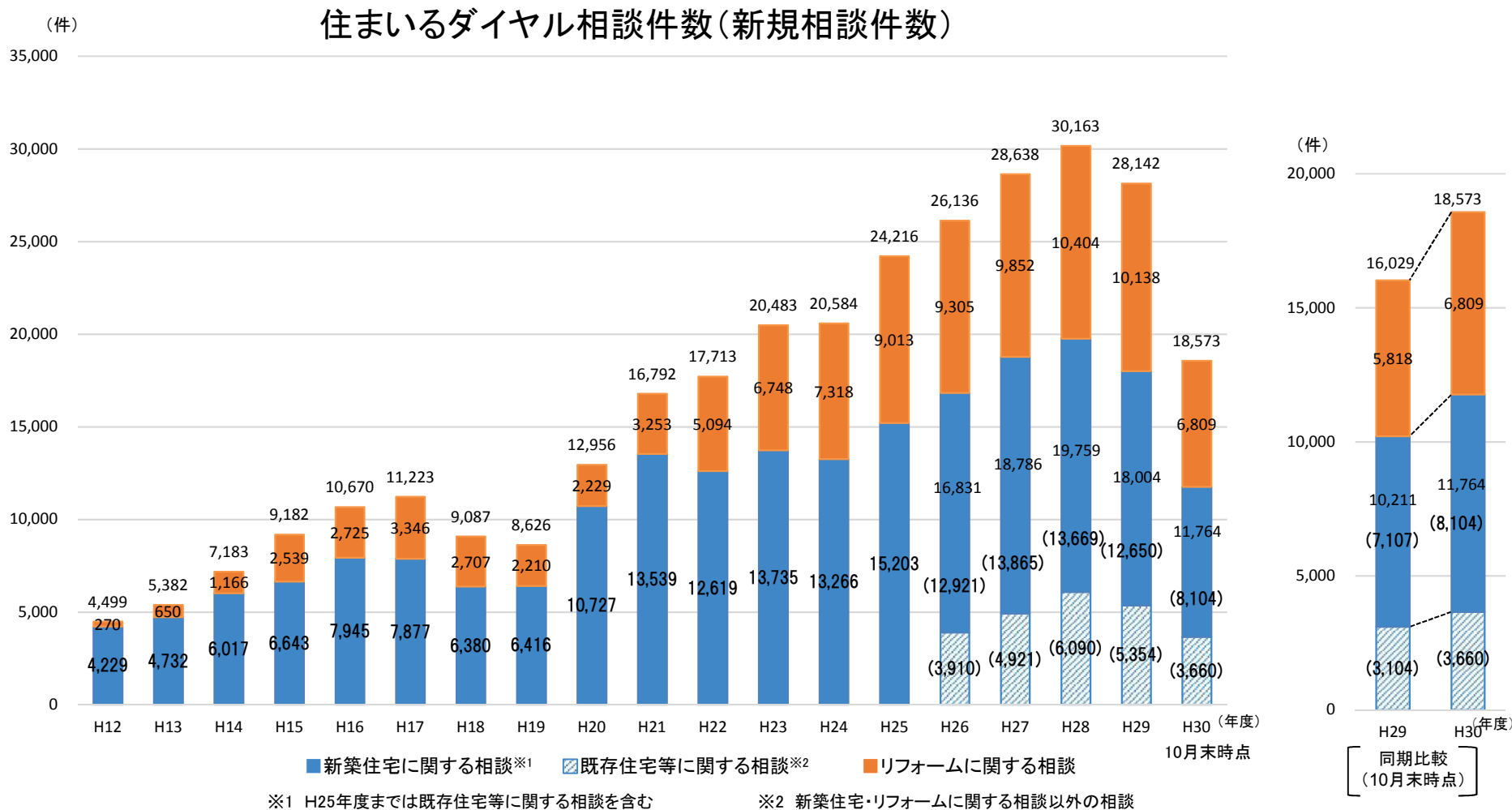


# 住宅相談・紛争処理支援業務について

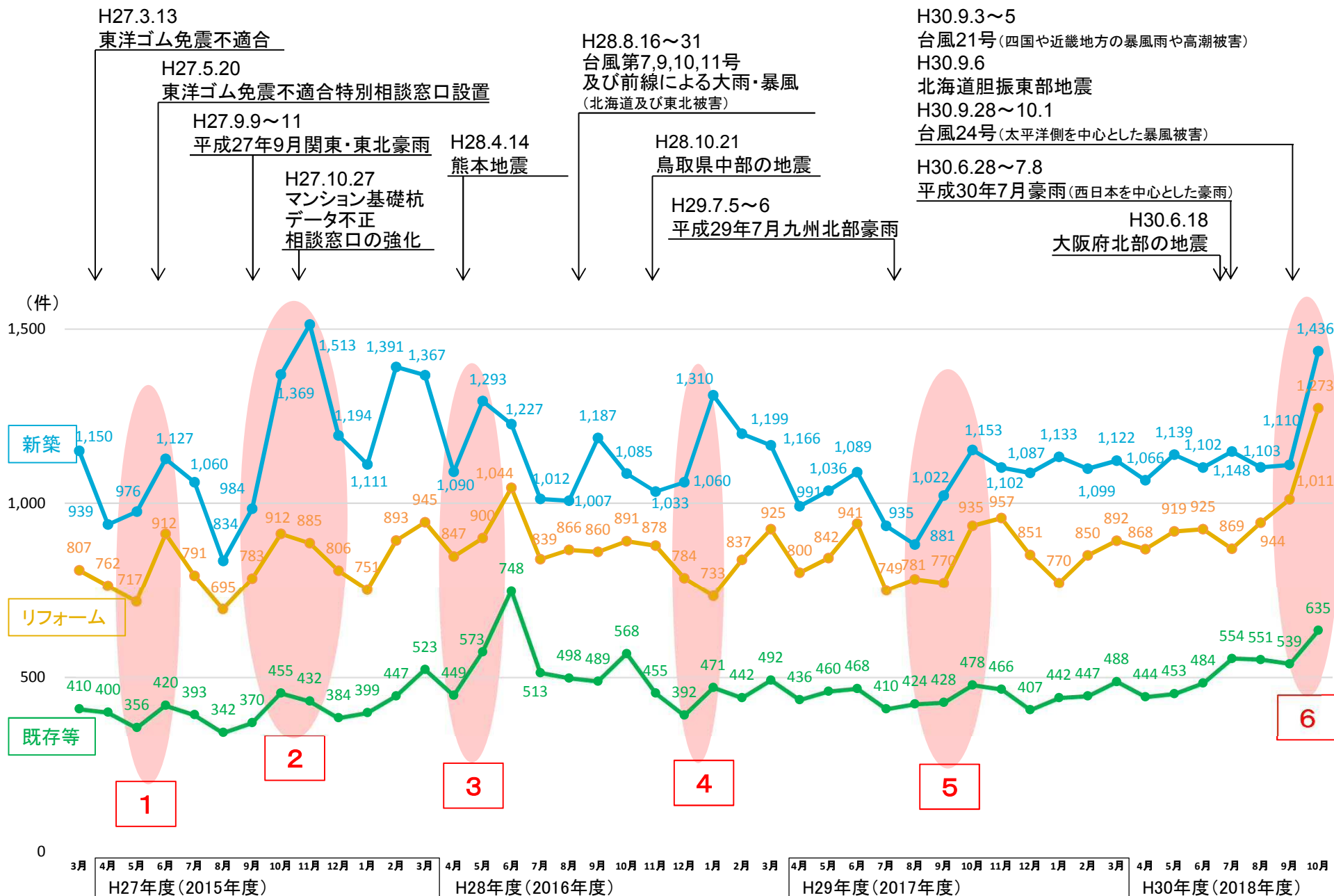
公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

