

住宅相談と紛争処理支援の取組

2015年11月30日

公益財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センター

1. 当財団の業務概要

■財団の役割

(公財) 住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、2000年度より、住宅の品質確保の促進等に関する法律(住宅品確法)に基づき、「住宅紛争処理支援センター」として国土交通大臣の指定を受け、住宅相談や住宅紛争処理への支援等幅広い業務を行うとともに、消費者が安心してリフォームが行える健全なりフォーム市場の環境整備に取り組んでいる。

【相談の流れ】



評価住宅

住宅品確法に基づき、国の登録を受けた評価機関により「建設住宅性能評価書」の交付を受けた住宅

保険付き住宅

特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律(住宅瑕疵担保履行法)に基づき、住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅

運営費用：左図の業務の実施に要する経費は、住宅品確法等に基づき、「評価住宅に係る評価機関」及び「保険付き住宅に係る保険法人」から拠出される負担金が充てられている。(※は国庫補助事業)

【当財団の業務実績】

→ 電話相談 (2000年度より開始)	2014年度	累計
新規相談件数 (延べ応答件数：複数回の同一相談等もカウント)	26,136 (35,879)	204,732 (248,878)
新築等相談件数	16,831	146,159
リフォーム相談件数	9,305	58,573
→ リフォーム見積チェックサービス (2010年度より開始)		
事業者から取得した見積書に関する相談	808	3,007
見積書の送付を受けた件数	534	1,939
→ 専門家相談 (2010年度より開始)	2014年度	累計
実施件数	1,806	5,782
マンション建替等 (2015.01開始) ※上記の外数	10	10
→ 住宅紛争処理支援 (2000年度より開始)	2014年度	累計
申請受付件数	164	786

■ 評価住宅の供給実績

- ・住宅品質法に基づく住宅性能表示制度は、2000年10月に運用開始。
- ・評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）の供給戸数が、新築住宅着工総戸数に占める割合は、約20%前後で推移。

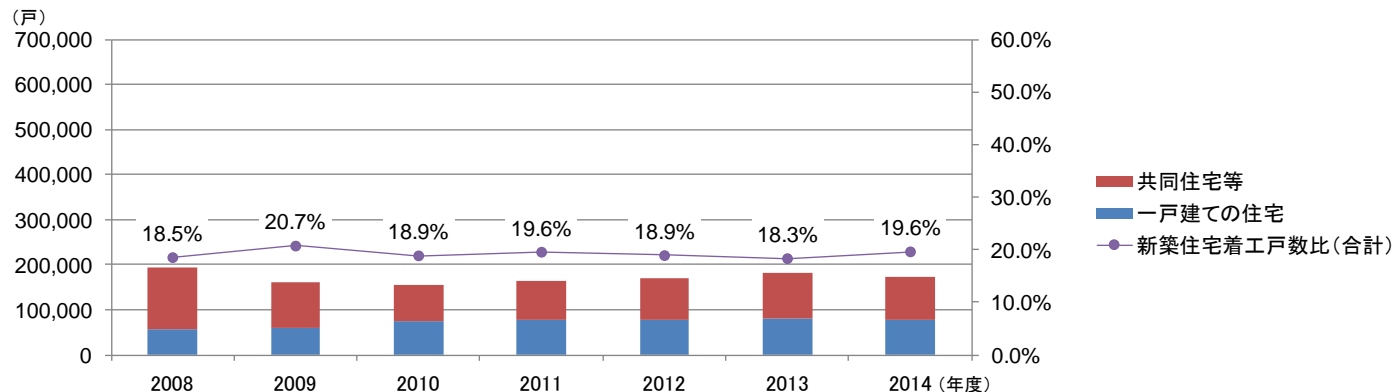
■ 保険付き住宅の供給実績

- ・住宅瑕疵担保履行法は、2008年4月より一部施行され、資力確保措置の義務付けに関する規定は2009年10月から全面施行。
- ・保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅）の供給戸数が、新築住宅着工総戸数に占める割合は、最近5年間は約50%前後で推移。

