

# 住宅相談統計年報 2016 資料編

2015 年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

## 目次

第1章 電話相談	1
1. 電話相談全体	1
(1) 相談件数の推移 [全表1～5]	
(2) 相談者の傾向 [全表6～26]	
(3) 相談内容の傾向 [全表27～32]	
(4) 不具合事象・部位 [全表33～53]	
(5) 住宅の取得区分 [全表54～61]	
(6) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談（訪問販売相談） [全表62～70]	
(7) シックハウスに関する相談（シックハウス相談） [全表71～76]	
2. リフォーム見積チェックサービス	39
(1) 相談件数の推移 [見表1]	
(2) 相談者の傾向 [見表2～6]	
(3) 相談内容 [見表7～11]	
(4) 見積書の傾向 [見表12～14]	
第2章 専門家相談	44
1. 専門家相談の実績 [専表1～9]	
2. 専門家相談の内容 [専表10～12]	
3. 不具合に関する相談 [専表13～20]	
第3章 住宅紛争処理支援	51
1. 申請受付状況 [紛表1～4]	
2. 終結状況 [紛表5]	
3. 紛争処理の内容 [紛表6～14]	
参考資料	54
1. 新築住宅の着工戸数	
2. 住宅のストック数	

### 《留意事項》

- ・本編第4章「熊本地震に関する相談」の値はいずれも速報値であり、資料編には詳細を掲載していない。
- ・本年報では、相談者から聞き取った内容、または提供された資料をもとに集計している。
- ・特に記載のない場合は、2015年度の集計値を掲載している。
- ・特に記載のない「共同住宅等」には、長屋建てを含む。
- ・「不明」を除いて集計している。
- ・表中の割合（％）は、小数第2位以下を四捨五入しており、合計しても100%にならない場合がある。

# 第1章 電話相談

## 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	2014	2015	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	16,831	18,786	164,945
	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	9,305	9,852	68,425
	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	26,136	28,638	233,370
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	64.4	65.6	70.7
	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	35.6	34.4	29.3
	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	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 新築等相談

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	累計※1	
件数(件)	住宅のトラブルに関する相談※2	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	11,928	12,832	83,588	
	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	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,558	7,463	14,021
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,436	2,863	5,299
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,877	2,452	5,329
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57	54	111
	知見相談※3	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	2,738	3,498	68,250	
	一般的な情報・知見への問い合わせ※2	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	1,847	2,344	47,254	
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	328	417	745
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	515	668	1,183
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,004	1,259	2,263
	制度※3	365	236	330	350	304	382	425	477	2,924	4,977	1,883	1,074	581	559	822	1,032	16,721	
	住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	2,380	4,448	1,516	756	419	384	609	796	11,308	
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	544	529	367	318	162	175	213	236	2,544	
	検査機関照会	227	434	493	489	508	499	364	270	232	195	133	144	62	34	69	122	4,275	
	その他相談	252	70	237	258	329	399	223	162	1,210	737	526	738	1,416	1,929	2,165	2,456	13,107	
	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	16,831	18,786	164,945	
割合(%)	住宅のトラブルに関する相談※2	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	70.9	68.3	50.7	
	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	-	-	32.5	
	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	-	-	2.4	
	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	-	-	0.5	
	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	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39.0	39.7	8.5
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14.5	15.2	3.2
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	17.1	13.1	3.2
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3	0.3	0.1
	知見相談※3	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	16.3	18.6	41.4	
	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	11.0	12.5	28.6	
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.9	2.2	0.5
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.1	3.6	0.7
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.0	6.7	1.4
	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	4.9	5.5	10.1	
	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	3.6	4.2	6.9	
	住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	5.1	3.9	2.9	2.3	1.2	1.2	1.3	1.3	1.5	
	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	0.4	0.6	2.6	
	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	12.9	13.1	7.9	
	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	100.0	100.0	100.0

※1 累計は、表中に記載された値の合計値。集計区分の変更等により、過去からすべての累計値とはならない場合がある。

※2 「住宅のトラブルに関する相談」は、2014年度より集計区分を変更している。

※3 知見相談のうち、「制度」は2008年度より、「一般的な情報・知見への問合せ」は2014年度より集計区分を変更して集計している。

全表3 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	2014	2015	累計 ※1	
件数 (件)	住宅のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,371	5,381	6,038	6,395	22,185	
	※2 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	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,509	2,695	5,204	
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,740	2,074	3,814	
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,766	1,603	3,369	
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	23	23	46
	知見相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,057	2,227	2,777	2,979	10,040
	※3 一般的な情報・知見への問い合わせ※2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,997	2,175	2,722	2,904	9,798
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	118	113	231
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	719	722	1,441
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	630	727	1,357
	リフォームの業者選択	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	369	390	759
	リフォームの見積り・工事費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	886	952	1,838
	制度※3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26	34	31	47	138
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	24	28	39	107	
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	10	3	8	31	
検査機関照会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	34	18	24	28	104	
その他相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	890	1,405	490	478	3,263	
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	9,305	9,852	68,425		
割合 (%)	住宅のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	59.7	59.7	64.9	64.9	32.4	
	※2 住宅本体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57.5	57.3	-	-	13.7	
	住宅部品	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.6	1.7	-	-	0.4	
	拡大被害(身体)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.2	-	-	0.0	
	拡大被害(財物)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	0.5	-	-	0.1	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.0	27.4	7.6	
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18.7	21.1	5.6	
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19.0	16.3	4.9	
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.2	0.1	
	知見相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28.1	24.7	29.8	30.2	14.7
	※3 一般的な情報・知見への問い合わせ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27.3	24.1	29.3	29.5	14.3
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.3	1.1	0.3
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7	7.3	2.1
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6.8	7.4	2.0
	リフォームの業者選択	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.0	4.0	1.1
	リフォームの見積り・工事費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.5	9.7	2.7
	制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4	0.4	0.3	0.5	0.2
住宅瑕疵担保履行法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.3	0.3	0.4	0.2	
住宅品確法上の制度	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	0.1	0.0	0.1	0.0	
検査機関照会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.5	0.2	0.3	0.3	0.2	
その他相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12.2	15.6	5.3	4.9	4.8	
リフォーム相談	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	

※1 累計は、表中に記載された値の合計値。集計区分の変更等により、過去からすべての累計値とはならない場合がある。

※2 「住宅のトラブルに関する相談」は、2014年度より集計区分を変更している。

※3 知見相談のうち、「制度」は2008年度より、「一般的な情報・知見への問合せ」は2014年度より集計区分を変更して集計している。

全表4 のべ応答件数

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	累計
件数 (件)	新規相談件数	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	26,136	28,638	233,370
	継続相談件数	970	1,186	1,100	1,355	1,262	685	750	721	1,014	1,362	2,989	5,176	7,243	8,590	9,743	11,018	55,164
	のべ応答件数	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	35,879	39,656	288,534
割合 (%)	新規相談件数	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	72.8	72.2	80.9
	継続相談件数	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	27.2	27.8	19.1
	のべ応答件数	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	100.0	100.0

※のべ応答件数：電話相談で対応したすべての件数

全表5 電話相談における新築住宅に関する相談

区分	件数（件）				全体に対する割合（％）			
	評価住宅	保険付き住宅 （一号）	評価・保険付き 以外の住宅	全体	評価住宅	保険付き住宅 （一号）	評価・保険付き 以外の住宅	全体
新築等相談	992	5,585	12,320	18,786	5.3	29.7	65.6	—
うち、新築相談	991	5,585	8,204	14,669	6.8	38.1	55.9	—
リフォーム相談	24	82	9,750	9,852	0.2	0.8	99.0	—
電話相談件数	1,016	5,667	22,070	28,638	3.5	19.8	77.1	—

※集計区分は次のとおり（本編P12表1-5参照）。

- ・「評価住宅」：住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付された住宅であることが確認できた住宅（「うち、新築住宅」は、「評価住宅」のうち、新築住宅に係る（既存住宅及びリフォームに関する相談を除く）もの）
- ・「保険付き住宅（一号）」：住宅瑕疵担保履行法第19条第1号に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅であることが確認できた住宅（「うち、新築住宅」は、「保険付き住宅（一号）」のうち、新築住宅に係る（リフォームに関する相談を除く）もの）
- ・「評価・保険付き以外の住宅」：評価住宅及び保険付き住宅に該当しない、または該当することを確認できていない住宅（「うち、新築住宅」は、評価住宅及び保険付き住宅以外の住宅のうち、相談者が新築住宅として取得した住宅（リフォーム相談、中古住宅の相談、住宅を特定しない一般的な知見相談等を除く））

※「評価住宅」及び「保険付き住宅」の両方に該当する住宅は、それぞれに重複して計上している。そのため、各値の合計値は「全体」の値を超える。

※「全体」は、重複を除いて集計している。

(2) 相談者の傾向

全表6 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	14,689	7,692	22,381	78.7	78.2	78.5
管理組合	126	59	185	0.7	0.6	0.6
居住者	945	141	1,086	5.1	1.4	3.8
消費者	15,760	7,892	23,652	84.4	80.3	83.0
施工業者	845	668	1,513	4.5	6.8	5.3
販売業者(売主)	308	21	329	1.7	0.2	1.2
設計者	83	52	135	0.4	0.5	0.5
事業者	1,236	741	1,977	6.6	7.5	6.9
国民生活センター・消費生活センター	880	1,034	1,914	4.7	10.5	6.7
地方自治体・国の機関等の相談窓口	160	48	208	0.9	0.5	0.7
消費生活センター・地方公共団体等	1,040	1,082	2,122	5.6	11.0	7.4
保険法人	8	2	10	0.0	0.0	0.0
評価機関等	14	2	16	0.1	0.0	0.1
その他	607	115	722	3.3	1.2	2.5
その他	629	119	748	3.4	1.2	2.6
合計	18,665	9,834	28,499	100.0	100.0	100.0

全表7 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	11,418	2,586	1,756	15,760	72.4	16.4	11.1	100.0
事業者	590	456	190	1,236	47.7	36.9	15.4	100.0
消費生活センター・地方公共団体等	625	208	207	1,040	60.1	20.0	19.9	100.0

全表8 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	5,377	2,230	285	7,892	68.1	28.3	3.6	100.0
事業者	205	450	86	741	27.7	60.7	11.6	100.0
消費生活センター・地方公共団体等	749	256	77	1,082	69.2	23.7	7.1	100.0

第1章 電話相談

全表9 相談者の区分（新築住宅に関する相談）

区分	件数（件）			割合（％）		
	評価住宅（新築）	保険付き住宅 （一号）	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	844	4,914	6,874	85.3	88.0	83.9
居住者	6	17	111	0.6	0.3	1.4
管理組合	24	10	77	2.4	0.2	0.9
<b>消費者</b>	<b>874</b>	<b>4,941</b>	<b>7,062</b>	<b>88.3</b>	<b>88.5</b>	<b>86.2</b>
施工業者	36	385	261	3.6	6.9	3.2
販売業者（売主）	48	110	90	4.8	2.0	1.1
設計者	1	24	38	0.1	0.4	0.5
<b>事業者</b>	<b>85</b>	<b>519</b>	<b>389</b>	<b>8.6</b>	<b>9.3</b>	<b>4.7</b>
国民生活センター・消費生活センター	1	35	513	0.1	0.6	6.3
地方自治体・国の機関等の相談窓口	2	3	49	0.2	0.1	0.6
<b>消費生活センター・地方公共団体等</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>562</b>	<b>0.3</b>	<b>0.7</b>	<b>6.9</b>
評価機関等	3	1	3	0.3	0.0	0.0
保険法人	2	3	1	0.2	0.1	0.0
その他	23	79	179	2.3	1.4	2.2
<b>その他</b>	<b>28</b>	<b>83</b>	<b>183</b>	<b>2.8</b>	<b>1.5</b>	<b>2.2</b>
<b>合計</b>	<b>990</b>	<b>5,581</b>	<b>8,196</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

※集計区分はP3全表5の脚注を参照

第1章 電話相談

全表10 相談者の区分（都道府県別）

区分	件数（件）						割合（%）					
	消費者	国民生活センター・消費生活センター	地方自治体・国の機関等の相談窓口	事業者	その他	合計	消費者	国民生活センター・消費生活センター	地方自治体・国の機関等の相談窓口	事業者	その他	合計
北海道	769	47	10	42	12	880	87.4	5.3	1.1	4.8	1.4	100.0
青森県	152	17	1	7	3	180	84.4	9.4	0.6	3.9	1.7	100.0
岩手県	118	6	1	13	6	144	81.9	4.2	0.7	9.0	4.2	100.0
宮城県	458	32	5	38	11	544	84.2	5.9	0.9	7.0	2.0	100.0
秋田県	89	3	1	7	0	100	89.0	3.0	1.0	7.0	0.0	100.0
山形県	73	12	0	9	2	96	76.0	12.5	0.0	9.4	2.1	100.0
福島県	288	38	3	23	5	357	80.7	10.6	0.8	6.4	1.4	100.0
東北	1,178	108	11	97	27	1,421	82.9	7.6	0.8	6.8	1.9	100.0
茨城県	448	36	3	29	9	525	85.3	6.9	0.6	5.5	1.7	100.0
栃木県	345	57	2	24	4	432	79.9	13.2	0.5	5.6	0.9	100.0
群馬県	211	9	2	18	5	245	86.1	3.7	0.8	7.3	2.0	100.0
埼玉県	1,520	171	11	120	40	1,862	81.6	9.2	0.6	6.4	2.1	100.0
千葉県	1,452	200	10	101	29	1,792	81.0	11.2	0.6	5.6	1.6	100.0
東京都	4,270	260	38	437	255	5,260	81.2	4.9	0.7	8.3	4.8	100.0
神奈川県	2,438	189	14	159	70	2,870	84.9	6.6	0.5	5.5	2.4	100.0
関東	10,684	922	80	888	412	12,986	82.3	7.1	0.6	6.8	3.2	100.0
新潟県	360	18	3	27	10	418	86.1	4.3	0.7	6.5	2.4	100.0
富山県	172	15	1	17	2	207	83.1	7.2	0.5	8.2	1.0	100.0
石川県	194	21	0	17	4	236	82.2	8.9	0.0	7.2	1.7	100.0
福井県	87	18	0	9	2	116	75.0	15.5	0.0	7.8	1.7	100.0
山梨県	121	4	2	8	6	141	85.8	2.8	1.4	5.7	4.3	100.0
長野県	286	36	1	17	4	344	83.1	10.5	0.3	4.9	1.2	100.0
岐阜県	312	36	4	19	2	373	83.6	9.7	1.1	5.1	0.5	100.0
静岡県	527	49	5	57	14	652	80.8	7.5	0.8	8.7	2.1	100.0
愛知県	1,327	87	16	94	38	1,562	85.0	5.6	1.0	6.0	2.4	100.0
中部	3,386	284	32	265	82	4,049	83.6	7.0	0.8	6.5	2.0	100.0
三重県	348	14	2	17	6	387	89.9	3.6	0.5	4.4	1.6	100.0
滋賀県	228	43	2	24	6	303	75.2	14.2	0.7	7.9	2.0	100.0
京都府	431	27	1	30	7	496	86.9	5.4	0.2	6.0	1.4	100.0
大阪府	1,774	75	21	151	56	2,077	85.4	3.6	1.0	7.3	2.7	100.0
兵庫県	885	40	6	92	29	1,052	84.1	3.8	0.6	8.7	2.8	100.0
奈良県	269	47	2	22	10	350	76.9	13.4	0.6	6.3	2.9	100.0
和歌山県	117	5	1	15	1	139	84.2	3.6	0.7	10.8	0.7	100.0
近畿	4,052	251	35	351	115	4,804	84.3	5.2	0.7	7.3	2.4	100.0
鳥取県	66	8	2	1	2	79	83.5	10.1	2.5	1.3	2.5	100.0
島根県	60	3	1	5	0	69	87.0	4.3	1.4	7.2	0.0	100.0
岡山県	280	17	2	20	4	323	86.7	5.3	0.6	6.2	1.2	100.0
広島県	352	26	3	39	6	426	82.6	6.1	0.7	9.2	1.4	100.0
山口県	175	17	2	15	3	212	82.5	8.0	0.9	7.1	1.4	100.0
中国	933	71	10	80	15	1,109	84.1	6.4	0.9	7.2	1.4	100.0
徳島県	111	12	0	9	3	135	82.2	8.9	0.0	6.7	2.2	100.0
香川県	190	32	2	11	3	238	79.8	13.4	0.8	4.6	1.3	100.0
愛媛県	219	20	2	25	8	274	79.9	7.3	0.7	9.1	2.9	100.0
高知県	81	4	1	11	2	99	81.8	4.0	1.0	11.1	2.0	100.0
四国	601	68	5	56	16	746	80.6	9.1	0.7	7.5	2.1	100.0
福岡県	705	60	9	78	22	874	80.7	6.9	1.0	8.9	2.5	100.0
佐賀県	63	6	1	8	3	81	77.8	7.4	1.2	9.9	3.7	100.0
長崎県	129	13	2	7	3	154	83.8	8.4	1.3	4.5	1.9	100.0
熊本県	206	27	1	25	4	263	78.3	10.3	0.4	9.5	1.5	100.0
大分県	157	11	2	13	4	187	84.0	5.9	1.1	7.0	2.1	100.0
宮崎県	151	14	1	8	3	177	85.3	7.9	0.6	4.5	1.7	100.0
鹿児島県	266	25	2	18	6	317	83.9	7.9	0.6	5.7	1.9	100.0
沖縄県	232	5	5	11	6	259	89.6	1.9	1.9	4.2	2.3	100.0
九州	1,909	161	23	168	51	2,312	82.6	7.0	1.0	7.3	2.2	100.0
合計	23,512	1,912	206	1,947	730	28,307	83.1	6.8	0.7	6.9	2.6	100.0



