

令和5年度の不動産相談の概要と 不動産相談の40年間の推移

研究理事・調査研究部長 藤原 啓志

1. はじめに

当機構では、不動産取引（売買契約・賃貸借契約の締結等）に関する電話相談（以下「不動産相談」）を実施しています。一般個人、業者、業界団体、消費者相談機関、都道府県の苦情紛争相談窓口等からの不動産取引に係る様々なトラブルに関する相談が寄せられており、その数は年間1万件以上となります。

毎年度の実績については、概要データを当機構HPにおいて公表しているほか、本誌においても5年ごとの記念特集号（例えば、前号RETIO133号（40周年記念特集号）53ページほか）などにおいて、概況等を紹介してきたところです。

この不動産相談に関するデータは、不動産に関わる消費者、事業者等から直接寄せられた現場の生の声として、現下の状況も垣間見える貴重なデータであり、定点観測的に毎年度のデータを本誌において継続的に紹介していくことで、将来、中長期的な分析にも繋がり得るなど、一定の意義があると考えられることから、本誌においても、令和6年5月に当機構ホームページにおいて公表した令和5年度の不動産相談の概要データとともに、当該年度に寄せられた相談内容の一端を紹介します。

また、当機構が本年創立40周年を迎えたタイミングで、これまでの過去データを整理した長期的な動向も合わせて紹介します。

なお、本稿で用いたデータは当機構の公表データ等を基本としていますが、本稿における見解やデータの解釈の部分については筆者の個人的見解を含むことを申し添えます。

2. 当機構において実施している不動産相談について

2-1 不動産相談の概要

当機構の不動産相談は、広報助言事業の一環として、一般個人、業者、業界団体、消費者相談機関、都道府県の苦情紛争相談窓口等から寄せられた売買契約・賃貸借契約の締結等の不動産取引に係る様々な紛争相談に対して助言・回答等を行っているもので、無料の電話相談として行っています。

当機構は「不動産取引に関する紛争の未然防止を図るとともに、適正かつ迅速な処理を推進して、消費者の保護と宅地建物取引業の健全な発展に寄与すること」を目的として昭和59年に設立

され、紛争事例や判例等の収集・分析などの調査研究やいわゆるADRである特定紛争処理事業による紛争の調整に取り組むなどしてきましたが、これらの事業を通じて蓄積した知見を広く消費者や事業者の皆様にお届けする一環として、講師の派遣、各種の出版物などとともに、この不動産相談についても実施しているものです。

寄せられる相談件数は年間1万件以上に及んでおり、その特徴や具体的な件数や相談内容の内訳などの実績については、2-2や3、4において後述します。

当機構ホームページ「不動産取引に関する電話相談」に掲載している不動産相談の内容は次のようなものとなります（詳しくは同ホームページ参照）。

- ・電話番号：0570-021-030（ナビダイヤル）
- ・相談受付時間：10:00～16:00（土日祝・年末年始を除く）
（当機構の業務状況に応じて不定期で休止する場合があります。）
- ・また、「ご相談利用上のご注意」として、以下の内容をご案内しています。
 - ～ご相談は、不動産の売買や賃貸借の仲介などの不動産取引に関するものとさせていただきますこと。
 - ～ご相談は、当機構の職員が承ること（弁護士相談ではないこと）、弁護士等の個別あっせんは行わないこと。
 - ～ご相談は、電話による相談のみとなり、ご来訪、文書の郵送、メール、FAXでのご相談は承っていないこと。
 - ～その他（ナビダイヤルに関すること 等）

2-2 当機構の不動産相談の特徴

当機構の不動産相談の対象は、前述のとおり、不動産の売買や賃貸借の仲介などの不動産取引に関するものとしており、不動産取引に関する紛争事例の調査研究や紛争の調整などの事業を通じて蓄積した知見も踏まえ、当機構職員が相談を受けているものとなります。

弁護士相談ではなく、当機構職員による相談となることから、例えば、多くの相談が寄せられる賃貸管理や民事上のトラブルについては、当事者間の話し合いを勧める、あるいは、個別あっせんはしませんが、弁護士等に相談するようアドバイスするなど、あくまで助言までの対応となっています。また、注文住宅等の請負工事に関するものなどであれば、住宅全般に関する相談窓口である（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターの「すまいるダイヤル」や、消費者契約法関係などの消費者トラブルであれば、消費者センター等の消費生活相談窓口となる「消費者ホットライン」、法的トラブルの総合案内窓口である「法テラス」、宅建業者の業務に関することであれば、国・都道府県の宅建業法主管課を紹介するなど、相談内容に応じて、専門性のある公的機関、関係団体等の相談窓口、関係行政機関の紹介なども行っています。

また、当機構では、消費者と宅建業者との不動産取引に係る個別トラブルについて、弁護士や不動産取引の専門家が間に入って、話し合いによる公平かつ迅速な解決を目指す特定紛争処理事業（ADR）を実施しており、同事業を活用した解決を目指す事案もあります（特定紛争処理事業については、当機構ホームページのほか、本誌70ページ「特定紛争処理事業（機構ADR）で、オンラインによる調整参加が可能に」もご参照ください。）

(参考)

特定紛争処理事業(当機構ホームページ) <https://www.retio.or.jp/info/info02.html>

2 - 3 成果の活用等

当機構に数多く寄せられた不動産相談については、集計可能となるよう照会者の属性、相談の契機(どこから紹介/何を見て相談等)、相談内容の内訳(売買/賃貸/法令に関する問合せ等のどれに該当するか)、相談内容詳細(さらに詳細な分類のどれに該当するか)、個人情報は入らない形で案件の主な内容などをメモとして記録し、当該データについて様々に活用を図っています。

毎月の相談実績等の状況については、当機構内での共有等を行なうとともに、年度末の集計結果については、整理した上で当機構ホームページにおいて公表し(令和5年度分については3で後述のとおり)、今回の本稿での紹介のほか、関係機関との意見交換の際など、外部にも適宜情報共有などを行っています。

また、限られたデータではありますが、キーワード検索して抽出することなどにより、寄せられた各種相談の動向を把握することもできることから、業界団体や消費者センターの研修への講師派遣の際や当機構における紛争に関する調査研究の場で事例を紹介するなど、当機構内外への提供なども随時行い、その活用を図っています。

この他、寄せられる相談の中で消費者からの質問の多いものとそれへの回答を「不動産売買・賃貸借のトラブルに関するQ&A」として当機構ホームページに掲載しているほか、「不動産取引Q&A」を出版して皆様にお届けするなどしています。

(参考)

- ・「不動産売買・賃貸借のトラブルに関するQ&A」

当機構ホームページに掲載 <https://www.retio.or.jp/info/qa.html>

- ・実務叢書わかりやすい不動産の適正取引シリーズ 「不動産取引Q&A」(大成出版社)
熊谷則一/監修、(一財)不動産適正取引推進機構/編著

3 . 令和 5 年度の不動産相談の概要

3 - 1 令和 5 年度の不動産相談の概要データ

令和5年度の不動産相談の概況データについては、令和6年5月に当機構ホームページにおいて「令和5年度の不動産相談の概要(令和3・4年度との比較)」として、3か年分を比較する形で次ページ図表1のとおり公表しています。以下、その概要について紹介します。

