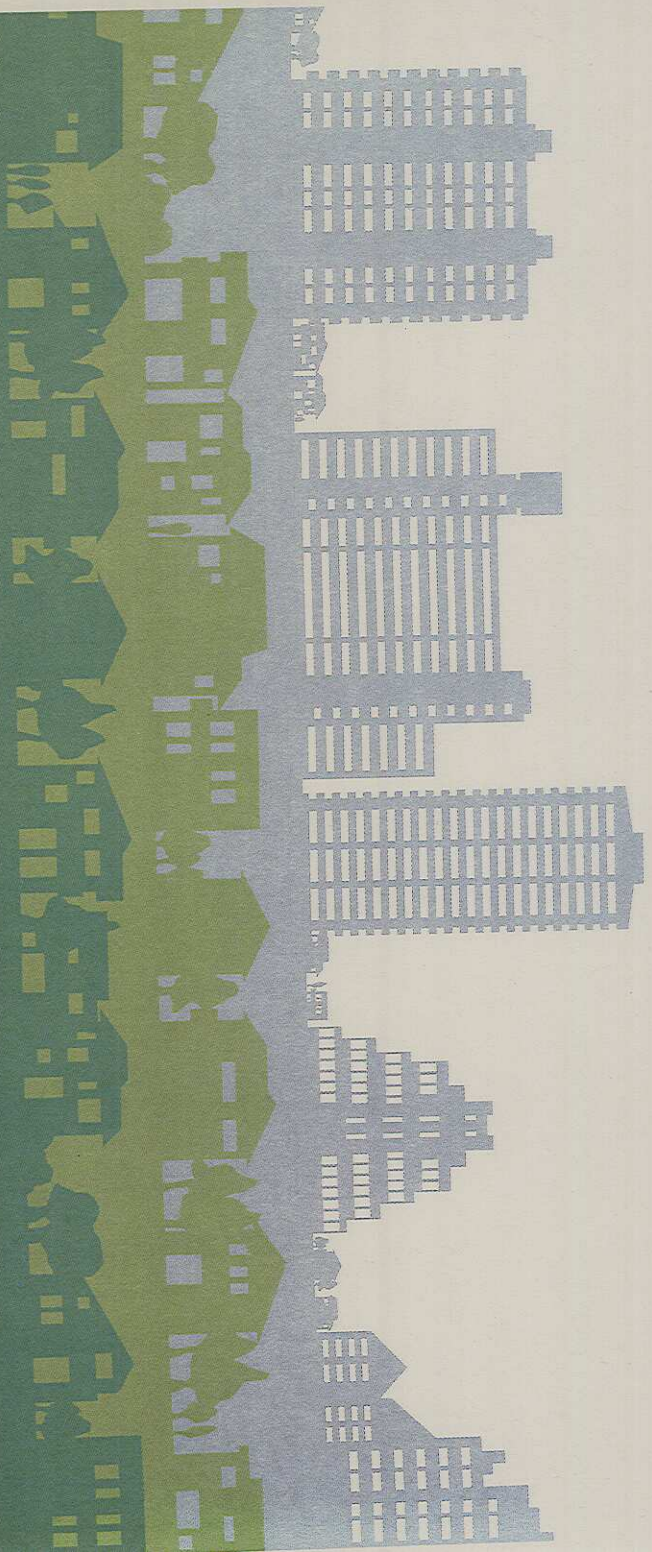


住宅相談と 紛争処理の状況

CHORD REPORT 2009



2009年6月

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

2008年度の住宅相談の全体概要

相談件数の推移と相談区分の割合

2005年度をピークに近年相談件数は減少傾向にあったが、2008年度は12,956件の新規相談を受け付け過去最多の件数となった。

相談区分別では「知見相談」が最も多く、次いで「制度」「住宅本体」「リフォーム」の順になっている(図1)。

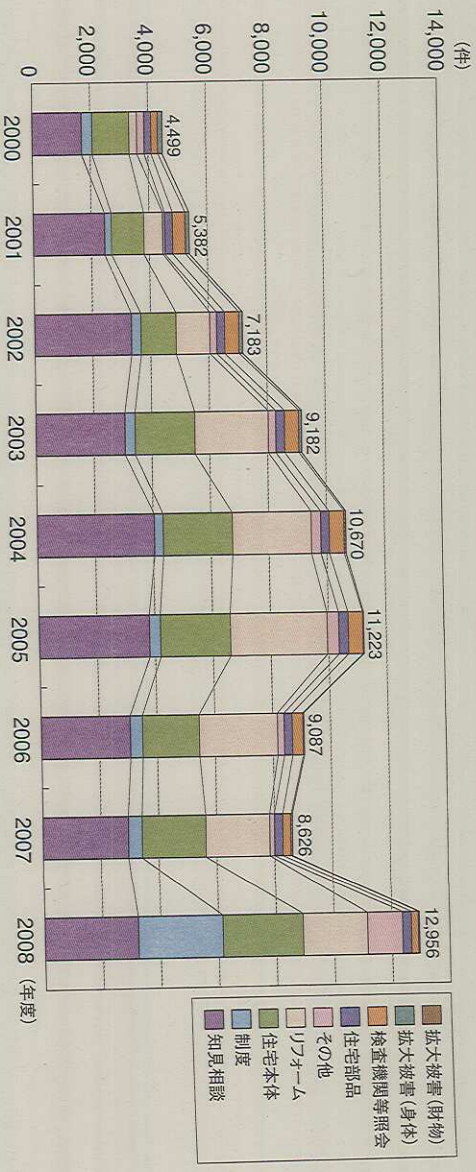


図1 相談件数の推移

2008年度の相談の特徴としては、過去の相談区分と比較して、住宅瑕疵担保履行法に関する相談を含む「制度」と、住宅会社の倒産等に関する相談を含む「その他」が増加した。

この2つの区分が増加した主な要因として、戸建住宅では倒産に関する相談が増加したことや、共同住宅では住宅瑕疵担保履行法の保険や供託に関する相談が増加したことが考えられる(図2)。

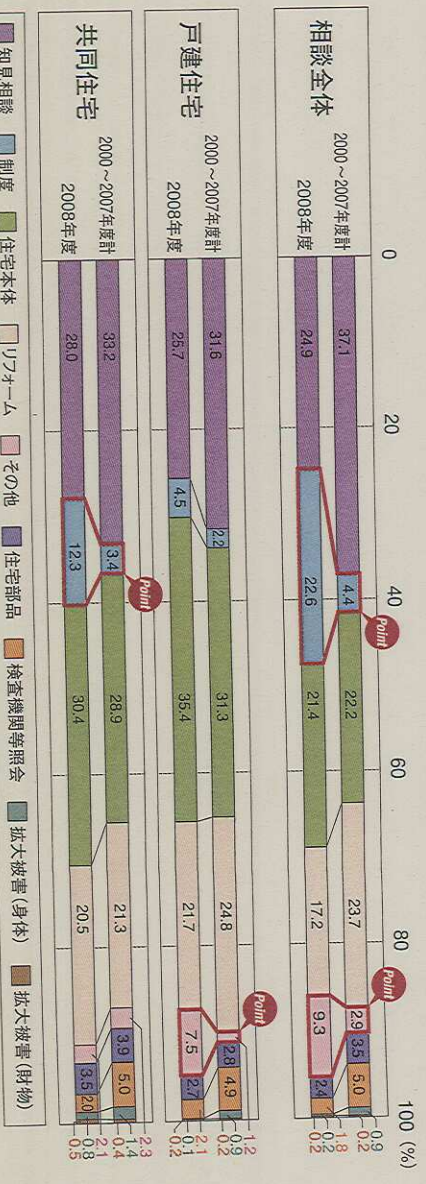


図2 相談区分の割合

相談区分

- 知見相談：住宅に関する技術・法律等の一般的な相談
- 制度：「品確法(住宅性能表示制度)」や「住宅瑕疵担保履行法(保険と供託)」に関する問い合わせ
- 住宅本体：住宅に不具合があったり、瑕疵のあることが疑われる相談
- リフォーム：リフォームに関する相談はその内容にかかわらずこれに分類される
- 住宅部品：キッチンセット、洗面化粧台等住宅部品に関連する相談
- 検査機関等照会：不具合等を調査・検査する機関等を問い合わせるもの
- 拡大被害(身体・財物)：住宅の不具合等に起因して身体や財物に被害が生じた相談

2008年度の相談の特徴と相談事例

(1) 住宅瑕疵担保履行法に関連する相談

2008年度は「制度」に関する相談が増加した。そのうち2009年10月に全面施行される住宅瑕疵担保履行法に関するものが81%と大半を占め(図3)、その約7割が事業者からの相談であった。

これは2008年7～8月にかけて建設業者及び宅建業者に対し、住宅瑕疵担保履行法の制度内容を説明するダイレクトメールを送り、8月以降に全国各地で講習会を開催した影響と考えられる。また翌年1月には、前述の事業者に加え設計事務所に対しても講習会の開催に関するダイレクトメールを送った。これらにより8～9月、2～3月に住宅瑕疵担保履行法に関する相談や問い合わせが特に多く寄せられた(図4)。

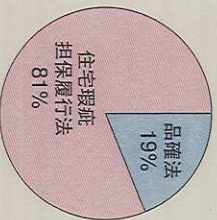


図3 制度に関する相談に占める住宅瑕疵担保履行法の割合

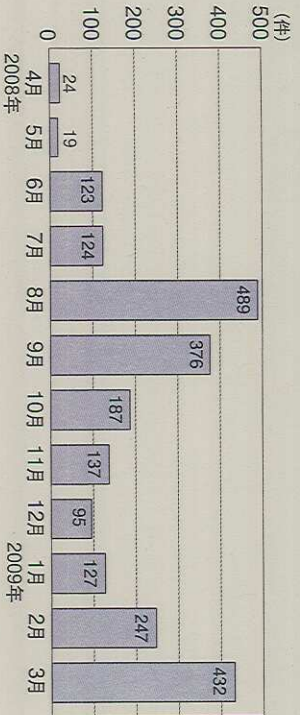


図4 住宅瑕疵担保履行法に関する月別相談件数の推移

主な相談事例

- Case 1** 住宅瑕疵担保履行法の対象者となるのは誰でいつから施行されるのか。また、対象となる住宅はどのようなものか。この法律における保険及び供託とはどのようなものか。具体的な保険料や供託額はいくらずで、保険に入る場合や供託をするにはどうすればいいのか。
- Case 2** 資力確保措置について届出が必要と聞いたが、どこに何を届け出ればいいのか。

