

相談統計年報 2012

資料編

2011 年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

目次

1. 電話相談全体	1
2. 評価住宅に関する相談	30
3. 保険付き住宅に関する相談	45
4. リフォームに関する相談	60
5. リフォーム見積チェックサービス	79
6. 専門家相談	84
7. 住宅紛争処理	91

1. 電話相談全体

(1) 相談件数の推移

全表1 相談件数(実数:件)

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	累計	2011年度(月別)											
														4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
住宅本体	1,275	1,119	1,208	2,063	2,394	2,418	1,961	2,199	2,774	3,665	5,291	8,561	34,928	555	549	622	660	636	756	814	692	680	753	966	878
住宅部品	241	272	275	304	293	328	284	293	306	275	418	320	3,609	38	26	41	30	25	24	24	25	23	21	20	23
拡大被害(身体)	141	125	108	86	45	29	32	48	30	17	26	27	714	2	2	1	3	3	4	0	3	2	1	0	6
拡大被害(財物)	24	13	26	19	27	13	17	18	23	15	22	47	264	6	1	6	9	4	2	5	3	7	0	0	4
リフォーム	270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	32,937	537	413	529	484	559	620	657	630	536	479	609	695
知見相談	1,704	2,463	3,340	3,074	4,045	3,809	3,074	2,949	3,228	3,658	4,320	2,824	38,488	315	259	309	238	183	211	164	213	208	256	249	219
制度※	365	236	330	350	304	382	425	477	2,924	4,977	1,883	1,074	13,727	65	72	108	87	68	77	93	67	94	122	142	79
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	2,380	4,448	1,516	756	9,100	45	49	74	61	42	46	62	46	63	94	121	53
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	544	529	367	318	1,758	20	23	34	26	26	31	31	21	31	28	21	26
検査機関照会	227	434	493	489	508	499	364	270	232	195	133	144	3,988	17	11	19	12	16	17	6	7	8	12	11	8
その他相談	252	70	237	258	329	399	223	162	1,210	737	526	738	5,141	89	65	66	74	63	75	64	48	29	33	65	67
電話相談全体	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	133,796	1,624	1,398	1,701	1,597	1,557	1,786	1,827	1,688	1,587	1,677	2,062	1,979
住宅エコポイント	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,440	2,362	141	8,943	10	22	18	16	1	3	2	3	9	29	8	20
再計	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	23,232	20,075	20,624	142,739	1,634	1,420	1,719	1,613	1,558	1,789	1,829	1,691	1,596	1,706	2,070	1,999

※「制度」は2008年度より「履行確保法上の制度」と「品確法上の制度」に分けて集計を行った。

全表2 相談件数(割合:%)

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	累計	2011年度(月別)											
														4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
住宅本体	28.3	20.8	16.8	22.5	22.4	21.5	21.6	25.5	21.4	21.8	29.9	41.8	26.1	34.2	39.3	36.6	41.3	40.8	42.3	44.6	41.0	42.8	44.9	46.8	44.4
住宅部品	5.4	5.1	3.8	3.3	2.7	2.9	3.1	3.4	2.4	1.6	2.4	1.6	2.7	2.3	1.9	2.4	1.9	1.6	1.3	1.3	1.5	1.4	1.3	1.0	1.2
拡大被害(身体)	3.1	2.3	1.5	0.9	0.4	0.3	0.4	0.6	0.2	0.1	0.1	0.1	0.5	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.0	0.2	0.1	0.1	0.0	0.3
拡大被害(財物)	0.5	0.2	0.4	0.2	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.4	0.1	0.4	0.6	0.3	0.1	0.3	0.2	0.4	0.0	0.0	0.2
リフォーム	6.0	12.1	16.2	27.7	25.5	29.8	29.8	25.6	17.2	19.4	28.8	32.9	24.6	33.1	29.5	31.1	30.3	35.9	34.7	36.0	37.3	33.8	28.6	29.5	35.1
知見相談	37.9	45.8	46.5	33.5	37.9	33.9	33.8	34.2	24.9	21.8	24.4	13.8	28.8	19.4	18.5	18.2	14.9	11.8	11.8	9.0	12.6	13.1	15.3	12.1	11.1
制度※	8.1	4.4	4.6	3.8	2.8	3.4	4.7	5.5	22.6	29.6	10.6	5.2	10.3	4.0	5.2	6.3	5.4	4.4	4.3	5.1	4.0	5.9	7.3	6.9	4.0
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	18.4	26.5	8.6	3.7	6.8	2.8	3.5	4.4	3.8	2.7	2.6	3.4	2.7	4.0	5.6	5.9	2.7
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	4.2	3.2	2.1	1.6	1.3	1.2	1.6	2.0	1.6	1.7	1.7	1.7	1.2	2.0	1.7	1.0	1.3
検査機関照会	5.0	8.1	6.9	5.3	4.8	4.4	4.0	3.1	1.8	1.2	0.8	0.7	3.0	1.0	0.8	1.1	0.8	1.0	1.0	0.3	0.4	0.5	0.7	0.5	0.4
その他相談	5.6	1.3	3.3	2.8	3.1	3.6	2.5	1.9	9.3	4.4	3.0	3.6	3.8	5.5	4.6	3.9	4.6	4.0	4.2	3.5	2.8	1.8	2.0	3.2	3.4
電話相談全体	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 相談者の属性

※(2)以降の表は、「住宅エコポイントに関する相談」を除いた集計値

全表3 相談者の区分(実数、割合)

区分\年度	実数(件)												割合(%)													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
所有者	2,788	3,836	5,084	6,597	8,025	8,449	6,899	6,491	7,947	9,335	12,442	16,062	93,955	69.2	72.7	71.1	72.0	75.6	75.7	76.5	75.8	62.4	56.1	70.8	79.0	71.1
施工業者	250	361	400	568	613	569	475	447	1,758	3,181	2,050	1,278	11,950	6.2	6.8	5.6	6.2	5.8	5.1	5.3	5.2	13.8	19.1	11.7	6.3	9.0
販売業者	86	110	152	183	167	184	172	204	816	975	426	242	3,717	2.1	2.1	2.1	2.0	1.6	1.6	1.9	2.4	6.4	5.9	2.4	1.2	2.8
設計者	62	77	71	93	96	103	60	79	247	603	313	192	1,996	1.5	1.5	1.0	1.0	0.9	0.9	0.7	0.9	1.9	3.6	1.8	0.9	1.5
消費生活センター	180	330	442	496	518	701	603	509	604	804	1,185	1,310	7,682	4.5	6.3	6.2	5.4	4.9	6.3	6.7	5.9	4.7	4.8	6.7	6.4	5.8
居住者	307	208	316	439	452	430	325	311	331	405	368	538	4,430	7.6	3.9	4.4	4.8	4.3	3.9	3.6	3.6	2.6	2.4	2.1	2.6	3.4
地方自治体	65	85	139	163	127	147	94	106	187	277	128	138	1,656	1.6	1.6	1.9	1.8	1.2	1.3	1.0	1.2	1.5	1.7	0.7	0.7	1.3
評価機関等※	-	-	-	-	-	-	-	-	-	54	32	19	105	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3	0.2	0.1	0.1
保険法人※	-	-	-	-	-	-	-	-	-	36	9	7	52	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.1	0.0	0.0
その他	289	266	543	619	614	579	385	412	836	967	623	553	6,686	7.2	5.0	7.6	6.8	5.8	5.2	4.3	4.8	6.6	5.8	3.5	2.7	5.1
合計	4,027	5,273	7,147	9,158	10,612	11,162	9,013	8,559	12,726	16,637	17,576	20,339	132,229	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※2009年度より「評価機関等」と「保険法人」を追加して集計を行った。

全表4 相談者の年齢（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
～20歳代	228	268	214	197	429	364	335	2,300	410	475	515	591	4,366	5.6	6.0	5.1	5.8	6.2	5.0	4.7	4.9	4.9	4.4	4.1	3.7	4.7
30歳代	1,411	1,494	1,321	1,164	2,227	2,192	2,203	2,030	2,676	3,154	3,428	4,029	27,329	34.8	33.3	31.2	34.5	32.1	30.4	30.7	29.0	31.9	29.3	27.5	25.0	29.6
40歳代	1,020	1,197	1,038	783	1,627	1,836	1,755	1,755	2,107	2,801	3,114	4,177	23,210	25.1	26.6	24.5	23.2	23.5	25.4	24.5	25.1	25.1	26.0	25.0	25.9	25.2
50歳代	888	989	1,062	766	1,422	1,557	1,627	1,454	1,613	2,119	2,299	3,034	18,830	21.9	22.0	25.1	22.7	20.5	21.6	22.7	20.8	19.2	19.7	18.4	18.8	20.4
60歳代	373	415	441	339	877	902	913	1,057	1,141	1,691	2,239	2,915	13,303	9.2	9.2	10.4	10.0	12.7	12.5	12.7	15.1	13.6	15.7	18.0	18.1	14.4
70歳代～	137	130	160	125	347	370	338	359	446	533	869	1,353	5,167	3.4	2.9	3.8	3.7	5.0	5.1	4.7	5.1	5.3	4.9	7.0	8.4	5.6
合計	4,057	4,493	4,236	3,374	6,929	7,221	7,171	6,995	8,393	10,773	12,464	16,099	92,205	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表5 相談者の性別（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
女性	2,210	2,698	3,803	4,938	5,682	6,122	4,933	4,444	5,425	6,680	8,481	10,718	66,134	50.0	50.1	53.0	53.8	53.3	54.8	54.9	52.3	42.5	39.8	48.2	52.6	49.7
男性	2,211	2,684	3,378	4,234	4,970	5,050	4,046	4,052	7,332	10,098	9,118	9,650	66,823	50.0	49.9	47.0	46.2	46.7	45.2	45.1	47.7	57.5	60.2	51.8	47.4	50.3
合計	4,421	5,382	7,181	9,172	10,652	11,172	8,979	8,496	12,757	16,778	17,599	20,368	132,957	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表6 相談者の都道府県分布（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）											ストック戸数※ (1,000戸)	1,000戸あたりの割合(%) 2011		
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010			2011	合計
北海道	57	70	79	124	112	124	103	100	243	274	458	467	2,211	1.3	1.3	1.1	1.4	1.1	1.1	1.2	1.9	1.6	2.6	2.3	1.7	2,340.3	0.20	
青森県	18	20	18	32	44	57	35	46	50	92	90	114	616	0.4	0.4	0.3	0.4	0.4	0.5	0.4	0.5	0.4	0.6	0.5	0.6	0.5	493.5	0.23
岩手県	19	19	33	27	21	28	27	22	39	69	90	143	537	0.4	0.4	0.5	0.3	0.2	0.3	0.3	0.3	0.4	0.5	0.7	0.4	470.7	0.30	
宮城県	42	30	44	53	69	89	68	68	104	196	273	789	1,825	0.9	0.6	0.6	0.6	0.7	0.8	0.8	0.8	1.2	1.5	3.9	1.4	869.7	0.91	
秋田県	6	4	6	17	10	23	16	17	16	48	59	74	296	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	0.2	0.1	0.3	0.3	0.4	0.2	380.3	0.19	
山形県	13	12	18	17	22	28	17	10	27	46	73	61	344	0.3	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.2	0.3	0.4	0.3	0.3	383.0	0.16
福島県	41	37	46	47	46	55	57	43	66	112	152	503	1,205	0.9	0.7	0.7	0.5	0.4	0.5	0.6	0.5	0.5	0.7	0.9	2.5	0.9	699.7	0.72
茨城県	148	230	248	278	299	258	237	274	341	399	421	728	3,861	3.3	4.3	3.6	3.1	2.8	2.3	2.6	3.2	2.7	2.4	3.6	2.9	1,036.2	0.70	
栃木県	40	75	93	141	144	139	120	154	188	242	271	355	1,962	0.9	1.4	1.3	1.6	1.4	1.3	1.3	1.8	1.5	1.5	1.7	1.5	708.7	0.50	
群馬県	49	57	68	78	77	66	42	60	124	186	163	161	1,131	1.1	1.1	1.0	0.9	0.7	0.6	0.5	0.7	1.0	1.1	0.9	0.8	0.9	725.3	0.22
埼玉県	424	436	669	872	987	964	816	782	978	1,225	1,247	1,372	10,772	9.5	8.2	9.6	9.7	9.4	8.7	9.1	9.2	7.7	7.4	7.1	6.7	8.2	2,688.0	0.51
千葉県	419	567	678	820	941	1,048	837	779	978	1,157	1,381	1,549	11,154	9.4	10.7	9.7	9.1	9.0	9.5	9.3	9.1	7.7	7.0	7.8	7.6	8.4	2,344.5	0.66
東京都	1,437	1,779	2,223	2,919	3,508	3,822	2,972	2,708	3,607	4,362	4,032	3,936	37,305	32.2	33.5	31.8	32.4	33.4	34.6	33.1	31.8	28.6	26.2	22.9	19.3	28.2	5,939.9	0.66
神奈川県	537	663	991	1,328	1,507	1,548	1,244	1,120	1,565	1,819	2,114	2,300	16,736	12.0	12.5	14.2	14.7	14.3	14.0	13.9	13.1	12.4	10.9	12.0	11.3	12.7	3,612.2	0.64
新潟県	28	36	44	60	54	64	35	46	88	189	225	243	1,112	0.6	0.7	0.6	0.7	0.5	0.6	0.4	0.5	0.7	1.1	1.3	1.2	0.8	810.7	0.30
富山県	31	36	30	23	43	48	32	38	51	94	92	91	609	0.7	0.7	0.4	0.3	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.6	0.5	0.4	0.5	368.8	0.25
石川県	20	22	37	23	41	39	35	31	67	87	119	139	660	0.4	0.4	0.5	0.3	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5	0.7	0.7	0.5	421.6	0.33
福井県	23	15	28	17	21	28	18	18	43	79	81	78	449	0.5	0.3	0.4	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.5	0.5	0.4	0.3	259.7	0.30
山梨県	38	38	50	45	47	54	46	43	75	142	102	121	801	0.9	0.7	0.7	0.5	0.4	0.5	0.5	0.5	0.6	0.9	0.6	0.6	0.6	314.6	0.38
長野県	32	34	55	69	98	81	69	73	135	199	217	197	1,259	0.7	0.6	0.8	0.8	0.9	0.7	0.8	0.9	1.1	1.2	1.2	1.0	1.0	758.3	0.26
岐阜県	27	21	38	59	53	41	60	57	125	185	186	292	1,144	0.6	0.4	0.5	0.7	0.5	0.4	0.7	0.7	1.0	1.1	1.1	1.4	0.9	712.6	0.41
静岡県	116	129	142	194	199	242	201	161	460	487	466	421	3,218	2.6	2.4	2.0	2.2	1.9	2.2	2.2	1.9	3.6	2.9	2.6	2.1	2.4	1,359.4	0.31
愛知県	124	137	182	231	340	307	304	269	583	837	775	1,143	5,232	2.8	2.6	2.6	2.6	3.2	2.8	3.4	3.2	4.6	5.0	4.4	5.6	4.0	2,764.4	0.41
三重県	24	51	77	110	107	145	142	106	177	265	287	353	1,844	0.5	1.0	1.1	1.2	1.0	1.3	1.6	1.2	1.4	1.6	1.7	1.4	680.9	0.52	
滋賀県	38	31	34	41	60	53	51	52	127	138	205	226	1,056	0.9	0.6	0.5	0.5	0.6	0.5	0.6	0.6	1.0	0.8	1.2	1.1	0.8	491.3	0.46
京都府	46	48	53	77	106	110	90	102	179	230	284	301	1,626	1.0	0.9	0.8	0.9	1.0	1.0	1.0	1.2	1.4	1.4	1.6	1.5	1.2	1,086.8	0.28
大阪府	199	162	285	436	497	499	418	374	694	968	1,026	1,159	6,717	4.5	3.1	4.1	4.8	4.7	4.5	4.7	4.4	5.5	5.8	5.7	5.1	3,685.1	0.31	
兵庫県	106	91	137	212	225	245	181	186	283	434	501	578	3,176	2.4	1.7	2.0	2.4	2.1	2.2	2.0	2.2	2.2	2.6	2.8	2.8	2.4	2,169.4	0.27
奈良県	32	41	49	70	69	86	49	73	88	182	184	187	1,110	0.7	0.8	0.7	0.8	0.7	0.8	0.5	0.9	0.7	1.1	1.0	0.9	0.8	502.5	0.37
和歌山県	12	16	25	37	32	39	22	22	55	92	67	82	501	0.3	0.3	0.4	0.4	0.3	0.4	0.2	0.3	0.4	0.6	0.4	0.4	0.4	382.1	0.21
鳥取県	8	6	2	14	19	15	12	8	17	31	58	43	233	0.2	0.1	0.0	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	208.6	0.21
島根県	7	9	13	19	16	8	11	6	18	29	44	66	246	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.3	0.2	249.9	0.26
岡山県	20	30	34	52	62	56	35	58	78	126	149	186	886	0.4	0.6	0.5	0.6	0.6	0.5	0.4	0.7	0.6	0.8	0.8	0.9	0.7	734.7	0.25
広島県	29	47	54	58	84	107	73	74	162	196	273	231	1,388	0.6	0.9	0.8	0.6	0.8	1.0	0.8	0.9	1.3	1.2	1.5	1.1	1.1	1,147.6	0.20
山口県	21	23	23	31	40	33	42	32	53	82	112	112	604	0.5	0.4	0.3	0.3	0.4	0.3	0.5	0.4	0.4	0.5	0.6	0.6	0.5	584.1	0.19
徳島県	16	23	34	22	37	34	24																					

全表7 相談者の住宅の利用関係(実数、割合)

区分\年度	実数(件)											割合(%)														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
持ち家(注文)	1,591	1,925	2,522	3,057	4,157	3,851	3,852	3,752	4,694	5,808	7,571	11,304	54,084	52.7	50.7	52.4	53.9	57.9	54.7	55.2	55.2	58.1	58.1	62.4	65.7	58.3
持ち家(分譲)	1,166	1,598	1,913	2,131	2,402	2,595	2,538	2,562	2,855	3,517	3,850	4,767	31,894	38.6	42.1	39.8	37.6	33.5	36.9	36.4	37.7	35.3	35.2	31.7	27.7	34.4
貸家	181	237	295	360	409	420	432	392	451	554	578	914	5,223	6.0	6.2	6.1	6.3	5.7	6.0	6.2	5.8	5.6	5.5	4.8	5.3	5.6
給与住宅	2	8	4	4	5	2	1	3	6	10	7	4	56	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1
その他	78	29	78	123	202	172	158	87	78	113	131	216	1,465	2.6	0.8	1.6	2.2	2.8	2.4	2.3	1.3	1.0	1.1	1.1	1.3	1.6
合計	3,018	3,797	4,812	5,675	7,175	7,040	6,981	6,796	8,084	10,002	12,137	17,205	92,722	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表8 相談者の住宅の形式(実数、割合)

区分\年度	実数(件)											割合(%)														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
戸建1階	69	62	111	134	182	145	182	175	161	219	382	740	2,562	2.5	1.7	2.4	2.5	2.8	2.3	3.0	3.1	2.6	3.1	3.9	4.8	3.2
戸建2階	1,611	2,215	2,959	3,478	4,506	4,269	4,248	3,728	4,368	5,101	7,015	11,238	54,736	58.5	61.8	64.2	63.7	68.3	66.8	68.9	67.1	70.3	71.5	72.3	73.1	68.8
戸建3階	228	281	276	377	438	435	477	429	503	546	774	1,107	5,871	8.3	7.8	6.0	6.9	6.6	6.8	7.7	7.7	8.1	7.7	8.0	7.2	7.4
戸建4階以上	20	17	40	43	43	35	40	43	43	46	60	88	518	0.7	0.5	0.9	0.8	0.7	0.5	0.6	0.8	0.7	0.6	0.6	0.6	0.7
戸建合計	1,928	2,575	3,386	4,032	5,169	4,884	4,947	4,375	5,075	5,912	8,231	13,173	63,687	70.0	71.8	73.5	73.8	78.3	76.4	80.3	78.7	81.7	82.9	84.9	85.7	80.1
共同(2階~5階)	314	367	491	608	528	534	453	443	421	466	513	779	5,917	11.4	10.2	10.7	11.1	8.0	8.4	7.4	8.0	6.8	6.5	5.3	5.1	7.4
共同(6階~15階)	450	547	646	700	805	882	650	604	543	613	758	1,130	8,328	16.3	15.3	14.0	12.8	12.2	13.8	10.6	10.9	8.7	8.6	7.8	7.3	10.5
共同(16階~)	20	30	25	40	37	40	39	77	81	57	92	118	656	0.7	0.8	0.5	0.7	0.6	0.6	0.6	1.4	1.3	0.8	0.9	0.8	0.8
共同合計	784	944	1,162	1,348	1,370	1,456	1,142	1,124	1,045	1,136	1,363	2,027	14,901	28.5	26.3	25.2	24.7	20.8	22.8	18.5	20.2	16.8	15.9	14.1	13.2	18.7
長屋建	19	16	22	27	22	15	35	32	35	42	48	64	377	0.7	0.4	0.5	0.5	0.3	0.2	0.6	0.6	0.6	0.6	0.5	0.4	0.5
その他	22	49	37	57	41	40	37	28	60	45	55	111	582	0.8	1.4	0.8	1.0	0.6	0.6	0.6	0.5	1.0	0.6	0.6	0.7	0.7
合計	2,753	3,584	4,607	5,464	6,602	6,395	6,161	5,559	6,215	7,135	9,697	15,375	79,547	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2011年度の相談者の住宅の形式(階数不明含む)(実数、割合)

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建(階数不明)	戸建住宅合計	共同(2~5階)	共同(6~15階)	共同(16階~)	共同(階数不明)	共同住宅合計	長屋建	その他	合計
実数(件)	740	11,238	1,107	88	1,856	15,029	779	1,130	118	897	2,924	64	111	18,128
割合(%)	4.1	62.0	6.1	0.5	10.2	82.9	4.3	6.2	0.7	4.9	16.1	0.4	0.6	100.0

全表9 地域別 相談者の住宅の形式(実数、割合)(2011年度クロス集計)

区分\地域	実数(件)									割合(%)								
	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	合計	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	合計
戸建住宅	345	1,335	7,222	2,208	2,149	515	349	854	14,977	84.1	91.9	78.2	90.1	84.1	90.4	94.1	84.3	82.9
共同住宅	62	106	1,940	219	365	48	19	150	2,907	15.1	7.3	21.0	8.9	14.3	8.4	5.1	14.8	16.1
長屋建	2	3	28	5	24	1	0	1	64	0.5	0.2	0.3	0.2	0.9	0.2	0.0	0.1	0.4
その他	1	8	50	18	17	6	3	8	111	0.2	0.6	0.5	0.7	0.7	1.1	0.8	0.8	0.6
合計	410	1,452	9,240	2,450	2,555	570	371	1,013	18,061	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※各地域の区分

北海道

東北:青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県

関東:茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県

中部:新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県

近畿:三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

中国:鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県

四国:徳島県、香川県、愛媛県、高知県

九州:福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

全表10 相談者の住宅の構造・工法(実数、割合)

区分\年度	実数(件)											割合(%)														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
木造(在来)	1,398	1,864	2,506	3,008	3,368	3,544	3,509	3,050	3,944	4,561	6,880	10,986	48,618	52.4	53.8	56.8	58.0	53.6	59.9	57.7	52.9	58.2	58.5	64.7	67.8	59.9
木造(2x4)	180	235	279	297	977	434	416	379	406	552	580	761	5,496	6.8	6.8	6.3	5.7	15.6	7.3	6.8	6.6	6.0	7.1	5.5	4.7	6.8
木造(プレハブ)	45	60	54	62	85	52	80	97	110	96	82	153	976	1.7	1.7	1.2	1.2	1.4	0.9	1.3	1.7	1.6	1.2	0.8	0.9	1.2
木造合計	1,623	2,159	2,839	3,367	4,430	4,030	4,005	3,526	4,460	5,209	7,542	11,900	55,090	60.9	62.4	64.3	64.9	70.5	68.1	65.9	61.2	65.8	66.8	70.9	73.5	67.9
R C造(一般)	424	589	802	956	1,012	1,034	1,224	1,372	1,531	1,778	2,006	2,622	15,350	15.9	17.0	18.2	18.4	16.1	17.5	20.1	23.8	22.6	22.8	18.9	16.2	18.9
R C造(プレハブ)	26	18	23	43	17	37	29	38	34	42	39	53	399	1.0	0.5	0.5	0.8	0.3	0.6	0.5	0.7	0.5	0.5	0.4	0.3	0.5
R C造合計	450	607	825	999	1,029	1,071	1,253	1,410	1,565	1,820	2,045	2,675	15,749	16.9	17.5	18.7	19.3	16.4	18.1	20.6	24.5	23.1	23.3	19.2	16.5	19.4
S造(一般)	91	175	294	425	345	365	241	225	229	231	329	548	3,498	3.4	5.1	6.7	8.2	5.5	6.2	4.0	3.9	3.4	3.0	3.1	3.4	4.3
S造(プレハブ)	117	169	197	204	255	235	287	443	349	383	495	756	3,890	4.4	4.9	4.5	3.9	4.1	4.0	4.7	7.7	5.2	4.9	4.7	4.7	4.8
S造合計	208	344	491	629	600	600	528	668	578	614	824	1,304	7,388	7.8	9.9	11.1	12.1	9.6	10.1	8.7	11.6	8.5	7.9	7.7	8.1	9.1
S R C造	301	293	178	91	112	138	168	61	36	46	86	95	1,605	11.3	8.5	4.0	1.8	1.8	2.3	2.8	1.1	0.5	0.6	0.8	0.6	2.0
C B造	2	1	5	14	4	13	8	2	4	2	3	7	65	0.1	0.0	0.1	0.3	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1
混構造	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	69	80	129	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.9	0.8	0.8	0.3
その他	82	58	76	86	105	66	119	96	130	37	56	87	998	3.1	1.7	1.7	1.7	1.7	1.1	2.0	1.7	1.9	0.5	0.5	0.5	1.2
合計	2,666	3,462	4,414	5,186	6,280	5,918	6,081	5,763	6,773	7,797	10,636	16,197	81,173	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表11 当財団の認知方法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												割合（％）														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
新聞	407	93	235	223	1,092	350	115	397	478	789	1,235	878	6,292	9.3	1.8	3.4	2.5	10.4	3.2	1.3	4.8	3.8	4.8	7.1	4.4	4.8	
雑誌	189	232	261	332	260	217	126	116	113	101	66	89	2,102	4.3	4.4	3.7	3.7	2.5	2.0	1.4	1.4	0.9	0.6	0.4	0.4	1.6	
書籍	48	148	201	278	304	280	300	244	218	164	174	133	2,492	1.1	2.8	2.9	3.1	2.9	2.5	3.4	2.9	1.7	1.0	1.0	0.7	1.9	
テレビ	15	29	63	32	151	25	28	53	38	38	60	158	690	0.3	0.5	0.9	0.4	1.4	0.2	0.3	0.6	0.3	0.2	0.3	0.8	0.5	
ラジオ	30	10	6	6	10	2	0	0	1	12	91	41	209	0.7	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.5	0.2	0.2	
マスメディア	689	512	766	871	1,817	874	569	810	848	1,104	1,626	1,299	11,785	15.7	9.7	10.9	9.6	17.3	7.9	6.5	9.7	6.8	6.7	9.4	6.5	9.0	
国民生活センター	12	25	25	29	21	35	23	37	46	53	70	91	467	0.3	0.5	0.4	0.3	0.2	0.3	0.3	0.4	0.4	0.3	0.4	0.5	0.4	
消費生活センター	414	1,025	1,494	1,937	1,973	2,461	1,934	1,734	1,472	1,686	2,503	3,811	22,444	9.4	19.4	21.3	21.4	18.7	22.3	22.0	20.8	11.8	10.2	14.4	19.1	17.2	
消費生活センター等	426	1,050	1,519	1,966	1,994	2,496	1,957	1,771	1,518	1,739	2,573	3,902	22,911	9.7	19.9	21.7	21.7	18.9	22.6	22.3	21.2	12.1	10.6	14.8	19.6	17.5	
国土交通省	64	125	115	136	188	168	136	132	225	260	185	180	1,914	1.5	2.4	1.6	1.5	1.8	1.5	1.5	1.6	1.8	1.6	1.1	0.9	1.5	
国土交通省以外の官公庁	12	30	43	34	50	30	48	59	40	83	23	77	529	0.3	0.6	0.6	0.4	0.5	0.3	0.5	0.7	0.3	0.5	0.1	0.4	0.4	
都道府県・市区町村	344	1,047	1,160	1,372	1,449	1,514	1,215	992	1,138	1,543	1,573	1,824	15,171	7.8	19.8	16.6	15.1	13.8	13.7	13.8	11.9	9.1	9.4	9.1	9.1	11.6	
保健所	13	56	47	71	54	35	37	32	13	12	10	11	391	0.3	1.1	0.7	0.8	0.5	0.3	0.4	0.4	0.1	0.1	0.1	0.1	0.3	
その他の地方公共団体	10	12	18	19	19	28	19	12	24	15	17	46	239	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2
行政	443	1,270	1,383	1,632	1,760	1,775	1,455	1,227	1,440	1,913	1,808	2,138	18,244	10.1	24.1	19.7	18.0	16.7	16.1	16.6	14.7	11.5	11.6	10.4	10.7	14.0	
当財団のホームページ	160	596	979	1,925	2,107	2,446	2,100	1,965	3,072	4,181	4,610	4,334	28,475	3.6	11.3	14.0	21.2	20.0	22.1	23.9	23.5	24.5	25.4	26.6	21.7	21.8	
当財団の携帯サイト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	40	61	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2	0.0	0.0	
その他のホームページ	46	62	15	22	48	51	63	77	448	471	456	353	2,112	1.0	1.2	0.2	0.2	0.5	0.5	0.7	0.9	3.6	2.9	2.6	1.8	1.6	
インターネット	206	658	994	1,947	2,155	2,497	2,163	2,042	3,520	4,652	5,087	4,727	30,648	4.7	12.5	14.2	21.5	20.5	22.6	24.6	24.5	28.1	28.2	29.3	23.7	23.4	
当財団のパンフレット	76	112	121	159	158	185	209	124	446	1,516	615	502	4,223	1.7	2.1	1.7	1.8	1.5	1.7	2.4	1.5	3.6	9.2	3.5	2.5	3.2	
その他のパンフレット	14	43	47	85	91	131	117	83	260	1,143	1,186	896	4,096	0.3	0.8	0.7	0.9	0.9	1.2	1.3	1.0	2.1	6.9	6.8	4.5	3.1	
パンフレット	90	155	168	244	249	316	326	207	706	2,659	1,801	1,398	8,319	2.1	2.9	2.4	2.7	2.4	2.9	3.7	2.5	5.6	16.1	10.4	7.0	6.4	
PLセンター	29	55	22	21	27	20	34	14	17	18	5	9	271	0.7	1.0	0.3	0.2	0.3	0.2	0.4	0.2	0.1	0.1	0.0	0.0	0.2	
公益法人	99	249	292	436	332	286	314	220	297	247	245	238	3,155	2.3	4.7	4.2	4.8	3.2	2.6	2.4	2.6	2.4	1.5	1.4	1.2	2.4	
NP0（特設非営利活動団体）	10	8	6	3	5	9	11	5	2	2	10	9	80	0.2	0.2	0.1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	
業界団体	56	123	120	122	139	113	89	120	157	158	160	153	1,510	1.3	2.3	1.7	1.3	1.3	1.0	1.0	1.4	1.3	1.0	0.9	0.8	1.2	
弁護士会	60	149	166	136	132	131	157	168	156	173	278	335	2,041	1.4	2.8	2.4	1.5	1.3	1.2	1.8	2.0	1.2	1.1	1.6	1.7	1.6	
評価機関	22	64	64	67	91	78	43	56	86	80	80	60	791	0.5	1.2	0.9	0.7	0.9	0.7	0.5	0.7	0.7	0.5	0.5	0.3	0.6	
保険法人	-	-	-	-	-	-	-	-	7	357	346	455	1,165	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	2.2	2.0	2.3	0.9	
住宅金融支援機構	25	21	22	41	36	17	19	20	23	21	32	27	304	0.6	0.4	0.3	0.5	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	0.1	0.2	
都市再生機構	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0	0.0	0.0	0.0	
建築士会	12	50	33	21	28	50	23	18	35	28	38	61	397	0.3	0.9	0.5	0.2	0.3	0.5	0.3	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	
建築家協会	6	14	13	15	27	25	18	38	32	36	29	27	280	0.1	0.3	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.5	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2	
建築士事務所協会	4	77	31	9	8	19	14	20	12	19	18	45	276	0.1	1.5	0.4	0.1	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	
法テラス（日本司法支援センター）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	635	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.2	0.5
他団体	323	810	769	871	825	748	622	679	824	1,140	1,242	2,055	10,908	7.4	15.3	11.0	9.6	7.8	6.8	7.1	8.1	6.6	6.9	7.2	10.3	8.3	
既知	166	509	775	947	1,080	1,597	1,080	977	1,269	1,504	1,523	1,801	13,228	3.8	9.6	11.1	10.4	10.3	14.4	12.3	11.7	10.1	9.1	8.8	9.0	10.1	
当財団から配布した案内（リーフレット等）	0	1	50	143	197	308	221	265	326	472	688	1,113	3,784	0.0	0.0	0.7	1.6	1.9	2.8	2.5	3.2	2.6	2.9	4.0	5.6	2.9	
保険DM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	689	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.5	0.5
当財団からの案内（リーフレット等）	0	1	50	143	197	308	221	265	326	472	688	1,802	4,473	0.0	0.0	0.7	1.6	1.9	2.8	2.5	3.2	2.6	2.9	4.0	9.0	3.4	
キャンペーン（イベント等）	0	0	200	0	0	0	0	0	0	0	8	7	215	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	
マンションの管理組合等	1	3	3	3	5	1	1	2	11	7	6	8	51	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	
法テラス（日本司法支援センター）	-	-	-	-	-	-	-	-	70	87	115	-	272	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6	0.5	0.7	-	0.2	
その他	1,980	120	127	138	129	158	132	128	1,635	759	445	263	6,014	45.1	2.3	1.8	1.5	1.2	1.4	1.5	1.5	13.1	4.6	2.6	1.3	4.6	
その他	2,043	315	585	446	449	445	386	373	2,064	1,291	996	822	10,215	46.6	6.0	8.3	4.9	4.3	4.0	4.4	4.5	16.5	7.8	5.7	4.1	7.8	
合計	4,386	5,280	7,009	9,067	10,526	11,056	8,779	8,351	12,515	16,474	17,344	19,944	130,731	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

※2011年度から「法テラス（日本司法支援センター）」は「他団体」として集計

全表12 年齢区分別 当財団の認知方法（実数・割合）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）							割合（％）						
	～20歳代	～30歳代	～40歳代	～50歳代	～60歳代	70歳代～	合計	～20歳代	～30歳代	～40歳代	～50歳代	～60歳代	70歳代～	合計
新聞	4	51	137	172	243	128	735	0.7	1.3	3.3	5.8	8.5	9.6	4.6
雑誌	3	19	18	18	16	10	84	0.5	0.5	0.4	0.6	0.6	0.8	0.5
書籍	3	22	38	31	18	10	122	0.5	0.6	0.9	1.0	0.6	0.8	0.8
テレビ	0	9	24	32	35	33	133	0.0	0.2	0.6	1.1	1.2	2.5	0.8
ラジオ	0	2	5	9	12	8	36	0.0	0.1	0.1	0.3	0.4	0.6	0.2
マスメディア	10	103	222	262	324	189	1,110	1.7	2.6	5.4	8.8	11.3	14.2	7.0
国民生活センター	5	14	21	19	16	4	79	0.9	0.4	0.5	0.6	0.6	0.3	0.5
消費生活センター	91	670	819	716	772	402	3,470	15.7	16.9	19.9	24.1	27.0	30.2	21.9
消費生活センター等	96	684	840	735	788	406	3,549	16.6	17.2	20.4	24.8	27.6	30.5	22.4
国土交通省	5	26	33	26	30	19	139	0.9	0.7	0.8	0.9	1.1	1.4	0.9
国土交通省以外の官公庁	0	10	19	13	15	10	67	0.0	0.3	0.5	0.4	0.5	0.8	0.4
都道府県、市区町村	29	262	330	331	413	260	1,625	5.0	6.6	8.0	11.1	14.5	19.5	10.3
保健所	0	2	2	3	4	0	11	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1
その他の地方公共団体	0	7	17	5	6	9	44	0.0	0.2	0.4	0.2	0.2	0.7	0.3
行政	34	307	401	378	468	298	1,886	5.9	7.7	9.7	12.7	16.4	22.4	11.9
当財団のホームページ	207	1,179	1,174	596	344	81	3,581	35.8	29.7	28.5	20.1	12.0	6.1	22.6
当財団の携帯サイト	9	16	9	4	1	0	39	1.6	0.4	0.2	0.1	0.0	0.0	0.2
その他のホームページ	13	100	105	41	25	7	291	2.2	2.5	2.5	1.4	0.9	0.5	1.8
インターネット	229	1,295	1,288	641	370	88	3,911	39.6	32.6	31.3	21.6	13.0	6.6	24.7
当財団のパンフレット	11	107	106	83	72	26	405	1.9	2.7	2.6	2.8	2.5	2.0	2.6
その他のパンフレット	27	188	161	99	115	54	644	4.7	4.7	3.9	3.3	4.0	4.1	4.1
パンフレット	38	295	267	182	187	80	1,049	6.6	7.4	6.5	6.1	6.5	6.0	6.6
PLセンター	0	1	4	2	1	1	9	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1
公益法人	4	25	50	43	43	21	186	0.7	0.6	1.2	1.4	1.5	1.6	1.2
NPO（特定非営利活動団体）	0	0	1	2	5	0	8	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2	0.0	0.1
業界団体	4	19	34	26	29	15	127	0.7	0.5	0.8	0.9	1.0	1.1	0.8
弁護士会	7	78	59	66	62	24	296	1.2	2.0	1.4	2.2	2.2	1.8	1.9
評価機関	0	8	13	8	9	0	38	0.0	0.2	0.3	0.3	0.3	0.0	0.2
保険法人	10	124	112	55	45	11	357	1.7	3.1	2.7	1.9	1.6	0.8	2.3
住宅金融支援機構	1	3	7	6	6	1	24	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2
都市再生機構	0	0	0	0	1	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建築士会	1	10	9	12	12	4	48	0.2	0.3	0.2	0.4	0.4	0.3	0.3
建築家協会	0	5	4	9	4	3	25	0.0	0.1	0.1	0.3	0.1	0.2	0.2
建築士事務所協会	0	5	7	7	12	6	37	0.0	0.1	0.2	0.2	0.4	0.5	0.2
法テラス（日本司法支援センター）	36	189	150	100	82	30	587	6.2	4.8	3.6	3.4	2.9	2.3	3.7
他団体	63	467	450	336	311	116	1,743	10.9	11.8	10.9	11.3	10.9	8.7	11.0
既知	5	52	91	67	50	21	286	0.9	1.3	2.2	2.3	1.8	1.6	1.8
当財団から配布した案内（リーフレット等）	58	414	241	134	116	35	998	10.0	10.4	5.8	4.5	4.1	2.6	6.3
保険DM	19	217	155	93	89	30	603	3.3	5.5	3.8	3.1	3.1	2.3	3.8
当財団からの案内（リーフレット等）	77	631	396	227	205	65	1,601	13.3	15.9	9.6	7.6	7.2	4.9	10.1
キャンペーン（イベント等）	0	1	1	0	4	1	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0
知人関係者	20	100	98	100	98	41	457	3.5	2.5	2.4	3.4	3.4	3.1	2.9
マンションの管理組合等	0	2	2	2	0	1	7	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0
その他	6	36	64	39	52	26	223	1.0	0.9	1.6	1.3	1.8	2.0	1.4
その他	26	139	165	141	154	69	694	4.5	3.5	4.0	4.7	5.4	5.2	4.4
合計	578	3,973	4,120	2,969	2,857	1,332	15,829	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※2011年度から「法テラス（日本司法支援センター）」は「他団体」として集計

全表13 地域別 当財団の認知方法（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分\年度	実数（件）									割合（％）								
	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	合計	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	合計
マスメディア	35	362	465	143	114	42	38	95	1,294	7.7	22.5	4.6	5.4	4.0	6.7	9.4	8.4	6.5
消費生活センター等	52	205	2,233	557	445	141	93	168	3,894	11.4	12.7	22.0	20.9	15.8	22.5	22.9	14.8	19.6
行政	23	206	1,175	327	230	59	29	83	2,132	5.0	12.8	11.6	12.3	8.2	9.4	7.1	7.3	10.7
インターネット	133	255	2,521	599	766	123	62	247	4,706	29.1	15.8	24.8	22.5	27.2	19.6	15.3	21.8	23.7
パンフレット	41	128	615	190	227	57	42	93	1,393	9.0	7.9	6.1	7.1	8.0	9.1	10.3	8.2	7.0
他団体	76	121	1,000	249	363	61	40	141	2,051	16.6	7.5	9.9	9.3	12.9	9.7	9.9	12.5	10.3
既知	22	127	1,005	203	232	59	44	94	1,786	4.8	7.9	9.9	7.6	8.2	9.4	10.8	8.3	9.0
当財団からの案内 (リーフレット等)	61	116	738	288	331	56	43	162	1,795	13.3	7.2	7.3	10.8	11.7	8.9	10.6	14.3	9.0
その他	14	92	399	111	112	29	15	49	821	3.1	5.7	3.9	4.2	4.0	4.6	3.7	4.3	4.1
合計	457	1,612	10,151	2,667	2,820	627	406	1,132	19,872	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 苦情の相手方

全表14 主たる苦情の相手方の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）											割合（％）														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
施工業者	1,460	1,767	2,520	3,065	3,652	3,808	3,418	2,695	3,235	3,528	4,906	6,585	40,639	54.3	52.2	56.3	59.2	60.6	60.9	60.6	46.7	47.8	47.0	46.9	44.8	51.5
リフォーム業者*	-	-	-	-	-	-	-	887	1,018	1,182	1,948	3,424	8,459	-	-	-	-	-	-	-	15.4	15.0	15.8	18.6	23.3	10.7
売主	397	825	1,112	1,134	1,242	1,300	1,142	1,150	1,364	1,598	1,979	2,524	15,767	14.8	24.4	24.8	21.9	20.6	20.8	20.2	19.9	20.2	21.3	18.9	17.2	20.0
不動産業者	317	187	154	198	224	200	167	164	137	183	144	256	2,331	11.8	5.5	3.4	3.8	3.7	3.2	3.0	2.8	2.0	2.4	1.4	1.7	3.0
部品製造者	118	115	142	140	208	156	160	188	211	145	383	225	2,191	4.4	3.4	3.2	2.7	3.5	2.5	2.8	3.3	3.1	1.9	3.7	1.5	2.8
設計者	54	85	66	96	116	104	92	108	121	118	183	237	1,380	2.0	2.5	1.5	1.9	1.9	1.7	1.6	1.9	1.8	1.6	1.7	1.6	1.8
近隣	86	119	161	199	194	241	242	244	263	282	355	441	2,827	3.2	3.5	3.6	3.8	3.2	3.9	4.3	4.2	3.9	3.8	3.4	3.0	3.6
その他	258	289	323	343	387	448	419	334	417	464	568	1,008	5,258	9.6	8.5	7.2	6.6	6.4	7.2	7.4	5.8	6.2	6.2	5.4	6.9	6.7
合計	2,690	3,387	4,478	5,175	6,023	6,257	5,640	5,770	6,766	7,500	10,466	14,700	78,852	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

*2007年度より「リフォーム業者」を「施工業者」とは区別し集計。

全表15 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
施工業者	330	4,649	493	29	506	6,007	156	80	4	61	13	314	36	6,357
リフォーム業者	160	2,076	142	19	304	2,701	152	212	14	162	20	560	12	3,273
売主	13	1,215	224	9	140	1,601	112	480	75	214	1	882	2	2,485
不動産業者	3	79	11	2	23	118	40	20	1	32	4	97	2	217
部品製造者	6	108	9	0	33	156	5	11	1	16	0	33	3	192
設計者	19	119	22	2	29	191	10	10	0	7	0	27	6	224
近隣	11	195	31	4	60	301	27	39	0	23	9	98	0	399
その他	26	454	28	3	104	615	102	77	4	73	4	260	15	890
合計	568	8,895	960	68	1,199	11,690	604	929	99	588	51	2,271	76	14,037

