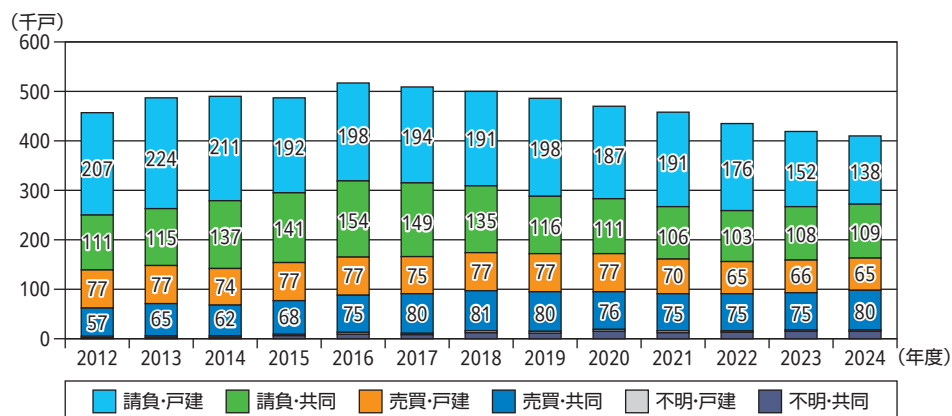


図4-5 1号・新築2号 請負・売買別、戸建・共同別戸数

#### (4) 住宅市場全体における保険の活用状況

新築住宅の資力確保措置は、住宅事業者が「保険の加入」又は「保証金の供託」のいずれかを選択して講じるものであり、その形態は「供託のみ」、「評価＋供託」、「保険＋評価」及び「保険のみ」の4つに区分される。

タイムラグを平均化するため、過去5年の新設住宅着工戸数と、これら4区分の戸数を集計し、平均的なそれぞれの区分の割合を表4-1にまとめた。

このうち、紛争処理の対象となるのは、保険（1号・新築2号）を付した住宅又は供託の住宅のうち「建設住宅性能評価」を受けた住宅（評価住宅）であり、下表の「評価＋供託」、「保険＋評価」及び「保険のみ」がこれに該当する。

着色している当該3つの区分を合わせた紛争処理対象は、新設住宅着工戸数の概ね3分の2をカバーしていると推計される。

表4-1 2020年度から2024年度における新設住宅に対する紛争処理の対象の割合の推計

| 年度       |       | 2020年度  | 2021年度  | 2022年度  | 2023年度  | 2024年度  | 計         | 新設着工に対する割合 |     |
|----------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|------------|-----|
| 新設住宅着工戸数 |       | 812,164 | 865,909 | 860,828 | 800,226 | 816,388 | 4,155,515 | 100%       |     |
| 区分       | 供託のみ  | 202,370 | 224,641 | 212,393 | 226,339 | 260,705 | 1,126,448 | 27%        |     |
|          | 評価＋供託 | 136,551 | 132,763 | 138,875 | 141,415 | 82,796  | 632,400   | 15%        | 68% |
|          | 保険＋評価 | 55,191  | 53,539  | 54,028  | 57,880  | 62,603  | 283,241   | 7%         |     |
|          | 保険のみ  | 415,151 | 405,389 | 381,881 | 362,042 | 347,135 | 1,911,598 | 46%        |     |
|          | 計     | 809,263 | 816,332 | 787,177 | 787,676 | 753,239 | 3,953,687 | 95%        |     |

※データの出典について

- ・「保険＋評価」は、保険引受情報より引用
- ・供託は、国土交通省が毎年発表する資力確保措置の情報より引用
- ・評価住宅は、一般社団法人 住宅性能評価・表示協会公表の数値を引用
- ・新設着工統計は、政府統計の総合窓口（e-Stat）より引用

※2022年10月1日より新築2号が紛争処理対象に追加されたことに伴い、本表の「保険」には、それ以前の期間を含め、新築2号の全期間のデータを反映している。

※新設住宅着工戸数と各区分の合計との差（約5%）には、集計基準や出典の相違（着工と引渡しとのタイムラグ等）のほか、資力確保措置の対象外となる住宅が含まれる。

補足すると、前記の紛争処理対象の範囲を示す「表4-1」は、保険引受情報、資力確保措置（国土交通省）、評価住宅（一般社団法人住宅性能評価・表示協会）のデータを組み合わせ、以下の考え方により作成したものである。

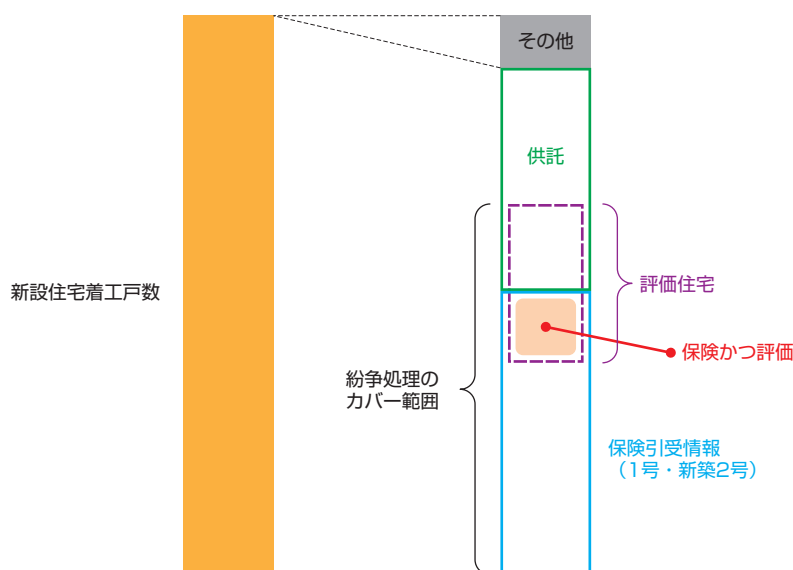


図4-6 「表4-1」作成の考え方

参考までに、設計・建設住宅性能評価の取得動向（戸数等）の推移は、下図のとおりであり、紛争処理の対象となる建設住宅性能評価の交付を受けた評価住宅は、新設住宅着工戸数の25%弱となっている。

