

その2 対象住宅の現状と苦情処理

阪市大生活科学 ○松岡貴世子 姜淳柱 沖田富美子 上林博雄

1. 瑕疵保証の現状：対象住宅についての保証期間の実状を主要構造部、内装・設備等別に表示する。主要構造部については1～2年、他についても1～2年とする例が多い。またその根拠としているものが工事請負契約書によるものか、保証書によるものか等について調査し表示する。
2. アフターサービスの現状：建設入居後のアフターサービスについて、その有無、期間等について表示する。アフターサービスは瑕疵の出現が最も多い建設時より1年間は組織的にも必要であるが、需給種類との関係が深く、プレハブ住宅、分譲アパートで比較的良好に行われ建売住宅ではあまりよく行われていない。
3. 瑕疵苦情の相談先：瑕疵の苦情や相談先について表示する。需給種類による差はあるが、約62%が施工、販売した業者やメーカーになっており、恐らく相談がこじれた場合と考えられる例として公的機関や民間住宅相談所の場合が10.4%ある。
4. 補修してもらえない瑕疵の有無：需給種類別に補修してもらえない瑕疵の有無について表示する。有と答えた件数は25%あるが注文住宅の場合は要求がきびしく29.4%となる。
5. 結果（問題点）：1)瑕疵保証の実状は希望期間の約半になっており、その1で述べたように全面的に見直しされることが必要である。2)アフターサービスの状況と瑕疵苦情の相談先は需給種類による違いはあるが、それらは明確に規定されることが望ましい。3)前2項の問題を含み、一般居住者が理解しやすいように瑕疵保証制度が統一的に整備される必要があり、また利用しやすい公的仲裁制度の確立が望ましいと思われる。