

## 2009年度住宅相談の状況について

### ——住まいるダイヤルにおける電話相談——

#### 報道発表資料

平成22年11月8日  
財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター  
(愛称：住まいるダイヤル)

(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(愛称：住まいるダイヤル)は、国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口として、住宅取得者等の利益の保護を図るため、住宅についてのトラブルや不安を抱える消費者などに対し、2000年4月より累計10万件以上の電話相談業務を行っており、その状況を毎年「相談統計年報」としてまとめています。

今般、2009年度の実績を集計・分析した『相談統計年報』(2010年度版)が別添のとおり出来上がりましたので、お知らせします。

また、住まいるダイヤルは、これまでの電話相談に加えて、本年4月より新たに、『リフォーム無料見積相談』、弁護士・建築士による対面の『無料専門家相談<sup>※</sup>』を実施しており、一層の相談の充実を図っています。(「リフォーム見積相談と弁護士会による無料専門家相談」については、「トラブル防止のためのリフォーム相談の実施状況について」として10月21日に記者発表しております。)

なお、『相談統計年報』(2010年度版)の概要は以下のとおりです。

※各都道府県にある弁護士会にて実施

#### お問い合わせ先



(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター  
住宅相談部 次長 荻原  
TEL : (03) 3556-5122 (直通)

# 1. 2009年度の住宅相談の全体概要

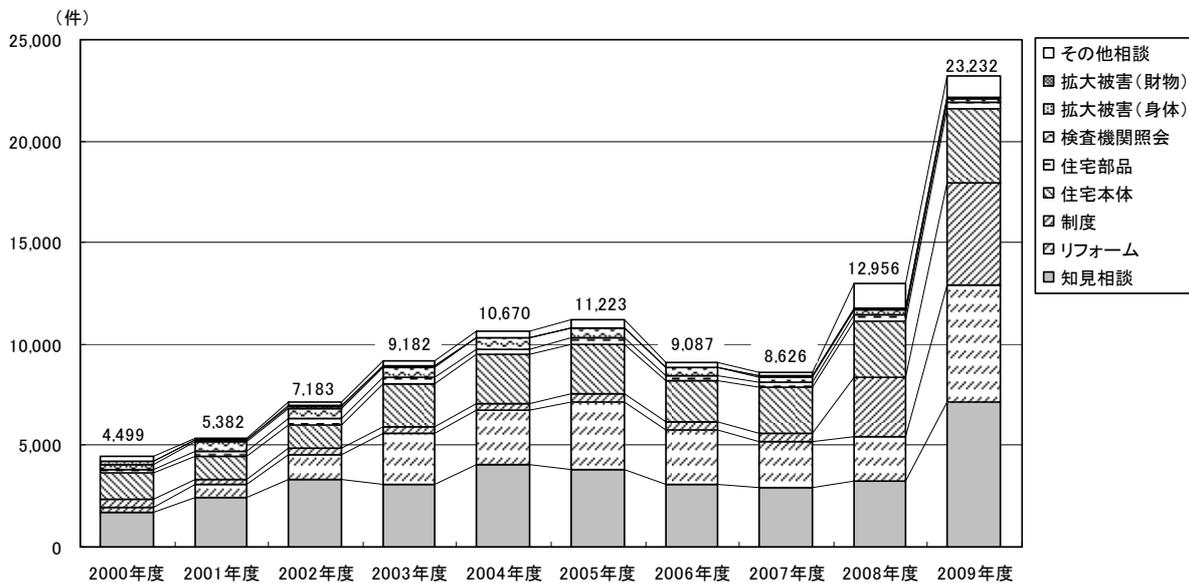
## (1) 相談件数の推移

2009年度の新規相談件数は23,232件となり、2008年度の12,956件の約1.8倍、過去最多となった。

相談区分ごとでみると「知見相談」が3,228件から7,173件へ（約2.2倍）、「リフォーム」が2,229件から5,755件へ（約2.5倍）、「制度」が2,924件から4,985件へ（約1.7倍）と増加した。

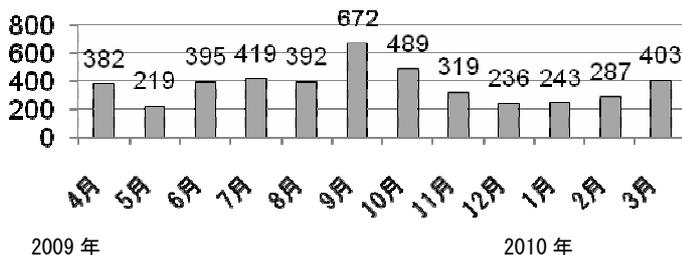
これは「制度」に含まれる『住宅瑕疵担保履行法』に関する相談及び「知見相談」「リフォーム」に含まれる『住宅エコポイント』に関する相談が増加したことによるものである。

