



住宅相談統計年報 2014

2013年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析



住宅相談統計年報 2014

2013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、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」（住宅品質確保法）に基づき、2000年に国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」に指定され、電話相談、住宅紛争処理の支援等の業務を開始しました。また、2008年度より「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）に基づく特別支援等の業務を開始しました。更に、2010年度より、全国の弁護士会における専門家相談と、電話相談におけるリフォーム見積チェックサービスを開始しています。

電話相談においては、2000年4月の業務開始以降、2014年3月末で累積相談受付件数は18万件弱となりました。

『住宅相談統計年報2014』では、電話相談、専門家相談、住宅紛争処理について、相談内容等を統計的に整理したものを掲載しています。また、特集として、新築住宅に関する電話相談において、相談の対象となった住宅に着目し、「評価住宅」、「保険付き住宅」及び「評価・保険付き以外の住宅」の三区分別での相談内容の傾向について比較分析したものを掲載しています。

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御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データを掲載し、利用者の立場、関心に応じて御自由に利用していただけるようにしています。こちらも併せて御活用いただければと存じます。

2014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
第1章 特集	
1. 特集のテーマ「評価住宅」、「保険付き住宅」及び「評価・保険付き以外の住宅」 別の電話相談の傾向	10
① (A) 評価住宅（新築）の供給実績	
② (B) 保険付き住宅の供給実績	
③ (C) 評価・保険付き以外の住宅の供給実績	
2. 本章において比較分析対象とする電話相談の範囲と概況	12
(1) 「新築住宅に関する電話相談」の範囲	12
(2) 新築住宅に関する電話相談件数の推移	13
(3) 新築住宅に関する電話相談における最近3年間の相談割合の推移	13
(4) 新築住宅に関する電話相談における相談者の属性別の割合	13
3. 消費者からの新築住宅に関する電話相談における三区分別比較	14
(1) 認知経路による比較	15
(2) 相談全体の相談件数・相談頻度による比較	15
(3) 相談内容別の相談件数・相談頻度による比較	16
①住宅の不具合や契約等に係るトラブルに関する相談	
②「トラブルに関する相談」のうち住宅の不具合に係る相談	
▽コラム1：(A) 評価住宅、(B) 保険付き住宅、(C) 評価・保険付き以外の住宅で実施される 設計審査と現場検査の概要	17
③「トラブルに関する相談」のうち不具合以外に係る相談（契約等）	
▽コラム2：住宅の建築に関する制度の主な変遷（図書・検査関連）の概要	18
▽コラム3：各法令に基づき準備すべき書類（図面）の概要	19
第2章 電話相談	
1. 電話相談全体	22
(1) 2013年度の電話相談の概要	22
①電話相談の状況	
②項目別の概要	
③評価住宅及び保険付き住宅に関する電話相談の内訳	
(2) 相談者の傾向	24
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③相談者（消費者）の都道府県分布	
④当財団の認知方法（消費者、事業者）	

⑤住宅の形式	
⑥住宅の利用関係	
⑦住宅の構造種別	
(3) 相談内容の傾向	30
①トラブルに関する相談件数	
②主な苦情の相手方	
③相談者の解決希望内容	
(4) 不具合部位・事象	31
①新築等住宅に関する相談（新築等相談）	
i) 不具合部位・事象の有無	
ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
iii) 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数	
iv) 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と主な不具合事象	
②リフォームに関する相談（リフォーム相談）	
i) 不具合部位・事象の有無	
ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位	
(5) リフォームの訪問販売に関する相談	36
①相談件数	
②トラブルに関する相談	
③相談者の属性	
④消費者へのアドバイス	
2. リフォーム見積チェックサービス	38
(1) 相談の件数	38
(2) 相談者及び相談に係る住宅の属性	39
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③住宅の形式	
④住宅の構造種別及び築後年数	
(3) 工事の内容	40
①主な目的	
②主なリフォーム部位	
(4) 相談の内容	41
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	42
(6) 見積書の傾向	42
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	46
(1) 実施件数	46
(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合	47
(3) 住宅の形式と相談者の属性	47
①住宅の形式	
②相談者の区分	
③相談者（消費者）の年齢	
(4) 専門家相談の認知方法	48
(5) 専門家相談を希望した理由	49
(6) 専門家相談を利用した感想	49
2. 専門家相談の内容	50
(1) 相談のきっかけ（相談内容）	50
(2) 相談者の解決希望内容	51
(3) 助言内容	52
(4) 住宅の不具合に関する相談内容	53
①相談区分別の主な不具合事象・不具合部位	
②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・不具合部位	

第4章 住宅紛争処理支援

1. 申請受付状況	58
(1) 申請受付件数の推移	58
(2) 申請人内訳	59
(3) 紛争処理手続種別	59
(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	59
2. 終結状況	60
3. 紛争処理の内容	60
(1) 住宅種別	60
(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間	60
(3) 紛争処理に要した期間・審理回数	61
(4) 解決希望内容と解決内容	61
(5) 紛争処理の争点になった主な不具合事象	62

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数	64
2. 住宅のストック数	64
3. 建設住宅性能評価書交付実績	65
4. 住宅瑕疵担保責任保険（一号保険）保険証券発行件数	66
5. 全国のマンションストック戸数	67
6. 住宅リフォーム市場規模	68

※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。

※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 特集

第1章 特集

1. 特集のテーマ

「評価住宅」、「保険付き住宅」及び「評価・保険付き以外の住宅」別の電話相談の傾向

本章では、当財団において受け付けた電話相談について、相談の対象となった住宅に着目し、注文や売買により取得した新築住宅に関する相談（住宅リフォーム、中古住宅、住宅を特定しない一般的な知見等に関するものを除く）を抽出して以下の三つに区分し、主に消費者からの相談について、それぞれの相談件数及び内容を比較分析する。

本分析は、相談者からの電話相談内容の範囲で、三区分での条件に該当するものを全数抽出して比較したものである。また、全ての住宅ストックにおける不具合等の発生状況を推測・分析したのではない。

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

なお、当財団は、住宅品質確保法及び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、①あらゆる住宅に関する電話相談（新築住宅、住宅リフォーム、中古住宅等に関して、消費者等からの技術的な内容から法律的な内容まで様々な相談に対応）、②専門家相談、③住宅紛争処理の支援等の幅広い業務を行っている。

このうち、電話相談においては、（A）評価住宅及び（B）保険付き住宅に係る消費者には相談専用のフリーダイヤルを設け、（C）評価・保険付き以外の住宅に係る消費者についてもナビダイヤルを導入し、電話相談を積極的に利用していただけるようにしている。

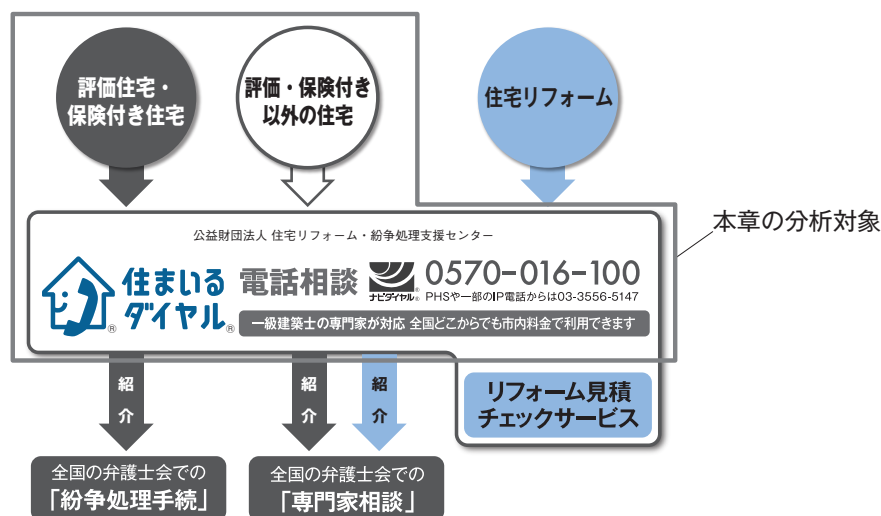


図1-1 相談の流れ及び本章の分析対象

相談の対象となる三区分の住宅の最近6年間の供給実績は次頁のとおりで（A）と（B）を併用した住宅は、それぞれに重複して計上している（以下本章において同様）。

① (A) 評価住宅（新築）の供給実績

住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度は2000年10月に運用が開始され、最近6年間の建設住宅性能評価書交付戸数は、新築住宅着工総戸数と比較すると、その20%前後（このうち、(B)との重複は最近4年間で5%前後）で推移している（図1-2）。

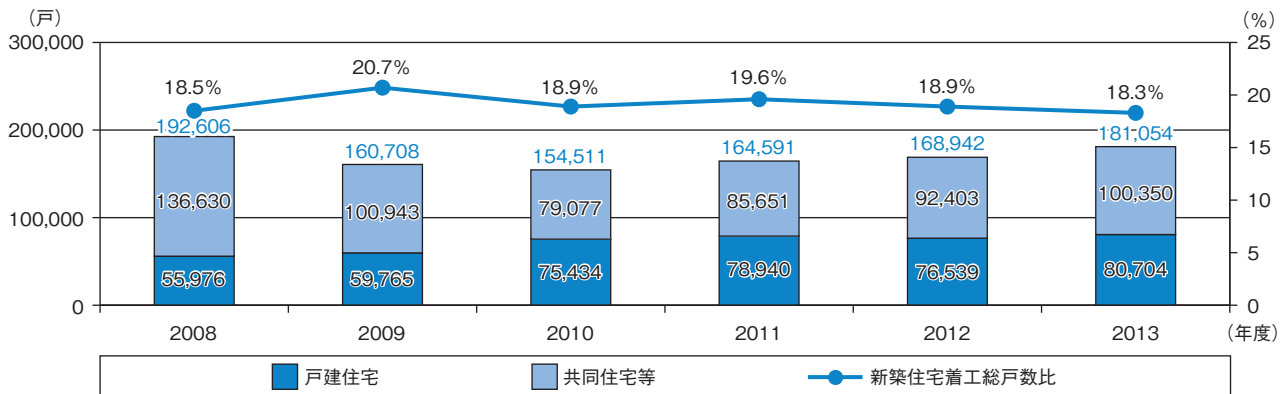


図1-2 建設住宅性能評価書（新築住宅）交付戸数

〈出典：一般社団法人住宅性能評価・表示協会〉

② (B) 保険付き住宅の供給実績

住宅瑕疵担保履行法のうち資力確保措置の義務付けに関する規定は、は2008年4月より一部施行、2009年10月に全面施行された。そのうち住宅瑕疵担保責任保険の証券発行件数は、最近4年間で新築住宅着工総戸数と比較すると、その50%前後（このうち、(A)との重複は5%前後）で推移している（図1-3）。

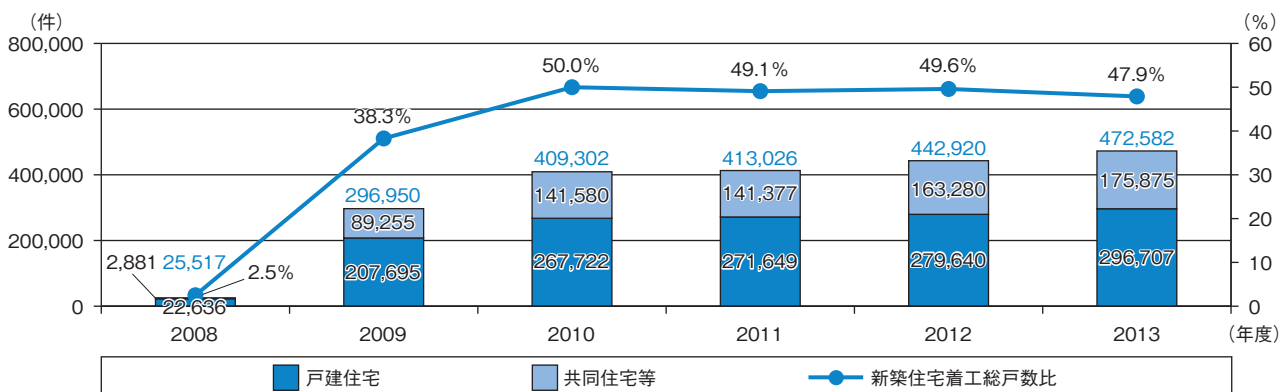


図1-3 住宅瑕疵担保責任保険証券発行件数

〈出典：国土交通省（集計時期：平成26年6月）〉

③ (C) 評価・保険付き以外の住宅の供給実績

新築住宅着工総戸数から、上記(A)及び(B)を除いた((A)と(B)の重複は調整)ものを(C)として算出する。(C)の戸数を最近4年間で新築住宅着工総戸数と比較すると、その40%弱で推移している（図1-4）。

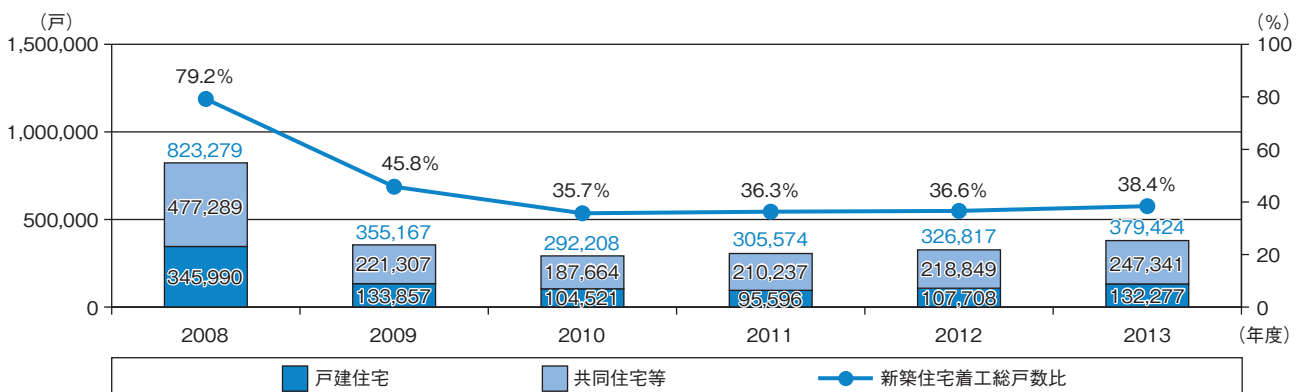


図1-4 評価・保険付き以外の住宅の供給戸数

2. 本章において比較分析対象とする電話相談の範囲と概況

(1) 「新築住宅に関する電話相談」の範囲

本章では、2013年度の一年間に受け付けた電話相談のうち、注文や売買により取得した新築住宅に関する相談を対象として、三区分の比較分析を行うことを基本とする。このため、抽出する三区分の相談範囲は以下の通りとした。なお、三区分とも各条件に該当する電話相談を全数抽出して、件数や属性内訳等を比較分析している。また、相談内容や相談対象の住宅の属性の分類は、電話相談時での相談者との相談内容をもとに行っている。

- (a) 「(A) 評価住宅（新築）」に関する相談であることが明確なものうち、新築住宅に係る（リフォーム相談を除く）もの
- (b) 「(B) 保険付き住宅」に関する相談であることが明確なものうち、新築住宅に係る（リフォーム相談を除く）もの
- (c) 「(C) 評価・保険付き以外の住宅」に関する相談うち、新築住宅に関するものであることが明確なもの（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）

本章の比較分析対象となる新築住宅に関する電話相談の (a) (b) (c) の件数は、表1-1のとおりで、電話相談全体のうち、青太線で囲った箇所である。

なお、相談の対象となる住宅が、「(A) 評価住宅（新築）」及び「(B) 保険付き住宅」の両方に該当する場合（以下、「保険付き評価住宅」という。）は、(a) と (b) それぞれに重複して計上（合計ではその重複を調整）している（本章において、以下同様とする）。

表1-1 電話相談における新築住宅に関する相談の件数（2013年度）

相談対象	全体	新築等相談	うち、新築住宅に関する相談		リフォーム相談
			(a)	(b)	
(A) 評価住宅（新築）	856	827	827		29
(B) 保険付き住宅	4,288	4,213		4,213	75
(C) 評価・保険付き以外の住宅	19,197	10,283	6,189		8,914
合計	24,216	15,203	11,109		9,013

※ (A) と (B) の重複計上があるため、(A) + (B) + (C) の値は、「合計」の値を超える。

(2) 新築住宅に関する電話相談件数の推移

新築住宅に関する電話相談における三区区分毎の相談件数の最近6年間の推移は、図1-5のとおりである。

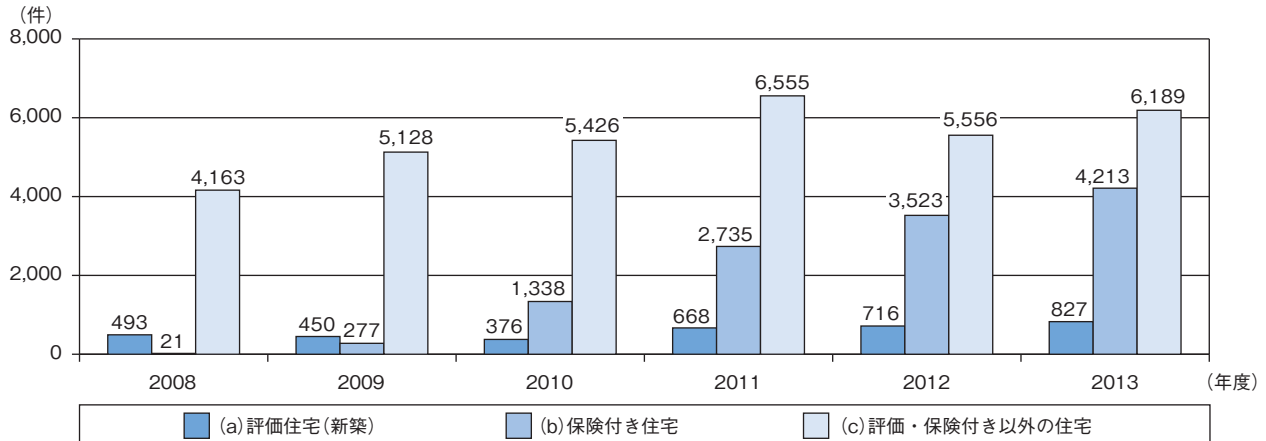


図1-5 三区区分の電話相談件数の推移（新築住宅に関する相談）

(3) 新築住宅に関する電話相談における最近3年間の相談割合の推移

(a) の相談件数の割合は、供給開始後14年が経過し、7%前後ではほぼ横ばいの状況となっている（表1-2）。また、「(B) 保険付き住宅」は、2009年度に新築住宅の引渡しに資力確保措置が義務づけられてから5年が経過し、最近では新築住宅着工総戸数の5割弱で推移している（P11 図1-3）。これに伴い (b) の相談件数の割合も徐々に上昇し、最近2年間では36~37%で推移している。なお、(a) と (b) の重複は、最近3年間で新築住宅に関する相談の1%前後である。

表1-2 新築住宅に関する相談に対する三区分別の相談件数の割合（%）

	2011年度	2012年度	2013年度
(a) 評価住宅（新築）	6.7	7.4	7.4
(b) 保険付き住宅	27.6	36.3	37.9
(c) 評価・保険付き以外の住宅	66.2	57.2	55.7

※ (a) と (b) の重複計上があるため合計は100%を超える。(a) と (b) の重複は最近3年間で新築住宅に関する相談の1%前後である。

(4) 新築住宅に関する電話相談における相談者の属性別の割合

2013年度の一年間に受け付けた新築住宅に関する電話相談について、相談者の属性別でみると、住宅の取得者等である消費者からの相談の割合が三区区分ともに8割以上を占めている（図1-6）。なお、消費者以外の相談者とは、事業者、消費生活センター、地方公共団体等である。

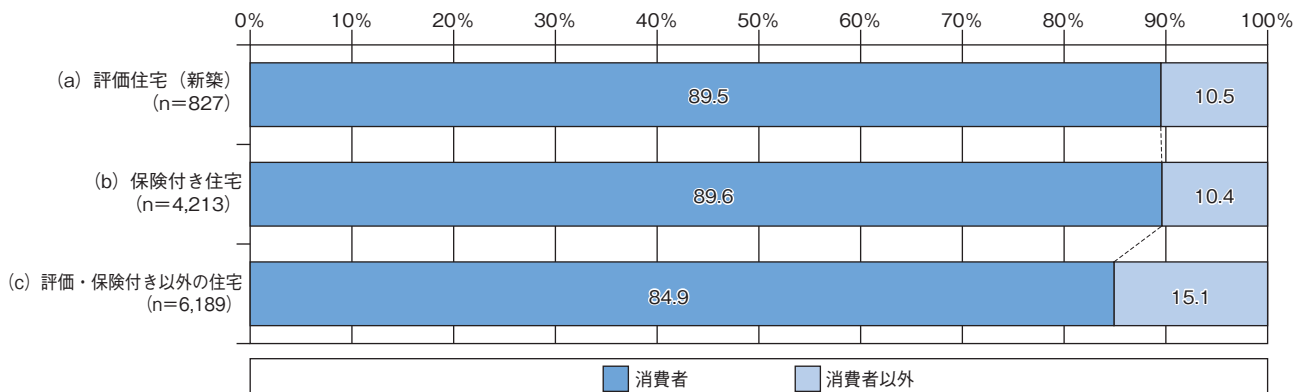


図1-6 相談者の属性別の割合（2013年度、新築住宅）

3. 消費者からの新築住宅に関する電話相談における三区分別比較

本章において、2013年度の「新築住宅に関する電話相談」についての三区分別の比較分析にあたっては、図1-6 (P13) のとおり電話相談の8割以上を占める消費者（住宅の取得者等）からの相談に対象を絞って行う。

三区分別の比較分析は、相談件数総数の比較に加え、電話相談の対象となる各住宅の母集団の大きさが異なることを考慮した「相談頻度」による比較を行う。

<「相談頻度」による比較の算出方法とその考え方>

本章では、2013年度の三区分別毎の相談件数を比較する場合に、相談対象となるそれぞれの住宅の母集団の大きさが異なることを加味した一つの指標として、「当該相談件数を、2013年度を含む最近3年間分の相対する総供給戸数（表1-3）で割った1万戸当たりの数値」を、「相談頻度（件／万戸）」と定義して用い、この「相談頻度」でも併せて比較することとした。

なお、最近3年間分としたのは、

- ① 前述の図1-2～4及び表1-2のとおり、住宅瑕疵担保履行法は全面施行後の経過年数は4年半であり、新築住宅着工総戸数に占める三区分別の供給戸数の割合が最近3年を含め2010年度から安定的に推移していること。また、これに伴い三区分別の相談件数の割合の変動が小さくなり始めていること。
- ② 2013年度の新築住宅に関する電話相談のうち、件数の過半を占める住宅の不具合に関する相談について、相談対象となる住宅の築後年数別の割合^{*1}をみると、相談件数の過半が3年未満（≒最近の3年以内に建築されたもの）となっていること（下記（参考）、図1-7）。また、2011年度、2012年度においても同様の傾向となっていること。

等を考慮して設定したものである。

*1 新築住宅の不具合に関する相談をした時の住宅の築後年数が判明している相談を対象とする。

最近3年間（2011年度から2013年度）の総供給戸数は表1-3のとおり。「(C) 評価・保険付き以外の住宅」は、新築住宅の着工戸数から「(A) 評価住宅（新築）」と「(B) 保険付き住宅」の戸数を引いたものとする。相談頻度を算出する際には、この表のうちの三区分別の対応する最近3年間の総供給戸数を用いる。なお、保険付き評価住宅は、(A) と (B) に重複して計上されているため、その重複分は当財団内で推計し、表1-3の集計に反映している。

表1-3 最近3年間の総供給戸数（2011年度－2013年度）

	戸建住宅（戸）	共同住宅等（戸）	合計（戸）
(A) 評価住宅（新築）	236,183	278,404	514,587
(B) 保険付き住宅	847,996	480,532	1,328,528
(C) 評価・保険付き以外の住宅	335,582	676,426	1,011,814

（参考）新築住宅の不具合に関する相談の対象となった住宅の築後年数

2013年度の電話相談における新築住宅の不具合に関する相談の対象となった住宅の築後年数の割合^{*2}をみると、相談件数の過半が3年未満となっている（図1-7）。これは2011年度、2012年度の相談においても同様の傾向であり、建築年度の影響によるものではないと考えられる。

*2 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数が判明している相談を対象とする

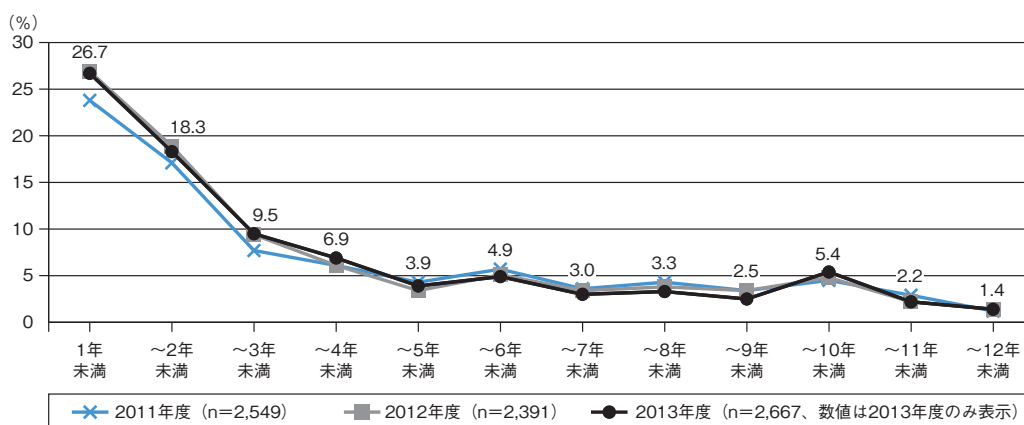


図1-7 新築住宅の不具合に関する相談の対象となった住宅の築後年数（消費者）

(1) 認知経路による比較

当財団では、消費者が当財団の相談業務を積極的に活用いただけるように、ナビダイヤルを導入し、親しみやすいロゴマークと愛称「住まいるダイヤル」を定めるとともに、消費生活センター・地方公共団体等との連携を図っている。

また、(A) 評価住宅及び (B) 保険付き住宅を取得した消費者に対しては、住宅に関する相談の専用ダイヤル（フリーダイヤル）を設け、住宅の取得時に住宅に関する相談や紛争処理の制度を説明するリーフレットを配布している。更に、(B) の住宅を取得した消費者には、「お住まいの住宅が保険付き住宅であり、相談等の制度が利用できる」旨のダイレクトメールを後日送付している。

