



# 相談統計年報 2012

2011年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析



# 相談統計年報 2012

2011年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

## はじめに

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、国土交通大臣による「住宅紛争処理支援センター」の指定を受けて、2000年4月に電話による住宅相談業務を開始しました。業務開始からの累積相談受付件数は2012年3月末で14万件を超えました。

『相談統計年報2012』では、「電話相談」と「専門家相談」に加え、「住宅紛争処理」についても統計的整理を集録しました。また、2011年度における電話相談の傾向として、「訪問販売に関する相談」及び「災害に関する相談」について分析をしています。

本年報は、当財団ホームページにも掲載しておりますので、住宅に係わる多くの方々にご利用いただきお役に立つことができれば幸いです。なお、ホームページには、年報本編にあわせて資料編として統計の元データを掲載し、利用者の立場、関心に応じて自由に分析していただけるようにしています。こちらも併せてご活用いただければと存じます。

当財団は、2012年4月1日をもって「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律」に基づき、公益財団法人に移行いたしました。関係機関、消費者等から一層信頼される公益法人となるべく、引き続き、適正な業務運営に努めてまいりますので、今後ともご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2012年10月

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

はじめに .....	3
(目次) .....	5
<b>第1章 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務</b>	
1. 業務の概要	
(1) 住宅相談 .....	10
①電話相談	
②リフォーム見積チェックサービス	
③専門家相談	
(2) 住宅紛争処理の支援 .....	12
2. 業務の実施概況 .....	13
<b>第2章 電話相談</b>	
1. 2011年度の相談の特徴	
(1) 訪問販売に関する相談 .....	16
①電話相談全体	
②リフォーム見積チェックサービス	
(2) 災害に関する相談 .....	20
①東日本大震災に関する相談	
②台風に関する相談	
③雪に関する相談	
2. 電話相談全体	
(1) 2011年度の電話相談の概要 .....	28
①電話相談の状況	
②項目別の概要	
(2) 相談件数の推移 .....	28
(3) 相談者の属性 .....	30
①相談者の区分	
②相談者の年齢	
③相談者の都道府県の分布	
④相談者の住宅の利用関係	
⑤相談者の住宅の形式	
⑥相談者の住宅の構造・工法	
⑦当財団の認知方法	
(4) 苦情の相手方 .....	36
①主たる苦情の相手方の区分	
②相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方	
(5) トラブル相談と相談者の解決希望内容 .....	37
①トラブルが生じている相談件数の推移	
②相談者の解決希望内容	
(6) 不具合部位・不具合事象 .....	39
①住宅形式と相談件数の多い不具合との関係	

②主な不具合部位	
③主な不具合事象	
④不具合部位別の不具合事象	
⑤不具合事象別の不具合部位	
(7) 不具合発生時の築後年数 .....	45
①不具合発生時の築後年数と相談件数	
②不具合発生時の築後年数と不具合部位	
(8) シックハウスに関する相談 .....	47
<b>3. リフォームに関する相談</b>	
(1) リフォーム相談件数の推移 .....	48
(2) 相談者の属性 .....	48
①相談者の区分	
②相談者の年齢	
③相談者の都道府県の分布	
④相談者の住宅の形式	
⑤相談者の住宅の構造・工法	
⑥当財団の認知方法	
(3) 苦情の相手方 .....	51
①主たる苦情の相手方の区分	
(4) トラブル相談と相談者の解決希望内容 .....	52
①トラブルが生じている相談件数の推移	
②相談者の主な解決希望内容	
(5) 不具合部位・不具合事象 .....	53
①住宅形式と相談件数の多い不具合との関係	
②主な不具合部位	
③主な不具合事象	
④不具合部位別の不具合事象	
⑤不具合事象別の不具合部位	
⑥住宅形式別の不具合部位	
⑦住宅形式別の不具合事象	
<b>4. リフォーム見積チェックサービス</b>	
(1) 相談の件数 .....	58
(2) 相談者及び相談に係る住宅の属性 .....	59
①相談者の年齢	
②住宅の形式	
③住宅の構造・工法および築後年数	
(3) 工事の内容 .....	60
①目的	
②主なリフォーム部位	
③主なリフォーム内容	
(4) 相談の内容 .....	61
①主な相談内容	
②主な助言内容	

(5) 見積りを取得した事業者の数 .....	61
(6) 見積書の傾向 .....	62
①書式	
②見積金額	
③諸経費の割合	
④支払条件	

### 第3章 専門家相談

#### 1. 専門家相談の実績

(1) 申込件数・実施件数 .....	66
①電話相談件数と専門家相談件数	
②電話相談から専門家相談申込に至る割合	
③実施件数	
(2) 住宅の形式と相談者の属性 .....	68
①住宅の形式	
②相談者の区分	
③相談者の年齢	
(3) 専門家相談の認知方法 .....	69
(4) 専門家相談を希望した理由 .....	69
(5) 専門家相談を利用した感想 .....	69

#### 2. 専門家相談の内容

(1) 相談のきっかけ（相談内容）.....	70
(2) 相談者の解決希望内容 .....	71
(3) 助言内容 .....	72
(4) 不具合に関する相談内容 .....	73
①相談区分別の不具合事象・不具合部位	
②相談区分・住宅形式別の不具合事象・不具合部位	
③相談件数の多い不具合の内容	

### 第4章 住宅紛争処理

1. 申請受付状況 .....	78
(1) 申請受付件数の推移	
(2) 申請人内訳	
(3) 紛争処理手続種別	
(4) 専門家相談から紛争処理申請に至った件数	
2. 終結状況 .....	79
3. 紛争処理の内容 .....	80
(1) 住宅種別	
(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間	
(3) 紛争処理に要した期間・審理回数	
(4) 解決希望内容と終結事件の解決内容	
(5) 主な紛争処理の争点	

参考資料 .....	84
------------	----

#### 【凡例】

- ① 「電話相談全体」：電話で受け付けた新規相談のうち、住宅エコポイントに関する相談を除いた全ての相談。
- ② 「評価住宅」：「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づく「住宅性能表示制度」において、建設住宅性能評価書が交付された住宅のこと。
- ③ 「保険付き住宅」：「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅。
- ④ 「新築住宅不具合等相談」：住宅（中古を含む。）に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談及び契約トラブルの相談で、以下の項目が含まれている。
  - ・「住宅本体」：住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談。
  - ・「住宅部品」：キッチンセット、洗面化粧台等住宅部品に関連する相談。
  - ・「拡大被害（身体・財物）」：住宅の不具合等に起因して身体や財物に被害が生じた相談。
- ⑤ 「リフォーム」：リフォームに関する相談はその内容にかかわらずこれに分類される。
- ⑥ 「知見相談」：住宅に関する技術、法律、知識、情報等の一般的な相談。
- ⑦ 「制度」：「住宅品確法（住宅性能表示制度等）」や「住宅瑕疵担保履行法（供託や保険等）」に関する問合せ。
- ⑧ 「検査機関等照会」：不具合等を調査・検査する機関等を問い合わせるもの。
- ⑨ 「住宅エコポイント」：住宅エコポイント制度に関する問い合わせ。

※本文中のグラフ及び図の割合（％）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る。

※割合を示すグラフや図においては、1%以上の事象について記載。

※グラフ及び図中の割合については、「不明」を除き集計。

## 第1章 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務



# 第1章 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

## 1. 業務の概要

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(住宅品質確保法)、「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」(住宅瑕疵担保履行法)に基づき、消費者の利益の保護や住宅紛争の迅速、適正な解決を図るため、住宅相談、住宅紛争処理への支援等の幅広い業務を行っている。当財団は、2000年に住宅品質確保法に基づき国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」に指定され、支援等の業務を開始した。また、2008年度より住宅瑕疵担保履行法に基づく特別支援等の業務を開始した。更に、2010年度より、当財団におけるリフォーム見積チェックサービスと、専門家相談の全国での実施を開始した。

### (1) 住宅相談

#### ① 電話相談

住宅の取得やリフォームに関して、トラブルや不安を抱える消費者等に対し、技術的問題から法律的問題まで電話相談を行っている。相談員は建築士の資格を有し、専門的な見地から助言を行っている。また、電話相談の一環として、リフォーム見積チェックサービスを行っている。



図 1-1 電話相談から専門家相談、紛争処理への流れ

## ②リフォーム見積チェックサービス

「リフォームの見積書を事業者から取得したが、単価や合計金額は妥当か」などの消費者からの相談に対し、電話で助言を行っている。また、相談者の希望に応じて見積書や図面等の送付を受け、内容をチェックして助言を行っている。

更に、ホームページに「住宅リフォーム見積チェックシステム」のサイトを設け、消費者が自分でリフォーム費用を調べたり、予定するリフォームに応じた見積書式を作成できるようにしている。

(<http://www.checkreform.jp>)

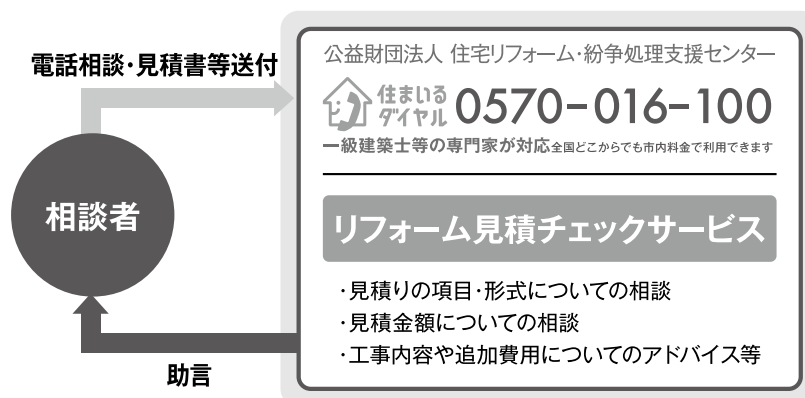
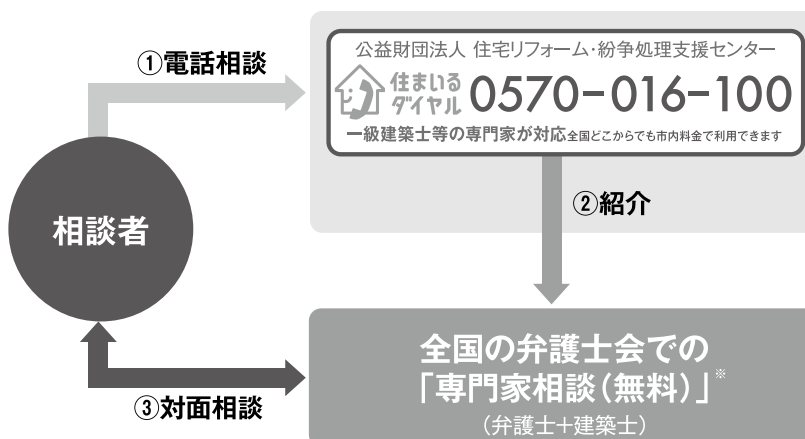


図 1-2 リフォーム見積チェックサービスの流れ

## ③専門家相談

面談による相談を希望する相談者に対し、全国 52 の弁護士会と連携して、弁護士及び建築士が同席して行う無料の対面相談を実施している。対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者のほか、住宅リフォーム工事の発注者（予定者含む）である。



※専門家相談の対象者以外の方については、当財団で専門家による対面相談(有料)を実施している。

図 1-3 専門家相談の流れ

## (2) 住宅紛争処理の支援

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

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

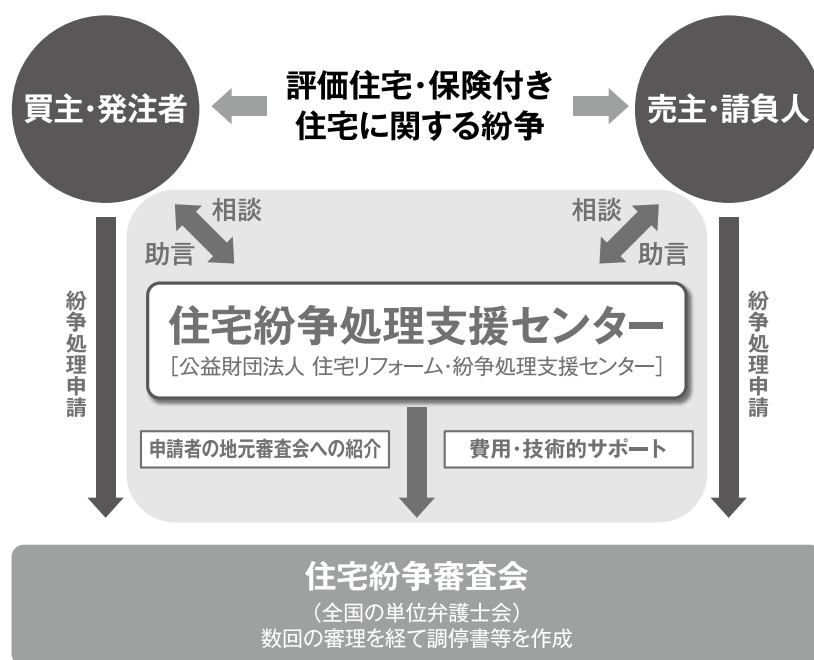


図 1-4 住宅紛争処理の流れ

## 2. 業務の実施概況

2011年度における電話相談、専門家相談、住宅紛争処理の件数をまとめると、図1-5となる。

電話相談全体の件数は近年増加傾向にあり、2011年度は対前年度比15.6%増の20,483件となった。また、2010年度から開始したリフォーム見積チェックサービスと専門家相談についても、2011年度の実施件数は増加している。なお、各相談の詳しい状況は第2章以降に記載している。

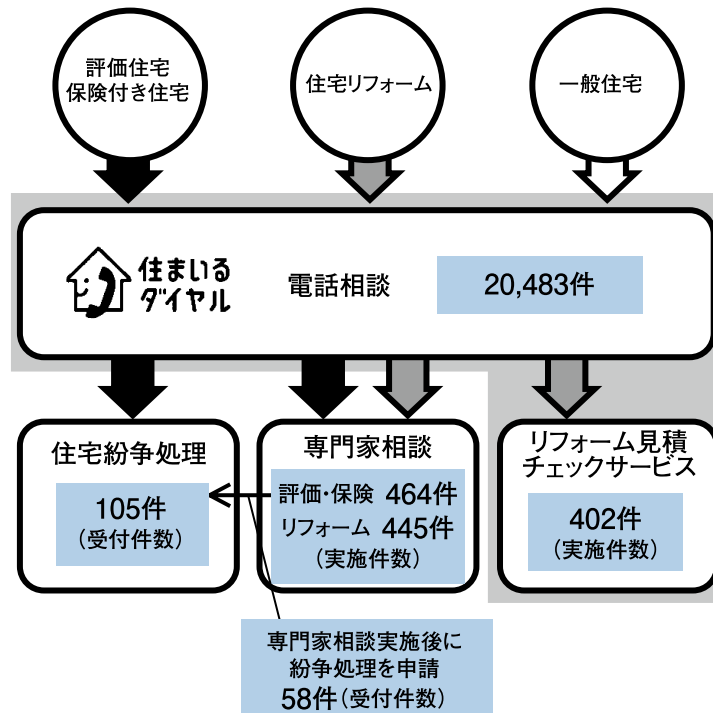


図1-5 電話相談、専門家相談、住宅紛争処理の件数

当財団は、2000年に住宅紛争処理支援センターとして支援等の業務を開始して以来、広報等による制度の普及を行ってきた。消費者に当財団の相談業務を積極的に活用いただけるよう、2010年度よりナビダイヤル（0570-016-100）を導入するとともに、親しみやすいロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めている。

2011年度においては、電話相談や専門家相談について消費者の認知度を一層高めるため、国土交通省等と連携し新聞や雑誌等を活用して周知を行うとともに、全国の消費生活センター及び地方公共団体等の相談員等に対する研修会に講師を派遣し、電話相談や専門家相談、住宅紛争処理等の情報提供を行い、住宅相談体制の周知等を行った。また、住宅性能評価機関や住宅瑕疵担保責任保険法人の協力を得て、評価住宅や保険付き住宅の取得者等に対し、住宅紛争処理及び相談体制等の仕組みに関する情報提供を行った。

## 第1章 住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

相談者が「住まいるダイヤル」を知った方法（認知経路）について、「新築住宅不具合等相談」、「リフォームに関する相談」に関する2009年度以降の推移をみると、「新築住宅不具合等相談」における「当財団からの案内（リーフレット等）」や、「リフォームに関する相談」における「マスメディア」、「消費生活センター等」の割合が近年増加傾向にある（図1-6、図1-7）。これらは、これまでに行ってきた広報等による効果の一端と考えられるが、当財団としては、より多くの消費者に利用していただけるよう、「住まいるダイヤル」の更なる認知度の向上が課題と考えている。

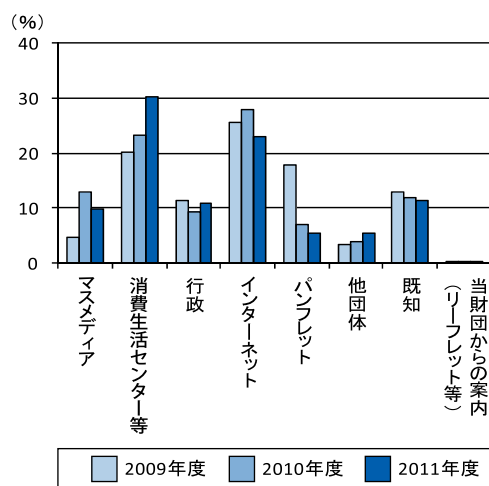
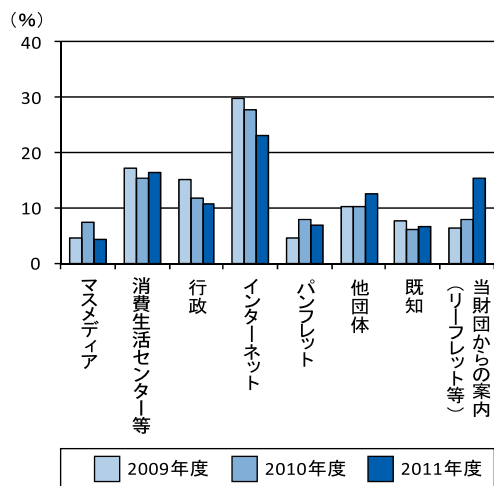


図1-6 「新築住宅不具合等相談」における認知経路の割合  
(n=3,918 (2009年度)、5,679 (2010年度)、8,799 (2011年度))

図1-7 「リフォームに関する相談」における認知経路の割合  
(n=3,181 (2009年度)、4,972 (2010年度)、6,557 (2011年度))

## 第 2 章 電話相談

## 第2章 電話相談

### 1. 2011年度の相談の特徴

電話相談においてトラブルが生じている相談（住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談及び契約トラブルの相談）の件数および相談全体に占める割合は増加している。2011年度は15,205件となり、電話相談全体の件数20,483件の74%を占めた（本章2.（5）参照）。これは、前章で述べた広報等により、住宅で何らかのトラブルを抱えた消費者が直接または他からの紹介等により「住まいるダイヤル」を知る機会が増えてきたことが要因の一つと考えられる。

トラブルが生じている相談の一つに訪問販売に関する相談があげられる。近年、再度、訪問販売に関する相談件数が増加しているため、2011年度の相談の特徴の一つとして取り上げ、集計・分析を行った。また、2011年度は、東日本大震災の発生による住宅の不具合や契約に関する相談がよせられているため、これについて集計・分析を行うとともに、台風と雪に関する相談についても取り上げ、災害に関する相談としてまとめた。

#### （1）訪問販売に関する相談

##### ①電話相談全体

当財団に寄せられた訪問販売に関する相談（訪問販売相談）の相談件数は、主に高齢者を狙った悪質訪問販売リフォーム等により2005年度にピークとなった。2006年度以降は減少傾向であったが、2010年度に再び増加に転じ、2011年度は400件を超える相談が寄せられた（図2-1）。

※ここでいう「訪問販売」は、相談員が相談者の相談内容から訪問販売と判断したもの。

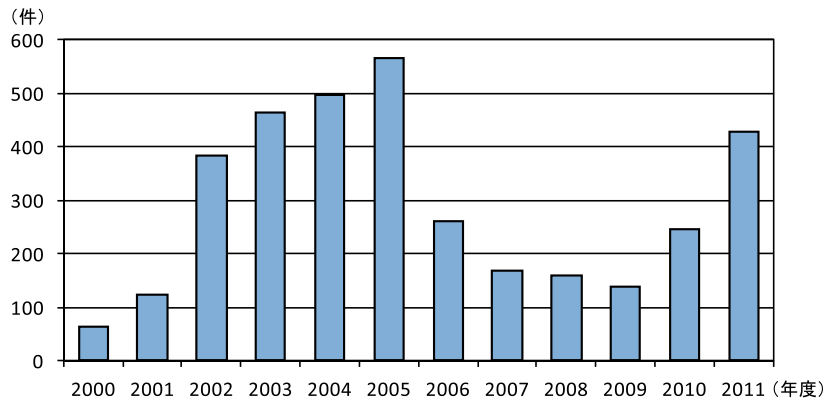


図2-1 訪問販売相談件数の推移

●相談者の属性

2011 年度における訪問販売相談 427 件を対象に、傾向を分析した。なお、各項目において「不明」を除いた件数を母数 (n) とし、割合を算出している。

相談の対象となった住宅の形式は、9 割以上が「戸建住宅」である (図 2-2)。

相談者が消費者である場合の年齢分布は、40 歳代から 60 歳代がそれぞれ 25% 程度と多数であり、合計で 4 分の 3 を占めている。また、60 歳代以上の相談者は全体の 40% となっている (図 2-3)。これは、電話相談全体の 60 歳代以上の相談者の割合 (26.5%) に比べて高い。相談者の代わりにその子供や親戚が相談してくるケースもみられることから、60 歳代以上の相談者の割合は更に高い実態にあると考えられる。

相談の時期は、「契約後着工前」が約 3 割、「着工後」(工事中および工事完了後)の相談が約 5 割であり、契約後の相談が 8 割を占めている (図 2-4)。

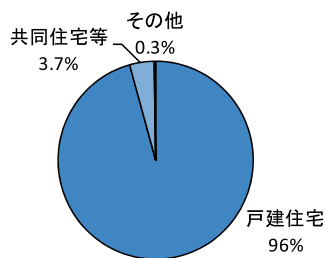


図 2-2 住宅形式 (n=398)

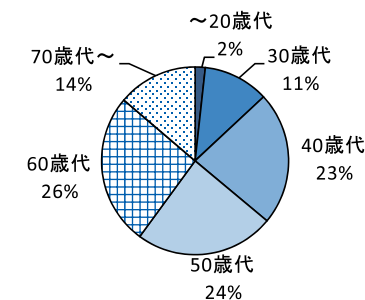


図 2-3 相談者の年齢 (相談者が消費者である場合、n=283)

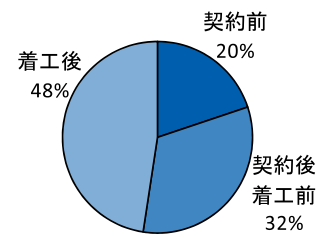


図 2-4 相談時期 (n=412)

相談者の区分をみると、「消費者」は 301 件で約 7 割を占めている (図 2-5)。次いで「消費生活センター」が約 2 割を占めており、これは消費生活センターにおいて訪問販売事業者への対応を行う上で、工事内容や工事に関する書類について当財団からの助言を求める相談である。「事業者」からの相談もみられ、その内容の多くは「契約したりフォーム工事がクーリングオフの対象になるか」など、クーリングオフに関する知見相談であった。

消費者が、住まいのダイヤルを知った経路 (認知経路) をみると、「消費生活センター」からが半数以上を占めている。これを、相談者区分の消費生活センターの割合と合わせると、相談者の 6 割以上が消費生活センターに関わっており、訪問販売相談において、全国の消費生活センターとの連携が重要であることが伺える。

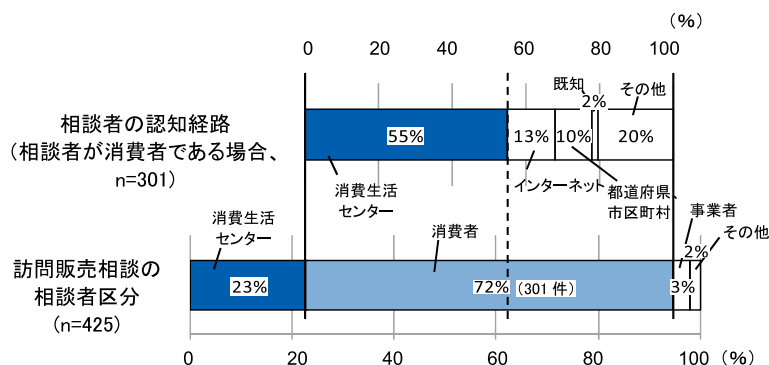


図 2-5 相談に消費生活センターが関係する割合



●主な工事部位・内容

訪問販売相談における主な工事部位・内容をみると、過去3年においては、屋根の塗装や葺き替え、瓦・漆喰の補修、防水のやりかえなどの「屋根」に関する相談と、外壁の塗装や張り替え、ひび割れの補修などの「外壁」に関する相談が多くみられた（図2-6、図2-7）。その他には床下換気扇・調湿シートの設置やシロアリ駆除などの「防蟻、防湿、調湿など」や、ユニットバスの交換やフローリングの張り替えなどの「水回り、内装」などがみられた。2011年度においては、「太陽光発電設備」の設置や、塀やアプローチなどの「外構」に関する相談の割合の増加がみられた。

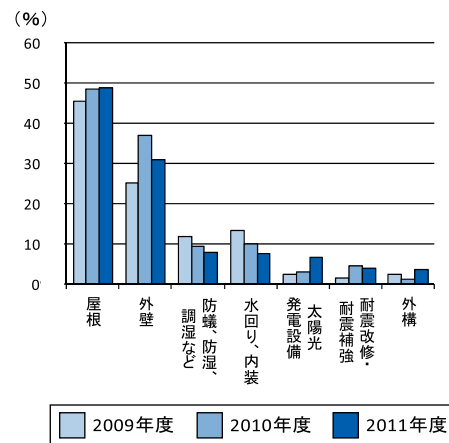
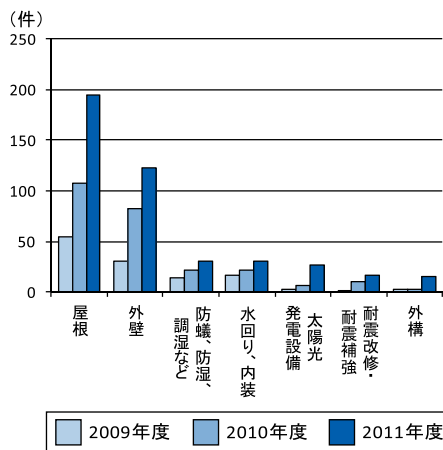


図 2-6 主な工事部位・内容の件数

図 2-7 主な工事部位・内容の割合

(図 2-6、図 2-7 共通 n=119 (2009 年度)、221 (2010 年度)、399 (2011 年度)、工事部位・内容は複数カウント)

●主な相談内容

訪問販売相談における主な相談内容を大きく分類したものが、図 2-8 である。

最も多かったのが、「工事の金額や内容など」に関する相談であり、訪問販売により早急に契約または工事をしたことで不安を感じているケースが多くみられた。その他には、「工事等による不具合や工事の遅延など」、「クーリングオフや契約解除など」、「事業者の選び方や事業者の情報など」、「知見相談」にわけられ、その内容は以下のとおりである。

- ・「工事の金額や内容など」：見積書や請求書の金額や提案されたまたは施工された工事の内容に関する不安など
- ・「工事等による不具合や工事の遅延など」：工事による不具合の発生や工事前の検査や点検等により瓦が割れたなどの不具合、工事が終わらないなど
- ・「クーリングオフや契約解除など」：契約した工事のクーリングオフや契約解除ができるかなど
- ・「事業者の選び方や事業者の情報など」：事業者を選択する時の考え方や事業者の信頼性など
- ・「知見相談」：リフォームの進め方や契約時に必要な書類、クーリングオフの書き方など

これらを相談時期で分けたものが、図 2-9 である。「工事の金額や内容など」に関する相談は、本来「契約前」に相談が多い内容であると思われるが、契約後に相談をするケースが約 8 割を占めていた。「工事の金額や内容など」に関する相談の内容をみると、「契約前」は、リフォーム見積チェックサービスを希望するものや、提案された工事内容を確認するものが多く、「契約後着工前」は、工事の契約をしたものの工事金額や内容に不安を感じて助言を求めるものや、着工前に支払う金額に関する相談がみられた。「着工後」は、知人や他の事業者から工事金額や内容に関する指摘を受けて、その内容を確認する相談や、消費生活センターから斡旋等に必要な助言を求める相談などであった。

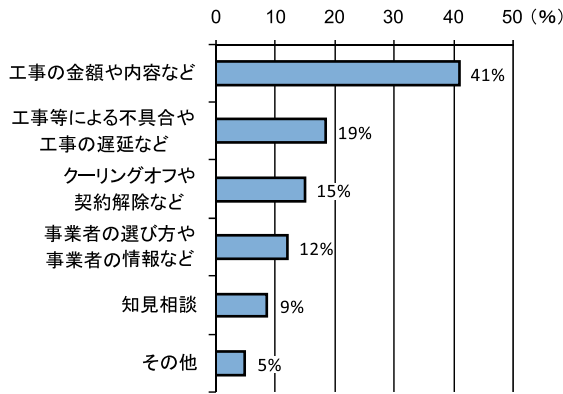


図 2-8 相談の内容

(n=427、2011年度、相談内容は複数カウント)

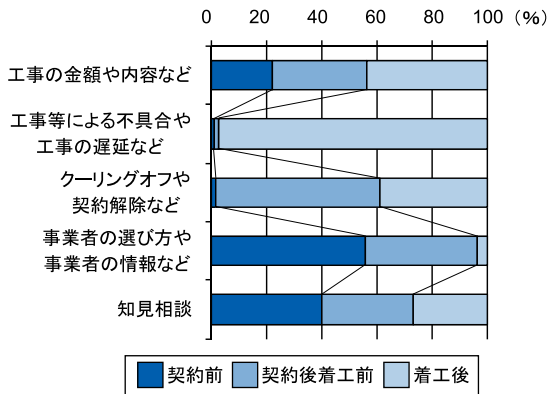


図2-9 相談の内容と相談時期

(2011年度、相談内容は複数カウント)

②リフォーム見積チェックサービス

当財団では、「リフォーム見積チェックサービス」を実施しており、リフォームの見積書について電話での助言に加え、希望に応じて見積書等の送付を受けて助言を行っている（第1章1.(1)②、本章4.参照）。2011年度の実施件数402件のうち、訪問販売相談は1割程度であった（図2-10）。

訪問販売相談とそれ以外の相談それぞれについて、相談者が見積書を取得した事業者の数の割合を集計したものが図2-11である。割合分布をみると、「1社」の割合が訪問販売相談では8割を占めており、それ以外の相談に比して高かった。

※リフォーム見積チェックサービスにおいては、事業者が消費者の家庭を訪問したことにより見積書を取得したものを「訪問販売」とし、集計・分析した。

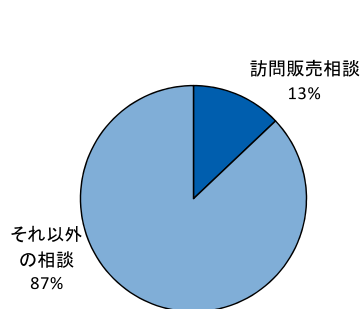


図 2-10 リフォーム見積チェックサービスにおける訪問販売相談の割合 (n=402、2011年度)

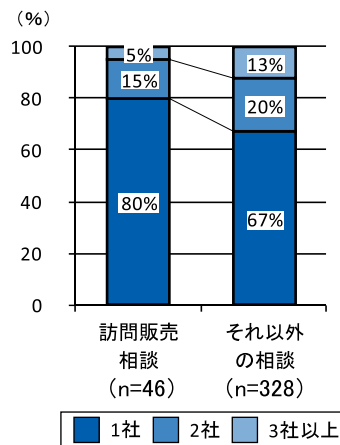


図 2-11 相談者が見積書を取得した事業者の数 (2011年度)

【相談事例】

- ・訪問販売事業者が築10年の木造住宅の外壁モルタルにひびが入っているので塗装をした方がよいと勧めてきた。その際、屋根も調べ、スレート瓦に変色やズレが見られるので補修と塗装もした方がよいと撮った写真も見せながら勧めてきた。昨日、事業者が見積書を持参し、再来週には契約書をもってこることになっているが、契約しても問題ないか。
- ・リフォーム事業者が一昨日訪ねてきて、わが家の瓦がずれているのでブルーシートで応急処置をした方がよいと勧められ依頼した。昨日またその事業者がきて、瓦のずれ補修と棟の漆喰直しを行えば、今回の応急処置は無料とし、また補修費用も半額にすると勧めるので、契約してしまった。棟の漆喰直し費用は6,000円/m×20mという見積りであるが、これは妥当か。よく考える時間もなく契約してしまい後悔している。
- ・訪問販売のリフォーム業者がきて、外壁のひび割れの補修をした後に、強引に床材を外して床下に換気扇を設置し、天井裏にわけのわからないシートを100枚も敷き並べる100万円を超える工事の契約をさせられた。すでに工事が完了して代金を払う段階になっているが、金額の正当性やリフォーム工場の必要性について相談したい。

(2) 災害に関する相談

①東日本大震災に関する相談

2011年3月11日、三陸沖を震源とし、震源域が岩手県沖から茨城県沖に及ぶマグニチュード9.0の地震が発生した。宮城県北部で震度7が、東日本の広い地域で震度6が観測されている。また、大規模な津波が発生するなど災害規模が東日本全域に及ぶ甚大なものとなった（東日本大震災）。内閣府の平成24年度版防災白書によると、住宅への被害は、全壊が10都県（約13万棟）、半壊が13都道県（約26万棟）で発生しており、広範囲にわたり被害が生じている。これに伴い、当財団においては、国土交通省の要請により関係機関と連携して臨時の体制を設け、被災住宅に関する相談対応を行ったほか、当財団が従来から行っている「住まいるダイヤル」にも東日本大震災に関する相談が寄せられた。

●被災住宅専用の相談体制の概要

東日本大震災により被災した住宅の補修・再建に資するため、関係機関が連携し、2011年3月31日から8月31日までの間、「被災住宅補修のための無料診断・相談制度」として、具体的には以下の相談等を実施した。

- ・「電話相談」：当財団内に被災地専用のフリーダイヤルを開設し、当財団の相談員等が被災住宅の補修・再建に関する電話相談を実施（2011/3/31～2011/8/31）。
- ・「窓口相談」：仙台市、郡山市、水戸市に、当財団の相談員等が対面での相談を行う窓口を設置し、被災住宅の補修方法、補修費用など具体的な相談に対応（2011/4/1～2011/7/30）。
- ・「現地診断・相談」：「電話相談」や「窓口相談」における相談者の希望により、住宅瑕疵担保責任保険法人の検査員が被災住宅の無料診断を行い、補修方法、補修費用など具体的な相談に対応（2011/4/1～2011/8/31）。

●被災者に対する住宅の補修・再建相談の実施結果（国土交通省まとめ）

2011年3月31日から8月31日までの間、被災地専用フリーダイヤルで受け付けた被災者に対する住宅の補修・再建相談は、10,613件あり、うち、現地での診断・相談の申し込みは、6,078件（57.3%）であった。被害状況としては、「内装材（壁、天井、床）の損傷」が最も多く76.6%、次いで「外壁材の亀裂／剥離／ずれ」の66.1%であった。

○相談状況

電話相談、窓口相談、現地での診断・相談の申込状況を集計。

表 2-1 相談申込状況（単位：件）

都道府県	電話相談 <sup>注1</sup>	窓口相談	現地診断・相談 <sup>注2</sup>	合計
相談件数	4,158	377	6,078 (5,651)	10,613
岩手県	132	—	105 (94)	237
宮城県	1,495	138	3,173 (2,899)	4,806
福島県	1,078	116	1,204 (1,138)	2,398
茨城県	716	123	1,294 (1,236)	2,133
栃木県	84	—	110 (103)	194
千葉県	206	—	177 (166)	383
その他	447	—	15 (15)	462

注1：被災地専用フリーダイヤル（住まいるダイヤル）の対象地域は、青森県、岩手県、宮城県、福島県、群馬県、栃木県、茨城県、千葉県、新潟県及び長野県

注2：括弧内は診断・相談終了済件数。現地診断・相談の件数と括弧内の数字の差は、現地診断がキャンセルとなったもの。

## ○現地診断・相談に見る被害の状況

現地での診断・相談を行った住宅 5,651 件について、被害の状況を集計。(損傷部位と損傷状況は重複を含む。)

表 2-2 被害状況

損傷部位と損傷状況	件数
内装材（壁、天井、床）の損傷	4,330 (76.6%)
外壁材の亀裂／剥離／ずれ	3,734 (66.1%)
構造材の損傷	3,106 (55.0%)
建具・サッシの損傷	2,653 (46.9%)
ボード・合板の損傷	2,274 (40.2%)
建物の傾き	2,080 (36.8%)
外構（ブロック塀、門扉等）の損傷	1,876 (33.2%)
屋根材・防水材の損傷	1,798 (31.8%)
給排水設備の損傷	788 (13.9%)
その他 <sup>注3</sup>	674 (11.9%)
電気・ガス設備等の損傷	672 (11.9%)
浸水による内外装・床下の汚れ	641 (11.3%)
浸水による断熱材の汚損	488 ( 8.6%)
トイレの損傷	426 ( 7.5%)

注3：その他には、テレビアンテナの破損、作り付け家具の損傷、車庫スペースの地盤沈下等がある。

## ○リフォーム事業者の紹介状況

現地での診断・相談を行った 5,651 件のうち、相談者からの依頼に応じてリフォーム事業者を紹介した件数は 1,455 件 (25.7%) であった。

## ●「住まいるダイヤル」のナビダイヤルで受けた東日本大震災に関する相談状況

## ○相談件数

震災が発生した翌週の 2011 年 3 月 14 日から 2012 年 3 月 31 日までに、当財団のナビダイヤルで受けた東日本大震災に関する相談（震災関連相談）の件数は 2,440 件であった（図 2-12）。8 月末で被災住宅専用の電話相談等が終了したため 9 月に一時的に相談件数が増加し、11 月以降は概ね月 100 件前後の相談が寄せられた。

