

令和3年度 住宅ストックの相談体制整備事業

住宅のトラブル解決事例集

一般社団法人 愛媛県中小建築業協会

発生事象：床鳴り

【相談内容】

約1年前に建てた木造平屋ですが、入居直後から歩くと床がギシギシと鳴ります。
建てた建築会社に確認してもらい、床下の木材の接地面のつなぎを補強することで、一時は音が収まっていたましたが、しばらくするとまたギシギシと鳴りはじめました。
施工業者に相談しても、重量の問題なのでは仕方ないと取合ってもらえません。
我慢するしかないのでしょうか？

【回答】

床鳴りは様々な要因があるため、実際に現地確認しての判断が必要ですが、床材、根太、大引きなどの間に生じた隙間による軋み音の可能性が高いと思われます。
ただ、軋み音は温度・湿度などの条件で日によって鳴ったり鳴らなかったり、そもそも個人によって感覚が違うため、音鳴りする状況（いつ、どこで、どんな音が、どれくらいの頻度で発生するか）を記録しておき、施工業者や建築士に調査してもらうことをおすすめします。原因を特定した上で、補修方法や施工期間、費用などを施工業者と話し合い、検討しましょう。

発生事象：床の傾斜

【相談内容】

木造2階建て新築に入居して1年弱になります。

2階の洋室が傾いていると感じ、床にビー玉を置いてみたところ、コロコロと転がりました。施工業者に調べてもらうと、1階の梁が下がっているとのことで、引っ張り上げて補修しましたが、原因については明確な説明がありませんでした。今後再発するのではないかと心配です。

原因としてはどういったことが考えられるのでしょうか。

【回答】

2階床下の梁が下がっていた原因としては、発生箇所の1階部分の梁の間隔が長いため、2階部分の重さに耐えられず梁にたわみが生じたことが考えられます。

設計・施工の不具合によるものか、構造部材の選択に問題がなかったかは、プラン・図面を確認した上で、現地を見ないことには判断することはできません。

ちなみに、2階に重たい家具などは置いていないでしょうか。

大きな本棚など、設計時に荷重を計算に入れていないものを設置した場合、梁が下がってしまう可能性がありますので、再度床の傾きが発生した場合は、しっかりとした補強を施工業者に要求することをおすすめします。

発生事象：外壁のはがれ

【相談内容】

中古マンション（築6年）を購入し、1年前から入居していますが、先日、マンションの外壁タイルが剥がれて落下していました。怪我人などはいなかったようですが、今後のためにしっかりと点検・補修をしてもらいたいと思っています。この場合、売主や施工業者、管理会社のどこに相談し、どのような対応を求めることができますか。

【回答】

今回の事例は、瑕疵がある可能性があります。しかし、外壁タイルは共用部分となり、区分所有者（相談者）は共用部分の管理権限がないため、売主に対して瑕疵担保責任を問うことは難しいと思われます。区分所有法上の管理者は、管理組合となるため、工事の手抜きなどが原因である場合、管理組合から施工業者に対して、不法行為として損害賠償を請求する方法が考えられます。この場合、施工業者の故意・過失や損害発生との因果関係などの立証が必要となりますので、建築士に外壁タイルの剥離の原因や、今回剥がれた箇所以外における浮きや剥離の可能性を調査してもらうとよいでしょう。放置しておくとも今後重大な事故が発生する恐れもあるため、早急に補修することをおすすめします。

発生事象：外壁シーリングの剥がれ

【相談内容】

築3年の木造住宅に住んでいますが、外壁のシーリングの部分に隙間ができています。
施工業者に見てもらったところ、シーリング材が剥がれているとのことでしたが、10年保証の対象には
ならないため、補修する場合は有償になると説明されました。
まだ築3年なのに、有償で補修しなければならないのでしょうか。

