

令和6年度 事業報告

消費者が安心して住宅を取得し、又はリフォームするためには、住宅市場の整備を通じて住宅の品質を高める施策とともに、消費者の利益の保護及び増進を図ることが必要である。当財団は、法律に基づく住宅紛争処理支援センターとして、住宅に関する消費者保護施策の一翼を担い、指定住宅紛争処理機関（全国52の弁護士会）等と連携し、住宅紛争の迅速かつ適正な解決への支援及び消費者が安心して住宅を取得・リフォームできる相談体制の充実に努めてきた。また、リフォームに関連する団体等と連携しつつ、リフォーム実務者の育成等に努めた。

さらに、引き続き評価機関（登録住宅性能評価機関）、保険法人（住宅瑕疵担保責任保険法人）、地方公共団体、消費生活センター等と連携し、住宅性能表示制度及び住宅瑕疵担保責任保険制度並びにこれらに係る紛争処理制度に対する社会的認知度の一層の向上を効果的に図るとともに、当財団の住宅相談等の利用促進とこれまで当財団に蓄積された関係諸情報を広く社会に提供することに努めた。

組織及び事業の運営に当たっては、当面10カ年の基本方針である財団ビジョンの実現に向け事業を推進し、コンプライアンス重視の組織風土の更なる醸成に取り組むとともに、職員行動指針に則り、適確かつ効率的な業務執行を図るほか、令和7年に予定されている住宅の品質確保の促進等に関する法律（以下「住宅品質確保法」という。）の施行25周年記念事業の実施に向けて検討を行い、当財団の公益的使命と社会的責任を果たすことに努めた。

I 住宅紛争処理支援関係業務

1. 指定住宅紛争処理機関の業務の支援

(1) 費用の助成

指定住宅紛争処理機関に対し、国土交通省令で定める基準等に基づき、評価住宅（住宅品質確保法に基づく建設住宅性能評価書が交付された住宅）の紛争処理（建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争のあっせん、調停及び仲裁）の業務に必要な費用（116百万円）及び保険付き住宅（特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（以下「住宅瑕疵担保履行法」という。）第19条第1号又は第2号に係る保険付きの住宅）の紛争処理の業務に必要な費用（302百万円）を助成した。

* 下記の件数は指定住宅紛争処理機関からの報告件数

| | | | |
|--------|------------|------|--------------------|
| 令和6年度 | 紛争処理申請受付件数 | 128件 | （令和6年度の取扱総件数 248件） |
| 評価住宅 | 申請受付件数 | 22件 | （令和6年度の取扱総件数 38件） |
| 保険付き住宅 | 申請受付件数 | 106件 | （令和6年度の取扱総件数 210件） |

（注）評価住宅であり、かつ、保険付き住宅である場合は、保険付き住宅に計上（以下、同じ）。

保険付き住宅には、住宅瑕疵担保履行法第19条第2号に係る保険付きの住宅（以下「2号保険付き住宅」という。）を含む（申請受付件数7件、継続を含む取扱件数12件）。

| | | | |
|--------|----------|------|-----------------|
| 令和6年度 | 紛争処理終結件数 | 150件 | （年度末の係属中件数 98件） |
| 評価住宅 | 終結件数 | 24件 | （年度末の係属中件数 14件） |
| 保険付き住宅 | 終結件数 | 126件 | （年度末の係属中件数 84件） |

(2) 紛争処理申請の支援

評価住宅や保険付き住宅に関する電話相談のうち、紛争処理につながる案件について、相談者に紛争処理の概要や申請手続等の情報を提供したほか、紛争処理等の利用条件を証する書面を有していない相談者からの申請を受け、利用条件の該当性を確認し、その結果を通知すること（該当性確認サービス）により、紛争処理申請のサポートを行った。

該当性確認サービス受付件数

| | |
|--------|-----|
| 評価住宅 | 1件 |
| 保険付き住宅 | 25件 |

(3) 関連情報・資料等の収集整理及び提供

紛争処理に関する情報・資料を収集整理し、次のとおり紛争処理委員専用情報サイト等を通じて、指定住宅紛争処理機関等に提供した。また、紛争処理等に資するため、評価住宅及び保険付き住宅に係るデータを収集・分析するデータベースに関し検討しているほか、国土交通省及び保険法人と連携して保険事故情報に関する分析等を行った。