(A) 及び (B) にお住まいの消費者に電話相談などの制度の周知を積極的に行っており、(A) と (B) の相談者の当財団の認知経路は「当財団からの案内（リーフレット・DM）」が最も多く、一定の効果がみられるところである（図1-8）。このように、(A) と (B) は、(C) と比べて、当財団の相談等の制度について知る機会が多く、より相談しやすい環境となっているなかで、相談件数が積み上げられたものと考えられる。

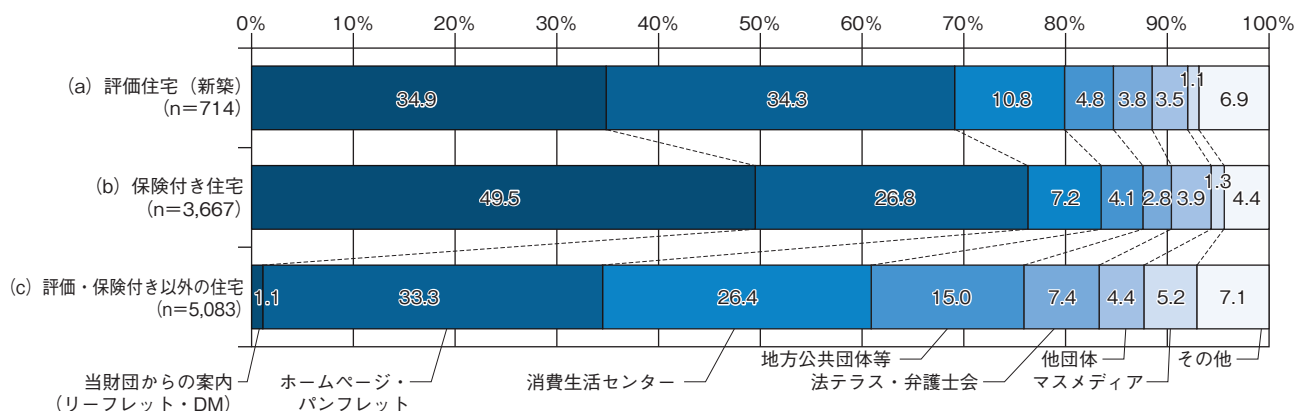


図1-8 当財団の認知方法（消費者、新築住宅に関する相談）

(2) 相談全体の相談件数・相談頻度による比較

消費者からの新築住宅に関する相談件数と相談頻度は、表1-4のとおりであり、相談件数、相談頻度ともに、(c) が (a)・(b) を上回っている。前述のとおり、当財団は、(A) 及び (B) にお住まいの消費者の方に対して、電話相談がしやすい環境を整え、電話相談の認知度を高めるよう広報・普及に努めているところである。しかしながら、電話相談においては (c) の相談件数・頻度が、(a)・(b) より多い状況となっている。

表1-4 新築住宅に関する電話相談全体（消費者）

	相談件数 (件)		相談頻度 (件/1万戸)	
(a) 評価住宅 (新築)		740		14.4
(b) 保険付き住宅		3,774		28.4
(c) 評価・保険付き以外の住宅		5,254		51.9

(3) 相談内容別の相談件数・相談頻度による比較

消費者からの新築住宅に関する相談の内容は以下のとおり分類される。このうち、本章では知見相談を除き、住宅の不具合や契約等に係るトラブルに関するものに絞って、相談内容別に相談件数・相談頻度による三区分の比較を行うこととする。

○住宅の不具合や契約等に係る「トラブルに関する相談」 ①

・うち不具合に係る相談 ②

・うち不具合以外に係る相談（契約等） ③

○住宅に関する技術、法令、制度等に関する知識、情報などの「知見相談」

①住宅の不具合や契約等に係るトラブルに関する相談

住宅の不具合や契約等に係るトラブルに関する相談（以下、「トラブルに関する相談」という。）において、相談件数と相談頻度を比較すると、表1-5のとおりである。相談件数、相談頻度ともに三区分の傾向は、前述（2）の相談全体（表1-4）と同様である。

表1-5 トラブルに関する相談（新築住宅、消費者）

	相談件数（件）		相談頻度（件／1万戸）	
(a) 評価住宅（新築）		628		12.2
(b) 保険付き住宅		3,272		24.6
(c) 評価・保険付き以外の住宅		4,505		44.5

②「トラブルに関する相談」のうち住宅の不具合に係る相談

トラブルに関する相談のうち、住宅の不具合に係る相談において、相談件数と相談頻度を比較すると、表1-6のとおりである。相談件数、相談頻度ともに、(c)が(a)・(b)を上回る傾向は、①トラブルに関する相談（表1-5）と同様である。なお、相談頻度では、①と比べると、(c)が(a)・(b)を上回る比率の差が縮まっている。

表1-6 住宅の不具合に係る相談（新築住宅、消費者）

	相談件数（件）		相談頻度（件／1万戸）	
(a) 評価住宅（新築）		574		11.2
(b) 保険付き住宅		2,836		21.3
(c) 評価・保険付き以外の住宅		3,201		31.6

住宅の不具合に係る相談のうち、8割以上を占める戸建住宅に関するもので比較すると、表1-7のとおりである。相談件数では(b)と(c)が同程度であるが、相談頻度で見ると、(c)が(a)・(b)を上回っている傾向は①トラブルに関する相談（表1-5）と同様で、その比率の差が拡大している。

表1-7 戸建住宅の不具合に係る相談（新築住宅、消費者）

	相談件数（件）		相談頻度（件／1万戸）	
(a) 評価住宅（新築）		292		12.4
(b) 保険付き住宅		2,629		31.0
(c) 評価・保険付き以外の住宅		2,793		83.2

▽コラム1：(A) 評価住宅、(B) 保険付き住宅、(C) 評価・保険付き以外の住宅で実施される設計審査と現場検査の概要

住宅の建築に関する設計審査と現場検査の回数及び内容は、三区分別に異なっている。三区分別も、通常、都市計画区域内等であれば、建築確認、中間検査（特定行政庁が指定した工程）及び完了検査を受ける。それに加え、原則として、(A) 評価住宅は性能評価の設計審査と4回の現場検査（完了検査を含む）を、(B) 保険付き住宅は2回の現場検査を受ける。それぞれの工程とチェックの観点とは下の図1-9に示すとおりであり、(A) 及び (B) は、(C) と比べて、より第三者機関によるチェックを受ける機会が多くなっている。

※図1-9、図1-10に表示した以外に、第三者機関の検査を受ける任意制度（住宅金融支援機構のフラット35等）がある。

例：3階建て以下の木造戸建住宅の場合

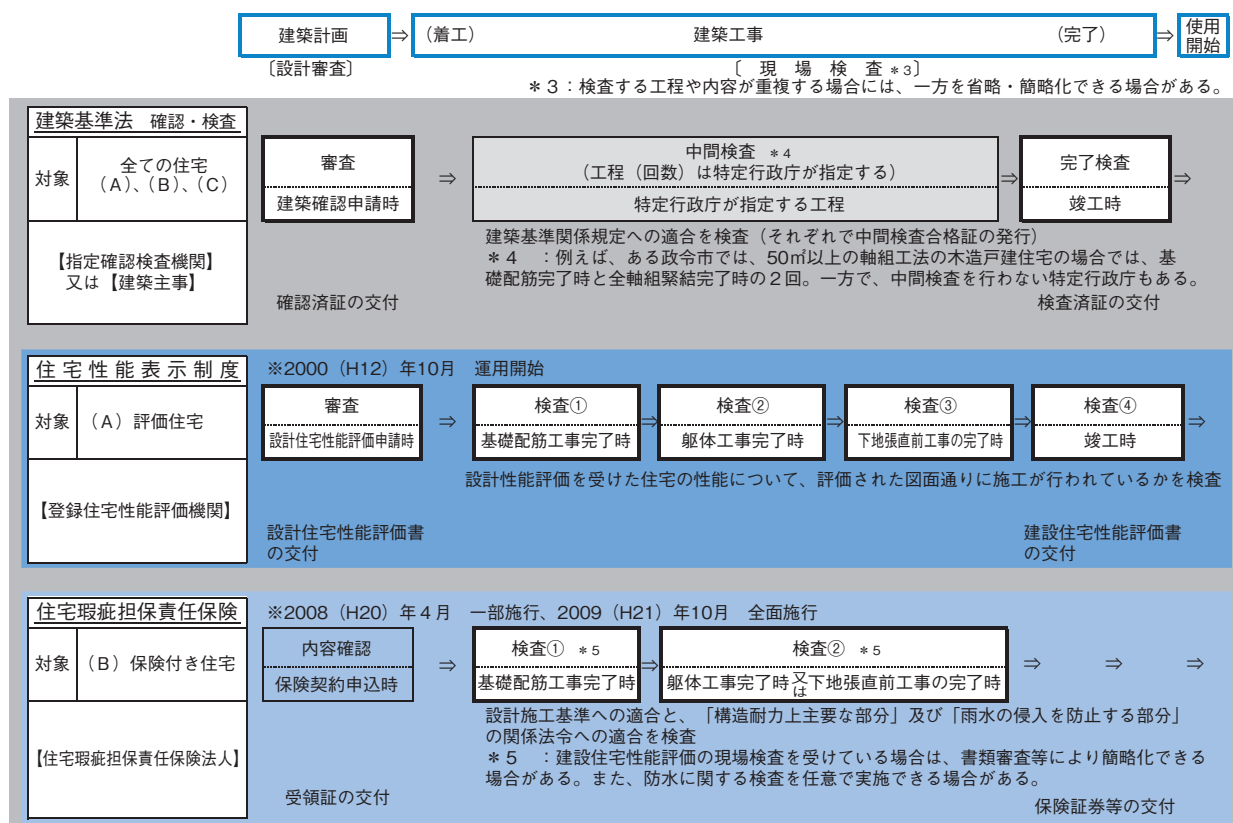


図1-9 住宅の建築に関する第三者機関による設計審査と現場検査の概要

(参考)

上の図1-9に示した現行の設計審査と現場検査の手続きに対して、阪神淡路大震災発生前の概ね20年前（1994年）においては、下の図1-10に示すような設計審査と現場検査の手続きであった。1994年当時は、住宅性能表示制度及び住宅瑕疵担保責任保険はまだ創設されておらず、また、建築基準法に基づく中間検査の導入前であったことから、通常、都市計画区域内等では、建築主事による建築確認と完了検査が基本となっていた。

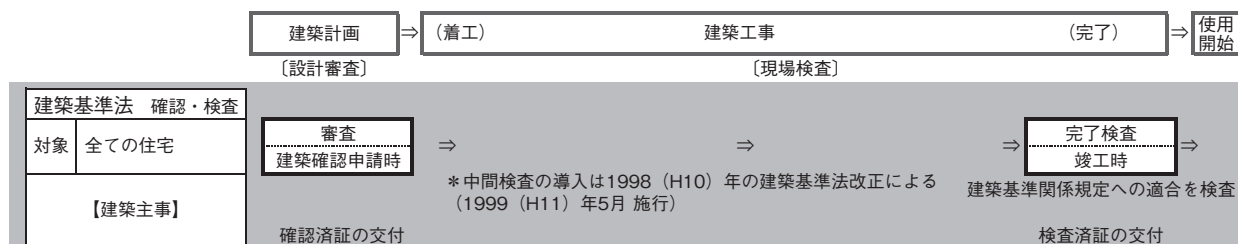


図1-10 20年前（1994年）の住宅の建築に関する第三者機関による設計審査と現場検査の概要

③「トラブルに関する相談」のうち住宅の不具合以外に係る相談（契約等）

トラブルに関する相談のうち住宅の不具合以外に係る相談は、工事の内容や期間、費用などの契約等に関するトラブルである。住宅の不具合に係る相談には、不具合と契約等の両方に関する相談が行われたものも含まれているが、その件数は現状では把握できないため本分析の対象から除外し、トラブルに関する相談において契約等のみに関して相談が行われたものを対象として比較する。

相談件数は少なくなるものの、(c) が (a)・(b) より多い傾向は、①トラブルに関する相談（表1-5）と同様である（表1-8）。相談頻度は、②住宅の不具合に係る相談と比べると、(c) が (a)・(b) を上回る比率の差が広がっており、(c) の相談の内容は (a)・(b) と比べて契約等の占める割合が高いといえる。この傾向は戸建住宅に関する相談だけで比較すると、より顕著となっている（表1-9）。

表1-8 契約等相談（新築住宅、消費者）

	相談件数（件）		相談頻度（件／1万戸）	
(a) 評価住宅（新築）		54		1.0
(b) 保険付き住宅		436		3.3
(c) 評価・保険付き以外の住宅		1,304		12.9

表1-9 戸建住宅の契約等相談（新築住宅、消費者）

	相談件数（件）		相談頻度（件／1万戸）	
(a) 評価住宅（新築）		38		1.6
(b) 保険付き住宅		395		4.7
(c) 評価・保険付き以外の住宅		1,148		34.2

※相談頻度は、表1-3の三区分の戸建住宅の数値を母集団として使用

▽コラム2：住宅の建築に関する制度の主な変遷（図書・検査関連）の概要

住宅の建築に関する制度の主な変遷（図書・検査関連）の概要は表1-10に示すとおりである。これらに伴い、準備すべき図書及びその保存に関する規定の充実も進んでいる。

表1-10 住宅の建築に関する制度の主な変遷（図書・検査関連）

	全ての住宅		(A) 評価住宅 住宅性能表示制度 住宅品質確保法	(B) 保険付き住宅 住宅瑕疵担保責任保険 住宅瑕疵担保履行法
	建築基準法	建築士法		
S26年 <宮城県沖地震 S53>	◎法制定	◎法制定		
S56年 <阪神淡路大震災 H7>	○新耐震基準導入等 (新耐震基準の導入) (木造建築物の必要壁量の基準強化)			
H11年～ <構造計算書偽造問題 H17>	○確認・検査の民間開放 ○中間検査の導入 (特定行政庁が工程を指定して義務付け) ○建築基準の性能規定化		◎法制定 (原則4度の検査を実施) (20年の図書保存)	
H19年～	○確認・検査制度の厳格化 (構造計算適合性判定の導入) (確認検査等の実施指針の制定) (一定の共同住宅への中間検査義務化) (図書保存の義務化等：→15年)	○罰則強化、欠格事由等の厳格化 ○図書保存期間の延長：5年→15年 ○業務の適正化、消費者への情報開示 (契約前の重要事項説明及び書面確認の義務化) ○構造、設備の専門建築士制度の導入		◎法制定 (原則2度の検査を実施) (20年の図書保存)

▽コラム3：各法令に基づき準備すべき書類（図面）の概要

住宅の新築に際しては、各法令に基づき申請等に必要な書類が決められている。(A) 評価住宅、(B) 保険付き住宅、(C) 評価・保険付き以外の住宅の三区分別とも、原則、建築確認申請時に、所定の書類（図面）が必要となる（表1-11、1.）。また、建設業法及び建築士法では、工事や設計の契約をした場合には、交付すべき書面が定められている（表1-11、2.）。

これに加えて、(A) 及び (B) の場合は、各々の申請・申込時に定められた書類（図面）の提出が必要となる。提出された書類をもとに、第三者機関による審査又は現場検査がなされている。

表1-11 住宅の新築に際して準備すべき書類（図面）

1. 申請等にあたり準備すべき書類		※網掛部は、四号建築物 ^{*6} で建築士が設計した場合	
	建築確認申請（建築基準法） 【建築主事等へ建築主が申請】	性能表示申請（住宅品質確保法） 【性能評価機関へ評価を受けたい者が申請（任意）】	保険申込（特定住宅瑕疵担保法） 【保険法人へ事業者が申請】
対象	全ての住宅 (A)、(B)、(C)	(A) 評価住宅	(B) 保険付き住宅
準備されるべき書類	建築確認申請書類 <建築基準関係規定に建築の計画が適合しているかを確認するために必要な図書を添付>	住宅性能評価申請書に設計図書等を添付 (以下、設計性能評価申請書の場合)	保険申込書に設計図書等を添付
	<ul style="list-style-type: none"> ・付近見取図※ ・配置図※、各階平面図※ ・二面以上の立面図 ・二面以上の断面図 ・基礎伏図、各階床伏図、小屋伏図 <ul style="list-style-type: none"> ・床面積求積図 ・構造詳細図 ・地盤面算定表 <p style="text-align: right;">等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・付近見取図 ・配置図、各階平面図 ・二面以上の立面図 ・断面図 ・基礎伏図、各階床伏図、小屋伏図 <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書 ・床面積求積図 ・各部詳細図 ・各種計算書 ・自己評価書 ・設計内容説明書 	<ul style="list-style-type: none"> ・付近見取図※ ・配置図※、平面図※ ・立面図※ ・断面図（木造住宅の場合は2階床伏図）※ ・基礎の断面・配置・配筋状況がわかる資料※ ・外壁、屋根、バルコニーの防水状況に関する資料※ <ul style="list-style-type: none"> ・構造図一式 <p style="text-align: right;">等</p>
	○四号建築物で建築士が設計するものについては※の図書を提出（網掛部）。	○四号建築物においても全ての図書を提出。（網掛部）	○四号建築物については※の図書を提出。（網掛部）

*6 四号建築物：建築基準法第6条第1項第四号に規定する建築物。都市計画区域等内における、木造で階数2以下、又は延べ面積500㎡以下、高さ13m以下若しくは軒高9m以下のもの（共同住宅においては床面積の合計が100㎡以下のもの）等

2. 工事や設計の契約にあたり交付すべき書面	
工事請負契約（建設業法） 【請負契約の委託者と受注者の間】	建設工事の請負契約の当事者は契約の締結に際して工事内容等を書面に記載して記名押印し、相互に交付しなければならない ※「工事内容」については、受注者の責任施工範囲、施工条件等が具体的に記載されている必要があるため、○○工事一式といった曖昧な記載は避けるべきである。（発注者・受注者間における建設業法令遵守ガイドライン）
設計請負契約（建築士法） 【委託者へ設計事務所が交付】	建築士事務所の開設者は、設計受託契約を締結した時は、設計の内容等について記載した書面を委託者に交付しなければならない。

第2章 電話相談

第2章 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幅広く電話相談を行っている。相談員は一級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（P38参照）を行っている。

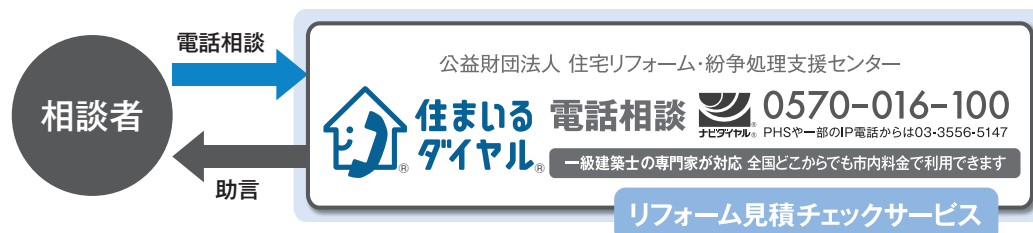


図2-1 電話相談の流れ

1. 電話相談全体

本章では、2013年度に電話で受け付けた相談を対象に集計を行う。電話相談の内容は表2-1の通り、「新築等住宅に関する相談」と「リフォームに関する相談」に大別し、各々について「住宅のトラブルに関する相談」や「知見相談」等に分類している。

表2-1 相談区分

大分類	新築等住宅に関する相談（新築等相談）	リフォームに関する相談（リフォーム相談）
小分類	注文や売買等により取得した住宅（中古を含む）に関する以下のもの	リフォームに関する以下のもの
住宅のトラブルに関する相談	住宅に関する不具合などによるトラブルに関する相談及び住宅の契約に係るトラブルに関する相談	
知見相談	住宅に関する技術、法令、制度等に関する知識、情報などの一般的な問い合わせ及び検査機関などの照会	
リフォーム見積チェックサービス	—	リフォーム見積チェックを実施した相談
その他の相談	上記以外の相談（住宅会社等の倒産、相隣関係、住宅以外のトラブルなど）	

(1) 2013年度の電話相談の概要

①電話相談の状況

- i) 2000年度の相談業務開始以降、2013年度末における「新規相談件数」（相談の第一回目の件数）の累計は178,596件となった。
- ii) 2013年度の「新規相談件数」は24,216件となり、2012年度の20,584件と比較して17.6%増加している。

②項目別の概要

- i) 「新築等相談」は15,203件で前年度比14.6%増加し、「リフォーム相談」は9,013件で前年度比23.2%増加している（P23、表2-2）。
- ii) トラブルに関する相談は18,017件で、「新規相談件数」の74.4%を占める（P30、図2-27）。
- iii) 評価住宅（新築住宅及び既存住宅に係る建設住宅性能評価書が交付された住宅）の相談は、859件である（P23、表2-3）。
- iv) 保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険（一号保険）が付された住宅）の相談は、4,288件である（P23、表2-3）。
- v) リフォーム見積チェックサービスを行った相談は、911件である（P38、P39、図2-44、図2-45）。

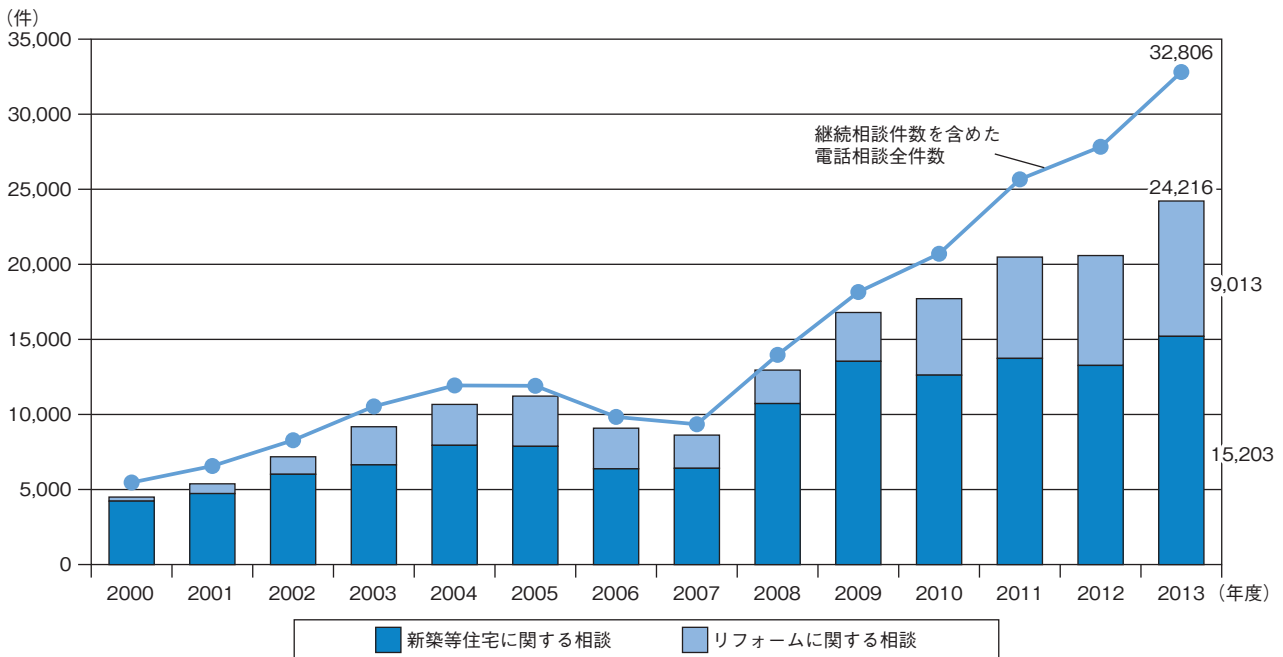


図2-2 相談件数の推移

表2-2 新規相談件数

区分	年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
新規相談件数* ¹ (電話相談全体)		4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	20,584	24,216	178,596
新築等住宅に関する 相談		4,229	4,732	6,017	6,643	7,945	7,877	6,380	6,416	10,727	13,539	12,619	13,735	13,266	15,203	129,328
リフォームに関する 相談		270	650	1,166	2,539	2,725	3,346	2,707	2,210	2,229	3,253	5,094	6,748	7,318	9,013	49,268
業務日数		236	245	245	246	243	245	245	245	254	273	243	258	245	244	—

*1 新規相談件数：相談の第1回目の件数

表2-3 評価住宅、保険付き住宅に関する相談の件数

区分	年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
評価住宅* ²		0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380	676	731	859	5,642
保険付き住宅* ²		—	—	—	—	—	—	—	—	21	277	1,344	2,754	3,597	4,288	12,281

*2 保険付き評価住宅（評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅）を含む（2010年度：22件、2011年度：59件、2012年度：85件、2013年度：125件）

■ 継続相談件数を含めた電話相談全件数

電話相談においては、相談回数が1回である場合と数回にわたる場合がある。当財団では、同一の相談者が同一の内容を相談した場合の第2回目以降の相談は「継続相談件数」として「新規相談件数」とは別に集計している。

2013年度の「継続相談件数」は8,590件となり、「新規相談件数」と「継続相談件数」を合計した「電話相談全件数」は32,806件となった。継続相談の内容は、相談後に再度相談するケースや制度等について再度教えて欲しいというケースのほか、専門家相談と見積チェックサービスの内容や利用に関する問い合わせなどがみられる。

表2-4 電話相談全件数

区分年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	累計
電話相談全件数* ³	5,469	6,568	8,283	10,537	11,932	11,908	9,837	9,347	13,970	18,154	20,702	25,659	27,827	32,806	212,999
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	178,596
継続相談件数* ⁴	970	1,186	1,100	1,355	1,262	685	750	721	1,014	1,362	2,989	5,176	7,243	8,590	34,403

*3 電話相談全件数：「新規相談件数」と「継続相談件数」の合計件数

*4 継続相談件数：同一の相談者が同一の内容を相談した場合の第2回目以降の相談件数

vi) 2013年度における「新築等相談」、「リフォーム相談」の相談内容は、図2-3、図2-4の通りである。「住宅のトラブルに関する相談」が最も多く「新築等相談」では67.8%、「リフォーム相談」では59.7%を占める。また、「新築等相談」に比べ、「リフォーム相談」の方が「知見相談」の割合が多い。

