

JIA 建築相談室

市民向け建築相談の2010年度活動概況報告書

2011年9月

社団法人 日本建築家協会

建築相談連絡会議

問合せ先: JIA 事務局長 池田 元彦

2010 年度 JIA 建築相談の概況

1. アンケート調査によって JIA 建築相談室について、活動状況を把握した
全国の支部・地域会によって設けられた JIA 建築相談室の全相談事例は、記録を集計して活動状況は、アンケート調査方式で収集したものである（JIA 建築相談連絡会議は、e-mail により、支部建築相談委員会を通じて支部及び各地域会 JIA 建築相談室へアンケート用紙を配布し、回答票を収集・集計した）。
甚大な東日本大震災の被災支部では、被災者である会員達による被災相談者の対応に追われ、現時点では詳細は未確認である。
2. 相談件数
全 JIA 建築相談室で行った全相談件数は、565 件(2010 年度)であった。
 - ・全相談件数 (N=565) は、2009 年度来、連続で減少した。
 - ・過去 6 年間の件数の推移をみると、2004 年度 775 件、2005 年度 692 件、2006 年度 619 件と消費者契約法等の法整備を受け減少している。2008 年度 658 件に経済活動に伴い相談件数の若干の増加傾向がみられたが、2009 年度は 590 件、2010 年度 565 件に激減した。これは 2008 年秋のリーマンブラザーズ投資銀行破たん後の経済活動の停滞（着工件数）を反映したものとみられる。
 - ・全相談件数の相談事案は、事前相談・一般相談の占める割合が 25%であった。
 - ・一方、トラブルを抱えて JIA 建築相談室に来た件数（トラブル相談）は 74.7%（422 件）であった。トラブル相談の件数の推移をみると、今年度のトラブル相談件数は減少している。一方、全相談件数に占めるトラブル相談の割合の傾向は減少を読み取れない。
 - ・JIA 建築相談室毎に相談件数をみると、関東甲信越支部の首都圏相談室 251 件、同神奈川県相談室 79 件、同埼玉相談室 72 件、九州支部(福岡ほか)相談室 47 件、近畿支部（大阪）相談室 30 件と都市圏域での相談件数が多い（東日本大震災関連相談は除く）。
 - ・リフォーム事案のうち、トラブル相談が全相談件数の 31.9%（福岡）、29.9%（首都圏）を占める地域があった。ついで、22.8%（神奈川）で、大都市圏の目立つ事案である。
 - ・リフォーム工事（契約・約定）のあいまいさによるトラブル（近畿支部／大阪）の指摘があがった。
3. 相談者が JIA 建築相談室を知ったところ
相談者ごとに、JIA 建築相談室を知った機会を確認すると、公機関（官公庁、行政庁、国民生活センター、消費者総合センター等）で知った相談者の占める割合が 49.3%（264 件）、同じく公機関である住宅紛争処理支援センターでは 18.3%（98 件）であった。公機関から、相談室にこられた方々の占める割合は、併せて 67.6%を占めていた。次いで、JIA のホームページから 8.6%（46 件）となっていた（グラフ 3）。
4. 東日本大震災発災について 発災時の住宅相談体制
 - ・住宅相談窓口（仙台市役所）における相談員の派遣（首都圏相談室からは相談員 10 人が延べ 23 日相談窓口）し、合計 78 件の相談を担った。相談事案からうかがえたことだが、災害時の建築相談では現地調査が欠かせない。無償ボランティア、有償ボランティアの対応について今後検証を要す。
 - ・相談件数を限られた人・時間内に対応する発災時の建築相談室のありかたの検討を要す。

