

## 0. はじめに

2021年度まで断続的であった、2022年度は新型コロナウイルスの影響はなくなり、相談室は休会になることはなく予定通りの開催となりました。

### 1. 単純集計

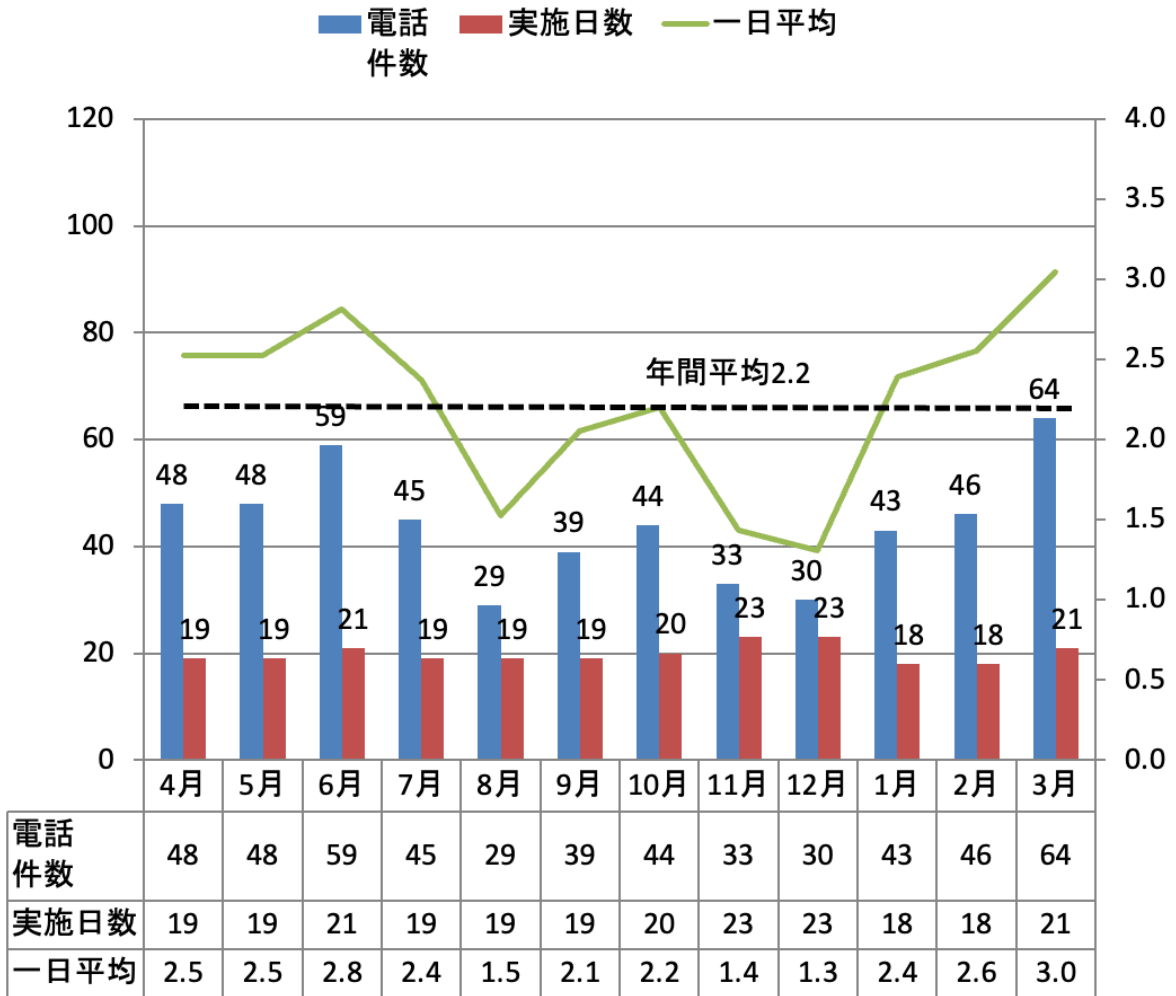
2022年4月～2023年3月までの、全相談件数は528(前年度391、前々年度568、コロナ前2019年度766)件、うち面接相談申込みが24(同13、15、21)件、現地相談申込みが28(同20、30、47)件であった。年間相談日数は239(同149、175、234)日であり、1日平均件2.2(同2.6、3.2、3.3)件であった。