# 1. 住まいるダイヤルの相談件数①

- 住まいるダイヤルでは、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相談を電話で受けている。
- 住まいるダイヤルの相談件数は年々増加し、平成28年度には年間3万件を超えたが、平成29年度は前年と比べて件数が減少した(平成30年度は10月末時点で、前年同期比16%増)。



# 1. 住まいるダイヤルの相談件数②



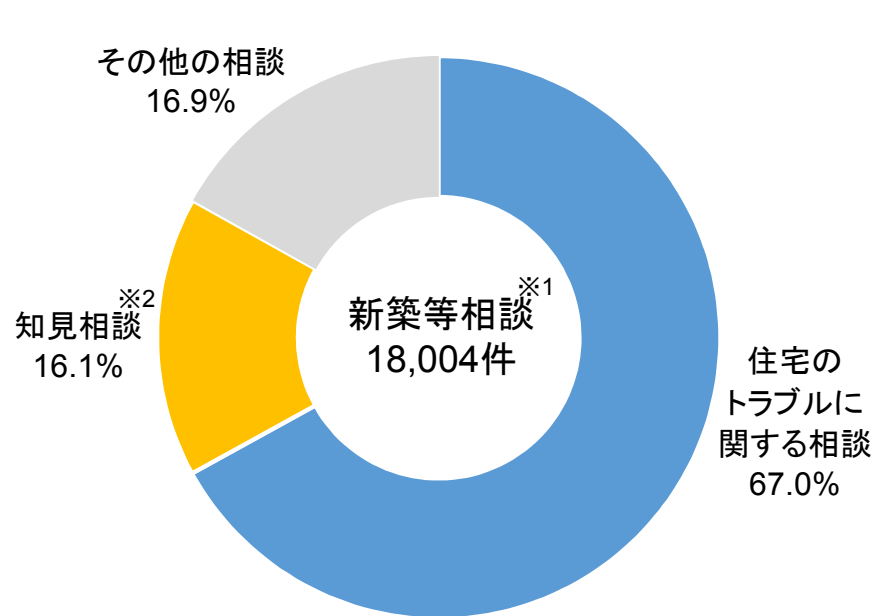
## 2. 住まいるダイヤルの相談件数の増加要因

○免震材料の大臣認定不適合等に関する報道や自然災害の発生があると、相談が増加する傾向が見られる。

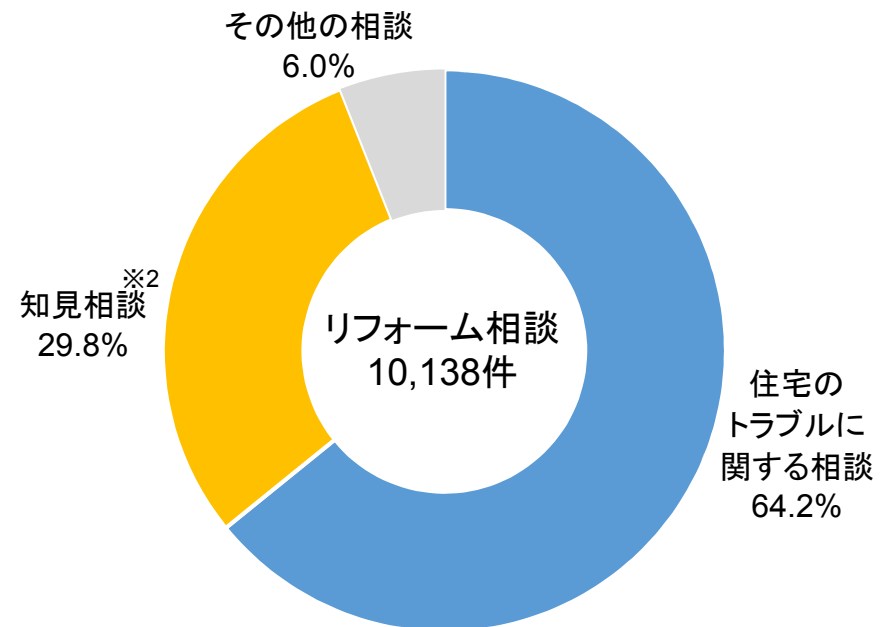
	時期	相談件数	主な事象
1	平成27年5月から6月	新築・リフォーム・既存ともに増加 (主に、新築において151件増加)	東洋ゴム免震不適合 特別相談窓口設置
2	平成27年9月から11月	新築が2ヶ月連続で増加 (新築において529件増加)	平成27年9月関東・東北豪雨 マンション基礎杭データ不正
3	平成28年4月から5月	新築・リフォーム・既存ともに増加 (主に、新築において203件増加)	熊本地震
4	平成28年12月から 平成29年1月	新築・既存が増加 (主に、新築において250件増加)	台風第7,9,10,11号 鳥取中部地震
5	平成29年8月から10月	新築が、272件増加	平成29年7月九州北部豪雨
6	平成30年9月から10月	新築・リフォーム・既存ともに増加 (主に、新築において326件増加)	大阪北部地震 平成30年7月豪雨 台風第21,24号 北海道胆振東部地震

### 3. 住まいるダイヤルの相談内容①

○相談内容は、新築等相談、リフォーム相談ともに、住宅のトラブルに関する相談が6割以上を占めている。



相談内容(新築等相談※1)



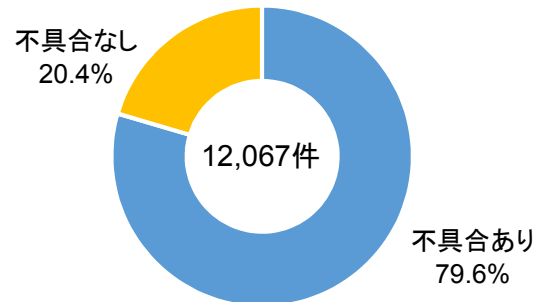
相談内容(リフォーム相談)

※1 注文や売買等により取得した住宅(既存住宅を含む)に関する相談

※2 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。

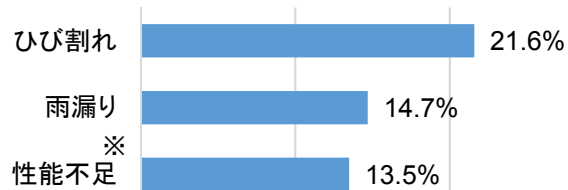
### 3. 住まいるダイヤルの相談内容②

- 新築等相談における住宅のトラブルに関する相談のうち、不具合が生じている相談は約8割を占めている。
- 不具合事象は、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」が最も多い。

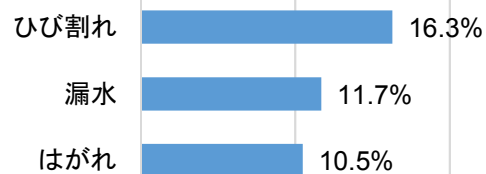


#### 不具合の有無

(新築等相談における住宅のトラブルに関する相談12,067件の内訳)



