

# 「不動産」に関する苦情相談概要

- MECONIS 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目： 商品・役務等別分類の「不動産（土地及び建物）」に該当した相談（苦情に限定）

分析データ： 東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成11年4月～15年3月（4年間）の相談データ。

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成14年度（平成14年4月～15年3月に受付）の相談データから抽出したものである。

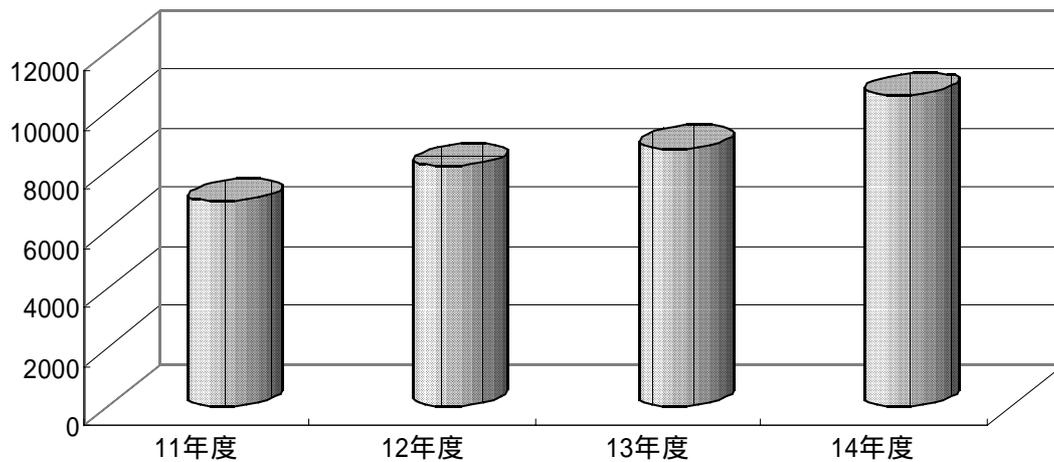
## 1 不動産に関する苦情が2割増加

不動産（土地及び建物）に関する苦情は、年々増加傾向が見られるが、平成14年度においては、前年度より2割（20.5%）増と、増加傾向が顕著である。（図-1）また不動産に関する苦情は、全苦情の1割を占めている。（表-1）その内訳を見ると、集合住宅に関するものが7割近くを占めている。（図-2）

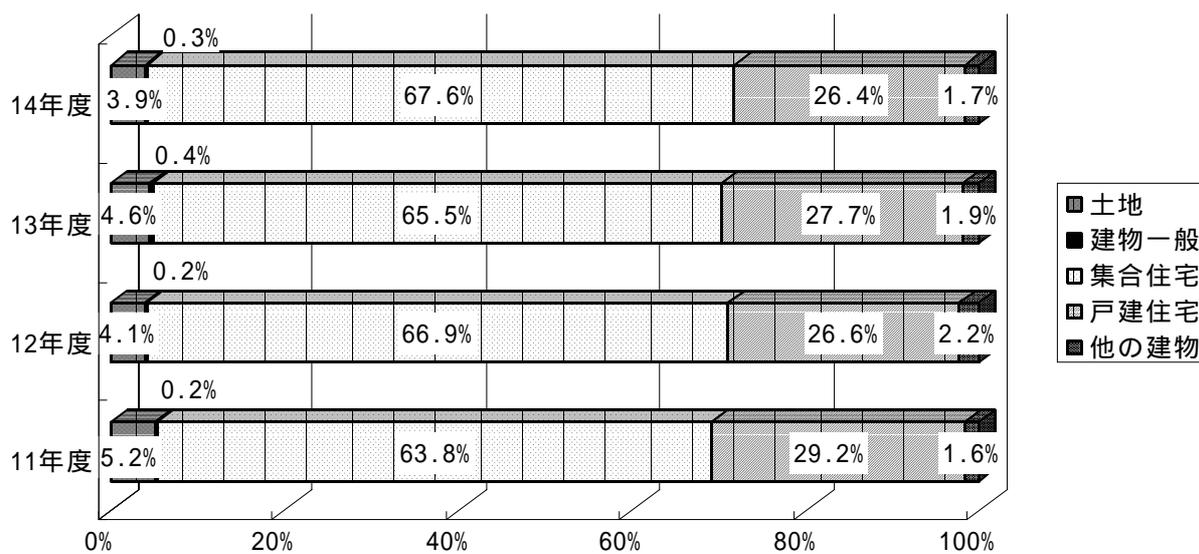
【表-1】 不動産(土地及び建物)の苦情件数(年度別推移)

不動産の種類 / 年度		11年度	12年度	13年度	14年度
土	地	360	331	401	414
建 物	建物一般	16	20	31	31
	集合住宅	4,430	5,439	5,719	7,124
	賃貸借	3,195	4,272	4,350	5,549
	戸建住宅	2,030	2,163	2,416	2,779
	工事・建築・加工	1,193	1,299	1,527	1,812
	他の建物	111	183	168	184
合計		6,947	8,136	8,735	10,532
全苦情		74,322	80,683	88,150	100,291
A / B ( % )		9.3%	10.1%	9.9%	10.5%