コロナ禍になり、初年度(2020年度)は平均相談件数3.2件/日とコロナ禍以前と大きく下がらなかったものの、翌年(2021年)には2.6件/日と下がり、本年度は相談日数は元に戻ったものの相談件数がコロナ禍前には完全にもどらなかったため2.2件/日と大幅に減った結果となった。

昨年度(2020年4月から2021年3月まで)は、「新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言中の4～5月、1～2月の相談対応ができていなかったことでこれまでより約60日相談日数が減っているが、1日の相談件数は昨年までと同様3件程度と変わっていない。」と報告したが、今年度は、例年より約80日、昨年から見ても約20日相談日数が減り、1日の相談件数は2.6件とはじめて3件を下回りました。

月別で見ると、8月・11月・12月が極端に少なく、6月・3月が比較的多くなっていた。2023年に向けて相談件数が回復していることも予想される(表1参照)。

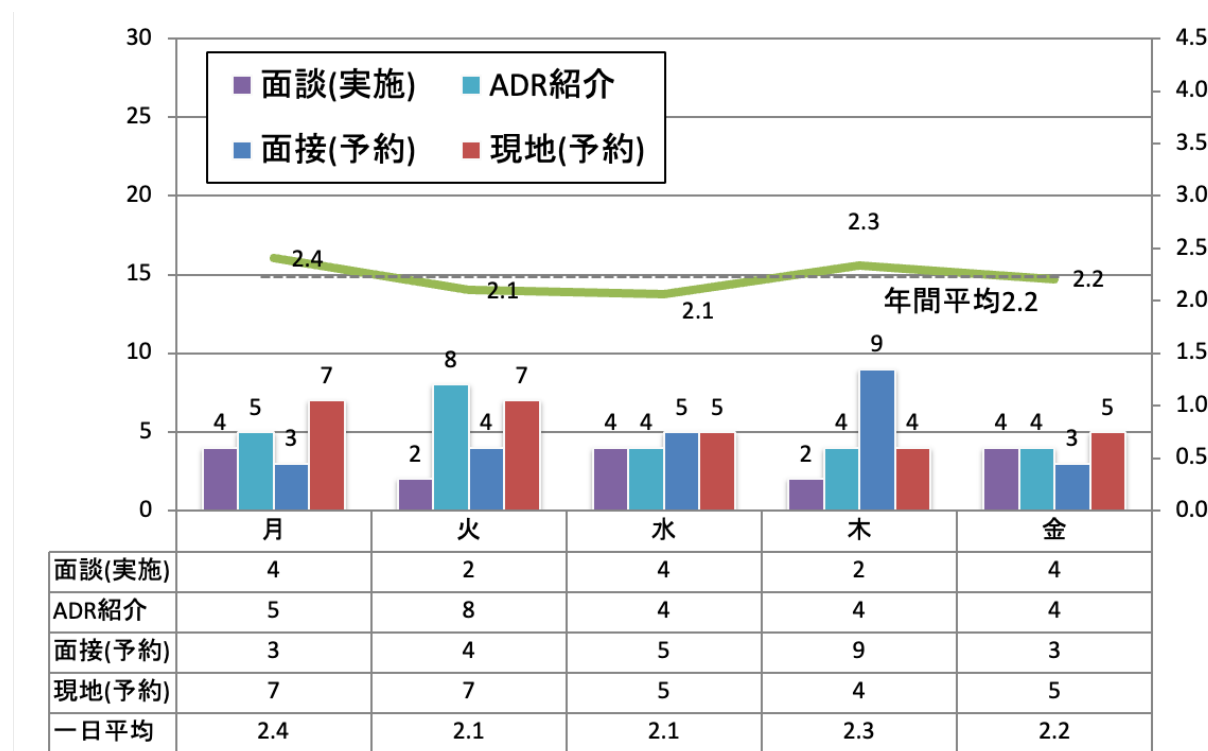
