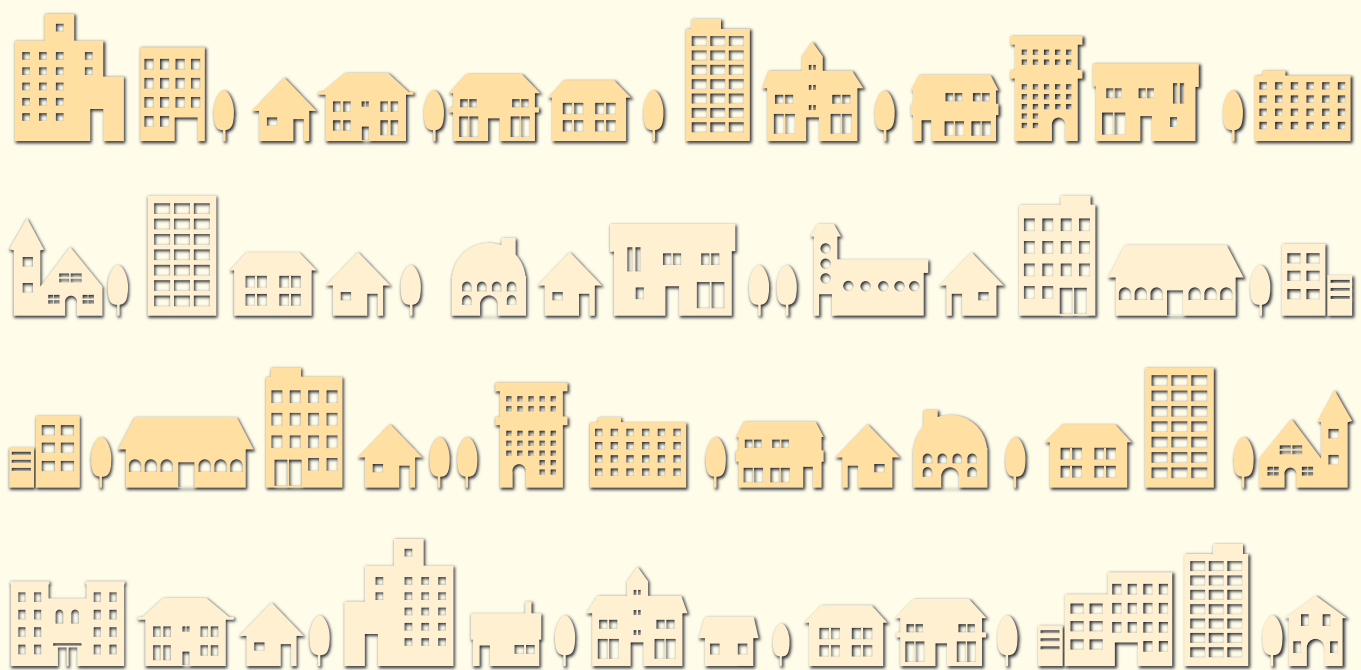
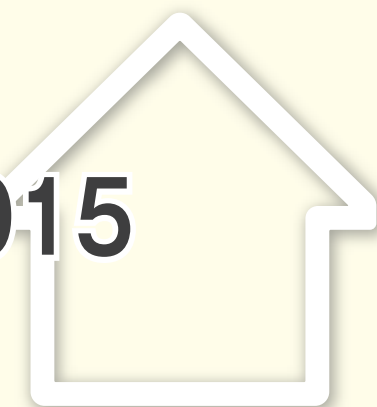


住宅相談統計年報 2015

2014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 2015

2014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、住宅紛争処理支援等の業務を開始し、その後も全国の弁護士会における専門家相談、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参りました。

電話相談においては、2000年4月の業務開始以降、2015年3月末で累積相談受付件数は20万件強となりました。

『住宅相談統計年報2015』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。

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データを掲載しています。利用者の立場、関心に応じて自由にご利用していただけますので、こちらも併せてご活用ください。

2015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



住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務

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、リフォーム見積チェックサービスと、全国の弁護士会での専門家相談を開始した。

【相談の流れ】



この他に、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始しています。
< 「住まいるダイヤル」は、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターの相談窓口の愛称です。 >

目次

はじめに	3
住宅リフォーム・紛争処理支援センターの業務	4
(目次)	5
第1章 電話相談	
1. 電話相談全体	10
(1) 2014年度の電話相談の概要	10
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	13
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	21
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	22
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) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談	27
①相談件数	
②相談内容と解決希望内容	
③相談者の属性	

2. リフォーム見積チェックサービス	30
(1) 相談の件数	30
(2) 相談者および相談に係る住宅の属性	31
①相談者の区分	
②相談者（消費者）の年齢	
③住宅の形式	
④住宅の構造種別および築後年数	
(3) 工事の内容	32
①主な目的	
②主なリフォーム部位	
(4) 相談の内容	33
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	34
(6) 見積書の傾向	34
①書式	
②見積金額	
③諸経費の割合	

第2章 専門家相談

1. 専門家相談の実績	38
(1) 実施件数	38
(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合	39
(3) 住宅の形式と相談者の属性	39
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	40
(5) 専門家相談を希望した理由	41
(6) 専門家相談を利用した感想	41
2. 専門家相談の内容	42
(1) 相談のきっかけ（相談内容）	42
(2) 相談者の解決希望内容	43
(3) 助言内容	44
(4) 住宅の不具合に関する相談内容	45
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3章 住宅紛争処理支援

1. 申請受付状況	50
(1) 申請受付件数の推移	50
(2) 申請人内訳	51
(3) 紛争処理手続種別	51
(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	51
2. 終結状況	52
3. 紛争処理の内容	52
(1) 住宅種別	52
(2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間	52
(3) 紛争処理に要した期間・審理回数	53
(4) 解決希望内容と解決内容	53
(5) 紛争処理の争点になった主な不具合事象	54

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数	56
2. 住宅のストック数	56
3. 建設住宅性能評価書交付実績	57
4. 住宅瑕疵担保責任保険（一号保険）保険証券発行件数	58
5. 全国のマンションストック戸数	59
6. 住宅リフォーム市場規模	60

※相談関係では、相談者の相談内容をもとに分類を行っている。

※グラフ等の割合（％）は、四捨五入等の結果、合計しても100%にならない場合がある。

※「不明」を除いて集計している。

第1章 電話相談

第1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（P30参照）を行っている。

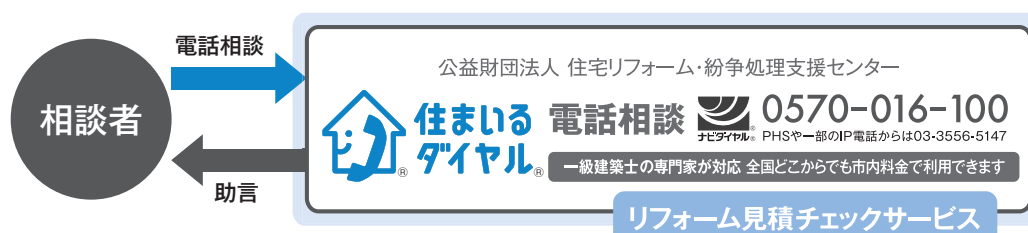


図1-1 電話相談の流れ

1. 電話相談全体

本章では、2014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1-1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1-1 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) 2014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、2014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204,732件となった。
- ii) 2014年度の「新規相談件数」は26,136件となり、2013年度の24,216件と比較して7.9%増加している。

②項目別の概要

- i) 「新築等相談」は16,831件で前年度比10.7%増加し、「リフォーム相談」は9,305件で前年度比3.2%増加している（P11、表1-2）。
- ii) トラブルに関する相談は19,507件で、「新規相談件数」の74.6%を占める（P21、図1-31）
- 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、941件である（P11、表1-3）。
- 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、5,314件である（P11、表1-3）。
- v) リフォーム見積チェックサービスを行った相談は、808件である（P30、図1-50、図1-51）。

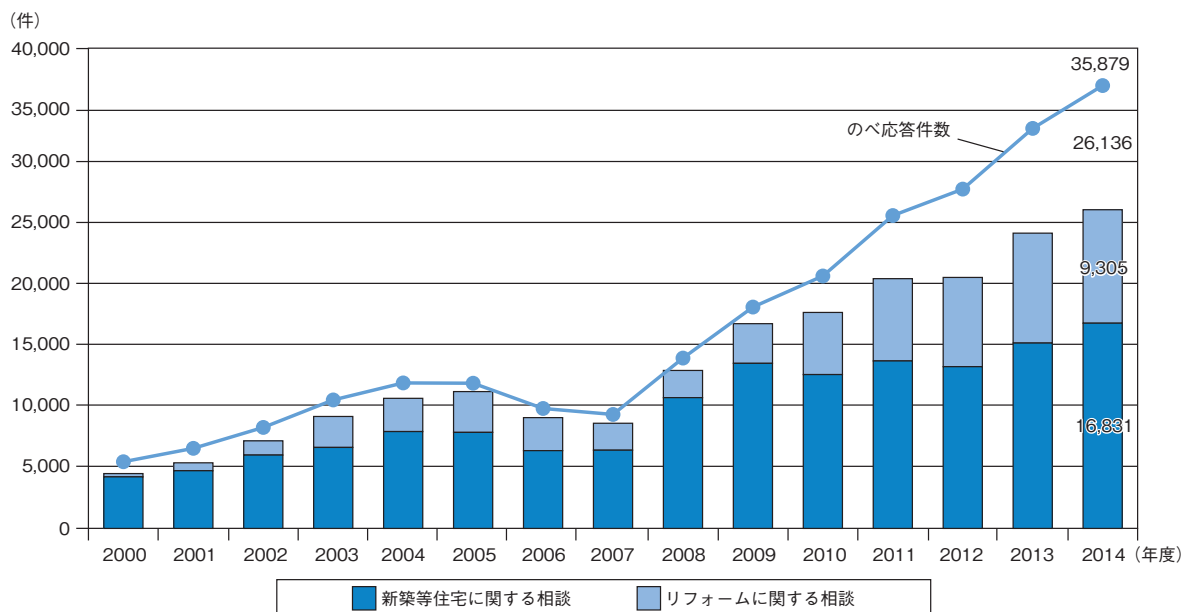


図1-2 相談件数の推移

表1-2 新規相談件数

区分	年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	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	26,136	204,732
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	16,831	146,159
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	9,305	58,573
業務日数		236	245	245	246	243	245	245	245	254	273	243	258	245	244	244	—

*1 新規相談件数：相談の第1回目の件数

表1-3 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	2014	累計
評価住宅*2		0	9	78	243	300	520	432	467	496	451	380	676	731	859	941	6,583
保険付き住宅*2		—	—	—	—	—	—	—	—	21	277	1,344	2,754	3,597	4,288	5,314	17,595

*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、2014年度：118件）

■ のべ応答件数

電話相談は、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。

2014年度の「継続相談件数」は9,743件となり、「新規相談件数」と「継続相談件数」を合計した「のべ応答件数」は35,879件となった。継続相談の内容は、再度相談するケースのほか、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ある。

表1-4 のべ応答件数

区分年度	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	累計
のべ応答件数*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	35,879	248,878
新規相談件数	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	16,792	17,713	20,483	20,584	24,216	26,136	204,732
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	9,743	44,146

*3 のべ応答件数：「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) 「新築等相談」の中から、注文や売買により取得した新築住宅にかかる相談を集計すると、表1-5のとおりとなった（青太線で囲った箇所）。

(a) 「評価住宅（既存住宅を除く）」：

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）に関する相談であることが確認でき、かつ新築住宅に係る（リフォーム相談を除く）もの

(b) 「保険付き住宅（一号）」：

住宅瑕疵担保履行法第19条第1号に基づく住宅瑕疵担保責任保険契約が付された住宅に関する相談であることが確認でき、かつ新築住宅に係る（リフォーム相談を除く）もの

(c) 「評価・保険付きであることが確認できなかった住宅」：

上記の(a)又は(b)のいずれにも該当しない住宅、または該当することを確認できなかった住宅に関する相談のうち、新築住宅に関するもの（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）。

以下、「評価・保険付き以外の住宅（新築）」という。

表1-5 電話相談における新築住宅に関する相談の件数（2014年度）

相談対象	全体	新築等相談		リフォーム相談
		うち、新築相談		
評価住宅	941	924	(a) 923	17
保険付き住宅（一号）	5,314	5,236	(b) 5,236	78
評価・保険付き以外の住宅	19,999	10,786	(c) 7,534	9,213
合計	26,136	16,831	13,578	9,305

※ 「(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、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。そのため、(a) + (b) + (c) の値は合計を超える。

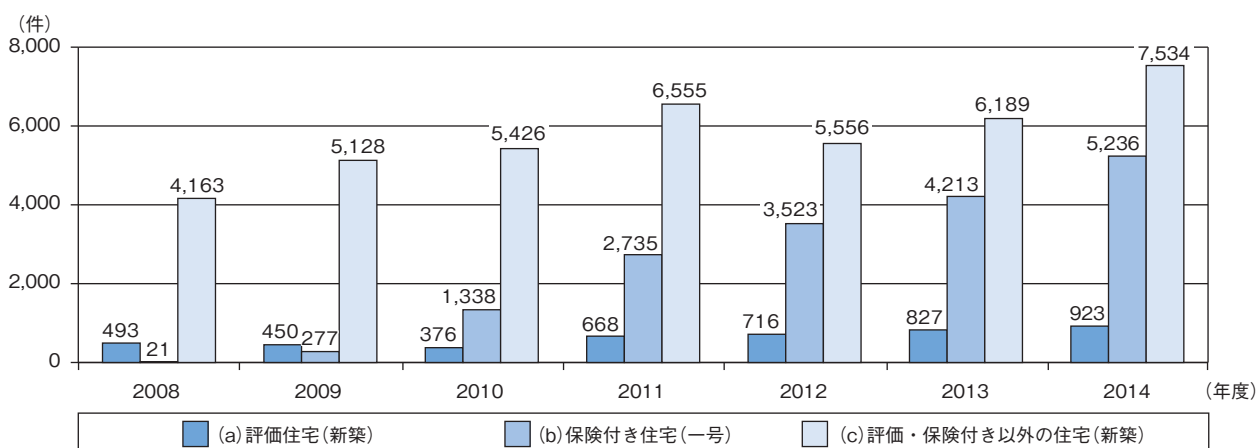


図1-3 電話相談件数の推移（新築住宅に関する相談）

表1-6 新築住宅に関する相談件数の割合（%）

	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
(a) 評価住宅（新築）	6.7	7.4	7.4	6.8
(b) 保険付き住宅（一号）	27.6	36.3	37.9	38.6
(c) 評価・保険付き以外の住宅（新築）	66.2	57.2	55.7	55.5

※ (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4年間で新築住宅に関する相談の1%前後である。

vii) 2014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1-4、図1-5のとおりである。「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70.9%、「リフォーム相談」では62.9%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。

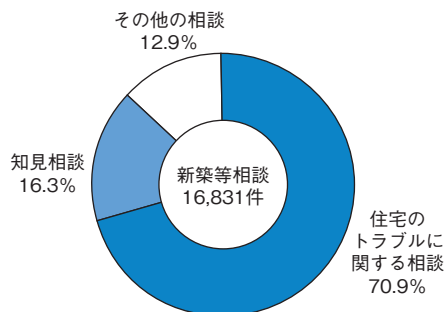


図1-4 相談内容（新築等相談）

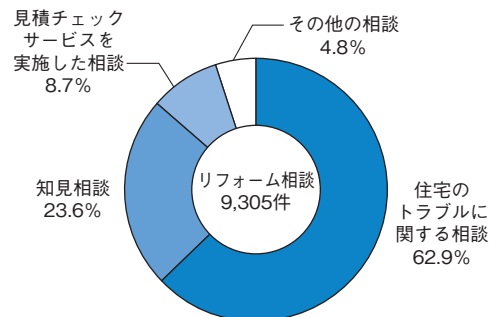


図1-5 相談内容（リフォーム相談）

③評価住宅及び保険付き住宅に関する電話相談の内訳

2014年度の評価住宅及び保険付き住宅に関する相談6,137件^{*5}のうち、「新築等相談」は6,045件（98.5%）であり、「リフォーム相談」は、92件（1.5%）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81.2%を占めている（図1-6）

*5 評価住宅（941件）と保険付き住宅（5,314件）から、保険付き評価住宅（118件）を除いた件数

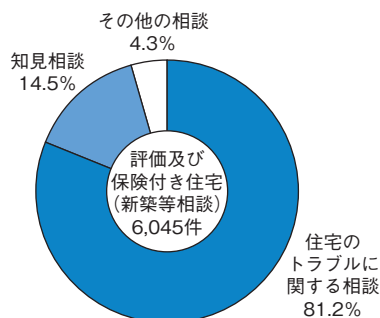


図1-6 「新築等相談」における評価住宅及び保険付き住宅の相談内容

(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1-7）。

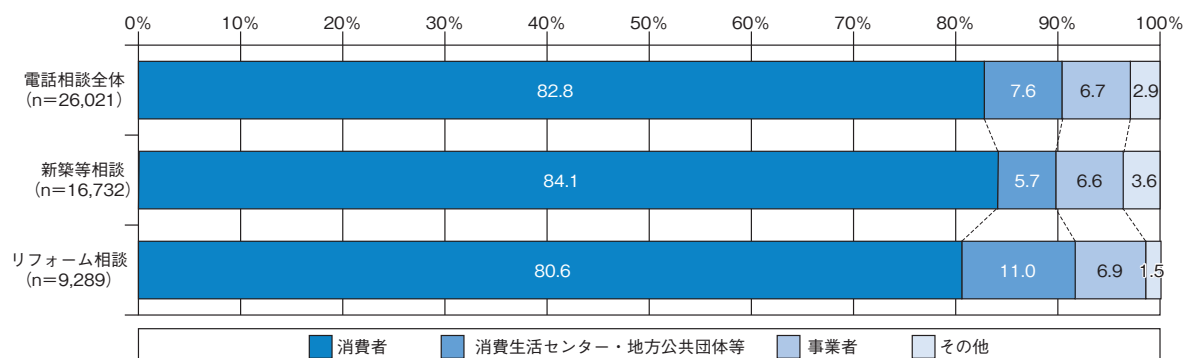


図1-7 相談者の区分

相談者別に相談内容をみると、「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。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57.1%を占めている（図1-8、図1-9）。

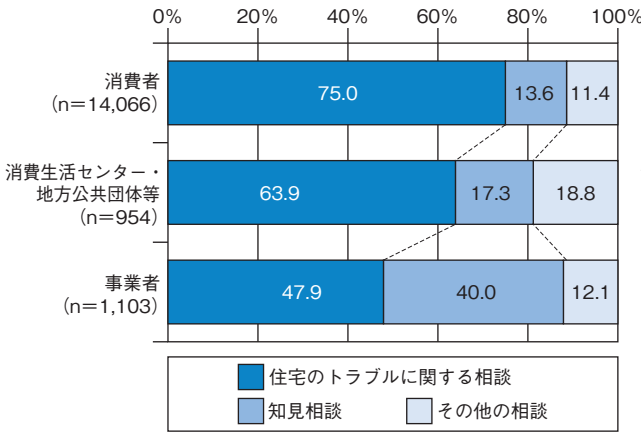


図1-8 相談者区分別の相談内容（新築等相談）

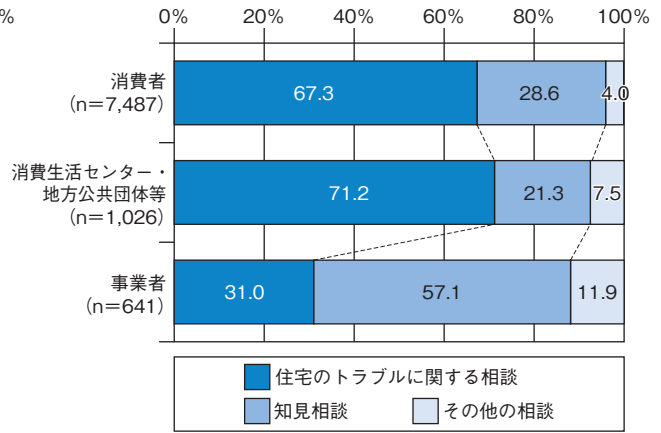


図1-9 相談者区分別の相談内容（リフォーム相談）

新築住宅に関する三区区分（区分はP12参照）別に相談者を比較すると、評価住宅及び保険付き住宅では、地方公共団体・消費生活センター等が少なく、評価住宅・保険付き住宅以外の住宅に比較して事業者からの相談が多い（図1-10、図1-11、図1-12）。

