



住宅相談統計年報 2013

資料編

2012 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	32
3. 保険付き住宅に関する相談	48
4. リフォームに関する相談	62
5. リフォーム見積チェックサービス	80
6. 専門家相談	85
7. 住宅紛争処理支援	91

※表の割合（％）は四捨五入していることから、合計しても 100%にならない場合があります。

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	2012	累計
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	8,718	43,646
住宅部品	241	272	275	304	293	328	284	293	306	275	418	320	171	3,780
拡大被害（身体）	141	125	108	86	45	29	32	48	30	17	26	27	28	742
拡大被害（財物）	24	13	26	19	27	13	17	18	23	15	22	47	86	350
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	7,318	40,255
一般的な情報・知見への問い合わせ	1,704	2,463	3,340	3,074	4,045	3,809	3,074	2,949	3,228	3,658	4,320	2,824	2,204	40,692
制度※	365	236	330	350	304	382	425	477	2,924	4,977	1,883	1,074	581	14,308
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	2,380	4,448	1,516	756	419	9,519
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	544	529	367	318	162	1,920
検査機関照会	227	434	493	489	508	499	364	270	232	195	133	144	62	4,050
その他相談	252	70	237	258	329	399	223	162	1,210	737	526	738	1,416	6,557
新規相談	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	20,584	154,380
継続相談	970	1,186	1,100	1,355	1,262	685	750	721	1,014	1,362	2,989	5,176	7,243	25,813
電話相談全件数	5,469	6,568	8,283	10,537	11,932	11,908	9,837	9,347	13,970	18,154	20,702	25,659	27,827	180,193

※「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。

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	2012	累計
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	42.4	28.3
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	0.8	2.4
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	0.1	0.5
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	0.4	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	35.6	26.1
一般的な情報・知見への問い合わせ	37.9	45.8	46.5	33.5	37.9	33.9	33.8	34.2	24.9	21.8	24.4	13.8	10.7	26.4
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	2.8	9.3
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	18.4	26.5	8.6	3.7	2.0	6.2
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	4.2	3.2	2.1	1.6	0.8	1.2
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	0.3	2.6
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	6.9	4.2
	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
新規相談	82.3	81.9	86.7	87.1	89.4	94.2	92.4	92.3	92.7	92.5	85.6	79.8	74.0	85.7
継続相談	17.7	18.1	13.3	12.9	10.6	5.8	7.6	7.7	7.3	7.5	14.4	20.2	26.0	14.3
電話相談全件数	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

※「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。

(2) 相談者の属性

全表3 相談者の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
所有者	7,947	9,335	12,442	16,062	16,135	62.4	56.1	70.8	79.0	79.2
居住者	331	405	368	538	687	2.6	2.4	2.1	2.6	3.4
消費者	8,278	9,740	12,810	16,600	16,822	65.0	58.5	72.9	81.6	82.6
施工業者	1,758	3,181	2,050	1,278	1,073	13.8	19.1	11.7	6.3	5.3
販売業者	816	975	426	242	204	6.4	5.9	2.4	1.2	1.0
設計者	247	603	313	192	148	1.9	3.6	1.8	0.9	0.7
事業者	2,821	4,759	2,789	1,712	1,425	22.2	28.6	15.9	8.4	7.0
消費生活センター	604	804	1,185	1,310	1,437	4.7	4.8	6.7	6.4	7.1
地方公共団体	187	277	128	138	117	1.5	1.7	0.7	0.7	0.6
評価機関等※	-	54	32	19	16	-	0.3	0.2	0.1	0.1
保険法人※	-	36	9	7	11	-	0.2	0.1	0.0	0.1
行政等	791	1,171	1,354	1,474	1,581	6.2	7.0	7.7	7.2	7.8
その他	836	967	623	553	544	6.6	5.8	3.5	2.7	2.7
合計	12,726	16,637	17,576	20,339	20,372	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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
～20歳代	410	475	515	591	608	4.9	4.4	4.1	3.7	3.7
30歳代	2,676	3,154	3,428	4,029	4,009	31.9	29.3	27.5	25.0	24.4
40歳代	2,107	2,801	3,114	4,177	4,152	25.1	26.0	25.0	25.9	25.3
50歳代	1,613	2,119	2,299	3,034	3,107	19.2	19.7	18.4	18.8	18.9
60歳代	1,141	1,691	2,239	2,915	3,040	13.6	15.7	18.0	18.1	18.5
70歳代～	446	533	869	1,353	1,508	5.3	4.9	7.0	8.4	9.2
合計	8,393	10,773	12,464	16,099	16,424	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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
女性	5,425	6,680	8,481	10,718	11,001	42.5	39.8	48.2	52.6	54.0
男性	7,332	10,098	9,118	9,650	9,385	57.5	60.2	51.8	47.4	46.0
合計	12,757	16,778	17,599	20,368	20,386	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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
北海道	243	274	458	467	579	1.9	1.6	2.6	2.3	2.8
青森県	50	92	90	114	147	0.4	0.6	0.5	0.6	0.7
岩手県	39	69	90	143	124	0.3	0.4	0.5	0.7	0.6
宮城県	104	196	273	789	471	0.8	1.2	1.5	3.9	2.3
秋田県	16	48	59	74	94	0.1	0.3	0.3	0.4	0.5
山形県	27	46	73	61	80	0.2	0.3	0.4	0.3	0.4
福島県	66	112	152	503	233	0.5	0.7	0.9	2.5	1.1
茨城県	341	399	421	728	454	2.7	2.4	2.4	3.6	2.2
栃木県	188	242	271	355	305	1.5	1.5	1.5	1.7	1.5
群馬県	124	186	163	161	137	1.0	1.1	0.9	0.8	0.7
埼玉県	978	1,225	1,247	1,372	1,307	7.7	7.4	7.1	6.7	6.4
千葉県	978	1,157	1,381	1,549	1,376	7.7	7.0	7.8	7.6	6.7
東京都	3,607	4,362	4,032	3,936	4,419	28.6	26.2	22.9	19.3	21.6
神奈川県	1,565	1,819	2,114	2,300	2,376	12.4	10.9	12.0	11.3	11.6
新潟県	88	189	225	243	247	0.7	1.1	1.3	1.2	1.2
富山県	51	94	92	91	130	0.4	0.6	0.5	0.4	0.6
石川県	67	87	119	139	128	0.5	0.5	0.7	0.7	0.6
福井県	43	79	81	78	100	0.3	0.5	0.5	0.4	0.5
山梨県	75	142	102	121	119	0.6	0.9	0.6	0.6	0.6
長野県	135	199	217	197	222	1.1	1.2	1.2	1.0	1.1
岐阜県	125	185	186	292	289	1.0	1.1	1.1	1.4	1.4
静岡県	460	487	466	421	499	3.6	2.9	2.6	2.1	2.4
愛知県	583	837	775	1,143	1,207	4.6	5.0	4.4	5.6	5.9
三重県	177	265	287	353	279	1.4	1.6	1.6	1.7	1.4
滋賀県	127	138	205	226	192	1.0	0.8	1.2	1.1	0.9
京都府	179	230	284	301	343	1.4	1.4	1.6	1.5	1.7
大阪府	694	968	1,026	1,159	1,268	5.5	5.8	5.8	5.7	6.2
兵庫県	283	434	501	575	603	2.2	2.6	2.8	2.8	2.9
奈良県	88	182	184	187	232	0.7	1.1	1.0	0.9	1.1
和歌山県	55	92	67	82	73	0.4	0.6	0.4	0.4	0.4
鳥取県	17	31	58	43	69	0.1	0.2	0.3	0.2	0.3
島根県	18	29	44	66	48	0.1	0.2	0.2	0.3	0.2
岡山県	78	126	149	186	165	0.6	0.8	0.8	0.9	0.8
広島県	162	196	273	231	319	1.3	1.2	1.5	1.1	1.6
山口県	53	82	112	112	164	0.4	0.5	0.6	0.6	0.8
徳島県	42	60	55	75	70	0.3	0.4	0.3	0.4	0.3
香川県	52	85	106	143	164	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8
愛媛県	70	122	114	125	165	0.6	0.7	0.6	0.6	0.8
高知県	30	46	55	66	72	0.2	0.3	0.3	0.3	0.4
福岡県	234	373	404	431	419	1.9	2.2	2.3	2.1	2.0
佐賀県	15	45	43	43	51	0.1	0.3	0.2	0.2	0.2
長崎県	40	95	85	126	97	0.3	0.6	0.5	0.6	0.5
熊本県	50	119	92	115	113	0.4	0.7	0.5	0.6	0.6
大分県	45	98	86	105	123	0.4	0.6	0.5	0.5	0.6
宮崎県	45	81	89	111	103	0.4	0.5	0.5	0.5	0.5
鹿児島県	39	79	118	108	137	0.3	0.5	0.7	0.5	0.7
沖縄県	82	129	108	113	130	0.6	0.8	0.6	0.6	0.6
合計	12,628	16,631	17,632	20,359	20,442	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表7 相談者の住宅の利用関係（実数、割合）（2012年度）

区分	実数(件)	割合(%)
持ち家(請負)	11,652	65.9
持ち家(売買)	5,097	28.8
賃貸住宅	942	5.3
合計	17,691	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(%)				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
戸建1階	161	219	382	740	738	2.6	3.1	3.9	4.8	4.7
戸建2階	4,368	5,101	7,015	11,238	11,397	70.3	71.5	72.3	73.1	72.2
戸建3階	503	546	774	1,107	1,269	8.1	7.7	8.0	7.2	8.0
戸建4階以上	43	46	60	88	89	0.7	0.6	0.6	0.6	0.6
戸建住宅合計	5,075	5,912	8,231	13,173	13,493	81.7	82.9	84.9	85.7	85.5
共同(2階~5階)	421	466	513	779	808	6.8	6.5	5.3	5.1	5.1
共同(6階~15階)	543	613	758	1,130	1,190	8.7	8.6	7.8	7.3	7.5
共同(16階~)	81	57	92	118	128	1.3	0.8	0.9	0.8	0.8
長屋建	35	42	48	64	68	0.6	0.6	0.5	0.4	0.4
共同住宅等合計	1,080	1,178	1,411	2,091	2,194	17.4	16.5	14.6	13.6	13.9
その他	60	45	55	111	90	1.0	0.6	0.6	0.7	0.6
合計	6,215	7,135	9,697	15,375	15,777	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

相談者の住宅の形式（階数不明含む）（実数、割合）（2012年度）

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
実数(件)	738	11,397	1,269	89	1,798	15,291	808	1,190	128	793	68	2,987	90	18,368
割合(%)	4.0	62.0	6.9	0.5	9.8	83.2	4.4	6.5	0.7	4.3	0.4	16.3	0.5	100.0

全表9 地域別 相談者の住宅の形式（実数、割合）（2012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	472	990	7,204	2,419	2,258	614	382	906	15,245	88.6	94.0	78.2	89.9	84.3	90.2	91.8	86.4	83.3
共同住宅	58	57	1,926	249	390	61	32	133	2,906	10.9	5.4	20.9	9.3	14.6	9.0	7.7	12.7	15.9
長屋建	0	0	32	5	22	4	0	5	68	0.0	0.0	0.3	0.2	0.8	0.6	0.0	0.5	0.4
その他	3	6	47	17	8	2	2	5	90	0.6	0.6	0.5	0.6	0.3	0.3	0.5	0.5	0.5
合計	533	1,053	9,209	2,690	2,678	681	416	1,049	18,309	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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
木造（在来）	3,944	4,561	6,880	10,986	10,911	58.2	58.5	64.7	67.8	66.3
木造（2×4）	406	552	580	761	991	6.0	7.1	5.5	4.7	6.0
木造（プレハブ）	110	96	82	153	145	1.6	1.2	0.8	0.9	0.9
木造合計	4,460	5,209	7,542	11,900	12,047	65.8	66.8	70.9	73.5	73.2
RC造（一般）	1,531	1,778	2,006	2,622	2,674	22.6	22.8	18.9	16.2	16.3
RC造（プレハブ）	34	42	39	53	48	0.5	0.5	0.4	0.3	0.3
RC造合計	1,565	1,820	2,045	2,675	2,722	23.1	23.3	19.2	16.5	16.5
S造（一般）	229	231	329	548	495	3.4	3.0	3.1	3.4	3.0
S造（プレハブ）	349	383	495	756	861	5.2	4.9	4.7	4.7	5.2
S造合計	578	614	824	1,304	1,356	8.5	7.9	7.7	8.1	8.2
SRC造	36	46	86	95	93	0.5	0.6	0.8	0.6	0.6
CB造	4	2	3	7	12	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1
混構造	-	69	80	129	142	-	0.9	0.8	0.8	0.9
その他	130	37	56	87	82	1.9	0.5	0.5	0.5	0.5
合計	6,773	7,797	10,636	16,197	16,454	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

資料編 1. 電話相談全体

全表 11 当財団の認知方法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
新聞	478	789	1,235	878	629	3.8	4.8	7.1	4.4	3.2
雑誌	113	101	66	89	60	0.9	0.6	0.4	0.4	0.3
書籍	218	164	174	133	132	1.7	1.0	1.0	0.7	0.7
テレビ	38	38	60	158	32	0.3	0.2	0.3	0.8	0.2
ラジオ	1	12	91	41	9	0.0	0.1	0.5	0.2	0.0
マスメディア	848	1,104	1,626	1,299	862	6.8	6.7	9.4	6.5	4.3
国民生活センター	46	53	70	91	106	0.4	0.3	0.4	0.5	0.5
消費生活センター	1,472	1,686	2,503	3,811	4,289	11.8	10.2	14.4	19.1	21.5
消費生活センター等	1,518	1,739	2,573	3,902	4,395	12.1	10.6	14.8	19.6	22.1
国土交通省	225	260	185	180	156	1.8	1.6	1.1	0.9	0.8
国土交通省以外の官公庁	40	83	23	77	42	0.3	0.5	0.1	0.4	0.2
都道府県・市区町村	1,138	1,543	1,573	1,824	1,813	9.1	9.4	9.1	9.1	9.1
保健所	13	12	10	11	18	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
その他の地方公共団体	24	15	17	46	37	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2
行政	1,440	1,913	1,808	2,138	2,066	11.5	11.6	10.4	10.7	10.4
当財団のホームページ	3,072	4,181	4,610	4,334	4,178	24.5	25.4	26.6	21.7	21.0
当財団の携帯サイト	0	0	21	40	34	0.0	0.0	0.1	0.2	0.2
その他のホームページ	448	471	456	353	384	3.6	2.9	2.6	1.8	1.9
インターネット	3,520	4,652	5,087	4,727	4,596	28.1	28.2	29.3	23.7	23.1
当財団のパンフレット	446	1,516	615	502	464	3.6	9.2	3.5	2.5	2.3
その他のパンフレット	260	1,143	1,186	896	765	2.1	6.9	6.8	4.5	3.8
パンフレット	706	2,659	1,801	1,398	1,229	5.6	16.1	10.4	7.0	6.2
PLセンター	17	18	5	9	9	0.1	0.1	0.0	0.0	0.0
公益法人	297	247	245	238	194	2.4	1.5	1.4	1.2	1.0
NPO（特定非営利活動団体）	2	2	10	9	8	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
業界団体	157	158	160	153	178	1.3	1.0	0.9	0.8	0.9
弁護士会	156	173	278	335	311	1.2	1.1	1.6	1.7	1.6
評価機関	86	80	80	60	41	0.7	0.5	0.5	0.3	0.2
保険法人	7	357	346	455	357	0.1	2.2	2.0	2.3	1.8
住宅金融支援機構	23	21	32	27	15	0.2	0.1	0.2	0.1	0.1
都市再生機構	-	1	1	1	1	-	0.0	0.0	0.0	0.0
建築士会	35	28	38	61	35	0.3	0.2	0.2	0.3	0.2
建築家協会	32	36	29	27	36	0.3	0.2	0.2	0.1	0.2
建築士事務所協会	12	19	18	45	36	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2
法テラス（日本司法支援センター）	70	87	115	635	659	0.6	0.5	0.7	3.2	3.3
他団体	894	1,227	1,357	2,055	1,880	7.1	7.4	7.8	10.3	9.4
既知	1,269	1,504	1,523	1,801	2,070	10.1	9.1	8.8	9.0	10.4
当財団から配布した案内（リーフレット・DM）	326	472	688	1,113	1,341	2.6	2.9	4.0	5.6	6.7
保険DM	-	-	-	689	723	-	-	-	3.5	3.6
当財団からの案内（リーフレット・DM）	326	472	688	1,802	2,064	2.6	2.9	4.0	9.0	10.4
キャンペーン（イベント等）	0	0	8	7	20	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
知人関係者	348	438	422	544	511	2.8	2.7	2.4	2.7	2.6
マンションの管理組合等	11	7	6	8	3	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	1,635	759	445	263	218	13.1	4.6	2.6	1.3	1.1
その他	1,994	1,204	881	822	752	15.9	7.3	5.1	4.1	3.8
合計	12,515	16,474	17,344	19,944	19,914	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

資料編 1. 電話相談全体

全表 12 年齢区分別 当財団の認知方法（実数・割合）（2012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	1	29	85	98	195	142	550	0.2	0.7	2.1	3.2	6.5	9.6	3.4
雑誌	0	9	11	13	17	5	55	0.0	0.2	0.3	0.4	0.6	0.3	0.3
書籍	1	17	32	19	23	31	123	0.2	0.4	0.8	0.6	0.8	2.1	0.8
テレビ	1	2	6	1	13	8	31	0.2	0.1	0.1	0.0	0.4	0.5	0.2
ラジオ	0	0	2	2	3	1	8	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0
マスメディア	3	57	136	133	251	187	767	0.5	1.5	3.3	4.4	8.4	12.6	4.8
国民生活センター	5	24	30	21	16	5	101	0.8	0.6	0.7	0.7	0.5	0.3	0.6
消費生活センター	121	708	838	887	898	492	3,944	20.4	18.2	20.6	29.1	30.1	33.2	24.6
消費生活センター等	126	732	868	908	914	497	4,045	21.2	18.9	21.4	29.8	30.6	33.6	25.2
国土交通省	6	20	30	29	34	13	132	1.0	0.5	0.7	1.0	1.1	0.9	0.8
国土交通省以外の官公庁	0	10	6	5	5	5	31	0.0	0.3	0.1	0.2	0.2	0.3	0.2
都道府県、市区町村	39	245	302	315	432	294	1,627	6.6	6.3	7.4	10.3	14.5	19.9	10.1
保健所	1	2	3	2	5	3	16	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1
その他の地方公共団体	1	2	10	7	6	9	35	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2	0.6	0.2
行政	47	279	351	358	482	324	1,841	7.9	7.2	8.6	11.8	16.1	21.9	11.5
当財団のホームページ	161	1,082	1,150	645	367	89	3,494	27.1	27.9	28.3	21.2	12.3	6.0	21.8
当財団の携帯サイト	7	13	11	2	1	0	34	1.2	0.3	0.3	0.1	0.0	0.0	0.2
その他のホームページ	24	97	110	63	42	4	340	4.0	2.5	2.7	2.1	1.4	0.3	2.1
インターネット	192	1,192	1,271	710	410	93	3,868	32.3	30.7	31.3	23.3	13.7	6.3	24.1
当財団のパンフレット	17	102	99	63	80	30	391	2.9	2.6	2.4	2.1	2.7	2.0	2.4
その他のパンフレット	26	149	150	97	118	55	595	4.4	3.8	3.7	3.2	4.0	3.7	3.7
パンフレット	43	251	249	160	198	85	986	7.2	6.5	6.1	5.3	6.6	5.7	6.1
PLセンター	0	0	3	2	3	0	8	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0
公益法人	7	47	39	29	32	17	171	1.2	1.2	1.0	1.0	1.1	1.1	1.1
NPO（特定非営利活動団体）	1	0	3	2	0	1	7	0.2	0.0	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0
業界団体	1	30	35	33	37	13	149	0.2	0.8	0.9	1.1	1.2	0.9	0.9
弁護士会	5	60	66	56	55	24	266	0.8	1.5	1.6	1.8	1.8	1.6	1.7
評価機関	3	5	12	4	4	1	29	0.5	0.1	0.3	0.1	0.1	0.1	0.2
保険法人	10	82	86	62	37	6	283	1.7	2.1	2.1	2.0	1.2	0.4	1.8
住宅金融支援機構	0	3	6	3	2	1	15	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
都市再生機構	0	1	0	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建築士会	0	9	8	4	7	3	31	0.0	0.2	0.2	0.1	0.2	0.2	0.2
建築家協会	0	9	2	10	8	3	32	0.0	0.2	0.0	0.3	0.3	0.2	0.2
建築士事務所協会	1	5	6	5	6	2	25	0.2	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.2
法テラス（日本司法支援センター）	37	170	178	112	87	26	610	6.2	4.4	4.4	3.7	2.9	1.8	3.8
他団体	65	421	444	322	278	97	1,627	10.9	10.8	10.9	10.6	9.3	6.5	10.1
既知	9	68	115	93	81	36	402	1.5	1.8	2.8	3.1	2.7	2.4	2.5
当財団から配布した案内（リーフレット・DM）	48	472	316	168	154	56	1,214	8.1	12.2	7.8	5.5	5.2	3.8	7.6
保険DM	33	257	166	85	94	25	660	5.6	6.6	4.1	2.8	3.1	1.7	4.1
当財団からの案内（リーフレット・DM）	81	729	482	253	248	81	1,874	13.6	18.8	11.9	8.3	8.3	5.5	11.7
キャンペーン（イベント等）	1	1	2	4	7	4	19	0.2	0.0	0.0	0.1	0.2	0.3	0.1
知人関係者	23	112	103	70	72	49	429	3.9	2.9	2.5	2.3	2.4	3.3	2.7
マンションの管理組合等	1	0	1	0	0	0	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	3	41	39	35	44	28	190	0.5	1.1	1.0	1.1	1.5	1.9	1.2
その他	28	154	145	109	123	81	640	4.7	4.0	3.6	3.6	4.1	5.5	4.0
合計	594	3,883	4,061	3,046	2,985	1,481	16,050	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 13 地域別 当財団の認知方法（実数、割合）（2012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	37	87	285	175	126	39	30	82	861	6.6	7.7	2.8	6.2	4.3	5.3	6.6	7.1	4.3
消費生活センター等	93	207	2,382	695	524	179	135	174	4,389	16.5	18.4	23.7	24.5	18.1	24.2	29.5	15.1	22.1
行政	27	138	1,122	338	243	61	47	88	2,064	4.8	12.2	11.2	11.9	8.4	8.3	10.3	7.6	10.4
インターネット	149	192	2,451	547	793	141	59	239	4,571	26.4	17.0	24.4	19.3	27.3	19.1	12.9	20.8	23.0
パンフレット	45	112	530	183	184	47	26	97	1,224	8.0	9.9	5.3	6.4	6.3	6.4	5.7	8.4	6.2
他団体	65	114	896	255	288	66	40	147	1,871	11.5	10.1	8.9	9.0	9.9	8.9	8.8	12.8	9.4
既知	27	103	1,195	214	267	87	54	103	2,050	4.8	9.1	11.9	7.5	9.2	11.8	11.8	8.9	10.3
当財団からの案内（リーフレット・DM）	103	122	798	335	381	86	50	180	2,055	18.3	10.8	7.9	11.8	13.1	11.6	10.9	15.6	10.4
その他	18	52	397	98	96	33	16	41	751	3.2	4.6	3.9	3.5	3.3	4.5	3.5	3.6	3.8
合計	564	1,127	10,056	2,840	2,902	739	457	1,151	19,836	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) トラブルに関する相談

全表 14 トラブルに関する相談件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	累計
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	10,406	59,910
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	4,437	21,531
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	14,843	81,441

区分\年度	割合（％）													
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	累計
不具合あり	67.7	68.5	67.1	70.7	76.6	72.4	77.5	78.9	78.8	74.1	79.8	72.5	70.1	73.6
不具合なし	32.3	31.5	32.9	29.3	23.4	27.6	22.5	21.1	21.2	25.9	20.2	27.5	29.9	26.4
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

(4) 苦情の相手方

※トラブルに関する相談を対象として集計。

全表 15 主な苦情の相手方の区分（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（％）
施工業者	6,119	44.9
リフォーム業者	3,340	24.5
売主	2,405	17.6
不動産業者	165	1.2
部品製造者	162	1.2
設計者	240	1.8
近隣	399	2.9
その他	807	5.9
合計	13,637	100.0

全表 16 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（実数：件）（2012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	304	4,342	488	30	503	5,667	157	79	2	47	10	295	18	5,980
リフォーム業者	135	2,048	161	24	273	2,641	154	232	13	118	21	538	18	3,197
売主	16	1,188	253	4	125	1,586	115	417	77	159	3	771	1	2,358
不動産業者	3	53	4	2	24	86	13	14	1	23	3	54	0	140
部品製造者	3	90	5	1	18	117	8	12	1	7	1	29	1	147
設計者	17	137	29	4	19	206	9	7	0	5	1	22	0	228
近隣	12	194	19	4	49	278	23	42	1	14	4	84	0	362
その他	29	371	44	3	65	512	62	71	5	66	3	207	5	724
合計	519	8,423	1,003	72	1,076	11,093	541	874	100	439	46	2,000	43	13,136

全表 17 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（割合：％）（2012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	58.6	51.5	48.7	41.7	46.7	51.1	29.0	9.0	2.0	10.7	21.7	14.8	41.9	45.5
リフォーム業者	26.0	24.3	16.1	33.3	25.4	23.8	28.5	26.5	13.0	26.9	45.7	26.9	41.9	24.3
売主	3.1	14.1	25.2	5.6	11.6	14.3	21.3	47.7	77.0	36.2	6.5	38.6	2.3	18.0
不動産業者	0.6	0.6	0.4	2.8	2.2	0.8	2.4	1.6	1.0	5.2	6.5	2.7	0.0	1.1
部品製造者	0.6	1.1	0.5	1.4	1.7	1.1	1.5	1.4	1.0	1.6	2.2	1.5	2.3	1.1
設計者	3.3	1.6	2.9	5.6	1.8	1.9	1.7	0.8	0.0	1.1	2.2	1.1	0.0	1.7
近隣	2.3	2.3	1.9	5.6	4.6	2.5	4.3	4.8	1.0	3.2	8.7	4.2	0.0	2.8
その他	5.6	4.4	4.4	4.2	6.0	4.6	11.5	8.1	5.0	15.0	6.5	10.4	11.6	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	100.0	100.0	100.0

全表 18 主な苦情の相手方の都道府県分布（実数、割合）（2012年度計）

区分\年度	実数（件）	割合（％）
北海道	91	3.4
青森県	23	0.9
岩手県	19	0.7
宮城県	59	2.2
秋田県	18	0.7
山形県	15	0.6
福島県	34	1.3
茨城県	65	2.4
栃木県	42	1.6
群馬県	23	0.9
埼玉県	177	6.5
千葉県	131	4.8
東京都	601	22.2
神奈川県	278	10.3
新潟県	34	1.3
富山県	13	0.5
石川県	28	1.0
福井県	12	0.4
山梨県	10	0.4
長野県	34	1.3
岐阜県	43	1.6
静岡県	72	2.7
愛知県	151	5.6
三重県	40	1.5
滋賀県	23	0.9
京都府	45	1.7
大阪府	179	6.6
兵庫県	76	2.8
奈良県	15	0.6
和歌山県	11	0.4
鳥取県	11	0.4
島根県	10	0.4
岡山県	30	1.1
広島県	54	2.0
山口県	18	0.7
徳島県	12	0.4
香川県	16	0.6
愛媛県	16	0.6
高知県	10	0.4
福岡県	62	2.3
佐賀県	10	0.4
長崎県	10	0.4
熊本県	17	0.6
大分県	17	0.6
宮崎県	13	0.5
鹿児島県	19	0.7
沖縄県	17	0.6
合計	2,704	100.0

(5) 相談者の解決希望内容

※トラブルに関する相談を対象として集計。

全表 19 相談者の解決希望内容（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（％）
修補（瑕疵）	5,888	44.6
修補（その他）	1,281	9.7
修補合計	7,169	54.2
損害賠償（減額請求）	509	3.9
損害賠償（慰謝料請求）	175	1.3
損害賠償（その他）	786	5.9
損害賠償合計	1,470	11.1
契約解消（解除）	1,096	8.3
契約解消（クーリングオフ）	74	0.6
契約解消（取消）	43	0.3
契約解消合計	1,213	9.2
修補と損害賠償	768	5.8
工事代金関係	689	5.2
建て替え	67	0.5
その他	1,840	13.9
合計	13,216	100.0

全表 20 地域別 相談者の解決希望内容（実数・割合）（2012年度クロス集計）

区分	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	262	395	3,493	1,078	1,105	255	162	398	7,148	63.9	52.0	53.6	54.4	56.4	51.9	50.6	53.8	54.3
損害賠償	34	94	732	225	211	56	29	87	1,468	8.3	12.4	11.2	11.4	10.8	11.4	9.1	11.8	11.1
契約解消	27	60	634	196	152	47	41	52	1,209	6.6	7.9	9.7	9.9	7.8	9.6	12.8	7.0	9.2
修補と損害賠償	29	42	368	109	120	31	19	46	764	7.1	5.5	5.7	5.5	6.1	6.3	5.9	6.2	5.8
工事代金関係	15	52	322	100	98	36	12	53	688	3.7	6.8	4.9	5.1	5.0	7.3	3.8	7.2	5.2
その他	43	117	963	272	274	66	57	104	1,896	10.5	15.4	14.8	13.7	14.0	13.4	17.8	14.1	14.4
合計	410	760	6,512	1,980	1,960	491	320	740	13,173	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(6) 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）					割合（%）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
床	902	990	1,517	2,383	2,297	18.4	16.7	16.0	15.6	15.2
外壁	753	904	1,370	2,251	2,090	15.4	15.2	14.5	14.7	13.8
屋根	432	530	975	1,787	1,654	8.8	8.9	10.3	11.7	10.9
開口部・建具	518	541	1,021	1,530	1,540	10.6	9.1	10.8	10.0	10.2
内壁	541	663	1,031	1,678	1,538	11.1	11.2	10.9	11.0	10.2
設備機器	320	405	632	1,018	1,010	6.5	6.8	6.7	6.6	6.7
基礎	233	311	486	883	846	4.8	5.2	5.1	5.8	5.6
天井	193	200	316	575	551	3.9	3.4	3.3	3.8	3.6
排水配管	191	230	365	446	528	3.9	3.9	3.9	2.9	3.5
給水・給湯配管	148	204	309	347	385	3.0	3.4	3.3	2.3	2.5
地盤	126	182	271	483	357	2.6	3.1	2.9	3.2	2.4
柱	88	120	154	274	190	1.8	2.0	1.6	1.8	1.3
浴室	69	102	127	163	166	1.4	1.7	1.3	1.1	1.1
電気配線	41	44	83	159	163	0.8	0.7	0.9	1.0	1.1
階段	38	43	77	132	132	0.8	0.7	0.8	0.9	0.9
梁	29	52	60	123	97	0.6	0.9	0.6	0.8	0.6
ガス配管	13	8	14	21	21	0.3	0.1	0.1	0.1	0.1
その他	260	414	656	1,070	1,562	5.3	7.0	6.9	7.0	10.3
合計(延べ件数)	4,895	5,943	9,464	15,323	15,127	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

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）				
	2008	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	3,799	4,729	7,266	11,024	11,194

全表 22 不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（%）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
ひび割れ	800	951	1,479	2,524	2,031	16.2	15.9	15.5	16.4	13.4
雨漏り	630	720	1,119	1,868	1,783	12.7	12.0	11.7	12.1	11.7
はがれ	332	453	715	1,307	1,163	6.7	7.6	7.5	8.5	7.7
変形	353	404	661	1,128	1,015	7.1	6.7	6.9	7.3	6.7
汚れ	327	397	577	888	800	6.6	6.6	6.1	5.8	5.3
漏水	288	366	567	608	719	5.8	6.1	5.9	3.9	4.7
作動不良	192	235	401	620	601	3.9	3.9	4.2	4.0	4.0
傾斜	192	199	300	571	381	3.9	3.3	3.1	3.7	2.5
排水不良	122	147	219	351	365	2.5	2.5	2.3	2.3	2.4
床鳴り	108	123	193	311	360	2.2	2.1	2.0	2.0	2.4
結露	80	111	162	235	221	1.6	1.9	1.7	1.5	1.5
腐食・腐朽	101	74	133	199	202	2.0	1.2	1.4	1.3	1.3
沈下	101	132	163	310	200	2.0	2.2	1.7	2.0	1.3
異常音	71	110	107	175	176	1.4	1.8	1.1	1.1	1.2
異臭	51	75	104	138	164	1.0	1.3	1.1	0.9	1.1
遮音不良	126	126	113	168	154	2.5	2.1	1.2	1.1	1.0
その他	1,078	1,364	2,518	3,992	4,864	21.8	22.8	26.4	25.9	32.0
合計(延べ件数)	4,952	5,987	9,531	15,393	15,199	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）				
	2008	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	3,799	4,729	7,266	11,024	11,194

全表 23 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2012年度クロス集計）

区分	床	外壁	屋根	開口部・建具	内壁	設備機器	基礎	天井	排水配管	給水・給湯配管	地盤	柱	浴室	電気配線	階段	梁	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	212	450	140	109	371	41	378	79	8	9	18	42	13	7	8	24	1	116	2,026
雨漏り	45	508	687	221	55	10	13	131	5	1	0	0	0	1	1	3	0	41	1,722
はがれ	137	328	202	62	254	27	18	49	9	1	1	1	13	3	7	3	0	48	1,163
変形	328	102	43	176	204	20	18	35	2	1	6	16	4	1	13	13	0	30	1,012
汚れ	221	145	48	29	164	15	32	58	4	10	4	11	8	0	1	3	0	45	798
漏水	74	18	13	5	9	97	38	27	149	221	3	1	33	1	0	0	0	27	716
作動不良	2	0	1	314	0	192	1	0	13	21	0	0	6	34	0	0	0	17	601
傾斜	209	17	4	23	30	7	32	3	3	0	10	15	0	0	0	1	0	26	380
排水不良	27	1	26	2	1	28	5	0	165	4	39	0	10	0	0	0	0	57	365
床鳴り	334	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	360
結露	20	8	11	89	50	10	6	13	0	0	1	2	1	0	0	1	0	8	220
腐食・腐朽	45	30	14	22	8	15	4	1	3	7	0	19	2	0	6	8	0	18	202
沈下	29	1	1	0	1	0	34	0	1	0	120	2	0	0	1	1	0	8	199
異常音	15	14	13	15	8	32	0	13	19	10	0	2	1	0	1	0	0	24	167
異臭	17	4	1	3	24	20	3	4	42	3	1	1	2	1	1	0	2	28	157
遮音不良	52	12	5	12	35	2	1	17	4	0	0	0	1	0	0	0	0	10	151
その他	525	445	439	452	318	492	260	118	99	96	153	78	71	113	68	40	18	1,057	4,842
合計(述べ件数)	2,292	2,083	1,648	1,535	1,532	1,008	843	548	526	384	356	190	165	161	132	97	21	1,560	15,081

