



# 住宅相談統計年報 2022

2021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 2022

2021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、2022年3月末で累積相談受付件数は42万件を超えました。

『住宅相談統計年報 2022』では、2021年度に実施した電話相談、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。住宅に係わる多くの方々に、お役立ていただければ幸いに存じます。

本年報は、当財団ホームページにも掲載しております。ホームページには、年報本編にあわせて資料編としてより詳細なデータを掲載していますので、併せてご活用いただければと存じます。

なお、今年度は「第4章」として、当財団の調査・研究事業として実施した「外壁タイルの浮き・剥離等の防止の調査技術の検討」に係るヒアリング調査の概要を掲載いたしました。こちらもご参照ください。

2022年9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ます。

### 〔沿革〕

- 1984年 財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
- 2000年 財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組  
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、支援等業務を開始
- 2008年 住宅瑕疵担保履行法に基づく特別支援等の業務を開始
- 2010年 相談窓口の愛称「住まいるダイヤル」及びロゴマークを設定、ナビダイヤルを導入  
リフォーム見積チェックサービス開始  
専門家相談(面談)全国展開開始
- 2012年 公益財団法人に移行

### 【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  |
| 用語解説 .....                     | 8  |
| <b>第1章 電話相談“住まいるダイヤル”</b>      |    |
| 1. 電話相談全体 .....                | 10 |
| (1) 2021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住宅のトラブルに関する相談                 |    |
| ③主な苦情の相手方                      |    |
| ④相談者の解決希望内容                    |    |
| ⑤他の機関等への案内（消費者）                |    |
| (4) 不具合事象・部位 .....             | 24 |
| ①新築等相談                         |    |
| i) 不具合事象・部位の有無                 |    |
| ii) 住宅形式別の不具合事象と主な不具合部位        |    |
| iii) 不具合発生時の築後年数               |    |
| iv) 不具合発生時の築後年数と主な不具合事象        |    |
| ②リフォーム相談                       |    |
| i) 不具合事象・部位の有無                 |    |
| 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 ..... | 29 |
| 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 .....            | 31 |
| (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 .....            | 33 |
| ①主な目的                      |    |
| ②主なリフォーム部位                 |    |
| (4) 相談の内容 .....            | 34 |
| ①主な相談内容                    |    |
| ②主な助言内容                    |    |
| (5) 見積書を取得した事業者の数 .....    | 34 |
| (6) 見積書の傾向 .....           | 35 |
| 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 .....             | 41 |
| (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 .....           | 42 |
| 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 .....             | 44 |
| (3) 助言内容 .....                   | 45 |
| (4) 住宅の不具合に関する相談内容 .....         | 46 |
| 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 .....                     | 52 |
| (1) 申請受付件数の推移 .....                 | 52 |
| (2) 申請人内訳 .....                     | 53 |
| (3) 紛争処理手続種別 .....                  | 53 |
| (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 ..... | 54 |
| 2. 終結状況 .....                       | 54 |
| 3. 紛争処理の内容 .....                    | 54 |
| (1) 住宅種別 .....                      | 54 |
| (2) 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 .....       | 55 |
| (3) 紛争処理に要した期間 .....                | 55 |
| (4) 紛争処理に要した審理回数 .....              | 55 |
| (5) 解決希望内容と解決内容 .....               | 56 |
| (6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象 .....        | 56 |

### 第4章 当財団における調査・研究事業

#### 住宅の外壁タイルの浮き・剥離等の防止に係るヒアリング調査について

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1. 調査の概要 .....                 | 58 |
| 2. 調査結果の概要 .....               | 59 |
| A. 外壁タイルの浮き・剥離等の発生要因の判定方法      |    |
| B. 浮き・剥離等が発生しやすい部位（危険部位）       |    |
| C. 目視を前提にした浮き・剥離等の発生箇所を想定できる変状 |    |
| D. 剥落界面の調査方法                   |    |
| E. 外壁タイルの浮き・剥離等の補修方法案          |    |
| 3. 調査結果の活用 .....               | 63 |
| 4. おわりに .....                  | 64 |
| 5. 参考 .....                    | 64 |

### 参考資料

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 1. 新築住宅の着工戸数 .....                | 66 |
| 2. 住宅のストック数 .....                 | 66 |
| 3. 建設住宅性能評価書交付実績 .....            | 67 |
| 4. 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行件数 ..... | 68 |
| 5. 全国のマンションストック戸数 .....           | 69 |
| 6. 住宅リフォーム市場規模 .....              | 70 |

## 用語解説

### 【電話相談】

#### 〔大分類〕

- 新築等住宅に関する相談（新築等相談）：注文や売買等により取得した住宅（中古を含む）に関する相談
- リフォームに関する相談（リフォーム相談）：リフォームに関する相談

#### 〔小分類〕

- 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に関する相談
- その他の相談：上記以外の相談

#### ※トラブルに関する相談：

住宅の不具合や契約に関するトラブルの他に、賃貸借や相隣関係などのトラブルも含む、相談内容に何らかのトラブルが含まれる相談（「住宅のトラブルに関する相談」と「その他の相談」の一部を合わせた区分）

#### 〔住宅の種類〕

- 評価住宅：住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付された住宅であることが確認できた住宅
- 保険付き住宅（1号）：住宅瑕疵担保履行法第19条第1号に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅であることが確認できた住宅

### 【専門家相談】

- 専門家相談：当財団と全国52の弁護士会とが連携し、相談者が弁護士・建築士と面談できる対面相談。利用対象者は、評価住宅（新築）と保険付き住宅（1号）の取得者及び供給者、リフォーム工事の発注者（及び発注予定者）

### 【住宅紛争処理】

- 住宅紛争審査会：評価住宅や保険付き住宅の請負人と発注者、売主と買主の間の紛争の解決を図るために、国土交通大臣の指定を受けた機関。全国52の弁護士会が設置
- 住宅紛争処理：住宅紛争審査会で行う、評価住宅や保険付き住宅の請負人と発注者、売主と買主の間の紛争の解決を図る手続

#### 《留意事項》

- ・本年報では、相談者から聴き取った内容、または提供された資料をもとに集計している。
- ・特に記載のない「共同住宅等」には、長屋建てを含む。
- ・「不明」を除いて集計している。
- ・グラフ等の割合（％）は、小数点第二位以下を四捨五入しており、合計しても100％にならない場合がある。なお、本文中でグラフ等の割合を合計している場合は、元の数値で計算し、小数点第二位以下を四捨五入しているため、グラフ等の割合の合計値と一致しない場合がある。



# 第 1 章 電話相談 “住まいるダイヤル”

# 第1章 電話相談 “住まいるダイヤル”

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、技術的な問題から法的な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。本章では、2021年度に電話で受け付けた相談を対象に集計を行う。

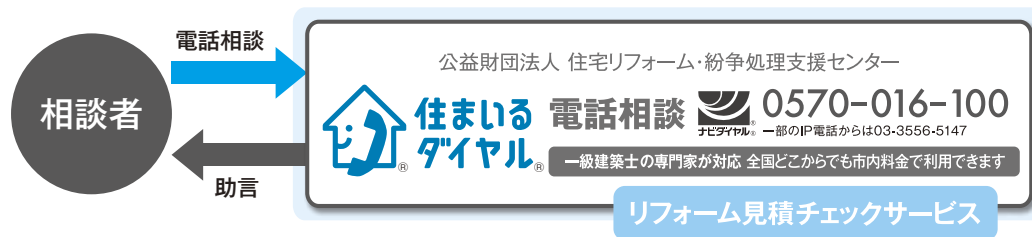


図1-1 電話相談の流れ

## 1. 電話相談全体

電話相談の内容は、「新築等住宅に関する相談」と「リフォームに関する相談」に区分し、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）。

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 |                      |
| 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) 2021年度の電話相談の概要

#### ①電話相談の状況

- i) 2021年度の「新規相談件数」は35,040件となり、2020年度の29,069件と比較して約2割増加すると共に、初めて35,000件を超えた。
- ii) 2000年度の相談業務開始以降、2021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422,039件となった。

#### ②項目別の概要

- i) 「新築等相談」は23,994件で前年度比20.7%増加し、「リフォーム相談」は11,046件で前年度比20.1%増加した（P11、表1-2）。
- ii) 住宅のトラブルに関する相談は22,004件で、「新規相談件数」の62.8%を占める（P13、図1-4）。
- iii) 評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の相談は、911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（1号保険）が付された住宅）の相談は、7,392件である（P11、表1-3）。
- v) リフォーム見積チェックサービスにおいて、事業者から取得した見積書に関する相談（468件）のうち、見積書の送付を受けた相談件数は253件である（P31、図1-53）。

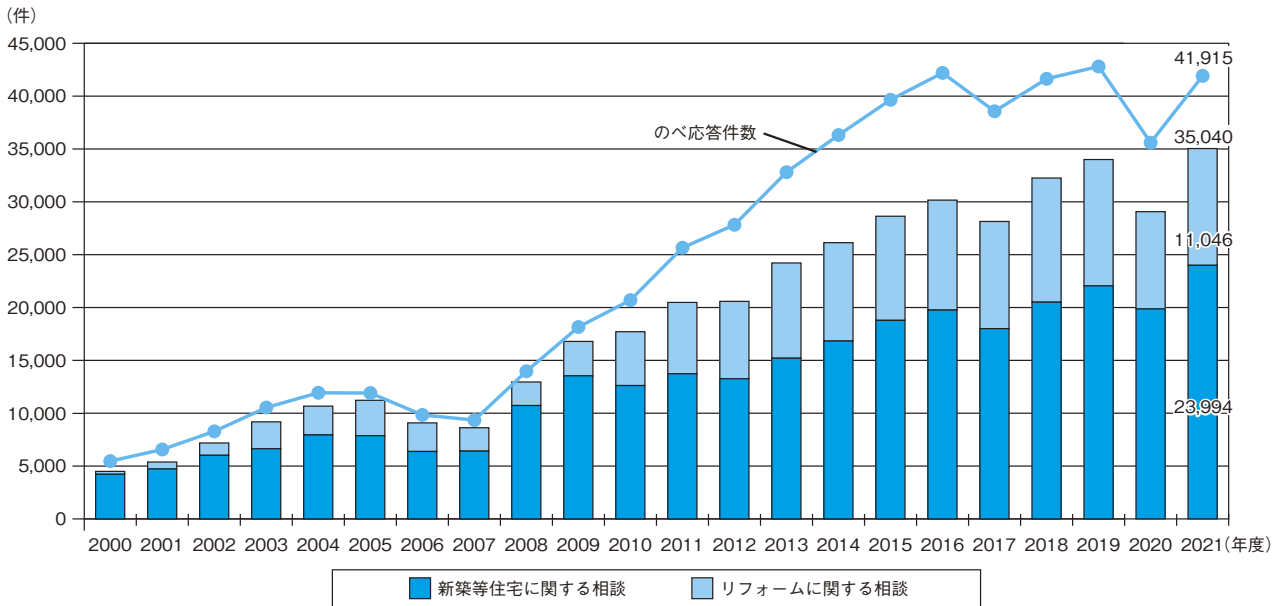


図1-2 相談件数の推移

表1-2 新規相談件数

| 区分                   | 年度 | 2000~2011 | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 累計      |
|----------------------|----|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 新規相談件数*1<br>(電話相談全体) |    | 133,796   | 20,584 | 24,216 | 26,136 | 28,638 | 30,163 | 28,142 | 32,253 | 34,002 | 29,069 | 35,040 | 422,039 |
| 新築等住宅に関する相談          |    | 100,859   | 13,266 | 15,203 | 16,831 | 18,786 | 19,759 | 18,004 | 20,509 | 22,054 | 19,872 | 23,994 | 289,137 |
| リフォームに関する相談          |    | 32,937    | 7,318  | 9,013  | 9,305  | 9,852  | 10,404 | 10,138 | 11,744 | 11,948 | 9,197  | 11,046 | 132,902 |
| 業務日数                 |    | —         | 245    | 244    | 244    | 243    | 243    | 245    | 244    | 240    | 243    | 243    | —       |

\*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 | 2000~2011 | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 累計     |
|----------|----|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 評価住宅*2   |    | 4,052     | 731   | 859   | 941   | 1,016 | 961   | 838   | 895   | 839   | 853   | 911   | 12,896 |
| 保険付き住宅*2 |    | 4,396     | 3,597 | 4,288 | 5,314 | 5,667 | 5,713 | 5,331 | 6,634 | 7,630 | 7,729 | 7,392 | 63,691 |

\*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、2015年度：115件、2016年度：100件、2017年度：86件、2018年度：103件、2019年度：78件、2020年度：88件、2021年度：92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物件について関連する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」として集計している。

2021年度の「継続相談件数」は6,875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41,915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、紛争処理の手続き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 | 2000~2011 | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | 2020   | 2021   | 累計      |
|----------|----|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| のべ応答件数*3 |    | 152,366   | 27,827 | 32,806 | 35,879 | 39,656 | 42,198 | 38,564 | 41,639 | 42,806 | 35,598 | 41,915 | 531,254 |
| 新規相談件数   |    | 133,796   | 20,584 | 24,216 | 26,136 | 28,638 | 30,163 | 28,142 | 32,253 | 34,002 | 29,069 | 35,040 | 422,039 |
| 継続相談件数*4 |    | 18,570    | 7,243  | 8,590  | 9,743  | 11,018 | 12,035 | 10,422 | 9,386  | 8,804  | 6,529  | 6,875  | 109,215 |

\*3 のべ応答件数：電話で対応した全ての件数

\*4 継続相談件数：同一の相談者が同一の物件について関連する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」のうち、注文や売買により取得した新築住宅に係る相談は、17,021件であった(表1-5、青太線で囲った箇所)。

表1-5 電話相談における新築住宅に関する相談の件数(2021年度)

| 相談対象           | 全体     | 新築等相談  | うち、新築相談 |        | リフォーム相談 |
|----------------|--------|--------|---------|--------|---------|
|                |        |        | (a)     | (b)    |         |
| A 評価住宅         | 911    | 887    | (a)     | 886    | 24      |
| B 保険付き住宅(1号)   | 7,392  | 7,243  | (b)     | 7,243  | 149     |
| C 評価・保険付き以外の住宅 | 26,829 | 15,952 | (c)     | 8,980  | 10,877  |
| 合計             | 35,040 | 23,994 |         | 17,021 | 11,046  |

※「A評価住宅」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しているが、「合計」ではその重複を調整しているため、各区分の件数の合計値は、「合計」の値を超える。

#### A 「評価住宅」

住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付された住宅であることが確認できた住宅

##### (a) 「評価住宅(新築)」

評価住宅のうち、新築住宅に係る(既存住宅及びリフォームに関する相談を除く)もの

#### B 「保険付き住宅(1号)」

住宅瑕疵担保履行法第19条第1号に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅であることが確認できた住宅

##### (b) 「保険付き住宅(新築)」

保険付き住宅のうち、新築住宅に係る(リフォーム相談を除く)もの

#### C 「評価・保険付き以外の住宅」

評価住宅及び保険付き住宅に該当しない、または該当することを確認できていない住宅

##### (c) 「評価・保険付き以外の住宅(新築)」

評価・保険付き以外の住宅のうち、相談者が新築住宅として取得した住宅(リフォーム相談、中古住宅の相談、住宅を特定しない一般的な知見相談等を除く)

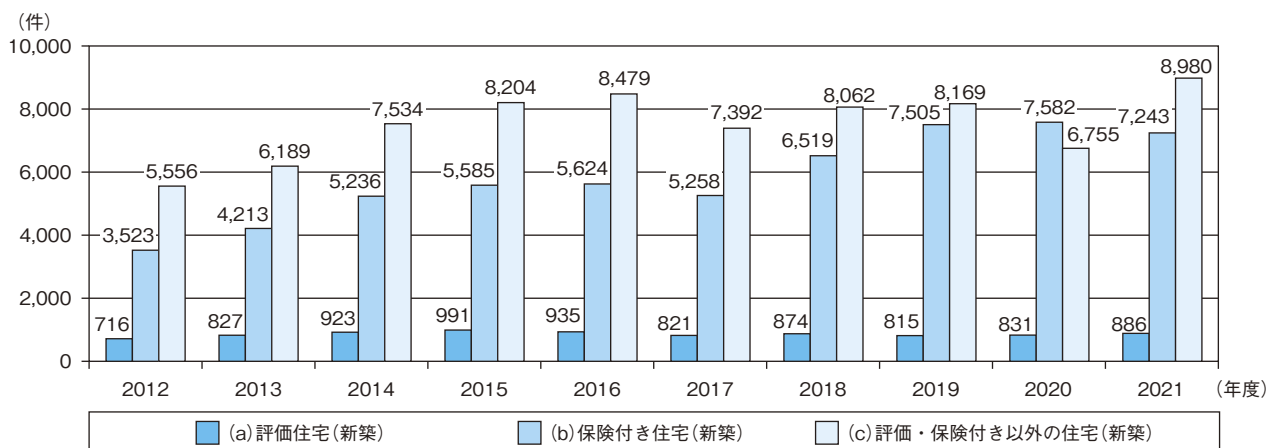


図1-3 新築住宅に関する電話相談件数の推移

表1-6 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(%)

|                      | 2017年度 | 2018年度 | 2019年度 | 2020年度 | 2021年度 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| (a) 評価住宅(新築)         | 6.1    | 5.7    | 5.0    | 5.5    | 5.2    |
| (b) 保険付き住宅(新築)       | 39.3   | 42.5   | 45.7   | 50.3   | 42.6   |
| (c) 評価・保険付き以外の住宅(新築) | 55.2   | 52.5   | 49.8   | 44.8   | 52.8   |

※(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5年間で新築住宅に関する相談の1%未満である。

vii) 2021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1-6のとおりである。いずれも「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61.5%、「リフォーム相談」では65.6%を占める。また、「新築等相談」に比べ、「リフォーム相談」では「知見相談」の割合が高い。

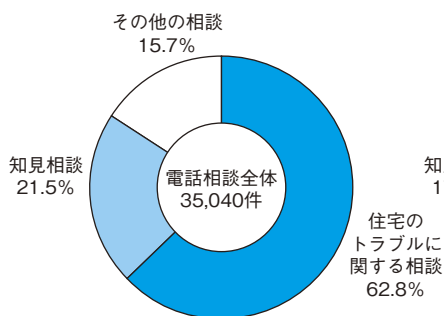


図1-4 相談内容（電話相談全体）

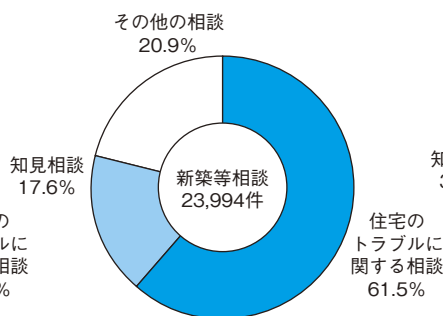


図1-5 相談内容（新築等相談）

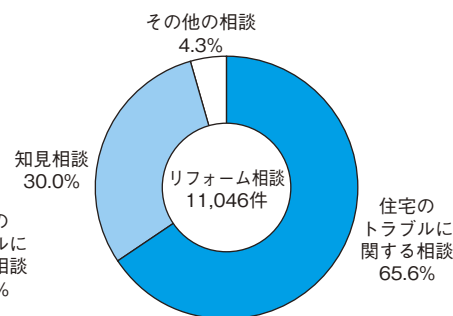


図1-6 相談内容（リフォーム相談）

### ③評価住宅及び保険付き住宅に関する電話相談の内訳

2021年度の評価住宅及び保険付き住宅に関する相談8,211件<sup>\*5</sup>のうち、「新築等相談」は8,042件（97.9%）であり、「リフォーム相談」は、169件（2.1%）である。ここで、「新築等相談」8,042件の内容をみると、「住宅のトラブルに関する相談」が73.7%を占めている（図1-7）。

\*5 評価住宅（911件）と保険付き住宅（7,392件）の合計から、保険付き評価住宅（92件）の重複を除いた件数

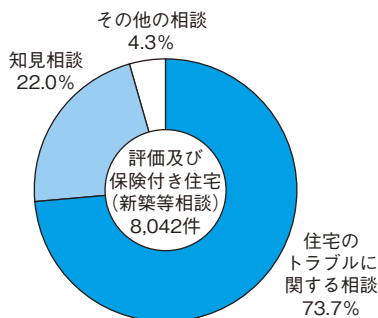


図1-7 評価住宅及び保険付き住宅の「新築等相談」における相談内容

## (2) 相談者の傾向

### ①相談者の区分

相談の90.3%が「消費者」からの相談である。相談区別にみると、「リフォーム相談」での「消費生活センター・地方公共団体等」は6.8%となっており、「新築等相談」に比べて割合が高い（図1-8）。

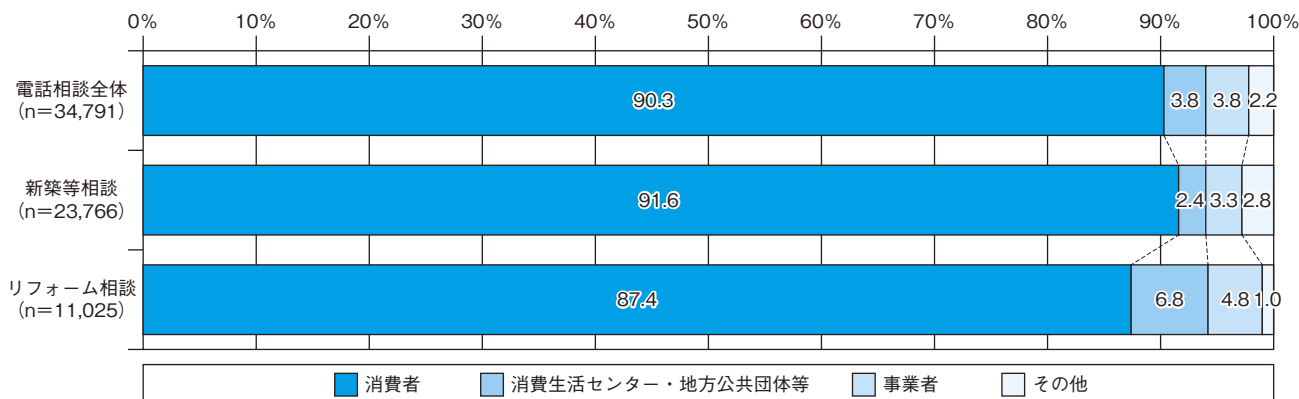


図1-8 相談者の区分

相談者の区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」の割合が高い。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57.9%を占めている（図1-9、図1-10）。

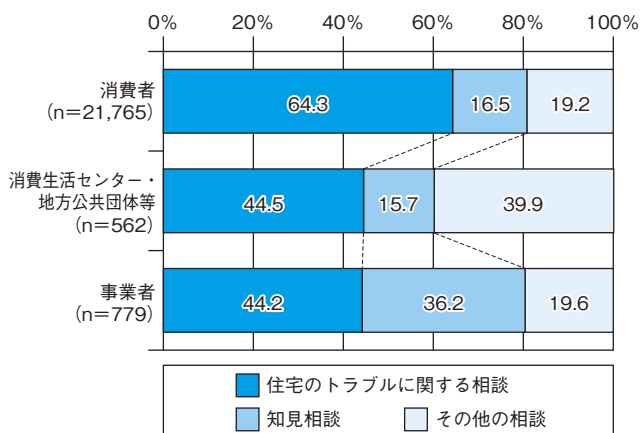


図1-9 相談者区別の相談内容（新築等相談）

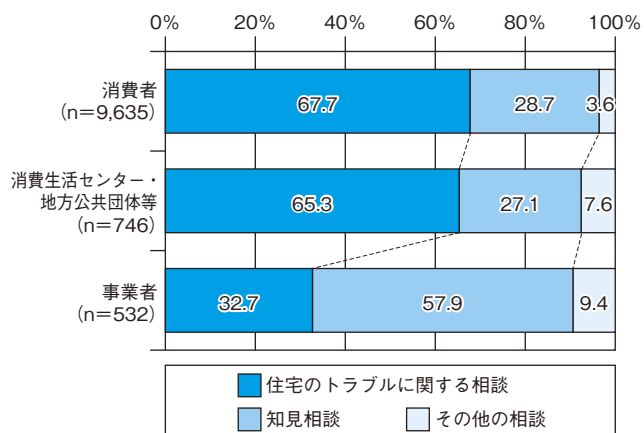


図1-10 相談者区別の相談内容（リフォーム相談）

新築住宅に係る相談（P12のvi）の分類）について相談者の区分を比較すると、評価住宅（新築）及び保険付き住宅（新築）では、「消費生活センター・地方公共団体等」の割合が低く、評価・保険付き以外の住宅（新築）に比べ、「事業者」の割合が高くなっている（図1-11、図1-12、図1-13）。

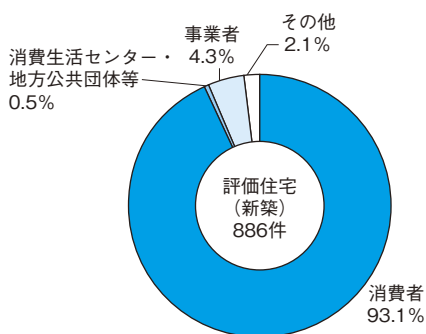


図1-11  
評価住宅（新築）の  
相談者区分

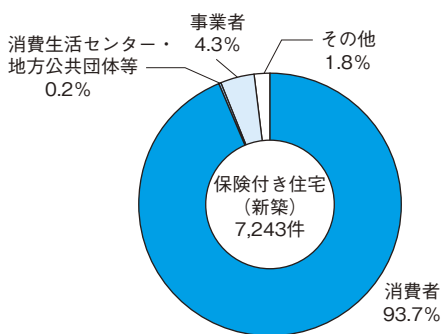


図1-12  
保険付き住宅（新築）の  
相談者区分

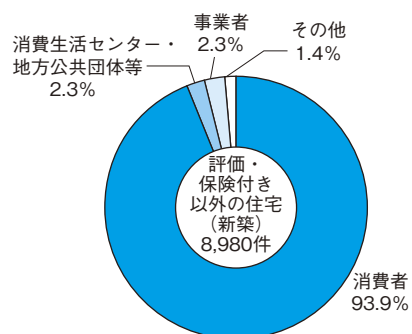


図1-13  
評価・保険付き以外の住宅  
（新築）の相談者区分

## ②相談者（消費者）の年齢

消費者からの相談における相談者の年齢をみると、「新築等相談」では「30～40歳代」の割合が高く、「リフォーム相談」では「50歳代」の割合が最も高くなっている（図1-14）。