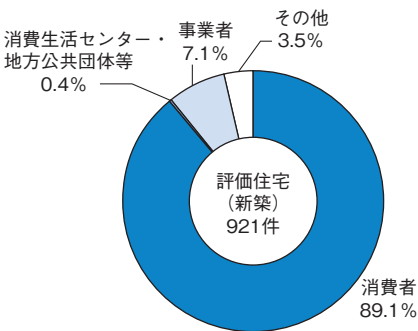


図1-10 評価住宅（新築）の相談者区分

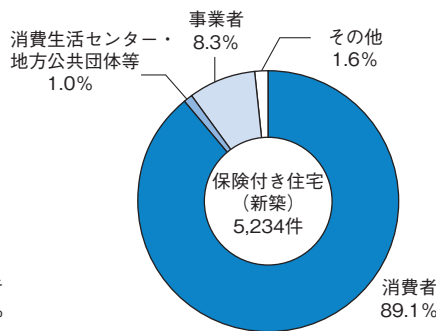


図1-11 保険付き住宅（新築）の相談者区分

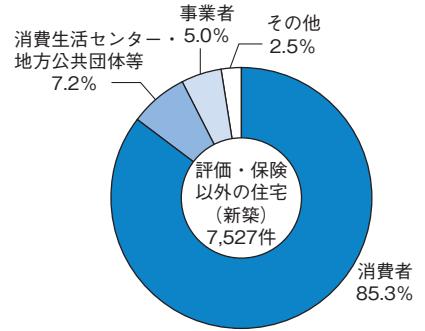


図1-12 評価・保険以外の住宅（新築）の相談者区分

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（図1-13）。

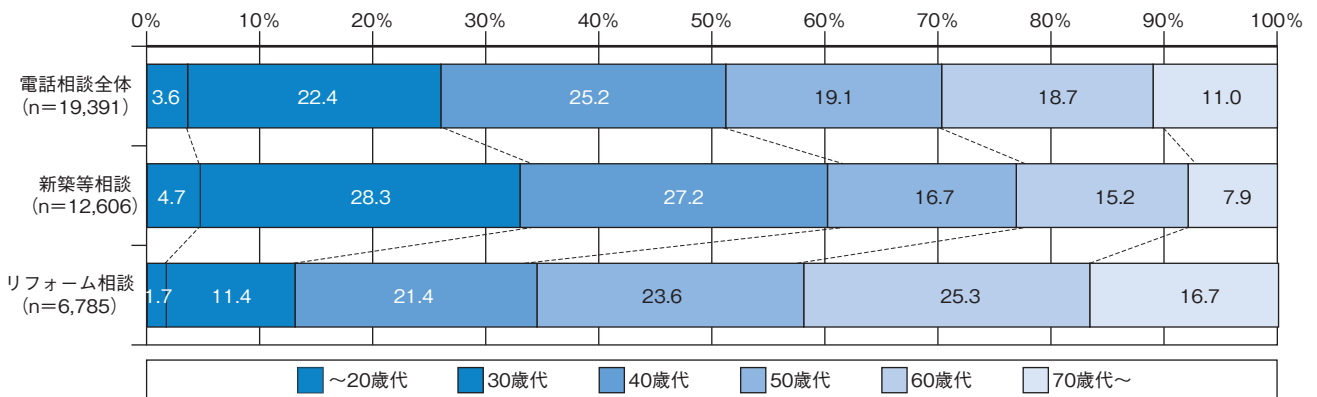


図1-13 相談者（消費者）の年齢

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」とも同様の傾向を示している（図1-14）。

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1都3県以外では大阪府、愛知県からの相談件数が大きくなっている。（図1-15）。

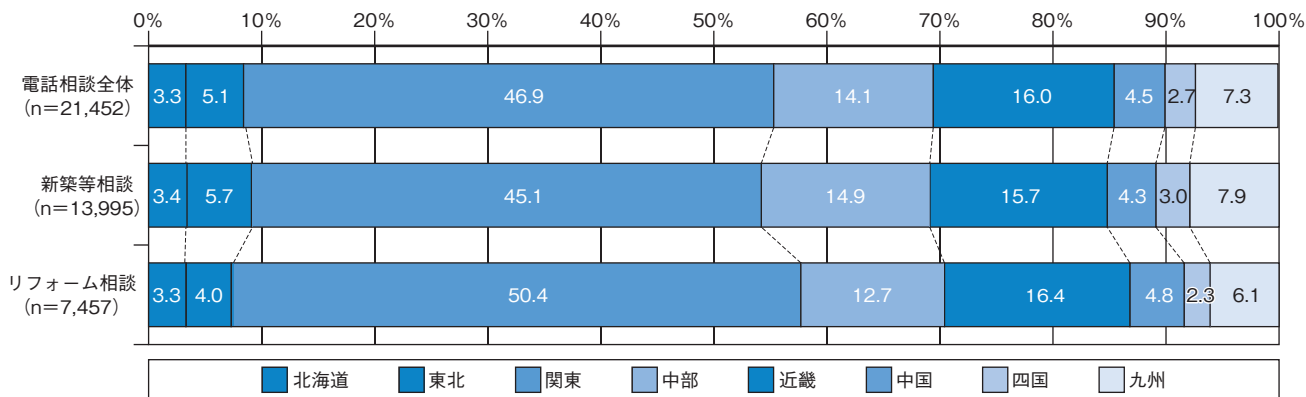


図1-14 相談者（消費者）の地域分布

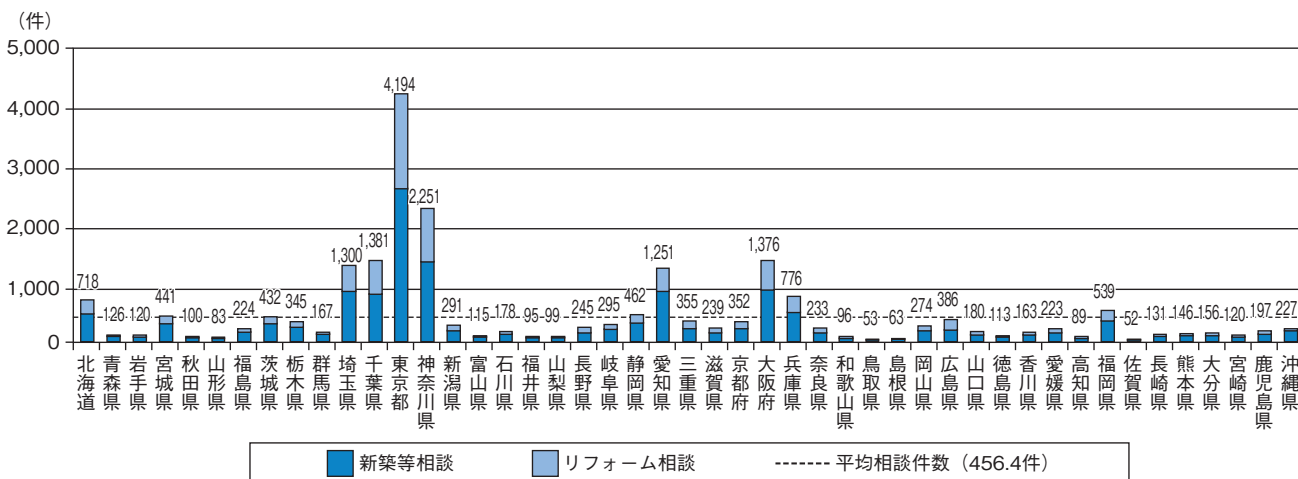


図1-15 相談者（消費者）の都道府県別の相談件数

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1-15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くなっている（図1-16、図1-17）。

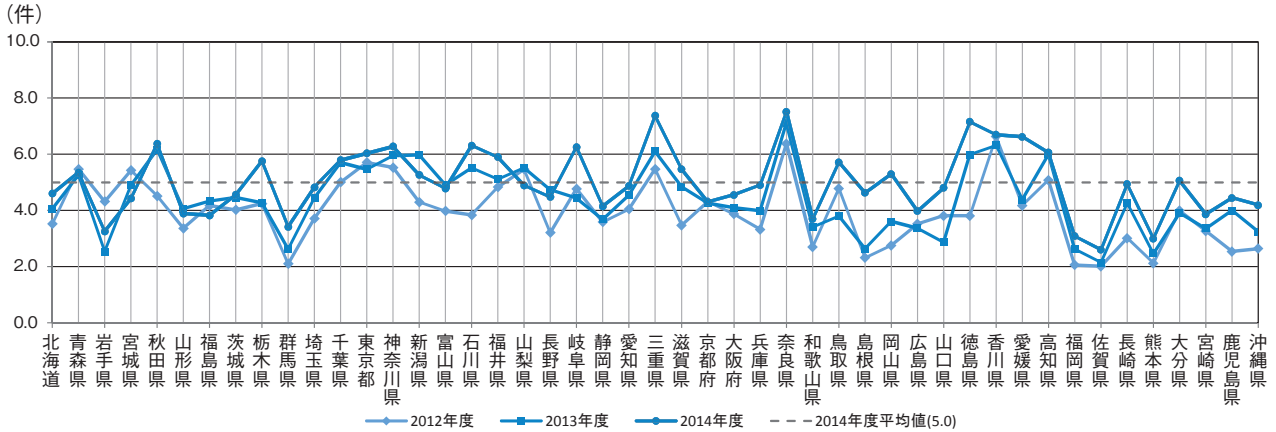


図1-16 過去3年分の新築着工数1,000戸あたりの新築等相談件数（消費者、2012-2014年度）

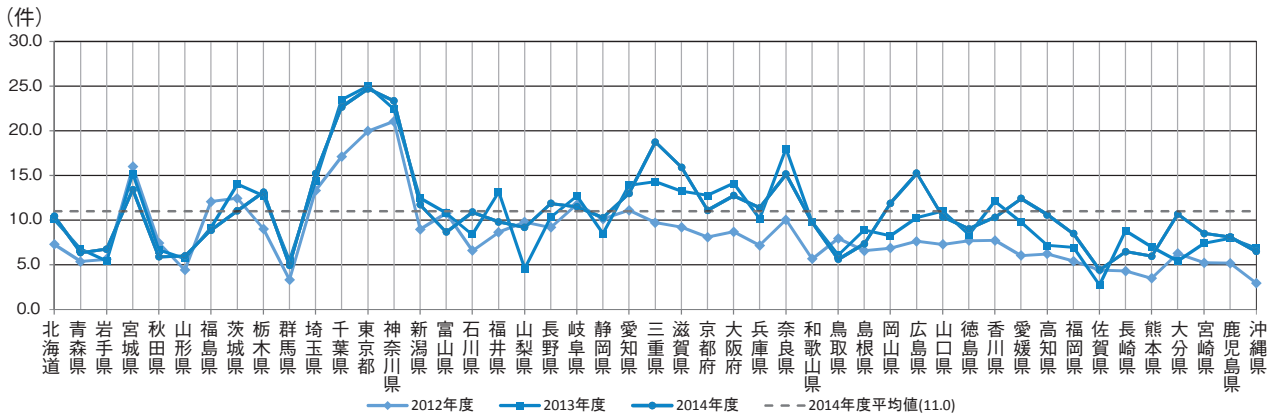


図1-17 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談件数（消費者、2012-2014年度）

(注) ・「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（P24、図1-37「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。

④当財団の認知方法（消費者、事業者）

当財団では、消費者等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、評価住宅及び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、保険付き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。

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「インターネット」が多い。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}）」が多い（図1-18）。

また、過去6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。また、「新築等相談」では「当財団からの案内（リーフレット・DM）」が増加している（図1-19、図1-20）。

*6 当財団からの案内（リーフレット・DM）：住宅性能評価機関および住宅瑕疵担保責任保険法人の協力を得て、評価住宅およ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またはダイレクトメール（DM）

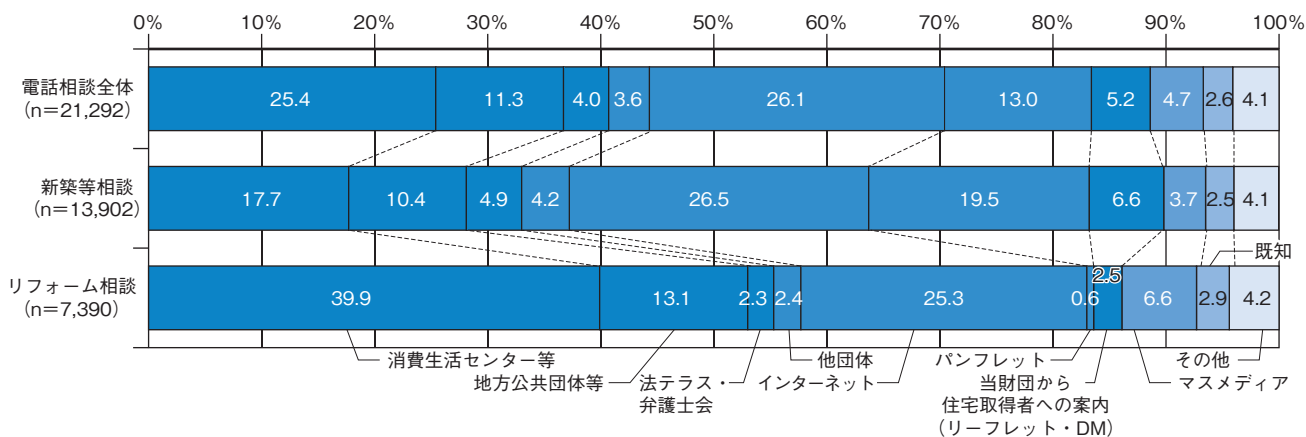


図1-18 当財団の認知方法（消費者）

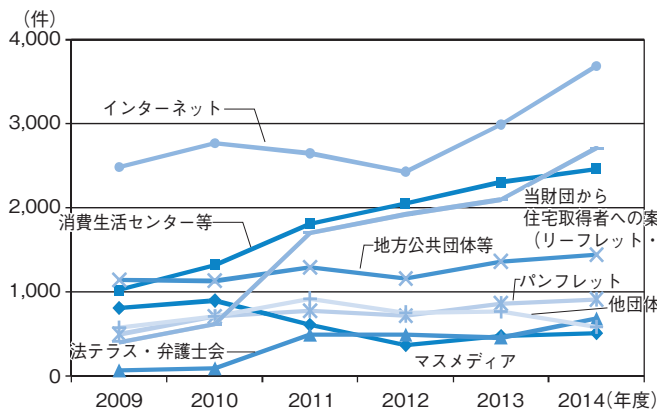


図1-19 主な認知方法の推移（新築等相談・消費者）

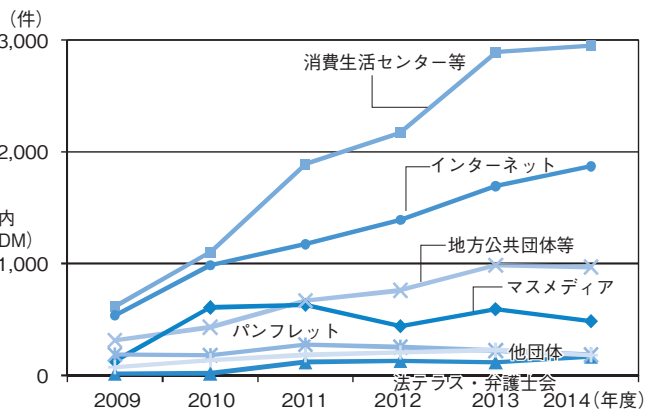


図1-20 主な認知方法の推移（リフォーム相談・消費者）

「新築等相談」における消費者からの相談を、「評価住宅および保険付き住宅に関する相談」と「それ以外の住宅に関する相談」に分けて認知経路をみると、「評価住宅および保険付き住宅に関する相談」では、「当財団からの案内」が49.5%を占めている（図1-21、図1-22）。

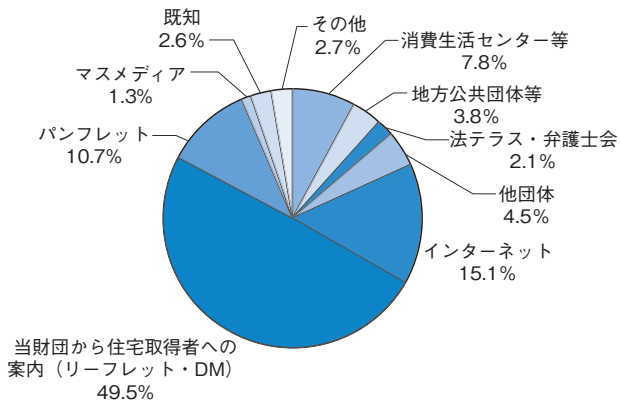


図1-21 認知方法
(評価住宅及び保険付き住宅・消費者 n=5,356)

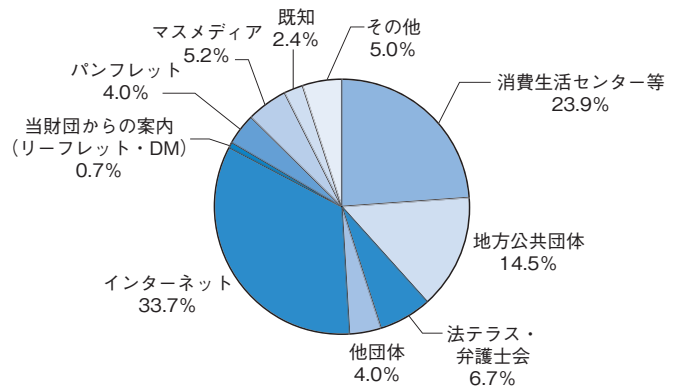


図1-22 認知方法
(それ以外の住宅・消費者 n=8,546)

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」ともに、「インターネット」が多い（図1-23）。

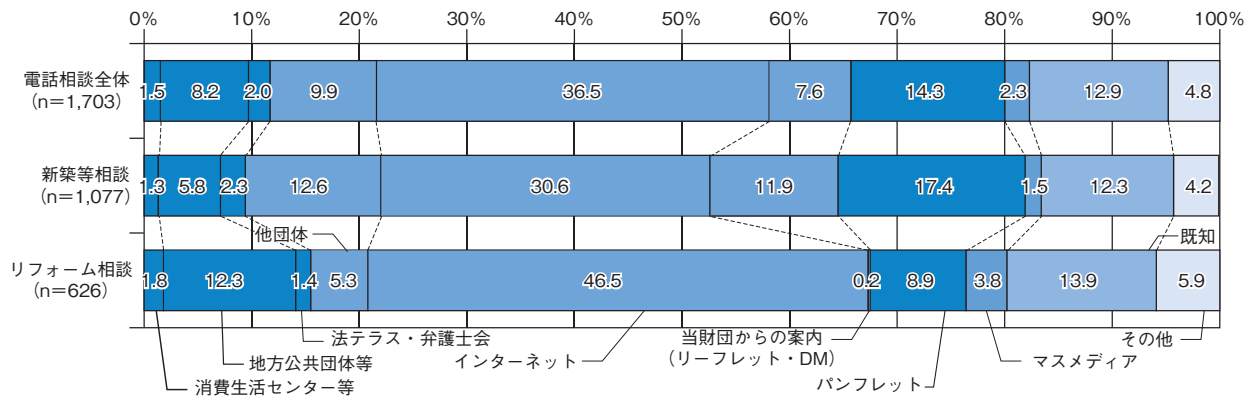


図1-23 当財団の認知方法 (事業者)

