

## 住宅の消費者問題に関する研究

吉野 正治 上野 勝代 菊澤 康子  
酒居 淑子 佐々木ひろみ 中野 迪代  
西川 加彌 富士田亮子 本多三洋子

### はじめに

(1) こゝに報告する論文は昭和53年～57年における共同研究「住宅の消費者問題」の総集的なものである。従って共同研究メンバーが、住宅の消費者問題にいろいろな角度から切り込んでいった多岐にわたる研究が集まっている。しかもこれらの研究は「歩みながら研究の進め方を考え、歩みながら研究をまとめる」ようにしてできあがって来たもので、最初から明確なプログラムがあって、それに従って進められて来たというものではない。

住宅の消費者問題研究そのものがほとんど存在しなかったという状況のもとでは、こうしたすゝめ方になるのはやむを得なかったことであった。

(2) 上述したような事情にあったので、これらの諸研究を一つに括って報告とすることは、性格的にも、分量的にもかなりむりなことであった。しかし、この機会に一つの論文報告として総集する以上は、やはり起承転結的な論文構成をある程度考えねばなるまいということで、やゝむりの出ることを承知のうえで次のような構成をとることになった。

### 序

#### 研究目的・意義・経過

##### I 住宅の欠陥・その実態——消費者の被害

- 1 住宅の消費者問題調査
- 2 関西における欠陥住宅・個別的事例調査
- 3 住宅被害への対処事例——組織的対処と個人的対処
- 4 消費生活センター窓口寄せられた住宅苦情

##### II 消費者主権の確立のための課題——現状と問題、

###### その検討

- 1 公的な制度・システムの検討
    - a 消費者生活センター
    - b 建設工事紛争審査会
    - c 地方住宅センター
  - 2 住宅に関する消費者教育
    - a 社会教育における実情
- (— b～8は次年度、そのあらまは「あとがき」参照)

(3) ところで、共同研究をすゝめる中で「住宅の消費者問題」研究とは何か、先発している住宅問題研究とどう異なるのか(あるいはどう同じであるのか)といった研究の基本的視点にかゝる議論が度々あった。現時点では次の様な整理を行っている。

「住宅の消費者問題研究の意義を一言でいうなら、それは『消費者主権の確立』『そのための環境をととのえる』である。」「住宅の消費者問題は被害を受けた一人一人に至るまでどう救済し、被害からの回復をはかるか、それを可能とする環境を整えることを問題にする。それがなしえなくて主権の確立はない。」「住宅問題として主たる関心が寄せられたことは、そうしたことでなく、住宅需給にかゝることであった。」

「消費者がいかなる被害(いたみ)をこうむっているか、その状況をたえず明らかにすること、それとのかゝり方で主権の確立をたすける環境・システムのあり方を研究する」

研究課題として、当面、住宅の購入—居住過程で問題が多発しているのが、その問題の究明が大きな課題領域となっているが、そこにだけ課題があるというのではなく将来は当然「賃貸」「管理」「税金」等々にかゝる問題をも扱うべきであろうことは言うまでもない。住宅の消費者問題研究が持家層の問題を扱う限定的なものであるかのように考えるのは不十分な理解と言わねばならない。

(4) 共同研究は既に5ヶ年間を経過しているが、その相当時間は学習的交流に費されている。調査研究というかたちをとったものは成果として報告されるので、それなりの理解を得られるが、影の部分ともいべき学習は表に出ないので、何が研究されたか分からない。だが、その裏の部分がある程度公にした方がよいと考える。そのような意味で、研究の経過をこくかいつまんで述べる。

- ① 「住宅の消費者問題」の共同研究をどうすゝめるか、いかなる研究課題があるのか。(昭53. 4)
- ② 住宅の消費者問題とは何か、住宅問題とどう異なるのか。また住宅についての消費者被害としてどのような内容があるのか、消費生活センターではいかに処置されているのか。(昭54. 4)
- ③ 建築確認申請は欠陥住宅の予防に役立っているの

か、(建築行政担当者を招いて実情を聞く)。地方住宅センターの状況について。(昭55. 1)

- ④ 住宅検査協会の活動の実況について(ゲストに竹中理事長を招く)。建設工事紛争審査会は消費者の役に立っているのか。(昭55. 6)
- ⑤ 英国における住宅の消費者保護に関する制度はどうなっているのか(ゲスト, 京大延藤安弘氏)(昭55. 11)
- ⑥ 法律の面では消費者問題, とくに住宅の消費者主権はどのように寄せられているのか(ゲスト, 弁護士松重君子氏)。消費生活センターは住宅の消費者問題にどう対応しているのか。(昭56. 1)
- ⑦ 欠陥住宅の検査, 鑑定を通してみた問題点は何か。とくに重症的な欠陥住宅の問題点は何か。(ゲスト, 建築家平野憲司氏, なお氏は欠陥建築の鑑定について最も豊富な経験をもつ建築技術者の一人)(昭56. 6)
- ⑧ 共同研究をどうまとめるか。テーマ・サブテーマその分担(昭57. 6, 同年. 9)

( )の年月は定例研究会の日附を示す。

## I 住宅の欠陥・その実態—消費者の被害

### 1. 住宅の消費者問題調査

本報告は、住宅をめぐる消費者問題の実態を総合的に明らかにしようとしたものである。

本テーマに関しては、これまでも瑕疵についての実態調査<sup>1)</sup>や建築士を対象にしたトラブル内容についての調査<sup>2)</sup>は既にみられるが、消費者側を対象とした総合的な調査はまだ報告をみない。本調査の内容は住宅購入行動から契約行為の実状、トラブルの発生、内容、瑕疵の発生状況と補修状況、トラブル処理のための行動についてに及んでいる。

#### 1・1 調査概要

調査対象は築後7年以内を目途にした戸建分譲住宅(主として木造)。調査地点はメンバーの所在する周辺地域、京都市内(山科, 向島), 宇治市, 滋賀県草津市, 広島市内2ヶ所, 福山市周辺, 新居浜市の8地域である。

調査方法はアンケート用紙の留置法。

調査時期は1981年11月~12月

調査票の配票は1598, 回収数1029, 回収率64.4%である。各地域別回収状況は表I-1-1に示すとおりである。

表I-1-1 地域別配布・回収状況

	広島1	広島2	福山	新居浜	草津	向島	宇治	山科	不明	計
配布数	150	150	163	100	295	318	80	342	—	1598
回収数	103	107	159	69	192	172	53	163	11	1029
回収率 <sup>%)</sup>	68.7	71.3	97.5	69.0	65.1	54.1	66.3	47.7	—	64.4

#### 1・2 対象の概要

##### (1) 対象住宅

標記については図I-1-1の通りである。住宅の種類は対象住宅の選定条件により、建売住宅が最も多く72.2%を占めている。業者の種類は建売専門業者38.9%, 前身が建設業以外の住宅会社(以下住宅会社)32.7%, プレファブメーカー16.6%, 大工・工務店7.6%, 不動産業者1.9%である。そして、建売専門業者による建売住宅, プレファブメーカーによる規格住宅, 大工・工務店による注文住宅が多い傾向である。地域別にみると広島2ではプレファブメーカーによるものが, 新居浜, 草津, 福山では住宅会社によるものが, 向島, 宇治, 山科では建売専門業者によるものが大半を占めている。

