

## 令和4年度住宅に係る統合的な情報インフラ整備事業報告概要

令和5年3月 公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター/株式会社アルセッド建築研究所

本報告書は、「令和4年度住宅に係る統合的な情報インフラ整備事業」（国土交通省の国庫補助事業）において実施した下記の調査について、その主たる成果の概要を取りまとめたものである。

### I. 統合DBを活用した検討

- I-1 トラブルの発生にかかる全般的傾向 (P 3~)
- I-2 不具合の多い「雨漏り」と「ひび割れ」への注目 (P14~)
- I-3 評価住宅におけるトラブルの発生傾向 (P26~)

### II. 保険住宅の情報を活用した検討

- II-1 保険引受情報の分析 (P32~)
- II-2 既存住宅（2号保険）にかかる事故情報DBの分析 (P40~)

### III. 各調査分析の総括

(P46~)

#### \* 本報告書の注意点

本報告書記載の調査では、電話相談等（電話相談、専門家相談、紛争処理）の実施内容と、瑕疵保険における事故情報の内容を基に、それらの関連性等について分析しているが、それぞれの扱う対象は、下記のとおり異なっており、電話相談等で扱われるトラブルや紛争の内容は、瑕疵保険の対象（保険金支払いの対象）であるとは限らない点に注意が必要である。

##### <電話相談>

トラブルの有無に拘らず、住宅の取得やリフォームをはじめ、住宅に関する相談を幅広く対象としている。

##### <専門家相談>

利用条件を満たす住宅の取得者等からの、当該契約に関する相談を対象としている。

##### <紛争処理>

利用条件を満たす住宅の取得者等からの、当該契約に関する当事者間の紛争を対象としている。※紛争処理の争点は、瑕疵保険以外の内容も含む。

##### <瑕疵保険における事故情報>

住宅瑕疵担保履行法による保険法人5社から寄せられた、保険事故報告の情報を対象としている。

#### \* 使用したデータについて

- ・データの連携調査にかかる電話相談、専門家相談、紛争処理の情報は、2021年11月時点、保険事故情報は2021年9月時点の累計データ。
- ・保険引受情報は、2022年3月までの証券発行データで、保険法人から提供を受けたもの。5保険法人が揃うデータについて、新築は10年分、既存売買保険は2年分、リフォーム、大規模、延長保険は5年分を基本としている。
- ・本報告書では、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。

## 【住宅リフォーム・紛争処理支援センターが関わる相談サービスについて】

住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、下記の概要のとおり、電話相談、専門家相談、住宅紛争処理支援を行っており、本稿ではこれらの情報を活用した分析を行っている。各サービスの詳細については、ホームページを参照のこと。

### ■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、事業者等から、技術的問題から法律的問題まで幅広い電話相談を受け、相談内容に応じて、専門家相談や紛争処理手続を紹介している。

電話相談に応じる相談員は、一級建築士の資格と住宅の建築や設計の実務経験を有し、専門的な見地から助言を行うことができる体制を整えている。

### ■専門家相談

2010年4月から、全国の弁護士会と連携することにより、住宅紛争審査会に所属する弁護士と建築士がペアで相談者と対面相談を行う「専門家相談」を実施している。相談対象は「評価住宅」「保険付き住宅（令和4年からは新築住宅だけでなく2号保険付き住宅を含む）」「住宅リフォーム・既存住宅」「マンション建替等」である。

### ■紛争処理

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住宅紛争処理の手続が用意されている。法律の専門家である弁護士と、建築技術について知見を有する一級建築士等の建築専門家が、紛争処理委員として、公正・中立の立場で紛争の解決に当たっている。

## 【住宅瑕疵保険と事故情報について】

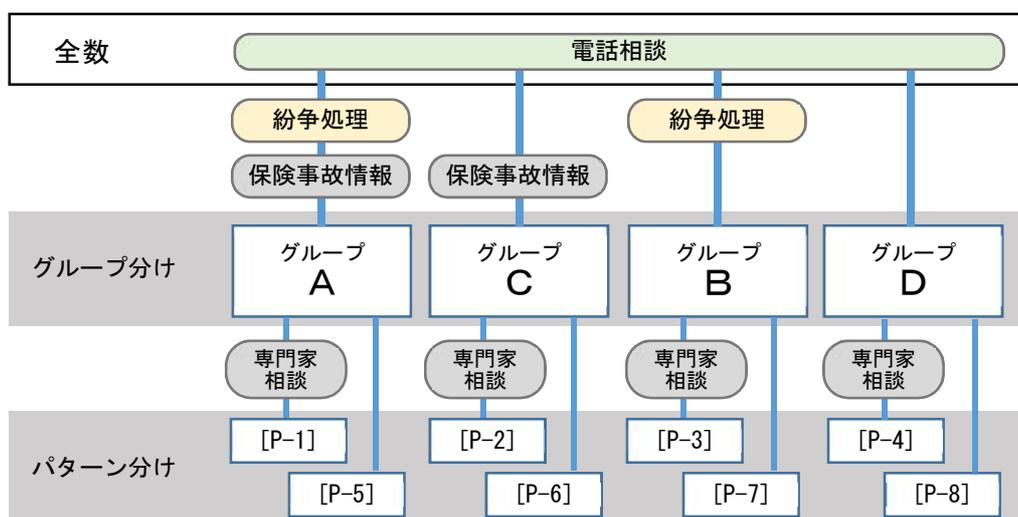
住宅瑕疵担保履行法に基づき、国土交通省の認可を受けた住宅瑕疵担保責任保険法人（事業者からの保険引受をしている5社）が、新築等の住宅にかかる瑕疵保険を取り扱っており、住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、この保険法人5社より、保険付き住宅について、保険金支払事由に該当する可能性のある物件を含めた保険事故情報を集約している。

また、同様に保険引受情報についても、2022年度から主要な項目の収集を開始している。

## 1-1 トラブルの発生にかかる全般的傾向について

課題 〈全体的な傾向を読み取る 特定瑕疵の関わりを探る〉

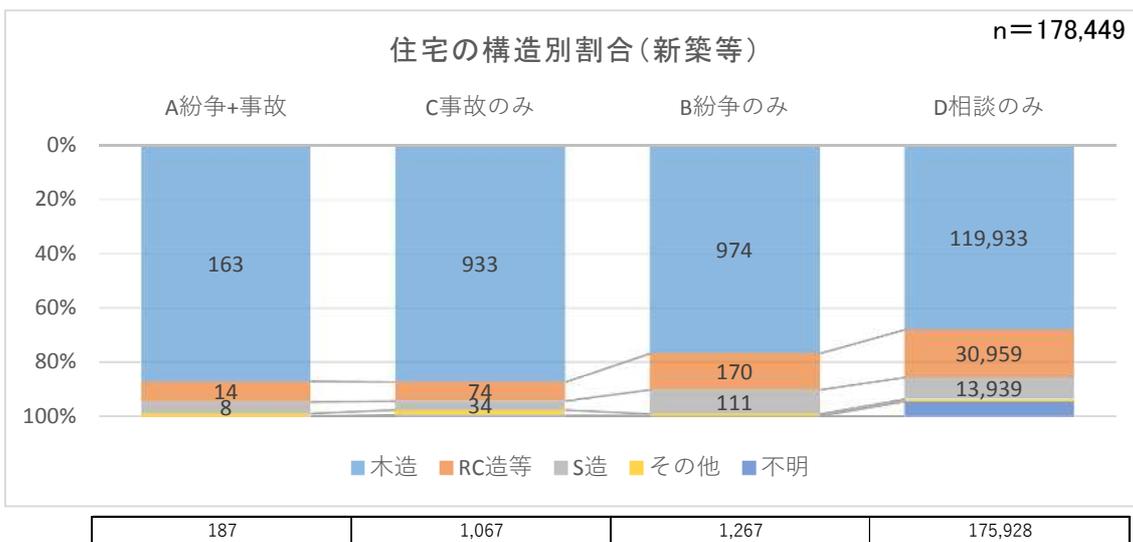
- 電話相談から紛争処理、瑕疵保険の事故情報までつながる事象の情報を一つのトラブルとして、今回は全体を4つのグループに分けることとした。
- 調査対象は、新築住宅に限定する。



	専門家相談	総数	うち評価住宅件数
Aグループ (事故DB+紛争処理)	有り	109	0
	無し	93	0
Bグループ (紛争処理のみ)	有り	1,000	45
	無し	797	17
Cグループ (事故DBのみ)	有り	442	0
	無し	638	0
Dグループ (相談のみ)	有り	15,628	522
	無し	397,254	不明

(1) A B C Dグループによる違いの分析

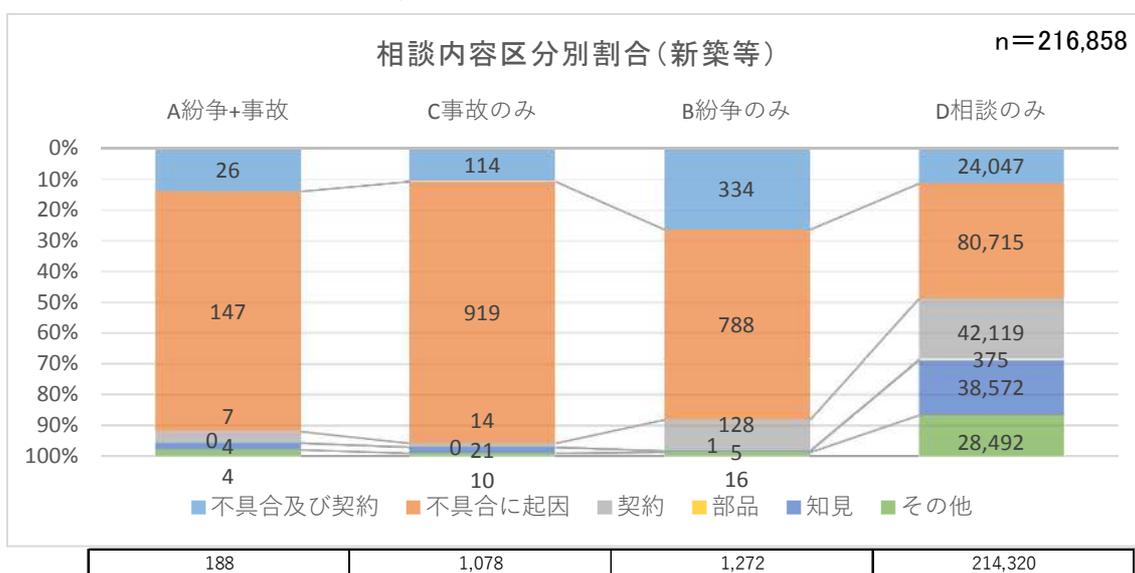
- 電話相談全体からA B C Dのグループに分けて違いを見ることとする。
- 構造では木造住宅がA Cグループでは8割を超えるが、BグループやDグループでは少し割合が低くなる傾向がある。



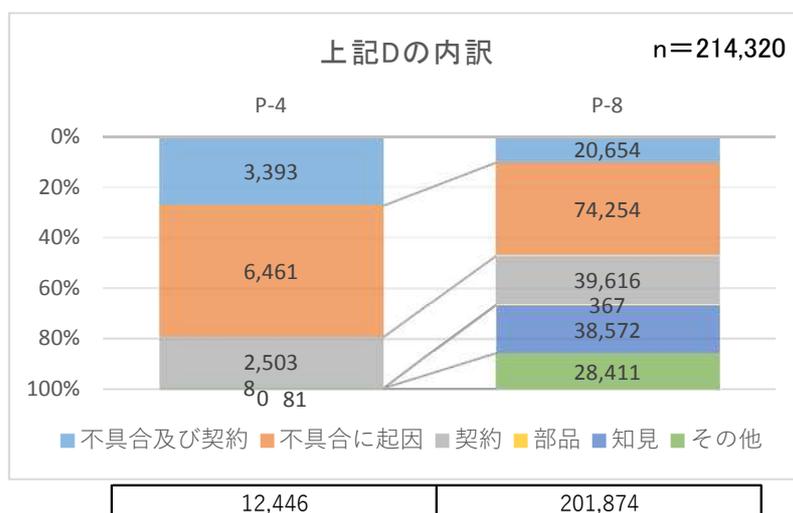
- 建て方別にみると、戸建住宅について、上記木造住宅とある程度近い割合の分布であり、木造戸建の組み合わせが多いことが読み取れる。



- 相談内容区分の分布を確認する。Dグループでは 50%程度を占める不具合事象（水色と橙色）に関連するトラブルが、電話だけでは解決せずに A C D グループで割合を高めていることが読み取れる。一方で「知見」相談はそもそもトラブルでは無いし、「契約」、「その他」に区分される相談も紛争処理や保険事故にはあまり繋がっていない。



- Dグループは、電話相談と専門家相談の組み合わせである P-4 と、電話相談のみである P-8 で構成されるが、「知見」や「その他」に区分される相談は、制度の仕組み上、専門家相談ではほぼゼロとなる。



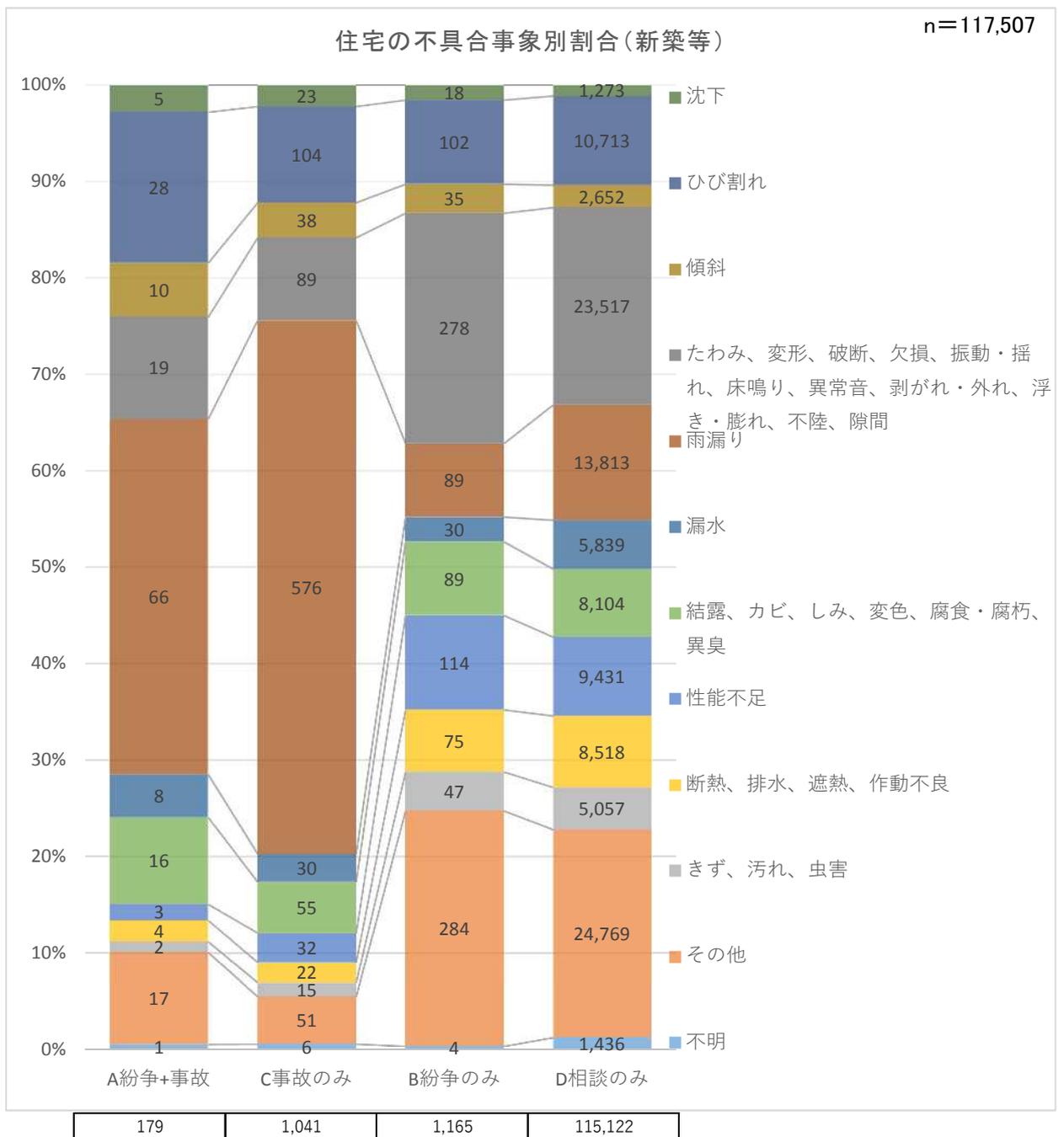
参考：相談内容の区分の内訳について

選択肢	入力の考え方及び注意事項
不具合に起因	不具合に起因するトラブルの相談
契約	契約に関するトラブルの相談
不具合および契約	上記の2種類のトラブルが併存している相談
部品	住宅部品に関するトラブルの相談
知見	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	上記のいずれにも含まれない相談（住宅会社等の倒産、相隣関係、住宅以外のトラブルなど）

