

# 消費者保護の充実策(現状)

---

## 住宅紛争処理・相談業務の概要①

- 住宅品質確保法・住宅瑕疵担保履行法に基づき、評価住宅・保険付き住宅に関する相談体制、裁判外の紛争処理体制を整備。
- 平成22年度より住宅リフォームに関する専門家相談を実施。

### 住宅の品質確保の促進等に関する法律(住宅品質確保法) 平成12年4月1日施行

- 国土交通大臣は、住宅紛争処理を実施する弁護士会等の法人を「指定住宅紛争処理機関」として指定。当該機関は建設住宅性能評価書が交付された住宅(評価住宅)の建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争のあっせん、調停、仲裁を行う。  
⇒全国52の弁護士会(住宅紛争審査会)を指定住宅紛争処理機関に指定。
- 国土交通大臣は、指定住宅紛争処理機関の支援等を行う財団法人を「住宅紛争処理支援センター」として指定。当該機関は紛争処理の業務の支援のほか、評価住宅に関する相談や助言及び苦情の処理(弁護士・建築士による専門家相談(平成22年4月開始)等)等を行う。  
⇒(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター(以下「支援センター」という。)を住宅紛争処理支援センターに指定。
- 住宅紛争処理支援センターは評価住宅以外の住宅の相談、助言及び苦情の処理も行う(住まいるダイヤルでの電話相談)。

### 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)平成20年4月1日一部施行

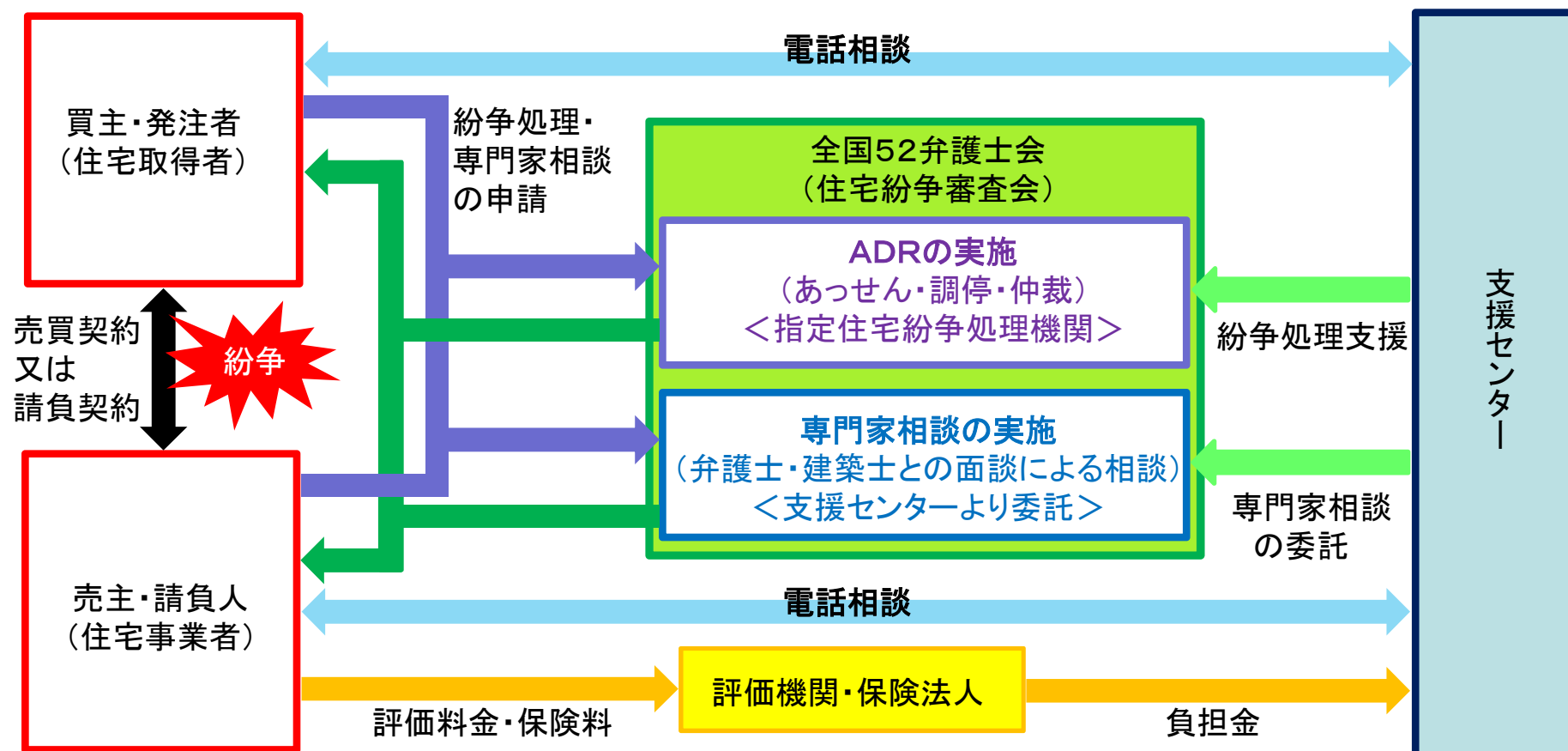
住宅瑕疵担保責任保険に係る新築住宅(保険付き住宅)を住宅紛争処理、専門家相談の対象として追加。