敷地面積のモードは155~204m<sup>2</sup>(28.8%)であり, 延

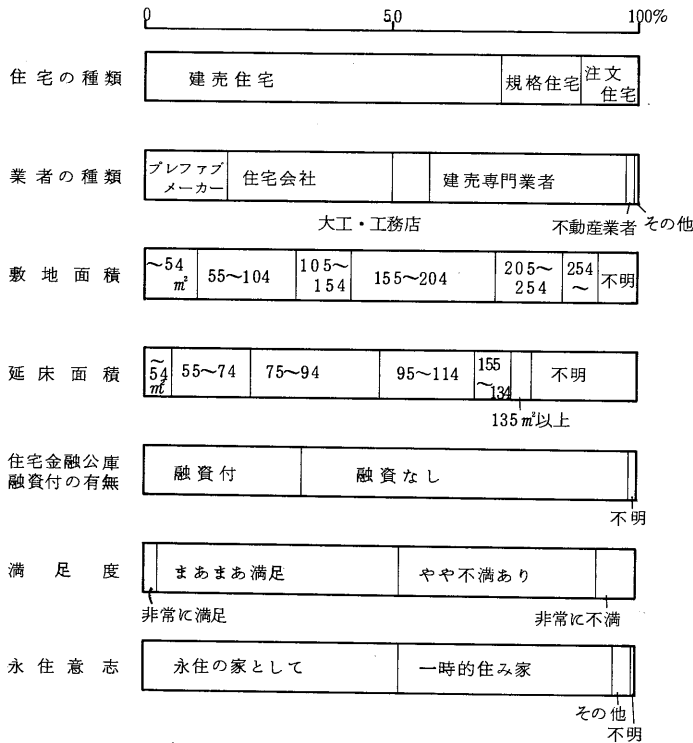
床面積のモードは75~94m<sup>2</sup>(26.4%)である。住宅の種類別にみると注文住宅は最も規模が大きく, 建売住宅が小さい傾向である。業者別にみると住宅会社, 大工・工務店, プレファブメーカーは規模が大きく, 建売専門業者は小さい。建売住宅, 建売専門業者は他ではみられない54m<sup>2</sup>以下があり, 零細敷地に小規模住宅の高密度な建てづまりが推測される。

住宅金融公庫融資の有無については「融資付」32.3%, 「融資無」65.5%である。敷地規模, 延床面積の大きい住宅に融資付が多い傾向である。

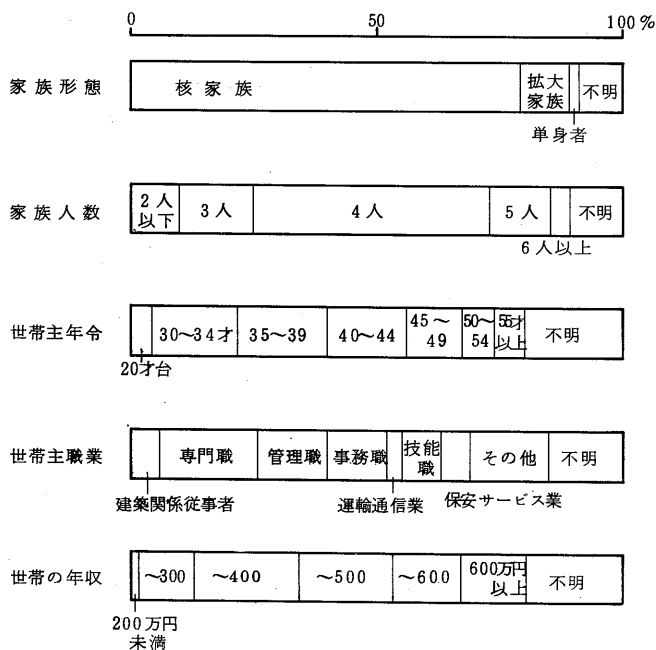
現住宅に対する満足度は「非常に満足」「まあまあ満足」両者あわせると過半数を占める。注文住宅, 大工・工務店に十評価が高く, 建売住宅, 建売専門業者に一評価が多い傾向である。購入時の住宅観は「永住の家として」

が52%で永住意志が高い傾向である。また、この永住意志は満足度との関係が大きいようである。(図I-1-1参照)

(2) 対象家族の概要



図I-1-1 対象住宅の概要 (全体)



図I-1-2 対象家族の概要 (全体)

標記については図I-1-2の通りである。家族形態は核家族が79.3%で大半を占めている。家族人数は4人家族が最も多く48.2%であり、平均3.82人である。世帯主年齢は30~44才が52.3%で過半数を占めている。世帯主の職業は管理職・事務職・専門職が多い傾向である。また、年収は300~500万円が最も多く40.1%を占めている。年収は世帯主年齢が高い程、敷地面積、延床面積の規模の大きい程高い傾向である。(図I-1-2参照)

1.3 住宅入手にともなう諸行動

現在の住宅を新築または購入するまでの間に準備したもののうち、よく行われているのは「新聞広告やちらしを見る」、「売り出している建売住宅を見て歩く」、「住んでいる人の意見を聞く」であり、ほとんど行われていないのは「不動産屋を訪ねる」、「住宅づくりの講座に参加する」、「役所の住宅相談室や市民相談室の窓口を利用する」また「設計士や大工に相談する」である。身近な媒体を通じて、手取り早く情報収集を行っており、住宅に関する基本的知識や着工から引渡しまでの期間に準備しなければならないものなど、継続的、総合的に準備している様子は伺いにくい。このような傾向は業者決定までの期間にも影響している。業者決定までの期間は1ヶ月以内が34.8%、2~3ヶ月24.9%で8割以上が半年以内に決定している。建売専門業者やプレファブメーカーは他に比べ決定までの期間が短い傾向である。

売地、住宅などの物件の確認にあたっては「住宅メーカーのセールスマン」、「新聞広告」、「ちらしや職」、「その他」が主要な媒体となっている。この媒体は住宅や業者の種類また地域別の差異が大きい傾向である。建売住宅、建売専門業者、山科、向島では「新聞広告」、「ちらしや職」が多く、規格住宅、プレファブメーカー、住宅会社、広島1、広島2、福山ではセールスマンが多く、また、他ではみられない「メーカーの友の会などのニュース」がある。注文住宅、大工・工務店、新居浜では友人・知人を通じてが多い。また、業者の信用性の確認にあたっては「業者の建てた家を見て」、大手メーカーだから」が主要な手段となっている。建売住宅、建売専門業者は業者の建てた家を見、規格住宅、プレファブメーカー、住宅会社はメーカー名を、注文住宅は友人・知人をそれぞれ介して確認を行っている。

アフターサービス(カシ保証)については保証書や契約書など文書で取り決めているのが54.8%、口答で取り決めているのが8.8%みられ、大半は何らかの取り決めを行っている。そして、建築図面の受け取り率は94.3%である。そのうち、図面一式を受け取っているのは55.6%である。しかし、建売専門業者は他に比べ簡単な図面が多い傾向である。また、引渡し時に業者から受け取った書類は契約書(90.4%)が最も多く、次いで登記簿抄

本(79.3%)、確認申請書(64.2%)、物件説明書(58.7%)である。

#### 1・4 トラブルの発生と解決行動

住宅取得に際して発生したトラブルの実態と、それに対する居住者のトラブル解決行動を中心に報告する。ここでいう住宅取得に際してのトラブルとは、必ずしも住宅を取得するまでのトラブルだけに限定せず、居住する段階で発生するトラブルをも含めて把握している。

##### (1) トラブルの実態

住宅取得に際してのトラブルとして頻発している内容は、〈土地・建物の欠陥・欠点〉と〈アフターサービスが悪い〉であり、前者は4割の住宅で、後者は3割の住宅で発生している。〈引渡し日の遅れ〉〈注文内容と実際との相違〉〈業者からきいた内容と実際との相違〉等のトラブルも多いが、上位2位の発生率とは大きく開いている。

地域別にみると、福山は12項目中9項目のトラブルが10%以上の発生率を示し、トラブルの内容が多岐に渡っている。これに類する傾向は山科にもみられ、6項目が10%以上の発生率となっている。住宅の種類別にみると、〈土地・建物の欠陥・欠点〉は建売住宅が目立って多く、建売住宅の粗雑工事をうかがわせている。

これらのトラブルについて居住者の痛みの程度は、〈土地・建物の欠陥・欠点〉〈アフターサービスが悪い〉〈業者からきいた内容と実際との相違〉〈業者のこのような融資が受けられなかった〉等のトラブルでは、痛みの程度が強くなっている。

トラブルの処理の仕方を見ると、〈土地・建物の欠陥・欠点〉のような直接的被害として表われるものは〈業者が無料で変更、補修〉しているケースが多いが、居住者の満足のいくような補修がなされていない。間接的被害にとどまるトラブル(〈引渡し日の遅れ〉〈業者からきいた内容と実際との相違〉〈モデルルームと実際との相違〉等)については、居住者のあきらめや業者の無責任な対応が多い。