全表16 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
施工業者	58.1	52.3	51.4	42.6	42.2	51.4	25.8	8.6	4.0	10.4	25.5	13.8	47.4	45.3
リフォーム業者	28.2	23.3	14.8	27.9	25.4	23.1	25.2	22.8	14.1	27.6	39.2	24.7	15.8	23.3
売主	2.3	13.7	23.3	13.2	11.7	13.7	18.5	51.7	75.8	36.4	2.0	38.8	2.6	17.7
不動産業者	0.5	0.9	1.1	2.9	1.9	1.0	6.6	2.2	1.0	5.4	7.8	4.3	2.6	1.5
部品製造者	1.1	1.2	0.9	0.0	2.8	1.3	0.8	1.2	1.0	2.7	0.0	1.5	3.9	1.4
設計者	3.3	1.3	2.3	2.9	2.4	1.6	1.7	1.1	0.0	1.2	0.0	1.2	7.9	1.6
近隣	1.9	2.2	3.2	5.9	5.0	2.6	4.5	4.2	0.0	3.9	17.6	4.3	0.0	2.8
その他	4.6	5.1	2.9	4.4	8.7	5.3	16.9	8.3	4.0	12.4	7.8	11.4	19.7	6.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 17 主たる苦情の相手方の住所（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													合計	割合（%）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2000		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
北海道	13	6	7	14	13	11	11	8	5	2	38	57	185	2.0	0.7	1.8	2.3	1.6	1.3	1.8	2.5	2.0	1.2	3.1	2.6	2.1	
青森県	3	5	4	2	5	2	3	3	3	0	6	10	46	0.5	0.6	1.0	0.3	0.6	0.2	0.5	0.9	1.2	0.0	0.5	0.4	0.5	
岩手県	2	3	1	1	3	0	2	0	0	2	8	15	37	0.3	0.4	0.3	0.2	0.4	0.0	0.3	0.0	0.0	1.2	0.7	0.7	0.4	
宮城県	4	2	2	6	4	8	3	6	2	1	26	53	117	0.6	0.2	0.5	1.0	0.5	0.9	0.5	1.9	0.8	0.6	2.1	2.4	1.3	
秋田県	0	1	1	1	0	2	3	1	1	0	5	10	25	0.0	0.1	0.3	0.2	0.0	0.2	0.5	0.3	0.4	0.0	0.4	0.4	0.3	
山形県	3	0	0	3	3	2	1	1	0	1	2	6	22	0.5	0.0	0.0	0.5	0.4	0.2	0.2	0.3	0.0	0.6	0.2	0.3	0.2	
福島県	8	4	3	2	7	11	4	3	2	3	11	46	104	1.2	0.5	0.8	0.3	0.8	1.3	0.7	0.9	0.8	1.8	0.9	2.1	1.2	
茨城県	20	36	20	17	29	21	24	14	14	4	31	50	280	3.1	4.4	5.1	2.8	3.5	2.5	4.0	4.3	5.6	2.4	2.5	2.2	3.1	
栃木県	6	16	7	22	7	7	8	6	6	5	28	47	165	0.9	1.9	1.8	3.6	0.8	0.8	1.3	1.9	2.4	2.9	2.3	2.1	1.8	
群馬県	8	5	5	4	6	5	4	4	5	1	6	17	70	1.2	0.6	1.3	0.7	0.7	0.6	0.7	1.2	2.0	0.6	0.5	0.8	0.8	
埼玉県	53	71	29	59	70	74	52	30	25	19	81	146	709	8.1	8.6	7.4	9.6	8.4	8.8	8.7	9.3	9.9	11.2	6.6	6.5	7.9	
千葉県	51	78	32	51	75	75	42	22	14	13	85	150	688	7.8	9.5	8.2	8.3	9.0	8.9	7.0	6.8	5.6	7.6	6.9	6.7	7.7	
東京都	229	329	123	203	282	289	196	113	68	38	273	476	2,619	35.0	39.9	31.5	33.1	33.7	34.2	32.8	35.0	27.0	22.4	22.2	21.3	29.2	
神奈川県	76	82	38	61	99	111	68	31	31	22	111	225	955	11.6	9.9	9.7	9.9	11.8	13.1	11.4	9.6	12.3	12.9	9.0	10.1	10.6	
新潟県	9	2	2	3	8	5	1	5	1	2	14	32	84	1.4	0.2	0.5	0.5	1.0	0.6	0.2	1.5	0.4	1.2	1.1	1.4	0.9	
富山県	4	10	4	2	8	5	3	0	2	2	9	10	59	0.6	1.2	1.0	0.3	1.0	0.6	0.5	0.0	0.8	1.2	0.7	0.4	0.7	
石川県	2	4	0	4	6	1	4	1	1	1	10	16	50	0.3	0.5	0.0	0.7	0.7	0.1	0.7	0.3	0.4	0.6	0.8	0.7	0.6	
福井県	3	0	1	0	1	4	1	0	1	0	4	7	22	0.5	0.0	0.3	0.0	0.1	0.5	0.2	0.0	0.4	0.0	0.3	0.3	0.2	
山梨県	4	6	7	4	9	12	3	2	1	2	9	13	72	0.6	0.7	1.8	0.7	1.1	1.4	0.5	0.6	0.4	1.2	0.7	0.6	0.8	
長野県	9	7	6	11	16	4	6	7	4	2	12	28	112	1.4	0.8	1.5	1.8	1.9	0.5	1.0	2.2	1.6	1.2	1.0	1.3	1.2	
岐阜県	5	4	2	3	3	7	7	1	2	2	16	23	75	0.8	0.5	0.5	0.5	0.4	0.8	1.2	0.3	0.8	1.2	1.3	1.0	0.8	
静岡県	24	19	13	12	19	15	14	9	12	3	37	58	235	3.7	2.3	3.3	2.0	2.3	1.8	2.3	2.8	4.8	1.8	3.0	2.6	2.6	
愛知県	22	18	11	19	35	22	21	9	4	8	70	114	353	3.4	2.2	2.8	3.1	4.2	2.6	3.5	2.8	1.6	4.7	5.7	5.1	3.9	
三重県	3	9	6	7	7	13	13	4	4	2	22	38	128	0.5	1.1	1.5	1.1	0.8	1.5	2.2	1.2	1.6	1.2	1.8	1.7	1.4	
滋賀県	7	3	1	1	6	6	3	1	3	1	14	33	79	1.1	0.4	0.3	0.2	0.7	0.7	0.5	0.3	1.2	0.6	1.1	1.5	0.9	
京都府	6	6	2	5	6	6	13	1	4	4	15	34	102	0.9	0.7	0.5	0.8	0.7	0.7	2.2	0.3	1.6	2.4	1.2	1.5	1.1	
大阪府	23	28	18	55	36	43	38	12	7	8	103	157	528	3.5	3.4	4.6	9.0	4.3	5.1	6.4	3.7	2.8	4.7	8.4	7.0	5.9	
兵庫県	13	9	9	5	10	13	8	5	11	7	33	67	190	2.0	1.1	2.3	0.8	1.2	1.5	1.3	1.5	4.4	4.1	2.7	3.0	2.1	
奈良県	5	7	2	2	6	3	2	0	0	1	17	13	58	0.8	0.8	0.5	0.3	0.7	0.4	0.3	0.0	0.0	0.6	1.4	0.6	0.6	
和歌山県	1	1	0	1	3	2	0	0	0	1	6	13	28	0.2	0.1	0.0	0.2	0.4	0.2	0.0	0.0	0.0	0.6	0.5	0.6	0.3	
鳥取県	0	1	0	0	6	0	1	1	0	0	1	3	13	0.0	0.1	0.0	0.0	0.7	0.0	0.2	0.3	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	
島根県	2	1	0	1	1	0	1	0	0	1	4	7	18	0.3	0.1	0.0	0.2	0.1	0.0	0.2	0.0	0.0	0.6	0.3	0.3	0.2	
岡山県	2	1	2	2	4	7	3	0	2	1	9	22	55	0.3	0.1	0.5	0.3	0.5	0.8	0.5	0.0	0.8	0.6	0.7	1.0	0.6	
広島県	5	9	7	3	8	9	4	0	4	2	17	31	99	0.8	1.1	1.8	0.5	1.0	1.1	0.7	0.0	1.6	1.2	1.4	1.4	1.1	
山口県	3	6	2	1	3	1	0	3	0	0	8	13	40	0.5	0.7	0.5	0.2	0.4	0.1	0.0	0.9	0.0	0.0	0.7	0.6	0.4	
徳島県	0	3	0	1	2	4	2	2	1	0	2	8	25	0.0	0.4	0.0	0.2	0.2	0.5	0.3	0.6	0.4	0.0	0.2	0.4	0.3	
香川県	3	8	2	4	3	5	1	1	1	1	8	19	56	0.5	1.0	0.5	0.7	0.4	0.6	0.2	0.3	0.4	0.6	0.7	0.9	0.6	
愛媛県	2	4	1	2	2	0	1	0	2	1	6	12	33	0.3	0.5	0.3	0.3	0.2	0.0	0.2	0.0	0.8	0.6	0.5	0.5	0.4	
高知県	0	0	0	2	0	1	3	2	1	0	4	8	21	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.1	0.5	0.6	0.4	0.0	0.3	0.4	0.2	
福岡県	10	9	7	10	12	20	6	3	6	1	26	53	163	1.5	1.1	1.8	1.6	1.4	2.4	1.0	0.9	2.4	0.6	2.1	2.4	1.8	
佐賀県	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	4	7	17	0.3	0.0	0.3	0.0	0.0	0.1	0.2	0.3	0.0	0.0	0.3	0.3	0.2	
長崎県	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	6	10	34	0.2	0.1	0.3	0.3	0.2	0.2	0.5	0.9	0.4	1.2	0.5	0.4	0.4	
熊本県	2	1	3	0	0	2	3	2	0	0	2	13	28	0.3	0.1	0.8	0.0	0.0	0.2	0.5	0.6	0.0	0.0	0.2	0.6	0.3	
大分県	1	1	0	2	1	2	2	0	0	2	8	14	33	0.2	0.1	0.0	0.3	0.1	0.2	0.3	0.0	0.0	1.2	0.7	0.6	0.4	
宮崎県	0	0	0	0	1	1	3	1	0	0	10	18	34	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.5	0.3	0.0	0.0	0.8	0.8	0.4	
鹿児島県	2	7	2	1	5	4	3	2	0	0	6	12	44	0.3	0.8	0.5	0.2	0.6	0.5	0.5	0.6	0.0	0.0	0.5	0.5	0.5	
沖縄県	4	2	6	3	4	7	3	3	1	2	4	19	58	0.6	0.2	1.5	0.5	0.5	0.8	0.5	0.9	0.4	1.2	0.3	0.9	0.6	
合計	655	825	390	614	836	845	598	323	252	170	1,227	2,233	8,968	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

(4) トラブル相談と相談者の解決希望内容

全表 18 トラブルが生じている相談件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）														割合（％）											
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
不具合あり	1,826	2,257	2,354	2,940	3,357	3,212	3,316	3,423	3,800	4,729	7,266	11,024	49,504	67.7	68.5	67.1	70.7	76.6	72.4	77.5	78.9	78.8	74.1	79.8	72.5	74.3
不具合なし	873	1,040	1,152	1,219	1,025	1,222	960	915	1,020	1,651	1,836	4,181	17,094	32.3	31.5	32.9	29.3	23.4	27.6	22.5	21.1	21.2	25.9	20.2	27.5	25.7
合計	2,699	3,297	3,506	4,159	4,382	4,434	4,276	4,338	4,820	6,380	9,102	15,205	66,598	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※トラブルが生じている相談

相談区分に関わらず、住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談および契約トラブルの相談

全表 19 相談者の解決希望内容（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
修補 （瑕疵）	-	-	-	-	-	-	1,016	951	1,139	1,386	2,234	5,364	12,090	-	-	-	-	-	-	43.6	35.2	39.2	33.5	39.7	40.0	26.1
修補 （その他）	-	-	-	-	-	-	127	392	492	689	703	1,622	4,025	-	-	-	-	-	-	5.4	14.5	16.9	16.7	12.5	12.1	8.7
修補合計	1,236	1,662	1,450	1,501	1,364	1,196	1,143	1,343	1,631	2,075	2,937	6,986	24,524	52.0	56.7	56.9	54.7	58.4	53.7	49.0	49.8	56.1	50.2	52.2	52.1	53.0
損害賠償 （減額請求）	-	-	-	-	-	-	57	60	84	107	203	480	991	-	-	-	-	-	-	2.4	2.2	2.9	2.6	3.6	3.6	2.1
損害賠償 （慰謝料請求）	-	-	-	-	-	-	74	72	73	87	90	174	570	-	-	-	-	-	-	3.2	2.7	2.5	2.1	1.6	1.3	1.2
損害賠償 （その他）	-	-	-	-	-	-	108	163	189	199	290	644	1,593	-	-	-	-	-	-	4.6	6.0	6.5	4.8	5.2	4.8	3.4
損害賠償合計	237	280	196	209	210	231	239	295	346	393	583	1,298	4,517	10.0	9.6	7.7	7.6	9.0	10.4	10.3	10.9	11.9	9.5	10.4	9.7	9.8
契約解消 （解除）	-	-	-	-	-	-	199	198	322	321	387	1,026	2,453	-	-	-	-	-	-	8.5	7.3	11.1	7.8	6.9	7.7	5.3
契約解消 （クーリングオフ）	-	-	-	-	-	-	15	14	18	21	34	85	187	-	-	-	-	-	-	0.6	0.5	0.6	0.5	0.6	0.6	0.4
契約解消 （取消）	-	-	-	-	-	-	19	21	19	27	22	63	171	-	-	-	-	-	-	0.8	0.8	0.7	0.7	0.4	0.5	0.4
契約解消合計	153	299	264	274	213	187	233	233	359	369	443	1,174	4,201	6.4	10.2	10.4	10.0	9.1	8.4	10.0	8.6	12.3	8.9	7.9	8.8	9.1
修補と損害賠償	-	-	-	-	-	-	153	163	199	190	325	571	1,601	-	-	-	-	-	-	6.6	6.0	6.8	4.6	5.8	4.3	3.5
工事代金関係	140	189	185	184	112	165	148	142	93	144	177	556	2,235	5.9	6.4	7.3	6.7	4.8	7.4	6.3	5.3	3.2	3.5	3.1	4.1	4.8
建て替え	29	26	22	23	14	13	39	21	17	13	25	78	320	1.2	0.9	0.9	0.8	0.6	0.6	1.7	0.8	0.6	0.3	0.4	0.6	0.7
その他	582	475	431	551	421	435	376	502	262	950	1,132	2,738	8,855	24.5	16.2	16.9	20.1	18.0	19.5	16.1	18.6	9.0	23.0	20.1	20.4	19.1
合計	2,377	2,931	2,548	2,742	2,334	2,227	2,331	2,699	2,907	4,134	5,622	13,401	46,253	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※2006年度より「修補と損害賠償」の区分を追加し集計

全表 20 地域別 相談者の解決希望内容（実数・割合）

区分\年度	実数（件）									割合（％）								
	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	合計	北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	合計
修補	183	419	3,545	1,022	1,087	243	160	381	7,040	59.0	46.4	52.2	53.7	55.7	54.0	57.8	50.0	52.8
損害賠償	31	97	651	162	199	46	22	88	1,296	10.0	10.7	9.6	8.5	10.2	10.2	7.9	11.5	9.7
契約解消	18	77	617	190	146	34	29	60	1,171	5.8	8.5	9.1	10.0	7.5	7.6	10.5	7.9	8.8
修補と損害賠償	14	30	274	91	85	19	12	46	571	4.5	3.3	4.0	4.8	4.4	4.2	4.3	6.0	4.3
工事代金関係	9	43	281	85	80	16	9	30	553	2.9	4.8	4.1	4.5	4.1	3.6	3.2	3.9	4.1
その他	55	237	1,418	352	356	92	45	157	2,712	17.7	26.2	20.9	18.5	18.2	20.4	16.2	20.6	20.3
合計	310	903	6,786	1,902	1,953	450	277	762	13,343	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※2006年度より「修補と損害賠償」の区分を追加し集計

(5) 不具合部位・不具合事象

※不具合部位・不具合事象の割合は、全て述べ件数を母数とする。

全表 21 不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）											合計	割合（%）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010		2011	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
床	482	600	702	837	840	859	839	872	902	990	1,517	2,383	11,823	16.5	18.2	19.9	19.3	17.3	18.9	19.3	19.3	18.4	16.7	16.0	15.6	17.4
外壁	348	413	438	568	686	651	612	601	753	904	1,370	2,251	9,595	11.9	12.5	12.4	13.1	14.1	14.3	14.1	13.3	15.4	15.2	14.5	14.7	14.1
屋根	195	237	306	373	488	399	320	375	432	530	975	1,787	6,417	6.7	7.2	8.7	8.6	10.1	8.8	7.4	8.3	8.8	8.9	10.3	11.7	9.4
内壁	326	393	455	536	555	537	532	521	541	663	1,031	1,678	7,768	11.2	11.9	12.9	12.3	11.4	11.8	12.2	11.5	11.1	11.2	10.9	11.0	11.4
開口部・建具	307	377	360	443	462	421	393	491	518	541	1,021	1,530	6,864	10.5	11.4	10.2	10.2	9.5	9.3	9.0	10.9	10.6	9.1	10.8	10.0	10.1
設備機器	156	198	192	199	217	181	287	288	320	405	632	1,018	4,093	5.3	6.0	5.4	4.6	4.5	4.0	6.6	6.4	6.5	6.8	6.7	6.6	6.0
基礎	157	143	158	223	273	254	266	250	233	311	486	883	3,637	5.4	4.3	4.5	5.1	5.6	5.6	6.1	5.5	4.8	5.2	5.1	5.8	5.3
天井	116	185	169	184	255	218	206	210	193	200	316	575	2,827	4.0	5.6	4.8	4.2	5.3	4.8	4.7	4.7	3.9	3.4	3.3	3.8	4.2
地盤	89	97	117	129	137	154	151	143	126	182	271	483	2,079	3.0	2.9	3.3	3.0	2.8	3.4	3.5	3.2	2.6	3.1	2.9	3.2	3.1
排水配管	103	121	126	186	196	184	120	162	191	230	365	446	2,430	3.5	3.7	3.6	4.3	4.0	4.0	2.8	3.6	3.9	3.9	3.9	2.9	3.6
給水・給湯配管	92	102	102	135	129	143	128	134	148	204	309	347	1,973	3.2	3.1	2.9	3.1	2.7	3.1	2.9	3.0	3.0	3.4	3.3	2.3	2.9
柱	82	69	53	70	83	81	74	68	88	120	154	274	1,216	2.8	2.1	1.5	1.6	1.7	1.8	1.7	1.5	1.8	2.0	1.6	1.8	1.8
浴室	53	72	68	79	82	79	61	42	69	102	127	163	997	1.8	2.2	1.9	1.8	1.7	1.7	1.4	0.9	1.4	1.7	1.3	1.1	1.5
電気配線	21	9	16	23	28	13	31	28	41	44	83	159	496	0.7	0.3	0.5	0.5	0.6	0.3	0.7	0.6	0.8	0.7	0.9	1.0	0.7
階段	35	28	32	44	37	39	39	41	38	43	77	132	585	1.2	0.8	0.9	1.0	0.8	0.9	0.9	0.9	0.8	0.7	0.8	0.9	0.9
梁	34	27	16	29	29	36	37	26	29	52	60	123	498	1.2	0.8	0.5	0.7	0.6	0.8	0.9	0.6	0.6	0.9	0.6	0.8	0.7
ガス配管	3	4	1	5	5	3	4	7	13	8	14	21	88	0.1	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1
その他	320	227	223	280	351	296	248	253	260	414	656	1,070	4,598	11.0	6.9	6.3	6.4	7.2	6.5	5.7	5.6	5.3	7.0	6.9	7.0	6.8
合計(述べ件数)	2,919	3,302	3,534	4,343	4,853	4,548	4,348	4,512	4,895	5,943	9,464	15,323	67,984	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 22 不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）											合計	割合（%）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010		2011	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
ひび割れ	426	515	559	662	748	817	722	824	800	951	1,479	2,524	11,027	14.8	15.8	16.0	15.6	15.6	17.7	16.4	18.2	16.2	15.9	15.5	16.4	16.2
雨漏り	264	425	398	494	773	585	532	550	630	720	1,119	1,868	8,358	9.2	13.0	11.4	11.6	16.1	12.6	12.1	12.1	12.7	12.0	11.7	12.1	12.3
はがれ	199	230	251	311	344	344	318	303	332	453	715	1,307	5,107	6.9	7.1	7.2	7.3	7.2	7.4	7.2	6.7	6.7	7.6	7.5	8.5	7.5
変形	330	314	343	342	378	310	343	345	353	404	661	1,128	5,251	11.5	9.6	9.8	8.1	7.9	6.7	7.8	7.6	7.1	6.7	6.9	7.3	7.7
汚れ	189	201	197	333	355	318	338	274	327	397	577	888	4,394	6.6	6.2	5.6	7.8	7.4	6.9	7.7	6.0	6.6	6.6	6.1	5.8	6.5
作動不良	126	161	189	212	185	178	192	171	192	235	401	620	2,862	4.4	4.9	5.4	5.0	3.9	3.8	4.4	3.8	3.9	3.9	4.2	4.0	4.2
漏水	196	252	249	340	330	315	278	244	288	366	567	608	4,033	6.8	7.7	7.1	8.0	6.9	6.8	6.3	5.4	5.8	6.1	5.9	3.9	5.9
傾斜	131	136	205	195	218	219	190	223	192	199	300	571	2,779	4.6	4.2	5.9	4.6	4.5	4.7	4.3	4.9	3.9	3.3	3.1	3.7	4.1
排水不良	62	77	78	101	106	62	91	95	122	147	219	351	1,511	2.2	2.4	2.2	2.4	2.2	1.3	2.1	2.1	2.5	2.5	2.3	2.3	2.2
床鳴り	79	92	70	97	101	104	108	116	108	123	193	311	1,502	2.8	2.8	2.0	2.3	2.1	2.2	2.5	2.6	2.2	2.1	2.0	2.0	2.2
沈下	77	73	104	101	108	138	116	113	101	132	163	310	1,536	2.7	2.2	3.0	2.4	2.2	3.0	2.6	2.5	2.0	2.2	1.7	2.0	2.3
結露	56	77	91	79	85	77	80	68	80	111	162	235	1,201	2.0	2.4	2.6	1.9	1.8	1.7	1.8	1.5	1.6	1.9	1.7	1.5	1.8
腐食・腐朽	65	60	52	63	86	95	72	43	101	74	133	199	1,043	2.3	1.8	1.5	1.5	1.8	2.1	1.6	0.9	2.0	1.2	1.4	1.3	1.5
異常音	62	36	65	91	73	91	54	66	71	110	107	175	1,001	2.2	1.1	1.9	2.1	1.5	2.0	1.2	1.5	1.4	1.8	1.1	1.1	1.5
遮音不良	75	116	84	114	81	90	101	107	126	126	113	168	1,301	2.6	3.6	2.4	2.7	1.7	1.9	2.3	2.4	2.5	2.1	1.2	1.1	1.9
異臭	39	48	59	85	82	90	79	68	51	75	104	138	918	1.4	1.5	1.7	2.0	1.7	1.9	1.8	1.5	1.0	1.3	1.1	0.9	1.3
その他	495	448	501	624	749	792	785	928	1,078	1,364	2,518	3,992	14,274	17.2	13.7	14.3	14.7	15.6	17.1	17.8	20.4	21.8	22.8	26.4	25.9	21.0
合計(述べ件数)	2,871	3,261	3,495	4,244	4,802	4,625	4,399	4,538	4,952	5,987	9,531	15,393	68,098	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、
 汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

不具合が生じている相談（不具合相談）の件数

区分\年度	実数（件）											合計	
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010		2011
不具合相談の件数	1,826	2,257	2,354	2,940	3,357	3,212	3,316	3,423	3,799	4,729	7,266	11,024	49,503

全表 23 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	床	外壁	屋根	内壁	開口部・建具	設備機器	基礎	天井	地盤	排水配管	給水・給湯配管	柱	浴室	電気配線	階段	梁	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	220	602	189	543	93	55	403	93	30	15	11	74	21	3	12	39	0	120	2,523
雨漏り	50	574	724	38	235	3	12	126	0	5	0	4	1	2	0	2	0	44	1,820
はがれ	143	328	332	268	56	24	17	59	3	4	3	7	12	2	7	1	0	39	1,305
変形	344	96	71	203	218	28	22	56	9	2	2	15	4	5	16	11	1	23	1,126
汚れ	258	163	77	162	28	30	27	62	1	2	7	11	4	0	6	5	0	42	885
作動不良	2	1	2	1	313	200	0	0	1	14	23	0	0	52	0	0	1	9	619
漏水	57	11	7	11	5	94	40	23	8	116	184	0	30	1	0	0	0	13	600
傾斜	302	26	2	39	18	21	65	2	28	0	0	30	2	0	1	6	0	29	571
排水不良	30	1	25	0	1	21	3	1	48	163	6	0	18	0	1	0	0	32	350
床鳴り	299	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	9	0	0	1	311
沈下	27	1	2	0	1	0	51	1	214	0	0	2	0	0	1	1	0	9	310
結露	32	13	14	53	85	5	6	22	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	234
腐食・腐朽	40	19	16	14	13	11	6	1	1	1	9	31	3	1	5	11	2	15	199
異常音	11	14	19	8	17	25	0	15	0	20	14	4	4	1	2	0	0	13	167
遮音不良	63	18	2	29	14	5	0	21	0	4	1	0	0	0	0	0	0	10	167
異臭	20	2	1	25	5	12	0	6	0	31	2	0	4	1	0	0	2	22	133
その他	484	375	298	283	425	477	225	85	138	68	84	95	60	91	72	46	15	642	3,963
合計(述べ件数)	2,382	2,244	1,781	1,677	1,527	1,012	877	574	481	445	347	273	163	159	132	123	21	1,065	15,283

全表 24 不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	ひび割れ	雨漏り	はがれ	変形	汚れ	作動不良	漏水	傾斜	排水不良	床鳴り	沈下	結露	腐食・腐朽	異常音	遮音不良	異臭	その他	合計	
床	8.7	2.7	11.0	30.6	29.2	0.3	9.5	52.9	8.6	96.1	8.7	13.7	20.1	6.6	37.7	15.0	12.2	15.6	
外壁	23.9	31.5	25.1	8.5	18.4	0.2	1.8	4.6	0.3	0.0	0.3	5.6	9.5	8.4	10.8	1.5	9.5	14.7	
屋根	7.5	39.8	25.4	6.3	8.7	0.3	1.2	0.4	7.1	0.0	0.6	6.0	8.0	11.4	1.2	0.8	7.5	11.7	
内壁	21.5	2.1	20.5	18.0	18.3	0.2	1.8	6.8	0.0	0.0	0.0	22.6	7.0	4.8	17.4	18.8	7.1	11.0	
開口部・建具	3.7	12.9	4.3	19.4	3.2	50.6	0.8	3.2	0.3	0.0	0.3	36.3	6.5	10.2	8.4	3.8	10.7	10.0	
設備機器	2.2	0.2	1.8	2.5	3.4	32.3	15.7	3.7	6.0	0.3	0.0	2.1	5.5	15.0	3.0	9.0	12.0	6.6	
基礎	16.0	0.7	1.3	2.0	3.1	0.0	6.7	11.4	0.9	0.0	16.5	2.6	3.0	0.0	0.0	0.0	5.7	5.7	
天井	3.7	6.9	4.5	5.0	7.0	0.0	3.8	0.4	0.3	0.3	0.3	9.4	0.5	9.0	12.6	4.5	2.1	3.8	
地盤	1.2	0.0	0.2	0.8	0.1	0.2	1.3	4.9	13.7	0.0	69.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	3.5	3.1	
排水配管	0.6	0.3	0.3	0.2	0.2	2.3	19.3	0.0	46.6	0.0	0.0	0.0	0.5	12.0	2.4	23.3	1.7	2.9	
給水・給湯配管	0.4	0.0	0.2	0.2	0.8	3.7	30.7	0.0	1.7	0.0	0.0	0.4	4.5	8.4	0.6	1.5	2.1	2.3	
柱	2.9	0.2	0.5	1.3	1.2	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.6	0.0	15.6	2.4	0.0	0.0	2.4	1.8	
浴室	0.8	0.1	0.9	0.4	0.5	0.0	5.0	0.4	5.1	0.0	0.0	0.0	1.5	2.4	0.0	3.0	1.5	1.1	
電気配線	0.1	0.1	0.2	0.4	0.0	8.4	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.6	0.0	0.8	2.3	1.0	
階段	0.5	0.0	0.5	1.4	0.7	0.0	0.0	0.2	0.3	2.9	0.3	0.0	2.5	1.2	0.0	0.0	1.8	0.9	
梁	1.5	0.1	0.1	1.0	0.6	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.3	0.4	5.5	0.0	0.0	0.0	1.2	0.8	
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.5	0.4	0.1	
その他	4.8	2.4	3.0	2.0	4.7	1.5	2.2	5.1	9.1	0.3	2.9	0.9	7.5	7.8	6.0	16.5	16.2	7.0	
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 25 不具合部位別の不具合事象 (割合：%) (2011年度クロス集計)

区分	床	外壁	屋根	内壁	開口部・建具	設備機器	基礎	天井	地盤	排水配管	給水・給湯配管	柱	浴室	電気配線	階段	梁	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	9.2	26.8	10.6	32.4	6.1	5.4	46.0	16.2	6.2	3.4	3.2	27.1	12.9	1.9	9.1	31.7	0.0	11.3	16.5
雨漏り	2.1	25.6	40.7	2.3	15.4	0.3	1.4	22.0	0.0	1.1	0.0	1.5	0.6	1.3	0.0	1.6	0.0	4.1	11.9
はがれ	6.0	14.6	18.6	16.0	3.7	2.4	1.9	10.3	0.6	0.9	0.9	2.6	7.4	1.3	5.3	0.8	0.0	3.7	8.5
変形	14.4	4.3	4.0	12.1	14.3	2.8	2.5	9.8	1.9	0.4	0.6	5.5	2.5	3.1	12.1	8.9	4.8	2.2	7.4
汚れ	10.8	7.3	4.3	9.7	1.8	3.0	3.1	10.8	0.2	0.4	2.0	4.0	2.5	0.0	4.5	4.1	0.0	3.9	5.8
作動不良	0.1	0.0	0.1	0.1	20.5	19.8	0.0	0.0	0.2	3.1	6.6	0.0	0.0	32.7	0.0	0.0	4.8	0.8	4.1
漏水	2.4	0.5	0.4	0.7	0.3	9.3	4.6	4.0	1.7	26.1	53.0	0.0	18.4	0.6	0.0	0.0	0.0	1.2	3.9
傾斜	12.7	1.2	0.1	2.3	1.2	2.1	7.4	0.3	5.8	0.0	0.0	11.0	1.2	0.0	0.8	4.9	0.0	2.7	3.7
排水不良	1.3	0.0	1.4	0.0	0.1	2.1	0.3	0.2	10.0	36.6	1.7	0.0	11.0	0.0	0.8	0.0	0.0	3.0	2.3
床鳴り	12.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.8	0.0	0.0	0.1	2.0
沈下	1.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	5.8	0.2	44.5	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.8	0.8	0.0	0.8	2.0
結露	1.3	0.6	0.8	3.2	5.6	0.5	0.7	3.8	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.2	1.5
腐食・腐朽	1.7	0.8	0.9	0.8	0.9	1.1	0.7	0.2	0.2	0.2	2.6	11.4	1.8	0.6	3.8	8.9	9.5	1.4	1.3
異常音	0.5	0.6	1.1	0.5	1.1	2.5	0.0	2.6	0.0	4.5	4.0	1.5	2.5	0.6	1.5	0.0	0.0	1.2	1.1
遮音不良	2.6	0.8	0.1	1.7	0.9	0.5	0.0	3.7	0.0	0.9	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	1.1
異臭	0.8	0.1	0.1	1.5	0.3	1.2	0.0	1.0	0.0	7.0	0.6	0.0	2.5	0.6	0.0	0.0	9.5	2.1	0.9
その他	20.3	16.7	16.7	16.9	27.8	47.1	25.7	14.8	28.7	15.3	24.2	34.8	36.8	57.2	54.5	37.4	71.4	60.3	25.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 26 住宅の形式と不具合部位 (2011 年度クロス集計)

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
床	99	1427	165	7	108	1,806	117	269	25	120	8	539	11	2,356
外壁	67	1479	239	16	97	1,898	90	137	21	60	6	314	11	2,223
屋根	114	1333	109	5	101	1,662	41	20	3	13	8	85	7	1,754
内壁	70	1028	118	13	64	1,293	92	179	20	70	4	365	2	1,660
開口部・建具	58	952	130	11	82	1,233	58	133	10	59	2	262	7	1,502
設備機器	36	591	52	7	66	752	42	98	14	62	3	219	0	971
基礎	42	701	44	0	63	850	12	4	1	3	1	21	1	872
天井	20	344	56	5	10	435	37	75	7	15	1	135	2	572
地盤	17	346	20	1	55	439	5	16	1	4	1	27	1	467
排水配管	12	254	38	5	21	330	30	51	6	18	1	106	1	437
給水・給湯配管	9	193	23	3	30	258	23	36	1	18	1	79	4	341
柱	20	196	15	0	17	248	5	9	2	1	4	21	1	270
浴室	8	88	3	3	11	113	10	15	3	11	1	40	0	153
電気配線	9	95	16	2	9	131	6	12	1	4	0	23	4	158
階段	2	82	30	3	2	119	6	4	0	1	2	13	0	132
梁	10	75	9	1	1	96	6	9	2	6	1	24	2	122
ガス配管	0	11	4	0	2	17	2	1	0	1	0	4	0	21
その他	45	663	77	5	82	872	46	58	14	39	3	160	4	1,036
合計(延べ件数)	638	9,858	1,148	87	821	12,552	628	1,126	131	505	47	2,437	58	15,047

住宅の形式と不具合相談

区分	実数(件)													
	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	411	6,977	792	60	682	8,922	463	793	89	418	31	1,794	54	10,770

全表 27 住宅の形式と不具合部位 (割合: %) (2011 年度クロス集計)

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
床	15.5	14.5	14.4	8.0	13.2	14.4	18.6	23.9	19.1	23.8	17.0	22.1	19.0	15.7
外壁	10.5	15.0	20.8	18.4	11.8	15.1	14.3	12.2	16.0	11.9	12.8	12.9	19.0	14.8
屋根	17.9	13.5	9.5	5.7	12.3	13.2	6.5	1.8	2.3	2.6	17.0	3.5	12.1	11.7
内壁	11.0	10.4	10.3	14.9	7.8	10.3	14.6	15.9	15.3	13.9	8.5	15.0	3.4	11.0
開口部・建具	9.1	9.7	11.3	12.6	10.0	9.8	9.2	11.8	7.6	11.7	4.3	10.8	12.1	10.0
設備機器	5.6	6.0	4.5	8.0	8.0	6.0	6.7	8.7	10.7	12.3	6.4	9.0	0.0	6.5
基礎	6.6	7.1	3.8	0.0	7.7	6.8	1.9	0.4	0.8	0.6	2.1	0.9	1.7	5.8
天井	3.1	3.5	4.9	5.7	1.2	3.5	5.9	6.7	5.3	3.0	2.1	5.5	3.4	3.8
地盤	2.7	3.5	1.7	1.1	6.7	3.5	0.8	1.4	0.8	0.8	2.1	1.1	1.7	3.1
排水配管	1.9	2.6	3.3	5.7	2.6	2.6	4.8	4.5	4.6	3.6	2.1	4.3	1.7	2.9
給水・給湯配管	1.4	2.0	2.0	3.4	3.7	2.1	3.7	3.2	0.8	3.6	2.1	3.2	6.9	2.3
柱	3.1	2.0	1.3	0.0	2.1	2.0	0.8	0.8	1.5	0.2	8.5	0.9	1.7	1.8
浴室	1.3	0.9	0.3	3.4	1.3	0.9	1.6	1.3	2.3	2.2	2.1	1.6	0.0	1.0
電気配線	1.4	1.0	1.4	2.3	1.1	1.0	1.0	1.1	0.8	0.8	0.0	0.9	6.9	1.1
階段	0.3	0.8	2.6	3.4	0.2	0.9	1.0	0.4	0.0	0.2	4.3	0.5	0.0	0.9
梁	1.6	0.8	0.8	1.1	0.1	0.8	1.0	0.8	1.5	1.2	2.1	1.0	3.4	0.8
ガス配管	0.0	0.1	0.3	0.0	0.2	0.1	0.3	0.1	0.0	0.2	0.0	0.2	0.0	0.1
その他	7.1	6.7	6.7	5.7	10.0	6.9	7.3	5.2	10.7	7.7	6.4	6.6	6.9	6.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 28 住宅の形式と不具合事象（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
ひび割れ	86	1,726	150	6	120	2,088	79	185	38	80	8	390	8	2,486
雨漏り	59	1,154	281	21	104	1,619	81	76	10	30	9	206	13	1,838
はがれ	49	824	78	5	63	1,019	51	141	9	58	3	262	5	1,286
変形	56	745	70	5	49	925	48	89	10	39	5	191	2	1,118
汚れ	42	587	52	6	31	718	51	69	2	31	0	153	2	873
作動不良	24	386	40	3	31	484	32	44	9	31	1	117	0	601
漏水	7	311	58	4	37	417	40	69	7	48	1	165	6	588
傾斜	28	418	28	0	34	508	4	23	2	12	3	44	3	555
排水不良	18	213	25	4	22	282	22	28	4	8	0	62	1	345
床鳴り	6	201	15	0	13	235	10	44	3	17	1	75	0	310
沈下	9	234	12	0	20	275	4	20	1	5	1	31	0	306
結露	9	135	13	2	10	169	23	30	0	8	0	61	0	230
腐食・腐朽	10	125	20	1	11	167	8	12	3	5	0	28	3	198
異常音	3	103	13	0	6	125	12	24	5	8	1	50	0	175
遮音不良	2	53	13	1	3	72	26	53	3	12	1	95	0	167
異臭	5	65	7	1	10	88	14	21	3	8	1	47	0	135
その他	227	2,610	280	28	267	3,412	126	204	23	109	12	474	17	3,903
合計(延べ件数)	640	9,890	1,155	87	831	12,603	631	1,132	132	509	47	2,451	60	15,114

住宅の形式と不具合相談

区分	実数（件）													
	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	411	6,977	792	60	682	8,922	463	793	89	418	31	1,794	54	10,770

全表 29 住宅の形式と不具合事象（割合：%）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
ひび割れ	13.4	17.5	13.0	6.9	14.4	16.6	12.5	16.3	28.8	15.7	17.0	15.9	13.3	16.4
雨漏り	9.2	11.7	24.3	24.1	12.5	12.8	12.8	6.7	7.6	5.9	19.1	8.4	21.7	12.2
はがれ	7.7	8.3	6.8	5.7	7.6	8.1	8.1	12.5	6.8	11.4	6.4	10.7	8.3	8.5
変形	8.8	7.5	6.1	5.7	5.9	7.3	7.6	7.9	7.6	7.7	10.6	7.8	3.3	7.4
汚れ	6.6	5.9	4.5	6.9	3.7	5.7	8.1	6.1	1.5	6.1	0.0	6.2	3.3	5.8
作動不良	3.8	3.9	3.5	3.4	3.7	3.8	5.1	3.9	6.8	6.1	2.1	4.8	0.0	4.0
漏水	1.1	3.1	5.0	4.6	4.5	3.3	6.3	6.1	5.3	9.4	2.1	6.7	10.0	3.9
傾斜	4.4	4.2	2.4	0.0	4.1	4.0	0.6	2.0	1.5	2.4	6.4	1.8	5.0	3.7
排水不良	2.8	2.2	2.2	4.6	2.6	2.2	3.5	2.5	3.0	1.6	0.0	2.5	1.7	2.3
床鳴り	0.9	2.0	1.3	0.0	1.6	1.9	1.6	3.9	2.3	3.3	2.1	3.1	0.0	2.1
沈下	1.4	2.4	1.0	0.0	2.4	2.2	0.6	1.8	0.8	1.0	2.1	1.3	0.0	2.0
結露	1.4	1.4	1.1	2.3	1.2	1.3	3.6	2.7	0.0	1.6	0.0	2.5	0.0	1.5
腐食・腐朽	1.6	1.3	1.7	1.1	1.3	1.3	1.3	1.1	2.3	1.0	0.0	1.1	5.0	1.3
異常音	0.5	1.0	1.1	0.0	0.7	1.0	1.9	2.1	3.8	1.6	2.1	2.0	0.0	1.2
遮音不良	0.3	0.5	1.1	1.1	0.4	0.6	4.1	4.7	2.3	2.4	2.1	3.9	0.0	1.1
異臭	0.8	0.7	0.6	1.1	1.2	0.7	2.2	1.9	2.3	1.6	2.1	1.9	0.0	0.9
その他	35.5	26.4	24.2	32.2	32.1	27.1	20.0	18.0	17.4	21.4	25.5	19.3	28.3	25.8
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表30 【戸建住宅】不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	外壁	床	屋根	内壁	開口部・ 建具	基礎	設備 機器	地盤	天井	排水 配管	給水・ 給湯 配管	柱	電気 配線	階段	浴室	梁	ガス 配管	その他	合計
ひび割れ	500	151	185	437	56	394	33	28	76	12	8	60	2	11	13	27	0	95	2,088
雨漏り	503	40	649	33	200	11	2	0	100	2	0	4	1	0	1	1	0	36	1,583
はがれ	219	99	320	207	29	17	21	2	42	4	3	6	2	7	8	0	0	32	1,018
変形	87	258	69	154	186	21	23	8	51	2	2	15	5	15	3	9	1	15	924
汚れ	157	196	71	117	23	26	20	1	46	1	5	11	0	5	2	4	0	30	715
作動不良	1	2	2	1	257	0	145	0	0	9	21	0	41	0	0	0	1	4	484
漏水	4	44	6	4	4	37	64	8	6	76	126	0	1	0	24	0	0	9	413
傾斜	23	269	2	33	15	61	18	26	2	0	0	26	0	1	2	6	0	24	508
排水不良	0	18	21	0	1	3	17	47	1	127	3	0	0	0	14	0	0	29	281
床鳴り	0	225	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	1	235
沈下	1	23	2	0	0	48	0	190	0	0	0	2	0	1	0	1	0	7	275
結露	8	21	14	31	64	6	3	0	19	0	1	0	0	0	0	0	0	1	168
腐食・腐朽	19	31	15	12	9	6	8	1	1	0	7	30	1	3	3	10	1	10	167
異常音	14	8	17	6	13	0	14	0	6	15	9	4	1	2	2	0	0	8	119
遮音不良	15	22	1	9	9	0	3	0	3	3	1	0	0	0	0	0	0	5	71
異臭	1	11	0	17	3	0	8	0	4	20	1	0	1	0	3	0	1	14	84
その他	342	387	283	231	363	214	368	126	78	58	71	89	76	66	38	38	13	548	3,389
合計(延べ件数)	1,894	1,805	1,657	1,292	1,232	844	748	437	435	329	258	247	131	119	113	96	17	868	12,522

全表31 【戸建住宅】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	外壁	床	屋根	内壁	開口部・ 建具	基礎	設備 機器	地盤	天井	排水 配管	給水・ 給湯 配管	柱	電気 配線	階段	浴室	梁	ガス 配管	その他	合計
ひび割れ	26.4	8.4	11.2	33.8	4.5	46.7	4.4	6.4	17.5	3.6	3.1	24.3	1.5	9.2	11.5	28.1	0.0	10.9	16.7
雨漏り	26.6	2.2	39.2	2.6	16.2	1.3	0.3	0.0	23.0	0.6	0.0	1.6	0.8	0.0	0.9	1.0	0.0	4.1	12.6
はがれ	11.6	5.5	19.3	16.0	2.4	2.0	2.8	0.5	9.7	1.2	1.2	2.4	1.5	5.9	7.1	0.0	0.0	3.7	8.1
変形	4.6	14.3	4.2	11.9	15.1	2.5	3.1	1.8	11.7	0.6	0.8	6.1	3.8	12.6	2.7	9.4	5.9	1.7	7.4
汚れ	8.3	10.9	4.3	9.1	1.9	3.1	2.7	0.2	10.6	0.3	1.9	4.5	0.0	4.2	1.8	4.2	0.0	3.5	5.7
作動不良	0.1	0.1	0.1	0.1	20.9	0.0	19.4	0.0	0.0	2.7	8.1	0.0	31.3	0.0	0.0	0.0	5.9	0.5	3.9
漏水	0.2	2.4	0.4	0.3	0.3	4.4	8.6	1.8	1.4	23.1	48.8	0.0	0.8	0.0	21.2	0.0	0.0	1.0	3.3
傾斜	1.2	14.9	0.1	2.6	1.2	7.2	2.4	5.9	0.5	0.0	0.0	10.5	0.0	0.8	1.8	6.3	0.0	2.8	4.1
排水不良	0.0	1.0	1.3	0.0	0.1	0.4	2.3	10.8	0.2	38.6	1.2	0.0	0.0	0.0	12.4	0.0	0.0	3.3	2.2
床鳴り	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.1	1.9
沈下	0.1	1.3	0.1	0.0	0.0	5.7	0.0	43.5	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.8	0.0	1.0	0.0	0.8	2.2
結露	0.4	1.2	0.8	2.4	5.2	0.7	0.4	0.0	4.4	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	1.3
腐食・腐朽	1.0	1.7	0.9	0.9	0.7	0.7	1.1	0.2	0.2	0.0	2.7	12.1	0.8	2.5	2.7	10.4	5.9	1.2	1.3
異常音	0.7	0.4	1.0	0.5	1.1	0.0	1.9	0.0	1.4	4.6	3.5	1.6	0.8	1.7	1.8	0.0	0.0	0.9	1.0
遮音不良	0.8	1.2	0.1	0.7	0.7	0.0	0.4	0.0	0.7	0.9	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6
異臭	0.1	0.6	0.0	1.3	0.2	0.0	1.1	0.0	0.9	6.1	0.4	0.0	0.8	0.0	2.7	0.0	5.9	1.6	0.7
その他	18.1	21.4	17.1	17.9	29.5	25.4	49.2	28.8	17.9	17.6	27.5	36.0	58.0	55.5	33.6	39.6	76.5	63.1	27.1
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 32 【戸建住宅】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	ひび割れ	雨漏り	はがれ	変形	汚れ	傾斜	作動不良	漏水	排水不良	沈下	床鳴り	結露	腐食・腐朽	異常音	異臭	遮音不良	その他	合計
外壁	23.9	31.8	21.5	9.4	22.0	4.5	0.2	1.0	0.0	0.4	0.0	4.8	11.4	11.8	1.2	21.1	10.1	15.1
床	7.2	2.5	9.7	27.9	27.4	53.0	0.4	10.7	6.4	8.4	95.7	12.5	18.6	6.7	13.1	31.0	11.4	14.4
屋根	8.9	41.0	31.4	7.5	9.9	0.4	0.4	1.5	7.5	0.7	0.0	8.3	9.0	14.3	0.0	1.4	8.4	13.2
内壁	20.9	2.1	20.3	16.7	16.4	6.5	0.2	1.0	0.0	0.0	0.0	18.5	7.2	5.0	20.2	12.7	6.8	10.3
開口部・建具	2.7	12.6	2.8	20.1	3.2	3.0	53.1	1.0	0.4	0.0	0.0	38.1	5.4	10.9	3.6	12.7	10.7	9.8
基礎	18.9	0.7	1.7	2.3	3.6	12.0	0.0	9.0	1.1	17.5	0.0	3.6	3.6	0.0	0.0	0.0	6.3	6.7
設備機器	1.6	0.1	2.1	2.5	2.8	3.5	30.0	15.5	6.0	0.0	0.4	1.8	4.8	11.8	9.5	4.2	10.9	6.0
地盤	1.3	0.0	0.2	0.9	0.1	5.1	0.0	1.9	16.7	69.1	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	3.7	3.5
天井	3.6	6.3	4.1	5.5	6.4	0.4	0.0	1.5	0.4	0.0	0.0	11.3	0.6	5.0	4.8	4.2	2.3	3.5
排水配管	0.6	0.1	0.4	0.2	0.1	0.0	1.9	18.4	45.2	0.0	0.0	0.0	0.0	12.6	23.8	4.2	1.7	2.6
給水・給湯配管	0.4	0.0	0.3	0.2	0.7	0.0	4.3	30.5	1.1	0.0	0.0	0.6	4.2	7.6	1.2	1.4	2.1	2.1
柱	2.9	0.3	0.6	1.6	1.5	5.1	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	18.0	3.4	0.0	0.0	2.6	2.0
電気配線	0.1	0.1	0.2	0.5	0.0	0.0	8.5	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.8	1.2	0.0	2.2	1.0
階段	0.5	0.0	0.7	1.6	0.7	0.2	0.0	0.0	0.0	0.4	3.4	0.0	1.8	1.7	0.0	0.0	1.9	1.0
浴室	0.6	0.1	0.8	0.3	0.3	0.4	0.0	5.8	5.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.7	3.6	0.0	1.1	0.9
梁	1.3	0.1	0.0	1.0	0.6	1.2	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	6.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.8
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	1.2	0.0	0.4	0.1
その他	4.5	2.3	3.1	1.6	4.2	4.7	0.8	2.2	10.3	2.5	0.4	0.6	6.0	6.7	16.7	7.0	16.2	6.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表33 【共同住宅等】不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	外壁	開口部・建具	設備機器	天井	排水配管	屋根	給水・給湯配管	浴室	地盤	梁	電気配線	基礎	柱	階段	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	64	100	94	33	16	17	3	1	3	7	0	11	1	7	14	1	0	18	390
雨漏り	10	5	61	33	1	24	3	55	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7	200
はがれ	42	57	103	23	3	16	0	9	0	2	1	0	0	0	1	0	0	4	261
変形	80	49	9	29	4	5	0	2	0	1	1	2	0	0	0	1	0	7	190
汚れ	57	43	4	5	8	15	1	2	2	2	0	1	0	1	0	1	0	11	153
作動不良	0	0	0	49	44	0	5	0	2	0	0	0	11	0	0	0	0	5	116
漏水	9	5	5	1	26	16	36	1	51	5	0	0	0	3	0	0	0	4	162
傾斜	29	5	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	44
排水不良	12	0	1	0	4	0	32	4	1	4	0	0	0	0	0	1	0	3	62
床鳴り	73	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	75
沈下	4	0	0	1	0	1	0	0	0	0	21	0	0	2	0	0	0	2	31
結露	9	21	5	21	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	61
腐食・腐朽	7	2	0	4	3	0	1	0	2	0	0	1	0	0	1	2	1	4	28
異常音	3	2	0	4	11	9	5	2	5	2	0	0	0	0	0	0	0	5	48
遮音不良	41	20	3	5	1	18	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	95
異臭	9	8	1	2	2	2	10	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	8	46
その他	90	48	25	50	91	7	9	6	12	16	4	7	11	7	4	6	2	74	469
合計(延べ件数)	539	365	312	262	218	134	106	84	79	40	27	24	23	21	21	13	4	159	2,431