表 1 2022 年度の月ごとの相談件数推移



曜日別にまとめた。実施日は、月曜日 47 日、火曜日 49 日、水曜日 49 日、木曜日 44 日、金曜日 49 日であった。一日の相談件数は、ほぼむらがなく、昨年までの「週の初めが多い」傾向とは異なる結果である。

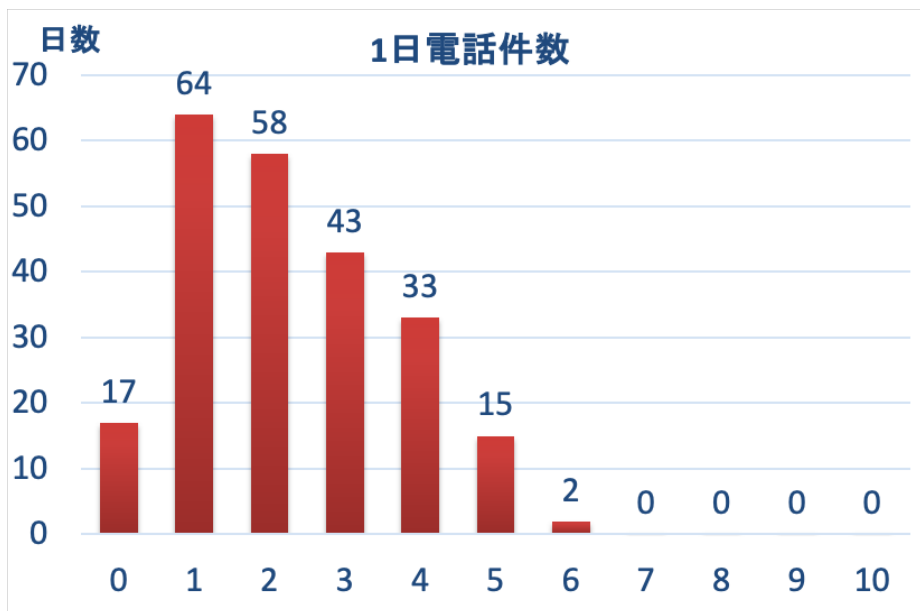
2014 年までの週 3 回（月・水・金）から週 5 日（毎日）に変更になって既に 8 年が経過し、曜日のばらつきもなく毎日電話相談が広く浸透してきたと考えられる。もっとも以前の週 3 回制を知らない人たちが増えてきたとも言える。

表 2 2022 年度の曜日ごとの相談件数と相談処理件数



一日の相談件数も大幅な減少が見られた。数年前は1日10件の日もあり、2021年度も8件の日が2日あったものの、2022年度の最大が6件（2日）であった。また、相談ゼロの日が2022年度は17日もあり、2021年10日、2020年度5日に比べて大幅に増加していた。

表3 2022年度一日相談件数(累積日数)