『住宅瑕疵担保履行法』は、2008年4月に一部施行、2009年10月に全面施行され、2009年度は4,456件の相談があった。また『住宅エコポイント』は、2009年12月に創設され、2009年度は6,440件の相談があった。

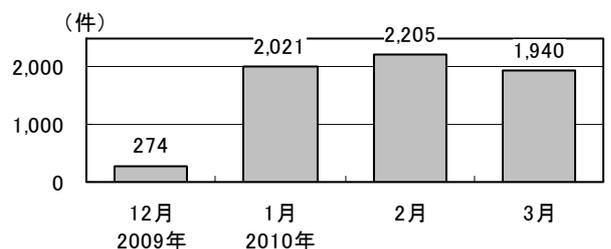


### 【相談区分】

「知見相談」	住宅に関する技術・法律等の一般的な相談（「制度」を除く）
「制度」	「品確法（住宅性能表示制度等）」及び「住宅瑕疵担保履行法（供託や保険等）」に関する問合せ
「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



【住宅瑕疵担保履行法に関する相談件数 (計 4,456 件)】

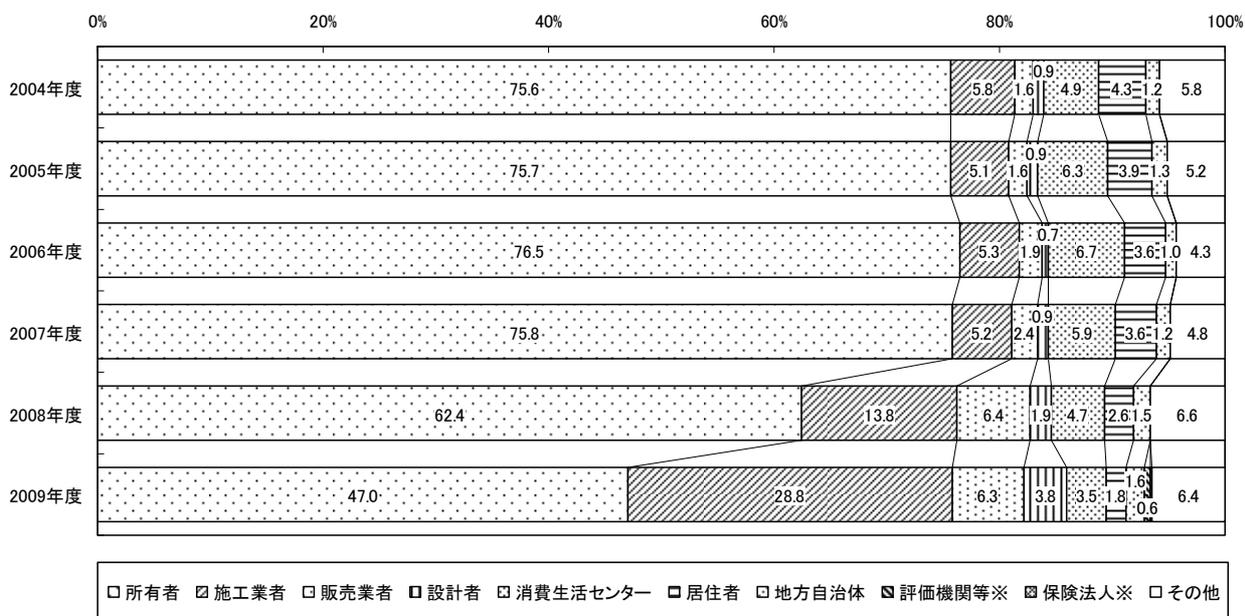


【住宅エコポイントに関する相談件数 (計 6,440 件)】

## (2) 相談者の区分 (割合)

2009年度は、施工業者からの相談の割合が前年度に比べ、13.8%から28.8%へと大幅に増加した。これは、施工業者、販売業者からの相談が、住宅エコポイントに関する相談では約70%、住宅瑕疵担保履行法に関する相談では約65%と高い割合を占めていることによるものである。

