

# マイホームが

# 欲しくなったら

# 読む本

トラブル事例から学ぶ、  
安心&スムーズに  
住まいを取得する方法。



- 戸建住宅を建てる時の注意すべきポイントを、豊富な事例を交えてご紹介。
- 建売住宅や中古住宅、分譲マンション購入時の注意点もピックアップ。

国土交通大臣指定

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

# マイホームが欲しくな 知っておいて欲しい



住まいるダイヤル® に寄せられた

様々なトラブルの相談事例を、

皆さまの家づくりにお役立て下さい。

住まいるダイヤルは、住宅品質確保法に基づいて国土交通大臣から指定を受けた「公益財団法人 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。年間3万件以上の相談を受けています。

本冊子では、様々な相談事例のなかから、新築や購入などのマイホーム取得時に起こりやすいトラブルをピックアップ。取得する際のスケジュールとともにご紹介していますので、トラブル回避のポイントをつかんでいただければ幸いです。

# つたら、 こと。



知っておきたい2つの制度 P3

戸建住宅の取得時に  
注意すべきポイント P5

家づくりの流れ P7

トラブル事例 戸建住宅編 P11

住宅トラブルQ&A  
／評価住宅User's Voice P25

分譲マンションの取得時に  
注意すべきポイント P27

トラブル事例 分譲マンション編 P29

あとから慌てないために P33

トラブルが解決できないとき P35

まずはここから! 知っておきたい2つの制度

# 住まいに安心をプラスする「評価住宅」

## 「評価住宅」とは

このマークが目印です!



住宅性能が10分野で  
評価された安心の住まいです。

「住宅品質確保法」に基づき、国が定める共通のルールの下で、国に登録した第三者機関である登録住宅性能評価機関が住宅の性能を評価・表示する制度です。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を「評価住宅」といいます。

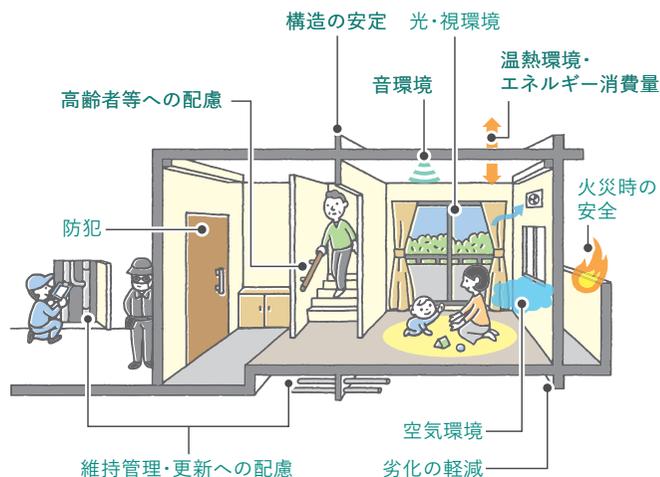
## ● 評価住宅のポイント

### 1. 第三者の専門家が 公正にチェック

国に登録した第三者機関である登録住宅性能評価機関が、住宅の性能の評価を行います。新築住宅の場合は、設計段階と建設工事・完成段階の評価があります。

### 2. 住まいの性能を わかりやすく表示

住宅の耐震性、耐久性、省エネ性など最大10分野の性能を等級や数値などで表示します。(右図参照)等級は数字が大きほど性能が高いことを表します。



住宅性能表10分野のイメージ\*

※一般社団法人住宅性能評価・表示協会の資料に基づき作成

さらに!

「評価住宅」「保険付き住宅」\*にお住まいであれば、

3つの支援制度を受けることができます。(詳しくはP35へ)

「評価住宅」「保険付き住宅」なら、電話相談(フリーダイヤル)、専門家相談、紛争処理がご利用いただけます。電話相談のフリーダイヤルは、「評価住宅」「保険付き住宅」のリーフレット等をご確認ください。(ナビダイヤル0570-016-100もお使いいただけます。)

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

「確かな品質のマイホームを手にしたい!」そう考えるみなさんに、ぜひ知っておいて欲しいのが「評価住宅」と「保険付き住宅」です。どちらも国が定めた制度のもとに建てられた住宅で、マイホームの取得時や住み始めてからの安心をサポートしてくれます。

# と「保険付き住宅」をご存知ですか？

## 「保険付き住宅」とは

このマークが目印です！



住み始めてからの「もしものとき」に心強い住まいです。

「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（履行法）」に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された新築住宅が「保険付き住宅」です。万が一重大な瑕疵があった場合は、保険法人※から住宅事業者に保険金が支払われます。また、住宅事業者が倒産した場合などは、住宅取得者に対して保険金が直接支払われるので安心です。

※保険法人は、国土交通大臣が指定した専門の保険会社です。

### ● 保険の仕組み



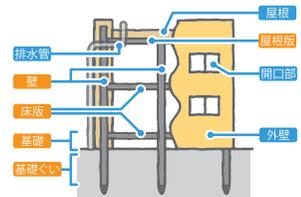
### ● 新築住宅の基本構造部分には10年間の瑕疵担保責任が。

新築住宅を供給する事業者（建設業者・宅建業者）には、構造耐力上主要な部分および雨水の浸入を防止する部分に関して10年間の瑕疵担保責任を負うことが義務付けられています。（下図参照）新築住宅を供給する事業者には、瑕疵担保責任の履行を確保するため、住宅瑕疵担保責任保険への加入または保証金の供託が義務付けられています。

《 木造戸建の例 》



《 鉄筋コンクリート造の共同住宅の例 》



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

■ 構造耐力上主要な部分 ■ 雨水の浸入を防止する部分



### 1. 電話相談 (無料)

一級建築士が、住まいに関するさまざまなご相談にお答えします。  
《 評価住宅・保険付き住宅なら専用フリーダイヤルが利用可能! 》

### 2. 専門家相談 (無料)

弁護士と建築士のペアによる無料の対面相談(1時間)を行なっています。

### 3. 紛争処理 (申請料1万円のみ) 契約当事者間でトラブルが生じた場合、専門家が間に入って解決にあたる手続です。



トラブル事例から学ぶ

# マイホーム取得

住まいのダイヤルに寄せられた「戸建住宅」これらのポイントに気をつけると、みなさん

## 1. 安易に契約しない

事業者さん変えたい。  
でも解約金がかかるみたい…

あれ？  
連絡が来ない…



### 契約はよく 確認・理解してから

契約は法律上の権利・義務が発生する重要なものです。住宅の仕様や解除の条件など、契約内容をよく確認・理解してから契約書を交わすようにしましょう。安易に契約を結んで被害を被るのは建築主です。

## 3. 「言った言わない問題」を回避

サッシの色が違う…  
白って言ったのに!

