

2024年の建築相談室

2025/05/05

社会貢献部門 相談委員会 橋本 頼幸

0. はじめに

2020年度、2021年度は新型コロナウイルスの影響による相談室の休会がありましたが、2022年度以降、2023年度、今回報告の2024年度は予定通りの開催となった。

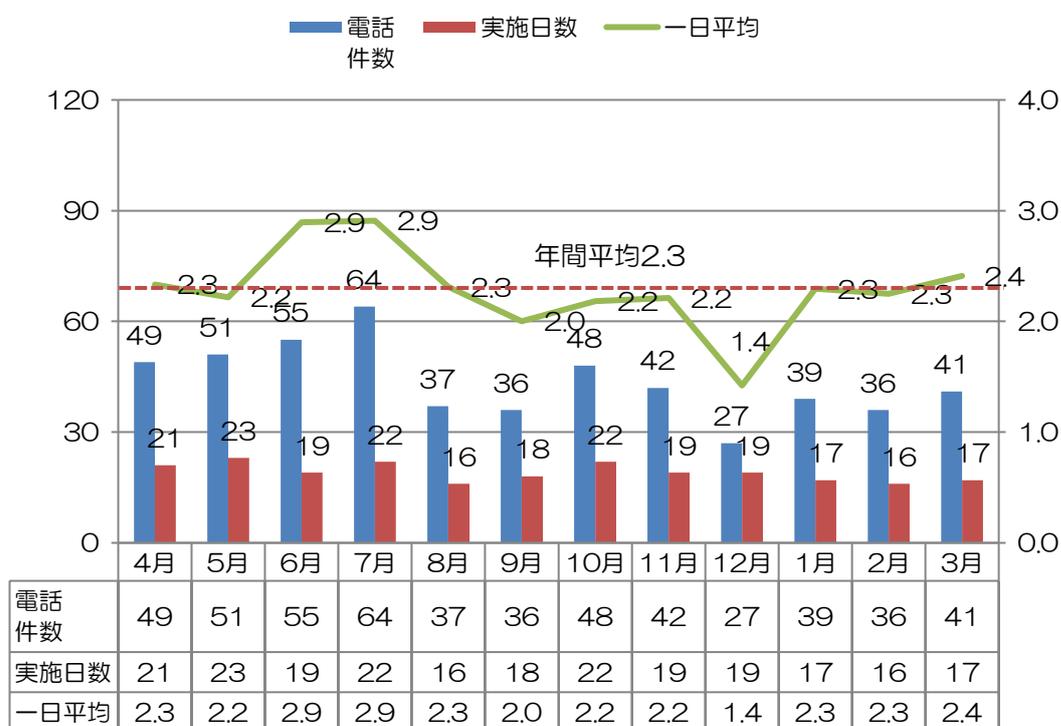
1. 単純集計

2024年4月～2025年3月までの、全相談件数は525（2023年度600、2022年391、2021年度391(コロナ禍)、2020年度568(コロナ禍)、コロナ前2019年度766）件、うち面接相談申込みが17（同15、23、13、15、21）件、現地相談申込みが17（同23、20、20、30、47）件であった。年間相談日数は229（同230、239、149、175、234）日であり、1日平均件2.3（同2.6、2.2、2.6、3.2、3.3）件であった。

コロナ禍があけて3年経過し、昨年少し相談件数が回復してきたが、2024年度はコロナ禍1年目の2020年を下回る相談数となった。

月別では、5月・9～12月が平均を下回っており、特に12月は年間平均相談件数2.3件/日から1件近く少ない1.4件/日であった。平均相談件数が多かったのは7月・8月の2.9件/日であった。この結果は例年同様、上半期は多めで、下半期は少なめである（表1参照）。