■ 評価住宅の供給推移

建設住宅性能評価書
(新築住宅) 交付実績

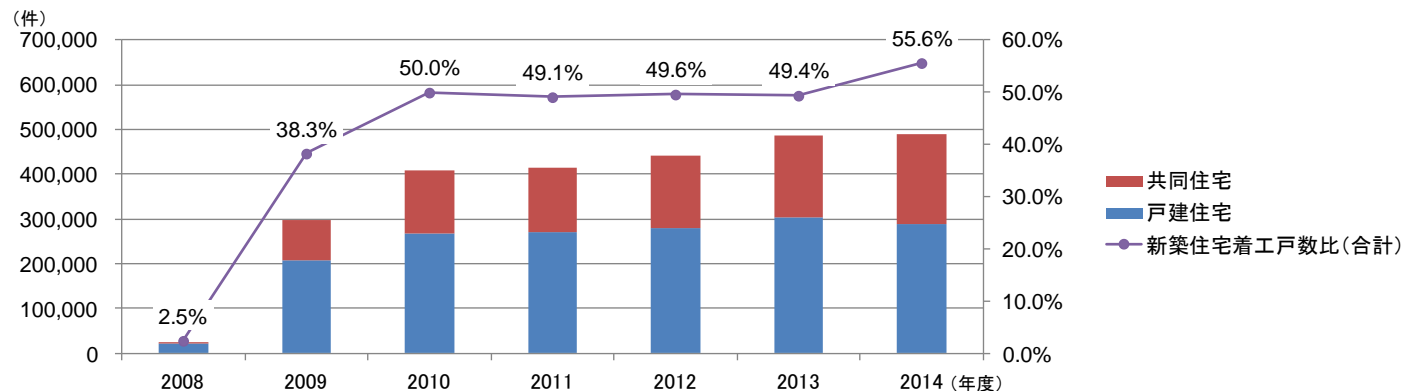
出典：一般社団法人 住宅性能評価・表示協会
(2015年9月時点)



■ 保険付き住宅の供給推移

住宅瑕疵担保責任保険
(一号保険) 保険証券発行件数

出典：国土交通省(2015年9月時点)



■全国からの電話相談に対応

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から、技術的問題から法律的問題まで幅広い相談をお受けし、相談内容に応じて、専門家相談や紛争処理手続を紹介している。

■住宅に関する幅広い知識を備えた相談員

電話相談に応じる相談員は、一級建築士の資格と住宅の建築や設計の実務経験を有し、専門的な見地から助言を行うことができる体制を整えている。なお、法律的問題を含む相談については、弁護士が常駐して、サポートしている。

相談員は、新規採用後1ヶ月間の研修（OJTを含む）を経て相談業務に臨んでいるほか、定期的に外部講師等による研修（隔月程度）、各種セミナー等の利用（適宜）、相談員相互の意見交換（毎月）等を実施し、能力向上に努めている。



- ・住宅に関する幅広い相談を受付
- ・全国から市内通話料金で利用可能
- ・相談員は38名、全員一級建築士
- ・毎日18～26名の相談員が電話で対応
- ・受付時間は、平日10～17時
(土日祝休日、年末年始除く)

(2015. 11. 9時点)

【相談ブース】



助言

相談員への法律的助言

(相談者へ直接回答することはない)

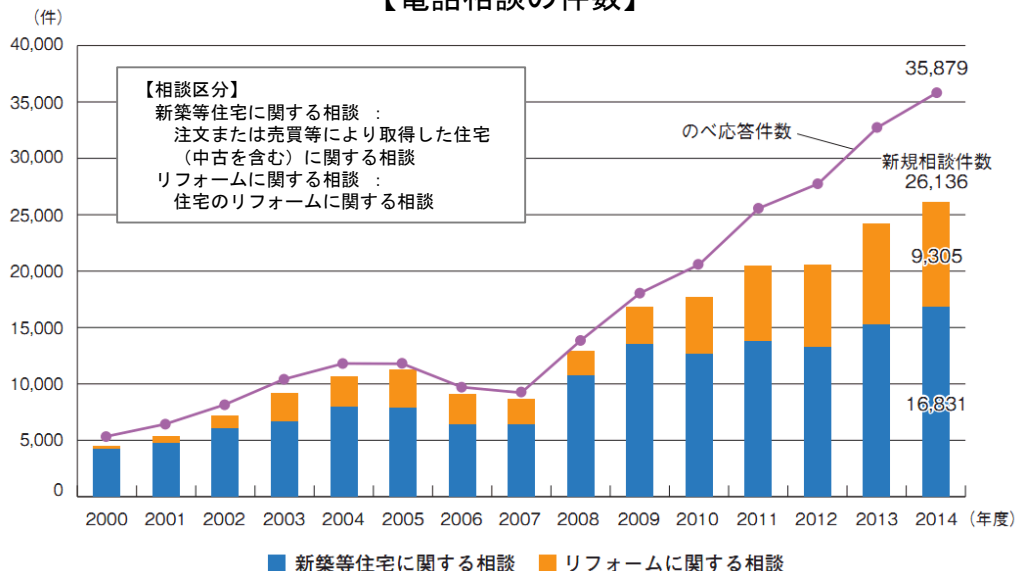
弁護士 (日弁連推薦の弁護士 (10名) が交代で毎日2時間財団内に常駐)