【図 - 1】 不動産に関する苦情件数の推移



【図 - 2】 不動産種別苦情件数の推移

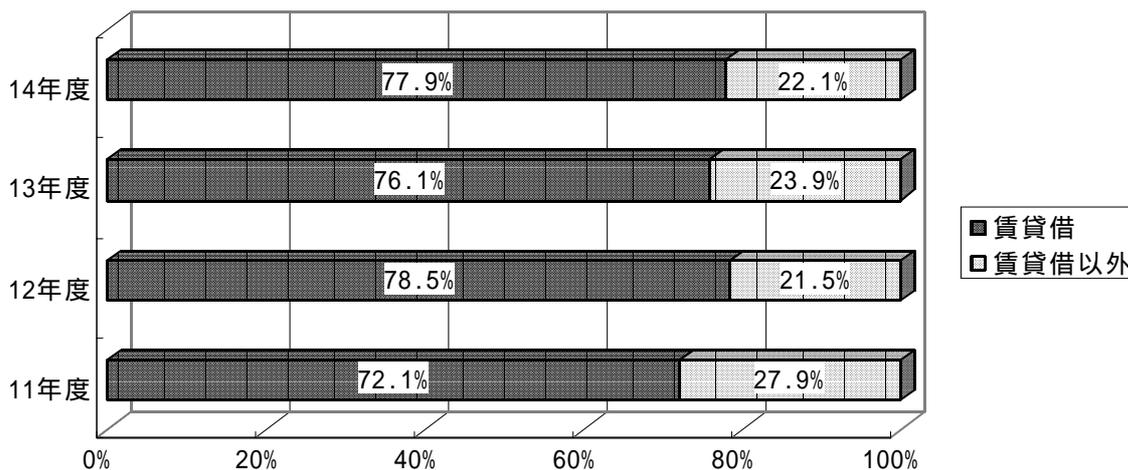


## 2 「集合住宅」についての苦情相談

### (1) 集合住宅の「賃貸借」に関する苦情相談

集合住宅に関する苦情相談の内訳を見ると、賃貸借契約関係のものが多く、平成14年度においては「77.9%」と8割近くを占めている。(図 - 3)

【図 - 3】 集合住宅「賃貸借」相談件数割合の推移



### ア 相談内容

相談内容の多い順に第5位まで年度別の推移を見たのが「表 - 2」及び「図 4」である。

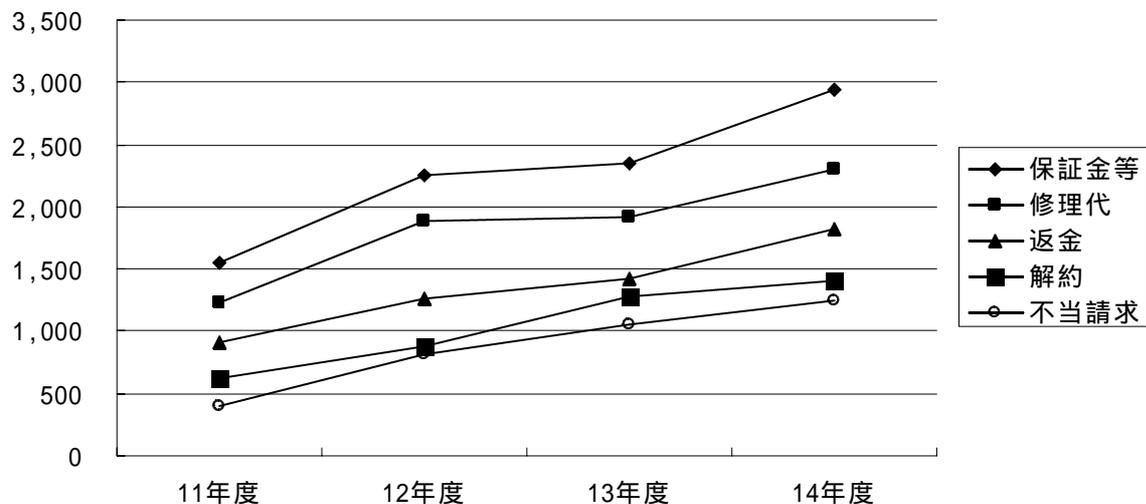
【表 - 2】 集合住宅「賃貸借」に関する苦情件数

		11年度	12年度	13年度	14年度
苦情件数		3,195	4,272	4,350	5,549
相談内容	1 保証金等	1,557	2,261	2,352	2,938
	2 修理代	1,230	1,884	1,912	2,303
	3 返金	911	1,270	1,418	1,816
	4 解約	631	886	1,272	1,406
	5 不当請求	400	810	1,050	1,242

この表で上位を占めた内容キーワードは、「保証金等（手付金、敷金、礼金、内金、権利金など）」

「修理代」、「返金」、「解約」及び「不当請求」である。こうしたキーワードが多いことから、賃貸借関係の解消時に清算される敷金や部屋の補修費等をめぐるトラブルが上位を占めていることがわかる。

【図 - 4】 集合住宅「賃貸借」に関する苦情件数(内容別・年度別推移)