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1-24）。

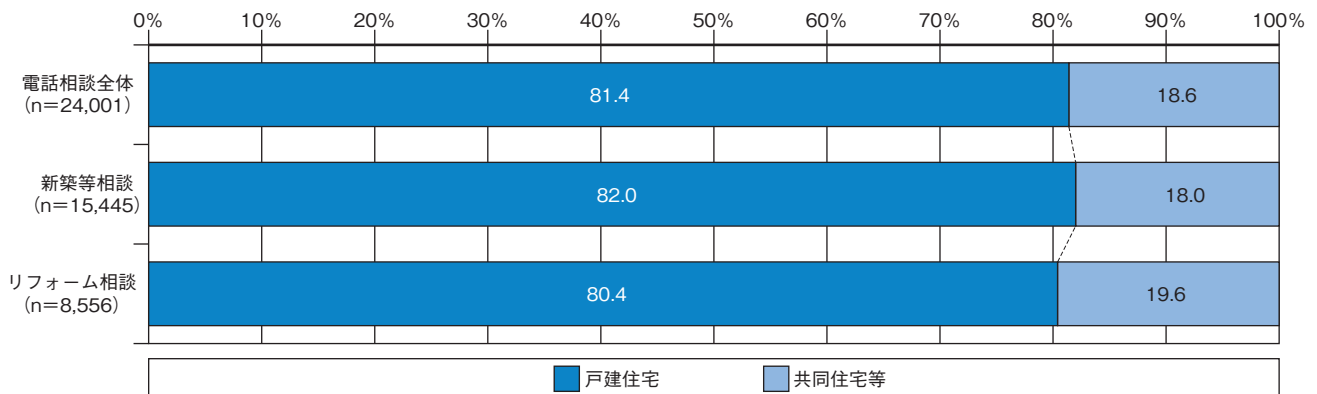


図1-24 住宅の形式

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1-25）。

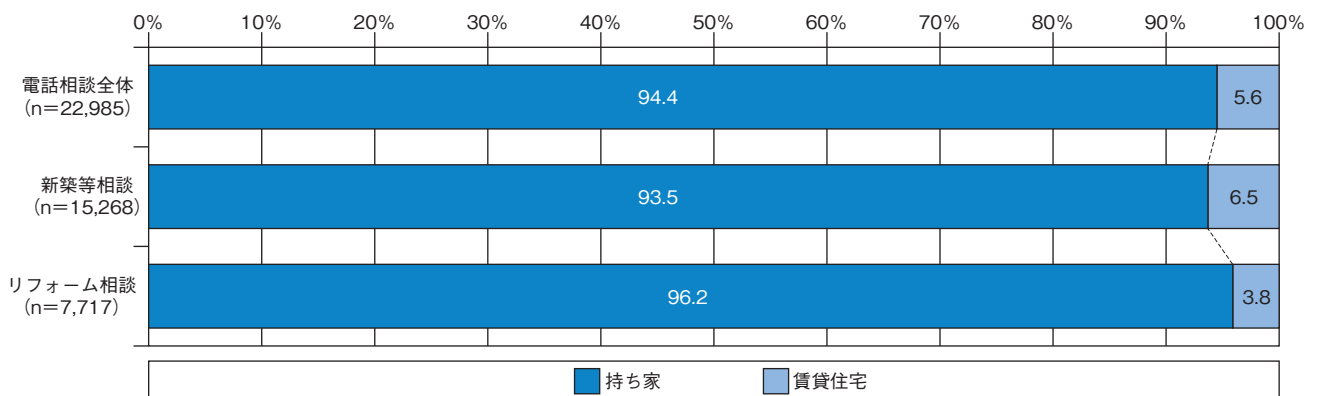


図1-25 住宅の利用関係

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」とともに99%以上が「持ち家」である。また、「共同住宅等」に関する「新築等相談」の相談では「賃貸住宅」が29.6%、「リフォーム相談」では15.3%を占めている（図1-26、図1-27）。

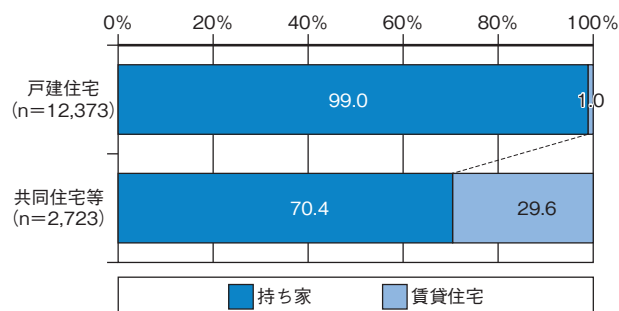


図1-26 住宅形式別の利用関係（新築等相談）

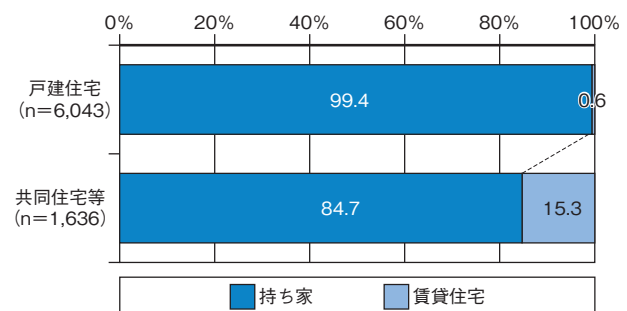


図1-27 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

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1-28）。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・SRC造」が占めている。これは、「新築等相談」、「リフォーム相談」ともに同様の傾向である（図1-29、図1-30）。

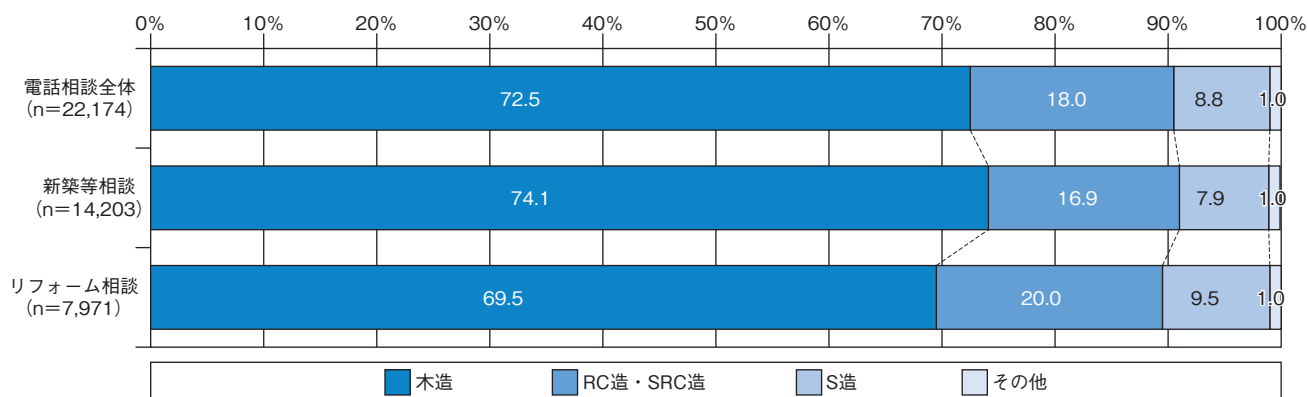


図1-28 住宅の構造種別

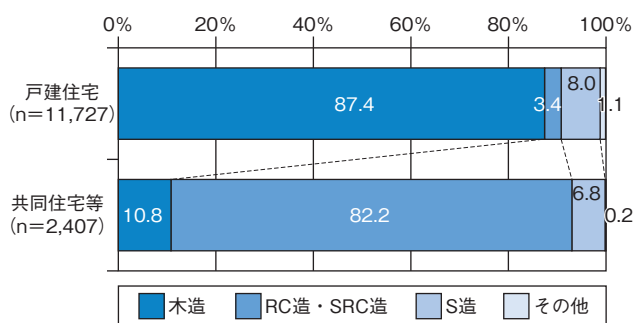


図1-29 住宅形式別の構造種別（新築等相談）

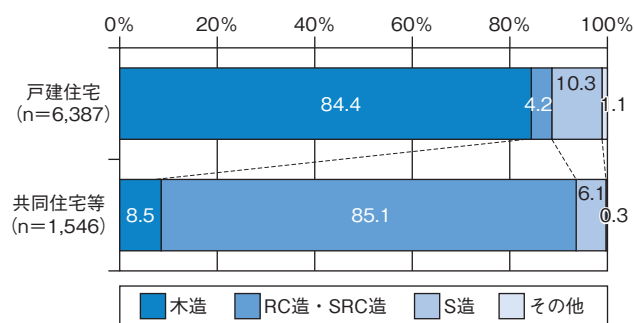


図1-30 住宅形式別の構造種別（リフォーム相談）

(3) 相談内容の傾向

①トラブルに関する相談件数

2014年度におけるトラブルが生じている相談の件数は19,507件で、電話相談全体26,136件の74.6%を占める（図1-31）。そのうち、「新築等相談」は13,239件、「リフォーム相談」は6,268件である。

(注) 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。

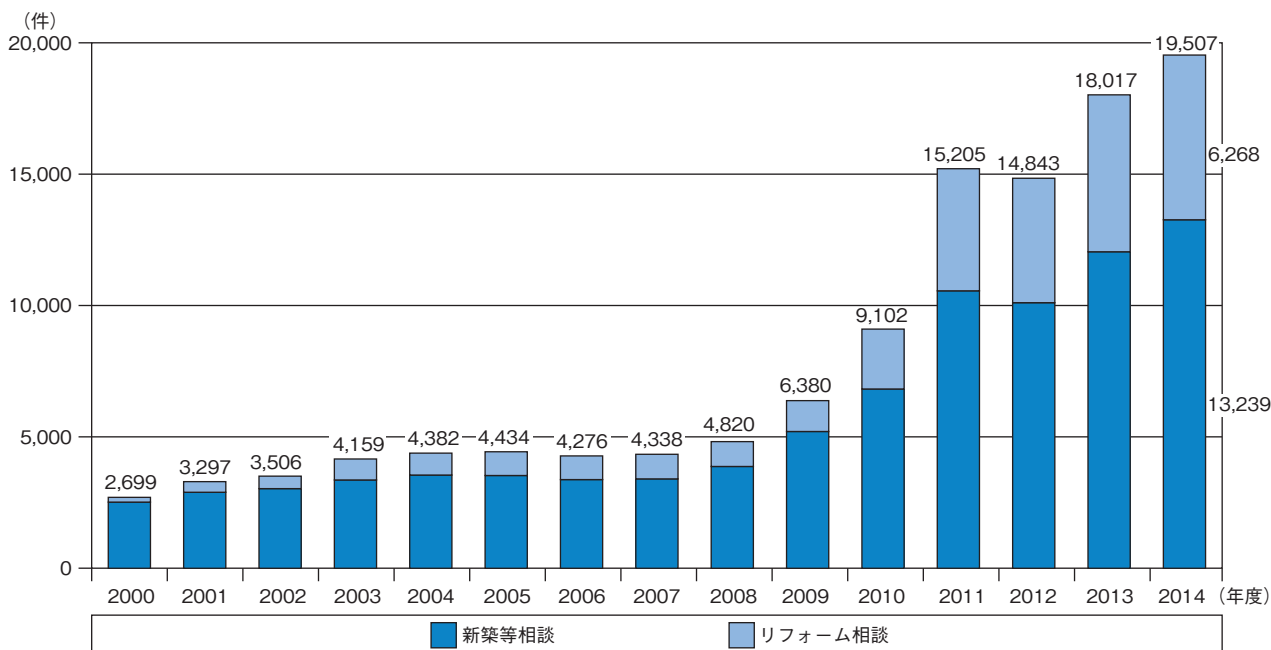


図1-31 トラブルに関する相談件数の推移

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57.8%、次いで「不動産業者」が22.6%を占める（図1-32）。「リフォーム相談」では、「リフォーム事業者」が最も多く89.8%を占める（図1-33）。

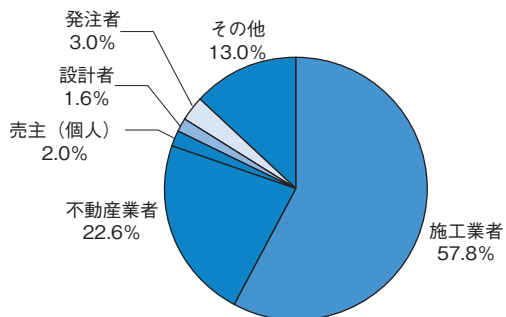


図1-32 主な苦情の相手方
(新築等相談 n=12,507)

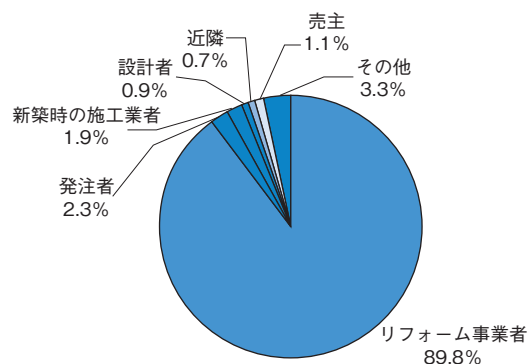


図1-33 主な苦情の相手方
(リフォーム相談 n=6,052)

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53.1%と最も多く、「修補」と「修補と損害賠償」を加えた「修補」を含むものの合計は61.3%を占める（図1-34）。「リフォーム相談」では、「修補」を含むものの合計が50.7%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（図1-35）。

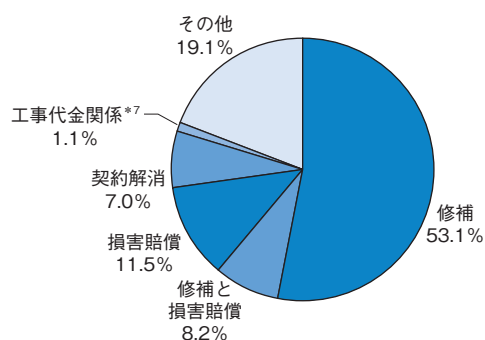


図1-34 解決希望内容
(新築等相談 n=12,663)

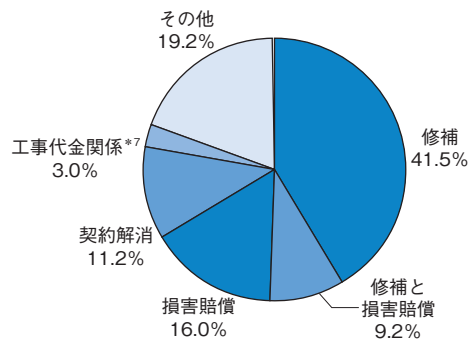


図1-35 解決希望内容
(リフォーム相談 n=6,006)

*7 工事代金関係：(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

2014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10,021件で59.5%を占める（図1-36）。

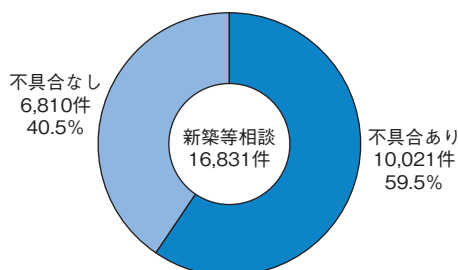


図1-36 不具合の有無

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、「ひび割れ」が最も多く、次いで「雨漏り」が多い（表1-7）。「共同住宅等」では、「雨漏り」、「ひび割れ」が多い（表1-8）。また、「傾斜」は「戸建住宅」に多く、「遮音不良」と「異常音」は「共同住宅等」に多くみられる。

（注）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1-7 不具合事象と主な不具合部位（戸建住宅 n=8,008）※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	20.2%	1,620	外壁、基礎
雨漏り	16.0%	1,278	屋根、外壁、開口部・建具
変形	10.8%	865	床、開口部・建具
はがれ	9.2%	737	外壁、内装、床
汚れ	7.0%	561	床、外壁、内壁
性能不足	6.4%	512	設備機器、開口部・建具
漏水	5.2%	415	給水・給湯配管、排水配管
作動不良	5.1%	411	開口部・建具、設備機器
傾斜	4.4%	356	床
床鳴り	3.8%	306	床
排水不良	3.8%	304	排水配管
きず	2.8%	223	床、開口部・建具
腐食・腐朽	2.5%	197	床、外壁、柱
結露	2.2%	178	開口部・建具、内壁
沈下	2.0%	161	地盤
異常音	1.7%	139	設備機器、外壁、床
異臭	1.0%	80	排水配管
遮音不良	0.9%	69	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8,008件に対する割合

表1-8 不具合事象と主な不具合部位（共同住宅等 n=1,376）※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
雨漏り	13.1%	180	屋根、外壁
ひび割れ	12.2%	168	内壁
漏水	11.8%	162	給水・給湯配管、排水配管
はがれ	11.6%	159	外壁
汚れ	9.3%	128	床
変形	8.8%	121	床、開口部・建具
遮音不良	5.0%	69	床
性能不足	4.7%	65	設備機器
異常音	4.7%	64	天井、設備機器
排水不良	4.7%	64	排水配管
作動不良	4.2%	58	設備機器、開口部・建具
きず	3.2%	44	床
結露	3.1%	42	床、開口部・建具、内壁
床鳴り	2.9%	40	床
傾斜	2.8%	38	床
異臭	2.4%	33	排水配管、設備機器
腐食・腐朽	1.2%	17	床
沈下	0.8%	11	地盤

*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1,376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3,282件である。築後年数別の相談件数の割合は、図1-37の通りである。築後年数が1年未満の相談は25.0%、1年以上2年未満は17.3%、2年以上3年未満が9.5%と大きく下がっている。

また、築後3年未満までの合計は51.8%となり、住宅の不具合に関する相談の約半数が築後3年未満までとなっている。なお、築後10年未満までの合計は80.9%となっている。

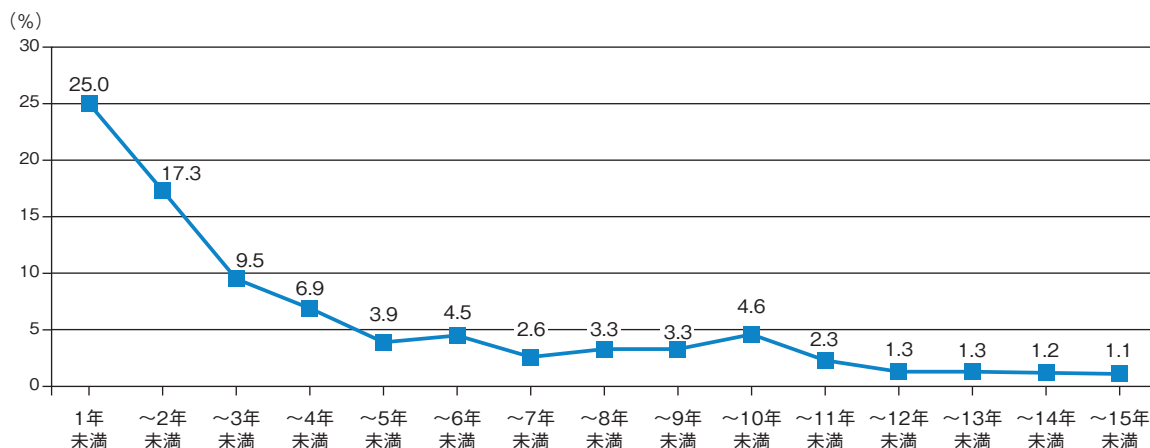


図1-37 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数 (n=3,282)

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を聴取できた相談は評価住宅で205件、保険付き住宅で1,309件であった。築後年数別の相談件数の割合は、図1-38の通りである。

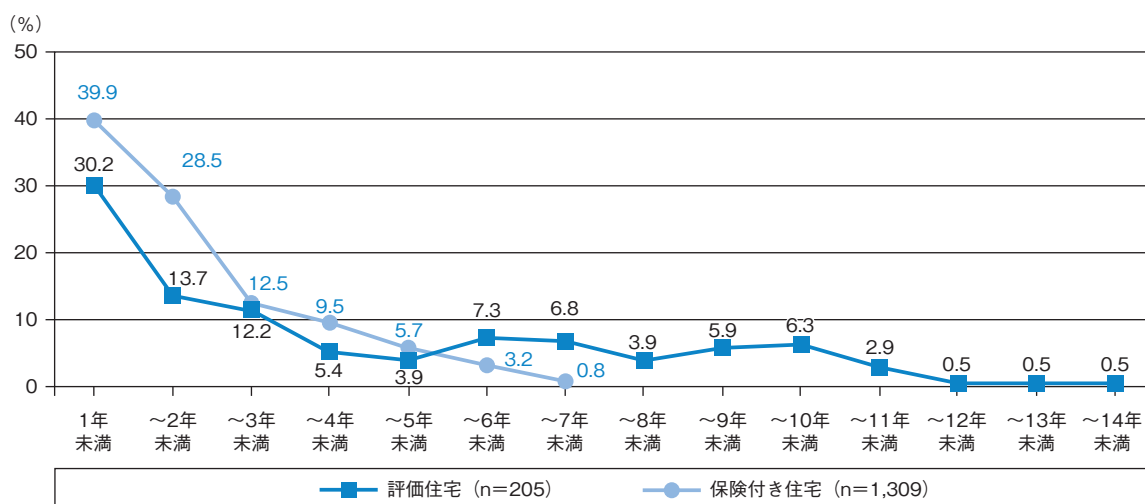


図1-38 評価住宅及び保険付き住宅における不具合に関する相談をした時の築後年数

(注)「評価住宅」は築後年数14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7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1-39のとおりである。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、「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、初期の不具合だけでなく年数が経過してからも多く生じていることが考えられる。