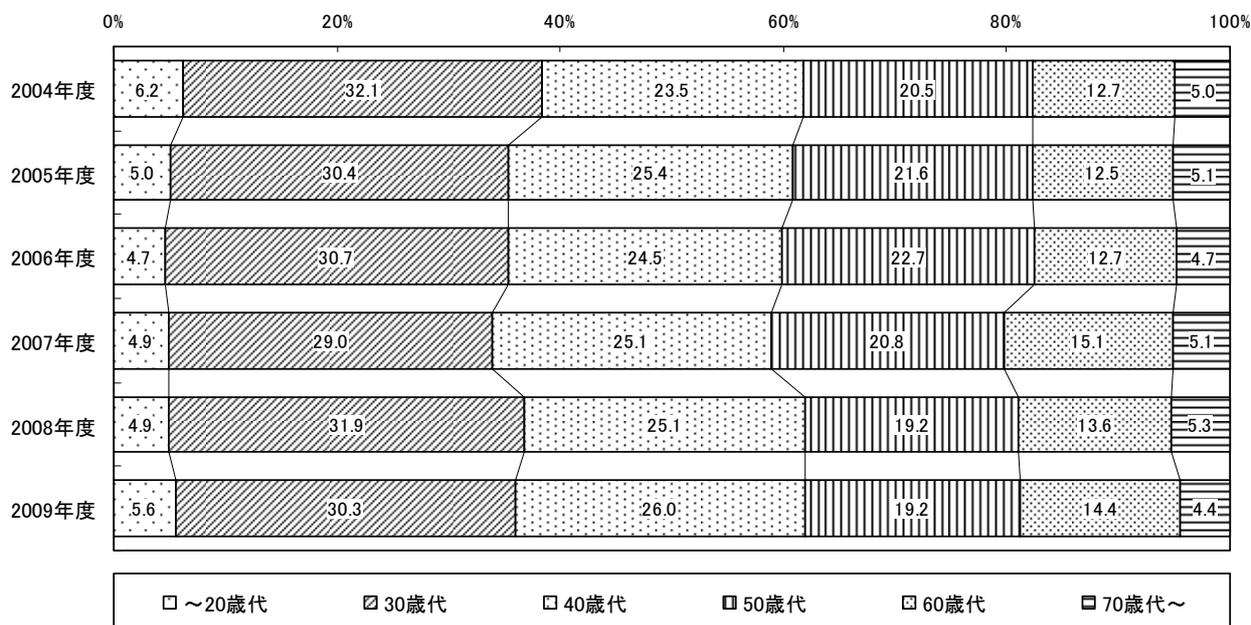
(2009年度 N=23,018)



※2009年度より「評価機関等」と「保険法人」を追加して集計を行った。

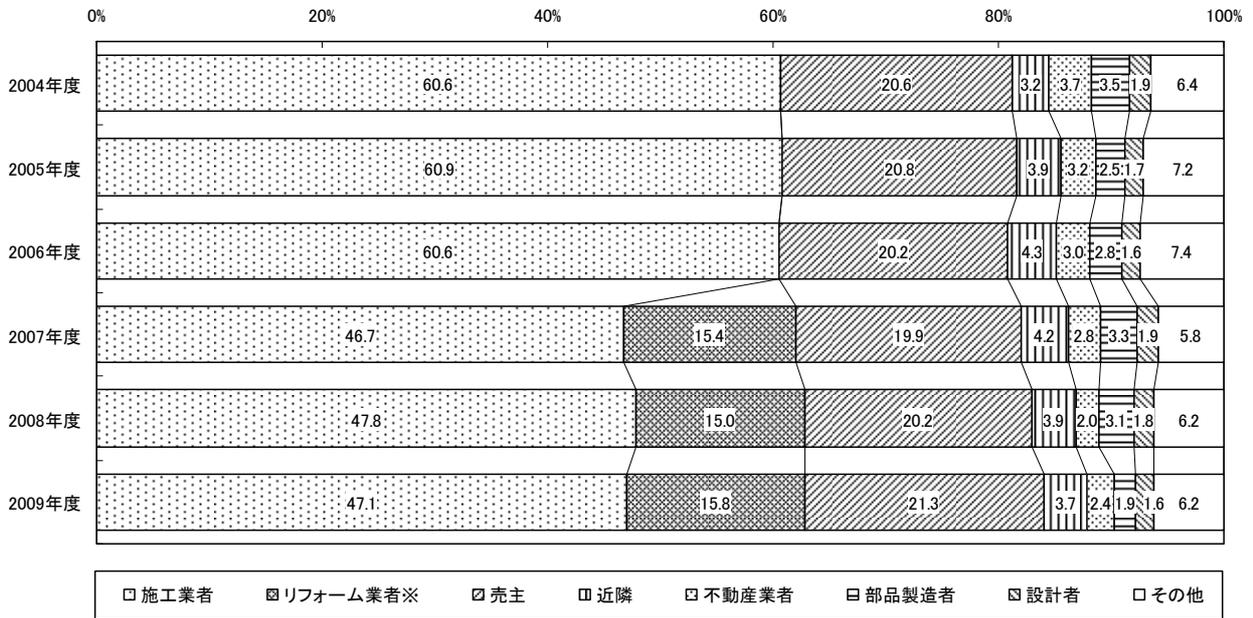
## (3) 相談者の年齢 (割合)

