



住宅相談統計年報 2014 資料編

2013 年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

目次

I 特集	1
II 電話相談	3
1-1 電話相談全体	3
(1) 相談件数の推移	
(2) 相談者の傾向	
(3) 相談内容の傾向	
(4) 不具合部位・事象	
(5) 住宅の取得区分	
(6) リフォームの訪問販売に関する相談（訪問販売相談）	
(7) シックハウスに関する相談（シックハウス相談）	
1-2 リフォーム見積チェックサービス	33
(1) 相談件数の推移	
(2) 相談者の傾向	
(3) 相談の内容	
(4) 見積書の傾向	
III 専門家相談	37
(1) 専門家相談の実績	
(2) 専門家相談の内容	
IV 住宅紛争処理支援	43
(1) 申請受付状況	
(2) 終結状況	
(3) 紛争処理の内容	
V 参考資料	46
(1) 新築住宅の着工戸数	
(2) 住宅のストック数	

※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。

※特に記載がない場合は、「不明」を除いて集計しています。

※特に記載がない場合は、2013年度の集計数値を掲載しています。

I 特集

※「全体」は重複を除いて集計しているため、三区区分各々の件数の合計値は「全体」の値を超えることがある。

※住宅の三区区分の定義は以下のとおり。(住宅相談統計年報2014 第1章特集 参照)

- ・評価住宅(新築):住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付された住宅(既存住宅に係るものを除く)
- ・保険付き住宅:住宅瑕疵担保履行法第19条第一号に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅
- ・評価・保険付き以外の住宅:上記の(A)又は(B)のいずれにも該当しない住宅

特表1 三区区分の相談件数

区分	件数(件)				全体に対する割合(%)			
	評価住宅(新築)	保険付き住宅	評価・保険付き 以外の住宅	全体	評価住宅(新築)	保険付き住宅	評価・保険付き 以外の住宅	全体
新築等相談	827	4,213	10,283	15,203	5.4	27.7	67.6	—
うち、新築住宅に関する相談	827	4,213	6,189	11,109	7.4	37.9	55.7	—
リフォーム相談	29	75	8,914	9,013	0.3	0.8	98.9	—
電話相談件数	856	4,288	19,197	24,216	3.5	17.7	79.3	—

特表2 相談者の属性

区分	件数(件)			割合(%)		
	評価住宅(新築)	保険付き住宅	評価・保険付き 以外の住宅	評価住宅(新築)	保険付き住宅	評価・保険付き 以外の住宅
所有者	696	3,759	5,179	84.2	89.2	83.7
管理組合	43	11	48	5.2	0.3	0.8
居住者	1	4	27	0.1	0.1	0.4
消費者	740	3,774	5,254	89.5	89.6	84.9
事業者	47	352	300	5.7	8.4	4.8
施工業者	19	259	195	2.3	6.1	3.2
販売業者	25	77	63	3.0	1.8	1.0
設計者	3	16	42	0.4	0.4	0.7
消費生活センター	6	19	461	0.7	0.5	7.4
地方自治体	0	4	24	0.0	0.1	0.4
保険法人	0	1	0	0.0	0.0	0.0
評価機関等	3	2	1	0.4	0.0	0.0
消費生活センター・地方公共団体等	9	26	486	1.1	0.6	7.9
その他・不明	31	61	149	3.7	1.4	2.4
合計	827	4,213	6,189	100.0	100.0	100.0

特表3 当財団の認知方法（消費者）

区分	件数（件）			割合（％）		
	評価住宅（新築）	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅	評価住宅（新築）	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅
センターから配布した案内（下敷き等）	235	988	36	32.9	26.9	0.7
保険DM	14	826	19	2.0	22.5	0.4
当財団からの案内（リーフレット・DM）	249	1,814	55	34.9	49.5	1.1
当財団のホームページ	115	464	1,367	16.1	12.7	26.9
当財団の携帯サイト	0	4	16	0.0	0.1	0.3
その他のホームページ	11	34	113	1.5	0.9	2.2
当財団のパンフレット	76	262	79	10.6	7.1	1.6
その他のパンフレット	43	218	119	6.0	5.9	2.3
ホームページ・パンフレット	245	982	1,694	34.3	26.8	33.3
国民生活センター	2	10	43	0.3	0.3	0.8
消費生活センター	75	255	1,301	10.5	7.0	25.6
消費生活センター	77	265	1,344	10.8	7.2	26.4
国土交通省	5	12	57	0.7	0.3	1.1
国土交通省以外の官公庁	1	3	12	0.1	0.1	0.2
都道府県、市区町村	25	133	681	3.5	3.6	13.4
保健所	1	1	2	0.1	0.0	0.0
その他の地方公共団体	2	3	11	0.3	0.1	0.2
地方公共団体等	34	152	763	4.8	4.1	15.0
法テラス（日本司法支援センター）	8	49	234	1.1	1.3	4.6
弁護士会	19	54	142	2.7	1.5	2.8
法テラス・弁護士会	27	103	376	3.8	2.8	7.4
PLセンター	0	0	1	0.0	0.0	0.0
公益法人	3	12	60	0.4	0.3	1.2
NPO（特定非営利活動団体）	1	1	4	0.1	0.0	0.1
業界団体	4	10	55	0.6	0.3	1.1
評価機関	13	2	14	1.8	0.1	0.3
保険法人	1	104	48	0.1	2.8	0.9
JHF住宅金融支援機構（旧公庫）	0	2	3	0.0	0.1	0.1
UR都市再生機構（旧公団）	0	0	1	0.0	0.0	0.0
建築士会	1	2	17	0.1	0.1	0.3
建築家協会	2	2	9	0.3	0.1	0.2
建築士事務所協会	0	7	14	0.0	0.2	0.3
他団体	25	142	226	3.5	3.9	4.4
新聞	8	43	202	1.1	1.2	4.0
雑誌	0	1	20	0.0	0.0	0.4
書籍	0	3	33	0.0	0.1	0.6
テレビ	0	0	6	0.0	0.0	0.1
ラジオ	0	0	1	0.0	0.0	0.0
マスメディア	8	47	262	1.1	1.3	5.2
既知	26	80	114	3.6	2.2	2.2
イベント	0	0	2	0.0	0.0	0.0
知人関係者	13	57	184	1.8	1.6	3.6
マンションの管理組合等	0	1	3	0.0	0.0	0.1
その他	10	24	60	1.4	0.7	1.2
その他	49	162	363	6.9	4.4	7.1
合計	714	3,667	5,083	100.0	100.0	100.0

特表4 新築住宅に関する電話相談の件数（消費者）

区分	件数（件）			最近3年間の総供給戸数1万戸あたりの件数		
	評価住宅（新築）	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅	評価住宅（新築）	保険付き住宅	評価・保険付き以外の住宅
不具合に係る相談	574	2,836	3,201	11.2	21.3	31.6
不具合以外に係る相談（契約等）	54	436	1,304	1.0	3.3	12.9
トラブルに関する相談	628	3,272	4,505	12.2	24.6	44.5
その他の相談	112	502	749	2.2	3.8	7.4
合計	740	3,774	5,254	14.4	28.4	51.9
最近3年間（2011-2013年度）の総供給戸数	514,587	1,328,528	1,011,814			

Ⅱ 電話相談

1-1 電話相談全体

(1) 相談件数の推移

全表1 新規相談件数

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
件数(件)	新築等相談	4,229	4,732	6,017	6,643	7,945	7,877	6,380	6,416	10,727	13,539	12,619	13,735	13,266	15,203	129,328
	リフォーム相談	270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	7,318	9,013	49,268
	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	24,216	178,596
割合(%)	新築等相談	94.0	87.9	83.8	72.3	74.5	70.2	70.2	74.4	82.8	80.6	71.2	67.1	64.4	62.8	72.4
	リフォーム相談	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	37.2	27.6
	新規相談	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

※「新築等相談」：新築等住宅に関する相談、「リフォーム相談」：リフォームに関する相談

全表2 相談区分(新築等相談)

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計	
件数(件)	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	9,982	53,628	
	住宅部品	241	272	275	304	293	328	284	293	306	275	418	320	171	214	3,994	
	拡大被害(身体)	141	125	108	86	45	29	32	48	30	17	26	27	28	40	782	
	拡大被害(財物)	24	13	26	19	27	13	17	18	23	15	22	47	86	74	424	
	住宅のトラブルに関する相談	1,681	1,529	1,617	2,472	2,759	2,788	2,294	2,558	3,133	3,972	5,757	8,955	9,003	10,310	58,828	
	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	2,371	43,063	
	制度※	365	236	330	350	304	382	425	477	2,924	4,977	1,883	1,074	581	559	14,867	
	住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	2,380	4,448	1,516	756	419	384	9,903	
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	544	529	367	318	162	175	2,095	
	検査機関照会	227	434	493	489	508	499	364	270	232	195	133	144	62	34	4,084	
	知見相談	2,296	3,133	4,163	3,913	4,857	4,690	3,863	3,696	6,384	8,830	6,336	4,042	2,847	2,964	62,014	
	その他相談	252	70	237	258	329	399	223	162	1,210	737	526	738	1,416	1,929	8,486	
	新築等相談	4,229	4,732	6,017	6,643	7,945	7,877	6,380	6,416	10,727	13,539	12,619	13,735	13,266	15,203	129,328	
	割合(%)	住宅本体	30.1	23.6	20.1	31.1	30.1	30.7	30.7	34.3	25.9	27.1	41.9	62.3	65.7	65.7	41.5
		住宅部品	5.7	5.7	4.6	4.6	3.7	4.2	4.5	4.6	2.9	2.0	3.3	2.3	1.3	1.4	3.1
拡大被害(身体)		3.3	2.6	1.8	1.3	0.6	0.4	0.5	0.7	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2	0.3	0.6	
拡大被害(財物)		0.6	0.3	0.4	0.3	0.3	0.2	0.3	0.3	0.2	0.1	0.2	0.3	0.6	0.5	0.3	
住宅のトラブルに関する相談		39.7	32.3	26.9	37.2	34.7	35.4	36.0	39.9	29.2	29.3	45.6	65.2	67.9	67.8	45.5	
一般的な情報・知見への問い合わせ		40.3	52.0	55.5	46.3	50.9	48.4	48.2	46.0	30.1	27.0	34.2	20.6	16.6	15.6	33.3	
制度※		8.6	5.0	5.5	5.3	3.8	4.8	6.7	7.4	27.3	36.8	14.9	7.8	4.4	3.7	11.5	
住宅瑕疵担保履行法上の制度		-	-	-	-	-	-	-	-	22.2	32.9	12.0	5.5	3.2	2.5	7.7	
住宅品確法上の制度		-	-	-	-	-	-	-	-	5.1	3.9	2.9	2.3	1.2	1.2	1.6	
検査機関照会		5.4	9.2	8.2	7.4	6.4	6.3	5.7	4.2	2.2	1.4	1.1	1.0	0.5	0.2	3.2	
知見相談		54.3	66.2	69.2	58.9	61.1	59.5	60.5	57.6	59.5	65.2	50.2	29.4	21.5	19.5	48.0	
その他相談		6.0	1.5	3.9	3.9	4.1	5.1	3.5	2.5	11.3	5.4	4.2	5.4	10.7	12.7	6.6	
新築等相談		100.0	100.0	100.0	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」に分けて集計を開始。

Ⅱ 電話相談

全表3 相談区分（リフォーム相談）

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
件数 (件)	住宅本体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,209	5,163	9,372
	住宅部品	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	116	149	265
	拡大被害（身体）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	22	34
	拡大被害（財物）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	47	81
	住宅のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,371	5,381	9,752
	一般的な情報・知見への問い合わせ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,997	2,175	4,172
	制度※	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26	34	60
	住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	24	40
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	10	20
	検査機関照会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	18	52
	知見相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,057	2,227	4,284
	その他相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	890	1,405	2,295
	リフォーム相談	270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	7,318	9,013	49,268
	割合 (%)	住宅本体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57.5	57.3
住宅部品		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.7	0.5
拡大被害（身体）		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.2	0.1
拡大被害（財物）		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	0.5	0.2
住宅のトラブルに関する相談		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	59.7	59.7	19.8
一般的な情報・知見への問い合わせ		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.3	24.1	8.5
制度※		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	0.4	0.1
住宅瑕疵担保履行法上の制度		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.3	0.1
住宅品確法上の制度		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	0.1	0.0
検査機関照会		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	0.2	0.1
知見相談		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28.1	24.7	8.7
その他相談		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.2	15.6	4.7
リフォーム相談		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	100.0	100.0

※リフォーム相談は、2012年度より区分を分けて集計を開始。

全表4 電話相談全件数

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
件数 (件)	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	24,216	178,596
	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	8,590	34,403
	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	32,806	212,999
割合 (%)	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	73.8	83.8
	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	26.2	16.2
	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	100.0

(2) 相談者の傾向

全表5 相談者の区分

区分	件数(件)			割合(%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
所有者	11,794	7,184	18,978	78.5	80.2	79.2
管理組合	113	48	161	0.8	0.5	0.7
居住者	634	127	761	4.2	1.4	3.2
消費者	12,541	7,359	19,900	83.5	82.2	83.0
施工業者	649	389	1,038	4.3	4.3	4.3
販売業者	253	22	275	1.7	0.2	1.1
設計者	96	36	132	0.6	0.4	0.6
事業者	998	447	1,445	6.6	5.0	6.0
消費生活センター	869	955	1,824	5.8	10.7	7.6
地方自治体	80	39	119	0.5	0.4	0.5
保険法人	3	0	3	0.0	0.0	0.0
評価機関等	15	1	16	0.1	0.0	0.1
消費生活センター・地方公共団体等	967	995	1,962	6.4	11.1	8.2
その他	510	156	666	3.4	1.7	2.8
合計	15,016	8,957	23,973	100.0	100.0	100.0

全表6 相談者区分別の相談内容(新築等相談)

区分	件数(件)				割合(%)			
	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計
消費者	9,034	1,965	1,542	12,541	72.0	15.7	12.3	100.0
事業者	508	405	85	998	50.9	40.6	8.5	100.0
消費生活センター・地方公共団体等	583	250	134	967	60.3	25.9	13.9	100.0

全表7 相談者区分別の相談内容(リフォーム相談)

区分	件数(件)				割合(%)			
	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計	住宅のトラブルに関する相談	知見相談	その他の相談	合計
消費者	4,603	1,671	1,085	7,359	62.5	22.7	14.7	100.0
事業者	143	277	27	447	32.0	62.0	6.0	100.0
消費生活センター・地方公共団体等	546	196	253	995	54.9	19.7	25.4	100.0

全表8 相談者(消費者)の年齢

区分	件数(件)			割合(%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
~20歳代	526	111	637	4.6	1.6	3.5
30歳代	3,377	781	4,158	29.4	11.4	22.7
40歳代	3,152	1,397	4,549	27.5	20.4	24.8
50歳代	1,852	1,645	3,497	16.1	24.1	19.1
60歳代	1,734	1,893	3,627	15.1	27.7	19.8
70歳代~	831	1,012	1,843	7.2	14.8	10.1
合計	11,472	6,839	18,311	100.0	100.0	100.0

全表9 相談者(消費者)の性別

区分	件数(件)			割合(%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
女性	6,381	4,476	10,857	55.6	65.4	59.3
男性	5,918	2,772	8,690	51.6	40.5	47.5
合計	11,472	6,839	18,311	100.0	100.0	100.0