(2) 住宅会社の倒産等に関連する相談

2008年度は世界的な不況の影響もあり、住宅会社やデベロッパー等の倒産が相次いだ。それに伴い倒産に関連する相談も著しく増加している。2002～2007年度の相談件数の平均は368件(相談全体に対する割合は平均4.0%)だったが、2008年度は1,051件(相談全体に対する割合は8.1%)と約3倍に増加した(図5)。

これらの倒産に関連する相談は、戸建住宅の取得者からの相談が大部分をしめている(図6)。

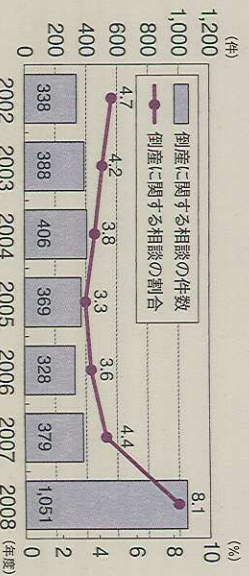


図5 各年度の倒産に関連する相談の件数・割合の推移

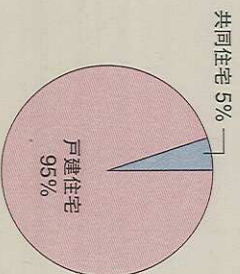


図6 倒産に関連する相談における住宅形式別の割合

主な相談事例

- Case 1** 住宅会社が突然倒産し工事が止まってしまった。現場の進捗状況は、屋根が完成し外壁を張り終えた段階で、契約金額の約7割の代金を既に支払い済みである。今後どうしたらよいか。
- Case 2** 住宅会社と契約を行い、手付金を支払ったところで会社が倒産してしまった。まだ工事は始まっていないが、手付金は返金してもらえないのか。
- Case 3** 昨年住宅の引渡しを受け入居中であるが、工事を行った住宅会社が突然倒産してしまった。アフターサービスはどのようなのか。

■相談全体のうち不具合に関する相談の特徴

(1) 不具合事象

2008年度の相談に含まれる不具合事象を合計すると4,952件（複数カウソト）であった。最も多いのは「雨漏り」次いで「ひび割れ」となっている（図7）。これらは、過去の年度においても常に上位2つを占めている。

住宅形式別に見ると、戸建住宅では上記2つの不具合が多いのに対し、共同住宅では分散する傾向にあり、戸建住宅と比較すると「遮音不良」「床鳴り」「異常音」等、「音」に関連する不具合の相談が多いことがわかる（図8・図9）。

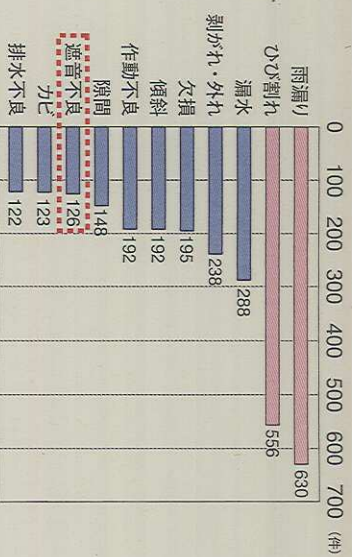


図7 主な不具合事象(2008年度)

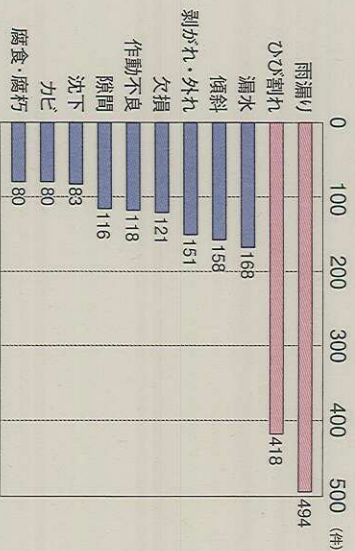


図8 戸建住宅の主な不具合事象(2008年度)

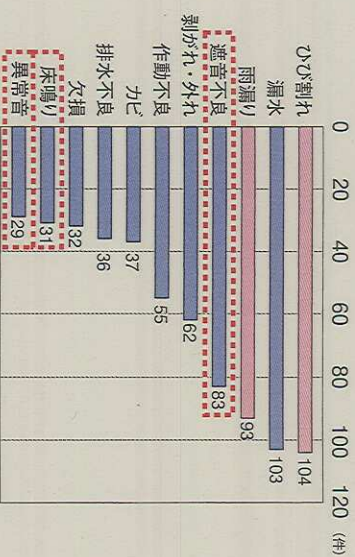


図9 共同住宅の主な不具合事象(2008年度)

(2) 不具合部位

不具合部位では「床」が最も多く、次いで「外壁」「内壁」の順となっている（図10）。

住宅形式別に見ると、戸建住宅では「床」「外壁」「開口部・建具」の不具合が多く（図11）、共同住宅では「床」「内壁」「外壁」の不具合が多い（図12）。不具合事象と関連して、上下階や隣戸等からの騒音等が問題になっていると考えられる。

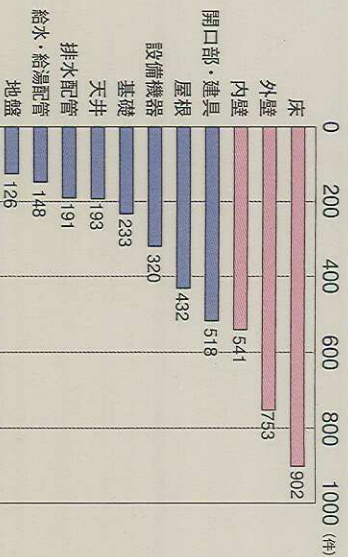


図10 主な不具合部位(2008年度)

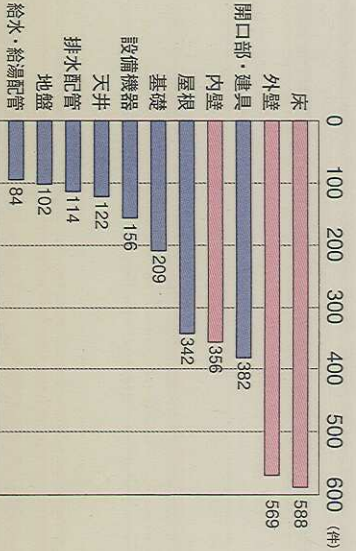


図11 戸建住宅の主な不具合部位(2008年度)

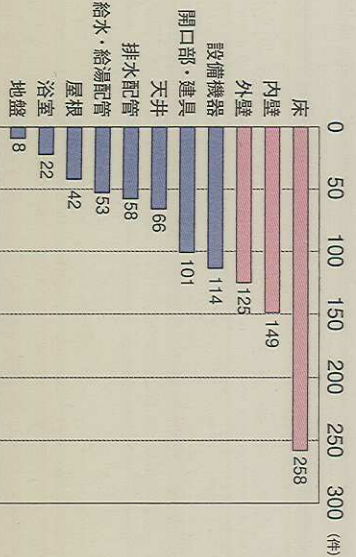


図12 共同住宅の主な不具合部位(2008年度)

評価住宅にかかる相談の概要

■ 評価住宅にかかる相談の推移と相談区分の割合

評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の取得者や供給者からの相談件数の推移をまとめためのが表1である。評価住宅の相談件数は2008年度496件と、2007年度に比べ増加した。

表1 評価住宅相談件数の推移

区分/年度	実数(件)										累計
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008		
非評価住宅	4,499	5,373	7,105	8,939	10,370	10,703	8,655	8,159	12,460	76,263	
評価住宅	0	9	78	243	300	520	432	467	496	2,545	
評価住宅の占める割合	(0.0%)	(0.2%)	(1.1%)	(2.6%)	(2.8%)	(4.6%)	(4.8%)	(5.4%)	(3.8%)	(3.2%)	
合計	4,499	5,382	7,183	9,182	10,670	11,223	9,087	8,626	12,956	78,808	

2008年度の建設住宅性能評価書の交付数は192,493戸であった。そのうち戸建住宅は55,969戸、共同住宅は136,524戸で、共同住宅は戸建住宅の2.4倍の交付数となっている(図13)。
 このため、評価住宅相談における共同住宅の占める割合は相談全体と比較して高く、また、その件数も増加する傾向にある(図14)。

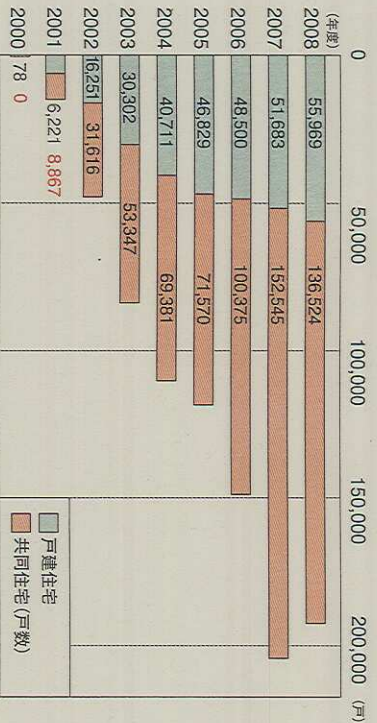


図13 建設住宅性能評価書交付数の推移

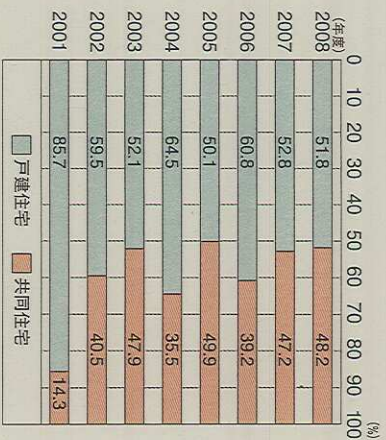


図14 住宅形式別の相談割合の推移

評価住宅相談全体では「住宅本体」に関する相談が約半数を占め、相談全体と比較すると2倍以上ととなっている。住宅形式別でも戸建住宅・共同住宅ともに約半数の相談が「住宅本体」に関する相談となっている(図15)。