図面・広告・注文内容等と実際とが違っているケース(421例)のうち、半数は〈注文内容と実際との相違〉と〈業者からきいた内容と実際との相違〉によって占められている。相違点は〈使用する材料や品質〉に関することが全般的に多い。

##### (2) アフターサービスの評価

全体の1/3の居住者は、アフターサービスについて〈改善してほしい〉と回答しているが、〈現状のままでよい〉とするものも1/3を占めている。アフターサービスに対する不満点は〈定期点検がない〉〈すぐに来てくれない〉〈瑕疵保障期間が短い〉ことに集中している。住宅取得後、居住し生活する段階で発生する問題に対して、業者が対応するシステムが不十分なことを示している

いえよう。

##### (3) トラブル解決行動

トラブルを解決するための行動として〈大工・建築士に相談〉している人が多く(110例)、大工・建築士が居住者にとって最も身近な相談相手となっている。しかし〈何もしなかった〉(118例)又は〈どうしてよいかわからなかった〉(45例)居住者の多いことは問題といえよう。

住宅に関するトラブルの相談機関としてよく確認されているのは〈消費生活センター〉か〈都道府県土木建築課〉で、地方自治体レベルに設置されている機関である。〈日本消費者協会〉〈日本消費者連盟〉も比較的よく知られている。しかし全体の1/3の居住者は相談機関をどこも知らない。

今後の消費者啓発、消費者教育が大きな課題と思われる。

#### 1・5 住宅の欠陥・不良ヶ所の実態

住宅の欠陥・不良ヶ所の実態に関する調査内容としては、すでに先行して大阪市大上林研究室の調査がなされており<sup>9)</sup>、今後のデータの積み重ねや比較の事を考え、若干の項目を除いては、大阪市大グループの調査票と共通にした。

##### (1) 欠陥・不良ヶ所の有無

何らかの不良ヶ所が発生した住宅は全体の75.0%である。業者タイプ別では、不動産業者、建売専門業者での発生率が高く、ついでプレハブ業者、住宅会社と続き、大工・工務店の発生率が一番低い。

##### (2) 欠陥・不良ヶ所の発生数

1戸当りの不良ヶ所数は全体平均6.19ヶ所であり、不動産業者7.75、建売専門業者7.64、住宅会社5.53、プレハブ業者4.90、大工・工務店3.65と業者により発生率が異なる。消費者との地縁的信頼関係が薄い、住宅を商品としてみる度合に応じて発生率が高くなっているといえよう。

##### (3) 部位別発生率

不良ヶ所の発生率の高い部位は「外壁及び仕上げのヒビ割れ」(36.2%)「建具のゆがみ・そり」(34.3%)「台所、便所等のタイルのはがれ」(33.3%)「建具の開閉不良」(31.1%)等外装、内装、建具に関するものが多い。業者の種類別では、全般的に各部位共通して、建売専門業者の発生率が一番高く、プレハブ会社、住宅会社と続き、大工・工務店が一番低い。

##### (4) 不良ヶ所に対する居住者の主観的評価

不良ヶ所の中で居住者にとって気になる項目としては「雨もり」「風呂釜・給湯機の故障」「給水管、排水管等の水もれ」「ドア・窓からの水の侵入」「地盤の不同沈下」等住宅内への水の侵入、生活利便機器の故障と地盤

の問題であり、これらに欠陥、不良ヶ所が生じた時に居住者の痛みがひどい。

#### (5) 欠陥・不良ヶ所の経年発生率

不良ヶ所の発生時期は入居時から1年未満が最も多く、2年以内にはほぼ出揃い、以後安定するが、2年以上(木造建売住宅では現行の瑕疵保証期間としては2年が多い)になっても、雨もりや、水もれ、地盤の不同沈下等の重大な不良ヶ所が発生し、この面での瑕疵保証期間の延長が望まれる。

#### (6) 補修状況

補修状況を見ると、そのままにしているケースが多に多い。しかし、雨もり、水もれ、風呂釜の故障等については無料で補修したケースが多いが、これも業者によってばらつきがみられ、今後、補修内容、費用等の基準の明確化が求められる。

#### (7) 補修後の状態

補修後の状態については、完全になおった部位は少ない。比較的良好な補修状態のものは「屋根瓦のずれ」「建具の開閉不良」「塗装のぬり残し」「水もれ」「排水管のつまり」「風呂釜の故障」等補修が簡単なものである。

## 文 献

- 1) 大阪府建築部建築指導課、大阪府住宅供給公社：民間住宅建設合理化推進に関する調査研究報告書(昭和50年12月)
- 2) 京都大学建築学科異研究室：民間高層住宅計画に関する調査研究(昭和53年7月)
- 3) 市橋進他3名：竣工建物の品質保証に関する一考察、日本建築学会大会学術講演梗概集 P1719～P1720(昭和54年9月)
- 4) 中村幸安：欠陥住宅の傾向とその対策(1)～(3)、建築士 Vol29, No 337～339(昭和55年10月～12月)
- 5) 上林博雄他4名：住宅の瑕疵に関する基礎的研究、大阪市立大学生活科学部紀要(昭和55年12月)
- 6) 岸本幸臣：住宅苦情に関する調査研究報告書、大阪住宅センター(昭和56年12月)
- 7) 上野山肆郎：木造住宅工事の仕上り程度に影響する素因の調査 日本建築学会大会学術講演梗概集 P2161～P2162(昭和57年10月)
- 8) 日本建築士連合会：住宅のトラブルと防止策(昭和54年10月)

## 2. 関西における欠陥住宅—個別的事例調査—

本報は、主として関西地方における木造住宅を新築・購入した人々がその住宅の欠陥に気付き、その欠陥の補修ないし被害の回復のためにどのような努力を重ねなければならなかったか、その努力の結果はどのようなもの

であったかを詳細に調査した報告である。すなわち、欠陥の実態から、欠陥問題がもたらす生活への影響ならびに現状の被害救済システムの現状とその問題点を明らかにする。

### 2・1 調査方法

調査対象としては、関西で住宅トラブルを取り扱っている消費者団体や専門家に相談が持ち込まれたケースの中で、①昭和53年以降に取り扱ったもので、②被害が単なる消費者の思い込みではなく、専門家が現場を見て明らかに欠陥だと言っているケースで、③木造住宅について取り上げた。対象住宅は58で、そのうち協力のえられた30ケースについて分析した。

調査方法としてはできるだけ訪問によるヒアリング調査に努め、一部郵送とした。資料としては、他に専門家の意見、鑑定書、報告書、訴状(または反訴状)を参考にした。

調査内容は①欠陥の概況(欠陥の部位、発見時期、原因)②生活に与える影響(災害時の不安感、住生活上の不便さ、身体面・精神面への影響、家庭生活への影響、近隣との関係・影響)③業者側の対応(業者の種類、対応、補修状態、評価、現在の業者に対する感情)④行政側の対応⑤紛争処理機関の問題点⑥裁判にかけることの問題点(困難さ)⑦消費者像⑧今後行政に望むことである。

調査期間は昭和56年6月～昭和57年2月。

### 2・2 調査結果

調査対象の概要は表I-2-1参照、その他の調査内容の個別結果については頁数の関係で省略(くわしくは報告書を参照されたい。)

### 2・3 まとめと今後の課題

①今回の木造住宅における欠陥原因は、次の②項で述べる地盤の問題は別として、新しい材料・構法に伴う経験不足、技術開発上の問題等の種類に入るものではなく、従来からわかっていたこと、建築常識的なことや建築基準法や公庫の標準仕様書を守らない等の手抜きからきた欠陥がほとんどである。すなわち、対策としては新しい技術指針が必要だというのではなく、当然なことを当然守らせるためにいかなる予防・制御システムをつくるかということである。

②今回の調査の中で、欠陥原因のもう一つの特徴は不同沈下によるものが多いということである。現行の宅地造成規制法は急傾斜地、崖地対策としては一定有効と思えるが、今回の対象地のような軟弱地盤に対しては、有効な法となりえていない。軟弱地盤に対する技術指針と規制が早急に求められている。