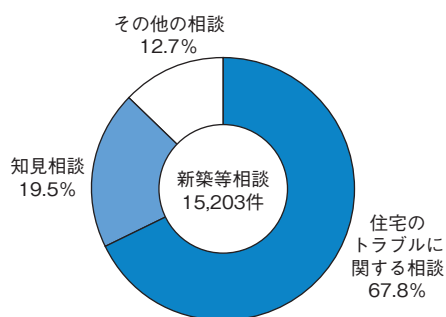


図2-3 相談内容（新築等相談）

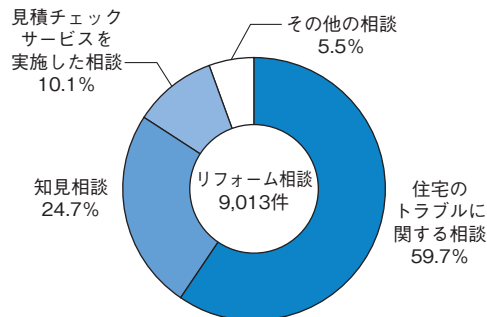


図2-4 相談内容（リフォーム相談）

③評価住宅及び保険付き住宅に関する電話相談の内訳

2013年度の評価住宅及び保険付き住宅に関する相談5,022件^{*5}のうち、「新築等相談」は4,923件（98.0%）であり、「リフォーム相談」は、99件（2.0%）である。「新築等相談」の内容をみると、「住宅のトラブルに関する相談」が80.7%を占めている（図2-5）。

*5 評価住宅（859件）と保険付き住宅（4,288件）から、保険付き評価住宅（125件）を除いた件数

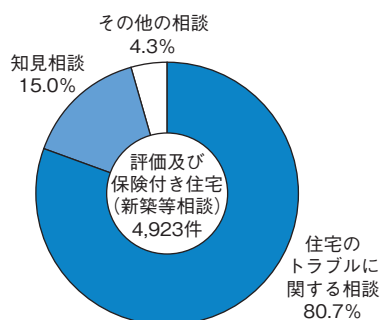


図2-5 評価住宅及び保険付き住宅の「新築等相談」における相談内容

(2) 相談者の傾向

①相談者の区分

相談者の約8割が消費者からの相談であり、「新築等相談」、「リフォーム相談」で同様の傾向を示している（図2-6）。

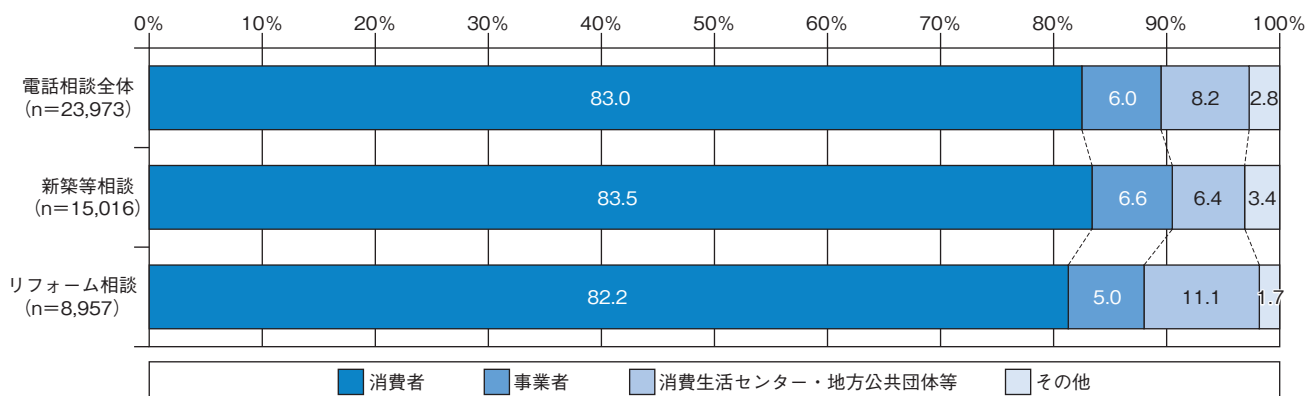


図2-6 相談者の区分

相談者別に相談内容を見ると、「消費者」と「消費生活センター・地方公共団体等」からの相談内容は、「住宅のトラブルに関する相談」が多くみられる（図2-7、図2-8）。また、「事業者」からの相談内容は、「知見相談」の割合が高く、特に「リフォーム相談」においては62.0%を占めている。

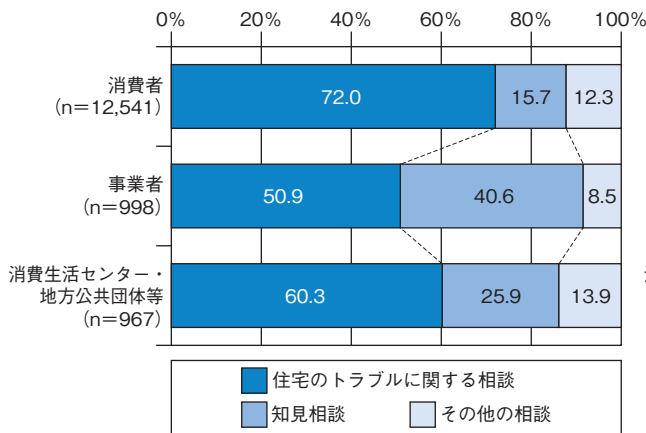


図2-7 相談者区分別の相談内容（新築等相談）

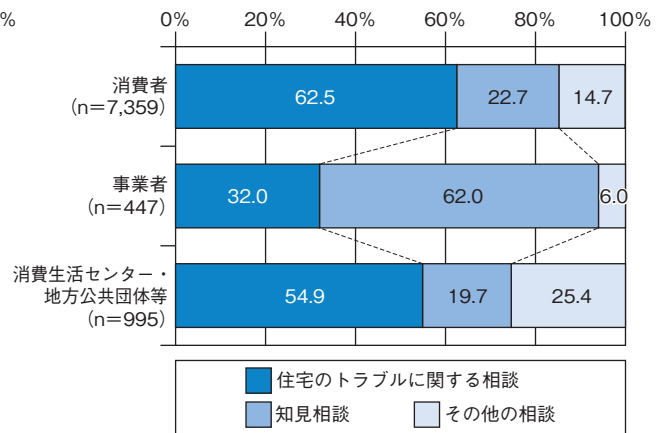


図2-8 相談者区分別の相談内容（リフォーム相談）

②相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢をみると、「新築等相談」では「30歳代」と「40歳代」が多く、「リフォーム相談」では「50歳代」「60歳代」が多い傾向がみられる（図2-9）。

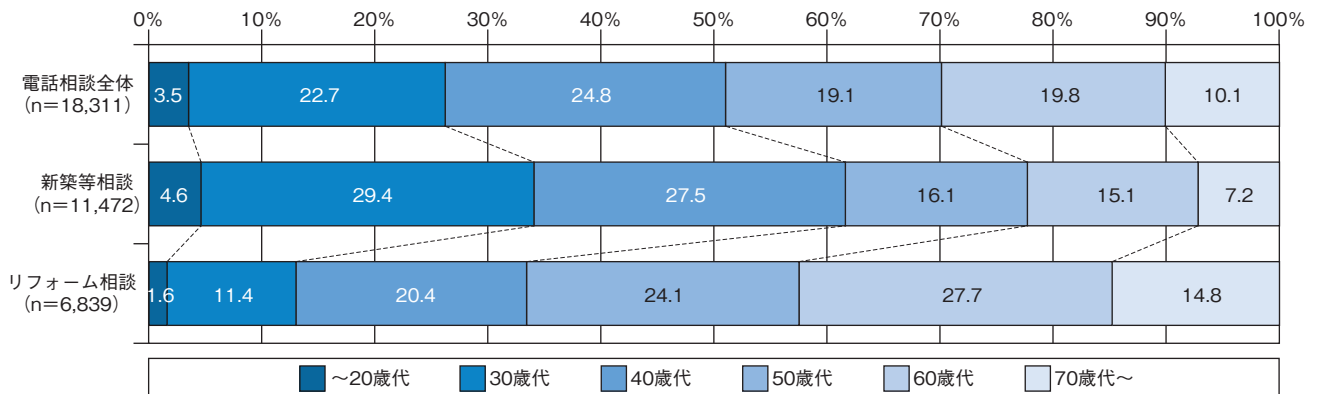


図2-9 相談者（消費者）の年齢

③相談者（消費者）の都道府県分布

消費者からの相談における相談者の地域分布は、関東地方が約5割を占めており、「新築等相談」、「リフォーム相談」ともに同様の傾向を示している（図2-10）。

都道府県分布では、地域分布で約半数を占める関東地方の4県以外では愛知県、大阪府からの相談件数が平均値を大きく超えている（図2-11）。

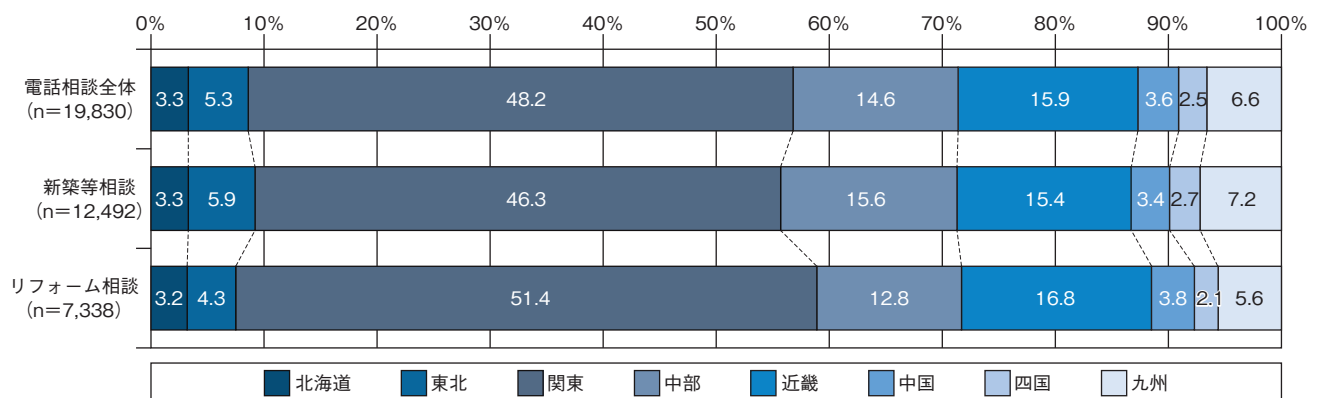


図2-10 相談者（消費者）の地域分布

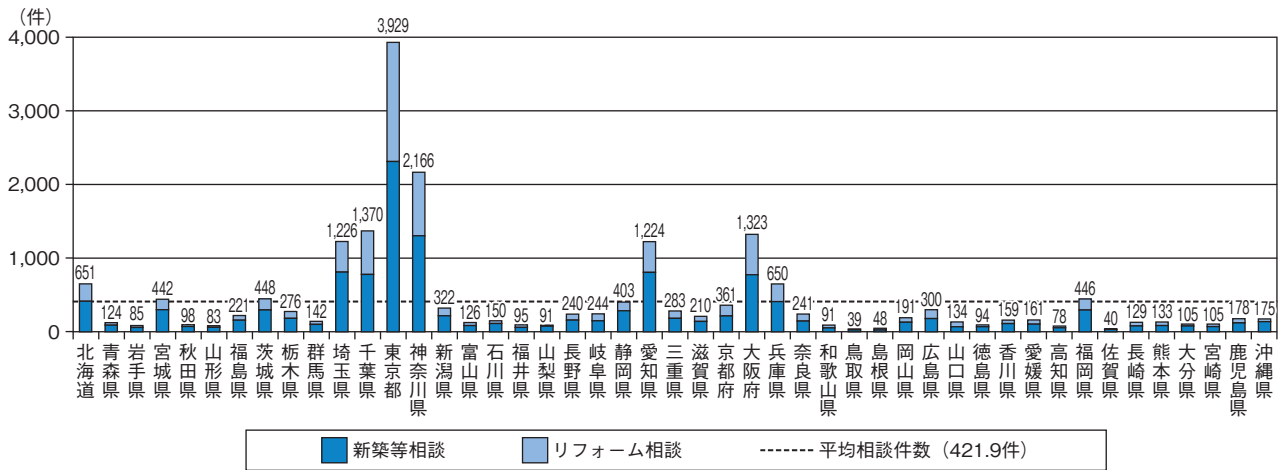


図2-11 相談者（消費者）の都道府県別の相談件数

都道府県別に消費者からの相談の傾向をみるために、住宅着工数及び住宅ストック数に対する相談件数の割合を、最近3年間で比較する（図2-12、図2-13）。図2-11で相談件数の多い都道府県のうち、千葉県、東京都、神奈川県については、「リフォーム相談」における新築着工数、住宅ストック数に対する割合も高い傾向がみられる。また、「新築等相談」「リフォーム相談」とも、東日本大震災の影響により、2011年度の宮城県、福島県、茨城県の割合が高くなっている。

- ・「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（P33、図2-33「住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数」参照）、当該年度を含めた最近3年間の住宅着工数（出典：建築着工統計調査/国土交通省）の合計と比較。
- ・「リフォーム相談」は、住宅ストック数（出典：平成25年度住宅・土地統計調査）と比較。

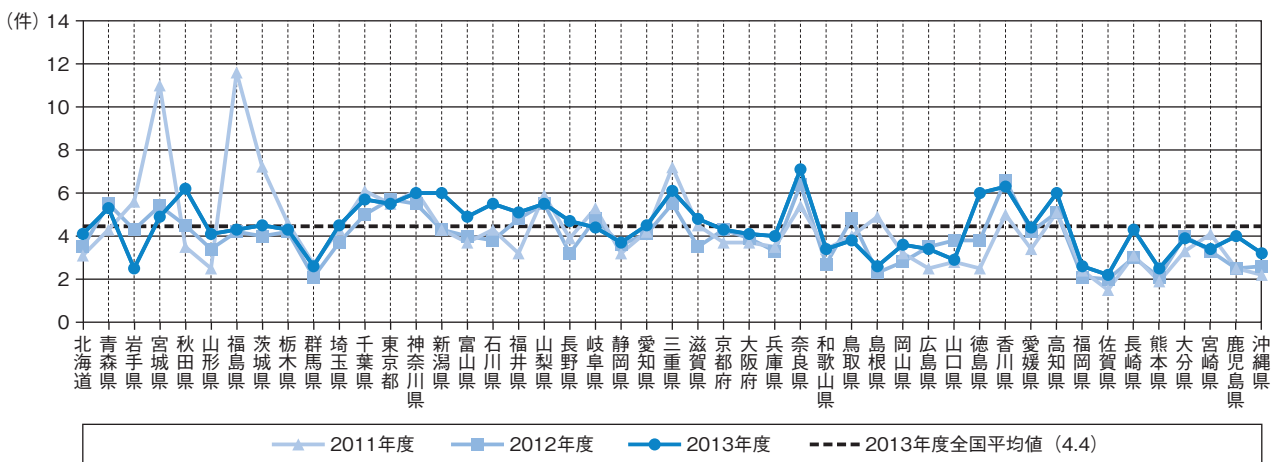


図2-12 最近3年間分の新築着工数10,000戸あたりの新築等相談件数（消費者、2011-2013年度）

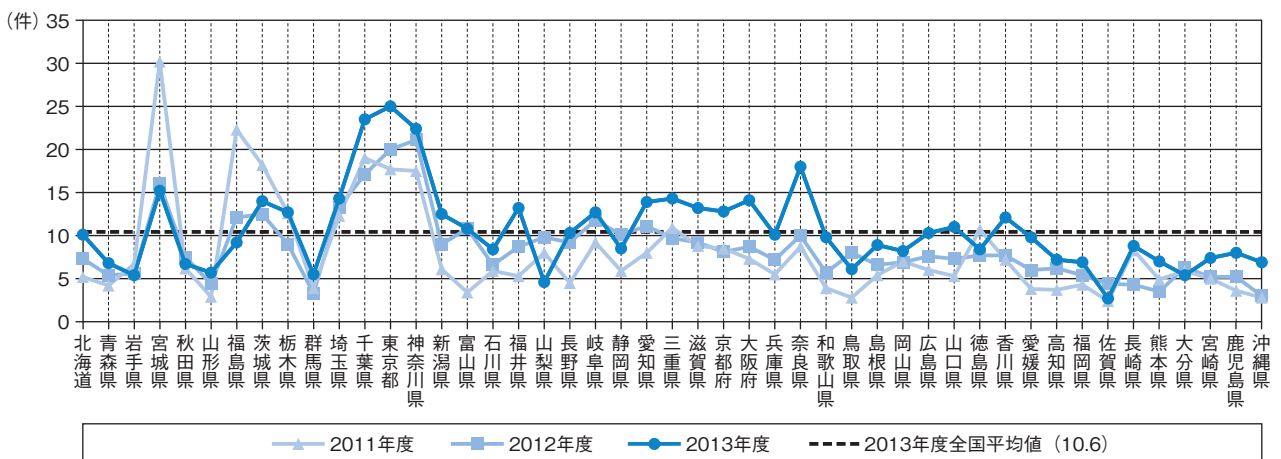


図2-13 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談件数（消費者、2011-2013年度）

④当財団の認知方法（消費者、事業者）

消費者である相談者が当財団の電話相談を知った方法（認知方法）は、「新築等相談」、「リフォーム相談」とともに、「消費生活センター等」と「ホームページ」が多い（図2-14）。その他には、「新築等相談」では「当財団からの案内（リーフレット・DM）^{*6}」も多くみられる。

また、最近5年間における認知方法の変化をみると、「新築等相談」、「リフォーム相談」とともに「消費生活センター等」が増加している（図2-15、図2-16）。また、「新築等相談」では「当財団からの案内（リーフレット・DM）」の増加がみられる。

*6 当財団からの案内（リーフレット・DM）：住宅性能評価機関及び住宅瑕疵担保責任保険法人の協力を得て、評価住宅及び保険付き住宅の取得者に対して配布しているリーフレット又はダイレクトメール（DM）

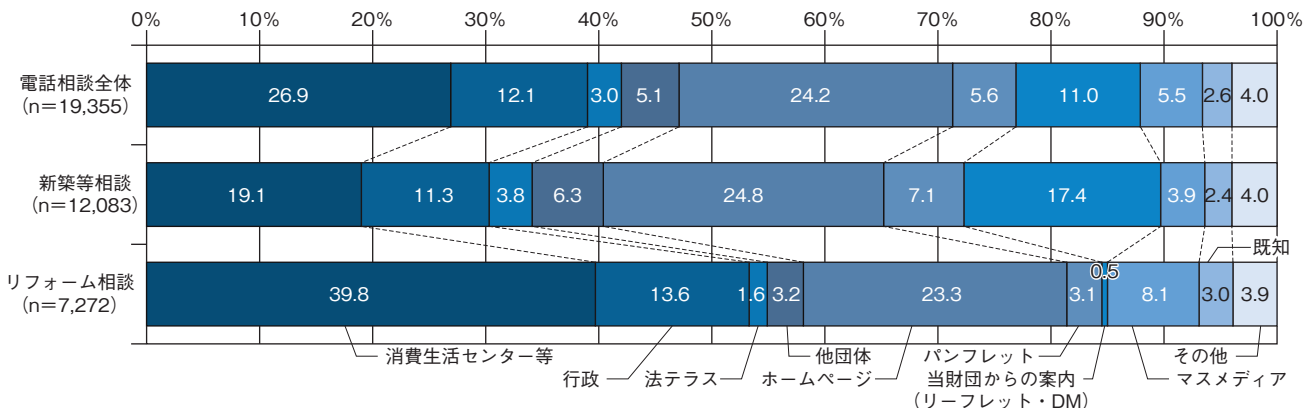


図2-14 当財団の認知方法（消費者）

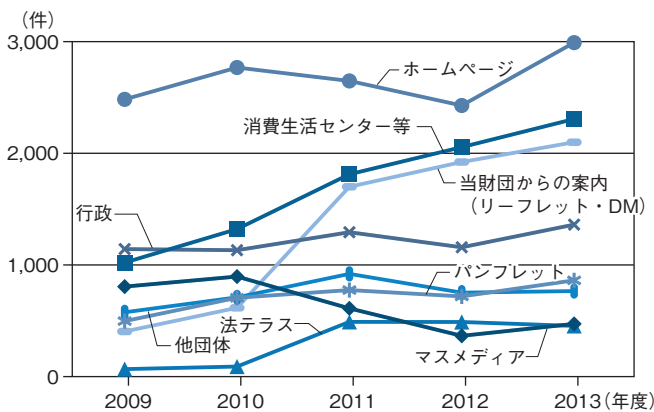


図2-15 主な認知方法の推移（新築等相談・消費者）

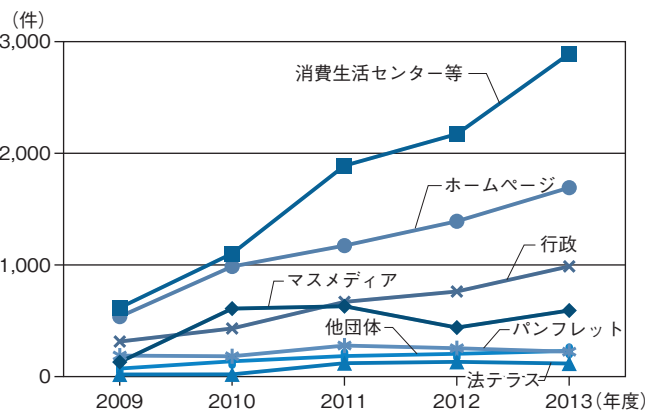


図2-16 主な認知方法の推移（リフォーム相談・消費者）

「新築等相談」における消費者からの相談を、「評価住宅及び保険付き住宅に関する相談」と「評価・保険付き以外の住宅に関する相談」に分けて認知経路の傾向をみると、「評価住宅及び保険付き住宅に関する相談」では、「当財団からの案内」が44.3%を占めている（図2-17、図2-18）。

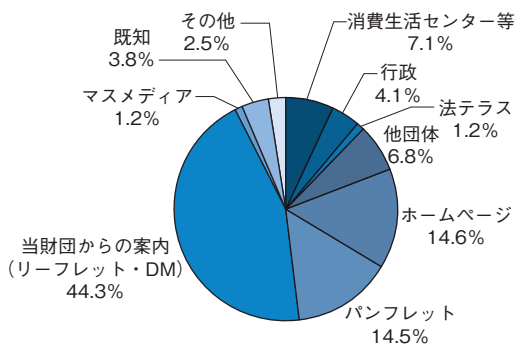


図2-17 認知方法（評価住宅及び保険付き住宅・消費者 n=4,765）

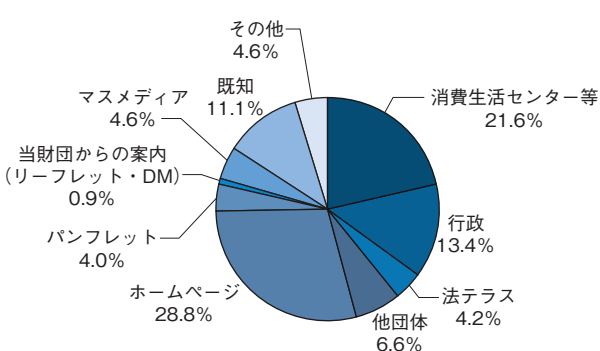


図2-18 認知方法（評価・保険付き以外の住宅・消費者 n=9,749）

また、事業者からの相談について当財団の認知方法をみると、「新築等相談」、「リフォーム相談」とともに、「ホームページ」が多い（図2-19）。

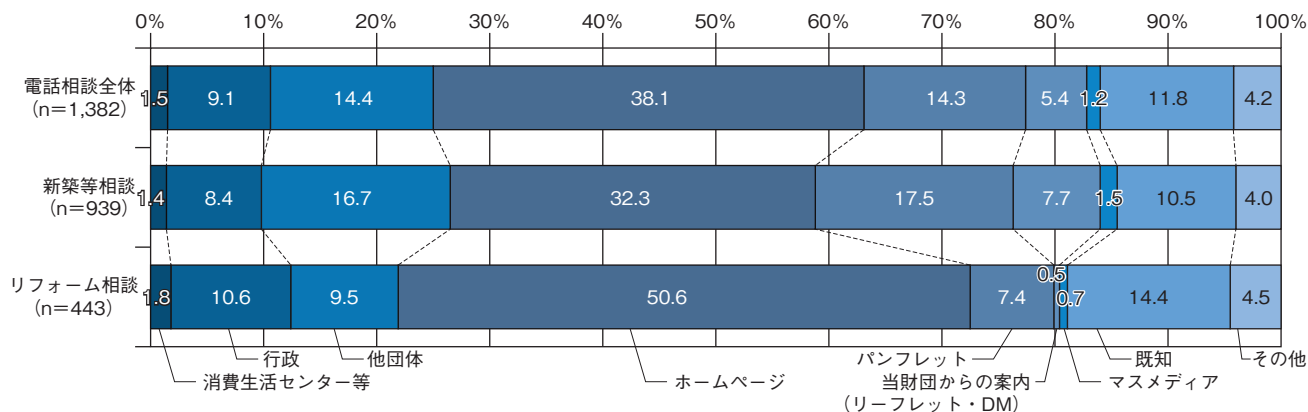


図2-19 当財団の認知方法（事業者）

⑤住宅の形式

住宅の形式は、約8割が「戸建住宅」であり、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向を示している（図2-20）。

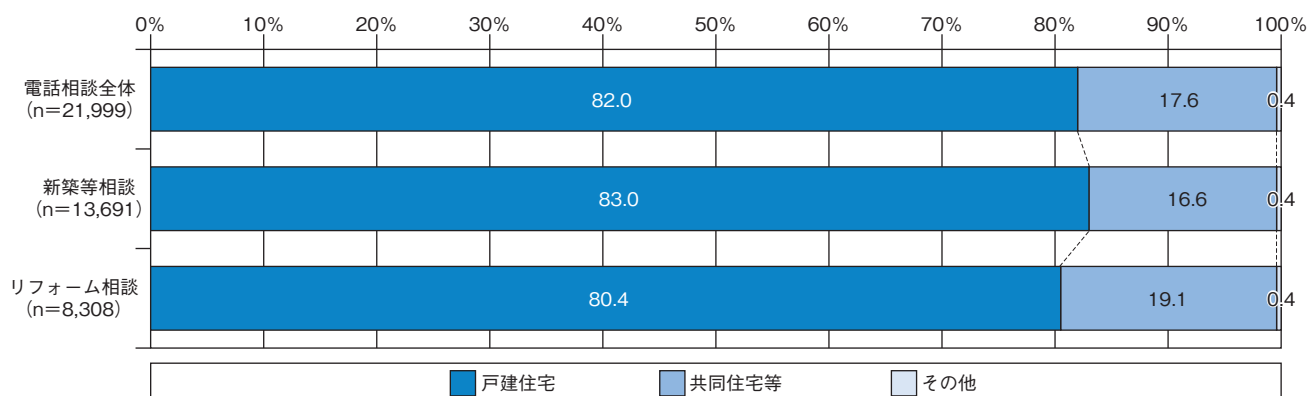


図2-20 住宅の形式

⑥住宅の利用関係

住宅の利用関係は、9割以上が「持ち家」であり、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向を示している（図2-21）。

