



2013年度における 住宅相談と紛争処理の状況について

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

当財団は、「住宅品質確保法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づき、国土交通大臣より「住宅紛争処理支援センター」に指定され、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。

このたび、当財団で実施したこれらの業務について、2013年度の状況を「住宅相談統計年報2014」としてとりまとめましたので、主な内容を紹介します。

1. 「評価住宅」、「保険付き住宅」及び「評価・保険付き以外の住宅」別の電話相談の傾向

今回の特集として、2013年度の電話相談のうち新築住宅に関する相談を抽出し、相談の対象となった住宅に応じて上記の三つに区分し、主に消費者からの相談について、それぞれの相談件数及び内容を比較分析し

ました。

「評価・保険付き以外の住宅」の方が、「評価住宅」、「保険付き住宅」より相談件数、相談頻度¹ともが多い状況となっています。

表1 三区分別の相談件数

相談対象	電話相談 ² 全体	うち、新築住宅に関する相談 (相談者が消費者)		うち、トラブルに関する相談	
		相談件数	相談頻度(件/1万戸)	相談件数	相談頻度(件/1万戸)
評価住宅(新築) ³	856	740	14.4	628	12.2
保険付き住宅 ⁴	4,288	3,774	28.4	3,272	24.6
評価・保険付き以外の住宅	19,197	5,254	51.9	4,505	44.5
合計	24,216				

評価住宅と保険付き住宅の両方に該当する住宅の相談はそれぞれに重複して計上

¹ 「相談頻度」とは、相談対象の住宅の母集団の大きさを加味した指標として、各相談件数を最近3年間分の総供給戸数で割った一万戸当たりの数値

² 電話相談全体には、新築住宅及びリフォームに関する相談を含む。更に、評価・保険付き以外の住宅については、中古住宅の相談や住宅を特定しない一般的な知見相談等を含む。

³ 評価住宅(新築): 住宅品質確保法に基づく住宅性能表示制度を利用して「建設住宅性能評価書」が交付された住宅(既存住宅に係るものを除く)

⁴ 保険付き住宅: 住宅瑕疵担保履行法第19条第一号に基づく住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅

2. 2013年度における当財団の業務の概要

(1) 電話相談

住宅の取得やリフォームに関して、トラブルや不安を抱える消費者等に対し、技術的問題から法律的問題まで幅広く電話相談を行っています。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ます。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を行っています。