③また、今回の調査より、欠陥住宅における被害とは、

表 I - 2 - 1 調査対象の概要

## &lt;建売住宅&gt;

No.	地 域	建 築 年	入 居 年	敷地面積	延床面積	もとの土地	欠陥のおもな原因	備 考
1	豊 中 市	'78	'78	80	83	川べり	地盤沈下	
2	岸和田市	'75. 12	76. 1	83	83	傾斜地	地盤沈下	
3	神 戸 市	'72. 4	'76	69	62	池	地盤沈下	中古住宅
4	大 阪 市	'79. 1	居住せず	40	56	畑	雨もり	書道教室
5	宝 塚 市	'73	'73	172	120	傾斜地	雨もり・排水設備不良	
6	神 戸 市	'72. 7	'73. 4	69	62	池	地盤沈下	
7	神 戸 市	'77. 11	'78. 6	74	60	傾斜地	地盤沈下	
8	神 戸 市	'79. 2	'79. 3	211	86	傾斜地	基礎・射体の手抜き	建てなおし
9	神 戸 市	'80. 1	'80. 2	200	98	傾斜地	内 装	
10	神 戸 市	'79. 2	'79. 7	250	125	傾斜地	基礎の手抜き・雨もり	
11	大 東 市	'81. 3	'81. 3	100	88	水 田	地盤沈下	
12	枚 方 市	'69. 2	'69. 12	100	82	傾斜地	地盤沈下	
13	枚 方 市	'78. 2	'79. 1	62	70	畑	雨もり	
14	箕 面 市	'81. 9	'81. 9	88	90	畑	雨もり	
15	枚 方 市	'79	'79. 8	79	68	住宅地	雨もり	

## &lt;注文住宅&gt;

16	徳 島 県	'79. 12	'79. 12	214	103	水 田	基礎・射体の手抜き	
17	宝 塚 市	'80. 8	'80. 8	211	150	傾斜地	雨もり	
18	大 阪 府	'80. 5	'80. 5	233	110	傾斜地	射体の手抜き	
19	神 戸 市	'79. 5	'79. 5	380	130	水 田	基礎・射体の手抜き	
20	神 戸 市	'75	未入居	512	85	傾斜地	基礎・射体の手抜き	
21	大 阪 府	'79. 12	'79. 12	278	84	傾斜地	基礎・射体の手抜き	
22	岡 山 市	'78. 4	'79. 4	709	135	畑	射体の手抜き	
23	福 岡 県	'78. 5	未入居	1300	195	畑	基礎・射体の手抜き	
24	池 田 市	'74. 12	'74. 12	126	104	傾斜地	基礎の手抜き・雨もり	
25	宝 塚 市	'70. 10	'70. 10	231	118	傾斜地	地盤沈下	
26	宝 塚 市	'71. 8	'71. 8	194	120	傾斜地	地盤沈下	
27	滋 賀 県	'80. 11	'81. 7	3000	327	住宅地	射体の手抜き	
28	神 戸 市	'75. 12	'75. 9	274	175	傾斜地	基礎・射体の手抜き	
29	岸和田市	'73. 12	'74. 1	231	140	傾斜地	地盤沈下	
30	堺 市	'81. 4	'81. 4	292	188	傾斜地	地下室への水のしみ出し	

物理的、財産的被害もさることながら、欠陥があるということからスタートする諸々の波及的被害、精神的被害と家庭生活被害が大きいことがわかった。

④こうした波及的被害をもたらす背景としては、(a)住宅という特質と、(b)現行の被害者救済システムの立遅れが拡大要因として働いているといえよう。

⑤住宅の特質とは(a)住宅を手に入れるということは一生に一度の大買物をし、そこでは楽しいホームライフの展開を夢みる、ささやかな庶民の願望を実現することでもある。したがって、それが欠陥であったということでは打ち砕かれたショックは非常に大きい。(b)同時に、住宅

は常にそこで居住しなければならない。他の商品のようには移動させるわけにはいかない。すなわち、一度、欠陥が発生するといつても欠陥にむきあわなければならない拘束性がある。(c)財産価値を持つこと。特に地価高騰の続く都市部では転居によって一ランク上への住宅に移ろうとする持家層にとっては次へのステップの大切な自己資金源でもある。したがって、欠陥問題の対処に際しても、それが正当かというよりも、得であるか損であるかといったことで判断しやすい。このことが共同でトラブルを解決させることを困難にしている。

⑥先に述べたように住宅に関する被害者救済システムは

非常に立ち遅れている。衣食といった他分野と比べても立ち遅れは著しい。ところが、住宅被害回復における救済システムの果す役割は非常に大きい。充実していなければ、今回の調査でわかるように被害者に与えるダメージが一層拡大されていくが、住宅被害は他の薬品や離婚に伴う被害と異なり、完全に納得いくように被害がなくなれば、精神的被害、家庭生活被害はほぼ消滅するし、後遺症があったとしても薬害や離婚時のその比ではない。早急に整備が望まれている。

### 3. 住宅被害への対処事例

#### ——組織的対処と個人的対応——

住宅被害を2つの側面に対処した事例を取り上げ具体的解決行動にどのような違いが見られるか、そこから我々が学ぶべきものは何か、今後の住宅の消費者問題を考えるうえで何を生かし、確立して行かなければならぬかを考えて行くものである。

前者はH県某住宅団地に多量発生した住宅被害を自治会組織として対処したものであり後者はF県の郊外に建てた注文住宅が欠陥住宅であるとして施主が単独で業者と交渉を続けているが結着がつかず、現在裁判紛争中のものである。

### 3・1 調査概要と両者の比較

全体的にまとめてみると表-I-3-1のようになるが、共通していることはどちらも現場監理が充分になされておらず下請業者の指導と監督不足があげられる。

### 3・2 組織的対処事例としての某住宅団地

全戸数760戸のうち第I、II期工事分500戸に住宅被害が生じた。

発生原因は短期間の多量住宅建設による歪みから生じている。その結果として昼夜突貫工事、養生不足、人手不足、さらに現場監理が充分になされなかったことにある。このことは表-I-3-2にみられるように耐火建築に最も多く、表-I-3-3の結果からも左官、タイル、塗装関係が40%近く占めており、粗雑、手抜き工事から開口部などの開閉不足、建具の建付不良などの被害結果となっている。

入居と同時に多量に発生したこれらの被害対策は自治会発足とともに中心課題として取り上げ「住宅対策委員会」を発足させた。そして入居者の意見、要望、苦情は自治会としてまとめ売主側と交渉して行った。その間にはアンケート調査による居住者の具体的な声を直接把握し売主側へ要求する資料とされた。さらに自治会と売主側からなる「専門委員会」を設け、第三者は住宅検査機関に委託することにより手直箇所客観的正当なる判断の両者の接点を求めた。

表-I-3-1 項目別両者の比較

	H 県 某 住 宅 団 地	F 県 Y 氏 邸
建設完成時期	昭和52年12月末	昭和53年6月
住宅構造、規模	木造一戸建(平均95㎡)	木造一戸建(195㎡)
売主	公的非営利団体組合	大手資本出資による民間住宅会社
住宅の取得方法	勤労者組合組織を通して	新聞雑誌広告をみて
選定理由	勤労者組織であるから	大きな会社、広告が立派だから
住宅被害状況	地域集中的多量発生(500戸)	単独的
住宅被害発生原因	工事期間の不足	職人管理の不足
解決への対処	<ul style="list-style-type: none"> <li>自治会としての組織活動</li> <li>第三者的専門機関へ委託し客観的判斷にもとづく決定</li> <li>当事間で一応解決(昭和56年3月)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人的直接交渉</li> <li>公的相談室での利用(消費生活センター) (県の建築指導課)</li> <li>社会的アピール運動</li> <li>裁判紛争中(昭和57年12月判決予定)</li> </ul>
住宅被害にともなう経費負担	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面的に売主が負担</li> <li>一律見舞金の支給</li> <li>補償費の負担</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>手直し工事費については裁判結果による。</li> <li>一般公開などの社会的アピール活動経費は被害者負担</li> </ul>
被害者意識と負担のちがい	代表専門委員にまかすことで個人の直接負担の軽減	素人がプロと対決することによる負担大