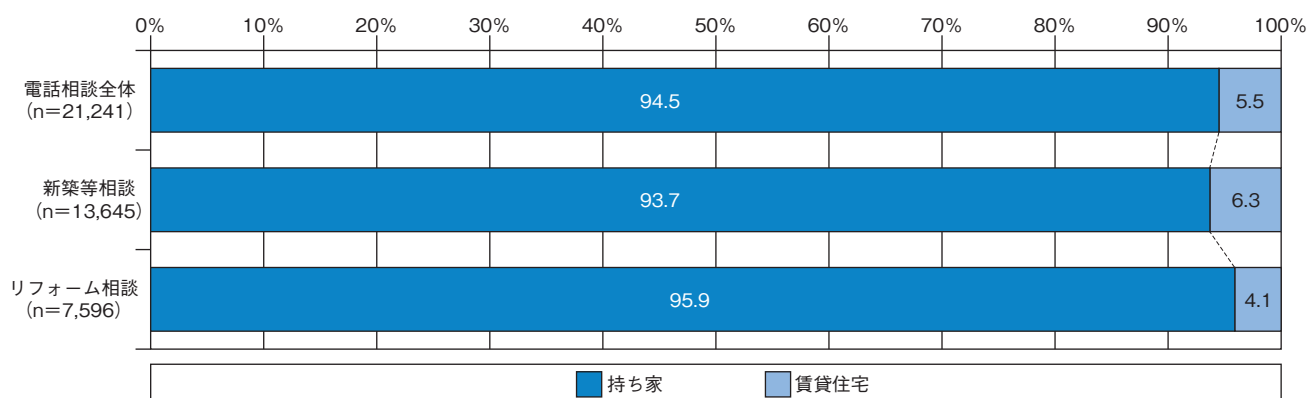


図2-21 住宅の利用関係

住宅の形式別にみると、「戸建住宅」に関する相談は、「新築等相談」、「リフォーム相談」ともほとんどが「持ち家」である（図2-22、図2-23）。また、「共同住宅等」に関する相談は、「新築等相談」では「賃貸住宅」が24.1%、「リフォーム相談」では13.7%を占めている。

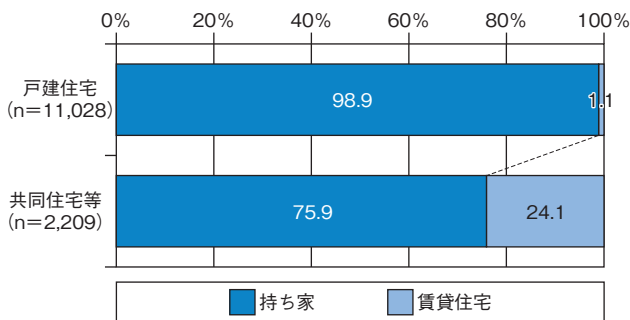


図2-22 住宅形式別の利用関係 (新築等相談)

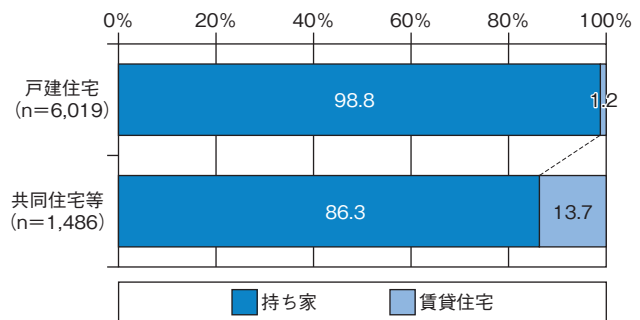


図2-23 住宅形式別の利用関係 (リフォーム相談)

⑦住宅の構造種別

住宅の構造種別は、「木造」が約7割となっている（図2-24）。また、「戸建住宅」では8割以上を「木造」が占め、「共同住宅等」では8割以上を「RC造」が占めている（図2-25、図2-26）。これは、「新築等相談」、「リフォーム相談」とも同様の傾向である。

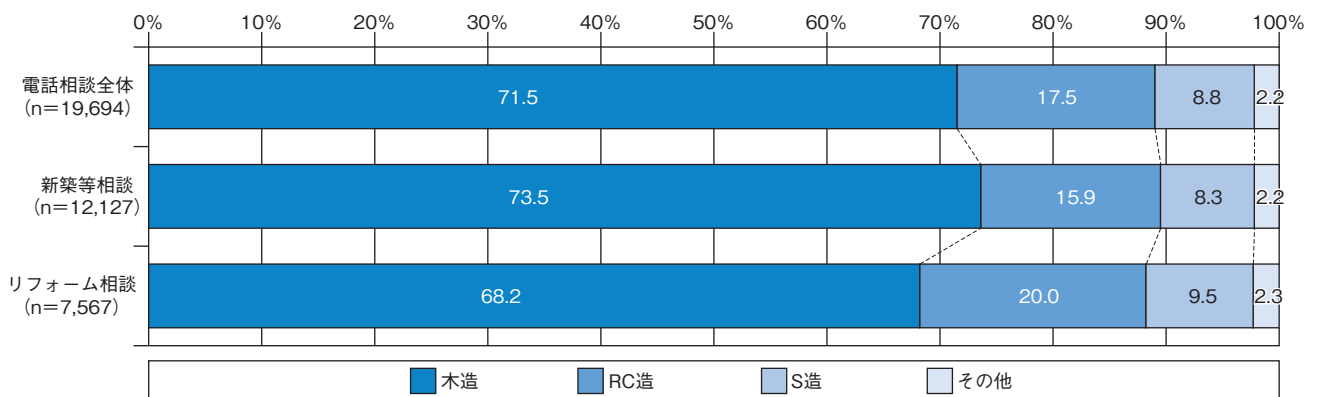


図2-24 住宅の構造種別

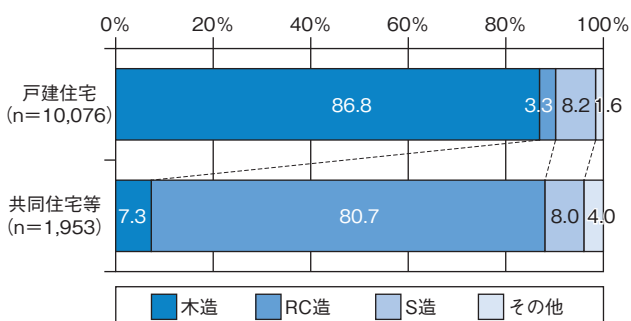


図2-25 住宅形式別の構造種別 (新築等相談)

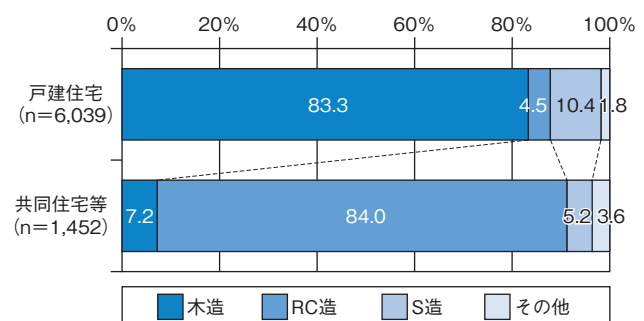


図2-26 住宅形式別の構造種別 (リフォーム相談)

(3) 相談内容の傾向

①トラブルに関する相談件数

2013年度におけるトラブルが生じている相談の件数は、電話相談全体24,216件の74.4%を占める18,017件である（図2-27）。そのうち、「新築等相談」は12,045件、「リフォーム相談」は5,972件である。

*トラブルに関する相談の集計方法

2000年度～2011年度：不具合がある、若しくは解決希望がある相談を集計

2012年度～：不具合などによるトラブル及び契約に係るトラブルに関する相談を集計

相談内容の分析は、相談者の相談内容をもとに行っている。

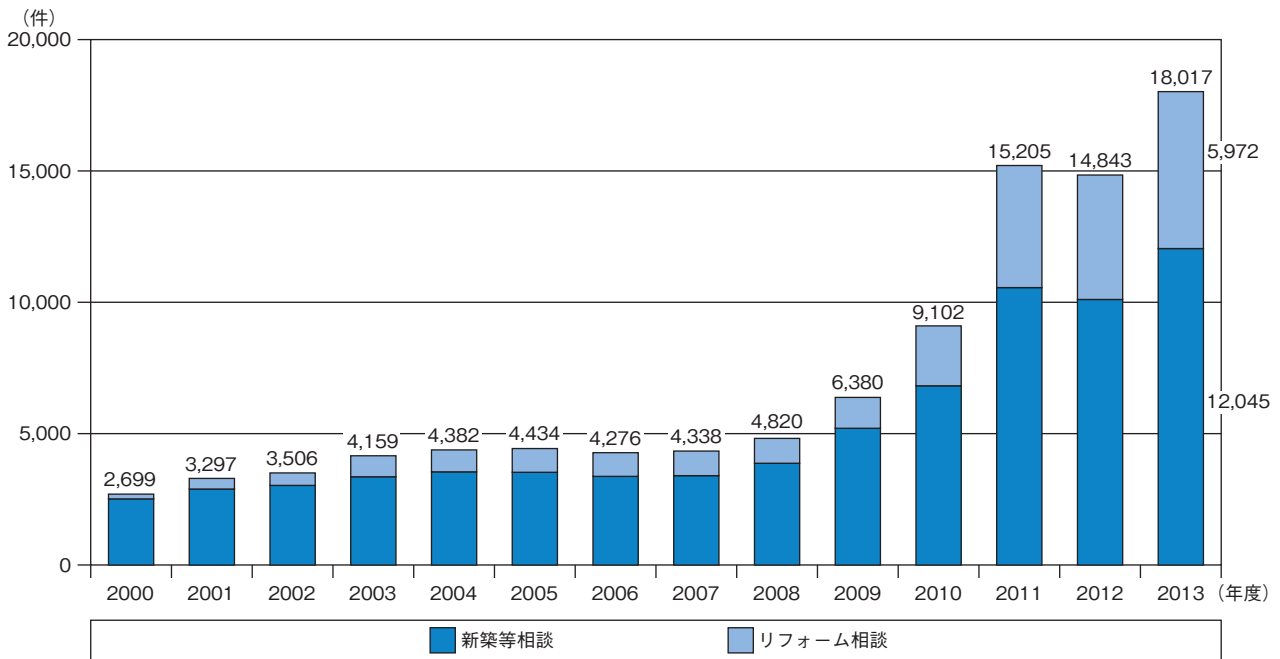


図2-27 トラブルに関する相談件数の推移

②主な苦情の相手方

トラブルに関する相談における主な苦情の相手方は、「新築等相談」では「施工業者」が最も多く57.4%、次いで「売主」が23.5%を占める（図2-28）。「リフォーム相談」では、「リフォーム事業者」が最も多く82.0%を占め、「新築時の施工業者」が8.4%を占める（図2-29）。

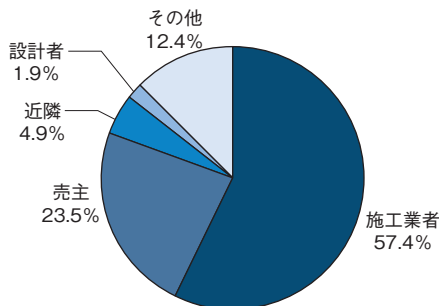


図2-28 主な苦情の相手方
(新築等相談 n=11,022)

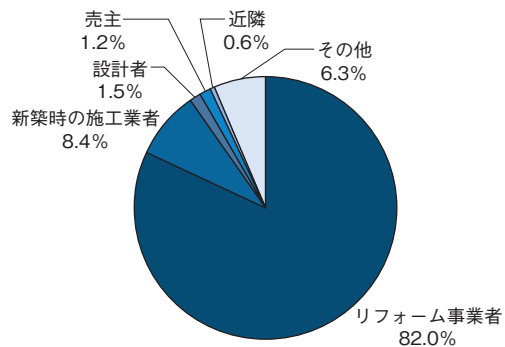


図2-29 主な苦情の相手方
(リフォーム相談 n=5,718)

③相談者の解決希望内容

トラブルに関する相談における相談者の解決希望内容は、「新築等相談」では、「修補」が55.1%と最も多く、「修補と損害賠償」を加えた「修補」を含むものの合計は60.9%を占める（図2-30）。「リフォーム相談」では、「修補」を含むものの合計が48.1%となり、「新築等相談」と比べ「修補」以外の解決希望内容が多い傾向がみられる（図2-31）。

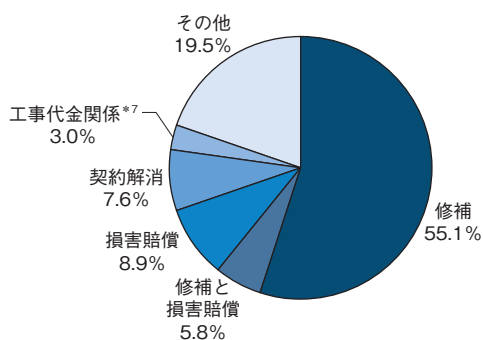


図2-30 解決希望内容
(新築等相談 n=10,632)

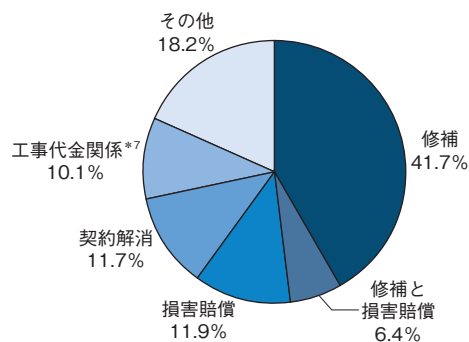


図2-31 解決希望内容
(リフォーム相談 n=5,295)

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

(4) 不具合部位・事象

2013年度の電話相談において、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談について、「新築等住宅に関する相談」と「リフォームに関する相談」に分けて分析を行う。

①新築等住宅に関する相談（新築等相談）

i) 不具合部位・事象の有無

「新築等相談」のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は8,988件で59.1%を占める（図2-32）。

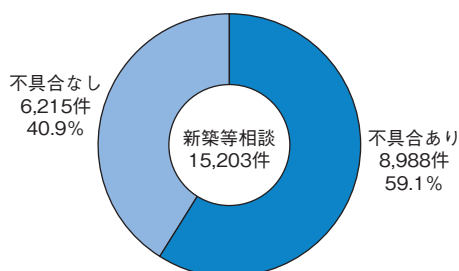


図2-32 不具合の有無

ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談にみられる不具合事象は、「戸建住宅」では、「ひび割れ」が最も多く、次いで「雨漏り」が多い（表2-5）。「共同住宅等」では、「ひび割れ」、「漏水」が多い（表2-6）。また、「遮音不良」と「異常音」は「共同住宅等」に多く、「傾斜」は「戸建住宅」に多くみられる。

*不具合事象及び不具合部位は、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2-5 不具合事象と主な不具合部位（戸建住宅 n=7,395）※複数カウント

主な不具合事象	割合*8	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	21.9%	1,618	内壁、外壁
雨漏り	15.0%	1,111	屋根、外壁
変形	10.3%	759	床、内壁
はがれ	8.6%	636	内壁、外壁
汚れ	6.8%	504	床、内壁
漏水	5.5%	406	給水・給湯配管、排水配管
作動不良	5.1%	380	開口部・建具、設備機器
傾斜	4.1%	301	床、内壁
床鳴り	3.7%	277	床、階段
排水不良	3.4%	250	排水配管、地盤
腐食・腐朽	2.2%	161	床
沈下	2.0%	150	地盤
結露	2.0%	146	開口部・建具
異常音	1.7%	126	外壁
異臭	1.4%	101	排水配管
遮音不良	1.0%	77	床

*8 新築等相談のうち戸建住宅において不具合が生じている相談7,395件に対する割合

表2-6 不具合事象と主な不具合部位（共同住宅等 n=1,388）※複数カウント

主な不具合事象	割合*9	件数	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	14.3%	198	外壁、内壁
漏水	14.1%	196	給水・給湯配管、排水配管
はがれ	11.0%	153	外壁、内壁
雨漏り	9.2%	128	外壁、屋根
汚れ	9.0%	125	内壁、床
変形	7.9%	110	開口部・建具、床
作動不良	5.7%	79	開口部・建具、設備機器
排水不良	5.3%	74	排水配管、床
遮音不良	4.8%	66	床、内壁
異常音	4.6%	64	開口部・建具、設備機器
結露	4.0%	56	内壁
床鳴り	3.5%	48	床
異臭	3.2%	45	排水配管
傾斜	1.2%	17	床
腐食・腐朽	1.2%	16	開口部・建具
沈下	0.7%	10	床

*9 新築等相談のうち共同住宅等において不具合が生じている相談1,388件に対する割合

iii) 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」のうち、住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数が判明している相談は3,324件である。築後年数別の相談件数の割合は、図2-33の通りである。築後年数が1年未満の相談は24.1%、1年以上2年未満は16.0%、2年以上3年未満が8.9%と大きく下がっている。

また、築後3年未満までの合計は49.1%となり、住宅の不具合に関する相談の約半数が築後3年未満までに寄せられている傾向がみられる。なお、築後10年未満までの合計は79.3%となっている。

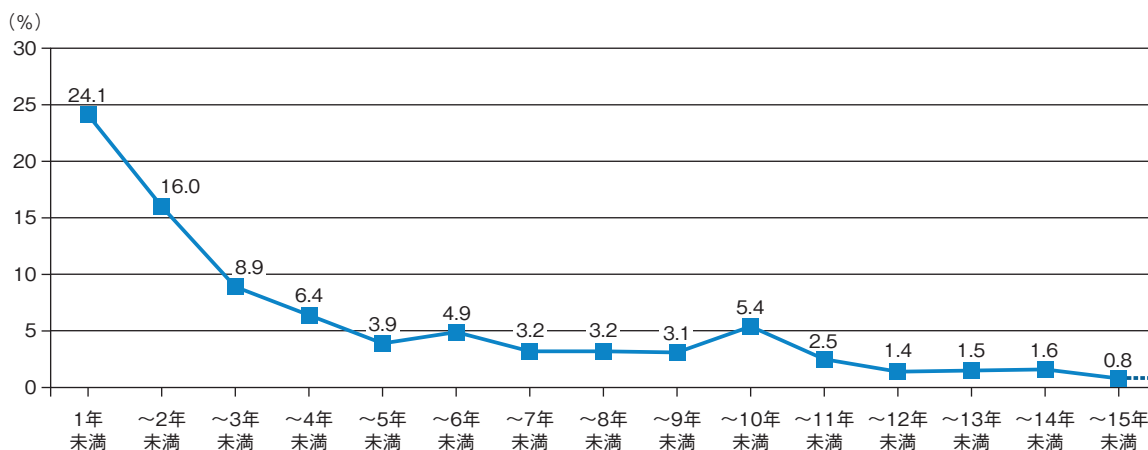


図2-33 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数 (n=3,324)

評価住宅及び保険付き住宅においては、住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数が判明している相談は評価住宅で220件、保険付き住宅で1,128件であった。築後年数別の相談件数の割合は、図2-34の通りである。

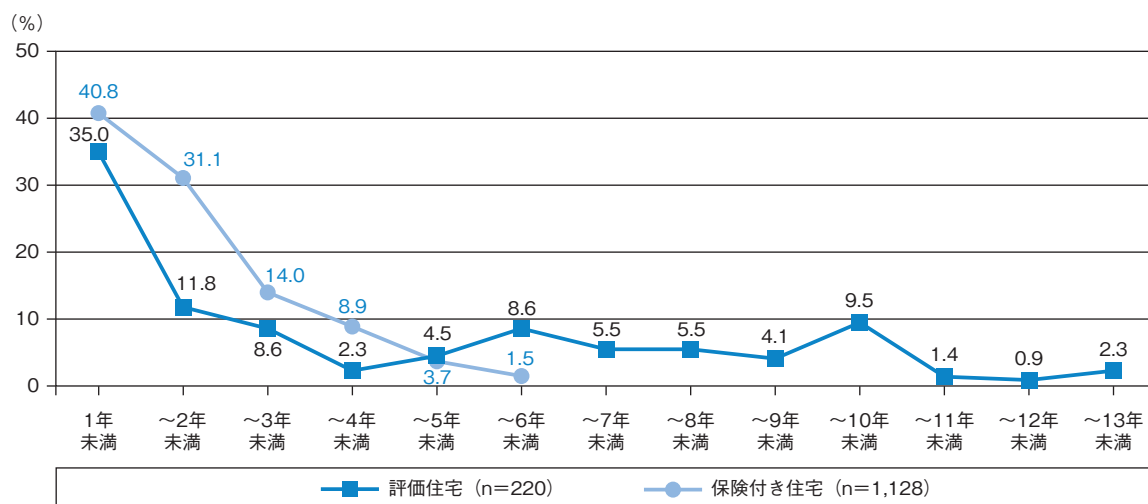


図2-34 評価住宅及び保険付き住宅における不具合に関する相談をした時の築後年数

- * 「評価住宅」は築後年数13年未満までとなっている。これは、住宅品質確保法（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月に運用開始されたため。
「保険付き住宅」は、築後年数6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月に施行（一部）されたため。
なお、保険付き評価住宅は、保険付き住宅として集計している。

iv) 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数と主な不具合事象

住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数の割合を主な不具合事象別にみると、図2-35の通りである。多くの不具合は、築後3年未満までの早い時期に発見され、相談に至る傾向がみられる。特に、「異常音」、「床鳴り」は築後3年未満までに相談の7割以上が寄せられている。一方、「漏水」、「雨漏り」については、築後3年以降に相談する割合が他の部位と比べて高い傾向がみられ、初期の不具合以外に年数が経過してからも多く発現する事象といえる。

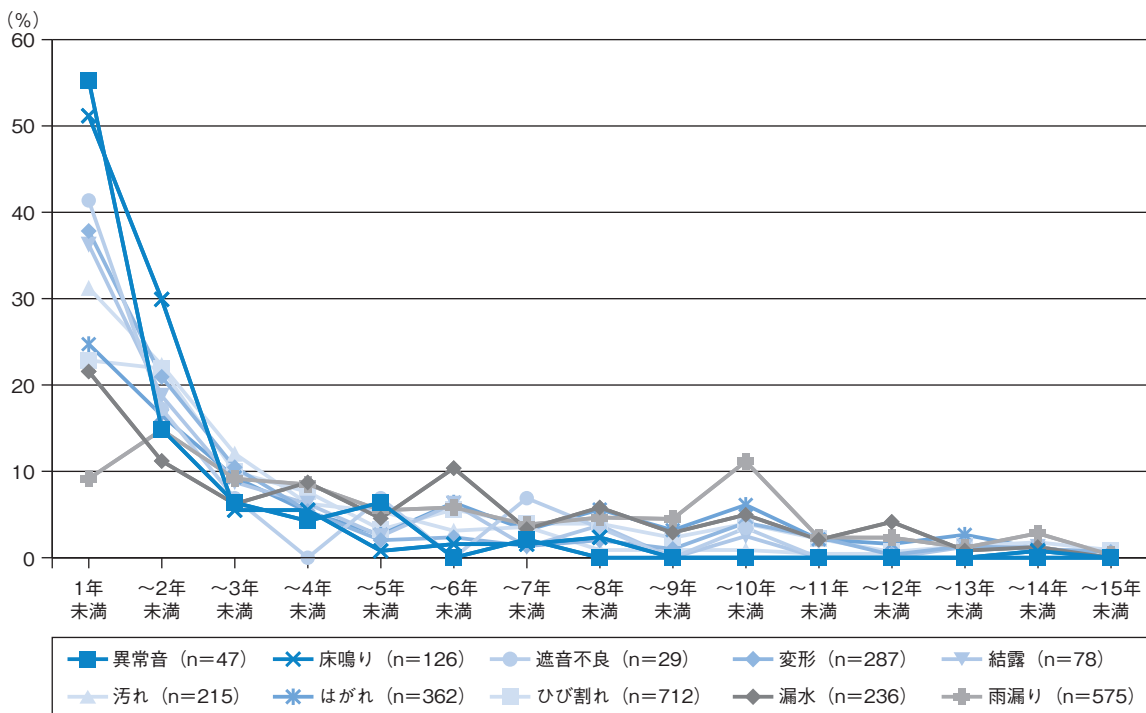


図2-35 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数 (不具合事象別)

②リフォームに関する相談 (リフォーム相談)

i) 不具合部位・事象の有無

「リフォーム相談」のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は4,320件で47.9%を占める (図2-36)。

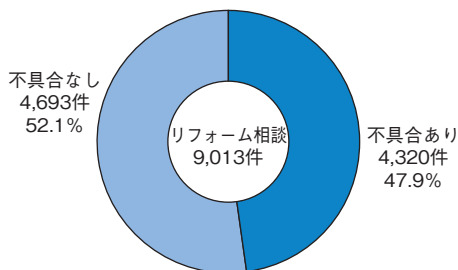


図2-36 不具合の有無

ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位

不具合が生じている相談にみられる不具合事象は、「戸建住宅」では、「雨漏り」が最も多く、次いで「ひび割れ」、「はがれ」が多い（表2-7）。「共同住宅等」では、「変形」が最も多く、次いで「はがれ」、「ひび割れ」が多い（表2-8）。

*不具合部位及び不具合事象は、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2-7 不具合事象と主な不具合部位（戸建住宅 n=3,288）※複数カウント

主な不具合事象	割合* ¹⁰	件数	当該事象が多くみられる部位
雨漏り	17.6%	580	屋根、外壁
ひび割れ	12.9%	424	外壁、屋根
はがれ	11.9%	392	屋根、外壁
変形	8.1%	266	床、外壁
汚れ	7.3%	240	外壁、床
漏水	4.4%	146	給水・給湯配管、設備機器
作動不良	3.9%	127	開口部・建具、設備機器
排水不良	3.3%	107	排水配管、設備機器
傾斜	2.3%	75	床、内壁
腐食・腐朽	2.1%	69	外壁、屋根
異臭	1.5%	50	内壁
床鳴り	1.4%	46	床
結露	0.8%	27	開口部、建具
異常音	0.7%	23	排水配管
沈下	0.6%	20	地盤
遮音不良	0.4%	12	床

*10 リフォーム相談のうち戸建住宅において不具合が生じている相談3,288件に対する割合

表2-8 不具合事象と主な不具合部位（共同住宅等 n=865）※複数カウント

主な不具合事象	割合* ¹¹	件数	当該事象が多くみられる部位
変形	14.6%	126	床、内壁
はがれ	10.4%	90	内壁、外壁、床
ひび割れ	9.5%	82	床、内壁
漏水	8.8%	76	給水・給湯配管、設備機器
汚れ	7.5%	65	床、内壁
作動不良	6.1%	53	設備機器、開口部・建具
雨漏り	5.0%	43	屋根、外壁
排水不良	3.9%	34	排水配管、設備機器
傾斜	2.7%	23	床
異臭	2.7%	23	内壁、床
床鳴り	2.5%	22	床
遮音不良	1.8%	16	内壁
異常音	1.3%	11	設備機器
結露	1.2%	10	内壁
腐食・腐朽	0.9%	8	設備機器、給水・給湯配管
沈下	0.2%	2	床