図表1 令和5年度の不動産相談の概要（令和3・4年度との比較）

1. 相談件数・内容

	令和5年度		令和4年度		令和3年度		
	件数	%	件数	%	件数	%	
相談件数合計	11,856		11,695		10,499		
内訳	売買関係	3,549	27%	3,831	30%	3,256	28%
	賃貸関係	8,134	63%	7,790	60%	6,880	60%
	その他（法令解釈等）	1,310	10%	1,252	10%	1,316	11%
★内訳重複回答あり		12,993		12,873		11,452	

2. 相談者別件数・割合

	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	%	件数	%	件数	%
一般消費者	7,667	65%	7,477	64%	6,474	62%
宅建業者・業界団体	2,036	17%	2,163	18%	2,048	20%
消費生活センター等	1,109	9%	1,067	9%	1,104	11%
その他	1,044	9%	988	9%	873	8%
相談件数合計	11,856	100%	11,695	100%	10,499	100%

3. 一般消費者等の相談契機

	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	%	件数	%	件数	%
消費者センター・行政庁	7,033	82%	6,457	77%	5,639	62%
インターネット	983	11%	1,242	15%	1,040	20%
新聞・雑誌	2	0%	9	0%	6	11%
その他	594	7%	661	8%	576	8%
合計	8,612	100%	8,369	100%	7,261	100%

4. 売買に関する相談内容別件数・割合 ★重複回答あり

	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	%	件数	%	件数	%
重要事項説明	581	16%	882	23%	758	23%
契約の解除	665	19%	631	17%	588	18%
瑕疵・欠陥問題	548	15%	541	14%	567	17%
報酬の請求・支払	249	7%	318	8%	240	7%
手付金・申込証拠金等	162	5%	156	4%	126	4%
その他	1,344	38%	1,303	34%	977	30%
売買関係 合計	3,549	100%	3,831	100%	3,256	100%

5. 賃貸に関する相談内容別件数・割合 ★重複回答あり

	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
	件数	%	件数	%	件数	%
原状回復	3,010	37%	2,571	33%	2,296	33%
瑕疵・欠陥問題	1,221	15%	1,345	17%	1,090	16%
契約の解除	556	7%	685	9%	662	10%
重要事項説明	521	7%	555	7%	578	8%
契約の成立・申込金等	430	5%	476	6%	401	6%
契約の更新	335	4%	288	4%	299	4%
敷金・礼金	77	1%	150	2%	120	2%
報酬の請求・支払	84	1%	89	1%	69	1%
その他	1,900	23%	1,631	21%	1,365	20%
賃貸関係 合計	8,134	100%	7,790	100%	6,880	100%

※各項目の内訳%は、小数点以下第一位を四捨五入

【 1 . 相談件数・内容】

～令和5年度の相談件数は前年度に比べ微増、1万1千件台後半が続く～

令和5年度1年間の「相談件数合計」は11,856件（対前年度1.4%増）と前年から微増となっています。ここ数年、1万件以上で推移しており、令和2年度は、コロナ禍で他機関の電話相談が体制を縮小していたことなどもあり、当機構の件数は1万2千件を超え12,050件になりましたが、その後は元の水準に戻り、この2年間は1万1千件台後半が続き、微増傾向で推移しています。

～その内容は「売買関係」27%、「賃貸関係」63%、「賃貸関係」の件数・割合が増加～

相談内容別の「内訳」は、「売買関係」が27%、「賃貸関係」が63%、「その他（法令解釈等）」が10%となっており、前年度と比較して、「売買関係」の割合は微減（前年度は30%）、「賃貸関係」が微増（同60%）となり、その他は同じ水準（同10%）となっています。一方、件数で見ると、「売買関係」は3,549件と前年度より282件減、「賃貸関係」は344件増、「その他」は58件増となるなど、「賃貸関係」、「その他」が増加し、「賃貸関係」の件数は3年間を見ても増加傾向にあります（令和3年度～令和5年度は、6,880件 7,790件 8,134件と推移）。

なお、「内訳」については重複回答があることから、「内訳」の合計件数は「相談件数合計」よりも多くなっています。

【 2 . 相談者別件数・割合】

～「一般消費者」からの相談件数・割合が徐々に高まり、相談件数の65%に～

「2. 相談者別の件数と割合」については、「一般消費者」の割合が最も高く65%、件数も7,667件で前年度より190件増、続いて、「宅建業者・業界団体」が17%、127件減、「消費者センター等」と「その他」がともに9%（1,109件、1,044件）となっています。順位と割合は大きくは変わってはいないものの、他に比べて「一般消費者」からの相談件数が増加し、これに伴い、割合も徐々に高まってきています。

【 3 . 一般消費者等の相談契機】

～「消費者センター・行政庁」からの紹介が8割を超え、年々件数・割合が高まる傾向～

「3. 一般消費者等の相談契機」については、「消費者センター・行政庁」からの紹介が82%、「インターネット」を見ての相談が11%となっており、この3年間の推移を見ても、「インターネット」、「新聞・雑誌」、「その他」の件数・割合は減少傾向にある中、「消費者センター・行政庁」からの紹介の件数が年々増加し（令和3年度～令和5年度は、5,639件 6,457件 7,033件と推移）これに伴い割合も高まり、令和5年度は8割を超えました（62% 77% 82%と推移）。

【 4 . 売買に関する相談内容別件数・割合】

～売買に関する相談内容の上位3つは、「重要事項説明」、「契約の解除」、「瑕疵・欠陥問題」と変わらないが、令和5年度は「重要事項説明」の件数・割合が低下～

「4. 売買に関する相談内容別件数・割合」については、令和4年度までは、「重要事項説明」、「契約の解除」、「瑕疵・欠陥問題」がこの順で上位3つを占めて推移してきましたが、令和5年度は、上位3つの構成は変わりませんが、「重要事項説明」の件数が前年度から大きく減り（882

件（23％） 581件（16％） 301件減）「契約の解除」が665件（19％）と最も多くなり、「瑕疵・欠陥問題」は548件（15％）となっています。その他の「報酬の請求・支払」、「手付金・申込証拠金等」については、3年間の推移を見ると、「手付金・申込証拠金等」に関する相談の増加傾向が見られます（令和3年度～令和5年度は、126件 156件 162件と推移）。

【5．賃貸に関する相談内容別件数・割合】

～賃貸に関する相談内容上位2つは、「原状回復」、「瑕疵・欠陥問題」と変わらないが、令和5年度は「原状回復」の件数・割合がさらに上昇～

「5．賃貸に関する相談内容別件数・割合」については、「原状回復」が3,010件（37％）と最も多く、3年間の件数の推移は2,296件 2,571件 3,010件と増加傾向にあり、令和5年度は前年度より439件増加と顕著でした。これに続く「瑕疵・欠陥問題」は1,221件（15％）で、令和4年度（1,345件）より124件減でしたが、令和3年度（1,090件）まで見るとむしろ増加している状況にあります。その他の項目を見ていくと「契約の解除」、「重要事項説明」、「契約の成立・申込金等」、「契約の更新」、「敷金・礼金」、「報酬の請求・支払」とありますが、増減はあるものの順番は大きくは変わっていません。一方、「その他」（例えば、管理会社とのトラブル、家賃改定、保証人などのほか、どれにも当てはまらないものが多数）が年々増えており（令和3年度～令和5年度は、1,365件 1,631件 1,900件と推移）こうした様々な相談が増えている様子も見られます。

3 - 2 具体的な相談内容について

電話相談の結果については、前述のように分類ごとの件数等の整理を行うとともに、案件の主な内容などをメモとして記録しています。これらの内容からは、買主・賃借人・売主等の一般個人（あるいは、相談を受けた消費生活センター等）売主、媒介業者等の皆さんが直面している様々な問題の一端が窺えることから、今回、令和5年度に寄せられた相談の中から、（1）に寄せられた相談事例から売買契約解除の事例等を、（2）に令和6年1月に発生した能登半島地震関係の内容等をそれぞれ紹介します。

