

欠陥住宅における消費者被害救済の実態

上 野 勝 代

Actual State of Consumer's Remedy against Damage by Defective Houses

KATSUYO UENO

Problems of defective houses have been raised explicitly since the last half of 1970s and paid attention as one of the serious social problems. For the solution of the problems, countermeasures have been taken by the construction industry and government agencies, but they are only the measures of symptomatic treatment and still quite inadequate. Especially, the establishment of a remedy system of consumer's damage is strongly desired.

In this study, the actual state and problems of damage remedy were investigated for the inhabitants of defective houses.

As the result, it is found: 1 present responses of constructors and government agencies, activities of dispute settlement organizations and actions against the damage which has already arised are quite inadequate and the damages can never be remedied systematically; and 2 such a failure of the damage remedy system leads to an increase and intensification of the damage and becomes resultantly a factor of expanding the damage.

(Received August 13, 1985)

1. 結 言

1970年代後半より顕在化しはじめた欠陥住宅問題は社会的問題として注目を集め、これを機に住宅性能保証保険制度等の各種の対策が建設業界、行政によって講ぜられてきた。しかし、依然として消費者被害は跡を断たない。あるいはまた、消費者が欠陥住宅の被害救済のための消費者運動を余儀なくされているという実態は、これらの対策だけでは不十分であることを意味しているといえよう。求められている早急な対策の一つとして消費者被害救済システムの確立がある。

前報¹⁾においては、欠陥住宅における被害の実態とその特質を検討するなかで、欠陥住宅の被害においては、物的被害に留まらず、生活被害、精神被害が深刻

となることがわかった。ところで、被害が深刻化してゆく過程をたどってみると、そこには、欠陥の種類・程度といった住宅そのものにかかわる要因、住宅の質に対する期待度、居住者自身の性格といった内的要因と同時に、一方では業者の対応、行政の対応や現行の法制度とのかかわりといった外的要因が介在していることが想定される。また、これらは被害を拡大させる方向で作用する拡大要因ともいえるものである。

本報は上記の点に着目して、欠陥住宅に遭遇した人々を対象に、被害者救済がどのように行なわれたのか、その実態と問題点を調査しまとめたものである。

2. 調 査 方 法

調査対象、調査時期、調査方法はともに前報と同じ

である。すなわち、調査対象は重大な欠陥をもつ住宅を所有する被害者であり、調査時期は1981年6月から1982年12月までの期間である。調査方法としては主としてヒアリング調査法を用い、分析ケース数は87件である。

調査対象の概要は前報に報告したとおりである。

3. 調査結果および考察

調査結果は前報と同様住宅タイプ別のケース毎にカルテ方式でまとめられている。ケース毎のカルテを提示する意義については前報でも述べたところであるが、欠陥住宅における被害、業者や行政との対応状況等の個別性の強い問題においては、その問題についての理解を容易にし、認識を深める上では、具体的にその内容を示す方が有効であると考えたからである。提示したカルテの内容は、a. 業者に関しては業者の選定理由、業者への連絡時期、業者の対応について、b. 行政への対応に関しては相談機関名とそこでの対応状況、c. 最終的な解決方法、結着の仕方とその内容、結着に対する評価である。

調査結果を示すと表1～3のようになる。各カルテ番号は前報と同じである。本節ではこれらの結果の中から、今後の消費者被害救済を考える上で重要となる業者および行政の対応の実態と現行の紛争処理機関や訴訟遂行上の問題点について検討することとする。

1) 業者の対応

被害者の7～8割は最初に「おかしい」と思った時期に業者に連絡している。ところが、連絡後の業者の対応は全般的に良くない。その特徴を以下にまとめると、

① 誠実で、迅速な対応がとられない。

「まったく何もしない」が注文住宅で33%、建売住宅で20%、「応急処置程度」が注文住宅で29%、建売住宅で28%みられる。そして、「すぐに来てくれない」、「直すと言口では言うが実行しない」、「逃げてばかりいる」等の不満が多い。これに比して、プレハブ住宅では、まったく相手にされないということは少ないが、たらい廻しにされたり、対処が長びくことなどのクレームが多い。

② 欠陥の原因が正確に把握できない状況がみられる。

「雨もりで何度も来ては今度は直ったと言って帰るが、また雨もりが起こる」(建 イ, プレ 11)、「消費者団体の建築専門家にみてもらって初めて原因がわかった」(注 G, 建 へ)、「私が原因箇所を指摘

してやっと直った」(建ワ)等はこれを示す。

③ 嫌味を言ったり、嫌がらせがある。

「こんなことを言うのはお宅だけです」等の嫌味を言われた人が注文住宅で43%、建売住宅で36%あり、「近所で陰口を言う」、「正体不明の人が家のまわりをウロウロする」、「変な人を一緒に連れてきて、おどすような言い方をする」等の嫌がらせも注文住宅で28%、建売住宅で20%みられる。一方、大手メーカーの多いプレハブ住宅においては、一般的には上記のような態度は少ないが、消費者運動のリーダー層に対する嫌がらせや懐柔行為があったことをリーダー本人からは2件、リーダー層以外からは数件報告されている。