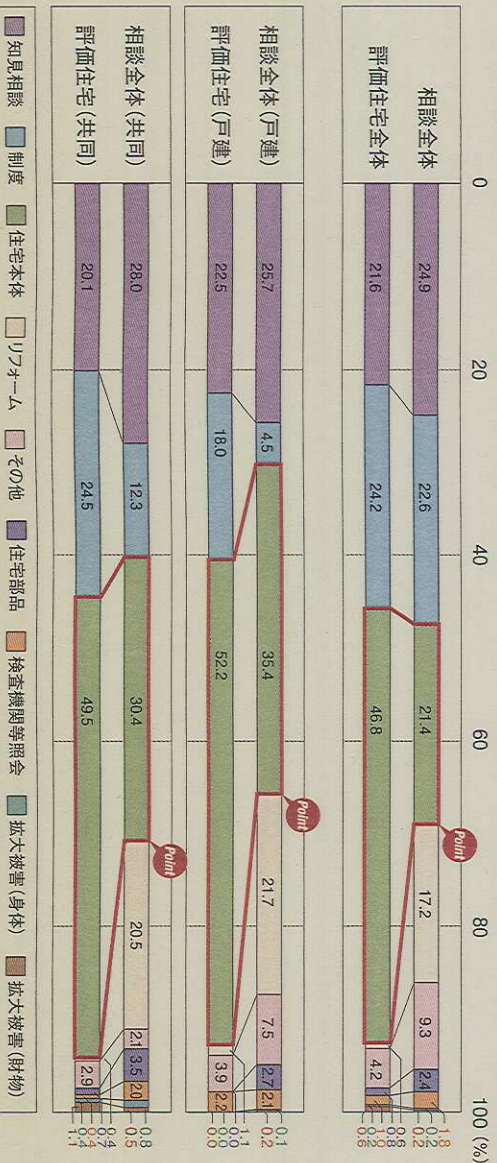


図15 住宅形式別の相談区分の割合(2008年度)



■評価住宅のうち不具合に関する相談の特徴

(1) 不具合事象

評価住宅相談においては、相談全体と比較して「雨漏り」は少なくなり「ひび割れ」「遮音不良」「欠損」が多くなっている(図16)。

住宅形式別に見ると「ひび割れ」は、戸建住宅・共同住宅ともに上位を占めている。共同住宅では「遮音不良」が最も多く、「音」に関する相談が多いことがわかる(図17・図18)。

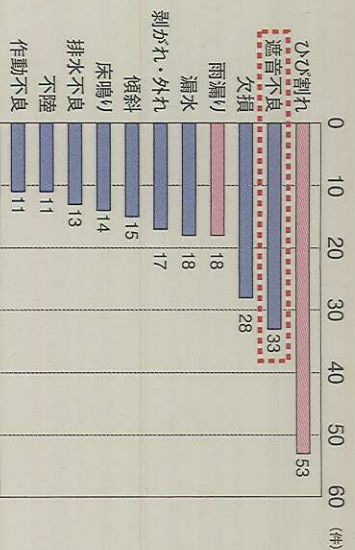


図16 主な不具合事象(2008年度)

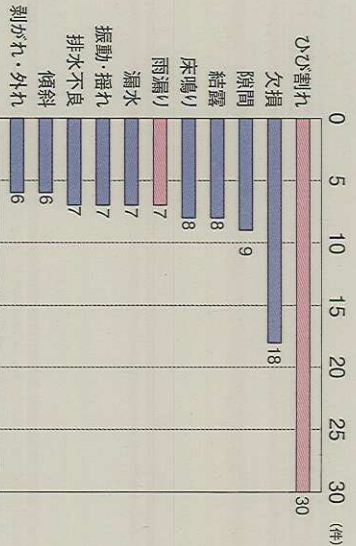


図17 戸建住宅の主な不具合事象(2008年度)

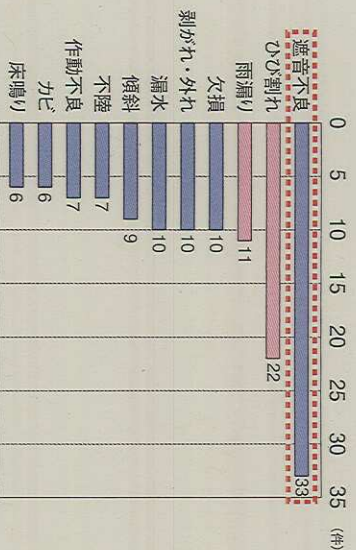


図18 共同住宅の主な不具合事象(2008年度)

(2) 不具合部位

不具合部位は「床」「内壁」「外壁」の順に多く、相談全体とほぼ同様の傾向となっている(図19)。

住宅形式別に見ると、戸建住宅は相談全体と同様に「床」「内壁」「外壁」の不具合が多いが、「基礎」の不具合も多い(図20)。共同住宅では相談全体と同様に「床」「内壁」「外壁」の順となっている(図21)。

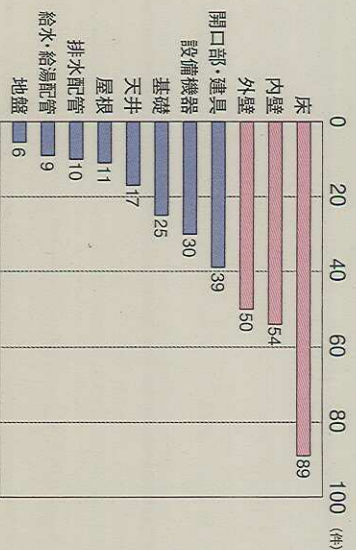


図19 主な不具合部位(2008年度)

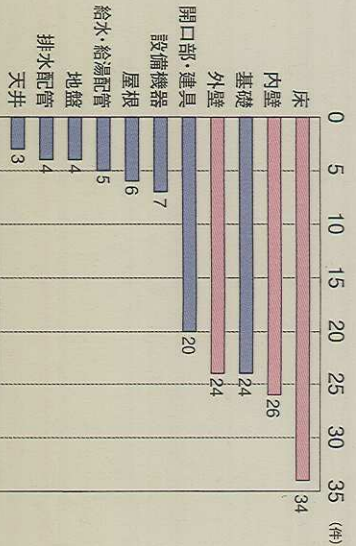


図20 戸建住宅の主な不具合部位(2008年度)

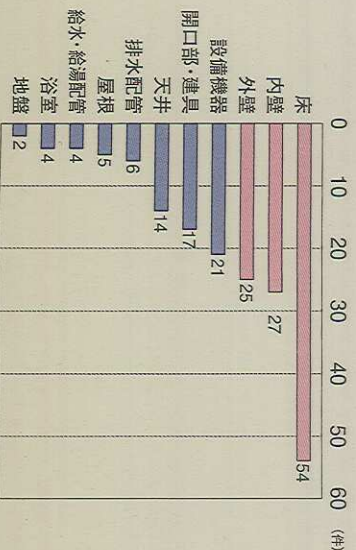


図21 共同住宅の主な不具合部位(2008年度)

紛争処理の状況

■紛争処理の件数

2009年3月31日現在、指定住宅紛争処理機関（全国52弁護士会）にて紛争処理の申請を受け付けた件数は157件（あっせん5件、調停151件、仲裁1件）である。そのうち142件の事件が終結し、うち79件で、あっせん又は調停が成立している（表2）。

表2 紛争処理の状況（2009年3月31日現在）

区分	あっせん						調停						仲裁					
	申請受付	成立	打ち切り	取下げ	係属中		申請受付	成立	打ち切り	取下げ	係属中		申請受付	成立	打ち切り	取下げ	係属中	
2001年度	0	0	0	0	0		1	1	0	0	0		0	0	0	0	0	
2002年度	0	0	0	0	0		6	4	1	1	0		0	0	0	0	0	
2003年度	1	1	0	0	0		16	7	7	2	0		0	0	0	0	0	
2004年度	0	0	0	0	0		17	10	5	2	0		0	0	0	0	0	
2005年度	0	0	0	0	0		32	23	6	3	0		0	0	0	0	0	
2006年度	0	0	0	0	0		22	11	11	0	0		1	0	0	1	0	
2007年度	0	0	0	0	0		28	11	15	0	2		0	0	0	0	0	
2008年度	4	2	1	0	0		29	9	7	1	12		0	0	0	0	0	
合計	5	3	1	0	0		151	76	52	9	14		1	0	0	1	0	

(件)

■紛争処理の内容（2008年3月末までの終結事件について分析）

2008年3月末までに終結した紛争処理事件100件について分析を行った。この中には、審理内容が同一で審理が併合されたもの、同一事件で再申請がなされたものが含まれるが、申請ごとに1件として集計した（以下同様）。

(1) 住宅種別、解決率、申請までの期間

住宅種別では、「戸建注文」が最も多く41%、次いで「共同分譲」32%、「戸建分譲」25%となっている（図22）。

終結事件における解決率は、「成立」が57%、「打ち切り」が34%、「取下げ」が9%となっている（図23）。

住宅を引き渡されてから紛争処理が申請されるまでの期間については、「半年未満」が26%、「半年以上1年未満」が22%であり、全体の48%が引渡しから1年未満に紛争処理の申請がされている（図24）。

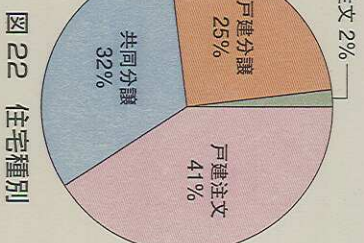


図22 住宅種別

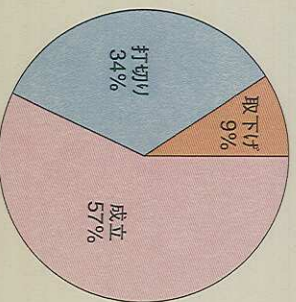


図23 終結事件における解決率

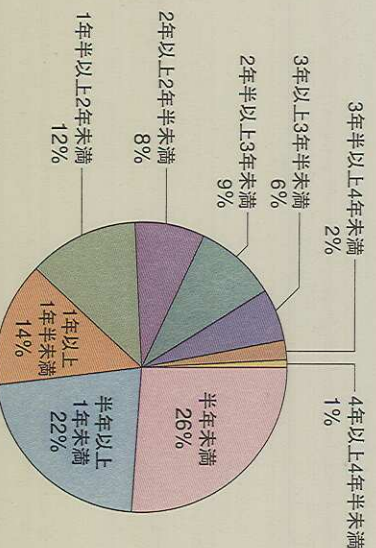


図24 住宅の引渡しから紛争処理申請までの期間

(2) 申請人の属性・代理人(弁護士)の関与

申請人の属性としては「売買契約における取得者」が50%、「請負契約における取得者」が39%であり、両者を合わせた「取得者」からの申請が89%となっている(図25)。

