

この冊子を読んで、もしもに備える。

判断に迷ったとき、  
解決できずに困ったときは  
住まいるダイヤルへ




こんなときはお電話ください

- 業者に不具合の修理を依頼したが対応してもらえない
- 何回修理しても直らない
- 契約金額や工期が契約どおりにない

相談の前に、準備と確認を！

- 契約書や図面はありますか？
- 補修の箇所・内容、見積りや期間は？
- 住まいは評価住宅？  
保険付き住宅？

発生時期や状況が詳しくわかるように準備をして、ご相談ください。  
その他、住まいに関するさまざまなご相談をお受けしています。

 **住まいるダイヤル** **0570-016-100**

受付時間 10:00~17:00 (土、日、祝休日、年末年始を除く)

ナビダイヤル以外に **03-3556-5147** もご利用いただけます。



個人情報について  
住まいるダイヤルで取り扱う個人情報については、個人情報の重要性を認識し、策定した個人情報保護方針に基づき、個人情報の保護に努めています。詳しくはWEBサイトをご確認ください。

住まいるダイヤルのWEBサイトはこちら



住まいるダイヤル   
www.chord.or.jp

住まいるダイヤルでは年間3万件以上の電話相談を受け付けています。  
WEBサイトには、各種相談のご利用方法や多くの相談事例が掲載されています。

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


住宅取得者向け

# マイホームの もしもに備える 事例BOOK

他人ごとではない  
住まいのトラブルに  
役立ててほしい  
ケーススタディ

戸建住宅編【7事例】・・・P5  
共同住宅編【6事例】・・・P19



 **住まいるダイヤル**® は

国土交通大臣指定の住まいの相談窓口です。

年間3万件以上受けている相談の中から、マイホームに起こりがちな事例をピックアップし、対処法やチェックポイントをご紹介します。

# もしも、マイホームにトラブルが! そんな時のために備える一冊です。

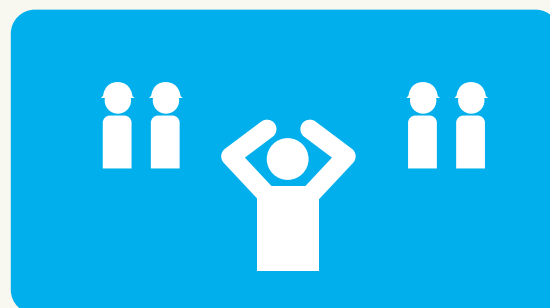
はじめに

「夢のマイホーム。トラブルなんてわが家には関係のない話」と思っている方は多いと思います。しかしながら、事業者とのトラブルなど、住まいに関する“困った!”は、意外と少なくありません。そんな時は、ぜひ「住まいるダイヤル」にご相談ください。この冊子では、住宅に関する支援制度を紹介するとともに、これまで私たちに寄せられた、たくさんのご相談の中から、起こりがちな事例を紹介しています。どう対処すればいいの? 他に気をつけることは? など、もしもの時に役立つはずです。

## こんな時こそ、私たちにご相談ください。



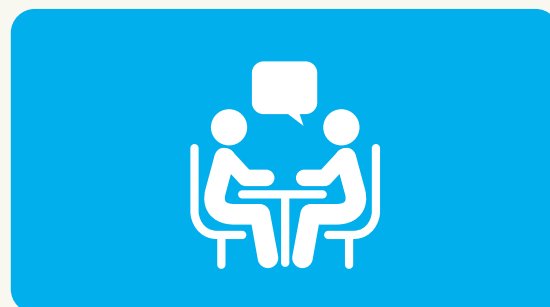
住宅に**不具合**がある・・・



事業者と**トラブル**になっている・・・



リフォーム費用が  
**妥当か判断できない**・・・



マンションの修繕や建替えについて  
**アドバイスがほしい**・・・

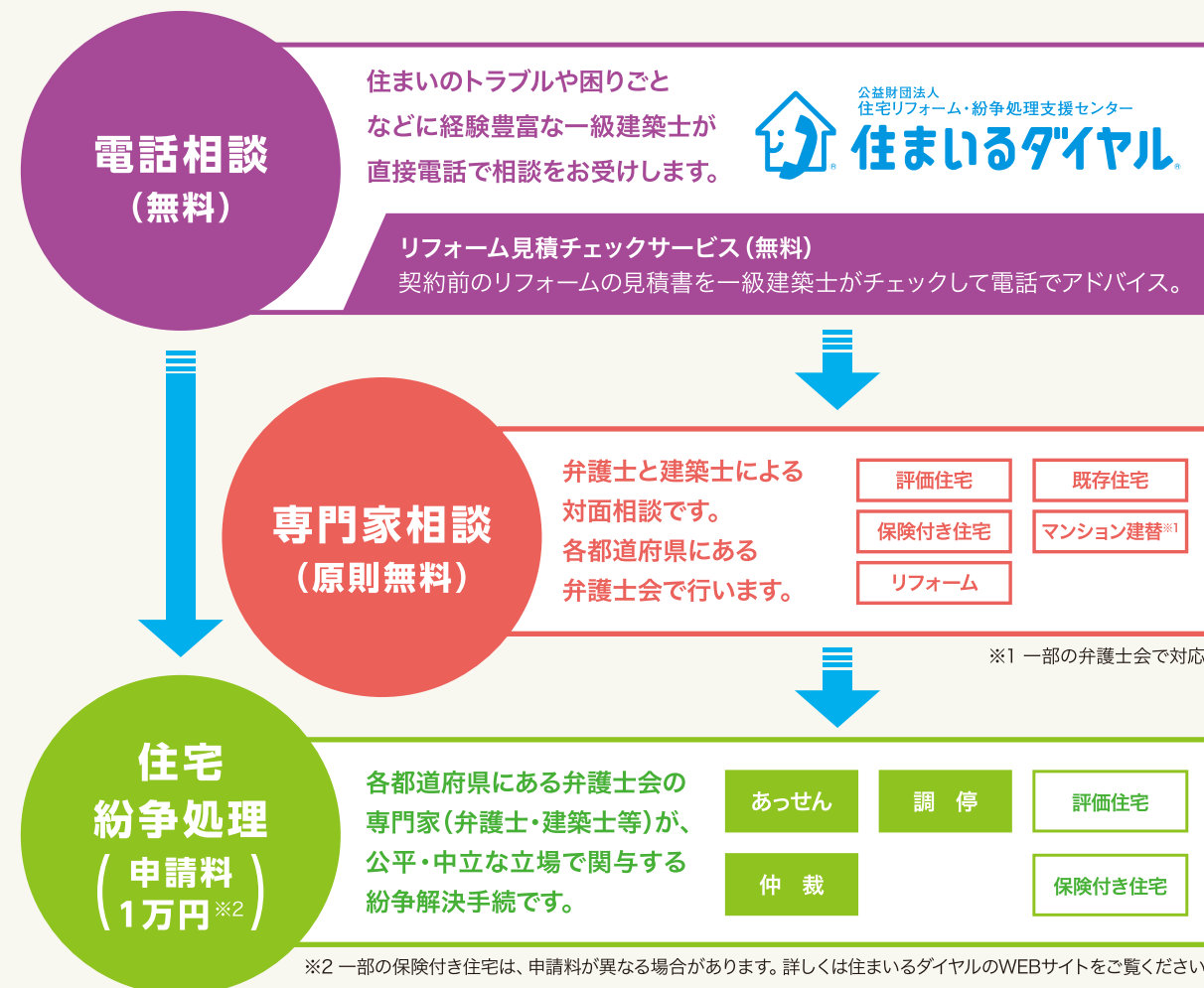
# 住まいるダイヤルは国土交通大臣指定の 住まいに関する相談窓口\*です。

住まいるダイヤルでは、これまでに**累計46万件以上**の相談実績があります。一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員が、専門的な見地から相談にお答えしています。電話相談の次のステップとして、一定の条件を満たす方は、弁護士や建築士との対面相談や紛争処理をご利用いただけます。

※「住まいるダイヤル」は、住宅品確法に基づき、「住宅紛争処理支援センター」として国土交通大臣から指定を受けた(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。