第1章 電話相談

全表11 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	654	141	795	4.7	2.0	3.8
30歳代	4,023	792	4,815	28.8	11.3	22.9
40歳代	3,755	1,463	5,218	26.9	20.8	24.8
50歳代	2,384	1,738	4,122	17.1	24.7	19.6
60歳代	2,079	1,756	3,835	14.9	25.0	18.3
70歳代～	1,084	1,139	2,223	7.8	16.2	10.6
合計	13,979	7,029	21,008	100.0	100.0	100.0

全表12 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
男性	7,738	3,307	11,045	49.6	42.3	47.1
女性	7,876	4,520	12,396	50.4	57.7	52.9
合計	15,614	7,827	23,441	100.0	100.0	100.0



全表14 新築住宅着工戸数・住宅ストック数に対する相談件数の割合（消費者）

区分	新築等相談 (对新築住宅着工戸数※)	リフォーム相談 (对住宅ストック数 ※2)
北海道	5.2	10.4
青森県	6.7	6.6
岩手県	3.4	5.5
宮城県	4.7	12.0
秋田県	4.9	7.7
山形県	3.6	4.2
福島県	4.5	11.5
茨城県	4.5	12.5
栃木県	5.9	14.4
群馬県	3.8	8.3
埼玉県	5.8	17.7
千葉県	6.4	21.6
東京都	6.2	24.7
神奈川県	7.0	24.0
新潟県	6.8	13.1
富山県	5.9	17.6
石川県	7.0	10.5
福井県	5.1	9.8
山梨県	6.4	8.9
長野県	6.1	10.3
岐阜県	6.4	13.8
静岡県	4.9	11.2
愛知県	5.3	12.8
三重県	7.2	18.2
滋賀県	5.6	14.0
京都府	5.5	11.9
大阪府	5.7	16.4
兵庫県	5.4	13.5
奈良県	8.5	18.6
和歌山県	5.4	9.0
鳥取県	5.9	10.3
島根県	4.0	8.1
岡山県	5.5	10.4
広島県	4.0	12.3
山口県	5.0	9.5
徳島県	5.8	13.1
香川県	7.4	11.6
愛媛県	7.2	10.9
高知県	6.3	7.2
福岡県	4.2	9.4
佐賀県	3.5	3.1
長崎県	4.2	8.6
熊本県	4.3	8.7
大分県	5.6	8.4
宮崎県	5.3	8.7
鹿児島県	5.3	13.2
沖縄県	4.3	4.5
全国平均	5.6	15.1
加重平均	5.5	11.7

※ 過去3年分の新築住宅着工戸数1,000戸あたりの新築等相談件数（消費者）  
 「新築等相談」は、築後3年までに約半数の相談が集中しているため（本編 P26、図1-40参照）、当該年度を含めた最近3年間の  
 新築住宅着工戸数（建築着工統計調査／国土交通省）の合計と比較している。

※2 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談件数（消費者）  
 「リフォーム相談」は、住宅ストック数（平成25年度住宅・土地統計調査／総務省）と比較している。

第1章 電話相談

全表15 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	98	79	177	0.6	1.0	0.8
消費生活センター	2,691	3,048	5,739	17.2	39.1	24.5
<b>消費生活センター等</b>	<b>2,789</b>	<b>3,127</b>	<b>5,916</b>	<b>17.9</b>	<b>40.1</b>	<b>25.3</b>
国土交通省（地方整備局を含む）	234	47	281	1.5	0.6	1.2
都道府県・市区町村	1,558	840	2,398	10.0	10.8	10.2
<b>地方公共団体等</b>	<b>1,792</b>	<b>887</b>	<b>2,679</b>	<b>11.5</b>	<b>11.4</b>	<b>11.4</b>
法テラス（日本司法支援センター）	370	97	467	2.4	1.2	2.0
弁護士会	258	80	338	1.7	1.0	1.4
<b>法テラス・弁護士会</b>	<b>628</b>	<b>177</b>	<b>805</b>	<b>4.0</b>	<b>2.3</b>	<b>3.4</b>
評価機関	26	0	26	0.2	0.0	0.1
保険法人	187	18	205	1.2	0.2	0.9
建築士会	41	14	55	0.3	0.2	0.2
建築家協会	24	6	30	0.2	0.1	0.1
建築士事務所協会	29	12	41	0.2	0.2	0.2
業界団体（公益法人・関連団体等）	300	156	456	1.9	2.0	1.9
<b>他団体</b>	<b>607</b>	<b>206</b>	<b>813</b>	<b>3.9</b>	<b>2.6</b>	<b>3.5</b>
当財団のホームページ（携帯サイト含）	3,827	2,057	5,884	24.5	26.4	25.1
その他のホームページ	263	95	358	1.7	1.2	1.5
<b>インターネット</b>	<b>4,090</b>	<b>2,152</b>	<b>6,242</b>	<b>26.2</b>	<b>27.6</b>	<b>26.7</b>
当財団のパンフレット	244	65	309	1.6	0.8	1.3
その他のパンフレット	669	197	866	4.3	2.5	3.7
<b>パンフレット</b>	<b>913</b>	<b>262</b>	<b>1,175</b>	<b>5.8</b>	<b>3.4</b>	<b>5.0</b>
センターから配布した案内（評価・保険）	2,122	34	2,156	13.6	0.4	9.2
保険DM	1,145	12	1,157	7.3	0.2	4.9
<b>当財団からの案内（リーフレット・DM）</b>	<b>3,267</b>	<b>46</b>	<b>3,313</b>	<b>20.9</b>	<b>0.6</b>	<b>14.1</b>
新聞	348	167	515	2.2	2.1	2.2
テレビ	106	80	186	0.7	1.0	0.8
ラジオ	4	3	7	0.0	0.0	0.0
雑誌・書籍	61	77	138	0.4	1.0	0.6
<b>マスメディア</b>	<b>519</b>	<b>327</b>	<b>846</b>	<b>3.3</b>	<b>4.2</b>	<b>3.6</b>
<b>既知</b>	<b>356</b>	<b>272</b>	<b>628</b>	<b>2.3</b>	<b>3.5</b>	<b>2.7</b>
講演・セミナー	6	19	25	0.0	0.2	0.1
業者・知人	544	257	801	3.5	3.3	3.4
その他	105	68	173	0.7	0.9	0.7
<b>その他</b>	<b>655</b>	<b>344</b>	<b>999</b>	<b>4.2</b>	<b>4.4</b>	<b>4.3</b>
<b>合計</b>	<b>15,616</b>	<b>7,800</b>	<b>23,416</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

第1章 電話相談

全表16 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	0	2	2	0.0	0.3	0.1
消費生活センター	7	10	17	0.6	1.4	0.9
<b>消費生活センター等</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>0.6</b>	<b>1.7</b>	<b>1.0</b>
国土交通省（地方整備局を含む）	38	51	89	3.1	7.0	4.6
都道府県・市区町村	49	33	82	4.0	4.6	4.2
<b>地方公共団体等</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>171</b>	<b>7.2</b>	<b>11.6</b>	<b>8.8</b>
法テラス（日本司法支援センター）	4	2	6	0.3	0.3	0.3
弁護士会	16	4	20	1.3	0.6	1.0
<b>法テラス・弁護士会</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>26</b>	<b>1.7</b>	<b>0.8</b>	<b>1.3</b>
評価機関	8	1	9	0.7	0.1	0.5
保険法人	85	6	91	7.0	0.8	4.7
建築士会	13	0	13	1.1	0.0	0.7
建築家協会	0	0	0	0.0	0.0	0.0
建築士事務所協会	5	4	9	0.4	0.6	0.5
業界団体（公益法人・関連団体等）	28	37	65	2.3	5.1	3.4
<b>他団体</b>	<b>139</b>	<b>48</b>	<b>187</b>	<b>11.5</b>	<b>6.6</b>	<b>9.7</b>
当財団のホームページ（携帯サイト含）	355	329	684	29.3	45.4	35.3
その他のホームページ	28	39	67	2.3	5.4	3.5
<b>インターネット</b>	<b>383</b>	<b>368</b>	<b>751</b>	<b>31.6</b>	<b>50.8</b>	<b>38.8</b>
当財団のパンフレット	41	16	57	3.4	2.2	2.9
その他のパンフレット	120	55	175	9.9	7.6	9.0
<b>パンフレット</b>	<b>161</b>	<b>71</b>	<b>232</b>	<b>13.3</b>	<b>9.8</b>	<b>12.0</b>
センターから配布した案内（評価・保険）	148	5	153	12.2	0.7	7.9
保険DM	60	1	61	5.0	0.1	3.2
<b>当財団からの案内（リーフレット・DM）</b>	<b>208</b>	<b>6</b>	<b>214</b>	<b>17.2</b>	<b>0.8</b>	<b>11.1</b>
新聞	3	4	7	0.2	0.6	0.4
テレビ	0	0	0	0.0	0.0	0.0
ラジオ	0	0	0	0.0	0.0	0.0
雑誌・書籍	4	7	11	0.3	1.0	0.6
<b>マスメディア</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>0.6</b>	<b>1.5</b>	<b>0.9</b>
<b>既知</b>	<b>148</b>	<b>86</b>	<b>234</b>	<b>12.2</b>	<b>11.9</b>	<b>12.1</b>
講演・セミナー	2	1	3	0.2	0.1	0.2
業者・知人	33	19	52	2.7	2.6	2.7
その他	16	13	29	1.3	1.8	1.5
<b>その他</b>	<b>51</b>	<b>33</b>	<b>84</b>	<b>4.2</b>	<b>4.6</b>	<b>4.3</b>
<b>合計</b>	<b>1,211</b>	<b>725</b>	<b>1,936</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

第1章 電話相談

全表17 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	3	32	27	14	10	5	0.5	0.8	0.7	0.6	0.5	0.5
消費生活センター	116	662	587	450	465	212	17.8	16.5	15.7	18.9	22.4	19.7
<b>消費生活センター等</b>	<b>119</b>	<b>694</b>	<b>614</b>	<b>464</b>	<b>475</b>	<b>217</b>	<b>18.2</b>	<b>17.3</b>	<b>16.4</b>	<b>19.5</b>	<b>22.9</b>	<b>20.2</b>
国土交通省（地方整備局を含む）	6	42	52	40	26	21	0.9	1.0	1.4	1.7	1.3	2.0
都道府県・市区町村	45	269	317	225	312	228	6.9	6.7	8.5	9.5	15.1	21.2
<b>地方公共団体等</b>	<b>51</b>	<b>311</b>	<b>369</b>	<b>265</b>	<b>338</b>	<b>249</b>	<b>7.8</b>	<b>7.7</b>	<b>9.8</b>	<b>11.1</b>	<b>16.3</b>	<b>23.2</b>
法テラス（日本司法支援センター）	18	106	93	58	41	34	2.8	2.6	2.5	2.4	2.0	3.2
弁護士会	7	53	58	46	45	23	1.1	1.3	1.5	1.9	2.2	2.1
<b>法テラス・弁護士会</b>	<b>25</b>	<b>159</b>	<b>151</b>	<b>104</b>	<b>86</b>	<b>57</b>	<b>3.8</b>	<b>4.0</b>	<b>4.0</b>	<b>4.4</b>	<b>4.2</b>	<b>5.3</b>
評価機関	0	7	9	4	2	1	0.0	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1
保険法人	4	53	59	26	24	9	0.6	1.3	1.6	1.1	1.2	0.8
建築士会	1	13	10	6	8	1	0.2	0.3	0.3	0.3	0.4	0.1
建築家協会	0	2	9	3	4	3	0.0	0.0	0.2	0.1	0.2	0.3
建築士事務所協会	1	8	3	9	4	2	0.2	0.2	0.1	0.4	0.2	0.2
業界団体（公益法人・関連団体等）	15	59	70	46	50	25	2.3	1.5	1.9	1.9	2.4	2.3
<b>他団体</b>	<b>21</b>	<b>142</b>	<b>160</b>	<b>94</b>	<b>92</b>	<b>41</b>	<b>3.2</b>	<b>3.5</b>	<b>4.3</b>	<b>4.0</b>	<b>4.4</b>	<b>3.8</b>
当財団のホームページ（携帯サイト含）	236	1,229	1,049	562	294	72	36.1	30.6	28.0	23.6	14.2	6.7
その他のホームページ	24	79	60	41	15	11	3.7	2.0	1.6	1.7	0.7	1.0
<b>インターネット</b>	<b>260</b>	<b>1,308</b>	<b>1,109</b>	<b>603</b>	<b>309</b>	<b>83</b>	<b>39.8</b>	<b>32.6</b>	<b>29.6</b>	<b>25.4</b>	<b>14.9</b>	<b>7.7</b>
当財団のパンフレット	12	58	66	30	28	16	1.8	1.4	1.8	1.3	1.4	1.5
その他のパンフレット	23	165	156	102	88	35	3.5	4.1	4.2	4.3	4.2	3.3
<b>パンフレット</b>	<b>35</b>	<b>223</b>	<b>222</b>	<b>132</b>	<b>116</b>	<b>51</b>	<b>5.4</b>	<b>5.6</b>	<b>5.9</b>	<b>5.6</b>	<b>5.6</b>	<b>4.7</b>
センターから配布した案内（評価・保険）	72	627	561	279	253	105	11.0	15.6	15.0	11.7	12.2	9.8
保険DM	34	323	309	169	150	61	5.2	8.0	8.2	7.1	7.2	5.7
<b>当財団からの案内（リーフレット・DM）</b>	<b>106</b>	<b>950</b>	<b>870</b>	<b>448</b>	<b>403</b>	<b>166</b>	<b>16.2</b>	<b>23.7</b>	<b>23.2</b>	<b>18.8</b>	<b>19.4</b>	<b>15.4</b>
新聞	1	27	32	60	86	111	0.2	0.7	0.9	2.5	4.2	10.3
テレビ	2	12	13	18	33	18	0.3	0.3	0.3	0.8	1.6	1.7
ラジオ	0	0	0	1	1	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
雑誌・書籍	1	9	4	19	13	10	0.2	0.2	0.1	0.8	0.6	0.9
<b>マスメディア</b>	<b>4</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>98</b>	<b>133</b>	<b>140</b>	<b>0.6</b>	<b>1.2</b>	<b>1.3</b>	<b>4.1</b>	<b>6.4</b>	<b>13.0</b>
既知	2	27	53	54	30	20	0.3	0.7	1.4	2.3	1.4	1.9
講演・セミナー	0	0	2	2	2	0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1	0.0
業者・知人	28	129	133	94	75	38	4.3	3.2	3.5	4.0	3.6	3.5
その他	2	22	16	19	13	13	0.3	0.5	0.4	0.8	0.6	1.2
<b>その他</b>	<b>30</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>115</b>	<b>90</b>	<b>51</b>	<b>4.6</b>	<b>3.8</b>	<b>4.0</b>	<b>4.8</b>	<b>4.3</b>	<b>4.7</b>
<b>合計</b>	<b>653</b>	<b>4,013</b>	<b>3,748</b>	<b>2,377</b>	<b>2,072</b>	<b>1,075</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