また、代理人(弁護士)の関与の状況では「双方とも関与せず」が49%であり、代理人(弁護士)が関与していないものが約半数を占めている(図26)。

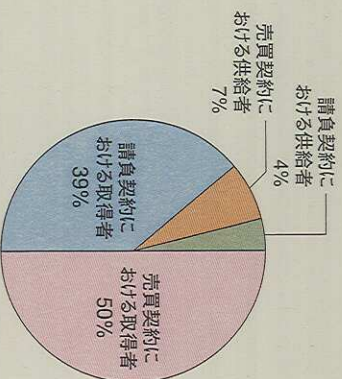


図25 申請人の属性

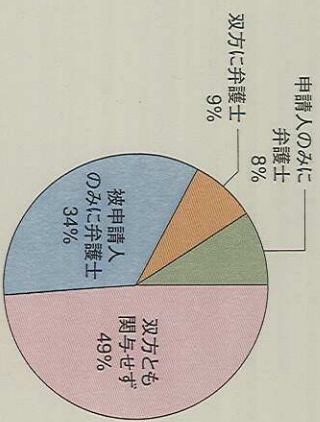


図26 代理人(弁護士)の関与

(3) 解決希望種別

申請時の解決希望種別としては「修補」が49%、「修補と損害賠償」が18%と、「修補」を希望するものが全体の2/3を占めている(図27)。

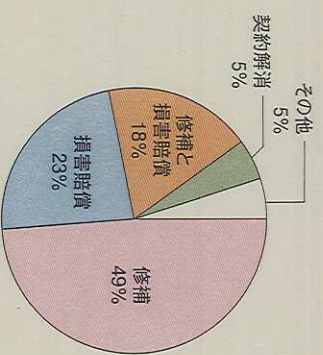


図27 解決希望種別

(4) 解決種別・法律構成

和解が成立した事件(57件)の解決種別をみると、もっとも多いのが「修補のみ」の40%、次に「修補と損害賠償」の26%となっている。以下「損害賠償のみ」が16%と続いている(図28)。

また、法律構成では「瑕疵担保(民法)」が38%、「債務不履行」が12%、「瑕疵担保(品確法)」が10%となっている(図29)。

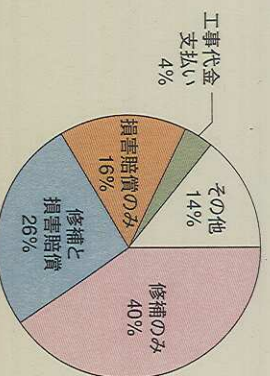


図28 解決種別

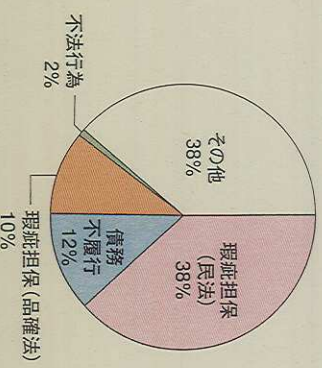


図29 法律構成(複数回答あり)

(5) 紛争処理に要した日数・審理回数

紛争処理に要した日数を見ると、最も割合が多いのは「60日以上120日未満」の22%、次いで「180日以上240日未満」21%となっている。1年を超えるものも2割程度あり、平均処理日数は232日である(図30)。

審理回数は5回までが55%、10回までが37%となっており、11回以上は8%である。平均審理回数は5.5回は5.5回となっている(図31)。

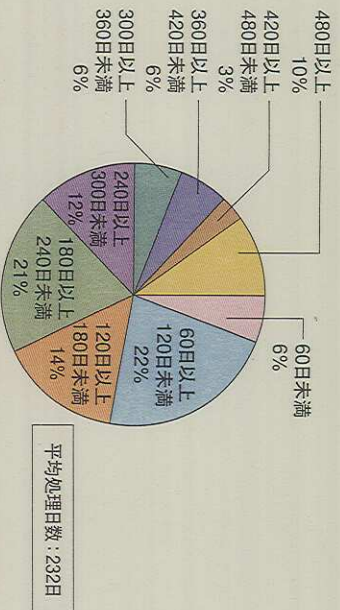


図30 紛争処理に要した日数

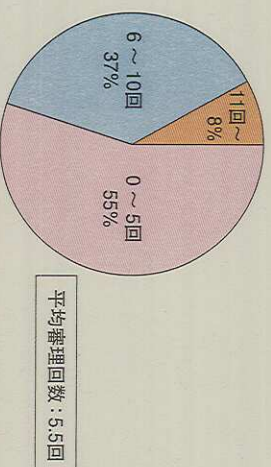


図31 審理回数

(6) 紛争処理の主な争点

主な争点について戸建住宅と共同住宅に分けると下図のようになる(争点が複数の事件もあるが、主要なものについてのみ集計を行った)。

戸建住宅では、「亀裂・ひび割れ」「沈下・傾斜」「仕上げ不良」が主な争点となっている(図32)。共同住宅は、「騒音」が争点となっているものが最も多い(図33)。

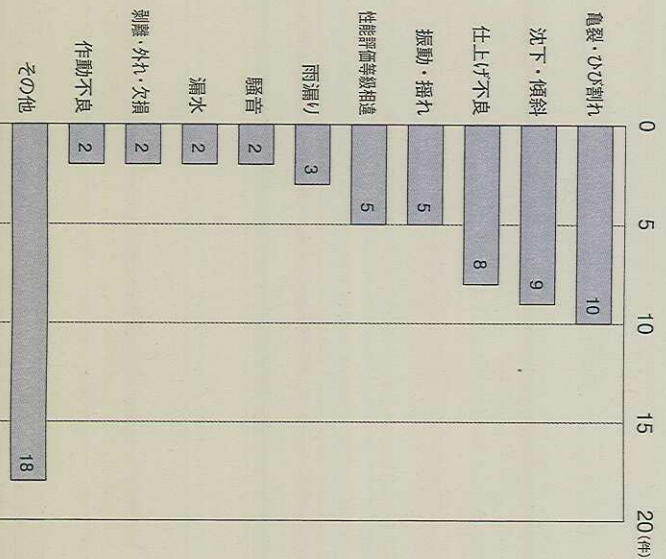


図32 紛争処理の主な争点(戸建住宅 n=66)

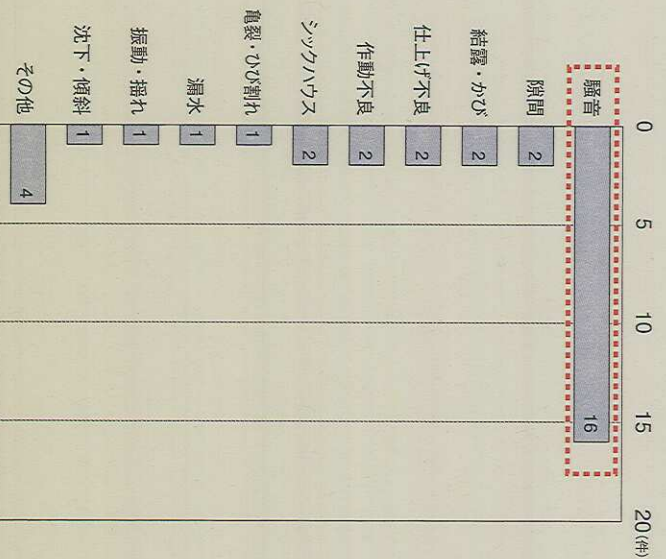


図33 紛争処理の主な争点(共同住宅 n=34)

住宅の音環境に関する不具合相談や裁判例の分析

はじめに

共同住宅に関する2008年度の相談内容を見ると、相談全体では「遮音不良」や「床鳴り」「異常音」等の「音環境」に関する不具合が多く(図9)、評価住宅相談でも「遮音不良」に関する不具合が最も多くなっている(図18)。また紛争処理の主な争点でも「騒音」に関するものが最も多く(図33)、引き続き「音環境」が大きな問題となっていることがわかった。このことから今年度も「音環境」に関する相談・裁判例の分析をトピックスとして取り上げることとし、前回行った「音環境」に関する相談・裁判例の分析に2007年度のデータを加え、その傾向等の分析を継続して行うこととした。

分析対象

※分析対象としたものは、次の電話相談・裁判例である

電話相談：2005年4月～2008年3月までの17,650件の不具合事象に関する相談のうち、音環境に関する相談884件(前回に加えて2007年度分(328件)の相談を追加)
裁判例：1985年～2007年の間に訴訟の申立がなされた事件45例(判例タイムズなどより収集)

分析結果

(1) 電話相談の分析結果

①不具合の原因になっている騒音源としては、共同住宅では「重量床衝撃音(大きく下階に伝わる低音)」「軽量床衝撃音(比較的軽めで高音域の音)」「その他の固体音」の割合が高く、戸建住宅では「床鳴り」「外部騒音」「給排水の騒音」の割合が高い。音環境に関する不具合は共同住宅の場合に発生しやすく「床衝撃系騒音」など、床、壁、給排水管などの固体を媒介して伝わるものが多い(図34)。

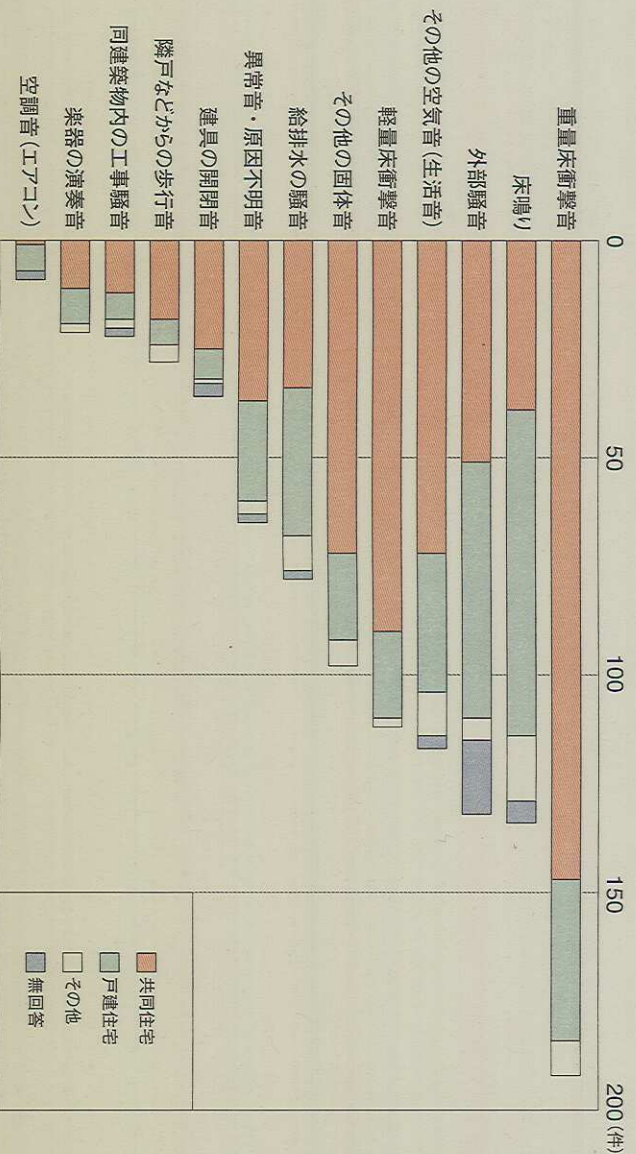


図34 騒音源(住宅形式別)