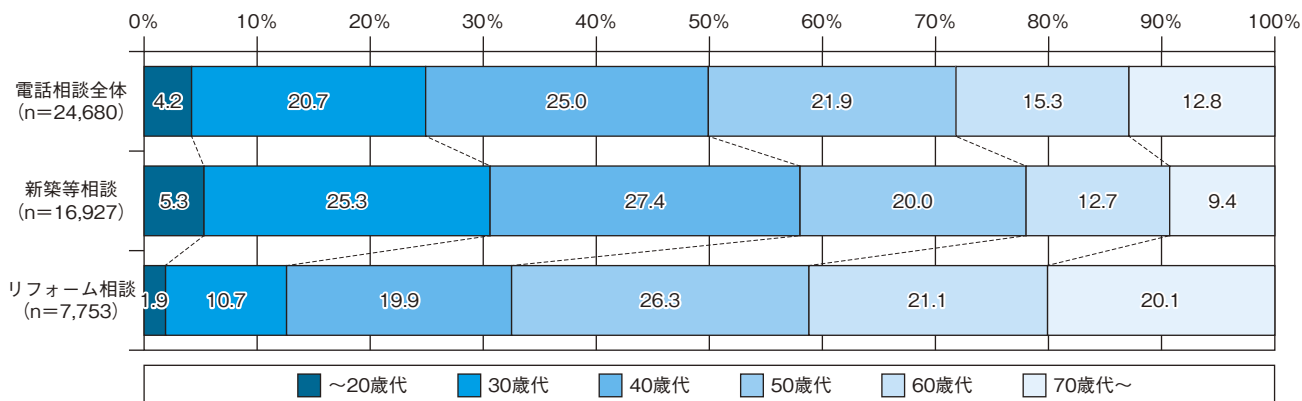


図1-14 相談者（消費者）の年齢

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、関東地方が電話相談全体の45.1%を占めており、特に「リフォーム相談」では49.8%を占めている（図1-15）。

都道府県分布でみると、相談者数の上位6都府県（東京都、神奈川県、大阪府、千葉県、埼玉県、愛知県）で過半数を占めている（図1-16）。

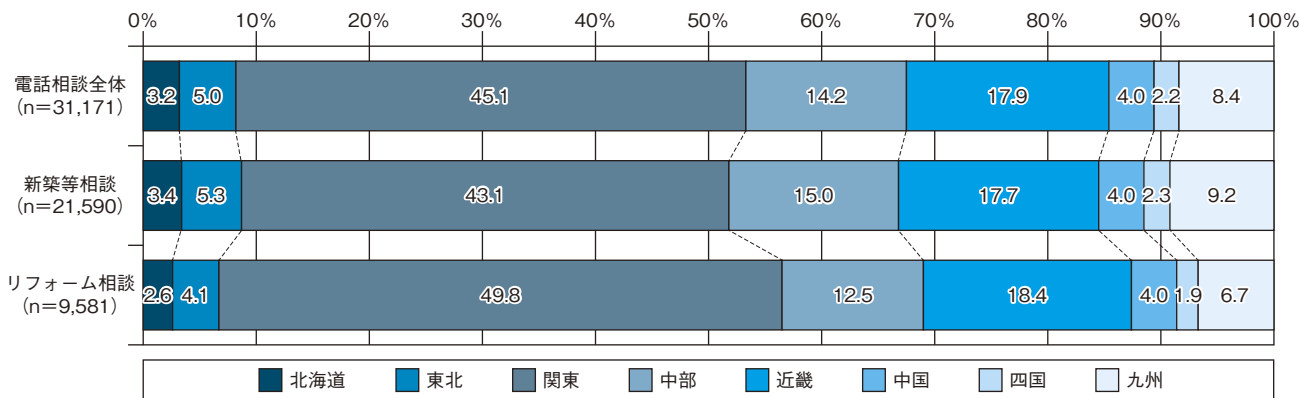


図1-15 相談者（消費者）の地域分布

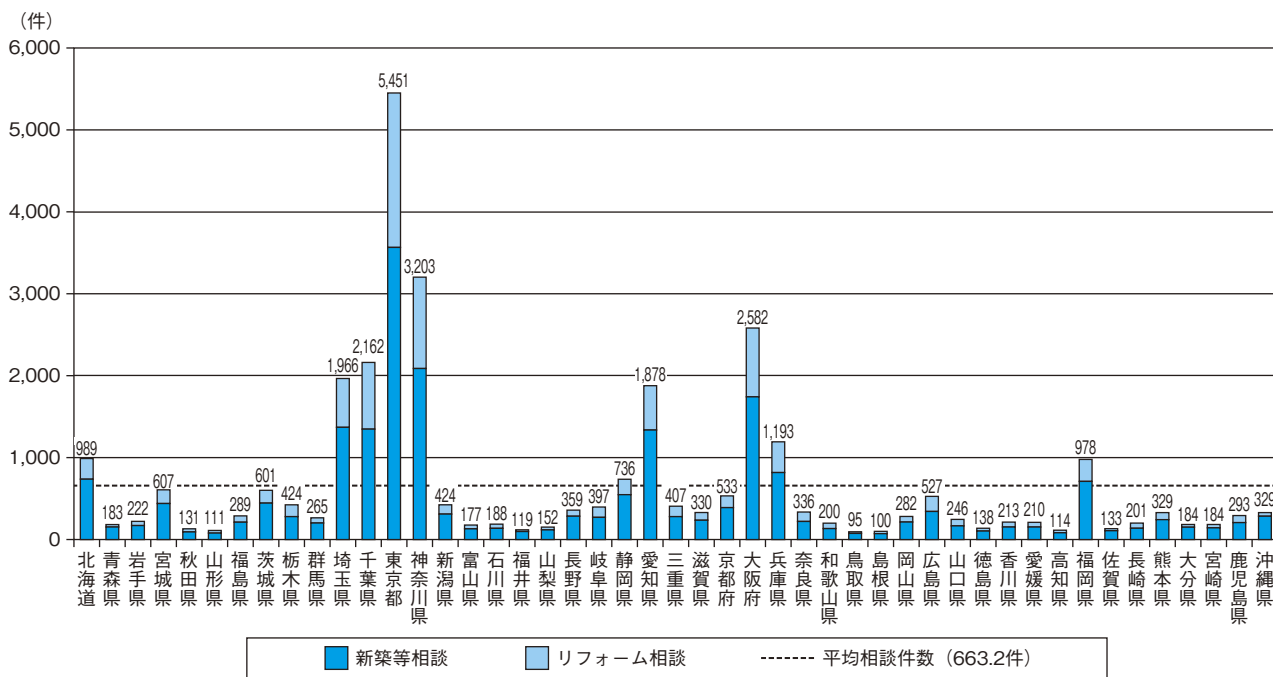


図1-16 相談者（消費者）の都道府県別の相談件数

都道府県別に消費者からの相談の傾向をみるために、新築住宅着工戸数及び住宅ストック数に対する相談件数の割合を以下に示している（図1-17、図1-18）。

（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（P26、図1-41「不具合発生時の築後年数」参照）、当該年度を含めた最近3年間の新築住宅着工戸数（出典：建築着工統計調査／国土交通省）の合計と比較している。  
 ・「リフォーム相談」は、住宅ストック数（出典：平成30年度住宅・土地統計調査／総務省）と比較している。

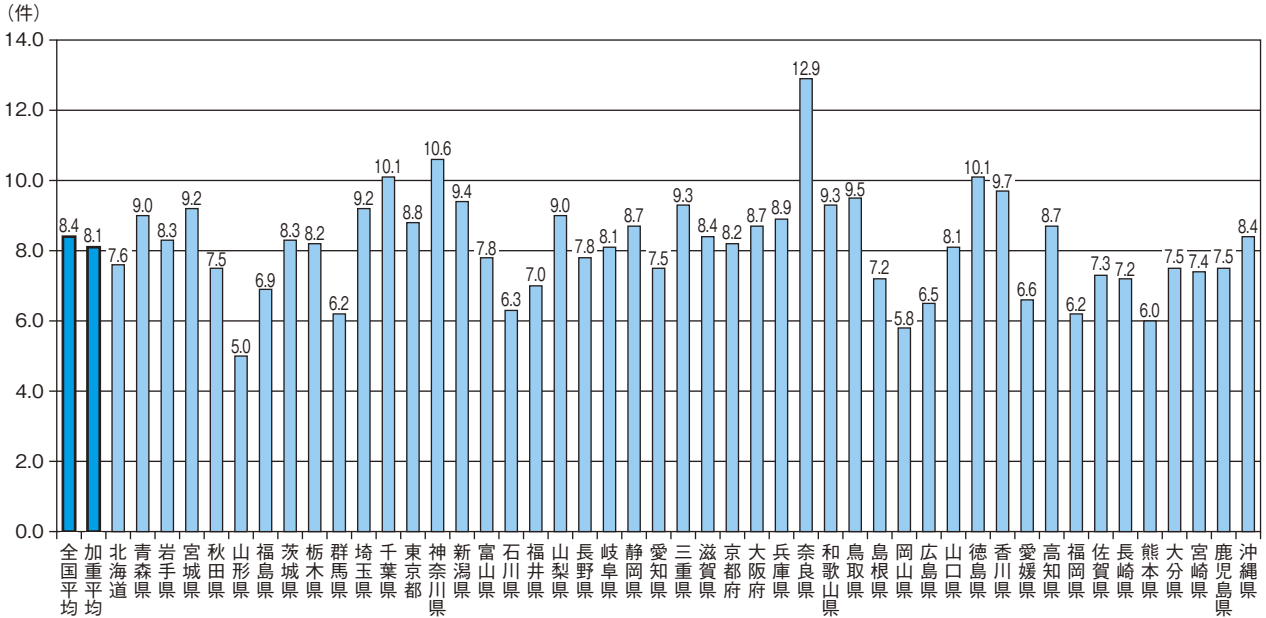


図1-17 過去3年分の新築住宅着工戸数1,000戸あたりの新築等相談件数（消費者）

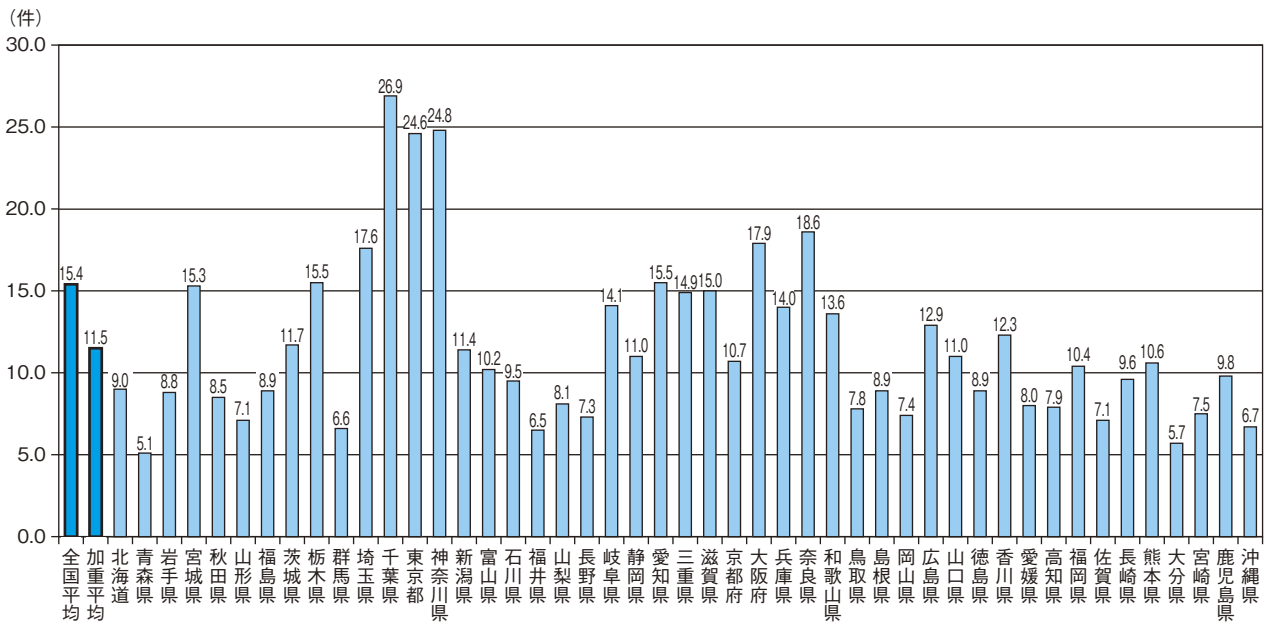


図1-18 住宅ストック数100,000戸あたりのリフォーム相談件数（消費者）



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きっかけ（認知方法）は、「新築等相談」においては、「インターネット」と「当財団から住宅取得者への案内（リーフレット・DM）」の割合が高く、「リフォーム相談」においては、「消費生活センター等」と「インターネット」の割合が高い（図1-19）。

また、過去5年間に於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」ともに「インターネット」が増加傾向を示している（図1-20、図1-21）。

\*6 当財団から住宅取得者への案内（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またはダイレクトメール（DM）

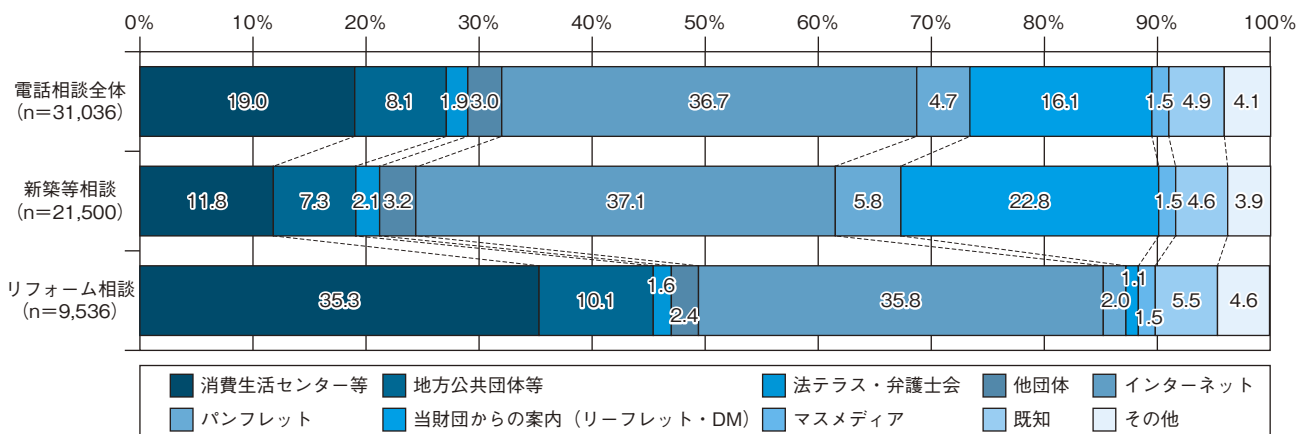


図1-19 当財団の認知方法（消費者）

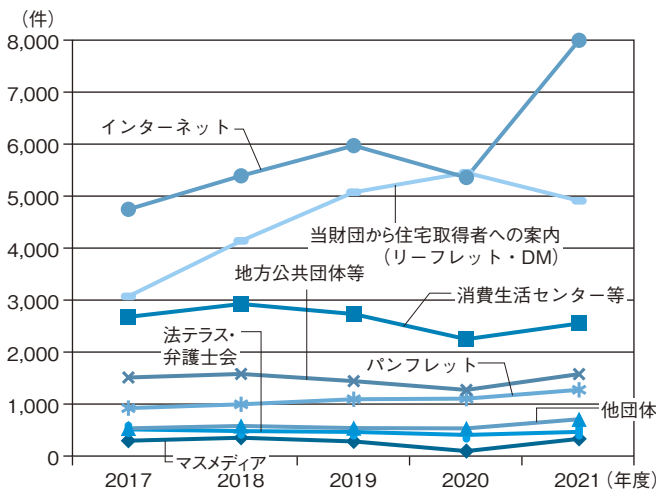


図1-20 主な認知方法の推移（新築等相談・消費者）

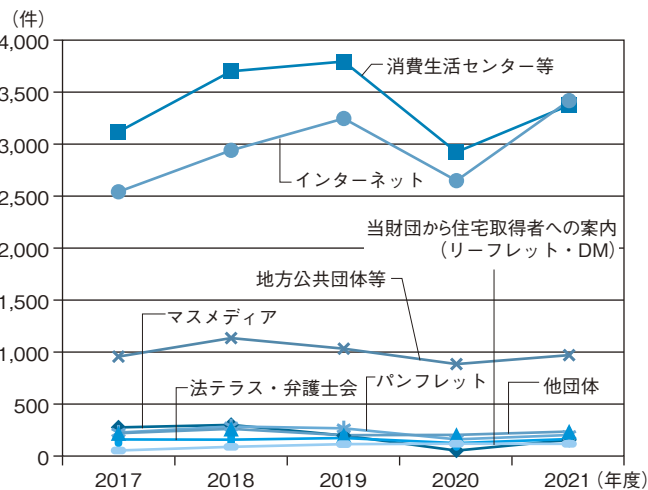


図1-21 主な認知方法の推移（リフォーム相談・消費者）

当財団では、消費者が当財団の相談窓口を積極的に活用いただけるように、固定電話であれば全国どこからでも市内料金で利用できるナビダイヤルを導入し、親しみ易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・地方公共団体等と連携し、その周知を図っている。

また、評価住宅及び保険付き住宅の取得者等に対しては、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、保険付き住宅の取得者等には、「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送付している。

「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「それ以外の住宅に関する相談」とに分けて認知方法の傾向をみると、前者では「当財団から住宅取得者への案内（リーフレット・DM）」が、後者では「インターネット」のほか、「消費生活センター等」「地方公共団体等」が大きな割合を占めている（図1-22、図1-23）。

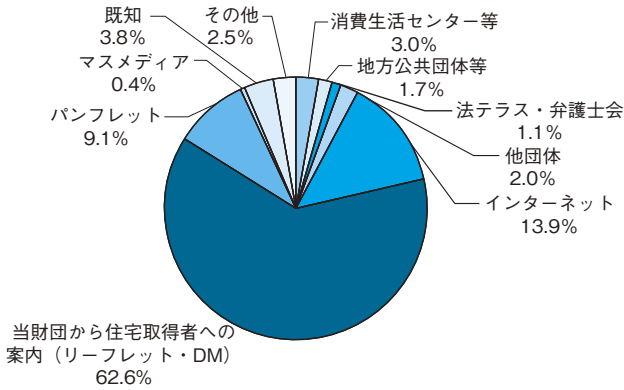


図1-22 認知方法 (評価住宅及び保険付き住宅・消費者 n=7,503)

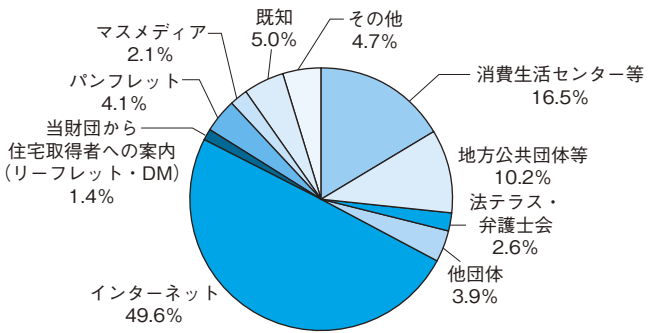


図1-23 認知方法 (それ以外の住宅・消費者 n=13,997)

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、「インターネット」の割合が最も高くなっている（図1-24）。

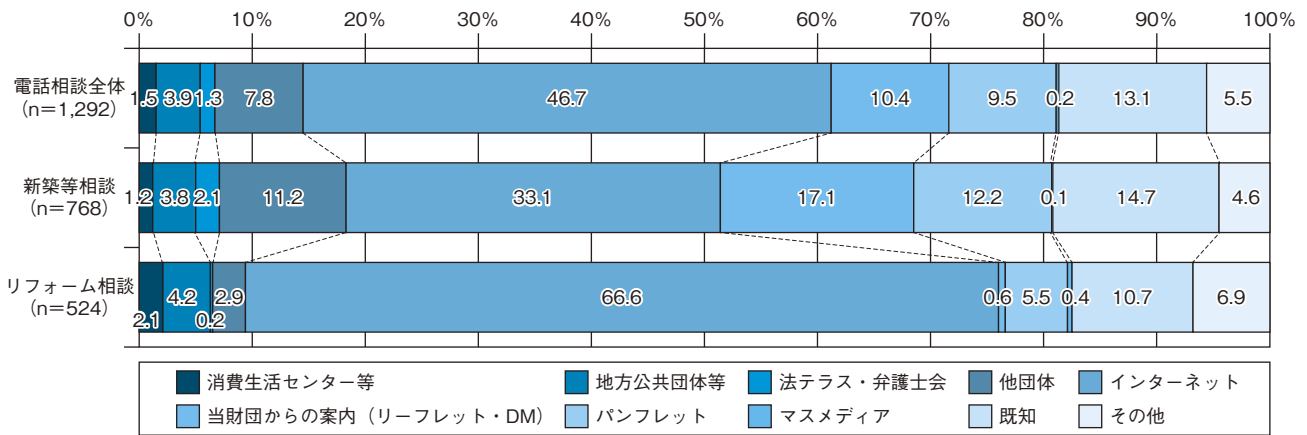


図1-24 当財団の認知方法（事業者）

### ⑤住宅の形式

住宅の形式は、約3/4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1-25）。

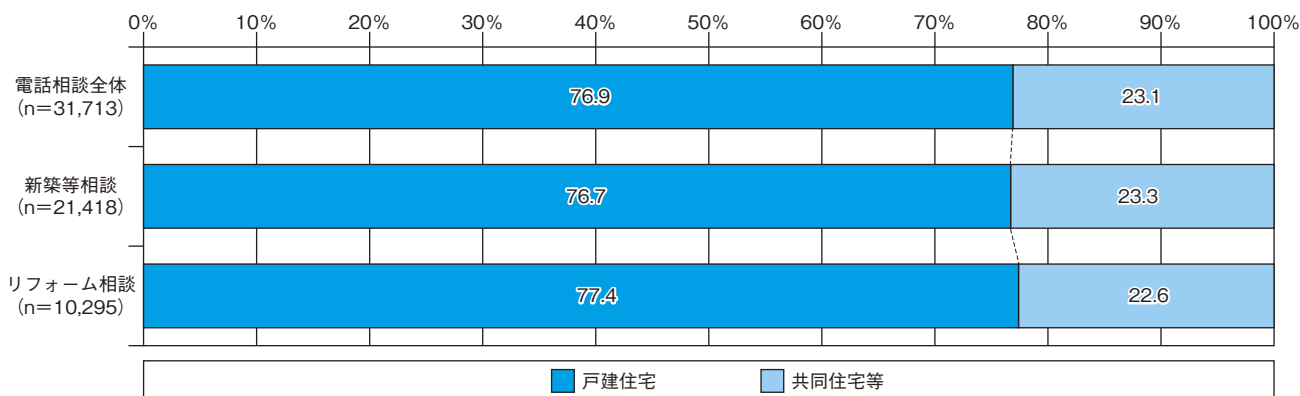


図1-25 住宅の形式

### ⑥住宅の利用関係

住宅の利用関係は、電話相談全体で約9割が「持ち家」で、「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が、なかでも「リフォーム相談」はより高い割合を示している（図1-26）。

また、住宅の形式別にみると、「共同住宅等」に関する相談における「賃貸住宅」の占める割合は、「新築等相談」では39.9%、「リフォーム相談」では16.6%と、「戸建住宅」に比べて割合が高くなっている（図1-27、図1-28）。

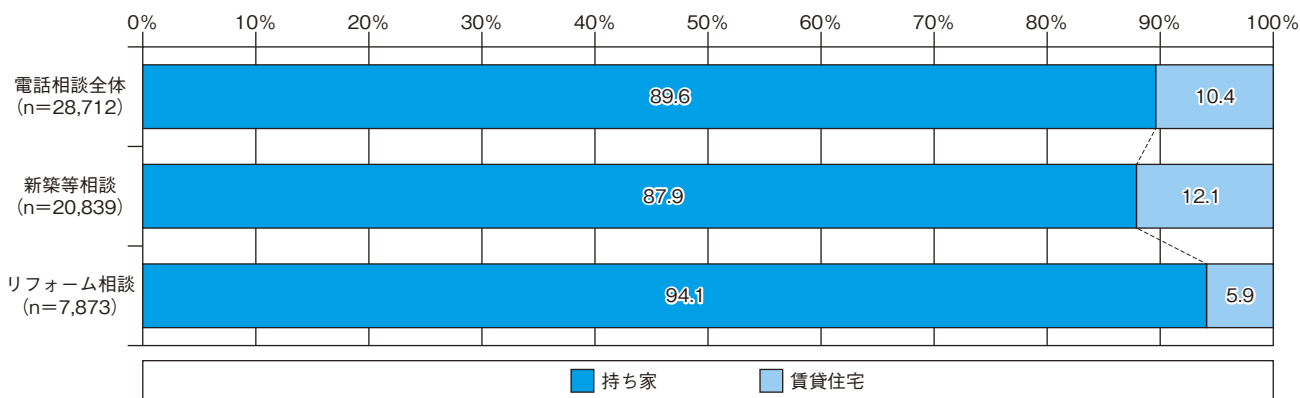


図1-26 住宅の利用関係

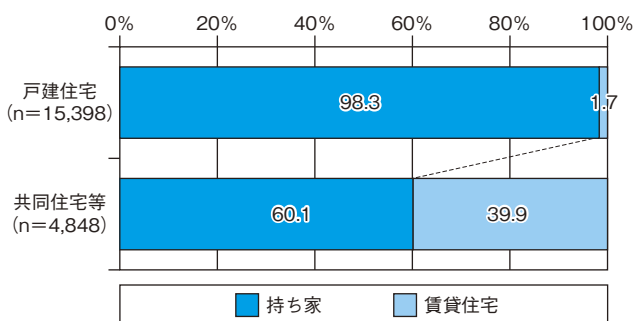


図1-27 住宅形式別の利用関係（新築等相談）

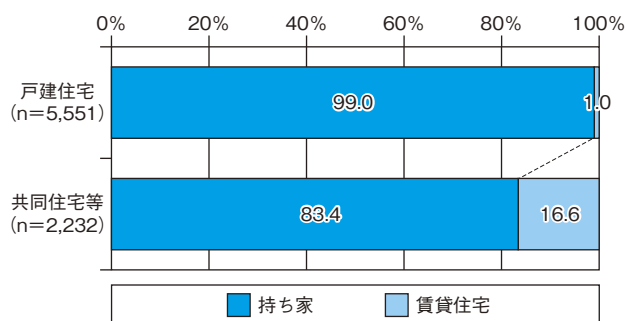


図1-28 住宅形式別の利用関係（リフォーム相談）

### ⑦住宅の構造種別

住宅の構造種別は、「木造」が電話相談全体で72.9%を占めている（図1-29）。住宅の形式別でみると、「戸建住宅」では「木造」が「新築等相談」では90.5%、「リフォーム相談」では85.3%を占め、「共同住宅等」では「RC造・SRC造」が「新築等相談」で74.9%、「リフォーム相談」で81.3%を占めている（図1-30、図1-31）。

