

〈目的〉本報はトラブルの実態と、それに対して消費者がとった解決行動についての調査結果を分析検討したものである。

〈方法〉調査時期、調査対象はその1と同じである。調査内容は、トラブルの有無、処理の仕方、その他である。

〈結果〉現住宅の取得に際してのトラブルのなかで最も多いものは、土地・建物の欠陥・欠点に関するもので、建売住宅の粗雑施工がうかがわれる。(欠陥・欠点の実態の詳細についてはその4に譲る。)次いで多い内容は、アフターサービスに関するもの、引き渡し日の遅れ、注文した内容や業者から聞いた内容と実際との違い等である。アフターサービスについては、定期点検がないことに対する不満を1/3の人が訴えている。業者に連絡してもすぐに来てくれなかったり、アフターサービス(瑕疵保証)期間が短いことに対する不満を1/4の人が持っている。アフターサービスの改善要求については、3割の人が「改善してほしい」と回答している。注文した内容や業者から聞いた内容と実際との違いは、「使用する材料や品質」面に多く発生していることから、口約束に頼らず、書面による契約を重視することが、消費者の自衛策としても大切であると思われる。

トラブルの相談機関として居住者に知られているものは、消費生活センター(38%)、都道府県土木建築課(22%)等の地方自治体レベルで設置されている機関である。国政レベルの相談機関や、消費者団体による相談機関の知名度は非常に低い。そして全体の1/3の人は、相談機関をどこも知らない状態である。