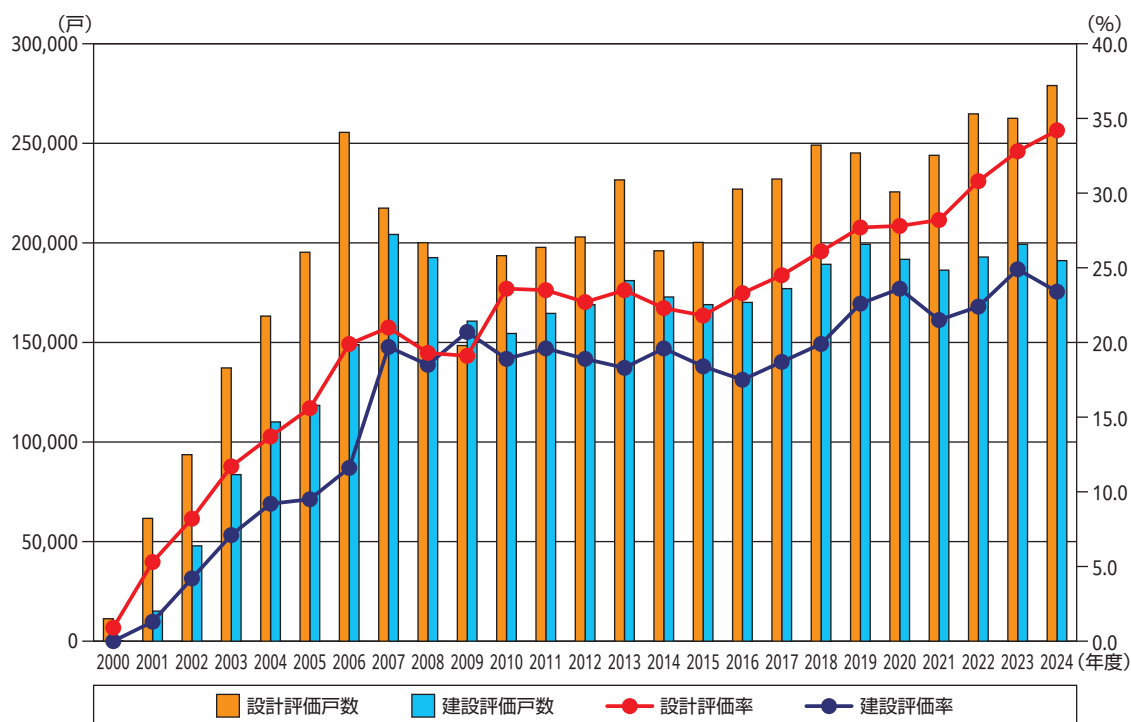


図4-7 設計・建設住宅性能評価戸数等の推移

### 3. 保険事故情報の分析

#### (1) 保険事故情報の概要

保険法人においては、保険申込者である住宅事業者から保険事故報告を受けており、この事故報告に関する情報を各保険法人から当財団に提供いただいたものを「保険事故情報」と呼んでいる。

ここで「事故率」は、調査時点（2024年度末）における分析対象の保険引受件数に対する事故件数（保険金支払完了案件）の割合であり、住戸単位の不具合発生率ではなく、保険契約単位での事故の発生頻度を示すものである。

なお、共同住宅においては、契約単位（棟）を変数としてカウントするため、住戸数が多いほど統計上の事故発生確率が上昇する傾向にある。この特性を考慮した上で、戸建住宅との比較分析を行う必要がある。

また、本章では、分析の正確性を期すため、事故率をその進捗状況に応じて、以下のとおり、確定事故率と暫定事故率に分けた。両者を区分する境界については、保険期間の経過状況および支払事務の滞留期間を考慮し、統計上の比較をするための便宜的な基準として設定している。

- ・ 確定事故率：保険期間が満了し、保険金の請求・支払手続きがほぼ収束したとみなせる年度の事故率。
- ・ 暫定事故率：保険期間が満了していない引受年度であり、将来的に事故数が増加する年度の事故率。

下図は、2024年度末時点の1号・新築2号の「保険始期年度」ごとの確定事故率と暫定事故率であるが、調査時点（2024年度末）において保険期間が満了していない2015年度以降の引受年度を、便宜的に「暫定事故率」として区分している。

確定事故率は、概ね0.5%から0.6%であり、サンプル数が少なく、低下傾向の有無は現時点では判断できないため、今後の中長期的な推移を見ていく必要がある。

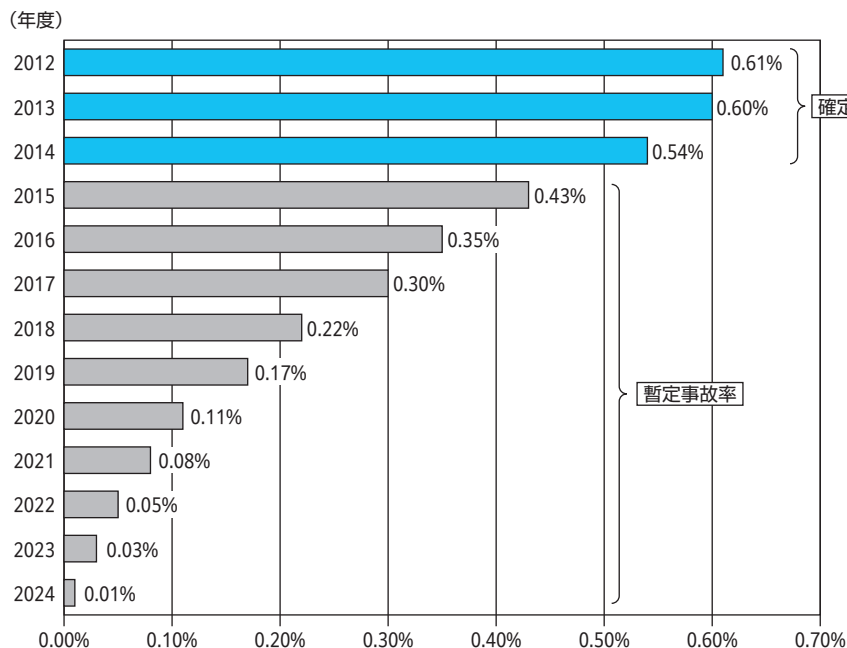


図4-8 保険始期年度別の事故率

## (2) 多角的な切り口から見た事故率の分析

ここでは、様々な住宅属性と事故率の関係をクロス集計した。なお、事故率の算定にあたり、3.(1)で確定事故率と整理した2012～2014年度のデータを対象に、様々な住宅属性ごとの事故率を比較した。

