

住宅に関わる消費者相談体制について(参考資料)

1. 住宅紛争処理の仕組みと相談体制

【今後の対応】

前述のとおり、非評価・供託新築住宅、評価住宅でない既存住宅については、住まいるダイヤル(電話相談)は利用できるものの、専門家相談や住宅品質確保法、住宅瑕疵担保履行法に基づく住宅紛争処理制度の対象にはなっていない。このため、評価住宅及び保険付き住宅に係る住宅紛争処理制度等の一層の利用促進を図ることと併せて、これらの住宅についても何らかの形で専門家による相談が受けられるような仕組みの構築を検討し、更なる消費者の利益の保護を図るべきである。

【継続的な検討が必要な事項】

住宅紛争処理制度の利用に係る時効中断効の付与や非評価・供託新築住宅及び既存住宅等に係る裁判外紛争処理制度の活用の可能性、住宅紛争処理制度の利用の可否等に係る事業者の説明責任のあり方について、今後も検討を進めていく必要がある。

2. 住宅に係る消費者に対する広報・周知等

【今後の対応】

保険法人等が住宅取得時の住宅取得者情報をより正確に把握し、かつ継続的なメンテナンスを行うことに努めつつ、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて住宅取得後5年程度で再度ダイレクトメールを送付するなど、住宅瑕疵担保履行制度の継続的な周知方策を検討すべきである。また、保険付き住宅等の取得者に限らず、住宅に係る消費者全般に対する住宅瑕疵担保履行制度の周知についても併せて検討すべきである。

3. 住宅に係る消費者相談を行う機関間の連携

【今後の対応】

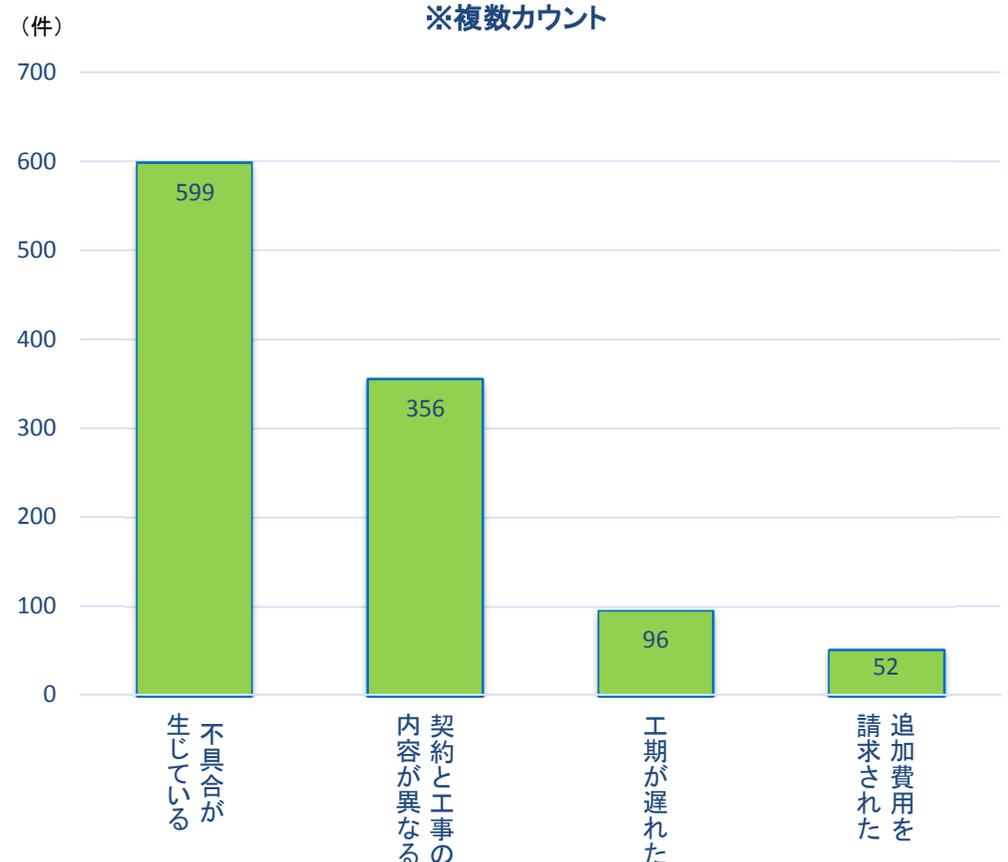
住宅に係るトラブルを未然に防ぐとともに、その円滑な解決を促進するため、住宅行政に携わる諸機関や住宅分野を含む消費者相談窓口の担当者が円滑に情報交換を行う仕組みを構築すべきである。具体的には、国土交通省や地方公共団体などの住宅に係る消費者行政を担う行政機関において、既存の制度の内容や運用状況に関する情報共有、トラブルの事前防止方策に関する意見交換等を行うことや、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターと地方公共団体が設置する消費生活センター等において、相談事例の分析結果の定期的な交換等によって住宅に係るトラブルの実態の把握等を行うこと等を検討すべきである。