*11 リフォーム相談のうち共同住宅等において不具合が生じている相談865件に対する割合

(5) リフォームの訪問販売に関する相談

①相談件数

当財団に寄せられたリフォームに関する相談のうち、訪問販売に関する相談（以下「訪問販売相談」という。）の件数は、2006年度以降減少を続けていたが、2010年度に再び増加に転じている（図2-37）。2013年度は764件（前年度比50%増）の相談が寄せられており、今後も増加する可能性がある。

- *上記の「訪問販売」は、事業者が一般消費者の自宅等へ訪問して、商品、権利の販売又は役務（サービス）の提供を行う取引等のことをいい、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。
- *2005年度は、高齢者が訪問販売により複数のリフォーム工事契約を結び、高額な被害を受けた事件が報道される等、「訪問販売によるリフォーム工事」による消費者被害が社会問題となった。

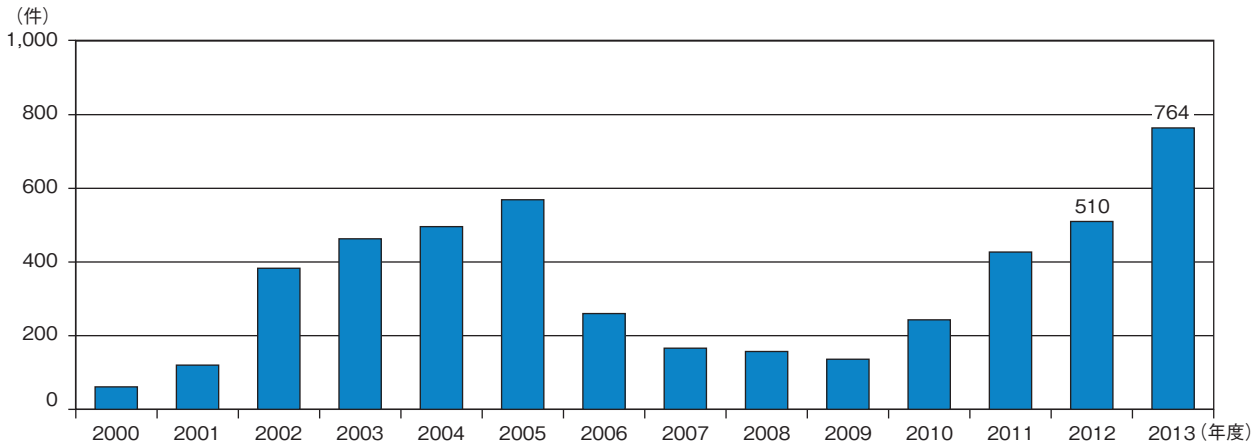


図2-37 訪問販売相談件数の推移

②トラブルに関する相談

2013年度の訪問販売相談におけるトラブルに関する相談は519件（前年度比55%増）で、訪問販売相談の67.9%を占めている（図2-38）。相談の時期は、トラブルに関する相談の9割以上が契約後の相談である（図2-39）。

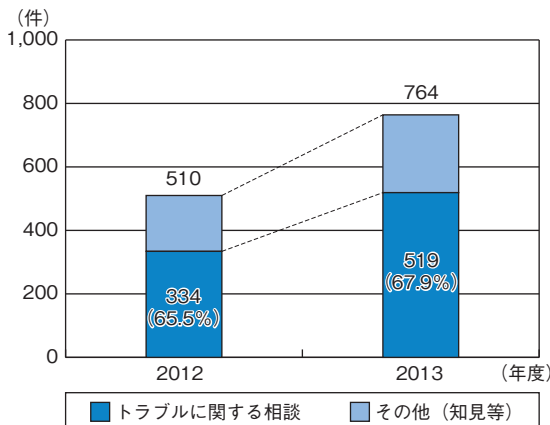


図2-38 トラブル有無の件数推移

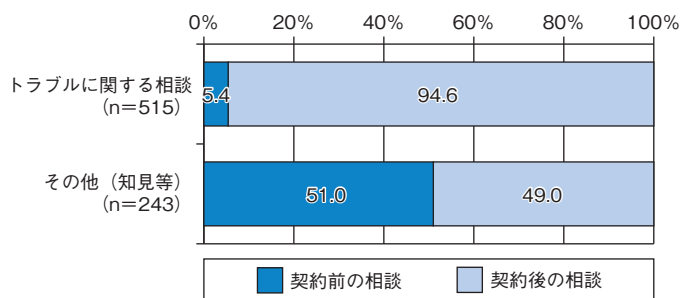


図2-39 相談の時期 (2013年度)

③相談者の属性

相談者は、「消費者」が74.3%、「消費生活センター・地方公共団体」が24.6%を占める（図2-40）。「消費者」の年齢は「60歳代」が26.2%、「70歳代～」が17.7%と、60歳代以上の方からの相談は、43.9%を占めている（図2-41）。これらの傾向は、2012年度と同様である。

相談の時期を契約前と契約後に分けて相談者（消費者）の年齢構成をみると、契約後の相談では契約前の相談よりも70歳代以上の割合が少ない傾向がみられる（図2-42）。

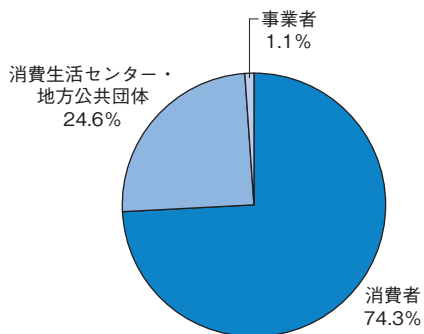


図2-40 相談者の属性 (n=752)

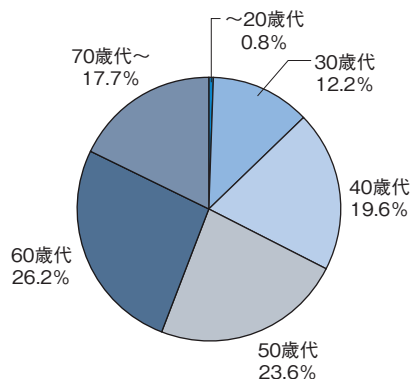


図2-41 相談者の年齢 (n=526、消費者)

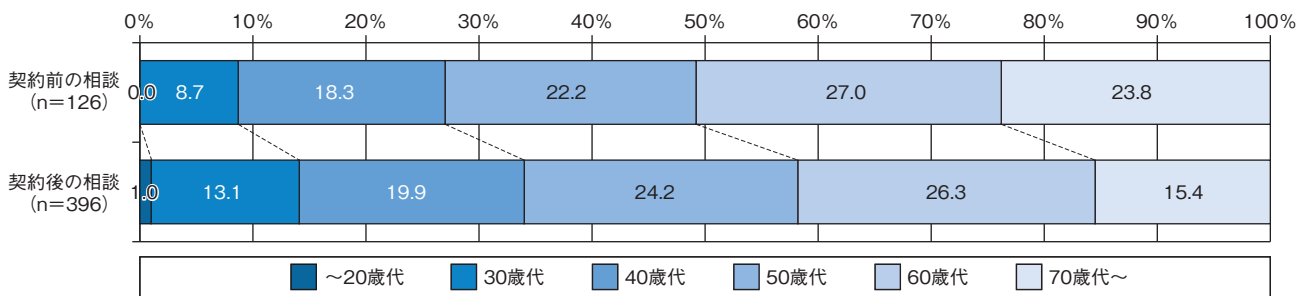


図2-42 相談の時期別における相談者の年齢構成 (消費者)

④消費者へのアドバイス

訪問販売相談には、次々に契約を迫る、値引きをうたう、不安をあおるなどして事業者が消費者に契約を急がせるケースが多くみられる（参考：住宅相談統計年報2013（2013年10月発行）P19～）。

図2-39のとおり、訪問販売相談のトラブルに関する相談のほとんどが契約後の相談である。トラブルが関係しないその他（知見等）の相談においても、契約の前後にかかわらず事業者に提案された工事内容や工事金額などに対する問い合わせや確認などがみられ、早急に契約した又は契約を迫られている事等により疑問や不安を持っていることがうかがえる。

訪問販売でリフォーム工事を勧められた場合は、その場で契約せずに、一旦、家族などの身近な人や「住まいるダイヤル」等の公的機関に相談するなど、慎重に対応することでトラブルを減らすことができる。

また、高齢者世帯への訪問販売も多くみられ、契約後に親族や消費生活センター等から相談を受けられる場合がある。これは、契約後の相談の年齢構成（図2-42）において70歳代以上の割合が少なくなっている一因と考えられる。高齢者が悪質な訪問販売の被害にあわないように、日頃から家族などの身近な人が、相談できるようにしておくことも必要である。

訪問販売によるリフォーム工事の契約は、消費者が契約を申込み又は契約をした場合でも、法律で決められた書面を受け取った日から数えて8日間以内であれば、消費者から事業者に対して書面により申込みの撤回や契約の解除（クーリング・オフ）ができる。また、法律で定められた書面の交付がない、又は書面に不備がある場合には、上記の期間を超えていてもクーリング・オフが可能な場合がある。クーリング・オフや契約解除については、消費者では判断が難しい場合があるので「住まいるダイヤル」や弁護士等に相談していただきたい。

2. リフォーム見積チェックサービス

2010年4月より、「リフォームの見積書を事業者から取得したが、妥当かどうか不安」などの消費者からの相談に対して、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の送付を受け、内容をチェックして助言を行っている。

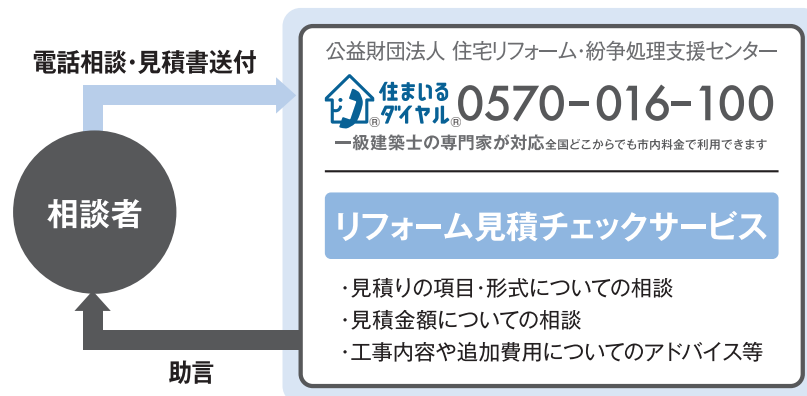


図2-43 リフォーム見積チェックサービスの流れ

※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「モデル見積書式」を作成できるようにしている。(http://www.checkreform.jp)

(1) 相談の件数

2013年度に受け付けた「リフォーム相談」9,013件のうち、「リフォームの見積りに関する相談」は1,527件（16.9%）である（図2-44）。そのうち、「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911件（59.7%）である。

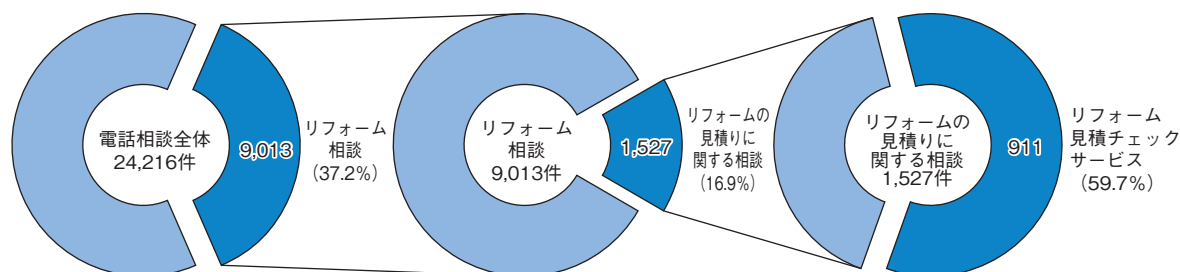


図2-44 リフォームの見積りに関する相談の割合（2013年度）

・「リフォームの見積りに関する相談」:

リフォーム工事の見積書の取り方、専門用語の意味などの相談

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。

見積書の〇〇とという用語は、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」:

「リフォームの見積りに関する相談」のうち、契約前の案件について、事業者から取得した実際の見積書に則してチェックを行い、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、事業者によって見積金額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911件で、前年度から70.3%増となっている（図2-45）。このうち、見積書の送付があった件数は567件で、前年度から52.0%増となっている。

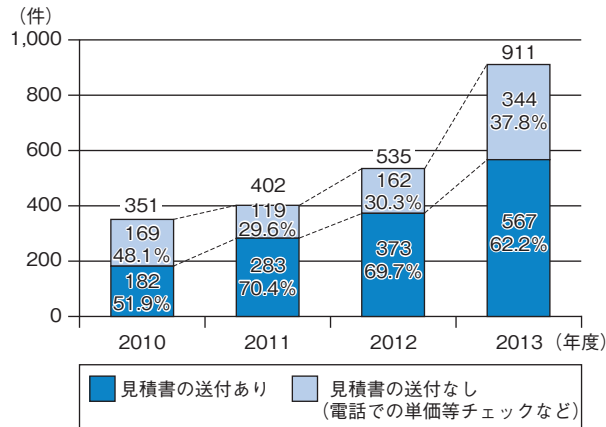


図2-45 実施件数の推移

(2) 相談者及び相談に係る住宅の属性

2013年度に「リフォーム見積チェックサービス」を実施した911件について、以下の集計・分析を行った。

①相談者の区分

「リフォーム見積チェックサービス」は消費者を対象に実施しているが、消費者から相談を受けた消費生活センターや地方自治体の職員等が、住まいるダイヤルに相談をするケースもあり、相談者の区分は、「消費者」が78.3%、「消費生活センター・地方自治体等」が21.7%となっている（図2-46）。

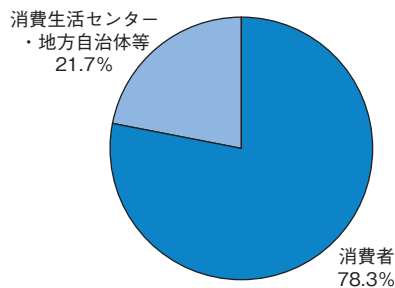


図2-46 相談者の区分 (n=911)

②相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢は、60歳代が最も多い（図2-47）。電話相談全体及びリフォーム相談における消費者の年齢と比較すると、「リフォーム見積チェックサービス」の年齢が最も高くなっている（図2-48）。

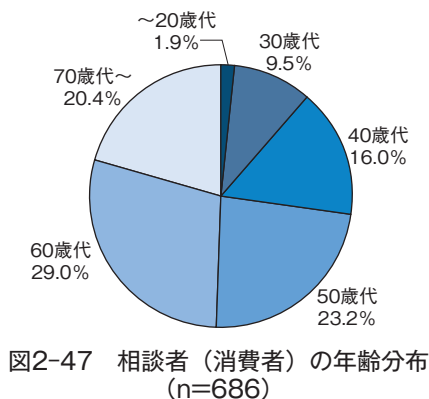


図2-47 相談者（消費者）の年齢分布 (n=686)

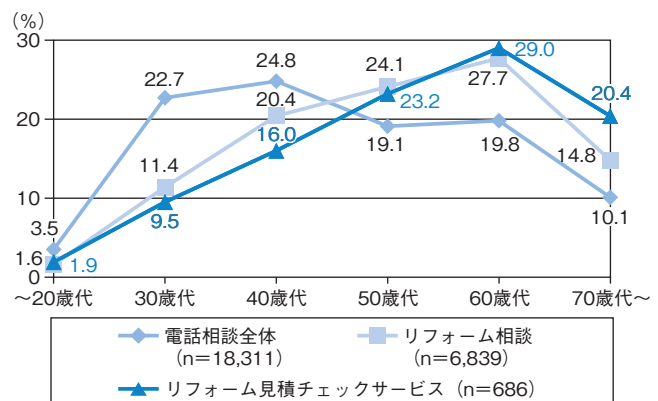


図2-48 相談者（消費者）の年齢分布比較

③住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が82.1%を占めている（図2-49）。

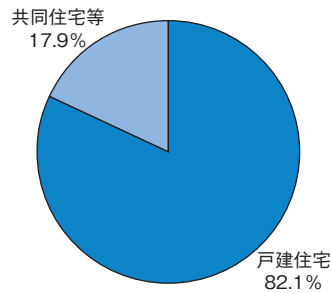


図2-49 住宅の形式 (n=884)

④住宅の構造種別及び築後年数

住宅の構造種別は、「木造」が69.3%、次いで「RC造」が16.1%となっている（図2-50）。これは、電話相談全体とほぼ同様の傾向である。また、築後年数では、30年以上～40年未満が26.6%と最も多く、次いで20年以上～30年未満が23.7%、10年以上～20年未満が22.9%となっている（図2-51）。

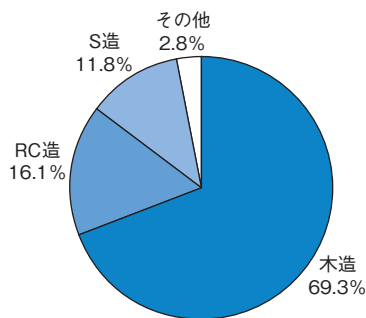


図2-50 住宅の構造種別 (n=824)

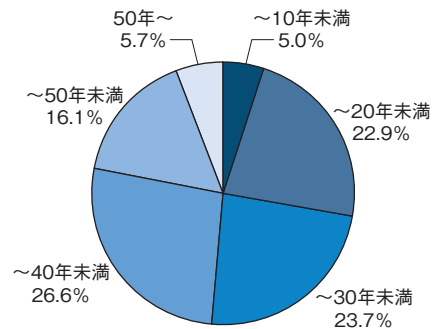


図2-51 築後年数 (n=725)

(3) 工事の内容

①主な目的

リフォームの主な目的は、「建物の修繕」が58.8%と最も多く、「設備の更新」22.7%、「内装仕上げの更新」22.0%の順となっている（図2-52）。

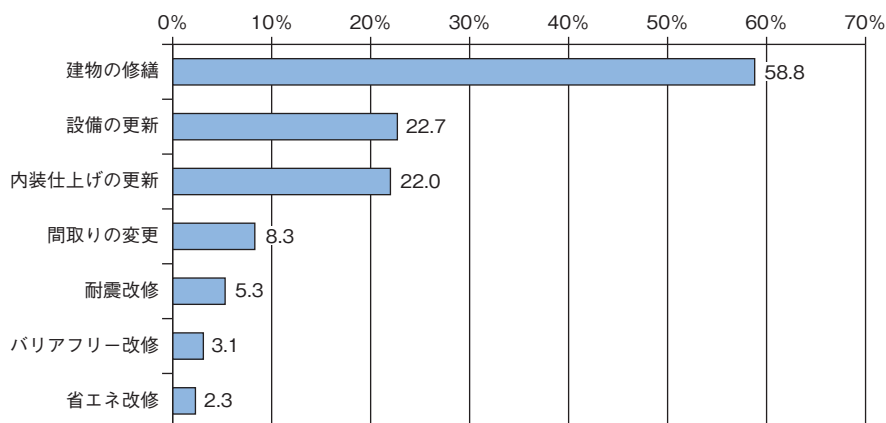


図2-52 リフォームの主な目的 (n=911) ※複数カウント

②主なリフォーム部位

主なリフォーム部位は、戸建住宅では「屋根」が多く、次いで「外壁」「内装」の順となっている（図2-53）。共同住宅等では、「内装」「内部設備」「開口部・建具」が多い。

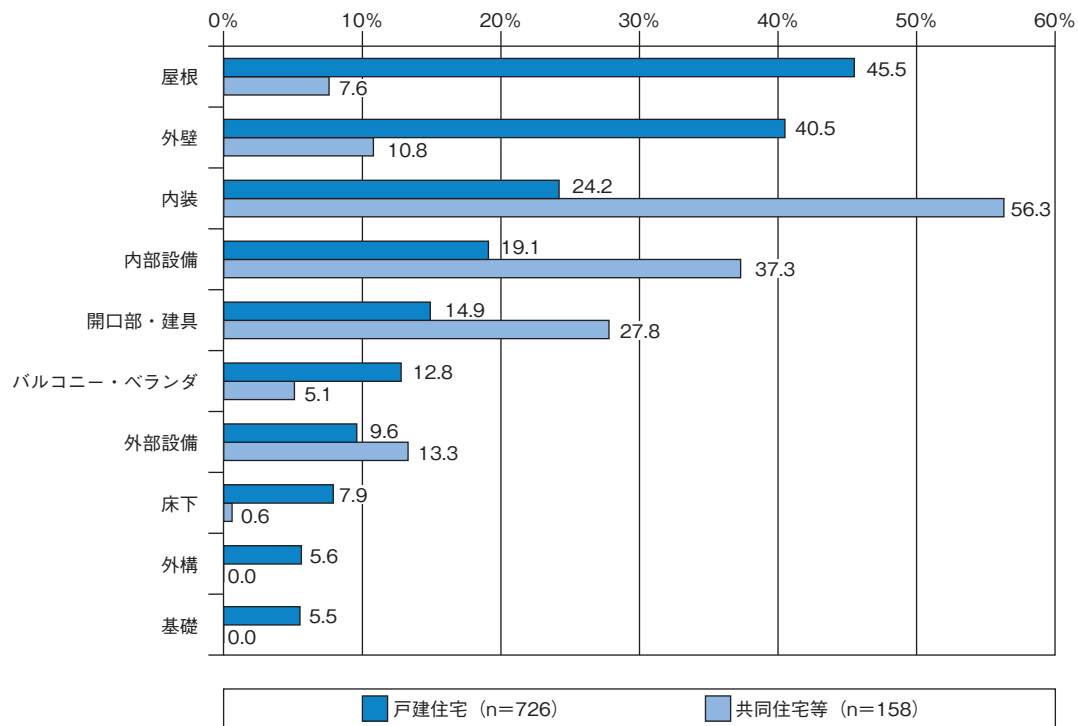


図2-53 主なリフォーム部位 ※複数カウント

(4) 相談の内容

①主な相談内容

相談者の88.6%が「単価や合計金額は適正か」について相談している（図2-54）。また、相談者の54.3%が「工事内容や工事項目は適正か」について相談をしている。

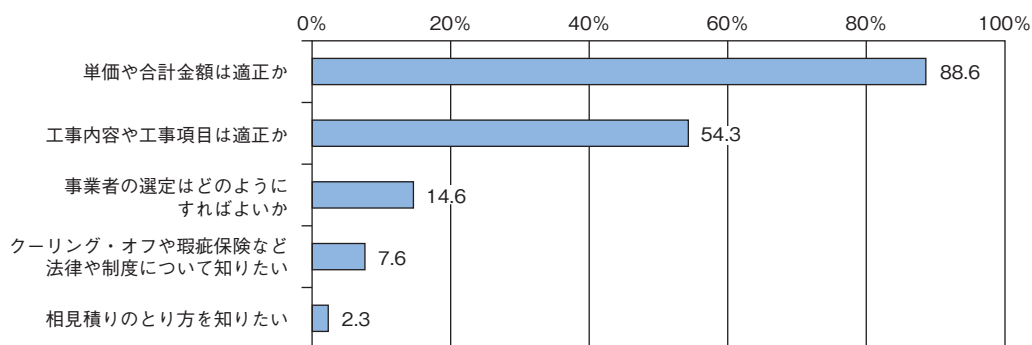


図2-54 主な相談内容 (n=828) ※複数カウント

②主な助言内容

見積書の合計金額は、工事範囲や項目・仕様など工事の内容によって異なるため、「工事範囲や工事内容の確認点について」と「数量や単価について」の助言が多い（図2-55）。また、法律や技術など、様々な側面からの助言を併せて行っている。

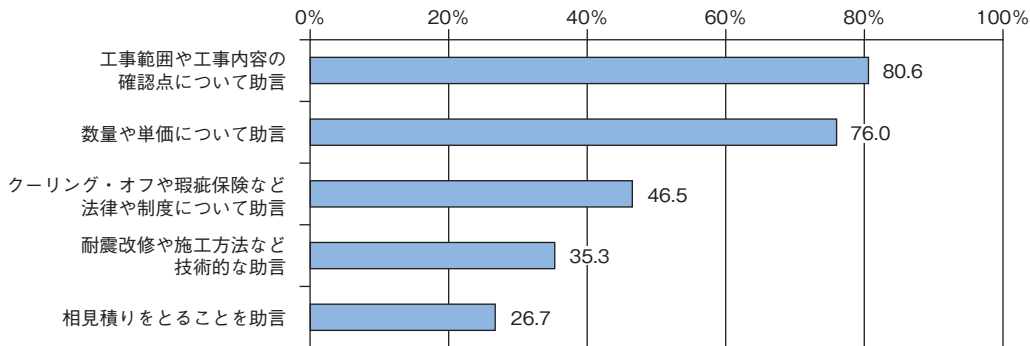


図2-55 主な助言内容 (n=828) ※複数カウント

(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65.0%を占め最も多い（図2-56）。2社以上から見積りを取得している相談者は35.0%である。

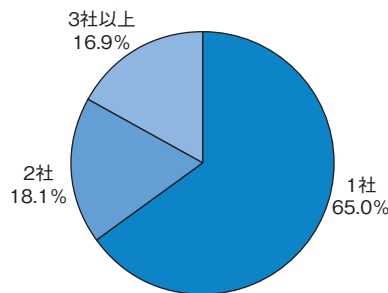


図2-56 相談者が見積りを取得した事業者の数 (n=762)

(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911件のうち、見積書の送付を受けた相談567件の見積書1,000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65.6%、部位・部屋別が33.9%である（図2-57）。

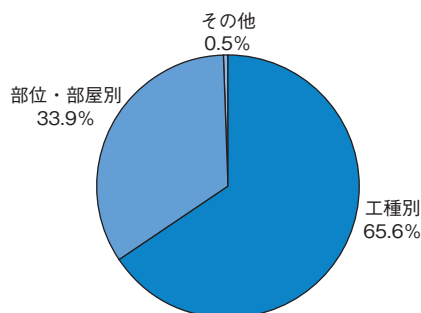


図2-57 見積書の書式 (n=997)

②見積金額

工事金額（見積金額）は、戸建住宅では「100万円超200万円以下」が最も多く、「50万円以下」と「50万円超100万円以下」がこれに続く（図2-58）。共同住宅等では「50万円以下」が最も多くなっている（図2-59）。