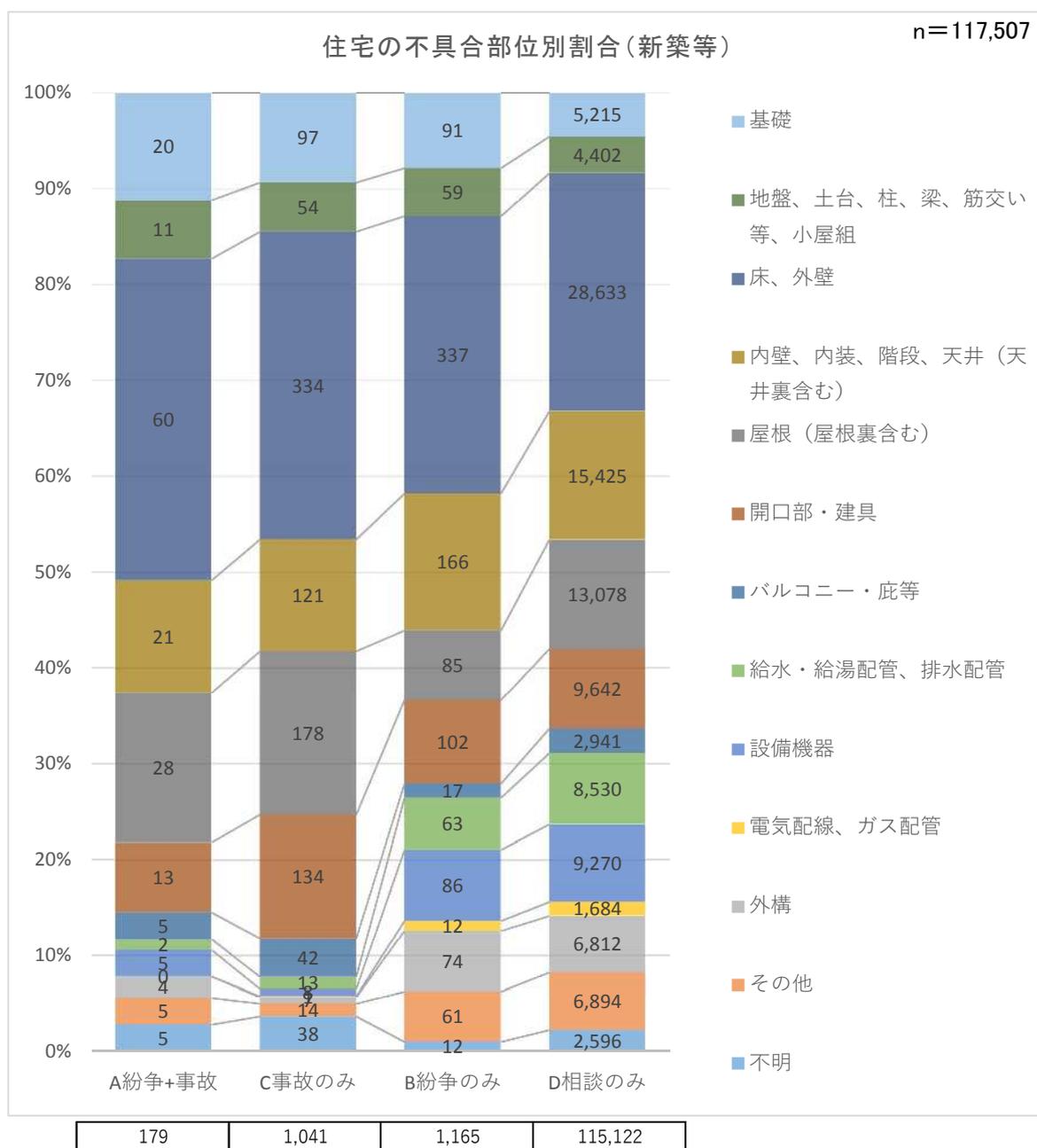
出典：住宅相談統計年報 2022，住宅リフォーム・紛争処理支援センター，2022，P10

表 1-1 相談区分 ならびに 資料編 全表4の区分を引用

- 電話相談における、不具合のある事象のうち、「雨漏り」の割合はDで10%を超える程度であるが、保険事故にデータがあるAとCで割合を高めていて、Cの「雨漏り」は50%を超える。
- 「たわみ」などは、Bで20%超と他より割合が高い傾向がある。



- 前記の電話相談における不具合のある事象について、不具合部位割合をグループ別にみると、Cは「基礎」「地盤等・・・」「床、外壁」「屋根」「開口部・建具」に関連する部位の占める割合が大きくなる傾向にあり、逆に「給排水」、「設備」、「電気」、「外構」、「その他」の割合が少なくなっている。



## 参考：不具合事象と部位の区分について

電話相談における、「不具合事象」と「不具合部位」の区分は下記の通り項目が多いが、全体の傾向を読み取るため、前 2 ページのグラフでは一部をグループとして取りまとめて表示することとした。

なお、電話相談結果の入力欄については、「不具合部位・事象」として、最大 5 箇所の入力が可能であるが、今回の分析では、最上位にある項目を代表的な事象もしくは部位として採り上げることとしている。

不具合事象	件数
沈下	1,319
ひび割れ	10,947
傾斜	2,735
たわみ	675
変形	1,184
破断	1,115
欠損	2,053
振動・揺れ	706
床鳴り	1,948
異常音	1,706
剥がれ・外れ	6,794
浮き・ふくれ	2,780
不陸	1,684
隙間	3,258
雨漏り	14,544
漏水	5,907
結露	1,129
カビ	1,923
しみ	1,030
変色	1,637
腐食・腐朽	1,337
異臭	1,208
性能不足	9,580
断熱不良	712
排水不良	3,558
遮音不良	774
作動不良	3,575
きず	2,479
汚れ	1,390
虫害	1,252
その他	25,121
不明	1,447
<b>合計</b>	<b>117,507</b>

不具合部位	件数
基礎	5,423
地盤	2,310
土台	368
柱	1,076
梁	441
筋交い等の斜材	255
小屋組	76
床	12,877
外壁	16,487
内壁	5,473
内装	5,991
階段	827
天井（天井裏含む）	3,442
屋根（屋根裏含む）	13,369
開口部・建具	9,891
バルコニー・庇等	3,005
給水・給湯配管	3,321
排水配管	5,287
設備機器	9,369
電気配線	1,528
ガス配管	169
外構	6,897
その他	6,974
不明	2,651
<b>合計</b>	<b>117,507</b>

## (2) 部位と事象の組み合わせによるクロス集計

- これまで、不具合の事象と部位はそれぞれ単純集計されていたため、事象と部位を組み合わせた分析を試みる。

※不具合の部位と事象のデータがある 117,507 件を対象とした分析とする。

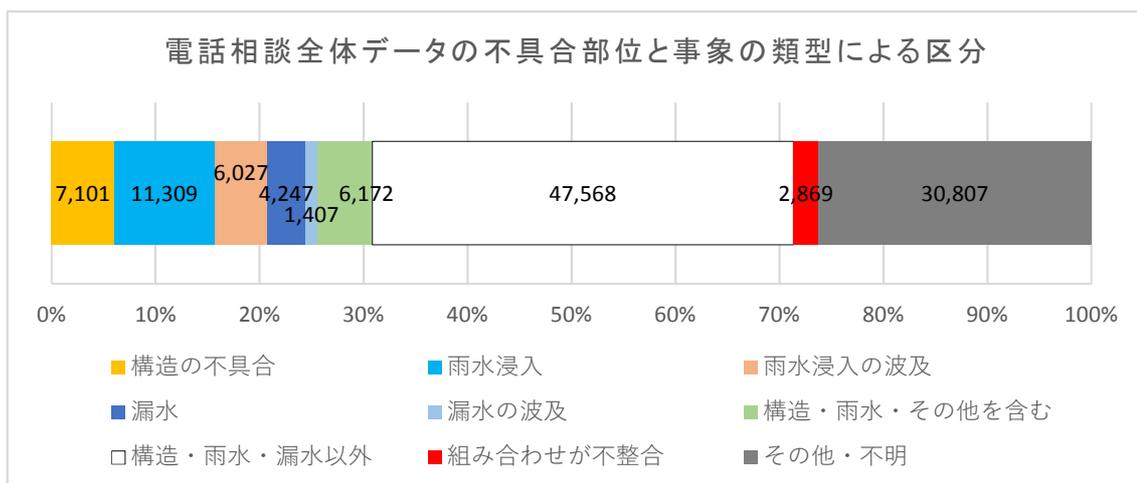
- 不具合部位と不具合事象があるデータを単純にクロスすると、「別表 1」のマトリックスができるが、この組み合わせだけでは傾向を読み取るのが難しいため、同じ傾向の組み合わせ項目を下記のとおり類型化して判別した。

① 構造の不具合	黄色
② 雨水浸入	水色
③ 雨水浸入の波及	ピンク色
④ 漏水	濃い青色
⑤ 漏水の波及	薄い青色
⑥ 構造・雨水・その他を含む	黄緑色
⑦ 構造・雨水・漏水以外	白色
⑧ 組み合わせが不整合	赤色
⑨ その他・不明	灰色

※文脈上のつながりが読みにくいものを⑧の区分とした。このような区分が多くなってしまうと情報の信頼性が疑われるが、全体では 2.4% を占めるに過ぎないので、特段の補正は行わない。なお、⑧で考えられる理由として、複数の不具合があり、事象と部位の組み合わせがマッチしない入力混在していることや、システム上で組み合わせによる入力制限をしていないことが考えられる。



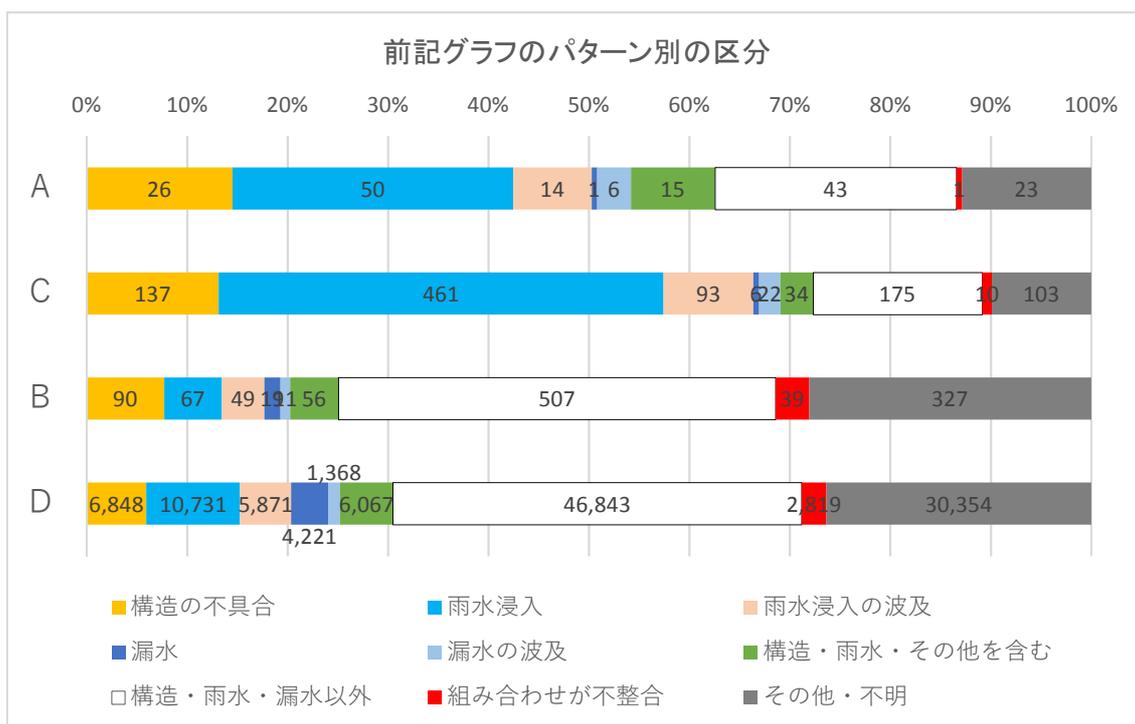
- 不具合の部位と事象の組み合わせによるクロス集計では、「構造の不具合」（黄色）は6.0%であり、「雨水浸入」（水色）と「雨水浸入の波及」（ピンク色）を合わせると14.7%。よって、不具合事象のある相談のうち、2割強程度が特定住宅瑕疵に関する相談である可能性があることが読み取れた。
- なお、「構造・雨水・漏水以外」（白色）として内装の仕上がり等に代表される区分が4割程度、「その他不明」（灰色）など内容が区別できないものが3割近くある。



	構造の不具合	雨水浸入	雨水浸入の波及	漏水	漏水の波及	構造・雨水・その他を含む	構造・雨水・漏水以外	組み合わせが不適切	その他・不明	合計
件数	7,101	11,309	6,027	4,247	1,407	6,172	47,568	2,869	30,807	117,507
割合	6.0%	9.6%	5.1%	3.6%	1.2%	5.3%	40.5%	2.4%	26.2%	100.0%

- 電話相談の累計全体件数を母数（約40万件）とした場合、不具合の情報がある相談がおよそ3割（約11万件）。さらに構造や雨水など特定住宅瑕疵に関連がある相談は2万5000件から3万件程度と推定され、電話相談全体からみると1割に満たない程度の割合である。

- 部位と事象のクロス集計について、4 パターン別の結果を下記のグラフで示す。
- Bグループでは、「構造・雨水・漏水以外」（白色）の占める割合が高まる傾向にある。
- 保険事故情報が関わるAグループ、Cグループでは、構造や雨水浸入の割合が5割以上を占めるようになる。特に、紛争処理を含まないCの場合は6割強を構造雨水の不具合が占めており、保険法人に持ち込まれる事象であることが裏付けられる。



	構造の不具合	雨水浸入	雨水浸入の波及	漏水	漏水の波及	構造・雨水・その他を含む	構造・雨水・漏水以外	組み合わせが不整合	その他・不明	合計
A	26	50	14	1	6	15	43	1	23	179
C	137	461	93	6	22	34	175	10	103	1,041
B	90	67	49	19	11	56	507	39	327	1,165
D	6,848	10,731	5,871	4,221	1,368	6,067	46,843	2,819	30,354	115,122
合計	7,101	11,309	6,027	4,247	1,407	6,172	47,568	2,869	30,807	117,507