表-I-3-2 種類別被害発生戸数

種 別	戸 数	被 害 数	発 生 率
木 造	400戸	155戸	38.8%
不 燃	70	21	30.0
耐 火	30	27	90.0
計	500	203	40.6

表-I-3-3 手直工事実施結果(中間まとめ)

手直し箇所	件 数	率
左 官 工 事	68件	16.2%
タ イ ル 工 事	78件	18.6%
屋 根	21件	5.0%
塗 装	14件	3.3%
サ ッ シ	46件	11.0%
設備(水道, 電気)	48件	11.6%
その他キズ, キシミ	145件	35.3%
計	420件	100.0%

### 3・3 個人的住主被害への対応

F県Y氏邸の場合は新聞広告の掲載から住宅業者を知り、現在地に住宅を建てたのであるが、Y氏はこれを欠陥住宅であるとして建物竣工後も受取りを拒否し、残金支払いを要求する売主との間に解決がつかず現在裁判中である。裁判所に出された調査書によると、基礎部分のキ裂、床面高、筋違い端部の取付法などの建築基準法違反、床下の防湿未処理、取付金物の不足、緩みなどであるが、施主は100ヶ所以上もの欠陥箇所を指摘している。このような欠陥に対し施主は業者に対して、手直し工事を要求したが応じてもらえず、業者の高圧的態度に誠意のある解決は無理として訴訟に踏みきったものである。

### 3・4 考察と今後への教訓

両者の住宅被害の特徴は、前者は集中多量的に発生し自治会組織として取上げられたこと、売主が非営利団体組織であったことが当事者同志の解決につながった。後者の例は、大手業者であることの絶対的信頼を裏切られ売主の社会的責任を裁判で判断してもらう方法をとった。しかしながら建築に専門知識をもたない消費者個人と専門業者との対決は余りにも差がありすぎる。ことに経済的、精神的犠牲と苦痛は大きく、行政的な面での消費者保護の必要性を強く望むと同時に、消費者自身の自覚と団結が重要である。

## 4. 消費生活センター窓口によせられた住宅苦情

### 4・1 住宅苦情の件数概況

東京都港区にある特殊法人「国民生活センター」がまとめた全国の消費生活センター及び消費者団体に寄せられた土地・住宅に関する相談件数(昭和51年度～昭和55年度)は図I-4-1のとおり、年々増加傾向をたどっている。昭和51年度から5年の間に9割強増と著しい伸びをみせている。また、食品や衣料品など全相談件数のうちの、土地・住宅の占める比率は、51年度2.5%、52年度3.2%、53年度3.8%、54年度3.8%、55年度3.7%とやはり増加傾向にある。これらの中には、単なる問い合わせや、マンション、建売住宅などのいわゆる商品化された住宅の買物相談も含まれているので、実際に消費者が被害を受けた苦情のみを取り出してみると、昭和51年度1,969件、52年度2,522件、53年度2,997件、54年度3,314件、55年度3,660件とそれぞれ半数強を占めている。

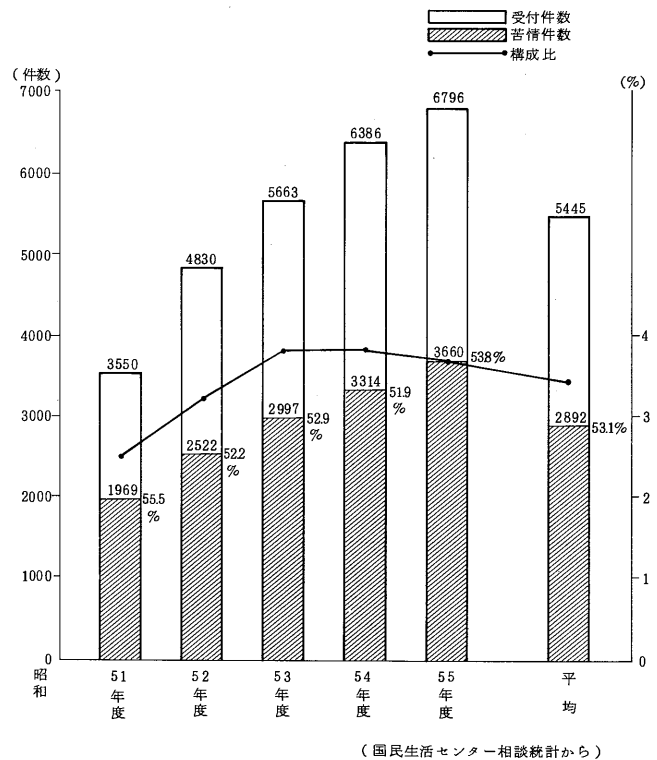


図1-4-1 土地・住宅の受付件数・苦情件数・総件数中の構成比の推移

次に、これらの消費者苦情を、「品質・機能」、「販売・契約」、「価格・料金」、「安全・衛生」、「規格」、「表示・広告」に関する内容に分類してみると、表I-4-1のとおり「販売・契約」に関する苦情が大半を占め、年度別推移をみても、年々かなり増加していることがわかる。昭和55年度には、土地・住宅に関する苦情の82%までが、「販売・契約」にまつわるトラブルといえる。次いで、「品質・機能」(55年度35.8%)、「価格・料金」(55年度



表1-4-1 土地・住宅の苦情 内容別の年度別推移

年度件数 内容		51年度	52年度	53年度	54年度	55年度	平均
		1969	2522	2997	3314	3660	2892
1	販売・契約	1170件 95.0%	1603件 63.5%	1805件 60.2%	2306件 70.0%	3004件 82.0%	1978件 68.4%
2	品質・機能	612 31.1	737 29.2	884 29.5	1205 36.4	132 35.8	950 32.8
3	その他	243 12.3	385 15.3	671 22.4	369 11.1	394 10.8	412.6 14.3
4	価格・料金	280 14.2	279 11.1	277 9.2	334 10.1	378 10.3	309.6 10.7
5	安全・衛生	56 2.8	95 3.8	104 3.5	131 4.0	154 4.2	108 3.7
6	規格	54 2.7	43 1.7	37 1.2	82 2.5	41 1.1	51.4 1.8
7	表示・広告	59 2.9	50 2.0	47 1.6	55 1.7	41 1.1	50.4 1.7

(国民生活センター相談統計から)

※重複しているため合計は100%にならない。

10.3%) などとなっている。

なお、国民生活センターでは、全国都道府県立消費生活センターのうちの代表的なところ10カ所の苦情を電子計算機に蓄積している。この情報の中から、さらに苦情事例の内容を細かく分類してみることにする。

昭和51年度から昭和55年度までに3,330件の苦情があり、このうち、借地・借家についてのトラブルが460件。その他(ガレージ・カーポート等)が51件。これらを除いた土地・住宅(プレハブ住宅・建売住宅・分譲マンション・請負住宅などの持ち家に限定)の苦情が、2,819件であった。この2,819件の土地・住宅の苦情の内容を、「品質・機能」、「販売方法・契約」、「アフターサービス」、「価格」、「管理」に分類してみると、「品質・機能」に関するものが最も多く57.5%、次いで、「販売方法・契約」が33.4%、「アフターサービス」が13.3%の順である。

#### 4・2 住宅苦情の内容

さらに詳しく内容を見ると、(表1-4-2)、最も多いのが、「雨漏り」(10.8%)と「アフターサービスが悪い」

(10.8%)。次いで、解約したがお金を返してくれないなどの「解約にともなうトラブル」(8.4%)や「契約書・図面、説明と違う」(7.2%)、「虫害」(4.7%)、「外壁・内壁不良」(4.3%)、「水道・配水・電気工事不良」(4.0%)、「構造(基礎)の不良」(3.9%)、「契約・履行が遅れる」(3.2%)、「結露・カビ・シミ」(3.1%)等々40項目程度のクレームが挙げられている。

これらを見ていると、建物の基本構造に関わるものや事業者の基本的な販売姿勢に関するものが多く、考えさせられる。

ほとんどの消費生活センターでは、能力的な問題から、土地・住宅に関する苦情をあまり積極的に受けていない現状や、顕在化する苦情はほんの氷山の一角に過ぎないという点からも、実際にはもっと多くの人たちが土地・住宅に関する苦情を抱えて困っていると思われる。消費者にとっては、住宅は生活の基盤であり、一生に一度あるかなしかという高価な買物なので、何とか消費者被害を防止する手だてが早急に望まれるところである。