全表34 【共同住宅等】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	外壁	開口部・建具	設備機器	天井	排水配管	屋根	給水・給湯配管	浴室	地盤	梁	電気配線	基礎	柱	階段	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	11.9	27.4	30.1	12.6	7.3	12.7	2.8	1.2	3.8	17.5	0.0	45.8	4.3	33.3	66.7	7.7	0.0	11.3	16.0
雨漏り	1.9	1.4	19.6	12.6	0.5	17.9	2.8	65.5	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.4	8.2
はがれ	7.8	15.6	33.0	8.8	1.4	11.9	0.0	10.7	0.0	5.0	3.7	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0	0.0	2.5	10.7
変形	14.8	13.4	2.9	11.1	1.8	3.7	0.0	2.4	0.0	2.5	3.7	8.3	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	4.4	7.8
汚れ	10.6	11.8	1.3	1.9	3.7	11.2	0.9	2.4	2.5	5.0	0.0	4.2	0.0	4.8	0.0	7.7	0.0	6.9	6.3
作動不良	0.0	0.0	0.0	18.7	20.2	0.0	4.7	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	47.8	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	4.8
漏水	1.7	1.4	1.6	0.4	11.9	11.9	34.0	1.2	64.6	12.5	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	2.5	6.7
傾斜	5.4	1.4	0.3	0.8	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	4.8	0.0	0.0	1.3	1.8
排水不良	2.2	0.0	0.3	0.0	1.8	0.0	30.2	4.8	1.3	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	1.9	2.6
床鳴り	13.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	3.1
沈下	0.7	0.0	0.0	0.4	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	77.8	0.0	0.0	9.5	0.0	0.0	0.0	1.3	1.3
結露	1.7	5.8	1.6	8.0	0.5	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5
腐食・腐朽	1.3	0.5	0.0	1.5	1.4	0.0	0.9	0.0	2.5	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	4.8	15.4	25.0	2.5	1.2
異常音	0.6	0.5	0.0	1.5	5.0	6.7	4.7	2.4	6.3	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	2.0
遮音不良	7.6	5.5	1.0	1.9	0.5	13.4	0.9	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	3.9
異臭	1.7	2.2	0.3	0.8	0.9	1.5	9.4	1.2	1.3	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	5.0	1.9
その他	16.7	13.2	8.0	19.1	41.7	5.2	8.5	7.1	15.2	40.0	14.8	29.2	47.8	33.3	19.0	46.2	50.0	46.5	19.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 35 【共同住宅等】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	ひび割れ	はがれ	雨漏り	変形	漏水	汚れ	作動不良	遮音不良	床鳴り	排水不良	結露	異常音	異臭	傾斜	沈下	腐食・腐朽	その他	合計
床	16.4	16.1	5.0	42.1	5.6	37.3	0.0	43.2	97.3	19.4	14.8	6.3	19.6	65.9	12.9	25.0	19.2	22.2
内壁	25.6	21.8	2.5	25.8	3.1	28.1	0.0	21.1	0.0	0.0	34.4	4.2	17.4	11.4	0.0	7.1	10.2	15.0
外壁	24.1	39.5	30.5	4.7	3.1	2.6	0.0	3.2	0.0	1.6	8.2	0.0	2.2	2.3	0.0	0.0	5.3	12.8
開口部・建具	8.5	8.8	16.5	15.3	0.6	3.3	42.2	5.3	0.0	0.0	34.4	8.3	4.3	4.5	3.2	14.3	10.7	10.8
設備機器	4.1	1.1	0.5	2.1	16.0	5.2	37.9	1.1	0.0	6.5	1.6	22.9	4.3	6.8	0.0	10.7	19.4	9.0
天井	4.4	6.1	12.0	2.6	9.9	9.8	0.0	18.9	1.3	0.0	4.9	18.8	4.3	0.0	3.2	0.0	1.5	5.5
排水配管	0.8	0.0	1.5	0.0	22.2	0.7	4.3	1.1	0.0	51.6	0.0	10.4	21.7	0.0	0.0	3.6	1.9	4.4
屋根	0.3	3.4	27.5	1.1	0.6	1.3	0.0	1.1	0.0	6.5	0.0	4.2	2.2	0.0	0.0	0.0	1.3	3.5
給水・給湯配管	0.8	0.0	0.0	0.0	31.5	1.3	1.7	0.0	0.0	1.6	0.0	10.4	2.2	0.0	0.0	7.1	2.6	3.2
浴室	1.8	0.8	0.0	0.5	3.1	1.3	0.0	0.0	0.0	6.5	0.0	4.2	2.2	0.0	0.0	0.0	3.4	1.6
地盤	0.0	0.4	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	67.7	0.0	0.9	1.1
梁	2.8	0.0	0.5	1.1	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	1.5	1.0
電気配線	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.9
基礎	1.8	0.0	0.0	0.0	1.9	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	6.5	0.0	1.5	0.9
柱	3.6	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	3.6	0.9	0.9
階段	0.3	0.0	0.0	0.5	0.0	0.7	0.0	0.0	1.3	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	1.3	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	3.6	0.4	0.2
その他	4.6	1.5	3.5	3.7	2.5	7.2	4.3	5.3	0.0	4.8	0.0	10.4	17.4	4.5	6.5	14.3	15.8	6.5
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 36 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2010年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
床	1,383	130	17	1,530	512	11	66	92	17	698	2	24	6	2,260
外壁	1,362	141	24	1,527	308	4	120	114	17	563	1	24	18	2,133
屋根	1,302	77	18	1,397	104	7	63	90	3	267	1	15	4	1,684
内壁	1,020	84	11	1,115	351	6	41	60	14	472	0	12	5	1,604
開口部・建具	908	91	11	1,010	256	2	50	72	9	389	0	11	6	1,416
設備機器	545	36	13	594	199	5	22	58	8	292	0	6	2	894
基礎	641	65	11	717	14	3	12	70	1	100	0	6	1	824
天井	329	34	7	370	126	2	26	21	6	181	2	2	2	557
地盤	297	35	6	338	27	2	13	36	0	78	0	4	3	423
排水配管	253	17	2	272	104	1	9	16	2	132	1	6	1	412
給水・給湯配管	188	12	4	204	73	1	14	14	3	105	0	2	0	311
柱	228	6	3	237	13	0	7	5	3	28	0	0	0	265
浴室	82	5	1	88	38	1	2	4	2	47	0	2	0	137
電気配線	92	5	2	99	22	2	6	16	1	47	0	1	1	148
階段	88	10	1	99	9	1	11	6	0	27	0	6	0	132
梁	84	2	0	86	20	0	8	3	1	32	1	1	1	121
ガス配管	9	1	1	11	5	0	1	1	0	7	0	1	0	19
その他	637	45	11	693	138	2	33	50	4	227	1	14	7	942
合計(延べ件数)	9,448	796	143	10,387	2,319	50	504	728	91	3,692	9	137	57	14,282

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数(件)													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	6,647	566	103	7,316	1,697	32	369	516	64	2,678	5	87	43	10,129

全表 37 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
床	14.6	16.3	11.9	14.7	22.1	22.0	13.1	12.6	18.7	18.9	22.2	17.5	10.5	15.8
外壁	14.4	17.7	16.8	14.7	13.3	8.0	23.8	15.7	18.7	15.2	11.1	17.5	31.6	14.9
屋根	13.8	9.7	12.6	13.4	4.5	14.0	12.5	12.4	3.3	7.2	11.1	10.9	7.0	11.8
内壁	10.8	10.6	7.7	10.7	15.1	12.0	8.1	8.2	15.4	12.8	0.0	8.8	8.8	11.2
開口部・建具	9.6	11.4	7.7	9.7	11.0	4.0	9.9	9.9	9.9	10.5	0.0	8.0	10.5	9.9
設備機器	5.8	4.5	9.1	5.7	8.6	10.0	4.4	8.0	8.8	7.9	0.0	4.4	3.5	6.3
基礎	6.8	8.2	7.7	6.9	0.6	6.0	2.4	9.6	1.1	2.7	0.0	4.4	1.8	5.8
天井	3.5	4.3	4.9	3.6	5.4	4.0	5.2	2.9	6.6	4.9	22.2	1.5	3.5	3.9
地盤	3.1	4.4	4.2	3.3	1.2	4.0	2.6	4.9	0.0	2.1	0.0	2.9	5.3	3.0
排水配管	2.7	2.1	1.4	2.6	4.5	2.0	1.8	2.2	2.2	3.6	11.1	4.4	1.8	2.9
給水・給湯配管	2.0	1.5	2.8	2.0	3.1	2.0	2.8	1.9	3.3	2.8	0.0	1.5	0.0	2.2
柱	2.4	0.8	2.1	2.3	0.6	0.0	1.4	0.7	3.3	0.8	0.0	0.0	0.0	1.9
浴室	0.9	0.6	0.7	0.8	1.6	2.0	0.4	0.5	2.2	1.3	0.0	1.5	0.0	1.0
電気配線	1.0	0.6	1.4	1.0	0.9	4.0	1.2	2.2	1.1	1.3	0.0	0.7	1.8	1.0
階段	0.9	1.3	0.7	1.0	0.4	2.0	2.2	0.8	0.0	0.7	0.0	4.4	0.0	0.9
梁	0.9	0.3	0.0	0.8	0.9	0.0	1.6	0.4	1.1	0.9	11.1	0.7	1.8	0.8
ガス配管	0.1	0.1	0.7	0.1	0.2	0.0	0.2	0.1	0.0	0.2	0.0	0.7	0.0	0.1
その他	6.7	5.7	7.7	6.7	6.0	4.0	6.5	6.9	4.4	6.1	11.1	10.2	12.3	6.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 38 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
ひび割れ	1,617	145	16	1,778	362	11	46	125	22	566	1	20	6	2,371
雨漏り	1,135	94	20	1,249	244	7	135	75	9	470	2	21	15	1,757
はがれ	792	53	15	860	236	3	50	51	13	353	1	7	2	1,223
変形	705	62	10	777	177	0	35	60	12	284	0	8	2	1,071
汚れ	546	63	7	616	150	6	19	41	1	217	1	7	2	843
作動不良	357	29	3	389	100	2	23	36	7	168	0	4	3	564
漏水	294	28	7	329	161	3	24	18	3	209	1	6	1	546
傾斜	373	46	5	424	44	1	10	34	0	89	0	6	1	520
排水不良	207	14	1	222	60	1	17	18	1	97	0	4	1	324
床鳴り	180	20	1	201	72	0	7	9	5	93	0	3	0	297
沈下	189	23	5	217	30	1	5	31	0	67	0	3	2	289
結露	130	17	0	147	62	1	7	4	0	74	0	3	1	225
腐食・腐朽	128	11	3	142	25	2	13	7	2	49	0	0	1	192
異常音	98	5	1	104	43	0	6	9	1	59	0	2	2	167
遮音不良	51	8	0	59	91	0	7	3	2	103	0	1	1	164
異臭	63	9	0	72	40	1	5	6	0	52	0	1	0	125
その他	2,614	174	49	2,837	439	11	101	207	13	771	3	43	17	3,671
合計(延べ件数)	9,479	801	143	10,423	2,336	50	510	734	91	3,721	9	139	57	14,349

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数(件)													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	6,647	566	103	7,316	1,697	32	369	516	64	2,678	5	87	43	10,129

全表 39 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：％）（2010年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
ひび割れ	17.1	18.1	11.2	17.1	15.5	22.0	9.0	17.0	24.2	15.2	11.1	14.4	10.5	16.5
雨漏り	12.0	11.7	14.0	12.0	10.4	14.0	26.5	10.2	9.9	12.6	22.2	15.1	26.3	12.2
はがれ	8.4	6.6	10.5	8.3	10.1	6.0	9.8	6.9	14.3	9.5	11.1	5.0	3.5	8.5
変形	7.4	7.7	7.0	7.5	7.6	0.0	6.9	8.2	13.2	7.6	0.0	5.8	3.5	7.5
汚れ	5.8	7.9	4.9	5.9	6.4	12.0	3.7	5.6	1.1	5.8	11.1	5.0	3.5	5.9
作動不良	3.8	3.6	2.1	3.7	4.3	4.0	4.5	4.9	7.7	4.5	0.0	2.9	5.3	3.9
漏水	3.1	3.5	4.9	3.2	6.9	6.0	4.7	2.5	3.3	5.6	11.1	4.3	1.8	3.8
傾斜	3.9	5.7	3.5	4.1	1.9	2.0	2.0	4.6	0.0	2.4	0.0	4.3	1.8	3.6
排水不良	2.2	1.7	0.7	2.1	2.6	2.0	3.3	2.5	1.1	2.6	0.0	2.9	1.8	2.3
床鳴り	1.9	2.5	0.7	1.9	3.1	0.0	1.4	1.2	5.5	2.5	0.0	2.2	0.0	2.1
沈下	2.0	2.9	3.5	2.1	1.3	2.0	1.0	4.2	0.0	1.8	0.0	2.2	3.5	2.0
結露	1.4	2.1	0.0	1.4	2.7	2.0	1.4	0.5	0.0	2.0	0.0	2.2	1.8	1.6
腐食・腐朽	1.4	1.4	2.1	1.4	1.1	4.0	2.5	1.0	2.2	1.3	0.0	0.0	1.8	1.3
異常音	1.0	0.6	0.7	1.0	1.8	0.0	1.2	1.2	1.1	1.6	0.0	1.4	3.5	1.2
遮音不良	0.5	1.0	0.0	0.6	3.9	0.0	1.4	0.4	2.2	2.8	0.0	0.7	1.8	1.1
異臭	0.7	1.1	0.0	0.7	1.7	2.0	1.0	0.8	0.0	1.4	0.0	0.7	0.0	0.9
その他	27.6	21.7	34.3	27.2	18.8	22.0	19.8	28.2	14.3	20.7	33.3	30.9	29.8	25.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 40 不具合発生時の築後年数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
1年未満	652	756	584	532	365	212	295	268	337	385	429	861	5,676	53.9	47.6	46.2	42.3	33.5	22.0	21.9	19.2	21.5	20.9	18.1	19.2	27.9
1年～2年未満	148	196	183	154	141	150	176	181	215	223	260	558	2,585	12.2	12.3	14.5	12.2	12.9	15.6	13.0	13.0	13.7	12.1	11.0	12.5	12.7
2年～3年未満	96	103	100	105	94	98	132	138	150	165	160	268	1,609	7.9	6.5	7.9	8.3	8.6	10.2	9.8	9.9	9.6	9.0	6.8	6.0	7.9
3年～4年未満	61	81	52	75	70	46	84	93	112	133	144	211	1,162	5.0	5.1	4.1	6.0	6.4	4.8	6.2	6.7	7.1	7.2	6.1	4.7	5.7
4年～10年未満	171	253	191	203	194	219	310	338	417	506	629	946	4,377	14.1	15.9	15.1	16.1	17.8	22.7	23.0	24.2	26.6	27.5	26.6	21.1	21.5
10年以上	81	199	154	190	225	239	353	377	338	427	746	1,630	4,959	6.7	12.5	12.2	15.1	20.7	24.8	26.1	27.0	21.5	23.2	31.5	36.4	24.3
合計	1,209	1,588	1,264	1,259	1,089	964	1,350	1,395	1,569	1,839	2,368	4,474	20,368	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 41 不具合発生時の築後年数（新築住宅等・リフォーム）（実数、割合）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築住宅等※	リフォーム	合計	新築住宅等※	リフォーム	合計
1年未満	777	84	861	23.2	7.5	19.2
1～2年未満	526	32	558	15.7	2.9	12.5
2～3年未満	250	18	268	7.5	1.6	6.0
3～4年未満	191	20	211	5.7	1.8	4.7
4～5年未満	144	10	154	4.3	0.9	3.4
5～6年未満	192	24	216	5.7	2.1	4.8
6～7年未満	119	10	129	3.5	0.9	2.9
7～8年未満	154	11	165	4.6	1.0	3.7
8～9年未満	111	17	128	3.3	1.5	2.9
9～10年未満	145	9	154	4.3	0.8	3.4
10～11年未満	99	37	136	3.0	3.3	3.0
11～12年未満	36	16	52	1.1	1.4	1.2
12～15年未満	127	48	175	3.8	4.3	3.9
15～20年未満	167	105	272	5.0	9.4	6.1
20～25年未満	112	147	259	3.3	13.1	5.8
25年以上	204	532	736	6.1	47.5	16.5
合計	3,354	1,120	4,474	100.0	100.0	100.0

※「新築住宅等」：電話相談全体から「リフォーム」を除いたもの。

全表 42 不具合発生時の不具合部位と築後年数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	1年未満	～2年未満	～3年未満	～4年未満	～5年未満	～6年未満	～7年未満	～8年未満	～9年未満	～10年未満	～11年未満	～12年未満	～15年未満	～20年未満	～25年未満	25年以上	合計
外壁	123	128	63	64	38	72	49	41	56	52	40	11	47	65	60	117	1,026
床	225	125	48	39	28	28	12	19	16	14	21	7	26	40	34	132	814
屋根	78	63	33	26	16	37	21	36	23	31	24	17	45	56	56	177	739
内壁	162	111	43	24	14	22	11	12	17	18	9	4	13	18	29	97	604
開口部・建具	117	82	32	30	20	29	13	21	11	17	12	3	16	29	17	57	506
設備機器	91	34	25	13	16	17	7	10	3	8	6	3	14	16	18	59	340
基礎	82	62	16	14	10	15	7	11	6	6	7	2	15	23	18	33	327
天井	41	54	21	11	5	13	14	5	8	9	6	2	10	23	17	21	260
地盤	17	20	16	9	9	9	7	13	4	6	8	2	13	23	12	24	192
排水配管	38	23	6	10	7	4	5	3	3	3	4	4	6	9	8	24	157
給水・給湯配管	27	15	4	2	6	9	1	5	3	8	4	1	4	9	10	28	136
柱	16	8	4	4	6	2	2	1	4	3	2	0	7	4	7	9	79
階段	15	7	4	3	0	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1	7	43
電気配線	18	4	1	2	2	4	1	0	0	0	3	0	2	1	1	4	43
梁	10	5	0	3	2	1	1	0	1	3	0	0	2	3	3	2	36
浴室	9	2	2	2	1	1	0	0	2	1	1	0	0	0	2	10	33
ガス配管	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	6
その他	104	52	24	18	5	16	6	9	3	12	12	6	10	26	18	46	367
合計	1,174	796	342	274	185	281	157	186	161	192	160	63	231	346	311	849	5,708

全表 43 不具合発生時の不具合部位と築後年数（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	1年未満	～2年未満	～3年未満	～4年未満	～5年未満	～6年未満	～7年未満	～8年未満	～9年未満	～10年未満	～11年未満	～12年未満	～15年未満	～20年未満	～25年未満	25年以上	合計
外壁	10.5	16.1	18.4	23.4	20.5	25.6	31.2	22.0	34.8	27.1	25.0	17.5	20.3	18.8	19.3	13.8	18.0
床	19.2	15.7	14.0	14.2	15.1	10.0	7.6	10.2	9.9	7.3	13.1	11.1	11.3	11.6	10.9	15.5	14.3
屋根	6.6	7.9	9.6	9.5	8.6	13.2	13.4	19.4	14.3	16.1	15.0	27.0	19.5	16.2	18.0	20.8	12.9
内壁	13.8	13.9	12.6	8.8	7.6	7.8	7.0	6.5	10.6	9.4	5.6	6.3	5.6	5.2	9.3	11.4	10.6
開口部・建具	10.0	10.3	9.4	10.9	10.8	10.3	8.3	11.3	6.8	8.9	7.5	4.8	6.9	8.4	5.5	6.7	8.9
設備機器	7.8	4.3	7.3	4.7	8.6	6.0	4.5	5.4	1.9	4.2	3.8	4.8	6.1	4.6	5.8	6.9	6.0
基礎	7.0	7.8	4.7	5.1	5.4	5.3	4.5	5.9	3.7	3.1	4.4	3.2	6.5	6.6	5.8	3.9	5.7
天井	3.5	6.8	6.1	4.0	2.7	4.6	8.9	2.7	5.0	4.7	3.8	3.2	4.3	6.6	5.5	2.5	4.6
地盤	1.4	2.5	4.7	3.3	4.9	3.2	4.5	7.0	2.5	3.1	5.0	3.2	5.6	6.6	3.9	2.8	3.4
排水配管	3.2	2.9	1.8	3.6	3.8	1.4	3.2	1.6	1.9	1.6	2.5	6.3	2.6	2.6	2.6	2.8	2.8
給水・給湯配管	2.3	1.9	1.2	0.7	3.2	3.2	0.6	2.7	1.9	4.2	2.5	1.6	1.7	2.6	3.2	3.3	2.4
柱	1.4	1.0	1.2	1.5	3.2	0.7	1.3	0.5	2.5	1.6	1.3	0.0	3.0	1.2	2.3	1.1	1.4
階段	1.3	0.9	1.2	1.1	0.0	0.7	0.0	0.0	0.6	0.5	0.0	0.0	0.4	0.3	0.3	0.8	0.8
電気配線	1.5	0.5	0.3	0.7	1.1	1.4	0.6	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.9	0.3	0.3	0.5	0.8
梁	0.9	0.6	0.0	1.1	1.1	0.4	0.6	0.0	0.6	1.6	0.0	0.0	0.9	0.9	1.0	0.2	0.6
浴室	0.8	0.3	0.6	0.7	0.5	0.4	0.0	0.0	1.2	0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	0.6	1.2	0.6
ガス配管	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	1.6	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1
その他	8.9	6.5	7.0	6.6	2.7	5.7	3.8	4.8	1.9	6.3	7.5	9.5	4.3	7.5	5.8	5.4	6.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表44 【新築住宅等】不具合発生時の築後年数と不具合部位（実数；件）（2011年度クロス集計）

区分	1年未満	～2年未満	～3年未満	～4年未満	～5年未満	～6年未満	～7年未満	～8年未満	～9年未満	～10年未満	～11年未満	～12年未満	～15年未満	～20年未満	～25年未満	25年以上	合計
外壁	112	122	58	58	33	62	46	40	50	49	27	9	38	35	22	41	802
床	206	120	47	35	26	23	12	19	11	14	18	3	20	27	15	30	626
内壁	151	105	41	22	13	20	10	11	14	18	7	3	10	12	12	29	478
屋根	65	56	29	20	13	31	20	33	18	27	19	10	28	27	21	31	448
開口部・建具	107	81	32	28	20	27	11	20	11	17	9	1	13	19	8	10	414
基礎	78	59	15	14	10	15	7	11	6	6	6	1	13	17	13	15	286
設備機器	75	30	22	13	15	17	5	9	2	8	3	2	10	8	9	9	237
天井	41	52	20	10	5	12	14	4	8	9	6	1	8	20	8	4	222
地盤	17	20	16	9	9	8	7	12	4	6	7	0	13	20	8	18	174
排水配管	34	20	6	9	6	4	5	2	3	3	4	3	4	8	6	6	123
給水・給湯配管	21	14	4	2	6	8	0	5	3	7	3	1	4	6	5	11	100
柱	15	7	3	4	4	2	2	1	4	3	2	0	6	3	4	4	64
梁	10	5	0	3	2	1	1	0	1	3	0	0	2	3	2	0	33
電気配線	18	3	1	1	2	3	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	32
階段	13	7	4	1	0	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	30
浴室	8	1	2	2	1	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	20
ガス配管	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	5
その他	99	51	21	16	5	16	4	8	2	11	10	6	8	20	12	16	305
合計	1,071	754	321	247	170	252	145	175	140	183	124	41	179	225	145	227	4,399

全表45 【リフォーム】不具合発生時の築後年数と不具合部位（実数；件）（2011年度クロス集計）

区分	1年未満	～2年未満	～3年未満	～4年未満	～5年未満	～6年未満	～7年未満	～8年未満	～9年未満	～10年未満	～11年未満	～12年未満	～15年未満	～20年未満	～25年未満	25年以上	合計
屋根	13	7	4	6	3	6	1	3	5	4	5	7	17	29	35	146	291
外壁	11	6	5	6	5	10	3	1	6	3	13	2	9	30	38	76	224
床	19	5	1	4	2	5	0	0	5	0	3	4	6	13	19	102	188
内壁	11	6	2	2	1	2	1	1	3	0	2	1	3	6	17	68	126
設備機器	16	4	3	0	1	0	2	1	1	0	3	1	4	8	9	50	103
開口部・建具	10	1	0	2	0	2	2	1	0	0	3	2	3	10	9	47	92
基礎	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	6	5	18	41
天井	0	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	2	3	9	17	38
給水・給湯配管	6	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	3	5	17	36
排水配管	4	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	2	1	2	18	34
地盤	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	2	0	3	4	6	18
柱	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	5	15
階段	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7	13
浴室	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	9	13
電気配線	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	1	1	1	3	11
梁	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
ガス配管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	98	41	18	25	15	29	10	10	20	8	34	22	50	115	160	592	1,247

全表 46 住宅形式と不具合発生時の築後年数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	共同住宅 合計	長屋建	その他	合計
1年未満	32	608	75	1	33	749	22	53	5	23	103	1	1	854
1～2年未満	14	399	59	2	15	489	12	34	6	10	62	0	3	554
2～3年未満	5	171	26	2	11	215	7	25	7	9	48	1	1	265
3～4年未満	9	125	12	4	9	159	7	20	10	9	46	1	1	207
4～5年未満	2	92	12	2	7	115	4	19	5	7	35	1	1	152
5～6年未満	0	140	19	0	13	172	5	24	0	12	41	0	1	214
6～7年未満	4	76	20	2	6	108	5	9	0	4	18	0	1	127
7～8年未満	6	110	10	2	5	133	5	12	2	9	28	0	3	164
8～9年未満	2	82	13	0	6	103	3	14	0	4	21	0	0	124
9～10年未満	2	92	18	2	4	118	7	16	0	8	31	0	1	150
10～11年未満	1	87	11	0	8	107	5	14	1	7	27	0	1	135
11～12年未満	1	36	5	0	2	44	1	5	1	1	8	0	0	52
12～15年未満	1	124	13	0	9	147	8	11	0	8	27	0	1	175
15～20年未満	5	181	28	5	5	224	15	24	1	3	43	0	0	267
20～25年未満	3	174	19	3	4	203	21	29	1	1	52	2	1	258
25年以上	68	497	23	6	11	605	58	50	0	11	119	7	3	734
合計	155	2,994	363	31	148	3,691	185	359	39	126	709	13	19	4,432

全表 47 住宅形式と不具合発生時の築後年数（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	共同住宅 合計	長屋建	その他	合計
1年未満	20.6	20.3	20.7	3.2	22.3	20.3	11.9	14.8	12.8	18.3	14.5	7.7	5.3	19.3
1～2年未満	9.0	13.3	16.3	6.5	10.1	13.2	6.5	9.5	15.4	7.9	8.7	0.0	15.8	12.5
2～3年未満	3.2	5.7	7.2	6.5	7.4	5.8	3.8	7.0	17.9	7.1	6.8	7.7	5.3	6.0
3～4年未満	5.8	4.2	3.3	12.9	6.1	4.3	3.8	5.6	25.6	7.1	6.5	7.7	5.3	4.7
4～5年未満	1.3	3.1	3.3	6.5	4.7	3.1	2.2	5.3	12.8	5.6	4.9	7.7	5.3	3.4
5～6年未満	0.0	4.7	5.2	0.0	8.8	4.7	2.7	6.7	0.0	9.5	5.8	0.0	5.3	4.8
6～7年未満	2.6	2.5	5.5	6.5	4.1	2.9	2.7	2.5	0.0	3.2	2.5	0.0	5.3	2.9
7～8年未満	3.9	3.7	2.8	6.5	3.4	3.6	2.7	3.3	5.1	7.1	3.9	0.0	15.8	3.7
8～9年未満	1.3	2.7	3.6	0.0	4.1	2.8	1.6	3.9	0.0	3.2	3.0	0.0	0.0	2.8
9～10年未満	1.3	3.1	5.0	6.5	2.7	3.2	3.8	4.5	0.0	6.3	4.4	0.0	5.3	3.4
10～11年未満	0.6	2.9	3.0	0.0	5.4	2.9	2.7	3.9	2.6	5.6	3.8	0.0	5.3	3.0
11～12年未満	0.6	1.2	1.4	0.0	1.4	1.2	0.5	1.4	2.6	0.8	1.1	0.0	0.0	1.2
12～15年未満	0.6	4.1	3.6	0.0	6.1	4.0	4.3	3.1	0.0	6.3	3.8	0.0	5.3	3.9
15～20年未満	3.2	6.0	7.7	16.1	3.4	6.1	8.1	6.7	2.6	2.4	6.1	0.0	0.0	6.0
20～25年未満	1.9	5.8	5.2	9.7	2.7	5.5	11.4	8.1	2.6	0.8	7.3	15.4	5.3	5.8
25年以上	43.9	16.6	6.3	19.4	7.4	16.4	31.4	13.9	0.0	8.7	16.8	53.8	15.8	16.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(7) シックハウスに関する相談

全表 48 相談件数と相談全体に対する割合（実数、割合）

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	累計
電話相談全体(件)	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	133,796
シックハウスに関する相談(件)	430	411	429	546	448	317	266	197	164	128	100	101	3,537
シックハウスの割合(%)	9.6	7.6	6.0	5.9	4.2	2.8	2.9	2.3	1.3	0.8	0.6	0.5	2.6

全表 49 相談区別の相談件数（実数：件）

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	累計	2011年度(月別)												
														4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
住宅本体	34	6	8	32	50	40	27	27	12	25	16	35	312	0	1	4	6	7	2	2	5	5	0	0	3	
住宅部品	6	1	6	9	6	8	4	2	5	1	0	1	49	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
拡大被害(身体)	121	108	92	76	33	11	13	22	14	8	12	12	522	1	0	1	2	0	3	0	1	2	0	0	2	
拡大被害(財物)	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
リフォーム	17	35	35	100	103	69	55	50	44	41	34	36	619	3	4	3	3	5	9	3	3	1	1	0	1	
知見相談	185	197	194	231	172	147	123	65	65	38	31	10	1,458	2	2	1	1	0	3	0	0	0	1	0	0	
制度※	16	3	6	8	7	0	0	1	1	1	0	1	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
検査機関照会	34	55	72	79	61	29	37	27	20	9	3	5	431	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	
その他相談	16	6	16	11	16	13	7	3	1	5	4	1	99	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
合計	430	411	429	546	448	317	266	197	164	128	100	101	3,537	7	7	10	13	14	18	6	9	8	2	0	7	

※「制度」は2008年度より「履行確保法上の制度」と「品確法上の制度」に分けて集計を行った。

全表 50 月別の推移

区分	累計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
2000年度	430	5	32	46	43	36	49	50	48	35	18	37	31
2001年度	411	31	39	34	52	42	32	39	29	27	27	30	29
2002年度	429	39	35	44	46	33	40	45	34	23	31	19	40
2003年度	546	34	53	60	69	64	57	44	33	38	31	31	32
2004年度	448	35	47	36	53	41	34	57	31	38	26	24	26
2005年度	317	32	26	43	33	39	30	29	27	11	14	16	17
2006年度	266	15	27	28	16	23	35	26	17	22	21	14	22
2007年度	197	10	20	19	21	27	10	16	15	18	17	14	10
2008年度	164	18	14	13	23	15	17	7	7	19	8	11	12
2009年度	128	13	14	11	17	10	12	10	8	12	3	7	11
2010年度	100	10	15	10	9	8	8	11	11	6	3	4	5
2011年度	101	7	7	10	13	14	18	6	9	8	2	0	7
合計	3,537	249	329	354	395	352	342	340	269	257	201	207	242

全表 51 相談区別の相談件数（割合：%）

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	累計	2011年度(月別)											
														4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
住宅本体	7.9	1.5	1.9	5.9	11.2	12.6	10.2	13.7	7.3	19.5	16.0	34.7	8.8	0.0	14.3	40.0	46.2	50.0	11.1	33.3	55.6	62.5	0.0	0.0	42.9
住宅部品	1.4	0.2	1.4	1.6	1.3	2.5	1.5	1.0	3.0	0.8	0.0	1.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
拡大被害(身体)	28.1	26.3	21.4	13.9	7.4	3.5	4.9	11.2	8.5	6.3	12.0	11.9	14.8	14.3	0.0	10.0	15.4	0.0	16.7	0.0	11.1	25.0	0.0	0.0	28.6
拡大被害(財物)	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
リフォーム	4.0	8.5	8.2	18.3	23.0	21.8	20.7	25.4	26.8	32.0	34.0	35.6	17.5	42.9	57.1	30.0	23.1	35.7	50.0	50.0	33.3	12.5	50.0	0.0	14.3
知見相談	43.0	47.9	45.2	42.3	38.4	46.4	46.2	33.0	39.6	29.7	31.0	9.9	41.2	28.6	28.6	10.0	7.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
制度※	3.7	0.7	1.4	1.5	1.6	0.0	0.0	0.5	0.6	0.8	0.0	1.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3
瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0	0.8	0.0	1.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3
品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
検査機関照会	7.9	13.4	16.8	14.5	13.6	9.1	13.9	13.7	12.2	7.0	3.0	5.0	12.2	14.3	0.0	10.0	7.7	7.1	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他相談	3.7	1.5	3.7	2.0	3.6	4.1	2.6	1.5	0.6	3.9	4.0	1.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0

全表 52 相談者の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
所有者	227	241	227	298	261	211	166	128	94	71	62	72	2,058	59.1	58.6	53.7	55.1	58.7	67.2	63.6	66.7	58.0	55.9	62.0	71.3	59.5
施工業者	18	21	44	65	31	16	15	13	8	7	5	6	249	4.7	5.1	10.4	12.0	7.0	5.1	5.7	6.8	4.9	5.5	5.0	5.9	7.2
販売業者	3	4	14	15	11	5	2	2	1	3	2	1	63	0.8	1.0	3.3	2.8	2.5	1.6	0.8	1.0	0.6	2.4	2.0	1.0	1.8
設計者	7	9	7	13	5	5	3	3	3	1	0	1	57	1.8	2.2	1.7	2.4	1.1	1.6	1.1	1.6	1.9	0.8	0.0	1.0	1.6
消費生活センター	25	26	31	17	21	12	16	10	10	16	10	10	204	6.5	6.3	7.3	3.1	4.7	3.8	6.1	5.2	6.2	12.6	10.0	9.9	5.9
居住者	52	40	40	67	70	47	32	25	27	16	16	8	440	13.5	9.7	9.5	12.4	15.7	15.0	12.3	13.0	16.7	12.6	16.0	7.9	12.7
地方自治体	15	19	19	21	8	4	5	4	6	2	1	1	105	3.9	4.6	4.5	3.9	1.8	1.3	1.9	2.1	3.7	1.6	1.0	1.0	3.0
その他	37	51	41	45	38	14	22	7	13	11	4	2	285	9.6	12.4	9.7	8.3	8.5	4.5	8.4	3.6	8.0	8.7	4.0	2.0	8.2
合計	384	411	423	541	445	314	261	192	162	127	100	101	3,461	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 53 相談者の年齢（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
～20歳代	-	-	-	24	25	12	10	8	8	4	5	5	101	-	-	-	13.7	8.3	5.9	5.0	5.0	6.3	4.3	6.8	6.0	7.1
30歳代	-	-	-	52	102	65	53	41	36	23	19	16	407	-	-	-	29.7	34.0	31.9	26.6	25.6	28.1	25.0	25.7	19.3	28.8
40歳代	-	-	-	38	58	50	55	41	28	21	17	13	321	-	-	-	21.7	19.3	24.5	27.6	25.6	21.9	22.8	23.0	15.7	22.7
50歳代	-	-	-	38	56	45	38	34	25	19	8	25	288	-	-	-	21.7	18.7	22.1	19.1	21.3	19.5	20.7	10.8	30.1	20.4
60歳代	-	-	-	14	44	22	31	25	21	13	16	18	204	-	-	-	8.0	14.7	10.8	15.6	15.6	16.4	14.1	21.6	21.7	14.4
70歳代～	-	-	-	9	15	10	12	11	10	12	9	6	94	-	-	-	5.1	5.0	4.9	6.0	6.9	7.8	13.0	12.2	7.2	6.6
合計	-	-	-	175	300	204	199	160	128	92	74	83	1,415	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 54 相談者の性別（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
女性	257	239	239	314	263	217	169	122	112	89	72	68	2,161	61.0	58.2	55.7	57.6	58.7	68.9	64.8	63.2	69.1	69.5	74.2	68.0	61.6
男性	164	172	190	231	185	98	92	71	50	39	25	32	1,349	39.0	41.8	44.3	42.4	41.3	31.1	35.2	36.8	30.9	30.5	25.8	32.0	38.4
合計	421	411	429	545	448	315	261	193	162	128	97	100	3,510	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表55 相談者の都道府県分布(実数、割合)

区分\年度	実数(件)													割合(%)												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
北海道	9	7	8	11	15	10	11	2	5	3	3	7	91	2.1	1.7	1.9	2.1	3.4	3.2	4.2	1.0	3.1	2.3	3.0	6.9	2.6
青森県	1	1	3	2	2	1	0	0	2	0	0	1	13	0.2	0.2	0.7	0.4	0.5	0.3	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	1.0	0.4
岩手県	2	2	2	0	1	0	2	0	0	0	0	1	10	0.5	0.5	0.5	0.0	0.2	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.3
宮城県	6	3	9	5	5	4	1	0	0	2	3	1	39	1.4	0.7	2.1	0.9	1.1	1.3	0.4	0.0	0.0	1.6	3.0	1.0	1.1
秋田県	1	0	0	4	2	5	0	0	0	0	0	1	13	0.2	0.0	0.0	0.8	0.5	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.4
山形県	1	1	3	2	4	2	1	0	1	2	0	0	17	0.2	0.2	0.7	0.4	0.9	0.6	0.4	0.0	0.6	1.6	0.0	0.0	0.5
福島県	3	4	5	3	4	1	2	1	2	1	1	0	27	0.7	1.0	1.2	0.6	0.9	0.3	0.8	0.5	1.2	0.8	1.0	0.0	0.8
茨城県	13	13	17	13	10	8	10	6	3	4	2	0	99	3.0	3.2	4.0	2.4	2.3	2.5	3.8	3.1	1.9	3.1	2.0	0.0	2.8
栃木県	1	4	7	6	9	6	1	1	0	0	0	2	37	0.2	1.0	1.7	1.1	2.0	1.9	0.4	0.5	0.0	0.0	0.0	2.0	1.1
群馬県	4	1	4	7	3	1	1	2	2	0	0	1	28	0.9	0.2	1.0	1.3	0.7	0.3	0.4	1.0	1.2	1.6	0.0	1.0	0.8
埼玉県	48	27	31	51	34	20	16	17	10	7	9	12	282	11.2	6.7	7.4	9.6	7.7	6.3	6.1	8.7	6.2	5.5	9.0	11.9	8.1
千葉県	29	26	48	41	37	13	19	11	17	7	12	7	267	6.8	6.5	11.4	7.7	8.4	4.1	7.3	5.6	10.6	5.5	12.0	6.9	7.7
東京都	117	117	108	163	142	101	91	72	55	42	27	24	1,059	27.4	29.0	25.7	30.6	32.2	32.1	34.7	36.9	34.2	32.8	27.0	23.8	30.4
神奈川県	54	58	47	74	45	48	35	30	19	18	12	6	446	12.6	14.4	11.2	13.9	10.2	15.2	13.4	15.4	11.8	14.1	12.0	5.9	12.8
新潟県	2	7	4	4	4	2	2	1	3	0	0	0	29	0.5	1.7	1.0	0.8	0.9	0.6	0.8	0.5	1.9	0.0	0.0	0.0	0.8
富山県	3	2	3	2	0	2	0	0	0	0	1	1	14	0.7	0.5	0.7	0.4	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.4
石川県	2	1	0	1	4	1	0	0	2	1	0	3	15	0.5	0.2	0.0	0.2	0.9	0.3	0.0	0.0	1.2	0.8	0.0	3.0	0.4
福井県	0	2	3	0	1	0	0	0	0	0	2	1	9	0.0	0.5	0.7	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.0	0.3
山梨県	3	1	3	3	0	2	1	0	2	0	1	0	16	0.7	0.2	0.7	0.6	0.0	0.6	0.4	0.0	1.2	0.0	1.0	0.0	0.5
長野県	4	4	7	6	3	1	3	0	0	0	0	2	30	0.9	1.0	1.7	1.1	0.7	0.3	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.9
岐阜県	4	1	0	4	3	0	2	0	0	1	2	3	20	0.9	0.2	0.0	0.8	0.7	0.0	0.8	0.0	0.0	0.8	2.0	3.0	0.6
静岡県	9	16	12	11	9	6	13	4	4	0	1	1	86	2.1	4.0	2.9	2.1	2.0	1.9	5.0	2.1	2.5	0.0	1.0	1.0	2.5
愛知県	13	7	6	13	14	7	8	8	4	6	0	4	90	3.0	1.7	1.4	2.4	3.2	2.2	3.1	4.1	2.5	4.7	0.0	4.0	2.6
三重県	3	3	2	4	5	6	1	0	2	1	1	1	29	0.7	0.7	0.5	0.8	1.1	1.9	0.4	0.0	1.2	0.8	1.0	1.0	0.8
滋賀県	6	6	6	2	2	0	2	1	2	1	1	0	29	1.4	1.5	1.4	0.4	0.5	0.0	0.8	0.5	1.2	0.8	1.0	0.0	0.8
京都府	2	10	4	10	10	6	3	1	2	3	0	5	56	0.5	2.5	1.0	1.9	2.3	1.9	1.1	0.5	1.2	2.3	0.0	5.0	1.6
大阪府	29	18	26	19	29	13	14	18	10	7	7	9	199	6.8	4.5	6.2	3.6	6.6	4.1	5.3	9.2	6.2	5.5	7.0	8.9	5.7
兵庫県	16	12	13	16	13	15	6	4	2	6	4	1	108	3.7	3.0	3.1	3.0	2.9	4.8	2.3	2.1	1.2	4.7	4.0	1.0	3.1
奈良県	1	5	5	5	4	1	0	0	1	2	2	0	26	0.2	1.2	1.2	0.9	0.9	0.3	0.0	0.0	0.6	1.6	2.0	0.0	0.7
和歌山県	0	2	3	2	0	2	1	0	1	0	0	0	11	0.0	0.5	0.7	0.4	0.0	0.6	0.4	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.3
鳥取県	5	1	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	11	1.2	0.2	0.0	0.4	0.0	0.3	0.0	0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	0.3
島根県	2	2	1	1	3	1	1	0	0	0	0	1	12	0.5	0.5	0.2	0.2	0.7	0.3	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.3
岡山県	5	4	1	7	3	3	1	2	0	1	0	0	27	1.2	1.0	0.2	1.3	0.7	1.0	0.4	1.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.8
広島県	4	8	5	4	1	4	2	1	1	2	1	0	33	0.9	2.0	1.2	0.8	0.2	1.3	0.8	0.5	0.6	1.6	1.0	0.0	0.9
山口県	1	1	2	3	0	1	2	0	0	0	1	0	11	0.2	0.2	0.5	0.6	0.0	0.3	0.8	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.3
徳島県	1	7	3	2	1	3	0	0	1	0	0	0	18	0.2	1.7	0.7	0.4	0.2	1.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.5
香川県	2	1	2	2	0	3	1	5	2	0	0	1	19	0.5	0.2	0.5	0.4	0.0	1.0	0.4	2.6	1.2	0.0	0.0	1.0	0.5
愛媛県	1	2	2	3	5	0	0	0	0	1	2	1	17	0.2	0.5	0.5	0.6	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	2.0	1.0	0.5
高知県	0	0	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	5	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.6	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
福岡県	10	10	8	14	6	7	2	1	3	2	3	2	68	2.3	2.5	1.9	2.6	1.4	2.2	0.8	0.5	1.9	1.6	3.0	2.0	2.0
佐賀県	0	2	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	7	0.0	0.5	0.5	0.2	0.0	0.3	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
長崎県	1	0	2	2	5	1	1	1	0	4	0	1	18	0.2	0.0	0.5	0.4	1.1	0.3	0.4	0.5	0.0	3.1	0.0	1.0	0.5
熊本県	1	2	2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	10	0.2	0.5	0.5	0.2	0.2	0.3	0.0	0.0	0.0	0.8	1.0	0.0	0.3
大分県	3	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	8	0.7	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.8	1.0	1.0	0.2
宮崎県	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	5	0.2	0.2	0.0	0.2	0.0	0.3	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
鹿児島県	2	1	1	2	1	1	3	1	1	0	0	0	13	0.5	0.2	0.2	0.4	0.2	0.3	1.1	0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	0.4
沖縄県	2	0	1	2	1	1	2	0	1	0	0	0	10	0.5	0.0	0.2	0.4	0.2	0.3	0.8	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.3
合計	427	403	421	533	441	315	262	195	161	128	100	101	3,487	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 56 相談者の住宅の利用関係（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
持ち家（注文）	-	-	-	139	140	93	85	71	45	42	25	50	690	-	-	-	46.5	50.2	47.4	45.2	48.6	39.5	51.2	34.7	56.2	47.1
持ち家（分譲）	-	-	-	103	71	53	64	46	39	22	28	26	452	-	-	-	34.4	25.4	27.0	34.0	31.5	34.2	26.8	38.9	29.2	30.9
貸家	-	-	-	47	59	46	35	28	26	15	19	12	287	-	-	-	15.7	21.1	23.5	18.6	19.2	22.8	18.3	26.4	13.5	19.6
給与住宅	-	-	-	1	2	0	0	0	2	0	0	0	5	-	-	-	0.3	0.7	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.3
その他	-	-	-	9	7	4	4	1	2	3	0	1	31	-	-	-	3.0	2.5	2.0	2.1	0.7	1.8	3.7	0.0	1.1	2.1
合計	-	-	-	299	279	196	188	146	114	82	72	89	1,465	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 57 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
戸建 1階	4	4	5	6	9	4	5	3	3	1	3	0	47	1.8	1.8	2.2	2.2	3.7	2.7	3.3	2.8	3.9	1.6	5.7	0.0	2.5
戸建 2階	133	139	144	141	145	92	101	62	40	40	28	54	1,119	60.7	61.2	63.7	52.2	59.2	62.6	67.3	57.9	52.6	65.6	52.8	74.0	60.4
戸建 3階	11	9	6	8	10	5	5	7	4	3	1	3	72	5.0	4.0	2.7	3.0	4.1	3.4	3.3	6.5	5.3	4.9	1.9	4.1	3.9
戸建 4階以上	1	1	7	1	3	0	1	2	1	0	1	0	18	0.5	0.4	3.1	0.4	1.2	0.0	0.7	1.9	1.3	0.0	1.9	0.0	1.0
戸建住宅合計	149	153	162	156	167	101	112	74	48	44	33	57	1,256	68.0	67.4	71.7	57.8	68.2	68.7	74.7	69.2	63.2	72.1	62.3	78.1	67.7
共同（2階～5階）	37	24	33	50	37	28	21	10	12	8	10	10	280	16.9	10.6	14.6	18.5	15.1	19.0	14.0	9.3	15.8	13.1	18.9	13.7	15.1
共同（6階～15階）	27	38	30	56	35	15	15	15	14	9	10	5	269	12.3	16.7	13.3	20.7	14.3	10.2	10.0	14.0	18.4	14.8	18.9	6.8	14.5
共同（16階～）	2	2	1	2	2	2	0	4	0	0	0	1	16	0.9	0.9	0.4	0.7	0.8	1.4	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0	1.4	0.9
共同住宅合計	66	64	64	108	74	45	36	29	26	17	20	16	565	30.1	28.2	28.3	40.0	30.2	30.6	24.0	27.1	34.2	27.9	37.7	21.9	30.5
長屋建	2	2	0	2	2	0	2	2	2	0	0	0	14	0.9	0.9	0.0	0.7	0.8	0.0	1.3	1.9	2.6	0.0	0.0	0.0	0.8
その他	2	8	0	4	2	1	0	2	0	0	0	0	19	0.9	3.5	0.0	1.5	0.8	0.7	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0
合計	219	227	226	270	245	147	150	107	76	61	53	73	1,854	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 58 相談者の住宅の構造・工法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
木造（在来）	110	166	116	127	119	76	77	58	41	33	32	56	1,011	52.4	65.4	52.5	49.2	51.5	54.3	50.0	49.6	43.6	47.1	50.0	65.9	53.3
木造（2×4）	20	18	12	10	17	6	10	6	4	5	1	1	110	9.5	7.1	5.4	3.9	7.4	4.3	6.5	5.1	4.3	7.1	1.6	1.2	5.8
木造（プレハブ）	9	1	6	3	9	0	1	0	3	0	1	0	33	4.3	0.4	2.7	1.2	3.9	0.0	0.6	0.0	3.2	0.0	1.6	0.0	1.7
RC造（一般）	36	36	47	72	53	32	49	40	40	21	23	21	470	17.1	14.2	21.3	27.9	22.9	22.9	31.8	34.2	42.6	30.0	35.9	24.7	24.8
RC造（プレハブ）	2	4	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	12	1.0	1.6	0.9	0.4	0.4	0.7	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.6
S造（一般）	4	11	21	22	11	15	3	4	1	3	3	3	101	1.9	4.3	9.5	8.5	4.8	10.7	1.9	3.4	1.1	4.3	4.7	3.5	5.3
S造（プレハブ）	9	6	11	13	12	7	8	6	4	5	2	2	85	4.3	2.4	5.0	5.0	5.2	5.0	5.2	5.1	4.3	7.1	3.1	2.4	4.5
SRC造	14	9	5	4	6	2	4	2	0	2	1	0	49	6.7	3.5	2.3	1.6	2.6	1.4	2.6	1.7	0.0	2.9	1.6	0.0	2.6
CB造	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.0	0.0	0.0	0.8	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
その他	6	3	1	4	2	1	2	1	1	0	1	2	24	2.9	1.2	0.5	1.6	0.9	0.7	1.3	0.9	1.1	0.0	1.6	2.4	1.3
合計	210	254	221	258	231	140	154	117	94	70	64	85	1,898	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 59 相談者の住宅の取得区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
新築	-	-	-	158	130	84	75	75	39	41	33	57	692	-	-	-	76.7	85.5	73.0	77.3	76.5	73.6	78.8	80.5	93.4	79.1
中古	-	-	-	16	10	16	19	21	13	11	8	3	117	-	-	-	7.8	6.6	13.9	19.6	21.4	24.5	21.2	19.5	4.9	13.4
その他	-	-	-	32	12	15	3	2	1	0	0	1	66	-	-	-	15.5	7.9	13.0	3.1	2.0	1.9	0.0	0.0	1.6	7.5
合計	-	-	-	206	152	115	97	98	53	52	41	61	875	-	-	-	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(8) 相談者の住宅の取得区分