2009年度は、30歳代、次いで40歳代からの相談が多く、両者で半数を占める。2004年度以降、同傾向が続いている。(2009年度 N=14,066)



**(4) 相談に関する主たる相手方（割合）**

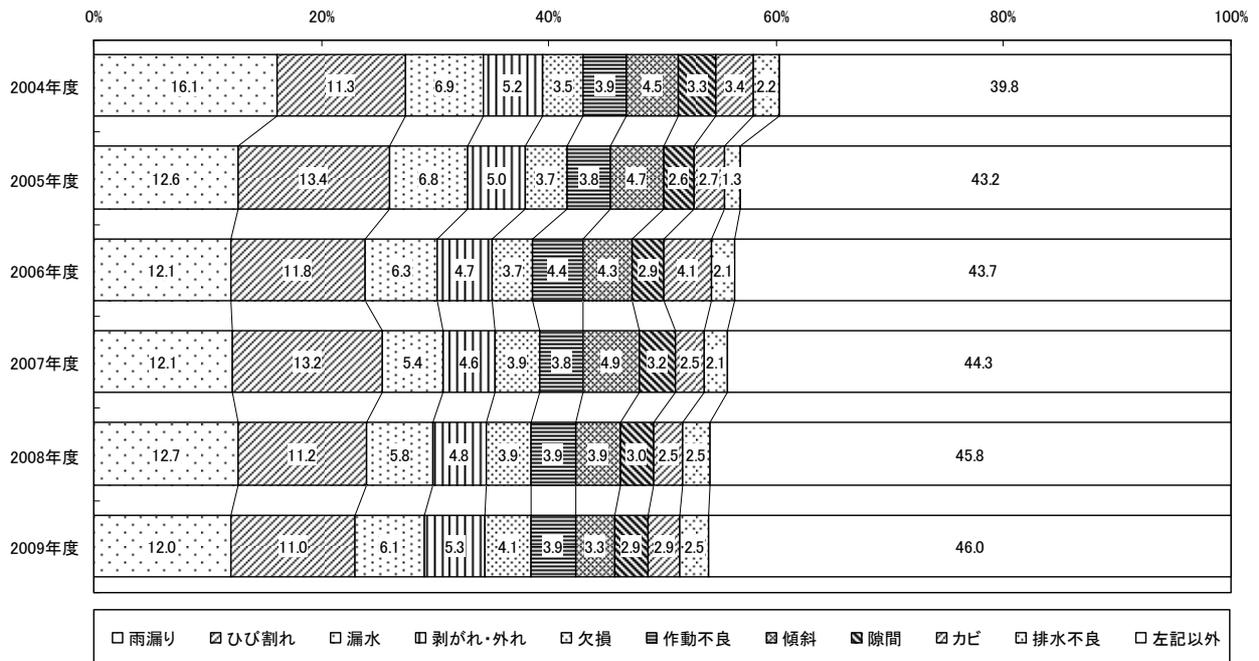
2009年度は、施工業者、次いで売主を相手方とする相談が多い。2004年度以降、同傾向が続いている。（2009年度 N=7,522）



