

困ったときの 相談機関



(公財)住宅リフォーム・ 紛争処理支援センター

相談できること		連絡先
概要	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く相談を受け付け	電話による相談 住まいのダイヤル ☎0570-016-100 (ナビダイヤル)一部のIP電話からの場合は、03-3556-5147 受付時間：10：00～17：00 (月曜～金曜 祝休日、年末年始を除く) 〒102-0073 東京都千代田区九段北4-1-7九段センタービル3階 http://www.chord.or.jp/
料金	無料(通話料のみ)	

センターの概要および設立経緯

公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターは、1984年に財団法人日本住宅リフォームセンターとして設立、2000年に財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターに改組しました。同年4月に「住宅の品質確保の促進等に関する法律」(住宅品質確保促進法)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、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の幅広い業務を開始しました。2008年、「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)に基づく支援等業務も開始しました。2010年からは、「住まいのダイヤル」を相談窓口の愛称に制定、同年、消費者支援策として、リフォーム

見積チェックサービスと専門家相談の業務を開始しました。また、消費者が安心してリフォームができるようリフォームを担う人材

の育成や、リフォームの基礎知識や税制などの各種情報をインターネットを活用し、提供しています。

相談を受け付けてからの対応

住まいのダイヤルは、国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口で、一級建築士の資格を有した経験豊富な相談員が専門的な見地から中立・公平にアドバイスしています。相手側への交渉やあっせんは行っていません。また、法律的な問題については、必要に応じて弁護士からの助言を得て、相談に応じています(図1)。

相談受付状況

・相談受付件数の推移

直近の5年間は30,000件前後で推移し、2018年度における新規相談件数は、32,253件で前年度比14.6%増となり、過去最高の件数となっています。内訳は、新築等住宅に関する相談が20,509件、リフォームに関する相談は11,744件となっています。

・電話相談の傾向

相談者の区分は、2018年度では、消費者が86.8%、地方公共団体や消費生活センターからが5.9%、事業者が4.9%となっています。

・電話相談の内容

電話相談の内容は、住宅のトラブルに関する相談が64.0%であり、住宅に関する技術、法令や各種の支援制度等の知見相談は22.2%と

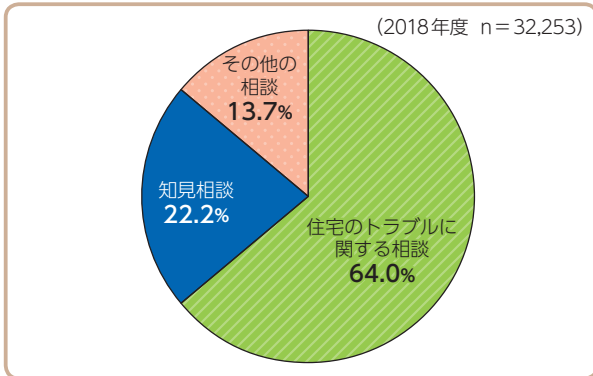
図1 相談対応の流れ



続いています(図2)。

電話相談にみる不具合事象は、戸建住宅では、外壁、基礎などで「ひび割れ」が最も多く18.4%、共同住宅等では、外壁、内装などで「はがれ」が最も多く14.0%となっています(図3、図4)。

図2 電話相談の内容



知見相談：住宅に関する技術・法令、支援制度の一般的な問い合わせなど
その他の相談：相隣関係や賃貸住宅の契約に関する相談など

図3 相談件数の多い不具合事象(戸建住宅)

主な不具合事象(戸建住宅)	当該事象が多くみられる部位
ひび割れ	18.4% 外壁、基礎
雨漏り	14.9% 屋根、外壁
はがれ	14.0% 屋根、外壁
性能不足* (契約内容との相違を含む)	12.6% 設備機器、屋根、外壁
変形	9.8% 床、開口部、建具

(n=12,454、複数カウント)

図4 相談件数の多い不具合事象(共同住宅等)

主な不具合事象(共同住宅等)	当該事象が多くみられる部位
はがれ	14.0% 外壁、内装
ひび割れ	12.0% 外壁、内壁
性能不足* (契約内容との相違を含む)	10.8% 設備機器
変形	10.4% 床、開口部、建具
漏水	9.7% 給排水管、設備機器

(n=2,539、複数カウント)

*使用した部材・設備機器等が通常有するべき性能を欠いている、または契約時に定めた性能を満たしていない状態。

・相談例

【新築住宅】

- ・住宅に不具合があるようで心配だ。
- ・業者に不具合の修理を依頼したが対応してもらえない。
- ・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。
- ・訪問販売業者とリフォーム工事の契約をしまった。専門家と相談したい。
- ・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。

【中古住宅・その他】

- ・中古住宅に不具合があるようで心配だ。
- ・賃貸住宅の退去時に高額な補修費用等を請求された。
- ・マンションの建て替えを検討している。専門家と相談したい。

リフォーム見積チェックサービス

住まいのダイヤルでは、電話相談の一環として、リフォーム工事の契約前に、事業者から取得した見積書の見方や見積書の内容や金額の妥当性について不安を抱えた発注予定者(消費者)から、希望に応じて見積書、図面等の送付を受け、内容をチェックするサービスを行っています。

