

「建築の質の向上」についての 審議会ヒアリング資料

〔目次〕

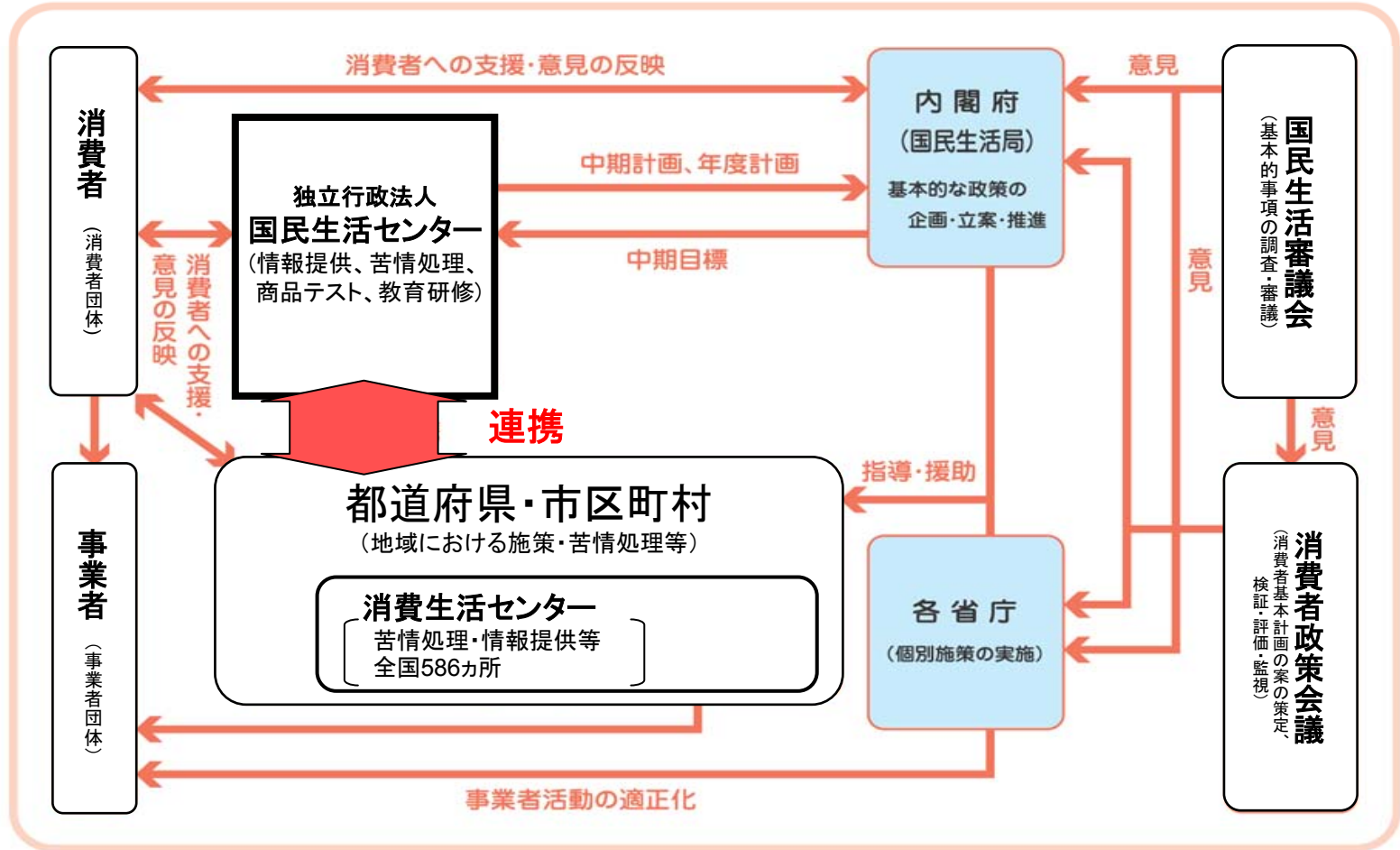
1. 国民生活センターの業務状況	
(1) 国民生活センターの機能・役割	… 2
(2) 主な業務	… 3
(3) 個別業務の状況	… 4
2. 建築(住宅)に関する苦情相談	
(1) 建築(住宅)に関する苦情相談の概要	… 13
(2) 建築(住宅)に関する苦情相談件数の推移	… 14
(3) 建築(住宅)に関する主な苦情相談の内容	… 18
(4) 苦情相談に見られる問題点	… 24
(5) まとめ	… 25

2009年7月23日

独立行政法人国民生活センター

1. 国民生活センターの業務状況

(1) 国民生活センターの機能・役割



国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、

- ① 消費生活情報の収集・提供、② 苦情相談処理、③ 商品テスト、④ 啓発・教育、⑤ ADR 等における中核的な機関として積極的な役割を果たす。(消費者基本法第25条)

(2) 主な業務

国民生活センター

① 相談

- ・ 消費者からの苦情相談の受付・処理
- ・ 各地の消費生活センターでは解決困難な相談の処理を支援

② 相談情報の収集・分析・提供

- ・ PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の運用
- ・ 危害情報の収集・分析・提供

③ 広報・普及啓発

- ・ マスコミ、出版物、小冊子(「くらしの豆知識」)、リーフレット、ホームページ等を通じて情報提供

④ 商品テスト

- ・ 製品事故の原因究明等のためのテストを実施
- ・ 行政機関や事業者に改善要望等

⑤ 研修

- ・ 自治体の消費者行政職員や消費生活相談員等を対象とした研修を実施

⑥ 裁判外紛争解決手続(ADR)