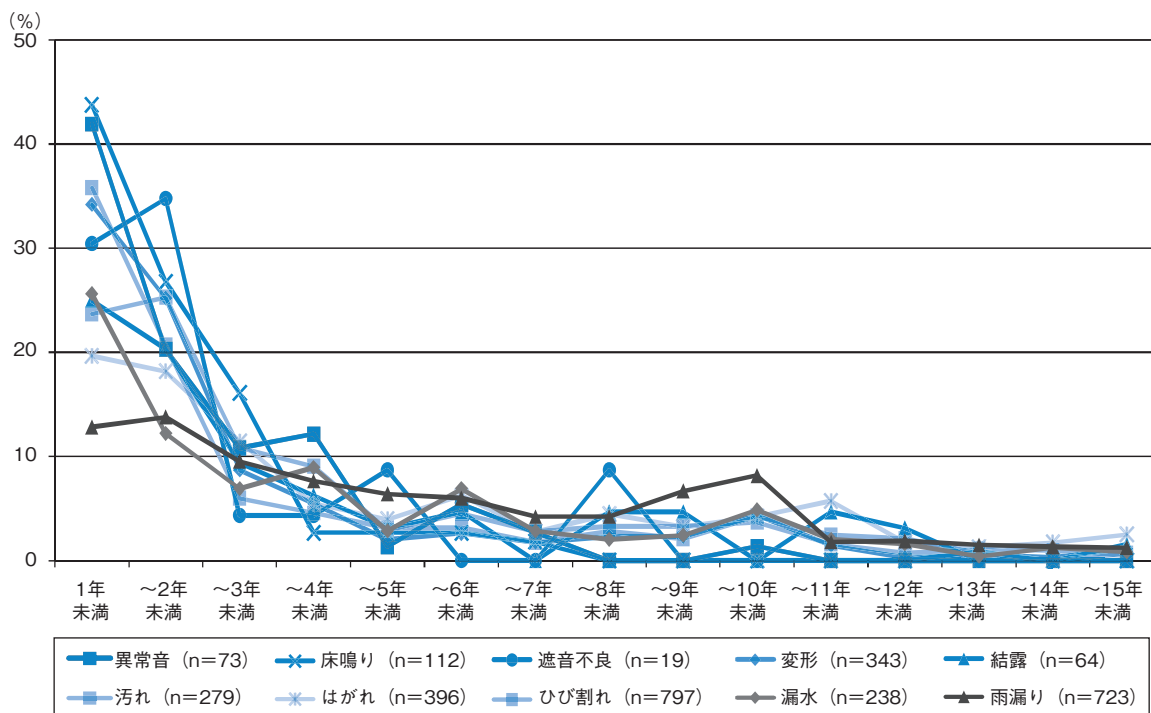


図1-39 住宅の不具合に関する相談をした時の築後年数（不具合事象別）

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4,544件で48.8%を占める（図1-40）。

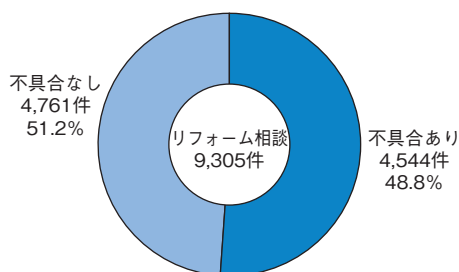


図1-40 不具合の有無

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「はがれ」、「ひび割れ」が多い(表1-9)。「共同住宅等」では、「変形」「はがれ」が多く、次いで「漏水」が多い(表1-10)。

(注) 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1-9 不具合事象と主な不具合部位(戸建住宅 n=3,451) ※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	17.1%	589	屋根、外壁
はがれ	12.1%	417	外壁、屋根
ひび割れ	11.3%	391	外壁、屋根
変形	8.3%	286	床
汚れ	8.2%	282	外壁、床、屋根
性能不足	5.4%	186	設備機器、屋根
きず	4.8%	166	床
漏水	4.6%	160	給水・給湯配管
作動不良	4.3%	149	開口部・建具、設備機器
排水不良	4.1%	140	排水配管、屋根
傾斜	2.4%	83	床
腐食・腐朽	2.1%	72	床、柱
床鳴り	1.5%	53	床
結露	1.1%	39	開口部・建具、内壁
異臭	1.0%	34	排水配管
異常音	0.9%	32	設備機器
沈下	0.5%	16	地盤
遮音不良	0.2%	8	開口部・建具

*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3,451件に対する割合

表1-10 不具合事象と主な不具合部位(共同住宅等 n=844) ※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	14.7%	124	床、開口部・建具
はがれ	14.2%	120	床、内壁、内装
漏水	10.1%	85	給水・給湯配管、排水配管
汚れ	9.1%	77	床、内壁
雨漏り	6.9%	58	屋根、外壁
ひび割れ	6.0%	51	床、内装、外壁
性能不足	5.5%	46	設備機器
きず	5.2%	44	床、開口部・建具
作動不良	5.1%	43	設備機器、開口部・建具
傾斜	3.6%	30	床
床鳴り	3.6%	30	床
排水不良	3.4%	29	排水配管
異臭	1.7%	14	内壁、排水配管
異常音	1.1%	9	設備機器
遮音不良	1.1%	9	床
結露	0.9%	8	内壁・内装
腐食・腐朽	0.8%	7	外壁、バルコニー・庇等
沈下	0.7%	6	床・地盤

*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844件に対する割合

(5) リフォーム訪問販売のトラブルに関する相談

①相談件数

当財団に寄せられたトラブルが含まれるリフォーム相談のうち、訪問販売に関する相談（以下「訪問販売相談」という。）の件数は増加を続けている（図1-41）。

（注）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。

2014年度の訪問販売相談は576件（前年度比11.0%増）（図1-41）であり、リフォーム相談のうちトラブルが含まれる相談の9.2%を占めている（図1-42）。また、契約時期が判明している相談の9割以上が契約後の相談である（図1-43）。

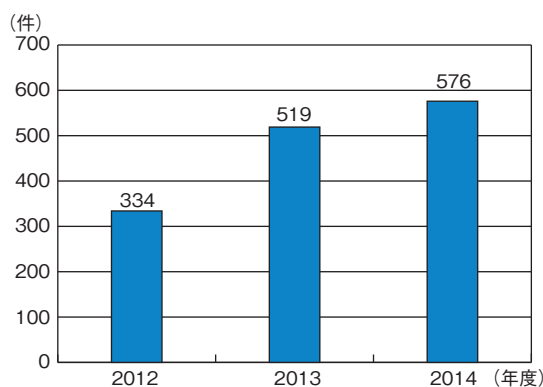


図1-41 トラブルが含まれる訪問販売相談件数の推移

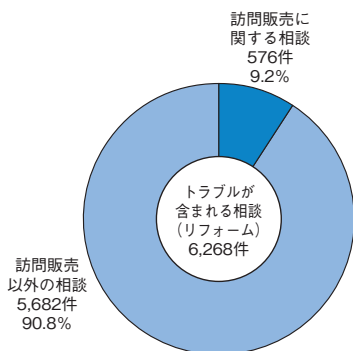


図1-42 相談の割合（2014年度 n=6,268）

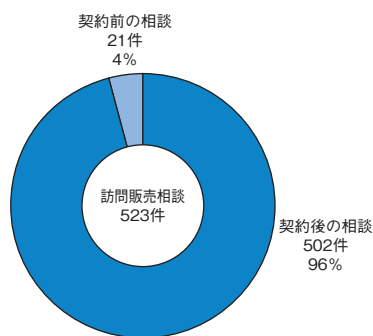


図1-43 相談の時期（2014年度 n=523）
※契約時期が判明しているもの

②相談内容と解決希望内容

訪問販売相談576件の相談内容をみると、「契約に関するトラブル」が最も多く、「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、契約に関するトラブルを含むものの合計は80.2%を占める。また、「不具合に関するトラブル」に「不具合および契約に関するトラブル」を加えた、不具合に関するトラブルを含むものの合計は40.1%を占める（図1-44）。

また、分類可能な解決希望内容を聴取できた相談について、その内容を集計すると、半数以上が契約解消を希望している（図1-45）。

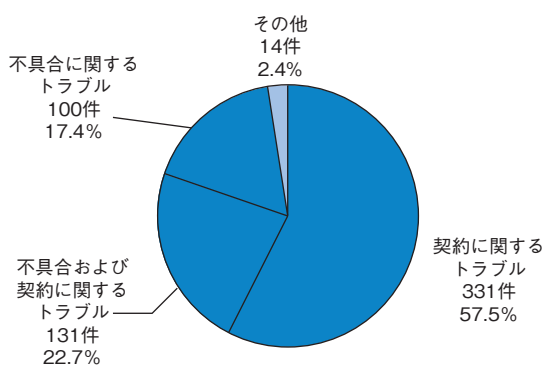


図1-44

相談内容 (トラブルを含む訪問販売相談 n=576)

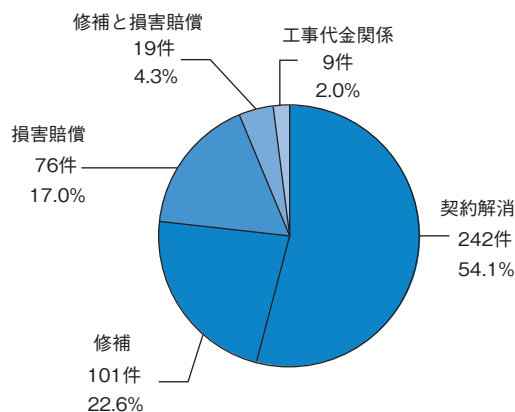


図1-45

解決希望内容 (トラブルを含む訪問販売相談 n=447)

③相談者の属性

相談者は、「消費者」が72.7%、「消費生活センター・地方公共団体等」が26.1%を占める（図1-46）。「消費者」の年齢は「50歳代」が27.3%、「60歳代」が21.3%と、50歳代以上の方からの相談は、67%を占めている（図1-47）。

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50歳代以下の割合が少ない傾向がみられる（図1-48）。

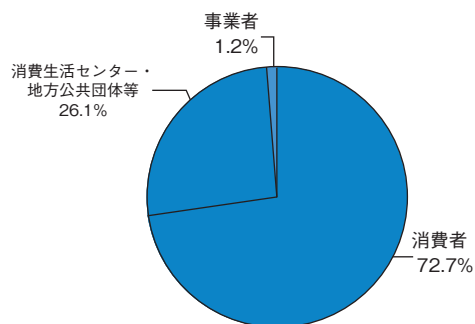


図1-46 相談者の属性 (n=571)

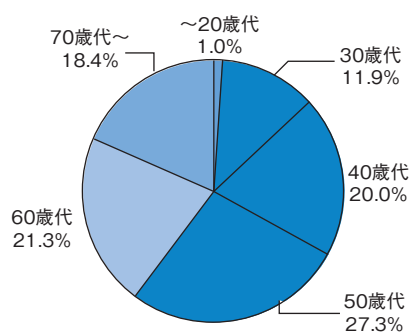


図1-47 相談者の年齢 (n=385、消費者)

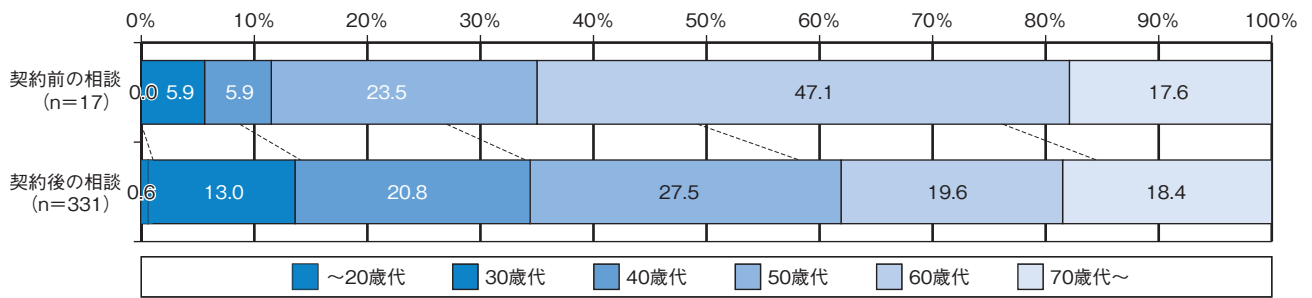


図1-48 相談の時期別における相談者の年齢構成（消費者）

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。

(注) 本章において特に記載のないものは、見積書の送付を受けてチェックを行い、回答した相談を対象として集計している。

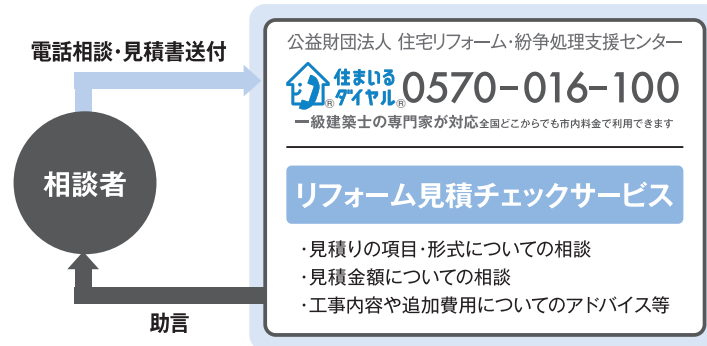


図1-49 リフォーム見積チェックサービスの流れ

※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」(<http://www.checkreform.jp>)を作成できるようにしている。

(1) 相談の件数

2014年度に受け付けた「リフォーム相談」9,305件のうち、事業者から取得した見積書に関する相談件数（見積書の送付がないものを含む）は808件で、前年度から11.3%減となっている。このうち、見積書の送付があった件数は534件で、前年度から5.8%減となっている（図1-50, 図1-51）。

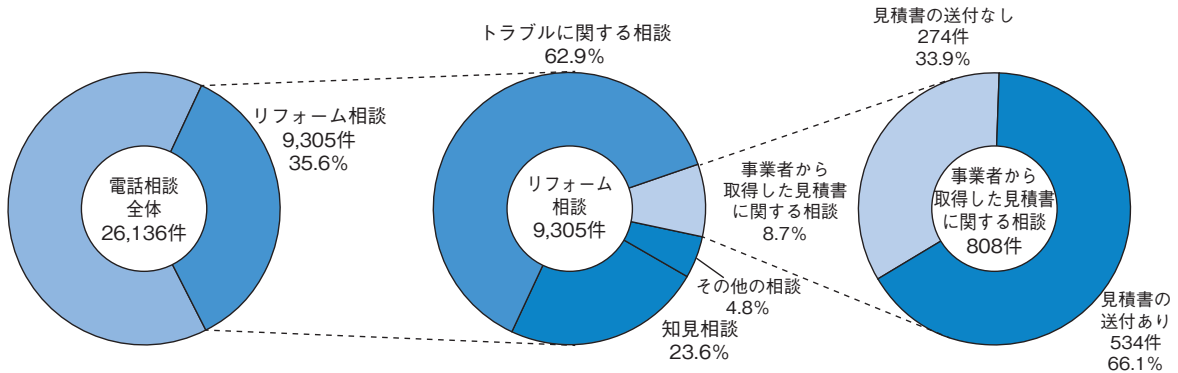


図1-50 リフォームの見積りに関する相談の割合（2014年度）

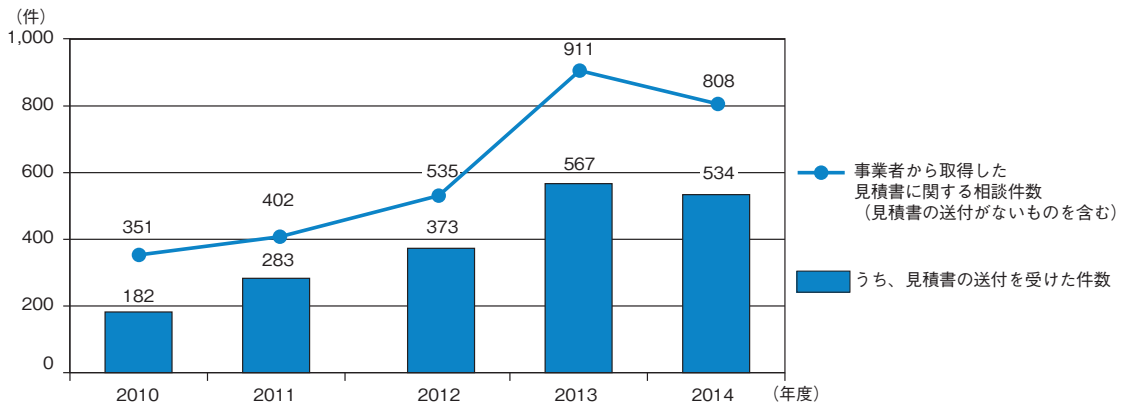


図1-51 リフォームの見積チェックサービスの件数

(2) 相談者および相談に係る住宅の属性

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公共団体の職員等が、住まいのダイヤルに相談をすることも少なくなく、相談者の区分は、「消費者」が74.2%、「消費生活センター・地方公共団体等」が25.8%となっている（図1-52）。

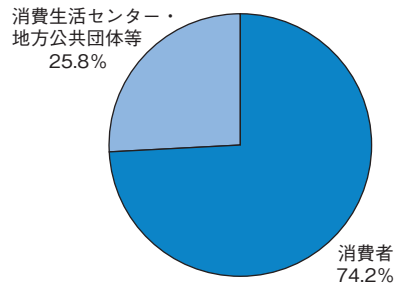


図1-52 相談者の区分 (n=527)

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1-53）。電話相談全体及びリフォーム相談の相談者（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」の年齢が高くなる傾向がある（図1-54）。

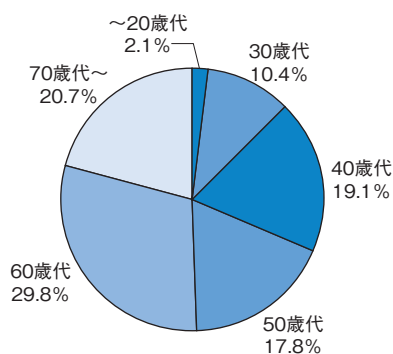


図1-53 相談者（消費者）の年齢分布 (n=376)

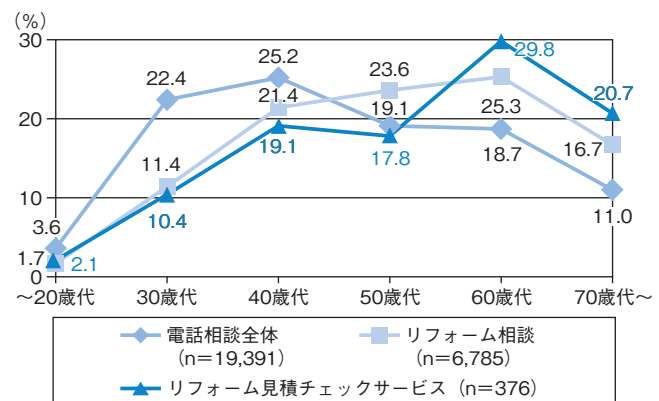


図1-54 相談者（消費者）の年齢分布比較

③住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が80.0%を占めている（図1-55）。

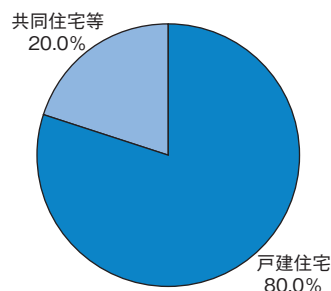


図1-55 住宅の形式 (n=519)

④住宅の構造種別および築後年数

住宅の構造種別は、「木造」が70.6%、次いで「RC造・SRC造」が19.6%となっている（図1-56）。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、20年以上～30年未満が26.4%と最も多く、次いで30年以上～40年未満が24.3%、10年以上～20年未満が21.3%となっている（図1-57）。

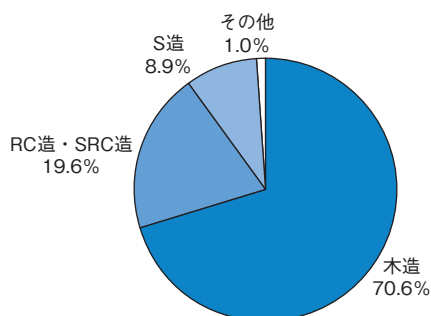


図1-56 住宅の構造種別 (n=496)

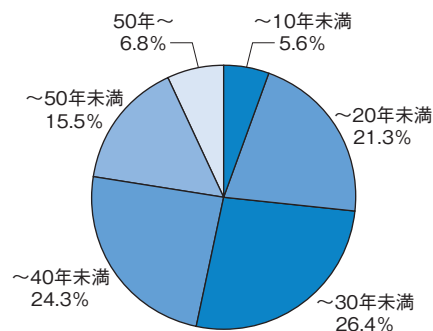


図1-57 築後年数 (n=497)

(3) 工事の内容

①主な目的

リフォームの主な目的は、「部位の修繕」が72.3%と最も多く、「部位の更新」45.0%の順となっている（図1-58）。

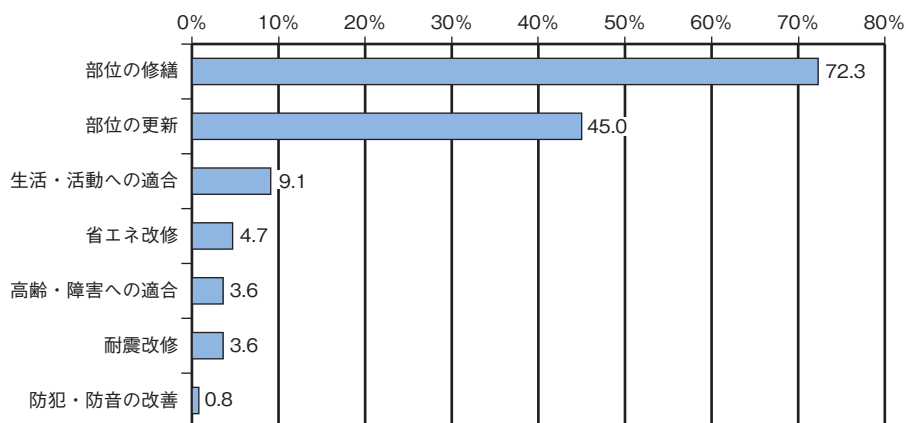


図1-58 リフォームの主な目的 (n=527) ※複数カウント

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「外装」「内装」の順となっている。共同住宅等では、「内装」「内部建具」「浴室」の順となっている（図1-59）。