※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）

全表 24 不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	床	外壁	屋根	開口部・建具	内壁	設備機器	基礎	天井	排水配管	給水・給湯配管	地盤	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	21.6	8.5	7.1	24.2	4.1	44.8	14.4	1.5	2.3	5.1	22.1	7.9	4.3	6.1	24.7	4.8	7.4	13.4
雨漏り	2.0	24.4	41.7	14.4	3.6	1.0	1.5	23.9	1.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.6	0.8	3.1	0.0	2.6	11.4
はがれ	6.0	15.7	12.3	4.0	16.6	2.7	2.1	8.9	1.7	0.3	0.3	0.5	7.9	1.9	5.3	3.1	0.0	3.1	7.7
変形	14.3	4.9	2.6	11.5	13.3	2.0	2.1	6.4	0.4	0.3	1.7	8.4	2.4	0.6	9.8	13.4	0.0	1.9	6.7
汚れ	9.6	7.0	2.9	1.9	10.7	1.5	3.8	10.6	0.8	2.6	1.1	5.8	4.8	0.0	0.8	3.1	0.0	2.9	5.3
漏水	3.2	0.9	0.8	0.3	0.6	9.6	4.5	4.9	28.3	57.6	0.8	0.5	20.0	0.6	0.0	0.0	0.0	1.7	4.7
作動不良	0.1	0.0	0.1	20.5	0.0	19.0	0.1	0.0	2.5	5.5	0.0	0.0	3.6	21.1	0.0	0.0	0.0	1.1	4.0
傾斜	9.1	0.8	0.2	1.5	2.0	0.7	3.8	0.5	0.6	0.0	2.8	7.9	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	1.7	2.5
排水不良	1.2	0.0	1.6	0.1	0.1	2.8	0.6	0.0	31.4	1.0	11.0	0.0	6.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	2.4
床鳴り	14.6	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	18.9	0.0	0.0	0.0	2.4
結露	0.9	0.4	0.7	5.8	3.3	1.0	0.7	2.4	0.0	0.0	0.3	1.1	0.6	0.0	0.0	1.0	0.0	0.5	1.5
腐食・腐朽	2.0	1.4	0.8	1.4	0.5	1.5	0.5	0.2	0.6	1.8	0.0	10.0	1.2	0.0	4.5	8.2	0.0	1.2	1.3
沈下	1.3	0.0	0.1	0.0	0.1	0.0	4.0	0.0	0.2	0.0	33.7	1.1	0.0	0.0	0.8	1.0	0.0	0.5	1.3
異常音	0.7	0.7	0.8	1.0	0.5	3.2	0.0	2.4	3.6	2.6	0.0	1.1	0.6	0.0	0.8	0.0	0.0	1.5	1.1
異臭	0.7	0.2	0.1	0.2	1.6	2.0	0.4	0.7	8.0	0.8	0.3	0.5	1.2	0.6	0.8	0.0	9.5	1.8	1.0
遮音不良	2.3	0.6	0.3	0.8	2.3	0.2	0.1	3.1	0.8	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	1.0
その他	22.9	21.4	26.6	29.4	20.8	48.8	30.8	21.5	18.8	25.0	43.0	41.1	43.0	70.2	51.5	41.2	85.7	67.8	32.1
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

※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）

資料編 1. 電話相談全体

全表 25 不具合格事象別の不具合格部位（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	ひび割れ	雨漏り	はがれ	変形	汚れ	漏水	作動不良	傾斜	排水不良	床鳴り	結露	腐食・腐朽	沈下	異常音	異臭	遮音不良	その他	合計
床	10.5	2.6	11.8	32.4	27.7	10.3	0.3	55.0	7.4	92.8	9.1	22.3	14.6	9.0	10.8	34.4	10.8	15.2
外壁	22.2	29.5	28.2	10.1	18.2	2.5	0.0	4.5	0.3	0.0	3.6	14.9	0.5	8.4	2.5	7.9	9.2	13.8
屋根	6.9	39.9	17.4	4.2	6.0	1.8	0.2	1.1	7.1	0.0	5.0	6.9	0.5	7.8	0.6	3.3	9.1	10.9
開口部・建具	5.4	12.8	5.3	17.4	3.6	0.7	52.2	6.1	0.5	0.3	40.5	10.9	0.0	9.0	1.9	7.9	9.3	10.2
内壁	18.3	3.2	21.8	20.2	20.6	1.3	0.0	7.9	0.3	0.0	22.7	4.0	0.5	4.8	15.3	23.2	6.6	10.2
設備機器	2.0	0.6	2.3	2.0	1.9	13.5	31.9	1.8	7.7	0.0	4.5	7.4	0.0	19.2	12.7	1.3	10.2	6.7
基礎	18.7	0.8	1.5	1.8	4.0	5.3	0.2	8.4	1.4	0.0	2.7	2.0	17.1	0.0	1.9	0.7	5.4	5.6
天井	3.9	7.6	4.2	3.5	7.3	3.8	0.0	0.8	0.0	0.0	5.9	0.5	0.0	7.8	2.5	11.3	2.4	3.6
排水配管	0.4	0.3	0.8	0.2	0.5	20.8	2.2	0.8	45.2	0.0	0.0	1.5	0.5	11.4	26.8	2.6	2.0	3.5
給水・給湯配管	0.4	0.1	0.1	0.1	1.3	30.9	3.5	0.0	1.1	0.0	0.0	3.5	0.0	6.0	1.9	0.0	2.0	2.5
地盤	0.9	0.0	0.1	0.6	0.5	0.4	0.0	2.6	10.7	0.0	0.5	0.0	60.3	0.0	0.6	0.0	3.2	2.4
柱	2.1	0.0	0.1	1.6	1.4	0.1	0.0	3.9	0.0	0.0	0.9	9.4	1.0	1.2	0.6	0.0	1.6	1.3
浴室	0.6	0.0	1.1	0.4	1.0	4.6	1.0	0.0	2.7	0.0	0.5	1.0	0.0	0.6	1.3	0.7	1.5	1.1
電気配線	0.3	0.1	0.3	0.1	0.0	0.1	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	2.3	1.1
階段	0.4	0.1	0.6	1.3	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	6.9	0.0	3.0	0.5	0.6	0.6	0.0	1.4	0.9
梁	1.2	0.2	0.3	1.3	0.4	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5	4.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.8	0.6
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	1.3	0.0	0.4	0.1
その他	5.7	2.4	4.1	3.0	5.6	3.8	2.8	6.8	15.6	0.0	3.6	8.9	4.0	14.4	17.8	6.6	21.8	10.3
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

※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）

全表 26 住宅の形式と不具合格部位（実数：件）（2012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	98	1,412	165	8	109	1,792	108	239	22	97	7	473	3	2,268
外壁	60	1,456	221	14	106	1,857	60	94	12	18	4	188	16	2,061
屋根	81	1,236	144	5	80	1,546	31	26	2	11	7	77	7	1,630
開口部・建具	62	998	139	4	82	1,285	52	100	20	53	5	230	3	1,518
内壁	44	929	132	13	74	1,192	91	147	20	54	5	317	5	1,514
設備機器	35	561	72	5	67	740	62	95	17	48	5	227	4	971
基礎	50	638	49	2	67	806	12	6	3	4	0	25	4	835
天井	13	331	66	3	6	419	27	72	8	18	0	125	2	546
排水配管	21	281	40	5	36	383	37	61	7	28	2	135	0	518
給水・給湯配管	7	199	24	3	23	256	34	43	5	27	3	112	1	369
地盤	16	239	23	2	40	320	9	7	1	4	3	24	0	344
柱	14	144	12	1	11	182	1	3	0	0	1	5	0	187
電気配線	9	97	11	0	11	128	16	15	0	1	2	34	0	162
浴室	6	94	9	1	8	118	11	12	5	11	0	39	1	158
階段	1	88	17	0	2	108	15	8	0	0	0	23	1	132
梁	7	61	6	1	6	81	4	7	1	2	0	14	0	95
ガス配管	0	9	3	0	1	13	3	1	0	2	0	6	0	19
その他	80	1,008	115	6	99	1,308	60	97	11	32	7	207	4	1,519
合計(延べ件数)	604	9,781	1,248	73	828	12,534	633	1,033	134	410	51	2,261	51	14,846

住宅の形式と不具合格相談（2012年度）

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
不具合格相談の件数	413	7,098	900	55	694	9,160	475	783	98	341	35	1,732	37	10,929

資料編 1. 電話相談全体

全表 27 住宅の形式と不具合部位 (割合: %) (2012 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	16.2	14.4	13.2	11.0	13.2	14.3	17.1	23.1	16.4	23.7	13.7	20.9	5.9	15.3
外壁	9.9	14.9	17.7	19.2	12.8	14.8	9.5	9.1	9.0	4.4	7.8	8.3	31.4	13.9
屋根	13.4	12.6	11.5	6.8	9.7	12.3	4.9	2.5	1.5	2.7	13.7	3.4	13.7	11.0
開口部・建具	10.3	10.2	11.1	5.5	9.9	10.3	8.2	9.7	14.9	12.9	9.8	10.2	5.9	10.2
内壁	7.3	9.5	10.6	17.8	8.9	9.5	14.4	14.2	14.9	13.2	9.8	14.0	9.8	10.2
設備機器	5.8	5.7	5.8	6.8	8.1	5.9	9.8	9.2	12.7	11.7	9.8	10.0	7.8	6.5
基礎	8.3	6.5	3.9	2.7	8.1	6.4	1.9	0.6	2.2	1.0	0.0	1.1	7.8	5.6
天井	2.2	3.4	5.3	4.1	0.7	3.3	4.3	7.0	6.0	4.4	0.0	5.5	3.9	3.7
排水配管	3.5	2.9	3.2	6.8	4.3	3.1	5.8	5.9	5.2	6.8	3.9	6.0	0.0	3.5
給水・給湯配管	1.2	2.0	1.9	4.1	2.8	2.0	5.4	4.2	3.7	6.6	5.9	5.0	2.0	2.5
地盤	2.6	2.4	1.8	2.7	4.8	2.6	1.4	0.7	0.7	1.0	5.9	1.1	0.0	2.3
柱	2.3	1.5	1.0	1.4	1.3	1.5	0.2	0.3	0.0	0.0	2.0	0.2	0.0	1.3
電気配線	1.5	1.0	0.9	0.0	1.3	1.0	2.5	1.5	0.0	0.2	3.9	1.5	0.0	1.1
浴室	1.0	1.0	0.7	1.4	1.0	0.9	1.7	1.2	3.7	2.7	0.0	1.7	2.0	1.1
階段	0.2	0.9	1.4	0.0	0.2	0.9	2.4	0.8	0.0	0.0	0.0	1.0	2.0	0.9
梁	1.2	0.6	0.5	1.4	0.7	0.6	0.6	0.7	0.7	0.5	0.0	0.6	0.0	0.6
ガス配管	0.0	0.1	0.2	0.0	0.1	0.1	0.5	0.1	0.0	0.5	0.0	0.3	0.0	0.1
その他	13.2	10.3	9.2	8.2	12.0	10.4	9.5	9.4	8.2	7.8	13.7	9.2	7.8	10.2
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

全表 28 住宅の形式と不具合事象 (実数: 件) (2012 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	82	1,397	143	5	139	1,766	54	123	17	39	5	238	4	2,008
雨漏り	45	1,196	261	13	89	1,604	53	57	8	17	7	142	14	1,760
はがれ	37	728	77	9	56	907	55	107	16	44	2	224	4	1,135
変形	45	665	74	4	44	832	40	76	11	41	3	171	2	1,005
汚れ	39	520	56	3	45	663	37	62	6	17	0	122	3	788
漏水	19	368	62	6	38	493	61	90	7	43	3	204	2	699
作動不良	30	342	51	2	32	457	35	50	9	26	3	123	2	582
傾斜	17	285	18	1	19	340	13	12	3	5	2	35	1	376
排水不良	14	217	30	0	21	282	18	43	3	12	2	78	0	360
床鳴り	13	244	19	1	16	293	8	37	5	15	0	65	0	358
結露	14	140	22	1	6	183	12	16	1	4	0	33	3	219
腐食・腐朽	5	135	25	0	8	173	7	10	4	2	0	23	2	198
沈下	7	147	8	1	14	177	7	6	1	4	1	19	0	196
異常音	10	91	10	0	7	118	15	27	5	5	1	53	0	171
異臭	6	91	9	0	4	110	13	19	3	10	0	45	0	155
遮音不良	3	56	7	1	2	69	16	46	8	12	1	83	0	152
その他	216	3,198	389	26	299	4,128	196	256	27	114	21	614	14	4,756
合計(延べ件数)	602	9,820	1,261	73	839	12,595	640	1,037	134	410	51	2,272	51	14,918

※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)

住宅の形式と不具合相談 (2012 年度)

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	413	7,098	900	55	694	9,160	475	783	98	341	35	1,732	37	10,929

全表 29 住宅の形式と不具合事象（割合：％）（2012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	13.6	14.2	11.3	6.8	16.6	14.0	8.4	11.9	12.7	9.5	9.8	10.5	7.8	13.5
雨漏り	7.5	12.2	20.7	17.8	10.6	12.7	8.3	5.5	6.0	4.1	13.7	6.3	27.5	11.8
はがれ	6.1	7.4	6.1	12.3	6.7	7.2	8.6	10.3	11.9	10.7	3.9	9.9	7.8	7.6
変形	7.5	6.8	5.9	5.5	5.2	6.6	6.3	7.3	8.2	10.0	5.9	7.5	3.9	6.7
汚れ	6.5	5.3	4.4	4.1	5.4	5.3	5.8	6.0	4.5	4.1	0.0	5.4	5.9	5.3
漏水	3.2	3.7	4.9	8.2	4.5	3.9	9.5	8.7	5.2	10.5	5.9	9.0	3.9	4.7
作動不良	5.0	3.5	4.0	2.7	3.8	3.6	5.5	4.8	6.7	6.3	5.9	5.4	3.9	3.9
傾斜	2.8	2.9	1.4	1.4	2.3	2.7	2.0	1.2	2.2	1.2	3.9	1.5	2.0	2.5
排水不良	2.3	2.2	2.4	0.0	2.5	2.2	2.8	4.1	2.2	2.9	3.9	3.4	0.0	2.4
床鳴り	2.2	2.5	1.5	1.4	1.9	2.3	1.3	3.6	3.7	3.7	0.0	2.9	0.0	2.4
結露	2.3	1.4	1.7	1.4	0.7	1.5	1.9	1.5	0.7	1.0	0.0	1.5	5.9	1.5
腐食・腐朽	0.8	1.4	2.0	0.0	1.0	1.4	1.1	1.0	3.0	0.5	0.0	1.0	3.9	1.3
沈下	1.2	1.5	0.6	1.4	1.7	1.4	1.1	0.6	0.7	1.0	2.0	0.8	0.0	1.3
異常音	1.7	0.9	0.8	0.0	0.8	0.9	2.3	2.6	3.7	1.2	2.0	2.3	0.0	1.1
異臭	1.0	0.9	0.7	0.0	0.5	0.9	2.0	1.8	2.2	2.4	0.0	2.0	0.0	1.0
遮音不良	0.5	0.6	0.6	1.4	0.2	0.5	2.5	4.4	6.0	2.9	2.0	3.7	0.0	1.0
その他	35.9	32.6	30.8	35.6	35.6	32.8	30.6	24.7	20.1	27.8	41.2	27.0	27.5	31.9
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

※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）

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）（2012年度クロス集計）

区分	外壁	床	屋根	開口部・建具	内壁	基礎	設備機器	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	柱	電気配線	浴室	階段	梁	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	406	169	132	76	312	366	26	62	6	17	6	42	5	9	6	19	0	105	1,764
雨漏り	460	37	623	205	49	12	7	111	5	0	0	0	1	0	1	2	0	35	1,548
はがれ	270	85	190	45	184	17	19	37	8	1	1	1	3	8	3	2	0	33	907
変形	94	254	42	150	156	18	13	28	2	5	1	16	1	2	13	11	0	25	831
汚れ	131	181	48	23	124	30	10	47	3	4	6	10	0	4	1	2	0	38	662
漏水	13	49	13	3	7	35	68	10	105	3	139	1	1	29	0	0	0	16	492
作動不良	0	2	1	259	0	1	133	0	11	0	9	0	24	5	0	0	0	12	457
傾斜	15	192	4	17	27	31	2	2	3	9	0	14	0	0	0	1	0	22	339
床鳴り	0	267	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	293
排水不良	1	21	22	2	1	4	22	0	116	36	1	0	0	6	0	0	0	50	282
結露	8	15	11	78	34	6	7	10	0	1	0	2	0	1	0	1	0	8	182
沈下	1	23	1	0	1	33	0	0	1	107	0	2	0	0	0	1	0	6	176
腐食・腐朽	28	42	13	18	7	3	12	1	1	0	4	18	0	1	2	8	0	15	173
異常音	11	10	13	8	5	0	19	7	15	0	7	2	0	1	1	0	0	12	111
異臭	3	12	1	2	16	3	10	3	22	1	3	1	1	1	1	0	2	23	105
遮音不良	7	19	4	10	17	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	69
その他	402	411	422	384	249	243	389	97	83	135	78	73	91	50	55	34	11	901	4,108
合計(延べ件数)	1,850	1,789	1,540	1,281	1,189	803	738	418	382	319	255	182	127	117	108	81	13	1,307	12,499

※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）

全表 31【戸建住宅】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	外壁	床	屋根	開口部・建具	内壁	基礎	設備機器	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	柱	電気配線	浴室	階段	梁	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	21.9	9.4	8.6	5.9	26.2	45.6	3.5	14.8	1.6	5.3	2.4	23.1	3.9	7.7	5.6	23.5	0.0	8.0	14.1
雨漏り	24.9	2.1	40.5	16.0	4.1	1.5	0.9	26.6	1.3	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.9	2.5	0.0	2.7	12.4
はがれ	14.6	4.8	12.3	3.5	15.5	2.1	2.6	8.9	2.1	0.3	0.4	0.5	2.4	6.8	2.8	2.5	0.0	2.5	7.3
変形	5.1	14.2	2.7	11.7	13.1	2.2	1.8	6.7	0.5	1.6	0.4	8.8	0.8	1.7	12.0	13.6	0.0	1.9	6.6
汚れ	7.1	10.1	3.1	1.8	10.4	3.7	1.4	11.2	0.8	1.3	2.4	5.5	0.0	3.4	0.9	2.5	0.0	2.9	5.3
漏水	0.7	2.7	0.8	0.2	0.6	4.4	9.2	2.4	27.5	0.9	54.5	0.5	0.8	24.8	0.0	0.0	0.0	1.2	3.9
作動不良	0.0	0.1	0.1	20.2	0.0	0.1	18.0	0.0	2.9	0.0	3.5	0.0	18.9	4.3	0.0	0.0	0.0	0.9	3.7
傾斜	0.8	10.7	0.3	1.3	2.3	3.9	0.3	0.5	0.8	2.8	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	1.7	2.7
床鳴り	0.0	14.9	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	23.1	0.0	0.0	0.0	2.3
排水不良	0.1	1.2	1.4	0.2	0.1	0.5	3.0	0.0	30.4	11.3	0.4	0.0	0.0	5.1	0.0	0.0	0.0	3.8	2.3
結露	0.4	0.8	0.7	6.1	2.9	0.7	0.9	2.4	0.0	0.3	0.0	1.1	0.0	0.9	0.0	1.2	0.0	0.6	1.5
沈下	0.1	1.3	0.1	0.0	0.1	4.1	0.0	0.0	0.3	33.5	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.5	1.4
腐食・腐朽	1.5	2.3	0.8	1.4	0.6	0.4	1.6	0.2	0.3	0.0	1.6	9.9	0.0	0.9	1.9	9.9	0.0	1.1	1.4
異常音	0.6	0.6	0.8	0.6	0.4	0.0	2.6	1.7	3.9	0.0	2.7	1.1	0.0	0.9	0.9	0.0	0.0	0.9	0.9
異臭	0.2	0.7	0.1	0.2	1.3	0.4	1.4	0.7	5.8	0.3	1.2	0.5	0.8	0.9	0.9	0.0	15.4	1.8	0.8
遮音不良	0.4	1.1	0.3	0.8	1.4	0.1	0.1	0.7	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.6
その他	21.7	23.0	27.4	30.0	20.9	30.3	52.7	23.2	21.7	42.3	30.6	40.1	71.7	42.7	50.9	42.0	84.6	68.9	32.9
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

※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）

全表 32【戸建住宅】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	ひび割れ	雨漏り	はがれ	変形	汚れ	漏水	作動不良	傾斜	床鳴り	排水不良	結露	沈下	腐食・腐朽	異常音	異臭	遮音不良	その他	合計
外壁	23.0	29.7	29.8	11.3	19.8	2.6	0.0	4.4	0.0	0.4	4.4	0.6	16.2	9.9	2.9	10.1	15.3	17.1
床	9.6	2.4	9.4	30.6	27.3	10.0	0.4	56.6	91.1	7.4	8.2	13.1	24.3	9.0	11.4	27.5	29.4	17.1
屋根	7.5	40.2	20.9	5.1	7.3	2.6	0.2	1.2	0.0	7.8	6.0	0.6	7.5	11.7	1.0	5.8	4.2	12.8
内壁	17.7	3.2	20.3	18.8	18.7	1.4	0.0	8.0	0.0	0.4	18.7	0.6	4.0	4.5	15.2	24.6	10.1	11.1
開口部・建具	4.3	13.2	5.0	18.1	3.5	0.6	56.7	5.0	0.3	0.7	42.9	0.0	10.4	7.2	1.9	14.5	5.6	10.4
基礎	20.7	0.8	1.9	2.2	4.5	7.1	0.2	9.1	0.0	1.4	3.3	18.8	1.7	0.0	2.9	1.4	4.8	6.6
設備機器	1.5	0.5	2.1	1.6	1.5	13.8	29.1	0.6	0.0	7.8	3.8	0.0	6.9	17.1	9.5	1.4	1.6	4.0
天井	3.5	7.2	4.1	3.4	7.1	2.0	0.0	0.6	0.0	0.0	5.5	0.0	0.6	6.3	2.9	4.3	4.0	3.8
排水配管	0.3	0.3	0.9	0.2	0.5	21.3	2.4	0.9	0.0	41.1	0.0	0.6	0.6	13.5	21.0	1.4	0.8	3.4
地盤	1.0	0.0	0.1	0.6	0.6	0.6	0.0	2.7	0.0	12.8	0.5	60.8	0.0	0.0	1.0	0.0	5.2	2.4
給水・給湯配管	0.3	0.0	0.1	0.1	0.9	28.3	2.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	2.3	6.3	2.9	0.0	0.0	2.0
柱	2.4	0.0	0.1	1.9	1.5	0.2	0.0	4.1	0.0	0.0	1.1	1.1	10.4	1.8	1.0	0.0	2.4	1.4
浴室	0.5	0.0	0.9	0.2	0.6	5.9	1.1	0.0	0.0	2.1	0.5	0.0	0.6	0.9	1.0	0.0	1.0	0.8
階段	0.3	0.1	0.3	1.6	0.2	0.0	0.0	0.0	8.5	0.0	0.0	0.0	1.2	0.9	1.0	0.0	0.4	0.6
梁	1.1	0.1	0.2	1.3	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5	0.6	4.6	0.0	0.0	0.0	1.0	0.6
電気配線	0.3	0.1	0.3	0.1	0.0	0.2	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.4
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	1.9	0.0	0.0	0.0
その他	6.0	2.3	3.6	3.0	5.7	3.3	2.6	6.5	0.0	17.7	4.4	3.4	8.7	10.8	21.9	8.7	13.9	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

※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）

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）（2012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	天井	給水・給湯配管	屋根	浴室	電気配線	基礎	地盤	階段	梁	ガス配管	柱	その他	合計
ひび割れ	41	57	32	12	37	2	17	3	6	2	2	10	1	2	4	1	0	7	236
はがれ	47	61	15	4	52	1	12	0	9	4	0	1	0	4	1	0	0	13	224
漏水	24	2	2	24	4	41	16	73	0	4	0	2	0	0	0	0	0	10	202
変形	71	47	26	7	5	0	7	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	169
雨漏り	6	4	14	3	35	0	19	0	49	0	0	1	0	0	1	0	0	6	138
作動不良	0	0	47	52	0	2	0	7	0	1	10	0	0	0	0	0	0	4	123
汚れ	36	38	6	3	12	1	11	3	0	4	0	0	0	0	1	0	0	7	122
遮音不良	32	18	2	1	4	3	14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	80
排水不良	6	0	0	5	0	46	0	3	4	4	0	1	2	0	0	0	0	7	78
床鳴り	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
異常音	5	3	7	11	3	4	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	51
異臭	5	6	1	8	1	19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	44
傾斜	16	2	5	5	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	35
結露	5	15	11	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
腐食・腐朽	3	1	3	3	1	2	0	3	1	0	0	0	0	4	0	0	0	2	23
沈下	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	1	0	0	0	2	19
その他	104	60	59	88	33	13	19	17	7	18	21	9	11	12	5	5	4	127	612
合計(延べ件数)	472	314	230	227	188	134	124	112	77	39	33	25	24	23	14	6	5	207	2,254

※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）

全表 34【共同住宅等】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2012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	天井	給水・給湯配管	屋根	浴室	電気配線	基礎	地盤	階段	梁	ガス配管	柱	その他	合計
ひび割れ	8.7	18.2	13.9	5.3	19.7	1.5	13.7	2.7	7.8	5.1	6.1	40.0	4.2	8.7	28.6	16.7	0.0	3.4	10.5
はがれ	10.0	19.4	6.5	1.8	27.7	0.7	9.7	0.0	11.7	10.3	0.0	4.0	0.0	17.4	7.1	0.0	0.0	6.3	9.9
漏水	5.1	0.6	0.9	10.6	2.1	30.6	12.9	65.2	0.0	10.3	0.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	9.0
変形	15.0	15.0	11.3	3.1	2.7	0.0	5.6	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	1.4	7.5
雨漏り	1.3	1.3	6.1	1.3	18.6	0.0	15.3	0.0	63.6	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	2.9	6.1
作動不良	0.0	0.0	20.4	22.9	0.0	1.5	0.0	6.3	0.0	2.6	30.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	5.5
汚れ	7.6	12.1	2.6	1.3	6.4	0.7	8.9	2.7	0.0	10.3	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	3.4	5.4
遮音不良	6.8	5.7	0.9	0.4	2.1	2.2	11.3	0.0	1.3	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	3.5
排水不良	1.3	0.0	0.0	2.2	0.0	34.3	0.0	2.7	5.2	10.3	0.0	4.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	3.5
床鳴り	13.8	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	0.0	0.0	2.9
異常音	1.1	1.0	3.0	4.8	1.6	3.0	4.8	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	2.3
異臭	1.1	1.9	0.4	3.5	0.5	14.2	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	2.0
傾斜	3.4	0.6	2.2	2.2	0.5	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	1.4	1.6
結露	1.1	4.8	4.8	0.4	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
腐食・腐朽	0.6	0.3	1.3	1.3	0.5	1.5	0.0	2.7	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	17.4	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
沈下	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	41.7	4.3	0.0	0.0	0.0	1.0	0.8
その他	22.0	19.1	25.7	38.8	17.6	9.7	15.3	15.2	9.1	46.2	63.6	36.0	45.8	52.2	35.7	83.3	80.0	61.4	27.2
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	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）

資料編 1. 電話相談全体

全表 35 【共同住宅等】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	ひび割れ	はがれ	漏水	変形	雨漏り	作動不良	汚れ	遮音不良	排水不良	床鳴り	異常音	異臭	傾斜	結露	腐食・腐朽	沈下	その他	合計
床	17.4	21.0	11.9	42.0	4.3	0.0	29.5	40.0	7.7	100.0	9.8	11.4	45.7	15.2	13.0	31.6	17.0	20.9
内壁	24.2	27.2	1.0	27.8	2.9	0.0	31.1	22.5	0.0	0.0	5.9	13.6	5.7	45.5	4.3	0.0	9.8	13.9
開口部・建具	13.6	6.7	1.0	15.4	10.1	38.2	4.9	2.5	0.0	0.0	13.7	2.3	14.3	33.3	13.0	0.0	9.6	10.2
設備機器	5.1	1.8	11.9	4.1	2.2	42.3	2.5	1.3	6.4	0.0	21.6	18.2	14.3	3.0	13.0	0.0	14.4	10.1
外壁	15.7	23.2	2.0	3.0	25.4	0.0	9.8	5.0	0.0	0.0	5.9	2.3	2.9	0.0	4.3	0.0	5.4	8.3
排水配管	0.8	0.4	20.3	0.0	0.0	1.6	0.8	3.8	59.0	0.0	7.8	43.2	0.0	0.0	8.7	0.0	2.1	5.9
天井	7.2	5.4	7.9	4.1	13.8	0.0	9.0	17.5	0.0	0.0	11.8	2.3	2.9	3.0	0.0	0.0	3.1	5.5
給水・給湯配管	1.3	0.0	36.1	0.0	0.0	5.7	2.5	0.0	3.8	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	13.0	0.0	2.8	5.0
屋根	2.5	4.0	0.0	0.0	35.5	0.0	0.0	1.3	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	0.0	1.1	3.4
浴室	0.8	1.8	2.0	0.6	0.0	0.8	3.3	1.3	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	1.7
電気配線	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	8.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4	1.5
基礎	4.2	0.4	1.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	1.5	1.1
地盤	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.6	1.8	1.1
階段	0.8	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	17.4	5.3	2.0	1.0
梁	1.7	0.4	0.0	1.2	0.7	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.6
ガス配管	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.3
柱	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.7	0.2
その他	3.0	5.8	5.0	1.8	4.3	3.3	5.7	5.0	9.0	0.0	17.6	6.8	8.6	0.0	8.7	10.5	20.8	9.2
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	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）

全表 36 住宅の構造・工法と不具合部位（実数：件）（2012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
床	1,360	144	23	1,527	456	3	39	102	23	623	0	12	11	2,173
外壁	1,306	171	18	1,495	229	6	95	101	5	436	0	25	16	1,972
屋根	1,126	97	25	1,248	96	6	71	108	1	282	2	19	7	1,558
内壁	870	114	24	1,008	301	4	43	59	13	420	1	6	4	1,439
開口部・建具	915	117	10	1,042	230	5	39	69	7	350	2	14	4	1,412
設備機器	529	48	6	583	214	4	28	53	8	307	0	7	3	900
基礎	610	65	5	680	23	2	24	55	2	106	0	7	6	799
天井	299	44	10	353	118	4	25	20	7	174	1	4	0	532
排水配管	293	25	3	321	126	0	15	17	3	161	0	3	0	485
給水・給湯配管	191	13	1	205	101	0	10	20	1	132	0	4	0	341
地盤	222	28	5	255	21	0	2	27	0	50	0	4	1	310
柱	154	10	0	164	5	0	5	3	0	13	0	6	2	185
電気配線	86	11	0	97	38	1	7	9	0	55	0	2	0	154
浴室	79	7	4	90	33	2	7	6	2	50	0	1	4	145
階段	80	11	1	92	17	0	6	10	0	33	1	0	2	128
梁	65	5	0	70	13	0	4	1	1	19	1	2	3	95
ガス配管	10	1	0	11	7	0	0	0	0	7	0	0	0	18
その他	946	91	13	1,050	197	4	36	86	10	333	3	15	5	1,406
合計(延べ件数)	9,141	1,002	148	10,291	2,225	41	456	746	83	3,551	11	131	68	14,052

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	6,633	700	107	7,440	1,677	31	327	564	65	2,664	8	96	46	10,254

全表 37 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：％）（2012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
床	14.9	14.4	15.5	14.8	20.5	7.3	8.6	13.7	27.7	17.5	0.0	9.2	16.2	15.5
外壁	14.3	17.1	12.2	14.5	10.3	14.6	20.8	13.5	6.0	12.3	0.0	19.1	23.5	14.0
屋根	12.3	9.7	16.9	12.1	4.3	14.6	15.6	14.5	1.2	7.9	18.2	14.5	10.3	11.1
内壁	9.5	11.4	16.2	9.8	13.5	9.8	9.4	7.9	15.7	11.8	9.1	4.6	5.9	10.2
開口部・建具	10.0	11.7	6.8	10.1	10.3	12.2	8.6	9.2	8.4	9.9	18.2	10.7	5.9	10.0
設備機器	5.8	4.8	4.1	5.7	9.6	9.8	6.1	7.1	9.6	8.6	0.0	5.3	4.4	6.4
基礎	6.7	6.5	3.4	6.6	1.0	4.9	5.3	7.4	2.4	3.0	0.0	5.3	8.8	5.7
天井	3.3	4.4	6.8	3.4	5.3	9.8	5.5	2.7	8.4	4.9	9.1	3.1	0.0	3.8
排水配管	3.2	2.5	2.0	3.1	5.7	0.0	3.3	2.3	3.6	4.5	0.0	2.3	0.0	3.5
給水・給湯配管	2.1	1.3	0.7	2.0	4.5	0.0	2.2	2.7	1.2	3.7	0.0	3.1	0.0	2.4
地盤	2.4	2.8	3.4	2.5	0.9	0.0	0.4	3.6	0.0	1.4	0.0	3.1	1.5	2.2
柱	1.7	1.0	0.0	1.6	0.2	0.0	1.1	0.4	0.0	0.4	0.0	4.6	2.9	1.3
電気配線	0.9	1.1	0.0	0.9	1.7	2.4	1.5	1.2	0.0	1.5	0.0	1.5	0.0	1.1
浴室	0.9	0.7	2.7	0.9	1.5	4.9	1.5	0.8	2.4	1.4	0.0	0.8	5.9	1.0
階段	0.9	1.1	0.7	0.9	0.8	0.0	1.3	1.3	0.0	0.9	9.1	0.0	2.9	0.9
梁	0.7	0.5	0.0	0.7	0.6	0.0	0.9	0.1	1.2	0.5	9.1	1.5	4.4	0.7
ガス配管	0.1	0.1	0.0	0.1	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.1
その他	10.3	9.1	8.8	10.2	8.9	9.8	7.9	11.5	12.0	9.4	27.3	11.5	7.4	10.0
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

全表 38 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2012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	1,327	135	17	1,479	238	2	52	95	14	401	1	8	12	1,901
雨漏り	1,074	114	13	1,201	192	14	132	84	1	423	1	40	13	1,678
はがれ	661	78	13	752	210	2	34	54	10	310	0	9	4	1,075
変形	625	72	9	706	159	1	16	53	11	240	1	4	5	956
汚れ	496	58	12	566	129	4	20	27	1	181	2	3	0	752
漏水	360	38	6	404	187	1	26	22	6	242	0	8	3	657
作動不良	324	31	6	361	122	1	15	29	2	169	0	5	2	537
傾斜	257	29	5	291	32	0	12	24	1	69	0	2	1	363
床鳴り	232	20	2	254	65	1	6	15	5	92	0	0	1	347
排水不良	217	18	2	237	74	2	9	10	0	95	0	2	1	335
結露	127	30	2	159	35	2	6	4	2	49	0	2	2	212
腐食・腐朽	130	17	3	150	18	0	3	12	3	36	0	5	2	193
沈下	126	15	4	145	18	0	4	14	0	36	0	1	1	183
異常音	81	13	2	96	45	0	7	13	3	68	0	0	0	164
遮音不良	55	7	0	62	71	0	3	5	6	85	0	0	0	147
異臭	76	9	0	85	39	0	4	15	1	59	0	2	1	147
その他	3,003	321	50	3,374	600	13	115	275	17	1,020	6	41	20	4,461
合計(延べ件数)	9,171	1,005	146	10,322	2,234	43	464	751	83	3,575	11	132	68	14,108

※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）

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	6,633	700	107	7,440	1,677	31	327	564	65	2,664	8	96	46	10,254

全表 39 住宅の構造・工法と不具合事象（割合：％）（2012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	14.5	13.4	11.6	14.3	10.7	4.7	11.2	12.6	16.9	11.2	9.1	6.1	17.6	13.5
雨漏り	11.7	11.3	8.9	11.6	8.6	32.6	28.4	11.2	1.2	11.8	9.1	30.3	19.1	11.9
はがれ	7.2	7.8	8.9	7.3	9.4	4.7	7.3	7.2	12.0	8.7	0.0	6.8	5.9	7.6
変形	6.8	7.2	6.2	6.8	7.1	2.3	3.4	7.1	13.3	6.7	9.1	3.0	7.4	6.8
汚れ	5.4	5.8	8.2	5.5	5.8	9.3	4.3	3.6	1.2	5.1	18.2	2.3	0.0	5.3
漏水	3.9	3.8	4.1	3.9	8.4	2.3	5.6	2.9	7.2	6.8	0.0	6.1	4.4	4.7
作動不良	3.5	3.1	4.1	3.5	5.5	2.3	3.2	3.9	2.4	4.7	0.0	3.8	2.9	3.8
傾斜	2.8	2.9	3.4	2.8	1.4	0.0	2.6	3.2	1.2	1.9	0.0	1.5	1.5	2.6
床鳴り	2.5	2.0	1.4	2.5	2.9	2.3	1.3	2.0	6.0	2.6	0.0	0.0	1.5	2.5
排水不良	2.4	1.8	1.4	2.3	3.3	4.7	1.9	1.3	0.0	2.7	0.0	1.5	1.5	2.4
結露	1.4	3.0	1.4	1.5	1.6	4.7	1.3	0.5	2.4	1.4	0.0	1.5	2.9	1.5
腐食・腐朽	1.4	1.7	2.1	1.5	0.8	0.0	0.6	1.6	3.6	1.0	0.0	3.8	2.9	1.4
沈下	1.4	1.5	2.7	1.4	0.8	0.0	0.9	1.9	0.0	1.0	0.0	0.8	1.5	1.3
異常音	0.9	1.3	1.4	0.9	2.0	0.0	1.5	1.7	3.6	1.9	0.0	0.0	0.0	1.2
遮音不良	0.6	0.7	0.0	0.6	3.2	0.0	0.6	0.7	7.2	2.4	0.0	0.0	0.0	1.0
異臭	0.8	0.9	0.0	0.8	1.7	0.0	0.9	2.0	1.2	1.7	0.0	1.5	1.5	1.0
その他	32.7	31.9	34.2	32.7	26.9	30.2	24.8	36.6	20.5	28.5	54.5	31.1	29.4	31.6
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