## 相談サービスのご案内



専門家相談・住宅紛争処理については次のページもご覧ください。👉

# ご存じですか？「評価住宅」「保険付き住宅」

評価住宅、保険付き住宅であれば※1、  
電話相談（フリーダイヤル）と専門家相談、  
紛争処理が利用できます。



※1 評価住宅、保険付き住宅の請負契約または売買契約などの当事者（発注者・買主、請負人・売主・保証業者）の方が対象です。



専用のフリーダイヤルがご利用いただけます。  
フリーダイヤルは、お手元にある評価住宅、保険付き住宅のリーフレットをご確認ください。  
また、WEBサイトから、電話相談の予約も可能です。

## 専門家相談

各都道府県の弁護士会で実施している弁護士・建築士のペアによる**原則無料**の対面相談です。住宅の不具合から契約上のトラブルまで対応しており、図面・写真や契約書を持参されると、より具体的なアドバイスが受けられます。一部の弁護士会では、WEB相談にも対応しています。

## 紛争処理

住宅の不具合や代金などを巡るトラブルが生じた場合に全国の住宅紛争審査会（弁護士会）の専門家（弁護士・建築士など）が間に入り、あっせん・調停・仲裁により、迅速な解決を図る手続です。  
**申請手数料1万円※2**でご利用いただけます。

※2 一部の保険付き住宅は、申請料が異なる場合があります。



## 評価住宅

住宅品確法に基づき、住宅性能表示制度（住まいの性能を等級などでわかりやすく表示したり、設計段階と建設工事・完成段階で第三者機関※3がチェックするなど、住宅の「建設」や「購入」に安心な制度）を利用し、建設住宅性能評価書が交付された住宅を評価住宅といいます。



## 保険付き住宅

住宅瑕疵担保履行法に基づき、**瑕疵保険**が付された住宅を**保険付き住宅**といいます。この保険に加入していれば、万が一重大な**瑕疵**があった場合に、補修費用（保険金）が**保険法人**※4から事業者を支払われます。

瑕疵保険について詳細は⇒P34へ

※3 国土交通大臣の登録を受けた登録住宅性能評価機関  
※4 国土交通大臣が指定した専門の保険会社

詳しくは  
こちら



# トラブル解説・事例 INDEX

## 戸建住宅編

### 1.新築注文住宅

- 事例1 1年前に建てた木造住宅から床鳴りがして困っています ..... 5
- 事例2 築3年目に外壁シーリングの剥がれ。保証の対象ではないので、対応してもらえない ..... 7
- 事例3 雨漏り補修を2回したが直らない。瑕疵担保責任保険の直接請求をしたい ..... 9
- 事例4 ヒートポンプ給湯機の低周波音や振動が気になり住み続けられなくなった ..... 11

### 2.新築建売住宅

- 事例5 新築建売住宅リビングの床の不陸がひどい ..... 13

### 3.リフォーム

- 事例6 後付けで太陽光パネルを設置したところ、すが漏れにより水が漏れてきた。誰にどのような責任を問えるか ..... 15
- 事例7 リフォーム業者に不具合などを指摘したが、現場担当者は対応してくれない。補修を求めたい ..... 17

## 共同住宅編

### 1.新築分譲マンション

- 事例1 新築マンションに入居してから、咳が止まらない。専門機関を紹介してほしい ..... 19
- 事例2 台風で地下駐車場が浸水し、車が被害を受けた。損害賠償を請求したい ..... 21
- 事例3 1年以上にわたるマンションの床下への漏水 ..... 23
- 事例4 遮音性能をうたい文句とした分譲マンションで、上階から生活音が聞こえる ..... 25

### 2.中古分譲マンション

- 事例5 中古で購入したマンションの排水管に不具合がある。売主に責任を問えるか ..... 27

### 3.リフォーム

- 事例6 リフォーム工事に不具合が多く、補修工事がいつまでも続いている。損害賠償を請求したい ..... 29

さらに、こんなケースも！ ..... 31

専門家相談と紛争処理の対象が拡大！ ..... 33



# 1. 新築注文住宅 事例1

1年前に建てた木造住宅から床鳴りがして困っています

1年前に木造平屋住宅を  
新築しました  
ところが、  
入居直後から・・・



施工業者さん、  
床の上を歩くと  
音がするんで、  
見に来てくれますか？

床鳴りですね  
伺います

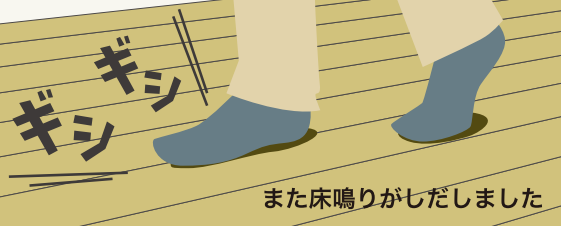
根太と床下地板を  
木ねじで留め付けたので  
これでおさまると  
思います

根太：床下地板を受ける横架材

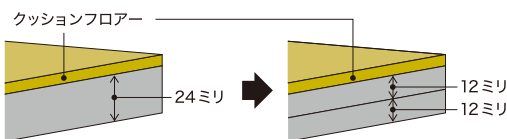
一時は  
おさまったの  
ですが・・・



それから一年たった今



そういえば・・・設計時はクッションフロアの下に  
24ミリ厚の床下地板を使用予定だったのが12ミリ厚の  
合板2枚重ねに変更したのは、関係あるのかな・・・



重量の事情で  
ご了承ください

今後はどうすれば  
よいでしょうか？

教えてください！

## 回答

原因を特定したうえで修理が必要。音の発生状況を記録し、施工業者や専門家による調査を。

床鳴りは音の種類により、その音の性状を聞き分けることで、大まかな発生原因を推定できる場合があります。今回の床鳴りは、床材、根太、大引きなどの間に生じた隙間による<sup>きし</sup>軋み音であることが考えられます。また、2枚重ねした床下地板が一体化できずに、隙間が生じ、根太の上で<sup>きし</sup>軋んでいることも考えられます。ただ、<sup>きし</sup>軋み音に対する感覚は個人個人で違い、また日によって鳴ったり鳴らなかったりすることもあるため、原因特定にあたっては、音が発生する状況(いつから、どの部分に、どんな音が、どのくらいの頻度で発生するか)を記録しておき、施工業者や専門家に調査してもらうことをおすすめします。まず、原因を特定し、修理の方法や工事期間、費用などを施工業者と十分に話し合い、検討しましょう。



住みいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス！

- 気温や湿度の変化で床材が伸縮したり変形したりして床鳴りする場合があります。これは新築にありがちな現象で、しばらくすればおさまります。
- 不具合が起きたときは現象の記録を残しておきましょう。写真や動画、音声など、スマホでOKです。
- 設計時からの仕様の変更は安易に了解しないこと。納得いくまで説明を受け、変更する場合は書面にして、双方で保管しましょう。

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。



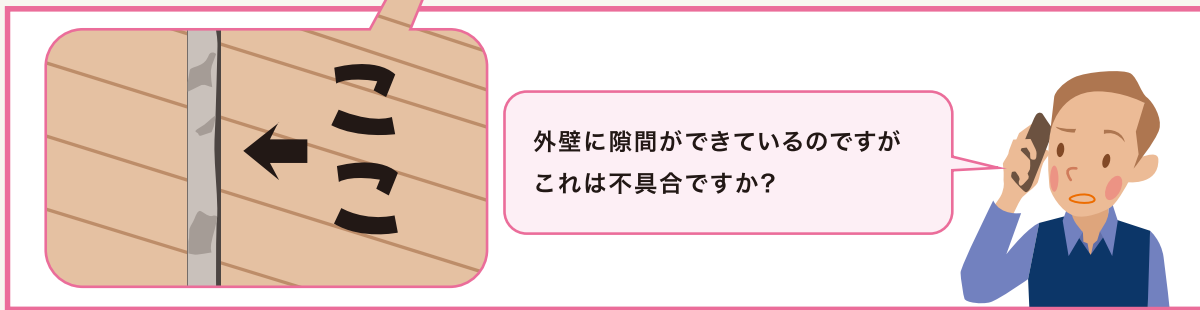


# 1. 新築注文住宅 事例2

築3年目に外壁シーリングの剥がれ。保証の対象ではないので、対応してもらえない

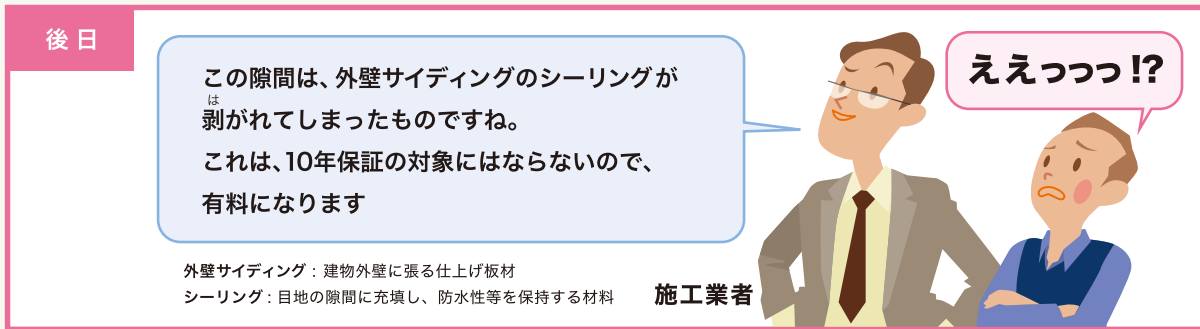


新築の軽量鉄骨造3階建て住宅に住んで3年目のことでした



外壁に隙間ができています。これは不具合ですか？

後日



この隙間は、外壁サイディングのシーリングが剥がれてしまったものです。これは、10年保証の対象にはならないので、有料になります

外壁サイディング：建物外壁に張る仕上げ板材  
シーリング：目地の隙間に充填し、防水性等を保持する材料

施工業者

ええっっ!?



