

住宅相談統計年報 2023

2022年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析



住宅相談統計年報 2023

2022年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

はじめに

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、国土交通大臣による「住宅紛争処理支援センター」の指定を受けて、2000年4月に電話による住宅相談業務、住宅紛争処理支援等の業務を開始し、その後も全国の弁護士会における専門家相談、電話相談におけるリフォーム見積チェックサービスを開始して参りました。

電話相談においては、2000年4月の業務開始以降、2023年3月末で累積相談受付件数は45万件を超えました。

『住宅相談統計年報 2023』では、2022年度に実施した電話相談、専門家相談、住宅紛争処理について、相談内容等を統計的に整理したものを掲載しています。住宅に係わる多くの方々に、お役立ていただければ幸いに存じます。

本年報は、当財団ホームページにも掲載しております。ホームページには、年報本編にあわせて資料編としてより詳細なデータを掲載していますので、あわせてご活用いただければと存じます。

なお、今年度は「第4章」として、当財団の調査・研究事業として実施した「電話相談“住まいるダイヤル”における訪問販売に係る相談の件数比較調査」を掲載いたしました。こちらもご参照ください。

2023年9月

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター



住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(住宅品質確保法)、「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。

〔沿革〕

- 1984年 財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
- 2000年 財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組
住宅品質確保法に基づき、国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」に指定、支援等業務を開始
- 2008年 住宅瑕疵担保履行法に基づく特別支援等の業務を開始
- 2010年 相談窓口の愛称「住まいるダイヤル」及びロゴマークを設定、ナビダイヤルを導入
リフォーム見積チェックサービス開始
専門家相談(面談)全国展開開始
- 2012年 公益財団法人に移行
- 2022年 住宅瑕疵担保履行法の改正により、同法第19条第2号の保険が付保された住宅の特別支援等業務を開始

【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。>

目次

はじめに	3
住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務	4
用語解説	8
第1章 電話相談“住まいるダイヤル”	
1. 電話相談全体	10
(1) 2022年度の電話相談の概要	10
①電話相談の状況	
②項目別の概要	
③評価住宅及び保険付き住宅に関する電話相談の内訳	
(2) 相談者の傾向	14
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③相談者（消費者）の都道府県分布	
④当財団の認知方法（消費者、事業者）	
⑤住宅の形式	
⑥住宅の利用関係	
⑦住宅の構造種別	
(3) 相談内容の傾向	21
①トラブルに関する相談件数	
②住宅のトラブルに関する相談	
③主な苦情の相手方	
④相談者の解決希望内容	
⑤他の機関等への案内（消費者）	
(4) 不具合事象・部位	24
①新築等相談	
i) 不具合事象・部位の有無	
ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
iii) 不具合発生時の築後年数	
iv) 不具合発生時の築後年数と主な不具合事象	
②リフォーム相談	
i) 不具合事象・部位の有無	
ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
(5) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談	29
①相談件数	
②相談内容と解決希望内容	
③相談者の属性	

2. リフォーム見積チェックサービス	30
(1) 相談の件数	31
(2) 相談者および相談に係る住宅の属性	31
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③住宅の形式	
④住宅の構造種別および築後年数	
(3) 工事の内容	33
①主な目的	
②主なリフォーム部位	
(4) 相談の内容	34
①主な相談内容	
②主な助言内容	
(5) 見積書を取得した事業者の数	34
(6) 見積書の傾向	35
①書式	
②見積金額	
③諸経費の割合	

第2章 専門家相談

1. 専門家相談の実績	39
(1) 実施件数	39
(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合	39
(3) 住宅の形式と相談者の属性	40
①住宅の形式	
②相談者の区分	
③相談者（消費者）の年齢	
(4) 専門家相談の認知方法	41
(5) 専門家相談を希望した理由	41
(6) 専門家相談を利用した感想	41
2. 専門家相談の内容	42
(1) 相談のきっかけ（相談内容）	42
(2) 相談者の解決希望内容	43
(3) 助言内容	44
(4) 住宅の不具合に関する相談内容	45
①相談区分別の主な不具合事象・不具合部位	
②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位	

第3章 住宅紛争処理支援

1. 申請受付状況	50
(1) 申請受付件数の推移	50
(2) 申請人内訳	51
(3) 紛争処理手続種別	51
(4) 紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数	52
2. 終結状況	52
3. 紛争処理の内容	52
(1) 住宅種別	52
(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間	53
(3) 紛争処理に要した期間	53
(4) 紛争処理に要した審理回数	53
(5) 解決希望内容と解決内容	54
(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象	54

第4章 当財団における調査・研究事業

電話相談“住まいるダイヤル”における訪問販売に係る相談の件数比較調査	56
------------------------------------	----

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数	64
2. 住宅のストック数	64
3. 建設住宅性能評価書交付実績	65
4. 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数	66
5. 全国のマンションストック戸数	67
6. 住宅リフォーム市場規模	68

用語解説

【電話相談】

〔大分類〕

- 新築等住宅に関する相談（新築等相談）：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
- リフォームに関する相談（リフォーム相談）：住宅リフォームの設計や請負等に関する相談

〔小分類〕

- 住宅のトラブルに関する相談：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
- 知見相談：住宅に関する技術、法令、制度等に関する知識、情報などの一般的な問い合わせ及び検査機関などの照会に関する相談
- その他の相談：上記以外の相談

※トラブルに関する相談：

住宅の不具合や契約に関するトラブルのほかに、賃貸借や相隣関係などのトラブルも含む、相談内容に何らかのトラブルが含まれる相談（「住宅のトラブルに関する相談」と「その他の相談」の一部を合わせた区分）

【専門家相談】

当財団と全国52の弁護士会とが連携し、相談者が弁護士・建築士と面談できる対面相談

利用対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者等のほか、住宅リフォーム工事の発注者（及び発注予定者）、既存（中古）住宅の買主 ※一部の弁護士会では、マンション建替等を検討する管理組合等の利用も可

【住宅紛争処理】

住宅紛争審査会で行う、評価住宅や保険付き住宅の買主・発注者と売主・請負人等の契約当事者間の紛争の解決を図る手続き

- 住宅紛争審査会：評価住宅や保険付き住宅の買主・発注者と売主・請負人等の契約当事者間の紛争の解決を図るために、国土交通大臣の指定を受けた機関。全国52の弁護士会が設置

〔住宅の種類〕

- 評価住宅：住宅品質確保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あることが確認できた住宅
- 保険付き住宅：住宅瑕疵担保履行法に基づく住宅瑕疵保険が付された住宅であることが確認できた住宅
 - ・1号保険付き住宅：新築住宅を供給する事業者には、重大な瑕疵の補修等が確実に行われるように、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おり、このうち、住宅瑕疵担保責任保険に加入した新築住宅。（同法第19条第1号）
 - ・2号保険付き住宅：同法第19条第2号に基づく瑕疵保険が付された住宅で次の区分に分けられる。
 - 1) 新築2号保険：住宅瑕疵担保履行法が定める資力確保義務が適用されない新築住宅を対象としたもの
 - 2) リフォーム瑕疵保険：リフォーム工事を対象としたもの
 - 3) 大規模修繕工事瑕疵保険：共同住宅の大規模修繕工事を対象としたもの
 - 4) 既存住宅売買瑕疵保険：既存（中古）住宅の売買に関するもの
 - 5) 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一定の検査・補修をした上で保証を延長するもの

《留意事項》

- ・本年報では、相談者から聴き取った内容、または提供された資料をもとに集計している。
- ・特に記載のない「共同住宅等」には、長屋建てを含む。
- ・「不明」を除いて集計している。
- ・グラフ等の割合（％）は、小数点第二位以下を四捨五入しており、合計しても100％にならない場合がある。なお、本文中でグラフ等の割合を合計している場合は、元の数値で計算し、小数点第二位以下を四捨五入しているため、グラフ等の割合の合計値と一致しない場合がある。

第 1 章 電話相談 “住まいるダイヤル”

第1章 電話相談 “住まいるダイヤル”

住宅の取得やリフォームに関して、トラブルや不安を抱える消費者等に対し、技術的な問題から法的な問題まで幅広く電話相談を行っている。相談員は一級建築士の資格を有し、専門的な見地から助言を行っている。また、電話相談の一環として、リフォーム見積チェックサービス（P30参照）を行っている。本章では、2022年度に電話で受け付けた相談を対象に集計を行う。

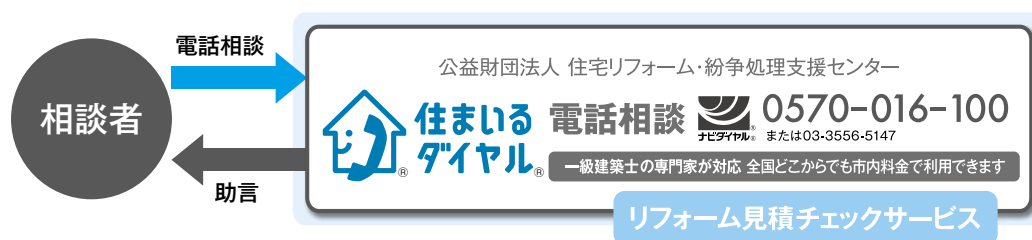


図1-1 電話相談の流れ

1. 電話相談全体

電話相談の内容は、「新築等住宅に関する相談」と「リフォームに関する相談」に区分し、各々について「住宅のトラブルに関する相談」や「知見相談」等に分類している（表1-1）。

表1-1 相談区分

大分類	新築等住宅に関する相談（新築等相談）	リフォームに関する相談（リフォーム相談）
小分類	注文や売買等により取得した住宅（中古を含む）に関する以下のもの	リフォームに関する以下のもの
住宅のトラブルに関する相談	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	
知見相談	住宅に関する技術、法令、制度等に関する知識、情報などの一般的な問い合わせ及び検査機関などの照会	
その他の相談	上記以外の相談（住宅会社等の倒産、相隣関係、住宅以外のトラブルなど）	

（1）2022年度の電話相談の概要

①電話相談の状況

- i) 「新規相談件数」は35,772件となり、前年度の35,040件と比較して約2%増加した。
- ii) 2000年度の相談業務開始以降、2022年度末における「新規相談件数」（相談の第一回目の件数）の累計は457,811件となった。

②項目別の概要

- i) 「新築等相談」は23,529件で前年度と同水準となり、「リフォーム相談」は12,243件で前年度比10.8%増加した（P11、表1-2）。
- ii) 住宅のトラブルに関する相談は22,065件で、「新規相談件数」の61.7%を占める（P13、図1-4）。
- iii) 評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の相談は、883件である（P12、表1-4）。
- iv) 保険付き住宅（住宅瑕疵保険が付された住宅）の相談は、6,328件である。そのうち、2022年10月から統計を開始した2号保険付き住宅は77件である（P12、表1-4）。
- v) リフォーム見積チェックサービスにおいて、事業者から取得した見積書に関する相談は471件で、見積書の送付を受けた相談は279件である（P31、図1-53）。

- vi) 「新築等相談」のうち、注文や売買により取得した新築住宅に係る相談は、15,585件であった（P12、表1-5、青太線で囲った箇所）。
- vii) 「新築等相談」、「リフォーム相談」の相談内容は、いずれも「住宅のトラブルに関する相談」が最も多く「新築等相談」では60.0%、「リフォーム相談」では64.9%を占める。また、「新築等相談」に比べ、「リフォーム相談」では「知見相談」の割合が高い（P13、図1-4～図1-6）。

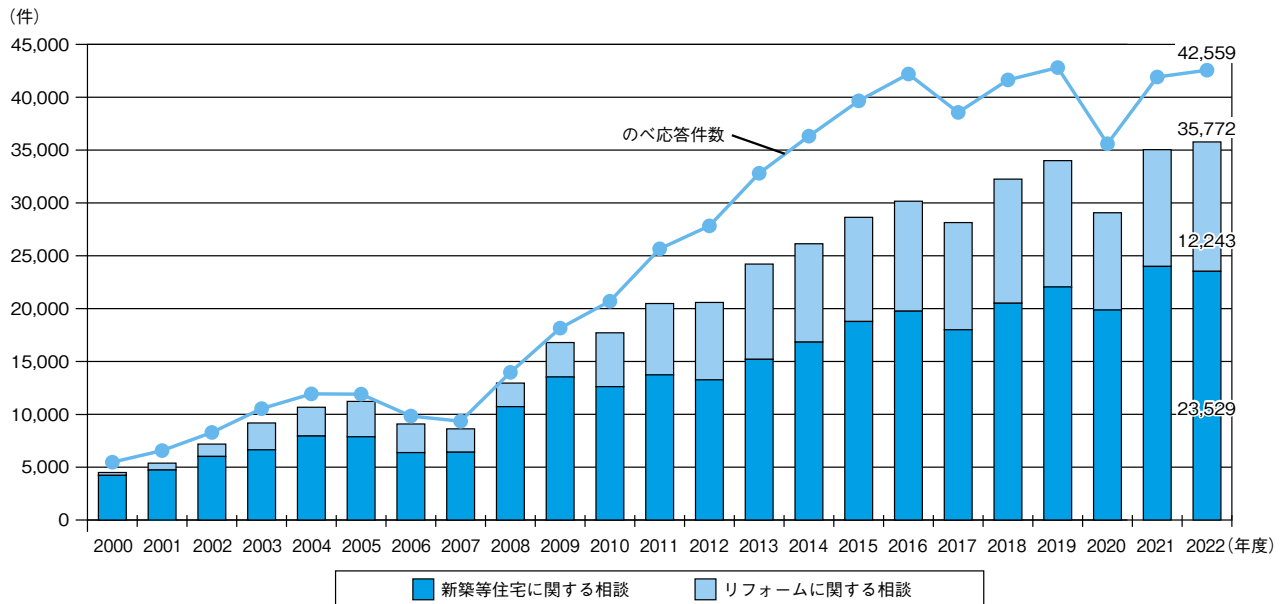


図1-2 相談件数の推移

表1-2 新規相談件数

区分	年度	2000~2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	累計
新規相談件数*1 (電話相談全体)		154,380	24,216	26,136	28,638	30,163	28,142	32,253	34,002	29,069	35,040	35,772	457,811
新築等住宅に関する相談		114,125	15,203	16,831	18,786	19,759	18,004	20,509	22,054	19,872	23,994	23,529	312,666
リフォームに関する相談		40,255	9,013	9,305	9,852	10,404	10,138	11,744	11,948	9,197	11,046	12,243	145,145
業務日数		—	244	244	243	243	245	244	240	243	243	243	—

*1 新規相談件数：相談の第1回目の件数

■ のべ応答件数

電話相談は、相談回数が1回である場合と数回にわたる場合がある。当財団では、同一の相談者が同一の物件について関連する内容を相談した場合の第2回目以降の相談は「継続相談件数」として集計している。

2022年度の「継続相談件数」は6,787件となり、「新規相談件数」と「継続相談件数」を合計した「のべ応答件数」は42,559件となった。継続相談の内容は、再度相談するケースのほか、専門家相談と見積チェックサービスの内容や利用に関する問い合わせ、紛争処理の手続きに関する問い合わせなどがある。

表1-3 のべ応答件数

区分	年度	2000~2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	累計
のべ応答件数*2		180,193	32,806	35,879	39,656	42,198	38,564	41,639	42,806	35,598	41,915	42,559	573,813
新規相談件数		154,380	24,216	26,136	28,638	30,163	28,142	32,253	34,002	29,069	35,040	35,772	457,811
継続相談件数*3		25,813	8,590	9,743	11,018	12,035	10,422	9,386	8,804	6,529	6,875	6,787	116,002

*2 のべ応答件数：電話で対応した全ての件数

*3 継続相談件数：同一の相談者が同一の物件について関連する内容を相談した場合の第2回目以降の相談件数

表1-4 評価住宅、保険付き住宅に関する相談の件数

区分	年度	2000~2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	累計
評価住宅		4,783	859	941	1,016	961	838	895	839	853	911	883	13,779
保険付き住宅		7,993	4,288	5,314	5,667	5,713	5,331	6,634	7,630	7,729	7,392	6,328	70,019
1号保険付き住宅		7,993	4,288	5,314	5,667	5,713	5,331	6,634	7,630	7,729	7,392	6,251	69,942
2号保険付き住宅 ^{*4}		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	77	77
保険付き評価住宅 ^{*5}		166	125	118	115	100	86	103	78	88	92	98	1,169

*4：2022年10月から2号保険付き住宅の統計を開始した。2号保険付き住宅の電話相談77件の内訳は、「新築2号保険」19件、「リフォーム瑕疵保険」4件、「既存住宅売買瑕疵保険（宅建事業者）」28件、「既存住宅売買瑕疵保険（個人間売買）」9件、不明17件。

*5：保険付き評価住宅は、評価住宅であり、かつ1号保険付き住宅である住宅をいい、評価住宅及び1号保険付き住宅の数値にそれぞれ含まれる。

表1-5 電話相談における新築住宅に関する相談の件数

相談対象	全体	新築等相談	うち、新築相談	リフォーム相談
I. 評価住宅・保険付き住宅(1)+(2)-(3)	7,113	6,925	6,874	188
(1) 評価住宅	883	857	(a) 856	26
(2) 保険付き住宅	6,328	6,165	6,115	163
1号保険付き住宅	6,251	6,096	(b) 6,096	155
2号保険付き住宅	77	69	(c) 19	8
(3) 保険付き評価住宅	98	97	97	1
II. 評価住宅・保険付き住宅以外	28,659	16,604	(d) 8,711	12,055
合計 I+II	35,772	23,529	15,585	12,243

(a) 評価住宅（うち、新築相談）

評価住宅の相談のうち、新築住宅に係る（既存住宅及びリフォームに関する相談を除く）もの

(b) 1号保険付き住宅（うち、新築相談）

1号保険付き住宅の相談のうち、新築住宅に係る（リフォーム相談を除く）もの

(c) 2号保険付き住宅（うち、新築相談）

2号保険付き住宅の相談のうち、「新築2号保険」が付された住宅の相談

(d) 評価住宅・保険付き住宅以外（うち、新築相談）

評価住宅・保険付き住宅に該当しない、または該当することを確認できていない住宅のうち、相談者が新築住宅として取得した住宅（リフォーム相談、既存住宅の相談、住宅を特定しない一般的な知見相談等を除く）

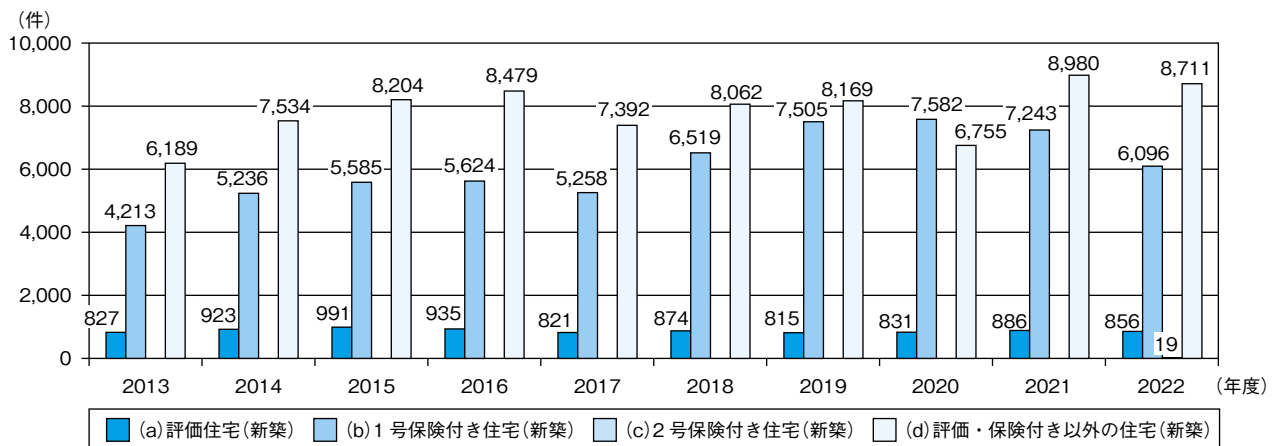


図1-3 新築住宅に関する電話相談件数の推移

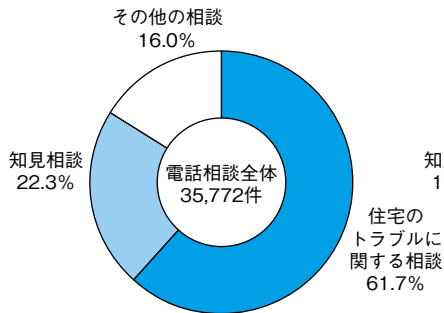


図1-4 相談内容（電話相談全体）

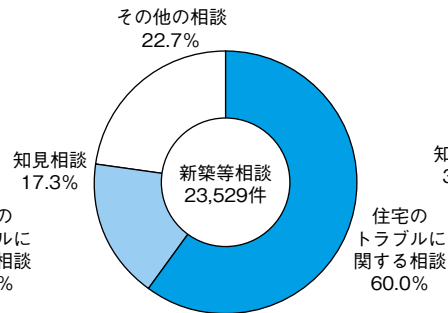


図1-5 相談内容（新築等相談）

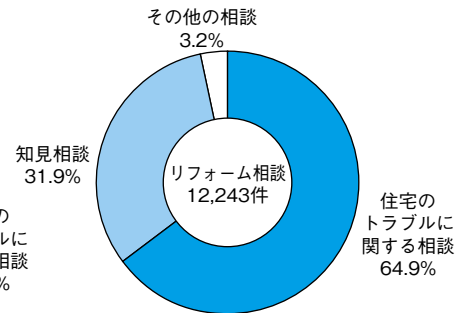


図1-6 相談内容（リフォーム相談）

③評価住宅及び保険付き住宅に関する電話相談の内訳

評価住宅及び保険付き住宅に関する相談7,113件*のうち、「新築等相談」は6,925件（97.4%）であり、「リフォーム相談」は、188件（2.6%）である。「新築等相談」6,925件の内容をみると、「住宅のトラブルに関する相談」が75.4%を占めている（図1-7）。

*6 評価住宅（883件）と保険付き住宅（6,328件）の合計から、保険付き評価住宅（98件）の重複を除いた件数

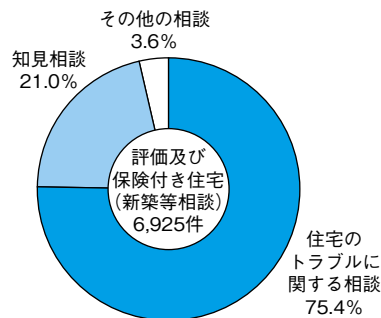


図1-7 評価住宅及び保険付き住宅の「新築等相談」における相談内容

(2) 相談者の傾向

①相談者の区分

相談の90.8%が「消費者」からの相談である。相談区別にみると、「リフォーム相談」での「消費生活センター・地方公共団体等」は6.3%となっており、「新築等相談」に比べて割合が高い（図1-8）。

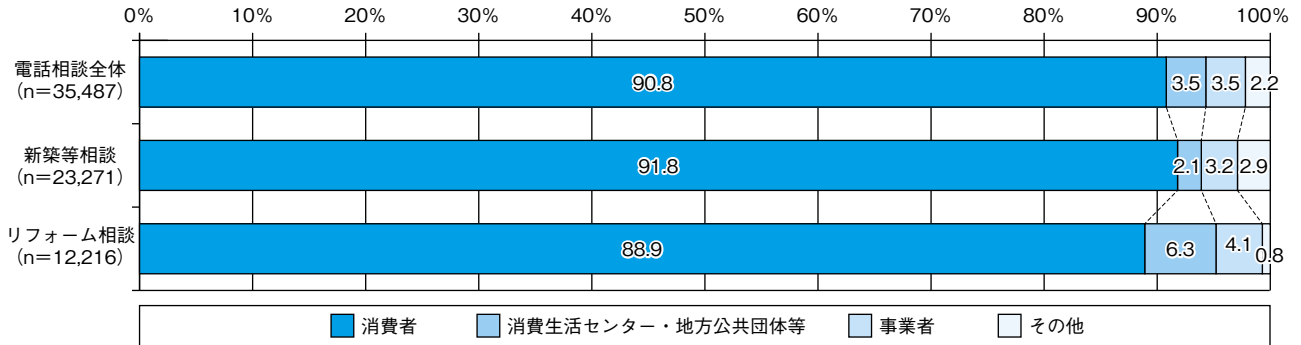


図1-8 相談者の区分

相談者の区別に相談内容をみると、「消費者」からの相談内容は、「住宅のトラブルに関する相談」の割合が高い。また、「事業者」からの相談内容は、「知見相談」の割合が高く、特に「リフォーム相談」においては56.0%を占めている（図1-9、図1-10）。

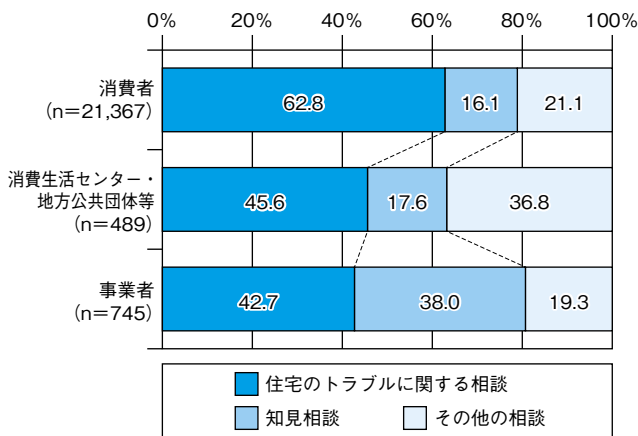


図1-9 相談者区別の相談内容（新築等相談）

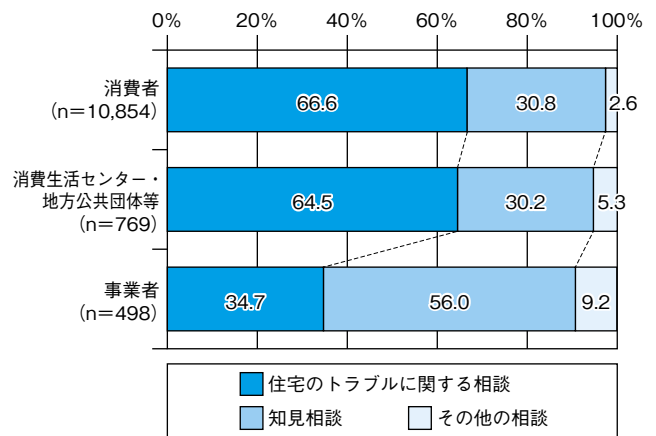


図1-10 相談者区別の相談内容（リフォーム相談）

新築住宅に係る相談（P11のvi）の分類）について相談者の区分を比較すると、評価住宅（新築）及び保険付き住宅（新築）では、評価・保険付き以外の住宅（新築）に比べ、「消費生活センター・地方公共団体等」の割合が低く、「事業者」の割合が高くなっている（図1-11、図1-12、図1-13）。