表1-4-2 土地・住宅の苦情の詳細内訳別年次  
( 国民生活センター電算機より ) ( 2819 件の内容別 )

項目		年度					合計
		51	52	53	54	55	
販売方法・契約	1 解約にともなうトラブル	45	48	43	44	57	237件
	2 契約書・図面・説明とちがう	32	34	39	44	54	203
	3 契約履行が遅れる	11	15	19	15	31	91
	4 融資に関するトラブル	12	16	9	15	14	66
	5 説明時の約束を守らない	6	13	8	9	20	56
	6 詐欺まがいの商法	4	5	8	8	9	34
	7 倒産に関するトラブル	4	3	7	11	9	34
	8 法律違反に関するトラブル	2	1	7	5	3	18
	9 契約前に図面を見せない	0	3	2	2	0	7
	10 その他	16	31	41	51	57	196
アフターサービス	1 アフターサービスが悪い	43	60	56	73	72	304
	2 修理がいかげん	9	17	11	23	12	72
価格	1 価格の妥当性	9	7	14	13	11	54
	2 見積と請求額がちがう	1	6	7	7	13	34
	3 以前の価格より値下げして売っている	3	1	1	1		6
	4 その他	1	4	3	4	11	23
管理	1 管理会社の問題	1	1	4	3	5	16
	2 管理費の問題	1	1	1	2	5	10
	3 管理規約の問題		3		1	2	6
	4 その他		1	1	1	9	12
品質・機能	1 雨 漏 り	48	47	46	94	69	304
	2 虫 害	16	36	21	17	42	132
	3 外壁・内壁不良	14	13	28	34	32	121
	4 水道・配水・電気工事不良	15	16	21	32	28	112
	5 構造(基礎)の不良	15	23	29	24	18	109
	6 結露・カビ・シミ	11	11	14	28	22	86
	7 地盤沈下・傾斜	10	15	20	16	21	82
	8 建具類の不良	8	11	13	20	24	76
	9 浴室回りの不良	12	6	17	17	18	70
	10 屋根材の不良	5	12	15	14	13	59
	11 トイレ回りの不良	5	10	9	16	16	56
	12 生活騒音	6	5	10	5	5	31
	13 床の鳴り・きしみ	1	4	12	7	3	27
	14 ベランダの水はけ不良	1	5	4	10	4	24
	15 塗装不良	1	6	6	5	4	22
	16 換気系の不良	6	4	3	1	4	18
	17 外部環境(臭気・日照)	2	7	1	0	5	15
	18 室内の臭気	2	3	2	2	2	11
	19 ガス系不良	1	1	2	4	0	8
	20 その他	39	46	64	56	54	259

( 国民生活センター電算機より )

## II 消費者主権の確立のための課題—現状と問題

### 1 公的な制度・システムの検討

#### 1-a 消費生活センター

消費生活センターは大量生産、大量販売、大量消費の経済機構の中で、事業者と消費者の間で不均衡の生じる構造的消費者問題に対応し、消費者の利益を擁護・増進するため、各地の地方公共団体によって設立された主要

な消費者行政機関である。

生活用品及び生活全般にわたり、被害救済を始めとした消費者利益の擁護のために大きな働きをしている。このように生活全般にわたり大きな働きをしている消費生活センターは宅地・住宅に対しても同様な効果が期待されるであろう。

今報では消費生活センターが住宅に関する相談に対し、どのように対応し、トラブルの発生を未然に防止するために、どのように機能しているかを知るために都道府県立消費生活センターを対象に行った郵送によるアンケート調査(回収59ヶ所、回収率62.7%、調査時期:昭和55年12月から昭和56年3月)及び、9センターにおける聞き取り・資料収集から消費生活センターにおける現状と問題点の分析を行ったものである。

#### (1) 消費生活センターの概要(略)

#### (2) 組織(職員構成)

各センターの職員は専任、兼任、嘱託(非常勤)で構成され、規模により職員数は異なる。相談窓口担当者は嘱託の女性が多く、買物相談や苦情相談など相談全般に電話または窓口で受付け、対処している。宅地・住宅関係の専門職員は調査対象センターにはみられない。しかし、聞き取りを行ったセンターには一例であるが建築技師である専門職員が就任している。この場合は住宅に関する相談は全て、センター内で処理し、啓発業務を行い、また、処理方法の類型化も試みられようとしている。

#### (3) 相談業務

対象センターの住宅に関する相談のうち、今までに相談のあったものは「住宅そのものの欠陥苦情」が最も多く、次いで「設備機器の欠陥苦情」「材料の欠陥苦情」「住宅をめぐる相隣関係のトラブル」「設備機器の相談」である。しかし、設計図面、設計図書のチェックなどの相談はほとんど行なわれていない。相談件数が多く、自センターの処理率が2割を越える項目は設備機器、材料の欠陥苦情や相談及び住宅そのものの欠陥苦情である。しかし、住宅そのものの欠陥苦情は他を紹介する率も高い。そして、処理率の高いこれらの項目は相談をうける体制を整えている率も高い。

他機関を紹介する場合が2割を越す項目は法律の相談、住宅そのものの欠陥苦情、材料の欠陥苦情、住宅をめぐる相隣関係のトラブル、業者の信用度の問合せである。これらの項目の紹介先をみると、法律の相談及び業者の信用度の問合せは住宅課、建築指導課、土木事務所などの住宅建築中心の行政機関や建築士会、住宅そのものの欠陥苦情は上記の他に建築工事紛争審査会など、材料の欠陥苦情は業者、技能士連合会など、相隣関係のトラブルは生活相談、人権相談機関が中心となっている。

#### (4) 処理システム

住宅に関する相談の処理システムは①全ての相談は自

センターで処理する、②全ての相談は他を紹介して、まったく行なわない、③一部は処理し、一部は他を紹介するの3タイプに大別できる。①は聞き取りを行ったセンターに1例ある。②は不動産相談室、住宅センターを設置している都道府県においてみられる。③はほとんどのセンターが該当するが、処理する項目はセンター間で差がある。

#### (5) 啓発業務

住宅に関する消費者啓発の実施状況をみると「住宅についての講演会」が最もよく行なわれ、次いで「機器・部品の展示」、その他の活動であり、手引書の作成や巡回相談は低調である。

#### (6) 問題点と今後の課題

住宅は他の生活用品と異なり、高価で、総合的な商品で、トラブル発生時には訴訟になる可能性をもっており、また、個別性が強く、因果を明らかにするためには現場検証は欠くことのできないものである。そのため、全相談件数が増加する中であって、各センターはその対応に苦慮しているようである。そして、啓発活動や処理方法はセンター職員の住宅に関する関心度や専門性によっても異なっている。現段階では住宅に関する専門知識を持った職員を配し、また、建築行政機関の連携をはかり、未然防止のための活動が必要であろう。更には住宅特有の処理方法の確立が望まれる。

### 1-b 建設工事紛争審査会

住宅紛争の処理機関の1つとして、建設工事紛争審査会をとりあげ、審査会制度の概要、役割、問題点を明らかにし、さらに都道府県建設工事紛争審査会に対するアンケート調査結果から、住宅紛争の全国的な実態を明らかにする。

#### (1) 建設工事紛争審査会制度の役割と問題点

##### 1) 建設工事紛争審査会制度の概要

建設工事紛争審査会は、昭和31年の建設業法の改正により設置され、建設工事の請負契約に関する紛争の解決をはかるための常置機関である。具体的には請負契約の解釈又は実施(粗雑工事、工事の遅延、工事代金の支払等)をめぐる紛争について、斡旋、調停、仲裁を行ない、紛争の処理にあたる。中央建設工事紛争審査会と都道府県建設工事紛争審査会があり、前者は建設省に、後者は各都道府県に設置されている。

##### 2) 建設工事紛争審査会制度の役割と問題点

審査会制度の役割、メリットとしては、第1に手続きが極めて簡単であるという「簡易性」、第2に紛争の迅速な処理という「迅速性」、第3に当事者の経済的負担が小さいという「低廉性」、第4に法律委員の他に専門の技術者が参加し技術紛争の核心に迫るといった「専門性」、第5に裁判という手段に訴えることをできるだけ回避して問

