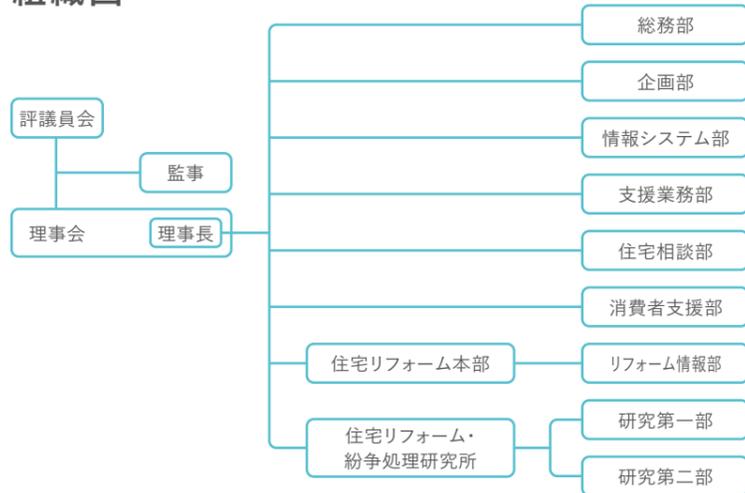


## 沿革

1984年	財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
1985年	住まいのリフォームコンクール開始
1986年	増改築相談員研修会開始
1992年	マンションリフォームマネジャー資格試験開始
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業務を開始
2010年	住まいのダイヤル開設 リフォーム見積チェックサービス開始 専門家相談(面談)の全国展開を開始
2012年	公益財団法人へ移行
2021年	住宅品質確保法の改正により、支援等業務として 住宅の瑕疵の発生防止に関する調査・研究を開始
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

## 組織図



公益財団法人

## 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

Center for Housing Renovation and Dispute Settlement Support

〒102-0073 東京都千代田区九段北4-1-7 九段センタービル3階

TEL **03-3261-4567** (代)

FAX **03-6846-0958** (代)

[https://www.chord.or.jp/chord\\_official/](https://www.chord.or.jp/chord_official/)



電話相談窓口

**03-3556-5147**



固定電話からは、全国どこからでも  
市内通話料で利用できます(一部のサービスを除く)。

- 評価住宅と保険付き住宅には専用フリーダイヤルをご用意しています。
- 電話受付 10:00~17:00(土、日、祝休日、年末年始を除く)

公益財団法人



住宅に関するトラブルの解決を支援

# 住宅リフォーム・ 紛争処理支援センター

業務概要  
2025



すまいるくん®

# 住宅取得者等の利益保護と 住宅紛争の迅速かつ適正な解決を図り、 より満足のいく住生活の実現を支援します。

良質な住宅ストックをつくり、長く活用して、

豊かな住生活の実現を図っていくことが時代の要請となっています。

住宅市場の整備を通じて、これを実現していくためには、

住宅の品質を高める施策と消費者の利益の保護及び増進を図ることが必要です。

当財団は、住宅政策の一翼を担い、「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、住宅紛争処理支援等の幅広い業務を行っています。

