

# 消費者保護の充実策(課題等)

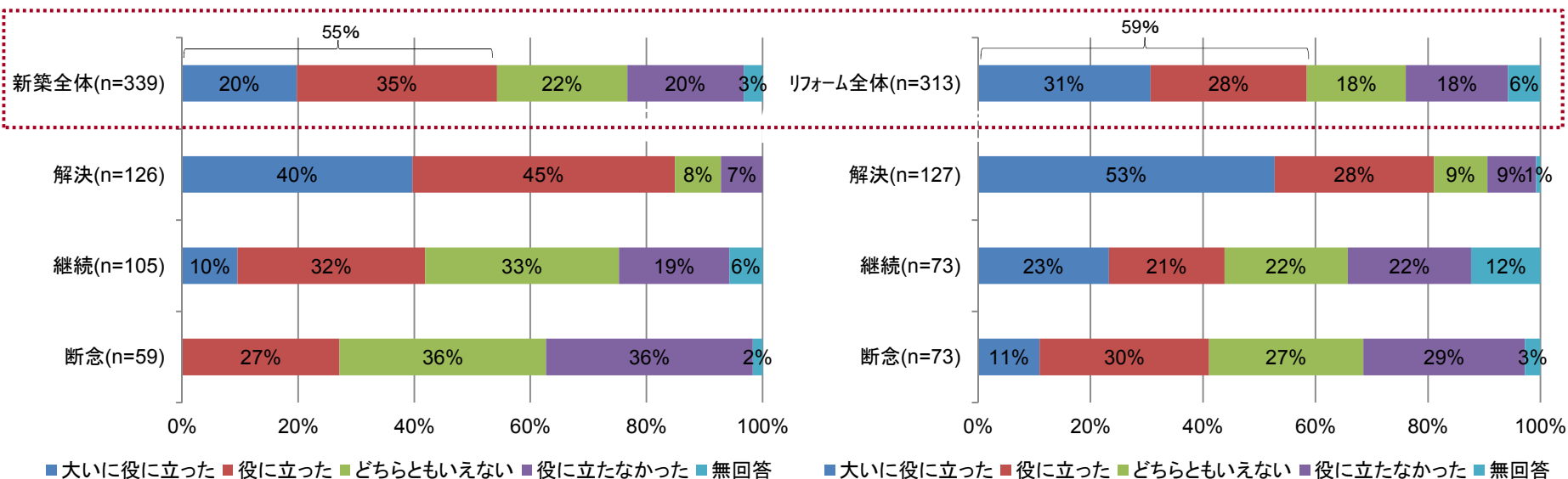
---

	対象	調査方法	調査期間
<p>専門家相談利用者へのアンケート</p>	<p>平成28年度中に、全国52の弁護士会で専門家相談を受けた相談者(1,916件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・配布件数: 1,916件(うち事業者45件)</li> <li>・回収件数: 652件(うち事業者18件)</li> </ul>	<p>調査票を郵送で配布・回収</p>	<p>H30.1.12 ~H30.2.2</p>
<p>紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート</p>	<p>これまでに住宅紛争処理又は専門家相談を担当したことがある紛争処理委員及び専門家相談員等</p> <p>&lt;住宅紛争処理制度&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各審査会に6名(弁護士4名、建築士2名)を目安(312名)に依頼</li> <li>・197名(弁護士117名、建築士80名)回答</li> </ul> <p>&lt;専門家相談&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各審査会4名(弁護士2名、建築士2名)を目安(208名)に依頼</li> <li>・158名(弁護士76名、建築士82名)回答</li> </ul>	<p>審査会経由にて調査票をメール配布 個別又は審査会経由にてメール又はfaxで回収</p>	<p>H30.10.12 ~H30.10.31</p>

# 専門家相談利用者へのアンケート結果①

- 支援センターで毎年、専門家相談の利用者に対するアンケート(無記名)を実施。
- 直近の調査では、過半の回答者からトラブル解決に役に立ったとの回答があった(評価住宅・保険付き住宅で55%、リフォームで59%)。

<Q. 専門家相談は、トラブルの解決に向けてお役に立ちましたか？>



評価住宅・保険付き住宅

リフォーム

## 専門家相談利用者へのアンケート結果②

### 専門家相談に対する感想等

- ・ 相談を受ける前は不安だったが、相談後は不安が解消した。
- ・ トラブルが起きたときに最初に相談する場所として、最適である。
- ・ 専門的な意見やアドバイスがいただけ、事業者ときちんと話すことができた。
- ・ 一度に法律的な相談と建築に関する相談ができたので、時間的な面でもよかった。
- ・ 納得する解決方法ではなかったが、第三者の意見を聞くことができたのでよかった。

### 専門家相談に対する要望等

- ・ もう少し法的な強制力があればよいと思った。
- ・ 1時間という枠は短かった。受けられる回数を増やしてほしい。
- ・ 有料でもいいので、書面で回答してくれる相談があると助かる。
- ・ 専門家相談を知るにも時間がかかりました。もっと周知してほしい。
- ・ 事業者との交渉など、最後までサポートしてほしい。

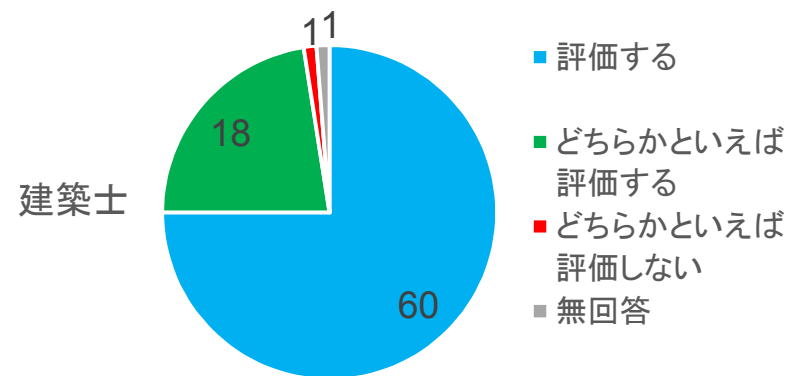
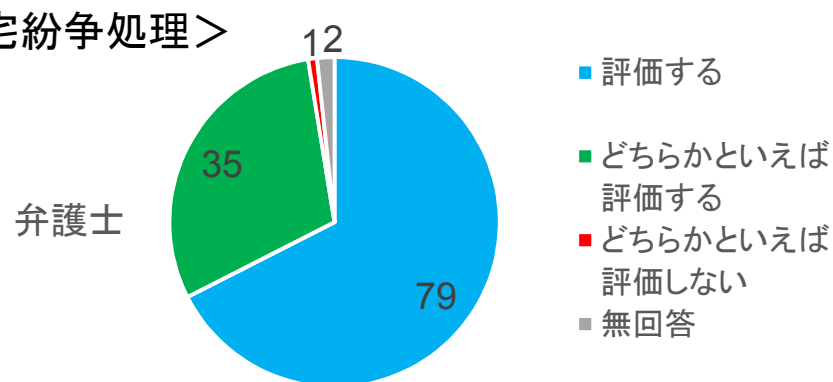
# 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート結果①