そのうち、リフォーム見積チェックサービスを実施した相談は 185 件、専門家相談を実施した相談は 104 件であった。なお、ナビダイヤルは全国を対象としている（図 2-13）。

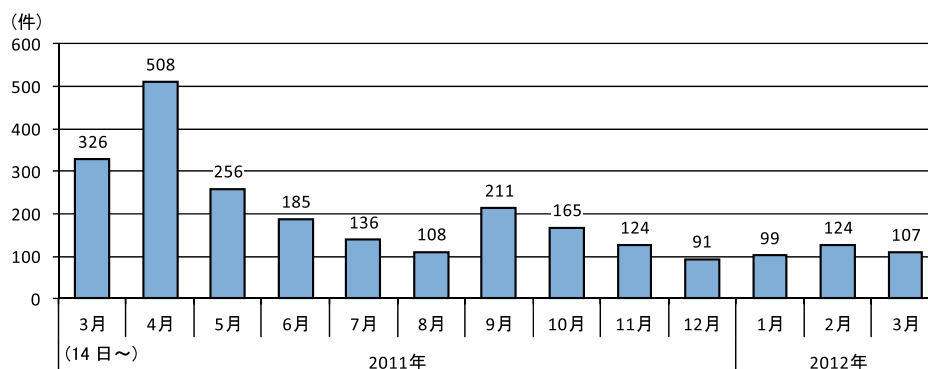
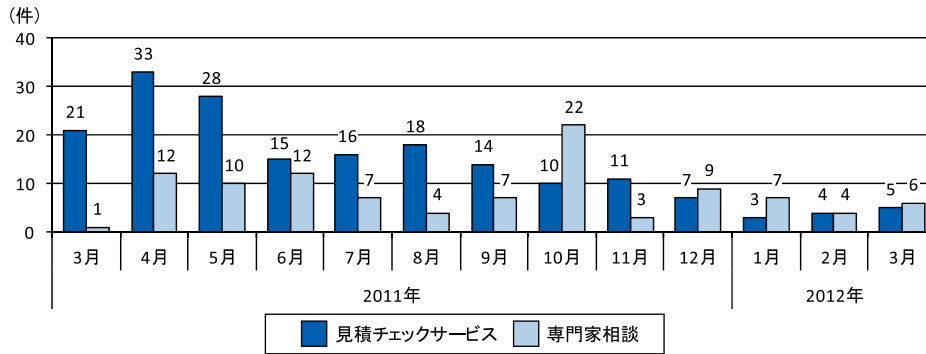


図 2-12 東日本大震災に関する相談件数

## 第2章 電話相談



※ 2011年10月の専門家相談実施件数22件のうち18件は、住生活月間に開催した総合住宅相談会の実施件数  
 図 2-13 東日本大震災に関する相談のうち、見積チェックサービスおよび専門家相談の実施件数

### ○電話相談の傾向

#### ・主な不具合部位・事象

震災関連相談における主な不具合部位・事象の割合は、部位では「基礎・地盤」が、事象では「ひび割れ」が最も多く、震災関連相談以外の相談に占める割合と比較すると3倍弱の違いがみられた(図 2-14、図 2-15)。

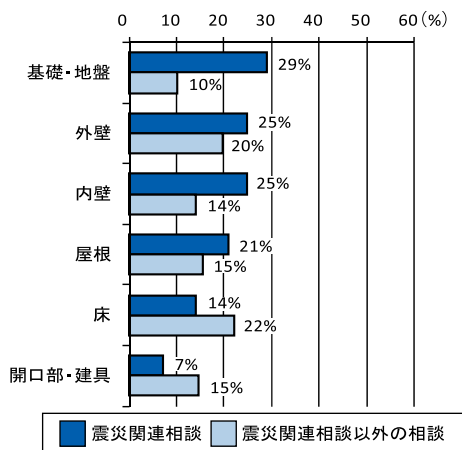


図 2-14 主な不具合部位

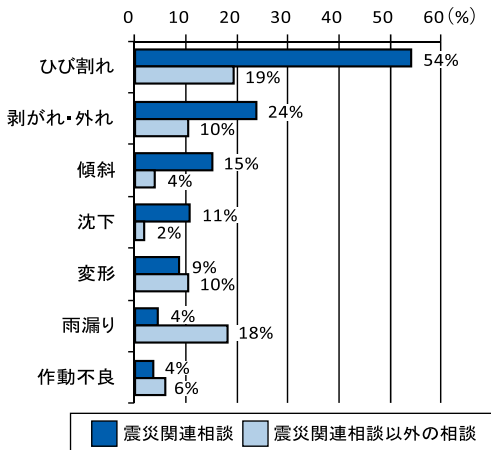


図 2-15 主な不具合事象

(図 2-14、図 2-15 共通 n=震災関連相談 1,431、震災関連相談以外の相談 10,136、集計期間：2011/3/14～2012/3/31)

※不具合部位及び不具合事象は、一つの相談に対して複数計上されている場合があるため、相談件数に対する各割合を合計すると100%を超える。

※母数は、不具合のあった相談件数。

## 【相談事例】

- ・中古住宅の内装のリフォームを契約し、代金の3分の2を支払った。東日本大震災で着工が遅れ、引き渡しが延びて4月になった。その後、さらに工事が遅れ、5月現在、内装クロス張り替えが終わっただけで、何も完成していない。
- ・2007年のマンションの引渡し後から内壁のひび割れなどがあり、その後の地震により雨漏りが生じ、管理組合の費用負担で補修した。今回の東日本大震災では、建物の外壁、内壁、ベランダ、廊下に無数のひび割れが生じ、一部地盤も沈下している。これまでの経緯からも、もともとの建物に問題があったと考えているが、売主は、不具合は軽微なものだと言い補修に応じない。

## 【参考 平成24年版防災白書（内閣府）より抜粋】

## 東北地方太平洋沖地震 概要

## 1 地震の概要（気象庁）

- (1) 発生日時平成23年3月11日（金）14時46分
- (2) 震源及び規模（推定）  
三陸沖（北緯38.1度、東経142.9度、  
牡鹿半島の東南東130km付近）  
深さ24km、マグニチュード9.0
- (3) 各地の震度（震度6弱以上）  
震度7 宮城県北部  
震度6強 宮城県南部・中部、  
福島県中通り・浜通り、  
茨城県北部・南部、  
栃木県北部・南部  
震度6弱 岩手県沿岸南部・内陸北部・内陸南部、  
福島県会津、群馬県南部、埼玉県南部、  
千葉県北西部

表 2-3 東日本大震災における都道府県別の住家被害

(単位：棟)

都道府県名	全壊	半壊	一部破損
北海道		4	7
青森県	306	701	835
岩手県	20,189	4,688	8,219
宮城県	84,940	147,613	217,875
秋田県			3
山形県	37	80	
福島県	20,607	68,473	155,607
茨城県	2,738	24,506	182,540
栃木県	260	2,103	70,479
群馬県		7	17,246
埼玉県	24	194	1,800
千葉県	798	9,985	51,439
東京都	15	198	4,847
神奈川県		39	445
新潟県			17
山梨県			4
静岡県			13
合計	129,914	258,591	711,376

②台風に関する相談

気象庁の報道発表資料によると、2010年度は、8月から9月に台風が2個上陸したが、それに伴う大きな被害は記録されておらず、一方、2011年度は、7月から9月にかけて台風が3個上陸し、それに伴う大きな被害が各地で記録されている。

住まいのダイヤルに寄せられた台風に関する相談件数は、2010年度の57件に対し2011年度は473件と増加している。相談件数を月別にみると、2011年9月以降に大幅な増加がみられ、都道府県別にみると関東地方や中部地方からの相談が多くみられた（図2-16、図2-17）。

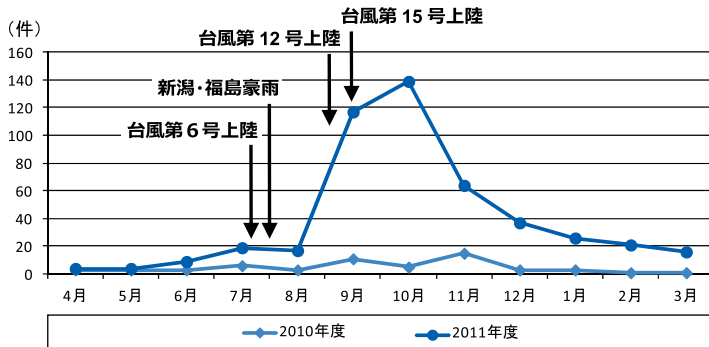


図 2-16 台風に関する相談の月別件数の推移

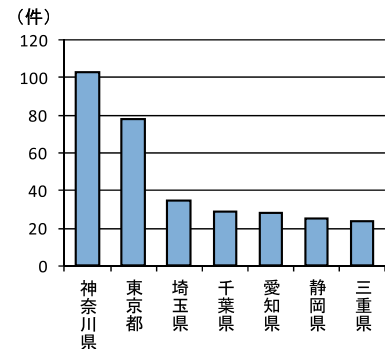


図 2-17 台風に関する相談の件数の多い都道府県の件数 (2011年度、上位7位まで)

相談の対象となった住宅の形式は、「戸建住宅」が約9割を占めており、電話相談全体における戸建住宅の割合（83%）に比して高い傾向がみられた（図2-18）。

相談が多かった2011年10月の相談139件を対象に分析を行ったところ、相談のきっかけは、暴風雨による雨漏りや屋根の損傷などによる「不具合が生じた」が78%（109件）と最も多い（図2-19）。その他に、屋根の瓦が飛び隣家の外壁を傷付けたようなケースや、隣家の工事中の足場が倒れてきたケースなどの「近隣から被害を受けた又は被害を与えた」という近隣とのトラブルなどがみられた。

相談のきっかけで最も多い「不具合が生じた」相談の内容をみると、半数以上が「雨漏り、雨水浸入」であった（図2-20）。相談者が雨漏りや雨水浸入に気がついた部位は、天井や窓周り、外壁などが多くみられる。次に多いのは「屋根部材の損傷」で、雨樋の損傷や屋根の瓦や役物のずれや破損、飛散などがみられた。その他には、「浸水、地盤の水はけ不良」などで、具体的には台風による床下・床上浸水や、雨水枡から雨水が溢れて敷地に水が溜まる、敷地の水はけが悪いために水溜まりが出来るなどがあった。また、フェンスや塀、カーポートが倒れるなどの「外構の損傷」や、「バルコニーの本体や手すりの損傷」などもみられた。なお、「共同住宅等」に関する相談では、玄関ドアからの雨水の浸入やサッシからの雨漏り、地下駐車場への雨水の浸入などの不具合に関するものがみられた。

1. 2011 年度の相談の特徴

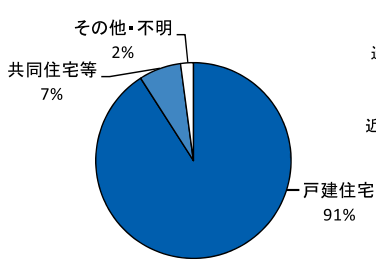


図 2-18 住宅形式 (2011 年度、n=473)

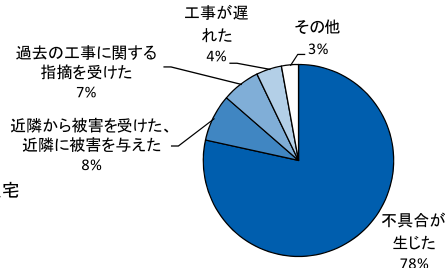


図 2-19 相談のきっかけ (2011 年 10 月、n=139)

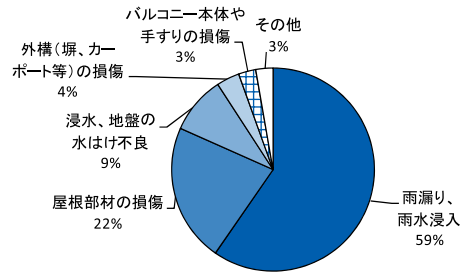


図 2-20 「不具合が生じた」相談における主な不具合の内容 (2011 年 10 月、n=109)

【相談事例】

・先月、木造 2 階建の建売住宅の引渡しを受けたが、先日の台風で 1 階窓から雨漏りが生じた。窓枠に水が溜まっている。売主に補修を要求したところ、台風が原因なので免責になると言って補修に応じない。住宅瑕疵担保保険の契約約款を見ても、台風により生じた損害については、事故に該当しないので保険金を支払わないとある。売主に補修を要求できないか。

【参考 平成 24 年版防災白書 (内閣府) より作成】

平成 23 年以降に発生した主な災害

表 2-4 主な住家被害状況 (単位：棟)

災害	全壊	半壊	一部破損	床上浸水	床下浸水
台風6号	0	1	31	28	122
新潟・福島豪雨	73	998	36	1,221	7,804
台風12号	373	2,924	254	5,664	19,224
台風15号	33	1,577	2,129	2,145	5,695
11月からの大雪等	13	8	493	3	55



図 2-21 平成 23 年度以降に発生した主な災害 (東日本大震災を除く)



③雪に関する相談

気象庁の報道発表資料によると、2010年度は、12月末から1月にかけて降雪量が多かったものの、冬期全体の降雪量は平年並みであった。一方、2011年度は、12月から2月末にかけてたびたび大雪となり、ここ10年間では2005年度（平成18年豪雪<sup>注1</sup>）に次ぐ積雪となった。

住まいるダイヤルに寄せられた雪に関する相談件数は、2010年度の135件に対し2011年度は187件となり、相談件数を月別にみると、2012年2月と3月の件数が2011年の同時期に比べて増加した。また、都道府県別では、東京都、神奈川県、千葉県、愛知県などの豪雪地帯<sup>注2</sup>以外の地域からの相談も多くみられた（図2-22、図2-23）。

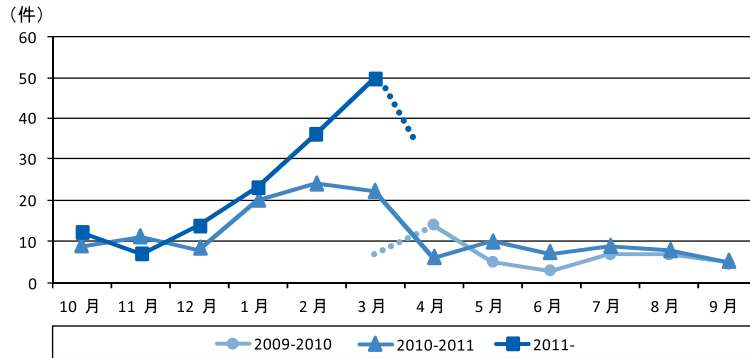


図 2-22 雪に関する相談の件数推移

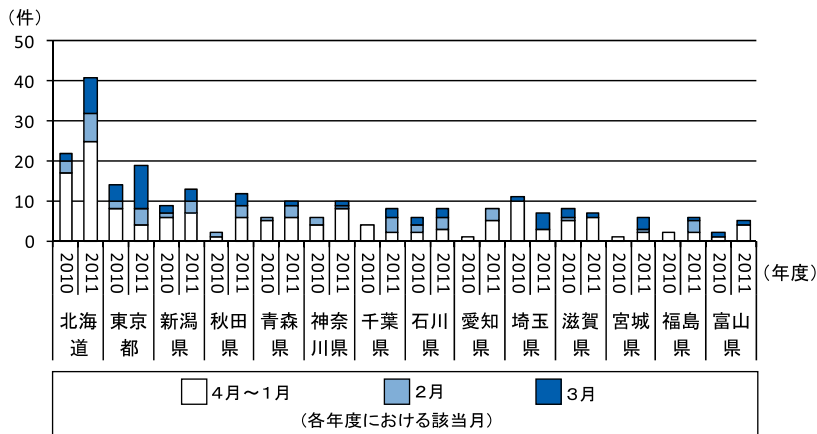


図 2-23 雪に関する相談の主な都道府県の件数

相談の対象となった住宅の形式は、ほとんどが「戸建住宅」であり、「共同住宅」は1%となっている。これは、電話相談全体における「共同住宅」の割合（16%）と比べて極めて小さい（図2-24）。

以下、相談のきっかけ及び不具合の内容についてみることにする。なお、ここでは、降雪による水漏れや積もった雪が溶けて生じた水漏れや、無落雪屋根などにみられる「すが漏れ」などを総称して「雨漏り」と記載している。

相談のきっかけは、屋根から「落雪した、落雪しそうだ」というケースや、雨漏りや雪止めの落下など「雪により不具合が生じた」ケースが多くみられる（図2-25）。屋根から「落雪した」ケースでは、雪止めが無いために落雪が生じたもののほか、雪止めが付いているが落雪した、雪止めごと落下した、また、太陽光発電パネルから落雪したケースが見受けられた。「落雪しそうだ」という相談は、自宅の屋根の雪が隣家に落ちて被害をあたえるのではないかとというケースや隣家の屋根から落雪しそうなのでなんとかしてほしい、という相談がみられた。その他には、降雪により工事が遅れた、雪が降っているのに塗装工事を行ったが大丈夫かなど「工事の遅延、施工への影響」についての相談がみられた。

相談のきっかけが「雪により不具合が生じた」相談は71件あり、その中で最も多くみられた主な不具合の内容は、「雨漏り」であった(図2-26)。その他には、設計時には雪が落ちる仕様の屋根で雪かきが必要ないと言われたが、今回の積雪に際して雪かきが必要になるなどの「屋根に雪が積もる」ことに関するものや、「瓦の割れや軒・庇の変形」などがみられた。「共同住宅等」に関する相談では、降雪時にバルコニーの仕上げ材(珪藻土)が剥離・落下したものと積雪により雨漏りが生じたものがみられた。

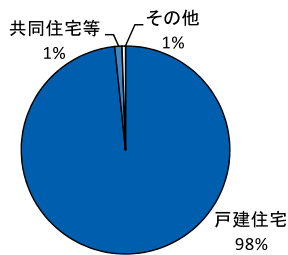


図2-24 住宅形式  
(n=187)

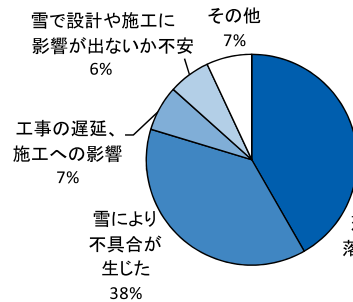


図2-25 相談のきっかけ  
(n=187)

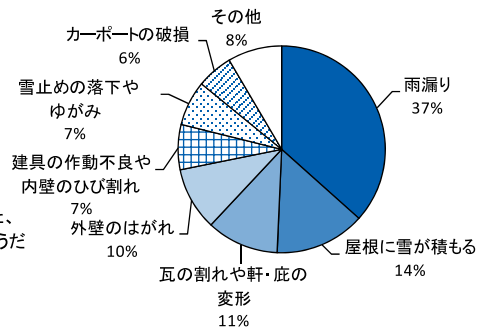


図2-26 雪により生じた主な不具合の内容  
(n=71)

【相談事例】

・1年前に木造建売住宅の引渡しを受けた。積雪時に、屋根面に当初から設置されている太陽光パネル(太陽電池モジュール)から滑り落ちた雪の塊によって、金属製の郵便受けと自動車のワイパーが破損した。売主に郵便受けの補修を求めたところ、天災による被害なので責任はないと言われた。当地は、年に何回か積雪がある地域なので、落雪箇所には屋外郵便受けを設置したのは設計上の問題ではないか。

注1 平成18年豪雪:

平成17年12月から平成18年1月上旬にかけて強い冬型の気圧配置が断続的にあられ、日本海側では記録的な大雪となったほか、1月中旬以降も山沿いを中心にたびたび大雪となった。このため、雪下ろし中の事故等甚大な人的被害や交通機関等への大きな影響があり、「平成18年豪雪」と命名された。

注2 豪雪地帯:

「豪雪地帯対策特別措置法(昭和37年4月5日法律第73号)」に基づき、国土交通大臣、総務大臣及び農林水産大臣が、積雪の度その他の事情を勘案して政令で定める基準に従い、かつ、国土審議会の意見を聴いて、道府県の区域の全部又は一部を指定した地域。

## 2. 電話相談全体

本章においては、電話で受け付けた「新築住宅不具合等相談」、「リフォームに関する相談」、「知見相談」等の新規相談について集計を行った。2011年度の実績を中心に整理したが、特に特徴がある事象については過去5年間について比較等を行った。

なお、相談の経年的な傾向を把握するために、特にことわらない限り一時的なものである「住宅エコポイント制度に関する相談」については集計から除いた。

また、東日本大震災による被災住宅専用の電話相談（10,613件）についても集計から除いている。

### (1) 2011年度の電話相談の概要

#### ①電話相談の状況

- (i)相談業務開始以降、2011年度末における新規相談件数の累計は142,739件（住宅エコポイント8,943件含む）となった（P.29）。
- (ii)2011年度の新規相談件数は20,483件で、2010年度の17,713件と比較して15.6%増加した（P.29）。

#### ②項目別の概要

- (i)住宅本体に関する相談は、2011年度は8,561件となり、2010年度の5,291件と比較して約61.8%増加した（P.29）。
- (ii)不具合や契約上のトラブルが生じている相談は15,205件あり、電話相談全体の74.2%であった（P.37）。
- (iii)評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の相談は、2011年度は676件で、2010年度の380件より約1.8倍の件数となった（P.28）。
- (iv)保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の相談は、2011年度は2,754件で、2010年度の1,344件と比較して約2倍の件数となった（P.28）。
- (v)シックハウスに関する相談件数は2003年度をピークに減少しており、2011年度は101件で電話相談全体に占める割合は0.5%となった（P.47）。
- (vi)リフォームに関する相談は、2011年度は6,748件となり、2010年度の5,094件と比較して約32%増加した（P.48）。
- (vii)リフォームの見積りに関する相談は987件、うち、リフォーム見積チェックサービスを行った相談は、402件であった（P.58）。

### (2) 相談件数の推移

表 2-5 相談件数の推移

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<b>電話相談全体</b>	<b>4,499</b>	<b>5,382</b>	<b>7,183</b>	<b>9,182</b>	<b>10,670</b>	<b>11,223</b>	<b>9,087</b>	<b>8,626</b>	<b>12,956</b>	<b>16,792</b>	<b>17,713</b>	<b>20,483</b>
評価住宅	0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380*	676*
保険付き住宅	-	-	-	-	-	-	-	-	21	277	1,344*	2,754*

\* 評価+保険付き住宅(2010年度:22件、2011年度:59件)を含む

## 2. 電話相談全体

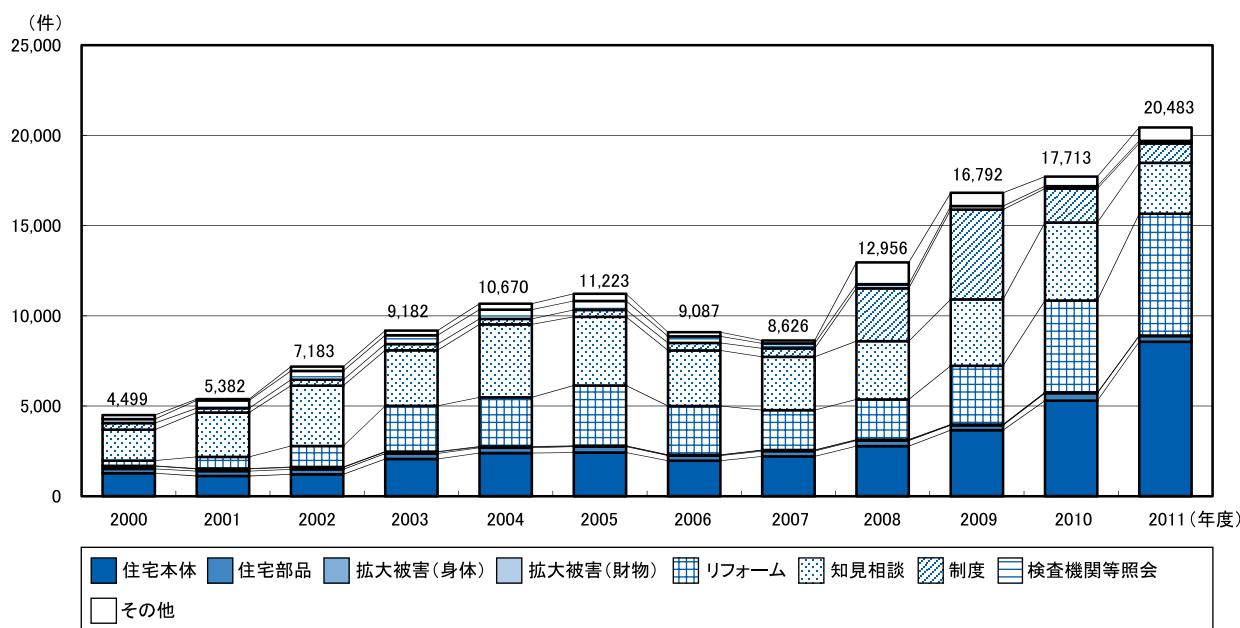


図 2-27 相談件数の推移

表 2-6 相談区分別の相談件数の推移

区分 年度	新築住宅不具合等相談				リフォーム	知見 相談	制度			検査 機関等 照会	その他 相談	電話相談 全体	前年比 (%)	住宅コ ポイント	再計	業務日 数
	住宅 本体	住宅 部品	拡大 被害 (身体)	拡大 被害 (財物)			制度 (計)	住宅品 確法上 の制度	住宅瑕疵 担保履 行法上 の制度							
2000	1,275	241	141	24	270	1,704	365	-	-	227	252	4,499	-	-	4,499	236
2001	1,119	272	125	13	650	2,463	236	-	-	434	70	5,382	119.6	-	5,382	245
2002	1,208	275	108	26	1,166	3,340	330	-	-	493	237	7,183	133.5	-	7,183	245
2003	2,063	304	86	19	2,539	3,074	350	-	-	489	258	9,182	127.8	-	9,182	246
2004	2,394	293	45	27	2,725	4,045	304	-	-	508	329	10,670	116.2	-	10,670	243
2005	2,418	328	29	13	3,346	3,809	382	-	-	499	399	11,223	105.2	-	11,223	245
2006	1,961	284	32	17	2,707	3,074	425	-	-	364	223	9,087	81.0	-	9,087	245
2007	2,199	293	48	18	2,210	2,949	477	-	-	270	162	8,626	94.9	-	8,626	245
2008	2,774	306	30	23	2,229	3,228	2,924	544	2,380	232	1,210	12,956	150.2	-	12,956	254
2009	3,665	275	17	15	3,253	3,658	4,977	529	4,448	195	737	16,792	129.6	6,440	23,232	273
2010	5,291	418	26	22	5,094	4,320	1,883	367	1,516	133	526	17,713	105.5	2,362	20,075	243
2011	8,561	320	27	47	6,748	2,824	1,074	318	756	144	738	20,483	115.6	141	20,624	258
業務開始 以来の 延べ件数	34,928	3,609	714	264	32,937	38,488	13,727	1,758	9,100	3,988	5,141	133,796	-	8,943	142,739	-

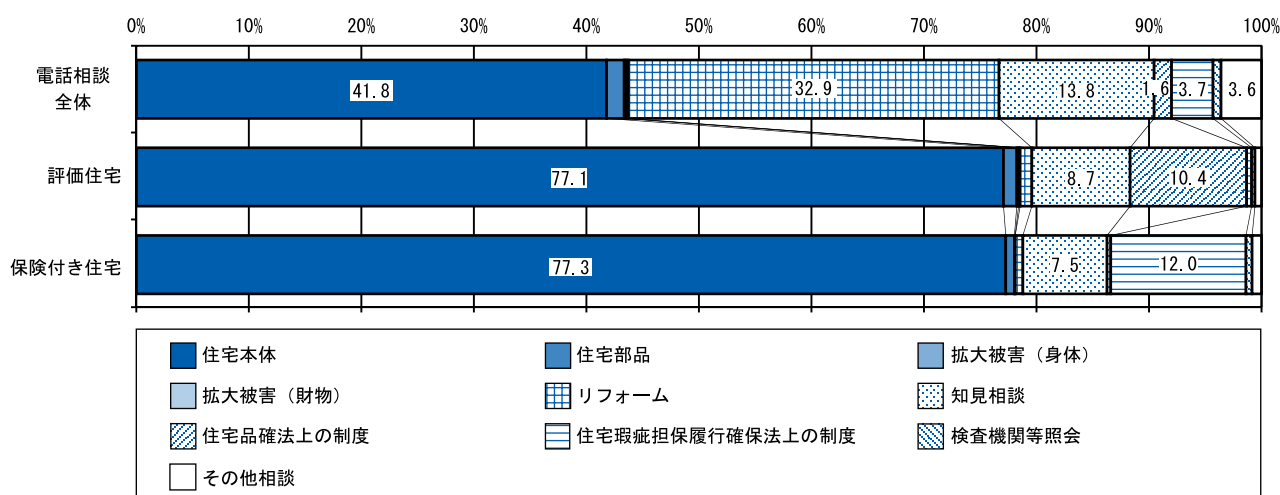
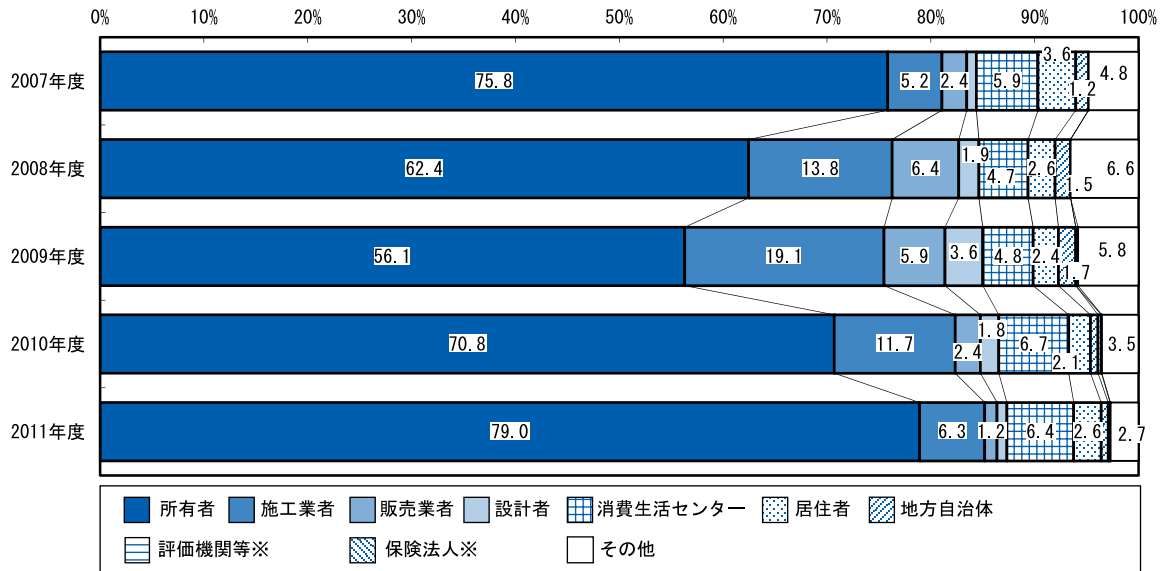


図 2-28 相談区分別相談件数の割合 (2011年度)

(3) 相談者の属性

①相談者の区分

住宅の「所有者」からの相談がこれまでと同様に電話相談全体の79.0%と最も多い割合を占めている。住宅瑕疵担保履行法の施行（2008年4月一部施行、2009年10月全面施行）に伴うと考えられる施工業者からの問い合わせが2008年度、2009年度と増加したが、2011年度は2010年度に続いて減少し6.3%となった。



※2009年度より「評価機関等」と「保険法人」を追加して集計を行った。

図 2-29 相談者の区分の割合

②相談者の年齢

相談者の年齢は、30歳代と40歳代をあわせると全体の半数を占めている。ここ数年は、60歳代、70歳代以上の割合がやや増加している。

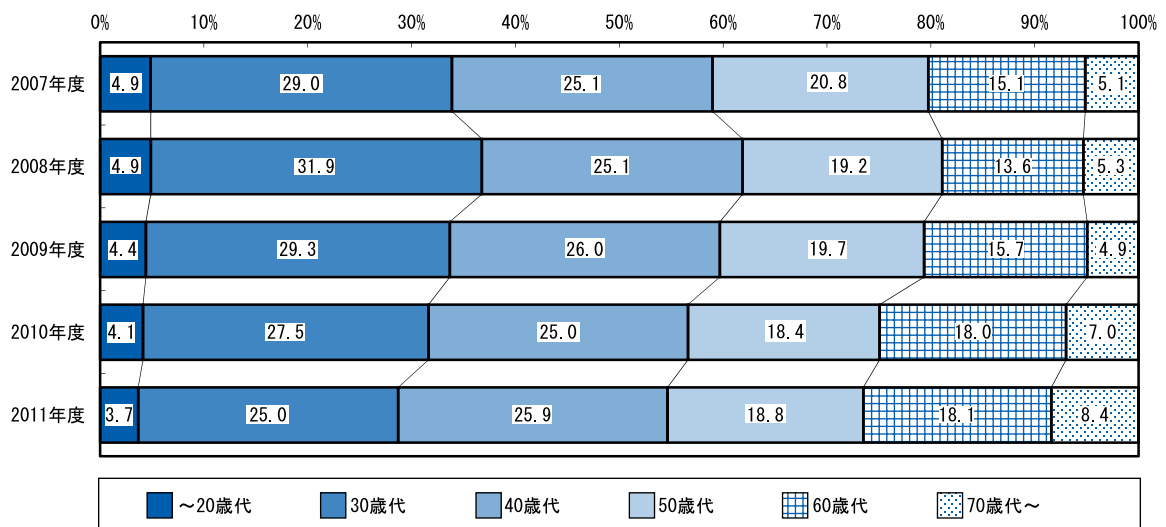


図 2-30 相談者の年齢の割合

③相談者の都道府県の分布

2011年度の相談者の分布について都道府県別にみると、「東京都」「神奈川県」「千葉県」「埼玉県」の1都3県からの相談が多く、特に「東京都」が全体の19.3%と突出して多くなっている。

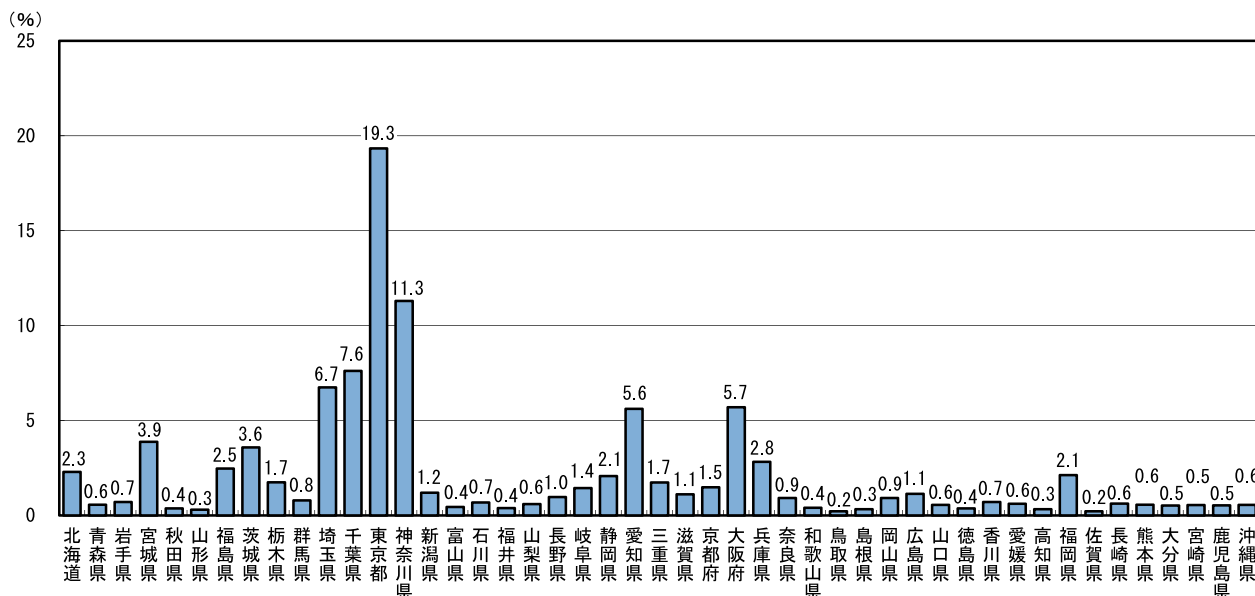


図 2-31 相談者の都道府県別の割合 (2011年度)

ストック戸数1,000戸あたりに対する相談割合をみると、2011年において「宮城県」「福島県」「茨城県」等が大幅に増加している。これは、東日本大震災に関する相談が加わったためと思われる。

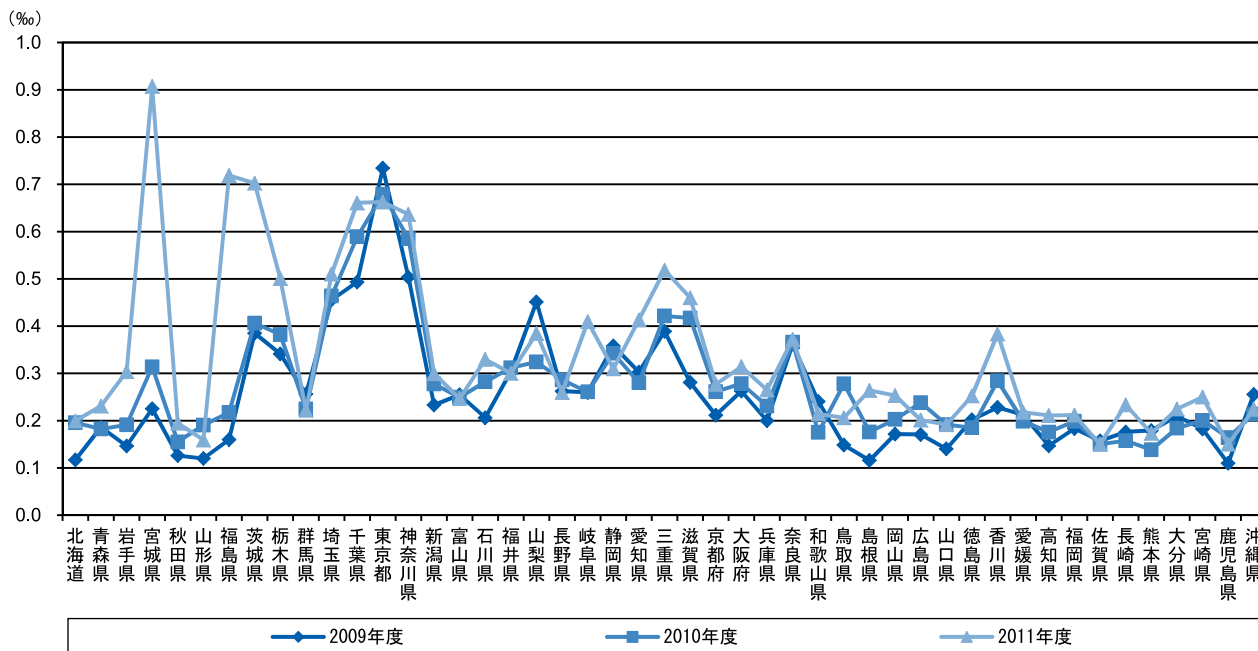


図 2-32 年度別相談者の都道府県別の割合 (ストック戸数1,000戸あたりに対する相談割合)  
(ストック戸数：平成20年度「住宅・土地統計調査」/総務省)