また、消費者が安心してリフォームを行える

健全なリフォーム市場の整備を目指し、情報提供業務を行っています。

## 財団10年ビジョン

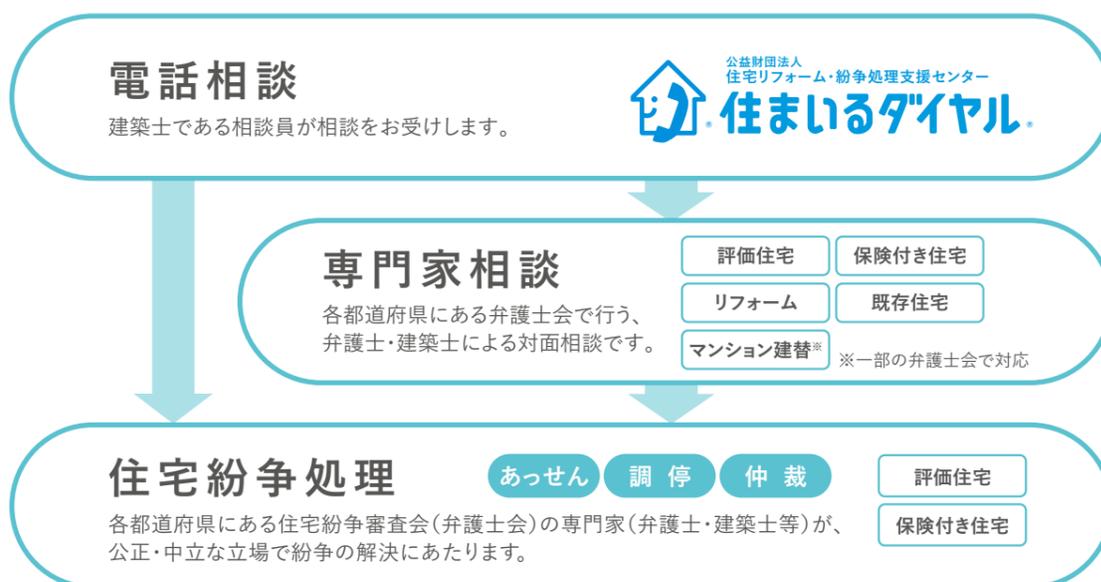
当財団は当面10カ年の基本方針として、「住宅リフォーム・紛争処理支援センター10年ビジョン」を2023年に策定しました。

- ビジョン1**  
住宅に関する相談窓口・紛争解決を支援する機関として高い信頼と評価の獲得
- ビジョン2**  
社会や時代の動き・ニーズに応じた高品質なサービスの提供
- ビジョン3**  
保有情報の積極的な利活用・発信
- ビジョン4**  
デジタル技術の活用推進
- ビジョン5**  
多様な幅広い主体との連携・ネットワークの構築
- ビジョン6**  
財団の業務を支える人・体制づくりの強化

ビジョン全文はこちら▶



## 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  
(同法第19条第1号に基づく瑕疵保険が付された新築住宅に加え、2022年10月から同条第2号に基づく瑕疵保険(リフォーム瑕疵保険、既存住宅売買瑕疵保険、延長保証保険等)が付された住宅も保険付き住宅となりました。)

## インデックス

- 住宅相談** 電話相談／専門家相談 P3-4 →
- 住宅紛争処理の支援** P5 →
- リフォーム市場の環境整備** P6 →
- 調査・研究** P6
- 発行物** P6 →