電話相談件数の推移

2013年度の相談件数は24,216件となり、2012年度と比較して17.6%増加しています。また、項目別では、

「新築等相談」は15,203件で前年度比14.6%増、「リフォーム相談」は9,013件で前年度比23.2%増となり、リフォーム相談の増加率が高くなっています。

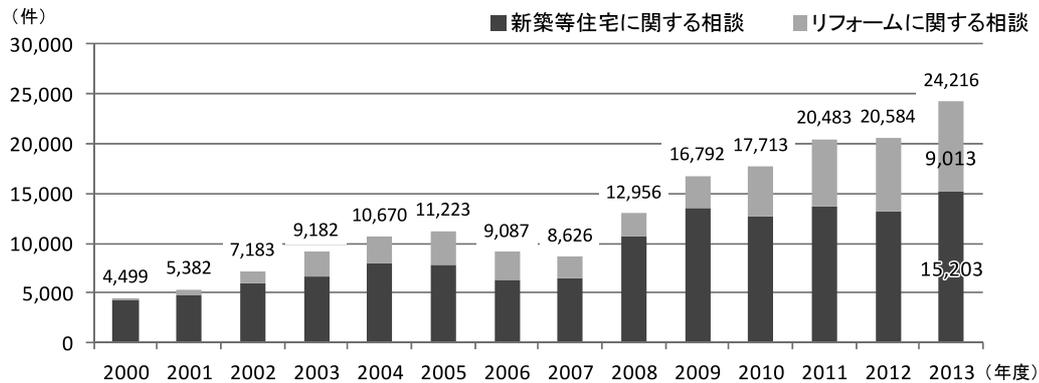


図1 電話相談件数の推移

リフォームの訪問販売に関する相談件数の推移

リフォームに関する相談のうち訪問販売に関する相談の件数は、2006年度以降減少していましたが、2010

年度に再び増加に転じてます。2013年度は764件(前年度比50%増)の相談が寄せられており、今後も増加する可能性があります。

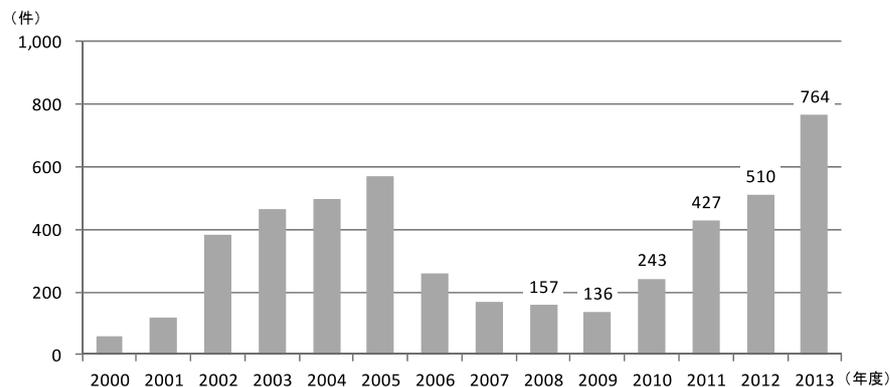


図2 リフォームの訪問販売に関する相談件数の推移

リフォーム見積チェックサービス

2010年4月より、「リフォームの見積書を事業者から取得したが、妥当かどうか不安」などの消費者からの相談に対して、電話で助言を行っています。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ます。

「リフォーム見積チェックサービス」を行った相談件数は911件で、前年度から70.3%増となっています。このうち、見積書の送付があった件数は567件で、前年度から52.0%増となっています。

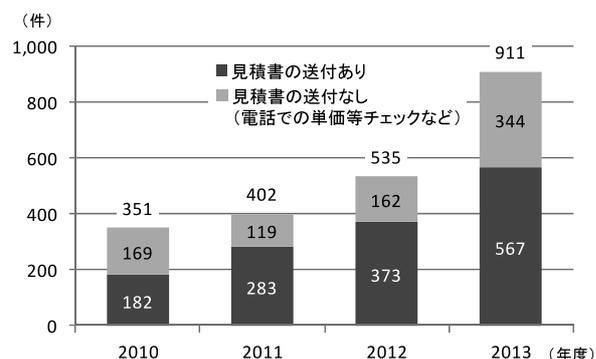


図3 リフォーム見積チェックサービスの実施件数の推移

(2) 専門家相談

2010年4月から、当財団と各単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」の業務を開始しました。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)です。専門家相談を実施している弁護士会は、2011年4月時点では48弁護士会でしたが、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ます。

2013年度の専門家相談は、「評価住宅」138件、「保険付き住宅」510件、「リフォーム」671件、計1,319件実施しました。2012年度と比較して18.1%増加しています。