### ①種目別の事故率

戸建・1号の事故率が最も低い。

共同住宅の事故率が戸建住宅より高い傾向にあるのは、前述した集計単位の影響が大きい。1つの契約(棟)に多数の住戸が含まれる共同住宅では、仮に1戸でも事故があれば契約全体が「事故あり」として計上されるため、事故数が相対的に高く現れる傾向がある。

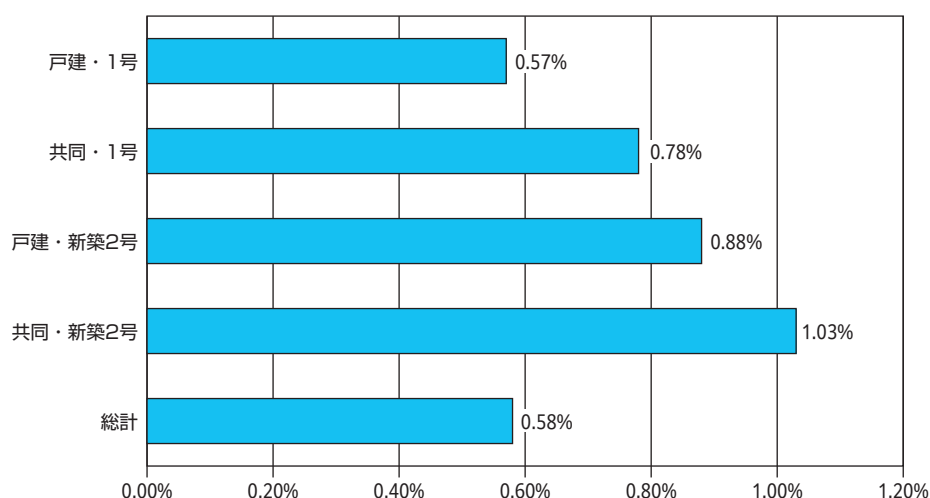


図4-9 戸建共同別・種目別の事故率

### ②請負・売買別の事故率

請負・共同の事故率が相対的に高い。請負と売買を比較すると、戸建、共同とも請負の事故率が高く、共同においてその差は大きい。

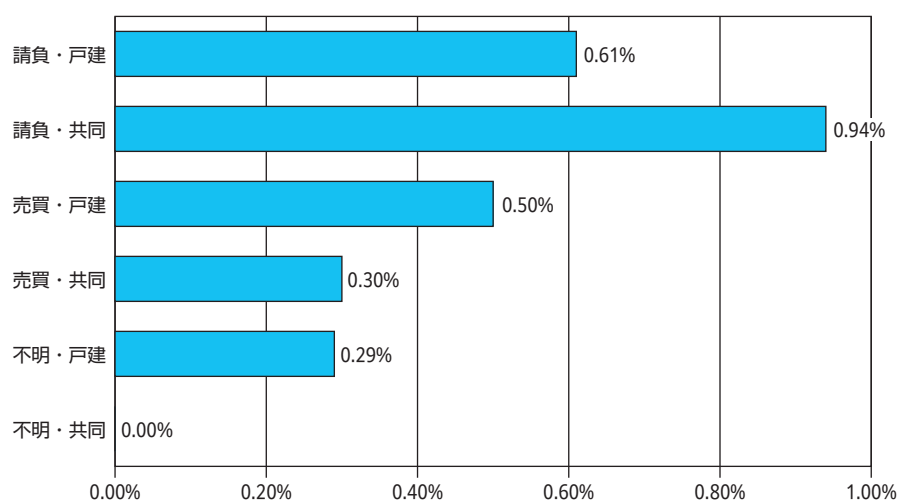


図4-10 請負売買別、戸建共同別の事故率

### ③住宅品質確保法に基づく建設住宅性能評価の有無による事故率の比較

建設住宅性能評価の有無による違いをみると、戸建、共同とも評価ありの事故率が低く、戸建で約6分の1、共同では約1.9分の1程度となっている。

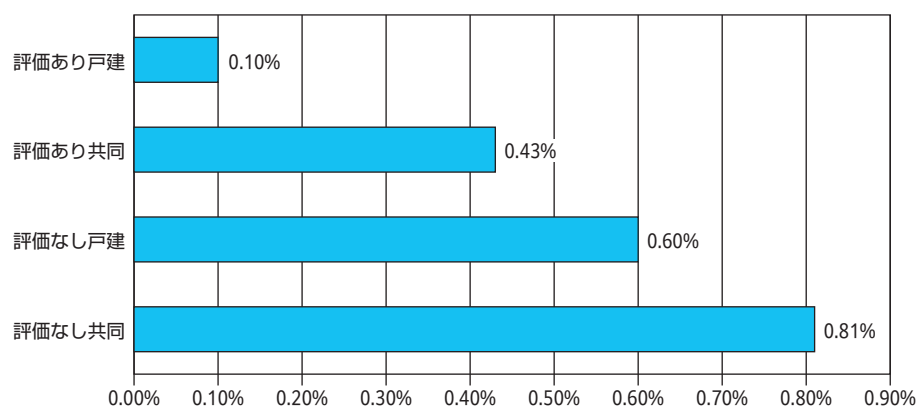


図4-11 建設住宅性能評価の有無別・戸建共同別の事故率

## 4. 今後の予定

今後、各保険法人の協力を得つつ、データの蓄積をさらに進め、中長期的な保険引受・事故情報の動向を継続的に把握していく。併せて、精度の向上、分析手法の高度化や精緻化に取り組み、情報の有用性を高めていく予定である。

