

## 「不動産」に関する苦情相談概要

- M E C O N I S 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M E C O N I S（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：「不動産」に関する相談（商品別分類「土地・建物」の苦情に限定・特に集合住宅の「賃貸借」、戸建住宅の「工事・建築・加工」を中心に分析）

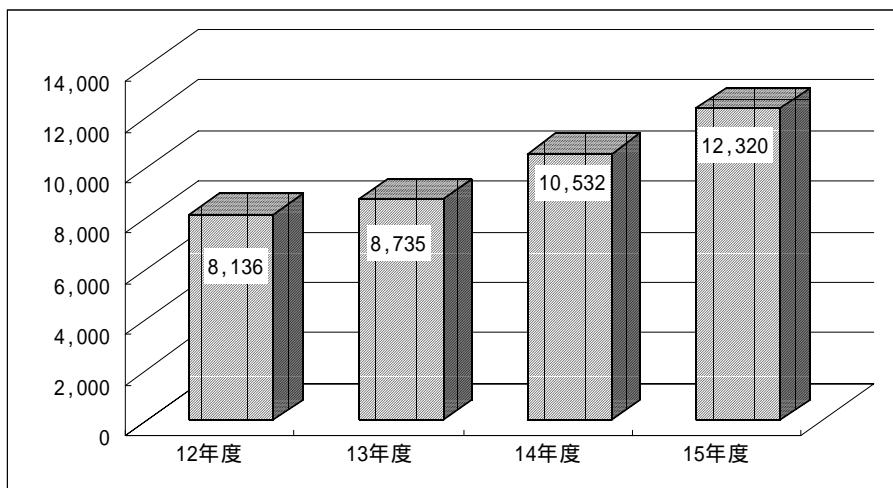
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～16年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年1月～16年6月受付の相談データから抽出したものである。

### 1. 不動産(土地・建物)に関する苦情件数

不動産に関する苦情は、「図 - 1」に示すとおり年々増加傾向が顕著である。対前年度増加率を見ると、13年度+7.4%、14年度+20.6%、15年度+17.0%となっている。

【図 - 1】不動産に関する苦情件数の推移



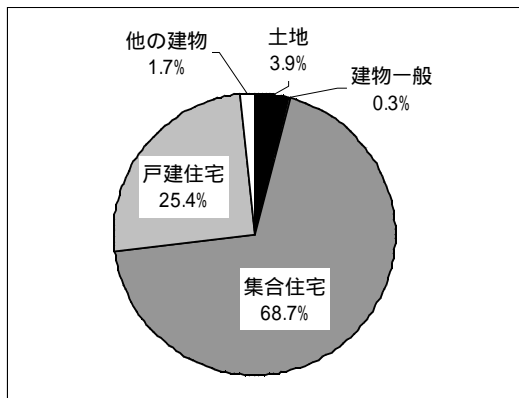
不動産に関する苦情について種別内訳を示したのが「表 - 1」である。

苦情全体に占める不動産の苦情の割合は、平成14年度までは約10%を占めていたが、平成15年度においては8.3%と低下が見られる。これは「不当請求」の相談件数が急増したことが影響していると思われる。

[表 - 1] 不動産(土地・建物)苦情件数

不動産の種類 / 年度		12年度	13年度	14年度	15年度
土	地	331	401	414	475
建	建物一般	20	31	31	42
	集合住宅	5,439	5,719	7,124	8,467
	賃貸借	4,272	4,350	5,549	6,642
	戸建住宅	2,163	2,416	2,779	3,125
	工事・建築・加工	1,299	1,527	1,812	2,028
	他の建物	183	168	184	211
合計 (A)		8,136	8,735	10,532	12,320
全苦情 (B)		80,683	88,150	100,291	148,652
A / B (%)		10.1%	9.9%	10.5%	8.3%

[図 - 2] 不動産に関する苦情種別割合(平成15年度)



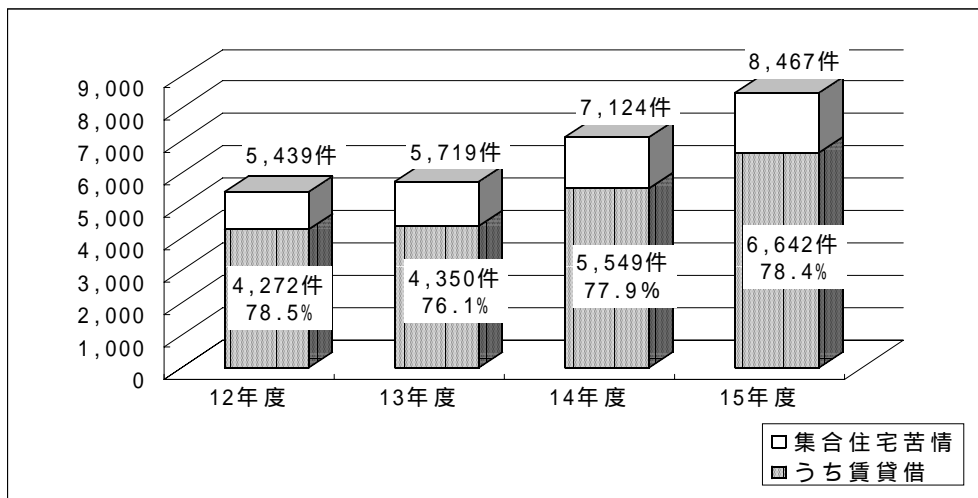
平成15年度の不動産に関する苦情について種別に割合を示したのが「図 - 2」である。集合住宅に関するものが全体の約7割を占めている。