第1章 電話相談

全表18 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	0	11	15	21	17	8	0.0	1.4	1.0	1.2	1.0	0.7
消費生活センター	47	233	526	702	750	566	33.3	29.6	36.0	40.4	42.9	50.2
<b>消費生活センター等</b>	<b>47</b>	<b>244</b>	<b>541</b>	<b>723</b>	<b>767</b>	<b>574</b>	<b>33.3</b>	<b>31.0</b>	<b>37.0</b>	<b>41.6</b>	<b>43.9</b>	<b>50.9</b>
国土交通省（地方整備局を含む）	0	5	8	10	4	5	0.0	0.6	0.5	0.6	0.2	0.4
都道府県・市区町村	8	39	89	152	260	222	5.7	5.0	6.1	8.8	14.9	19.7
<b>地方公共団体等</b>	<b>8</b>	<b>44</b>	<b>97</b>	<b>162</b>	<b>264</b>	<b>227</b>	<b>5.7</b>	<b>5.6</b>	<b>6.6</b>	<b>9.3</b>	<b>15.1</b>	<b>20.1</b>
法テラス（日本司法支援センター）	3	7	19	30	19	10	2.1	0.9	1.3	1.7	1.1	0.9
弁護士会	1	10	12	14	28	9	0.7	1.3	0.8	0.8	1.6	0.8
<b>法テラス・弁護士会</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>44</b>	<b>47</b>	<b>19</b>	<b>2.8</b>	<b>2.2</b>	<b>2.1</b>	<b>2.5</b>	<b>2.7</b>	<b>1.7</b>
評価機関	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
保険法人	0	3	3	4	6	1	0.0	0.4	0.2	0.2	0.3	0.1
建築士会	0	2	3	5	2	1	0.0	0.3	0.2	0.3	0.1	0.1
建築家協会	0	0	0	2	1	1	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1	0.1
建築士事務所協会	0	0	1	4	5	1	0.0	0.0	0.1	0.2	0.3	0.1
業界団体（公益法人・関連団体等）	3	15	23	35	43	22	2.1	1.9	1.6	2.0	2.5	2.0
<b>他団体</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>2.1</b>	<b>2.5</b>	<b>2.1</b>	<b>2.9</b>	<b>3.3</b>	<b>2.3</b>
当財団のホームページ（携帯サイト含）	60	385	569	466	286	85	42.6	48.9	38.9	26.8	16.4	7.5
その他のホームページ	2	16	20	27	12	3	1.4	2.0	1.4	1.6	0.7	0.3
<b>インターネット</b>	<b>62</b>	<b>401</b>	<b>589</b>	<b>493</b>	<b>298</b>	<b>88</b>	<b>44.0</b>	<b>51.0</b>	<b>40.3</b>	<b>28.4</b>	<b>17.0</b>	<b>7.8</b>
当財団のパンフレット	0	2	12	15	14	13	0.0	0.3	0.8	0.9	0.8	1.2
その他のパンフレット	2	11	40	36	46	33	1.4	1.4	2.7	2.1	2.6	2.9
<b>パンフレット</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>1.4</b>	<b>1.7</b>	<b>3.6</b>	<b>2.9</b>	<b>3.4</b>	<b>4.1</b>
センターから配布した案内（評価・保険）	1	8	10	4	4	3	0.7	1.0	0.7	0.2	0.2	0.3
保険DM	0	5	0	3	1	2	0.0	0.6	0.0	0.2	0.1	0.2
<b>当財団からの案内（リーフレット・DM）</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0.7</b>	<b>1.7</b>	<b>0.7</b>	<b>0.4</b>	<b>0.3</b>	<b>0.4</b>
新聞	0	2	15	48	64	30	0.0	0.3	1.0	2.8	3.7	2.7
テレビ	2	2	11	15	31	18	1.4	0.3	0.8	0.9	1.8	1.6
ラジオ	0	0	0	0	2	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0
雑誌・書籍	1	2	8	23	22	16	0.7	0.3	0.5	1.3	1.3	1.4
<b>マスメディア</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>86</b>	<b>119</b>	<b>64</b>	<b>2.1</b>	<b>0.8</b>	<b>2.3</b>	<b>5.0</b>	<b>6.8</b>	<b>5.7</b>
<b>既知</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>16</b>	<b>1.4</b>	<b>0.9</b>	<b>1.6</b>	<b>2.8</b>	<b>2.6</b>	<b>1.4</b>
講演・セミナー	0	0	2	5	8	3	0.0	0.0	0.1	0.3	0.5	0.3
業者・知人	5	18	45	58	62	44	3.5	2.3	3.1	3.3	3.5	3.9
その他	4	4	8	9	16	15	2.8	0.5	0.5	0.5	0.9	1.3
<b>その他</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>55</b>	<b>72</b>	<b>86</b>	<b>62</b>	<b>6.4</b>	<b>2.8</b>	<b>3.8</b>	<b>4.1</b>	<b>4.9</b>	<b>5.5</b>
<b>合計</b>	<b>141</b>	<b>787</b>	<b>1,463</b>	<b>1,736</b>	<b>1,748</b>	<b>1,127</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>





第1章 電話相談

全表20 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
戸建住宅	1階～2階	10,675	5,895	16,570	62.7	66.1	63.9
	3階～5階	1,239	522	1,761	7.3	5.9	6.8
	階数不明	1,420	742	2,162	8.3	8.3	8.3
戸建住宅		13,334	7,159	20,493	78.3	80.2	79.0
共同住宅等	1階～2階	477	210	687	2.8	2.4	2.6
	3階～5階	768	442	1,210	4.5	5.0	4.7
	6～19階	1,331	696	2,027	7.8	7.8	7.8
	20階～	118	28	146	0.7	0.3	0.6
	階数不明	996	388	1,384	5.9	4.3	5.3
共同住宅等		3,690	1,764	5,454	21.7	19.8	21.0
合計		17,024	8,923	25,947	100.0	100.0	100.0

全表21 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	持ち家(請負)	9,932	4,867	14,799	59.3	63.3	60.6
	持ち家(売買)	5,487	2,520	8,007	32.8	32.8	32.8
持ち家		15,419	7,387	22,806	92.1	96.1	93.3
賃貸住宅		1,324	302	1,626	7.9	3.9	6.7
合計		16,743	7,689	24,432	100.0	100.0	100.0

全表22 住宅形式別の利用関係(新築等相談)

	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	12,751	182	12,933	98.6	1.4	100.0
共同住宅等	2,567	1,064	3,631	70.7	29.3	100.0

全表23 住宅形式別の利用関係(リフォーム相談)

	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	5,875	50	5,925	99.2	0.8	100.0
共同住宅等	1,488	244	1,732	85.9	14.1	100.0

第1章 電話相談

全 表24 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)	7,610	4,191	11,801	61.0	62.7	61.6
木造 (2×4)	910	258	1,168	7.3	3.9	6.1
木造 (プレハブ)	184	68	252	1.5	1.0	1.3
その他	74	14	88	0.6	0.2	0.5
<b>木造</b>	<b>8,778</b>	<b>4,531</b>	<b>13,309</b>	<b>70.4</b>	<b>67.7</b>	<b>69.5</b>
RC造・SRC造 (一般)	2,328	1,296	3,624	18.7	19.4	18.9
RC造・SRC造 (プレハブ)	40	41	81	0.3	0.6	0.4
その他	119	54	173	1.0	0.8	0.9
<b>RC造・SRC造</b>	<b>2,487</b>	<b>1,391</b>	<b>3,878</b>	<b>19.9</b>	<b>20.8</b>	<b>20.2</b>
S造 (一般)	316	257	573	2.5	3.8	3.0
S造 (プレハブ)	771	431	1,202	6.2	6.4	6.3
その他	28	25	53	0.2	0.4	0.3
<b>S造</b>	<b>1,115</b>	<b>713</b>	<b>1,828</b>	<b>8.9</b>	<b>10.7</b>	<b>9.5</b>
その他	91	54	145	0.7	0.8	0.8
<b>合計</b>	<b>12,471</b>	<b>6,689</b>	<b>19,160</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

※工法が不明なものを除いて集計している。

全 表25 住宅形式別の構造種別 (新築等相談)

	件数 (件)					割合 (%)				
	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計
戸建住宅	10,614	406	997	100	12,117	79.6	3.0	7.5	0.7	90.9
共同住宅等	335	2,571	246	5	3,157	10.6	81.4	7.8	0.2	100.0

全 表26 住宅形式別の構造種別 (リフォーム相談)

	件数 (件)					割合 (%)				
	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計	木造	RC造 SRC造	S造	その他	合計
戸建住宅	5,450	305	721	59	6,535	83.4	4.7	11.0	0.9	100.0
共同住宅等	141	1,363	104	9	1,617	8.7	84.3	6.4	0.6	100.0

(3) 相談内容の傾向

全表27 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	2014	2015	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	13,239	14,271	101,781
	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	6,268	6,617	38,072
	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	19,507	20,888	139,853
	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	6,629	7,750	93,517
	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	26,136	28,638	233,370
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	50.7	49.8	43.6
	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	24.0	23.1	16.3
	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	74.6	72.9	59.9
	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	25.4	27.1	40.1
	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	100.0	100.0

※「トラブルに関する相談」は、「住宅のトラブルに関する相談」以外のトラブルに関する相談を含んでいる。

全表28 住宅のトラブルに関する相談（トラブルに関する相談の内訳）

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
住宅のトラブルに関する相談	12,832	6,395	19,227	89.9	96.6	92.0
その他	1,439	222	1,661	10.1	3.4	8.0
トラブルに関する相談全体	14,271	6,617	20,888	100.0	100.0	100.0

全表29 主な苦情の相手方（住宅の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	
新築時の施工業者	7,226	94	7,320	58.3	1.5	39.1	
リフォーム業者	-	5,711	5,794	-	91.6	30.9	
不動産業者	3,163	61	3,224	25.5	1.0	17.2	
売主(個人)	303	2	305	2.4	0.0	1.6	
近隣	141	16	157	1.1	0.3	0.8	
設計者	188	68	256	1.5	1.1	1.4	
その他	部品製造者	131	58	189	1.1	0.9	1.0
	取得者(発注者)	473	158	631	3.8	2.5	3.4
	賃貸人	430	21	451	3.5	0.3	2.4
	賃借人	52	3	55	0.4	0.0	0.3
	下請け業者	33	13	46	0.3	0.2	0.2
	その他	263	32	295	2.1	0.5	1.6
その他	1,382	285	1,667	11.1	4.6	8.9	
合計	12,403	6,237	18,723	100.0	100.0	100.0	

第1章 電話相談

全表30 相談者の解決希望内容（住宅の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）	5,793	2,044	7,837	46.7	33.0	42.1
修補（その他）	1,130	526	1,656	9.1	8.5	8.9
<b>修補</b>	<b>6,923</b>	<b>2,570</b>	<b>9,493</b>	<b>55.8</b>	<b>41.5</b>	<b>51.0</b>
<b>補修と損害賠償</b>	<b>1,128</b>	<b>695</b>	<b>1,823</b>	<b>9.1</b>	<b>11.2</b>	<b>9.8</b>
損害賠償（契約に基づくもの）	640	548	1,188	5.2	8.9	6.4
損害賠償（慰謝料請求）	141	63	204	1.1	1.0	1.1
損害賠償（その他）	558	334	892	4.5	5.4	4.8
<b>損害賠償</b>	<b>1,339</b>	<b>945</b>	<b>2,284</b>	<b>10.8</b>	<b>15.3</b>	<b>12.3</b>
契約解消	979	543	1,522	7.9	8.8	8.2
契約解消（クーリングオフ）	8	191	199	0.1	3.1	1.1
<b>契約解消</b>	<b>987</b>	<b>734</b>	<b>1,721</b>	<b>8.0</b>	<b>11.9</b>	<b>9.2</b>
<b>工事代金関係</b>	<b>115</b>	<b>142</b>	<b>257</b>	<b>0.9</b>	<b>2.3</b>	<b>1.4</b>
建て替え	68	1	69	0.5	0.0	0.4
その他	1,855	1,105	2,960	14.9	17.8	15.9
<b>その他</b>	<b>1,923</b>	<b>1,106</b>	<b>3,029</b>	<b>15.5</b>	<b>17.9</b>	<b>16.3</b>
<b>合計</b>	<b>12,415</b>	<b>6,192</b>	<b>18,607</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

全表31 他の機関等を案内した相談（消費者）

区分	区分\年度	2011	2012	2013	2014	2015
	件数（件）	新築等相談	3,964	3,569	4,044	3,945
リフォーム相談		1,739	1,817	1,967	1,127	1,076
合計		5,703	5,386	6,011	5,072	5,270
電話相談（消費者） に占める割合（％）	新築等相談	35.4	32.7	32.2	28.0	26.6
	リフォーム相談	32.1	30.8	26.7	15.1	13.6
	合計	34.4	32.0	30.2	23.5	22.3