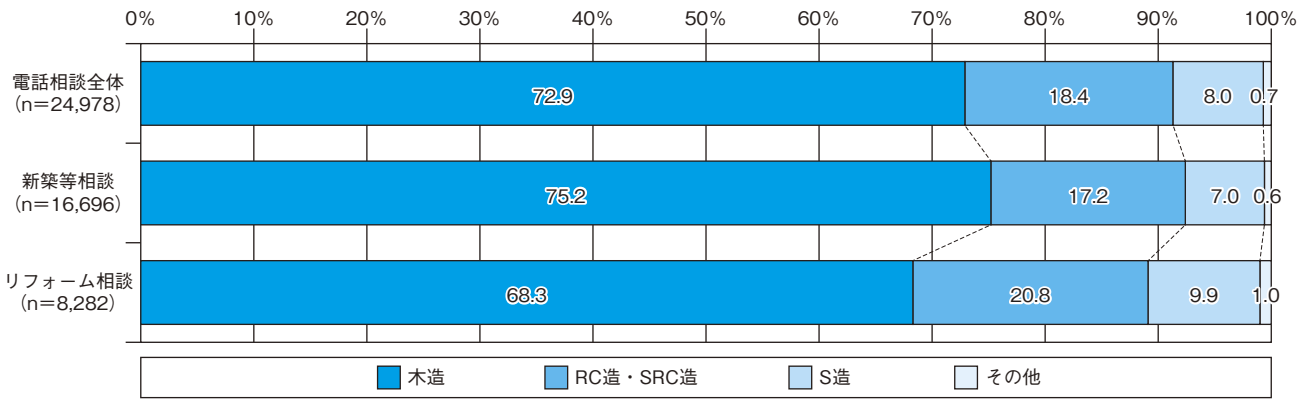


図1-29 住宅の構造種別

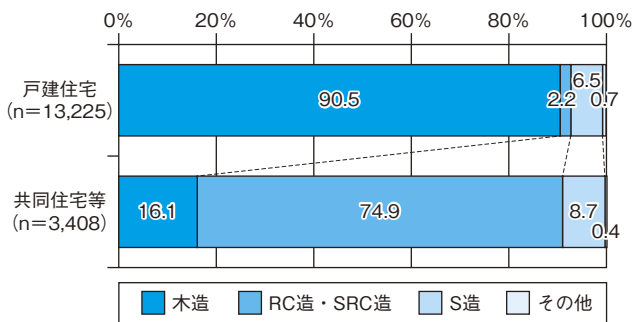


図1-30 住宅形式別の構造種別（新築等相談）

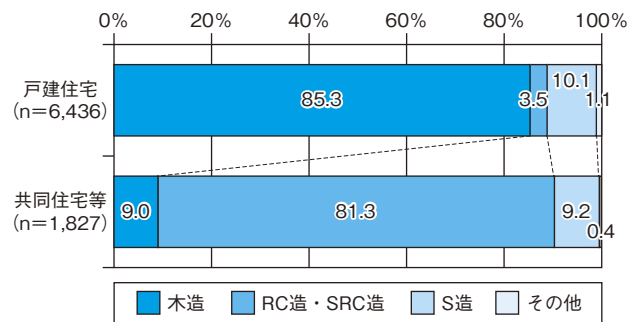


図1-31 住宅形式別の構造種別（リフォーム相談）

### (3) 相談内容の傾向

#### ①トラブルに関する相談件数

2021年度におけるトラブルに関する相談の件数は25,675件であり、電話相談全体35,040件（P11、表1-2参照）の73.3%を占める。そのうち、「新築等相談」は18,197件、「リフォーム相談」は7,478件であった（図1-32）。

（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～：不具合や契約、賃貸借や相隣関係などの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。

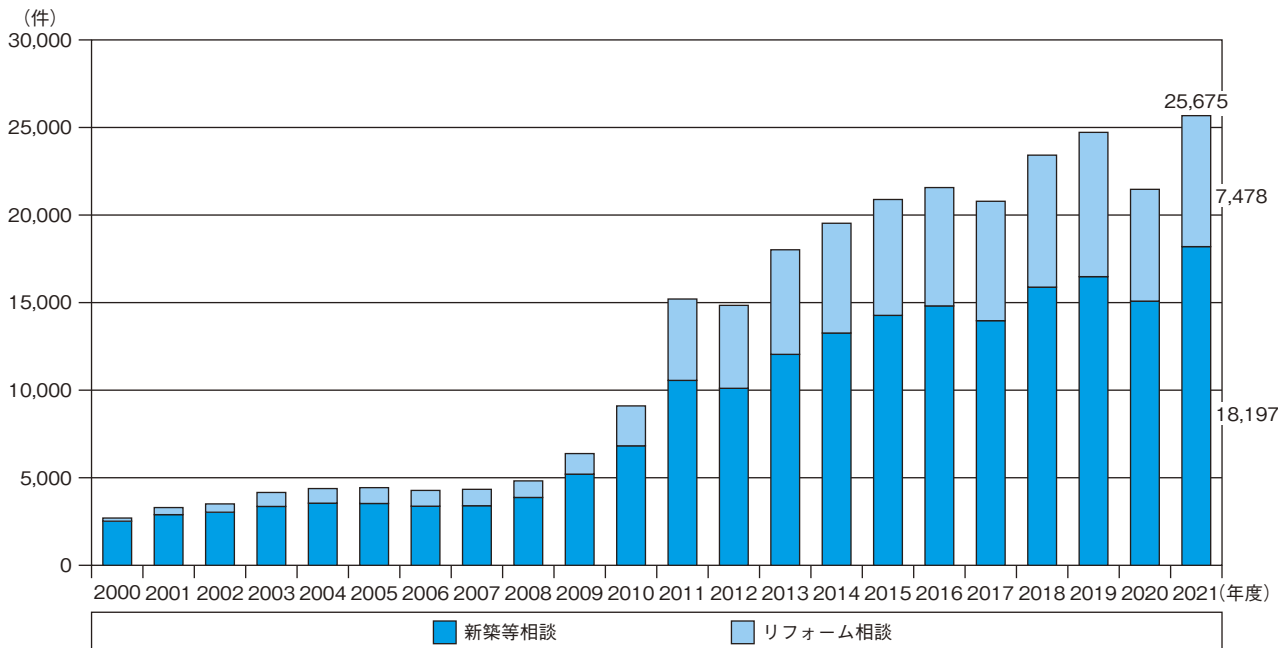


図1-32 トラブルに関する相談件数の推移

#### ②住宅のトラブルに関する相談

トラブルに関する相談のうち、「住宅のトラブルに関する相談\*7」は、「新築等相談」では81.1%、「リフォーム相談」では96.9%を占める（図1-33）。

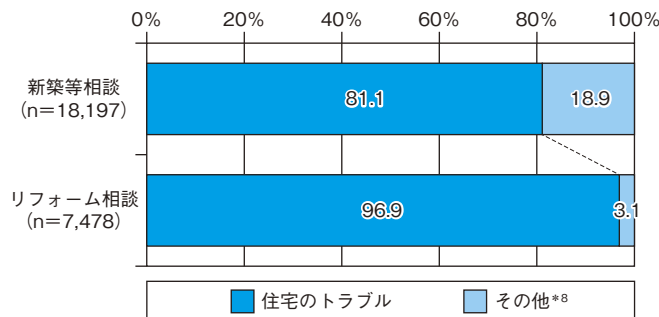


図1-33 トラブルに関する相談の内訳

\*7 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（P10、表1-1参照）  
 相談件数22,004件（電話相談全体の62.8%）

\*8 その他：賃貸住宅、相隣関係や相続などのトラブル

### ③主な苦情の相手方

住宅の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「新築時の施工業者」の割合が最も高く59.9%、次いで「不動産業者」が26.3%を占める（図1-34）。「リフォーム相談」では、「リフォーム業者」の割合が最も高く93.6%を占める（図1-35）。

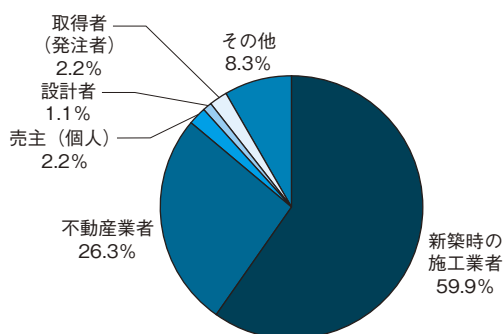


図1-34 主な苦情の相手方  
(新築等相談 n=14,406)

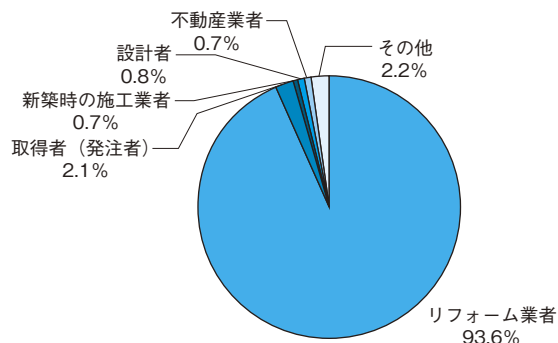


図1-35 主な苦情の相手方  
(リフォーム相談 n=7,140)

### ④相談者の解決希望内容

住宅の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」の割合が55.6%と最も高く、「修補と損害賠償」を加えた「修補」を含むものの合計は62.6%を占める（図1-36）。「リフォーム相談」では、「修補」を含むものの合計が47.6%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1-37）。

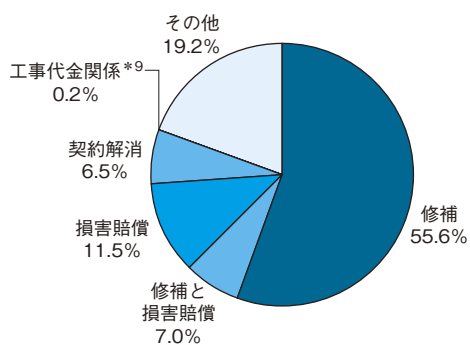


図1-36 解決希望内容  
(新築等相談 n=14,358)

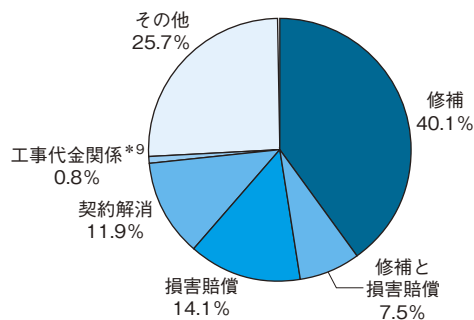


図1-37 解決希望内容  
(リフォーム相談 n=7,076)

\*9 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

## ⑤他の機関等への案内（消費者）

より専門的な知見による判断が求められる相談や、「専門家相談（P38、第2章参照）」の対象とはならない相談など、当財団の電話相談だけでは完結できないようなケースにおいては、連携する他の機関等へ相談することを助言し、解決に至るよう努めている。

他の機関等を案内している相談件数の電話相談全体件数（消費者）に対する割合は、20～23%で推移している（図1-38）。

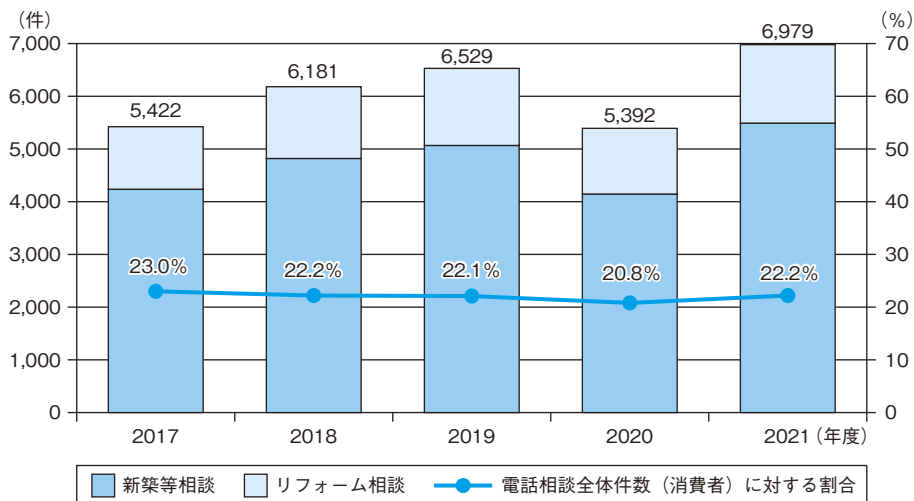


図1-38 他の機関等を案内した相談件数（消費者）の推移

2021年度に案内した他の機関等をみると、「弁護士会・法テラス」が最も多く、次いで「関連団体」（調査・測定関連団体、公益法人、業界団体等）、「建築設計団体」（建築士会・建築家協会・建築士事務所協会）であった（図1-39）。

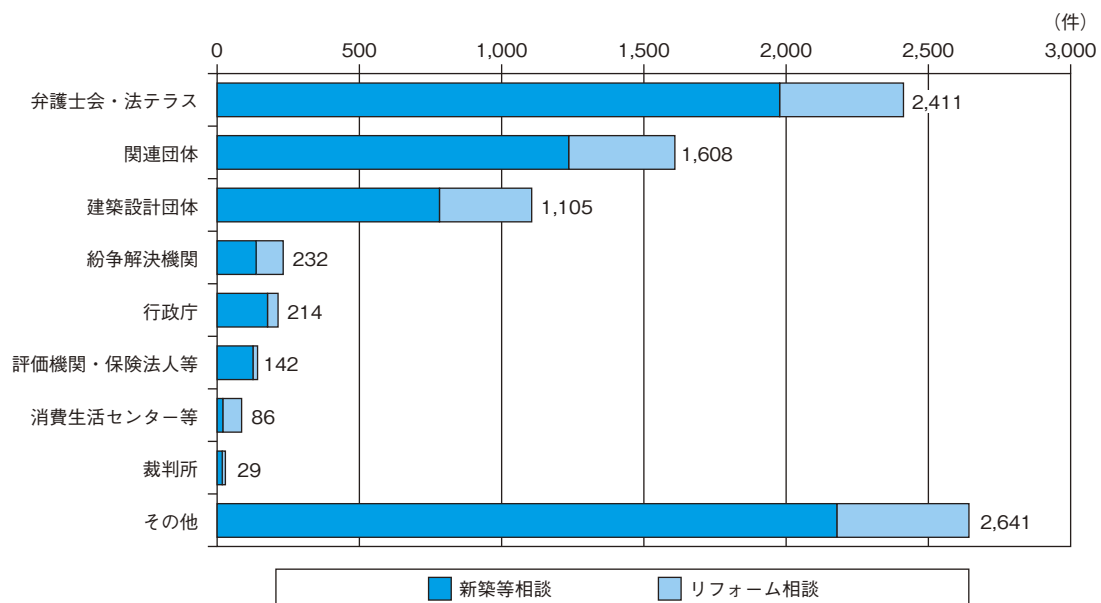


図1-39 機関別の案内件数（消費者） ※複数カウント

#### (4) 不具合事象・部位

2021年度の電話相談における住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談について、「新築等相談」と「リフォーム相談」とに分けて集計を行った。

##### ①新築等相談

###### i) 不具合事象・部位の有無

「新築等相談」における住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は11,216件で、76.0%を占める（図1-40）。

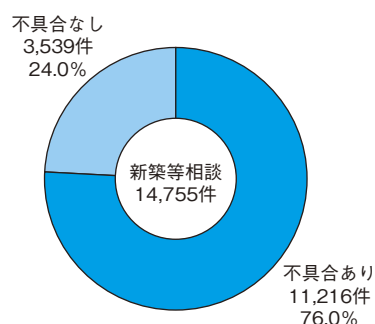


図1-40 不具合の有無（新築等相談）

###### 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おける不具合事象は、「戸建住宅」と「共同住宅等」ともに「ひび割れ」が最も多く、次いで多かった不具合事象は、「戸建住宅」では「雨漏り」、「性能不足」で、「共同住宅等」では「性能不足」、「はがれ」であった（表1-7、表1-8）。

（注）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1-7 不具合事象と主な不具合部位（戸建住宅 n=9,172）※複数カウント

| 主な不具合事象             | 割合 <sup>*10</sup> | 件数    | 当該事象が多くみられる部位  |
|---------------------|-------------------|-------|----------------|
| ひび割れ                | 20.8%             | 1,905 | 外壁、基礎          |
| 雨漏り                 | 14.6%             | 1,343 | 外壁、屋根          |
| 性能不足 <sup>*11</sup> | 11.6%             | 1,066 | 設備機器、開口部・建具    |
| 変形                  | 10.5%             | 963   | 床、開口部・建具       |
| はがれ                 | 9.8%              | 898   | 外壁、内装          |
| 汚れ                  | 8.3%              | 765   | 外壁、床           |
| 漏水                  | 5.2%              | 474   | 給水・給湯配管、排水配管   |
| 作動不良                | 4.7%              | 428   | 開口部・建具、設備機器    |
| 排水不良                | 4.5%              | 409   | 排水配管           |
| 傾斜                  | 4.3%              | 396   | 床              |
| 床鳴り                 | 3.1%              | 288   | 床              |
| きず                  | 2.5%              | 233   | 床、開口部・建具、内装    |
| 腐食・腐朽               | 2.4%              | 222   | 床、柱、外壁         |
| 沈下                  | 2.3%              | 209   | 地盤、外構          |
| 異常音                 | 1.7%              | 153   | 外壁、開口部・建具、排水配管 |
| 結露                  | 1.6%              | 143   | 開口部・建具、天井、内壁   |
| 異臭                  | 1.0%              | 91    | 排水配管           |
| 遮音不良                | 0.5%              | 49    | 排水配管、内壁        |

\*10 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9,172件に対する割合

\*11 性能不足(契約内容との相違等を含む):使用した部材・設備機器等が通常有すべき性能を欠いている、または契約時に定めた性能を満たしていない状態。

(例)・太陽光発電装置による発電量が当初の想定量よりも少ない

・免震材料の不具合により耐震性能が十分でない

・契約時に求めた性能や機能を有さない設備機器、建築材料等を用いて施工された(契約内容との相違)など

表1-8 不具合事象と主な不具合部位（共同住宅等 n=1,843）※複数カウント

| 主な不具合事象             | 割合 <sup>*12</sup> | 件数  | 当該事象が多くみられる部位 |
|---------------------|-------------------|-----|---------------|
| ひび割れ                | 13.6%             | 251 | 内壁、外壁         |
| 性能不足 <sup>*11</sup> | 11.7%             | 216 | 設備機器          |
| はがれ                 | 11.6%             | 214 | 外壁、床、内装       |
| 漏水                  | 9.7%              | 178 | 給水・給湯配管、排水配管  |
| 雨漏り                 | 9.5%              | 175 | 外壁、屋根、開口部・建具  |
| 変形                  | 8.5%              | 157 | 床、開口部・建具      |
| 汚れ                  | 7.5%              | 139 | 内装、内壁、床       |
| 排水不良                | 5.7%              | 105 | 排水配管          |
| 作動不良                | 5.6%              | 103 | 設備機器、開口部・建具   |
| 異常音                 | 4.1%              | 75  | 設備機器、排水配管     |
| 遮音不良                | 3.5%              | 65  | 床、内壁          |
| 床鳴り                 | 3.5%              | 64  | 床             |
| 異臭                  | 2.6%              | 48  | 排水配管          |
| きず                  | 2.4%              | 45  | 床、開口部・建具      |
| 傾斜                  | 2.4%              | 44  | 床             |
| 腐食・腐朽               | 1.8%              | 34  | 床             |
| 結露                  | 1.8%              | 33  | 内壁            |
| 沈下                  | 1.1%              | 21  | 床、外構、地盤       |

\*12 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1,843件に対する割合

### iii) 不具合発生時の築後年数

「新築等相談」のうち、不具合発生時の築後年数が判明しているものは5,285件である。築後年数別の相談件数の割合は、図1-41のとおりである。築後年数が1年未満の相談は29.1%、1年以上2年未満は10.3%であり、2年以上3年未満は6.4%と大きく下がっている。

また、築後3年未満までの合計が45.8%となり、築後3年未満までに不具合が発生した住宅の相談が半数近くとなっている。なお、築後10年未満までの合計は81.8%となっている。

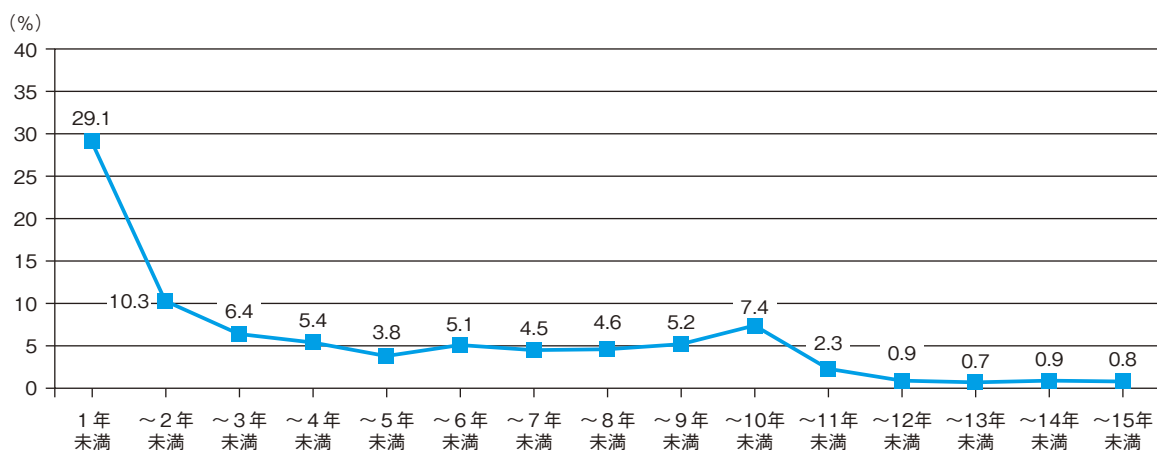


図1-41 不具合発生時の築後年数 (n=5,285)

さらに、評価住宅及び保険付き住宅に限ってみると、不具合発生時の築後年数が判明している相談は評価住宅で317件、保険付き住宅で2,750件であった。築後年数別の相談件数の割合は、図1-42のとおりである。

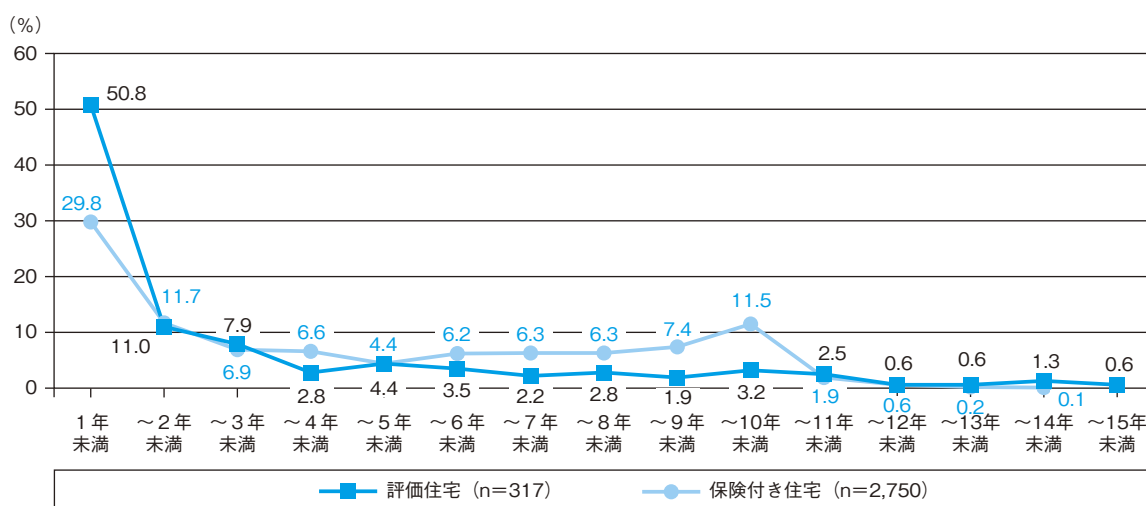


図1-42 評価住宅及び保険付き住宅における不具合発生時の築後年数

(注)・「保険付き住宅」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、築後年数14年未満までとなっている。

・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) 不具合発生時の築後年数と主な不具合事象

「主な不具合事象」のうち、相談件数の多い「ひび割れ」、「雨漏り」と、不具合の発生時期に特徴のある「性能不足」、「床鳴り」について不具合発生時の築後年数の割合をみると、図1-43のとおりである。4事象とも不具合は築後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、「性能不足」と「床鳴り」は築後2年未満までに5割以上の相談が寄せられている。一方、「雨漏り」については、築後3年未満までの相談は約3割であり、年数が経過してからも比較的発現する傾向がみえる。

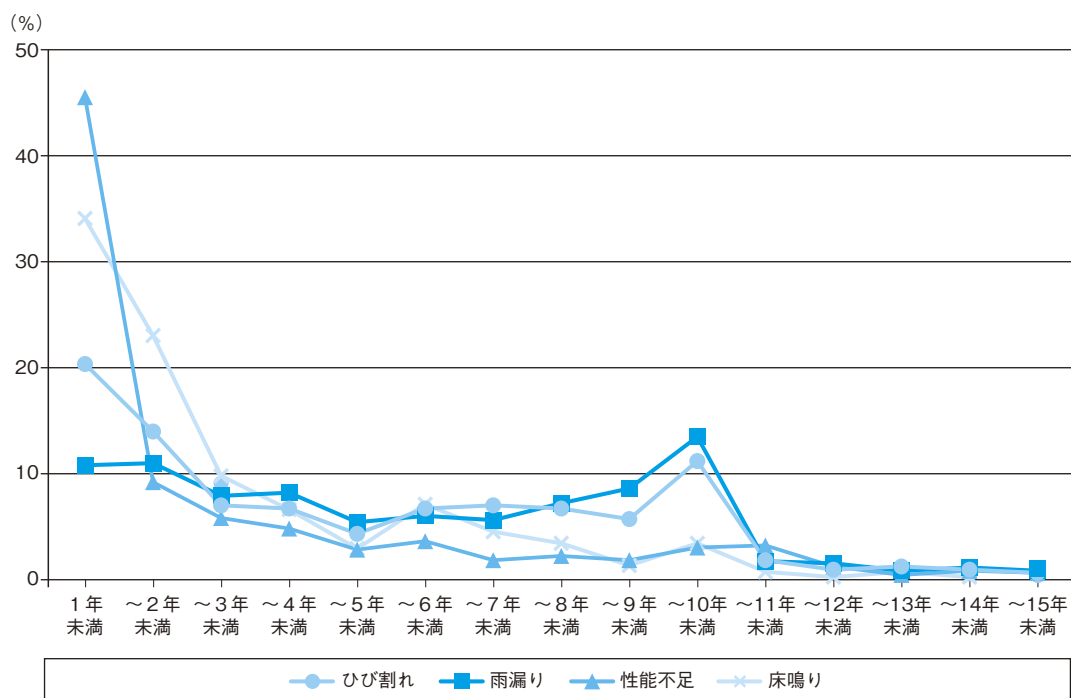


図1-43 不具合発生時の築後年数 (不具合事象別)

## ②リフォーム相談

## i) 不具合事象・部位の有無

「リフォーム相談」における住宅のトラブルに関する相談のうち、雨漏りやひび割れなどの不具合が生じている相談は4,701件で、64.9%を占める (図1-44)。

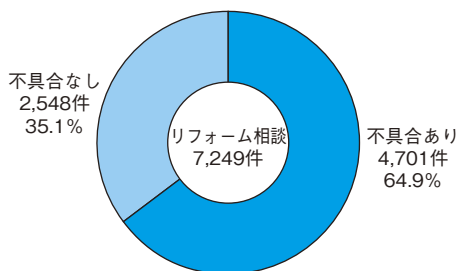


図1-44 不具合の有無 (リフォーム相談)