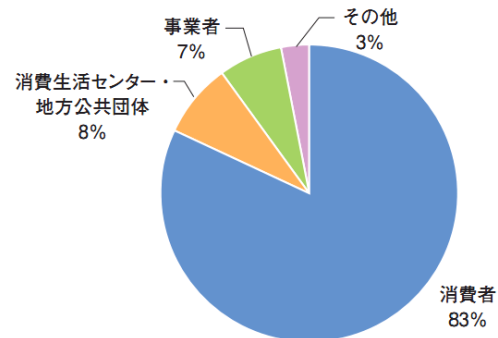
2. 電話相談 ②実績（全体）

- 電話相談の件数は、住宅瑕疵担保履行法が一部施行された2008年度以降、増加傾向にあり、2014年度は26,136件。
- 2014年度の相談者の区分は、83%が「消費者」、8%が「消費生活センター・地方公共団体」からの相談。
- 消費者が「住まいるダイヤル」に相談するきっかけは、「消費生活センター」など他の相談窓口機関からの紹介によるものが44%を占めている。

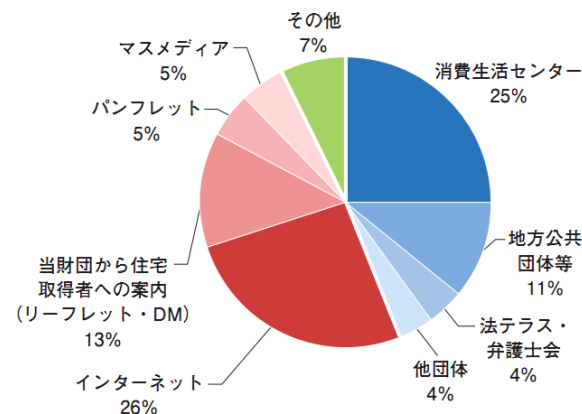
【電話相談の件数】



【相談者の区分】
（電話相談、2014年度）



【消費者が「住まいるダイヤル」を知った方法】
（電話相談、2014年度）



【相談例】

<新築住宅>

- ・住宅に不具合があるようで心配だ。
- ・事業者の不具合の修理を依頼したが対応してもらえない。
- ・契約金額や工期が契約通りになっていない。
- ・住宅を安心して取得するための制度を知りたい。

<リフォーム>

- ・リフォーム工事に不具合があるようで心配だ。
- ・事業者の説明や契約内容と工事が違っている。
- ・訪問販売業者とリフォーム工事の契約をしてしまったが、解約できるか。
- ・事業者が作成した見積書の工事項目や工事単価の見方を知りたい。

電話相談の一環として、リフォーム工事を契約する前の、消費者からの「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」などの相談について、希望に応じて相談者から見積書の送付を受け、助言を行っている。（2010年度から開始）

■相談の内容

原則として契約前見積書に記載されている数量や単価などをチェック（契約後のトラブル相談等については、必要に応じて専門家相談を案内）

■見積書や図面の送付

希望に応じて、見積書や図面などの送付を受け、資料からわかる範囲でチェック
相談者が見積書を適切に判断するための助言と情報の提供

■利用できる方

消費者等

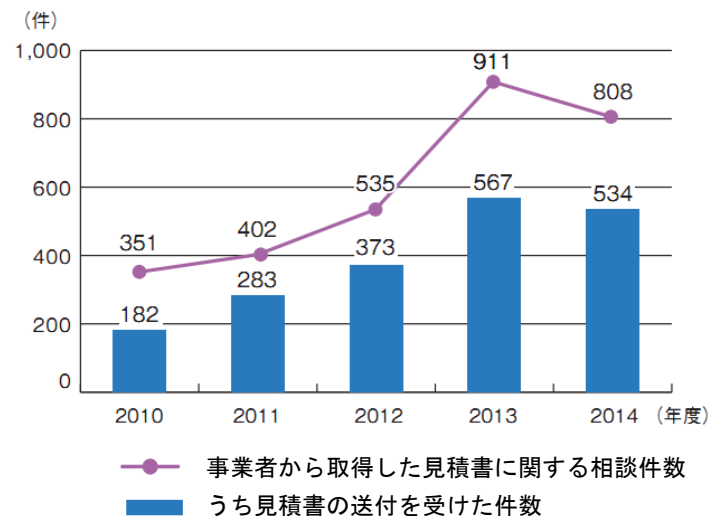
■情報提供ホームページ

財団ホームページの「住宅リフォーム見積チェックシステム」（<http://www.checkreform.jp/>）で情報提供

■助言内容例

- ✓現場確認は行われているか。
- ✓数量は適正に拾われているか。
- ✓工事範囲、工事箇所等は明確か。
- ✓材料等の仕様は明示されているか。
- ✓技術的な問題点はないか。
- ✓材料等の市場価格データ等