#### 不具合事象(新築等・戸建住宅)



#### 不具合事象(新築等・共同住宅)

#### ■ 相談事例

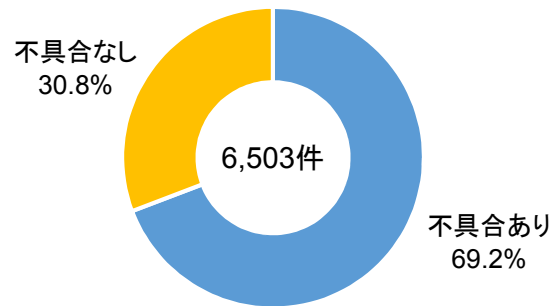
	新築住宅	既存住宅
ひび割れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成28年に引渡しを受けた木造2階建て住宅。北側の外壁と、基礎の底版にひび割れがある。施工業者に指摘しているが、構造上問題がないと言って対応しない。今後どのように対応すればよいだろうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成24年に、完成から1年半経った戸建住宅を購入。平成28年に外壁にひび割れがあることを発見した。購入後4年でひび割れが出ることに納得できない。売主に補償を求めたい。</li> </ul>
雨漏り	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成23年に引き渡しを受けた木造2階建て住宅。平成28年に屋根コーキングの劣化によって、階段の天井から雨漏りした。施工業者は、大規模な工事が必要になると言っているが信用できない。別の事業者で補修を求めたい。また、設計者の責任は問えるだろうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 木造2階建て既存住宅を不動産業者から購入。入居後1年半経過したところに屋根から雨漏りが発生した。売主に補修請求しようと思い契約書を確認すると、雨漏りなどの不具合の保証期間が3か月になっている。売主の不動産業者に対し、補修請求は出来ないのだろうか。</li> </ul>
契約に関するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 戸建て注文住宅において工事請負契約を締結。契約書には完成予定日が明記されていたが約9ヶ月遅れて完成した。工事遅延に伴う損害賠償を請求することは可能だろうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 既存住宅を購入する際に、重要事項説明書で「外壁の補修履歴はない」と説明された。引渡し後に外壁のタイルが落下したので調査したら、外壁に補修の跡があった。重要事項説明書が実際と異なっていたので、売主にどのような請求ができるだろうか。</li> </ul>

※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(契約内容との相違等を含む)

(統計データは「住宅相談統計年報2018」による。)

### 3. 住まいるダイヤルの相談内容③

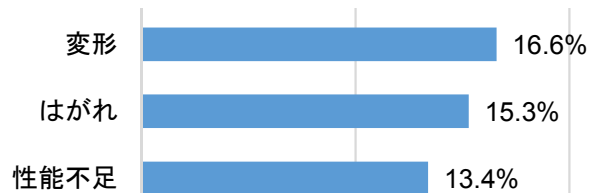
- リフォーム相談における住宅のトラブルに関する相談のうち、不具合が生じている相談は約7割を占めている。
- 不具合事象は、戸建住宅では「雨漏り」が最も多く、共同住宅では「変形」が最も多い。



不具合の有無  
(リフォーム相談における住宅の  
トラブルに関する相談6,503件の内訳)



不具合の事象(リフォーム・戸建住宅)



不具合の事象(リフォーム・共同住宅)

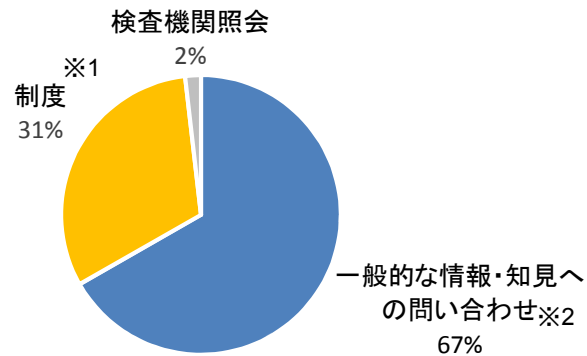
#### ■ 相談事例

	リフォーム
雨漏り	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 築30年を超える木造住宅。2階部分の増築を含む内装リフォーム工事を行い引渡しを受けたが、屋根から雨漏りが発生し、増築部分の壁クロスが濡れる等の被害が生じている。一度はリフォーム業者が補修を行ったが、また同じ所から雨漏りがあった。しかし、対応できないと業者に言われ、今では電話にも出なくなってしまった。どうすれば補修をしてもらえるか。</li> </ul>
はがれ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成18年築の木造2階建て住宅。平成29年に外壁と屋根の塗装工事を行った。半年が経って、塗装がはがれてきた。また、外壁目地を交換していなかったため、目地の打ち直しと塗装の塗り直しをすることになった。当方としては、全面的に目地の交換と塗り直しを求めたいが妥当だろうか。</li> </ul>
契約に関するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 築31年の戸建住宅。以前瓦の葺き替え工事を行った業者が倒産した後に、その事業を引き継いで無料メンテナンスを行っているという訪問販売のリフォーム業者が訪ねてきた。屋根を点検した後に、床下も確認したいと言い、点検したところ、床下に活性炭を設置する工事を提案され、すぐに100万円で契約した。家族で相談した結果、本当に必要な工事かわからないため、契約解除したいと考えている。クーリング・オフ期間は経過しているようだが、契約解除は可能か。</li> </ul>

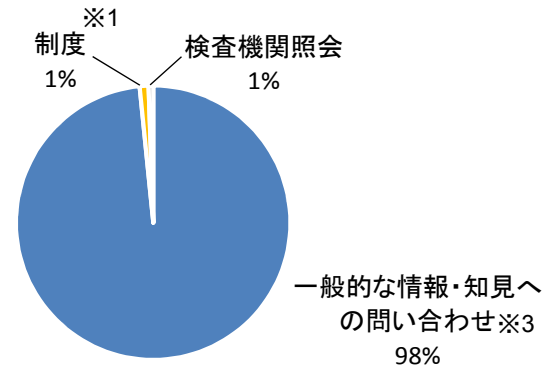
(統計データは「住宅相談統計年報2018」による。)

### 3. 住まいるダイヤルの相談内容④

○住宅のトラブルに関する相談以外に、住宅に関する制度等に関する知識・情報などの知見相談にも対応している。



知見相談の内容(新築等相談)



知見相談の内容(リフォーム相談)

※1 住宅品質確保法、住宅瑕疵担保履行法上の制度に関する問合せ  
 ※2 住宅に関する技術、法令、制度等に関する知識、情報などの問合せ  
 ※3 ※2のほか、業者選択や見積り、工事費用に関する問合せ