全表32 機関別の案内件数（消費者）、複数カウント

区分	件数（件）			他の機関等を案内した相談件数（消費者）に対する割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	全体	新築等相談	リフォーム相談	全体
住宅性能評価機関・評価協会	20	1	21	0.5	0.1	0.4
住宅瑕疵担保責任保険法人・保険協会	121	31	152	2.9	2.9	2.9
<b>評価機関・保険法人等</b>	<b>141</b>	<b>32</b>	<b>173</b>	<b>3.4</b>	<b>3.0</b>	<b>3.3</b>
建築士会	534	197	731	12.7	18.3	13.9
建築家協会	586	204	790	14.0	19.0	15.0
建築士事務所協会	596	183	779	14.2	17.0	14.8
<b>建築設計団体</b>	<b>1,716</b>	<b>584</b>	<b>2,300</b>	<b>40.9</b>	<b>54.3</b>	<b>43.6</b>
関連団体（公益法人・業界団体等）	1,000	229	1,229	23.8	21.3	23.3
関連団体（調査・測定関連）	202	42	244	4.8	3.9	4.6
<b>関連団体</b>	<b>1,202</b>	<b>271</b>	<b>1,473</b>	<b>28.7</b>	<b>25.2</b>	<b>28.0</b>
行政庁	107	36	143	2.6	3.3	2.7
裁判所	20	16	36	0.5	1.5	0.7
弁護士会（法律相談等）	1,520	249	1,769	36.2	23.1	33.6
法テラス（日本司法支援センター）	19	5	24	0.5	0.5	0.5
<b>弁護士会・法テラス</b>	<b>1,539</b>	<b>254</b>	<b>1,793</b>	<b>36.7</b>	<b>23.6</b>	<b>34.0</b>
消費生活センター等	25	42	67	0.6	3.9	1.3
建設工事紛争審査会	140	57	197	3.3	5.3	3.7
弁護士会（仲裁センター等）	32	16	48	0.8	1.5	0.9
PLセンター	1	1	2	0.0	0.1	0.0
認証ADR等	20	8	28	0.5	0.7	0.5
<b>紛争解決機関</b>	<b>193</b>	<b>82</b>	<b>275</b>	<b>4.6</b>	<b>7.6</b>	<b>5.2</b>
リフォーム業者紹介サイト	6	38	44	0.1	3.5	0.8
警察相談窓口	1	1	2	0.0	0.1	0.0
宅建協会	347	10	357	8.3	0.9	6.8
その他	251	53	304	6.0	4.9	5.8
<b>その他</b>	<b>605</b>	<b>102</b>	<b>707</b>	<b>14.4</b>	<b>9.5</b>	<b>13.4</b>
<b>他の機関等を案内した相談件数（消費者）</b>	<b>4,194</b>	<b>1,076</b>	<b>5,270</b>			

(4) 不具合事象・部位（住宅のトラブルに関する相談）

全表33 不具合事象・部位の有無

区分	件数（件）			割合（％）		
	新築等相談	リフォーム相談	全体	新築等相談	リフォーム相談	全体
不具合あり	10,413	4,685	15,098	81.1	73.3	78.5
不具合なし	2,419	1,710	4,129	18.9	26.7	21.5
合計	12,832	6,395	19,227	100.0	100.0	100.0

全表34 「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	全体	新築等相談	リフォーム相談	全体
1階～2階	7,081	2,951	10,032	69.4	66.2	68.5
3階～5階	884	313	1,197	8.7	7.0	8.2
階数不明	427	288	715	4.2	6.5	4.9
戸建住宅	8,392	3,552	11,944	82.3	79.7	81.5
1階～2階	207	95	302	2.0	2.1	2.1
3階～5階	410	258	668	4.0	5.8	4.6
6～19階	824	379	1,203	8.1	8.5	8.2
20階～	76	17	93	0.7	0.4	0.6
階数不明	290	155	445	2.8	3.5	3.0
共同住宅等	1,807	904	2,711	17.7	20.3	18.5
合計	10,199	4,456	14,655	100.0	100.0	100.0

全表35 「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	全体	新築等相談	リフォーム相談	全体
木造（在来工法）	5,141	2,132	7,273	62.4	60.8	61.9
木造（2×4）	708	156	864	8.6	4.5	7.4
木造（プレハブ）	130	33	163	1.6	0.9	1.4
その他	44	10	54	0.5	0.3	0.5
木造	6,023	2,331	8,354	73.1	66.5	71.1
RC造・SRC造（一般）	1,341	682	2,023	16.3	19.5	17.2
RC造・SRC造（プレハブ）	29	26	55	0.4	0.7	0.5
その他	75	34	109	0.9	1.0	0.9
RC造・SRC造	1,445	742	2,187	17.5	21.2	18.6
S造（一般）	194	157	351	2.4	4.5	3.0
S造（プレハブ）	504	225	729	6.1	6.4	6.2
その他	21	18	39	0.3	0.5	0.3
S造	719	400	1,119	8.7	11.4	9.5
その他	57	32	89	0.7	0.9	0.8
合計	8,244	3,505	11,749	100.0	100.0	100.0

※工法が「不明」なものを除いて集計している。

① 新築等相談

全表36 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	1,908	260	22.7	14.4
雨漏り	1,365	214	16.3	11.8
性能不足	913	182	10.9	10.1
変形	862	128	10.3	7.1
はがれ	798	198	9.5	11.0
汚れ	746	192	8.9	10.6
漏水	446	179	5.3	9.9
作動不良	430	108	5.1	6.0
傾斜	422	53	5.0	2.9
床鳴り	301	42	3.6	2.3
排水不良	295	82	3.5	4.5
きず	222	46	2.6	2.5
結露	196	50	2.3	2.8
腐食・腐朽	184	40	2.2	2.2
沈下	168	26	2.0	1.4
異常音	159	72	1.9	4.0
異臭	102	52	1.2	2.9
遮音不良	65	72	0.8	4.0
その他	2,792	368	33.3	20.4
合計（延べ件数）	12,374	2,364		
「不具合あり」の相談件数	8,392	1,807		

※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37 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	1,557	378	18.6	0.2
外壁	1,553	250	18.5	0.1
開口部・建具	1,322	200	15.8	0.1
屋根（屋根裏を含む）	982	99	11.7	0.1
内壁	829	223	9.9	0.1
基礎	804	89	9.6	0.0
設備機器	783	225	9.3	0.1
外構	773	66	9.2	0.0
内装	634	152	7.6	0.1
天井（天井裏を含む）	457	126	5.4	0.1
排水配管	442	129	5.3	0.1
地盤	316	22	3.8	0.0
給水・給湯配管	234	83	2.8	4.6
バルコニー・庇等	228	61	2.7	3.4
柱	200	16	2.4	0.9
電気配線	146	39	1.7	2.2
階段	141	10	1.7	0.6
梁	111	11	1.3	0.6
土台	79	4	0.9	0.2
筋交い等の斜材	34	0	0.4	0.0
ガス配管	19	7	0.2	0.4
小屋組	12	0	0.1	0.0
その他	637	153	7.6	8.5
合計（延べ件数）	12,293	2,343		
「不具合あり」の相談件数	8,392	1,807		

全表38 不具合事象の件数（構造別、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	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
ひび割れ	1,689	262	150	23.3	15.3	19.0
雨漏り	1,136	236	159	15.7	13.8	20.1
性能不足	785	169	103	10.8	9.9	13.0
変形	767	117	75	10.6	6.9	9.5
はがれ	698	210	77	9.6	12.3	9.7
汚れ	684	165	47	9.4	9.7	5.9
作動不良	393	93	29	5.4	5.4	3.7
傾斜	369	43	48	5.1	2.5	6.1
漏水	361	180	47	5.0	10.5	5.9
排水不良	261	82	26	3.6	4.8	3.3
床鳴り	259	51	29	3.6	3.0	3.7
きず	197	32	16	2.7	1.9	2.0
腐食・腐朽	175	31	14	2.4	1.8	1.8
結露	159	54	26	2.2	3.2	3.3
異常音	144	68	13	2.0	4.0	1.6
沈下	136	24	19	1.9	1.4	2.4
異臭	92	49	6	1.3	2.9	0.8
遮音不良	64	61	9	0.9	3.6	1.1
その他	2,419	350	249	33.4	20.5	31.5
合計（延べ件数）	10,788	2,277	1,142			
「不具合あり」の相談件数	7,251	1,707	791			

※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39 不具合部位の件数（構造別、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	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
床	1,394	351	142	19.2	20.6	18.0
外壁	1,329	286	137	18.3	16.8	17.3
開口部・建具	1,167	201	96	16.1	11.8	12.1
屋根（屋根裏を含む）	833	103	119	11.5	6.0	15.0
内壁	751	189	80	10.4	11.1	10.1
基礎	701	102	68	9.7	6.0	8.6
設備機器	675	204	79	9.3	12.0	10.0
外構	648	65	59	8.9	3.8	7.5
内装	567	141	54	7.8	8.3	6.8
天井（天井裏を含む）	402	128	42	5.5	7.5	5.3
排水配管	380	130	37	5.2	7.6	4.7
地盤	250	22	39	3.4	1.3	4.9
給水・給湯配管	200	77	23	2.8	4.5	2.9
柱	196	10	11	2.7	0.6	1.4
バルコニー・庇等	195	60	31	2.7	3.5	3.9
電気配線	124	38	17	1.7	2.2	2.1
階段	122	6	20	1.7	0.4	2.5
梁	105	11	5	1.4	0.6	0.6
土台	80	0	3	1.1	0.0	0.4
筋交い等の斜材	32	0	2	0.4	0.0	0.3
ガス配管	19	4	3	0.3	0.2	0.4
小屋組	10	0	2	0.1	0.0	0.3
その他	545	129	62	7.5	7.6	7.8
合計（延べ件数）	10,725	2,257	1,131			
「不具合あり」の相談件数	7,251	1,707	791			







全表42 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	1,599	35.4	149	49.5	933	48.8
1～2年未満	616	13.6	32	10.6	385	20.1
2～3年未満	327	7.2	22	7.3	189	9.9
3～4年未満	242	5.4	14	4.7	134	7.0
4～5年未満	159	3.5	9	3.0	86	4.5
5～6年未満	190	4.2	11	3.7	99	5.2
6～7年未満	135	3.0	9	3.0	69	3.6
7～8年未満	125	2.8	16	5.3	16	0.8
8～9年未満	120	2.7	9	3.0	—	—
9～10年未満	155	3.4	12	4.0	—	—
10～11年未満	117	2.6	8	2.7	—	—
11～12年未満	47	1.0	6	2.0	—	—
12～13年未満	57	1.3	2	0.7	—	—
13～14年未満	57	1.3	2	0.7	—	—
14～15年未満	36	0.8	0	0.0	—	—
15～20年未満	187	4.1	—	—	—	—
20～25年未満	130	2.9	—	—	—	—
25年以上	218	4.8	—	—	—	—
合計	4,517	100.0	301	100.0	1,911	100.0

全表43 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（新築等相談）、複数カウント

区分	ひび割れ	雨漏り	はがれ	性能不足	変形	汚れ	漏水	作動不良	排水不良	傾斜	床鳴り	結露	沈下	異常音	きず	腐食腐朽	異臭	遮音不良	不明	その他
1年未満	214	139	69	127	119	102	70	58	60	39	69	34	12	41	44	6	20	25	7	344
1～2年未満	146	99	48	35	33	35	34	14	14	14	16	13	12	11	2	2	5	4	1	78
2～3年未満	85	47	23	14	28	20	15	11	12	6	11	6	3	3	2	3	2	2	0	34
3～4年未満	51	42	25	12	10	21	13	10	5	1	6	1	6	3	2	3	4	2	1	24
4～5年未満	45	37	13	3	9	4	9	7	4	2	3	0	2	2	0	3	0	0	1	15
5～6年未満	43	43	19	8	10	12	11	6	4	1	4	4	4	0	1	5	0	0	1	14
6～7年未満	33	26	11	7	5	10	11	6	4	5	1	2	4	0	0	1	0	0	1	8
7～8年未満	22	32	18	7	5	4	7	4	5	9	2	2	2	0	1	2	0	0	0	3
8～9年未満	20	36	16	3	5	10	4	3	2	4	1	0	2	1	0	2	2	0	1	8
9～10年未満	31	45	25	9	8	4	5	4	2	6	0	2	1	0	0	2	1	0	1	9
10～11年未満	19	17	17	8	9	7	8	1	2	2	1	5	4	3	0	3	0	0	1	10
11～12年未満	3	9	8	4	0	0	6	1	0	3	1	0	4	0	1	0	0	0	0	7
12～13年未満	6	11	12	4	1	1	5	2	3	2	0	1	1	0	0	2	0	0	0	6
13～14年未満	11	13	7	1	2	5	3	2	2	3	0	0	4	1	0	2	0	0	0	1
14～15年未満	6	8	4	1		2	3	1	0	2	0	1	2	0	0	2	1	0	2	1
15～20年未満	23	31	23	18	13	4	15	6	3	10	0	1	7	1	1	7	1	0	1	22
20～25年未満	4	30	13	11	2	5	11	5	2	8	4	2	4	1	0	4	3	0	1	20
25年以上	19	46	7	10	5	9	18	7	10	14	0	7	5	2	1	5	4	2	2	45
合計	781	711	358	282	264	255	248	148	134	131	119	81	79	69	55	54	43	35	21	649
1年未満	27.4	19.5	19.3	45.0	45.1	40.0	28.2	39.2	44.8	29.8	58.0	42.0	15.2	59.4	80.0	11.1	46.5	71.4	33.3	53.0
1～2年未満	18.7	13.9	13.4	12.4	12.5	13.7	13.7	9.5	10.4	10.7	13.4	16.0	15.2	15.9	3.6	3.7	11.6	11.4	4.8	12.0
2～3年未満	10.9	6.6	6.4	5.0	10.6	7.8	6.0	7.4	9.0	4.6	9.2	7.4	3.8	4.3	3.6	5.6	4.7	5.7	0.0	5.2
3～4年未満	6.5	5.9	7.0	4.3	3.8	8.2	5.2	6.8	3.7	0.8	5.0	1.2	7.6	4.3	3.6	5.6	9.3	5.7	4.8	3.7
4～5年未満	5.8	5.2	3.6	1.1	3.4	1.6	3.6	4.7	3.0	1.5	2.5	0.0	2.5	2.9	0.0	5.6	0.0	0.0	4.8	2.3
5～6年未満	5.5	6.0	5.3	2.8	3.8	4.7	4.4	4.1	3.0	0.8	3.4	4.9	5.1	0.0	1.8	9.3	0.0	0.0	4.8	2.2
6～7年未満	4.2	3.7	3.1	2.5	1.9	3.9	4.4	4.1	3.0	3.8	0.8	2.5	5.1	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	4.8	1.2
7～8年未満	2.8	4.5	5.0	2.5	1.9	1.6	2.8	2.7	3.7	6.9	1.7	2.5	2.5	0.0	1.8	3.7	0.0	0.0	0.0	0.5
8～9年未満	2.6	5.1	4.5	1.1	1.9	3.9	1.6	2.0	1.5	3.1	0.8	0.0	2.5	1.4	0.0	3.7	4.7	0.0	4.8	1.2
9～10年未満	4.0	6.3	7.0	3.2	3.0	1.6	2.0	2.7	1.5	4.6	0.0	2.5	1.3	0.0	0.0	3.7	2.3	0.0	4.8	1.4
10～11年未満	2.4	2.4	4.7	2.8	3.4	2.7	3.2	0.7	1.5	1.5	0.8	6.2	5.1	4.3	0.0	5.6	0.0	0.0	4.8	1.5
11～12年未満	0.4	1.3	2.2	1.4	0.0	0.0	2.4	0.7	0.0	2.3	0.8	0.0	5.1	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
12～13年未満	0.8	1.5	3.4	1.4	0.4	0.4	2.0	1.4	2.2	1.5	0.0	1.2	1.3	0.0	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0	0.9
13～14年未満	1.4	1.8	2.0	0.4	0.8	2.0	1.2	1.4	1.5	2.3	0.0	0.0	5.1	1.4	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0	0.2
14～15年未満	0.8	1.1	1.1	0.4	0.0	0.8	1.2	0.7	0.0	1.5	0.0	1.2	2.5	0.0	0.0	3.7	2.3	0.0	9.5	0.2
15～20年未満	2.9	4.4	6.4	6.4	4.9	1.6	6.0	4.1	2.2	7.6	0.0	1.2	8.9	1.4	1.8	13.0	2.3	0.0	4.8	3.4
20～25年未満	0.5	4.2	3.6	3.9	0.8	2.0	4.4	3.4	1.5	6.1	3.4	2.5	5.1	1.4	0.0	7.4	7.0	0.0	4.8	3.1
25年以上	2.4	6.5	2.0	3.5	1.9	3.5	7.3	4.7	7.5	10.7	0.0	8.6	6.3	2.9	1.8	9.3	9.3	5.7	9.5	6.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	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）