【見積チェックサービスの件数】



■全国の弁護士会との連携により実施

2010年4月から、弁護士会と連携することにより、住宅紛争審査会に所属する弁護士と建築士がペアで相談者と対面相談を行う「専門家相談」を開始した。【原則無料】

■相談対象は「評価住宅」「保険付き住宅」「住宅リフォーム」「マンション建替等」

評価住宅と保険付き住宅の取得者・供給者のほか、住宅リフォーム工事の発注者（予定者を含む。）からの相談にも対応している。（2011年11月に全ての弁護士会との連携体制が整い、現在は47都道府県の52弁護士会すべてでこれらの専門家相談を実施。）

さらに、2014年12月24日に施行された「マンションの建替えの円滑化等に関する法律の一部を改正する法律（平成26年法律第80号）」において創設されたマンション敷地売却制度等の円滑な実施を支援するため、マンションの建替えやマンション敷地売却等についての専門家相談を、2015年1月より体制の整った弁護士会から順次開始している。相談の対象者は、マンション建替えやマンション敷地売却等に関係する管理組合、区分所有者、借家人等。

■ 弁護士・建築士による1時間の対面相談

■ 各都道府県の弁護士会で実施

■ 専門家相談員は、指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員が対応
ただし、住宅リフォーム及びマンション建替等の専門家相談については、紛争処理委員以外も対応

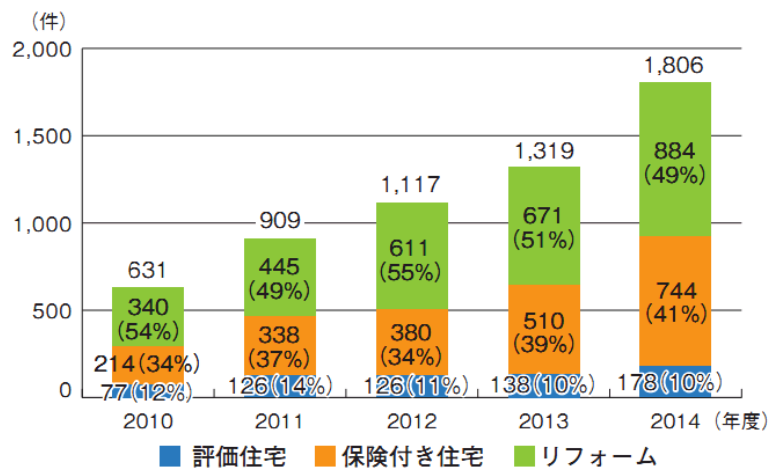
※ 専門家相談は原則として1回。相談を担当した弁護士が必要と認めた場合は3回まで実施。

※ 評価住宅及び保険付き住宅の専門家相談の財源は負担金。
住宅リフォーム専門家相談、マンション建替等専門家相談の財源は国庫補助金。



全ての弁護士会で実施体制が整った後の2012年度には、実施件数が1,000件を超え、2014年度の実施件数は1,806件。うち、評価住宅及び保険付き住宅の実施件数は、922件。

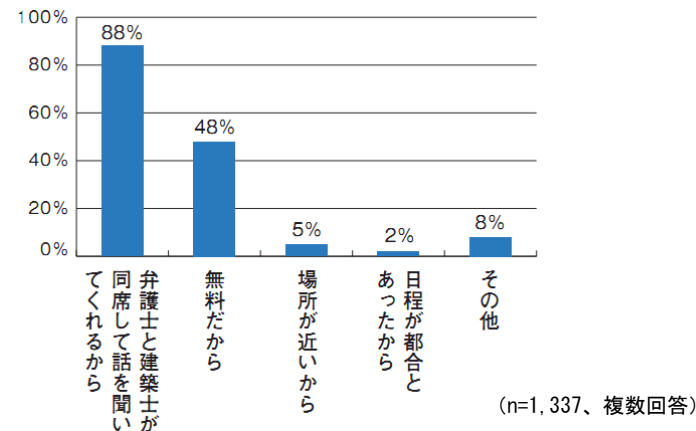
【専門家相談の実施件数】



評価住宅と保険付き住宅（922件）の相談者内訳（2014年度）：
消費者876件、事業者46件
※リフォームの相談者は消費者のみ。

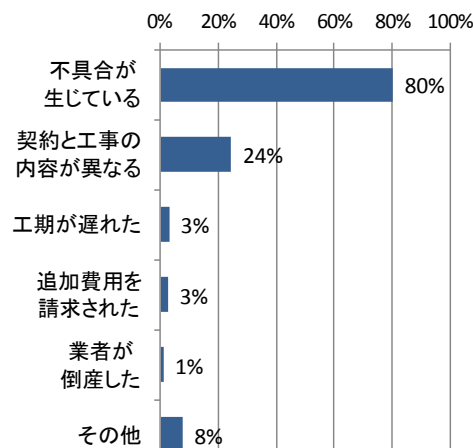
上記以外に、マンション建替等専門家相談を2014年度（2015年1月～3月）に、10件実施。