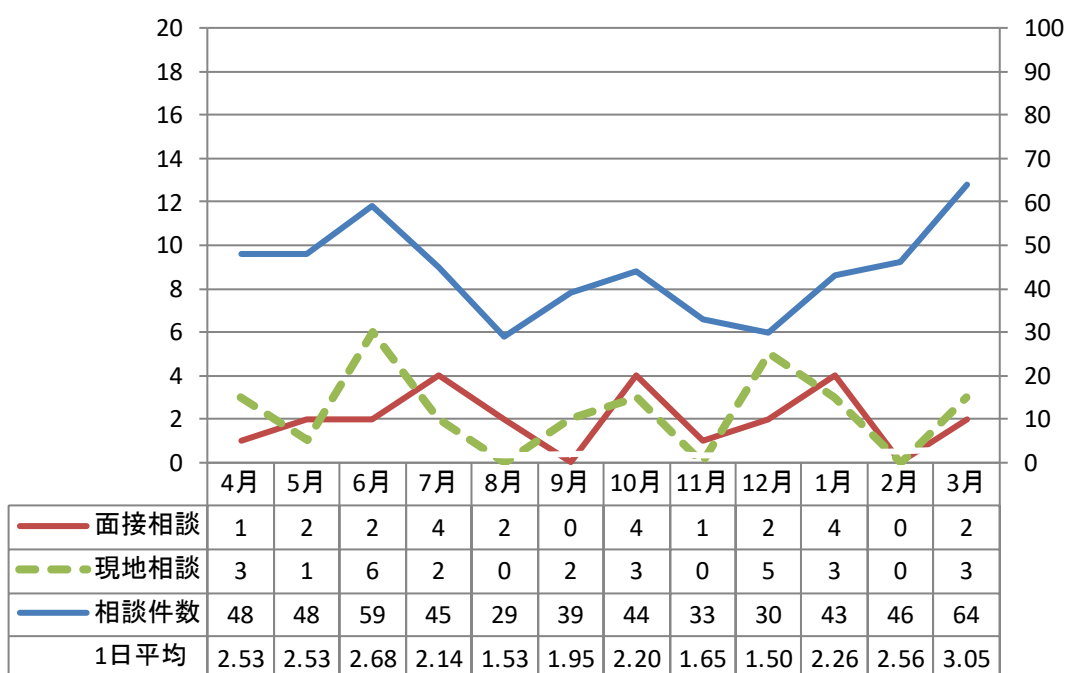
## 2. 相談別件数の年間傾向

面接相談申込みが24（前年度13）件、現地相談申込みが28（前年度20）件であり、面接相談、現地相談の申し込みは増えている。

一方で、面接相談の申し込み24（前年度13）件のうち、2022年度に実施された面接相談は23（同12）件、現地相談申し込み28（前年度20）件のうち、2022年度に実施された現地相談は20（同24）件であった。面接相談はキャンセルが1（前年度1）件、現地相談は20件（前年度は申込以上の相談を実施）だった。前年度までは概ね9割が実施、1割がキャンセルだったが、本年度は現地相談に限り申込28件実施20件と実に3割近くがキャンセルまたは実施の必要なしという判断になっている。前年度から面接相談・現地相談の申し込みは、電話受付の後申込者が申込書を記入してからファックス又はメールで送信するルールに変更された。トラブルを事前に防ぐために書面による申し込みを導入したものの、書類を書く手間が煩わしくなったり失念したりする相談者がいると考えられる。加えて、現地相談の内容が高度化、複雑化したことや相談を受ける側の日常業務が多忙になったことなどで現地相談を担当できる建築士が減ったことも要因と考えられる。この問題は、建築士会の今後の相談体制を考える上での課題といえる。