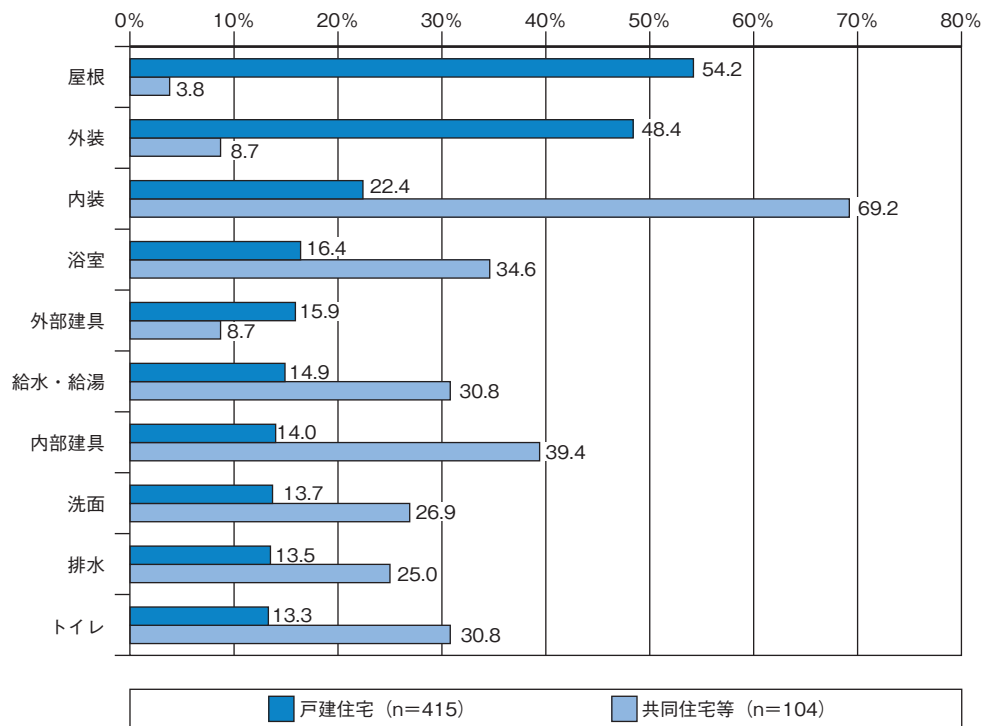


図1-59 主なリフォーム部位 ※複数カウント

(4) 相談の内容

①主な相談内容

相談者の93.2%が「単価や合計金額は適正か」について相談している。また、相談者の64.7%が「工事内容や工事項目は適切か」について相談をしている（図1-60）。

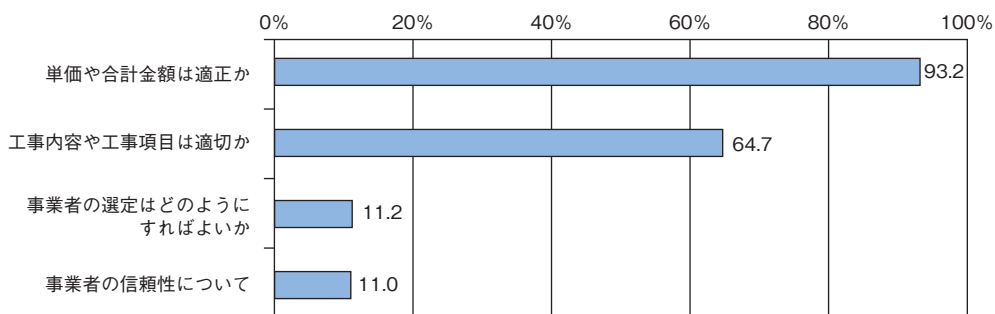


図1-60 主な相談内容 (n=527) ※複数カウント

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」「単価情報等の提供」に関する助言が多い（図1-61）。また、法律や技術など、様々な側面からの助言も併せて行っている。

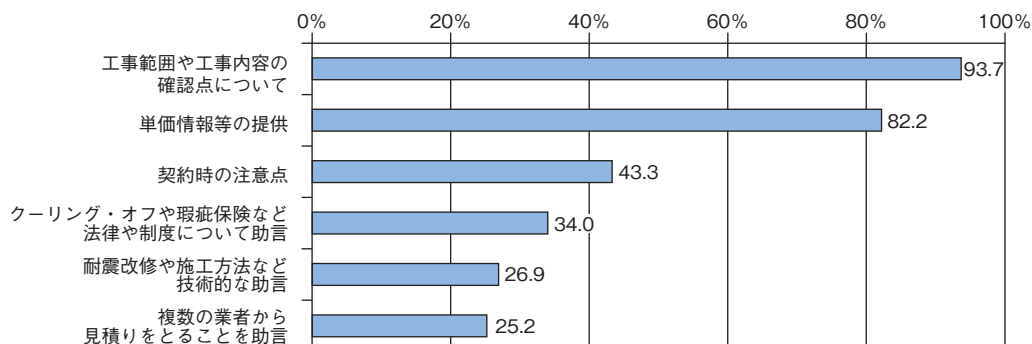


図1-61 主な助言内容 (n=527) ※複数カウント

(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69.5%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30.5%である（図1-62）。

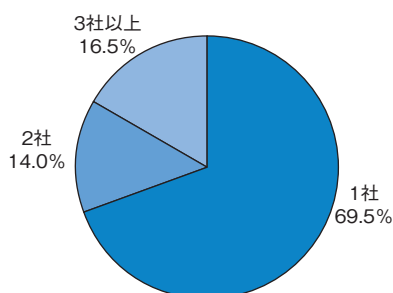


図1-62 相談者が見積りを取得した事業者の数 (n=522)

(6) 見積書の傾向

事業者から取得した見積書に関する相談件数808件のうち、見積書の送付があった相談534件の見積書について、以下の集計を行った。

①書式

見積書の書式をみると、工種別が70.1%、部位・部屋別が28.5%である（図1-63）。

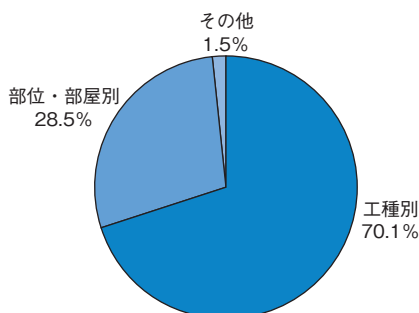


図1-63 見積書の書式 (n=892)

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、「50万円超100万円以下」と「50万円以下」がこれに続く（図1-64）。共同住宅等では「50万円以下」が最も多くなっている（図1-65）。

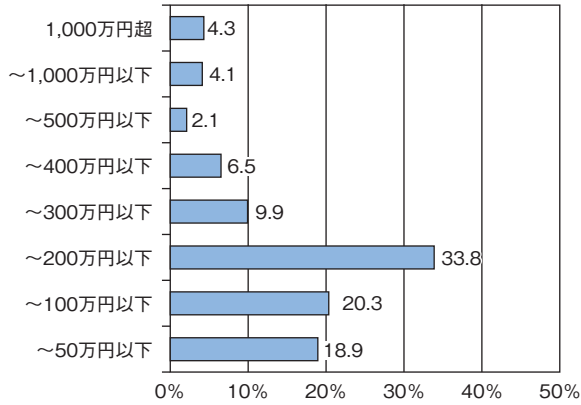


図1-64 見積金額（戸建住宅 n=724）

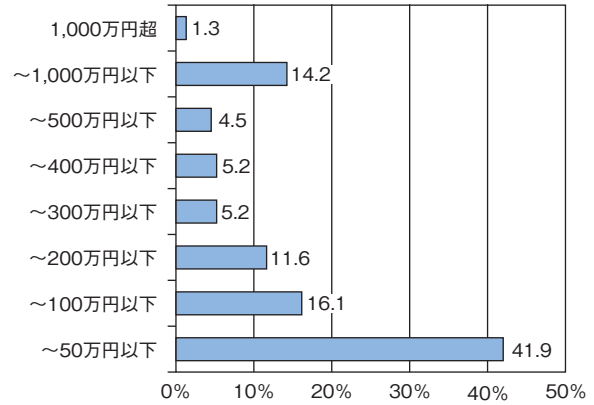


図1-65 見積金額（共同住宅等 n=155）

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%未満」としているものが最も多く、次いで「5%以上10%未満」とするものが続いている（図1-66）。

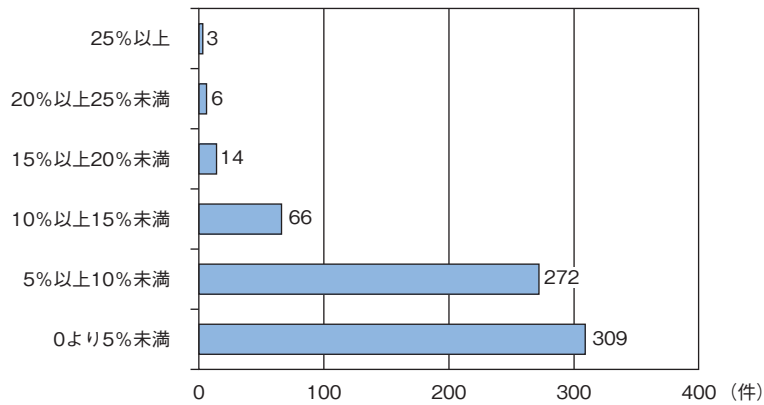


図1-66 計上されている諸経費（n=670）

第2章 専門家相談

第2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。また、2015年1月より「マンション建替等専門家相談」を開始している（下記枠囲み参照）。

（注）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。

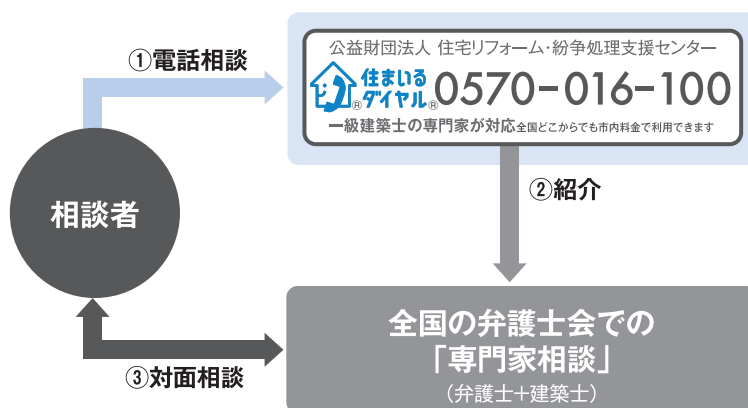


図2-1 電話相談の流れ

1. 専門家相談の実績

(1) 実施件数

2014年度の専門家相談は、「評価住宅」178件、「保険付き住宅」744件、「リフォーム」884件、計1,806件実施し、2013年度と比較して36.9%増加している（図2-2）。

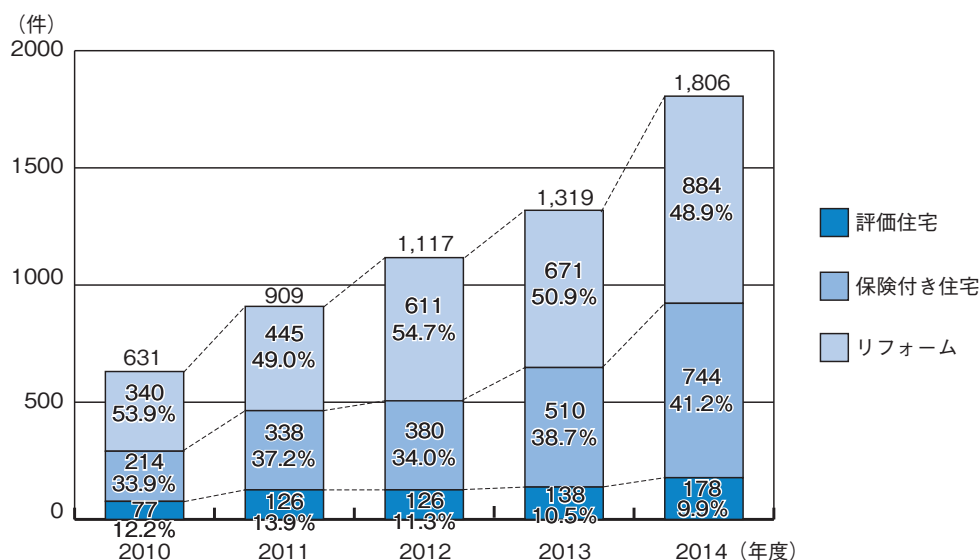


図2-2 専門家相談実施件数の推移

【マンション建替等専門家相談】

当財団では、2014年12月24日に施行された「マンションの建替えの円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第80号）」において創設されたマンション敷地売却制度等の円滑な実施を支援するため、マンションの建替えやマンション敷地売却等についての専門家相談を、2015年1月より体制の整った弁護士会から順次開始している。

相談の対象者は、マンション建替えやマンション敷地売却等に関係する管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2015年3月末までの3カ月間で10件実施している。

(2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2014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」809件、「保険付き住宅」5,236件、リフォーム相談7,487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」22.0%、「保険付き住宅」14.2%、「リフォーム」11.8%である（図2-3）。

※「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。

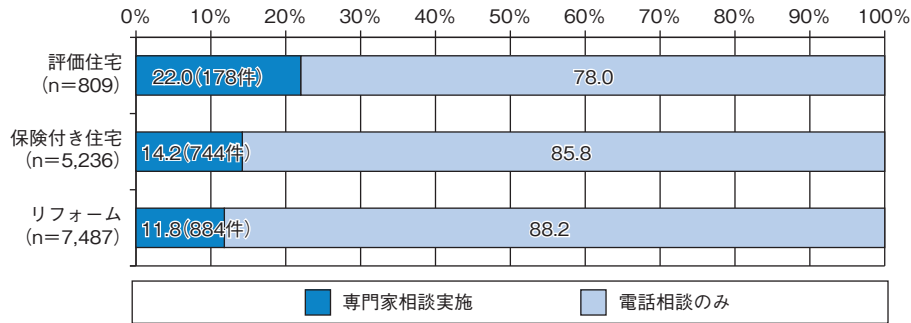


図2-3 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

(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82.3%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43.8%を占めている。一方、「保険付き住宅」では戸建住宅が93.0%となっている（図2-4）。

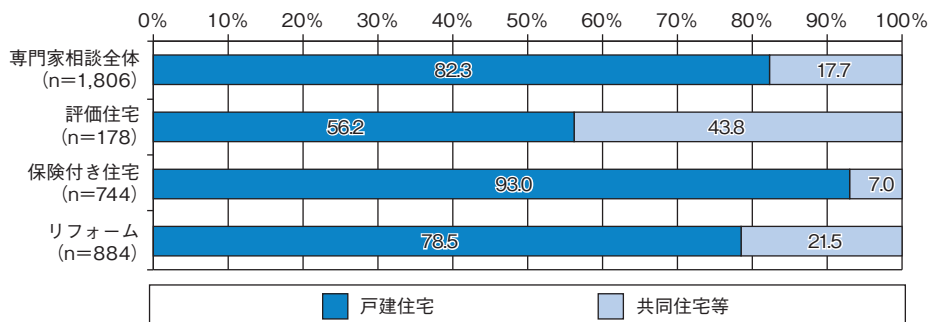


図2-4 住宅の形式

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95.0%を占めている（図2-5）。

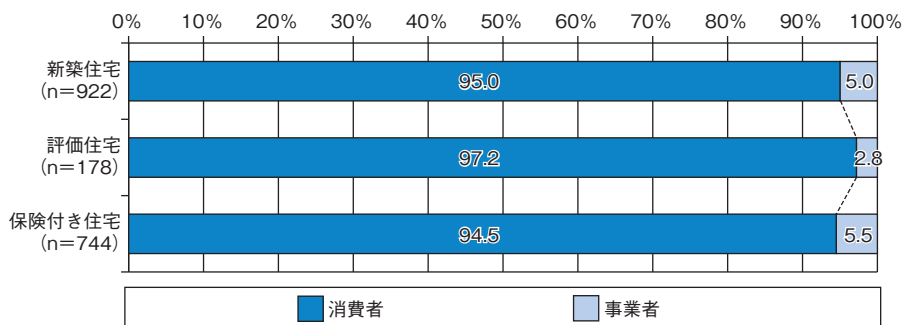


図2-5 新築住宅の相談者区分

また、住宅形式が共同住宅等の相談全体では、所有者からの相談が94.1%を占めている。相談区分別にみると、「評価住宅」では管理組合からの相談が6.4%、事業者からの相談が5.1%となっている（図2-6）。

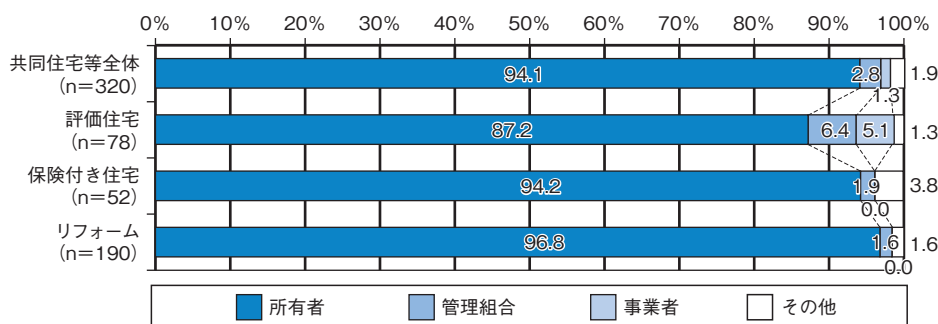


図2-6 共同住宅等の相談者区分

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歳代と40歳代が多く、年齢層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、60歳代が最も多く、新築住宅に比べて年齢層が高い（図2-7）。

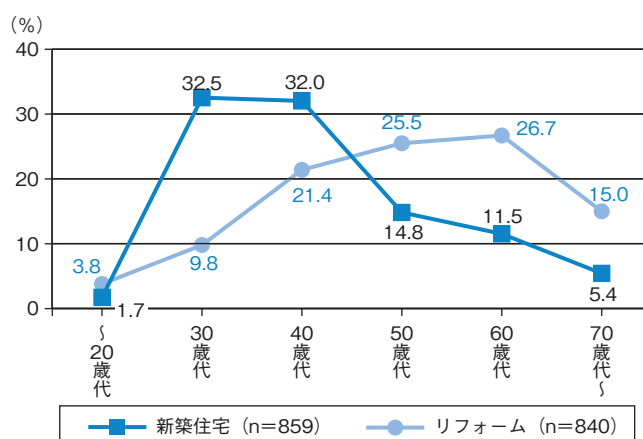


図2-7 相談者（消費者）の年齢

(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)のとおりである。

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36.9%、各地の消費生活センター等の「他機関からの紹介」が34.4%、「住まいるダイヤルのホームページ」が17.5%となっており、相談者の54.4%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2-8）。

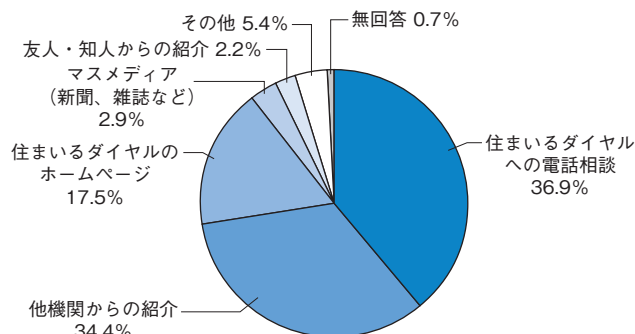


図2-8 専門家相談の認知方法（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=1,345）

(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87.9%と最も多く、「無料」を理由とする相談者の48.2%を大きく上回っている（図2-9）。

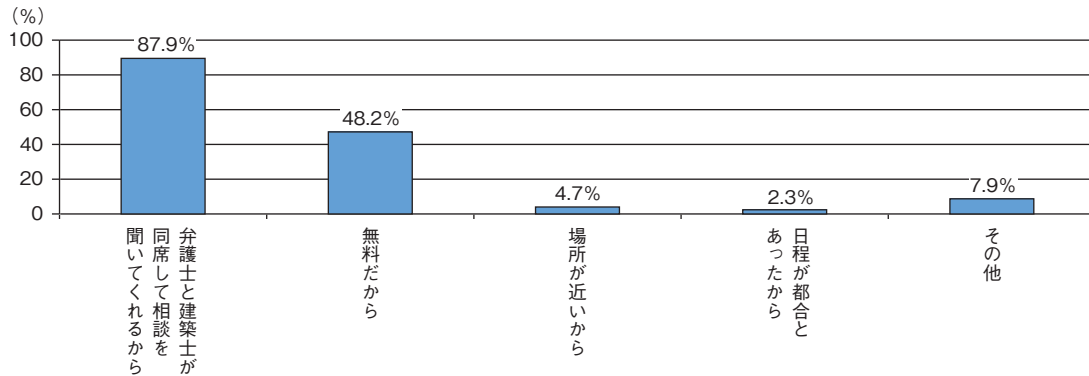


図2-9 専門家相談を希望した理由（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=1,345） ※複数回答