全表 60 相談者の住宅の取得区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												割合（％）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
新築	2,002	2,723	2,800	3,095	3,451	3,505	3,563	3,875	5,050	6,161	7,919	12,234	56,378	81.0	90.1	86.5	82.8	89.7	84.1	86.0	86.1	85.8	88.2	88.1	89.6	87.2
中古	152	212	267	339	374	373	544	600	750	785	1,035	1,346	6,777	6.1	7.0	8.2	9.1	9.7	8.9	13.1	13.3	12.7	11.2	11.5	9.9	10.5
その他	319	88	171	302	22	290	38	24	85	42	38	81	1,500	12.9	2.9	5.3	8.1	0.6	7.0	0.9	0.5	1.4	0.6	0.4	0.6	2.3
合計	2,473	3,023	3,238	3,736	3,847	4,168	4,145	4,499	5,885	6,988	8,992	13,661	64,655	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 61 相談者の住宅の取得区分と不具合事象（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
ひび割れ	2,066	118	2,184	17.6	9.5	16.9
雨漏り	1,413	150	1,563	12.1	12.1	12.1
はがれ	946	101	1,047	8.1	8.2	8.1
変形	870	111	981	7.4	9.0	7.6
汚れ	667	82	749	5.7	6.6	5.8
作動不良	438	60	498	3.7	4.8	3.8
漏水	431	62	493	3.7	5.0	3.8
傾斜	399	70	469	3.4	5.7	3.6
排水不良	259	27	286	2.2	2.2	2.2
床鳴り	253	24	277	2.2	1.9	2.1
沈下	255	20	275	2.2	1.6	2.1
結露	170	23	193	1.5	1.9	1.5
腐食・腐朽	154	29	183	1.3	2.3	1.4
異常音	136	12	148	1.2	1.0	1.1
遮音不良	131	14	145	1.1	1.1	1.1
異臭	91	13	104	0.8	1.1	0.8
その他	3,035	322	3,357	25.9	26.0	25.9
合計(延べ件数)	11,714	1,238	12,952	100.0	100.0	100.0

全表 62 相談者の住宅の取得区分と不具合部位（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
床	1,792	252	2,044	15.4	20.4	15.9
外壁	1,798	138	1,936	15.4	11.2	15.0
内壁	1,288	140	1,428	11.1	11.3	11.1
屋根	1,264	122	1,386	10.8	9.9	10.8
開口部・建具	1,187	128	1,315	10.2	10.4	10.2
設備機器	705	112	817	6.1	9.1	6.3
基礎	761	41	802	6.5	3.3	6.2
天井	450	42	492	3.9	3.4	3.8
地盤	389	26	415	3.3	2.1	3.2
排水配管	315	48	363	2.7	3.9	2.8
給水・給湯配管	232	38	270	2.0	3.1	2.1
柱	208	24	232	1.8	1.9	1.8
電気配線	124	13	137	1.1	1.1	1.1
階段	104	11	115	0.9	0.9	0.9
浴室	91	22	113	0.8	1.8	0.9
梁	97	6	103	0.8	0.5	0.8
ガス配管	16	4	20	0.1	0.3	0.2
その他	830	67	897	7.1	5.4	7.0
合計(延べ件数)	11,651	1,234	12,885	100.0	100.0	100.0

住宅の取得区分と不具合相談

区分	実数（件）		
	新築	中古	合計
不具合相談の件数	8,235	857	9,092

全表 63 相談者の住宅の取得区分と相談区分（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
住宅本体	7,122	414	7,536	58.2	30.8	55.5
住宅部品	223	15	238	1.8	1.1	1.8
拡大被害（身体）	14	1	15	0.1	0.1	0.1
拡大被害（財物）	20	4	24	0.2	0.3	0.2
リフォーム	2,628	719	3,347	21.5	53.4	24.6
知見相談	1,386	150	1,536	11.3	11.1	11.3
<small>住宅瑕疵担保履行法上の制度</small>	420	11	431	3.4	0.8	3.2
<small>住宅品質確保法上の制度</small>	174	15	189	1.4	1.1	1.4
検査機関照会	91	3	94	0.7	0.2	0.7
その他相談	156	14	170	1.3	1.0	1.3
合計	12,234	1,346	13,580	100.0	100.0	100.0

全表 64 相談者の住宅の取得区分と主たる苦情の相手方（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
施工業者	5,589	127	5,716	54.8	11.8	50.7
売主	2,042	310	2,352	20.0	28.9	20.9
リフォーム業者	1,432	484	1,916	14.1	45.1	17.0
近隣	227	27	254	2.2	2.5	2.3
不動産業者	72	50	122	0.7	4.7	1.1
設計者	169	11	180	1.7	1.0	1.6
部品製造者	155	3	158	1.5	0.3	1.4
その他	505	62	567	5.0	5.8	5.0
合計	10,191	1,074	11,265	100.0	100.0	100.0

全表 65 相談者の住宅の取得区分と解決希望内容（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
修補	5,548	500	6,048	59.1	50.2	58.2
損害賠償	808	132	940	8.6	13.2	9.0
契約解除	777	78	855	8.3	7.8	8.2
修補と損害賠償	428	53	481	4.6	5.3	4.6
工事代金関係	320	68	388	3.4	6.8	3.7
その他	1,509	166	1,675	16.1	16.6	16.1
合計	9,390	997	10,387	100.0	100.0	100.0

2. 評価住宅に関する相談

(1) 相談件数の推移

評表1 相談件数(実数、割合)

区分\年度	実数(件)												合計	割合(%)												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
住宅本体	0	5	25	122	162	217	187	202	232	246	245	521	2,164	0.0	55.6	32.1	50.2	54.0	41.7	43.3	43.3	46.8	54.5	64.5	77.1	53.4
住宅部品	0	0	1	3	5	8	8	8	4	7	9	8	61	0.0	0.0	1.3	1.2	1.7	1.5	1.9	1.7	0.8	1.6	2.4	1.2	1.5
拡大被害(身体)	0	0	0	3	0	0	0	1	1	1	2	1	9	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.2	0.5	0.1	0.2
拡大被害(財物)	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.3	0.1	0.1
リフォーム	0	0	0	1	3	0	2	0	3	1	3	7	20	0.0	0.0	0.0	0.4	1.0	0.0	0.5	0.0	0.6	0.2	0.8	1.0	0.5
知見相談	0	2	38	63	89	206	118	110	107	82	55	59	929	0.0	22.2	48.7	25.9	29.7	39.6	27.3	23.6	21.6	18.2	14.5	8.7	22.9
制度※	0	2	7	40	33	72	103	125	120	93	52	73	720	0.0	22.2	9.0	16.5	11.0	13.8	23.8	26.8	24.2	20.6	13.7	10.8	17.8
住宅取得担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	118	6	1	3	128	-	-	-	-	-	-	-	-	23.8	1.3	0.3	0.4	3.2
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	2	87	51	70	210	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	19.3	13.4	10.4	5.2
検査機関照会	0	0	4	11	4	8	6	6	5	5	3	2	54	0.0	0.0	5.1	4.5	1.3	1.5	1.4	1.3	1.0	1.1	0.8	0.3	1.3
その他相談	0	0	3	0	4	9	8	15	21	16	10	4	90	0.0	0.0	3.8	0.0	1.3	1.7	1.9	3.2	4.2	3.5	2.6	0.6	2.2
合計	0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380	676	4,052	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
住宅エコポイント	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
再計	0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380	677	4,053	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

※「制度」は2008年度より「履行確保法上の制度」と「品確法上の制度」に分けて集計を行った。

(2) 相談者の属性

※(2)以降の表は、「住宅エコポイントに関する相談」を除いた集計値

評表2 相談者の区分(実数、割合)

区分\年度	実数(件)												合計	割合(%)												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
所有者	0	8	74	219	266	458	355	371	401	379	333	598	3,462	0.0	88.9	94.9	90.1	88.7	88.1	82.4	80.0	81.5	84.6	88.6	88.9	85.8
施工業者	0	0	1	11	17	22	28	26	24	25	11	16	181	0.0	0.0	1.3	4.5	5.7	4.2	6.5	5.6	4.9	5.6	2.9	2.4	4.5
販売業者	0	1	3	9	11	21	30	43	45	24	16	28	231	0.0	11.1	3.8	3.7	3.7	4.0	7.0	9.3	9.1	5.4	4.3	4.2	5.7
設計者	0	0	0	1	2	3	3	4	3	2	2	3	23	0.0	0.0	0.0	0.4	0.7	0.6	0.7	0.9	0.6	0.4	0.5	0.4	0.6
消費生活センター	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.5	0.4	0.1
居住者	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	1.1	0.3	0.2
地方自治体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.0	0.0	0.0
評価機関等	0	0	0	0	0	0	1	4	5	0	1	3	14	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.9	1.0	0.0	0.3	0.4	0.3
保険法人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	0	0	3	4	16	14	16	14	14	7	20	108	0.0	0.0	0.0	1.2	1.3	3.1	3.2	3.4	2.8	3.1	1.9	3.0	2.7
合計	0	9	78	243	300	520	431	464	492	448	376	673	4,034	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表3 相談者の年齢(実数、割合)

区分\年度	実数(件)												合計	割合(%)												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
~20歳代	0	0	2	4	18	14	9	15	17	19	11	25	134	0.0	0.0	4.7	3.7	9.4	5.2	2.9	4.4	4.9	5.9	3.6	4.5	4.8
30歳代	0	1	23	48	81	112	131	119	142	102	110	171	1,040	0.0	16.7	53.5	44.4	42.2	41.5	42.8	35.2	40.9	31.7	35.9	30.5	37.2
40歳代	0	4	7	28	42	72	72	92	80	96	77	176	746	0.0	66.7	16.3	25.9	21.9	26.7	23.5	27.2	23.1	29.8	25.2	31.4	26.7
50歳代	0	1	7	22	28	50	66	63	54	51	52	85	479	0.0	16.7	16.3	20.4	14.6	18.5	21.6	18.6	15.6	15.8	17.0	15.2	17.1
60歳代	0	0	2	5	18	18	17	42	35	44	48	80	309	0.0	0.0	4.7	4.6	9.4	6.7	5.6	12.4	10.1	13.7	15.7	14.3	11.0
70歳代~	0	0	2	1	5	4	11	7	19	10	8	24	91	0.0	0.0	4.7	0.9	2.6	1.5	3.6	2.1	5.5	3.1	2.6	4.3	3.3
合計	0	6	43	108	192	270	306	338	347	322	306	561	2,799	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表4 相談者の性別(実数、割合)

区分\年度	実数(件)												合計	割合(%)												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
女性	0	4	35	112	124	249	192	181	190	173	209	297	1,766	0.0	44.4	44.9	46.1	41.3	48.2	45.7	39.3	38.7	38.5	55.7	44.2	44.0
男性	0	5	43	131	176	268	228	279	301	276	166	375	2,248	0.0	55.6	55.1	53.9	58.7	51.8	54.3	60.7	61.3	61.5	44.3	55.8	56.0
合計	0	9	78	243	300	517	420	460	491	449	375	672	4,014	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表5 相談者の都道府県分布（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（%）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
北海道	0	0	1	6	2	6	6	13	8	6	7	20	75	0.0	0.0	1.3	2.5	0.8	1.2	1.4	2.9	1.6	1.3	1.8	3.0	1.9
青森県	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.1	0.2
岩手県	0	0	0	2	1	0	1	2	1	1	1	4	13	0.0	0.0	0.0	0.8	0.4	0.0	0.2	0.4	0.2	0.2	0.3	0.6	0.3
宮城県	0	0	2	4	4	9	3	11	6	8	5	26	78	0.0	0.0	2.7	1.7	1.6	1.8	0.7	2.5	1.2	1.8	1.3	3.9	2.0
秋田県	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.2	0.2	0.0	0.0	0.1
山形県	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.1	0.1
福島県	0	0	0	0	0	0	4	2	2	0	2	8	18	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.4	0.4	0.0	0.5	1.2	0.5
茨城県	0	0	0	1	7	4	7	11	12	4	12	14	72	0.0	0.0	0.0	0.4	2.8	0.8	1.7	2.5	2.4	0.9	3.2	2.1	1.8
栃木県	0	0	1	3	1	2	2	4	4	2	3	8	30	0.0	0.0	1.3	1.3	0.4	0.4	0.5	0.9	0.8	0.4	0.8	1.2	0.8
群馬県	0	0	0	2	2	1	1	0	2	0	0	5	13	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8	0.2	0.2	0.0	0.4	0.0	0.0	0.7	0.3
埼玉県	0	1	4	7	16	27	26	24	18	28	27	37	215	0.0	11.1	5.3	2.9	6.4	5.4	6.2	5.4	3.7	6.3	7.1	5.5	5.5
千葉県	0	0	8	17	13	39	25	36	24	43	22	59	286	0.0	0.0	10.7	7.1	5.2	7.8	6.0	8.1	4.9	9.6	5.8	8.8	7.3
東京都	0	1	14	77	60	145	105	109	133	117	97	177	1,035	0.0	11.1	18.7	32.4	24.0	28.8	25.1	24.4	27.1	26.2	25.5	26.3	26.3
神奈川県	0	3	9	31	27	66	48	53	75	55	47	87	501	0.0	33.3	12.0	13.0	10.8	13.1	11.5	11.9	15.3	12.3	12.4	12.9	12.7
新潟県	0	0	1	1	0	3	1	4	2	1	3	0	16	0.0	0.0	1.3	0.4	0.0	0.6	0.2	0.9	0.4	0.2	0.8	0.0	0.4
富山県	0	0	1	3	1	0	3	0	0	3	0	1	12	0.0	0.0	1.3	1.3	0.4	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7	0.0	0.1	0.3
石川県	0	0	0	0	2	3	1	5	2	1	5	3	22	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.6	0.2	1.1	0.4	0.2	1.3	0.4	0.6
福井県	0	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1
山梨県	0	0	0	1	0	1	1	2	0	1	1	3	10	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.2	0.2	0.4	0.0	0.2	0.3	0.4	0.3
長野県	0	0	0	0	1	4	4	0	3	4	5	5	26	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.8	1.0	0.0	0.6	0.9	1.3	0.7	0.7
岐阜県	0	0	0	3	0	2	3	6	2	1	2	5	24	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.4	0.7	1.3	0.4	0.2	0.5	0.7	0.6
静岡県	0	0	1	1	6	17	9	13	14	9	10	13	93	0.0	0.0	1.3	0.4	2.4	3.4	2.1	2.9	2.9	2.0	2.6	1.9	2.4
愛知県	0	0	5	12	17	21	22	23	23	33	31	31	218	0.0	0.0	6.7	5.0	6.8	4.2	5.3	5.1	4.7	7.4	8.2	4.6	5.5
三重県	0	0	0	2	4	6	6	3	6	3	3	9	42	0.0	0.0	0.0	0.8	1.6	1.2	1.4	0.7	1.2	0.7	0.8	1.3	1.1
滋賀県	0	0	2	1	3	0	3	3	5	5	5	3	30	0.0	0.0	2.7	0.4	1.2	0.0	0.7	0.7	1.0	1.1	1.3	0.4	0.8
京都府	0	0	0	1	3	6	9	4	14	12	3	9	61	0.0	0.0	0.0	0.4	1.2	1.2	2.1	0.9	2.9	2.7	0.8	1.3	1.6
大阪府	0	2	9	32	39	46	42	29	51	37	40	69	396	0.0	22.2	12.0	13.4	15.6	9.1	10.0	6.5	10.4	8.3	10.5	10.2	10.1
兵庫県	0	0	8	5	10	29	26	23	24	24	14	16	179	0.0	0.0	10.7	2.1	4.0	5.8	6.2	5.1	4.9	5.4	3.7	2.4	4.6
奈良県	0	0	0	2	2	9	2	5	4	3	1	4	32	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8	1.8	0.5	1.1	0.8	0.7	0.3	0.6	0.8
和歌山県	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	2	8	0.0	11.1	0.0	0.4	0.0	0.2	0.0	0.2	0.2	0.0	0.3	0.2	0.2
鳥取県	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.3	0.1	0.1	0.1
島根県	0	0	1	1	1	0	2	0	3	2	2	1	13	0.0	0.0	1.3	0.4	0.4	0.0	0.5	0.0	0.6	0.4	0.5	0.1	0.3
岡山県	0	0	0	2	3	3	0	3	3	2	2	4	22	0.0	0.0	0.0	0.8	1.2	0.6	0.0	0.7	0.6	0.4	0.5	0.6	0.6
広島県	0	0	0	3	6	18	10	6	7	7	6	4	67	0.0	0.0	0.0	1.3	2.4	3.6	2.4	1.3	1.4	1.6	1.6	0.6	1.7
山口県	0	0	0	1	2	4	3	6	8	2	1	1	28	0.0	0.0	0.0	0.4	0.8	0.8	0.7	1.3	1.6	0.4	0.3	0.1	0.7
徳島県	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.5	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1
香川県	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	2	2	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.2	0.2	0.2	0.0	0.5	0.3	0.2
愛媛県	0	0	2	3	3	2	0	4	0	2	0	1	17	0.0	0.0	2.7	1.3	1.2	0.4	0.0	0.9	0.0	0.4	0.0	0.1	0.4
高知県	0	0	0	0	1	0	0	2	1	1	1	0	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.4	0.2	0.2	0.3	0.0	0.2	0.2
福岡県	0	0	4	10	10	24	25	20	19	11	11	23	157	0.0	0.0	5.3	4.2	4.0	4.8	6.0	4.5	3.9	2.5	2.9	3.4	4.0
佐賀県	0	0	0	1	0	0	3	1	1	0	1	1	8	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.7	0.2	0.2	0.0	0.3	0.1	0.2
長崎県	0	0	0	0	0	2	4	1	2	0	2	2	13	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	1.0	0.2	0.4	0.0	0.5	0.3	0.3
熊本県	0	0	0	0	1	0	1	4	3	5	1	1	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.2	0.9	0.6	1.1	0.3	0.1	0.4
大分県	0	0	0	0	0	1	1	1	1	3	3	6	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.7	0.8	0.9	0.4
宮崎県	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	4	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.2	0.3	0.6	0.2
鹿児島県	0	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	3	8	0.0	11.1	1.3	0.0	0.0	0.0	0.2	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4	0.2
沖縄県	0	0	0	2	1	0	3	8	0	1	0	0	15	0.0	0.0	0.0	0.8	0.4	0.0	0.7	1.8	0.0	0.2	0.0	0.0	0.4
合計	0	9	75	238	250	503	419	447	490	446	380	674	3,931	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評 表 6 相談者の住宅の利用関係（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												合計	割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
持ち家（注文）	0	7	34	67	105	123	153	157	135	131	137	233	1,282	0.0	77.8	45.3	32.5	39.9	29.9	37.5	36.5	29.2	30.7	37.6	34.9	34.4
持ち家（分譲）	0	2	41	139	157	286	248	271	326	296	225	433	2,424	0.0	22.2	54.7	67.5	59.7	69.6	60.8	63.0	70.6	69.3	61.8	64.8	65.1
賃貸	0	0	0	0	0	1	3	2	1	0	2	2	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.7	0.5	0.2	0.0	0.5	0.3	0.3
給与住宅	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	0	0	0	1	1	4	0	0	0	0	0	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.2	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
合計	0	9	75	206	263	411	408	430	462	427	364	668	3,723	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評 表 7 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												合計	割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
戸建1階	0	1	0	1	5	3	2	4	2	2	2	11	33	0.0	14.3	0.0	0.5	2.1	0.8	0.6	1.2	0.6	0.7	0.7	1.9	1.1
戸建2階	0	5	43	89	137	159	178	155	136	150	154	264	1,470	0.0	71.4	58.1	46.8	56.6	44.5	54.1	48.1	42.1	50.2	51.5	45.9	48.7
戸建3階	0	0	1	8	14	15	19	11	19	11	11	26	135	0.0	0.0	1.4	4.2	5.8	4.2	5.8	3.4	5.9	3.7	3.7	4.5	4.5
戸建4階以上	0	0	0	1	0	2	1	0	1	0	3	3	11	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.6	0.3	0.0	0.3	0.0	1.0	0.5	0.4
戸建合計	0	6	44	99	156	179	200	170	158	163	170	304	1,649	0.0	85.7	59.5	52.1	64.5	50.1	60.8	52.8	48.9	54.5	56.9	52.9	54.7
共同（2階～5階）	0	0	4	22	12	26	20	22	36	20	7	35	204	0.0	0.0	5.4	11.6	5.0	7.3	6.1	6.8	11.1	6.7	2.3	6.1	6.8
共同（6階～15階）	0	1	26	62	67	141	101	110	109	100	97	193	1,007	0.0	14.3	35.1	32.6	27.7	39.5	30.7	34.2	33.7	33.4	32.4	33.6	33.4
共同（16階～）	0	0	0	7	7	11	8	20	20	16	25	43	157	0.0	0.0	0.0	3.7	2.9	3.1	2.4	6.2	6.2	5.4	8.4	7.5	5.2
共同合計	0	1	30	91	86	178	129	152	165	136	129	271	1,368	0.0	14.3	40.5	47.9	35.5	49.9	39.2	47.2	51.1	45.5	43.1	47.1	45.3
合計	0	7	74	190	242	357	329	322	323	299	299	575	3,017	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2011年度の相談者の住宅の形式（階数不明含む）（実数、割合）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階	戸建（階数不明）	戸建住宅合計	共同（2～5階）	共同（6～15階）	共同（16階～）	共同（階数不明）	共同住宅合計	長屋建	その他	合計
実数（件）	11	264	26	3	25	329	35	193	43	66	337	0	1	667
割合（％）	1.6	39.6	3.9	0.4	3.7	49.3	5.2	28.9	6.4	9.9	50.5	0.0	0.1	100.0

評 表 8 相談者の住宅の構造・工法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												合計	割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
木造（在来）	0	1	19	48	77	74	111	79	73	67	74	147	770	0.0	14.3	28.8	26.5	34.5	22.7	32.6	23.0	18.6	19.0	22.3	23.4	24.1
木造（2×4）	0	0	3	9	14	28	15	15	13	23	18	24	162	0.0	0.0	4.5	5.0	6.3	8.6	4.4	4.4	3.3	6.5	5.4	3.8	5.1
木造（プレハブ）	0	1	3	8	13	3	9	7	10	8	10	9	81	0.0	14.3	4.5	4.4	5.8	0.9	2.6	2.0	2.5	2.3	3.0	1.4	2.5
木造合計	0	2	25	65	104	105	135	101	96	98	102	180	1,013	0.0	28.6	37.9	35.9	46.6	32.2	39.7	29.4	24.4	27.8	30.7	28.6	31.7
RC造（一般）	0	1	22	66	54	114	116	159	218	188	148	305	1,391	0.0	14.3	33.3	36.5	24.2	35.0	34.1	46.2	55.5	53.4	44.6	48.5	43.6
RC造（プレハブ）	0	0	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	16	0.0	0.0	0.0	1.1	0.9	0.3	0.6	0.6	0.3	0.6	0.3	0.5	0.5
RC造合計	0	1	22	68	56	115	118	161	219	190	149	308	1,407	0.0	14.3	33.3	37.6	25.1	35.3	34.7	46.8	55.7	54.0	44.9	49.0	44.1
S造（一般）	0	0	3	15	16	24	11	10	12	9	7	16	123	0.0	0.0	4.5	8.3	7.2	7.4	3.2	2.9	3.1	2.6	2.1	2.5	3.9
S造（プレハブ）	0	3	12	20	29	53	50	57	58	46	58	99	485	0.0	42.9	18.2	11.0	13.0	16.3	14.7	16.6	14.8	13.1	17.5	15.7	15.2
S造合計	0	3	15	35	45	77	61	67	70	55	65	115	608	0.0	42.9	22.7	19.3	20.2	23.6	17.9	19.5	17.8	15.6	19.6	18.3	19.0
SRC造	0	1	3	10	17	26	25	10	6	9	15	26	148	0.0	14.3	4.5	5.5	7.6	8.0	7.4	2.9	1.5	2.6	4.5	4.1	4.6
その他	0	0	1	3	1	3	1	5	2	0	1	0	17	0.0	0.0	1.5	1.7	0.4	0.9	0.3	1.5	0.5	0.0	0.3	0.0	0.5
合計	0	7	66	181	223	326	340	344	393	352	332	629	3,193	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表9 当財団の認知方法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													合計	割合（%）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2000		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
新聞	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	9	6	18	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.4	0.0	0.0	2.4	0.9	0.4	
雑誌	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.0	0.0	1.3	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	
書籍	0	0	0	3	3	1	3	2	3	0	1	2	18	0.0	0.0	0.0	1.2	1.0	0.2	0.7	0.4	0.6	0.0	0.3	0.3	0.4	
テレビ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	
ラジオ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
マスメディア	0	0	1	6	3	1	4	4	3	0	10	9	41	0.0	0.0	1.3	2.5	1.0	0.2	0.9	0.9	0.6	0.0	2.6	1.3	1.0	
国民生活センター	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	
消費生活センター	0	0	2	6	1	3	3	7	7	8	10	29	76	0.0	0.0	2.6	2.5	0.3	0.6	0.7	1.5	1.4	1.8	2.6	4.3	1.9	
消費生活センター等	0	0	2	6	1	3	3	7	7	8	10	30	77	0.0	0.0	2.6	2.5	0.3	0.6	0.7	1.5	1.4	1.8	2.6	4.5	1.9	
国土交通省	0	0	0	0	0	0	2	5	6	5	4	9	31	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	1.1	1.2	1.1	1.1	1.3	0.8	
国土交通省以外の官公庁	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
都道府県・市区町村	0	0	0	1	2	8	4	5	4	4	10	10	48	0.0	0.0	0.0	0.4	0.7	1.6	0.9	1.1	0.8	0.9	2.6	1.5	1.2	
保健所	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他の地方公共団体	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
行政	0	0	0	1	2	8	6	10	10	9	14	19	79	0.0	0.0	0.0	0.4	0.7	1.6	1.4	2.2	2.1	2.0	3.7	2.8	2.0	
当財団のホームページ	0	2	2	15	10	29	20	30	48	40	62	121	379	0.0	22.2	2.6	6.2	3.3	5.7	4.7	6.6	9.9	8.9	16.3	18.1	9.5	
当財団の携帯サイト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
その他のホームページ	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	6	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.4	0.3	0.9	0.3	
インターネット	0	2	2	15	10	29	20	31	49	42	63	127	390	0.0	22.2	2.6	6.2	3.3	5.7	4.7	6.8	10.1	9.4	16.6	19.0	9.7	
当財団のパンフレット	0	1	8	18	36	61	92	61	32	25	21	27	382	0.0	11.1	10.4	7.4	12.0	11.9	21.6	13.3	6.6	5.6	5.5	4.0	9.5	
その他のパンフレット	0	0	1	2	1	5	0	2	4	16	31	39	101	0.0	0.0	1.3	0.8	0.3	1.0	0.0	0.4	0.8	3.6	8.2	5.8	2.5	
パンフレット	0	1	9	20	37	66	92	63	36	41	52	66	483	0.0	11.1	11.7	8.2	12.3	12.9	21.6	13.8	7.4	9.1	13.7	9.9	12.1	
PLセンター	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
公益法人	0	0	0	3	4	2	1	0	3	3	3	3	22	0.0	0.0	0.0	1.2	1.3	0.4	0.2	0.0	0.6	0.7	0.8	0.4	0.5	
NPO（特定非営利活動団体）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	
業界団体	0	0	0	0	0	0	1	0	5	3	1	7	17	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	1.0	0.7	0.3	1.0	0.4	0.4	
弁護士会	0	0	1	9	5	9	12	10	5	10	3	10	74	0.0	0.0	1.3	3.7	1.7	1.8	2.8	2.2	1.0	2.2	0.8	1.5	1.8	
評価機関	0	4	10	17	29	24	14	14	18	18	14	27	189	0.0	44.4	13.0	7.0	9.7	4.7	3.3	3.1	3.7	4.0	3.7	4.0	4.7	
保険法人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	5	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.5	0.7	0.2	
住宅金融支援機構	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
都市再生機構	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
建築士会	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	
建築家協会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
建築士事務所協会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
法テラス（日本司法支援センター）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	
他団体	0	4	11	29	38	35	28	24	33	37	23	58	320	0.0	44.4	14.3	11.9	12.7	6.8	6.6	5.3	6.8	8.2	6.1	8.7	8.0	
既知	0	0	9	13	18	50	46	50	42	26	13	23	290	0.0	0.0	11.7	5.3	6.0	9.8	10.8	10.9	8.6	5.8	3.4	3.4	7.2	
当財団から配布した案内（リーフレット等）	0	1	40	131	182	297	214	255	290	269	185	307	2,171	0.0	11.1	51.9	53.9	60.7	58.0	50.4	55.8	59.7	59.9	48.7	45.8	54.2	
保険DM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	
当財団からの案内（リーフレット等）	0	1	40	131	182	297	214	255	290	269	185	312	2,176	0.0	11.1	51.9	53.9	60.7	58.0	50.4	55.8	59.7	59.9	48.7	46.6	54.3	
キャンペーン（イベント等）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
知人関係者	0	0	0	3	1	6	8	7	6	10	5	17	63	0.0	0.0	0.0	1.2	0.3	1.2	1.9	1.5	1.2	2.2	1.3	2.5	1.6	
マンションの管理組合等	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	3	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4	0.1	
法テラス（日本司法支援センター）	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	-	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.5	-	0.1	
その他	0	1	3	19	8	17	2	5	7	6	3	6	77	0.0	11.1	3.9	7.8	2.7	3.3	0.5	1.1	1.4	1.3	0.8	0.9	1.9	
その他	0	1	3	22	9	23	12	13	16	17	10	26	152	0.0	11.1	3.9	9.1	3.0	4.5	2.8	2.8	3.3	3.8	2.6	3.9	3.8	
合計	0	9	77	243	300	512	425	457	486	449	380	670	4,008	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

※2011年度から「法テラス（日本司法支援センター）」は「他団体」として集計

(3) 苦情の相手方

評表 10 主たる苦情の相手方の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
施工業者	0	5	30	62	88	114	120	122	103	104	118	208	1,074	0.0	71.4	46.2	33.3	42.3	35.0	37.7	37.8	31.8	32.5	37.1	35.6	36.0
リフォーム業者	-	-	-	-	-	-	-	0	2	0	1	4	7	-	-	-	-	-	-	-	0.0	0.6	0.0	0.3	0.7	0.2
売主	0	2	30	93	101	189	155	160	186	193	178	332	1,617	0.0	28.6	46.2	50.0	48.6	58.0	48.7	49.5	57.4	60.3	55.3	56.8	54.3
不動産業者	0	0	1	17	2	3	10	8	7	1	3	2	54	0.0	0.0	1.5	9.1	1.0	0.9	3.1	2.5	2.2	0.3	0.9	0.3	1.8
部品製造者	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0	0.0	0.1
設計者	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	2	1	6	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3	0.3	0.0	0.6	0.2	0.2
近隣	0	0	1	4	3	2	4	6	5	8	6	6	45	0.0	0.0	1.5	2.2	1.4	0.6	1.3	1.9	1.5	2.5	1.9	1.0	1.5
その他	0	0	3	9	14	18	29	26	19	13	12	32	175	0.0	0.0	4.6	4.8	6.7	5.5	9.1	8.0	5.9	4.1	3.8	5.5	5.9
合計	0	7	65	186	208	326	318	323	324	320	318	585	2,980	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※2007年度より「リフォーム業者」を「施工業者」とは区別し集計。

評表 11 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建(階数不明)	戸建住宅合計	共同(2~5階)	共同(6~15階)	共同(16階~)	共同(階数不明)	共同住宅合計	長屋建	その他	合計
施工業者	11	162	19	0	8	200	0	4	0	2	6	0	0	206
リフォーム業者	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	3	0	0	4
売主	0	54	7	2	2	65	28	165	36	34	263	0	1	329
不動産業者	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
部品製造者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
設計者	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
近隣	0	2	0	0	1	3	0	3	0	0	3	0	0	6
その他	0	16	0	0	3	19	3	7	1	2	13	0	0	32
合計	11	238	26	2	14	291	32	180	38	38	288	0	1	580

評表 12 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建(階数不明)	戸建住宅合計	共同(2~5階)	共同(6~15階)	共同(16階~)	共同(階数不明)	共同住宅合計	長屋建	その他	合計
施工業者	100.0	68.1	73.1	0.0	57.1	68.7	0.0	2.2	0.0	5.3	2.1	0.0	0.0	35.5
リフォーム業者	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3	3.1	0.6	2.6	0.0	1.0	0.0	0.0	0.7
売主	0.0	22.7	26.9	100.0	14.3	22.3	87.5	91.7	94.7	89.5	91.3	0.0	100.0	56.7
不動産業者	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
部品製造者	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
設計者	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
近隣	0.0	0.8	0.0	0.0	7.1	1.0	0.0	1.7	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0
その他	0.0	6.7	0.0	0.0	21.4	6.5	9.4	3.9	2.6	5.3	4.5	0.0	0.0	5.5
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0

(4) 相談者の解決希望内容

評表 13 相談者の解決希望内容（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
修補	0	2	23	68	69	66	84	100	111	119	121	377	1,140	0.0	40.0	69.7	70.8	75.0	66.7	56.0	60.6	64.9	64.0	68.4	72.5	67.3
損害賠償	0	0	2	6	7	13	7	16	19	15	7	43	135	0.0	0.0	6.1	6.3	7.6	13.1	4.7	9.7	11.1	8.1	4.0	8.3	8.0
契約解消	0	0	5	8	4	6	4	2	8	7	6	16	66	0.0	0.0	15.2	8.3	4.3	6.1	2.7	1.2	4.7	3.8	3.4	3.1	3.9
修補と損害賠償※	-	-	-	-	-	-	26	19	20	22	22	30	139	-	-	-	-	-	-	17.3	11.5	11.7	11.8	12.4	5.8	8.2
工事代金関係	0	0	1	0	2	1	1	3	1	3	2	0	14	0.0	0.0	3.0	0.0	2.2	1.0	0.7	1.8	0.6	1.6	1.1	0.0	0.8
建て替え	0	1	1	0	1	0	5	2	2	1	1	2	16	0.0	20.0	3.0	0.0	1.1	0.0	3.3	1.2	1.2	0.5	0.6	0.4	0.9
その他	0	2	1	14	9	13	23	23	10	19	18	52	184	0.0	40.0	3.0	14.6	9.8	13.1	15.3	13.9	5.8	10.2	10.2	10.0	10.9
合計	0	5	33	96	92	99	150	165	171	186	177	520	1,694	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※「修補と損害賠償」は2006年度から集計項目に加えた。

(5) 不具合部位・不具合事象

※不具合部位・不具合事象の割合は、全て述べ件数を母数とする。

評 表 14 不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													合計	割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2000		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
床	0	2	18	55	45	72	74	86	89	99	65	175	780	0.0	40.0	25.7	27.2	20.1	22.5	20.8	25.4	23.7	26.5	17.3	21.2	22.5	
内壁	0	1	13	28	27	51	52	39	54	46	57	126	494	0.0	20.0	18.6	13.9	12.1	15.9	14.6	11.5	14.4	12.3	15.2	15.3	14.3	
外壁	0	0	10	17	28	36	36	43	50	29	44	118	411	0.0	0.0	14.3	8.4	12.5	11.3	10.1	12.7	13.3	7.8	11.7	14.3	11.9	
開口部・建具	0	0	10	21	20	37	38	43	39	52	31	68	359	0.0	0.0	14.3	10.4	8.9	11.6	10.7	12.7	10.4	13.9	8.3	8.2	10.4	
基礎	0	1	4	10	22	27	37	31	25	22	22	46	247	0.0	20.0	5.7	5.0	9.8	8.4	10.4	9.1	6.7	5.9	5.9	5.6	7.1	
設備機器	0	0	4	8	7	11	12	15	30	27	25	40	179	0.0	0.0	5.7	4.0	3.1	3.4	3.4	4.4	8.0	7.2	6.7	4.8	5.2	
天井	0	0	4	14	13	16	28	16	17	17	17	37	179	0.0	0.0	5.7	6.9	5.8	5.0	7.9	4.7	4.5	4.6	4.5	4.5	5.2	
屋根	0	0	0	7	15	10	19	10	11	3	24	34	133	0.0	0.0	0.0	3.5	6.7	3.1	5.4	2.9	2.9	0.8	6.4	4.1	3.8	
地盤	0	1	1	8	10	11	7	6	6	8	15	33	106	0.0	20.0	1.4	4.0	4.5	3.4	2.0	1.8	1.6	2.1	4.0	4.0	3.1	
排水配管	0	0	0	9	8	12	15	7	10	13	24	24	122	0.0	0.0	0.0	4.5	3.6	3.8	4.2	2.1	2.7	3.5	6.4	2.9	3.5	
給水・給湯配管	0	0	1	5	6	7	9	12	9	5	5	13	72	0.0	0.0	1.4	2.5	2.7	2.2	2.5	3.5	2.4	1.3	1.3	1.6	2.1	
柱	0	0	0	0	1	4	1	2	2	4	5	12	31	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	1.3	0.3	0.6	0.5	1.1	1.3	1.5	0.9	
電気配線	0	0	0	1	2	0	2	2	2	3	4	11	27	0.0	0.0	0.0	0.5	0.9	0.0	0.6	0.6	0.5	0.8	1.1	1.3	0.8	
梁	0	0	0	2	0	1	0	0	0	3	3	8	17	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8	1.0	0.5	
階段	0	0	0	0	0	5	2	3	3	5	3	7	28	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.6	0.9	0.8	1.3	0.8	0.8	0.8	
浴室	0	0	0	2	3	0	1	1	5	6	2	7	27	0.0	0.0	0.0	1.0	1.3	0.0	0.3	0.3	1.3	1.6	0.5	0.8	0.8	
ガス配管	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.5	0.0	0.0	0.0	0.1	
その他	0	0	5	15	17	20	22	22	21	31	29	67	249	0.0	0.0	7.1	7.4	7.6	6.3	6.2	6.5	5.6	8.3	7.7	8.1	7.2	
合計(述べ件数)	0	5	70	202	224	320	355	339	375	373	375	826	3,464	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

評 表 15 不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													合計	割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2000		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
ひび割れ	0	3	9	37	53	87	62	82	83	65	82	184	747	0.0	60.0	13.4	19.4	24.7	26.9	17.3	24.1	22.0	17.3	21.8	22.2	21.6	
はがれ	0	0	4	4	9	19	24	14	24	15	26	75	214	0.0	0.0	6.0	2.1	4.2	5.9	6.7	4.1	6.3	4.0	6.9	9.1	6.2	
変形	0	0	12	11	16	23	28	29	26	22	26	72	265	0.0	0.0	17.9	5.8	7.4	7.1	7.8	8.5	6.9	5.9	6.9	8.7	7.7	
雨漏り	0	0	1	8	17	22	35	22	18	18	25	46	212	0.0	0.0	1.5	4.2	7.9	6.8	9.8	6.5	4.8	4.8	6.6	5.6	6.1	
遮音不良	0	0	8	24	14	28	37	32	33	28	27	45	276	0.0	0.0	11.9	12.6	6.5	8.6	10.3	9.4	8.7	7.5	7.2	5.4	8.0	
床鳴り	0	0	1	8	6	11	10	15	14	16	12	39	132	0.0	0.0	1.5	4.2	2.8	3.4	2.8	4.4	3.7	4.3	3.2	4.7	3.8	
汚れ	0	0	3	16	12	16	16	12	17	24	21	38	175	0.0	0.0	4.5	8.4	5.6	4.9	4.5	3.5	4.5	6.4	5.6	4.6	5.1	
傾斜	0	1	6	12	14	9	15	21	15	17	11	34	155	0.0	20.0	9.0	6.3	6.5	2.8	4.2	6.2	4.0	4.5	2.9	4.1	4.5	
作動不良	0	0	3	7	4	12	11	13	11	17	13	33	124	0.0	0.0	4.5	3.7	1.9	3.7	3.1	3.8	2.9	4.5	3.5	4.0	3.6	
沈下	0	1	0	2	4	7	0	4	6	3	9	26	62	0.0	20.0	0.0	1.0	1.9	2.2	0.0	1.2	1.6	0.8	2.4	3.1	1.8	
漏水	0	0	1	12	17	21	17	14	18	16	20	23	159	0.0	0.0	1.5	6.3	7.9	6.5	4.7	4.1	4.8	4.3	5.3	2.8	4.6	
排水不良	0	0	0	7	4	5	14	6	13	9	11	19	88	0.0	0.0	0.0	3.7	1.9	1.5	3.9	1.8	3.4	2.4	2.9	2.3	2.5	
結露	0	0	2	5	2	4	3	1	10	15	4	15	61	0.0	0.0	3.0	2.6	0.9	1.2	0.8	0.3	2.6	4.0	1.1	1.8	1.8	
異常音	0	0	5	6	6	13	12	8	5	24	16	14	109	0.0	0.0	7.5	3.1	2.8	4.0	3.4	2.4	1.3	6.4	4.3	1.7	3.2	
腐食・腐朽	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	2	8	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3	0.8	0.5	1.0	0.4	
異臭	0	0	0	5	1	5	7	4	4	4	5	5	40	0.0	0.0	0.0	2.6	0.5	1.5	2.0	1.2	1.1	1.1	1.3	0.6	1.2	
その他	0	0	12	27	35	42	67	63	80	79	66	152	623	0.0	0.0	17.9	14.1	16.3	13.0	18.7	18.5	21.2	21.1	17.6	18.4	18.0	
合計(述べ件数)	0	5	67	191	215	324	358	340	378	375	376	828	3,457	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

不具合が生じている相談（不具合相談）の件数

区分\年度	実数（件）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
不具合相談の件数	0	4	46	145	151	211	263	250	272	287	276	528	2,433

評 表 16 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	外壁	開口部・建具	基礎	設備機器	天井	屋根	地盤	排水配管	給水・給湯配管	柱	電気配線	梁	階段	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	23	43	56	4	22	1	3	7	0	2	0	7	2	6	1	2	0	5	184
はがれ	12	23	25	8	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	75
変形	19	24	3	11	2	0	1	0	3	1	1	2	0	0	3	0	0	2	72
雨漏り	4	1	11	7	0	0	6	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	45
遮音不良	18	8	3	3	0	0	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	45
床鳴り	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	39
汚れ	17	6	2	1	1	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5	38
傾斜	15	2	2	1	8	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	34
作動不良	0	0	0	10	0	12	0	0	0	1	1	0	5	0	0	0	0	3	32
沈下	0	0	0	0	2	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
漏水	1	0	1	0	4	1	1	0	1	5	5	0	0	0	0	2	0	2	23
排水不良	3	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	1	0	4	19
結露	1	6	2	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	15
異常音	0	1	0	1	0	1	3	1	0	1	2	0	0	0	0	1	0	2	13
腐食・腐朽	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	8
異臭	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	5
その他	22	12	13	16	7	21	6	8	3	0	2	3	4	1	2	1	0	31	152
合計（延べ件数）	175	126	118	68	46	40	37	34	33	24	13	12	11	8	7	7	0	66	825

評 表 17 不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	外壁	開口部・建具	基礎	設備機器	天井	屋根	地盤	排水配管	給水・給湯配管	柱	電気配線	梁	階段	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	13.1	34.1	47.5	5.9	47.8	2.5	8.1	20.6	0.0	8.3	0.0	58.3	18.2	75.0	14.3	28.6	0.0	7.6	22.3
はがれ	6.9	18.3	21.2	11.8	0.0	0.0	10.8	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	9.1
変形	10.9	19.0	2.5	16.2	4.3	0.0	2.7	0.0	9.1	4.2	7.7	16.7	0.0	0.0	42.9	0.0	0.0	3.0	8.7
雨漏り	2.3	0.8	9.3	10.3	0.0	0.0	16.2	44.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	5.5
遮音不良	10.3	6.3	2.5	4.4	0.0	0.0	24.3	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	5.5
床鳴り	22.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.7
汚れ	9.7	4.8	1.7	1.5	2.2	2.5	8.1	0.0	0.0	4.2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.6	4.6
傾斜	8.6	1.6	1.7	1.5	17.4	0.0	0.0	0.0	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	4.5	4.1
作動不良	0.0	0.0	0.0	14.7	0.0	30.0	0.0	0.0	0.0	4.2	7.7	0.0	45.5	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	3.9
沈下	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	72.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2
漏水	0.6	0.0	0.8	0.0	8.7	2.5	2.7	0.0	3.0	20.8	38.5	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	0.0	3.0	2.8
排水不良	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	45.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	6.1	2.3
結露	0.6	4.8	1.7	5.9	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	1.8
異常音	0.0	0.8	0.0	1.5	0.0	2.5	8.1	2.9	0.0	4.2	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	3.0	1.6
腐食・腐朽	0.6	0.0	0.0	2.9	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	4.2	7.7	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	1.5	1.0
異臭	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	2.7	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.6
その他	12.6	9.5	11.0	23.5	15.2	52.5	16.2	23.5	9.1	0.0	15.4	25.0	36.4	12.5	28.6	14.3	0.0	47.0	18.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0

評表 18 不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	ひび割れ	はがれ	変形	雨漏り	遮音不良	床鳴り	汚れ	傾斜	作動不良	沈下	漏水	排水不良	結露	異常音	腐食・腐朽	異臭	その他	合計
床	12.5	16.0	26.4	8.9	40.0	100.0	44.7	44.1	0.0	0.0	4.3	15.8	6.7	0.0	12.5	0.0	14.5	21.2
内壁	23.4	30.7	33.3	2.2	17.8	0.0	15.8	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	7.7	0.0	0.0	7.9	15.3
外壁	30.4	33.3	4.2	24.4	6.7	0.0	5.3	5.9	0.0	0.0	4.3	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0	8.6	14.3
開口部・建具	2.2	10.7	15.3	15.6	6.7	0.0	2.6	2.9	31.3	0.0	0.0	0.0	26.7	7.7	25.0	0.0	10.5	8.2
基礎	12.0	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	2.6	23.5	0.0	7.7	17.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6	5.6
設備機器	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	37.5	0.0	4.3	0.0	6.7	7.7	12.5	20.0	13.8	4.8
天井	1.6	5.3	1.4	13.3	20.0	0.0	7.9	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	23.1	0.0	20.0	3.9	4.5
屋根	3.8	2.7	0.0	33.3	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	5.3	4.1
地盤	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0	92.3	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	4.0
排水配管	1.1	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	3.1	0.0	21.7	57.9	0.0	7.7	12.5	20.0	0.0	2.9
給水・給湯配管	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	3.1	0.0	21.7	0.0	0.0	15.4	12.5	0.0	1.3	1.6
柱	3.8	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.5
電気配線	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	1.3
梁	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	1.0
階段	0.5	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	1.3	0.8
浴室	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	5.3	0.0	7.7	0.0	0.0	0.7	0.8
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	2.7	1.3	2.8	2.2	6.7	0.0	13.2	8.8	9.4	0.0	8.7	21.1	6.7	15.4	12.5	40.0	20.4	8.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評 表 19 住宅の形式と不具合部位（実数：件）（2011 年度クロス集計）

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
床	3	54	6	2	0	65	17	75	8	9	0	109	0	174
内壁	3	35	5	0	2	45	7	58	8	8	0	81	0	126
外壁	1	36	4	0	5	46	3	51	11	7	0	72	0	118
開口部・建具	2	25	1	0	1	29	3	25	5	6	0	39	0	68
基礎	1	38	5	0	1	45	1	0	0	0	0	1	0	46
設備機器	1	19	1	0	0	21	4	10	3	2	0	19	0	40
天井	0	7	0	0	0	7	3	23	4	0	0	30	0	37
屋根	1	24	2	1	1	29	0	2	2	1	0	5	0	34
地盤	0	15	2	0	3	20	0	11	1	1	0	13	0	33
排水配管	0	7	1	0	1	9	2	11	2	0	0	15	0	24
給水・給湯配管	1	4	0	0	1	6	1	4	1	0	0	6	0	12
柱	0	6	0	0	0	6	0	4	2	0	0	6	0	12
電気配線	2	4	1	0	1	8	0	3	0	0	0	3	0	11
梁	0	2	0	0	0	2	0	2	2	2	0	6	0	8
階段	0	4	1	0	0	5	0	2	0	0	0	2	0	7
浴室	0	3	0	0	0	3	1	1	1	1	0	4	0	7
ガス配管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	3	24	2	0	1	30	3	16	11	5	0	35	0	65
合計(延べ件数)	18	307	31	3	17	376	45	298	61	42	0	446	0	822

住宅の形式と不具合相談

区分	実数（件）													
	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	9	205	21	2	15	252	33	173	36	30	0	272	1	525