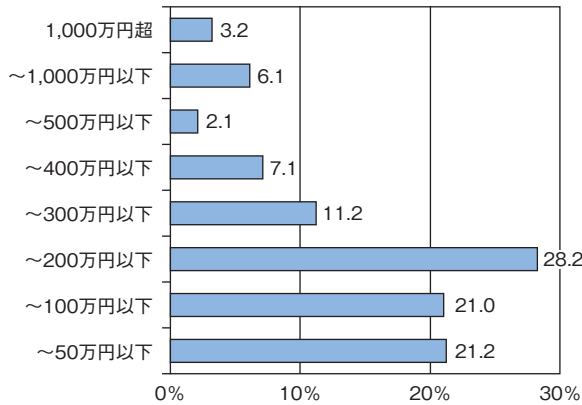


図2-58 見積金額（戸建住宅 n=822）

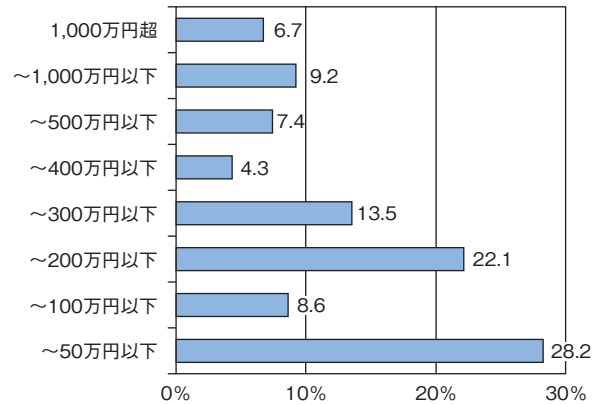


図2-59 見積金額（共同住宅等 n=163）

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る（図2-60）。

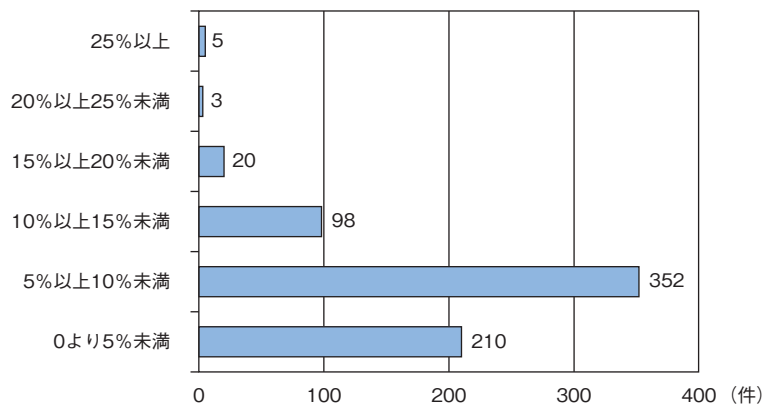
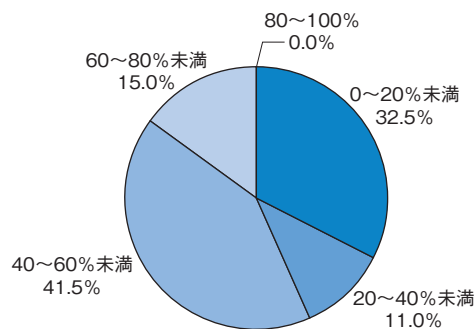


図2-60 計上されている諸経費（n=688）

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41.5%である（図2-61）。

図2-61 着工まで（契約時及び着工時）の支払金額の割合
※支払条件が記載されている見積書（n=200）

第3章 専門家相談

第3章 専門家相談

2010年4月から、当財団と各单位弁護士会とが連携し、相談者と弁護士・建築士との面談による「専門家相談」の業務を開始した。相談の対象者は、評価住宅と保険付き住宅の取得者及び供給者のほか、リフォーム工事の発注者（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、全国全ての弁護士会で専門家相談を実施している。

※本章においては、保険付き評価住宅は「保険付き住宅」として集計。

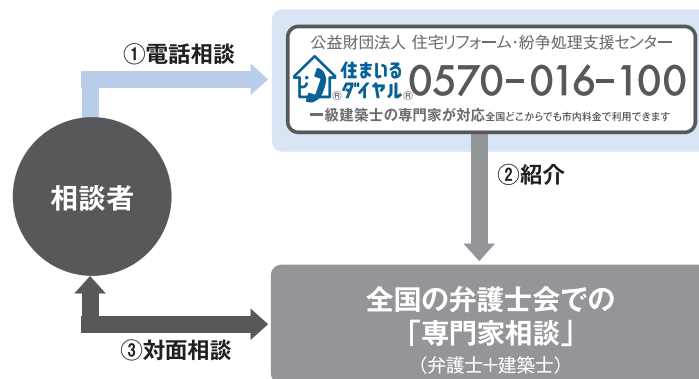


図3-1 専門家相談の流れ

1. 専門家相談の実績

(1) 実施件数

2013年度の専門家相談は、「評価住宅」138件、「保険付き住宅」510件、「リフォーム」671件、計1,319件実施した（2012年度と比較して18.1%増）（図3-2）。

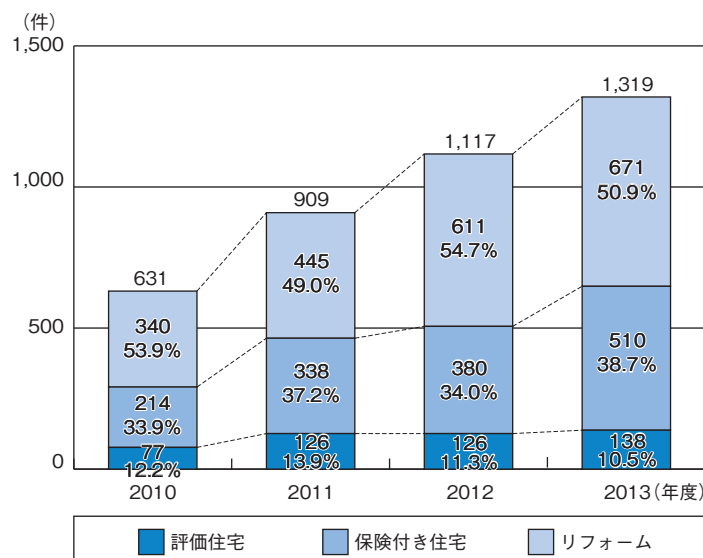


図3-2 専門家相談実施件数の推移

(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2013年度の電話相談のうち、専門家相談の対象となる相談は、「評価住宅」710件、「保険付き住宅」4,213件、リフォーム相談7,359件である。そのうち、専門家相談を実施した割合は「評価住宅」19.4%、「保険付き住宅」12.1%、「リフォーム」9.1%である（図3-3）。

※「評価住宅」「保険付き住宅」はリフォームに関する相談を除いて集計。

※「リフォーム」は、消費者のみ集計。

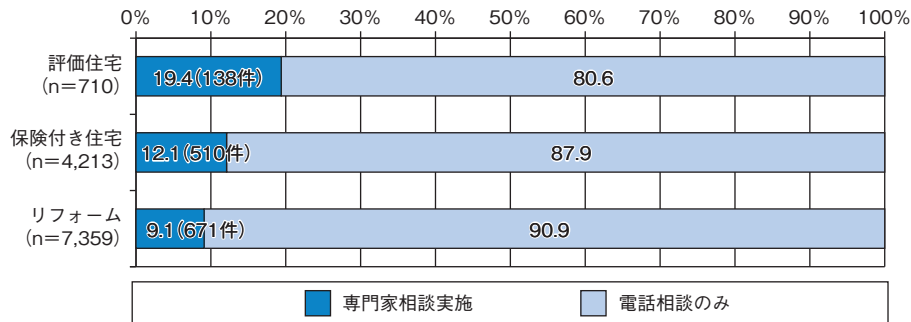


図3-3 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

(3) 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をみると、戸建住宅が全体の82.2%を占めている（図3-4）。相談区別で見ると、「評価住宅」については、共同住宅等が44.2%を占めている。一方、「保険付き住宅」では戸建住宅が93.1%となっている。

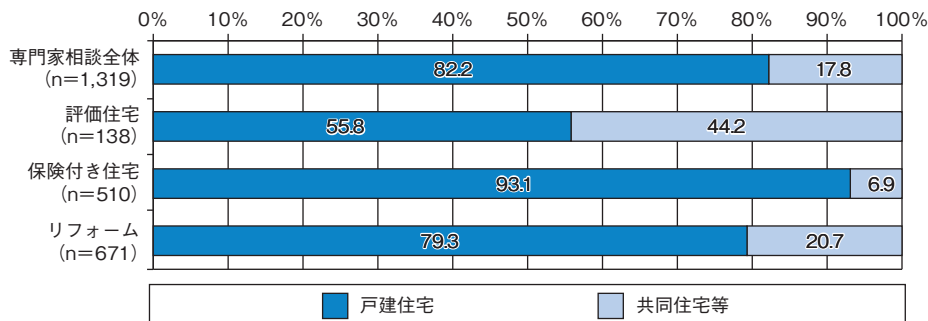


図3-4 住宅の形式

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95.1%で相談のほとんどを占めている（図3-5）。

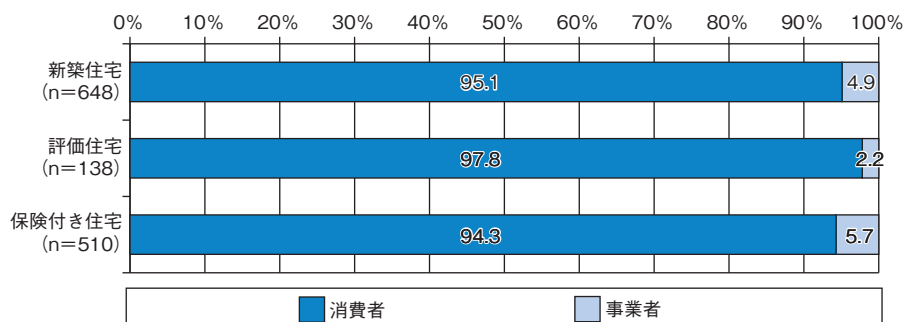


図3-5 新築住宅の相談者区分

また、住宅形式が共同住宅等においては、所有者からの相談以外に管理組合からの相談が10.2%を占めている（図3-6）。相談区別にみると、「評価住宅」では管理組合からの相談が29.5%、事業者からの相談が1.6%となっている。「保険付き住宅」では、管理組合からの相談が8.6%、事業者からの相談が8.6%となっている。

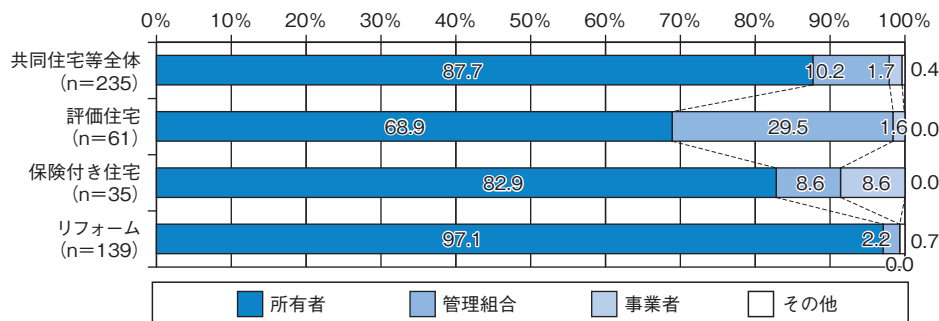


図3-6 共同住宅等の相談者区分

③相談者（消費者）の年齢

相談者のうち、消費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）。

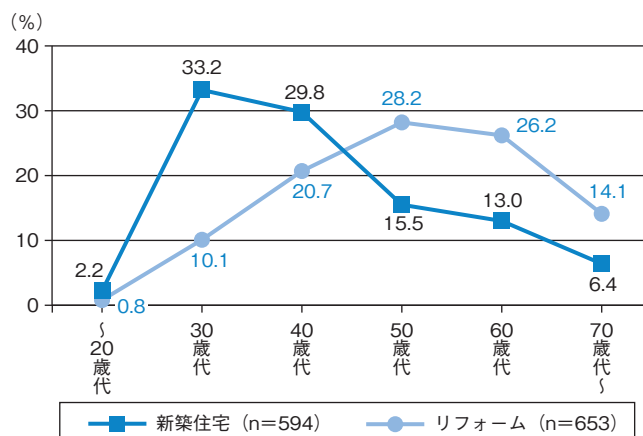


図3-7 相談者（消費者）の年齢

(4) 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、(4)～(6)の通りである。

相談者の専門家相談の認知方法は、「住まいるダイヤルへの電話相談」が39.1%、各地の消費生活センター等の「他機関からの紹介」が33.5%、「住まいるダイヤルのホームページ」が17.2%となっており、相談者の56.3%が当財団による電話相談やホームページで「専門家相談」を知ったと回答している（図3-8）。

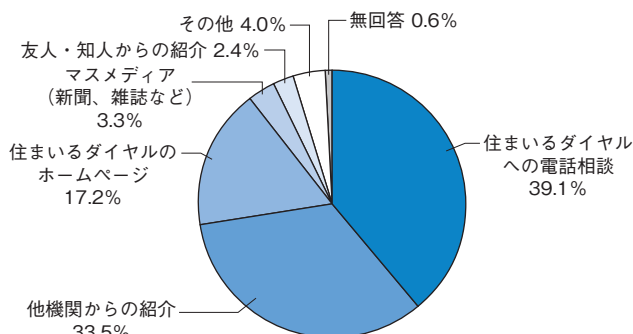


図3-8 専門家相談の認知方法（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=1,036）

(5) 専門家相談を希望した理由

専門家相談を申し込んだ理由として、「弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれる」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）。

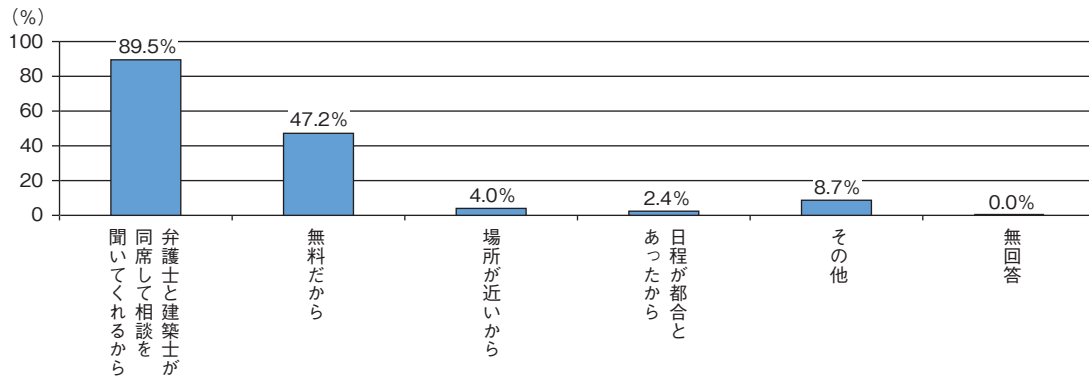


図3-9 専門家相談を希望した理由（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=1,036） ※複数回答

(6) 専門家相談を利用した感想

専門家相談の対応については、「大いに満足」と「満足」を合わせて約9割の利用者から満足という感想を得ている（図3-10）。

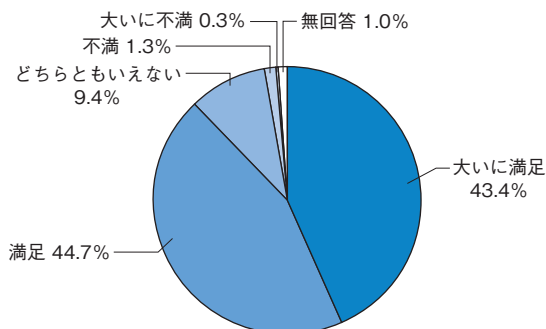


図3-10 専門家相談を利用した感想（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=1,036）

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」相談が906件と最も多く、特に「評価住宅」では79.0%、「保険付き住宅」では74.7%が住宅の不具合に関する相談である（図3-11、図3-12）。

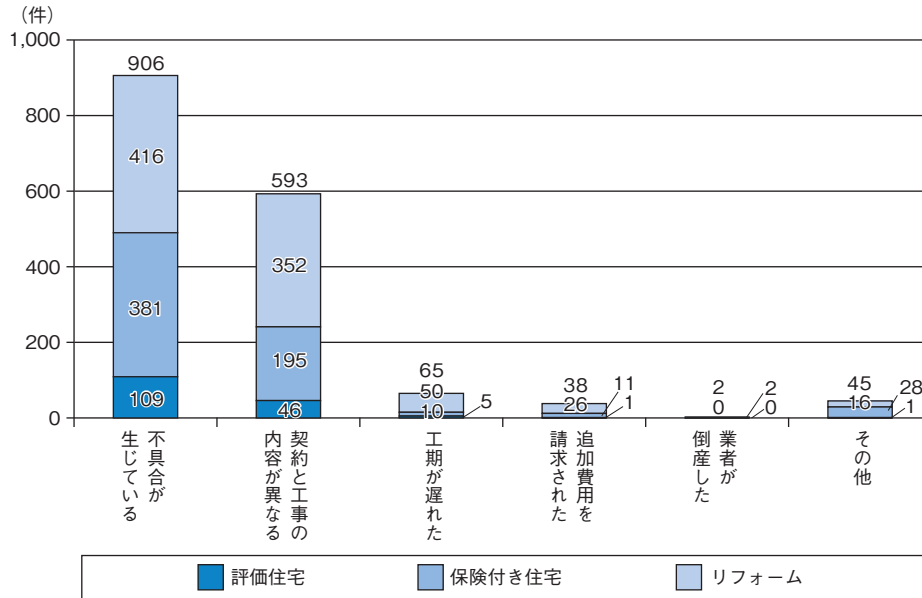


図3-11 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

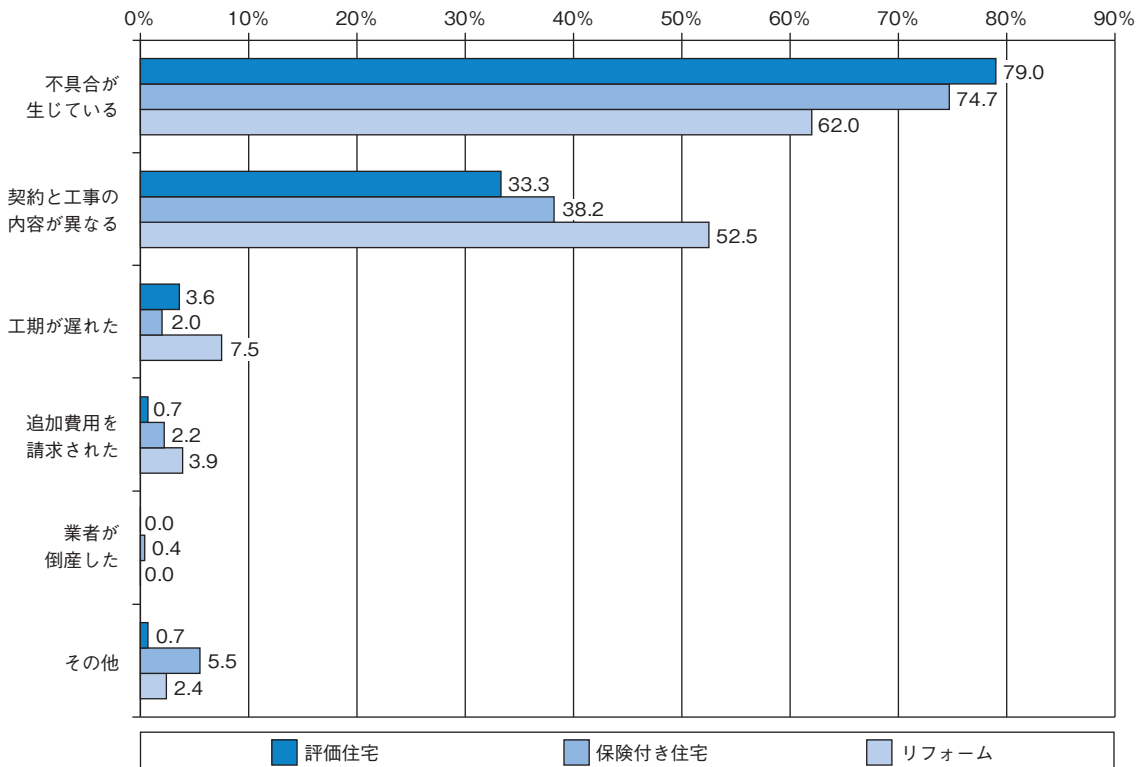


図3-12 相談のきっかけの割合 ※複数カウント

(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（図3-13、図3-14）。

「リフォーム」では、契約解消を希望する割合が18.2%あり、新築住宅と比較して割合が高くなっている。

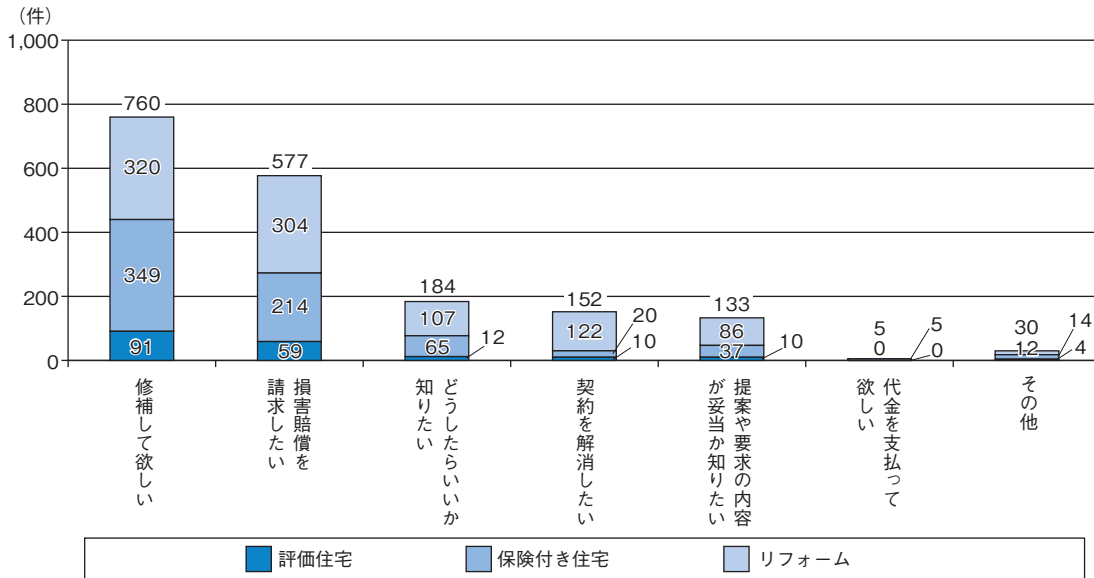


図3-13 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

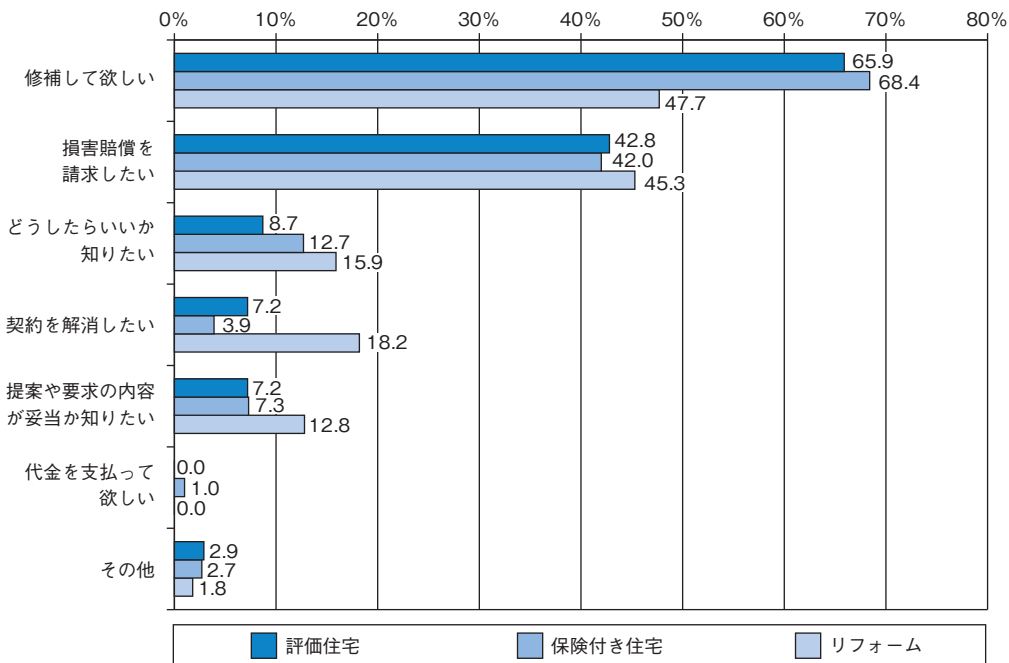


図3-14 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

(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^{*1}を勧めた」と続いている（図3-15、図3-16）。