※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）

(7) 不具合に関する相談をした時の築後年数

全表 40 不具合に関する相談をした時の築後年数（新築等相談・リフォーム）（実数、割合）（2012年度）

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム	合計	新築等相談	リフォーム	合計
1年未満	746	116	862	25.3	11.8	22.0
1～2年未満	494	42	536	16.8	4.3	13.7
2～3年未満	257	27	284	8.7	2.8	7.2
3～4年未満	175	16	191	5.9	1.6	4.9
4～5年未満	97	9	106	3.3	0.9	2.7
5～6年未満	154	18	172	5.2	1.8	4.4
6～7年未満	107	18	125	3.6	1.8	3.2
7～8年未満	110	23	133	3.7	2.3	3.4
8～9年未満	110	21	131	3.7	2.1	3.3
9～10年未満	141	12	153	4.8	1.2	3.9
10～11年未満	69	34	103	2.3	3.5	2.6
11～12年未満	38	10	48	1.3	1.0	1.2
12～15年未満	103	64	167	3.5	6.5	4.3
15～20年未満	140	94	234	4.8	9.6	6.0
20～25年未満	69	110	179	2.3	11.2	4.6
25年以上	136	365	501	4.6	37.3	12.8
合計	2,946	979	3,925	100.0	100.0	100.0

全表 41 不具合に関する相談をした時の不具合部位と築後年数（実数：件）（2012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	132	97	64	48	29	53	42	39	40	60	34	16	47	68	27	81	877
床	240	127	48	37	15	24	19	19	22	16	19	2	16	30	41	106	781
屋根	77	65	41	30	19	29	16	39	23	37	22	10	41	49	46	117	661
内壁	174	104	56	34	11	15	13	8	16	4	7	3	13	16	20	57	551
開口部・建具	151	97	46	31	12	34	18	16	13	17	9	3	15	23	10	54	549
設備機器	81	33	19	10	10	15	15	9	11	7	6	3	8	14	21	58	320
基礎	81	65	20	9	8	9	6	8	10	11	4	4	8	17	11	32	303
天井	59	31	23	12	9	7	5	13	5	15	4	4	12	13	11	21	244
排水配管	44	23	15	9	2	7	7	3	11	5	1	1	7	9	11	35	190
給水・給湯配管	31	14	7	5	2	7	5	3	6	7	5	2	13	14	7	33	161
地盤	22	17	4	3	2	4	5	6	3	5	3	2	3	9	6	17	111
柱	11	5	2	2	0	4	0	0	0	1	1	0	3	7	3	17	56
電気配線	13	5	0	1	1	0	1	1	1	3	1	0	2	0	4	10	43
梁	6	9	5	1	0	2	0	2	0	2	0	0	2	3	1	6	39
階段	8	9	4	1	0	1	0	0	0	1	2	0	2	2	2	3	35
浴室	5	6	1	2	1	1	0	5	3	0	2	0	0	3	0	6	35
ガス配管	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	7	11
その他	128	52	33	16	8	15	8	8	13	4	4	2	18	29	20	64	422
合計	1,265	759	388	251	129	227	160	179	177	196	124	52	210	306	242	724	5,389

全表 42 不具合に関する相談をした時の不具合部位と築後年数（割合：％）（2012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	10.4	12.8	16.5	19.1	22.5	23.3	26.3	21.8	22.6	30.6	27.4	30.8	22.4	22.2	11.2	11.2	16.3
床	19.0	16.7	12.4	14.7	11.6	10.6	11.9	10.6	12.4	8.2	15.3	3.8	7.6	9.8	16.9	14.6	14.5
屋根	6.1	8.6	10.6	12.0	14.7	12.8	10.0	21.8	13.0	18.9	17.7	19.2	19.5	16.0	19.0	16.2	12.3
内壁	13.8	13.7	14.4	13.5	8.5	6.6	8.1	4.5	9.0	2.0	5.6	5.8	6.2	5.2	8.3	7.9	10.2
開口部・建具	11.9	12.8	11.9	12.4	9.3	15.0	11.3	8.9	7.3	8.7	7.3	5.8	7.1	7.5	4.1	7.5	10.2
設備機器	6.4	4.3	4.9	4.0	7.8	6.6	9.4	5.0	6.2	3.6	4.8	5.8	3.8	4.6	8.7	8.0	5.9
基礎	6.4	8.6	5.2	3.6	6.2	4.0	3.8	4.5	5.6	5.6	3.2	7.7	3.8	5.6	4.5	4.4	5.6
天井	4.7	4.1	5.9	4.8	7.0	3.1	3.1	7.3	2.8	7.7	3.2	7.7	5.7	4.2	4.5	2.9	4.5
排水配管	3.5	3.0	3.9	3.6	1.6	3.1	4.4	1.7	6.2	2.6	0.8	1.9	3.3	2.9	4.5	4.8	3.5
給水・給湯配管	2.5	1.8	1.8	2.0	1.6	3.1	3.1	1.7	3.4	3.6	4.0	3.8	6.2	4.6	2.9	4.6	3.0
地盤	1.7	2.2	1.0	1.2	1.6	1.8	3.1	3.4	1.7	2.6	2.4	3.8	1.4	2.9	2.5	2.3	2.1
柱	0.9	0.7	0.5	0.8	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.5	0.8	0.0	1.4	2.3	1.2	2.3	1.0
電気配線	1.0	0.7	0.0	0.4	0.8	0.0	0.6	0.6	0.6	1.5	0.8	0.0	1.0	0.0	1.7	1.4	0.8
梁	0.5	1.2	1.3	0.4	0.0	0.9	0.0	1.1	0.0	1.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.4	0.8	0.7
階段	0.6	1.2	1.0	0.4	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.5	1.6	0.0	1.0	0.7	0.8	0.4	0.6
浴室	0.4	0.8	0.3	0.8	0.8	0.4	0.0	2.8	1.7	0.0	1.6	0.0	0.0	1.0	0.0	0.8	0.6
ガス配管	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	1.0	0.2
その他	10.1	6.9	8.5	6.4	6.2	6.6	5.0	4.5	7.3	2.0	3.2	3.8	8.6	9.5	8.3	8.8	7.8
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	100.0	100.0	100.0

全表 43【新築住宅等】不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合部位（実数：件）（2012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	114	87	52	45	26	47	37	36	33	54	25	12	23	35	9	11	646
床	222	119	45	35	15	23	15	16	20	13	9	2	8	14	14	22	592
開口部・建具	135	95	43	30	11	34	14	14	10	14	7	2	10	14	3	16	452
内壁	151	102	53	31	10	14	9	7	13	4	7	3	10	8	4	17	443
屋根	55	54	38	30	16	23	14	28	20	34	12	8	21	18	14	14	399
基礎	78	62	18	8	6	9	6	7	8	11	3	3	6	14	6	10	255
設備機器	68	30	18	7	9	7	13	6	8	7	4	2	5	8	4	9	205
天井	51	28	23	12	8	7	5	13	4	15	4	4	9	8	6	4	201
排水配管	35	20	15	8	2	6	6	2	8	5	0	1	5	8	8	15	144
給水・給湯配管	26	11	6	5	2	7	5	3	5	6	5	2	11	10	4	11	119
地盤	20	17	4	3	2	4	5	6	3	5	2	1	3	9	4	13	101
柱	10	4	1	2	0	4	0	0	0	1	1	0	2	6	2	4	37
梁	6	8	5	1	0	2	0	2	0	2	0	0	2	3	0	2	33
階段	6	9	4	1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	1	2	0	28
浴室	5	5	0	2	1	1	0	5	3	0	1	0	0	2	0	1	26
電気配線	11	4	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	2	0	1	1	24
ガス配管	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
その他	111	49	31	12	7	15	6	6	11	4	1	1	7	21	12	28	322
合計	1,106	704	356	233	115	204	135	152	147	179	82	41	126	179	93	178	4,030

全表 44【リフォーム】不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合部位（実数：件）（2012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	22	11	3	0	3	6	2	11	3	3	10	2	20	31	32	103	262
外壁	18	10	12	3	3	6	5	3	7	6	9	4	24	33	18	70	231
床	18	8	3	2	0	1	4	3	2	3	10	0	8	16	27	84	189
設備機器	13	3	1	3	1	8	2	3	3	0	2	1	3	6	17	49	115
内壁	23	2	3	3	1	1	4	1	3	0	0	0	3	8	16	40	108
開口部・建具	16	2	3	1	1	0	4	2	3	3	2	1	5	9	7	38	97
基礎	3	3	2	1	2	0	0	1	2	0	1	1	2	3	5	22	48
排水配管	9	3	0	1	0	1	1	1	3	0	1	0	2	1	3	20	46
天井	8	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	5	5	17	43
給水・給湯配管	5	3	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	4	3	22	42
柱	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	13	19
電気配線	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3	9	19
地盤	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	4	10
浴室	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	5	9
ガス配管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	8
階段	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	7
梁	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	6
その他	17	3	2	4	1	0	2	2	2	0	3	1	11	8	8	36	100
合計	159	55	32	18	14	23	25	27	30	17	42	11	84	127	149	546	1,359

全表 45 住宅形式と不具合に関する相談をした時の築後年数（実数：件）（2012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	43	573	73	0	44	733	20	52	6	26	3	107	2	842
1~2年未満	21	391	38	1	27	478	8	31	5	10	1	55	1	534
2~3年未満	8	192	37	2	14	253	8	14	2	5	0	29	0	282
3~4年未満	4	130	20	0	10	164	6	17	3	1	0	27	0	191
4~5年未満	0	72	10	0	6	88	4	9	2	2	0	17	1	106
5~6年未満	3	96	16	0	9	124	11	21	7	8	0	47	0	171
6~7年未満	1	80	13	1	7	102	2	16	2	3	0	23	0	125
7~8年未満	3	90	18	1	4	116	1	6	2	2	0	11	5	132
8~9年未満	4	73	15	1	6	99	7	13	2	8	0	30	0	129
9~10年未満	1	90	28	1	4	124	5	16	0	4	1	26	1	151
10~11年未満	3	56	13	1	2	75	7	12	2	6	0	27	0	102
11~12年未満	0	32	7	1	1	41	0	5	1	0	0	6	0	47
12~15年未満	3	113	14	1	4	135	3	16	0	8	0	27	3	165
15~20年未満	3	153	20	0	5	181	16	25	4	5	0	50	0	231
20~25年未満	2	112	13	2	4	133	16	19	1	6	0	42	2	177
25年以上	31	332	14	4	4	385	48	45	0	11	6	110	4	499
合計	130	2,585	349	16	151	3,231	162	317	39	105	11	634	19	3,884

全表 46 住宅形式と不具合に関する相談をした時の築後年数（割合：％）（2012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	33.1	22.2	20.9	0.0	29.1	22.7	12.3	16.4	15.4	24.8	27.3	16.9	10.5	21.7
1~2年未満	16.2	15.1	10.9	6.3	17.9	14.8	4.9	9.8	12.8	9.5	9.1	8.7	5.3	13.7
2~3年未満	6.2	7.4	10.6	12.5	9.3	7.8	4.9	4.4	5.1	4.8	0.0	4.6	0.0	7.3
3~4年未満	3.1	5.0	5.7	0.0	6.6	5.1	3.7	5.4	7.7	1.0	0.0	4.3	0.0	4.9
4~5年未満	0.0	2.8	2.9	0.0	4.0	2.7	2.5	2.8	5.1	1.9	0.0	2.7	5.3	2.7
5~6年未満	2.3	3.7	4.6	0.0	6.0	3.8	6.8	6.6	17.9	7.6	0.0	7.4	0.0	4.4
6~7年未満	0.8	3.1	3.7	6.3	4.6	3.2	1.2	5.0	5.1	2.9	0.0	3.6	0.0	3.2
7~8年未満	2.3	3.5	5.2	6.3	2.6	3.6	0.6	1.9	5.1	1.9	0.0	1.7	26.3	3.4
8~9年未満	3.1	2.8	4.3	6.3	4.0	3.1	4.3	4.1	5.1	7.6	0.0	4.7	0.0	3.3
9~10年未満	0.8	3.5	8.0	6.3	2.6	3.8	3.1	5.0	0.0	3.8	9.1	4.1	5.3	3.9
10~11年未満	2.3	2.2	3.7	6.3	1.3	2.3	4.3	3.8	5.1	5.7	0.0	4.3	0.0	2.6
11~12年未満	0.0	1.2	2.0	6.3	0.7	1.3	0.0	1.6	2.6	0.0	0.0	0.9	0.0	1.2
12~15年未満	2.3	4.4	4.0	6.3	2.6	4.2	1.9	5.0	0.0	7.6	0.0	4.3	15.8	4.2
15~20年未満	2.3	5.9	5.7	0.0	3.3	5.6	9.9	7.9	10.3	4.8	0.0	7.9	0.0	5.9
20~25年未満	1.5	4.3	3.7	12.5	2.6	4.1	9.9	6.0	2.6	5.7	0.0	6.6	10.5	4.6
25年以上	23.8	12.8	4.0	25.0	2.6	11.9	29.6	14.2	0.0	10.5	54.5	17.4	21.1	12.8
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

(8) シックハウスに関する相談

全表 47 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	2012	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	20,584	154,380
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	104	3,641
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	0.5	2.4

全表 48 相談区分別の相談件数（実数、割合）

区分\年度	実数(件)					割合(%)				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
住宅本体	12	25	16	35	37	7.3	19.5	16.0	34.7	35.6
住宅部品	5	1	0	1	2	3.0	0.8	0.0	1.0	1.9
拡大被害(身体)	14	8	12	12	9	8.5	6.3	12.0	11.9	8.7
拡大被害(財物)	2	0	0	0	1	1.2	0.0	0.0	0.0	1.0
リフォーム	44	41	34	36	45	26.8	32.0	34.0	35.6	43.3
知見相談	65	38	31	10	6	39.6	29.7	31.0	9.9	5.8
制度※	1	1	0	1	0	0.6	0.8	0.0	1.0	0.0
瑕疵担保履行法上の制度	0	1	0	1	0	0.0	0.8	0.0	1.0	0.0
品確法上の制度	1	0	0	0	0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
検査機関照会	20	9	3	5	4	12.2	7.0	3.0	5.0	3.8
その他相談	1	5	4	1	0	0.6	3.9	4.0	1.0	0.0
合計	164	128	100	101	104	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※「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 49 月別の推移

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
2008年度	18	14	13	23	15	17	7	7	19	8	11	12	164
2009年度	13	14	11	17	10	12	10	8	12	3	7	11	128
2010年度	10	15	10	9	8	8	11	11	6	3	4	5	100
2011年度	7	7	10	13	14	18	6	9	8	2	0	7	101
2012年度	12	14	15	9	6	10	9	9	6	9	2	3	104

全表 50 相談者の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
所有者	94	71	62	72	70	58.0	55.9	62.0	71.3	67.3
居住者	27	16	16	8	11	16.7	12.6	16.0	7.9	10.6
消費者	121	87	78	80	81	74.7	68.5	78.0	79.2	77.9
施工業者	8	7	5	6	4	4.9	5.5	5.0	5.9	3.8
販売業者	1	3	2	1	1	0.6	2.4	2.0	1.0	1.0
設計者	3	1	0	1	1	1.9	0.8	0.0	1.0	1.0
事業者	12	11	7	8	6	7.4	8.7	7.0	7.9	5.8
消費生活センター	10	16	10	10	15	6.2	12.6	10.0	9.9	14.4
地方公共団体	6	2	1	1	1	3.7	1.6	1.0	1.0	1.0
評価機関等※	-	0	0	0	0	-	0.0	0.0	0.0	0.0
保険法人※	-	0	0	0	0	-	0.0	0.0	0.0	0.0
行政等	16	18	11	11	16	9.9	14.2	11.0	10.9	15.4
その他	13	11	4	2	1	8.0	8.7	4.0	2.0	1.0
合計	162	127	100	101	104	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 51 相談者の年齢（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
～20歳代	8	4	5	5	3	6.3	4.3	6.8	6.0	3.7
30歳代	36	23	19	16	16	28.1	25.0	25.7	19.3	19.8
40歳代	28	21	17	13	20	21.9	22.8	23.0	15.7	24.7
50歳代	25	19	8	25	16	19.5	20.7	10.8	30.1	19.8
60歳代	21	13	16	18	16	16.4	14.1	21.6	21.7	19.8
70歳代～	10	12	9	6	10	7.8	13.0	12.2	7.2	12.3
合計	128	92	74	83	81	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 52 相談者の性別（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
女性	112	89	72	68	80	69.1	69.5	74.2	68.0	76.9
男性	50	39	25	32	24	30.9	30.5	25.8	32.0	23.1
合計	162	128	97	100	104	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 53 相談者の都道府県分布（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
北海道	5	3	3	7	5	3.1	2.3	3.0	6.9	4.8
青森県	2	0	0	1	1	1.2	0.0	0.0	1.0	1.0
岩手県	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
宮城県	0	2	3	1	0	0.0	1.6	3.0	1.0	0.0
秋田県	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
山形県	1	2	0	0	1	0.6	1.6	0.0	0.0	1.0
福島県	2	1	1	0	0	1.2	0.8	1.0	0.0	0.0
茨城県	3	4	2	0	2	1.9	3.1	2.0	0.0	1.9
栃木県	0	0	0	2	0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0
群馬県	2	2	0	1	2	1.2	1.6	0.0	1.0	1.9
埼玉県	10	7	9	12	5	6.2	5.5	9.0	11.9	4.8
千葉県	17	7	12	7	7	10.6	5.5	12.0	6.9	6.7
東京都	55	42	27	24	31	34.2	32.8	27.0	23.8	29.8
神奈川県	19	18	12	6	13	11.8	14.1	12.0	5.9	12.5
新潟県	3	0	0	0	3	1.9	0.0	0.0	0.0	2.9
富山県	0	0	1	1	1	0.0	0.0	1.0	1.0	1.0
石川県	2	1	0	3	2	1.2	0.8	0.0	3.0	1.9
福井県	0	0	2	1	0	0.0	0.0	2.0	1.0	0.0
山梨県	2	0	1	0	0	1.2	0.0	1.0	0.0	0.0
長野県	0	0	0	2	0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0
岐阜県	0	1	2	3	1	0.0	0.8	2.0	3.0	1.0
静岡県	4	0	1	1	4	2.5	0.0	1.0	1.0	3.8
愛知県	4	6	0	4	3	2.5	4.7	0.0	4.0	2.9
三重県	2	1	1	1	0	1.2	0.8	1.0	1.0	0.0
滋賀県	2	1	1	0	0	1.2	0.8	1.0	0.0	0.0
京都府	2	3	0	5	1	1.2	2.3	0.0	5.0	1.0
大阪府	10	7	7	9	5	6.2	5.5	7.0	8.9	4.8
兵庫県	2	6	4	1	3	1.2	4.7	4.0	1.0	2.9
奈良県	1	2	2	0	0	0.6	1.6	2.0	0.0	0.0
和歌山県	1	0	0	0	0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
鳥取県	1	0	0	0	0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
島根県	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0
岡山県	0	1	0	0	1	0.0	0.8	0.0	0.0	1.0
広島県	1	2	1	0	2	0.6	1.6	1.0	0.0	1.9
山口県	0	0	1	0	1	0.0	0.0	1.0	0.0	1.0
徳島県	1	0	0	0	0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
香川県	2	0	0	1	0	1.2	0.0	0.0	1.0	0.0
愛媛県	0	1	2	1	4	0.0	0.8	2.0	1.0	3.8
高知県	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
福岡県	3	2	3	2	1	1.9	1.6	3.0	2.0	1.0
佐賀県	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
長崎県	0	4	0	1	2	0.0	3.1	0.0	1.0	1.9
熊本県	0	1	1	0	0	0.0	0.8	1.0	0.0	0.0
大分県	0	1	1	1	0	0.0	0.8	1.0	1.0	0.0
宮崎県	0	0	0	0	3	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9
鹿児島県	1	0	0	0	0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
沖縄県	1	0	0	0	0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
合計	161	128	100	101	104	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 54 相談者の住宅の利用関係（実数、割合）（2012年度）

区分	実数(件)	割合(%)
持ち家(請負)	54	58.1
持ち家(売買)	25	26.9
賃貸住宅	14	15.1
合計	93	100.0

全表 55 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数(件)					割合(%)				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
戸建1階	3	1	3	0	2	3.9	1.6	5.7	0.0	2.4
戸建2階	40	40	28	54	53	52.6	65.6	52.8	74.0	62.4
戸建3階	4	3	1	3	7	5.3	4.9	1.9	4.1	8.2
戸建4階以上	1	0	1	0	0	1.3	0.0	1.9	0.0	0.0
戸建住宅合計	48	44	33	57	62	63.2	72.1	62.3	78.1	72.9
共同(2階~5階)	12	8	10	10	12	15.8	13.1	18.9	13.7	14.1
共同(6階~15階)	14	9	10	5	8	18.4	14.8	18.9	6.8	9.4
共同(16階~)	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	1.4	1.2
長屋建	2	0	0	0	0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0
共同住宅等合計	28	17	20	16	21	36.8	27.9	37.7	21.9	24.7
その他	0	0	0	0	2	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4
合計	76	61	53	73	85	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 56 相談者の住宅の構造・工法（実数、割合）

区分\年度	実数(件)					割合(%)				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
木造(在来)	41	33	32	56	46	43.6	47.1	50.0	65.9	57.5
木造(2×4)	4	5	1	1	2	4.3	7.1	1.6	1.2	2.5
木造(プレハブ)	3	0	1	0	1	3.2	0.0	1.6	0.0	1.3
木造合計	48	38	34	57	49	51.1	54.3	53.1	67.1	61.3
RC造(一般)	40	21	23	21	17	42.6	30.0	35.9	24.7	21.3
RC造(プレハブ)	0	1	0	0	0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0
RC造合計	40	22	23	21	17	42.6	31.4	35.9	24.7	21.3
S造(一般)	1	3	3	3	6	1.1	4.3	4.7	3.5	7.5
S造(プレハブ)	4	5	2	2	7	4.3	7.1	3.1	2.4	8.8
S造合計	5	8	5	5	13	5.3	11.4	7.8	5.9	16.3
SRC造	0	2	1	0	0	0.0	2.9	1.6	0.0	0.0
CB造	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
混構造	0	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	1.2	1.3
その他	1	0	1	1	0	1.1	0.0	1.6	1.2	0.0
合計	94	70	64	85	80	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 57 相談者の住宅の取得区分（実数、割合）

区分\年度	実数(件)					割合(%)				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
新築	39	41	33	57	65	73.6	78.8	80.5	93.4	86.7
中古	13	11	8	3	9	24.5	21.2	19.5	4.9	12.0
その他	1	0	0	1	1	1.9	0.0	0.0	1.6	1.3
合計	53	52	41	61	75	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(9) 相談者の住宅の取得区分

全表 58 相談者の住宅の取得区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
新築	5,050	6,161	7,919	12,234	12,687	85.8	88.2	88.1	89.6	88.1
中古	750	785	1,035	1,346	1,476	12.7	11.2	11.5	9.9	10.3
その他	85	42	38	81	233	1.4	0.6	0.4	0.6	1.6
合計	5,885	6,988	8,992	13,661	14,396	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

全表 59 相談者の住宅の取得区分と不具合事象（実数、割合）（2012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	1,673	113	1,786	14.4	8.7	13.9
雨漏り	1,357	180	1,537	11.7	13.8	11.9
はがれ	862	86	948	7.4	6.6	7.4
変形	784	84	868	6.8	6.4	6.7
汚れ	613	55	668	5.3	4.2	5.2
漏水	496	89	585	4.3	6.8	4.5
作動不良	439	66	505	3.8	5.1	3.9
傾斜	268	64	332	2.3	4.9	2.6
床鳴り	299	20	319	2.6	1.5	2.5
排水不良	278	31	309	2.4	2.4	2.4
結露	187	13	200	1.6	1.0	1.6
沈下	157	22	179	1.4	1.7	1.4
腐食・腐朽	142	29	171	1.2	2.2	1.3
異常音	132	10	142	1.1	0.8	1.1
遮音不良	119	13	132	1.0	1.0	1.0
異臭	109	18	127	0.9	1.4	1.0
その他	3,675	411	4,086	31.7	31.5	31.7
合計（延べ件数）	11,590	1,304	12,894	100.0	100.0	100.0

住宅の取得区分と不具合相談（2012年度）

区分	実数（件）		
	新築	中古	合計
不具合相談の件数	8,337	972	9,309

全表 60 相談者の住宅の取得区分と不具合部位（実数、割合）（2012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	1,720	234	1,954	14.9	18.0	15.2
外壁	1,646	143	1,789	14.3	11.0	14.0
屋根	1,214	148	1,362	10.5	11.4	10.6
開口部・建具	1,219	122	1,341	10.6	9.4	10.5
内壁	1,168	145	1,313	10.1	11.2	10.2
設備機器	691	108	799	6.0	8.3	6.2
基礎	741	44	785	6.4	3.4	6.1
天井	431	44	475	3.7	3.4	3.7
排水配管	365	68	433	3.2	5.2	3.4
地盤	298	23	321	2.6	1.8	2.5
給水・給湯配管	258	42	300	2.2	3.2	2.3
柱	146	16	162	1.3	1.2	1.3
電気配線	123	16	139	1.1	1.2	1.1
浴室	102	16	118	0.9	1.2	0.9
階段	111	5	116	1.0	0.4	0.9
梁	83	6	89	0.7	0.5	0.7
ガス配管	15	2	17	0.1	0.2	0.1
その他	1,189	118	1,307	10.3	9.1	10.2
合計(延べ件数)	11,520	1,300	12,820	100.0	100.0	100.0

住宅の取得区分と不具合相談（2012年度）

区分	実数（件）		
	新築	中古	合計
不具合相談の件数	8,337	972	9,309

全表 61 相談者の住宅の取得区分と相談区分（実数、割合）（2012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	7,279	491	7,770	57.4	33.3	54.9
住宅部品	125	5	130	1.0	0.3	0.9
拡大被害（身体）	13	2	15	0.1	0.1	0.1
拡大被害（財物）	64	6	70	0.5	0.4	0.5
リフォーム	3,363	775	4,138	26.5	52.5	29.2
知見相談	1,035	120	1,155	8.2	8.1	8.2
制度※	335	33	368	2.6	2.2	2.6
住宅瑕疵担保履行法上の制度	252	13	265	2.0	0.9	1.9
住宅品確法上の制度	83	20	103	0.7	1.4	0.7
検査機関照会	37	9	46	0.3	0.6	0.3
その他相談	436	35	471	3.4	2.4	3.3
合計	12,687	1,476	14,163	100.0	100.0	100.0

全表 62 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）（2012年度クロス集計）

※トラブルに関する相談を対象として集計。

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
施工業者	5,173	103	5,276	53.7	9.5	49.2
リフォーム業者	1,651	455	2,106	17.1	42.0	19.6
売主	1,843	384	2,227	19.1	35.4	20.8
不動産業者	49	54	103	0.5	5.0	1.0
部品製造者	104	6	110	1.1	0.6	1.0
設計者	182	9	191	1.9	0.8	1.8
近隣	209	28	237	2.2	2.6	2.2
その他	431	45	476	4.5	4.2	4.4
合計	9,642	1,084	10,726	100.0	100.0	100.0

全表 63 相談者の住宅の取得区分と解決希望内容（実数、割合）（2012年度クロス集計）

※トラブルに関する相談を対象として集計。

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
修補	5,510	563	6,073	58.5	53.3	58.0
損害賠償	994	141	1,135	10.6	13.4	10.8
契約解消	759	109	868	8.1	10.3	8.3
修補と損害賠償	570	61	631	6.1	5.8	6.0
工事代金関係	420	60	480	4.5	5.7	4.6
その他	1,163	122	1,285	12.4	11.6	12.3
合計	9,416	1,056	10,472	100.0	100.0	100.0

2. 評価住宅に関する相談

※特記なき限り保険付き評価住宅を含む。

(1) 相談件数の推移

評表1 相談件数（実数）

区分\年度	実数（件）														累計
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
住宅本体	0	5	25	122	162	217	187	202	232	246	245	521	562	2,726	
住宅部品	0	0	1	3	5	8	8	8	4	7	9	8	5	66	
拡大被害（身体）	0	0	0	3	0	0	0	1	1	1	2	1	2	11	
拡大被害（財物）	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	1	6	
リフォーム	0	0	0	1	3	0	2	0	3	1	3	7	14	34	
知見相談	0	2	38	63	89	206	118	110	107	82	55	59	68	997	
制度※	0	2	7	40	33	72	103	125	120	93	52	73	59	779	
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	118	6	1	3	4	132	
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	2	87	51	70	55	265	
検査機関照会	0	0	4	11	4	8	6	6	5	5	3	2	0	54	
その他相談	0	0	3	0	4	9	8	15	21	16	10	4	20	110	
合計	0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380	676	731	4,783	

※「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。

評表2 相談件数（割合）

区分\年度	割合（％）														累計
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012		
住宅本体	0.0	55.6	32.1	50.2	54.0	41.7	43.3	43.3	46.8	54.5	64.5	77.1	76.9	57.0	
住宅部品	0.0	0.0	1.3	1.2	1.7	1.5	1.9	1.7	0.8	1.6	2.4	1.2	0.7	1.4	
拡大被害（身体）	0.0	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.2	0.5	0.1	0.3	0.2	
拡大被害（財物）	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	0.1	
リフォーム	0.0	0.0	0.0	0.4	1.0	0.0	0.5	0.0	0.6	0.2	0.8	1.0	1.9	0.7	
知見相談	0.0	22.2	48.7	25.9	29.7	39.6	27.3	23.6	21.6	18.2	14.5	8.7	9.3	20.8	
制度※	0.0	22.2	9.0	16.5	11.0	13.8	23.8	26.8	24.2	20.6	13.7	10.8	8.1	16.3	
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	23.8	1.3	0.3	0.4	0.5	2.8	
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	19.3	13.4	10.4	7.5	5.5	
検査機関照会	0.0	0.0	5.1	4.5	1.3	1.5	1.4	1.3	1.0	1.1	0.8	0.3	0.0	1.1	
その他相談	0.0	0.0	3.8	0.0	1.3	1.7	1.9	3.2	4.2	3.5	2.6	0.6	2.7	2.3	
合計	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	100.0	

※「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

評表3 相談者の区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
所有者	401	379	333	598	643	81.5	84.6	88.6	88.9	88.2
居住者	-	2	4	2	3	-	0.4	1.1	0.3	0.4
消費者	401	381	337	600	646	81.5	85.0	89.6	89.2	88.6
施工業者	24	25	11	16	23	4.9	5.6	2.9	2.4	3.2
販売業者	45	24	16	28	27	9.1	5.4	4.3	4.2	3.7
設計者	3	2	2	3	2	0.6	0.4	0.5	0.4	0.3
事業者	72	51	29	47	52	14.6	11.4	7.7	7.0	7.1
消費生活センター	-	1	2	3	1	-	0.2	0.5	0.4	0.1
地方公共団体	-	1	0	0	0	-	0.2	0.0	0.0	0.0
評価機関等	-	0	1	3	3	1.0	0.0	0.3	0.4	0.4
保険法人	-	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政等	0	2	3	6	4	1.0	0.4	0.8	0.9	0.5
その他	14	14	7	20	27	2.8	3.1	1.9	3.0	3.7
合計	492	448	376	673	729	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表4 相談者の年齢（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
～20歳代	17	19	11	25	19	4.9	5.9	3.6	4.5	3.0
30歳代	142	102	110	171	183	40.9	31.7	35.9	30.5	28.8
40歳代	80	96	77	176	206	23.1	29.8	25.2	31.4	32.4
50歳代	54	51	52	85	96	15.6	15.8	17.0	15.2	15.1
60歳代	35	44	48	80	92	10.1	13.7	15.7	14.3	14.5
70歳代～	19	10	8	24	40	5.5	3.1	2.6	4.3	6.3
合計	347	322	306	561	636	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表5 相談者の性別（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
女性	190	173	209	297	330	38.7	38.5	55.7	44.2	45.7
男性	301	276	166	375	392	61.3	61.5	44.3	55.8	54.3
合計	491	449	375	672	722	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表6 相談者の都道府県分布（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
北海道	8	6	7	20	12	1.6	1.3	1.8	3.0	1.6
青森県	0	5	0	1	2	0.0	1.1	0.0	0.1	0.3
岩手県	1	1	1	4	0	0.2	0.2	0.3	0.6	0.0
宮城県	6	8	5	26	10	1.2	1.8	1.3	3.9	1.4
秋田県	1	1	0	0	1	0.2	0.2	0.0	0.0	0.1
山形県	1	0	0	1	2	0.2	0.0	0.0	0.1	0.3
福島県	2	0	2	8	3	0.4	0.0	0.5	1.2	0.4
茨城県	12	4	12	14	9	2.4	0.9	3.2	2.1	1.2
栃木県	4	2	3	8	3	0.8	0.4	0.8	1.2	0.4
群馬県	2	0	0	5	2	0.4	0.0	0.0	0.7	0.3
埼玉県	18	28	27	37	51	3.7	6.3	7.1	5.5	7.0
千葉県	24	43	22	59	47	4.9	9.6	5.8	8.8	6.5
東京都	133	117	97	177	210	27.1	26.2	25.5	26.3	28.8
神奈川県	75	55	47	87	95	15.3	12.3	12.4	12.9	13.0
新潟県	2	1	3	0	2	0.4	0.2	0.8	0.0	0.3
富山県	0	3	0	1	1	0.0	0.7	0.0	0.1	0.1
石川県	2	1	5	3	3	0.4	0.2	1.3	0.4	0.4
福井県	1	0	0	0	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.3
山梨県	0	1	1	3	2	0.0	0.2	0.3	0.4	0.3
長野県	3	4	5	5	1	0.6	0.9	1.3	0.7	0.1
岐阜県	2	1	2	5	6	0.4	0.2	0.5	0.7	0.8
静岡県	14	9	10	13	21	2.9	2.0	2.6	1.9	2.9
愛知県	23	33	31	31	54	4.7	7.4	8.2	4.6	7.4
三重県	6	3	3	9	6	1.2	0.7	0.8	1.3	0.8
滋賀県	5	5	5	3	8	1.0	1.1	1.3	0.4	1.1
京都府	14	12	3	9	8	2.9	2.7	0.8	1.3	1.1
大阪府	51	37	40	69	66	10.4	8.3	10.5	10.2	9.1
兵庫県	24	24	14	16	26	4.9	5.4	3.7	2.4	3.6
奈良県	4	3	1	4	7	0.8	0.7	0.3	0.6	1.0
和歌山県	1	1	0	2	0	0.2	0.2	0.0	0.3	0.0
鳥取県	1	1	1	1	0	0.2	0.2	0.3	0.1	0.0
島根県	3	2	2	1	1	0.6	0.4	0.5	0.1	0.1
岡山県	3	2	2	4	6	0.6	0.4	0.5	0.6	0.8
広島県	7	7	6	4	11	1.4	1.6	1.6	0.6	1.5
山口県	8	2	1	1	5	1.6	0.4	0.3	0.1	0.7
徳島県	1	0	0	0	0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
香川県	1	0	2	2	2	0.2	0.0	0.5	0.3	0.3
愛媛県	0	2	0	1	3	0.0	0.4	0.0	0.1	0.4
高知県	1	1	1	0	2	0.2	0.2	0.3	0.0	0.3
福岡県	19	11	11	23	22	3.9	2.5	2.9	3.4	3.0
佐賀県	1	0	1	1	1	0.2	0.0	0.3	0.1	0.1
長崎県	2	0	2	2	3	0.4	0.0	0.5	0.3	0.4
熊本県	3	5	1	1	1	0.6	1.1	0.3	0.1	0.1
大分県	1	3	3	6	0	0.2	0.7	0.8	0.9	0.0
宮崎県	0	1	1	4	3	0.0	0.2	0.3	0.6	0.4
鹿児島県	0	0	0	3	1	0.0	0.0	0.0	0.4	0.1
沖縄県	0	1	0	0	7	0.0	0.2	0.0	0.0	1.0
合計	490	446	380	674	728	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表7 相談者の住宅の利用関係（実数、割合）（2012年度）