## 第2章 電話相談

### ④相談者の住宅の利用関係

相談者の住宅の利用関係は、電話相談全体と保険付き住宅では「持ち家（注文）」がそれぞれ65.7%、71.4%を占めている。一方、評価住宅では、「持ち家（分譲）」が64.8%を占めている。

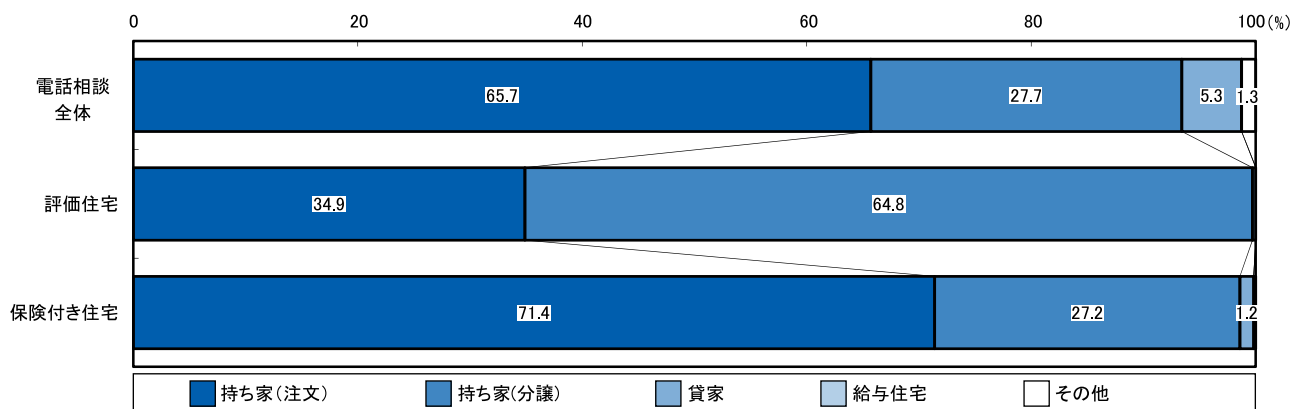


図 2-33 相談者の住宅の利用関係（2011 年度）

### ⑤相談者の住宅の形式

相談者の住宅の形式は、電話相談全体と保険付き住宅では「戸建住宅」がそれぞれ82.9%、93.4%で最も多く占めている。一方、評価住宅では、「共同住宅」が50.5%と半数を占めており、電話相談全体の16.1%に比べ約3倍の割合となっている。

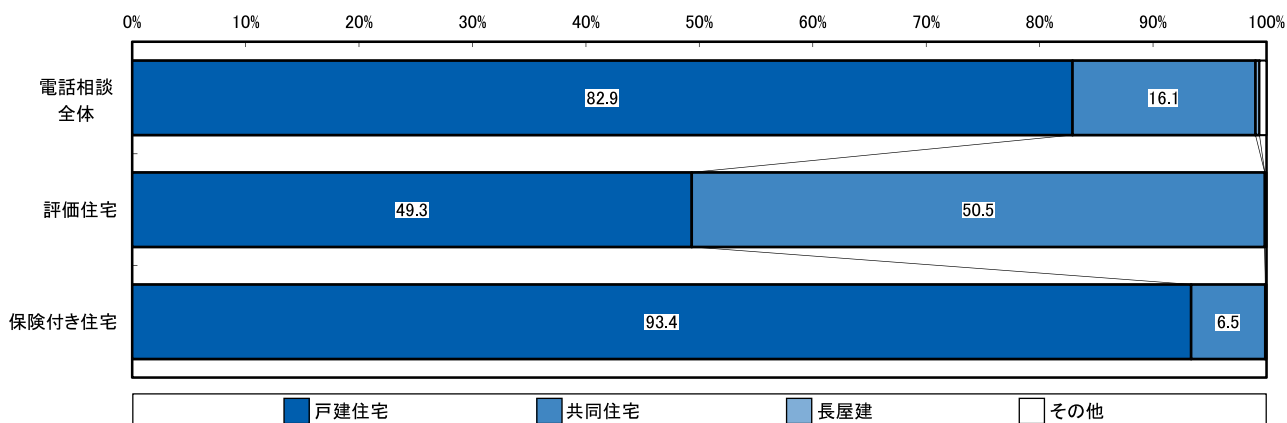


図 2-34 相談者の住宅の形式の割合（2011 年度）

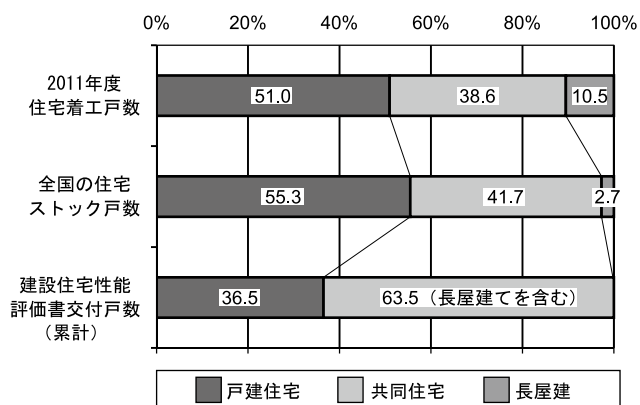


図 2-35 参考：2011 年度住宅着工戸数、全国の住宅ストック戸数、建設住宅性能評価書交付住宅戸数（累計）にみる住宅の形式の割合（平成 23 年度「住宅着工統計」/国土交通省、平成 20 年度「住宅・土地統計調査」/総務省、平成 21 年度の住宅性能表示制度の普及率/国土交通省）

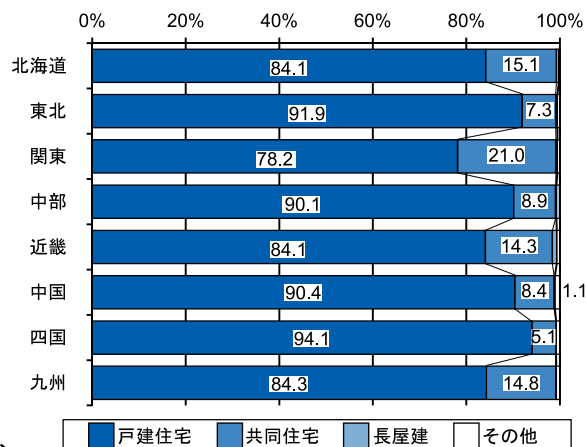


図 2-36 相談者の住宅の形式（2011 年度 地域別※）

## ⑥相談者の住宅の構造・工法

相談者の住宅の構造・工法は、電話相談全体と保険付き住宅では「木造（在来）」がそれぞれ67.8%、81.5%と最も多く占めている。一方、評価住宅では、「RC造（一般）」が48.5%と最も多い割合を占めている。

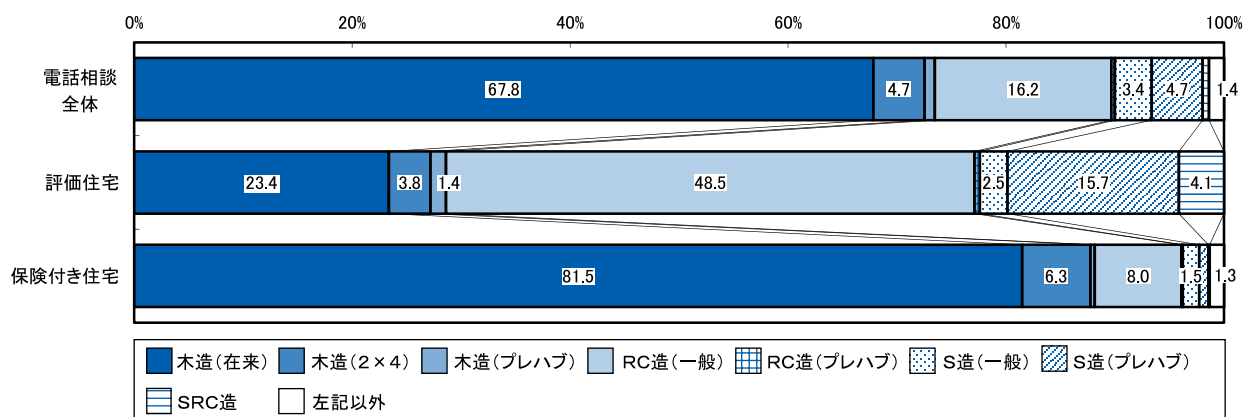


図 2-37 住宅の構造・工法 (2011 年度)

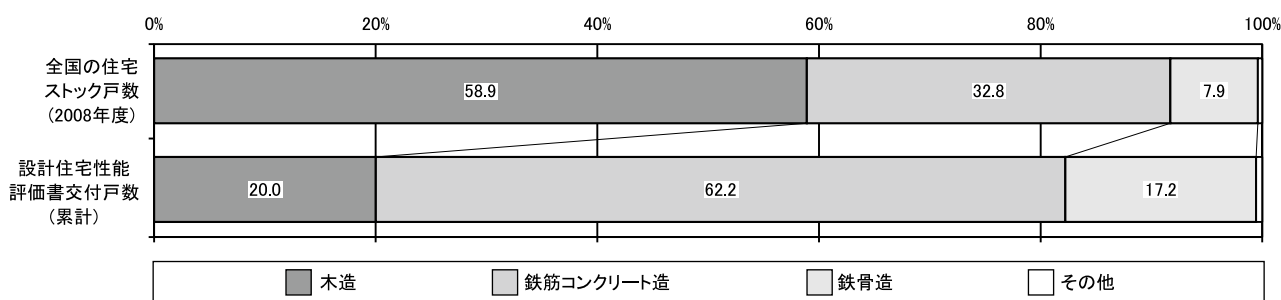


図 2-38 参考：全国の住宅ストック戸数（2008 年度）と設計住宅性能評価書交付戸数（累計）にみる住宅の構造・工法の割合（平成20年度「住宅・土地統計調査」/総務省、住宅性能評価の実績戸数/住宅性能評価・表示協会）

## ※各地域の区分

## 北海道

- 東 北：青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県  
 関 東：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県  
 中 部：新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県  
 近 畿：三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県  
 中 国：鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県  
 四 国：徳島県、香川県、愛媛県、高知県  
 九 州：福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県



## 第2章 電話相談

### ⑦当財団の認知方法

相談者の当財団の認知方法は、「40歳代」以下の若年層において、インターネットが一番多い割合を占めている。

一方、「60歳代」以上では、「消費生活センター等」が一番多い割合を占めており、次いで「行政」「マスメディア」の割合が多い。

全体的には、年齢の若い層ほど「インターネット」からの認知が多く、年齢が高くなるにつれ、「消費生活センター等」、「行政」、「マスメディア」の割合が多くなる傾向にある。

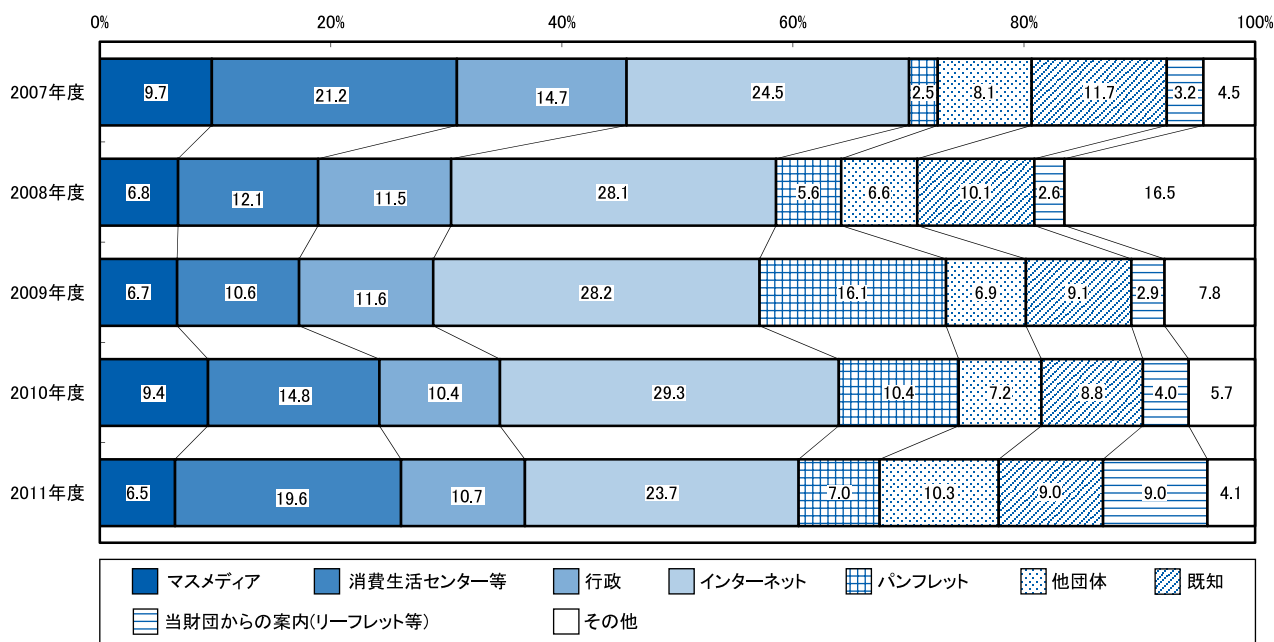


図 2-39 当財団の認知方法

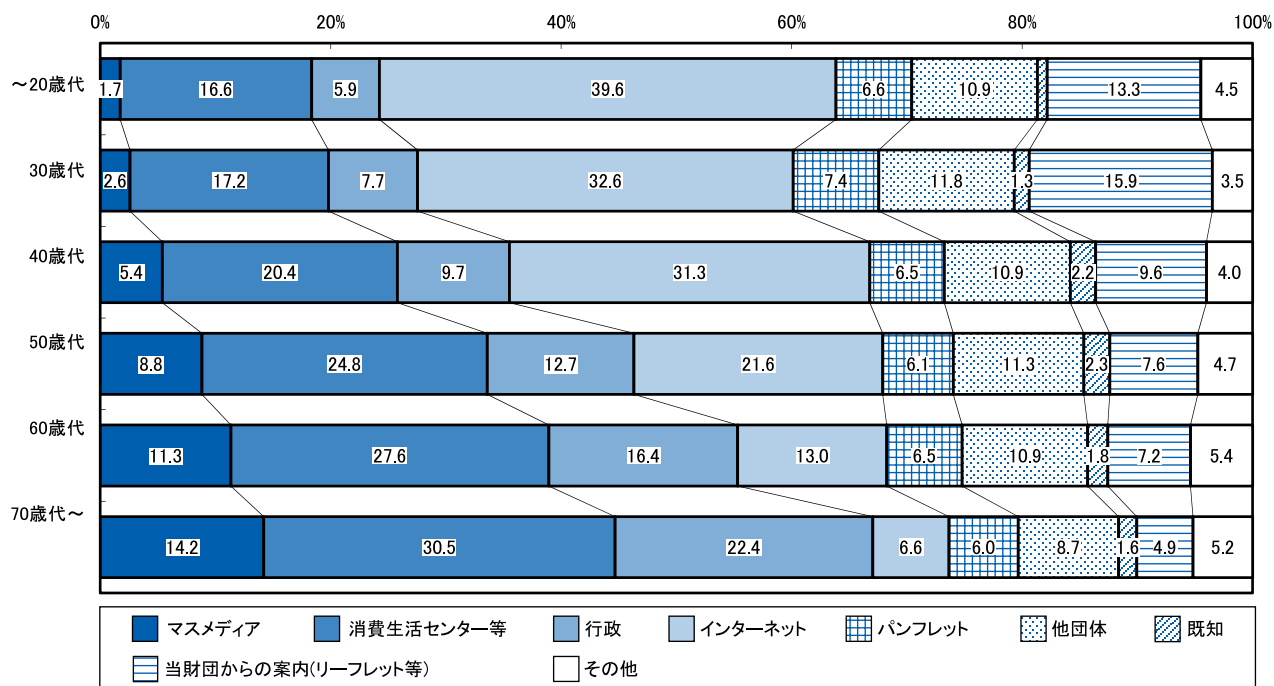


図 2-40 年齢区別当財団の認知方法 (2011年度)

## 2. 電話相談全体

また、電話相談全体、評価住宅、保険付き住宅の区分で比較すると、電話相談全体では、「インターネット」が23.7%と最も多い割合を占めるが、評価住宅や保険付き住宅では約半数を「当財団からの案内(リーフレット等)」が占めている。

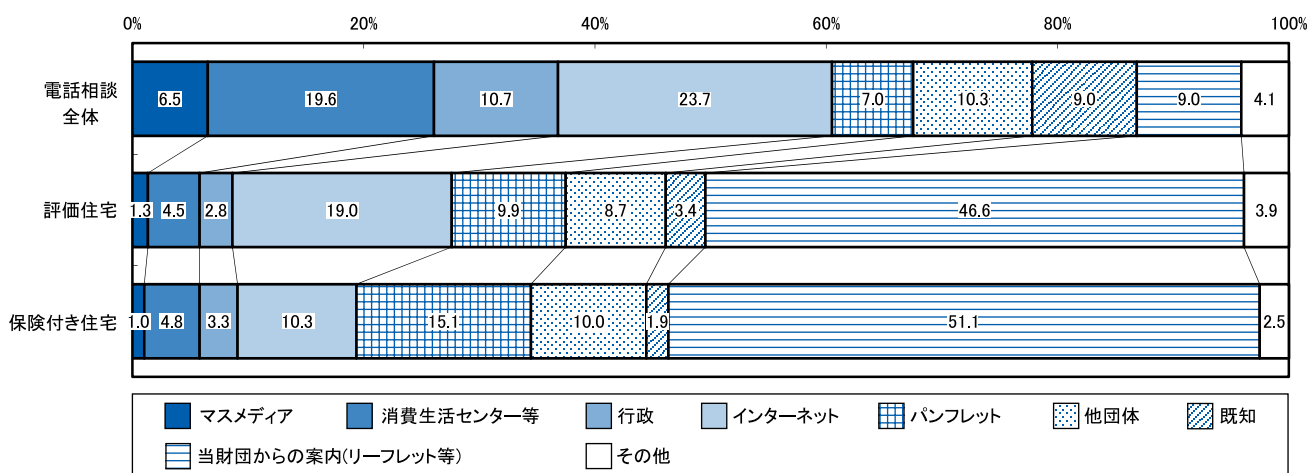


図 2-41 当財団の認知方法 (2011 年度)

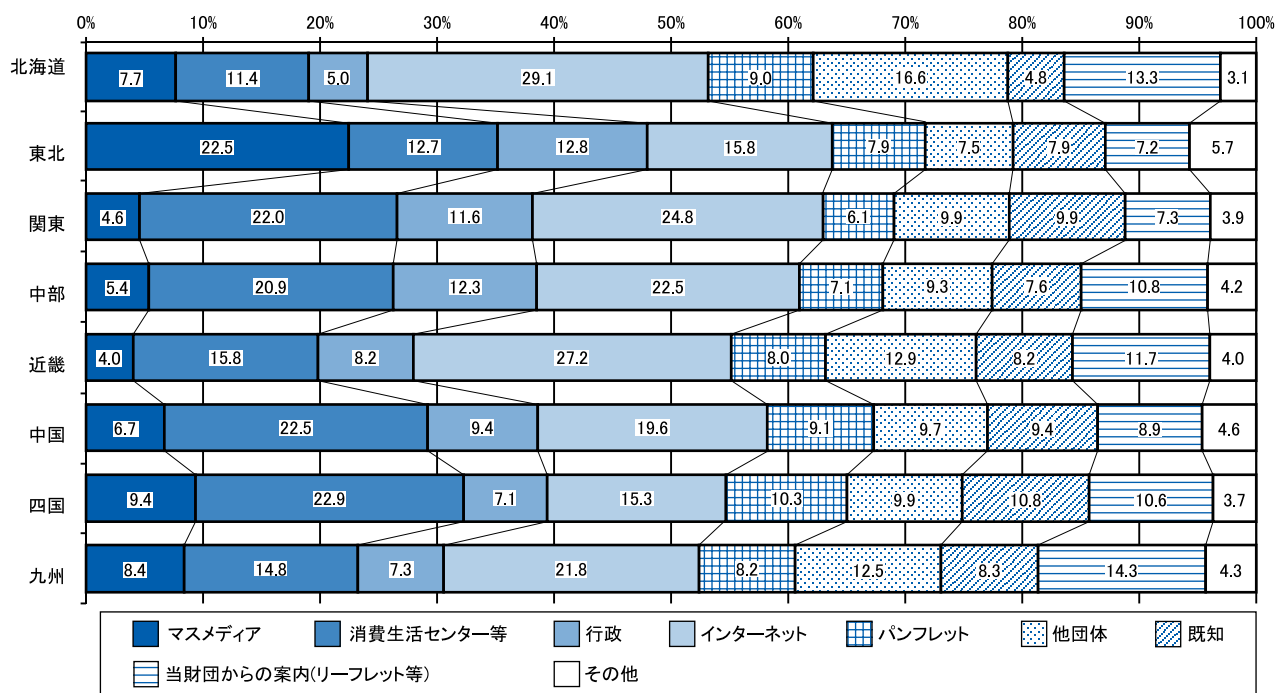


図 2-42 当財団の認知方法 (2011 年度 地域別)

(4) 苦情の相手方

①主たる苦情の相手方の区分

電話相談全体での主たる苦情の相手方の区分では、過去5年間「施工業者」が最も多い割合を占めている。

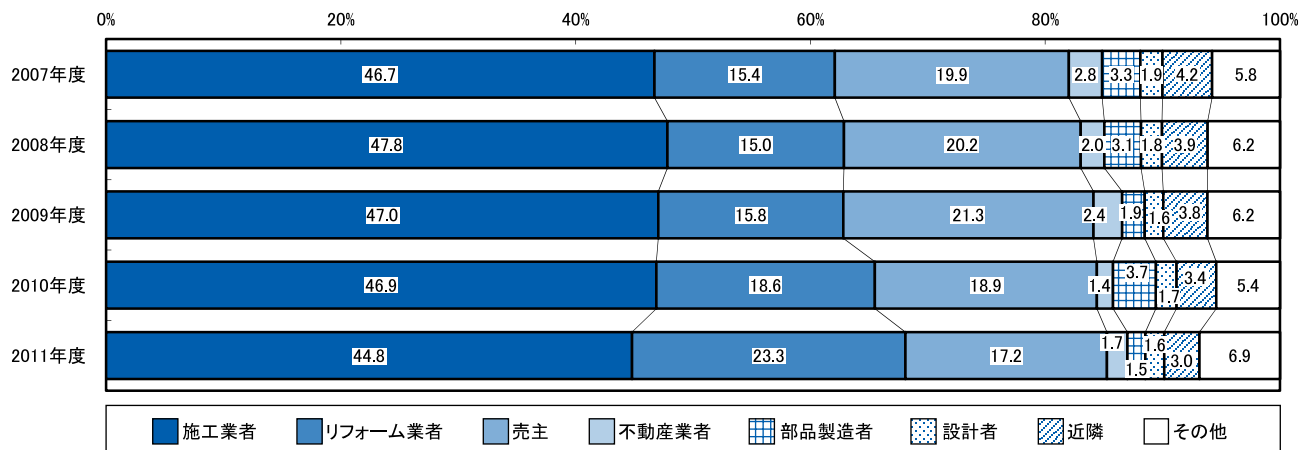


図 2-43 主たる苦情の相手方

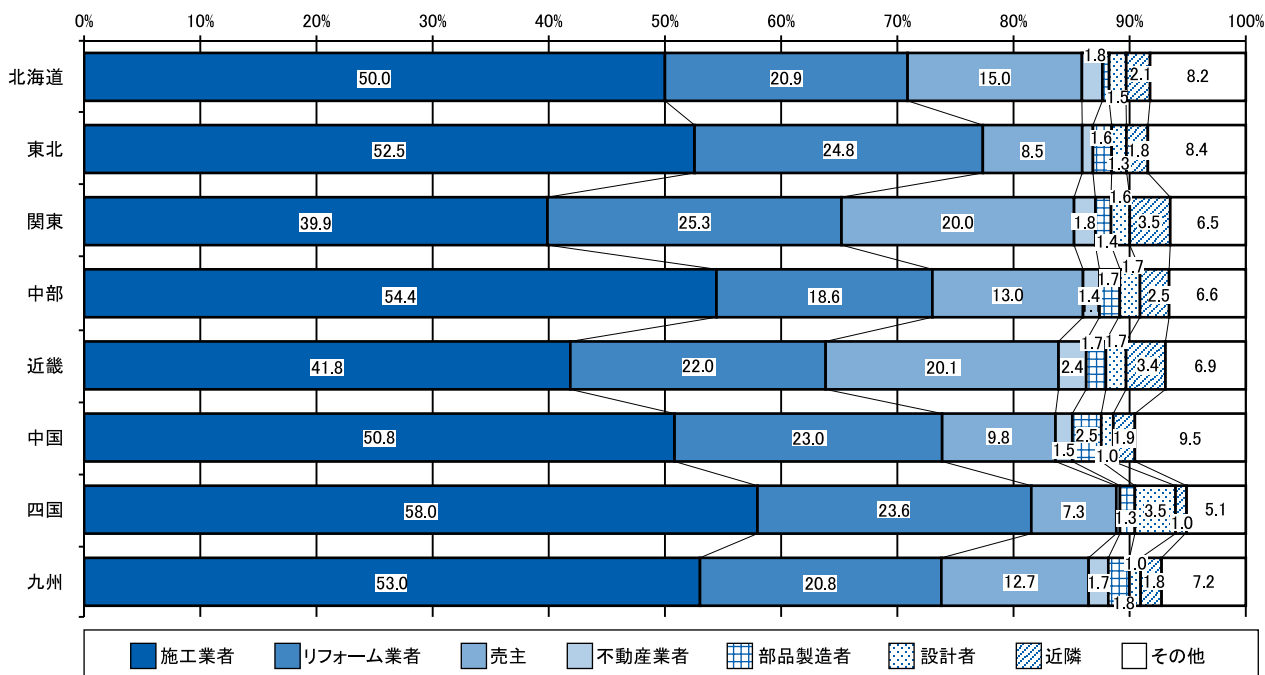


図 2-44 主たる苦情の相手方 (2011年度 地域別)

②相談者の住宅の形式と主たる苦情の相手方

戸建住宅での主たる苦情の相手方では、電話相談全体、評価住宅、保険付き住宅とも「施工業者」が最も多い割合を占めている。

共同住宅等では、電話相談全体、評価住宅、保険付き住宅とも「売主」が最も多い割合を占めている。

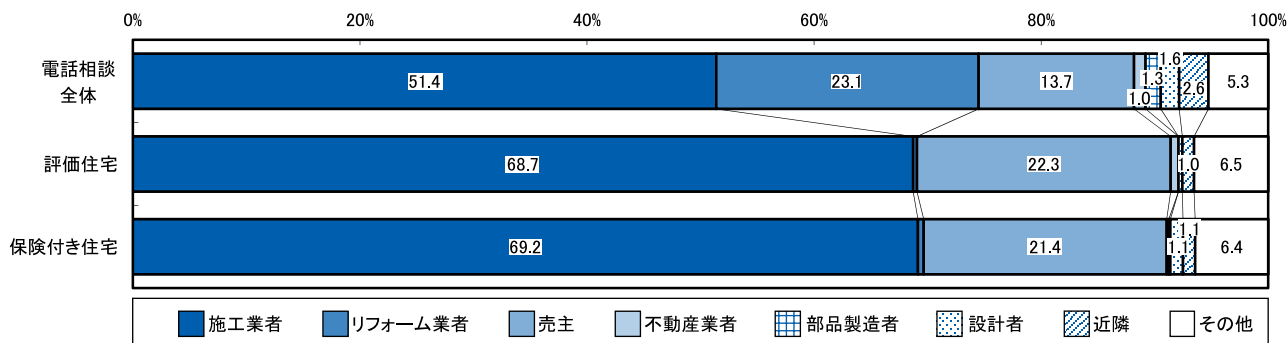


図 2-45 戸建住宅における主たる苦情の相手方 (2011 年度)

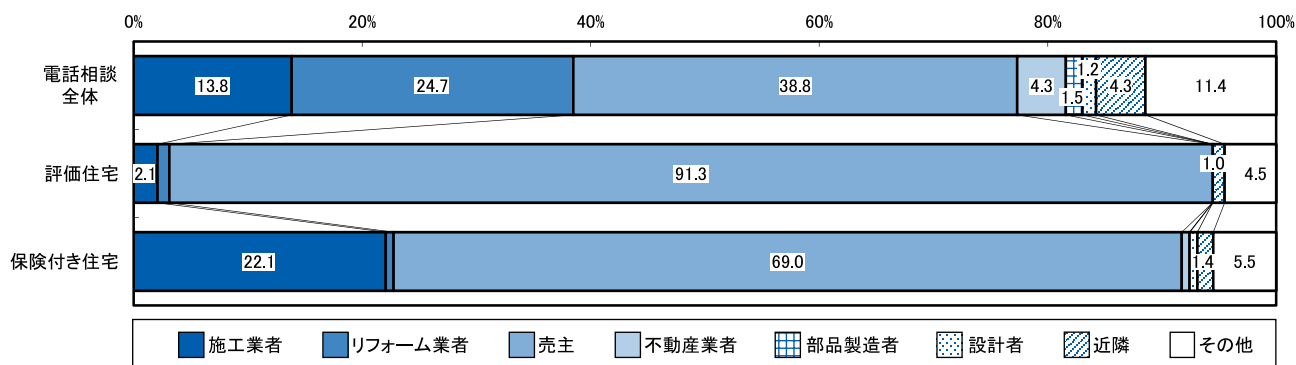


図 2-46 共同住宅等における主たる苦情の相手方 (2011 年度)

(5) トラブル相談と相談者の解決希望内容

①トラブルが生じている相談件数の推移

不具合や契約上のトラブルが生じている相談件数は、2011 年度は 15,205 件あり、電話相談全体の 74.2% であった。また、トラブルが生じている相談のうち不具合が生じている相談は、72.5% (11,024 件) であった。

※トラブルが生じている相談

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

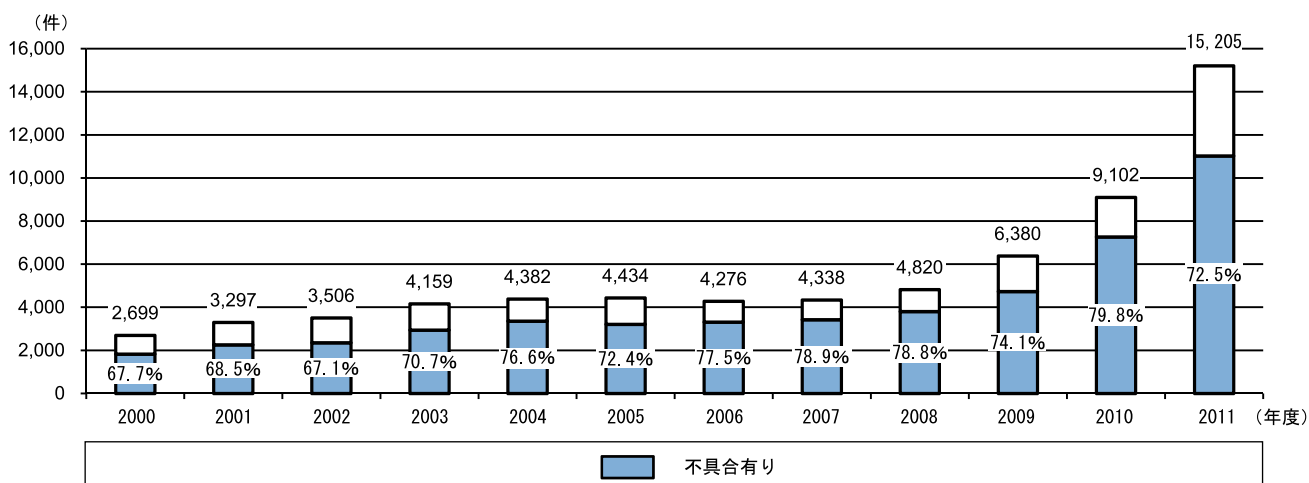


図 2-47 トラブルが生じている相談件数の推移と不具合のある相談割合

## 第2章 電話相談

### ②相談者の解決希望内容

解決希望内容としては「修補」を希望する割合が高く、解決希望内容の約半数を占めている。

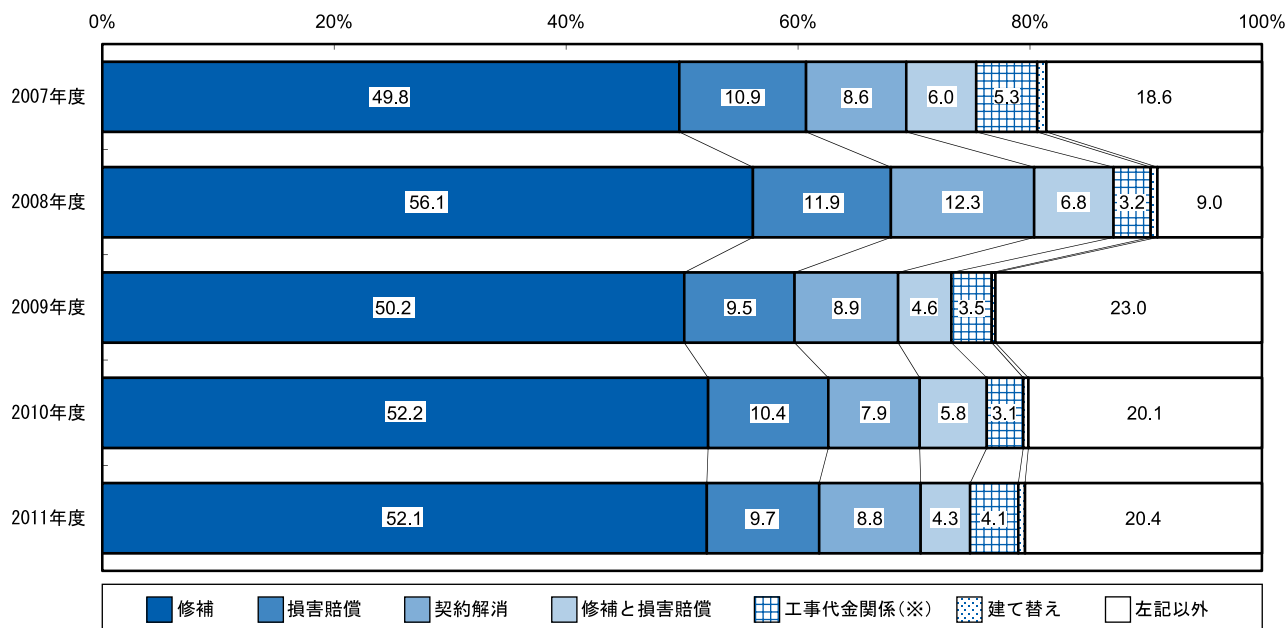


図 2-48 相談者の解決希望内容

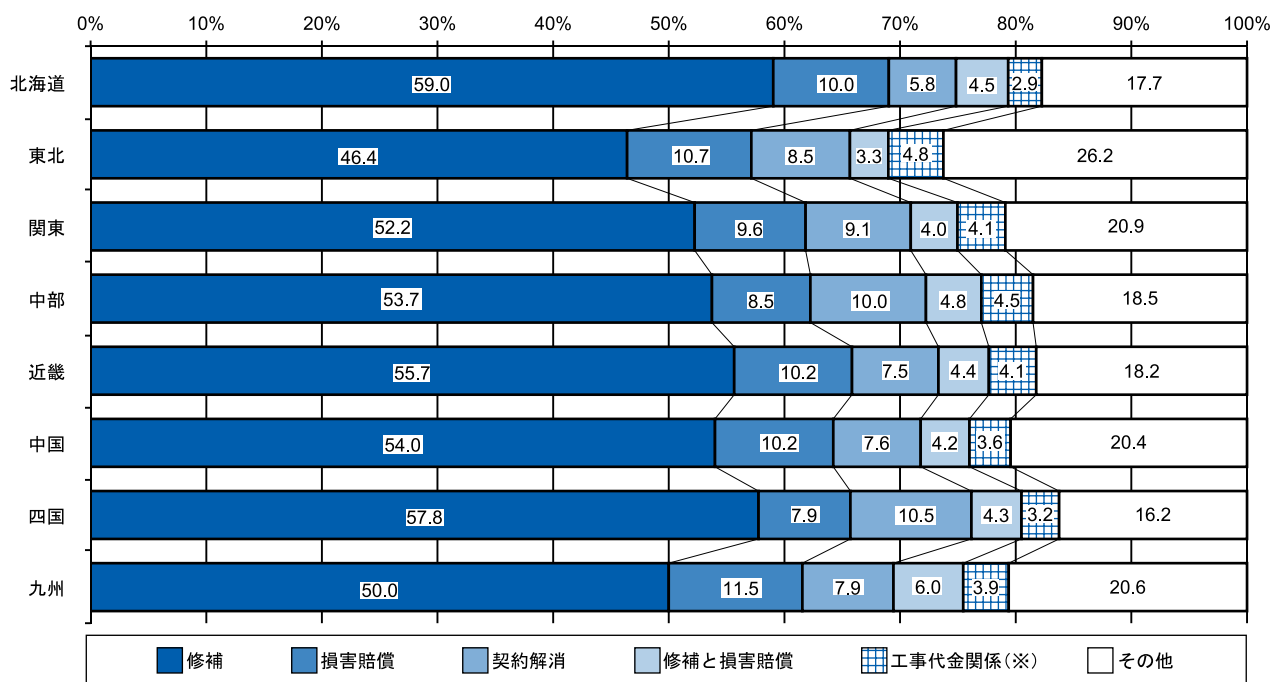


図 2-49 相談者の解決希望内容 (2011年度 地域別)