なお、電話相談には、不動産取引に関するトラブルのみならず、民事で解決すべき個別事案や、賃貸管理、請負等、様々な相談が寄せられています。これらの相談に対して、当機構より助言・回答できるのは一般論までにとどまり、回答できない内容も多く、弁護士、その他の専門家、消費生活センター、行政庁との相談を勧めるなどの助言となることも多くなっています。

（1）寄せられた相談事例の紹介

令和5年度に当機構に寄せられた相談としては、件数が多い賃貸に関するものなど様々なものがありますが、ここでは、令和5年度に寄せられた相談の中から、取引にかかる金額も大きい売買関係で、相談件数も多い、契約の解除に関するトラブルに着目して、その相談状況とともに、高齢者トラブル、さらには投資用マンションに関するトラブルなどについて、相談事例の一端を紹介します。

< 売買契約の解除（相談状況） >

売買関係の相談件数の内訳として、「契約の解除」に関するものが多くなっています。その多くは、一般消費者や相談を受けた消費者センターからの相談となっていますが、内容としては、

手付解除に関するもの、ローン特約に関するもの、クーリングオフに関するもの、違約金に関するものなど、さらにはその他様々な事案も多くなっており、相談内容に応じて、弁護士相談や悪質と考えられる事案については行政庁への相談を勧めるといった助言等を行っています。また、媒介業者から契約の解除に関する各種質問等のほか、個人事業主の方からの相談として、投資マンションの契約の解除に関する相談も見られます。

< 高齢者トラブル、リースバック（主な相談事例） >

高齢者トラブルとしては、土地購入契約の解除を行いたいが、契約書が手元にないといった高齢者の子からの相談などのほか、令和4年6月に国土交通省からガイドブックも公表されているリースバックに関係する相談も寄せられています。

リースバックやその注意点について教えて欲しい、相談機関を探しているといったものから、契約解除を検討したい／できないと言われた、リースバックへの切替前の修繕費用を請求された、売却費用よりかなりの高額でその後売られている、売却後賃料が払えない、賃貸退去時に原状回復費用を何度も請求されたなどが主なもので、リースバックで賃借人として住んでいた親が老健施設入居のため4か月で退去することとなった際、既に物件は外国人投資家に売却されており、リースバック前の損耗部分の原状回復費用の請求を受けているといった例もありました。

< 投資用マンション（主な相談事例） >

購入者や消費生活センター、購入者の親族などからの苦情や相談が寄せられています。主な内容は以下のとおりです。高齢者トラブルとも関連するケースも見られます。

- ・収支等に関するもの（自宅用でないため優遇金利を廃止された、サブリース中だが返済が難しく売却も抵当権がついている、賃料ではローン返済ができない 等）
- ・申込のキャンセルや契約解除・クーリングオフに関するもの（業者の住所が分からない、（日数が過ぎている等の理由で）契約解除できないと言われた、申込撤回に伴い手付金や諸費用を請求された、クーリングオフ適用外の特約があると言われた 等）
- ・売却検討時のこと（業者が自宅まで来て契約させられて契約書一式を持って行かれた、購入価格を大幅に下回る価格 等）
- ・高齢者関係（業者の訪問勧誘で投資用中古マンションを現金で購入したが完全所有権ではなく持分のため月3千円の家賃収入しか入らないとの認識がないまま契約（契約書には明記されている）契約書もないまま契約させられている様子 等）

（2）令和6年能登半島地震関係の相談の状況

令和6年1月1日に発生した令和6年能登半島地震に関連して、当機構にも電話相談が寄せられました。確認できた令和6年5月末までの相談件数は図表2のとおりで、地震が発生した1月に13件、2月に5件、3月に4件（以後、4月に1件、5月に3件）となっています。都道府県別では、新潟県が10件（5月末まででは12件）、石川県が7件と多くなっています。

また、寄せられた相談内容の主な例を参考として掲載しました。液状化被害が生じた土地の売買に関するもの（売買対象地の液状化被害状況説明、契約解除）、居住不能や一部使用不能となった賃貸物件に関するもの（賃料、違約金、原状回復費用、退去勧告等）、その他売買契約解除や賃貸物件退去に伴う敷金返還等の相談が寄せられています。

令和6年能登半島地震に関しては、法テラス、日弁連・各県弁護士会、被災住宅の補修等にか

かるフリーダイヤルなどの相談窓口が開設されており、賃貸管理に関するものをはじめ、個別の内容に応じて民事的解決を図るべきものも多く、相談内容に応じて、これらの窓口を案内するなどの対応を行っています。

図表2 令和6年能登半島地震に関する相談件数（令和6年5月末までの状況）

	1月	2月	3月	4月	5月
新潟県	7	1	2	1	1
富山県	1	1	—	—	—
石川県	3	2	2	—	—
その他	2 (香川(注1)・神奈川)	1 (長野)	—	—	2 (大阪2(注2))
計	13	5	4	1	2

注1：能登半島地震による直接被害ではない 注2：能登半島地震に関連するかは不明

(参考) 令和6年能登半島地震に関して当機構に寄せられた主な相談内容の例

< 液状化被害が生じた土地の売買に関するもの >

- ・契約終了後、引き渡し前の売買対象地の液状化被害の売主・買主への状況説明（媒介業者より）
- ・手付金支払後に液状化被害が生じた土地の売買契約の解除（買主（個人）より）

< 居住不能や一部使用不能となった賃貸物件に関するもの >

- ・賃料の支払い義務、家賃減額、期間内解約に伴う違約金支払い義務 等（賃借人より）
- ・給湯器故障に対する管理会社の対応や風呂代請求（賃借人より）
- ・居住不能となった賃借人からのホテル代要求への支払い義務（賃貸アパート所有者より）
- ・退去時の原状回復費用請求（賃借人より）
- ・貸主や管理会社から退去勧告が出て困っている（賃借人より）

< その他の売買関係 >

- ・地震被害があった土地の売却契約を解除したいが業者にできないと言われた（売主より）
- ・個人間の土地売買の契約締結後に電柱が傾き空中で電線が越境（媒介業者より）

< その他の賃貸関係 >

- ・地震で不具合が多数の賃貸戸建住宅の退去に伴う敷金返還（賃借人より） 等

4 . 不動産相談40年間の推移

当機構においては、「3 . 令和5年度の不動産相談の概要」の図表1として掲載したデータ項目について、年度ごとに整理・公表等をしてきたほか、5年ごとの記念特集号において、当該年度のデータや概況の紹介などを行ってきましたが、「1 . はじめに」において触れたとおり、これらを集約・整理していくことで、過去からの中長期的な動向の把握、分析にも繋がり得るなど、一定の意義があると考えられることから、当機構が本年（令和6年）4月12日に昭和59年の設立から40周年を迎えたのを機に、本誌のバックナンバー、当機構内の資料などから、過去に遡って追えるデータを確認し、整理したものを掲載しました。