月ごとに顕著な傾向は読み取れない（表4参照）。

表4 2022年度月別相談件数

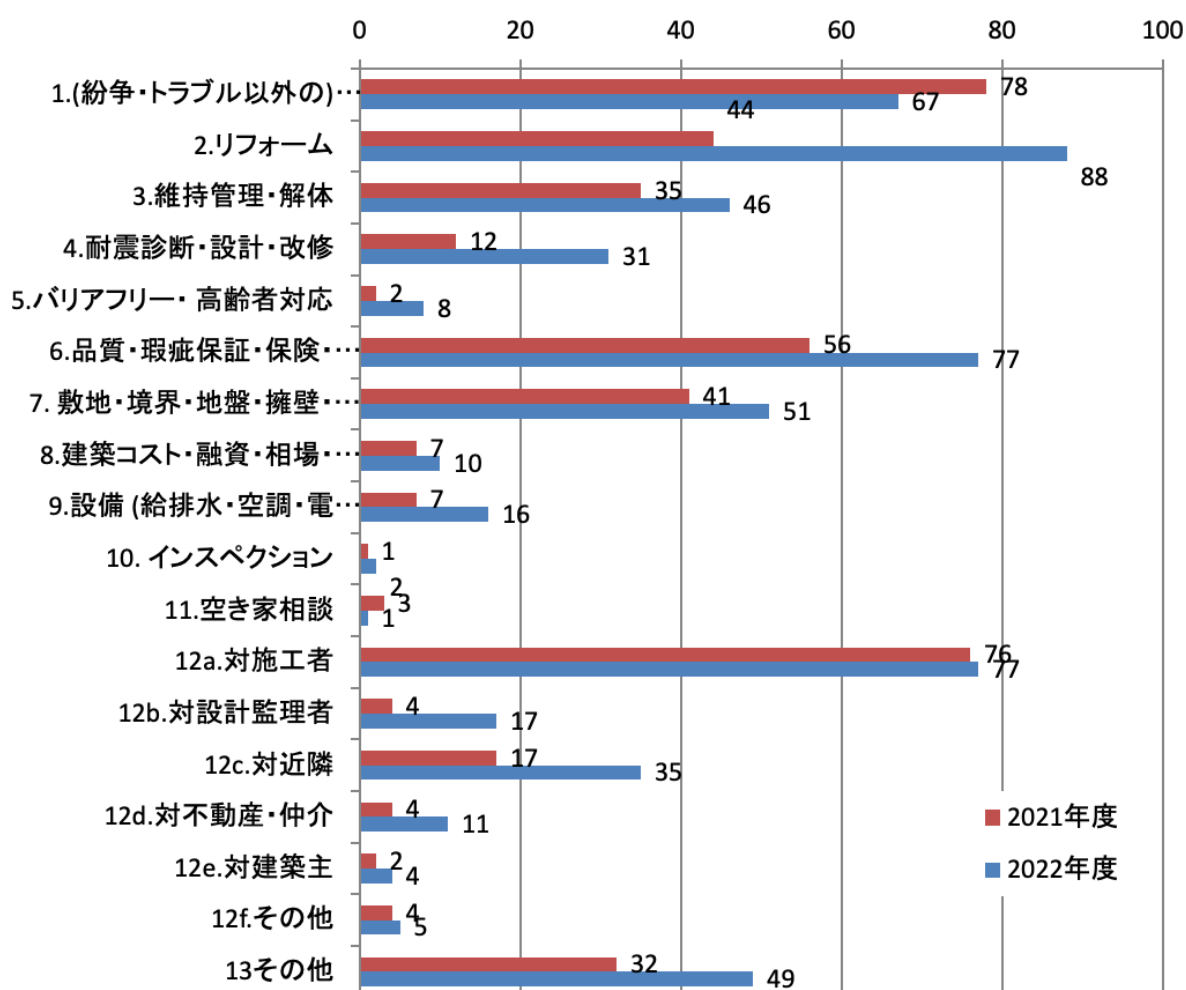


### 3. 相談分野の特徴

2022年度は、2021年度から全体で131件増加しているため、増加部分についての評価は難しいものの、「1.(紛争・トラブル以外の)新築・建築相談・工法」が減っていること、トラブル対象として「12.a 対施工者」の件数が変わっていないこと、はこれまでの傾向から減少傾向にあるといえる。

一方、「2.リフォーム」「6.品質・瑕疵保証・保険・法確認(含 現状の確認・問題がないかの相談・心配事)」トラブル対象として「12.b.対設計監理者」「12.c.対近隣」「12.d.対不動産・仲介」などは増加傾向にあると言える。「5.バリアフリー・高齢者対応」も2件から8件に増加している。建築士として前向きな相談「2.リフォーム」「5.バリアフリー・高齢者対応」が増えていることは大変好ましいことであり、建築士会の相談窓口として求められる「6.品質・瑕疵保証・保険・法確認(含 現状の確認・問題がないかの相談・心配事)」が増えたのもよい傾向だと考える。一方で、トラブル対象として「12.a 対施工者」が昨年同程度、実質的な減少傾向にあり、「12.b.対設計監理者」「12.c.対近隣」「12.d.対不動産・仲介」が大幅に増えたことは2022年度の特徴的な現象と思われる。あわせてトラブルが非常に多様化しているともいえる(表5参照)。