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

## (6) 不具合部位・不具合事象

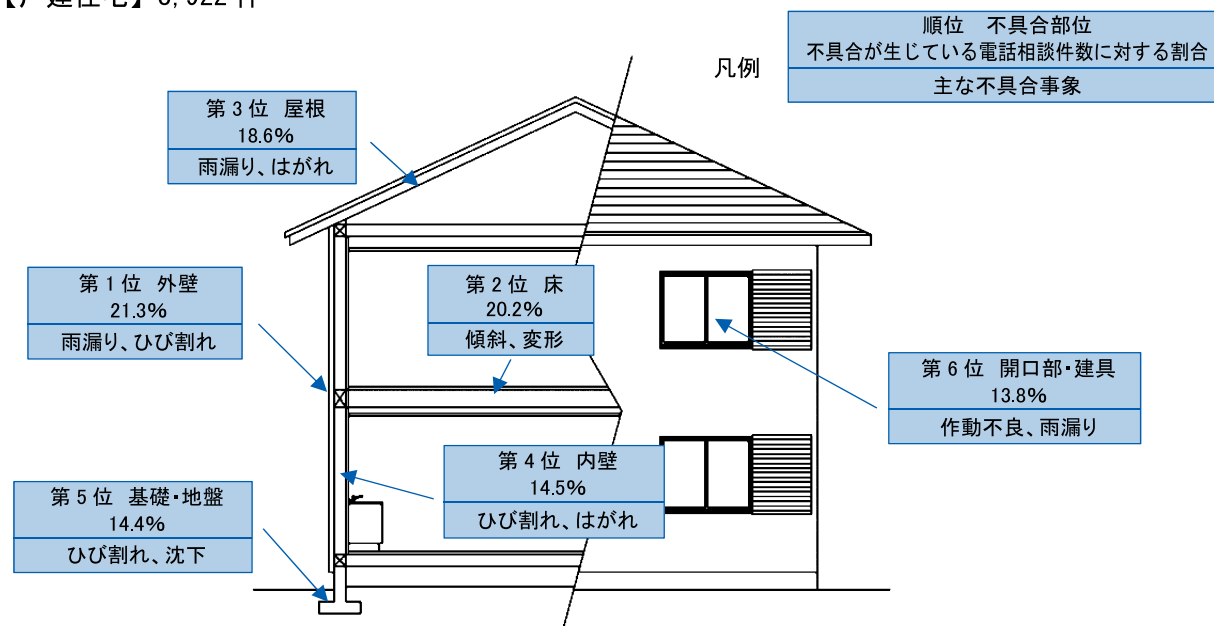
電話相談全体において、不具合のあった件数は11,024件で、うち戸建住宅は8,922件、共同住宅等(長屋建てを含む。)は1,794件、評価住宅は528件、保険付き住宅は2,057件であった。

※以下①から③の項目にある不具合部位及び不具合事象は、一つの相談に対して複数計上されている場合があるため、相談件数に対する各割合を合計すると100%を超える。

## ①住宅形式と相談件数の多い不具合との関係

相談件数の多い不具合部位は、戸建住宅では、「外壁」、「床」、「屋根」の順であり、共同住宅等では、「床」、「内壁」、「外壁」の順となっている。

## 【戸建住宅】8,922件



## 【共同住宅等】1,794件

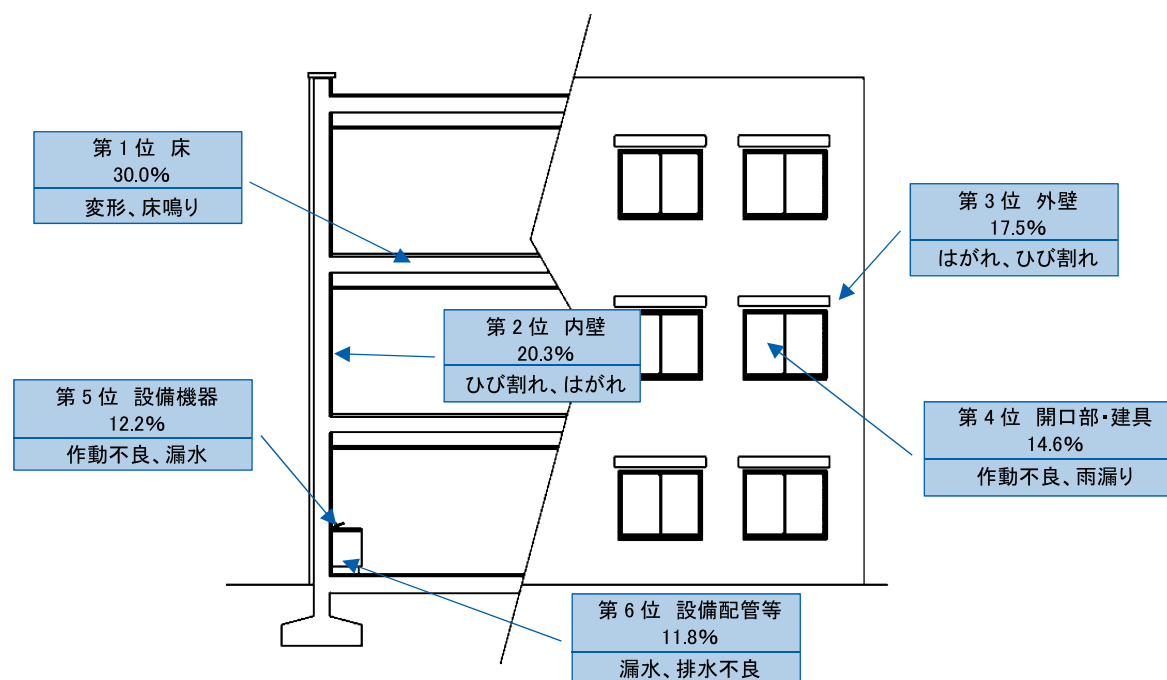


図 2-50 電話相談で多い不具合の割合 (2011年度、上:戸建住宅 下:共同住宅等)

## 第2章 電話相談

### ②主な不具合部位

2011年度の電話相談全体における主な不具合部位は、「床」についての相談が21.6%と最も多く、次いで「外壁」20.4%、「屋根」16.2%、「内壁」15.2%となっている。

戸建住宅と共同住宅等を比較すると、戸建住宅では「屋根」が3位（18.6%）、「基礎」が6位（9.5%）となっている一方、共同住宅等では、それぞれ8位（4.7%）と14位（1.2%）である。また、共同住宅等では、「設備機器」が5位（12.2%）となっている一方、戸建住宅では7位（8.4%）である。

評価住宅と保険付き住宅では、大きな違いは見られない。

※母数は不具合のあった相談件数。

※各グラフとも、相談件数に対する割合が1%以上の部位について記載。

#### 電話相談全体 11,024件

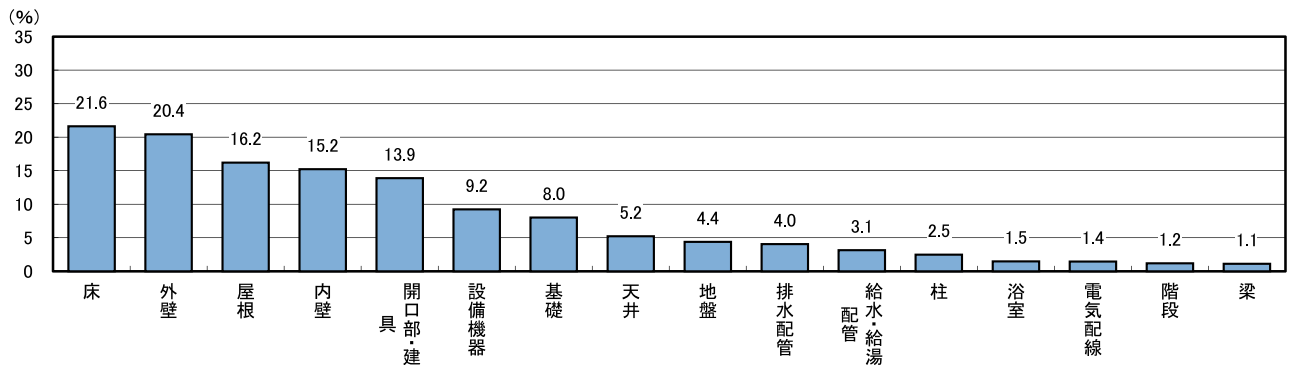


図 2-51 電話相談全体における主な不具合部位（2011年度）

#### 戸建住宅 8,922件

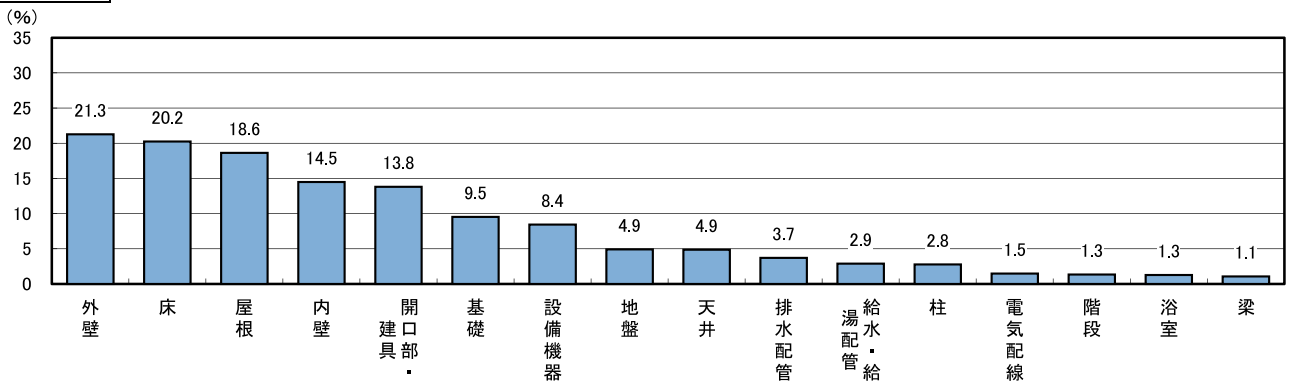


図 2-52 戸建住宅における主な不具合部位（2011年度）

#### 共同住宅等 1,794件

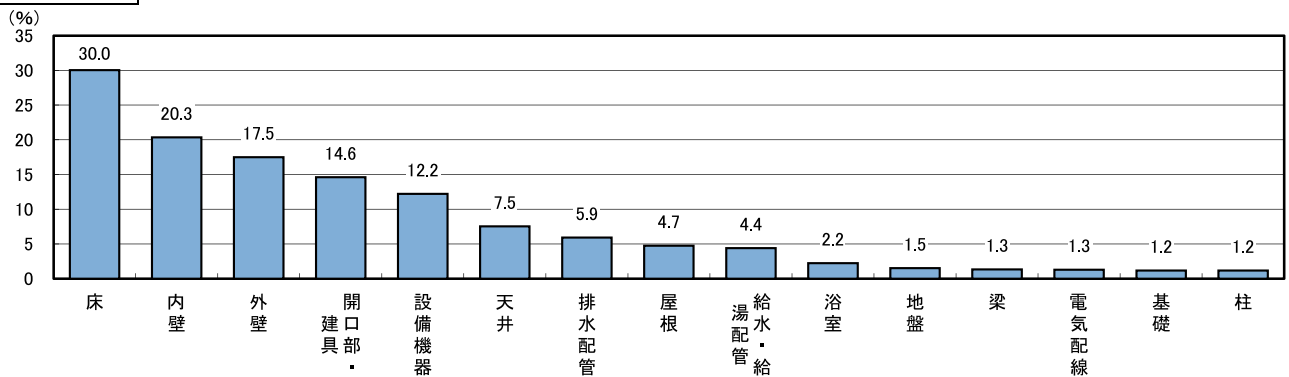


図 2-53 共同住宅等における主な不具合部位（2011年度）

評価住宅 528 件

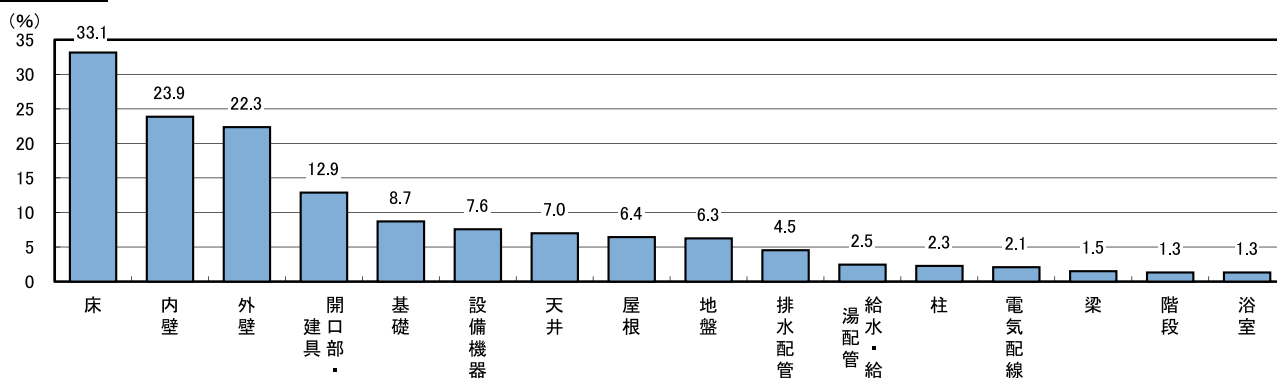


図 2-54 評価住宅における主な不具合部位 (2011 年度)

保険付き住宅 2,057 件

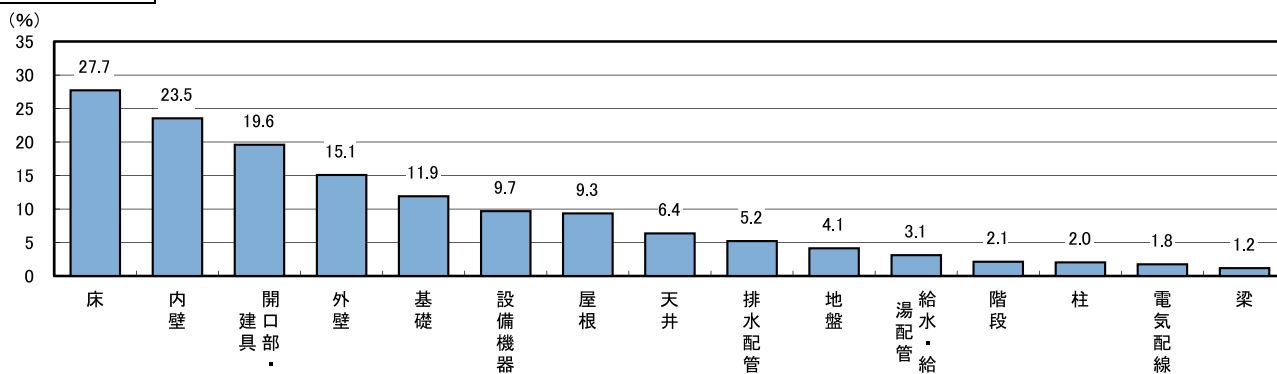


図 2-55 保険付き住宅における主な不具合部位 (2011 年度)



## 第2章 電話相談

### ③主な不具合事象

2011年度の電話相談全体における主な不具合事象は、「ひび割れ」が最も多く22.9%、次いで「雨漏り」16.9%、「はがれ」11.9%、「変形」10.2%の順となっている。

戸建住宅と共同住宅等では、上位4位までは同じ事象となっている。共同住宅等では、「漏水」が5位（9.2%）となっている一方、戸建住宅では8位（4.7%）である。

評価住宅、保険付き住宅ともに「ひび割れ」が1位で、3割を超えている。

※母数は不具合のあった相談件数。

※各グラフとも、相談件数に対する割合が1%以上の事象について記載。

#### 電話相談全体 11,024 件

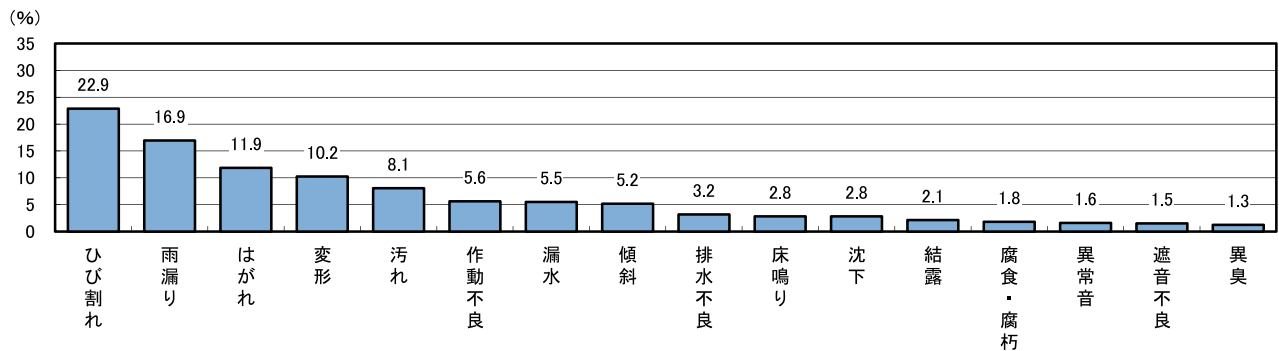


図 2-56 電話相談全体における主な不具合事象（2011年度）

#### 戸建住宅 8,922 件

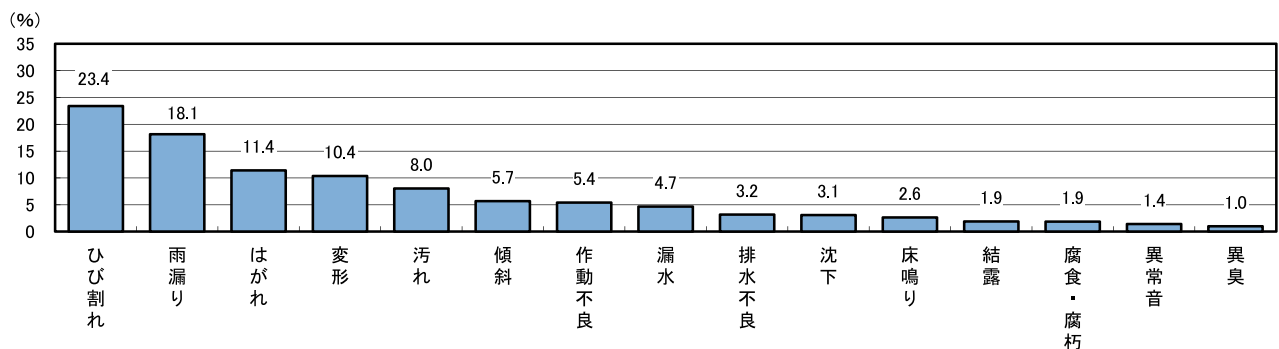


図 2-57 戸建住宅における主な不具合事象（2011年度）

#### 共同住宅等 1,794 件

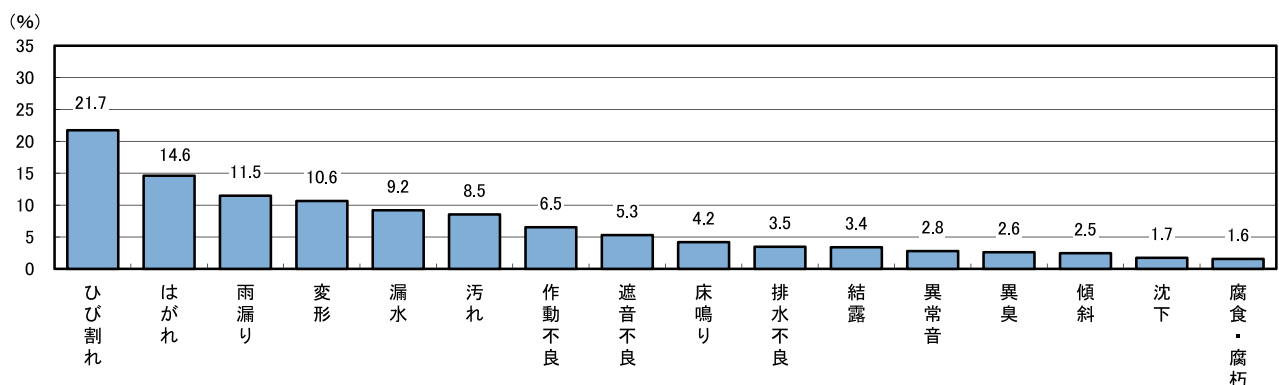


図 2-58 共同住宅等における主な不具合事象（2011年度）

評価住宅 528 件

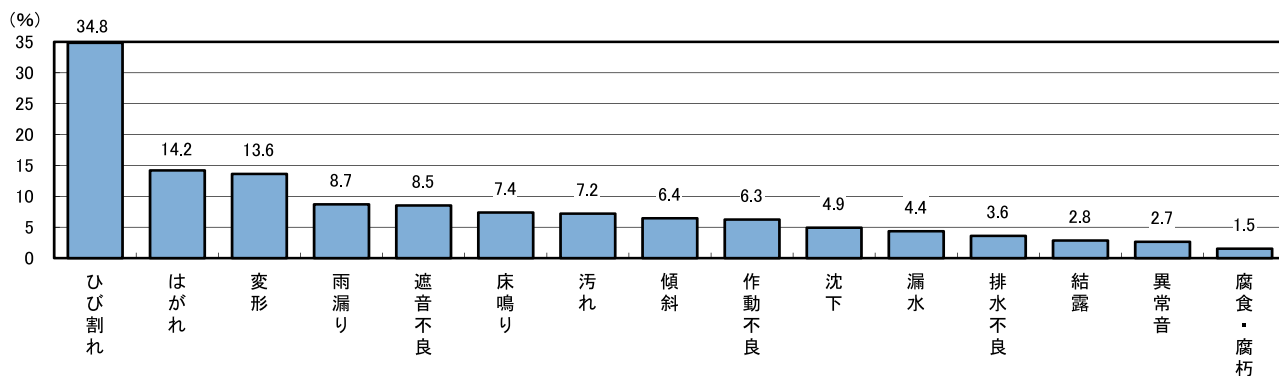


図 2-59 評価住宅における主な不具合事象 (2011 年度)

保険付き住宅 2,057 件

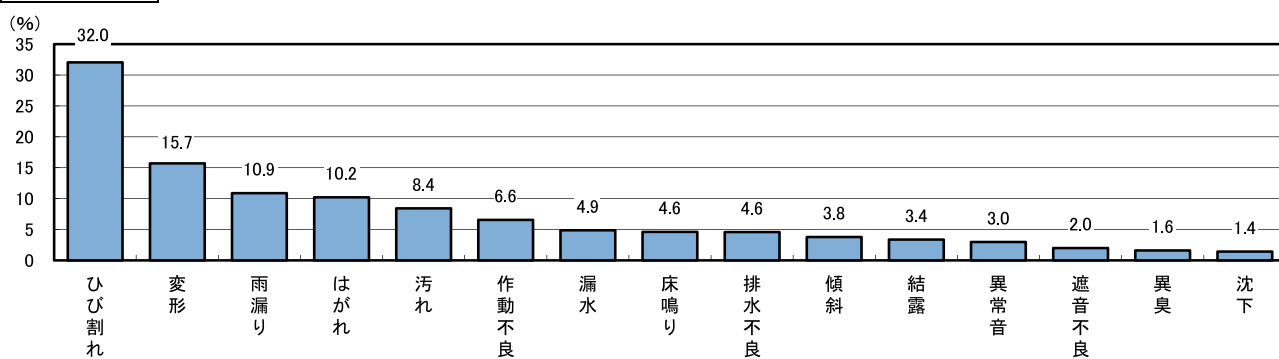


図 2-60 保険付き住宅における主な不具合事象 (2011 年度)

④不具合部位別の不具合事象

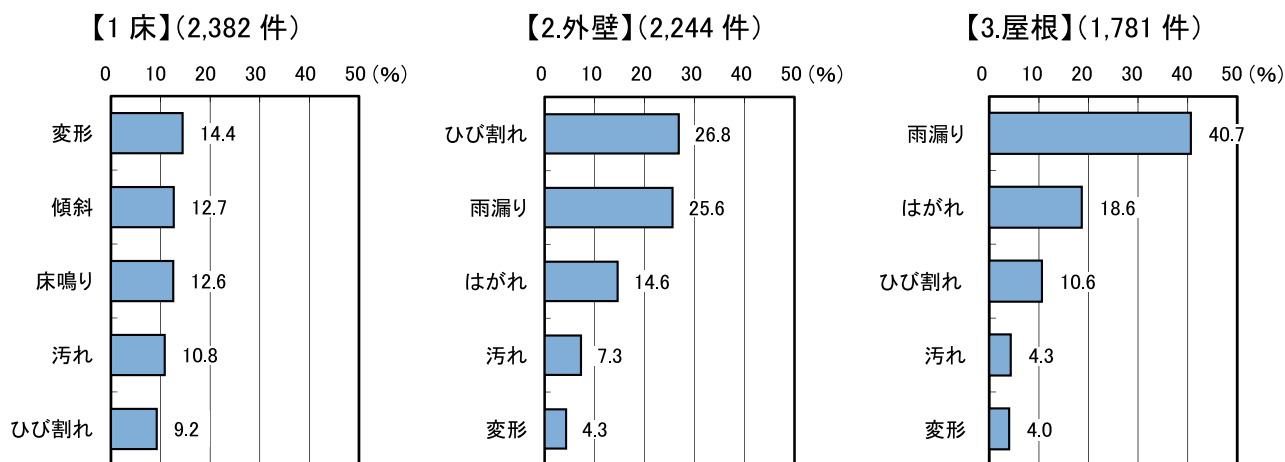


図 2-61 不具合部位別の不具合事象 (2011 年度上位 5 事象、複数カウント)

⑤不具合事象別の不具合部位

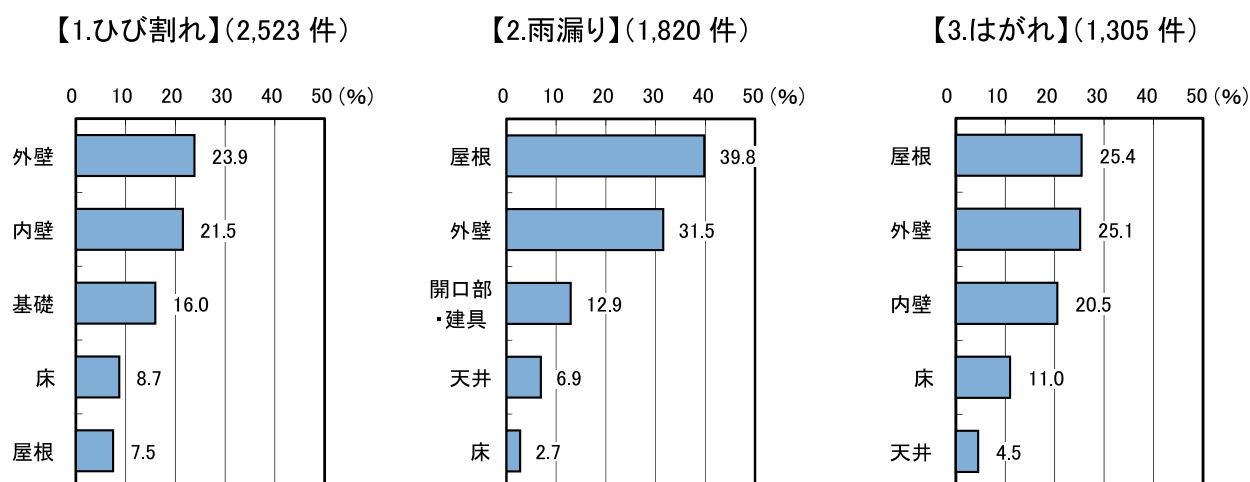


図 2-62 不具合事象別の不具合部位 (2011 年度上位 5 部位、複数カウント)

## (7) 不具合発生時の築後年数

## ①不具合発生時の築後年数と相談件数

不具合のあった電話相談 11,024 件のうち築後年数が判明しているのは 4,474 件で、内訳は、「新築住宅等」が 3,354 件、「リフォーム」が 1,120 件であった。

「新築住宅等」は、築後年数が 1 年未満で 23.2%、1～2 年未満で 15.7%、2～3 年未満で 7.5% と徐々に少なくなり、3 年以降はほぼ横ばいとなっている。「リフォーム」では、築後年数 1 年未満で 7.5% となっているものの、1 年～15 年未満の相談はほとんどなく、15 年以降の相談が 70% を占めている。

※「新築住宅等」：電話相談全体から「リフォーム」を除いたもの。

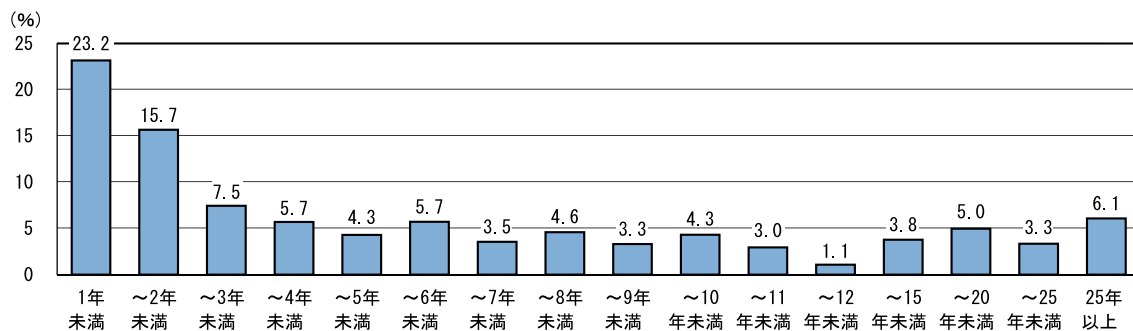


図 2-63 不具合発生時の築後年数別相談 (2011 年度、新築住宅等) n=3,354

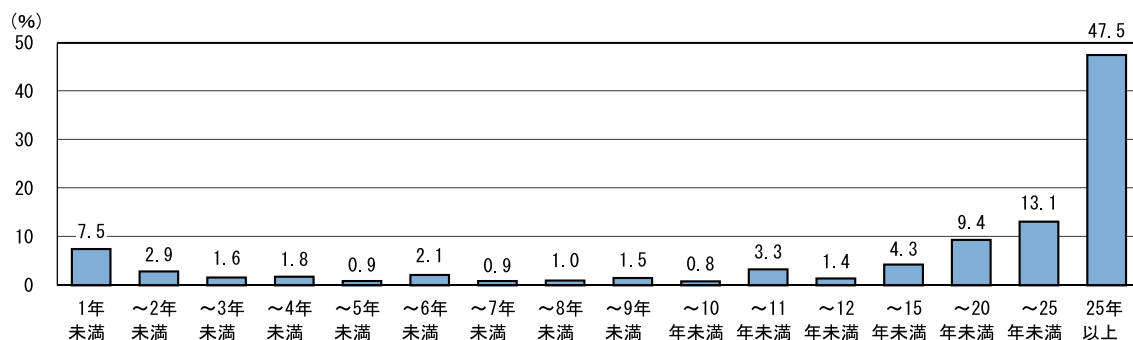


図 2-64 不具合発生時の築後年数別相談 (2011 年度、リフォーム) n=1,120

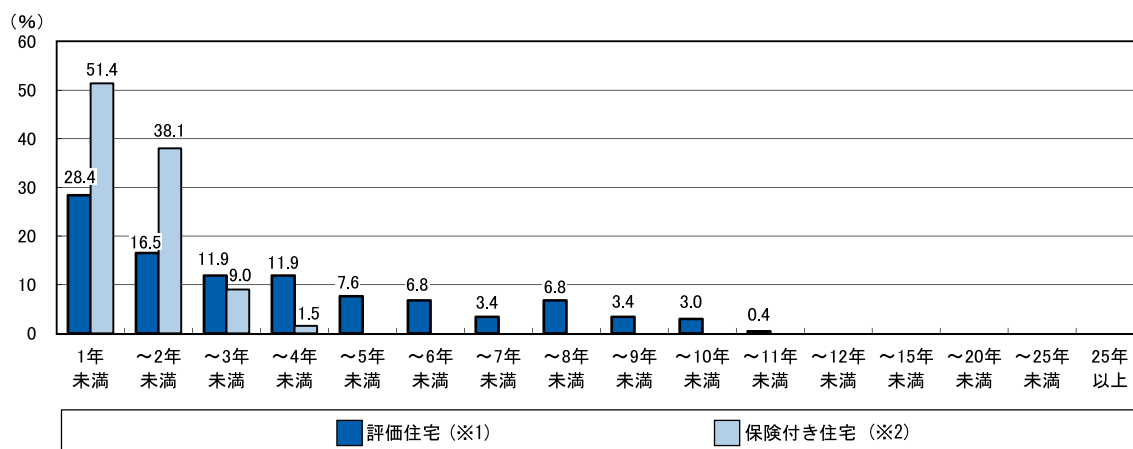


図 2-65 不具合発生時の築後年数別相談件数 (2011 年度)

※1 「評価住宅」は築後年数 11 年未満までとなっている。これは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(2000 (平成 12) 年 4 月に施行) にもとづく住宅性能表示制度が、2000 (平成 12) 年 10 月に本格的に運用開始されたため。

※2 「保険付き住宅」は、築後年数 4 年未満までとなっている。これは、住宅瑕疵担保履行法が、2008 (平成 20) 年 4 月一部施行、2009 (平成 21) 年 10 月に全面施行されたため。

②不具合発生時の築後年数と不具合部位

「新築住宅等」においては、築後年数が1年未満で相談の多かった不具合部位は「床」、次いで「内壁」「外壁」「開口部・建具」の順となっている。築後年数が1年未満から3年までの間で不具合の発生件数は少なくなり、3年以降はほぼ横ばいとなっている。一方「リフォーム」では、築後年数が20年以降の住宅の相談件数が多く、25年以上では「屋根」次いで「床」「外壁」「内壁」の順で多くなっている。

※「新築住宅等」：電話相談全体から「リフォーム」を除いたもの。

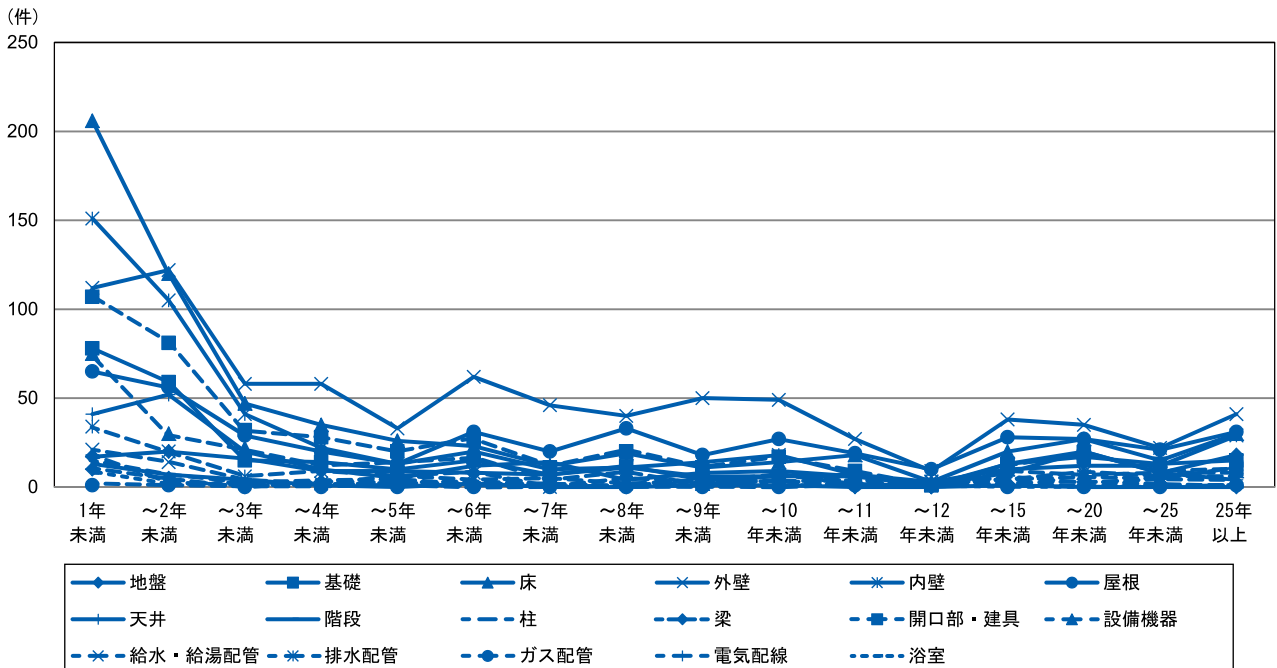


図 2-66 不具合部位別の不具合発生時の築後年数 (2011 年度、新築住宅等)

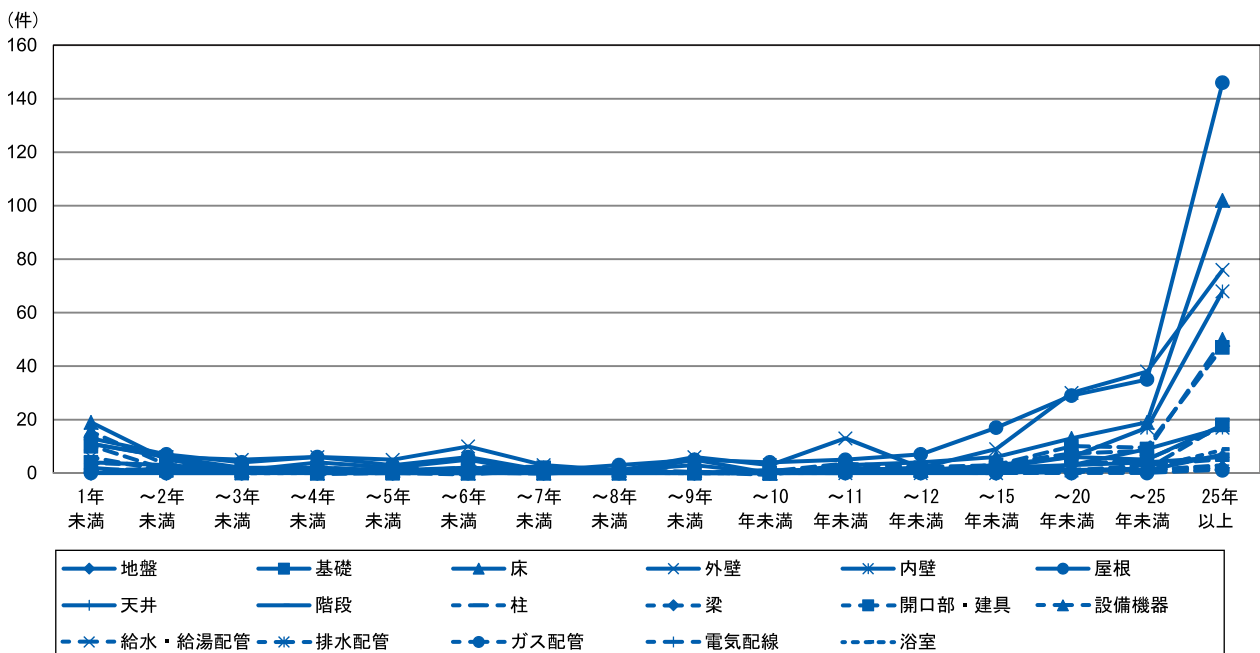


図 2-67 不具合部位別の不具合発生時の築後年数 (2011 年度、リフォーム)