評 表 20 住宅の形式と不具合部位（割合：％）（2011 年度クロス集計）

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
床	16.7	17.6	19.4	66.7	0.0	17.3	37.8	25.2	13.1	21.4	0.0	24.4	0.0	21.2
内壁	16.7	11.4	16.1	0.0	11.8	12.0	15.6	19.5	13.1	19.0	0.0	18.2	0.0	15.3
外壁	5.6	11.7	12.9	0.0	29.4	12.2	6.7	17.1	18.0	16.7	0.0	16.1	0.0	14.4
開口部・建具	11.1	8.1	3.2	0.0	5.9	7.7	6.7	8.4	8.2	14.3	0.0	8.7	0.0	8.3
基礎	5.6	12.4	16.1	0.0	5.9	12.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	5.6
設備機器	5.6	6.2	3.2	0.0	0.0	5.6	8.9	3.4	4.9	4.8	0.0	4.3	0.0	4.9
天井	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	1.9	6.7	7.7	6.6	0.0	0.0	6.7	0.0	4.5
屋根	5.6	7.8	6.5	33.3	5.9	7.7	0.0	0.7	3.3	2.4	0.0	1.1	0.0	4.1
地盤	0.0	4.9	6.5	0.0	17.6	5.3	0.0	3.7	1.6	2.4	0.0	2.9	0.0	4.0
排水配管	0.0	2.3	3.2	0.0	5.9	2.4	4.4	3.7	3.3	0.0	0.0	3.4	0.0	2.9
給水・給湯配管	5.6	1.3	0.0	0.0	5.9	1.6	2.2	1.3	1.6	0.0	0.0	1.3	0.0	1.5
柱	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	1.3	3.3	0.0	0.0	1.3	0.0	1.5
電気配線	11.1	1.3	3.2	0.0	5.9	2.1	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	1.3
梁	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.7	3.3	4.8	0.0	1.3	0.0	1.0
階段	0.0	1.3	3.2	0.0	0.0	1.3	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.9
浴室	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.8	2.2	0.3	1.6	2.4	0.0	0.9	0.0	0.9
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	16.7	7.8	6.5	0.0	5.9	8.0	6.7	5.4	18.0	11.9	0.0	7.8	0.0	7.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0

評 表 21 住宅の形式と不具合事象（実数：件）（2011 年度クロス集計）

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
ひび割れ	4	68	3	1	4	80	7	63	20	14	0	104	0	184
はがれ	0	13	5	1	0	19	0	49	4	3	0	56	0	75
変形	2	25	1	0	4	32	6	22	4	7	0	39	0	71
雨漏り	0	18	3	1	2	24	3	10	6	3	0	22	0	46
遮音不良	0	7	1	0	0	8	7	28	2	0	0	37	0	45
床鳴り	0	6	0	0	0	6	0	26	1	6	0	33	0	39
汚れ	0	19	2	0	0	21	5	11	0	1	0	17	0	38
傾斜	0	29	2	0	0	31	0	2	0	1	0	3	0	34
作動不良	1	14	1	0	1	17	2	6	7	1	0	16	0	33
沈下	0	13	2	0	0	15	0	10	1	0	0	11	0	26
漏水	0	10	1	0	2	13	3	4	2	1	0	10	0	23
排水不良	0	6	0	0	1	7	1	8	3	0	0	12	0	19
異常音	0	3	0	0	0	3	1	8	2	0	0	11	0	14
結露	0	4	0	0	0	4	2	8	0	0	0	10	0	14
腐食・腐朽	0	2	1	0	0	3	0	2	2	1	0	5	0	8
異臭	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	5	0	5
その他	11	72	9	0	3	95	7	36	8	4	0	55	0	150
合計(延べ件数)	18	309	31	3	17	378	45	297	62	42	0	446	0	824

住宅の形式と不具合相談

区分	実数（件）													
	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	9	205	21	2	15	252	33	173	36	30	0	272	1	525

評 表 22 住宅の形式と不具合事象（割合：％）

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
ひび割れ	22.2	22.0	9.7	33.3	23.5	21.2	15.6	21.2	32.3	33.3	0.0	23.3	0.0	22.3
はがれ	0.0	4.2	16.1	33.3	0.0	5.0	0.0	16.5	6.5	7.1	0.0	12.6	0.0	9.1
変形	11.1	8.1	3.2	0.0	23.5	8.5	13.3	7.4	6.5	16.7	0.0	8.7	0.0	8.6
雨漏り	0.0	5.8	9.7	33.3	11.8	6.3	6.7	3.4	9.7	7.1	0.0	4.9	0.0	5.6
遮音不良	0.0	2.3	3.2	0.0	0.0	2.1	15.6	9.4	3.2	0.0	0.0	8.3	0.0	5.5
床鳴り	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	8.8	1.6	14.3	0.0	7.4	0.0	4.7
汚れ	0.0	6.1	6.5	0.0	0.0	5.6	11.1	3.7	0.0	2.4	0.0	3.8	0.0	4.6
傾斜	0.0	9.4	6.5	0.0	0.0	8.2	0.0	0.7	0.0	2.4	0.0	0.7	0.0	4.1
作動不良	5.6	4.5	3.2	0.0	5.9	4.5	4.4	2.0	11.3	2.4	0.0	3.6	0.0	4.0
沈下	0.0	4.2	6.5	0.0	0.0	4.0	0.0	3.4	1.6	0.0	0.0	2.5	0.0	3.2
漏水	0.0	3.2	3.2	0.0	11.8	3.4	6.7	1.3	3.2	2.4	0.0	2.2	0.0	2.8
排水不良	0.0	1.9	0.0	0.0	5.9	1.9	2.2	2.7	4.8	0.0	0.0	2.7	0.0	2.3
異常音	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.8	2.2	2.7	3.2	0.0	0.0	2.5	0.0	1.7
結露	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	1.1	4.4	2.7	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	1.7
腐食・腐朽	0.0	0.6	3.2	0.0	0.0	0.8	0.0	0.7	3.2	2.4	0.0	1.1	0.0	1.0
異臭	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	1.3	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.6
その他	61.1	23.3	29.0	0.0	17.6	25.1	15.6	12.1	12.9	9.5	0.0	12.3	0.0	18.2
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0

評表 23 【戸建住宅】不具合部位の件数（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分\年度	実数（件）										割合（％）									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
床	17	22	23	34	39	34	46	29	65	309	19.1	21.8	16.2	17.3	23.9	19.7	25.0	15.4	17.3	19.2
外壁	11	11	20	19	19	24	16	27	46	193	12.4	10.9	14.1	9.6	11.7	13.9	8.7	14.4	12.2	12.0
内壁	11	10	23	25	10	26	19	22	45	191	12.4	9.9	16.2	12.7	6.1	15.0	10.3	11.7	12.0	11.8
基礎	8	14	21	34	23	24	21	21	45	211	9.0	13.9	14.8	17.3	14.1	13.9	11.4	11.2	12.0	13.1
開口部・建具	9	11	17	20	23	20	29	19	29	177	10.1	10.9	12.0	10.2	14.1	11.6	15.8	10.1	7.7	11.0
屋根	4	8	7	17	6	6	2	16	29	95	4.5	7.9	4.9	8.6	3.7	3.5	1.1	8.5	7.7	5.9
設備機器	3	1	1	6	7	7	7	10	21	63	3.4	1.0	0.7	3.0	4.3	4.0	3.8	5.3	5.6	3.9
地盤	7	9	6	5	6	4	8	10	20	75	7.9	8.9	4.2	2.5	3.7	2.3	4.3	5.3	5.3	4.6
排水配管	4	4	5	7	3	4	6	5	9	47	4.5	4.0	3.5	3.6	1.8	2.3	3.3	2.7	2.4	2.9
電気配線	1	0	0	2	0	1	2	1	8	15	1.1	0.0	0.0	1.0	0.0	0.6	1.1	0.5	2.1	0.9
天井	2	3	4	12	6	3	8	6	7	51	2.2	3.0	2.8	6.1	3.7	1.7	4.3	3.2	1.9	3.2
給水・給湯配管	4	1	2	3	4	5	0	3	6	28	4.5	1.0	1.4	1.5	2.5	2.9	0.0	1.6	1.6	1.7
柱	0	1	3	1	1	2	3	1	6	18	0.0	1.0	2.1	0.5	0.6	1.2	1.6	0.5	1.6	1.1
階段	0	0	3	2	3	3	1	3	5	20	0.0	0.0	2.1	1.0	1.8	1.7	0.5	1.6	1.3	1.2
浴室	0	2	0	1	0	1	3	2	3	12	0.0	2.0	0.0	0.5	0.0	0.6	1.6	1.1	0.8	0.7
梁	1	0	1	0	0	0	1	1	2	6	1.1	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.4
ガス配管	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6	0.0	0.0	0.0	0.1
その他	7	4	6	9	12	8	12	12	30	100	7.9	4.0	4.2	4.6	7.4	4.6	6.5	6.4	8.0	6.2
合計（延べ件数）	89	101	142	197	163	173	184	188	376	1,613	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表 24 【戸建住宅】不具合事象の件数（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分\年度	実数（件）										割合（％）									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
ひび割れ	27	20	49	41	43	48	38	50	80	396	30.3	19.2	34.0	20.8	26.4	27.6	20.5	26.5	21.2	24.4
変形	3	8	7	15	18	16	13	15	32	127	3.4	7.7	4.9	7.6	11.0	9.2	7.0	7.9	8.5	7.8
傾斜	5	8	4	11	15	6	9	7	31	96	5.6	7.7	2.8	5.6	9.2	3.4	4.9	3.7	8.2	5.9
雨漏り	5	13	11	28	17	7	9	13	24	127	5.6	12.5	7.6	14.2	10.4	4.0	4.9	6.9	6.3	7.8
汚れ	3	4	10	10	7	5	15	11	21	86	3.4	3.8	6.9	5.1	4.3	2.9	8.1	5.8	5.6	5.3
はがれ	3	4	7	13	6	9	9	10	19	80	3.4	3.8	4.9	6.6	3.7	5.2	4.9	5.3	5.0	4.9
作動不良	3	2	8	3	4	4	7	7	17	55	3.4	1.9	5.6	1.5	2.5	2.3	3.8	3.7	4.5	3.4
沈下	2	4	4	0	3	4	3	4	15	39	2.2	3.8	2.8	0.0	1.8	2.3	1.6	2.1	4.0	2.4
漏水	7	6	6	5	6	7	3	5	13	58	7.9	5.8	4.2	2.5	3.7	4.0	1.6	2.6	3.4	3.6
遮音不良	0	2	3	4	2	0	7	2	8	28	0.0	1.9	2.1	2.0	1.2	0.0	3.8	1.1	2.1	1.7
排水不良	4	3	2	5	4	7	3	5	7	40	4.5	2.9	1.4	2.5	2.5	4.0	1.6	2.6	1.9	2.5
床鳴り	3	4	4	8	7	8	11	8	6	59	3.4	3.8	2.8	4.1	4.3	4.6	5.9	4.2	1.6	3.6
結露	2	1	0	0	1	8	6	2	4	24	2.2	1.0	0.0	0.0	0.6	4.6	3.2	1.1	1.1	1.5
異常音	1	1	2	3	2	2	6	6	3	26	1.1	1.0	1.4	1.5	1.2	1.1	3.2	3.2	0.8	1.6
腐食・腐朽	0	0	0	0	0	0	2	2	3	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	1.1	0.8	0.4
異臭	6	0	1	1	1	1	0	0	0	10	6.7	0.0	0.7	0.5	0.6	0.6	0.0	0.0	0.0	0.6
その他	15	24	26	50	27	42	44	42	95	365	16.9	23.1	18.1	25.4	16.6	24.1	23.8	22.2	25.1	22.5
合計（延べ件数）	89	104	144	197	163	174	185	189	378	1,623	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【戸建住宅】不具合相談の件数

区分\年度	実数（件）									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
不具合相談の件数	63	80	92	145	113	113	132	134	252	1,124

評表 25 【共同住宅等】不具合部位の件数（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分\年度	実数（件）											割合（％）										
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計		
床	30	22	31	37	42	54	52	36	109	413	36.1	25.6	27.2	27.0	26.4	27.8	28.0	19.6	24.4	26.0		
内壁	15	11	18	23	28	27	27	35	81	265	18.1	12.8	15.8	16.8	17.6	13.9	14.5	19.0	18.2	16.7		
外壁	7	13	12	14	24	25	13	17	72	197	8.4	15.1	10.5	10.2	15.1	12.9	7.0	9.2	16.1	12.4		
開口部・建具	9	6	16	17	17	17	23	12	39	156	10.8	7.0	14.0	12.4	10.7	8.8	12.4	6.5	8.7	9.8		
天井	8	9	11	12	10	14	9	11	30	114	9.6	10.5	9.6	8.8	6.3	7.2	4.8	6.0	6.7	7.2		
設備機器	3	4	4	6	7	21	20	14	19	98	3.6	4.7	3.5	4.4	4.4	10.8	10.8	7.6	4.3	6.2		
排水配管	2	4	7	7	4	6	7	19	15	71	2.4	4.7	6.1	5.1	2.5	3.1	3.8	10.3	3.4	4.5		
地盤	0	0	3	1	0	2	0	5	13	24	0.0	0.0	2.6	0.7	0.0	1.0	0.0	2.7	2.9	1.5		
給水・給湯配管	2	4	2	5	8	4	5	2	6	38	2.4	4.7	1.8	3.6	5.0	2.1	2.7	1.1	1.3	2.4		
柱	0	0	1	0	1	0	1	4	6	13	0.0	0.0	0.9	0.0	0.6	0.0	0.5	2.2	1.3	0.8		
梁	1	0	0	0	0	0	2	2	6	11	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	1.1	1.3	0.7		
屋根	2	3	1	2	3	5	1	8	5	30	2.4	3.5	0.9	1.5	1.9	2.6	0.5	4.3	1.1	1.9		
浴室	2	1	0	0	1	4	3	0	4	15	2.4	1.2	0.0	0.0	0.6	2.1	1.6	0.0	0.9	0.9		
電気配線	0	2	0	0	2	1	1	2	3	11	0.0	2.3	0.0	0.0	1.3	0.5	0.5	1.1	0.7	0.7		
階段	0	0	0	0	0	0	4	0	2	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.4	0.4		
基礎	0	0	0	1	3	0	0	1	1	6	0.0	0.0	0.0	0.7	1.9	0.0	0.0	0.5	0.2	0.4		
ガス配管	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.1		
その他	2	7	8	12	9	13	18	16	35	120	2.4	8.1	7.0	8.8	5.7	6.7	9.7	8.7	7.8	7.6		
合計（延べ件数）	83	86	114	137	159	194	186	184	446	1,589	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		

評表 26 【共同住宅等】不具合事象の件数（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分\年度	実数（件）											割合（％）										
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計		
ひび割れ	6	16	22	17	35	34	26	31	104	291	7.2	18.2	19.0	12.2	21.9	17.3	13.9	16.8	23.3	18.2		
はがれ	2	2	7	11	7	14	6	15	56	120	2.4	2.3	6.0	7.9	4.4	7.1	3.2	8.2	12.6	7.5		
変形	5	7	9	9	9	9	8	11	39	106	6.0	8.0	7.8	6.5	5.6	4.6	4.3	6.0	8.7	6.6		
遮音不良	28	17	24	31	29	33	21	25	37	245	33.7	19.3	20.7	22.3	18.1	16.8	11.2	13.6	8.3	15.3		
床鳴り	4	2	2	1	7	6	5	4	33	64	4.8	2.3	1.7	0.7	4.4	3.1	2.7	2.2	7.4	4.0		
雨漏り	6	6	5	5	5	11	9	12	22	81	7.2	6.8	4.3	3.6	3.1	5.6	4.8	6.5	4.9	5.1		
汚れ	12	8	4	3	5	12	9	10	17	80	14.5	9.1	3.4	2.2	3.1	6.1	4.8	5.4	3.8	5.0		
作動不良	3	2	2	8	8	7	10	6	16	62	3.6	2.3	1.7	5.8	5.0	3.6	5.3	3.3	3.6	3.9		
排水不良	0	1	2	9	2	6	6	6	12	44	0.0	1.1	1.7	6.5	1.3	3.1	3.2	3.3	2.7	2.8		
沈下	0	1	3	0	1	2	0	5	11	23	0.0	1.1	2.6	0.0	0.6	1.0	0.0	2.7	2.5	1.4		
異常音	3	5	7	9	6	2	18	10	11	71	3.6	5.7	6.0	6.5	3.8	1.0	9.6	5.4	2.5	4.4		
漏水	2	7	10	10	8	10	13	14	10	84	2.4	8.0	8.6	7.2	5.0	5.1	7.0	7.6	2.2	5.3		
結露	3	1	4	2	0	2	9	2	10	33	3.6	1.1	3.4	1.4	0.0	1.0	4.8	1.1	2.2	2.1		
腐食・腐朽	0	1	0	0	0	1	1	0	5	8	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0	1.1	0.5		
異臭	1	1	3	5	3	3	4	5	5	30	1.2	1.1	2.6	3.6	1.9	1.5	2.1	2.7	1.1	1.9		
傾斜	2	4	0	3	4	9	8	4	3	37	2.4	4.5	0.0	2.2	2.5	4.6	4.3	2.2	0.7	2.3		
その他	6	7	12	16	31	35	34	24	55	220	7.2	8.0	10.3	11.5	19.4	17.9	18.2	13.0	12.3	13.8		
合計（延べ件数）	83	88	116	139	160	196	187	184	446	1,599	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		

【共同住宅等】不具合相談の件数

区分\年度	実数（件）										
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
不具合相談の件数	60	60	82	104	123	153	152	139	272	1,145	

評 表 27 住宅の構造・工法と不具合部位（実数：件）（2011年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
床	33	7	1	41	102	0	2	19	8	131	0	0	0	172
内壁	18	2	0	20	73	0	6	17	7	103	0	0	0	123
外壁	25	4	0	29	64	0	2	12	5	83	0	0	0	112
開口部・建具	10	0	0	10	32	0	1	17	5	55	0	0	0	65
基礎	19	6	2	27	1	0	4	12	0	17	0	0	0	44
設備機器	6	2	1	9	16	1	1	8	3	29	0	0	0	38
天井	5	0	0	5	28	0	1	2	1	32	0	0	0	37
屋根	12	3	0	15	7	0	0	10	1	18	0	0	0	33
地盤	6	2	0	8	13	0	1	8	0	22	0	0	0	30
排水配管	8	0	0	8	13	0	0	1	2	16	0	0	0	24
給水・給湯配管	3	0	0	3	6	0	0	2	1	9	0	0	0	12
柱	1	1	0	2	5	0	0	4	1	10	0	0	0	12
電気配線	2	0	0	2	3	0	0	6	0	9	0	0	0	11
梁	1	0	0	1	6	0	0	1	0	7	0	0	0	8
浴室	3	0	0	3	3	0	0	0	1	4	0	0	0	7
階段	1	1	0	2	2	0	1	2	0	5	0	0	0	7
ガス配管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他	11	1	2	14	30	0	0	13	4	47	0	0	0	61
合計(延べ件数)	164	29	6	199	404	1	19	134	39	597	0	0	0	796

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数（件）													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	115	17	6	138	244	1	13	81	24	363	0	0	0	501

評 表 28 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
床	20.1	24.1	16.7	20.6	25.2	0.0	10.5	14.2	20.5	21.9	0.0	0.0	0.0	21.6
内壁	11.0	6.9	0.0	10.1	18.1	0.0	31.6	12.7	17.9	17.3	0.0	0.0	0.0	15.5
外壁	15.2	13.8	0.0	14.6	15.8	0.0	10.5	9.0	12.8	13.9	0.0	0.0	0.0	14.1
開口部・建具	6.1	0.0	0.0	5.0	7.9	0.0	5.3	12.7	12.8	9.2	0.0	0.0	0.0	8.2
基礎	11.6	20.7	33.3	13.6	0.2	0.0	21.1	9.0	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	5.5
設備機器	3.7	6.9	16.7	4.5	4.0	100.0	5.3	6.0	7.7	4.9	0.0	0.0	0.0	4.8
天井	3.0	0.0	0.0	2.5	6.9	0.0	5.3	1.5	2.6	5.4	0.0	0.0	0.0	4.6
屋根	7.3	10.3	0.0	7.5	1.7	0.0	0.0	7.5	2.6	3.0	0.0	0.0	0.0	4.1
地盤	3.7	6.9	0.0	4.0	3.2	0.0	5.3	6.0	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0	3.8
排水配管	4.9	0.0	0.0	4.0	3.2	0.0	0.0	0.7	5.1	2.7	0.0	0.0	0.0	3.0
給水・給湯配管	1.8	0.0	0.0	1.5	1.5	0.0	0.0	1.5	2.6	1.5	0.0	0.0	0.0	1.5
柱	0.6	3.4	0.0	1.0	1.2	0.0	0.0	3.0	2.6	1.7	0.0	0.0	0.0	1.5
電気配線	1.2	0.0	0.0	1.0	0.7	0.0	0.0	4.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.4
梁	0.6	0.0	0.0	0.5	1.5	0.0	0.0	0.7	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	1.0
浴室	1.8	0.0	0.0	1.5	0.7	0.0	0.0	0.0	2.6	0.7	0.0	0.0	0.0	0.9
階段	0.6	3.4	0.0	1.0	0.5	0.0	5.3	1.5	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.9
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	6.7	3.4	33.3	7.0	7.4	0.0	0.0	9.7	10.3	7.9	0.0	0.0	0.0	7.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

評 表 29 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2011 年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
ひび割れ	38	8	1	47	97	0	3	25	7	132	0	0	0	179
はがれ	6	1	0	7	50	0	4	7	4	65	0	0	0	72
変形	9	4	0	13	32	0	1	14	7	54	0	0	0	67
遮音不良	6	0	0	6	37	0	2	0	0	39	0	0	0	45
雨漏り	15	0	0	15	20	0	0	5	4	29	0	0	0	44
汚れ	12	1	0	13	17	0	1	7	0	25	0	0	0	38
床鳴り	3	1	0	4	28	0	1	1	4	34	0	0	0	38
傾斜	14	4	1	19	3	0	0	11	0	14	0	0	0	33
作動不良	7	1	0	8	9	0	1	8	5	23	0	0	0	31
沈下	6	2	0	8	11	0	1	6	0	18	0	0	0	26
漏水	7	1	1	9	9	0	0	2	1	12	0	0	0	21
排水不良	5	1	0	6	11	0	0	1	1	13	0	0	0	19
結露	4	0	0	4	11	0	0	0	0	11	0	0	0	15
異常音	2	0	0	2	11	0	0	1	0	12	0	0	0	14
腐食・腐朽	1	0	0	1	4	0	0	1	2	7	0	0	0	8
異臭	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	0	5
その他	30	5	3	38	49	1	5	46	4	105	0	0	0	143
合計(延べ件数)	165	29	6	200	404	1	19	135	39	598	0	0	0	798

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数(件)													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	115	17	6	138	244	1	13	81	24	363	0	0	0	501

評 表 30 住宅の構造・工法と不具合事象（割合：％）（2011 年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
ひび割れ	23.0	27.6	16.7	23.5	24.0	0.0	15.8	18.5	17.9	22.1	0.0	0.0	0.0	22.4
はがれ	3.6	3.4	0.0	3.5	12.4	0.0	21.1	5.2	10.3	10.9	0.0	0.0	0.0	9.0
変形	5.5	13.8	0.0	6.5	7.9	0.0	5.3	10.4	17.9	9.0	0.0	0.0	0.0	8.4
遮音不良	3.6	0.0	0.0	3.0	9.2	0.0	10.5	0.0	0.0	6.5	0.0	0.0	0.0	5.6
雨漏り	9.1	0.0	0.0	7.5	5.0	0.0	0.0	3.7	10.3	4.8	0.0	0.0	0.0	5.5
汚れ	7.3	3.4	0.0	6.5	4.2	0.0	5.3	5.2	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	4.8
床鳴り	1.8	3.4	0.0	2.0	6.9	0.0	5.3	0.7	10.3	5.7	0.0	0.0	0.0	4.8
傾斜	8.5	13.8	16.7	9.5	0.7	0.0	0.0	8.1	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	4.1
作動不良	4.2	3.4	0.0	4.0	2.2	0.0	5.3	5.9	12.8	3.8	0.0	0.0	0.0	3.9
沈下	3.6	6.9	0.0	4.0	2.7	0.0	5.3	4.4	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	3.3
漏水	4.2	3.4	16.7	4.5	2.2	0.0	0.0	1.5	2.6	2.0	0.0	0.0	0.0	2.6
排水不良	3.0	3.4	0.0	3.0	2.7	0.0	0.0	0.7	2.6	2.2	0.0	0.0	0.0	2.4
結露	2.4	0.0	0.0	2.0	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	1.9
異常音	1.2	0.0	0.0	1.0	2.7	0.0	0.0	0.7	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.8
腐食・腐朽	0.6	0.0	0.0	0.5	1.0	0.0	0.0	0.7	5.1	1.2	0.0	0.0	0.0	1.0
異臭	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.6
その他	18.2	17.2	50.0	19.0	12.1	100.0	26.3	34.1	10.3	17.6	0.0	0.0	0.0	17.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

評 表 31 不具合発生時の築後年数（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
1年未満	0	2	36	60	44	37	51	50	51	45	24	67	467	0.0	100.0	97.3	90.9	80.0	52.1	46.8	48.5	43.2	38.1	23.8	28.4	46.0
～2年未満	0	0	1	5	6	26	19	27	23	24	21	39	191	0.0	0.0	2.7	7.6	10.9	36.6	17.4	26.2	19.5	20.3	20.8	16.5	18.8
～3年未満	0	0	0	1	4	6	20	14	25	22	12	28	132	0.0	0.0	0.0	1.5	7.3	8.5	18.3	13.6	21.2	18.6	11.9	11.9	13.0
～4年未満	0	0	0	0	1	1	13	6	2	9	16	28	76	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	1.4	11.9	5.8	1.7	7.6	15.8	11.9	7.5
～11年未満	0	0	0	0	0	1	6	6	17	18	28	74	150	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	5.5	5.8	14.4	15.3	27.7	31.4	14.8
合計	0	2	37	66	55	71	109	103	118	118	101	236	1,016	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評 表 32 住宅の形式と不具合発生時点の築後年数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	共同住宅 合計	その他	合計
1年未満	2	34	3	0	1	40	4	17	3	3	27	0	67
～2年未満	1	10	1	0	0	12	2	18	5	2	27	0	39
～3年未満	0	10	2	0	1	13	1	9	3	2	15	0	28
～4年未満	0	7	3	1	1	12	1	9	3	3	16	0	28
～5年未満	0	5	0	1	0	6	2	6	2	2	12	0	18
～6年未満	0	7	0	0	1	8	0	6	0	1	7	1	16
～7年未満	0	3	1	0	1	5	0	2	0	1	3	0	8
～8年未満	0	8	1	0	0	9	1	4	0	2	7	0	16
～9年未満	0	4	0	0	0	4	1	3	0	0	4	0	8
～10年未満	0	2	0	0	0	2	0	4	0	1	5	0	7
～11年未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
合計	3	90	11	2	5	111	12	78	16	18	124	1	236

評 表 33 住宅の形式と不具合発生時点の築後年数（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	共同住宅 合計	その他	合計
1年未満	66.7	37.8	27.3	0.0	20.0	36.0	33.3	21.8	18.8	16.7	21.8	0.0	28.4
～2年未満	33.3	11.1	9.1	0.0	0.0	10.8	16.7	23.1	31.3	11.1	21.8	0.0	16.5
～3年未満	0.0	11.1	18.2	0.0	20.0	11.7	8.3	11.5	18.8	11.1	12.1	0.0	11.9
～4年未満	0.0	7.8	27.3	50.0	20.0	10.8	8.3	11.5	18.8	16.7	12.9	0.0	11.9
～5年未満	0.0	5.6	0.0	50.0	0.0	5.4	16.7	7.7	12.5	11.1	9.7	0.0	7.6
～6年未満	0.0	7.8	0.0	0.0	20.0	7.2	0.0	7.7	0.0	5.6	5.6	100.0	6.8
～7年未満	0.0	3.3	9.1	0.0	20.0	4.5	0.0	2.6	0.0	5.6	2.4	0.0	3.4
～8年未満	0.0	8.9	9.1	0.0	0.0	8.1	8.3	5.1	0.0	11.1	5.6	0.0	6.8
～9年未満	0.0	4.4	0.0	0.0	0.0	3.6	8.3	3.8	0.0	0.0	3.2	0.0	3.4
～10年未満	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	5.1	0.0	5.6	4.0	0.0	3.0
～11年未満	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.8	0.0	0.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 保険付き住宅に関する相談

※保険付き住宅かつ評価住宅である住宅を含む

(1) 相談件数の推移

保表1 相談件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
住宅本体	152	893	2,128	3,173	54.9	66.4	77.3	72.5
住宅部品	4	14	21	39	1.4	1.0	0.8	0.9
拡大被害（身体）	0	2	2	4	0.0	0.1	0.1	0.1
拡大被害（財物）	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
リフォーム	0	6	19	25	0.0	0.4	0.7	0.6
知見相談	50	239	206	495	18.1	17.8	7.5	11.3
制度	58	144	340	542	20.9	10.7	12.3	12.4
住宅瑕疵担保履行法上の制度	54	140	331	525	19.5	10.4	12.0	12.0
住宅品確法上の制度	4	4	9	17	1.4	0.3	0.3	0.4
検査機関照会	3	9	15	27	1.1	0.7	0.5	0.6
その他相談	10	37	23	70	3.6	2.8	0.8	1.6
合計	277	1,344	2,754	4,375	100.0	100.0	100.0	100.0
住宅エコポイント	0	7	10	17	-	-	-	-
再計	277	1,351	2,764	4,392	-	-	-	-

(2) 相談者の属性

※(2)以降の表は、「住宅エコポイントに関する相談」を除いた集計値

保表2 相談者の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
所有者	227	1,163	2,475	3,865	82.2	86.8	89.9	88.5
施工業者	37	134	190	361	13.4	10.0	6.9	8.3
販売業者	10	22	27	59	3.6	1.6	1.0	1.4
居住者	1	6	6	13	0.4	0.4	0.2	0.3
保険法人	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0
設計者	0	4	7	11	0.0	0.3	0.3	0.3
消費生活センター	0	2	9	11	0.0	0.1	0.3	0.3
地方自治体	0	0	3	3	0.0	0.0	0.1	0.1
評価機関等	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	1	9	33	43	0.4	0.7	1.2	1.0
合計	276	1,340	2,752	4,368	100.0	100.0	100.0	100.0

保表3 相談者の年齢（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
～20歳代	11	71	120	202	5.1	6.5	4.9	5.4
30歳代	91	469	986	1,546	42.5	43.1	40.6	41.5
40歳代	62	284	606	952	29.0	26.1	25.0	25.5
50歳代	29	141	322	492	13.6	13.0	13.3	13.2
60歳代	16	94	296	406	7.5	8.6	12.2	10.9
70歳代～	5	29	96	130	2.3	2.7	4.0	3.5
合計	214	1,088	2,426	3,728	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 4 相談者の性別（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
女性	122	602	1,260	1,984	44.0	45.1	46.1	45.6
男性	155	732	1,476	2,363	56.0	54.9	53.9	54.4
合計	277	1,334	2,736	4,347	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 5 相談者の都道府県分布（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
北海道	10	62	86	158	3.6	4.6	3.1	3.6
青森県	4	9	21	34	1.4	0.7	0.8	0.8
岩手県	0	15	32	47	0.0	1.1	1.2	1.1
宮城県	8	23	51	82	2.9	1.7	1.9	1.9
秋田県	1	5	13	19	0.4	0.4	0.5	0.4
山形県	1	10	8	19	0.4	0.7	0.3	0.4
福島県	1	20	47	68	0.4	1.5	1.7	1.6
茨城県	7	36	64	107	2.5	2.7	2.3	2.5
栃木県	2	22	48	72	0.7	1.6	1.7	1.7
群馬県	3	14	39	56	1.1	1.0	1.4	1.3
埼玉県	12	90	164	266	4.3	6.7	6.0	6.1
千葉県	17	73	153	243	6.2	5.4	5.6	5.6
東京都	45	171	364	580	16.3	12.8	13.3	13.3
神奈川県	23	138	259	420	8.3	10.3	9.4	9.6
新潟県	7	15	41	63	2.5	1.1	1.5	1.4
富山県	0	9	14	23	0.0	0.7	0.5	0.5
石川県	4	17	39	60	1.4	1.3	1.4	1.4
福井県	1	6	13	20	0.4	0.4	0.5	0.5
山梨県	1	10	16	27	0.4	0.7	0.6	0.6
長野県	4	16	38	58	1.4	1.2	1.4	1.3
岐阜県	4	22	34	60	1.4	1.6	1.2	1.4
静岡県	7	38	78	123	2.5	2.8	2.8	2.8
愛知県	14	91	207	312	5.1	6.8	7.5	7.2
三重県	4	23	60	87	1.4	1.7	2.2	2.0
滋賀県	4	28	46	78	1.4	2.1	1.7	1.8
京都府	6	24	55	85	2.2	1.8	2.0	1.9
大阪府	23	107	199	329	8.3	8.0	7.2	7.5
兵庫県	11	59	107	177	4.0	4.4	3.9	4.1
奈良県	2	10	23	35	0.7	0.7	0.8	0.8
和歌山県	4	3	19	26	1.4	0.2	0.7	0.6
鳥取県	1	1	6	8	0.4	0.1	0.2	0.2
島根県	1	2	12	15	0.4	0.1	0.4	0.3
岡山県	3	15	31	49	1.1	1.1	1.1	1.1
広島県	5	13	34	52	1.8	1.0	1.2	1.2
山口県	1	11	19	31	0.4	0.8	0.7	0.7
徳島県	0	7	16	23	0.0	0.5	0.6	0.5
香川県	3	6	26	35	1.1	0.4	0.9	0.8
愛媛県	3	10	28	41	1.1	0.7	1.0	0.9
高知県	1	2	18	21	0.4	0.1	0.7	0.5
福岡県	11	40	82	133	4.0	3.0	3.0	3.0
佐賀県	1	5	7	13	0.4	0.4	0.3	0.3
長崎県	0	6	13	19	0.0	0.4	0.5	0.4
熊本県	0	13	23	36	0.0	1.0	0.8	0.8
大分県	4	5	13	22	1.4	0.4	0.5	0.5
宮崎県	3	11	21	35	1.1	0.8	0.8	0.8
鹿児島県	6	13	24	43	2.2	1.0	0.9	1.0
沖縄県	3	14	34	51	1.1	1.0	1.2	1.2
合計	276	1,340	2,745	4,361	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 6 相談者の住宅の利用関係（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
持ち家（注文）	97	866	1,907	2,870	36.6	69.4	71.4	68.6
持ち家（分譲）	165	366	726	1,257	62.3	29.3	27.2	30.0
貸家	3	15	33	51	1.1	1.2	1.2	1.2
給与住宅	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	0	1	5	6	0.0	0.1	0.2	0.1
合計	265	1,248	2,671	4,184	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 7 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
戸建1階	5	53	130	188	2.4	4.9	5.2	5.0
戸建2階	172	849	1,974	2,995	82.3	78.5	79.5	79.4
戸建3階	22	112	233	367	10.5	10.4	9.4	9.7
戸建4階以上	0	1	3	4	0.0	0.1	0.1	0.1
戸建合計	199	1,015	2,340	3,554	95.2	93.8	94.2	94.2
共同（2階～5階）	3	18	48	69	1.4	1.7	1.9	1.8
共同（6階～15階）	6	42	83	131	2.9	3.9	3.3	3.5
共同（16階～）	1	1	9	11	0.5	0.1	0.4	0.3
共同合計	10	61	140	211	4.8	5.6	5.6	5.6
長屋建	0	6	1	7	0.0	0.6	0.0	0.2
その他	0	0	2	2	0.0	0.0	0.1	0.1
合計	209	1,082	2,483	3,774	100.0	100.0	100.0	100.0

2011年度の相談者の住宅の形式（階数不明含む）（実数、割合）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階	戸建（階数不明）	戸建住宅合計	共同（2～5階）	共同（6～15階）	共同（16階～）	共同（階数不明）	共同住宅合計	長屋建	その他	合計
実数（件）	130	1,974	233	3	163	2,503	48	83	9	35	175	1	2	2,681
割合（％）	4.8	73.6	8.7	0.1	6.1	93.4	1.8	3.1	0.3	1.3	6.5	0.0	0.1	100.0

保 表 8 相談者の住宅の構造・工法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
木造（在来）	154	881	2,046	3,081	74.8	80.5	81.5	80.8
木造（2×4）	22	74	157	253	10.7	6.8	6.3	6.6
木造（プレハブ）	1	6	10	17	0.5	0.5	0.4	0.4
木造合計	177	961	2,213	3,351	85.9	87.8	88.1	87.9
RC造（一般）	17	80	200	297	8.3	7.3	8.0	7.8
RC造（プレハブ）	1	0	3	4	0.5	0.0	0.1	0.1
RC造合計	18	80	203	301	8.7	7.3	8.1	7.9
S造（一般）	3	27	38	68	1.5	2.5	1.5	1.8
S造（プレハブ）	3	7	21	31	1.5	0.6	0.8	0.8
S造合計	6	34	59	99	2.9	3.1	2.3	2.6
SRC造	2	6	3	11	1.0	0.5	0.1	0.3
CB造	1	0	2	3	0.5	0.0	0.1	0.1
混構造	1	9	23	33	0.5	0.8	0.9	0.9
その他	1	5	8	14	0.5	0.5	0.3	0.4
合計	206	1,095	2,511	3,812	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 9 当財団の認知方法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
新聞	3	13	21	37	1.1	1.0	0.8	0.9
雑誌	0	0	3	3	0.0	0.0	0.1	0.1
書籍	0	1	3	4	0.0	0.1	0.1	0.1
テレビ	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0
ラジオ	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
マスメディア	3	14	28	45	1.1	1.1	1.0	1.0
国民生活センター	0	3	0	3	0.0	0.2	0.0	0.1
消費生活センター	5	54	131	190	1.8	4.1	4.8	4.4
消費生活センター等	5	57	131	193	1.8	4.3	4.8	4.4
国土交通省	1	4	10	15	0.4	0.3	0.4	0.3
国土交通省以外の官公庁	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0
都道府県、市区町村	4	38	76	118	1.5	2.9	2.8	2.7
保健所	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の地方公共団体	0	0	2	2	0.0	0.0	0.1	0.0
行政	5	42	90	137	1.8	3.2	3.3	3.2
当財団のホームページ	24	144	256	424	8.7	10.8	9.4	9.8
当財団の携帯サイト	0	1	5	6	0.0	0.1	0.2	0.1
その他のホームページ	2	5	20	27	0.7	0.4	0.7	0.6
インターネット	26	150	281	457	9.5	11.3	10.3	10.5
当財団のパンフレット	13	89	131	233	4.7	6.7	4.8	5.4
その他のパンフレット	57	205	282	544	20.7	15.4	10.3	12.5
パンフレット	70	294	413	777	25.5	22.1	15.1	17.9
PLセンター	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
公益法人	0	4	10	14	0.0	0.3	0.4	0.3
NPO（特定非営利活動団体）	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0
業界団体	0	2	4	6	0.0	0.2	0.1	0.1
弁護士会	3	25	43	71	1.1	1.9	1.6	1.6
評価機関	0	4	3	7	0.0	0.3	0.1	0.2
保険法人	33	78	170	281	12.0	5.9	6.2	6.5
住宅金融支援機構	0	0	3	3	0.0	0.0	0.1	0.1
都市再生機構	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
建築士会	0	2	4	6	0.0	0.2	0.1	0.1
建築家協会	0	2	2	4	0.0	0.2	0.1	0.1
建築士事務所協会	0	0	2	2	0.0	0.0	0.1	0.0
法テラス（日本司法支援センター）	-	-	31	31	-	-	1.1	0.7
他団体	36	117	273	426	13.1	8.8	10.0	9.8
既知	3	14	52	69	1.1	1.1	1.9	1.6
当財団から配布した案内（リーフレット等）	120	390	733	1,243	43.6	29.4	26.8	28.6
保険DM	-	-	666	666	-	-	24.3	15.3
当財団からの案内（リーフレット等）	120	390	1,399	1,909	43.6	29.4	51.1	44.0
キャンペーン（イベント等）	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
知人関係者	2	17	42	61	0.7	1.3	1.5	1.4
マンションの管理組合等	1	0	1	2	0.4	0.0	0.0	0.0
法テラス（日本司法支援センター）	0	8	-	8	0.0	0.6	-	0.2
その他	4	225	26	255	1.5	16.9	1.0	5.9
その他	7	250	69	326	2.5	18.8	2.5	7.5
合計	275	1,328	2,736	4,339	100.0	100.0	100.0	100.0

※2011年度から「法テラス（日本司法支援センター）」は「他団体」として集計

(3) 苦情の相手方

保表10 主たる苦情の相手方の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
施工業者	117	698	1,532	2,347	56.5	64.3	66.1	65.0
売主	63	263	563	889	30.4	24.2	24.3	24.6
不動産業者	5	1	5	11	2.4	0.1	0.2	0.3
近隣	2	18	27	47	1.0	1.7	1.2	1.3
設計者	1	12	26	39	0.5	1.1	1.1	1.1
部品製造者	1	4	3	8	0.5	0.4	0.1	0.2
リフォーム業者	1	2	12	15	0.5	0.2	0.5	0.4
その他	17	87	150	254	8.2	8.0	6.5	7.0
合計	207	1,085	2,318	3,610	100.0	100.0	100.0	100.0

保表11 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
施工業者	110	1,204	126	2	51	1,493	25	6	0	1	0	32	2	1,527
リフォーム業者	1	8	1	0	1	11	0	0	0	1	0	1	0	12
売主	0	362	78	0	22	462	13	64	7	16	0	100	0	562
不動産業者	0	2	2	0	0	4	0	0	1	0	0	1	0	5
部品製造者	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
設計者	2	19	2	0	1	24	1	0	0	0	0	1	0	25
近隣	0	16	6	0	1	23	0	2	0	0	0	2	0	25
その他	5	118	4	0	12	139	5	1	0	2	0	8	0	147
合計	118	1,732	219	2	88	2,159	44	73	8	20	0	145	2	2,306

保表12 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
施工業者	93.2	69.5	57.5	100.0	58.0	69.2	56.8	8.2	0.0	5.0	0.0	22.1	100.0	66.2
リフォーム業者	0.8	0.5	0.5	0.0	1.1	0.5	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.7	0.0	0.5
売主	0.0	20.9	35.6	0.0	25.0	21.4	29.5	87.7	87.5	80.0	0.0	69.0	0.0	24.4
不動産業者	0.0	0.1	0.9	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.7	0.0	0.2
部品製造者	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
設計者	1.7	1.1	0.9	0.0	1.1	1.1	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	1.1
近隣	0.0	0.9	2.7	0.0	1.1	1.1	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	1.1
その他	4.2	6.8	1.8	0.0	13.6	6.4	11.4	1.4	0.0	10.0	0.0	5.5	0.0	6.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0

(4) 相談者の解決希望内容

保表13 相談者の解決希望内容（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
修補	81	404	1,489	1,974	62.8	64.6	68.1	67.2
損害賠償	13	65	182	260	10.1	10.4	8.3	8.8
契約解消	3	15	43	61	2.3	2.4	2.0	2.1
修補と損害賠償	6	50	122	178	4.7	8.0	5.6	6.1
工事代金関係	6	13	55	74	4.7	2.1	2.5	2.5
建て替え	1	5	19	25	0.8	0.8	0.9	0.9
その他	19	73	275	367	14.7	11.7	12.6	12.5
合計	129	625	2,185	2,939	100.0	100.0	100.0	100.0

※「修補と損害賠償」は2006年度から集計項目に加えた。

(5) 不具合部位・不具合事象

※不具合部位・不具合事象の割合は、全て述べ件数を母数とする。

保表 14 不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
床	38	296	570	904	16.1	22.2	17.8	18.9
内壁	29	182	484	695	12.3	13.7	15.1	14.6
開口部・建具	31	162	403	596	13.1	12.2	12.6	12.5
外壁	21	131	310	462	8.9	9.8	9.7	9.7
基礎	20	97	245	362	8.5	7.3	7.6	7.6
設備機器	13	69	199	281	5.5	5.2	6.2	5.9
屋根	9	61	192	262	3.8	4.6	6.0	5.5
天井	8	39	131	178	3.4	2.9	4.1	3.7
排水配管	6	43	107	156	2.5	3.2	3.3	3.3
地盤	7	34	85	126	3.0	2.6	2.7	2.6
給水・給湯配管	5	25	64	94	2.1	1.9	2.0	2.0
柱	8	26	42	76	3.4	2.0	1.3	1.6
階段	5	19	44	68	2.1	1.4	1.4	1.4
電気配線	4	7	36	47	1.7	0.5	1.1	1.0
梁	1	9	24	34	0.4	0.7	0.7	0.7
浴室	2	8	16	26	0.8	0.6	0.5	0.5
ガス配管	0	0	4	4	0.0	0.0	0.1	0.1
その他	29	125	247	401	12.3	9.4	7.7	8.4
合計（延べ件数）	236	1,333	3,203	4,772	100.0	100.0	100.0	100.0

保表 15 不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
ひび割れ	50	240	659	949	21.0	17.9	20.5	19.8
変形	20	130	323	473	8.4	9.7	10.0	9.9
雨漏り	17	94	224	335	7.1	7.0	7.0	7.0
はがれ	10	73	210	293	4.2	5.4	6.5	6.1
汚れ	12	98	173	283	5.0	7.3	5.4	5.9
作動不良	4	66	135	205	1.7	4.9	4.2	4.3
漏水	12	61	100	173	5.0	4.6	3.1	3.6
床鳴り	6	58	95	159	2.5	4.3	3.0	3.3
排水不良	6	33	94	133	2.5	2.5	2.9	2.8
傾斜	7	41	78	126	2.9	3.1	2.4	2.6
結露	4	28	69	101	1.7	2.1	2.1	2.1
異常音	5	18	61	84	2.1	1.3	1.9	1.8
遮音不良	4	10	41	55	1.7	0.7	1.3	1.1
異臭	2	14	33	49	0.8	1.0	1.0	1.0
沈下	0	9	29	38	0.0	0.7	0.9	0.8
腐食・腐朽	1	3	17	21	0.4	0.2	0.5	0.4
その他	78	364	879	1,321	32.8	27.2	27.3	27.5
合計（延べ件数）	238	1,340	3,220	4,798	100.0	100.0	100.0	100.0

※ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

不具合が生じている相談（不具合相談）の件数

区分\年度	実数（件）			
	2009	2010	2011	合計
不具合相談の件数	156	913	2,057	3,126

保 表 16 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	開口部・建具	外壁	基礎	設備機器	屋根	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	柱	階段	電気配線	梁	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	70	187	19	111	145	8	11	33	6	4	3	14	3	0	11	1	0	33	659
変形	101	78	67	13	6	5	10	25	1	2	0	1	6	3	0	1	0	3	322
雨漏り	5	5	44	69	5	2	73	8	1	0	0	2	0	0	0	0	0	4	218
はがれ	33	96	6	20	5	5	13	15	3	0	0	2	2	0	0	1	0	9	210
汚れ	72	24	7	23	11	7	7	5	1	1	2	6	1	0	2	1	0	3	173
作動不良	0	0	88	0	0	30	0	0	2	0	4	0	0	9	0	0	1	1	135
漏水	9	1	3	1	16	10	2	2	22	1	29	0	0	1	0	1	0	1	99
床鳴り	91	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	95
排水不良	4	0	1	0	1	6	9	0	37	23	2	0	1	0	0	2	0	8	94
傾斜	42	7	6	1	2	6	0	1	0	4	0	4	1	0	1	0	0	3	78
結露	12	9	26	4	2	1	8	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	68
異常音	4	4	9	6	0	6	5	7	8	0	1	2	1	1	0	0	0	3	57
遮音不良	17	4	3	8	0	0	1	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	41
異臭	4	2	0	1	0	4	0	1	12	0	1	0	0	1	0	1	1	1	29
沈下	5	0	0	0	3	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	3	29
腐食・腐朽	4	3	2	1	0	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	17
その他	97	64	122	52	46	104	52	24	14	32	20	11	25	21	10	8	2	170	874
合計（延べ件数）	570	484	403	310	242	197	192	131	107	85	64	42	44	36	24	16	4	247	3,198

保 表 17 不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	開口部・建具	外壁	基礎	設備機器	屋根	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	柱	階段	電気配線	梁	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	12.3	38.6	4.7	35.8	59.9	4.1	5.7	25.2	5.6	4.7	4.7	33.3	6.8	0.0	45.8	6.3	0.0	13.4	20.6
変形	17.7	16.1	16.6	4.2	2.5	2.5	5.2	19.1	0.9	2.4	0.0	2.4	13.6	8.3	0.0	6.3	0.0	1.2	10.1
雨漏り	0.9	1.0	10.9	22.3	2.1	1.0	38.0	6.1	0.9	0.0	0.0	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	6.8
はがれ	5.8	19.8	1.5	6.5	2.1	2.5	6.8	11.5	2.8	0.0	0.0	4.8	4.5	0.0	0.0	6.3	0.0	3.6	6.6
汚れ	12.6	5.0	1.7	7.4	4.5	3.6	3.6	3.8	0.9	1.2	3.1	14.3	2.3	0.0	8.3	6.3	0.0	1.2	5.4
作動不良	0.0	0.0	21.8	0.0	0.0	15.2	0.0	0.0	1.9	0.0	6.3	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.4	4.2
漏水	1.6	0.2	0.7	0.3	6.6	5.1	1.0	1.5	20.6	1.2	45.3	0.0	0.0	2.8	0.0	6.3	0.0	0.4	3.1
床鳴り	16.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	3.0
排水不良	0.7	0.0	0.2	0.0	0.4	3.0	4.7	0.0	34.6	27.1	3.1	0.0	2.3	0.0	0.0	12.5	0.0	3.2	2.9
傾斜	7.4	1.4	1.5	0.3	0.8	3.0	0.0	0.8	0.0	4.7	0.0	9.5	2.3	0.0	4.2	0.0	0.0	1.2	2.4
結露	2.1	1.9	6.5	1.3	0.8	0.5	4.2	3.8	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1
異常音	0.7	0.8	2.2	1.9	0.0	3.0	2.6	5.3	7.5	0.0	1.6	4.8	2.3	2.8	0.0	0.0	0.0	1.2	1.8
遮音不良	3.0	0.8	0.7	2.6	0.0	0.0	0.5	3.8	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	1.3
異臭	0.7	0.4	0.0	0.3	0.0	2.0	0.0	0.8	11.2	0.0	1.6	0.0	0.0	2.8	0.0	6.3	25.0	0.4	0.9
沈下	0.9	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	21.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.9
腐食・腐朽	0.7	0.6	0.5	0.3	0.0	1.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.5
その他	17.0	13.2	30.3	16.8	19.0	52.8	27.1	18.3	13.1	37.6	31.3	26.2	56.8	58.3	41.7	50.0	50.0	68.8	27.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 18 不具合事象別の不具合部位 (割合：%) (2011 年度クロス集計)