## 2. 集合住宅に関する苦情

### (1) 苦情件数

集合住宅に関する苦情件数の推移を示したのが「図 - 3」である。

[図 - 3] 集合住宅に関する苦情件数の推移



集合住宅に関する苦情件数の推移を見ると、平成13年度 + 5.1%、平成14年度 + 24.6%、平成15年度 + 18.9%と著しい増加が見られる。不動産に関する苦情全体の中でも、特に集合住宅に関する苦情件数は多く約7割を占めている。

また各年度とも、集合住宅に関する苦情のうち「賃貸借」に関するものが8割近くを占めている。

## (2) 集合住宅の賃貸借に関する苦情

### 相談内容

集合住宅の「賃貸借」に関する相談内容についてキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 2」である。

【表 - 2】集合住宅の「賃貸借」に関する苦情キーワード上位10位

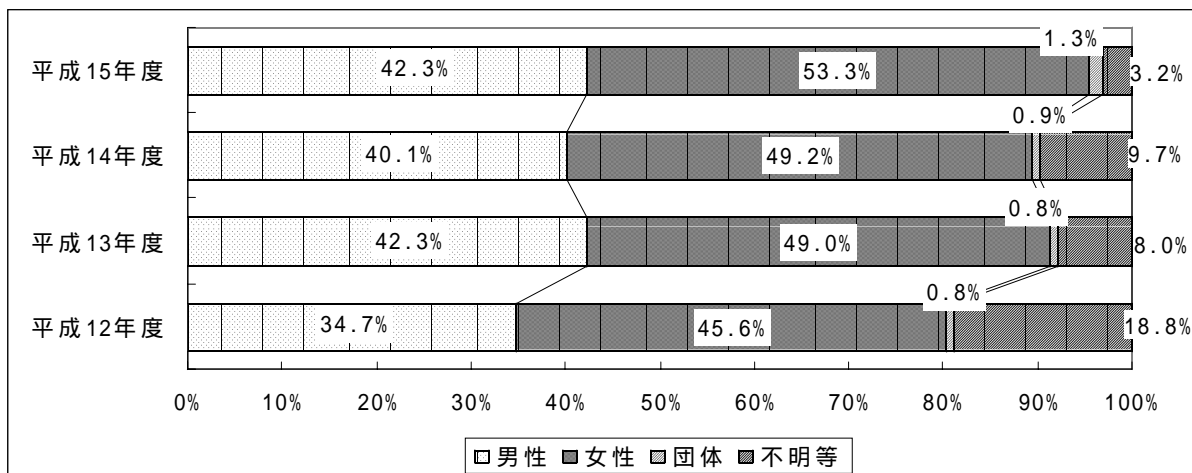
順位	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	保証金等	2,261	保証金等	2,229	保証金等	2,822	保証金等	3,341
2	修理代	1,884	修理代	1,860	修理代	2,258	修理代	2,467
3	返金	1,270	返金	1,292	返金	1,705	返金	2,110
4	解約	886	不当請求	1,019	不当請求	1,205	解約	1,680
5	不当請求	810	解約	976	解約	1,092	不当請求	790
6	高価格・料金	386	高価格・料金	374	契約更新	517	高価格・料金	638
7	法令	368	契約更新	362	高価格・料金	426	契約更新	567
8	契約更新	341	契約書・書面	300	契約	347	契約	496
9	契約書・書面	274	約束不履行	274	契約書・書面	338	契約書・書面	397
10	約束不履行	256	補償	256	補償	336	補償	371

各年度とも上位5位までを占めているキーワードは、「保証金等(敷金、礼金等)」、「修理代」、「返金」、「解約」、「不当請求」である。相談事例を見ると賃貸住宅の退室の際の敷金精算や原状回復に関するトラブルが多く見られる。