## (8) シックハウスに関する相談

シックハウスに関する相談は、2011年度の相談件数は101件となり、電話相談全体に占めるシックハウス相談の割合は、2000年度の9.6%から2011年度は0.5%となった。

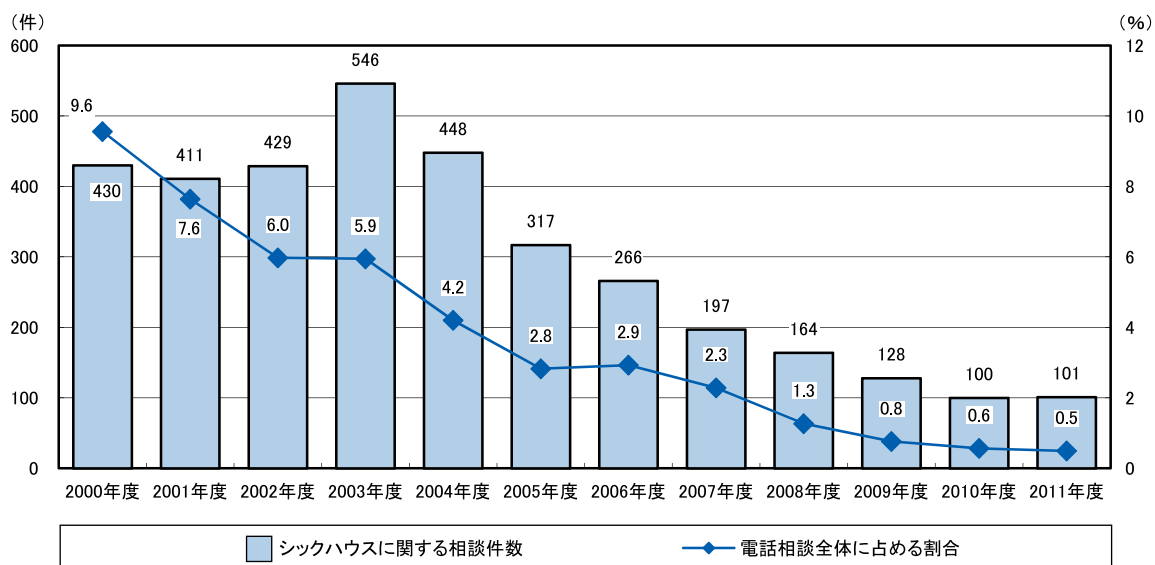


図 2-68 シックハウスに関する相談件数の推移

### 3. リフォームに関する相談

#### (1) リフォーム相談件数の推移

2011年度の電話相談全体のうち、リフォーム相談件数は6,748件で、2010年度(5,094件)の32.5%増となった。リフォーム相談件数の電話相談全体に対する割合は、2011年度は32.9%となり、2010年度と比べて4.1ポイント増加した。

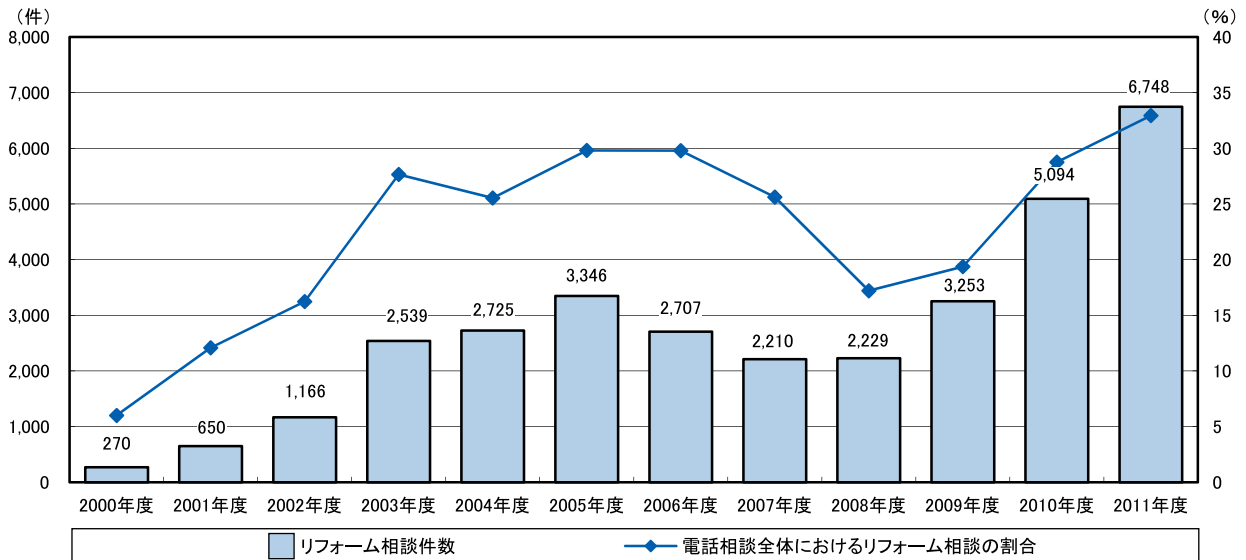


図 2-69 リフォーム相談件数の推移

#### (2) 相談者の属性

##### ①相談者の区分

リフォームに関する相談における2011年度の相談者のうち「所有者」の占める割合は79.8%、「施工業者」は6.9%となっており、電話相談全体における相談者の割合と同様の傾向を示している。「消費生活センター」は9.0%で、電話相談全体の割合より高くなっている。

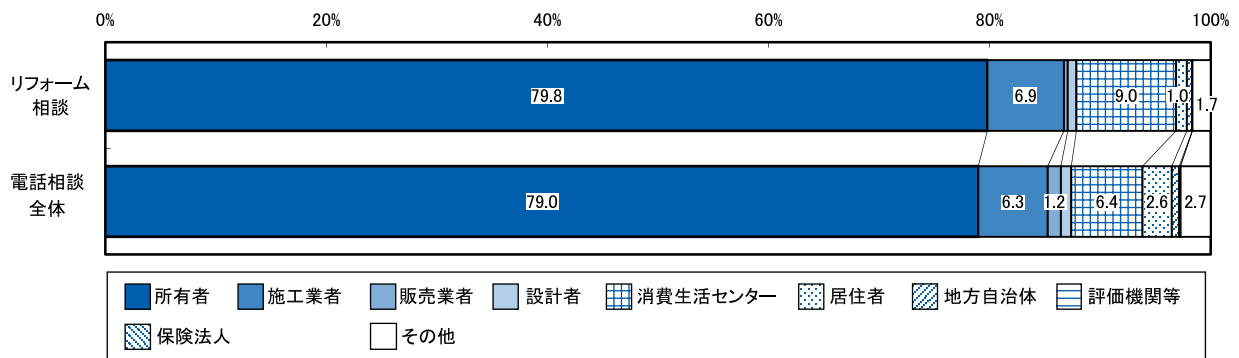


図 2-70 リフォーム相談における相談者の区分 (2011年度)

②相談者の年齢

相談者の年齢は、電話相談全体では「30歳代」と「40歳代」が多いのに比べてリフォーム相談においては、「50歳代」以上の占める割合が高い。また、2007年度からの傾向をみると、「60歳代」以上の占める割合は増加傾向にあり、2011年度は38.0%であった。

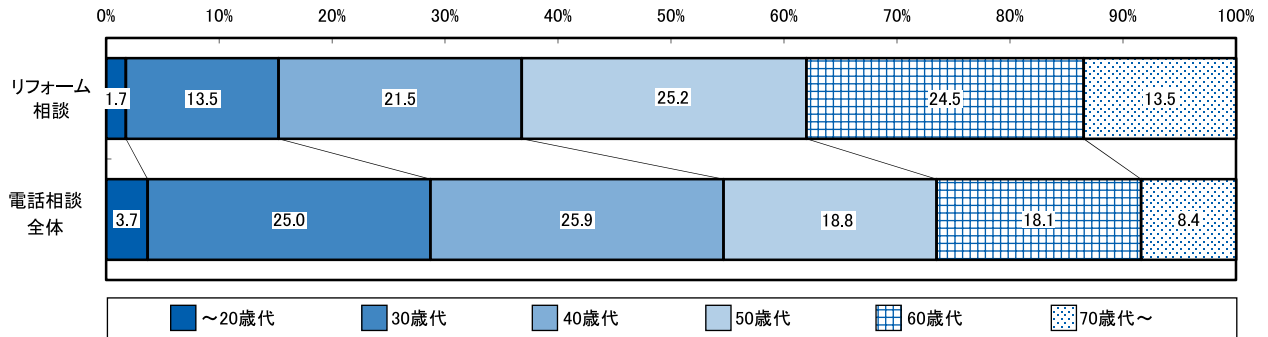


図 2-71 リフォーム相談における相談者の年齢の割合 (2011年度)

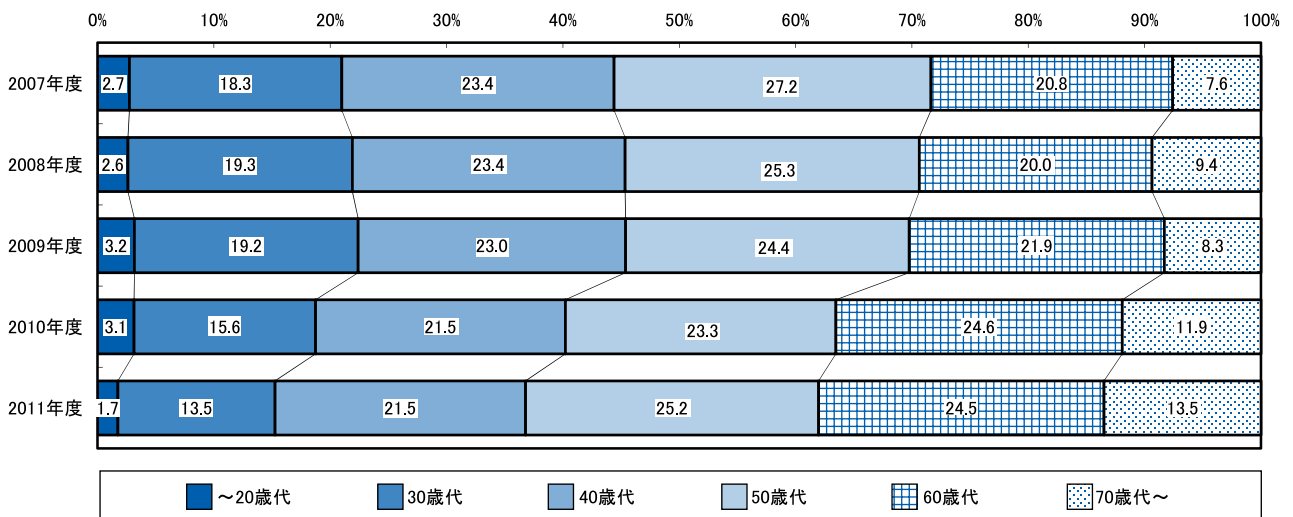


図 2-72 リフォーム相談における相談者の年齢の推移



## 第2章 電話相談

### ③相談者の都道府県の分布

リフォーム相談は電話相談全体と同様に、首都圏からの件数が多く、「東京都」、「神奈川県」、「千葉県」、「埼玉県」の1都3県で3,268件となっており、全件数（6,712件）の48.7%を占めている。特に「東京都」が1,412件（21.0%）と最も多い。

また、電話相談全体に対するリフォーム相談件数の割合は、「徳島県」（46.7%）や「長崎県」（43.7%）、「宮城県」「山口県」（40.2%）、「熊本県」（40.0%）などで高くなっている。

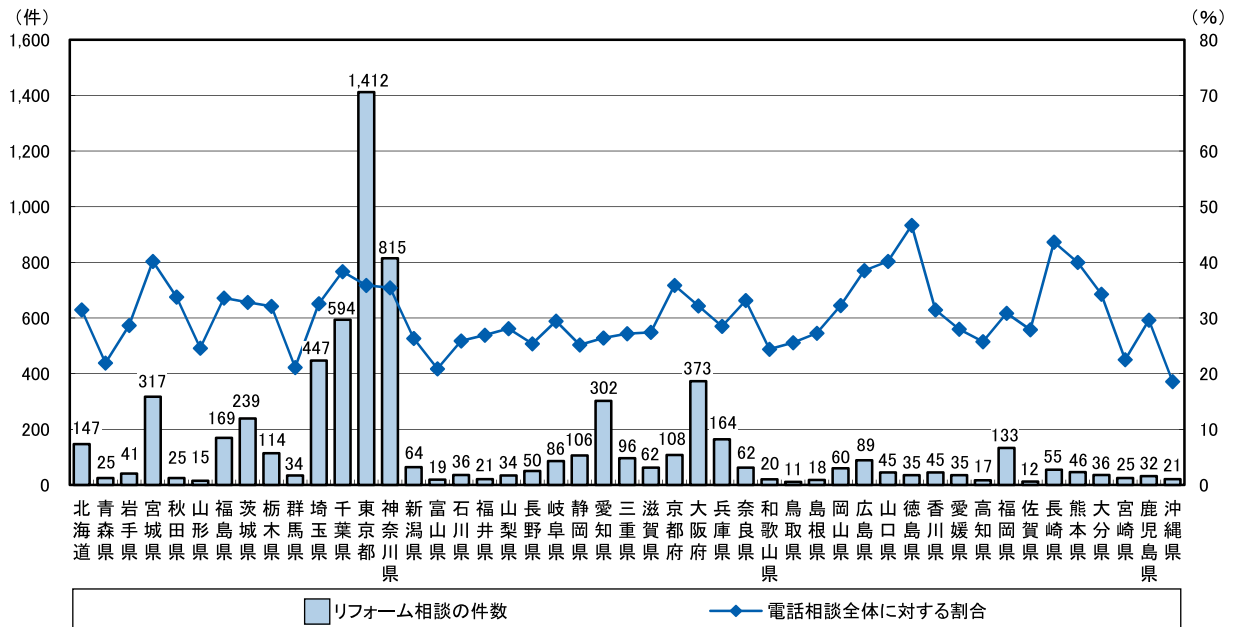


図 2-73 相談者の都道府県分布 / 電話相談全体に対するリフォーム相談の割合（2011年度）

### ④相談者の住宅の形式

リフォーム相談に係る住宅の形式は、電話相談全体と同様に戸建住宅の割合が高く、83.2%を占める。

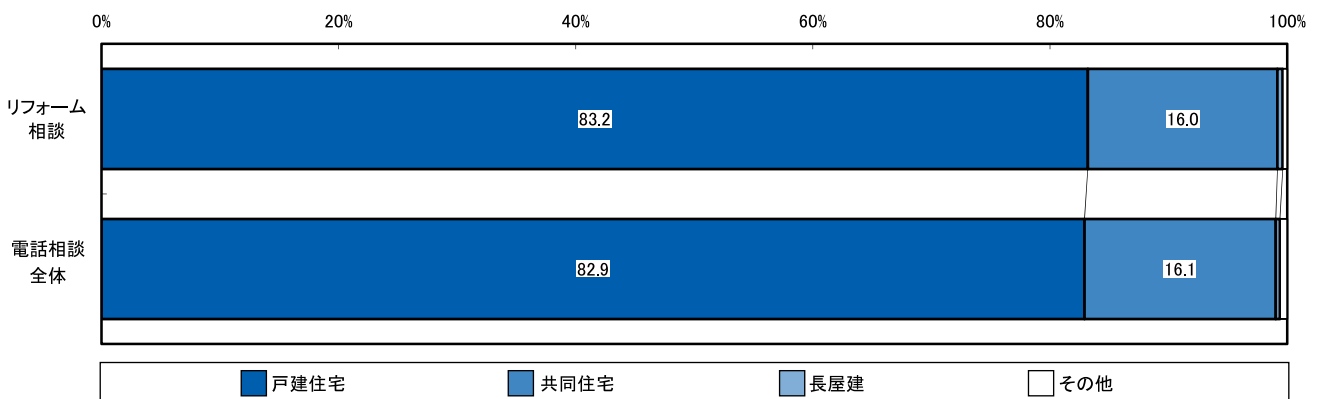


図 2-74 リフォーム相談における住宅形式（2011年度）

⑤相談者の住宅の構造・工法

リフォーム相談に係る住宅の構造・工法については、木造住宅（在来、2×4、プレハブ）が72.9%を占め、電話相談全体と同様の傾向を示している。

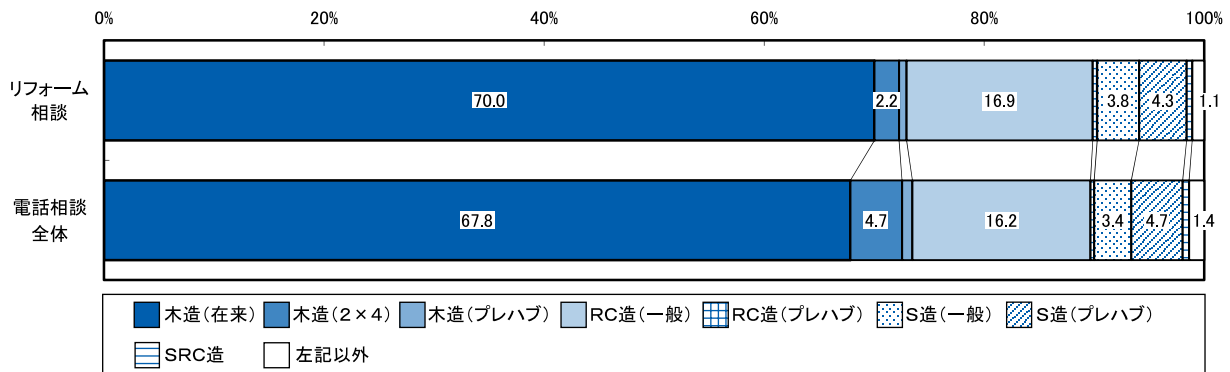


図 2-75 リフォーム相談における住宅の構造・工法（2011年度）

⑥当財団の認知方法

相談者の当財団の認知方法は、「消費生活センター等」の割合が最も高く30.1%であり、次に「インターネット」が22.9%であった。また、電話相談全体と比較すると、「消費生活センター等」の割合が高くなっている。

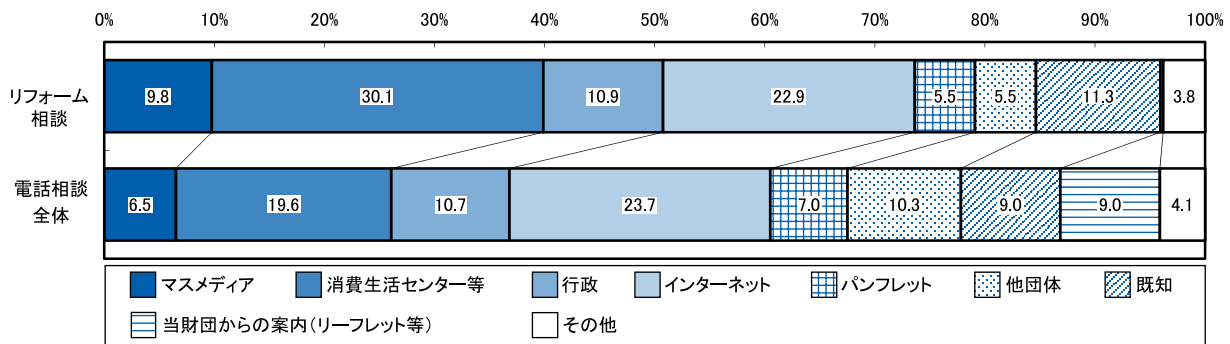


図 2-76 リフォーム相談における当財団の認知方法（2011年度）

(3) 苦情の相手方

①主たる苦情の相手方の区分

主たる苦情の相手方の区分をみると、「施工業者」と「リフォーム業者」をあわせた割合が電話相談全体の68.1%に比べて大変高く、91.2%を占めている。

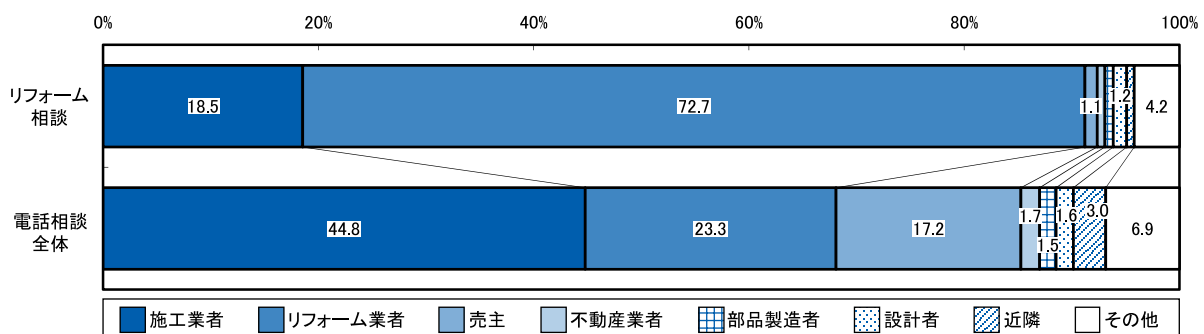


図 2-77 リフォーム相談における主たる苦情の相手方の区分（2011年度）

#### (4) トラブル相談と相談者の解決希望内容

##### ①トラブルが生じている相談件数の推移

2011年度のリフォームに係る相談のうち、トラブルが生じている相談は4,646件であった。また、トラブルが生じている相談のうち、不具合が生じている相談は65.8%（3,056件）であった。

※トラブルが生じている相談

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

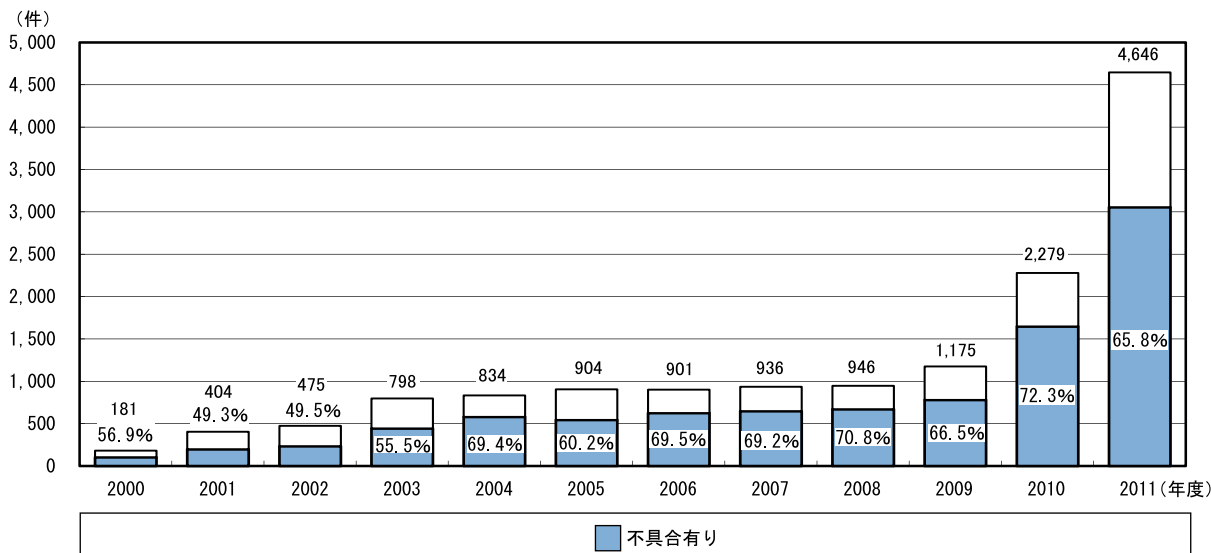


図 2-78 リフォーム相談におけるトラブルが生じている相談件数と不具合のある相談割合

##### ②相談者の主な解決希望内容

リフォーム相談に係る相談者の解決希望内容は、「修補」の割合が最も高いが、電話相談全体と比較すると「工事代金関係」や「損害賠償」、「契約解消」の割合が高くなっている。

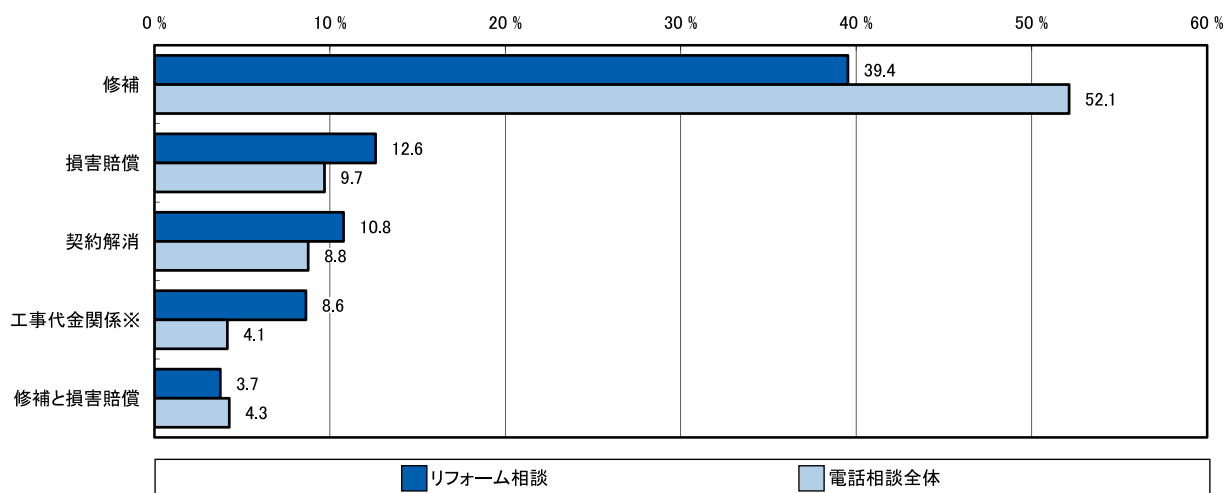


図 2-79 リフォーム相談における相談者の主な解決希望内容（2011年度）

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

(5) 不具合部位・不具合事象

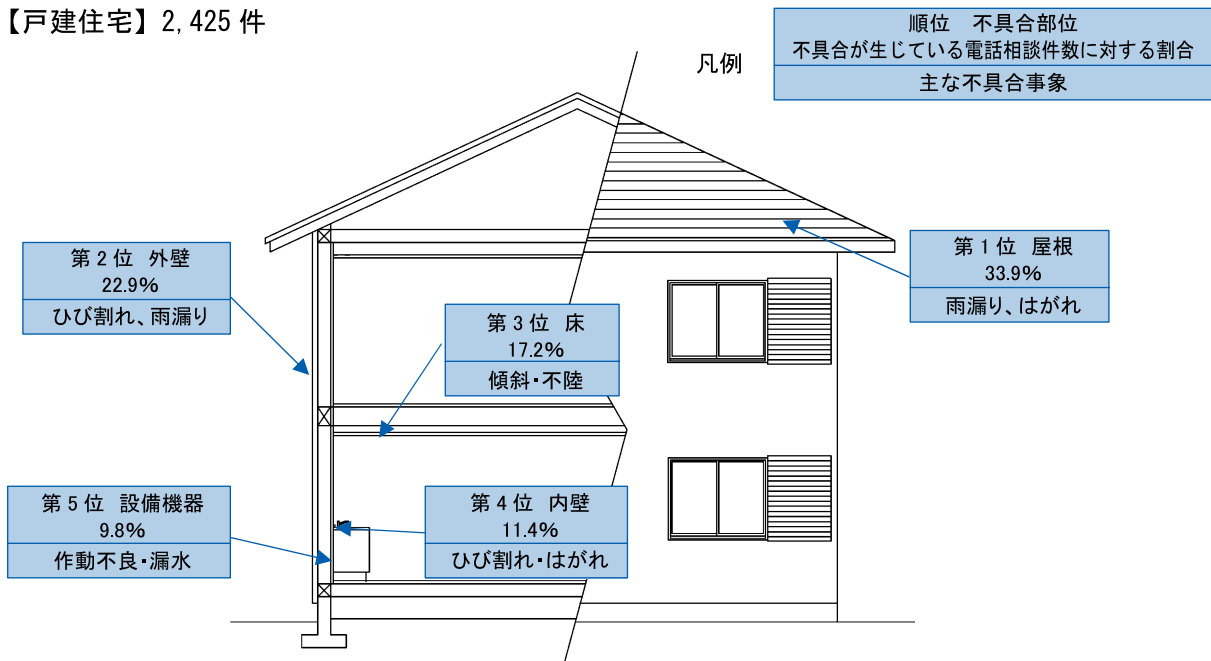
リフォーム相談において、不具合に係る相談件数は3,056件で、うち戸建住宅は2,425件、共同住宅等（長屋建てを含む。）は537件であった。

※以下①から③及び⑥、⑦の項目にある不具合部位及び不具合事象は、一つの相談に対して複数計上されている場合があるため、相談件数に対する各割合を合計すると100%を超える。

①住宅形式と相談件数の多い不具合との関係

相談が多かった不具合部位は、戸建住宅では、「屋根」、「外壁」、「床」の順であり、共同住宅等では、「床」、「内壁」、「開口部・建具」の順となっている。

【戸建住宅】2,425件



【共同住宅等】537件

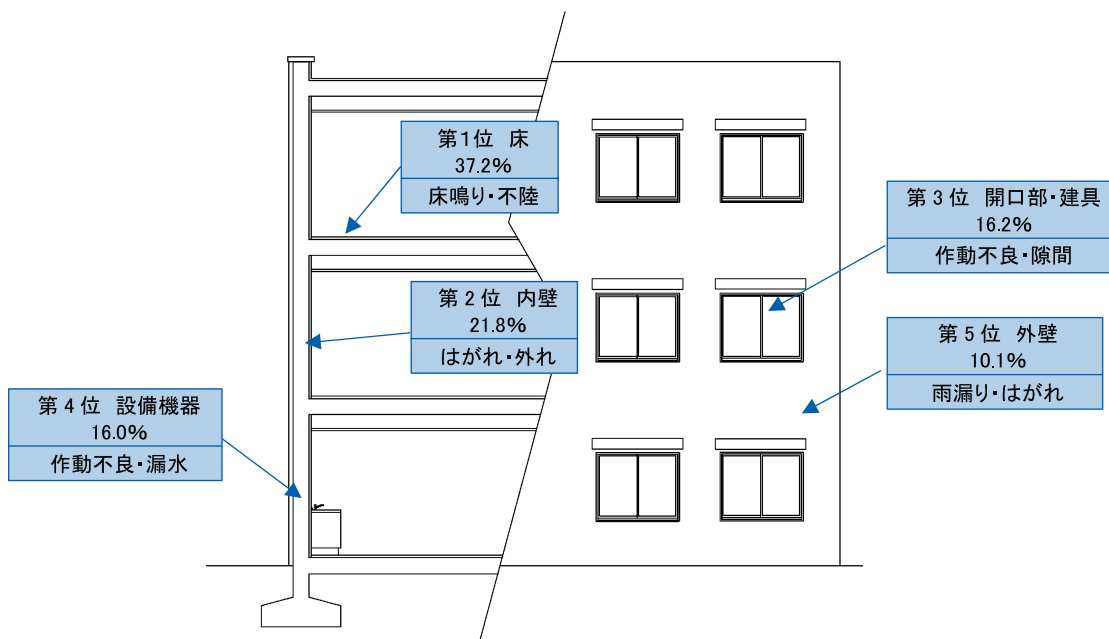


図 2-80 リフォーム相談で多い不具合の割合（2011年度、上：戸建住宅 下：共同住宅等）

## 第2章 電話相談

### ②主な不具合部位

リフォーム相談において、不具合に係る相談3,056件について、電話相談全体と比較すると、「屋根」の割合は12.1ポイント高くなっている。一方「基礎」では4.0ポイント、「開口部・建具」では3.0ポイント低くなっている。

※母数は不具合のあった相談件数。

※各グラフとも、相談件数に対する割合が1%以上の部位について記載。

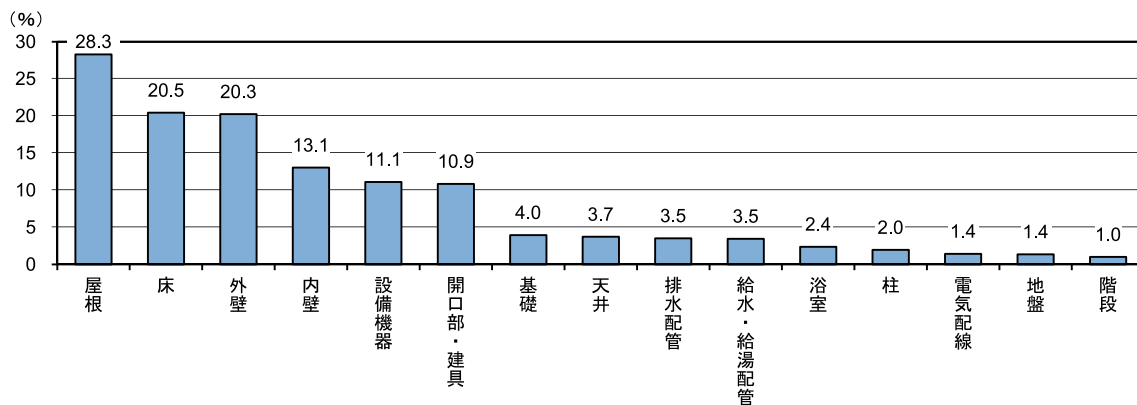


図 2-81 リフォーム相談における主な不具合部位 (2011 年度) n=3,056

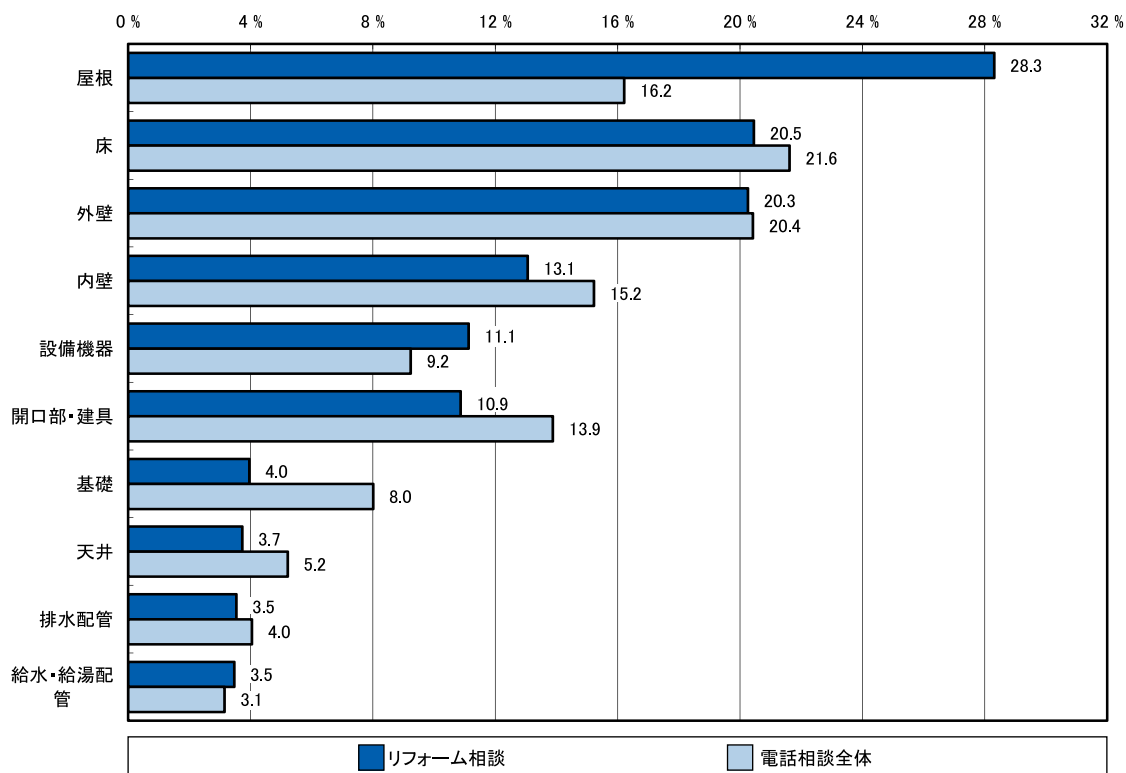


図 2-82 リフォーム相談と電話相談全体における主な不具合部位 (2011 年度)