完成イメージを  
見せたはずなのに…



### 記録をお互いに共有

言った言わないのトラブルは解決しづらいものです。これを回避するためには、打合せ内容を記録してお互いに共有することが効果的。事業者に記録を書面化することを依頼して、受け取ったら誤解や間違いがないか確認しましょう。

# 時に注意すべきポイント

に関する相談」を分析すると、共通する原因が見えてきます。の家づくりがもっとスムーズに進むはず。ぜひ参考にしてください。

## 2. 追加・変更は要注意

やっておきました。  
追加料金です。

思っていたより高い!  
聞いてないよー



なんでも無料だと思ってはダメ

設計や工事の追加・変更をすると、当初の予定にない作業が発生します。なんでも無料でやってもらえると思わずに、作業内容と金額(見積り)を事前に書面にしてもらい、希望と相違がないか確認しましょう。

## 4. 申請をまる投げしない

必要書類は  
お渡ししましたが...  
(申請は建築主さんなのに)

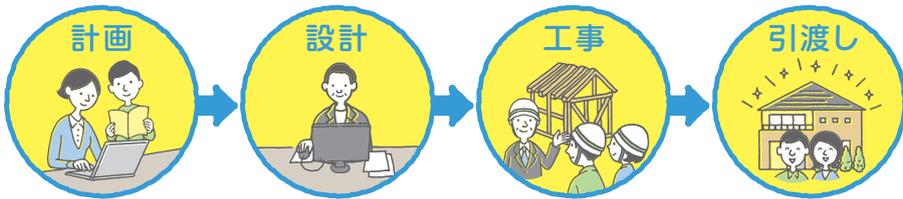
申請  
出来ましたか?



「自分ごと化」して  
スケジュールを把握

家を建てる際の制度利用や補助金申請については、早めに事業者に希望を伝えるだけでなく、「いつ」「誰が」申請するのか確認しましょう。事業者任せきりせず、可能な限り制度や補助金の内容・スケジュールなどを把握しておきましょう。

# 【戸建住宅編】 家づくりの流れ



「家を建てる」って、いろんな夢や理想を思い描き、カタチにしていく楽しさがあります。でも初めての経験なので、わからないことも多いはず。ここからは、基本的な家づくりの流れを紹介しながら、陥りやすいトラブルや、安心がプラスできる「評価住宅」にするためのステップなどをお伝えします。

## 家づくりの流れ【戸建住宅編】



一般的な新築戸建住宅のスケジュールとともに  
注意点を確認していきましょう。

安心をプラスする「評価住宅」に  
するためのSTEPもご紹介!



### 評価住宅 | STEP 5

#### 「設計住宅性能評価書」取得

工事請負契約書には、設計住宅性能評価書の写しを添付してもらいましょう。



#### 工事請負契約締結

契約書をよく読み、工事金額(内訳書)、工期、保証期間、添付された設計書、仕様書などを確認しましょう。

#### 建築確認申請

着工する前に、都道府県や市などの担当課に必要な書類を提出します。

### 評価住宅 | STEP 6

#### 「建設・住宅性能評価」申請



完成段階の評価の申請。

第三者機関に申請をします。申請忘れがないように、誰が、いつ申請するか、確認しておきましょう。

#### 《トラブル事例》

4 5 6 7 8 9  
P13~



#### 着工

着工後に工事内容の追加や変更が生じた場合は、トラブルとならないように書類化して双方で保管しましょう。

#### 工事



START

## 計画



住まい方、間取り、デザイン、資金・スケジュールについて計画しましょう。



## 情報収集

家づくりの進め方、住宅事業者の選び方、利用する制度などについて情報を集めて学びましょう。



## 住宅事業者候補を選定 (設計者・施工者)

事業者の実績はもちろん、財務状況や地元の評判なども確認できると、なお安心です。

### 評価住宅 | STEP 4

#### 「設計審査・住宅性能評価」申請



設計図書  
住宅性能評価の申請。

第三者機関に申請をします。申請忘れがないように、誰が、いつ申請するか、確認しておきましょう。

## 設計



## 設計図書等の完成

設計者から設計図、仕様書、見積書等の説明を受け、確認します。

### 評価住宅 | STEP 7

#### 現場検査

「設計住宅性能評価」を受けた設計図書等の通りに施工が行なわれているかを、第三者機関が現場検査を経て評価します。完成後には確認できない箇所も施工中に検査が行なわれます。

- 第1回：基礎配筋工事の完了時
- 第2回：躯体(くたい)工事の完了時
- 第3回：下地張り直前の工事の完了時
- 第4回：竣工時

※3階建て以下の場合

《トラブル事例》

⑩ ⑪  
P20~



## 現場の最終確認

契約通りに完了しているか、不具合箇所はないか、よく確認しましょう。

## 評価住宅 | STEP 1

### 評価住宅の意思表示

事業者が決まったら「このマークをつけたい!」という希望を伝えましょう。



## 評価住宅 | STEP 2

### 希望性能の伝達

最大10分野の住宅性能の希望を住宅設計者に伝えます。

最大10分野の住宅性能とは→P3



### 設計打合せ (希望伝達①)

設計者・施工者と打合せをします。どんな家にしたいか、予算・スケジュールも含めて伝えていきましょう。

### 設計打合せ (希望伝達②)

### 設計契約締結

具体的な設計を依頼する前に、重要事項説明を受けた上で契約書を取り交わしましょう。



## 評価住宅 | STEP 3

### 希望性能の反映

設計がスタートする前に、希望する性能を設計内容に反映させていきます。



《トラブル事例》

①②  
P11~

### 設計打合せ(希望反映)

打合せを重ねて、細かく内容を確認していきましょう。

## 評価住宅 | STEP 8

### 「建設住宅性能評価書」取得

引渡し時の書類に「建設住宅性能評価書」が入っているか、希望した性能等級どおりか確認しましょう。



次ページからは、  
具体的なトラブル事例を  
ご紹介します!