第1章 電話相談

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部位（新築相談）、複数カウント

区分	床	外壁	開口部・建具	屋根 (屋根裏を含む)	内壁	設備機器	基礎	内装	外構	天井 (天井裏を含む)	排水配管	バルコニー・庇等	地盤	給水・給湯配管	柱	電気配線	階段	梁	土台	筋交い等の斜材	ガス配管	小屋組	その他
	件数(件)																						
1年未満	475	232	336	132	197	220	157	166	173	89	107	42	48	60	32	43	37	19	18	9	5	0	133
1～2年未満	146	113	83	67	96	53	65	72	42	53	40	18	18	11	12	10	11	2	2	1	0	1	31
2～3年未満	57	72	43	34	50	30	35	36	18	26	21	13	4	9	2	1	6	2	1	0	0	0	9
3～4年未満	42	59	42	26	39	16	20	17	9	15	14	15	8	2	5	3	3	0	1	0	0	0	11
4～5年未満	21	47	26	25	20	12	12	7	9	10	6	2	3	4	6	0	0	1	1	0	0	0	10
5～6年未満	24	50	31	29	20	10	15	10	4	19	11	8	7	7	3	2	0	4	1	0	0	0	4
6～7年未満	11	41	17	17	12	10	9	17	5	16	8	3	5	5	2	2	0	1	0	0	0	0	3
7～8年未満	17	40	13	19	8	7	6	8	12	2	7	7	2	5	3	1	0	1	0	0	0	0	3
8～9年未満	8	41	13	22	14	8	5	5	6	9	6	7	9	3	0	1	1	0	0	0	0	0	2
9～10年未満	12	56	21	30	11	6	13	5	2	9	8	13	2	4	2	1	0	2	1	1	0	1	4
10～11年未満	16	38	13	24	13	6	6	6	7	10	3	4	5	1	2	2	0	0	1	3	0	0	8
11～12年未満	5	11	1	9	2	6	2	1	3	2	2	2	5	3	0	0	0	1	0	0	0	0	2
12～13年未満	7	20	4	12	3	7	0	0	2	6	5	3	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0	3
13～14年未満	5	16	9	12	5	5	4	3	4	3	1	1	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
14～15年未満	2	9	4	5	5	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0
15～20年未満	31	45	10	37	14	23	8	0	12	6	12	9	10	6	3	1	0	2	0	1	1	0	7
20～25年未満	23	24	16	20	9	18	9	4	6	13	6	6	4	7	2	3	0	1	1	1	1	0	2
25年以上	42	29	19	28	19	16	12	9	12	22	23	7	13	16	5	9	0	2	2	1	0	0	10
合計	944	943	701	548	537	455	380	368	327	313	281	161	150	149	82	79	58	38	30	17	7	4	242
1年未満	50.3	24.6	47.9	24.1	36.7	48.4	41.3	45.1	52.9	28.4	38.1	26.1	32.0	40.3	39.0	54.4	63.8	50.0	60.0	52.9	71.4	0.0	55.0
1～2年未満	15.5	12.0	11.8	12.2	17.9	11.6	17.1	19.6	12.8	16.9	14.2	11.2	12.0	7.4	14.6	12.7	19.0	5.3	6.7	5.9	0.0	25.0	12.8
2～3年未満	6.0	7.6	6.1	6.2	9.3	6.6	9.2	9.8	5.5	8.3	7.5	8.1	2.7	6.0	2.4	1.3	10.3	5.3	3.3	0.0	0.0	0.0	3.7
3～4年未満	4.4	6.3	6.0	4.7	7.3	3.5	5.3	4.6	2.8	4.8	5.0	9.3	5.3	1.3	6.1	3.8	5.2	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	4.5
4～5年未満	2.2	5.0	3.7	4.6	3.7	2.6	3.2	1.9	2.8	3.2	2.1	1.2	2.0	2.7	7.3	0.0	0.0	2.6	3.3	0.0	0.0	50.0	4.1
5～6年未満	2.5	5.3	4.4	5.3	3.7	2.2	3.9	2.7	1.2	6.1	3.9	5.0	4.7	4.7	3.7	2.5	0.0	10.5	3.3	0.0	0.0	0.0	1.7
6～7年未満	1.2	4.3	2.4	3.1	2.2	2.2	2.4	4.6	1.5	5.1	2.8	1.9	3.3	3.4	2.4	2.5	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
7～8年未満	1.8	4.2	1.9	3.5	1.5	1.5	1.6	2.2	3.7	0.6	2.5	4.3	1.3	3.4	3.7	1.3	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	1.2
8～9年未満	0.8	4.3	1.9	4.0	2.6	1.8	1.3	1.4	1.8	2.9	2.1	4.3	6.0	2.0	0.0	1.3	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
9～10年未満	1.3	5.9	3.0	5.5	2.0	1.3	3.4	1.4	0.6	2.9	2.8	8.1	1.3	2.7	2.4	1.3	0.0	5.3	3.3	5.9	0.0	25.0	1.7
10～11年未満	1.7	4.0	1.9	4.4	2.4	1.3	1.6	1.6	2.1	3.2	1.1	2.5	3.3	0.7	2.4	2.5	0.0	0.0	3.3	17.6	0.0	0.0	3.3
11～12年未満	0.5	1.2	0.1	1.6	0.4	1.3	0.5	0.3	0.9	0.6	0.7	1.2	3.3	2.0	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
12～13年未満	0.7	2.1	0.6	2.2	0.6	1.5	0.0	0.0	0.6	1.9	1.8	1.9	0.7	1.3	1.2	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	1.2
13～14年未満	0.5	1.7	1.3	2.2	0.9	1.1	1.1	0.8	1.2	1.0	0.4	0.6	2.7	1.3	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
14～15年未満	0.2	1.0	0.6	0.9	0.9	0.4	0.5	0.5	0.3	1.0	0.4	0.6	1.3	1.3	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
15～20年未満	3.3	4.8	1.4	6.8	2.6	5.1	2.1	0.0	3.7	1.9	4.3	5.6	6.7	4.0	3.7	1.3	0.0	5.3	0.0	5.9	14.3	0.0	2.9
20～25年未満	2.4	2.5	2.3	3.6	1.7	4.0	2.4	1.1	1.8	4.2	2.1	3.7	2.7	4.7	2.4	3.8	0.0	2.6	3.3	5.9	14.3	0.0	0.8
25年以上	4.4	3.1	2.7	5.1	3.5	3.5	3.2	2.4	3.7	7.0	8.2	4.3	8.7	10.7	6.1	11.4	0.0	5.3	6.7	5.9	0.0	0.0	4.1
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	100.0	100.0	100.0	100.0

## ② リフォーム相談

全表45 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	535	53	15.1	5.9
はがれ	522	117	14.7	12.9
性能不足	404	104	11.4	11.5
ひび割れ	380	76	10.7	8.4
変形	302	136	8.5	15.0
汚れ	294	53	8.3	5.9
漏水	180	91	5.1	10.1
きず	161	74	4.5	8.2
作動不良	137	43	3.9	4.8
排水不良	112	30	3.2	3.3
傾斜	100	32	2.8	3.5
腐食・腐朽	82	14	2.3	1.5
床鳴り	50	22	1.4	2.4
異臭	42	25	1.2	2.8
異常音	36	9	1.0	1.0
結露	30	13	0.8	1.4
沈下	18	5	0.5	0.6
遮音不良	15	11	0.4	1.2
その他	1,326	330	37.3	36.5
合計（延べ件数）	4,726	1,238		
「不具合あり」の相談件数	3,552	904		

※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46 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（屋根裏を含む）	883	50	24.9	5.5
外壁	821	73	23.1	8.1
床	510	255	14.4	28.2
設備機器	397	191	11.2	21.1
開口部・建具	377	133	10.6	14.7
外構	229	8	6.4	0.9
内装	208	138	5.9	15.3
内壁	198	99	5.6	11.0
排水配管	161	73	4.5	8.1
バルコニー・庇等	154	9	4.3	1.0
給水・給湯配管	122	55	3.4	6.1
天井（天井裏を含む）	118	33	3.3	3.7
基礎	96	3	2.7	0.3
柱	61	5	1.7	0.6
電気配線	61	17	1.7	1.9
階段	25	9	0.7	1.0
筋交い等の斜材	25	0	0.7	0.0
地盤	18	1	0.5	0.1
土台	18	1	0.5	0.1
梁	14	1	0.4	0.1
ガス配管	6	5	0.2	0.6
小屋組	3	0	0.1	0.0
その他	226	74	6.4	8.2
合計（延べ件数）	4,731	1,233		
「不具合あり」の相談件数	3,552	904		

全表47 不具合事象の件数（構造別、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	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
はがれ	391	125	83	14.0	13.7	17.9
雨漏り	388	67	103	13.9	7.3	22.2
ひび割れ	320	76	35	11.5	8.3	7.5
性能不足	320	112	50	11.5	12.3	10.8
変形	252	134	36	9.0	14.7	7.8
汚れ	221	53	45	7.9	5.8	9.7
漏水	145	91	16	5.2	10.0	3.4
きず	128	80	19	4.6	8.8	4.1
作動不良	108	46	20	3.9	5.0	4.3
排水不良	87	27	12	3.1	3.0	2.6
傾斜	80	38	12	2.9	4.2	2.6
腐食・腐朽	66	14	8	2.4	1.5	1.7
床鳴り	44	23	5	1.6	2.5	1.1
異臭	38	21	4	1.4	2.3	0.9
異常音	27	10	7	1.0	1.1	1.5
結露	25	10	6	0.9	1.1	1.3
沈下	16	5	2	0.6	0.5	0.4
遮音不良	12	12	2	0.4	1.3	0.4
その他	1,059	330	166	38.0	36.2	35.8
合計（延べ件数）	3,727	1,274	631			
「不具合あり」の相談件数	2,788	912	464			

※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48 不具合部位の件数（構造別、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	RC造 SRC造	S造	木造	RC造 SRC造	S造
屋根（屋根裏を含む）	691	63	133	24.8	6.9	28.7
外壁	639	74	133	22.9	8.1	28.7
床	419	273	54	15.0	29.9	11.6
設備機器	313	199	40	11.2	21.8	8.6
開口部・建具	277	145	60	9.9	15.9	12.9
外構	165	8	16	5.9	0.9	3.4
内壁	153	101	32	5.5	11.1	6.9
内装	152	145	35	5.5	15.9	7.5
排水配管	132	63	18	4.7	6.9	3.9
バルコニー・庇等	113	15	22	4.1	1.6	4.7
給水・給湯配管	95	56	12	3.4	6.1	2.6
天井（天井裏を含む）	89	27	21	3.2	3.0	4.5
基礎	87	4	7	3.1	0.4	1.5
柱	60	2	4	2.2	0.2	0.9
電気配線	51	18	8	1.8	2.0	1.7
筋交い等の斜材	25	0	0	0.9	0.0	0.0
階段	23	3	7	0.8	0.3	1.5
土台	19	0	0	0.7	0.0	0.0
地盤	15	1	3	0.5	0.1	0.6
梁	13	0	2	0.5	0.0	0.4
ガス配管	5	6	0	0.2	0.7	0.0
小屋組	3	0	0	0.1	0.0	0.0
その他	191	72	22	6.9	7.9	4.7
合計（延べ件数）	3,730	1,275	629			
「不具合あり」の相談件数	2,788	912	464			





第1章 電話相談

全表51 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	35	2.4
1～2年未満	14	0.9
2～3年未満	8	0.5
3～4年未満	7	0.5
4～5年未満	4	0.3
5～6年未満	14	0.9
6～7年未満	2	0.1
7～8年未満	4	0.3
8～9年未満	19	1.3
9～10年未満	10	0.7
10～11年未満	60	4.1
11～12年未満	14	0.9
12～13年未満	25	1.7
13～14年未満	24	1.6
14～15年未満	25	1.7
15～20年未満	187	12.6
20～25年未満	236	15.9
25年以上	792	53.5
合計	1,480	100.0

全表52 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	はがれ	雨漏り	性能不足	変形	ひび割れ	汚れ	漏水	きず	排水不良	傾斜	腐食・腐朽	作動不良	床鳴り	異臭	結露	異常音	沈下	遮音不良	その他
1年未満	8	8	2	5	4	3	4	3	1	2	0	2	0	0	0	0	1	0	6
1～2年未満	1	1	2	1	0	1	1	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	3
2～3年未満	1	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
3～4年未満	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1
4～5年未満	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5～6年未満	1	1	2	0	2	1	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
6～7年未満	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7～8年未満	1	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
8～9年未満	3	1	2	1	1	1	0	3	0	2	0	1	1	1	0	1	1	0	7
9～10年未満	0	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
10～11年未満	9	3	4	5	10	6	8	8	1	0	2	3	0	4	0	0	1	1	24
11～12年未満	4	3	2	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
12～13年未満	6	3	1	2	4	4	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	9
13～14年未満	5	4	4	2	3	2	0	1	3	0	4	0	1	0	1	0	0	0	5
14～15年未満	7	3	1	1	6	8	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
15～20年未満	38	33	22	22	24	14	8	8	2	4	6	4	3	3	3	0	1	0	51
20～25年未満	38	39	23	30	20	19	18	11	16	7	8	6	2	3	3	2	0	3	86
25年以上	134	138	95	85	76	57	62	30	36	30	20	20	23	12	13	12	6	3	314
合計	258	246	164	155	152	123	109	71	64	45	43	38	30	26	21	15	10	7	529
1年未満	3.1	3.3	1.2	3.2	2.6	2.4	3.7	4.2	1.6	4.4	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	1.1
1～2年未満	0.4	0.4	1.2	0.6	0.0	0.8	0.9	2.8	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
2～3年未満	0.4	0.8	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6
3～4年未満	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	4.7	0.0	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
4～5年未満	0.8	0.4	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	0.0
5～6年未満	0.4	0.4	1.2	0.0	1.3	0.8	1.8	0.0	1.6	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.9
6～7年未満	0.0	0.4	0.6	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	0.0	0.0
7～8年未満	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.6	1.8	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
8～9年未満	1.2	0.4	1.2	0.6	0.7	0.8	0.0	4.2	0.0	4.4	0.0	2.6	3.3	3.8	0.0	6.7	10.0	0.0	1.3
9～10年未満	0.0	0.4	1.8	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	0.0	1.3
10～11年未満	3.5	1.2	2.4	3.2	6.6	4.9	7.3	11.3	1.6	0.0	4.7	7.9	0.0	15.4	0.0	10.0	14.3	4.5	
11～12年未満	1.6	1.2	1.2	0.6	0.7	1.6	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4
12～13年未満	2.3	1.2	0.6	1.3	2.6	3.3	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0	0.0	0.0	1.7
13～14年未満	1.9	1.6	2.4	1.3	2.0	1.6	0.0	1.4	4.7	0.0	9.3	0.0	3.3	0.0	4.8	0.0	0.0	0.0	0.9
14～15年未満	2.7	1.2	0.6	0.6	3.9	6.5	1.8	1.4	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1
15～20年未満	14.7	13.4	13.4	14.2	15.8	11.4	7.3	11.3	3.1	8.9	14.0	10.5	10.0	11.5	14.3	0.0	10.0	0.0	9.6
20～25年未満	14.7	15.9	14.0	19.4	13.2	15.4	16.5	15.5	25.0	15.6	18.6	15.8	6.7	11.5	14.3	13.3	0.0	42.9	16.3
25年以上	51.9	56.1	57.9	54.8	50.0	46.3	56.9	42.3	56.3	66.7	46.5	52.6	76.7	46.2	61.9	80.0	60.0	42.9	59.4
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	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）