### 住宅リフォームに係る専門家相談(リフォーム専門家相談) 平成22年4月開始(補助事業)

特に消費者のニーズの高い住宅リフォームにつき、弁護士・建築士との面談による専門家相談を実施。

## 住宅紛争処理・相談業務の概要②

- 全国52の弁護士会（住宅紛争審査会）にて評価住宅・保険付き住宅に関する裁判外の住宅紛争処理を実施。
- 支援センターからの委託により、全国52の弁護士会（住宅紛争審査会）にて評価住宅・保険付き住宅の専門家相談、リフォーム専門家相談を実施。
- 支援センターにて全国の住宅取得者等からの電話相談を実施（評価住宅・保険付き住宅以外も対象。）。
- 上記費用は（リフォーム専門家相談を除き）、住宅事業者が負担する負担金により賄われる。



# 住宅紛争処理・相談業務の概要③

評価住宅、保険付き住宅以外の住宅も含め、請負契約、売買契約に係る相談、助言及び苦情の処理を行う。

評価住宅、保険付き住宅につき、品確法第67条等により紛争処理の業務を実施し、品確法第83条第1項第6号等による業務として専門家相談を実施。

	新築住宅			既存住宅	
	評価住宅	保険付き住宅	その他の住宅	リフォーム	その他
住まいるダイヤル (電話相談)	対象	対象	対象	対象	対象
専門家相談	対象	対象	対象外	対象	対象外※
住宅紛争処理 (ADR)	対象	対象	対象外	対象外	対象外※

リフォーム専門家相談は、補助事業として実施。

※但し、既存住宅に係る建設住宅性能評価書が交付された住宅は対象となる。

## 住宅の品質確保の促進等に関する法律(抄)

### 第六章 住宅に係る紛争の処理体制

#### 第一節 指定住宅紛争処理機関

(業務)

第六十七条 指定住宅紛争処理機関は、建設住宅性能評価書が交付された住宅(以下この章において「評価住宅」という。)の建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争の当事者の双方又は一方からの申請により、当該紛争のあっせん、調停及び仲裁(以下この章において「住宅紛争処理」という。)の業務を行うものとする。

#### 第二節 住宅紛争処理支援センター

(業務)

第八十三条 センターは、次に掲げる業務を行うものとする。

- 一 指定住宅紛争処理機関に対して紛争処理の業務の実施に要する費用を助成すること。
- 二 住宅紛争処理に関する情報及び資料の収集及び整理をし、並びにこれらを指定住宅紛争処理機関に対し提供すること。
- 三 住宅紛争処理に関する調査及び研究を行うこと。
- 四 指定住宅紛争処理機関の紛争処理委員又はその職員に対する研修を行うこと。
- 五 指定住宅紛争処理機関の行う紛争処理の業務について、連絡調整を図ること。
- 六 評価住宅の建設工事の請負契約又は売買契約に関する相談、助言及び苦情の処理を行うこと。
- 七 評価住宅以外の住宅の建設工事の請負契約又は売買契約に関する相談、助言及び苦情の処理を行うこと。
- 八 前各号に掲げるもののほか、住宅購入者等の利益の保護及び住宅に係る紛争の迅速かつ適正な解決を図るために必要な業務を行うこと。