### 引渡し



手直し工事を依頼していればチェックして、引渡し書類の確認をします。疑問点がある場合は、その場で確認しましょう。



## 契約書なしで設計を進め、 キャンセルしたら、 高額的设计料を請求された。

契約書を取り交わさずに設計者と設計の打合せを進めたが、工事見積金額が合わないなどの不満があり、この設計者には最終的にキャンセルを伝えた。すると、設計者から40万円の設計料の請求があってビックリ。



### どこからが有償かを確認しましょう。

設計はタダではありません。設計が始まったら業務料が発生するものと心得て、設計を正式にお願いするときには設計の契約書を交わしましょう。キャンセルの条件や違約金の取り決めの確認もして契約書に盛り込みます。契約するまでの打合せや設計アイデアはどこまでが無償でどこからが有償かはっきりさせておくことも大切です。

#### ✔ Point!

- ① 初回の打合せで、どこまでが無償でどこからが有償なのかを確認。
- ② 有償となる依頼をするときは契約書を交わし、キャンセルの条件などを盛り込む。
- ③ 最終的に工事見積金額が合わないときの対処方法も確認。



## 予算を伝えて設計したのに、 かなり予算オーバー。 解約したいが費用を請求された。

事業者に予算総額を伝えて設計を依頼、何回か打合せをして設計が固まったが、予算より1.5倍の金額になっていた。納得できないので解約を示唆したところ、これまでかかった費用を請求された。予算に合う設計図を作ってくれなかったのに、請求通り払わなければいけないのか。



予算超過していないか、設計の途中途中で総額の確認をしましょう。

家を建てるとなると我が家への思い入れが募り、予算を考えずにいろいろな要求をしてしまうこともあります。また、何度も打合せをしているうちに、事業者が建築主の希望を誤って理解していることも。これを防ぐには、最初の予算金額や希望することをまとめておき、書面で事業者に渡しておきましょう。また、打合せ内容を記録しておき、途中途中で希望が反映されているか、予算が超過していないかを確認しながら進めていきましょう。

### ✓ Point!

- ① 契約、打合せ内容は書面に残す。
  - 上限予算や希望は書面にまとめて初めに伝える
  - 打合せで追加した要望や費用も書面に残す
- ② 要望は費用を確認しながら決めていく。
- ③ 予算が超過していないか、途中で総額の確認をする。



## 契約後に、地盤補強の追加費用を提示された。

事業者と工事請負契約をした。地盤調査をしたら地盤の補強が必要とのことで、追加費用の見積書を後出しで提示された。予算に限りもあるのに今更言われても困る。



### 設計段階で地盤調査費用も見込んでおきましょう。

地盤調査は住宅の基礎の設計には欠かせません。調査の結果次第では、工事金額が大きく異なることもあるため、設計前に地盤調査を必ず行いましょう。設計前に地盤調査ができない場合は、設計の段階で事業者にも、地盤調査費がいくらか、結果により地盤改良や基礎の設計変更が必要になった場合にはいくら増額するか、などを確認し予算に組み込んでおきましょう。

#### Point!

- ① 設計の前に地盤調査。その結果次第で工事金額が変わってくる。
- ② 設計前に地盤調査ができないときは、事業者に見込み費用を確認。
  - 地盤調査費はいくらくらいか
  - 地盤改良などいくら増額を見込むか

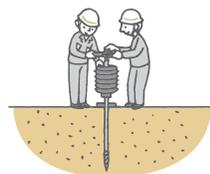
## 地盤調査を忘れずに!

### 地盤調査とは?

住宅等を建てた後に沈んだり傾いたりしないよう、地盤の強度等を調べることです。その結果を地盤改良や基礎の設計に反映させます。地盤の状況次第では工事費に大きく影響するため、設計前に地盤調査を行うことが理想的です。

### 設計+地盤調査→工事金額

地盤調査と詳細設計で、工事金額が明確になります。設計前に地盤調査ができない場合は、調査費用と設計変更が必要になった場合の追加費用を確認し、それを考慮した予算計画を立てましょう。





## 設計図なしで契約し、 着工後に増額の連続。

設計図書完成前に工事請負契約を締結。契約書に設計図面、仕様書、内訳書はなかった。着工後、設備を決める段階になって標準仕様と異なるので増額になると言われた。そんなに高くないと思っていたが先日、その金額を聞いて高額でビックリ。納得できないやり方だ。



### 標準仕様の中身と変更に伴う差額も確認しましょう。

工事請負契約書には約款、設計図書(図面、仕様書等)、内訳書などを添付してもらい、その内容を確認して納得してから契約しましょう。仕様や性能など重要なことがきちんと盛り込まれているかもチェック。完成が遅れるなど理由をつけて添付書類が不足した状態で契約を急がせる事業者には注意しましょう。また、設計図書には設備の仕様も記載されていますが、実際に工事が進むにつれて、まわりの設備機器などを当初選んだものよりもっと気に入ったものに変えたいということも起こり得ます。もしも希望が変わったら、その都度、仕様の変更に伴う金額変更も必ず確認しましょう。

#### ✔ Point!

- ① 「標準仕様」と言われたら、中身をよく確認。
- ② 仕様を変更する場合の差額も予め確認。
- ③ 工事途中で仕様を変更したら、その都度、金額変更も必ず確認。



## 連絡ミスで検査を受けられず、 住宅性能評価書が発行されない。

住宅性能表示制度を利用して建設住宅性能評価書を取得し、評価住宅とすることになっていたが、事業者の連絡ミスで評価機関の検査が受けられなかった。評価機関に確認したところ、住宅性能評価書の発行はできないと言われた。



検査が必要な制度は、事業者が忘れていないかチェックが必要。

利用する制度の中には、工事中に提出しなければならない書類や現場での検査が必要なものもあり、いくら申請がしてあってもこうした書類や検査に漏れがあると、制度の利用ができなくなります。事業者には、申請の確認だけでなく検査の予定日も聞いておき、その都度、検査の段取りなどを確認すると安心です。

✔ Point!