## 1-2 不具合の多い「雨漏り」と「ひびわれ」への注目

課題 〈特定瑕疵の関わりを探る〉

- 紛争処理支援センターの発行する住宅相談統計年報において、「雨漏り」と「ひび割れ」の不具合事象は、電話相談に限らず専門家相談や紛争処理でも上位にあるため、この「雨漏り」と「ひび割れ」に着目し、掘り下げて分析した。

### 《参考情報》 電話相談における戸建住宅の主な不具合事象

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

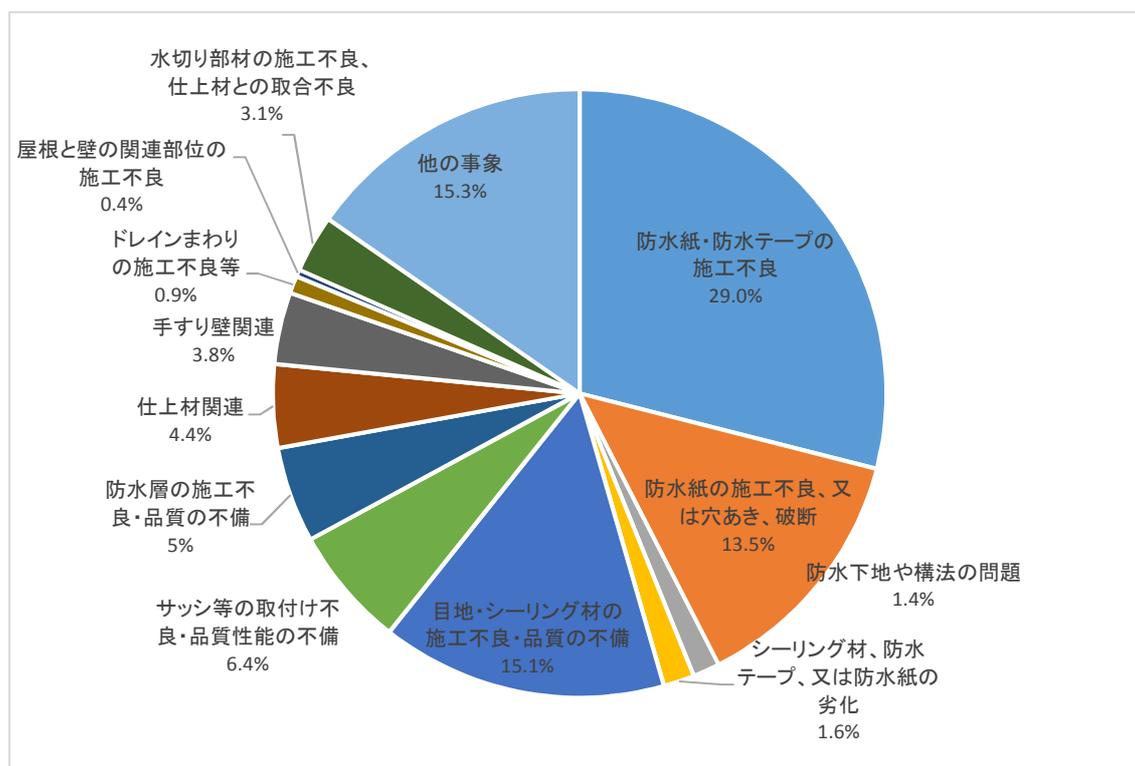
出典：住宅相談統計年報 2022，住宅リフォーム・紛争処理支援センター，2022，P25 表 1-7

### (1) 雨漏りに注目した分析

- 保険事故情報のデータ（2022年11月現在）から、新築住宅（新築2号含む）、木造、保険金支払済みを対象とした6,281件を対象とした。
- さらに昨年度調査で、屋根から「片流れ」と「短い軒の出」を採り上げているため、事故事象の過半を占める「外壁」と「外壁開口部（バルコニー（ルーフバルコニー以外）含む）」に絞り込んでデータを確認した。
- 事故事象の4,984件からは、外壁開口部からの漏水（45.1%）、外壁面からの漏水（37.9%）が多く見られる。

事故事象	外壁と外壁開口部(バルコニー含む)	割合
外壁面からの漏水	1,890	37.9%
外壁(乾式)の剥がれ、浮き、割れ	3	0.1%
外壁(湿式)のひび割れ・欠損	1	0.0%
外壁開口部から漏水	2,249	45.1%
バルコニー(ルーフバルコニー除く)からの漏水	701	14.1%
ルーフバルコニーからの漏水	103	2.1%
勾配屋根からの漏水、天窓からの浸水	28	0.6%
陸屋根からの漏水	1	0.0%
雨水排水管からの漏水	2	0.0%
不明	6	0.1%
総計	4,984	100.0%

- 事故発生要因の記載がある 2,618 件について、近い要因の項目を取りまとめたうえで集計したところ、下記の結果が示された。
- これより、外壁と外壁開口部の雨漏りについて、防水紙や防水テープの施工不良を原因とするものが 40%を超えていることが分かる。



事故発生要因	件数	割合
防水紙・防水テープの施工不良	759	29.0%
防水紙の施工不良、又は穴あき、破断	354	13.5%
防水下地や構法の問題	37	1.4%
シーリング材、防水テープ、又は防水紙の劣化	43	1.6%
目地・シーリング材の施工不良・品質の不備	395	15.1%
サッシ等の取付け不良・品質性能の不備	167	6.4%
防水層の施工不良・品質の不備	133	5.1%
仕上材関連	116	4.4%
手すり壁関連	100	3.8%
ドレインまわりの施工不良等	24	0.9%
屋根と壁の関連部位の施工不良	10	0.4%
水切り部材の施工不良、仕上材との取合不良	80	3.1%
他の事象	400	15.3%
総計	2,618	100.0%

- 外壁の雨漏りに関するリスク要因と問題について、参考文献より、以下関連事項を抜粋整理する。

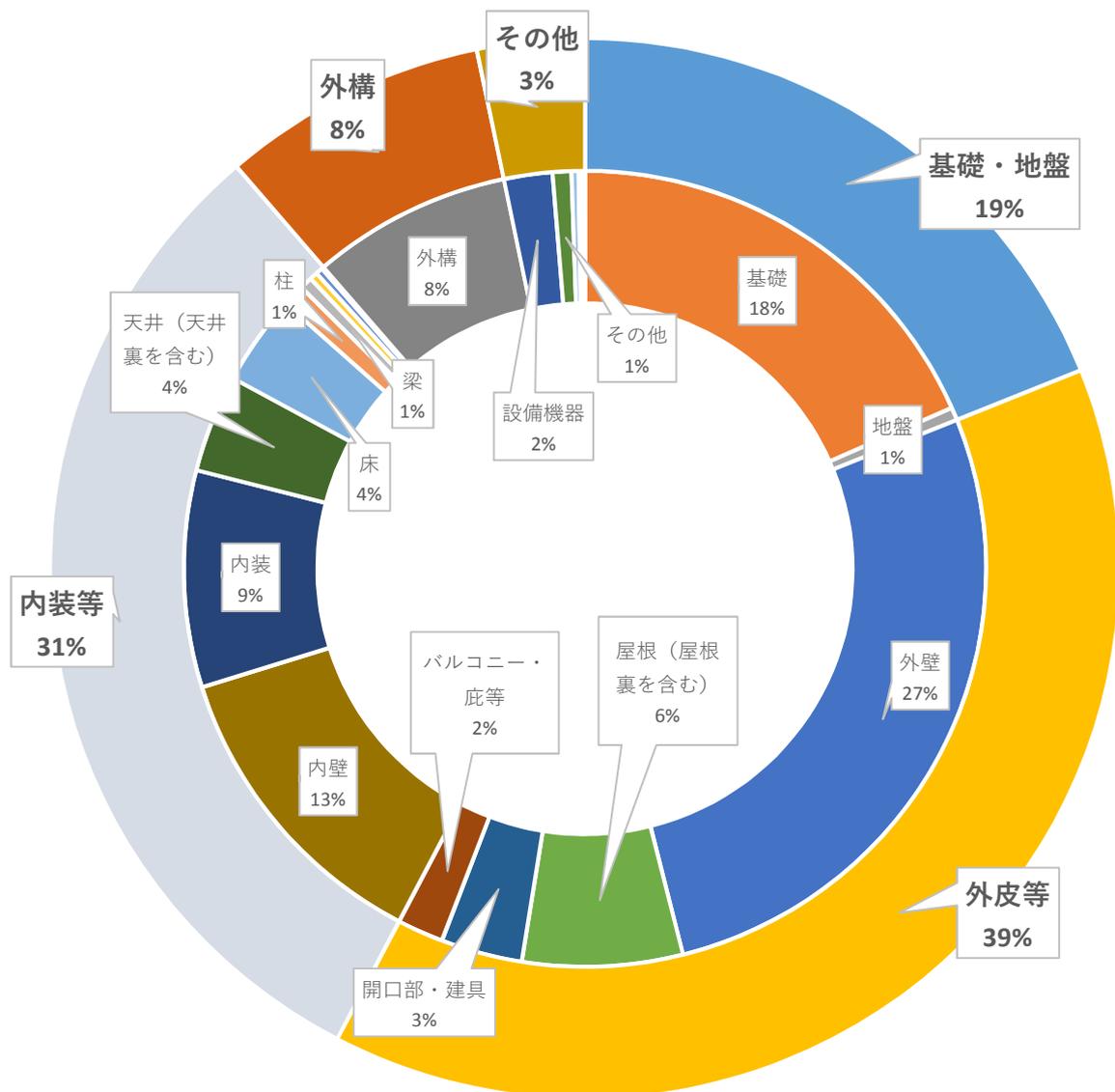
区分	回避が望ましいリスク要因	多発する問題
平面計画	入隅に接する開口部	袖壁が無く外壁防水紙とサッシ隙間の水密処理ができない
外壁詳細計画・納まり	直張り構法（湿式仕上げ）	ステープルの防水紙貫通箇所からの雨水浸入 モルタル-防水紙間の水みち形成による雨水浸入
	透湿防水シートへの現場発泡断熱材直接施工	通気層側へのシートのはらみによる通気阻害と内部結露発生
	サッシと外装材の直接の取合い	通気層内の浸入雨水がサッシ枠にせき止められ、滞留、流下することによる防水紙不完全施工部分からの浸水
工事計画、方法、工程	外装材施工前の雨がかり	防水紙裏へ浸入した雨水の排出不良による下地合板の湿潤
	軒天井を施工した後の外壁防水紙及び仕上材施工	防水紙の張上げがないため、軒裏換気口や取合い部から浸入した雨水が構造体側にまわる
材料・部品	相性が悪い材料の組合せの選定	施工後のしわ発生に伴う水みちの形成による雨水浸入
		透湿防水シートとの接触部において、雨水により界面活性成分が透湿防水シートへ移行して防水性低下

出典：木造住宅外皮の防水設計・施工指針および防水設計・施工要領，日本建築学会，2021，7章

表 7.1 劣化リスク要因および基本的劣化抑制方策より関連事項を抜粋

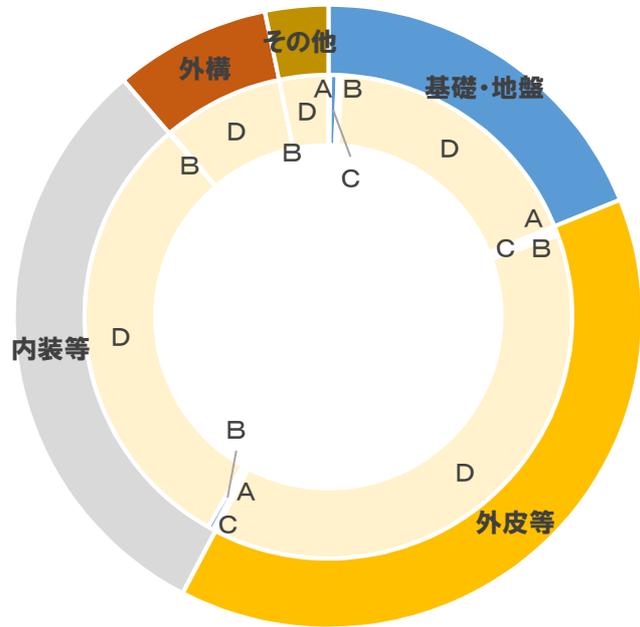
## (2) ひび割れに注目した分析

- 電話相談における不具合の事象が「ひび割れ」とされた総計 10,947 件のトラブルに注目し、その「ひび割れ」が生じた不具合部位との関係を整理したのが下記のグラフである。
- ここでは、部位を大きく「基礎・地盤」、「外皮等」、「内装等」、「外構」、「その他」に分け、これらの分類に含まれるトラブルを読むことにする。



- ひび割れのトラブルについて、専門家相談に記載の情報を読み込んだところ、具体的な事象にほとんど言及しない下記のような相談が非常に多く見られた。
  - ▶ 争点になり得るかどうかを専門家の知恵を借りて整理を行うもの。
  - ▶ 慰謝料の請求など感情的な対立が前面に出ているもの。
  - ▶ 交渉の進め方のアドバイスを求めるもの。
  - ▶ 不具合原因等の事実関係が未確定のもの。
- 各部位の不具合事象についても、共通して読み取れることとして、軽微な不具合からより深刻な不具合までがかなり混在していることがわかる。
- 例えば、基礎の不具合についても、構造に影響するものと、構造に影響しない、補修で済むものがあり、内装の不具合であっても、雨漏りや構造の不具合が内在しているものなどがある。
- そのため、このひび割れのトラブルについては、単純に構造や雨水の浸入などの深刻な不具合の割合を単純に導き出すのが難しいが、大半の事象は不具合の度合いは深刻ではなく、仕上げの程度の問題が争点になっているように読み取れる。

- これらのひび割れに関わるトラブルを分類別にさらに 4 グループに区分し  
てみることにした。



ひび割れの 不具合部位	件数	不具合部位の 大分類	件数	A~D グループ分け	事故DBの 割合	想定される 特定住宅瑕疵	
基礎	2,011	基礎・地盤	2,069	A	11	3.29%	構造
地盤	58			C	57		
外壁	2,974	外皮等	4,244	B	28	0.99%	雨水
開口部	360			A	14		
屋根（屋根裏を含む）	706			C	28		
バルコニー・庇等	204			D	4,173		
内壁	1,371	内装等	3,397	A	3	0.65%	特定住宅 瑕疵の結果
天井	434			C	19		
床	400			B	37		
階段	34			D	3,338		
内装	963			A	0	0.00%	
土台	31			C	0		
柱	98			B	7		
梁	56			D	875		
筋交い等	2			A	0	0.00%	
小屋組み	8			C	0		
外構	882			外構	882	B	1
設備機器	214	その他	355	D	354		
排水配管	31			A	0		
給水・給湯配管	10			C	0		
電気配線	1			B	1		
ガス配管	0			D	354		
その他	82						
不明	17						
	10,947		10,947	A~D	10,947		

- 全体としては、Dグループの割合が圧倒的であるが、「基礎・地盤」「外皮等」「内装等」については、事故情報データに至るAグループやCグループの相談もわずかであるが存在する。
- それらのうち、「基礎・地盤」については、AとCを合わせた割合がおよそ3%とやや高い割合である。
- 「外構」と「その他」については、AグループとCグループが0件であり、保険事故等に関わっているケースが無いことがわかる。

さらに、ACとBDの対比に着目して、それぞれの具体の状況を読み取ってみる  
こととする。

※読み込みの件数は、ひび割れが第一順位に限らない A：39件（全数） B：110件（専門家相談有の全数） C：70件（専門家相談有の全数） D：90件（無作為抽出）