【回答】

10年間の瑕疵担保責任は、「構造耐力上主要な部分」と「雨水の侵入を防止する部分」に限られており、確かに
施工業者の言い分の通り、シーリングの剥がれ自体は瑕疵担保責任の対象外となります。但し、シーリングの剥がれが
雨漏りの原因となるようなものであれば、「雨水の侵入を防止する部分」に瑕疵があることとなり、瑕疵担保責任を
問うことができる場合がありますので、費用負担については、弁護士に相談することをおすすめします。
シーリングが剥がれても、下には防水シートが張られているので、すぐに雨漏りが生じることはないと思いますが、
なるべく早く補修した方がよいでしょう。

発生事象：給排水管からの漏水

【相談内容】

中古マンションを購入した際、リフォーム会社に依頼し、内装や排水管などのリフォームを行ったのですが、入居直後、キッチンの排水管から漏水が発生しました。業者に確認してもらったところ、配管の勾配不足が原因とのことでした。リフォームの工事費用は、既に全額支払い済みなのですが、今後、どのように対応すればよいでしょうか。

【回答】

今回の事故は、配管の勾配不足＝リフォーム会社の設計・施工ミスが原因により起きているため、リフォーム会社に補修請求や補修に代わる損害賠償請求をすることができます。ただ本件の場合、工事終了から1年で消滅時効が完成すると思われるので、早めに請求しましょう。

「住まいるダイヤル」の専門家相談が利用できますので、お電話してみることをおすすめします。

■相談種別／リフォーム

発生事象：訪問販売リフォームのクーリング・オフ

【相談内容】

築30年以上の一戸建てに住んでいます。

先日、リフォーム業者が飛び込みで訪ねてきて、住宅の無料点検をしているとのことだったためお願いしたところ、床下に活性炭を設置する工事を提案され、100万円で契約しました。

その後知り合いにも相談した結果、本当に必要な工事かどうかが不明なため、やめたいと思うのですが契約を解消することは可能でしょうか。

【回答】

契約書などの法定書面を受領した日から8日以内であれば、クーリング・オフをすることができます。8日を過ぎている場合でも、契約書が法定書面の要件を満たしていない場合は、クーリング・オフができますので、まずは契約書を確認してみてください。

また、リフォーム業者に提案された工事が必要な工事ではなかった等、業者が真実と異なる事実を告げて契約を締結していた場合、「不実告知」による契約の取消ができる可能性もあります。

「住まいるダイヤル」の専門家相談が利用できますので、弁護士・建築士に相談することをおすすめします。

発生事象：高齢者を狙ったリフォームの過量販売

【相談内容】

築40年以上の実家に父が一人で住んでいるのですが、2年ほど前、飛び込みで来たリフォーム業者が無料と言って床下の点検を行ったところ、浴室からの漏水と、基礎のひび割れを指摘され、その業者に勧められるまま、浴室のリフォームと基礎のひび割れの補修をしました。さらに1年前、同じ業者から家が傾いていると言われ、調べた結果給水管に問題があるとの指摘があり、その補修のためにキッチンシンクを交換しました。

その後も、屋根瓦の葺き替えや、外壁の塗り直し、トイレの改修工事が必要だと言われ、契約を締結しました。契約時に工事金額を決めず、出来高払いの契約にしていたらしく、最終的には1000万円を超える金額になっており、支払いが困難な状況です。リフォーム業者に騙されているのではないかと不安です。契約の解除は可能でしょうか。

【回答】

リフォーム業者の「不実告知」により、必要以上の工事を契約している可能性があります。

業者が虚偽の説明をして契約締結に至った場合、騙されたことに気づいてから1年（契約日から5年）以内であれば、契約を取り消すことができます。また、必要以上に工事を発注させられたとして、リフォーム業者による「過量販売」にあたる場合は、契約日から1年以内であれば、契約申込みの撤回、または解除ができます。

リフォーム工事の必要性や契約の解除方法については、専門家である弁護士や建築士に相談することをおすすめします。弁護士会が運営している専門家相談が利用できますので、まずは「住まいのダイヤル」にご相談ください。