2) 行政の対応

トラブルを抱えた被害者の88%が、行政機関に相談に行っている。ところが、ここで被害者の要求に耳を傾け、納得のいく対処がなされたのは建設省住宅生産課に相談した1例にすぎない。他のほとんどは被害者を失望させ、その結果として、以前にもまして行政への不信感をつのらせ、精神的被害をはじめとした派生的被害を増幅させる方向へと作用していることが表1～3の各カルテに如実にあらわれている。また、このことは、調査票の自由回答欄に記載された内容として、行政の対応に対する不満が一番多かったことにも示されている。

3) 紛争処理機関

今回の対象者の中には、訴訟以外での紛争処理機関(建設工事紛争審査会、簡易裁判所)における調停を中心とした方法で解決を計ろうとした人は少ない。各機関への申請数をみると、建設工事紛争審査会4例、簡易裁判所7例である。プレハブ住宅の場合には特に低く、44例中の1例である。

申請しない理由としては、「存在を知らなかった」というケースは極めて少ない。多くは調停のもつ折衷主義の限界と紛争処理機関の問題点を経験者や消費者運動団体の人々を通して把握していたためである。具体的な問題点としては、①業者の責任が明白にならない。②被害者の意見を十分に聞いてもらえない。③どんなひどい欠陥でも建て替えという形はなく、補修しか認められない。④修理代も実際よりかなり低い額で結着がつく。⑤調停には執行権がないので、相手がでてこないと成立しない等である。

以上のような指摘は、実際に経験した人(注 N, 建 テ, 建 タ)へのヒアリング結果の中にあらわれている。

表1. 業者の対応と行政の対応、結着について（注文住宅の場合）

ケースNo	業者について	業者の対応	行政の対応	行政機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
A	遅延理由 友人が建て、又、テレビで宣伝していたから	表面的な修理はしてくれなかったが、根本的な補修はしてくれない。	府金融	建築課	行政指導をするようには申し込んだが、いずれも指導できないということである。	業者と交渉中	—	—
B	大手で信用、信頼がおける 価格が手頃である	—	なし	なし	—	自治会と共同で	買取り	満足、非常に問題な変動的利に満ちた。欠陥に対する対策は個人で、個人では大いなるの、自衛的利にはないかと思
C	日経紙上に定期的に全面広告を掲載していたので、業者の信用度は高いと判断した	応急処置程度	市民相談室 消費生活センター	市民相談室 消費生活センター	別の機関にいくようにと言われた。 消費者団体を紹介、一般的な注意。	提訴	裁判中	—
D	大手だし、公庫を使用すれば、検査が厳しいので、手抜きは絶対ないと言ったので	美観的には直すが、根本的には直らないから、自動車事故にあったと思わねばならないと（業者に）言われる。	県住宅課 消費生活センター 簡易裁判所	県住宅課 消費生活センター 簡易裁判所	あなたのように泣いて来られる方が、毎日3～4人います。調停とかめ建、中間審査会にも立ちこめば、中間立ち場たつたので、お金はいりません。弁護士をやるとして裁判にしようとした方が良いと言われる。	提訴	裁判中	—
E	業者の用意した土地が立地条件として気に入ったので	一旦は建て替え（再建築）と決まったのに、その後担当者が変わり、急に残金不払いで訴えられた。	住宅相談室 弁護士相談会	住宅相談室 弁護士相談会	一度は業者に忠告してもらった。その後、裁判という事になったので、弁護士を依頼することになった。消費者団体に相談した。	業者側が残金不払いということで提訴	裁判中	—
F	広告、宣伝をよくみかけた 公庫の融資がうけられるので	はじめは応急処置程度はしてくれなかったが、欠陥を言っからは、なかなか来ない。	県建築課 住宅相談室 消費生活センター	県建築課 住宅相談室 消費生活センター	個人的な問題だからと、話をあま聞きださなかった。話合ってくれただけだった。	簡易裁判所の調停 — 今後提訴の予定	相方がゆがり合わないのて手におえないと話がかたかった	—
G	知名度が高く、木材を多く使用するのではないかと思っていたので	すぐに来てくれたが、消費者団体の専門家がみるまで原因がわからなかった。	市民相談室 消費生活センター	市民相談室 消費生活センター	行政が直接のりだすと、消費者団体の存在を教えてくれた。	消費者団体専門家の立会いで	修補保証期間の延長	満足
H	モデルハウス展示場が気に入ったので	応急処置の話ですら難色を示し、現時点でも修理なし。	なし	なし	—	業者と交渉中	—	—