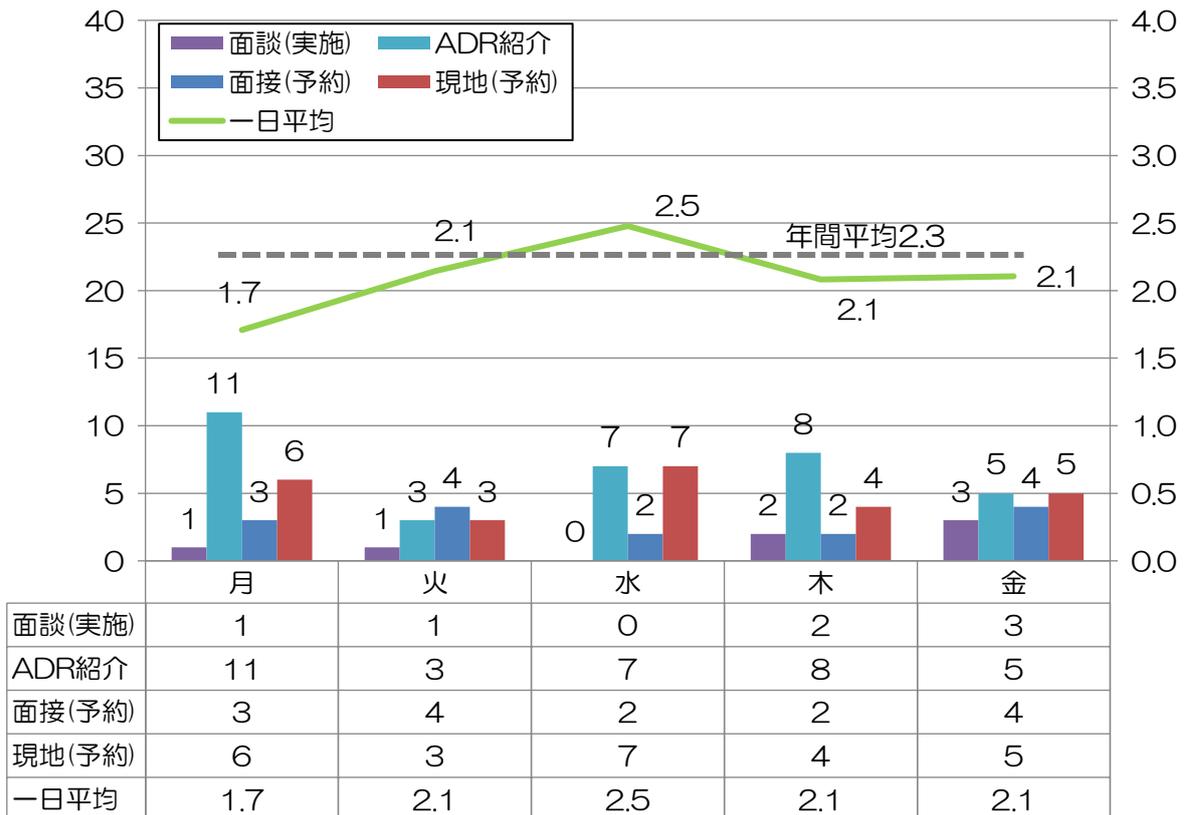
表1 2024年度の月ごとの相談件数推移



曜日別にまとめた。実施日は、月曜日 48 日、火曜日 42 日、水曜日 46 日、木曜日 48 日、金曜日 47 日であった。一日の相談件数は、2022 年度はほぼむらがなかったが、2023 年度は「週の初めが多い」傾向だったが、2024 年度は週の中日水曜日が多く、月曜日は少ない傾向にあった。