第1章 電話相談

全表53 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	外壁	屋根 (屋根裏を含む)	床	設備機器	開口部・建具	内装	内壁	排水配管	バルコニー・庇等	(天井裏を含む)	給水・給湯配管	外構	基礎	電気配線	柱	階段	土台	筋交い等の斜材	地盤	梁	ガス配管	小屋組	その他
1年未満	4	6	14	3	2	3	3	1	1	2	3	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1
1～2年未満	1	2	2	2	3	2	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2～3年未満	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3～4年未満	2	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
4～5年未満	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5～6年未満	1	1	3	1	2	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
6～7年未満	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
7～8年未満	0	0	0	1	0	1	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8～9年未満	6	3	5	4	0	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
9～10年未満	3	1	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
10～11年未満	26	11	7	10	5	7	4	4	2	3	0	6	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
11～12年未満	5	5	2	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12～13年未満	14	4	3	2	3	3	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13～14年未満	19	1	2	1	3	2	1	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0
14～15年未満	10	6	3	4	1	5	0	1	1	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
15～20年未満	64	43	26	21	13	17	12	6	14	4	2	7	2	3	2	4	1	0	0	0	0	0	5
20～25年未満	54	45	41	33	37	18	12	21	10	9	7	4	6	4	4	4	2	2	0	1	1	0	18
25年以上	150	207	161	107	91	71	74	46	23	33	39	27	24	23	15	12	8	4	5	4	3	0	40
合計	360	340	274	196	165	132	114	81	59	55	53	53	38	31	25	20	13	9	6	6	4	0	74
1年未満	1.1	1.8	5.1	1.5	1.2	2.3	2.6	1.2	1.7	3.6	5.7	3.8	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
1～2年未満	0.3	0.6	0.7	1.0	1.8	1.5	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	1.9	0.0	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2～3年未満	0.3	0.3	0.4	1.0	0.6	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3～4年未満	0.6	0.0	0.4	0.5	0.6	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
4～5年未満	0.0	0.9	0.0	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	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5～6年未満	0.3	0.3	1.1	0.5	1.2	0.0	0.9	0.0	3.4	0.0	1.9	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7
6～7年未満	0.0	0.3	0.0	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	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
7～8年未満	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.8	1.8	0.0	1.7	3.6	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
8～9年未満	1.7	0.9	1.8	2.0	0.0	0.8	1.8	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	2.7
9～10年未満	0.8	0.3	1.1	0.5	0.6	0.0	0.0	0.0	1.7	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
10～11年未満	7.2	3.2	2.6	5.1	3.0	5.3	3.5	4.9	3.4	5.5	0.0	11.3	5.3	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.4
11～12年未満	1.4	1.5	0.7	0.5	1.2	0.8	0.0	0.0	1.7	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
12～13年未満	3.9	1.2	1.1	1.0	1.8	2.3	1.8	0.0	3.4	0.0	0.0	1.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
13～14年未満	5.3	0.3	0.7	0.5	1.8	1.5	0.9	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	8.0	0.0	7.7	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
14～15年未満	2.8	1.8	1.1	2.0	0.6	3.8	0.0	1.2	1.7	1.8	0.0	3.8	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7
15～20年未満	17.8	12.6	9.5	10.7	7.9	12.9	10.5	7.4	23.7	7.3	3.8	13.2	5.3	9.7	8.0	20.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	6.8
20～25年未満	15.0	13.2	15.0	16.8	22.4	13.6	10.5	25.9	16.9	16.4	13.2	7.5	15.8	12.9	16.0	20.0	15.4	22.2	0.0	16.7	25.0	0.0	24.3
25年以上	41.7	60.9	58.8	54.6	55.2	53.8	64.9	56.8	39.0	60.0	73.6	50.9	63.2	74.2	60.0	60.0	61.5	44.4	83.3	66.7	75.0	0.0	54.1
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	100.0	100.0	0.0	100.0

(5) 住宅の取得区分

全 表54 住宅取得区分別の相談件数

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	14,414	5,343	19,757	89.9	77.8	86.3
中古	1,297	1,179	2,476	8.1	17.2	10.8
その他	325	346	671	2.0	5.0	2.9
合計	16,036	6,868	22,904	100.0	100.0	100.0

※「その他」には、相続による取得を含む。

全 表55 住宅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	10,942	849	75.9	65.5	3,725	882	69.7	74.8
知見相談	2,396	315	16.6	24.3	1,446	261	27.1	22.1
その他の相談	1,076	133	7.5	10.3	172	36	3.2	3.1
合計	14,414	1,297	100.0	100.0	5,343	1,179	100.0	100.0

全 表56 住宅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	11,681	930	59.1	37.6
リフォーム相談	3,814	906	19.3	36.6
トラブルに関する相談	15,495	1,836	78.4	74.2
その他	4,262	640	21.6	25.8
合計	19,757	2,476	100.0	100.0

全 表57 住宅取得区分別の主な苦情の相手方 (住宅の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
新築時の施工業者	7,031	43	65.7	5.3	80	3	2.2	0.3
リフォーム業者	32	13	0.3	1.6	3,379	818	92.5	94.2
不動産業者	2,549	391	23.8	48.3	27	17	0.7	2.0
売主 (個人)	33	257	0.3	31.8	0	1	0.0	0.1
近隣	86	17	0.8	2.1	7	2	0.2	0.2
設計者	173	2	1.6	0.2	38	9	1.0	1.0
部品製造者	110	7	1.0	0.9	39	5	1.1	0.6
取得者 (発注者)	439	16	4.1	2.0	51	8	1.4	0.9
貸貸人	47	30	0.4	3.7	2	3	0.1	0.3
貸借人	15	3	0.1	0.4	3	0	0.1	0.0
下請け業者	28	2	0.3	0.2	6	1	0.2	0.1
その他	163	28	1.5	3.5	21	1	0.6	0.1
その他	802	86	7.5	10.6	122	18	3.3	2.1
合計	10,706	809	100.0	100.0	3,653	868	100.0	100.0

第1章 電話相談

全表58 取得区分別の主な解決希望内容（住宅の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	6,224	442	58.7	54.2	1,571	375	43.1	43.7
修補と損害賠償	1,001	74	9.4	9.1	475	108	13.0	12.6
損害賠償	1,079	123	10.2	15.1	534	162	14.6	18.9
契約解消	793	62	7.5	7.6	421	74	11.5	8.6
工事代金関係	98	4	0.9	0.5	65	7	1.8	0.8
その他	1,409	110	13.3	13.5	582	133	16.0	15.5
合計	10,604	815	100.0	100.0	3,648	859	100.0	100.0

全表59 取得区分別の不具合事象・部位の有無（住宅の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
不具合あり	9,116	727	83.3	85.6	2,857	664	76.7	75.3
不具合なし	1,826	122	16.7	14.4	868	218	23.3	24.7
合計	10,942	849	100.0	100.0	3,725	882	100.0	100.0

全表60 取得区分別の不具合事象の件数（住宅のトラブルに関する相談）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	2,053	84	22.5	11.6	319	61	11.2	9.2
雨漏り	1,348	193	14.8	26.5	417	63	14.6	9.5
性能不足	1,010	63	11.1	8.7	353	87	12.4	13.1
変形	934	40	10.2	5.5	253	112	8.9	16.9
はがれ	933	51	10.2	7.0	448	94	15.7	14.2
汚れ	818	52	9.0	7.2	233	50	8.2	7.5
漏水	520	71	5.7	9.8	147	44	5.1	6.6
作動不良	456	57	5.0	7.8	105	40	3.7	6.0
傾斜	395	56	4.3	7.7	64	34	2.2	5.1
排水不良	335	26	3.7	3.6	92	21	3.2	3.2
床鳴り	327	13	3.6	1.8	43	20	1.5	3.0
きず	243	4	2.7	0.6	138	47	4.8	7.1
結露	217	15	2.4	2.1	23	11	0.8	1.7
異常音	209	14	2.3	1.9	28	3	1.0	0.5
腐食・腐朽	193	28	2.1	3.9	63	17	2.2	2.6
沈下	174	15	1.9	2.1	15	5	0.5	0.8
遮音不良	122	4	1.3	0.6	17	5	0.6	0.8
異臭	111	24	1.2	3.3	36	17	1.3	2.6
その他	2,937	147	32.2	20.2	1,020	276	35.7	41.6
合計（延べ件数）	13,335	957	-	-	3,814	1,007	-	-
「不具合あり」の相談件数	9,116	727	-	-	2,857	664	-	-

※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）

第1章 電話相談

全表61 取得区分別の不具合部位の件数（住宅のトラブルに関する相談）、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	1,715	145	18.8	19.9	434	188	15.2	28.3
外壁	1,685	84	18.5	11.6	662	79	23.2	11.9
開口部・建具	1,399	79	15.3	10.9	304	116	10.6	17.5
内壁	954	60	10.5	8.3	176	61	6.2	9.2
屋根（屋根裏を含む）	952	118	10.4	16.2	699	74	24.5	11.1
基礎	862	23	9.5	3.2	72	11	2.5	1.7
設備機器	862	94	9.5	12.9	358	123	12.5	18.5
外構	795	18	8.7	2.5	151	17	5.3	2.6
内装	724	36	7.9	5.0	188	98	6.6	14.8
天井（天井裏を含む）	520	45	5.7	6.2	92	29	3.2	4.4
排水配管	485	53	5.3	7.3	124	48	4.3	7.2
地盤	304	25	3.3	3.4	14	2	0.5	0.3
バルコニー・庇等	268	18	2.9	2.5	118	19	4.1	2.9
給水・給湯配管	253	49	2.8	6.7	94	35	3.3	5.3
柱	200	16	2.2	2.2	48	12	1.7	1.8
電気配線	164	17	1.8	2.3	45	22	1.6	3.3
階段	150	0	1.6	0.0	26	2	0.9	0.3
梁	111	9	1.2	1.2	10	3	0.4	0.5
土台	72	11	0.8	1.5	15	1	0.5	0.2
筋交い等の斜材	31	3	0.3	0.4	24	0	0.8	0.0
ガス配管	22	4	0.2	0.6	4	4	0.1	0.6
小屋組	12	0	0.1	0.0	3	0	0.1	0.0
その他	711	36	7.8	5.0	158	61	5.5	9.2
合計（延べ件数）	13,251	943	-	-	3,819	1,005	-	-
「不具合あり」の相談件数	9,116	727	-	-	2,857	664	-	-

(6) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談（訪問販売相談）

全 表62 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	2014	2015	累計
件数 (件)	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	9,305	9,852	68,425
	訪問販売相談	61	120	383	463	496	569	260	166	157	136	243	427	510	764	-	-	4,755
	訪問販売のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	334	519	576	673
リフォーム相談 に対する割合 (%)	訪問販売相談	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	-	-	-
	訪問販売のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.6	5.8	6.2	6.8	-

※累計は、表中に記載された値の合計値。集計区分の変更等により、過去からすべての累計とならない場合がある。

※2012年度より「訪問販売のトラブルに関する相談」を追加している。

※2014年度より、システム変更に伴い訪問販売に関する相談は、「訪問販売のトラブルに関する相談」を集計している。

全 表63 相談時期

区分	件数 (件)	割合 (%)
契約前の相談	30	4.7
契約後の相談	614	95.3
合計	644	100.0

全 表64 相談内容

区分	件数 (件)	割合 (%)
契約に関するトラブル	419	62.3
不具合および契約に関するトラブル	131	19.5
不具合に起因するトラブル	108	16.0
その他	15	2.2
合計	673	100.0

全 表65 解決希望内容

区分	件数 (件)	割合 (%)
契約解消	286	57.8
修補	126	25.5
損害賠償	48	9.7
修補と損害賠償	26	5.3
工事代金関係	9	1.8
合計	495	100.0

※分類可能なもののみを集計

全 表66 相談者の区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	471	70.0
地方公共団体・消費生活センター等	192	28.5
事業者	5	0.7
その他	5	0.7
合計	673	100.0

全表67 相談者の年齢（消費者）

区分	件数（件）	割合（％）
～20歳代	8	1.8
30歳代	54	12.3
40歳代	85	19.4
50歳代	103	23.5
60歳代	110	25.1
70歳代～	79	18.0
合計	439	100.0

全表68 相談の時期別の相談者の年齢（消費者）

区分	件数（件）		割合（％）	
	契約前	契約後	契約前	契約後
～20歳代	0	7	0.0	1.8
30歳代	3	47	13.6	12.0
40歳代	4	80	18.2	20.4
50歳代	7	90	31.8	22.9
60歳代	7	95	31.8	24.2
70歳代～	1	74	4.5	18.8
合計	22	393	100.0	100.0

全表69 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	291	62.0
インターネット	73	15.6
地方公共団体等	34	7.2
既知	11	2.3
他団体	11	2.3
法テラス・弁護士会	10	2.1
マスメディア	9	1.9
パンフレット	7	1.5
当財団からの案内（リーフレット・DM）	2	0.4
その他	21	4.5
合計	469	100.0

全表70 住宅の形式

区分	件数（件）	割合（％）
戸建住宅	605	94.5
共同住宅等	35	5.5
合計	640	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71 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	2014	2015	累計
件数(件)	新築等相談	413	376	394	446	345	248	211	147	120	87	66	65	59	39	45	70	3,131
	リフォーム相談	17	35	35	100	103	69	55	50	44	41	34	36	45	29	29	51	773
	シックハウス相談	430	411	429	546	448	317	266	197	164	128	100	101	104	68	74	121	3,904
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	60.8	57.9	80.2
	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	39.2	42.1	19.8
	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	100.0	100.0