それは、シーリング自体に問題があるか、構造上に問題があるのでは？

知人

施工業者が言うことは本当なのでしょうか？

## 回答

保証の対象となるかは、より詳細な調査が必要です。補修については専門家に相談を。

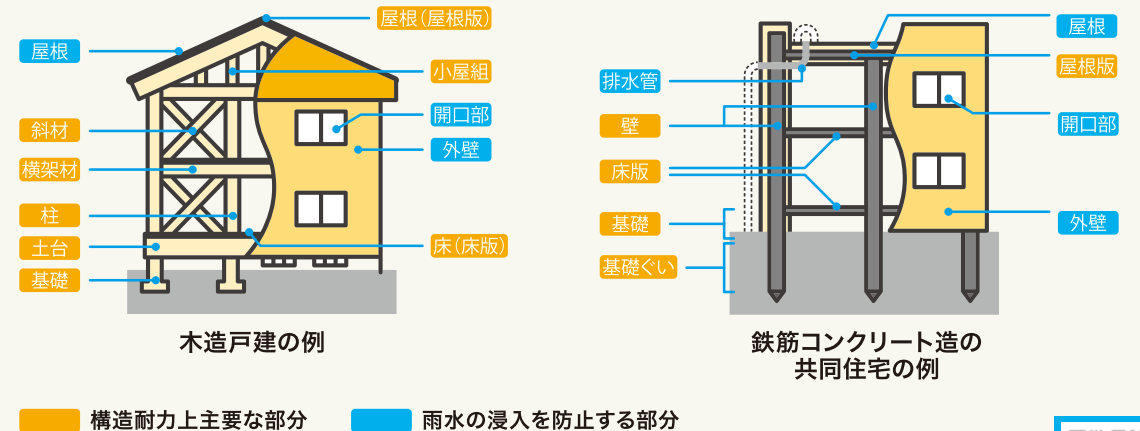
住宅品確法の定める10年間の瑕疵担保責任は、構造耐力上主要な部分と雨水の浸入を防止する部分に限られています。シーリングの剥がれ自体は10年間の瑕疵担保責任の対象にはなりません。しかし、シーリングの剥がれが雨漏りの原因となるようなものであれば、雨水の浸入を防止する部分に瑕疵があることとなり、10年間、瑕疵担保責任を問うことができる場合があります。ただ、シーリングが剥がれても、その下には防水シートがあるので、直ちに雨漏りが生じることはありませんが、現実的には、早急に補修し、費用負担については施工業者と話し合いをすることも検討してよいでしょう。この点については、弁護士と相談することをおすすめします。構造に問題があってシーリングが剥がれたかについては、建築士に見てもらおうといいでしょう。



住みいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス!

● 瑕疵担保責任の範囲(構造耐力上主要な部分と雨水の浸入を防止する部分)



木造戸建の例

鉄筋コンクリート造の共同住宅の例

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。





# 1. 新築注文住宅 事例3

雨漏り補修を2回したが直らない。<sup>かし</sup>瑕疵担保責任保険の直接請求をしたい


昨年秋、保険付き住宅<sup>かし</sup>\*に入居しましたが、今年の夏に



**えっ、雨漏り!?**

※ P3 参照

2階のルーフバルコニー周りから雨水が入ったようで




サッシと外壁の間のシーリングに問題がありましたので、補修しておきました

その後台風の際・・・




**また雨漏りしてる!!**

サッシ下側の水切りと外壁の間のシーリングに問題がありました



前回と同じ方法で補修しておきますね

水かけ試験はしないのですか?




必要ありません。できる限りの補修をしたので、再び雨漏りしても、もうできることはありません!!

でも、心配だからやってみよっ



やっぱり雨漏りしてるっ!!



もはやこの施工業者は信用できないので、保険法人に直接保険金を請求したいのですが、可能でしょうか?

## 回答

**原因調査をしたうえで補修するように求めましょう。保険金は、施工業者から請求するのが原則です。**

応急処置を繰り返すのではなく、原因調査をして、補修する必要があると思われます。

住宅瑕疵担保責任保険の保険金は、施工業者が存続している場合、施工業者が補修したうえで、施工業者から請求するのが原則です。後々のことを考えて、客観的な証拠となるように、内容証明郵便などの記録に残る方法で補修請求することをおすすめします。施工業者に補修する義務があるので、技術力のある専門家の協力を仰いだうえで補修するよう交渉してみてください。そのうえで、保険付き住宅なので、弁護士と建築士が同席する専門家相談や紛争処理での話し合いをおすすめします。

→専門家相談、紛争処理については3ページ参照



住まいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス!

- 住宅の取得者が保険法人に保険金を直接請求できるケースは、
  - ① 施工業者が倒産した場合
  - ② 長期間にわたり補修工事を行わない場合
  - ③ ひどい雨漏りなどで生活に著しい支障を生じても、補修工事を行わない場合などに限られます。
- 不具合が起きたときは現象の記録を残しておきましょう。写真や動画など、スマホでOKです。
- 雨漏りを甘く見てはいけません。躯体の劣化、電気系統への被害、害虫や害獣による被害、人への健康被害などに影響を及ぼすことがあります。
- 【水かけ試験】疑わしい場所に水かけをして雨漏りの有無や箇所を確認する方法。

