

2013年度上半期住宅相談と紛争処理の状況発表 リフォーム相談18%増

住宅リフォーム・紛争処理支援センターはこのほど、2013年度上半期の「住宅相談と紛争処理の状況」を発表した。電話相談と専門家相談に分けているが、電話相談では2013年度上半期の新規相談件数は1万1,369件となり、2012年度上半期(前年度同期)1万101件と比べて13%増加している。

電話相談の内容は、「新築等住宅に関する相談」(新築等相談)と「リフォームに関する相談」(リフォーム相談)に大別される。「新築等相談」には、注文や売買等により取得した新築や中古の住宅に関する不具合等の相談や、制度・技術についての一般的な問い合わせなどが含まれている。「リフォーム相談」には、リフォームに関する住宅の不具合等や制度・技術についての一般的な問い合わせなどが含まれる。

2013年度上半期にける「新築等相談」は7,072件、「リフォーム相談」は4,297件となっている。前年度同期に比べると、「新築等相談」は10%、「リフォーム相談」は18%増加している。リフォーム相談の割合が多い。

相談の内訳をみると、「新築等相談」においては、「住宅のトラブルに関する相談」は4,779件(前年度同期比5%増)、「知見相談」は1,339件(前年度同期比2%減)となった。

「リフォーム相談」においては、「住宅のトラブルに関する相談」は2,591件(前年度同期比14%増)、「知見相談」は1,041件(前年度同期比9%増)だった。

リフォーム相談について詳しく見ると、2013年度上半期における「住宅のトラブルに関する相談」(2,591件)の相談内容は、以下の通りである。

住宅形式は、「戸建住宅」が81%、「共同住宅」が19%。また、リフォーム後に、雨漏りやひび割れなど住宅に何らかの不具合がある「不具合あり」の相談は71%を占めている。

「不具合あり」の相談にみられる部位は、戸建住宅では「屋根」、「外壁」、「床」の順に多く、共同住宅では「床」、「設備機器」、「内壁」の順に多くなっている(表)。

不具合や契約上のトラブルに対して具体的に解決を希望しているものの内容は、補修を求めるもの(「補修」および「補修と損害賠償」)が52%となり、「新築等相談」と比べて「補修」以外の解決希望内容が多い傾向がみられる。

一方、弁護士と建築士が同席し行う対面相談では、13年度上半期における専門家相談の実施件数は627件、前年度同期比17%増加した。

住宅形式は戸建住宅が83%、共同住宅が17%となっている。

専門家相談を受けるきっかけは、大半が「不具合が生じている」、「契約と工事の内容が異なる」というケースであり、相談内容は、補修や損害賠償を求めるものが多くみられる。

リフォーム相談 戸建住宅で相談件数が多い不具合部位と事象

順位	不具合部位	割合(%)	当該部位に多い不具合事象
1	屋根	2.7	雨漏り、はがれ
2	外壁	2.3	はがれ、ひび割れ
3	床	1.5	変形、傾斜、汚れ
4	設備機器	1.1	動作不良、変形
5	内壁	1.0	はがれ、ひび割れ
	開口部・建具	1.0	動作不良、変形

リフォーム相談 共同住宅で相談件数が多い不具合部位と事象

順位	不具合部位	割合(%)	当該部位に多い不具合事象
1	床	3.0	変形、床鳴り
2	設備機器	2.2	動作不良
3	内壁	2.1	変形、はがれ
4	設備配管等	1.5	排水不良
5	開口部・建具	1.1	はがれ、動作不良

日装連新聞(第441号)より引用