Ⅱ 電話相談

全表10 相談者（消費者）の都道府県分布

区分／年度	新築等相談						リフォーム相談					
	件数（件）			割合（％）			件数（件）			割合（％）		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
北海道	272	342	415	2.4	3.1	3.3	123	171	236	2.3	2.9	3.2
青森県	63	84	90	0.6	0.8	0.7	21	27	34	0.4	0.5	0.5
岩手県	86	80	59	0.8	0.7	0.5	32	27	26	0.6	0.5	0.4
宮城県	421	261	300	3.8	2.4	2.4	282	149	142	5.2	2.5	1.9
秋田県	40	51	72	0.4	0.5	0.6	24	29	26	0.4	0.5	0.4
山形県	32	45	61	0.3	0.4	0.5	11	17	22	0.2	0.3	0.3
福島県	309	123	158	2.8	1.1	1.3	153	83	63	2.8	1.4	0.9
東北	951	644	740	8.5	5.9	5.9	523	332	313	9.7	5.6	4.3
茨城県	416	250	297	3.7	2.3	2.4	196	134	151	3.6	2.3	2.1
栃木県	187	177	183	1.7	1.6	1.5	92	66	93	1.7	1.1	1.3
群馬県	99	78	101	0.9	0.7	0.8	29	25	41	0.5	0.4	0.6
埼玉県	733	649	811	6.6	6.0	6.5	357	386	415	6.6	6.6	5.7
千葉県	774	648	779	7.0	6.0	6.2	478	431	591	8.9	7.3	8.1
東京都	1,980	2,279	2,312	17.8	21.0	18.5	1,145	1,291	1,617	21.2	22.0	22.0
神奈川県	1,260	1,181	1,304	11.3	10.9	10.4	672	809	862	12.4	13.8	11.7
関東	5,449	5,262	5,787	49.0	48.4	46.3	2,969	3,142	3,770	55.0	53.5	51.4
新潟県	148	147	218	1.3	1.4	1.7	51	75	104	0.9	1.3	1.4
富山県	61	66	85	0.5	0.6	0.7	13	41	41	0.2	0.7	0.6
石川県	84	76	113	0.8	0.7	0.9	26	29	37	0.5	0.5	0.5
福井県	37	56	60	0.3	0.5	0.5	14	23	35	0.3	0.4	0.5
山梨県	77	72	76	0.7	0.7	0.6	26	32	15	0.5	0.5	0.2
長野県	125	102	159	1.1	0.9	1.3	35	72	81	0.6	1.2	1.1
岐阜県	176	157	150	1.6	1.4	1.2	68	87	94	1.3	1.5	1.3
静岡県	243	269	286	2.2	2.5	2.3	82	140	117	1.5	2.4	1.6
愛知県	702	693	807	6.3	6.4	6.5	239	333	417	4.4	5.7	5.7
中部	1,653	1,638	1,954	14.9	15.1	15.6	554	832	941	10.3	14.2	12.8
三重県	217	160	183	1.9	1.5	1.5	76	68	100	1.4	1.2	1.4
滋賀県	124	97	141	1.1	0.9	1.1	46	48	69	0.9	0.8	0.9
京都府	166	197	216	1.5	1.8	1.7	97	92	145	1.8	1.6	2.0
大阪府	618	687	775	5.6	6.3	6.2	283	338	548	5.2	5.8	7.5
兵庫県	342	328	410	3.1	3.0	3.3	130	170	240	2.4	2.9	3.3
奈良県	101	123	146	0.9	1.1	1.2	46	53	95	0.9	0.9	1.3
和歌山県	50	40	53	0.4	0.4	0.4	15	22	38	0.3	0.4	0.5
近畿	1,618	1,632	1,924	14.5	15.0	15.4	693	791	1,235	12.8	13.5	16.8
鳥取県	26	32	26	0.2	0.3	0.2	6	17	13	0.1	0.3	0.2
島根県	40	20	25	0.4	0.2	0.2	14	17	23	0.3	0.3	0.3
岡山県	102	91	130	0.9	0.8	1.0	52	51	61	1.0	0.9	0.8
広島県	113	173	180	1.0	1.6	1.4	70	89	120	1.3	1.5	1.6
山口県	58	86	69	0.5	0.8	0.6	31	43	65	0.6	0.7	0.9
中国	339	402	430	3.0	3.7	3.4	173	217	282	3.2	3.7	3.8
徳島県	28	41	69	0.3	0.4	0.6	32	23	25	0.6	0.4	0.3
香川県	82	108	112	0.7	1.0	0.9	28	30	47	0.5	0.5	0.6
愛媛県	71	92	104	0.6	0.8	0.8	22	35	57	0.4	0.6	0.8
高知県	42	42	55	0.4	0.4	0.4	12	20	23	0.2	0.3	0.3
四国	223	283	340	2.0	2.6	2.7	94	108	152	1.7	1.8	2.1
福岡県	231	214	296	2.1	2.0	2.4	93	117	150	1.7	2.0	2.0
佐賀県	19	27	32	0.2	0.2	0.3	7	13	8	0.1	0.2	0.1
長崎県	53	53	80	0.5	0.5	0.6	46	24	49	0.9	0.4	0.7
熊本県	54	66	85	0.5	0.6	0.7	34	24	48	0.6	0.4	0.7
大分県	55	74	79	0.5	0.7	0.6	28	30	26	0.5	0.5	0.4
宮崎県	72	61	71	0.6	0.6	0.6	23	24	34	0.4	0.4	0.5
鹿児島県	66	71	121	0.6	0.7	1.0	26	37	57	0.5	0.6	0.8
沖縄県	76	96	138	0.7	0.9	1.1	15	16	37	0.3	0.3	0.5
九州	626	662	902	5.6	6.1	7.2	272	285	409	5.0	4.8	5.6
合計	11,131	10,865	12,492	100.0	100.0	100.0	5,401	5,878	7,338	100.0	100.0	100.0

II 電話相談

全表11 当財団の認知方法（消費者）

区分	件数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
国民生活センター	77	80	157	0.6	1.1	0.8
消費生活センター	2,230	2,811	5,041	18.5	38.7	26.0
消費生活センター等	2,307	2,891	5,198	19.1	39.8	26.9
国土交通省	99	42	141	0.8	0.6	0.7
国土交通省以外の官公庁	26	25	51	0.2	0.3	0.3
都道府県、市区町村	1,195	891	2,086	9.9	12.3	10.8
保健所	11	9	20	0.1	0.1	0.1
その他の地方公共団体	30	20	50	0.2	0.3	0.3
行政	1,361	987	2,348	11.3	13.6	12.1
法テラス（日本司法支援センター）	454	117	571	3.8	1.6	3.0
PLセンター	3	1	4	0.0	0.0	0.0
公益法人	100	58	158	0.8	0.8	0.8
NPO（特定非営利活動団体）	7	3	10	0.1	0.0	0.1
業界団体	108	49	157	0.9	0.7	0.8
弁護士会	270	84	354	2.2	1.2	1.8
評価機関	35	2	37	0.3	0.0	0.2
保険法人	169	14	183	1.4	0.2	0.9
JHF住宅金融支援機構（旧公庫）	5	1	6	0.0	0.0	0.0
UR都市再生機構（旧公団）	1	0	1	0.0	0.0	0.0
建築士会	25	9	34	0.2	0.1	0.2
建築家協会	16	2	18	0.1	0.0	0.1
建築士事務所協会	27	7	34	0.2	0.1	0.2
他団体	766	230	996	6.3	3.2	5.1
当財団のホームページ	2,726	1,574	4,300	22.6	21.6	22.2
当財団の携帯サイト	27	10	37	0.2	0.1	0.2
その他のホームページ	238	108	346	2.0	1.5	1.8
ホームページ	2,991	1,692	4,683	24.8	23.3	24.2
当財団のパンフレット	435	86	521	3.6	1.2	2.7
その他のパンフレット	427	137	564	3.5	1.9	2.9
パンフレット	862	223	1,085	7.1	3.1	5.6
センターから配布した案内（下敷き等）	1,253	28	1,281	10.4	0.4	6.6
保険DM	846	10	856	7.0	0.1	4.4
当財団からの案内（リーフレット・DM）	2,099	38	2,137	17.4	0.5	11.0
新聞	377	474	851	3.1	6.5	4.4
雑誌	28	40	68	0.2	0.6	0.4
書籍	55	63	118	0.5	0.9	0.6
テレビ	11	12	23	0.1	0.2	0.1
ラジオ	1	3	4	0.0	0.0	0.0
マスメディア	472	592	1,064	3.9	8.1	5.5
既知	286	216	502	2.4	3.0	2.6
イベント	3	16	19	0.0	0.2	0.1
知人関係者	349	175	524	2.9	2.4	2.7
マンションの管理組合等	5	1	6	0.0	0.0	0.0
その他	128	94	222	1.1	1.3	1.1
その他	485	286	771	4.0	3.9	4.0
合計	12,083	7,272	19,355	100.0	100.0	100.0

Ⅱ 電話相談

全表12 当財団の認知方法（事業者）

区分	件数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
国民生活センター	1	0	1	0.1	0.0	0.1
消費生活センター	12	8	20	1.3	1.8	1.4
消費生活センター等	13	8	21	1.4	1.8	1.5
国土交通省	28	22	50	3.0	5.0	3.6
国土交通省以外の官公庁	2	2	4	0.2	0.5	0.3
都道府県、市区町村	49	20	69	5.2	4.5	5.0
保健所	0	1	1	0.0	0.2	0.1
その他の地方公共団体	0	2	2	0.0	0.5	0.1
行政	79	47	126	8.4	10.6	9.1
法テラス（日本司法支援センター）	4	1	5	0.4	0.2	0.4
PLセンター	0	0	0	0.0	0.0	0.0
公益法人	16	14	30	1.7	3.2	2.2
NPO（特定非営利活動団体）	1	0	1	0.1	0.0	0.1
業界団体	12	4	16	1.3	0.9	1.2
弁護士会	15	6	21	1.6	1.4	1.5
評価機関	8	1	9	0.9	0.2	0.7
保険法人	94	11	105	10.0	2.5	7.6
JHP住宅金融支援機構（旧公庫）	0	0	0	0.0	0.0	0.0
UR都市再生機構（旧公団）	0	0	0	0.0	0.0	0.0
建築士会	2	3	5	0.2	0.7	0.4
建築家協会	0	1	1	0.0	0.2	0.1
建築士事務所協会	5	1	6	0.5	0.2	0.4
他団体	153	41	194	16.3	9.3	14.0
当財団のホームページ	269	197	466	28.6	44.5	33.7
当財団の携帯サイト	0	0	0	0.0	0.0	0.0
その他のホームページ	34	27	61	3.6	6.1	4.4
ホームページ	303	224	527	32.3	50.6	38.1
当財団のパンフレット	76	9	85	8.1	2.0	6.2
その他のパンフレット	88	24	112	9.4	5.4	8.1
パンフレット	164	33	197	17.5	7.4	14.3
センターから配布した案内（下敷き等）	64	2	66	6.8	0.5	4.8
保険DM	8	0	8	0.9	0.0	0.6
当財団からの案内（リーフレット・DM）	72	2	74	7.7	0.5	5.4
新聞	6	1	7	0.6	0.2	0.5
雑誌	0	0	0	0.0	0.0	0.0
書籍	8	2	10	0.9	0.5	0.7
テレビ	0	0	0	0.0	0.0	0.0
ラジオ	0	0	0	0.0	0.0	0.0
マスメディア	14	3	17	1.5	0.7	1.2
既知	99	64	163	10.5	14.4	11.8
イベント	0	0	0	0.0	0.0	0.0
知人関係者	27	12	39	2.9	2.7	2.8
マンションの管理組合等	0	0	0	0.0	0.0	0.0
その他	11	8	19	1.2	1.8	1.4
その他	38	20	58	4.0	4.5	4.2
合計	939	443	1,382	100.0	100.0	100.0

II 電話相談

全表13 当財団の認知方法（消費者、年齢別、新築等相談）

区分	件数（件）						割合（％）					
	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～
国民生活センター	2	17	37	9	7	2	0.4	0.5	1.2	0.5	0.4	0.3
消費生活センター	91	525	551	404	357	183	18.0	16.1	17.9	22.4	21.4	22.9
消費生活センター等	93	542	588	413	364	185	18.4	16.6	19.1	22.9	21.8	23.1
国土交通省	2	19	19	18	18	10	0.4	0.6	0.6	1.0	1.1	1.3
国土交通省以外の官公庁	1	5	5	2	3	7	0.2	0.2	0.2	0.1	0.2	0.9
都道府県、市区町村	34	193	257	180	256	168	6.7	5.9	8.4	10.0	15.3	21.0
保健所	0	2	3	3	3	0	0.0	0.1	0.1	0.2	0.2	0.0
その他の地方公共団体	1	5	4	5	3	5	0.2	0.2	0.1	0.3	0.2	0.6
行政	38	224	288	208	283	190	7.5	6.9	9.4	11.6	16.9	23.8
法テラス（日本司法支援センター）	29	120	124	66	64	23	5.7	3.7	4.0	3.7	3.8	2.9
PLセンター	0	1	0	0	0	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
公益法人	6	27	19	13	18	4	1.2	0.8	0.6	0.7	1.1	0.5
NPO（特定非営利活動団体）	0	2	1	1	1	1	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1	0.1
業界団体	3	22	29	15	20	13	0.6	0.7	0.9	0.8	1.2	1.6
弁護士会	5	65	69	36	48	22	1.0	2.0	2.2	2.0	2.9	2.8
評価機関	0	9	7	7	5	2	0.0	0.3	0.2	0.4	0.3	0.3
保険法人	5	52	54	24	20	3	1.0	1.6	1.8	1.3	1.2	0.4
JHF住宅金融支援機構（旧公庫）	0	0	3	2	0	0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0
UR都市再生機構（旧公団）	0	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
建築士会	0	2	5	6	6	2	0.0	0.1	0.2	0.3	0.4	0.3
建築家協会	1	4	3	1	0	4	0.2	0.1	0.1	0.1	0.0	0.5
建築士事務所協会	1	3	6	2	6	6	0.2	0.1	0.2	0.1	0.4	0.8
他団体	21	187	196	107	125	58	4.2	5.7	6.4	5.9	7.5	7.3
当財団のホームページ	151	976	751	396	201	53	29.8	29.9	24.4	22.0	12.0	6.6
当財団の携帯サイト	6	13	5	0	1	0	1.2	0.4	0.2	0.0	0.1	0.0
その他のホームページ	18	61	85	31	16	7	3.6	1.9	2.8	1.7	1.0	0.9
ホームページ	175	1,050	841	427	218	60	34.6	32.2	27.3	23.7	13.0	7.5
当財団のパンフレット	17	131	107	52	57	19	3.4	4.0	3.5	2.9	3.4	2.4
その他のパンフレット	17	126	119	61	50	23	3.4	3.9	3.9	3.4	3.0	2.9
パンフレット	34	257	226	113	107	42	6.7	7.9	7.3	6.3	6.4	5.3
センターから配布した案内（下敷き等）	47	413	354	159	143	58	9.3	12.7	11.5	8.8	8.6	7.3
保険DM	40	283	220	104	105	38	7.9	8.7	7.2	5.8	6.3	4.8
当財団からの案内（リーフレット・DM）	87	696	574	263	248	96	17.2	21.3	18.7	14.6	14.8	12.0
新聞	1	28	59	70	107	68	0.2	0.9	1.9	3.9	6.4	8.5
雑誌	1	4	3	11	6	3	0.2	0.1	0.1	0.6	0.4	0.4
書籍	0	5	16	9	14	7	0.0	0.2	0.5	0.5	0.8	0.9
テレビ	0	0	1	1	6	2	0.0	0.0	0.0	0.1	0.4	0.3
ラジオ	0	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
マスメディア	2	37	79	91	134	80	0.4	1.1	2.6	5.1	8.0	10.0
既知	4	43	55	44	46	17	0.8	1.3	1.8	2.4	2.8	2.1
イベント	0	0	0	2	1	0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0
知人関係者	18	78	82	48	59	32	3.6	2.4	2.7	2.7	3.5	4.0
マンションの管理組合等	0	0	2	1	1	1	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.1
その他	5	29	21	17	22	16	1.0	0.9	0.7	0.9	1.3	2.0
その他	23	107	105	68	83	49	4.5	3.3	3.4	3.8	5.0	6.1
合計	506	3,263	3,076	1,800	1,672	800	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

II 電話相談

全表14 当財団の認知方法（消費者、年齢別、リフォーム相談）

区分	件数（件）						割合（％）					
	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～	～20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～
国民生活センター	2	15	17	23	10	7	1.8	1.9	1.2	1.4	0.5	0.7
消費生活センター	31	223	514	656	803	426	27.9	28.8	37.1	40.2	42.8	42.4
消費生活センター等	33	238	531	679	813	433	29.7	30.8	38.3	41.6	43.3	43.1
国土交通省	1	6	5	8	11	5	0.9	0.8	0.4	0.5	0.6	0.5
国土交通省以外の官公庁	1	3	7	4	4	4	0.9	0.4	0.5	0.2	0.2	0.4
都道府県、市区町村	8	50	123	196	223	209	7.2	6.5	8.9	12.0	11.9	20.8
保健所	0	1	0	1	2	4	0.0	0.1	0.0	0.1	0.1	0.4
その他の地方公共団体	0	1	1	5	7	6	0.0	0.1	0.1	0.3	0.4	0.6
行政	10	61	136	214	247	228	9.0	7.9	9.8	13.1	13.2	22.7
法テラス（日本司法支援センター）	4	16	26	25	20	17	3.6	2.1	1.9	1.5	1.1	1.7
PLセンター	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
公益法人	0	3	6	13	22	6	0.0	0.4	0.4	0.8	1.2	0.6
NPO（特定非営利活動団体）	0	0	0	2	1	0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0
業界団体	1	7	7	8	11	9	0.9	0.9	0.5	0.5	0.6	0.9
弁護士会	1	9	9	16	33	11	0.9	1.2	0.6	1.0	1.8	1.1
評価機関	0	1	0	0	1	0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.1	0.0
保険法人	0	1	7	2	2	1	0.0	0.1	0.5	0.1	0.1	0.1
JHF住宅金融支援機構（旧公庫）	0	0	0	0	1	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
UR都市再生機構（旧公団）	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
建築士会	0	1	2	5	0	0	0.0	0.1	0.1	0.3	0.0	0.0
建築家協会	0	0	1	1	0	0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.0	0.0
建築士事務所協会	0	0	0	3	3	0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2	0.0
他団体	2	22	32	51	74	27	1.8	2.8	2.3	3.1	3.9	2.7
当財団のホームページ	47	316	445	358	241	73	42.3	40.9	32.1	21.9	12.8	7.3
当財団の携帯サイト	0	2	3	2	1	1	0.0	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1
その他のホームページ	3	19	28	34	16	2	2.7	2.5	2.0	2.1	0.9	0.2
ホームページ	50	337	476	394	258	76	45.0	43.6	34.4	24.1	13.7	7.6
当財団のパンフレット	1	10	14	15	28	12	0.9	1.3	1.0	0.9	1.5	1.2
その他のパンフレット	1	15	18	30	47	13	0.9	1.9	1.3	1.8	2.5	1.3
パンフレット	2	25	32	45	75	25	1.8	3.2	2.3	2.8	4.0	2.5
センターから配布した案内（下敷き等）	0	8	5	5	7	2	0.0	1.0	0.4	0.3	0.4	0.2
保険DM	1	5	2	1	0	0	0.9	0.6	0.1	0.1	0.0	0.0
当財団からの案内（リーフレット・DM）	1	13	7	6	7	2	0.9	1.7	0.5	0.4	0.4	0.2
新聞	2	14	43	91	191	117	1.8	1.8	3.1	5.6	10.2	11.7
雑誌	1	0	3	11	17	3	0.9	0.0	0.2	0.7	0.9	0.3
書籍	2	6	10	14	20	9	1.8	0.8	0.7	0.9	1.1	0.9
テレビ	0	1	1	3	2	5	0.0	0.1	0.1	0.2	0.1	0.5
ラジオ	0	0	0	1	1	1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1
マスメディア	5	21	57	120	231	135	4.5	2.7	4.1	7.3	12.3	13.4
既知	0	14	36	41	65	26	0.0	1.8	2.6	2.5	3.5	2.6
イベント	0	1	1	6	3	4	0.0	0.1	0.1	0.4	0.2	0.4
知人関係者	4	20	38	32	49	14	3.6	2.6	2.7	2.0	2.6	1.4
マンションの管理組合等	0	0	0	1	0	0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0
その他	0	5	13	19	35	17	0.0	0.6	0.9	1.2	1.9	1.7
その他	4	26	52	58	87	35	3.6	3.4	3.8	3.6	4.6	3.5
合計	111	773	1,385	1,633	1,877	1,004	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Ⅱ 電話相談