発生事象：契約と工事内容の相違

【相談内容】

建築条件付きの土地を購入し、注文住宅の工事請負契約も契約済みです。

契約時に、プラン例の変更は自由にできると説明されましたが、変更の内容を伝えても明確な回答はなく、変更分の見積りを出してもらうよう依頼もしましたがまだ金額の提示がありません。工事全体の金額が見えていない状況にも関わらず、建築会社からは完了予定日に間に合わないとの理由から、建築確認申請書類への押印を求められています。今後どのように対応すればいいのでしょうか。

【回答】

建築会社に図面と見積の提示を依頼し、図面が希望を反映したものに变更されているか、金額は予算内に収まっているかを確認した上で、押印することをおすすめします。

ただ、後々工期遅れによるトラブルに発展しないために、建築確認申請が遅れている理由・経緯を書面に残し、建築会社と共有しておきましょう。

契約解除を行う場合、建築会社の対応の遅さを理由に契約を解除することは難しく、施主都合による解除となる場合は、建築会社から損害賠償を請求される可能性があります。

また、建築条件付き土地の場合、土地の売買契約にも影響しますので、契約書をしっかりと確認しておきましょう。一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：台風による雨漏り

【相談内容】

今年の春、新築の建売住宅を購入しましたが、8月の台風の際、1階リビングの窓の内側に雨水が溜まっているのを発見しました。売主である不動産会社に連絡し補修を求めたところ、雨漏りの原因が台風の場合は免責となり、補修するならば有償になると説明されました。
不動産会社の言っていることは正しいのでしょうか。

【回答】

設計や施工に問題があった場合は、売主は台風を理由に責任を免れることはできず、補修を要求することができます。そのため、まずは雨漏りの原因を明らかにする必要がありますので、専門知識のある業者や建築士に相談して調査を依頼してはいかがでしょうか。売主との話し合いで解決できないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：基礎のひび割れ

【相談内容】

注文住宅を新築し、住み始めて1年になります。

家の基礎にたくさんのひび割れが出来ており、コンクリート工事に問題があったのではと思っているのですが、施工会社に補修を依頼することはできるのでしょうか。

【回答】

基礎のひび割れは、コンクリートの乾燥収縮が原因であることが多いのですが、ひび割れが特定の部分に集中している場合や、多数のひび割れが発生している場合は、構造に問題がある可能性もあります。

まずは施工業者に連絡して、ひび割れが構造耐力に影響があるものかどうか検査してもらうことをおすすめします。

構造耐力上主要な部分と雨水の侵入を防止する部分の瑕疵については、建築業者に責があるため、このひび割れが元で基礎の鉄筋が腐食し、構造安全性を劣化させた場合は、建築業者は10年間補修を行う義務があります。

今後の話し合いをスムーズに行うためにも、ひび割れの発生箇所・時期・程度などを写真などで記録しておきましょう。

発生事象：地割れ

【相談内容】

自宅の東側にマンションを建設中です。ほぼ完成し、先日、自宅とマンションとの境界の塀を取り除く工事を行ったのですが、自宅の家の基礎から10cmくらいのところに地割れができていたのを発見しました。地割れの幅は最大で4～5cmあり、施工業者に伝えたところ、割れ目に砂を入れたので大丈夫との回答でしたが、本当に問題ないのでしょうか？

(H29年4月12日の相談事例)

【回答】

地盤に何かしらの異変が起きている可能性があります。
現地調査をしないと判断ができないため、まずは地盤調査会社にご相談ください。

発生事象：地盤改良

【相談内容】

昨年注文住宅を新築しました。全14区画の造成地で、現在12区画に家が建っている状況です。建築前に地盤調査を行ったところ、自分の土地は問題ないとのことでしたが、他11区画は改良が必要とのことで、全て杭を打った上で建築したそうです。自分の家は本当に問題ないのでしょうか。

(H30年5月30日の相談事例)