## 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」が多かった。「共同住宅等」では「変形」が最も多く、次いで「はがれ」、「性能不足」となった（表1-9、表1-10）。（注）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=3,529）※複数カウント

| 主な不具合事象             | 割合 <sup>*13</sup> | 件数  | 当該事象が多くみられる部位  |
|---------------------|-------------------|-----|----------------|
| 雨漏り                 | 16.4%             | 579 | 屋根、外壁、バルコニー・庇等 |
| はがれ                 | 14.8%             | 524 | 外壁、屋根          |
| ひび割れ                | 11.0%             | 388 | 外壁、屋根          |
| 性能不足 <sup>*11</sup> | 10.5%             | 372 | 外壁、屋根、設備機器     |
| 汚れ                  | 9.3%              | 328 | 外壁、屋根、床        |
| 変形                  | 8.4%              | 296 | 床、内装、開口部・建具    |
| きず                  | 5.3%              | 187 | 床、外壁、内装        |
| 漏水                  | 3.6%              | 127 | 給水・給湯配管、設備機器   |
| 排水不良                | 3.5%              | 124 | 排水配管、屋根        |
| 作動不良                | 3.5%              | 122 | 開口部・建具、設備機器    |
| 傾斜                  | 1.7%              | 60  | 床              |
| 腐食・腐朽               | 1.4%              | 50  | 屋根、床           |
| 床鳴り                 | 1.4%              | 48  | 床              |
| 異常音                 | 0.8%              | 28  | 開口部・建具         |
| 異臭                  | 0.5%              | 17  | 排水配管           |
| 結露                  | 0.4%              | 14  | 開口部・建具         |
| 沈下                  | 0.3%              | 12  | 床、地盤、外構        |
| 遮音不良                | 0.2%              | 7   | 床、開口部・建具       |

\*13 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3,529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=1,043）※複数カウント

| 主な不具合事象             | 割合 <sup>*14</sup> | 件数  | 当該事象が多くみられる部位 |
|---------------------|-------------------|-----|---------------|
| 変形                  | 15.7%             | 164 | 床、内装          |
| はがれ                 | 13.6%             | 142 | 内装、床、外壁       |
| 性能不足 <sup>*11</sup> | 11.5%             | 120 | 設備機器          |
| 雨漏り                 | 8.4%              | 88  | 屋根、外壁         |
| 漏水                  | 8.2%              | 86  | 給水・給湯配管、排水配管  |
| きず                  | 7.9%              | 82  | 床、内装          |
| 汚れ                  | 6.8%              | 71  | 床、内装          |
| ひび割れ                | 6.5%              | 68  | 内装、内壁         |
| 作動不良                | 6.2%              | 65  | 設備機器、開口部・建具   |
| 床鳴り                 | 4.2%              | 44  | 床             |
| 排水不良                | 3.4%              | 35  | 排水配管          |
| 傾斜                  | 2.5%              | 26  | 床             |
| 異臭                  | 1.6%              | 17  | 床、内装、設備機器     |
| 異常音                 | 1.0%              | 10  | 給水・給湯配管       |
| 遮音不良                | 1.0%              | 10  | 床、内壁          |
| 腐食・腐朽               | 0.9%              | 9   | 床             |
| 結露                  | 0.6%              | 6   | 開口部・建具、内装、内壁  |
| 沈下                  | 0.2%              | 2   | 床             |

\*14 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1,043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

電話相談におけるトラブルに関す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。）の件数が8～10%程度で推移している（図1-45）。

（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。

2021年度における訪問販売相談は751件（前年度比26.6%増）で、トラブルに関するリフォーム相談7,478件（P21、図1-32参照）のうちの10.0%を占めている（図1-45）。相談の時期は、契約時期が判明している訪問販売相談の96.0%が契約後の相談である（図1-46）。

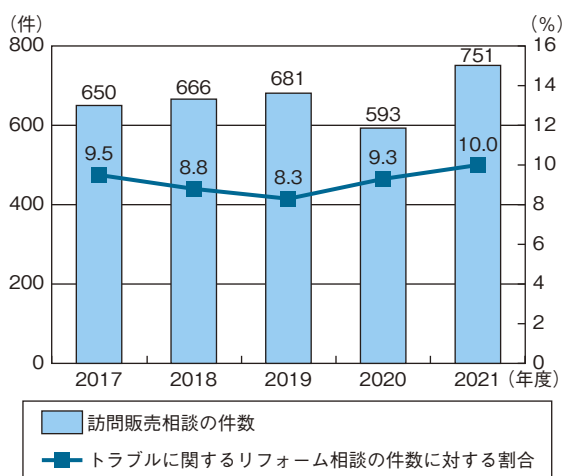


図1-45 トラブルが含まれる訪問販売相談件数の推移

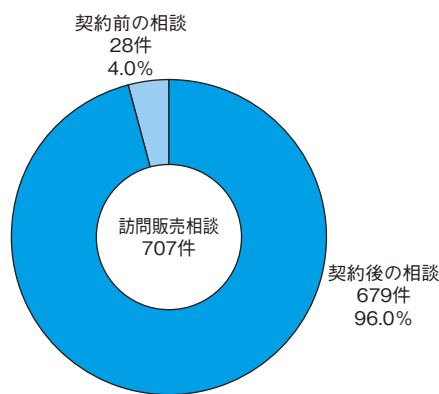


図1-46 訪問販売相談の相談時期  
(契約時期が判明しているもの n=707)

#### ②相談内容と解決希望内容

相談内容をみると、「契約に関するトラブル」が最も多く、それに「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相談の割合は78.8%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相談の割合は、32.4%を占めている（図1-47）。

訪問販売相談における解決希望内容をみると、56.2%が契約解消を希望している（図1-48）。

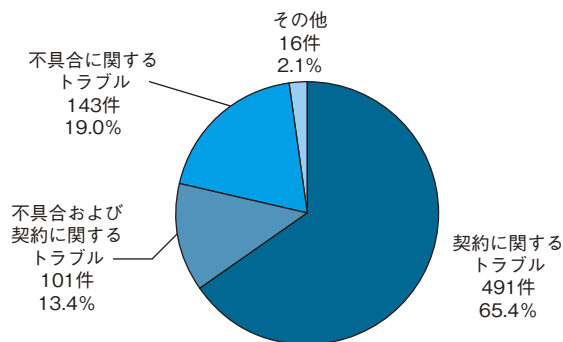


図1-47  
相談内容（訪問販売相談 n=751）

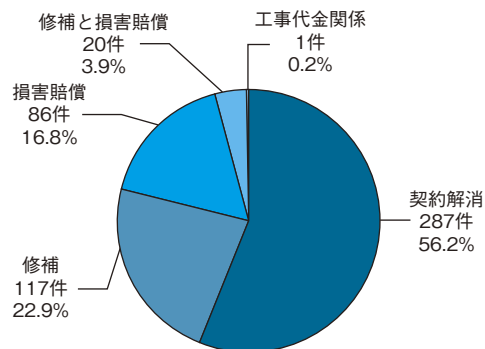


図1-48  
解決希望内容（訪問販売相談 n=511）

### ③相談者の属性

相談者は、「消費者」が77.6%、「消費生活センター・地方公共団体等」が21.4%を占める（図1-49）。「消費者」の年齢は「50歳代」が最も多く26.5%、ついで「70歳代～」が26.1%となった（図1-50）。

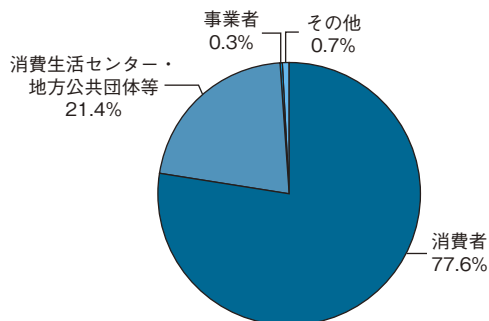


図1-49 相談者の属性 (n=751)

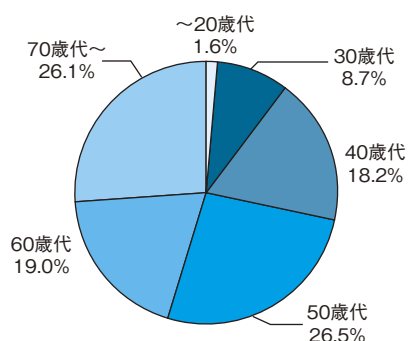


図1-50 相談者の年齢 (n=495、消費者)

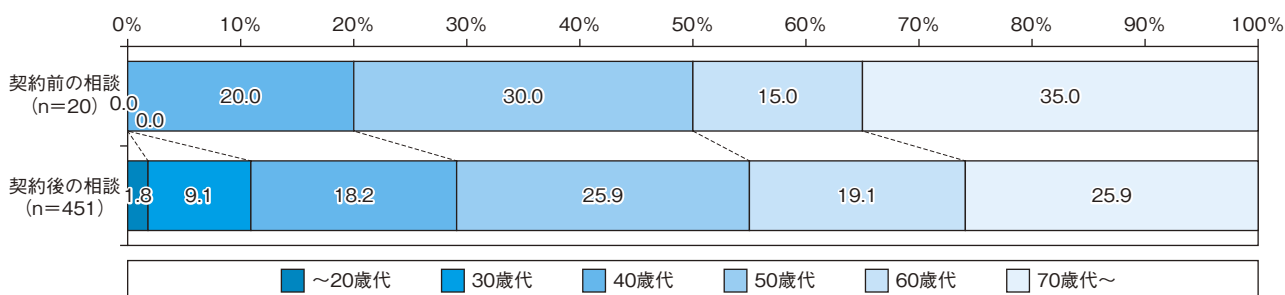


図1-51 相談の時期別における相談者の年齢構成 (消費者)

## 2. リフォーム見積チェックサービス

当財団では、2010年度より、消費者からの「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」などリフォーム工事を契約する前の相談に対して、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。

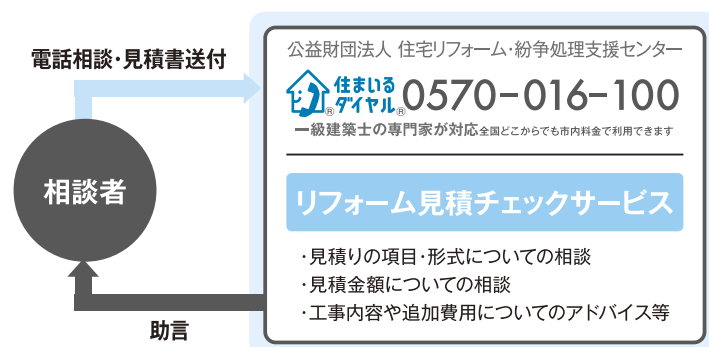


図1-52 リフォーム見積チェックサービスの流れ

## (1) 相談の件数

2021年度において、消費者が事業者から取得した見積書に関する相談件数（468件、前年度比20.3%増）のうち、相談者から見積書の送付を受けた件数は253件であり、前年度比5.0%増となった（図1-53）。

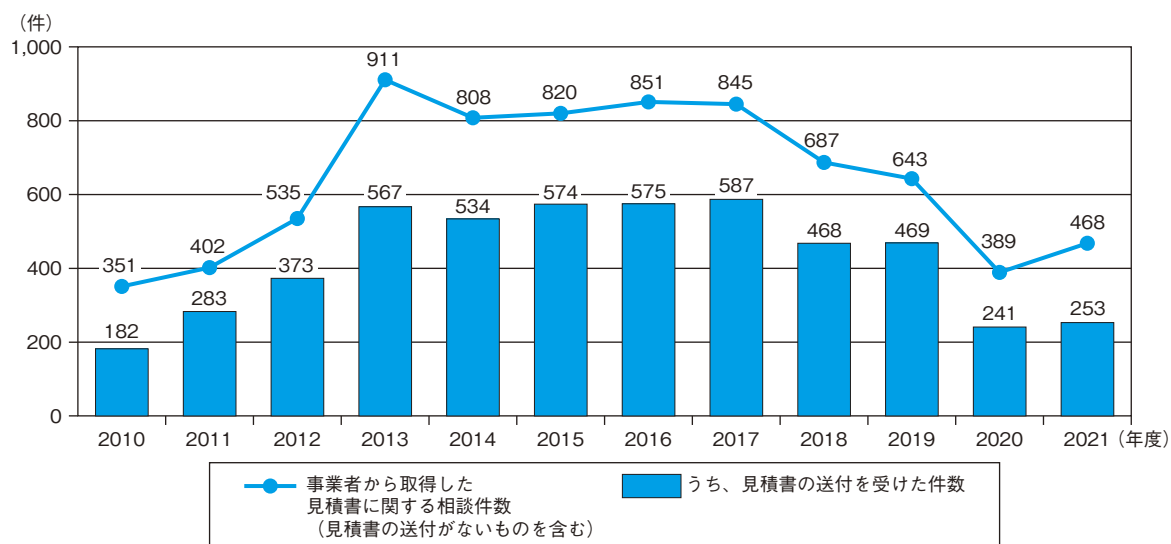


図1-53 リフォーム見積チェックサービスの件数

### 〈リフォーム見積チェックサービスの相談例〉

- ・リフォーム工事の見積書に記載されている金額が妥当か見てほしい。
- ・複数の業者から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。

## (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、住まいる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71.8%、「消費生活センター・地方公共団体等」が28.2%となっている（図1-54）。

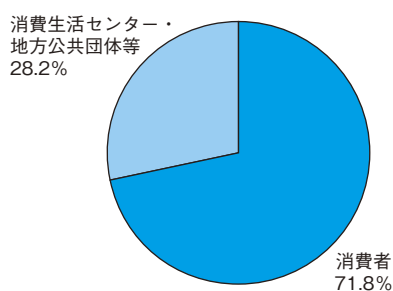


図1-54 相談者の区分（n=252）

## ②相談者（消費者）の年齢

相談者のうち消費者の年齢は、「電話相談全体」では、40歳代をピークに50歳代以降は減少傾向にあるが、「リフォーム見積チェックサービス」では、60歳代以降が44.4%を占め、相談者の年齢が高い傾向を示している（図1-55）。

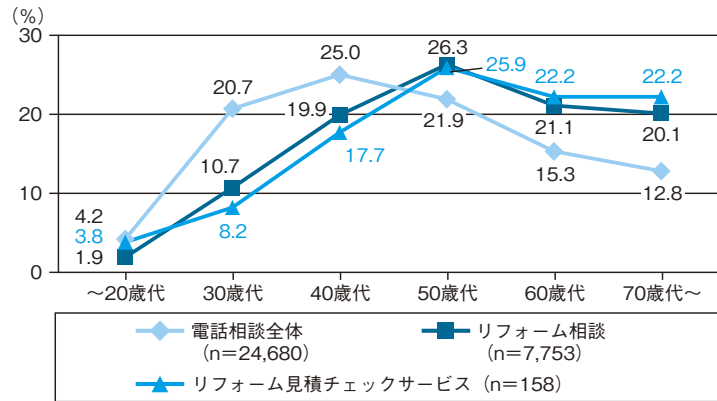


図1-55 相談者（消費者）の年齢分布比較

## ③住宅の形式

住宅の形式は、「戸建住宅」が74.0%を占めている（図1-56）。

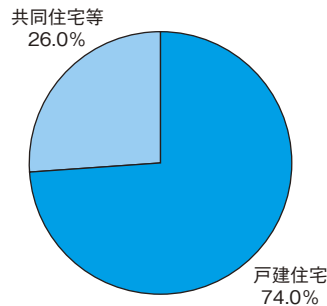


図1-56 住宅の形式 (n=250)

## 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67.2%、次いで「RC造・SRC造」が20.7%となっている（図1-57）。また、築後年数では、「30年以上～40年未満」が27.7%と割合が最も高くなっている（図1-58）。

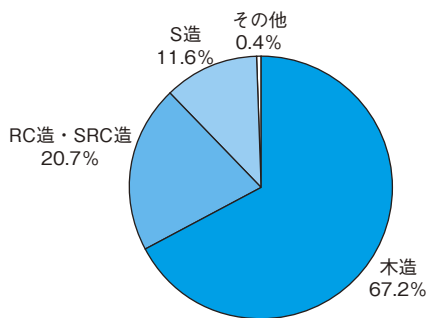


図1-57 住宅の構造種別 (n=241)

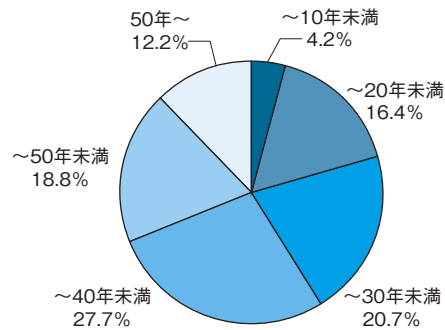


図1-58 築後年数 (n=213)



### (3) 工事の内容

#### ①主な目的

リフォームの主な目的は、戸建住宅では「部位の修繕」が73.0%と最も割合が高く、共同住宅等でも「部位の修繕」が53.8%と割合が最も高くなっている（図1-59）。

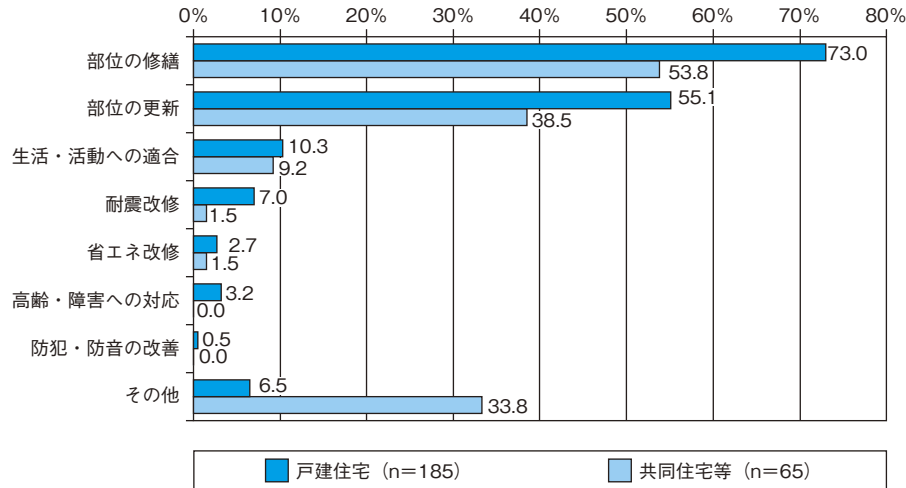


図1-59 リフォームの目的 ※複数カウント

#### 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60.5%と最も割合が高く、次いで「外装」、「内装」の順となっている。共同住宅等では、「内装」が49.2%と最も割合が高く、次いで「屋根」、「外装」の順となっている。

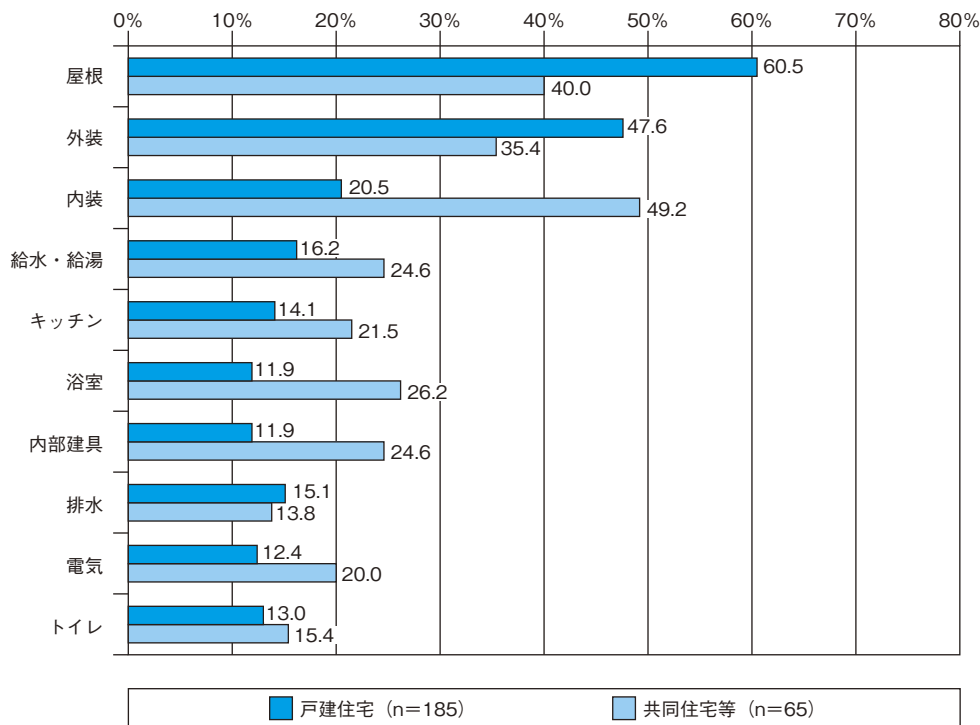


図1-60 主なリフォーム部位 ※複数カウント

## (4) 相談の内容

### ①主な相談内容

主な相談内容は「単価や合計金額は適正か」が93.9%、次いで「工事内容や工事項目は適切か」が72.1%と高くなっている（図1-61）。

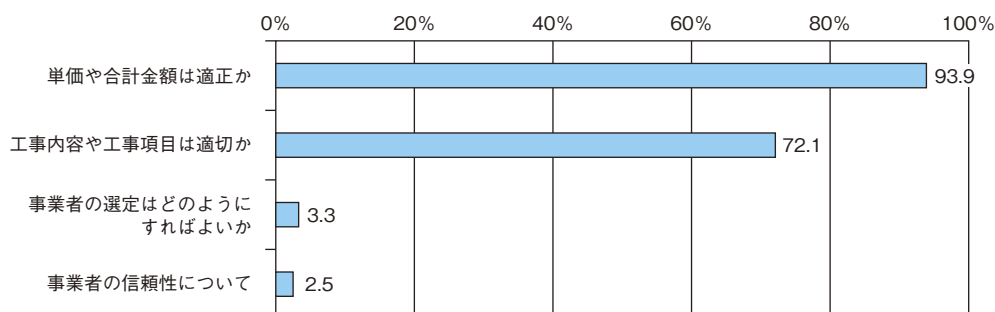


図1-61 主な相談内容 (n=244) ※複数カウント

### ②主な助言内容

主な助言内容は、「単価情報等の提供」が95.5%、次いで「工事範囲や工事内容の確認点について」が90.6%と高くなっている（図1-62）。

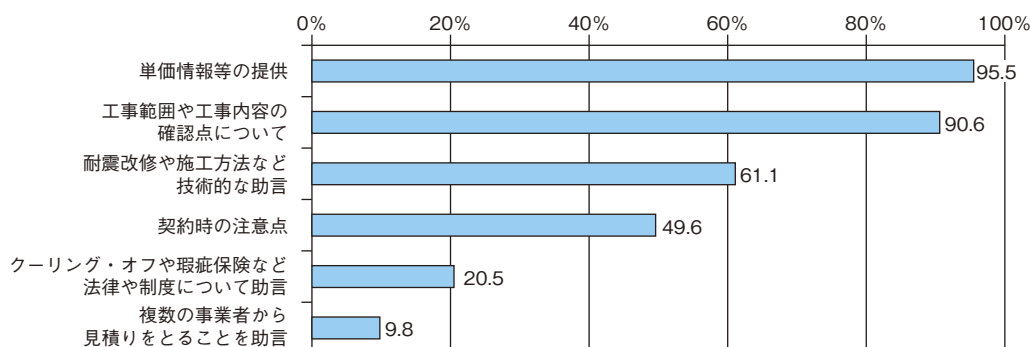


図1-62 主な助言内容 (n=244) ※複数カウント

## (5) 見積書を取得した事業者の数

相談者が見積書を取得した事業者の数は、「1社」の割合が67.8%と最も高くなっている。2社以上から見積書を取得している相談者は32.2%であった（図1-63）。

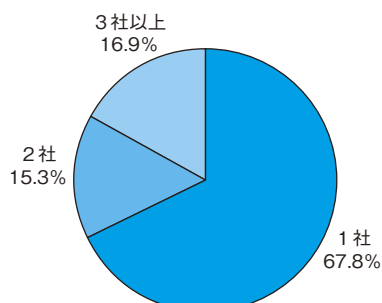


図1-63 相談者が見積書を取得した事業者の数 (n=242)

## (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（468件）のうち、見積書の送付を受けた相談253件に係る見積書について、集計を行った。

（注）複数の事業者から取得したものはそれぞれ集計している。

### 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29.2%である（図1-64）。

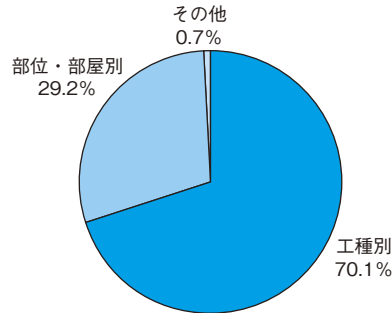


図1-64 見積書の書式 (n=411)

### ②見積金額

見積金額（工事金額）は、戸建住宅では「100万円超200万円以下」の割合が30.6%で最も高く、共同住宅等では「1,000万円超」が27.8%で最も高くなっている（図1-65、図1-66）。

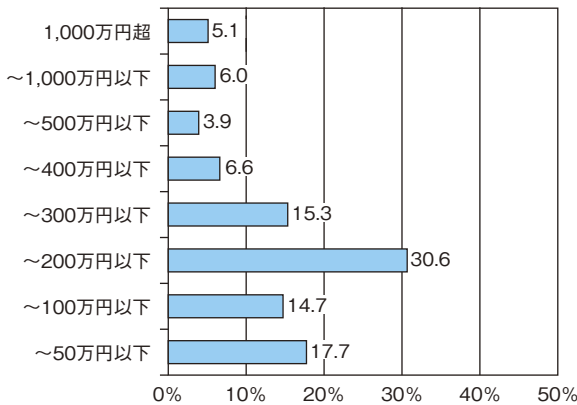


図1-65 見積金額（戸建住宅 n=333）

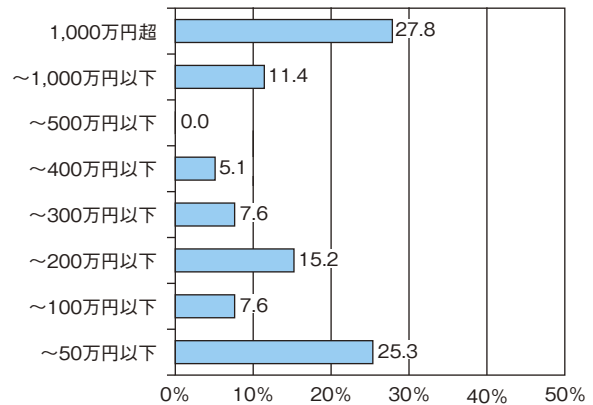


図1-66 見積金額（共同住宅等 n=79）

### 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39.2%で最も高く、次いで「5%以上10%未満」とするものが36.4%と高かった（図1-67）。

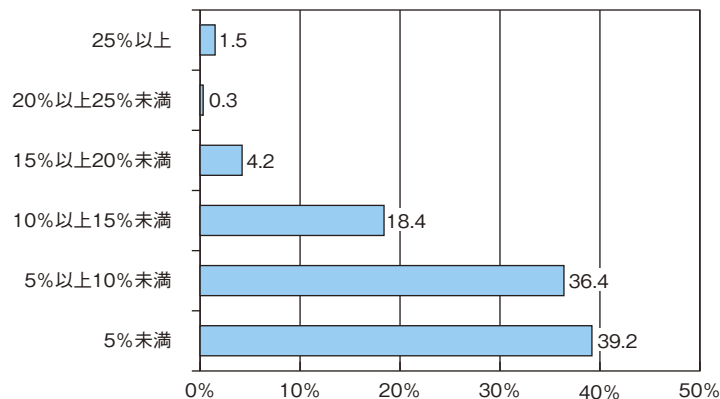


図1-67 計上されている諸経費 (n=332)