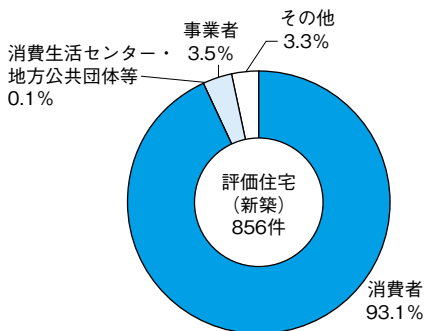


図1-11
評価住宅（新築）の
相談者区分

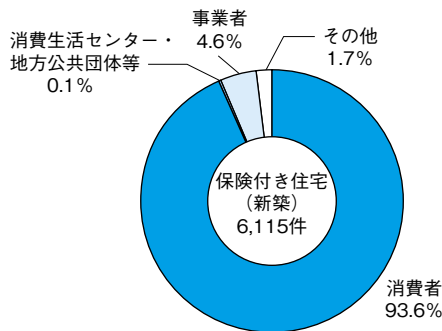


図1-12
保険付き住宅（新築）の
相談者区分

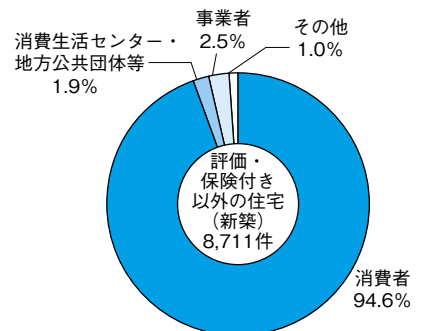


図1-13
評価・保険付き以外の住宅
（新築）の相談者区分

②相談者（消費者）の年齢

消費者からの相談における相談者の年齢をみると、「新築等相談」では「30～40歳代」の割合が高く、「リフォーム相談」では「50歳代」の割合が最も高くなっている（図1-14）。

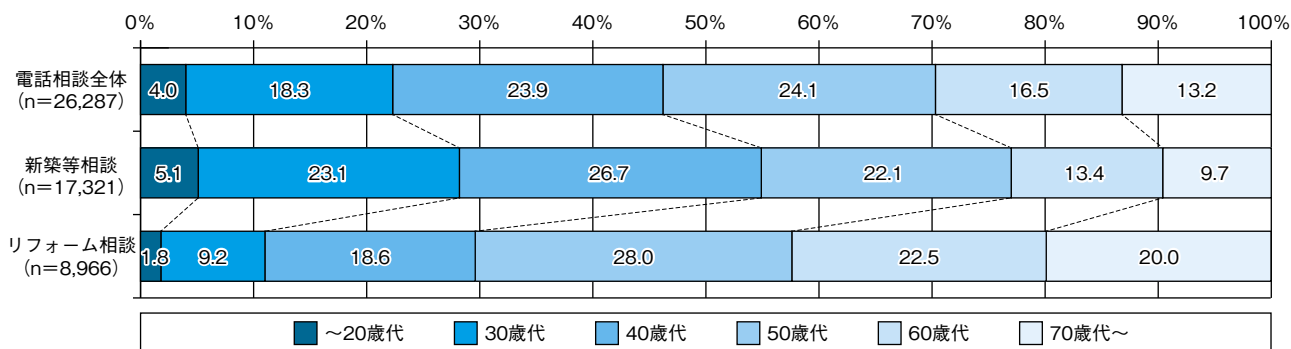


図1-14 相談者（消費者）の年齢

③相談者（消費者）の都道府県分布

消費者からの相談における相談者の地域分布は、関東地方が電話相談全体の45.9%を占めており、特に「リフォーム相談」では51.4%を占めている（図1-15）。

都道府県分布でみると、相談者数の上位6都府県（東京都、神奈川県、大阪府、千葉県、埼玉県、愛知県）で過半数を占めている（図1-16）。

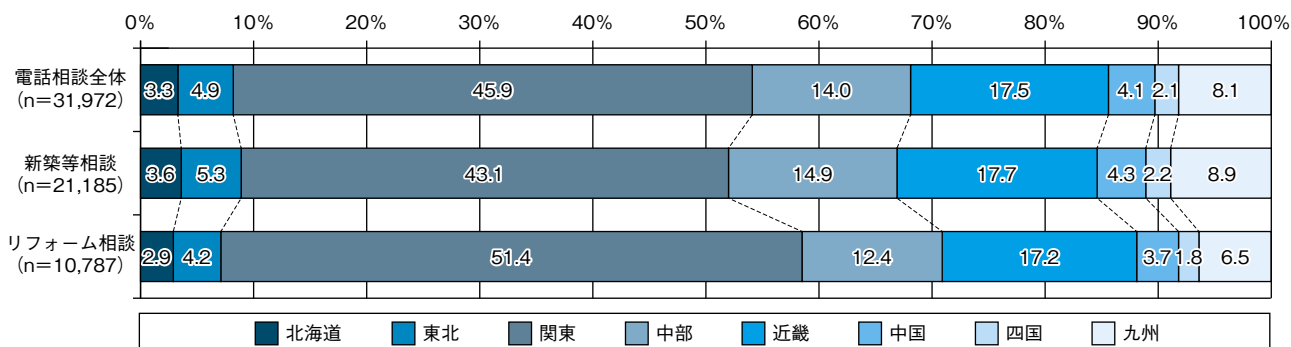


図1-15 相談者（消費者）の地域分布

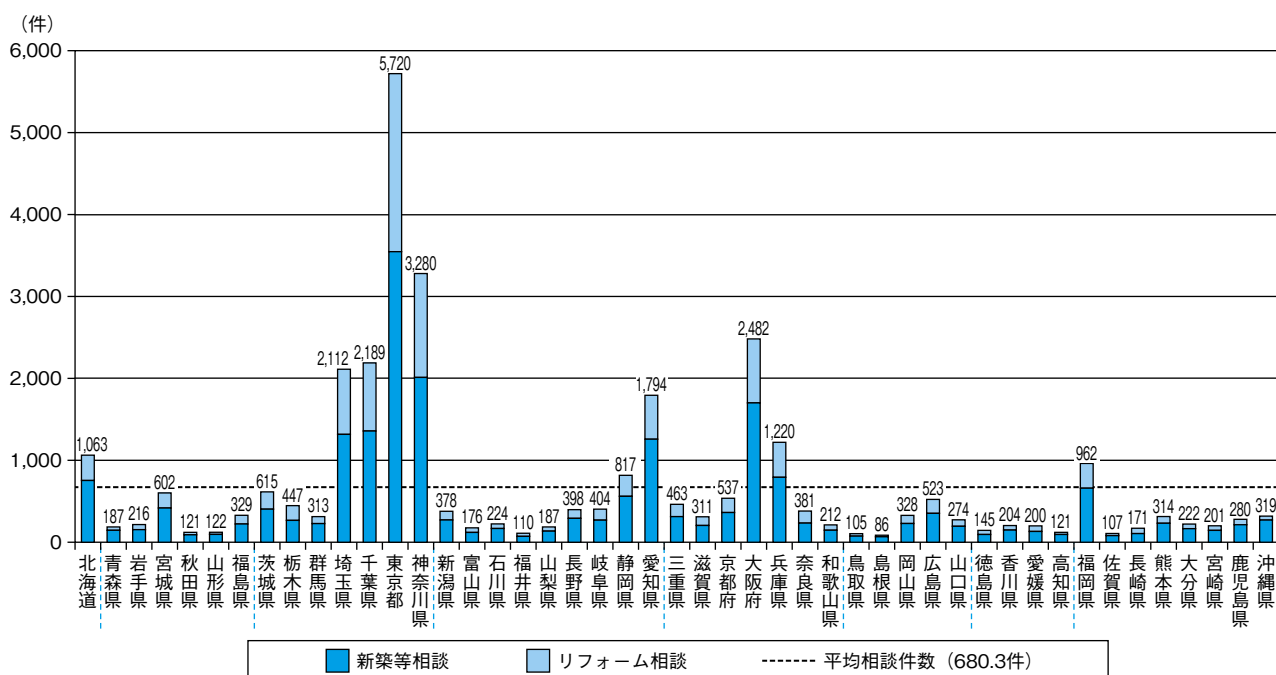


図1-16 相談者（消費者）の都道府県別の相談件数

都道府県別に消費者からの相談の傾向をみるために、新築住宅着工戸数及び住宅ストック数に対する相談件数の割合を以下に示す（図1-17、図1-18）。

(注)・「新築等相談」は、築後3年未満までに約半数の相談が集中しているため(P26、図1-41「不具合発生時の築後年数」参照)、当該年度を含めた最近3年間の新築住宅着工戸数（出典：建築着工統計調査／国土交通省）の合計と比較している。
 ・「リフォーム相談」は、住宅ストック数（出典：平成30年度住宅・土地統計調査／総務省）と比較している。
 ・「全国平均」は全国の総戸数あたりの全国の相談件数とし、「加重平均」は各都道府県の戸数あたりの相談件数の和を都道府県の数で除したもの。

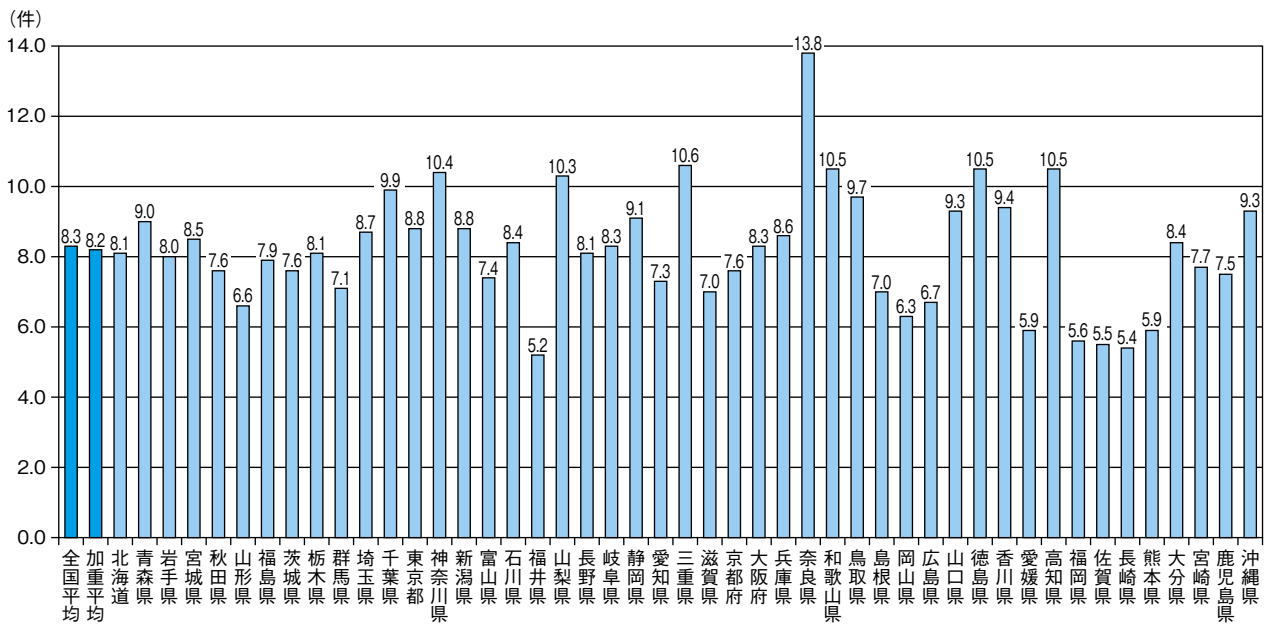


図1-17 過去3年分の新築住宅着工戸数1,000戸あたりの新築等相談件数（消費者）

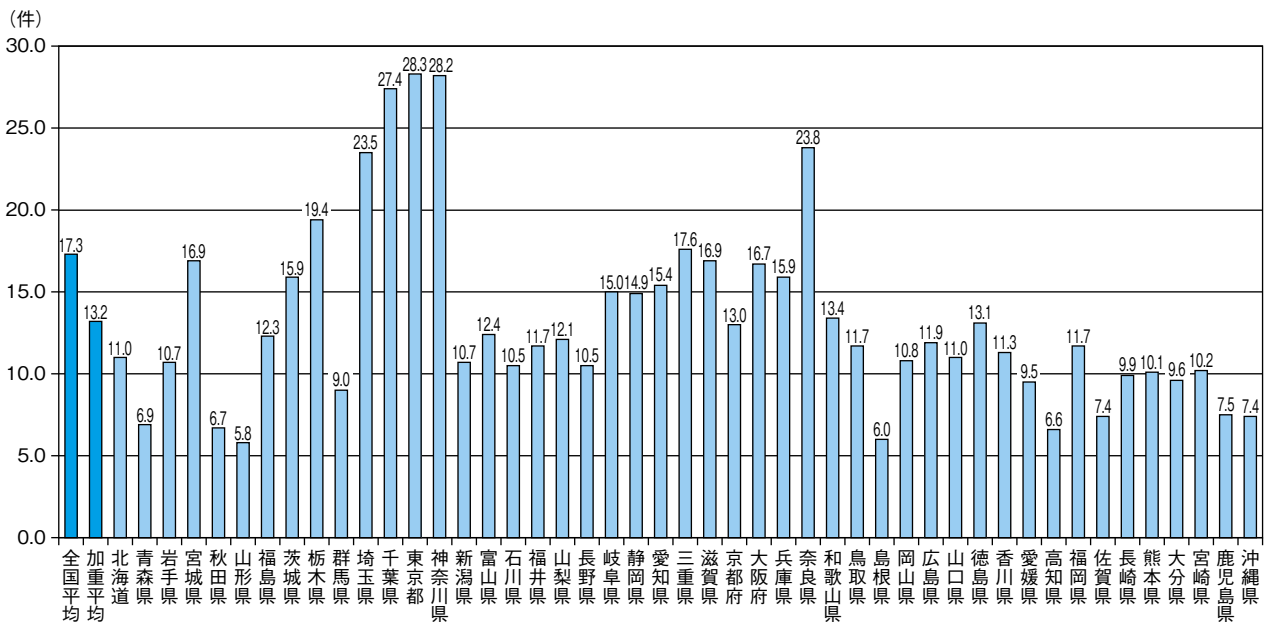


図1-18 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談件数（消費者）

④当財団の認知方法（消費者、事業者）

消費者である相談者が当財団の電話相談を知ったきっかけ（認知方法）は、「新築等相談」においては、「インターネット」の割合が高く、「リフォーム相談」においては、「消費生活センター等」と「インターネット」の割合が高い（図1-19）。

また、認知方法の推移をみると、2021年度から「新築等相談」、「リフォーム相談」ともに「インターネット」が増加傾向を示している（図1-20、図1-21）。

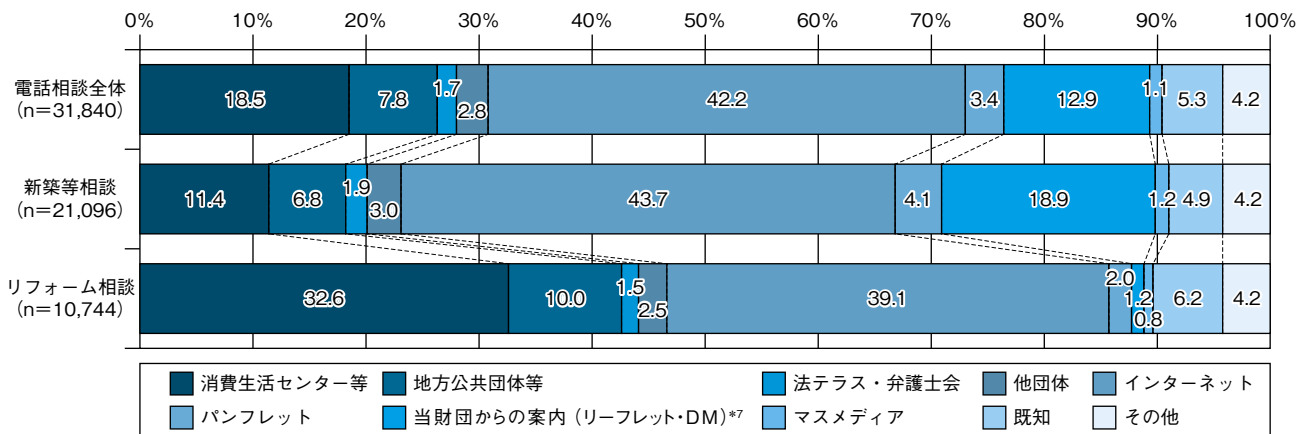


図1-19 当財団の認知方法（消費者）

*7 当財団から住宅取得者への案内（リーフレット・DM）：住宅性能評価機関および住宅瑕疵担保責任保険法人の協力を得て、評価住宅及び保険付き住宅の取得者に対して配布しているリーフレットまたはダイレクトメール（DM）

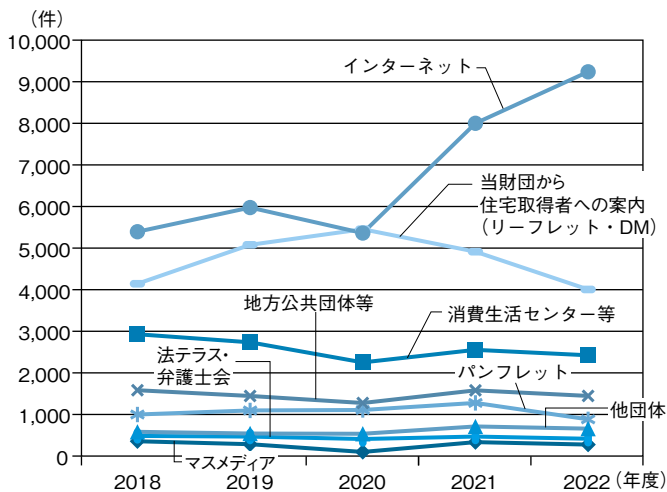


図1-20 主な認知方法の推移（新築等相談・消費者）

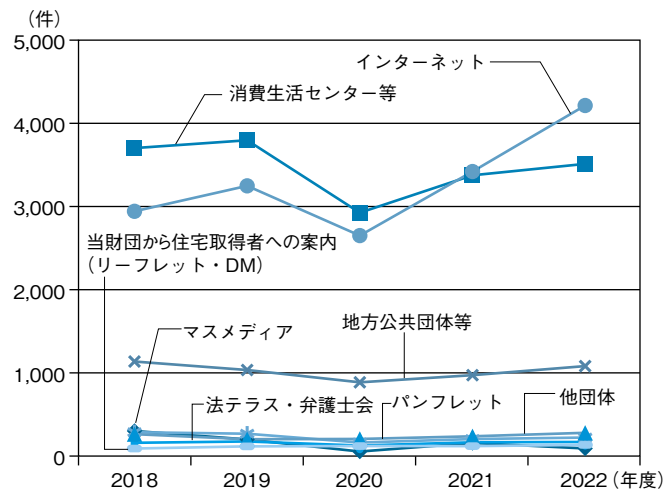


図1-21 主な認知方法の推移（リフォーム相談・消費者）

当財団では、消費者に当財団の相談窓口を積極的に活用いただけるように、固定電話であれば全国どこからでも市内料金で利用できるナビダイヤルを導入し、親しみ易いロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めるとともに、消費生活センター・地方公共団体等と連携し、その周知を図っている。

また、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等に対しては、専用ダイヤル（フリーダイヤル）を設け、住宅の取得時に住宅に関する相談や紛争処理の制度を説明するリーフレットを配布している。さらに、保険付き住宅の取得者等には、「お住まいの住宅が保険付き住宅であり、相談等の制度が利用できる」旨のダイレクトメールを送付している。

「新築等相談」における消費者からの相談を、「評価住宅及び保険付き住宅に関する相談」と「それ以外の住宅に関する相談」とに分けて認知方法の傾向をみると、前者では「当財団から住宅取得者への案内（リーフレット・DM）」が、後者では「インターネット」のほか、「消費生活センター等」「地方公共団体等」が大きな割合を占めている（図1-22、図1-23）。

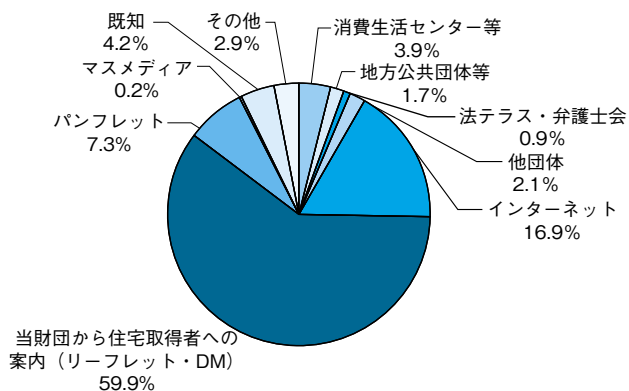


図1-22 認知方法
(評価住宅及び保険付き住宅・消費者 n=6,447)

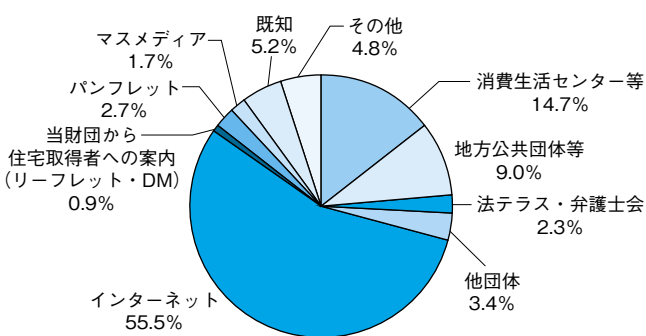


図1-23 認知方法
(それ以外の住宅・消費者 n=14,649)

また、事業者からの相談について当財団の認知方法をみると、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも、「インターネット」の割合が最も高くなっている（図1-24）。

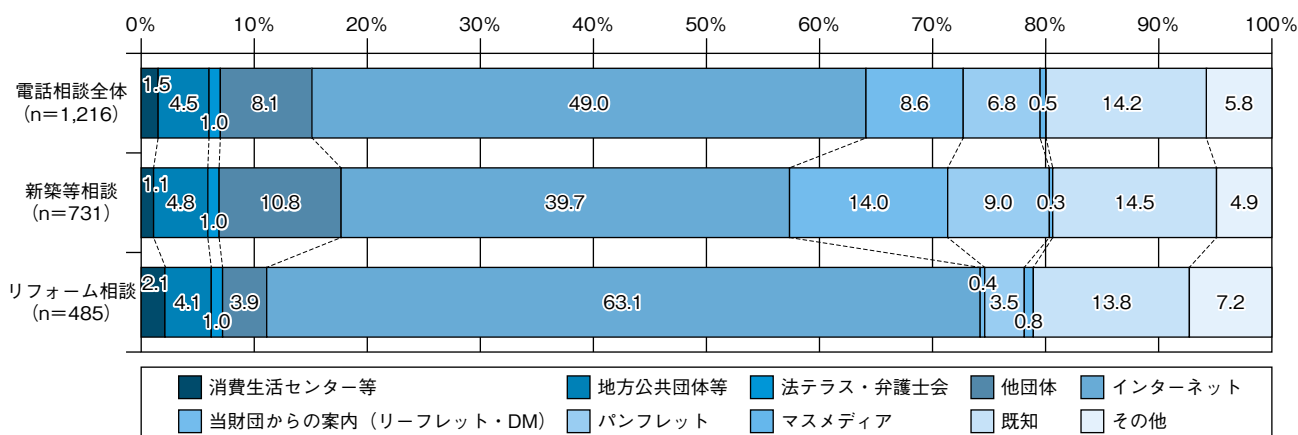


図1-24 当財団の認知方法（事業者）

⑤住宅の形式

住宅の形式は、3/4が「戸建住宅」であり、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向を示している（図1-25）。

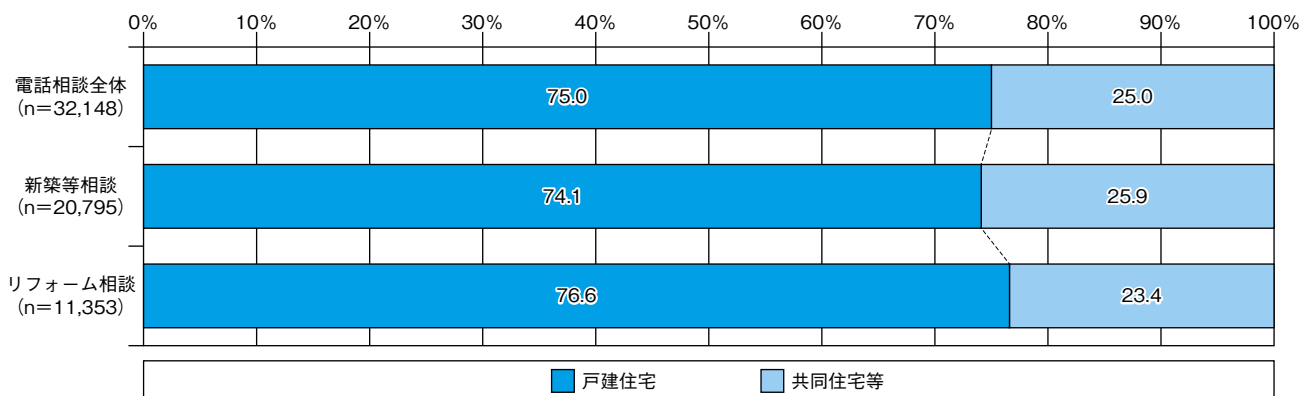


図1-25 住宅の形式

⑥住宅の利用関係

住宅の利用関係は、「新築等相談」の85.1%、「リフォーム相談」の94.7%が「持ち家」と高い割合を示している（図1-26）。

また、住宅の形式別にみると、「共同住宅等」に関する相談における「賃貸住宅」の占める割合は、「新築等相談」では43.3%、「リフォーム相談」では13.3%と、「戸建住宅」に比べて割合が高くなっている（図1-27、図1-28）。

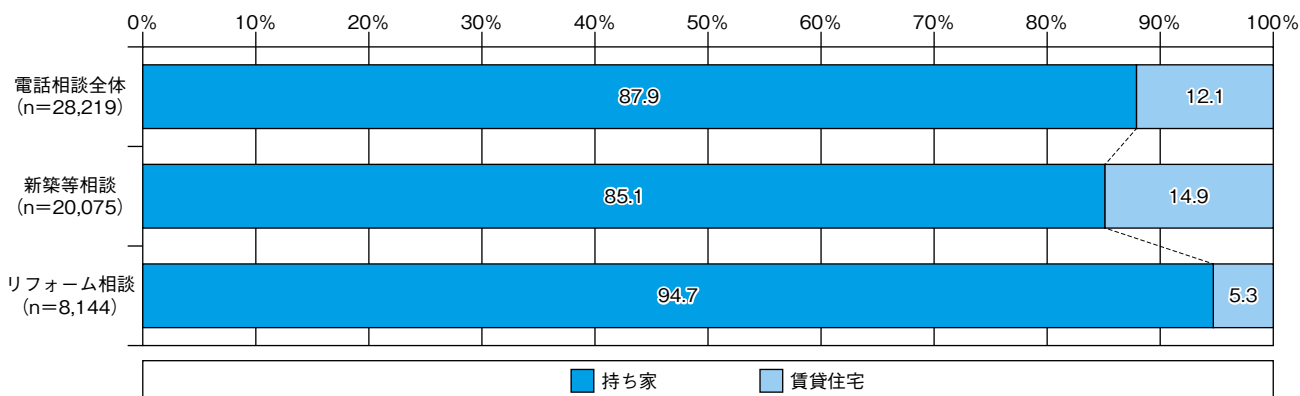


図1-26 住宅の利用関係

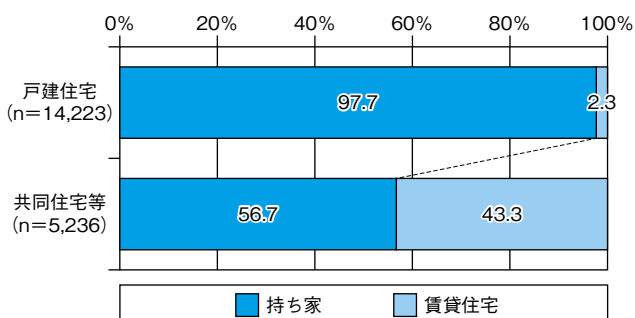


図1-27 住宅形式別の利用関係（新築等相談）

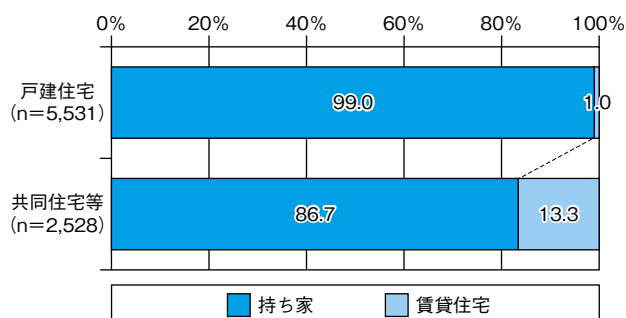


図1-28 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

⑦住宅の構造種別

住宅の構造種別は、「木造」が電話相談全体で71.1%を占めている（図1-29）。住宅の形式別でみると、「戸建住宅」では「木造」が「新築等相談」では90.1%、「リフォーム相談」では84.3%を占め、「共同住宅等」では「RC造・SRC造」が「新築等相談」で73.4%、「リフォーム相談」で83.3%を占めている（図1-30、図1-31）。