【回答】

まずは施工業者に確認してみてください。
それでも不安な場合は、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：リフォームの見積金額の内容

【相談内容】

築18年の家ですが、5～6年ほど前から大雨が降った際に雨漏りするようになったため、家を建ててもらった建築会社に紹介してもらった業者に、屋根の葺き替え工事をしてもらいました。
その際、見積りには足場工事の金額が入っていたのですが、実際には足場を組んでいませんでした。
にも関わらず工事後に請求された金額は、足場代が入っていた当初見積り額のままとなっており、納得できません。
今後どうすればいいのでしょうか？

(H30年7月23日の相談事例)

【回答】

まずは工事請負契約書の内容を確認した上で、もう一度当事者間で話し合ってみてはいかがでしょうか。
それでも解決しないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、
まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：契約と異なる資材の使用

【相談内容】

平成9年に建てた住宅に住んでおり、最近になり外壁を改修するため、業者に依頼し状態を確認してもらったところ、外壁の一部のサイディング（2枚ほど）が、他と違う品が使われていたことが発覚しました。
新築工事を行った工務店に電話をしましたが、取合ってもらえない状況です。
契約したものと違うものが使われていても、20年以上前では法的には時効になるのでしょうか？

（H31年1月9日の相談事例）

【回答】

築20年以上経過しているため、施工業者に責任を求めるのは難しいと思われます。
一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：住宅部分以外での下水管詰まり

【相談内容】

古家があった土地を更地渡しで購入し、新しく家を建てました。

入居して2週間がたった頃、下水が詰まったため施工会社に調べてもらったところ、住宅部分ではない箇所で詰まりが発生していることが判明しましたが、工事費用は個人負担になると言われました。

こういう場合、個人負担で工事をしなければならないのでしょうか？また費用はどのくらい必要でしょうか？

(R元年4月8日の相談事例)

【回答】

施工建築会社から水道業者に話をしているのであれば、まずは見積をしてもらいましょう。

見積金額に不安がある場合は、他の水道業者に相見積もりをとることも可能です。

個人負担になる理由についても、業者に確認した上で納得できないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：トイレからの異音

【相談内容】

4年前にトイレをリフォームしたのですが、トイレの水を流した後、異音がするようになりました。施工業者には2回ほど見てもらいましたが直らず、施工ミスではないかと指摘しましたが、業者はミスではないと言い張っている状況です。どこか判断してもらえないでしょうか？

(R元年6月3日の相談事例)

【回答】

こちらの相談窓口ではそういった案件の判断はしておりません。音は個人によって感覚が違うため、一度専門家に見てもらうことをおすすめします。ご納得いかない場合は、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：隣地境界のトラブル

【相談内容】

隣の土地に家が建ったのですが、一部がこちらの敷地に入っています。
境界の立ち会いはもちろん、相談・確認も一切ない状態で先方に勝手に建てられたため、
現在トラブルになっています。どこに相談したらいいのでしょうか？

(R元年11月22日の相談事例)

【回答】

こちらの相談窓口では仲裁などは行っていません。まずは土地の専門家である土地家屋調査士に相談することをおすすめします。

発生事象：引き渡しの遅れ

【相談内容】

現在注文住宅を建設中です。契約時には10月完成予定となっていました。工期が遅れ、施工会社からは来年の2月引き渡しになると説明がありました。

また、2階からの排水管を壁の外側に予定していましたが、土台があるため内側に配管することになったところ、仕上がりを見ると壁の隅に配管ボックスがあるため、家具がきちんと収まらないなどのトラブルが発生しています。納得できないことが多く、このまま進めていいのか不安です。どうすればいいのでしょうか？

(R元年12月13日の相談事例)