- ① 利用する制度の申請は事業者任せにしない。
- ② 申請だけでなく、検査がある制度は、そのスケジュールも知っておく。

家を建てる前の  
準備や下調べって？

事業者

事業者はパートナー。信頼性や過去の実績・アフターサービス、住宅かし保険や供託などを確認しましょう。





## 工事前に建設業者が倒産! 別の事業者の選定も不安。

請負契約を結び、手付金を支払った。ところが事業者が倒産し、弁護士から連絡が。さらに設計者は別の事業者を探していると言うが、今度契約する事業者は大丈夫なのか不安を覚えてしまう。



工事中の倒産の場合どうなるのか確認しておきましょう。

事業者の倒産は大変。事業者について、できるだけ調べておきましょう。それでもわかることには限度があります。万が一に備えたい場合は、「住宅完成保証制度」等の利用もおすすめです。また倒産した事業者からの払い戻しは難しいため、支払いは工事の進行状況に合わせ、過払いは避けましょう。

万が一に備えましょう

**住宅完成保証制度 等**

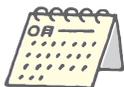
工事の中断や引き継ぎに伴って発生する増嵩工事費用や前払い金の損失に対して、一定限度内で保証金が建築主に支払われます。  
※増嵩工事…増えた分の工事費用

### Point!

- ① 契約前に、事業者をしっかりとチェック。
  - WEBサイトや会社への訪問  地元の評判
- ② 工事中に、倒産した場合はどうなるのか事業者を確認。
- ③ 支払いは進行状況に応じて、過払いにならないように。

### スケジュール

ローン返済や仮住まいの期間設定で困らないよう、土地の購入から引越しまで、ゆとりある計画を立てます。制度の申請手続の時期も把握しておきましょう。



### 制度

住宅取得に際して、役に立つ制度や補助金は積極的に活用しましょう。そのためには、制度のしくみや、申請の条件・方法をよく調べておくことが大切です。





## デザインにこだわって建てた家、 半年後から雨漏りが続いて、 精神的にも苦痛。

デザインにこだわって光がよく入る明るい住宅にした。完成して半年後、屋根のトップライト付近から雨漏りが。修理してもらったが、その後、何回も雨漏りが続き、そのたびに、修理をしてもらってはいる。だが、住んでからこの2年間何度も生じた雨漏りによる精神的ダメージは大きく、せっかく素敵な家を建てたのに気持ちは晴れない。



特殊なデザインの場合は、慎重に確認しながら進めましょう。

凝ったデザインにはメリット、デメリットがあるものです。トップライトや大きな窓ガラスを採用すれば光がたっぷり入る明るい部屋になりますが、デザインによっては雨水の浸入を防ぎにくくなるほか、暑さ寒さをコントロールしづらかったり結露が起きやすくなることも。一般的でないデザインや工法、材料などを使う場合は、不具合が生じないように設計者や施工者と十分に協議をして、進めるようにしましょう。

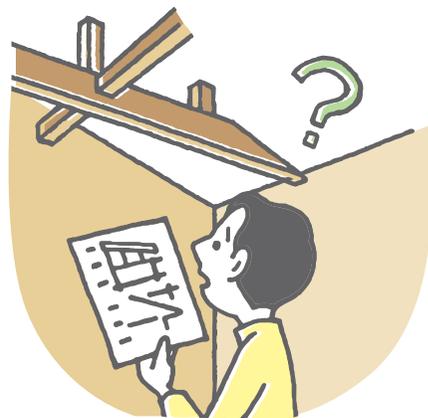
✓ Point!

- ① 特殊なデザインを依頼する場合は、リスクを把握し、納得した上で依頼をする。
  - 雨漏りなど、致命的な欠陥は生じない？
  - デメリットに対する対策・工夫はある？
- ② 特殊な技術や材料については、設計者だけでなく施工者にも確認。



## 工事の契約時に、 図面も説明もないまま着工。 想像と異なる家になってしまった。

天井は水平に造られると思っており、あとから渡された図面を見ても気がつかず、工事中も引渡し時も気がつかなかった。だが、住んでみて天井の一部が斜め天井になっていた。梁が見えるという説明はあったが、斜め天井になるという話は聞いていない。



図面の説明をしっかりと聞いて、現場も必ず確認しましょう。

設計が完了したら設計者から設計図書(図面・仕様書等)の見方や内容、専門用語などをわかりやすく説明してもらいましょう。そのうえで、打合せした内容が反映されているか希望の材料や仕様になっているかを確認します。工事が始まったら途中途中で現場に足を運び、設計図書通りに工事が進んでいるかをチェック。もしも設計図書と実際が違っていた場合でも、早めに気づくことができます。

### ✔ Point!

- ① 設計完了時に、設計者から必ず説明をしてもらう。
  - 設計図書(図面・仕様書等)の見方、内容、専門用語など
  - 希望の仕様、材料になっているかを確認
- ② 工事が始まったら途中途中で現場を見に行く。
- ③ 希望どおりになっていない点に気づいたら、すぐに伝える。



## 事業者に頼んだ住宅の性能等級が希望より低い等級になっていた。

新築注文住宅の工事請負契約をして、その際に耐震等級3、省エネ等級4を要求した。契約時に図面はなかったが、大丈夫と言われ安心していった。しかし、引渡しを受けたらそれより低い等級になっていた。事業者は言い訳をして、やり直しは高額になるとか、契約内容はその低い等級であったとか言い始めた。



希望する性能や等級を契約内容に入れておきましょう。

利用したい制度（住宅性能表示制度や各種補助金など）がある場合は、それらが、確実に使えることを確認したうえで契約しましょう。利用する制度名や取得する性能等級などを記載した書面を契約書に添付するとトラブル防止になります。また、工事請負契約時に設計住宅性能評価書やその写しを添付すると、それはそのまま契約内容とみなされます。その後もしも評価書の等級と異なった場合、事業者に責任を求めることができます。