## 参考資料

## 1. 新設住宅の着工戸数

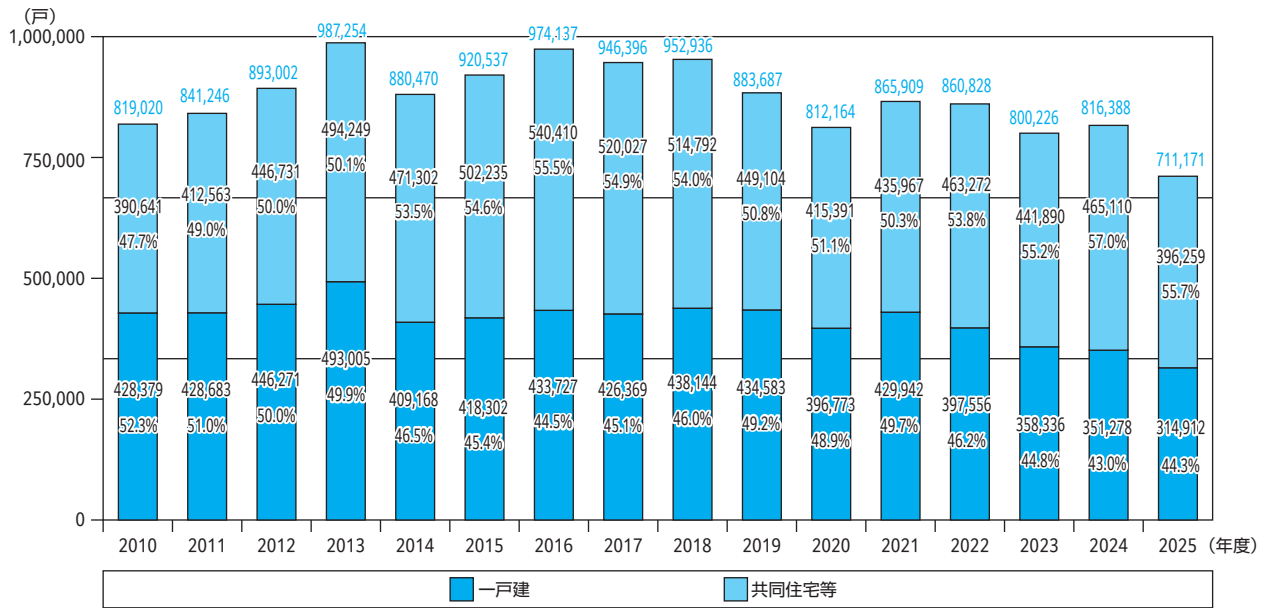


図1 新設住宅の着工戸数

※出典：国土交通省／建築着工統計調査（令和8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

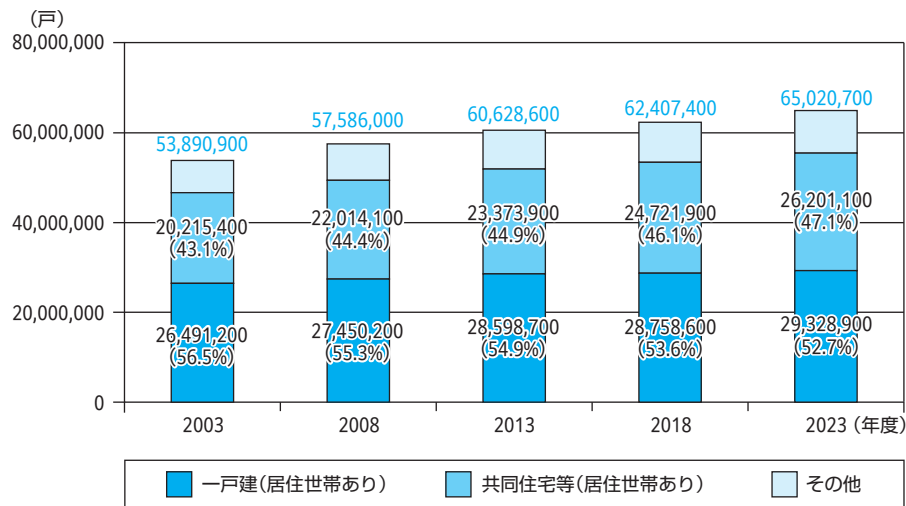


図2 住宅のストック数

※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

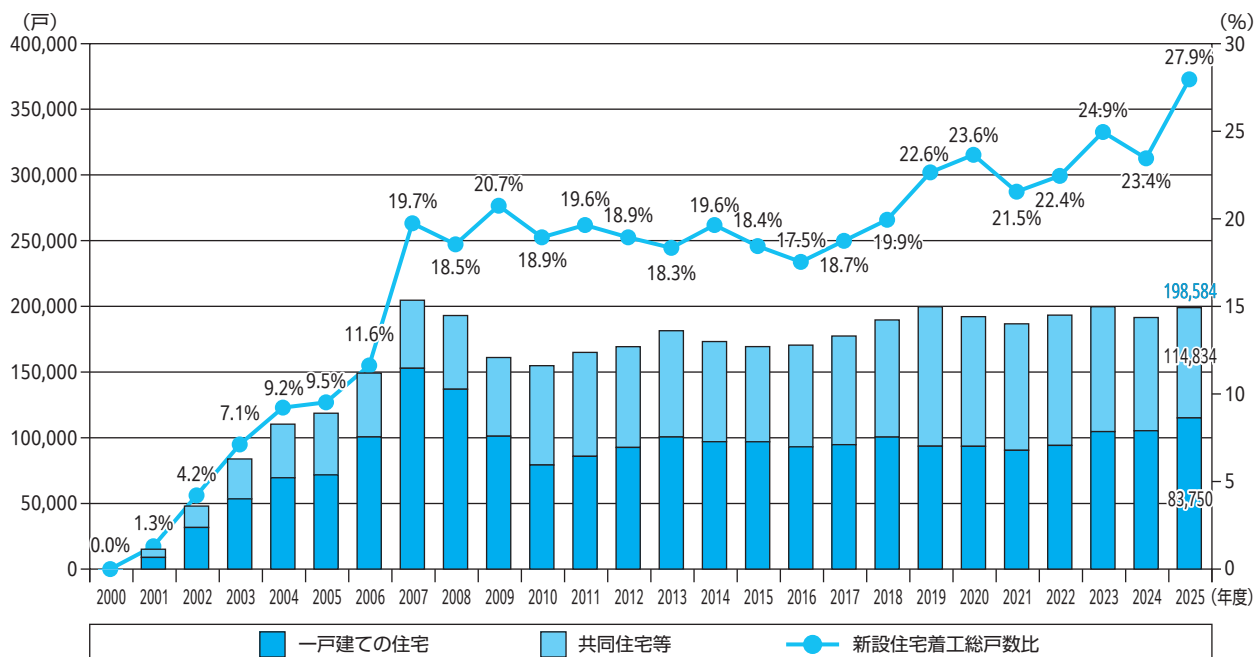


図3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

| 年度    | 2000 | 2001   | 2002   | 2003   | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    |
|-------|------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 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  | 80,704  |
| 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  | 100,350 |
| 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 | 181,054 |