※2007年度より「リフォーム業者」の区分を追加して集計を行った。

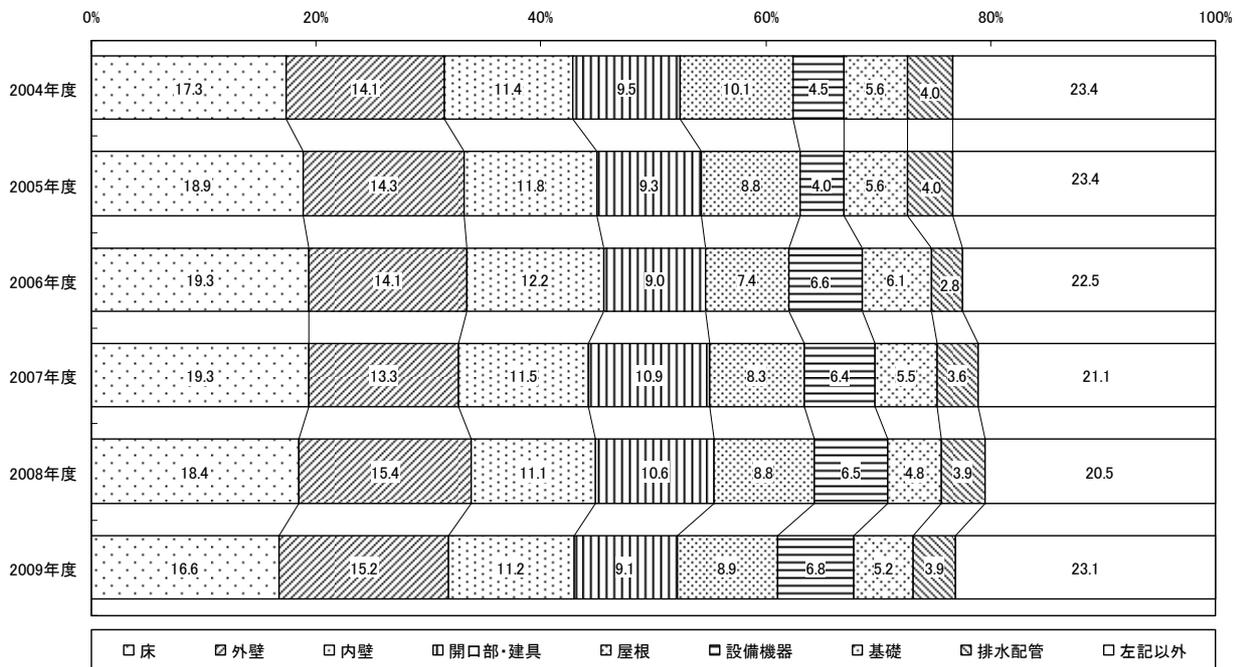
**(5) 不具合事象に関する相談（割合）**

2009年度は、雨漏りに関する相談が12.0%、次いでひび割れに関する相談が11.0%を占める。2004年度以降、不具合事象に関する相談傾向は変化がない。（2009年度 N=5,985）



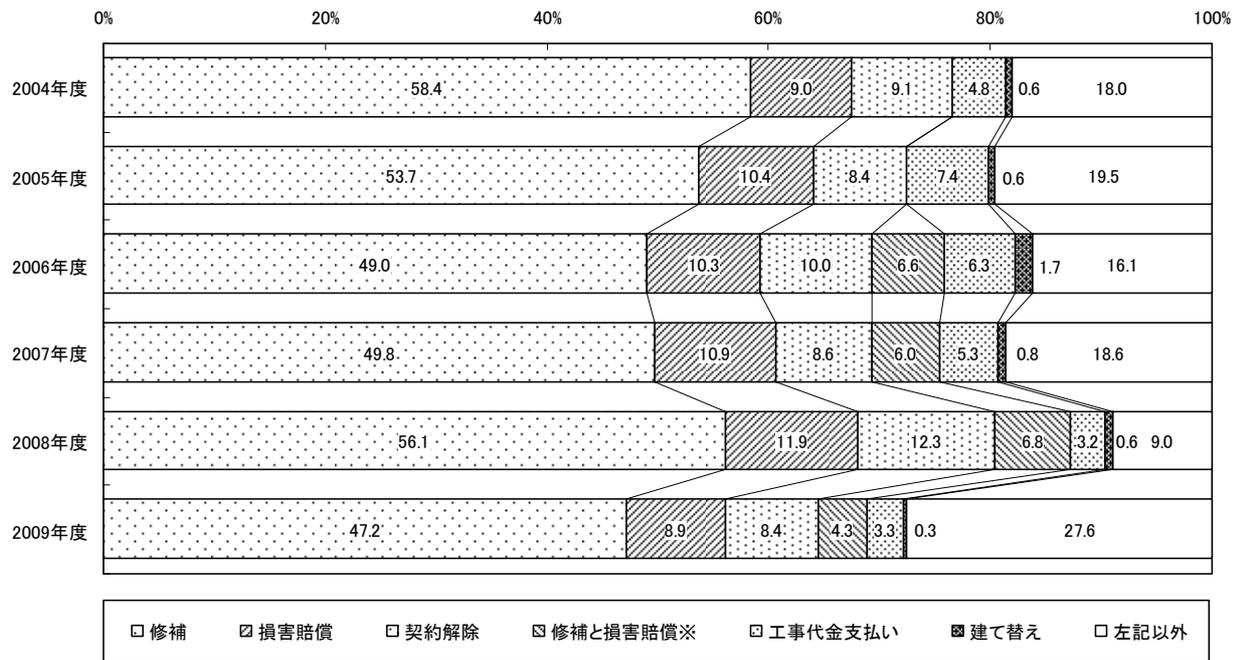
**(6) 不具合部位に関する相談（割合）**

2009年度は、床に関する相談が16.6%、次いで外壁に関する相談が15.2%を占める。2004年度以降、不具合部位に関する相談傾向は変化がない。（2009年度 N=5,941）