全 表15 住宅の形式

区分	件数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
戸建(1階)	606	352	958	4.4	4.2	4.4
戸建(2階)	8,522	5,216	13,738	62.2	62.8	62.4
戸建(3階)	1,131	409	1,540	8.3	4.9	7.0
戸建(4階以上)	46	54	100	0.3	0.6	0.5
戸建（階数不明）	1,055	652	1,707	7.7	7.8	7.8
戸建住宅	11,360	6,683	18,043	83.0	80.4	82.0
共同(2階～5階)	662	514	1,176	4.8	6.2	5.3
共同(6階～15階)	957	668	1,625	7.0	8.0	7.4
共同(16階～)	103	35	138	0.8	0.4	0.6
共同(階数不明)	497	312	809	3.6	3.8	3.7
長屋建	56	59	115	0.4	0.7	0.5
共同住宅等	2,275	1,588	3,863	16.6	19.1	17.6
その他	56	37	93	0.4	0.4	0.4
合計	13,691	8,308	21,999	100.0	100.0	100.0

全 表16 住宅の利用関係

区分	件数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
持ち家（請負）	8,815	5,149	13,964	64.6	67.8	65.7
持ち家（売買）	3,972	2,134	6,106	29.1	28.1	28.7
持ち家	12,787	7,283	20,070	93.7	95.9	94.5
賃貸住宅	858	313	1,171	6.3	4.1	5.5
合計	13,645	7,596	21,241	100.0	100.0	100.0

全 表17 住宅形式別の利用関係（新築等相談）

区分	件数（件）			割合（％）		
	持ち家	賃貸住宅	合計	持ち家	賃貸住宅	合計
戸建住宅	10,906	122	11,028	98.9	1.1	100.0
共同住宅等	1,677	532	2,209	75.9	24.1	100.0

全 表18 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

区分	件数（件）			割合（％）		
	持ち家	賃貸住宅	合計	持ち家	賃貸住宅	合計
戸建住宅	5,947	72	6,019	98.8	1.2	100.0
共同住宅等	1,283	203	1,486	86.3	13.7	100.0

Ⅱ 電話相談

全 表19 住宅の構造種別

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
木造 (在来工法)	7,954	4,852	12,806	65.6	64.1	65.0
木造 (2×4)	817	230	1,047	6.7	3.0	5.3
木造 (プレハブ)	145	77	222	1.2	1.0	1.1
木造	8,916	5,159	14,075	73.5	68.2	71.5
RC造 (一般)	1,891	1,479	3,370	15.6	19.5	17.1
RC造 (プレハブ)	43	36	79	0.4	0.5	0.4
RC造	1,934	1,515	3,449	15.9	20.0	17.5
S造 (一般)	335	267	602	2.8	3.5	3.1
S造 (プレハブ)	677	451	1,128	5.6	6.0	5.7
S造	1,012	718	1,730	8.3	9.5	8.8
SRC造	69	50	119	0.6	0.7	0.6
コンクリートブロック造	9	7	16	0.1	0.1	0.1
混構造	119	86	205	1.0	1.1	1.0
その他	68	32	100	0.6	0.4	0.5
その他	265	175	440	2.2	2.3	2.2
合計	12,127	7,567	19,694	100.0	100.0	100.0

全 表20 住宅形式別の構造種別 (新築等相談)

区分	件数 (件)					割合 (%)				
	木造	RC造	S造	その他	合計	木造	RC造	S造	その他	合計
戸建住宅	8,746	336	830	164	10,076	86.8	3.3	8.2	1.6	100.0
共同住宅等	142	1,576	157	78	1,953	7.3	80.7	8.0	4.0	100.0

全 表21 住宅形式別の構造種別 (リフォーム相談)

区分	件数 (件)					割合 (%)				
	木造	RC造	S造	その他	合計	木造	RC造	S造	その他	合計
戸建住宅	5,028	273	627	111	6,039	83.3	4.5	10.4	1.8	100.0
共同住宅等	105	1,219	76	52	1,452	7.2	84.0	5.2	3.6	100.0

Ⅱ 電話相談

(3) 相談内容の傾向

全 表22 トラブルに関する相談件数

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
件数 (件)	新築等相談	2,518	2,893	3,031	3,361	3,548	3,530	3,375	3,402	3,874	5,205	6,823	10,559	10,107	12,045	74,271
	リフォーム相談	181	404	475	798	834	904	901	936	946	1,175	2,279	4,646	4,736	5,972	25,187
	トラブルに関する相談	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	18,017	99,458
	その他	1,800	2,085	3,677	5,023	6,288	6,789	4,811	4,288	8,136	10,412	8,611	5,278	5,741	6,199	79,138
	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	24,216	178,596
割合 (%)	新築等相談	56.0	53.8	42.2	36.6	33.3	31.5	37.1	39.4	29.9	31.0	38.5	51.6	49.1	49.7	41.6
	リフォーム相談	4.0	7.5	6.6	8.7	7.8	8.1	9.9	10.9	7.3	7.0	12.9	22.7	23.0	24.7	14.1
	トラブルに関する相談	60.0	61.3	48.8	45.3	41.1	39.5	47.1	50.3	37.2	38.0	51.4	74.2	72.1	74.4	55.7
	その他	40.0	38.7	51.2	54.7	58.9	60.5	52.9	49.7	62.8	62.0	48.6	25.8	27.9	25.6	44.3
	新規相談	100.0	100.0	100.0	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23 主な苦情の相手方 (トラブルに関する相談)

区分	件数 (件)			割合 (%)				
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体		
施工業者(*1)		6,324	483	6,807	57.4	8.4	40.3	
リフォーム事業者	—		4,691	4,828	—	82.0	28.6	
売主		2,593	68	2,661	23.5	1.2	15.8	
近隣		537	35	572	4.9	0.6	3.4	
設計者		205	83	288	1.9	1.5	1.7	
不動産業者 (仲介等)		250	39	289	2.3	0.7	1.7	
	部品製造者		114	83	197	1.0	1.5	1.2
	その他		999	236	1,235	9.1	4.1	7.3
その他		1,363	358	1,721	12.4	6.3	10.2	
合計		11,022	5,718	16,877	100.0	100.0	100.0	

*1 リフォーム相談では、「新築時の施工業者」

全 表24 相談者の解決希望内容 (トラブルに関する相談)

区分	件数 (件)			割合 (%)				
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体		
修補 (瑕疵)		4,765	1,748	6,513	44.8	33.0	40.9	
	修補 (その他)		1,096	458	1,554	10.3	8.6	9.8
修補		5,861	2,206	8,067	55.1	41.7	50.6	
修補と損害賠償		620	337	957	5.8	6.4	6.0	
損害賠償	損害賠償 (減額請求)		222	329	551	2.1	6.2	3.5
	損害賠償 (慰謝料請求)		138	39	177	1.3	0.7	1.1
	損害賠償 (その他)		587	261	848	5.5	4.9	5.3
損害賠償		947	629	1,576	8.9	11.9	9.9	
契約解消	契約解消 (解除)		754	461	1,215	7	8.7	7.6
	契約解消 (クーリングオフ)		9	131	140	0.1	2.5	0.9
	契約解消 (取消)		48	29	77	0.5	0.5	0.5
契約解消		811	621	1,432	7.6	11.7	9.0	
工事代金支払い		320	537	857	3.0	10.1	5.4	
その他	建て替え		57	7	64	0.5	0.1	0.4
	その他		2,016	958	2,974	19.0	18.1	18.7
その他		2,073	965	3,038	19.5	18.2	19.1	
合計		10,632	5,295	15,927	100.0	100.0	100.0	

(4) 不具合部位・事象

全 表25 不具合部位・事象の有無

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
不具合あり	8,988	4,320	13,308	59.1	47.9	55.0
不具合なし	6,215	4,693	10,908	40.9	52.1	45.0
合計	15,203	9,013	24,216	100.0	100.0	100.0

全 表26 「不具合あり」の相談件数 (住宅形式別)

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
戸建(1階)	408	176	584	4.6	4.2	4.5
戸建(2階)	5,721	2,603	8,324	65.0	62.4	64.2
戸建(3階)	858	246	1,104	9.7	5.9	8.5
戸建(4階以上)	34	24	58	0.4	0.6	0.4
戸建 (階数不明)	374	239	613	4.2	5.7	4.7
戸建住宅	7,395	3,288	10,683	84.0	78.8	82.3
共同 (2階～5階)	415	277	692	4.7	6.6	5.3
共同 (6階～15階)	676	402	1,078	7.7	9.6	8.3
共同 (16階～)	76	22	98	0.9	0.5	0.8
共同 (階数不明)	197	136	333	2.2	3.3	2.6
長屋建	24	28	52	0.3	0.7	0.4
共同住宅等	1,388	865	2,253	15.8	20.7	17.4
その他	19	19	38	0.2	0.5	0.3
合計	8,802	4,172	12,974	100.0	100.0	100.0

全 表27 「不具合あり」の相談件数 (構造・工法別)

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
木造 (在来工法)	5,313	2,374	7,687	64.8	61.0	63.6
木造 (2×4)	600	131	731	7.3	3.4	6.0
木造 (プレハブ)	96	52	148	1.2	1.3	1.2
木造	6,009	2,557	8,566	73.3	65.7	70.9
RC造 (一般)	1,254	844	2,098	15.3	21.7	17.4
RC造 (プレハブ)	33	19	52	0.4	0.5	0.4
RC造	1,287	863	2,150	15.7	22.2	17.8
S造 (一般)	231	152	383	2.8	3.9	3.2
S造 (プレハブ)	482	232	714	5.9	6.0	5.9
S造	713	384	1,097	8.7	9.9	9.1
SRC造	48	29	77	0.6	0.7	0.6
コンクリートブロック造	9	3	12	0.1	0.1	0.1
混構造	90	41	131	1.1	1.1	1.1
その他	37	15	52	0.5	0.4	0.4
その他	184	88	272	2.2	2.3	2.3
合計	8,193	3,892	12,085	100.0	100.0	100.0

① 新築等相談

全 表28 不具合事象の件数（住宅形式別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
ひび割れ	1,618	198	21.9	14.3
雨漏り	1,111	128	15.0	9.2
変形	759	110	10.3	7.9
はがれ	636	153	8.6	11.0
汚れ	504	125	6.8	9.0
漏水	406	196	5.5	14.1
作動不良	380	79	5.1	5.7
傾斜	301	17	4.1	1.2
床鳴り	277	48	3.7	3.5
排水不良	250	74	3.4	5.3
腐食・腐朽	161	16	2.2	1.2
沈下	150	10	2.0	0.7
結露	146	56	2.0	4.0
異常音	126	64	1.7	4.6
異臭	101	45	1.4	3.2
遮音不良	77	66	1.0	4.8
その他	3,563	412	48.2	29.7
合計（延べ件数）	10,566	1,797		
「不具合あり」の相談件数	7,395	1,388		

※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29 不具合部位の件数（住宅形式別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
床	1,485	290	20.1	20.9
外壁	1,270	193	17.2	13.9
内壁	1,168	233	15.8	16.8
開口部・建具	1,112	200	15.0	14.4
屋根	808	51	10.9	3.7
基礎	704	22	9.5	1.6
設備機器	586	154	7.9	11.1
天井	411	118	5.6	8.5
地盤	355	12	4.8	0.9
排水配管	329	111	4.4	8.0
給水・給湯配管	215	78	2.9	5.6
柱	176	9	2.4	0.6
電気配線	122	26	1.6	1.9
階段	106	9	1.4	0.6
浴室	100	27	1.4	1.9
梁	90	9	1.2	0.6
ガス配管	18	2	0.2	0.1
その他	1,426	224	19.3	16.1
合計（延べ件数）	10,481	1,768		
「不具合あり」の相談件数	7,395	1,388		

Ⅱ 電話相談

全 表30 不具合事象の件数（構造・工法別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）		
	木造	R C造	S造	木造	R C造	S造
ひび割れ	1,347	192	120	22.4	14.9	16.8
雨漏り	855	147	136	14.2	11.4	19.1
変形	649	108	58	10.8	8.4	8.1
はがれ	522	156	53	8.7	12.1	7.4
汚れ	409	128	41	6.8	9.9	5.8
漏水	321	183	40	5.3	14.2	5.6
作動不良	311	66	52	5.2	5.1	7.3
傾斜	267	17	16	4.4	1.3	2.2
床鳴り	241	44	18	4.0	3.4	2.5
排水不良	194	70	25	3.2	5.4	3.5
腐食・腐朽	133	25	9	2.2	1.9	1.3
沈下	128	8	10	2.1	0.6	1.4
結露	124	54	10	2.1	4.2	1.4
異常音	102	51	21	1.7	4.0	2.9
異臭	75	33	17	1.2	2.6	2.4
遮音不良	66	55	14	1.1	4.3	2.0
その他	2,924	362	367	48.7	28.1	51.5
合計（延べ件数）	8,668	1,699	1,007			
「不具合あり」の相談件数	6,009	1,287	713			

※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 不具合部位の件数（構造・工法別、新築等相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）		
	木造	R C造	S造	木造	R C造	S造
床	1,244	272	139	20.7	21.1	19.5
外壁	1,013	211	130	16.9	16.4	18.2
内壁	1,005	210	77	16.7	16.3	10.8
開口部・建具	953	190	78	15.9	14.8	10.9
屋根	643	68	86	10.7	5.3	12.1
基礎	583	22	71	9.7	1.7	10.0
設備機器	457	138	81	7.6	10.7	11.4
天井	339	105	49	5.6	8.2	6.9
地盤	284	16	30	4.7	1.2	4.2
排水配管	258	103	32	4.3	8.0	4.5
給水・給湯配管	176	71	20	2.9	5.5	2.8
柱	157	8	16	2.6	0.6	2.2
電気配線	97	21	17	1.6	1.6	2.4
階段	90	5	14	1.5	0.4	2.0
浴室	82	15	13	1.4	1.2	1.8
梁	78	12	6	1.3	0.9	0.8
ガス配管	15	1	2	0.2	0.1	0.3
その他	1,125	207	139	18.7	16.1	19.5
合計（延べ件数）	8,599	1,675	1,000			
「不具合あり」の相談件数	6,009	1,287	713			