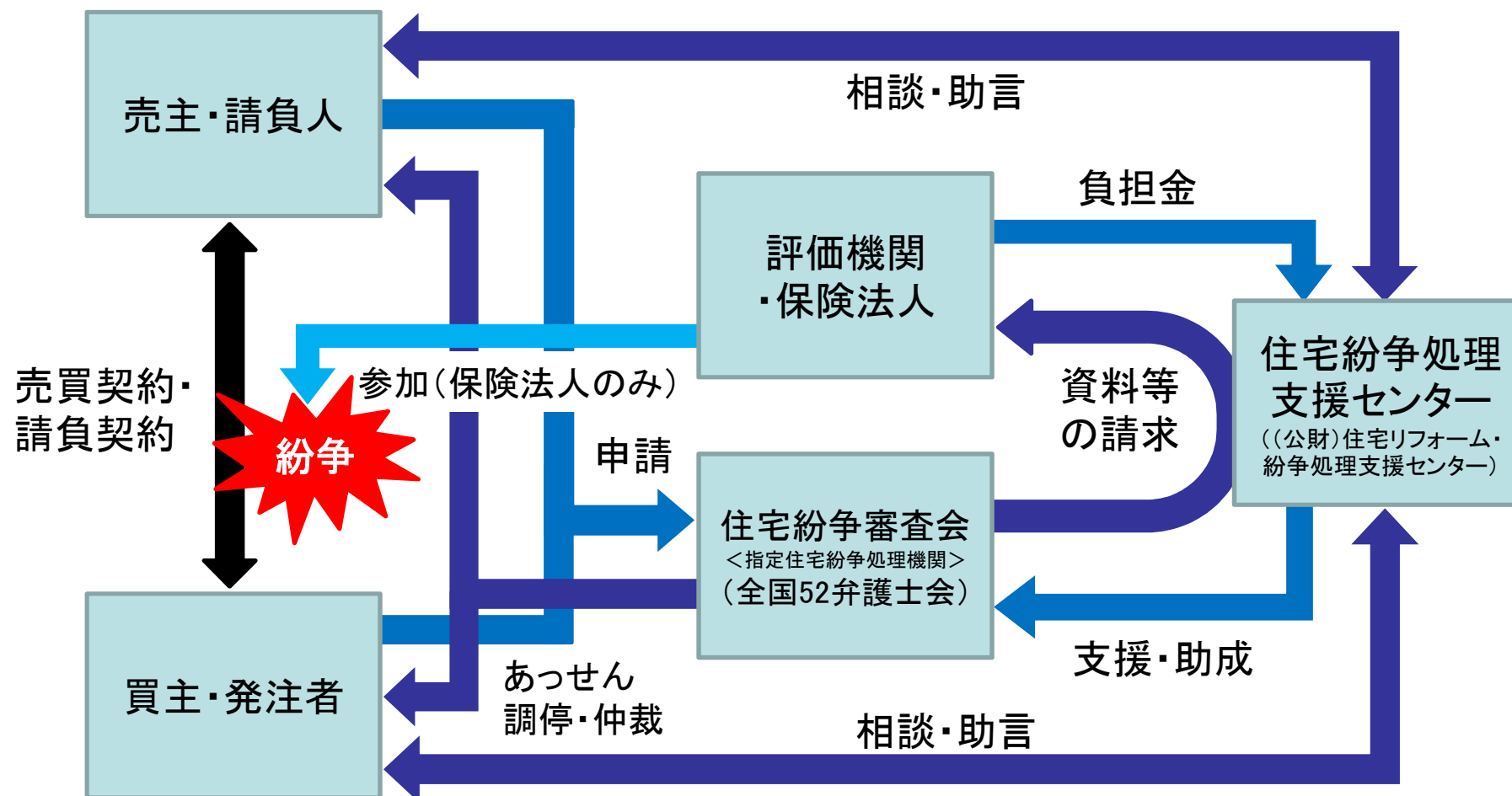
(負担金の徴収)

第八十七条 センターは、第八十三条第一項第一号から第六号までの業務(以下この節において「評価住宅関係業務」という。)の実施に必要な経費に充てるため、登録住宅性能評価機関から負担金を徴収することができる。