区分	実数（件）	割合（％）
持ち家（請負）	284	39.6
持ち家（売買）	431	60.1
賃貸住宅	2	0.3
合計	717	100.0

評表8 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
戸建1階	2	2	2	11	11	0.6	0.7	0.7	1.9	1.8
戸建2階	136	150	154	264	286	42.1	50.0	51.5	45.8	46.0
戸建3階	19	11	11	26	30	5.9	3.7	3.7	4.5	4.8
戸建4階以上	1	0	3	3	1	0.3	0.0	1.0	0.5	0.2
戸建住宅合計	158	163	170	304	328	48.9	54.3	56.9	52.8	52.7
共同（2階～5階）	36	20	7	35	44	11.1	6.7	2.3	6.1	7.1
共同（6階～15階）	109	100	97	193	203	33.7	33.3	32.4	33.5	32.6
共同（16階～）	20	16	25	43	46	6.2	5.3	8.4	7.5	7.4
長屋建	0	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
共同住宅等合計	165	136	129	271	294	51.1	45.3	43.1	47.0	47.3
その他	0	1	0	1	0	0.0	0.3	0.0	0.2	0.0
合計	323	300	299	576	622	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

相談者の住宅の形式（階数不明含む）（実数、割合）（2012年度）

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)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
実数（件）	11	286	30	1	30	358	44	203	46	65	1	359	0	717
割合（％）	1.5	39.9	4.2	0.1	4.2	49.9	6.1	28.3	6.4	9.1	0.1	50.1	0.0	100.0

評表9 相談者の住宅の構造・工法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
木造（在来）	73	67	74	147	151	18.6	19.0	22.3	23.4	22.1
木造（2×4）	13	23	18	24	37	3.3	6.5	5.4	3.8	5.4
木造（プレハブ）	10	8	10	9	11	2.5	2.3	3.0	1.4	1.6
木造合計	96	98	102	180	199	24.4	27.8	30.7	28.6	29.2
RC造（一般）	218	188	148	305	320	55.5	53.4	44.6	48.5	46.9
RC造（プレハブ）	1	2	1	3	3	0.3	0.6	0.3	0.5	0.4
R C造合計	219	190	149	308	323	55.7	54.0	44.9	49.0	47.4
S造（一般）	12	9	7	16	15	3.1	2.6	2.1	2.5	2.2
S造（プレハブ）	58	46	58	99	119	14.8	13.1	17.5	15.7	17.4
S造合計	70	55	65	115	134	17.8	15.6	19.6	18.3	19.6
S R C造	6	9	15	26	21	1.5	2.6	4.5	4.1	3.1
CB造	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
混構造	0	0	1	0	3	0.0	0.0	0.3	0.0	0.4
その他	2	0	0	0	2	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3
合計	393	352	332	629	682	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

評表 10 当財団の認知方法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
新聞	0	0	9	6	5	0.0	0.0	2.4	0.9	0.7
雑誌	0	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
書籍	3	0	1	2	0	0.6	0.0	0.3	0.3	0.0
テレビ	0	0	0	1	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
マスメディア	3	0	10	9	6	0.6	0.0	2.6	1.3	0.8
国民生活センター	0	0	0	1	2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.3
消費生活センター	7	8	10	29	48	1.4	1.8	2.6	4.3	6.8
消費生活センター等	7	8	10	30	50	1.4	1.8	2.6	4.5	7.0
国土交通省	6	5	4	9	6	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	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
都道府県・市区町村	4	4	10	10	26	0.8	0.9	2.6	1.5	3.7
保健所	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
行政	10	9	14	19	33	2.1	2.0	3.7	2.8	4.6
当財団のホームページ	48	40	62	121	106	9.9	8.9	16.3	18.1	14.9
当財団の携帯サイト	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	1	2	1	6	7	0.2	0.4	0.3	0.9	1.0
インターネット	49	42	63	127	113	10.1	9.4	16.6	19.0	15.9
当財団のパンフレット	32	25	21	27	40	6.6	5.6	5.5	4.0	5.6
その他のパンフレット	4	16	31	39	52	0.8	3.6	8.2	5.8	7.3
パンフレット	36	41	52	66	92	7.4	9.1	13.7	9.9	12.9
PLセンター	1	0	0	0	0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
公益法人	3	3	3	3	6	0.6	0.7	0.8	0.4	0.8
NPO（特定非営利活動団体）	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
業界団体	5	3	1	7	6	1.0	0.7	0.3	1.0	0.8
弁護士会	5	10	3	10	18	1.0	2.2	0.8	1.5	2.5
評価機関	18	18	14	27	18	3.7	4.0	3.7	4.0	2.5
保険法人	0	3	2	5	5	0.0	0.7	0.5	0.7	0.7
住宅金融支援機構	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
建築士会	1	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
建築士事務所協会	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）	1	1	2	5	9	0.2	0.2	0.5	0.7	1.3
他団体	34	38	25	58	62	7.0	8.5	6.6	8.7	8.7
既知	42	26	13	23	34	8.6	5.8	3.4	3.4	4.8
当財団から配布した案内（リーフレット・DM）	290	269	185	307	294	59.7	59.9	48.7	45.8	41.4
保険DM	-	-	-	5	9	-	-	-	0.7	1.3
当財団からの案内（リーフレット・DM）	290	269	185	312	303	59.7	59.9	48.7	46.6	42.6
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
知人関係者	6	10	5	17	13	1.2	2.2	1.3	2.5	1.8
マンションの管理組合等	2	0	0	3	0	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0
その他	7	6	3	6	5	1.4	1.3	0.8	0.9	0.7
その他	15	16	8	26	18	3.1	3.6	2.1	3.9	2.5
合計	486	449	380	670	711	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 苦情の相手方

※トラブルに関する相談を対象として集計。

評 表 11 主な苦情の相手方の区分（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（%）
施工業者	222	38.7
リフォーム業者	7	1.2
売主	299	52.2
不動産業者	0	0.0
部品製造者	3	0.5
設計者	0	0.0
近隣	12	2.1
その他	30	5.2
合計	573	100.0

評 表 12 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（実数：件）（2012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	9	166	21	0	14	210	5	3	0	2	1	11	0	221
リフォーム業者	0	5	0	0	0	5	0	1	0	1	0	2	0	7
売主	0	49	5	1	0	55	32	151	34	26	0	243	0	298
不動産業者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
部品製造者	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
設計者	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
近隣	0	2	0	0	1	3	3	5	0	1	0	9	0	12
その他	2	14	1	0	1	18	1	7	2	1	0	11	0	29
合計	11	239	27	1	16	294	41	167	36	31	1	276	0	570

評 表 13 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（割合：%）（2012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	81.8	69.5	77.8	0.0	87.5	71.4	12.2	1.8	0.0	6.5	100.0	4.0	0.0	38.8
リフォーム業者	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	1.7	0.0	0.6	0.0	3.2	0.0	0.7	0.0	1.2
売主	0.0	20.5	18.5	100.0	0.0	18.7	78.0	90.4	94.4	83.9	0.0	88.0	0.0	52.3
不動産業者	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
部品製造者	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
設計者	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
近隣	0.0	0.8	0.0	0.0	6.3	1.0	7.3	3.0	0.0	3.2	0.0	3.3	0.0	2.1
その他	18.2	5.9	3.7	0.0	6.3	6.1	2.4	4.2	5.6	3.2	0.0	4.0	0.0	5.1
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	0.0	100.0

(4) 相談者の解決希望内容

※トラブルに関する相談を対象として集計。

評表 14 相談者の解決希望内容（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（％）
修補	393	69.9
損害賠償	66	11.7
契約解消	11	2.0
修補と損害賠償※	38	6.8
工事代金関係	3	0.5
建て替え	5	0.9
その他	46	8.2
合計	562	100.0

(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 15 不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
床	89	99	65	175	167	23.7	26.5	17.3	21.2	21.5
内壁	54	46	57	126	94	14.4	12.3	15.2	15.3	12.1
外壁	50	29	44	118	89	13.3	7.8	11.7	14.3	11.5
開口部・建具	39	52	31	68	76	10.4	13.9	8.3	8.2	9.8
設備機器	30	27	25	40	52	8.0	7.2	6.7	4.8	6.7
基礎	25	22	22	46	43	6.7	5.9	5.9	5.6	5.5
屋根	11	3	24	34	39	2.9	0.8	6.4	4.1	5.0
天井	17	17	17	37	32	4.5	4.6	4.5	4.5	4.1
排水配管	10	13	24	24	30	2.7	3.5	6.4	2.9	3.9
地盤	6	8	15	33	22	1.6	2.1	4.0	4.0	2.8
給水・給湯配管	9	5	5	13	14	2.4	1.3	1.3	1.6	1.8
電気配線	2	3	4	11	12	0.5	0.8	1.1	1.3	1.5
柱	2	4	5	12	7	0.5	1.1	1.3	1.5	0.9
階段	3	5	3	7	6	0.8	1.3	0.8	0.8	0.8
梁	0	3	3	8	5	0.0	0.8	0.8	1.0	0.6
浴室	5	6	2	7	4	1.3	1.6	0.5	0.8	0.5
ガス配管	2	0	0	0	2	0.5	0.0	0.0	0.0	0.3
その他	21	31	29	67	81	5.6	8.3	7.7	8.1	10.5
合計(延べ件数)	375	373	375	826	775	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

不具合が生じている相談（不具合相談）の件数（2012年度）

区分\年度	実数（件）				
	2008	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	272	287	276	528	546

評表 16 不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
ひび割れ	83	65	82	184	126	22.0	17.3	21.8	22.2	16.2
はがれ	24	15	26	75	62	6.3	4.0	6.9	9.1	7.9
変形	26	22	26	72	56	6.9	5.9	6.9	8.7	7.2
雨漏り	18	18	25	46	44	4.8	4.8	6.6	5.6	5.6
汚れ	17	24	21	38	41	4.5	6.4	5.6	4.6	5.3
床鳴り	14	16	12	39	35	3.7	4.3	3.2	4.7	4.5
漏水	18	16	20	23	34	4.8	4.3	5.3	2.8	4.4
遮音不良	33	28	27	45	32	8.7	7.5	7.2	5.4	4.1
作動不良	11	17	13	33	31	2.9	4.5	3.5	4.0	4.0
排水不良	13	9	11	19	22	3.4	2.4	2.9	2.3	2.8
異常音	5	24	16	14	22	1.3	6.4	4.3	1.7	2.8
傾斜	15	17	11	34	20	4.0	4.5	2.9	4.1	2.6
結露	10	15	4	15	16	2.6	4.0	1.1	1.8	2.1
異臭	4	4	5	5	13	1.1	1.1	1.3	0.6	1.7
沈下	6	3	9	26	11	1.6	0.8	2.4	3.1	1.4
腐食・腐朽	1	3	2	8	7	0.3	0.8	0.5	1.0	0.9
その他	80	79	66	152	208	21.2	21.1	17.6	18.4	26.7
合計（延べ件数）	378	375	376	828	780	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（2012年度）

区分\年度	実数（件）				
	2008	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	272	287	276	528	546

評表 17 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2012年度クロス集計）

区分	床	内壁	外壁	開口部・建具	設備機器	基礎	屋根	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	電気配線	柱	階段	梁	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	16	16	32	12	3	23	7	3	1	1	0	1	3	0	3	0	0	5	126
はがれ	10	22	18	2	1	0	3	4	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	62
変形	17	12	6	15	1	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	55
雨漏り	1	0	11	5	1	1	14	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	41
汚れ	15	10	5	2	0	1	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1	0	2	41
床鳴り	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
漏水	5	0	1	1	5	0	0	2	7	0	9	0	0	0	0	0	0	3	33
作動不良	0	0	0	14	7	0	0	0	4	0	1	3	0	0	0	1	0	1	31
遮音不良	9	7	1	2	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	31
排水不良	2	0	0	0	1	0	1	0	10	5	0	0	0	0	0	0	0	3	22
傾斜	12	1	0	1	1	1	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	20
異常音	2	2	0	1	5	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	18
結露	2	4	0	4	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
異臭	3	0	0	0	5	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13
沈下	2	0	0	0	0	2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	2	11
腐食・腐朽	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7
その他	34	19	13	16	19	9	12	8	2	9	1	8	3	3	1	1	2	47	207
合計（延べ件数）	166	93	87	76	52	41	39	32	30	22	14	12	7	6	5	4	2	81	769

※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）

評表 18 不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	床	内壁	外壁	開口部・建具	設備機器	基礎	屋根	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	電気配線	柱	階段	梁	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	9.6	17.2	36.8	15.8	5.8	56.1	17.9	9.4	3.3	4.5	0.0	8.3	42.9	0.0	60.0	0.0	0.0	6.2	16.4
はがれ	6.0	23.7	20.7	2.6	1.9	0.0	7.7	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	25.0	0.0	0.0	8.1
変形	10.2	12.9	6.9	19.7	1.9	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	20.0	0.0	0.0	0.0	7.2
雨漏り	0.6	0.0	12.6	6.6	1.9	2.4	35.9	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.9	5.3
汚れ	9.0	10.8	5.7	2.6	0.0	2.4	0.0	0.0	6.7	0.0	14.3	0.0	0.0	16.7	0.0	25.0	0.0	2.5	5.3
床鳴り	21.1	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	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6
漏水	3.0	0.0	1.1	1.3	9.6	0.0	0.0	6.3	23.3	0.0	64.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	4.3
作動不良	0.0	0.0	0.0	18.4	13.5	0.0	0.0	0.0	13.3	0.0	7.1	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	1.2	4.0
遮音不良	5.4	7.5	1.1	2.6	0.0	0.0	2.6	15.6	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.2	4.0
排水不良	1.2	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	2.6	0.0	33.3	22.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	2.9
傾斜	7.2	1.1	0.0	1.3	1.9	2.4	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	2.6
異常音	1.2	2.2	0.0	1.3	9.6	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4	2.3
結露	1.2	4.3	0.0	5.3	3.8	2.4	0.0	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1
異臭	1.8	0.0	0.0	0.0	9.6	2.4	0.0	3.1	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	1.7
沈下	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	4.9	0.0	0.0	0.0	22.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	1.4
腐食・腐朽	0.6	0.0	0.0	1.3	1.9	0.0	2.6	0.0	3.3	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.9
その他	20.5	20.4	14.9	21.1	36.5	22.0	30.8	25.0	6.7	40.9	7.1	66.7	42.9	50.0	20.0	25.0	100.0	58.0	26.9
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

※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）

評表 19 不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	ひび割れ	はがれ	変形	雨漏り	汚れ	床鳴り	漏水	遮音不良	作動不良	排水不良	傾斜	異常音	結露	異臭	沈下	腐食・腐朽	その他	合計
床	12.7	16.1	30.9	2.4	36.6	100.0	15.2	29.0	0.0	9.1	60.0	11.1	12.5	23.1	18.2	14.3	16.4	21.6
内壁	12.7	35.5	21.8	0.0	24.4	0.0	0.0	22.6	0.0	0.0	5.0	11.1	25.0	0.0	0.0	0.0	9.2	12.1
外壁	25.4	29.0	10.9	26.8	12.2	0.0	3.0	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	11.3
開口部・建具	9.5	3.2	27.3	12.2	4.9	0.0	3.0	6.5	45.2	0.0	5.0	5.6	25.0	0.0	0.0	14.3	7.7	9.9
設備機器	2.4	1.6	1.8	2.4	0.0	0.0	15.2	0.0	22.6	4.5	5.0	27.8	12.5	38.5	0.0	14.3	9.2	6.8
基礎	18.3	0.0	3.6	2.4	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	6.3	7.7	18.2	0.0	4.3	5.3
屋根	5.6	4.8	0.0	34.1	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	5.8	5.1
天井	2.4	6.5	0.0	9.8	0.0	0.0	6.1	16.1	0.0	0.0	0.0	11.1	18.8	7.7	0.0	0.0	3.9	4.2
排水配管	0.8	0.0	0.0	0.0	4.9	0.0	21.2	3.2	12.9	45.5	0.0	0.0	0.0	15.4	0.0	14.3	1.0	3.9
地盤	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.7	10.0	0.0	0.0	0.0	45.5	0.0	4.3	2.9
給水・給湯配管	0.0	0.0	0.0	0.0	4.9	0.0	27.3	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.5	1.8
電気配線	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.9	1.6
柱	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.9
階段	0.0	1.6	1.8	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.8
梁	2.4	0.0	1.8	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	0.5	0.7
浴室	0.0	1.6	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	0.0	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	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.3
その他	4.0	0.0	0.0	9.8	4.9	0.0	9.1	16.1	3.2	13.6	5.0	33.3	0.0	7.7	18.2	14.3	22.7	10.5
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

※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）

評表 20 住宅の形式と不具合部位（実数：件）（2012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	8	53	6	0	4	71	13	61	8	14	0	96	0	167
内壁	0	24	3	0	4	31	12	37	8	6	0	63	0	94
外壁	1	41	1	0	4	47	5	27	5	5	0	42	0	89
開口部・建具	2	25	4	0	3	34	7	26	5	4	0	42	0	76
設備機器	0	14	4	0	3	21	3	16	9	2	0	30	0	51
基礎	1	37	1	0	2	41	0	2	0	0	0	2	0	43
屋根	1	20	5	0	2	28	2	6	2	1	0	11	0	39
天井	1	9	2	0	2	14	0	13	3	2	0	18	0	32
排水配管	0	12	0	0	0	12	2	13	1	2	0	18	0	30
地盤	0	18	0	0	0	18	1	2	0	1	0	4	0	22
給水・給湯配管	0	4	0	0	0	4	1	4	3	2	0	10	0	14
電気配線	0	5	1	0	1	7	2	3	0	0	0	5	0	12
柱	0	5	0	0	1	6	0	1	0	0	0	1	0	7
階段	0	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
梁	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	4	0	5
浴室	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	0	3	0	4
ガス配管	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2
その他	6	34	5	0	2	47	5	21	6	1	0	33	0	80
合計(延べ件数)	20	309	32	0	28	389	56	233	53	42	0	384	0	773

住宅の形式と不具合相談（2012年度）

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	11	224	25	0	19	279	37	162	34	32	0	265	0	544

評表 21 住宅の形式と不具合部位（割合：％）（2012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	40.0	17.2	18.8	0.0	14.3	18.3	23.2	26.2	15.1	33.3	0.0	25.0	0.0	21.6
内壁	0.0	7.8	9.4	0.0	14.3	8.0	21.4	15.9	15.1	14.3	0.0	16.4	0.0	12.2
外壁	5.0	13.3	3.1	0.0	14.3	12.1	8.9	11.6	9.4	11.9	0.0	10.9	0.0	11.5
開口部・建具	10.0	8.1	12.5	0.0	10.7	8.7	12.5	11.2	9.4	9.5	0.0	10.9	0.0	9.8
設備機器	0.0	4.5	12.5	0.0	10.7	5.4	5.4	6.9	17.0	4.8	0.0	7.8	0.0	6.6
基礎	5.0	12.0	3.1	0.0	7.1	10.5	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	5.6
屋根	5.0	6.5	15.6	0.0	7.1	7.2	3.6	2.6	3.8	2.4	0.0	2.9	0.0	5.0
天井	5.0	2.9	6.3	0.0	7.1	3.6	0.0	5.6	5.7	4.8	0.0	4.7	0.0	4.1
排水配管	0.0	3.9	0.0	0.0	0.0	3.1	3.6	5.6	1.9	4.8	0.0	4.7	0.0	3.9
地盤	0.0	5.8	0.0	0.0	0.0	4.6	1.8	0.9	0.0	2.4	0.0	1.0	0.0	2.8
給水・給湯配管	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	1.0	1.8	1.7	5.7	4.8	0.0	2.6	0.0	1.8
電気配線	0.0	1.6	3.1	0.0	3.6	1.8	3.6	1.3	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.6
柱	0.0	1.6	0.0	0.0	3.6	1.5	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.9
階段	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
梁	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3	1.8	0.4	1.9	2.4	0.0	1.0	0.0	0.6
浴室	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	3.8	2.4	0.0	0.8	0.0	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.3
その他	30.0	11.0	15.6	0.0	7.1	12.1	8.9	9.0	11.3	2.4	0.0	8.6	0.0	10.3
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	0.0	100.0

評表 22 住宅の形式と不具合事象（実数：件）（2012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	9	49	3	0	4	65	11	33	10	7	0	61	0	126
はがれ	0	18	2	0	1	21	3	28	4	6	0	41	0	62
変形	2	22	1	0	2	27	7	17	1	4	0	29	0	56
雨漏り	0	20	3	0	3	26	3	8	6	1	0	18	0	44
汚れ	3	13	1	0	1	18	4	15	2	2	0	23	0	41
床鳴り	0	8	0	0	1	9	1	18	2	5	0	26	0	35
漏水	0	7	0	0	0	7	4	19	2	2	0	27	0	34
遮音不良	0	4	0	0	0	4	3	18	6	1	0	28	0	32
作動不良	0	10	3	0	1	14	1	10	2	4	0	17	0	31
排水不良	0	10	0	0	0	10	0	10	0	2	0	12	0	22
異常音	1	5	0	0	1	7	3	11	0	1	0	15	0	22
傾斜	1	14	2	0	1	18	0	1	0	1	0	2	0	20
結露	0	6	1	0	1	8	3	4	0	0	0	7	0	15
異臭	0	6	0	0	0	6	1	4	2	0	0	7	0	13
沈下	0	6	0	0	0	6	1	2	0	2	0	5	0	11
腐食・腐朽	0	2	1	0	0	3	0	1	3	0	0	4	0	7
その他	4	112	15	0	8	139	12	39	13	4	0	68	0	207
合計(延べ件数)	20	312	32	0	24	388	57	238	53	42	0	390	0	778

※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）

住宅の形式と不具合相談（2012年度）

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	11	224	25	0	19	279	37	162	34	32	0	265	0	544

評表 23 住宅の形式と不具合事象（割合：％）（2012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	45.0	15.7	9.4	0.0	16.7	16.8	19.3	13.9	18.9	16.7	0.0	15.6	0.0	16.2
はがれ	0.0	5.8	6.3	0.0	4.2	5.4	5.3	11.8	7.5	14.3	0.0	10.5	0.0	8.0
変形	10.0	7.1	3.1	0.0	8.3	7.0	12.3	7.1	1.9	9.5	0.0	7.4	0.0	7.2
雨漏り	0.0	6.4	9.4	0.0	12.5	6.7	5.3	3.4	11.3	2.4	0.0	4.6	0.0	5.7
汚れ	15.0	4.2	3.1	0.0	4.2	4.6	7.0	6.3	3.8	4.8	0.0	5.9	0.0	5.3
床鳴り	0.0	2.6	0.0	0.0	4.2	2.3	1.8	7.6	3.8	11.9	0.0	6.7	0.0	4.5
漏水	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	1.8	7.0	8.0	3.8	4.8	0.0	6.9	0.0	4.4
遮音不良	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	1.0	5.3	7.6	11.3	2.4	0.0	7.2	0.0	4.1
作動不良	0.0	3.2	9.4	0.0	4.2	3.6	1.8	4.2	3.8	9.5	0.0	4.4	0.0	4.0
排水不良	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	4.2	0.0	4.8	0.0	3.1	0.0	2.8
異常音	5.0	1.6	0.0	0.0	4.2	1.8	5.3	4.6	0.0	2.4	0.0	3.8	0.0	2.8
傾斜	5.0	4.5	6.3	0.0	4.2	4.6	0.0	0.4	0.0	2.4	0.0	0.5	0.0	2.6
結露	0.0	1.9	3.1	0.0	4.2	2.1	5.3	1.7	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	1.9
異臭	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	1.5	1.8	1.7	3.8	0.0	0.0	1.8	0.0	1.7
沈下	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	1.5	1.8	0.8	0.0	4.8	0.0	1.3	0.0	1.4
腐食・腐朽	0.0	0.6	3.1	0.0	0.0	0.8	0.0	0.4	5.7	0.0	0.0	1.0	0.0	0.9
その他	20.0	35.9	46.9	0.0	33.3	35.8	21.1	16.4	24.5	9.5	0.0	17.4	0.0	26.6
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	0.0	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）

評表 24【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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
床	34	46	29	65	71	19.7	25.0	15.4	17.3	18.3
外壁	24	16	27	46	47	13.9	8.7	14.4	12.2	12.1
基礎	24	21	21	45	41	13.9	11.4	11.2	12.0	10.5
開口部・建具	20	29	19	29	34	11.6	15.8	10.1	7.7	8.7
内壁	26	19	22	45	31	15.0	10.3	11.7	12.0	8.0
屋根	6	2	16	29	28	3.5	1.1	8.5	7.7	7.2
設備機器	7	7	10	21	21	4.0	3.8	5.3	5.6	5.4
地盤	4	8	10	20	18	2.3	4.3	5.3	5.3	4.6
天井	3	8	6	7	14	1.7	4.3	3.2	1.9	3.6
排水配管	4	6	5	9	12	2.3	3.3	2.7	2.4	3.1
電気配線	1	2	1	8	7	0.6	1.1	0.5	2.1	1.8
柱	2	3	1	6	6	1.2	1.6	0.5	1.6	1.5
階段	3	1	3	5	6	1.7	0.5	1.6	1.3	1.5
給水・給湯配管	5	0	3	6	4	2.9	0.0	1.6	1.6	1.0
浴室	1	3	2	3	1	0.6	1.6	1.1	0.8	0.3
梁	0	1	1	2	1	0.0	0.5	0.5	0.5	0.3
ガス配管	1	0	0	0	0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	8	12	12	30	47	4.6	6.5	6.4	8.0	12.1
合計（延べ件数）	173	184	188	376	389	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）				
	2008	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	113	132	134	252	279

評表 25【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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
ひび割れ	48	38	50	80	65	27.6	20.5	26.5	21.2	16.8
変形	16	13	15	32	27	9.2	7.0	7.9	8.5	7.0
雨漏り	7	9	13	24	26	4.0	4.9	6.9	6.3	6.7
はがれ	9	9	10	19	21	5.2	4.9	5.3	5.0	5.4
汚れ	5	15	11	21	18	2.9	8.1	5.8	5.6	4.6
傾斜	6	9	7	31	18	3.4	4.9	3.7	8.2	4.6
作動不良	4	7	7	17	14	2.3	3.8	3.7	4.5	3.6
排水不良	7	3	5	7	10	4.0	1.6	2.6	1.9	2.6
床鳴り	8	11	8	6	9	4.6	5.9	4.2	1.6	2.3
結露	2	6	6	3	8	1.1	3.2	3.2	0.8	2.1
漏水	7	3	5	13	7	4.0	1.6	2.6	3.4	1.8
異常音	8	6	2	4	7	4.6	3.2	1.1	1.1	1.8
沈下	4	3	4	15	6	2.3	1.6	2.1	4.0	1.5
異臭	1	0	0	0	6	0.6	0.0	0.0	0.0	1.5
遮音不良	0	7	2	8	4	0.0	3.8	1.1	2.1	1.0
腐食・腐朽	0	2	2	3	3	0.0	1.1	1.1	0.8	0.8
その他	42	44	42	95	139	24.1	23.8	22.2	25.1	35.8
合計（延べ件数）	174	185	189	378	388	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）

評表 26【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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
床	54	52	36	109	96	27.8	28.0	19.6	24.4	25.0
内壁	27	27	35	81	63	13.9	14.5	19.0	18.2	16.4
外壁	25	13	17	72	42	12.9	7.0	9.2	16.1	10.9
開口部・建具	17	23	12	39	42	8.8	12.4	6.5	8.7	10.9
設備機器	21	20	14	19	30	10.8	10.8	7.6	4.3	7.8
天井	14	9	11	30	18	7.2	4.8	6.0	6.7	4.7
排水配管	6	7	19	15	18	3.1	3.8	10.3	3.4	4.7
屋根	5	1	8	5	11	2.6	0.5	4.3	1.1	2.9
給水・給湯配管	4	5	2	6	10	2.1	2.7	1.1	1.3	2.6
電気配線	1	1	2	3	5	0.5	0.5	1.1	0.7	1.3
地盤	2	0	5	13	4	1.0	0.0	2.7	2.9	1.0
梁	0	2	2	6	4	0.0	1.1	1.1	1.3	1.0
浴室	4	3	0	4	3	2.1	1.6	0.0	0.9	0.8
基礎	0	0	1	1	2	0.0	0.0	0.5	0.2	0.5
ガス配管	1	0	0	0	2	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5
柱	0	1	4	6	1	0.0	0.5	2.2	1.3	0.3
階段	0	4	0	2	0	0.0	2.2	0.0	0.4	0.0
その他	13	18	16	35	33	6.7	9.7	8.7	7.8	8.6
合計（延べ件数）	194	186	184	446	384	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

【共同住宅】不具合相談の件数

区分\年度	実数（件）				
	2008	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	153	152	139	272	265

評表 27【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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
ひび割れ	34	26	31	104	61	17.3	13.9	16.8	23.3	15.6
はがれ	14	6	15	56	41	7.1	3.2	8.2	12.6	10.5
変形	9	8	11	39	29	4.6	4.3	6.0	8.7	7.4
遮音不良	33	21	25	37	28	16.8	11.2	13.6	8.3	7.2
漏水	10	13	14	10	27	5.1	7.0	7.6	2.2	6.9
床鳴り	6	5	4	33	26	3.1	2.7	2.2	7.4	6.7
汚れ	12	9	10	17	23	6.1	4.8	5.4	3.8	5.9
雨漏り	11	9	12	22	18	5.6	4.8	6.5	4.9	4.6
作動不良	7	10	6	16	17	3.6	5.3	3.3	3.6	4.4
異常音	2	18	10	11	15	1.0	9.6	5.4	2.5	3.8
排水不良	6	6	6	12	12	3.1	3.2	3.3	2.7	3.1
結露	2	9	2	10	7	1.0	4.8	1.1	2.2	1.8
異臭	3	4	5	5	7	1.5	2.1	2.7	1.1	1.8
沈下	2	0	5	11	5	1.0	0.0	2.7	2.5	1.3
腐食・腐朽	1	1	0	5	4	0.5	0.5	0.0	1.1	1.0
傾斜	9	8	4	3	2	4.6	4.3	2.2	0.7	0.5
その他	35	34	24	55	68	17.9	18.2	13.0	12.3	17.4
合計（延べ件数）	196	187	184	446	390	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）

評表 28 住宅の構造・工法と不具合部位（実数：件）（2012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
床	27	12	4	43	86	0	1	26	6	119	0	1	0	163
内壁	12	4	5	21	55	0	3	11	3	72	0	0	0	93
外壁	21	9	1	31	42	0	1	10	1	54	0	0	0	85
開口部・建具	14	4	0	18	39	0	2	11	1	53	0	0	0	71
設備機器	8	0	0	8	25	0	3	10	2	40	0	1	0	49
基礎	17	4	1	22	3	0	2	14	0	19	0	0	0	41
屋根	14	1	0	15	11	0	0	11	1	23	0	0	0	38
天井	4	3	1	8	15	1	0	5	3	24	0	0	0	32
排水配管	6	2	0	8	16	0	1	3	2	22	0	0	0	30
地盤	6	0	0	6	4	0	0	12	0	16	0	0	0	22
給水・給湯配管	3	1	0	4	9	0	0	0	1	10	0	0	0	14
電気配線	2	2	0	4	5	0	0	2	0	7	0	0	0	11
柱	3	1	0	4	1	0	0	2	0	3	0	0	0	7
階段	4	0	0	4	0	0	0	2	0	2	0	0	0	6
梁	1	0	0	1	4	0	0	0	0	4	0	0	0	5
浴室	1	0	0	1	2	0	0	0	1	3	0	0	0	4
ガス配管	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
その他	20	2	2	24	29	2	2	18	2	53	0	0	0	77
合計(延べ件数)	163	45	14	222	348	3	15	137	23	526	0	2	0	750

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	123	29	9	161	239	3	13	91	16	362	0	2	0	525

評表 29 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：％）（2012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
床	16.6	26.7	28.6	19.4	24.7	0.0	6.7	19.0	26.1	22.6	0.0	50.0	0.0	21.7
内壁	7.4	8.9	35.7	9.5	15.8	0.0	20.0	8.0	13.0	13.7	0.0	0.0	0.0	12.4
外壁	12.9	20.0	7.1	14.0	12.1	0.0	6.7	7.3	4.3	10.3	0.0	0.0	0.0	11.3
開口部・建具	8.6	8.9	0.0	8.1	11.2	0.0	13.3	8.0	4.3	10.1	0.0	0.0	0.0	9.5
設備機器	4.9	0.0	0.0	3.6	7.2	0.0	20.0	7.3	8.7	7.6	0.0	50.0	0.0	6.5
基礎	10.4	8.9	7.1	9.9	0.9	0.0	13.3	10.2	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	5.5
屋根	8.6	2.2	0.0	6.8	3.2	0.0	0.0	8.0	4.3	4.4	0.0	0.0	0.0	5.1
天井	2.5	6.7	7.1	3.6	4.3	33.3	0.0	3.6	13.0	4.6	0.0	0.0	0.0	4.3
排水配管	3.7	4.4	0.0	3.6	4.6	0.0	6.7	2.2	8.7	4.2	0.0	0.0	0.0	4.0
地盤	3.7	0.0	0.0	2.7	1.1	0.0	0.0	8.8	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	2.9
給水・給湯配管	1.8	2.2	0.0	1.8	2.6	0.0	0.0	0.0	4.3	1.9	0.0	0.0	0.0	1.9
電気配線	1.2	4.4	0.0	1.8	1.4	0.0	0.0	1.5	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	1.5
柱	1.8	2.2	0.0	1.8	0.3	0.0	0.0	1.5	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.9
階段	2.5	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.8
梁	0.6	0.0	0.0	0.5	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.7
浴室	0.6	0.0	0.0	0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	4.3	0.6	0.0	0.0	0.0	0.5
ガス配管	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3
その他	12.3	4.4	14.3	10.8	8.3	66.7	13.3	13.1	8.7	10.1	0.0	0.0	0.0	10.3
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	0.0	100.0

評表 30 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2012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	34	8	3	45	51	0	1	18	7	77	0	0	0	122
はがれ	13	4	0	17	36	0	3	2	2	43	0	0	0	60
変形	8	4	0	12	31	0	0	9	1	41	0	1	0	54
雨漏り	14	1	0	15	17	0	4	7	0	28	0	0	0	43
汚れ	10	3	1	14	22	0	0	5	0	27	0	0	0	41
床鳴り	3	1	0	4	24	0	0	5	2	31	0	0	0	35
漏水	7	1	0	8	25	0	0	0	1	26	0	0	0	34
遮音不良	2	0	0	2	23	0	1	2	3	29	0	0	0	31
作動不良	5	1	0	6	17	0	1	6	0	24	0	0	0	30
排水不良	5	1	0	6	12	0	1	3	0	16	0	0	0	22
異常音	2	0	1	3	13	0	1	5	0	19	0	0	0	22
傾斜	5	4	0	9	2	0	0	9	0	11	0	0	0	20
結露	5	1	0	6	6	1	0	2	0	9	0	0	0	15
異臭	2	1	0	3	4	0	2	2	1	9	0	1	0	13
沈下	1	0	0	1	5	0	0	4	0	9	0	0	0	10
腐食・腐朽	1	0	0	1	2	0	0	2	2	6	0	0	0	7
その他	47	15	7	69	63	2	2	58	4	129	0	0	0	198
合計(延べ件数)	164	45	12	221	353	3	16	139	23	534	0	2	0	757