題を解決したいと願う日本人の心理に適合しているという「親近性」があげられよう。<sup>#1)</sup>

しかし、次に示すような問題点については検討の必要があると思われる。

その第1は審査会設置の根拠法が建設業法であって、力関係の上で格差のある弱者を保護する社会法ではないという点である。<sup>#2)</sup>第2に審査会の行なう紛争処理は非公開が原則とされている点、第3に委員のメンバー構成については、業者代表的性格が強いことである。第4に仲裁判断が下されると、たとえその内容に不服があっても訴訟を提起できない点である。(最近、四会連合協定の「工事請負契約約款」の紛争解決に関する規定が改正されたが、依然問題は残る。)第5に審査会の紛争処理結果は、新たに発生する同類の紛争に対して、判定内容に拘束力をもたない点である。

以上の問題点については、建設業法の中でも消費者(弱者)を保護するという視点が必要とされるであろうし、紛争の原因や結果が公開され、それが紛争の未然防止につながる方策も検討されるべきであろう。委員の構成は消費者代表、業者代表間のバランスが保たれる必要があるし、審査会の判定内容が新たな同類の紛争に対して、判定内容に拘束力を持つような方法についても検討が必要であろう。

#### (2) 都道府県建設工事紛争審査会に対するアンケート調査結果

##### 1) 調査の目的・方法

建設工事の請負契約に関する最近の紛争実態を把握するため、各都道府県の建設工事紛争審査会に対してアンケート調査を実施した。調査時期、昭和55年6月、有効調査票数38、回収率81%

##### 2) 調査結果

昭和54年度中に各都道府県の審査会が扱った紛争(S、54年度中に申請のあったものと、前年度から継続していたものの合計)の総数は295件である。地域的には東京都が突出して多く(80件)、大阪府、神奈川県、北海道、千葉県、愛知県と続く、住宅の建設工事そのものが大都市及びその周辺に集中しており、住宅紛争もそうした地域に多発している。審査会の開催回数は当然紛争件数の多い地域が多く、東京では昭和54年度中に195回開催されている。

解決をみた紛争の合計は80件、継続中のものは144件である。解決した件数/(総紛争件数-継続中の件数)により解決率を求めると平均53%となる。紛争処理の内容は調停が一番多く全体の6割、仲裁は3割である。

申請者の類別をみると建築主が多く(53%)、その申請理由は粗雑工事、瑕疵補修請求が多い(95例66%)。一方、施工者からの申請は全体の3割で、その申請理由は請負代金請求、工事残代金請求、追加工事金請求等金銭請求

に関することに集中している（90件93％）。

行政の場の紛争処理担当者の意見を集約すると契約締結、契約変更に関することが一番多く、次いで建築主の責任に関する事、施工者の責任に関する事、審査会のあり方に関する事等である。これらの意見からみて、契約書や設計図書の重要性が消費者にさらに啓蒙される必要があると思われる。建築主の不勉強が批判される以前に、住宅建築において何が最も問題になりやすいか、何に注意しておくべきかが、専門家の立場から知らされなければならない。しかし建築主の横暴、権利乱用等に対する厳しい批判は、消費者の側にも反省の余地のあることをうかがわせている。

### 引用参考文献

- 注1. 日建経会報第24号「建設工事に係る紛争の調査整制度について」 小野邦久 1980. 9. 15  
 小野氏は建設工事紛争審査会制度のメリットとして迅速性、専門性、低廉性、非公開性、公平性をあげている。
- 注2. 欠陥住宅を直す会会報 No. 25 「私たちの主張」 沢田和也 1981. 11. 16

## 1-c 地方住宅センター

### (1) 研究の目的と方法

1) 地方住宅センターとは昭和51年4月19日建設省住宅局長通達により、木造戸建住宅生産の合理化推進を、関係業界の協力を得ながら円滑に実施するための拠点として、各都道府県に設立を促された第三セクター的機関である。「住宅相談等消費者の意向を反映させる施策を積極的に実施する必要性」をも、同通達は強調しており、一応住宅部門を総合し、住宅行政を補完し、消費者保護にも取り組もうという姿勢がうかがえる。昭和53年10月までに全国で11都道府県（北海道、秋田、岩手、宮城、群馬、埼玉、大阪、兵庫、島根、福岡、宮崎）が設置し、今日に至っている。本節においては、これらの11地方住宅センターの現状を把握し、当機関が住宅行政を補完する総合的な機関として、消費者が実際に住宅に関する様々な問題に直面した場合の受皿となり、真に消費者サイドに立った住宅行政を進め、住環境の改善向上に貢献するものとなり得るかを考察することを目的とする。

2) 研究方法としては、①各地方住宅センターの事業概要と設立趣旨又は寄附行為についての資料および消費者向配布資料等の収集（昭和53年2月）②消費者向サービス事業についてのアンケート調査（昭和55年9月）③主要住宅センターへの聞き取り調査（昭和56～57年）の3方法による。

地方住宅センターの現状；各々の地方住宅センターは、それぞれ地元の住宅関連業界を結集させ、地元特性を反映させて運営されており、一見するとその取組み

は個性の高いものとなっているが、センターの役割と性格を明確にするために、類型化を行うと次のようになる。

表II-1-C 地方住宅センターの総合的類型

I	公共主導	安全協会的業務中心	宮城・島根
II		安全協会的性格を残すもの	秋田
III		公共住宅管理的性格を残すもの	群馬
IV		技術指導・普及重視	北海道・兵庫
V		消費者啓蒙重視	福岡
VI	民間主導	安全協力的性格を残すもの	岩手
VII		住宅産業PRと消費者啓蒙重視	大阪・宮崎
VIII	労働組合主導	技術指導・普及重視	埼玉

### (2) センターの活動

大別すると、①住宅関連業者向事業、②消費者向サービス事業、③住宅に関する調査研究事業、④運営資金調達事業と、これらの数事業を包括する⑤総合的事業になる。消費者向サービス事業については、重点内容や位置づけに差があるものの、一応取組む体制を施しているものは、タイプIII・IV・V・VII・VIIIである。

全般に相談業務は苦情相談をも含めて良く行われている。現在進行中の物件に対するチェック業務も、価格の問題や工事の検査、造成地の安全性のチェック等のように、現場に行かねばならないものを除くとかなり行われている。機器や部品の展示・手引書の作成配布も比較的良くされているが、消費者対象のものは設立時に比べ、業者向研修用テキストに押されて、質・部数ともに貧弱になる傾向がみられる。住宅講習会等は、大阪の「すまいとくらしの婦人学校」講座が毎年10～14回連続で行われている以外は、単発的なものに終始している。大阪・福岡で毎年催される住宅祭は多数の参加者を集め、展示・相談・講演等々と幅広い事業として実績を積んでいる。11地方住宅センターの中でも、大阪・福岡は活発な動きを見せ、消費者向サービス事業も増々充実させている。この二つのセンターが「民」と「官」の代表格である点からも今後とも注目したい。また、各センターとも住宅性能保証制度には強い関心を示しており、この制度の実施に伴って、施工業者の紹介、工事中の検査、現場確認、苦情処理等の扱いは大きく変化すると考えられる。

### (3) まとめ

現存する11地方住宅センターの内、宮城・島根を除く9地方住宅センターは、ほぼ建設省の意向に沿ったものとなっているが、消費者行政として見た場合、評価に値するのは大阪・福岡・兵庫・宮崎の4センターである。ここに消費者保護の立場から、地方住宅センターの抱える問題を整理しまとめとする。

①未だ試行錯誤の段階ではあるが、10名前後の人員で広範囲の事業を行っており、更に昭和58年度からの住宅性能保証制度の導入を考えると、増々消費者向事業が手薄になることが懸念される。