| 年度    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    | 2025    | 2000～2025 累計 |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|
| 戸建住宅  | 76,079  | 72,270  | 77,232  | 82,523  | 88,970  | 105,910 | 98,475  | 96,065  | 98,960  | 94,860  | 85,978  | 83,750  | 1,729,005    |
| 共同住宅等 | 96,759  | 96,721  | 92,886  | 94,516  | 100,275 | 93,365  | 93,267  | 90,237  | 93,943  | 104,435 | 105,113 | 114,834 | 2,259,106    |
| 計     | 172,838 | 168,991 | 170,118 | 177,039 | 189,245 | 199,275 | 191,742 | 186,302 | 192,903 | 199,295 | 191,091 | 198,584 | 3,988,111    |

#### ②既存住宅

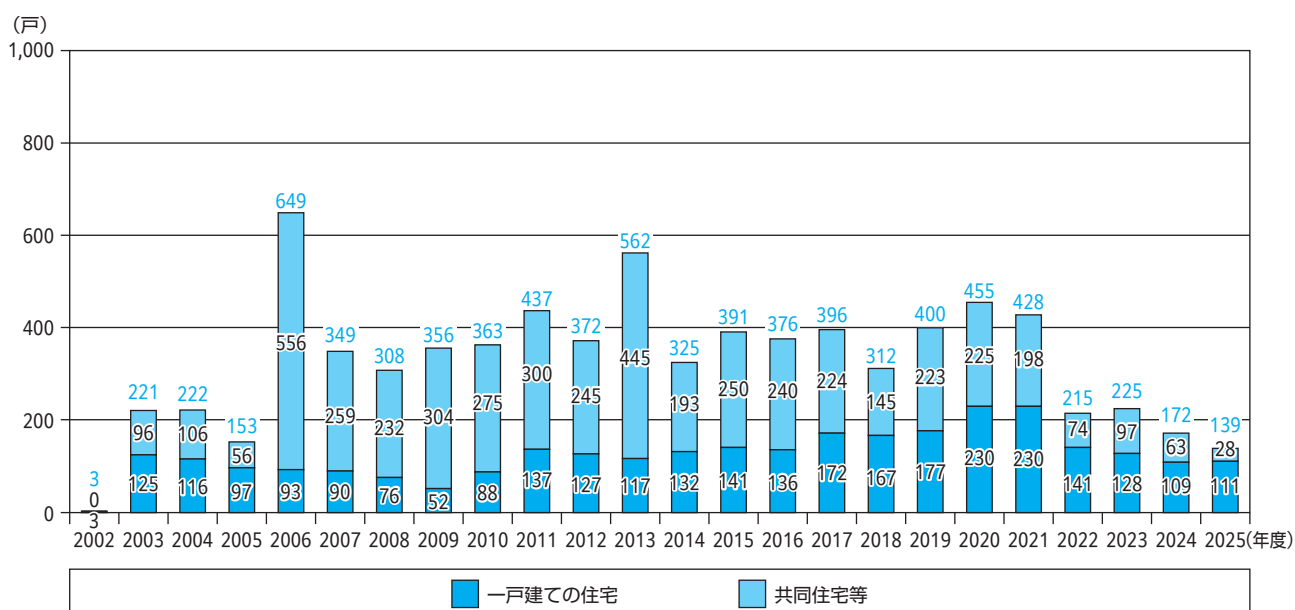


図4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

※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8年7月公表値）

4. 住宅瑕疵保険証券発行戸数

①住宅瑕疵担保履行法第19条第1号に基づく保険（1号保険）保険証券発行戸数

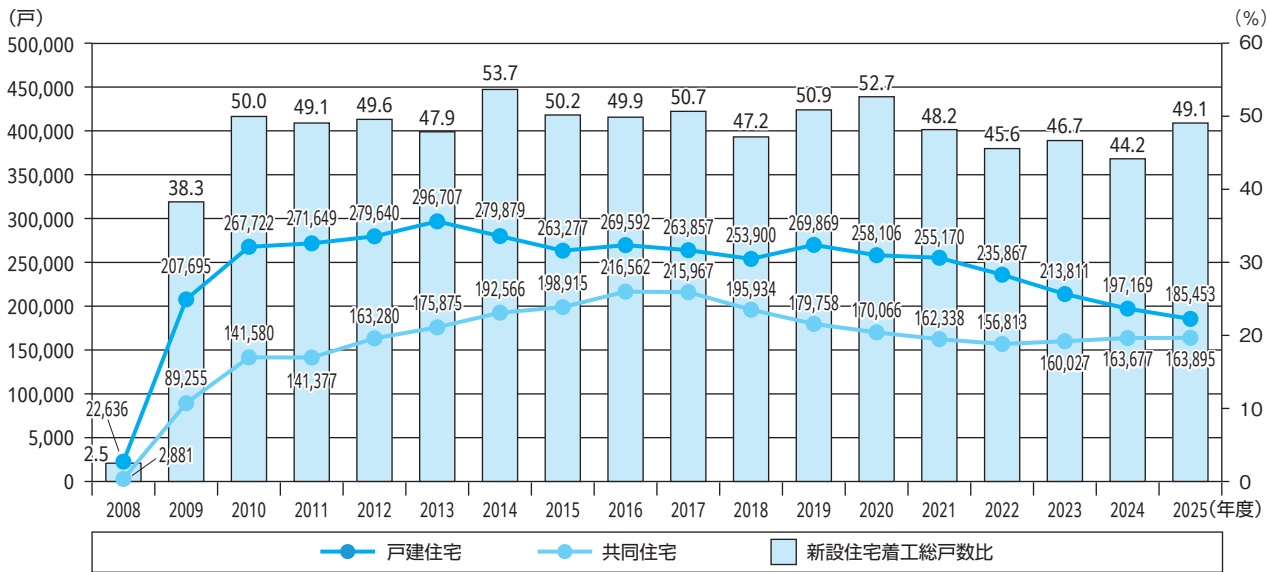


図5 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和8年5月）

| 年度              |            | 2008   | 2009    | 2010    | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    |
|-----------------|------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 保険証券発行戸数        | 戸建住宅       | 22,636 | 207,695 | 267,722 | 271,649 | 279,640 | 296,707 | 279,879 | 263,277 | 269,592 | 263,857 | 253,900 | 269,869 | 258,106 |
|                 | 共同住宅       | 2,881  | 89,255  | 141,580 | 141,377 | 163,280 | 175,875 | 192,566 | 198,915 | 216,562 | 215,967 | 195,934 | 179,758 | 170,066 |
|                 | 保険証券発行戸数合計 | 25,517 | 296,950 | 409,302 | 413,026 | 442,920 | 472,582 | 472,445 | 462,192 | 486,154 | 479,824 | 449,834 | 449,627 | 428,172 |
| 新設住宅の着工戸数に占める割合 | 戸建住宅       | 5.3%   | 53.5%   | 62.5%   | 63.4%   | 62.7%   | 60.2%   | 68.4%   | 62.9%   | 62.2%   | 61.9%   | 57.9%   | 62.1%   | 65.1%   |
|                 | 共同住宅       | 0.5%   | 23.1%   | 36.2%   | 34.3%   | 36.5%   | 35.6%   | 40.9%   | 39.6%   | 40.1%   | 41.5%   | 38.1%   | 40.0%   | 40.9%   |
