

## 2013年の建築相談室

2013/04/10

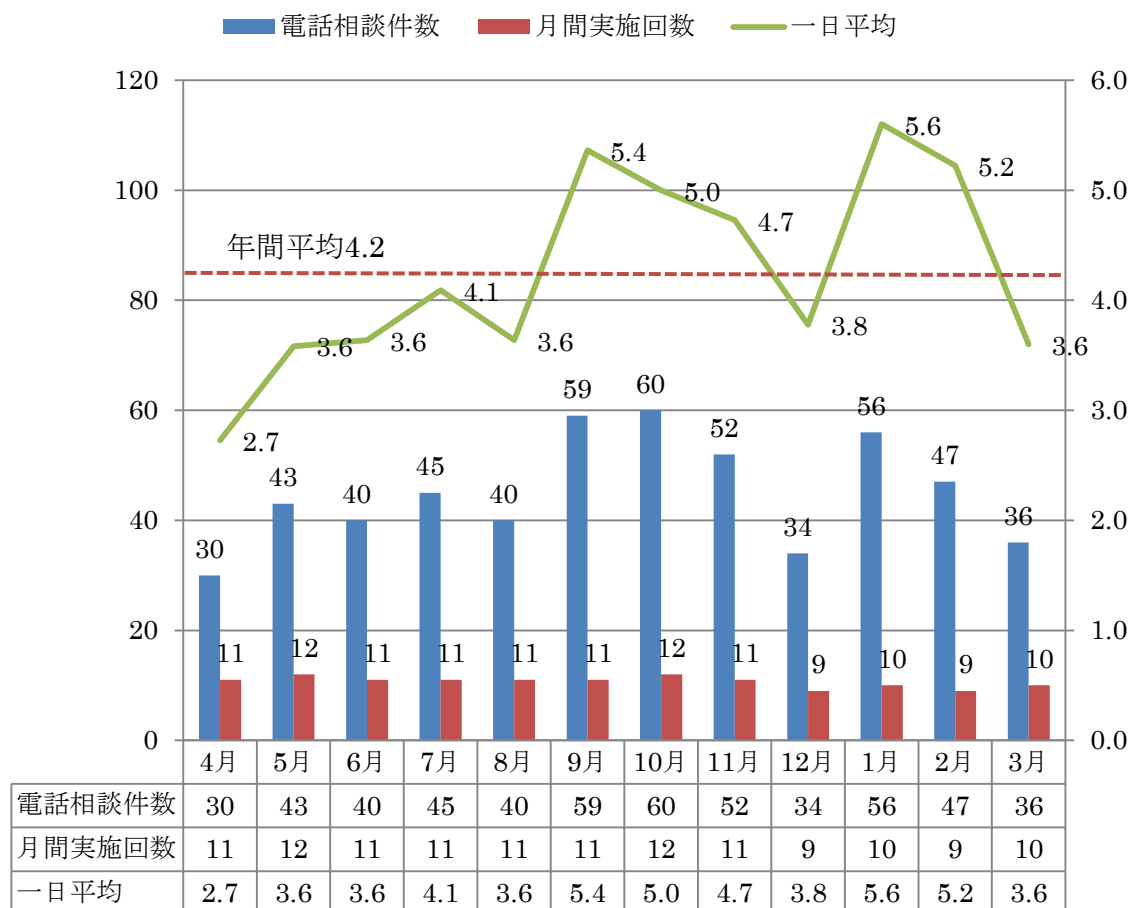
社会貢献委員会 相談分科会 橋本 頼幸

### 1. 単純集計

2013年4月～2014年3月までの、全相談件数は542件、うち面接相談申込みが21件、現地相談申込みが29件であった。2013年度の相談日数は、昨年度同じ128日で、1日平均4.2件（昨年3.7件）であった。

相談件数の年間推移で特徴的な傾向として、前半8月頃までは平均を下回っているが、9月から相談件数が急増し、12月と3月が平均を下回っていたが、下半期の相談件数が非常に多かった。昨年は寒い時期に相談が減る傾向があったが、今年は消費税増税に伴う駆け込み需要が影響したのか、例年に比べて1月・2月の相談件数が非常に多かった。（表1参照）