#### ■ 相談事例

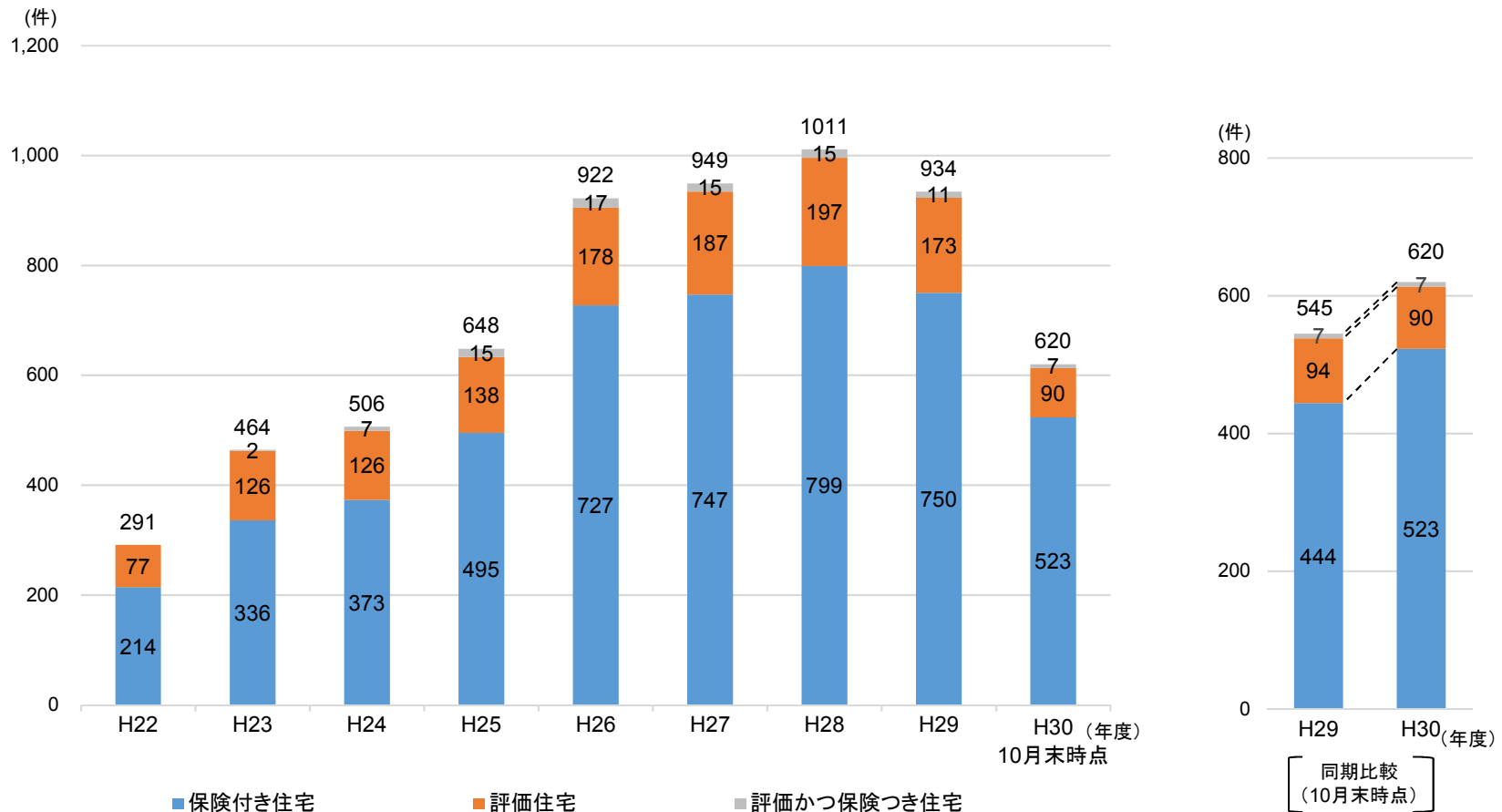
	新築住宅	既存住宅	リフォーム
知見相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 住宅瑕疵担保責任保険の証明書を持っているが、どのような時に使えるのか教えてほしい。</li> <li>● 建売住宅を購入予定であるが、欠陥住宅でないか心配である。契約前に事前調査をしたいので、調査してくれるところを紹介してほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 既存住宅を購入しようとしている。購入時の注意点を教えて欲しい。</li> <li>● 既存住宅を購入したが、住宅瑕疵担保責任保険を継承できるだろうか。また、その手続きなどを教えてほしい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓の改修工事を考えている。窓の改修工事で減税制度が利用できるか。条件等があれば教えてほしい。</li> <li>● リフォームをするために見積りを取りたい。どのような点に注意をすればよいか教えてほしい。</li> </ul>



## 4. 専門家相談の実施件数①（評価住宅・保険付き住宅）

- 平成22年4月より、弁護士・建築士の面談による専門家相談を開始。
- 評価住宅・保険付き住宅の専門家相談の対象となる住宅は年々増加し、実施件数も平成28年度には年間1,000件を超えたが、平成29年度は前年度と比べて件数が減少した（平成30年度は10月末時点で、前年同期比14%増）。

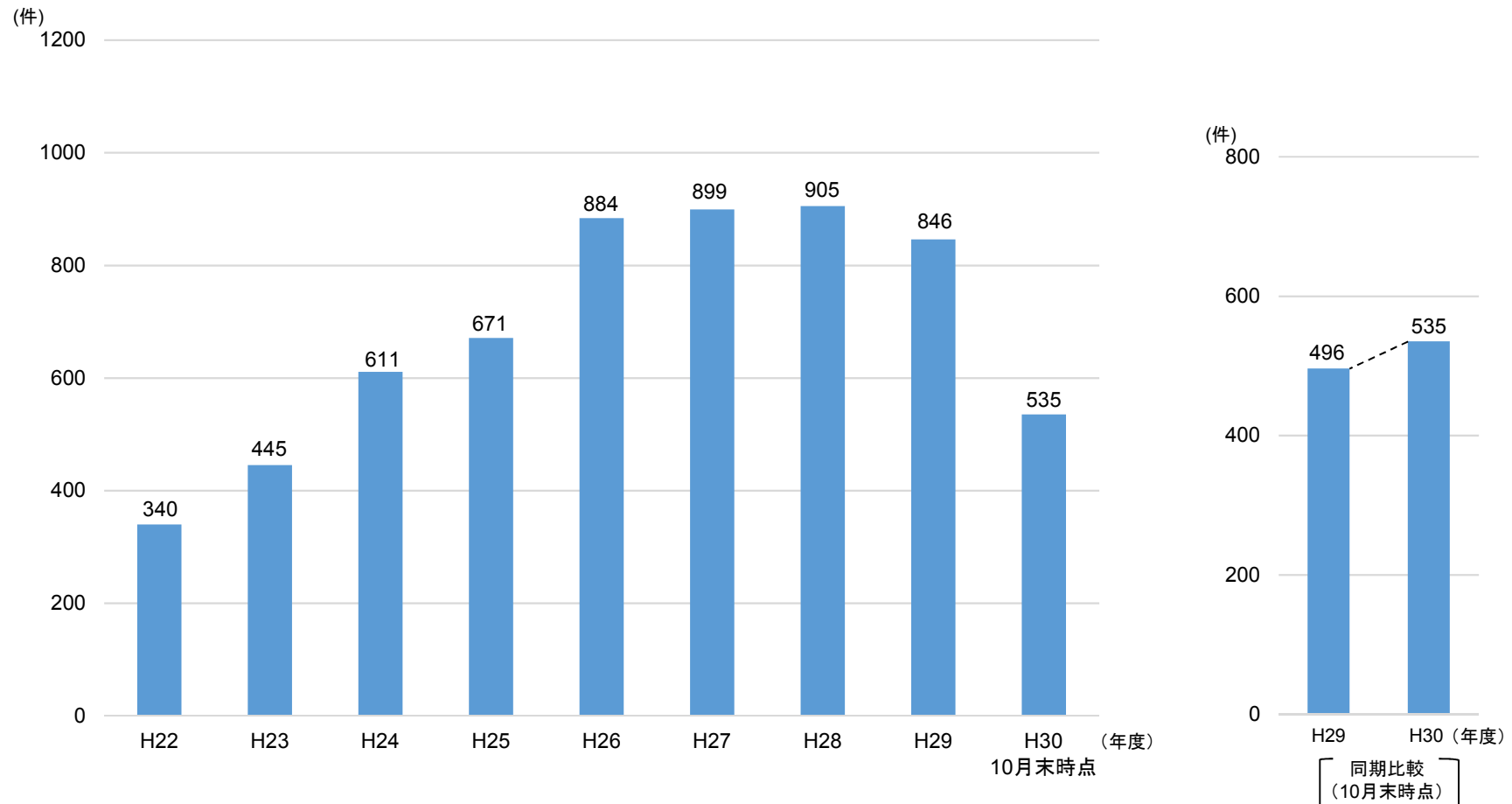
専門家相談実施件数（新規相談件数）



## 4. 専門家相談の実施件数②（リフォーム）

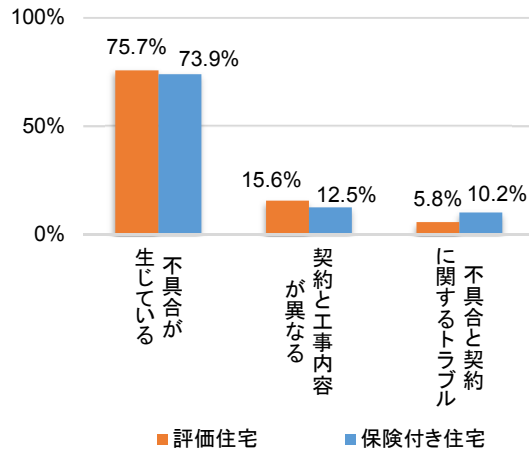
○リフォーム専門家相談の実施件数は年々増加していたが、平成29年度は前年度と比べて件数が減少した（平成30年度は10月末時点で、前年同期比8%増）。