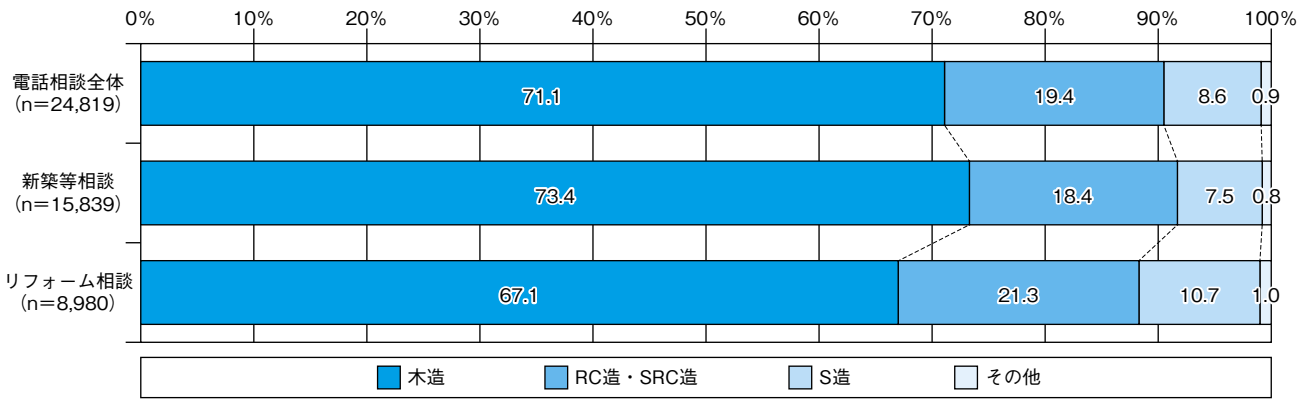


図1-29 住宅の構造種別

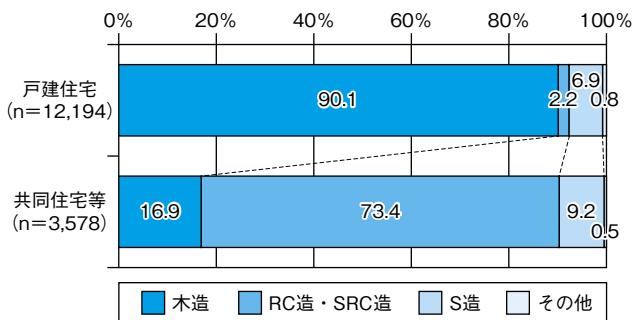


図1-30 住宅形式別の構造種別（新築等相談）

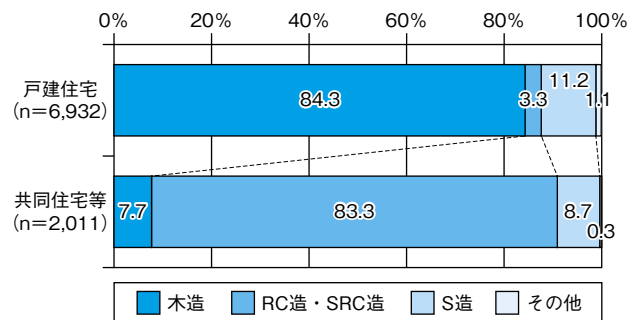


図1-31 住宅形式別の構造種別（リフォーム相談）

(3) 相談内容の傾向

①トラブルに関する相談件数

電話相談全体35,772件（P11、表1-2参照）のうち、トラブルに関する相談の件数は25,951件であり、全体の72.5%を占める。そのうち、「新築等相談」は17,826件、「リフォーム相談」は8,125件であった（図1-32）。

（注）トラブルに関する相談の集計方法

2000年度～2011年度：不具合がある、若しくは解決希望がある相談を集計

2012年度～：不具合や契約、賃貸借や相隣関係などのトラブルに関する相談を集計
相談内容の分析は、相談者の相談内容をもとに行っている。

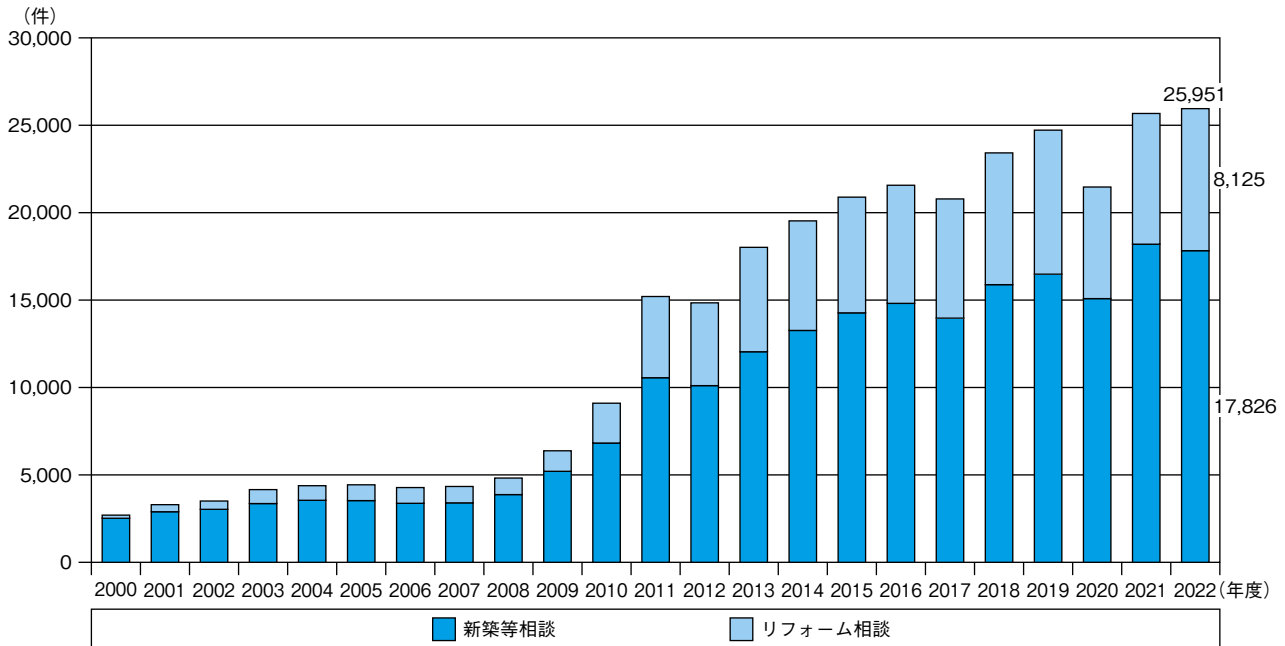


図1-32 トラブルに関する相談件数の推移

②住宅のトラブルに関する相談

トラブルに関する相談のうち、「住宅のトラブルに関する相談*」は、「新築等相談」では79.2%、「リフォーム相談」では97.8%を占める（図1-33）。

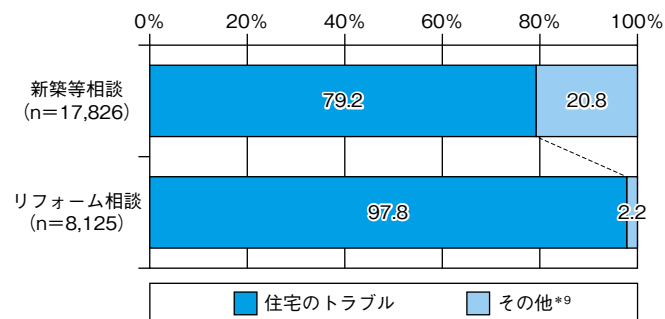


図1-33 トラブルに関する相談の内訳

*8 住宅のトラブルに関する相談：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（P10、表1-1参照）
相談件数22,065件（電話相談全体の61.7%）

*9 その他：賃貸住宅、相隣関係や相続などのトラブル

③主な苦情の相手方

住宅のトラブルに関する相談における主な苦情の相手方は、「新築等相談」では「新築時の施工業者」の割合が最も高く58.1%、次いで「不動産業者」が26.7%を占める（図1-34）。「リフォーム相談」では、「リフォーム業者」の割合が最も高く94.0%を占める（図1-35）。

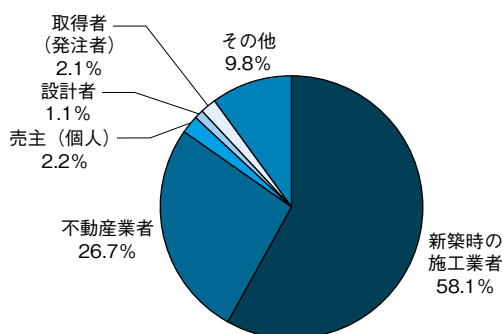


図1-34 主な苦情の相手方
(新築等相談 n=13,739)

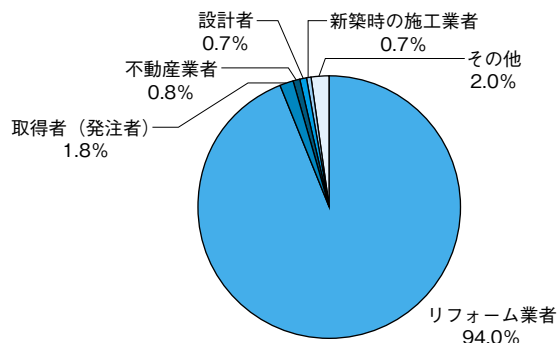


図1-35 主な苦情の相手方
(リフォーム相談 n=7,809)

④相談者の解決希望内容

住宅のトラブルに関する相談における相談者の解決希望内容は、「新築等相談」では、「修補」の割合が53.9%と最も高く、「修補と損害賠償」を加えた「修補」を含むものの合計は60.7%を占める（図1-36）。「リフォーム相談」では、「修補」を含むものの合計が47.4%となり、「新築等相談」と比べ「修補」以外の解決希望内容が多い傾向がみられる（図1-37）。

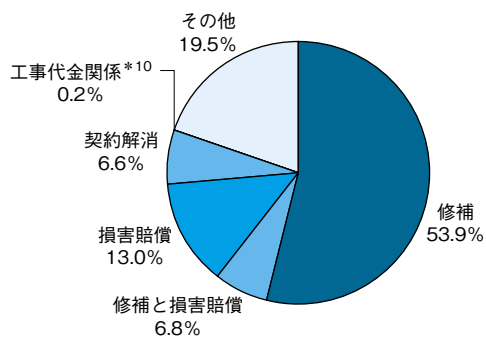


図1-36 解決希望内容
(新築等相談 n=13,692)

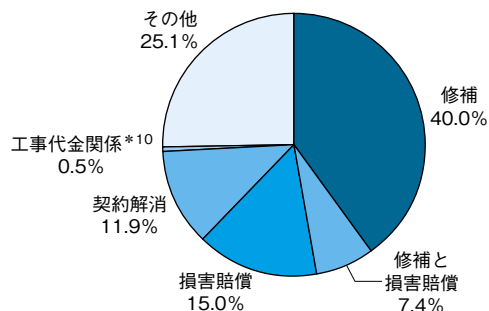


図1-37 解決希望内容
(リフォーム相談 n=7,696)

*10 工事代金関係：(消費者からの相談) 工事代金を払いたくない、減額して欲しい、など
(事業者からの相談) 工事代金を払って欲しい、など

⑤他の機関等への案内（消費者）

より専門的な知見による判断が求められる相談や、「専門家相談（P38～、第2章参照）」の対象とはならない相談など、当財団の電話相談だけでは完結できないようなケースにおいては、他の機関等へ相談することを助言し、解決に至るよう努めている。

他の機関等を案内した相談件数の電話相談全体件数（消費者）に対する割合は、2割前後で推移している（図1-38）。

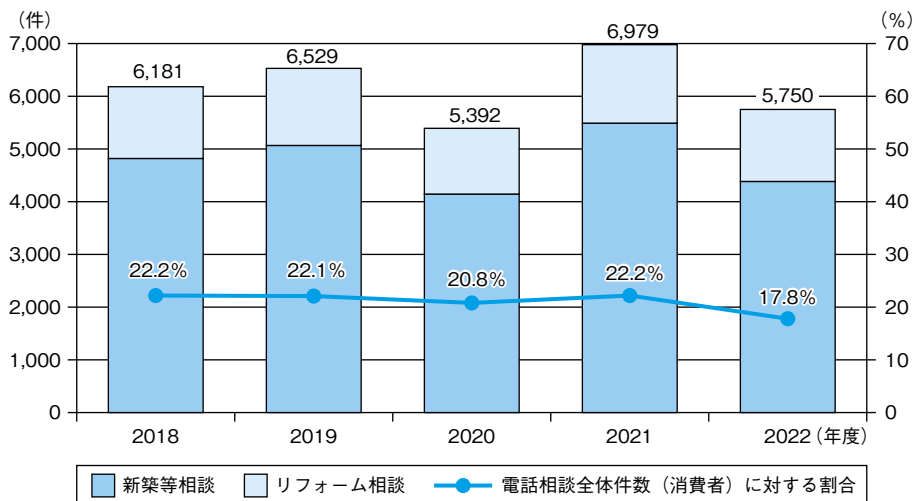


図1-38 他の機関等を案内した相談件数（消費者）の推移

2022年度に案内した他の機関の内訳をみると、「弁護士会等」が最も多く、次いで「関連団体」（調査・測定関連団体、公益法人、業界団体等）、「宅建協会」、「建築設計団体」（建築士会・建築家協会・建築士事務所協会）であった（図1-39）。

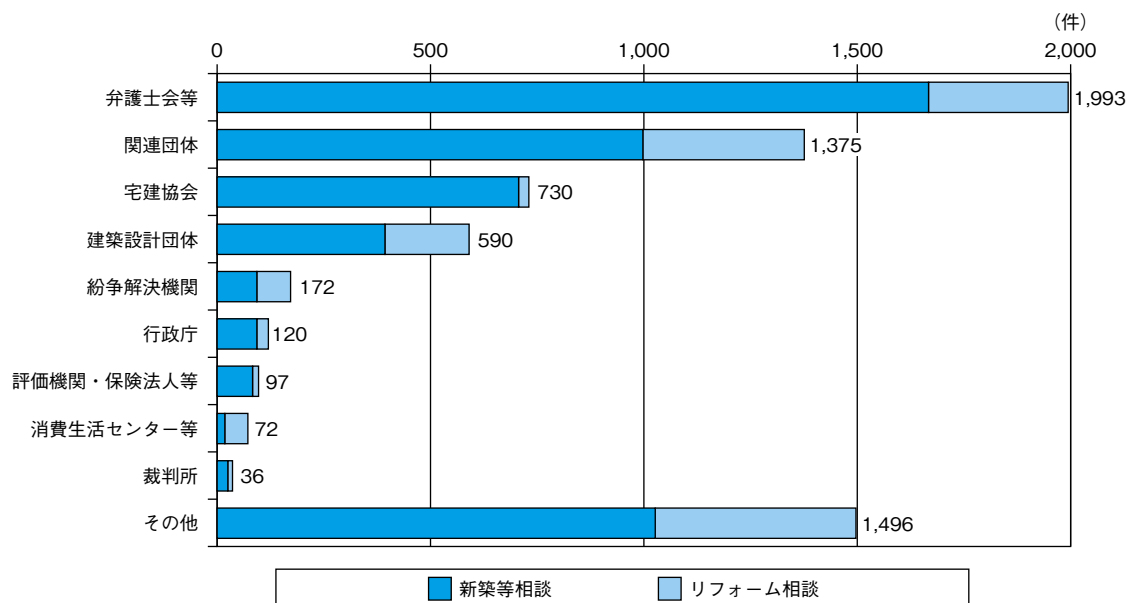


図1-39 機関別の案内件数（消費者） ※複数カウント

(4) 不具合事象・部位

住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談について、「新築等相談」と「リフォーム相談」とに分けて集計を行った。

①新築等相談

i) 不具合事象・部位の有無

「新築等相談」における住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は10,632件で、75.3%を占める（図1-40）。

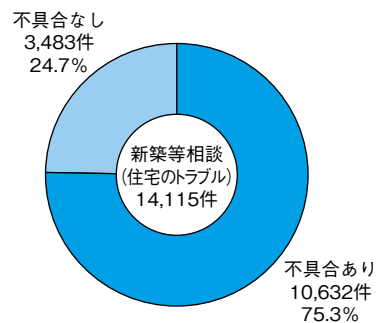


図1-40 不具合の有無（新築等相談）

ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談における不具合事象は、「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで多かった不具合事象は「雨漏り」、「性能不足」で、「共同住宅等」では「漏水」が最も多く、次いで「はがれ」、「ひび割れ」の順であった（表1-6、表1-7）。

（注）不具合事象は複数カウントしているため、合計すると100%を超える場合がある。

表1-6 不具合事象と主な不具合部位（戸建住宅 n=8,421）※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*11}	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	20.0%	1,687	外壁、基礎
雨漏り	13.8%	1,166	外壁、屋根
性能不足 ^{*12}	13.2%	1,112	設備機器、開口部・建具
はがれ	11.1%	938	外壁、内装
変形	10.5%	887	床、開口部・建具
汚れ	9.7%	820	外壁、内装、床
漏水	5.8%	486	給水・給湯配管、排水配管
作動不良	5.3%	444	開口部・建具、設備機器
傾斜	4.2%	352	床
排水不良	3.7%	308	排水配管
床鳴り	2.9%	240	床
きず	2.8%	235	床、開口部・建具、内装
腐食・腐朽	2.1%	173	床、柱、外壁
沈下	2.0%	170	地盤、外構
異常音	1.8%	148	外壁、設備機器
結露	1.6%	131	開口部・建具、内壁
異臭	1.2%	104	排水配管、設備機器
遮音不良	0.5%	38	外壁、床

*11 新築等相談のうち戸建住宅において不具合が生じている相談8,421件に対する割合

*12 性能不足（契約内容との相違等を含む）：使用した部材・設備機器等が通常有すべき性能を欠いている、または契約時に定めた性能を満たしていない状態。

（例）・太陽光発電装置による発電量が当初の想定量よりも少ない

・免震材料の不具合により耐震性能が十分でない

・契約時に求めた性能や機能を有さない設備機器、建築材料等を用いて施工された（契約内容との相違）など

表1-7 不具合事象と主な不具合部位（共同住宅等 n=1,954）※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*13}	件数	当該事象が多くみられる部位
漏水	12.9%	253	給水・給湯配管、排水配管
はがれ	12.3%	240	外壁、床、内装
ひび割れ	12.0%	234	内壁、外壁、床
性能不足 ^{*12}	11.2%	219	設備機器、開口部・建具
変形	8.9%	174	床、開口部・建具
汚れ	8.2%	160	内装、内壁、床
雨漏り	8.1%	159	天井、外壁、開口部・建具
作動不良	6.1%	120	開口部・建具、設備機器
異常音	5.6%	109	設備機器、開口部・建具
排水不良	5.0%	98	排水配管
異臭	3.1%	61	排水配管
床鳴り	3.0%	59	床
遮音不良	2.7%	52	床、内壁
きず	2.5%	49	床、開口部・建具
傾斜	2.5%	49	床
結露	2.1%	41	内壁、天井
腐食・腐朽	1.7%	33	床
沈下	0.8%	15	床、外構、地盤

*13 新築等相談のうち共同住宅等において不具合が生じている相談1,954件に対する割合

iii) 不具合発生時の築後年数

「新築等相談」のうち、不具合発生時の築後年数が判明しているものは4,917件である。築後年数別の相談件数の割合は、図1-41のとおりである。築後年数が1年未満の相談は31.1%、1年以上2年未満は9.2%であり、2年以上3年未満は5.7%と大きく下がっている。

また、築後3年未満までの合計が46.0%となり、築後3年未満までに不具合が発生した住宅の相談が半数近くとなっている。なお、築後10年未満までの合計は79.5%となっている。

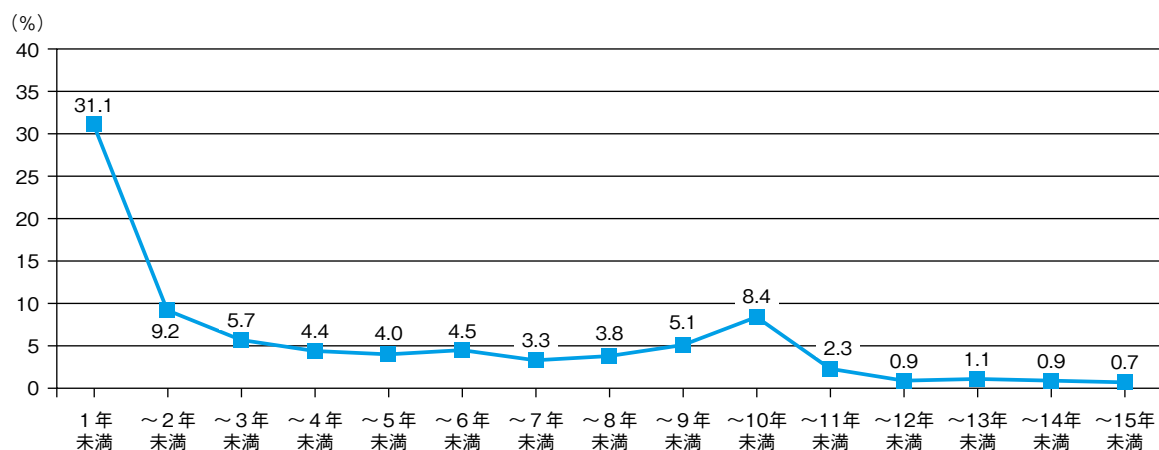


図1-41 不具合発生時の築後年数 (n=4,917)

さらに、評価住宅及び保険付き住宅（1号保険及び新築2号保険）に限ってみると、不具合発生時の築後年数が判明している相談は評価住宅で293件、保険付き住宅で2,443件であった。築後年数別の相談件数の割合は、図1-42のとおりである。

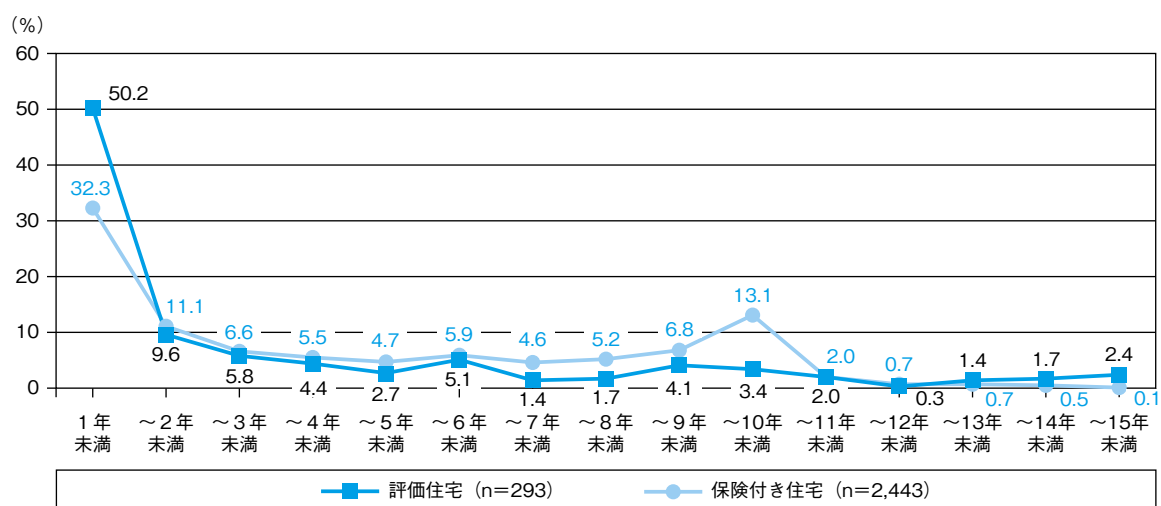


図1-42 評価住宅及び保険付き住宅における不具合発生時の築後年数

(注) 保険付き評価住宅は、保険付き住宅として集計している。

iv) 不具合発生時の築後年数と主な不具合事象

「主な不具合事象」のうち、相談件数の多い「ひび割れ」、「雨漏り」と、不具合の発生時期に特徴のある「性能不足」、「床鳴り」について不具合発生時の築後年数の割合をみると、図1-43のとおりである。4事象とも不具合は築後3年未満までの早い時期に発見され、相談に至る傾向がみられる。特に、「性能不足」と「床鳴り」は築後2年未満までに5割以上の相談が寄せられている。一方、「雨漏り」については、築後3年未満までの相談は約26.6%であり、年数が経過してからも比較的発現する傾向がみえる。

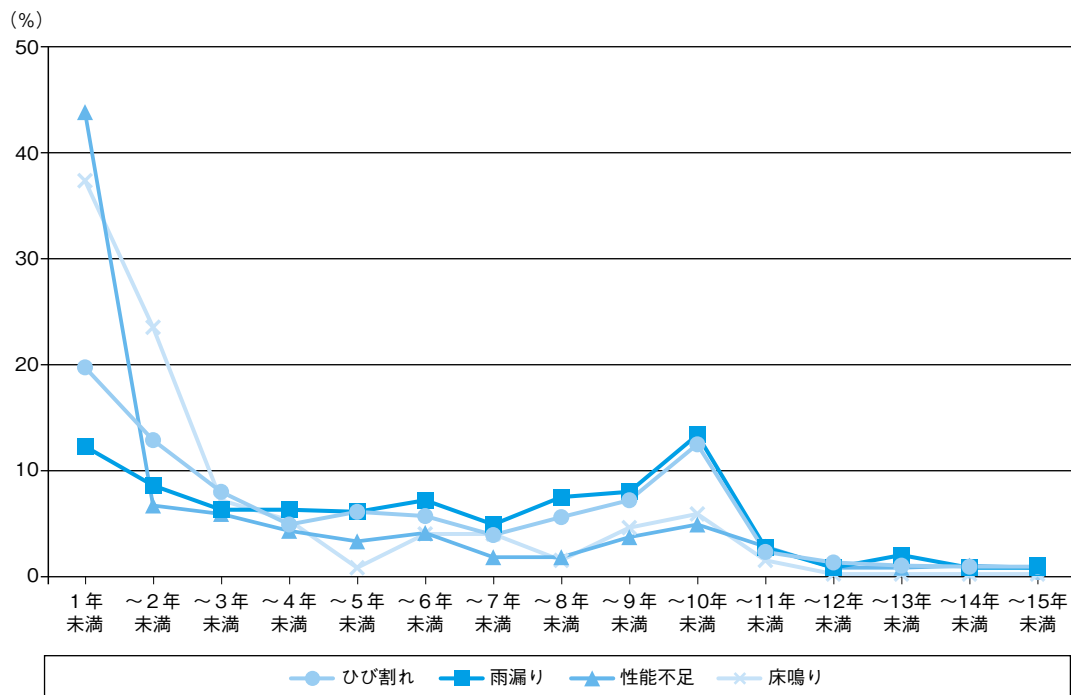


図1-43 不具合発生時の築後年数 (不具合事象別)