II 電話相談

全 表32 不具合事象と不具合部位のクロス集計（戸建住宅、新築等相談）、複数カウント

区分	床	外壁	内壁	開口部・ 建具	屋根	基礎	設備 機器	天井	地盤	排水 配管	給水・ 給湯配管	柱	電気 配線	階段	浴室	梁	ガス 配管	その他	合計	
件数 (件)	ひび割れ	134	329	359	63	82	308	19	66	18	12	42	5	11	12	26	0	125	1,614	
	雨漏り	31	291	36	161	357	15	7	112	0	1	0	2	0	1	1	2	0	29	1,046
	変形	185	82	185	142	21	20	13	29	8	0	0	6	1	21	5	8	0	31	757
	はがれ	82	168	174	42	58	14	18	27	0	8	0	1	0	6	5	1	0	32	636
	汚れ	132	70	126	19	14	28	13	31	2	0	1	14	0	4	7	3	0	36	500
	漏水	35	11	7	4	4	39	63	11	2	73	122	0	1	0	18	0	0	11	401
	作動不良	0	0	0	212	2	0	116	0	0	6	8	0	20	0	5	0	1	10	380
	傾斜	170	7	22	14	4	21	6	4	8	0	0	14	1	5	1	1	0	22	300
	床鳴り	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	276
	排水不良	13	0	0	1	12	2	18	0	46	107	3	0	0	0	1	0	0	46	249
	腐食・腐朽	34	24	5	7	14	4	7	1	0	1	7	21	1	1	2	11	0	21	161
	沈下	11	0	0	1	1	14	1	0	105	2	0	1	0	2	1	1	0	9	149
	結露	12	5	35	61	9	5	7	7	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	146
	異常音	14	18	9	12	4	0	14	13	0	16	4	0	0	1	0	1	0	15	121
	異臭	12	2	18	0	0	1	5	4	2	30	4	0	0	1	2	0	0	16	97
	遮音不良	26	6	6	12	3	0	1	4	0	3	0	0	0	0	0	0	0	14	75
	その他	321	255	184	357	217	231	278	101	163	70	61	72	93	46	40	35	17	1,001	3,542
合計	1,482	1,268	1,166	1,108	802	702	586	410	354	329	213	174	122	105	100	90	18	1,421	10,450	
不具合部位別の不具合事象の割合(%)	ひび割れ	9.0	25.9	30.8	5.7	10.2	43.9	3.2	16.1	5.1	3.6	1.4	24.1	4.1	10.5	12.0	28.9	0.0	8.8	15.4
	雨漏り	2.1	22.9	3.1	14.5	44.5	2.1	1.2	27.3	0.0	0.3	0.0	1.1	0.0	1.0	1.0	2.2	0.0	2.0	10.0
	変形	12.5	6.5	15.9	12.8	2.6	2.8	2.2	7.1	2.3	0.0	0.0	3.4	0.8	20.0	5.0	8.9	0.0	2.2	7.2
	はがれ	5.5	13.2	14.9	3.8	7.2	2.0	3.1	6.6	0.0	2.4	0.0	0.6	0.0	5.7	5.0	1.1	0.0	2.3	6.1
	汚れ	8.9	5.5	10.8	1.7	1.7	4.0	2.2	7.6	0.6	0.0	0.5	8.0	0.0	3.8	7.0	3.3	0.0	2.5	4.8
	漏水	2.4	0.9	0.6	0.4	0.5	5.6	10.8	2.7	0.6	22.2	57.3	0.0	0.8	0.0	18.0	0.0	0.0	0.8	3.8
	作動不良	0.0	0.0	0.0	19.1	0.2	0.0	19.8	0.0	0.0	1.8	3.8	0.0	16.4	0.0	5.0	0.0	5.6	0.7	3.6
	傾斜	11.5	0.6	1.9	1.3	0.5	3.0	1.0	1.0	2.3	0.0	0.0	8.0	0.8	4.8	1.0	1.1	0.0	1.5	2.9
	床鳴り	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	2.6
	排水不良	0.9	0.0	0.0	0.1	1.5	0.3	3.1	0.0	13.0	32.5	1.4	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	3.2	2.4
	腐食・腐朽	2.3	1.9	0.4	0.6	1.7	0.6	1.2	0.2	0.0	0.3	3.3	12.1	0.8	1.0	2.0	12.2	0.0	1.5	1.5
	沈下	0.7	0.0	0.0	0.1	0.1	2.0	0.2	0.0	29.7	0.6	0.0	0.6	0.0	1.9	1.0	1.1	0.0	0.6	1.4
	結露	0.8	0.4	3.0	5.5	1.1	0.7	1.2	1.7	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.2	1.4
	異常音	0.9	1.4	0.8	1.1	0.5	0.0	2.4	3.2	0.0	4.9	1.9	0.0	0.0	1.0	0.0	1.1	0.0	1.1	1.2
	異臭	0.8	0.2	1.5	0.0	0.0	0.1	0.9	1.0	0.6	9.1	1.9	0.0	0.0	1.0	2.0	0.0	0.0	1.1	0.9
	遮音不良	1.8	0.5	0.5	1.1	0.4	0.0	0.2	1.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.7
	その他	21.7	20.1	15.8	32.2	27.1	32.9	47.4	24.6	46.0	21.3	28.6	41.4	76.2	43.8	40.0	38.9	94.4	70.4	33.9
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	
不具合事象別の不具合部位の割合(%)	ひび割れ	8.3	20.4	22.2	3.9	5.1	19.1	1.2	4.1	1.1	0.7	0.2	2.6	0.3	0.7	0.7	1.6	0.0	7.7	100.0
	雨漏り	3.0	27.8	3.4	15.4	34.1	1.4	0.7	10.7	0.0	0.1	0.0	0.2	0.0	0.1	0.1	0.2	0.0	2.8	100.0
	変形	24.4	10.8	24.4	18.8	2.8	2.6	1.7	3.8	1.1	0.0	0.0	0.8	0.1	2.8	0.7	1.1	0.0	4.1	100.0
	はがれ	12.9	26.4	27.4	6.6	9.1	2.2	2.8	4.2	0.0	1.3	0.0	0.2	0.0	0.9	0.8	0.2	0.0	5.0	100.0
	汚れ	26.4	14.0	25.2	3.8	2.8	5.6	2.6	6.2	0.4	0.0	0.2	2.8	0.0	0.8	1.4	0.6	0.0	7.2	100.0
	漏水	8.7	2.7	1.7	1.0	1.0	9.7	15.7	2.7	0.5	18.2	30.4	0.0	0.2	0.0	4.5	0.0	0.0	2.7	100.0
	作動不良	0.0	0.0	0.0	55.8	0.5	0.0	30.5	0.0	0.0	1.6	2.1	0.0	5.3	0.0	1.3	0.0	0.3	2.6	100.0
	傾斜	56.7	2.3	7.3	4.7	1.3	7.0	2.0	1.3	2.7	0.0	0.0	4.7	0.3	1.7	0.3	0.3	0.0	7.3	100.0
	床鳴り	97.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	排水不良	5.2	0.0	0.0	0.4	4.8	0.8	7.2	0.0	18.5	43.0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	18.5	100.0
	腐食・腐朽	21.1	14.9	3.1	4.3	8.7	2.5	4.3	0.6	0.0	0.6	4.3	13.0	0.6	0.6	1.2	6.8	0.0	13.0	100.0
	沈下	7.4	0.0	0.0	0.7	0.7	9.4	0.7	0.0	70.5	1.3	0.0	0.7	0.0	1.3	0.7	0.7	0.0	6.0	100.0
	結露	8.2	3.4	24.0	41.8	6.2	3.4	4.8	4.8	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7	0.7	0.0	2.1	100.0
	異常音	11.6	14.9	7.4	9.9	3.3	0.0	11.6	10.7	0.0	13.2	3.3	0.0	0.0	0.8	0.0	0.8	0.0	12.4	100.0
	異臭	12.4	2.1	18.6	0.0	0.0	1.0	5.2	4.1	2.1	30.9	4.1	0.0	0.0	1.0	2.1	0.0	0.0	16.5	100.0
	遮音不良	34.7	8.0	8.0	16.0	4.0	0.0	1.3	5.3	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	18.7	100.0
	その他	9.1	7.2	5.2	10.1	6.1	6.5	7.8	2.9	4.6	2.0	1.7	2.0	2.6	1.3	1.1	1.0	0.5	28.3	100.0
合計	14.2	12.1	11.2	10.6	7.7	6.7	5.6	3.9	3.4	3.1	2.0	1.7	1.2	1.0	1.0	0.9	0.2	13.6	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）

II 電話相談

全 表33 不具合事象と不具合部位のクロス集計（共同住宅等、新築等相談）、複数カウント

区分	床	内壁	開口部・建具	外壁	設備機器	天井	排水配管	給水・給湯配管	屋根	浴室	電気配線	基礎	地盤	階段	柱	梁	ガス配管	その他	合計		
件数 (件)	ひび割れ	23	43	17	44	13	16	3	1	5	8	1	2	1	3	1	2	0	14	197	
	漏水	13	3	5	8	19	19	43	55	2	6	0	5	2	0	0	1	0	9	190	
	はがれ	24	31	10	61	4	6	0	0	8	2	0	0	0	2	0	0	0	5	153	
	汚れ	25	48	4	10	8	20	1	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	5	125	
	雨漏り	7	8	16	35	1	19	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	9	121	
	変形	32	23	34	2	4	6	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	109	
	作動不良	0	0	32	0	31	0	2	7	0	0	6	0	0	0	0	0	0	1	79	
	排水不良	12	0	2	0	7	0	34	0	1	1	0	1	2	0	0	0	0	13	73	
	遮音不良	29	11	3	1	3	9	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	5	65	
	異常音	5	7	13	1	10	7	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	9	58	
	結露	7	25	14	2	2	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	56	
	床鳴り	47	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	
	異臭	5	5	0	0	7	0	14	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	8	41	
	傾斜	9	2	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	17	
	腐食・腐朽	2	1	3	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16	
	沈下	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	10	
	その他	46	26	43	26	39	11	8	10	6	5	18	14	4	4	7	5	2	131	405	
	合計	290	233	199	193	152	118	111	78	51	27	26	22	12	9	9	9	2	222	1,763	
	不具合部位別の不具合事象の割合(%)	ひび割れ	7.9	18.5	8.5	22.8	8.6	13.6	2.7	1.3	9.8	29.6	3.8	9.1	8.3	33.3	11.1	22.2	0.0	6.3	11.2
		漏水	4.5	1.3	2.5	4.1	12.5	16.1	38.7	70.5	3.9	22.2	0.0	22.7	16.7	0.0	0.0	11.1	0.0	4.1	10.8
はがれ		8.3	13.3	5.0	31.6	2.6	5.1	0.0	0.0	15.7	7.4	0.0	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	0.0	2.3	8.7	
汚れ		8.6	20.6	2.0	5.2	5.3	16.9	0.9	1.3	0.0	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	2.3	7.1	
雨漏り		2.4	3.4	8.0	18.1	0.7	16.1	0.0	0.0	51.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1	6.9	
変形		11.0	9.9	17.1	1.0	2.6	5.1	0.9	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	2.3	6.2	
作動不良		0.0	0.0	16.1	0.0	20.4	0.0	1.8	9.0	0.0	0.0	23.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	4.5	
排水不良		4.1	0.0	1.0	0.0	4.6	0.0	30.6	0.0	2.0	3.7	0.0	4.5	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	4.1	
遮音不良		10.0	4.7	1.5	0.5	2.0	7.6	0.9	0.0	2.0	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	3.7	
異常音		1.7	3.0	6.5	0.5	6.6	5.9	2.7	2.6	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1	3.3	
結露		2.4	10.7	7.0	1.0	1.3	2.5	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	3.2	
床鳴り		16.2	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	
異臭		1.7	2.1	0.0	0.0	4.6	0.0	12.6	0.0	0.0	3.7	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	2.3	
傾斜		3.1	0.9	1.5	0.5	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	0.9	1.0	
腐食・腐朽		0.7	0.4	1.5	1.0	1.3	1.7	0.9	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.9	
沈下		1.4	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.6	
その他		15.9	11.2	21.6	13.5	25.7	9.3	7.2	12.8	11.8	18.5	69.2	63.6	33.3	44.4	77.8	55.6	100.0	59.0	23.0	
合計		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
不具合事象別の不具合部位の割合(%)		ひび割れ	11.7	21.8	8.6	22.3	6.6	8.1	1.5	0.5	2.5	4.1	0.5	1.0	0.5	1.5	0.5	1.0	0.0	7.1	100.0
		漏水	6.8	1.6	2.6	4.2	10.0	10.0	22.6	28.9	1.1	3.2	0.0	2.6	1.1	0.0	0.0	0.5	0.0	4.7	100.0
	はがれ	15.7	20.3	6.5	39.9	2.6	3.9	0.0	0.0	5.2	1.3	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	3.3	100.0	
	汚れ	20.0	38.4	3.2	8.0	6.4	16.0	0.8	0.8	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	4.0	100.0	
	雨漏り	5.8	6.6	13.2	28.9	0.8	15.7	0.0	0.0	21.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4	100.0	
	変形	29.4	21.1	31.2	1.8	3.7	5.5	0.9	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	4.6	100.0	
	作動不良	0.0	0.0	40.5	0.0	39.2	0.0	2.5	8.9	0.0	0.0	7.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	100.0	
	排水不良	16.4	0.0	2.7	0.0	9.6	0.0	46.6	0.0	1.4	1.4	0.0	1.4	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	17.8	100.0	
	遮音不良	44.6	16.9	4.6	1.5	4.6	13.8	1.5	0.0	1.5	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	100.0	
	異常音	8.6	12.1	22.4	1.7	17.2	12.1	5.2	3.4	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.5	100.0	
	結露	12.5	44.6	25.0	3.6	3.6	5.4	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.6	100.0	
	床鳴り	97.9	0.0	0.0	0.0	2.1	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	100.0	
	異臭	12.2	12.2	0.0	0.0	17.1	0.0	34.1	0.0	0.0	2.4	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	19.5	100.0	
	傾斜	52.9	11.8	17.6	5.9	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	11.8	100.0	
	腐食・腐朽	12.5	6.3	18.8	12.5	12.5	12.5	6.3	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	100.0	
	沈下	40.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	100.0	
	その他	11.4	6.4	10.6	6.4	9.6	2.7	2.0	2.5	1.5	1.2	4.4	3.5	1.0	1.0	1.7	1.2	0.5	32.3	100.0	
	合計	16.4	13.2	11.3	10.9	8.6	6.7	6.3	4.4	2.9	1.5	1.5	1.2	0.7	0.5	0.5	0.5	0.1	12.6	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）

II 電話相談

全 表34 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数（新築等相談）

区分	電話相談全体		評価住宅		保険付き住宅	
	件数（件）	割合（％）	件数（件）	割合（％）	件数（件）	割合（％）
1年未満	802	24.1	77	35.0	460	40.8
1～2年未満	533	16.0	26	11.8	351	31.1
2～3年未満	297	8.9	19	8.6	158	14.0
3～4年未満	214	6.4	5	2.3	100	8.9
4～5年未満	129	3.9	10	4.5	42	3.7
5～6年未満	163	4.9	19	8.6	17	1.5
6～7年未満	107	3.2	12	5.5	—	—
7～8年未満	108	3.2	12	5.5	—	—
8～9年未満	103	3.1	9	4.1	—	—
9～10年未満	179	5.4	21	9.5	—	—
10～11年未満	82	2.5	3	1.4	—	—
11～12年未満	46	1.4	2	0.9	—	—
12～15年未満	131	3.9	5	2.3	—	—
15～20年未満	163	4.9	—	—	—	—
20～25年未満	103	3.1	—	—	—	—
25年以上	164	4.9	—	—	—	—
合計	3,324	100.0	220	100.0	1,128	100.0

※評価住宅では、「12～15年未満」は「12～13年未満」とする。

全 表35 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合事象（新築相談）、複数カウント

区分	ひび割れ	雨漏り	はがれ	変形	漏水	汚れ	作動不良	床鳴り	傾斜	排水不良	結露	腐食・腐朽	沈下	異常音	遮音不良	異臭	その他
1年未満	168	55	93	112	52	70	55	65	16	28	29	6	4	26	12	10	381
1～2年未満	161	89	62	62	27	50	35	38	17	17	15	7	2	7	5	7	131
2～3年未満	73	55	35	31	15	27	16	7	6	8	7	2	10	3	2	3	77
3～4年未満	56	51	20	16	21	14	13	7	7	8	5	4	2	2	0	1	55
4～5年未満	24	33	10	6	11	12	6	1	1	7	2	2	1	3	2	0	27
5～6年未満	41	35	24	7	25	7	9	2	2	4	5	7	6	0	0	1	33
6～7年未満	29	23	12	4	8	8	6	2	8	3	1	2	2	1	2	1	19
7～8年未満	29	28	21	6	14	2	3	3	1	2	3	3	5	0	1	0	19
8～9年未満	17	27	12	3	7	2	1	0	8	2	0	4	3	0	0	2	17
9～10年未満	29	67	23	12	12	2	7	0	7	5	2	10	9	0	1	0	31
10～11年未満	16	14	8	7	5	1	0	0	8	2	0	2	3	0	0	1	16
11～12年未満	5	14	6	1	10	1	2	0	0	0	0	4	1	0	0	0	12
12～15年未満	23	26	14	9	5	9	3	1	9	0	2	9	6	0	0	0	30
15～20年未満	14	36	14	7	7	5	4	0	4	2	6	6	6	0	0	0	25
20～25年未満	8	8	3	2	7	2	3	0	5	6	0	5	4	3	2	0	22
25年以上	19	14	5	2	10	3	0	0	3	3	1	4	4	2	2	2	30
合計	712	575	362	287	236	215	163	126	102	97	78	77	68	47	29	28	925
1年未満	23.6	9.6	25.7	39.0	22.0	32.6	33.7	51.6	15.7	28.9	37.2	7.8	5.9	55.3	41.4	35.7	41.2
1～2年未満	22.6	15.5	17.1	21.6	11.4	23.3	21.5	30.2	16.7	17.5	19.2	9.1	2.9	14.9	17.2	25.0	14.2
2～3年未満	10.3	9.6	9.7	10.8	6.4	12.6	9.8	5.6	5.9	8.2	9.0	2.6	14.7	6.4	6.9	10.7	8.3
3～4年未満	7.9	8.9	5.5	5.6	8.9	6.5	8.0	5.6	6.9	8.2	6.4	5.2	2.9	4.3	0.0	3.6	5.9
4～5年未満	3.4	5.7	2.8	2.1	4.7	5.6	3.7	0.8	1.0	7.2	2.6	2.6	1.5	6.4	6.9	0.0	2.9
5～6年未満	5.8	6.1	6.6	2.4	10.6	3.3	5.5	1.6	2.0	4.1	6.4	9.1	8.8	0.0	0.0	3.6	3.6
6～7年未満	4.1	4.0	3.3	1.4	3.4	3.7	3.7	1.6	7.8	3.1	1.3	2.6	2.9	2.1	6.9	3.6	2.1
7～8年未満	4.1	4.9	5.8	2.1	5.9	0.9	1.8	2.4	1.0	2.1	3.8	3.9	7.4	0.0	3.4	0.0	2.1
8～9年未満	2.4	4.7	3.3	1.0	3.0	0.9	0.6	0.0	7.8	2.1	0.0	5.2	4.4	0.0	0.0	7.1	1.8
9～10年未満	4.1	11.7	6.4	4.2	5.1	0.9	4.3	0.0	6.9	5.2	2.6	13.0	13.2	0.0	3.4	0.0	3.4
10～11年未満	2.2	2.4	2.2	2.4	2.1	0.5	0.0	0.0	7.8	2.1	0.0	2.6	4.4	0.0	0.0	3.6	1.7
11～12年未満	0.7	2.4	1.7	0.3	4.2	0.5	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	5.2	1.5	0.0	0.0	0.0	1.3
12～15年未満	3.2	4.5	3.9	3.1	2.1	4.2	1.8	0.8	8.8	0.0	2.6	11.7	8.8	0.0	0.0	0.0	3.2
15～20年未満	2.0	6.3	3.9	2.4	3.0	2.3	2.5	0.0	3.9	2.1	7.7	7.8	8.8	0.0	0.0	0.0	2.7
20～25年未満	1.1	1.4	0.8	0.7	3.0	0.9	1.8	0.0	4.9	6.2	0.0	6.5	5.9	6.4	6.9	0.0	2.4
25年以上	2.7	2.4	1.4	0.7	4.2	1.4	0.0	0.0	2.9	3.1	1.3	5.2	5.9	4.3	6.9	7.1	3.2
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