【専門家相談を希望した理由（2014年度）】

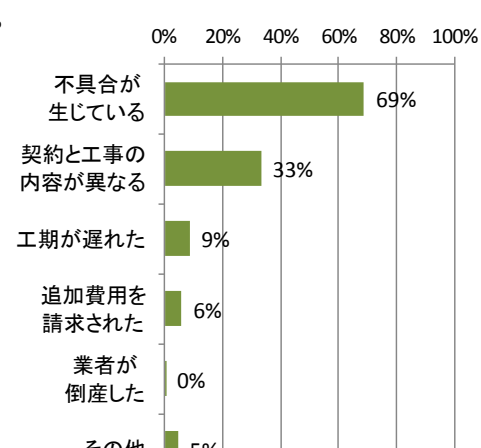


【相談のきっかけの割合（2014年度）】

<新築住宅（評価住宅、保険付き住宅）>



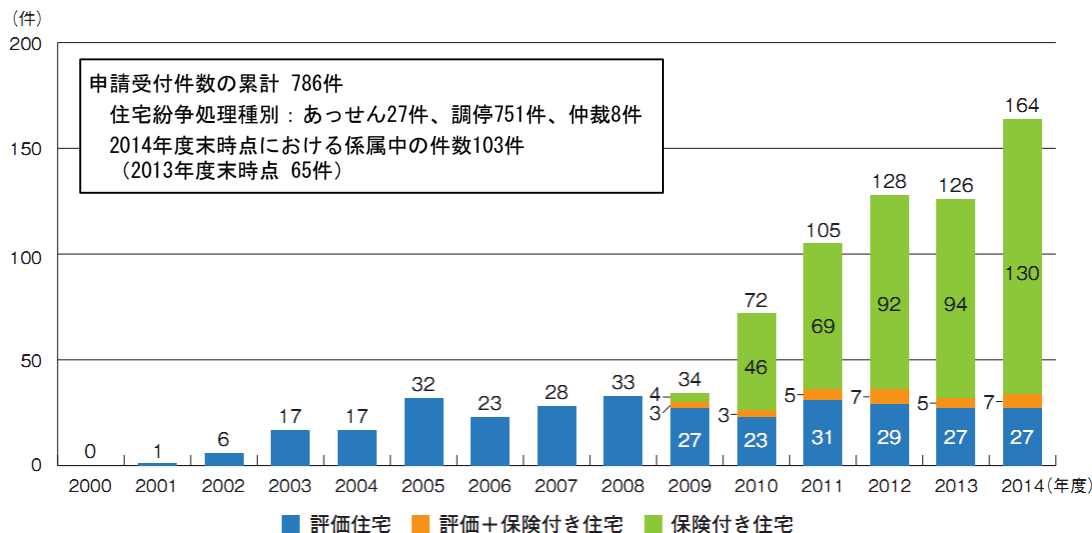
<リフォーム>



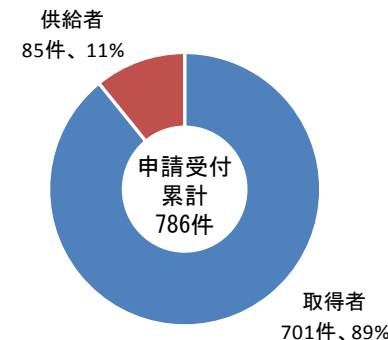
5. 住宅紛争審査会における紛争処理(ADR:裁判外紛争解決手続)①

- 評価住宅及び保険付き住宅の契約当事者（取得者・供給者）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が用意されている。（費用は申請手数料10,000円のみ）
- 法律の専門家である弁護士と、建築技術について知見を有する一級建築士等の建築専門家が、紛争処理委員として、公正・中立の立場で紛争の解決に当たっている。
- 当財団では、電話相談の中で、紛争処理の申請を希望する契約当事者に対し、事前相談や助言等を行い、現地調査等の実施を想定し、物件所在地の最寄りの住宅紛争審査会を推奨して紹介している。
- 2014年度における申請受付は164件。制度開始からの申請受付累計は786件で、申請人の内訳は取得者89%、供給者11%となっている。