※保険付き住宅についても、住宅瑕疵担保履行法により、評価住宅と同様の内容としている。

# 住宅紛争処理制度について①

- 評価住宅、保険付き住宅について、指定住宅紛争処理機関である住宅紛争審査会が裁判外紛争処理(あっせん、調停、仲裁)を実施。
- 簡易・迅速な解決を図るため、住宅瑕疵担保責任保険法人も手続に関与。



## 住宅紛争処理制度について②

### <対象となる紛争>

評価住宅（建設住宅性能評価書が交付された住宅）、保険付き住宅（住宅瑕疵担保責任保険契約に係る新築住宅）の建設工事の請負・売買契約

- 負担金の徴収による財源確保に加え、紛争処理の実効性の確保の観点（簡易、迅速な紛争処理に必要不可欠な設計図面等の資料の入手が容易）より、評価住宅、保険付き住宅に限定。

※評価機関は建設住宅性能評価申請書及びその添付図書等を評価書交付日より20年間、保険法人は過去20事業年度に保険証券を発行した住宅に関する図面・書類等を保管する義務があり、指定住宅紛争処理機関は紛争処理の業務の実施に必要な限度において、これらの資料の提出等を求めることができる。

- 住宅瑕疵に係るもののみならず、請負・売買契約に関する紛争全般が対象となる（例えば、代金支払いに関する紛争も対象。）。
- 引渡し後の期間経過による制限はない（例えば、住宅瑕疵担保責任保険の保険期間終了後の住宅も対象。）。

## 住宅紛争処理制度について③

### <指定住宅紛争処理機関を利用できる者>

紛争処理の申請者が契約当事者のどちらか一方であれば利用できる。

- ・ 評価住宅、保険付き住宅の建築業者、売主（販売業者等）
- ・ 評価住宅、保険付き住宅の取得者（発注者、買主）
- ・ 評価住宅、保険付き住宅の取得者の相続人 等

○指定住宅紛争処理機関が行う紛争処理は、紛争当事者の双方又は一方からの申請によって開始される。

○住宅の発注者、買主のみならず、建築業者、売主も利用できる。

○当該住宅が転売された場合は、保険付き住宅で当該保険契約に転売特約が付帯されている場合を除き、転得者は指定住宅紛争処理機関を利用することはできない。

### <指定住宅紛争処理機関、紛争処理委員>

○指定住宅紛争処理機関として、全国52の弁護士会（住宅紛争審査会）が国土交通大臣に指定されており、各審査会が選任する弁護士、建築士等が紛争処理委員となっている。

○事件ごとに、住宅紛争審査会の会長が指名する1～3名（内、弁護士が1名以上）の紛争処理委員が紛争処理を実施する。

### <申請手数料>

1件につき1万円。



## 住宅紛争処理制度について④

### <保険法人の関与>

- 住宅紛争審査会は、保険法人に和解案又は調停案について意見の照会をすることができる。
- 住宅紛争審査会は、必要に応じて、利害関係人、紛争当事者として保険法人の参加を求めることができる。
- 保険法人は、
  - ・意見の照会を受けた紛争について和解が成立した場合、その結果を尊重し、
  - ・紛争処理に利害関係人又は紛争当事者として参加した場合、特段の理由がない限り住宅紛争審査会から提示された和解案又は調停案を受け入れる。

#### 住宅瑕疵担保責任保険法人業務規程の認可基準(抄)

特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律(平成19年法律第66号。以下「法」という。)第21条第1項に規定する保険等の業務に関する規程の認可は、当該認可の申請に係る保険等の業務に関する規程が、この基準に定める要件に適合するものでなければ、してはならないものとする。

...

#### 13. 保険契約に関する苦情及び紛争の処理に関する事項

...

- (3)法第33条において読み替えて適用する住宅の品質確保の促進等に関する法律(平成11年法律第81号)第71条の規定により紛争処理機関から説明又は資料の提出を求められた場合の対応が定められていること。
- (4)法第33条の規定に基づく住宅瑕疵担保責任保険契約にかかる新築住宅の建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争について、紛争処理機関からの通知により和解案又は調停案について意見の照会を受けた場合は、これに応じて意見を提出することとされていること。
- (5)前項に基づき紛争処理機関から照会を受けた紛争について和解が成立した場合、その結果を尊重することとされていること。また、当該和解に係る保険給付に関し、売主等から紛争処理の申請がなされた場合、これに応じることとされていること。
- (6)住宅瑕疵担保責任保険契約に係る新築住宅の建設工事の請負契約又は売買契約に関する紛争について、紛争処理機関から利害関係人としての参加を求められた場合、これに応じることとされていること。
- (7)発注者等からの請求に関する紛争について、発注者等から紛争処理機関に対して、保険法人を被申請人とする紛争処理の申請がなされた場合で、建設業者等が相当の期間を経過してもなお特定住宅瑕疵担保責任を履行していない場合には、紛争処理に応じることとされていること。
- (8)前2項の規定に基づき紛争処理に利害関係人又は紛争当事者として参加した場合、特段の理由がない限り紛争処理機関から提示された和解案又は調停案を受け入れることとされていること。

