

社会資本整備審議会住宅宅地分科会ヒアリング資料

センターにおけるリフォーム相談の現況

〔目次〕

1. センターの業務状況	
(1) 住宅相談業務	・・・ 2
(2) 住宅紛争処理支援業務	・・・ 4
2. リフォーム相談について	
(1) リフォーム相談の概況	・・・ 5
(2) リフォーム相談の新たな取り組み	・・・ 8
(3) リフォーム相談に関する広報活動	・・・ 12

平成22年8月2日

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター

1. センターの業務状況

(1) 住宅相談業務

センターでは、新築住宅・既存住宅・住宅リフォームを対象に相談業務を行っている。

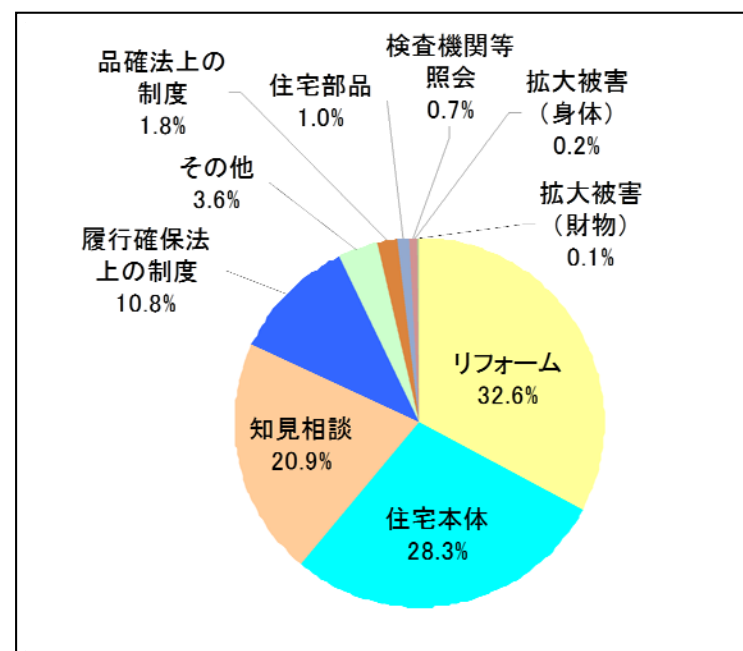
① 相談区分別件数

平成22年度第1四半期の相談件数は5,731件あり(表1参照)、そのうち約3割がリフォーム相談である(図1参照)。

表1. 相談区分別件数 (平成22年4月1日～6月30日)

	4月	5月	6月	合計
リフォーム	727	519	625	1,871
(うち見積相談)	(31)	(23)	(33)	(87)
知見相談	634	476	514	1,624
住宅本体	360	361	477	1,198
履行確保法上の制度	290	151	180	621
品確法上の制度	33	23	47	103
住宅部品	17	17	23	57
検査機関等照会	16	10	13	39
拡大被害(身体)	4	2	4	10
拡大被害(財物)	2	1	1	4
その他	79	51	74	204
合計	2,182	1,611	1,958	5,731

図1. 相談区分の割合 (平成22年4月1日～6月30日)



1. センターの業務状況

(1) 住宅相談業務

②リフォーム相談件数の推移

平成21年度より運用が開始された住宅エコポイント等の影響により、リフォーム相談が増加している(表2参照)。

表2. 住宅リフォームに関する相談件数

年度(平成)	18年度	19年度	20年度	21年度	※22年度
リフォーム相談件数	2,707	2,210	2,229	5,755	1,871
リフォーム相談比率	30%	26%	17%	25%	33%
相談全体件数	9,087	8,626	12,956	23,232	5,731

※平成22年度は4月1日～6月30日までの件数

〔相談区分〕

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

1. センターの業務状況

(2) 住宅紛争処理支援業務

住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づいて国土交通大臣の指定を受けた「指定住宅紛争処理機関(全国52の弁護士会)」による、次の住宅を対象とした裁判外紛争解決手続き(ADR)の支援業務を行っている。