※仕上げや間取りなどを変更することで、性能等級が変わることがあります。

**Point!**

- ① 契約内容に希望する制度名や性能等級を入れる。
- ② 設計住宅性能評価書を契約書に添付すれば、契約内容とみなされる。

性能を等級でわかりやすく

**住宅性能表示制度**

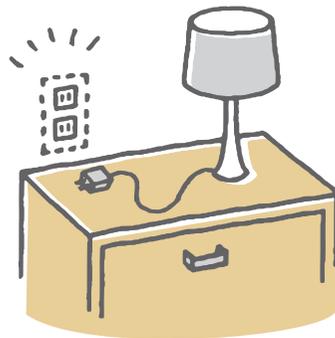
住宅品質確保法に基づき、住宅の耐震性、耐久性、省エネ性など最大10分野の性能を等級や数値などで表示します。国に登録された第三者機関が、専門家の立場で公正にチェックし、設計及び建設の住宅性能評価書を発行します。



## 補修工事が雑で

## 不安なまま引渡しを受け後悔。

引渡し前の検査でいくつか補修が必要な箇所が見つかり、補修工事をしてもらった。工事が雑で処理が甘かったり、配線の位置を間違えたり、当初の希望したとおりに家具が配置できないところもあった。引渡しは受けたが、住んでいると目につくので、後悔が大きくなっている。



### 建築の専門家に頼る方法もあります。

せっかく引渡し前の検査で補修箇所を決めても、補修にさらなる不具合があったり、補修方法に疑問があったりしたら、建築の専門家に助言を求めることも検討しましょう。建築主の側にとって第三者としてアドバイスする業務を行う設計事務所や機関などがあることを知っておくと、もしものときに役立ちます。

#### Point!

- ① 雑な補修工事と思ったら引渡しを受けない。
- ② 建築主の立場でアドバイスをしてくれる専門家の利用も検討してみる。

### 打合せは「記録」で証拠を残す!



打合せ



記録を作成



確認・修正



約束通り!



## 引渡し後の不具合補修が進まず、 ずっと仮住まい。

床や建具に不具合があったが、融資が実行されたため、引渡しを受けた。不具合の補修については覚書を交わし、補修工事期間中の仮住まい費用、融資返済は事業者が負担することを約束した。ところが予定どおりに補修工事が進まず、事業者とトラブルになり、いまだ仮住まいのままで困っている。



工事が残っている建物は引渡しを受けないようにしましょう。

工事が終わっていない建物や補修が終わっていない建物はできる限り引渡しを受けないようにしたいもの。その状態でやむをえず引渡しを受ける場合には、残っている工事や不具合箇所のリストとそれに係る工事の計画書を書面にして双方で保管しましょう。引渡しが遅れると仮住まい費用が高みますし、まだ仮住まい中なのに住宅ローンの返済が始まるとさらに負担は増えてしまいます。余裕のある計画を立てることが大事です。

✓ Point!

- ① 最初に余裕のあるスケジュールを立てておく。
- ② 工事や補修が残っていたら、引渡しを受けない。
- ③ やむをえず引渡しを受ける場合は、残っている工事や不具合、今後のスケジュールなどを書面にして、双方で保管。

※建築条件付土地：一定期間内に、指定された建設業者で家を建てる条件が付いた土地のこと。

## 土地の売買契約と同日に 工事請負契約も締結。 フリープランの**はずが聞いてくれない。**

建築条件付土地の売買契約で土地を購入し、同日に工事請負契約を締結。フリープランと聞いていたが、変更希望に回答してもらえず、見積りも遅い。それなのに確認申請書に押印しないと完了予定日に間に合わないと迫られている。



「フリー＝何でも思い通り」という訳ではありません。

建築条件付土地の場合、フリープランといっても、数種の標準プランからの選択や、標準プランをベースにした手直し程度であることがほとんど。大幅な変更は工事費用が増えて、予算を超えるトラブルに発展することもあります。そのため、工事請負契約はできれば土地の売買契約と分けて結びましょう。また、工事開始までの期間が一般的に短い(約3か月)ことにも注意しましょう。

### 同時契約はトラブルの元 土地の売買契約と 工事請負契約

売買契約と同時に工事請負契約を結ぶと、金額や設計内容が不明なままの契約となり、トラブルの元です。設計内容・費用総額を確認し、納得してから工事請負契約を結びましょう。

#### Point!

- ① 設計や工事などのスケジュールをよく知ったうえで、土地を購入。
- ② 設計は、どの程度自由に変更できるか確認。
- ③ 設計内容や費用総額を確認し、納得してから工事請負契約を結ぶ。

## 隣の家の方が 気に入ったので、 そちらに変えたい。

2月に建売住宅の契約を結んだ。4月になって現場を見たところ、隣にできている家の方が良いと感じ、隣に変えることができないうちに売主に相談したところ、契約書に違約金10%の明記があるのでそれに従うことになる、と言われた。



一度、契約をしたら簡単に変更できない場合があります。

両者が合意して結んだ契約は簡単に解除できるものではありません。また、契約後の自己都合による契約解除には手付金の放棄などお金がかかります。住宅は高額な買物ですので、安易に契約せず、事前によく検討し、重要事項説明書や売買契約書の内容を理解したうえで契約しましょう。また、契約解除の条件や違約金に関することも確認しておきましょう。

### ✔ Point!

- ① 安易に契約せず、事前によく検討。
- ② 契約前に、契約解除の条件や違約金に関する内容を確認。

## 説明よりひどい雨漏り。 なのに、補修を請求できる期間が わずか3か月。

コンクリートブロック造2階建ての中古住宅を購入。契約時に「天窓はゲリラ豪雨くらいだとしみる程度の雨漏りはある」と仲介業者に説明を受けた。入居後、説明されたところ以外にも雨漏りが数カ所発生したが、売買の契約不適合責任※の期間(3か月)を過ぎてしまっている。

※目的物の品質等に関して契約内容に適合しないなどの不備があった場合、売主が買主に対して負う責任(売買の場合)



### 購入前に建物の状況調査(インスペクション)をしましょう。

購入前に住宅をよくチェックし、重要事項説明のなかで過去に起きた不具合や修繕、リフォームなどの状況を確認します。住宅の劣化や不具合の状況等を把握するために、建物の状況調査(インスペクション)を事業者に依頼するのも有効です。そして、中古住宅の売買契約では、売主が契約不適合責任を負うか否か、負う場合は引渡しからどれくらいの期間か、などが取り決められるので、内容をしっかり確認しましょう。