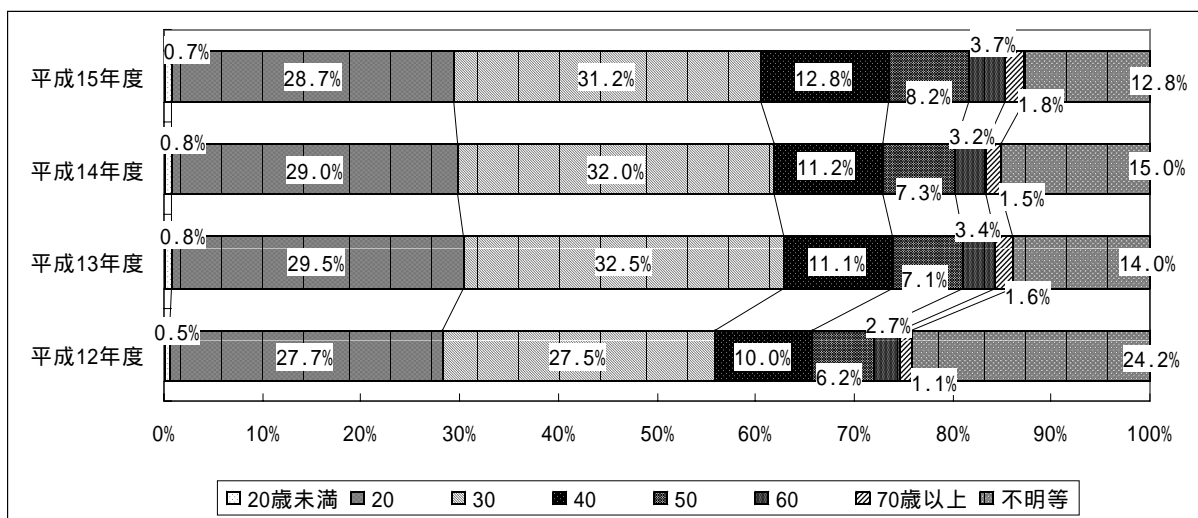
### 契約当事者の属性

集合住宅の賃貸借に関する苦情について、契約当事者の属性を性別、年代別、職業別に示したのが「図 - 4」から「図 - 6」である。

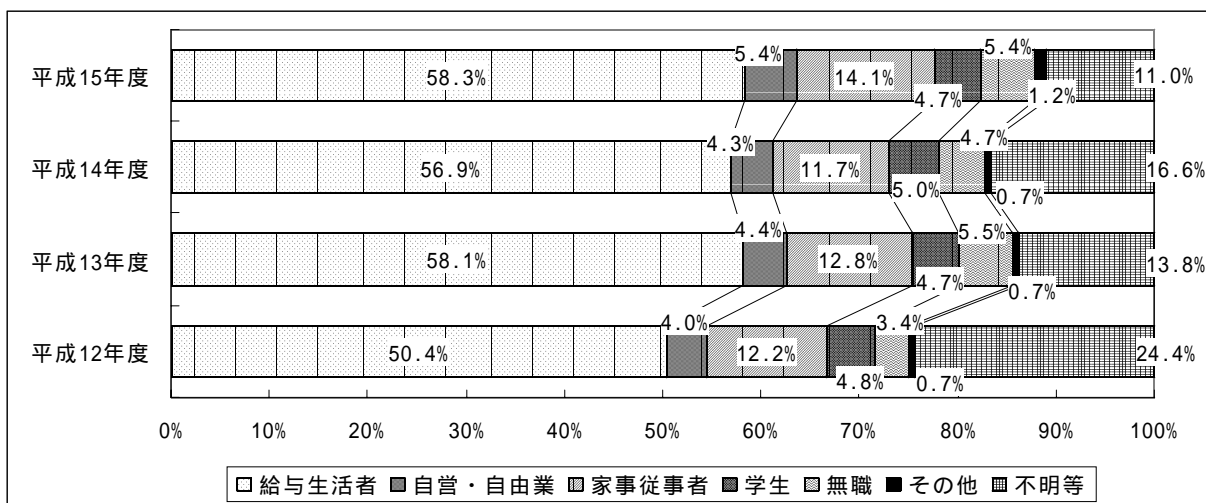
【図 - 4】集合住宅「賃貸借」契約当事者性別割合



【図 - 5】集合住宅「賃貸借」契約当事者年代別割合



【図 - 6】集合住宅「賃貸借」契約当事者職業別割合



性別では、各年度とも、女性が男性を上回っており、年代別では20歳代と30歳代で全体の6割を占めている。職業別では「給与生活者」が圧倒的に多く、半数以上を占め、次に「家事従事者」が1割強と続いている。

### (3) 契約購入金額

集合住宅の賃貸借に関する苦情について平均契約購入金額（礼金、敷金、家賃等）を示したのが「表 - 3」である。

【表 - 3】集合住宅の「賃貸借」に関する苦情平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
231,800	219,100	205,200	212,200

各年度とも20万円程度で推移している。敷金返還や修理代金に関するトラブルが多く、紛争解決の方法として、少額訴訟に至るケースも多く見られる。

### (4) 相談事例

#### 敷金

・10年間住んだ賃貸アパートを退去するが、大家から原状回復費用と称し、浴槽や流し台、壁紙等、全ての修繕費用請求されている。契約約款には賃借人が負担する旨が記載されているらしいが、自分は通常に住んでおり特別に汚損したものは無い。納得できないがどのように対処したらよいか。 (60歳代 / 男性 / 請求金額不明)

・賃貸アパートを退去したが、敷金が返還されないばかりか修理代をさらに請求されている。2年間入居していた。喫煙はしないし、ペットもいない。退去時、大家が立ち会ったが汚損や破損の指摘はなかった。契約書には原状回復とルームクリーニングのみの記載。風呂のふたを壊したのでその分の負担は了解している。敷金45,000円のうち25,000円が返金されると思っていたが、クロスの張替えが54,000円かかったから不足分29,000円を払えと強硬な態度を取られている。 (20歳代 / 女性 / 請求金額29,000円)