ケースNo	業者について		行政の対応		結着について		
	選理由	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
I	知人の評判がよい	応急処置程度	建築課	瑕疵保証期間が過ぎているので、むづかしいと言われた。	個人的に有料で	修理(予定)	瑕疵保証期間が過ぎているので仕方ない。しかし何とかなくわりきれない気持。
J	営業マンが熱心である デザイン設計がよい	まったく補修してくれない。	建築課	別の機関にいくように言われた。	提訴	裁判中(3年目)	—
K	社長が一級建築士 というので信用した。	「木造の家は、ほじくり出したらいくらでも出てくる。これで普通だ」と言ってきた。補修してくれない。そして残金不払いで訴えられる。	府と市の建築課 住宅金融公庫 住宅相談所	「自分の財産は自分で守るしかないからあなただけだ。」「強強にして下さい」。業者の方に電話はしてくれなかった。「業者の方は残金を支払わない」ということで怒っていた」と言われた。税金のムダだと思った。	業者側が残金不払いという ことで提訴	裁判中(6年目)	一審目は敗訴 現在二審目
L	田舎のことなので安心した	表面的な修理のみ。	住宅相談室	一般的な注意のみ。	業者と交渉中	—	—
M	以前に利用したところがあるし、家の近所にあるので	応急処置程度はしてくれなかった。しかし、一年以後におきた雨漏り、その他は補修をしてくれない。	市民相談室	一般的な注意はしてくれなかった。	個人で業者と交渉	補修 雨漏り等は自分の方で補修	不満足
N	前の違反建築の家に乗って相談に乗った業者なので	表面的な見える所だけの手の抜きの補修だった。	府建築振興課 近畿行政監督局 指導課	「建設工事紛争審査会に出して調停せよ」 一級建築士を指導してほしいと言ったが、何もしてくれなかった。	提訴	裁判中	—
O	前の住宅の建築で不愉快な思いをしたので、今度は親戚にと迷わずに決めた(信用、信頼がおけるので)	口さばかりで、まったく補修してくれない。	消費生活センター	業者に一応は忠告してくれた。	建築紛争審査会	一部分修理	この位で仕方がないと思う。
P	業者が他所に建てた家をみだし、価格も手頃だし、材料もしっかりしている。業者がよることで	応急処置はしてくれたが、あとは逃げてばかり。	相談していない (新聞で消費者団体を知ったので、たずねた)	—	提訴	裁判中	—
	知人からの紹介で信用信頼がおけるといふこと	「これでよいのだ」の一点	府建築課	個人的な問題だからと、あまり話をきいてくれない。このようないまぬい契約			

ケース No.	業者についで		行政の対応		結着についで			
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
Q	家の近所にあるので	(5ヶ月後)	張りで全然応じない。	市民相談室 消費生活センター	書ではどうにもならない。貴方にも落度があり、少いことには、困らせず、業者の調査を促すのみです。また、築24年を告発しても、行政上の罰則適用は、一切ない。	個人で業者と交渉	—	—
R	営業マンが熱心である 価格が手頃である(入居後すぐ)	おかしいと思った時 (入居後すぐ)	まったく補修してくれない。	県建設振興課	—	提訴	裁判中	—
S	知人の紹介で、借信用情報がおけると思ったので	これはひどいと思った時 (入居後すぐ)	まったく補修してくれなかった。	なし	—	消費者団体の申告で	補修 (但し有料で)	この位で仕方がないと思う。
T	金融公庫融資がつけられる 家の近所にある	最初におかしいと思った時 個人では直接連絡してない (周囲の人と一緒に)	交渉しても逃げばかり、やっと表面的な補修をしてくれた。	建築相談室 市民相談室 消費生活センター	一般的な注意だけ、たらいまわしにされる。	業者と交渉中	—	—
U	知り合いの業者であったから	—	—	県建築課 消費生活センター	一般的な注意、別の機関に行くようにいわれた。 対応の期間が長びいた。	自治会と共同で	—	買取り。この位で仕方がないと思う。

表2. 業者の対応、行政の対応、結着についで (建売住宅の場合)

ケース No.	業者についで		行政の対応		結着についで			
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
イ	大手建設会社だから信用がおけるので	おかしいと思った時 (入居時)	修理に来てはなかったと言った。しかし、雨がある。検査の結果、余らぬ部分だけはおろして、悪くなる。建売だから、悪くなる。業者もはきりまわっている。わからぬものは傷むんだから、この位でいいのはけしからんと言われる。	市建築課	検査済のため逃げ腰になつた。まだ検査済がでない(時)だ。又、小さい会社だ(が)が、よびつづけるのだがと言われた。 相談に行つたが裁判所に行くように言われた。地裁は「家を買う前に専門家に相談すべきであるのに、その手落ちなのを文句を言うのはけしからん」と言われた。	個人で業者と交渉	交換	この位で仕方がないと思う。
ロ	広告、宣伝をよくみかけるので 信用信頼がおける(2~3ヶ月)	おかしいと思った時	—	建築課 市民相談室	—	地裁での調停	調停中	—