保険付き評価住宅は「保険付き住宅」として集計しています。

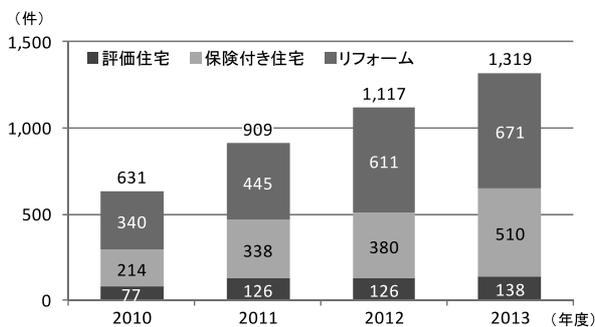


図4 専門家相談の実施件数の推移

(3)住宅紛争処理

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

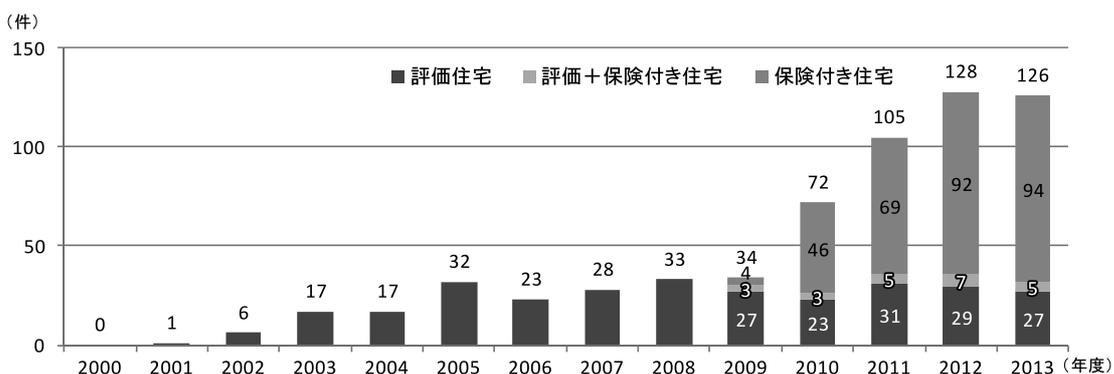


図5 住宅紛争処理の申請受付件数の推移

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

2013年度において受け付けられた紛争処理126件のうち、申請前に専門家相談を実施している件数は99件で、約8割弱を占めています。紛争処理の申請前に専門家相談を実施している件数の比率は、年々増加しています。

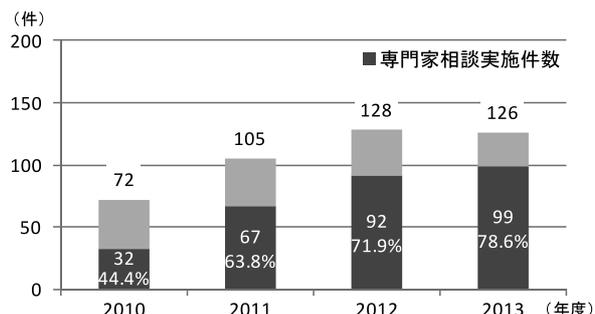


図6 紛争処理申請の前に専門家相談を実施している件数

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います。

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、「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、審査会への紹介等を行っています。同時に、全国の住宅紛争審査会に対し、紛争処理委員等への研修の実施、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ます。

申請受付状況

2013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126件となり、制度開始後の申請受付件数の累計は622件となりました。

申請累計622件における申請人の内訳は、消費者が549件、事業者が73件です。また、住宅紛争処理種別は、あっせん23件、調停593件、仲裁6件となりました。

終結状況

2013年度において134件の事件が終結し、制度開始後の終結事件件数の累計は557件となりました。そのうち52.6%(293件)が、調停等の成立により解決しています。

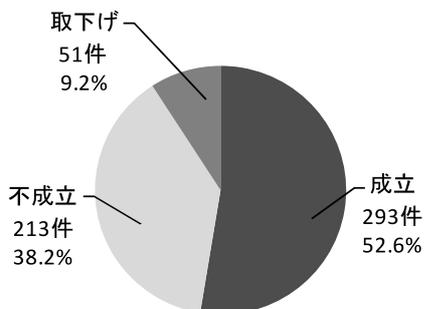


図7 終結状況 (n=557)

「住宅相談統計年報2014」には、上記のほか、相談に関する様々な集計を掲載しています。ホームページに掲載していますのでご覧ください。

(http://www.chord.or.jp/tokei/pdf/soudan_web2014.pdf)

「住宅相談統計年報2014」に関する問合せ先
(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 企画部
TEL : 03-3261-4567(代表)