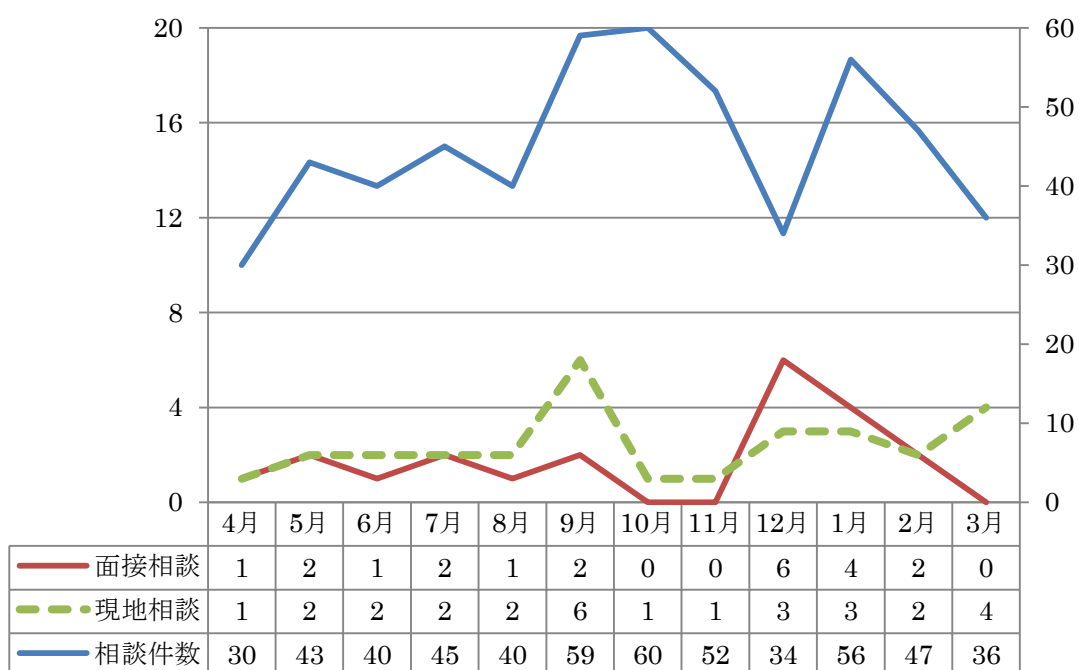
表1 2013年度の月ごとの相談件数推移



## 2. 相談件数の年間傾向

全相談件数に対して、面接相談は3.8%（26件に1件）、現地相談は5.3%（19件に1件）であり、月ごとの傾向は特にない。面接相談、現地相談は電話相談と異なり有料での相談であるため、電話を受けた相談者が必要に感じて相談者にその必要性を説明した上で、理解・了解の上で進むことが原則となる。昨年までと同様、一定の割合の申込みのあることから鑑みると、電話相談をしている相談者の中に一定の需要があるものと考えられる（表2参照）。

表2 2013年度月別相談件数



### 3. 2013年度の集計について

今年度から、相談集計シートを変更した（表3参照）。相談物件や相談者の属性などを積極的にまとめ、集計方法を変えることで、集計結果の切り口を変えた。電話担当の相談員には、電話の際になるべくこれらの情報を聞き取って、記録して頂いた。