ケース No	業者についで		行政の対応		結着についで		
	選定理由	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
ハ	現物が気に入った 金融公庫の融資が 受けられる	精神的疲労がたまってきた。 当初は応急処置。次に土地疑 固利注入。しかし、又傾く ので現在家をもちあげ基礎 を入れたたり、基礎補強工事 をしている。	市民相談室	別の機関に行くように言わ れた。	個人で業者と 交渉	補修	—
ニ	価格が手頃 バス停に近い	現在交渉中	建築課	業者に注意してくれた	業者と交渉中	—	—
ホ	ともかく、立地、 周辺の環境がよか ったので	応急処置的なことをした。 (しかし、その後、又同じ 支障が起きる)	市民相談室 市建築課	専門外だから建築課の方へ 行きなさい。 2年たっているのに、瑕疵 保証期間すぎているのでと 私をなめるように言われ た。	個人で業者と 交渉	部分的には業 者に修理させ た。他はその まま自己負担で補 修	不満足
ヘ	住宅新聞で良い大 工さんがいると紹 介してあったので	全く補修してくれない。 その後1ヶ月以内に施工を交 わす、完了せず、手直しに 1年かかった。	なし	—	個人で業者と 交渉	補修	不満ではあるがまあまあと 思う。
ト	価格が手頃 以前利用したこと がある	何度も修理依頼したが、暴 力団まがいの言葉でいわれ た。裁判所へ行くことと し、しぶしぶ応じた。	市民相談室	別の機関へ行くように言わ れた。	仲介人の協力を 得て個人で 業者と交渉	補修	不満。応急処置程度
チ	価格が手頃なので 最初におかし いと思った時 (4~5年)	のりりくらくらり逃げている。	市建築課	土地の造成状況を調べると めに行っていたが、担当の責任 者がいないので、又期間が すぎているからかわらない と言われた。	調停	一部修理 (応急処置、 それも大半は 自己負担)	不満足
リ	価格が手頃で家の 近所にある 営業マンが熱心	(前居住者) 知らぬ存ぜぬの態度、 ウンばかりついている。	市民相談室	既に裁判に入っていたの で、重復することはできな いので、弁護士に委任状を 出している以上はまかせ しなさいと言われた。	訴訟	裁判中	—
ス	価格が手頃 場所が気に入った ので	雨漏りは増築した際の大工 がつくったものだと言っ ておぼろげでない。	簡易裁判所	調停にもっていかうと言わ れた。	調停にこれか らかける予定	—	—
ル	現地(立地条件) が気に入ったので	—	府住宅相談室 振興課	角地ならそうなる(地盤の 不同沈下)のは当たり前だと 言われた。 一応は業者に忠告してくれ たが、おさなりの、これ以 上はできないと言われた。	調停にこれか らかける予定	—	—

ケース No	業者について		行政の対応		結着について			
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
ヨ	営業マンが熱心であった	最初におかしいと思った時間(6ヶ月~1年)	すぐに来てくれた。しかし雨もりの修繕のみ。「こんなこと起った時はすかさずか」と言っている。外壁の亀裂に対しては説明。最後に「そんなに家を委わって下さい」と業者の言うので、家は立地が悪くなるので断る。	府建築課 府民相談室	建売住宅は自分たちの管轄外だから他の機関へ行くよと言われた。 時刻寸前だからと言って、時刻上のばすだてを教えられた。	提訴 (一度は簡裁の調停に申込んだが、結果に不服)	裁判中	—
タ	価格が手頃	おかしいと思った時間(1年半)	〇〇頃までには補修すると言ったが、その時期がきても全く補修しない。以後、ひきのばしのばしで、全く補修しない。	市建築指導課 市民相談室 消費者センター 監理局	業者に連絡をとっても「相手は「相手を話すよ」と答える。それ以上はどうか」とん保証されるところ。欠陥だということも認めない。監理局へ行ってきません。何か話してみてもいいです。しかし一般的な注意しか与えてくれない。原則を口にするだけで、業者に対しては無能。	簡易裁判所の調停	損害賠償(修理代金分)	不満
レ	立地条件がよかつたので	これはひどいと思った時間(6ヶ月)	一回、表面的な修理はしてくれただけ。以後はまったく補修してくれない。ウソばかりつく。 雨もりの時、すぐに電話してきたが、なかなか来てくれない。5~6回電話して汚れた天井をかえしてもらったが、以後も雨もりの専門家が立ちあわなかったら、態度が変わった。	府建築指導課 市民相談室 消費者センター	—	仲介業者を介して個人的に修	一部有料で補	不満(瑕疵の責任は業者に あるのに有料となったこと。 と。期間が長びいたこと。)
ソ	近所にあつたので(居宅のすぐ近くにあつたので、この家は書道教室用にと購入した)	1ヶ月後	—	府建築指導課 市民相談室 消費者センター	—	消費者団体の修理工。弁護士に依頼して	修理、弁償金。瑕疵保証の延長	満足
ツ	価格が手頃	おかしいと思った時間(入居後すぐ)	応急処置	建築課	話をきいてくれるだけ	個人で業者に交渉中	—	—

ケース No	業者について		行政の対応		結着について	
	選定理由	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容の評価
ネ	価格が手頃	表面的なことはしてもらった。 応急処置はしてくれただが、業者に申し入れもなかなか聞いてもらえない。さじをなげた次第。こんなのならはいっせ、うちでやる方が気分的によい。	相談していない	—	個人	修 原因がはつきりわからないため不安が残る。
ナ	価格が手頃	おかしいと思 った時 (入居後すぐ)	不 明	—	—	—
ラ	価格が手頃である 営業マンが熱心	おかしいと思 った時 (入居前)	相談していない	—	個人で業者と 交渉中	—

表3. 業者の対応, 行政の対応, 結着について (プレハブ住宅の場合)

ケース No	業者について		行政の対応		結着について	
	選定理由	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容の評価
1	大手メーカーだからモデルハウスの展示場が気に入って	—	市 建築課	プレハブはわからないので直接会社に言って下さい。	消費者団体を介して	建て替えて時給等の損害を賠償金 この位で仕方がないと思
2	モデルハウスの展示場が気に入った友人, 知人, 親戚に評判がよい	おかしいと思 った時 (3ヶ月未満)	相談していない	—	消費者団体を介した交渉によつて	この位で仕方がない。しかし、その後また床鳴りや雨漏りするようになってい
3	直接施工, 責任施工の大手メーカーだということ営業マンが熱心であったという事から	おかしいと思 った時 (入居前)	市 民相談室 消費者センター	あまり話をきいてくれなかった。	消費者団体の交渉を介して	不満足。期間が長びいた。一応直してもらったが、セコハンを買ったような気持ちである。また、まだ直っていない所もある。
4	展示場に行ったら(地震に耐えない家というところとかがよかったという理由で)	これはひどいと思 った時 (3ヶ月)	市 民相談室 消費者センター	あまり話をきいてくれなかった。	消費者団体を介して	この位で仕方がないとは思 うが、肉体的, 経済的, 精神的 屈辱に絶えられない。今か らでも建て直していただき たら、私の気持はすっきり できるかと思わない日はない。