・賃貸アパートの敷金返還少額訴訟を起こした。管理会社は修理の特約について合意をもらっていると主張するが、今後どのように主張したらよいか。 (30歳代 / 男性 / 金額不明)

・息子が6年間住んだ賃貸マンションを退去して2か月が経過したが敷金返還の手続きがなかなか進まない。退去時の話では補修に1か月半かかると言われているが、連絡がないため問い合わせると「ガタガタ言うんじゃない」と言う返事。返金する気がないのではないか。不安。

(20歳代 / 男性 / 敷金23万円)

・ペット不可の賃貸マンションでペットを飼っていたら、退去の際、高額な原状回復費用を請求されて困惑している。どうすべきか。

(年代不明 / 女性 / 請求金額36万円)

#### 返金

・娘がアパートの契約をしたが、大学の寮に急遽入れることになったため、入居直前に解約を申し出た。大家は解約には応じるが、敷金、礼金は解約料として没収。さらに住んでもいないのにハウスクリーニング費用まで請求すると言う。不当な請求で納得できない。対処方法は。

(20歳代 / 女性 / 金額不明)

・賃貸アパートの契約をし、敷金、礼金1か月分、仲介料5万円だが、3時間後に取り消した。ところが不動産屋は半額しか返金できないと言う。3時間しか経っていないのに半額しか返金されないのはおかしい。通常はどうなのか。

(20歳代 / 女性 / 契約金額18万5千円)

・4年間入居していた賃貸アパートの大家から退去をするよう言われ、敷金全額返金を条件に同意した。先日大家から、「不動産屋が敷金は返金することはない」と言ってきたので返せないとされた。話が違う。書面は交わしていないがどうしたらよいか。

(50歳代 / 男性 / 金額不明)

#### 説明不足

・「日当たり良好のマンションを探している」と不動産業者に告げて4階の東南角部屋を借りることにした。まもなく引越す予定だが、隣に14階建のマンションが建つことがわかった。朝8時から2年間も工事の騒音でうるさくなる。日当たりが良く静かな環境だと思ったからこそ契約したのに話が違くと不動産業者に苦情を言うと「知らなかった」という返事。解約したいがどうしたらよいか。

(20歳代 / 女性 / 既支払金額80万円)

・1か月前、不動産業者とペット同伴の上、面接し、入居可能と言われたので賃貸マンションを契約した。重要事項にもペット可の旨の記載がある。ところが入居後、管理規約ではペット

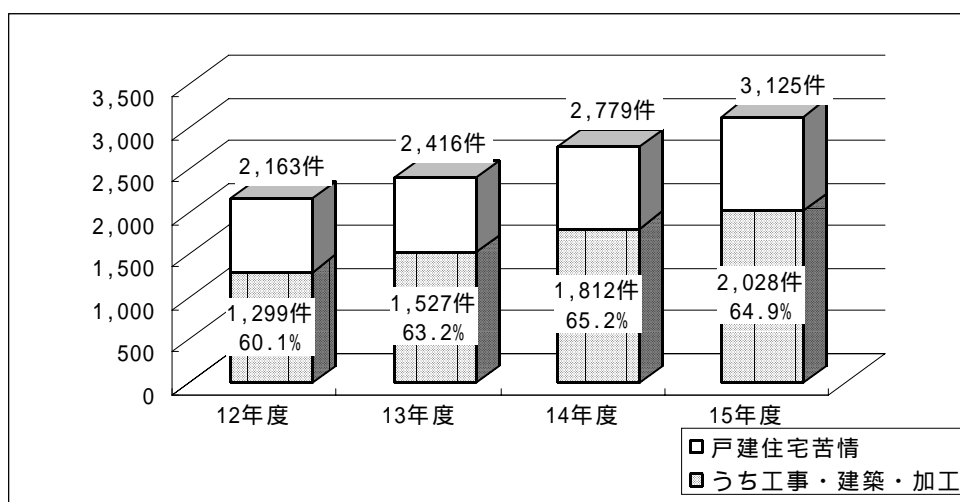
禁止と判明した。ペットを飼うため、通常の契約より敷金を1か月分余分に支払っている。不動産業者に対し、損害賠償請求ができるか。 (30歳代 / 男性 / 契約金額不明)

## 2. 戸建住宅に関する苦情

### (1) 苦情件数

戸建住宅に関する苦情件数の推移について示したのが「図 - 7」である。苦情件数は年々増加が顕著であり、対前年度比で13年度 + 11.7%、14年度 + 15.0%、15年度 + 12.5%の伸び率となっている。この中で「工事・建築・加工」に関するものが6割以上を占めており、12年度からの4年間で苦情件数が1.5倍以上に増加している。

【図 - 7】戸建住宅に関する苦情件数の推移



### (2) 戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情

#### 相談内容

戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情についてキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 4」である。