|                 | 保険証券発行戸数合計 | 2.5%   | 38.3%   | 50.0%   | 49.1%   | 49.6%   | 47.9%   | 53.7%   | 50.2%   | 49.9%   | 50.7%   | 47.2%   | 50.9%   | 52.7%   |

| 年度              |            | 2021    | 2022    | 2023    | 2024    | 2025    | 2008～2025累計 |
|-----------------|------------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| 保険証券発行戸数        | 戸建住宅       | 255,170 | 235,867 | 213,811 | 197,169 | 185,453 | 4,291,999   |
|                 | 共同住宅       | 162,338 | 156,813 | 160,027 | 163,677 | 163,895 | 2,890,766   |
|                 | 保険証券発行戸数合計 | 417,508 | 392,680 | 373,838 | 360,846 | 349,348 | 7,182,765   |
| 新設住宅の着工戸数に占める割合 | 戸建住宅       | 59.3%   | 59.3%   | 59.7%   | 56.1%   | 58.9%   |             |
|                 | 共同住宅       | 37.2%   | 33.8%   | 36.2%   | 35.2%   | 41.4%   |             |
|                 | 保険証券発行戸数合計 | 48.2%   | 45.6%   | 46.7%   | 44.2%   | 49.1%   |             |

②住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（新築2号保険）保険証券発行戸数

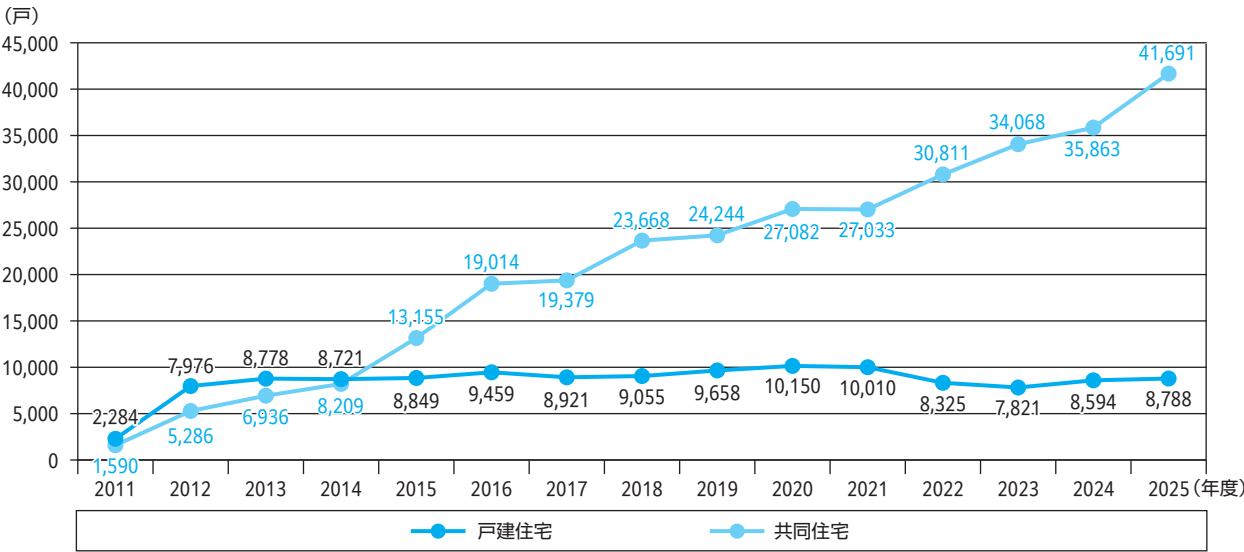


図6 住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（新築2号保険）保険証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和8年6月）

| 年度       | 2011  | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 2022   | 2023   |
|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 戸建住宅     | 2,284 | 7,976  | 8,778  | 8,721  | 8,849  | 9,459  | 8,921  | 9,055  | 9,658  | 10,150 | 10,010 | 8,325  | 7,821  |
| 共同住宅     | 1,590 | 5,286  | 6,936  | 8,209  | 13,155 | 19,014 | 19,379 | 23,668 | 24,244 | 27,082 | 27,033 | 30,811 | 34,068 |
| 証券発行戸数合計 | 3,874 | 13,262 | 15,714 | 16,930 | 22,004 | 28,473 | 28,300 | 32,723 | 33,902 | 37,232 | 37,043 | 39,136 | 41,889 |

| 年度       | 2024   | 2025   | 2008～2025累計 |
|----------|--------|--------|-------------|
| 戸建住宅     | 8,594  | 8,788  | 127,389     |
| 共同住宅     | 35,863 | 41,691 | 318,029     |
| 証券発行戸数合計 | 44,457 | 50,479 | 445,418     |