## 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」として集計している。  
・本章において、「新築住宅」とは「評価住宅及び保険付き住宅」を指す。

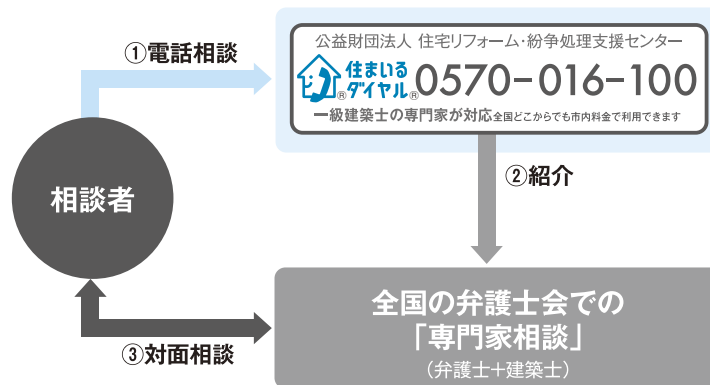


図2-1 専門家相談の流れ

### 1. 専門家相談の実績

#### (1) 実施件数

2021年度の専門家相談は、「評価住宅」169件、「保険付き住宅」686件、「リフォーム」655件、合計1,510件を実施しており、前年度比1.1%増となった（図2-2）。

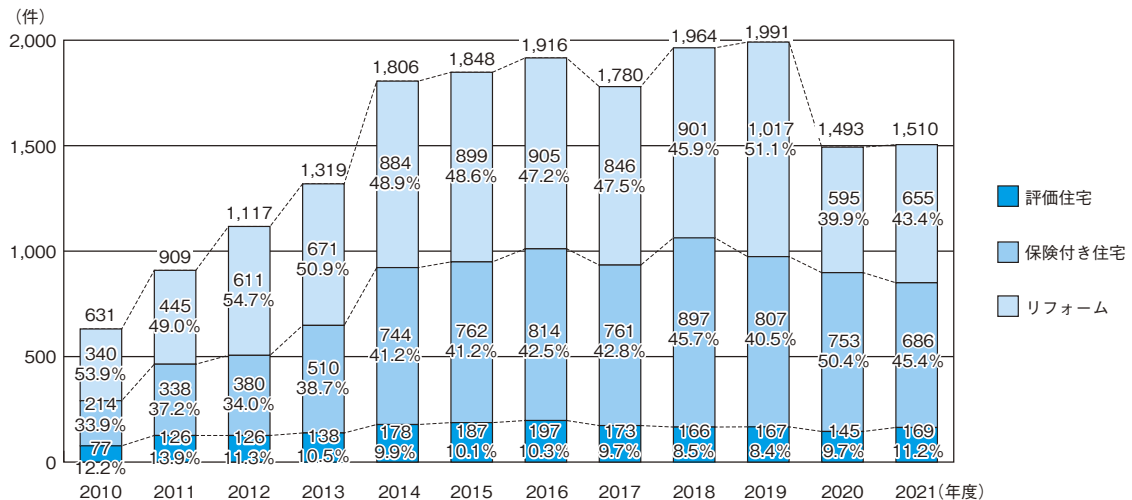


図2-2 専門家相談実施件数の推移

#### 【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（2021年度は24弁護士会に対応）。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に係る管理組合、区分所有者、借家人等の方で、2021年度は8件、累計153件（2016年度から2020年度までは熊本地震に対応した被災分譲マンション専門家相談を含む）実施している。

(参考) 電話相談受付件数…2021年度52件（累計588件）

表2-1 専門家相談実施件数

| 区分     | 年度 | 2010~2011 | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 累計     |
|--------|----|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 評価住宅   |    | 203       | 126   | 138   | 178   | 187   | 197   | 173   | 166   | 167   | 145   | 169   | 1,849  |
| 保険付き住宅 |    | 552       | 380   | 510   | 744   | 762   | 814   | 761   | 897   | 807   | 753   | 686   | 7,666  |
| リフォーム  |    | 785       | 611   | 671   | 884   | 899   | 905   | 846   | 901   | 1,017 | 595   | 655   | 8,769  |
| 計      |    | 1,540     | 1,117 | 1,319 | 1,806 | 1,848 | 1,916 | 1,780 | 1,964 | 1,991 | 1,493 | 1,510 | 18,284 |

## (2) 電話相談のうち専門家相談を実施した相談の割合

2021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」799件、「保険付き住宅」7,243件、「リフォーム」9,635件であった。そのうち、専門家相談を実施した割合は「評価住宅」21.2%、「保険付き住宅」9.5%、「リフォーム」6.8%である（図2-3）。

(注)・「評価住宅」と「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。

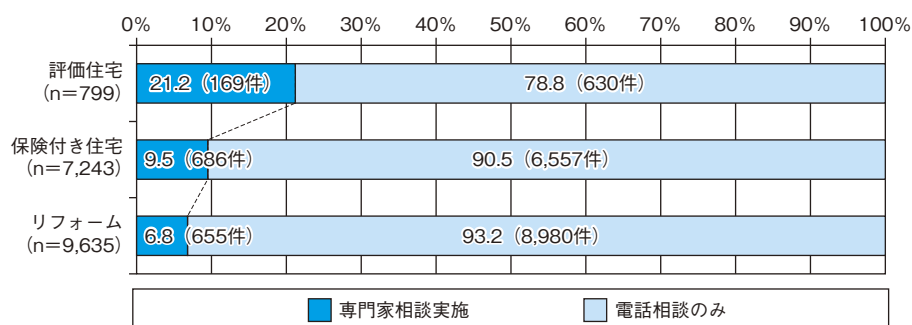


図2-3 電話相談のうち専門家相談を実施した割合

## (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78.8%を占めている。相談区分別でみると、「保険付き住宅」では戸建住宅が90.7%を占めているが、「評価住宅」では、共同住宅等の割合が40.8%と比較的高かった（図2-4）。

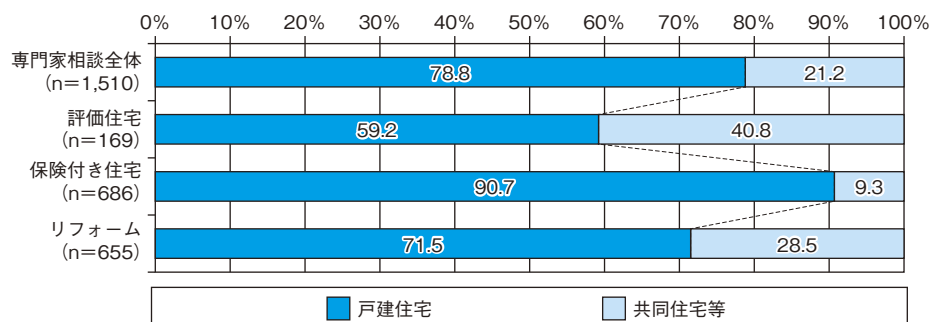


図2-4 住宅の形式

### ②相談者の区分

相談者の構成は、「評価住宅」及び「保険付き住宅」（本章において、以下合わせて「新築住宅」という。）の専門家相談においては、消費者からの相談が95.9%であり、相談のほとんどを占めている（図2-5）。

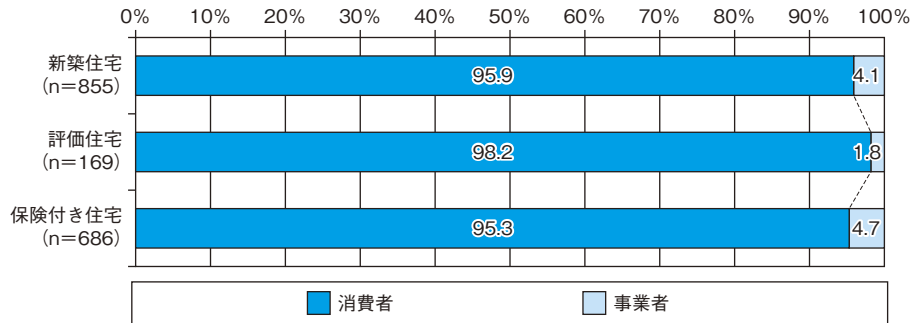


図2-5 新築住宅の相談者区分

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91.6%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20.3%を占め、「保険付き住宅」、「リフォーム」に比べて割合が高かった（図2-6）。

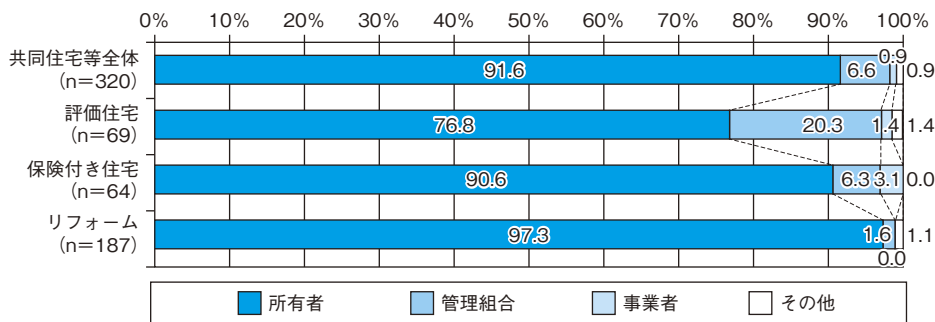


図2-6 共同住宅等の相談者区分

### 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」の専門家相談では30～40歳代の割合が高く、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」の専門家相談では、50～70歳代以降の割合が高く、新築住宅に比べて年齢層が高い（図2-7）。

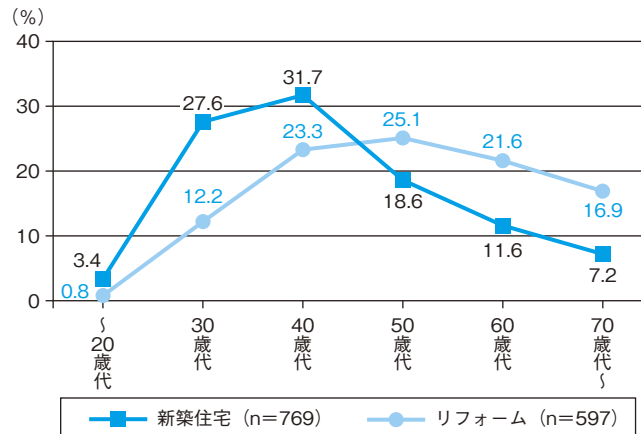


図2-7 相談者（消費者）の年齢



#### (4) 専門家相談の認知方法

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、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40.1%、「住まいるダイヤルのホームページ」が25.0%となっており、相談者の65.1%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）。

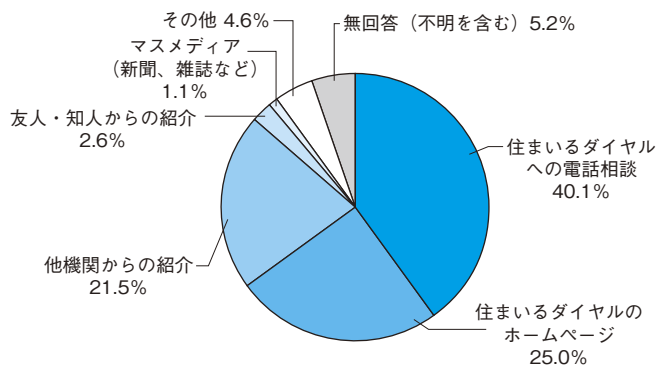


図2-8 専門家相談の認知方法 (n=1,118)

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

#### (5) 専門家相談を希望した理由

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、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から」を理由に挙げた相談者の割合が90.1%と最も高く、「無料だから」を理由に挙げた相談者の42.1%を大きく上回っている（図2-9）。

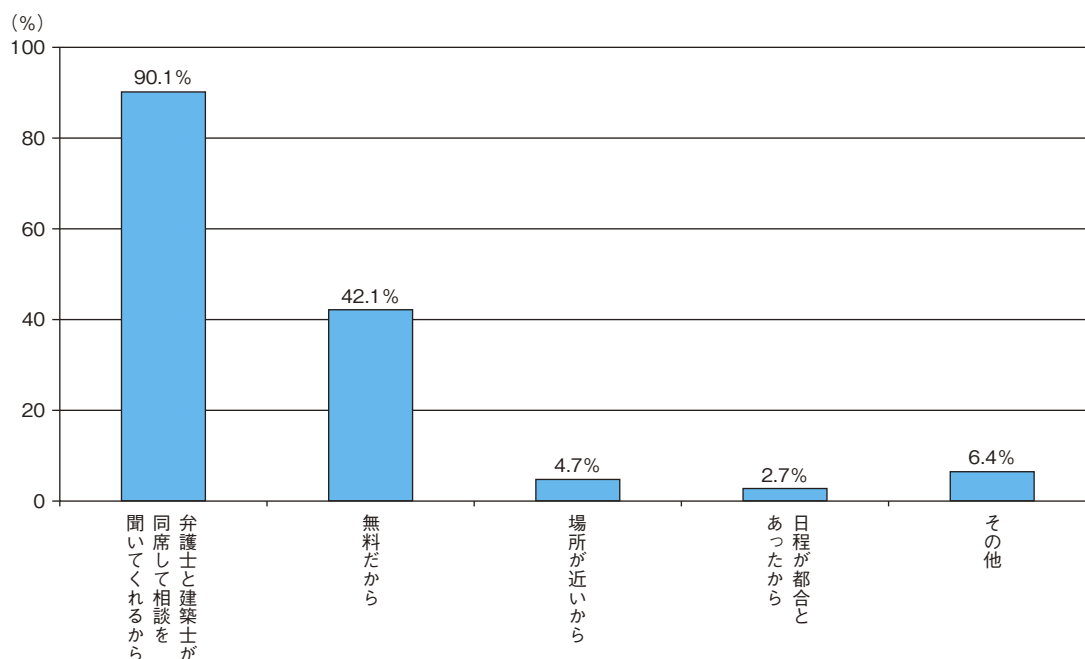


図2-9 専門家相談を希望した理由 (n=1,118、複数回答)

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

## (6) 専門家相談を利用した感想

専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査の結果をみると、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86.3%の利用者から満足という感想を得ている（図2-10）。

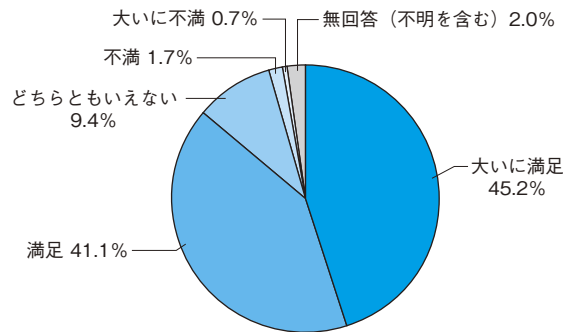


図2-10 専門家相談を利用した感想 (n=1,118)

※専門家相談を利用した相談者に対するアンケート調査を集計

## 2. 専門家相談の内容

### (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」が913件と最も多く、「新築住宅 (評価住宅+保険付き住宅)」では、「不具合が生じている」と「不具合と契約に関するトラブル」を合わせて85.0%が何らかの不具合が生じたことを相談のきっかけとしている。また、「リフォーム」では、「新築住宅」と比較して、「工期が遅れた」や「追加費用を請求された」の割合が高くなっている (図2-11、図2-12、図2-13、図2-14)。

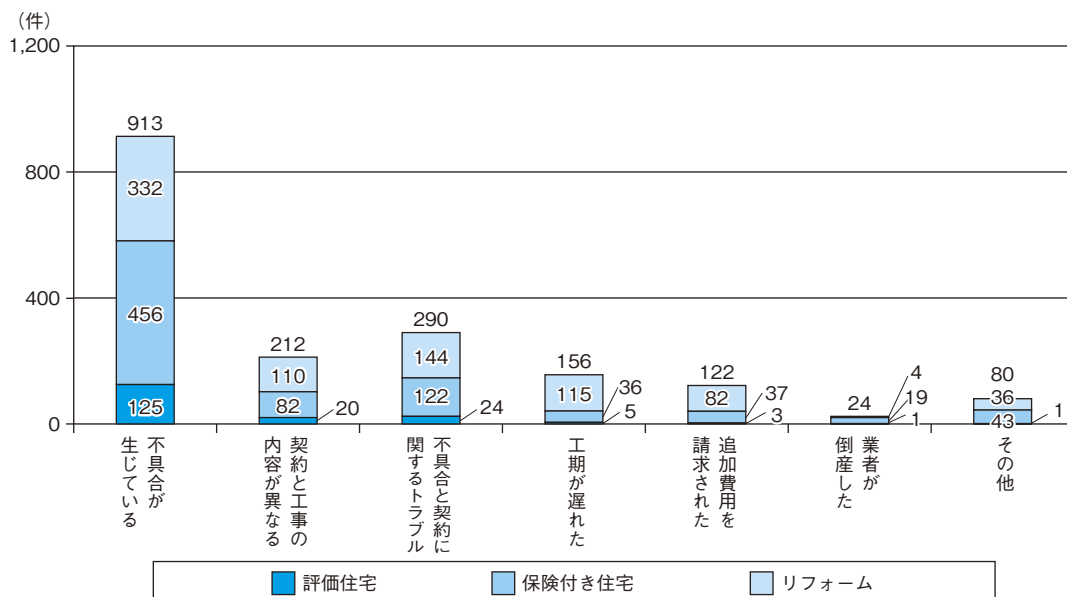


図2-11 相談のきっかけ (相談内容) ※複数カウント

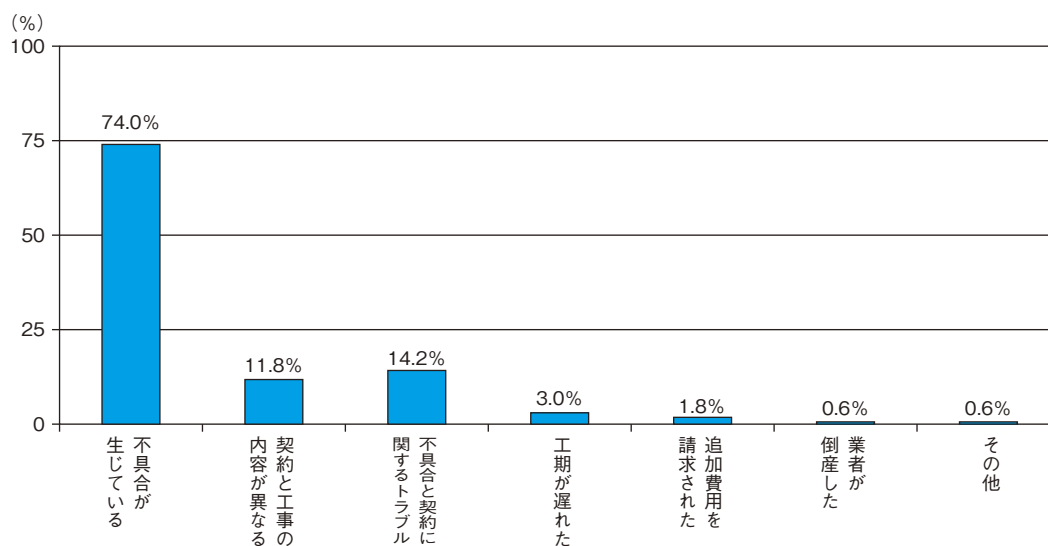


図2-12 相談のきっかけの割合（評価住宅、n=169） ※複数カウント

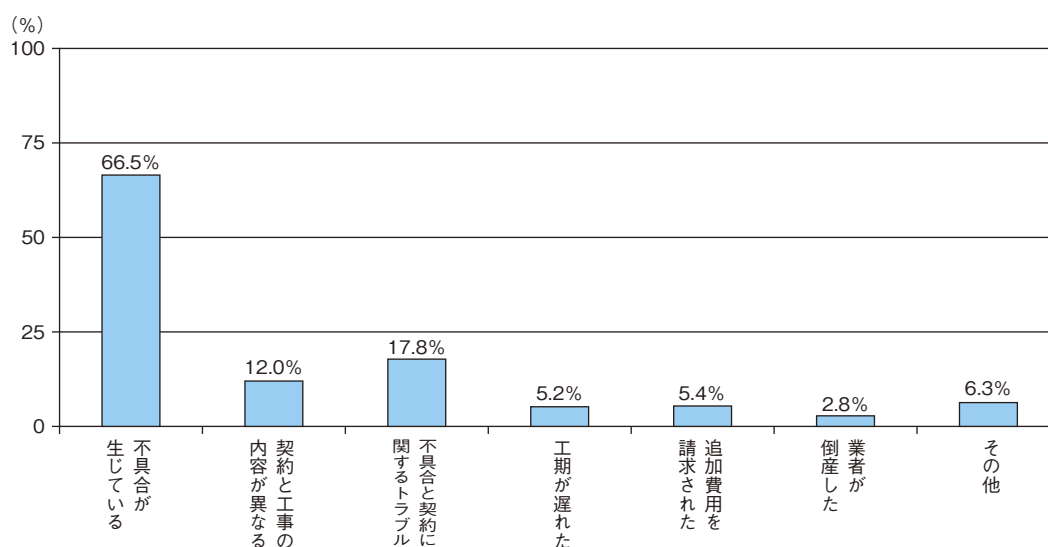


図2-13 相談のきっかけの割合（保険付き住宅、n=686） ※複数カウント

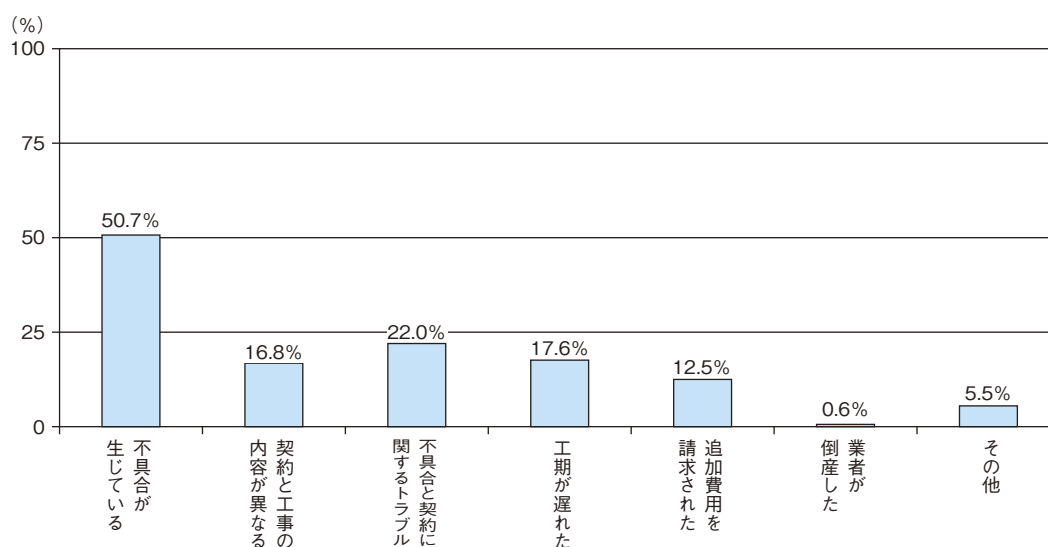


図2-14 相談のきっかけの割合（リフォーム、n=655） ※複数カウント

## (2) 相談者の解決希望内容

相談者が希望する解決内容は「修補して欲しい」が最も多く、次いで「損害賠償を請求したい」となっている。「リフォーム」では、「契約を解消したい」が14.8%を占め、「新築住宅」と比較して割合が高くなっている（図2-15、図2-16）。

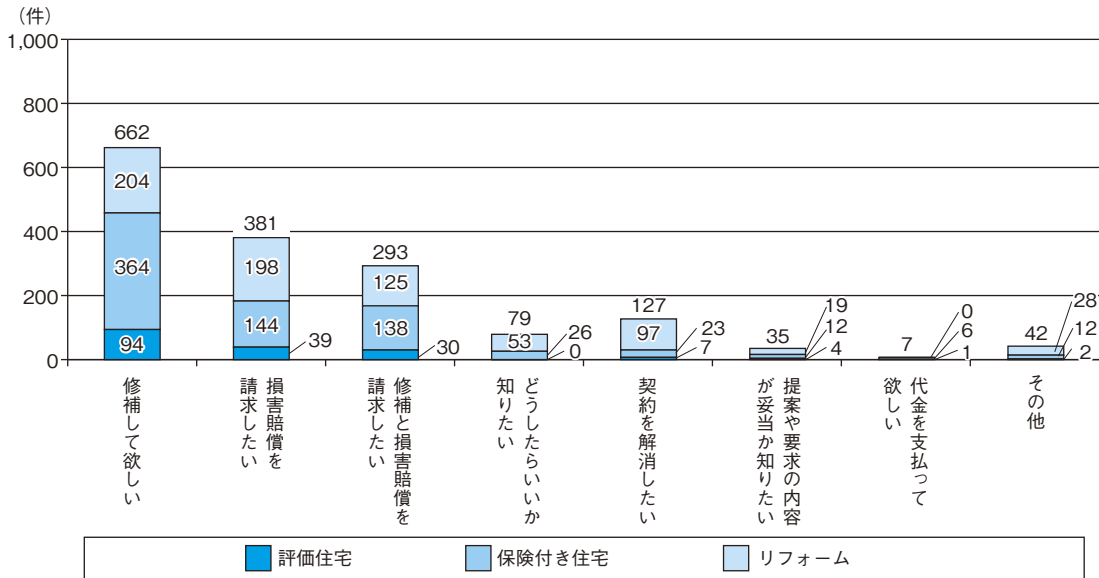


図2-15 相談者の解決希望内容 ※複数カウント

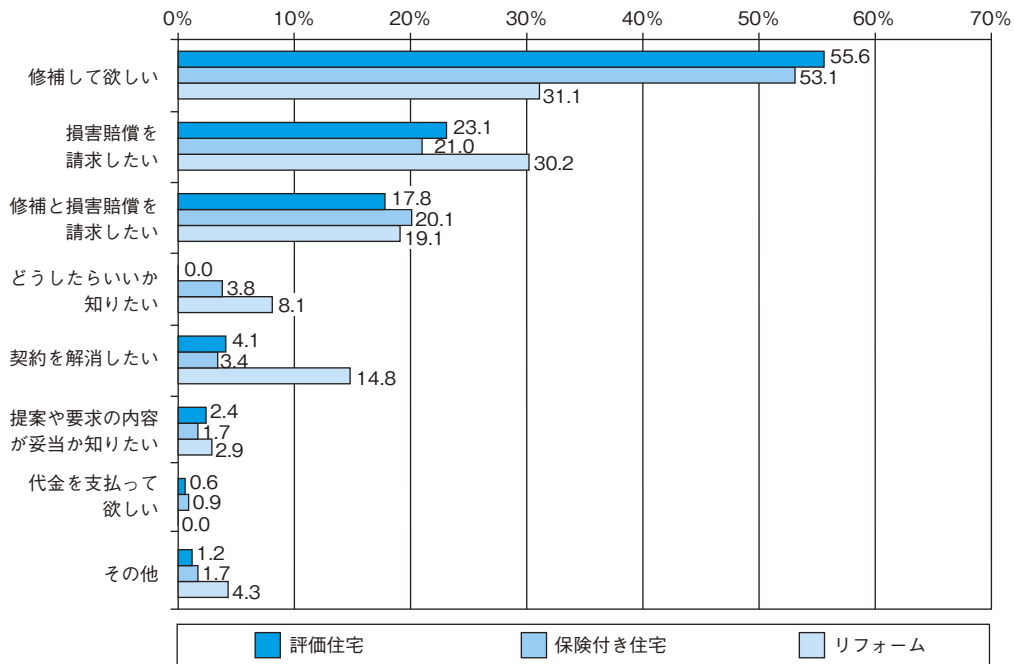


図2-16 相談者の解決希望内容の割合 ※複数カウント

### (3) 助言内容

助言内容は、「解決希望に対する弁護士の判断」が最も多く、次いで「業者との交渉方法に関するアドバイス」、「相談の事象に対する建築士の判断」、「紛争処理等の手続き<sup>\*15</sup>を勧めた」と続いている(図2-17、図2-18)。