(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2-10）。

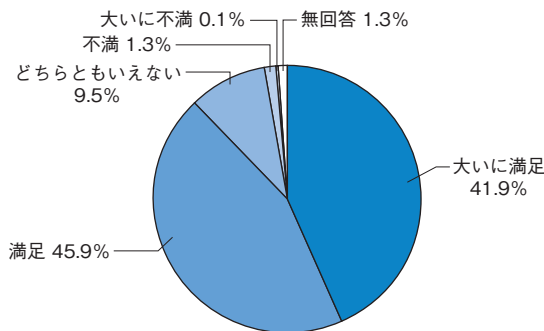


図2-10 専門家相談を利用した感想（専門家相談の相談者に対するアンケート調査 n=1,345）

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1,345件と最も多く、特に「評価住宅」では86.0%、「保険付き住宅」では78.6%が住宅の不具合に関する相談である（図2-11、図2-12）。

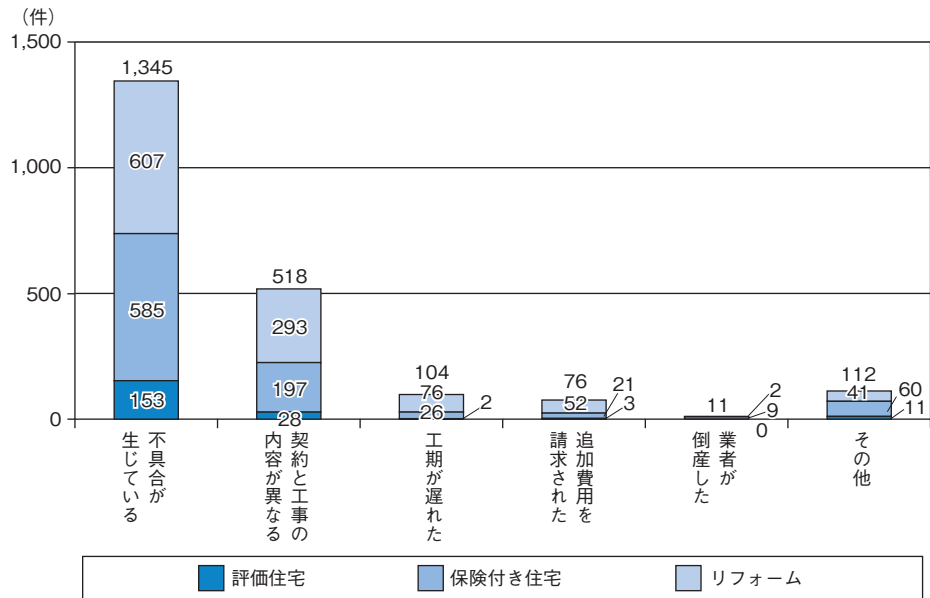


図2-11 相談のきっかけ（相談内容） ※複数カウント

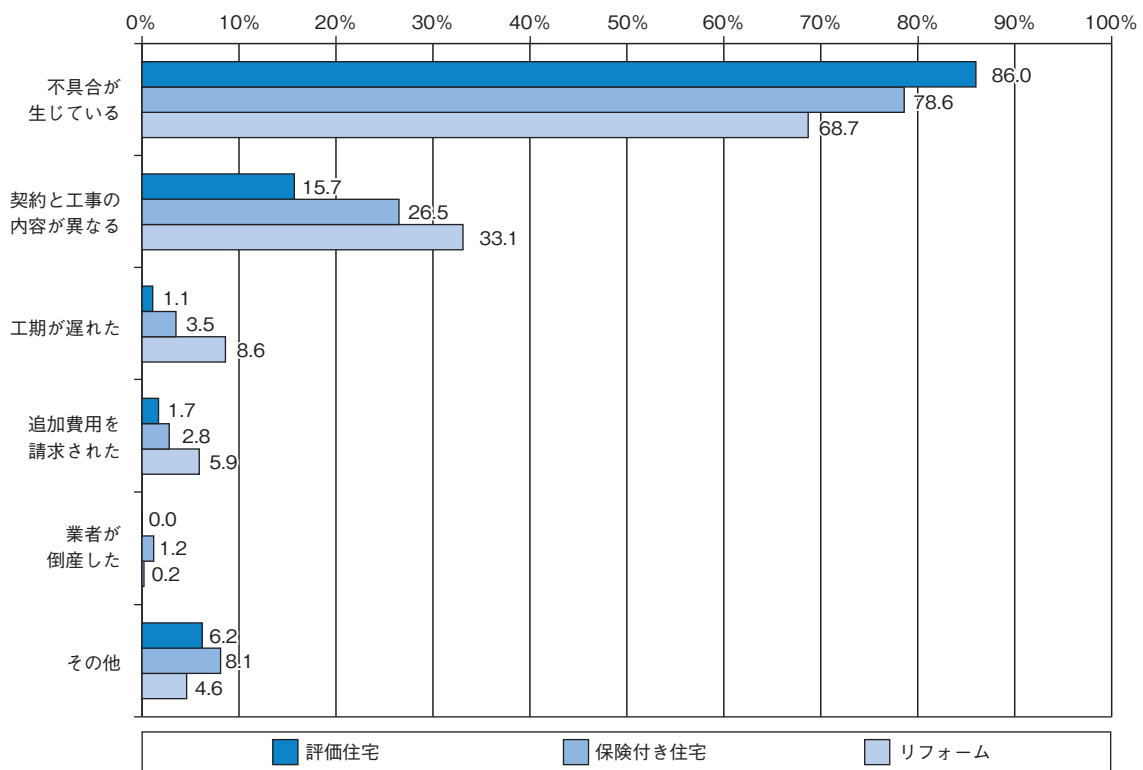


図2-12 相談のきっかけの割合 ※複数カウント

(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。

「リフォーム」では、契約解消を希望する割合が14.8%あり、新築住宅と比較して割合が高くなっている（図2-13、図2-14）。

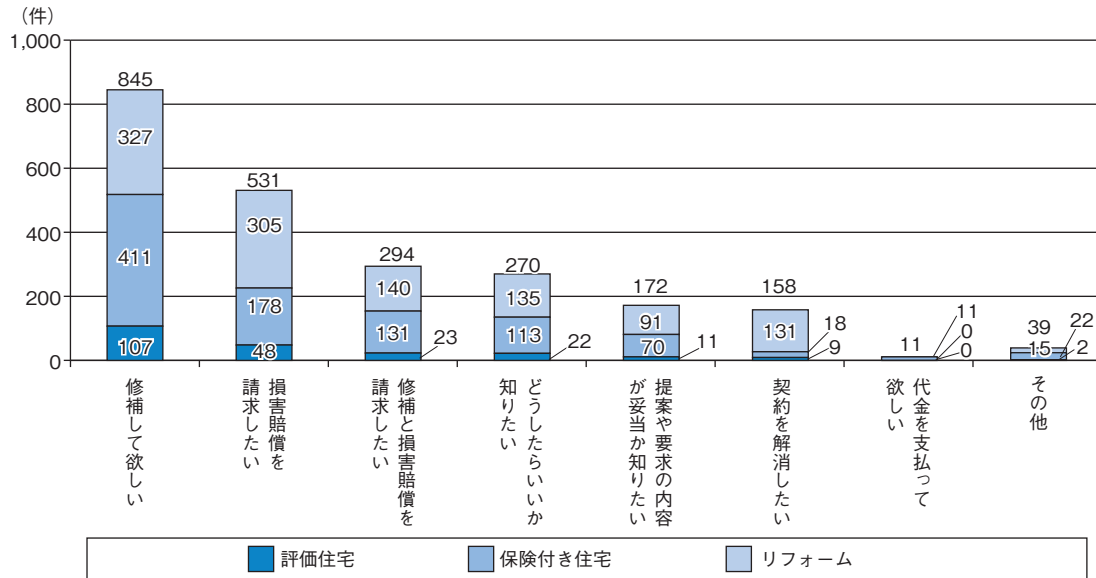


図2-13 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

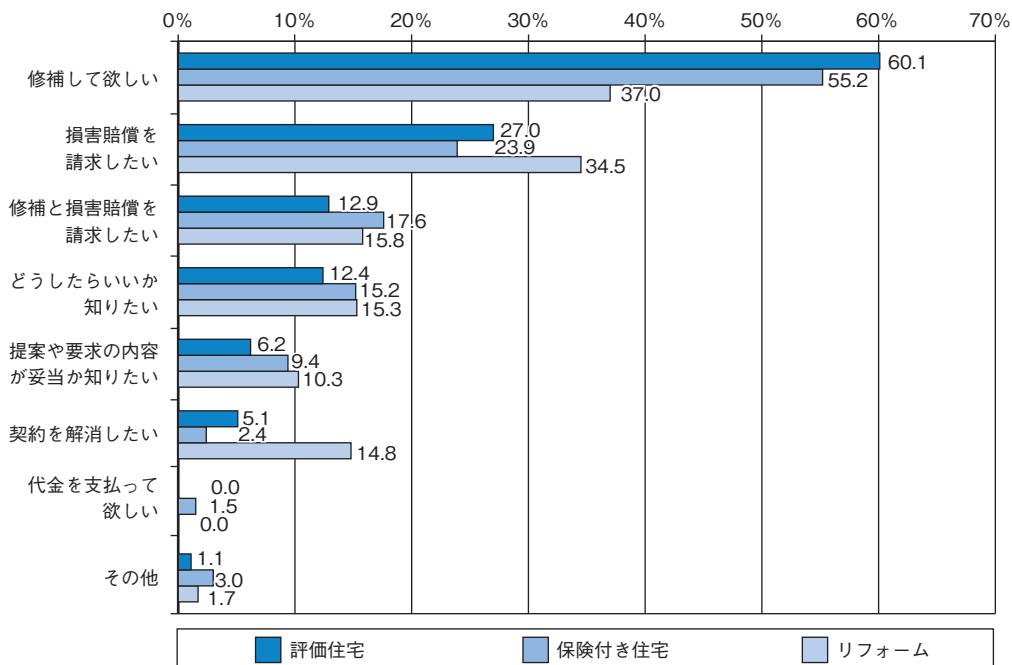


図2-14 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

(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の判断」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2-15、図2-16）。

*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

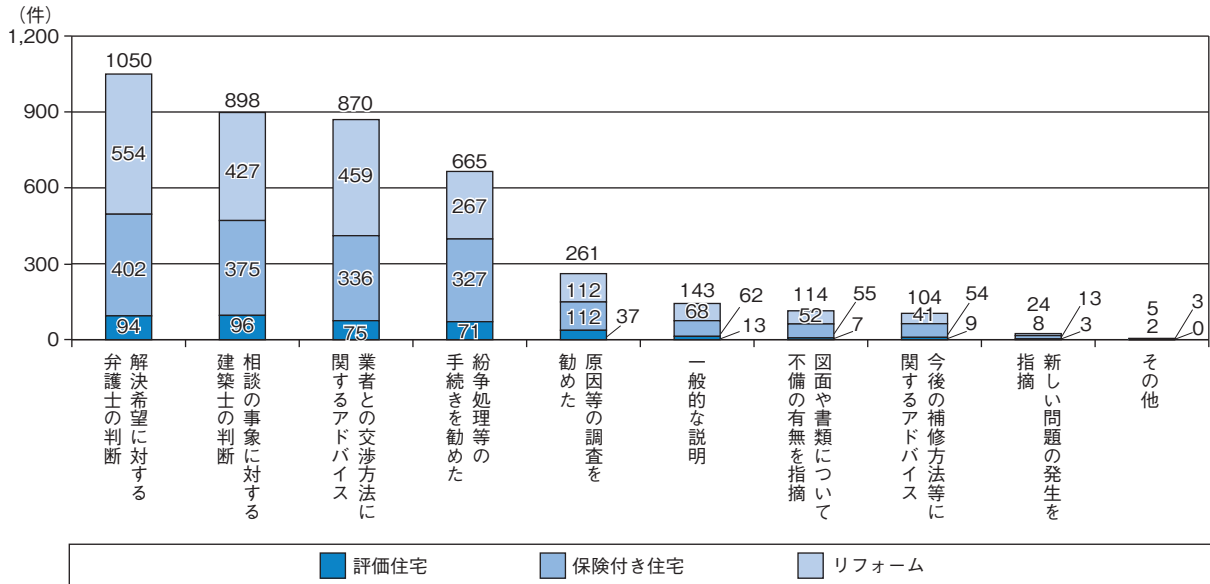


図2-15 助言内容 ※複数カウント

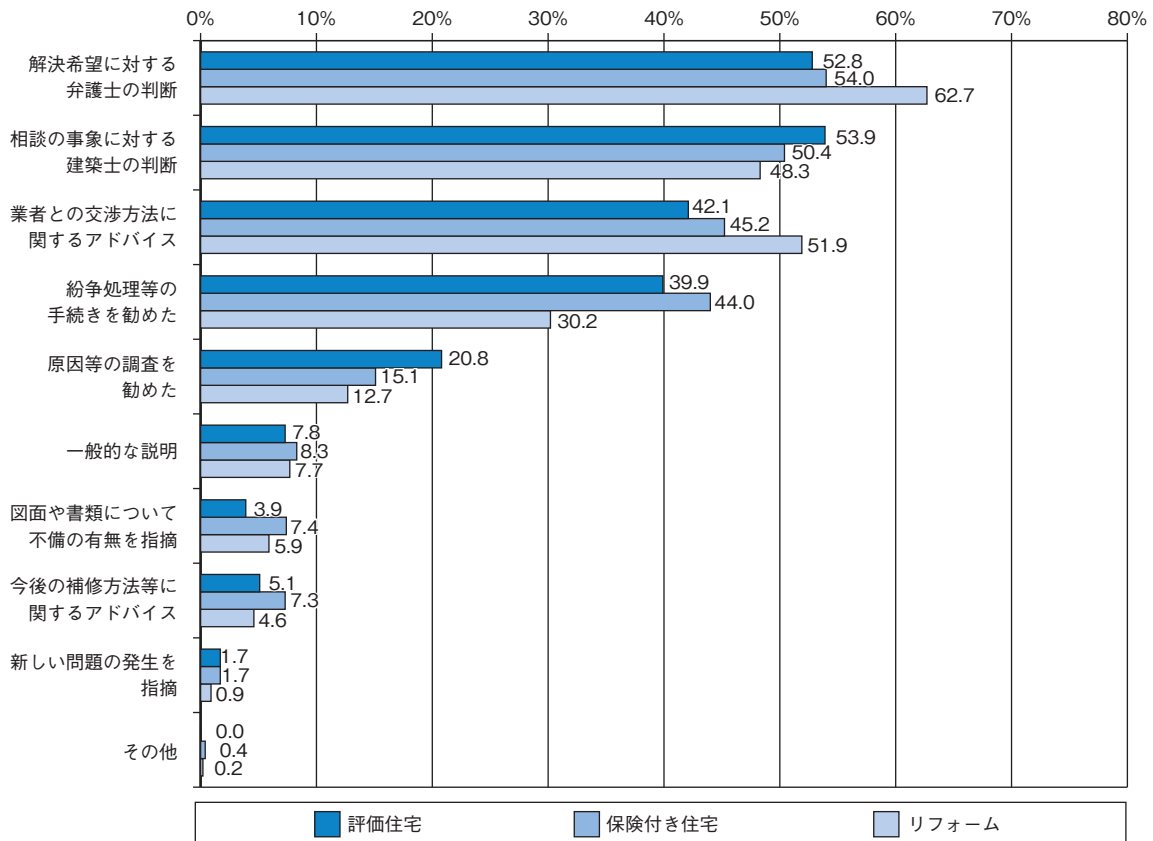


図2-16 助言内容の割合 ※複数カウント

(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1,345件を相談区分（「新築住宅」及び「リフォーム」）、住宅形式（「戸建住宅」及び「共同住宅等」）の組み合わせで集計を行った。各々の相談件数は、表2-1のとおりである。

- (注)・以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表2-1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2-1 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	627	471	1,098
共同住宅等	111	136	247
合計	738	607	1,345

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「雨漏り」と続いている。「新築住宅」では「ひび割れ」、「雨漏り」の順、「リフォーム」では、「雨漏り」、「剥がれ・外れ」、「ひび割れ」の順に多くなっている（図2-17、図2-18）。

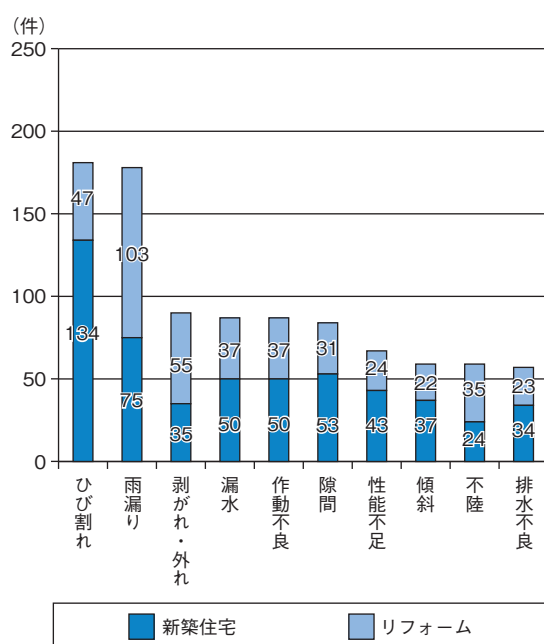


図2-17 相談区分別にみる主な不具合事象
※複数カウント

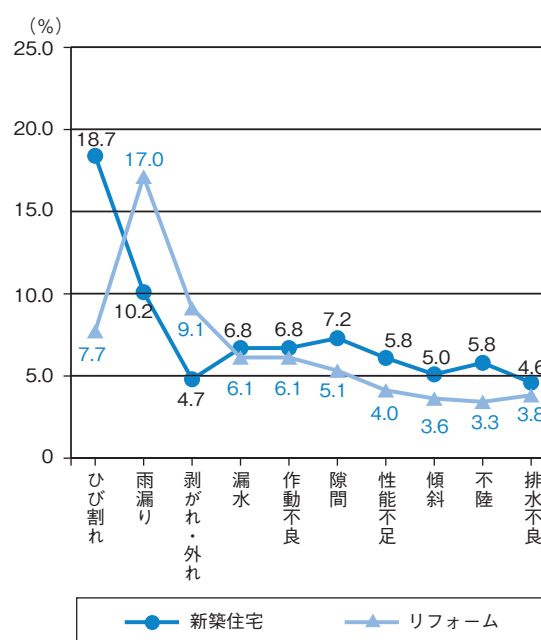


図2-18 相談区分別にみる主な不具合事象の割合
※複数カウント

「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」、「屋根」、「開口部・建具」の順であった。「新築住宅」では「床」、「開口部・建具」、「内壁」の順、「リフォーム」では「屋根」、「床」、「外壁」の順となる（図2-19、図2-20）。

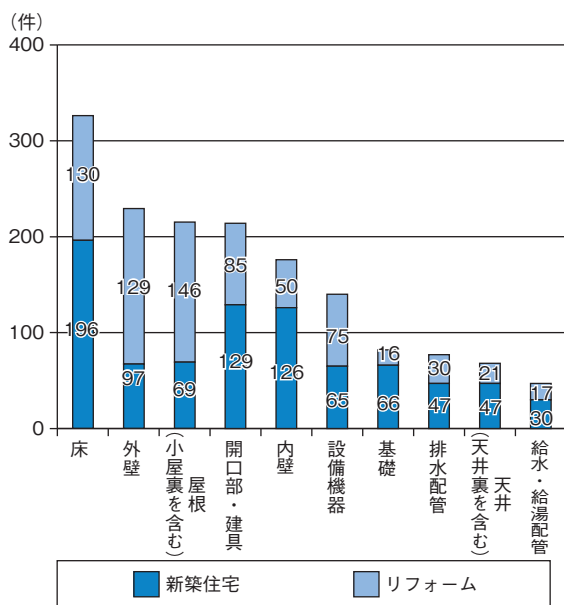


図2-19 相談区別にみる主な不具合部位象 ※複数カウント

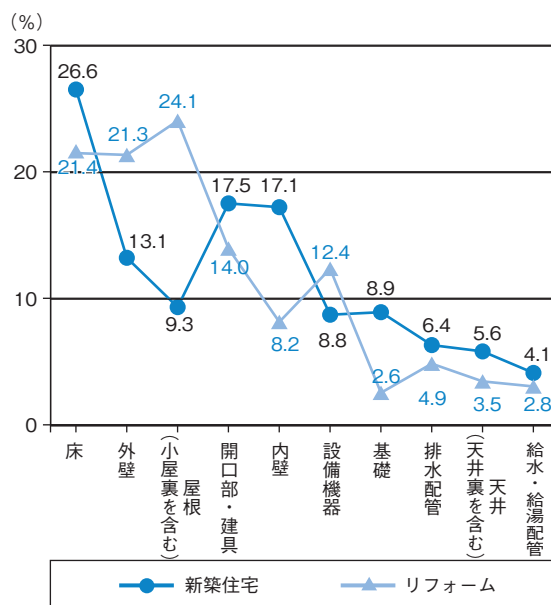


図2-20 相談区別にみる主な不具合部位の割合 ※複数カウント

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」、「雨漏り」の順となっている（図2-21、図2-22）