※添付資料1に、相談業務、紛争処理支援業務の流れを示してある。

〔対象となる住宅の種類〕

① 評価住宅：

建設住宅性能評価書の交付を受けた住宅

② 保険付き住宅：

住宅瑕疵担保責任保険が付された新築住宅

2. リフォーム相談について

(1) リフォーム相談の概況

① 相談ニーズ

リフォーム相談の受付時期と相談内容の関係をみると(図2および図3参照)、
 リフォームのあらゆる段階でリフォーム相談のニーズがあることがわかる。

図2. リフォーム相談の受付時期

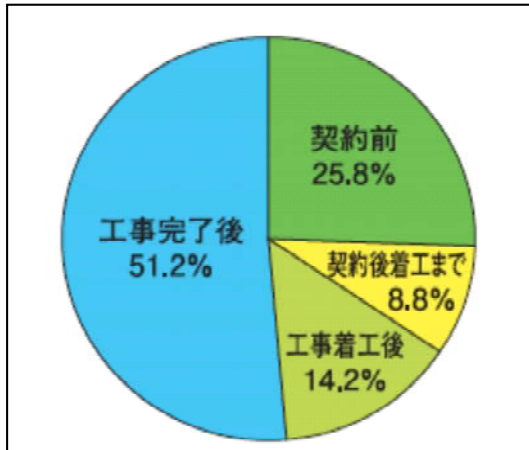
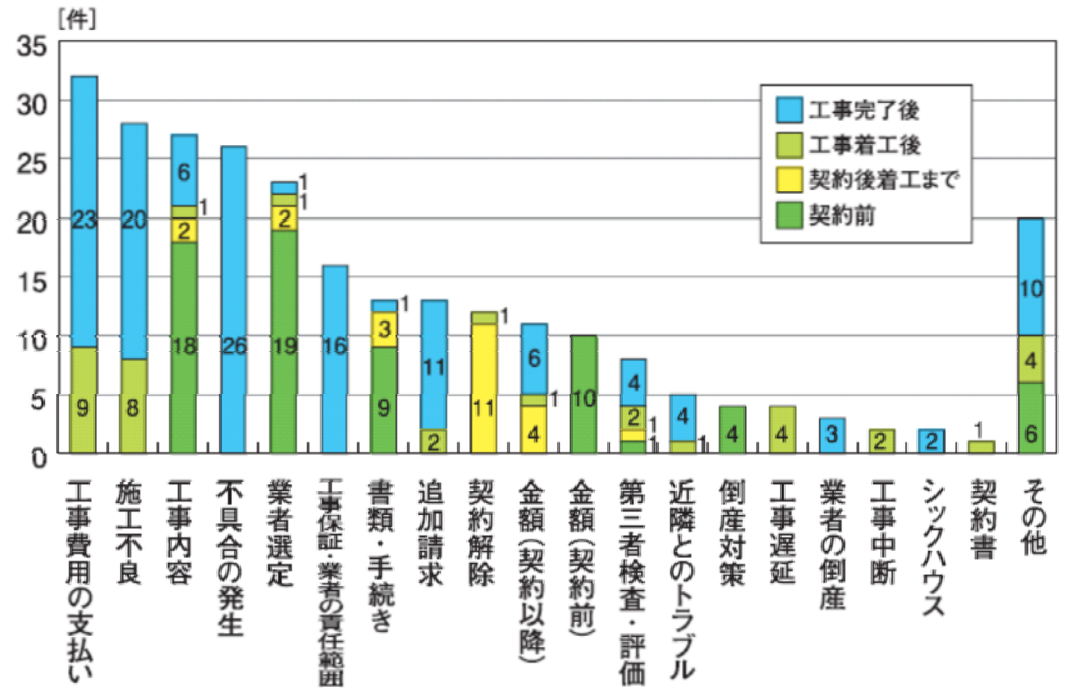