②相談内容としては、「トラブル解決法」「瑕疵修補」「不具合の原因等を問う相談」の順に多い。これは音環境のトラブルの難しさや特殊性を示し、「音」の問題の重要性を明らかにするものである(図35)。

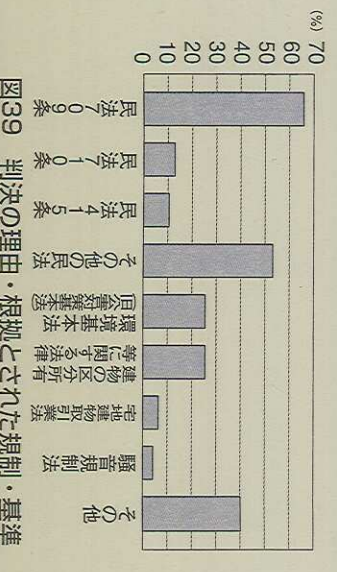
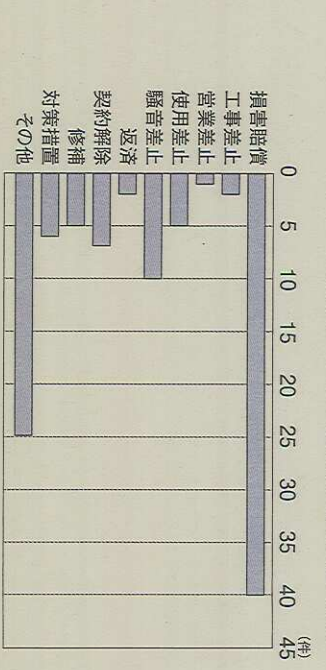
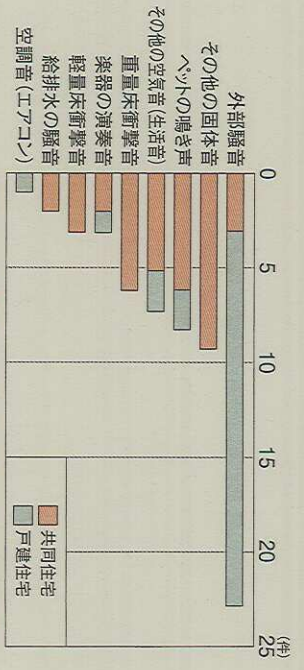
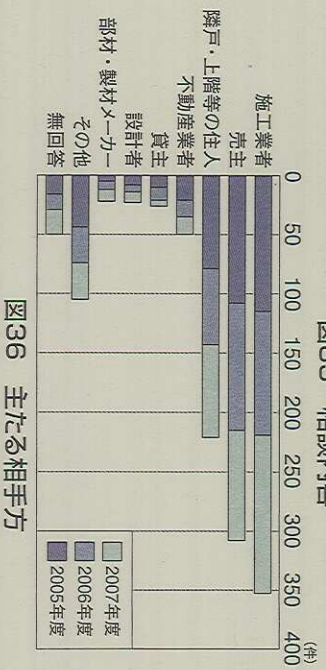
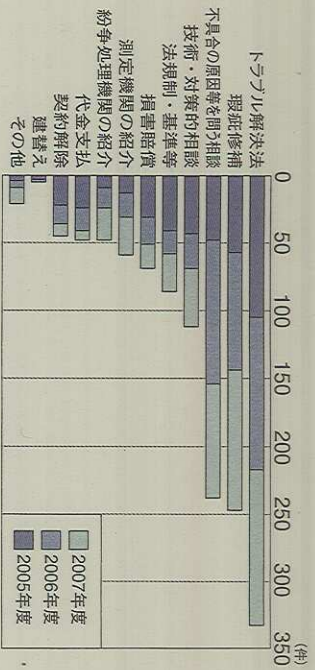
③主たる相手方については、「施工業者」「売主」が多く、契約時における性能の説明が不十分なことにより、入居後にトラブルとなっている様子が推測される。また、「隣戸・上階等の住人」を相手方とする事例も多く、これは建物の遮音性能不足と居住者の住み方の双方が原因と考えられる(図36)。

(2) 裁判例の分析結果

①住宅形式別では、共同住宅の事例が半数以上を占めており、「その他の固体音」「床衝撃音」など固体伝搬音系騒音に関する問題が多いことがわかる。これは不具合の原因となっている騒音源と同様の傾向である。また、戸建住宅では「外部騒音」が大半を占めている(図37)。

②訴訟事件における原告の要求内容の分析結果をみると、損害賠償を要求しているものが最も多い(図38)。

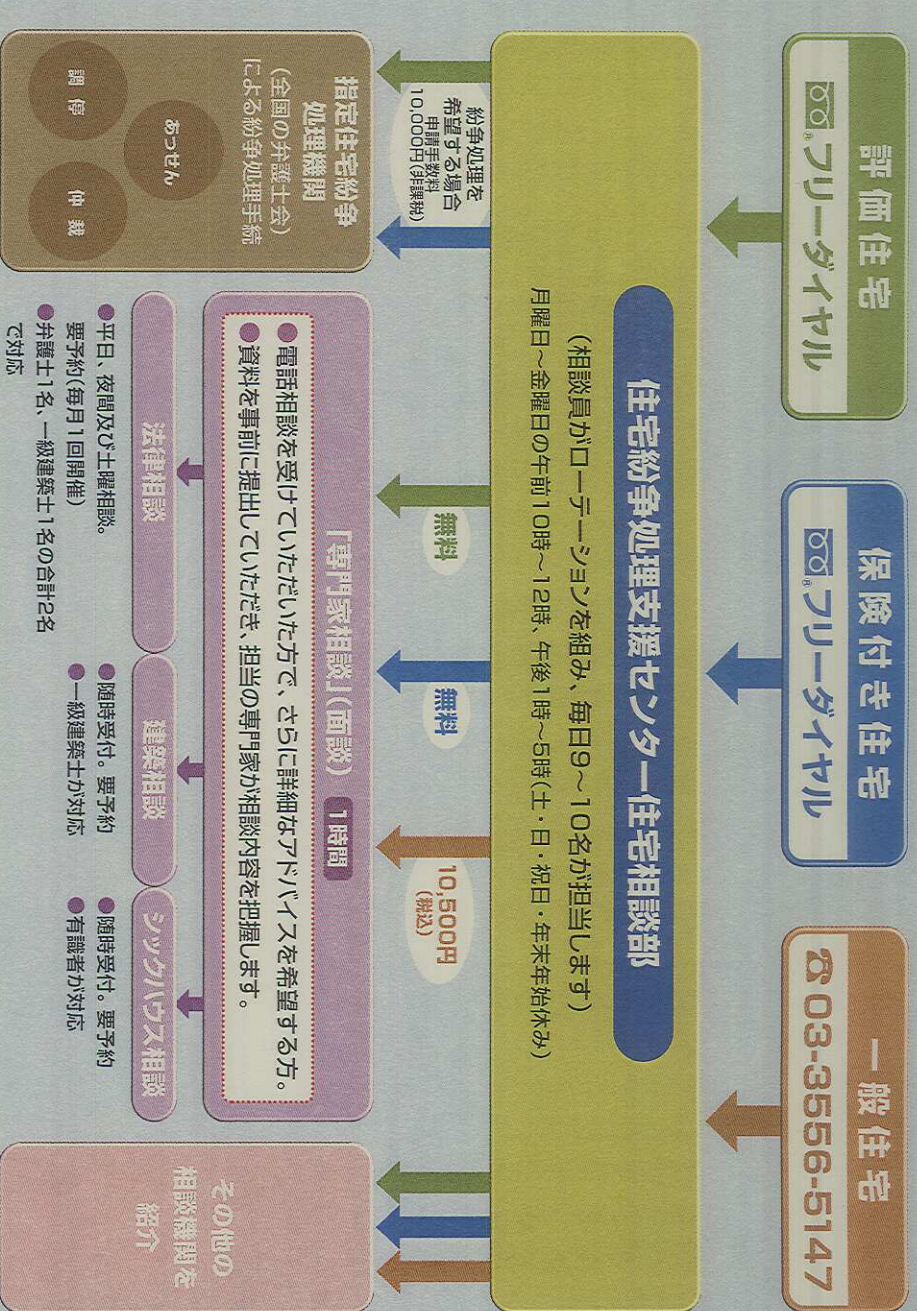
③訴訟の判決に理由・根拠として使用された法的規制・基準の分析結果をみると、民法709条「不法行為による損害賠償」に基づくものが60%を超えている。これに対し、環境基本法(旧公害対策基本法)や騒音規制法、各種関連条例等を根拠とする判決は比較的少ない(図39)。



Topic:

住宅の音環境に関する不具合相談や裁判例の分析

住宅紛争処理支援センターにおける相談の流れ



財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター (<http://www.chord.or.jp/>)
当財団は、1984年に国土交通大臣の許可を得て設立された公益法人で公正・中立な立場で様々な事業を行っています。

住宅紛争処理支援

「住宅性能表示制度」に基づく評価住宅や「住宅瑕疵担保履行法」に基づく保険付き住宅に係る紛争処理を行う指定住宅紛争処理機関に対する支援等を行っています。

- 紛争処理委員等への研修等
- 紛争処理において参考となる各種の情報及び資料の収集・整理・提供

住宅相談消費者支援

住宅取得者等の利益の保護を図るため、住宅相談や消費者支援業務等を行っています。

- 専用番号による電話相談
- 電話相談者からの要請に基づく専門家相談の実施
- 特別相談窓口の設置や弁護士会等による消費者救済活動への支援等

住宅リフォーム

消費者が安心してリフォームができるよう、住宅リフォーム市場の環境整備に取り組んでいます。

- リフォームを担う増改築相談員やマンションリフォームマネジャーの育成
- 住まいのリフォームコンクールの実施
- リフォーム支援ネット「リフォームネット」(<http://www.refonet.jp/>)の運営