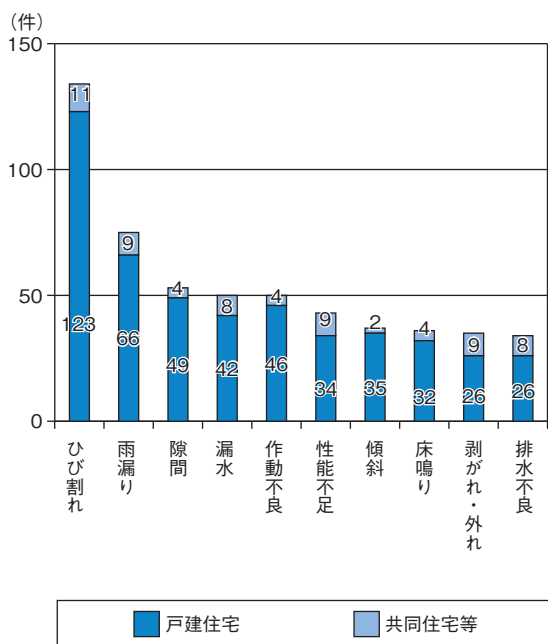


図2-21 住宅形式別にみる主な不具合事象 (新築住宅) ※複数カウント

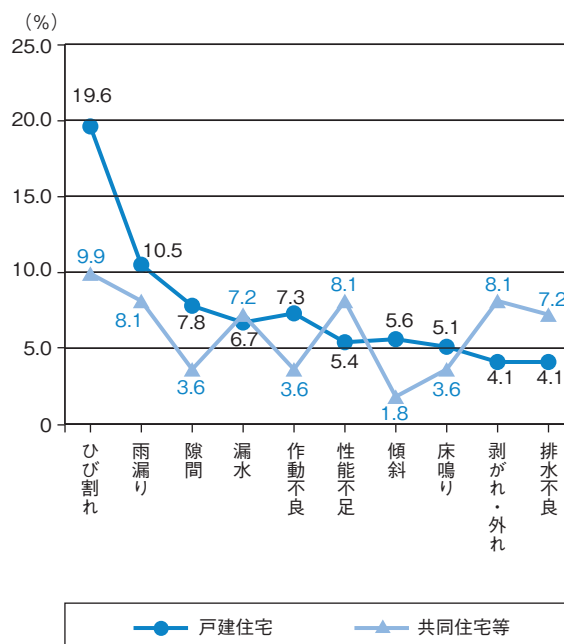


図2-22 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (新築住宅) ※複数カウント

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」「共同住宅等」共に「床」が最も多く、次いで「開口部・建具」、「内壁」の順となっている（図2-23、図2-24）。

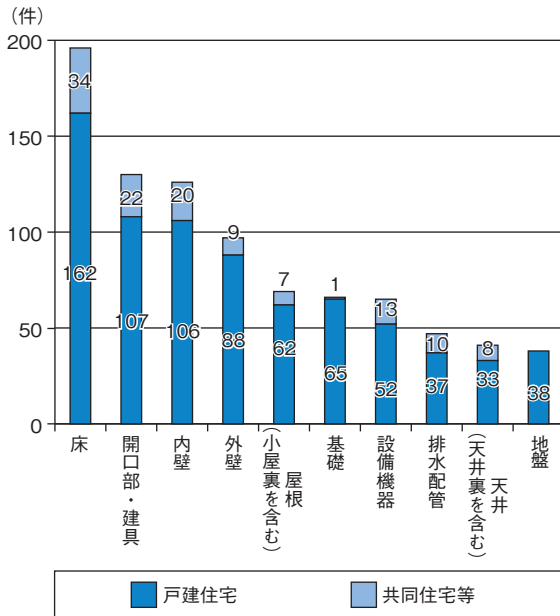


図2-23 住宅形式別にみる主な不具合部位 (新築住宅) ※複数カウント

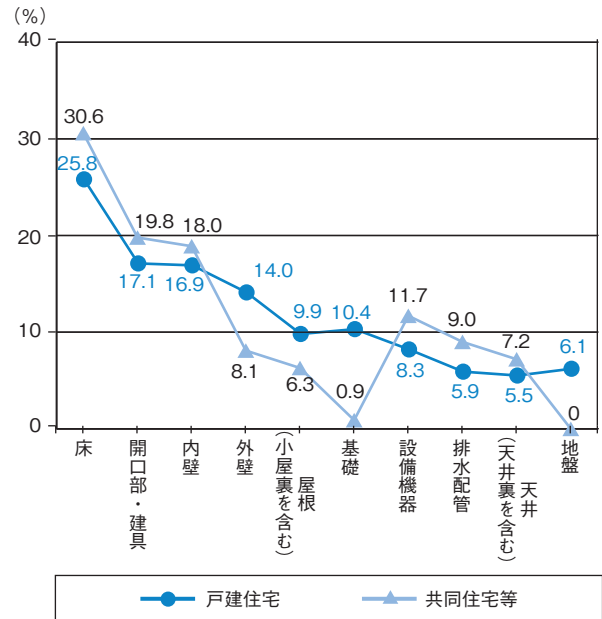


図2-24 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合 (新築住宅) ※複数カウント

【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「雨漏り」、「ひび割れ」、「剥がれ・外れ」の順、「共同住宅等」では、「漏水」、「剥がれ・外れ」、「作動不良」の順となっている（図2-25、図2-26）

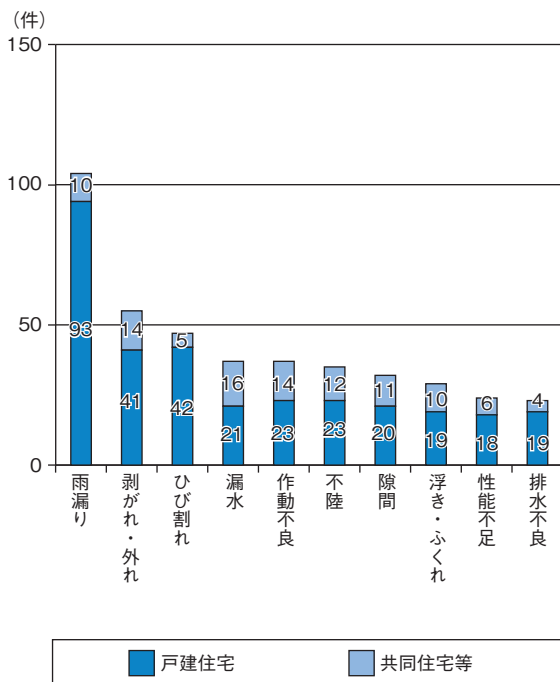


図2-25 住宅形式別にみる主な不具合事象 (リフォーム) ※複数カウント

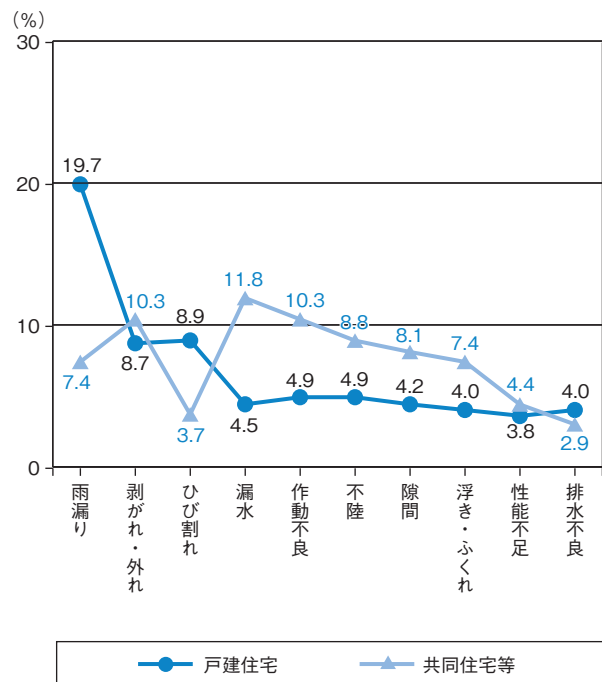


図2-26 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (リフォーム) ※複数カウント

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「屋根」、「外壁」、「床」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「設備機器」、「開口部・建具」の順となっている（図2-27、図2-28）。

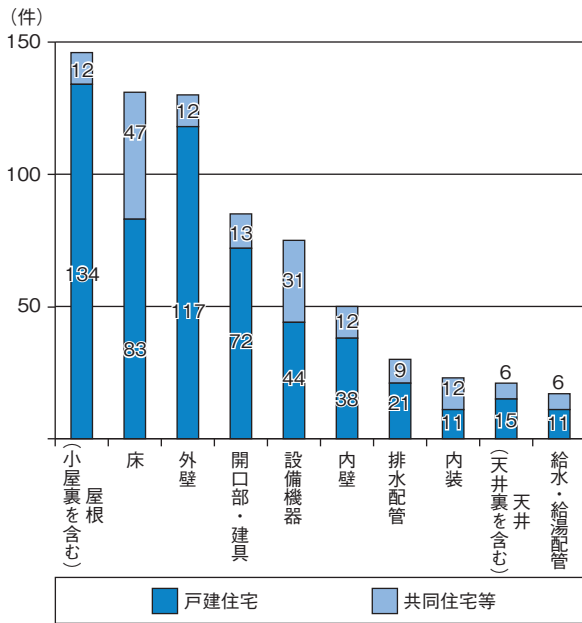


図2-27 住宅形式別に見る主な不具合部位 (リフォーム) ※複数カウント

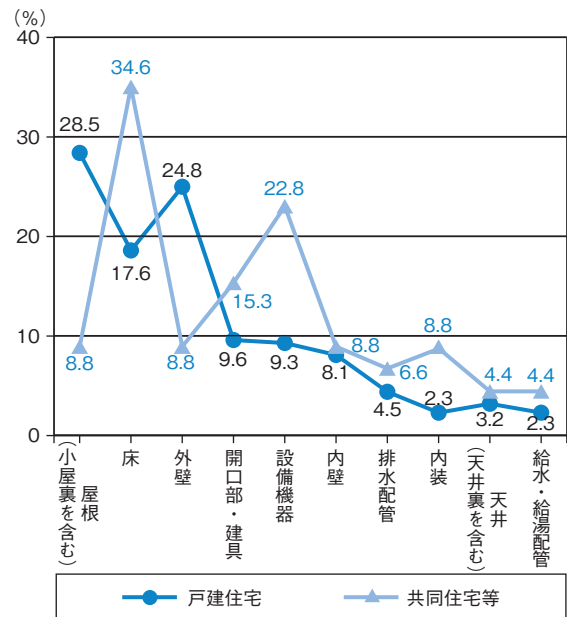


図2-28 住宅形式別に見る主な不具合部位の割合 (リフォーム) ※複数カウント

第3章 住宅紛争処理支援

第3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、2014年度までの紛争処理の状況について集計・分析を行う。

(注) 本章において特に記載のないものは、2015年3月末時点の集計値である。

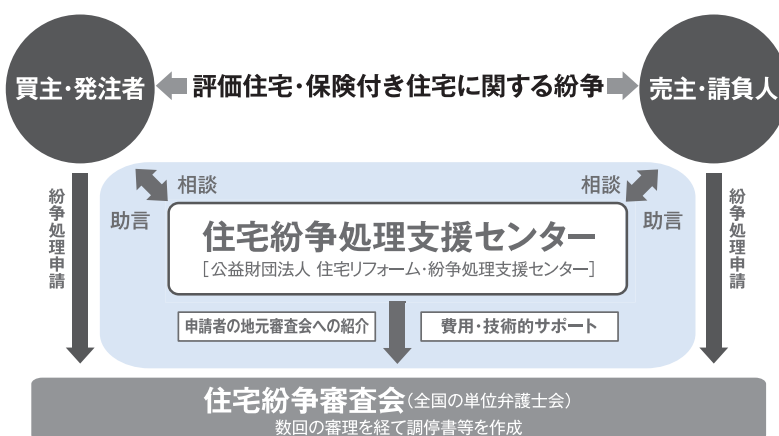


図3-1 紛争処理の流れ

1. 申請受付状況

(1) 申請受付件数の推移

2014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164件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は786件となった（図3-2）。

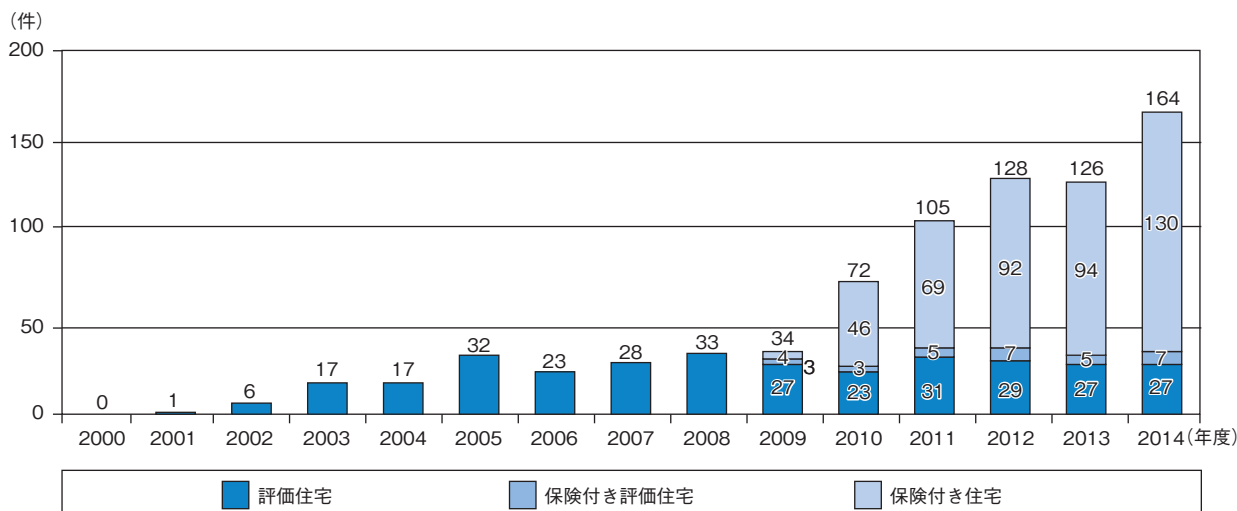


図3-2 申請受付件数の推移

(2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数786件における申請人内訳は、消費者からの申請が89.2%（701件）、事業者からの申請が10.8%（85件）である（図3-3）。

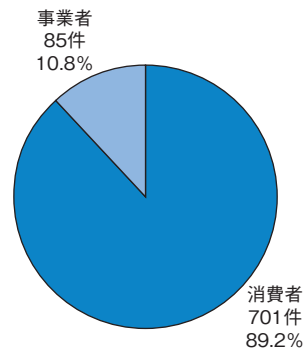


図3-3 申請人内訳 (n=786)

(3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数786件のうち、95.5%（751件）が調停によって紛争処理が行われている（図3-4）。

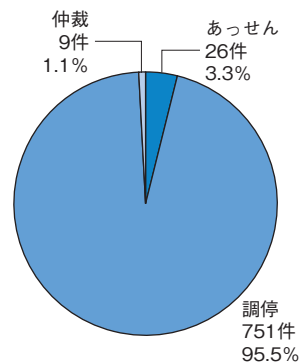


図3-4 紛争処理手続種別 (n=786)

(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

2014年度において受け付けられた紛争処理164件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は130件で、約8割を占めている。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、増加する傾向にある（図3-5）。

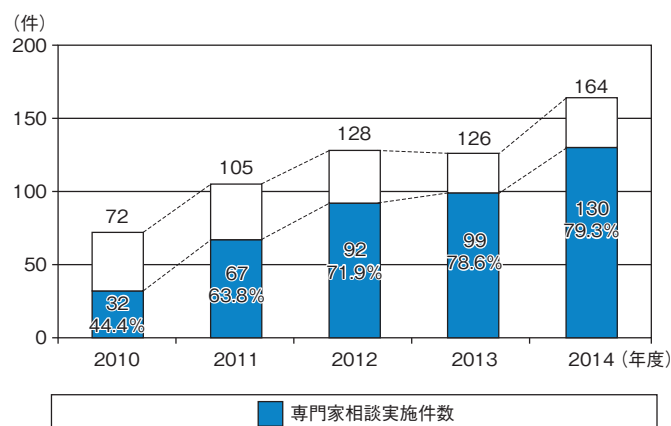


図3-5 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

2. 終結状況

2014年度において127件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は684件となった。そのうち53.5%（366件）が、調停等の成立により解決している（図3-6）。

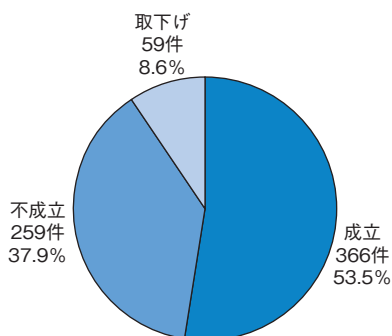


図3-6 終結状況 (n=684)

3. 紛争処理の内容

(1) ~ (4) の項目について、2015年3月31日までの終結事件684件の分析を行った（2015年9月末時点の集計値）。

(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3-7）。

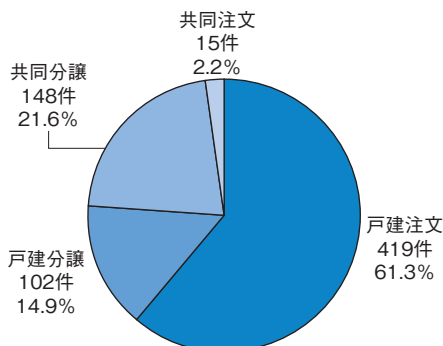


図3-7 住宅種別 (n=684)

(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83.9%が3年未満となっている（図3-8）。

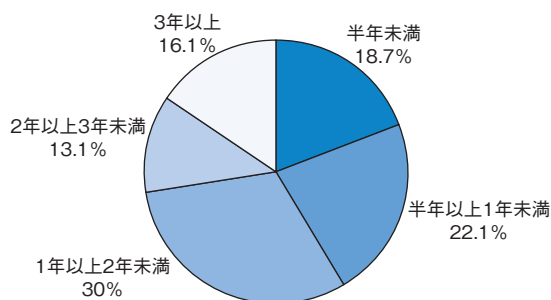


図3-8 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 (n=684)

(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6.6ヶ月となっている（図3-9）。審理回数は、5回までが66.5%を占めており、平均4.7回となっている（図3-10）。

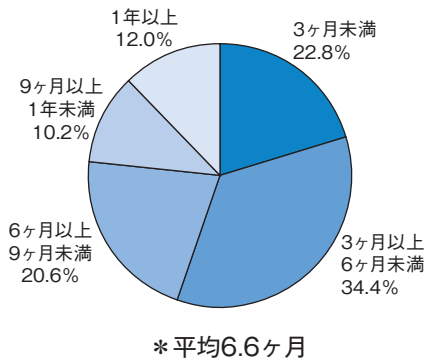


図3-9 紛争処理に要した期間 (n=684)

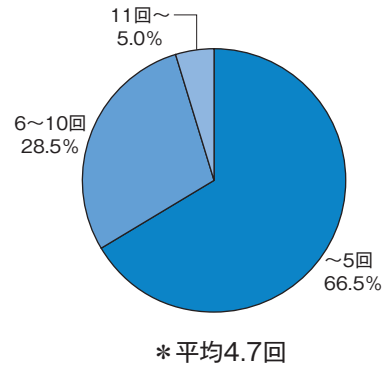


図3-10 審理回数 (n=684)

(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3-11）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（366件）の解決内容は、「修補」と「損害賠償」が多く、次いで「修補と損害賠償」となっている（図3-12）。

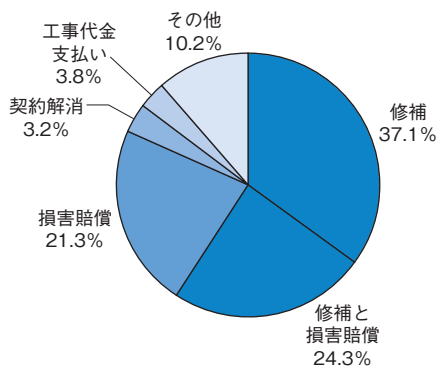


図3-11 解決希望内容 (n=684)