- 住宅紛争処理、専門家相談を実際に対応した弁護士、建築士にアンケート(無記名)を実施。
- 弁護士、建築士とも制度への評価は高く、理由として
  - ・弁護士、建築士が共同して対応し、高い専門性を発揮できる。
  - ・消費者が無料又は少額の費用で制度を利用できる。
  - ・訴訟と比べると柔軟な対応が可能であり、比較的早期の解決が図られる。
  - ・消費者の不安解消にも役立っている。
 ことが多く挙げられた。

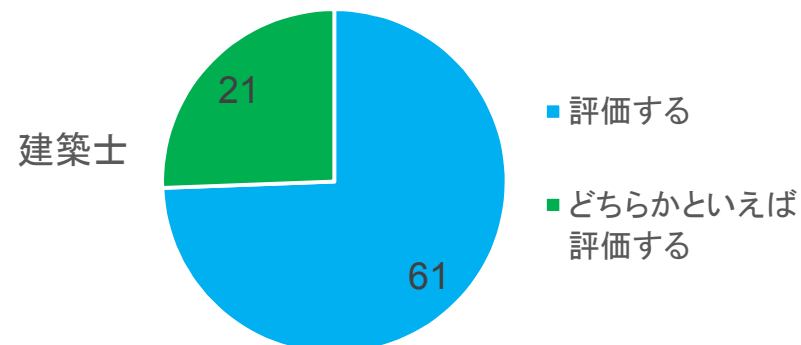
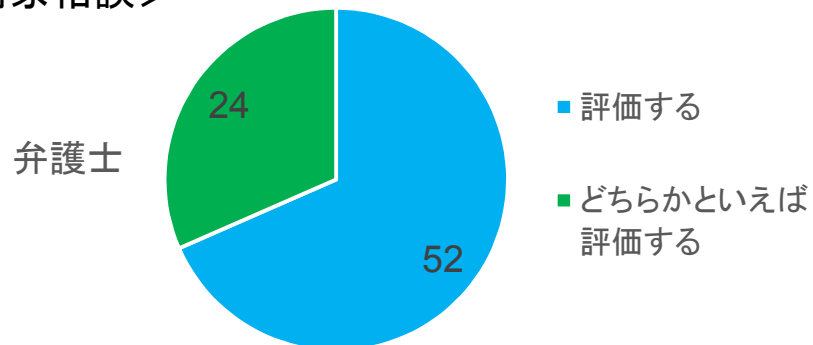
## 制度への評価

※「評価する／どちらかといえば評価する／どちらかといえば評価しない／評価しない」の4段階で回答を求めた。

### <住宅紛争処理>



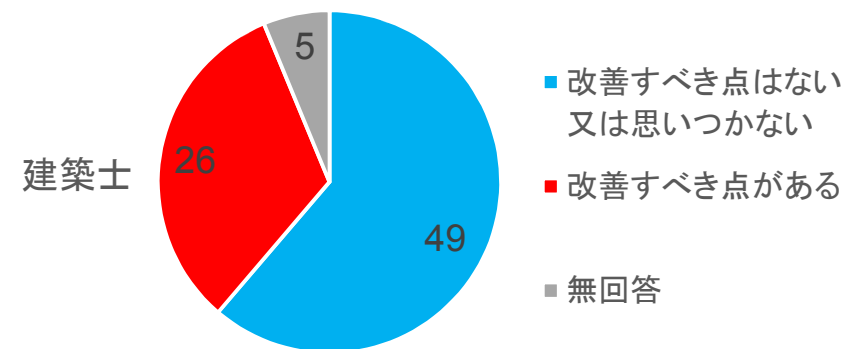
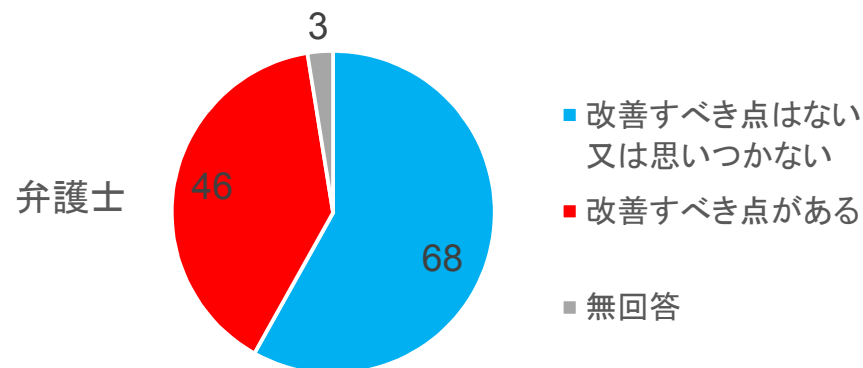
### <専門家相談>



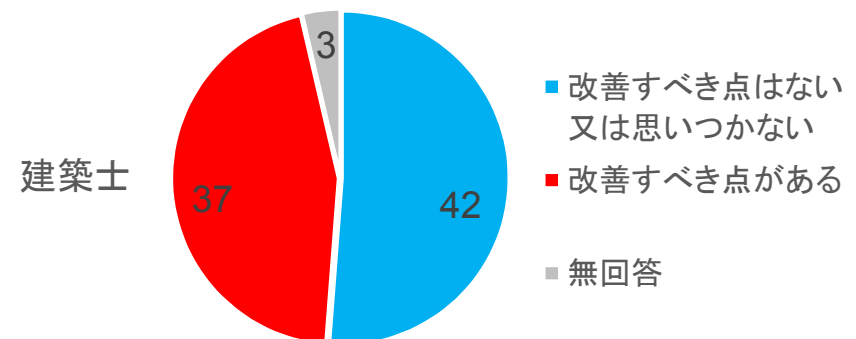
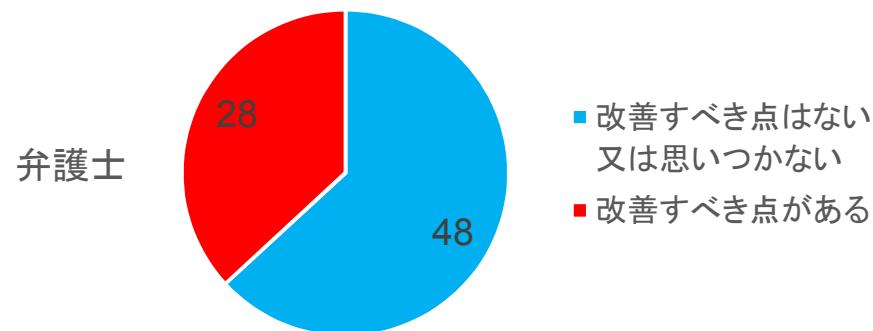
○ 要改善点については、4割程度が「改善すべき点がある」との回答であったが、制度の有効性を認識した上での制度改定、制度の活用促進、更なる利便性の向上、効率的な運営等を求めるものが多かった。