③主な不具合事象

リフォーム相談において、不具合に係る相談 3,056 件のうち、不具合事象の多い項目は「雨漏り」、「ひび割れ」「はがれ」等であった。

また、電話相談全体と比較すると、「はがれ」が 3.9 ポイント高く、一方で「ひび割れ」が 6.8 ポイント低い。

※母数は不具合のあった相談件数。

※各グラフとも、相談件数に対する割合が 1% 以上の部位について記載。

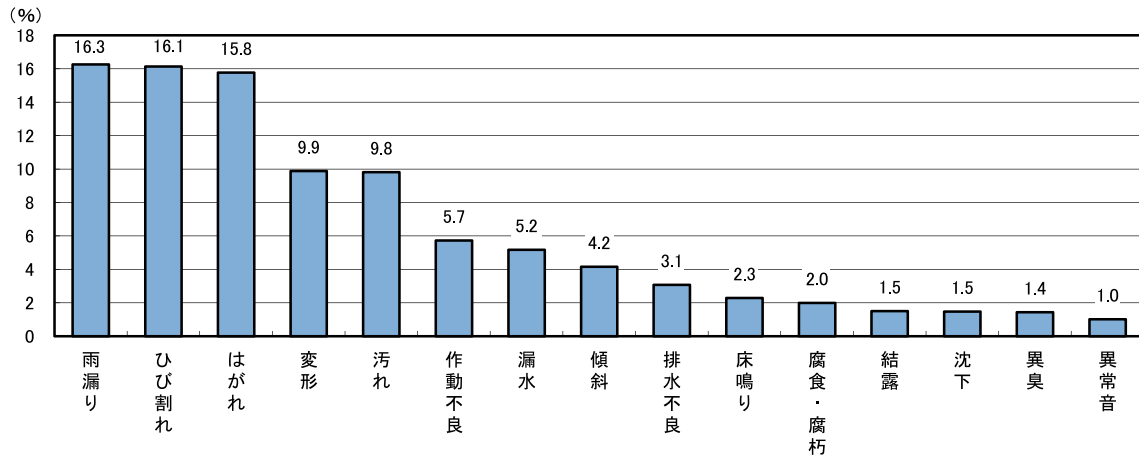


図 2-83 リフォーム相談における主な不具合事象 (2011 年度) n=3,056

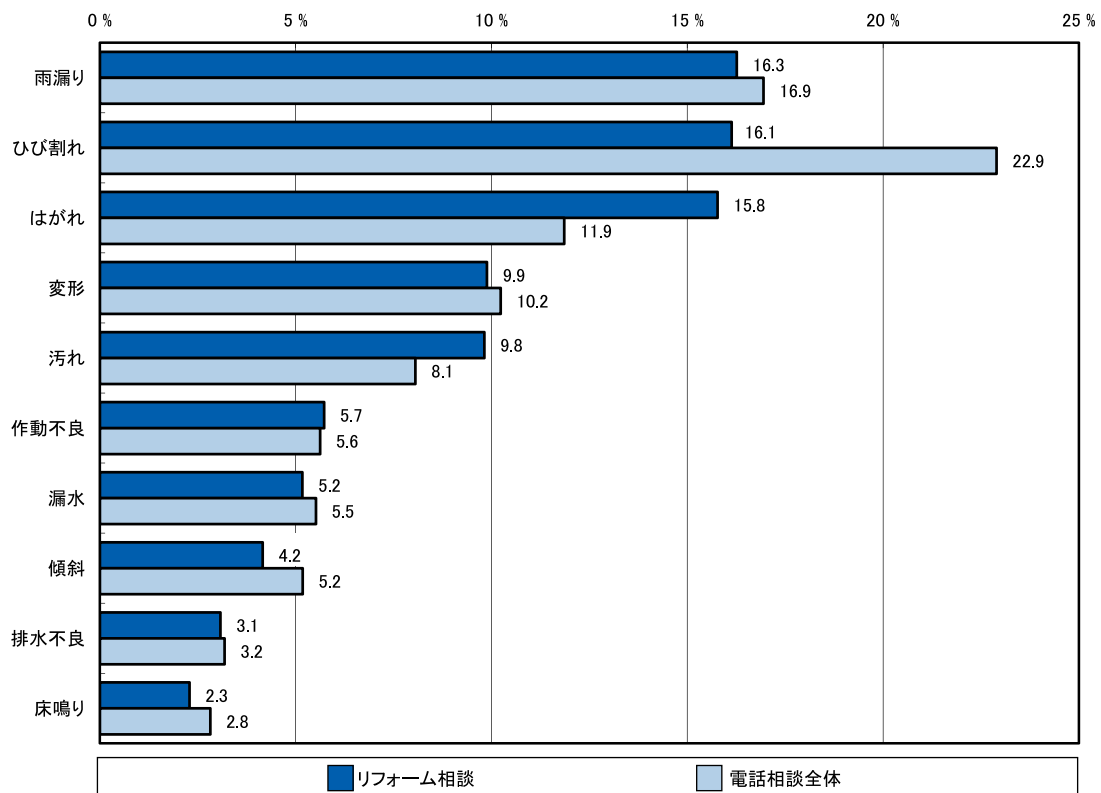


図 2-84 リフォーム相談と電話相談全体における主な不具合事象 (2011 年度)

## 第2章 電話相談

### ④不具合部位別の不具合事象

リフォーム相談において不具合に係る相談件数の割合を部位と事象で見ると、電話相談全体に比べて、「屋根」においては「雨漏り」が6.1ポイント、「外壁」においても「雨漏り」は9.3ポイント低くなっている。

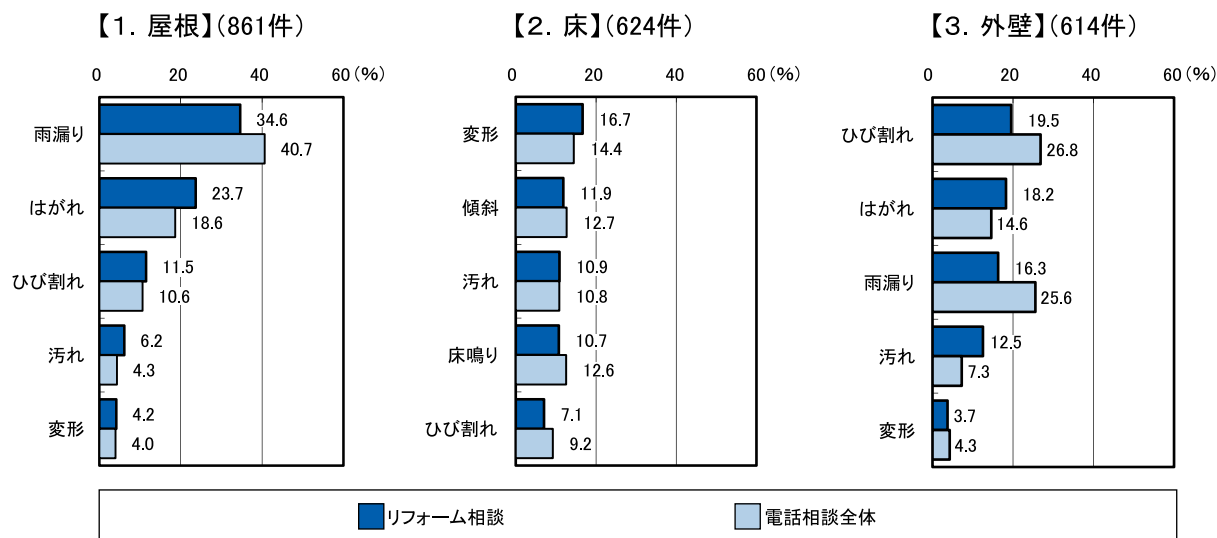


図 2-85 リフォーム相談における不具合部位別の不具合事象 (2011 年度上位 5 事象、複数カウント)

### ⑤不具合事象別の不具合部位

リフォーム相談において不具合に係る相談件数の割合を部位と事象で見ると、電話相談全体に比べて「雨漏り」においては「屋根」が20.8ポイント、「はがれ」においては「屋根」が17.0ポイント高くなっている。

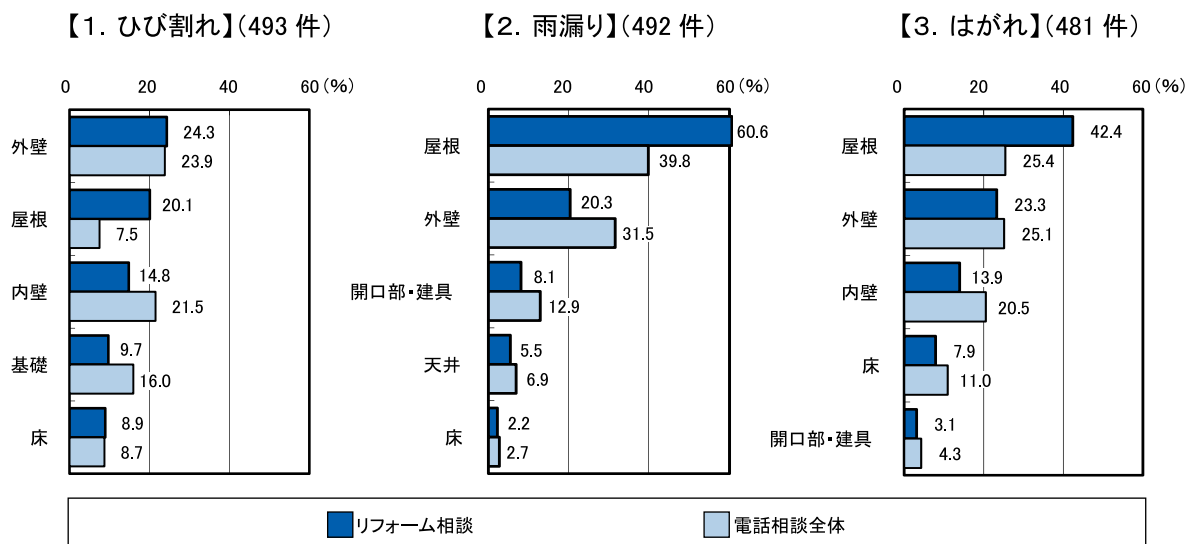


図 2-86 リフォーム相談における不具合事象別の不具合部位 (2011 年度上位 5 部位、複数カウント)

⑥住宅形式別の不具合部位

戸建住宅では「屋根」(33.9%、822件)や「外壁」(22.9%、556件)、「床」(17.2%、418件)に関する相談の割合が多い。また、共同住宅等では「床」(37.2%、200件)や「内壁」(21.8%、117件)、「開口部・建具」(16.2%、87件)、「設備機器」(16.0%、86件)に関する相談の割合が多い。

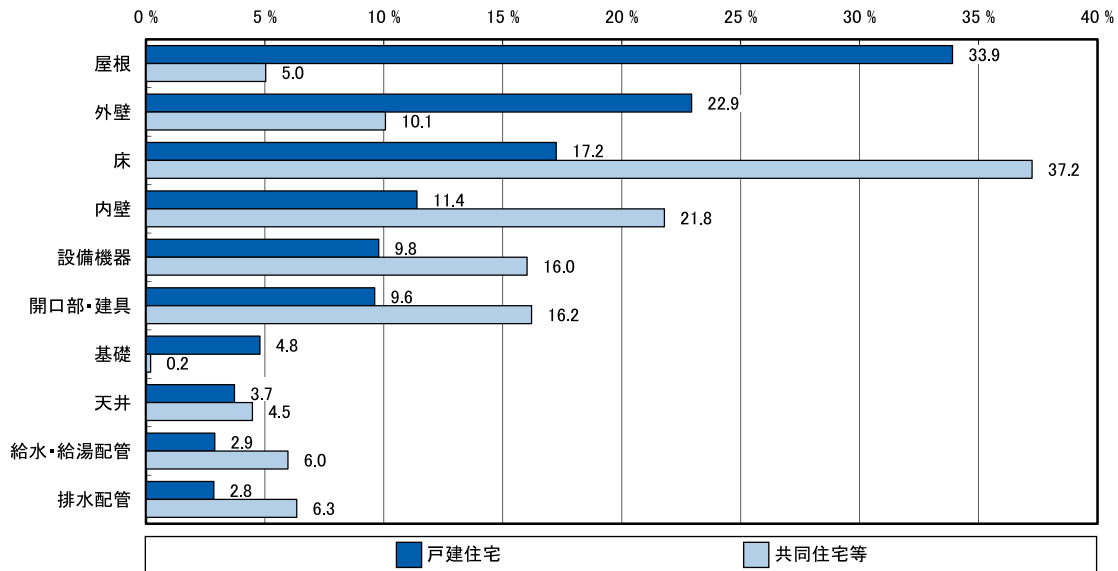


図 2-87 リフォーム相談における住宅形式別の不具合部位 (2011 年度)

⑦住宅形式別の不具合事象

戸建住宅では「雨漏り」(18.4%、447件)や「ひび割れ」(16.6%、402件)、「はがれ」(16.4%、398件)に関する相談の割合が多い。また、共同住宅等では「ひび割れ」(14.7%、79件)、「はがれ」(13.8%、74件)「変形」(13.8%、74件)に関する相談の割合が多い。

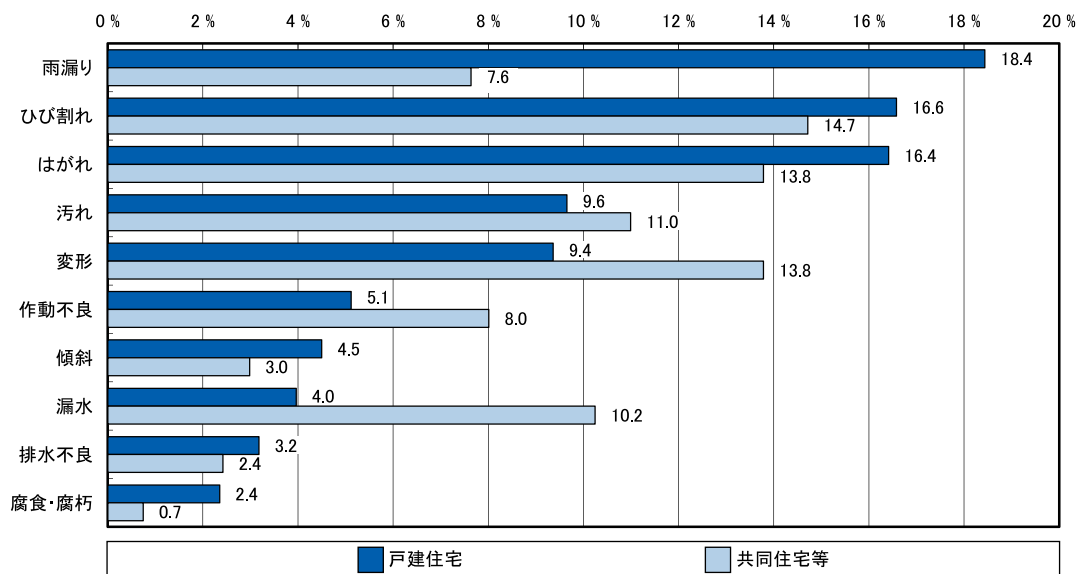


図 2-88 リフォーム相談における住宅形式別の不具合事象 (2011 年度)



## 4. リフォーム見積チェックサービス

電話相談において、消費者から「見積書の見方がわからない」「価格が妥当かどうか不安」などの相談に対して、2010年4月より、「リフォーム見積チェックサービス」を開始した。電話相談に加えて希望に応じて見積書や図面等の送付を受けて、内容をチェックし助言を行っている。

### (1) 相談の件数

2011年度の電話相談全件数に対する「リフォーム相談」の割合は約33%を占め、相談件数は6,748件であった。このうち、「リフォームの見積に関する相談」の件数は987件(14.6%)であった。「リフォーム見積チェックサービス」の件数(電話での単価等のチェックを含む)は402件で、実際の見積書や図面等の送付を受けて助言した件数は283件であった。

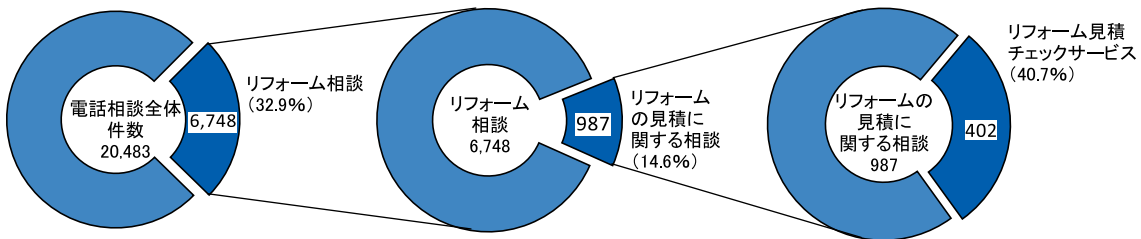


図 2-89 リフォームの見積に関する相談の割合 (2011 年度)

・「リフォームの見積に関する相談」:

リフォーム工事の見積書の取り方、見積書の専門用語の意味や見積項目の内容などの相談

例) リフォーム工事を計画中だが、見積書の取り方を教えてほしい。

見積書に〇〇と記載されているが、どういう意味だろうか。

・「リフォーム見積チェックサービス」:

「リフォームの見積に関する相談」のうち、実際の見積書の単価等について回答をした相談(電話のみの場合も含む)

例) リフォーム工事の見積書の金額が妥当か見てほしい。

相見積りを取ったが、記載してある数量が異なるのでチェックしてほしい。

「リフォーム見積チェックサービス」を行った相談件数は、2010年度と比較して14.5%増の402件となった。このうち、見積書の送付ありの件数も、2010年度の55.5%増の283件で、前年度に比べ件数、割合共に増加している。

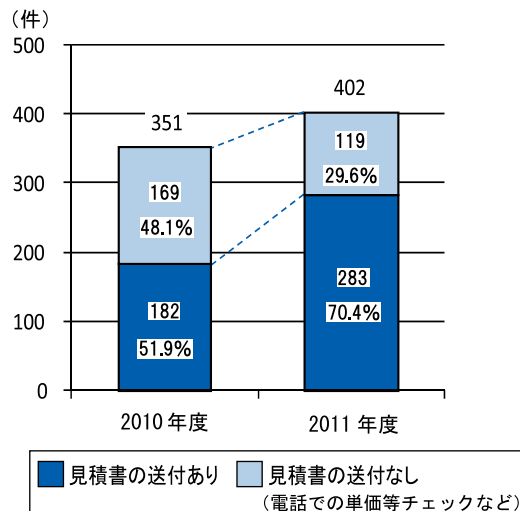


図 2-90 実施件数の推移

(2) 相談者及び相談に係る住宅の属性

2011年度に「リフォームの見積チェックサービス」を実施した402件について、以下の集計を行った。

①相談者の年齢

相談者の年齢は60歳代が最も多い。電話相談全体及びリフォーム相談と比較すると、「リフォーム見積チェックサービス」の相談者の年齢が最も高くなっている。

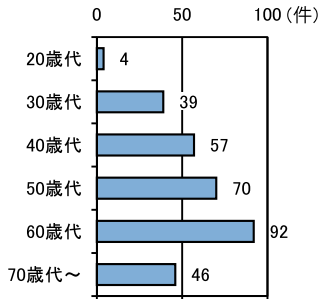


図 2-91 相談者の年齢分布 n=308

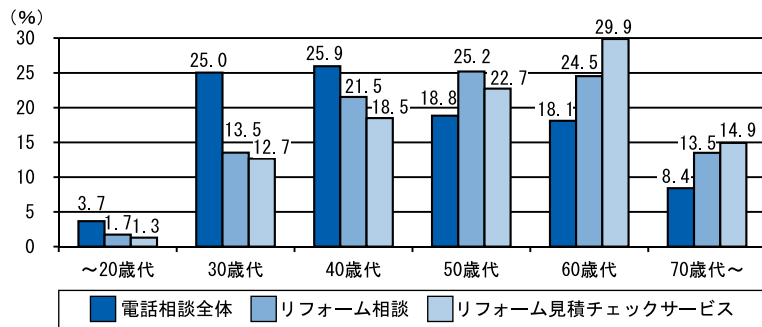


図 2-92 相談者の年齢分布比較

②住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が84.1%を占めている。

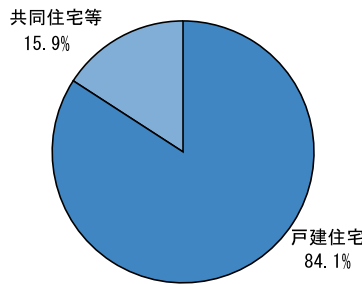


図 2-93 住宅の形式 n=391

③住宅の構造・工法および築後年数

住宅の構造・工法は、「木造（在来工法）」が72.1%、次いで「RC造（一般）」が10.7%となっている。これは、電話相談全体と同様の傾向である。また、築後年数では、20年以上～30年未満が26.5%と最も多く、次いで30年以上～35年未満が19.0%、35年以上～40年未満が13.3%となっている。

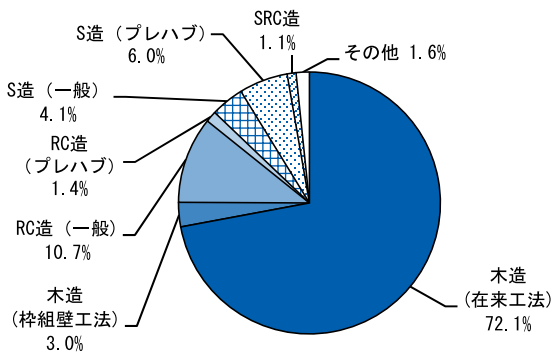


図 2-94 住宅の構造・工法 n=365

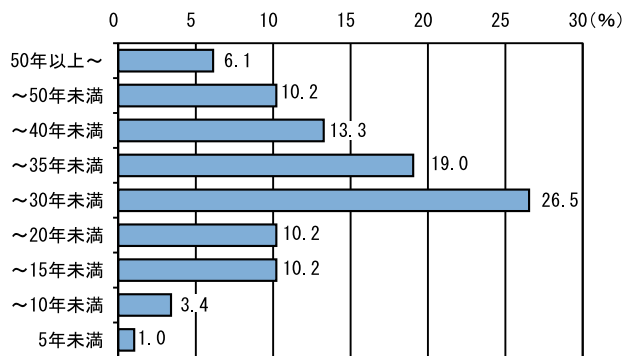


図 2-95 築後年数 n=294

### (3) 工事の内容

#### ①目的

リフォーム工事の目的は、「建物の修繕」が55.5%と最も多く、「内装仕上げの更新」23.6%、「設備の更新」23.1%の順となっている。

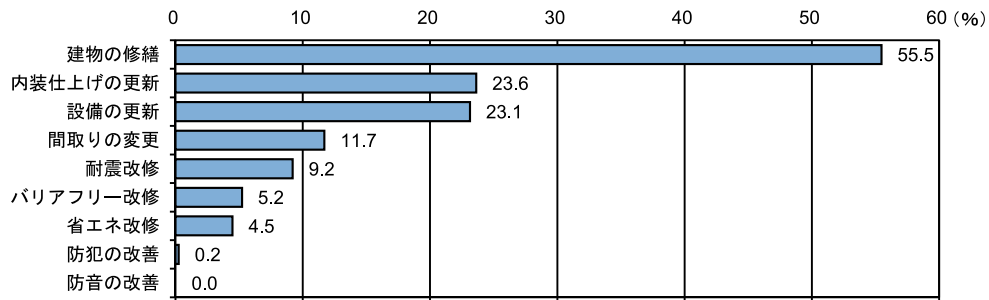


図 2-96 リフォームの目的 ※複数回答 n=402

#### ②主なリフォーム部位

主なリフォーム部位についてみると、戸建住宅では「屋根」が多く次いで「内装」「外壁」の順となっている。共同住宅等（大規模修繕の見積書を含む）では、「内装」「内部設備」「建具・開口部」が多い。

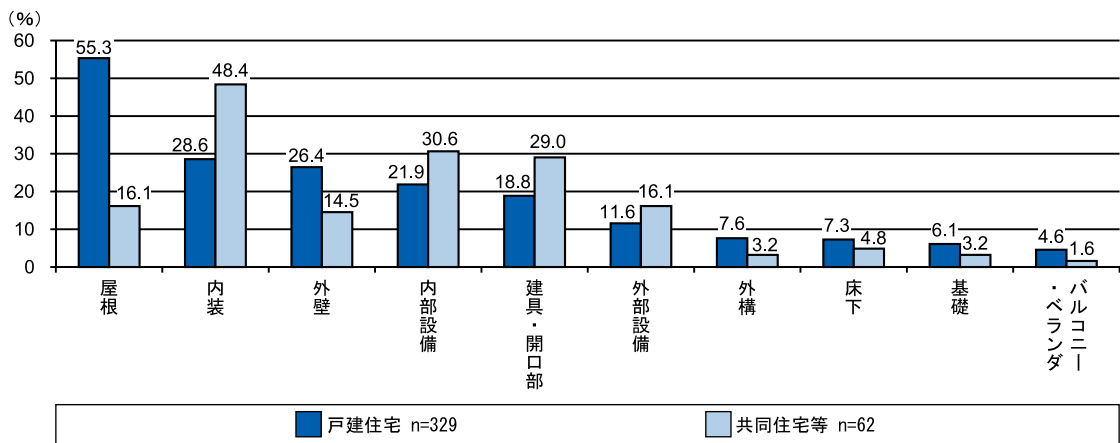


図 2-97 主なリフォーム部位 ※複数カウント

#### ③主なリフォーム内容

主なリフォーム内容は、戸建住宅・共同住宅等共に「内装仕上げの更新」が最も多い。また、戸建住宅では、「屋根の補修」、「外壁の塗装」など外装に関するものが多く、共同住宅等では、「洗面化粧台の更新」「ユニットバス等の更新」「キッチンの更新」等の内部設備に関連した部位が多い。

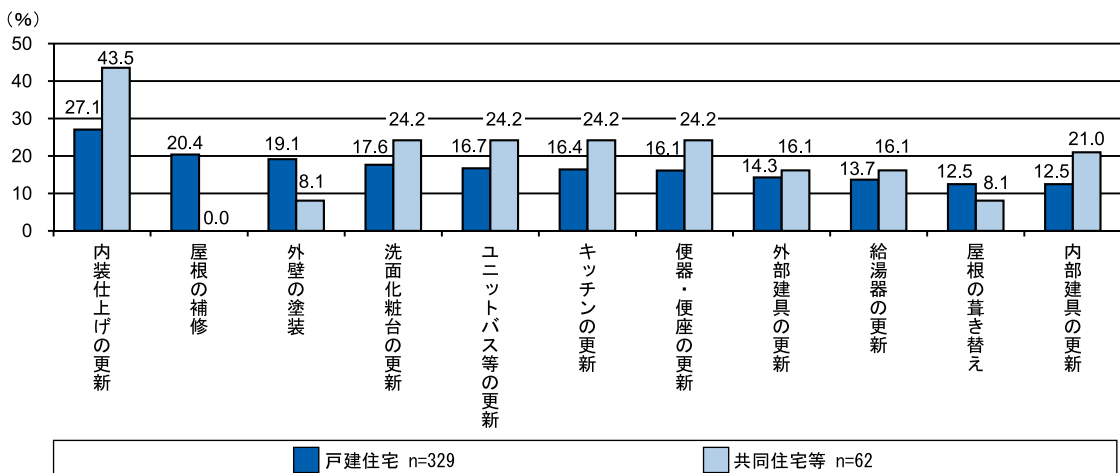


図 2-98 主なリフォーム内容 ※複数カウント

(4) 相談の内容

① 主な相談内容

相談者が知りたい内容は、「単価や合計金額は適正か」が最も多く 96.4% である。続いて「工事内容や工事項目は適正か」が 50.7% と約半数を占め、事業者の選定や法律・制度に関するものが続く。

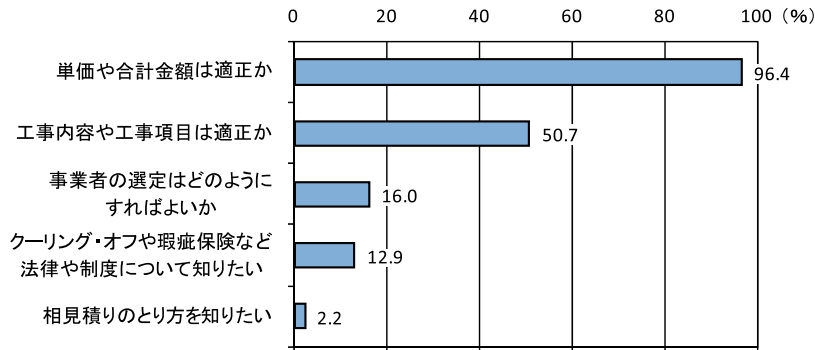


図 2-99 相談者が知りたい内容 ※複数カウント n=357

② 主な助言内容

助言内容は、「数量や単価について助言」が 87.7% で最も多く、「工事範囲や工事内容の確認について助言」が 75.9% となっている。また、「耐震改修や施工方法など技術的な助言」が 38.1% を占める。金額の妥当性の相談に対して、多面的な回答を行っている。

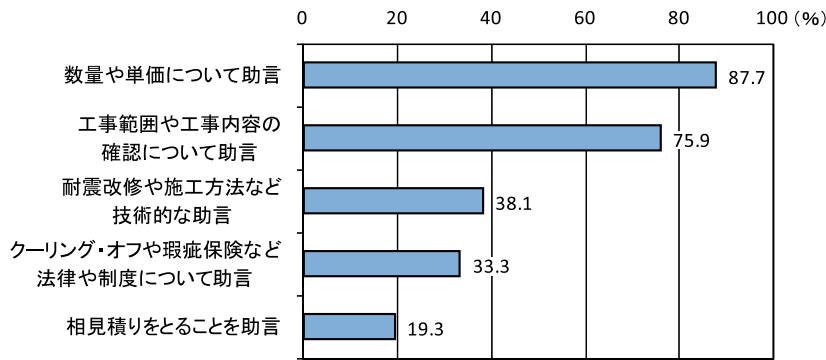


図 2-100 相談者に助言した内容 ※複数カウント n=357

(5) 見積りを取得した事業者の数

相談者が見積りを取得した事業者の数は、「1社」が 69.0% を占め最も多い。2社以上から見積りを取得している相談者は 31.0% であった。

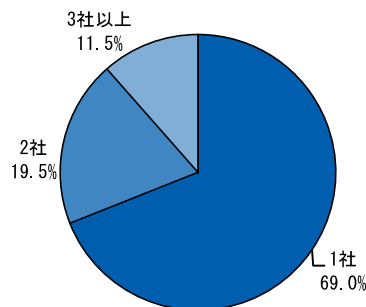


図 2-101 相談者が見積りを取得した事業者の数 n=374

(6) 見積書の傾向

「リフォーム見積チェックサービス」を行った相談402件のうち、見積書の送付を受けた相談283件の見積書445部について、集計を行った。

①書式

見積書の書式をみると、工種別が58.9%、部位・部屋別が40.2%であった。

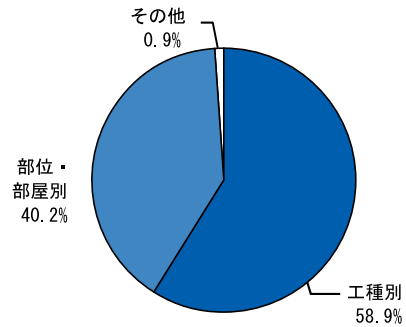


図 2-102 見積書の書式 n=445

②見積金額

工事金額（見積金額）は、戸建住宅では100～200万円近辺が最も多く、50～100万円がこれに続く。共同住宅等では50万円以下が多い一方、1000万円超も比較的多くなっている。

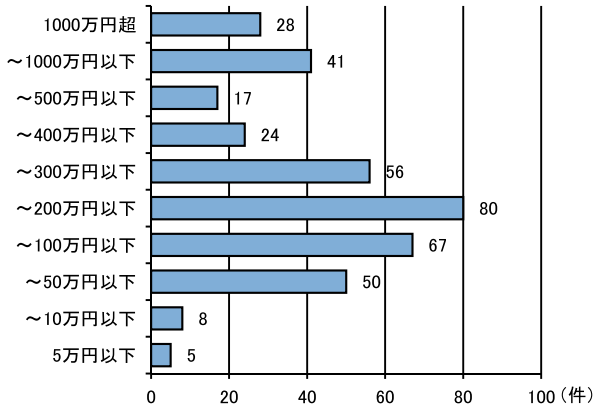


図 2-103 見積金額（戸建住宅） n=376

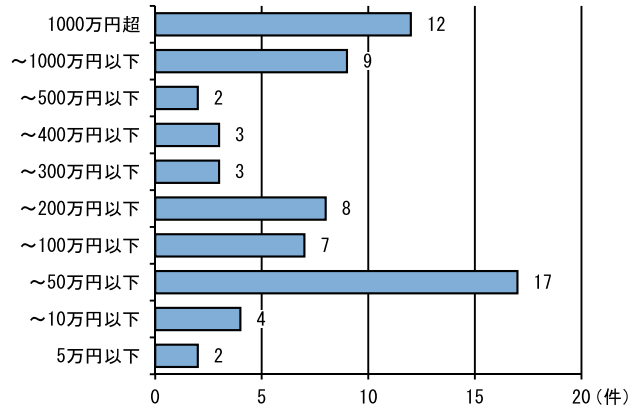


図 2-104 見積金額（共同住宅等） n=67

③諸経費の割合

諸経費が計上されている見積書のうち、諸経費の割合をみると、「5%以上～10%未満」としているものが最も多くみられた。

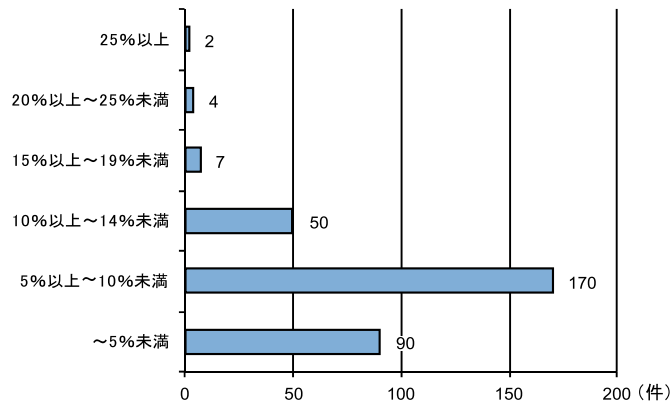


図 2-105 計上されている諸経費 n=323

④支払条件

代金の支払時期など支払条件が記載されている見積書のうち、着工まで（契約時及び着工時）に支払う金額の割合は「40%～60%未満」が最も多く32.7%であった。

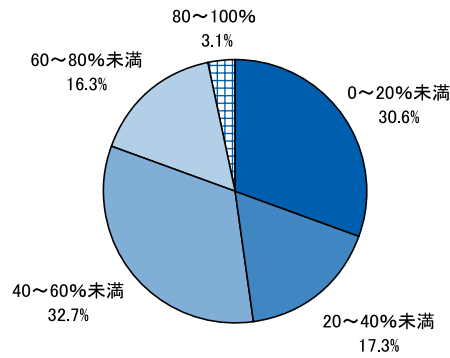


図 2-106 着工まで（契約時及び着工時）の支払金額の割合 n=98  
※支払条件が記載されている見積書

## 第3章 専門家相談

## 第3章 専門家相談

2010年4月から、当財団と各単位弁護士会とが連携して弁護士と建築士が同席して相談者と対面で相談する「専門家相談」の業務を開始した。相談対象は、評価住宅および保険付き住宅の取得者および供給者、並びにリフォーム工事の発注者（発注予定者を含む）である。2011年4月時点では48弁護士会であったが、2012年3月末までに52弁護士会となり、業務は全国全ての弁護士会で実施する体制となった。

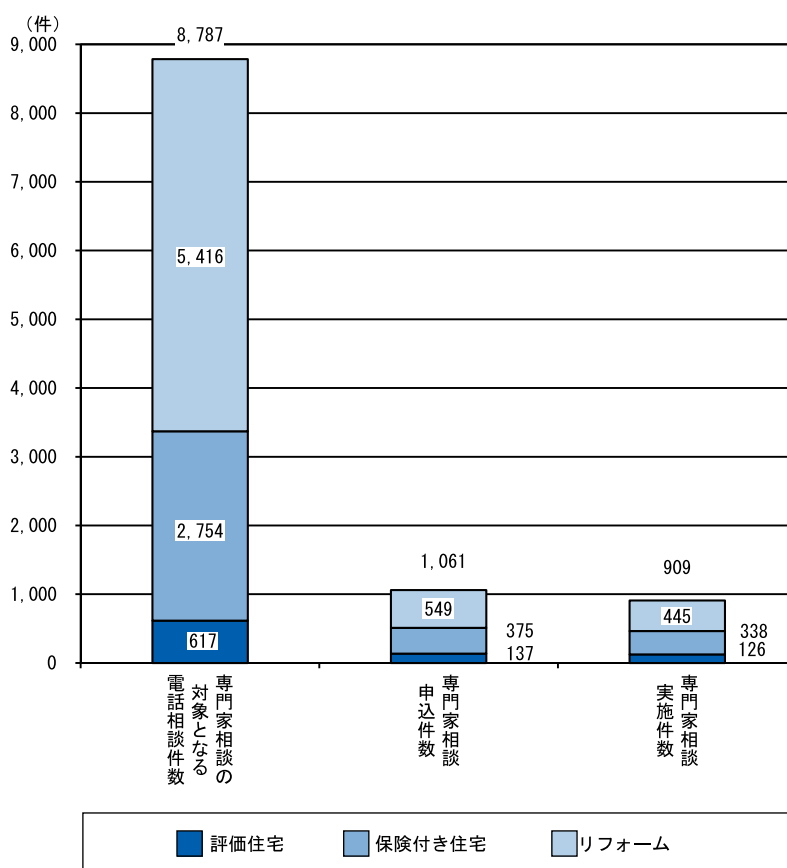
本章においては、2011年度に実施した専門家相談の実績や相談内容について集計・分析を行った。

### 1. 専門家相談の実績

#### (1) 申込件数・実施件数

##### ① 電話相談件数と専門家相談件数

2011年度の電話相談のうち、「評価住宅」・「保険付き住宅」・「リフォーム」に関する相談は10,119件あり、リフォームに関する事業者等の相談を除いた専門家相談の対象となり得る相談は8,787件であった。そのうち、専門家相談の申込に至った相談は1,061件あり、うち実施件数は909件であった。