1. 相談室の相談件数実績について

①2010年度の相談件数は565件であった（他の数値は内数）。

・全相談件数は昨年度比で95.8%となり、若干減少した。

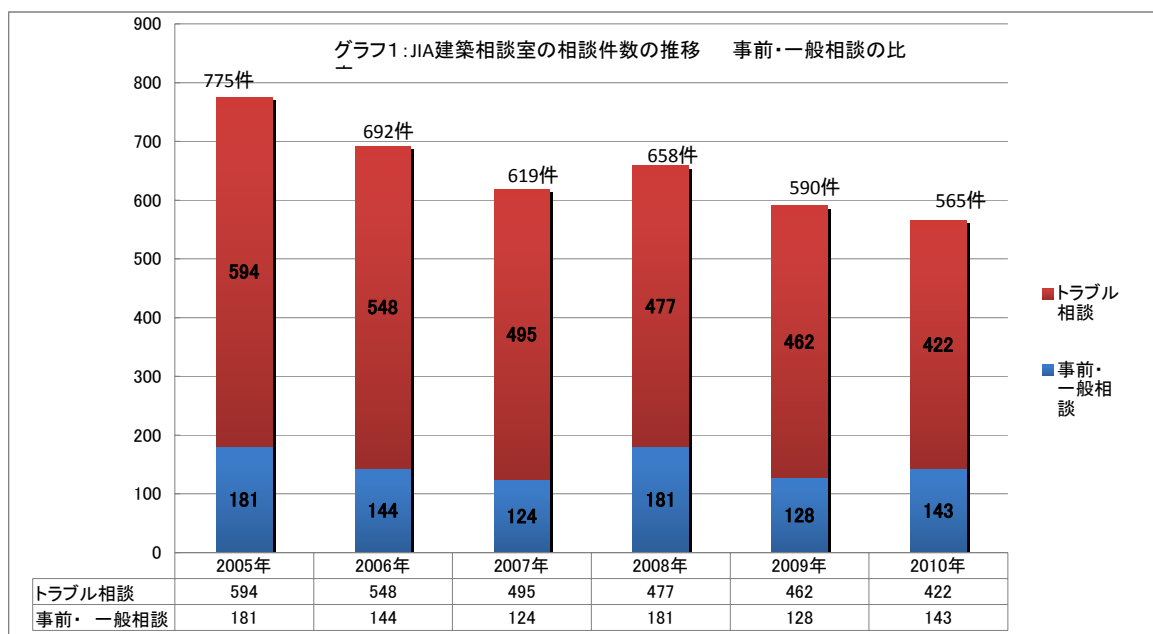
全相談件数N： 565

リフォーム相談件数（内数）N： 113

支部名	全相談件数	事前・一般相談	トラブル相談	全相談件数に占める一般相談比率	リフォーム相談全件数（内数）	リフォーム事前・一般相談	リフォームトラブル相談	備考
北海道	0	0	0		0	0	0	
東北	15	9	6	60.0%	2	0	2	
関東甲信越	426	88	338	20.7%	93	23	70	
関東甲信越-首都圏	251	68	183	27.1%	75	21	54	
関東甲信越-神奈川	79	18	61	22.8%	18	2	16	
関東甲信越-埼玉	72	0	72	0.0%	0	0	0	
関東甲信越-千葉	24	2	22	8.3%	0	0	0	
東海	16	3	13	18.8%	0	0	0	
東海-静岡	2	0	2	0.0%	0	0	0	
東海-岐阜	0	0	0		0	0	0	
東海-愛知	13	2	11	15.4%	0	0	0	
東海-三重	1	1	0	100.0%	0	0	0	
近畿	43	3	40	7.0%	2	0	2	
近畿-大阪	30	2	28	6.7%	0	0	0	
近畿-和歌山	13	1	12	7.7%	2	0	2	
中国	15	14	1	93.3%	1	0	1	
四国（香川）	3	0	3	0.0%	0	0	0	
九州	47	26	21	55.3%	15	3	12	
沖縄	0	0	0		0	0	0	
総計	565	143	422		113	26	87	
各相談比率（N=590）	100%	25.3%	74.7%		（内数）	（内数 23%）	（内数 77%）	

②全相談件数の推移

・事前、一般相談の占める割合は25.3%であった。昨年度（21%）比では若干増化となった。



社会の動きと照らしあわせると

- ・2005年 3月に警視庁の立件となった次ぎ次ぎ詐欺事件（認知症高齢者宅）、同11月元一級建築士による構造計算書偽造事件が発生し、資格者への信頼が損なわれる。その後、国交省は建築基準法の厳格化を進めた。
- ・2007年 Aホテルの構造計算書偽造が発覚する。厳格化の整備の一方で、経済活動の停滞を引き起こした。着工件数は減少し、行きすぎではと経済界からも困惑の意見があった。厳格化の見直しとともに、経済活動の回復の傾向がみられ、同調するように相談件数が増えていた。
- ・2008年 9月リーマンブラザーズ投資銀行の破たん、以降の国内の経済活動の停滞し、新設住宅着工戸数は激減していった。

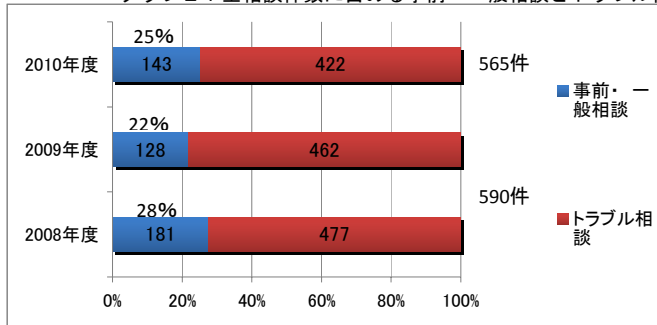
JIA建築相談件数の推移

- ・2008年度のJIA建築相談件数は前年度より増化している。上半期の相談件数の増加に隠れ、9月に発生したリーマンショック後の相談の激減はこの年度内では読み取れない。
- ・2009年度、2010年度、建築相談件数は減少した。リーマンショック以降の国内の経済活動は著しく減少した影響をうけ、新設住宅着工戸数の減少を反映する減少であった。