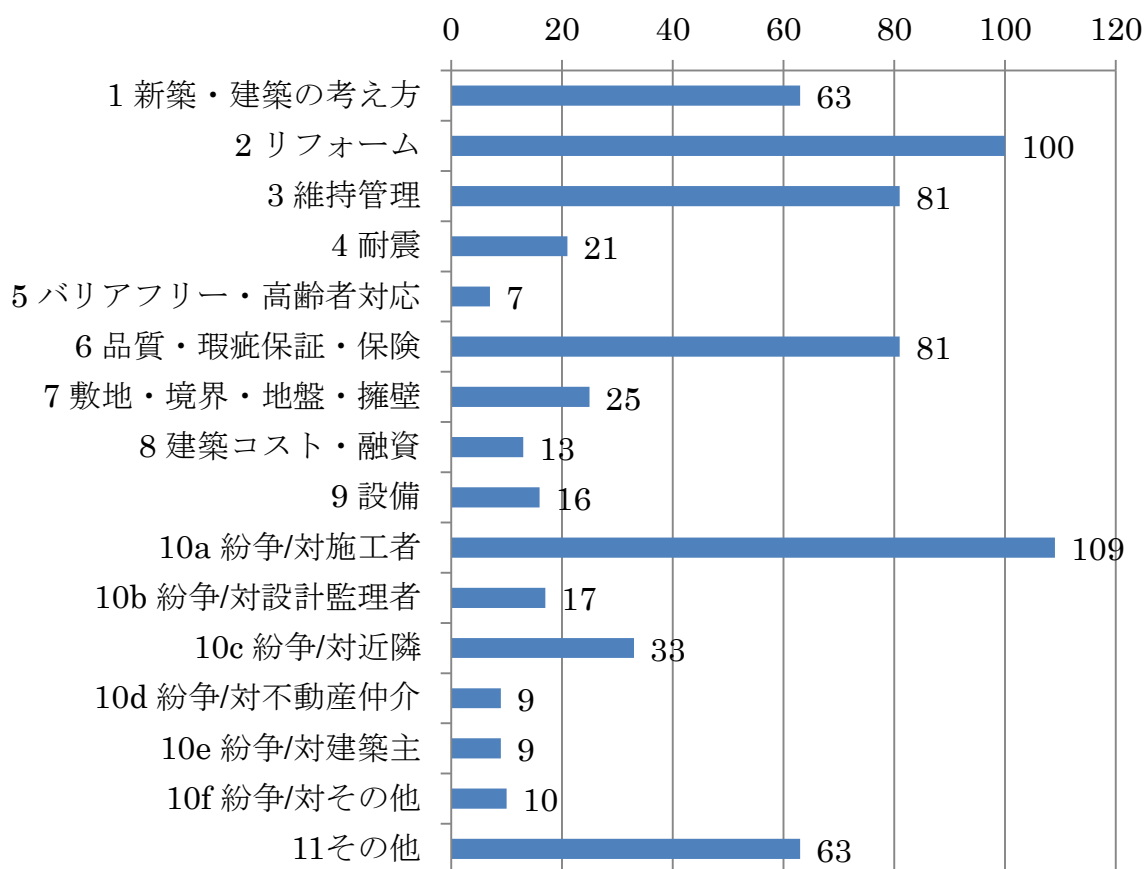
表3 統計データ

1) 相談物件の種類	1. 戸建て（所有） 2. 戸建て（非所有） 3. 分譲マンション 4. 賃貸マンション 5. 非住宅建物 6. 土地 7. その他
2) 相談者属性	1. 建築主（一般） 2. 建築士・設計監理者 3. 施工者 4. 不動産・デベロッパー業者 5. その他
3) 相談内容	1. 新築・建築の考え方 2. リフォーム 3. 維持管理 4. 耐震 5. バリアフリー・高齢者対応 6. 品質・瑕疵保証・保険 7. 敷地・境界・地盤・擁壁 8. 建築コスト・融資 9. 設備 10. 紛争・トラブル（a. 対施工者 b. 対設計監理者 c. 対近隣 d. 対不動産・仲介 e. 対建築主 f. その他） 11. その他
4) 処理方法	1. その場で技術的なアドバイス 2. 参考となる設計者、施工者等のリストを提供 3. 行政窓口、弁護士会等を紹介 4. ADR（総合紛争解決センター）への紹介 5. 面接相談へ 6. 現地相談へ 7. その他

#### 4. 相談分野の特徴

「新築・建築の考え方」についての相談は63件（昨年38件）に、「リフォーム相談」が100件（同65件）に、「維持管理」に関する相談は80件（同42件）と、いずれも昨年から比べて大幅に増加した。一方で、「耐震」に対する相談は21件（同17件）、「バリアフリー・高齢者対応」に関する相談は7件（同1件）と、社会の需要が高いと思われるこの2項目の相談は、全体の相談数に比べて少ないと考えられる。また、今年度から集計をはじめた、紛争・トラブルについて、対施工者の他に、対設計監理者も17件あり、反対に対建築主も9件あることが明らかになりました（表4参照）。