リフォーム専門家相談実施件数（新規相談件数）

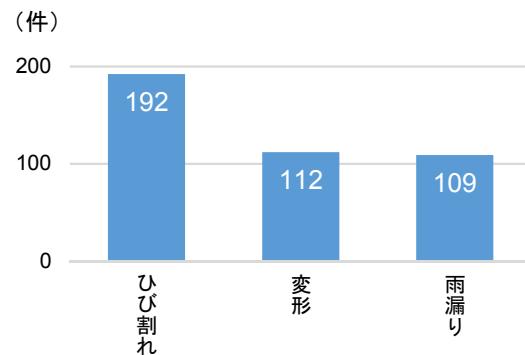


## 5. 専門家相談の内容①（評価住宅・保険付き住宅）

- 評価住宅・保険付き住宅の専門家相談のきっかけは、「不具合が生じている」が最も多い。
- 主な不具合事象は、「ひび割れ」が最も多く、次いで「変形」・「雨漏り」の順になっている。



相談のきっかけ(評価住宅・保険付き住宅)



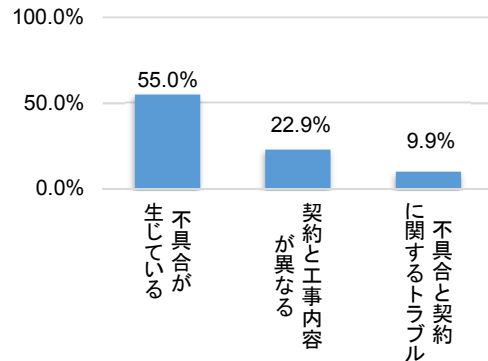
主な不具合事象(評価住宅・保険付き住宅)

### ■ 専門家相談事例

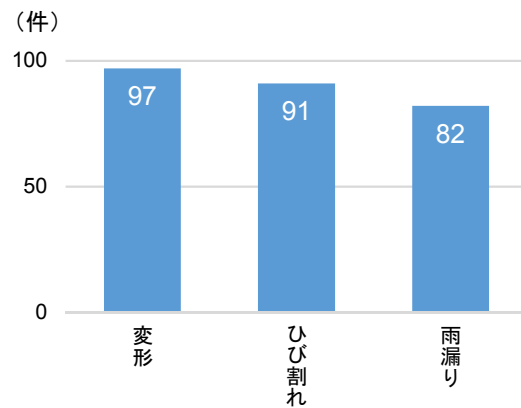
評価住宅・保険付き住宅	
ひび割れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 平成25年に新築戸建て住宅を購入したところ、基礎立上り部にひび割れが生じていた。販売業者は社内基準により、1mm未満のひび割れについては瑕疵とみなさないという。売買契約上の瑕疵担保責任期間2年を過ぎていることも、是正を拒否する理由の一つとしている。販売業者の見解が正しいかどうか相談したい。</li> </ul>
変形	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新築戸建て住宅の片流れ屋根板金の変形と、サイディング外壁の亀裂が生じた。補修が行われたが見た目が悪い。事業者と交渉したら、1年点検で確認すると言う。このような場合どのような交渉が考えられるか相談したい。</li> </ul>
雨漏り	<ul style="list-style-type: none"> <li>● マンションの外壁面に全体的に設置してある各居室の給気口から雨水が浸入する不具合が発生している。売主に全居室の改善を求めると、被害住戸のみ補修するとの回答であった。このような対応が妥当かどうか相談したい。</li> </ul>
契約に関するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新築工事の引渡しが2カ月遅延した。遅延の原因は、施工業者側にあるので、仮住まい費用や、遅延損害の請求が可能かどうか相談したい。また、施主が指示しなかった追加工事について、費用請求されたので、支払わなければならないか相談したい。</li> </ul>

## 5. 専門家相談の内容②（リフォーム）

- リフォーム専門家相談のきっかけも、「不具合が生じている」が最も多い。
- 主な不具合事象は、「変形」が最も多く、次いで「ひび割れ」・「雨漏り」の順になっている。



相談のきっかけ(リフォーム)



主な不具合事象(リフォーム)