- (公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが弁護士会と連携して行っている専門家相談(弁護士と建築士による対面相談)では、契約内容、工事代金の請求、リフォーム後のトラブルなどのリフォームに関する様々な相談も受けている。
- リフォームに関する専門家相談は、年々増加傾向にあり、2015年度は899件となっている。
- 相談のきっかけ(相談内容)は「不具合が生じている」相談が599件と最も多く、住宅形式別の内訳は戸建住宅が465件、共同住宅等が134件となっている。

専門家相談実施件数(リフォーム)

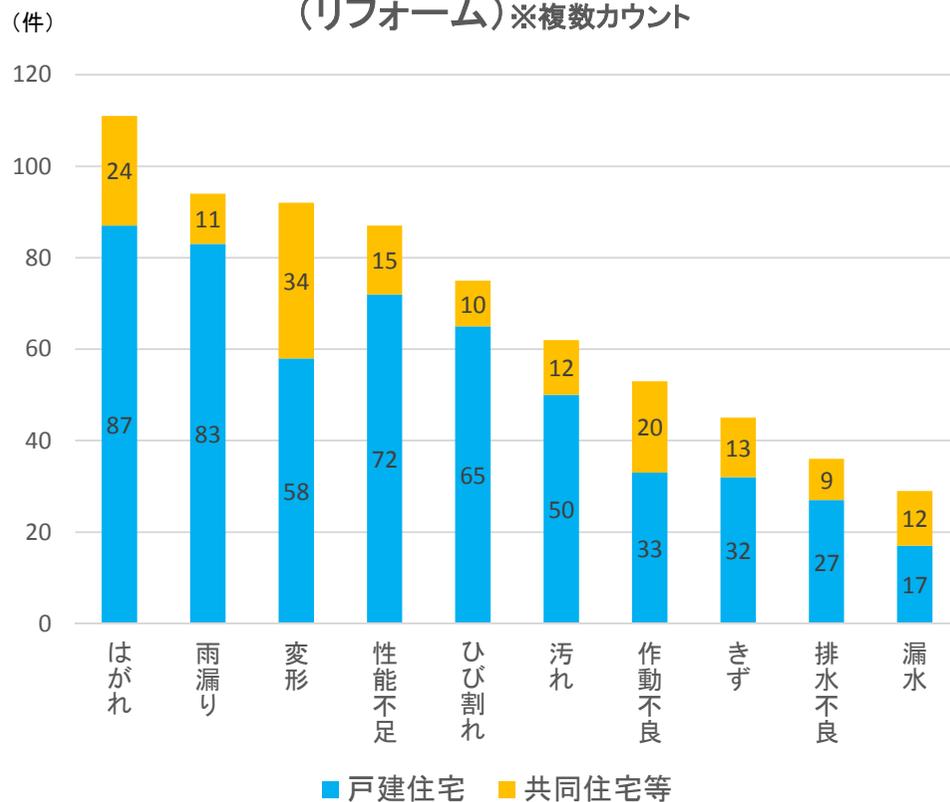


相談のきっかけ(相談内容)