【表 - 4】戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情キーワード上位10位

順位	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	家庭訪販	510	家庭訪販	686	家庭訪販	865	家庭訪販	954
2	クーリング・オフ	308	クーリング・オフ	398	クーリング・オフ	440	クーリング・オフ	496
3	高価格・料金	261	高価格・料金	292	高価格・料金	330	高価格・料金	386
4	解約	244	解約	260	解約	251	解約	308
5	約束不履行	205	約束不履行	220	約束不履行	217	約束不履行	226
6	見積り	125	強引	164	強引	179	点検商法	216
7	信用性	113	契約	139	信用性	167	信用性	203
8	クレーム処理	106	見積り	137	点検商法	148	強引	164
9	強引	105	信用性	135	見積り	140	虚偽説明	122
10	契約	80	クレーム処理	126	クレーム処理	135	次々販売	122

各年度とも上位5位までは全く変動がなく、「家庭訪販」、「クーリングオフ」、「高価格・料金」、「解約」、「約束不履行」が挙げられている。相談事例を見ると、「家庭訪販で耐震工事を契約したが、高額でありクーリングオフしたい」などが典型例である。その他には、「点検商法」が平成14年度以降、上位に挙がっており、「無料で点検する」と言って訪問し、高額な工事の契約をせまる悪質な事例が目立っている。また15年度には「次々販売」が10位に入っており、一つの契約をきっかけに次々といろいろな工事の契約をさせられているケースも目立っている。

【表 - 5】戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情役務別上位10位

順位	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	屋根工事	318	屋根工事	328	屋根工事	384	屋根工事	517
2	新築工事	292	新築工事	312	新築工事	331	新築工事	318
3	塗装工事	175	塗装工事	248	塗装工事	256	増改築工事	260
4	増改築工事	158	増改築工事	191	工事・建築サービス	237	工事・建築サービス	257
5	内装工事	94	工事・建築サービス	153	増改築工事	231	塗装工事	239
6	壁工事	86	内装工事	118	内装工事	141	内装工事	171
7	工事・建築サービス	74	壁工事	83	壁工事	129	壁工事	107
8	工事・建築その他	59	工事・建築その他	64	工事・建築その他	60	工事・建築その他	84
9	衛生設備工事	19	衛生設備工事	12	衛生設備工事	17	衛生設備工事	21
10	解体工事	7	解体工事	6	リフォームサービス	12	リフォームサービス	21

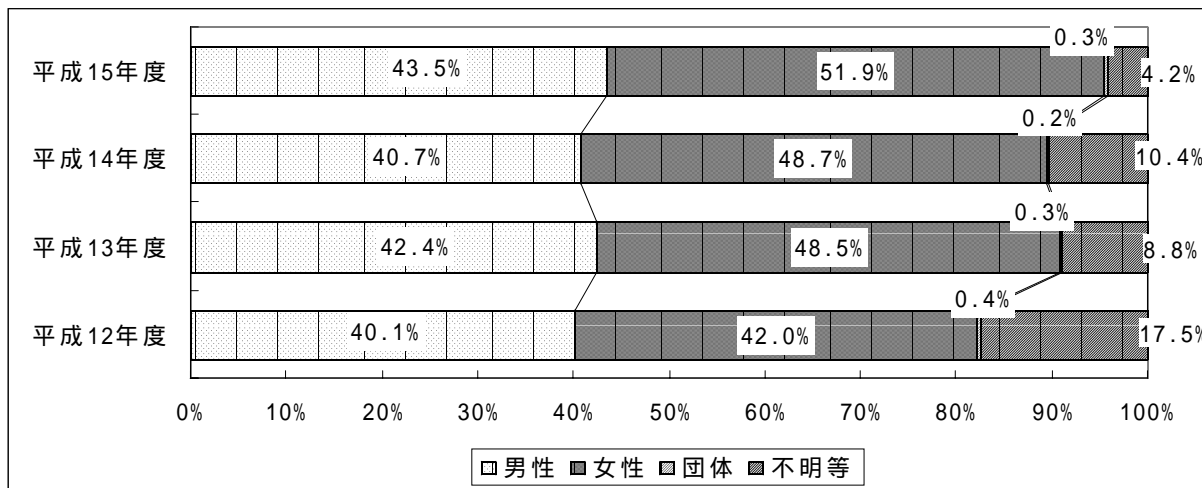
苦情の多い役務について詳細を示したのが「表 - 5」であるが、各年度とも1位は「屋根工事」であり、「屋根の点検をすると訪ねてきた業者に勧められるまま高額な屋根工事を契約したが、払えないので解約したい」等の事例が多く見られる。また「工事・建築サービス」も年々件数の増加が見られるが、この中には「高齢で一人暮らしの母が床下換気扇や耐震工事等、次々と2,000万円以上の契約をした。何とか解約できないか」等、高齢者への次々販売の事例も多く見られる。