表5 2022年度の相談分野別相談件数



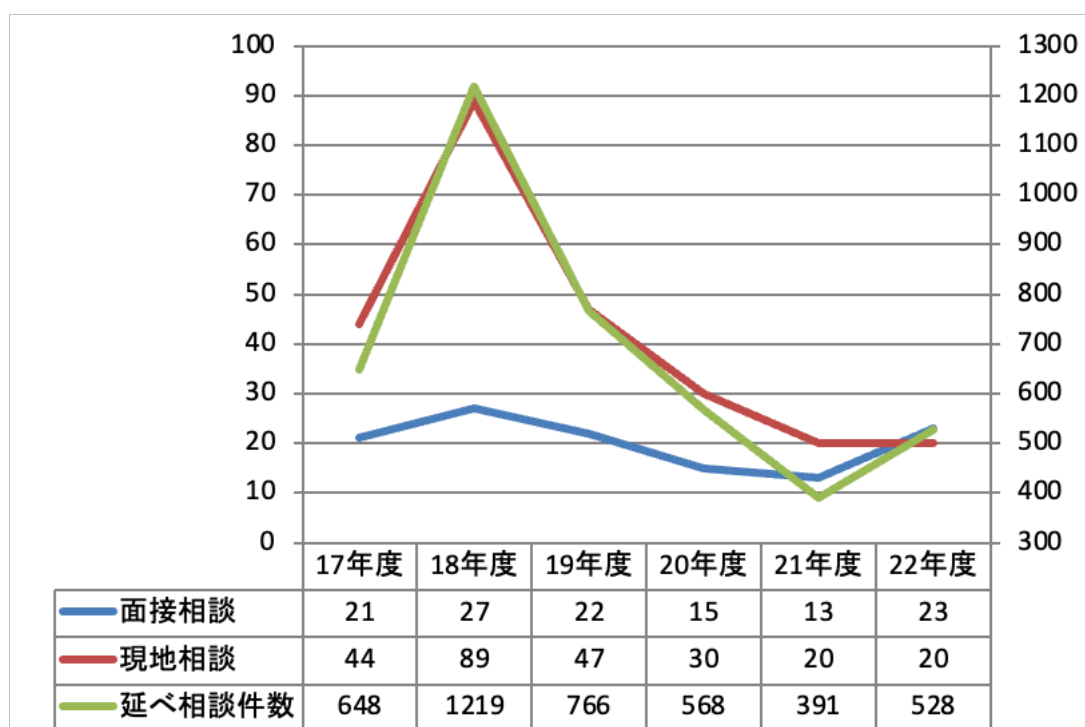
## 5. 過去五年間の相談件数の推移

本年度は前年度から、電話相談・面接相談・現地相談ともに少しずつ回復傾向にあるものの、コロナ禍前(19年度)の水準にはまだまだ戻っていないことがわかる。その中でも面接相談件数はコロナ禍前の水準に戻ってきており、2023年度にコロナ禍前に戻ってくることも期待できる。

電話相談件数に対する面接相談は 4.3%(コロナ禍前まで2~3%)、現地相談予約件数は 3.7%(コロナ禍前6~7%)と面接相談は大幅に増加しており、現地相談については反対に大幅に減少している(表6参照)。