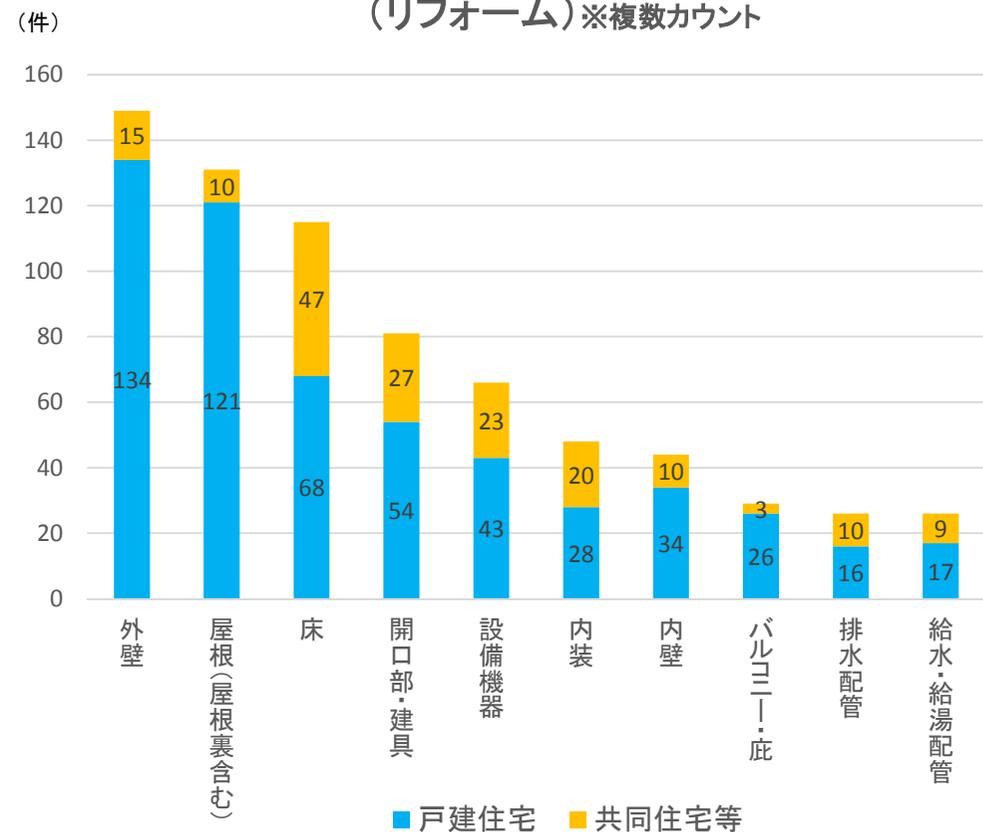


- 不具合として多くあげられた事象を見ると、戸建住宅では「はがれ」、「雨漏り」、「性能不足」の順、共同住宅等では、「変形」、「はがれ」、「作動不良」の順となっている。
- 不具合として多くあげられた部位を見ると、戸建住宅では「外壁」、「屋根」、「床」の順であり、共同住宅等では、「床」、「開口部・建具」、「設備機器」の順となっている。

住宅形式別にみる主な不具合事象 (リフォーム)※複数カウント



住宅形式別にみる主な不具合部位 (リフォーム)※複数カウント



リフォーム専門家相談での相談事例

○(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターのリフォーム専門家相談では、弁護士と建築士が、リフォーム工事の発注者または発注予定者と対面相談を行い具体的なアドバイスを行っている。

(相談事例①) リフォーム工事に伴う不具合について、施工業者が適切な対応をしてくれない

Q: リビングの窓・浴室・洗面台の交換、洗面所の内装工事等を行いました。窓の交換ではシーリングが雑、浴室の天井と壁の取り付け部分の目地材の剥がれ、洗面台下部扉の内部欠損、内装クロスの隙間が30か所、ダウンライト等設備周りの施工が雑といった状況です。その後、2度も補修工事を行いました。いずれも簡単な補修しかしてもらえません。すでに工事代金は支払済みであり、今後は、別の業者に補修してもらい損害賠償を請求したいと考えています。

A: 【弁護士の助言】

すでに工事代金を支払済みとのことで、業者が任意の代金返還に応じない場合には訴訟によるしかありません。相談者は、すでに少額訴訟申し立ての準備を進めてきましたが、簡易裁判所から通常の手続きによる訴訟提起をアドバイスされたとのこと。本件は争点が多く、時間がかかる可能性があるため、通常の手続きによる訴訟になじむ事案と思われます。いずれにしても、補修工事の代金が損害賠償請求額の目安になるので、信頼できる業者を探して、きちっとした見積もりを取るようによしてください。

A: 【建築士の助言】

写真及び関係資料を見ると、洗面化粧台に傷があるとか、洗面化粧室の床・壁・天井の張り替えをしていますが、下地の処理や天井が見切りもなく、工事が全般的に杜撰で、不具合や瑕疵が多すぎるように思います。別の信頼のおける業者を探して、見積もりを取るようによしてください。

(相談事例②) 外壁塗装工事後、剥がれ、ひび割れ、ふくれなど不具合が発生

Q: 外壁塗装工事の引渡し後1年足らずで、外壁面の剥がれ、ひび割れ、ふくれなど様々な不具合が発生しました。引渡しを受けた際に、引き渡し後5年間有効な保証書を受け取っていたので、リフォーム業者に無償で補修を依頼したところ、「今回の不具合については当社の責任ではない。既存塗装部分の問題である。」と、断られました。今後どのように話し合いを進めたらよいでしょうか。

A: 【弁護士の助言】

保証期間は5年間と保証書に記載があるところから、補修請求は当然できます。仮に既存部分の塗装に問題があったとしても、リフォーム業者の工事が適切であったのかは別途検討する必要があります。相談を担当した建築士の言うように、不具合の原因等について直接塗料メーカーに問合せをして、その内容を資料にまとめておくによいでしょう。その結果をふまえて、リフォーム業者と交渉を進めることをおすすめします。