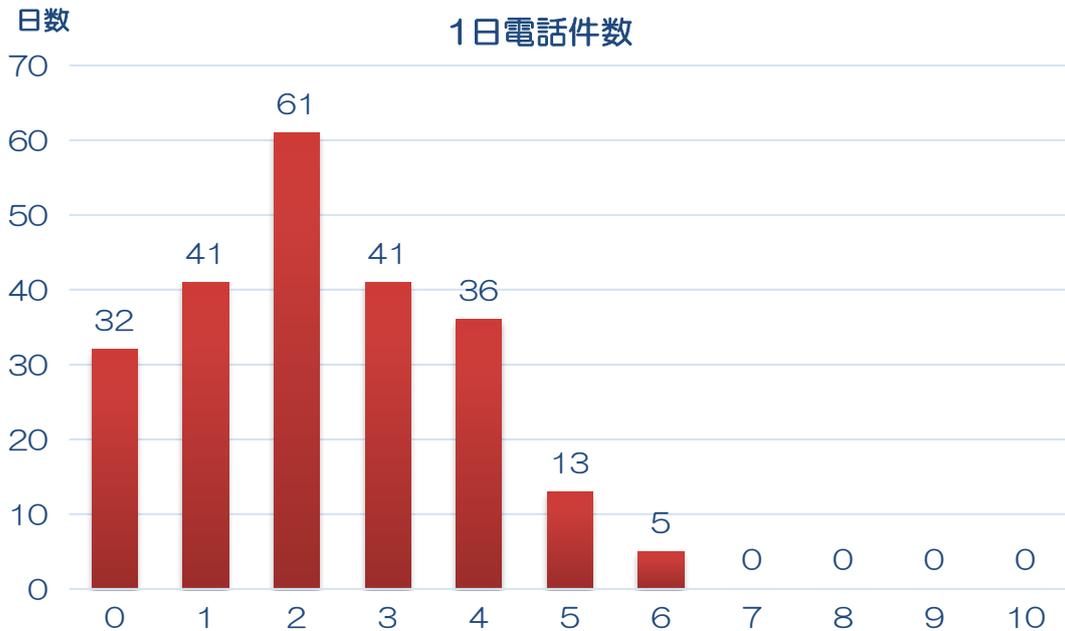
面談の実施、現地相談予約は曜日の違いはないとみられる。

表 2 2024 年度の曜日ごとの相談件数と相談処理件数

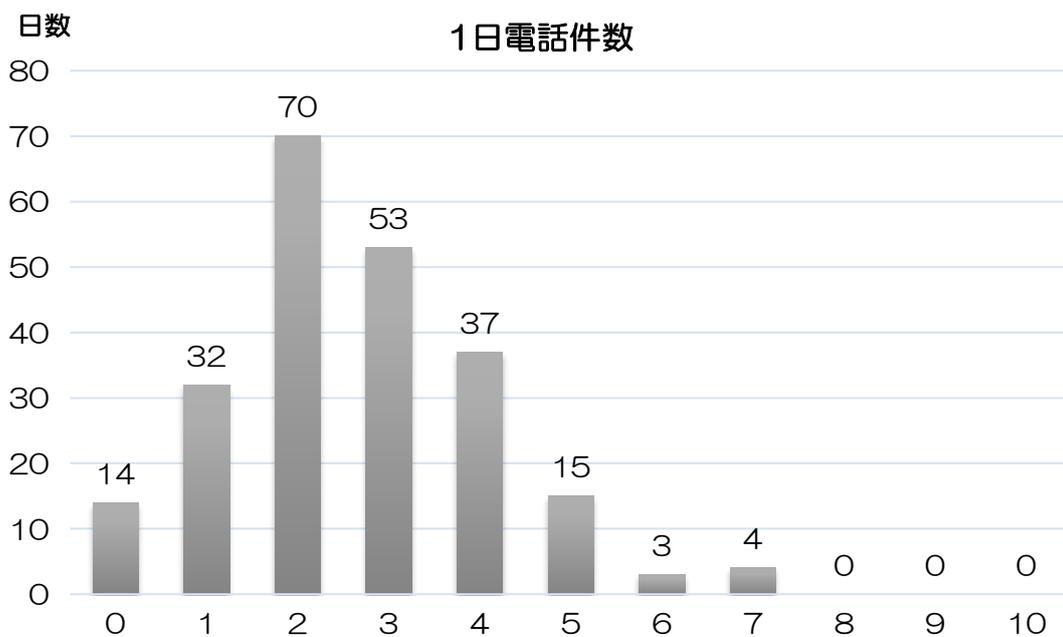


一日の相談件数も減少傾向にある。コロナ禍前は1日10件という日があったが、2023年度は7件の日が4日あったものの、2024年度は1日6件が最大であり、一方で相談のない(0件)だった日が、2023年度の14日から32日に、1件だった日が32日から41日になるなど、相談件数が大幅に減っているのがわかる(表3、参考表)。