【住宅紛争処理の申請受付件数】



【申請人内訳】



5. 住宅紛争審査会における紛争処理(ADR:裁判外紛争解決手続) ②

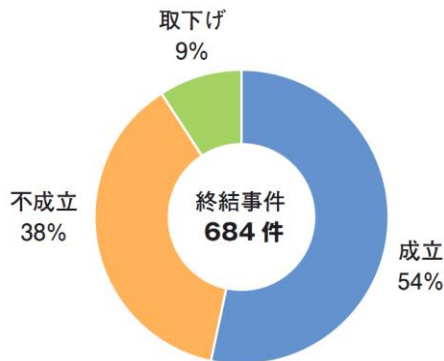
■2014年度において、127件の事件が終結。制度開始からの終結事件累計684件のうち、54%（366件）が、調停等の成立により解決している。

■終結事件累計684件で、

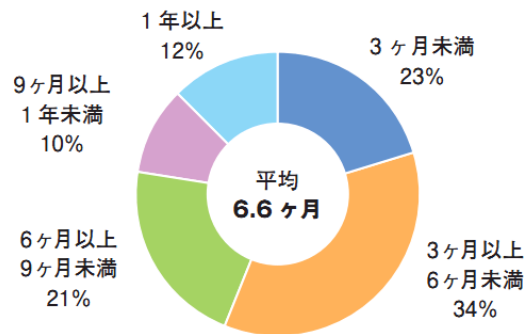
- ・紛争処理に要した期間を見ると、最も割合が多いのは「3カ月以上6ヶ月未満」で、平均は6.6ヶ月
 - ・審理回数で見ると、5回以下で67%を占めており、平均は4.7回
- となっており、迅速に審理が進められている。

■2013年度末までに終結した557件について、不具合事象が争点に含まれているものが大半である。主な不具合事象としては、戸建住宅では「ひび割れ」が多く、共同住宅等では「騒音」が多くなっている。

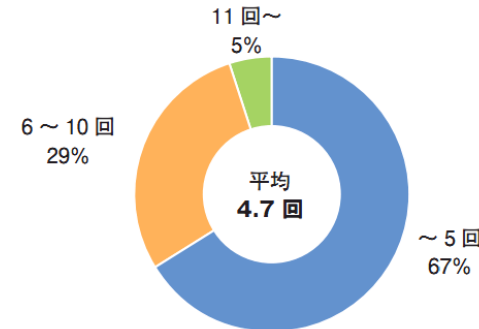
【終結状況】



【紛争処理に要した期間】



【審理回数】



【紛争処理の争点になった主な不具合事象（2013年度末までに終結した557件）】

<戸建住宅> 不具合事象 (n=406、複数カウント)		当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	32%	基礎、外壁
変形	17%	開口部・建具、床
汚れ	15%	床、内壁
はがれ	9%	内壁、床
雨漏り	8%	開口部・建具、屋根
傾斜	7%	床

<共同住宅> 不具合事象 (n=151、複数カウント)		当該事象が多くみられる部位
騒音	21%	床、開口部・建具
ひび割れ	18%	開口部・建具、床
変形	12%	床、内壁、開口部・建具
異常音	11%	排水配管、天井
はがれ	9%	内壁、外壁
汚れ	9%	床、内壁

6. 特定の事案に対する消費者支援

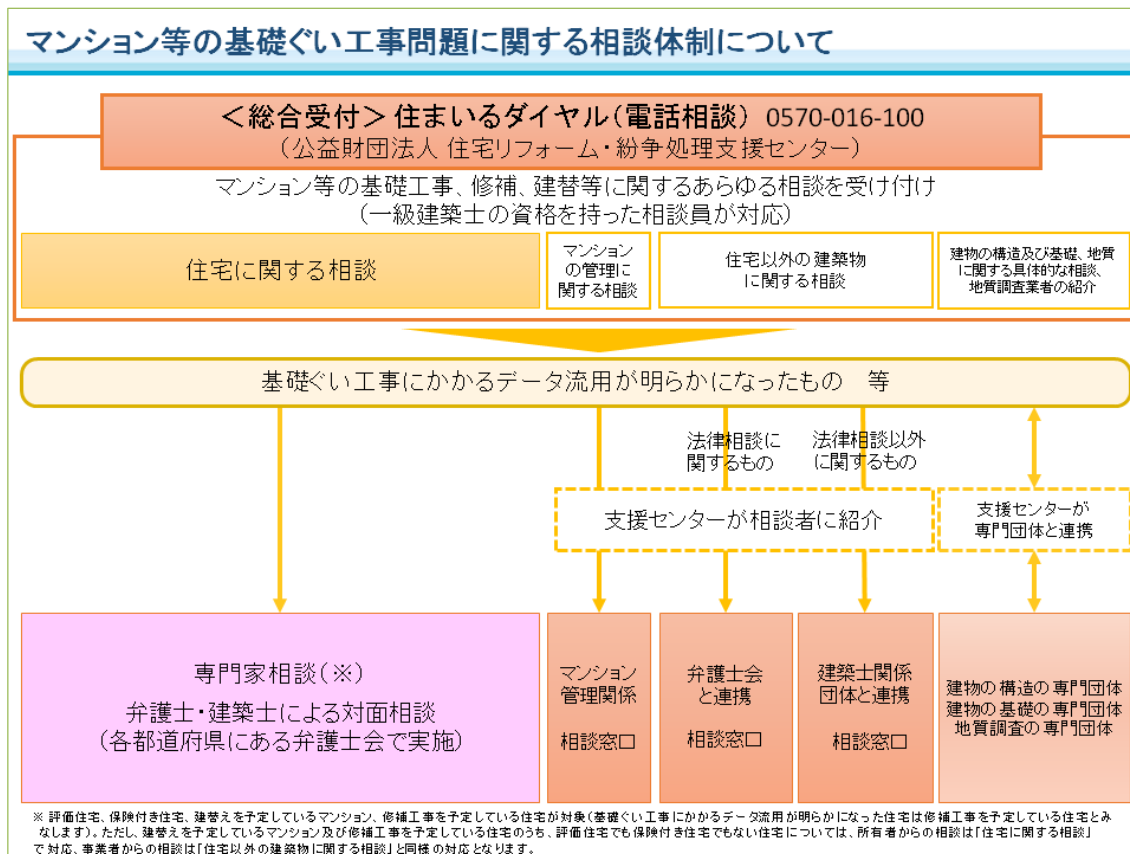
国土交通省からの要請を受けて、住宅及び住宅部品の認定不適合等の特定の事案についての相談窓口を設置（充実）し、消費者等からの相談を受け付けている。