また、ADRには年間25件(前年度16件)の相談者を紹介した。

表6 過去五年間の相談件数



## 6. 相談対象物件と相談者の属性

相談対象物件は、圧倒的に戸建て（所有）388件が多いが、分譲マンション、非住宅建物の相談が増加傾向にある（図1）。

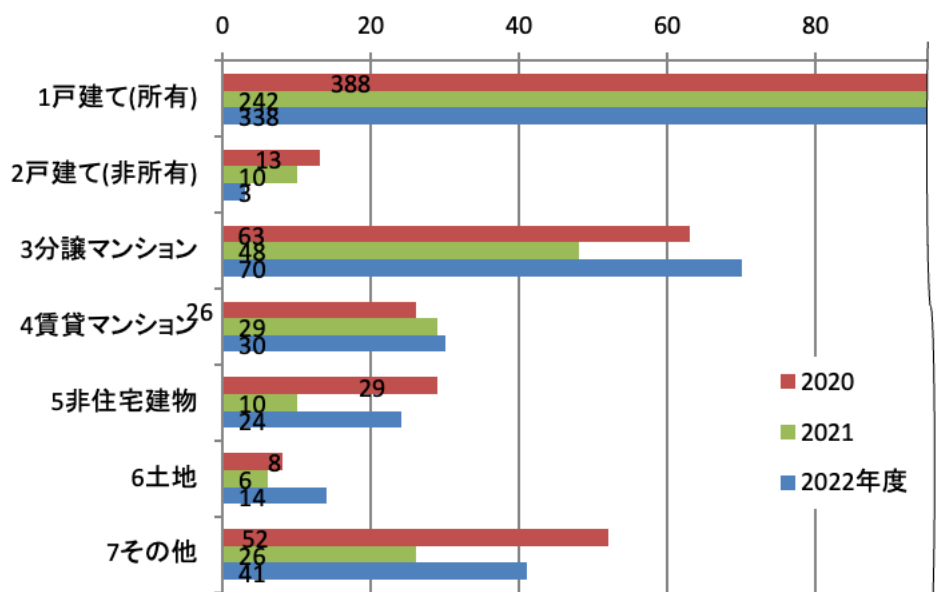


図1 相談対象物件

相談者の属性は、建築主（一般）が主であるが、供給側の、建築士・設計監理者／施工者／不動産・デベロッパー業者の相談も一定数あり、それ以外（賃借人などの当事者以外や行政担当者・消費者センターの職員などの代理で連絡をしてきた方など）が増えていると思われる（図2）。

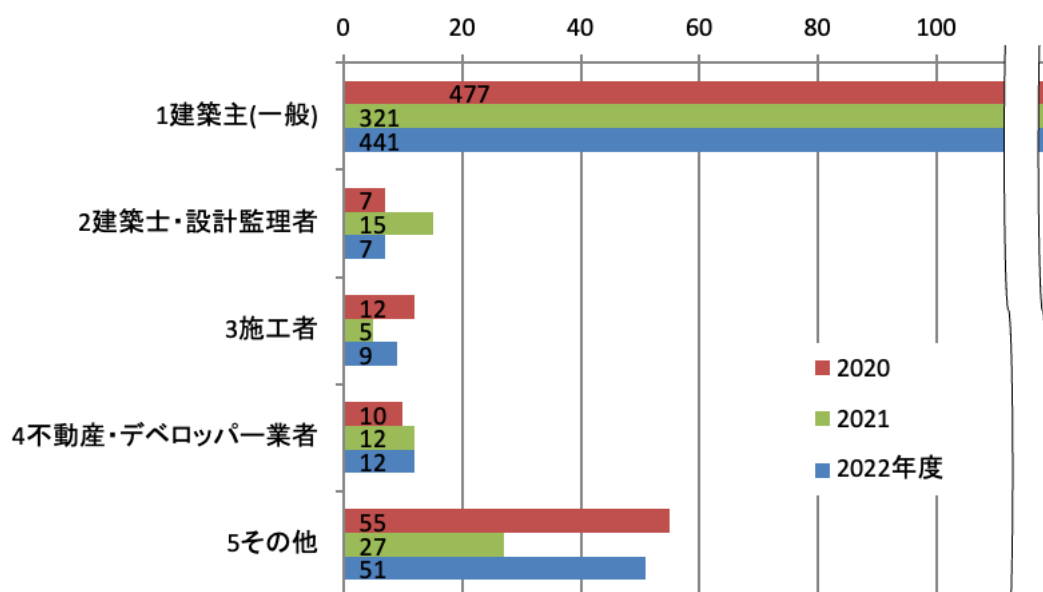


図2 相談者の属性



## 7. 電話相談後の対応

電話後の処理については、電話でのアドバイスが完結する場合を除いて、ADR紹介が25件（昨年度16件）と大幅に増加した。建築士会内の委員会への転送も増加傾向にある（図3）。