※2000年4月、消費者契約法、住宅品確法が法整備され、紛争処理支援の国の機関（財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター）が相談を開始している。

③全相談件数（3年間）の相談比率の変化

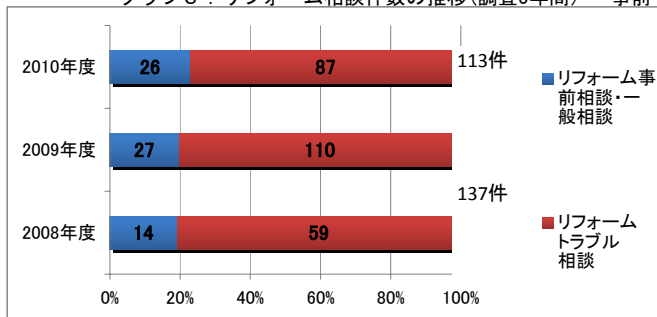
グラフ2：全相談件数に占める事前・一般相談とトラブル件数の比率



- ・JIA建築相談室の発足時「不具合事例に謙虚に学ぶ」機会と捉え、トラブルを抱えた相談者の要請に応え、相談に関わってきた経緯がある。
- ・近年の建築界のトラブル事案の増加を懸念して、事前相談の機会を増やすこととしてきたが、遅々として進まない業界の一端を示す状況である。

2. リフォーム相談事案の経年による内容の変化

グラフ3：リフォーム相談件数の推移（調査3年間）事前・一般相談の比率

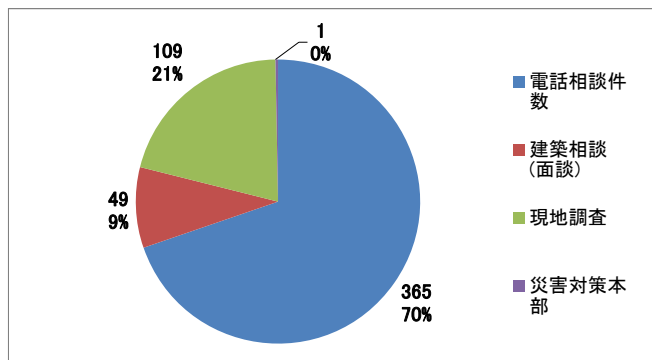


- ・リフォーム事案に関わる全相談件数については変化が大きく、傾向は読み取れない。
- 全リフォーム相談件数に占めるトラブル相談の占める割合は、わずかながら減少の傾向である。

3. 東日本大震災に関わる建築相談の状況について

3月11日発災後3月末日の集計である。

グラフ4：東日本大震災災害関係の相談件数（N=524）



※発災時の住宅相談の状況
 詳細は後日報告を待たなければならないが、全体の524件の70%（365件）が電話相談であった。電話相談での聞き取り調査（主に事務局員）からさらに、面談相談を要するとして受け付けた事案が49件であった。仙台市役所で開設された「住宅相談（建築業界3団体が担った）」を受けた被災者からの現地調査依頼戸を含めた現地調査は109件となった。
 現地調査員は被災支部の現地をよく知る会員（被災者でもある）達が実施した。他支部からの応援は、仙台市役所等の「住宅相談」の対応になった。

東日本大震災災害時相談件数（N=524）

支部名	電話相談件数	建築相談(面談)	現地調査	災害対策本部
東北	365	46	104	0
関東甲信越 神奈川	0	3	5	1
総計	365	49	109	1

・東北支部では、2011.03.11東日本大震災後の相談件数のが膨大になった。相談事案の内容については、発災が年度末でもあり、詳細は不明である。

*宮城県内では、大震災後、NHK-TVで「JIAの住宅相談窓口」の所在が広報された。被災県ではあるが、支部（仙台）では、速やかに相談窓口を設け電話相談、面談による相談、現地調査を開始している。

