

## 令和4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。当財団では、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。特に、令和3年5月28日に公布された「住宅の質の向上及び円滑な取引環境の整備のための長期優良住宅の普及の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（以下「改正法」という。）が令和4年10月1日に全部施行されたことから、組織等の業務実施体制の見直しを行うとともに、国、弁護士会、保険法人（住宅瑕疵担保責任保険法人）等の関係機関と連携して準備を進め、住宅紛争処理の対象拡充等に伴う当財団の新たな業務の円滑な実施に注力した。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、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、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、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染対策をしっかりと行い、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。）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つせん、調停及び仲裁）の業務に必要な費用（97百万円）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号に係る保険が付保された住宅（令和4年10月1日以降においては同法第19条第1号又は第2号に係る保険が付保された住宅））の紛争処理の業務に必要な費用（345百万円）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5年4月1日時点）

令和4年度	紛争処理申請受付件数	169件	（継続を含む取扱件数 300件）
評価住宅	申請受付件数	20件	（継続を含む取扱件数 42件）
保険付き住宅	申請受付件数	149件	（継続を含む取扱件数 258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、3件の2号保険付き住宅を含む。

令和4年度	紛争処理終結件数	169件	(年度末の係属中件数 131件)
評価住宅	終結件数	20件	(年度末の係属中件数 22件)
保険付き住宅	終結件数	149件	(年度末の係属中件数 109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では、相談者に対して、指定住宅紛争処理機関における紛争処理の概要や申請手続の方法等の情報を提供したほか、必要に応じて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：24件

## (3) 関連情報・資料の収集整理及び提供

対象拡大後の住宅紛争処理に資する住宅紛争処理に関する情報・資料も含め、幅広い情報を収集整理し、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、住宅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 評価住宅及び保険付き住宅の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と、塗装工事における不具合等に係る調査方法シート（4シート）及び補修方法シート（5シート）を追加し、2022年版住宅紛争処理技術関連資料集を作成
- ・ 2023年版住宅紛争処理技術関連資料集に追加することを目的として、雨水の浸入経路の特定に係る基礎資料「雨漏り調査シート」を新たに作成

### 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45件を追加（累計1,020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4件の事例を追加（累計398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3年度までに終結した173件を対象とした紛争処理の事例を追加（累計1,824件）し、紛争処理事例集を作成・配布

### ⑤ 財団で行った住宅相談に関する情報

電話相談事例637件、専門家相談事例61件を提供

### 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他、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40件を提供

## (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、改正法の全部施行に向けての紛争処理業務を中心とした内容の実務研修を、3都市（東京、大阪、福岡）で6回（うち2回はオンライン併用）実施した（参加者1,528名、うちオンライン1,093名）。

## ② 新任委員研修

指定住宅紛争処理機関の新任紛争処理委員等に対して、紛争処理手続の基礎知識を中心とした内容の研修を、3都市（東京、大阪、福岡）で3回（うち1回はオンライン併用）実施した（参加者252名、うちオンライン195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、改正法の全部施行に向けての紛争処理業務に係る事務処理等についての研修を、4都市（札幌、東京、大阪、福岡）で4回（うち1回はオンライン併用）実施した（参加者84名、うちオンライン67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5年1月20日にオンラインにて開催し、指定住宅紛争処理機関における紛争処理事例の紹介や今後の課題等の情報交換を行った。

## (5) 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4年6月2日、同年11月8日、令和5年3月14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4年5月30日、同年11月2日、令和5年3月8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4年4月19日、同年5月26日、同年7月14日、同年11月17日、同年12月22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5年3月16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4年12月22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（全国一律市内通話料金）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（予約受付実績127件）。

新規相談実績 35,772件

新築等住宅に関する相談 23,529件

リフォームに関する相談 12,243件

② リフォーム見積チェックサービス

電話相談の一環として、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助言や情報提供を行った。また、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。

消費者が事業者から取得した見積書に関する相談件数 471件

見積書の送付を受けた件数 279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を行い、知識・能力の向上を図った。

(2) 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（既存住宅は4月より実施会を順次拡大し、10月より全会で対応）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）を行った。また、16の弁護士会では、WEB相談（WEB会議システムを利用した相談）にも対応した。

新規相談実績 1,578件（WEB相談14件含む）

評価住宅 167件

保険付き住宅 677件

住宅リフォーム 679件

既存住宅 55件

（注）保険付き住宅には、20件の2号保険付き住宅を含む。

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

・新規相談実績 7件（WEB相談1件を含む）

### 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を設置し、必要な情報提供等を行った。

・共同住宅における建築基準法に基づき認められている仕様への不適合の事案

（平成31年2月～令和5年3月）

・木材の品薄・価格高騰に関する相談（令和3年5月～）

・家庭用給湯器の供給遅延に関する相談（令和4年1月～令和4年12月）

・JIS規格に適合しない疑いのあるコンクリートを出荷した事案

（2事案：令和4年6月～令和5年3月、令和4年11月～令和5年3月）

・こどもエコすまい・こどもみらい住宅支援事業に関する相談（令和4年12月～）

・建築工事におけるコンクリートの納入にかかる不正行為事案（令和5年3月～）

#### 4. 住宅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、当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、令和3年度の保険付き住宅の取得者を対象に、ダイレクトメール約27万通を送付した。