表3 2024年度一日相談件数(累積日数)



参考表 2023年度一日相談件数(累積日数)



2. 相談別件数の年間傾向

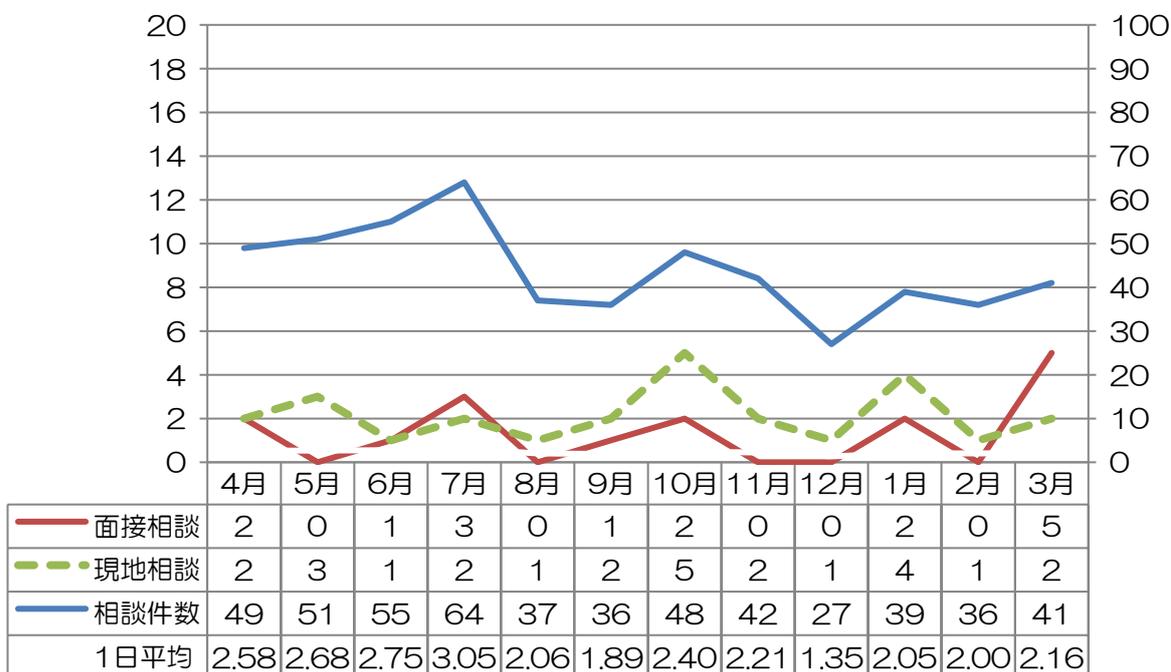
面接相談申込みが16（前年度17）件、現地相談申込みが26（前年度26）件であり、面接相談、現地相談ともに申し込みは前年と大きく変わっていない。

一方で、面接相談の申し込み16（前年度16）件のうち、2024年度に実施された面接相談は17（同16）件、現地相談申し込み26（前年度26）件のうち、2024年度に実施された現地相談は17（同23）件であった。面接相談のキャンセルはなく（前年度2）件、現地相談は9件（前年度3件）だった。面接相談は、事務局に直接来た相談が1件増えたため予約16に対して実施17になっている。2024年度の現地相談のキャンセルは実に3割強であり、キャンセル率がかなり高くなっていることがわかる。2021年度から面接相談・現地相談の申し込みは、電話受付の後申込者が申込書を記入してからファックス又はメールで送信するルールに変更され、それが定着し、電話での案内も徹底されたことが昨年まではキャンセル減につながっていたが、2024年度は急にキャンセル率が増えたと言える。

面接相談は電話担当者があらかじめわかっているため相談者とのマッチングがしやすい一方で、現地相談は相談者側都合のキャンセルのある一方で相談員側の担い手が不足していることがうかがえる。