#### ① 基礎・地盤のひび割れ

- ACにおいて、かなり深刻な基礎の不具合についての記録が読み取れる一方、BDでは、ひび割れがあるものの、補修で対応できる程度の状態であることが読み取れる。

グループ	事象などの具体的内容
A	広範囲の欠損。鉄筋の一部露出。
C	一部に貫通ひび割れが見られる。コンクリートの水分量が多い可能性を指摘。不同沈下によるひび割れ。
B	基礎のひび割れは許容範囲。ジャンカが見られる。基礎外面の細かいひび割れ。
D	コンクリートの突き固めが不十分なことによるひび割れ。

## ② 外皮等のひび割れ

- 雨水の浸入があるものや構造上の問題がある不具合がA Cグループで見られる。Bでは、仕上がり具合や仕上げ材のひび割れなどがある。Dでは、塗膜やサイディングの割れなども記述されている。

グループ	事象などの具体的内容
A	モルタル外壁のひび割れによる雨水の浸入。 バルコニー床のひび割れ。 タイル下地として不適切なサイディングの選定。
C	R C造外壁塗装仕上げのひび割れ。 外壁のサッシ上部のひび割れから雨漏り。 ベランダを支える片持ち梁のひび割れ。
B	塗り壁のひび割れ。骨材による錆の発生。 吹き抜けがあるにも関わらず構造について剛性の検討が不十分。 網入りガラスの熱割れ。
D	塗膜の割れ・浮き。下地処理の問題。 外壁前面のタイルひび割れ・剥がれ。 R C打ち放し面のひび割れ。 下地合板の強度不足によるスレート瓦の割れ。

## ③ 内装等のひび割れ

- 内装などのひびを端緒としているものの、構造上の欠陥や雨水浸入発見のきっかけになっている場合も見られる。ただし、大半は仕上げの不具合であり、下地を含めた施工方法が適切でなかったことが原因。

グループ	事象などの具体的内容
A	内壁のひび割れがあり、構造上の欠陥が原因と判明。
C	引渡後天井クロスにしみとひび割れが発生し、結露か雨漏りの可能性。
B	内壁クロスのひび割れで、下地の施工不良と指摘。 タイル床の不具合。床下地の強度不足が指摘された。 内壁クロスのひび割れや継ぎ目の開きがあり、木材の乾燥収縮が原因。

	無垢材の特性についての説明不足、理解不足。
D	珪藻土のひび割れとカビ。下地のビスピッチが少ない。 地震による内壁に複数のひび割れ。 クロス下地の石こうボード継ぎ目に多数のひび割れがあり、下地が不足。 石こうボードのジョイントが横架材端部と同じ位置にあることが原因の割れ。 既存タイル貼の上から塗った玄関土間モルタルの割れ。 天然木採用による多少のひび割れ。 柱や小屋組みの乾燥割れ。施工者からの説明が無かった。

#### ④ 外構のひび割れ

- 外構については、AとCの不具合は集計されていない。
- 主な発生箇所は、土間コンクリート、塀、擁壁のひびである。

グループ	事象などの具体的内容
B	擁壁のひび割れ。
D	土間コンにワイヤーメッシュが入っていないことを原因とするひび割れ。 コンクリート塀のひび割れ。 駐車場床板のひび割れ。排水柵とメーターが近すぎるものが原因。 地震による、ポーチ階段のひび割れ、ブロック塀の沈み。

- ひび割れについての読み込みにおいて、部位によらない、各部位共通のトラブルの原因として以下の内容を読み取ることができた。
  - 契約書、契約書添付の設計図書、内訳書が不十分
  - 現場監督・監理者の現場管理・監理が不十分
  - 不十分な瑕疵対応によるその後の紛争等
  - 施工者から消費者への説明が不十分
  - 瑕疵か（特定住宅瑕疵か）許容範囲内かの判断が難しい場合がある

■ひび割れの事例読み込み作業から抽出した、紛争等を防止するポイントの整理

<p>設計・施工の問題</p>	<p><b>【基礎・地盤】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地盤調査の精度確認と調査に則った基礎・杭の設計を行う。</li> <li>・基礎の仕様・設計を明示した図面を、契約図書に添付する。</li> <li>・標準仕様書に則って、配筋、型枠、コンクリート等の工事及び検査を実施する。</li> <li>・コンクリートの乾燥収縮に伴うヘアクラック対策</li> <li>・エポキシ充填による補修が必要なひび割れ</li> </ul> <p><b>【外皮等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外壁および屋根等において、仕上層と止水層の２段階で止水性能を確保することをふまえて、各層を施工する。</li> <li>・外壁/屋根等の外皮の防水工事では、下地の選定や、目地材、シーリング等二次部材の施工に配慮する。</li> <li>・サイディング外壁＝留め付け方法、継手の施工、下地処理等の他、関連する通気層、外張り断熱の適切な施工にも配慮する。</li> <li>・塗壁外壁＝骨材の経年劣化やひび割れを防止する適切な施工管理、および雨水の浸入に配慮する。</li> <li>・タイル外壁（木造）＝下地の強度、接着方法、止水に配慮したおさまりに配慮する。</li> <li>・鉄筋コンクリート造＝標準仕様書に準ずる施工とし、学会基準を参照する。荷重が集中する片持ちスラブ、雨水浸入箇所のひび割れ防止に配慮する。</li> <li>・外壁のひび割れについて、構造躯体の不具合の可能性を考慮する。</li> </ul> <p><b>【内装等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内壁のひび割れについて、構造躯体の不具合及び雨水浸入の可能性を考慮する。</li> <li>・クロス仕上＝下地の施工不良、下地材の変形、ボード継目の処理、養生期間の確保等に配慮する。</li> <li>・塗り壁仕上＝下地の施工不良、下地間隔、ボードの張り方向等に配慮する。メーカー推奨仕様があればそれに準ずる。</li> <li>・タイル仕上＝他の仕上よりも必要な下地強度の確保に配慮する。</li> <li>・無垢の木材を仕上・下地に用いる際には、ひび割れ、変形、虫害等に配慮する。</li> </ul> <p><b>【外構】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土間コンクリートは建物の構造ではないが、配筋、厚さ等、適切な仕様とする。</li> <li>・塀や擁壁なども、建物本体と同様に、ひびに配慮した適切な設計・施工を実施する。</li> </ul>
<p>契約図書</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約に際しては、工事内容が確認できる契約書、契約図書によること。契約時だけでなく、のちの瑕疵かどうかの判断にも必要。</li> <li>・変更工事、追加工事（外構工事等含む）についても上記と同様の対策が求められる。また新築だけでなくリフォームについてもこれらを原因としたトラブルが多い。</li> <li>・契約に際して、契約書および添付図書の内容を確認すること。（内訳書の項目、仕様、単価、消費税等、設計図書の建築、設備、外構の仕様、寸法等）</li> </ul>

<b>現場管理・監理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各工程を下請任せにせず、第三者または第三者的な視点をもった工事管理・監理を実施する。</li> <li>・施工者と別主体である第三者が設計者・監理者も、瑕疵の責任を負うことを自覚して業務を遂行する。</li> <li>・適切な施工時期の設定および養生期間の確保のため、各工種の連携を踏まえた工程管理を実施する。</li> <li>・変更に際して発注者の意向確認の重要性</li> </ul>
<b>不十分な瑕疵対応</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当者任せにせず、責任者による迅速で丁寧な消費者対応が求められる。</li> <li>・不具合が再発しないよう、補修箇所周囲との継ぎ目や下地等まで総合的に配慮した補修計画が求められる。</li> </ul>
<b>説明が不十分</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約・施工に際して、建設する住宅の仕様や工程工法等について、消費者に説明をする必要がある。</li> <li>・瑕疵担保責任、保証の範囲等について、施工者はよく把握したうえで消費者に説明をする必要がある。</li> <li>・型式認定住宅は、個別具体の性能根拠等を公開するのが難しいという点がある。</li> <li>・不具合に関する調査結果やそれを踏まえた補修計画について、消費者に説明する必要がある。</li> <li>・ひび割れの入る可能性のある建材、木材（無垢材）や塗り壁仕上材について、その特性を事前に丁寧に説明する必要がある。</li> </ul>
<b>瑕疵か不明確</b>	<p><b>【共通】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不具合対応に際して、瑕疵＝補修の義務があるものとして補修するのか、瑕疵ではないがサービスとして補修するのか、義務かサービスかの範囲の認識を、施工者と消費者は共有する必要がある。</li> <li>・消費者要望に起因する不具合も、施工者側の瑕疵と認められてしまう可能性に留意する。</li> <li>・不具合が瑕疵と認められないケース＝施工前の状況が不明、別事業者に起因する可能性がある、地震、時効について留意する。</li> <li>・消費者側の第三者による調査が、公平中立ではない可能性を踏まえて対応する。</li> </ul> <p><b>【基礎・地盤】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎のひび割れの瑕疵判断（瑕疵・特定瑕疵）を適切に実施し、消費者が不正確な情報に惑わされないよう、丁寧に説明する必要がある。</li> <li>・コンクリートの乾燥収縮に伴う細かいひび割れは瑕疵とは認められない可能性が高いことに留意し、消費者に丁寧に説明する必要がある。</li> </ul> <p><b>【外壁等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外壁のひび割れについて、構造躯体の不具合による可能性への配慮。</li> <li>・ひび割れの事象があっても雨水の浸入が認められない場合、特定住宅瑕疵とならないことに留意する。</li> </ul> <p><b>【内装等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性能に影響がなく美観上も問題にならない場合、瑕疵と認められないひび割れがあることに留意する。</li> </ul> <p><b>【外構】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土間コンクリートの細かいひび割れは、瑕疵と認められない可能性に留意する。</li> <li>・擁壁、地盤の不具合自体が瑕疵となる可能性について留意する。</li> </ul>

### 1-3 評価住宅におけるトラブルの発生傾向

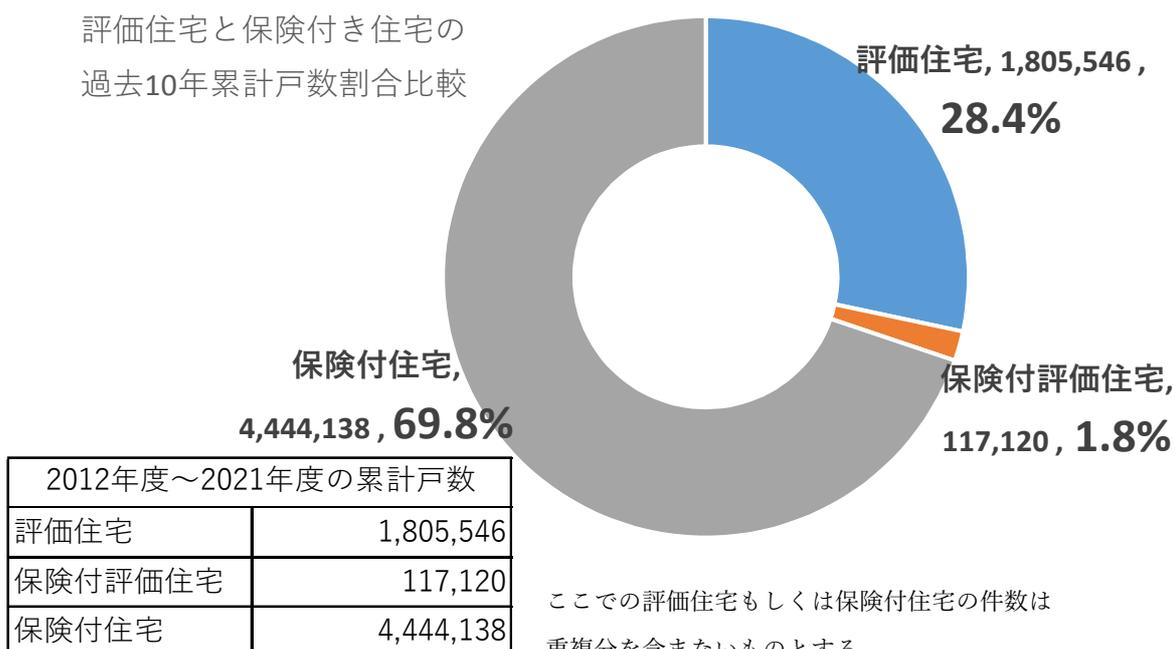
課題 〈建設住宅性能評価の効果を調査する〉

- 令和3年度の調査において、建設住宅性能評価住宅（以下「評価住宅」とする。）は、新築1号保険付き住宅（以下「保険付住宅」とする。）とは、紛争処理におけるトラブルの傾向が異なっていることが明らかになった。
- 今回は、評価住宅において、どのような相談等が発生し、その中に評価基準に関わるトラブルがあるのかどうかを探ることとする。

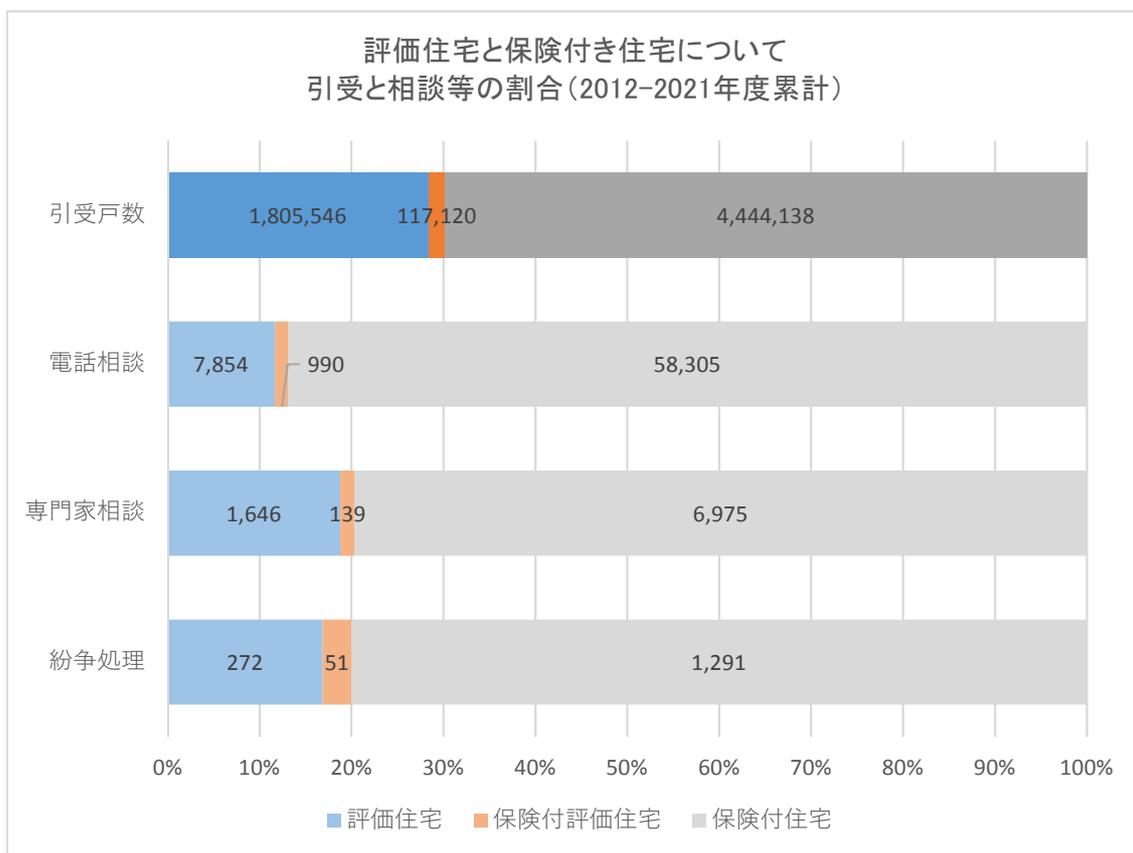
#### (1) 既往の資料における評価住宅の占める割合

- まず既往の統計資料により、分母となる引受（供給）戸数を確認すると、2012年度から2021年度までの過去10年間の累計戸数比で、評価住宅は28.4%であるのに対し、保険付評価住宅は1.8%、保険付住宅は69.8%である。