- ・ 「重要消費者紛争」の適切・迅速な解決に向けた裁判外手続を実施

(注) 1. 東京事務所 : 上記①～③、⑥の業務を実施
2. 相模原事務所 : 上記④、⑤の業務を実施

(3) 個別業務の状況

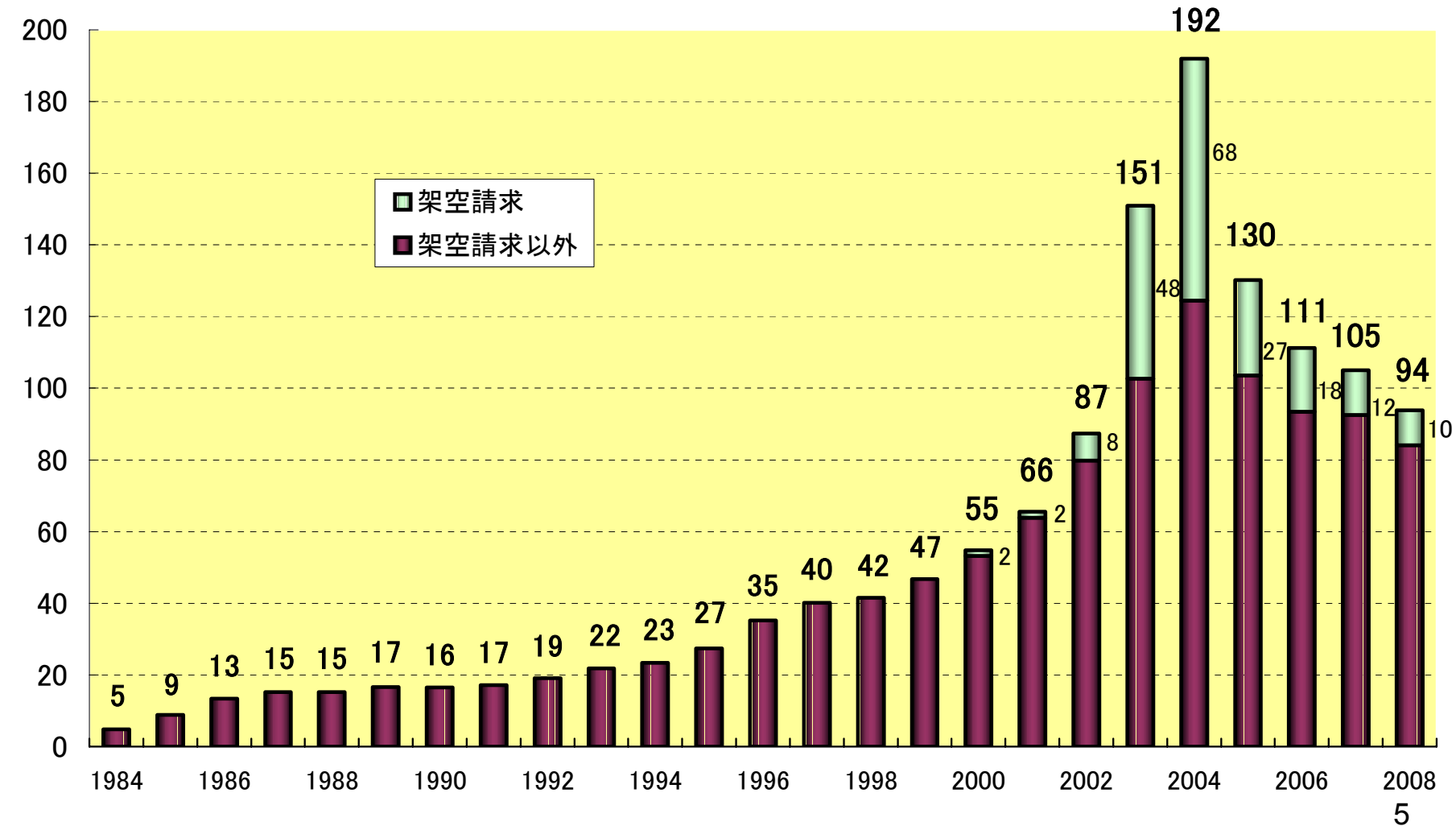
相談

	概要	件数				
		2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度
直接相談	・ <u>消費者からの消費生活全般に関する苦情や問合せなどを専門の相談員が受付、処理</u>	5,144	4,112	4,123	4,056	5,144
経由相談	・ <u>各地消費生活センター等から寄せられる相談処理の方法等に関する問合せに対してアドバイス等を行い、各地センターを支援</u> (全国的な案件、高度で専門的な案件、小規模な消費生活センターの相談員からの相談等)	3,767	4,179	4,373	5,541	4,697
個人情報相談	・ <u>個人情報の取扱いに関する相談の受付、処理</u>	—	1,660	1,522	1,449	1,580
(合計)		8,911	9,951	10,018	11,046	11,421
消費者トラブルメール箱	・ <u>消費者被害の実態をリアルタイムで把握するため、インターネットを利用してトラブル情報を収集</u>	5,967	6,649	8,082	10,467	11,710