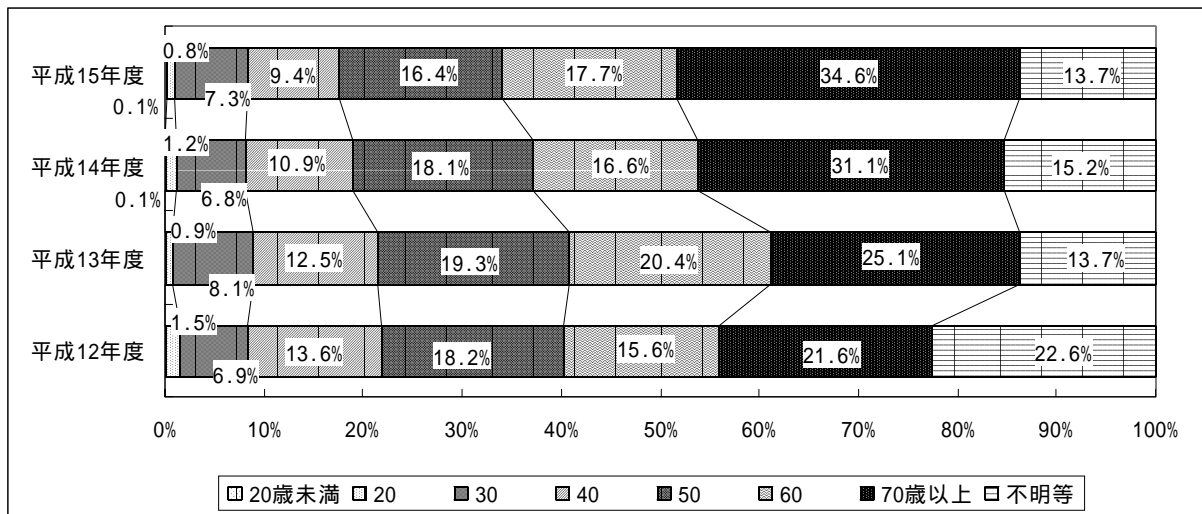
(2) 契約当事者の属性

戸建住宅の「工事・建築・加工」の契約当事者の属性について性別、年代別、職業別に示したのが「図 - 8」から「図 - 10」である。

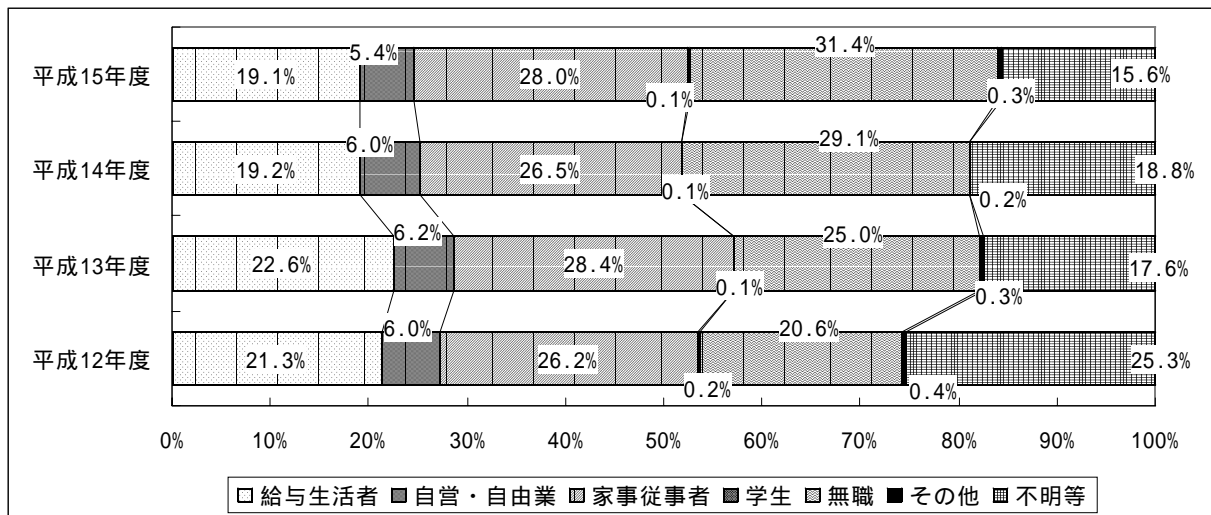
【図 - 8】戸建住宅「工事・建築・加工」契約当事者性別割合



【図 - 9】戸建住宅「工事・建築・加工」契約当事者年代別割合



【図 - 10】戸建住宅「工事・建築・加工」契約当事者職業別割合



性別では各年度とも女性が男性をやや上回っており、年代別では、60歳以上の高齢者の占める割合が年々上昇傾向にあり、15年度では全体の半数以上を占めるまでになっている。職業別では、13年度までは「家事従事者」が最も高い割合を示していたが、14年度以降は「無職」の割合が最も高くなっている。販売方法として家庭訪販が多いため、在宅している「高齢者」や「家事従事者」が被害に遭いやすい実態が表れていると思われる。