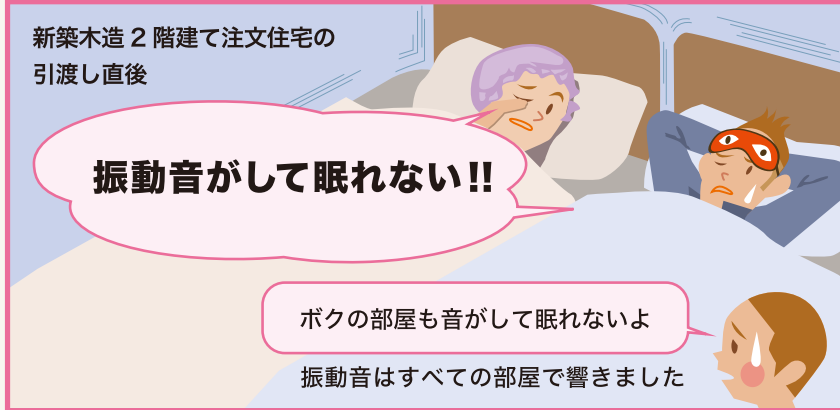
▶▶▶ 詳しい内容はWEBでご確認いただけます。 ▶▶▶





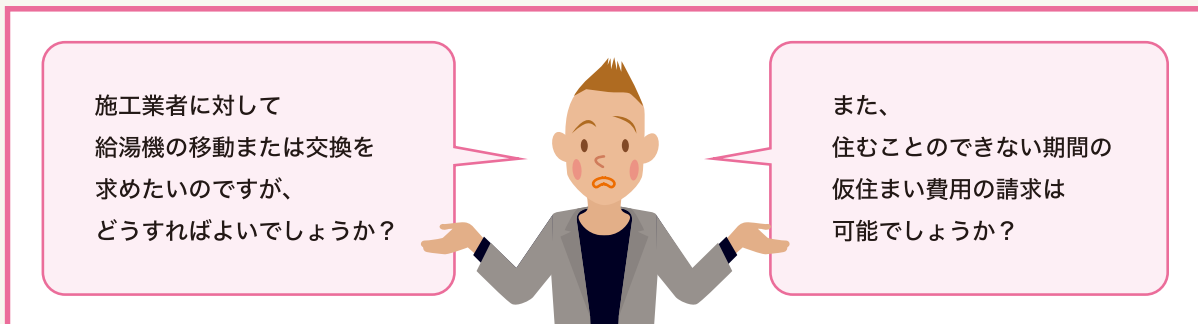
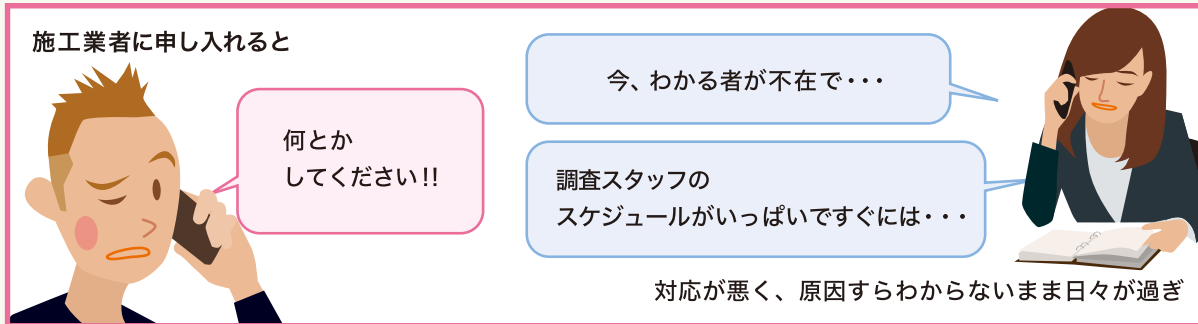
# 1. 新築注文住宅 事例4

ヒートポンプ給湯機の低周波音や振動が気になり住み続けられなくなった



結局住み続けることが難しく、

**やむをえず  
引っ越すことに**



## 回答

**まずは移動や交換が可能か、施工業者に相談を。  
移動する場合は、据付ガイドブックが推奨する設置方法で。**

家庭用ヒートポンプ給湯機に関する苦情のひとつに、低周波音があります。施工業者が事前に誤った説明をしていたり、給湯機自体の据付説明書に記載された方法と異なる設置を行っていたりした場合には、その責任を問える可能性があります。しかし、施主が特に希望して設置場所を決定していた場合は、責任を問うことは難しくなります。業界団体の据付ガイドブック※では給湯機を移動させる場合、施主や隣接する家の寝室の傍に設置することは避けること、近辺に窓や床下通気口など音の侵入口があれば極力距離を置いて設置することなどが推奨されています。施工業者と協力して、給湯機の移動や交換が可能か、仮住まいにかかる費用負担をどうするかを相談、交渉してはいかがでしょうか。

※「騒音等防止を考えた家庭用ヒートポンプ給湯機の据付けガイドブック」  
(一般社団法人日本冷凍空調工業会)



住まいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス!

- 低周波音の出にくい給湯機への交換も検討しましょう。
- 消費者庁のWEBサイトで公表している、「家庭用ヒートポンプ給湯機から生じる運転音・振動により不眠等の健康症状が発生したとの申出事案」についての報告書も参考にしてみてください。

[https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/report/report\\_002/](https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/report/report_002/)

▶▶▶ 詳しい内容はWEBでご確認いただけます。 ▶▶▶





## 2. 新築建売住宅 事例5

### 新築建売住宅リビングの床の不陸がひどい

不陸：水平でないこと。

木造2階建て建売住宅を契約しました

売主担当者

こちらは評価住宅※ですから、  
メリットがたくさんありますよ

※ P3 参照

建築現場に足を運んでみると

1階のリビングの床、  
水平じゃない気がする  
大丈夫かな・・・

1階のリビングの床が水平じゃないんですけど

いやいや、許容範囲ですよ

竣工後の内覧会でも同じ状態でした

ひどい箇所は、家具を置いてみるとガタガタしたり、  
座ってみても座り直さないと落ち着かない状態なのに???

そこで、建築関係の知人に相談すると

レーザー水平器を  
使えばはっきり  
しますよ

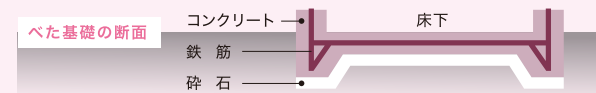
後日

結果、最大レベル差は12ミリ、  
ひどいところは90センチの距離で  
10ミリもの高低差が  
あるんですよ！

えっ、そんなにひどい  
状態でしたか！

補修するかの回答は  
ちょっとお時間  
いただきたいです

そもそも床の不陸について基準があるのでしょうか？  
ちなみに基礎はべた基礎です



べた基礎・・・直接基礎の一種で、建物の荷重を基礎スラブによって直接  
地盤に伝える形式の基礎

## 回答

**床の不陸に明確な基準はありません。  
補修に応じない場合、紛争処理制度の利用も。**

床の不陸について、許容範囲といった基準はありません。調査しなければ原因は不明ですが、べた基礎の底盤の不陸や束の調整不足などが考えられます。売主側が補修すると回答するのでしたら、さらに原因調査や修補方法を書面で出してもらうことをおすすめします。建築関係の方にさらに相談して、売主の提案が正しいか検討していくとよいでしょう。また、売主側が補修しないというような場合は、対応してもらうための交渉方法を考えなければなりません。この住宅は評価住宅なので、弁護士や建築士と対面相談ができる専門家相談やあっせんや調停などができる紛争処理制度を利用するとよいでしょう。

→専門家相談、紛争処理については3ページ参照



住まいるダイヤル相談員

### さらに、アドバイス！

- 建築途中の現場に足を運ぶのはとても良いことです。少しでも気になることがあれば、すぐ確認することが肝要です。補修にかかる時間や費用を節約できることも。
- 今回の事例では、知人に建築関係の方がいたので、売主に不陸している事実を伝えることができましたが、専門家の意見を確かめたい場合は、ぜひ「住まいるダイヤル」を活用してください。
- スマホで水平を測ることができるアプリもありますので検索してみてください。

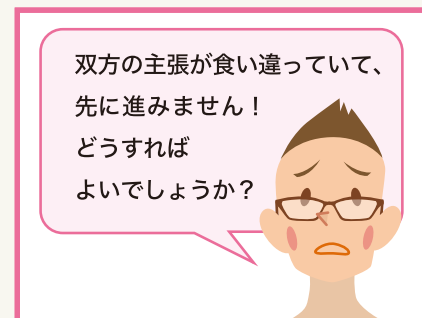
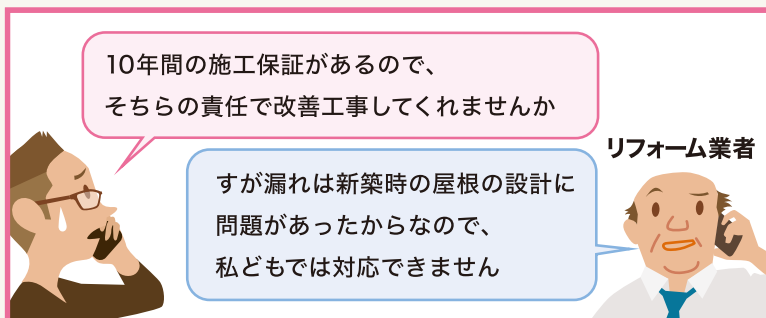
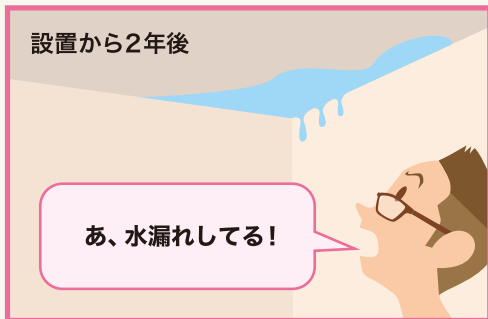
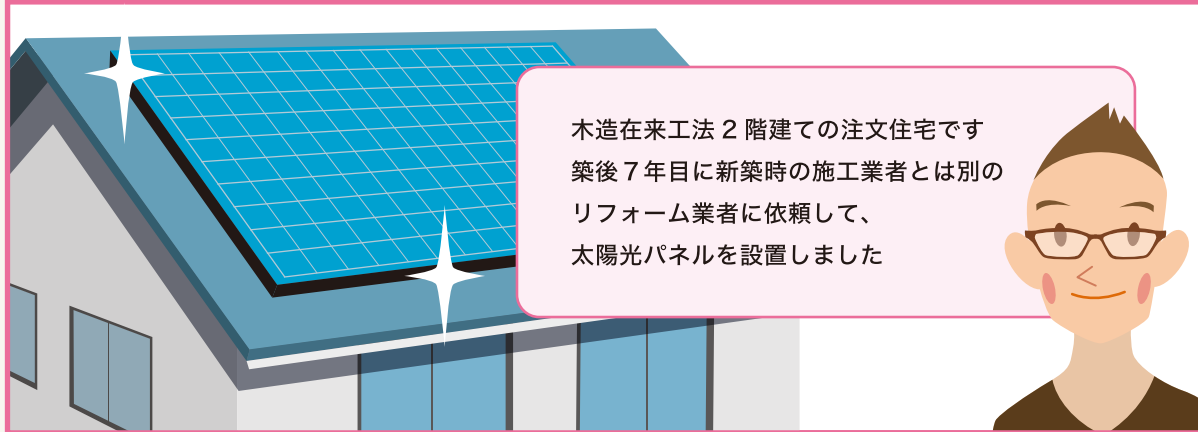
詳しい内容はWEBでご確認いただけます。