区分	ひび割れ	変形	雨漏り	はがれ	汚れ	作動不良	漏水	床鳴り	排水不良	傾斜	結露	異常音	遮音不良	異臭	沈下	腐食・腐朽	その他	合計
床	10.6	31.4	2.3	15.7	41.6	0.0	9.1	95.8	4.3	53.8	17.6	7.0	41.5	13.8	17.2	23.5	11.1	17.8
内壁	28.4	24.2	2.3	45.7	13.9	0.0	1.0	0.0	0.0	9.0	13.2	7.0	9.8	6.9	0.0	17.6	7.3	15.1
開口部・建具	2.9	20.8	20.2	2.9	4.0	65.2	3.0	0.0	1.1	7.7	38.2	15.8	7.3	0.0	0.0	11.8	14.0	12.6
外壁	16.8	4.0	31.7	9.5	13.3	0.0	1.0	0.0	0.0	1.3	5.9	10.5	19.5	3.4	0.0	5.9	5.9	9.7
基礎	22.0	1.9	2.3	2.4	6.4	0.0	16.2	0.0	1.1	2.6	2.9	0.0	0.0	0.0	10.3	0.0	5.3	7.6
設備機器	1.2	1.6	0.9	2.4	4.0	22.2	10.1	0.0	6.4	7.7	1.5	10.5	0.0	13.8	0.0	17.6	11.9	6.2
屋根	1.7	3.1	33.5	6.2	4.0	0.0	2.0	0.0	9.6	0.0	11.8	8.8	2.4	0.0	0.0	5.9	5.9	6.0
天井	5.0	7.8	3.7	7.1	2.9	0.0	2.0	0.0	0.0	1.3	7.4	12.3	12.2	3.4	0.0	0.0	2.7	4.1
排水配管	0.9	0.3	0.5	1.4	0.6	1.5	22.2	0.0	39.4	0.0	0.0	14.0	0.0	41.4	0.0	0.0	1.6	3.3
地盤	0.6	0.6	0.0	0.0	0.6	0.0	1.0	0.0	24.5	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	62.1	0.0	3.7	2.7
給水・給湯配管	0.5	0.0	0.0	0.0	1.2	3.0	29.3	0.0	2.1	0.0	1.5	1.8	2.4	3.4	0.0	0.0	2.3	2.0
柱	2.1	0.3	0.9	1.0	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	5.1	0.0	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	1.3
階段	0.5	1.9	0.0	1.0	0.6	0.0	0.0	3.2	1.1	1.3	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	5.9	2.9	1.4
電気配線	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	6.7	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	3.4	0.0	0.0	2.4	1.1
梁	1.7	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.8
浴室	0.2	0.3	0.0	0.5	0.6	0.0	1.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0	0.9	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	0.0	0.2	0.1
その他	5.0	0.9	1.8	4.3	1.7	0.7	1.0	1.1	8.5	3.8	0.0	5.3	4.9	3.4	10.3	11.8	19.5	7.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 19 住宅の形式と不具合部位（実数：件）（2011 年度クロス集計）

区分	実数（件）													
	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
床	33	406	61	0	21	521	14	22	1	10	0	47	1	569
内壁	20	369	43	1	15	448	8	20	1	6	0	35	0	483
開口部・建具	27	311	28	1	12	379	3	17	1	1	0	22	0	401
外壁	19	219	33	0	10	281	11	15	0	1	0	27	2	310
基礎	11	197	18	0	17	243	2	0	0	0	0	2	0	245
設備機器	12	150	14	1	5	182	4	7	1	5	0	17	0	199
屋根	15	141	25	0	4	185	5	1	1	0	0	7	0	192
天井	3	99	18	0	1	121	3	6	0	1	0	10	0	131
排水配管	7	75	13	0	4	99	3	4	1	0	0	8	0	107
地盤	4	67	7	0	3	81	0	3	0	0	0	3	0	84
給水・給湯配管	2	46	8	1	5	62	2	0	0	0	0	2	0	64
階段	1	23	14	1	1	40	4	0	0	0	0	4	0	44
柱	7	33	2	0	0	42	0	0	0	0	0	0	0	42
電気配線	3	24	4	0	1	32	0	3	0	0	0	3	1	36
梁	1	19	2	0	0	22	2	0	0	0	0	2	0	24
浴室	2	11	1	0	0	14	2	0	0	0	0	2	0	16
ガス配管	0	3	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
その他	11	179	31	1	11	233	4	6	1	2	0	13	0	246
合計(延べ件数)	178	2,372	323	6	110	2,989	67	104	7	26	0	204	4	3,197

住宅の形式と不具合相談

区分	実数（件）													
	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	96	1,554	191	2	77	1,920	42	66	6	18	0	132	2	2,054

保 表 20 住宅の形式と不具合部位（割合：％）（2011 年度クロス集計）

区分	割合（％）													
	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
床	18.5	17.1	18.9	0.0	19.1	17.4	20.9	21.2	14.3	38.5	0.0	23.0	25.0	17.8
内壁	11.2	15.6	13.3	16.7	13.6	15.0	11.9	19.2	14.3	23.1	0.0	17.2	0.0	15.1
開口部・建具	15.2	13.1	8.7	16.7	10.9	12.7	4.5	16.3	14.3	3.8	0.0	10.8	0.0	12.5
外壁	10.7	9.2	10.2	0.0	9.1	9.4	16.4	14.4	0.0	3.8	0.0	13.2	50.0	9.7
基礎	6.2	8.3	5.6	0.0	15.5	8.1	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	7.7
設備機器	6.7	6.3	4.3	16.7	4.5	6.1	6.0	6.7	14.3	19.2	0.0	8.3	0.0	6.2
屋根	8.4	5.9	7.7	0.0	3.6	6.2	7.5	1.0	14.3	0.0	0.0	3.4	0.0	6.0
天井	1.7	4.2	5.6	0.0	0.9	4.0	4.5	5.8	0.0	3.8	0.0	4.9	0.0	4.1
排水配管	3.9	3.2	4.0	0.0	3.6	3.3	4.5	3.8	14.3	0.0	0.0	3.9	0.0	3.3
地盤	2.2	2.8	2.2	0.0	2.7	2.7	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	2.6
給水・給湯配管	1.1	1.9	2.5	16.7	4.5	2.1	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	2.0
階段	0.6	1.0	4.3	16.7	0.9	1.3	6.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	1.4
柱	3.9	1.4	0.6	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
電気配線	1.7	1.0	1.2	0.0	0.9	1.1	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	1.5	25.0	1.1
梁	0.6	0.8	0.6	0.0	0.0	0.7	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.8
浴室	1.1	0.5	0.3	0.0	0.0	0.5	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.5
ガス配管	0.0	0.1	0.3	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
その他	6.2	7.5	9.6	16.7	10.0	7.8	6.0	5.8	14.3	7.7	0.0	6.4	0.0	7.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0

保 表 21 住宅の形式と不具合事象（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
ひび割れ	33	507	62	0	19	621	9	18	1	8	0	36	0	657
変形	21	252	20	0	14	307	2	11	0	1	0	14	1	322
雨漏り	16	145	36	0	6	203	12	6	1	1	0	20	1	224
はがれ	12	159	19	0	5	195	1	10	0	2	0	13	0	208
汚れ	12	129	15	0	3	159	5	8	0	1	0	14	0	173
作動不良	9	107	9	0	1	126	3	6	0	0	0	9	0	135
漏水	3	69	21	0	3	96	3	1	0	0	0	4	0	100
床鳴り	1	78	7	0	4	90	1	3	0	1	0	5	0	95
排水不良	9	62	10	0	3	84	7	1	1	0	0	9	0	93
傾斜	3	64	6	0	2	75	0	2	1	0	0	3	0	78
結露	3	54	6	0	2	65	2	2	0	0	0	4	0	69
異常音	2	48	6	0	0	56	1	3	0	1	0	5	0	61
遮音不良	0	20	5	1	1	27	1	10	1	2	0	14	0	41
異臭	0	26	1	0	3	30	1	1	0	1	0	3	0	33
沈下	0	24	1	0	0	25	0	4	0	0	0	4	0	29
腐食・腐朽	1	6	3	0	0	10	2	5	0	0	0	7	0	17
その他	54	636	98	5	43	836	17	14	2	8	0	41	2	879
合計(延べ件数)	179	2,386	325	6	109	3,005	67	105	7	26	0	205	4	3,214

住宅の形式と不具合相談

区分	実数（件）													
	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	96	1,554	191	2	77	1,920	42	66	6	18	0	132	2	2,054

保 表 22 住宅の形式と不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
ひび割れ	18.4	21.2	19.1	0.0	17.4	20.7	13.4	17.1	14.3	30.8	0.0	17.6	0.0	20.4
変形	11.7	10.6	6.2	0.0	12.8	10.2	3.0	10.5	0.0	3.8	0.0	6.8	25.0	10.0
雨漏り	8.9	6.1	11.1	0.0	5.5	6.8	17.9	5.7	14.3	3.8	0.0	9.8	25.0	7.0
はがれ	6.7	6.7	5.8	0.0	4.6	6.5	1.5	9.5	0.0	7.7	0.0	6.3	0.0	6.5
汚れ	6.7	5.4	4.6	0.0	2.8	5.3	7.5	7.6	0.0	3.8	0.0	6.8	0.0	5.4
作動不良	5.0	4.5	2.8	0.0	0.9	4.2	4.5	5.7	0.0	0.0	0.0	4.4	0.0	4.2
漏水	1.7	2.9	6.5	0.0	2.8	3.2	4.5	1.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	3.1
床鳴り	0.6	3.3	2.2	0.0	3.7	3.0	1.5	2.9	0.0	3.8	0.0	2.4	0.0	3.0
排水不良	5.0	2.6	3.1	0.0	2.8	2.8	10.4	1.0	14.3	0.0	0.0	4.4	0.0	2.9
傾斜	1.7	2.7	1.8	0.0	1.8	2.5	0.0	1.9	14.3	0.0	0.0	1.5	0.0	2.4
結露	1.7	2.3	1.8	0.0	1.8	2.2	3.0	1.9	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	2.1
異常音	1.1	2.0	1.8	0.0	0.0	1.9	1.5	2.9	0.0	3.8	0.0	2.4	0.0	1.9
遮音不良	0.0	0.8	1.5	16.7	0.9	0.9	1.5	9.5	14.3	7.7	0.0	6.8	0.0	1.3
異臭	0.0	1.1	0.3	0.0	2.8	1.0	1.5	1.0	0.0	3.8	0.0	1.5	0.0	1.0
沈下	0.0	1.0	0.3	0.0	0.0	0.8	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.9
腐食・腐朽	0.6	0.3	0.9	0.0	0.0	0.3	3.0	4.8	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	0.5
その他	30.2	26.7	30.2	83.3	39.4	27.8	25.4	13.3	28.6	30.8	0.0	20.0	50.0	27.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0

保表23 【戸建住宅】不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
床	33	266	521	820	16.0	22.0	17.4	18.6
内壁	26	166	448	640	12.6	13.7	15.0	14.5
開口部・建具	29	150	379	558	14.1	12.4	12.7	12.7
外壁	16	121	281	418	7.8	10.0	9.4	9.5
基礎	19	94	243	356	9.2	7.8	8.1	8.1
屋根	8	53	185	246	3.9	4.4	6.2	5.6
設備機器	9	64	182	255	4.4	5.3	6.1	5.8
天井	8	35	121	164	3.9	2.9	4.0	3.7
排水配管	5	38	99	142	2.4	3.1	3.3	3.2
地盤	7	32	81	120	3.4	2.6	2.7	2.7
給水・給湯配管	5	22	62	89	2.4	1.8	2.1	2.0
柱	8	25	42	75	3.9	2.1	1.4	1.7
階段	4	17	40	61	1.9	1.4	1.3	1.4
電気配線	4	4	32	40	1.9	0.3	1.1	0.9
梁	0	9	22	31	0.0	0.7	0.7	0.7
浴室	1	3	14	18	0.5	0.2	0.5	0.4
ガス配管	0	0	4	4	0.0	0.0	0.1	0.1
その他	24	111	233	368	11.7	9.2	7.8	8.4
合計(延べ件数)	206	1,210	2,989	4,405	100.0	100.0	100.0	100.0

保表24 【戸建住宅】不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
ひび割れ	44	218	621	883	21.2	17.9	20.7	19.9
変形	20	123	307	450	9.6	10.1	10.2	10.2
雨漏り	14	84	203	301	6.7	6.9	6.8	6.8
はがれ	10	68	195	273	4.8	5.6	6.5	6.2
汚れ	9	87	159	255	4.3	7.1	5.3	5.8
作動不良	4	61	126	191	1.9	5.0	4.2	4.3
漏水	10	53	96	159	4.8	4.4	3.2	3.6
床鳴り	3	50	90	143	1.4	4.1	3.0	3.2
排水不良	6	32	84	122	2.9	2.6	2.8	2.8
傾斜	6	40	75	121	2.9	3.3	2.5	2.7
結露	3	26	65	94	1.4	2.1	2.2	2.1
異常音	4	13	56	73	1.9	1.1	1.9	1.6
異臭	2	14	30	46	1.0	1.1	1.0	1.0
遮音不良	4	7	27	38	1.9	0.6	0.9	0.9
沈下	0	8	25	33	0.0	0.7	0.8	0.7
腐食・腐朽	0	2	10	12	0.0	0.2	0.3	0.3
その他	69	332	836	1,237	33.2	27.3	27.8	27.9
合計(延べ件数)	208	1,218	3,005	4,431	100.0	100.0	100.0	100.0

【戸建住宅】不具合相談の件数

区分\年度	実数（件）			
	2009	2010	2011	合計
不具合相談の件数	131	823	1,920	2,874

保表25 【共同住宅等】不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
床	5	17	47	69	35.7	21.8	23.0	23.3
内壁	0	11	35	46	0.0	14.1	17.2	15.5
外壁	1	8	27	36	7.1	10.3	13.2	12.2
開口部・建具	2	7	22	31	14.3	9.0	10.8	10.5
設備機器	3	2	17	22	21.4	2.6	8.3	7.4
天井	0	4	10	14	0.0	5.1	4.9	4.7
排水配管	0	3	8	11	0.0	3.8	3.9	3.7
屋根	0	7	7	14	0.0	9.0	3.4	4.7
階段	0	1	4	5	0.0	1.3	2.0	1.7
地盤	0	1	3	4	0.0	1.3	1.5	1.4
電気配線	0	2	3	5	0.0	2.6	1.5	1.7
基礎	0	1	2	3	0.0	1.3	1.0	1.0
給水・給湯配管	1	2	2	5	7.1	2.6	1.0	1.7
梁	0	0	2	2	0.0	0.0	1.0	0.7
浴室	1	4	2	7	7.1	5.1	1.0	2.4
柱	0	1	0	1	0.0	1.3	0.0	0.3
ガス配管	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	1	7	13	21	7.1	9.0	6.4	7.1
合計(延べ件数)	14	78	204	296	100.0	100.0	100.0	100.0

保表26 【共同住宅等】不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
ひび割れ	3	17	36	56	21.4	22.1	17.6	18.9
雨漏り	0	8	20	28	0.0	10.4	9.8	9.5
変形	0	4	14	18	0.0	5.2	6.8	6.1
汚れ	1	8	14	23	7.1	10.4	6.8	7.8
遮音不良	0	3	14	17	0.0	3.9	6.8	5.7
はがれ	0	2	13	15	0.0	2.6	6.3	5.1
作動不良	0	3	9	12	0.0	3.9	4.4	4.1
排水不良	0	1	9	10	0.0	1.3	4.4	3.4
腐食・腐朽	0	1	7	8	0.0	1.3	3.4	2.7
床鳴り	2	3	5	10	14.3	3.9	2.4	3.4
異常音	1	3	5	9	7.1	3.9	2.4	3.0
漏水	1	2	4	7	7.1	2.6	2.0	2.4
結露	1	1	4	6	7.1	1.3	2.0	2.0
沈下	0	1	4	5	0.0	1.3	2.0	1.7
傾斜	1	0	3	4	7.1	0.0	1.5	1.4
異臭	0	0	3	3	0.0	0.0	1.5	1.0
その他	4	20	41	65	28.6	26.0	20.0	22.0
合計(延べ件数)	14	77	205	296	100.0	100.0	100.0	100.0

【共同住宅等】不具合相談の件数

区分\年度	実数（件）			
	2009	2010	2011	合計
不具合相談の件数	10	54	132	196

保 表 27 住宅の構造・工法と不具合部位（実数：件）（2011 年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
床	435	43	0	478	50	1	14	1	0	66	1	6	3	554
内壁	382	33	2	417	42	1	4	2	0	49	0	6	0	472
開口部・建具	316	24	0	340	27	0	11	3	0	41	0	3	0	384
外壁	233	17	0	250	35	0	8	1	0	44	0	7	2	303
基礎	204	18	1	223	2	1	3	2	0	8	0	2	1	234
設備機器	154	9	2	165	19	2	2	2	0	25	0	2	0	192
屋根	153	11	0	164	14	0	7	2	0	23	0	3	0	190
天井	95	15	1	111	8	0	4	3	1	16	1	0	0	128
排水配管	83	9	0	92	7	1	0	1	0	9	1	1	1	104
地盤	63	4	0	67	4	1	0	6	0	11	0	2	0	80
給水・給湯配管	52	3	0	55	1	0	3	0	0	4	0	1	0	60
階段	32	5	0	37	2	0	1	1	0	4	0	3	0	44
柱	40	2	0	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42
電気配線	27	1	0	28	3	1	0	2	0	6	0	0	0	34
梁	20	1	0	21	1	0	2	0	0	3	0	0	0	24
浴室	11	2	0	13	3	0	0	0	0	3	0	0	0	16
ガス配管	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
その他	196	14	1	211	19	0	5	0	0	24	1	3	1	240
合計(延べ件数)	2,500	211	7	2,718	237	8	64	26	1	336	4	39	8	3,105

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数（件）													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	1,605	134	6	1,745	152	3	36	17	1	209	2	21	5	1,982

保 表 28 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：％）（2011 年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
床	17.4	20.4	0.0	17.6	21.1	12.5	21.9	3.8	0.0	19.6	25.0	15.4	37.5	17.8
内壁	15.3	15.6	28.6	15.3	17.7	12.5	6.3	7.7	0.0	14.6	0.0	15.4	0.0	15.2
開口部・建具	12.6	11.4	0.0	12.5	11.4	0.0	17.2	11.5	0.0	12.2	0.0	7.7	0.0	12.4
外壁	9.3	8.1	0.0	9.2	14.8	0.0	12.5	3.8	0.0	13.1	0.0	17.9	25.0	9.8
基礎	8.2	8.5	14.3	8.2	0.8	12.5	4.7	7.7	0.0	2.4	0.0	5.1	12.5	7.5
設備機器	6.2	4.3	28.6	6.1	8.0	25.0	3.1	7.7	0.0	7.4	0.0	5.1	0.0	6.2
屋根	6.1	5.2	0.0	6.0	5.9	0.0	10.9	7.7	0.0	6.8	0.0	7.7	0.0	6.1
天井	3.8	7.1	14.3	4.1	3.4	0.0	6.3	11.5	100.0	4.8	25.0	0.0	0.0	4.1
排水配管	3.3	4.3	0.0	3.4	3.0	12.5	0.0	3.8	0.0	2.7	25.0	2.6	12.5	3.3
地盤	2.5	1.9	0.0	2.5	1.7	12.5	0.0	23.1	0.0	3.3	0.0	5.1	0.0	2.6
給水・給湯配管	2.1	1.4	0.0	2.0	0.4	0.0	4.7	0.0	0.0	1.2	0.0	2.6	0.0	1.9
階段	1.3	2.4	0.0	1.4	0.8	0.0	1.6	3.8	0.0	1.2	0.0	7.7	0.0	1.4
柱	1.6	0.9	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
電気配線	1.1	0.5	0.0	1.0	1.3	12.5	0.0	7.7	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	1.1
梁	0.8	0.5	0.0	0.8	0.4	0.0	3.1	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.8
浴室	0.4	0.9	0.0	0.5	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.5
ガス配管	0.2	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
その他	7.8	6.6	14.3	7.8	8.0	0.0	7.8	0.0	0.0	7.1	25.0	7.7	12.5	7.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 29 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
ひび割れ	529	44	3	576	48	1	4	3	0	56	1	9	1	643
変形	258	28	0	286	20	0	5	1	1	27	0	1	0	314
雨漏り	157	15	0	172	28	0	10	1	0	39	0	3	1	215
はがれ	174	9	1	184	16	0	1	0	0	17	0	0	0	201
汚れ	135	17	0	152	13	1	2	0	0	16	1	3	0	172
作動不良	107	5	0	112	9	2	5	4	0	20	0	1	0	133
漏水	77	5	0	82	5	1	6	0	0	12	1	2	0	97
排水不良	68	7	0	75	7	1	5	4	0	17	0	0	1	93
床鳴り	77	6	0	83	6	0	2	0	0	8	0	1	0	92
傾斜	56	7	1	64	5	0	3	2	0	10	0	0	0	74
結露	55	6	0	61	5	0	1	0	0	6	0	2	0	69
異常音	46	3	1	50	5	0	2	1	0	8	0	1	0	59
遮音不良	19	5	0	24	15	0	0	0	0	15	0	0	1	40
異臭	22	4	0	26	3	1	0	0	0	4	0	1	0	31
沈下	22	0	0	22	4	0	0	1	0	5	0	1	0	28
腐食・腐朽	9	1	0	10	7	0	0	0	0	7	0	0	0	17
その他	701	52	1	754	42	1	18	9	0	70	1	15	4	844
合計(延べ件数)	2,512	214	7	2,733	238	8	64	26	1	337	4	40	8	3,122

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数(件)													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	1,605	134	6	1,745	152	3	36	17	1	209	2	21	5	1,982

保 表 30 住宅の構造・工法と不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
ひび割れ	21.1	20.6	42.9	21.1	20.2	12.5	6.3	11.5	0.0	16.6	25.0	22.5	12.5	20.6
変形	10.3	13.1	0.0	10.5	8.4	0.0	7.8	3.8	100.0	8.0	0.0	2.5	0.0	10.1
雨漏り	6.3	7.0	0.0	6.3	11.8	0.0	15.6	3.8	0.0	11.6	0.0	7.5	12.5	6.9
はがれ	6.9	4.2	14.3	6.7	6.7	0.0	1.6	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	6.4
汚れ	5.4	7.9	0.0	5.6	5.5	12.5	3.1	0.0	0.0	4.7	25.0	7.5	0.0	5.5
作動不良	4.3	2.3	0.0	4.1	3.8	25.0	7.8	15.4	0.0	5.9	0.0	2.5	0.0	4.3
漏水	3.1	2.3	0.0	3.0	2.1	12.5	9.4	0.0	0.0	3.6	25.0	5.0	0.0	3.1
排水不良	2.7	3.3	0.0	2.7	2.9	12.5	7.8	15.4	0.0	5.0	0.0	0.0	12.5	3.0
床鳴り	3.1	2.8	0.0	3.0	2.5	0.0	3.1	0.0	0.0	2.4	0.0	2.5	0.0	2.9
傾斜	2.2	3.3	14.3	2.3	2.1	0.0	4.7	7.7	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	2.4
結露	2.2	2.8	0.0	2.2	2.1	0.0	1.6	0.0	0.0	1.8	0.0	5.0	0.0	2.2
異常音	1.8	1.4	14.3	1.8	2.1	0.0	3.1	3.8	0.0	2.4	0.0	2.5	0.0	1.9
遮音不良	0.8	2.3	0.0	0.9	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	12.5	1.3
異臭	0.9	1.9	0.0	1.0	1.3	12.5	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	2.5	0.0	1.0
沈下	0.9	0.0	0.0	0.8	1.7	0.0	0.0	3.8	0.0	1.5	0.0	2.5	0.0	0.9
腐食・腐朽	0.4	0.5	0.0	0.4	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.5
その他	27.9	24.3	14.3	27.6	17.6	12.5	28.1	34.6	0.0	20.8	25.0	37.5	50.0	27.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 31 不具合発生時の築後年数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）				割合（％）			
	2009	2010	2011	合計	2009	2010	2011	合計
1年未満	40	166	370	576	88.9	68.0	51.4	57.1
～2年未満	5	70	274	349	11.1	28.7	38.1	34.6
～3年未満	0	8	65	73	0.0	3.3	9.0	7.2
～4年未満	0	0	11	11	0.0	0.0	1.5	1.1
合計	45	244	720	1,009	100.0	100.0	100.0	100.0

保 表 32 住宅の形式と不具合発生時点の築後年数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
1年未満	15	284	38	0	10	347	5	12	1	5	0	23	0	370
～2年未満	4	211	30	0	6	251	7	11	1	3	0	22	1	274
～3年未満	1	50	7	0	2	60	1	3	0	0	0	4	0	64
～4年未満	0	9	0	0	0	9	0	1	0	1	0	2	0	11
合計	20	554	75	0	18	667	13	27	2	9	0	51	1	719

保 表 33 住宅の形式と不具合発生時点の築後年数（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
1年未満	75.0	51.3	50.7	0.0	55.6	52.0	38.5	44.4	50.0	55.6	0.0	45.1	0.0	51.5
～2年未満	20.0	38.1	40.0	0.0	33.3	37.6	53.8	40.7	50.0	33.3	0.0	43.1	100.0	38.1
～3年未満	5.0	9.0	9.3	0.0	11.1	9.0	7.7	11.1	0.0	0.0	0.0	7.8	0.0	8.9
～4年未満	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	3.7	0.0	11.1	0.0	3.9	0.0	1.5
合計	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0

4. リフォームに関する相談

※「住宅エコポイントに関する相談」を除いた集計

(1) リフォーム相談件数の推移

リ 表 1 リフォームの相談件数（実数、割合）

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	累計
電話相談全体(件)	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	133,796
リフォームに関する相談(件)	270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	32,937
リフォームの割合(%)	6.0	12.1	16.2	27.7	25.5	29.8	29.8	25.6	17.2	19.4	28.8	32.9	24.6

(2) 相談者の属性

リ 表 2 相談者の区分（実数、割合）

区分\年度	実数(件)											割合(%)														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
所有者	239	510	963	2,041	2,063	2,570	2,127	1,801	1,680	2,024	3,684	5,351	25,053	86.3	78.9	82.8	75.4	76.1	77.1	79.2	81.8	75.8	62.7	72.7	79.8	76.1
施工業者	19	44	51	174	184	200	165	137	199	702	622	464	2,961	6.9	6.8	4.4	6.4	6.8	6.0	6.1	6.2	9.0	21.7	12.3	6.9	9.0
販売業者	2	0	0	9	2	4	5	3	9	21	24	23	102	0.7	0.0	0.0	0.3	0.1	0.1	0.2	0.1	0.4	0.7	0.5	0.3	0.3
設計者	2	6	3	13	13	11	6	10	10	49	45	52	220	0.7	0.9	0.3	0.5	0.5	0.3	0.2	0.5	0.5	1.5	0.9	0.8	0.7
消費生活センター	4	62	53	203	221	313	242	156	194	258	491	605	2,802	1.4	9.6	4.6	7.5	8.2	9.4	9.0	7.1	8.8	8.0	9.7	9.0	8.5
居住者	2	10	23	72	67	69	41	29	29	46	61	65	514	0.7	1.5	2.0	2.7	2.5	2.1	1.5	1.3	1.3	1.4	1.2	1.0	1.6
地方自治体	2	3	13	30	24	23	23	17	18	30	32	33	248	0.7	0.5	1.1	1.1	0.9	0.7	0.9	0.8	0.8	0.9	0.6	0.5	0.8
評価機関等※	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.0	0.0	0.0	0.0
保険法人※	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	7	11	57	164	137	143	78	50	78	100	104	111	1,040	2.5	1.7	4.9	6.1	5.1	4.3	2.9	2.3	3.5	3.1	2.1	1.7	3.2
合計	277	646	1,163	2,706	2,711	3,333	2,687	2,203	2,217	3,230	5,064	6,705	32,942	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※2009年度より「評価機関等」と「保険法人」を追加して集計を行った。

リ 表 3 相談者の年齢（実数、割合）

区分\年度	実数(件)											割合(%)														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
～20歳代	12	16	17	37	75	69	53	49	44	66	112	91	641	4.4	2.9	2.4	3.8	4.0	3.6	2.7	2.7	2.6	3.2	3.1	1.7	2.8
30歳代	64	134	134	224	376	359	394	327	325	400	557	705	3,999	23.6	24.1	18.7	23.1	20.2	19.0	19.8	18.3	19.3	19.2	15.6	13.5	17.7
40歳代	60	148	163	191	438	467	451	419	395	478	766	1,123	5,099	22.1	26.7	22.8	19.7	23.6	24.7	22.6	23.4	23.4	23.0	21.5	21.5	22.6
50歳代	79	160	231	300	471	503	549	488	426	507	830	1,314	5,858	29.2	28.8	32.3	30.9	25.3	26.6	27.5	27.2	25.3	24.4	23.3	25.2	25.9
60歳代	39	68	108	154	344	321	390	372	337	456	878	1,280	4,747	14.4	12.3	15.1	15.9	18.5	17.0	19.6	20.8	20.0	21.9	24.6	24.5	21.0
70歳代～	17	29	62	65	154	173	156	136	158	173	426	704	2,253	6.3	5.2	8.7	6.7	8.3	9.1	7.8	7.6	9.4	8.3	11.9	13.5	10.0
合計	271	555	715	971	1,858	1,892	1,993	1,791	1,685	2,080	3,569	5,217	22,597	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 4 相談者の性別（実数、割合）

区分\年度	実数(件)											割合(%)														
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
女性	184	393	749	1,699	1,730	2,089	1,707	1,373	1,338	1,707	2,932	4,061	19,962	63.7	60.5	64.2	62.7	63.6	62.7	63.7	63.1	61.0	52.6	57.8	60.4	60.6
男性	105	257	417	1,010	988	1,245	972	803	857	1,538	2,140	2,661	12,993	36.3	39.5	35.8	37.3	36.4	37.3	36.3	36.9	39.0	47.4	42.2	39.6	39.4
合計	289	650	1,166	2,709	2,718	3,334	2,679	2,176	2,195	3,245	5,072	6,722	32,955	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表5 相談者の都道府県分布（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（%）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
北海道	0	6	13	41	28	36	25	19	39	44	138	147	536	0	0.9	1.1	1.6	1.0	1.1	0.9	0.9	1.8	1.4	2.7	2.2	1.6	
青森県	0	5	2	5	8	9	6	10	6	16	27	25	119	0	0.8	0.2	0.2	0.3	0.3	0.2	0.5	0.3	0.5	0.5	0.4	0.4	
岩手県	0	0	4	6	7	9	10	4	5	6	33	41	125	0	0	0.4	0.2	0.3	0.3	0.4	0.2	0.2	0.2	0.6	0.6	0.4	
宮城県	5	6	5	14	23	23	20	23	19	52	90	317	597	1.7	0.9	0.4	0.6	0.8	0.7	0.7	1.0	0.9	1.6	1.8	4.7	1.8	
秋田県	2	0	1	7	3	2	5	3	2	10	19	25	79	0.7	0.0	0.1	0.3	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.3	0.4	0.4	0.2	
山形県	0	1	1	1	4	5	4	2	3	4	17	15	57	0	0.2	0.1	0.0	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.3	0.2	0.2	
福島県	1	3	5	13	17	13	16	10	15	25	28	169	315	0.3	0.5	0.4	0.5	0.6	0.4	0.6	0.5	0.7	0.8	0.6	2.5	1.0	
茨城県	18	44	52	63	77	78	66	45	58	77	90	239	907	6.2	6.8	4.6	2.5	2.8	2.3	2.5	2.0	2.6	2.4	1.8	3.6	2.8	
栃木県	2	5	14	26	35	45	29	34	35	41	58	114	438	0.7	0.8	1.2	1.0	1.3	1.4	1.1	1.5	1.6	1.3	1.1	1.7	1.3	
群馬県	2	10	6	19	15	21	9	16	12	14	28	34	186	0.7	1.5	0.5	0.8	0.6	0.6	0.3	0.7	0.5	0.4	0.6	0.5	0.6	
埼玉県	21	46	113	243	231	273	238	208	195	258	374	447	2,647	7.3	7.1	10.0	9.7	8.5	8.2	8.9	9.5	8.9	8.0	7.4	6.7	8.1	
千葉県	39	72	124	257	295	359	284	242	250	280	463	594	3,259	13.5	11.1	10.9	10.2	10.9	10.8	10.6	11.0	11.4	8.7	9.1	8.8	10.0	
東京都	109	260	367	867	936	1,228	971	797	710	930	1,184	1,412	9,771	37.7	40.1	32.3	34.5	34.6	37.0	36.3	36.2	32.3	29.0	23.3	21.0	29.9	
神奈川県	34	87	174	350	405	479	399	314	312	408	627	815	4,404	11.8	13.4	15.3	13.9	15.0	14.4	14.9	14.3	14.2	12.7	12.3	12.1	13.5	
新潟県	2	3	6	17	9	18	6	8	9	26	64	64	232	0.7	0.5	0.5	0.7	0.3	0.5	0.2	0.4	0.4	0.8	1.3	1.0	0.7	
富山県	1	2	6	2	12	6	6	7	7	14	21	19	103	0.3	0.3	0.5	0.1	0.4	0.2	0.2	0.3	0.3	0.4	0.4	0.3	0.3	
石川県	2	0	6	7	15	7	15	3	10	17	33	36	151	0.7	0.0	0.5	0.3	0.6	0.2	0.6	0.1	0.5	0.5	0.6	0.5	0.5	
福井県	1	2	3	2	3	7	5	2	7	14	30	21	97	0.3	0.3	0.3	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.3	0.4	0.6	0.3	0.3	
山梨県	1	3	6	11	8	9	11	5	11	28	25	34	152	0.3	0.5	0.5	0.4	0.3	0.3	0.4	0.2	0.5	0.9	0.5	0.5	0.5	
長野県	1	4	7	12	29	20	20	17	20	35	42	50	257	0.3	0.6	0.6	0.5	1.1	0.6	0.7	0.8	0.9	1.1	0.8	0.7	0.8	
岐阜県	2	2	9	13	9	4	14	9	8	28	53	86	237	0.7	0.3	0.3	0.8	0.5	0.3	0.1	0.5	0.4	0.4	0.9	1.0	1.3	0.7
静岡県	7	3	15	48	36	54	53	28	44	67	105	106	566	2.4	0.5	1.3	1.9	1.3	1.6	2.0	1.3	2.0	2.1	2.1	1.6	1.7	
愛知県	11	12	26	71	83	104	87	64	48	122	190	302	1,120	3.8	1.9	2.3	2.8	3.1	3.1	3.2	2.9	2.2	3.8	3.7	4.5	3.4	
三重県	0	0	9	23	25	38	35	18	22	39	87	96	392	0	0	0.8	0.9	0.9	1.1	1.3	0.8	1.0	1.2	1.7	1.4	1.2	
滋賀県	0	2	5	13	10	18	14	10	24	28	57	62	243	0	0.3	0.4	0.5	0.4	0.5	0.5	0.5	1.1	0.9	1.1	0.9	0.7	
京都府	0	6	6	20	21	21	22	21	30	41	74	108	370	0	0.9	0.5	0.8	0.8	0.6	0.8	1.0	1.4	1.3	1.5	1.6	1.1	
大阪府	5	18	53	146	129	158	121	102	90	175	301	373	1,671	1.7	2.8	4.7	5.8	4.8	4.8	4.5	4.6	4.1	5.4	5.9	5.6	5.1	
兵庫県	5	8	28	59	57	69	41	31	42	89	160	164	753	1.7	1.2	2.5	2.3	2.1	2.1	1.5	1.4	1.9	2.8	3.2	2.4	2.3	
奈良県	2	3	9	24	17	26	15	16	10	28	71	62	283	0.7	0.5	0.8	1.0	0.6	0.8	0.6	0.7	0.5	0.9	1.4	0.9	0.9	
和歌山県	0	1	1	13	7	4	2	7	4	12	22	20	93	0	0	0	0.5	0.3	0.1	0.1	0.3	0.2	0.4	0.4	0.3	0.3	
鳥取県	0	0	0	4	3	7	3	2	2	7	17	11	56	0	0	0	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	
島根県	0	0	1	4	5	3	1	2	1	2	11	18	48	0	0	0.1	0.2	0.2	0.1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.2	0.3	0.1	
岡山県	1	4	4	11	16	20	5	12	17	29	40	60	219	0.3	0.6	0.4	0.4	0.6	0.6	0.2	0.5	0.8	0.9	0.8	0.9	0.7	
広島県	0	5	16	17	21	26	10	11	31	39	98	89	363	0	0.8	1.4	0.7	0.8	0.8	0.4	0.5	1.4	1.2	1.9	1.3	1.1	
山口県	2	4	5	6	12	10	7	4	7	13	35	45	150	0.7	0.6	0.4	0.2	0.4	0.3	0.3	0.2	0.3	0.4	0.7	0.7	0.5	
徳島県	0	2	3	4	6	2	5	7	5	8	17	35	94	0	0.3	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2	0.3	0.2	0.2	0.3	0.5	0.3	
香川県	3	3	2	9	11	8	6	13	11	17	26	45	154	1.0	0.5	0.2	0.4	0.4	0.2	0.2	0.6	0.5	0.5	0.5	0.7	0.5	
愛媛県	1	1	2	8	7	12	11	9	6	21	36	35	149	0.3	0.2	0.2	0.3	0.3	0.4	0.4	0.3	0.7	0.7	0.7	0.5	0.5	
高知県	0	0	6	0	2	3	10	4	10	23	17	78	78	0	0	0.5	0.0	0.1	0.1	0.1	0.4	0.5	0.2	0.3	0.5	0.3	0.2
福岡県	3	8	10	31	34	49	32	16	36	62	101	133	515	1.0	1.2	0.9	1.2	1.3	1.5	1.2	0.7	1.6	1.9	2.0	2.0	1.6	
佐賀県	0	0	2	7	2	4	2	2	0	6	15	12	52	0	0	0.2	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.2	0.3	0.2	0.2	
長崎県	1	2	3	5	9	7	8	3	15	26	55	142	142	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.2	0.3	0.4	0.1	0.5	0.5	0.8	0.4	
熊本県	1	2	0	5	4	4	4	3	4	13	23	46	109	0.3	0.3	0.0	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.4	0.5	0.7	0.3	
大分県	0	1	0	3	7	6	9	9	3	14	22	36	110	0	0.2	0	0.1	0.3	0.2	0.3	0.4	0.1	0.4	0.4	0.5	0.3	
宮崎県	0	1	1	0	1	5	8	5	11	8	21	25	86	0	0.2	0.1	0.0	0.0	0.2	0.3	0.2	0.5	0.2	0.4	0.4	0.3	
鹿児島県	3	1	1	6	8	5	12	2	4	14	28	32	116	1.0	0.2	0.1	0.2	0.3	0.2	0.4	0.1	0.2	0.4	0.6	0.5	0.4	
沖縄県	1	0	3	1	4	8	3	9	3	6	28	21	87	0.3	0.0	0.3	0.0	0.1	0.2	0.1	0.4	0.1	0.2	0.6	0.3	0.3	
合計	289	648	1,135	2,514	2,706	3,322	2,678	2,199	2,195	3,212	5,078	6,712	32,688	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

リ 表 6 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												割合（％）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
戸建1階	8	6	35	70	59	55	64	53	61	53	156	297	917	4.2	1.3	4.5	4.3	3.5	2.9	3.5	3.8	4.7	4.0	5.7	5.8	4.5
戸建2階	120	325	564	1,142	1,181	1,408	1,335	991	922	954	1,985	3,824	14,751	62.5	68.9	71.8	70.1	70.3	73.8	74.0	70.5	70.8	71.5	72.2	74.5	72.3
戸建3階	7	15	27	38	45	66	64	62	72	90	160	254	900	3.6	3.2	3.4	2.3	2.7	3.5	3.5	4.4	5.5	6.7	5.8	4.9	4.4
戸建4階以上	2	5	4	10	12	10	11	14	15	12	22	41	158	1.0	1.1	0.5	0.6	0.7	0.5	0.6	1.0	1.2	0.9	0.8	0.8	0.8
戸建合計	137	351	630	1,260	1,297	1,539	1,474	1,120	1,070	1,109	2,323	4,416	16,726	71.4	74.4	80.3	77.3	77.2	80.7	81.8	79.7	82.2	83.1	84.5	86.0	82.0
共同（2階～5階）	22	53	58	158	142	144	120	124	107	97	171	278	1,474	11.5	11.2	7.4	9.7	8.4	7.6	6.7	8.8	8.2	7.3	6.2	5.4	7.2
共同（6階～15階）	28	56	81	184	219	210	184	134	101	109	214	370	1,890	14.6	11.9	10.3	11.3	13.0	11.0	10.2	9.5	7.8	8.2	7.8	7.2	9.3
共同（16階～）	1	1	2	3	4	3	3	8	10	7	9	20	71	0.5	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.6	0.8	0.5	0.3	0.4	0.3
共同合計	51	110	141	345	365	357	307	266	218	213	394	668	3,435	26.6	23.3	18.0	21.2	21.7	18.7	17.0	18.9	16.7	16.0	14.3	13.0	16.8
長屋建	4	4	5	10	10	6	15	14	11	9	19	27	134	2.1	0.8	0.6	0.6	0.6	0.3	0.8	1.0	0.8	0.7	0.7	0.5	0.7
その他	0	7	9	14	9	5	7	5	3	3	13	23	98	0.0	1.5	1.1	0.9	0.5	0.3	0.4	0.4	0.2	0.2	0.5	0.4	0.5
合計	192	472	785	1,629	1,681	1,907	1,803	1,405	1,302	1,334	2,749	5,134	20,393	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

2011年度の相談者の住宅の形式（階数不明含む）（実数、割合）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階	戸建（階数不明）	戸建住宅合計	共同（2～5階）	共同（6～15階）	共同（16階～）	共同（階数不明）	共同住宅合計	長屋建	その他	合計
実数（件）	297	3,824	254	41	604	5,020	278	370	20	297	965	27	23	6,035
割合（％）	4.9	63.4	4.2	0.7	10.0	83.2	4.6	6.1	0.3	4.9	16.0	0.4	0.4	100.0

リ 表 7 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												割合（％）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
木造（在来）	113	287	540	1,094	1,096	1,288	1,228	915	936	964	2,055	3,842	14,358	58.2	61.6	71.5	69.9	68.7	71.4	66.9	59.3	63.7	62.1	66.4	70.0	67.2
木造（2×4）	7	9	13	25	34	31	47	49	33	37	73	123	481	3.6	1.9	1.7	1.6	2.1	1.7	2.6	3.2	2.2	2.4	2.4	2.2	2.3
木造（プレハブ）	2	2	7	4	9	7	17	9	14	8	15	37	131	1.0	0.4	0.9	0.3	0.6	0.4	0.9	0.6	1.0	0.5	0.5	0.7	0.6
木造合計	122	298	560	1,123	1,139	1,326	1,292	973	983	1,009	2,143	4,002	14,970	62.9	63.9	74.2	71.8	71.4	73.5	70.4	63.1	66.9	65.0	69.3	72.9	70.1
RC造（一般）	37	89	108	261	311	285	376	407	346	406	637	929	4,192	19.1	19.1	14.3	16.7	19.5	15.8	20.5	26.4	23.5	26.1	20.6	16.9	19.6
RC造（プレハブ）	2	5	5	17	6	13	5	14	11	14	11	22	125	1.0	1.1	0.7	1.1	0.4	0.7	0.3	0.9	0.7	0.9	0.4	0.4	0.6
RC造合計	39	94	113	278	317	298	381	421	357	420	648	951	4,317	20.1	20.2	15.0	17.8	19.9	16.5	20.8	27.3	24.3	27.0	21.0	17.3	20.2
S造（一般）	8	23	34	81	59	94	60	61	50	44	119	209	842	4.1	4.9	4.5	5.2	3.7	5.2	3.3	4.0	3.4	2.8	3.8	3.8	3.9
S造（プレハブ）	5	14	20	39	46	50	47	57	62	66	134	237	777	2.6	3.0	2.6	2.5	2.9	2.8	2.6	3.7	4.2	4.2	4.3	4.3	3.6
S造合計	13	37	54	120	105	144	107	118	112	110	253	446	1,619	6.7	7.9	7.2	7.7	6.6	8.0	5.8	7.7	7.6	7.1	8.2	8.1	7.6
SRC造	19	32	24	29	19	23	37	12	3	2	17	28	245	9.8	6.9	3.2	1.9	1.2	1.3	2.0	0.8	0.2	0.1	0.5	0.5	1.1
CB造	0	0	0	4	1	3	2	0	1	0	1	2	14	0.0	0.0	0.0	0.3	0.1	0.2	0.1	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1
混構造	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	22	38	70	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.7	0.7	0.3
その他	1	5	4	10	14	9	16	18	14	2	9	20	122	0.5	1.1	0.5	0.6	0.9	0.5	0.9	1.2	1.0	0.1	0.3	0.4	0.6
合計	194	466	755	1,564	1,595	1,803	1,835	1,542	1,470	1,553	3,093	5,487	21,357	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 8 当財団の認知方法（実数、割合）