**(7) 不具合の解決希望内容（割合）**

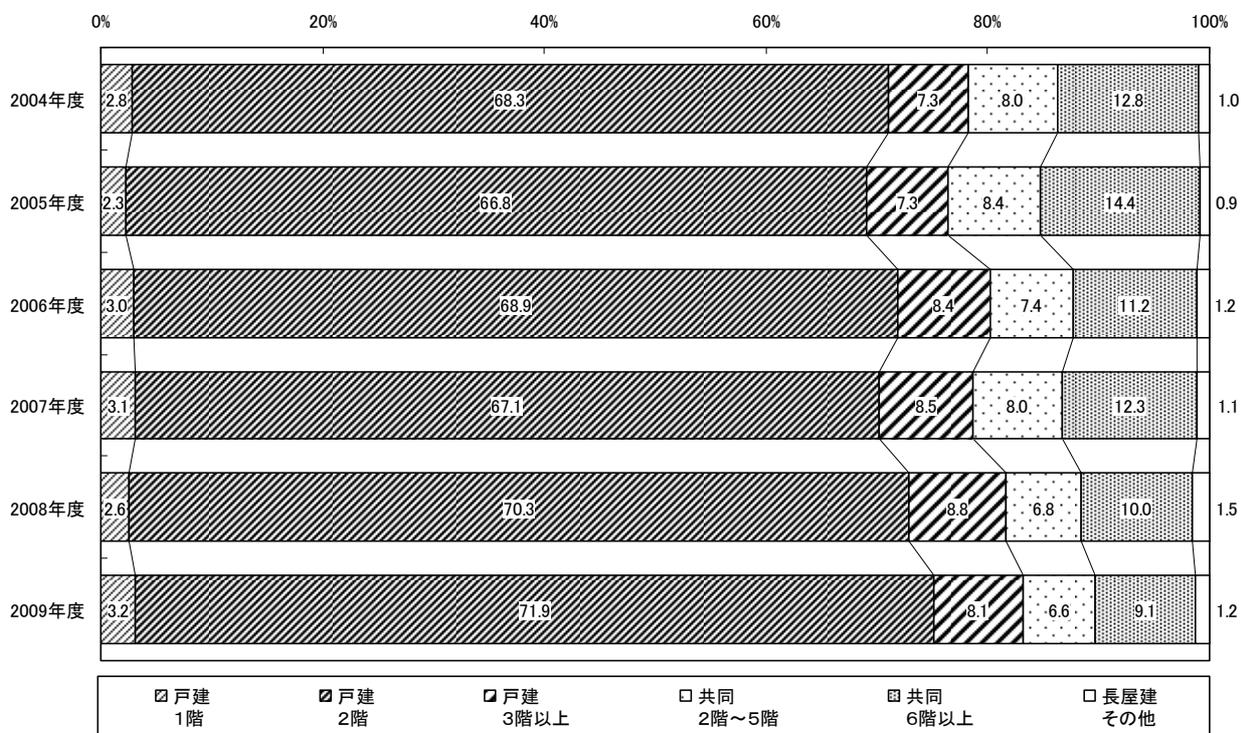
2009年度は、「修補」を解決希望とする相談が、47.2%と約半数を占める。なお、「左記以外」には、「保証期間の延長」「原因究明」「契約内容変更」などが含まれる。（2009年度 N=4,395）