※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）

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	123	29	9	161	239	3	13	91	16	362	0	2	0	525

評表 31 住宅の構造・工法と不具合事象（割合：％）（2012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	20.7	17.8	25.0	20.4	14.4	0.0	6.3	12.9	30.4	14.4	0.0	0.0	0.0	16.1
はがれ	7.9	8.9	0.0	7.7	10.2	0.0	18.8	1.4	8.7	8.1	0.0	0.0	0.0	7.9
変形	4.9	8.9	0.0	5.4	8.8	0.0	0.0	6.5	4.3	7.7	0.0	50.0	0.0	7.1
雨漏り	8.5	2.2	0.0	6.8	4.8	0.0	25.0	5.0	0.0	5.2	0.0	0.0	0.0	5.7
汚れ	6.1	6.7	8.3	6.3	6.2	0.0	0.0	3.6	0.0	5.1	0.0	0.0	0.0	5.4
床鳴り	1.8	2.2	0.0	1.8	6.8	0.0	0.0	3.6	8.7	5.8	0.0	0.0	0.0	4.6
漏水	4.3	2.2	0.0	3.6	7.1	0.0	0.0	0.0	4.3	4.9	0.0	0.0	0.0	4.5
遮音不良	1.2	0.0	0.0	0.9	6.5	0.0	6.3	1.4	13.0	5.4	0.0	0.0	0.0	4.1
作動不良	3.0	2.2	0.0	2.7	4.8	0.0	6.3	4.3	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	4.0
排水不良	3.0	2.2	0.0	2.7	3.4	0.0	6.3	2.2	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0	2.9
異常音	1.2	0.0	8.3	1.4	3.7	0.0	6.3	3.6	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	2.9
傾斜	3.0	8.9	0.0	4.1	0.6	0.0	0.0	6.5	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	2.6
結露	3.0	2.2	0.0	2.7	1.7	33.3	0.0	1.4	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	2.0
異臭	1.2	2.2	0.0	1.4	1.1	0.0	12.5	1.4	4.3	1.7	0.0	50.0	0.0	1.7
沈下	0.6	0.0	0.0	0.5	1.4	0.0	0.0	2.9	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	1.3
腐食・腐朽	0.6	0.0	0.0	0.5	0.6	0.0	0.0	1.4	8.7	1.1	0.0	0.0	0.0	0.9
その他	28.7	33.3	58.3	31.2	17.8	66.7	12.5	41.7	17.4	24.2	0.0	0.0	0.0	26.2
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

※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）

評 表 32 不具合に関する相談をした時の築後年数（実数、割合）（2012 年度）

※保険付き評価住宅およびリフォーム相談を除く。

区分\年度	実数（件）	割合（％）
1年未満	57	29.8
～2年未満	31	16.2
～3年未満	19	9.9
～4年未満	12	6.3
～5年未満	10	5.2
～6年未満	17	8.9
～7年未満	13	6.8
～8年未満	8	4.2
～9年未満	10	5.2
～10年未満	14	7.3
～11年未満	0	0.0
～12年未満	0	0.0
合計	191	100.0

評 表 33 住宅の形式と不具合に関する相談をした時の築後年数（実数：件）（2012 年度クロス集計）

※保険付き評価住宅およびリフォーム相談を除く。

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	1	25	4	0	2	32	4	13	3	5	0	25	0	57
～2年未満	2	9	0	0	0	11	2	12	4	2	0	20	0	31
～3年未満	0	11	1	0	0	12	2	3	1	1	0	7	0	19
～4年未満	0	4	1	0	0	5	1	5	1	0	0	7	0	12
～5年未満	0	5	2	0	0	7	0	2	1	0	0	3	0	10
～6年未満	0	6	0	0	0	6	1	8	0	2	0	11	0	17
～7年未満	0	3	2	0	0	5	1	6	1	0	0	8	0	13
～8年未満	0	4	0	0	0	4	0	3	1	0	0	4	0	8
～9年未満	0	3	0	0	1	4	1	3	1	1	0	6	0	10
～10年未満	0	4	1	0	0	5	1	5	0	3	0	9	0	14
～11年未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
～12年未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	3	74	11	0	3	91	13	60	13	14	0	100	0	191

評 表 34 住宅の形式と不具合に関する相談をした時の築後年数（割合：％）（2012 年度クロス集計）

※保険付き評価住宅およびリフォーム相談を除く。

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	33.3	33.8	36.4	0.0	66.7	35.2	30.8	21.7	23.1	35.7	0.0	25.0	0.0	29.8
～2年未満	66.7	12.2	0.0	0.0	0.0	12.1	15.4	20.0	30.8	14.3	0.0	20.0	0.0	16.2
～3年未満	0.0	14.9	9.1	0.0	0.0	13.2	15.4	5.0	7.7	7.1	0.0	7.0	0.0	9.9
～4年未満	0.0	5.4	9.1	0.0	0.0	5.5	7.7	8.3	7.7	0.0	0.0	7.0	0.0	6.3
～5年未満	0.0	6.8	18.2	0.0	0.0	7.7	0.0	3.3	7.7	0.0	0.0	3.0	0.0	5.2
～6年未満	0.0	8.1	0.0	0.0	0.0	6.6	7.7	13.3	0.0	14.3	0.0	11.0	0.0	8.9
～7年未満	0.0	4.1	18.2	0.0	0.0	5.5	7.7	10.0	7.7	0.0	0.0	8.0	0.0	6.8
～8年未満	0.0	5.4	0.0	0.0	0.0	4.4	0.0	5.0	7.7	0.0	0.0	4.0	0.0	4.2
～9年未満	0.0	4.1	0.0	0.0	33.3	4.4	7.7	5.0	7.7	7.1	0.0	6.0	0.0	5.2
～10年未満	0.0	5.4	9.1	0.0	0.0	5.5	7.7	8.3	0.0	21.4	0.0	9.0	0.0	7.3
～11年未満	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
～12年未満	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
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	0.0	100.0

3. 保険付き住宅に関する相談

※保険付き評価住宅を含む。

(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（%）					
	2008	2009	2010	2011	2012	合計	2008	2009	2010	2011	2012	合計
住宅本体	10	152	893	2,128	2,820	6,003	47.6	54.9	66.4	77.3	78.4	75.1
住宅部品	0	4	14	21	34	73	0.0	1.4	1.0	0.8	0.9	0.9
拡大被害（身体）	0	0	2	2	7	11	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.1
拡大被害（財物）	0	0	0	0	26	26	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.3
リフォーム	0	0	6	19	74	99	0.0	0.0	0.4	0.7	2.1	1.2
知見相談	5	50	239	206	296	796	23.8	18.1	17.8	7.5	8.2	10.0
制度	6	58	144	340	228	776	28.6	20.9	10.7	12.3	6.3	9.7
住宅瑕疵担保履行法上の制度	4	54	140	331	215	744	19.0	19.5	10.4	12.0	6.0	9.3
住宅品確法上の制度	2	4	4	9	13	32	9.5	1.4	0.3	0.3	0.4	0.4
検査機関照会	0	3	9	15	7	34	0.0	1.1	0.7	0.5	0.2	0.4
その他相談	0	10	37	23	105	175	0.0	3.6	2.8	0.8	2.9	2.2
合計	21	277	1,344	2,754	3,597	7,993	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 相談者の属性

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	2012	2009	2010	2011	2012
所有者	227	1,163	2,475	3,187	82.2	86.8	89.9	88.9
居住者	1	6	6	7	0.4	0.4	0.2	0.2
消費者	228	1,169	2,481	3,194	83	87	90	89
施工業者	37	134	190	238	13.4	10.0	6.9	6.6
販売業者	10	22	27	54	3.6	1.6	1.0	1.5
設計者	0	4	7	22	0.0	0.3	0.3	0.6
事業者	47	160	224	314	17.0	11.9	8.1	8.8
消費生活センター	0	2	9	33	0.0	0.1	0.3	0.9
地方公共団体	0	0	3	1	0.0	0.0	0.1	0.0
保険法人	0	0	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0
評価機関等	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政等	0	2	14	35	0.0	0.1	0.5	1.0
その他	1	9	33	41	0.4	0.7	1.2	1.1
合計	276	1,340	2,752	3,584	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	2012	2009	2010	2011	2012
～20歳代	11	71	120	167	5.1	6.5	4.9	5.3
30歳代	91	469	986	1,282	42.5	43.1	40.6	40.3
40歳代	62	284	606	846	29.0	26.1	25.0	26.6
50歳代	29	141	322	411	13.6	13.0	13.3	12.9
60歳代	16	94	296	371	7.5	8.6	12.2	11.7
70歳代～	5	29	96	101	2.3	2.7	4.0	3.2
合計	214	1,088	2,426	3,178	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	2012	2009	2010	2011	2012
女性	122	602	1,260	1,721	44.0	45.1	46.1	48.4
男性	155	732	1,476	1,835	56.0	54.9	53.9	51.6
合計	277	1,334	2,736	3,556	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	2012	2009	2010	2011	2012
北海道	10	62	86	155	3.6	4.6	3.1	4.3
青森県	4	9	21	42	1.4	0.7	0.8	1.2
岩手県	0	15	32	38	0.0	1.1	1.2	1.1
宮城県	8	23	51	93	2.9	1.7	1.9	2.6
秋田県	1	5	13	27	0.4	0.4	0.5	0.8
山形県	1	10	8	14	0.4	0.7	0.3	0.4
福島県	1	20	47	34	0.4	1.5	1.7	0.9
茨城県	7	36	64	73	2.5	2.7	2.3	2.0
栃木県	2	22	48	61	0.7	1.6	1.7	1.7
群馬県	3	14	39	43	1.1	1.0	1.4	1.2
埼玉県	12	90	164	202	4.3	6.7	6.0	5.6
千葉県	17	73	153	155	6.2	5.4	5.6	4.3
東京都	45	171	364	555	16.3	12.8	13.3	15.5
神奈川県	23	138	259	336	8.3	10.3	9.4	9.4
新潟県	7	15	41	61	2.5	1.1	1.5	1.7
富山県	0	9	14	21	0.0	0.7	0.5	0.6
石川県	4	17	39	39	1.4	1.3	1.4	1.1
福井県	1	6	13	17	0.4	0.4	0.5	0.5
山梨県	1	10	16	15	0.4	0.7	0.6	0.4
長野県	4	16	38	48	1.4	1.2	1.4	1.3
岐阜県	4	22	34	71	1.4	1.6	1.2	2.0
静岡県	7	38	78	108	2.5	2.8	2.8	3.0
愛知県	14	91	207	230	5.1	6.8	7.5	6.4
三重県	4	23	60	44	1.4	1.7	2.2	1.2
滋賀県	4	28	46	28	1.4	2.1	1.7	0.8
京都府	6	24	55	75	2.2	1.8	2.0	2.1
大阪府	23	107	199	240	8.3	8.0	7.2	6.7
兵庫県	11	59	107	146	4.0	4.4	3.9	4.1
奈良県	2	10	23	41	0.7	0.7	0.8	1.1
和歌山県	4	3	19	24	1.4	0.2	0.7	0.7
鳥取県	1	1	6	15	0.4	0.1	0.2	0.4
島根県	1	2	12	11	0.4	0.1	0.4	0.3
岡山県	3	15	31	34	1.1	1.1	1.1	0.9
広島県	5	13	34	58	1.8	1.0	1.2	1.6
山口県	1	11	19	28	0.4	0.8	0.7	0.8
徳島県	0	7	16	17	0.0	0.5	0.6	0.5
香川県	3	6	26	23	1.1	0.4	0.9	0.6
愛媛県	3	10	28	37	1.1	0.7	1.0	1.0
高知県	1	2	18	17	0.4	0.1	0.7	0.5
福岡県	11	40	82	99	4.0	3.0	3.0	2.8
佐賀県	1	5	7	14	0.4	0.4	0.3	0.4
長崎県	0	6	13	26	0.0	0.4	0.5	0.7
熊本県	0	13	23	34	0.0	1.0	0.8	0.9
大分県	4	5	13	40	1.4	0.4	0.5	1.1
宮崎県	3	11	21	26	1.1	0.8	0.8	0.7
鹿児島県	6	13	24	22	2.2	1.0	0.9	0.6
沖縄県	3	14	34	44	1.1	1.0	1.2	1.2
合計	276	1,340	2,745	3,581	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）（2012年度）

区分	実数(件)	割合(%)
持ち家(請負)	2,576	72.8
持ち家(売買)	951	26.9
賃貸住宅	13	0.4
合計	3,540	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	2012	2009	2010	2011	2012
戸建1階	5	53	130	157	2.4	4.9	5.2	4.8
戸建2階	172	849	1,974	2,596	82.3	78.5	79.5	78.7
戸建3階	22	112	233	367	10.5	10.4	9.4	11.1
戸建4階以上	0	1	3	4	0.0	0.1	0.1	0.1
戸建住宅合計	199	1,015	2,340	3,124	95.2	93.8	94.2	94.7
共同(2階~5階)	3	18	48	53	1.4	1.7	1.9	1.6
共同(6階~15階)	6	42	83	110	2.9	3.9	3.3	3.3
共同(16階~)	1	1	9	12	0.5	0.1	0.4	0.4
長屋建	0	6	1	1	0.0	0.6	0.0	0.0
共同住宅等合計	10	67	141	176	4.8	6.2	5.7	5.3
その他	0	0	2	0	0.0	0.0	0.1	0.0
合計	209	1,082	2,483	3,300	100.0	100.0	100.0	100.0

相談者の住宅の形式（階数不明含む）（実数、割合）（2012年度）

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)	長屋建	共同住宅等合計	その他	合計
実数(件)	157	2,596	367	4	195	3,319	53	110	12	34	1	210	0	3,529
割合(%)	4.4	73.6	10.4	0.1	5.5	94.0	1.5	3.1	0.3	1.0	0.0	6.0	0.0	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	2012	2009	2010	2011	2012
木造(在来)	154	881	2,046	2,641	74.8	80.5	81.5	79.7
木造(2×4)	22	74	157	282	10.7	6.8	6.3	8.5
木造(プレハブ)	1	6	10	8	0.5	0.5	0.4	0.2
木造合計	177	961	2,213	2,931	85.9	87.8	88.1	88.5
RC造(一般)	17	80	200	259	8.3	7.3	8.0	7.8
RC造(プレハブ)	1	0	3	3	0.5	0.0	0.1	0.1
RC造合計	18	80	203	262	8.7	7.3	8.1	7.9
S造(一般)	3	27	38	38	1.5	2.5	1.5	1.1
S造(プレハブ)	3	7	21	30	1.5	0.6	0.8	0.9
S造合計	6	34	59	68	2.9	3.1	2.3	2.1
SRC造	2	6	3	7	1.0	0.5	0.1	0.2
CB造	1	0	2	2	0.5	0.0	0.1	0.1
混構造	1	9	23	25	0.5	0.8	0.9	0.8
その他	1	5	8	18	0.5	0.5	0.3	0.5
合計	206	1,095	2,511	3,313	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	2012	2009	2010	2011	2012
新聞	3	13	21	22	1.1	1.0	0.8	0.6
雑誌	0	0	3	3	0.0	0.0	0.1	0.1
書籍	0	1	3	5	0.0	0.1	0.1	0.1
テレビ	0	0	1	0	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	30	1.1	1.1	1.0	0.9
国民生活センター	0	3	0	7	0.0	0.2	0.0	0.2
消費生活センター	5	54	131	260	1.8	4.1	4.8	7.4
消費生活センター等	5	57	131	267	1.8	4.3	4.8	7.6
国土交通省	1	4	10	11	0.4	0.3	0.4	0.3
国土交通省以外の官公庁	0	0	1	3	0.0	0.0	0.0	0.1
都道府県、市区町村	4	38	76	121	1.5	2.9	2.8	3.4
保健所	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他の地方公共団体	0	0	2	3	0.0	0.0	0.1	0.1
行政	5	42	90	138	1.8	3.2	3.3	3.9
当財団のホームページ	24	144	256	359	8.7	10.8	9.4	10.2
当財団の携帯サイト	0	1	5	4	0.0	0.1	0.2	0.1
その他のホームページ	2	5	20	38	0.7	0.4	0.7	1.1
インターネット	26	150	281	401	9.5	11.3	10.3	11.4
当財団のパンフレット	13	89	131	184	4.7	6.7	4.8	5.2
その他のパンフレット	57	205	282	284	20.7	15.4	10.3	8.1
パンフレット	70	294	413	468	25.5	22.1	15.1	13.3
PLセンター	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0
公益法人	0	4	10	12	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	14	0.0	0.2	0.1	0.4
弁護士会	3	25	43	47	1.1	1.9	1.6	1.3
評価機関	0	4	3	7	0.0	0.3	0.1	0.2
保険法人	33	78	170	176	12.0	5.9	6.2	5.0
住宅金融支援機構	0	0	3	0	0.0	0.0	0.1	0.0
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	3	0.0	0.2	0.1	0.1
建築家協会	0	2	2	1	0.0	0.2	0.1	0.0
建築士事務所協会	0	0	2	3	0.0	0.0	0.1	0.1
法テラス（日本司法支援センター）	0	8	31	35	0.0	0.6	1.1	1.0
他団体	36	125	273	300	13.1	9.4	10.0	8.5
既知	3	14	52	100	1.1	1.1	1.9	2.8
当財団から配布した案内（リーフレット・DM）	120	390	733	1,029	43.6	29.4	26.8	29.3
保険DM	-	-	666	698	-	-	24.3	19.8
当財団からの案内（リーフレット・DM）	120	390	1,399	1,727	43.6	29.4	51.1	49.1
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	54	0.7	1.3	1.5	1.5
マンションの管理組合等	1	0	1	1	0.4	0.0	0.0	0.0
その他	4	225	26	31	1.5	16.9	1.0	0.9
その他	7	242	69	86	2.5	18.2	2.5	2.4
合計	275	1,328	2,736	3,517	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) 苦情の相手方

※トラブルに関する相談を対象として集計。

保 表 10 主な苦情の相手方の区分（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（％）
施工業者	1,888	65.5
リフォーム業者	25	0.9
売主	679	23.6
不動産業者	7	0.2
部品製造者	10	0.3
設計者	51	1.8
近隣	39	1.4
その他	182	6.3
合計	2,881	100.0

保 表 11 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（実数：件）（2012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	112	1,499	153	3	78	1,845	23	5	0	2	1	31	0	1,876
リフォーム業者	1	20	1	0	1	23	0	2	0	0	0	2	0	25
売主	3	410	124	0	24	561	20	68	9	15	0	112	0	673
不動産業者	0	4	1	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	6
部品製造者	0	7	1	0	2	10	0	0	0	0	0	0	0	10
設計者	5	34	11	0	1	51	0	0	0	0	0	0	0	51
近隣	2	25	4	0	3	34	0	5	0	0	0	5	0	39
その他	6	133	18	1	15	173	1	5	1	1	0	8	0	181
合計	129	2,132	313	4	125	2,703	44	85	10	18	1	158	0	2,861

保 表 12 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（割合：％）（2012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	86.8	70.3	48.9	75.0	62.4	68.3	52.3	5.9	0.0	11.1	100.0	19.6	0.0	65.6
リフォーム業者	0.8	0.9	0.3	0.0	0.8	0.9	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.9
売主	2.3	19.2	39.6	0.0	19.2	20.8	45.5	80.0	90.0	83.3	0.0	70.9	0.0	23.5
不動産業者	0.0	0.2	0.3	0.0	0.8	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
部品製造者	0.0	0.3	0.3	0.0	1.6	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3
設計者	3.9	1.6	3.5	0.0	0.8	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
近隣	1.6	1.2	1.3	0.0	2.4	1.3	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	1.4
その他	4.7	6.2	5.8	25.0	12.0	6.4	2.3	5.9	10.0	5.6	0.0	5.1	0.0	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	0.0	100.0

(4) 相談者の解決希望内容

※トラブルに関する相談を対象として集計。

保 表 13 相談者の解決希望内容（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（％）
修補	1,995	69.5
損害賠償	254	8.8
契約解消	51	1.8
修補と損害賠償	201	7.0
工事代金関係	75	2.6
建て替え	21	0.7
その他	275	9.6
合計	2,872	100.0

(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	2012	2009	2010	2011	2012
床	38	296	570	713	16.1	22.2	17.8	17.7
開口部・建具	31	162	403	540	13.1	12.2	12.6	13.4
内壁	29	182	484	535	12.3	13.7	15.1	13.3
外壁	21	131	310	406	8.9	9.8	9.7	10.1
基礎	20	97	245	319	8.5	7.3	7.6	7.9
屋根	9	61	192	228	3.8	4.6	6.0	5.7
設備機器	13	69	199	224	5.5	5.2	6.2	5.6
天井	8	39	131	157	3.4	2.9	4.1	3.9
排水配管	6	43	107	144	2.5	3.2	3.3	3.6
地盤	7	34	85	83	3.0	2.6	2.7	2.1
給水・給湯配管	5	25	64	66	2.1	1.9	2.0	1.6
階段	5	19	44	49	2.1	1.4	1.4	1.2
電気配線	4	7	36	49	1.7	0.5	1.1	1.2
柱	8	26	42	42	3.4	2.0	1.3	1.0
梁	1	9	24	32	0.4	0.7	0.7	0.8
浴室	2	8	16	27	0.8	0.6	0.5	0.7
ガス配管	0	0	4	3	0.0	0.0	0.1	0.1
その他	29	125	247	412	12.3	9.4	7.7	10.2
合計(延べ件数)	236	1,333	3,203	4,029	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	2012	2009	2010	2011	2012
ひび割れ	50	240	659	705	21.0	17.9	20.5	17.4
変形	20	130	323	387	8.4	9.7	10.0	9.5
雨漏り	17	94	224	286	7.1	7.0	7.0	7.1
はがれ	10	73	210	239	4.2	5.4	6.5	5.9
汚れ	12	98	173	230	5.0	7.3	5.4	5.7
作動不良	4	66	135	195	1.7	4.9	4.2	4.8
床鳴り	6	58	95	169	2.5	4.3	3.0	4.2
漏水	12	61	100	135	5.0	4.6	3.1	3.3
排水不良	6	33	94	107	2.5	2.5	2.9	2.6
傾斜	7	41	78	84	2.9	3.1	2.4	2.1
結露	4	28	69	84	1.7	2.1	2.1	2.1
異常音	5	18	61	51	2.1	1.3	1.9	1.3
遮音不良	4	10	41	55	1.7	0.7	1.3	1.4
異臭	2	14	33	38	0.8	1.0	1.0	0.9
沈下	0	9	29	28	0.0	0.7	0.9	0.7
腐食・腐朽	1	3	17	18	0.4	0.2	0.5	0.4
その他	78	364	879	1,242	32.8	27.2	27.3	30.6
合計(延べ件数)	238	1,340	3,220	4,053	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	2012
不具合相談の件数	156	913	2,057	2,710

資料編 3. 保険付き住宅に関する相談

保 表 16 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2012年度クロス集計）

区分	床	開口部・建具	内壁	外壁	基礎	屋根	設備機器	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	階段	電気配線	柱	梁	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	84	30	178	120	171	6	6	35	1	2	0	3	3	7	11	1	0	46	704
変形	126	77	93	17	4	11	9	14	1	1	0	10	1	1	7	2	0	13	387
雨漏り	3	61	11	83	5	79	3	21	1	0	1	0	0	0	1	0	0	6	275
はがれ	37	20	93	36	8	11	2	17	2	1	0	1	1	0	0	1	0	9	239
汚れ	64	10	48	43	21	5	3	14	1	0	1	0	0	3	1	0	0	15	229
作動不良	1	121	0	0	0	0	46	0	2	0	2	0	15	0	0	2	0	6	195
床鳴り	155	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	169
漏水	14	1	2	3	18	1	19	5	32	0	27	0	0	0	0	8	0	4	134
排水不良	7	2	0	0	1	6	4	0	48	16	2	0	0	0	0	1	0	20	107
傾斜	37	12	10	3	4	0	1	2	0	0	0	0	0	8	0	0	0	7	84
結露	7	43	13	3	4	5	1	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	84
遮音不良	19	6	9	6	0	5	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	54
異常音	3	4	2	6	0	4	7	5	9	0	2	0	0	0	0	0	0	4	46
異臭	2	0	3	0	2	0	1	0	20	0	1	0	1	0	0	0	0	7	37
沈下	6	0	1	0	2	0	0	0	0	15	0	0	0	1	0	0	0	2	27
腐食・腐朽	4	1	0	2	0	0	2	0	0	0	3	1	0	2	1	0	0	2	18
その他	144	149	71	84	79	95	119	34	25	48	26	20	28	19	11	12	3	266	1,233
合計（延べ件数）	713	537	534	406	319	228	223	156	144	83	65	49	49	42	32	27	3	412	4,022

※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）

保 表 17 不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	床	開口部・建具	内壁	外壁	基礎	屋根	設備機器	天井	排水配管	地盤	給水・給湯配管	階段	電気配線	柱	梁	浴室	ガス配管	その他	合計
ひび割れ	11.8	5.6	33.3	29.6	53.6	2.6	2.7	22.4	0.7	2.4	0.0	6.1	6.1	16.7	34.4	3.7	0.0	11.2	17.5
変形	17.7	14.3	17.4	4.2	1.3	4.8	4.0	9.0	0.7	1.2	0.0	20.4	2.0	2.4	21.9	7.4	0.0	3.2	9.6
雨漏り	0.4	11.4	2.1	20.4	1.6	34.6	1.3	13.5	0.7	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	1.5	6.8
はがれ	5.2	3.7	17.4	8.9	2.5	4.8	0.9	10.9	1.4	1.2	0.0	2.0	2.0	0.0	0.0	3.7	0.0	2.2	5.9
汚れ	9.0	1.9	9.0	10.6	6.6	2.2	1.3	9.0	0.7	0.0	1.5	0.0	0.0	7.1	3.1	0.0	0.0	3.6	5.7
作動不良	0.1	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.6	0.0	1.4	0.0	3.1	0.0	30.6	0.0	0.0	7.4	0.0	1.5	4.8
床鳴り	21.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2
漏水	2.0	0.2	0.4	0.7	5.6	0.4	8.5	3.2	22.2	0.0	41.5	0.0	0.0	0.0	0.0	29.6	0.0	1.0	3.3
排水不良	1.0	0.4	0.0	0.0	0.3	2.6	1.8	0.0	33.3	19.3	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	0.0	4.9	2.7
傾斜	5.2	2.2	1.9	0.7	1.3	0.0	0.4	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.0	0.0	0.0	0.0	1.7	2.1
結露	1.0	8.0	2.4	0.7	1.3	2.2	0.4	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.7	2.1
遮音不良	2.7	1.1	1.7	1.5	0.0	2.2	0.0	3.2	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	1.3
異常音	0.4	0.7	0.4	1.5	0.0	1.8	3.1	3.2	6.3	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.1
異臭	0.3	0.0	0.6	0.0	0.6	0.0	0.4	0.0	13.9	0.0	1.5	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.9
沈下	0.8	0.0	0.2	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	18.1	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.5	0.7
腐食・腐朽	0.6	0.2	0.0	0.5	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	4.6	2.0	0.0	4.8	3.1	0.0	0.0	0.5	0.4
その他	20.2	27.7	13.3	20.7	24.8	41.7	53.4	21.8	17.4	57.8	40.0	40.8	57.1	45.2	34.4	44.4	100.0	64.6	30.7
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	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）

保 表 18 不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2012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	床鳴り	漏水	排水不良	傾斜	結露	遮音不良	異常音	異臭	沈下	腐食・腐朽	その他	合計
床	11.9	32.6	1.1	15.5	27.9	0.5	91.7	10.4	6.5	44.0	8.3	6.5	35.2	5.4	22.2	22.2	11.7	17.7
内壁	4.3	19.9	22.2	8.4	4.4	62.1	0.0	0.7	1.9	14.3	51.2	8.7	11.1	0.0	0.0	5.6	12.1	13.4
開口部・建具	25.3	24.0	4.0	38.9	21.0	0.0	0.0	1.5	0.0	11.9	15.5	4.3	16.7	8.1	3.7	0.0	5.8	13.3
外壁	17.0	4.4	30.2	15.1	18.8	0.0	0.0	2.2	0.0	3.6	3.6	13.0	11.1	0.0	0.0	11.1	6.8	10.1
基礎	24.3	1.0	1.8	3.3	9.2	0.0	0.0	13.4	0.9	4.8	4.8	0.0	0.0	5.4	7.4	0.0	6.4	7.9
設備機器	0.9	2.8	28.7	4.6	2.2	0.0	0.0	0.7	5.6	0.0	6.0	8.7	9.3	0.0	0.0	0.0	7.7	5.7
屋根	0.9	2.3	1.1	0.8	1.3	23.6	0.0	14.2	3.7	1.2	1.2	15.2	0.0	2.7	0.0	11.1	9.7	5.5
天井	5.0	3.6	7.6	7.1	6.1	0.0	0.0	3.7	0.0	2.4	4.8	10.9	9.3	0.0	0.0	0.0	2.8	3.9
排水配管	0.1	0.3	0.4	0.8	0.4	1.0	0.0	23.9	44.9	0.0	0.0	19.6	3.7	54.1	0.0	0.0	2.0	3.6
地盤	0.3	0.3	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	55.6	0.0	3.9	2.1
給水・給湯配管	0.0	0.0	0.4	0.0	0.4	1.0	0.0	20.1	1.9	0.0	0.0	4.3	0.0	2.7	0.0	16.7	2.1	1.6
柱	0.4	2.6	0.0	0.4	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	1.6	1.2
階段	0.4	0.3	0.0	0.4	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	2.3	1.2
電気配線	1.0	0.3	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	9.5	1.2	0.0	0.0	0.0	3.7	11.1	1.5	1.0
梁	1.6	1.8	0.4	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.6	0.9	0.8
浴室	0.1	0.5	0.0	0.4	0.0	1.0	0.0	6.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.7
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	0.2	0.1
その他	6.5	3.4	2.2	3.8	6.6	3.1	0.0	3.0	18.7	8.3	3.6	8.7	3.7	18.9	7.4	11.1	21.6	10.2
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	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）

保 表 19 住宅の形式と不具合部位（実数：件）（2012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	27	531	75	2	28	663	6	29	5	7	0	47	0	710
開口部・建具	26	406	68	1	15	516	10	10	1	3	0	24	0	540
内壁	19	416	58	0	12	505	10	12	0	6	0	28	0	533
外壁	22	312	41	0	13	388	6	10	1	0	0	17	0	405
基礎	17	262	19	0	18	316	0	0	0	0	0	0	0	316
屋根	13	178	27	1	3	222	0	2	1	1	1	5	0	227
設備機器	12	153	33	0	9	207	4	10	2	1	0	17	0	224
天井	3	115	23	0	1	142	3	7	2	2	0	14	0	156
排水配管	8	90	21	1	7	127	3	11	1	1	0	16	0	143
地盤	5	58	9	0	7	79	1	1	0	1	0	3	0	82
給水・給湯配管	2	45	8	0	3	58	4	2	1	0	0	7	0	65
階段	1	33	9	0	1	44	4	1	0	0	0	5	0	49
電気配線	6	37	4	0	2	49	0	0	0	0	0	0	0	49
柱	6	32	1	0	2	41	0	1	0	0	0	1	0	42
梁	4	23	3	0	0	30	1	0	0	0	0	1	0	31
浴室	3	17	4	0	1	25	1	0	1	0	0	2	0	27
ガス配管	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	2
その他	21	304	52	0	15	392	2	15	0	2	0	19	0	411
合計(延べ件数)	195	3,012	456	5	138	3,806	55	111	15	24	1	206	0	4,012

住宅の形式と不具合相談（2012年度）

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	124	2,013	302	3	99	2,541	45	85	9	17	1	157	0	2,698

資料編 3. 保険付き住宅に関する相談

保 表 20 住宅の形式と不具合部位 (割合 : %) (2012 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	13.8	17.6	16.4	40.0	20.3	17.4	10.9	26.1	33.3	29.2	0.0	22.8	0.0	17.7
開口部・建具	13.3	13.5	14.9	20.0	10.9	13.6	18.2	9.0	6.7	12.5	0.0	11.7	0.0	13.5
内壁	9.7	13.8	12.7	0.0	8.7	13.3	18.2	10.8	0.0	25.0	0.0	13.6	0.0	13.3
外壁	11.3	10.4	9.0	0.0	9.4	10.2	10.9	9.0	6.7	0.0	0.0	8.3	0.0	10.1
基礎	8.7	8.7	4.2	0.0	13.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.9
屋根	6.7	5.9	5.9	20.0	2.2	5.8	0.0	1.8	6.7	4.2	100.0	2.4	0.0	5.7
設備機器	6.2	5.1	7.2	0.0	6.5	5.4	7.3	9.0	13.3	4.2	0.0	8.3	0.0	5.6
天井	1.5	3.8	5.0	0.0	0.7	3.7	5.5	6.3	13.3	8.3	0.0	6.8	0.0	3.9
排水配管	4.1	3.0	4.6	20.0	5.1	3.3	5.5	9.9	6.7	4.2	0.0	7.8	0.0	3.6
地盤	2.6	1.9	2.0	0.0	5.1	2.1	1.8	0.9	0.0	4.2	0.0	1.5	0.0	2.0
給水・給湯配管	1.0	1.5	1.8	0.0	2.2	1.5	7.3	1.8	6.7	0.0	0.0	3.4	0.0	1.6
階段	0.5	1.1	2.0	0.0	0.7	1.2	7.3	0.9	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	1.2
電気配線	3.1	1.2	0.9	0.0	1.4	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
柱	3.1	1.1	0.2	0.0	1.4	1.1	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	1.0
梁	2.1	0.8	0.7	0.0	0.0	0.8	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.8
浴室	1.5	0.6	0.9	0.0	0.7	0.7	1.8	0.0	6.7	0.0	0.0	1.0	0.0	0.7
ガス配管	0.0	0.0	0.2	0.0	0.7	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	10.8	10.1	11.4	0.0	10.9	10.3	3.6	13.5	0.0	8.3	0.0	9.2	0.0	10.2
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	0.0	100.0

保 表 21 住宅の形式と不具合事象 (実数 : 件) (2012 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	27	572	58	0	22	679	8	13	0	3	0	24	0	703
変形	21	296	40	2	13	372	10	1	1	3	0	15	0	387
雨漏り	10	213	41	2	9	275	2	4	1	1	1	9	0	284
はがれ	8	180	27	0	6	221	2	13	0	3	0	18	0	239
汚れ	17	171	21	0	10	219	3	6	0	1	0	10	0	229
作動不良	14	134	29	1	5	183	3	8	1	0	0	12	0	195
床鳴り	3	135	12	0	8	158	0	6	1	3	0	10	0	168
漏水	8	92	20	0	3	123	4	6	0	1	0	11	0	134
排水不良	6	69	16	0	4	95	1	9	1	1	0	12	0	107
結露	5	67	6	0	2	80	1	2	1	0	0	4	0	84
傾斜	5	65	6	0	3	79	0	2	1	1	0	4	0	83
遮音不良	3	36	2	0	0	41	0	8	4	2	0	14	0	55
異常音	5	32	6	0	1	44	1	3	2	1	0	7	0	51
異臭	4	24	5	0	0	33	0	4	0	1	0	5	0	38
沈下	3	19	2	0	2	26	0	1	0	0	0	1	0	27
腐食・腐朽	0	13	3	0	1	17	1	0	0	0	0	1	0	18
その他	56	913	163	0	52	1,184	19	27	2	3	0	51	0	1,235
合計(延べ件数)	195	3,031	457	5	141	3,829	55	113	15	24	1	208	0	4,037

※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)

住宅の形式と不具合相談 (2012 年度)

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	124	2,013	302	3	99	2,541	45	85	9	17	1	157	0	2,698