\*15 住宅紛争処理(P52~第3章)のほか、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

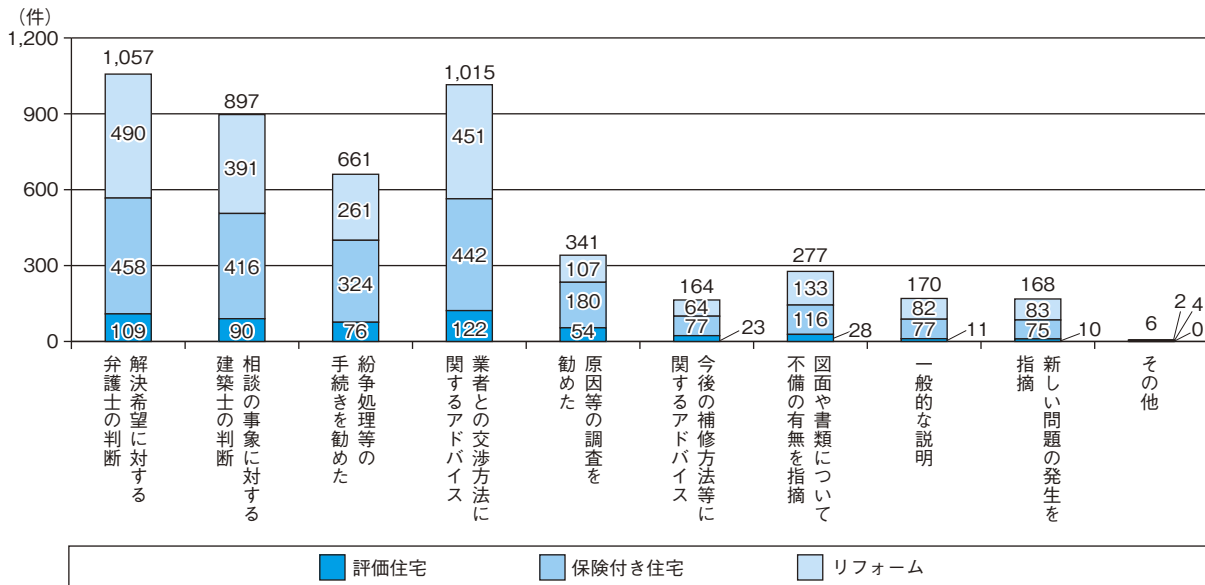


図2-17 助言内容 ※複数カウント

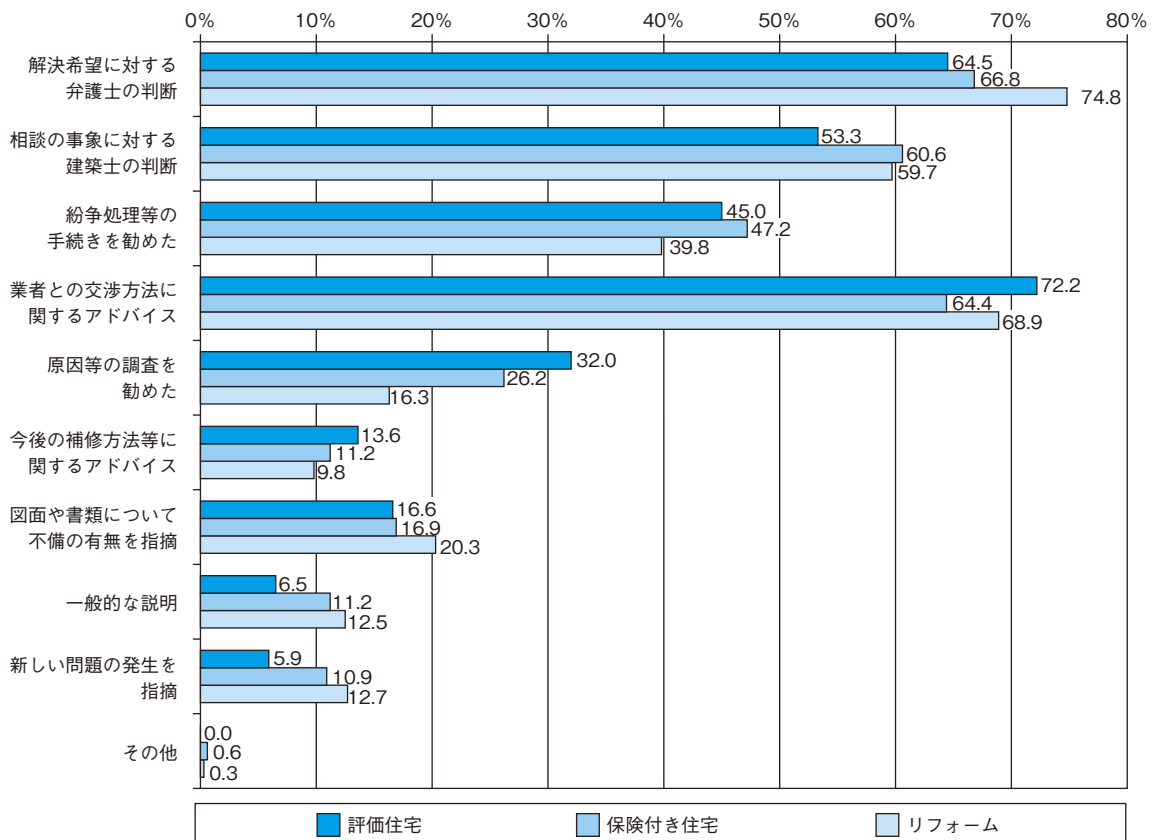


図2-18 助言内容の割合 ※複数カウント

### (4) 住宅の不具合に関する相談内容

「不具合が生じている」相談1,200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」）に分類して集計を行った（表2-2）。

(注)・以下、図中の不具合事象・部位に関する割合は、表2-2の「不具合が生じている」相談件数を母数とする。  
 ・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。  
 ・不具合事象・部位は、上位10項目を表示した。

表2-2 不具合が生じている相談件数（単位：件）

| 形式    | 区分    | 新築住宅 | リフォーム | 合計    |
|-------|-------|------|-------|-------|
| 戸建住宅  | 新築住宅  | 612  | 349   | 961   |
|       | リフォーム | 114  | 125   | 239   |
| 共同住宅等 | 新築住宅  | 114  | 125   | 239   |
| 共同住宅等 | リフォーム | 114  | 125   | 239   |
| 合計    | 新築住宅  | 726  | 474   | 1,200 |
| 合計    | リフォーム | 726  | 474   | 1,200 |

#### ①相談区分別の主な不具合事象・不具合部位

相談区分別に主な不具合事象をみると、専門家相談全体では、「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」、「雨漏り」と続いている。「新築住宅」では「ひび割れ」、「変形」、「汚れ」、「雨漏り」の順、「リフォーム」では、「雨漏り」・「はがれ」、「変形」、「ひび割れ」の順となっている（図2-19、図2-20）。

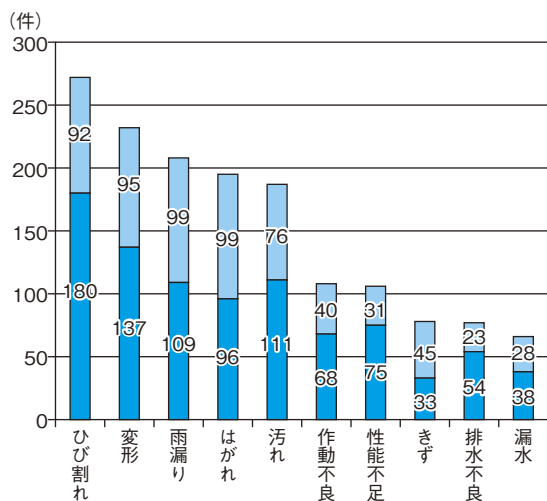


図2-19 相談区分別にみる主な不具合事象 ※複数カウント

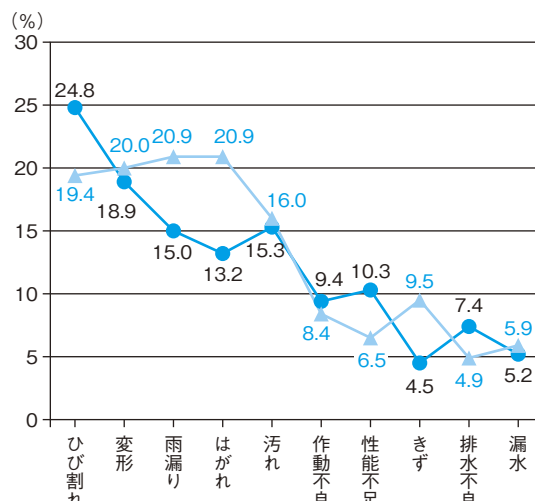


図2-20 相談区分別にみる主な不具合事象の割合 ※複数カウント

相談区別に主な不具合部位をみると、専門家相談全体では、「外壁」が最も多く、次いで「床」、「開口部・建具」、「屋根」の順であった。「新築住宅」では「床」、「外壁」、「開口部・建具」、「外構」の順、「リフォーム」では「外壁」、「屋根」、「床」、「開口部・建具」の順となっている（図2-21、図2-22）。

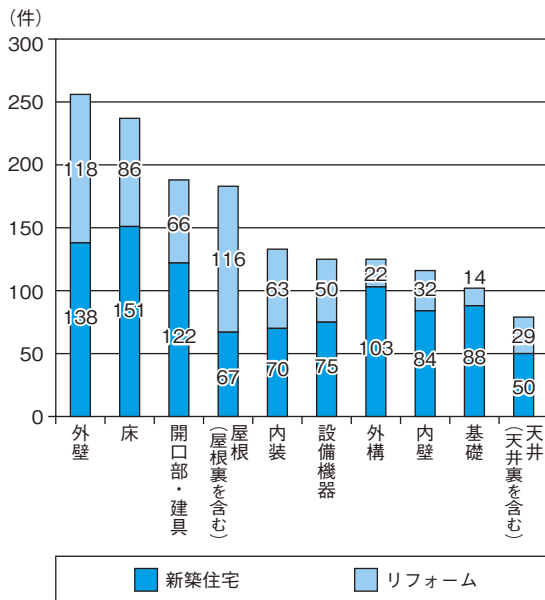


図2-21 相談区別にみる主な不具合部位 ※複数カウント

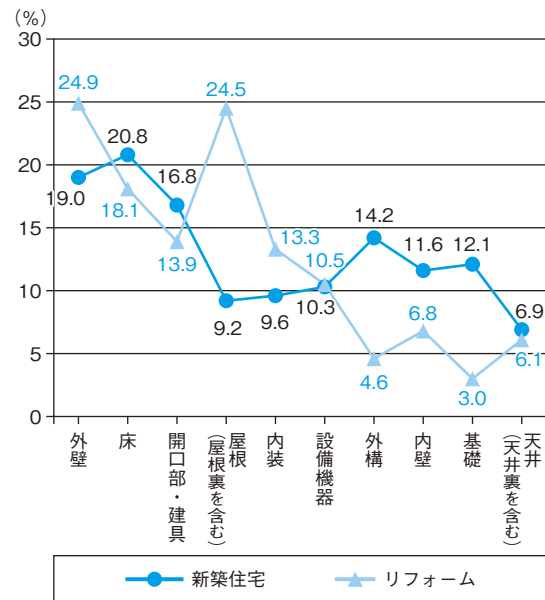


図2-22 相談区別にみる主な不具合部位の割合 ※複数カウント

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】

「新築住宅」の専門家相談において、主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」、「汚れ」、「雨漏り」の順、「共同住宅等」では「ひび割れ」と「はがれ」が最も多く、次いで「変形」、「雨漏り」の順となっている（図2-23、図2-24）。

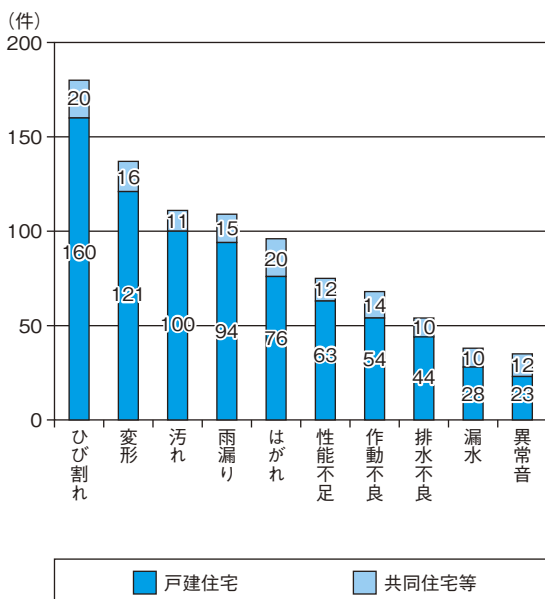


図2-23 住宅形式別にみる主な不具合事象 (新築住宅) ※複数カウント

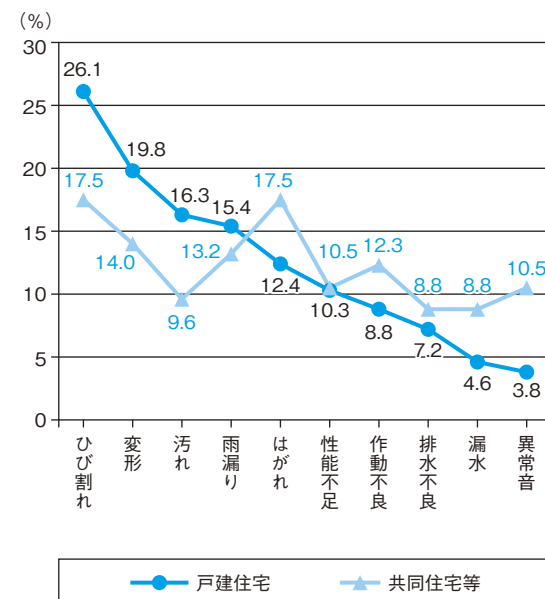


図2-24 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (新築住宅) ※複数カウント

「新築住宅」の専門家相談において、主な不具合部位をみると、「戸建住宅」では「外壁」、「床」、「開口部・建具」、「外構」の順、「共同住宅等」では「床」、「設備機器」、「内壁」、「外壁」の順となっている（図2-25、図2-26）。

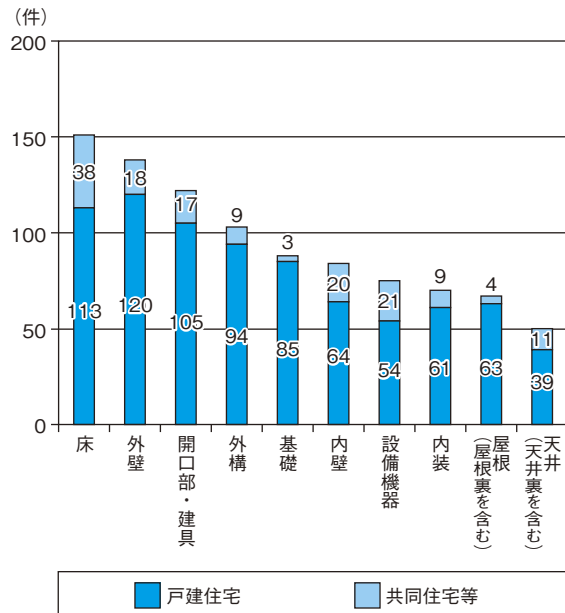


図2-25 住宅形式別にみる主な不具合部位 (新築住宅) ※複数カウント

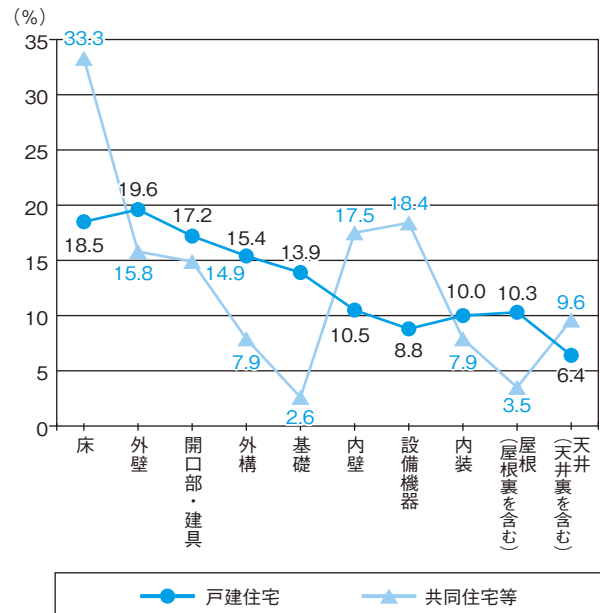


図2-26 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合 (新築住宅) ※複数カウント

### 【リフォーム】

「リフォーム」の専門家相談において、主な不具合事象をみると、「戸建住宅」では「雨漏り」、「はがれ」、「ひび割れ」、「変形」・「汚れ」の順、「共同住宅等」では、「変形」、「はがれ」、「ひび割れ」、「作動不良」の順となっている（図2-27、図2-28）。

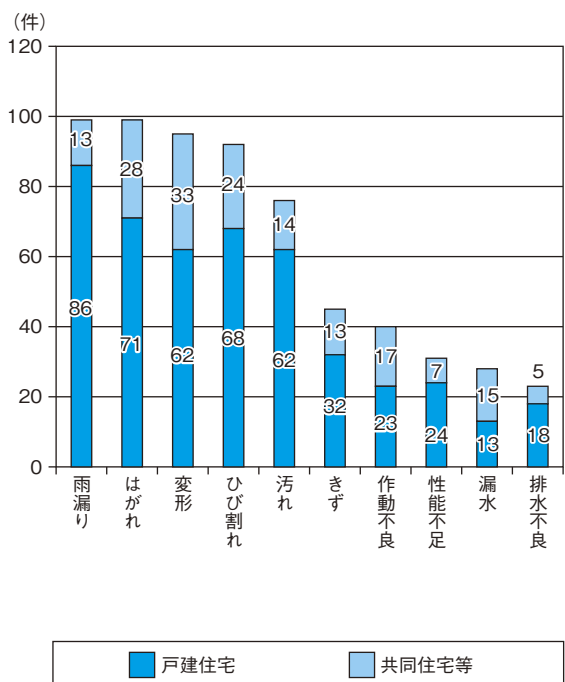


図2-27 住宅形式別にみる主な不具合事象 (リフォーム) ※複数カウント

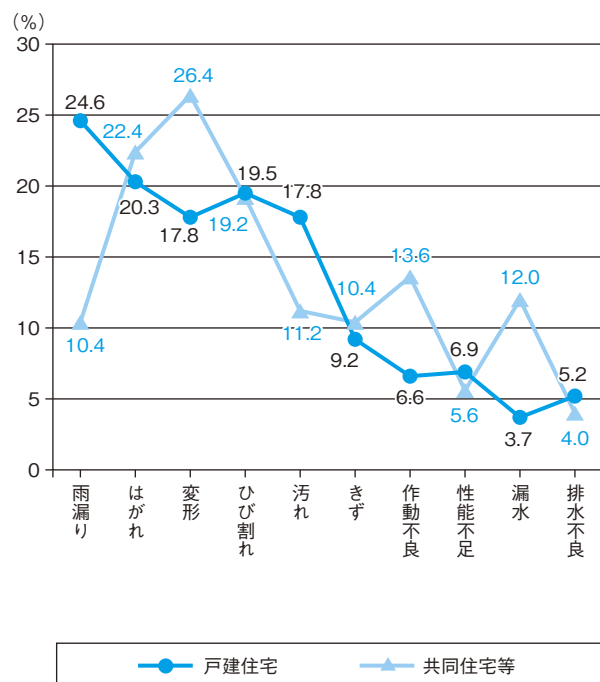


図2-28 住宅形式別にみる主な不具合事象の割合 (リフォーム) ※複数カウント



「リフォーム」の専門家相談において、主な不具合部位をみると「戸建住宅」では「屋根」、「外壁」、「床」、「開口部・建具」の順であり、「共同住宅等」では、「床」、「内装」、「開口部・建具」、「設備機器」の順となっている（図2-29、図2-30）。

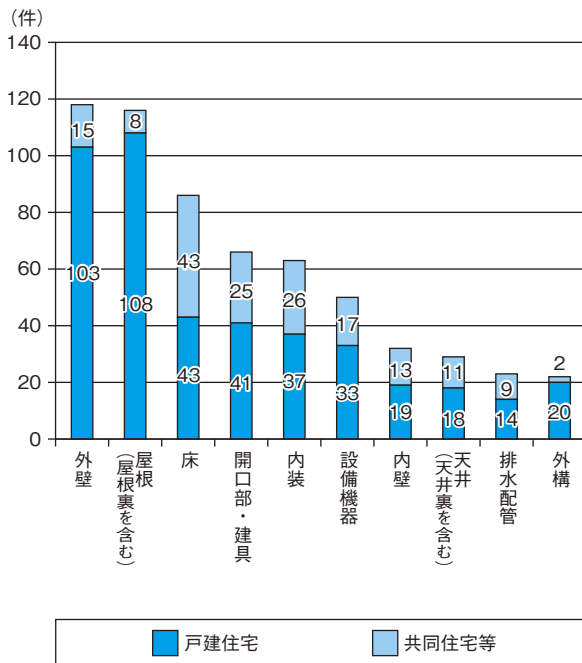


図2-29 住宅形式別にみる主な不具合部位 (リフォーム) ※複数カウント

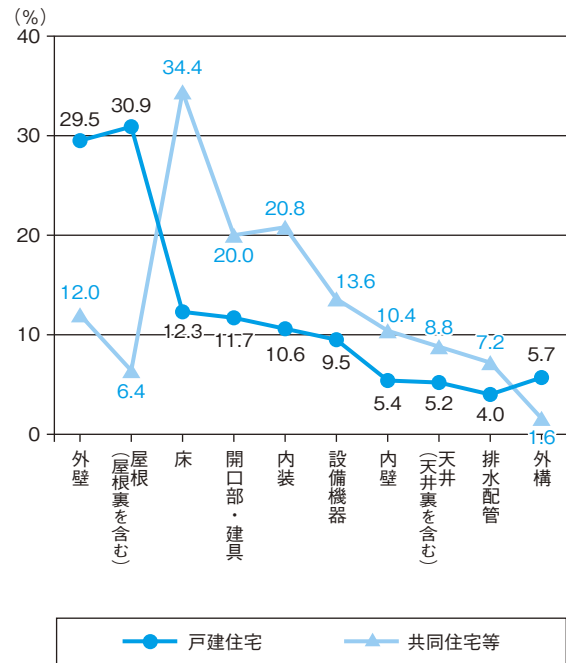


図2-30 住宅形式別にみる主な不具合部位の割合 (リフォーム) ※複数カウント



## 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、中立・公平な立場でなされる調停手続き等により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、2021年度までの紛争処理の状況について集計を行う。

(注) 本章においては、2022年4月1日時点で住宅紛争審査会から提供された報告値に基づき集計している。

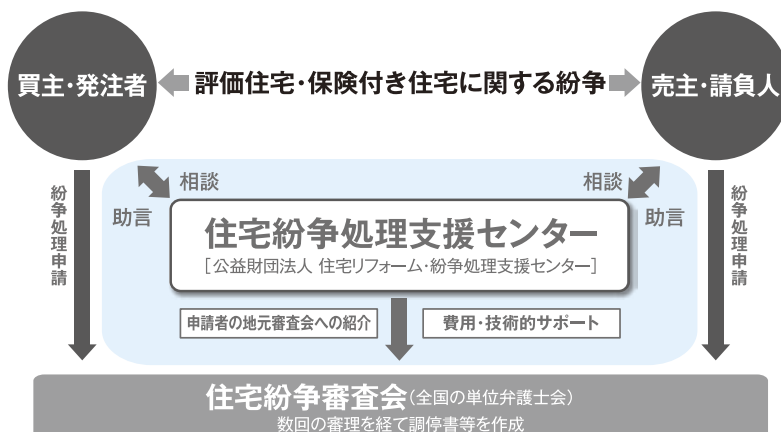
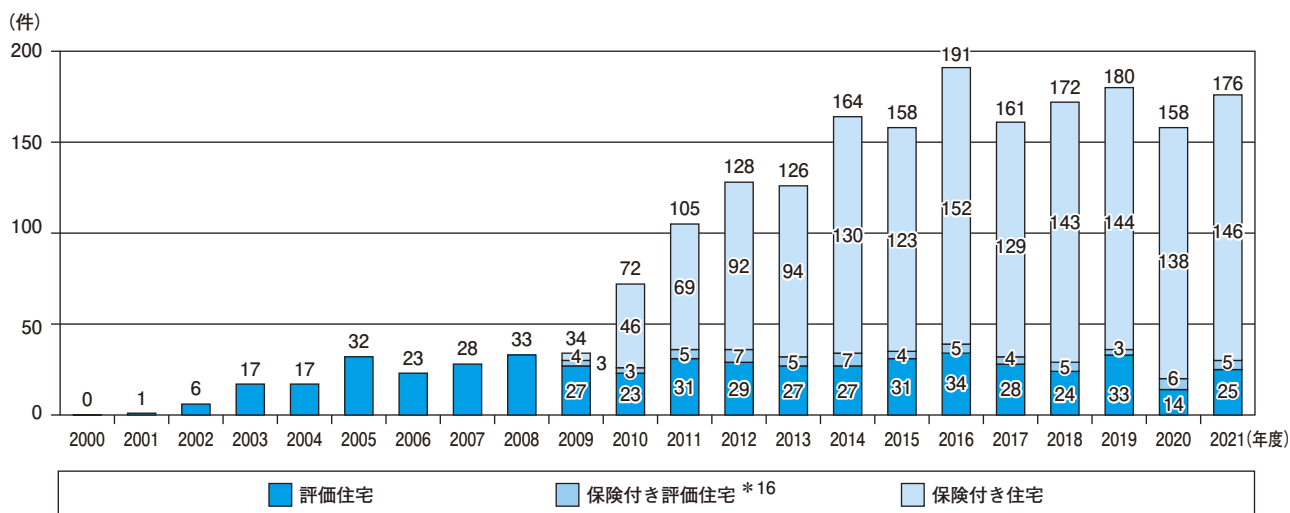