全表72 相談の内容

区分\年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
新築等相談	住宅のトラブルに関する相談	162	115	106	117	89	59	44	51	33	34	28	48	49	31	26	43	
	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	-	-	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22	30
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	12
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
	知見相談	185	197	194	231	172	147	123	65	65	38	31	10	6	3	8	18	
	一般的な情報・知見への問い合わせ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	10
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	9
	制度(品確法・履行法)	16	3	6	8	7	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	
検査機関照会	34	55	72	79	61	29	37	27	20	9	3	5	4	0	1	8		
その他相談	16	6	16	11	16	13	7	3	1	5	4	1	0	5	11	9		
合計	413	376	394	446	345	248	211	147	120	87	66	65	59	39	45	70		
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	0.3	0.4		
(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	16,831	18,786		
リフォーム相談	住宅のトラブルに関する相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	38	22	22	31	
	住宅本体	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	32	14	-	-	
	住宅部品	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	1	-	-	
	拡大被害(身体) 拡大被害(身体)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	7	-	-	
	拡大被害(財物) 拡大被害(財物)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	-	-	
	不具合に起因するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	26	
	契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	
	不具合および契約に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	3	
	PL相談(住宅部品)に関するトラブル	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0	
	知見相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	6	9	
	一般的な情報・知見への問い合わせ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	4	8	
	住宅・建築に関連する法令等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	
	税制や助成制度等の情報	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	
	技術的知見・住宅・建築に関する知識	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	7	
	リフォームの見積り・工事費用	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	
制度(品確法・履行法)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0		
検査機関照会	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0	2	1		
その他相談	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5	1	11		
合計	17	35	35	100	103	69	55	50	44	41	34	36	45	29	29	51		
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	0.3	0.5		
(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	9,305	9,852		

※「住宅のトラブルに関する相談」は、2014年度より集計区分を変更している。  
 ※「知見相談」は、2008年度、2012年度、2014年度より集計区分を一部変更して集計している。

全表73 相談者の区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	106	88.3
地方公共団体・消費生活センター等	11	9.2
事業者	2	1.7
その他	1	0.8
合計	120	100.0

全表74 相談者（消費者）の年齢

区分	件数 (件)	割合 (%)
～20歳代	6	6.4
30歳代	14	14.9
40歳代	20	21.3
50歳代	20	21.3
60歳代	22	23.4
70歳代～	12	12.8
合計	94	100.0

全表75 住宅の形式

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建住宅	73	64.0
共同住宅等	41	36.0
合計	114	100.0

全表76 住宅の取得区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
新築	63	74.1
中古	17	20.0
その他	5	5.9
合計	85	100.0

※「その他」には、相続による取得を含む。



## 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（事業者から取得した見積書に関する相談）

区分\年度		2010	2011	2012	2013	2014	2015
件数	見積書の送付を受けた件数	182	283	373	567	534	574
	(送付のないものを含んだ件数)	(351)	(402)	(535)	(911)	(808)	(820)
リフォーム相談に に占める割合 (%)	見積書の送付を受けた件数	3.6	4.2	5.1	6.3	5.7	5.8
	(送付のないものを含んだ件数)	(6.9)	(6.0)	(7.3)	(10.1)	(8.7)	(8.3)
リフォーム相談		5,094	6,748	7,318	9,013	9,305	9,852

## (2) 相談者の傾向

見 表 2 相談者の区分

区分	件数 (件)	割合 (%)
消費者	398	69.3
消費生活センター・地方公共団体等	176	30.7
合計	574	100.0

見 表 3 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	795	141	7	3.8	2.0	1.9
30歳代	4,815	792	27	22.9	11.3	7.2
40歳代	5,218	1,463	73	24.8	20.8	19.6
50歳代	4,122	1,738	112	19.6	24.7	30.0
60歳代	3,835	1,756	86	18.3	25.0	23.1
70歳代～	2,223	1,139	68	10.6	16.2	18.2
合計	21,008	7,029	373	100.0	100.0	100.0

見 表 4 住宅の形式

区分	件数 (件)	割合 (%)
戸建住宅	456	81.6
共同住宅等	103	18.4
合計	559	100.0

見 表 5 住宅の構造種別

区分	件数 (件)	割合 (%)
木造	368	72.0
R C造・S R C造	83	16.2
S造	59	11.5
その他	1	0.2
合計	511	100.0

見 表 6 住宅の築後年数

区分	件数 (件)	割合 (%)
～ 10 年未満	22	4.3
～ 20 年未満	117	22.9
～ 30 年未満	130	25.4
～ 40 年未満	125	24.4
～ 50 年未満	73	14.3
50 年～	45	8.8
合計	512	100.0

### (3) 相談の内容

見 表 7 リフォームの目的、複数カウント

区分	戸建住宅	共同住宅等	戸建住宅	共同住宅等
部位の修繕	338	67	74.1	65.0
部位の更新	240	56	52.6	54.4
生活・活動への適合	44	17	9.6	16.5
省エネ改修	26	7	5.7	6.8
高齢・障害への対応	17	5	3.7	4.9
耐震改修	27	2	5.9	1.9
防犯・防音の改善	6	1	1.3	1.0
その他	13	7	2.9	6.8
合計 (延べ件数)	698	155		
相談件数	456	103		

見 表8 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	266	9	58.3	8.7
外装	199	12	43.6	11.7
内装	106	67	23.2	65.0
浴室	65	34	14.3	33.0
外部建具	64	14	14.0	13.6
給水・給湯	68	29	14.9	28.2
内部建具	69	36	15.1	35.0
洗面	51	26	11.2	25.2
排水	65	22	14.3	21.4
トイレ	65	32	14.3	31.1
キッチン	67	32	14.7	31.1
電気	56	22	12.3	21.4
床下	50	2	11.0	1.9
基礎・地盤	42	1	9.2	1.0
柱・梁・耐力壁	34	3	7.5	2.9
外構	40	2	8.8	1.9
太陽光	7	0	1.5	0.0
その他	22	4	4.8	3.9
合計（述べ件数）	1,336	347		
相談件数	456	103		

見 表9 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	512	91.9
工事内容や工事項目は適切か	418	75.0
事業者の選定はどのようにすればよいか	56	10.1
事業者の信頼性について	60	10.8
その他	31	5.6
合計（延べ件数）	1,077	
相談件数	557	

見 表10 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	524	94.1
単価情報等の提供	470	84.4
契約時の注意点	283	50.8
クーリング・オフや瑕疵保険など法律や制度についての助言	229	41.1
耐震改修や施工方法など技術的な助言	194	34.8
複数の事業者から見積りをとることを助言	128	23.0
その他	52	9.3
合計（延べ件数）	1,880	
相談件数	557	

見 表11 見積書を取得した事業者の数

区分	件数（件）	割合（％）
1社	402	71.0
2社	92	16.3
3社以上	72	12.7
合計	566	100.0

## (4) 見積書の傾向

見 表12 見積書の書式

区分	件数 (件)	割合 (%)
工種別	657	64.1
部位・部屋別	351	34.2
その他	17	1.7
合計	1,025	100.0

見 表13 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	202	40	23.3	29.2
～100万円以下	171	23	19.7	16.8
～200万円以下	240	20	27.7	14.6
～300万円以下	104	15	12.0	10.9
～400万円以下	51	7	5.9	5.1
～500万円以下	19	10	2.2	7.3
～1000万円以下	46	14	5.3	10.2
1000万円超	34	8	3.9	5.8
合計	867	137	100.0	100.0

見 表14 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	535	53.2
5%以上10%未満	326	32.4
10%以上15%未満	107	10.6
15%以上20%未満	27	2.7
20%以上25%未満	7	0.7
25%以上	3	0.3
合計	1,005	100.0

## 第2章 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	2014	2015	累計
件数 (件)	評価住宅	77	126	126	138	178	187	832
	保険付き住宅	214	338	380	510	744	762	2,948
	リフォーム	340	445	611	671	884	899	3,850
	合計	631	909	1,117	1,319	1,806	1,848	7,630
割合 (%)	評価住宅	12.2	13.9	11.3	10.5	9.9	10.1	10.1
	保険付き住宅	33.9	37.2	34.0	38.7	41.2	41.2	41.2
	リフォーム	53.9	49.0	54.7	50.9	48.9	48.6	48.7
	合計	100.0	100.0	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割合

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)	881	5,585	7,892	14,358
うち、専門家相談実施件数(件)	187	762	899	1,848
専門家相談実施件数の電話相談件数に対する割合(%)	21.2	13.6	11.4	12.9

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	88	698	701	1,487	47.1	91.6	78.0	80.5
共同住宅等	99	64	198	361	52.9	8.4	22.0	19.5
合計	187	762	899	1,848	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	180	717	897	96.3	94.1	94.5
事業者	7	45	52	3.7	5.9	5.5
合計	187	762	949	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	89	59	192	340	89.9	92.2	97.0	94.2
管理組合	7	2	3	12	7.1	3.1	1.5	3.3
事業者	3	3	0	6	3.0	4.7	0.0	1.7
その他(居住者)	0	0	3	3	0.0	0.0	1.5	0.8
合計	99	64	198	361	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	6	23	29	10	3.4	3.2	3.2	1.2
30歳代	41	218	259	85	23.6	30.1	28.8	10.2
40歳代	50	226	276	179	28.7	31.2	30.7	21.6
50歳代	35	113	148	199	20.1	15.6	16.5	24.0
60歳代	32	105	137	245	18.4	14.5	15.3	29.5
70歳代～	10	39	49	112	5.7	5.4	5.5	13.5
合計	174	724	898	830	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	565	38.4
他機関からの紹介	493	33.5
住まいるダイヤルのホームページ	233	15.8
マスメディア（新聞、雑誌など）	39	2.6
友人・知人からの紹介	46	3.1
その他	77	5.2
無回答	20	1.4
合計	1,473	100.0

※専門家相談終了後に実施した相談者に対する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	1,297	88.1
無料だから	727	49.4
場所が近いから	75	5.1
日程が都合とあったから	38	2.6
その他	118	8.0
無回答	9	0.6
合計（延べ件数）	2,264	
回答数	1,473	

※専門家相談終了後に実施した相談者に対する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	653	44.3
満足	614	41.7
どちらともいえない	152	10.3
不満	15	1.0
大いに不満	9	0.6
無回答	30	2.0
合計	1,473	100.0

※専門家相談終了後に実施した相談者に対するアンケート調査を集計

## 2. 専門家相談の内容

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	155	642	599	82.9	84.3	66.6
契約と工事の内容が異なる	40	189	356	21.4	24.8	39.6
工期が遅れた	3	21	96	1.6	2.8	10.7
追加費用を請求された	2	27	52	1.1	3.5	5.8
業者が倒産した	0	10	3	0.0	1.3	0.3
その他	7	15	30	3.7	2.0	3.3
合計（延べ件数）	207	904	1,136			
相談件数	187	762	899			

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	93	412	301	49.7	54.1	33.5
損害賠償を請求したい	44	120	246	23.5	15.7	27.4
修補と損害賠償を請求したい	33	133	162	17.6	17.5	18.0
どうしたらいいか知りたい	25	82	89	13.4	10.8	9.9
提案や要求の内容が妥当か知りたい	18	81	88	9.6	10.6	9.8
契約を解消したい	11	28	125	5.9	3.7	13.9
代金を支払って欲しい	0	10	0	0.0	1.3	0.0
その他	2	20	16	1.1	2.6	1.8
合計（延べ件数）	226	886	1,027			
相談件数	187	762	899			

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の判断	108	356	498	57.8	46.7	55.4
相談の事象に対する建築士の判断	95	378	423	50.8	49.6	47.1
業者との交渉方法に関するアドバイス	104	387	549	55.6	50.8	61.1
紛争処理等の手続きを勧めた	67	363	309	35.8	47.6	34.4
原因等の調査を勧めた	44	163	112	23.5	21.4	12.5
一般的な説明	12	59	59	6.4	7.7	6.6
図面や書類について不備の有無を指摘	12	68	64	6.4	8.9	7.1
今後の補修方法等に関するアドバイス	20	87	47	10.7	11.4	5.2
新しい問題の発生を指摘	1	8	13	0.5	1.0	1.4
その他	3	4	5	1.6	0.5	0.6
合計（延べ件数）	466	1,873	2,079			
相談件数	187	762	899			



3. 不具合に関する相談

専表13 住宅形式別の不具合事象・部位の有無（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	653	144	797	83.1	88.3	84.0
不具合なし	133	19	152	16.9	11.7	16.0
合計	786	163	949	100.0	100.0	100.0

専表14 住宅形式別の不具合事象・部位の有無（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	465	134	599	66.3	67.7	66.6
不具合なし	236	64	300	33.7	32.3	33.4
合計	701	198	899	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	216	75	27.1	12.5
変形	141	92	17.7	15.4
はがれ	97	111	12.2	18.5
性能不足	104	87	13.0	14.5
汚れ	119	62	14.9	10.4
雨漏り	85	94	10.7	15.7
作動不良	50	53	6.3	8.8
排水不良	59	36	7.4	6.0
漏水	58	29	7.3	4.8
きず	29	45	3.6	7.5
床鳴り	46	26	5.8	4.3
傾斜	41	23	5.1	3.8
結露	29	9	3.6	1.5
異常音	20	7	2.5	1.2
沈下	19	7	2.4	1.2
遮音不良	23	2	2.9	0.3
腐食・腐朽	13	8	1.6	1.3
異臭	14	5	1.8	0.8
その他	179	136	22.5	22.7
合計（延べ件数）	1,342	907		
「不具合あり」の相談件数	797	599		

※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	196	115	24.6	19.2
外壁	132	149	16.6	24.9
開口部・建具	158	81	19.8	13.5
屋根（屋根裏を含む）	64	131	8.0	21.9
内壁	94	44	11.8	7.3
設備機器	70	66	8.8	11.0
内装	86	48	10.8	8.0
基礎	103	23	12.9	3.8
外構	69	20	8.7	3.3
天井（天井裏を含む）	54	24	6.8	4.0
排水配管	48	26	6.0	4.3
バルコニー・庇等	35	29	4.4	4.8
給水・給湯配管	15	26	1.9	4.3
柱	13	19	1.6	3.2
地盤	30	0	3.8	0.0
階段	15	9	1.9	1.5
電気配線	11	11	1.4	1.8
梁	15	2	1.9	0.3
土台	11	2	1.4	0.3
筋交い等の斜材	3	6	0.4	1.0
ガス配管	1	2	0.1	0.3
小屋組	1	0	0.1	0.0
その他	56	41	7.0	6.8
合計（延べ件数）	1,280	874		
「不具合あり」の相談件数	797	599		

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	191	25	29.2	17.4
変形	122	19	18.7	13.2
汚れ	107	12	16.4	8.3
性能不足	84	20	12.9	13.9
はがれ	81	16	12.4	11.1
雨漏り	74	11	11.3	7.6
排水不良	47	12	7.2	8.3
漏水	45	13	6.9	9.0
作動不良	42	8	6.4	5.6
床鳴り	40	6	6.1	4.2
傾斜	35	6	5.4	4.2
きず	24	5	3.7	3.5
結露	27	2	4.1	1.4
遮音不良	8	15	1.2	10.4
異常音	13	7	2.0	4.9
沈下	19	0	2.9	0.0
異臭	9	5	1.4	3.5
腐食・腐朽	11	2	1.7	1.4
その他	162	17	24.8	11.8
合計（延べ件数）	1,141	201		
「不具合あり」の相談件数	653	144		