相談情報の収集・分析・提供

ア. 消費生活相談の件数推移

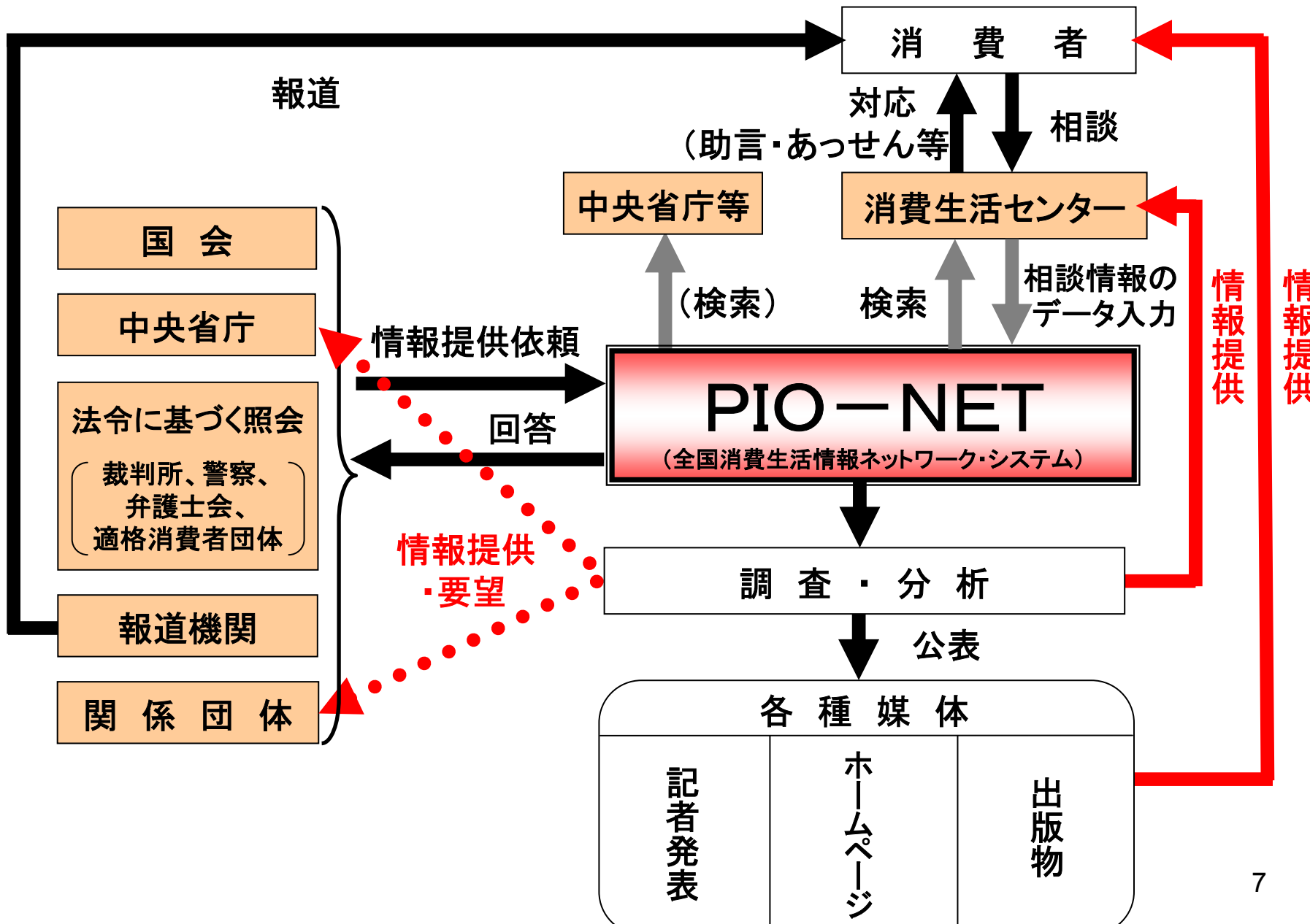
件数（万件）



イ. 消費生活相談の主な特徴（2008年度）

- (1) 消費生活相談情報の総件数は減少傾向にあり、2008年度は6年ぶりに100万件を下回った。
- (2) 「架空請求」の相談は、ピーク時の15%以下に減少した。
- (3) 「取引」に関連する相談は減少傾向にある。
「安全・品質」に関連する相談の割合は増加している。
- (4) 「店舗外販売」は減少を続けているが、いまだ相談全体の半数近くを占めている。
「通信販売」、「訪問販売」の減少が著しい。

ウ. 消費生活相談情報の活用



エ. 情報提供案件一覧（2008年4月～）

1) 取引関係

公表年月	件名
2008年 4月	消費生活センターをかたって金銭を要求する手口にご注意
5月	①相談急増「ロコ・ロンドン取引」—「勧誘されてもかかわらない」「絶対にお金を預けない」— ②携帯電話の水濡れによる不具合
6月	無料サイトがきっかけで出会い系サイトのトラブルに —期待を抱かせる巧妙な手口で不当な請求—
8月	①マルチ商法型出資勧誘トラブル —勧誘行為は刑事罰に問われることも— ②携帯電話機の有償保証サービスに係る消費者トラブルについて
9月	①判断力が不十分な消費者に係る契約トラブル —認知症高齢者に係る相談を中心に— ②アルバイトを口実に携帯電話を契約させられ、高額な料金請求 —消費者も刑事責任を問われかねない—
10月	①マンションの悪質な勧誘販売が増加！ —恐怖を覚えるような強引、脅迫まがいの電話勧誘— ②消費者契約法に関連する消費生活相談の概要と主な裁判例 ③「適格消費者団体」と思わせる説明を行う団体にご注意
11月	電気温水器の訪問販売の相談が急増
12月	①消費者問題に関する2008年の10大項目 ②テレビショッピングに関するトラブルが増加
2009年 1月	ローリスクと勧誘されたが、想定外に大きく元本割れする可能性が生じた「ノックイン型投資信託」
2月	解決困難な個人輸入代行に関するトラブル
3月	①「定額給付金」の給付をよそおった振り込め詐欺等にご注意！！ ②新卒のマルチ取引—友人を誘うと紹介料が入る話は契約の後—
5月	高齢者が狙われている！「掛軸」の電話勧誘にご注意！
6月	①増加する結婚式場・披露宴サービスのトラブル —返還されない申込金、納得できない解約料— ②「消費者トラブルメール箱」1年間のまとめ 2008年度に調査した事案を中心に ③旅行等が安くなるという会員サービスの会費請求
7月	関東に集中！プロパンガス訪問販売のトラブル

2) 危害関係

公表年月	件名
2008年 5月	①ジャンプ式や自動開閉式折りたたみ傘の事故 —重い後遺症が残るケースも— ②オープン機能付電子レンジのカラ焼き等により小鳥が死亡 —対策を講じた上で出荷するようメーカーに要望— ③植物性自然毒による事故に注意！！ —球根、葉で食中毒死も！ —
7月	①気をつけて！！ 花火の事故 —やけどばかりでなく失明のケースも— ②注意!! —薬事法違反となるステロイド含有の化粧品クリーム—
9月	①病院危害情報からみた高齢者の家庭内事故 —死亡原因のトップはやけど— ②注意!! まだ売られている!! —レーザーを用いた違法と思われる商品— ③またひとり こんにやくゼリーで死亡 —子どもや高齢者に絶対に与えない！ —
10月	①米国製ガス衣類乾燥機により火災 —リコール対象品の改修漏れによる事故— ②注意！ 幼児用玩具による浴室での事故 —人気玩具で深刻なけが、2件— ③つけ爪による危害 —かぶれ、やけど、カビが生えることも— ④製品関連事故に係る消費生活相談と製造物責任法に基づく訴訟の動向 ⑤メッシュ状アイロン台を通り抜けるアイロンのスチームに注意
11月	製品の不具合が目立つハロゲンヒーター
2009年 1月	店舗のトイレで幼児が手洗い時にやけど —貯湯式電気温水器から高温の湯が！ —
2月	防水加工の電気カーペットが“水ぬれ”で発火
3月	「異物の侵入」に注意！ —子どもの口、鼻、耳、眼に—
4月	①ホクロ取りでの危害—エステや自己処理でやけどや傷— ②女兒の目にボタン電池が！ —電池のサビ等により入院手術 著しい視力低下—
5月	犬・猫用ペットフードの安全性に関する相談
6月	注意！ 自転車用傘ホルダーに差し込んでいた傘が車輪に巻き込まれ 大けが！