評価住宅と保険付き住宅の  
過去10年累計戸数割合比較



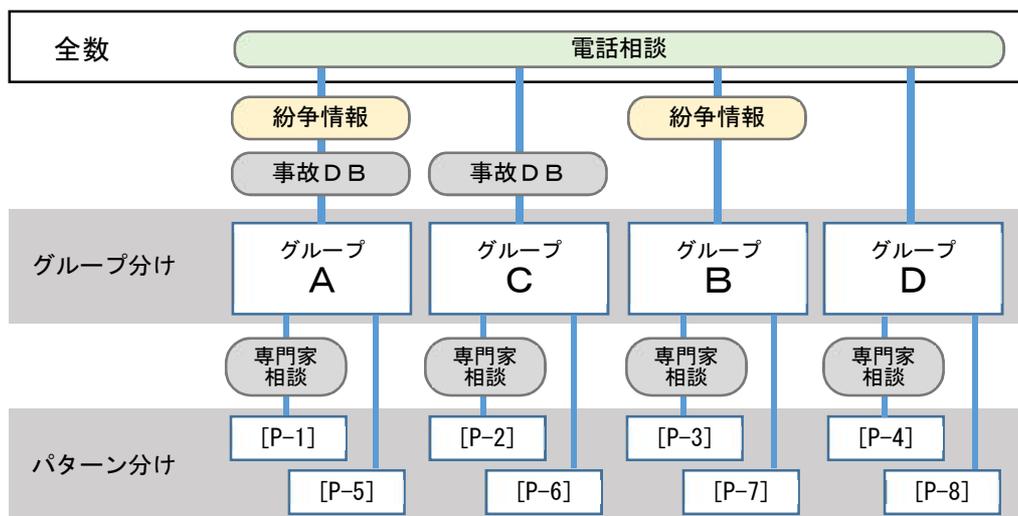
- 電話相談、専門家相談、紛争処理について、引受と同期間である 2012 年度から 2021 年度までの 10 年間の累計件数を、住宅相談統計年報 2022 等の数字を用いて、前記の戸数割合と単純比較したのが以下のグラフである。
- これらより、保険付住宅と評価住宅の引受戸数の割合と比較すると、電話相談、専門家相談、紛争処理は、評価住宅の占める割合が低いことが読み取れる。



## (2) 評価住宅における不具合と評価項目の関係について

- 電話、専門家、紛争処理と事故情報による組み合わせの確認

※実件数に比べマッチングの数が少ないのは、固有番号等の照合作業において物件ベースのマッチングとなり、事故ベースではないことなどの情報の精度による影響が考えられる。

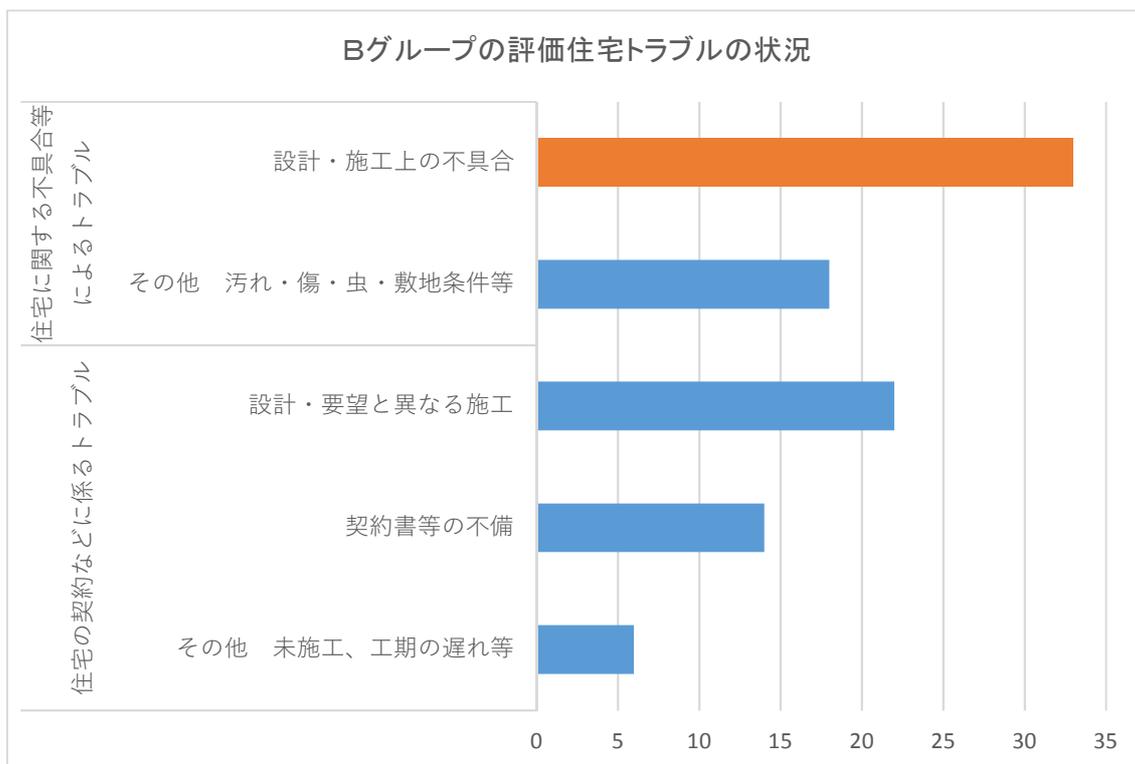


		総数	うち評価住宅件数
Aグループ (事故DB + 紛争処理)	専門家相談有	109	0
	無	93	0
Bグループ (紛争処理のみ)	専門家相談有	1,000	45
	無	797	17
Cグループ (事故DBのみ)	専門家相談有	442	0
	無	638	0
Dグループ (相談のみ)	専門家相談有	15,628	522
	無	397,254	不明

- まずは、紛争処理から細かい情報が読み取れるBグループの評価住宅について、トラブル等の具体的な内容を確認することとし、さらに補足としてDグループから無作為抽出で選んだ100件について、評価基準に関わるトラブルが無いかを探ることとする。

- Bグループの評価住宅 62件(専門家相談あり 45件+なし 17件)について、  
同一案件の複数相談等のマッチングの重複を除いた 52件について電話相談・専門家相談・紛争処理情報の記述データの読み込みを行った。
- 読み込みの結果、不具合の内容を整理すると以下のとおりとなった。(1物件に対し、複数の該当項目をカウントする)

総数	住宅に関する不具合等によるトラブル		住宅の契約などに係るトラブル		
	設計・施工上の不具合	その他 汚れ・傷・虫 敷地条件等	設計・要望と異なる施工	契約書等の不備	その他 未施工、 工期の遅れ等
52	33	18	22	14	6



- 前記の評価住宅トラブルのうち、設計・施工上の不具合に区分される 33 件について、さらに性能評価項目関連の不具合があるかどうかを確認したところ、下記の 5 件が該当した。

	選択された 評価項目関連 の不具合	選択されてい ない評価項目 関連の不具合	不具合が関係する 性能評価項目		
			構造 安全	空気 質	音環 境
瑕疵があったもの	0	0	0	0	0
軽度の瑕疵で補修が容易なもの	1	0	1	0	0
その他の争点もあり程度が不明	2	2	2	1	1

- これらのうち、選択された評価項目関連の不具合については、3 件が該当したが、明らかに評価基準に抵触するような重大な不具合が発生しているとは読み取ることができなかった。

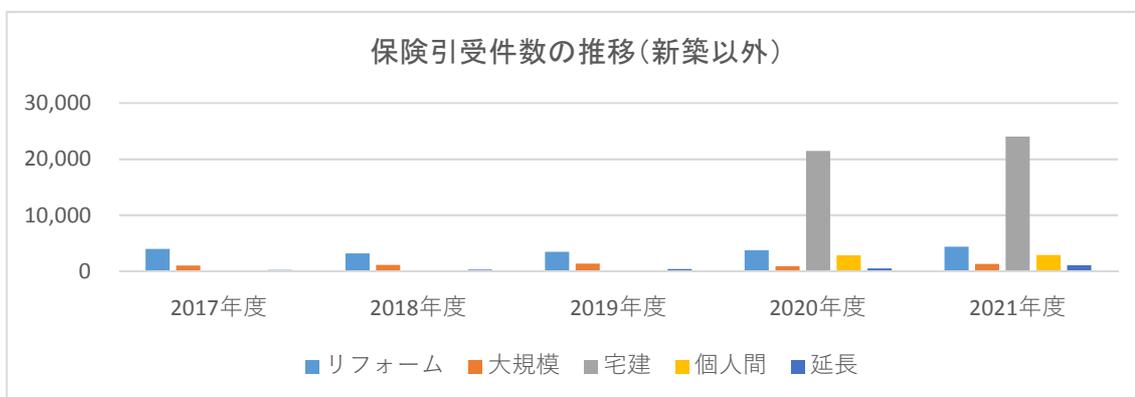
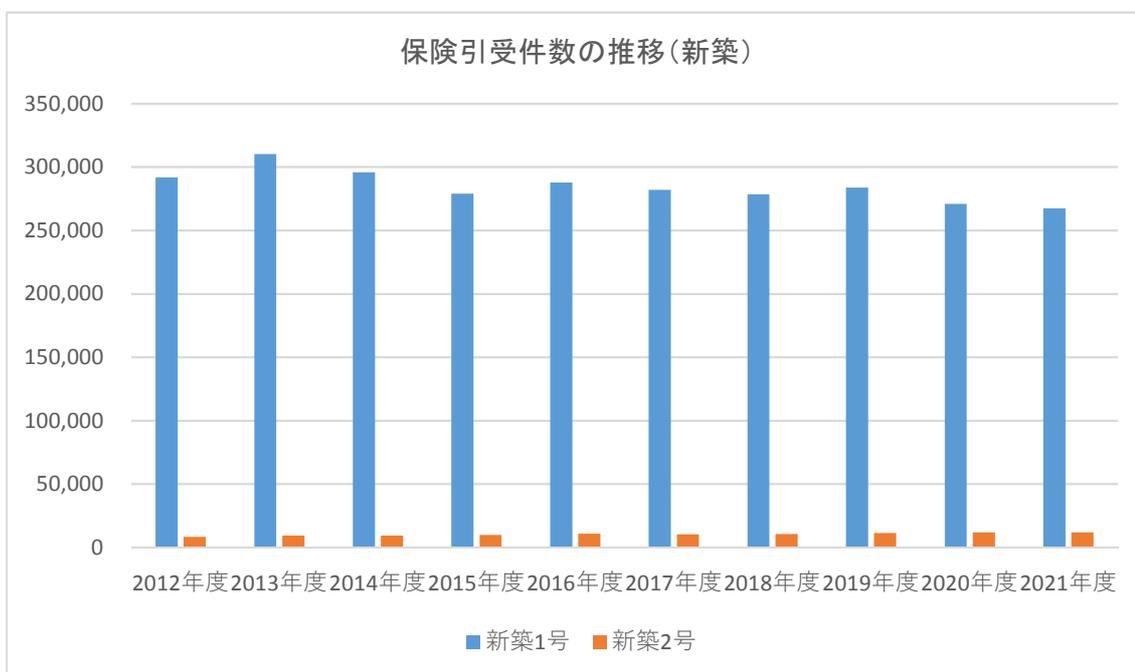
- Bグループの調査に引き続いて、[P-7]にあたるDグループの522件の評価住宅から、100件を無作為抽出し、その中から性能評価項目関連の不具合を探ったところ、下記の9件が該当した。

	選択された評価項目関連の不具合	選択されていない評価項目関連の不具合	不具合が関係する性能評価項目		
			構造安全	空気質	音環境
瑕疵があったもの	1	0	1	0	0
軽度の瑕疵で補修が容易なもの	3	0	3	0	0
その他の争点もあり程度が不明	2	3	2	0	3

- ここでは、選択された評価項目関連の不具合として、瑕疵があったとされるものが1件読み取ることができた。
- ただし、個別の内容を読み込むと、確かに構造に関連した不具合ではあるものの、評価基準とは直接関係しない施工上の問題であり、評価住宅の基準との関連として判断が難しい事例であった。
- 今回の調査では、評価住宅でその選択された項目の性能に該当する不具合が発生しているという明らかな事例を見つけることはできず、このことより、建設住宅性能評価書の取得によって、不具合を一定程度抑止する効果があるのではないかと考えられる。

## II-1 保険引受情報の分析

- 新築（1号2号含む）は2012年度から、リフォーム、大規模、延長は2017年度から、宅建、個人間は2020年度からの証券発行分の全件を保険法人5社から提供を受けて集計した。