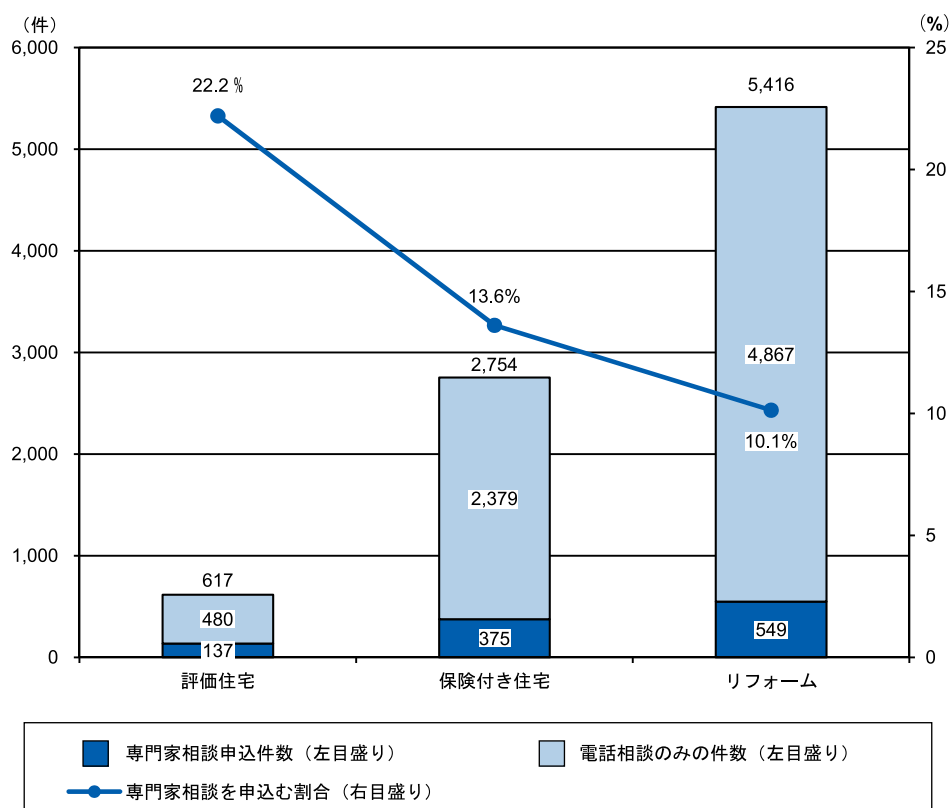
※保険付き評価住宅は「保険付き住宅」としてカウント

図 3-1 電話相談件数と専門家相談件数の関係



## ②電話相談から専門家相談申込に至る割合

電話相談から専門家相談の申込みに至る割合を相談区分ごとにみると、「評価住宅」：22.2%、「保険付き住宅」：13.6%、「リフォーム」：10.1%であった。



※保険付き評価住宅は「保険付き住宅」としてカウント

図 3-2 電話相談から専門家相談申込に至る割合

## ③実施件数

2011年度の専門家相談は、「評価住宅」126件、「保険付き住宅」338件、「リフォーム」445件、計909件実施した（2010年度と比較して44%増）。

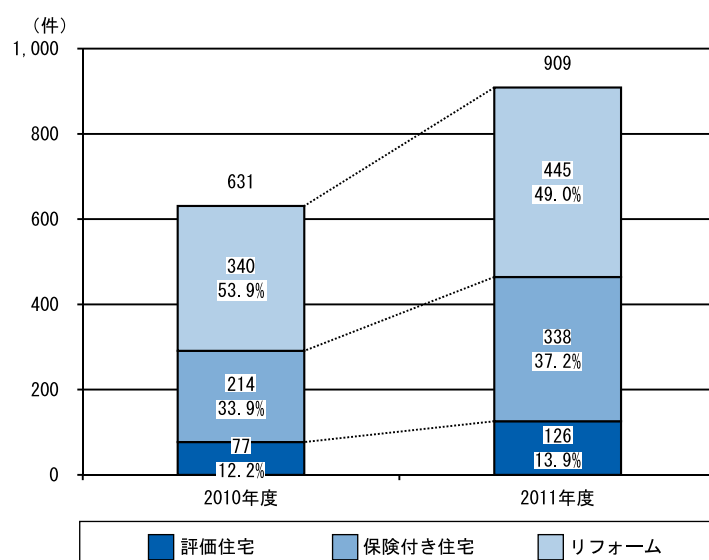


図 3-3 年度別専門家相談実施件数の推移

## (2) 住宅の形式と相談者の属性

### ①住宅の形式

専門家相談の住宅形式についてみると、戸建住宅が全体の80.7%を占めている。相談区別でみると、「評価住宅」については、共同住宅等が約半数を占めている。一方、「保険付き住宅」では戸建住宅が93.3%となっている。

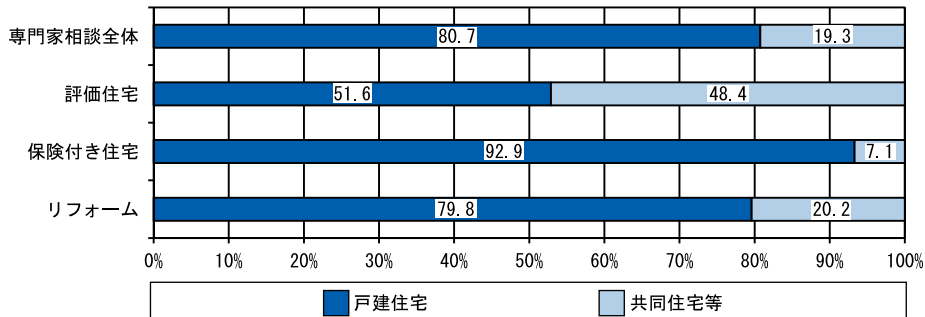


図 3-4 住宅の形式

### ②相談者の区分

相談者の構成は、新築住宅（「評価住宅」及び「保険付き住宅」）においては、消費者からの相談が93.5%で相談のほとんどを占めている。

また、住宅形式が共同住宅等においては、所有者からの相談に加えて管理組合からの相談が11.4%を占めている。相談区別にみると、「評価住宅」では管理組合からの相談（21.3%）と事業者からの相談（9.8%）が、他の相談区分と比較して割合が高くなっている。「保険付き住宅」では、管理組合からの相談が16.7%であったが、2011年度は事業者からの相談はなかった。

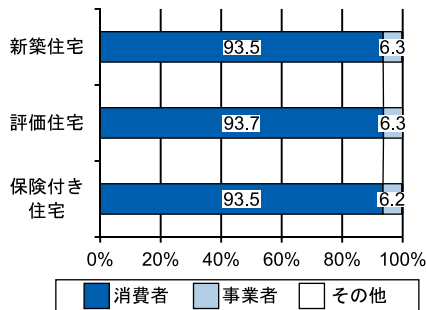


図 3-5 新築住宅の相談者区分

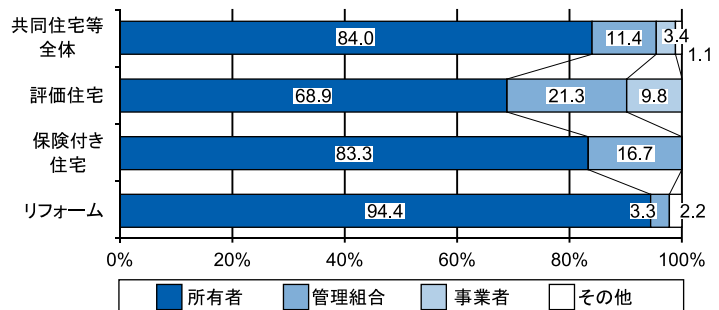


図 3-6 共同住宅等の相談者区分

### ③相談者の年齢

相談者の年齢構成をみると、「新築住宅」では30歳代が最も多く、年齢が高くなるにつれて相談者数が減少していく傾向であるのに対し、「リフォーム」では、50歳代が最も多く、新築住宅に比べて年齢層が高い。

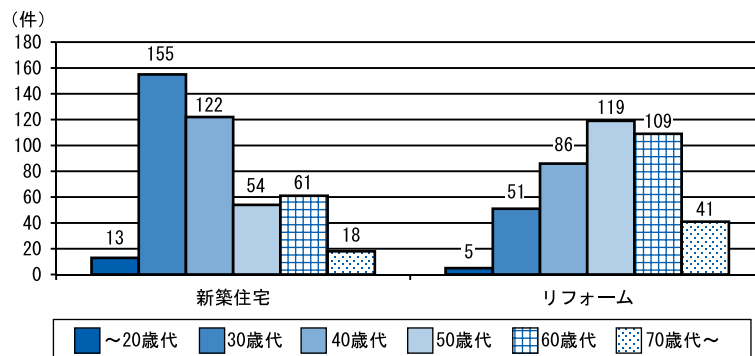


図 3-7 相談者の年齢

### (3) 専門家相談の認知方法

専門家相談において相談者に対して行ったアンケートの結果は次の通りであった。

相談者の専門家相談の認知方法は、「電話相談での紹介」が39.9%、各地の消費者生活センター等の「他機関からの紹介」が27.8%、「当財団のホームページ」が17.5%となっており、相談者の6割近くが当財団による電話相談やホームページなどで「専門家相談」を知ったと回答している。

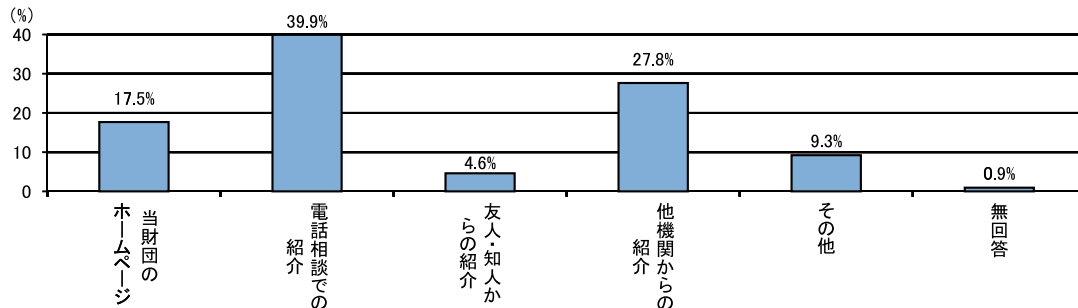


図 3-8 専門家相談の認知方法（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=647）

### (4) 専門家相談を希望した理由

専門家相談を申込んだ理由として、「弁護士と建築士が同席」して対面相談を実施することを理由に挙げた相談者が最も多く、「無料」を理由とする相談者を大きく上回っている。

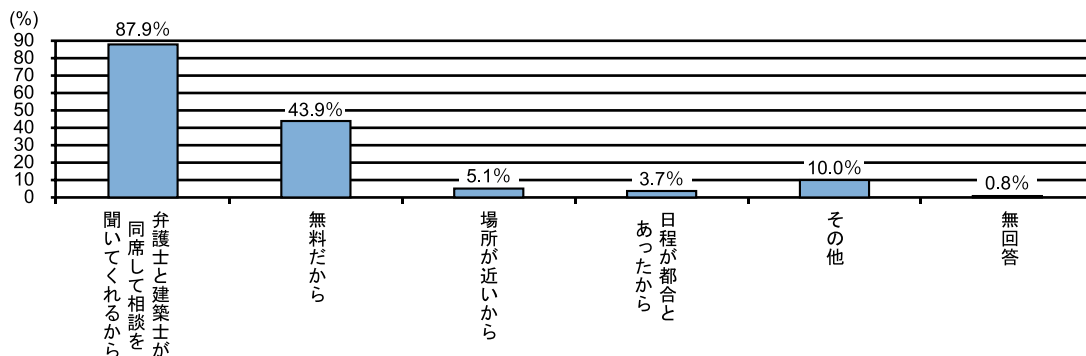


図 3-9 専門家相談を希望した理由（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=647）※複数回答

### (5) 専門家相談を利用した感想

専門家相談の対応についての満足度は「大いに満足」47.1%、「満足」43.6%を合わせると90.7%に達している。

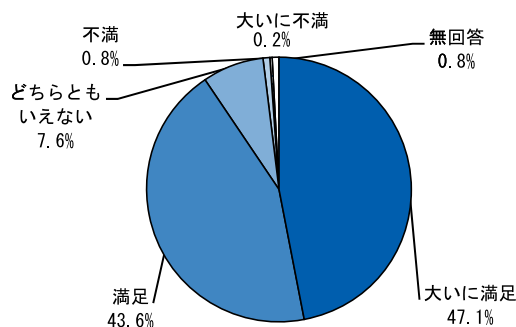


図 3-10 専門家相談を利用した感想（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=647）

## 2. 専門家相談の内容

### (1) 相談のきっかけ（相談内容）

相談のきっかけ（相談内容）は、「不具合が生じている」とする相談が562件と最も多く、特に「評価住宅」では77.0%、「保険付き住宅」では69.5%が不具合に関する相談である。

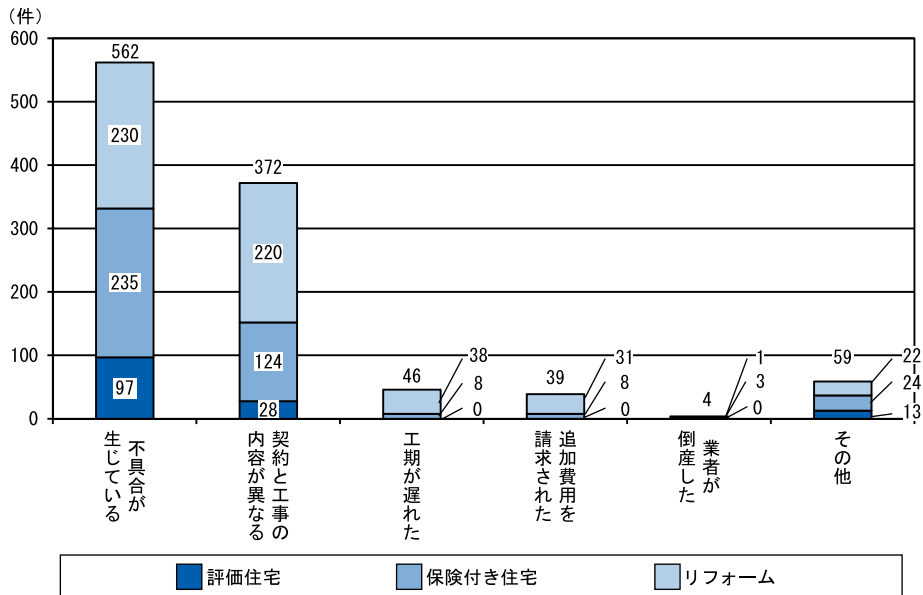


図 3-11 相談のきっかけ（相談内容）※複数回答

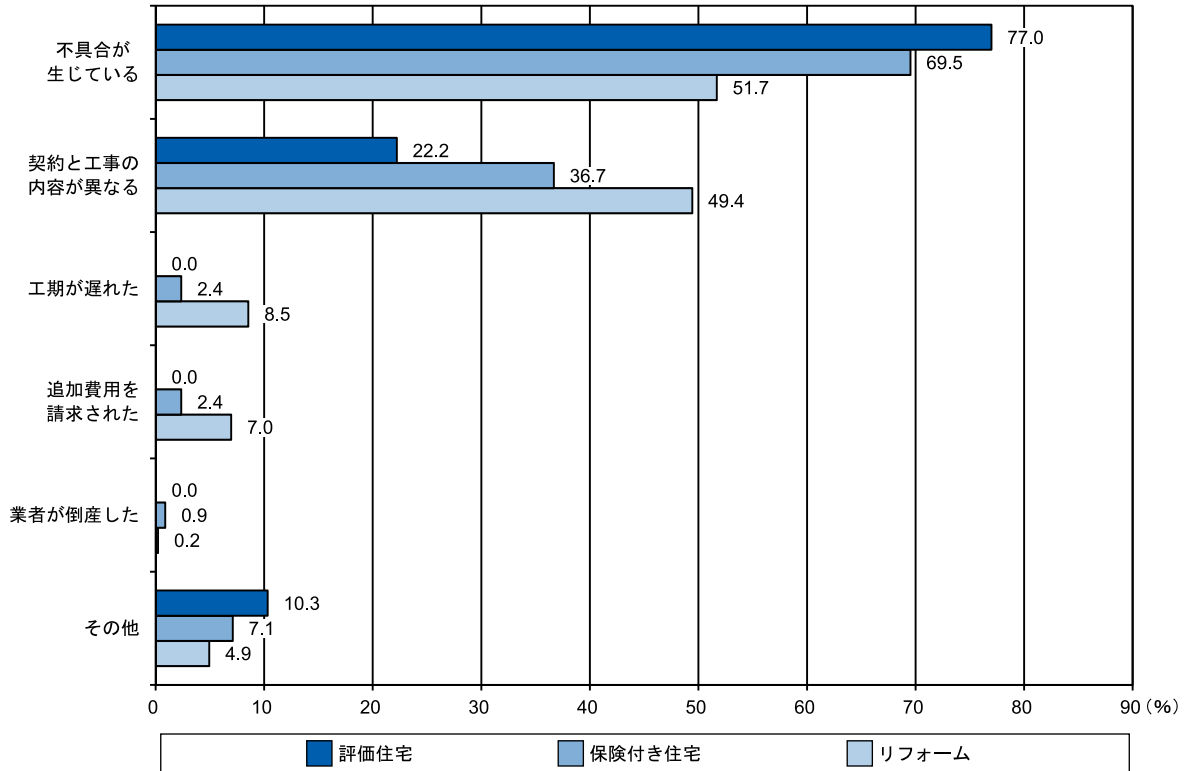


図 3-12 相談のきっかけの割合 ※複数回答

(2) 相談者の解決希望内容

相談者が希望する解決内容としては、いずれの相談区分においても「修補して欲しい」と「損害賠償を請求したい」が多くなっている。

「リフォーム」では、契約解消を希望する割合が15.3%あり、新築住宅の3～4倍程度となっている。

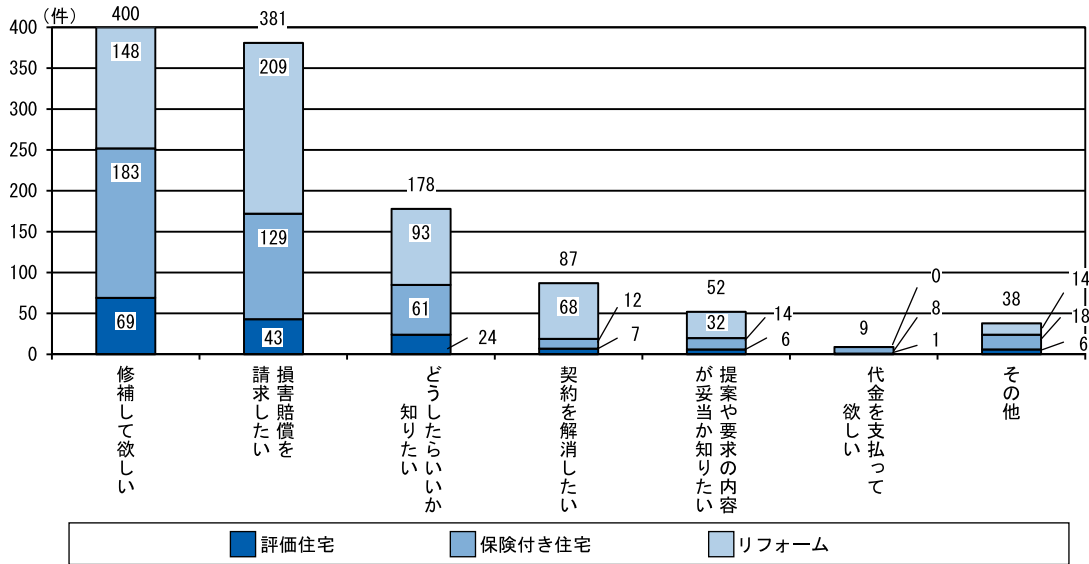


図 3-13 相談者の解決希望内容 ※複数回答

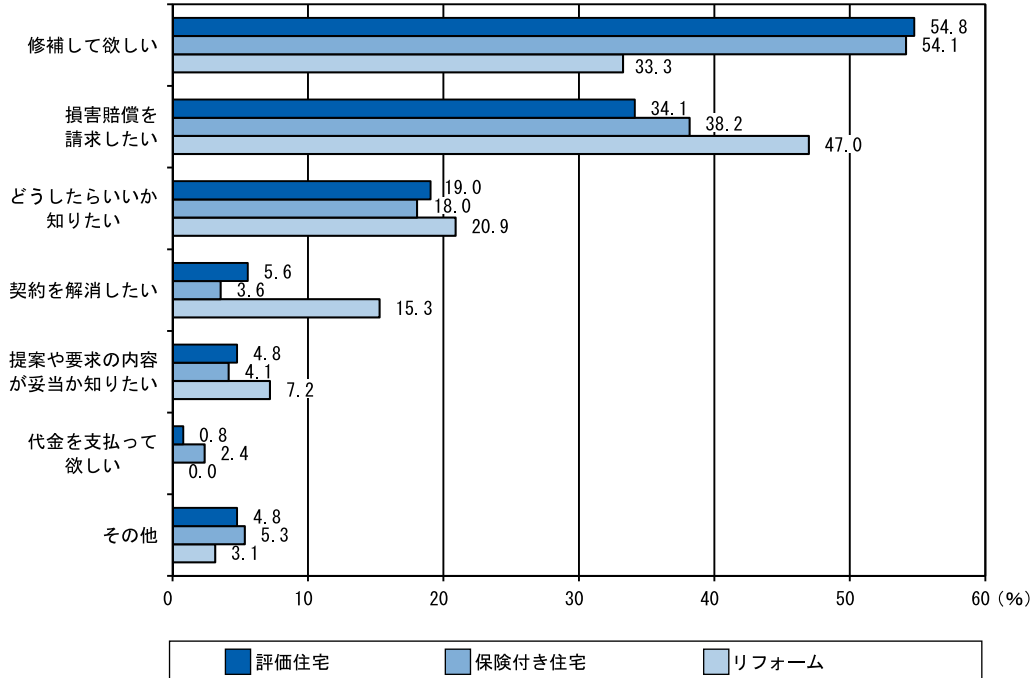


図 3-14 相談者の解決希望内容の割合 ※複数回答

### (3) 助言内容

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

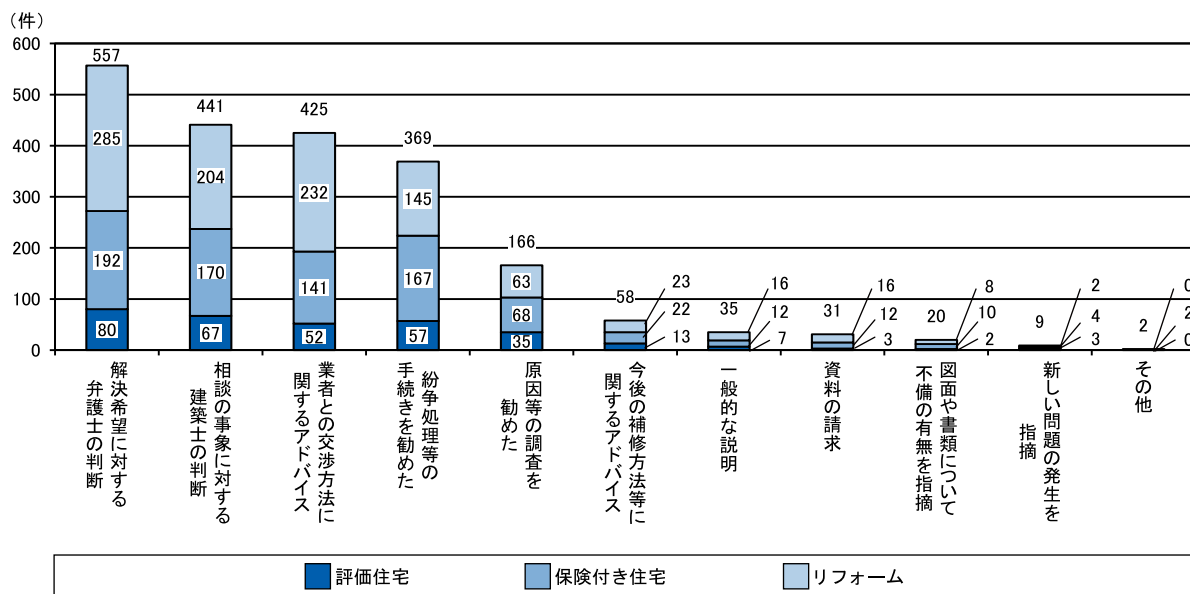


図 3-15 助言内容 ※複数回答

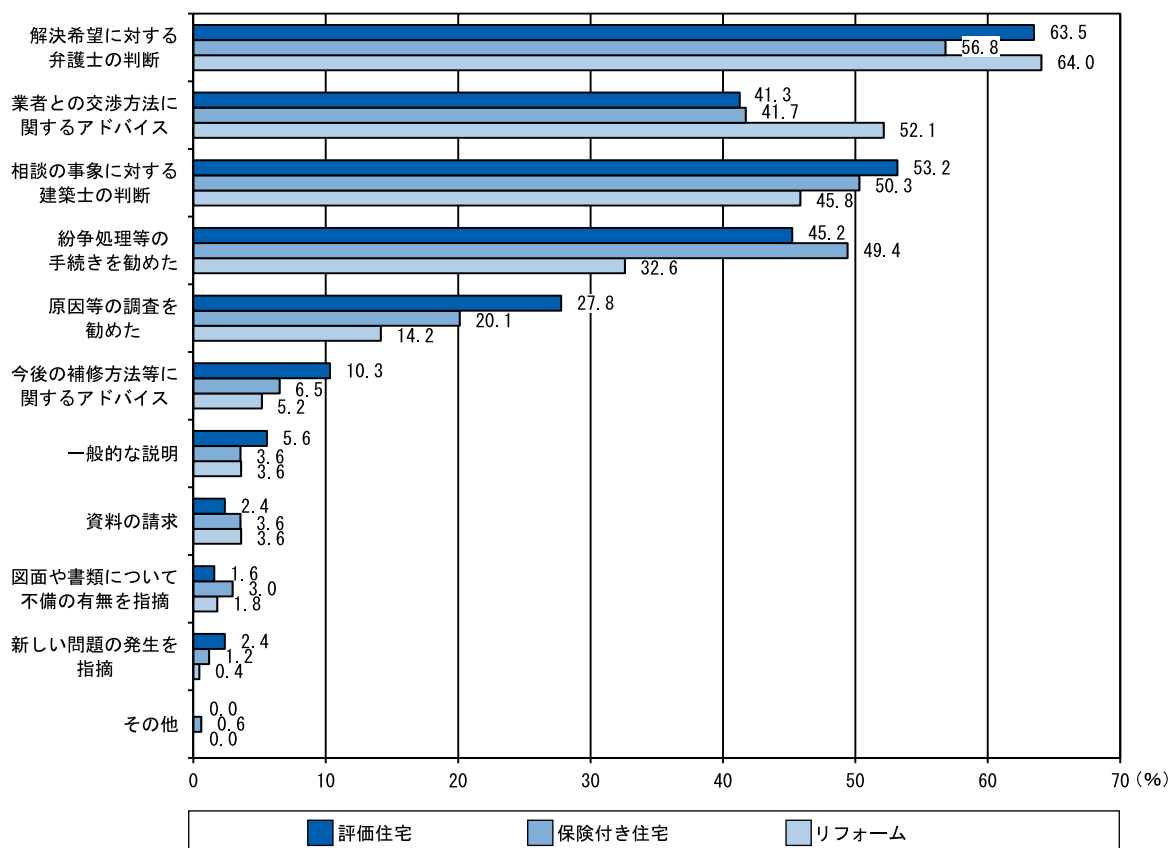


図 3-16 助言内容の割合 ※複数回答

(4) 不具合に関する相談内容

相談区分と住宅形式の違いによる傾向をみるため、「不具合が生じている」相談 562 件を相談区分（「新築住宅」・「リフォーム」）、住宅形式（「戸建住宅」・「共同住宅等」）に分類して分析を行った。

※以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表 3-1 の「不具合が生じている」相談件数を母数とする。また、不具合は複数カウントしているため合計すると 100% を超える場合がある。

表 3-1 不具合に関する相談件数（単位：件）

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

※「新築住宅」：「評価住宅」及び「保険付き住宅」

①相談区分別の不具合事象・不具合部位

「不具合が生じている」相談全体では、不具合事象は「亀裂・ひび割れ」が最も多く、次いで「仕上げ不良」、「剥離・外れ・欠損」と続いている。「新築住宅」では「亀裂・ひび割れ」、「剥離・外れ・欠損」「沈下・傾斜」の順、「リフォーム」では、「仕上げ不良」、「剥離・外れ・欠損」、「雨漏り」の順に多くなっている。

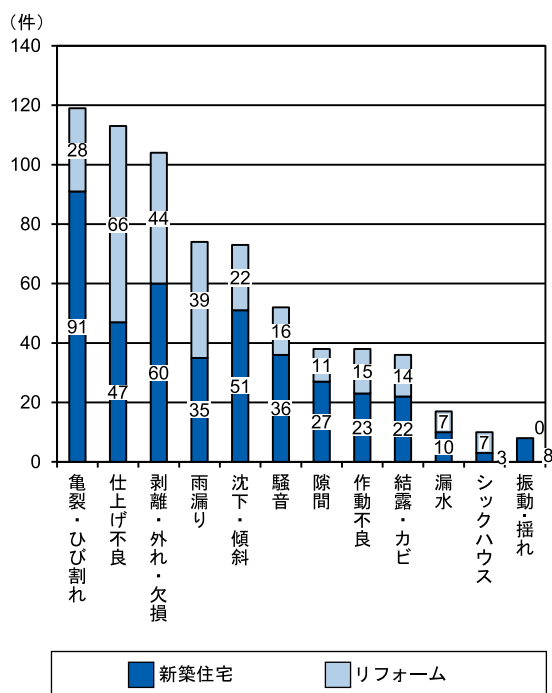


図 3-17 相談区分別にみる不具合事象

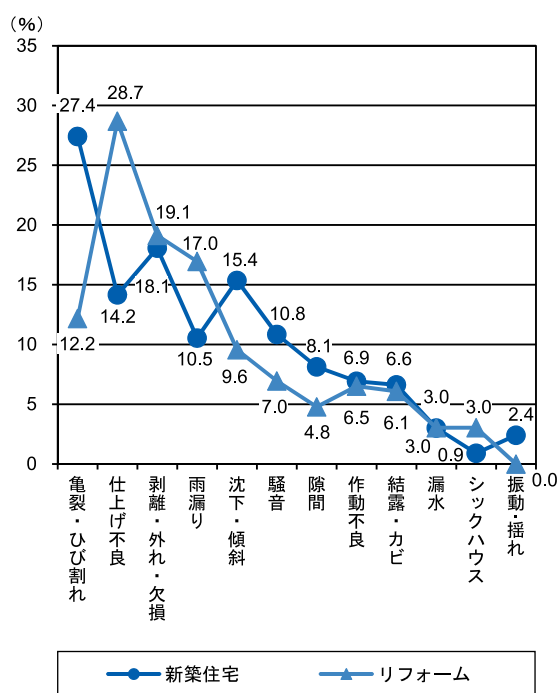


図 3-18 相談区分別にみる不具合事象の割合

### 第3章 専門家相談

「不具合が生じている」相談全体では、不具合が発生した部位は「床」が最も多く、次いで「内壁」、  
「外壁」の順であった。「新築住宅」では「床」、「地盤・基礎」、「内壁」の順、「リフォーム」では「床」、  
「屋根」、「外壁」の順となる。

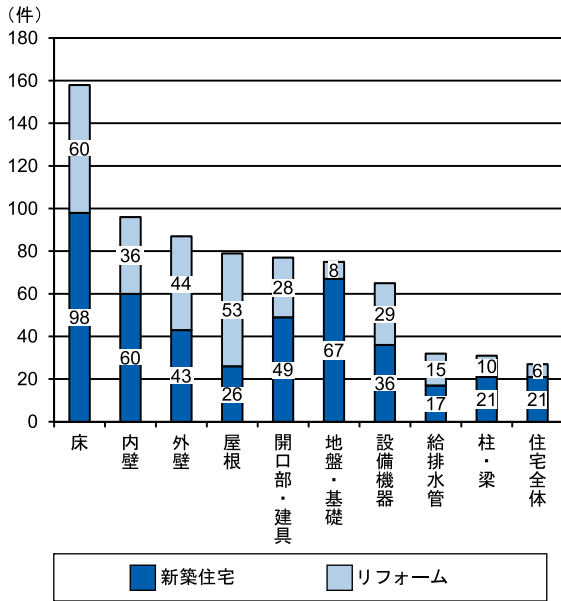


図 3-19 相談区分別にみる不具合部位

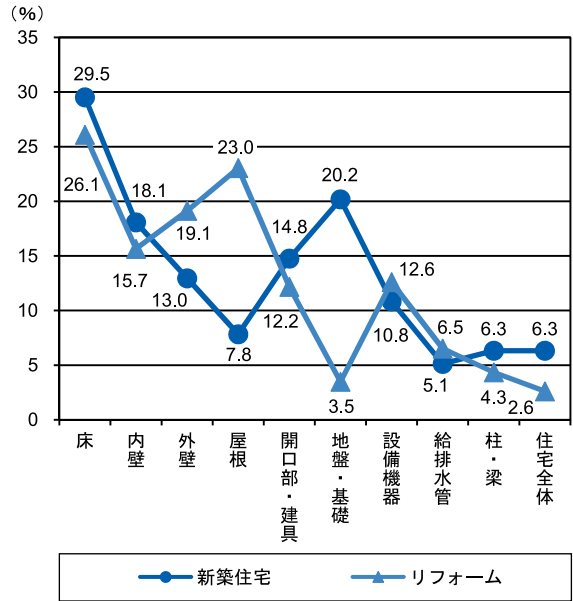


図 3-20 相談区分別にみる不具合部位の割合

#### ②相談区分・住宅形式別の不具合事象・不具合部位

##### 【新築住宅】

相談区分が「新築住宅」において、不具合として多くあげられた事象をみると、「戸建住宅」では、「亀裂・ひび割れ」、「沈下・傾斜」、「剥離・外れ・欠損」の順で不具合事象が多く、「共同住宅等」では「剥離・外れ・欠損」、「亀裂・ひび割れ」、「騒音」の順となる。

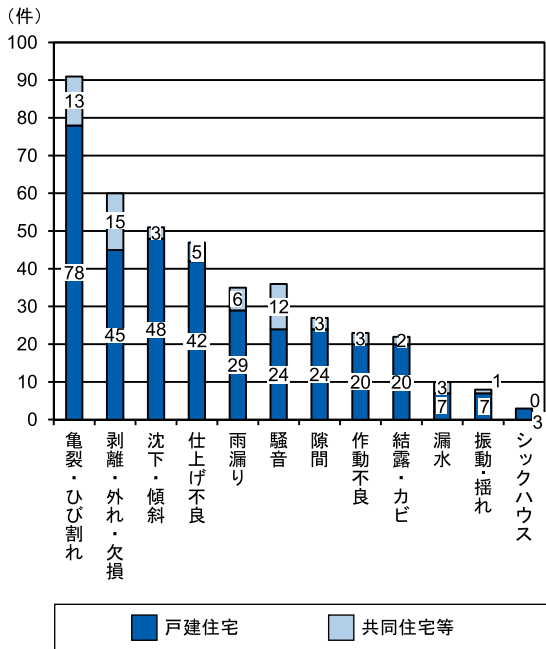


図 3-21 住宅形式別にみる不具合事象 (新築住宅)

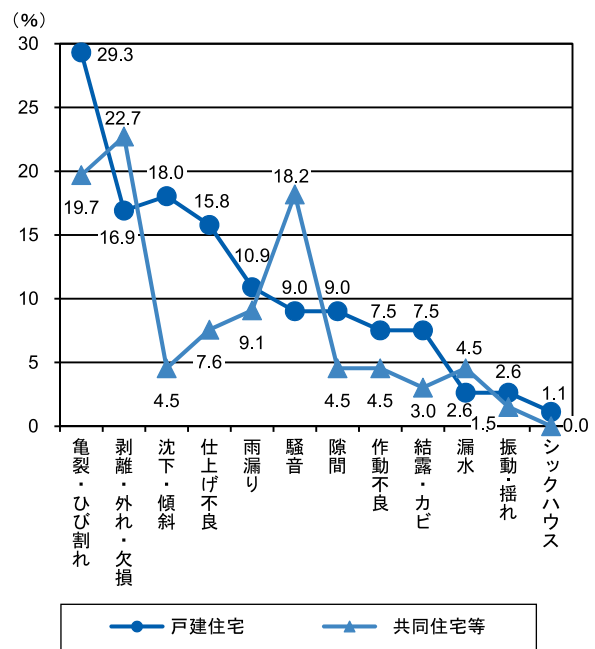


図 3-22 住宅形式別にみる不具合事象の割合 (新築住宅)



## 2. 専門家相談の内容

相談区分が「新築住宅」において、不具合として多くあげられた部位をみると、「戸建住宅」では「床」、「地盤・基礎」、「内壁」の順であり、「共同住宅等」では「床」、「外壁」、「設備機器」の順となっている。

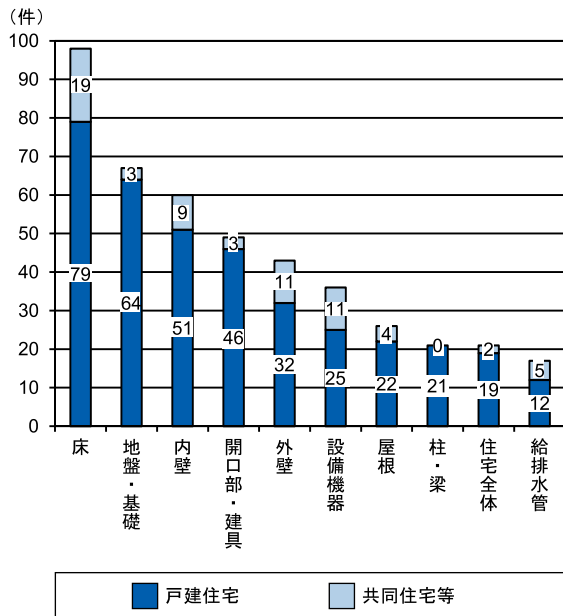


図 3-23 住宅形式別にみる不具合部位 (新築住宅)

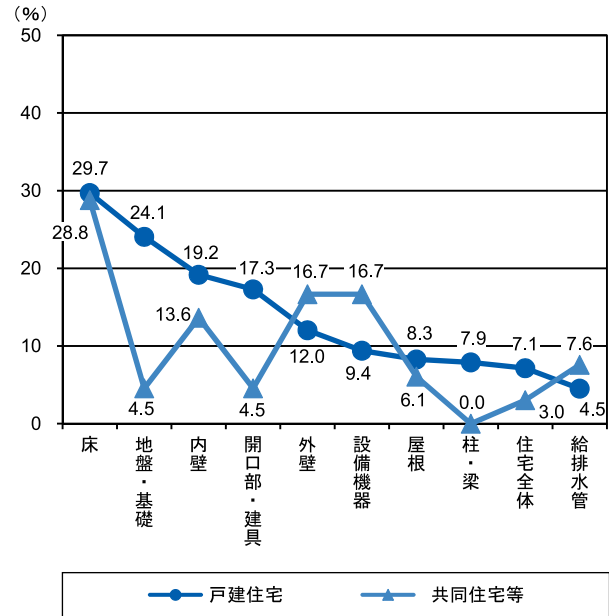


図 3-24 住宅形式別にみる不具合部位の割合 (新築住宅)

### 【リフォーム】

相談区分が「リフォーム」において、不具合として多くあげられた事象をみると、「戸建住宅」では「仕上げ不良」、「剥離・外れ・欠損」、「雨漏り」の順、「共同住宅等」では、「仕上げ不良」、「沈下・傾斜」、「剥離・外れ・欠損」の順となっている。