3) 商品テスト関係

公表年月	件名
2008年 4月	住宅用分電盤のトラブルに注意！ —電気の安全調査の実態も含めて—
5月	携帯電話機の水濡れによる不具合
6月	消火用布の安全性 —ごく初期の天ぷら鍋火災を消火できないことも—
7月	乗用車の視界 —プライバシーガラスの視認性とAピラーの死角を中心に—
8月	関節に良いとされる成分を含む「健康食品」
8月	「磁気活水器」のトリハロメタン等の除去効果
9月	①いり座卓使用時の一酸化炭素中毒に注意！ ②αーリポ酸を含む「健康食品」—販売の実態調査も含めて—
10月	①子どもを守れるのか！！防犯ブザーの故障が多発！ ②木製ベッドから発生する化学物質等 —ホルムアルデヒドを中心に—
11月	①アルミホイールによる収れん火災に注意！ —メッキ処理された凹面鏡のようなホイールについて— ②個人輸入の健康食品に注意!! —未承認の医薬品成分(シブトラミン等)を検出— ③取扱いに注意！ 車用として販売されている樹脂製灰皿
12月	①危険！ 着衣着火に注意 —未然防止には防災製品が効果的— ②電気座布団の安全性
2009年 1月	ミニカップタイプのこんにやく入りゼリーの現状について
2月	①電気アイロンによる子どものやけど事故を減らすために ②注意！ 圧力鍋の蓋が飛んでやけど
4月	①公道走行できるという四輪バギーの安全性 —インターネットで販売されているもの— ②犬用リードの強度
5月	歩行補助車(シルバーカー)の安全性
6月	①自転車の荷台の強度 —幼児座席を安全に使用するために— ②体によいとうたうゲルマニウムのプレスレット
7月	睡眠時の冷却効果をうたったジェル入りマット—その効果と持続性を調べる—

裁判外紛争解決手続(ADR)

消費者紛争の適正・迅速な解決を促進するため、

国民生活センター 裁判外紛争解決手続(ADR)の整備



国民生活センター法改正

(平成20年5月2日公布、平成21年4月1日施行)

- 独立して職権を行う紛争解決委員会を設置
- 法律や取引等に関する知識・経験を有する者から15名の委員と、手続に参加する特別委員25名を内閣総理大臣の認可を得て任命
- その解決が全国的に重要である紛争(重要消費者紛争)について、和解の仲介と仲裁を実施
- 当事者の一方からの申請によっても手続を開始(仲裁については仲裁合意が必要)
- 当事者の出席・文書等の提出を求めることができる
- 時効の中断と訴訟手続の中止の法的効果が付与される
- 委員会が必要と認めるときは結果の概要を公表することができる
- 和解内容等の義務が履行されない場合には委員会が勧告

「手続の柔軟性」を具備

- ① 当事者の事情や意見なども考慮し手続を行う。
- ② 紛争の種類や内容に応じて、簡易・迅速に手続を進める。
- ③ 非公開で手続を実施する。

「紛争処理の専門性」を確保

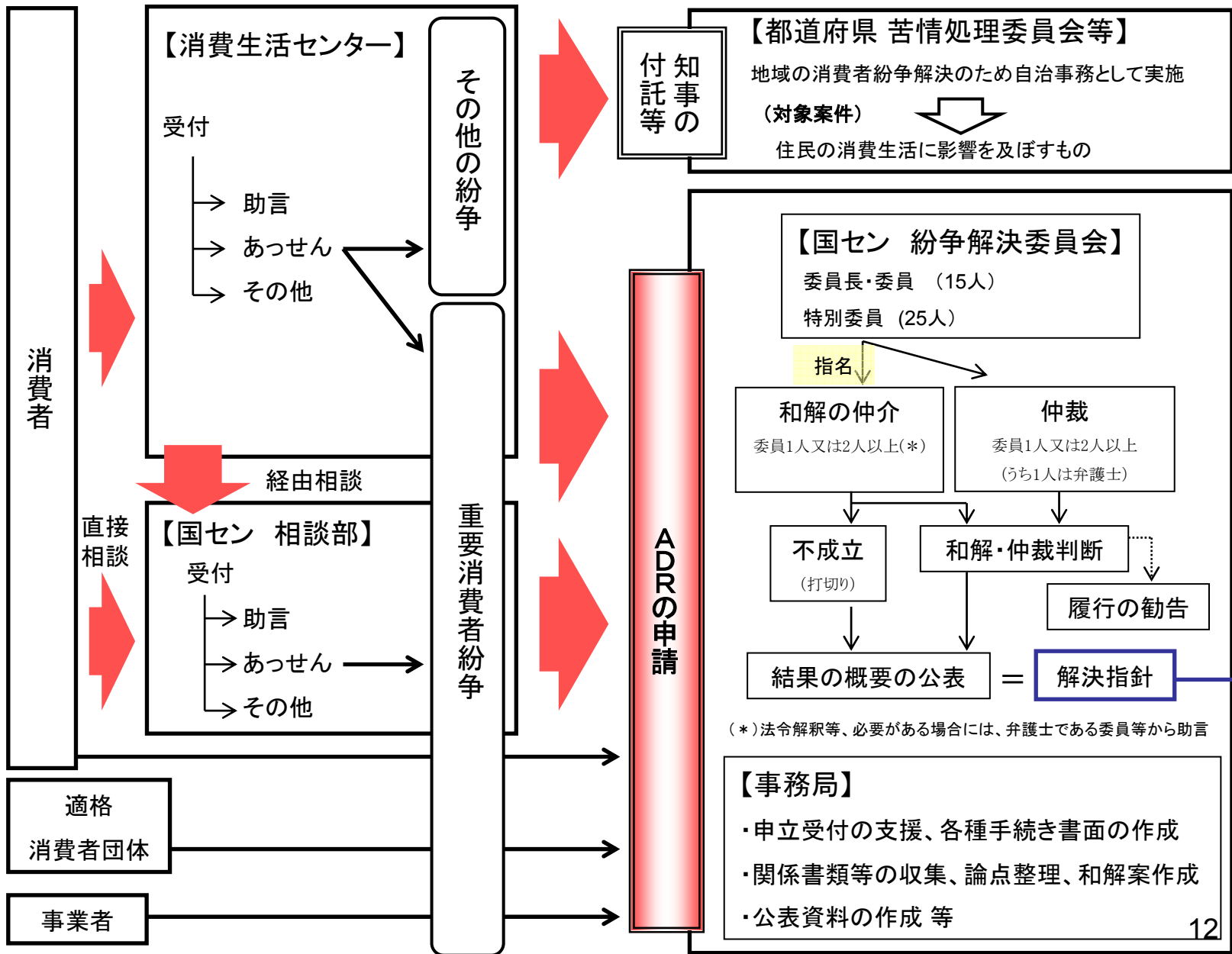
- ④ 中立・公正な手続が法に定められている。
- ⑤ 消費者問題に関する知見と消費者からの認知度を備えている。
- ⑥ 実効性の担保措置がある。
 - ・出席及び関係書類の提出要求
 - ・義務の履行の勧告
 - ・結果の概要の公表など