②木造戸建住宅の需要拡大をねらう設立趣旨からも、その根元にある住宅の構造的消費者問題の本質に、正面から迫るものとはなり難いと思われる。

③出資団体の特性から、地元業界各々の領域を侵すことは避けざるを得ず、地方住宅センターとしての正当な発展に障壁が生じる可能性が大であると考えられる。

④消費者向・業者向を問わず、各種啓発・研修等で扱う範囲が、住宅単体に留まっており、地域環境の整備や調和への視点が欠け、自己救済のみに終始している。

⑤全住宅行政に占める地方住宅センターの位置づけが、明確さを欠くために、本格的な住宅の消費者問題解決に向けての役割を果たすことが困難な状況である。

## 2. 住宅に関する消費者教育

### 2-a 社会教育における実情

近年、商品、技術の変化進歩により消費者が商品に関する正確な知識を得にくくなっている状況の下で、消費者主権を保つ上で消費者自身、各種の新しい知識、情報を得て被害に合わないという点から消費者教育の必要性が認識されはじめている。

住宅に関してもその例にもれず、わが国の住宅事情が着実な改善の方向を歩んでいるとはいえない背景には、住に関する消費者教育の立ち遅れも一因と考えられる。例えば持家取得を考えた場合、近年の住宅設備機器の高度化、新建材の開発、住宅建設工法の多様化、住宅生産方式の変化、住宅供給システムの変化などに伴ない、欠陥住宅をはじめとする諸問題が発生している。

それらの発生要因はいろいろ考えられるが消費者の情報不足や現状の認識不足など消費者自身に起因する点も否定し得ない事実であり、この点からも住宅に関する消費者教育の必要性が裏づけられる。

この解決に当ってはどのような対象者に、どんな目的と方法の教育機会（＝学習機会）が提供されるべきかが問題となるため、まず現在行われている住宅に関する消費者教育の実情を把握することを試みた。

#### (1) 社会教育事例

##### ①消費生活センターの教育活動

「消費生活の向上と消費者の権利の確保」という趣旨のもとに展示、広報、見学会、講演会、学習講座などにより一般消費者を対象として啓発活動を行っている。住宅関係の啓発の方法としては教育講座の開催（40%）が最も多く、ついで展示（24%）、手引書の作成（9%）パンフレットの作成（4%）などがみられる。このうち教

育講座は一般講座と専門講座とに大別されるが住コースを設けている例は少ない。

##### ② 神戸市消費者協会および消費生活課主催の通信消費生活講座

昭和51年から開催された通年講座であり、食べる、装う、契約、住まうの4領域の中で住生活をとりあげている。

##### ③ 大阪住宅センター主催の「すまいとくらしの婦人学級」

昭和54年に通年講座として発足、住宅計画を中心とする各論的内容で連続10回程度開催し、40～50人程度の婦人の参加をみている。

##### ④ 朝日カルチャーセンターの生活・趣味コースの中の講座

昭和53年より開かれた講座であり、住宅に関係する講座としては、全体的に主婦向けの住宅についての知識、インテリアおよび装飾、住まい方のアイディア工夫などを中心にとりあげた一般教養的色彩が強い。

##### ⑤ 日本科学者会議（大阪支部）の市民大学講座

「科学の自主的民主的な発展につとめ、その普及をはかる」という趣旨にもとづき昭和48年より毎年開催されているが、昭和57年度は住宅関係のテーマがとりあげられた。講師は建築関係者に限らず、医学、教育関係者も招き、住生活問題をとりあげた多角的な教養講座としての性格づけがなされている。

##### ⑥ 市民住宅生活協同組合主催の家づくり実践講座「生協住まいの学校」

物価高、欠陥住宅の氾濫など現在の住宅事情への対応をねらいとして、昭和54年に発足した住宅生協の主催する講座で、生協本部の技術者および実務に携わる職人を講師とした持家を目的とする消費者向けの実践的な家づくり学習会である。

##### ⑦ 全国住宅検査協会主催の「住宅セミナー」

昭和55年に開始され、講師は当協会のメンバーが当り、講義1時間、質疑応答1時間の講座であるが、参加者は単なる教養のためにというより、現在さし迫った住宅建設にかかわる問題を抱えて参加する人が多い。

##### ⑧ 中国新聞主催のひろしま「家づくり大学」

昭和55年秋に開講、57年春で3回目になる講座で、これから家を建てようとする消費者にとって必要な家づくりのための基礎的な専門知識を与えることをねらいとしている。

##### ⑨ 前田邦江氏の「住まいの実技講座」

昭和50年より開講され「マスプロ住宅」の維持補修に手こずっている消費者が増加していることを問題視し、まず消費者に住宅に関する専門知識と施工技術を指導することおよび消費者が協力して家づくりを助け合う組織づくりを推進することをねらいとして大阪を皮切りに東

京、名古屋でも開講している。

⑩ 女のための日曜大工実技教室による「女性のための住まい講座」

女性のみを対象とした講座で、女性が自立していくためには、従来男の仕事とされていた大工仕事ができるようになることを通じて従来からの性別役割分業意識そのものを変革していこうとする趣旨が盛り込まれている。

(2) 住宅関係講座受講者の意見

① 〈住まいを考える〉講座受講者の場合

朝日カルチャーセンター主催の当講座（昭和56年）の受講者は女性25人で、そのうち23人が将来の新築、増改築を考えて参加している。受講者のほとんどが当講座は有益であったとし、今後の実践に役立てたいと述べている。

② 〈家づくり大学〉受講者の場合

中国新聞主催の当講座の受講者は各回200～250名に達し、10代～70代まで男女半々からなる。全体の66%の者が住宅取得という現実的な目的のための予備学習として参加しており、事実、受講者に住宅を新築、増改築した者が59%認められ、その為の住宅情報源には〈家づくり大学〉の影響が大きいことから当講座は有益であったと判断される。

以上の調査結果をまとめると、住宅に関する消費者教育は、持家取得を前提とした住宅設計実技教育に偏している傾向がある。従って、持家取得者の欠陥住宅防止策ないし消費者の住宅計画への主体性の啓発という点では教育効果が認められる。しかし、更に広範囲の一般消費者が快適な住生活を営むという視点から、より長期的展望にたった住生活のあり方や住環境の改善について学習する機会がつけられる必要があり、この点の追求が今後の課題である。

あとがき

研究経過で述べたようにわれわれの消費者問題共同研究は昭和53年から開始されている。その間、日本家政学会、日本建築学会等に口答発表されたことはあったがまとまったかたちで報告することはなかった。今回研究費助成を得て、大幅に新しい調査内容を加え研究成果を発表する機会を与えられたことは、まことに嬉しい。記して関係委員の諸先生に謝意を表したい。

ところでここに報告されたものは、「はじめに」によって知られるように「研究調査2ヶ年計画」の前年度分である。次年度にはこれに継いで、次のような研究報告を予定している。

- 消費者被害救済の法理論
- 企業の消費者サービス

- 住宅の施工検査システム
- 中古住宅の消費者問題
- 住宅の消費者運動
- 住宅の情報
- 住宅の消費者教育
- 消費者むけ住宅選択・購入マニュアル。問題点と今後の方向

なお本研究は経過報告に見るように、共同研究会における全体的ディスカッションに負うところが多いのであるが、次の様な研究分担の上に成立っている。

分担・章節	調査研究担当	報告執筆
序・1・2・3	全員	吉野正治
I・1	上野勝代, 菊澤康子, 佐々木ひろみ, 西川加彌, 富士田亮子, 吉野正治	上野勝代(1・1, 1・5, 1・6) 富士田亮子(1・2, 1・3, 1・6) 佐々木ひろみ(1・4, 1・6)
I・2	上野勝代	上野勝代
I・3	西川加彌	西川加彌
I・4	酒居淑子, 本多三洋子	酒居淑子, 本多三洋子
II・1・a	富士田亮子	富士田亮子
1・b	佐々木ひろみ	佐々木ひろみ
1・c	中野迪代	中野迪代
II・2・a	菊澤康子, 中野迪代	菊澤康子

〈研究組織〉

研究主査・吉野正治	京都府立大学教授
委員 上野勝代	京都府立大学助手
菊澤康子	兵庫教育大学助教授
酒居淑子	兵庫県生活文化部
佐々木ひろみ	桃山学院短大助教授
中野迪代	岐阜女子大学助教授
西川加彌	広島工業大学講師
富士田亮子	広島女学院短大助教授
本多三洋子	兵庫県立西播生活科学センター