- 2014年度以降の実績例
 - ・防火シャッター雨戸の国土交通大臣認定への不適合施工の事案（2014年12月～）
 - ・免震材料の大臣認定不適合等の事案（2015年3月～）
 - ・マンション等の基礎ぐい工事問題に関する事案（2015年10月～）
 - ・防火ドア・防火サッシの国土交通大臣認定への不適合施工の事案（2015年10月～）

■相談体制の例 <マンション等の基礎ぐい工事問題に関する事案>

国土交通省からの要請を受け、住まいるダイヤルの体制を増強して、マンション等の基礎ぐい工事問題に関するあらゆるご相談をお受けすることとしている。

さらに、具体的な相談内容に応じて幅広く対応できるよう、弁護士会、建築士関係団体、その他専門団体と連携し、専門家による相談体制を充実している（右図）。

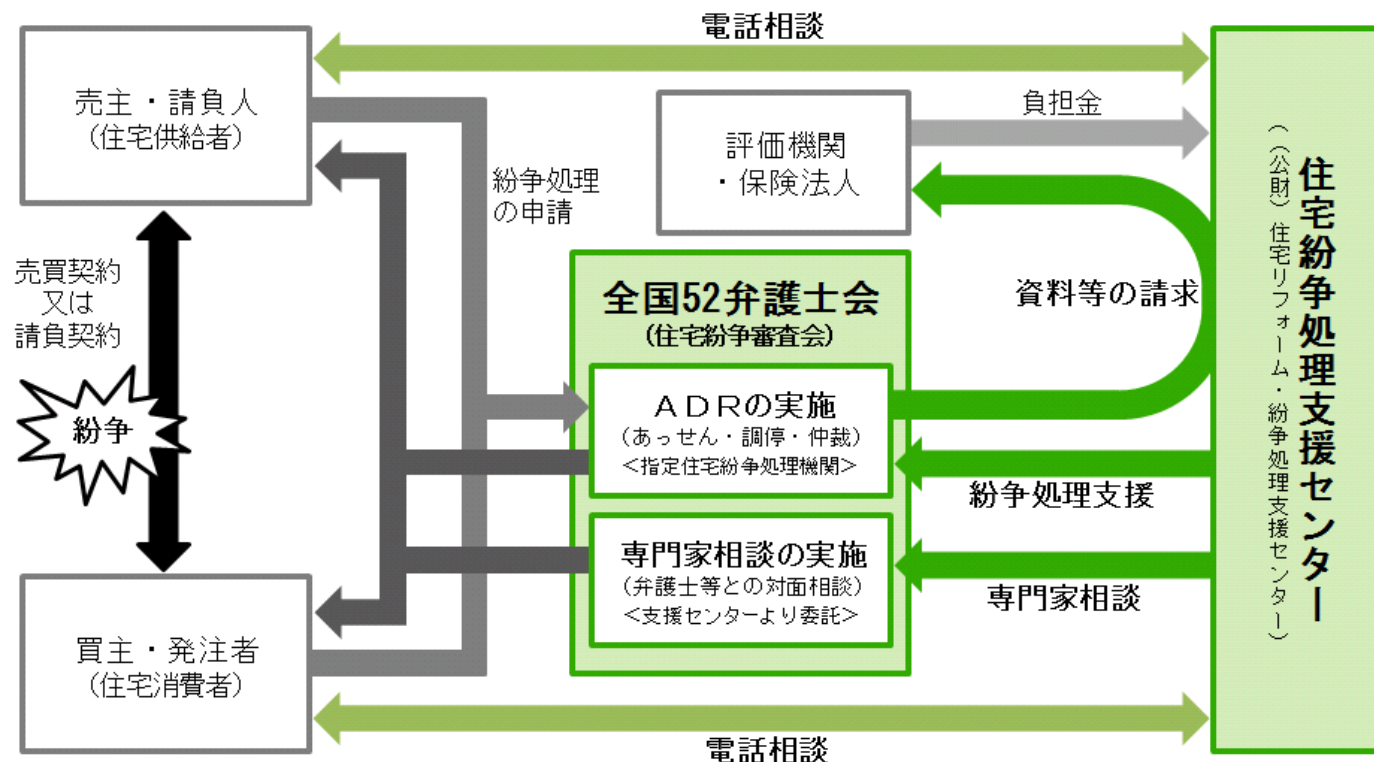


7. 弁護士会との連携

「住宅紛争処理支援センター」として、全国52の弁護士会が行う紛争処理(ADR)・専門家相談※を一元的にサポートしている。

- 1) 紛争処理に必要な費用の助成
- 2) 紛争処理委員等に対する研修
- 3) 全国52弁護士会の住宅紛争審査会や日弁連等との連絡調整
- 4) 住宅紛争処理の参考となる技術関連資料、判例、瑕疵補修事例等の情報の提供
- 5) 終結した紛争処理事件の事例集の提供
- 6) 住宅取得者等に対する紛争処理や専門家相談の仕組み等の周知、手続きの紹介

【弁護士会と連携した住宅紛争処理支援センターの役割（概念図）】



1. 当財団の役割：

(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、「住宅品確法」、「住宅瑕疵担保履行法」に基づき、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幅広い業務を行っている。

また、消費者が安心してリフォームが行える健全なリフォーム市場の環境整備に取り組んでいる。

2. 事業の概要：

I. 住宅紛争処理の支援

- ①住宅紛争審査会（全国の弁護士会）が行う紛争処理業務に必要な費用の助成
- ②住宅紛争審査会の紛争処理委員及び職員への研修の実施
- ③住宅紛争審査会への関連技術業務の提供
- ④住宅性能評価機関、住宅瑕疵担保責任保険法人との連絡調整