後付けで太陽光パネルを設置したところ、すが漏れにより水が漏れてきた。誰にどのような責任を問えるか



回答

中立な第三者に現地確認による見解を求めましょう。そのうえで、どちらかの業者に補修工事要求を。

新築時の施工業者は、新築工事について補修などに応じる責任を負っています。しかし今回の場合、別のリフォーム業者が太陽光パネル設置工事を行っており、その工事によりすが漏れが発生したのであれば、新築時の施工業者は、責任を負いません。また、リフォーム業者は太陽光パネル設置工事について、既存の屋根の状態などを勘案したうえで適切に工事を行う必要があります。その工事に施工ミスがあれば、その責任を負います。ただし、新築時の屋根の設計に問題があったことによりすが漏れが発生した場合は、責任を負わないこともあり得ます。そこで、すが漏れの原因を特定するために、中立な第三者に現地を確認してもらい、見解を聞いてみてはいかがでしょうか。その結果により、新築時の施工業者またはリフォーム業者と、すが漏れの原因を排除する補修工事またはその費用相当額の損害賠償について交渉するのがよいでしょう。



住まいるダイヤル相談員

さらに、アドバイス！

- 双方への交渉はなるべく書面などで行い、履歴を残すようにしましょう。
- 仮にすが漏れの原因がリフォーム業者の設置工事にあった場合には、新築時の施工業者に補修工事についての提案や実施を依頼し、その費用をリフォーム業者に請求するという交渉も考えられます。
- 施工業者とリフォーム業者の言い分が違う場合などはやり取りを書面で残しましょう。
- 不具合が起きたときは現象の記録を残しておきましょう。写真や音声など、スマホでOKです。

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。



※2022年10月から、リフォーム瑕疵保険に加入していれば、リフォームでも紛争処理が利用できるようになりました。詳しくは⇒P33へ

リフォーム業者に不具合などを指摘したが、現場担当者に対応してくれない。補修を求めたい

築30年の中古住宅を購入し、  
入居前にリフォーム工を行いました



クロスの張替え

床の張替え

水回り設備の更新

ところが工事中



ちょっと！  
ここも、あそこも、ひどい!!

内装工事や木工事が雑なので、指摘して補修してもらいました。またフローリングの上に直接工具を置いたため、多数のキズもありました

工事期間も

約1カ月の予定が

**1週間遅れ!**

遅延について何の

**連絡もなし!!**

さらに、引渡し時には



クロス<sup>は</sup>のしわ!  
クロス<sup>は</sup>の剥がれ!  
まわりぶち  
廻縁<sup>は</sup>の隙間!  
はばき  
巾木<sup>は</sup>の隙間!

いくつもの不具合や未補修を指摘すると...

これまでの不具合の  
補修費用で工事は赤字ですよ!  
こんなに細かいお客さんは  
初めてですよ!!



結局対応してくれません

そのうえ後日

こちらの了承なしに、  
一方的に追加請求

**ナニ**  
追加工事費用だと!!



不具合の補修や工事の遅延、  
事前の報告がなかったことに対する  
請求をしたいと考えていた矢先の追加請求!  
今後どのように対応したらいいか、  
教えてください!!



回答

まずは契約書で補修などを請求できる期間の確認を。  
リフォーム業者との交渉記録は入念に。

まず、契約書で補修などを請求できる期間や遅延損害金に関する定めがあるかを  
確認してください。定めがある場合、リフォーム業者はその期間中の補修に応じる  
責任があります。また費用については、補修箇所が多くリフォーム業者として赤字に  
なったとしても、別途合意しない限り、原則として施主は追加の費用を負担する  
必要はありません。まずは、写真を撮影するなど、補修がなされていない箇所  
について詳細に記録しておくことをおすすめします。そのうえで、リフォーム業者  
に対して、追加工事費用の請求について、どのような根拠に  
基づいて、いかなる工事をしたのかなどの詳細な説明を求める  
べきでしょう。現場担当者に対応しない場合は、不具合の内容や  
追加工事費用の請求を受けていることなどを書面や写真に  
まとめたうえで、リフォーム業者の代表者宛に、配達証明付の  
一般書留または内容証明郵便を送付することをおすすめします。



住まいるダイヤル相談員

### さらに、アドバイス!

- 打合せなどは書面による記録を残しましょう。
- 補修を進める場合は、リフォーム業者と工程や補修部分について打合せを行い、補修が完了したものについてその都度チェックできるよう、工程表や補修部分・補修方法をまとめた一覧表を提出してもらおうとよいでしょう。
- リフォーム業者との交渉がうまくいかない場合は、リフォームに関する専門家相談の利用をご検討ください。

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。



※2022年10月から、リフォーム瑕疵保険に加入していれば、リフォームでも紛争処理が利用できるようになりました。詳しくは⇒P33へ



# 1. 新築分譲マンション 事例1

新築マンションに入居してから、咳が止まらない。専門機関を紹介してほしい

新築マンションに入居して半年以上経ったのち  
私と子供が肺炎になり、  
4カ月たった今も咳が止まりません

コホ



何軒もの病院に通って、  
レントゲンや血液検査をしましたが  
どの病院でも同じでした

おかあさんも、お子さんも、  
肺炎は完治していますよ

コホ



先日、隣の家の人と話をしたら、  
「私も、子供も、喘息になっちゃって…」  
とウチと同じ症状で  
あることがわかりました

コホ



これは家のせいかもしれないと思い、  
保健所に相談したら

申し訳ありません  
こちらでは対応できかねます

と断られました



自治体の相談窓口で連絡したところ

「住まいるダイヤル」という住宅専門の  
相談窓口があり そちらのWEBサイトで  
確認できますよ

と教えてくれました  
原因を調査してくれる専門機関はありますか？

コホ



回答

**シックハウスの可能性があります。  
室内化学物質の測定機関をご紹介します。**

「シックハウス」とは、建材や内装材に使われる化学物質や住宅の高気密化が原因となり、住む人に、目や喉の痛み、頭痛、めまい、鼻水、吐き気など、さまざまな体調不良を引き起こすことをいいます。新居に入居してからこのような症状になり、家を離れば楽になるという状態であれば、家が原因になっている可能性は考えられます。室内化学物質の測定機関をご紹介しますが、住宅内にある化学物質はホルムアルデヒドだけではないため、場合によってはもっと詳しい検査が必要になるかもしれません。シックハウスの原因となる材料を特定するためにも、入居してから体調不良になったことを売主に申し入れ、部材仕上げ表などの資料を入手したほうがよいでしょう。中には防虫剤や殺虫剤のような薬剤や持ち込みの家具もシックハウスの原因となることも。室内の化学物質を減らすうえで、最も効果的なのは換気です。24時間換気システムが採用されているはずですので、機能しているか確認してみてください。



住まいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス!