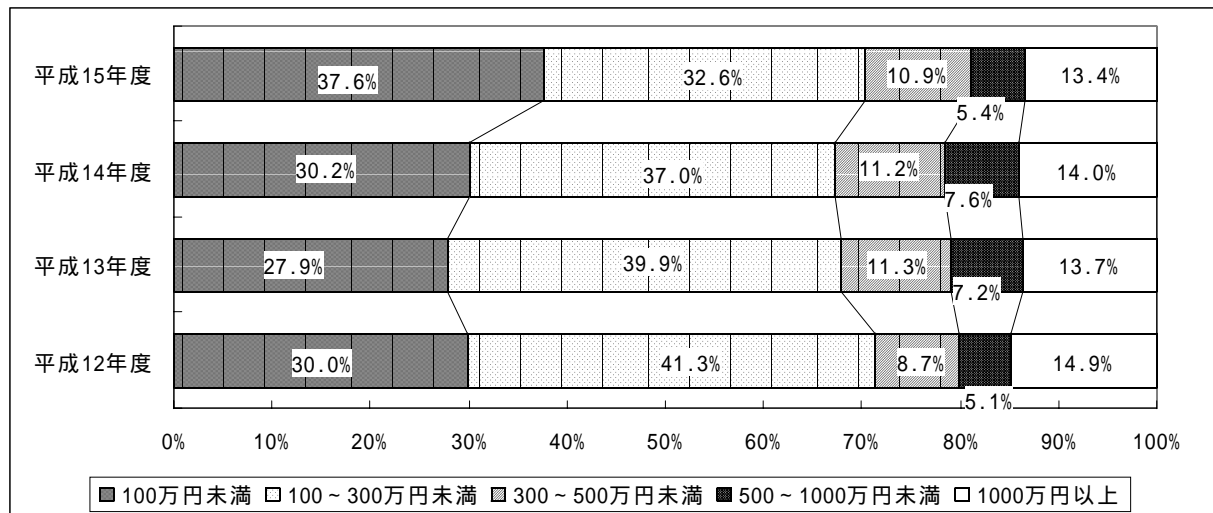
### (3) 契約購入金額

戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情の契約購入金額について示したのが「表 - 6」、「図 - 11」である。

【表 - 6】戸建住宅「工事・建築・加工」平均契約購入金額 (単位:円)

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
6,054,200	5,734,600	5,809,000	5,151,700

【図 - 11】戸建住宅「工事・建築・加工」契約購入金額別割合



平均契約購入金額は500万円～600万円で推移している。契約購入金額別割合では、各年度とも「300万円未満」の契約が約7割を占めているものの、新築工事や増改築工事等の苦情も多いため「1,000万円以上」という高額な契約も1割以上ある。

#### (4) 相談事例

##### 屋根工事

・業者が3人来訪し、強引に屋根に上がった。業者のデジタルカメラで屋根の状態を撮影して見せると言うが、信用できず自分のデジタルカメラを渡したら、故意に落として壊された。怖くて業者に言われるままに「打ち合わせシート」という書類に住所、氏名を記載し、捺印した。複写式で2枚目が契約書になっていたのではないかと不安になった。業者は解約できないと言うが、解約したい。  
(60歳代 / 女性 / 契約金額68万5千円)

・近所で工事をしている業者が、ついでだと言って、屋根の工事をするように来訪するが、しつこくて困る。近所に聞いてみても工事はしていないと言う。あまりにもしつこいので警察にも相談した。業者が来たら110番通報するよう言われた。逆恨みも怖い。どうしたらよいか。  
(50歳代 / 女性 / 契約購入金額不明)

##### 新築工事

・新築注文住宅の引渡し時、まだ工事が残っていたが、速やかにやるとの約束で残金を支払ったが、その後業者が全く対応してくれない。業者は途中で社名変更し、最近では電話にも出ない。専門機関に依頼し、家の状況についても再点検したい。(30歳代 / 女性 / 契約金額不明)

・3年前に注文戸建住宅の契約をしたが、最近になりいたるところに不具合が発生している。

天井の石膏ボードが外れているようでクロス面に段差ができ、剥がれかかっている。他にも不具合がたくさんある。相談できる機関はあるか。 (50歳代 / 女性 / 契約金額不明)

#### 増改築工事

・高齢で痴呆が進んでいる母親の住宅に半年前にリフォーム業者が来訪し、60万円の水道工事を勧められて契約した。その数か月後に外壁工事160万円と床下工事300万円と次々に契約させられた。解約させたい。最後の契約は3日前なのでクーリングオフしたい。

(60歳代 / 女性 / 契約購入金額520万円)

・電話帳を見て戸建住宅のリフォームを頼んだ。代金1,200万円のうち800万円支払ったが、壊しただけで建築にかからない。柱だけ残して解体してあり、梅雨なのにシートもかけてないので野ざらしになっている。7月末に完成予定だが出来上がらないのではないかと心配。

(80歳代 / 男性 / 契約購入金額1,200万円)

#### 工事・建築サービス

・築70年の戸建住宅に床下換気扇や耐震工事がされている。一人住まいで判断不十分の母が契約した。その他にも布団や除湿剤など合計2,000万円以上の契約をしている。契約時のことは思い出せないようだ。解約したい。せめてこれからの支払いだけでも止められないか。

(70歳代 / 女性 / 契約金額2,000万円)