②リフォーム相談

i) 不具合事象・部位の有無

「リフォーム相談」における住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は5,295件で、66.6%を占める (図1-44)。

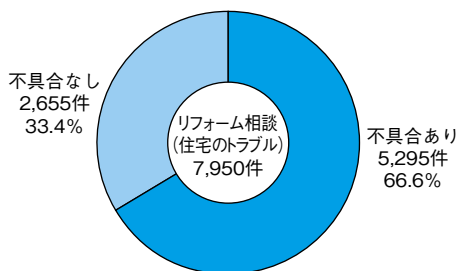


図1-44 不具合の有無 (リフォーム相談)

ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談にみられる不具合事象は、「戸建住宅」では、「はがれ」が最も多く、次いで「雨漏り」、「性能不足」が多かった。「共同住宅等」では「変形」が最も多く、次いで「はがれ」、「性能不足」となった（表1-8、表1-9）。（注）不具合事象は複数カウントしているため、合計すると100%を超える場合がある。

表1-8 不具合事象と主な不具合部位（戸建住宅 n=3,918）※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*14}	件数	当該事象が多くみられる部位
はがれ	16.5%	646	外壁、屋根
雨漏り	12.6%	492	屋根、外壁、天井
性能不足 ^{*12}	12.4%	484	外壁、屋根、設備機器
ひび割れ	10.7%	419	外壁、屋根
汚れ	9.4%	368	外壁、屋根、床
変形	8.3%	325	床、屋根、開口部・建具
漏水	5.5%	214	給水・給湯配管、排水配管
きず	4.4%	174	床、外壁、内装
作動不良	3.3%	128	開口部・建具、設備機器
排水不良	3.0%	118	排水配管、バルコニー・庇等
傾斜	2.1%	82	床、開口部・建具
腐食・腐朽	2.1%	81	屋根、床
床鳴り	1.3%	50	床
異常音	1.0%	41	排水配管、床、設備機器
異臭	0.6%	25	排水配管
結露	0.5%	20	内壁、開口部・建具
沈下	0.4%	17	地盤、床、外構
遮音不良	0.2%	8	内壁、床、開口部・建具

*14 リフォーム相談のうち戸建住宅において不具合が生じている相談3,918件に対する割合

表1-9 不具合事象と主な不具合部位（共同住宅等 n=1,199）※複数カウント

主な不具合事象	割合 ^{*15}	件数	当該事象が多くみられる部位
変形	17.6%	211	床、内装
はがれ	14.3%	171	内装、床、外壁
性能不足 ^{*12}	12.5%	150	設備機器
漏水	9.6%	115	給水・給湯配管、排水配管
ひび割れ	8.0%	96	内壁、外壁、床
きず	7.9%	95	床、内装
雨漏り	6.9%	83	屋根、外壁
汚れ	6.7%	80	内装、床
作動不良	4.3%	51	設備機器、開口部・建具
傾斜	3.8%	46	床
床鳴り	3.4%	41	床
排水不良	2.8%	34	排水配管
異常音	1.6%	19	設備機器
異臭	1.5%	18	排水配管、内装
腐食・腐朽	0.9%	11	内壁
結露	0.5%	6	内装、内壁
遮音不良	0.3%	4	床
沈下	0.3%	4	床

*15 リフォーム相談のうち共同住宅等において不具合が生じている相談1,199件に対する割合

(5) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談

①相談件数

電話相談におけるトラブルに関するリフォーム相談のうち、訪問販売に関する相談（以下「訪問販売相談」という。）の件数は8～10%程度で推移している（図1-45）。

（注）上記の「訪問販売」は、事業者が一般消費者の自宅等へ訪問して、商品、権利の販売または役務（サービス）の提供を行う取引等のことをいい、相談員が相談者の相談内容から訪問販売と判断したもの。

訪問販売相談は800件（前年度比6.5%増）で、トラブルに関するリフォーム相談8,125件（P21、図1-32参照）の9.8%を占めている（図1-45）。相談の時期は、契約時期が判明している訪問販売相談の96.9%が契約後の相談である（図1-46）。

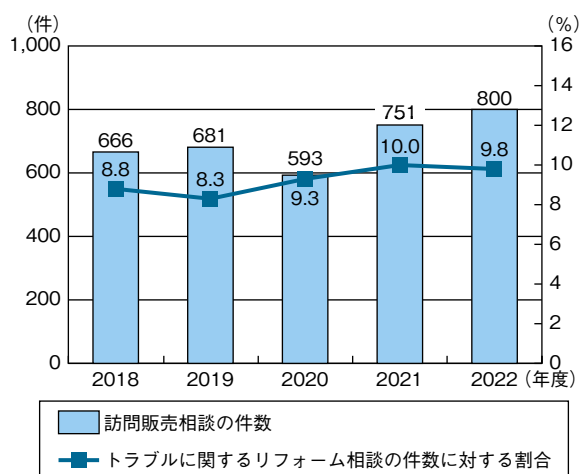


図1-45 トラブルが含まれる訪問販売相談件数の推移

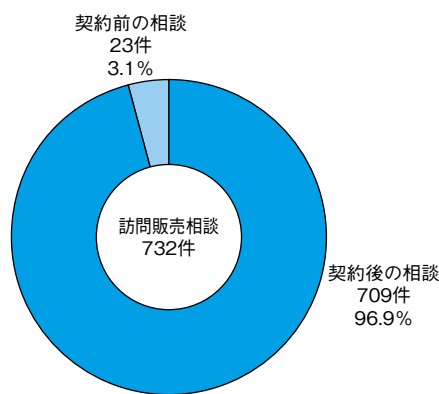


図1-46 訪問販売相談の相談時期
(契約時期が判明しているもの n=732)

②相談内容と解決希望内容

相談内容をみると、「契約に関するトラブル」が最も多く、それに「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、契約に関するトラブルを含む相談の割合は80.0%を占める。また、「不具合に関するトラブル」に「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、不具合に関するトラブルを含む相談の割合は、30.5%を占めている（図1-47）。

訪問販売相談における解決希望内容をみると、58.7%が契約解消を希望している（図1-48）。

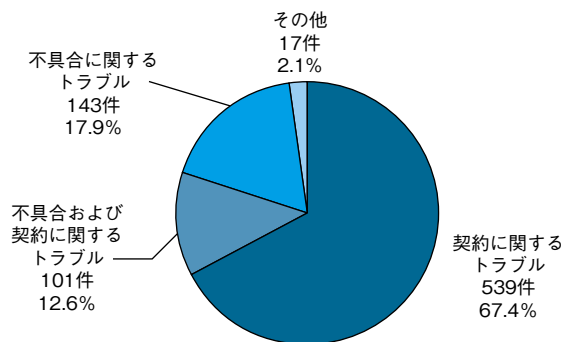


図1-47 相談内容 (訪問販売相談 n=800)

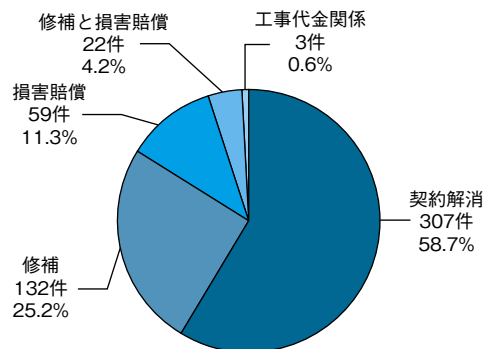


図1-48 解決希望内容
(「その他」と「不明」を除く n=523)

③相談者の属性

相談者は、「消費者」が77.6%、「消費生活センター・地方公共団体等」が21.5%を占める（図1-49）。「消費者」の年齢は「50歳代」が最も多く32.3%、ついで「70歳代～」が22.2%となった（図1-50）。

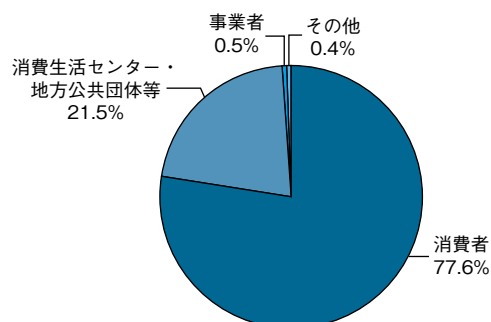


図1-49 相談者の属性 (n=800)

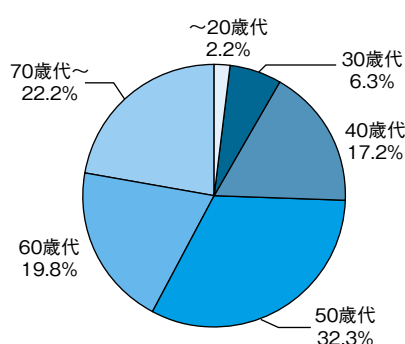


図1-50 相談者の年齢 (n=536、消費者)

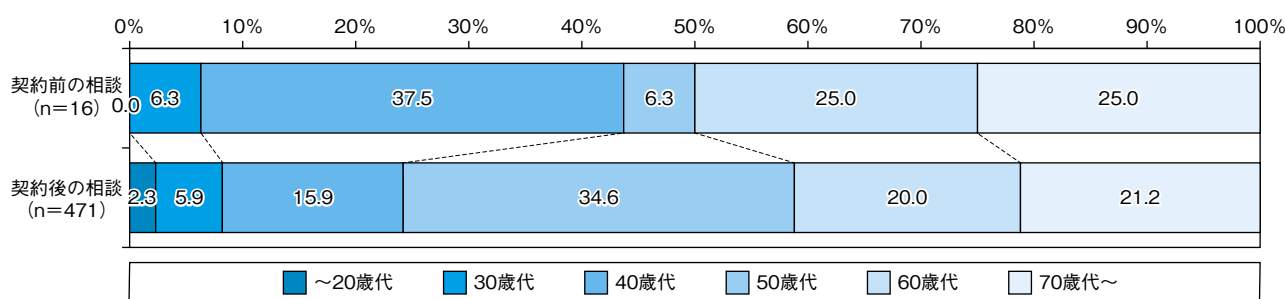


図1-51 相談の時期別における相談者の年齢構成 (消費者)

2. リフォーム見積チェックサービス

当財団では、2010年度より、消費者からの「リフォームの見積書を事業者から取得したが、妥当かどうか不安」などリフォーム工事を契約する前の相談に対して、電話で助言を行っている。また、相談者の希望に応じて見積書の送付を受け、内容をチェックして助言を行っている。

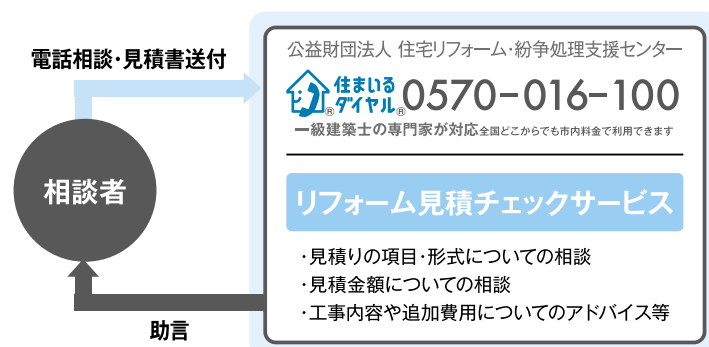


図1-52 リフォーム見積チェックサービスの流れ

(1) 相談の件数

消費者が事業者から取得した見積書に関する相談件数は471件である。相談者から見積書の送付を受けた件数は279件であり、前年度比9.4%増となった(図1-53)。次の(2)(3)(5)(6)は、見積書の送付を受けた279件について集計を行った。(4)は見積書の送付を受けたうち、2022年度に回答した275件について集計を行った。

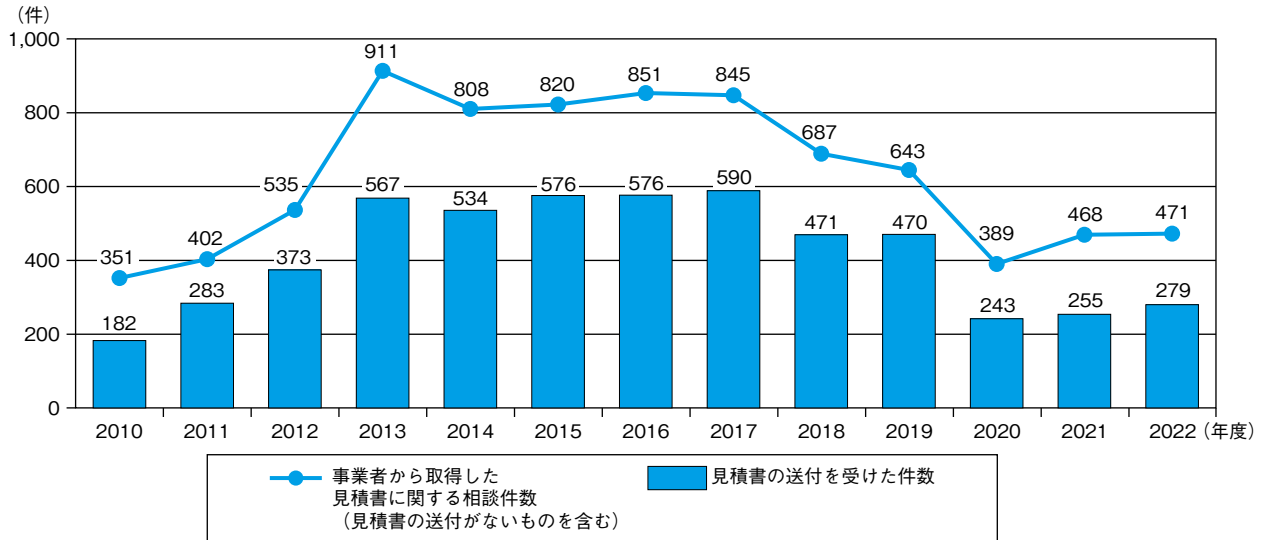


図1-53 リフォーム見積チェックサービスの件数

〈リフォーム見積チェックサービスの相談例〉

- ・リフォーム工事の見積書に記載されている金額が妥当か見てほしい。
- ・複数の業者から相見積りを取ったが、事業者によって見積金額が異なるのでチェックしてほしい。

(2) 相談者および相談に係る住宅の属性

①相談者の区分

「リフォーム見積チェックサービス」は消費者を対象に実施しているが、消費者から相談を受けた消費生活センターや地方公共団体の職員等が、住まいるダイヤルに相談をすることも少なくなく、相談者の区分は、「消費者」が75.6%、「消費生活センター・地方公共団体等」が24.4%となっている(図1-54)。

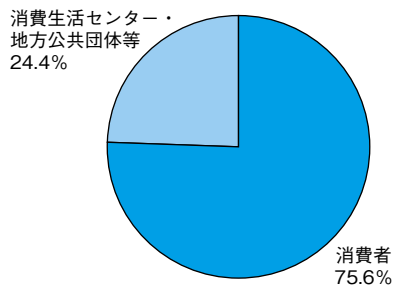


図1-54 相談者の区分 (n=279)

②相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢は、「電話相談全体」では、40歳代と50歳代が多く60歳代以降は減少傾向にあるが、「リフォーム見積チェックサービス」では、60歳代以降が49.8%を占め、相談者の年齢が高い傾向を示している（図1-55）。

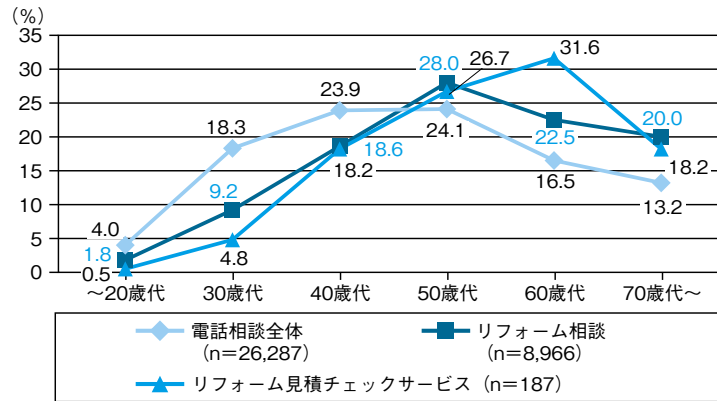


図1-55 相談者（消費者）の年齢分布比較

③住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が77.4%を占めている（図1-56）。

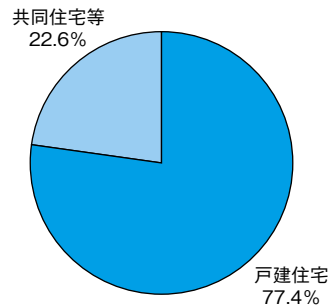


図1-56 住宅の形式 (n=279)

④住宅の構造種別および築後年数

住宅の構造種別は、「木造」が69.5%、次いで「RC造・SRC造」が18.0%となっている（図1-57）。また、築後年数では、「20年以上～30年未満」が24.7%と割合が最も高くなっている（図1-58）。

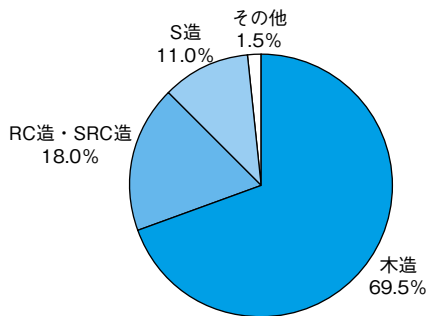


図1-57 住宅の構造種別 (n=272)

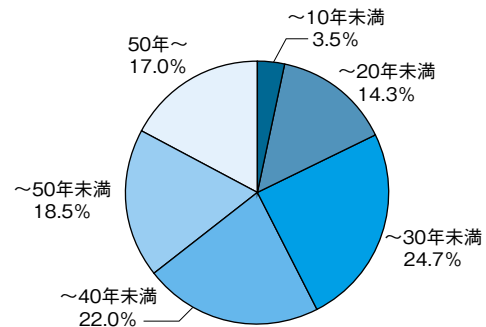


図1-58 築後年数 (n=259)

(3) 工事の内容

①主な目的

リフォームの主な目的は、戸建住宅では「部位の修繕」が77.3%と最も割合が高く、共同住宅等では「部位の更新」が69.8%と割合が最も高くなっている（図1-59）。

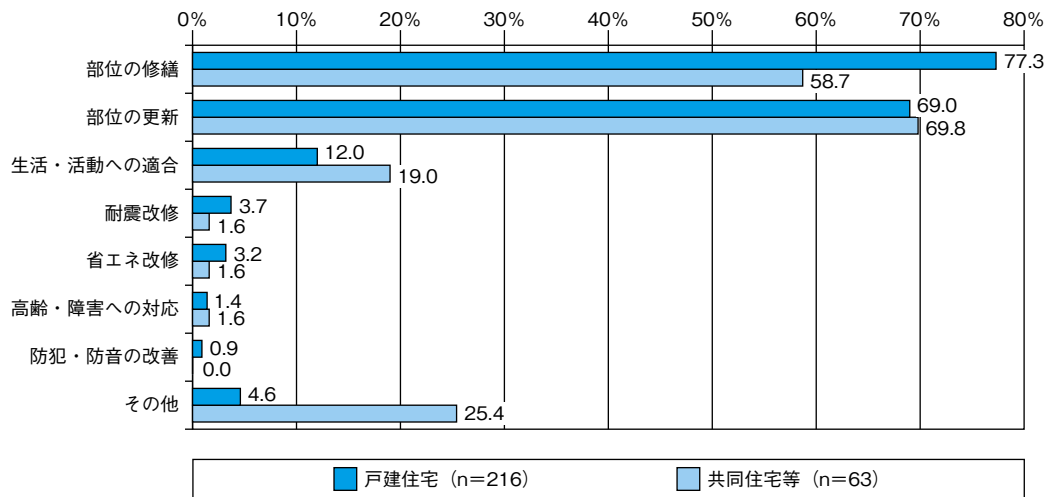


図1-59 リフォームの目的 ※複数カウント

②主なリフォーム部位

主なリフォーム部位は、戸建住宅では「屋根」が67.6%と最も割合が高く、次いで「外装」、「内装」の順となっている。共同住宅等でも、「屋根」が50.8%と最も割合が高く、次いで「外装」、「内装」の順となっている（図1-60）。

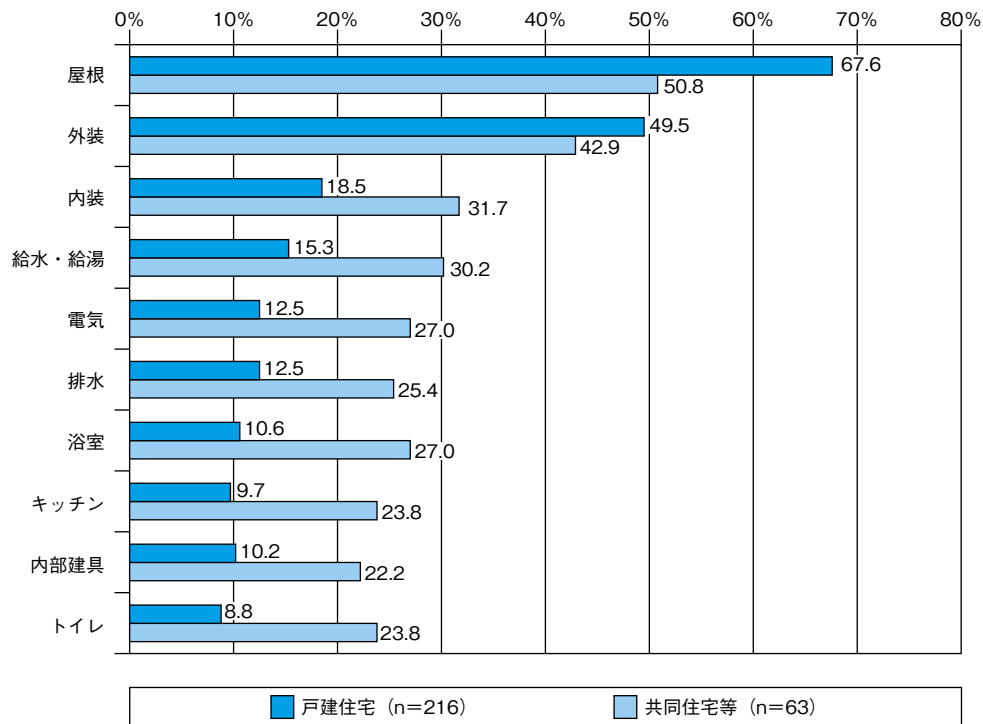


図1-60 主なリフォーム部位 ※複数カウント

(4) 相談の内容

①主な相談内容

主な相談内容は「単価や合計金額は適正か」が93.1%、次いで「工事内容や工事項目は適切か」が89.8%と高くなっている（図1-61）。

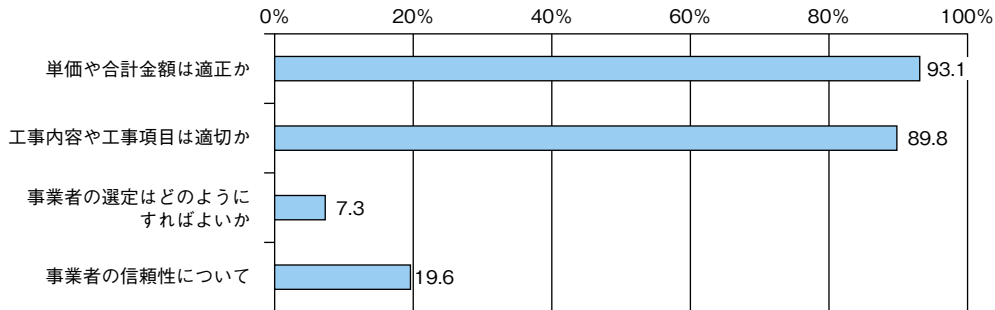


図1-61 主な相談内容 (n=275) ※複数カウント

②主な助言内容

主な助言内容は、「工事範囲や工事内容の確認点について」が96.0%、次いで「単価情報等の提供」が94.9%と高くなっている（図1-62）。

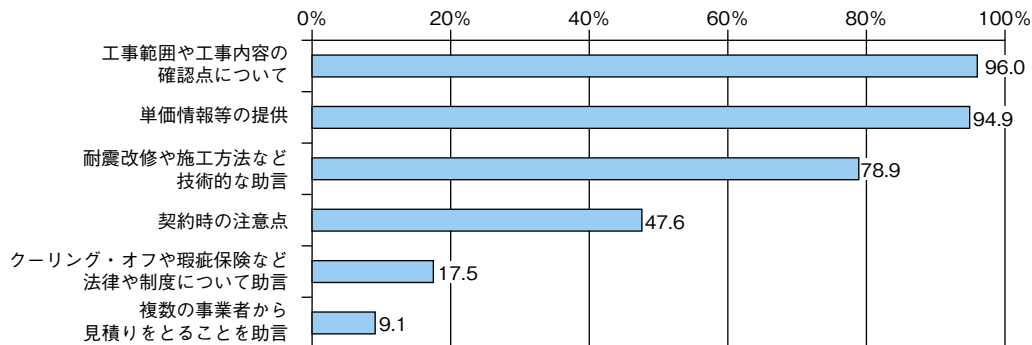


図1-62 主な助言内容 (n=275) ※複数カウント

(5) 見積書を取得した事業者の数

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」の割合が73.5%と最も高くなっている。2社以上から見積書を取得している相談者は26.5%であった（図1-63）。

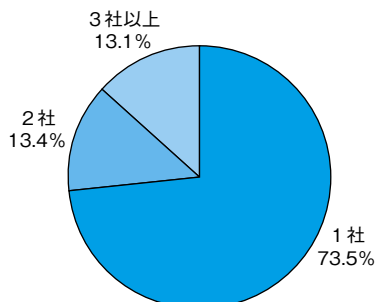


図1-63 相談者が見積書を取得した事業者の数 (n=268)

(6) 見積書の傾向

相談者が事業者から取得した見積書について、集計を行った。

(注) 複数の事業者から取得したものはそれぞれ集計している。

①書式

見積書の書式をみると、「工種別」が82.7%、「部位・部屋別」が15.9%である（図1-64）。

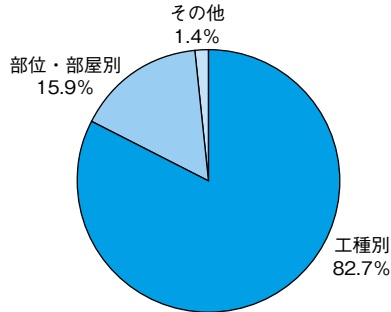


図1-64 見積書の書式 (n=440)

②見積金額

見積金額（工事金額）は、戸建住宅では「100万円超200万円以下」の割合が32.3%で最も高く、共同住宅等では「1,000万円超」が37.0%で最も高くなっている（図1-65、図1-66）。