ケースNo	業者について		行政の対応		結着について		
	選定理由	業者の対応 欠陥発生後の連絡時期	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
5	大手メーカーだから	おかしいと思 った時 (入居後で)	建築 消費者センター 政 党 幹 部	建築業者一辺倒の感じ。 畑違い、処置なし。 建設省に連絡したが、効果 あまりなし。	業者と交渉中	—	—
6	技術的にすぐれている と思ったから 開発した学者が大 学教授であるので	おかしいと思 った時 (3年)	建 築 課 建 築 課	一応は話をきいてくれた。	消費者団体を介して	建て替え。た だし工事費の 半分は被害者も ち	—
7	大手メーカーだから モデルハウスが気に入った 価格が手頃	当初ひどいと 思った時 (6年)	建 築 課 建 築 課	話はきいてくれたが、頼り にならなかつた。	消費者団体を介して	補 修	期間が長びいた。結着内容 はまあまあだが、そこにこ ぎつけるまで大変な苦労と エネルギーを費した。
8	大手メーカーである 営業マンが熱心	—	都 民 室	消費者団体を紹介された。	消費者団体を介して	建て替 え 慰 謝 料	満足。しかし、近所との気 まぐしさがあるので、チャ ンスがあれは変わりたいと思 っている。
9	大手メーカーだから	おかしいと思 った時	都 民 室	消費者団体を紹介された。	消費者団体を介した交渉に	建て替 え 慰 謝 料	満 足

ケースNo.	業者について		行政の対応	結着について		
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期		結着内容	結着内容の評価	
10	営業マンが熱心であった	（1年～2年）	業者の対応 本社からデザイナーの上司と対応がよくなり、三者で消費者団体として結着した。表面的修理はしてくれなかったが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。全体的に出した解決案は全方面建て替えたことだった。が、メーカーは、最初から部分補修の線だった。アフターサービスは、建て替えてからは、一切の連絡もなし。広告宣伝の中には定期点検がうたわれていたが、表面修繕でも、表面的な修理であり、なおならなかった。本社の人が入れかわりたりちかわり、いろいろな人が息に来たのに、最終的には責任をとってもらえなかった。業者には交渉したが、いつも来るのは下請業者の工務店であり、対応は全然できてこない。業者は責任を回避している。最初は相手にされなかつたが、途中から本社が入った。かなり直してくれなかった。直接いびきを言われた。アフターサービスは、最初のうちはかなり（1年ぐら）で、その後はなかった。消費者団体の専門家の調査結果をもとに業者に連絡しても、個人としての対応は全く受けつけない。その後、週刊紙に写真入りで載せられたり、消費者団体の専門家が本社の部長と立合	よって	引越し保管料	
11	大手メーカーだったが、展開場をみて気にいった。地域に強いという宣伝文句。見学会のバスの中で営業マンの面が見がよかったので。	（6ヶ月～1年）	相談機関 県、市町村の建築課 消費者センター 国民生活センター	よって 消費者団体を介した交渉によって	解決までの期間が長い。建て替えてしまった。新しく建てた家が、又雨漏りや内壁仕上の粗雑さ等がある。長かった。苦しかった。	
12	営業マンが熱心である	（3年目末）	相談していない	業者と交渉中	——	
13	大手メーカーだったが、	（入居前）	相談していない	業者に個人的に交渉して	この位で仕方がないと思う。	
14	営業マンが熱心であったから	——	消費者センター	消費者団体を交渉によって介した	不満足、言いまかされてしまった。時間がかかかったのであきらめた。	

ケースNo	業者について		行政の対応		結着について			
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
15	新聞等で大手業者で安心して決めたいと決めた	ひどいと思った時(6ヶ月)	表面的な修理しかしなかった。その後消費者団体でいろいろ教えてもらい、残金があったこともあり交渉しやすかった。	相談していない	—	消費者団体に教えてもらい迷惑料(12万円)個人で	修補	この位で仕方がない。
16	営業マンが熱心であった(営業の人が出身だ)。あり、何かのとき(九州出身)に良いと思っただけ。鉄骨を使うところ、丈夫なところがいい。住宅金融公庫の融資がうけられる	おかしいと思っった時(2ヶ月~6ヶ月)	こまごまとしたことはしてくれたが、大がかりなことはしてくれなかった。調査しても、原因が不明なので、現在も調査中。直接、いやみを言われたこともある。定期点検がない。	府住宅供給公社の住宅相談室 日本建築総合試験所	一般的注意しか与えてくれなかった(工務店と相談して、解決するよういわれた)。	—	—	—
17	大手メーカーだから	おかしいと思っった時(入居後2~3ヶ月)	当初、業者は全面補修をして、残金160万円を慰謝料として、相殺するという条件を出したが、以後なしのつぶし。被害者が新聞に公表し、社会的に訴えることになった。のってき。	相談していない	—	消費者運動団体、マスコミを通じて	建て替えて慰謝料、引越等の経費	満 足
18	大手メーカーだから	おかしいと思っった時(3ヶ月未満)	表面的修理はしてくれなかった。根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。	建築消費者センター	一般的注意しか与えてくれなかった。あままり話を聞いてくれなかった。	消費者団体を介した交渉によって	修補	不満足。期間が長びいた。内装等修理できるものについてには修理したが、抜本的なものではできなかった。
19	大手メーカーだから 価格が手頃であった	入居後すぐ(床下に入っって調べて、これはひどいと思っった時)	はじめは全く相手にされなかった。「これでよいのだ」「修理不能だ」とか平気で言った。調査した報告書を渡した。第三者の立場の専門家にみてもらう」と強く解体の催促をしたところ「建て直す」との返事がかえってきた。	なし	直接消費者団体へ相談に行っった。	個人的	建て替え	満 足