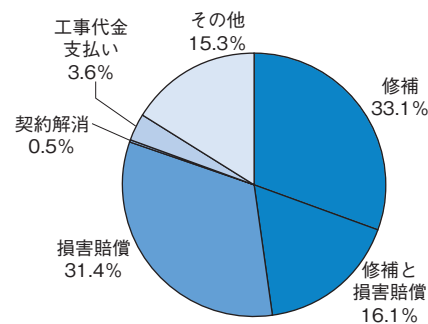


図3-12 解決内容 (n=366)

(5) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2014年3月31日までに終結した557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3-1、表3-2）。

表3-1 主な不具合事象（戸建住宅）

不具合事象	不具合事象 (%)		当該事象が多くみられる部位
	0	40	
ひび割れ	0	32%	外壁 基礎
変形	0	17%	床 開口部・建具
汚れ	0	15%	床 内壁
はがれ	0	9%	内壁 床
雨漏り	0	8%	開口部・建具 屋根
傾斜	0	7%	床

(n=406、事象は複数カウント)

表3-2 主な不具合事象（共同住宅等）

不具合事象	不具合事象 (%)		当該事象が多くみられる部位
	0	30	
騒音	0	21%	床 開口部・建具
ひび割れ	0	18%	開口部・建具 床
変形	0	12%	床
異常音	0	11%	設備配管等 天井
結露	0	9%	開口部・建具 内壁
汚れ	0	9%	床 内壁

(n=151、事象は複数カウント)

参考資料

1. 新築住宅の着工戸数

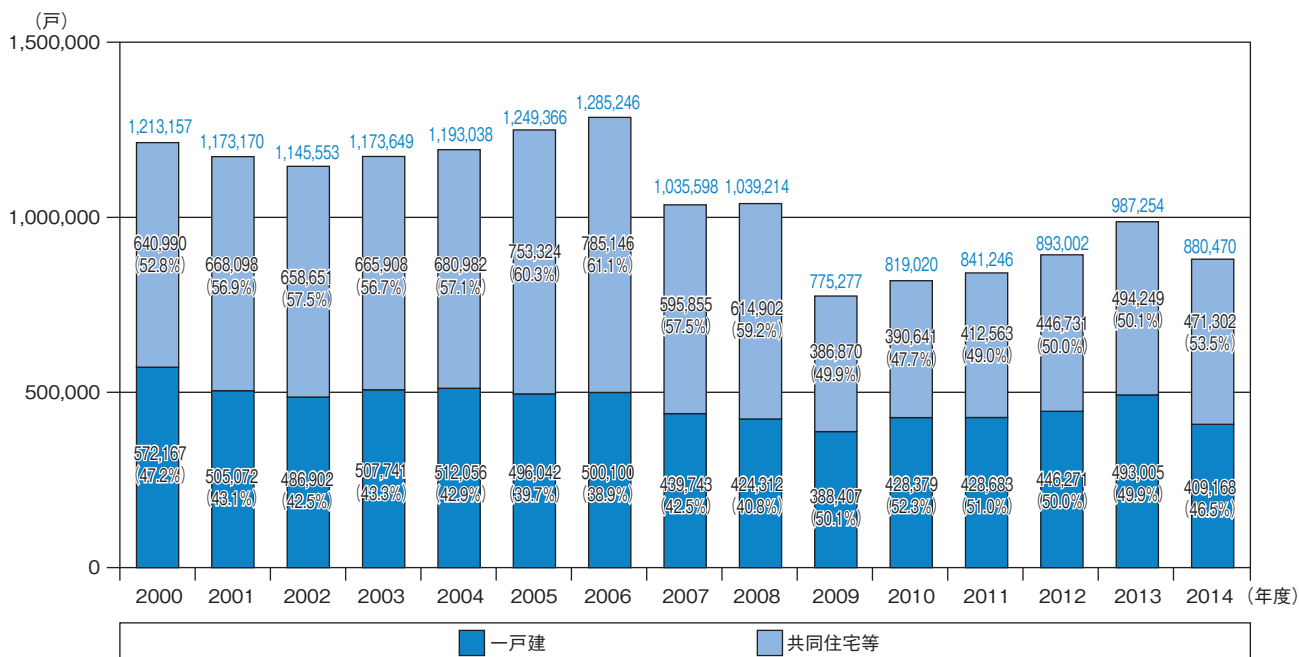


図1 新築住宅の着工戸数

※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

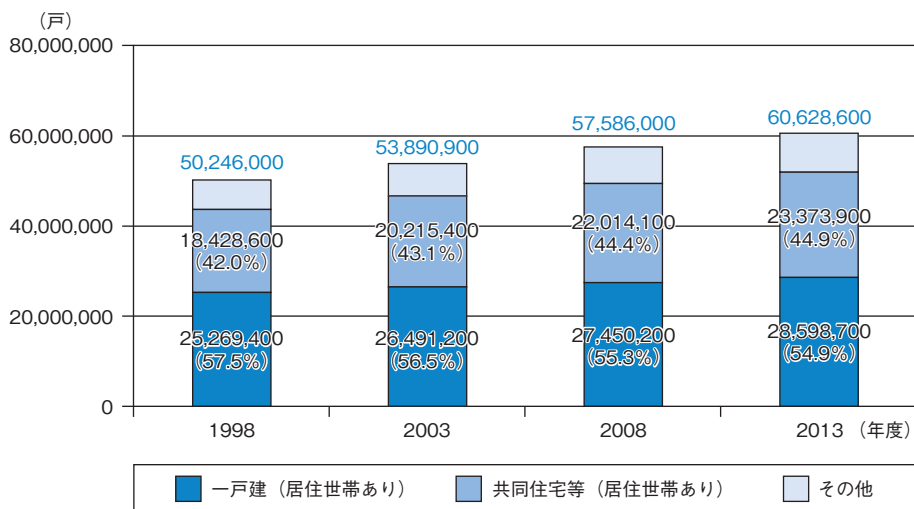


図2 住宅のストック数

※出典：総務省／住宅・土地統計調査（平成27年2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

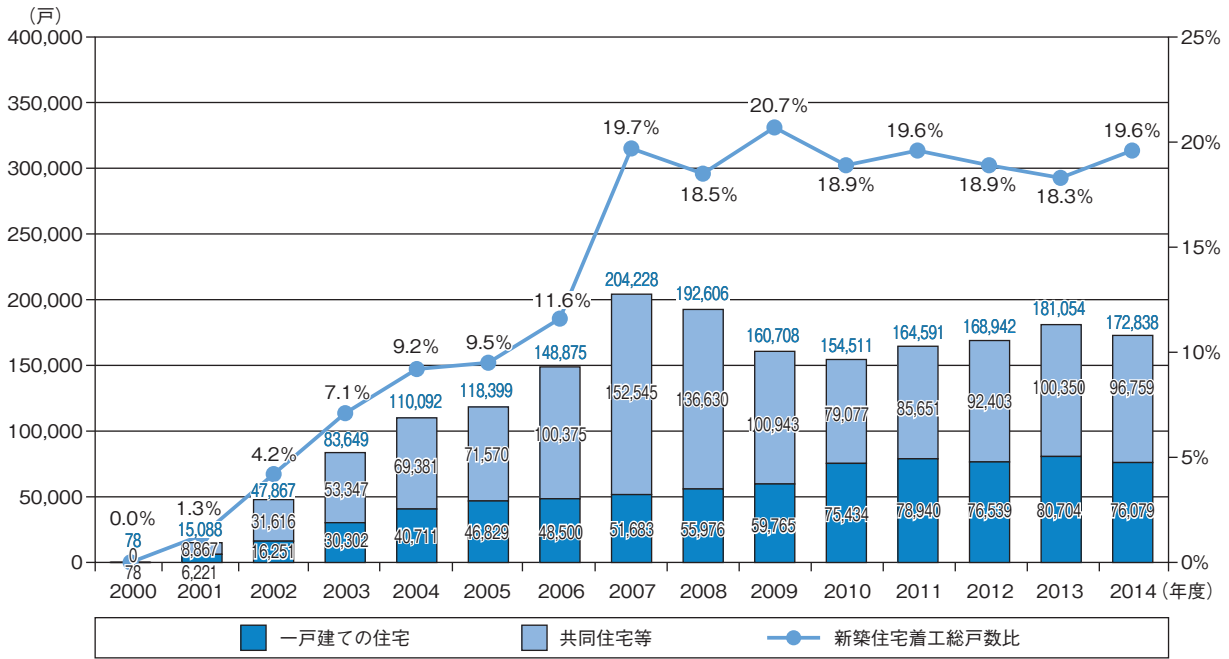


図3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

②既存住宅

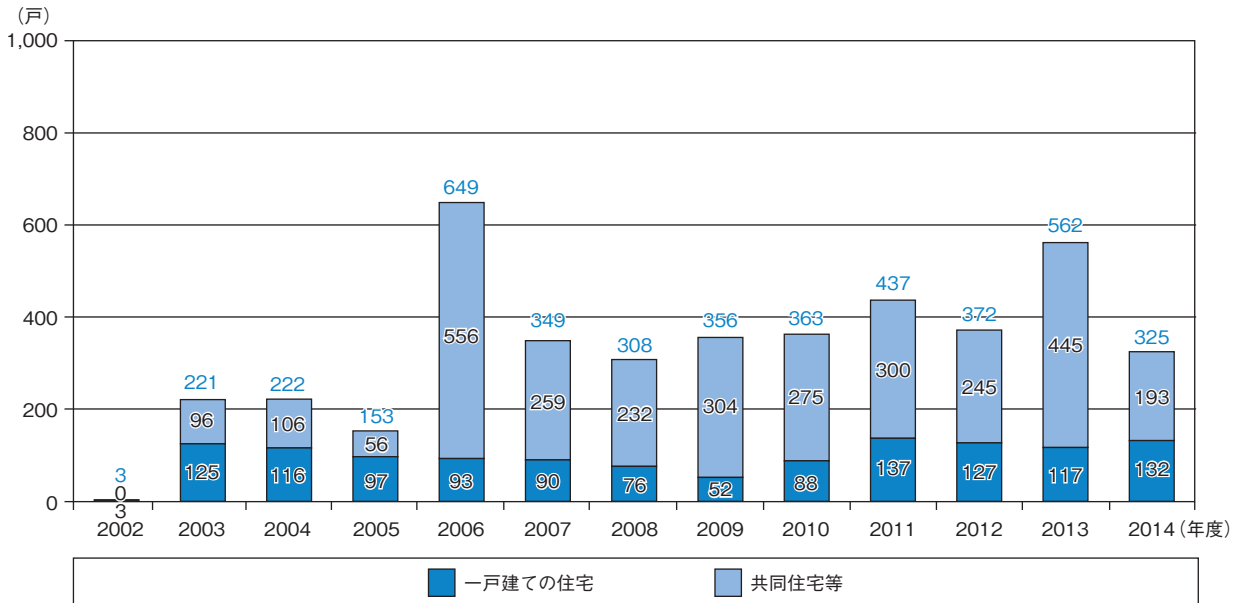


図4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

※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27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

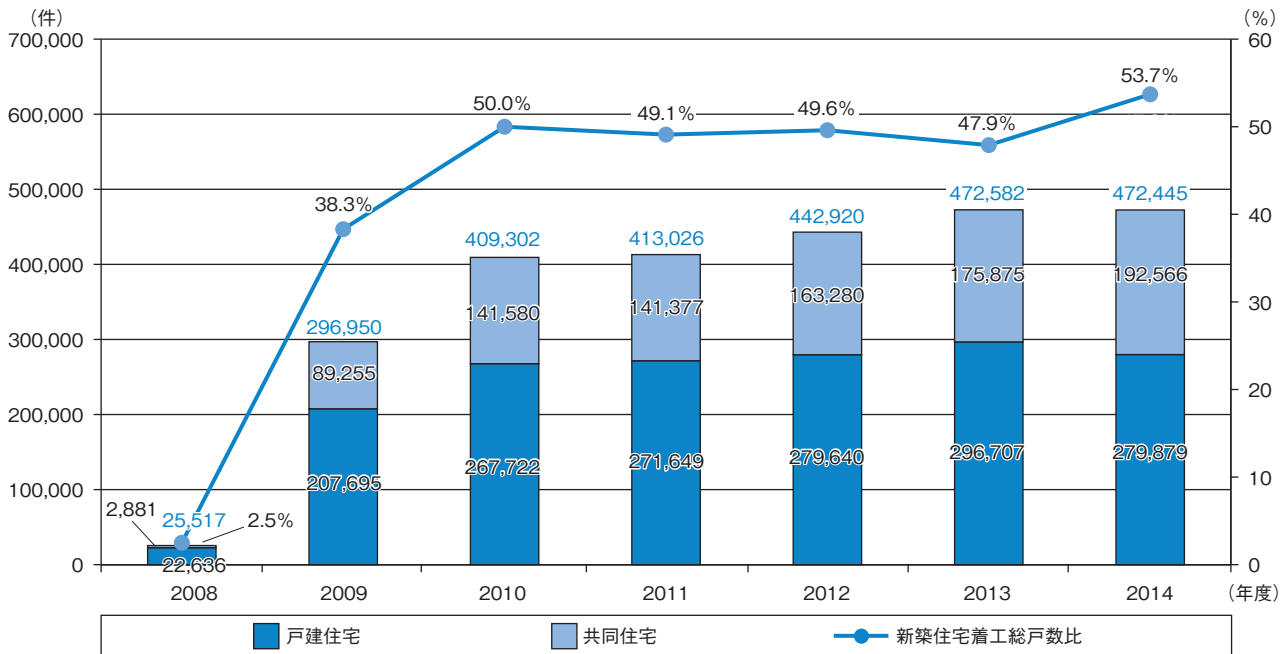
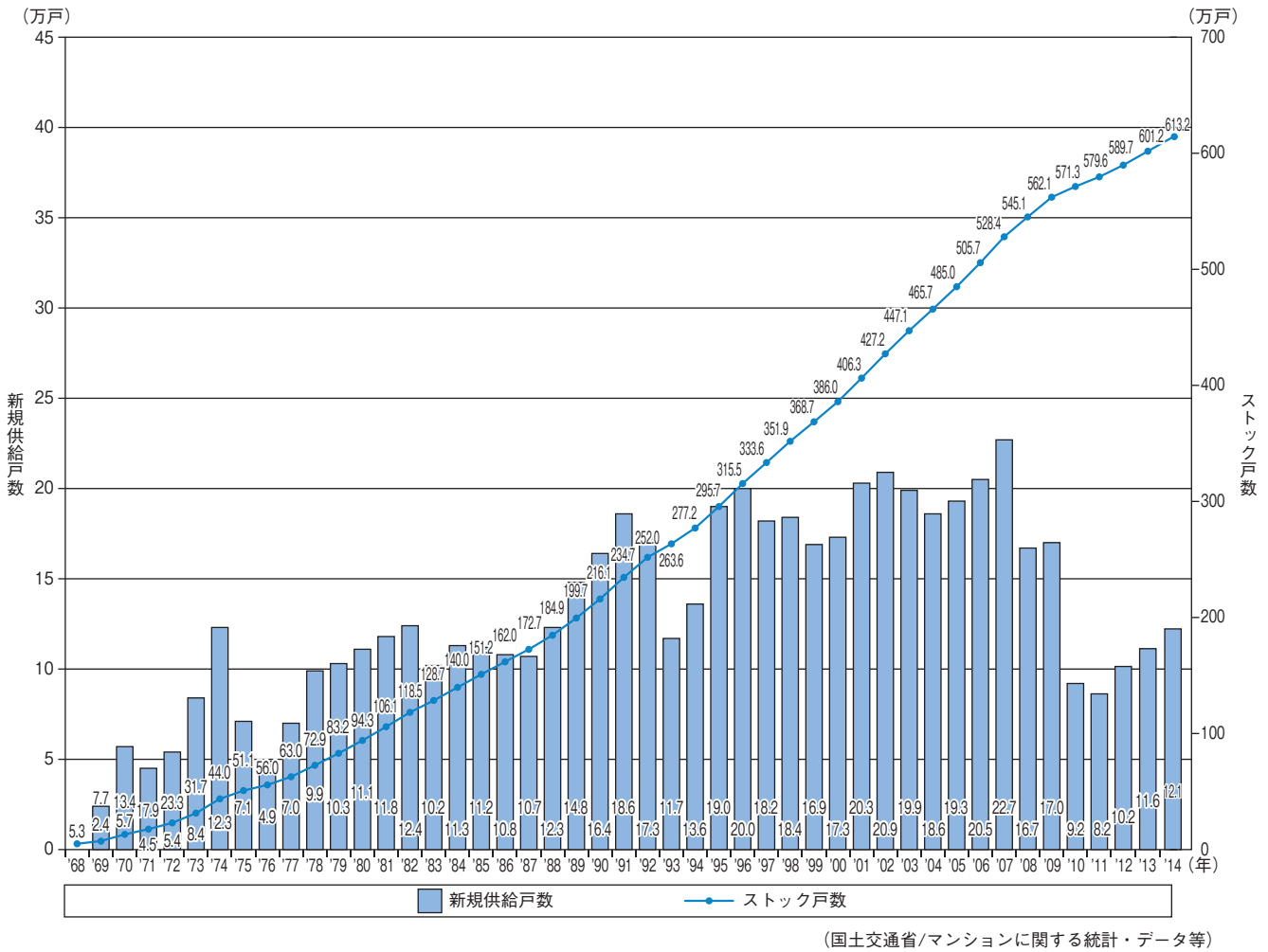


図5 住宅瑕疵担保責任保険証券発行件数

※P11、図1-3を再掲
 ※出典：国土交通省（集計時期：平成27年5月）

5. 全国のマンションストック戸数

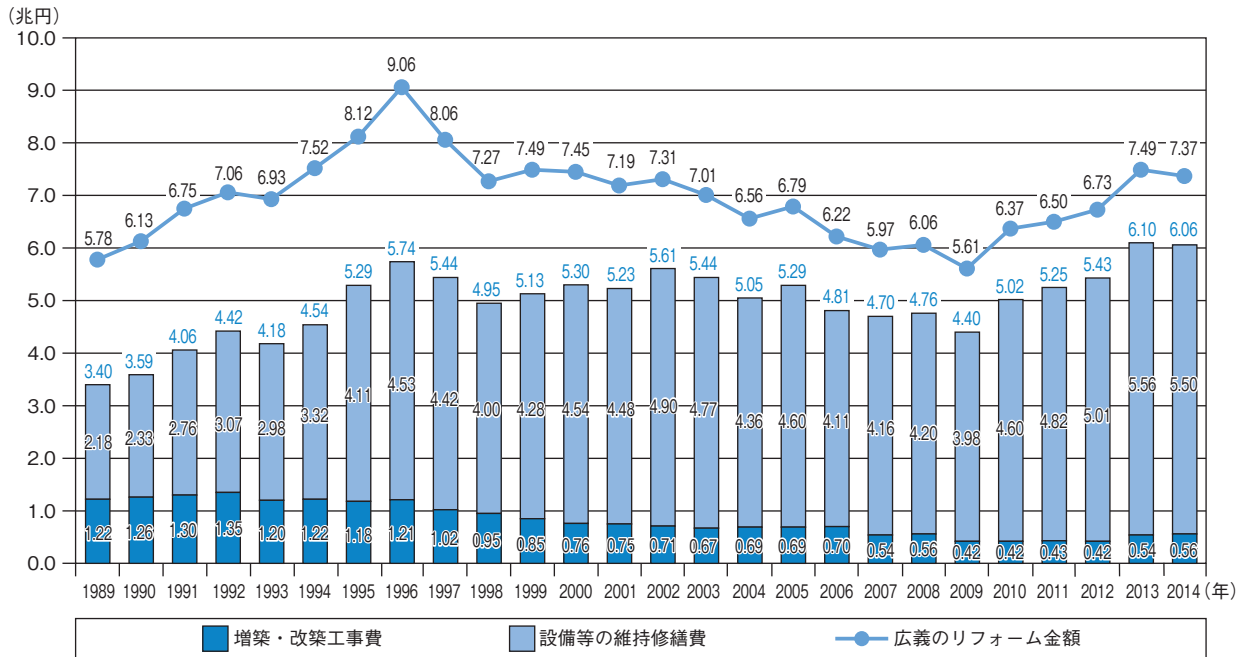


- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。
 2. スtock戸数は、新規供給戸数の累積等を基に、各年末時点の戸数を推計した。
 3. ここでいうマンションとは、中高層(3階建て以上)・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート、鉄骨鉄筋コンクリート又は鉄骨造の住宅をいう。
 4. マンションの居住人口は、平成22年国勢調査による1世帯当たり平均人員2.46を基に算出すると約1,510万人となる。

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

住宅相談統計年報2015

2014年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

2015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