*1：簡易裁判所（民事調停）、紛争解決センター、建設工事紛争審査会等も含む

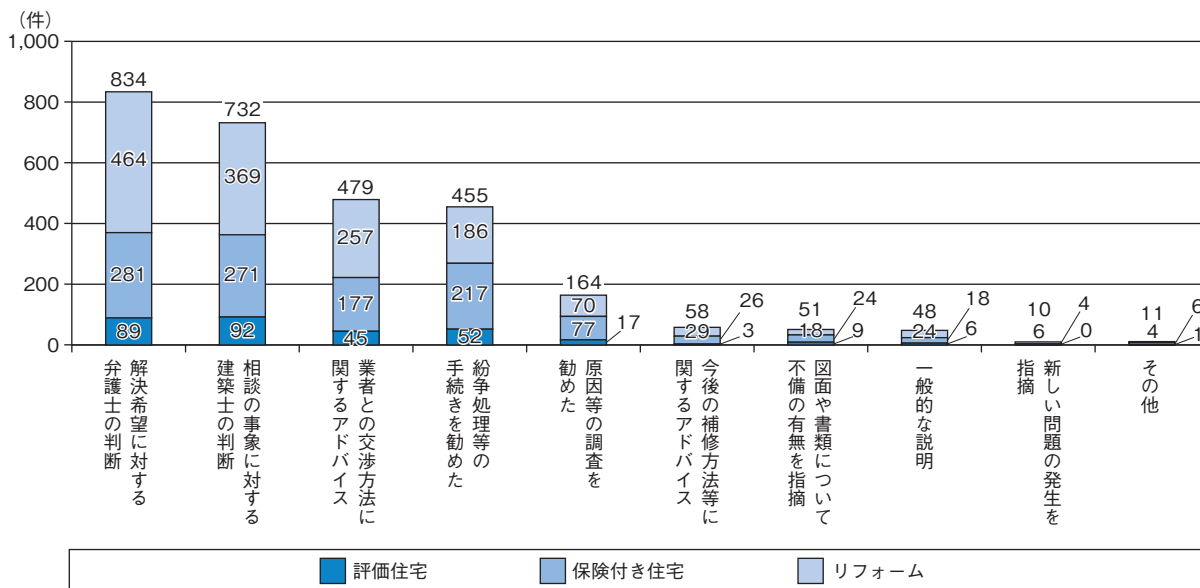


図3-15 助言内容 ※複数カウント

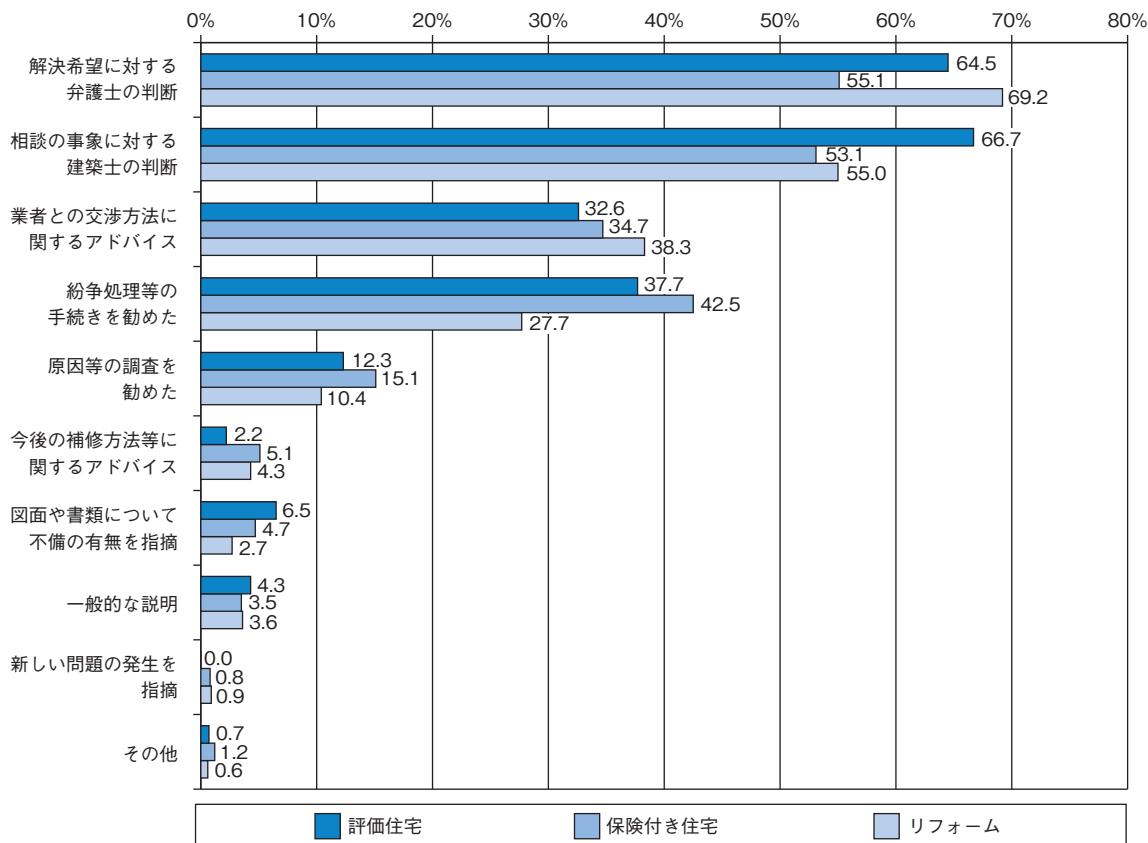


図3-16 助言内容の割合 ※複数カウント

(4) 住宅の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906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。各々の相談件数は、表3-1のとおりである。

※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。
 ※今年度より不具合部位・事象の項目は、電話相談と同じ項目名に変更した。
 ※不具合部位・事象は、上位10位を表示した。

表3-1 住宅の不具合に関する相談件数（単位：件）

区分	新築住宅	リフォーム	合計
戸建住宅	410	317	727
共同住宅等	80	99	179
合計	490	416	906

①相談区分別の主な不具合事象・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「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」、「雨漏り」と続いている（図3-17、図3-18）。「新築住宅」では「ひび割れ」、「変形」、「雨漏り」の順、「リフォーム」では、「ひび割れ」、「雨漏り」、「仕上げ不良」の順に多くなっている。

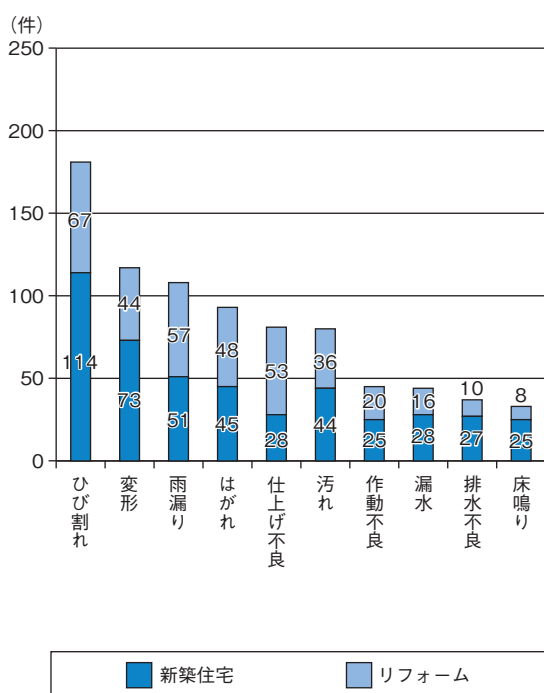


図3-17 相談区分別にみる主な不具合事象
※複数カウント

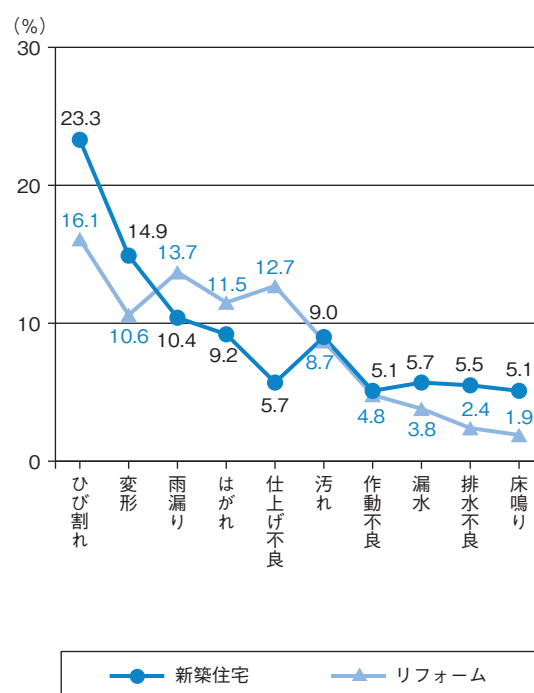


図3-18 相談区分別にみる主な不具合事象の割合
※複数カウント

「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「外壁」、「内壁」の順であった（図3-19、図3-20）。「新築住宅」では「床」、「内壁」、「開口部・建具」の順、「リフォーム」では「外壁」、「床」、「屋根」の順となる。

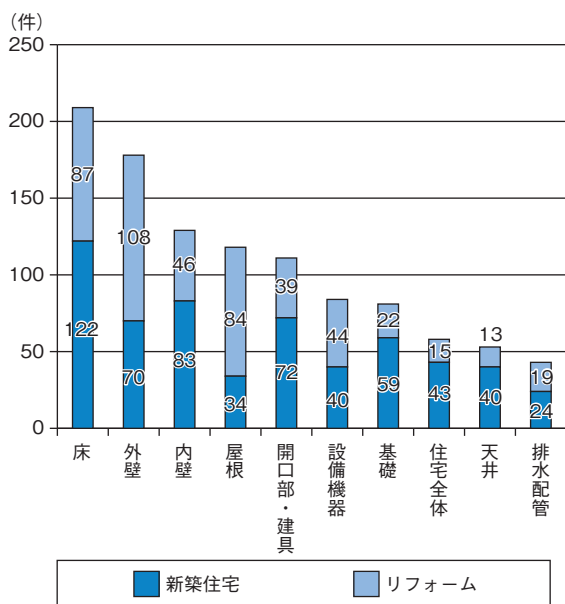


図3-19 相談区分別にみる主な不具合部位 ※複数カウント

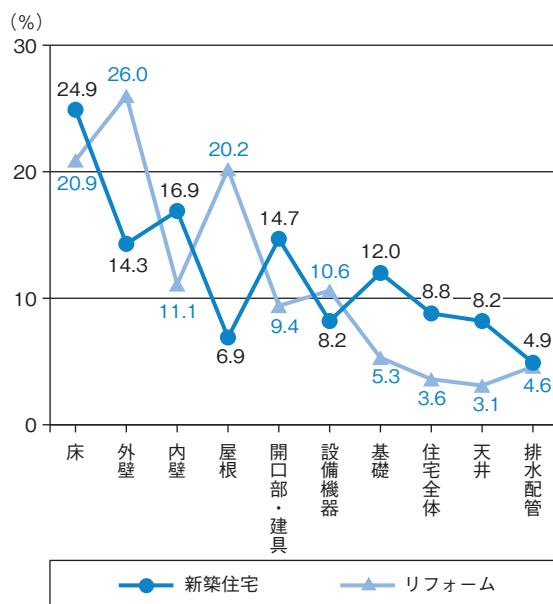


図3-20 相談区分別にみる主な不具合部位の割合 ※複数カウント

②相談区分・住宅形式別の主な不具合事象・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」「共同住宅等」共に「ひび割れ」、「変形」、「雨漏り」の順となっている（図3-21、図3-22）。

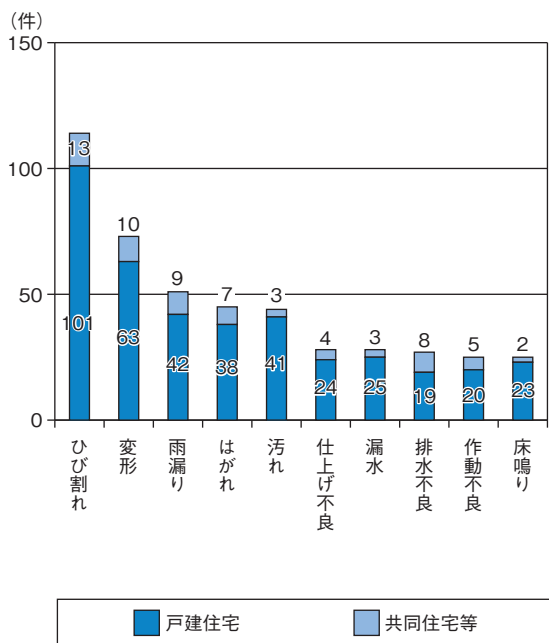


図3-21 住宅形式別にみる主な不具合事象 (新築住宅) ※複数カウント

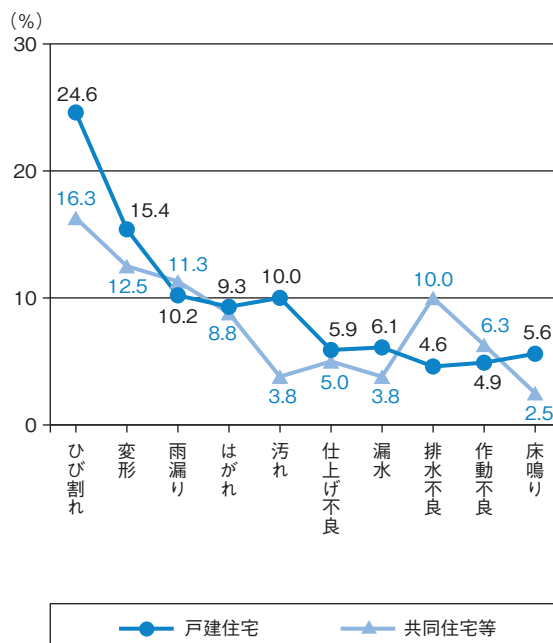


図3-22 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (新築住宅) ※複数カウント

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」が最も多く、次いで「内壁」、「開口部・建具」の順であり、「共同住宅等」では「床」、「天井」、「内壁」の順となっている（図3-23、図3-24）。

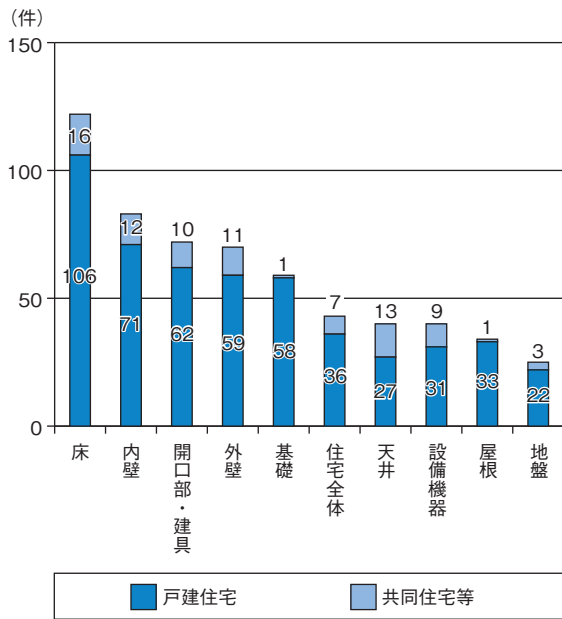


図3-23 住宅形式別に見る主な不具合部位 (新築住宅) ※複数カウント

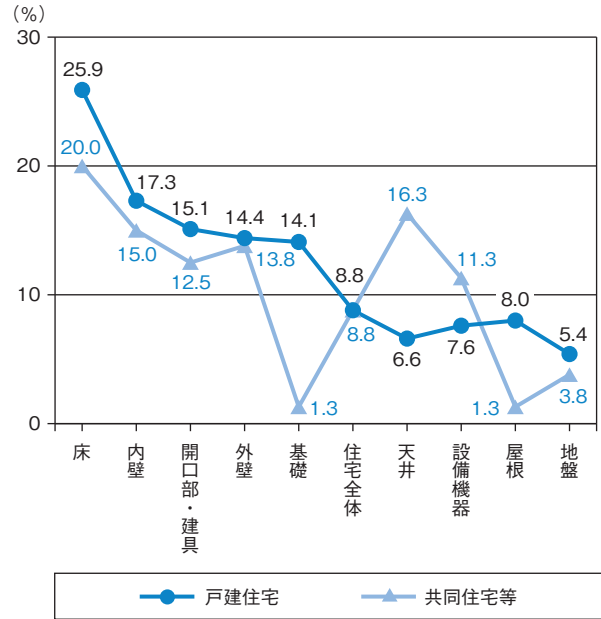


図3-24 住宅形式別に見る主な不具合部位の割合 (新築住宅) ※複数カウント

【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「ひび割れ」、「雨漏り」、「はがれ」の順、「共同住宅等」では、「変形」、「仕上げ不良」、「ひび割れ」の順となっている（図3-25、図3-26）。

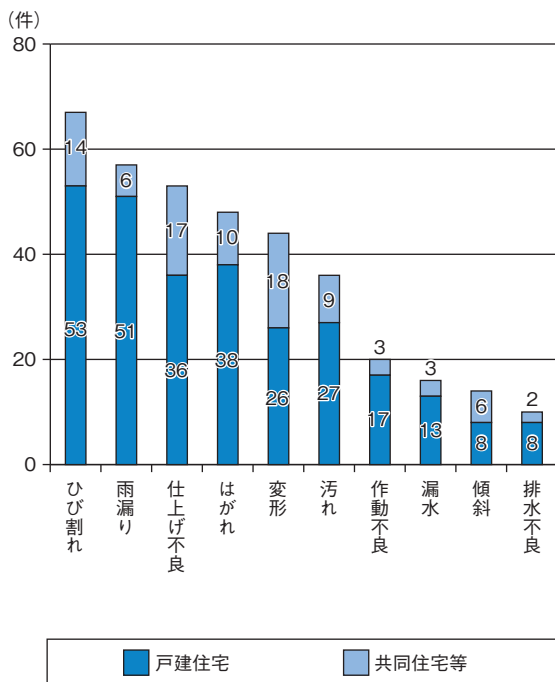


図3-25 住宅形式別に見る主な不具合事象 (リフォーム) ※複数カウント

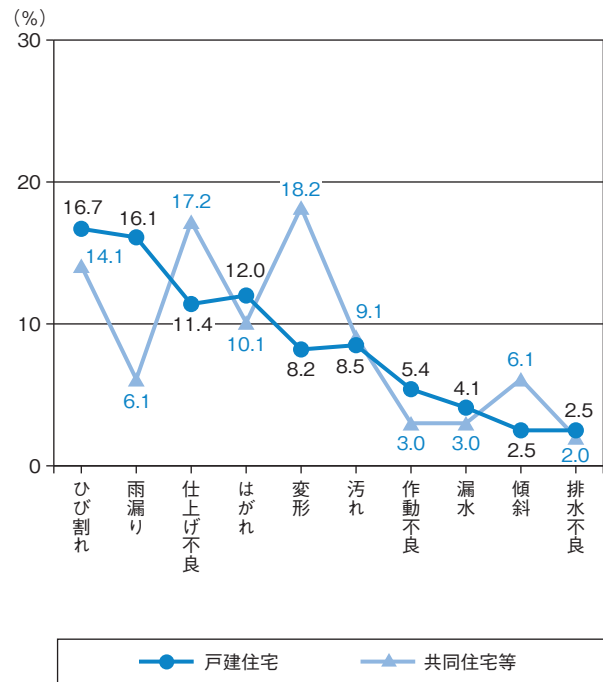


図3-26 住宅形式別に見る主な不具合事象の割合 (リフォーム) ※複数カウント

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「外壁」、「屋根」、「床」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「内壁」、「設備機器」の順となっている（図3-27、図3-28）。

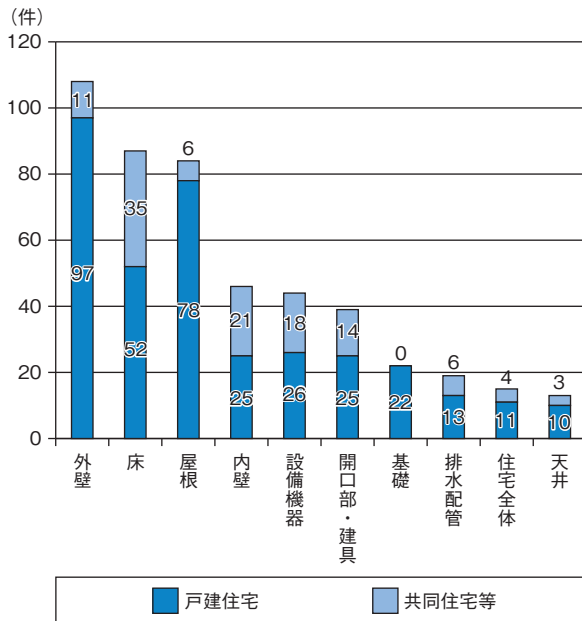


図3-27 住宅形式別に見る主な不具合部位 (リフォーム) ※複数カウント

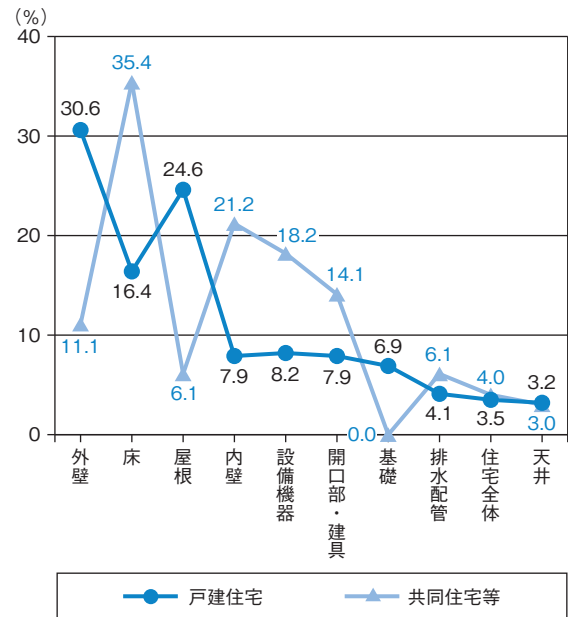


図3-28 住宅形式別に見る主な不具合部位の割合 (リフォーム) ※複数カウント

第4章 住宅紛争処理支援

第4章 住宅紛争処理支援

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、住宅品質確保法に基づき2000年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、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。

本章においては、2013年度までの紛争処理の状況について集計・分析を行う。

※本章において特に記載のないものは、2014年3月末時点の集計値である。

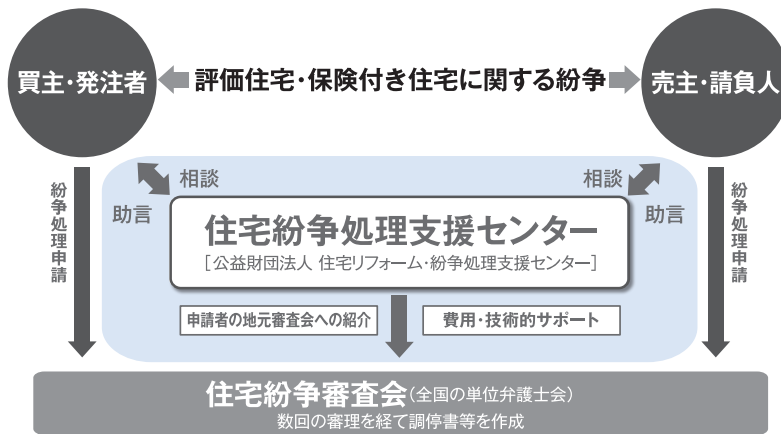


図4-1 紛争処理の流れ

1. 申請受付状況

(1) 申請受付件数の推移

2013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126件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は622件となった（図4-2）。

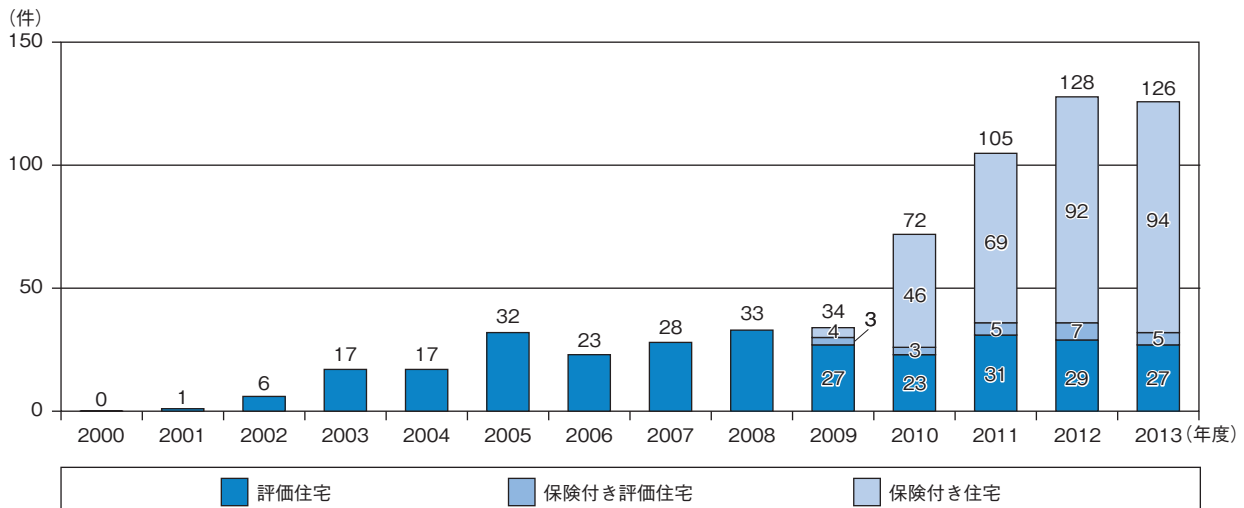


図4-2 申請受付件数の推移

(2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数622件における申請人内訳は、消費者からの申請が88.3%（549件）、事業者からの申請が11.7%（73件）である（図4-3）。

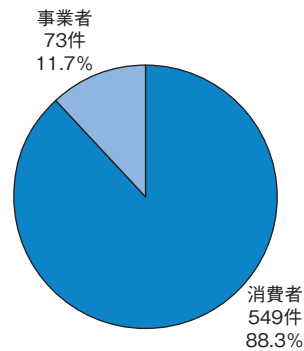


図4-3 申請人内訳 (n=622)

(3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数622件のうち、95.3%（593件）が調停によって紛争処理がされている（図4-4）。

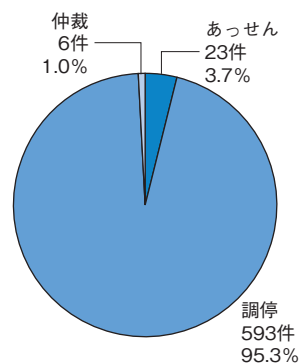


図4-4 紛争処理手続種別 (n=622)

(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

2013年度において受け付けられた紛争処理126件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は99件で、約8割弱を占めている（図4-5）。紛争処理の申請前に専門家相談を実施している件数の比率は、年々増加している。

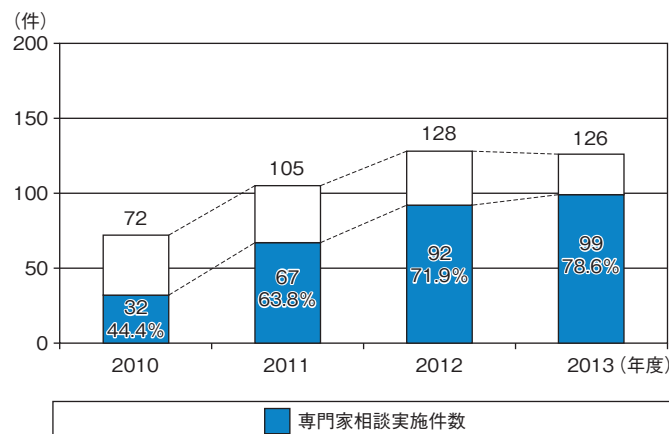


図4-5 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

2. 終結状況

2013年度において134件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は557件となった。そのうち52.6%（293件）が、調停等の成立により解決している（図4-6）。

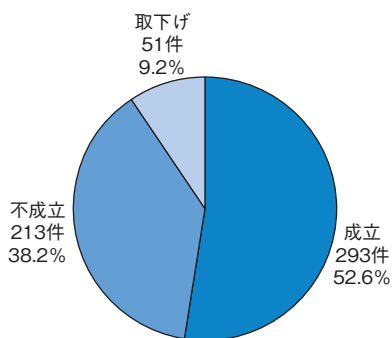


図4-6 終結状況 (n=557)