※2006年度より「修補と損害賠償」の区分を追加して集計を行った。

### (8) 住宅の形式（割合）

2009年度は、戸建て住宅が83.1%、共同建て住宅が15.6%を占める。近年、やや戸建て住宅の割合が増加している。（2009年度 N=7,473）



**(9) 住宅形式と相談件数の多い不具合（事象・部位）との関係**

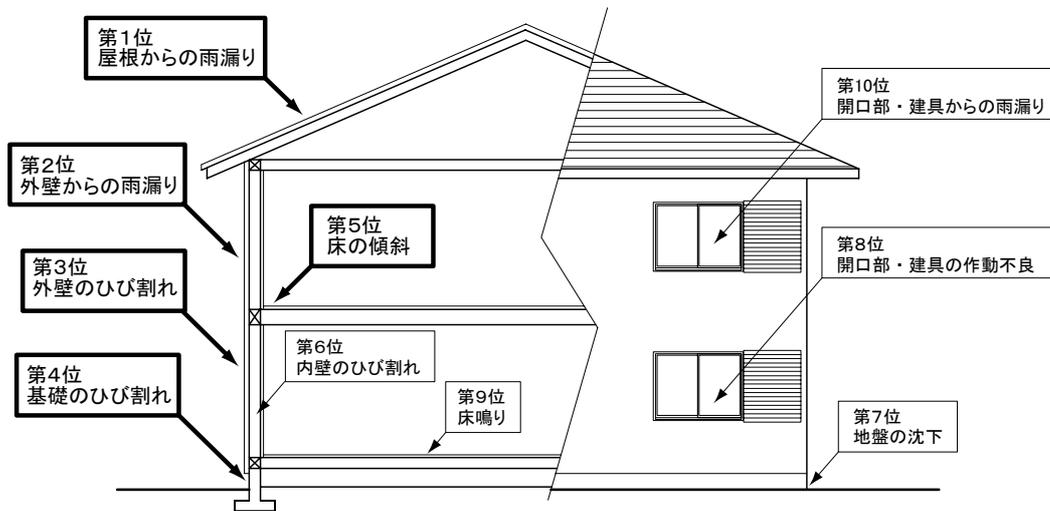
2009年度の相談において、戸建住宅では「屋根からの雨漏り」が最も多く、次いで「外壁からの雨漏り」「外壁のひび割れ」となっている。屋根、外壁等における不具合が多い。

共同住宅では「給水・給湯配管からの漏水」が最も多く、「床鳴り」「外壁の剥がれ・外れ」と続いている。設備や床、外壁における不具合が多い。

(2009年度 N=4, 235)

**【戸建住宅】クロス集計した結果、相談件数の多い上位 10 項目**

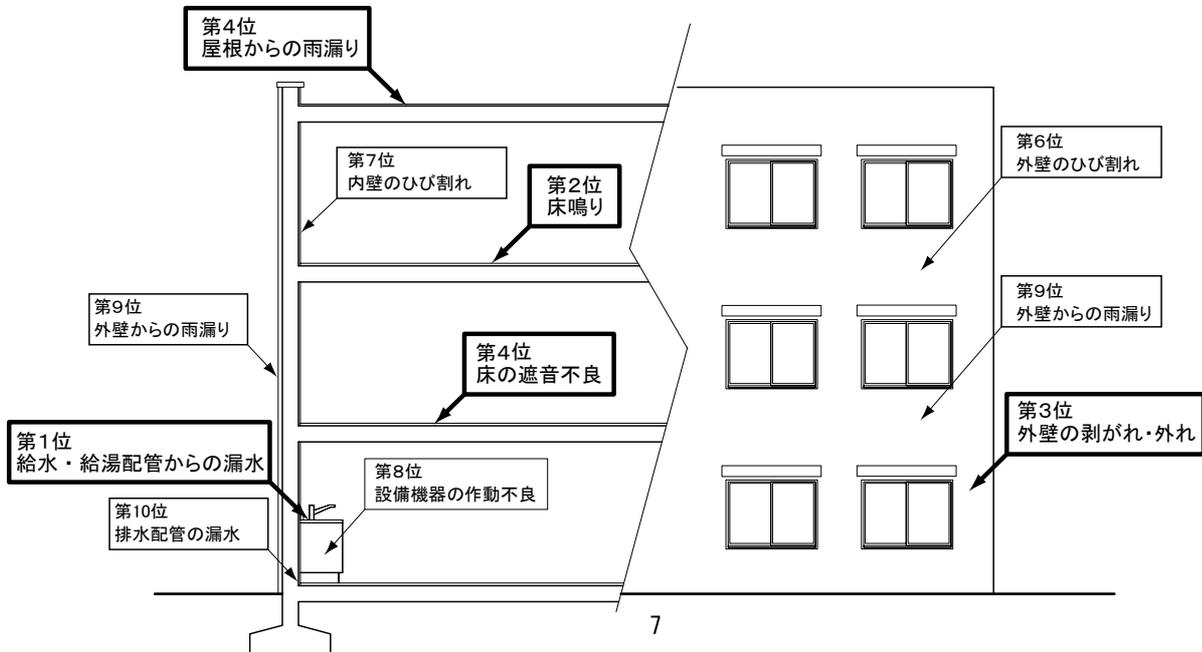
第1位	屋根からの雨漏り	(236件)	第6位	内壁のひび割れ	(88件)
第2位	外壁からの雨漏り	(176件)	第7位	地盤の沈下	(83件)
第3位	外壁のひび割れ	(174件)	第8位	開口部・建具の作動不良	(78件)
第4位	基礎のひび割れ	(117件)	第9位	床鳴り	(77件)
第5位	床の傾斜	(101件)	第10位	開口部・建具からの雨漏り	(71件)