【回答】

建築中ということなので、まずは施工会社とよく話し合っ、変更などが発生した場合は双方が納得の上で工事を進めることをおすすめします。

後々トラブルになることを防ぐためにも、やりとりは書類やメールで残しておきましょう。

発生事象：マンションの上の階からの水漏れ

【相談内容】

分譲マンションに住んでいるのですが、最近すぐ上の住戸の方がリフォーム工事を行いました。その際、水道の元栓が締まらなくなり漏水が発生。下の階である私の住戸の一部の部屋の天井と壁の隅にシミができ、クロスもめくれて剥がれかけた状態になっています。マンションの管理会社に相談しましたが、共有部分ではないため当事者間で話し合うように、とのことで取合ってもらえません。今後どうすればいいのでしょうか？

(R2年7月10日の相談事例)

【回答】

こちらの相談窓口では仲裁などは行っていないので、もう一度当事者間で話し合っ、それでも解決しないようであれば、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいるダイヤル」にご相談ください。

発生事象：外構工事の請負契約

【相談内容】

注文住宅を建てたのですが、外構工事は家を施工した建築会社 A から紹介された業者 B と請負契約を交わしました。契約の際、業者 B は自分たちが直接工事をすると言っていたのですが、実際には別の業者 C に下請けに出しており、業者 B は直接工事を行っていませんでした。さらに工事後、コンクリートにクラックがあるのを発見しました。直接工事をすると言っていたにも関わらず、下請けに工事をさせることは法律上問題ないのでしょうか？

(R2年8月19日の相談事例)

【回答】

当事者間でもう一度話し合っ、それでも納得ができない場合は、一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員がお答えしますので、まずは「住まいのダイヤル」にご相談ください。
まずは請負契約書の内容をチェックし、契約内容に違反していないか確認をしてみてください。

発生事象：仮契約後の見積金額の増加

【相談内容】

注文住宅を建てるため、A社とB社に見積をとり、検討の結果A社と仮契約を行いました。
しかし、本契約のタイミングになると、仮契約時にはなかった項目が見積に入っており、全体の金額も100万円ほど高くなっていました。仮契約の際に手付金として20万円支払っているのですが、どうすればいいのでしょうか？

(R2年9月18日の相談事例)

【回答】

仮契約の段階とのことですので、もう一度当事者間で話し合っ、納得した上で本契約を結ぶようにしてください。

発生事象：屋根洗浄工事時の雨漏り

【相談内容】

先日、屋根の塗装工事を建築会社に依頼しましたが、屋根の洗浄工事を行った際、雨漏れし天井にシミができました。施工会社に修繕を要求したところ、天井の張り替え工事をするのに約80万円がかかると言われました。納得がいかず、施工方法に原因があるのではないかと考えているのですが、施工会社は無償で修繕を要求することはできるのでしょうか。

(R2年9月23日の相談事例)

【回答】

当窓口では紛争の仲裁は行っておりません。

話し合いで解決できないようであれば、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「住まいるダイヤル」をご案内いたします。住まいるダイヤルは、国土交通大臣指定の住まいに関する相談窓口です。一級建築士の資格をもつ経験豊富な相談員が専門的な見地から相談にお答えしています。これまでに累計35万件以上の相談実績があります。電話相談の次のステップとして、一定の条件を満たす方は、弁護士会が運営している住まいるダイヤルの専門家相談が利用いただけます。

発生事象：空き家への近隣からの苦情

【相談内容】

現在空き家となっている実家（愛媛県松山市）について、先日松山市役所から連絡があり、近隣住民から苦情が出ているとのことで、次のような改善の指摘がありました。

- ・道路側ブロック塀の解体、および補修
- ・道路にはみ出している庭木の伐採
- ・コンクリートブロック造車庫の底に亀裂が入っており、剥がれ落ちそうな部分の補修

私は現在東京に住んでおり、松山市には親戚もいないのですが、どうすればいいのでしょうか？

（R2年12月18日の相談事例）

【回答】

当協会（愛媛県中小建築業協会）の会員に連絡し、事務局相談員立ち会いのもと現地調査を行うことが可能です。調査後、現地の状況を撮影した写真と、補修にかかる見積をお送りしますので、対応を依頼するかご検討ください。