※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）

II 電話相談

全 表36 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合部位（新築相談）、複数カウント

区分	外壁	床	内壁	開口部・建具	屋根	設備機器	基礎	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		
件数（件）	1年未満	77	228	162	157	39	95	65	54	51	22	13	19	15	11	8	7	4	144	
	1～2年未満	97	127	119	90	53	29	45	37	18	12	7	4	6	2	8	2	0	70	
	2～3年未満	64	54	58	37	25	24	28	22	9	14	5	1	3	2	0	1	0	28	
	3～4年未満	32	30	43	31	25	24	12	14	10	6	10	2	4	3	2	1	0	31	
	4～5年未満	30	12	18	10	16	5	3	14	8	1	7	0	1	1	1	0	0	18	
	5～6年未満	47	20	17	19	20	8	14	13	12	8	10	2	3	0	2	2	2	0	12
	6～7年未満	25	20	12	11	15	6	5	7	5	5	4	1	2	2	0	1	0	8	
	7～8年未満	40	12	16	11	13	9	8	3	5	4	2	2	1	2	0	3	0	8	
	8～9年未満	22	11	3	6	20	7	9	2	3	3	3	2	0	0	1	0	0	8	
	9～10年未満	47	15	18	19	42	7	7	22	7	9	5	5	1	3	1	1	0	7	
	10～11年未満	16	11	4	6	15	4	4	5	1	2	2	2	0	1	0	1	0	9	
	11～12年未満	13	2	3	6	6	4	1	6	1	2	5	1	0	1	1	0	0	2	
	12～15年未満	27	14	12	8	29	6	8	8	2	8	4	4	1	0	1	2	0	11	
	15～20年未満	26	11	4	15	24	5	6	5	5	8	5	3	2	0	1	1	1	11	
	20～25年未満	9	7	6	4	3	3	7	5	9	8	3	6	1	0	1	2	0	5	
	25年以上	13	9	4	5	12	7	12	9	6	8	2	0	1	0	0	1	2	13	
	合計	585	583	499	435	357	243	234	226	152	120	87	54	41	28	27	25	7	385	
	割合（％）	1年未満	13.2	39.1	32.5	36.1	10.9	39.1	27.8	23.9	33.6	18.3	14.9	35.2	36.6	39.3	29.6	28.0	57.1	37.4
		1～2年未満	16.6	21.8	23.8	20.7	14.8	11.9	19.2	16.4	11.8	10.0	8.0	7.4	14.6	7.1	29.6	8.0	0.0	18.2
		2～3年未満	10.9	9.3	11.6	8.5	7.0	9.9	12.0	9.7	5.9	11.7	5.7	1.9	7.3	7.1	0.0	4.0	0.0	7.3
3～4年未満		5.5	5.1	8.6	7.1	7.0	9.9	5.1	6.2	6.6	5.0	11.5	3.7	9.8	10.7	7.4	4.0	0.0	8.1	
4～5年未満		5.1	2.1	3.6	2.3	4.5	2.1	1.3	6.2	5.3	0.8	8.0	0.0	2.4	3.6	3.7	0.0	0.0	4.7	
5～6年未満		8.0	3.4	3.4	4.4	5.6	3.3	6.0	5.8	7.9	6.7	11.5	3.7	7.3	0.0	7.4	8.0	0.0	3.1	
6～7年未満		4.3	3.4	2.4	2.5	4.2	2.5	2.1	3.1	3.3	4.2	4.6	1.9	4.9	7.1	0.0	4.0	0.0	2.1	
7～8年未満		6.8	2.1	3.2	2.5	3.6	3.7	3.4	1.3	3.3	3.3	2.3	3.7	2.4	7.1	0.0	12.0	0.0	2.1	
8～9年未満		3.8	1.9	0.6	1.4	5.6	2.9	3.8	0.9	2.0	2.5	3.4	3.7	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	2.1	
9～10年未満		8.0	2.6	3.6	4.4	11.8	2.9	3.0	9.7	4.6	7.5	5.7	9.3	2.4	10.7	3.7	4.0	0.0	1.8	
10～11年未満		2.7	1.9	0.8	1.4	4.2	1.6	1.7	2.2	0.7	1.7	2.3	3.7	0.0	3.6	0.0	4.0	0.0	2.3	
11～12年未満		2.2	0.3	0.6	1.4	1.7	1.6	0.4	2.7	0.7	1.7	5.7	1.9	0.0	3.6	3.7	0.0	0.0	0.5	
12～15年未満		4.6	2.4	2.4	1.8	8.1	2.5	3.4	3.5	1.3	6.7	4.6	7.4	2.4	0.0	3.7	8.0	0.0	2.9	
15～20年未満		4.4	1.9	0.8	3.4	6.7	2.1	2.6	2.2	3.3	6.7	5.7	5.6	4.9	0.0	3.7	4.0	14.3	2.9	
20～25年未満		1.5	1.2	1.2	0.9	0.8	1.2	3.0	2.2	5.9	6.7	3.4	11.1	2.4	0.0	3.7	8.0	0.0	1.3	
25年以上		2.2	1.5	0.8	1.1	3.4	2.9	5.1	4.0	3.9	6.7	2.3	0.0	2.4	0.0	0.0	4.0	28.6	3.4	
合計		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

② リフォーム相談

全 表37 不具合事象の件数（住宅形式別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
雨漏り	580	43	17.6	5.0
ひび割れ	424	82	12.9	9.5
はがれ	392	90	11.9	10.4
変形	266	126	8.1	14.6
汚れ	240	65	7.3	7.5
漏水	146	76	4.4	8.8
作動不良	127	53	3.9	6.1
排水不良	107	34	3.3	3.9
傾斜	75	23	2.3	2.7
腐食・腐朽	69	8	2.1	0.9
異臭	50	23	1.5	2.7
床鳴り	46	22	1.4	2.5
結露	27	10	0.8	1.2
異常音	23	11	0.7	1.3
沈下	20	2	0.6	0.2
遮音不良	12	16	0.4	1.8
その他	1,631	514	49.6	59.4
合計（延べ件数）	4,235	1,198		
「不具合あり」の相談件数	3,288	865		

※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38 不具合部位の件数（住宅形式別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
屋根	887	39	27.0	4.5
外壁	717	77	21.8	8.9
床	484	264	14.7	30.5
設備機器	357	181	10.9	20.9
内壁	302	182	9.2	21.0
開口部・建具	296	106	9.0	12.3
天井	137	44	4.2	5.1
給水・給湯配管	106	50	3.2	5.8
排水配管	105	56	3.2	6.5
基礎	105	3	3.2	0.3
浴室	74	40	2.3	4.6
柱	65	2	2.0	0.2
電気配線	41	25	1.2	2.9
地盤	28	0	0.9	0.0
階段	20	6	0.6	0.7
梁	17	2	0.5	0.2
ガス配管	9	3	0.3	0.3
その他	493	119	15.0	13.8
合計（延べ件数）	4,243	1,199		
「不具合あり」の相談件数	3,288	865		

II 電話相談

全 表39 不具合事象の件数（構造・工法別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）		
	木造	R C造	S造	木造	R C造	S造
雨漏り	423	64	95	16.5	7.4	24.7
ひび割れ	348	81	47	13.6	9.4	12.2
はがれ	295	86	60	11.5	10.0	15.6
変形	215	112	29	8.4	13.0	7.6
汚れ	190	63	29	7.4	7.3	7.6
漏水	117	81	15	4.6	9.4	3.9
作動不良	103	58	7	4.0	6.7	1.8
排水不良	78	35	15	3.1	4.1	3.9
傾斜	67	22	7	2.6	2.5	1.8
腐食・腐朽	54	13	5	2.1	1.5	1.3
異臭	39	21	8	1.5	2.4	2.1
床鳴り	38	22	6	1.5	2.5	1.6
結露	22	11	0	0.9	1.3	0.0
沈下	19	2	0	0.7	0.2	0.0
異常音	17	11	4	0.7	1.3	1.0
遮音不良	9	16	2	0.4	1.9	0.5
その他	1,297	466	183	50.7	54.0	47.7
合計（延べ件数）	3,331	1,164	512			
「不具合あり」の相談件数	2,557	863	384			

※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40 不具合部位の件数（構造・工法別、リフォーム相談）、複数カウント

区分	件数（件）			「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）		
	木造	R C造	S造	木造	R C造	S造
屋根	694	65	109	27.1	7.5	28.4
外壁	553	76	114	21.6	8.8	29.7
床	404	246	43	15.8	28.5	11.2
設備機器	282	174	38	11.0	20.2	9.9
内壁	234	167	45	9.2	19.4	11.7
開口部・建具	228	105	35	8.9	12.2	9.1
天井	111	47	19	4.3	5.4	4.9
基礎	87	7	7	3.4	0.8	1.8
給水・給湯配管	79	50	9	3.1	5.8	2.3
排水配管	78	58	14	3.1	6.7	3.6
柱	56	2	3	2.2	0.2	0.8
浴室	49	35	10	1.9	4.1	2.6
電気配線	32	24	5	1.3	2.8	1.3
地盤	24	0	2	0.9	0.0	0.5
階段	18	2	4	0.7	0.2	1.0
梁	17	1	0	0.7	0.1	0.0
ガス配管	6	2	1	0.2	0.2	0.3
その他	389	106	51	15.2	12.3	13.3
合計（延べ件数）	3,341	1,167	509			
「不具合あり」の相談件数	2,557	863	384			

II 電話相談

全 表41 不具合事象と不具合部位のクロス集計（戸建住宅、リフォーム相談）、複数カウント

区分	屋根	外壁	床	設備 機器	内壁	開口部 ・建具	天井	給水・ 給湯配管	排水 配管	基礎	浴室	柱	電気 配線	地盤	階段	梁	ガス 配管	その他	合計		
件数 (件)	雨漏り	332	101	14	4	12	31	56	1	2	0	0	0	0	1	0	0	14	568		
	ひび割れ	95	121	44	10	39	21	7	1	4	36	4	14	3	1	3	4	1	16	424	
	はがれ	139	122	27	6	52	8	8	0	2	3	4	2	0	0	0	0	0	18	391	
	変形	26	38	85	17	27	36	6	1	1	3	3	4	0	0	4	4	0	11	266	
	汚れ	30	63	43	8	33	8	20	1	0	2	3	4	0	3	0	0	0	22	240	
	漏水	7	3	9	31	3	4	6	52	18	1	8	0	0	0	0	0	0	0	2	144
	作動不良	1	0	0	49	0	55	0	4	8	0	0	0	7	0	0	0	1	2	127	
	排水不良	15	2	5	16	0	1	0	2	36	0	6	0	0	1	0	0	0	0	23	107
	傾斜	1	0	45	3	10	2	2	0	0	3	0	5	0	0	0	0	0	0	3	74
	腐食・腐朽	10	13	7	9	1	2	0	3	1	3	1	9	0	0	2	2	0	6	69	
	異臭	0	4	5	5	14	0	5	1	8	2	1	1	0	0	0	0	0	0	3	49
	床鳴り	0	0	43	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	46	
	結露	1	0	6	3	4	7	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	27
	異常音	3	1	1	3	0	4	0	3	6	0	2	0	0	0	0	0	0	0	23	
	沈下	0	0	6	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	11	0	0	0	0	20	
	遮音不良	1	1	5	0	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
	その他	211	243	135	189	105	115	25	35	18	47	39	26	31	12	9	7	7	369	1,623	
	合計	872	712	480	354	302	296	137	105	104	103	74	65	41	28	20	17	9	491	4,210	
	不具合部位別の 不具合事象の割合 (%)	雨漏り	38.1	14.2	2.9	1.1	4.0	10.5	40.9	1.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	2.9	13.5	
		ひび割れ	10.9	17.0	9.2	2.8	12.9	7.1	5.1	1.0	3.8	35.0	5.4	21.5	7.3	3.6	15.0	23.5	11.1	3.3	10.1
はがれ		15.9	17.1	5.6	1.7	17.2	2.7	5.8	0.0	1.9	2.9	5.4	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.7	9.3	
変形		3.0	5.3	17.7	4.8	8.9	12.2	4.4	1.0	1.0	2.9	4.1	6.2	0.0	0.0	20.0	23.5	0.0	2.2	6.3	
汚れ		3.4	8.8	9.0	2.3	10.9	2.7	14.6	1.0	0.0	1.9	4.1	6.2	0.0	10.7	0.0	0.0	0.0	4.5	5.7	
漏水		0.8	0.4	1.9	8.8	1.0	1.4	4.4	49.5	17.3	1.0	10.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	3.4	
作動不良		0.1	0.0	0.0	13.8	0.0	18.6	0.0	3.8	7.7	0.0	0.0	0.0	17.1	0.0	0.0	0.0	11.1	0.4	3.0	
排水不良		1.7	0.3	1.0	4.5	0.0	0.3	0.0	1.9	34.6	0.0	8.1	0.0	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	4.7	2.5	
傾斜		0.1	0.0	9.4	0.8	3.3	0.7	1.5	0.0	0.0	2.9	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	1.8	
腐食・腐朽		1.1	1.8	1.5	2.5	0.3	0.7	0.0	2.9	1.0	2.9	1.4	13.8	0.0	0.0	10.0	11.8	0.0	1.2	1.6	
異臭		0.0	0.6	1.0	1.4	4.6	0.0	3.6	1.0	7.7	1.9	1.4	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	1.2	
床鳴り		0.0	0.0	9.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	1.1	
結露		0.1	0.0	1.3	0.8	1.3	2.4	1.5	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.6	
異常音		0.3	0.1	0.2	0.8	0.0	1.4	0.0	2.9	5.8	0.0	2.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	
沈下		0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	39.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	
遮音不良		0.1	0.1	1.0	0.0	0.7	0.7	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	
その他		24.2	34.1	28.1	53.4	34.8	38.9	18.2	33.3	17.3	45.6	52.7	40.0	75.6	42.9	45.0	41.2	77.8	75.2	38.6	
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	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	
不具合事象別の 不具合部位の割合 (%)		雨漏り	58.5	17.8	2.5	0.7	2.1	5.5	9.9	0.2	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	2.5	100.0	
		ひび割れ	22.4	28.5	10.4	2.4	9.2	5.0	1.7	0.2	0.9	8.5	0.9	3.3	0.7	0.2	0.7	0.9	0.2	3.8	100.0
	はがれ	35.5	31.2	6.9	1.5	13.3	2.0	2.0	0.0	0.5	0.8	1.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.6	100.0	
	変形	9.8	14.3	32.0	6.4	10.2	13.5	2.3	0.4	0.4	1.1	1.1	1.5	0.0	0.0	1.5	1.5	0.0	4.1	100.0	
	汚れ	12.5	26.3	17.9	3.3	13.8	3.3	8.3	0.4	0.0	0.8	1.3	1.7	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	9.2	100.0	
	漏水	4.9	2.1	6.3	21.5	2.1	2.8	4.2	36.1	12.5	0.7	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4	100.0	
	作動不良	0.8	0.0	0.0	38.6	0.0	43.3	0.0	3.1	6.3	0.0	0.0	0.0	5.5	0.0	0.0	0.0	0.8	1.6	100.0	
	排水不良	14.0	1.9	4.7	15.0	0.0	0.9	0.0	1.9	33.6	0.0	5.6	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	21.5	100.0	
	傾斜	1.4	0.0	60.8	4.1	13.5	2.7	2.7	0.0	0.0	4.1	0.0	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.1	100.0	
	腐食・腐朽	14.5	18.8	10.1	13.0	1.4	2.9	0.0	4.3	1.4	4.3	1.4	13.0	0.0	0.0	2.9	2.9	0.0	8.7	100.0	
	異臭	0.0	8.2	10.2	10.2	28.6	0.0	10.2	2.0	16.3	4.1	2.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.1	100.0	
	床鳴り	0.0	0.0	93.5	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	100.0	
	結露	3.7	0.0	22.2	11.1	14.8	25.9	7.4	0.0	0.0	0.0	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.4	100.0	
	異常音	13.0	4.3	4.3	13.0	0.0	17.4	0.0	13.0	26.1	0.0	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
	沈下	0.0	0.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.0	0.0	0.0	0.0	55.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
	遮音不良	8.3	8.3	41.7	0.0	16.7	16.7	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
	その他	13.0	15.0	8.3	11.6	6.5	7.1	1.5	2.2	1.1	2.9	2.4	1.6	1.9	0.7	0.6	0.4	0.4	22.7	100.0	
	合計	20.7	16.9	11.4	8.4	7.2	7.0	3.3	2.5	2.5	2.4	1.8	1.5	1.0	0.7	0.5	0.4	0.2	11.7	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）

