

NEWS RELEASE



令和3年9月30日
公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

2020年度の住宅相談と紛争処理業務の状況がまとまりました

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅品質確保法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づき、消費者の利益の保護や住宅紛争の迅速・適正な解決を図るため、住宅相談、住宅紛争処理への支援等の幅広い業務を行っています。

今般、2020年度における、これらの業務の状況をとりまとめましたのでお知らせします。詳細についてはホームページに「住宅相談統計年報 2021」として掲載致しました。

(https://www.chord.or.jp/documents/tokei/pdf/soudan_web2021.pdf)

※なお、2020年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止の観点から、住宅相談について、一定の期間、相談体制等を縮小して実施しています。

2020年度の住宅相談と紛争処理業務の状況

1. 電話相談 (住宅相談統計年報 2021 P.10-35)

＜住宅の取得やリフォーム等に関する相談に、一級建築士の相談員が助言 ☎0570-016-100＞

2020年度の電話相談全体の件数は 29,069 件で、相談種別の内訳は新築住宅等相談が 19,872 件 (68.4%)、リフォーム相談 9,197 件 (31.6%) であった。相談内容をみると、住宅のトラブルに関する相談が最も多く、電話相談全体の 65.3% を占める。

相談内容(2020年度)	件数	構成比	年報掲載頁
電話相談全体	29,069	100%	P.11
(うち、住宅のトラブルに関する相談*1)	(18,989)	(65.3%)	(P.10)
うち、新築等相談*2	19,872	68.4%	P.11
うち、リフォーム相談	9,197	31.6%	P.11
うち、リフォーム見積チェックサービス*3 (見積書の送付を受けなかったものを含む件数)	241 (389)	0.8% (1.3%)	P.31

*1 住宅に関する不具合などによるトラブルに関する相談及び住宅の契約に係るトラブルに関する相談

*2 注文や売買等により取得した住宅(中古を含む)に関する相談

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

2. 専門家相談 (住宅相談統計年報 2021 P.38-49)

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

2020年度の専門家相談件数は 1,493 件。内訳では保険付き住宅が最も多く 753 件 (50.4%) であった。

実施件数 (構成比)	全体				年報掲載頁
	評価住宅	保険付き住宅*4	リフォーム		
1,493 (100%)	145 (9.7%)	753 (50.4%)	595 (39.9%)		P.38
◆「マンション建替等専門家相談」は、8 件実施(24 弁護士会に対応/2020 年度)。*5					

*4 評価住宅と保険付き住宅の両方に該当する住宅は、保険付き住宅として集計している。

*5 マンション建替等専門家相談には、熊本地震に対応して実施した被災分譲マンション専門家相談を含む。

3. 住宅紛争処理支援（住宅相談統計年報 2021 P.52-56）

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

	2020 年度		制度開始後の累計	年報掲載頁	
	評価住宅	保険付き住宅*7			
申請受付件数	161*6	15	146	1,809	P.52
終結事件件数	155			1,681	P.54

*6 申請受付件数 161 件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は、131 件(81.4%)である。

*7 評価住宅と保険付き住宅の両方に該当する住宅は、保険付き住宅として集計している。

住宅に関する相談のご案内

【相談の流れ】



- ・「住まいるダイヤル」は（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターの相談窓口の愛称です。
- ・よくある相談事例などは、当財団のホームページをご覧ください。<https://www.chord.or.jp>
- ・その他に、2015 年 1 月より「マンション建替等専門家相談」を開始しています。

●お問い合わせ先

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

住宅紛争処理支援本部 情報管理部情報管理課 角田: 03-6830-4367 (直通)
〒102-0073 東京都千代田区九段北 4 丁目 1 番 7 号 九段センタービル 3 階
ホームページ <https://www.chord.or.jp>

住まいるダイヤル

検索