これに加えて、引き続き、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29万通を送付した。

###### ③ ウェブ広告及び新聞広告等による周知

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への認知度を一層高めるため、指定住宅紛争処理機関と連携した広告について、指定住宅紛争処理機関52会のうち、50会はウェブ広告を令和4年12月～令和5年2月に、2会は地方新聞への広告掲載（カラー記事下全5段1回、カラー突き出し3回）を令和5年1～2月に実施した。

また、指定住宅紛争処理機関と連携したバナー広告及びリスティング広告を新聞広告と連携させて掲出した。

##### (2) 住宅に関わる消費者等への周知

新築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等を実施した。

また、住宅の取得を予定している消費者に向けて、トラブル予防のための啓発情報や電話相談、専門家相談及び紛争処理の制度等を紹介する冊子を住宅展示場に配布したほか、全国の工務店約6万社にトラブル予防の啓発冊子を配布した。

さらに、住宅の取得者を始め、一般消費者、関係機関等に向けて、悪質リフォームに関する注意喚起のウェブサイトや冊子を作成、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等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。新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえて、一部会場についてはオンラインにて実施した（37カ所）。

##### (4) 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3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2022（令和4年9月）として公表し、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も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

改正法の全部施行による住宅紛争処理の対象拡大に備え改修した負担金の収納管理システムについて、令和4年5月より運用を開始した。また、電話相談受付システム、専門家相談進捗管理システム、住宅紛争処理報告システムについて改修し、令和4年10月より運用を開始した。

## 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24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：730百万円、保険付き住宅：1,568百万円）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

リフォームの基礎知識や注意点等に関する情報、リフォーム減税の最新情報、リフォーム市場規模の調査結果についてウェブサイトを通じ、広く消費者等に提供した。

また、消費生活センター等相談機関からの要請により、消費者向けリフォームセミナーに講師を派遣しリフォームにおけるトラブル防止のための留意点等について説明した。

### (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39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328件（住宅リフォーム部門：306件、コンバージョン部門：22件）から国土交通大臣賞等の上位賞6件をはじめ、全26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及び入賞作品集の発行により、消費者や事業者にも広く紹介した。

## 2. リフォーム実務者の育成

### (1) 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59回（修了者248名）、更新研修会を77回（修了者920名）開催した。研修会実施団体等と調整を図りながら、令和5年度以降の5年間の研修会カリキュラム及びテキストの見直しを行った。また、年度末には新テキストによる指導員養成のための研修会にオンライン形式を導入し、全国7都市10会場（修了者263名）で開催した。

なお、研修会実施団体連絡会において、資格名称の変更と受講要件の緩和について検討し、令和5年度より資格名称を「<住宅リフォームエキスパート>増改築相談員」へ、受講要件を実務経験10年以上から5年以上に変更することとした。

## (2) マンションリフォームマネジャー資格試験の実施

第31回試験を全国5都市（札幌、東京、名古屋、大阪、福岡）で実施し、382名の受験申込があり、99名が合格した。

## (3) 住宅リフォーム事業者団体との連携

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等を行った。また、「住宅リフォーム業者のための知っておきたいリフォーム関係法令の手引き」（第5版（令和3年10月発行））を活用し、建築関係法令の最新情報について事業者へ情報提供した。

## Ⅲ 調査研究業務

電話相談情報の内容分析、外部機関と連携による住宅の結露防止技術等に関する情報収集及び分析、統合データベースを基にした住宅のトラブル発生の傾向等の分析、保険事故の情報を元にした住宅瑕疵の発生防止及び住宅の質の向上等のための情報の整理等を行った。

また、指定住宅紛争処理機関への検査測定機器貸出しによる、不具合事象の原因特定の活用・管理状況等の情報を収集するとともに、新たな機器の追加を行った。

## Ⅳ 理事会・評議員会

### 1. 理事会

#### (1) 第103回理事会

- ・開催日：令和4年6月6日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第1号議案 令和3年度事業報告及び決算に関する件  
第2号議案 資産取得資金の目的外取崩しに関する件  
第3号議案 特定費用準備資金及び資産取得資金取扱規程の改正に関する件  
第4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5号議案 令和4年度定時評議員会の開催に関する件

#### (2) 第104回理事会

- ・開催日：令和4年6月21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
- ・報告事項：代表理事及び業務執行理事の令和4年度職務執行状況について

### (3) 第 105 回理事会

- ・開催日：令和4年10月25日
- ・開催場所：財団会議室
- ・決議事項：第1号議案 顧問の委嘱の同意に関する件  
第2号議案 参与の任命の同意に関する件
- ・報告事項：代表理事及び業務執行理事の令和4年度職務執行状況について

### (4) 第 106 回理事会

- ・開催日：令和5年3月23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

## 2. 評議員会

### 令和4年度定時評議員会

- ・開催日：令和4年6月21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3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4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、定期的なセルフチェックと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、新型コロナウイルス感染症対策として、感染の疑いのある職員の自宅待機や PCR 検査の活用などにより、事務所内での感染を防止する対策を実施した。

令和4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