● 全ての保険種目について合

計した件数を、都道府県別と

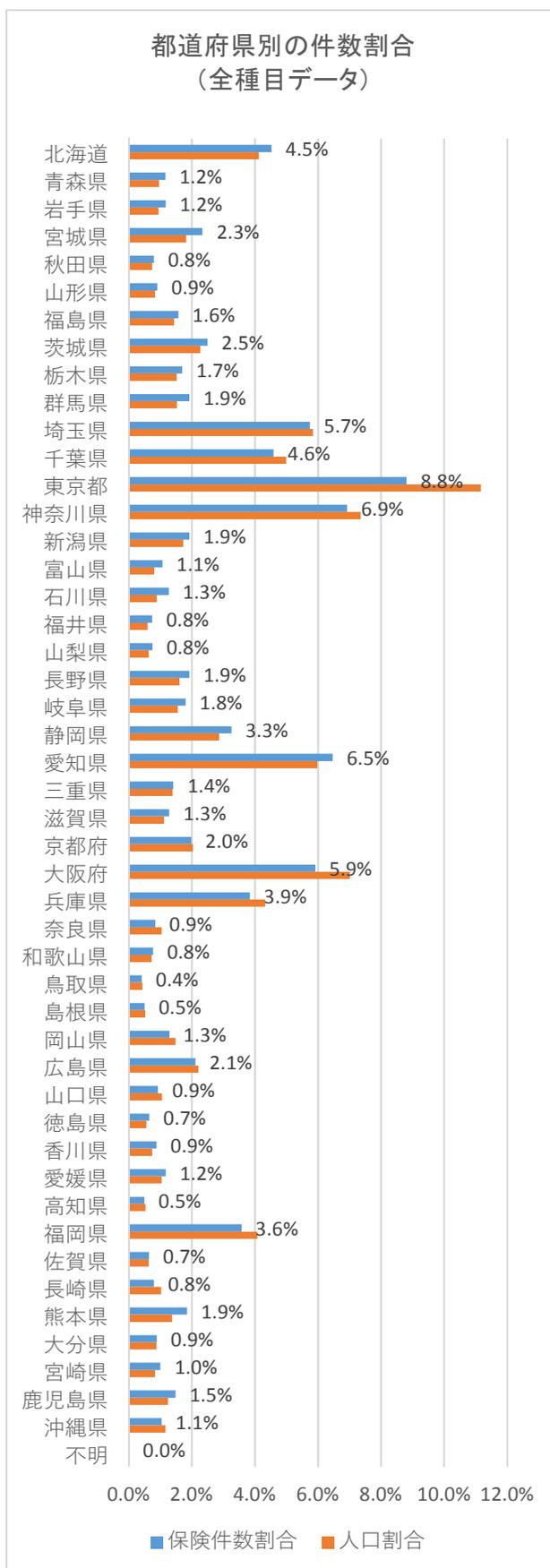
して人口分布と比較したと

ころ、ある程度、近い関係に

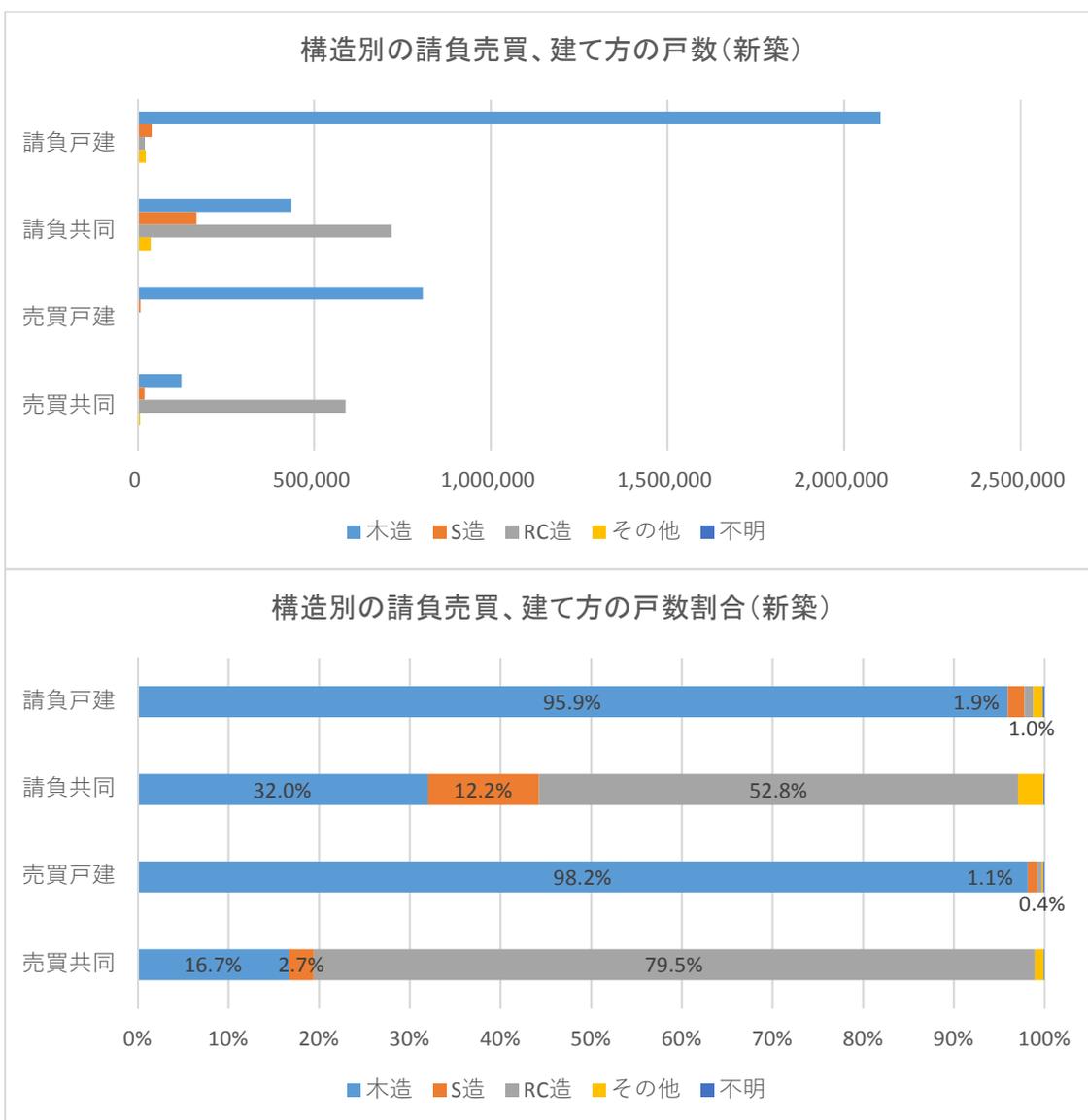
あることが読み取ることが

できた。

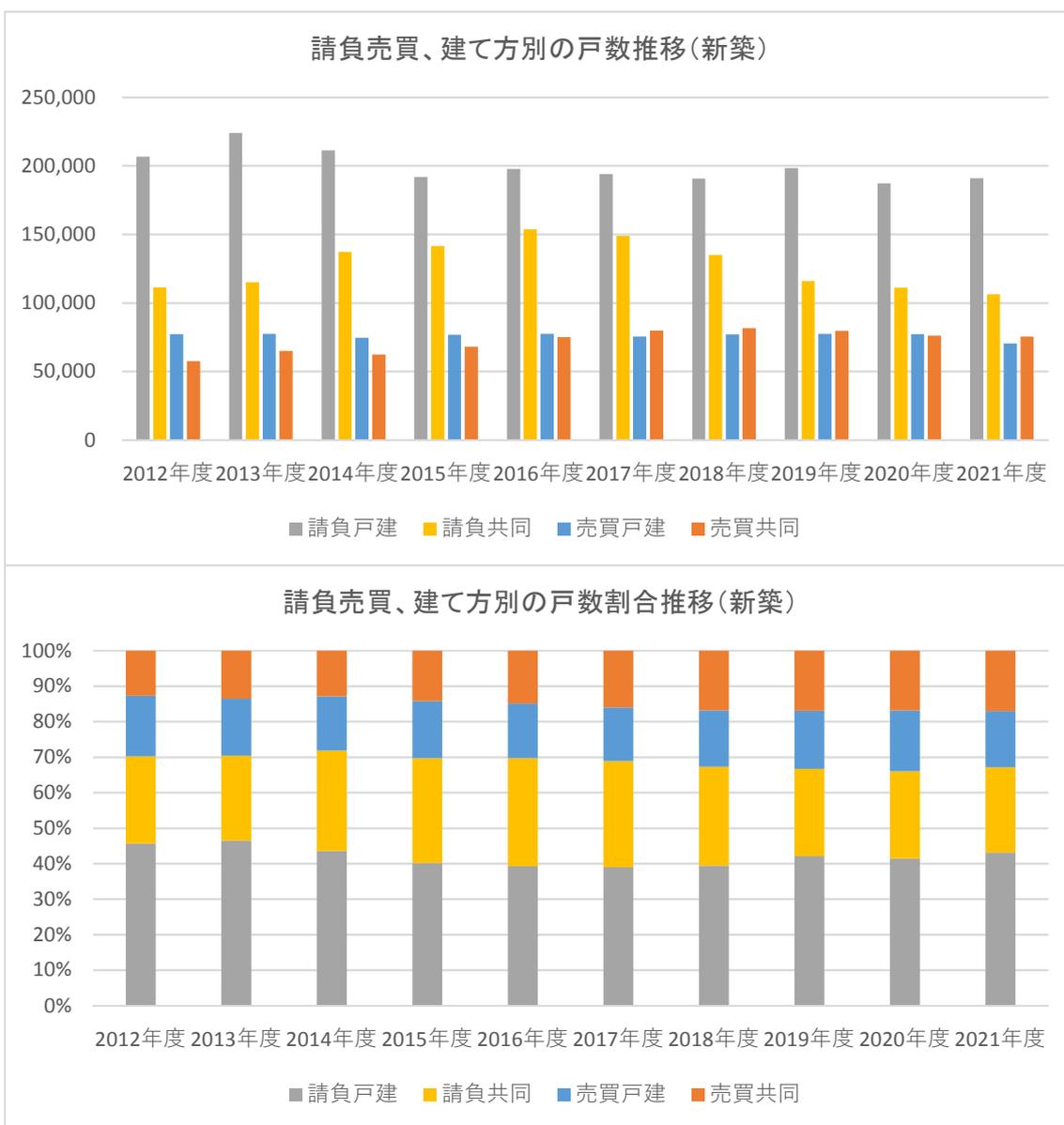
- 保険件数の割合は、保険全種目の件数合計を母数として都道府県別にみた割合。都道府県別人口の出典は総務省統計局の2021年10月の人口推計による。



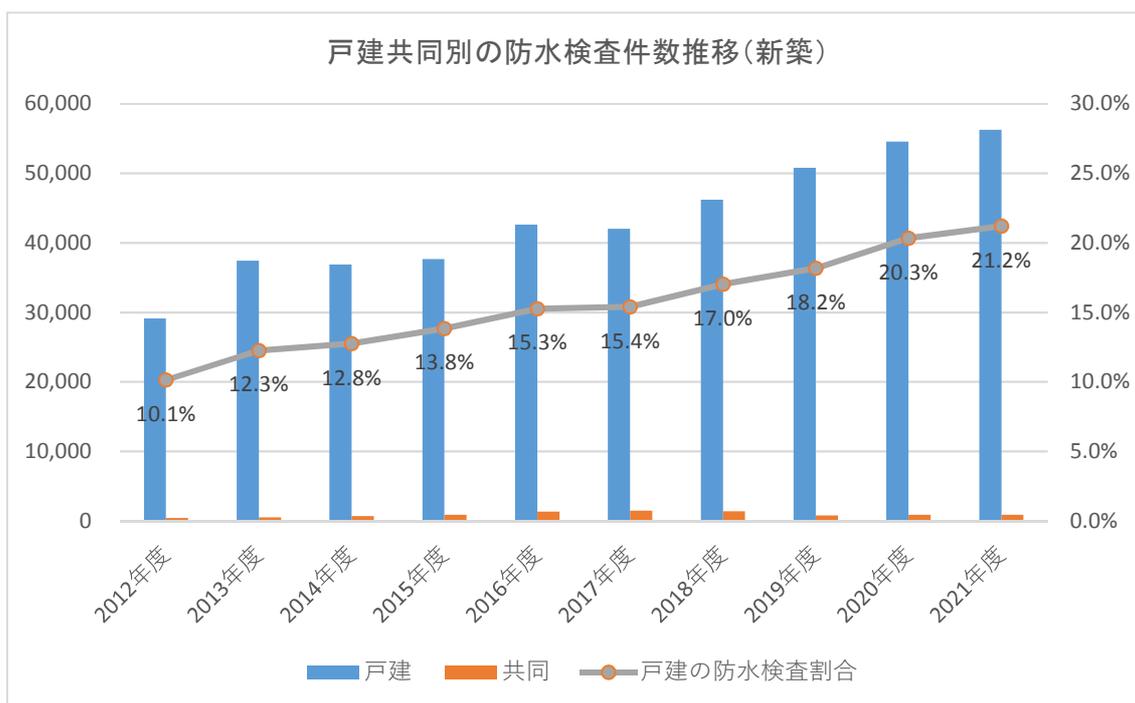
- 新築について、構造別に、請負売買と建て方における戸数をみる。戸建は、請負も売買も木造が95%以上を占める。対して、共同は請負で半分程度、売買では8割近くをRC造が占める。
- 割合は、「請負戸建」などの区分ごとの合計を母数とし、構造別にみたもの。



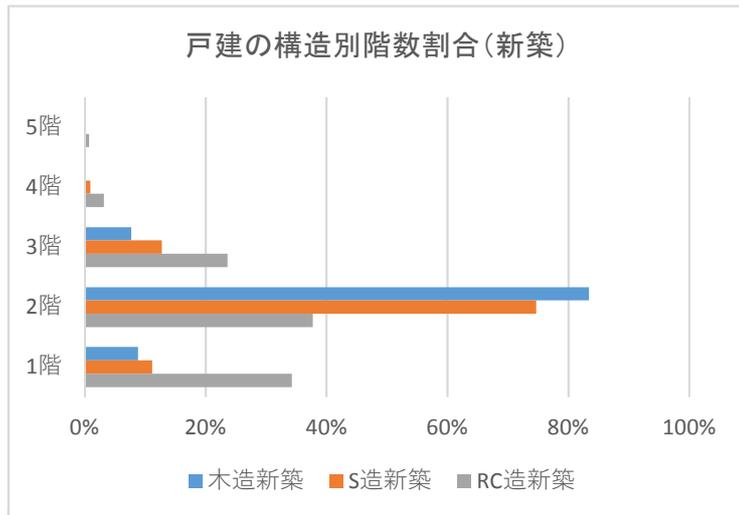
- 新築について、請負売買と建て方の年度別の戸数推移をみる。請負が7割程度、売買が3割程度の割合を保つ傾向があり、請負の戸建は、全体の4割程度を占める。また、請負共同の戸数が2016年をピークに上下している動きが読み取れる。
- 割合は、各年度の合計を母数とし、請負売買、建て方別にみたもの。



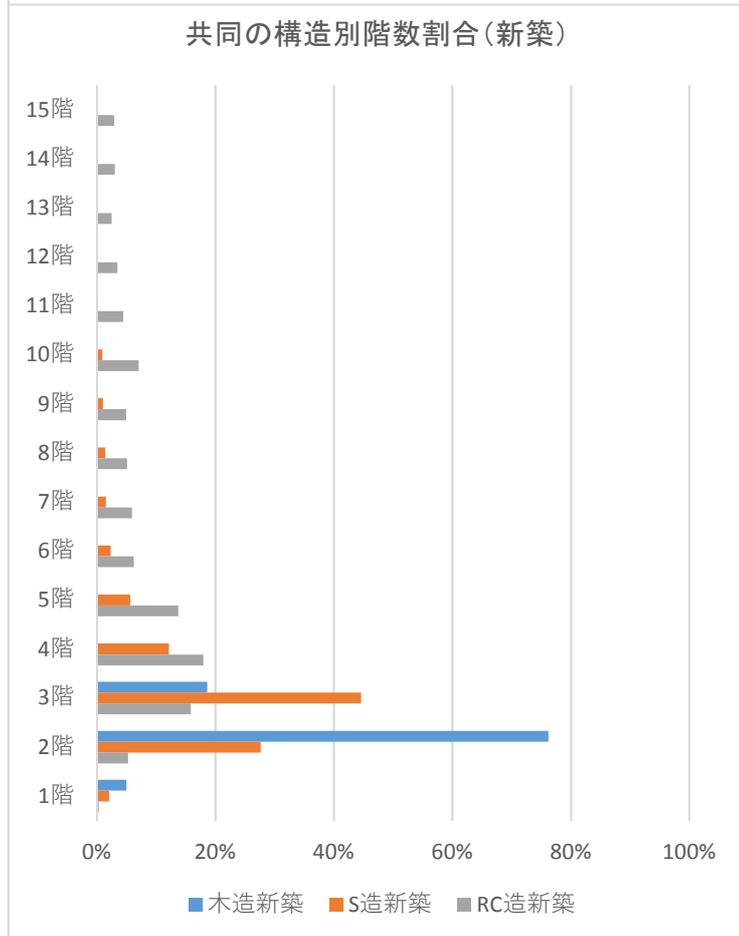
- 新築瑕疵保険にオプションで組み合わせることができる防水検査は、年々件数が増える傾向にあり、新築戸建てに占める防水検査の割合は2割を超えている。
- 割合は、当該年度の戸建件数を母数とし、戸建の防水検査の占める割合を見たもの。



- 新築住宅の階数に注目する。
- 戸建について、木造では、2階建てが8割を超え、S造もそれに近い7割台となっている。一方でRC造は、1階建ても2階建ても30%台であるのが特徴的である。