① 紛争処理に資する技術関連資料

関係法令、規格及び引用文献等の改正並びに技術の進展等への対応を図るため、内容を見直し、2025年版住宅紛争処理技術関連資料集を作成

② 住宅の瑕疵等に関する判例情報

住宅の瑕疵等に関する判例について36件を追加（累計1,101件）

③ 住宅の不具合等に関する補修事例情報

不具合の発生現象、原因の推定・調査方法及び補修方法について、戸建住宅8件、共同住宅等2件の事例を追加（累計417件）

④ 指定住宅紛争処理機関で行われた紛争処理に関する情報

令和5年度に終結した164件の事例を対象とした紛争処理事例集を作成した。また、紛争処理事例データの提供方法等について見直しを行うため、紛争処理事例データのあり方に関する検討プロジェクトチームによる第3回会議（令和5年度より継続して開催。全3回）を令和6年6月10日に開催し、紛争処理事例集の見直しの方向性等について取りまとめた。

⑤ 当財団で行った住宅相談に関する情報

電話相談事例637件を整理して類似事例を5件削除（累計632件）、リフォーム見積チェック事例について3件を追加（累計26件）

⑥ 他機関による紛争処理事例等

不動産適正取引推進機構で取り扱った紛争処理事例等のリンク掲載のほか、国民生活センターが取り扱った住宅に関する紛争処理事例を掲載（累計44件）

(4) 研修及び連絡調整

① 紛争処理委員実務研修

指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員等に対して、紛争処理手続実務において注意すべきポイントや、2号保険付き住宅等に係る専門家相談事例等の情報提供を中心とした内容の実務研修を、7都市（札幌、仙台、東京、名古屋、大阪、岡山、福岡）で9回（うち3回はオンライン併用）実施した（参加者1,409名、うちオンライン831名）。

② 個別研修

指定住宅紛争処理機関からの要請を受けて、紛争処理委員等に対して、個別研修を2回（新潟県弁護士会（オンライン併用）、島根県弁護士会（オンライン併用）の各1回）実施した（参加者50名、うちオンライン27名）。また、5会の弁護士会に対しフォローアップのための研修を実施した（参加者68名）。

③ 事務職員研修

指定住宅紛争処理機関の職員等に対して、紛争処理申請受付時の留意点や助成手続等についての研修を、5都市（札幌、仙台、東京、大阪、福岡）とオンラインで計6回実施した（参加者79名、うちオンライン32名）。

④ 全国住宅紛争処理機関連絡会議

指定住宅紛争処理機関の運営委員会委員長や日本弁護士連合会住宅紛争処理機関検討委員会の委員等が参加する連絡会議を令和7年1月27日に開催（オンライン併用）し、指定住宅紛争処理機関における紛争処理事例紹介等を行った。

(5) 紛争処理手続におけるウェブ期日の導入支援

指定住宅紛争処理機関において、ウェブ会議システムの活用により当事者等が紛争処理の期日に出頭することなくオンラインで審理を行う「ウェブ期日」が導入されることとなり、円滑な導入・運用のために必要な支援を行った（13会が導入済）。

(6) 住宅紛争処理支援業務運営協議会等の開催

支援等の業務（住宅品質確保法第83条第1項に規定する業務）及び特別支援等の業務（住宅瑕疵担保履行法第34条第1項に規定する業務）を公正かつ適確に運営するため、日本弁護士連合会、建築士団体、消費者団体、住宅生産団体等から推薦された者及び学識経験者からなる住宅紛争処理支援業務運営協議会、運営協議会幹事会、研修等検討ワーキンググループ、技術委員会及び技術ワーキンググループを以下のとおり開催した。

① 住宅紛争処理支援業務運営協議会

指定住宅紛争処理機関の運営を含む紛争処理体制等を審議するため、3回開催した（令和6年5月31日、同年11月8日、令和7年3月11日）。

② 運営協議会幹事会

前記①の運営協議会における審議事項の事前検討のため、3回開催した（令和6年5月27日、同年11月1日、令和7年3月5日）。

③ 研修等検討ワーキンググループ

指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員等に対する研修の内容等の検討及びテキストの検討・作成を行うため、5回開催した（令和6年4月22日、同年6月19日、同年7月26日、同年9月9日、令和7年2月17日）。

④ 技術委員会

住宅紛争処理に資する住宅紛争処理技術関連資料集等を審議するため、令和7年3月12日に開催した。

⑤ 技術ワーキンググループ

前記④の技術委員会における審議事項の事前検討のため、令和6年12月25日に開催した。

2. 住宅相談

(1) 電話相談（住まいるダイヤル）

① 全体

評価住宅及び保険付き住宅に係る建設工事の請負契約又は売買契約に関する相談を主に専用のフリーダイヤルにより、それ以外の住宅に関する相談をナビダイヤル及び固定電話回線により行った。また、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等の利便性向上を図るために、財団ウェブサイト上で事前に相談日時を予約して電話相談を利用できるサービスを試験的に行った（令和6年度の予約申込システムによる実績：73件）。