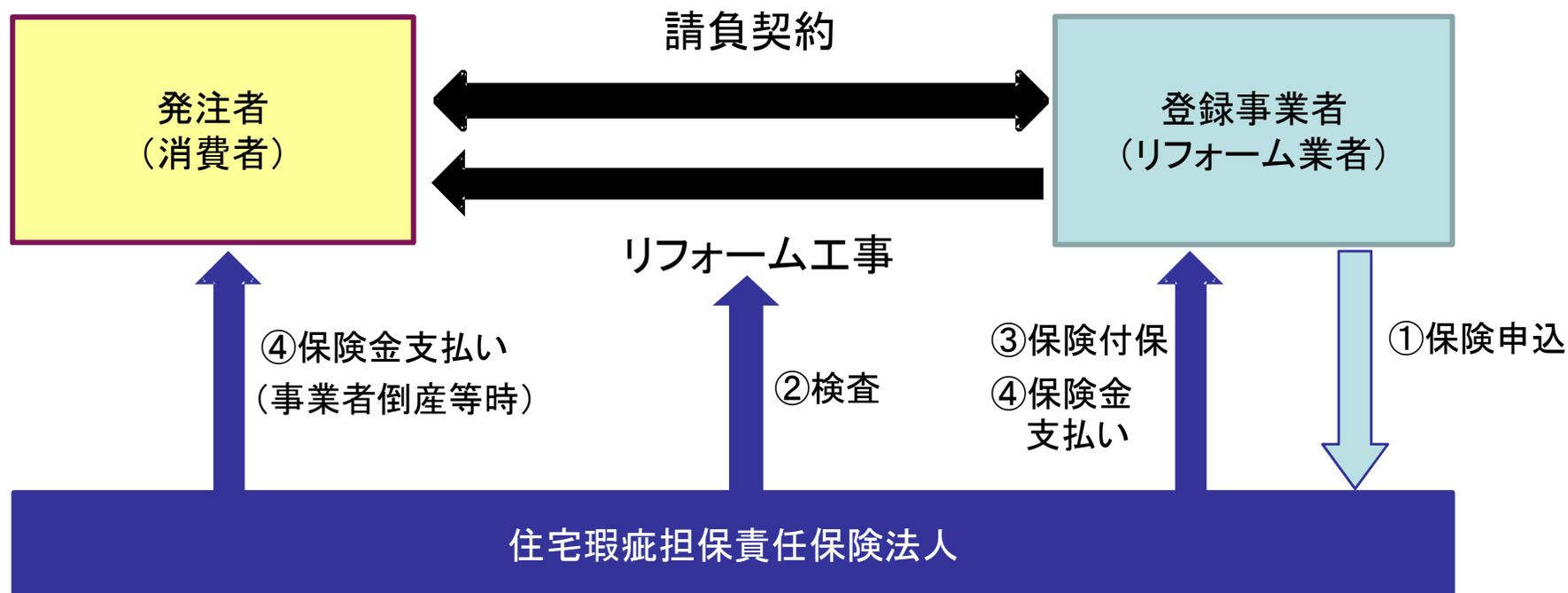
A: 【建築士の助言】

原因は、下地処理の際の調合の問題であると考えられます。リフォーム業者より報告書が提出されていますが、塗料メーカーによる分析結果が適切に反映されていないようです。相談者より直接塗料メーカーに問合せをし、不具合の原因等に関する報告をもらうことをおすすめします。

リフォーム業者や塗料メーカーの報告内容や説明が不十分で、納得できないようであれば、第三者である建築士等の専門家に調査を依頼し、その結果をふまえてリフォーム業者と交渉をすることをおすすめします。

- リフォーム瑕疵保険は、リフォーム工事の請負契約に関する保険。
- リフォーム工事を実施したすべての部分が保険の対象。

- ・保険金の支払い対象: ①修補費用(※)、②調査費用、③仮住居・転居費用等
(※)リフォーム工事を実施したすべての部分に係る瑕疵が発見された場合の修補費用(設備機器・器具そのものの瑕疵は対象外)
- ・保険期間: 1~10年(保険商品によって異なる)
- ・保険金額: 100~2,000万円(請負金額等によって異なる)
- ・免責金額: 10万円
- ・填補率: 事業者(リフォーム業者)へは80%、発注者(消費者)へは100%(事業者倒産等時)
- ・保険料: 個々の保険法人が設定(請負金額400万円のリフォーム工事で3万円程度)



○リフォーム瑕疵保険の申込件数(戸数ベース)は平成27年度で3,421戸。
累積で24.2千戸。