## 要改善点

### <住宅紛争処理>



### <専門家相談>



# 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート結果③

改善すべき事項や制度の問題点等についての記載を抽出したものを。数字は該当の回答者数(1人複数回答により、合計が一致しない場合あり)。

## <住宅紛争処理>

制度や運営(主に内部運営に関するものを除く)に関するもの	制度周知、活用促進	27	周知広報全般	19	○消費者における本制度の認知度が低い。周知広報を強化すべき。 ○広報の方法を工夫すべき(関係機関との連携。パンフレットに実例や利用者の声を記載等)。
			敷居の高さの払拭	5	○消費者の負担を軽減し、申請をしやすくする工夫をすべき(申立書の作成支援、書類提出部数の見直し等)。 ○気軽に利用できる制度であることをPRすべき。
			相談受付後の周知	3	○専門家相談時に、住宅紛争処理の利用ができる旨周知すべき。 ○相談受付時点より、ADR(住宅紛争処理)を含む様々な選択肢があることを周知すべき。
			住宅事業者への周知	3	○住宅事業者における本制度の認知度が低く、周知広報を強化すべき。 ○公平中立な制度であることをPRし、住宅事業者の紛争処理への参加を促すべき。
	対象の拡大	21	対象者の拡大	19	対象となる住宅や工事を拡大すべき(リフォームの指摘が多く(12人)、他に、既存住宅売買、供託住宅、マンション大規模修繕、店舗・工場等の指摘があった)。
			その他	2	○紛争当事者の範囲を拡大すべき(設計管理建築士、分譲住宅の施工者、建築士等)。 ○関連する紛争を同時解決できるような仕組みも検討すべき。
	紛争処理の強制力	11	住宅事業者	6	○住宅事業者の参加義務がなく、参加を促す方策を検討すべき(参加を拒否する事業者の公表等)。 ○代理人のみでなく、必要に応じて実際の担当者を出席させるようにすべき。 ○住宅事業者に対して、住宅紛争審査会の意見や指導に原則として従う義務を課すべき。
			保険法人	1	保険法人に対して、住宅紛争審査会の意見や指導に原則として従う義務を課すべき。
			その他	5	○当事者のいずれかが合意を履行しない場合の強制力に乏しい。 ○ADRである以上やむを得ないが、金銭給付につき執行力がなく、裁判を起さざるを得ない場合がある。 ○民調法第17条のような進め方(第三者の判断を出して、積極的な異議がなければ解決とする)も検討すべき。
	時効の中断効(完成猶予)			8	○住宅紛争審査会の実施するあつせん、調停に時効の中断効を付与すべき。
利用者の利便性向上			5	○住宅紛争審査会の所在地以外での開催を検討すべき。 ○夜間休日の対応を検討すべき。	
紛争処理後のフォロー			2	○紛争処理後の本業(修補)でのフォローをしやすくするようにすべき。 ○紛争処理不調時の法的手段の案内を検討すべき(消費者向けリーフレットの作成等)。	
その他			8	○行政、建築団体等との連絡、調整、連携がもう少し良くなれば、より良い制度になる。 ○他の制度(民事調停等)と比較した、現行制度の特徴(メリット・デメリット)を消費者に十分に伝えられていない。 ○正式裁判となったものは紛争処理を中止とすべき。 ○簡単に申請取下げができると努力のしがない。 ○長期にわたる案件は本制度にはなじまない。 ○瑕疵判断を数値(基準値)だけで行うのは難しい。枝葉末節にこだわり、解決まで時間がかかりすぎることもある。 ○内容によっては時間が不足することがある。	

# 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート結果④

主に内部運営に関するもの	紛争処理の進め方	28	鑑定、現地調査の活用	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>○論点整理を容易にし、紛争処理の実効性を高めるためにも、鑑定、現地調査を活用すべき。</li> <li>○鑑定、現地調査の活用のために、費用負担の基準の明確化、高額機器の貸出制度の整備を行うべき(調査費用の負担が意外に大きい)。</li> <li>○いざという時に鑑定を利用できるよう、日頃より鑑定に関する情報提供を行うべき。</li> </ul>
			論点整理の工夫	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>○住宅取得者側は代理人不在の場合が多い、契約時の経緯が不明な場合が多い等の理由で、論点整理が困難を要する場合も多い。対策を検討すべき。</li> <li>○紛争類型ごとの瑕疵一覧表や争点整理シートの作成、申請者向けの記載例等の作成を検討すべき。</li> <li>○住宅取得者の論点整理・証拠提出等を支援する仕組みづくりを検討すべき(申請時のサポートを行う組織をつくる、住宅取得者側が弁護士の選任を行いやすくする仕組みをつくる等)。</li> </ul>
			事前準備等の充実	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○住宅紛争審査会事務局等での事前対応の充実を図るべき。</li> <li>○申請者の提出資料に不足が多いため、申請者への事前案内等、対策を検討すべき。</li> </ul>
			その他	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○申請者側にも問題がある場合があり、対応に苦慮している。何らかの対策がとれないものか(建築精度の許容範囲を無視した申請。極めて主観的な内容の申請。自分に都合のよいことしか聞き入れない等)。</li> </ul>
	質の向上・維持	17	委員のレベルアップ	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>○委員ごとのレベルにバラつきがあり、底上げを図るべき。</li> <li>○研修の充実、内容の工夫をすべき(住宅瑕疵保険の運用・内容、調停の進め方等の紛争処理のノウハウ、紛争処理委員の立場・役割、紛争処理制度の公平性等)。</li> </ul>
			専門性の確保	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○高度な建築技術や特定地域に多い構造の情報等を入手できるような仕組みを設けるべき。</li> <li>○現在より高度な調査や鑑定が行えるようにすべき。</li> <li>○雨漏り、結露等の原因究明に、専門の調査機関を活用できるよう、検討すべき。</li> <li>○住宅設備の専門家の関与が必要であり、制度化を検討すべき。</li> </ul>
			その他	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○制度の信頼の確保や委員の質の向上のため、調停内容や紛争処理委員への苦情受付の仕組みを設けるべき。</li> <li>○紛争処理委員のみに開示されている技術情報、紛争事例等の情報を、委員以外の関係者にも開示すべき。</li> </ul>
	その他の内部運営			5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○弁護士委員、建築士委員間の対話の機会を増やすべき。</li> <li>○一緒に対応いただく建築士委員に、どの程度の負担(修補金額の見積り等)を依頼してよいか、依頼した場合の費用負担等が不明であり、明確化すべき。</li> <li>○手続き面でわかりづらい点があり、改善すべき。</li> <li>○担当者に対する十分な報酬を確保すべき。</li> <li>○研修や資料作成に費用を使いすぎており、支出抑制を図るべき。</li> </ul>