区分	実数（件）													割合（％）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
新聞	20	11	95	123	66	98	59	45	40	78	470	424	1,529	7.0	1.7	8.3	4.6	2.5	3.0	2.2	2.1	1.8	2.5	9.5	6.5	4.7	
雑誌	16	26	35	112	88	77	45	36	28	17	30	36	546	5.6	4.0	3.0	4.2	3.3	2.3	1.7	1.7	1.3	0.5	0.6	0.5	1.7	
書籍	5	12	14	65	84	72	86	70	56	41	62	60	627	1.8	1.9	1.2	2.4	3.1	2.2	3.2	3.2	2.6	1.3	1.2	0.9	1.9	
テレビ	0	1	24	14	11	7	6	30	15	7	30	92	237	0.0	0.2	2.1	0.5	0.4	0.2	0.2	1.4	0.7	0.2	0.6	1.4	0.7	
ラジオ	12	2	1	3	1	0	0	0	0	3	54	29	105	4.2	0.3	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	1.1	0.4	0.3	
マスメディア	53	52	169	317	250	254	196	181	139	146	646	641	3,044	18.6	8.1	14.7	11.8	9.3	7.7	7.4	8.4	6.4	4.6	13.0	9.8	9.4	
消費生活センター	65	237	336	919	892	1,167	894	752	582	618	1,126	38	7,626	22.8	36.9	29.2	34.3	33.2	35.2	33.8	34.8	26.7	19.4	22.6	0.6	23.5	
国民生活センター	5	6	5	11	13	15	8	11	11	20	32	1,936	2,073	1.8	0.9	0.4	0.4	0.5	0.5	0.3	0.5	0.5	0.6	0.6	29.5	6.4	
消費生活センター等	70	243	341	930	905	1,182	902	763	593	638	1,158	1,974	9,699	24.6	37.8	29.7	34.7	33.7	35.6	34.1	35.3	27.2	20.1	23.3	30.1	29.9	
国土交通省	1	8	8	21	15	12	15	12	17	21	35	39	204	0.4	1.2	0.7	0.8	0.6	0.4	0.6	0.6	0.8	0.7	0.7	0.6	0.6	
国土交通省以外の官公庁	1	2	6	11	14	7	16	13	3	19	5	26	123	0.4	0.3	0.5	0.4	0.5	0.2	0.6	0.6	0.1	0.6	0.1	0.4	0.4	
都道府県・市区町村	25	94	139	330	333	405	354	240	274	311	419	631	3,555	8.8	14.6	12.1	12.3	12.4	12.2	13.4	11.1	12.6	9.8	8.4	9.6	11.0	
保健所	1	3	3	4	9	6	7	9	5	3	3	5	58	0.4	0.5	0.3	0.1	0.3	0.2	0.3	0.4	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	
その他の地方公共団体	0	3	0	4	8	7	2	5	3	5	3	12	52	0.0	0.5	0.0	0.1	0.3	0.2	0.1	0.2	0.1	0.2	0.1	0.2	0.2	
行政	28	110	156	370	379	437	394	302	359	465	713	3,920	9.8	17.1	13.6	13.8	14.1	13.2	14.9	12.9	13.9	11.3	9.4	10.9	12.3		
当財団のホームページ	13	66	143	468	484	641	503	430	504	764	1,310	1,424	6,750	4.6	10.3	12.4	17.5	18.0	19.3	19.0	19.9	23.1	24.0	26.3	21.7	20.8	
当財団の携帯サイト	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	10	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2	0.0	
その他のホームページ	15	7	3	6	11	11	9	8	30	51	69	66	286	5.3	1.1	0.3	0.2	0.4	0.3	0.3	0.4	1.4	1.6	1.4	1.0	0.9	
インターネット	28	73	146	474	495	652	512	438	534	815	1,384	1,500	7,051	9.8	11.4	12.7	17.7	18.4	19.6	19.3	20.2	24.5	25.6	27.8	22.9	21.7	
当財団のパンフレット	9	18	21	55	47	38	34	12	70	442	164	141	1,051	3.2	2.8	1.8	2.1	1.7	1.1	1.3	0.6	3.2	13.9	3.3	2.2	3.2	
その他のパンフレット	1	4	12	27	44	60	54	35	45	122	188	217	809	0.4	0.6	1.0	1.0	1.6	1.8	2.0	1.6	2.1	3.8	3.8	3.3	2.5	
パンフレット	10	22	33	82	91	98	88	47	115	564	352	358	1,860	3.5	3.4	2.9	3.1	3.4	3.0	3.3	2.2	5.3	17.7	7.1	5.5	5.7	
PLセンター	1	4	1	1	0	1	6	0	1	2	0	2	19	0.4	0.6	0.1	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	
公益法人	11	21	14	18	33	24	17	24	29	32	46	74	343	3.9	3.3	1.2	0.7	1.2	0.7	0.6	1.1	1.3	1.0	0.9	1.1	1.1	
NP0（特定非営利活動団体）	0	1	0	1	0	2	2	1	1	1	2	1	12	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
業界団体	5	20	12	36	29	18	13	31	19	19	42	45	289	1.8	3.1	1.0	1.3	1.1	0.5	0.5	1.4	0.9	0.6	0.8	0.7	0.9	
弁護士会	4	7	7	13	10	11	10	11	12	8	50	57	200	1.4	1.1	0.6	0.5	0.4	0.3	0.4	0.5	0.6	0.3	1.0	0.9	0.6	
評価機関	0	1	0	0	3	0	1	0	2	4	5	2	18	0.0	0.2	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.1	
保険法人	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	9	17	29	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.2	0.3	0.1	
住宅金融支援機構	1	1	0	11	3	2	3	0	1	1	3	1	27	0.4	0.2	0.0	0.4	0.1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.1	
都市再生機構	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
建築士会	1	1	4	2	5	7	5	2	7	7	10	9	60	0.4	0.2	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2	
建築家協会	0	0	2	0	2	5	2	4	6	7	5	6	39	0.0	0.0	0.2	0.0	0.1	0.2	0.1	0.2	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	
建築士事務所協会	1	6	3	1	4	5	5	4	3	4	5	16	57	0.4	0.9	0.3	0.0	0.1	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	
法テラス（日本司法支援センター）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	132	132	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.0	0.4
他団体	24	62	43	83	89	75	64	77	81	88	177	363	1,226	8.4	9.6	3.7	3.1	3.3	2.3	2.4	3.6	3.7	2.8	3.6	5.5	3.8	
既知	8	53	84	307	355	493	372	263	316	408	588	741	3,988	2.8	8.2	7.3	11.5	13.2	14.8	14.1	12.2	14.5	12.8	11.8	11.3	12.3	
当財団から配布した案内（リーフレット等）	0	0	1	4	2	0	0	0	0	1	7	9	24	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	
保険DM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	0.0
当財団からの案内（リーフレット等）	0	0	1	4	2	0	0	0	0	1	7	17	32	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.3	0.1	
キャンペーン（イベント等）	0	0	134	0	0	0	0	0	0	0	5	7	146	0.0	0.0	11.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.4	
知人関係者	7	17	29	71	76	72	67	65	61	93	109	148	815	2.5	2.6	2.5	2.7	2.8	2.2	2.5	3.0	2.8	2.9	2.2	2.3	2.5	
マンションの管理組合等	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	1	2	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1	0.0	0.0	
法テラス（日本司法支援センター）	0	0	0	0	0	0	13	22	9	19	21	-	84	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	1.0	0.4	0.6	0.4	-	0.3	
その他	57	11	14	41	44	57	39	28	25	48	59	93	516	20.0	1.7	1.2	1.5	1.6	1.7	1.5	1.3	1.1	1.5	1.2	1.4	1.6	
その他	64	28	177	112	120	129	119	115	99	162	195	250	1,570	22.5	4.4	15.4	4.2	4.5	3.9	4.5	5.3	4.5	5.1	3.9	3.8	4.8	
合計	285	643	1,150	2,679	2,686	3,320	2,647	2,163	2,179	3,181	4,972	6,557	32,462	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

※2011年度から法テラスは他団体として集計

(3) 苦情の相手方

リ 表 9 主たる苦情の相手方の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
施工業者	158	408	694	1,276	1,439	1,707	1,431	498	395	426	840	832	10,104	88.3	89.9	94.2	92.5	92.1	92.9	92.3	33.9	27.1	26.4	29.0	18.5	51.5
リフォーム業者※	0	0	0	0	0	0	0	852	927	1,048	1,810	3,260	7,897	-	-	-	-	-	-	-	58.0	63.6	65.1	62.5	72.7	40.3
売主	0	0	7	10	11	15	12	5	19	21	31	51	182	0.0	0.0	0.9	0.7	0.7	0.8	0.8	0.3	1.3	1.3	1.1	1.1	0.9
不動産業者	1	3	5	2	13	16	6	9	4	9	12	32	112	0.6	0.7	0.7	0.1	0.8	0.9	0.4	0.6	0.3	0.6	0.4	0.7	0.6
部品製造者	3	3	10	22	13	16	19	16	20	22	42	35	221	1.7	0.7	1.4	1.6	0.8	0.9	1.2	1.1	1.4	1.4	1.5	0.8	1.1
設計者	2	6	2	26	28	21	22	34	27	25	46	56	295	1.1	1.3	0.3	1.9	1.8	1.1	1.4	2.3	1.9	1.6	1.6	1.2	1.5
近隣	1	6	1	11	12	10	22	14	17	9	23	31	157	0.6	1.3	0.1	0.8	0.8	0.5	1.4	1.0	1.2	0.6	0.8	0.7	0.8
その他	14	28	18	33	46	52	39	40	49	51	90	189	649	7.8	6.2	2.4	2.4	2.9	2.8	2.5	2.7	3.4	3.2	3.1	4.2	3.3
合計	179	454	737																							

リ 表 10 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
施工業者	49	552	48	8	45	702	32	31	1	20	0	84	2	788
リフォーム業者	156	1,984	135	19	291	2,585	142	203	12	149	18	524	11	3,120
売主	1	21	2	0	2	26	4	13	0	7	0	24	0	50
不動産業者	1	9	2	1	3	16	5	2	0	4	0	11	0	27
部品製造者	0	29	0	0	1	30	1	1	0	2	0	4	0	34
設計者	5	30	3	0	6	44	0	4	0	5	0	9	0	53
近隣	0	9	3	1	1	14	4	8	0	5	0	17	0	31
その他	6	78	5	1	24	114	19	20	2	10	2	53	4	171
合計	218	2,712	198	30	373	3,531	207	282	15	202	20	726	17	4,274

リ 表 11 相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
施工業者	22.5	20.4	24.2	26.7	12.1	19.9	15.5	11.0	6.7	9.9	0.0	11.6	11.8	18.4
リフォーム業者	71.6	73.2	68.2	63.3	78.0	73.2	68.6	72.0	80.0	73.8	90.0	72.2	64.7	73.0
売主	0.5	0.8	1.0	0.0	0.5	0.7	1.9	4.6	0.0	3.5	0.0	3.3	0.0	1.2
不動産業者	0.5	0.3	1.0	3.3	0.8	0.5	2.4	0.7	0.0	2.0	0.0	1.5	0.0	0.6
部品製造者	0.0	1.1	0.0	0.0	0.3	0.8	0.5	0.4	0.0	1.0	0.0	0.6	0.0	0.8
設計者	2.3	1.1	1.5	0.0	1.6	1.2	0.0	1.4	0.0	2.5	0.0	1.2	0.0	1.2
近隣	0.0	0.3	1.5	3.3	0.3	0.4	1.9	2.8	0.0	2.5	0.0	2.3	0.0	0.7
その他	2.8	2.9	2.5	3.3	6.4	3.2	9.2	7.1	13.3	5.0	10.0	7.3	23.5	4.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(4) トラブル相談と相談者の解決希望内容

リ 表 12 トラブルが生じている相談件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
不具合あり	103	199	235	443	579	544	626	648	670	781	1,647	3,056	9,531	56.9	49.3	49.5	55.5	69.4	60.2	69.5	69.2	70.8	66.5	72.3	65.8	65.8
不具合なし	78	205	240	355	255	360	275	288	276	394	632	1,590	4,948	43.1	50.7	50.5	44.5	30.6	39.8	30.5	30.8	29.2	33.5	27.7	34.2	34.2
合計	181	404	475	798	834	904	901	936	946	1,175	2,279	4,646	14,479	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※トラブルが生じている相談

相談区分に関わらず、住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談および契約トラブルの相談

リ 表 13 相談者の解決希望内容（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
修補 (瑕疵)	-	-	-	-	-	-	215	163	155	191	416	1,126	2,266	-	-	-	-	-	-	39.4	27.8	27.2	24.4	28.1	27.8	21.6
修補 (その他)	-	-	-	-	-	-	32	97	109	117	178	472	1,005	-	-	-	-	-	-	5.9	16.6	19.2	14.9	12.0	11.6	9.6
修補合計	82	155	148	231	203	209	247	260	264	308	594	1,598	4,299	51.6	42.5	40.2	40.2	45.6	36.9	45.2	44.4	46.4	39.3	40.2	39.4	41.0
損害賠償 (減額請求)	-	-	-	-	-	-	27	25	39	55	121	302	569	-	-	-	-	-	-	4.9	4.3	6.9	7.0	8.2	7.4	5.4
損害賠償 (慰謝料請求)	-	-	-	-	-	-	9	20	8	11	17	37	102	-	-	-	-	-	-	1.6	3.4	1.4	1.4	1.1	0.9	1.0
損害賠償 (その他)	-	-	-	-	-	-	20	33	33	32	75	172	365	-	-	-	-	-	-	3.7	5.6	5.8	4.1	5.1	4.2	3.5
損害賠償合計	5	24	11	38	39	55	56	78	80	98	213	511	1,208	3.1	6.6	3.0	6.6	8.8	9.7	10.3	13.3	14.1	12.5	14.4	12.6	11.5
契約解消 (解除)	-	-	-	-	-	-	51	47	66	84	129	337	714	-	-	-	-	-	-	9.3	8.0	11.6	10.7	8.7	8.3	6.8
契約解消 (クーリングオフ)	-	-	-	-	-	-	14	14	16	16	31	75	166	-	-	-	-	-	-	2.6	2.4	2.8	2.0	2.1	1.8	1.6
契約解消 (取消)	-	-	-	-	-	-	8	8	5	10	10	25	66	-	-	-	-	-	-	1.5	1.4	0.9	1.3	0.7	0.6	0.6
契約解消合計	11	60	52	72	64	46	73	69	87	110	170	437	1,251	6.9	16.4	14.1	12.5	14.4	8.1	13.4	11.8	15.3	14.0	11.5	10.8	11.9
修補と損害賠償	-	-	-	-	-	-	20	31	38	31	73	152	345	-	-	-	-	-	-	3.7	5.3	6.7	4.0	4.9	3.7	3.3
工事代金関係	26	72	91	110	59	102	73	72	51	66	94	350	1,166	16.4	19.7	24.7	19.1	13.3	18.0	13.4	12.3	9.0	8.4	6.4	8.6	11.1
建て替え	0	0	0	3	0	1	0	1	2	0	0	5	12	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.2	0.0	0.2	0.4	0.0	0.0	0.1	0.1
その他	35	54	66	121	80	153	77	75	47	170	335	1,003	2,216	22.0	14.8	17.9	21.0	18.0	27.0	14.1	12.8	8.3	21.7	22.7	24.7	21.1
合計	159	365	368	575	445	566	546	586	569	783	1,479	4,056	10,497	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※2006年度より「修補と損害賠償」の区分を追加集計

(5) 不具合部位・不具合事象

※不具合部位・不具合事象の割合は、全て延べ件数を母数とする。

リ 表 14 不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
屋根	15	47	74	105	143	123	133	122	137	126	356	865	2,246	11.2	17.9	23.2	17.2	18.6	17.7	17.0	14.9	16.5	12.9	16.5	21.0	18.0
床	23	49	50	122	133	135	154	197	168	188	365	625	2,209	17.2	18.6	15.7	19.9	17.3	19.4	19.7	24.1	20.2	19.3	16.9	15.2	17.7
外壁	14	39	42	82	100	89	105	93	103	144	307	619	1,737	10.4	14.8	13.2	13.4	13.0	12.8	13.4	11.4	12.4	14.8	14.2	15.0	13.9
内壁	18	30	40	62	81	72	91	85	103	126	237	399	1,344	13.4	11.4	12.5	10.1	10.6	10.3	11.6	10.4	12.4	12.9	11.0	9.7	10.8
設備機器	11	20	15	36	42	28	67	58	61	83	190	340	951	8.2	7.6	4.7	5.9	5.5	4.0	8.6	7.1	7.3	8.5	8.8	8.2	7.6
開口部・建具	12	19	27	53	66	46	54	71	66	80	175	332	1,001	9.0	7.2	8.5	8.7	8.6	6.6	6.9	8.7	8.0	8.2	8.1	8.0	8.0
基礎	1	2	5	10	14	12	14	16	14	11	38	121	258	0.7	0.8	1.6	1.6	1.8	1.7	1.8	2.0	1.7	1.1	1.8	2.9	2.1
天井	6	8	15	18	28	26	15	22	25	29	63	114	369	4.5	3.0	4.7	2.9	3.7	3.7	1.9	2.7	3.0	3.0	2.9	2.8	3.0
排水配管	5	9	9	24	23	36	21	40	34	32	75	108	416	3.7	3.4	2.8	3.9	3.0	5.2	2.7	4.9	4.1	3.3	3.5	2.6	3.3
給水・給湯配管	7	11	9	21	25	30	27	29	30	39	92	106	426	5.2	4.2	2.8	3.4	3.3	4.3	3.4	3.5	3.6	4.0	4.3	2.6	3.4
浴室	4	7	13	25	28	35	27	17	22	34	65	73	350	3.0	2.7	4.1	4.1	3.7	5.0	3.4	2.1	2.7	3.5	3.0	1.8	2.8
柱	1	6	3	6	8	11	9	11	17	14	31	60	177	0.7	2.3	0.9	1.0	1.0	1.6	1.1	1.3	2.0	1.4	1.4	1.5	1.4
電気配線	1	2	1	5	3	4	9	9	7	7	25	44	117	0.7	0.8	0.3	0.8	0.4	0.6	1.1	1.1	0.8	0.7	1.2	1.1	0.9
地盤	0	1	1	1	3	2	4	2	4	3	11	42	74	0.0	0.4	0.3	0.2	0.4	0.3	0.5	0.2	0.5	0.3	0.5	1.0	0.6
階段	0	0	2	3	5	4	9	3	4	7	9	31	77	0.0	0.0	0.6	0.5	0.7	0.6	1.1	0.4	0.5	0.7	0.4	0.8	0.6
梁	1	0	0	2	1	0	1	4	1	6	4	20	40	0.7	0.0	0.0	0.3	0.1	0.0	0.1	0.5	0.1	0.6	0.2	0.5	0.3
ガス配管	1	0	0	1	2	1	2	2	6	4	5	3	27	0.7	0.0	0.0	0.2	0.3	0.1	0.3	0.2	0.7	0.4	0.2	0.1	0.2
その他	14	13	13	36	62	42	41	38	28	41	114	223	665	10.4	4.9	4.1	5.9	8.1	6.0	5.2	4.6	3.4	4.2	5.3	5.4	5.3
合計（延べ件数）	134	263	319	612	767	696	783	819	830	974	2,162	4,125	12,484	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 15 不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
雨漏り	13	38	52	74	124	102	103	89	108	95	240	497	1,535	9.6	14.7	15.8	12.3	16.3	14.5	13.1	10.9	13.0	9.8	11.1	12.0	12.3
ひび割れ	9	31	36	63	83	73	89	87	85	101	215	493	1,365	6.6	12.0	10.9	10.5	10.9	10.4	11.3	10.6	10.2	10.4	9.9	11.9	10.9
はがれ	19	43	37	70	90	81	108	87	73	121	247	482	1,458	14.0	16.7	11.2	11.6	11.8	11.5	13.7	10.6	8.8	12.4	11.4	11.7	11.7
変形	22	32	46	48	75	48	71	89	75	94	167	302	1,069	16.2	12.4	14.0	8.0	9.9	6.8	9.0	10.9	9.0	9.7	7.7	7.3	8.6
汚れ	13	17	25	51	68	67	73	56	69	82	132	300	953	9.6	6.6	7.6	8.5	8.9	9.5	9.3	6.8	8.3	8.4	6.1	7.3	7.6
作動不良	4	8	16	33	24	22	36	23	22	36	96	175	495	2.9	3.1	4.9	5.5	3.2	3.1	4.6	2.8	2.6	3.7	4.4	4.2	4.0
漏水	10	20	15	45	50	51	54	45	54	63	133	158	698	7.4	7.8	4.6	7.5	6.6	7.2	6.9	5.5	6.5	6.5	6.1	3.8	5.6
傾斜	3	9	9	14	25	19	28	20	20	23	58	127	355	2.2	3.5	2.7	2.3	3.3	2.7	3.6	2.4	2.4	2.4	2.7	3.1	2.8
排水不良	3	9	6	14	13	13	16	21	20	26	52	94	287	2.2	3.5	1.8	2.3	1.7	1.8	2.0	2.6	2.4	2.7	2.4	2.3	2.3
床鳴り	4	9	11	12	15	23	21	27	18	30	33	70	273	2.9	3.5	3.3	2.0	2.0	3.3	2.7	3.3	2.2	3.1	1.5	1.7	2.2
腐食・腐朽	4	4	4	9	9	21	14	11	25	13	35	61	210	2.9	1.6	1.2	1.5	1.2	3.0	1.8	1.3	3.0	1.3	1.6	1.5	1.7
結露	0	4	2	4	6	9	8	4	5	7	23	46	118	0.0	1.6	0.6	0.7	0.8	1.3	1.0	0.5	0.6	0.7	1.1	1.1	0.9
沈下	0	0	2	3	4	2	5	1	7	7	8	45	84	0.0	0.0	0.6	0.5	0.5	0.3	0.6	0.1	0.8	0.7	0.4	1.1	0.7
異臭	3	1	5	22	16	22	27	17	15	17	30	44	219	2.2	0.4	1.5	3.7	2.1	3.1	3.4	2.1	1.8	1.7	1.4	1.1	1.8
異常音	2	3	4	14	7	12	7	11	7	13	17	31	128	1.5	1.2	1.2	2.3	0.9	1.7	0.9	1.3	0.8	1.3	0.8	0.8	1.0
遮音不良	1	2	1	12	3	4	2	9	12	11	16	24	97	0.7	0.8	0.3	2.0	0.4	0.6	0.3	1.1	1.4	1.1	0.7	0.6	0.8
その他	26	28	58	113	149	136	126	222	218	233	663	1180	3,152	19.1	10.9	17.6	18.8	19.6	19.3	16.0	27.1	26.2	24.0	30.6	28.6	25.2
合計（延べ件数）	136	258	329	601	761	705	788	819	833	972	2,165	4,129	12,496	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※ ひび割れ（ひび割れ、欠損、破断）、はがれ（剥がれ・外れ、浮き・ふくれ）、変形（隙間、不陸、変形、たわみ）、
 汚れ（カビ、変色、汚れ、しみ）、その他（虫害、振動・揺れ、断熱不良、その他）

不具合が生じている相談（不具合相談）の件数

区分\年度	実数（件）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
不具合相談の件数	103	199	235	443	579	544	626	648	670	781	1,647	3,056	9,531

リ 表 16 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	屋根	床	外壁	内壁	設備 機器	開口部 ・建具	天井	給水・ 給湯 配管	排水 配管	基礎	浴室	電気 配線	柱	地盤	階段	梁	ガス 配管	その他	合計
ひび割れ	99	44	120	73	21	18	9	2	3	48	6	1	18	6	4	7	0	14	493
雨漏り	298	11	100	4	0	40	27	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	9	492
はがれ	204	38	112	67	9	15	14	0	0	2	3	0	3	0	2	0	0	12	481
変形	36	104	23	45	16	47	10	0	0	1	0	2	2	1	4	1	0	8	300
汚れ	53	68	77	48	8	9	20	1	0	3	1	0	0	0	0	0	0	12	300
作動不良	0	0	0	0	63	81	0	8	3	0	0	18	0	0	0	0	0	2	175
漏水	4	12	4	5	26	0	5	54	30	5	10	0	0	0	0	0	0	1	156
傾斜	1	74	7	10	6	2	1	0	0	9	2	0	6	3	0	3	0	3	127
排水不良	10	7	0	0	8	0	1	2	42	0	14	0	0	4	0	0	0	6	94
床鳴り	0	67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	70
腐食・腐朽	5	15	6	6	0	2	0	4	0	0	2	0	12	1	2	3	1	2	61
結露	3	5	3	16	0	14	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	46
沈下	2	3	0	0	0	1	0	0	0	14	0	0	0	23	0	0	0	2	45
異臭	1	11	1	13	2	2	3	1	5	0	2	0	0	0	0	0	0	3	44
異常音	6	1	1	1	6	1	0	4	5	0	0	0	1	0	1	0	0	3	30
遮音不良	0	9	3	4	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	23
その他	139	155	157	106	172	96	19	30	18	37	33	22	17	4	15	6	2	143	1171
合計（延べ件数）	861	624	614	398	338	330	114	106	107	121	73	44	59	42	31	20	3	223	4,108

リ 表 17 不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	屋根	床	外壁	内壁	設備 機器	開口部 ・建具	天井	給水・ 給湯 配管	排水 配管	基礎	浴室	電気 配線	柱	地盤	階段	梁	ガス 配管	その他	合計
ひび割れ	11.5	7.1	19.5	18.3	6.2	5.5	7.9	1.9	2.8	39.7	8.2	2.3	30.5	14.3	12.9	35.0	0.0	6.3	12.0
雨漏り	34.6	1.8	16.3	1.0	0.0	12.1	23.7	0.0	0.9	0.8	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	12.0
はがれ	23.7	6.1	18.2	16.8	2.7	4.5	12.3	0.0	0.0	1.7	4.1	0.0	5.1	0.0	6.5	0.0	0.0	5.4	11.7
変形	4.2	16.7	3.7	11.3	4.7	14.2	8.8	0.0	0.0	0.8	0.0	4.5	3.4	2.4	12.9	5.0	0.0	3.6	7.3
汚れ	6.2	10.9	12.5	12.1	2.4	2.7	17.5	0.9	0.0	2.5	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.4	7.3
作動不良	0.0	0.0	0.0	0.0	18.6	24.5	0.0	7.5	2.8	0.0	0.0	40.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	4.3
漏水	0.5	1.9	0.7	1.3	7.7	0.0	4.4	50.9	28.0	4.1	13.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	3.8
傾斜	0.1	11.9	1.1	2.5	1.8	0.6	0.9	0.0	0.0	7.4	2.7	0.0	10.2	7.1	0.0	15.0	0.0	1.3	3.1
排水不良	1.2	1.1	0.0	0.0	2.4	0.0	0.9	1.9	39.3	0.0	19.2	0.0	0.0	9.5	0.0	0.0	0.0	2.7	2.3
床鳴り	0.0	10.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.7	0.0	0.0	0.0	1.7
腐食・腐朽	0.6	2.4	1.0	1.5	0.0	0.6	0.0	3.8	0.0	0.0	2.7	0.0	20.3	2.4	6.5	15.0	33.3	0.9	1.5
結露	0.3	0.8	0.5	4.0	0.0	4.2	3.5	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
沈下	0.2	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	11.6	0.0	0.0	0.0	54.8	0.0	0.0	0.0	0.9	1.1
異臭	0.1	1.8	0.2	3.3	0.6	0.6	2.6	0.9	4.7	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	1.1
異常音	0.7	0.2	0.2	0.3	1.8	0.3	0.0	3.8	4.7	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	3.2	0.0	0.0	1.3	0.7
遮音不良	0.0	1.4	0.5	1.0	0.3	0.6	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.6
その他	16.1	24.8	25.6	26.6	50.9	29.1	16.7	28.3	16.8	30.6	45.2	50.0	28.8	9.5	48.4	30.0	66.7	64.1	28.5
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 18 不具合事象別の不具合部位 (割合 : %) (2011 年度クロス集計)

区分	ひび割れ	雨漏り	はがれ	変形	汚れ	作動不良	漏水	傾斜	排水不良	床鳴り	腐食・腐朽	結露	沈下	異臭	異常音	遮音不良	その他	合計
屋根	20.1	60.6	42.4	12.0	17.7	0.0	2.6	0.8	10.6	0.0	8.2	6.5	4.4	2.3	20.0	0.0	11.9	21.0
床	8.9	2.2	7.9	34.7	22.7	0.0	7.7	58.3	7.4	95.7	24.6	10.9	6.7	25.0	3.3	39.1	13.2	15.2
外壁	24.3	20.3	23.3	7.7	25.7	0.0	2.6	5.5	0.0	0.0	9.8	6.5	0.0	2.3	3.3	13.0	13.4	14.9
内壁	14.8	0.8	13.9	15.0	16.0	0.0	3.2	7.9	0.0	0.0	9.8	34.8	0.0	29.5	3.3	17.4	9.1	9.7
設備機器	4.3	0.0	1.9	5.3	2.7	36.0	16.7	4.7	8.5	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	20.0	4.3	14.7	8.2
開口部・建具	3.7	8.1	3.1	15.7	3.0	46.3	0.0	1.6	0.0	0.0	3.3	30.4	2.2	4.5	3.3	8.7	8.2	8.0
天井	1.8	5.5	2.9	3.3	6.7	0.0	3.2	0.8	1.1	0.0	0.0	8.7	0.0	6.8	0.0	4.3	1.6	2.8
給水・給湯配管	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3	4.6	34.6	0.0	2.1	0.0	6.6	0.0	0.0	2.3	13.3	0.0	2.6	2.6
排水配管	0.6	0.2	0.0	0.0	0.0	1.7	19.2	0.0	44.7	0.0	0.0	0.0	0.0	11.4	16.7	0.0	1.5	2.6
基礎	9.7	0.2	0.4	0.3	1.0	0.0	3.2	7.1	0.0	0.0	0.0	2.2	31.1	0.0	0.0	0.0	3.2	2.9
浴室	1.2	0.0	0.6	0.0	0.3	0.0	6.4	1.6	14.9	0.0	3.3	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	2.8	1.8
電気配線	0.2	0.2	0.0	0.7	0.0	10.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.1
柱	3.7	0.0	0.6	0.7	0.0	0.0	0.0	4.7	0.0	0.0	19.7	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	1.5	1.4
地盤	1.2	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	2.4	4.3	0.0	1.6	0.0	51.1	0.0	0.0	0.0	0.3	1.0
階段	0.8	0.0	0.4	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	3.3	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	1.3	0.8
梁	1.4	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1
その他	2.8	1.8	2.5	2.7	4.0	1.1	0.6	2.4	6.4	0.0	3.3	0.0	4.4	6.8	10.0	13.0	12.2	5.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 19 住宅の形式と不具合部位（実数：件）（2011 年度クロス集計）

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
屋根	69	656	31	2	64	822	14	5	1	3	4	27	3	852
床	22	335	25	3	33	418	47	92	7	50	4	200	1	619
外壁	17	438	63	10	28	556	31	8	1	10	4	54	4	614
内壁	26	208	16	8	18	276	35	52	4	23	3	117	0	393
設備機器	12	187	12	3	23	237	14	44	3	23	2	86	0	323
開口部・建具	12	173	25	2	21	233	25	38	1	21	2	87	3	323
基礎	6	101	2	0	7	116	1	0	0	0	0	1	0	117
天井	7	70	7	2	4	90	7	13	0	4	0	24	0	114
排水配管	1	57	3	3	5	69	10	15	1	7	1	34	0	103
給水・給湯配管	4	57	1	2	6	70	8	18	0	6	0	32	1	103
浴室	3	37	1	3	4	48	7	9	0	3	1	20	0	68
柱	3	42	1	0	6	52	3	1	0	1	1	6	0	58
電気配線	1	26	3	2	2	34	1	5	0	3	0	9	1	44
地盤	2	30	2	0	6	40	1	1	0	0	0	2	0	42
階段	0	18	7	2	0	27	0	2	0	0	2	4	0	31
梁	4	9	1	0	1	15	1	2	0	1	0	4	0	19
ガス配管	0	1	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	3
その他	10	139	9	2	14	174	13	8	0	13	2	36	1	211
合計(延べ件数)	199	2,584	210	44	243	3,280	218	313	18	168	26	743	14	4,037

住宅の形式と不具合相談

区分	実数（件）													
	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	143	1,891	159	28	204	2,425	156	214	14	137	16	537	14	2,976

リ 表 20 住宅の形式と不具合部位（割合：％）（2011 年度クロス集計）

区分	戸建 1 階	戸建 2 階	戸建 3 階	戸建 4 階 以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2~5階)	共同 (6~15階)	共同 (16階~)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
屋根	34.7	25.4	14.8	4.5	26.3	25.1	6.4	1.6	5.6	1.8	15.4	3.6	21.4	21.1
床	11.1	13.0	11.9	6.8	13.6	12.7	21.6	29.4	38.9	29.8	15.4	26.9	7.1	15.3
外壁	8.5	17.0	30.0	22.7	11.5	17.0	14.2	2.6	5.6	6.0	15.4	7.3	28.6	15.2
内壁	13.1	8.0	7.6	18.2	7.4	8.4	16.1	16.6	22.2	13.7	11.5	15.7	0.0	9.7
設備機器	6.0	7.2	5.7	6.8	9.5	7.2	6.4	14.1	16.7	13.7	7.7	11.6	0.0	8.0
開口部・建具	6.0	6.7	11.9	4.5	8.6	7.1	11.5	12.1	5.6	12.5	7.7	11.7	21.4	8.0
基礎	3.0	3.9	1.0	0.0	2.9	3.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	2.9
天井	3.5	2.7	3.3	4.5	1.6	2.7	3.2	4.2	0.0	2.4	0.0	3.2	0.0	2.8
排水配管	0.5	2.2	1.4	6.8	2.1	2.1	4.6	4.8	5.6	4.2	3.8	4.6	0.0	2.6
給水・給湯配管	2.0	2.2	0.5	4.5	2.5	2.1	3.7	5.8	0.0	3.6	0.0	4.3	7.1	2.6
浴室	1.5	1.4	0.5	6.8	1.6	1.5	3.2	2.9	0.0	1.8	3.8	2.7	0.0	1.7
柱	1.5	1.6	0.5	0.0	2.5	1.6	1.4	0.3	0.0	0.6	3.8	0.8	0.0	1.4
電気配線	0.5	1.0	1.4	4.5	0.8	1.0	0.5	1.6	0.0	1.8	0.0	1.2	7.1	1.1
地盤	1.0	1.2	1.0	0.0	2.5	1.2	0.5	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	1.0
階段	0.0	0.7	3.3	4.5	0.0	0.8	0.0	0.6	0.0	0.0	7.7	0.5	0.0	0.8
梁	2.0	0.3	0.5	0.0	0.4	0.5	0.5	0.6	0.0	0.6	0.0	0.5	0.0	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.5	0.0	0.4	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
その他	5.0	5.4	4.3	4.5	5.8	5.3	6.0	2.6	0.0	7.7	7.7	4.8	7.1	5.2
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 21 住宅の形式と不具合事象（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）													
	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
雨漏り	27	323	52	7	38	447	19	11	2	4	5	41	3	491
ひび割れ	19	335	16	4	28	402	22	33	2	18	4	79	2	483
はがれ	26	313	23	2	34	398	28	24	1	19	2	74	2	474
変形	14	181	14	3	15	227	23	26	1	20	4	74	0	301
汚れ	17	192	15	3	7	234	17	31	2	9	0	59	1	294
作動不良	8	92	10	2	12	124	13	16	1	12	1	43	0	167
漏水	2	78	7	3	6	96	10	30	0	15	0	55	1	152
傾斜	9	87	7	0	6	109	2	8	0	5	1	16	1	126
排水不良	3	61	4	2	7	77	3	8	0	2	0	13	0	90
床鳴り	1	38	3	0	3	45	7	7	2	7	1	24	0	69
腐食・腐朽	4	46	2	0	5	57	2	2	0	0	0	4	0	61
結露	3	21	3	2	5	34	4	5	0	3	0	12	0	46
沈下	2	33	2	0	3	40	2	2	0	0	0	4	0	44
異臭	3	17	0	0	3	23	8	8	1	2	0	19	0	42
異常音	0	18	0	0	3	21	2	4	1	3	0	10	0	31
遮音不良	1	6	3	0	0	10	4	6	0	4	0	14	0	24
その他	59	746	50	16	66	937	52	94	5	45	8	204	4	1,145
合計(延べ件数)	198	2,587	211	44	241	3,281	218	315	18	168	26	745	14	4,040

住宅の形式と不具合相談

区分	実数（件）													
	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
不具合相談の件数	143	1,891	159	28	204	2,425	156	214	14	137	16	537	14	2,976

リ 表 22 住宅形式と不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	割合（％）													
	戸建1階	戸建2階	戸建3階	戸建4階以上	戸建 (階数不明)	戸建住宅 合計	共同 (2～5階)	共同 (6～15階)	共同 (16階～)	共同 (階数不明)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
雨漏り	13.6	12.5	24.6	15.9	15.8	13.6	8.7	3.5	11.1	2.4	19.2	5.5	21.4	12.2
ひび割れ	9.6	12.9	7.6	9.1	11.6	12.3	10.1	10.5	11.1	10.7	15.4	10.6	14.3	12.0
はがれ	13.1	12.1	10.9	4.5	14.1	12.1	12.8	7.6	5.6	11.3	7.7	9.9	14.3	11.7
変形	7.1	7.0	6.6	6.8	6.2	6.9	10.6	8.3	5.6	11.9	15.4	9.9	0.0	7.5
汚れ	8.6	7.4	7.1	6.8	2.9	7.1	7.8	9.8	11.1	5.4	0.0	7.9	7.1	7.3
作動不良	4.0	3.6	4.7	4.5	5.0	3.8	6.0	5.1	5.6	7.1	3.8	5.8	0.0	4.1
漏水	1.0	3.0	3.3	6.8	2.5	2.9	4.6	9.5	0.0	8.9	0.0	7.4	7.1	3.8
傾斜	4.5	3.4	3.3	0.0	2.5	3.3	0.9	2.5	0.0	3.0	3.8	2.1	7.1	3.1
排水不良	1.5	2.4	1.9	4.5	2.9	2.3	1.4	2.5	0.0	1.2	0.0	1.7	0.0	2.2
床鳴り	0.5	1.5	1.4	0.0	1.2	1.4	3.2	2.2	11.1	4.2	3.8	3.2	0.0	1.7
腐食・腐朽	2.0	1.8	0.9	0.0	2.1	1.7	0.9	0.6	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	1.5
結露	1.5	0.8	1.4	4.5	2.1	1.0	1.8	1.6	0.0	1.8	0.0	1.6	0.0	1.1
沈下	1.0	1.3	0.9	0.0	1.2	1.2	0.9	0.6	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	1.1
異臭	1.5	0.7	0.0	0.0	1.2	0.7	3.7	2.5	5.6	1.2	0.0	2.6	0.0	1.0
異常音	0.0	0.7	0.0	0.0	1.2	0.6	0.9	1.3	5.6	1.8	0.0	1.3	0.0	0.8
遮音不良	0.5	0.2	1.4	0.0	0.0	0.3	1.8	1.9	0.0	2.4	0.0	1.9	0.0	0.6
その他	29.8	28.8	23.7	36.4	27.4	28.6	23.9	29.8	27.8	26.8	30.8	27.4	28.6	28.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 23 【戸建住宅】不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	内壁	設備 機器	開口部 ・ 建具	基礎	天井	給水・ 給湯 配管	排水 配管	柱	浴室	地盤	電気 配線	階段	梁	ガス 配管	その他	合計	
雨漏り	275	86	9	3	0	36	1	24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	443
ひび割れ	97	108	25	50	15	8	46	5	2	2	15	5	6	1	4	4	0	0	9	402
はがれ	199	92	19	46	7	7	2	10	0	0	2	1	0	0	2	0	0	0	10	397
汚れ	49	76	39	33	4	6	3	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	234
変形	34	23	65	31	12	38	1	9	0	0	2	0	1	2	3	1	0	0	4	226
作動不良	0	0	0	0	43	57	0	0	7	3	0	0	0	13	0	0	0	0	1	124
傾斜	1	7	60	8	5	1	9	1	0	0	6	2	3	0	0	3	0	0	3	109
漏水	4	2	9	2	18	0	5	1	32	13	0	8	0	0	0	0	0	0	1	95
排水不良	10	0	7	0	6	0	0	1	0	31	0	12	4	0	0	0	0	0	6	77
腐食・腐朽	5	6	13	6	0	2	0	0	3	0	12	2	1	0	2	3	1	1	1	57
床鳴り	0	0	43	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	45
沈下	2	0	2	0	0	0	13	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	2	40
結露	3	3	4	12	0	7	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
異臭	0	0	6	8	0	1	0	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	23
異常音	6	1	1	1	1	1	0	0	1	4	1	0	0	0	1	0	0	0	2	20
遮音不良	0	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
その他	133	145	114	73	123	67	35	16	25	12	13	17	4	18	13	4	2	116	930	
合計（延べ件数）	818	552	417	275	235	232	116	90	70	68	51	48	40	34	27	15	3	174	3,265	

リ 表 24 【戸建住宅】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	内壁	設備 機器	開口部 ・ 建具	基礎	天井	給水・ 給湯 配管	排水 配管	柱	浴室	地盤	電気 配線	階段	梁	ガス 配管	その他	合計	
雨漏り	33.6	15.6	2.2	1.1	0.0	15.5	0.9	26.7	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6	13.6
ひび割れ	11.9	19.6	6.0	18.2	6.4	3.4	39.7	5.6	2.9	2.9	29.4	10.4	15.0	2.9	14.8	26.7	0.0	5.2	12.3	
はがれ	24.3	16.7	4.6	16.7	3.0	3.0	1.7	11.1	0.0	0.0	3.9	2.1	0.0	0.0	7.4	0.0	0.0	5.7	12.2	
汚れ	6.0	13.8	9.4	12.0	1.7	2.6	2.6	18.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	7.2	
変形	4.2	4.2	15.6	11.3	5.1	16.4	0.9	10.0	0.0	0.0	3.9	0.0	2.5	5.9	11.1	6.7	0.0	2.3	6.9	
作動不良	0.0	0.0	0.0	0.0	18.3	24.6	0.0	0.0	10.0	4.4	0.0	0.0	0.0	38.2	0.0	0.0	0.0	0.6	3.8	
傾斜	0.1	1.3	14.4	2.9	2.1	0.4	7.8	1.1	0.0	0.0	11.8	4.2	7.5	0.0	0.0	20.0	0.0	1.7	3.3	
漏水	0.5	0.4	2.2	0.7	7.7	0.0	4.3	1.1	45.7	19.1	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	2.9	
排水不良	1.2	0.0	1.7	0.0	2.6	0.0	0.0	1.1	0.0	45.6	0.0	25.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	2.4	
腐食・腐朽	0.6	1.1	3.1	2.2	0.0	0.9	0.0	0.0	4.3	0.0	23.5	4.2	2.5	0.0	7.4	20.0	33.3	0.6	1.7	
床鳴り	0.0	0.0	10.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4	0.0	0.0	0.0	1.4	
沈下	0.2	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	11.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	1.2	
結露	0.4	0.5	1.0	4.4	0.0	3.0	0.9	4.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	
異臭	0.0	0.0	1.4	2.9	0.0	0.4	0.0	2.2	0.0	2.9	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.7	
異常音	0.7	0.2	0.2	0.4	0.4	0.4	0.0	0.0	1.4	5.9	2.0	0.0	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	1.1	0.6	
遮音不良	0.0	0.5	0.2	0.7	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.3	
その他	16.3	26.3	27.3	26.5	52.3	28.9	30.2	17.8	35.7	17.6	25.5	35.4	10.0	52.9	48.1	26.7	66.7	66.7	28.5	
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 25 【戸建住宅】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	雨漏り	ひび割れ	はがれ	汚れ	変形	作動不良	傾斜	漏水	排水不良	腐食・腐朽	床鳴り	沈下	結露	異臭	異常音	遮音不良	その他	合計
屋根	62.1	24.1	50.1	20.9	15.0	0.0	0.9	4.2	13.0	8.8	0.0	5.0	8.8	0.0	30.0	0.0	14.3	25.1
外壁	19.4	26.9	23.2	32.5	10.2	0.0	6.4	2.1	0.0	10.5	0.0	0.0	8.8	0.0	5.0	33.3	15.6	16.9
床	2.0	6.2	4.8	16.7	28.8	0.0	55.0	9.5	9.1	22.8	95.6	5.0	11.8	26.1	5.0	11.1	12.3	12.8
内壁	0.7	12.4	11.6	14.1	13.7	0.0	7.3	2.1	0.0	10.5	0.0	0.0	35.3	34.8	5.0	22.2	7.8	8.4
設備機器	0.0	3.7	1.8	1.7	5.3	34.7	4.6	18.9	7.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	11.1	13.2	7.2
開口部・建具	8.1	2.0	1.8	2.6	16.8	46.0	0.9	0.0	0.0	3.5	0.0	0.0	20.6	4.3	5.0	11.1	7.2	7.1
基礎	0.2	11.4	0.5	1.3	0.4	0.0	8.3	5.3	0.0	0.0	0.0	32.5	2.9	0.0	0.0	0.0	3.8	3.6
天井	5.4	1.2	2.5	7.3	4.0	0.0	0.9	1.1	1.3	0.0	0.0	0.0	11.8	8.7	0.0	0.0	1.7	2.8
給水・給湯配管	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	33.7	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	2.7	2.1
排水配管	0.2	0.5	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	13.7	40.3	0.0	0.0	0.0	0.0	8.7	20.0	0.0	1.3	2.1
柱	0.0	3.7	0.5	0.0	0.9	0.0	5.5	0.0	0.0	21.1	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	1.4	1.6
浴室	0.0	1.2	0.3	0.0	0.0	0.0	1.8	8.4	15.6	3.5	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	1.8	1.5
地盤	0.0	1.5	0.0	0.0	0.4	0.0	2.8	0.0	5.2	1.8	0.0	52.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	1.2
電気配線	0.0	0.2	0.0	0.0	0.9	10.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	1.0
階段	0.0	1.0	0.5	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	4.4	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	1.4	0.8
梁	0.0	1.0	0.0	0.0	0.4	0.0	2.8	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1
その他	1.8	2.2	2.5	3.0	1.8	0.8	2.8	1.1	7.8	1.8	0.0	5.0	0.0	13.0	10.0	11.1	12.5	5.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 26 【共同住宅等】不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	開口部・建具	設備機器	外壁	排水配管	給水・給湯配管	屋根	天井	浴室	電気配線	柱	階段	梁	地盤	基礎	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	18	23	8	4	10	1	0	0	4	1	0	3	0	3	0	1	0	3	79
はがれ	18	20	6	2	18	0	0	3	4	1	0	1	0	0	0	0	0	1	74
変形	39	14	9	3	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	73
汚れ	28	14	3	4	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4	59
漏水	2	3	0	8	1	15	19	0	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	54
作動不良	0	0	22	14	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	1	43
雨漏り	2	1	4	0	13	0	0	17	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	41
床鳴り	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	24
異臭	5	5	1	0	1	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19
傾斜	13	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
遮音不良	8	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	14
排水不良	0	0	0	2	0	8	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13
結露	1	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
異常音	0	0	0	5	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
腐食・腐朽	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4
沈下	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
その他	40	29	25	43	10	6	5	3	3	12	4	2	2	1	0	0	0	18	203
合計（延べ件数）	200	117	87	86	53	34	32	27	24	20	9	6	4	4	2	1	0	36	742

リ 表 27 【共同住宅等】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	床	内壁	開口部・建具	設備機器	外壁	排水配管	給水・給湯配管	屋根	天井	浴室	電気配線	柱	階段	梁	地盤	基礎	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	9.0	19.7	9.2	4.7	18.9	2.9	0.0	0.0	16.7	5.0	0.0	50.0	0.0	75.0	0.0	100.0	0.0	8.3	10.6
はがれ	9.0	17.1	6.9	2.3	34.0	0.0	0.0	11.1	16.7	5.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	10.0
変形	19.5	12.0	10.3	3.5	0.0	0.0	0.0	7.4	4.2	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	9.8
汚れ	14.0	12.0	3.4	4.7	0.0	0.0	3.1	3.7	12.5	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	8.0
漏水	1.0	2.6	0.0	9.3	1.9	44.1	59.4	0.0	16.7	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.3
作動不良	0.0	0.0	25.3	16.3	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	55.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	5.8
雨漏り	1.0	0.9	4.6	0.0	24.5	0.0	0.0	63.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	5.5
床鳴り	11.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2
異臭	2.5	4.3	1.1	0.0	1.9	8.8	3.1	3.7	4.2	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
傾斜	6.5	1.7	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2
遮音不良	4.0	1.7	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	1.9
排水不良	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	23.5	3.1	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
結露	0.5	3.4	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6
異常音	0.0	0.0	0.0	5.8	0.0	2.9	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	1.3
腐食・腐朽	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.5
沈下	0.5	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.5
その他	20.0	24.8	28.7	50.0	18.9	17.6	15.6	11.1	12.5	60.0	44.4	33.3	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	50.0	27.4
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0

リ 表 28 【共同住宅等】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	ひび割れ	はがれ	変形	汚れ	漏水	作動不良	雨漏り	床鳴り	異臭	傾斜	遮音不良	排水不良	結露	異常音	腐食・腐朽	沈下	その他	合計
床	22.8	24.3	53.4	47.5	3.7	0.0	4.9	95.8	26.3	81.3	57.1	0.0	8.3	0.0	50.0	25.0	19.7	27.0
内壁	29.1	27.0	19.2	23.7	5.6	0.0	2.4	0.0	26.3	12.5	14.3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	14.3	15.8
開口部・建具	10.1	8.1	12.3	5.1	0.0	51.2	9.8	0.0	5.3	0.0	7.1	0.0	58.3	0.0	0.0	25.0	12.3	11.7
設備機器	5.1	2.7	4.1	6.8	14.8	32.6	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	15.4	0.0	50.0	0.0	0.0	21.2	11.6
外壁	12.7	24.3	0.0	0.0	1.9	0.0	31.7	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.9	7.1
排水配管	1.3	0.0	0.0	0.0	27.8	0.0	0.0	0.0	15.8	0.0	0.0	61.5	0.0	10.0	0.0	0.0	3.0	4.6
給水・給湯配管	0.0	0.0	0.0	1.7	35.2	2.3	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	7.7	0.0	30.0	25.0	0.0	2.5	4.3
屋根	0.0	4.1	2.7	1.7	0.0	0.0	41.5	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	3.6
天井	5.1	5.4	1.4	5.1	7.4	0.0	7.3	0.0	5.3	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	3.2
浴室	1.3	1.4	0.0	1.7	3.7	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	2.7
電気配線	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.2
柱	3.8	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.8
階段	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.5
梁	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5
地盤	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.3
基礎	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	3.8	1.4	5.5	6.8	0.0	2.3	2.4	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	10.0	25.0	0.0	8.9	4.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 29 住宅の構造・工法と不具合部位（実数：件）（2011年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
屋根	676	14	6	696	41	4	31	43	1	120	0	4	1	821
床	335	5	1	341	189	4	26	18	4	241	1	7	0	590
外壁	403	29	7	439	56	0	48	37	1	142	0	6	2	589
内壁	226	6	1	233	118	1	15	10	2	146	0	0	0	379
設備機器	180	2	4	186	84	2	7	18	2	113	0	1	1	301
開口部・建具	162	13	1	176	86	2	17	14	0	119	0	2	2	299
基礎	104	2	1	107	0	0	1	7	0	8	0	0	0	115
天井	66	1	0	67	26	2	10	7	0	45	0	1	0	113
排水配管	52	2	0	54	39	0	2	3	0	44	0	2	0	100
給水・給湯配管	51	2	1	54	33	0	4	3	1	41	0	0	0	95
浴室	38	1	0	39	19	1	1	1	1	23	0	1	0	63
柱	53	0	0	53	3	0	1	0	1	5	0	0	0	58
電気配線	25	1	1	27	11	1	1	3	0	16	0	0	0	43
地盤	27	3	0	30	2	0	0	6	0	8	0	1	0	39
階段	21	0	0	21	4	0	5	0	0	9	0	1	0	31
梁	14	0	0	14	3	0	1	0	1	5	0	0	0	19
ガス配管	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	3
その他	136	4	2	142	33	0	8	9	0	50	0	1	1	194
合計(延べ件数)	2,570	85	25	2,680	748	17	178	179	14	1,136	1	28	7	3,852