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町6番26-3 上智紀尾井坂ビル5階

TEL 03-3261-4567 FAX 03-3556-5109

財団法人

住宅リフォーム・

紛争処理支援センター

CHORD : Center for Housing Renovation and Dispute Settlement Support



安心・満ちたために。
住生活

住宅紛争の迅速、適正な解決や 良質な住宅ストックの形成、活用を通じて、 消費者の利益保護と より満足のいく住生活の実現を。

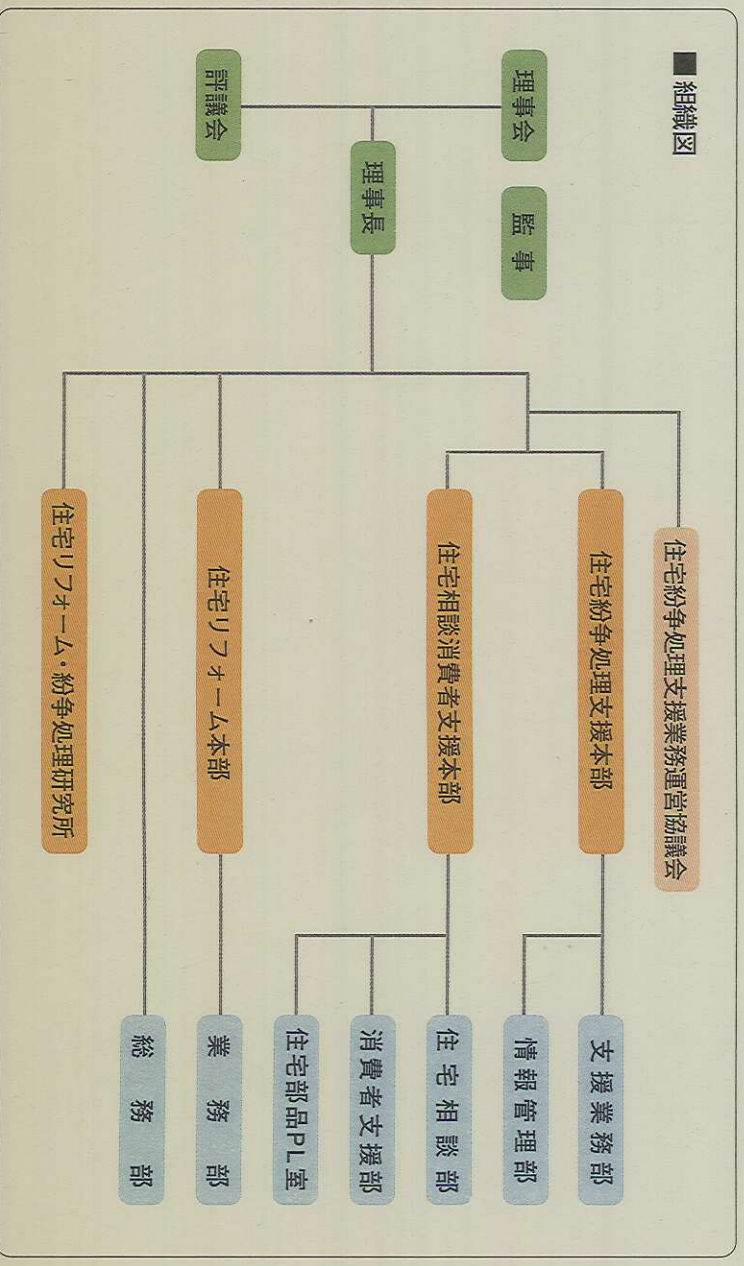
本財団の役割

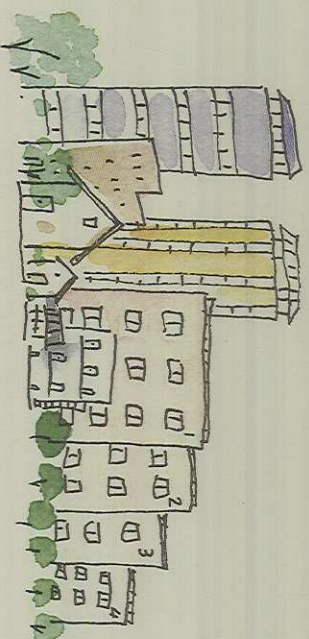
住宅政策においては、従来より、良質な住宅ストックを形成していくことが重要課題でしたが、2006年に「住生活基本法」、2008年に「長期優良住宅普及促進法」が制定されるなど、良質な住宅ストックをつくり、長く活用して、豊かな住生活の実現を図っていくことが本格的な時代の要請となっています。

この実現のためには、消費者の合理的な選択によって良質な住宅が供給されていくような住宅市場の条件整備が重要であり、新規に供給される住宅はもちろん、既存住宅も含め、その品質を高める施策と消費者の利益保護及び増進を図ることが必要です。

当財団は、このような住宅政策の推進の一翼を担い、「住宅品質確保法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づく指定住宅紛争処理機関（住宅紛争審査会）への支援業務を行うほか、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の幅広い業務を行います。

また、消費者が安心してリフォームを行える健全なリフォーム市場の整備を目指し、情報提供や相談業務を行っています。





業務概要

1 住宅紛争処理の支援

住宅品質確保法では、住宅に係る紛争の迅速、適正な解決を図るための体制として、直接紛争処理にあたる機関である「指定住宅紛争処理機関」と、その支援等を行う機関である「住宅紛争処理支援センター」を規定しています。

当財団は、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、支援業務を実施しています。

した場合等、被害が及ぶ消費者を支援する業務を行っています。

3 住宅リフォームの推進

消費者への助言等を行う人材の育成、消費者や事業者への知見・技術情報の提供、事業者情報の消費者への提供など、消費者が安心してリフォームできるように、住宅リフォーム市場の環境整備に取り組んでいます。

2 住宅相談・消費者支援

住宅取得者等の利益の保護を図るため、トラブルや不安を抱える消費者などに対し、電話相談や面談による専門家相談などを行っています。

また、住宅供給事業者が不測の事態に陥っ

4 調査・研究等

住宅紛争の迅速、適正な解決や消費者が遭遇するトラブルへの対応等に役立てるため、紛争事例や関連する技術情報など各種情報の収集、整理等を行い、その成果を消費者や専門家（弁護士、建築士）等に提供しています。

沿革

- 1984 ・ 財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
- 1985 ・ 増改築コンクール（現・住まいのリフォームコンクール）開始
- 1986 ・ 増改築相談員講習会開始
- 1992 ・ フォンショリフォームマネジャー資格試験開始
- 1997 ・ リフォームネット事業開始

- 2000 ・ 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・支援業務等開始
- 財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組
- 2001 ・ 千代田区紀尾井町（現所在地）に移転
- 2008 ・ 住宅瑕疵担保履行法に基づく支援業務等を開始

1 住宅紛争処理の支援

当財団は、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、住宅紛争審査会が行う、住宅の買主・発注者と売主・請負人との間の紛争処理を支援する業務を行っています。

紛争処理のしくみ

「住宅に不具合があった」「工事内容が違う」など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、指定住宅紛争処理機関による裁判外の紛争処理手続きが用意されています。

この業務は全国の単位弁護士会が設置した「住宅紛争審査会」があたり、調停手続きなどにより適正な解決を図ります。

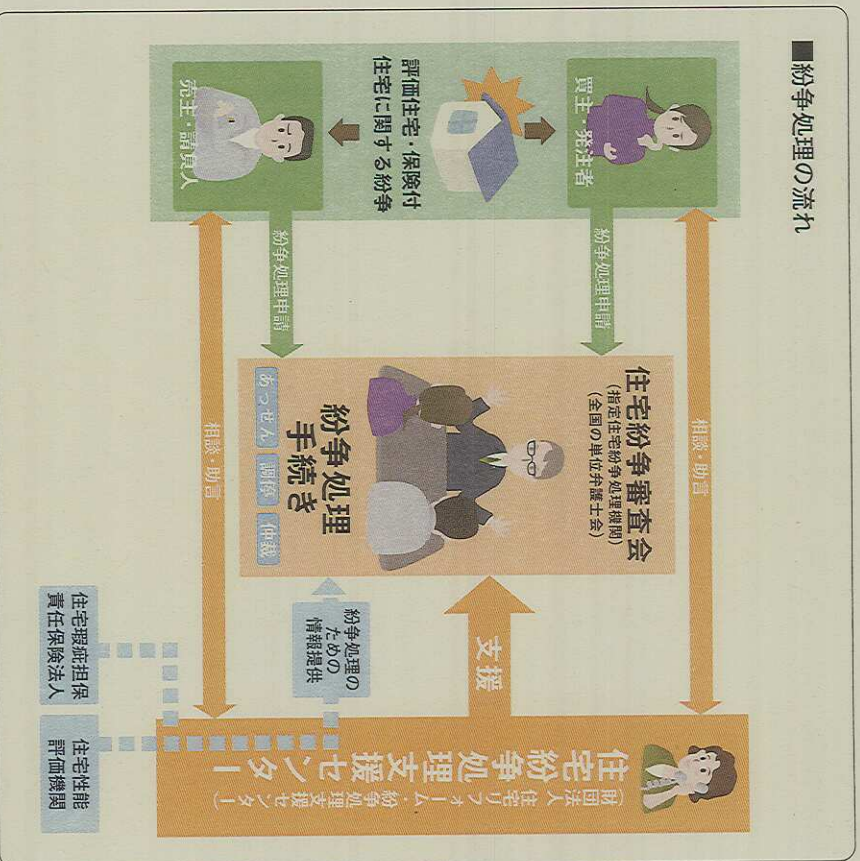
対象とする紛争は、当初、評価住宅（建設住宅性能評価書の交付を受けた住宅）に関するもののみでしたが、2008年の住宅瑕疵担保履行法の施行に伴い、保険付住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された新築住宅）に関する紛争も対象に加われました。

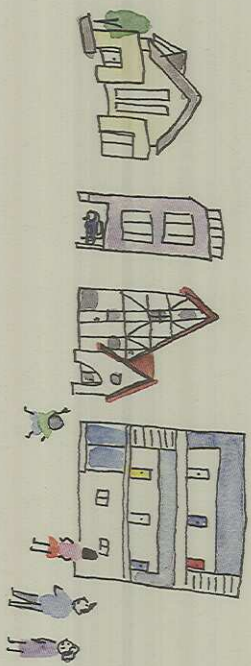
支援業務の内容

当財団が「住宅紛争処理支援センター」として、「住宅紛争審査会（指定住宅紛争処理機関）」へ行う支援業務の内容は、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、紛争処理機関相互間の連絡調整、紛争処理に関する各種の情報の収集・提供など、多岐にわたります。