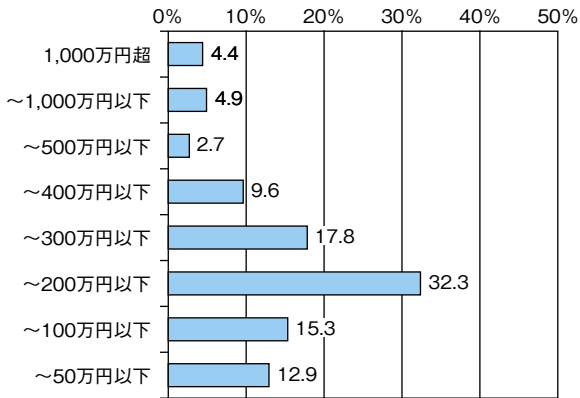


図1-65 見積金額（戸建住宅 n=365）

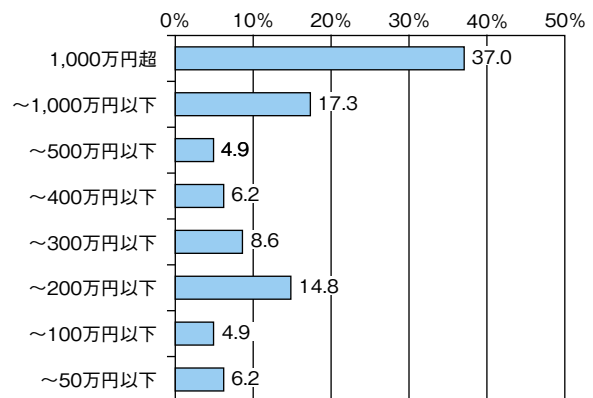


図1-66 見積金額（共同住宅等 n=81）

③諸経費の割合

諸経費が計上されている見積書のうち、諸経費の割合をみると、「5%未満」としているものが40.2%で最も高く、次いで「5%以上10%未満」とするものが36.6%と高かった（図1-67）。

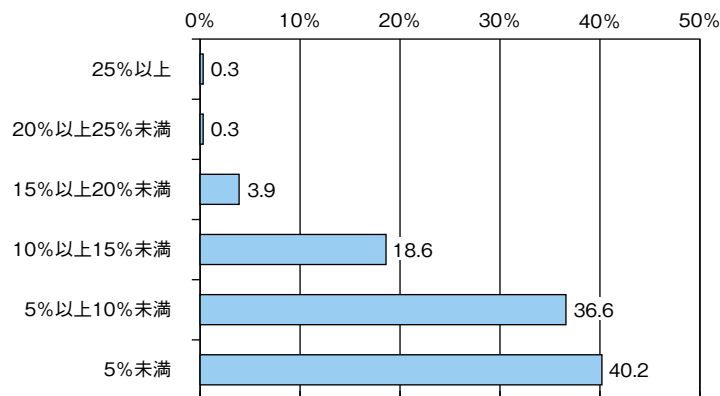


図1-67 計上されている諸経費 (n=333)

第 2 章 専門家相談

第2章 専門家相談

2010年4月から、当財団と弁護士会とが連携し、相談者と弁護士・建築士との面談による「専門家相談」の業務を開始した。相談の対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者等のほか、住宅リフォーム工事の発注者（予定者を含む）、及び既存（中古）住宅の買主である。また、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始している（下記枠囲み参照）。

（注）・本章においては、保険付き評価住宅は「保険付き住宅」として集計している。

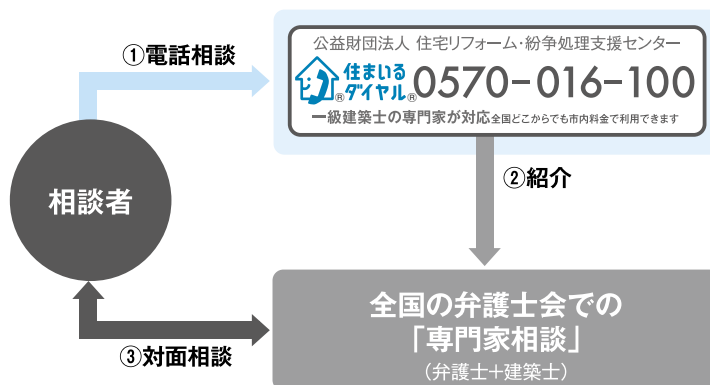


図2-1 専門家相談の流れ

表2-1 専門家相談の種別と対象者

種別	対象者
評価住宅	建設住宅性能評価書が交付された住宅の取得者または供給者
保険付き住宅	住宅瑕疵担保履行法に基づく瑕疵保険が付された住宅の取得者または供給者等 ※2022年9月まで、1号保険付き住宅の取得者または供給者が対象であったが、同年10月1日から2号保険付き住宅の取得者または供給者等も専門家相談の対象となった（1号保険付き住宅、2号保険付き住宅の説明は、P8参照）。
リフォーム	住宅リフォーム工事の発注者または発注予定者
既存住宅	既存（中古）住宅の買主 ※2018年10月から東京の弁護士会で試行的に開始したことから、2018年度から独立して集計している。2022年4月から東京以外の弁護士会でも順次開始し、同年10月から全国52の弁護士会で実施体制が整った。

【マンション建替等専門家相談】

当財団では、2014年12月24日に施行された「マンションの建替えの円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第80号）」において創設されたマンション敷地売却制度等の円滑な実施を支援するため、マンションの建替えやマンション敷地売却等についての専門家相談を、2015年1月より体制の整った弁護士会から順次開始している（2022年度は24弁護士会に対応）。相談の対象者は、マンション建替えやマンション敷地売却に関する管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2022年度は7件、累計160件（2016年度から2020年度までは熊本地震に対応した被災分譲マンション専門家相談を含む）実施している。

（参考）電話相談受付件数…2022年度59件（累計647件）

1. 専門家相談の実績

(1) 実施件数

2022年度の専門家相談は、「評価住宅」167件、「1号保険付き住宅」657件、「2号保険付き住宅」20件、「リフォーム」679件、「既存住宅」55件、合計1,578件を実施しており、前年度比4.5%増となった（図2-2）。

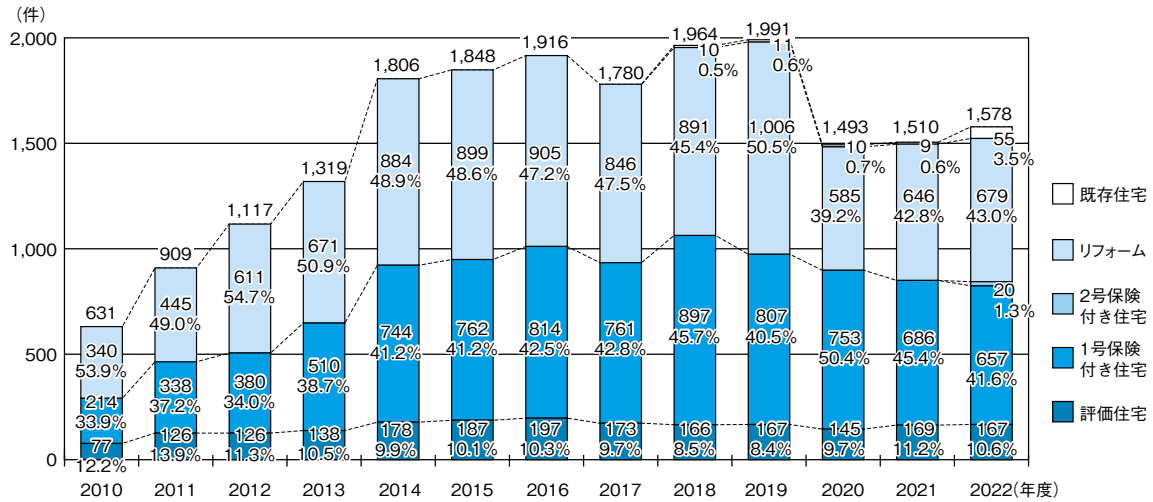


図2-2 専門家相談実施件数の推移

表2-2 専門家相談実施件数

区分	年度	2010~2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	累計
評価住宅		329	138	178	187	197	173	166	167	145	169	167	2,016
1号保険付き住宅		932	510	744	762	814	761	897	807	753	686	657	8,323
2号保険付き住宅		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	20
リフォーム		1,396	671	884	899	905	846	891	1,006	585	646	679	9,408
既存住宅		-	-	-	-	-	-	10	11	10	9	55	95
計		2,657	1,319	1,806	1,848	1,916	1,780	1,964	1,991	1,493	1,510	1,578	19,862

※：2号保険付き住宅の内訳は、「新築2号保険」11件、「既存住宅売買瑕疵保険（宅建事業者）」8件、「既存住宅売買瑕疵保険（個人間売買）」1件

(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2022年度の電話相談のうち、専門家相談の対象となる相談は、「評価住宅」760件、「1号保険付き住宅」6,096件、「リフォーム」10,854件であった。そのうち、専門家相談を実施した割合は「評価住宅」22.0%、「1号保険付き住宅」10.8%、「リフォーム」6.3%である（図2-3）。

(注)・「評価住宅」と「1号保険付き住宅」は、リフォームに関する相談を除いて集計。
・「リフォーム」は、消費者からの相談のみ集計。

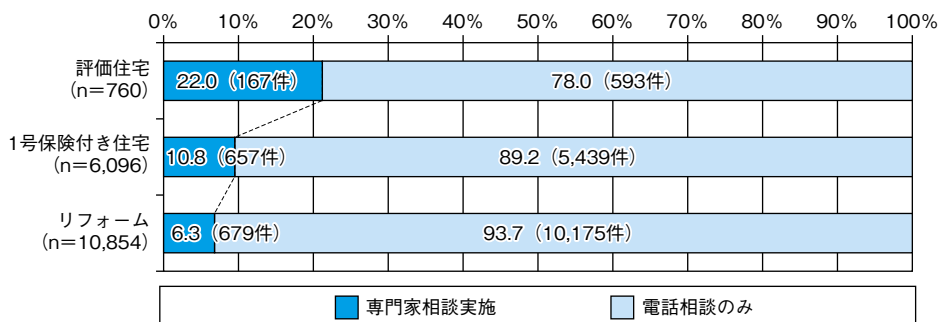


図2-3 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

(3) 住宅の形式と相談者の属性

①住宅の形式

専門家相談の住宅形式をみると、戸建住宅が全体の78.9%を占めている。相談区分別でみると、「1号保険付き住宅」では戸建住宅が89.5%を占めているが、「評価住宅」と「既存住宅」では、共同住宅等の割合が4割を超え比較的高かった（図2-4）。

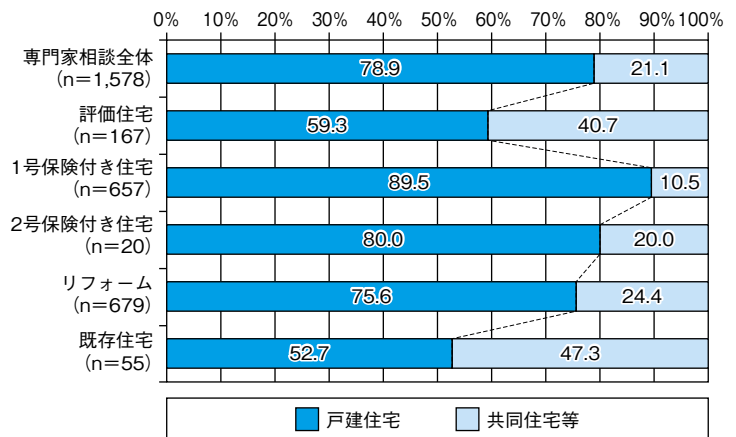


図2-4 住宅の形式

②相談者の区分

相談者の構成は、消費者からの相談が「1号保険付き住宅」では95.3%「評価住宅」「2号保険付き住宅」では100%であり、相談のほとんどを占めている（図2-5）。

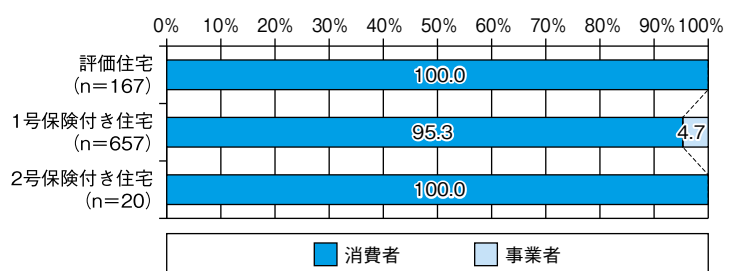


図2-5 新築住宅の相談者区分

また、住宅形式が共同住宅等の場合、消費者からの相談の詳細をみると、相談全体では、所有者からの相談が91.3%を占めている。相談区分別にみると、「評価住宅」では管理組合からの相談が17.6%を占め、「保険付き住宅」、「リフォーム」に比べて割合が高かった（図2-6）。

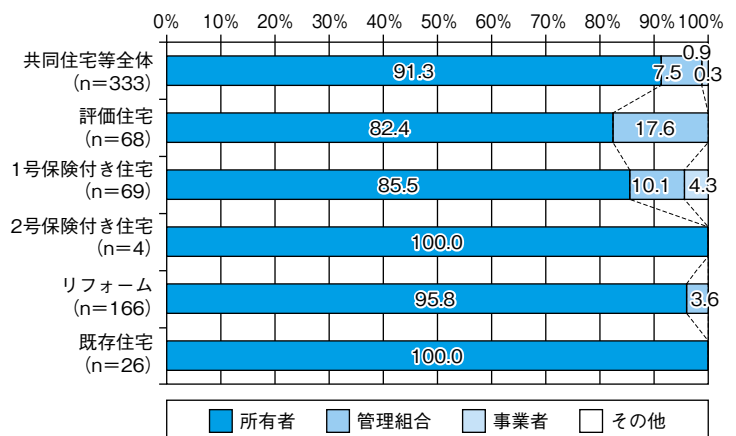


図2-6 共同住宅等の相談者区分

③相談者（消費者）の年齢

相談者のうち、消費者の年齢構成をみると、「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談では30～40歳代の割合が高く、年齢が高くなるにつれて相談者数が減少していく傾向であるのに対し、「リフォーム・既存住宅」の専門家相談では、50～70歳代以降の割合が高く、「評価住宅・保険付き住宅」に比べて年齢層が高い（図2-7）。

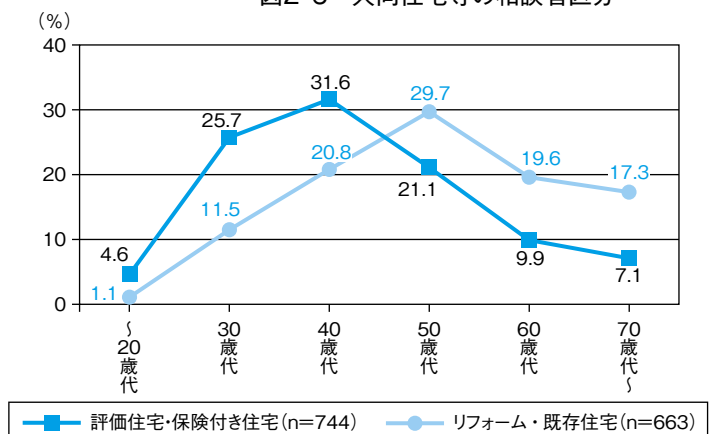


図2-7 相談者（消費者）の年齢

(4) 専門家相談の認知方法

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、相談者の専門家相談の認知方法は、「住まいるダイヤルへの電話相談」が38.9%、「住まいるダイヤルのホームページ」が27.9%となっており、相談者の66.8%が当財団による電話相談やホームページで専門家相談を知ったと回答している（図2-8）。

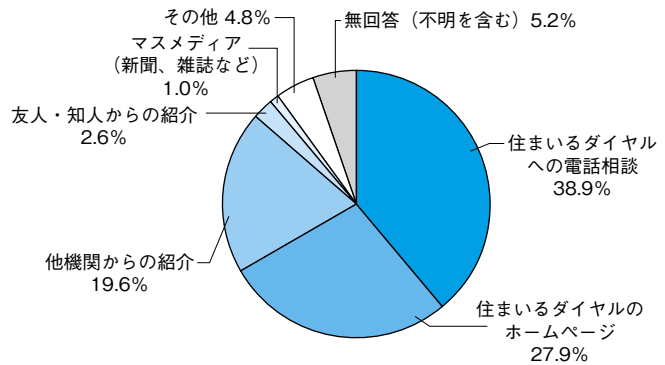


図2-8 専門家相談の認知方法（n=1,238）

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

(5) 専門家相談を希望した理由

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、専門家相談を申し込んだ理由として、「弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから」を理由に挙げた相談者の割合が90.4%と最も高く、「無料だから」を理由に挙げた相談者の46.6%を大きく上回っている（図2-9）。

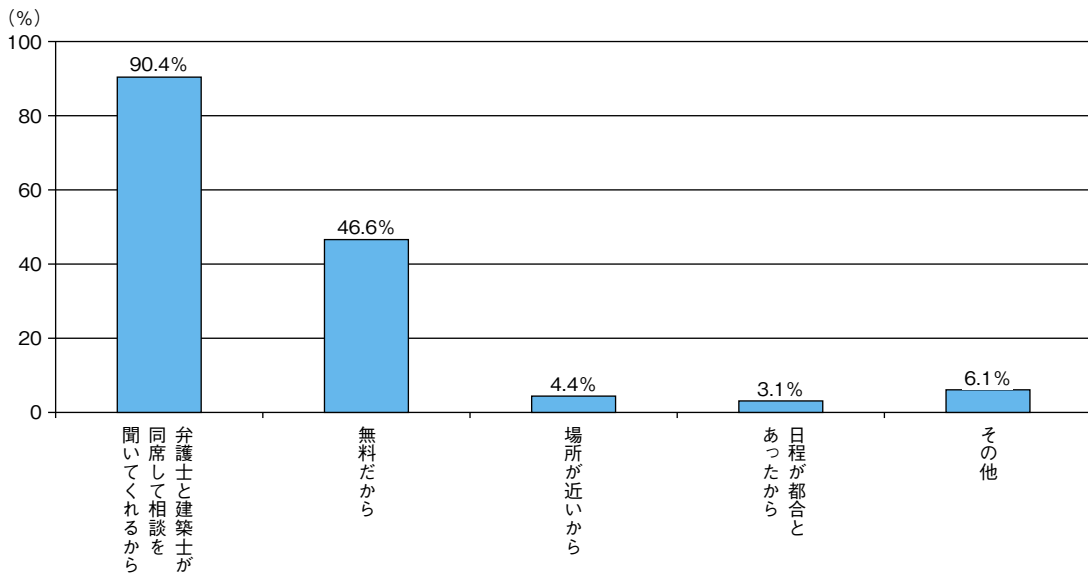


図2-9 専門家相談を希望した理由（n=1,238、複数回答）

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

(6) 専門家相談を利用した感想

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、専門家相談の対応については、「大いに満足」と「満足」を合わせて85.1%の利用者から満足という感想を得ている（図2-10）。

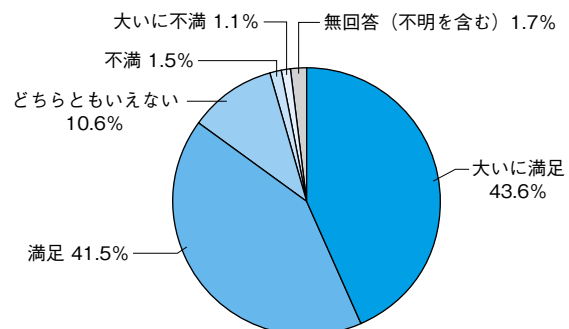


図2-10 専門家相談を利用した感想（n=1,238）

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

2. 専門家相談の内容

(1) 相談のきっかけ（相談内容）

相談のきっかけ（相談内容）は、「不具合が生じている」が851件と最も多く、「評価住宅」・「保険付き住宅」では、「不具合が生じている」と「不具合と契約に関するトラブル」を合わせて83.4%が何らかの不具合が生じたことを相談のきっかけとしている。また、「リフォーム」では、「評価住宅」・「保険付き住宅」と比較して、「工期が遅れた」や「追加費用を請求された」の割合が高くなっている（図2-11、図2-12）。

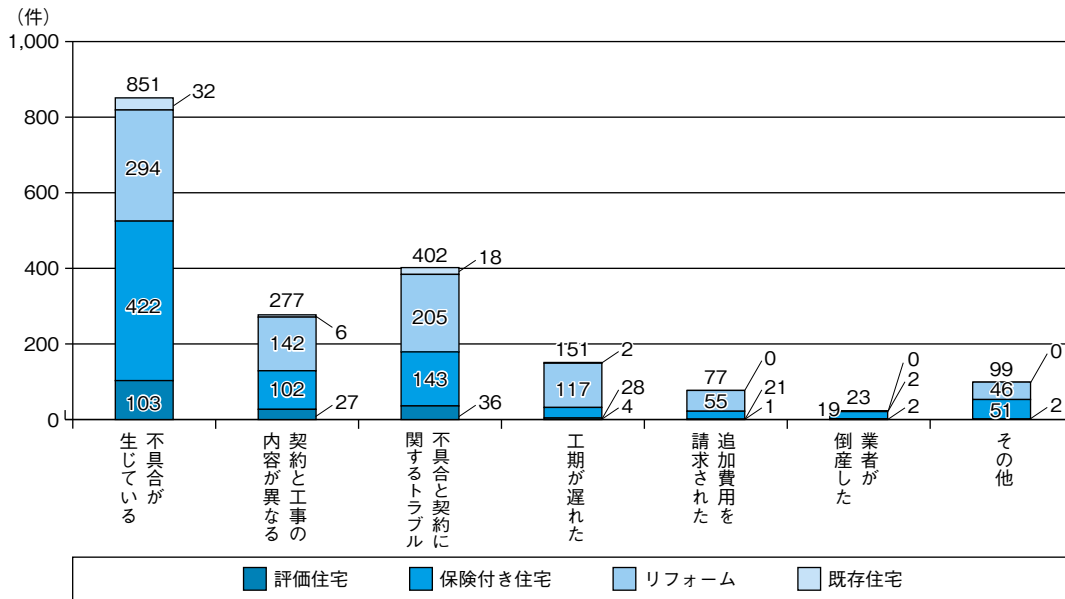


図2-11 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

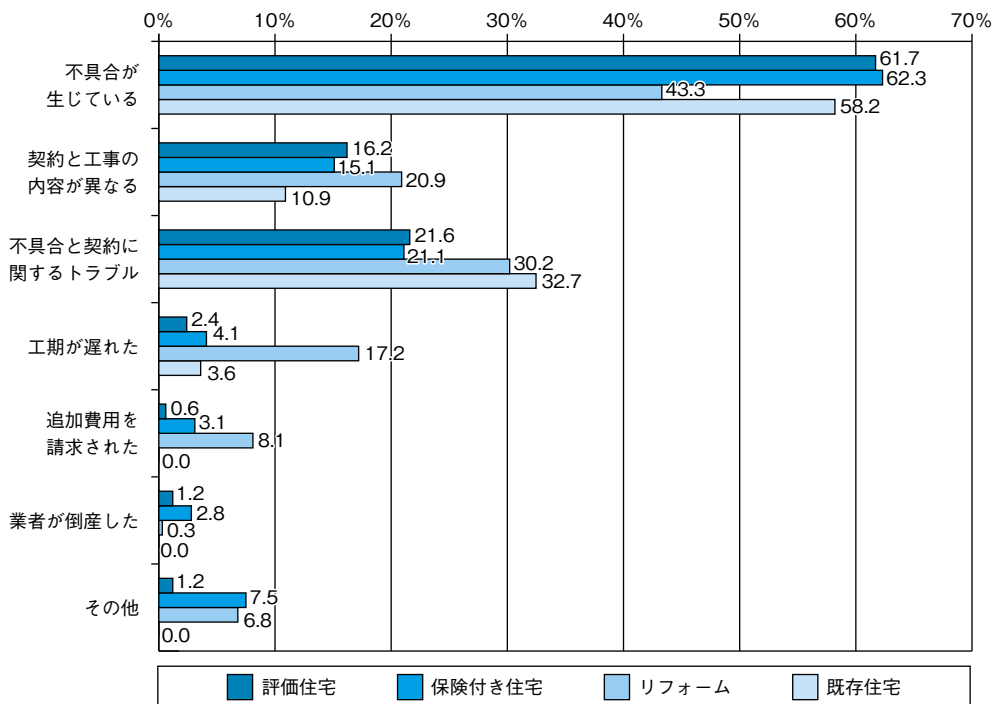


図2-12 相談のきっかけ（相談内容）割合

(2) 相談者の解決希望内容

相談者が希望する解決内容は「修補して欲しい」が最も多く、次いで「損害賠償を請求したい」となっている。「リフォーム」では、「契約を解消したい」が15.3%を占め、「評価住宅」・「保険付き住宅」と比較して割合が高くなっている（図2-13、図2-14）。

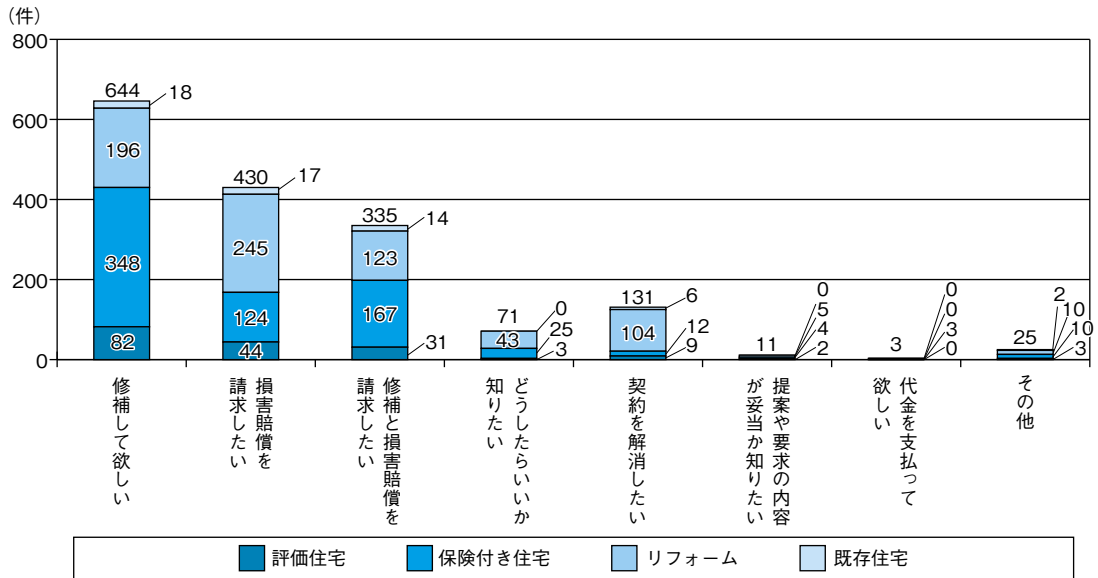


図2-13 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

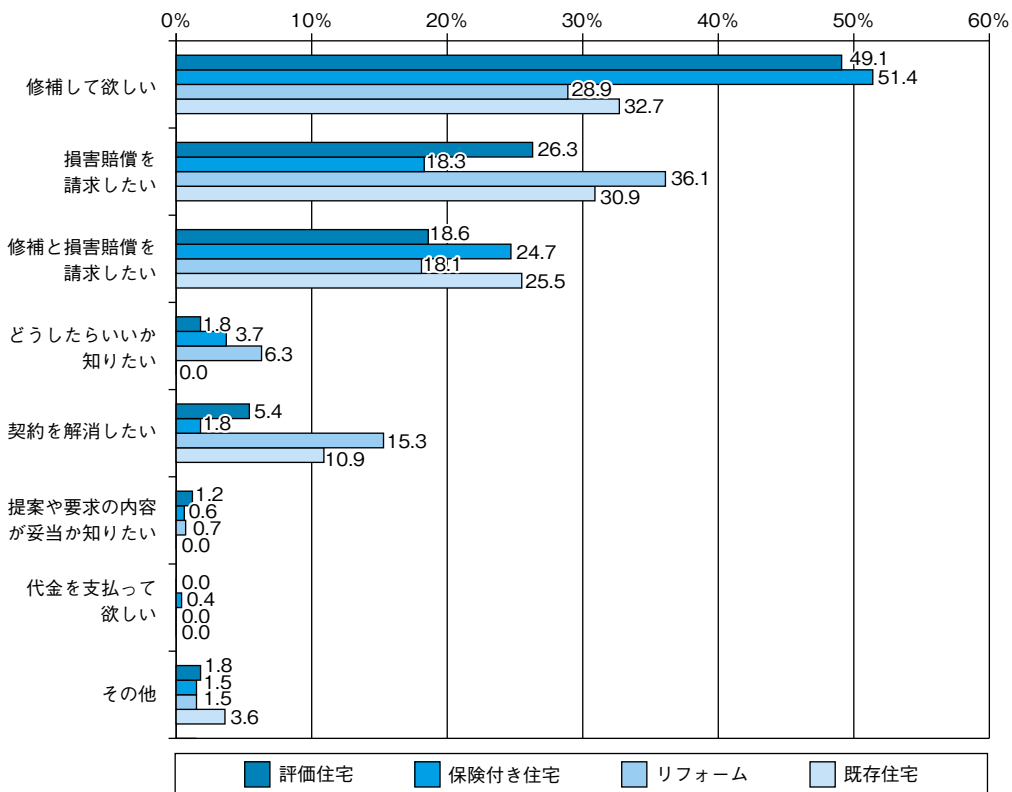


図2-14 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

(3) 助言内容

助言内容は、「業者との交渉方法に関するアドバイス」が最も多く、次いで「解決希望に対する弁護士の判断」、「相談の事象に対する建築士の判断」、「紛争処理等の手続き^{*16}を勧めた」と続いている(図2-15、図2-16)。