資料編 3. 保険付き住宅に関する相談

保 表 22 住宅の形式と不具合事象（割合：％）（2012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	13.8	18.9	12.7	0.0	15.6	17.7	14.5	11.5	0.0	12.5	0.0	11.5	0.0	17.4
変形	10.8	9.8	8.8	40.0	9.2	9.7	18.2	0.9	6.7	12.5	0.0	7.2	0.0	9.6
雨漏り	5.1	7.0	9.0	40.0	6.4	7.2	3.6	3.5	6.7	4.2	100.0	4.3	0.0	7.0
はがれ	4.1	5.9	5.9	0.0	4.3	5.8	3.6	11.5	0.0	12.5	0.0	8.7	0.0	5.9
汚れ	8.7	5.6	4.6	0.0	7.1	5.7	5.5	5.3	0.0	4.2	0.0	4.8	0.0	5.7
作動不良	7.2	4.4	6.3	20.0	3.5	4.8	5.5	7.1	6.7	0.0	0.0	5.8	0.0	4.8
床鳴り	1.5	4.5	2.6	0.0	5.7	4.1	0.0	5.3	6.7	12.5	0.0	4.8	0.0	4.2
漏水	4.1	3.0	4.4	0.0	2.1	3.2	7.3	5.3	0.0	4.2	0.0	5.3	0.0	3.3
排水不良	3.1	2.3	3.5	0.0	2.8	2.5	1.8	8.0	6.7	4.2	0.0	5.8	0.0	2.7
結露	2.6	2.2	1.3	0.0	1.4	2.1	1.8	1.8	6.7	0.0	0.0	1.9	0.0	2.1
傾斜	2.6	2.1	1.3	0.0	2.1	2.1	0.0	1.8	6.7	4.2	0.0	1.9	0.0	2.1
遮音不良	1.5	1.2	0.4	0.0	0.0	1.1	0.0	7.1	26.7	8.3	0.0	6.7	0.0	1.4
異常音	2.6	1.1	1.3	0.0	0.7	1.1	1.8	2.7	13.3	4.2	0.0	3.4	0.0	1.3
異臭	2.1	0.8	1.1	0.0	0.0	0.9	0.0	3.5	0.0	4.2	0.0	2.4	0.0	0.9
沈下	1.5	0.6	0.4	0.0	1.4	0.7	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.7
腐食・腐朽	0.0	0.4	0.7	0.0	0.7	0.4	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.4
その他	28.7	30.1	35.7	0.0	36.9	30.9	34.5	23.9	13.3	12.5	0.0	24.5	0.0	30.6
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	0.0	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）

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	2012	2009	2010	2011	2012
床	33	266	521	663	16.0	22.0	17.4	17.4
開口部・建具	29	150	379	516	14.1	12.4	12.7	13.6
内壁	26	166	448	505	12.6	13.7	15.0	13.3
外壁	16	121	281	388	7.8	10.0	9.4	10.2
基礎	19	94	243	316	9.2	7.8	8.1	8.3
屋根	8	53	185	222	3.9	4.4	6.2	5.8
設備機器	9	64	182	207	4.4	5.3	6.1	5.4
天井	8	35	121	142	3.9	2.9	4.0	3.7
排水配管	5	38	99	127	2.4	3.1	3.3	3.3
地盤	7	32	81	79	3.4	2.6	2.7	2.1
給水・給湯配管	5	22	62	58	2.4	1.8	2.1	1.5
電気配線	4	4	32	49	1.9	0.3	1.1	1.3
階段	4	17	40	44	1.9	1.4	1.3	1.2
柱	8	25	42	41	3.9	2.1	1.4	1.1
梁	0	9	22	30	0.0	0.7	0.7	0.8
浴室	1	3	14	25	0.5	0.2	0.5	0.7
ガス配管	0	0	4	2	0.0	0.0	0.1	0.1
その他	24	111	233	392	11.7	9.2	7.8	10.3
合計(延べ件数)	206	1,210	2,989	3,806	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	2012	2009	2010	2011	2012
ひび割れ	44	218	621	679	21.2	17.9	20.7	17.7
変形	20	123	307	372	9.6	10.1	10.2	9.7
雨漏り	14	84	203	275	6.7	6.9	6.8	7.2
はがれ	10	68	195	221	4.8	5.6	6.5	5.8
汚れ	9	87	159	219	4.3	7.1	5.3	5.7
作動不良	4	61	126	183	1.9	5.0	4.2	4.8
床鳴り	3	50	90	158	1.4	4.1	3.0	4.1
漏水	10	53	96	123	4.8	4.4	3.2	3.2
排水不良	6	32	84	95	2.9	2.6	2.8	2.5
結露	3	26	65	80	1.4	2.1	2.2	2.1
傾斜	6	40	75	79	2.9	3.3	2.5	2.1
異常音	4	13	56	44	1.9	1.1	1.9	1.1
遮音不良	4	7	27	41	1.9	0.6	0.9	1.1
異臭	2	14	30	33	1.0	1.1	1.0	0.9
沈下	0	8	25	26	0.0	0.7	0.8	0.7
腐食・腐朽	0	2	10	17	0.0	0.2	0.3	0.4
その他	69	332	836	1,184	33.2	27.3	27.8	30.9
合計(延べ件数)	208	1,218	3,005	3,829	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）

【戸建住宅】不具合相談の件数

区分\年度	実数（件）			
	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	131	823	1,920	2,541

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	2012	2009	2010	2011	2012
床	5	17	47	47	35.7	21.8	23.0	22.8
内壁	0	11	35	28	0.0	14.1	17.2	13.6
開口部・建具	2	7	22	24	14.3	9.0	10.8	11.7
外壁	1	8	27	17	7.1	10.3	13.2	8.3
設備機器	3	2	17	17	21.4	2.6	8.3	8.3
排水配管	0	3	8	16	0.0	3.8	3.9	7.8
天井	0	4	10	14	0.0	5.1	4.9	6.8
給水・給湯配管	1	2	2	7	7.1	2.6	1.0	3.4
階段	0	1	4	5	0.0	1.3	2.0	2.4
屋根	0	7	7	5	0.0	9.0	3.4	2.4
地盤	0	1	3	3	0.0	1.3	1.5	1.5
浴室	1	4	2	2	7.1	5.1	1.0	1.0
梁	0	0	2	1	0.0	0.0	1.0	0.5
柱	0	1	0	1	0.0	1.3	0.0	0.5
電気配線	0	2	3	0	0.0	2.6	1.5	0.0
基礎	0	1	2	0	0.0	1.3	1.0	0.0
ガス配管	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	1	7	13	19	7.1	9.0	6.4	9.2
合計(延べ件数)	14	78	204	206	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	2012	2009	2010	2011	2012
ひび割れ	3	17	36	24	21.4	22.1	17.6	11.5
はがれ	0	2	13	18	0.0	2.6	6.3	8.7
変形	0	4	14	15	0.0	5.2	6.8	7.2
遮音不良	0	3	14	14	0.0	3.9	6.8	6.7
作動不良	0	3	9	12	0.0	3.9	4.4	5.8
排水不良	0	1	9	12	0.0	1.3	4.4	5.8
漏水	1	2	4	11	7.1	2.6	2.0	5.3
汚れ	1	8	14	10	7.1	10.4	6.8	4.8
床鳴り	2	3	5	10	14.3	3.9	2.4	4.8
雨漏り	0	8	20	9	0.0	10.4	9.8	4.3
異常音	1	3	5	7	7.1	3.9	2.4	3.4
異臭	0	0	3	5	0.0	0.0	1.5	2.4
結露	1	1	4	4	7.1	1.3	2.0	1.9
傾斜	1	0	3	4	7.1	0.0	1.5	1.9
腐食・腐朽	0	1	7	1	0.0	1.3	3.4	0.5
沈下	0	1	4	1	0.0	1.3	2.0	0.5
その他	4	20	41	51	28.6	26.0	20.0	24.5
合計(延べ件数)	14	77	205	208	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）

【共同住宅等】 不具合相談の件数

区分\年度	実数（件）			
	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	10	54	132	157

保 表 27 住宅の構造・工法と不具合部位（実数：件）（2012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
床	546	63	1	610	55	0	5	4	2	66	0	2	3	681
開口部・建具	410	51	0	461	34	0	9	8	1	52	1	3	1	518
内壁	402	56	2	460	34	0	3	4	0	41	1	2	2	506
外壁	309	32	0	341	36	1	7	2	0	46	0	3	3	393
基礎	267	27	0	294	2	0	2	3	0	7	0	2	2	305
屋根	187	17	3	207	9	0	6	1	1	17	0	1	1	226
設備機器	165	17	0	182	26	0	5	1	0	32	0	0	1	215
天井	111	20	1	132	15	0	3	0	1	19	0	2	0	153
排水配管	105	9	1	115	18	0	2	1	0	21	0	2	0	138
地盤	59	9	0	68	3	0	0	1	0	4	0	2	0	74
給水・給湯配管	52	4	0	56	5	0	1	0	0	6	0	1	0	63
階段	38	4	0	42	4	0	0	0	0	4	0	0	1	47
電気配線	33	6	0	39	3	0	2	1	0	6	0	2	0	47
柱	33	1	0	34	2	0	1	0	0	3	0	1	1	39
梁	25	1	0	26	3	0	1	0	0	4	0	2	0	32
浴室	19	2	1	22	1	0	0	2	0	3	0	0	1	26
ガス配管	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
その他	313	36	1	350	31	1	2	1	1	36	0	4	4	394
合計(延べ件数)	3,075	355	10	3,440	281	2	49	29	6	367	2	29	20	3,858

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	2,056	230	6	2,292	201	2	31	24	5	263	1	19	14	2,589

保 表 28 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：％）（2012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
床	17.8	17.7	10.0	17.7	19.6	0.0	10.2	13.8	33.3	18.0	0.0	6.9	15.0	17.7
開口部・建具	13.3	14.4	0.0	13.4	12.1	0.0	18.4	27.6	16.7	14.2	50.0	10.3	5.0	13.4
内壁	13.1	15.8	20.0	13.4	12.1	0.0	6.1	13.8	0.0	11.2	50.0	6.9	10.0	13.1
外壁	10.0	9.0	0.0	9.9	12.8	50.0	14.3	6.9	0.0	12.5	0.0	10.3	15.0	10.2
基礎	8.7	7.6	0.0	8.5	0.7	0.0	4.1	10.3	0.0	1.9	0.0	6.9	10.0	7.9
屋根	6.1	4.8	30.0	6.0	3.2	0.0	12.2	3.4	16.7	4.6	0.0	3.4	5.0	5.9
設備機器	5.4	4.8	0.0	5.3	9.3	0.0	10.2	3.4	0.0	8.7	0.0	0.0	5.0	5.6
天井	3.6	5.6	10.0	3.8	5.3	0.0	6.1	0.0	16.7	5.2	0.0	6.9	0.0	4.0
排水配管	3.4	2.5	10.0	3.3	6.4	0.0	4.1	3.4	0.0	5.7	0.0	6.9	0.0	3.6
地盤	1.9	2.5	0.0	2.0	1.1	0.0	0.0	3.4	0.0	1.1	0.0	6.9	0.0	1.9
給水・給湯配管	1.7	1.1	0.0	1.6	1.8	0.0	2.0	0.0	0.0	1.6	0.0	3.4	0.0	1.6
階段	1.2	1.1	0.0	1.2	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	5.0	1.2
電気配線	1.1	1.7	0.0	1.1	1.1	0.0	4.1	3.4	0.0	1.6	0.0	6.9	0.0	1.2
柱	1.1	0.3	0.0	1.0	0.7	0.0	2.0	0.0	0.0	0.8	0.0	3.4	5.0	1.0
梁	0.8	0.3	0.0	0.8	1.1	0.0	2.0	0.0	0.0	1.1	0.0	6.9	0.0	0.8
浴室	0.6	0.6	10.0	0.6	0.4	0.0	0.0	6.9	0.0	0.8	0.0	0.0	5.0	0.7
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	10.2	10.1	10.0	10.2	11.0	50.0	4.1	3.4	16.7	9.8	0.0	13.8	20.0	10.2
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

保 表 29 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2012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	555	62	0	617	41	1	6	5	0	53	0	2	4	676
変形	303	36	1	340	21	0	2	4	0	27	0	3	3	373
雨漏り	211	20	0	231	23	0	10	1	0	34	0	6	2	273
はがれ	188	17	0	205	17	0	2	3	0	22	0	2	1	230
汚れ	169	28	3	200	15	1	2	0	0	18	2	1	0	221
作動不良	135	16	0	151	20	0	6	4	0	30	0	2	2	185
床鳴り	138	10	0	148	12	0	1	0	0	13	0	0	1	162
漏水	100	10	1	111	12	0	4	1	0	17	0	1	1	130
排水不良	73	11	0	84	16	0	2	0	0	18	0	1	0	103
結露	62	16	0	78	3	0	0	0	1	4	0	0	0	82
傾斜	63	6	0	69	8	0	1	0	0	9	0	1	0	79
遮音不良	37	3	0	40	11	0	0	0	4	15	0	0	0	55
異常音	33	7	0	40	7	0	3	0	0	10	0	0	0	50
異臭	24	5	0	29	7	0	0	1	0	8	0	0	0	37
沈下	17	4	0	21	2	0	0	0	0	2	0	1	0	24
腐食・腐朽	18	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
その他	965	105	5	1,075	68	0	12	11	1	92	0	9	6	1,182
合計(延べ件数)	3,091	356	10	3,457	283	2	51	30	6	372	2	29	20	3,880

※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）

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	2,056	230	6	2,292	201	2	31	24	5	263	1	19	14	2,589

保 表 30 住宅の構造・工法と不具合事象（割合：％）（2012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	18.0	17.4	0.0	17.8	14.5	50.0	11.8	16.7	0.0	14.2	0.0	6.9	20.0	17.4
変形	9.8	10.1	10.0	9.8	7.4	0.0	3.9	13.3	0.0	7.3	0.0	10.3	15.0	9.6
雨漏り	6.8	5.6	0.0	6.7	8.1	0.0	19.6	3.3	0.0	9.1	0.0	20.7	10.0	7.0
はがれ	6.1	4.8	0.0	5.9	6.0	0.0	3.9	10.0	0.0	5.9	0.0	6.9	5.0	5.9
汚れ	5.5	7.9	30.0	5.8	5.3	50.0	3.9	0.0	0.0	4.8	100.0	3.4	0.0	5.7
作動不良	4.4	4.5	0.0	4.4	7.1	0.0	11.8	13.3	0.0	8.1	0.0	6.9	10.0	4.8
床鳴り	4.5	2.8	0.0	4.3	4.2	0.0	2.0	0.0	0.0	3.5	0.0	0.0	5.0	4.2
漏水	3.2	2.8	10.0	3.2	4.2	0.0	7.8	3.3	0.0	4.6	0.0	3.4	5.0	3.4
排水不良	2.4	3.1	0.0	2.4	5.7	0.0	3.9	0.0	0.0	4.8	0.0	3.4	0.0	2.7
結露	2.0	4.5	0.0	2.3	1.1	0.0	0.0	0.0	16.7	1.1	0.0	0.0	0.0	2.1
傾斜	2.0	1.7	0.0	2.0	2.8	0.0	2.0	0.0	0.0	2.4	0.0	3.4	0.0	2.0
遮音不良	1.2	0.8	0.0	1.2	3.9	0.0	0.0	0.0	66.7	4.0	0.0	0.0	0.0	1.4
異常音	1.1	2.0	0.0	1.2	2.5	0.0	5.9	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	1.3
異臭	0.8	1.4	0.0	0.8	2.5	0.0	0.0	3.3	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	1.0
沈下	0.5	1.1	0.0	0.6	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	3.4	0.0	0.6
腐食・腐朽	0.6	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
その他	31.2	29.5	50.0	31.1	24.0	0.0	23.5	36.7	16.7	24.7	0.0	31.0	30.0	30.5
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

※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）

保 表 31 不具合に関する相談をした時の築後年数（実数、割合）（2012年度）

※リフォーム相談を除く。

区分\年度	実数（件）	割合（％）
1年未満	454	47.0
～2年未満	303	31.4
～3年未満	139	14.4
～4年未満	60	6.2
～5年未満	10	1.0
合計	966	100.0

保 表 32 住宅の形式と不具合に関する相談をした時の築後年数（実数：件）（2012年度クロス集計）

※リフォーム相談を除く。

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	20	341	45	0	16	422	7	14	0	5	0	26	0	448
1～2年未満	12	240	29	0	10	291	1	5	1	3	1	11	0	302
2～3年未満	4	103	20	0	5	132	5	1	0	0	0	6	0	138
3～4年未満	1	46	11	0	1	59	0	1	0	0	0	1	0	60
4～5年未満	0	9	0	0	0	9	0	1	0	0	0	1	0	10
合計	37	739	105	0	32	913	13	22	1	8	1	45	0	958

保 表 33 住宅の形式と不具合に関する相談をした時の築後年数（割合：％）（2012年度クロス集計）

※リフォーム相談を除く。

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	54.1	46.1	42.9	0.0	50.0	46.2	53.8	63.6	0.0	62.5	0.0	57.8	0.0	46.8
～2年未満	32.4	32.5	27.6	0.0	31.3	31.9	7.7	22.7	100.0	37.5	100.0	24.4	0.0	31.5
～3年未満	10.8	13.9	19.0	0.0	15.6	14.5	38.5	4.5	0.0	0.0	0.0	13.3	0.0	14.4
～4年未満	2.7	6.2	10.5	0.0	3.1	6.5	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	6.3
～5年未満	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	1.0
合計	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0

4. リフォームに関する相談

(1) リフォーム相談件数の推移

リ 表 1 リフォーム相談件数（実数、割合）

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	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	20,584	154,380
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	7,318	40,255
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	35.6	26.1

リ 表 2 相談区分別リフォーム相談件数（実数、割合）（2012年度）

区分	住宅本体	住宅部品	拡大被害 (身体)	拡大被害 (財物)	一般的な情報・ 知見への 問い合わせ	制度		検査機関照会	その他相談	合計	
						住宅瑕疵担保履 行法上の制度	住宅品確法上の 制度				
実数(件)	4,209	116	12	34	1,997	26	16	10	34	0	6,428
割合(%)	65.5	1.8	0.2	0.5	31.1	0.4	0.2	0.2	0.5	0.0	100.0

(2) 相談者の属性

リ 表 3 相談者の区分（実数、割合）

区分\年度	実数(件)					割合(%)				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
所有者	1,680	2,024	3,684	5,351	5,807	75.8	62.7	72.7	79.8	80.0
居住者	29	46	61	65	90	1.3	1.4	1.2	1.0	1.2
消費者	1,709	2,070	3,745	5,416	5,897	77.1	64.1	74.0	80.8	81.3
施工業者	199	702	622	464	422	9.0	21.7	12.3	6.9	5.8
販売業者	9	21	24	23	23	0.4	0.7	0.5	0.3	0.3
設計者	10	49	45	52	44	0.5	1.5	0.9	0.8	0.6
事業者	218	772	691	539	489	9.8	23.9	13.6	8.0	6.7
消費生活センター	194	258	491	605	698	8.8	8.0	9.7	9.0	9.6
地方公共団体	18	30	32	33	36	0.8	0.9	0.6	0.5	0.5
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	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
行政等	212	288	524	639	738	9.6	8.9	10.3	9.5	10.2
その他	78	100	104	111	132	3.5	3.1	2.1	1.7	1.8
合計	2,217	3,230	5,064	6,705	7,256	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。

リ 表 4 相談者の年齢（実数、割合）

区分\年度	実数(件)					割合(%)				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
～20歳代	44	66	112	91	112	2.6	3.2	3.1	1.7	1.9
30歳代	325	400	557	705	729	19.3	19.2	15.6	13.5	12.6
40歳代	395	478	766	1,123	1,239	23.4	23.0	21.5	21.5	21.5
50歳代	426	507	830	1,314	1,376	25.3	24.4	23.3	25.2	23.8
60歳代	337	456	878	1,280	1,482	20.0	21.9	24.6	24.5	25.7
70歳代～	158	173	426	704	837	9.4	8.3	11.9	13.5	14.5
合計	1,685	2,080	3,569	5,217	5,775	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 5 相談者の性別（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
女性	1,338	1,707	2,932	4,061	4,390	61.0	52.6	57.8	60.4	60.5
男性	857	1,538	2,140	2,661	2,863	39.0	47.4	42.2	39.6	39.5
合計	2,195	3,245	5,072	6,722	7,253	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 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（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
北海道	39	44	138	147	186	1.8	1.4	2.7	2.2	2.6
青森県	6	16	27	25	33	0.3	0.5	0.5	0.4	0.5
岩手県	5	6	33	41	34	0.2	0.2	0.6	0.6	0.5
宮城県	19	52	90	317	166	0.9	1.6	1.8	4.7	2.3
秋田県	2	10	19	25	36	0.1	0.3	0.4	0.4	0.5
山形県	3	4	17	15	24	0.1	0.1	0.3	0.2	0.3
福島県	15	25	28	169	90	0.7	0.8	0.6	2.5	1.2
茨城県	58	77	90	239	160	2.6	2.4	1.8	3.6	2.2
栃木県	35	41	58	114	90	1.6	1.3	1.1	1.7	1.2
群馬県	12	14	28	34	32	0.5	0.4	0.6	0.5	0.4
埼玉県	195	258	374	447	499	8.9	8.0	7.4	6.7	6.9
千葉県	250	280	463	594	568	11.4	8.7	9.1	8.8	7.8
東京都	710	930	1,184	1,412	1,620	32.3	29.0	23.3	21.0	22.3
神奈川県	312	408	627	815	968	14.2	12.7	12.3	12.1	13.3
新潟県	9	26	64	64	81	0.4	0.8	1.3	1.0	1.1
富山県	7	14	21	19	48	0.3	0.4	0.4	0.3	0.7
石川県	10	17	33	36	34	0.5	0.5	0.6	0.5	0.5
福井県	7	14	30	21	28	0.3	0.4	0.6	0.3	0.4
山梨県	11	28	25	34	39	0.5	0.9	0.5	0.5	0.5
長野県	20	35	42	50	86	0.9	1.1	0.8	0.7	1.2
岐阜県	8	28	53	86	111	0.4	0.9	1.0	1.3	1.5
静岡県	44	67	105	106	170	2.0	2.1	2.1	1.6	2.3
愛知県	48	122	190	302	390	2.2	3.8	3.7	4.5	5.4
三重県	22	39	87	96	88	1.0	1.2	1.7	1.4	1.2
滋賀県	24	28	57	62	65	1.1	0.9	1.1	0.9	0.9
京都府	30	41	74	108	114	1.4	1.3	1.5	1.6	1.6
大阪府	90	175	301	373	430	4.1	5.4	5.9	5.6	5.9
兵庫県	42	89	160	164	213	1.9	2.8	3.2	2.4	2.9
奈良県	10	28	71	62	82	0.5	0.9	1.4	0.9	1.1
和歌山県	4	12	22	20	26	0.2	0.4	0.4	0.3	0.4
鳥取県	2	7	17	11	25	0.1	0.2	0.3	0.2	0.3
島根県	1	2	11	18	23	0.0	0.1	0.2	0.3	0.3
岡山県	17	29	40	60	57	0.8	0.9	0.8	0.9	0.8
広島県	31	39	98	89	113	1.4	1.2	1.9	1.3	1.6
山口県	7	13	35	45	49	0.3	0.4	0.7	0.7	0.7
徳島県	5	8	17	35	23	0.2	0.2	0.3	0.5	0.3
香川県	11	17	26	45	34	0.5	0.5	0.5	0.7	0.5
愛媛県	6	21	36	35	52	0.3	0.7	0.7	0.5	0.7
高知県	4	10	23	17	22	0.2	0.3	0.5	0.3	0.3
福岡県	36	62	101	133	149	1.6	1.9	2.0	2.0	2.0
佐賀県	0	6	15	12	19	0.0	0.2	0.3	0.2	0.3
長崎県	3	15	26	55	29	0.1	0.5	0.5	0.8	0.4
熊本県	4	13	23	46	37	0.2	0.4	0.5	0.7	0.5
大分県	3	14	22	36	38	0.1	0.4	0.4	0.5	0.5
宮崎県	11	8	21	25	29	0.5	0.2	0.4	0.4	0.4
鹿児島県	4	14	28	32	49	0.2	0.4	0.6	0.5	0.7
沖縄県	3	6	28	21	17	0.1	0.2	0.6	0.3	0.2
合計	2,195	3,212	5,078	6,712	7,276	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 7 相談者の住宅の利用関係（実数、割合）（2012年度）

区分	実数（件）	割合（％）
持ち家（請負）	4,048	68.8
持ち家（売買）	1,643	27.9
賃貸住宅	196	3.3
合計	5,887	100.0

リ 表 8 相談者の住宅の形式（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
戸建1階	61	53	156	297	288	4.7	4.0	5.7	5.8	5.0
戸建2階	922	954	1,985	3,824	4,157	70.8	71.5	72.2	74.5	72.3
戸建3階	72	90	160	254	317	5.5	6.7	5.8	4.9	5.5
戸建4階以上	15	12	22	41	42	1.2	0.9	0.8	0.8	0.7
戸建住宅合計	1,070	1,109	2,323	4,416	4,804	82.2	83.1	84.5	86.0	83.6
共同（2階～5階）	107	97	171	278	363	8.2	7.3	6.2	5.4	6.3
共同（6階～15階）	101	109	214	370	491	7.8	8.2	7.8	7.2	8.5
共同（16階～）	10	7	9	20	23	0.8	0.5	0.3	0.4	0.4
長屋建	11	9	19	27	37	0.8	0.7	0.7	0.5	0.6
共同住宅等合計	229	222	413	695	914	17.6	16.6	15.0	13.5	15.9
その他	3	3	13	23	29	0.2	0.2	0.5	0.4	0.5
合計	1,302	1,334	2,749	5,134	5,747	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

相談者の住宅の形式（階数不明含む）（実数、割合）（2012年度）

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)	長屋建	共同住宅等 合計	その他	合計
実数（件）	288	4,157	317	42	612	5,416	363	491	23	289	37	1,203	29	6,648
割合（％）	4.3	62.5	4.8	0.6	9.2	81.5	5.5	7.4	0.3	4.3	0.6	18.1	0.4	100.0

リ 表 9 相談者の住宅の構造・工法（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
木造（在来）	936	964	2,055	3,842	4,054	63.7	62.1	66.4	70.0	66.7
木造（2×4）	33	37	73	123	188	2.2	2.4	2.4	2.2	3.1
木造（プレハブ）	14	8	15	37	50	1.0	0.5	0.5	0.7	0.8
木造合計	983	1,009	2,143	4,002	4,292	66.9	65.0	69.3	72.9	70.6
RC造（一般）	346	406	637	929	1,141	23.5	26.1	20.6	16.9	18.8
RC造（プレハブ）	11	14	11	22	27	0.7	0.9	0.4	0.4	0.4
RC造合計	357	420	648	951	1,168	24.3	27.0	21.0	17.3	19.2
S造（一般）	50	44	119	209	215	3.4	2.8	3.8	3.8	3.5
S造（プレハブ）	62	66	134	237	305	4.2	4.2	4.3	4.3	5.0
S造合計	112	110	253	446	520	7.6	7.1	8.2	8.1	8.6
SRC造	3	2	17	28	26	0.2	0.1	0.5	0.5	0.4
CB造	1	0	1	2	4	0.1	0.0	0.0	0.0	0.1
混構造	0	10	22	38	54	0.0	0.6	0.7	0.7	0.9
その他	14	2	9	20	14	1.0	0.1	0.3	0.4	0.2
合計	1,470	1,553	3,093	5,487	6,078	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 10 当財団の認知方法（実数、割合）

区分	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
新聞	40	78	470	424	324	1.8	2.5	9.5	6.5	4.5
雑誌	28	17	30	36	37	1.3	0.5	0.6	0.5	0.5
書籍	56	41	62	60	67	2.6	1.3	1.2	0.9	0.9
テレビ	15	7	30	92	25	0.7	0.2	0.6	1.4	0.3
ラジオ	0	3	54	29	6	0.0	0.1	1.1	0.4	0.1
マスメディア	139	146	646	641	459	6.4	4.6	13.0	9.8	6.4
国民生活センター	11	20	32	38	42	0.5	0.6	0.6	0.6	0.6
消費生活センター	582	618	1,126	1,936	2,201	26.7	19.4	22.6	29.5	30.6
消費生活センター等	593	638	1,158	1,974	2,243	27.2	20.1	23.3	30.1	31.2
国土交通省	17	21	35	39	30	0.8	0.7	0.7	0.6	0.4
国土交通省以外の官公庁	3	19	5	26	14	0.1	0.6	0.1	0.4	0.2
都道府県・市区町村	274	311	419	631	738	12.6	9.8	8.4	9.6	10.3
保健所	5	3	3	5	7	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1
その他の地方公共団体	3	5	3	12	13	0.1	0.2	0.1	0.2	0.2
行政	302	359	465	713	802	13.9	11.3	9.4	10.9	11.2
当財団のホームページ	504	764	1,310	1,424	1,593	23.1	24.0	26.3	21.7	22.2
当財団の携帯サイト	0	0	5	10	7	0.0	0.0	0.1	0.2	0.1
その他のホームページ	30	51	69	66	118	1.4	1.6	1.4	1.0	1.6
インターネット	534	815	1,384	1,500	1,718	24.5	25.6	27.8	22.9	23.9
当財団のパンフレット	70	442	164	141	117	3.2	13.9	3.3	2.2	1.6
その他のパンフレット	45	122	188	217	203	2.1	3.8	3.8	3.3	2.8
パンフレット	115	564	352	358	320	5.3	17.7	7.1	5.5	4.5
PLセンター	1	2	0	2	0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0
公益法人	29	32	46	74	58	1.3	1.0	0.9	1.1	0.8
NPO（特定非営利活動団体）	1	1	2	1	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
業界団体	19	19	42	45	63	0.9	0.6	0.8	0.7	0.9
弁護士会	12	8	50	57	68	0.6	0.3	1.0	0.9	0.9
評価機関	2	4	5	2	1	0.1	0.1	0.1	0.0	0.0
保険法人	0	3	9	17	25	0.0	0.1	0.2	0.3	0.3
住宅金融支援機構	1	1	3	1	1	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
都市再生機構	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建築士会	7	7	10	9	10	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1
建築家協会	6	7	5	6	14	0.3	0.2	0.1	0.1	0.2
建築士事務所協会	3	4	5	16	9	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1
法テラス（日本司法支援センター）	9	19	21	132	142	0.4	0.6	0.4	2.0	2.0
他団体	90	107	198	363	395	4.1	3.4	4.0	5.5	5.5
既知	316	408	588	741	950	14.5	12.8	11.8	11.3	13.2
当財団から配布した案内（リーフレット・DM）	0	1	7	9	28	0.0	0.0	0.1	0.1	0.4
保険DM	-	-	-	8	10	-	-	-	0.1	0.1
当財団からの案内（リーフレット・DM）	0	1	7	17	38	0.0	0.0	0.1	0.3	0.5
キャンペーン（イベント等）	0	0	5	7	17	0.0	0.0	0.1	0.1	0.2
知人関係者	61	93	109	148	165	2.8	2.9	2.2	2.3	2.3
マンションの管理組合等	4	2	1	2	0	0.2	0.1	0.0	0.0	0.0
その他	25	48	59	93	76	1.1	1.5	1.2	1.4	1.1
その他	90	143	174	250	258	4.1	4.5	3.5	3.8	3.6
合計	2,179	3,181	4,972	6,557	7,183	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(3) トラブルに関する相談

※トラブルに関する相談を対象として集計。

リ 表 11 トラブルに関する相談件数（実数：件）

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	累計
実数（件）	不具合あり	103	199	235	443	579	544	626	648	670	781	1,647	3,056	3,157	12,688
	不具合なし	78	205	240	355	255	360	275	288	276	394	632	1,590	1,579	6,527
	合計	181	404	475	798	834	904	901	936	946	1,175	2,279	4,646	4,736	19,215
割合（%）	不具合あり	56.9	49.3	49.5	55.5	69.4	60.2	69.5	69.2	70.8	66.5	72.3	65.8	66.7	66.0
	不具合なし	43.1	50.7	50.5	44.5	30.6	39.8	30.5	30.8	29.2	33.5	27.7	34.2	33.3	34.0
	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) 苦情の相手方

※トラブルに関する相談を対象として集計。

リ 表 12 主な苦情の相手方の区分（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（%）
新築時の施工業者	763	17.1
リフォーム業者	3,273	73.3
売主	67	1.5
不動産業者	22	0.5
部品製造者	57	1.3
設計者	47	1.1
近隣	33	0.7
その他	202	4.5
合計	4,464	100.0

リ 表 13 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（実数：件）（2012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	43	500	44	1	45	633	41	43	0	16	3	103	2	738
リフォーム業者	134	2,005	158	24	272	2,593	152	231	13	111	21	528	16	3,137
売主	0	30	2	1	1	34	9	14	1	6	0	30	0	64
不動産業者	0	4	1	0	0	5	4	5	1	5	1	16	0	21
部品製造者	2	31	2	1	6	42	5	4	0	1	0	10	0	52
設計者	2	30	1	1	4	38	3	3	0	3	0	9	0	47
近隣	1	8	2	1	1	13	3	12	0	2	1	18	0	31
その他	9	80	7	1	13	110	20	22	1	26	2	71	0	181
合計	191	2,688	217	30	342	3,468	237	334	16	170	28	785	18	4,271

リ 表 14 相談者の住宅の形式と主な苦情の相手方（割合：%）（2012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	18.6	20.3	3.3	13.2	18.3	17.3	12.9	0.0	9.4	10.7	13.1	11.1	17.3
リフォーム業者	70.2	74.6	72.8	80.0	79.5	74.8	64.1	69.2	81.3	65.3	75.0	67.3	88.9	73.4
売主	0.0	1.1	0.9	3.3	0.3	1.0	3.8	4.2	6.3	3.5	0.0	3.8	0.0	1.5
不動産業者	0.0	0.1	0.5	0.0	0.0	0.1	1.7	1.5	6.3	2.9	3.6	2.0	0.0	0.5
部品製造者	1.0	1.2	0.9	3.3	1.8	1.2	2.1	1.2	0.0	0.6	0.0	1.3	0.0	1.2
設計者	1.0	1.1	0.5	3.3	1.2	1.1	1.3	0.9	0.0	1.8	0.0	1.1	0.0	1.1
近隣	0.5	0.3	0.9	3.3	0.3	0.4	1.3	3.6	0.0	1.2	3.6	2.3	0.0	0.7
その他	4.7	3.0	3.2	3.3	3.8	3.2	8.4	6.6	6.3	15.3	7.1	9.0	0.0	4.2
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

(5) 相談者の解決希望内容

※トラブルに関する相談を対象として集計。

リ 表 15 相談者の解決希望内容（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（%）
修補（瑕疵）	1,436	34.0
修補（その他）	428	10.1
修補合計	1,864	44.2
損害賠償（減額請求）	310	7.3
損害賠償（慰謝料請求）	46	1.1
損害賠償（その他）	241	5.7
損害賠償合計	597	14.1
契約解消（解除）	359	8.5
契約解消（クーリングオフ）	68	1.6
契約解消（取消）	18	0.4
契約解消合計	445	10.5
修補と損害賠償	239	5.7
工事代金関係	467	11.1
建て替え	5	0.1
その他	604	14.3
合計	4,221	100.0