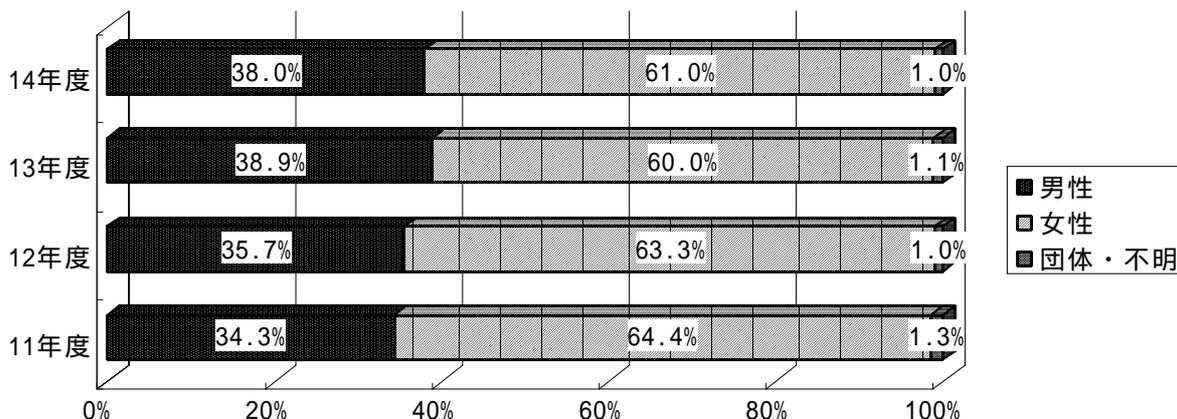
イ 相談者属性

集合住宅の賃貸借に関する苦情の相談者の属性を見たのが「表 - 3」「図 - 5」「図 - 6」である。

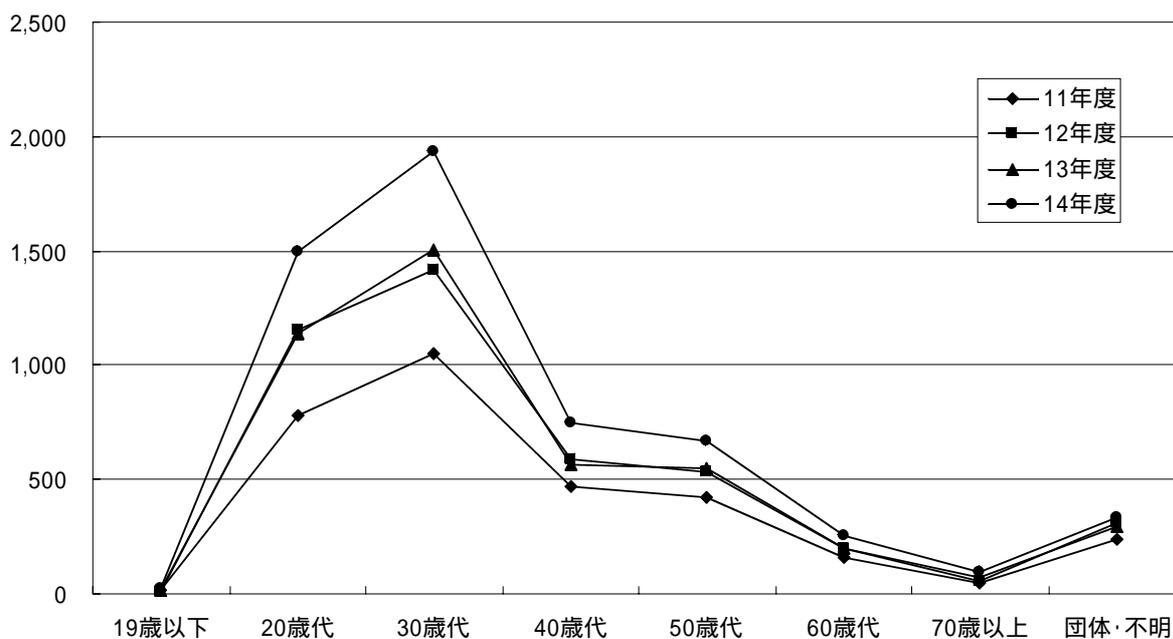
【表 - 3】 集合住宅「賃貸借」に関する相談者の属性

相談者の属性		11年度	12年度	13年度	14年度
性	男性	1,096	1,523	1,692	2,109
	女性	2,057	2,706	2,612	3,385
別	団体・不明	42	43	46	55
合計		3,195	4,272	4,350	5,549
年代別	19歳以下	15	11	16	20
	20歳代	780	1,156	1,141	1,493
	30歳代	1,053	1,416	1,507	1,936
	40歳代	472	593	566	746
	50歳代	425	532	549	670
	60歳代	163	202	202	254
	70歳以上	50	55	73	93
	別	団体・不明	237	307	296