# 住宅相談

住宅の取得やリフォームに関してトラブルや不安を抱える消費者等から、幅広い相談をお受けしています。



## 電話相談

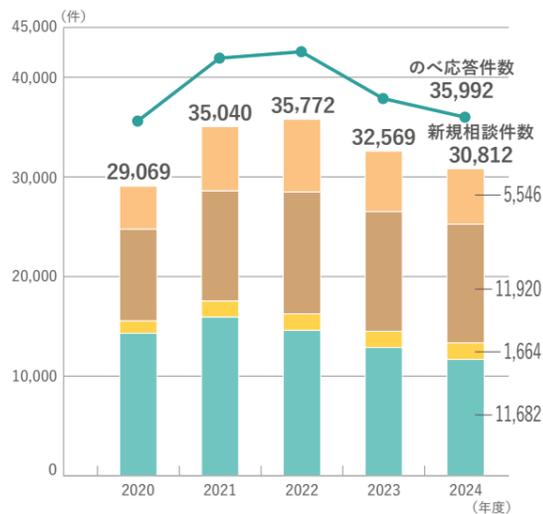
電話相談窓口



建築士の資格を有した経験豊富な相談員が、専門的な見地からアドバイスします。必要に応じて弁護士の助言も得て、ご相談に応じています。



### 電話相談件数の推移



【2024年度までの累計】  
新規相談件数:521,192件  
のべ応答件数:647,666件

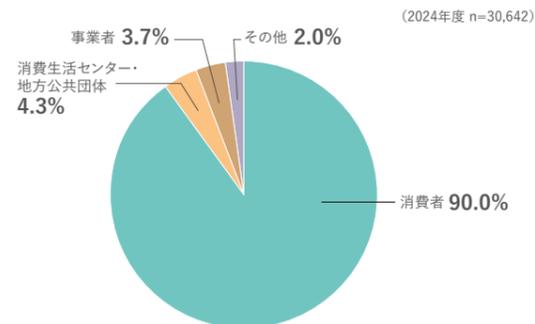


### 相談区分

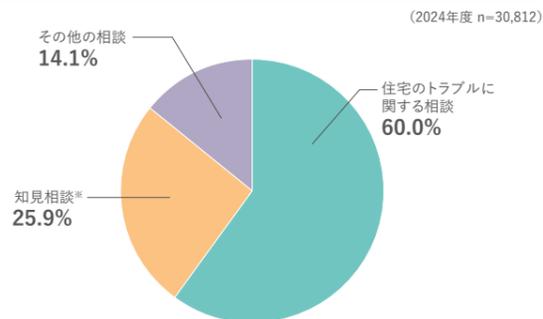
新築住宅に関する相談: 請負または売買等により取得した住宅(既存住宅を除く)に関する相談  
 既存住宅売買に関する相談: 既存(中古)住宅の売買に関する相談  
 リフォームに関する相談: 住宅のリフォームに関する相談  
 その他相談: 賃貸借契約や相続関係に関する相談等

●グラフ中の割合(%)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ります。

### 相談者の区分



### 電話相談の内容



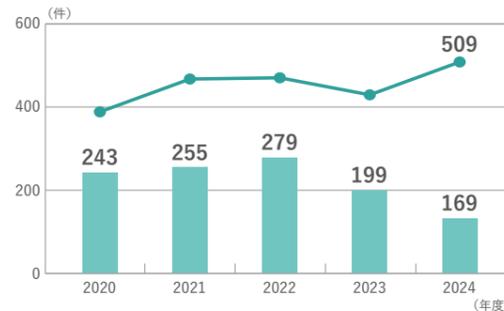
\*知見相談: 住宅に関する技術、法令、支援制度等の一般的な問合せなど

## リフォーム見積チェックサービス

「リフォームの見積書を事業者から取得したが、見方がわからない」などの消費者からの相談に対して、電話で助言を行っています。また希望に応じて、契約前見積書の送付を受けて助言を行っています。

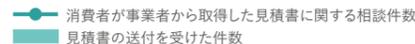


### 見積チェックサービスの件数

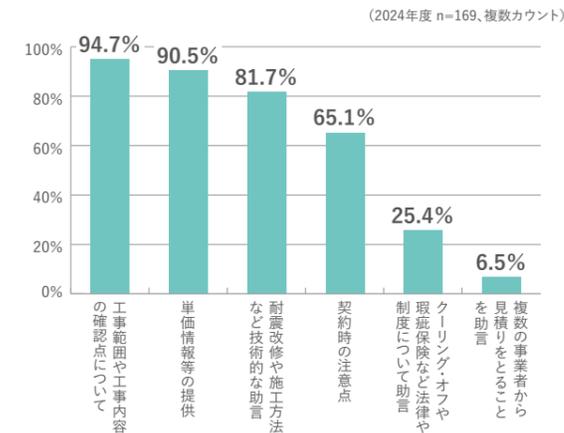


【2024年度までの累計】

消費者が事業者から取得した見積書に関する相談: 9,120件  
見積書の送付を受けた件数: 5,767件



### 主な助言内容



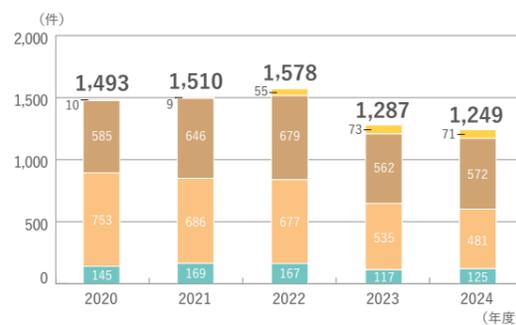
(2024年度 n=169、複数カウント)