図3. リフォーム相談内容と受付時期



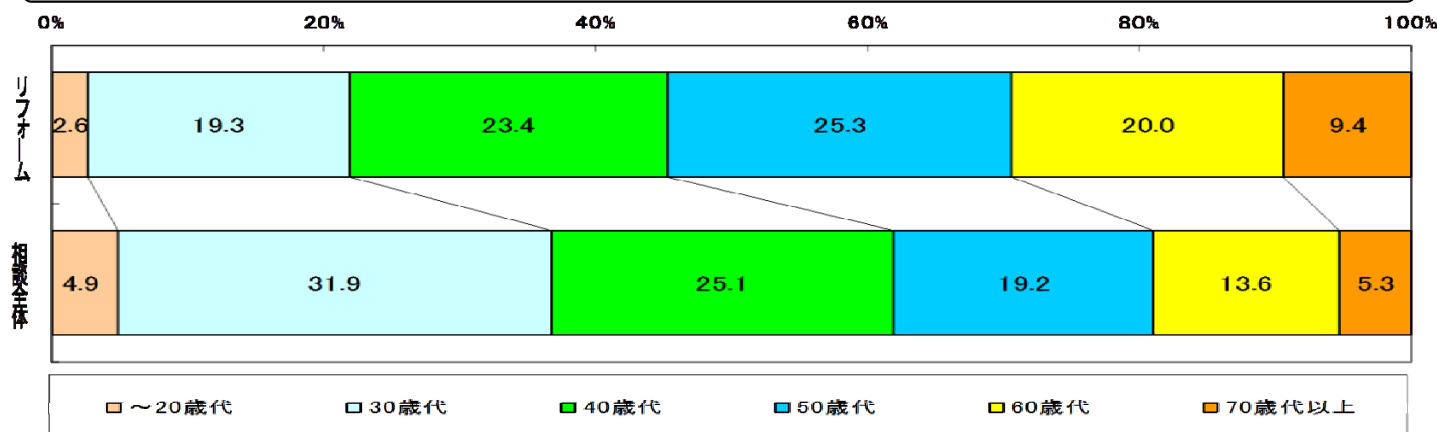
※平成21年2月から3月末までに寄せられた相談のうち「リフォーム」に関する相談(260件)を抽出し分析を行った。

2. リフォーム相談について

② 相談者の年代別割合

相談者を年代別で区分すると、リフォーム相談は、全体の相談に比べ、高齢者からの相談割合が高く、60歳以上の相談者が約3割を占める。

図4. 相談者の年代別割合(平成20年度)



③ 相談者が高齢者の場合の特徴

高齢者のリフォーム相談に対応することは、高齢者の安心居住に繋がる。

高齢者の相談には次のような特徴がある。相談を通して安心なリフォームに繋げる必要がある。

- 周りに相談する人が少ない。
- 住み慣れた家をリフォームして住み続けるか、建て直すかの判断に迫られることがある。
- 業者にみくびられ、騙されないかとの不安がある。

(信頼できる業者か、見積り内容は適正か、不必要な工事はさせられないか、不具合を指摘しても業者が無視されないか等々)

2. リフォーム相談について

④太陽光発電

国や自治体による住宅用太陽光発電システム設置の補助制度や「太陽光発電の買取制度」が充実されたことに伴い太陽光発電に関する相談が増えている。

表3. 太陽光発電に関する相談件数

年度(平成)	20年度	21年度	※22年度
相談件数	18	235	60

※平成22年度は4月1日～6月30日までの件数

〔主な相談項目と相談事例〕

ア. 施工不良

屋上に太陽光発電パネルを取り付けてしばらくして雨漏りがあった。調べて見ると、太陽光発電パネルを取り付けた際の施工が悪くて、防水層を傷つけたことが原因ようなので、業者に補修を依頼したい。

イ. 契約関係のトラブル

太陽光発電を利用することにより電気代が年間約10万円になるといわれ設置したが、1年目の電気代は24万円であった。冬季は屋根が雪で覆われ太陽光発電を利用することができないこと等を考慮に入れていなかったことがわかったので設備を買い取ってほしい。

ウ. エコポイントとの併用

補助金をもらって太陽光発電を設置する予定だが、住宅エコポイントももらうことができるか。

エ. リフォーム減税

太陽光発電の設置工事費について減税されると聞いたが、条件を教えて欲しい。

オ. 事前相談

屋根に太陽光発電パネルを設置しても、建物が大丈夫かどうか心配だ。

2. リフォーム相談について

(2) リフォーム相談の新たな取組み

平成12年4月より、リフォーム契約前の相談からリフォーム工事完了後の相談まで、リフォーム工事の全ての段階の相談に対応している。
また、平成22年4月からはリフォームの見積りに関する無料の相談、専門家による無料の面談相談も実施している。

〔平成22年4月からの新たな取組み〕

① リフォーム見積相談

リフォームの見積りに関する相談を、建築士の資格を有する相談員が無料で対応

② リフォームについての専門家相談

住宅リフォーム工事の発注者・発注予定者を対象に、
弁護士、建築士による無料の面談相談を弁護士会に委託して実施

2. リフォーム相談について

(2)リフォーム相談の新たな取組み

①リフォーム見積相談

ア. リフォーム見積相談の概要

平成22年4月1日から、住宅リフォームの見積りに関する相談を開始した。
「見積書の見方がわからない」「一式見積りで心配」など、リフォームの見積りに関する相談に対応している。