# 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート結果⑤

紛争処理・相談業務以外の制度に関するもの	住宅瑕疵保険	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>○住宅瑕疵保険の周知を強化すべき。</li> <li>○リフォーム工事における瑕疵保険の加入義務化を検討すべき(一定金額以上の工事は義務化する等。)</li> <li>○住宅瑕疵保険の加入が住宅事業者の判断次第となっている状況を改善すべき。</li> <li>○転売時に住宅瑕疵保険が転得者に引き継がれるようにすべき。</li> <li>○保証期間(保険期間)の20年程度への延長を検討すべき。</li> <li>○保険金支払基準を明確化(又は改定)すべき(有無責の判断、損害額の算定方法)。</li> <li>○住宅取得者からの保険金直接請求の基準を明確化(又は緩和)すべき。</li> </ul>
	住宅事業者	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○優良な工務店、リフォーム業者を紹介する仕組みを検討すべき。</li> <li>○リフォーム業者の資格制度、登録制度を検討すべき。</li> <li>○保険制度に胡座をかいていると思える施工者もいる。瑕疵多発事業者等の指導強化策を検討すべき。</li> <li>○住宅紛争は問題発生時の事業者側の対応に起因するものが多く、住宅事業者に対する啓発を行うべき(紛争発生は信用失墜につながり、瑕疵の発生防止と発生時の対応が重要。)</li> </ul>
	消費者への啓発活動	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○悪質リフォーム工事の事例を紹介し、注意喚起を行うべき。</li> </ul>
	その他	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○安心R住宅等、既存住宅の品質保証のためインスペクションを義務づける制度を拡大、普及すべき。</li> <li>○トラブル防止には設計・工事監理と施工の分離が重要であり、活用促進すべき。</li> <li>○住宅紛争時に弁護士を選任しやすくするために、弁護士費用を補償する保険の開発(又は普及)を図るべき。</li> </ul>

# 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート結果⑥

## < 専門家相談 >

制度や運営（主に内部運営に関するものを除く）に関するもの	制度周知、活用促進	21	周知広報全般	13	消費者における本制度の認知度が低い。周知広報を強化すべき。
			敷居の高さの払拭	6	利用者がもっと簡単に利用でき、利用者が増大するような方策を検討すべき。
			リフォームの周知	2	リフォーム専門家相談の件数が少ない。周知広報を強化すべき。
	相談後のフォロー	13	状況の把握	8	相談後の状況がわからず、対応に問題、不足がなかったか心配。相談後の状況を把握する方策を検討すべき。
			その他	6	○本業でのフォロー（弁護士の受任・紹介、修補面のフォロー等）をしやすくするようにすべき。 ○相談後に弁護を受任した際、有料でもよいので、建築士相談員が継続して関与できる仕組みを検討すべき。 ○紛争処理に進む際の消費者向けの説明チラシを作成すべき。
	対象の拡大	9	対象者の拡大	7	○対象となる住宅を拡大すべき（対象の明記があるものとして、2号保険付保住宅、既存住宅売買、供託住宅。） ○リフォーム専門家相談の2回目以降を無料とすべき。
			その他	2	リフォームにつき、専門家相談のみ可のため、紛争処理も対象とすべき（専門家相談後の紛争処理の対象拡大を求めるもの。）。
	相談回数、相談時間	8	回数、時間の不足	5	○1時間では短いため、延長すべき。 ○内容によっては回数、時間が不足することがあり、延長ができるように検討すべき。
			複数回相談	3	○複数回に分けて実施した方が、きめ細やかな対応ができる。複数回の実施を推奨すべき。 ○相談員の判断で複数回（3回まで）の相談を実施できることを、相談員に周知すべき。
	住宅事業者の参画			8	消費者との面談のみでは一方的な主張となり、情報が偏る場合がある。（紛争処理とは異なる形で）住宅事業者も交えた対応を検討すべき。
	利用者の利便性向上			3	住宅紛争審査会の所在地以外での開催も検討すべき（巡回相談等）。
	その他			3	○施工者のミスであることは明確だが、法的には追及が難しい（又は訴訟費用がかかりすぎる）案件もある。その場合の相談者の負担を軽減する仕組みを検討できないか。 ○相談が不調に終わった際に、今後の手段として相談者に案内すべき、よい手段が見当たらない。 ○マンション建替え相談のあり方につき、見直しが必要（弁護士と建築士がペアで相談を受ける有用性。相談件数の少なさ。）。

# 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート結果⑦

主に内部運営に関するもの	相談業務の進め方	33	事前準備等の充実	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談内容が整理されていない、契約時の経緯が不明な場合が多い等の理由で、問題点の把握が困難な場合も多い。対策を検討すべき。</li> <li>○住まいるダイヤルのレベルアップを図るべき(相談内容の聞き取り、相談者の誤認を防ぐ回答方法等)。</li> <li>○住宅紛争審査会事務局等での事前ヒアリングの充実を図るべき(相談内容の確認、資料の取りそろえ等)。</li> <li>○申請者向けの記載例等を作成すべき</li> <li>○事前準備のため、相談員へ図面等を事前送付すべき。</li> <li>○相談員側の事前打合せを強化すべき(事前打合せの制度化等)。</li> <li>○マンション共用部の相談に理事長が来られず、回答ができない場合がある。相談者への事前案内を徹底すべき。</li> </ul>
			現地調査	6	問題点の把握のための現地調査を行えるようにすべき。
			日程調整	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談員間の日程調整に手間がかかるため、調整方法を工夫すべき。</li> <li>○日程調整が難航し、相談期日がかなり先となる場合がある。相談者にも迷惑がかかるので改善すべき。</li> <li>○日程変更が無視できない頻度であり、改善すべき。</li> </ul>
			その他	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>○継続相談の場合、同じ相談員が通して対応するようにすべき。異なる相談員となる場合は、相談内容の引継ぎを充実させるべき。</li> <li>○相談内容の報告書は他の人が見てもわかりやすいように記入すべき。</li> <li>○弁護士委員と建築士委員の見解が相違した場合の対応方法について、整理すべき。</li> <li>○相談記録の開示を求められたことがある。対応基準を明確化すべき。</li> <li>○相談者側にも問題がある場合があり、対応に苦慮している。何らかの対策がとれないものか(建築精度の許容範囲を無視した相談。極めて主観的な内容の相談。自分に都合のよいことしか聞き入れない等)。</li> </ul>
	質の向上・維持	17	相談員のレベルアップ	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談員のレベルにバラつきがあり、底上げを図るべき。</li> <li>○研修の開催方法、内容を工夫すべき(セグメントごとの少人数研修の開催。具体的事例についての講習会、専門家相談員の立場・役割、相談の進め方(相談者への伝え方、ニーズの引き出し方)についての研修等)。</li> <li>○相談員の質の向上・維持のため、相談員用のマニュアルを作成すべき。</li> <li>○各住宅紛争審査会において、専門家相談員間でノウハウ共有を行う場を設けるべき(事例報告、分析等)。</li> </ul>
			専門性の確保	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○案件の内容に応じて、当該分野に精通した相談員が対応するようにすべき(特に設備、地盤)。</li> <li>○住宅設備や構造の専門家との関与が必要であり、制度化を検討すべき。</li> <li>○事例数の少ない案件についての情報提供を検討すべき(設計者の問題に起因する瑕疵等)。</li> </ul>
			要員の確保	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談員を増強すべき(弁護士相談員、建築士相談員それぞれに対する声あり)。</li> <li>○建築士相談員の高齢化が見られ、今後を見据えて年齢構成の平準化を図るべき。</li> </ul>
			その他	1	紛争処理委員のみに開示されている技術情報、紛争事例等の情報を、委員以外の関係者にも開示すべき(紛争処理委員でない専門家相談員、審査会運営委員会委員等)。
	その他の内部運営			4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○手続の簡素化、省力化を図るべき(連絡・報告業務、費用請求手続等)。</li> </ul>