図3-1 紛争処理の流れ

### 1. 申請受付状況

#### (1) 申請受付件数の推移

2021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176件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は1,982件となった（図3-2、表3-1）。



\*16 評価住宅であり、かつ保険付き住宅である住宅

図3-2 申請受付件数の推移

表3-1 申請受付件数

| 区分       | 年度 | 2000~2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 累計    |
|----------|----|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 評価住宅     |    | 238       | 29   | 27   | 27   | 31   | 34   | 28   | 24   | 33   | 14   | 25   | 510   |
| 保険付き評価住宅 |    | 11        | 7    | 5    | 7    | 4    | 5    | 4    | 5    | 3    | 6    | 5    | 62    |
| 保険付き住宅   |    | 119       | 92   | 94   | 130  | 123  | 152  | 129  | 143  | 144  | 138  | 146  | 1,410 |
| 計        |    | 368       | 128  | 126  | 164  | 158  | 191  | 161  | 172  | 180  | 158  | 176  | 1,982 |

## (2) 申請人内訳

制度開始からの申請受付合計件数1,982件における申請人内訳は、消費者からの申請が90.2%（1,787件）、事業者からの申請が9.8%（195件）である（図3-3）。

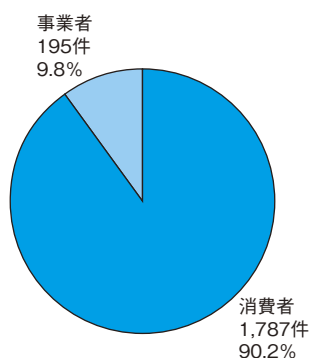


図3-3 申請人内訳 (n=1,982)

## (3) 紛争処理手続種別

制度開始からの申請受付合計件数1,982件のうち、96.9%（1,920件）が調停によって紛争処理が行われている（図3-4）。

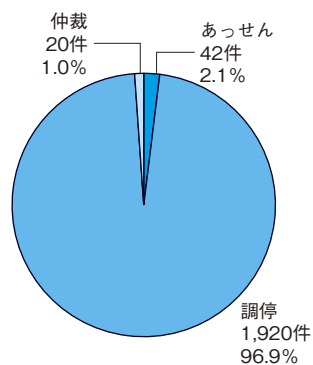


図3-4 紛争処理手続種別 (n=1,982)

#### (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

2021年度において受け付けられた紛争処理176件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は146件で、83.0%を占めている。2017年度以降、8割を超えている（図3-5）。

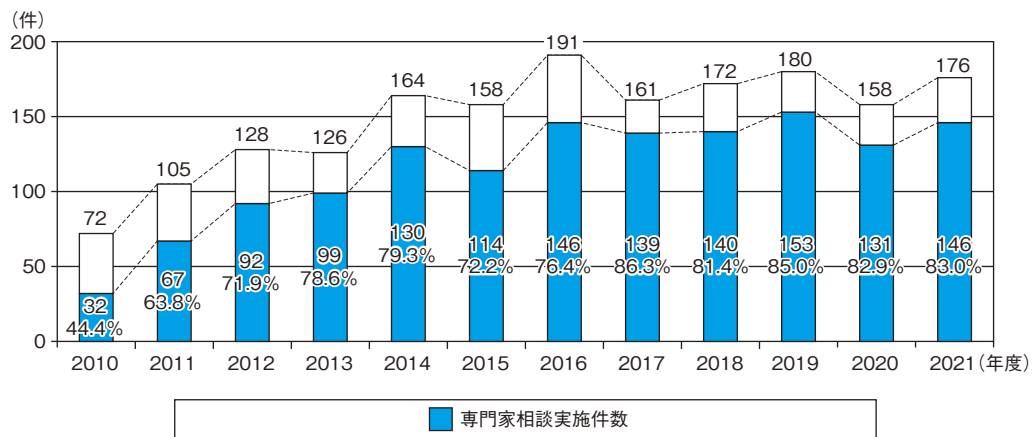


図3-5 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

## 2. 終結状況

2021年度において172件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は1,851件となった。そのうち55.0%（1,018件）が、調停等の成立により解決している（図3-6）。

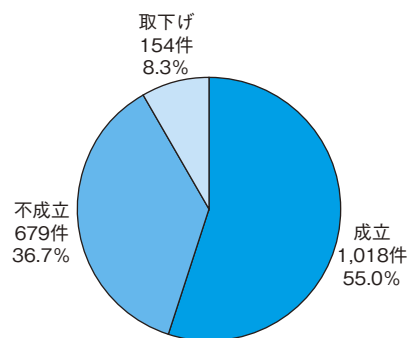


図3-6 終結状況 (n=1,851)

## 3. 紛争処理の内容

(1) ~ (5) の項目について、2022年3月31日までの終結事件1,851件の集計を行った。

### (1) 住宅種別

住宅種別は、「戸建注文」が67.0%と最も多く、次いで「戸建分譲」、「共同分譲」の順となっている（図3-7）。

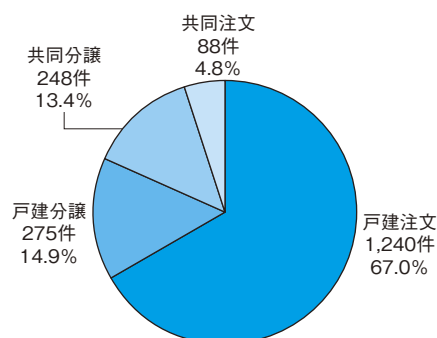


図3-7 住宅種別 (n=1,851)

## (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71.0%が3年未満となっている（図3-8）。

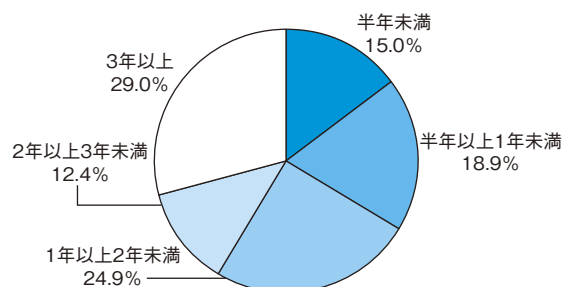


図3-8 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間 (n=1,851)

## (3) 紛争処理に要した期間

紛争処理に要した期間をみると、最も割合が高いのは「3カ月以上6カ月未満」であり、調停等により成立した事件（1,018件）においても同様の傾向がみられる。また、平均期間は、終結事件全体では7.4カ月となっており、成立した事件では8.3カ月となっている（図3-9、図3-10）。

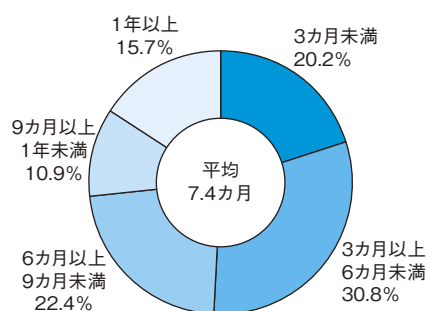


図3-9 紛争処理に要した期間 (n=1,851)

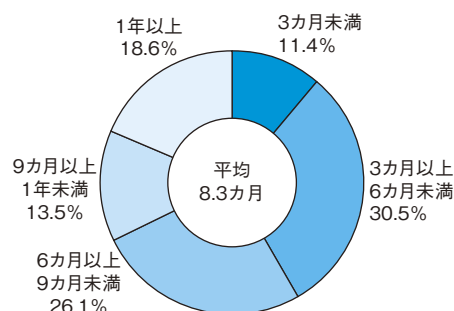


図3-10 紛争処理に要した期間 (成立した事件 n=1,018)

## (4) 紛争処理に要した審理回数

紛争処理に要した審理回数は、5回までが最も多く、9割以上が10回以内に終結している。平均審理回数は、終結事件全体では4.7回、調停等により成立した事件では5.7回となっている（図3-11、図3-12）。

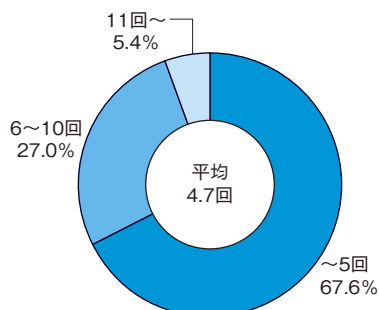


図3-11 審理回数 (n=1,851)

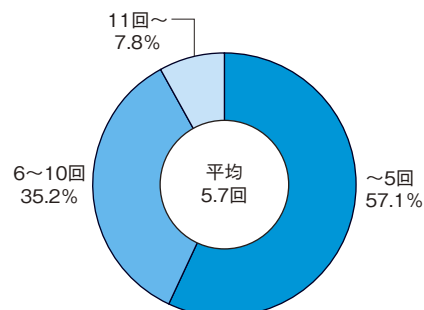


図3-12 審理回数 (成立した事件 n=1,018)

### (5) 解決希望内容と解決内容

申請時の解決希望内容は、「修補」の割合が39.3%と最も高く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」の順となっている（図3-13）。

終結事件のうち調停等により成立した事件（1,018件）の解決内容は、「修補」の割合が34.0%と最も高く、次いで「損害賠償」、「修補と損害賠償」の順となっている（図3-14）。

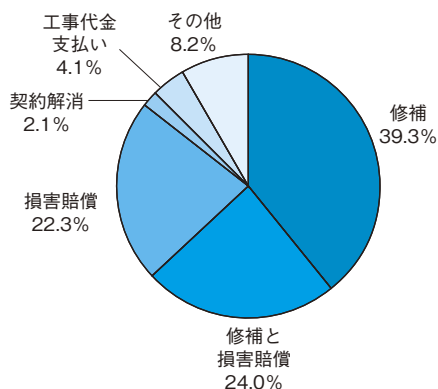


図3-13 解決希望内容 (n=1,851)

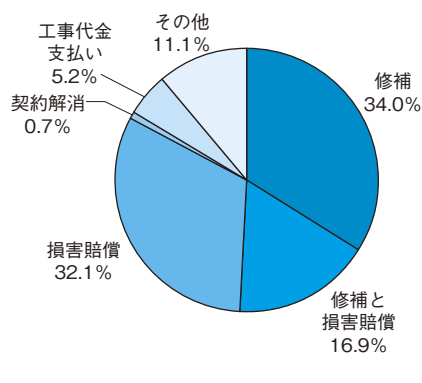


図3-14 解決内容 (n=1,018)

### (6) 紛争処理の争点になった主な不具合事象

2021年3月31日までに終結した1,679件において、争点になった主な不具合事象は、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」の割合が最も高い（表3-2、表3-3）。

(注) 内容の確定している2020年度までに終結した事件を対象に集計している。

表3-2 主な不具合事象（戸建住宅）

| 不具合事象 | 割合 (%) |    |    |    |    | 当該事象が多くみられる部位 |
|-------|--------|----|----|----|----|---------------|
|       | 0      | 10 | 20 | 30 | 40 |               |
| ひび割れ  | 31.5%  |    |    |    |    | 基礎、外壁         |
| 変形    | 20.3%  |    |    |    |    | 床、開口部・建具、内壁   |
| 汚れ    | 14.1%  |    |    |    |    | 床、外壁、内壁       |
| 雨漏り   | 13.4%  |    |    |    |    | 外壁、屋根、開口部・建具  |
| はがれ   | 10.4%  |    |    |    |    | 内壁、外壁、床       |
| 作動不良  | 6.7%   |    |    |    |    | 開口部・建具、設備機器   |

(n=1,358、事象は複数カウント)

表3-3 主な不具合事象（共同住宅）

| 不具合事象 | 割合 (%) |    |    |    | 当該事象が多くみられる部位 |
|-------|--------|----|----|----|---------------|
|       | 0      | 10 | 20 | 30 |               |
| ひび割れ  | 17.8%  |    |    |    | 外壁、内壁、床       |
| はがれ   | 14.6%  |    |    |    | 外壁、内壁、床       |
| 遮音不良  | 13.1%  |    |    |    | 床、開口部・建具      |
| 変形    | 12.1%  |    |    |    | 床、内壁          |
| 汚れ    | 10.9%  |    |    |    | 内壁、床          |
| 異常音   | 9.0%   |    |    |    | 排水配管、天井       |

(n=321、事象は複数カウント)



## 第4章 当財団における 調査・研究事業

## 第4章 当財団における調査・研究事業

### 住宅の外壁タイルの浮き・剥離等の防止に係るヒアリング調査について

当財団は、住宅紛争の迅速、適正な解決や消費者が陥りがちなトラブルへの対処等に役立てるため、紛争事例や関連技術情報の収集・整理を行い、その成果を消費者、専門家等に提供している。

本章では、調査・研究業務の一環として令和元年度から3年度までの3年間に実施した、外壁タイルの浮き・剥離等の防止に関する調査・研究事業から、外壁タイルの浮き・剥離等の防止に係るヒアリング調査の概要を紹介する。

#### 1. 調査の概要

住まいのダイヤルで実施している電話相談における技術的助言や、住宅紛争処理委員に提供している「住宅紛争処理技術関連資料集」の記載内容の拡充・質的向上等を目的に、ヒアリング調査による、外壁タイルの浮き・剥離等に係る情報の収集・整理を行った。

大学や公的研究機関に属する有識者を委員とする検討会を設置し、調査計画の策定や、ヒアリング項目や取りまとめ等に関する助言を受けながら、ヒアリング調査を実施した。

ヒアリング調査では、調査診断事業者、大規模修繕事業者、マンション管理事業者、建設事業者、副資材メーカー、タイル施工事業者、タイル製造事業者、行政関係者等の15団体を選定し、各事業者の実務分野に係る事柄を中心に、WEB会議サービスを利用した聴き取り方式により調査を実施した。

表4-1 ヒアリング対象者とヒアリング内容

| 区分       | 事業分野               | ヒアリング対象者数 | ヒアリング内容                      |              |                  |                    |
|----------|--------------------|-----------|------------------------------|--------------|------------------|--------------------|
|          |                    |           | 近年のタイルの仕様・工法の採用実態            | 浮き・剥離等の発生原因等 | 実践されている原因判定の調査方法 | 実践されている浮き・剥離等の補修方法 |
| 調査・修繕・管理 | 調査診断・長期修繕計画コンサルタント | 2社        |                              |              |                  |                    |
|          | マンション大規模修繕事業者      | 2社        | ○                            |              | ◎                |                    |
|          | マンション管理事業者         | 1社        |                              |              |                  |                    |
| 建設       | 総合建設業（ゼネコン）        | 2社        |                              |              | ◎                |                    |
| 副資材      | 不陸調整材・吸水調整材製造事業者   | 2社        |                              | ◎            |                  | ○                  |
|          | 有機系接着剤製造事業者        | 1社        |                              |              |                  |                    |
| 施工       | タイル施工事業者           | 1社        | ○                            | ◎            | ○                | ◎                  |
| 製造       | タイル製造事業者           | 2社        |                              | ◎            |                  | ○                  |
| その他      | 学識者                | 1名        |                              |              | ◎                |                    |
|          | 行政                 | 1団体       |                              | ◎            |                  | ○                  |
| 計        |                    | 15団体      | ◎：主たるヒアリング内容<br>○：従たるヒアリング内容 |              |                  |                    |

## 2. 調査結果の概要

ヒアリング調査の結果を、タイルの浮き・剥離の予防、調査方法、補修等に活かすことを念頭に、下記A～Eの5つの側面から、ヒアリング対象者の共通意見を抽出してまとめた。

### A. 外壁タイルの浮き・剥離等の発生要因の判定方法

浮き・剥離等の発生要因を判定する際に、実施が必要と考えられる調査方法について整理を行い、これらの調査を実施した際の発生要因判定の有効性とともにとまとめた（表4-2）。

実際にタイルが剥がれた界面<sup>\*</sup>の目視や部分破壊により界面を露わにしての目視が、非常に有効な判定方法として示された。さらに、状況に応じて打診や不具合の分布・パターンの確認なども有効な方法として活用されていることが把握できた。

表4-2 浮き・剥離等の発生要因の判定方法

| 調査方法                | 不具合の発生要因判定の有効性                  | 有効度               |
|---------------------|---------------------------------|-------------------|
| 界面 <sup>*</sup> の目視 | 原因の判定には必須                       | ◎<br>非常に有効な方法     |
| 部分破壊                | 界面の目視が行えない場合、原因の判定には必須          |                   |
| 打診                  | 不具合箇所の推定に有効（実務経験の差が大きい事に注意を要する） | ○<br>有効な方法        |
| 不具合の分布・パターンの確認      | 不具合原因と関連する場合があります、原因推定に有効       |                   |
| 化学分析（材料メーカーへの依頼）    | 情報収集に有効（ただし必ず結果が得られるとは言えない）     |                   |
| タイルの浮き率の把握          | 潜在する不具合把握の参考になる場合がある            | △<br>原因推定に参考になる方法 |
| 引張り試験（接着力試験機）       | 原因判定には参考程度（部分破壊の情報も得られる）        |                   |
| 施工資料、施工要領書の確認       | 記録確認は非常に有効（ただし限られるのが実情）         |                   |

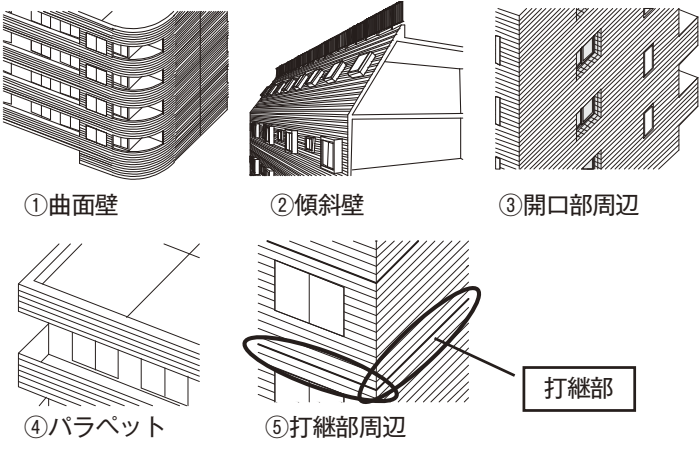
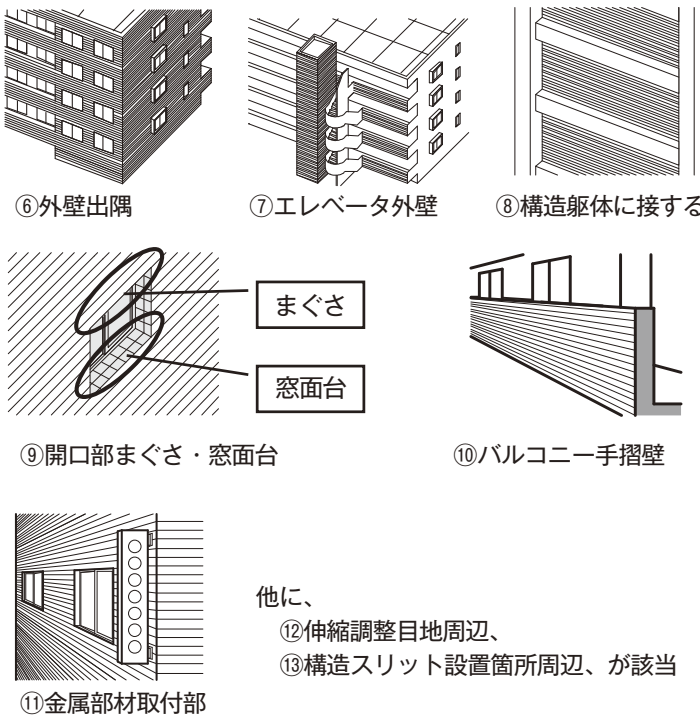
\*）界面：均一な相が他の均一な相と接する境界面（例：躯体コンクリートと張付けモルタルの境界）

### B. 浮き・剥離等が発生しやすい部位（危険部位）

建物の形状や部位により、浮き・剥離等の発生の危険度に違いがあることがヒアリングにて確認された。浮き・剥離等が発生しやすいと想定される部位を対象に、不具合発生の可能性と危険度を整理し、イメージイラストとともにまとめた（表4-3）。

全ての壁面を一様に調査する事は困難である場合が多い。浮き・剥離等の発生危険度の高い部位で問題がなければ、他の部位で問題が生じている可能性は低いと判断できることから、浮き・剥離等が発生しやすい部位を優先して調査を行うことで効率的な調査につながると考えられる。

表4-3 浮き・剥離が発生しやすい部位

| 不具合発生<br>の危険度                 | 対象部位（イメージ）  | 備考   |
|-------------------------------|---|--|
| 非常に<br>不具合発生<br>の可能性が高い<br>部位 |  <p>①曲面壁      ②傾斜壁      ③開口部周辺</p> <p>④バラベット      ⑤打継部周辺      打継部</p>   | <p>非常に不具合発生の可能性が高い部位であり、注意が必要とされている。</p> <p>③開口部：<br/>特に割れの発生に注意</p> <p>④バラベット：<br/>タイル笠木は特に注意</p> <p>⑤打継部：<br/>躯体の打継目地と伸縮調整目地の不一致に注意</p>  |
| 不具合発生<br>の可能性が高い<br>部位        |  <p>⑥外壁出隅      ⑦エレベータ外壁      ⑧構造躯体に接する部分</p> <p>⑨開口部まぐさ・窓面台      まぐさ      窓面台</p> <p>⑩バルコニー手摺壁</p> <p>⑪金属部材取付部</p> <p>他に、<br/>⑫伸縮調整目地周辺、<br/>⑬構造スリット設置箇所周辺、が該当</p> | <p>不具合発生の可能性が高い部位とされている。</p> <p>⑧構造躯体に接する部分：<br/>割れの発生に注意</p> <p>⑨開口部まぐさ・窓面台：<br/>水が廻り易く白華の発生に注意</p> <p>⑩手摺壁：<br/>長い手摺壁注意</p> <p>⑪金属部材取付部：<br/>水が廻り易く錆の発生に注意</p> <p>⑫伸縮調整目地：<br/>割れの発生に注意</p> <p>⑬構造スリット：<br/>割れの発生に注意</p> |
| 少数意見<br>であり<br>参考程度           | <p>⑭アウトフレーム柱・梁下面<br/>⑮袖壁状の非構造部材<br/>⑯大面積の妻壁<br/>⑰外壁の方位</p>  | <p>⑯妻壁：<br/>一般部位とし、危険度の高い部位としては扱わない</p> <p>⑰方位：<br/>日射量の多い面であるかどうかは参考になる</p>   |

注) 危険度が高い部位に不具合が必ず起こるとは限らない。施工条件、環境要因、維持管理の状況等、様々な影響を受ける実際の建物では、個々に異なる点に留意する。

### C. 目視を前提にした浮き・剥離等の発生箇所を想定できる変状

外壁の表面に確認された変状から、浮き・剥離等の発生を想定できることがヒアリングにて確認された。そこで、浮き・剥離等の発生箇所を想定できる変状と部位を整理し、目視で確認できる変状としてまとめた（表4-4）。

目視で確認が可能な、浮き・剥離等の不具合を想定するのに非常に有効な変状として、タイルのゆがみや目地のひび割れ等が挙げられた。そのような変状が確認された部分の調査を行うことで、不具合の効率的な把握が可能になると考えられる。

表4-4 浮き・剥離等の発生箇所を想定できる変状

| 不具合想定の有効度         | 変状・状況                  | 部位  | 不具合箇所の目視での確認の可否と不具合を想定できる状況等                                      |
|-------------------|------------------------|---|---|
| ◎<br>不具合の想定に非常に有効 | タイルの孕み                 | タイル面  | 不具合箇所を目視で確認することが可能である。  |
|                   | タイルのひび割れ               |   |   |
|                   | 目地のひび割れ                | タイル目地   |   |
|                   | 白華                     |   |   |
|                   | 錆汁                     |   |   |
|                   | 金属笠木を用いていない            | パラペット天端部  |   |
|                   | タイル・目地の割れ              | バルコニー手摺天端部  |   |
| 線状のひび割れ（目地の不一致）   | 打継部周辺<br>柱際周辺（構造スリット際） | 不具合箇所を目視で確認することが可能である。また、打継部付近の水平方向のひび割れは躯体目地と伸縮調整目地の不一致、構造柱際の垂直方向のひび割れは構造スリットと伸縮調整目地の不一致がそれぞれ疑われる。伸縮調整目地を千枚通し等で突いた際にわずかししか貫入しない場合、目地が一致していないことの可能性を確認できる。なお構造スリットの有無は設計図書（構造図）を参照する。 |   |
| ○<br>不具合の想定に有効    | 目地の設置状況                | 伸縮調整目地  | 伸縮調整目地の設置状況（広い／少ない／ない）と不具合発生には相関が認められるため、その状況によって不具合の潜在を疑うことができる。 |
| 不具合の想定参考になる       | タイルの割付状況               | タイル面  | 割付が悪い面で不具合が起きやすい傾向との意見がある。不具合との相関までは明確でないため参考程度とする。               |

### D. 剥落界面の調査方法

浮き・剥離等の発生要因を判定するためには、躯体からタイルまでを構成する各界面の調査が必須であることがヒアリングにて確認された。そこで、剥落界面から浮き・剥離等の原因等を探る際に確認すべき項目を工法と関連づけてまとめた（表4-5）。

浮きや剥離等の原因として多い、タイルの裏足への充填不足やRC下地の目荒らしの不備、不陸調整材のドライアウト（硬化不良）などの状況が、不具合の確認項目として重要度が高いことが示され、また、下地の清掃状況やモルタル塗厚の不備なども不具合につながる可能性を示すものとして挙げられた。

これにより、不具合の原因として多い項目、いわゆる確認の重要度の高い項目から優先的に確認することで、効率的に発生原因を把握することができると思われる。また、まだ剥落していない状態で部分破壊調査を行う場合においても、工法の違いを含めて優先度の高い確認項目からの効率的な調査が可能になると考えられる。

表4-5 浮き・剥離等発生時の確認項目

| 確認の重要度               | 確認項目                | 工法        | 確認方法・確認の可能性                                   |
|----------------------|---------------------|-----------|---|
| ◎<br>不具合の原因として多い     | RC下地の目荒し状況          | 工法共通      | 超高压洗浄目荒らしの有無は確認可能<br>ただし、程度の確認は困難             |
|                      | 不陸調整材のドライアウトの状況     |           | ドライバー等の触診と目視で確認可能                             |
|                      | タイル裏足の充填状況          | モルタル下地・直張 | 目視で確認可能                                       |
| ○<br>不具合の原因の可能性あり    | RC下地の清掃状況           | 工法共通      | 汚物の付着があれば、目視確認可能                              |
|                      | 下地モルタルの塗厚状況         | モルタル下地    | モルタルの厚塗りは、目視確認可能                              |
|                      | モルタル下地面への吸水調整材の使用状況 | 接着剤張      | タイルが面的に剥がれる特徴から判断可能<br>成分は、メーカーに化学分析を依頼して確認する |
|                      | 張付けモルタル施工状況         | モルタル下地・直張 | 櫛目ごて使用の有無を、目視で確認可能                            |
| △<br>不具合の原因として近年改善あり | 下地モルタル、不陸調整材の仕上面の状況 | 工法共通      | 粗面か滑面程度の目視確認可能                                |
|                      | 吸水調整材の施工時の濃度状況      |           | メーカーに化学分析を依頼可能<br>ただし、特定は困難                   |
|                      | 不陸調整材CM-2の使用状況      |           |   |
|                      | ポリマーモルタルの使用状況       | 直張        |   |
|                      | タイル目地の状況            | モルタル下地・直張 | 深目地等の状況を、目視で確認可能                              |