(6) 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 16 不具合部位の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（%）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
屋根	137	126	356	865	791	16.5	12.9	16.5	21.0	17.2
外壁	103	144	307	619	707	12.4	14.8	14.2	15.0	15.4
床	168	188	365	625	682	20.2	19.3	16.9	15.2	14.9
内壁	103	126	237	399	436	12.4	12.9	11.0	9.7	9.5
設備機器	61	83	190	340	403	7.3	8.5	8.8	8.2	8.8
開口部・建具	66	80	175	332	361	8.0	8.2	8.1	8.0	7.9
排水配管	34	32	75	108	134	4.1	3.3	3.5	2.6	2.9
天井	25	29	63	114	130	3.0	3.0	2.9	2.8	2.8
給水・給湯配管	30	39	92	106	124	3.6	4.0	4.3	2.6	2.7
基礎	14	11	38	121	118	1.7	1.1	1.8	2.9	2.6
浴室	22	34	65	73	84	2.7	3.5	3.0	1.8	1.8
電気配線	7	7	25	44	57	0.8	0.7	1.2	1.1	1.2
柱	17	14	31	60	54	2.0	1.4	1.4	1.5	1.2
地盤	4	3	11	42	36	0.5	0.3	0.5	1.0	0.8
階段	4	7	9	31	28	0.5	0.7	0.4	0.8	0.6
梁	1	6	4	20	16	0.1	0.6	0.2	0.5	0.3
ガス配管	6	4	5	3	12	0.7	0.4	0.2	0.1	0.3
その他	28	41	114	223	416	3.4	4.2	5.3	5.4	9.1
合計（延べ件数）	830	974	2,162	4,125	4,589	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 17 不具合事象の件数（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（%）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
雨漏り	108	95	240	497	556	13.0	9.8	11.1	12.0	12.1
はがれ	73	121	247	482	497	8.8	12.4	11.4	11.7	10.8
ひび割れ	85	101	215	493	468	10.2	10.4	9.9	11.9	10.2
変形	75	94	167	302	285	9.0	9.7	7.7	7.3	6.2
汚れ	69	82	132	300	267	8.3	8.4	6.1	7.3	5.8
漏水	54	63	133	158	203	6.5	6.5	6.1	3.8	4.4
作動不良	22	36	96	175	154	2.6	3.7	4.4	4.2	3.4
排水不良	20	26	52	94	96	2.4	2.7	2.4	2.3	2.1
傾斜	20	23	58	127	89	2.4	2.4	2.7	3.1	1.9
床鳴り	18	30	33	70	72	2.2	3.1	1.5	1.7	1.6
腐食・腐朽	25	13	35	61	67	3.0	1.3	1.6	1.5	1.5
異臭	15	17	30	44	43	1.8	1.7	1.4	1.1	0.9
沈下	7	7	8	45	42	0.8	0.7	0.4	1.1	0.9
異常音	7	13	17	31	42	0.8	1.3	0.8	0.8	0.9
遮音不良	12	11	16	24	25	1.4	1.1	0.7	0.6	0.5
結露	5	7	23	46	22	0.6	0.7	1.1	1.1	0.5
その他	218	233	663	1,180	1,662	26.2	24.0	30.6	28.6	36.2
合計（延べ件数）	833	972	2,165	4,129	4,590	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）				
	2008	2009	2010	2011	2012
不具合相談の件数	670	781	1,647	3,056	3,502

リ 表 18 不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2012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	排水 配管	天井	給水・ 給湯配管	基礎	浴室	電気 配線	柱	地盤	階段	梁	ガス 配管	その他	合計
雨漏り	295	126	11	16	1	41	2	39	0	3	0	1	0	0	0	0	0	9	544
はがれ	136	144	51	83	15	16	2	13	0	2	7	1	0	0	5	0	0	22	497
ひび割れ	69	113	50	68	18	38	5	10	2	43	5	3	11	4	0	2	1	24	466
変形	21	32	98	53	8	36	1	9	0	4	1	0	6	0	1	4	0	10	284
汚れ	29	59	67	50	5	10	0	17	2	3	2	0	7	4	0	0	0	12	267
漏水	7	4	19	3	29	1	40	8	72	3	11	0	1	0	0	0	0	3	201
作動不良	1	0	0	0	61	71	2	0	4	0	2	8	0	0	0	0	0	5	154
排水不良	12	1	9	1	17	0	34	0	1	0	5	0	0	4	0	0	0	12	96
傾斜	1	4	51	5	5	6	1	1	0	8	0	0	2	1	0	0	0	4	89
床鳴り	0	0	68	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	72
腐食・腐朽	7	7	16	3	3	5	2	0	3	0	0	0	7	0	3	2	0	9	67
異臭	0	3	7	11	5	2	4	2	1	0	1	0	1	0	1	0	2	3	43
沈下	0	1	9	0	0	0	0	0	0	12	0	0	1	17	0	1	0	1	42
異常音	6	0	7	0	10	4	6	0	4	0	1	0	0	0	1	0	0	3	42
遮音不良	0	1	7	6	1	2	2	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	25
結露	0	0	2	8	2	8	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	22
その他	201	207	207	126	223	119	32	26	35	39	48	42	18	6	14	7	9	296	1,655
合計（延べ件数）	785	702	679	433	403	360	133	129	124	118	84	55	54	36	28	16	12	415	4,566

※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）

リ 表 19 不具合部位別の不具合事象 (割合：%) (2012 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	排水配管	天井	給水・給湯配管	基礎	浴室	電気配線	柱	地盤	階段	梁	ガス配管	その他	合計
雨漏り	37.6	17.9	1.6	3.7	0.2	11.4	1.5	30.2	0.0	2.5	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	11.9
はがれ	17.3	20.5	7.5	19.2	3.7	4.4	1.5	10.1	0.0	1.7	8.3	1.8	0.0	0.0	17.9	0.0	0.0	5.3	10.9
ひび割れ	8.8	16.1	7.4	15.7	4.5	10.6	3.8	7.8	1.6	36.4	6.0	5.5	20.4	11.1	0.0	12.5	8.3	5.8	10.2
変形	2.7	4.6	14.4	12.2	2.0	10.0	0.8	7.0	0.0	3.4	1.2	0.0	11.1	0.0	3.6	25.0	0.0	2.4	6.2
汚れ	3.7	8.4	9.9	11.5	1.2	2.8	0.0	13.2	1.6	2.5	2.4	0.0	13.0	11.1	0.0	0.0	0.0	2.9	5.8
漏水	0.9	0.6	2.8	0.7	7.2	0.3	30.1	6.2	58.1	2.5	13.1	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	4.4
作動不良	0.1	0.0	0.0	0.0	15.1	19.7	1.5	0.0	3.2	0.0	2.4	14.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	3.4
排水不良	1.5	0.1	1.3	0.2	4.2	0.0	25.6	0.0	0.8	0.0	6.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	2.9	2.1
傾斜	0.1	0.6	7.5	1.2	1.2	1.7	0.8	0.8	0.0	6.8	0.0	0.0	3.7	2.8	0.0	0.0	0.0	1.0	1.9
床鳴り	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.7	0.0	0.0	0.0	1.6
腐食・腐朽	0.9	1.0	2.4	0.7	0.7	1.4	1.5	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	13.0	0.0	10.7	12.5	0.0	2.2	1.5
異臭	0.0	0.4	1.0	2.5	1.2	0.6	3.0	1.6	0.8	0.0	1.2	0.0	1.9	0.0	3.6	0.0	16.7	0.7	0.9
沈下	0.0	0.1	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.2	0.0	0.0	1.9	47.2	0.0	6.3	0.0	0.2	0.9
異常音	0.8	0.0	1.0	0.0	2.5	1.1	4.5	0.0	3.2	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	0.7	0.9
遮音不良	0.0	0.1	1.0	1.4	0.2	0.6	1.5	2.3	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.5
結露	0.0	0.0	0.3	1.8	0.5	2.2	0.0	0.8	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5
その他	25.6	29.5	30.5	29.1	55.3	33.1	24.1	20.2	28.2	33.1	57.1	76.4	33.3	16.7	50.0	43.8	75.0	71.3	36.2
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	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)

リ 表 20 不具合事象別の不具合部位 (割合：%) (2012 年度クロス集計)

区分	雨漏り	はがれ	ひび割れ	変形	汚れ	漏水	作動不良	排水不良	傾斜	床鳴り	腐食・腐朽	異臭	沈下	異常音	遮音不良	結露	その他	合計
屋根	54.2	27.4	14.8	7.4	10.9	3.5	0.6	12.5	1.1	0.0	10.4	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	12.1	17.2
外壁	23.2	29.0	24.2	11.3	22.1	2.0	0.0	1.0	4.5	0.0	10.4	7.0	2.4	0.0	4.0	0.0	12.5	15.4
床	2.0	10.3	10.7	34.5	25.1	9.5	0.0	9.4	57.3	94.4	23.9	16.3	21.4	16.7	28.0	9.1	12.5	14.9
内壁	2.9	16.7	14.6	18.7	18.7	1.5	0.0	1.0	5.6	0.0	4.5	25.6	0.0	0.0	24.0	36.4	7.6	9.5
設備機器	0.2	3.0	3.9	2.8	1.9	14.4	39.6	17.7	5.6	0.0	4.5	11.6	0.0	23.8	4.0	9.1	13.5	8.8
開口部・建具	7.5	3.2	8.2	12.7	3.7	0.5	46.1	0.0	6.7	1.4	7.5	4.7	0.0	9.5	8.0	36.4	7.2	7.9
排水配管	0.4	0.4	1.1	0.4	0.0	19.9	1.3	35.4	1.1	0.0	3.0	9.3	0.0	14.3	8.0	0.0	1.9	2.9
天井	7.2	2.6	2.1	3.2	6.4	4.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	4.7	0.0	0.0	12.0	4.5	1.6	2.8
給水・給湯配管	0.0	0.0	0.4	0.0	0.7	35.8	2.6	1.0	0.0	0.0	4.5	2.3	0.0	9.5	0.0	0.0	2.1	2.7
基礎	0.6	0.4	9.2	1.4	1.1	1.5	0.0	0.0	9.0	0.0	0.0	0.0	28.6	0.0	4.0	0.0	2.4	2.6
浴室	0.0	1.4	1.1	0.4	0.7	5.5	1.3	5.2	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0	2.4	0.0	4.5	2.9	1.8
電気配線	0.2	0.2	0.6	0.0	0.0	0.0	5.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	1.2
柱	0.0	0.0	2.4	2.1	2.6	0.5	0.0	0.0	2.2	0.0	10.4	2.3	2.4	0.0	0.0	0.0	1.1	1.2
地盤	0.0	0.0	0.9	0.0	1.5	0.0	0.0	4.2	1.1	0.0	0.0	0.0	40.5	0.0	0.0	0.0	0.4	0.8
階段	0.0	1.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	4.5	2.3	0.0	2.4	0.0	0.0	0.8	0.6
梁	0.0	0.0	0.4	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.4	0.4
ガス配管	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.3
その他	1.7	4.4	5.2	3.5	4.5	1.5	3.2	12.5	4.5	0.0	13.4	7.0	2.4	7.1	8.0	0.0	17.9	9.1
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

※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)

リ 表 21 住宅の形式と不具合部位（実数：件）（2012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	41	607	44	4	46	742	13	8	0	3	6	30	4	776
外壁	17	511	61	7	31	627	22	21	2	6	3	54	6	687
床	38	364	36	4	29	471	55	93	4	37	6	195	2	668
内壁	14	213	26	9	23	285	38	57	7	26	5	133	3	421
設備機器	11	208	16	3	32	270	37	48	3	22	3	113	2	385
開口部・建具	20	211	21	2	21	275	17	29	4	22	5	77	1	353
排水配管	8	63	8	1	8	88	13	20	3	4	2	42	0	130
天井	5	69	12	2	2	90	11	18	0	10	0	39	0	129
給水・給湯配管	2	72	3	2	5	84	11	19	0	6	1	37	0	121
基礎	11	92	2	0	6	111	3	1	0	0	0	4	2	117
浴室	2	46	2	1	4	55	6	7	1	8	0	22	0	77
電気配線	1	29	3	0	6	39	7	8	0	1	1	17	0	56
柱	5	40	2	1	2	50	0	1	0	0	1	2	0	52
地盤	1	27	0	1	2	31	1	0	0	1	0	2	0	33
階段	0	14	2	0	0	16	5	6	0	0	0	11	1	28
梁	2	11	1	0	2	16	0	0	0	0	0	0	0	16
ガス配管	0	7	1	0	0	8	1	1	0	2	0	4	0	12
その他	23	265	12	1	31	332	21	31	1	13	3	69	2	403
合計(延べ件数)	201	2,849	252	38	250	3,590	261	368	25	161	36	851	23	4,464

住宅の形式と不具合相談（2012年度）

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	146	2,164	189	26	217	2,742	188	276	16	126	22	628	16	3,386

リ 表 22 住宅の形式と不具合部位（割合：％）（2012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	20.4	21.3	17.5	10.5	18.4	20.7	5.0	2.2	0.0	1.9	16.7	3.5	17.4	17.4
外壁	8.5	17.9	24.2	18.4	12.4	17.5	8.4	5.7	8.0	3.7	8.3	6.3	26.1	15.4
床	18.9	12.8	14.3	10.5	11.6	13.1	21.1	25.3	16.0	23.0	16.7	22.9	8.7	15.0
内壁	7.0	7.5	10.3	23.7	9.2	7.9	14.6	15.5	28.0	16.1	13.9	15.6	13.0	9.4
設備機器	5.5	7.3	6.3	7.9	12.8	7.5	14.2	13.0	12.0	13.7	8.3	13.3	8.7	8.6
開口部・建具	10.0	7.4	8.3	5.3	8.4	7.7	6.5	7.9	16.0	13.7	13.9	9.0	4.3	7.9
排水配管	4.0	2.2	3.2	2.6	3.2	2.5	5.0	5.4	12.0	2.5	5.6	4.9	0.0	2.9
天井	2.5	2.4	4.8	5.3	0.8	2.5	4.2	4.9	0.0	6.2	0.0	4.6	0.0	2.9
給水・給湯配管	1.0	2.5	1.2	5.3	2.0	2.3	4.2	5.2	0.0	3.7	2.8	4.3	0.0	2.7
基礎	5.5	3.2	0.8	0.0	2.4	3.1	1.1	0.3	0.0	0.0	0.0	0.5	8.7	2.6
浴室	1.0	1.6	0.8	2.6	1.6	1.5	2.3	1.9	4.0	5.0	0.0	2.6	0.0	1.7
電気配線	0.5	1.0	1.2	0.0	2.4	1.1	2.7	2.2	0.0	0.6	2.8	2.0	0.0	1.3
柱	2.5	1.4	0.8	2.6	0.8	1.4	0.0	0.3	0.0	0.0	2.8	0.2	0.0	1.2
地盤	0.5	0.9	0.0	2.6	0.8	0.9	0.4	0.0	0.0	0.6	0.0	0.2	0.0	0.7
階段	0.0	0.5	0.8	0.0	0.0	0.4	1.9	1.6	0.0	0.0	0.0	1.3	4.3	0.6
梁	1.0	0.4	0.4	0.0	0.8	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
ガス配管	0.0	0.2	0.4	0.0	0.0	0.2	0.4	0.3	0.0	1.2	0.0	0.5	0.0	0.3
その他	11.4	9.3	4.8	2.6	12.4	9.2	8.0	8.4	4.0	8.1	8.3	8.1	8.7	9.0
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 23 住宅の形式と不具合事象（実数：件）（2012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
雨漏り	16	383	75	4	29	507	16	9	0	5	6	36	6	549
はがれ	17	300	26	9	26	378	36	34	8	15	2	95	4	477
ひび割れ	24	305	20	2	33	384	20	25	2	17	5	69	4	457
変形	11	164	9	1	9	194	19	34	6	21	3	83	0	277
汚れ	11	164	16	3	16	210	14	29	0	6	0	49	3	262
漏水	4	110	11	3	11	139	18	23	3	12	1	57	1	197
作動不良	10	78	7	1	11	107	12	20	1	7	2	42	0	149
排水不良	2	55	5	0	7	69	7	11	0	4	2	24	0	93
傾斜	5	62	2	0	3	72	9	5	0	1	1	16	0	88
床鳴り	3	43	4	1	2	53	6	9	0	4	0	19	0	72
腐食・腐朽	2	43	8	0	2	55	3	7	1	0	0	11	0	66
沈下	0	37	0	0	2	39	3	0	0	0	0	3	0	42
異常音	3	22	1	0	4	30	2	8	0	1	0	11	0	41
異臭	0	25	1	0	1	27	3	6	1	3	0	13	0	40
遮音不良	0	5	0	0	1	6	1	13	0	3	1	18	0	24
結露	1	14	2	0	1	18	2	1	0	1	0	4	0	22
その他	90	1,038	70	14	93	1,305	93	132	3	60	13	301	5	1,611
合計(延べ件数)	199	2,848	257	38	251	3,593	264	366	25	160	36	851	23	4,467

※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）

住宅の形式と不具合相談（2012年度）

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	146	2,164	189	26	217	2,742	188	276	16	126	22	628	16	3,386

リ 表 24 住宅形式と不具合事象（割合：%）（2012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
雨漏り	8.0	13.4	29.2	10.5	11.6	14.1	6.1	2.5	0.0	3.1	16.7	4.2	26.1	12.3
はがれ	8.5	10.5	10.1	23.7	10.4	10.5	13.6	9.3	32.0	9.4	5.6	11.2	17.4	10.7
ひび割れ	12.1	10.7	7.8	5.3	13.1	10.7	7.6	6.8	8.0	10.6	13.9	8.1	17.4	10.2
変形	5.5	5.8	3.5	2.6	3.6	5.4	7.2	9.3	24.0	13.1	8.3	9.8	0.0	6.2
汚れ	5.5	5.8	6.2	7.9	6.4	5.8	5.3	7.9	0.0	3.8	0.0	5.8	13.0	5.9
漏水	2.0	3.9	4.3	7.9	4.4	3.9	6.8	6.3	12.0	7.5	2.8	6.7	4.3	4.4
作動不良	5.0	2.7	2.7	2.6	4.4	3.0	4.5	5.5	4.0	4.4	5.6	4.9	0.0	3.3
排水不良	1.0	1.9	1.9	0.0	2.8	1.9	2.7	3.0	0.0	2.5	5.6	2.8	0.0	2.1
傾斜	2.5	2.2	0.8	0.0	1.2	2.0	3.4	1.4	0.0	0.6	2.8	1.9	0.0	2.0
床鳴り	1.5	1.5	1.6	2.6	0.8	1.5	2.3	2.5	0.0	2.5	0.0	2.2	0.0	1.6
腐食・腐朽	1.0	1.5	3.1	0.0	0.8	1.5	1.1	1.9	4.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.5
沈下	0.0	1.3	0.0	0.0	0.8	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.9
異常音	1.5	0.8	0.4	0.0	1.6	0.8	0.8	2.2	0.0	0.6	0.0	1.3	0.0	0.9
異臭	0.0	0.9	0.4	0.0	0.4	0.8	1.1	1.6	4.0	1.9	0.0	1.5	0.0	0.9
遮音不良	3.0	0.8	0.8	0.0	0.4	0.9	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.1	0.0	0.8
結露	0.5	0.5	0.8	0.0	0.4	0.5	0.8	0.3	0.0	0.6	0.0	0.5	0.0	0.5
その他	42.2	35.8	26.5	36.8	37.1	35.6	35.6	39.6	12.0	38.8	38.9	37.4	21.7	35.8
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

※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）

リ 表 25 【戸建住宅】不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2012年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	内壁	開口部・建具	設備機器	基礎	天井	排水配管	給水・給湯配管	浴室	柱	電気配線	地盤	階段	梁	ガス配管	その他	合計	
雨漏り	270	114	11	14	36	1	3	35	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	9	496
ひび割れ	67	104	32	48	30	8	43	7	3	1	4	11	2	3	0	2	0	0	19	384
はがれ	128	125	29	47	7	11	2	8	2	0	4	0	1	0	1	0	0	0	13	378
汚れ	29	50	50	34	8	3	2	13	0	1	2	6	0	4	0	0	0	0	8	210
変形	20	30	55	29	30	2	4	6	1	0	0	6	0	0	1	4	0	0	6	194
漏水	7	4	14	2	1	19	2	3	24	49	9	1	0	0	0	0	0	0	3	138
作動不良	1	0	0	0	54	38	0	0	2	1	1	0	5	0	0	0	0	0	5	107
傾斜	1	4	45	5	5	0	7	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	72
排水不良	10	1	8	1	0	12	0	0	20	0	3	0	0	3	0	0	0	0	11	69
腐食・腐朽	7	6	15	3	3	3	0	0	1	1	0	6	0	0	0	2	0	0	8	55
床鳴り	0	0	49	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	53
沈下	0	1	7	0	0	0	12	0	0	0	0	1	0	16	0	1	0	0	1	39
異常音	6	0	4	0	3	6	0	0	5	2	1	0	0	0	1	0	0	0	2	30
異臭	0	2	4	8	1	2	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	2	3	27	
結露	0	0	2	7	5	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	18
遮音不良	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
その他	190	181	145	85	89	163	35	16	25	28	30	17	29	4	9	7	6	240	1,299	
合計（延べ件数）	736	622	470	285	275	270	111	90	87	84	55	50	38	31	16	16	8	331	3,575	

※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）

リ 表 26 【戸建住宅】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	内壁	開口部・建具	設備機器	基礎	天井	排水配管	給水・給湯配管	浴室	柱	電気配線	地盤	階段	梁	ガス配管	その他	合計	
雨漏り	36.7	18.3	2.3	4.9	13.1	0.4	2.7	38.9	2.3	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	13.9	
ひび割れ	9.1	16.7	6.8	16.8	10.9	3.0	38.7	7.8	3.4	1.2	7.3	22.0	5.3	9.7	0.0	12.5	0.0	5.7	10.7	
はがれ	17.4	20.1	6.2	16.5	2.5	4.1	1.8	8.9	2.3	0.0	7.3	0.0	2.6	0.0	6.3	0.0	0.0	3.9	10.6	
汚れ	3.9	8.0	10.6	11.9	2.9	1.1	1.8	14.4	0.0	1.2	3.6	12.0	0.0	12.9	0.0	0.0	0.0	2.4	5.9	
変形	2.7	4.8	11.7	10.2	10.9	0.7	3.6	6.7	1.1	0.0	0.0	12.0	0.0	0.0	6.3	25.0	0.0	1.8	5.4	
漏水	1.0	0.6	3.0	0.7	0.4	7.0	1.8	3.3	27.6	58.3	16.4	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	3.9	
作動不良	0.1	0.0	0.0	0.0	19.6	14.1	0.0	0.0	2.3	1.2	1.8	0.0	13.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	3.0	
傾斜	0.1	0.6	9.6	1.8	1.8	0.0	6.3	0.0	1.1	0.0	0.0	2.0	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	0.6	2.0	
排水不良	1.4	0.2	1.7	0.4	0.0	4.4	0.0	0.0	23.0	0.0	5.5	0.0	0.0	9.7	0.0	0.0	0.0	3.3	1.9	
腐食・腐朽	1.0	1.0	3.2	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	1.1	1.2	0.0	12.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	2.4	1.5	
床鳴り	0.0	0.0	10.4	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.8	0.0	0.0	0.0	1.5	
沈下	0.0	0.2	1.5	0.0	0.0	0.0	10.8	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	51.6	0.0	6.3	0.0	0.3	1.1	
異常音	0.8	0.0	0.9	0.0	1.1	2.2	0.0	0.0	5.7	2.4	1.8	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0	0.6	0.8	
異臭	0.0	0.3	0.9	2.8	0.4	0.7	0.0	1.1	1.1	1.2	0.0	2.0	0.0	0.0	6.3	0.0	25.0	0.9	0.8	
結露	0.0	0.0	0.4	2.5	1.8	0.7	0.0	1.1	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	
遮音不良	0.0	0.0	0.0	0.7	0.7	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.2	
その他	25.8	29.1	30.9	29.8	32.4	60.4	31.5	17.8	28.7	33.3	54.5	34.0	76.3	12.9	56.3	43.8	75.0	72.5	36.3	
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	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）

リ 表 27 【戸建住宅】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2012 年度クロス集計）

区分	雨漏り	ひび割れ	はがれ	汚れ	変形	漏水	作動不良	傾斜	排水不良	腐食・腐朽	床鳴り	沈下	異常音	異臭	結露	遮音不良	その他	合計
屋根	54.4	17.4	33.9	13.8	10.3	5.1	0.9	1.4	14.5	12.7	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	14.6	20.6
外壁	23.0	27.1	33.1	23.8	15.5	2.9	0.0	5.6	1.4	10.9	0.0	2.6	0.0	7.4	0.0	0.0	13.9	17.4
床	2.2	8.3	7.7	23.8	28.4	10.1	0.0	62.5	11.6	27.3	92.5	17.9	13.3	14.8	11.1	0.0	11.2	13.1
内壁	2.8	12.5	12.4	16.2	14.9	1.4	0.0	6.9	1.4	5.5	0.0	0.0	0.0	29.6	38.9	33.3	6.5	8.0
開口部・建具	7.3	7.8	1.9	3.8	15.5	0.7	50.5	6.9	0.0	5.5	1.9	0.0	10.0	3.7	27.8	33.3	6.9	7.7
設備機器	0.2	2.1	2.9	1.4	1.0	13.8	35.5	0.0	17.4	5.5	0.0	0.0	20.0	7.4	11.1	0.0	12.5	7.6
基礎	0.6	11.2	0.5	1.0	2.1	1.4	0.0	9.7	0.0	0.0	0.0	30.8	0.0	0.0	0.0	16.7	2.7	3.1
天井	7.1	1.8	2.1	6.2	3.1	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	5.6	0.0	1.2	2.5
排水配管	0.4	0.8	0.5	0.0	0.5	17.4	1.9	1.4	29.0	1.8	0.0	0.0	16.7	3.7	0.0	0.0	1.9	2.4
給水・給湯配管	0.0	0.3	0.0	0.5	0.0	35.5	0.9	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	6.7	3.7	0.0	0.0	2.2	2.3
浴室	0.0	1.0	1.1	1.0	0.0	6.5	0.9	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	5.6	0.0	2.3	1.5
柱	0.0	2.9	0.0	2.9	3.1	0.7	0.0	1.4	0.0	10.9	0.0	2.6	0.0	3.7	0.0	0.0	1.3	1.4
電気配線	0.2	0.5	0.3	0.0	0.0	0.0	4.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	1.1
地盤	0.0	0.8	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	1.4	4.3	0.0	0.0	41.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.9
階段	0.0	0.0	0.3	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.7	0.0	3.3	3.7	0.0	0.0	0.7	0.4
梁	0.0	0.5	0.0	0.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.4
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	7.4	0.0	0.0	0.5	0.2
その他	1.8	4.9	3.4	3.8	3.1	2.2	4.7	2.8	15.9	14.5	0.0	2.6	6.7	11.1	0.0	16.7	18.5	9.3
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 28 【共同住宅等】不具合（不具合部位×不具合事象）の件数（実数：件）（2012 年度クロス集計）

区分	床	内壁	設備機器	開口部・建具	外壁	排水配管	天井	給水・給湯配管	屋根	浴室	電気配線	階段	基礎	ガス配管	柱	地盤	梁	その他	合計
はがれ	17	31	1	7	14	0	5	0	5	2	0	4	0	0	0	0	0	9	39
変形	41	23	6	6	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	6
ひび割れ	16	18	7	8	5	2	3	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	3	18
漏水	5	1	7	0	0	15	5	21	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	43
汚れ	15	14	2	2	7	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	16
作動不良	0	0	21	15	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	6
雨漏り	0	1	0	4	8	0	4	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
排水不良	1	0	4	0	0	13	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	19
床鳴り	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
遮音不良	7	4	1	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
傾斜	6	0	5	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	4
異臭	3	2	2	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
腐食・腐朽	1	0	0	2	1	1	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	8
異常音	3	0	4	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
結露	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
沈下	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
その他	58	35	53	27	18	5	9	7	4	15	12	4	3	3	1	0	0	46	127
合計（延べ件数）	194	130	113	77	54	42	38	37	30	22	16	11	4	4	2	2	0	69	331

※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）

リ 表 29【共同住宅等】不具合部位別の不具合事象（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	床	内壁	設備機器	開口部・建具	外壁	排水配管	天井	給水・給湯配管	屋根	浴室	電気配線	階段	基礎	ガス配管	柱	地盤	梁	その他	合計
はがれ	8.8	23.8	0.9	9.1	25.9	0.0	13.2	0.0	16.7	9.1	0.0	36.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	11.8
変形	21.1	17.7	5.3	7.8	0.0	0.0	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	1.8
ひび割れ	8.2	13.8	6.2	10.4	9.3	4.8	7.9	2.7	3.3	0.0	6.3	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	4.3	5.4
漏水	2.6	0.8	6.2	0.0	0.0	35.7	13.2	56.8	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0
汚れ	7.7	10.8	1.8	2.6	13.0	0.0	10.5	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.8	4.8
作動不良	0.0	0.0	18.6	19.5	0.0	0.0	0.0	5.4	0.0	4.5	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
雨漏り	0.0	0.8	0.0	5.2	14.8	0.0	10.5	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1
排水不良	0.5	0.0	3.5	0.0	0.0	31.0	0.0	2.7	6.7	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	5.7
床鳴り	9.8	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	0.0	0.0	0.0
遮音不良	3.6	3.1	0.9	0.0	0.0	4.8	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	1.8
傾斜	3.1	0.0	4.4	1.3	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	0.0	1.4	1.2
異臭	1.5	1.5	1.8	1.3	1.9	7.1	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5
腐食・腐朽	0.5	0.0	0.0	2.6	1.9	2.4	0.0	5.4	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	2.4
異常音	1.5	0.0	3.5	1.3	0.0	2.4	0.0	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9
結露	0.0	0.8	0.0	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
沈下	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	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.3
その他	29.9	26.9	46.9	35.1	33.3	11.9	23.7	18.9	13.3	68.2	75.0	36.4	75.0	75.0	50.0	0.0	0.0	66.7	38.4
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

※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）

リ 表 30【共同住宅等】不具合事象別の不具合部位（割合：％）（2012年度クロス集計）

区分	はがれ	変形	ひび割れ	漏水	汚れ	作動不良	雨漏り	排水不良	床鳴り	遮音不良	傾斜	異臭	異常音	腐食・腐朽	結露	沈下	その他	合計
床	17.9	50.0	23.9	8.9	30.6	0.0	0.0	4.2	100.0	38.9	37.5	23.1	27.3	9.1	0.0	66.7	19.3	23.0
内壁	32.6	28.0	26.9	1.8	28.6	0.0	2.9	0.0	0.0	22.2	0.0	15.4	0.0	0.0	25.0	0.0	11.7	15.4
設備機器	1.1	7.3	10.4	12.5	4.1	50.0	0.0	16.7	0.0	5.6	31.3	15.4	36.4	0.0	0.0	0.0	17.7	13.4
開口部・建具	7.4	7.3	11.9	0.0	4.1	35.7	11.4	0.0	0.0	0.0	6.3	7.7	9.1	18.2	75.0	0.0	9.0	9.1
外壁	14.7	0.0	7.5	0.0	14.3	0.0	22.9	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	9.1	0.0	0.0	6.0	6.4
排水配管	0.0	0.0	3.0	26.8	0.0	0.0	0.0	54.2	0.0	11.1	0.0	23.1	9.1	9.1	0.0	0.0	1.7	5.0
天井	5.3	3.7	4.5	8.9	8.2	0.0	11.4	0.0	0.0	16.7	6.3	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	4.5
給水・給湯配管	0.0	0.0	1.5	37.5	2.0	4.8	0.0	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	18.2	18.2	0.0	0.0	2.3	4.4
屋根	5.3	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	51.4	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	3.6
浴室	2.1	0.0	0.0	3.6	0.0	2.4	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	2.6
電気配線	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	1.9
階段	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	27.3	0.0	0.0	1.3	1.3
基礎	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.5
ガス配管	0.0	0.0	1.5	0.0	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	0.5
地盤	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.2
柱	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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	0.0	0.0	0.0
その他	9.5	3.7	4.5	0.0	8.2	0.0	0.0	4.2	0.0	5.6	6.3	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	15.3	8.2
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	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）

リ 表 31 住宅の構造・工法と不具合部位（実数：件）（2012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
屋根	549	32	11	592	38	5	35	60	0	138	2	9	3	744
外壁	442	42	7	491	70	3	33	43	0	149	0	12	3	655
床	360	12	8	380	189	2	21	32	8	252	0	3	1	636
内壁	204	10	9	223	132	1	17	20	4	174	0	3	2	402
設備機器	186	7	3	196	114	3	11	24	3	155	0	2	2	355
開口部・建具	191	8	6	205	79	4	14	22	1	120	0	5	1	331
天井	67	2	3	72	38	2	8	3	1	52	1	1	0	126
排水配管	65	2	1	68	42	0	8	5	1	56	0	1	0	125
基礎	94	5	1	100	5	0	3	5	0	13	0	1	1	115
給水・給湯配管	66	2	0	68	35	0	6	5	0	46	0	0	0	114
浴室	38	2	1	41	20	1	7	3	0	31	0	0	0	72
電気配線	30	1	0	31	19	0	2	2	0	23	0	0	0	54
柱	48	1	0	49	1	0	0	0	0	1	0	3	0	53
地盤	20	4	1	25	3	0	0	3	0	6	0	0	0	31
階段	12	2	0	14	8	0	4	1	0	13	1	0	0	28
梁	14	1	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16
ガス配管	7	0	0	7	5	0	0	0	0	5	0	0	0	12
その他	255	10	3	268	65	0	14	18	2	99	1	6	0	374
合計(延べ件数)	2,648	143	54	2,845	863	21	183	246	20	1,333	5	46	14	4,243

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	2,016	114	36	2,166	637	16	131	189	14	987	3	34	8	3,198

リ 表 32 住宅の構造・工法と不具合部位（割合：%）（2012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
屋根	20.7	22.4	20.4	20.8	4.4	23.8	19.1	24.4	0.0	10.4	40.0	19.6	21.4	17.5
外壁	16.7	29.4	13.0	17.3	8.1	14.3	18.0	17.5	0.0	11.2	0.0	26.1	21.4	15.4
床	13.6	8.4	14.8	13.4	21.9	9.5	11.5	13.0	40.0	18.9	0.0	6.5	7.1	15.0
内壁	7.7	7.0	16.7	7.8	15.3	4.8	9.3	8.1	20.0	13.1	0.0	6.5	14.3	9.5
設備機器	7.0	4.9	5.6	6.9	13.2	14.3	6.0	9.8	15.0	11.6	0.0	4.3	14.3	8.4
開口部・建具	7.2	5.6	11.1	7.2	9.2	19.0	7.7	8.9	5.0	9.0	0.0	10.9	7.1	7.8
天井	2.5	1.4	5.6	2.5	4.4	9.5	4.4	1.2	5.0	3.9	20.0	2.2	0.0	3.0
排水配管	2.5	1.4	1.9	2.4	4.9	0.0	4.4	2.0	5.0	4.2	0.0	2.2	0.0	2.9
基礎	3.5	3.5	1.9	3.5	0.6	0.0	1.6	2.0	0.0	1.0	0.0	2.2	7.1	2.7
給水・給湯配管	2.5	1.4	0.0	2.4	4.1	0.0	3.3	2.0	0.0	3.5	0.0	0.0	0.0	2.7
浴室	1.4	1.4	1.9	1.4	2.3	4.8	3.8	1.2	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	1.7
電気配線	1.1	0.7	0.0	1.1	2.2	0.0	1.1	0.8	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0	1.3
柱	1.8	0.7	0.0	1.7	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	6.5	0.0	1.2
地盤	0.8	2.8	1.9	0.9	0.3	0.0	0.0	1.2	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.7
階段	0.5	1.4	0.0	0.5	0.9	0.0	2.2	0.4	0.0	1.0	20.0	0.0	0.0	0.7
梁	0.5	0.7	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1	0.4
ガス配管	0.3	0.0	0.0	0.2	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.3
その他	9.6	7.0	5.6	9.4	7.5	0.0	7.7	7.3	10.0	7.4	20.0	13.0	0.0	8.8
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

り 表 33 住宅の構造・工法と不具合事象（実数：件）（2012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	329	28	7	364	53	10	46	36	0	145	1	16	4	530
はがれ	268	21	9	298	90	0	26	31	6	153	0	5	1	457
ひび割れ	296	18	7	321	67	0	14	27	3	111	1	1	0	434
変形	148	2	5	155	74	1	5	24	4	108	0	0	1	264
汚れ	154	5	5	164	60	2	9	14	0	85	0	1	0	250
漏水	107	6	0	113	53	1	13	7	1	75	0	1	0	189
作動不良	78	2	2	82	42	1	5	8	1	57	0	3	0	142
傾斜	56	2	4	62	13	0	4	6	1	24	0	0	0	86
排水不良	52	1	1	54	20	1	3	3	0	27	0	0	0	81
床鳴り	36	1	1	38	19	1	4	6	1	31	0	0	0	69
腐食・腐朽	47	4	0	51	9	0	1	2	0	12	0	1	0	64
異臭	22	1	0	23	13	0	1	3	0	17	0	1	1	42
沈下	27	5	1	33	3	0	2	3	0	8	0	0	0	41
異常音	18	3	0	21	13	0	2	1	0	16	0	0	0	37
遮音不良	8	0	0	8	15	0	1	0	1	17	0	0	0	25
結露	12	0	0	12	8	0	1	0	0	9	0	0	0	21
その他	984	44	12	1,040	311	5	48	78	2	444	3	18	7	1,512
合計(延べ件数)	2,642	143	54	2,839	863	22	185	249	20	1,339	5	47	14	4,244