月ごとに顕著な傾向は読み取れない（表4参照）。

表4 2024年度月別相談件数

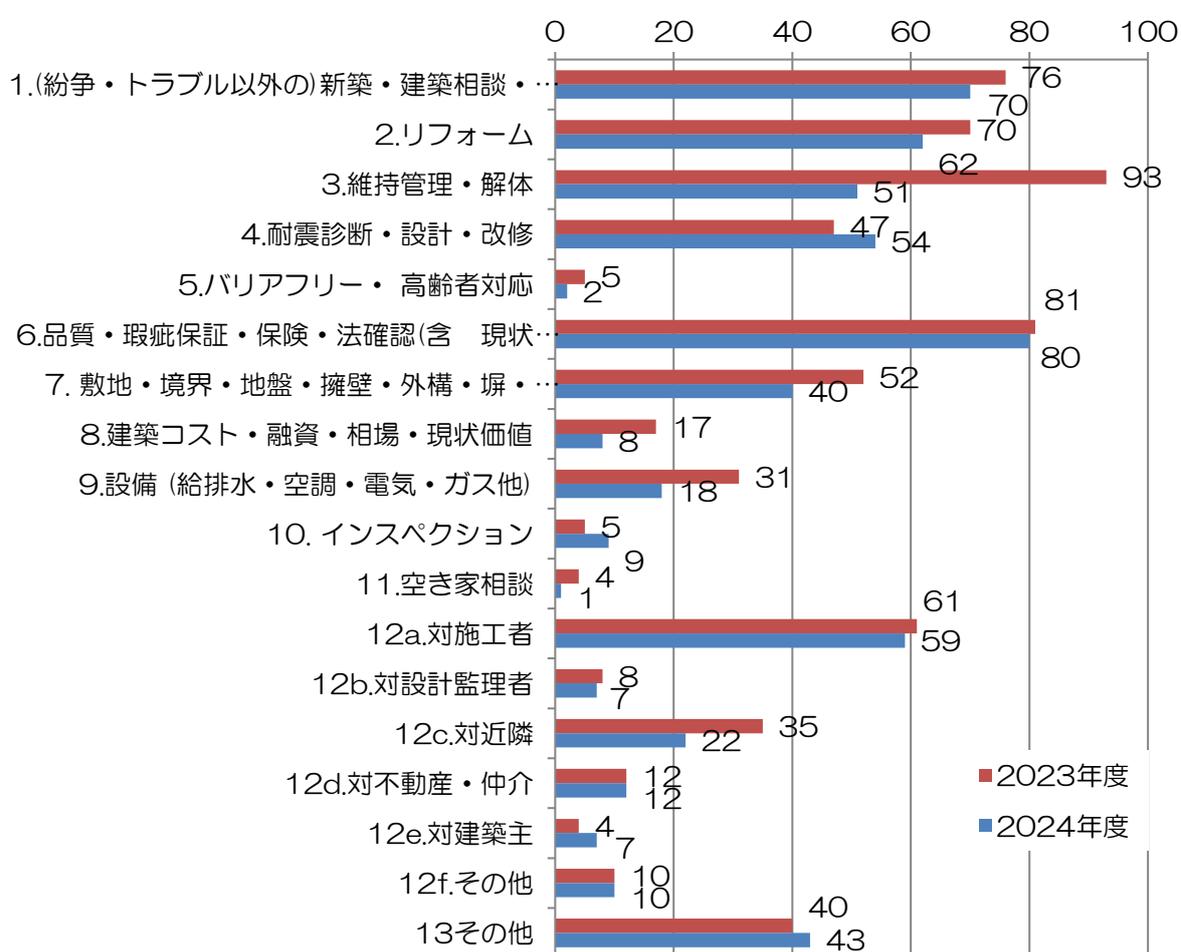


3. 相談分野の特徴

2024年度は、2023年度から全体で75件(約15%)減少していることを考慮すると、「1.(紛争・トラブル以外の)新築・建築相談・工法」「2.リフォーム」の割合は変化ないと言えるが、昨年大幅に増えた「3.維持管理・解体」は例年通りに戻っている。「4.耐震診断・設計・改修」「10.インスペクション」相談は増加している。昨年増加した「11.空き家相談」は例年通りに戻っている。

一方トラブル対象としての「12e.対建築主」の相談が約倍増している。「12e.対建築主」の相談者は設計者・施工者・不動産業者などからの建物供給者側である。つまり、これらの供給者側からの相談が増えていることは、後の相談者属性で詳説する(表5参照)。