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数(件)													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	1,872	70	19	1,961	536	12	134	140	10	832	1	19	7	2,820

リ 表 30 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：%）（2011年度クロス集計）

構造工法	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
屋根	26.3	16.5	24.0	26.0	5.5	23.5	17.4	24.0	7.1	10.6	0.0	14.3	14.3	21.3
床	13.0	5.9	4.0	12.7	25.3	23.5	14.6	10.1	28.6	21.2	100.0	25.0	0.0	15.3
外壁	15.7	34.1	28.0	16.4	7.5	0.0	27.0	20.7	7.1	12.5	0.0	21.4	28.6	15.3
内壁	8.8	7.1	4.0	8.7	15.8	5.9	8.4	5.6	14.3	12.9	0.0	0.0	0.0	9.8
設備機器	7.0	2.4	16.0	6.9	11.2	11.8	3.9	10.1	14.3	9.9	0.0	3.6	14.3	7.8
開口部・建具	6.3	15.3	4.0	6.6	11.5	11.8	9.6	7.8	0.0	10.5	0.0	7.1	28.6	7.8
基礎	4.0	2.4	4.0	4.0	0.0	0.0	0.6	3.9	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	3.0
天井	2.6	1.2	0.0	2.5	3.5	11.8	5.6	3.9	0.0	4.0	0.0	3.6	0.0	2.9
排水配管	2.0	2.4	0.0	2.0	5.2	0.0	1.1	1.7	0.0	3.9	0.0	7.1	0.0	2.6
給水・給湯配管	2.0	2.4	4.0	2.0	4.4	0.0	2.2	1.7	7.1	3.6	0.0	0.0	0.0	2.5
浴室	1.5	1.2	0.0	1.5	2.5	5.9	0.6	0.6	7.1	2.0	0.0	3.6	0.0	1.6
柱	2.1	0.0	0.0	2.0	0.4	0.0	0.6	0.0	7.1	0.4	0.0	0.0	0.0	1.5
電気配線	1.0	1.2	4.0	1.0	1.5	5.9	0.6	1.7	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	1.1
地盤	1.1	3.5	0.0	1.1	0.3	0.0	0.0	3.4	0.0	0.7	0.0	3.6	0.0	1.0
階段	0.8	0.0	0.0	0.8	0.5	0.0	2.8	0.0	0.0	0.8	0.0	3.6	0.0	0.8
梁	0.5	0.0	0.0	0.5	0.4	0.0	0.6	0.0	7.1	0.4	0.0	0.0	0.0	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	3.6	0.0	0.1
その他	5.3	4.7	8.0	5.3	4.4	0.0	4.5	5.0	0.0	4.4	0.0	3.6	14.3	5.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 31 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
雨漏り	308	17	3	328	56	3	54	24	0	137	0	3	0	468
ひび割れ	339	10	1	350	69	5	12	24	4	114	0	1	1	466
はがれ	310	11	4	325	73	2	28	18	1	122	1	3	1	452
変形	177	3	2	182	70	0	12	18	1	101	0	1	0	284
汚れ	181	10	5	196	63	2	7	15	1	88	0	0	0	284
作動不良	90	4	1	95	44	0	5	8	1	58	0	2	1	156
漏水	70	2	0	72	57	1	10	4	1	73	0	0	0	145
傾斜	94	1	0	95	15	0	6	4	0	25	0	1	1	122
排水不良	58	3	0	61	15	0	4	6	0	25	0	0	0	86
床鳴り	35	0	0	35	24	0	2	4	1	31	0	1	0	67
腐食・腐朽	53	1	0	54	4	0	2	0	0	6	0	0	0	60
結露	23	0	0	23	14	0	5	2	0	21	0	0	0	44
沈下	24	3	1	28	4	0	0	9	0	13	0	1	0	42
異臭	17	1	0	18	16	0	3	3	0	22	0	0	0	40
異常音	19	0	0	19	10	0	0	0	0	10	0	0	0	29
遮音不良	6	0	0	6	13	0	2	1	0	16	0	1	0	23
その他	763	19	8	790	204	4	27	41	4	280	0	14	3	1,087
合計(延べ件数)	2,567	85	25	2,677	751	17	179	181	14	1,142	1	28	7	3,855

住宅の構造・工法と不具合相談

区分	実数(件)													
	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
不具合相談の件数	1,872	70	19	1,961	536	12	134	140	10	832	1	19	7	2,820

リ 表 32 住宅の構造・工法と不具合事象（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	木造 (在来)	木造 (2×4)	木造 (プレハブ)	木造合計	RC造 (一般)	RC造 (プレハブ)	S造 (一般)	S造 (プレハブ)	SRC造	RC, SRC, S造合計	CB造	混構造	その他	合計
雨漏り	12.0	20.0	12.0	12.3	7.5	17.6	30.2	13.3	0.0	12.0	0.0	10.7	0.0	12.1
ひび割れ	13.2	11.8	4.0	13.1	9.2	29.4	6.7	13.3	28.6	10.0	0.0	3.6	14.3	12.1
はがれ	12.1	12.9	16.0	12.1	9.7	11.8	15.6	9.9	7.1	10.7	100.0	10.7	14.3	11.7
変形	6.9	3.5	8.0	6.8	9.3	0.0	6.7	9.9	7.1	8.8	0.0	3.6	0.0	7.4
汚れ	7.1	11.8	20.0	7.3	8.4	11.8	3.9	8.3	7.1	7.7	0.0	0.0	0.0	7.4
作動不良	3.5	4.7	4.0	3.5	5.9	0.0	2.8	4.4	7.1	5.1	0.0	7.1	14.3	4.0
漏水	2.7	2.4	0.0	2.7	7.6	5.9	5.6	2.2	7.1	6.4	0.0	0.0	0.0	3.8
傾斜	3.7	1.2	0.0	3.5	2.0	0.0	3.4	2.2	0.0	2.2	0.0	3.6	14.3	3.2
排水不良	2.3	3.5	0.0	2.3	2.0	0.0	2.2	3.3	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	2.2
床鳴り	1.4	0.0	0.0	1.3	3.2	0.0	1.1	2.2	7.1	2.7	0.0	3.6	0.0	1.7
腐食・腐朽	2.1	1.2	0.0	2.0	0.5	0.0	1.1	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	1.6
結露	0.9	0.0	0.0	0.9	1.9	0.0	2.8	1.1	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	1.1
沈下	0.9	3.5	4.0	1.0	0.5	0.0	0.0	5.0	0.0	1.1	0.0	3.6	0.0	1.1
異臭	0.7	1.2	0.0	0.7	2.1	0.0	1.7	1.7	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	1.0
異常音	0.7	0.0	0.0	0.7	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.8
遮音不良	0.2	0.0	0.0	0.2	1.7	0.0	1.1	0.6	0.0	1.4	0.0	3.6	0.0	0.6
その他	29.7	22.4	32.0	29.5	27.2	23.5	15.1	22.7	28.6	24.5	0.0	50.0	42.9	28.2
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 33 不具合発生時の築後年数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													合計	割合（％）												
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2000		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	
1年未満	14	20	8	8	6	6	21	5	15	17	32	84	236	50.0	21.7	15.4	11.9	5.7	6.1	12.1	4.5	13.2	12.7	8.4	7.5	9.5	
～2年未満	4	3	3	3	3	5	6	2	2	9	11	32	83	14.3	3.3	5.8	4.5	2.8	5.1	3.4	1.8	1.8	6.7	2.9	2.9	3.3	
～3年未満	3	2	0	5	2	2	4	4	3	4	14	18	61	10.7	2.2	0.0	7.5	1.9	2.0	2.3	3.6	2.6	3.0	3.7	1.6	2.5	
～4年未満	0	0	0	1	5	4	2	2	7	6	6	20	53	0.0	0.0	0.0	1.5	4.7	4.0	1.1	1.8	6.1	4.5	1.6	1.8	2.1	
～10年未満	1	10	3	7	18	19	16	6	12	20	40	81	233	3.6	10.9	5.8	10.4	17.0	19.2	9.2	5.4	10.5	14.9	10.5	7.2	9.4	
10年以上	6	57	38	43	72	63	125	93	75	78	279	885	1,814	21.4	62.0	73.1	64.2	67.9	63.6	71.8	83.0	65.8	58.2	73.0	79.0	73.1	
合計	28	92	52	67	106	99	174	112	114	134	382	1,120	2,480	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

リ 表 34 不具合発生時の築後年数と不具合部位（実数：件）（2011年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	内壁	設備機器	開口部・建具	基礎	天井	給水・給湯配管	排水配管	地盤	柱	階段	浴室	電気配線	梁	ガス配管	その他	合計	
1年未満	13	11	19	11	16	10	4	0	6	4	0	1	2	1	0	0	0	0	5	103
～2年未満	7	6	5	6	4	1	3	2	1	3	0	1	0	1	1	0	0	0	1	42
～3年未満	4	5	1	2	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	21
～4年未満	6	6	4	2	0	2	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	2	27
～5年未満	3	5	2	1	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	15
～6年未満	6	10	5	2	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	29
～7年未満	1	3	0	1	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12
～8年未満	3	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11
～9年未満	5	6	5	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	21
～10年未満	4	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
～11年未満	5	13	3	2	3	3	1	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	0	2	36
～12年未満	7	2	4	1	1	2	1	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	22
～15年未満	17	9	6	3	4	3	2	2	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	2	52
～20年未満	29	30	13	6	8	10	6	3	3	1	3	1	1	0	1	0	0	0	6	121
～25年未満	35	38	19	17	9	9	5	9	5	2	4	3	1	2	1	1	0	0	6	166
25年以上	146	76	102	68	50	47	18	17	17	18	6	5	7	9	3	2	1	30	622	
合計（延べ件数）	291	224	188	126	103	92	41	38	36	34	18	15	13	13	11	3	1	62	1,309	

リ 表 35 不具合部位別の不具合発生時の築後年数（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	内壁	設備機器	開口部・建具	基礎	天井	給水・給湯配管	排水配管	地盤	柱	階段	浴室	電気配線	梁	ガス配管	その他	合計
1年未満	4.5	4.9	10.1	8.7	15.5	10.9	9.8	0.0	16.7	11.8	0.0	6.7	15.4	7.7	0.0	0.0	0.0	8.1	7.9
～2年未満	2.4	2.7	2.7	4.8	3.9	1.1	7.3	5.3	2.8	8.8	0.0	6.7	0.0	7.7	9.1	0.0	0.0	1.6	3.2
～3年未満	1.4	2.2	0.5	1.6	2.9	0.0	2.4	2.6	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	1.6
～4年未満	2.1	2.7	2.1	1.6	0.0	2.2	0.0	2.6	0.0	2.9	0.0	0.0	15.4	0.0	9.1	0.0	0.0	3.2	2.1
～5年未満	1.0	2.2	1.1	0.8	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
～6年未満	2.1	4.5	2.7	1.6	0.0	2.2	0.0	2.6	2.8	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	2.2
～7年未満	0.3	1.3	0.0	0.8	1.9	2.2	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	0.9
～8年未満	1.0	0.4	0.0	0.8	1.0	1.1	0.0	2.6	0.0	2.9	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.8
～9年未満	1.7	2.7	2.7	2.4	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	1.6
～10年未満	1.4	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.7
～11年未満	1.7	5.8	1.6	1.6	2.9	3.3	2.4	0.0	2.8	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0	3.2	2.8
～12年未満	2.4	0.9	2.1	0.8	1.0	2.2	2.4	2.6	0.0	2.9	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7
～15年未満	5.8	4.0	3.2	2.4	3.9	3.3	4.9	5.3	0.0	5.9	0.0	6.7	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	3.2	4.0
～20年未満	10.0	13.4	6.9	4.8	7.8	10.9	14.6	7.9	8.3	2.9	16.7	6.7	7.7	0.0	9.1	0.0	0.0	9.7	9.2
～25年未満	12.0	17.0	10.1	13.5	8.7	9.8	12.2	23.7	13.9	5.9	22.2	20.0	7.7	15.4	9.1	33.3	0.0	9.7	12.7
25年以上	50.2	33.9	54.3	54.0	48.5	51.1	43.9	44.7	47.2	52.9	33.3	33.3	53.8	69.2	27.3	66.7	100.0	48.4	47.5
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 36 不具合発生時の築後年数別の不具合部位（割合：％）（2011年度クロス集計）

区分	1年未満	～2年未満	～3年未満	～4年未満	～5年未満	～6年未満	～7年未満	～8年未満	～9年未満	～10年未満	～11年未満	～12年未満	～15年未満	～20年未満	～25年未満	25年以上	合計
屋根	12.6	16.7	19.0	22.2	20.0	20.7	8.3	27.3	23.8	44.4	13.9	31.8	32.7	24.0	21.1	23.5	22.2
外壁	10.7	14.3	23.8	22.2	33.3	34.5	25.0	9.1	28.6	33.3	36.1	9.1	17.3	24.8	22.9	12.2	17.1
床	18.4	11.9	4.8	14.8	13.3	17.2	0.0	0.0	23.8	0.0	8.3	18.2	11.5	10.7	11.4	16.4	14.4
設備機器	10.7	14.3	9.5	7.4	6.7	6.9	8.3	9.1	14.3	0.0	5.6	4.5	5.8	5.0	10.2	10.9	9.6
内壁	15.5	9.5	14.3	0.0	6.7	0.0	16.7	9.1	4.8	0.0	8.3	4.5	7.7	6.6	5.4	8.0	7.9
開口部・建具	9.7	2.4	0.0	7.4	0.0	6.9	16.7	9.1	0.0	0.0	8.3	9.1	5.8	8.3	5.4	7.6	7.0
給水・給湯配管	3.9	7.1	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8	4.5	3.8	5.0	3.0	2.9	3.1
排水配管	0.0	4.8	4.8	3.7	0.0	3.4	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	4.5	3.8	2.5	5.4	2.7	2.9
天井	5.8	2.4	0.0	0.0	0.0	3.4	8.3	0.0	0.0	11.1	2.8	0.0	0.0	2.5	3.0	2.7	2.8
基礎	3.9	7.1	0.0	3.7	6.7	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	4.5	3.8	0.8	1.2	2.9	2.6
柱	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0	9.1	0.0	0.0	2.8	9.1	0.0	2.5	2.4	1.0	1.4
浴室	1.0	2.4	4.8	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	0.8	1.8	0.8	1.1
地盤	1.9	0.0	0.0	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.6	1.1	1.0
ガス配管	1.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	1.4	1.0
電気配線	0.0	2.4	0.0	3.7	0.0	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	1.9	0.8	0.6	0.5	0.8
階段	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.3	0.2
梁	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.1
その他	4.9	2.4	14.3	7.4	0.0	0.0	16.7	9.1	4.8	11.1	5.6	0.0	3.8	5.0	3.6	4.8	4.7
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 相談者の住宅の取得区分

リ 表 37 相談者の住宅の取得区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）												割合（％）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	合計
新築	32	126	244	290	312	380	511	478	483	477	1,091	2,628	7,052	15.5	53.6	65.8	47.4	54.2	51.4	69.4	63.6	65.3	66.3	70.1	78.1	66.5
中古	14	48	61	119	125	129	220	268	252	236	455	719	2,646	6.8	20.4	16.4	19.4	21.7	17.4	29.9	35.6	34.1	32.8	29.2	21.4	24.9
その他	161	61	66	203	139	231	5	6	5	6	10	18	911	77.8	26.0	17.8	33.2	24.1	31.2	0.7	0.8	0.7	0.8	0.6	0.5	8.6
合計	207	235	371	612	576	740	736	752	740	719	1,556	3,365	10,609	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

リ 表 38 相談者の住宅の取得区分と不具合事象（実数、割合）（2011年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
ひび割れ	281	59	340	13.5	8.7	12.3
雨漏り	271	50	321	13.0	7.3	11.6
はがれ	231	65	296	11.1	9.5	10.7
汚れ	164	52	216	7.9	7.6	7.8
変形	133	80	213	6.4	11.7	7.7
作動不良	82	34	116	3.9	5.0	4.2
漏水	70	30	100	3.4	4.4	3.6
傾斜	61	18	79	2.9	2.6	2.9
排水不良	36	16	52	1.7	2.3	1.9
腐食・腐朽	39	13	52	1.9	1.9	1.9
床鳴り	30	20	50	1.4	2.9	1.8
沈下	32	3	35	1.5	0.4	1.3
結露	23	10	33	1.1	1.5	1.2
異臭	18	6	24	0.9	0.9	0.9
異常音	13	6	19	0.6	0.9	0.7
遮音不良	10	6	16	0.5	0.9	0.6
その他	585	213	798	28.1	31.3	28.9
合計（延べ件数）	2,079	681	2,760	100.0	100.0	100.0

リ 表 39 相談者の住宅の取得区分と不具合部位（実数、割合）（2011 年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
屋根	483	67	550	23.3	9.9	20.0
床	278	154	432	13.4	22.6	15.7
外壁	359	70	429	17.3	10.3	15.6
内壁	182	92	274	8.8	13.5	9.9
設備機器	154	75	229	7.4	11.0	8.3
開口部・建具	144	77	221	6.9	11.3	8.0
基礎	73	14	87	3.5	2.1	3.2
天井	67	15	82	3.2	2.2	3.0
排水配管	38	23	61	1.8	3.4	2.2
給水・給湯配管	43	16	59	2.1	2.4	2.1
柱	36	7	43	1.7	1.0	1.6
浴室	24	16	40	1.2	2.4	1.5
地盤	32	2	34	1.5	0.3	1.2
電気配線	20	9	29	1.0	1.3	1.1
階段	13	7	20	0.6	1.0	0.7
梁	10	3	13	0.5	0.4	0.5
ガス配管	1	1	2	0.0	0.1	0.1
その他	118	32	150	5.7	4.7	5.4
合計（延べ件数）	2,075	680	2,755	100.0	100.0	100.0

住宅の取得区分と不具合相談

取得区分	実数（件）		
	新築	中古	合計
不具合相談の件数	1,526	441	1,967

リ 表 40 相談者の住宅の取得区分と解決希望内容（実数、割合）（2011 年度クロス集計）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
修補	803	240	1,043	43.3	45.2	43.8
損害賠償	191	43	234	10.3	8.1	9.8
契約解消	192	76	268	10.4	14.3	11.2
工事代金関係	170	59	229	9.2	11.1	9.6
修補と損害賠償	77	31	108	4.2	5.8	4.5
その他	420	82	502	22.7	15.4	21.1
合計	1,853	531	2,384	100.0	100.0	100.0

5. リフォーム見積チェックサービス(2011年度)

※「住宅エコポイントに関する相談」を除いた集計

(1) 相談の件数

見 表 1 リフォーム見積りに関する相談の件数(実数、割合)

区分	実数(件)	電話相談全体に対する割合(%)
電話相談全体	20,483	100.0
リフォーム相談	6,748	32.9
リフォームの見積もりに関する相談	987	4.8
リフォーム見積チェックサービス	402	2.0

見 表 2 実施件数と見積書送付の有無(実数、割合)

区分\年度	実数(件)			割合(%)		
	2010	2011	合計	2010	2011	合計
見積書の送付あり	182	283	465	51.9	70.4	61.8
見積書の送付なし	169	119	288	48.1	29.6	38.2
合計	351	402	753	100.0	100.0	100.0

(2) 相談者及び相談に係る住宅の属性

見 表 3 相談者の年齢(実数、割合)

区分	実数(件)			割合(%)		
	相談全体	リフォーム相談	リフォーム見積チェックサービス	相談全体	リフォーム相談	リフォーム見積チェックサービス
～20歳代	591	91	4	3.7	1.7	1.3
30歳代	4,029	705	39	25.0	13.5	12.7
40歳代	4,177	1,123	57	25.9	21.5	18.5
50歳代	3,034	1,314	70	18.8	25.2	22.7
60歳代	2,915	1,280	92	18.1	24.5	29.9
70歳代～	1,353	704	46	8.4	13.5	14.9
合計	16,099	5,217	308	100.0	100.0	100.0

見 表 4 相談者の住宅の形式(実数、割合)

区分	実数(件)	割合(%)
戸建1階	25	6.4
戸建2階	263	67.3
戸建3階	16	4.1
戸建4階以上	4	1.0
戸建(階数不明)	21	5.4
戸建住宅合計	329	84.1
共同住宅等	62	15.9
その他	0	0.0
合計	391	100.0

見 表 5 相談者の住宅の構造・工法（実数、割合）

区分	実数 (件)	割合 (%)
木造（在来）	263	72.1
木造（2×4）	11	3.0
木造（プレハブ）	0	0.0
木造合計	274	75.1
RC造（一般）	39	10.7
RC造（プレハブ）	5	1.4
RC造合計	44	12.1
S造（一般）	15	4.1
S造（プレハブ）	22	6.0
S造合計	37	10.1
SRC造	4	1.1
CB造	0	0.0
混構造	3	0.8
その他	3	0.8
合計	365	100.0

見 表 6 住宅の築後年数（実数・割合）

区分	実数 (件)	割合 (%)
5年未満	3	1.0
～10年未満	10	3.4
～15年未満	30	10.2
～20年未満	30	10.2
～30年未満	78	26.5
～35年未満	56	19.0
～40年未満	39	13.3
～50年未満	30	10.2
50年以上～	18	6.1
合計	294	100.0

(3) 工事の内容

見 表 7 リフォームの目的（実数、割合）

区分	実数 (件)	延べ件数に 対する割合 (%)	相談件数に 対する割合 (%)
建物の修繕	223	38.7	55.5
内装仕上の更新	95	16.5	23.6
設備の更新	93	16.1	23.1
間取りの変更	47	8.2	11.7
耐震改修	37	6.4	9.2
バリアフリー改修	21	3.6	5.2
省エネ改修	18	3.1	4.5
防犯の改善	1	0.2	0.2
防音の改善	0	0.0	0.0
その他	41	7.1	10.2
合計（延べ件数）	576	100.0	-
相談件数	402		

見 表 8 主なリフォーム部位 (実数、割合)

区分	実数 (件)			延べ件数に対する割合 (%)			相談件数に対する割合 (%)		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
屋根	182	10	192	27.2	8.5	24.4	55.3	16.1	49.1
内装	94	30	124	14.1	25.4	15.8	28.6	48.4	31.7
外壁	87	9	96	13.0	7.6	12.2	26.4	14.5	24.6
内部設備	72	19	91	10.8	16.1	11.6	21.9	30.6	23.3
建具・開口部	62	18	80	9.3	15.3	10.2	18.8	29.0	20.5
外部設備	38	10	48	5.7	8.5	6.1	11.6	16.1	12.3
外構	25	2	27	3.7	1.7	3.4	7.6	3.2	6.9
床下	24	3	27	3.6	2.5	3.4	7.3	4.8	6.9
基礎	20	2	22	3.0	1.7	2.8	6.1	3.2	5.6
バルコニー・ベランダ	15	1	16	2.2	0.8	2.0	4.6	1.6	4.1
その他	50	14	64	7.5	11.9	8.1	15.2	22.6	16.4
合計 (延べ件数)	669	118	787	100.0	100.0	100.0	-	-	-
相談件数	329	62	391						

見 表 9 主なリフォーム内容 (実数、割合)

区分	実数 (件)			延べ件数に対する割合 (%)			相談件数に対する割合 (%)		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
内装仕上げの更新	89	27	116	9.8	15.5	10.7	27.1	43.5	29.7
屋根の補修	67	0	67	7.4	0.0	6.2	20.4	0.0	17.1
外壁の塗装	63	5	68	6.9	2.9	6.3	19.1	8.1	17.4
洗面化粧台の更新	58	15	73	6.4	8.6	6.7	17.6	24.2	18.7
ユニットバス等の更新	55	15	70	6.0	8.6	6.5	16.7	24.2	17.9
キッチンの更新	54	15	69	5.9	8.6	6.4	16.4	24.2	17.6
便器・便座の更新	53	15	68	5.8	8.6	6.3	16.1	24.2	17.4
外部建具の更新	47	10	57	5.2	5.7	5.3	14.3	16.1	14.6
給湯器の更新	45	10	55	4.9	5.7	5.1	13.7	16.1	14.1
屋根の葺き替え	41	5	46	4.5	2.9	4.2	12.5	8.1	11.8
内部建具の更新	41	13	54	4.5	7.5	5.0	12.5	21.0	13.8
屋根の塗装	39	4	43	4.3	2.3	4.0	11.9	6.5	11.0
間取りの変更	36	13	49	4.0	7.5	4.5	10.9	21.0	12.5
外壁の補修	33	2	35	3.6	1.1	3.2	10.0	3.2	9.0
外構工事	24	2	26	2.6	1.1	2.4	7.3	3.2	6.6
バルコニー・ベランダの補修・更新	21	1	22	2.3	0.6	2.0	6.4	1.6	5.6
床下の防蟻工事	18	1	19	2.0	0.6	1.8	5.5	1.6	4.9
壁の張り替え	15	1	16	1.6	0.6	1.5	4.6	1.6	4.1
基礎の補修	13	1	14	1.4	0.6	1.3	4.0	1.6	3.6
床下の防湿工事	12	2	14	1.3	1.1	1.3	3.6	3.2	3.6
基礎の補強	11	1	12	1.2	0.6	1.1	3.3	1.6	3.1
屋根のカバー工法	8	0	8	0.9	0.0	0.7	2.4	0.0	2.0
外壁のカバー工法	7	1	8	0.8	0.6	0.7	2.1	1.6	2.0
防水の更新	6	1	7	0.7	0.6	0.6	1.8	1.6	1.8
太陽光発電システムの設置	3	0	3	0.3	0.0	0.3	0.9	0.0	0.8
太陽熱利用システムの設置	1	0	1	0.1	0.0	0.1	0.3	0.0	0.3
その他	50	14	64	5.5	8.0	5.9	15.2	22.6	16.4
合計 (延べ件数)	910	174	1,084	100.0	100.0	100.0	-	-	-
相談件数	329	62	391						

(4) 相談の内容

見 表 10 主な相談内容(実数、割合)

区分	実数 (件)	延べ件数に 対する割合 (%)	相談件数に 対する割合 (%)
単価や合計金額は適正か	344	54.1	96.4
工事内容や工事項目は適正か	181	28.5	50.7
事業者の選定はどのようにすればよいか	57	9.0	16.0
クーリング・オフや瑕疵保険など 法律や制度について知りたい	46	7.2	12.9
相見積りのとり方を知りたい	8	1.3	2.2
合計(延べ件数)	636	100.0	-
相談件数	357		

見 表 11 主な助言内容(実数、割合)

区分	実数 (件)	延べ件数に 対する割合 (%)	相談件数に 対する割合 (%)
数量や単価について助言	313	34.5	87.7
工事範囲や工事内容の確認について助言	271	29.8	75.9
耐震改修や施工方法など技術的な助言	136	15.0	38.1
クーリング・オフや瑕疵保険など 法律や制度について助言	119	13.1	33.3
相見積りをとることを助言	69	7.6	19.3
合計(延べ件数)	908	100.0	-
相談件数	357		

(5) 見積りを取得した事業者の数

見 表 12 相談者が見積りを取得した事業者の数(実数、割合)

区分	実数 (件)	割合 (%)
1社	258	69.0
2社	73	19.5
3社以上	43	11.5
件数	374	100.0

(6) 見積書の傾向

見 表 13 見積書の書式(実数、割合)

区分	実数 (件)	割合 (%)
工種別	262	58.9
部位・部屋別	179	40.2
その他	4	0.9
件数	445	100.0

見 表 14 見積金額（戸建住宅、共同住宅等）（実数、割合）

区分	実数（件）			割合（％）		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
5万円以下	5	2	7	1.3	3.0	1.6
～10万円以下	8	4	12	2.1	6.0	2.7
～50万円以下	50	17	67	13.3	25.4	15.1
～100万円以下	67	7	74	17.8	10.4	16.7
～200万円以下	80	8	88	21.3	11.9	19.9
～300万円以下	56	3	59	14.9	4.5	13.3
～400万円以下	24	3	27	6.4	4.5	6.1
～500万円以下	17	2	19	4.5	3.0	4.3
～1000万円以下	41	9	50	10.9	13.4	11.3
1000万円超	28	12	40	7.4	17.9	9.0
件数	376	67	443	100.0	100.0	100.0

見 表 15 計上されている諸経費（実数、割合）

区分	実数 （件）	割合 （％）
0より～5%未満	90	27.9
5%以上～10%未満	170	52.6
10%以上～14%未満	50	15.5
15%以上～19%未満	7	2.2
20%以上～25%未満	4	1.2
25%以上	2	0.6
件数	323	100.0

(7) 支払条件

見 表 16 着工まで（契約時及び着工時）の支払金額（実数、割合）

区分	実数 （件）	割合 （％）
0～20%未満	30	30.6
20～40%未満	17	17.3
40～60%未満	32	32.7
60～80%未満	16	16.3
80～100%	3	3.1
件数	98	100.0

6. 専門家相談 (2011 年度)

※保険付き評価住宅は「保険付き住宅」としてカウント

【専門家相談の実績】

(1) 申込件数・実施件数

専表 1 申込件数・実施件数・電話相談から専門家相談申込に至る件数（実数、割合）

＜電話相談件数と専門家相談件数＞

区分	実数（件）			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計
専門家相談の対象となる電話相談件数	617	2,754	5,416	8,787
専門家相談申込件数	137	375	549	1,061
専門家相談実施件数	126	338	445	909

＜電話相談から専門家相談に至る割合＞

区分	実数（件）				割合（％）			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計
専門家相談申込み	137	375	549	1,061	22.2	13.6	10.1	12.1
電話相談のみ	480	2,379	4,867	7,726	77.8	86.4	89.9	87.9
合計	617	2,754	5,416	8,787	100.0	100.0	100.0	100.0

＜年度別専門家相談実施件数の推移＞

区分	実数（件）				割合（％）			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計
2010年度	77	214	340	631	12.2	33.9	53.9	100.0
2011年度	126	338	445	909	13.9	37.2	49.0	100.0
合計	203	552	785	1,540	-	-	-	-

(2) 住宅の形式と相談者の属性

専表 2 住宅の形式（実数、割合）

区分	実数（件）				割合（％）			
	専門家相談全体	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	専門家相談全体	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
戸建住宅	734	65	314	355	80.7	51.6	92.9	79.8
共同住宅等	175	61	24	90	19.3	48.4	7.1	20.2
合計	909	126	338	445	100.0	100.0	100.0	100.0

専表 3 新築住宅の相談者の区分（実数、割合）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築住宅	評価住宅	保険付き住宅	新築住宅	評価住宅	保険付き住宅
消費者	434	118	316	93.5	93.7	93.5
事業者	29	8	21	6.3	6.3	6.2
その他	1	0	1	0.2	0.0	0.3
合計	464	126	338	100.0	100.0	100.0

専 表 4 共同住宅等の相談者の区分 (実数、割合)

区分	実数 (件)				割合 (%)			
	共同住宅等 全体	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	共同住宅等 全体	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
所有者	147	42	20	85	84.0	68.9	83.3	94.4
管理組合	20	13	4	3	11.4	21.3	16.7	3.3
事業者	6	6	0	0	3.4	9.8	0.0	0.0
その他	2	0	0	2	1.1	0.0	0.0	2.2
合計	175	61	24	90	100.0	100.0	100.0	100.0

専 表 5 相談者の年齢 (実数、割合)

区分	実数 (件)			割合 (%)		
	新築住宅	リフォーム	合計	新築住宅	リフォーム	合計
～20歳代	13	5	18	3.1	1.2	2.2
30歳代	155	51	206	36.6	12.4	24.7
40歳代	122	86	208	28.8	20.9	24.9
50歳代	54	119	173	12.8	29.0	20.7
60歳代	61	109	170	14.4	26.5	20.4
70歳代～	18	41	59	4.3	10.0	7.1
合計	423	411	834	100.0	100.0	100.0

(3) 専門家相談の認知方法

専 表 6 専門家相談の認知方法 (実数、割合)

取得区分	実数 (件)	割合 (%)
当財団のホームページ	115	17.7
電話相談での紹介	260	39.9
友人・知人からの紹介	30	4.6
他機関からの紹介	180	27.6
その他	60	9.2
無回答	6	0.9
合計	651	100.0

※アンケート調査を集計

(4) 専門家相談を希望した理由

専 表 7 専門家相談を希望した理由 (実数、割合)

取得区分	実数 (件)	割合 (%)
弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから	569	58.1
無料だから	284	29.0
場所が近いから	33	3.4
日程が都合とあったから	24	2.4
その他	65	6.6
無回答	5	0.5
合計	980	100.0

※アンケート調査を集計 (複数回答)

(5) 専門家相談を利用した感想

専 表 8 専門家相談を利用した感想 (実数、割合)

取得区分	実数 (件)	割合 (%)
大いに満足	305	47.2
満足	281	43.5
どちらともいえない	49	7.6
不満	5	0.8
大いに不満	1	0.2
無回答	5	0.8
合計	646	100.0

※アンケート調査を集計

【専門家相談の内容】

(6) 相談のきっかけ

専 表 9 相談のきっかけ (実数、割合)

区分	実数 (件)				延べ件数に対する割合 (%)				相談件数に対する割合 (%)			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計
不具合が生じている	97	235	230	562	70.3	58.5	42.4	51.9	77.0	69.5	51.7	61.8
契約と工事の内容が異なる	28	124	220	372	20.3	30.8	40.6	34.4	22.2	36.7	49.4	40.9
工期が遅れた	0	8	38	46	0.0	2.0	7.0	4.3	0.0	2.4	8.5	5.1
追加費用を請求された	0	8	31	39	0.0	2.0	5.7	3.6	0.0	2.4	7.0	4.3
業者が倒産した	0	3	1	4	0.0	0.7	0.2	0.4	0.0	0.9	0.2	0.4
その他	13	24	22	59	9.4	6.0	4.1	5.5	10.3	7.1	4.9	6.5
合計 (延べ件数)	138	402	542	1,082	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
相談件数	126	338	445	909								

(7) 相談者の解決希望内容

専 表 10 相談者の解決希望内容 (実数、割合)

区分	実数 (件)				延べ件数に対する割合 (%)				相談件数に対する割合 (%)			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計
修補して欲しい	69	183	148	400	44.2	43.1	26.2	34.9	54.8	54.1	33.3	44.0
損害賠償を請求したい	43	129	209	381	27.6	30.4	37.1	33.3	34.1	38.2	47.0	41.9
どうしたらいいか知りたい	24	61	93	178	15.4	14.4	16.5	15.5	19.0	18.0	20.9	19.6
契約を解消したい	7	12	68	87	4.5	2.8	12.1	7.6	5.6	3.6	15.3	9.6
提案や要求の内容が妥当か知りたい	6	14	32	52	3.8	3.3	5.7	4.5	4.8	4.1	7.2	5.7
代金を支払って欲しい	1	8	0	9	0.6	1.9	0.0	0.8	0.8	2.4	0.0	1.0
その他	6	18	14	38	3.8	4.2	2.5	3.3	4.8	5.3	3.1	4.2
合計 (延べ件数)	156	425	564	1,145	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
相談件数	126	338	445	909								

(8) 助言内容

専 表 11 相談者の解決希望内容 (実数、割合)

区分	実数 (件)				延べ件数に対する割合 (%)				相談件数に対する割合 (%)			
	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	合計
解決希望に対する 弁護士的判断	80	192	285	557	25.1	24.0	28.7	26.4	63.5	56.8	64.0	61.3
業者との交渉方法に 関するアドバイス	52	141	232	425	16.3	17.6	23.3	20.1	41.3	41.7	52.1	46.8
相談の事象に対する 建築士的判断	67	170	204	441	21.0	21.3	20.5	20.9	53.2	50.3	45.8	48.5
紛争処理等の 手続きを勧めた	57	167	145	369	17.9	20.9	14.6	17.5	45.2	49.4	32.6	40.6
原因等の調査を 勧めた	35	68	63	166	11.0	8.5	6.3	7.9	27.8	20.1	14.2	18.3
今後の補修方法等に 関するアドバイス	13	22	23	58	4.1	2.8	2.3	2.7	10.3	6.5	5.2	6.4
一般的な説明	7	12	16	35	2.2	1.5	1.6	1.7	5.6	3.6	3.6	3.9
資料の請求	3	12	16	31	0.9	1.5	1.6	1.5	2.4	3.6	3.6	3.4
図面や書類について 不備の有無を指摘	2	10	8	20	0.6	1.3	0.8	0.9	1.6	3.0	1.8	2.2
新しい問題の発生を 指摘	3	4	2	9	0.9	0.5	0.2	0.4	2.4	1.2	0.4	1.0
その他	0	2	0	2	0.0	0.3	0.0	0.1	0.0	0.6	0.0	0.2
合計 (延べ件数)	319	800	994	2,113	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
相談件数	126	338	445	909								

(9) 不具合に関する相談

専 表 12 不具合に関する相談件数

区分	新築住宅	リフォーム	合計
戸建住宅	266	179	445
共同住宅等	66	51	117
合計	332	230	562

※「新築住宅」:「評価住宅」及び「保険付き住宅」

専 表 13 相談区分別不具合事象 (実数、割合)

区分	実数 (件)			延べ件数に対する割合 (%)			相談件数に対する割合 (%)		
	新築住宅	リフォーム	合計	新築住宅	リフォーム	合計	新築住宅	リフォーム	合計
亀裂・ひび割れ	91	28	119	22.0	10.4	17.4	27.4	12.2	21.2
仕上げ不良	47	66	113	11.4	24.5	16.6	14.2	28.7	20.1
剥離・外れ・欠損	60	44	104	14.5	16.4	15.2	18.1	19.1	18.5
雨漏り	35	39	74	8.5	14.5	10.9	10.5	17.0	13.2
沈下・傾斜	51	22	73	12.3	8.2	10.7	15.4	9.6	13.0
騒音	36	16	52	8.7	5.9	7.6	10.8	7.0	9.3
隙間	27	11	38	6.5	4.1	5.6	8.1	4.8	6.8
作動不良	23	15	38	5.6	5.6	5.6	6.9	6.5	6.8
結露・カビ	22	14	36	5.3	5.2	5.3	6.6	6.1	6.4
漏水	10	7	17	2.4	2.6	2.5	3.0	3.0	3.0
シックハウス	3	7	10	0.7	2.6	1.5	0.9	3.0	1.8
振動・揺れ	8	0	8	1.9	0.0	1.2	2.4	0.0	1.4
合計 (延べ件数)	413	269	682	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する 相談件数	332	230	562						

専 表 14 相談区分別不具合部位 (実数、割合)

区分	実数 (件)			延べ件数に対する割合 (%)			相談件数に対する割合 (%)		
	新築住宅	リフォーム	合計	新築住宅	リフォーム	合計	新築住宅	リフォーム	合計
床	98	60	158	22.4	20.8	21.7	29.5	26.1	28.1
内壁	60	36	96	13.7	12.5	13.2	18.1	15.7	17.1
外壁	43	44	87	9.8	15.2	12.0	13.0	19.1	15.5
屋根	26	53	79	5.9	18.3	10.9	7.8	23.0	14.1
開口部・建具	49	28	77	11.2	9.7	10.6	14.8	12.2	13.7
地盤・基礎	67	8	75	15.3	2.8	10.3	20.2	3.5	13.3
設備機器	36	29	65	8.2	10.0	8.9	10.8	12.6	11.6
給排水管	17	15	32	3.9	5.2	4.4	5.1	6.5	5.7
柱・梁	21	10	31	4.8	3.5	4.3	6.3	4.3	5.5
住宅全体	21	6	27	4.8	2.1	3.7	6.3	2.6	4.8
合計 (延べ件数)	438	289	727	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する 相談件数	332	230	562						

専 表 15 【新築住宅】住宅形式別不具合事象 (実数、割合)

区分	実数 (件)			延べ件数に対する割合 (%)			相談件数に対する割合 (%)		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
亀裂・ひび割れ	78	13	91	22.5	19.7	22.0	29.3	19.7	27.4
剥離・外れ・欠損	45	15	60	13.0	22.7	14.5	16.9	22.7	18.1
沈下・傾斜	48	3	51	13.8	4.5	12.3	18.0	4.5	15.4
仕上げ不良	42	5	47	12.1	7.6	11.4	15.8	7.6	14.2
雨漏り	29	6	35	8.4	9.1	8.5	10.9	9.1	10.5
騒音	24	12	36	6.9	18.2	8.7	9.0	18.2	10.8
隙間	24	3	27	6.9	4.5	6.5	9.0	4.5	8.1
作動不良	20	3	23	5.8	4.5	5.6	7.5	4.5	6.9
結露・カビ	20	2	22	5.8	3.0	5.3	7.5	3.0	6.6
漏水	7	3	10	2.0	4.5	2.4	2.6	4.5	3.0
振動・揺れ	7	1	8	2.0	1.5	1.9	2.6	1.5	2.4
シックハウス	3	0	3	0.9	0.0	0.7	1.1	0.0	0.9
合計 (延べ件数)	347	66	413	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する 相談件数	266	66	332						

専 表 16 【新築住宅】住宅形式別不具合部位 (実数、割合)

区分	実数 (件)			延べ件数に対する割合 (%)			相談件数に対する割合 (%)		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
床	79	19	98	21.3	28.4	22.4	29.7	28.8	29.5
地盤・基礎	64	3	67	17.3	4.5	15.3	24.1	4.5	20.2
内壁	51	9	60	13.7	13.4	13.7	19.2	13.6	18.1
開口部・建具	46	3	49	12.4	4.5	11.2	17.3	4.5	14.8
外壁	32	11	43	8.6	16.4	9.8	12.0	16.7	13.0
設備機器	25	11	36	6.7	16.4	8.2	9.4	16.7	10.8
屋根	22	4	26	5.9	6.0	5.9	8.3	6.1	7.8
柱・梁	21	0	21	5.7	0.0	4.8	7.9	0.0	6.3
住宅全体	19	2	21	5.1	3.0	4.8	7.1	3.0	6.3
給排水管	12	5	17	3.2	7.5	3.9	4.5	7.6	5.1
合計 (延べ件数)	371	67	438	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する 相談件数	266	66	332						

専表17 【リフォーム】住宅形式別不具合事象(実数、割合)

区分	実数(件)			延べ件数に対する割合(%)			相談件数に対する割合(%)		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
仕上げ不良	51	15	66	24.5	24.6	24.5	28.5	29.4	28.7
剥離・外れ・欠損	38	6	44	18.3	9.8	16.4	21.2	11.8	19.1
雨漏り	36	3	39	17.3	4.9	14.5	20.1	5.9	17.0
亀裂・ひび割れ	24	4	28	11.5	6.6	10.4	13.4	7.8	12.2
沈下・傾斜	13	9	22	6.3	14.8	8.2	7.3	17.6	9.6
騒音	12	4	16	5.8	6.6	5.9	6.7	7.8	7.0
作動不良	10	5	15	4.8	8.2	5.6	5.6	9.8	6.5
結露・カビ	11	3	14	5.3	4.9	5.2	6.1	5.9	6.1
隙間	7	4	11	3.4	6.6	4.1	3.9	7.8	4.8
シックハウス	3	4	7	1.4	6.6	2.6	1.7	7.8	3.0
漏水	3	4	7	1.4	6.6	2.6	1.7	7.8	3.0
振動・揺れ	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
合計(延べ件数)	208	61	269	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する相談件数	179	51	230						

専表18 【リフォーム】住宅形式別不具合事象(実数、割合)

区分	実数(件)			延べ件数に対する割合(%)			相談件数に対する割合(%)		
	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計	戸建住宅	共同住宅等	合計
床	35	25	60	15.6	39.1	20.8	19.6	49.0	26.1
屋根	53	0	53	23.6	0.0	18.3	29.6	0.0	23.0
外壁	42	2	44	18.7	3.1	15.2	23.5	3.9	19.1
内壁	28	8	36	12.4	12.5	12.5	15.6	15.7	15.7
設備機器	16	13	29	7.1	20.3	10.0	8.9	25.5	12.6
開口部・建具	23	5	28	10.2	7.8	9.7	12.8	9.8	12.2
給排水管	9	6	15	4.0	9.4	5.2	5.0	11.8	6.5
柱・梁	9	1	10	4.0	1.6	3.5	5.0	2.0	4.3
地盤・基礎	7	1	8	3.1	1.6	2.8	3.9	2.0	3.5
住宅全体	3	3	6	1.3	4.7	2.1	1.7	5.9	2.6
合計(延べ件数)	225	64	289	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する相談件数	179	51	230						

7.住宅紛争処理

※「住宅エコポイントに関する相談」を除いた集計値

【申請受付状況】

(1) 申請受付件数の推移

紛表1 申請受付件数の推移（実数、割合）

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	累計
評価住宅	0	1	6	17	17	32	23	28	33	27	23	31	238
評価+保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	5	11
保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	46	69	119
合計	0	1	6	17	17	32	23	28	33	34	72	105	368

(2) 申請人内訳

紛表2 申請人内訳（実数、割合）

区分	実数(件)	割合(%)
消費者	316	85.9
事業者	52	14.1
合計	368	100.0

(3) 紛争処理手続種別

紛表3 紛争処理手続種別（実数、割合）

区分	実数(件)	割合(%)
あっせん	16	4.3
調停	349	94.8
仲裁	3	0.8
合計	368	100.0

(4) 紛争処理手続種別

紛表4 専門家相談から紛争処理に至った件数（実数、割合）

区分	実数(件)			割合(%)		
	評価住宅	保険付き住宅	合計	評価住宅	保険付き住宅	合計
専門家相談実施	126	338	464	-	-	-
紛争処理受付	16	42	58	12.7	12.4	12.5

※保険付き評価住宅は、「保険付き住宅」としてカウント

※割合は、専門家相談実施件数に対する紛争処理受付件数の割合

【終結状況】

(5) 終結状況

紛表5 終結状況（実数、割合）

区分	実数(件)	割合(%)
成立	161	54.0
不成立	109	36.6
取下げ	28	9.4
合計	298	100.0

【紛争処理の内容】

(6) 住宅種別

紛 表 6 住宅種別（実数、割合）

区分	実数(件)	割合(%)
戸建注文	135	45.3
戸建分譲	56	18.8
共同注文	3	1.0
共同分譲	104	34.9
合計	298	100.0

紛 表 7 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間（実数、割合）

区分	実数(件)	割合(%)
半年未満	68	22.8
半年以上1年未満	61	20.5
1年以上2年未満	80	26.8
2年以上3年未満	41	13.8
3年以上	48	16.1
合計	298	100.0

紛 表 8 紛争処理に要した期間（実数、割合）

区分	実数(件)	割合(%)
3ヶ月未満	57	19.1
3ヶ月以上、6ヶ月未満	97	32.6
6ヶ月以上、9ヶ月未満	71	23.8
9ヶ月以上、1年未満	35	11.7
1年以上	38	12.8
合計	298	100.0

※平均7ヶ月

紛 表 9 紛争処理に要した審理回数（実数、割合）

区分	実数(件)	割合(%)
～5回	190	63.8
6～10回	96	32.2
11回～	12	4.0
合計	298	100.0

※平均4.7回

紛 表 10 解決希望内容と終結事件の解決内容（実数、割合）

区分	解決希望内容		終結事件の解決内容	
	実数(件)	割合(%)	実数(件)	割合(%)
修補	104	34.9	45	28.0
修補と損害賠償	76	25.5	31	19.3
損害賠償	57	19.1	49	30.4
契約解消	11	3.7	0	0.0
工事代金支払い	15	5.0	7	4.3
その他	35	11.8	29	18.0
合計	298	100.0	161	100.0

紛 表 11 主な紛争処理の争点（戸建住宅・共同住宅等）（実数、割合）

区分	戸建住宅		区分	共同住宅等	
	実数(件)	割合(%)		実数(件)	割合(%)
仕上げ不良	26	20.5	騒音	31	33.3
亀裂・ひび割れ	19	15.0	仕上げ不良	13	14.0
沈下・傾斜	14	11.0	結露・カビ	7	7.5
結露・カビ	8	6.3	作動不良	4	4.3
性能評価等級相違	7	5.5	振動・揺れ	3	3.2
振動・揺れ	6	4.7	隙間	3	3.2
騒音	5	3.9	件数(母数)	93	-
漏水	5	3.9			
雨漏り	5	3.9			
隙間	3	2.4			
件数(母数)	127	-			