リフォーム見積チェックサービスの流れは下のとおりです(図5)。

2018年度の相談件数は、事業者から取得した見積書に関する相談件数は687件、そのうち実際に見積書の送付を受けたものは468件となっています。また、主な助言内容は、「工

図5 見積チェックサービスの流れ

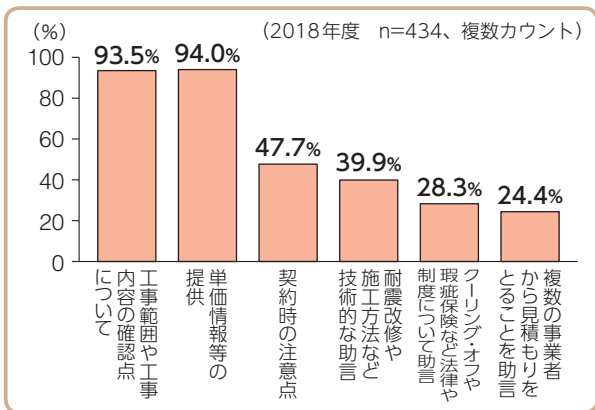
電話(0570-016-100)でご相談ください。不安点など概略のお話をお伺いします。

見積書や図面などをお送りください(郵送、ファックス)。

相談員が図面と見積書を照合し、見積項目や数量の確認、見積書の単価と市場価格等との照合、技術的観点からチェックします。

事業所に確認するポイント、リフォームを進めるうえで注意するポイントなどについて、後日、電話で助言します。

図6 主な助言内容



事範囲や工事内容の確認点について」「単価情報等の提供」が多くを占めています(図6)。

専門家相談

専門家相談は、全国52の弁護士会と連携して実施をしています。これは、建築士と弁護士による対面相談で、利用できる方は、評価住宅(住宅品質確保促進法に基づき建設住宅性能評価書が交付された住宅)や保険付き住宅(住宅瑕疵担保責任保険が付された住宅)の取得者・供給者、住宅リフォームの発注者・発注予定者(消費者)、そしてマンション建て替え等を検討している管理組合・区分所有者です。利用は、原則1回で、相談時間は1時間、費用は無料です。

受け付けは住まいるダイヤルで行い、電話相談の後、希望の日時を伺って予約の調整をします。相談場所は実施弁護士会の会館などになります。体の不自由な方等の場合は出張相談も対応可能です。専門家相談では、建築士と建築問題に詳しい弁護士が同席し、問題の案件について、建築士の技術的な側面からの意見と、それを受けて弁護士の法律的な意見とが同時に得られるところに大きなメリットがあります。

2018年度は1,964件実施され、前年度比は10.3%増となっており、リフォームが約半数を占めています(図7)。

住宅紛争処理支援

評価住宅および保険付き住宅の契約当事者

図7 専門家相談の実施件数の推移

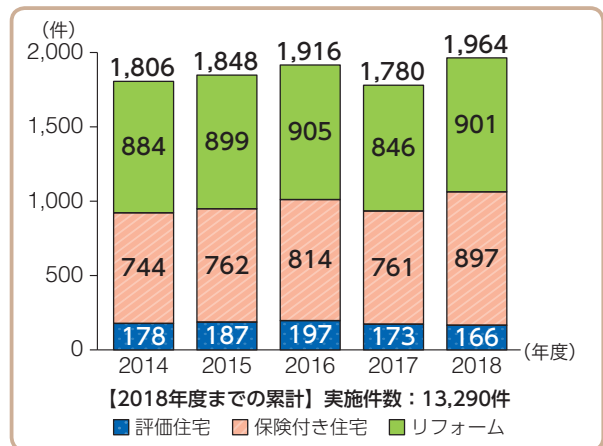
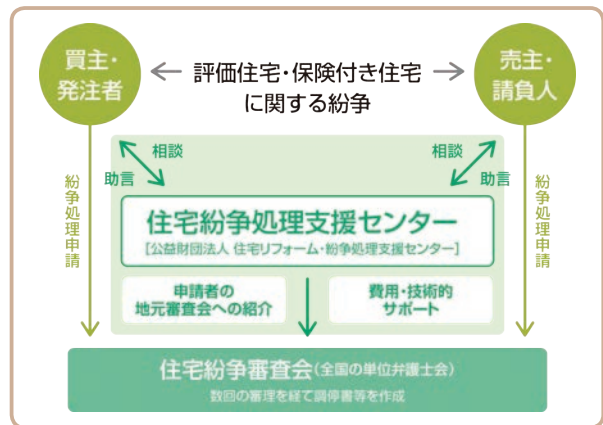


図8 住宅紛争処理のしくみ



(買主、売主等)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の弁護士会の住宅紛争審査会で、裁判外の紛争処理(あっせん・調停・仲裁)を行っています(図8)。紛争処理を担当する紛争処理委員は、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で、公正・中立の立場で紛争の解決に当たります。原則、申請手数料10,000円のみで利用できます。

相談するに当たって用意するもの

お手元に、見積書、契約書、設計図面、今までの対応経緯が分かるメモなど書類を準備してください。また、電話でのアドバイスになりますので、聞き取っていただくためのメモ、筆記用具を用意してください。