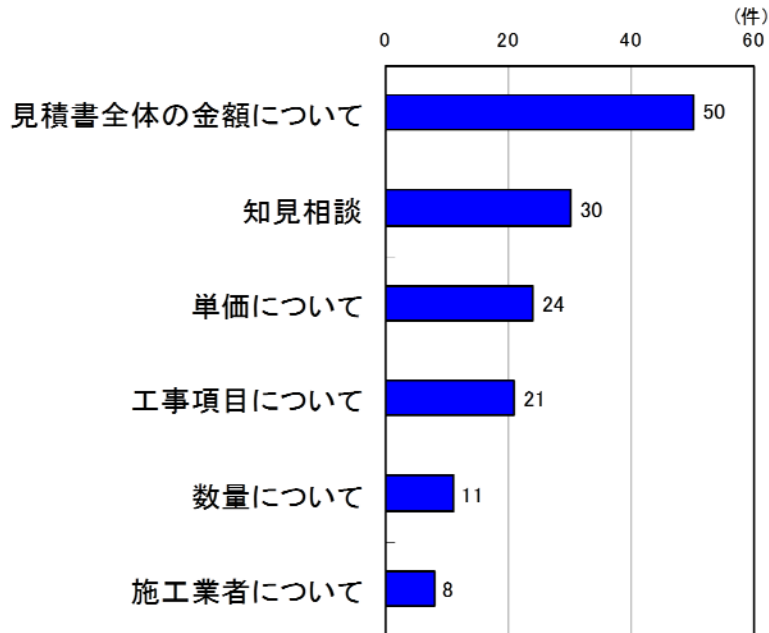
イ. リフォーム見積相談の内容

リフォーム見積相談の相談内容では、見積書全体や単価の適切さを問う相談が多く、工事項目の適否（工事の必要性、的確性等）を問う相談も多い（図5参照）。

なお、見積相談の契機としては、消費生活センターからの紹介が最も多い（表4参照）。

※見積相談実施フローは添付資料2参照。

図5. 相談者が確認したい内容（平成22年4月1日～6月30日）



※複数カウント

表4. 認知手段（平成22年4月1日～6月30日）

認知手段	4月	5月	6月	合計
消費生活センター	8	9	8	25
新聞、テレビ、ラジオ、書籍	10	3	10	23
支援センターHP	6	6	7	19
既知	0	0	3	3
都道府県、市町村	0	0	2	2
国土交通省HP	1	0	0	1
その他(不明を含む)	6	5	3	14
合計	31	23	33	87

2. リフォーム相談について

(2)リフォーム相談の新たな取組み

②リフォームについての専門家相談

ア. リフォームについての専門家相談の概要

弁護士会への委託により行う、弁護士・建築士による無料の面談相談。

リフォーム相談については、発注者・発注予定者が対象。（相談の仕組みの概要については添付資料3参照）

準備が整った弁護士会から運用を開始し、平成22年7月現在で17弁護士会で運用を開始している

（添付資料4参照）。

イ. 専門家相談におけるリフォーム相談の占める割合と受付時期

リフォーム相談は利用割合が最も高く、ニーズが高い（表5参照）。

相談の時期については、リフォーム工事完了後の相談が圧倒的に多いが、リフォーム工事契約前の相談もあり、相談の範囲は広い（表6参照）。リフォーム相談のあらゆる段階の相談に応じられるのが、専門家相談の利点でもある。

表5. 専門家相談実施状況（平成22年4月1日～6月30日）

	評価住宅	保険付住宅	リフォーム	合計
4月	2	3	9	14
5月	1	1	9	11
6月	2	3	10	15
合計	5	7	28	40
割合	12.5%	17.5%	70.0%	-

表6. リフォーム相談の受付時期

項目	件数	割合
契約前	2	7.1%
契約後～工事着工	2	7.1%
工事中	5	17.9%
工事完了後	19	67.9%

※平成22年4月1日～6月30日までに実施したリフォーム相談28件の分析

2. リフォーム相談について

ウ. 専門家相談のアンケート結果(平成22年4月1日～6月30日実施分)

専門家相談を受ける動機としては、「弁護士と建築士が同席して相談を聞いてくれるから」とした相談者が最も多く、無料であることよりも、専門家に直接話を聞いてもらえることを重視している(図6参照)。
また、専門家相談の評価については「大いに満足」と「満足」で9割を超えており、利用者の満足度は非常に高い(図7参照)。