(2009年度 N=1, 290)

**【共同住宅】クロス集計した結果、相談件数の多い上位 10 項目**

第1位	給水・給湯配管の漏水	(51件)	第6位	外壁のひび割れ	(33件)
第2位	床鳴り	(39件)	第7位	内壁のひび割れ	(31件)
第3位	外壁の剥がれ・外れ	(36件)	第8位	設備機器の作動不良	(30件)
第4位	床の遮音不良	(34件)	第9位	外壁からの雨漏り	(29件)
第4位	屋根からの雨漏り	(34件)	第10位	排水配管の漏水	(27件)



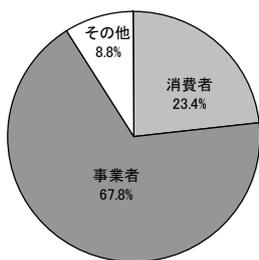
## 2. 2009年度のトピック

### (1) 住宅エコポイント制度に関連する相談

2009年12月に創設された住宅エコポイントに関連し、2009年12月24日～2010年3月31日までに6,440件の相談や問い合わせが寄せられた。

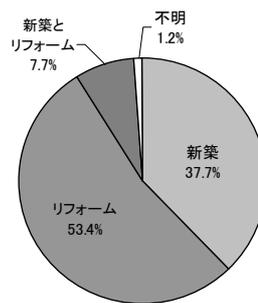
#### ■相談者区分

相談者区分では、事業者（施工業者、販売業者）からの相談が67.8%、「消費者」からの相談が23.4%であり、事業者からの相談が全体の3分の2を占めている。



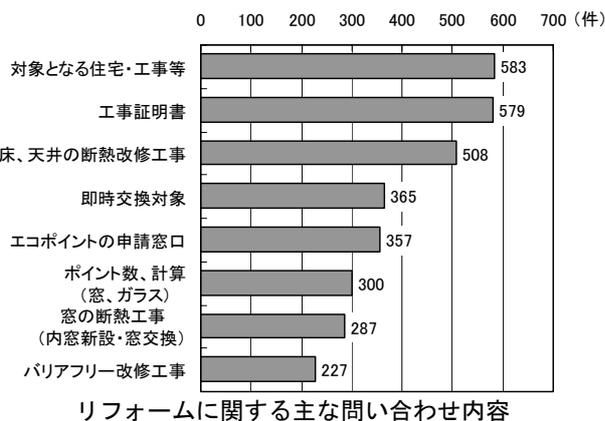
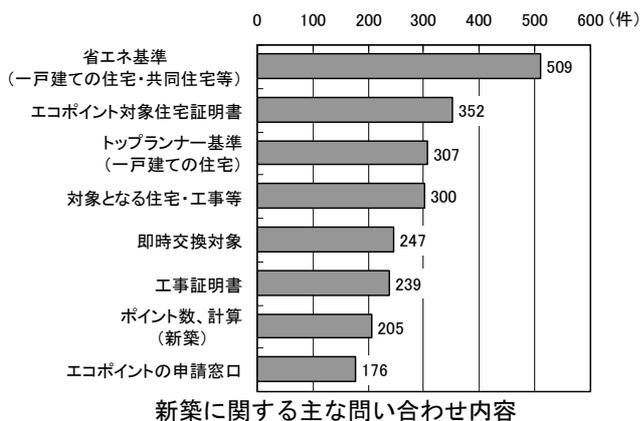
#### ■相談の工事種別

相談の対象となる工事種別では、「リフォーム」が53.4%、「新築」が37.7%となっており、リフォームに関する相談が多い。



#### ■主な問い合わせ内容

主な問い合わせ内容を見ると、「新築」では対象となる基準に関するものが多く、「リフォーム」では対象となる工事内容に関するものが多い。



### (2) 太陽光発電に関連する相談

太陽光発電に関連する相談は、2009年度は235件と、2008年度の18件から大幅に増加した。相談を分類すると、「エコポイントとの併用」「リフォーム減税に関する問い合わせ」が多い。