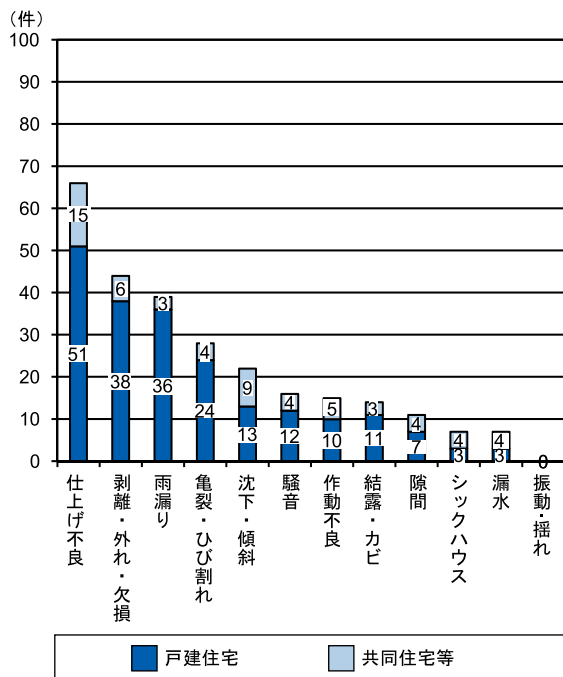


図 3-25 住宅形式別にみる不具合事象 (リフォーム)

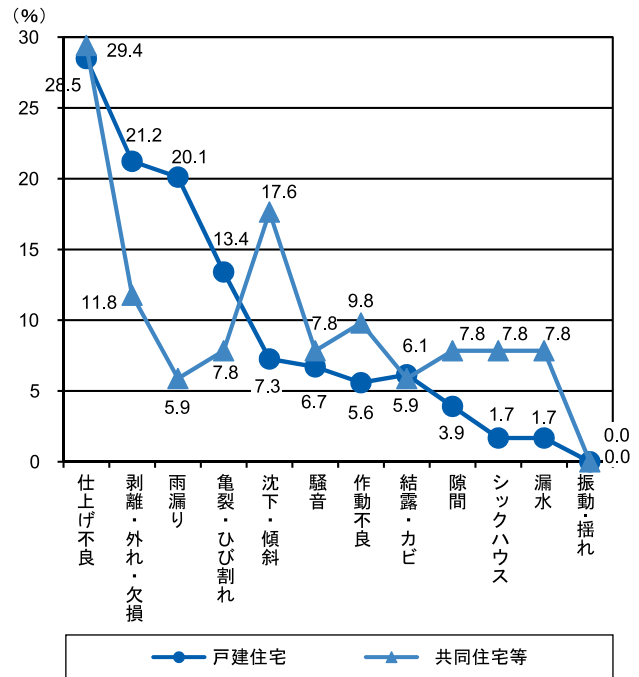


図 3-26 住宅形式別にみる不具合事象の割合 (リフォーム)

### 第3章 専門家相談

相談区分が「リフォーム」において、不具合として多くあげられた部位をみると「戸建住宅」では「屋根」、「外壁」、「床」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「設備機器」、「内壁」の順となっている。

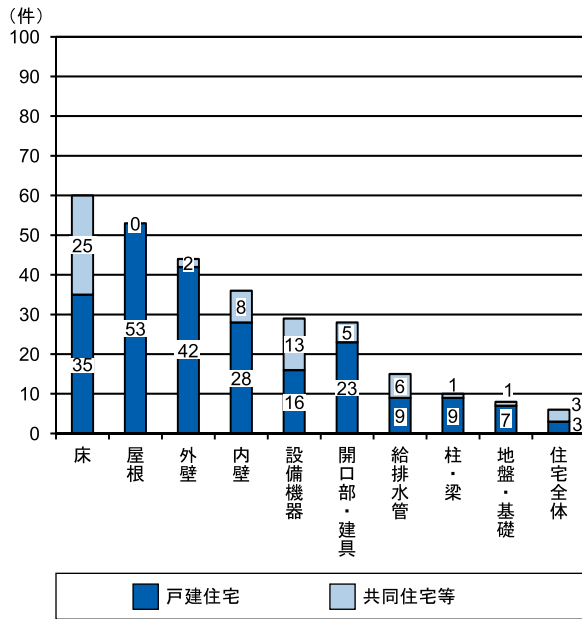


図 3-27 住宅形式別にみる不具合部位 (リフォーム)

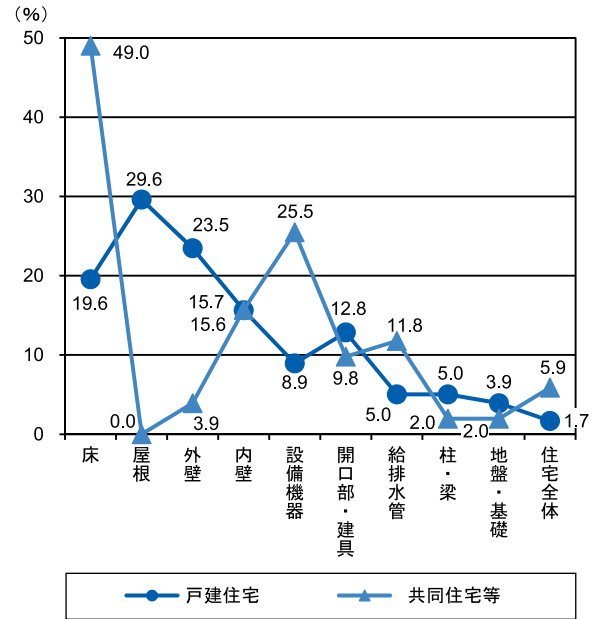


図 3-28 住宅形式別にみる不具合部位の割合 (リフォーム)

#### ③相談件数の多い不具合の内容

相談件数が多い不具合の内容を、相談区分別・住宅形式別でみると、「新築住宅」の「戸建住宅」では、「地盤・基礎の亀裂・ひび割れ」「地盤・基礎の沈下・傾斜」「床の沈下・傾斜」の順であり、「新築住宅」の「共同住宅等」では、「床の騒音」、「外壁の亀裂・ひび割れ」、「外壁の剥離・外れ・欠損」の順となる。「リフォーム」の「戸建住宅」では「屋根からの雨漏り」が最も多く、「外壁の仕上げ不良」が次いで多い。「リフォーム」の「共同住宅等」では「床の仕上げ不良」「床の沈下・傾斜」の相談が多く、次いで「設備機器の仕上げ不良」となっている。

※図中の割合は、不具合に関する相談件数を母数とする。※前掲 (表 3-1)

※「床の騒音」には床鳴り、遮音不良が含まれる。

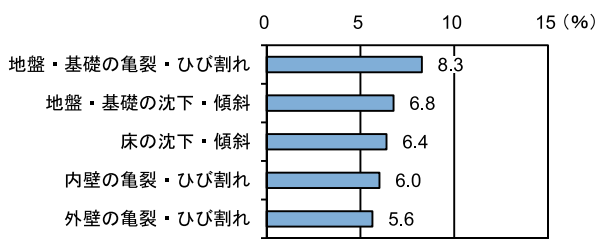


図 3-29 新築住宅・戸建住宅で相談が多い不具合

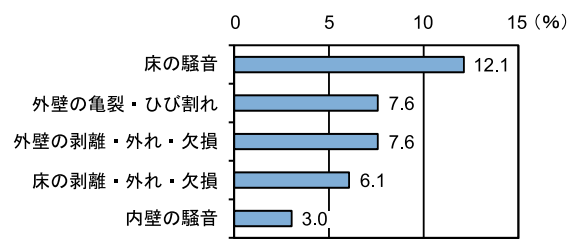


図 3-30 新築住宅・共同住宅等で相談が多い不具合

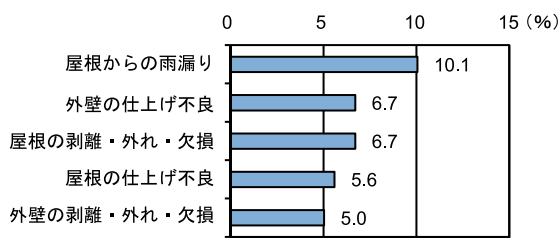


図 3-31 リフォーム・戸建住宅で相談が多い不具合

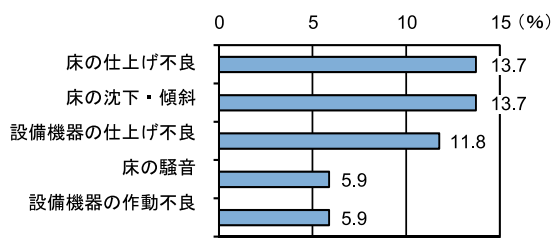


図 3-32 リフォーム・共同住宅等で相談が多い不具合

## 第 4 章 住宅紛争処理

# 第4章 住宅紛争処理

当財団は、住宅品質確保法に基づき 2000 年度に国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」の指定を受け、指定住宅紛争処理機関（全国 52 弁護士会）による評価住宅の買主・発注者と売主・請負人との紛争処理を支援する業務を行っている。また、住宅瑕疵担保履行法の施行に伴い、2008 年度より評価住宅と同様に保険付き住宅の紛争処理支援業務を行っている。

## 1. 申請受付状況

### (1) 申請受付件数の推移

2011 年度において、受け付けられた評価住宅及び保険付き住宅の紛争処理の件数は 105 件であり、制度開始後の申請受付の合計件数は 368 件となった。

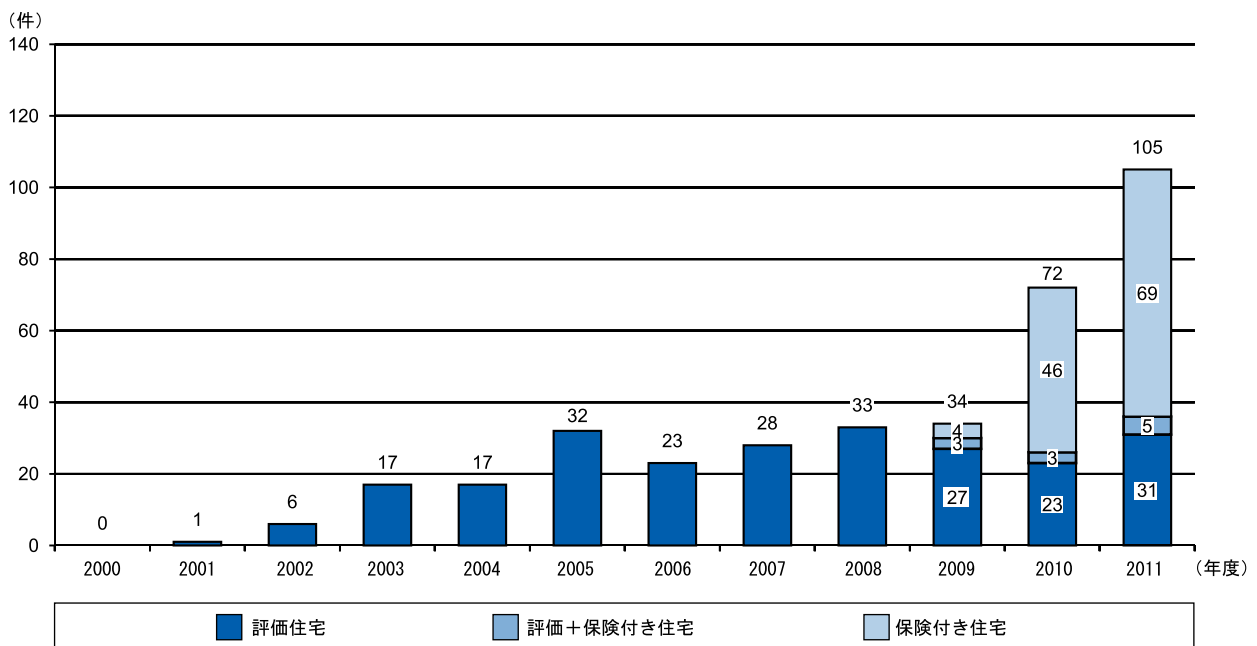


図 4-1 申請受付件数の推移

### (2) 申請人内訳

制度開始後の申請受付合計件数 368 件における申請人内訳は、消費者からの申請が 85.9%（316 件）、事業者からの申請が 14.1%（52 件）であった。

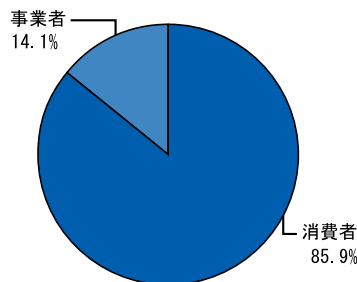


図 4-2 申請人内訳 n=368

(3) 紛争処理手続種別

制度開始後の申請受付合計件数 368 件のうち、94.8% (349 件) が調停によって紛争処理がされている。

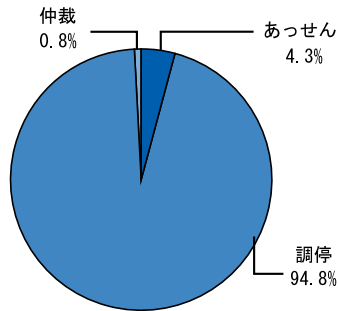
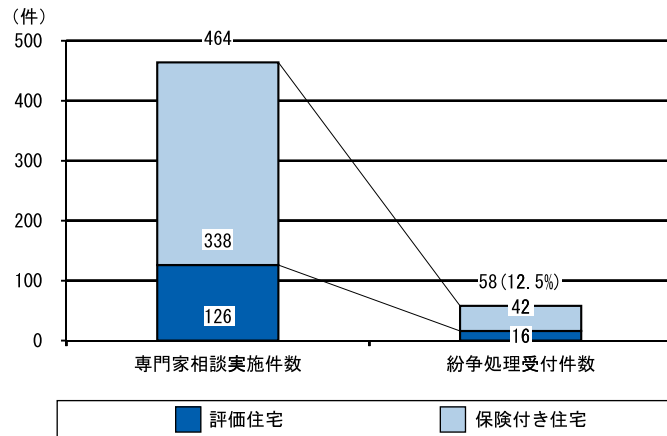


図 4-3 紛争処理手続種別 n=368

(4) 専門家相談から紛争処理申請に至った件数

専門家相談から紛争処理申請までに至った件数は、2011 年度は 58 件 (12.5%) であった。



※保険付き評価住宅は、「保険付き住宅」としてカウント

図 4-4 専門家相談から紛争処理申請に至った件数と割合 (2011 年度)

2. 終結状況

2012 年 3 月 31 日までの終結事件件数は 298 件となり、うち半数以上が調停等の成立により解決している。

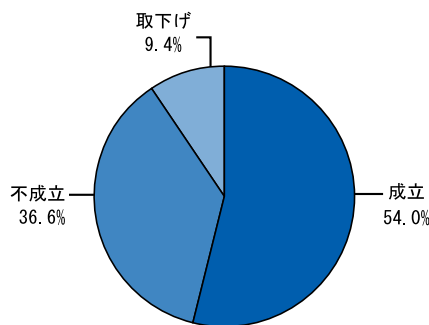


図 4-5 終結状況 n=298

### 3. 紛争処理の内容

(1)～(4)の項目について、2012年3月31日までの終結事件298件の分析をおこなった。

#### (1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が45.3%と最も多く、次いで「共同分譲」、「戸建分譲」となっている。

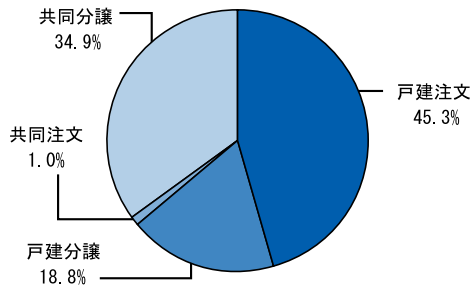


図4-6 住宅種別 n=298

#### (2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

住宅の引渡しから紛争処理の申請までの期間は、全体の84%が、3年未満となっている。

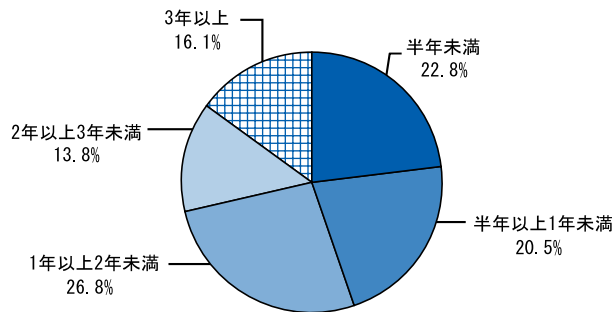
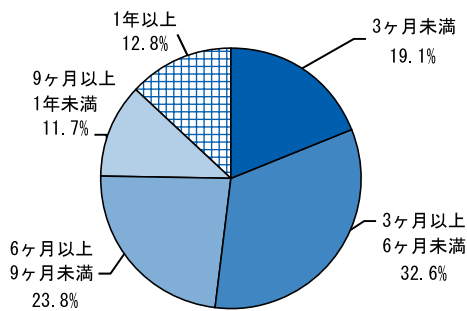


図4-7 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 n=298

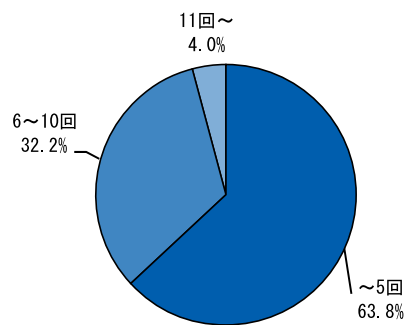
#### (3) 紛争処理に要した期間・審理回数

紛争処理に要した期間を見ると、最も割合が多いのは「3ヶ月以上6ヶ月未満」の32.6%、次いで「6ヶ月以上9ヶ月未満」であり、平均処理期間は7ヶ月となっている。審理回数は5回までが約6割を占めており、平均審理回数は4.7回となっている。



\*平均7ヶ月

図4-8 紛争処理に要した期間 n=298



\*平均4.7回

図4-9 審理回数 n=298

(4) 解決希望内容と終結事件の解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」が34.9%、「修補と損害賠償」が25.5%、「損害賠償」が19.1%となっている。

終結事件のうち調停等により成立した事件（161件）の解決内容は、「損害賠償」、「修補」、「修補と損害賠償」の順となっている。

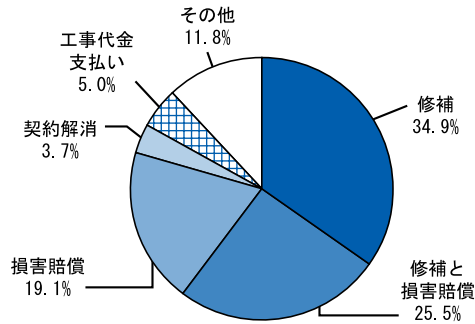


図 4-10 解決希望内容 n=298

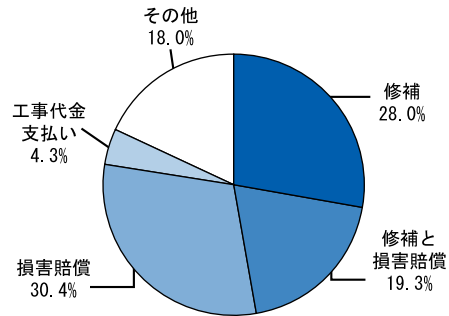


図 4-11 解決内容 n=161

(5) 主な紛争処理の争点

2011年3月31日までに終結した220件の主な争点（争点が複数の事件もあるが、主要なものについてのみ集計）は、戸建住宅では、「仕上げ不良」、「亀裂・ひび割れ」、「沈下・傾斜」が多い。共同住宅等では、「騒音」が争点となっているものが最も多く、他の項目を引き離している

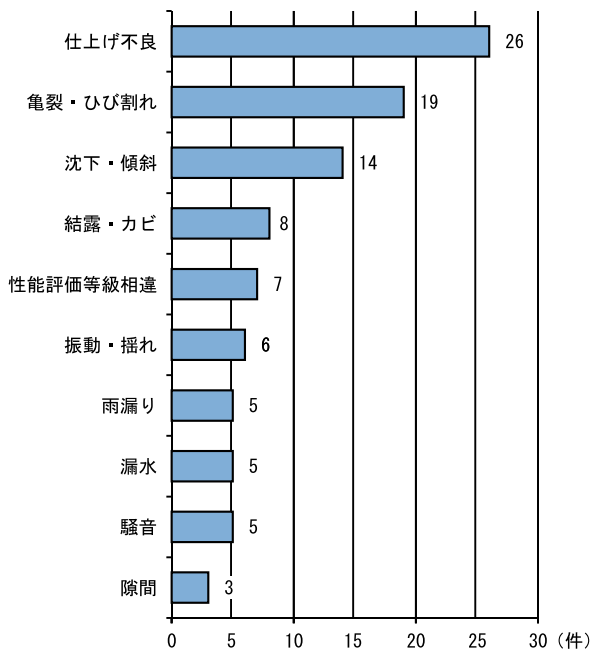


図 4-12 主な紛争処理の争点（戸建住宅） n=127

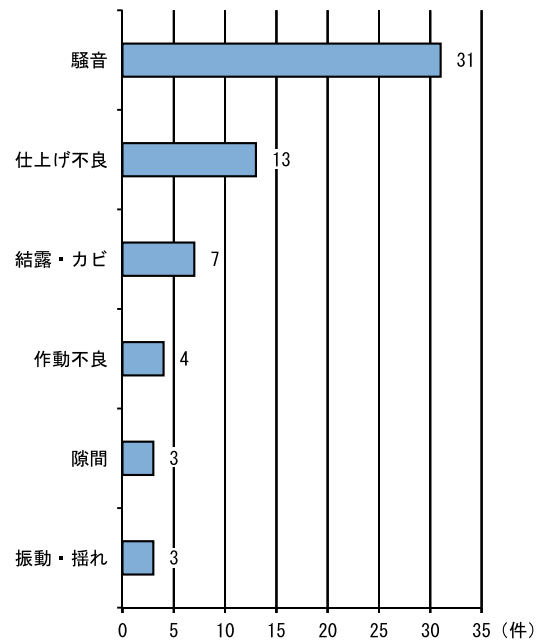


図 4-13 主な紛争処理の争点（共同住宅等） n=93

**参考資料**



# 1. 新築住宅の着工戸数

表1 新築住宅の着工戸数

(単位：戸)

年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
全国	1,213,157	1,173,170	1,145,553	1,173,649	1,193,038	1,249,366	1,285,246	1,035,598	1,039,214	775,277	819,020	841,246	
都道府県別	北海道	49,876	47,881	48,799	50,724	48,148	53,048	49,946	42,397	36,050	27,616	29,922	31,573
	青森	11,483	11,470	11,021	9,341	8,663	7,455	7,637	6,228	6,429	5,016	4,680	5,085
	岩手	10,658	10,908	9,371	9,067	8,776	9,127	9,115	7,338	6,823	4,903	5,228	5,178
	宮城	21,441	21,144	19,986	18,511	19,946	21,906	23,142	17,895	14,781	11,199	12,622	14,303
	秋田	8,704	8,344	7,128	6,803	7,000	6,392	7,237	5,797	5,283	3,857	3,981	3,555
	山形	9,549	8,857	7,234	6,832	7,473	6,976	6,944	5,590	5,781	4,491	4,224	4,247
	福島	15,204	15,172	14,115	13,548	13,566	12,838	12,891	11,950	11,333	9,604	8,912	8,093
	茨城	23,844	23,748	22,881	23,434	23,460	28,713	28,198	25,280	23,452	18,166	19,958	19,932
	栃木	18,340	18,199	18,007	18,788	19,465	20,219	21,457	17,188	18,169	13,962	13,242	13,096
	群馬	17,882	16,661	16,775	17,356	17,329	17,292	18,930	15,663	15,659	12,280	12,910	11,925
	埼玉	66,057	65,945	64,735	71,513	73,376	77,312	77,427	63,602	67,598	54,421	55,110	59,446
	千葉	60,591	58,456	54,336	55,064	61,214	66,153	71,912	57,918	58,266	42,920	42,837	41,783
	東京	161,296	166,961	175,434	201,003	183,543	186,975	180,712	134,799	150,256	104,455	123,996	133,589
	神奈川	107,142	102,263	98,791	95,170	100,955	101,565	101,149	81,967	83,014	64,125	71,789	71,722
	新潟	16,611	16,418	16,086	16,514	16,327	18,220	19,606	15,454	15,129	11,850	11,306	11,369
	富山	9,078	7,986	7,332	7,254	7,927	7,752	9,224	7,234	6,955	5,238	5,378	5,715
	石川	10,216	9,504	9,717	9,213	9,538	8,857	9,537	8,851	7,579	6,210	6,706	6,658
	福井	6,847	6,006	5,592	6,273	5,582	5,307	5,921	5,065	4,497	3,775	4,206	3,579
	山梨	8,199	7,202	7,331	6,933	7,438	7,395	6,638	5,655	5,379	4,308	4,554	4,256
	長野	21,077	19,923	16,662	16,180	16,204	17,503	17,882	15,567	14,499	10,800	10,458	10,475
	岐阜	16,965	16,317	15,523	14,936	14,059	13,977	16,750	16,098	15,205	11,450	11,161	10,630
	静岡	39,128	35,022	35,307	34,037	34,913	36,202	38,971	36,832	35,009	25,768	25,806	24,439
	愛知	76,238	71,781	68,029	70,632	71,082	82,263	86,865	74,050	76,868	54,453	57,627	55,778
	三重	15,473	15,430	13,678	14,296	15,622	16,400	19,978	17,092	17,066	10,608	10,084	9,360
	滋賀	14,332	14,432	13,042	12,512	12,456	16,618	15,972	14,071	14,159	9,244	9,477	8,774
	京都	24,814	22,459	21,821	22,459	23,321	23,759	25,868	18,316	18,599	14,715	14,604	15,036
	大阪	86,998	87,283	87,762	87,814	86,146	96,987	96,762	73,058	71,497	52,039	56,864	59,590
	兵庫	49,571	48,494	42,988	41,583	45,640	45,927	52,152	39,895	38,856	33,554	32,490	33,013
	奈良	9,631	9,975	9,804	9,743	9,996	9,327	10,619	8,783	8,129	6,163	6,247	6,158
	和歌山	7,506	6,655	6,823	7,063	6,526	7,237	6,653	6,371	5,665	4,886	4,890	4,730
	鳥取	5,311	5,370	4,980	4,299	4,842	3,945	3,946	3,148	2,643	2,057	2,273	2,230
	島根	6,130	4,874	3,988	3,637	5,017	4,061	4,089	3,583	3,232	2,503	2,633	3,088
	岡山	14,272	13,898	13,069	14,570	15,123	16,454	16,354	13,772	12,614	10,541	10,379	11,301
	広島	23,507	21,099	21,734	21,254	24,866	25,113	26,893	20,340	19,205	13,742	14,799	17,035
	山口	11,531	10,012	11,026	10,181	10,609	11,991	11,385	9,217	8,847	6,756	7,005	6,930
	徳島	5,575	5,123	5,375	5,310	5,148	4,920	5,223	4,395	3,829	3,842	3,788	3,384
	香川	9,386	8,276	7,760	7,348	8,282	7,751	7,712	6,730	7,492	5,680	5,455	5,418
	愛媛	11,165	10,406	10,400	11,505	10,457	11,104	11,564	10,039	9,688	6,603	6,810	7,405
	高知	6,361	6,573	6,362	5,815	5,531	4,642	4,434	3,890	3,987	2,573	2,770	2,832
	福岡	49,554	44,561	44,361	46,576	53,996	54,197	60,013	40,943	44,936	28,500	32,626	34,517
	佐賀	6,026	5,211	4,949	5,169	5,686	6,095	6,360	5,887	5,451	4,513	3,978	4,583
	長崎	9,610	9,289	9,298	9,237	9,870	10,282	8,316	6,942	6,592	5,755	5,450	6,039
	熊本	13,549	12,211	12,485	12,739	12,897	14,146	15,488	12,790	12,014	9,426	8,901	10,524
	大分	10,385	9,722	9,214	8,409	10,084	9,043	9,744	9,576	8,977	5,415	5,578	5,925
	宮崎	9,718	8,119	7,690	7,744	7,876	8,096	8,271	7,081	7,394	5,822	5,451	6,292
	鹿児島	13,634	13,706	12,407	12,023	13,220	13,521	13,126	11,647	11,180	8,241	8,941	8,919
沖縄	12,692	13,824	14,345	13,237	13,843	14,303	16,233	9,614	13,148	11,232	10,914	11,737	
住宅形式別	一戸建	572,167	505,072	486,902	507,741	512,056	496,042	500,100	439,743	424,312	388,407	428,379	428,683
	長屋建	41,278	43,264	53,166	68,946	67,825	76,675	86,870	86,750	93,099	86,386	83,721	88,257
	共同住宅	599,712	624,834	605,485	596,962	613,157	676,649	698,276	509,105	521,803	300,484	306,920	324,306

(国土交通省 / 建築着工統計調査)

## 2. 住宅のストック数

表2 住宅のストック数

(単位：戸)

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

(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。

### 3. 建設住宅性能評価書交付実績

#### (1) 新築住宅

表3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

年度		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	計
一戸建て の住宅	交付戸数（戸）	78	6,221	16,251	30,302	40,711	46,829	48,500	51,683	55,976	59,765	75,434	78,919	510,669
	着工住宅比（%）	0.0	1.2	3.3	6.0	7.0	9.4	9.7	11.8	13.2	15.4	17.6	18.4	9.0
共同 住宅等	交付戸数（戸）	0	8,867	31,616	53,347	69,381	71,570	100,375	152,545	136,630	100,943	79,077	85,675	890,026
	着工住宅比（%）	0.0	1.3	4.8	8.0	10.2	9.5	12.8	25.6	22.2	26.1	20.2	20.8	12.3
合計	交付戸数（戸）	78	15,088	47,867	83,649	110,092	118,399	148,875	204,228	192,606	160,708	154,511	164,594	1,400,695
	着工住宅比（%）	0.0	1.3	4.2	7.1	9.2	9.5	11.6	19.7	18.5	20.7	18.9	19.6	10.8

（一般社団法人 住宅性能評価・表示協会）

#### (2) 既存住宅

表4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

（単位：戸）

年度	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	計
一戸建ての住宅	3	125	116	97	93	90	76	52	88	137	877
共同住宅等	0	96	106	56	556	259	232	304	275	300	2,184
合計	3	221	222	153	649	349	308	356	363	437	3,061

（国土交通省）

### 4. 住宅瑕疵担保責任保険 保険証券発行件数

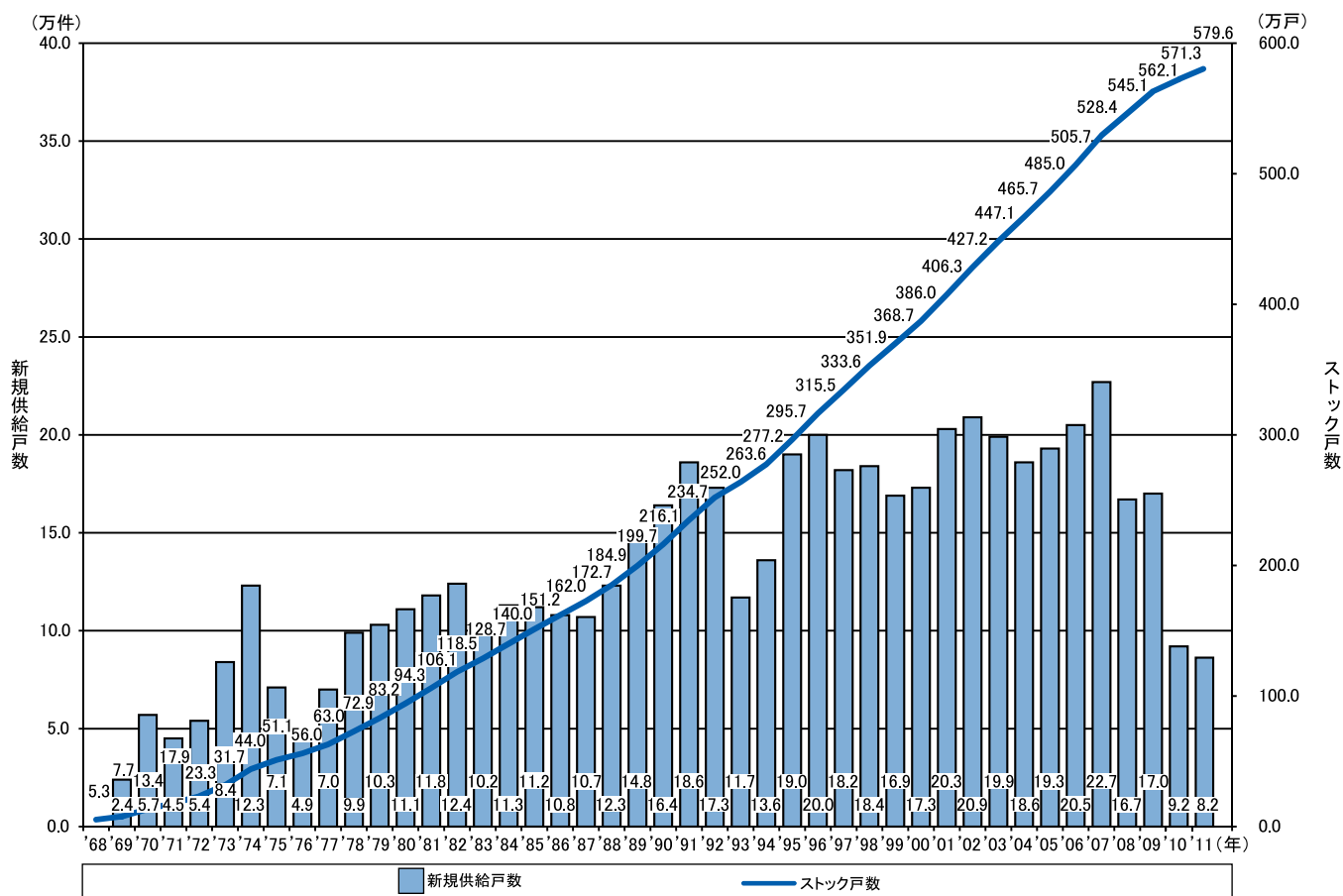
表5 住宅瑕疵担保責任保険証券発行件数

（単位：戸）

		2008年度	2009年度	2010年度	2011年度	計
戸建住宅	戸数	22,636	207,689	267,556	272,005	769,886
	棟数	253	7,136	11,203	11,965	30,557
共同住宅	戸数	2,881	89,255	141,589	141,721	375,446
	棟数	22,889	214,825	278,759	283,970	800,443
合計	棟数	22,889	214,825	278,759	283,970	800,443
	戸数	25,517	296,944	409,145	413,726	1,145,332

（国土交通省）

## 5. マンションの供給戸数

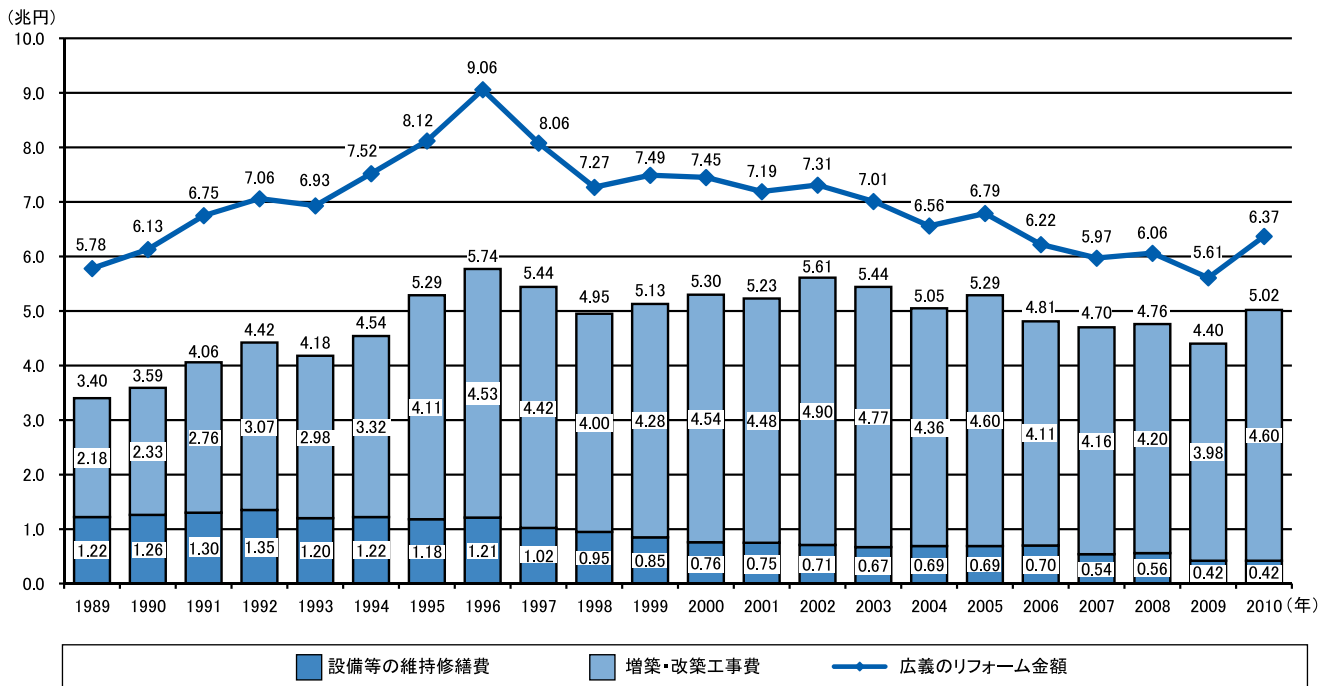


(国土交通省/マンションに関する統計・データ)

- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。  
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累計等を基に、各年末時点の戸数を推計した。  
 3. ここでいうマンションとは、中高層（3階建て以上）・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート、鉄骨鉄筋コンクリート又は鉄骨造の住宅をいう。  
 4. マンション居住人口は、平成22年国勢調査による1世帯当たり平均人員2.46を基に算出した。

図1 全国のマンションストック戸数

## 6. 住宅リフォーム市場規模推計



(公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター)

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

図2 住宅リフォームの市場規模

---

## 相談統計年報 2012

2011年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

---

2012年10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  
〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町 6-26-3 上智紀尾井坂ビル5階  
TEL, 03-3261-4567(代表) URL, <http://www.chord.or.jp>

---

※無断転載・掲載を禁じる



**住まいる  
ダイヤル**  
0570-016-100