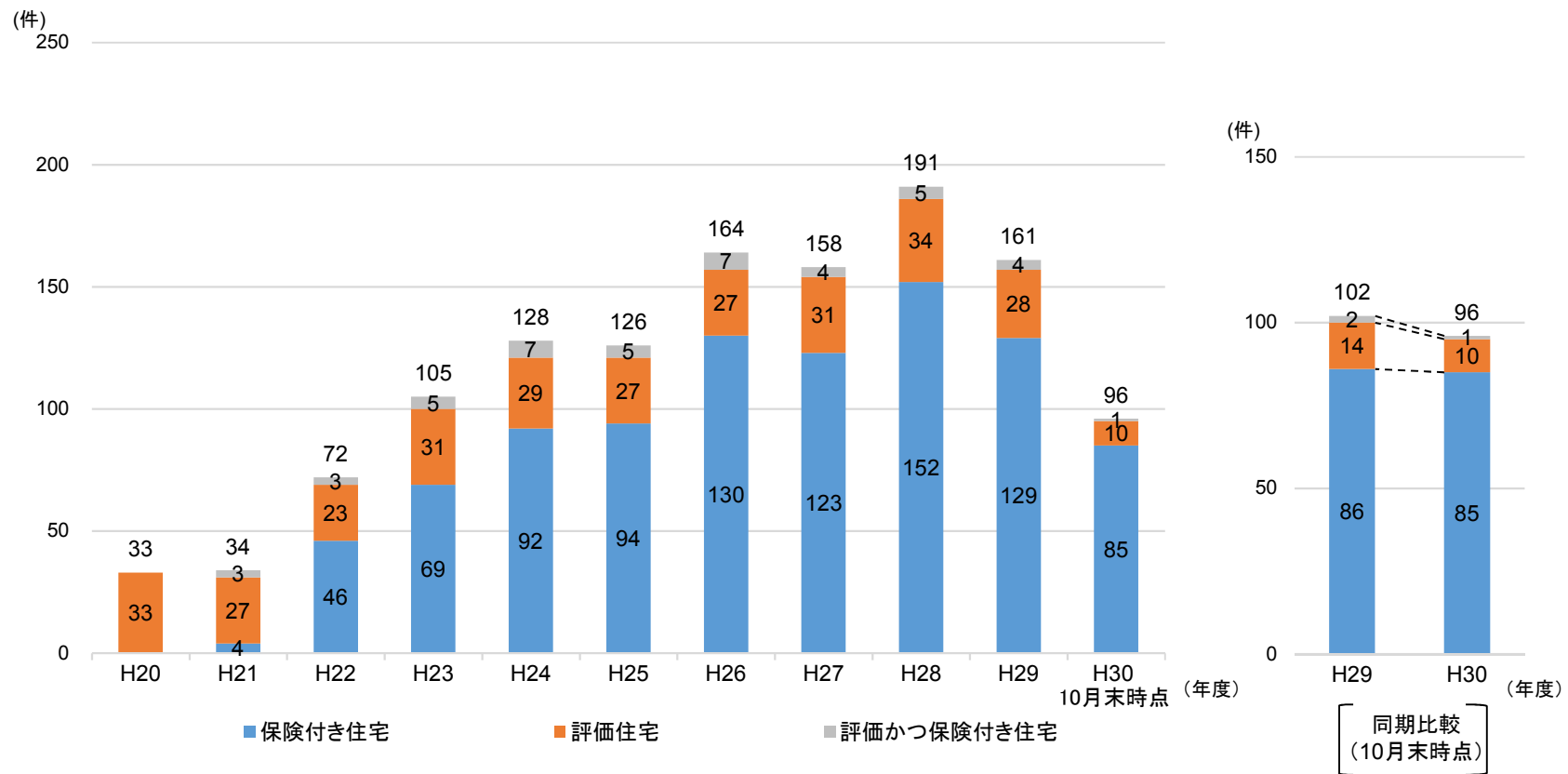
### ■ 専門家相談事例

リフォーム	
変形	<ul style="list-style-type: none"> <li>● リフォーム業者に外壁塗装工事を発注し工事が完了した。足場を外すと、隣地境界上にあるブロックとフェンスに足場材を架けていたため、ブロックとフェンスが凹んだ。リフォーム業者に補修請求しているが、事業者は認めない。今後の対応方法について相談したい。</li> </ul>
ひび割れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 築40年の実家で、外壁が劣化してひびが多く発生していたのでリフォーム工事を行なったが、工事完了後しばらくして、外壁にひび割れが発生した。リフォーム業者に補修を求めているが対応しない。補修してもらいたいがどうすればよいか相談したい。</li> </ul>
雨漏り	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 築16年の戸建住宅。外壁シーリングの打替え工事を行ったが、台風時、内壁に雨漏りが発生。補修を行ったが、内壁に染みができてしまった。リフォーム業者に、内壁の補修、シーリングの調査費用を請求できるか、調査費用の負担はどちらが負うべきかについて相談したい。</li> </ul>
契約に関するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>● リフォーム業者と屋根及び外壁の塗装工事を80万円で契約した。その後、別の事業者から通常の工事費よりも高いと言われたため、契約を解消する連絡をしたら、契約金額の30%を違約金として請求すると言う。リフォーム業者と交渉したところ、16万円で妥協するというが、この金額が妥当かどうか相談したい。</li> </ul>

## 6. 住宅紛争処理の申請受付件数

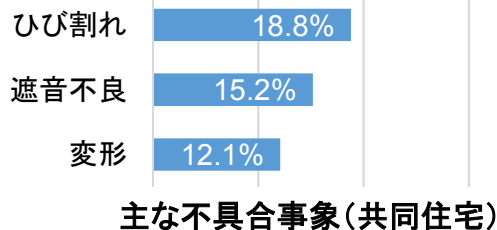
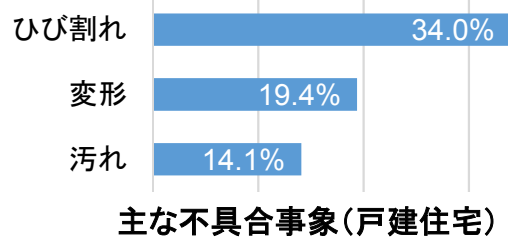
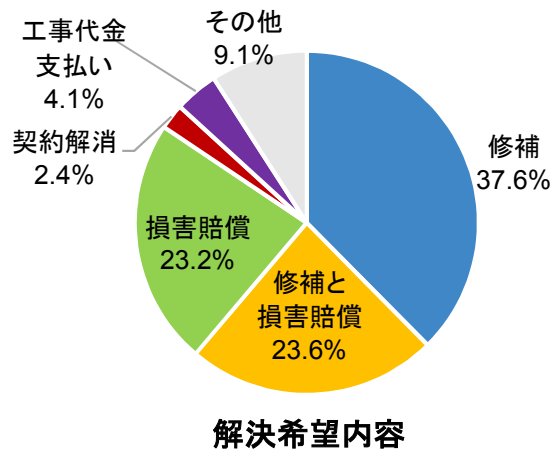
○住宅紛争処理の申請受付件数は全体として増加傾向にあったが、平成29年度は前年度と比べて件数が減少した(平成30年度は10月末時点で、前年同期比6%減)。

住宅紛争処理申請受付件数



## 7. 住宅紛争処理の内容

- 解決希望内容は「修補」が最も多く、次いで「修補と損害賠償」、「損害賠償」の順となっている。
- 主な不具合事象は、戸建住宅、共同住宅ともに「ひび割れ」が多く、次いで、戸建住宅は「変形」、共同住宅は「遮音不良」となっている。