表4 2013年度の相談分野別相談件数

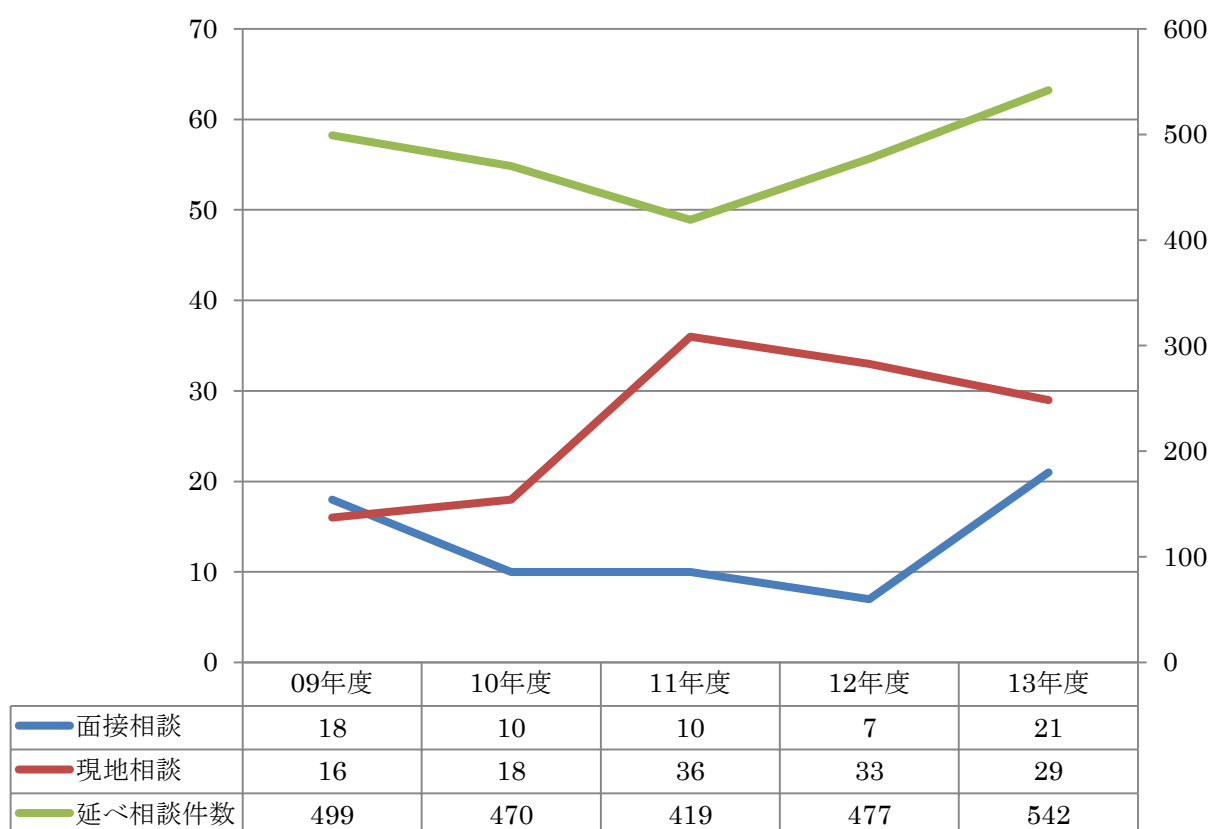


## 5. 過去五年間の相談件数の推移

2012年度増加に転じた相談件数は、本年もさらに増加し過去五年で最も多い542件となった。面接相談と現地相談を合計した有料相談の件数は2012年度40件に対して、2013年度で50件とこちらもかなり増えたと考えられる。内訳は、面接相談が3倍に増え、現地相談がわずかに減っている（表5参照）。

また、2013年度に裁判外紛争解決手続（ADR）から「なるべくADRに事件を振って欲しい」との要請を受けて、本会では年間で24件相談者にADRを紹介した。

表5 過去五年間の相談件数



## 6. 相談対象物件と相談者の属性

これも2013年度から集計をした項目である

相談対象物件は、圧倒的に戸建て（所有）383件・分譲マンション69件と自己所有物件に関する相談が中心ではあるが、一部に戸建て（非所有）6件、賃貸マンション27件と非所有物件の相談もある。また、非住宅・土地も一定数あり、相談分野が多岐にわたっていることがわかる。

相談者の属性は、建築主（一般）460件が主であるが、供給側の、建築士・設計監理者（7件）／施工者（7件）／不動産・デベロッパー業者（10件）とある程度の相談件数がある。

「4. 相談分野の特徴」で述べたとおり、対建築主という相談が2013年度に9件あった。供給側が一般の建築主とトラブルになり、本会の建築相談室に相談するというケースが見られたことが特徴的である。今後もこのようなケースは増えると考えられる。