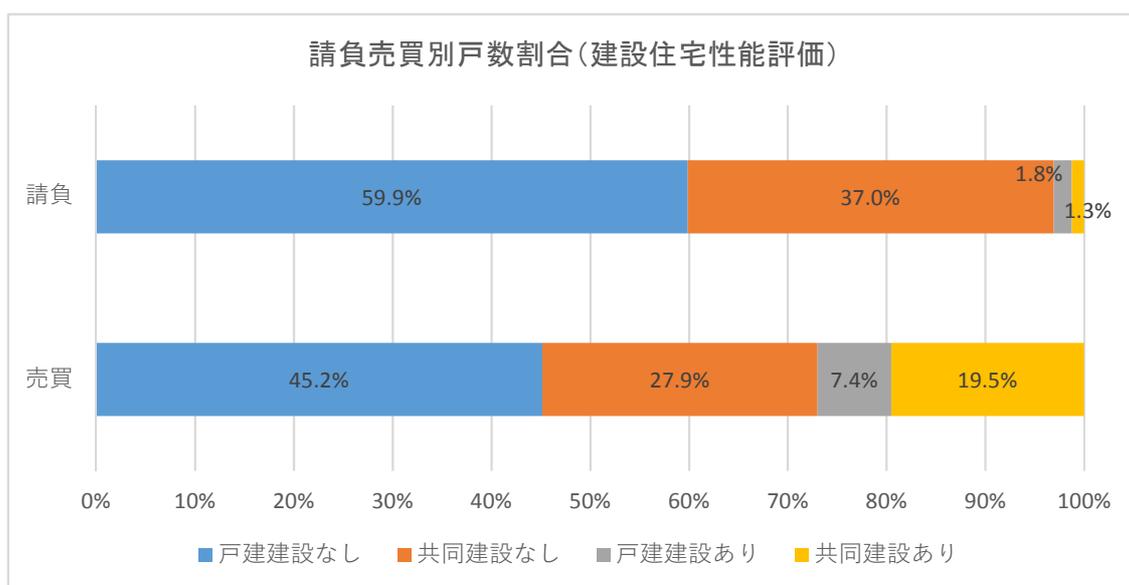


- 共同住宅は、木造だと戸建と同様に2階建てが80%近い。

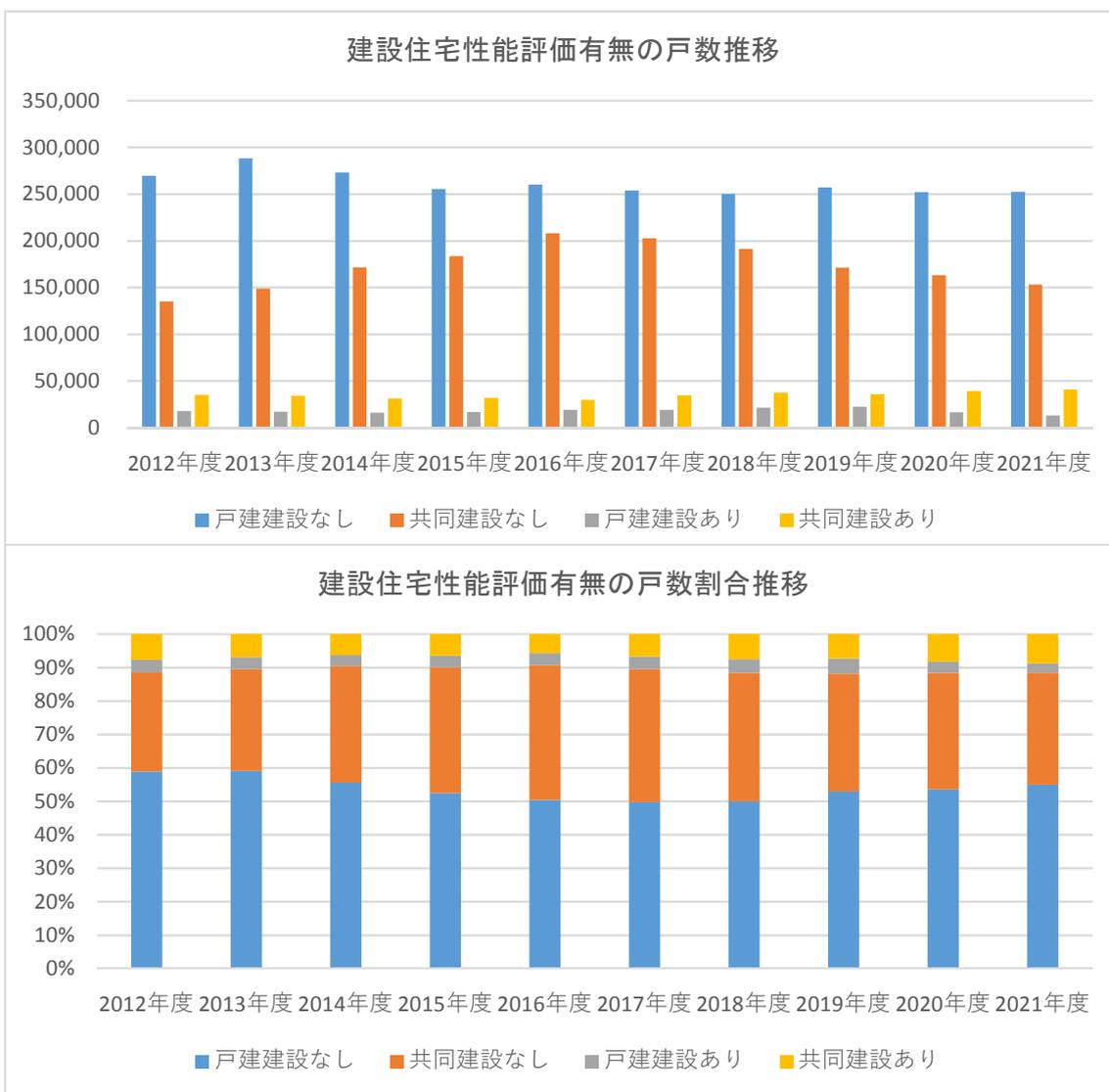


- 共同住宅のS造は、階別では3階建てが最も高く、4割を超える程度である。

- 新築住宅について、建設住宅性能評価の取得有無別戸数割合をみる。
- 請負については、建設住宅性能評価ありが戸建共同を合わせて3%程度である。
- 一方、売買では、建設住宅性能評価ありが戸建共同を合わせて26.9%と割合を高めている。
- 割合は、請負売買別の戸数を母数とし、戸建共同の区分と建設住宅性能評価有無別に占める割合を見たもの。

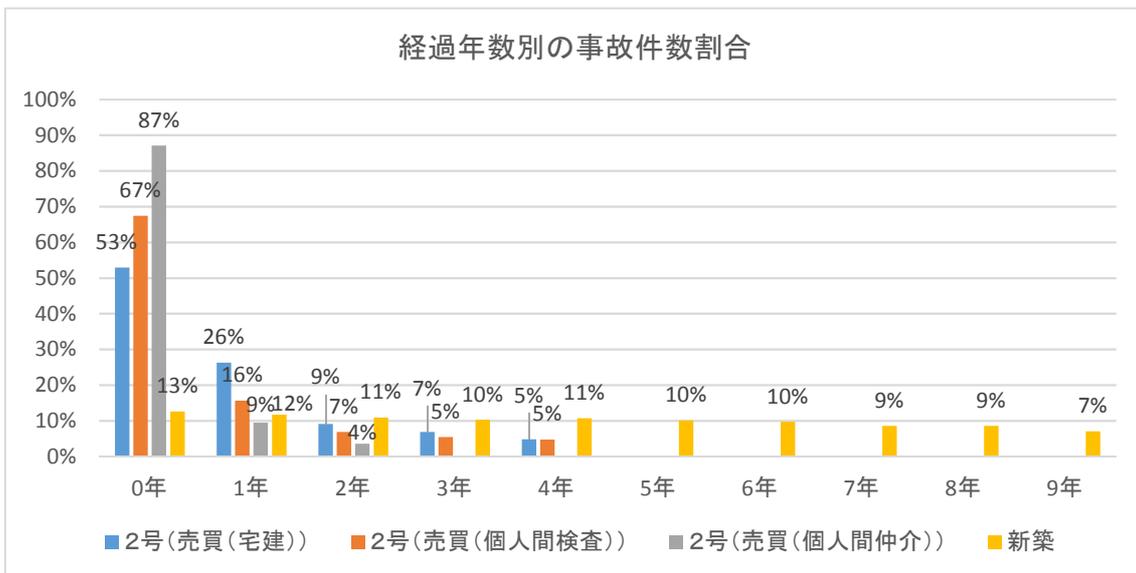


- 新築住宅について、建設住宅性能評価の取得有無別の戸数推移をみる。
- 建設住宅性能評価はおよそ保険供給戸数の1割程度で2012年から現在まで推移している。
- 割合は、年度別の合計戸数を母数とし、戸建共同の区分と建設住宅性能評価有無別に占める割合を見たもの。



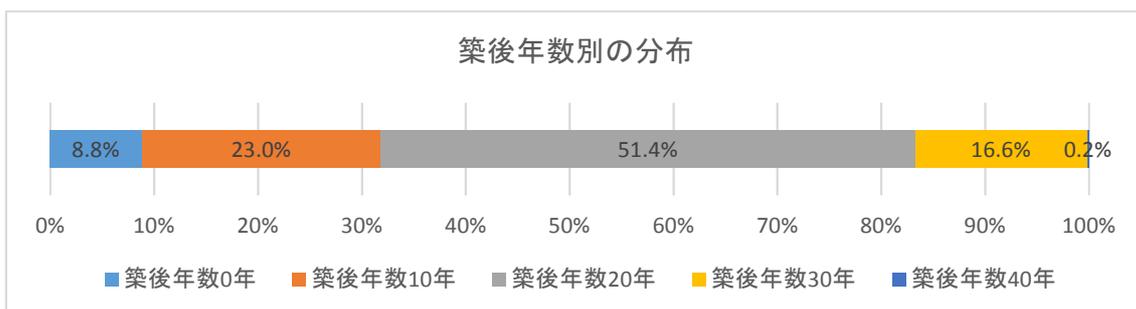
## II-2 既存住宅（2号保険）にかかる事故情報DBの分析

- 新築保険と比べて、既存住宅売買瑕疵保険（宅建業者タイプと個人間売買タイプを対象）については、引渡後すぐの事故が多いとの情報があり、それらを裏付けるデータを探ることとする。
- データは、2022年11月時点の保険事故データのうち、事故ステータスが保険金支払い完了であるもの。
- 経過年数別の事故件数割合をみると、新築住宅の保険事故については、10年間で広く分散して事故が発生しているにもかかわらず、既存住宅売買瑕疵保険については、0年（1年経過前）に事故が集中していることが読み取れる。

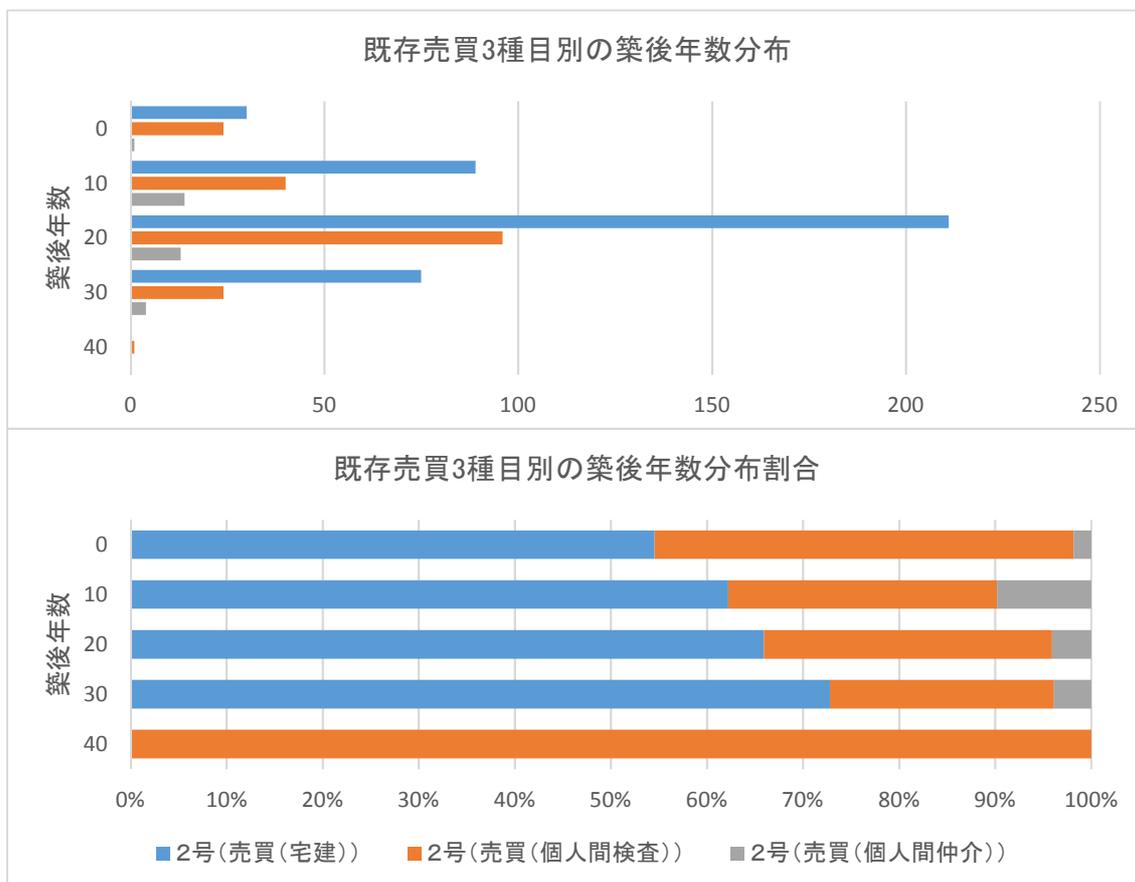


※2号（売買（宅建））とは、既存住宅売買瑕疵保険の宅建タイプ、2号（売買（個人間検査））とは、既存住宅売買瑕疵保険の個人間検査事業者タイプ、2号（売買（個人間仲介））とは、既存住宅売買瑕疵保険の個人間仲介事業者タイプを指す。

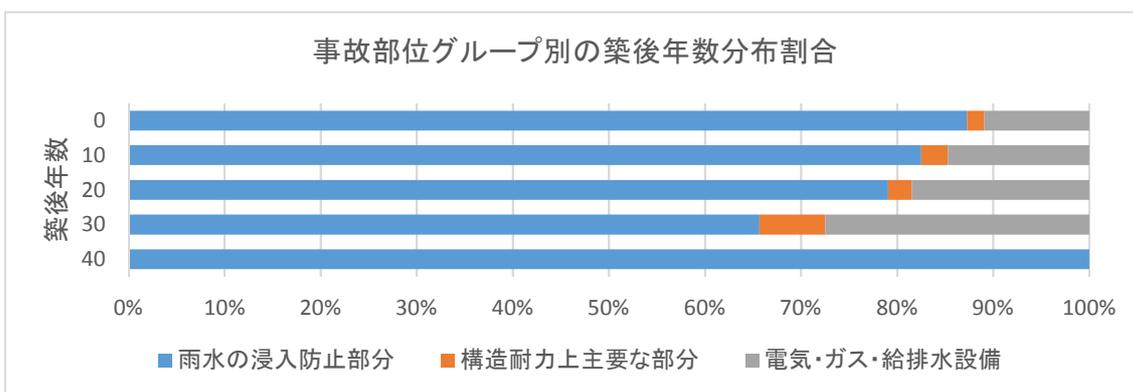
- 既存住宅売買瑕疵保険の保険事故について、建築確認日の情報がある 622 件をもとに、建築確認日と保険始期日の差から、保険始期時点で 10 年に満たない築後年数の物件を 0 年、10 年から 19 年までを 10 年・・・として区分した（築 10 年台という意味）。なお築後年数 40 年は 1 件のみである。