【図 - 5】 集合住宅「賃貸借」に関する相談者性別相談件数の推移



【図 - 6】 集合住宅「賃貸借」に関する相談者年齢別相談件数の推移



集合住宅の「賃貸借」に関する相談者の属性は、男性が4割、女性が6割となっている。年代別では30歳代が最も多く、次いで20歳代、40歳代となっている。

ウ 相談事例

事例1：賃貸アパートの契約をしたが、家庭の事情で入居をやめた。まだ住んでいないのに敷金、礼金、家賃をそれぞれ1か月分払えといわれている。

事例2：賃貸マンションの4回目の更新。今回、更新の事務手数料の支払いを求める条項が追加されている。払いたくないが追い出されるのは困る。

(2) 集合住宅の「賃貸借以外」に関する苦情相談

ア 相談内容

「賃貸借以外」の相談内容について見たものが「表 - 4」「表 - 5」である。

【表 - 4】 集合住宅の「賃貸借以外」に関する苦情相談(商品・役務別)

集合住宅の「賃貸借以外」の苦情件数		11年度	12年度	13年度	14年度
商品・役務名	新築分譲マンション	646	651	787	900
	中古分譲マンション	109	103	117	135
	他の集合住宅	85	53	60	80
	工事・建築	188	198	232	262
	内装工事	72	87	101	119
	増改築工事	38	23	32	39
	新築工事	16	17	24	31
	その他	62	71	75	73
	マンション管理	47	42	54	46
	その他	160	120	119	152
合 計		1,235	1,167	1,369	1,575

【表 - 5】 集合住宅の「賃貸借以外」に関する相談内容別苦情件数

		11年度	12年度	13年度	14年度
集合住宅の「賃貸借以外」の苦情件数		1,235	1,167	1,369	1,575
相談内容	1 電話勧誘	201	202	284	383
	2 強引	176	180	234	349
	3 解約	262	266	296	314
	4 約束不履行	113	116	128	133
	5 補償	94	99	112	124
	6 クレーム処理	79	91	109	124
	7 家庭訪販	56	58	99	120
	8 保証金等	121	88	123	117
	9 返金	120	99	126	112
	10 説明不足	71	94	97	99

集合住宅の「賃貸借以外」の苦情について商品・役務名を見ると、最も多いのは「新築分譲マンション」であり、平成14年度においては、「57.1%」と約6割を占める。次いで「工事・建築」に関するものが多く、そのうち「内装工事」に関するものが半数近くを占める。相談内容では、「電話勧誘」「強引」「解約」など販売方法に問題が見られるケースが多いことがわかる。

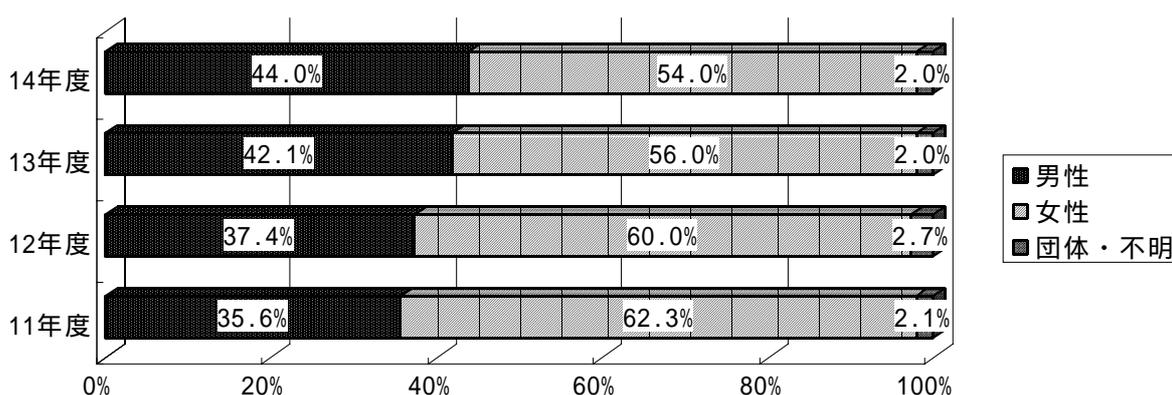
#### イ 相談者の属性

続いて相談者の属性を見たものが、「表 - 6」「図 - 7」「図 - 8」である。

【表 - 6】 集合住宅の「賃貸借以外」に関する相談者の属性

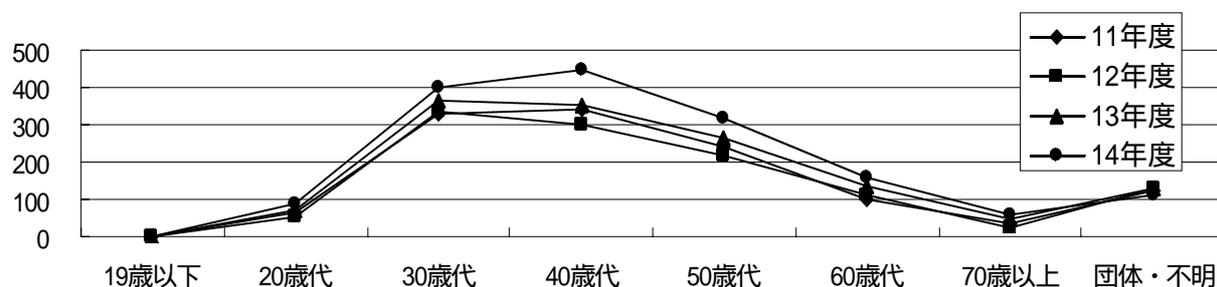
相談者の属性		11年度	12年度	13年度	14年度
性別	男性	440	436	576	693
	女性	769	700	766	851
	団体・不明	26	31	27	31
合計		1,235	1,167	1,369	1,575
年齢別	19歳以下	0	0	2	0
	20歳代	63	53	72	87
	30歳代	332	334	363	399
	40歳代	339	300	351	445
	50歳代	242	219	265	316
	60歳代	100	109	137	161
	70歳以上	35	25	47	58
	団体・不明	124	127	132	109