また、買主、売主などの当事者に対して、審査会への紛争処理申請に際し、事前相談や助言などのサポートを実施しています。

なお、これら業務に必要な経費は、住宅性能評価機関や住宅瑕疵担保責任保険法人から当財団に納付される負担金等をもって充てられています。





住宅紛争審査会 (指定住宅紛争処理機関)

全国52の単位弁護士会が、国土交通大臣より「指定住宅紛争処理機関」の指定を受け、「住宅紛争審査会」を設置し、住宅に関する紛争処理の業務を行っています。

紛争処理には、あっせん、調停、仲裁による方法があり、いずれも審理では、紛争処理委員（専門的な知識を持った弁護士や建築士）の同席のもとに、紛争の当事者双方が解決に向けた話し合いを行います。

住宅紛争審査会は、住宅に関する紛争に特化して取り扱い、専門的な知見を反映して紛争の実情に即した迅速な解決を図ることから、ADR（裁判外紛争解決手続き）* 機関に位置づけられます。

*ADR（裁判外紛争解決手続き）
民事上の紛争について、訴訟手続きによらず解決しようとする紛争当事者のため、公正な第三者が関与してその解決を図る手続きを指します。

■紛争処理の受付件数推移

申請受付年度	受付件数	受付事案の処理状況		
		成立	打ち切り	取下げ
2001-2004年度	41	23	13	5
2005年度	32	23	6	3
2006年度	23	11	11	1
2007年度	28	11	15	0
2008年度	33	11	8	1
合計	157	79	53	10

2009年3月31日現在

■紛争処理の争点 (上位10項目)



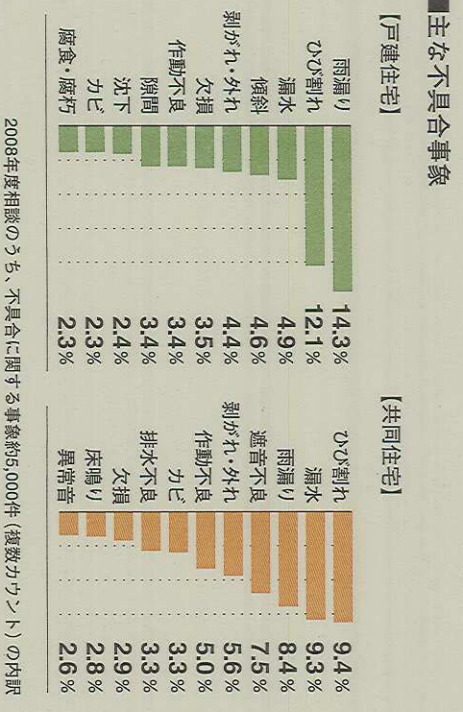
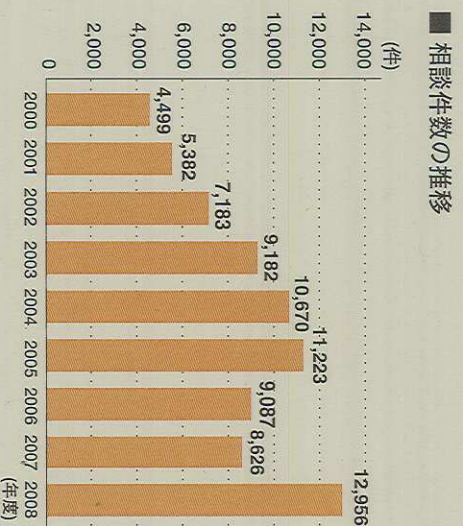
2

住宅相談・消費者支援

住宅取得者等の利益の保護を図るために、トラブルや不安を抱える消費者などに対し、電話相談や面談による専門家相談などを行っています。
また、住宅供給事業者が不測の事態に陥った際、被害が及ぶ消費者を支援する業務を行っています。

電話相談

新築、リフォームを問わず、工事の請負契約や売買契約に関する相談等について、専用電話を設けて受け付けています。一級建築士、消費生活専門相談員等が相談に応じており、相談内容は、住宅本体の不具合、リフォーム関連、請負業者の倒産など多岐にわたっています。
評価住宅及び保険付住宅については、専用のウリダイヤルで受け付けています。



専門家相談

電話相談者からの要請に基づいて、法律、建築、シツクハウスの分野別に、弁護士、一級建築士等の専門家が面談による相談、助言を行っています。

消費者支援業務

住宅供給事業者等が不測の事態に陥ったり事件を引き起こしたりした際に、被害が及ぶ消費者を支援するため、次のような業務を行っています。

- ・相談窓口の設置と待機弁護士による相談・助言
- ・弁護士会等による被害者救済活動への支援
- ・財団ホームページ等における最新情報の提供
- ・関係機関との情報共有と連携

住宅部品PL室

住宅部品の製造物責任 (PL) 事故等に関するあつせん・調停業務を行っています。

3 住宅リフォームの推進

既存ストックを「きちんと手入れして長く大切に使う」という社会においてとりわけ住宅リフォームの果たす役割は重要です。消費者が安心してリフォームができるよう、住宅リフォーム市場の環境整備に取り組んでいます。

リフォームを担う人材の育成

増改築相談員、マンションリフォームマネジャーの資格者の登録を実施しています。

各登録者の名簿は当財団のホームページに掲載するとともに、地方公共団体の相談窓口等に配布し、消費者に対し情報提供を行っています。

●増改築相談員

住宅建築の実務経験が10年以上で、当財団が、住宅リフォーム関連団体と協力して全国各地域で開催する専門の研修を修了し登録した方で、戸建住宅等のリフォーム相談、助言を行う人材です。全国で約18,000人（2009年4月現在）が登録しています。

●マンションリフォームマネジャー

当財団が実施する試験に合格し、建築に関する実務経験年数が一定の要件を満たし登録した方です。マンションリフォームの特性を踏まえたプランの提案、管理組合や施工業者との調整において指導、助言を行う人材です。全国で約5,000人（2009年4月現在）が登録しています。

住まいのリフォームコンクール

表彰風景



住宅リフォームの促進と水準の向上を図ることを目的とし、全国各地の住宅リフォームの実例を募り、優秀な作品を選定し、国土交通大臣賞等を授与するとともに、消費者や事業者に広く紹介するもので、1985年から毎年実施しています。

リフォーム支援ネットワーク“リフォネット”

リフォーム支援ネットワーク「リフォネット」は、消費者が安心してリフォームを行える環境づくりを目的に、当財団が運営するインターネットサイトです。約4,000社のリフォーム事業者の情報を中心に、住宅リフォームを実施するために必要となる各種の情報を公平・中立な立場で提供しています。以下はリフォネットで提供する情報の一例です。

●リフォーム事業者の情報検索

リフォーム事業者を工事内容や地域毎に検索できます。ご希望のリフォームの内容にふさわしい事業者を選びを支援します。

●住宅リフォーム関連情報

リフォームの手順や注意したいポイント、リフォーム事例、大まかなリフォーム予算が分かる見積ガイドシステムなどの情報を提供しています。

●リフォーム相談窓口

地方公共団体のリフォーム相談窓口が簡単に探せます。



サイトアドレス

<http://www.refonet.jp/>

4 調査・研究等

住宅紛争の迅速、適正な解決や消費者が遭遇するトラブルへの対処等に役立てるため、紛争事例、関連技術情報など各種情報の収集、整理等を行い、その成果を消費者、専門家等に提供しています。

調査・研究業務

住宅紛争の適切な処理や消費者への支援を目的として、以下のような調査研究業務を行っています。

- 住宅に関する相談事例、紛争処理事例、裁判例等の収集・整理を行い、データベースを作成するとともに、紛争処理委員等へ提供するための調査研究
- 住宅に関する不具合事象の原因を特定するための調査方法や原因に応じた補修方法等を体系的に整理し、紛争処理委員等へ提供するための調査研究
- 住宅を取得する消費者に関わる各種トラブルや住宅供給事業者の倒産等に伴う被害事例等を収集・整理し、トラブルの回避、被害救済など、消費者の支援に役立てるための調査研究
- 住宅リフォームに関する市場の実態、各種技術情報等についての調査研究

評価員講習業務(国土交通大臣登録講習機関)

当財団は、2006年度より住宅品質確保法に基づく国土交通大臣の登録講習機関として、評価員講習会を実施しています。住宅性能評価機関は、この講習会において所定の講習課程を修了した建築士等から評価員を選任する必要があります。

これまで、約2,500名が当財団の評価員講習を修了しています。

財団法人

住宅リフォーム・紛争処理支援センター

住所：東京都千代田区紀尾井町6番26-3 上智紀尾井坂ビル5階

〒102-0094

電話：03-3261-4567

(大代表、土・日・祝日・年末年始休み)

FAX：03-3556-5109 (住宅紛争処理支援本部)

03-3556-5559 (住宅相談消費者支援本部)

03-3261-9357 (住宅リフォーム本部)

HP：http://www.chord.or.jp/



- JR中央線・総武線・東京メトロ丸の内線・南北線 四ツ谷駅より徒歩10分
- 東京メトロ有楽町線 麹町駅より徒歩5分
- 東京メトロ有楽町線・南北線・半蔵門線 永田町駅より徒歩10分
- 東京メトロ銀座線・丸の内線 赤坂見附駅より徒歩10分

住宅相談専用電話

03-3556-5147

受付時間 10:00~12:00 13:00~17:00 *土・日・祝日・年末年始除く

住宅の瑕疵・不具合に関する消費者からの相談状況について

(平成21年度第1四半期)

1. 概要

(1) 目的

消費者保護の観点から、住宅の瑕疵・不具合に関する消費者からの相談状況を提供
するものです。なお、同資料は7月9日付で国土交通省より記者発表されております。

(2) 集計方法

- ①対象：住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づく住宅紛争処理支援センター
((財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター) に寄せられた相談のうち、
住宅の瑕疵・不具合に関するもの。なお、戸建・マンション、持家・賃貸を
含む全ての住宅が対象。

②期間：平成21年4月1日～平成21年6月30日 (第1四半期)

(3) その他

当センターでは、住宅に関する消費者からの様々な相談を受け付けており、同期間
における相談は総数で4,079件、うち住宅の瑕疵・不具合に関する相談は1,1
15件。

2. 調査結果

(1) 相談件数の割合

①全住宅供給業者に関する相談件数・割合

相談件数	年間供給戸数 ^{※1}	供給1,000戸当たりの年間相談件数 ^{※2}
1,115	1,039,180	4.29

②主な住宅供給業者に関する相談件数・割合

相談のうち、事業者名が判明した相談に関し、主な住宅供給業者^{※3}を集計したものの。なお、全体の相談（1,115件）のうち、事業者名が判明した相談は107件（9.6%）。このなかで、主な住宅供給業者を集計しました。