# 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケート結果⑧

紛争処理に・関相談する業も務の以外の制	住宅事業者	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○質の悪い事業者も多く、悪質な事業者を排除する取組等、対策を検討すべき。</li> <li>○相談案件の対象となることが多い事業者に、警告・指導等を行うことを検討すべき</li> <li>○施工者の力量による問題も多く、消費者が事業者を選択するのに有効な情報の発信を検討すべき。</li> </ul>
	消費者への啓発活動	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○相談案件を分析し、トラブル防止のための啓発活動を行うべき。</li> <li>○リフォームトラブルの相談が多いため、消費者への啓発を行うべき。</li> <li>○請負契約、売買契約のモデル契約書、定款を作成し、消費者に契約内容の周知を図るべき。</li> </ul>
	住宅瑕疵保険	2	<p>相談事例の中に住宅瑕疵保険の有無責の判断に迷うケースがある(地盤のトラブル等)。保険で補償されると紛争も解決もしやすいため、幅広い補償が提供されるとよい。</p>
	その他	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○トラブル防止には設計・工事監理と施工の分離、設計・工事監理への建築士の関与が重要であり、活用促進すべき。</li> <li>○相談者が主張の裏付けをしやすくするために、瑕疵に関する調査費用を補償する保険があるとよい。</li> </ul>

# 住宅瑕疵や制度の特性から見る課題

## ○高い専門性、情報の非対称性

住宅は日常生活に欠かせないものであり、住宅瑕疵等、住宅についてのトラブルは日常生活に多大なる影響を与えるが、

- ・トラブル発生時に、問題点の把握とその解決には建築面、法律面の高い専門知識を必要とし、
- ・トラブルを事前に防止するための情報を、消費者が容易に入手できる状況にもない。

⇒従来、新築住宅を中心に住宅紛争処理・相談業務の制度が構築されてきたが、上記問題は既存住宅においても同様のものであり、ストック活用型社会への転換等も踏まえ、対象の是非について検討を行うべきでないか。

⇒トラブルの事前防止に資する情報の発信を従来以上に行うことを検討すべきでないか。

## ○保護を図るべき対象と契約当事者の相違

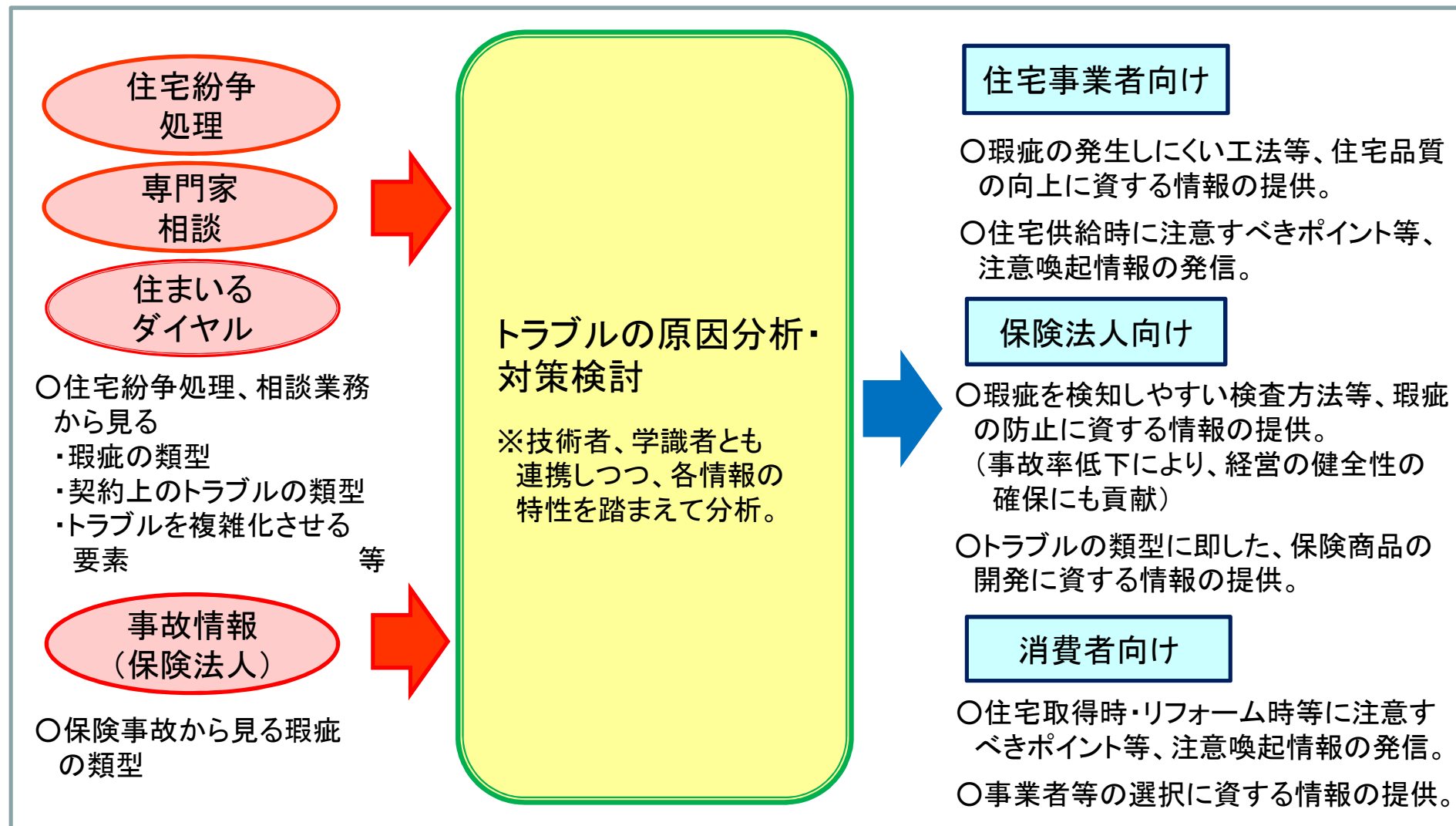
住宅品質確保法、住宅瑕疵担保履行法は、住宅取得者の利益の保護を図ることを主たる目的とするが、