非常時に、JIAほか建築職能団体が被災者の住宅相談の役割を担っていた。

4. 相談者が「JIA相談室を知った所」毎の件数

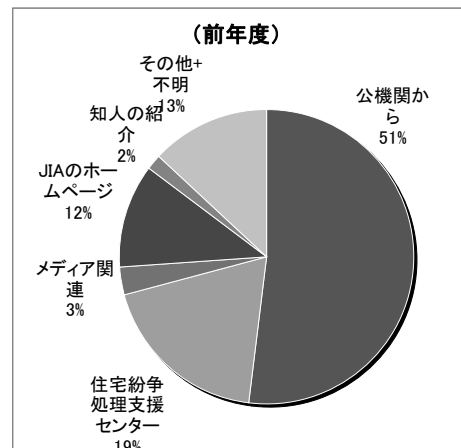
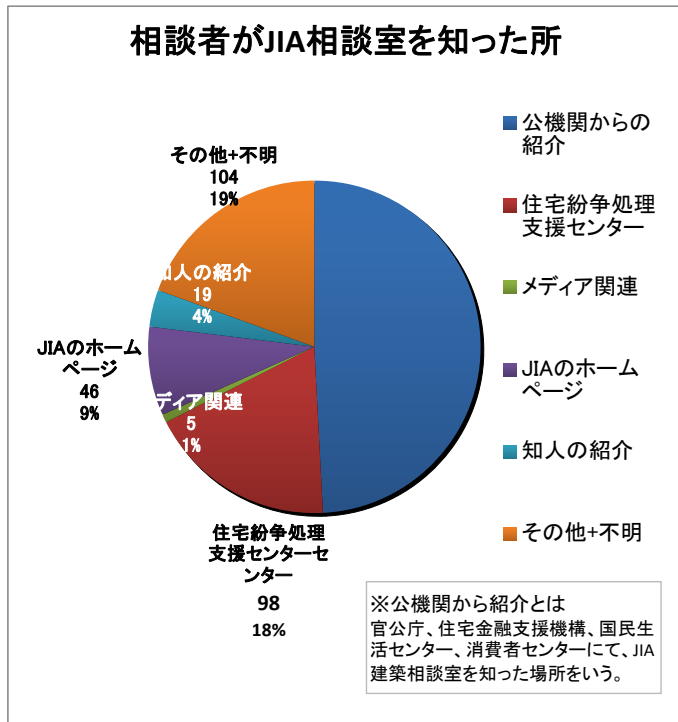
支部名	公機関からの紹介	住宅紛争処理支援センター	メディア関連	JIAのホームページ	知人の紹介	その他+不明
北海道	0	0	0	0	0	0
東北						
関東甲信越—首都圏	115	54	4	28	13	29
関東甲信越—神奈川	46	13	0	8	3	9
関東甲信越—埼玉	34	7	0	0	2	29
関東甲信越—千葉	8	11	0	0	0	3
東海—静岡	2	0	0	0	0	0
東海—岐阜	0	0	0	0	0	0
東海—愛知	3	8	1	0	1	0
東海—三重	0	0	0	0	0	1
近畿—大阪	19	2	0	4	0	5
近畿—和歌山	10	0	0	2	0	1
中国	7	3	0	0	0	1
四国—香川	3	0	0	0	0	0
九州	17	0	0	4	0	26
沖縄	0	0	0	0	0	0
総計	264	98	5	46	19	104
	49.3%	18.3%	0.9%	8.6%	3.5%	19.4%

※

N = 536

※ 東北支部では、東日本大震災後の対応で現時点では詳細を把握できていない。

相談者が「JIA相談室を知った所」別の割合



協議時の参考資料

平成23年2月23日
(財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター
住まいるダイヤル

電話相談について

1. 相談受付件数と他機関紹介

	2009年度	2010年度(～1月)
相談受付件数 (エコポイントに係るものを除く)	16,792	14,511
うち他機関紹介した件数	5,174 (30.8%)	4,608 (31.8%)
⇒ 建築士会	74 (0.4%)	71 (0.5%)
⇒ 建築士事務所協会	242 (1.4%)	184 (1.3%)
⇒ 建築家協会	229 (1.4%)	304 (2.1%)

5. 現地調査員等の紹介依頼について

現地調査員紹介、コンサルタント紹介件数

JIA建築相談室は、事案により相談者の紹介依頼に対して、報告会（委員会等）で検討後現地調査員等の紹介をすることがある。

（JIA建築相談規約、支部建築相談活動要項による）

支部名	現地調査員紹介件数	コンサルタント件数
北海道	0	0
東北		
関東甲信越－首都圏	36	-
関東甲信越－神奈川	15	2
関東甲信越－埼玉	11	1
関東甲信越－千葉	0	0
東海－静岡	0	0
東海－岐阜	2(コンサル含む)	
東海－愛知		
東海－三重		
近畿－大阪		
近畿－和歌山		
中国－岡山		
中国－広島		
中国－鳥取		
四国－香川		
九州	1	1
沖縄	0	0
総計	63	4

※東日本大震災対応中で、現時点では未集計である。

※首都圏相談室では、コンサルタントの紹介依頼は受けていない。

（注） 関東甲信越支部ではJIAの建築家を探すサイトを設けて対応している。<http://www.jia-kanto.org/architectsfile/index.html>

※会員数が少なく、現地調査員の紹介依頼時、必ず対応可能な人員確保が不明であ

JIA建築相談室のサイト
http://jia-web.plumsa.jp/service/consul_jia/