#### ✔ Point!

- ① 過去の不具合や維持管理の状況を念入りに確認。
- ② 住宅の状況等を把握するためにインスペクションの利用を検討。
- ③ 契約不適合責任の有無や期間を確認。

### 中古住宅の取得をより安心に

#### 既存住宅売買かし保険

中古住宅の検査と保証がセットになった保険です。保険に加入するためには対象となる住宅の検査を行い合格することが必要です。万一、売買された中古住宅に欠陥(保険対象部分に瑕疵)が見つかった場合でも既存住宅売買かし保険に加入していれば、瑕疵の補修費用などが保険金として事業者(事業者が倒産等の場合は買主)に支払われます。



# 住宅トラブルのQ&A



住まいの相談窓口「住まいるダイヤル」の統計をもとに、住宅のトラブルに関する疑問にお答えします。

## Q 不具合・トラブルって、いつごろ起きやすいの？

### A 約48%が築後3年未満の相談です。

住んで初めて気づくこと、住んでみなければ気づかない不具合やトラブルがあります。また、アフターサービス保証期間を築後2年で設定している売主が多いため、自己点検をした結果、不具合等が発覚するケースも。まずは、住宅の設備・機能など、引渡前に入念に確認するようにしましょう。

不具合発生時の築後年数



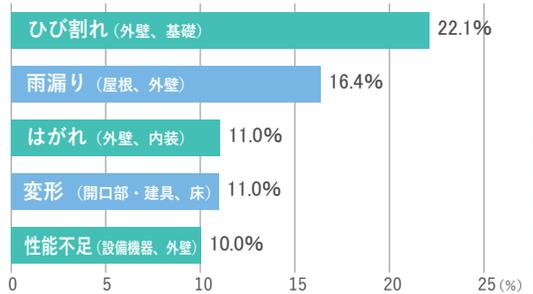
出典：住宅相談統計年報2021

## Q 不具合・トラブルが多い箇所ってどんなところ？

### A 最も多いのは、外壁や基礎などの「ひび割れ」です。

例年、上位にみられる不具合部位・事象に大きな変化はみられません。自己点検等の時の参考にしてください。

不具合の相談 ベスト5 (戸建住宅)



出典：住宅相談統計年報2021

## Q 評価住宅・保険付き住宅って、どのくらい利用されているの？

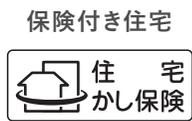
### A 利用の割合は、評価住宅が約2割、保険付き住宅が約5割です。

新築住宅着工戸数のうち、評価住宅は概ね2割、保険付き住宅は概ね5割利用されています。

● 累計戸数 (2021年3月現在)



300万戸以上

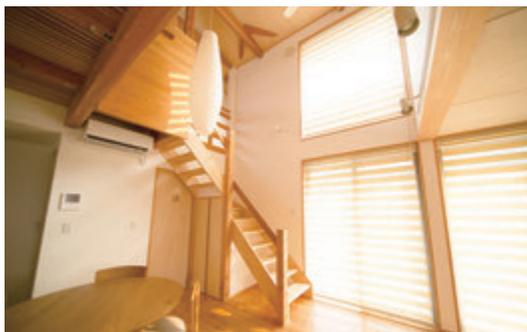


520万戸以上

出典：国土交通省

# 家づくりのこだわり User's Voice

## 「評価住宅にした!」利用者の声



陽光いっぱいの心地よい吹き抜け。単純開口率は31%以上、空気環境・温熱環境・維持管理／更新への配慮・構造の安定の4つの項目が最高等級です。暖房はリビングのエアコンで十分暖かく、家中ポカポカです。

### 「評価住宅希望」と住宅事業者に伝えることが肝心。Hさん

私の場合、知人がいわゆる「欠陥住宅」を購入していて…。自分が家を建てる時は、できるだけ安心して家づくりができる方法を探していました。

住宅性能表示制度のことは住宅雑誌で知り、同時に、「評価住宅」を建てているいくつかの住宅事業者を見つけました。評価住宅にしたいこと、希望する性能や予算を伝え、今の住宅事業者に絞りました。住宅の性能や品質について詳しく、いろんなことを教えてくれて、結果的に正解だったな、と思います。

この制度を利用するメリットは、家の性能を証明できることと、第三者機関の現場検査が受けられる

ことです。私たちは素人ですから、家づくりではわからないことばかりです。だからこそ、住宅性能表示制度を利用すれば、要望を伝えるのに住宅の性能を具体化でき、比較も容易で、検査もあり、性能不足の事態が起こらないようにしてくれるので、この仕組みの存在は大きいと思っています。自分たちはもう慣れてしまっているのですが…、知人を招いたときは「この家あたたかいね」等と褒めてもらいました。心地いいことが当たり前、それが本来の家のあり方だと思います。「評価住宅希望」と伝えたことで、家づくりがスムーズで、安心できるものになったと感じています。

#### 自分の家に 自信と安心

Kさん

元々、断熱等性能に興味があり、住宅性能表示制度を利用しました。自分の家に自信と安心を持てました。

#### 見た目よりも 性能が肝心

Tさん

以前住んでいた家が「夏暑く、冬寒い」家でしたので、建てる家はそこにこだわりました。見た目で見えない「性能」はすごく大切だと思います。

#### 証明できる ものを求めて

Fさん

言葉だけでなくきちんと証明できるものを求め、「評価住宅」にしました。第三者機関の現場検査は住宅事業者との確認の場にもなりました。

#### 等級で評価 された家に

Tさん

耐震性や空気環境など、住宅性能が等級で評価された家にした、と考えていました。価値のある住宅になったと思います。

#### 資産価値が 確かです

Kさん

客観的な「お墨付き」の評価書は、やはり安心ですし、地震保険料割引やフラット35の優遇などのメリットもあります。資産価値が確かな家が建てられてよかったです。



トラブル事例から学ぶ

## マイホーム取得

スムーズに分譲マンションを購入するため  
住まいるダイヤルに寄せられた「分譲マン

### 1. 安易に契約しない



契約はよく  
確認・理解してから

契約は法律上の権利・義務が発生する重要なものです。仕様や解除の条件など、契約内容をよく確認・理解してから契約を交わすようにしましょう。

### 3. 内覧会は慎重に



仕上がりの確認の場  
であることを意識

内装の傷・汚れ、建具の開閉などを慎重にチェックし、不具合箇所をリスト化しましょう。補修を依頼した場合は、必ず「引越し前」にリストを見ながら最終確認をしましょう。

# 時に注意すべきポイント

には、どんなときに、どんな部分に気をつけた方がよいのか？  
「マンションのトラブル」を分析し、注意すべきポイントをピックアップしました。

## 2. 管理規約は要チェック

あ、ペットに  
条件がある!