新規相談実績 30,812件

新築住宅に関する相談 11,682件

既存住宅に関する相談 1,664件

リフォームに関する相談 11,920件

その他に関する相談 5,546件

② リフォーム見積チェックサービス

消費者が事業者から取得した住宅リフォームの見積書等に関する電話相談を受けるとともに、希望する相談者から見積書等の送付を受け、その内容をチェックし、必要な助言や情報提供を行った。また、令和6年6月から財団ウェブサイト上で見積書等のデータ受付や予約申込ができるシステムを稼働させ、相談者の利便性向上を図った（令和6年度の予約申込システムによる実績：68件）。

消費者が事業者から取得した見積書に関する相談件数 509件

見積書の送付を受けた件数 169件

③ 電話相談体制の整備

電話相談に適確に対応するため、相談員の適切な配置に努めるとともに、相談員に対し定期的に研修やコール分析等のフィードバックを行い、知識・能力の向上を図った。また、情報通信基盤の充実と相談業務の効率化のため、令和7年2月に電話交換機（PBX）のクラウド化と自動音声応答（IVR）の導入を行った。

(2) 令和6年能登半島地震で被災した住宅の補修等に関する相談対応

住まいるダイヤルにおいて令和6年能登半島地震で被災した地震発生後の住宅の補修等に関する電話相談を行った。また、専用のフリーダイヤル（令和6年1月24日開設）による電話相談は令和7年1月6日以降、住まいるダイヤルに1本化した。

相談件数 190件

住まいるダイヤル 70件（令和6年4月1日～令和7年3月31日）

フリーダイヤル 120件（令和6年4月1日～12月27日）

(3) 専門家相談

全国52の弁護士会と連携し、評価住宅、保険付き住宅及び住宅リフォーム・既存住宅に関する専門家相談（弁護士と建築士が同席しての対面相談（うち、17会では、WEB相談（WEB会議システムを利用した相談）にも対応））を行った。

新規相談実績 1,249件（WEB相談5件含む）

評価住宅 125件

保険付き住宅 481件

住宅リフォーム 572件

既存住宅 71件

（注）保険付き住宅には、2号保険付き住宅45件を含む。

新規相談実績には、令和6年能登半島地震関連3件を含む。

このほかに、体制の整った24の弁護士会（うち、13会はWEB相談にも対応）を実施会として、マンション建替等専門家相談を行った。

新規相談実績 6件（WEB相談の実績なし）

3. 特定の事案への対応

以下の特定の事案について、国土交通省からの要請を受け消費者等に対する相談窓口の設置、必要な情報提供等を行う等した。

- ・ こどもみらい住宅・こどもエコすまい・子育てエコホーム・子育てグリーン住宅支援事業に関する相談（令和4年12月～）
- ・ 令和6年能登半島地震に関する相談（令和6年1月～）
- ・ 特定防火設備（片開き戸）の遮炎性能試験における不正受験事案（令和6年7～12月）
- ・ 国土交通大臣認定の仕様と成分が異なる軒裏材を使用し住宅等を供給した事案（令和6年12月～）
- ・ 改正建築物省エネ法・建築基準法に関する相談（令和7年3月～）

4. 紛争処理の仕組み等の周知

紛争処理の仕組み等の周知を推進するため、広報戦略に基づき、より効果的に以下の周知広報を行った。

(1) 評価住宅及び保険付き住宅の取得者等への周知

① リーフレットによる周知

電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度について、幅広く情報提供を行うため、評価機関や保険法人の協力を得て、令和6年度の評価住宅及び保険付き住宅の取得者等に対して、リーフレットを配布した。

② ダイレクトメールによる周知

電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等について、保険付き住宅の取得者に対して幅広く情報提供を行うため、保険法人の協力を得て、住宅瑕疵担保責任保険の保険期間の満期を控えた取得者を対象に、ダイレクトメール約26.4万通を送付した。また、保険付き住宅の供給事業者約8.1万社へも取得者へのダイレクトメール送付についての理解を得る文書をFAX等で送付し、同制度を周知した（5年毎に実施）。

③ ウェブ広告による周知

専門家相談及び紛争処理の制度等について、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等の認知度を一層高めるため、指定住宅紛争処理機関52会と連携し、ウェブを利用したバナー広告及びリスティング広告を令和6年12月～令和7年2月に実施した。