ケースNo.	業者について		行政の対応		結着について		
	選定理由	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容の評価	
20	大手メーカーだからモデルハウスや展示場が気に入った価格が手頃であった	好意的に直してくれた。アフターサービスや、定期点検がない。	消費者センター	一般的注意しか与えてくれなかった。	業者に個人的に交渉して	この位で仕方がないと思う。	
21	大手メーカーだからモデルハウスが気に入った	当初は、工事による振動が原因だと聞いた。その後、天井がぶらぶらしてきた。しかもこれは「単なる経年変化する」と奥さんは神経質すぎる」と片づけられ「内装の保証は2年間だ。補修すると言われた。その後、基礎が揺れが出てきたので消費者団体に連絡し、その結果を業者に連絡し、業者は基礎レベルの測定をし、不同沈下をしていくこと、又地中梁が1本ぬけていくことがわかり建て替えることを勧めた。当初は、認めてくれなかった。他に代って欲しいいわれた。（その頃は地価は上がってきているし、家は売って出て米ているので悲しかった）。相手にされなかった。直接いみやみを言われた。業者側の専門家に見てもらった。出たが、柱等、水平直角の出しなら傾きについては、今さらこのことではないと。アフターサービスや定期点検も、完なく、すぐに来てくれず、全補修はなかった。	県建築課 建築紛争審査会	業者と個人の請負関係にはタッチできない。大きな業者は建設大臣の許可を得ている。建設省へ行ってみなさいと言われた。できただけ話し合いで解決しなさい。それでダメならメーカーを呼んで指導すると言ったが、適切な指導はなかった。	消費者運動団体を介して	建て替えて	満足
22	納期が早いということ。モデルハウスが気に入った	おかしかった（入居前）	していない	—	消費者団体を介して	満足	
23	大手メーカーだから	おかしかった（入居後すぐ）	住宅相談室 市民相談室 消費者センター	大工、工務店、業者に忠告してくれた。	消費者団体を介した交渉によって	完全な補修ではなかったが、この位で仕方がないと思う。	
24	大手メーカーだから	表面的修理はしてくれただが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。アフターサービスや瑕疵保証期間が短い。	建築課 消費者センター	一般的注意しか与えてくれなかった。住宅問題には関係していないため、別の機関に行くように言われた。	業者に個人的に交渉して	不満足	

ケース No.	業者について		行政の対応		結着について			
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
25	大手メーカーだが、営業マンが熱心、価格が手頃、鉄骨づくりに窓が大きくとれる	おかしかった時(入居前)	業者に連絡すると、やり直してくれるが、又、追加料金をとらされる。	消費者センター	話をあまりきいてくれなかった。	消費者団体	補修	ともかくもう疲れてしまったので、この位で仕方がないと思った。
26	大手メーカーで安心、営業マンが熱心、価格が手頃、鉄骨づくりに窓が大きくとれる	おかしかった時(入居前)	相手にされなかった。	消費者センター	消費者団体を教えてくれた。	消費者団体	修繕	この位で仕方がないと思う。
27	大手メーカーだが、営業マンが熱心、現物が評判がよい、広告、宣伝が手頃だった	おかしかった時(入居前)	しぶしぶ直した。直接いやすみを言われた。アフターサービスは等しく、定期点検がない、すぐに来てくれる、有料か無料かはつきりしない。	消費者センター	大工、工務店、業者に忠告してくれた。	業者に個人的あるいは団体を介した交渉によって	補修	期間が長びいた、この位で仕方がないと思う。
28	大手メーカーだが、モデルハウスや展示場が気に入った	おかしかった時(入居後すぐ)	表面的修理はしてくれて、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。(というより、する方法がない箇所もあった)。当方で直接業者に交渉していらなかった。アフターサービスや瑕疵保証期間が短く、すぐに来てくれない。	都の建築課 建設省の住宅生産課	あまり話を聞いてくれなかった。良い意味での事務的に業者に注意してくれて、それから業者が態度を変えて良くなった。	消費者団体を介した交渉によって	補修	期間が長びいた、この位で仕方がないと思う。
29	モデルハウスや、展示場が気に入った	これはひどいと思った時(入居前)	表面的修理はしてくれて、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。	建築課 住宅相談室	あまり話を聞いてくれなかった。対応が非常に悪い。別の機関に行くように言われた。	裁判中	—	—
30	大手メーカーだが	おかしかった時(入居後すぐ)	なかなか応じてくれず6ヶ月かけて補修して、表面的なもので、度々もてらる。後、専門家にも悪い所を言われ、業者が修理業者と話し合った時、業者は十数名、話し合った。おれ「この主は頭がおかしい」と言われた。その後、「消費者団体に入ると、社に訴える」と伝えると、	直接消費者団体に相談	—	消費者団体を介した交渉によって	補修	解決までの期間が長びいた。その後、また欠陥箇所が再発し、現在交渉中。