II 電話相談

全 表42 不具合事象と不具合部位のクロス集計（共同住宅等、リフォーム相談）、複数カウント

区分	床	設備 機器	内壁	開口部 ・建具	外壁	排水 配管	給水・ 給湯配管	天井	浴室	屋根	電気 配線	階段	基礎	ガス 配管	柱	梁	地盤	その他	合計	
件数 (件)	変形	62	1	33	15	2	0	0	3	4	3	0	0	0	0	0	0	0	3	126
	はがれ	19	5	28	7	19	0	0	4	1	3	1	1	0	0	0	0	0	2	90
	ひび割れ	25	8	16	5	11	0	1	3	2	4	0	0	1	2	1	0	0	3	82
	漏水	8	15	3	0	1	13	23	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	75
	汚れ	22	4	18	6	4	0	0	4	3	1	0	1	0	0	0	0	0	2	65
	作動不良	0	28	0	18	0	1	4	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	53
	雨漏り	0	0	1	1	11	1	0	6	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	40
	排水不良	2	4	1	0	1	21	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	34
	傾斜	16	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	異臭	4	3	6	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	床鳴り	21	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22
	遮音不良	5	1	6	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
	結露	2	0	5	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	異常音	2	3	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
	腐食・腐朽	1	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	8
	沈下	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	その他	72	106	59	44	25	17	18	12	26	6	21	3	2	1	1	2	0	97	512
合計	263	181	180	105	76	56	50	44	40	38	24	6	3	3	2	2	0	118	1,191	
不具合部位別の 不具合事象の割合(%)	ひび割れ	23.6	0.6	18.3	14.3	2.6	0.0	0.0	6.8	10.0	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	10.6	
	漏水	7.2	2.8	15.6	6.7	25.0	0.0	0.0	9.1	2.5	7.9	4.2	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	7.6
	はがれ	9.5	4.4	8.9	4.8	14.5	0.0	2.0	6.8	5.0	10.5	0.0	0.0	33.3	66.7	50.0	0.0	0.0	2.5	6.9
	汚れ	3.0	8.3	1.7	0.0	1.3	23.2	46.0	18.2	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	6.3
	雨漏り	8.4	2.2	10.0	5.7	5.3	0.0	0.0	9.1	7.5	2.6	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	5.5
	変形	0.0	15.5	0.0	17.1	0.0	1.8	8.0	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5
	作動不良	0.0	0.0	0.6	1.0	14.5	1.8	0.0	13.6	0.0	52.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.4
	排水不良	0.8	2.2	0.6	0.0	1.3	37.5	0.0	0.0	5.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	2.9
	遮音不良	6.1	0.0	1.7	2.9	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	0.8	1.9
	異常音	1.5	1.7	3.3	1.0	2.6	3.6	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	1.9
	結露	8.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.8
	床鳴り	1.9	0.6	3.3	1.9	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
	異臭	0.8	0.0	2.8	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
	傾斜	0.8	1.7	0.6	0.0	0.0	1.8	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.8
	腐食・腐朽	0.4	1.1	0.0	1.0	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.7
	沈下	0.8	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	0.2
	その他	27.4	58.6	32.8	41.9	32.9	30.4	36.0	27.3	65.0	15.8	87.5	50.0	66.7	33.3	50.0	100.0	0.0	82.2	43.0
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	100.0	
不具合事象別の 不具合部位の割合(%)	ひび割れ	49.2	0.8	26.2	11.9	1.6	0.0	0.0	2.4	3.2	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.4	100.0
	漏水	21.1	5.6	31.1	7.8	21.1	0.0	0.0	4.4	1.1	3.3	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.2	100.0
	はがれ	30.5	9.8	19.5	6.1	13.4	0.0	1.2	3.7	2.4	4.9	0.0	0.0	1.2	2.4	1.2	0.0	0.0	3.7	100.0
	汚れ	10.7	20.0	4.0	0.0	1.3	17.3	30.7	10.7	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	100.0
	雨漏り	33.8	6.2	27.7	9.2	6.2	0.0	0.0	6.2	4.6	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	100.0
	変形	0.0	52.8	0.0	34.0	0.0	1.9	7.5	0.0	0.0	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	作動不良	0.0	0.0	2.5	2.5	27.5	2.5	0.0	15.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	排水不良	5.9	11.8	2.9	0.0	2.9	61.8	0.0	0.0	5.9	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	100.0
	遮音不良	69.6	0.0	13.0	13.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.3	100.0
	異常音	17.4	13.0	26.1	4.3	8.7	8.7	0.0	8.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	13.0	100.0
	結露	95.5	4.5	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	0.0	0.0	0.0	100.0
	床鳴り	31.3	6.3	37.5	12.5	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	異臭	20.0	0.0	50.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	傾斜	20.0	30.0	10.0	0.0	0.0	10.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	100.0
	腐食・腐朽	12.5	25.0	0.0	12.5	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	100.0
	沈下	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	その他	14.1	20.7	11.5	8.6	4.9	3.3	3.5	2.3	5.1	1.2	4.1	0.6	0.4	0.2	0.2	0.4	0.0	18.9	100.0
合計	22.1	15.2	15.1	8.8	6.4	4.7	4.2	3.7	3.4	3.2	2.0	0.5	0.3	0.3	0.2	0.2	0.0	9.9	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）

II 電話相談

全 表43 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数（リフォーム相談）

区分	件数（件）	割合（%）
1年未満	111	8.8
1～2年未満	38	3.0
2～3年未満	27	2.1
3～4年未満	21	1.7
4～5年未満	14	1.1
5～6年未満	20	1.6
6～7年未満	9	0.7
7～8年未満	13	1.0
8～9年未満	14	1.1
9～10年未満	20	1.6
10～11年未満	33	2.6
11～12年未満	21	1.7
12～15年未満	70	5.5
15～20年未満	141	11.1
20～25年未満	147	11.6
25年以上	568	44.8
合計	1,267	100.0

全 表44 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合事象（リフォーム相談）、複数カウント

区分	雨漏り	ひび割れ	はがれ	変形	汚れ	漏水	作動不良	腐食・腐朽	排水不良	傾斜	異臭	結露	床鳴り	異常音	遮音不良	沈下	その他
1年未満	15	12	20	10	8	5	7	2	2	2	5	3	4	1	1	0	57
1～2年未満	8	3	17	4	2	6	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	10
2～3年未満	5	4	3	3	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
3～4年未満	3	5	3	2	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
4～5年未満	2	2	4	1	3	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
5～6年未満	6	4	4	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4
6～7年未満	1	2	2	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
7～8年未満	2	1	0	0	1	1	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	3
8～9年未満	3	2	0	3	1	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6
9～10年未満	1	5	6	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
10～11年未満	7	6	5	2	3	2	3	2	0	0	1	2	0	0	0	0	15
11～12年未満	1	10	4	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	9
12～15年未満	13	9	14	5	6	3	4	3	1	1	0	0	0	0	1	0	29
15～20年未満	33	28	21	7	16	8	4	3	7	2	5	1	0	0	1	1	54
20～25年未満	30	21	19	10	10	12	6	6	5	2	2	1	2	2	0	0	61
25年以上	113	82	54	73	38	41	26	17	16	21	17	6	5	7	4	4	254
合計	243	196	176	122	104	85	56	39	35	32	30	14	11	10	7	6	533
1年未満	6.2	6.1	11.4	8.2	7.7	5.9	12.5	5.1	5.7	6.3	16.7	21.4	36.4	10.0	14.3	0.0	10.7
1～2年未満	3.3	1.5	9.7	3.3	1.9	7.1	3.6	0.0	5.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9
2～3年未満	2.1	2.0	1.7	2.5	5.8	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3
3～4年未満	1.2	2.6	1.7	1.6	1.9	1.2	3.6	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3
4～5年未満	0.8	1.0	2.3	0.8	2.9	1.2	0.0	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
5～6年未満	2.5	2.0	2.3	1.6	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.8
6～7年未満	0.4	1.0	1.1	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
7～8年未満	0.8	0.5	0.0	0.0	1.0	1.2	1.8	5.1	0.0	3.1	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
8～9年未満	1.2	1.0	0.0	2.5	1.0	3.5	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
9～10年未満	0.4	2.6	3.4	0.0	1.0	0.0	1.8	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9
10～11年未満	2.9	3.1	2.8	1.6	2.9	2.4	5.4	5.1	0.0	0.0	3.3	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	2.8
11～12年未満	0.4	5.1	2.3	0.0	1.9	1.2	0.0	2.6	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7
12～15年未満	5.3	4.6	8.0	4.1	5.8	3.5	7.1	7.7	2.9	3.1	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	5.4
15～20年未満	13.6	14.3	11.9	5.7	15.4	9.4	7.1	7.7	20.0	6.3	16.7	7.1	0.0	0.0	14.3	16.7	10.1
20～25年未満	12.3	10.7	10.8	8.2	9.6	14.1	10.7	15.4	14.3	6.3	6.7	7.1	18.2	20.0	0.0	0.0	11.4
25年以上	46.5	41.8	30.7	59.8	36.5	48.2	46.4	43.6	45.7	65.6	56.7	42.9	45.5	70.0	57.1	66.7	47.7
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

※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）

Ⅱ 電話相談

全 表45 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と不具合部位（リフォーム相談）、複数カウント

区分	屋根	外壁	床	設備 機器	内壁	開口部 ・建具	天井	給水・ 給湯配管	排水 配管	基礎	浴室	電気 配線	柱	地盤	階段	梁	ガス 配管	その他		
件数 (件)	1年未満	18	21	23	17	17	17	6	6	4	0	0	3	0	0	1	0	0	24	
	1～2年未満	10	11	3	4	3	4	4	1	2	0	0	2	1	0	0	0	0	9	
	2～3年未満	5	10	6	4	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3	
	3～4年未満	4	4	0	5	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	3	
	4～5年未満	2	7	2	1	0	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
	5～6年未満	7	5	3	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	
	6～7年未満	1	4	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
	7～8年未満	2	2	1	0	3	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
	8～9年未満	3	2	2	0	3	3	1	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	
	9～10年未満	4	4	1	2	3	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	
	10～11年未満	8	12	5	6	2	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7	
	11～12年未満	11	11	0	3	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
	12～15年未満	14	20	15	8	5	10	4	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	7	
	15～20年未満	47	43	17	19	13	5	10	6	7	2	2	2	2	1	0	0	0	14	
	20～25年未満	32	27	21	35	16	14	7	2	6	4	2	2	3	0	2	0	0	15	
	25年以上	171	82	120	81	82	52	33	27	20	20	17	10	11	6	3	2	1	44	
	合計	339	265	221	186	154	116	69	50	45	30	26	22	20	10	7	3	2	135	
	割合 (%)	1年未満	5.3	7.9	10.4	9.1	11.0	14.7	8.7	12.0	8.9	0.0	0.0	13.6	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	17.8
		1～2年未満	2.9	4.2	1.4	2.2	1.9	3.4	5.8	2.0	4.4	0.0	0.0	9.1	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7
2～3年未満		1.5	3.8	2.7	2.2	0.6	0.0	1.4	0.0	2.2	0.0	3.8	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	2.2	
3～4年未満		1.2	1.5	0.0	2.7	1.3	0.9	1.4	2.0	2.2	3.3	3.8	0.0	5.0	0.0	0.0	33.3	0.0	2.2	
4～5年未満		0.6	2.6	0.9	0.5	0.0	0.9	1.4	4.0	2.2	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	
5～6年未満		2.1	1.9	1.4	0.5	1.3	0.0	0.0	2.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	2.2	
6～7年未満		0.3	1.5	0.9	0.0	0.6	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
7～8年未満		0.6	0.8	0.5	0.0	1.9	1.7	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	
8～9年未満		0.9	0.8	0.9	0.0	1.9	2.6	1.4	4.0	2.2	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	
9～10年未満		1.2	1.5	0.5	1.1	1.9	0.9	0.0	0.0	0.0	3.3	3.8	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.5	
10～11年未満		2.4	4.5	2.3	3.2	1.3	3.4	0.0	2.0	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	5.2	
11～12年未満		3.2	4.2	0.0	1.6	0.6	0.9	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
12～15年未満		4.1	7.5	6.8	4.3	3.2	8.6	5.8	2.0	0.0	0.0	0.0	9.1	5.0	10.0	0.0	0.0	0.0	5.2	
15～20年未満		13.9	16.2	7.7	10.2	8.4	4.3	14.5	12.0	15.6	6.7	7.7	9.1	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0	10.4	
20～25年未満		9.4	10.2	9.5	18.8	10.4	12.1	10.1	4.0	13.3	13.3	7.7	9.1	15.0	0.0	28.6	0.0	0.0	11.1	
25年以上		50.4	30.9	54.3	43.5	53.2	44.8	47.8	54.0	44.4	66.7	65.4	45.5	55.0	60.0	42.9	66.7	50.0	32.6	
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	100.0	100.0	100.0	100.0	

(5) 住宅の取得区分

全 表46 相談件数

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体	新築等相談	リフォーム相談	電話相談全体
新築	10,606	4,125	14,731	91.6	79.8	87.9
中古	780	850	1,630	6.7	16.4	9.7
その他	196	196	392	1.7	3.8	2.3
合計	11,582	5,171	16,753	100.0	100.0	100.0

全 表47 取得区分別の相談内容

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		割合 (%)		件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
住宅のトラブルに関する相談	8,363	562	78.9	72.1	2,646	635	64.1	74.7
知見相談	1,485	158	14.0	20.3	843	116	20.4	13.6
その他	758	60	7.1	7.7	636	99	15.4	11.6
合計	10,606	780	100.0	100.0	4,125	850	100.0	100.0

全 表48 取得区分別のトラブルに関する相談件数

区分	件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古
新築等相談	9,077	620	61.6	38.0
リフォーム相談	2,876	674	19.5	41.3
トラブルに関する相談	11,953	1,294	81.1	79.4
その他	2,778	336	18.9	20.6
合計	14,731	1,630	100.0	100.0

全 表49 取得区分別の主な苦情の相手方 (トラブルに関する相談)

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		割合 (%)		件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
施工業者 (*1)	5,601	41	64.7	7.0	297	34	10.7	5.2
リフォーム事業者	-	6	-	1.0	2,296	534	-	81.9
売主	1,953	405	22.6	68.8	26	31	0.9	4.8
近隣	297	25	3.4	4.2	13	6	0.5	0.9
設計者	169	0	2.0	0.0	31	13	1.1	2.0
不動産業者 (仲介等)	65	54	0.8	9.2	5	13	0.2	2.0
部品製造者	93	2	1.1	0.3	39	4	1.4	0.6
その他	480	56	5.5	9.5	76	17	2.7	2.6
その他	638	112	7.4	19.0	120	34	4.3	5.2
合計	8,658	589	100.0	100.0	2,783	652	100.0	100.0

*1 リフォーム相談では、「新築時の施工業者」

全 表50 取得区分別の主な解決希望内容 (トラブルに関する相談)

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		割合 (%)		件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
修補	4,893	338	58.9	59.9	1,170	253	44.5	41.3
修補と損害賠償	523	35	6.3	6.2	187	54	7.1	8.8
損害賠償	722	60	8.7	10.6	271	89	10.3	14.5
契約解消	617	33	7.4	5.9	313	57	11.9	9.3
工事代金支払い	258	3	3.1	0.5	285	61	10.8	10.0
その他	1,288	95	15.5	16.8	406	98	15.4	16.0
合計	8,301	564	100.0	100.0	2,632	612	100.0	100.0

II 電話相談

全 表51 取得区分別の不具合部位・事象の有無

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		割合 (%)		件数 (件)		割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
不具合あり	7,307	530	68.9	67.9	2,300	502	55.8	59.1
不具合なし	3,299	250	31.1	32.1	1,825	348	44.2	40.9
合計	10,606	780	100.0	100.0	4,125	850	100.0	100.0

全 表52 取得区分別の不具合事象の件数、複数カウント

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		「不具合あり」の相談件数 に対する割合 (%)		件数 (件)		「不具合あり」の相談件数 に対する割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
ひび割れ	1,576	63	21.6	11.9	311	52	13.5	10.4
雨漏り	998	134	13.7	25.3	392	53	17.0	10.6
変形	771	28	10.6	5.3	196	85	8.5	16.9
はがれ	679	40	9.3	7.5	289	53	12.6	10.6
汚れ	501	39	6.9	7.4	170	29	7.4	5.8
漏水	452	71	6.2	13.4	109	34	4.7	6.8
作動不良	377	38	5.2	7.2	97	22	4.2	4.4
床鳴り	311	7	4.3	1.3	31	8	1.3	1.6
排水不良	270	19	3.7	3.6	69	26	3.0	5.2
傾斜	250	38	3.4	7.2	46	32	2.0	6.4
結露	171	10	2.3	1.9	21	6	0.9	1.2
異常音	149	22	2.0	4.2	19	5	0.8	1.0
沈下	132	13	1.8	2.5	13	2	0.6	0.4
腐食・腐朽	125	39	1.7	7.4	55	6	2.4	1.2
遮音不良	115	0	1.6	0.0	18	4	0.8	0.8
異臭	93	26	1.3	4.9	39	10	1.7	2.0
その他	3,421	143	46.8	27.0	1,162	287	50.5	57.2
合計	10,391	730	—	—	3,037	714	—	—
「不具合あり」の相談件数	7,307	530	—	—	2,300	502	—	—

※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53 取得区分別の不具合部位の件数、複数カウント

区分	新築等相談				リフォーム相談			
	件数 (件)		「不具合あり」の相談件数 に対する割合 (%)		件数 (件)		「不具合あり」の相談件数 に対する割合 (%)	
	新築	中古	新築	中古	新築	中古	新築	中古
床	1,506	111	20.6	20.9	372	145	16.2	28.9
外壁	1,237	76	16.9	14.3	482	54	21.0	10.8
内壁	1,206	71	16.5	13.4	253	111	11.0	22.1
開口部・建具	1,157	59	15.8	11.1	223	61	9.7	12.2
屋根	721	56	9.9	10.6	582	60	25.3	12.0
基礎	646	23	8.8	4.3	65	8	2.8	1.6
設備機器	601	51	8.2	9.6	315	83	13.7	16.5
天井	433	44	5.9	8.3	100	22	4.3	4.4
排水配管	337	35	4.6	6.6	77	24	3.3	4.8
地盤	323	21	4.4	4.0	16	2	0.7	0.4
給水・給湯配管	213	41	2.9	7.7	72	27	3.1	5.4
柱	152	20	2.1	3.8	35	7	1.5	1.4
電気配線	138	8	1.9	1.5	32	14	1.4	2.8
階段	105	1	1.4	0.2	17	2	0.7	0.4
浴室	97	8	1.3	1.5	52	24	2.3	4.8
梁	81	13	1.1	2.5	10	1	0.4	0.2
ガス配管	19	1	0.3	0.2	6	2	0.3	0.4
その他	1,339	76	18.3	14.3	329	71	14.3	14.1
合計	10,311	715	—	—	3,038	718	—	—
「不具合あり」の相談件数	7,307	530	—	—	2,300	502	—	—

(6) リフォームの訪問販売に関する相談（訪問販売相談）

全 表54 訪問販売相談の件数推移

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
訪問販売相談（件）	61	120	383	463	496	569	260	166	157	136	243	427	510	764	4,755
リフォーム相談（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	9,013	49,268
リフォーム相談に対する割合（%）	22.6	18.5	32.8	18.2	18.2	17.0	9.6	7.5	7.0	4.2	4.8	6.3	7.0	8.5	9.7

全 表55 相談時期

区分	件数（件）	割合（%）
契約前	152	20.1
契約後	606	79.9
合計	758	100.0

全 表56 相談者の区分

区分	件数（件）	割合（%）
消費者	559	74.3
消費生活センター・地方公共団体等	185	24.6
事業者	8	1.1
その他	0	0.0
合計	752	100.0

全 表57 相談者（消費者）の年齢

区分	件数（件）	割合（%）
～20歳代	4	0.8
30歳代	64	12.2
40歳代	103	19.6
50歳代	124	23.6
60歳代	138	26.2
70歳代～	93	17.7
合計	526	100.0