(2) 住宅に関わる消費者等への周知

住宅を取得した消費者等に向けて、電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等の理解と普及を図るために、通年でウェブを利用したバナー広告、動画広告及びリスティング広告を実施した。

また、電話相談、専門家相談及び紛争処理等の制度を紹介したパンフレットや悪質リフォーム事業者への注意を喚起するパンフレットを、消費生活センター等を通じて配布したほか、住宅取得予定者や住宅取得者に向けて住宅展示場で啓発冊子を配布した。

(3) 消費者相談関係機関等との連携

全国の消費生活センター及び地方公共団体等と相互の理解と連携を深め、財団の住宅相談体制等の幅広い周知と利用の促進を図るため、これらの関係機関に対して訪問（一部会場についてはオンライン）により財団業務の説明及び情報交換並びに最近の住宅相談の事例等についての情報提供を行った（35ヶ所）。

(4) 建築士関係団体との連携

全国の指定住宅紛争処理機関において建築士紛争処理委員の人材を持続的かつ安定的に確保するために、日本建築士会連合会及び日本建築士事務所協会連合会と連携し、紛争処理委員を養成するためのセミナーを実施した（8建築士会：北海道・青森・東京・神奈川・静岡・兵庫・広島・長崎、4事務所協会：山形、大阪、広島、福岡）。

(5) 住宅相談及び住宅紛争処理の実施状況等の情報発信

令和5年度の住宅相談と紛争処理の状況等を取りまとめ、住宅相談統計年報2024として公表（令和6年9月）し、指定住宅紛争処理機関等に配布するとともに、財団ウェブサイトに資料編と併せて掲載し、住宅の取得者を始め一般消費者、関係機関等に広く提供した。

5. 情報処理・通信基盤の整備

支援等の業務及び特別支援等の業務を円滑かつ効率的に推進するため、情報処理・通信基盤の適確な運用及び機能充実のための整備を行った。

6. 住宅性能評価関係書類等の保管

評価業務を廃止した評価機関から引き継いだ帳簿・書類を引き続き保管した（累計25機関分）。

7. 負担金の収納

評価住宅関係業務及び保険付き住宅関係業務の経費に充てるため、国土交通大臣の認可に基づき、評価機関及び保険法人から負担金（評価住宅：707百万円、保険付き住宅：1,633百万円）をそれぞれ収納した。

Ⅱ 住宅リフォーム関係業務

1. 消費者への住宅リフォームに関する情報提供

(1) 住宅リフォームに関する知識情報の提供

住宅のリフォームに関する知識情報（リフォームの基礎知識、トラブル予防策等）を、リフォームネット（ウェブサイト）等を通じ、広く消費者等に提供した。

(2) 優良なリフォーム実例に関する情報提供

住宅関連団体と連携して、「第41回住まいのリフォームコンクール」を実施した。全国各地で施工された住宅リフォームの事例316件（住宅リフォーム部門：306件、コンバージョン部門：10件）から国土交通大臣賞等の上位賞7件をはじめ、全28件の入賞作品を選定した。また、入賞作品について、ウェブサイトへの掲載、パネル展示等により、消費者や事業者に広く紹介した。

2. リフォーム実務者の育成

(1) <住宅リフォームエキスパート>増改築相談員研修会の実施

国のリフォーム関連施策や建築関連法令等の最新情報を盛り込んだ研修会テキストを作成し、各地域の研修実施団体と連携して、新規研修会を75回（修了者468名）、更新研修会を91回（修了者1,089名）開催した。

(2) マンションリフォームマネジャー資格試験の実施

第33回試験を全国5都市（札幌、東京、名古屋、大阪、福岡）で実施し、321名の受験申込があり、68名が合格した。また、業界紙や雑誌等への掲載及びポスター等の掲示により、マンションリフォームマネジャー資格の認知度向上を図った。

(3) 住宅リフォーム事業者団体等との連携

より質の高いリフォーム実務者の育成のために、住宅リフォーム事業者団体等が主催する実務者向け研修会に講師を派遣し、住宅リフォームにおける消費者とのトラブル予防のための留意点の説明及び税制や関係法令改正等の情報提供等を行った。

3. リフォーム市場規模等の分析

リフォーム施策の基礎資料となるデータの収集を行うとともに、リフォーム市場に関し規模の分析等を行った。

Ⅲ 調査研究業務

1. 住宅紛争処理に関する調査・研究

紛争処理の迅速・適正な解決や消費者の利益の保護に資するため、財団業務データや外部情報の活用等により、主に以下の調査研究等を実施し、情報発信等を行った。

(1) 住宅トラブル及び瑕疵発生防止に資する調査研究

令和6年度のテーマを「新築住宅における構造に起因する不具合」及び「既存住宅における典型的な不具合」と設定し、保険法人から事例提供等の協力を受け、消費者等に向けた新築住宅の資料・既存住宅の資料構成案の取りまとめを行った。