- ・保険付き住宅については、住宅事業者の資力確保の手段として、住宅事業者が保険契約者となり、
- ・評価住宅についても、建築主が申請者となるため、売買契約（分譲建売住宅）の場合は販売事業者が申請者となる。

⇒制度の周知に努めているものの、上記特性より、これが徹底仕切れない可能性は否めず、サポートの仕組み作りが必要でないか。

# 住宅トラブルの原因分析・防止対策(イメージ)①

- 消費者保護の徹底には、トラブルにあった消費者の保護に加え、住宅トラブル(住宅瑕疵、契約上のトラブル等)の原因を分析し、トラブルの発生自体を防止する必要もあるのでないか。



# 住宅トラブルの原因分析・防止対策(イメージ)②

	瑕疵の情報			他のトラブル情報(契約上のトラブル等)			その他 (知見相談)	件数 (H29年度)	特徴	現在の 検討状況
	新築住宅	既存住宅 (除くリフォーム)	リフォーム	新築住宅	既存住宅 (除くリフォーム)	リフォーム				
住まいる ダイヤル	○	○	○	○	○	○	○	28,142	<ul style="list-style-type: none"> <li>○件数が最も多い。</li> <li>○トラブル情報に加え、知見相談を活用した分析も可能(消費者の関心事。周知が不足している内容等。)</li> <li>●1件あたりの情報量は比較的少ない。</li> </ul>	
専門家相談	○	—	○	○	—	○	—	1,780	<ul style="list-style-type: none"> <li>○1件あたりの情報量が比較的多い。</li> <li>○契約上のトラブルについての情報も入手できる。</li> <li>●対象住宅に限定がある。</li> </ul>	支援センターにて検討に着手。
住宅紛争処理	○	—	—	○	—	—	—	161	<ul style="list-style-type: none"> <li>○1件あたりの情報量が比較的多い。</li> <li>○契約上のトラブルの情報についても入手できる。</li> <li>○比較的、複雑なトラブルについての分析に適している。</li> <li>●対象住宅に限定がある。</li> <li>●件数が比較的少ない。</li> </ul>	
事故情報	○	○	○	—	—	—	—	1,207 (支払完了件数)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○1件あたりの情報量も多く、統計になじみやすい。</li> <li>●構造耐力上主要な部分及び雨水の浸入を防止する部分の瑕疵の情報のみとなる。</li> </ul>	平成29年に保険事故に係る瑕疵情報について収集・分析するデータベースを構築。活用方法を検討中。

- 住宅瑕疵担保責任保険にかかる事故情報を分析することによって得られる統計情報や技術情報は、保険法人にとってのみならず、住宅事業者や消費者、住宅紛争処理・相談業務に携わる者等にとっても有益な情報として活用できると考えられる。

## 住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討委員会 報告書(平成27年2月)より抜粋

- 保険に係る事故情報等について、第三者的立場の機関が収集・分析するシステムを構築し、事故の予防に資する技術情報としてとりまとめて住宅事業者に周知すること等により、住宅事業者の事故の低減と技術力の向上を促し、住宅産業全体の健全な発展に貢献できるような仕組みづくりを行うべきである。
- 一般消費者向けには、事故事例とその予防等について分かりやすく整理し、住宅の不具合やその予防、適切な維持管理等について理解を深めることができるよう、啓発を行うべきである。
- 事故情報を保険法人向けの技術情報として還元することにより、検査方法の改善等保険制度の改善に向けた取組を促すとともに、将来の保険料水準の検証等に備えるべきである。

## 住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会 報告書(平成29年3月)より抜粋

- 事故情報の収集・分析・活用について、効果的かつ効率的に行うことができる仕組みを構築することが今後の課題である。
- リフォームなど住宅ストックの活用が進む中、既存住宅については統計の整備等が十分でなく、事故情報の収集・分析により検査技術の向上やメンテナンスの質の向上等に役立つと考えられることから、事故情報の収集・分析・活用については、新築住宅だけでなく既存住宅も対象にしていくべきである。



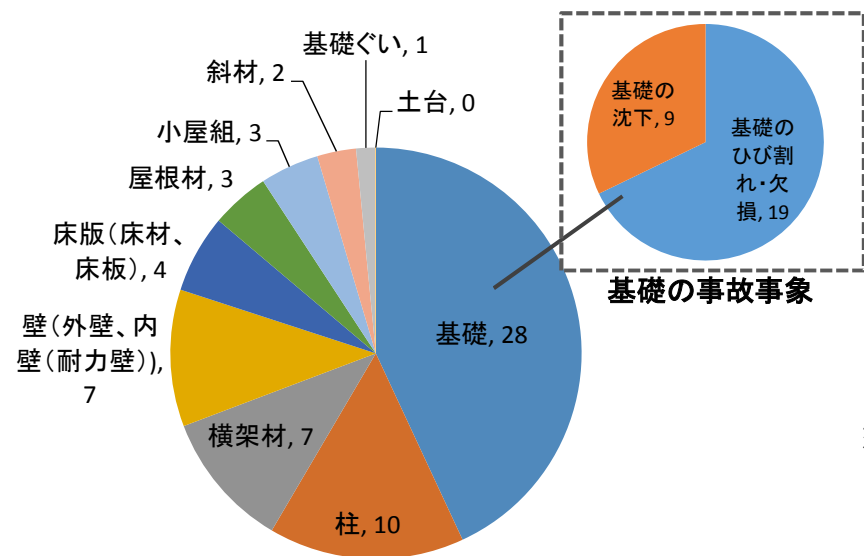
- 事故情報を収集・分析し、保険法人、住宅事業者や消費者、住宅紛争処理・相談業務に携わる者等に役立つ情報について、可能な範囲で提供する仕組みを構築することが必要。