*16 住宅紛争処理(P50～第3章)のほか、簡易裁判所(民事調停)、紛争解決センター、建設工事紛争審査会等も含む

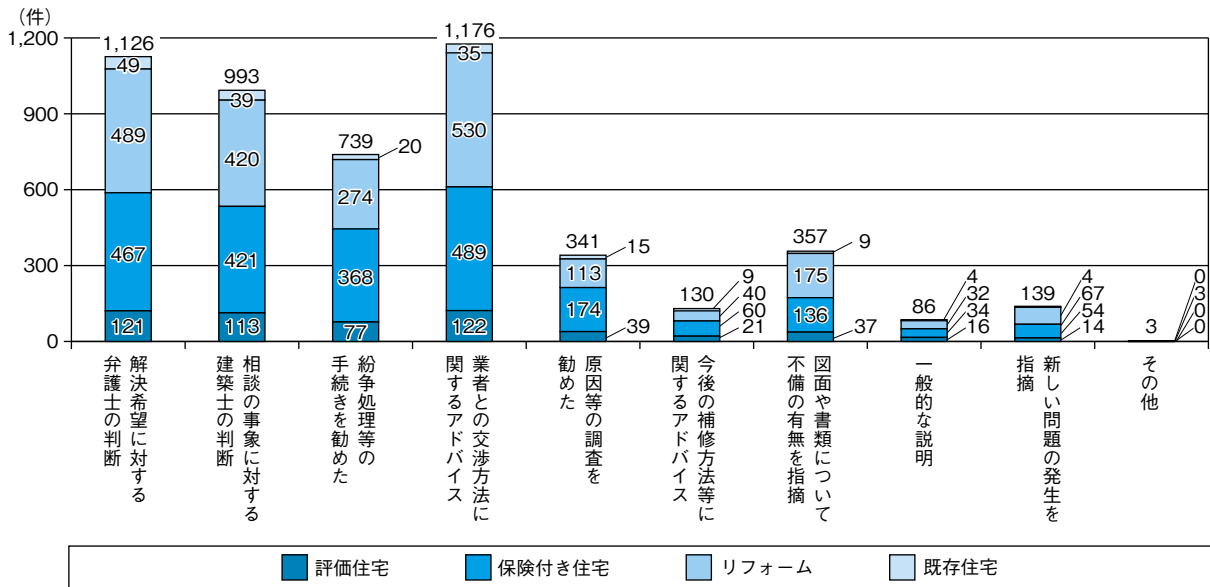


図2-15 助言内容 ※複数カウント

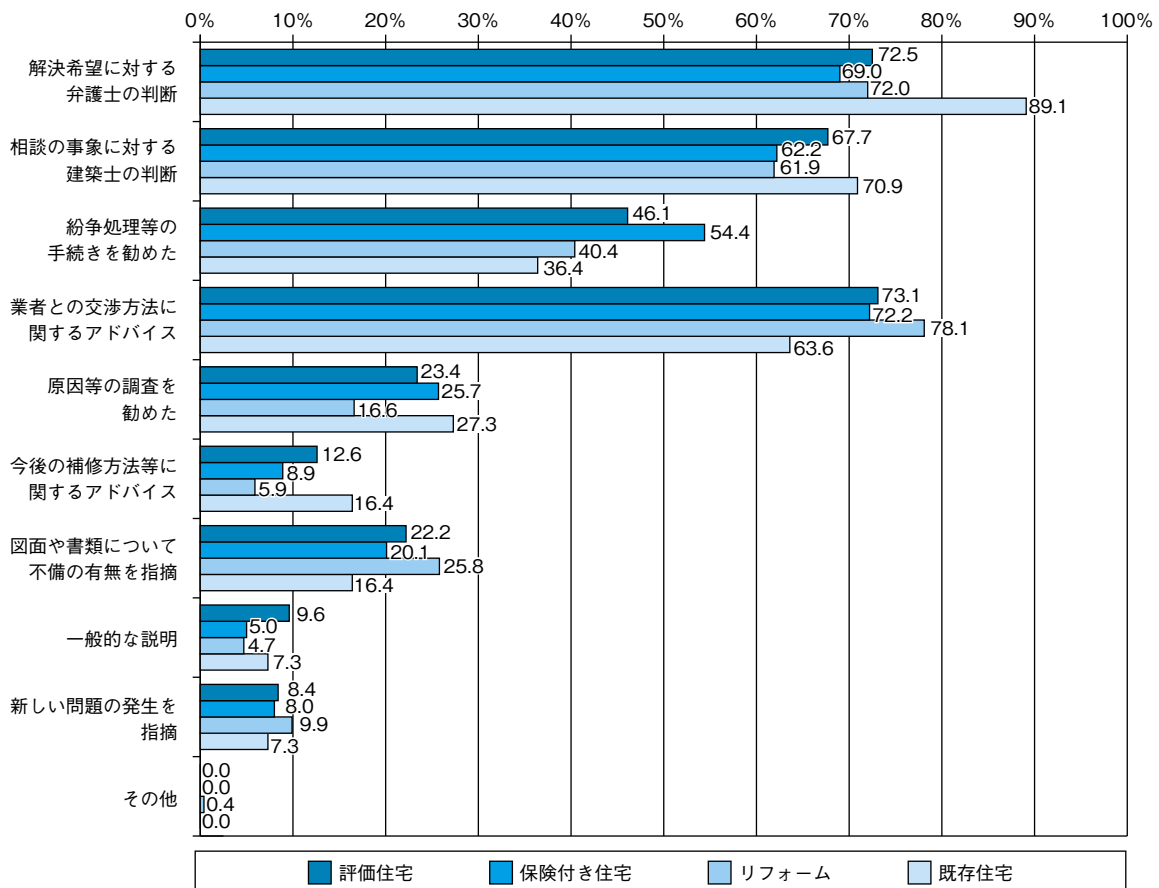


図2-16 助言内容の割合 ※複数カウント

(4) 住宅の不具合に関する相談内容

「不具合が生じている」相談1,253件を、相談区分（「評価住宅・保険付き住宅」及び「リフォーム・既存住宅」）、住宅形式（「戸建住宅」及び「共同住宅等」）に分類して集計を行った（表2-3）。

- (注)・以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表2-3の「不具合が生じている」相談件数を母数とする。
 ・不具合は複数カウントしているため、合計すると100%を超える場合がある。
 ・不具合事象・部位は、上位10項目を表示した。

表2-3 不具合が生じている相談件数（単位：件）

形式	区分	評価住宅・保険付き住宅	リフォーム・既存住宅	合計
戸建住宅		580	399	979
共同住宅等		124	150	274
合計		704	549	1,253

①相談区別の主な不具合事象・不具合部位

相談区別に主な不具合事象をみると、専門家相談全体では、「ひび割れ」が最も多く、次いで「はがれ」、「変形」と続いている。「評価住宅・保険付き住宅」では「ひび割れ」、「変形」、「はがれ」、「雨漏り」の順、「リフォーム・既存住宅」では、「はがれ」、「変形」、「ひび割れ」、「雨漏り」の順となっている（図2-17、図2-18）。

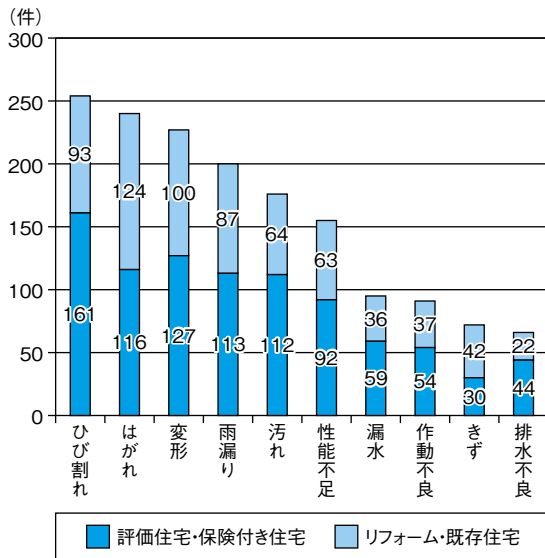


図2-17 相談区別にみる主な不具合事象 ※複数カウント

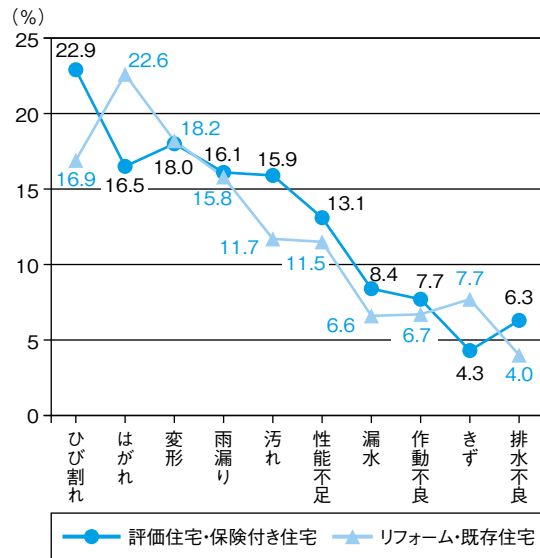


図2-18 相談区別にみる主な不具合事象の割合 ※複数カウント

相談区別に主な不具合部位をみると、専門家相談全体では、「床」が最も多く、次いで「外壁」、「開口部・建具」、「屋根」の順であった。「評価住宅・保険付き住宅」では「床」、「開口部・建具」、「外壁」、「内装」の順、「リフォーム・既存住宅」では「屋根」、「外壁」、「床」、「内装」の順となっている（図2-19、図2-20）。

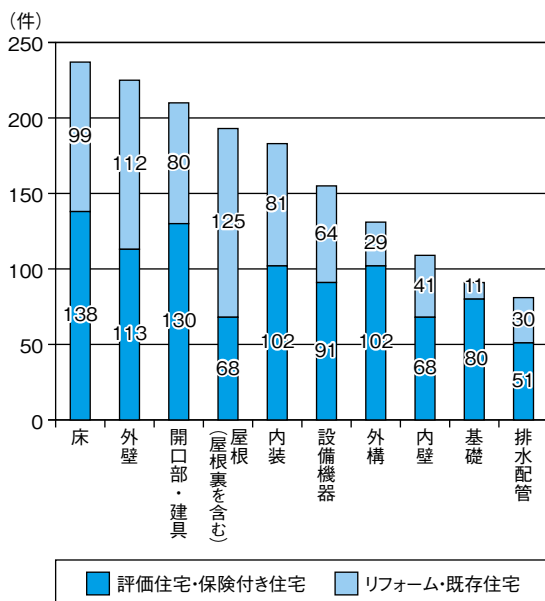


図2-19 相談区別にみる主な不具合部位 ※複数カウント

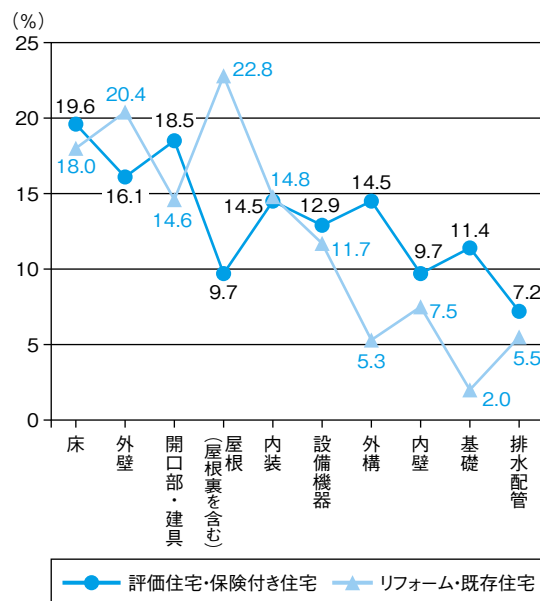


図2-20 相談区別にみる主な不具合部位の割合 ※複数カウント

②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位

【評価住宅・保険付き住宅】

「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談において、主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」、「汚れ」、「雨漏り」の順、「共同住宅等」では「はがれ」が最も多く、次いで「ひび割れ」、「雨漏り」、「変形」の順となっている（図2-21、図2-22）。

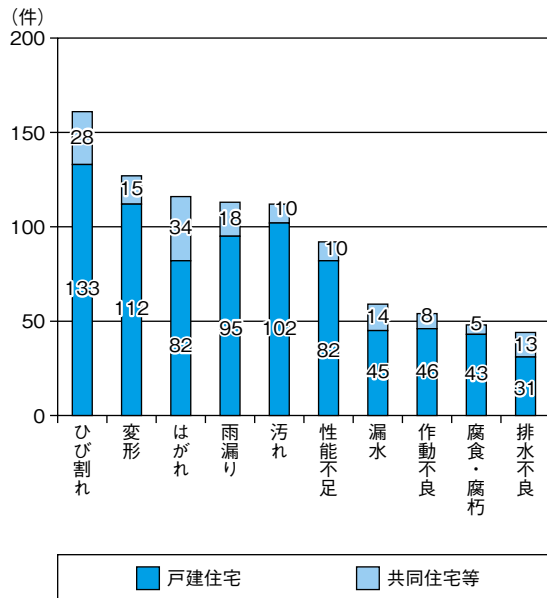


図2-21 住宅形式別にみる主な不具合事象 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

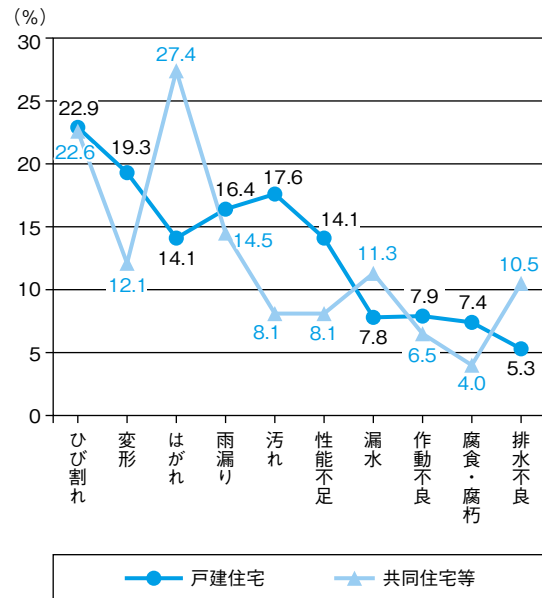


図2-22 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

「評価住宅・保険付き住宅」の専門家相談において、主な不具合部位をみると、「戸建住宅」では「床」、「開口部・建具」、「外壁」、「外構」の順、「共同住宅等」では「床」、「開口部・建具」、「外壁」、「内壁」の順となっている（図2-23、図2-24）。

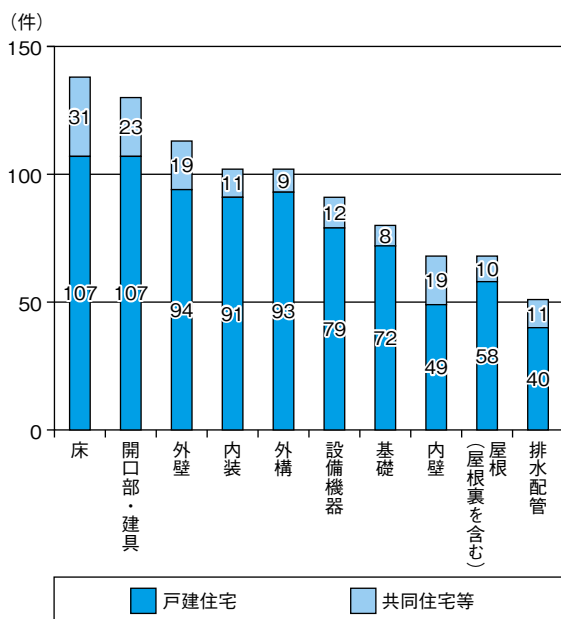


図2-23 住宅形式別にみる主な不具合部位 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

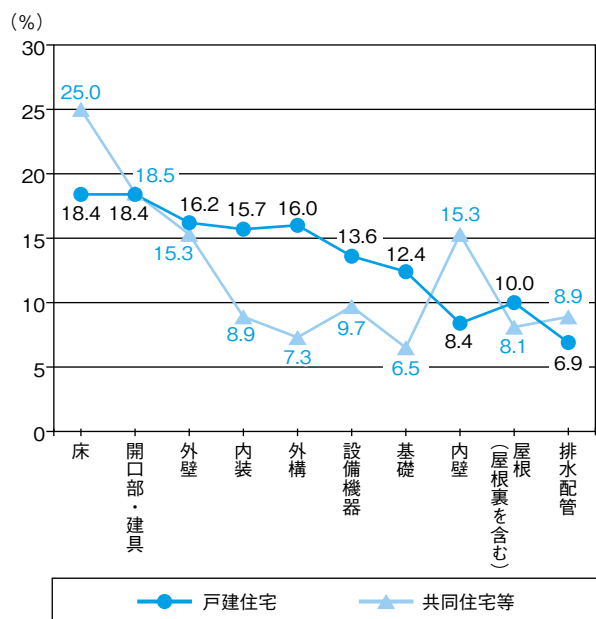


図2-24 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合 (評価住宅・保険付き住宅) ※複数カウント

【リフォーム・既存住宅】

「リフォーム・既存住宅」の専門家相談において、主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「はがれ」、「ひび割れ」、「雨漏り」、「変形」・「汚れ」の順、「共同住宅等」では、「変形」、「はがれ」、「性能不足」、「ひび割れ」の順となっている（図2-25、図2-26）。

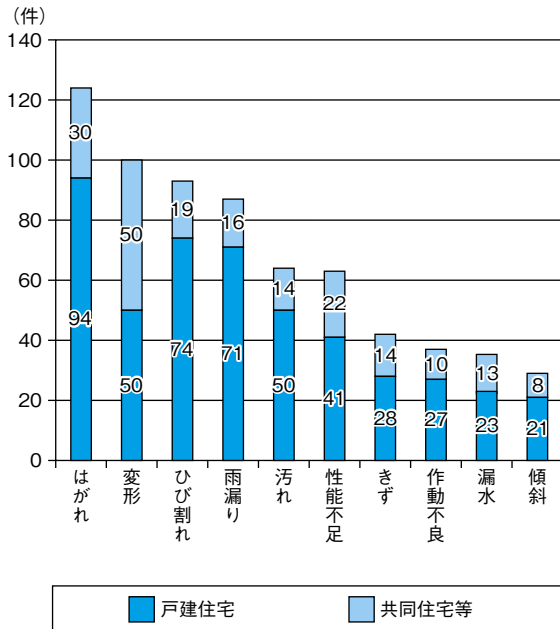


図2-25 住宅形式別による主な不具合事象 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

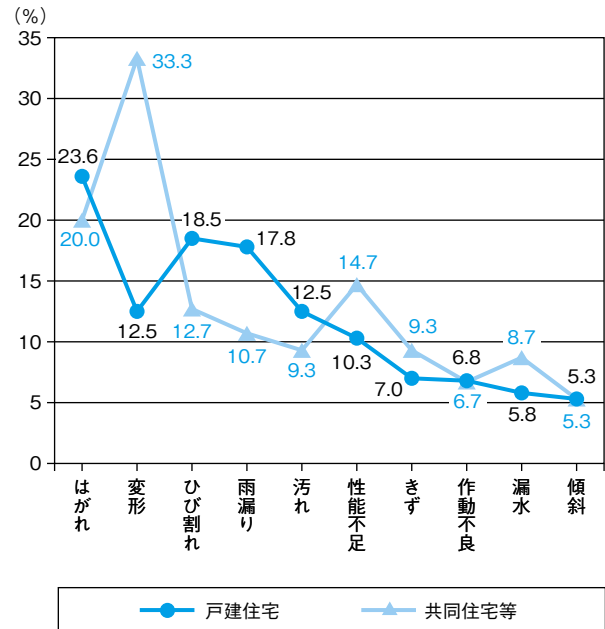


図2-26 住宅形式別による主な不具合事象の割合 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

「リフォーム・既存住宅」の専門家相談において、主な不具合部位をみると「戸建住宅」では「屋根」、「外壁」、「開口部・建具」、「床」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「内装」、「設備機器」、「開口部・建具」の順となっている（図2-27、図2-28）。

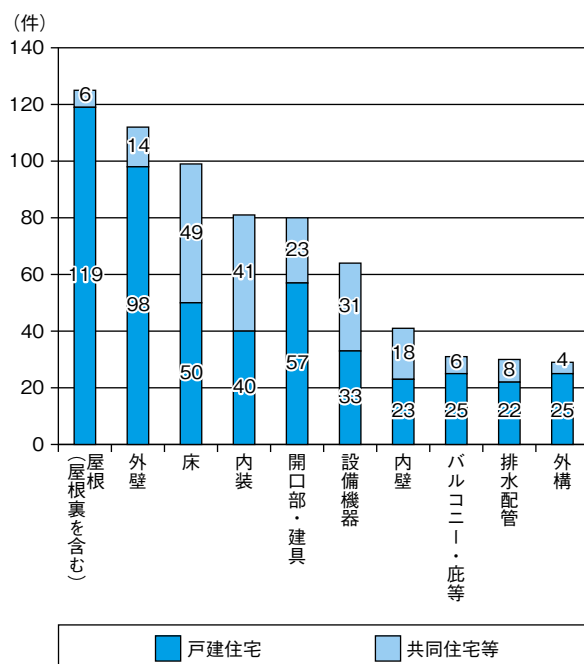


図2-27 住宅形式別による主な不具合部位 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

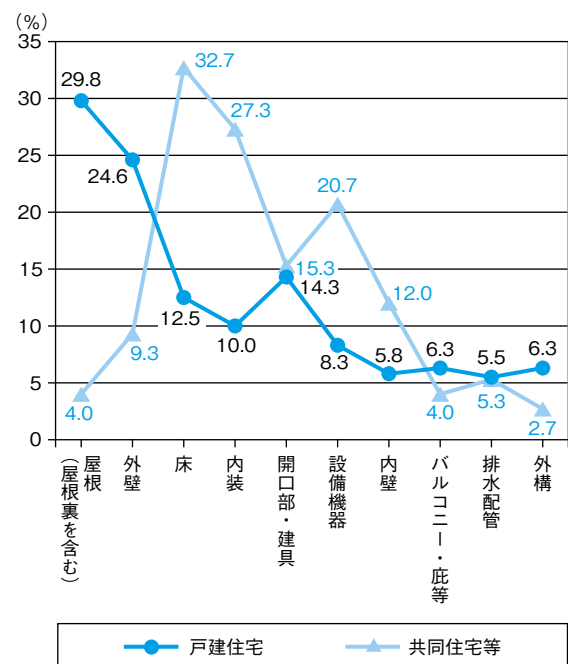


図2-28 住宅形式別による主な不具合部位の割合 (リフォーム・既存住宅) ※複数カウント

第 3 章 住宅紛争処理支援

第3章 住宅紛争処理支援

評価住宅及び保険付き住宅の契約当事者を対象に、「住宅に不具合がある」、「工事内容が違う」等の住宅に関する紛争について、迅速な解決が図られるよう、全国52の弁護士会が設置した「住宅紛争審査会」による紛争処理手続きが用意されており、公正・中立な立場でなされる調停手続き等により解決が図られている。

当財団は、住宅品質確保法に基づき2000年に国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」の指定を受け、買主、売主等の当事者に対して、「住宅紛争審査会」への紛争処理申請に際し、事前相談や助言等を行い、地元の審査会への紹介を行っている。同時に、全国の住宅紛争審査会に対し、紛争処理委員及び職員への研修の実施、紛争処理業務の実施に必要な費用の助成、紛争処理に関する各種情報の収集・提供等、さまざまな支援業務を行っている。