### ③住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（リフォーム・大規模修繕・延長保証） 保険証券発行数

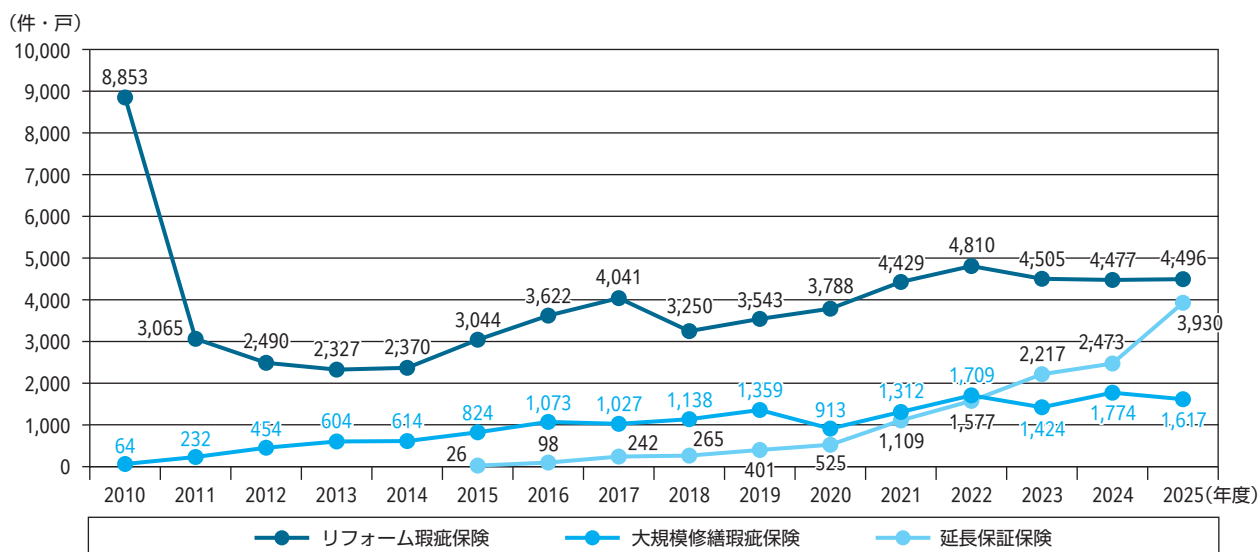


図7 住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（リフォーム・大規模修繕・延長保証）保険証券発行件数

※リフォーム、大規模修繕は証券発行件数。延長保証は証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和8年6月）

### ④住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（既存住宅売買【宅建業売買・個人間合計】） 保険証券発行戸数

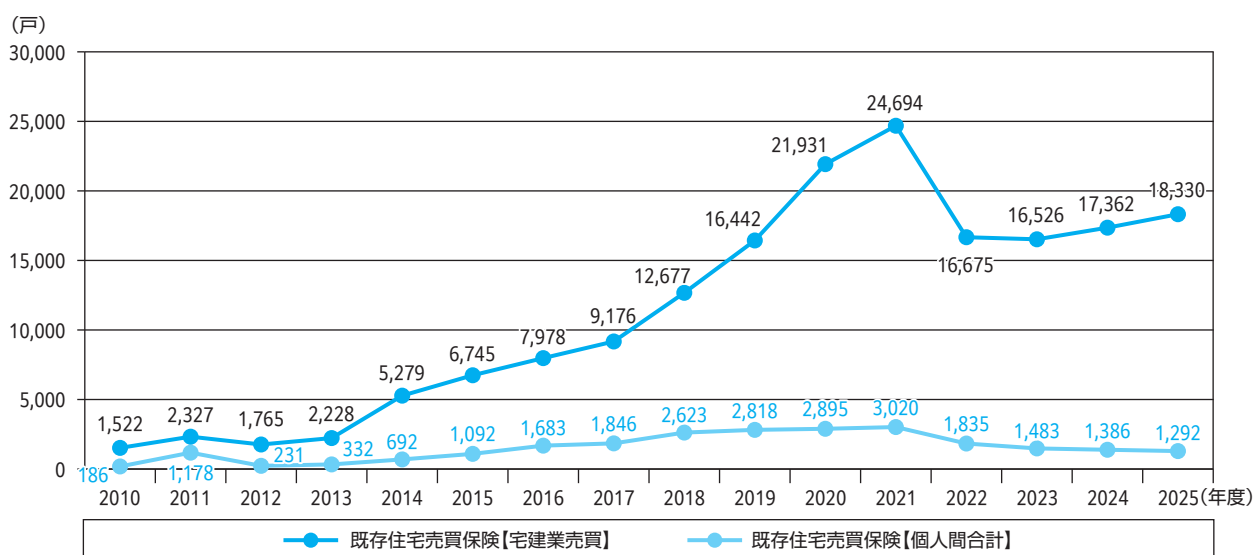
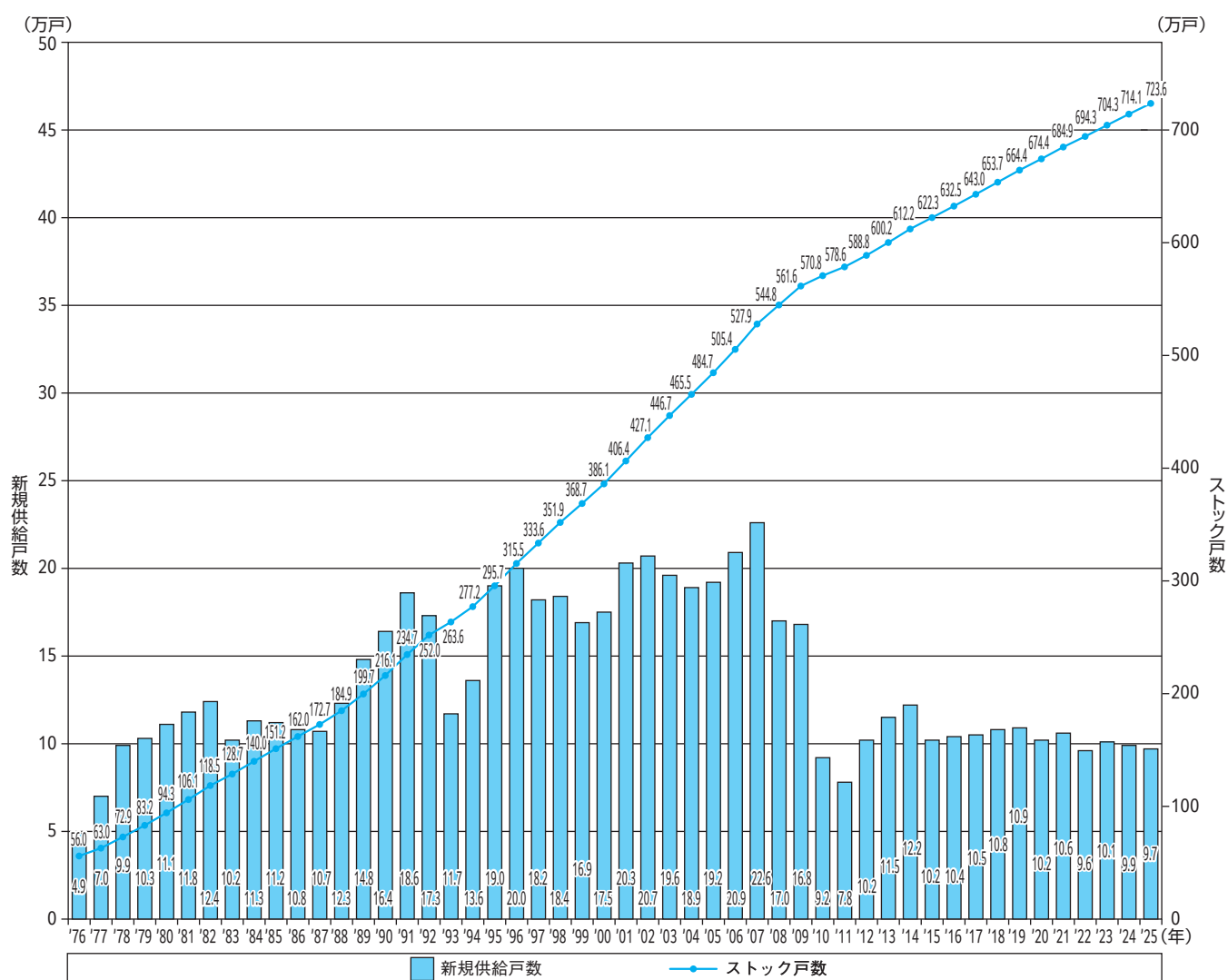