- 24時間換気システムはシックハウス対策として設置されています。生命維持(健康維持)のために新鮮な空気は重要で、結露防止やにおいの排出にも効果があります。24時間換気を止めないようにしましょう。
- 24時間換気システムが入っていない住まいは、対面の窓を開け、空気の通り道をつくり、カーテンや家具で空気の流れを遮断しないような工夫をして、十分に換気をしてください。

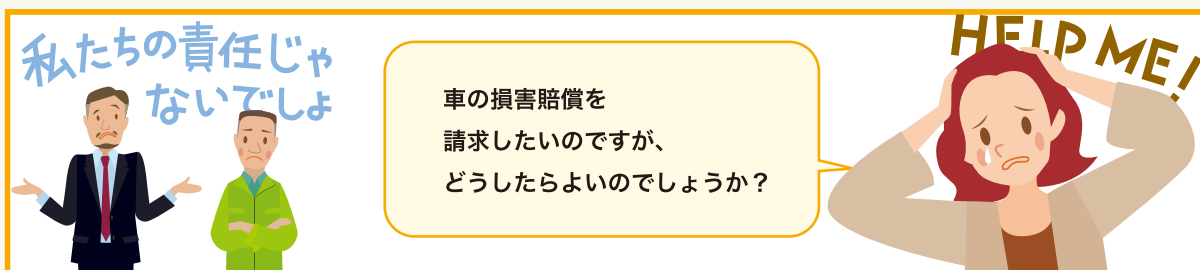
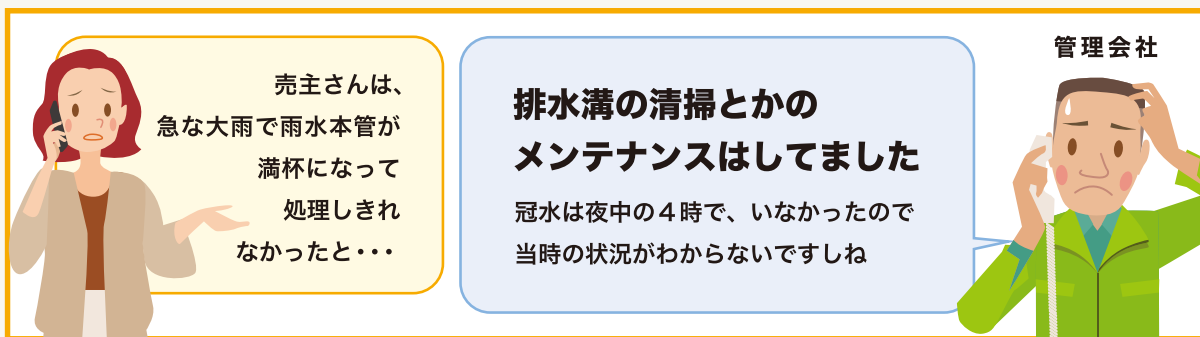
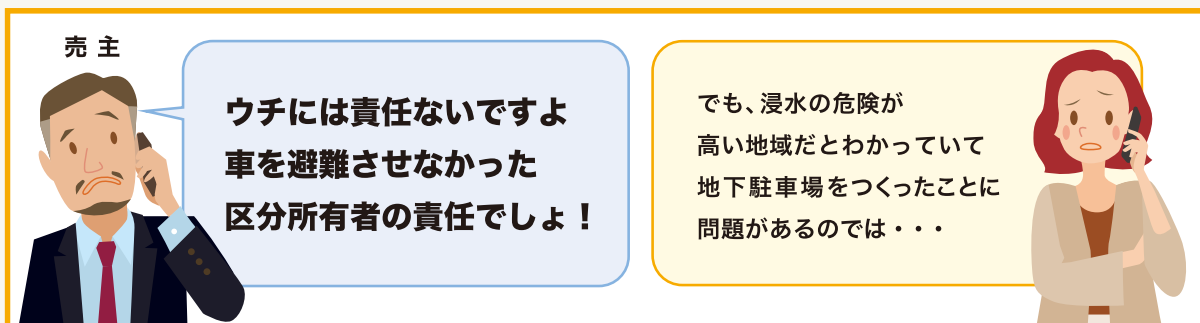
▶▶▶ 詳しい内容はWEBでご確認いただけます。 ▶▶▶





# 1. 新築分譲マンション 事例2

台風で地下駐車場が浸水し、車が被害を受けた。損害賠償を請求したい



## 回答

適切な設計・設備であるか、さまざまな検証が必要。管理組合が主体となり、売主と交渉を。

一般的に浸水しやすい地域や地下水位の高い地域などでは、それに対応した設計・設備が通常必要と考えられます。予期できないほどの自然災害の場合は、売主の責任が免責とされることも考えられますが、当日、どの程度の雨量であったか、地下駐車場の排水処理能力はどれくらいの雨量を想定して設計されているかなども検証が必要と思われる。また、雨水本管が満杯になり、それにより排水できなくなったという売主の主張が事実であるかどうかも確認する必要があります。駐車場は共用部分になるので、管理組合が主体となって売主と交渉することになります。評価住宅や保険付き住宅の場合は、弁護士と建築士による専門家相談を受けることができますので、ご利用ください。また、当事者間での解決が困難な場合には、管理組合からの申請により、紛争処理の利用を検討するのも一つの方法です。



住まいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス!

- いざという時のために、住まいの地域のハザードマップを確認しておきましょう。
- 当該地域における被害日時の雨量などは気象庁のWEBサイトで確認できます。

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。

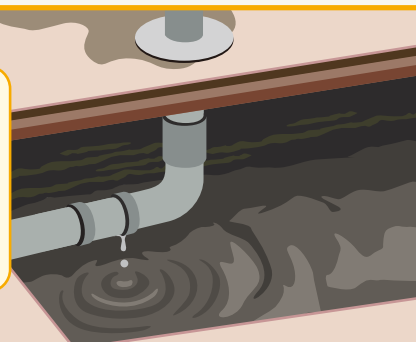




# 1. 新築分譲マンション 事例3

## 1年以上にわたるマンションの床下への漏水

新築マンションに入居して5カ月後に漏水が発覚  
浴室の排水管の施工ミスが原因で  
竣工した1年以上前から排水が床下に漏れていたことが  
判明しました

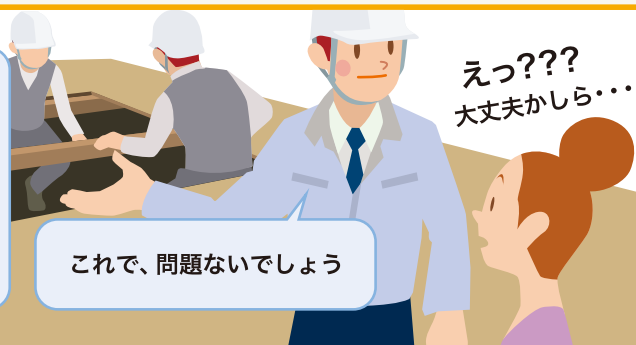


洗面・その他洋室の床下などに  
5センチ程度の水が溜まっていて、  
コンクリートスラブは完全に水浸しで、  
床下地もカビが生え、木部は腐っていました



コンクリートスラブ：荷重を支えるコンクリート造の床板

販売業者に話すと欠陥を認めて、  
すぐに排水と床下の補修・下地交換を  
8日間かけて行いました  
また湿気の除去にはシリカゲルを  
床に敷いて帰りました



これで、問題ないでしょう

さらに、床下には虫が湧いていたので、  
防腐剤を塗って処理したようですが、  
換気はしているものの、部屋中に臭いが  
充満し、やりきれません



そもそも1年以上も湿っていたものが、  
1週間程度の補修と1日の乾燥処理で簡単に  
正常な状態になるとは思えません

今後長く住むためには、  
健康の心配もあり、  
どうしたらいいか相談したいです

## 回答

## 今後起こりうる問題点を指摘し、 販売業者と保証期間の特約を。

コンクリートスラブが1年以上も水に浸かっていたのに、1日程度で乾燥するはずがありません。また、下地の木部が再びカビや湿気によって腐朽<sup>ふきゅう</sup>に繋がる可能性があります。再び排水トラブルが発生した場合、シリカゲルを床上に充填すれば、施工上不具合が生じる可能性もあります。防腐剤に関しても、将来、身体被害に繋がる場合があります。これらに関して、販売業者に対して問題点を指摘し、改善要求をしておく必要があると思われます。これらを総合して、相手の販売業者に対し、保証期間に関する特約や健康被害が発生した場合の確約書を交換しておいたほうがよいでしょう。マンションの保証期間は通常2年程度ですが、最近発見された漏水<sup>ふきゅう</sup>なので、発見から少なくとも2年間、できれば5年程度の保証(腐朽などに関して)期間を設定し、今後生じうる不具合などに対する補修の条件を明確にしておけば安心かと思えます。



住みいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス!