	保険法人	住宅事業者	消費者	住宅紛争処理・相談業務に携わる者
想定される活用方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○保険料の検証</li> <li>○検査の体制・内容の検討</li> <li>○住宅事業者等への技術資料の提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施工技術の向上による事故率の低減</li> <li>○個々の住宅の設計・施工方法の検討における参考情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○住宅を取得する際の設計や住宅事業者の選択等における参考情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○住宅紛争処理・相談業務における基礎知識の習得</li> </ul>
必要とされる情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事故に関する詳細の統計情報</li> <li>○瑕疵の発生原因や部位等ごとの事故に関する技術資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○瑕疵の発生原因や部位等ごとの事故に関する技術資料</li> <li>○補修方法や補修費用に関する参考情報</li> <li>○再発防止策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○住宅の瑕疵に関する基礎知識や統計情報</li> <li>○住宅事業者の事故に関する情報</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○瑕疵の発生原因や部位等ごとの事故に関する技術資料</li> <li>○補修方法や補修費用に関する参考情報</li> </ul>
想定される提供方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>○統計データ</li> <li>○技術資料</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施工マニュアル等</li> <li>○現場講習の実施等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○HP、冊子等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○技術資料(住宅紛争処理技術資料集等)</li> </ul>

## 【分析・活用のイメージ①】

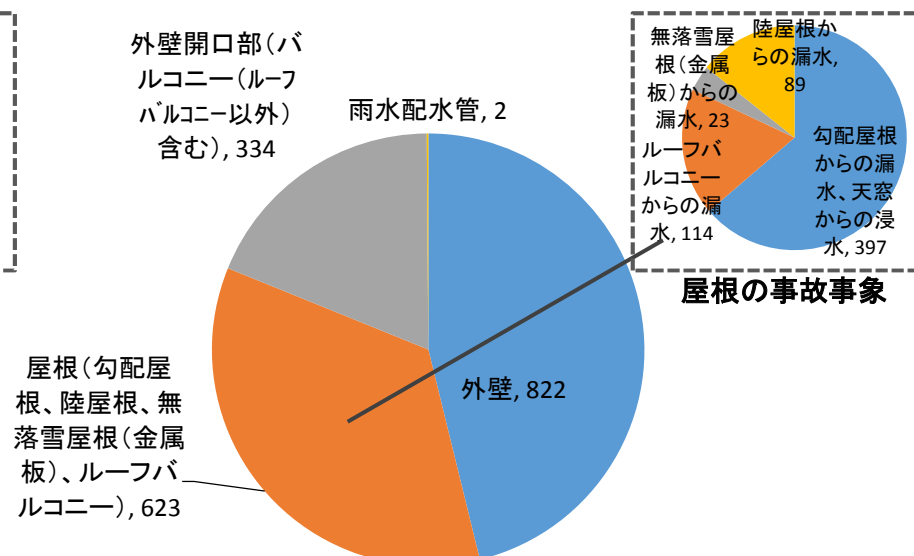
○ 保険事故事象の詳細の発生部位の分析による瑕疵の防止対策の検討。

### ■ 構造耐力上主要な部分の事故事象 n=65※1※2



- 基礎
- 柱
- 横架材
- 壁(外壁、内壁(耐力壁))
- 床版(床材、床板)
- 屋根材
- 小屋組
- 斜材
- 基礎ぐい
- 土台

### ■ 雨水の浸入を防止する部分の事故事象 n=1714※1※2



- 外壁
- 屋根(勾配屋根、陸屋根、無落雪屋根(金属板)、ルーフバルコニー)
- 外壁開口部(バルコニー(ルーフバルコニー以外)含む)
- 雨水配水管

※1 件数は、平成29年3月以降に保険法人から国土交通省に報告があったもののうち、事故部位別の事故事象の入力があったものの合計(事故部位は原因となる瑕疵の発生部位でなく、建物の損傷発生部位での集計。)

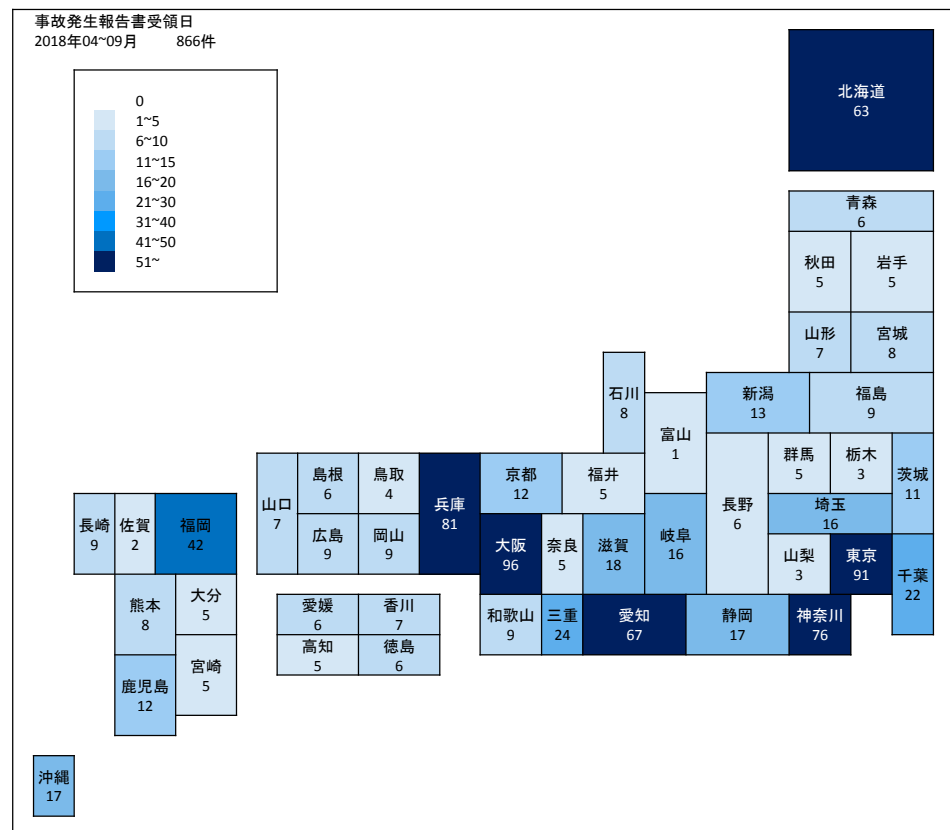
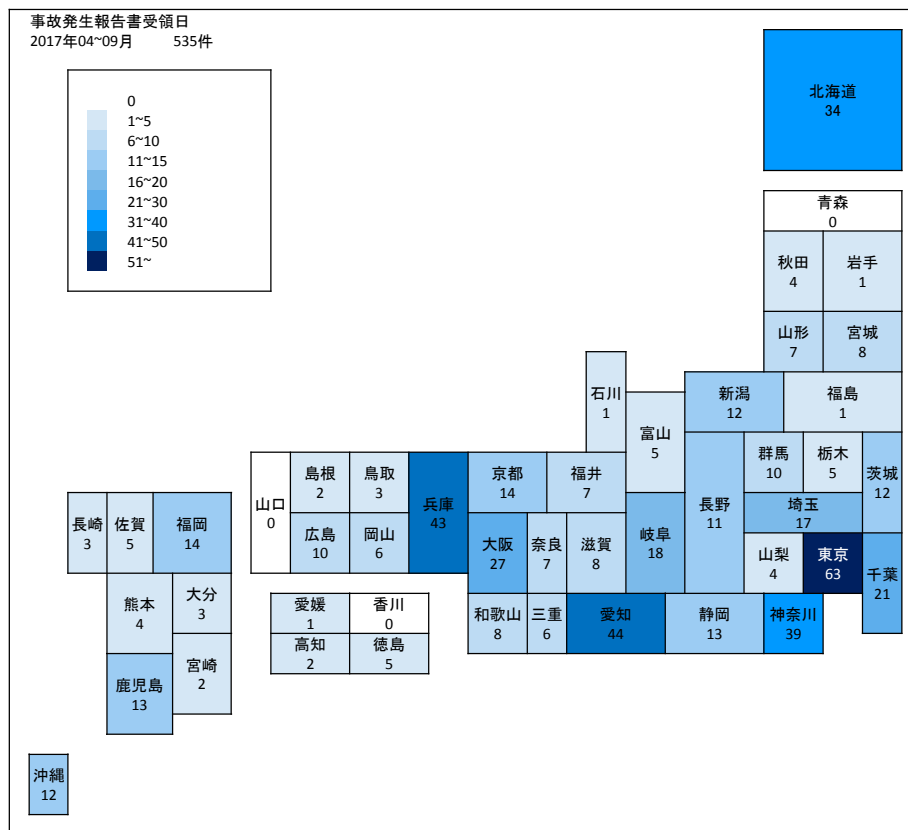
※2 集計条件: 修補工事中、保険金支払請求書受領、保険金支払完了