【図 - 7】 集合住宅「賃貸借以外」に関する相談者属性の推移(性別)



集合住宅の「賃貸借以外」に関する相談者の属性は徐々に男性の割合が増加し、女性が5割以上を占めているものの、その差は少なくなっている。(図-6)年代別では30歳代、40歳代が多い。

【図-8】集合住宅「賃貸借以外」に関する相談者属性の推移(年齢別)



### ウ 相談事例

事例1：夫が電話勧誘で中古マンションの売買契約と管理契約を結んだ。解約することが事実上で見えない内容に見える。契約内容の変更を求めたい。

事例2：マンションのリフォーム工事をしてもらい、引渡し後入居したらめまいや頭痛で住めない。業者に連絡したが対応が悪い。どうしたらよいか。

## 3 「戸建住宅」についての苦情相談

### (1) 戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情相談

#### ア 相談内容

戸建住宅の苦情では、「工事・建築・加工」に関するものが6割を超えている。その内容は、「表-7」に示すように、屋根工事、新築工事、塗装工事、増改築工事、壁工事の順に苦情が多い。この順位は平成11年度から変化していない。

【表-7】戸建住宅の「工事・建築・加工」苦情相談

		11年度	12年度	13年度	14年度
戸建住宅全体(A)		2,030	2,163	2,416	2,779
	うち工事・建築・加工(B)	1,193	1,299	1,527	1,812
	割合(B)/(A)	58.8%	60.1%	63.2%	65.2%
工 事 内 容	屋根工事	302	318	328	384
	新築工事	252	292	312	331
	塗装工事	178	175	248	256
	増改築工事	148	158	191	231
	壁工事	100	86	83	129
	その他・不明	213	270	365	481

相談内容をキーワード別多い順に見たのが「表 - 8」である。

【表 - 8】 戸建住宅の「工事・建築・加工」苦情件数(相談内容別)

		11年度	12年度	13年度	14年度
「工事・建築・加工」苦情件数		1,193	1,299	1,527	1,812
相 談 内 容	1 家庭訪販	471	510	686	865
	2 クーリングオフ	294	308	398	440
	3 高価格・料金	237	261	292	329
	4 約束不履行	145	205	220	217
	5 解約	185	244	260	251
	6 強引	94	105	164	179
	7 信用性	101	113	135	167
	8 点検商法	55	62	114	148
	9 見積り	93	125	137	140
	10 クレーム処理	92	106	126	135

家庭訪販、クーリングオフ、高価格・料金が過去4年間ずっと上位を占めている。これは訪問販売による契約の苦情が多いことを示している。

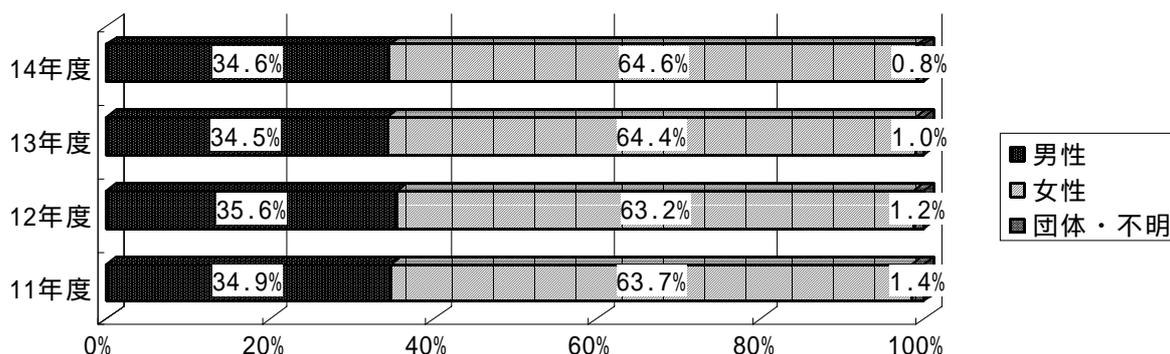
#### イ 相談者属性

戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情相談について、その相談者属性をみたのが「表 - 9」「図 - 9」「図 - 10」である。