...



# 時効の中断効(時効の完成猶予)

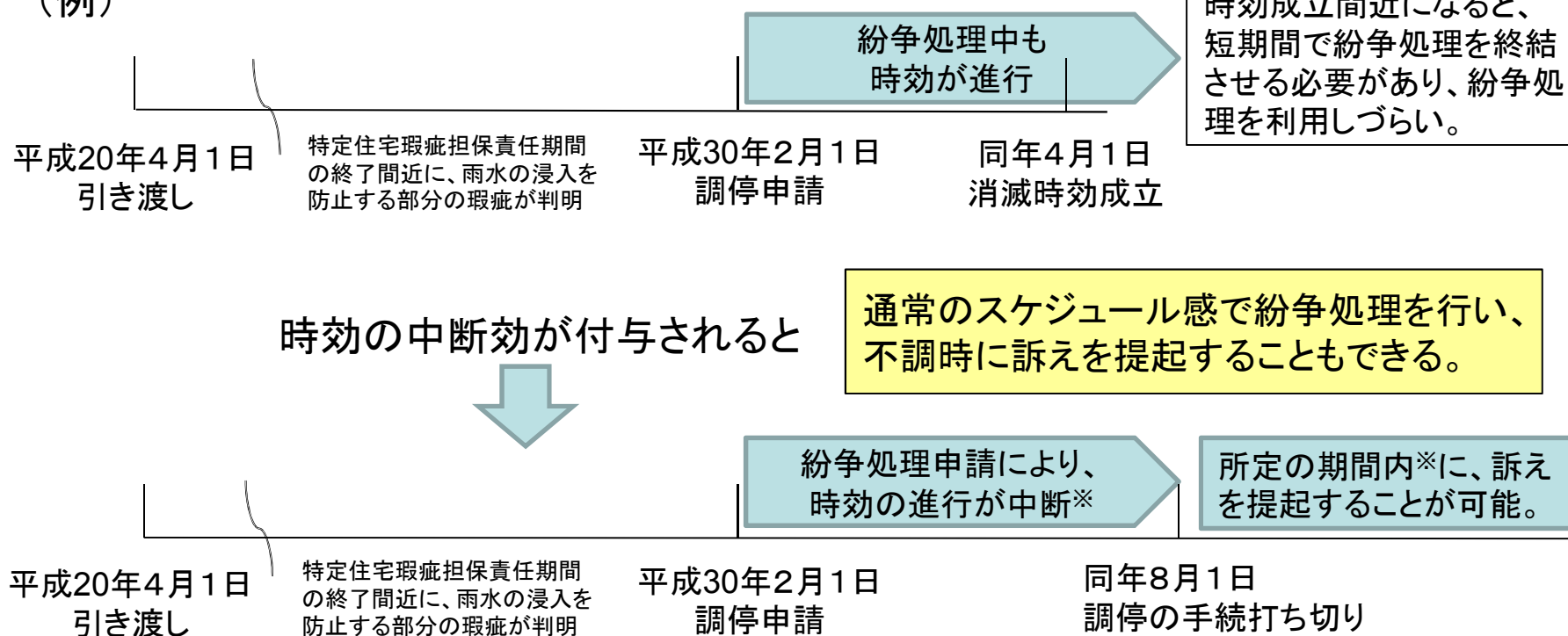
○裁判外紛争処理(ADR)には時効の中断効(改正民法では「時効の完成猶予」)が付与されている場合もあるが※、住宅紛争審査会が実施するあっせん、調停には時効の中断効がなく、紛争処理中も時効が進行してしまう。