ケースNo	業者について		行政の対応		結着について			
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
31	大手メーカーだからフリープランであった 火災に強い構造	おかしいと思った時 (6ヶ月～1年)	応急処置程度だったが、個人でクレームの補修だけでなく、消費者団体の専門家を介するようになった。アフターサービスもなくなり、定期点検もない。軟弱地盤のためコンクリートパイプを打ったが、位置がずれていたことには直せなかった。パイプの打ち込みは直せなかった。業者は「大丈夫だ。家が建つから大丈夫」と言った。しかし、非常時の特約があった。	消費者センター	消費者団体の専門家を教えて頂き、その専門家が献身的に努力し、業者に厳しく是正をせまってくれた。その他の機関は、最初から話をすする気はなかつた(頼りにならないと思つたので)	消費者団体を介した。交渉によって	補修料迷惑料	期間が長びいた。
32	基礎高が高く、湿気に適しているのではないかと思つた コンクリート系は乾燥しているのでは安全モデルハウスの気が入った	おかしいと思つた時 (入居前)	表面的修理はしてくれなかったが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。	建築課	あまり話をきいてくれなかつた。	消費者団体を介して	補修、補修費	満足
33	大手メーカーだからモデルハウスや展示場が気に入った モデルハウスや展示場が気に入った 営業マンが熱心であった	おかしいと思つた時 (入居前)	表面的修理はしてくれなかったが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。	県の建築課	話をきいてくれただけ。	個人で業者と交渉して	補修	不満。一応結着がついたよいうになっているが、いやな思いがする。他人を信用しなくなつたのは悲しい。
34	大手建設会社だから	おかしいと思つた時 (3ヶ月～6ヶ月)	アフターサービスの人が直ぐにはくるのだが、表面的な修理だけ。	都建策課 住宅相談課 国民生活センター	建設省の住宅生産課に行つてみよ。悪い所を図面で送れというので送った。しばらくして図面を失くしてしまつたと言われたので頼りにならなかつた。大手建設会社とあろうものが、つづいてボロのところでとほしなから多分無理だろう。	業者と交渉中	—	—
35	大手建設会社だから	おかしいと思つた時 (入居前)	アフターサービスの人が直ぐにはくるのだが、表面的な修理だけ。	公正取引委員会	建設省の住宅生産課に行つてみよ。悪い所を図面で送れというので送った。しばらくして図面を失くしてしまつたと言われたので頼りにならなかつた。大手建設会社とあろうものが、つづいてボロのところでとほしなから多分無理だろう。	消費者団体を介した交渉によって	建て替え	満足
36	ツープライファオー工法であるから元の名メーカーだから	おかしいと思つた時 (6ヶ月～1年)	表面的修理はしてくれなかったが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。瑕疵保証期間が短い。	建築課	担当者は専門家ではなく、一般的注意しか与えてくれなかつた。	消費者団体を介した交渉によって	補修	不満。長期間の交渉を行なつたが、期待通りにいかなかつた。

ケースNo.	業者について		行政の対応		結着について			
	選定理由	欠陥発生後の連絡時期	業者の対応	相談機関	対応内容	結着方法	結着内容	結着内容の評価
37	大手メーカーだから営業マンが熱心であった友人、知人、親戚に評判がよかった	おかしいと思った時 (入居前)	相手にされなかった。表面的な修理はしてくれたが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。定期点検がなく、すぐに来てくれない。有料か、無料かはっきりしない。	建築住宅市民相談室 消費者センター	一般的注意しか与えてくれなかった。 大工、工務店、業者に忠告してくれた。	消費者団体を介した交渉によつて	補修	—
38	大手メーカーだから営業マンが熱心であったモデルハウスの展示場が気に入った	これはひどいと思った時 (6ヶ月～1年)	表面的修理はしてくれたが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。アフターサービスはない。	消費者センター	大工、工務店、業者に忠告してくれた。	個人的に交渉して	補修	不満。期間が長びいた。業者の責任がうやむやになった。
39	大手メーカーだからモデルハウスや展示場が気に入った	おかしいと思った時 (入居後すぐ)	表面的修理はしてくれたが、根本的修理はしてくれなかった。	なし	—	消費者団体を介した交渉によつて	建て替えて	この位で仕方がないと思う。
40	大手メーカーだから	これはひどいと思った時 (入居前)	表面的修理はしてくれたが、根本的欠陥に対しての修理はしてくれなかった。定期点検がなく、補修費用も高い。	県建築課	大工、工務店、業者に忠告してくれた。継続中。	業者と交渉中	—	—
41	価格が手頃 モデルハウスが気に入って	おかしいと思った時	大工自身もプレハブを初めて取った。マネージャが2ヶ月おくれ、完成も1ヶ月おくれ。営業マンに伝えられなかった。現場監督が意図的に現場監督自身にやらせてくれた。入居2ヶ月後、被害者自陥発見、f社に交渉した。その後、消費者団体に入り通じた。	消費者センター	プレハブ住宅をよくする会を教えてもらった。	消費者団体を介して	補修 損害賠償金	この位で仕方がないと思う。