【表 - 9】 戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する相談者の属性

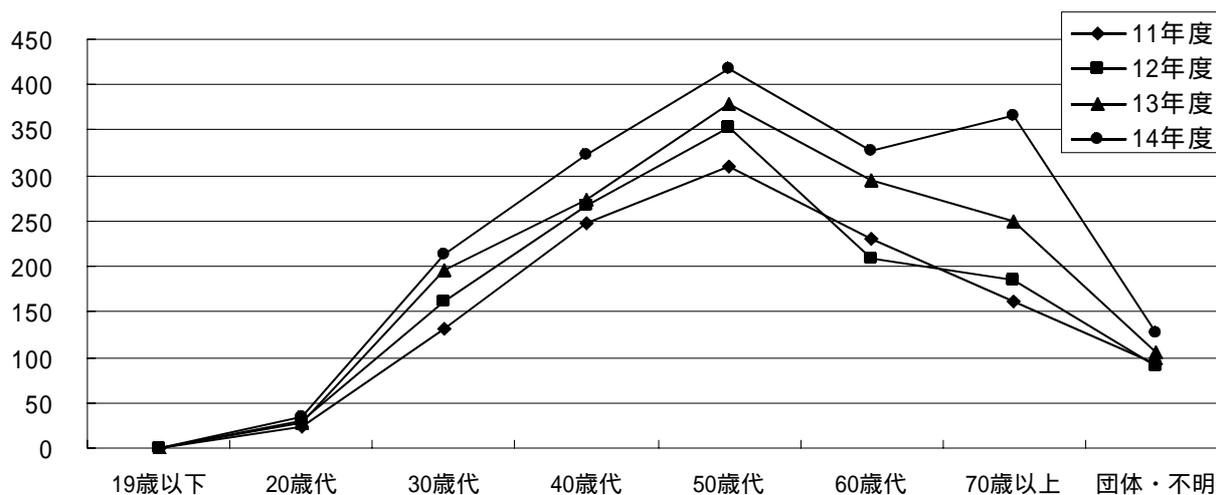
相談者の属性		11年度	12年度	13年度	14年度
性	男 性	416	463	527	627
	女 性	760	821	984	1,170
別	団体・不明	17	15	16	15
合 計		1,193	1,299	1,527	1,812
年 代 別	19歳以下	0	0	0	1
	20歳代	23	31	27	34
	30歳代	131	162	197	213
	40歳代	247	268	273	323
	50歳代	309	353	379	418
	60歳代	230	209	295	328
	70歳以上	161	185	250	367
	団体・不明	92	91	106	128

【図 - 9】 戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する相談者属性の推移(性別)



女性の割合が6割を超えている。年代別では「50歳代」が最も多いが、14年度を見ると「70歳代」の増加が著しい。これは「高齢者」に対する強引な契約等の問題が多くなっていることを示していると思われる。

【図 - 10】 戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する相談者属性の推移(年齢別)



### ウ 相談事例

事例1：昨日訪問販売で屋根工事の契約をしたが、高額であり、だまされたと思う。クーリングオフしたい。

事例2：知り合いの業者に住宅のリフォームを依頼。出来上がったから見積もりの倍の料金を請求された。どうしたらいいか。

(2) 戸建住宅の「工事・建築・加工以外」に関する苦情相談

ア 相談内容

戸建住宅の苦情相談から工事・建築・加工に関するものを除いたものについて、どのような相談が多いのかを見たのが「表 - 10」である。新築建売住宅に関するものが最も多く、14年度では「41%」、続いては賃貸借に関するものが多く「25%」を占めている。

【表 - 10】 戸建住宅の「工事・建築・加工以外」苦情相談

		11年度	12年度	13年度	14年度
商 品 ・ 戸 建 そ の 他 役 務 名	新築建売住宅	318	350	364	395
	中古住宅	71	81	102	114
	戸建その他	210	159	122	144
	賃貸借	183	200	227	244
	修理・補修	50	69	68	64
	その他の管理	5	5	6	6
合 計		837	864	889	967

キーワード別に内容を見たのが「表 11」である。「解約」、「保証金等」、「補償」、「修理代」などが上位を占めている。

【表 - 11】 戸建住宅の「工事・建築・加工以外」苦情件数(相談内容別)

		11年度	12年度	13年度	14年度
「工事・建築・加工以外」苦情件数		837	864	889	967
相 談 内 容	1 解約	151	180	169	200
	2 保証金等	117	143	145	174
	3 補償	66	80	91	108
	4 修理代	61	73	135	108
	5 返金	41	47	97	98
	6 約束不履行	87	78	102	96
	7 契約	65	89	84	85
	8 雨漏り	69	63	98	76
	9 不当請求	32	46	63	71
	10 クレーム処理	53	69	75	71

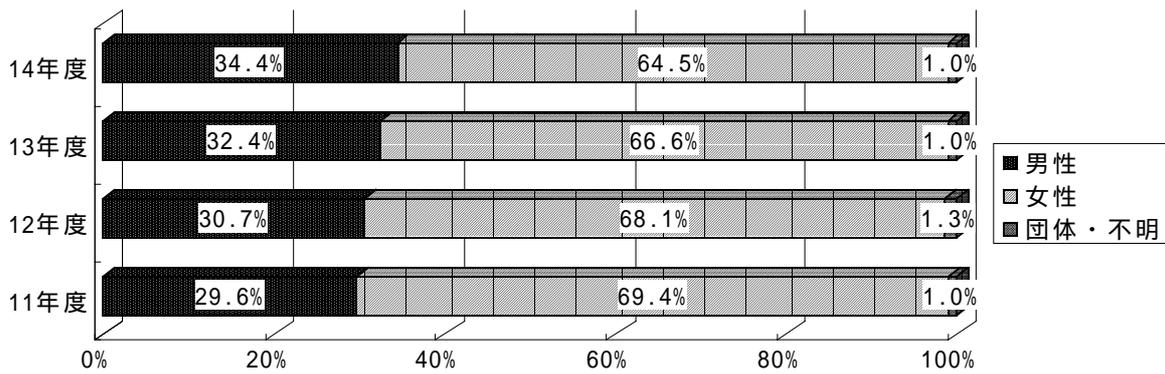
イ 相談者属性

「工事・建築・加工」以外の戸建住宅の苦情相談に関する相談者の属性は、「表 - 12」「図 - 11」「図 - 12」に示すとおり、女性が6割を超え、年代別では、「30歳代」が最も多く、「40歳代」、「50歳代」と続いている。