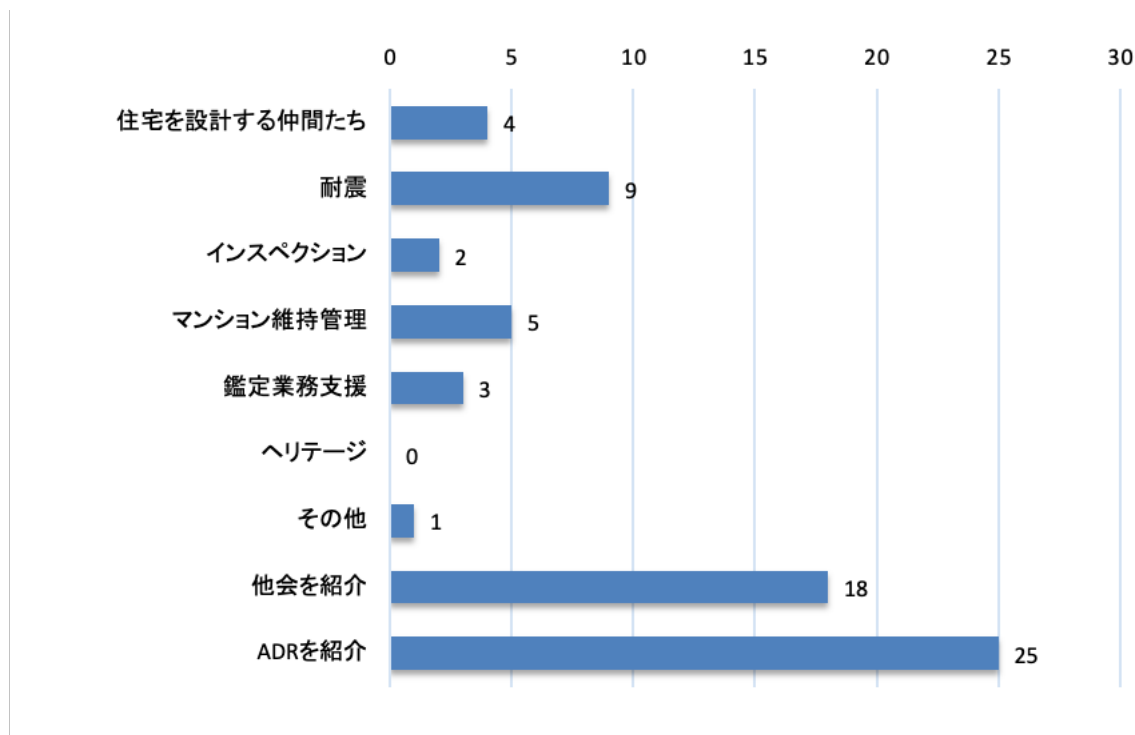


図3 電話相談後の処理について

## 8. まとめ

2023年は、コロナ禍前に完全に戻ったわけではないものの日常生活が戻りつつあるなかで、昨年度のレポートにおいて「2022年度から通常通りの相談に戻ると期待を込めて考えたい」と書いたものの、建築相談室の相談件数は戻りきらないという結果になった。

相談内容や相談者の傾向から、社会の変化も垣間見ることができ、建築士会の建築相談室も変化が求められているのかもしれませんが。前述したが、相談内容の多様化、高度な専門性を求められる相談、相談対応する人材、様々な課題が見えた1年だったとも言える。

以上