- 入居したらすぐに、水回り、エアコン、床暖房、ガス機器など実際に使用しないとわからない箇所に不具合がないか確認しましょう。
- 不具合が起きたときは現象の記録を残しておきましょう。写真や音声など、スマホでOKです。
- 新築マンションには入居後に発覚した不具合に対応するアフターサービスが設定されています。サービスの期間や対象となる部位などを契約時に渡されるアフターサービス規準書でチェックしておきましょう。

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。





# 1. 新築分譲マンション 事例4

遮音性能をうたい文句とした分譲マンションで、上階から生活音が聞こえる

11階建て建設住宅性能評価書が交付された  
新築分譲マンションの10階部分の住戸を購入しました

購入の決め手は遮音性が高いこと

【主な仕様】  
コンクリート 中空スラブ  
275ミリの厚さと  
二重床、LL45の床材

しかし、入居してみると

ゴゴゴゴ バタバタ ゴン!!

上階からの音だ!

今日は家具まで揺れているわ!

管理会社に申し出ると

音については  
居住者間で解決すべきで、  
管理会社は関与しないことになっ  
ています・・・  
申し訳ありません

仕方なく上階の方に直接話してみることに

音のことで・・・  
ご迷惑をおかけしてすいません  
気を付けてるつもりでしたが・・・

その後足音は聞こえにくくはなりましたが

バタン!! ゴゴゴゴ

他の音は変わらないよな

今のうちに原因を調べて、  
何か対策を講じておきたいと思いま  
す  
このような場合、  
売主に何らかの対応を  
求めることができるのでしょうか?

／コッ  
／コッ

## 回答

専門家に現地調査を依頼し、原因究明を。  
原因が明らかになれば、売主に責任を問える可能性も。

住宅性能評価における音環境に関する項目は選択項目であるため、住宅性能評価の申請時に選択しなければ評価されません。スラブ厚275ミリは重量床衝撃音について、床材LL45相当は軽量床衝撃音について、二重床にすることで、それぞれの対策が取られていると判断できるでしょう。次に、設計図書から床壁の施工方法を調べて、遮音性能に影響する構造かどうかを確認してみることになります。原因が明らかになれば、売主に責任を問える可能性はあると思われます。原因を明らかにするためには、現地調査を専門家に依頼することが必要です。また、この住宅は評価住宅なので、弁護士と建築士のペアによる面談の専門家相談を利用するとよいでしょう。

→専門家相談については3ページ参照



住まいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス!

- スラブ厚やL値は物件のパンフレットなどで確認できます。事前にチェックしましょう。
- 上階の方と相談できる関係なので、調査をすることなどは事前に伝えておくとうい関係が維持できるでしょう。
- 【コンクリート中空スラブ】コンクリート製の床構造に円筒状の穴をあけて中空にしたもの。軽量化と剛性・強度に優れていることから小梁のないすっきりした天井面にすることができます。
- 【L値】衝撃音には、スリッパで歩く音やスプーンなど固くて軽いものを落とした時に響く「軽量床衝撃音(LL:レベルライト)」と、子供が飛び跳ねたりする時などに響く「重量床衝撃音(LH:レベルヘビー)」の2種類があります。数値は40～60の間で表され、数字が小さくなるほど遮音性が高くなります。

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。





## 2. 中古分譲マンション 事例5

中古で購入したマンションの排水管に不具合がある。売主に責任を問えるか

築40年の5階建て中古マンションの1階住戸を購入しました  
契約前に売主の不動産会社がリフォーム済みのものです



排水管は交換済みですよ

ところが入居まもなく

トイレが詰まった!!



とりあえず排水管を洗浄してもらい、水道工事に調べてもらったところ

1階床下を通る排水管が劣化のためたわんでしまい、必要な勾配がとれなくて、流れにくくなっていることがわかりました



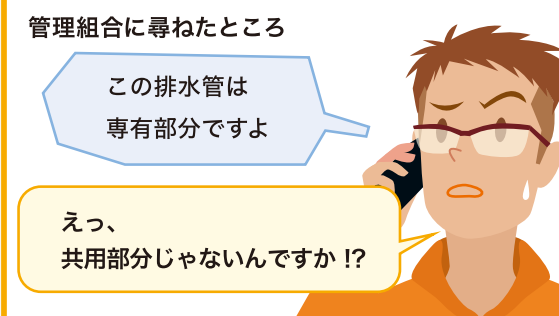
今のところトイレは使っていますが、またいつ詰まるか不安です



管理組合に尋ねたところ

この排水管は専有部分ですよ

えっ、共用部分じゃないんですか!?



一刻も早く修理してもらいたいのですが、売主に責任を求めることは可能でしょうか？



### 回答

**売主の説明義務違反が認められます。**  
契約書で修補義務が定められていれば、修補請求も。

本件については、契約時に売主から「排水管は交換済み」と説明されていたにもかかわらず、実は交換されていなかったということですから、売主には説明義務違反があるといえます。交換済みであることを契約内容として購入したのであれば、住戸の排水管は新品であるという約束で購入したといえるので、新品の排水管に交換する代金相当額の損害賠償請求ができる可能性があります。

契約書に、売主の修補義務が定められていれば、修補請求することもできます。中古マンションの売主が補修などに応じる責任については短期の期間制限が定められているので、内容を確認したうえで説明義務違反としての損害賠償を請求する旨を、書面やメールで、早急に連絡する必要があります。



住まいるダイヤル相談員

### さらに、アドバイス!

- 一般的に「専有」「共用」の定義は以下の通りです。  
【専有部分】コンクリートの躯体で区画された内側である居住スペースのこと。壁、床、天井などの内側部分など  
【共用部分】居住スペース以外の居住者が共同で利用するスペースのこと。ベランダ、アルコーブ、外側のインターフォン、メーターボックスなど  
各住戸に伸びている排水管は、多くの場合、専有部分とされています。
- マンション内のどこが専有部分か共用部分かは管理規約で決まることが多いので、ご確認ください。

▶▶▶ 詳しい内容はWEBでご確認いただけます。 ▶▶▶



※2022年10月から、既存住宅売買瑕疵保険に加入していれば、中古住宅の売買でも紛争処理を利用できるようになりました。詳しくは⇒P.33へ



### 3. リフォーム 事例6

リフォーム工事に不具合が多く、補修工事がいつまでも続いている。損害賠償を請求したい

築35年になる中古マンションの1室を購入し、仲介の不動産会社から紹介された業者にリフォーム工事を頼みました

全室の内装工事

キッチンの設備交換

浴室の設備交換

しかし、約束の引渡日には工事が完了しておらず、不具合だらけ！

脱衣室とユニットバスのドアが未完成！

ユニットバスからの異臭！

トイレの照明点かず！

通信回線の配線間違え！パソコンが使えない！  
…こちらは3回も配線工事をやり直す始末

で、工事は入居後の現在も続いています

室内ドアの補修

リフォーム業者は苦情を言えば修理に応じてくれますが

ドアが完全に閉まらないんですけど…

わかりました明日も作業します

実のところを言うと、心の休まる暇がなく、大変ストレスを感じています

さらに、職人の来る日は仕事を休まなくてはならず、経済的な損害も被っています

リフォーム業者に対して損害賠償を請求できないでしょうか？

またリフォーム業者を紹介した不動産会社に責任は問えないでしょうか？

## 回答

### リフォーム業者への損害賠償請求は可能。 一方、不動産会社への請求は難しい。

築後35年の経年劣化は目に見えない部分にも及んでいる可能性があります。まずは、契約したリフォーム工事に、分電盤の交換や設備配管の劣化調査などの内容が含まれていたかどうか、契約書面を確認してみてください。

本件の問題点の多くは、リフォーム業者が適切なリフォーム工事をしていれば避けられた事象ばかりであると思われます。損害の発生原因が適切なリフォーム工事がなされなかったことにあるとすれば、リフォーム業者への損害賠償請求が

可能です。補修工事に立ち会うために会社を休まざるを得なかった損害の請求については、リフォームを巡る争いが新築住宅と比較して少ないこともあり、明確な基準がありません。仲介の不動産会社は、リフォーム業者を紹介したことが、その業者が損害を与えた場合の賠償義務を保証したものとみなされないため、不動産会社への損害賠償請求は難しいでしょう。



住まいるダイヤル相談員

## さらに、アドバイス！

- ユニットバスからの異臭は、排水トラップの封水切れ<sup>※1</sup>が疑われます。一度専門家に見てもらうことをおすすめします。
- 不具合が起きたときは現象の記録を残しておきましょう。写真や音声など、スマホでOKです。
- 中古住宅の購入を検討する際に建物の状況調査(インスペクション)<sup>※2</sup>の利用を検討しましょう。

※1 排水トラップの封水切れ: 排水管の臭気やガスを遮断するためにたまっている水がなくなっていること。

※2 建物状況調査: 専門家が調査を行い、住宅の劣化、不具合の有無などを調査するもの。

詳しい内容はWEBでご確認いただけます。



※2022年10月から、リフォーム瑕疵保険に加入していれば、リフォームでも紛争処理が利用できるようになりました。詳しくは⇒P33へ



# さらに、こんなケースも!

## 1. 戸建住宅・中古売買／重要事項説明書

築15年木造2階建て住宅を購入。  
重要事項説明書に実際と異なる内容があることが  
わかった。売主にどのような請求ができる?