「内容の専門性」も補完

- ⑦ 専門的な知識を有した委員・特別委員が紛争の解決に当たる。

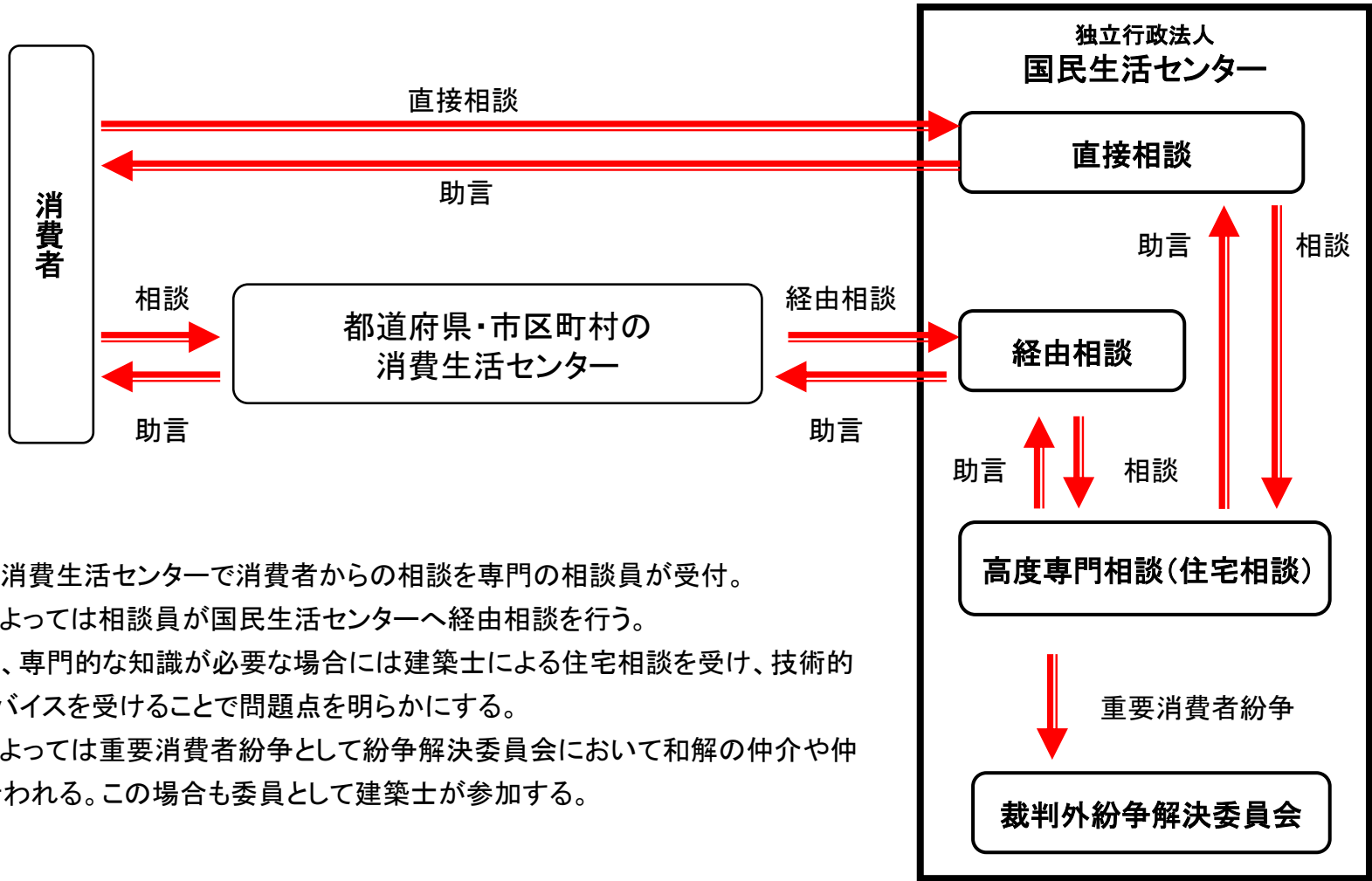
<苦情処理>

<紛争解決>



2. 建築(住宅)に関する苦情相談

(1) 建築(住宅)に関する相談の概要



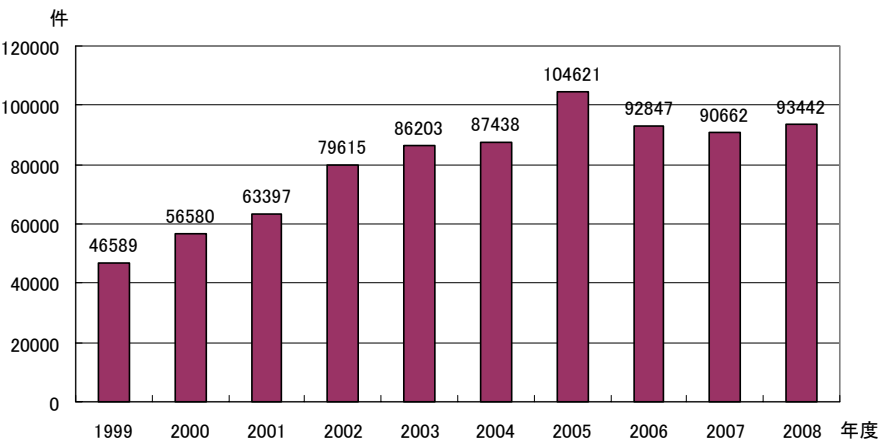
- ・ 全国の消費生活センターで消費者からの相談を専門の相談員が受付。
- ・ 場合によっては相談員が国民生活センターへ経由相談を行う。
- ・ 技術的、専門的な知識が必要な場合には建築士による住宅相談を受け、技術的なアドバイスを受けることで問題点を明らかにする。
- ・ 事案によっては重要消費者紛争として紛争解決委員会において和解の仲介や仲裁が行われる。この場合も委員として建築士が参加する。