うちの子は  
家族なのに…



### ペットの大きさの 規定などでトラブルも

マンションは共同住宅であるため、共用部分の維持管理や住民同士の生活を守るための「管理規約」があります。契約前の重要事項説明のときに、よく確認し、気になる点は売主に確認しましょう。例えば、「入居直前にペットの大きさが規定オーバーだと判明して…」といったトラブルもあるようです。

※入居前は管理規約が「管理規約案」になっている場合があります。

### 分譲マンション引渡しまでの流れ

情報収集



契約



内覧



引渡し



《トラブル事例①》P27～  
人気につられてつい契約したが、販売会社の対応が悪いので解約したい。

《トラブル事例③》P29～  
入居後に気がついた傷を補修してくれない。

《トラブル事例②》P28～  
完成したマンションの内覧会というにはあまりにひどい状況だった。



## 人気につられてつい契約したが、 販売会社の対応が悪いので解約したい。

チラシに惹かれて見に行った新築分譲マンションのモデルルーム。かなり人気があるのでそれにつられて契約した。間取りや内装、場所もかなり気に入ったが、売主の対応が悪いので解約したいという気持ちになった。担当者にその旨連絡したら、明日朝一で来ると言うのだが、解約違約金が不安だ。



### くれぐれも契約は慎重に。

重要事項説明書や売買契約書には、手付金の額や、契約解除の条件、違約金に関する事などが記載されています。いったん契約すると簡単に解除することはできませんし、一般的に自己都合の解約には手付金の放棄や違約金が発生する可能性があります。事前に十分な検討と契約内容をよく理解することが重要です。モデルルームで素敵な内装を見たり、すでにいくつもの物件が売買予約で埋まっていたりすると気持ちがおおられてしまいがちですが、そこは冷静になり、かなり高額な買物だという認識を忘れずに検討しましょう。

#### ✔ Point!

- ① 契約する前に、冷静に念入りに検討する。
- ② 契約書の解約条件はよく確認。

### 内覧会で不具合があったとき

補修は必ず終了後に最終確認をし、  
納得してから引渡しに応じましょう。

- ① 不具合箇所を  
リスト化





## 完成したマンションの内覧会というにはあまりにひどい状況だった。

マンションが完成したので内覧会に行ったのだが、内装の状態がひどくてショック。室内クリーニングがされてない、壁は傷だらけで補修跡がはっきり目立つ、床のフローリングのワックスも塗りむらだらけ…。責任者に言ったら来週までに直すと言うが、補修の最終確認が不安であ



引渡しまで、補修が確実に終わるまで、ねばり強く！

内覧会で指摘した不具合は必ずリスト化し、書面で双方が共有します。そのうえで、補修のスケジュールなどを決め、補修が終わったら再度確認をします。そこでも満足できない仕上がりがいたら、再度補修を要求してよいのです。不具合の指摘が引渡し後になってしまうと、入居後の生活が要因とされる場合もあり、責任が曖昧になるケースもあるので、内覧会での不具合チェックと補修の確認をしっかり行うことが重要です。

✔ Point!

- ① 補修は確実にしてもらう。  
 不具合箇所・状態のリストアップ  リストの共有  スケジュールの確認
- ② 補修後は、リストを基によく確認。
- ③ 納得できない仕上がりの場合は、諦めずに再度補修を要求。

② 事業者に補修の対応内容と補修完了予定を確認



③ ①と②を書面にし  
双方が保管



④ 補修箇所を  
しっかりチェック



## 入居後に気がついた傷を 補修してくれない。

入居後1年経ってアルミサッシの下枠部分のフローリングに欠損を発見し、補修を請求した。内覧会で気がつかず、入居後はソファを置いていたのでわからなかった。しかし、売主は、引渡し直後でないから、という理由で補修は対応できないという。



### 引渡しを受けたら文句言えないことも。

マンションを購入する場合、見えている部分の傷や汚れは、引渡しのあとに見つかった場合、不具合に関する責任が問えなくなることがあります。購入者による引渡し前の内覧会のときに慎重に隅々までチェックしましょう。傷や汚れ、不具合等があったら双方で確認して、写真と共にリストにし、補修を求めましょう。

#### Point!

- ① 引渡し前に傷や不具合は十分チェックして、補修してもらうのが原則。
- ② 見えている部分の傷や汚れは、引渡し後に補修を求めるのは難しい。

# 04

## 中古マンションを購入後に漏水。 契約書の保証期間が 7日間だけだった。

築10年の中古マンションを契約して購入、売主は会社ではなく個人。引渡しから3か月後に入居したら、洗面所の漏水が起き、給水管のひび割れが見つかったので売主に補修を求めた。しかし、売主からは、過去に水漏れはなかった、契約書にある水まわりの保証期間は引渡しから7日間なので補償できないと言われた。



### 購入前に建物の状況調査(インスペクション)をしましょう。

購入前に住宅をよくチェックし、重要事項説明のなかで過去に起きた不具合や修繕、リフォームなどの状況を確認します。住宅の劣化や不具合の状況等を把握するために、建物の状況調査(インスペクション)を事業者に依頼するのも有効です。そして、中古住宅の売買契約では、売主が契約内容に適合しない場合の責任(契約不適合責任)を負うか否か、負う場合は引渡しからどれくらいの期間か、などが取り決められるので、内容をしっかり確認しましょう。

### 中古住宅の取得をより安心に

#### 既存住宅売買かし保険

中古住宅の検査と保証がセットになった保険です。保険に加入するためには対象となる住宅の検査を行い合格することが必要です。万一、売買された中古住宅に欠陥(保険対象部分に瑕疵)が見つかった場合でも既存住宅売買かし保険に加入していれば、瑕疵の補修費用などが保険金として事業者(事業者が倒産等の場合は買主)に支払われます。

#### ▼ Point!

- ① 過去の不具合や維持管理の状況を念入りに確認。
- ② 住宅の状況等を把握するためにインスペクションの利用を検討。
- ③ 契約不適合責任の有無や期間を確認。



あとから慌てないために!