4 - 1 不動産相談開始以来40年間の推移

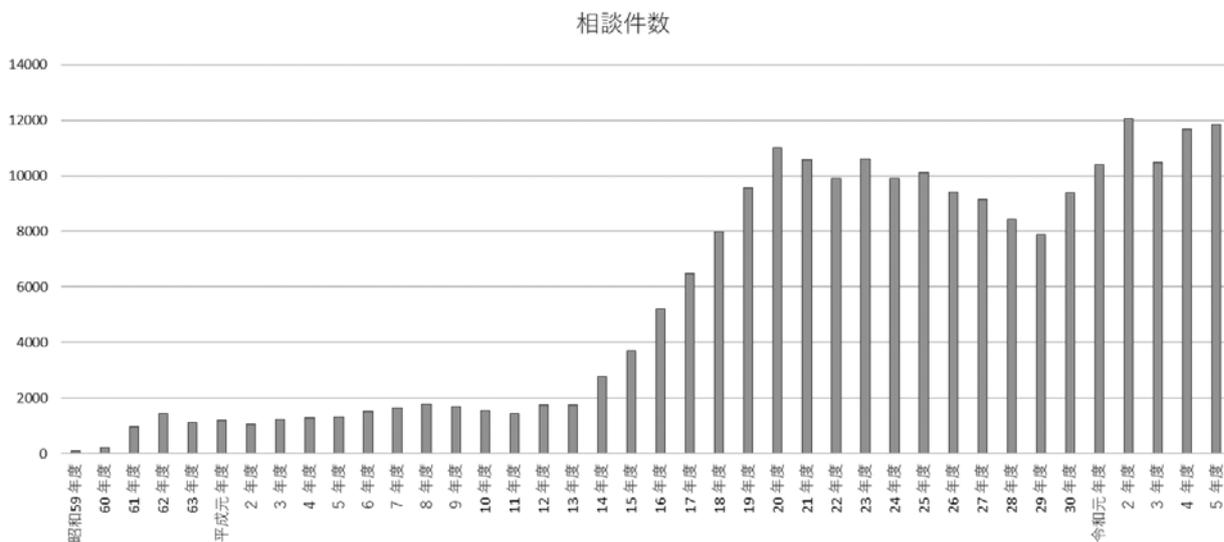
以下、図表3～図表8（8 - 1、8 - 2）のとおり、グラフとして提示するとともにその概要を紹介するほか、各グラフに係る件数データについては本稿末尾（98ページ）に参考として一覧表を添付しました（過去のデータの整理項目が順次追加等されてきた経緯から、遡ることのできる期間はデータ項目により異なっています。）

【図表3 相談件数の推移（昭和59年度～令和5年度）】

～平成14年度以降大きく増加し、平成19年度以降は毎年1万件前後で推移～
 ～コロナ禍で令和2年度は1万2千件超、直近2年間は1万1千件台後半で微増傾向～

当機構が設立された昭和59年の8月より相談業務が開始されて以降、3年目の昭和61年度～平成13年度は1千件前後～2千件までの間の件数が続いてきました。平成14年度以降は年々増え続け（平成20年度には1万件を超過）、平成19年度以降は1万件前後で推移しています。平成29年度にかけて減少傾向も見られましたが、以後はコロナ禍で他機関が相談体制を縮小した影響などもあり、令和2年度には12,050件となり、以降は前述のとおり元の水準に戻った後、この2年間は1万1千件台後半が続き、微増傾向で推移しています。

図表3 相談件数の推移（昭和59年度～令和5年度）



【図表4 - 1、4 - 2 相談内容別の件数、割合の推移（平成13年度～令和5年度）】

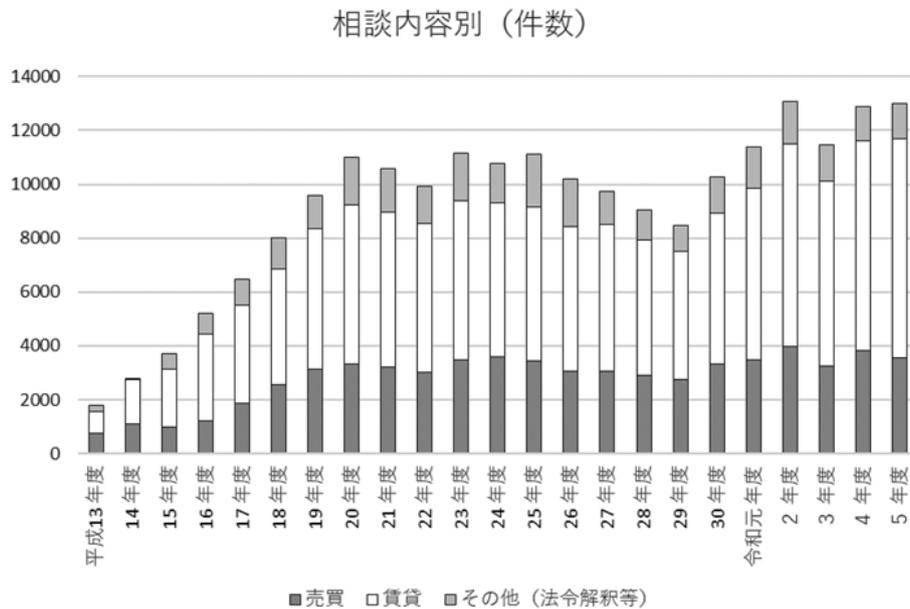
～「売買」の割合が徐々に低下し、「賃貸」の割合が徐々に上昇～

データを追うことができた平成13年度以降の相談内容別の内訳（売買、賃貸、その他）の件数、割合の推移を見ると、図表4 - 2のとおり、「売買」の（平成25年度以降は「その他」も）割合が徐々に低下し、それに対して、「賃貸」の割合が徐々に上昇してきています。