(2) 建築(住宅)の品質に関する苦情相談件数

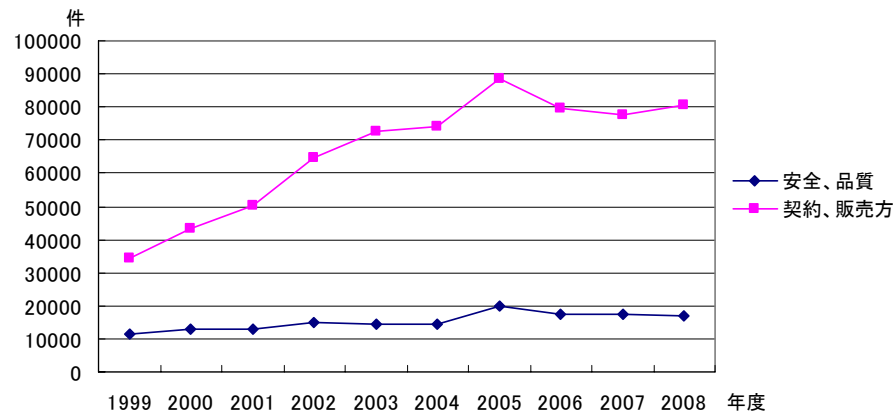
(2009年6月までの登録分)

ア. 不動産に関する苦情相談件数(「工事・建築」「不動産賃貸借」「土地・建物・設備」)

不動産に関する苦情相談件数の推移



不動産の「安全・品質」「取引」に関する苦情相談件数
(複数回答項目)



不動産に関する苦情相談件数は年々増加している。

不動産の「品質・安全」「取引」に関する苦情相談ともに増加傾向にある。

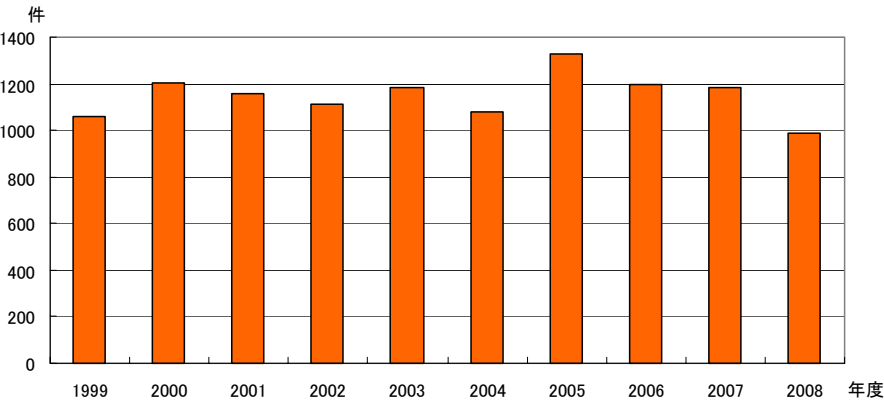
「品質・安全」について寄せられる苦情は、住宅や住宅の設備に関するものが大半である。

2000年に住宅の品質確保の促進等に関する法律が施行されたが、その後も安全・品質に関する苦情相談件数の増減に変化は見られない。

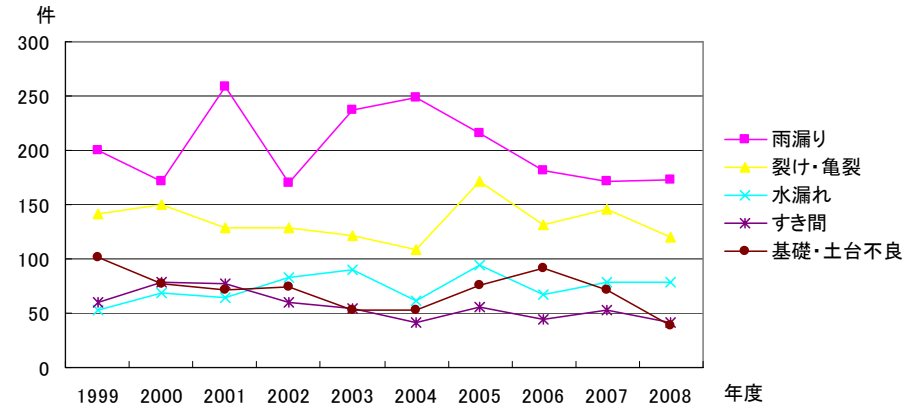
国民生活センター紛争解決委員会があっせん・公表した住宅の品質に関する案件で、あっせん・公表を行ったものはまだない。

Ⅰ. 「新築建売住宅」の「安全・品質」に関する苦情相談件数と内容

「新築建売住宅」の「安全・品質」に関する苦情相談件数



「新築建売住宅」の「安全・品質」に関する苦情相談で上位に現れる主な問題現象
(複数回答項目)



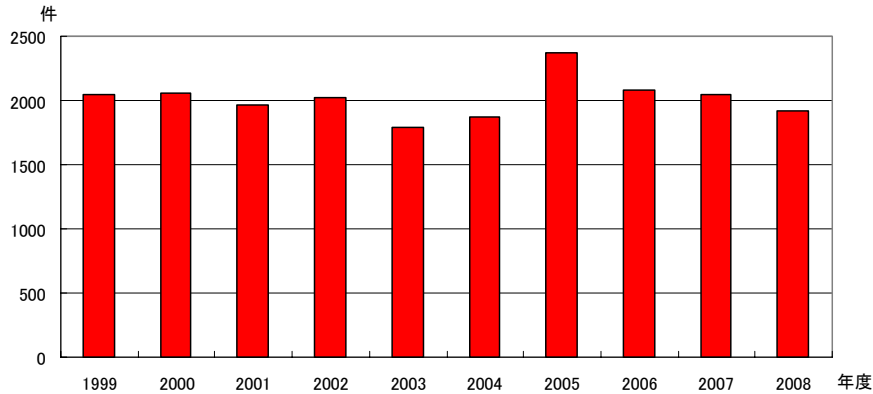
「新築建売住宅」の「安全・品質」に関する苦情相談の件数は1100件前後で過去10年大きな増減は見られない。

苦情に見られる問題現象についても、多少の増減はあるが、各項目に大きな件数の変化は見られない。「雨漏り」「裂け・亀裂」が比較的多い。

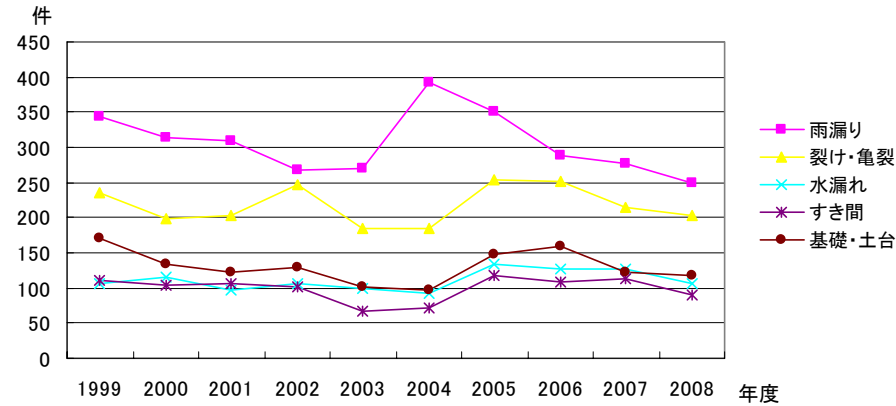
「基礎・土台不良」といった、補修に費用がかさむものについても毎年一定の件数が寄せられている。