また、令和5年度の成果の消費者向け資料を基にした雨漏りの情報を財団ウェブサイト上に「住まいの雨漏り対策を考えましょう」を追加し、令和6年9月に公開した。

(2) 性能評価等級等データに関する集計・分析

建設住宅性能評価を中心とした住宅性能表示制度の利用実績の推移を整理・分析して実態を把握することと併せて、評価等級データの分析を行った。

(3) 保険引受情報及び事故情報の分析

保険法人の協力を得て、令和5年度保険引受情報及び事故情報データについて、収集した。これらのデータを用いて、保険引受情報及び事故情報について、集計や分析を実施した。

(4) 住宅紛争処理において活用される検査測定機器に関する調査

指定住宅紛争処理機関に検査測定機器の貸出を行い、紛争処理における利用及び管理状況等の情報を収集し、より実態に即した検査測定機器の利用方法等の検討を行った。

2. 住宅リフォームに関する調査・研究

(1) DIYリフォーム等に関する調査

国や関連団体、企業におけるDIYメンテナンス・リフォームを支援する取り組みやガイドライン類の整備状況等について、関連情報の収集・整理を行った。

(2) 既存住宅市場活性化に資する住宅性能の維持方策等に関する調査

既存住宅市場の活性化に資する、住宅性能の維持方策や既存住宅の新しい価値評価のあり方等に関し、有識者等から幅広く意見を聞きつつ関連情報の収集・整理を行った。

IV 理事会・評議員会

1. 理事会

(1) 第 112 回理事会

- ・開催日：令和 6 年 6 月 4 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 令和 5 年度事業報告及び決算に関する件
第 2 号議案 役員賠償責任保険の契約内容の決定に関する件
第 3 号議案 令和 6 年度定時評議員会の開催に関する件

(2) 第 113 回理事会

- ・開催日：令和 6 年 6 月 20 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 理事長の選定に関する件
第 2 号議案 専務理事の選定に関する件
- ・代表理事及び業務執行理事の令和 6 年度職務執行状況について報告

(3) 第 114 回理事会

- ・開催日：令和 6 年 10 月 23 日
- ・開催場所：TKP 市ヶ谷カンファレンスセンター
- ・決議事項：第 1 号議案 令和 6 年度事業計画及び収支予算の変更に関する件
第 2 号議案 顧問の委嘱の同意に関する件
- ・代表理事及び業務執行理事の令和 6 年度職務執行状況について報告

(4) 第 115 回理事会

- ・開催日：令和 7 年 3 月 14 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 令和 7 年度事業計画及び収支予算並びに
資金調達及び設備投資の見込みに関する件
第 2 号議案 参与の任命の同意に関する件
- ・顧問の委嘱期間について報告

2. 評議員会

令和 6 年度定時評議員会

- ・開催日：令和 6 年 6 月 20 日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第 1 号議案 評議員の選任に関する件
第 2 号議案 理事の選任に関する件
第 3 号議案 監事の選任に関する件
- ・報告事項：① 令和 5 年度事業報告、貸借対照表、正味財産増減計算書、キャッシュ・フロー計算書及び財産目録について
② 令和 6 年度事業計画及び収支予算並びに資金調達及び設備投資の見込みについて

V 業務執行体制等

適確かつ効率的な業務執行を図るため、ミーティング等の実施により職員のコンプライアンス意識の向上に努めた。また、役職員の健康推進の一環として、健康づくりのための職場環境整備等に取り組み、「健康経営優良法人」認定の要件となる健康保険組合が行う健康企業宣言の「銀の認定」を令和7年2月4日付で取得した。

VI 住宅品質確保法施行25周年記念事業

令和7年に住宅品質確保法の施行から25年を迎えるにあたり、この節目の年に、制度創設時の精神を振り返り、次世代へと引き継いでいくとともに、制度の更なる発展を期す記念事業を実施するため、令和6年7月5日に住宅品質確保法施行25周年事業の第1回実行委員会を開催し、正式に実行委員会が発足した。実行委員会で承認された事業計画に基づき、記念シンポジウムの開催及び記録誌の発行等の準備を事務局として進め、令和7年2月20日に開催した第2回実行委員会で事業計画変更の承認を得た。

令和6年度事業報告には、「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないため、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則第34条第3項に規定する附属明細書は作成しない。

以上