図6. 専門家相談希望理由

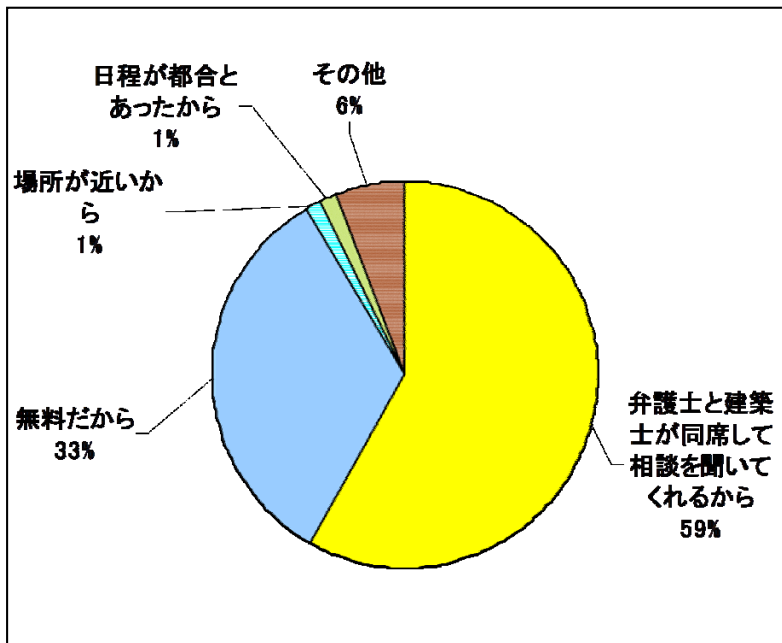
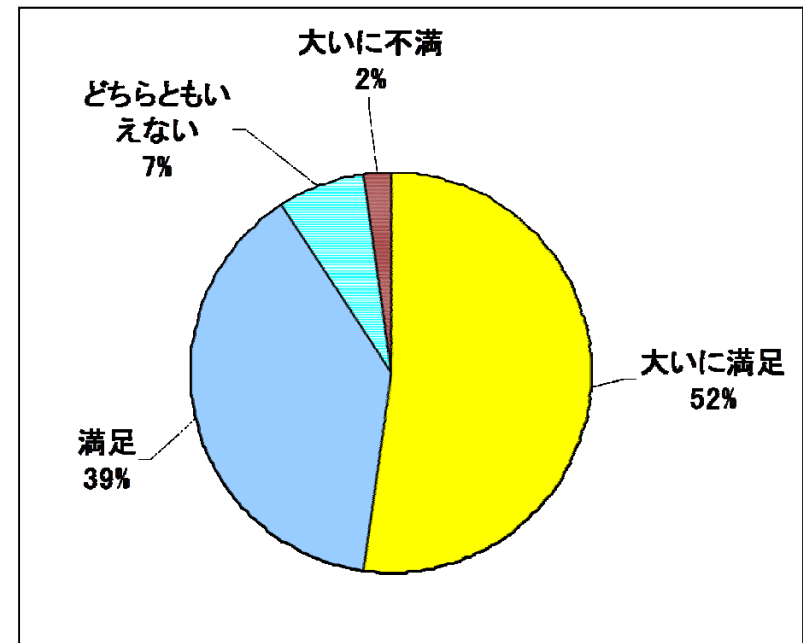


図7. 専門家相談の対応評価



2. リフォーム相談について

(3) リフォーム相談に関する広報活動

現在、リフォーム相談については次の広報活動を行っている。

①消費生活センター^(※)への説明、広報、連携協力

- 消費生活センターにおいては、住宅・建築・リフォーム相談等の紹介先が確保される。
(見積相談、専門家相談)
- 消費生活センターとの相互補完
(消費生活センター:特定商取引法関連 ←→ 住宅紛争処理支援センター:建築技術的側面)
- 消費生活センターとの研修協力。リフォーム相談体制の裾野の拡大。

※消費生活センター数563(平成21年1月9日現在)都道府県立:146 政令指定都市:26 市区町立:391

②ホームセンターイベントを通じた広報

- 全国のホームセンターにおけるリフォーム関連イベントを実施し、パンフレットの配布、新聞等の媒体を通じた告知を行い、消費者からのリフォーム相談の利用を広める。