※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）

住宅の構造・工法と不具合相談（2012年度）

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	2,016	114	36	2,166	637	16	131	189	14	987	3	34	8	3,198

り 表 34 住宅の構造・工法と不具合事象（割合：％）（2012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	12.5	19.6	13.0	12.8	6.1	45.5	24.9	14.5	0.0	10.8	20.0	34.0	28.6	12.5
はがれ	10.1	14.7	16.7	10.5	10.4	0.0	14.1	12.4	30.0	11.4	0.0	10.6	7.1	10.8
ひび割れ	11.2	12.6	13.0	11.3	7.8	0.0	7.6	10.8	15.0	8.3	20.0	2.1	0.0	10.2
変形	5.6	1.4	9.3	5.5	8.6	4.5	2.7	9.6	20.0	8.1	0.0	0.0	7.1	6.2
汚れ	5.8	3.5	9.3	5.8	7.0	9.1	4.9	5.6	0.0	6.3	0.0	2.1	0.0	5.9
漏水	4.0	4.2	0.0	4.0	6.1	4.5	7.0	2.8	5.0	5.6	0.0	2.1	0.0	4.5
作動不良	3.0	1.4	3.7	2.9	4.9	4.5	2.7	3.2	5.0	4.3	0.0	6.4	0.0	3.3
傾斜	2.1	1.4	7.4	2.2	1.5	0.0	2.2	2.4	5.0	1.8	0.0	0.0	0.0	2.0
排水不良	2.0	0.7	1.9	1.9	2.3	4.5	1.6	1.2	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	1.9
床鳴り	1.4	0.7	1.9	1.3	2.2	4.5	2.2	2.4	5.0	2.3	0.0	0.0	0.0	1.6
腐食・腐朽	1.8	2.8	0.0	1.8	1.0	0.0	0.5	0.8	0.0	0.9	0.0	2.1	0.0	1.5
異臭	0.8	0.7	0.0	0.8	1.5	0.0	0.5	1.2	0.0	1.3	0.0	2.1	7.1	1.0
沈下	1.0	3.5	1.9	1.2	0.3	0.0	1.1	1.2	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	1.0
異常音	0.7	2.1	0.0	0.7	1.5	0.0	1.1	0.4	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.9
遮音不良	0.3	0.0	0.0	0.3	1.7	0.0	0.5	0.0	5.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.6
結露	0.5	0.0	0.0	0.4	0.9	0.0	0.5	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.5
その他	37.2	30.8	22.2	36.6	36.0	22.7	25.9	31.3	10.0	33.2	60.0	38.3	50.0	35.6
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

※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）

リ 表 35 不具合に関する相談をした時の築後年数（実数、割合）（2012年度）

区分\年度	実数（件）	割合（%）
1年未満	116	11.8
～2年未満	42	4.3
～3年未満	27	2.8
～4年未満	16	1.6
～10年未満	101	10.3
10年以上	677	69.2
合計	979	100.0

リ 表 36 不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合部位（実数：件）（2012年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	設備 機器	内壁	開口部 ・建具	基礎	排水 配管	天井	給水・ 給湯配管	柱	電気 配線	地盤	浴室	ガス 配管	階段	梁	その他	合計
1年未満	22	18	18	13	23	16	3	9	8	5	1	2	2	0	0	2	0	17	159
～2年未満	11	10	8	3	2	2	3	3	3	3	1	1	0	1	0	0	1	3	55
～3年未満	3	12	3	1	3	3	2	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	2	32
～4年未満	0	3	2	3	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	18
～5年未満	3	3	0	1	1	1	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	14
～6年未満	6	6	1	8	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
～7年未満	2	5	4	2	4	4	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	25
～8年未満	11	3	3	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	27
～9年未満	3	7	2	3	3	3	2	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	30
～10年未満	3	6	3	0	0	3	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	17
～11年未満	10	9	10	2	0	2	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	3	42
～12年未満	2	4	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	11
～15年未満	20	24	8	3	3	5	2	2	3	2	1	0	0	0	0	0	0	11	84
～20年未満	31	33	16	6	8	9	3	1	5	4	1	0	0	1	0	1	0	8	127
～25年未満	32	18	27	17	16	7	5	3	5	3	1	3	2	0	1	0	1	8	149
25年以上	103	70	84	49	40	38	22	20	17	22	13	9	4	5	7	3	4	36	546
合計（延べ件数）	262	231	189	115	108	97	48	46	43	42	19	19	10	9	8	7	6	100	1,359

リ 表 37 不具合部位別の不具合に関する相談をした時の築後年数（割合：%）（2012年度クロス集計）

区分	屋根	外壁	床	設備 機器	内壁	開口部 ・建具	基礎	排水 配管	天井	給水・ 給湯配管	柱	電気 配線	地盤	浴室	ガス 配管	階段	梁	その他	合計
1年未満	8.4	7.8	9.5	11.3	21.3	16.5	6.3	19.6	18.6	11.9	5.3	10.5	20.0	0.0	0.0	28.6	0.0	17.0	11.7
～2年未満	4.2	4.3	4.2	2.6	1.9	2.1	6.3	6.5	7.0	7.1	5.3	5.3	0.0	11.1	0.0	0.0	16.7	3.0	4.0
～3年未満	1.1	5.2	1.6	0.9	2.8	3.1	4.2	0.0	0.0	2.4	5.3	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	2.0	2.4
～4年未満	0.0	1.3	1.1	2.6	2.8	1.0	2.1	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	1.3
～5年未満	1.1	1.3	0.0	0.9	0.9	1.0	4.2	0.0	2.3	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0
～6年未満	2.3	2.6	0.5	7.0	0.9	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7
～7年未満	0.8	2.2	2.1	1.7	3.7	4.1	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	1.8
～8年未満	4.2	1.3	1.6	2.6	0.9	2.1	2.1	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	2.0
～9年未満	1.1	3.0	1.1	2.6	2.8	3.1	4.2	6.5	2.3	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.0	2.2
～10年未満	1.1	2.6	1.6	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
～11年未満	3.8	3.9	5.3	1.7	0.0	2.1	2.1	2.2	0.0	0.0	0.0	5.3	10.0	11.1	0.0	14.3	0.0	3.0	3.1
～12年未満	0.8	1.7	0.0	0.9	0.0	1.0	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.8
～15年未満	7.6	10.4	4.2	2.6	2.8	5.2	4.2	4.3	7.0	4.8	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.0	6.2
～20年未満	11.8	14.3	8.5	5.2	7.4	9.3	6.3	2.2	11.6	9.5	5.3	0.0	0.0	11.1	0.0	14.3	0.0	8.0	9.3
～25年未満	12.2	7.8	14.3	14.8	14.8	7.2	10.4	6.5	11.6	7.1	5.3	15.8	20.0	0.0	12.5	0.0	16.7	8.0	11.0
25年以上	39.3	30.3	44.4	42.6	37.0	39.2	45.8	43.5	39.5	52.4	68.4	47.4	40.0	55.6	87.5	42.9	66.7	36.0	40.2
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	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 38 不具合に関する相談をした時の築後年数別の不具合部位（割合：％）（2012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	13.8	20.0	9.4	0.0	21.4	26.1	8.0	40.7	10.0	17.6	23.8	18.2	23.8	24.4	21.5	18.9	19.3
外壁	11.3	18.2	37.5	16.7	21.4	26.1	20.0	11.1	23.3	35.3	21.4	36.4	28.6	26.0	12.1	12.8	17.0
床	11.3	14.5	9.4	11.1	0.0	4.3	16.0	11.1	6.7	17.6	23.8	0.0	9.5	12.6	18.1	15.4	13.9
設備機器	8.2	5.5	3.1	16.7	7.1	34.8	8.0	11.1	10.0	0.0	4.8	9.1	3.6	4.7	11.4	9.0	8.5
内壁	14.5	3.6	9.4	16.7	7.1	4.3	16.0	3.7	10.0	0.0	0.0	0.0	3.6	6.3	10.7	7.3	7.9
開口部・建具	10.1	3.6	9.4	5.6	7.1	0.0	16.0	7.4	10.0	17.6	4.8	9.1	6.0	7.1	4.7	7.0	7.1
基礎	1.9	5.5	6.3	5.6	14.3	0.0	0.0	3.7	6.7	0.0	2.4	9.1	2.4	2.4	3.4	4.0	3.5
排水配管	5.7	5.5	0.0	5.6	0.0	4.3	4.0	3.7	10.0	0.0	2.4	0.0	2.4	0.8	2.0	3.7	3.4
天井	5.0	5.5	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	3.6	3.9	3.4	3.1	3.2
給水・給湯配管	3.1	5.5	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.3	5.9	0.0	0.0	2.4	3.1	2.0	4.0	3.1
柱	0.6	1.8	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2	0.8	0.7	2.4	1.4
電気配線	1.3	1.8	0.0	0.0	7.1	0.0	4.0	0.0	0.0	5.9	2.4	0.0	0.0	0.0	2.0	1.6	1.4
地盤	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	9.1	0.0	0.0	1.3	0.7	0.7
浴室	0.0	1.8	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.8	0.0	0.9	0.7
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	0.7	1.3	0.6
階段	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0	0.0	0.8	0.0	0.5	0.5
梁	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.7	0.4
その他	10.7	5.5	6.3	22.2	7.1	0.0	8.0	7.4	6.7	0.0	7.1	9.1	13.1	6.3	5.4	6.6	7.4
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

(7) 相談者の住宅の取得区分

リ 表 39 相談者の住宅の取得区分（実数、割合）

区分\年度	実数（件）					割合（％）				
	2008	2009	2010	2011	2012	2008	2009	2010	2011	2012
新築	483	477	1,091	2,628	3,363	65.3	66.3	70.1	78.1	79.1
中古	252	236	455	719	775	34.1	32.8	29.2	21.4	18.2
その他	5	6	10	18	111	0.7	0.8	0.6	0.5	2.6
合計	740	719	1,556	3,365	4,249	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

リ 表 40 相談者の住宅の取得区分と不具合部位（実数、割合）（2012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	491	76	567	19.7	11.2	17.9
外壁	428	79	507	17.2	11.6	16.0
床	336	128	464	13.5	18.8	14.6
内壁	202	90	292	8.1	13.2	9.2
設備機器	194	65	259	7.8	9.5	8.2
開口部・建具	173	71	244	6.9	10.4	7.7
基礎	76	20	96	3.0	2.9	3.0
天井	72	19	91	2.9	2.8	2.9
給水・給湯配管	66	20	86	2.6	2.9	2.7
排水配管	59	24	83	2.4	3.5	2.6
浴室	39	12	51	1.6	1.8	1.6
電気配線	29	11	40	1.2	1.6	1.3
柱	32	7	39	1.3	1.0	1.2
地盤	26	2	28	1.0	0.3	0.9
階段	15	4	19	0.6	0.6	0.6
梁	10	2	12	0.4	0.3	0.4
ガス配管	9	2	11	0.4	0.3	0.3
その他	237	49	286	9.5	7.2	9.0
合計（延べ件数）	2,494	681	3,175	100.0	100.0	100.0

リ 表 41 相談者の住宅の取得区分と不具合事象（実数、割合）（2012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
雨漏り	330	74	404	13.2	10.9	12.7
はがれ	289	54	343	11.6	7.9	10.8
ひび割れ	282	60	342	11.3	8.8	10.7
変形	125	59	184	5.0	8.7	5.8
汚れ	154	30	184	6.2	4.4	5.8
漏水	105	36	141	4.2	5.3	4.4
作動不良	75	28	103	3.0	4.1	3.2
傾斜	45	17	62	1.8	2.5	1.9
排水不良	49	12	61	2.0	1.8	1.9
腐食・腐朽	42	8	50	1.7	1.2	1.6
床鳴り	29	14	43	1.2	2.1	1.4
沈下	31	4	35	1.2	0.6	1.1
異常音	19	6	25	0.8	0.9	0.8
異臭	17	7	24	0.7	1.0	0.8
遮音不良	11	5	16	0.4	0.7	0.5
結露	12	3	15	0.5	0.4	0.5
その他	887	265	1,152	35.5	38.9	36.2
合計(延べ件数)	2,502	682	3,184	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）

住宅の取得区分と不具合相談（2012年度）

取得区分	実数（件）		
	新築	中古	合計
不具合相談の件数	1,865	493	2,358

リ 表 42 相談者の住宅の取得区分と解決希望内容（実数、割合）（2012年度クロス集計）

※トラブルに関する相談を対象として集計。

区分	実数（件）			割合（％）		
	新築	中古	合計	新築	中古	合計
修補	959	263	1,222	46.0	47.9	46.4
損害賠償	292	68	360	14.0	12.4	13.7
契約解消	204	59	263	9.8	10.7	10.0
工事代金支払い	241	56	297	11.6	10.2	11.3
補修と損害賠償	115	40	155	5.5	7.3	5.9
その他	272	63	335	13.1	11.5	12.7
合計	2,083	549	2,632	100.0	100.0	100.0

5. リフォーム見積チェックサービス (2012年度)

(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	20,584	100.0
リフォーム相談	7,318	35.6
リフォームの見積りに関する相談	1,122	5.5
リフォーム見積チェックサービス	535	2.6

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	2012	合計	2010	2011	2012	合計
見積書の送付あり	182	283	373	838	51.9	70.4	69.7	65.1
見積書の送付なし	169	119	162	450	48.1	29.6	30.3	34.9
合計	351	402	535	1,288	100.0	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 (消費者) 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	608	112	4	3.7	1.9	0.9
30歳代	4,009	729	31	24.4	12.6	7.3
40歳代	4,152	1,239	93	25.3	21.5	22.0
50歳代	3,107	1,376	91	18.9	23.8	21.5
60歳代	3,040	1,482	127	18.5	25.7	30.0
70歳代～	1,508	837	77	9.2	14.5	18.2
合計	16,424	5,775	423	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 (%)
戸建住宅	439	83.3
共同住宅等	88	16.7
合計	527	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）	339	68.5
木造（2×4）	25	5.1
木造（プレハブ）	8	1.6
木造合計	372	75.2
RC造（一般）	62	12.5
RC造（プレハブ）	4	0.8
RC造合計	66	13.3
S造（一般）	23	4.6
S造（プレハブ）	29	5.9
S造合計	52	10.5
SRC造	1	0.2
CB造	0	0.0
混構造	4	0.8
その他	0	0.0
合計	495	100.0

見 表 6 住宅の築後年数（実数、割合）

区分	実数 (件)	割合 (%)
～10年未満	23	5.2
～20年未満	113	25.6
～30年未満	110	24.9
～40年未満	106	24.0
～50年未満	66	14.9
50年以上～	24	5.4
合計	442	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	332	45.1	62.1
設備の更新	126	17.1	23.6
内装仕上の更新	111	15.1	20.7
間取りの変更	52	7.1	9.7
耐震改修	41	5.6	7.7
バリアフリー改修	21	2.9	3.9
省エネ改修	19	2.6	3.6
防犯の改善	3	0.4	0.6
防音の改善	3	0.4	0.6
その他	28	3.8	5.2
合計（延べ件数）	736	100.0	-
相談件数	535		

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	191	14	205	21.2	7.0	18.6	43.5	15.9	38.9
外壁	185	18	203	20.6	9.0	18.5	42.1	20.5	38.5
内装	105	50	155	11.7	24.9	14.1	23.9	56.8	29.4
内部設備	92	45	137	10.2	22.4	12.5	21.0	51.1	26.0
建具・開口部	71	26	97	7.9	12.9	8.8	16.2	29.5	18.4
バルコニー・ベランダ	42	8	50	4.7	4.0	4.5	9.6	9.1	9.5
外部設備	41	15	56	4.6	7.5	5.1	9.3	17.0	10.6
外構	33	0	33	3.7	0.0	3.0	7.5	0.0	6.3
床下	30	2	32	3.3	1.0	2.9	6.8	2.3	6.1
基礎	21	2	23	2.3	1.0	2.1	4.8	2.3	4.4
その他	88	21	109	9.8	10.4	9.9	20.0	23.9	20.7
合計 (延べ件数)	899	201	1,100	100.0	100.0	100.0	-	-	-
相談件数	439	88	527						

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
外壁の塗装	130	11	141	11.4	3.5	9.7	29.6	12.5	26.8
内装仕上げの更新	105	50	155	9.2	16.0	10.6	23.9	56.8	29.4
屋根の塗装	67	6	73	5.9	1.9	5.0	15.3	6.8	13.9
屋根の葺き替え	64	3	67	5.6	1.0	4.6	14.6	3.4	12.7
ユニットバス等の更新	57	32	89	5.0	10.3	6.1	13.0	36.4	16.9
便器・便座の更新	56	36	92	4.9	11.5	6.3	12.8	40.9	17.5
外部建具の更新	56	5	61	4.9	1.6	4.2	12.8	5.7	11.6
内部建具の更新	54	26	80	4.7	8.3	5.5	12.3	29.5	15.2
キッチンの更新	51	30	81	4.5	9.6	5.6	11.6	34.1	15.4
洗面化粧台の更新	46	29	75	4.0	9.3	5.2	10.5	33.0	14.2
屋根の補修	43	1	44	3.8	0.3	3.0	9.8	1.1	8.3
バルコニー・ベランダの補修・更新	42	8	50	3.7	2.6	3.4	9.6	9.1	9.5
外壁の補修	42	9	51	3.7	2.9	3.5	9.6	10.2	9.7
間取りの変更	37	15	52	3.2	4.8	3.6	8.4	17.0	9.9
給湯器の更新	36	15	51	3.1	4.8	3.5	8.2	17.0	9.7
外構工事	33	0	33	2.9	0.0	2.3	7.5	0.0	6.3
床下の防蟻工事	22	0	22	1.9	0.0	1.5	5.0	0.0	4.2
壁の張り替え	21	3	24	1.8	1.0	1.6	4.8	3.4	4.6
防水の更新	19	4	23	1.7	1.3	1.6	4.3	4.5	4.4
床下の防湿工事	18	2	20	1.6	0.6	1.4	4.1	2.3	3.8
屋根のカバー工法	17	3	20	1.5	1.0	1.4	3.9	3.4	3.8
基礎の補強	16	1	17	1.4	0.3	1.2	3.6	1.1	3.2
外壁のカバー工法	9	1	10	0.8	0.3	0.7	2.1	1.1	1.9
基礎の補修	7	1	8	0.6	0.3	0.5	1.6	1.1	1.5
太陽光発電システムの設置	4	0	4	0.3	0.0	0.3	0.9	0.0	0.8
アンテナの更新・設置	3	0	3	0.3	0.0	0.2	0.7	0.0	0.6
太陽熱利用システムの設置	1	0	1	0.1	0.0	0.1	0.2	0.0	0.2
その他	88	21	109	7.7	6.7	7.5	20.0	23.9	20.7
合計 (延べ件数)	1,144	312	1,456	100.0	100.0	100.0	-	-	-
相談件数	439	88	527						

(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	443	48.6	89.7
工事内容や工事項目は適正か	313	34.4	63.4
事業者の選定はどのようにすればよいか	100	11.0	20.2
クリーニング・オフや瑕疵保険など 法律や制度について知りたい	48	5.3	9.7
相見積りのとり方を知りたい	7	0.8	1.4
合計（延べ件数）	911	100.0	-
相談件数	494		

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	432	30.5	87.4
工事範囲や工事内容の確認について助言	426	30.1	86.2
耐震改修や施工方法など技術的な助言	219	15.5	44.3
クリーニング・オフや瑕疵保険など 法律や制度について助言	206	14.5	41.7
相見積りをとることを助言	134	9.5	27.1
合計（延べ件数）	1,417	100.0	-
相談件数	494		

(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	274	55.7
2社	108	22.0
3社以上	110	22.4
件数	492	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	285	42.6
部位・部屋別	384	57.4
件数	669	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
～50万円以下	95	26	121	16.9	24.8	18.1
～100万円以下	117	13	130	20.8	12.4	19.5
～200万円以下	181	16	197	32.1	15.2	29.5
～300万円以下	70	17	87	12.4	16.2	13.0
～400万円以下	30	7	37	5.3	6.7	5.5
～500万円以下	15	11	26	2.7	10.5	3.9
～1000万円以下	33	11	44	5.9	10.5	6.6
1000万円超	22	4	26	3.9	3.8	3.9
件数	563	105	668	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	140	29.3
5%以上～10%未満	240	50.2
10%以上～15%未満	80	16.7
15%以上～20%未満	14	2.9
20%以上～25%未満	2	0.4
25%以上	2	0.4
件数	478	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	73	41.0
20～40%未満	25	14.0
40～60%未満	53	29.8
60～80%未満	23	12.9
80～100%	4	2.2
件数	178	100.0

6. 専門家相談 (2012 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	633	3,523	5,897	10,053
専門家相談申込件数	129	436	722	1,287
専門家相談実施件数	126	380	611	1,117

<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	129	436	722	1,287	20.4	12.4	12.2	12.8
電話相談のみ	504	3,087	5,175	8,766	79.6	87.6	87.8	87.2
合計	633	3,523	5,897	10,053	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
2012年度	126	380	611	1,117	11.3	34.0	54.7	100.0
合計	329	932	1,396	2,657	-	-	-	-

(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 (%)			
	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	専門家相談全体
戸建住宅	65	360	486	911	51.6	94.7	79.5	81.6
共同住宅等	61	20	125	206	48.4	5.3	20.5	18.4
合計	126	380	611	1,117	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 (%)		
	評価住宅	保険付き住宅	新築住宅全体	評価住宅	保険付き住宅	新築住宅全体
消費者	123	358	481	97.6	94.2	95.1
事業者	3	22	25	2.4	5.8	4.9
合計	126	380	506	100.0	100.0	100.0

※「新築住宅」:「評価住宅」及び「保険付き住宅」

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 (%)			
	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	共同住宅等全体
所有者	41	17	114	172	67.2	85.0	91.2	83.5
管理組合	19	3	6	28	31.1	15.0	4.8	13.6
事業者	1	0	0	1	1.6	0.0	0.0	0.5
その他(居住者)	0	0	5	5	0.0	0.0	4.0	2.4
合計	61	20	125	206	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	
	評価住宅	保険付き住宅				評価住宅	保険付き住宅			
～20歳代	0	17	17	8	25	0.0	4.7	3.6	1.4	2.4
30歳代	31	131	162	67	229	26.5	36.3	33.9	11.6	21.7
40歳代	41	99	140	123	263	35.0	27.4	29.3	21.3	24.9
50歳代	18	49	67	142	209	15.4	13.6	14.0	24.6	19.8
60歳代	17	56	73	157	230	14.5	15.5	15.3	27.2	21.8
70歳代～	10	9	19	80	99	8.5	2.5	4.0	13.9	9.4
合計	117	361	478	577	1,055	100.0	100.0	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 (%)
住まいるダイヤルへの電話相談	348	39.1
他機関からの紹介	331	37.2
住まいるダイヤルのホームページ	142	16.0
マスメディア（新聞、雑誌など）	27	3.0
友人・知人からの紹介	19	2.1
その他	17	1.9
無回答	6	0.7
合計	890	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 (%)	回答数に対する割合(%)
弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから	783	56.7	88.0
無料だから	433	31.3	48.7
場所が近いから	49	3.5	5.5
日程が都合とあったから	23	1.7	2.6
その他	91	6.6	10.2
無回答	3	0.2	0.3
合計	1,382	100.0	—
アンケート回答数	890		

※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	394	44.3
満足	397	44.6
どちらともいえない	68	7.6
不満	10	1.1
大いに不満	6	0.7
無回答	15	1.7
合計	890	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	100	276	350	726	68.5	59.9	46.5	53.4	79.4	72.6	57.3	65.0
契約と工事の内容が異なる	32	138	275	445	21.9	29.9	36.5	32.7	25.4	36.3	45.0	39.8
工期が遅れた	1	10	63	74	0.7	2.2	8.4	5.4	0.8	2.6	10.3	6.6
追加費用を請求された	0	10	34	44	0.0	2.2	4.5	3.2	0.0	2.6	5.6	3.9
業者が倒産した	0	5	2	7	0.0	1.1	0.3	0.5	0.0	1.3	0.3	0.6
その他	13	22	29	64	8.9	4.8	3.9	4.7	10.3	5.8	4.7	5.7
合計 (延べ件数)	146	461	753	1,360	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
相談件数	126	380	611	1,117								

(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	66	197	220	483	42.6	39.0	28.1	33.4	52.4	51.8	36.0	43.2
損害賠償を請求したい	44	153	244	441	28.4	30.3	31.1	30.5	34.9	40.3	39.9	39.5
どうしたらいいか知りたい	17	104	121	242	11.0	20.6	15.4	16.8	13.5	27.4	19.8	21.7
契約を解消したい	10	11	102	123	6.5	2.2	13.0	8.5	7.9	2.9	16.7	11.0
提案や要求の内容が妥当か知りたい	6	17	56	79	3.9	3.4	7.1	5.5	4.8	4.5	9.2	7.1
代金を支払って欲しい	0	6	0	6	0.0	1.2	0.0	0.4	0.0	1.6	0.0	0.5
その他	12	17	41	70	7.7	3.4	5.2	4.8	9.5	4.5	6.7	6.3
合計 (延べ件数)	155	505	784	1,444	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
相談件数	126	380	611	1,117								

(8) 助言内容

専表 11 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 (%)			
	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判断	71	210	395	676	25.8	25.7	30.7	28.4	56.3	55.3	64.6	60.5
相談の事象に対する建築士判断	70	205	304	579	25.5	25.1	23.6	24.3	55.6	53.9	49.8	51.8
紛争処理等の手続きを勧めた	54	167	181	402	19.6	20.4	14.1	16.9	42.9	43.9	29.6	36.0
業者との交渉方法に関するアドバイス	30	114	237	381	10.9	14.0	18.4	16.0	23.8	30.0	38.8	34.1
原因等の調査を勧めた	32	65	80	177	11.6	8.0	6.2	7.4	25.4	17.1	13.1	15.8
今後の補修方法等に関するアドバイス	7	15	23	45	2.5	1.8	1.8	1.9	5.6	3.9	3.8	4.0
一般的な説明	3	16	24	43	1.1	2.0	1.9	1.8	2.4	4.2	3.9	3.8
資料の請求	5	14	16	35	1.8	1.7	1.2	1.5	4.0	3.7	2.6	3.1
図面や書類について不備の有無を指摘	2	6	21	29	0.7	0.7	1.6	1.2	1.6	1.6	3.4	2.6
新しい問題の発生を指摘	0	2	2	4	0.0	0.2	0.2	0.2	0.0	0.5	0.3	0.4
その他	1	3	4	8	0.4	0.4	0.3	0.3	0.8	0.8	0.7	0.7
合計 (延べ件数)	275	817	1,287	2,379	100.0	100.0	100.0	100.0	-	-	-	-
相談件数	126	380	611	1,117								

(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	305	277	582
共同住宅等	71	73	144
合計	376	350	726

※「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
仕上げ不良	56	86	142	13.4	22.7	17.8	14.9	24.6	19.6
亀裂・ひび割れ	72	38	110	17.2	10.0	13.8	19.1	10.9	15.2
剥離・外れ・欠損	38	71	109	9.1	18.7	13.7	10.1	20.3	15.0
雨漏り	30	58	88	7.2	15.3	11.0	8.0	16.6	12.1
作動不良	46	34	80	11.0	9.0	10.0	12.2	9.7	11.0
騒音	42	16	58	10.0	4.2	7.3	11.2	4.6	8.0
沈下・傾斜	32	23	55	7.6	6.1	6.9	8.5	6.6	7.6
隙間	24	25	49	5.7	6.6	6.1	6.4	7.1	6.7
結露・カビ	38	6	44	9.1	1.6	5.5	10.1	1.7	6.1
漏水	25	16	41	6.0	4.2	5.1	6.6	4.6	5.6
振動・揺れ	15	2	17	3.6	0.5	2.1	4.0	0.6	2.3
シックハウス	1	4	5	0.2	1.1	0.6	0.3	1.1	0.7
合計 (延べ件数)	419	379	798	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する相談件数	376	350	726						

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	99	75	174	20.8	17.5	19.3	26.3	21.4	24.0
外壁	58	82	140	12.2	19.2	15.5	15.4	23.4	19.3
内壁	66	54	120	13.9	12.6	13.3	17.6	15.4	16.5
屋根	38	78	116	8.0	18.2	12.8	10.1	22.3	16.0
開口部・建具	64	49	113	13.5	11.4	12.5	17.0	14.0	15.6
設備機器	42	39	81	8.8	9.1	9.0	11.2	11.1	11.2
地盤・基礎	48	8	56	10.1	1.9	6.2	12.8	2.3	7.7
給排水管	25	19	44	5.3	4.4	4.9	6.6	5.4	6.1
住宅全体	26	11	37	5.5	2.6	4.1	6.9	3.1	5.1
柱・梁	9	13	22	1.9	3.0	2.4	2.4	3.7	3.0
合計 (延べ件数)	475	428	903	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する相談件数	376	350	726						

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	61	11	72	17.7	14.9	17.2	20.0	15.5	19.1
仕上げ不良	51	5	56	14.8	6.8	13.4	16.7	7.0	14.9
作動不良	36	10	46	10.5	13.5	11.0	11.8	14.1	12.2
騒音	27	14	41	7.8	18.9	9.8	8.9	19.7	10.9
結露・カビ	32	6	38	9.3	8.1	9.1	10.5	8.5	10.1
剥離・外れ・欠損	29	9	38	8.4	12.2	9.1	9.5	12.7	10.1
沈下・傾斜	31	1	32	9.0	1.4	7.7	10.2	1.4	8.5
雨漏り	25	5	30	7.3	6.8	7.2	8.2	7.0	8.0
漏水	18	7	25	5.2	9.5	6.0	5.9	9.9	6.6
隙間	21	3	24	6.1	4.1	5.7	6.9	4.2	6.4
振動・揺れ	12	3	15	3.5	4.1	3.6	3.9	4.2	4.0
シックハウス	1	0	1	0.3	0.0	0.2	0.3	0.0	0.3
合計 (延べ件数)	344	74	418	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する相談件数	305	71	376						

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	78	20	98	19.9	24.7	20.7	25.6	28.2	26.1
内壁	52	14	66	13.3	17.3	14.0	17.0	19.7	17.6
開口部・建具	56	8	64	14.3	9.9	13.5	18.4	11.3	17.0
外壁	47	11	58	12.0	13.6	12.3	15.4	15.5	15.4
地盤・基礎	47	1	48	12.0	1.2	10.1	15.4	1.4	12.8
設備機器	34	8	42	8.7	9.9	8.9	11.1	11.3	11.2
屋根	34	4	38	8.7	4.9	8.0	11.1	5.6	10.1
住宅全体	20	5	25	5.1	6.2	5.3	6.6	7.0	6.6
給排水管	15	10	25	3.8	12.3	5.3	4.9	14.1	6.6
柱・梁	9	0	9	2.3	0.0	1.9	3.0	0.0	2.4
合計 (延べ件数)	392	81	473	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する相談件数	305	71	376						

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	60	24	84	20.6	30.0	22.6	21.7	32.9	24.0
剥離・外れ・欠損	50	19	69	17.2	23.8	18.6	18.1	26.0	19.7
雨漏り	55	2	57	18.9	2.5	15.4	19.9	2.7	16.3
亀裂・ひび割れ	32	5	37	11.0	6.3	10.0	11.6	6.8	10.6
作動不良	27	7	34	9.3	8.8	9.2	9.7	9.6	9.7
隙間	16	9	25	5.5	11.3	6.7	5.8	12.3	7.1
沈下・傾斜	19	3	22	6.5	3.8	5.9	6.9	4.1	6.3
漏水	12	4	16	4.1	5.0	4.3	4.3	5.5	4.6
騒音	11	5	16	3.8	6.3	4.3	4.0	6.8	4.6
結露・カビ	6	0	6	2.1	0.0	1.6	2.2	0.0	1.7
シックハウス	2	1	3	0.7	1.3	0.8	0.7	1.4	0.9
振動・揺れ	1	1	2	0.3	1.3	0.5	0.4	1.4	0.6
合計 (延べ件数)	291	80	371	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する 相談件数	277	73	350						

専 表 18【リフォーム】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
外壁	72	8	80	21.1	10.8	19.3	26.0	11.0	22.9
屋根	74	3	77	21.7	4.1	18.6	26.7	4.1	22.0
床	48	24	72	14.1	32.4	17.3	17.3	32.9	20.6
内壁	40	14	54	11.7	18.9	13.0	14.4	19.2	15.4
開口部・建具	40	8	48	11.7	10.8	11.6	14.4	11.0	13.7
設備機器	23	13	36	6.7	17.6	8.7	8.3	17.8	10.3
給排水管	15	3	18	4.4	4.1	4.3	5.4	4.1	5.1
柱・梁	12	0	12	3.5	0.0	2.9	4.3	0.0	3.4
住宅全体	9	1	10	2.6	1.4	2.4	3.2	1.4	2.9
地盤・基礎	8	0	8	2.3	0.0	1.9	2.9	0.0	2.3
合計 (延べ件数)	341	74	415	100.0	100.0	100.0	-	-	-
不具合に関する 相談件数	277	73	350						

7. 住宅紛争処理支援

※ 2013年3月末時点の集計値

【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	2012	累計
評価住宅	0	1	6	17	17	32	23	28	33	27	23	31	29	267
保険付き評価住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	5	7	18
保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	46	69	92	211
合計	0	1	6	17	17	32	23	28	33	34	72	105	128	496

(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	434	87.5
事業者	62	12.5
合計	496	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	19	3.8
調停	474	95.6
仲裁	3	0.6
合計	496	100.0

(4) 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数の推移

紛表4 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数の推移（実数、割合）

区分	実数(件)			割合(%)		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
専門家相談実施	32	67	92	44.4	63.8	71.9
紛争処理申請受付	72	105	128	-	-	-

※割合は、紛争処理申請受付件数における専門家相談実施件数の割合

【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	227	53.7
不成立	158	37.4
取下げ	38	9.0
合計	423	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	217	51.3
戸建分譲	73	17.3
共同注文	9	2.1
共同分譲	124	29.3
合計	423	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	86	20.3
半年以上1年未満	93	22.0
1年以上2年未満	126	29.8
2年以上3年未満	53	12.5
3年以上	65	15.4
合計	423	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	82	19.4
3ヶ月以上、6ヶ月未満	145	34.3
6ヶ月以上、9ヶ月未満	95	22.5
9ヶ月以上、1年未満	50	11.8
1年以上	51	12.1
合計	423	100.0

※平均 6.8 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	272	64.3
6～10回	133	31.4
11回～	18	4.3
合計	423	100.0

※平均 4.8 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	139	32.9	67	29.5
修補と損害賠償	107	25.3	41	18.1
損害賠償	93	22.0	74	32.6
契約解消	20	4.7	7	3.1
工事代金の支払い	14	3.3	1	0.4
その他	50	11.8	37	16.3
合計	423	100.0	227	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）

※ 2012年3月31日までに終了した298件における主な不具合事象。

区分	戸建住宅		区分	共同住宅等	
	実数(件)	割合(%)		実数(件)	割合(%)
ひび割れ	39	20.5	騒音	24	22.2
変形	20	10.5	ひび割れ	14	13.0
汚れ	18	9.5	異常音	13	12.0
はがれ	13	6.8	変形	11	10.2
雨漏り	10	5.3	結露	9	8.3
傾斜	10	5.3	汚れ	9	8.3
沈下	10	5.3	件数(母数)	108	-
件数(母数)	190	-			

住宅相談統計年報 2013 資料編

2012年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

2013年10月発行

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

〒102-0073 東京都千代田区九段北4丁目1番7号 九段センタービル3階

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