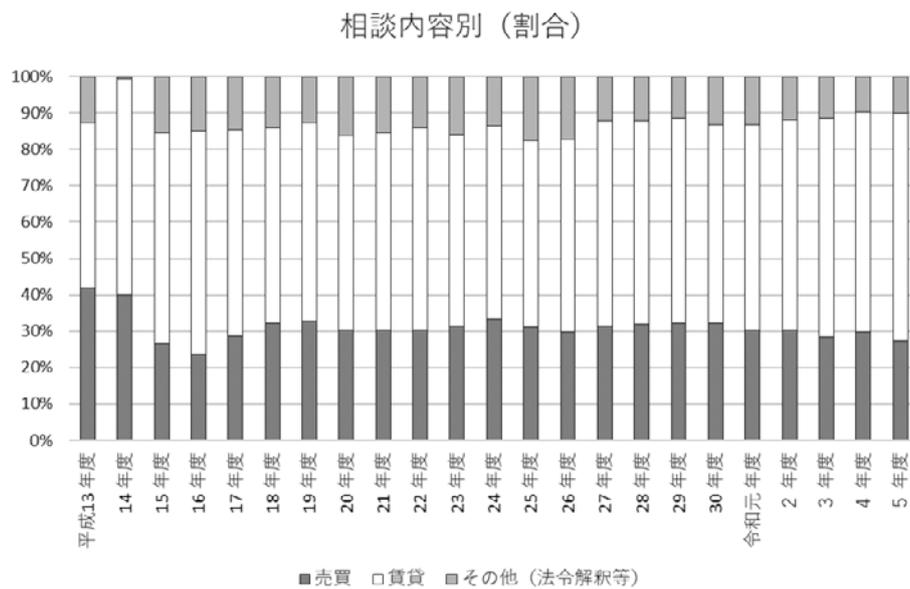
～「賃貸」の件数は増加（「売買」は横ばい）～

一方で、図表4 - 1のとおり、「売買」の件数は平成19年度前後より横ばいであり、「賃貸」の件数の増加により、その割合も上昇している様子が見られます。

図表 4 - 1 相談内容別の件数の推移（平成13年度～令和5年度）



図表 4 - 2 相談内容別の割合の推移（平成13年度～令和5年度）

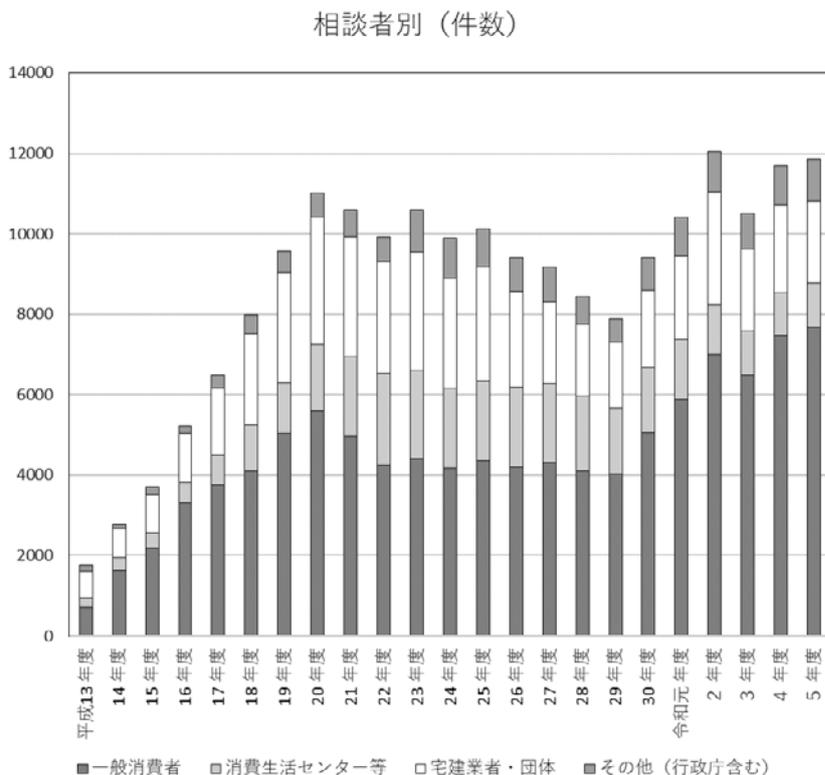


【図表 5 - 1、5 - 2 相談者別の件数、割合の推移（平成13年度～令和5年度）】

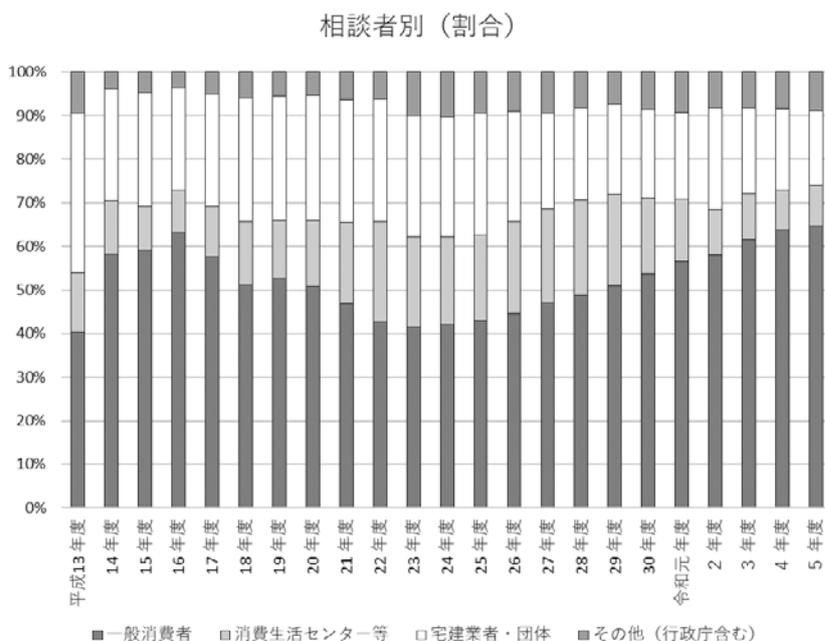
～「一般消費者」からの相談件数が平成30年度以降増加傾向、割合は平成24年度より一貫して増加が継続～

相談者別の件数、割合の推移を見ると、図表 5 - 1 のとおり、「一般消費者」からの相談件数については平成30年度以降の増加傾向が顕著です。また、図表 5 - 2 のとおり、その割合については、平成24年度より一貫して増加が続いています。

図表 5 - 1 相談者別の件数の推移（平成13年度～令和5年度）



図表 5 - 2 相談者別の割合の推移（平成13年度～令和5年度）



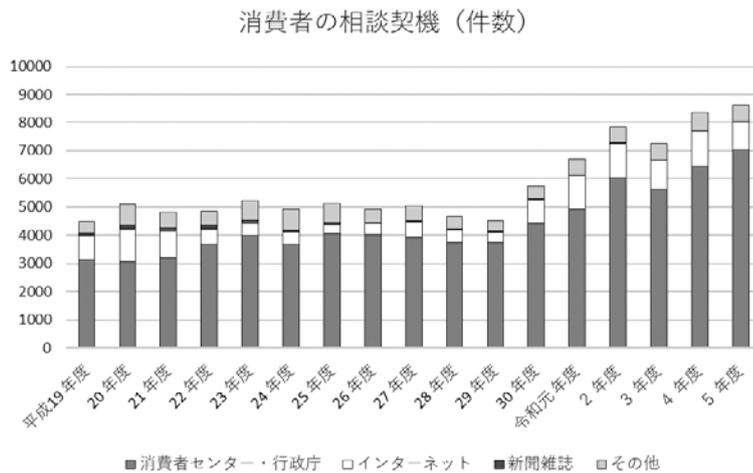
【図表 6 - 1、6 - 2 消費者の相談契機の件数、割合の推移（平成19年度～令和5年度）】

～「消費者センター・行政庁」からの紹介を受けての相談件数の増加傾向が継続～

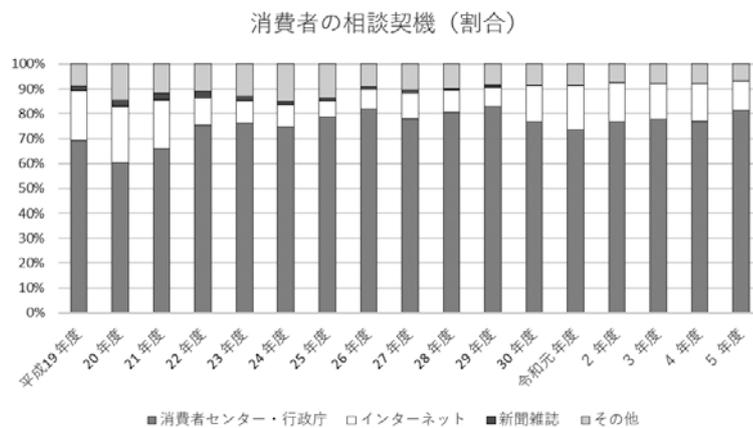
消費者の相談契機の件数、割合の推移を見ると、図表 6 - 1 のとおり、「消費者センター・行

政庁」からの紹介を受けての相談件数の増加傾向が続いており、特に平成30年度以降の増加傾向が顕著です。一方、その割合については、図表6-2のとおり、「インターネット」を見ての相談の割合が低い時期が平成20年台に続いている様子は見られますが、全体として大きくは変わらない状況です。