本章においては、2022年度までの紛争処理の状況について集計を行う。

(注) 本章においては、2023年4月1日時点で住宅紛争審査会から提供された報告値に基づき集計している。

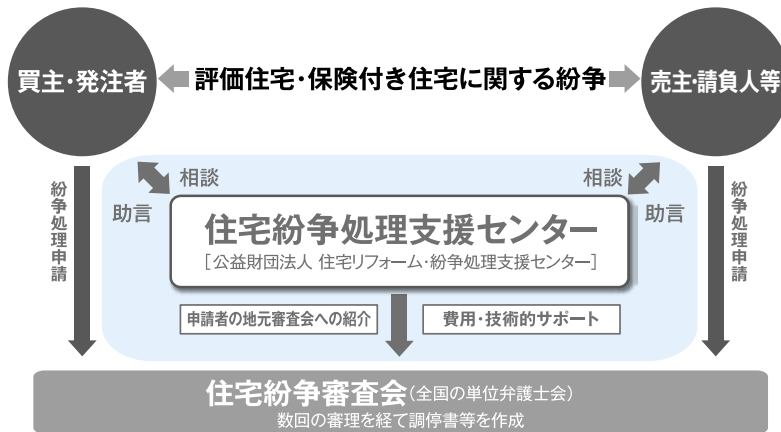
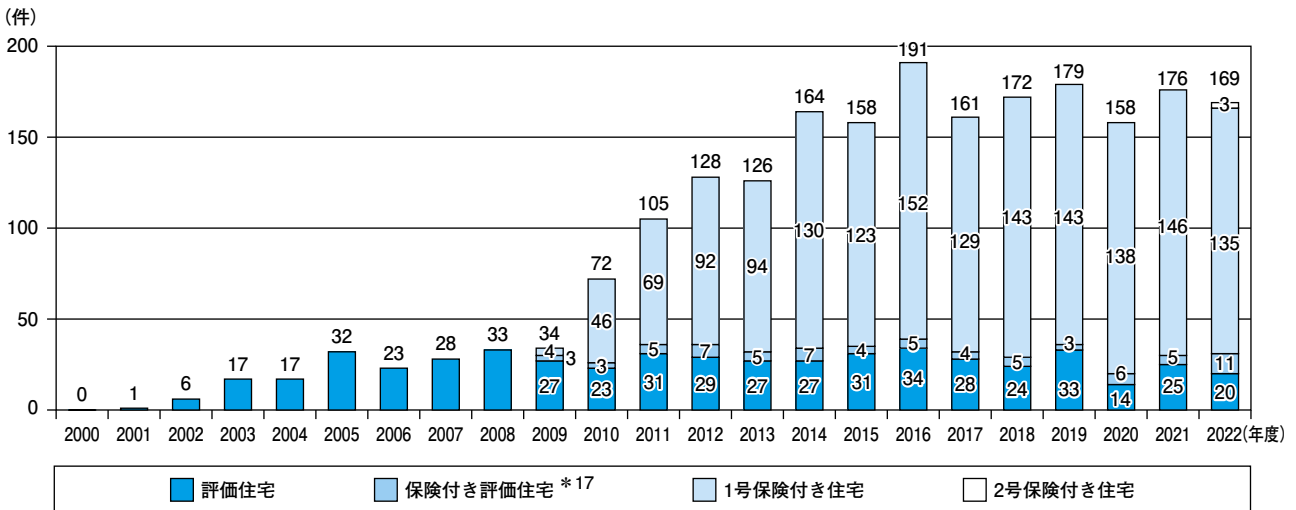


図3-1 紛争処理の流れ

1. 申請受付状況

(1) 申請受付件数の推移

2022年度において、受け付けられた評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理の件数は169件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は2,150件となった（図3-2、表3-1）。



*17 評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅

図3-2 申請受付件数の推移

表3-1 申請受付件数

区分	年度	2000~2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	累計
評価住宅		267	27	27	31	34	28	24	33	14	25	20	530
保険付き評価住宅		18	5	7	4	5	4	5	3	6	5	11	73
1号保険付き住宅		211	94	130	123	152	129	143	143	138	146	135	1,544
2号保険付き住宅		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
計		496	126	164	158	191	161	172	179	158	176	169	2,150

(2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数2,150件における申請人内訳は、消費者からの申請が90.5%（1,946件）、事業者からの申請が9.5%（204件）である（図3-3）。

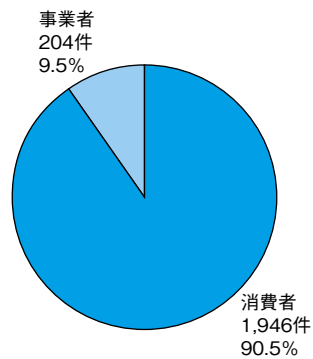


図3-3 申請人内訳 (n=2,150)

(3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数2,150件のうち、96.9%（2,084件）が調停によって紛争処理が行われている（図3-4）。

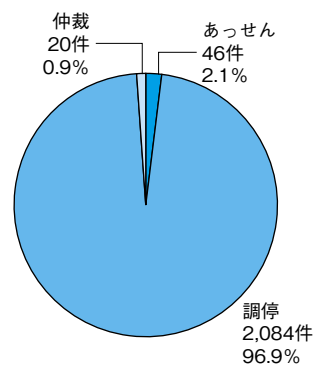


図3-4 紛争処理手続種別 (n=2,150)

(4) 紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数

2022年度において受け付けられた紛争処理169件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は140件で、82.8%を占めている。2017年度以降、8割を超えている（図3-5）。

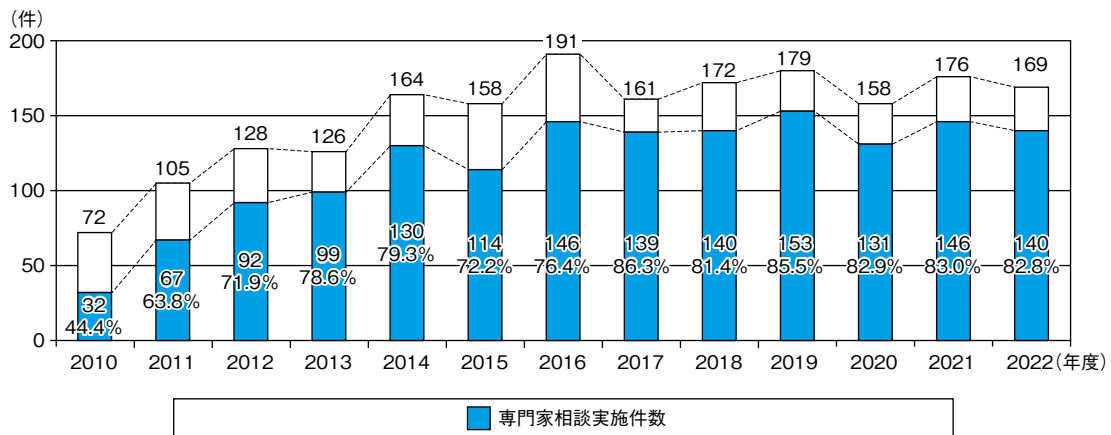


図3-5 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

2. 終結状況

2022年度において169件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は2,019件となった。そのうち54.6%（1,102件）が、調停等の成立により解決している（図3-6）。

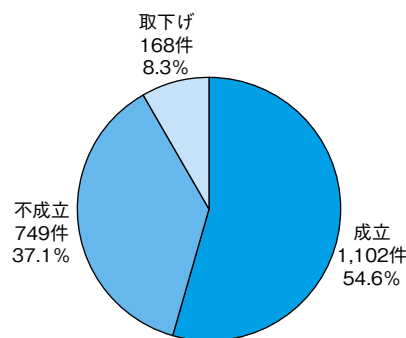


図3-6 終結状況 (n=2,019)

3. 紛争処理の内容

(1) ~ (5) の項目について、2023年3月31日までの終結事件2,019件の集計を行った。

(1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が67.1%と最も多く、次いで「戸建分譲」、「共同分譲」の順となっている（図3-7）。

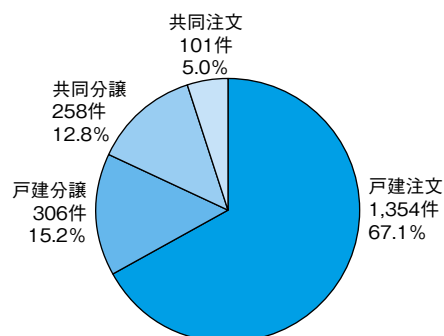


図3-7 住宅種別 (n=2,019)

(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

住宅の引渡しから紛争処理の申請までの期間は、全体の69.9%が3年未満となっている（図3-8）。

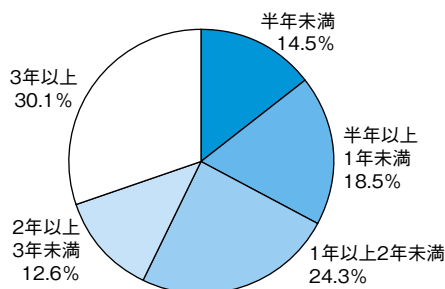


図3-8 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間（n=2,019）

(3) 紛争処理に要した期間

紛争処理に要した期間をみると、最も割合が高いのは「3カ月以上6カ月未満」であり、調停等により成立した事件（1,102件）においても同様の傾向がみられる。また、平均期間は、終結事件全体では7.6カ月、調停等により成立した事件では8.4カ月となっている（図3-9、図3-10）。

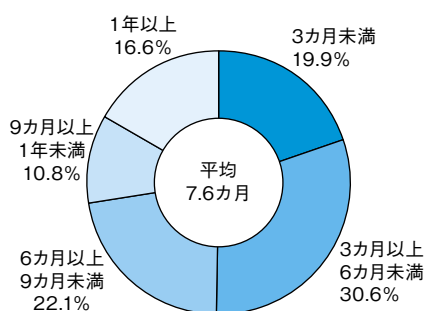


図3-9 紛争処理に要した期間（n=2,019）

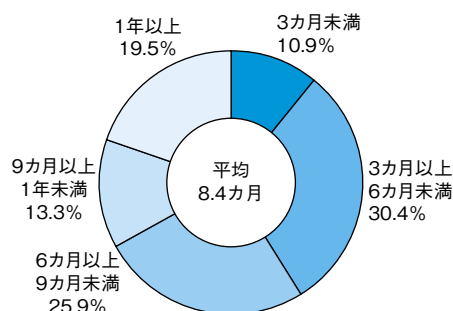


図3-10 紛争処理に要した期間（成立した事件 n=1,102）

(4) 紛争処理に要した審理回数

紛争処理に要した審理回数は、5回までが最も多く、9割以上が10回以内に終結している。平均審理回数は、終結事件全体では4.7回、調停等により成立した事件では5.7回となっている（図3-11、図3-12）。

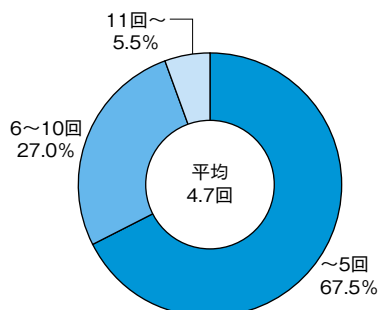


図3-11 審理回数（n=2,019）

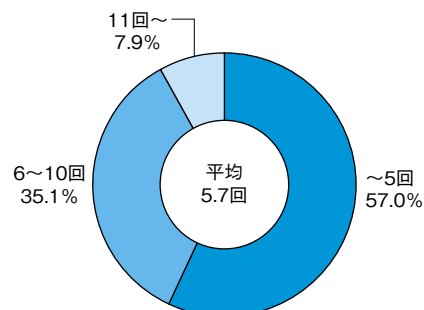


図3-12 審理回数（成立した事件 n=1,102）

(5) 解決希望内容と解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」の割合が39.8%と最も高く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」の順となっている（図3-13）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（1,102件）の解決内容は、「修補」の割合が33.7%と最も高く、次いで「損害賠償」、「修補と損害賠償」の順となっている（図3-14）。

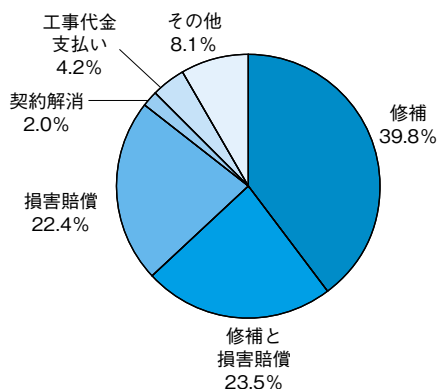


図3-13 解決希望内容 (n=2,019)

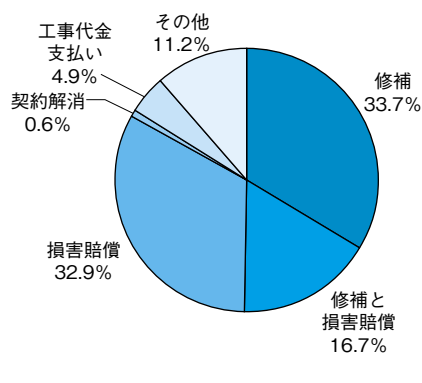


図3-14 解決内容 (n=1,102)

(6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2022年3月31日までに終結した1,850件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」の割合が最も高い（表3-2、表3-3）。

(注) 内容の確定している 2021 年度までに終結した事件を対象に集計している。

表3-2 主な不具合事象（戸建住宅）

不具合事象	割合 (%)				当該事象が多くみられる部位
	0	10	20	30	
ひび割れ	32.2%				基礎、外壁、内壁
変形	20.4%				床、開口部・建具、内壁
汚れ	14.4%				床、外壁、内壁
雨漏り	14.1%				外壁、屋根、開口部・建具
はがれ	10.5%				内壁、外壁、床
作動不良	7.6%				開口部・建具、設備機器

(n=1,509、事象は複数カウント)

表3-3 主な不具合事象（共同住宅）

不具合事象	割合 (%)				当該事象が多くみられる部位
	0	10	20	30	
ひび割れ	17.6%				外壁、内壁、床
はがれ	15.0%				外壁、内壁、床
遮音不良	12.3%				床、開口部・建具
変形	12.3%				床、内壁
汚れ	11.4%				内壁、床
異常音	8.8%				排水配管、天井

(n=341、事象は複数カウント)

第4章 当財団における 調査・研究事業

第4章 当財団における調査・研究事業

4

電話相談“住まいるダイヤル”における訪問販売に係る相談の件数比較調査

脱炭素社会の実現に資するための建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律（建築物省エネ法）が令和4年6月に改正され、建材の断熱性や省エネルギーに関心が高まっている一方で、訪問販売による悪質なリフォーム工事を行う業者とのトラブルが生じるケースが懸念される。

本章では、当財団で受け付けた電話相談について、リフォームの「訪問販売」における相談内容に着目し、2022年度のリフォームに関する相談の中から、訪問販売に係る相談件数を抽出して比較調査を行った内容を紹介する。

1. 調査の概要

住まいるダイヤルで受け付けた電話相談において、訪問販売に関する相談と判断できるものについては、分類項目としてデータ入力されている。その項目を使用することで、訪問販売のトラブルに関する相談における各種の分類を行い、リフォーム相談全体との比較を行った。

2. 2022年度における訪問販売の相談との比較

2022年度のデータを基に、訪問販売のトラブルに係る相談を抽出して比較調査を行った結果を示す。

(1) 住宅リフォームの相談内容の比較

2022年度の電話相談におけるリフォームに関する相談（以下「リフォーム相談全体」という。）の件数は12,243件である。そのうち訪問販売に関するリフォーム相談（以下「訪問販売」という。）の件数は800件であり、2021年度と比較して約6.5%増となっている。図1、図2に「リフォーム相談全体」と「訪問販売」のそれぞれの相談内容を示す。

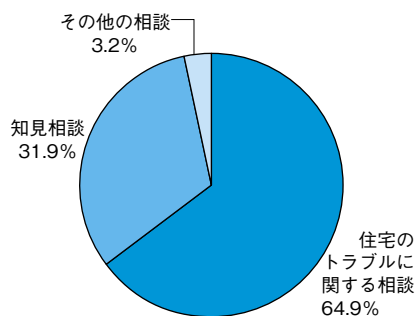


図1 相談内容 [リフォーム相談全体] (n=12,243)

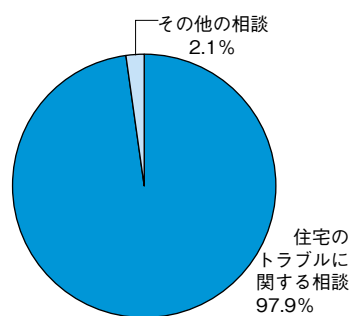


図2 相談内容 [訪問販売] (n=800)

図1の「リフォーム相談全体」では、「知見相談」が31.9%を占めているが、図2の「訪問販売」では、「住宅のトラブルに関する相談」が97.9%を占めた。

また、表1、表2にて詳細を見てみると、表1の「リフォーム相談全体」では、「住宅のトラブルに関する相談」64.9%のうち「不具合に起因するトラブル」が28.5%で最も割合が高く「契約に関するトラブル」より件数が多いが、表2の「訪問販売」における「住宅のトラブルに関する相談」では、「契約に関するトラブル」が67.4%と最も割合が高く、「不具合および契約に関するトラブル」も加えると合わせて80.0%を占め、「不具合に起因するトラブル」より高い割合を示している。

表1 相談内容（詳細）[リフォーム相談全体]

	件数	割合
住宅のトラブルに関する相談	7,950	64.9%
不具合に起因するトラブル	3,484	28.5%
契約に関するトラブル	2,980	24.3%
不具合及び契約に関するトラブル	1,476	12.1%
PL相談(住宅部品)に関するトラブル	10	0.1%
知見相談	3,900	31.9%
一般的な情報・知見への問合せ	3,832	31.3%
住宅・建築に関連する法令等の情報	218	1.8%
税制や助成制度等の情報	504	4.1%
技術的知見・住宅・建築に関する知識	1,281	10.5%
リフォームの業者選択	624	5.1%
リフォームの見積り・工事費用	1,205	9.8%
制度	35	0.3%
履行法上の制度	31	0.3%
品確法上の制度	4	0.0%
検査機関等の情報	33	0.3%
その他	393	3.2%
	12,243	100.0%

表2 相談内容（詳細）[訪問販売]

	件数	割合
住宅のトラブルに関する相談	783	97.9%
不具合に起因するトラブル	143	17.9%
契約に関するトラブル	539	67.4%
不具合及び契約に関するトラブル	101	12.6%
PL相談(住宅部品)に関するトラブル	0	0.0%
知見相談	0	0.0%
一般的な情報・知見への問合せ	0	0.0%
住宅・建築に関連する法令等の情報	0	0.0%
税制や助成制度等の情報	0	0.0%
技術的知見・住宅・建築に関する知識	0	0.0%
リフォームの業者選択	0	0.0%
リフォームの見積り・工事費用	0	0.0%
制度	0	0.0%
履行法上の制度	0	0.0%
品確法上の制度	0	0.0%
検査機関等の情報	0	0.0%
その他	17	2.1%
	800	100.0%

(2) 住宅リフォームのトラブルに関する相談における解決希望内容と相談者属性の比較

「住宅のトラブルに関する相談」は、「リフォーム相談全体」では7,950件(表1)であり、そのうち「訪問販売」は783件(表2)であった。ここでは、住宅のトラブルに関する相談における「解決希望内容」を図3、図4に、「消費者の属性」を図5、図6に示す。

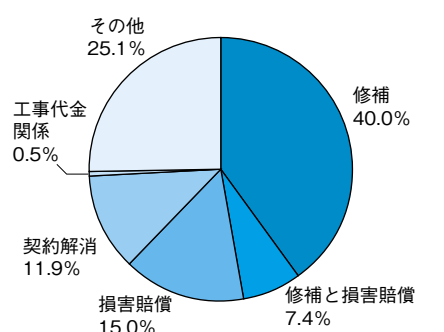


図3 住宅トラブルに関する解決希望内容
[リフォーム相談全体]
(n=7,696、不明254件除く)

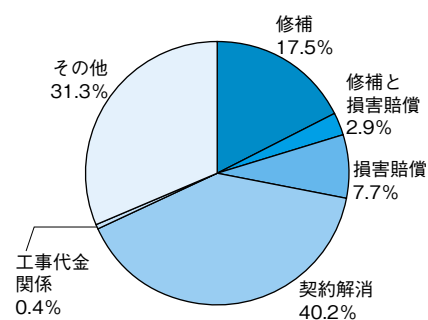


図4 住宅トラブルに関する解決希望内容
[訪問販売]
(n=756、不明27件除く)

図3の「住宅のトラブルに関する解決希望内容」については、[リフォーム相談全体]では、「修補」を希望する割合が40.0%であり、相談の対象工事の補修を希望する相談が多数を占めているが、図4の[訪問販売]では、「契約解消」を希望する割合が40.2%を占め、修補や損害賠償などの工事内容に関するものより、契約内容に関するトラブルの割合が高いことがわかる。

なお、解決希望内容としてどちらの図も「その他」の割合が高いが、元の集計項目に「その他」の個別内容を集計したデータがないため内訳の詳細は不明である。ただし、図3の「その他」の9.4%、図4の「その他」の24.0%が「消費生活センター等」からの相談となっており、工事内容や契約に関する疑問点などの相談である可能性が高い。また、一部の個別の相談内容を確認したところ、工期の短さや工事内容の疑問点、契約に関する疑問点などの質問がみられた。

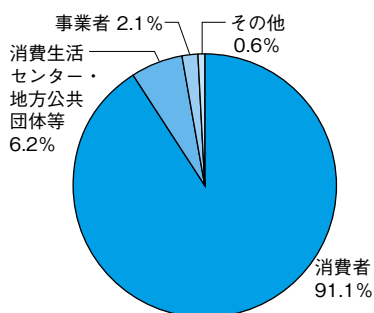


図5 住宅トラブルに関する相談者の属性
[リフォーム相談全体]
(n=7,938、不明12件除く)

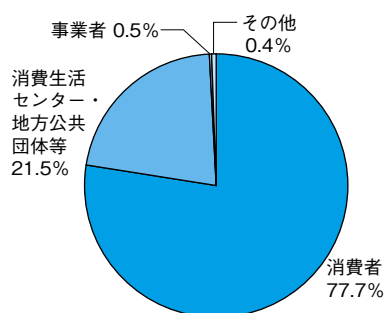


図6 住宅トラブルに関する相談者の属性
[訪問販売]
(n=783)

図5の「住宅のトラブルに関する相談者の属性」については、[リフォーム相談全体]では「消費者」が91.1%を占めている。図6の[訪問販売]では、「消費者」が77.7%を占めているものの「消費生活センター・地方公共団体等」が21.5%と高い割合を示している。訪問販売の相談においては、消費生活センターや地方公共団体などを介した相談が多いことが伺える。

(3) 住宅リフォームのトラブルに関する相談における相談者（消費者）の年齢と認知方法の比較

「住宅のトラブルに関する相談」の中で、相談者が「消費者」である相談は、[リフォーム相談全体]では7,229件であり、そのうち[訪問販売]に関する相談者が「消費者」である相談は608件であった。ここでは、住宅のトラブルに関する消費者からの相談における「相談者（消費者）の年齢」を図7、図8に、「当財団の認知方法」を表3、表4に示す。

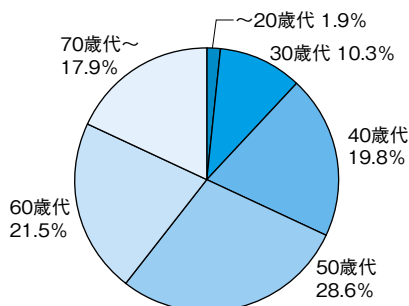


図7 相談者（消費者）の年齢
[リフォーム相談全体]
(n=6,094、不明1,135件除く)

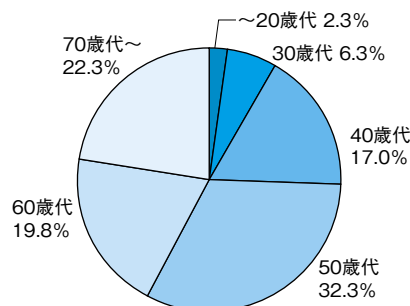


図8 相談者（消費者）の年齢
[訪問販売]
(n=524、不明84件除く)

図7の「住宅リフォームのトラブルに関する相談者（消費者）の年齢」は、[リフォーム相談全体]では、「50歳代」が28.6%と最も割合が高い。図8の「訪問販売」でも、消費者の「年齢」は「50歳代」が32.3%と最も割合が高いが、次いで「70歳代～」が22.3%と高くなっている。50歳以上の割合を比較すると、[リフォーム相談全体]では68.0%であるのに対し、[訪問販売]では74.4%となっており訪問販売に関する相談の方が相談者（消費者）の年齢層が高いことを示している。加えて、訪問販売の相談の場合、本人の子からの相談が一定程度含まれていると考えられ、実際のトラブルの対象者はさらに年齢層が高いことが想像できる。

表3 相談者（消費者）の認知方法 [リフォーム相談全体]

	件数	割合
インターネット	2,799	39.0%
消費生活センター等	2,683	37.4%
地方公共団体等	557	7.8%
既知	388	5.4%
他団体	128	1.8%
パンフレット	73	1.0%
法テラス・弁護士会	142	2.0%
マスメディア	32	0.4%
当財団からの案内（リーフレット・DM）	45	0.6%
その他	322	4.5%
	7,169	100.0%

※認知方法が「不明」の60件を除く

表4 相談者（消費者）の認知方法 [訪問販売]

	件数	割合
消費生活センター等	362	59.9%
インターネット	145	24.0%
地方公共団体等	31	5.1%
既知	26	4.3%
他団体	8	1.3%
パンフレット	2	0.3%
法テラス・弁護士会	7	1.2%
マスメディア	0	0.0%
当財団からの案内（リーフレット・DM）	1	0.2%
その他	22	3.6%
	604	100.0%

※認知方法が「不明」の4件を除く

「住宅のトラブルに関する相談者（消費者）の認知方法」については、表3の [リフォーム相談全体] では「インターネット」からの認知が39.0%と最も割合が高い。一方、表4の [訪問販売] では、「消費生活センター等」が59.9%で最も認知の割合が高く、6割近くを占めている。これより、訪問販売に関する相談者（消費者）は、初めに消費生活センター等にて相談を行っている割合が高いと考えられる。

(4) 住宅リフォームの相談における住宅形式別の利用関係と構造種別の比較

「リフォーム相談全体」12,243件と、そのうちの「訪問販売」800件において、「住宅形式（戸建、共同住宅等）ごとの利用関係（持ち家、賃貸住宅）」を表5、表6に、「住宅形式ごとの構造種別（木造、RC造・SRC造、S造、等）」を表7、表8に示す。

表5 住宅形式別の利用関係 [リフォーム相談全体]

	件数		割合	
	戸建	共同住宅等	戸建	共同住宅等
持ち家	5,474	2,193	99.0%	86.7%
賃貸住宅	57	335	1.0%	13.3%
	5,531	2,528	100.0%	100.0%

※住宅形式と住宅利用が「不明」と「その他」の4,184件を除く

表6 住宅形式別の利用関係 [訪問販売]

	件数		割合	
	戸建	共同住宅等	戸建	共同住宅等
持ち家	410	17	100.0%	85.0%
賃貸住宅	0	3	0.0%	15.0%
	410	20	100.0%	100.0%

※住宅形式と住宅利用が「不明」と「その他」の370件を除く

「住宅の利用関係」においては、表5の「リフォーム相談全体」では、「共同住宅等」で「賃貸住宅」が13.3%を数えているが、表6の「訪問販売」の相談では、「戸建」が大部分を占め、「戸建」の利用関係は「持ち家」が100%となっている。

表7 住宅形式別の構造種別 [リフォーム相談全体]

	件数		割合	
	戸建	共同住宅等	戸建	共同住宅等
木造	5,846	155	84.3%	7.7%
RC造・SRC造	231	1,675	3.3%	83.3%
S造	778	174	11.2%	8.7%
その他	77	7	1.1%	0.3%
	6,932	2,011	100.0%	100.0%

※住宅形式と構造が「不明」の3,300件を除く

表8 住宅形式別の構造種別 [訪問販売]

	件数		割合	
	戸建	共同住宅等	戸建	共同住宅等
木造	557	3	93.6%	23.1%
RC造・SRC造	14	6	2.4%	46.2%
S造	23	4	3.9%	30.8%
その他	1	0	0.2%	0.0%
	595	13	100.0%	100.0%

※住宅形式と構造が「不明」の192件を除く

「構造種別」においては、表7の「リフォーム相談全体」では、「木造」が「戸建」で84.3%、「共同住宅等」で7.7%の割合となっているが、表8の「訪問販売」では、「木造」が「戸建」で93.6%と9割を超え、「共同住宅等」でも23.1%と割合が高くなっている。

これらの、住宅形式ごとの利用関係と構造種別での比較により、「訪問販売」の相談では、木造一戸建ての持ち家住宅からの相談が多数を占めていることが見て取れる。

(5) 住宅リフォームの不具合のあるトラブルに関する相談における比較

「住宅のトラブルに関する相談」は、「リフォーム相談全体」において7,950件（表1）、そのうち「訪問販売」は783件（表2）である。これらの相談における不具合の有無を表9、表10に示す。