## 専門家相談

全国52の弁護士会と連携して、弁護士と建築士による対面相談を行っています。評価住宅と保険付き住宅の取得者・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)、既存(中古)住宅の買主が対象です。また、一部の弁護士会ではマンション建替等に関する専門家相談も行っています。



### 専門家相談の実施件数

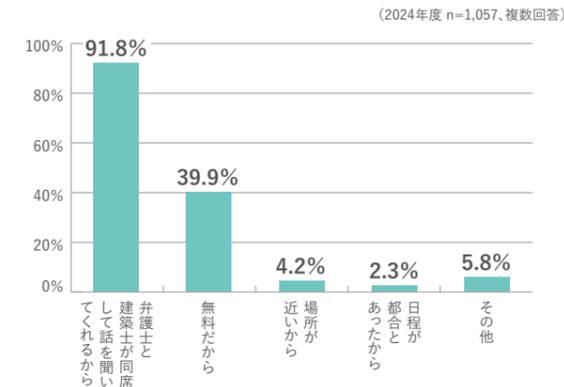


【2024年度までの累計】 22,398件



\*住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく瑕疵保険が付された住宅の件数を含みます(2022年度:20件、2023年度:44件、2024年度:45件)。

### 専門家相談を希望した理由



(2024年度 n=1,057、複数回答)



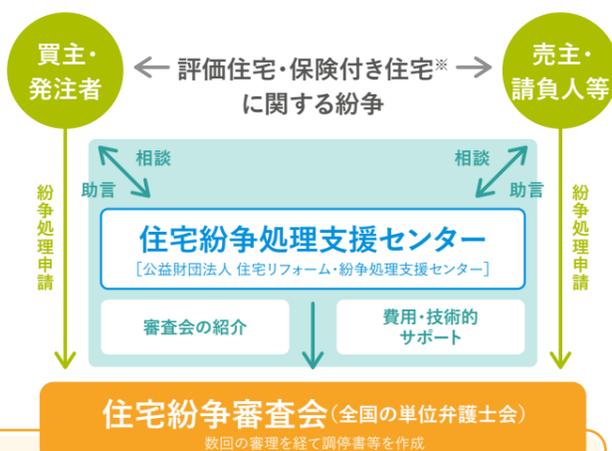
# 住宅紛争処理の支援

住宅品質確保法に基づき、国土交通大臣から「住宅紛争処理支援センター」の指定を受け、住宅紛争審査会による買主・発注者と売主・請負人等の契約当事者間の紛争処理を支援する業務を行っています。

## 《支援業務の内容》

買主、売主等の契約当事者に対し、全国52の弁護士会が設置した「住宅紛争審査会」への紛争処理申請の際、事前相談や助言等を行い、最寄りの審査会を紹介しています。

また、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ます。



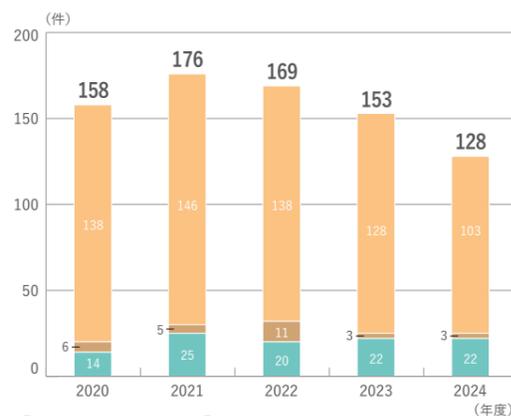
## 住宅紛争処理とは

住宅紛争審査会による裁判によらない紛争解決手続(ADR)です。「住宅に不具合がある」「工事内容が違う」等の住宅紛争について専門的な知識を持った弁護士や建築士などによる、あっせん・調停・仲裁によって非公開で行われます。裁判と比べ迅速な解決が図られ、費用も申請手数料(原則1万円)のみとなっています。評価住宅と保険付き住宅\*が対象です。