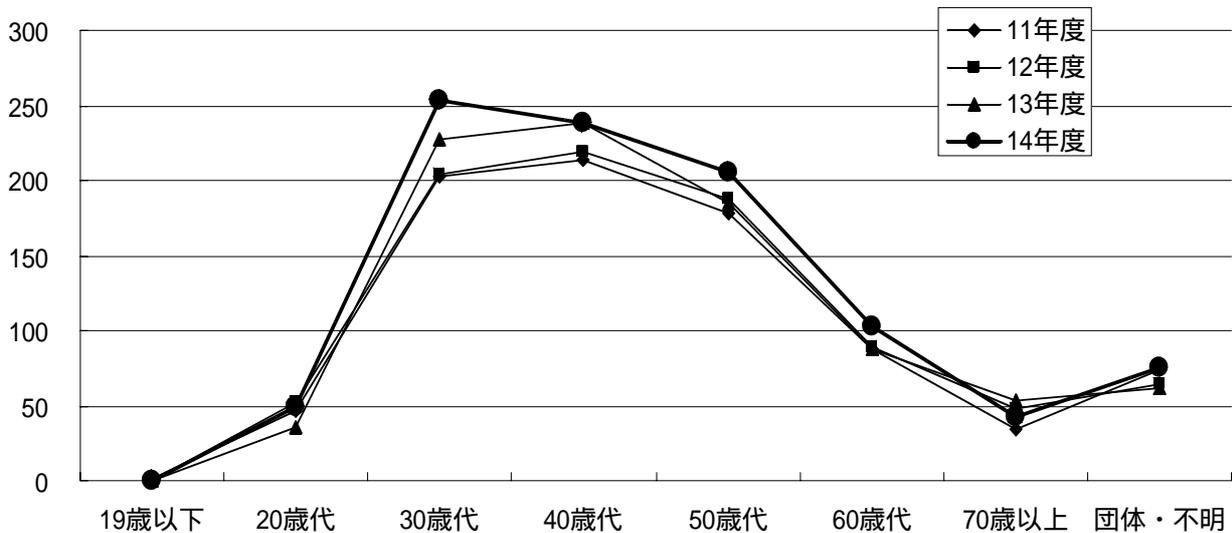
【表 - 12】 戸建住宅の「工事・建築・加工以外」に関する相談者の属性

相談者の属性		11年度	12年度	13年度	14年度
性	男性	248	265	288	333
	女性	581	588	592	624
別	団体・不明	8	11	9	10
合 計		837	864	889	967
年 代	19歳以下	1	0	0	0
	20歳代	46	52	36	49
	30歳代	203	204	228	253
	40歳代	214	219	239	238
	50歳代	178	187	185	206
	60歳代	87	89	87	103
	70歳以上	34	48	53	43
別	団体・不明	74	65	61	75

【図 - 11】 戸建住宅の「工事・建築・加工以外」に関する相談者属性の推移 (性別)



【図 - 12】 戸建住宅の「工事・建築・加工以外」に関する相談者属性の推移 (年齢別)



ウ 相談事例

事例1：昨年新築建売住宅を購入。確定申告をしたら契約と確認申請の建坪数が違い、受付を  
してもらえなかった。契約どおりの建坪数だと不法建築になることがわかった。

事例2：築30数年の中古住宅を、雨漏りのないことを確認して契約したのに、入居して最初の雨  
で玄関が雨漏り。業者に見てもらい、このままでは家が壊れると言われ、修理の見積も  
りが700～800万円。売主に手紙を出したが返事が来ない。

4 「土地」に関する苦情相談

1. 相談内容

「土地」に関する苦情相談は、「表 - 13」と「表 - 14」に示したが、11年度以降際だった変化は  
見られない。最も多い苦情相談は「月極駐車場」に関する相談であり、第2位は「宅地」に関す  
るものである。「表 - 14」はキーワード別に相談内容を集計したものであるが、最も多いのは「解  
約」についてである。

【表 - 13】 土地に関する苦情相談件数

		11年度	12年度	13年度	14年度
商 品 ・ 役 務 名	宅地	85	63	86	77
	山林	30	25	28	31
	別荘地	30	19	15	26
	土地その他	56	35	58	61
	月極駐車場	100	130	133	133
	借地	26	34	37	32
	その他管理等	33	25	44	54
合 計		360	331	401	414

【表 - 14】 土地に関する苦情件数(相談内容別)