表9 不具合の有無 [リフォーム相談全体]

	件数	割合
不具合あり	5,295	66.6%
不具合なし	2,655	33.4%
	7,950	100.0%

表10 不具合の有無 [訪問販売]

	件数	割合
不具合あり	316	40.4%
不具合なし	467	59.6%
	783	100.0%

また、表9の「リフォーム相談全体」の「不具合あり」5,295件と、表10の「訪問販売」の「不具合あり」316件における、「住宅形式別」の割合を表11、表12に、「構造・工法別」の割合を表13、表14に示す。

「住宅形式別」においては、表11の「リフォーム相談全体」では、「共同（長屋建て含）」の割合が23.4%あり、「戸建」は76.6%であるが、表12の「訪問販売」では、「戸建」の割合が97.4%であり大部分が戸建住宅である。その中でも、2階建て以下の戸建住宅が79.2%と約8割を占めており、ここから、低層の戸建住宅に訪問販売のトラブルが多いことが伺える。

表11 「不具合あり」の相談件数（住宅形式別）
[リフォーム相談全体]

		件数	割合
戸建	1階～2階	3,018	59.0%
	3階～5階	278	5.4%
	階数不明	622	12.2%
	戸建	3,918	76.6%
共同（長屋建て含）	1階～2階	127	2.5%
	3階～5階	275	5.4%
	6～19階	494	9.7%
	20階～（超高層）	44	0.9%
	階数不明	259	5.1%
	共同（長屋建て含）	1,199	23.4%
		5,117	100.0%

※住宅形式が「不明」の178件を除く

表12 「不具合あり」の相談件数（住宅形式別）
[訪問販売]

		件数	割合
戸建	1階～2階	247	79.2%
	3階～5階	10	3.2%
	階数不明	47	15.1%
	戸建	304	97.4%
共同（長屋建て含）	1階～2階	2	0.6%
	3階～5階	3	1.0%
	6～19階	0	0.0%
	20階～（超高層）	0	0.0%
	階数不明	3	1.0%
	共同（長屋建て含）	8	2.6%
		312	100.0%

※住宅形式が「不明」の4件を除く

表13 「不具合あり」の相談件数（構造・工法別）
[リフォーム相談全体]

		件数	割合
木造	在来（一般）工法	1,367	54.4%
	枠組壁工法	115	4.6%
	プレハブ	37	1.5%
	その他	9	0.4%
		1,528	60.9%
SRC造・RC造	在来（一般）工法	599	23.9%
	プレハブ	7	0.3%
	その他	10	0.4%
		616	24.5%
S造	在来（一般）工法	80	3.2%
	プレハブ	257	10.2%
	その他	2	0.1%
		339	13.5%
その他	その他	28	1.1%
	2,511	100.0%	

※工法が「不明」の2,784件を除く

表14 「不具合あり」の相談件数（構造・工法別）
[訪問販売]

		件数	割合
木造	在来（一般）工法	124	87.3%
	枠組壁工法	1	0.7%
	プレハブ	2	1.4%
	その他	1	0.7%
		128	90.1%
SRC造・RC造	在来（一般）工法	5	3.5%
	プレハブ	2	1.4%
	その他	0	0.0%
		7	4.9%
S造	在来（一般）工法	4	2.8%
	プレハブ	3	2.1%
	その他	0	0.0%
		7	4.9%
その他	その他	0	0.0%
	142	100.0%	

※工法が「不明」174件を除く

「構造・工法別」においては、表13の「リフォーム相談全体」では、「RC造・SRC造」の割合が24.5%、「木造」は60.9%となっているが、表14の「訪問販売」では、「木造」の割合が90.1%を占めており、その中でも「在来（一般）工法」が87.3%と高い割合を占めている。これにより、在来木造住宅において訪問販売のトラブルが多いことが伺える。

3. まとめ

本章においては、住まいるダイヤルで受け付けた電話相談において、[リフォーム相談全体]と[訪問販売]における相談との比較を行った。それにより、いくつかの特徴が見て取れた。

訪問販売に関する相談内容は、「住宅のトラブルに関する相談」が大部分を占めており、その中でも「契約に関するトラブル」を含む相談が8割を占め、解決希望内容では、「契約解消」の割合が修補や損害賠償などの工事内容に関するものより多数を占めていた。

また、訪問販売に関する相談では、「相談者（消費者）」からの相談のほかに「消費生活センター・地方公共団体等」からの相談が2割ほどあり、消費生活センターや地方公共団体などを介した相談が多いことが伺えた。

そして、相談者（消費者）の年齢層が比較的高いことや、木造在来工法の一戸建ての持ち家住宅からの相談が多数を占め、訪問販売のトラブルが多いことが伺えた。

これらにより、訪問販売における悪質リフォームの注意喚起を行う際には、重点的に情報提供を行うための提供先として、在来木造一戸建住宅を取得している所有者、特に高齢世帯への広報が有効であること、また、契約解消を求める相談が多いことから、訪問販売で事業者から直ぐに契約締結を求められてもその場で契約せずに、契約内容をきちんと確認してから契約すべきことについてさらに啓発を行っていくことの重要性が示されたと思われる。そして、消費生活センターや地方公共団体等を介した相談が多いことから、消費生活センター等と連携した情報提供が重要であることが示されたのではないだろうか。

当財団では、財団のホームページに悪質なりフォームに関する注意喚起の特設ページを令和5年1月に開設し、トラブルの相談事例などをWEBと動画で紹介している（https://www.chord.or.jp/news/2023/news_36.html）。これらを活用して、消費生活センターや地方公共団体等とも連携をとり、トラブルにあわないように呼びかけていきたい。

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数

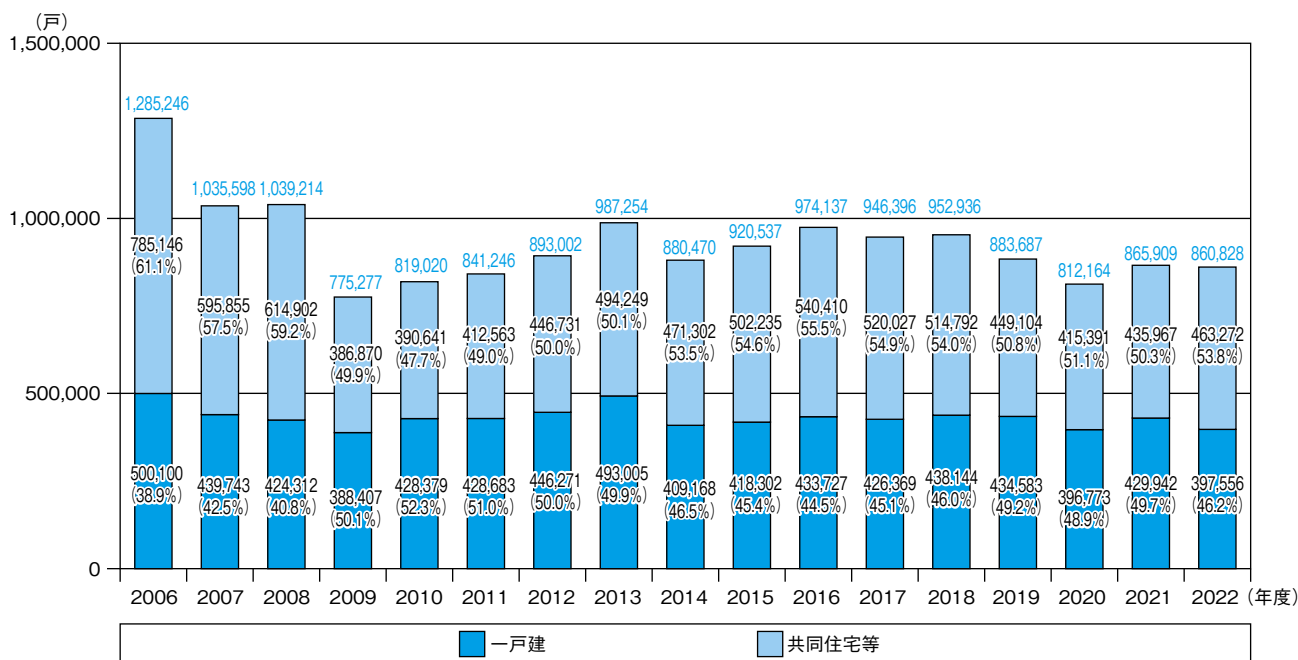


図1 新築住宅の着工戸数

※出典：国土交通省／建築着工統計調査（令和5年4月公表値）
 ※図中の割合は、当該年度の着工戸数全体に対する割合を示す。

2. 住宅のストック数

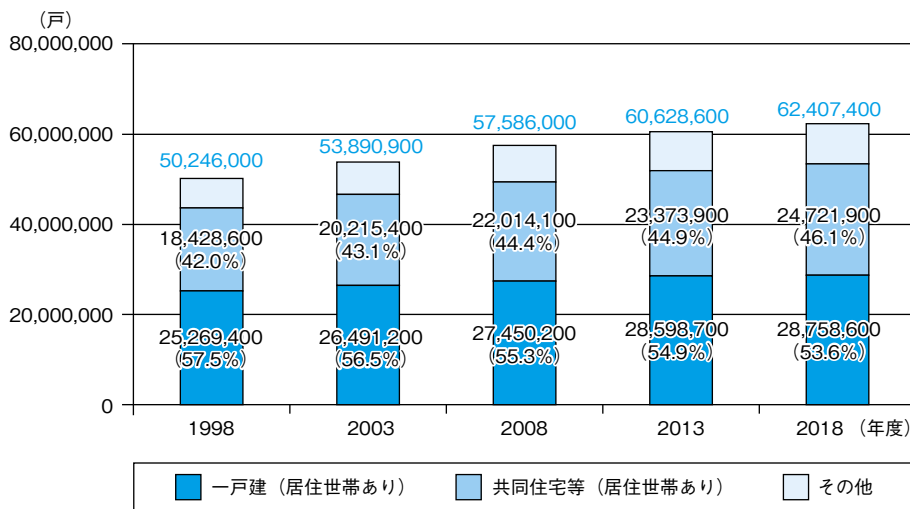


図2 住宅のストック数

※出典：総務省／住宅・土地統計調査（令和元年9月公表値）
 ※数値は、10位を四捨五入して100位までを有効数字としているため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。
 ※一戸建と共同住宅等に記載した割合は、居住世帯ありの総数に対する割合。
 ※「その他」は、「居住世帯ありのその他」及び「居住世帯なし」

3. 建設住宅性能評価書交付実績

①新築住宅

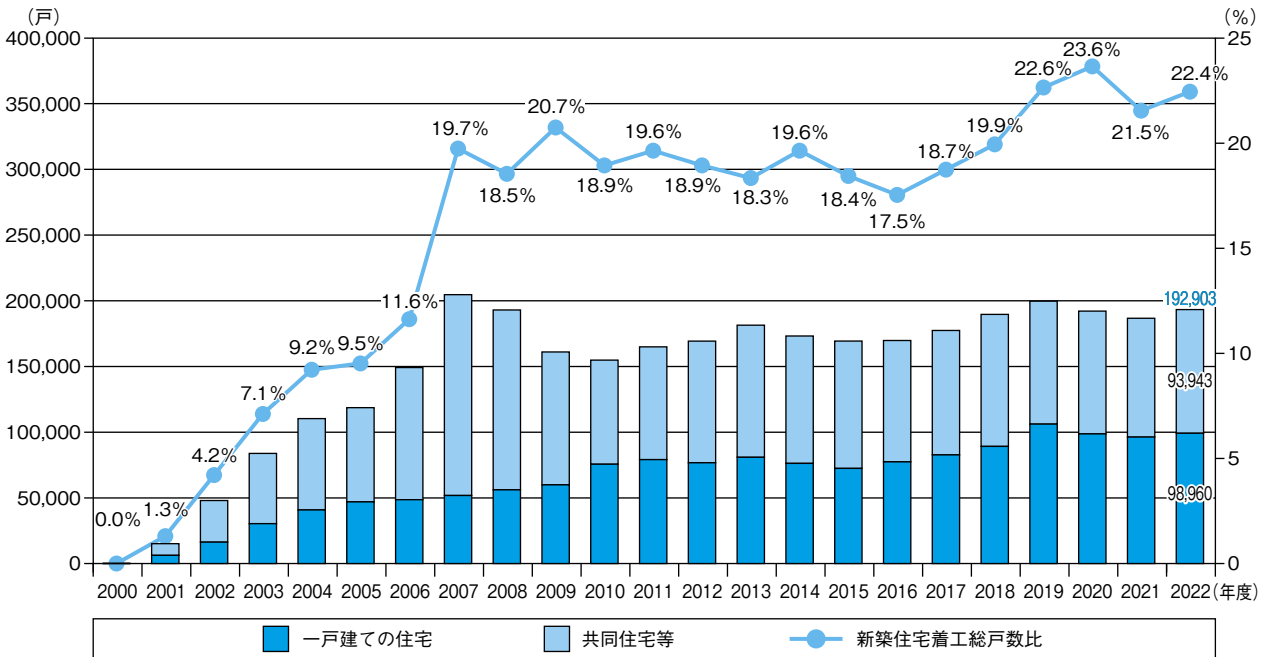


図3 建設住宅性能評価書交付戸数 (新築住宅)

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
共同住宅等	0	8,867	31,616	53,347	69,381	71,570	100,375	152,545	136,630	100,943	79,077	85,651	92,403
戸建住宅	78	6,221	16,251	30,302	40,711	46,829	48,500	51,683	55,976	59,765	75,434	78,940	76,539
計	78	15,088	47,867	83,649	110,092	118,399	148,875	204,228	192,606	160,708	154,511	164,591	168,942

年度	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2000~2022 累計
共同住宅等	100,350	96,759	96,721	92,886	94,516	100,275	93,365	93,267	90,237	93,943	1,934,724
戸建住宅	80,704	76,079	72,270	77,232	82,523	88,970	105,910	98,475	96,065	98,960	1,464,417
計	181,054	172,838	168,991	170,118	177,039	189,245	199,275	191,742	186,302	192,903	3,399,141

②既存住宅

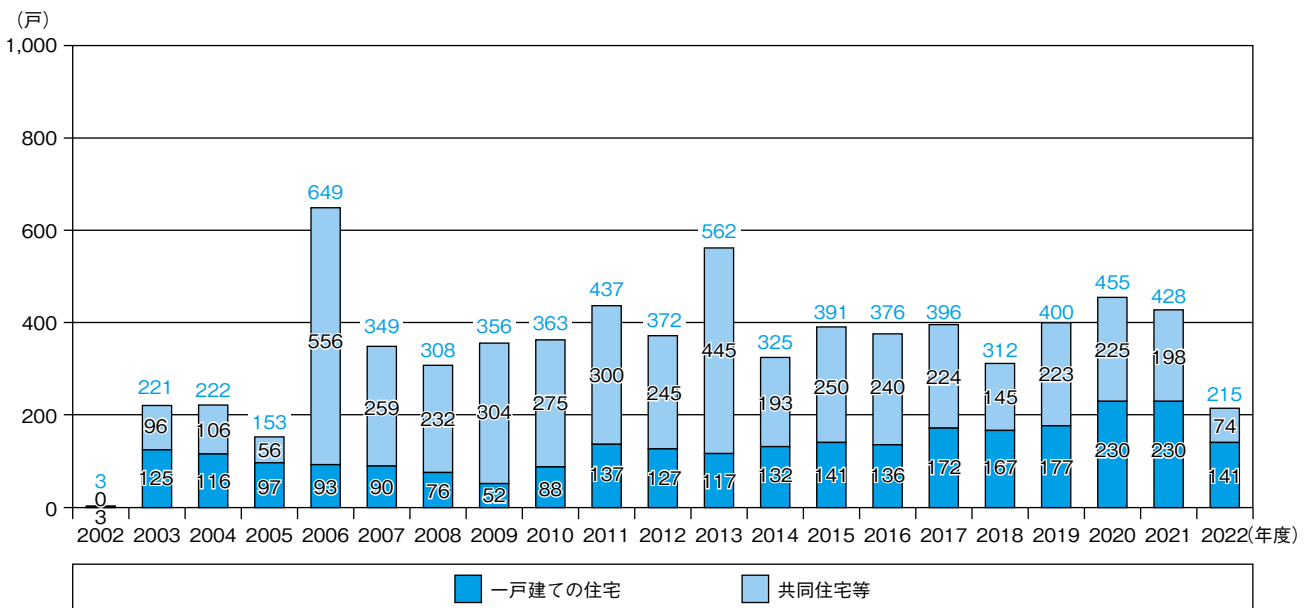


図4 建設住宅性能評価書交付戸数 (既存住宅)

※①②出典：国土交通省／住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づく住宅性能表示制度の実施状況について (令和5年6月公表値)

4. 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数

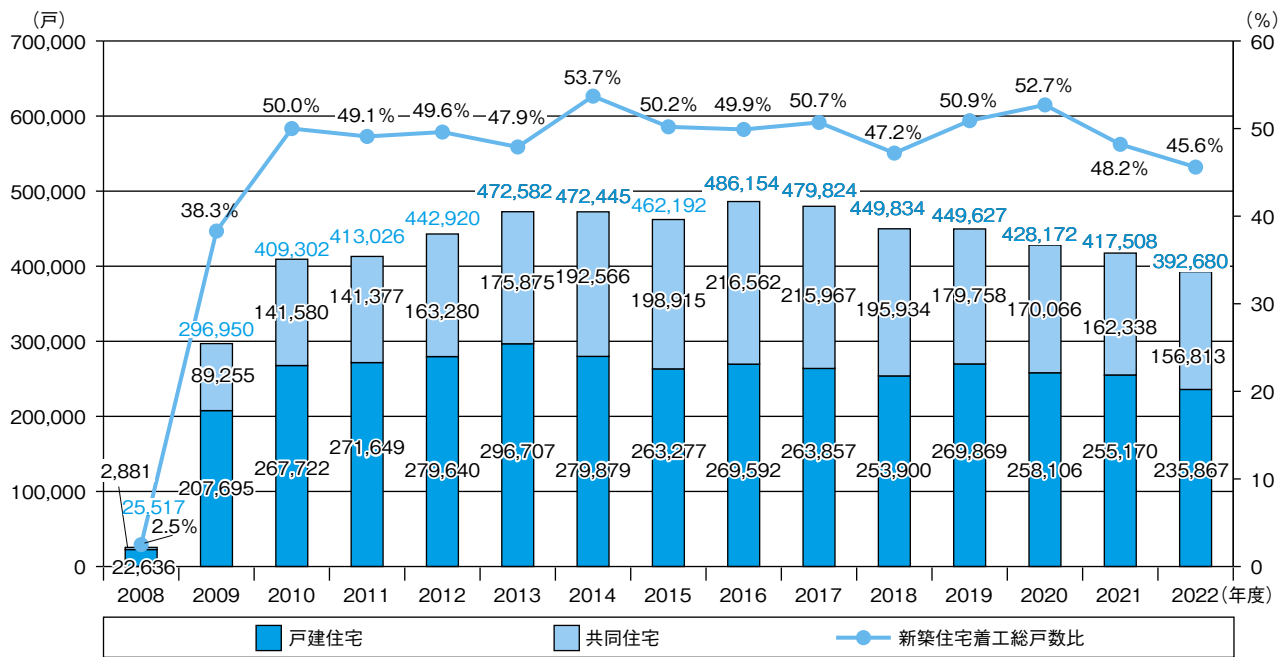
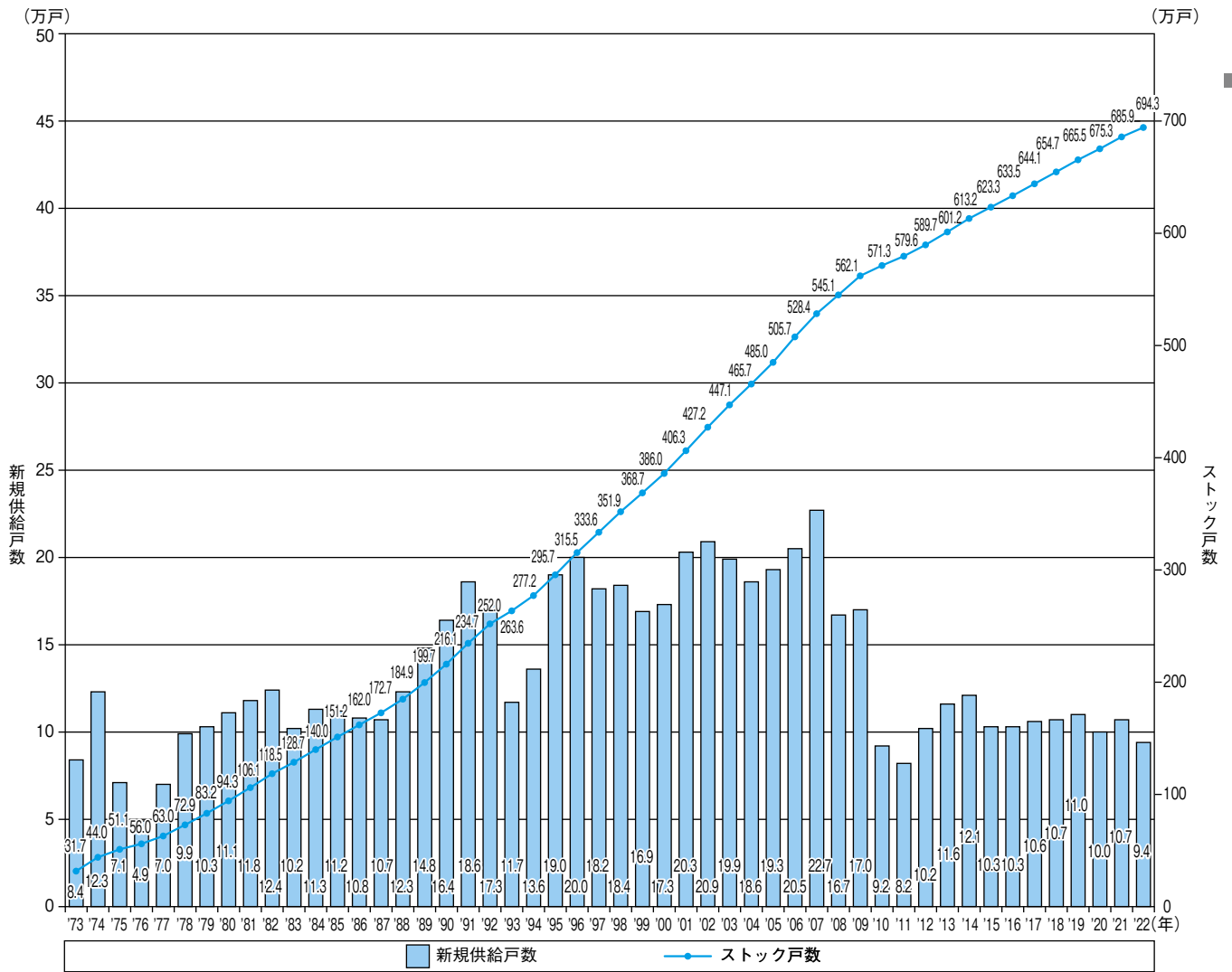


図5 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行戸数

※出典：国土交通省（集計時期：令和5年5月）

5. 全国のマンションストック戸数



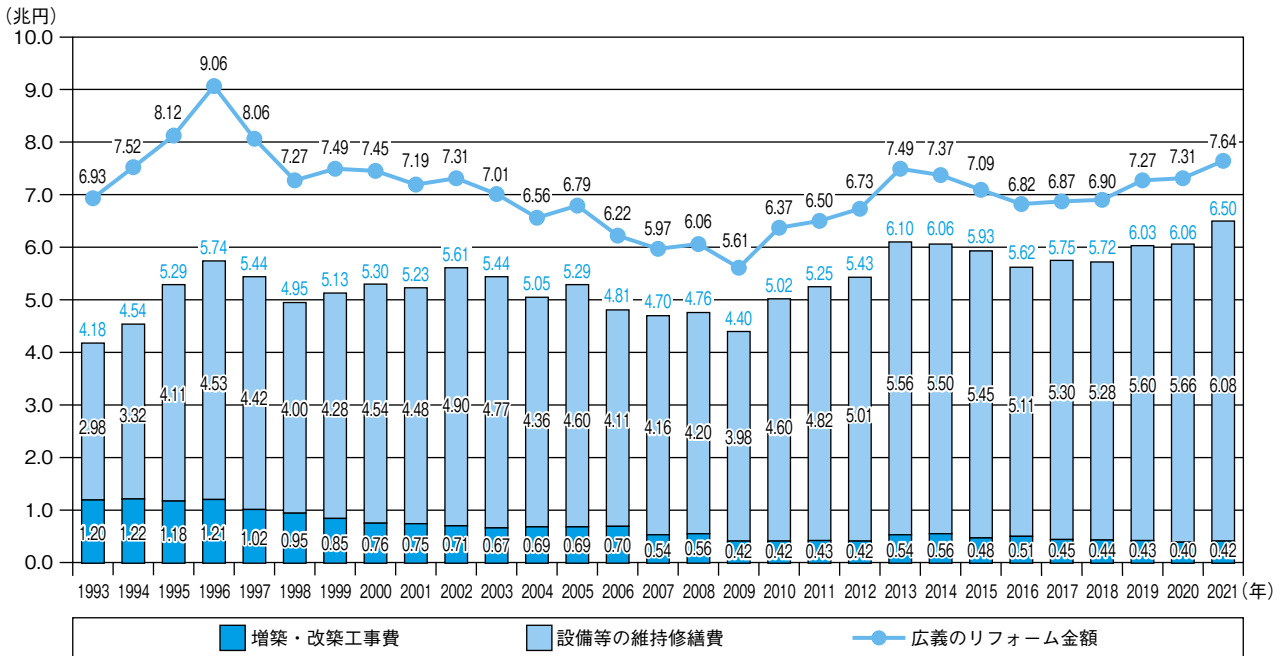
- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累積等を基に、各年末時点の戸数を推計した。
 3. ここでいうマンションとは、中高層（3階建て以上）・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造又は鉄骨造の住宅をいう。

図6 全国のマンションストック戸数

※出典：国土交通省／マンションに関する統計・データ等（令和5年8月時点）

6. 住宅リフォーム市場規模

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターで集計した「住宅リフォーム市場規模（増築・改築工事費及び設備等の修繕維持費の合計）」は、2021年で6兆5,000億円である。なお、住宅リフォームを広義に捉えた「広義のリフォーム市場規模（注1）」は、7兆6,400億円である。



- (注) 1. 「広義のリフォーム市場規模」とは、住宅着工統計上「新設住宅」に計上される増築・改築工事と、エアコンや家具等のリフォームに関連する耐久消費財、インテリア商品等の購入費を含めた金額を言う。
 2. 推計した市場規模には、分譲マンションの大規模修繕等、共用部分のリフォーム、賃貸住宅所有者による賃貸住宅のリフォーム、外構等のエクステリア工事は含まれていない。
 3. 本市場規模は、「建築着工統計年報」（国土交通省）、「家計調査年報」（総務省）、「全国人口・世帯数・人口動態表」（総務省）等により、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが推計したものである。

図7 住宅リフォームの市場規模

住宅相談統計年報 2023

2022年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

2023年9月発行

編集・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
TEL, 03-3261-4567 (代表)
URL, <https://www.chord.or.jp>

※無断転載・掲載を禁じる



**住まいる
ダイヤル**[®]
0570-016-100