## 【分析・活用のイメージ②】

- 地域・季節ごとの傾向分析により、災害と瑕疵の発生の関係性を検証。

■ 事故発生報告書受領件数※(平成29年4月1日～9月30日) n=535

■ 事故発生報告書受領件数※(平成30年4月1日～9月30日) n=866



※ 保険金支払のための調査前の段階のため、件数には保険金の支払対象とならないものも含まれる。

## 民法改正に伴う住宅品質確保法・住宅瑕疵担保履行法の改正の概要①

- 民法改正に伴い、整備法により、住宅品質確保法・住宅瑕疵担保履行法を以下のとおり改正。従前と同様に、消費者保護が図られるよう措置している。

### 住宅品質確保法等における改正の概要

1. 住宅品質確保法等(住宅品質確保法及び住宅瑕疵担保履行法)における「瑕疵」の定義の設置
2. 売買契約の瑕疵担保責任に係る「隠れた」要件の削除
3. 請負契約の瑕疵担保責任に係る解除の可能化
4. 売買契約及び請負契約の瑕疵担保責任に係る損害賠償及び解除に係る取扱いの変更
5. 売買契約の瑕疵担保責任に係る「履行追完」に関する根拠(文言)の削除
6. 売買契約の瑕疵担保責任に係る代金減額請求及び請負契約の瑕疵担保責任に係る報酬減額請求の創設
7. 瑕疵担保責任の期間制限に係る民法の規定の適用

民法の一部を改正する法律 (平成29年6月2日公布。一部の規定を除き、平成32年(2020年)4月1日に施行)	
民法改正事項	住宅品質確保法等の対応
1 「瑕疵」の文言を削除し、 <b>目的物が種類、品質(又は数量)に関して契約の内容に適合しない</b> (以下、「 <b>契約不適合</b> 」という)場合の責任について規定(改正民法566条)。	住宅品質確保法に「 <b>瑕疵</b> 」※の定義を置き、「瑕疵」の文言を存置(改正品確法2条5項、改正瑕疵担保履行法2条2項)。  ※「瑕疵」とは「種類又は品質に関して契約の内容に適合しない状態をいう。」
2 売買契約に係る契約不適合の場合の責任について、従来の売買契約に係る瑕疵担保責任について規定されていた「 <b>隠れた</b> 」との要件を設けないこととする(改正民法566条等)。	売買契約の瑕疵担保責任に係る「 <b>隠れた</b> 」要件の削除(改正品確法95条1項、改正瑕疵担保履行法2条7項等)。
3 請負契約の債務不履行があった場合、土地工作物に係る <b>請負契約について解除を可能とする</b> (改正民法635条削除、改正民法541条、542条)。	請負契約の <b>瑕疵担保責任に係る解除の可能性</b> (改正品確法94条)。
4 売買契約及び請負契約の契約不適合の場合の責任にかかる <b>損害賠償及び契約の解除</b> については、債務不履行による <b>損害賠償の一般原則及び契約の解除の一般原則に基づくものとする</b> (改正民法415条、541条、542条)。	売買契約及び請負契約の瑕疵担保責任に係る <b>損害賠償及び解除にかかる取扱いの変更</b> (改正品確法94条、95条)。

	民法改正事項	住宅品質確保法等の対応
5	<p>引き渡された目的物が契約不適合であるときは、買主は、売主に対し、目的物の修補、代替物の引渡し又は不足分の引渡しによる履行の<b>追完を請求</b>することができることを明文化する(改正民法562条)。</p>	<p>売買契約の瑕疵担保責任に係る「<b>履行の追完</b>」に関する<b>根拠(文言)の削除</b>(改正品確法95条)。(※ 今後は民法の規定を引用)</p>
6	<p>引き渡された目的物が契約不適合である場合において、買主は、一定要件の下、その不適合の程度に応じて<b>代金の減額を請求</b>することができることとする規定を新設する。(請負についても、<b>報酬の減額の請求</b>ができることとする。)(改正民法563条)</p>	<p>売買契約の瑕疵担保責任に係る<b>代金減額請求</b>及び<b>請負契約の瑕疵担保責任に係る報酬減額請求の創設</b>(改正品確法94, 95条)。</p>
7	<p>①売主が契約不適合である目的物を買主に引き渡した場合において、<b>買主がその不適合を知った時から1年以内に当該不適合を売主に通知しないときは</b>、買主は、その不適合を理由とする<b>履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求及び契約の解除をすることができないこと</b>とする。(請負についても同様とする。)(改正民法566条、637条)</p> <p>②請負契約について、土地工作物に係る瑕疵担保責任の期間制限の特例を削除する(改正民法638条削除)。</p>	<p>瑕疵担保責任の期間制限に係る<b>民法の規定の適用</b>(改正品確法94, 95条)。</p>