・点検をすると業者に来訪され、耐震工事の契約をした。点検した結果、ヒビが入っていて早急に対応が必要と説明された。40万円のところ20万円で行うと言われ、うち10万円をその場で支払った。以前ねずみ駆除と床下湿気防止の契約をしたが、その工事について全て知っていたので同一の業者だと思って契約したら別会社だった。解約したいが電話が通じない。

(80歳代 / 女性 / 契約購入金額 20万円)

・電話で耐震診断を勧められて業者が訪問。床下や屋根裏を2時間見て写真に撮り、自治体発行の耐震診断パンフレットを渡されて説明されるなど、耐震工事の必要性を強調されて契約したが、補強の金具が高額であり、工事内容についても不審。クーリングオフしたい。

(60歳代 / 男性 / 契約金額250万円)

#### 衛生設備工事

・臭気がすると言って排水の点検に業者が訪問。台所のリフォームの話がされ、言われるままその日に契約してしまったが、高額なので2日後に口頭で解約を申し出た。了承されたが契約書を持って行ってしまったので心配。念のため書面で通知したい。

(60歳代 / 男性 / 契約金額不明)

・一人暮らしの75歳の母が床下の点検と業者に訪問された。3人のセールスマンが床下に次々入り、ぬれて出てきた。台所の床下がびしょびしょなので手を打った方がいいと言われ砂を敷きセメントを流す防カビ工事を契約した。クーリングオフの電話を入れたが、本人が立会いのもとに契約書を破らなければならないと言われた。母は以前も別業者と床下換気扇を契約したことがある。

(70歳代 / 女性 / 契約金額9万5千円)

### 3. その他の相談事例

#### (1) 土地

・母が10年前に価値のない他県の土地を800万円で購入した。その後、測量する、広告に出す、水道を引くなど次々と勧誘が入っていた。今回、土地を買いいたいと言う業者が連絡してきたがどう対応すべきか。

(年代不明 / 女性 / 購入金額800万円)

・月極駐車場を解約した。契約書面上、解約の場合は1か月前に申し出ることになっているが、10日前に申し出た。解約手数料として20日分の賃料を敷金から差し引くと言われたが、納得できない。

(年代不明 / 男性 / 契約金額不明)

#### (2) 集合住宅「賃貸借」以外の苦情

・投資用のワンルームマンションの勧誘がしつこい。業者は名乗らず、非通知で電話をかけてくる。勤務先にもかかって来て仕事にも支障がある。対処法は。

(40歳代 / 男性)

・新築分譲マンションを購入。内覧会で実際にリビングルームを見たら思ったより狭い。重要事項説明は受けたが、面積の計算に柱や二重窓の厚みが入っているとは思わなかった。22畳とあるのに実際は16畳くらいしかない。解約したら手付金は戻らそうか。

(30歳代 / 女性 / 手付金250万円)

#### (3) 戸建住宅の「工事・建築・加工」以外の苦情

・新築2階建、75平方メートル、駐車場付で18万円は安いと思い、借家の契約をした。条件が良すぎると思ったら大雨の時、水が縁の下まで来る地域と知った。だまされ納得できない。泣き寝入りしかないのか。  
(40歳代 / 女性 / 契約金額18万円)

・入居している借家の雨漏り、大家や不動産業者に修理を依頼しても修理してくれない。どうしたらよいか。  
(40歳代 / 女性 / 契約金額不明)

### 3. 「不動産」に関する相談の問題点

「不動産」に関する苦情はセンターに数多く寄せられているが、その中でも集合住宅の「賃貸借」に関するものと戸建住宅の「工事・建築・加工」に関するものが非常に目立っている。

集合住宅の「賃貸借」に関する苦情の中には、敷金精算や修繕費用に関するトラブルが多く見られる。相談事例を見ると、原状回復や修繕等の管理についての貸主側の認識が誤っていると思われるケースが見られ、情報量の少ない消費者は一方的に不利になっている場合が多い。

このような状況を背景に、東京都においては平成16年10月から「東京における住宅の賃貸借に係る紛争の防止に関する条例」が施行される。この条例の施行により、宅地建物取引業者は住宅を借りようとする者に対し、原状回復等に関する法律上の原則や基本的な考え方を説明する義務が課せられることになる。また国土交通省では、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を平成16年2月に改訂し、民間住宅の賃貸借に関する一般的なルールの更なる普及促進を図っている。以上のような取組みにより、今後トラブルの未然防止が図られることが期待される。

一方、戸建住宅の「工事・建築・加工」に関する苦情の中には、家庭訪問による強引な勧誘で契約に至っているケースが多く見られる。近年は、判断力が不十分な高齢者に対し、「点検商法」や「次々販売」等の手口で高額な契約をせまる悪質な事例も増えていることもあり、事業者に対しては一層の適正な営業活動が望まれる。消費者側の自衛手段として、判断力が不十分と思われる高齢者等の場合には、成年後見制度の活用や日頃からの家族や地域との連携が必要と思われる。契約に至ってしまった場合でも、訪問販売であればクーリングオフが可能である。またクーリングオフ期間が経過していても、事業者にも不適正な行為が認められる場合は、解約、返金等の交渉も可能である。あきらめずに消費生活センターに相談してほしい。