全 表58 相談時期別の相談者（消費者）の年齢

区分	件数（件）		割合（%）	
	契約前	契約後	契約前	契約後
～20歳代	0	4	0.0	1.0
30歳代	11	52	8.7	13.1
40歳代	23	79	18.3	19.9
50歳代	28	96	22.2	24.2
60歳代	34	104	27.0	26.3
70歳代～	30	61	23.8	15.4
合計	126	396	100.0	100.0

全 表59 当財団の認知方法（消費者）

区分	件数（件）	割合（％）
消費生活センター等	352	63.5
行政	55	9.9
法テラス（日本司法支援センター）	4	0.7
他団体	12	2.2
ホームページ	83	15.0
パンフレット	7	1.3
当財団からの案内（リーフレット・DM）	0	0.0
マスメディア	22	4.0
既知	7	1.3
その他	12	2.2
合計	554	100.0

全 表60 住宅の形式

区分	件数（件）	割合（％）
戸建住宅	683	93.7
共同住宅等	44	6.0
その他	2	0.3
合計	729	100.0

全 表61 トラブルに関する相談の件数

区分	件数（件）	割合（％）
トラブルに関する相談	519	67.9
その他	245	32.1
合計	764	100.0

全 表62 相談時期別のトラブルに関する相談の件数

区分	件数（件）		割合（％）	
	トラブルに関する相談	その他	トラブルに関する相談	その他
契約前	28	124	5.4	51.0
契約後	487	119	94.6	49.0
合計	515	243	100.0	100.0

(7) シックハウスに関する相談（シックハウス相談）

全 表63 シックハウス相談の件数推移

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
件数 (件)	新築等相談	413	376	394	446	345	248	211	147	120	87	66	65	59	39	3,016
	リフォーム相談	17	35	35	100	103	69	55	50	44	41	34	36	45	29	693
	シックハウス相談	430	411	429	546	448	317	266	197	164	128	100	101	104	68	3,709
割合 (%)	新築等相談	96.0	91.5	91.8	81.7	77.0	78.2	79.3	74.6	73.2	68.0	66.0	64.4	56.7	57.4	81.3
	リフォーム相談	4.0	8.5	8.2	18.3	23.0	21.8	20.7	25.4	26.8	32.0	34.0	35.6	43.3	42.6	18.7
	シックハウス相談	100.0	100.0	100.0	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64 相談区分

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
新築等 相談	住宅本体	34	6	8	32	50	40	27	27	12	25	16	35	37	20
	住宅部品	6	1	6	9	6	8	4	2	5	1	0	1	2	0
	拡大被害（身体）	121	108	92	76	33	11	13	22	14	8	12	12	9	11
	拡大被害（財物）	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
	知見相談	185	197	194	231	172	147	123	65	65	38	31	10	6	3
	制度（品確法・履行法）	16	3	6	8	7	0	0	1	1	1	0	1	0	0
	検査機関照会	34	55	72	79	61	29	37	27	20	9	3	5	4	0
	その他相談	16	6	16	11	16	13	7	3	1	5	4	1	0	5
	合計	413	376	394	446	345	248	211	147	120	87	66	65	59	39
	新築等相談に占める割合	9.8	7.9	6.5	6.7	4.3	3.1	3.3	2.3	1.1	0.6	0.5	0.5	0.4	0.3
	（参考）新築等相談件数	4,229	4,732	6,017	6,643	7,945	7,877	6,380	6,416	10,727	13,539	12,619	13,735	13,266	15,203
リフォー ム相談	住宅本体	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	32
	住宅部品	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
	拡大被害（身体）	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	6
	拡大被害（財物）	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
	知見相談	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	1
	制度（品確法・履行法）	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	0
	検査機関照会	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	4
	その他相談	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2
	合計	17	35	35	100	103	69	55	50	44	41	34	36	45	29
	リフォーム相談に占める割合	6.3	5.4	3.0	3.9	3.8	2.1	2.0	2.3	2.0	1.3	0.7	0.5	0.6	0.3
	（参考）リフォーム相談件数	270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	7,318	9,013

※リフォーム相談は、2012年度より区分を分けて集計を開始。

表中の数値に一部誤りがありましたので修正しました。（2015/02/05）

全 表65 相談者の区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	57	85.1
消費生活センター・地方公共団体等	6	9.0
事業者	1	1.5
その他	3	4.5
合計	67	100.0

全 表66 相談者（消費者）の年齢

区分	件数 (件)	割合 (%)
～20歳代	1	1.9
30歳代	15	28.3
40歳代	11	20.8
50歳代	7	13.2
60歳代	13	24.5
70歳代～	6	11.3
合計	53	100.0

全 表67 住宅の形式

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建住宅	32	55.2
共同住宅等	26	44.8
その他	0	0.0
合計	58	100.0

全 表68 住宅の取得区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
新築	33	80.5
中古	8	19.5
その他	0	0.0
合計	41	100.0

1-2 リフォーム見積チェックサービス

(1) 相談件数の推移

見 表 1 相談件数

区分\年度		2010	2011	2012	2013	累計
件数 (件)	リフォーム相談	5,094	6,748	7,318	9,013	-
	うち、リフォームの見積りに関する相談	499	987	1,122	1,527	-
	うち、リフォーム見積チェックサービス	351	402	535	911	2,199
リフォーム 相談に 対する 割合(%)	リフォームの見積りに関する相談	9.8	14.6	15.3	16.9	-
	リフォーム見積チェックサービス	6.9	6.0	7.3	10.1	-

見 表 2 見積書の送付件数

区分\年度		2010	2011	2012	2013	累計
件数 (件)	見積書の送付あり	182	283	373	567	1,405
	見積書の送付なし	169	119	162	344	794
	合計	351	402	535	911	2,199
割合 (%)	見積書の送付あり	51.9	70.4	69.7	62.2	63.9
	見積書の送付なし	48.1	29.6	30.3	37.8	36.1
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(2) 相談者の傾向

見 表 3 相談者の区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	713	78.3
消費生活センター・地方公共団体等	198	21.7
合計	911	100.0

見 表 4 相談者（消費者）の年齢

区分	件数 (件)			割合 (%)		
	電話相談全体	リフォーム相談	リフォーム見積 チェックサービス	電話相談全体	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	637	111	13	3.5	1.6	1.9
30歳代	4,158	781	65	22.7	11.4	9.5
40歳代	4,549	1,397	110	24.8	20.4	16.0
50歳代	3,497	1,645	159	19.1	24.1	23.2
60歳代	3,627	1,893	199	19.8	27.7	29.0
70歳代～	1,843	1,012	140	10.1	14.8	20.4
合計	18,311	6,839	686	100.0	100.0	100.0

見 表5 住宅の形式

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建住宅	726	82.1
共同住宅等	158	17.9
合計	884	100.0

見 表6 住宅の構造種別

区分	件数 (件)	割合 (%)
木造	571	69.3
RC造	133	16.1
S造	97	11.8
その他	23	2.8
合計	824	100.0

見 表7 住宅の築後年数

区分	件数 (件)	割合 (%)
～10年未満	36	5.0
～20年未満	166	22.9
～30年未満	172	23.7
～40年未満	193	26.6
～50年未満	117	16.1
50年～	41	5.7
合計	725	100.0

(3) 相談の内容

見 表8 リフォームの目的、複数カウント

区分	件数 (件)	相談件数に対する割合 (%)
建物の修繕	536	58.8
設備の更新	207	22.7
内装仕上の更新	200	22.0
間取りの変更	76	8.3
耐震改修	48	5.3
バリアフリー改修	28	3.1
省エネ改修	21	2.3
防犯の改善	4	0.4
防音の改善	4	0.4
その他	68	7.5
合計 (延べ件数)	1,192	
相談件数	911	

見 表9 主なリフォーム部位、複数カウント

区分	件数 (件)		相談件数に対する割合 (%)	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
屋根	330	12	45.5	7.6
外壁	294	17	40.5	10.8
内装	176	89	24.2	56.3
内部設備	139	59	19.1	37.3
建具・開口部	108	44	14.9	27.8
バルコニー・ベランダ	93	8	12.8	5.1
外部設備	70	21	9.6	13.3
床下	57	1	7.9	0.6
外構	41	0	5.6	0.0
基礎	40	0	5.5	0.0
その他	90	32	12.4	20.3
合計 (延べ件数)	1,438	283		
相談件数	726	158		

見 表10 主な相談内容、複数カウント

区分	件数 (件)	相談件数に対する割合 (%)
単価や合計金額は適正か	734	88.6
工事内容や工事項目は適切か	450	54.3
事業者の選定はどのようにすればよいか	121	14.6
クーリング・オフや瑕疵保険など法律や制度について知りたい	63	7.6
相見積りのとり方を知りたい	19	2.3
合計 (延べ件数)	1,387	
相談件数	828	

見 表11 主な回答内容、複数カウント

区分	件数 (件)	相談件数に対する割合 (%)
工事範囲や工事内容の確認点について助言	667	80.6
数量や単価について助言	629	76.0
クーリング・オフや瑕疵保険など法律や制度について助言	385	46.5
耐震改修や施工方法など技術的な助言	292	35.3
相見積りをとることを助言	221	26.7
合計 (延べ件数)	2,194	
相談件数	828	

見 表12 見積書を取得した事業者の数

区分	件数 (件)	割合 (%)
1社	495	65.0
2社	138	18.1
3社以上	129	16.9
合計	762	100.0

(4) 見積書の傾向

見 表13 見積書の書式

区分	件数 (件)	割合 (%)
工種別	654	65.6
部位・部屋別	338	33.9
その他	5	0.5
合計	997	100.0

見 表14 見積金額

区分	件数 (件)		割合 (%)	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
50万円以下	174	46	21.2	28.2
～100万円以下	173	14	21.0	8.6
～200万円以下	232	36	28.2	22.1
～300万円以下	92	22	11.2	13.5
～400万円以下	58	7	7.1	4.3
～500万円以下	17	12	2.1	7.4
～1000万円以下	50	15	6.1	9.2
1000万円超	26	11	3.2	6.7
合計	822	163	100.0	100.0

見 表15 計上されている諸経費の割合

区分	件数 (件)	割合 (%)
0より5%未満	210	30.5
5%以上10%未満	352	51.2
10%以上15%未満	98	14.2
15%以上20%未満	20	2.9
20%以上25%未満	3	0.4
25%以上	5	0.7
合計	688	100.0

見 表16 着工までの支払金額の工事費に対する割合

区分	件数 (件)	割合 (%)
0～20%未満	65	32.5
20～40%未満	22	11.0
40～60%未満	83	41.5
60～80%未満	30	15.0
80～100%	0	0.0
合計	200	100.0

Ⅲ 専門家相談

※保険付き評価住宅は「保険付き住宅」に含む

(1) 専門家相談の実績

専表1 実施件数

区分\年度		2010	2011	2012	2013	累計
件数 (件)	評価住宅	77	126	126	138	467
	保険付き住宅	214	338	380	510	1,442
	リフォーム	340	445	611	671	2,067
	合計	631	909	1,117	1,319	3,976
割合 (%)	評価住宅	12.2	13.9	11.3	10.5	11.7
	保険付き住宅	33.9	37.2	34.0	38.7	36.3
	リフォーム	53.9	49.0	54.7	50.9	52.0
	合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

専表2 電話相談のうち専門家相談を実施した相談

区分\年度	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム	累計
専門家相談の対象となる電話相談件数(件)	710	4,213	7,359	12,282
うち、専門家相談実施件数(件)	138	510	671	1,319
専門家相談実施件数の電話相談件数に対する割合(%)	19.4	12.1	9.1	10.7

専表3 住宅の形式

区分	件数(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	77	475	532	1,084	55.8	93.1	79.3	82.2
共同住宅等	61	35	139	235	44.2	6.9	20.7	17.8
合計	138	510	671	1,319	100.0	100.0	100.0	100.0

専表4 新築住宅(評価住宅及び保険付き住宅)の相談者の区分

区分	件数(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	135	481	616	97.8	94.3	95.1
事業者	3	29	32	2.2	5.7	4.9
合計	138	510	648	100.0	100.0	100.0

専表5 共同住宅等の相談者の区分

区分	件数(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	42	29	135	206	68.9	82.9	97.1	87.7
管理組合	18	3	3	24	29.5	8.6	2.2	10.2
事業者	1	3	0	4	1.6	8.6	0.0	1.7
その他(居住者)	0	0	1	1	0.0	0.0	0.7	0.4
合計	61	35	139	235	100.0	100.0	100.0	100.0

専表6 相談者（消費者）の年齢

区分	件数（件）				割合（％）			
	新築住宅			リフォーム	新築住宅			リフォーム
	評価住宅	保険付き住宅			評価住宅	保険付き住宅		
～20歳代	1	12	13	5	0.8	2.6	2.2	0.8
30歳代	36	161	197	66	28.3	34.5	33.2	10.1
40歳代	38	139	177	135	29.9	29.8	29.8	20.7
50歳代	19	73	92	184	15.0	15.6	15.5	28.2
60歳代	21	56	77	171	16.5	12.0	13.0	26.2
70歳代～	12	26	38	92	9.4	5.6	6.4	14.1
合計	127	467	594	653	100.0	100.0	100.0	100.0

専表7 専門家相談の認知方法

区分	件数（件）	割合（％）
住まいるダイヤルへの電話相談	405	39.1
他機関からの紹介	347	33.5
住まいるダイヤルのホームページ	178	17.2
マスメディア（新聞、雑誌など）	34	3.3
友人・知人からの紹介	25	2.4
その他	41	4.0
無回答	6	0.6
合計	1,036	100.0

※アンケート調査を集計

専表8 専門家相談を希望した理由、複数回答

区分	件数（件）	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	927	89.5
無料だから	489	47.2
場所が近いから	41	4.0
日程が都合とあったから	25	2.4
その他	90	8.7
無回答	0	0.0
合計（延べ件数）	1,572	
回答数	1,036	

※アンケート調査を集計

専表9 専門家相談を利用した感想

区分	件数（件）	割合（％）
大いに満足	450	43.4
満足	463	44.7
どちらともいえない	97	9.4
不満	13	1.3
大いに不満	3	0.3
無回答	10	1.0
合計	1,036	100.0

※アンケート調査を集計

(2) 専門家相談の内容

専 表10 相談のきっかけ（相談内容）、複数カウント

区分	件数（件）			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	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
不具合が生じている	109	381	416	79.0	74.7	62.0
契約と工事の内容が異なる	46	195	352	33.3	38.2	52.5
工期が遅れた	5	10	50	3.6	2.0	7.5
追加費用を請求された	1	11	26	0.7	2.2	3.9
業者が倒産した	0	2	0	0.0	0.4	0.0
その他	1	28	16	0.7	5.5	2.4
合計（延べ件数）	162	627	860			
相談件数	138	510	671			

専 表11 相談者の解決希望内容、複数カウント

区分	件数（件）			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	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
修補して欲しい	91	349	320	65.9	68.4	47.7
損害賠償を請求したい	59	214	304	42.8	42.0	45.3
どうしたらいいか知りたい	12	65	107	8.7	12.7	15.9
契約を解消したい	10	20	122	7.2	3.9	18.2
提案や要求の内容が妥当か知りたい	10	37	86	7.2	7.3	12.8
代金を支払って欲しい	0	5	0	0.0	1.0	0.0
その他	4	14	12	2.9	2.7	1.8
合計（延べ件数）	186	704	951			
相談件数	138	510	671			

専 表12 助言内容、複数カウント

区分	件数（件）			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	評価住宅	保険付き住宅	リフォーム
解決希望に対する弁護士的判断	89	281	464	64.5	55.1	69.2
相談の事象に対する建築士的判断	92	271	369	66.7	53.1	55.0
業者との交渉方法に関するアドバイス	45	177	257	32.6	34.7	38.3
紛争処理等の手続きを勧めた	52	217	186	37.7	42.5	27.7
原因等の調査を勧めた	17	77	70	12.3	15.1	10.4
今後の補修方法等に関するアドバイス	3	26	29	2.2	5.1	4.3
図面や書類について不備の有無を指摘	9	24	18	6.5	4.7	2.7
一般的な説明	6	18	24	4.3	3.5	3.6
新しい問題の発生を指摘	0	4	6	0.0	0.8	0.9
その他	1	6	4	0.7	1.2	0.6
合計（延べ件数）	314	1,101	1,427			
相談件数	138	510	671			

(3) 不具合に関する相談

専 表13 住宅形式別の不具合部位・事象の有無（新築住宅）

区分	件数（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
不具合あり	410	80	490	74.3	83.3	75.6
不具合なし	142	16	158	25.7	16.7	24.4
合計	552	96	648	100.0	100.0	100.0

Ⅲ 専門家相談

専 表14 住宅形式別の不具合部位・事象の有無（リフォーム）

区分	件数（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
不具合あり	317	99	416	59.6	71.2	62.0
不具合なし	215	40	255	40.4	28.8	38.0
合計	532	139	671	100.0	100.0	100.0

専 表15 相談区分別の不具合事象、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	新築住宅	リフォーム	新築住宅	リフォーム
ひび割れ	114	67	23.3	16.1
変形	73	44	14.9	10.6
雨漏り	51	57	10.4	13.7
はがれ	45	48	9.2	11.5
仕上げ不良	28	53	5.7	12.7
汚れ	44	36	9.0	8.7
作動不良	25	20	5.1	4.8
漏水	28	16	5.7	3.8
排水不良	27	10	5.5	2.4
床鳴り	25	8	5.1	1.9
傾斜	11	14	2.2	3.4
遮音不良	17	3	3.5	0.7
異常音	12	5	2.4	1.2
腐食・腐朽	6	8	1.2	1.9
沈下	9	3	1.8	0.7
結露	7	2	1.4	0.5
異臭	6	2	1.2	0.5
シックハウス	5	2	1.0	0.5
その他	149	113	30.4	27.2
合計（延べ件数）	682	511		
「不具合あり」の相談件数	490	416		