戸建住宅・分譲マンション

# 共通の注意点

## 《 引渡し時の注意点 》

### 引渡し書類は しっかり保管

不具合の原因や責任、補修方法の検討等で重要な手がかりになるのは引渡し書類です。契約書や建築確認関係書類などのほか、利用した制度に関する書類(建設住宅性能評価書や保険付保(加入)証明書)など、引渡し時に受け取った書類は、紛失しないよう大切に保管しましょう。



### サービスや保証の 内容を確認

引渡し後に不具合があった場合の対応や保証の期間、アフターサービスやメンテナンスの内容、時期を確認しておきましょう。



### 万が一の連絡先は わかるように

不具合に関する問い合わせをしたいとき、補修を依頼したいとき等、それぞれの連絡先はあらかじめ確認しておきましょう。



## 《 入居後に不具合が起こってしまったら 》

### 不具合箇所の確認

不具合の箇所と状態を正確に把握しましょう。状況によっては、図面があるとより伝えやすくなります。



### 保証期間の確認

住宅瑕疵(かし)担保責任保険や、売主が設定している保証の範囲・期間を確認します。不具合の発生時期も記録しておきましょう。

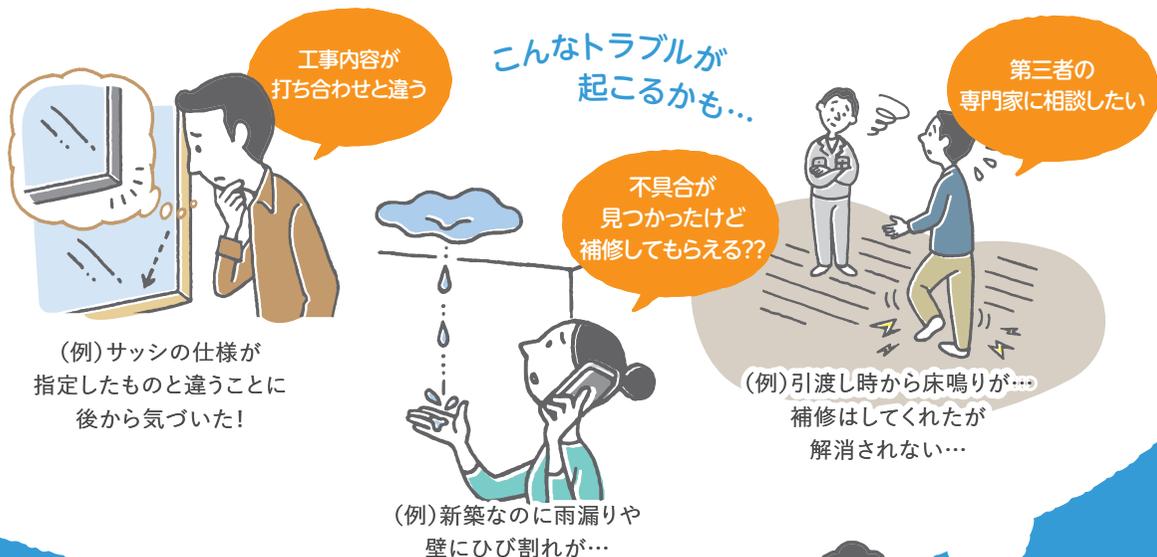


### 売主への連絡

早めに売主へ連絡し、対応を求めます。補修を依頼する場合は、来訪してもらえる日時、対応日、見積りも把握し、書類で確認してから発注しましょう。







この冊子を読んでトラブルを未然に防ぎ、冷静に対処しましょう。



## それでも解決できないときは 住まいるダイヤルへ!

国の指定の電話相談窓口

電話相談料は無料

年間3万件以上の相談実績

### 相談の前に、準備と確認を!

契約書や図面は  
ありますか?

契約書、設計図書などの住宅引渡し時に交付された書類などを準備しておきましょう。

補修の箇所・内容は?  
見積りや期間は?

不具合の発生時期、内容、箇所をまとめ、過去に補修した履歴や書面があれば、それも準備しておきましょう。

お住まいの  
住宅は評価住宅?  
保険付き住宅?

評価住宅であれば、「建設住宅性能評価書」を、保険付き住宅であれば「保険付保証書（保険加入証明書）」を探しておきましょう。専門家相談、紛争処理がご利用いただけます。

住宅品質確保法・住宅瑕疵担保履行法に基づき、  
住まいるダイヤルと全国の住宅紛争審査会(弁護士会)が連携して、  
**3つの支援制度**を実施しています。



このマークが目印です!



「専門家相談」と「紛争処理」は、  
評価住宅・保険付き住宅だけの支援制度です。

発生時期や状況が詳しくわかるようにして、ご相談ください。  
そのほか、住まいに関する様々なご相談をお受けしています。

国土交通大臣指定の相談窓口

**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)

ナビダイヤルの通話料金がかかります。固定電話であれば3分9.35円(税込)、携帯電話であれば3分99円(税込)で全国どこからでも通話することができます。「評価住宅」・「保険付き住宅」の場合は「専用フリーダイヤル」をご用意しています。フリーダイヤルは、「評価住宅」・「保険付き住宅」のリーフレット等をご確認ください。ナビダイヤル以外に**03-3556-5147**もご利用いただけます。

# スマホやPCでいつでも！ 住まいの「困った」にお答えします。

住まいるダイヤルのWEBサイトでは、本冊子でご紹介したような相談事例をはじめ、住宅の取得やリフォームをお考えの方々に必要な情報をわかりやすく掲載しています。ぜひご活用ください。



WEBサイトを  
チェック！



住まいるダイヤル   
www.chord.or.jp



## 住宅取得者向け 住まいのトラブル事例集 マイホームのもしもに備える 事例BOOK

戸建住宅や共同住宅を所有されている方向けのトラブル事例集です。起りがちな問題と対処法をマンガを交えてわかりやすくご紹介します。

WEB版は  
こちらから