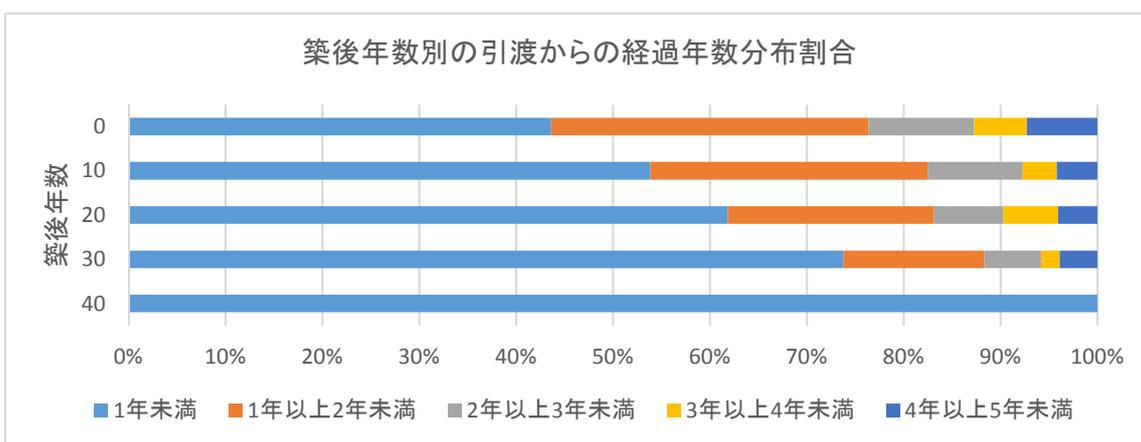
- 件数は築後年数 20 年がピークとなっているが、割合については築後年数 40 年を除き、築年が高くなるほど宅建タイプが高まる傾向がある。



- 事故部位別に築後年数をみる。築後年数が高まると、電気・ガス・給排水設備による事故割合が増えている傾向がある。

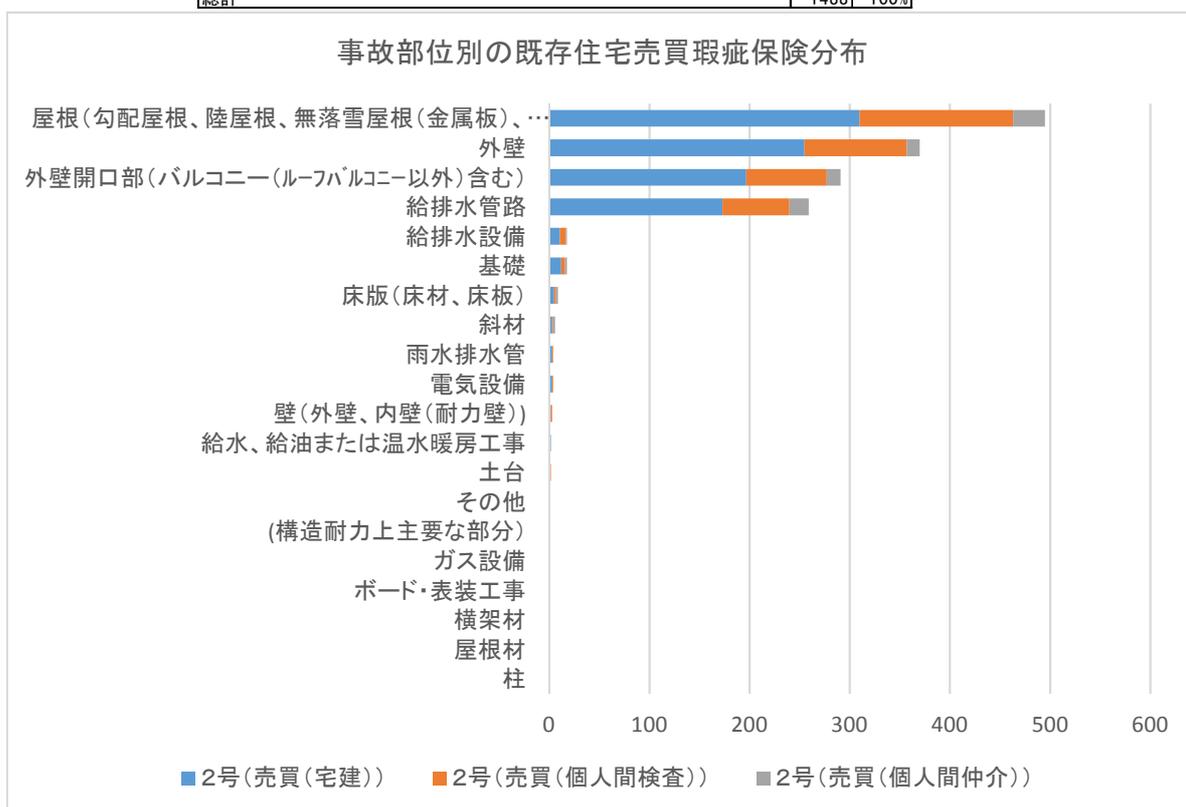


- 築後年数別に、事故発見までの経過年数をみると、築後年数が古くなると、より引き渡してからすぐに、事故が発見される傾向が読み取れる。

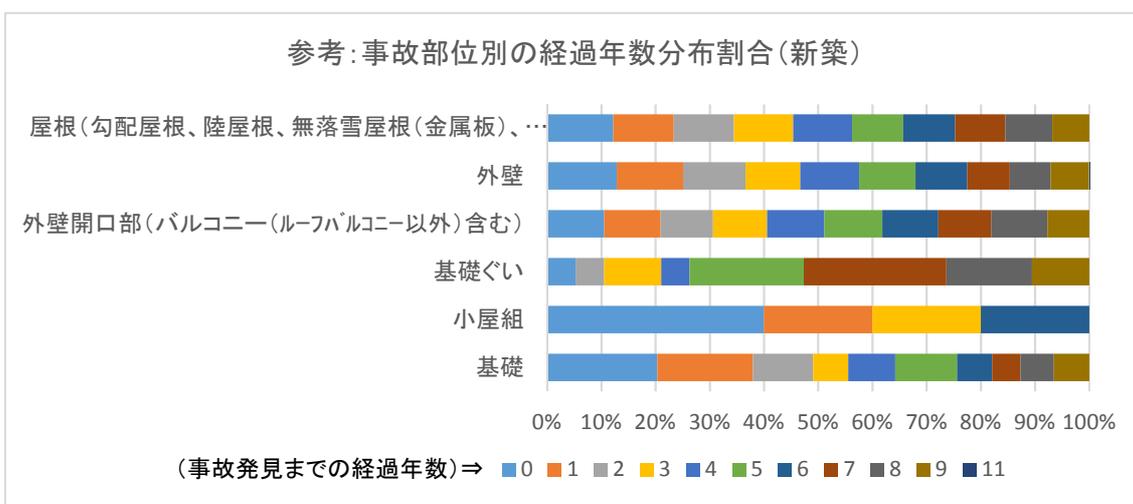
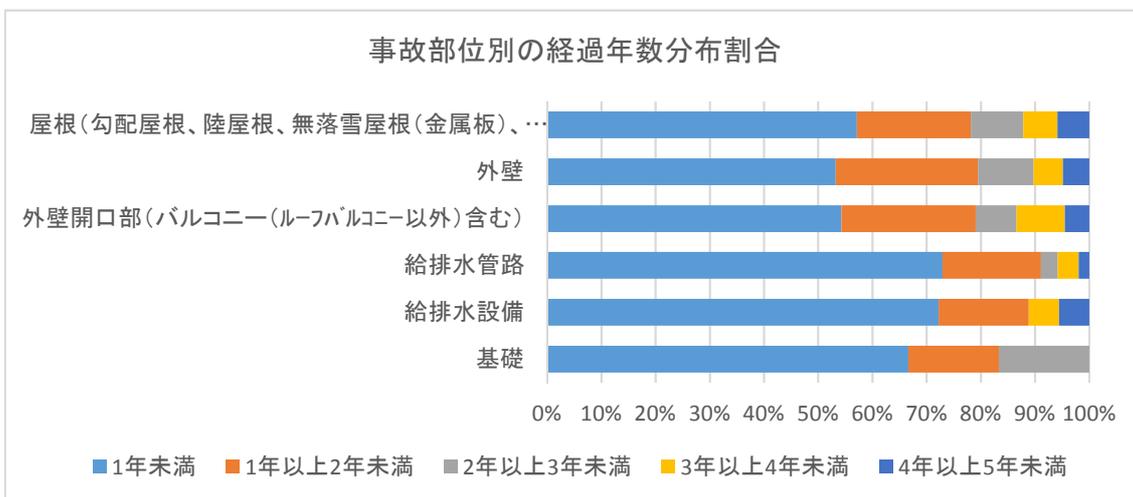


- 既存住宅売買瑕疵保険について、事故部位の情報がある 1,488 件のうち件数の多い情報を確認する。
- 部位別に数が多いのは、屋根（495 件）、外壁（370 件）、外壁開口部（291 件）、給排水管路（259 件）の順であり、それ以外は極端に件数が少ない。
- これら上記の 4 大部位が全体に占める割合はおよそ 95%となる。

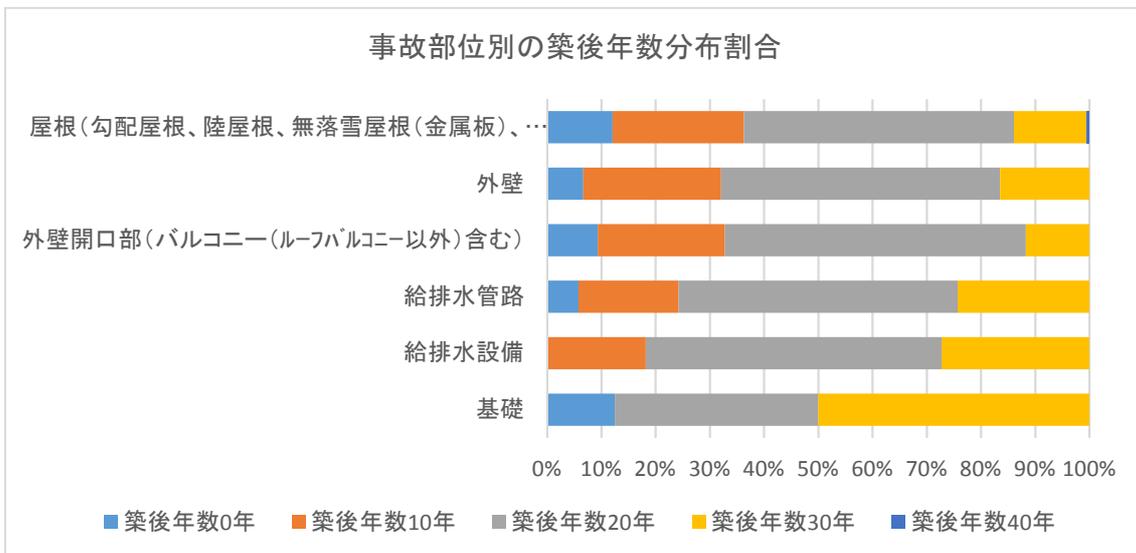
事故部位	総計	割合
屋根(勾配屋根、陸屋根、無落雪屋根(金属板)、ルーフバルコニー)	495	33%
外壁	370	25%
外壁開口部(バルコニー(ルーフバルコニー以外)含む)	291	20%
給排水管路	259	17%
給排水設備	18	1%
基礎	18	1%
床版(床材、床板)	9	1%
斜材	6	0%
雨水排水管	4	0%
電気設備	4	0%
壁(外壁、内壁(耐力壁))	3	0%
給水、給油または温水暖房工事	2	0%
土台	2	0%
その他	1	0%
(構造耐力上主要な部分)	1	0%
ガス設備	1	0%
ボード・表装工事	1	0%
横架材	1	0%
屋根材	1	0%
柱	1	0%
総計	1488	100%



- 既存住宅売買瑕疵保険について事故部位別に、事故発見までの経過年数をグラフ化し、参考として新築との比較を行なう。新築事故では比較的分散して分布しているのに対して、既存住宅は引渡からの経過年数が浅い事故が多く、特に給排水関連の事故について、経過年数が1年未満の割合が70%を超えている。



- 既存住宅売買瑕疵保険の築後年数について、事故部位別の情報があるデータの分布を確認する。屋根、外壁、外壁開口部について、件数は異なるもののほぼ同じ割合の傾向である。
- 一方、給排水管路や給排水設備、基礎は、上記3つの部位よりも築後年数が高い住宅の占める割合が高い傾向が読み取れる。
- 事故部位についての経過年数と築後年数グラフによって、特に給排水管、給排水設備、基礎で、築後年数の高い住宅が引渡後すぐに事故を起こしている状況が読み取れる。



### Ⅲ 各調査分析の総括

#### トラブルの発生にかかる全般的傾向

- 電話相談に比べて、さらに紛争処理や保険事故に繋がるトラブルは、具体的な不具合部位が存在するケースが多い傾向にあり、紛争処理や保険事故の有無によってトラブルを区分すると、不具合の内容がかなり異なることが読み取れる。
- 電話相談の情報による不具合部位と不具合事象の組み合わせから、不具合のあるトラブルのうち構造や雨水浸入に関わる部位があると読み取れるのは全体の2割程度であることがわかった。また4割は、構造、雨水、漏水以外の部位となっている。ただし、区分できないトラブルが別に3割程度存在する。

#### 不具合の多い「雨漏り」と「ひび割れ」への注目

- 外壁と外壁開口部からの雨漏りについて、防水紙等に関連した原因が4割を超えている。
- ひび割れは、構造の不具合、雨水浸入の不具合、内装等の不具合が混在している。
- ひび割れについては、部位の特性から、基礎・地盤19%、外皮等39%、内装等31%、外構8%、その他3%に区分した。
- どの部位の事象についても、軽微な不具合からより深刻な不具合までが混ざっていることがわかる。
- 特定住宅瑕疵に繋がっている建物に深刻な不具合をもたらすトラブルはほんの僅かではあるが、基礎・地盤>外皮等>内装等の順に建物の深刻度が高いトラブルが含まれると予想される（最も割合が高い「基礎・地盤」のうち、保険事故情報にも含まれるトラブルはおよそ3%）。外構やその他の区分に上記のトラブルが含まれる割合はゼロである。

#### 評価住宅におけるトラブルの発生傾向

- 評価住宅と保険付き住宅について、引受戸数と電話相談、専門家相談、紛争処理件数を比較してみると、評価住宅は引受戸数の割合に比べて、電話相談等で占める割合が低い傾向が見られる。
- 評価住宅の個別事象について、専門家相談等のサンプリングによって細かく確

認すると、不具合によらない、住宅の契約などに関わるトラブルが半数程度存在した。

- 設計・施工上の不具合に区分されるトラブルについて、明らかに評価基準に抵触するような不具合が発生している事例は読み取ることができなかった。
- これらより、建設住宅性能評価書の取得によって、不具合を一定程度抑止する効果があるのではないかと考えられる。

### 保険引受情報の分析

- 期間は一部に限られるが、保険引受物件全体の特徴を把握することができた。
- 引受情報を分母とし、事故情報との組み合わせによって、事故情報単体では判断できなかったリスクを検討できるようになった。
- 新築の保険引受件数が減少傾向にあるにもかかわらず、任意検査である防水検査の件数は伸び続けている。

### 既存住宅（2号保険）にかかる事故情報DBの分析

- 新築住宅と比べて、既存住宅（売買系）は引渡からの経過年が短い事故が多く発生している。
- 築後年数が古い住宅ほど、引渡してすぐの事故が発生している傾向が読み取れる。
- 事故の多い部位は、屋根、外壁、外壁開口部、給排水管路の順であり、これらの部位で全体の95%を占める。