※例えば、建設工事の請負契約に関する紛争を対象とする建設工事紛争審査会には、あっせん、調停の申請による時効の中断効が付与されている。

## <建設工事紛争審査会>

国土交通省本省(中央審査会)、各都道府県(都道府県審査会)に置かれる建設工事の請負契約に関する紛争を対象とするADR機関。工事の欠陥(瑕疵)、請負代金の未払いのような「建設工事請負契約」の解釈又は実施をめぐる機関であり、不動産の売買に関する紛争、専ら設計に関する紛争等は対象とならない。

(例)



※建設工事紛争審査会によるあっせん、調停の場合、手続が打ち切れ、1ヶ月以内に訴えを提起したときは、訴えの提起による時効中断の効果はあっせん、調停の申請の時に遡って認められる。

## 専門家相談について

- 平成22年4月より、評価住宅、保険付き住宅、住宅リフォームを対象に、弁護士、建築士による専門家相談を実施(支援センターから全国52の住宅紛争審査会への委託業務。)

### <対象となる相談>

- 住宅紛争処理制度と同様、評価住宅、保険付き住宅の請負契約・売買契約に関する相談が対象となり、住宅瑕疵に係るもののみならず、請負・売買契約全般に関する相談が対象となる。  
引渡し後の期間経過による制限はない。
- 特に消費者のニーズの高い住宅リフォームも、補助事業として対象に追加。

### <専門家相談を利用できる者>

- 評価住宅、保険付き住宅に係る相談は、住宅取得者、住宅事業者双方の利用が可能。  
リフォーム専門家相談は消費者のみ利用可能。

### <専門家相談員>

- 弁護士1名、建築士1名のペアで対応。住宅紛争審査会の紛争処理委員が対応するが、リフォーム専門家相談については、紛争処理委員以外の方が対応する場合もある。

### <相談時間等>

- 1回1時間。専門家相談員の判断で3回まで継続相談が可能。

### <申請手数料>

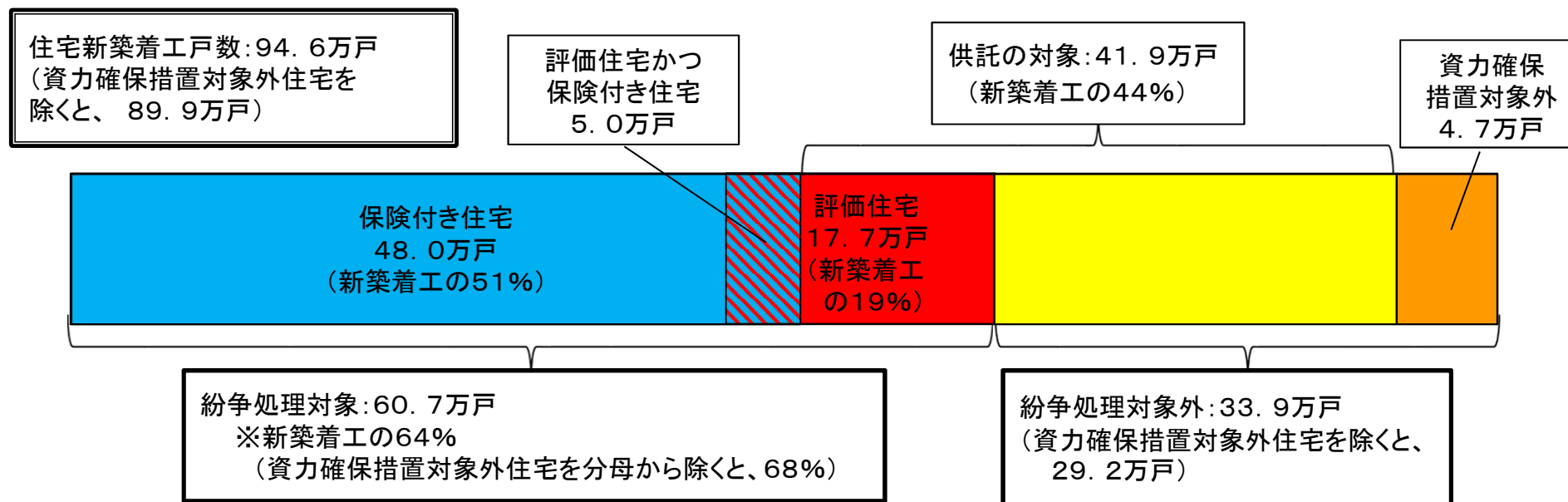
- 無料。但し、リフォーム専門家相談のみ、2回目以降の相談は有料(10,300円)。