重要事項説明書では…外壁の補修履歴はなし。

売買契約書の特約事項に「契約不適合責任を免責する」記載あり。

実際は…新築から半年後にほぼ全面の外壁張替え履歴があった。



- 売主の行った建物に関する重要事項についての説明内容と、実際に購入した建物の状況とが異なり、それによる損害が生じた場合、買主は売主に対して説明義務違反を理由として損害賠償請求ができる場合があります。
- 売主が契約に適合しないことを知りながら契約不適合責任を免除する特約付きで売買契約を締結した場合、同特約は無効になります(民法572条)。従って、この件では、契約不適合責任としての損害賠償請求もできることとなります。
- 補修履歴があることで物件価値が下がるかどうかは、不動産業者や不動産鑑定士に相談してみることが必要と思われれます。

## 2. 戸建住宅・リフォーム／火災保険

「保険金使える」と勧誘され、  
屋根工事の契約をした。信用できるか。

築40年木造住宅で暮らす高齢の両親にリフォーム業者から、

「火災保険は、自然災害で屋根が壊れた場合にも使える」

「実質無料で工事できる」「保険会社への申請手続はすべて代行する」

とのセールス。…うますぎる話で、不安。工事を依頼して大丈夫?



- 台風、暴風、ひょう、雪などの自然災害による住宅への損害は、多くの場合、加入している火災保険等で補償されます\*。 ※ただし、地震・噴火またはこれらによる津波を原因とする火災・損壊等については、火災保険では補償されません。
- 消費者の多くは、申請書類の作成を「すべて代行する」と言われるため、手間もお金もかからずにリフォーム工事ができると考え、自身が加入している保険の内容をあまり確認せず、契約してしまう傾向があるようです。
- このような勧誘をする業者の中には、保険会社に事実と異なる報告をしたり、ずさんな工事を行ったり、修理が必要な範囲をこえる工事をする場合などもあり、注意が必要です。
- 保険の補償範囲は、個々の契約によりさまざまです。住宅が自然災害による被害を受けた場合は、保険契約書類を確認し、加入している保険会社に連絡をしてください。

## 3. 戸建住宅・リフォーム／見積書

リフォーム工事の見積書の「雑費」とは?  
見積りをとる際の注意点は?

浴槽と洗面器の交換で見積りをとったところ、  
それぞれに雑費の項目があった。

屋根と外壁の塗り直しも検討している。

見積りをとる場合の注意点は?



- 雑費が製品代より高い金額になっていたならば、その内訳は何かと聞いてみる必要があります。
- 外部のリフォーム工事に関しては、足場を設けるのか、養生をするのか、下地の処理はどのようにするのか、工期はどれくらいかかるのか、塗装する材料は何を使うのかなどを聞いて、同じ内容で数社から見積りをとることが大切です。
- 契約前であれば、リフォーム見積チェックサービス(無料)の利用を検討しましょう。利用方法など詳しくは住まいのダイヤルのWEBサイトをご覧ください。

## 4. 共同住宅・リフォーム／工事の不具合

中古マンションを購入してリフォームしたが、  
入居後に排水管から漏水が生じた。  
どうすればよいか。

入居前、仲介の不動産業者の紹介でリフォーム工事を依頼。

工事費用は契約時に全額支払い済み。

配管の勾配不足が原因で台所の排水管から漏水。



- 中古住宅に関しては、雨漏り、漏水、ひび割れの不具合トラブルが多いといわれています。購入予定物件に、これらの不具合がないかを事前にチェックしておく必要があります。
- リフォーム工事については、契約時に代金全額を支払うのではなく、分割払いや後払いの契約にすることをおすすめします。
- リフォーム業者の設計・施工ミスによって事故が起きた場合、損害賠償請求をすることができる可能性があります。そうした場合、契約上の期間制限もありますので、早めに請求しましょう。
- 各保険法人(住宅瑕疵担保責任保険法人)に登録しているリフォーム業者が加入する「リフォームかし保険」の利用も検討しましょう。



その他の相談事例はこちらから



# 新築住宅だけでなくリフォームや既存(中古)住宅にも 専門家相談と紛争処理の対象が拡大!

2022年10月から

ご存じですか?

住宅瑕疵担保履行法の改正により、  
住宅トラブルを専門家に相談できる制度「専門家相談」と  
専門家の関与による住宅トラブルの解決手続「紛争処理」の  
対象となる住宅が、2022年10月から拡大されます。



## 専門家相談(原則無料)

弁護士・建築士のペアによる対面相  
談(1時間)です。各都道府県にある  
弁護士会で行います。申込みなどは  
住まいるダイヤルで受け付けます。



## 紛争処理(申請料1万円※1)

各都道府県にある弁護士会の専門  
家(弁護士・建築士等)が公正・中立  
な立場で間に入って解決にあたる裁  
判外の紛争解決手続です。



ご利用できる方※2

2022年9月まで

・評価住宅の取得者または供給者  
・保険付き住宅の取得者または供給者

2022年10月から

以下の保険(2号保険)が付された住宅の取得者又は供給者等が新たに対象になりました。

新築2号保険

リフォーム瑕疵保険

大規模修繕瑕疵保険

既存住宅売買瑕疵保険

延長保証保険



2022年9月30日以前(改正法施行前)に上記保険に加入している場合もご利用いただけます。

評価住宅・保険付き住宅とは

評価住宅とは

「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(住宅品質法)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住宅です。

保険付き住宅とは

「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)に基づく瑕疵保険が付された住宅です。2022年9月までは1号保険  
(住宅瑕疵担保責任保険)が付された新築住宅のみでしたが、2022年10  
月からは新たに2号保険が加わり、リフォームや既存(中古)住宅にも拡大  
されます。

1号保険  
(住宅瑕疵担保責任保険)

重大な瑕疵※3の補修等が確実に行われるように、住宅瑕疵担保履行法で  
義務付けられた資力確保措置の一つとして、新築住宅を供給する事業者が  
加入する住宅専門の保険会社の保険です。

拡大対象となる保険(2号保険)の種類

新築2号保険

「新築」だが、「築1年超」で購入されたお住まい等が対象の瑕疵保険

リフォーム瑕疵保険

リフォーム工場の対象箇所の瑕疵保険

大規模修繕瑕疵保険

大規模修繕工事の実施部分のうち、構造部分、防水部分、  
給排水管路・電気設備等が対象の瑕疵保険

既存住宅売買瑕疵保険

中古住宅で購入されたお住まい等が対象の瑕疵保険

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  
検査・補修した住宅が対象の瑕疵保険

2022年9月30日以前(改正法施行前)に加入した保険も対象です。※紛争処理の申請料など一部費用が異なります。

■所有する住宅が対象の住宅かどうか分からない方を対象に、「該当性確認サービス」を行っています。  
まずは、0570-016-100(または03-3556-5147)までお電話を。

※1 一部の保険付き住宅は、申請料が1万4千円となります。詳しくはWebサイトをご覧ください。

※2 リフォームの発注者及び発注予定者、中古住宅の買主は、瑕疵保険へ加入してなくても、専門家相談をご利用できます。詳しくはWebサイトをご覧ください。

※3 構造耐力上主要な部分または雨水の浸入を防止する部分の瑕疵

くわしくはこちらから(住まいるダイヤルWEBサイト)