図表6-1 消費者の相談契機の件数の推移（平成19年度～令和5年度）



図表6-2 消費者の相談契機の割合の推移（平成19年度～令和5年度）



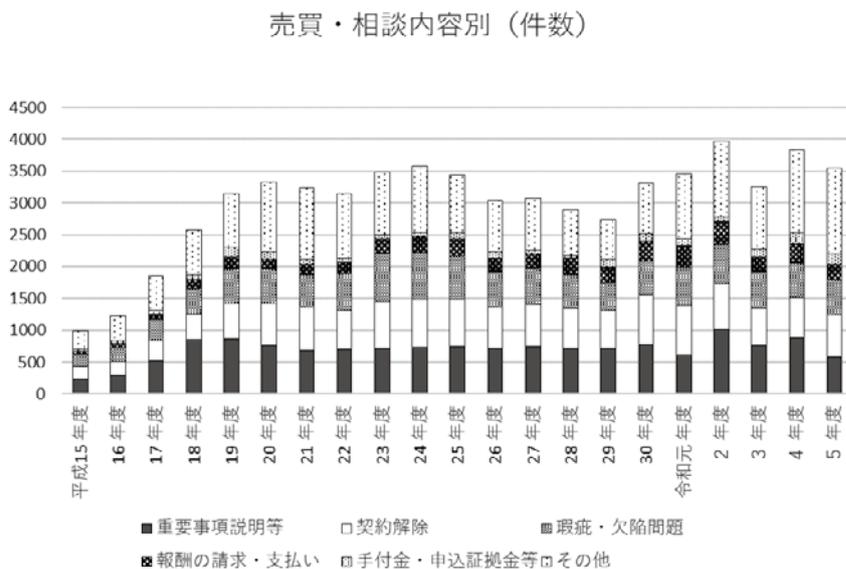
【図表7-1、7-2 売買関係の相談内容別の件数、割合の推移（平成15年度～令和5年度）】
 ～相談内容別の件数の上位3つは、「重要事項説明」、「契約の解除」、「瑕疵・欠陥問題」が続き、
 3つの合計は横ばいの状況が続く～

売買関係の相談内容別の件数、割合の推移を見ると、図表7-1のとおり、件数の上位3つは、「重要事項説明」、「契約の解除」、「瑕疵・欠陥問題」と変わらず、これら3つの合計件数は横ばいの状況が続いています。

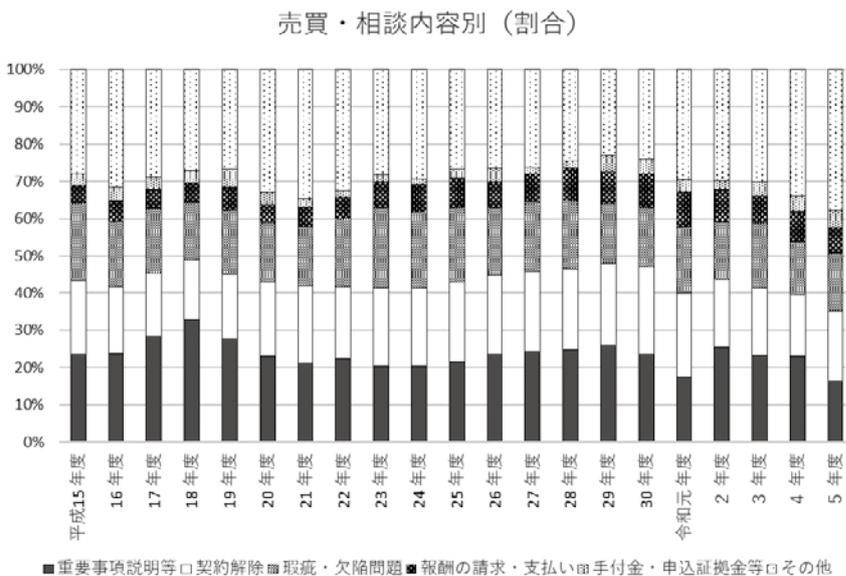
～相談内容別の割合を見ると、上位3つの合計は徐々に減少し、「その他」の占める割合が増えてきている～

一方で、図表7-2のとおり、その割合の推移を見ると、上位3つの合計は、平成29年度以降は徐々に減少しており、その分、「その他」が増えてきている様子が見られます。

図表 7 - 1 売買関係の相談内容別の件数推移（平成15年度～令和5年度）



図表 7 - 2 売買関係の相談内容別の割合の推移（平成15年度～令和5年度）



【図表 8 - 1、8 - 2 賃貸関係の相談内容別の件数、割合の推移（平成15年度～令和5年度）】

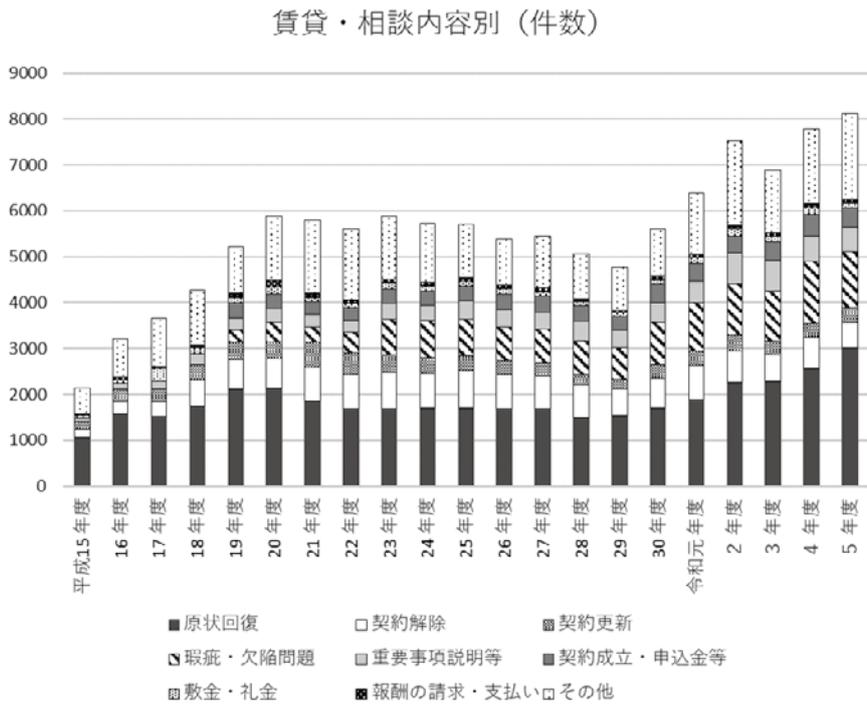
～相談内容のうち「原状回復」が最も多く、平成15年度頃は約半数を占めたが、その後、3割程度が続き、令和2年度以降は増加傾向、件数で見ると、平成29年度以降、増加が継続～

賃貸関係の相談内容別の件数、割合の推移を見ると、図表 8 - 1、8 - 2 のとおり、「原状回復」が最も多く、平成15年度頃は約半数を占めていましたが、その後、3割程度が続き、令和2年度以降は増加傾向にあります（令和5年度は37%）。件数で見ると、平成29年度以降、増加が継続しています。