係、安全性についての評価を判定するには特別な知識や法律の素養が必要となる。(b)多様な職種の総合体であり、相互扶助的な形で仕事が成立している建築業界において、同業者の故意または過失を指摘することは非常に困難な社会的状況に置かれている。(c)労力、時間に比して、鑑定費用は相対的に低い。

⑧ その他、訴訟には費用がかかる。期間が長い等、訴訟一般に言える苦痛があるが、住宅訴訟の場合には、これに加えて、裁判を有利に進めるためには、現場保存が必要となるため、生活上不便でも修繕ができないという苦痛が加わる。

以上のような消費者にとって不利となる状況が存在することを熟知しているため、プレハブ住宅被害者の多くは訴訟よりは社会的な力—世論を背景とした消費者運動—による自主的交渉の途を選んでいる。その結果、今回の調査においても10例が建て替えまたは交換という解決に至っている。これは企業が社会的信用を重視し、資金力もある大手メーカーであったため出来たことでもあるが、同時に、現行法制度をはじめとする被害者救済システムが問題解決のために対応しきれない矛盾をあらわしているものともいえよう。

4. 結 語

本研究は、重大な欠陥住宅に遭遇した居住者を対象に、それぞれのケースを調査することによって、業者および行政の対応、現行の紛争処理機関や訴訟といった現在の消費者被害救済システムの実態と問題点を明らかにしようとしたものである。

その結果、以下のように要約される。

1) 業者の対応としては、a. 誠実で迅速な対応がとられない。b. 欠陥の原因が正確に把握できていない。c. 嫌がらせ行為がある、等といった全般的によくはない対応が多くみられる。

2) 行政の相談機関の対応としては、納得のいく対応が示されたのは1例にすぎず、話をきいてもらえなかったり、たらい回しにされたり等適切な対応はされておらず、ほとんどの人々の期待は裏切られ、行政への不信が増幅されている。

3) 現行の紛争処理機関については、消費者側に不利な点や問題点を有することが原因となっており、利用する人は少ない。

4) 訴訟においては、現行法制度上ならびに訴訟遂行上の方法論や人材の点で消費者側に不利な点が多い。

5) このような被害者救済システムの立遅れが、結果的には被害者の被害を拡大、深化させていく拡大要因として働くことがわかった。

最後に、調査にご協力頂いた被害者の方々、澤田和也弁護士、伊藤学建築研究所長をはじめとした消費者団体、建築専門家の方々、当時学生であった西野実佐子氏(本学)・江上統一郎氏(本学)・大月浩子氏(ノートルダム女子大学)、ならびにご指導いただきました本学吉野正治教授に心から感謝の意を表します。

(1985年8月13日受理)

参 考 文 献

- 1) 上野勝代：京府大学術報告理学・生活科学，35，33 (1984)
- 2) 引渡しの日から木造の建物については1年間、石造、金属造、コンクリート造の建物などについては2年間。
- 3) 目的物の瑕疵担保期間について、引渡し日から2年以上となる場合を除き、民法566条に規定するものより買主に不利となる特約をしてはならない」という特約の制限により、現実的には最低の2年間という契約約款が多い。(傍点筆者)
- 4) 民法638条「土地工作物、請負人ハ其工作物又ハ地盤ノ瑕疵ニ付テハ引渡ノ後5年間其担保ノ責任ニ任ス。但シ此期間ハ石造、土造、煉瓦造又ハ金属造ノ工作物ニ付テハ之ヲ10年トス」。民法570条「売買ノ目的物ニ隠レタル瑕疵アリタルトキハ第566条ノ規定ヲ準用ス」。民法566条3項「契約ノ解除又ハ損害賠償ノ請求ハ買主ガ事実ヲ知りタル時ヨリ1年内ニ之ヲ為スコトヲ要ス」(傍点筆者)
- 5) 民法635条「仕事ノ目的物ニ瑕疵アリテ之カ為メニ契約ヲ為シタル目的ヲ達スルコト能ハサルトキハ注文者ハ契約ノ解除ヲ為スコトヲ得、但建物其他土地ノ工作物ニ付テハ此限ニ在ラス」また、解除できない理由としては、次のように述べられている。「相当な資材をつぎこんだ後に当初に遡って契約を消滅させ、未完成物を除去させることは、請負人自身の不利益だけでなく、社会的にも不経済なことになるから解除は認められないと解されています。」(傍点筆者)
(「建築の法律相談(改訂版)」：遠藤浩，成田頼明編，有斐閣，P314)
- 6) 日本住宅設備システム協会編：住宅産業における製造物責任(日本能率協会，P114~134)
- 7) 川井 健：欠陥商品と企業責任(日本経済新聞社，昭和55年発行，P85)
- 8) 従来、債務不履行責任においてさえ、賠償枠が拡大されても、瑕疵担保責任に基づき、単に物的損害を回復するにとどまるのが、一般的だった。ところが、昭和57年5月27日大阪地方裁判決にあって、初めて精神的被害まで認め慰謝料の支払いを認めた。