3. 紛争処理の内容

(1) ~ (4) の項目について、2014年3月31日までの終結事件557件の分析を行った（速報値）。

(1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が最も多く、次いで「共同分譲」、「戸建分譲」となっている（図4-7）。

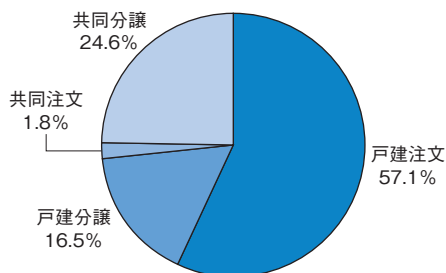


図4-7 住宅種別 (n=557)

(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84.5%が3年未満となっている（図4-8）。

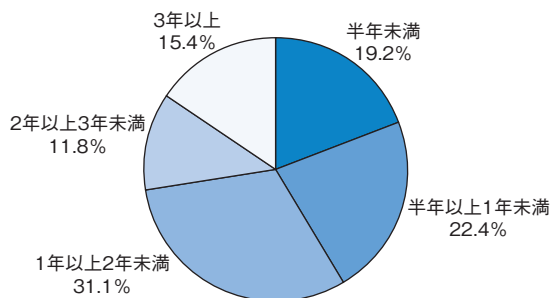


図4-8 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 (n=557)

(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」であり、平均6.8ヶ月となっている（図4-9）。審理回数は、5回までが66.4%を占めており、平均4.7回となっている（図4-10）。

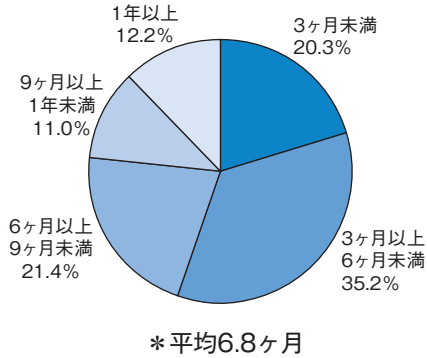


図4-9 紛争処理に要した期間 (n=557)

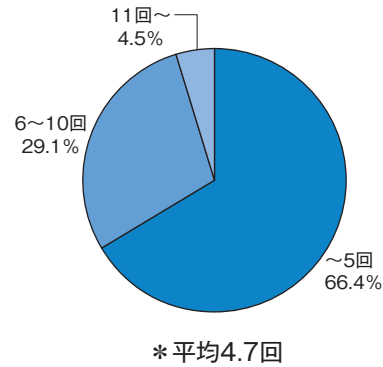


図4-10 審理回数 (n=557)

(4) 解決希望内容と解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」が最も多く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」となっている（図4-11）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（293件）の解決内容は、「損害賠償」と「修補」が多く、次いで「修補と損害賠償」となっている（図4-12）。

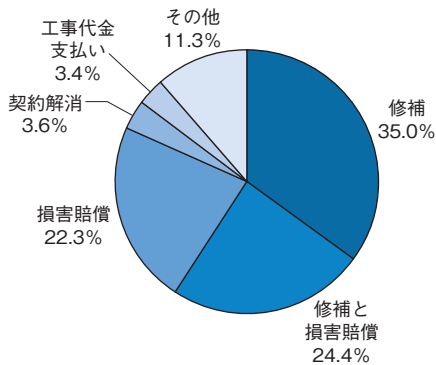


図4-11 解決希望内容 (n=557)

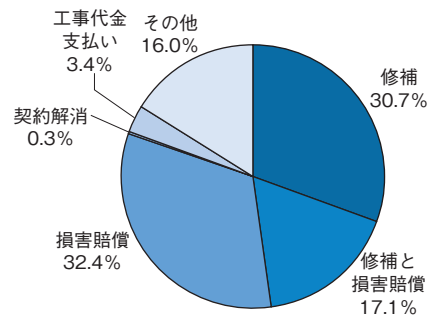
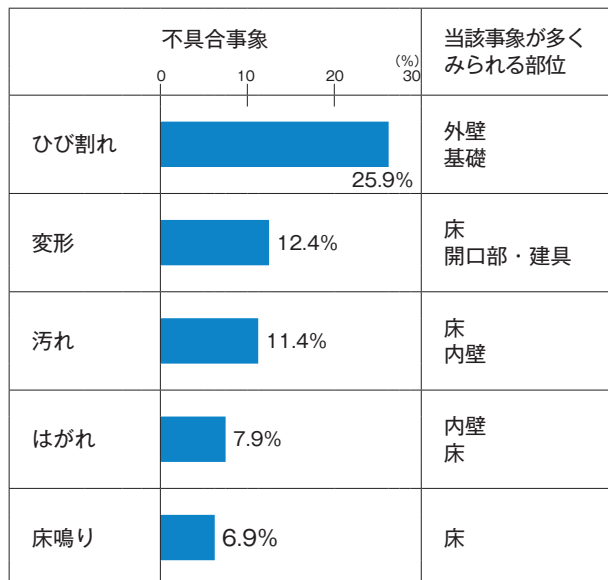


図4-12 解決内容 (n=293)

(5) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

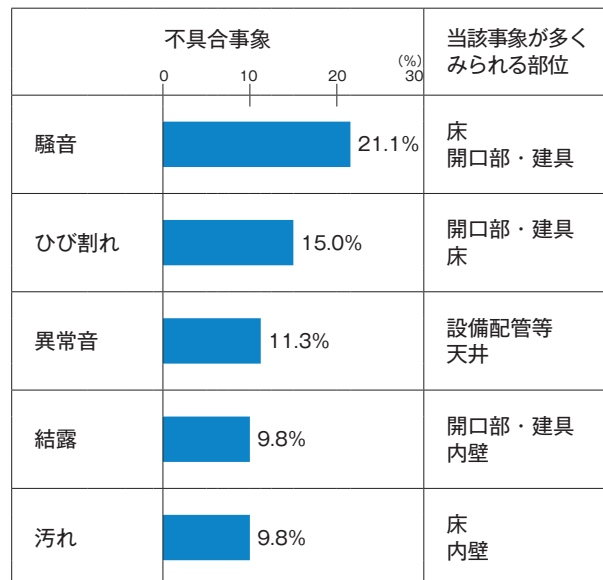
2013年3月31日までに終結した423件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅では「ひび割れ」が多く、共同住宅等では「騒音」が多い（表4-1、表4-2）。

表4-1 主な不具合事象（戸建住宅）



(n=290、事象は複数カウント)

表4-2 主な不具合事象（共同住宅等）



(n=133、事象は複数カウント)

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数

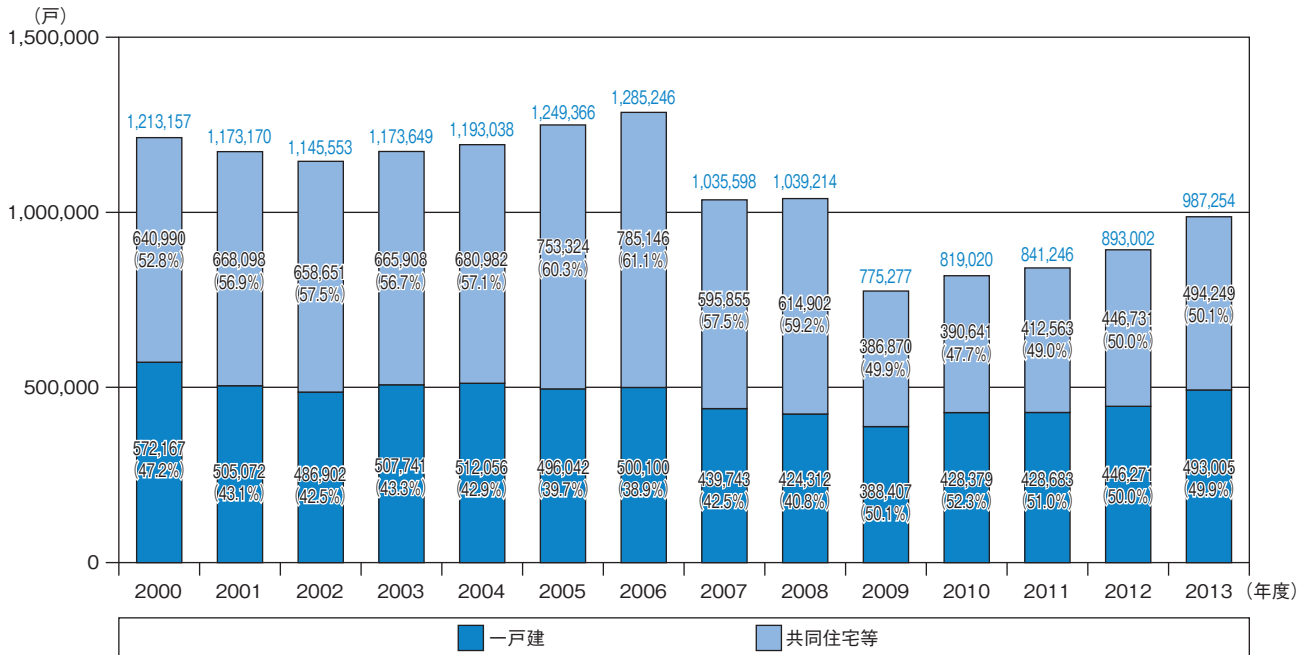


図1 新築住宅の着工戸数

※出典：国土交通省／建築着工統計調査

※図中の割合は、当該年度の着工戸数全体に対する割合を示す。

2. 住宅のストック数

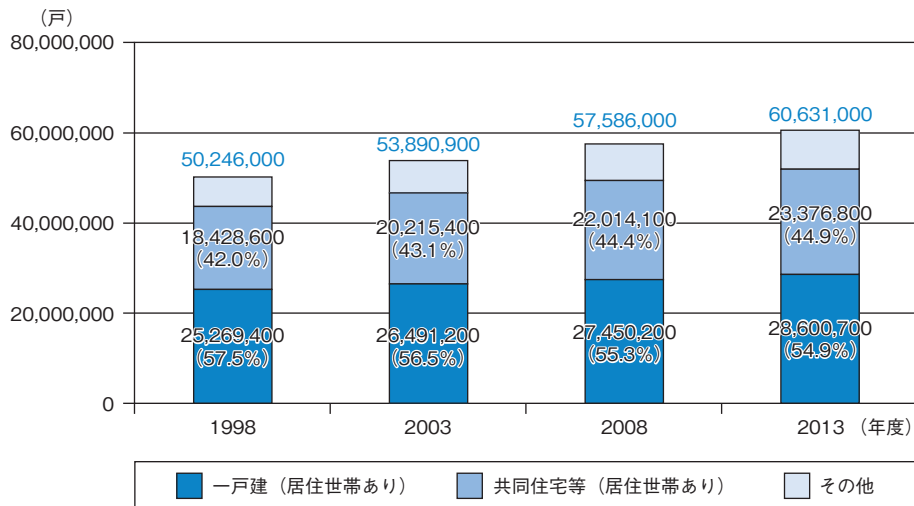


図2 住宅のストック数

※出典：総務省／住宅・土地統計調査（平成26年7月時点）

※数値は、10位を四捨五入して100位まで有効数字としているため、総数と内訳の合計は必ずしも一致しない。

※一戸建と共同住宅等に記載した割合は、居住世帯ありの総数に対する割合。

※「その他」は、「居住世帯ありのその他」及び「居住世帯なし」

3. 建設住宅性能評価書交付実績

①新築住宅

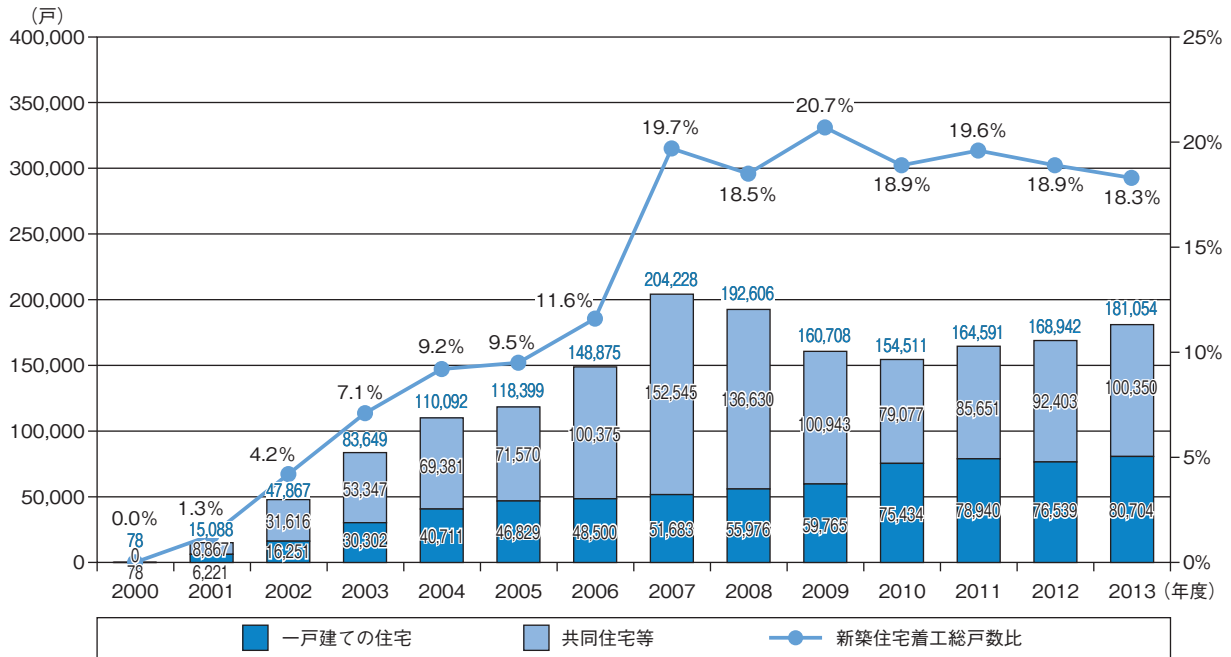


図3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

②既存住宅

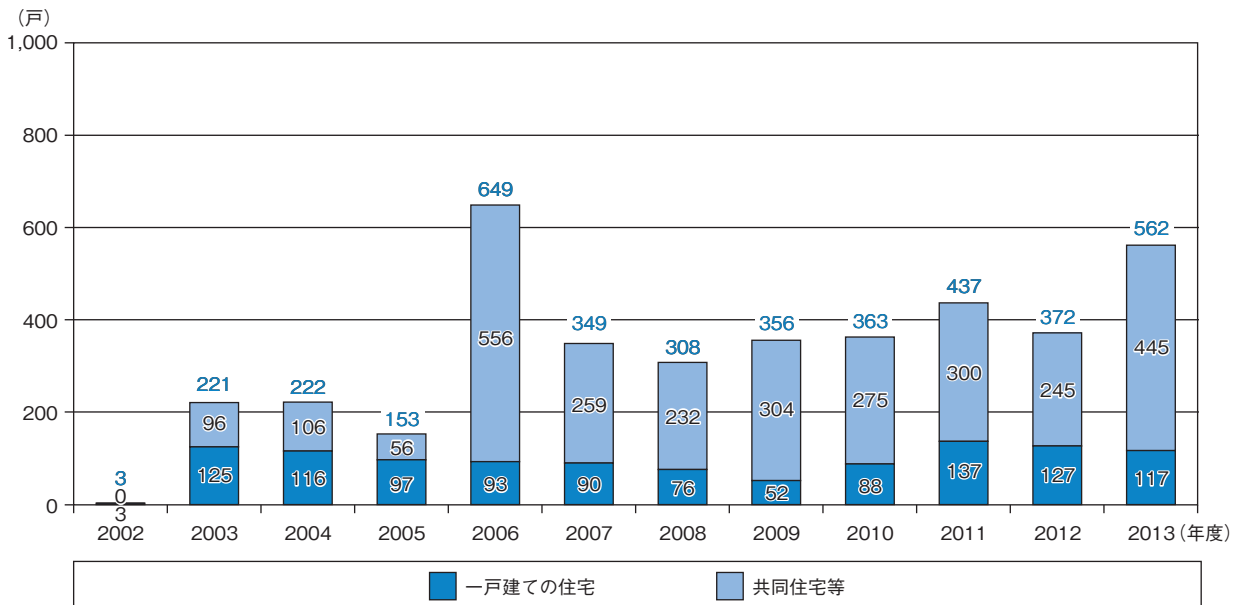


図4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

※①②出典：一般社団法人 住宅性能評価・表示協会（集計時期：平成26年8月）

4. 住宅瑕疵担保責任保険（一号保険）保険証券発行件数

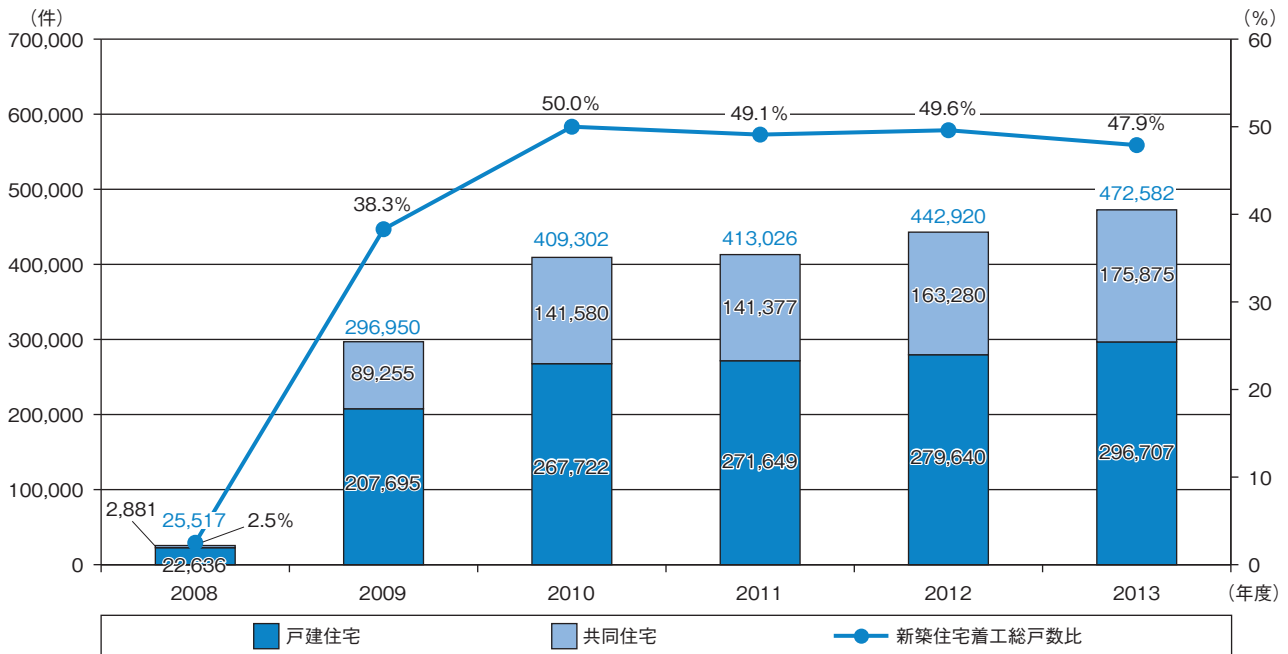
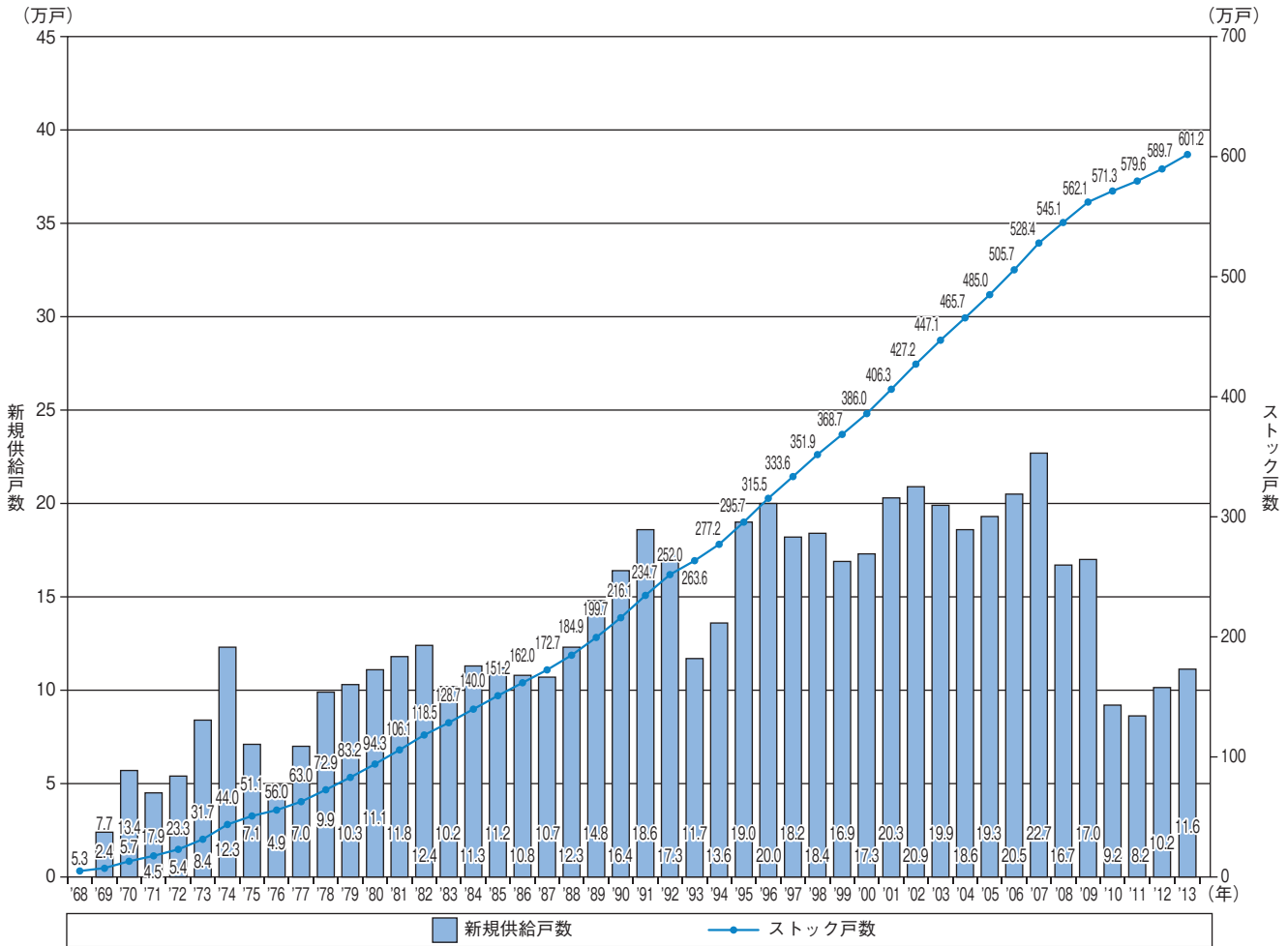


図5 住宅瑕疵担保責任保険証券発行件数

※P11、図1-3を再掲

※出典：国土交通省（集計時期：平成26年6月）

5. 全国のマンションストック戸数

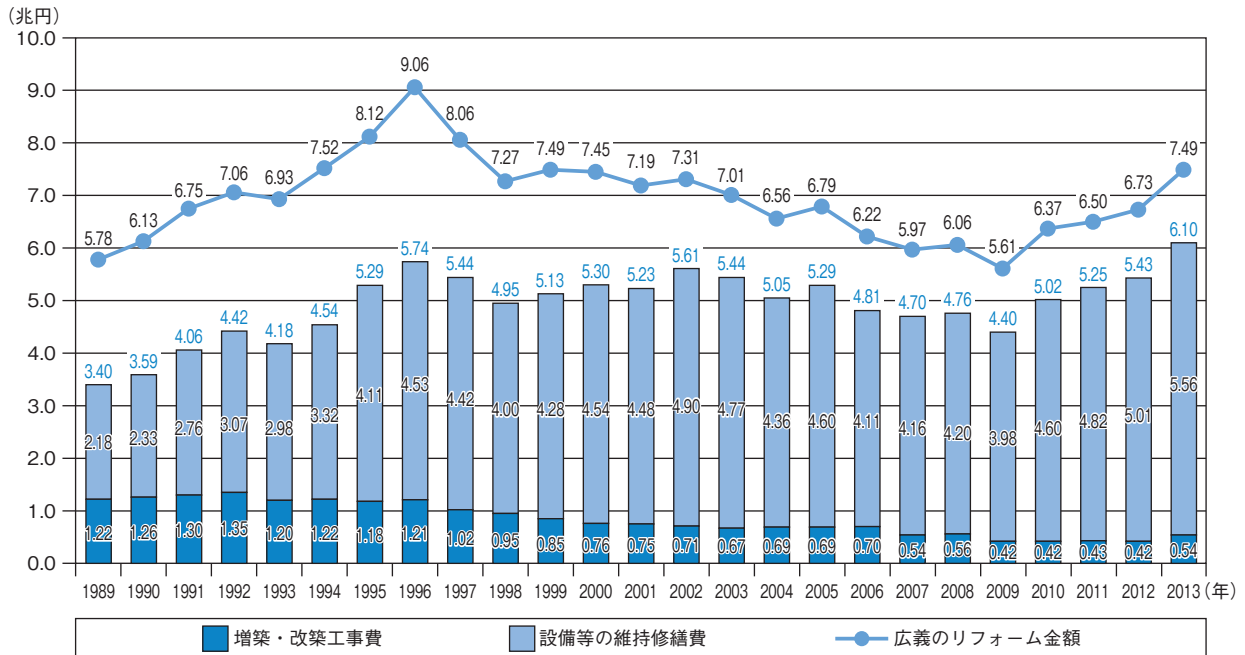


- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累積等を基に、各年末時点の戸数を推計した。
 3. ここでいうマンションとは、中高層(3階建て以上)・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート、鉄骨鉄筋コンクリート又は鉄骨造の住宅をいう。
 4. マンションの居住人口は、平成22年国勢調査による1世帯当たり平均人員2.46を基に算出すると約1,480万人となる。

図6 全国のマンションストック戸数

※出典：国土交通省／マンションに関する統計・データ等

6. 住宅リフォーム市場規模



- (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、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターが推計したものである。

図7 住宅リフォームの市場規模

※出典：(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

住宅相談統計年報2014

2013年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

2014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
〒102-0073 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>

※無断転載・掲載を禁じる



住まいる
ダイヤル®
0570-016-100