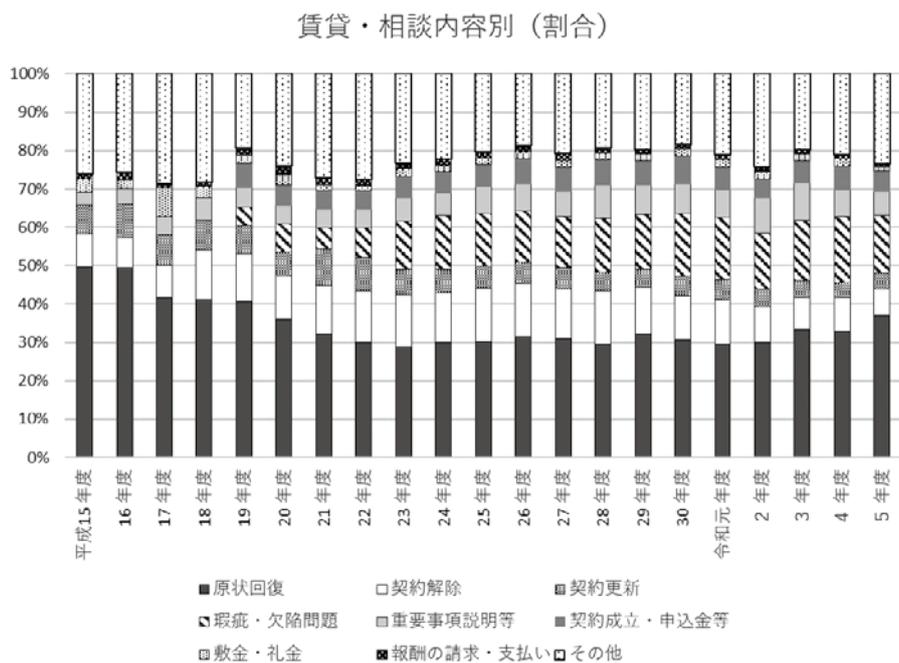
～これに続く「瑕疵・欠陥問題」は一貫して件数が増加傾向にあり、割合は平成20年代に増加が続いた後、令和元年度以降は15～17%前後～

これに続く件数、割合となっている「瑕疵・欠陥問題」は、図表8-1のとおり、平成19年度より項目を追いかけて始めてから一貫して、件数が多少の増減はあるものの増加傾向にあり（平成19年度250件 令和4年度1,345件）割合については、平成20年代は増減しつつも増加傾向でしたが、令和元年度以降は15～17%前後が続いています。

図表8-1 賃貸関係の相談内容別の件数の推移（平成15年度～令和5年度）



図表8-2 賃貸関係の相談内容別の割合の推移（平成15年度～令和5年度）



4 - 2 40年間の推移と関連動向等

4 - 1で紹介してきた図表3～図表8（8 - 1、8 - 2）の各グラフの件数データについては、98ページに参考として一覧表を掲載していますが、これら全体を概観して、以下の期間ごとに推移の特徴とその時々主な関連動向等について触れていきます。

（1）電話相談の開始期（昭和59年～平成13年頃）

全体件数をはじめ、その内訳の推移を見ると、昭和59年8月に相談業務が開始されて以降、当初年間2百件程度であったものが3年目の昭和61年度には1千件近くになり、その後、平成13年度にかけて、1千件前後～2千件までの間で増減しながら徐々に増えて推移してきました。昭和61年度から増えたのは、当時、当機構が朝日新聞のウィークエンド経済欄に隔週で相談記事を掲載したため、一般の消費者からの照会が著しく増加したことによるものです（RETIO27号42ページ）。

（2）電話相談件数の大幅な増加期と停滞期（平成13年～平成20年代）

平成14年度には2千件を超え、以降、年々件数は増え続け（平成20年度には1万件を超過）、特に、賃貸関係が大幅に増え続けました（平成13年度は「売買」742件（約42%）、「賃貸」802件（約45%）であったのが、平成20年度にはそれぞれ3331件（約30%）、5886件（約50%）と「賃貸」が大幅に増加）。一方、平成19年度以降は1万件前後で推移しながら平成25年度以降は徐々に件数を減らしました。

（3）最近の動向（平成30年頃～）

平成29年度にかけて減少傾向も見られましたが、平成30年度以後は再び増加に転じ、コロナ禍で他機関が相談体制を縮小した影響などもあり、令和2年度には12,050件となりました。翌年度には、一旦元の水準に戻りましたが、以降は3 - 1、4 - 1で触れたとおり、この2年間は1万1千件台後半が続き、微増傾向で推移しています。

内訳を見ると、「一般消費者」からの相談件数が平成30年度以降、増加傾向で、その割合は平成24年度より一貫して増加が継続しています。また、相談の契機は「消費者センター・行政庁」からの紹介を受けての件数増加が顕著です。また、相談内容は、売買では「その他」の増加傾向が見られ、賃貸では「原状回復」が一貫して多くを占めていますが、平成29年度以降、増加が継続しています。これに続く「瑕疵・欠陥問題」は一貫して件数が増加傾向にあり、割合は平成20年代に増加が続いた後、令和元年度以降は15～17%前後で推移しています。

このように、相談の契機として、「消費者センター・行政庁」からの紹介件数が増加し、これに伴い「一般消費者」からの相談件数も増加し、相談内容については、売買関係の件数は横ばいの傾向である中、賃貸関係の「原状回復」、「瑕疵・欠陥問題」、「その他」の増加傾向が続いており、こうしたトラブルに直面している方からの相談が多い傾向にある様子が窺えます。

（4）関連する動向等について

（1）～（3）のとおり、各期間の推移の特徴に触れましたが、当機構の電話相談とも関連が深い動向等について、簡単に触れます。

（宅地建物取引業法施行調査における苦情・紛争相談件数の状況）

国土交通省不動産・建設経済局不動産課不動産指導室が毎年度とりまとめている「宅地建物取引業法施行調査」（RETIO131号113ページほか毎年秋号に掲載）によれば、国土交通省・都

道府県の免許行政庁における来庁相談対応件数の状況は、平成4年度をピークとして（1万6千件あまり）減少傾向となり、平成13年度まで年間1万件以上で推移してきましたが、平成14年度以降は5千件前後となり、平成20年代は3千件台から2千件を割るところまで推移し、令和3年度には806件とほぼ一貫して減少傾向が続いてきました（監督処分件数も同様の動向です）。なお、直近の令和4年度は871件となっており、やや増加しています。

（関連する制度や体制等の動向（住宅行政、消費者行政、賃貸管理業関係の動向等））

平成10年代以降、平成20年代、平成30年度以降と、当機構の電話相談とも関連が深い制度や体制等が順次整えられてきた時期と重なります。

住宅行政については、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が平成10年に公表（その後、平成16年、平成23年に改訂）されたほか、住宅品確法が平成12年に施行され、住宅リフォーム・紛争処理支援センターが電話相談業務を開始し、住宅瑕疵担保履行法が平成20年に施行された後、平成22年から「住まいるダイヤル」となりナビダイヤルを導入しています。

消費者行政については、消費者契約法が平成13年に施行され、平成21年に消費者庁設置関連法、消費者庁設置後、消費者ホットラインが同年試験的に開始され、翌年の平成22年には全国で実施されるなどの動きがありました。

また、相談の多い賃貸関係では、平成23年より任意の賃貸住宅管理業者登録制度が施行され、その後も続く、賃貸住宅経営を巡るトラブルの増加等を背景に令和2年に賃貸住宅管理法が制定され、令和3年より賃貸住宅管理業の登録制度が施行されています。