相談件数 ^{※4}	事業者数	年間供給戸数 ^{※5}	供給1,000戸当たりの年間相談件数 ^{※2}
72	24	266,522	1.08

※1：平成20年度住宅着工戸数。なお、各事業者の集計時期は決算時期等により異なる場合があります。

※2：相談件数／（年間供給戸数×1/4）×1000で計算した数値

※3：消費者から相談のあった住宅事業者で年間供給戸数が概ね1,000戸以上の事業者。グループにより供給している場合は当該グループを1社とみなして集計。

※4：住宅の瑕疵・不具合に関する相談の内、相談者から事業者名が判明している相談件数。

※5：自社ホームページで公開されている資料及び「全国住宅・マンション供給調査2009年度版（市場経済研究所発行）」より推計。

供給1,000戸当たりの年間相談件数は、最も高い事業者が4.96件、最も低い事業者が0.08。24社の分布は以下のとおり。

＜相談件数別の事業者数の分布＞

1000戸当たりの年間相談件数	事業者数
4.0以上	2
3.0以上4.0未満	4
2.0以上3.0未満	4
1.0以上2.0未満	8
1.0未満	6
計	24

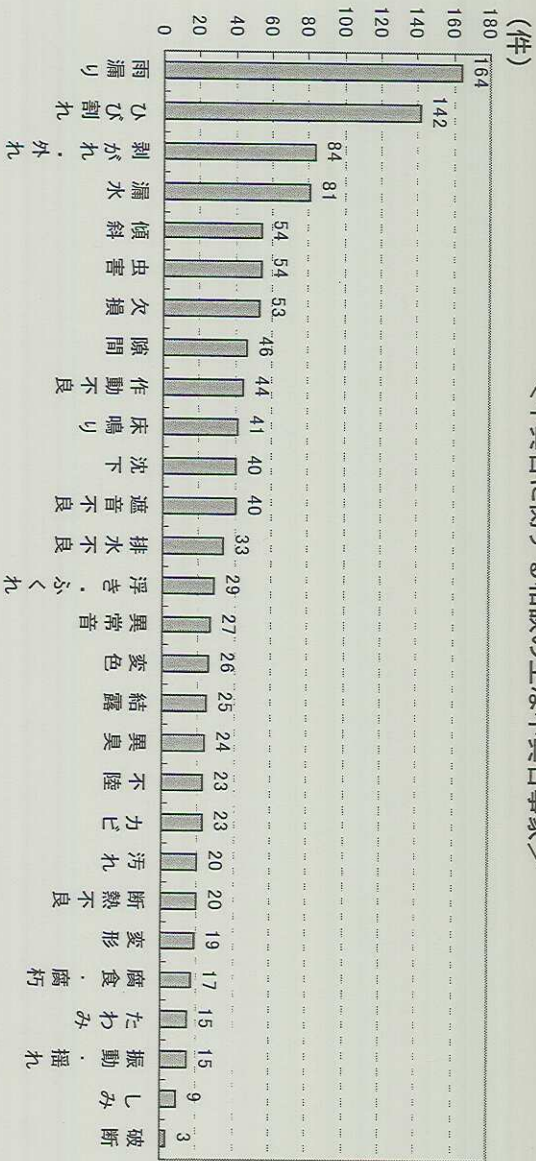
(2) 相談の内容

①不具合事象の内訳

ア) 全住宅供給事業者 (計 1, 433 件※)

※: 1 件の相談で複数の不具合事象がある場合、相談件数より大きくなります。(以下同じ)

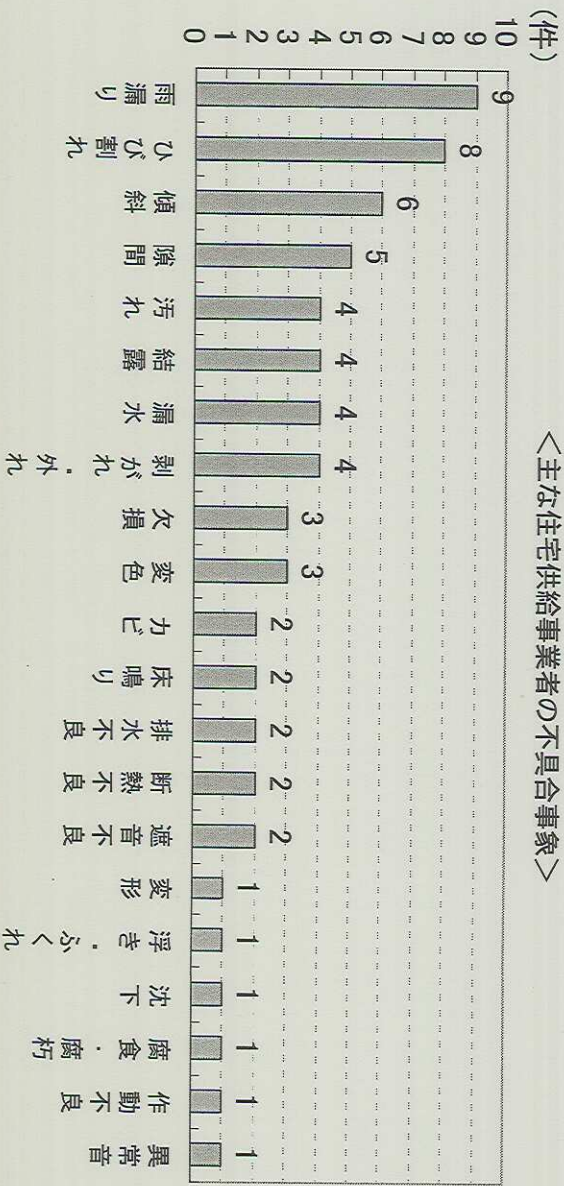
〈不具合に関する相談の主な不具合事象〉



その他として、「施工が粗雑」「浸水」等が 262 件。

イ) 主な住宅供給事業者 (24 社) (計 92 件※)

〈主な住宅供給事業者の不具合事象〉



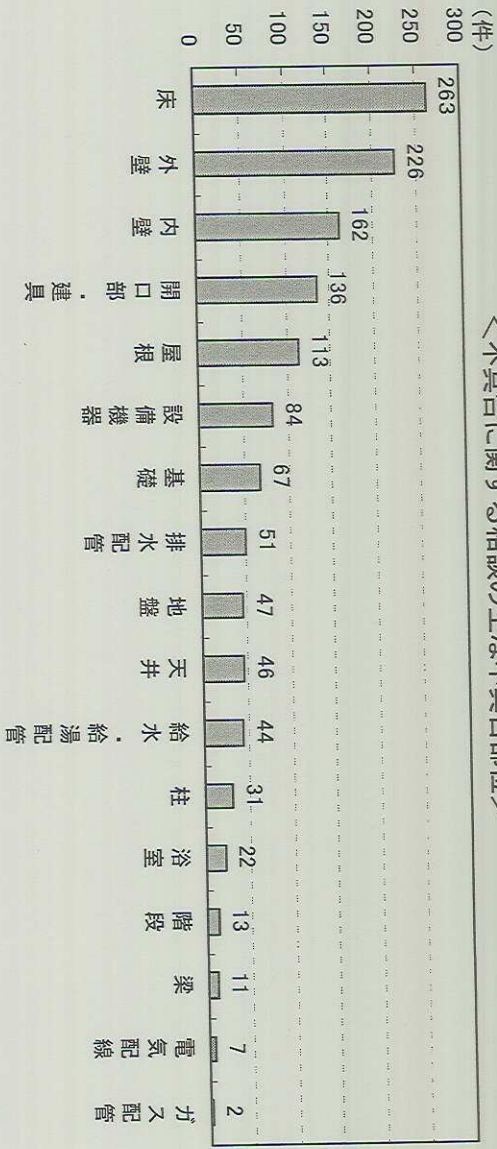
その他として、「カッターの傷」「色違い」等が 26 件

②不具合部位の内訳

ア) 全住宅供給事業者 (計1, 417件※)

※：1件の相談で複数の不具合事象がある場合があるため、相談件数より大きくなります。(以下同じ)

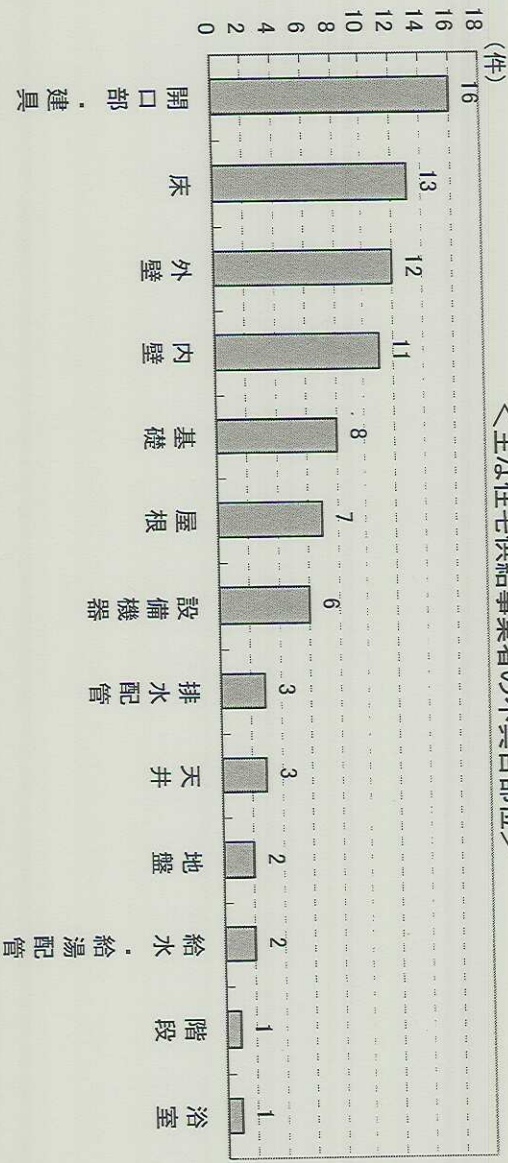
＜不具合に関する相談の主な不具合部位＞



その他として、「トイレ」「バルコニー」等が92件

イ) 主な住宅供給事業者 (24社) (計92件※)

＜主な住宅供給事業者の不具合部位＞



その他として、「作り付け家具」「玄関」等が7件

3. 今後の予定

今後、四半期ごとに結果を集計・公表するとともに、事案の分析等を通じて、より円滑な紛争解決方法や瑕疵・不具合の予防策についても検討を行います。