		11年度	12年度	13年度	14年度
土地に関する苦情相談件数		360	331	401	414
相 談 内 容	1 解約	92	91	129	116
	2 二次被害	40	40	49	58
	3 原野商法	35	41	46	57
	4 返金	38	43	61	46
	5 約束不履行	38	28	39	45
	6 契約	29	44	51	42
	7 保証金等	27	37	48	42
	8 信用性	36	27	29	31
	9 家庭訪販	29	18	39	30
	10 補償	17	11	12	28

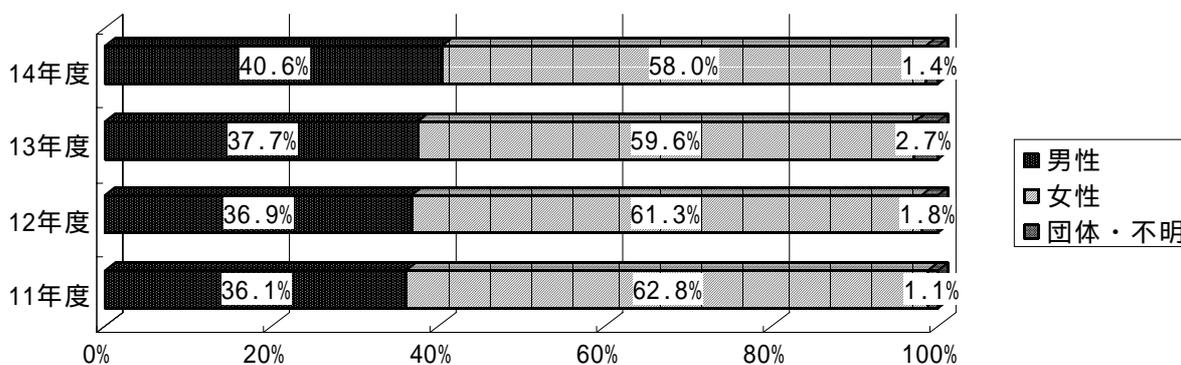
## 2. 相談者属性

土地に関する苦情相談の相談者属性は、「表 - 15」「図 - 13」「図 - 14」のとおりである。女性が約6割、男性が4割を占め、年代別では、30歳代と50歳代の比率が高い。

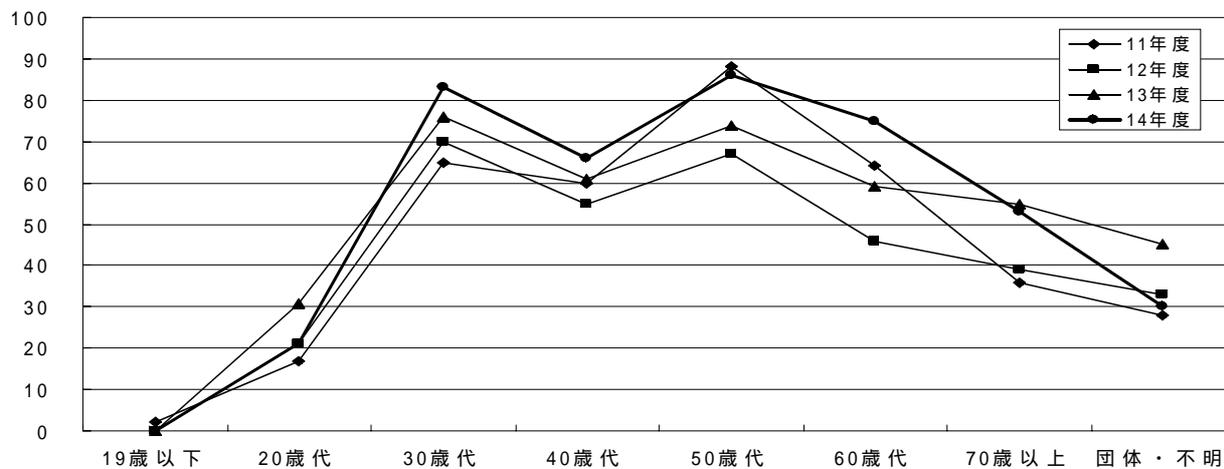
【表 - 15】 土地に関する苦情 相談者の属性

相談者の属性		11年度	12年度	13年度	14年度
性	男性	130	122	151	168
	女性	226	203	239	240
別	団体・不明	4	6	11	6
合 計		360	331	401	414
年 代 別	19歳以下	2	0	0	0
	20歳代	17	21	31	21
	30歳代	65	70	76	83
	40歳代	60	55	61	66
	50歳代	88	67	74	86
	60歳代	64	46	59	75
	70歳以上	36	39	55	53
	団体・不明	28	33	45	30

【図 - 13】 土地に関する相談者属性の推移(性別)



【図 - 14】 土地に関する相談者属性の推移(年齢別)



### 3. 相談事例

事例1: 土地を売ってあげると言われ、事務所に行ったらほかの土地購入が条件だった。契約したが解約したい。

事例2: 月極駐車場の解約をした。翌月1ヶ月間は駐車できるはずが、業者のミスで二重契約され駐車できなくなった。業者に苦情を言ったが対応が悪く、損害賠償の請求がしたい。