ウ.「新築工事」の「安全・品質」に関する苦情相談件数と内容

「新築工事」の「安全・品質」に関する苦情相談件数



「新築工事」の「安全・品質」に関する苦情相談で上位に現れる主な問題現象
(複数回答項目)



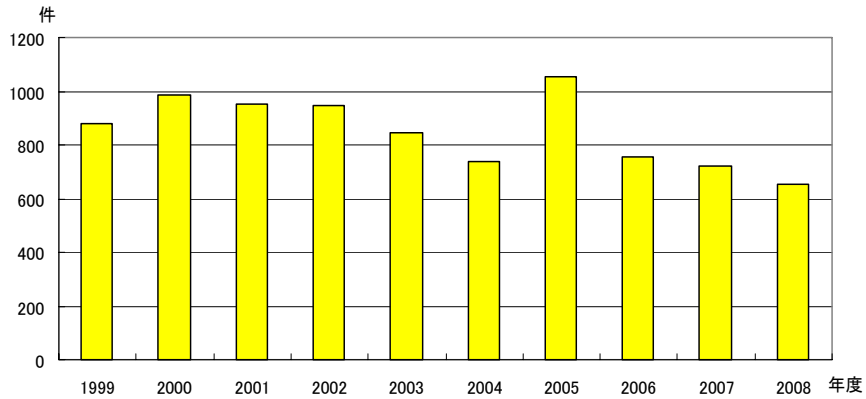
「新築工事」の「安全・品質」に関する苦情相談の件数は2000件前後で過去10年大きな増減は見られない。

苦情に見られる問題現象については「雨漏り」「裂け・亀裂」が比較的多い。

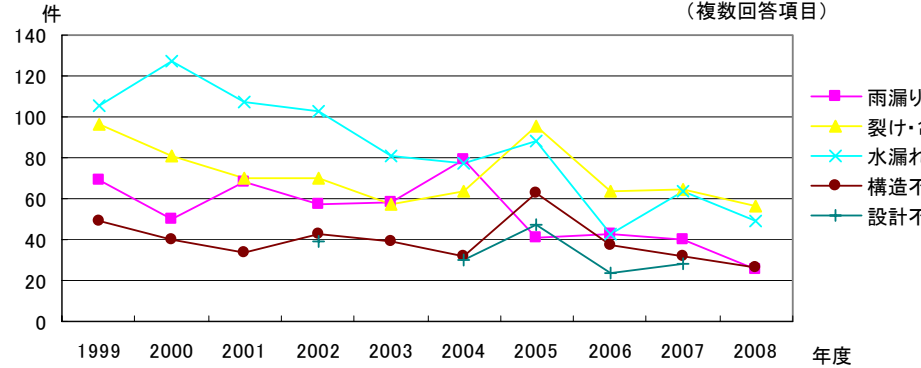
「基礎・土台不良」といった、補修に費用がかさむものについても毎年100件以上寄せられている。

エ.「新築分譲マンション」の「品質・安全」に関する苦情相談件数と内容

「新築分譲マンション」の「安全・品質」に関する苦情相談件数



「新築分譲マンション」の「安全・品質」に関する苦情相談で上位に現れる主な問題現象
(複数回答項目)



「新築分譲マンション」の「安全・品質」に関する苦情相談の件数は減少傾向にある。苦情に見られる問題現象についても、各項目で減少傾向にあるが、構造不良、設計不良に関するものは毎年寄せられている。

(3) 建築(住宅)の品質に関する苦情相談内容

ア. 新築建売住宅

① 施工に関するもの

- 1) 不同沈下、造成の不具合、擁壁の割れやズレ、有機物や産業廃棄物の埋立て
- 2) 基礎の割れ、基礎の欠落、高さ不足
- 3) 土台がずれている、束柱がない
- 4) アンカーボルトが傾いている、緊結されていない
- 5) 壁量が不足している
- 6) 柱が足りない・筋交いが足りない、施工が建築確認申請と異なる
- 7) 家のゆれ、振動に関する苦情、セールストークとは異なる振動に関する施工の効果
- 8) ドアが開かなくなる、床鳴りが何度直しても直らない
- 9) 雨漏り、水漏れによるカビ、柱や梁や根太等の腐食、基礎部分に水が溜る
- 10) バルコニー、ベランダからの雨漏りにより柱や壁が腐敗、ベランダ自体が腐食
- 11) 外壁が割れる、雨漏り
- 12) 断熱材の施工面積が足りない、断熱材の施工自体がされていない
- 13) 結露による窓枠の傷み、床の腐り
- 14) 瓦の落下、雨どいの勾配不足
- 15) 施工者の倒産

②建材に関するもの

- 1)害虫(シロアリ、キクイムシ)の発生
- 2)化学物質過敏症、アレルギー
- 3)建材のひび、反り、割れ、凹み
- 4)フローリングの凹み、壁紙の剥れ

③設備に関するもの

- 1)トイレの排水管傾斜による逆流
- 2)排水管からの漏水、浄化槽からの漏水、陥没
- 3)排水ポンプの破損
- 4)給水管の破損
- 5)給水・給湯システムからの漏水
- 6)ガス漏れ
- 7)ボイラーの振動が煩い
- 8)床暖房の施工面積が足りない

④事業者の対応に関するもの

- 1)訴訟しなければ補修対応しないと告げられる
- 2)その場しのぎの補修が繰り返される。根本的な解決が図られない
- 3)「建売りはこんなもの」として対応されない
- 4)基礎のヒビ、「どの家もそうになっている」として対応しない
- 5)問題箇所とは異なる場所を調査し、問題はないとして応じない