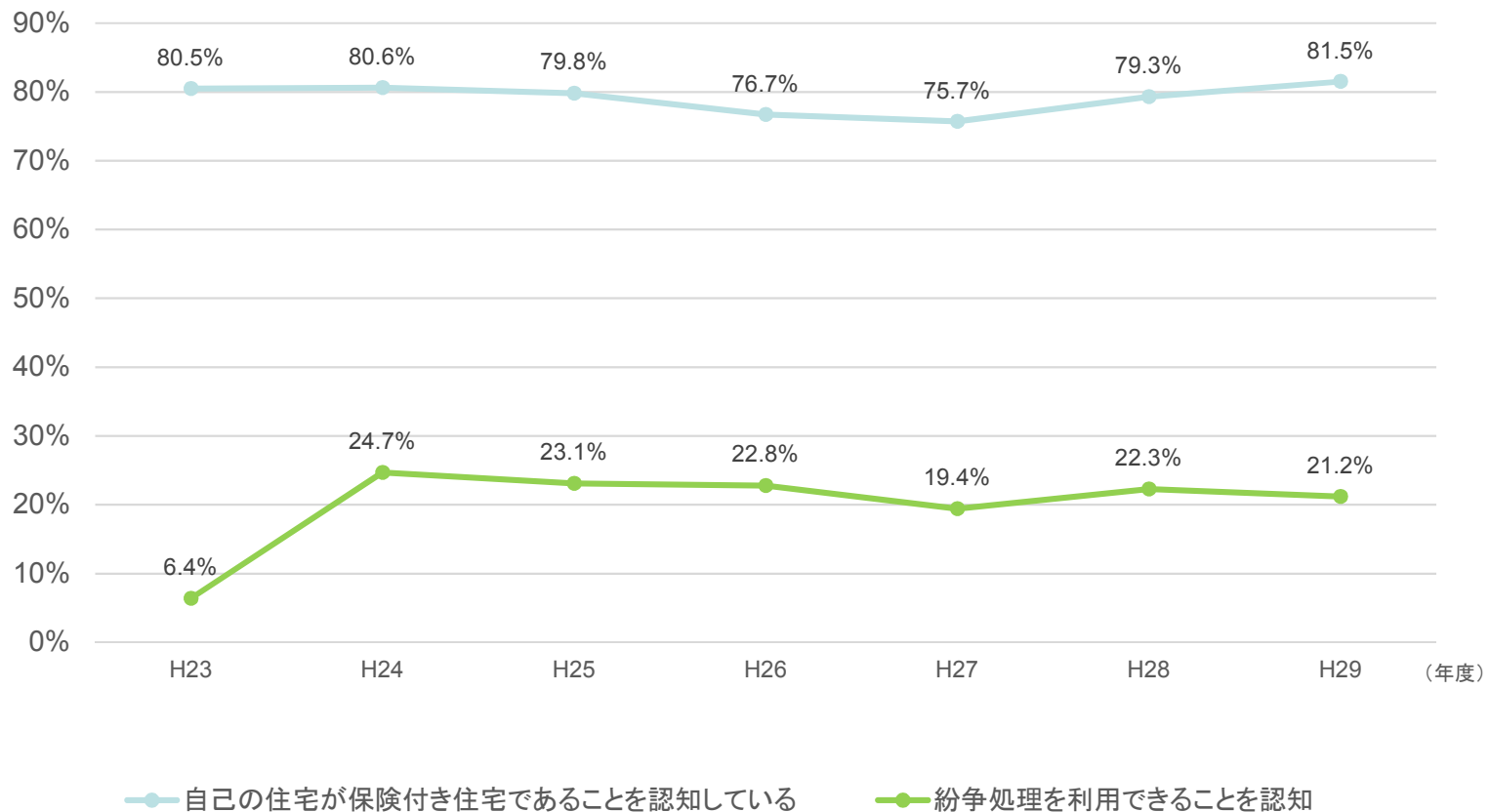
### ■住宅紛争処理事例

住宅紛争処理	
ひび割れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建物の外壁全体にひび割れが生じており、この1年で悪化している。申請人は外壁の張り替えを希望しているが、被申請人は上から塗料を塗る補修方法を提案しており、話がまとまらない。被申請人に対して、外壁の補修工事を求めたい(調停事件)</li> </ul>
変形	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 引渡しから1カ月程度で、床材の隆起、釘の浮き上がり、引き戸のレール板の剥がれ・歪み等、多数の施工上の手抜きがある。被申請人に対し、書面にて何度か説明を求めると、「当社の基準」で施工しているとの説明のみであるため、申請人は強い不信感を感じている。被申請人に対し基準通りの施工及び工事請負契約約款の「図面・仕様書のとおり」の施工を再度行うよう求めたい(調停事件)</li> </ul>
遮音不良	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請人のマンション居室内の戸境壁において、一方はコンクリートクロス直貼りで音が全く聞こえないが、反対側の壁はそれ以外の作り方で、シンク音、包丁の音、ドアの音、会話などが1日に100回以上聞こえる。しかし、被申請人は瑕疵を認めない。被申請人に対し、戸境壁の欠陥部分等の補修工事を直ちに実施して、騒音を発生しないようにすることを求めたい(調停事件)</li> </ul>
契約に関するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新築住宅の引渡し的大幅な遅れに伴う、本来払う必要のないアパート代を被申請人に求めたが応じてもらえない。被申請人に対し、本来被申請人が支払うべきアパート代、仮設水道代、その他工事の不具合等による損害の賠償を求めたい(調停事件)</li> </ul>

## 8. 紛争処理制度の認知度

- 平成23年度から保険付き住宅取得者向けのダイレクトメール送付時に、アンケートを実施。
- 自己の住宅が保険付き住宅であることの認知度は80%前後であり、紛争処理制度の認知度は20%前後に留まっている。

保険付き住宅取得者向けアンケート結果



## 9. 制度の周知広報①（住宅取得時の周知）

- 電話相談、専門家相談、住宅紛争処理の概要と、住まいるダイヤルの専用の電話番号(フリーダイヤル)を記載したリーフレットを作成。
- 評価機関、保険法人の協力を得て、住宅事業者に当該リーフレットを配布し、住宅事業者から評価住宅、保険付き住宅の取得者にリーフレットを渡していただくようにしている。

### ■ リーフレット

**住宅性能評価を受けた住宅  
にお住まいの皆さまへ**

評価住宅についての  
法律に基づく支援制度のご案内です

住宅に不具合が発生したり、事業者との間でトラブルが起きたときなど、弁護士・建築士による無料相談や裁判外の紛争処理の仕組みを利用できます。

不具合が見つかったけど、補修してもらえないだろうか...  
工事内容が打合せと違う...  
こんな場合は下記サービスが受けられます。  
第三者の専門家に相談したい...

**電話相談 (無料)** 一級建築士が、住まいに関するさまざまなご相談にお答えします。

**専門家相談 (無料)** 弁護士と建築士のペアによる無料の面談(1時間)を行っています。

**紛争処理 (申請料1万円のみ)** 契約当事者間でトラブルが生じた場合、専門家が関入して解決にあたる手続です。

まずはお気軽にお電話ください！  
フリーダイヤル **0120-111111**  
住まいるダイヤル 10:00~17:00(土日祝日除く)

〔 評価住宅用 〕

**住まいるダイヤルは皆さまの心強い味方です。**

住宅品質確保促進法に基づき、住まいるダイヤルと全国の住宅紛争審査会(弁護士会)が連携して、評価住宅についての3つの支援制度を実施しています。

**電話相談 (無料)** 住まいに関するさまざまな、どんな相談でもお答えします。

**専門家相談 (無料)** 弁護士・建築士による無料の面談(1時間)を行います。専任の専門家による弁護士会での面談です。

**紛争処理 (申請料1万円のみ)** 専任の専門家による弁護士会等の専門家(弁護士・建築士)が、申請料1万円程度で関与する紛争解決手続です。

**POINT**  
・プライバシーの保護  
・迅速な解決  
・費用は申請料のみ

あっせん  
調停  
仲裁  
※手続は3段階

フリーダイヤル **0120-111111**  
住まいるダイヤル 10:00~17:00(土、日、祝日除く)

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 住まいるダイヤル  
http://www.chord.or.jp/

**かし保険付きの住宅  
にお住まいの皆さまへ**

保険付き住宅についての  
法律に基づく支援制度のご案内です

住宅に不具合が発生したり、事業者との間でトラブルが起きたときなど、弁護士・建築士による無料相談や裁判外の紛争処理の仕組みを利用できます。

こんな場合は下記サービスが受けられます。  
不具合が見つかったけど、補修してもらえないだろうか...  
工事内容が打合せと違う...  
第三者の専門家に相談したい...

**電話相談 (無料)** 一級建築士が、住まいに関するさまざまなご相談にお答えします。

**専門家相談 (無料)** 弁護士と建築士のペアによる無料の面談(1時間)を行っています。

**紛争処理 (申請料1万円のみ)** 契約当事者間でトラブルが生じた場合、専門家が関入して解決にあたる手続です。

まずはお気軽にお電話ください！  
フリーダイヤル **0120-111111**  
住まいるダイヤル 10:00~17:00(土日祝日除く)

〔 保険付き住宅用 〕

**住まいるダイヤルは皆さまの心強い味方です。**

住宅品質確保促進法・住宅瑕疵担保履行法に基づき、住まいるダイヤルと全国の住宅紛争審査会(弁護士会)が連携して、保険付き住宅についての3つの支援制度を実施しています。

**電話相談 (無料)** 住まいに関するさまざまな、どんな相談でもお答えします。

**専門家相談 (無料)** 弁護士・建築士による無料の面談(1時間)を行います。専任の専門家による弁護士会での面談です。

**紛争処理 (申請料1万円のみ)** 専任の専門家による弁護士会等の専門家(弁護士・建築士)が、申請料1万円程度で関与する紛争解決手続です。

**POINT**  
・プライバシーの保護  
・迅速な解決  
・費用は申請料のみ

あっせん  
調停  
仲裁  
※手続は3段階

フリーダイヤル **0120-111111**  
住まいるダイヤル 10:00~17:00(土、日、祝日除く)

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 住まいるダイヤル  
http://www.chord.or.jp/



