

#### 4. 苦情・紛争相談件数の状況(概要)

平成20年度に国土交通省（地方支分部局及び沖縄総合事務局を含む。）及び都道府県の宅地建物取引業法主管部局の本局・本課（以下「宅地建物取引業法主管課」という。）並びに都道府県が設置する住宅相談所等の外部施設にて対応された宅地建物取引業者の関与

する宅地建物取引に関する苦情・紛争に係る来庁相談件数は、対前年度比195件減少（▲5.1%）の3,595件であった。

なお、このうちの2,645件については、宅地建物取引業法主管課にて対応されているものである。 【表－5、図－5】

【表－5】 免許行政庁における来庁相談対応件数（国土交通省・都道府県）

|        | 来庁相談 対応総件数（本局・本庁+住宅相談所等） |              |
|--------|--------------------------|--------------|
|        | うち 本局・本庁（本課） 対応件数        | 対応件数         |
| 平成11年度 | 9,815                    | 3,795（38.7%） |
| 平成12年度 | 8,695                    | 3,869（44.5%） |
| 平成13年度 | 9,074                    | 3,955（43.6%） |
| 平成14年度 | 4,855                    | 3,302（68.0%） |
| 平成15年度 | 5,170                    | 4,034（78.0%） |
| 平成16年度 | 4,373                    | 3,385（77.4%） |
| 平成17年度 | 4,455                    | 3,269（73.4%） |
| 平成18年度 | 4,191                    | 3,166（75.5%） |
| 平成19年度 | 3,790                    | 2,664（70.3%） |
| 平成20年度 | 3,595                    | 2,645（73.6%） |

※1) 来庁による相談者対応の件数として集計。

（同一事案に関する2回目以降における対応件数及び電話対応件数は含まない。）

※2) 総件数については、宅建業法所管部局とは別に、紛争・相談等を受け付ける体制が整備されている施設（都道府県における住宅相談所等）において対応された件数を含んでいる。

【図－5】 国土交通省及び都道府県において取り扱われた苦情・紛争相談件数の推移