図8 住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく保険（既存住宅売買【宅建業売買・個人間合計】）保険証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和8年6月）

## 5. 全国のマンションストック戸数



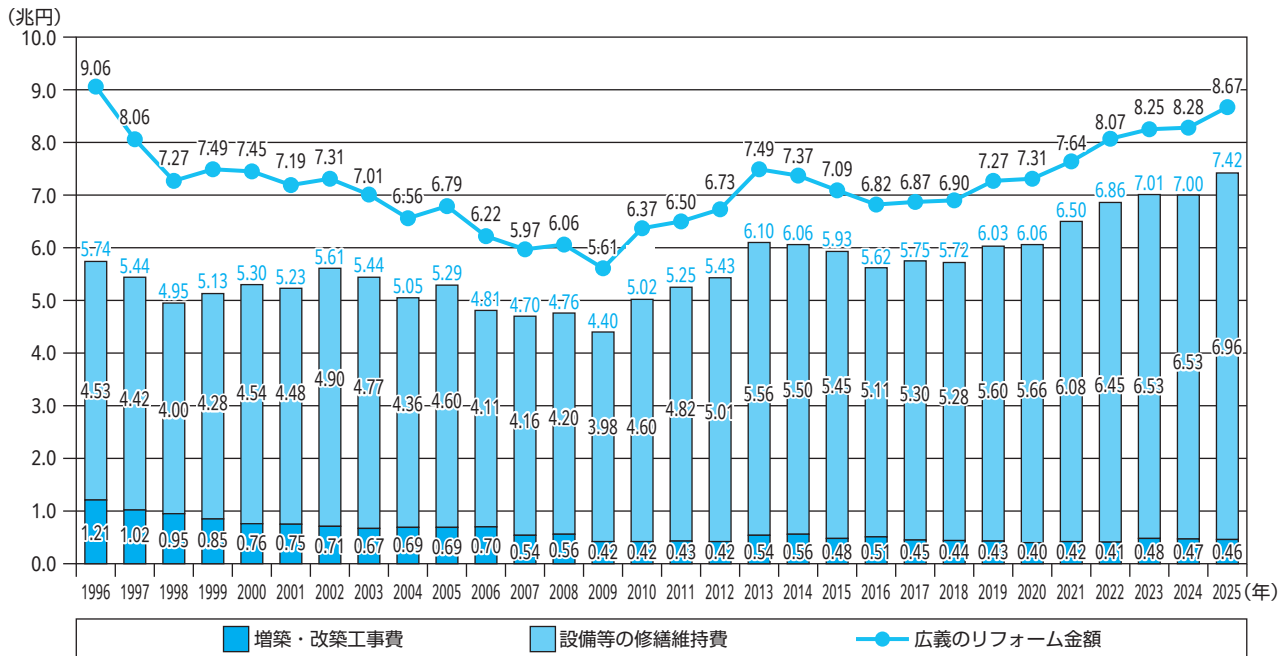
- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。  
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累積等を基に、各年末時点の戸数を推計した。  
 3. ここでいうマンションとは、中高層（3階建て以上）・分譲・共同建で、鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造又は鉄骨造の住宅をいう。

図9 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8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、2025年で7兆4,200億円である。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、8兆6,700億円である。



- (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、「建築着工統計調査」（国土交通省）、「家計調査年報」（総務省）、「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」（総務省）等により、当財団が推計したものである。

図10 住宅リフォームの市場規模

---

## 住宅相談統計年報 2026

2025年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

---

2026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>

住まいるダイヤル

検索

---

※無断転載・掲載を禁じる