## 9. 制度の周知広報②（住宅取得後の再周知等）

- 保険付き住宅の取得者に対して、保険法人と連携してダイレクトメールを送付し、制度の再周知を行っている（保険証券発行の翌年度と概ね5年経過した年度に送付）。
- 住宅紛争審査会（全国52の弁護士会）と連携し、専門家相談・紛争処理についての新聞広告を掲載している。

### ■ダイレクトメール（DM）

### ■ 発送数（住宅取得者宛）

保険証券発行時期 (年度)	DM <sup>※2</sup> 発送数 (年度/通)	RDM <sup>※3</sup> 発送数 (年度/通)
H20、H21	H22 / 約22万	H27 / 約19万
H22.4.1～H23.8.31 <sup>※1</sup>	H23 / 約34万	H28 / 約26万
H23.9.1～H24.3.31 <sup>※1</sup>	H24 / 約18万	H29 / 約16万
H24	H25 / 約28万	H30 / 約27万
H25	H26 / 約30万	—
H26	H27 / 約25万	—
H27	H28 / 約23万	—
H28	H29 / 約23万	—
H29	H30 / 約26万	—

### ■新聞広告

- ※1 東日本大震災の影響を考慮し、実施時期を変更。
- ※2 保険証券発行の翌年度に送付のもの。H22年度より実施。
- ※3 リマインドダイレクトメール。保険証券の5年度後に、再度送付のもの。H27年度より実施。

- ・ H23年度から毎年度実施
- ・ 掲載紙：全国紙<sup>※1</sup> 及び 地方紙<sup>※2</sup>
- ・ 掲載数：全5段2回、突き出し6回

- ※1 読売新聞、毎日新聞、産経新聞（H30年度予定）
- ※2 37紙（H30年度予定）

## 9. 制度の周知広報③（住宅取得者等への周知）

○住宅取得者や住宅取得を検討中の方を主なターゲットとして、ウェブ広告（ネットワークバナー広告、動画広告等）、家電量販店等でのデジタルサイネージ広告、自治体広報誌への広告掲載、冊子の配布等を行っている。

### ■ 新築住宅の取得者向け周知

#### ○ ウェブ広告（H29年度～）

ウェブ広告（ネットワークバナー広告、動画広告等）を実施し、住まいるダイヤルや、自分の住宅が評価住宅、保険付き住宅であるかの関心を引く広告を掲出。当該広告から支援センターHPに誘導することで制度の周知を図っている。

- ・ ネットワークバナー広告：Google（GDN）、Yahoo!（YDN）、楽天、LINE、Yahoo!知恵袋（約15万クリック/月）
- ・ 動画広告：Youtube（Bumper6秒（視聴数約230万回/月）、Trueview43秒（視聴数約9万回/月））
- ・ リスティング広告：GDN（約1.6千クリック/月）

※いずれも、ターゲットを年齢（25歳以上）や興味関心（不動産関係、家具、インテリア、DIY等）等に絞って配信

#### ○ デジタルサイネージ広告（H30年度）

家電量販店等でデジタルサイネージ広告（15秒動画）を実施し、住まいるダイヤルの周知を行っている。

- ・ 実施場所：ヤマダ電機（予定）、イオン、セルフガソリンスタンド
- ・ 実施地域：群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、愛知県、大阪府、和歌山県、岡山県、広島県ほか

#### ○ 自治体広報誌（H30年度）

自治体広報誌への広告掲載により、住まいるダイヤルの周知を行っている。

- ・ 掲載地域：群馬県、埼玉県、千葉県、神奈川県、新潟市、名古屋市、大阪府、和歌山県、岡山県ほか

### ■ 新築住宅の取得予定者向け周知（H27年度～H29年度）

ウェブ広告や冊子の配布などにより住宅性能表示制度・住宅瑕疵担保責任保険制度、住宅相談・紛争処理制度などの周知を行っている。

- ・ ウェブ広告：ネットワークバナー広告（約5万クリック/月）、動画広告（TrueView、視聴数約14万回/月）、リスティング広告（約3千クリック/月）、タイアップ記事（Allabout、約4万回/月）等
- ・ 雑誌広告：SUUMO注文住宅、住まいの設計 等（7種類、累計約62万部）
- ・ ラジオ広告（20秒CM、1回/日、TBS系列33局、文化放送系列34局）
- ・ 冊子、パンフレット配布：住宅展示場（約5万部）、駅ラック（68駅、約15,000部）、ポスティング（賃貸住宅約31万世帯）、講習会 等

## 9. 制度の周知広報④（関係機関との連携）

- 全国の消費生活センター及び地方公共団体等と相互の理解と連携を深め、相談・住宅紛争処理の幅広い周知と利用の促進を図るため、相談関係機関等に対して制度の説明や住宅相談に関する情報交換を行っている。
- 住まいるダイヤルのパンフレットや財団パンフレットを関係機関（都道府県、消費生活センター等）へ配布し、相談・住宅紛争処理の周知を図っている。

### ■ 関係機関との情報交換等

内容	開始時期	実施箇所			
		H27年度	H28年度	H29年度	H30年度 (予定)
地方整備局等への訪問による財団業務の説明・情報交換	H26年度	10	—	—	3
地方公共団体への訪問による財団業務の説明・情報交換 ・主に都道府県の住宅相談担当者のほか外部機関(住宅センター、建築士関係団体、消費生活センターなど)の相談担当者に声がけ ・このほか、訪問等を行わない都道府県に、住まいるダイヤルの案内を送付	H27年度	10	10	12	11
地方公共団体の住宅相談窓口担当者等に対する財団業務の説明 (（一社）住宅リフォーム推進協議会との共同事業) ・都道府県市区町村の住宅相談担当者が対象	H22年度	29	27	33	29
消費生活センターへの訪問による財団業務の説明・情報交換 ・このほか、消費生活センターへ住まいるダイヤルの案内を送付（H29年度752箇所） ・また、依頼により、消費生活センター相談員の研修会等で説明を実施	H22年度	38	22	11	10

# 10. 相談内容・傾向等の消費者、事業者へのフィードバック①

○電話相談と専門家相談の事例を当財団のホームページに掲載し、電話相談の事例は、フリーワードや住宅形式、住宅の部位等の項目で検索できるようにしている。

## ■ 電話相談の事例の掲載

【財団ホームページ】



【電話相談の事例検索画面】



【電話相談事例】



# 10. 相談内容・傾向等の消費者、事業者へのフィードバック②

○電話相談、専門家相談、住宅紛争処理の統計情報をまとめ、毎年度公表している。

- ・主な統計データを財団パンフレットに掲載。
- ・住宅相談統計年報を作成し、冊子及び当財団ホームページにて提供。
- ・統計データ(資料編)を当財団ホームページにて提供。

## ■ 財団パンフレット

## ■ 住宅相談統計年報2018

【本編】

【資料編】

# 10. 相談内容・傾向等の消費者、事業者へのフィードバック③

○電話相談、専門家相談、住宅紛争処理の事例を基に、消費者・事業者向けの啓発情報（住宅取得時・供給時に気を付けるべきポイントや紛争処理の進め方等）をまとめ、ウェブや冊子などで紹介している。

■あるある体験談(消費者向け 住宅取得時の啓発情報)  
・住宅展示場、地方公共団体等を通じて配布

(冊子 B5、36ページ)



(ウェブサイト)



■身につまされる体験談(事業者向け トラブル予防の啓発情報)  
・建築士関係団体等を通じて配布

(冊子 B5、12ページ)



(ウェブサイト)



■紛争処理の進め方(マンガ)  
・当財団ホームページにて公開

(消費者向け)



(事業者向け)