※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）

専 表16 相談区分別の不具合部位、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	新築住宅	リフォーム	新築住宅	リフォーム
床	122	87	24.9	20.9
外壁	70	108	14.3	26.0
内壁	83	46	16.9	11.1
屋根	34	84	6.9	20.2
開口部・建具	72	39	14.7	9.4
設備機器	40	44	8.2	10.6
基礎	59	22	12.0	5.3
住宅全体	43	15	8.8	3.6
天井	40	13	8.2	3.1
排水配管	24	19	4.9	4.6
地盤	25	3	5.1	0.7
給水・給湯配管	11	10	2.2	2.4
柱	9	10	1.8	2.4
浴室	5	8	1.0	1.9
階段	2	2	0.4	0.5
梁	4	0	0.8	0.0
電気配線	2	2	0.4	0.5
ガス配管	0	1	0.0	0.2
その他	47	23	9.6	5.5
合計（延べ件数）	692	536		
「不具合あり」の相談件数	490	416		

Ⅲ 専門家相談

専 表17 住宅形式別の不具合事象（新築住宅）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
ひび割れ	101	13	24.6	16.3
変形	63	10	15.4	12.5
雨漏り	42	9	10.2	11.3
はがれ	38	7	9.3	8.8
汚れ	41	3	10.0	3.8
仕上げ不良	24	4	5.9	5.0
漏水	25	3	6.1	3.8
排水不良	19	8	4.6	10.0
作動不良	20	5	4.9	6.3
床鳴り	23	2	5.6	2.5
遮音不良	7	10	1.7	12.5
異常音	5	7	1.2	8.8
傾斜	11	0	2.7	0.0
沈下	9	0	2.2	0.0
結露	6	1	1.5	1.3
異臭	4	2	1.0	2.5
腐食・腐朽	5	1	1.2	1.3
シックハウス	3	2	0.7	2.5
その他	129	20	31.5	25.0
合計（延べ件数）	575	107		
「不具合あり」の相談件数	410	80		

※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）

専 表18 住宅形式別の不具合部位（新築住宅）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
床	106	16	25.9	20.0
内壁	71	12	17.3	15.0
開口部・建具	62	10	15.1	12.5
外壁	59	11	14.4	13.8
基礎	58	1	14.1	1.3
住宅全体	36	7	8.8	8.8
天井	27	13	6.6	16.3
設備機器	31	9	7.6	11.3
屋根	33	1	8.0	1.3
地盤	22	3	5.4	3.8
排水配管	16	8	3.9	10.0
給水・給湯配管	11	0	2.7	0.0
柱	8	1	2.0	1.3
浴室	5	0	1.2	0.0
梁	3	1	0.7	1.3
階段	2	0	0.5	0.0
電気配線	2	0	0.5	0.0
ガス配管	0	0	0.0	0.0
その他	36	11	8.8	13.8
合計（延べ件数）	588	104		
「不具合あり」の相談件数	410	80		

Ⅲ 専門家相談

専 表19 住宅形式別の不具合事象（リフォーム）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
ひび割れ	53	14	16.7	14.1
雨漏り	51	6	16.1	6.1
仕上げ不良	36	17	11.4	17.2
はがれ	38	10	12.0	10.1
変形	26	18	8.2	18.2
汚れ	27	9	8.5	9.1
作動不良	17	3	5.4	3.0
漏水	13	3	4.1	3.0
傾斜	8	6	2.5	6.1
排水不良	8	2	2.5	2.0
腐食・腐朽	7	1	2.2	1.0
床鳴り	6	2	1.9	2.0
異常音	3	2	0.9	2.0
遮音不良	2	1	0.6	1.0
沈下	3	0	0.9	0.0
異臭	1	1	0.3	1.0
結露	2	0	0.6	0.0
シックハウス	1	1	0.3	1.0
その他	82	31	25.9	31.3
合計（延べ件数）	384	127		
「不具合あり」の相談件数	317	99		

※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）

専 表20 住宅形式別の不具合部位（リフォーム）、複数カウント

区分	件数（件）		「不具合あり」の相談件数に対する割合（％）	
	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
外壁	97	11	30.6	11.1
床	52	35	16.4	35.4
屋根	78	6	24.6	6.1
内壁	25	21	7.9	21.2
設備機器	26	18	8.2	18.2
開口部・建具	25	14	7.9	14.1
基礎	22	0	6.9	0.0
排水配管	13	6	4.1	6.1
住宅全体	11	4	3.5	4.0
天井	10	3	3.2	3.0
柱	9	1	2.8	1.0
給水・給湯配管	7	3	2.2	3.0
浴室	6	2	1.9	2.0
地盤	3	0	0.9	0.0
階段	1	1	0.3	1.0
電気配線	1	1	0.3	1.0
ガス配管	0	1	0.0	1.0
梁	0	0	0.0	0.0
その他	16	7	5.0	7.1
合計（延べ件数）	402	134		
「不具合あり」の相談件数	317	99		

IV 住宅紛争処理支援

※2013年3月末時点の集計値

(1) 申請受付状況

紛 表 1 申請受付件数の推移 (件)

区分\年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
評価住宅	0	1	6	17	17	32	23	28	33	27	23	31	29	27	294
評価+保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	5	7	5	23
保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	46	69	92	94	305
合計	0	1	6	17	17	32	23	28	33	34	72	105	128	126	622

紛 表 2 申請人内訳

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	549	88.3
事業者	73	11.7
合計	622	100.0

紛 表 3 紛争処理手続種別

区分	件数 (件)	割合 (%)
あっせん	23	3.7
調停	593	95.3
仲裁	6	1.0
合計	622	100.0

紛 表 4 紛争処理を申請する前に専門家相談を実施している件数

区分\年度	2010	2011	2012	2013
紛争処理申請受付件数 (件) (A)	72	105	128	126
うち、専門家相談を実施している件数 (件) (B)	32	67	92	99
申請受付件数に対する割合 (%) (B/A)	44.4	63.8	71.9	78.6

(2) 終結状況

紛 表 5 終結状況

区分	件数 (件)	割合 (%)
成立	293	52.6
不成立	213	38.2
取下げ	51	9.2
合計	557	100.0

(3) 紛争処理の内容

紛 表 6 住宅種別

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建注文	318	57.1
戸建分譲	92	16.5
共同注文	10	1.8
共同分譲	137	24.6
合計	557	100.0

紛 表 7 住宅の引渡から紛争処理申請までの期間

区分	件数 (件)	割合 (%)
半年未満	107	19.2
半年以上1年未満	125	22.4
1年以上2年未満	173	31.1
2年以上3年未満	66	11.8
3年以上	86	15.4
合計	557	100.0

紛 表 8 紛争処理に要した期間

区分	件数 (件)	割合 (%)
3ヶ月未満	113	20.3
3ヶ月以上6ヶ月未満	196	35.2
6ヶ月以上9ヶ月未満	119	21.4
9ヶ月以上1年未満	61	11.0
1年以上	68	12.2
合計	557	100.0

※平均6.8か月

紛 表 9 紛争処理に要した審理回数

区分	件数 (件)	割合 (%)
~5回	370	66.4
6~10回	162	29.1
11回~	25	4.5
合計	557	100.0

※平均4.7回

紛 表10 解決希望内容と解決内容

区分	解決希望内容		解決内容	
	件数 (件)	割合 (%)	件数 (件)	割合 (%)
修補	195	35.0	90	30.7
修補と損害賠償	136	24.4	50	17.1
損害賠償	124	22.3	95	32.4
契約解消	20	3.6	1	0.3
工事代金支払い	19	3.4	10	3.4
その他	63	11.3	47	16.0
合計	557	100.0	293	100.0

紛 表11 紛争処理の争点になった主な不具合事象（戸建住宅）

※2013年3月31日までに終結した423件（うち戸建住宅290件）を対象とする

区分	件数（件）	割合（％）
ひび割れ	75	25.9
変形	36	12.4
汚れ	33	11.4
はがれ	23	7.9
床鳴り	20	6.9
相談件数	290	

紛 表12 紛争処理の争点になった主な不具合事象（共同住宅等）

※2013年3月31日までに終結した423件（うち共同住宅等133件）を対象とする。

区分	件数（件）	割合（％）
騒音	28	21.1
ひび割れ	20	15.0
異常音	15	11.3
結露	13	9.8
汚れ	13	9.8
相談件数	133	

V 参考資料

(1) 新築住宅の着工戸数

(単位：戸)

年度	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
全国	1,193,038	1,249,366	1,285,246	1,035,598	1,039,214	775,277	819,020	841,246	893,002	987,254	
都道府県別	北海道	48,148	53,048	49,946	42,397	36,050	27,616	29,922	31,573	35,523	34,967
	青森	8,663	7,455	7,637	6,228	6,429	5,016	4,680	5,085	5,578	6,454
	岩手	8,776	9,127	9,115	7,338	6,823	4,903	5,228	5,178	8,121	9,870
	宮城	19,946	21,906	23,142	17,895	14,781	11,199	12,622	14,303	21,177	25,746
	秋田	7,000	6,392	7,237	5,797	5,283	3,857	3,981	3,555	3,761	4,366
	山形	7,473	6,976	6,944	5,590	5,781	4,491	4,224	4,247	4,884	5,879
	福島	13,566	12,838	12,891	11,950	11,333	9,604	8,912	8,093	12,421	15,954
	茨城	23,460	28,713	28,198	25,280	23,452	18,166	19,958	19,932	22,230	24,367
	栃木	19,465	20,219	21,457	17,188	18,169	13,962	13,242	13,096	15,328	14,418
	群馬	17,329	17,292	18,930	15,663	15,659	12,280	12,910	11,925	12,234	14,205
	埼玉	73,376	77,312	77,427	63,602	67,598	54,421	55,110	59,446	60,100	62,376
	千葉	61,214	66,153	71,912	57,918	58,266	42,920	42,837	41,783	44,807	49,986
	東京	183,543	186,975	180,712	134,799	150,256	104,455	123,996	133,589	141,316	147,978
	神奈川	100,955	101,565	101,149	81,967	83,014	64,125	71,789	71,722	69,968	77,359
	新潟	16,327	18,220	19,606	15,454	15,129	11,850	11,306	11,369	11,490	13,576
	富山	7,927	7,752	9,224	7,234	6,955	5,238	5,378	5,715	5,470	6,130
	石川	9,538	8,857	9,537	8,851	7,579	6,210	6,706	6,658	6,407	7,421
	福井	5,582	5,307	5,921	5,065	4,497	3,775	4,206	3,579	3,803	4,334
	山梨	7,438	7,395	6,638	5,655	5,379	4,308	4,554	4,256	4,362	5,139
	長野	16,204	17,503	17,882	15,567	14,499	10,800	10,458	10,475	10,845	12,261
	岐阜	14,059	13,977	16,750	16,098	15,205	11,450	11,161	10,630	11,086	12,124
	静岡	34,913	36,202	38,971	36,832	35,009	25,768	25,806	24,439	24,641	28,570
	愛知	71,082	82,263	86,865	74,050	76,868	54,453	57,627	55,778	57,660	63,974
	三重	15,622	16,400	19,978	17,092	17,066	10,608	10,084	9,360	9,777	10,858
	滋賀	12,456	16,618	15,972	14,071	14,159	9,244	9,477	8,774	9,646	10,662
	京都	23,321	23,759	25,868	18,316	18,599	14,715	14,604	15,036	16,036	19,582
	大阪	86,146	96,987	96,762	73,058	71,497	52,039	56,864	59,590	60,847	68,806
	兵庫	45,640	45,927	52,152	39,895	38,856	33,554	32,490	33,013	33,129	36,420
	奈良	9,996	9,327	10,619	8,783	8,129	6,163	6,247	6,158	6,887	7,481
	和歌山	6,526	7,237	6,653	6,371	5,665	4,886	4,890	4,730	5,159	5,667
	鳥取	4,842	3,945	3,946	3,148	2,643	2,057	2,273	2,230	2,184	2,419
	島根	5,017	4,061	4,089	3,583	3,232	2,503	2,633	3,088	2,889	3,471
	岡山	15,123	16,454	16,354	13,772	12,614	10,541	10,379	11,301	11,261	13,467
	広島	24,866	25,113	26,893	20,340	19,205	13,742	14,799	17,035	17,304	19,018
	山口	10,609	11,991	11,385	9,217	8,847	6,756	7,005	6,930	8,616	8,494
	徳島	5,148	4,920	5,223	4,395	3,829	3,842	3,788	3,384	3,578	4,561
	香川	8,282	7,751	7,712	6,730	7,492	5,680	5,455	5,418	5,408	6,899
	愛媛	10,457	11,104	11,564	10,039	9,688	6,603	6,810	7,405	7,803	8,462
	高知	5,531	4,642	4,434	3,890	3,987	2,573	2,770	2,832	2,662	3,658
	福岡	53,996	54,197	60,013	40,943	44,936	28,500	32,626	34,517	36,553	41,703
	佐賀	5,686	6,095	6,360	5,887	5,451	4,513	3,978	4,583	4,814	5,453
	長崎	9,870	10,282	8,316	6,942	6,592	5,755	5,450	6,039	6,073	6,659
	熊本	12,897	14,146	15,488	12,790	12,014	9,426	8,901	10,524	11,595	12,353
	大分	10,084	9,043	9,744	9,576	8,977	5,415	5,578	5,925	7,013	7,289
	宮崎	7,876	8,096	8,271	7,081	7,394	5,822	5,451	6,292	6,885	7,964
	鹿児島	13,220	13,521	13,126	11,647	11,180	8,241	8,941	8,919	10,048	11,281
沖縄	13,843	14,303	16,233	9,614	13,148	11,232	10,914	11,737	13,623	17,173	
住宅形式別	一戸建	512,056	496,042	500,100	439,743	424,312	388,407	428,379	428,683	446,271	493,005
	長屋建	67,825	76,675	86,870	86,750	93,099	86,386	83,721	88,257	99,134	104,217
	共同住宅	613,157	676,649	698,276	509,105	521,803	300,484	306,920	324,306	347,597	390,032

(国土交通省 / 建築着工統計調査)

(2) 住宅のストック数

(単位：戸)

調査年	1998	2003	2008	2013
全国	50,246,000	53,890,900	57,586,000	60,631,000
北海道	2,433,300	2,572,200	2,730,500	2,746,400
青森県	534,300	559,200	580,800	586,300
岩手県	502,800	527,900	549,500	558,300
宮城県	886,100	942,300	1,013,900	1,034,800
秋田県	413,300	428,600	437,400	446,900
山形県	394,200	415,000	432,700	432,000
福島県	728,200	781,800	808,200	782,600
茨城県	1,064,800	1,135,900	1,223,800	1,268,200
栃木県	725,400	769,700	839,900	879,100
群馬県	756,000	798,700	855,800	903,000
埼玉県	2,595,800	2,826,600	3,029,000	3,265,800
千葉県	2,321,100	2,526,200	2,717,700	2,896,200
東京都	5,669,500	6,186,000	6,780,500	7,352,300
神奈川県	3,409,100	3,752,000	4,067,800	4,350,900
新潟県	843,500	888,000	929,700	972,200
富山県	379,100	407,700	424,300	438,800
石川県	441,000	470,500	498,000	520,300
福井県	274,800	293,000	308,700	309,600
山梨県	353,800	380,300	398,300	422,100
長野県	850,400	890,800	946,300	982,400
岐阜県	741,100	782,900	835,700	878,300
静岡県	1,388,100	1,487,300	1,597,900	1,659,600
愛知県	2,681,000	2,898,800	3,132,900	3,441,900
三重県	687,000	738,700	791,000	831,200
滋賀県	458,700	504,100	567,600	602,500
京都府	1,110,900	1,201,100	1,270,200	1,320,900
大阪府	3,852,500	4,130,800	4,346,000	4,585,100
兵庫県	2,214,300	2,380,400	2,520,700	2,733,600
奈良県	525,800	562,200	592,600	615,000
和歌山県	431,200	459,000	467,900	476,000
鳥取県	214,800	231,300	247,200	250,100
島根県	277,400	283,500	295,800	304,200
岡山県	759,000	803,700	866,600	885,600
広島県	1,198,300	1,271,800	1,356,200	1,392,700
山口県	633,100	654,600	691,600	706,500
徳島県	319,500	336,300	355,600	364,600
香川県	405,300	421,100	446,400	470,500
愛媛県	621,300	650,100	681,100	705,300
高知県	347,200	373,500	377,700	392,400
福岡県	2,008,700	2,194,500	2,374,800	2,492,700
佐賀県	299,900	303,400	322,900	338,300
長崎県	586,000	603,400	631,100	660,200
熊本県	687,400	729,700	769,500	804,300
大分県	495,600	516,500	546,500	569,900
宮崎県	473,700	490,400	509,600	533,900
鹿児島県	781,600	809,700	851,300	864,400
沖縄県	470,500	519,700	566,500	603,200
住宅形式別				
一戸建	25,269,400	26,491,200	27,450,200	28,600,700
長屋建	1,827,700	1,482,600	1,329,800	1,282,500
共同住宅	16,600,900	18,732,800	20,684,300	22,094,300
構造別				
木造	13,641,300	14,849,900	13,445,400	13,262,900
防火木造	14,633,400	13,909,100	15,787,700	16,845,500
鉄筋・鉄骨コンクリート造	14,338,900	14,943,400	16,277,400	17,551,300
鉄骨造	267,700	3,017,900	3,935,700	4,296,100
その他	1,040,800	142,600	152,100	147,900

(総務省 / 住宅・土地統計調査)

(注)：統計上の数値は、表章単位未満の位で四捨五入しているため、総数と内記の合計は必ずしも一致しない。

住宅形式別と構造別は、居住世帯ありの戸数。

1998年の鉄骨造は、ブロック造の集計値。

2013年の数値は、2014/7/29の公表値。

住宅相談統計年報 2014 資料編

2013年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

2014年12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>