（上記関連動向も踏まえて）

以上のとおり、監督処分件数の減少とともに免許行政庁への相談件数は減少傾向にあるものの、原状回復、瑕疵・欠陥問題、賃貸等の消費者トラブルの増加、その後制度や相談体制等が整えられてきた経緯、さらに最近も賃貸住宅管理のトラブルを背景に制度が整えられた状況などもありました。また、当機構の電話相談の周知の状況や、消費者の意識の変化も含め、その他様々な要因が影響していると考えられます。また、賃貸管理上の各種トラブルについては、当機構でも回答が困難な内容となりますが、多くの相談が寄せられている状況からは、適当な相談先が見当たらないといった課題もあるものとも考えられます。当機構の電話相談件数等は、こうした背景、動向等とも関わりながら、推移してきたものと考えられます。さらなる分析も含め、今後とも推移の動向への注視等をしていきたいと考えています。

5 . おわりに

本稿においては、まずは、過去40年間の推移も含めたデータの紹介をしました。賃貸関係を中心に全体の相談件数についても依然として増加傾向が見られるなど、多くの電話相談が寄せられており、今後の動向についても注視していく必要があると考えています。本稿では、データから読み取れた内容について、その要因分析や具体的な相談内容に関する分析にまでは踏み込んでいませんが、例えば、国土交通省データをはじめとする各種データと当機構の詳細データを突き合わせていくことや、こうした動向や寄せられた相談内容を詳細に見ていくことなどにより、さらに詳細の分析ができる可能性もあるかと思えます。継続的にデータの整理・公表を行うとともに、

追加の分析等も適宜行い、当機構内外への情報共有・活用を進めていくなど、今後とも当該データの有効活用を進め、現下の状況も踏まえながら、当機構の設立目的となります不動産取引に関する紛争の未然防止を図るとともに、消費者の保護と宅地建物取引業の健全な発展に寄与することに努めてまいります。

(参考) 「4. 不動産相談40年間の推移」件数データ一覧表 (図表3～図表8) ※過去のデータの整理項目が順次追加等されてきた経緯から、避ることのできる期間はデータ項目により異なっています。

相対件数	利用種別				消費者の相談実績				内部内訳				売買詳細内容				賃貸詳細内容																
	一般消費者	消費者	その他	イン	消費者	その他	イン	ネット	新開業	その他	合計	売買	賃貸	その他	合計	重要事項	契約解除	瑕疵・	保証	手付	その他	合計	契約成立	重要事項	瑕疵・	保証	手付	その他	合計				
昭和59年度	103																																
50年度	239																																
51年度	968																																
52年度	1,444																																
53年度	1,123																																
平成元年度	1,216																																
2年度	1,074																																
3年度	1,241																																
4年度	1,289																																
5年度	1,336																																
6年度	1,327																																
7年度	1,350																																
8年度	1,800																																
9年度	1,710																																
10年度	1,550																																
11年度	1,450																																
12年度	1,750																																
13年度	1,770	713	241	648	169							742	802	227	1,771																		
14年度	2,773	1,617	340	711	105							1,113	1,638	21	2,773																		
15年度	3,393	2,182	374	960	177							985	2,137	571	3,663	231	195	205	47	30	276	984	1,062	162	160								
16年度	5,218	3,305	505	1,222	186							1,231	3,211	776	5,218	292	222	217	66	46	388	1,231	1,587	248	284								
17年度	6,477	3,740	749	1,662	326							1,857	3,661	959	6,477	526	314	321	97	60	534	1,852	1,523	308	283								
18年度	7,991	4,093	1,162	2,258	478							2,570	4,282	1,139	7,991	846	414	392	141	78	700	2,571	1,765	551	329								
19年度	9,375	5,044	1,262	2,735	534	3,115	878	89	369			4,481	3,148	5,215	1,212	9,575	874	545	539	196	155	839	3,148	2,129	535	385	250	265					
20年度	11,010	5,886	1,675	3,157	592	3,071	1,148	134	743			5,095	3,331	5,886	1,793	11,010	769	655	530	163	115	1,098	3,330	2,131	555	368	426	293	312	153	144	1,405	5,887
21年度	10,591	4,659	1,987	2,974	571	3,202	931	125	574			4,832	3,204	5,744	1,643	10,551	683	675	512	169	75	1,119	3,233	1,859	740	539	335	277	279	88	106	1,563	5,786
22年度	9,926	4,252	2,279	2,777	518	3,675	522	152	519			4,868	3,023	5,511	1,392	9,926	704	613	575	181	54	1,024	3,151	1,684	747	487	433	273	276	75	83	1,545	5,603
23年度	10,502	4,397	2,201	2,945	1,059	3,981	448	107	676			5,212	3,495	5,875	1,772	11,146	737	734	747	244	64	989	3,495	1,688	860	383	751	352	324	118	90	1,368	5,879
24年度	9,901	4,180	1,987	2,717	1,017	3,687	427	73	739			4,825	3,583	5,725	1,450	10,758	737	747	725	269	53	1,052	3,583	1,720	731	351	811	331	317	97	83	1,279	5,725
25年度	10,130	4,359	1,992	2,828	951	4,041	335	63	697			5,135	3,450	5,712	1,959	11,121	745	736	690	271	84	924	3,450	1,723	861	329	783	401	329	94	91	1,161	5,712
26年度	9,407	4,196	1,993	2,367	851	4,010	398	40	453			4,901	3,039	5,384	1,775	10,158	720	643	546	215	110	805	3,039	1,700	736	303	711	385	348	103	90	1,003	5,384
27年度	9,157	4,321	1,963	2,017	861	3,933	517	50	533			5,033	3,063	5,466	1,199	9,722	742	662	572	232	49	806	3,063	1,698	704	304	726	359	348	86	97	1,138	5,466
28年度	8,444	4,110	1,867	1,771	596	3,756	416	34	460			4,665	2,888	5,066	1,101	9,049	718	626	529	250	53	712	2,888	1,497	568	244	721	436	337	84	71	972	5,066
29年度	7,885	4,022	1,655	1,630	578	3,739	358	54	369			4,520	2,739	4,773	973	8,485	712	599	437	236	124	631	2,739	1,535	578	220	686	375	302	81	55	940	4,773
30年度	9,402	5,059	1,622	1,906	815	4,419	826	32	485			5,762	3,314	5,606	1,370	10,250	778	782	526	303	126	799	3,314	1,719	540	298	806	437	414	82	79	1,032	5,606
令和元年度	10,409	5,888	1,489	2,072	960	4,931	1,175	27	560			6,693	3,460	6,402	1,520	11,352	606	781	607	335	108	1,023	3,460	1,886	750	323	1,049	460	385	121	81	1,347	6,402
2年度	12,950	7,002	1,239	2,809	1,000	6,016	1,245	15	577			7,853	3,976	7,519	1,562	13,057	1,019	711	622	351	85	1,188	3,976	2,261	552	345	1,098	702	365	133	102	1,821	7,519
3年度	10,499	6,474	1,104	2,048	873	5,639	1,040	6	576			7,261	3,256	6,880	1,316	11,452	758	588	597	240	126	977	3,256	2,296	578	299	1,090	662	401	120	63	1,365	6,880
4年度	11,595	7,477	1,067	2,163	988	6,457	1,242	9	661			8,369	3,831	7,790	1,252	12,873	882	631	541	318	156	1,303	3,831	2,571	565	283	1,345	555	476	150	83	1,631	7,790
5年度	11,556	7,667	1,109	2,036	1,044	7,033	983	2	584			8,612	3,549	8,134	1,310	12,963	581	665	548	249	162	1,344	3,549	3,010	556	335	1,221	521	430	77	84	1,900	8,134

★内訳詳細は別添あり