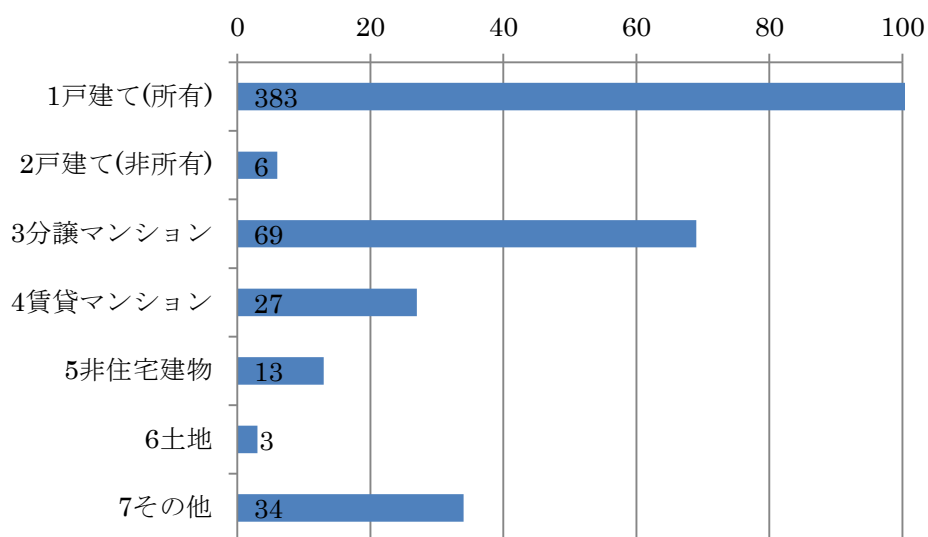


図1 相談対象物件

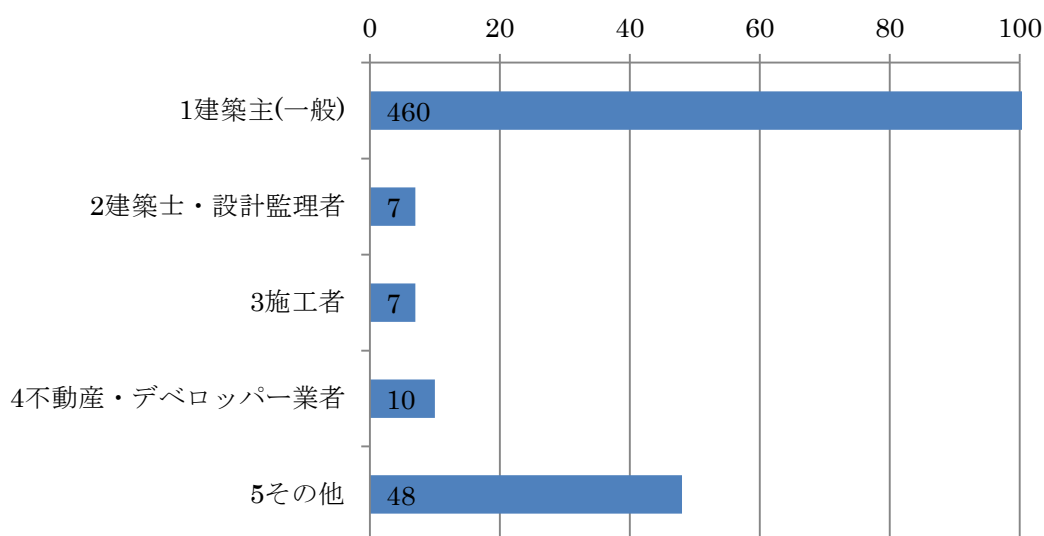


図2 相談者の属性

## 7. まとめ

相談件数も大幅に増加し、また新築やリフォーム・維持管理に関する相談が増加したことなどからも、景気の改善も伺える。社会のニーズとしては、耐震やバリアフリー・高齢者対応などは、別の相談窓口に流れている可能性も高く、本会の相談室の役割としては、むしろ、新築やリフォーム、維持管理などの相談と工事後の紛争に集約されているように感じる。

一方で、トラブルの種類も多様化し、相談が必ずしも消費者側から供給側に対するトラブルだけではなく、プロである供給側が建築主などの消費者側と紛争になっているケースも相談があった。消費者には裁判外紛争解決手続（ADR）の紹介をさせて頂くと同時に、本会会員の建築士には、提携弁護士の紹介をさせて頂いている。

トラブルや紛争は無いに越したことはないが、万一当事者になってしまった場合でも、建築相談室が、一定の解決策を提示し、その道先案内になるべく機能する必要があると言える。

2014年4月1日から、これまで週3回（月・水・金）の13時から17時までの週12時間だった建築相談を、週5回（月～金）の13時から16時までの週20時間に変更になった。その効果は来年報告できると思うが、より消費者に近く、より本会建築士に役に立つ建築相談の運営を目指して行きたい。