※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	163	33	25.0	22.9
開口部・建具	133	25	20.4	17.4
外壁	117	15	17.9	10.4
基礎	91	12	13.9	8.3
内壁	76	18	11.6	12.5
内装	76	10	11.6	6.9
設備機器	55	15	8.4	10.4
外構	67	2	10.3	1.4
屋根（屋根裏を含む）	57	7	8.7	4.9
天井（天井裏を含む）	39	15	6.0	10.4
排水配管	36	12	5.5	8.3
バルコニー・庇等	30	5	4.6	3.5
地盤	29	1	4.4	0.7
階段	14	1	2.1	0.7
給水・給湯配管	10	5	1.5	3.5
梁	15	0	2.3	0.0
柱	13	0	2.0	0.0
電気配線	10	1	1.5	0.7
土台	11	0	1.7	0.0
筋交い等の斜材	3	0	0.5	0.0
ガス配管	1	0	0.2	0.0
小屋組	1	0	0.2	0.0
その他	43	13	6.6	9.0
合計（延べ件数）	1,090	190		
「不具合あり」の相談件数	653	144		

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
はがれ	87	24	18.7	17.9
雨漏り	83	11	17.8	8.2
変形	58	34	12.5	25.4
性能不足	72	15	15.5	11.2
ひび割れ	65	10	14.0	7.5
汚れ	50	12	10.8	9.0
作動不良	33	20	7.1	14.9
きず	32	13	6.9	9.7
排水不良	27	9	5.8	6.7
漏水	17	12	3.7	9.0
床鳴り	17	9	3.7	6.7
傾斜	18	5	3.9	3.7
結露	6	3	1.3	2.2
腐食・腐朽	6	2	1.3	1.5
沈下	4	3	0.9	2.2
異常音	5	2	1.1	1.5
異臭	2	3	0.4	2.2
遮音不良	1	1	0.2	0.7
その他	107	29	23.0	21.6
合計（延べ件数）	690	217		
「不具合あり」の相談件数	465	134		

※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	134	15	28.8	11.2
屋根（屋根裏を含む）	121	10	26.0	7.5
床	68	47	14.6	35.1
開口部・建具	54	27	11.6	20.1
設備機器	43	23	9.2	17.2
内装	28	20	6.0	14.9
内壁	34	10	7.3	7.5
バルコニー・庇等	26	3	5.6	2.2
排水配管	16	10	3.4	7.5
給水・給湯配管	17	9	3.7	6.7
天井（天井裏を含む）	17	7	3.7	5.2
基礎	21	2	4.5	1.5
外構	18	2	3.9	1.5
柱	18	1	3.9	0.7
電気配線	8	3	1.7	2.2
階段	5	4	1.1	3.0
筋交い等の斜材	6	0	1.3	0.0
ガス配管	2	0	0.4	0.0
土台	2	0	0.4	0.0
梁	2	0	0.4	0.0
その他	32	9	6.9	6.7
合計（延べ件数）	672	202		
「不具合あり」の相談件数	465	134		

## 第3章 住宅紛争処理支援

※2016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	2014	2015	累計
評価住宅	0	1	6	17	17	32	23	28	33	27	23	31	29	27	27	31	352
評価+保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	5	7	5	7	4	34
保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	46	69	92	94	130	123	558
合計	0	1	6	17	17	32	23	28	33	34	72	105	128	126	164	158	944

紛表2 申請人内訳

区分	件数（件）	割合（％）
消費者	848	89.8
事業者	96	10.2
合計	944	100.0

紛表3 紛争処理手続種別

区分	件数（件）	割合（％）
あっせん	27	2.9
調停	908	96.2
仲裁	9	1.0
合計	944	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	2014	2015
申請受付件数（件） (A)	72	105	128	126	164	158
専門家相談実施件数（件） (B)	32	67	92	99	130	114
申請受付件数に対する割合（％） (B/A)	44.4	63.8	71.9	78.6	79.3	72.2

### 2. 終結状況

紛表5 終結状況

区分	件数（件）	割合（％）
成立	449	53.3
不成立	324	38.4
取下げ	70	8.3
合計	843	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	531	63.0
戸建分譲	122	14.5
共同注文	27	3.2
共同分譲	163	19.3
合計	843	100.0

紛 表 7 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

区分	件数 (件)	割合 (%)
半年未満	148	17.6
半年以上 1 年未満	182	21.6
1 年以上 2 年未満	250	29.7
2 年以上 3 年未満	112	13.3
3 年以上	151	17.9
合計	843	100.0

紛 表 8 紛争処理に要した期間

区分	件数 (件)	割合 (%)
3 カ月未満	183	21.71
3 カ月以上 6 カ月未満	290	34.40
6 カ月以上 9 カ月未満	183	21.71
9 カ月以上 1 年未満	85	10.08
1 年以上	102	12.10
合計	843	100.0

※平均 6.7 か月

紛 表 9 紛争処理に要した期間 (成立事件)

区分	件数 (件)	割合 (%)
3 カ月未満	60	13.36
3 カ月以上 6 カ月未満	162	36.08
6 カ月以上 9 カ月未満	117	26.06
9 カ月以上 1 年未満	51	11.36
1 年以上	59	13.14
合計	449	100.00

※平均 7.4 か月

紛 表 10 紛争処理に要した審理回数

区分	件数 (件)	割合 (%)
～ 5 回	570	67.6
6 ～ 10 回	234	27.8
11 回～	39	4.6
合計	843	100.0

※平均 4.7 回

紛 表11 紛争処理に要した審理回数（成立事件）

区分	件数（件）	割合（％）
～5回	260	57.9
6～10回	157	35.0
11回～	32	7.1
合計	449	100.0

※平均5.6回

紛 表12 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	307	36.4	146	32.5
修補と損害賠償	207	24.6	76	16.9
損害賠償	182	21.6	140	31.2
契約解消	25	3.0	2	.5
工事代金支払い	38	4.5	21	4.7
その他	84	10.0	64	14.3
合計	843	100.0	449	100.0

紛 表13 紛争処理の争点になった主な不具合事象（戸建住宅）、複数カウント

※2015年3月31日までに終了した684件（うち戸建住宅515件）を対象とする

区分	件数（件）	割合（％）
ひび割れ	175	34.0
変形	113	21.9
汚れ	77	15.0
はがれ	50	9.7
雨漏り	44	8.5
床鳴り	39	7.6
件数	515	

紛 表14 紛争処理の争点になった主な不具合事象（共同住宅等）、複数カウント

※2015年3月31日までに終了した684件（うち共同住宅等169件）を対象とする。

区分	件数（件）	割合（％）
騒音	32	18.9%
ひび割れ	35	20.7%
変形	25	14.8%
異常音	21	12.4%
汚れ	18	10.7%
はがれ	16	9.5%
件数	169	

## 参考資料

## 1. 新築住宅の着工戸数

(単位：戸)

年度	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
全国	1,285,246	1,035,598	1,039,214	775,277	819,020	841,246	893,002	987,254	880,470	920,537	
都道府県別	北海道	49,946	42,397	36,050	27,616	29,922	31,573	35,523	34,967	32,225	34,329
	青森	7,637	6,228	6,429	5,016	4,680	5,085	5,578	6,454	5,530	5,826
	岩手	9,115	7,338	6,823	4,903	5,228	5,178	8,121	9,870	9,006	8,422
	宮城	23,142	17,895	14,781	11,199	12,622	14,303	21,177	25,746	24,476	23,921
	秋田	7,237	5,797	5,283	3,857	3,981	3,555	3,761	4,366	3,951	3,809
	山形	6,944	5,590	5,781	4,491	4,224	4,247	4,884	5,879	4,641	5,414
	福島	12,891	11,950	11,333	9,604	8,912	8,093	12,421	15,954	14,221	16,609
	茨城	28,198	25,280	23,452	18,166	19,958	19,932	22,230	24,367	21,946	22,528
	栃木	21,457	17,188	18,169	13,962	13,242	13,096	15,328	14,418	13,479	13,122
	群馬	18,930	15,663	15,659	12,280	12,910	11,925	12,234	14,205	11,562	13,518
	埼玉	77,427	63,602	67,598	54,421	55,110	59,446	60,100	62,376	55,449	57,357
	千葉	71,912	57,918	58,266	42,920	42,837	41,783	44,807	49,986	44,998	47,407
	東京	180,712	134,799	150,256	104,455	123,996	133,589	141,316	147,978	140,430	141,862
	神奈川	101,149	81,967	83,014	64,125	71,789	71,722	69,968	77,359	68,314	71,516
	新潟	19,606	15,454	15,129	11,850	11,306	11,369	11,490	13,576	11,562	11,648
	富山	9,224	7,234	6,955	5,238	5,378	5,715	5,470	6,130	5,527	6,261
	石川	9,537	8,851	7,579	6,210	6,706	6,658	6,407	7,421	6,766	7,083
	福井	5,921	5,065	4,497	3,775	4,206	3,579	3,803	4,334	3,548	3,968
	山梨	6,638	5,655	5,379	4,308	4,554	4,256	4,362	5,139	4,601	4,541
	長野	17,882	15,567	14,499	10,800	10,458	10,475	10,845	12,261	10,807	10,805
	岐阜	16,750	16,098	15,205	11,450	11,161	10,630	11,086	12,124	10,331	10,418
	静岡	38,971	36,832	35,009	25,768	25,806	24,439	24,641	28,570	23,843	23,785
	愛知	86,865	74,050	76,868	54,453	57,627	55,778	57,660	63,974	55,204	60,356
	三重	19,978	17,092	17,066	10,608	10,084	9,360	9,777	10,858	9,734	10,066
	滋賀	15,972	14,071	14,159	9,244	9,477	8,774	9,646	10,662	8,205	8,734
	京都	25,868	18,316	18,599	14,715	14,604	15,036	16,036	19,582	16,826	17,490
	大阪	96,762	73,058	71,497	52,039	56,864	59,590	60,847	68,806	63,730	66,896
	兵庫	52,152	39,895	38,856	33,554	32,490	33,013	33,129	36,420	33,520	33,981
	奈良	10,619	8,783	8,129	6,163	6,247	6,158	6,887	7,481	5,992	6,542
	和歌山	6,653	6,371	5,665	4,886	4,890	4,730	5,159	5,667	4,845	4,604
	鳥取	3,946	3,148	2,643	2,057	2,273	2,230	2,184	2,419	2,568	2,526
	島根	4,089	3,583	3,232	2,503	2,633	3,088	2,889	3,471	3,147	3,121
	岡山	16,354	13,772	12,614	10,541	10,379	11,301	11,261	13,467	10,372	12,738
	広島	26,893	20,340	19,205	13,742	14,799	17,035	17,304	19,018	15,864	16,751
	山口	11,385	9,217	8,847	6,756	7,005	6,930	8,616	8,494	7,648	7,686
	徳島	5,223	4,395	3,829	3,842	3,788	3,384	3,578	4,561	3,878	4,012
	香川	7,712	6,730	7,492	5,680	5,455	5,418	5,408	6,899	6,053	6,538
	愛媛	11,564	10,039	9,688	6,603	6,810	7,405	7,803	8,462	6,540	6,766
	高知	4,434	3,890	3,987	2,573	2,770	2,832	2,662	3,658	2,755	2,722
	福岡	60,013	40,943	44,936	28,500	32,626	34,517	36,553	41,703	36,722	41,437
	佐賀	6,360	5,887	5,451	4,513	3,978	4,583	4,814	5,453	4,699	5,168
	長崎	8,316	6,942	6,592	5,755	5,450	6,039	6,073	6,659	6,481	6,269
	熊本	15,488	12,790	12,014	9,426	8,901	10,524	11,595	12,353	11,013	10,902
	大分	9,744	9,576	8,977	5,415	5,578	5,925	7,013	7,289	6,423	7,063
	宮崎	8,271	7,081	7,394	5,822	5,451	6,292	6,885	7,964	6,085	6,815
	鹿児島	13,126	11,647	11,180	8,241	8,941	8,919	10,048	11,281	9,931	11,140
	沖縄	16,233	9,614	13,148	11,232	10,914	11,737	13,623	17,173	15,022	16,065
住宅形式別	一戸建	500,100	439,743	424,312	388,407	428,379	428,683	446,271	493,005	409,168	418,302
	長屋建	86,870	86,750	93,099	86,386	83,721	88,257	99,134	104,217	106,762	109,209
	共同住宅	698,276	509,105	521,803	300,484	306,920	324,306	347,597	390,032	364,540	393,026

(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	60,628,600	
都道府県別	北海道	2,433,300	2,572,200	2,730,500	2,746,600
	青森県	534,300	559,200	580,800	586,300
	岩手県	502,800	527,900	549,500	552,100
	宮城県	886,100	942,300	1,013,900	1,034,100
	秋田県	413,300	428,600	437,400	446,900
	山形県	394,200	415,000	432,700	431,900
	福島県	728,200	781,800	808,200	782,300
	茨城県	1,064,800	1,135,900	1,223,800	1,268,200
	栃木県	725,400	769,700	839,900	879,000
	群馬県	756,000	798,700	855,800	902,900
	埼玉県	2,595,800	2,826,600	3,029,000	3,266,300
	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	7,359,400
	神奈川県	3,409,100	3,752,000	4,067,800	4,350,800
	新潟県	843,500	888,000	929,700	972,300
	富山県	379,100	407,700	424,300	439,000
	石川県	441,000	470,500	498,000	520,400
	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	982,200
	岐阜県	741,100	782,900	835,700	878,400
	静岡県	1,388,100	1,487,300	1,597,900	1,659,300
	愛知県	2,681,000	2,898,800	3,132,900	3,439,000
	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	1,320,300
	大阪府	3,852,500	4,130,800	4,346,000	4,586,000
	兵庫県	2,214,300	2,380,400	2,520,700	2,733,700
	奈良県	525,800	562,200	592,600	615,000
	和歌山県	431,200	459,000	467,900	475,900
	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	885,300
	広島県	1,198,300	1,271,800	1,356,200	1,393,500
	山口県	633,100	654,600	691,600	706,400
	徳島県	319,500	336,300	355,600	364,900
	香川県	405,300	421,100	446,400	470,500
	愛媛県	621,300	650,100	681,100	705,200
	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	338,200
	長崎県	586,000	603,400	631,100	660,100
	熊本県	687,400	729,700	769,500	804,300
	大分県	495,600	516,500	546,500	569,500
	宮崎県	473,700	490,400	509,600	533,900
	鹿児島県	781,600	809,700	851,300	864,700
	沖縄県	470,500	519,700	566,500	602,800
住宅形式別	一戸建	25,269,400	26,491,200	27,450,200	28,598,700
	長屋建	1,827,700	1,482,600	1,329,800	1,288,600
	共同住宅	16,600,900	18,732,800	20,684,300	22,085,300
構造別	木造	13,641,300	14,849,900	13,445,400	13,263,000
	防火木造	14,633,400	13,909,100	15,787,700	16,845,300
	鉄筋・鉄骨コンクリート造	14,338,900	14,943,400	16,277,400	17,664,800
	鉄骨造	267,700	3,017,900	3,935,700	4,188,100
	その他	1,040,800	142,600	152,100	140,900

(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、2015/2/26の公表値。

---

## 住宅相談統計年報2016 資料編

2015年度の住宅相談と紛争処理に関する集計データ

---

2016年12月発行

編集・発行：公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

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

TEL, 03-3261-4567(代表)

URL, <http://www.chord.or.jp>

住まいるダイヤル

検索

---

※無断転載・掲載を禁じる