- ⑤住宅紛争処理に関する各種情報の収集、整理、提供
- ⑥住宅紛争処理等に係る情報管理システムの構築、維持管理

II. 住宅相談

*住まいるダイヤルでの相談サービス

- ①電話相談（新築・リフォーム）：住宅の瑕疵等に関する建築士による電話相談、住宅リフォームの見積りの内容チェック及び助言（リフォーム見積チェックサービス）
- ②専門家相談：全国の弁護士会での弁護士と建築士による対面相談
- ③紛争処理申請の支援：申請手続きのサポート、地元住宅紛争審査会への紹介
- ④消費者支援：被害を受けた消費者等に対する電話相談等と救済活動への支援
- ⑤老朽化マンションの建替等の専門家相談実施業務

III. リフォーム市場の環境整備

- ①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)
- ②住まいるリフォームコンクールの実施
- ③リフォームに関する情報の収集、提供

IV. 調査・研究

- ①住宅瑕疵に関する事例、紛争処理等の情報収集、調査研究
- ②住宅リフォームに関する技術情報等の収集

3. 沿革：

年月	内容
1984年2月	財団法人 日本住宅リフォームセンター設立
1985年6月	住まいるリフォームコンクール開始
1986年1月	増改築相談員講習会開始
1992年8月	マンションリフォームマネジャー資格試験開始
1996年3月	リフォーム情報サービスの愛称「リフォネット」を制定
2000年4月	財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改称 住宅品確法に基づき、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、「支援等の業務」を開始
2008年4月	住宅瑕疵担保履行法に基づき、「特別支援等の業務」を開始
2010年4月	全国の弁護士会と連携した「専門家相談」を開始 「リフォーム見積チェックサービス」を開始
6月	相談窓口の愛称「住まいるダイヤル」とロゴマークを制定 相談用にナビダイヤル（0570-016-100）を導入
2012年4月	内閣総理大臣より公益認定を受け、公益財団法人に移行
2015年1月	マンションの建替え・マンション敷地売却等に関する専門家相談開始 (体制が整った弁護士会から順次実施)