※ 2022年10月から、住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく瑕疵保険(リフォーム瑕疵保険、既存住宅売買瑕疵保険、延長保証保険等)が付された住宅も保険付き住宅として、紛争処理の対象となりました。

住宅紛争処理の申請受付件数



【2024年度までの累計】

2,431件(あっせん52件、調停2,357件、仲裁22件)

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

(2024年度):109件(85.2%)

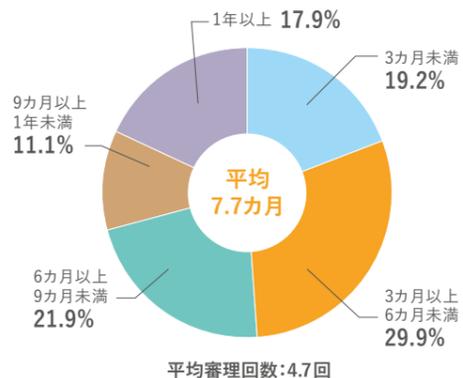
■ 評価住宅 ■ 評価+保険付き住宅 ■ 保険付き住宅\*

※住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に基づく瑕疵保険が付された住宅の件数を含みます(2022年度:3件、2023年度:12件、2024年度:7件)。

● 2025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。  
● グラフ中の割合(%)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ります。

住宅紛争処理に要した期間

(2024年度までの最終事件 n=2,333)



# リフォーム市場の環境整備

住宅ストックを長く大切に使う社会に、住宅リフォームの果たす役割は重要です。消費者が安心してリフォームができるよう、リフォーム市場の環境整備に取り組んでいます。

リフォームを担う  
人材の育成

## 《住宅リフォームエキスパート》増改築相談員》

住宅建築の実務経験を5年以上有している方を対象に、当財団が企画した住宅リフォームに関する研修カリキュラムを受講し、審査に合格すると、〈住宅リフォームエキスパート〉増改築相談員として登録できます。研修会は、全国各地域の住宅リフォーム関連団体が実施しています。全国で約8,100人(2025年4月現在)が登録されています。



住まいの  
リフォームコンクール

## 《マンションリフォームマネジャー》

主としてマンションの専有部分のリフォームについて、居住者の要望を実現するために、専門知識をもって、管理組合や施工者などと協力・調整しながら、付加価値の高いリフォームを企画・提供するための業務推進能力を認定する試験です。試験合格者は、のべ約11,250人です。



リフォームに  
関する情報の提供

住宅リフォームの促進と水準の向上を図ることを目的とし、全国各地から住宅リフォームの事例を募り、優秀な作品を選定し、国土交通大臣賞等を授与するとともに、消費者や事業者に広く紹介するもので、1985年から毎年実施しています。



消費者が安心してリフォームを行えるように、リフォームの基礎知識などの各種情報をインターネット等を活用し、提供しています。

- リフォームの進め方……………安心してリフォームを進めるための手順や注意したいポイント
- リフォームの事例……………住まいのリフォームコンクールの入賞作品の紹介
- 登録者の名簿……………〈住宅リフォームエキスパート〉増改築相談員の登録者名簿の公開
- リフォーム相談窓口の検索……………全国の地方公共団体のリフォーム相談窓口の検索



# 調査・研究

住宅紛争の迅速、適正な解決や消費者が陥りがちなトラブルへの対処等に役立てるため、紛争事例や関連技術情報の収集・整理を行い、その成果を消費者、専門家等に提供しています。

- 住宅の不具合事象の原因特定のための調査方法や原因に応じた補修方法等の技術情報を整理し、紛争処理委員等へ提供するための調査研究
- 住宅における瑕疵の発生防止に関する技術情報等を収集・整理し、消費者や住宅事業者等へ提供するための調査研究
- 住宅リフォームに関する市場の実態、各種技術情報等についての調査研究



# 発行物

住宅相談統計年報や相談窓口等の紹介パンフレットなどを作成し、情報提供や広報に努めています。