# 住宅紛争処理・専門家相談対象住宅の割合

○新築住宅の2/3程度が対象と推定され、対象外住宅の内、相当数を貸家が占めるものと推定される。

## <平成29年度の新築住宅に係る実績※>

※住宅着工統計、基準日届出、建設住宅性能評価書交付実績、保険証券発行実績及び支援センターへの負担金納入実績に基づき、国土交通省にて推計。



## <供託戸数の多い事業者(建設業、宅建業の各々上位10社)の状況※>

	評価住宅	左記以外	合計
貸家	0.9万戸	16.8万戸	17.7万戸
貸家以外	7.2万戸	3.9万戸	11.1万戸
合計	8.2万戸	20.7万戸	28.8万戸

※該当事業者のアンケート回答に基づき、国土交通省にて推計。  
該当事業者の供託戸数の合計で、供託の全戸数の2/3以上を占める。

# 制度の周知広報①

- 評価機関、保険法人に対して、住宅事業者経由で評価住宅、保険付き住宅の取得者にリーフレットを配布し、制度の周知を行うよう要請している。
- 保険付き住宅については、保険契約者(住宅事業者)への重要事項説明の一環として、住宅紛争処理制度の説明も行われるような仕組みとしている。

## ■ リーフレット

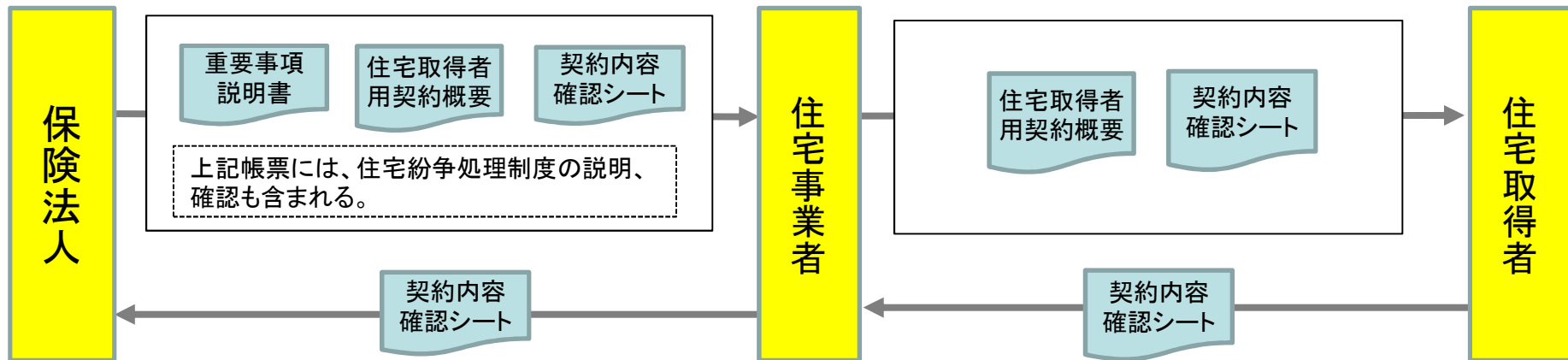
〔評価住宅用〕



〔保険付き住宅用〕



## ■ 保険契約時の説明



住宅取得者は、住宅紛争処理制度を含む保険の概要について説明を受け、契約内容確認シートに署名(又は記名捺印)。同シートを住宅事業者経由で保険法人に提出することで、説明漏れを防止する。

○ 住宅取得時以降も、支援センターにおいて関係機関と連携し、制度の周知広報を行っている（資料2-2参照）。

	取得年度	翌年度	3～6年度目	7年度目	8年度目以降
評価住宅・保険付き住宅 取得者への周知	リーフレットの配布				
	保険契約時の説明（保険のみ）				
新聞広告の掲載（毎年度秋から冬にかけ6回）					
		ダイレクトメール送付（保険のみ）		ダイレクトメール送付（保険のみ）	
(上記以外も対象とした) 制度の広報	○ウェブ広告／デジタルサイネージ広告／自治体広報誌への広告掲載／冊子配布等				
	○関係機関との連携				