## E. 外壁タイルの浮き・剥離等の補修方法案

ヒアリングで得られた知見に基づき、浮き・剥離等の状態別の補修方法の案を、補修対象箇所の災害危険度や施工の合理性等を踏まえた実務的な方法としてまとめた（表4-6）。

タイルと張付けモルタルとの界面での浮き・剥離の際の補修では張替えが推奨され、下地部分での浮き・剥離の場合はピンニング+樹脂注入やピンネット工法で補修を行うなど、モルタルを使用する張付工法での、不具合の状態の違いによる推奨される補修方法の種類を案として示した。

なお、接着剤張りタイルの場合の補修事例がまだ限られるため、現状では推奨となる補修方法を示すには至らなかった。今後の接着剤張りでの補修事例の蓄積を待つ必要があると思われる。

表4-6 補修方法案

| 張付工法   | 不具合の状態 (面積)                       |                   | 推奨される補修方法                   |                            |
|--|-----------------------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------------|
| モルタル下地<br>モルタル張り<br>・<br>コンクリート<br>下地モルタル<br>直貼り | 陶片浮き (タイルと張付けモルタルとの界面における浮き・剥離)   |                   | ・ 張替え                       |                            |
|  | 下地の浮き                             | 面積狭い<br>(0.25㎡未満) | ・ ピンニング+樹脂注入 <sup>*2)</sup> |                            |
|  |                                   | 面積広い<br>(0.25㎡以上) | 災害危険度 <sup>*1)</sup> が高い壁面  | 災害危険度 <sup>*1)</sup> が低い壁面 |
|  | ・ 張替え<br>・ ピンネット工法 <sup>*3)</sup> |                   | ・ ピンニング+樹脂注入 <sup>*2)</sup> |                            |

\* 1) 災害危険度：仮にタイルが落下した場合、人に危害を及ぼす可能性の有無で判断

\* 2) ピンニング+樹脂注入：浮きのあるタイル面に小さな穴をあけ、アンカーピンと呼ばれる金物とエポキシ樹脂を注入することで下地とタイルを固定し、落下を防ぐ方法

\* 3) ピンネット工法：タイル等の既存仕上の上から新たにネットで補強しアンカーピンで留め付けて下地層を構築することで、既存仕上材の落下を防止する補修工法

### 3. 調査結果の活用

ヒアリング調査の結果として取りまとめたA～Eの5つの項目について、以下のような活用方法が考えられる。

①5つの項目 (A～E) を、個別に活用する。

例1：管理組合等が定期検査の実施を計画するにあたり、Bの項目を適用して危険度の高い部位を優先した予備調査を調査会社等に求め、当該部位が健全であれば、建物全体のリスクは低いと判断することとした。(合理的な調査)

例2：個人等が陶片浮き (タイル単体が張付けモルタルから浮いた状態) のタイルを見つけたので、Eの項目を適用し、当該タイルの張替えを業者に依頼することとした。(合理的な補修) 等

②複数の項目を組み合わせ、原因推定や不具合範囲の把握等に活用する。

例3：Cの項目の変状である白華 (タイル表面等に浮き出た白い生成物、主成分は炭酸カルシウム) をパラベットの目地に発見した。パラベット目地はBの項目の特に危惧される部位であることから、Aの項目の打診を実施した結果、タイルの浮きが疑われ、界面が見えないため部分破壊によりサンプルを採取し、Dの項目の確認項目を適宜適用し、原因や補修範囲等の推定に役立てた。 等

この度のヒアリング調査での成果を活用し、例1や例3のように、外壁の調査診断事業者や大規模修繕事業者、建設事業者などの事業者が、外壁タイルの診断や浮き・剥離等の修繕を行う際に、A～Eの結果を参考としながら実務を進めることができると考える。

また、例2のように、外壁タイルの浮きや剥がれが疑われる住宅に居住する消費者が、ご自身でタイルの不具合を確認する際の参考として使用することで、修繕等を行うかどうかの判断や修繕依頼後の手順をイメージすることが可能になると思われる。

さらに、当財団で行っている「住みあるダイヤル」の電話相談において、消費者からタイルの浮きや剥離に関する相談を受けた際の資料として活用することも考えている。

## 4. おわりに

従来からのタイル施工方法であるモルタル張り工法については、浮き・剥離の性状、留意すべき部位、調査・確認方法等を、この度のヒアリング調査により実務者の共通認識として取りまとめることができた。なお、比較的新しいタイルの施工方法である接着剤張り工法については、現状、大規模な改修事例等に限られ十分な情報を収集することができなかつたため今後の事例の蓄積を待つ事になる。双方のタイル張りの工法について、今後も継続的な技術情報の収集・整理を進め、逐次公開を行っていききたい。

ヒアリング調査を実施するにあたり、検討会にご参加いただいた、名古屋工業大学河辺伸二教授、国立研究開発法人建築研究所澤地孝男理事長、宮内博之上席研究員、国土技術政策総合研究所眞方山美穂住宅研究部長、根本かおり主任研究官には、貴重なアドバイスをいただいた。また、ヒアリングに快く応じていただいた各団体の皆様には、多くの実務的な知見をご提供いただいた。各位に記して深謝申し上げます。

## 5. 参考

当財団HPでは、技術資料や電話相談事例等を公開している。あわせてご参照頂きたい。

- ・ 技術資料：[https://www.chord.or.jp/documents/tokei/tokei\\_reference.html](https://www.chord.or.jp/documents/tokei/tokei_reference.html)
- ・ 相談事例：<https://www.chord.or.jp/case/index.html>
- ・ 統計情報：<https://www.chord.or.jp/documents/tokei/>



**参考資料**

## 1. 新築住宅の着工戸数

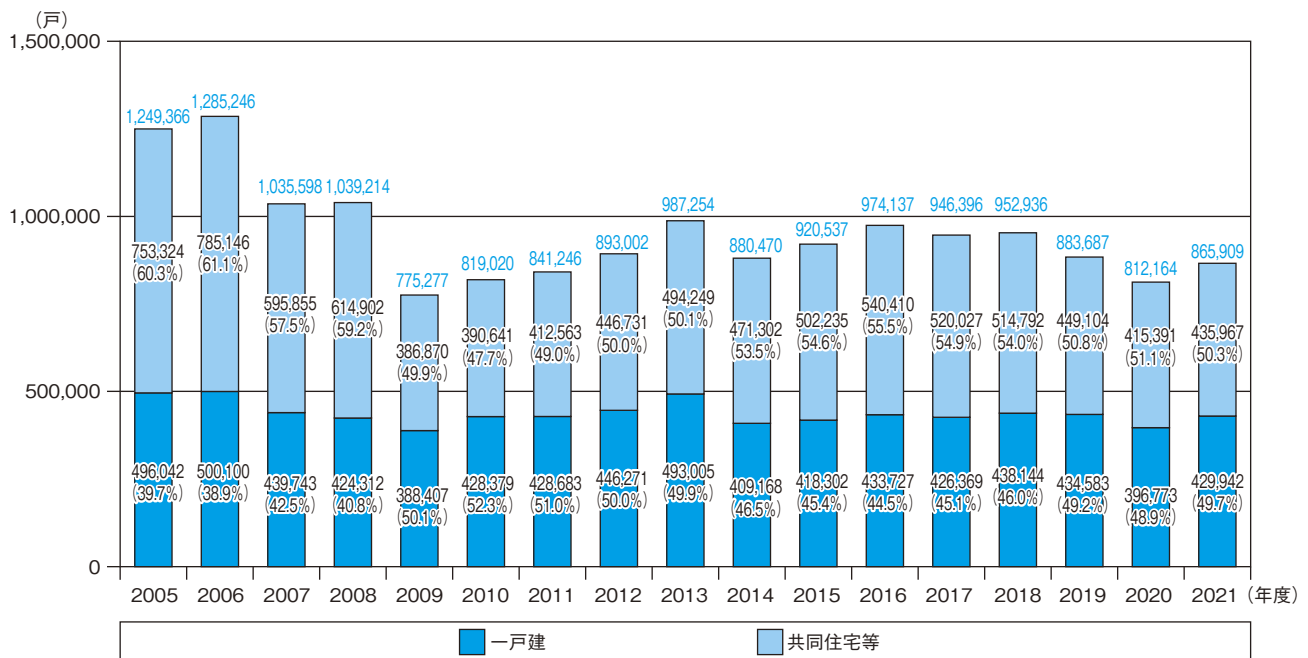


図1 新築住宅の着工戸数

※出典：国土交通省／建築着工統計調査（令和4年4月公表値）  
 ※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

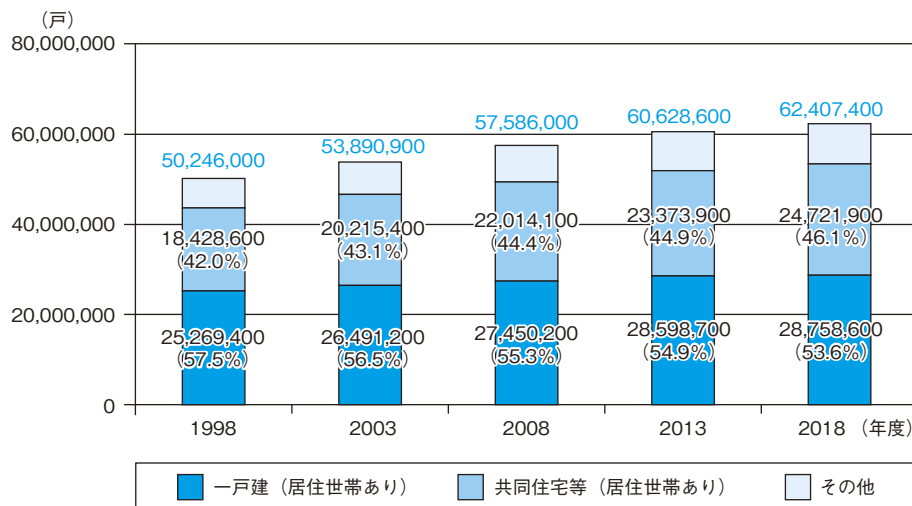


図2 住宅のストック数

※出典：総務省／住宅・土地統計調査（令和元年9月公表値）  
 ※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

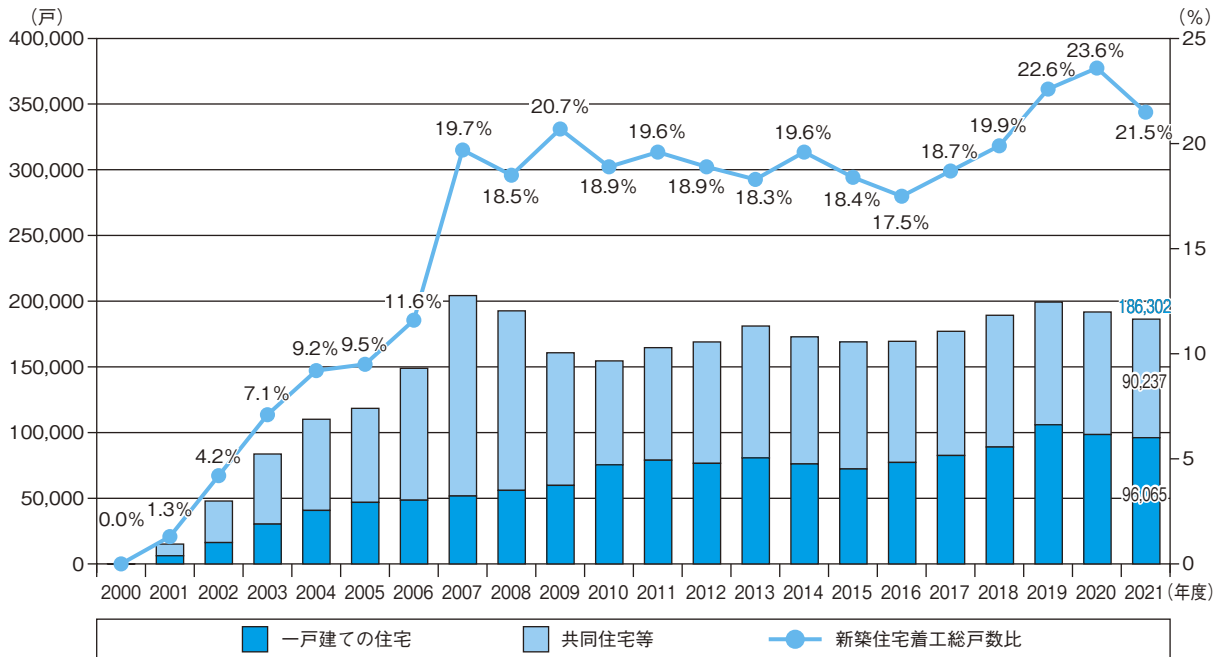


図3 建設住宅性能評価書交付戸数（新築住宅）

| 年度    | 2000 | 2001   | 2002   | 2003   | 2004    | 2005    | 2006    | 2007    | 2008    | 2009    | 2010    | 2011    |
|-------|------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 共同住宅等 | 0    | 8,867  | 31,616 | 53,347 | 69,381  | 71,570  | 100,375 | 152,545 | 136,630 | 100,943 | 79,077  | 85,651  |
| 戸建住宅  | 78   | 6,221  | 16,251 | 30,302 | 40,711  | 46,829  | 48,500  | 51,683  | 55,976  | 59,765  | 75,434  | 78,940  |
| 計     | 78   | 15,088 | 47,867 | 83,649 | 110,092 | 118,399 | 148,875 | 204,228 | 192,606 | 160,708 | 154,511 | 164,591 |

| 年度    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | 2020    | 2021    | 2000~2021 |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 共同住宅等 | 92,403  | 100,350 | 96,759  | 96,721  | 92,886  | 94,516  | 100,275 | 93,365  | 93,267  | 90,237  | 1,840,781 |
| 戸建住宅  | 76,539  | 80,704  | 76,079  | 72,270  | 77,232  | 82,523  | 88,970  | 105,910 | 98,475  | 96,065  | 1,365,457 |
| 計     | 168,942 | 181,054 | 172,838 | 168,991 | 170,118 | 177,039 | 189,245 | 199,275 | 191,742 | 186,302 | 3,206,238 |

#### ②既存住宅

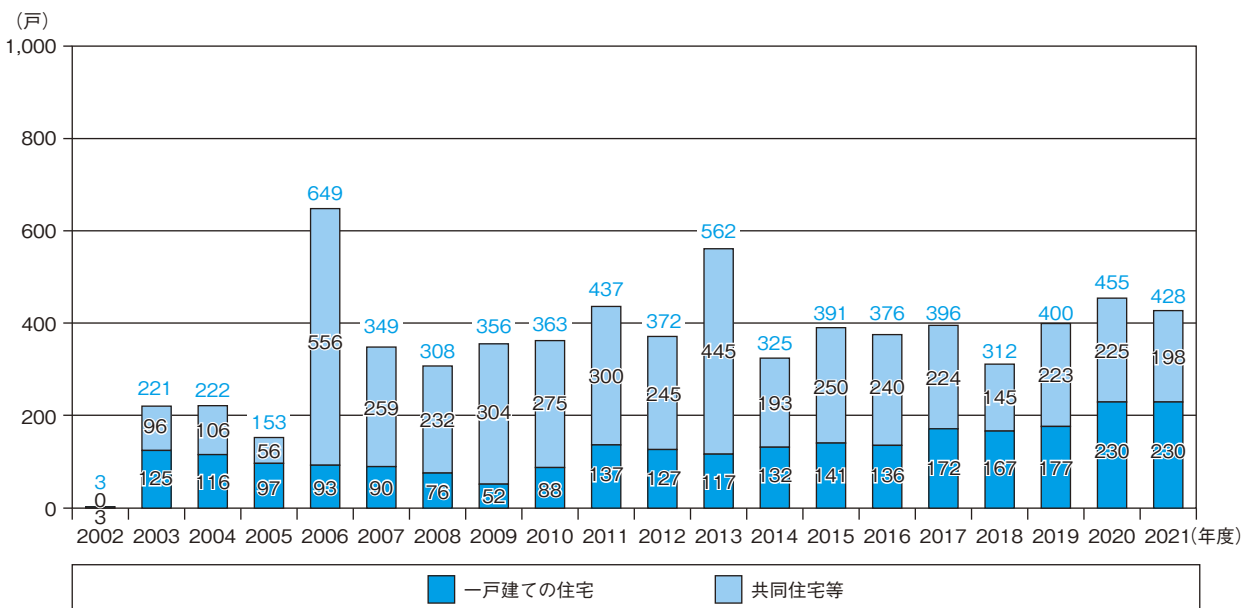


図4 建設住宅性能評価書交付戸数（既存住宅）

※①②出典：国土交通省／住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づく住宅性能表示制度の実施状況について（令和4年6月公表値）

## 4. 住宅瑕疵担保責任保険（1号保険）保険証券発行件数

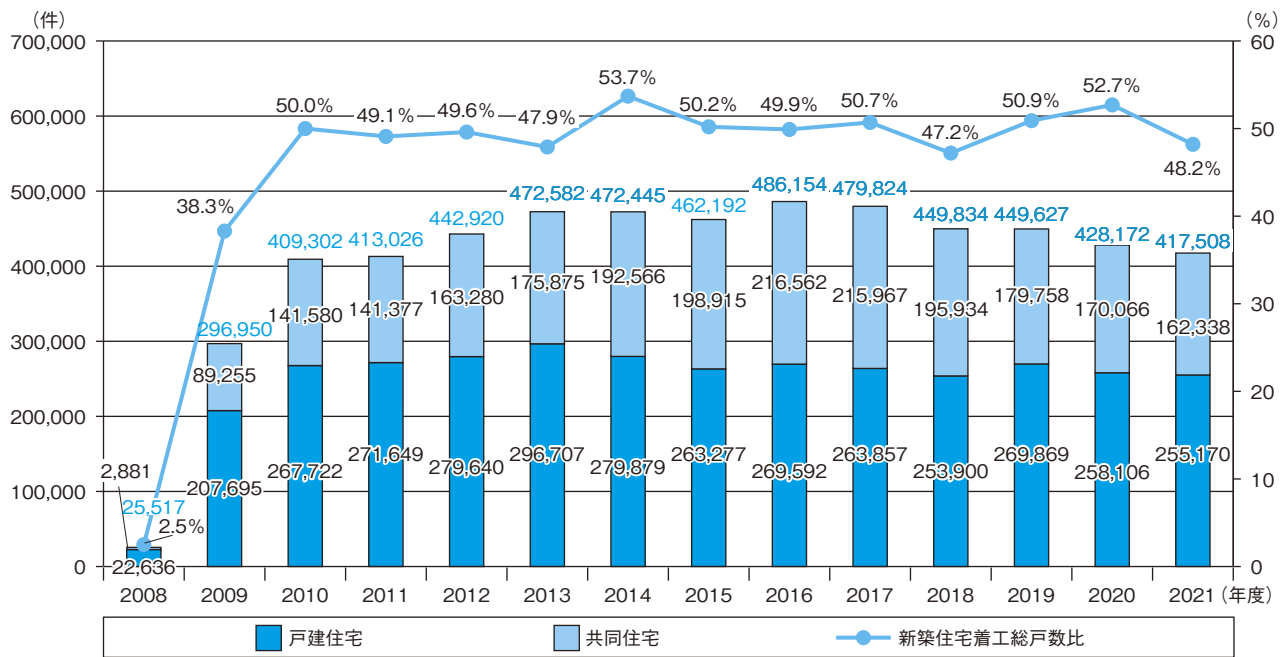
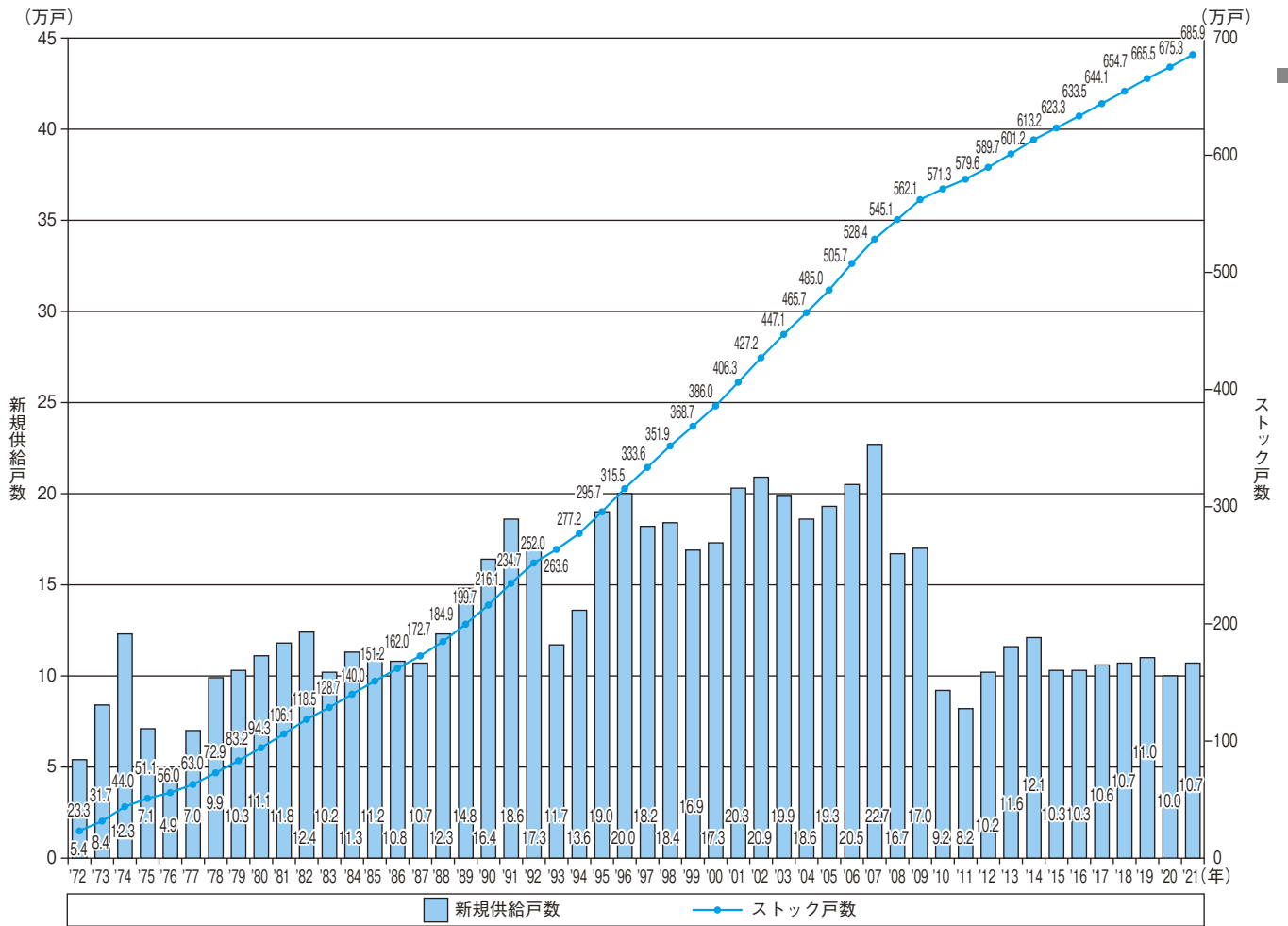


図5 住宅瑕疵担保責任保険証券発行件数

※出典：国土交通省（集計時期：令和4年5月）

## 5. 全国のマンションストック戸数



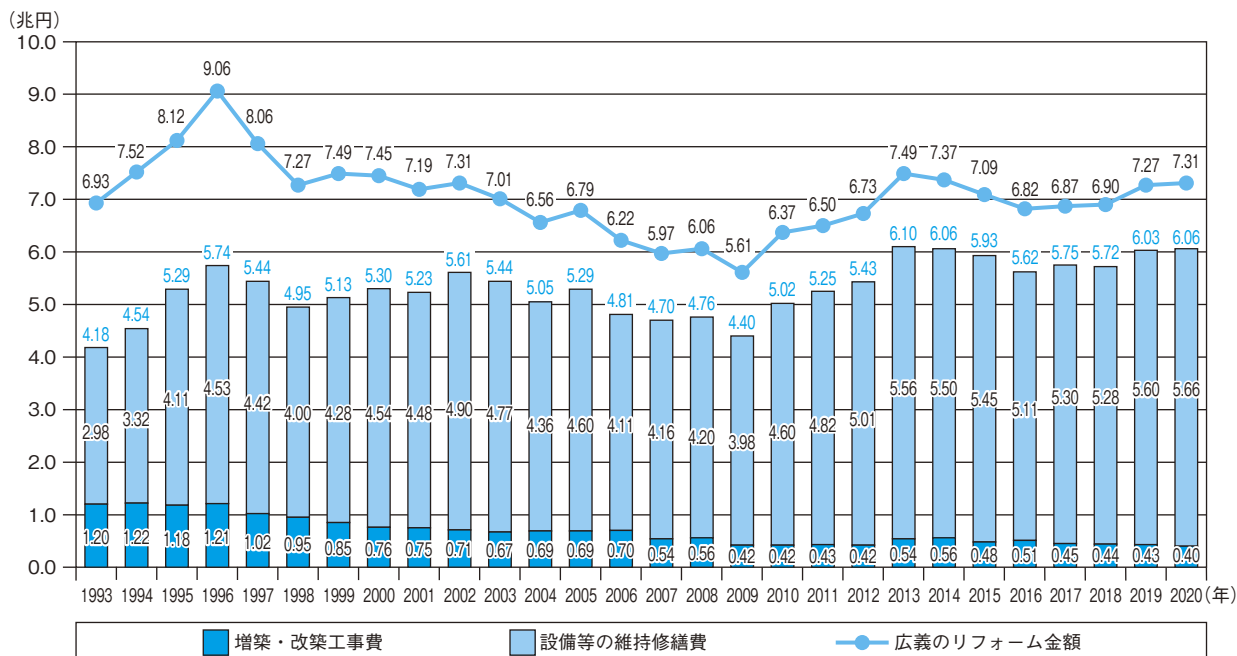
- (注) 1. 新規供給戸数は、建築着工統計等を基に推計した。  
 2. ストック戸数は、新規供給戸数の累積等を基に、各年末時点の戸数を推計した。  
 3. ここでいうマンションとは、中高層（3階建て以上）・分譲・共同建て、鉄筋コンクリート造、鉄骨鉄筋コンクリート造又は鉄骨造の住宅をいう。

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（令和4年6月時点）

## 6. 住宅リフォーム市場規模

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターで集計した「住宅リフォーム市場規模（増築・改築工事費及び設備等の修繕維持費の合計）」は、2020年で6兆600億円である。なお、住宅リフォームを広義に捉えた「広義のリフォーム市場規模（注1）」は、7兆3,100億円である。



- (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 2022

2021年度の住宅相談と紛争処理の集計・分析

---

2022年9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, <https://www.chord.or.jp>

住まいるダイヤル

検索

---

※無断転載・掲載を禁じる



住まいる  
ダイヤル®  
0570-016-100