イ. 新築戸建て住宅の請負契約

①施工に関するもの

- 1) 地盤沈下、不同沈下、地盤の陥没
- 2) 基礎の傾斜、割れ、通気口が図面より少ない、強度不足、防水シートがない
- 3) アンカーボルトのずれ
- 4) 梁のずれ、図面にはあるのに柱がない
- 5) 完成物の耐震等級が契約内容より低い
- 6) 床のきしみ
- 7) 壁紙の割れ、ドアや襖が固着
- 8) 配水管からの漏水、漏水による構造部分の腐敗
- 9) 雨漏りによる構造部分の腐敗、カビ、天井の崩落、壁紙の浮き等
- 10) バルコニー、ベランダからの雨漏りにより柱や壁が腐敗、ベランダ自体が腐食
- 11) 外壁の割れ・剥れ・反り、施工不良による雨漏り
- 12) 軒天井やサッシや瓦の落下
- 13) 結露による窓枠周辺の建材の傷み
- 14) 高気密・高断熱なのにすき間風、施工面積不足、厚さ不足、断熱材が施工されていない
- 15) 設計通りに施工がなされない
- 16) 施工者の倒産

②建材に関するもの

- 1) 建材からの害虫(キクイムシ)
- 2) シックハウス、建材の臭い
- 3) 瓦のヒビ
- 4) フローリングの剥れ、反り

③設備に関するもの

- 1) 排水時の異音、排水管からの異臭、基礎部分へ排水するような施工
- 2) 浄化槽の漏水
- 3) 浴槽の脱落
- 4) 給湯器の施工ミス、漏水
- 5) 水道管の腐食、漏水
- 6) エコキュートの騒音、配管ミス
- 7) 浴室の換気が屋根裏に排出
- 8) 埋め込み照明器具からの発煙
- 9) 太陽光発電システムの故障・設置ミス

④事業者の対応に関するもの

- 1) 施工にミスがあっても完成まで隠し続けられる
- 2) 雨漏りや構造部の問題であっても、修理費用の支払や、折半を求められる
- 3) 口約束ばかりで補修されない。直らず電話するも切られる
- 4) その場しのぎの補修が繰り返される
- 5) 修理が必要なのに、「待ったほうがいいと」修理を引き伸ばされる

ウ. 新築分譲マンション

①施工に関するもの

- 1) 異音(日照、隣家や上階の生活音、設備の振動音)
- 2) 床下への漏水
- 3) 結露・カビ、窓枠の腐食
- 4) 雨漏り、クロス剥れ
- 5) ベランダ勾配が悪く雨水が溜まる
- 6) 雨どいからベランダへの雨水のあふれ
- 7) 外壁、内壁の剥れ
- 8) 建築基準法に違反しているコンクリートが使用されている、壁のヒビ
- 9) 玄関先に水が溜まる
- 10) 天井が設計より低い
- 11) 屋根に断熱材がない

②材料に関するもの

- 1)害虫(キクイムシ、チャタテムシ)
- 2)シックハウス、建材の臭い、隣家の臭い
- 3)フローリングの剥れ、反り
- 4)ガラス窓の熱割れ

③設備に関するもの

- 1)汚水配管の破損
- 2)浴槽の破損による漏水
- 3)給水管の水漏れ
- 4)備え付け家具の故障・漏水(洗濯機、食洗機)
- 5)マンションの電話の主配線盤の不具合
- 6)ドアクローザーの指の挟み込み、ビル風(突風)による開き戸の破損
- 7)換気システムの掃除が不可能
- 8)セキュリティシステムの故障
- 9)マンション駐車場の雨水による水没

④事業者の対応に関するもの

- 1)入居前に約束されていた施工がなされない
- 2)雨漏り、クラックは瑕疵ではないとして対応されない
- 3)販売会社の倒産により対応されない
- 4)販売会社は対応せず苦情先として施工業者を指定される

新築住宅の品質に関する苦情相談に見られる問題点

- 不同沈下や軟弱地盤や擁壁の不良に関しては建売物件等では基礎のひび割れ、床の傾斜、窓やドアの立て付け等の症状が現れて、初めて地盤の異常に気がつき調査を行うことになるが、基礎の補修費用は非常に高額になる。
- 建築確認申請が行われていても完了検査を受けていなかったり、確認申請の書面すらない物件が相談事例では目立つ。また、耐力上必要な主要構造部分については、完了検査についても壁の中までは確認できない。
- 建設業者が工事の標準施工の方法を認識しておらず、杜撰に施工されているケースが見られる。
- 壁から漏水した場合、原因究明には破壊調査が必要になる。修理に関しても、雨水の浸入により壁内にカビが発生したとしても、カビの被害部分の除去を行わず、そのまま壁紙を張替えるだけなど問題のある補修対応が見られる。調査すら行われなこともある。
- 高气密・高断熱をうたう住宅でも激しい結露により窓枠が損傷したという相談も寄せられる。中には、窓枠の設計に問題があったケースもあった。
- 補修方法に関しても、根本的な解決がなされないまま、保証期限や時効の成立まで対応が引き延ばされる事例が見受けられる。窓が開かなくなった苦情に対して「もう開けないで」と指示して補修をしない、「天然木は張った直後は反り返っているが、段々落ち着く」など、その場しのぎの対応や、虚偽の説明を行う事業者がみられる。
- 振動、騒音、臭いに関する相談については基準がなく現状では解決が難しい。
- 最近では建材についてはフローリングの凹み、割れに関して寄せられるものが目につく。これについては居住環境が洋風化していることに加え、凹みに関する評価制度がないこと、建築時に事前に建材の特性について知らされなかったことが原因と考えられる。

(4) まとめ

- 解決の困難な相談の中には、地盤や建物の構造上の問題が存在する事案がある。これらの消費者トラブルの解決には多額の費用を要することが多く、事業者によって補修が行われることはほとんどないうえ、長期間の時間を要することが多い。また、被害が発生した場合、その金銭的被害の回復は困難になるケースが少なくない。現状では事業者の手抜き工事等のトラブルは絶えず、安心・安全は必ずしも保証されているとは言えない。
- 住宅の購入は多くの消費者にとって一生に一度の大きな買い物にもかかわらず、消費者トラブルが絶えない。住まいは安心・安全があってこそ住み続けられるものであり、消費者にとっては、安全・安心な商品として購入できることが求められる。
- 住宅の契約に関しては、事業者と消費者との間に専門的知識の不均衡があり、情報量、交渉力において圧倒的な格差がある。住宅の不具合に関する技術的な見極めを消費者自身が行うことは困難である。特に構造上見えない部分の原因究明については、専門家であっても破壊調査等なしには確認できる内容は限られている。従って、実質的に消費者が自己防衛を行うことは困難な面が多い。なかには理に適わない説明で消費者が納得させられているケースもある。住宅性能表示の普及など、このような非対称性を解消する方策が必要ではなかろうか。