表5 2024年度の相談分野別相談件数

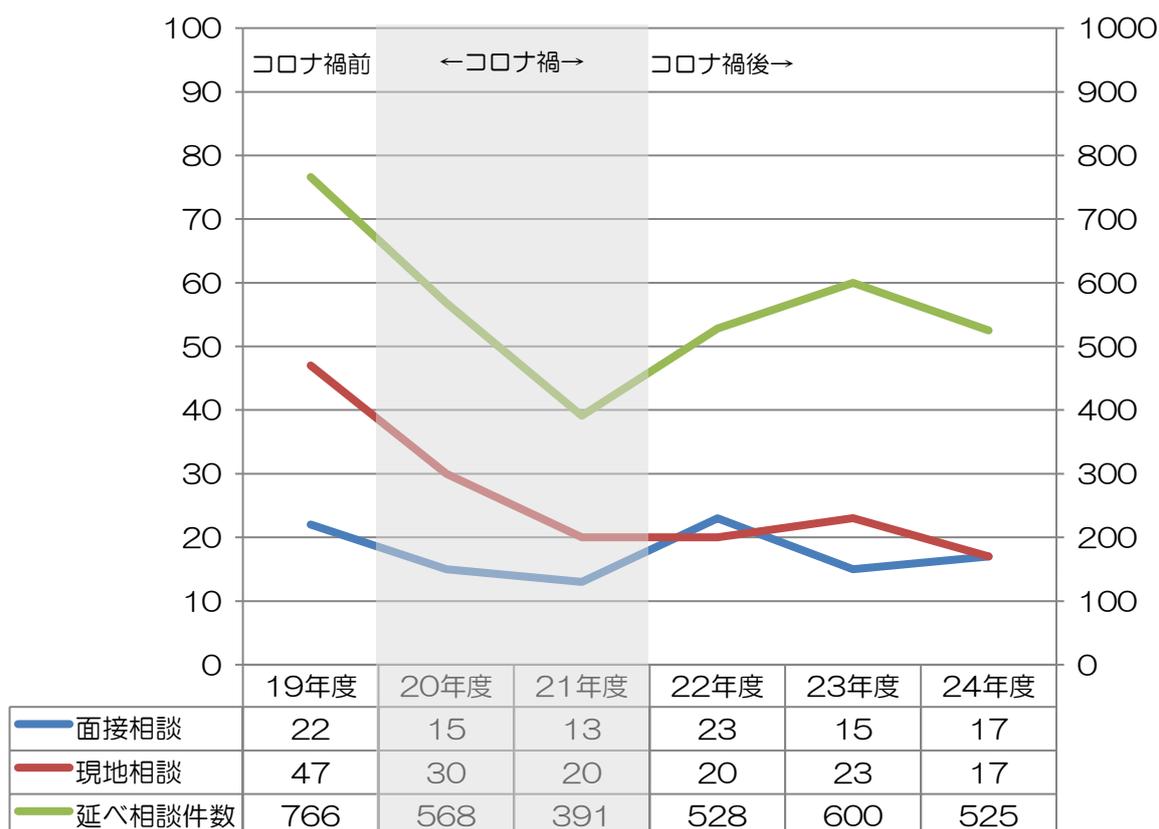


5. 過去五年間の相談件数の推移

2023年度はコロナ禍中 2021年度から、電話相談は少しずつ回復傾向にあったものの、2024年度はコロナ禍中の2020年よりも減っていた。面接相談・現地相談においても2021年度から横ばいである（表6参照）。

また、ADRには年間36件（前年度21件）の相談者を紹介した。

表6 過去六年間の相談件数



6. 相談対象物件と相談者の属性

相談対象物件は、圧倒的に戸建て（所有）322件が多いが、建物所有者ではない、戸建て（非所有）、非住宅建物が増加傾向にある（図1）。相談件数が減ったのは概ね「1 戸建て（所有）」「4 賃貸マンション」であり、それ以外は増減無し、もしくは増となっているのも今年の特徴と言える、

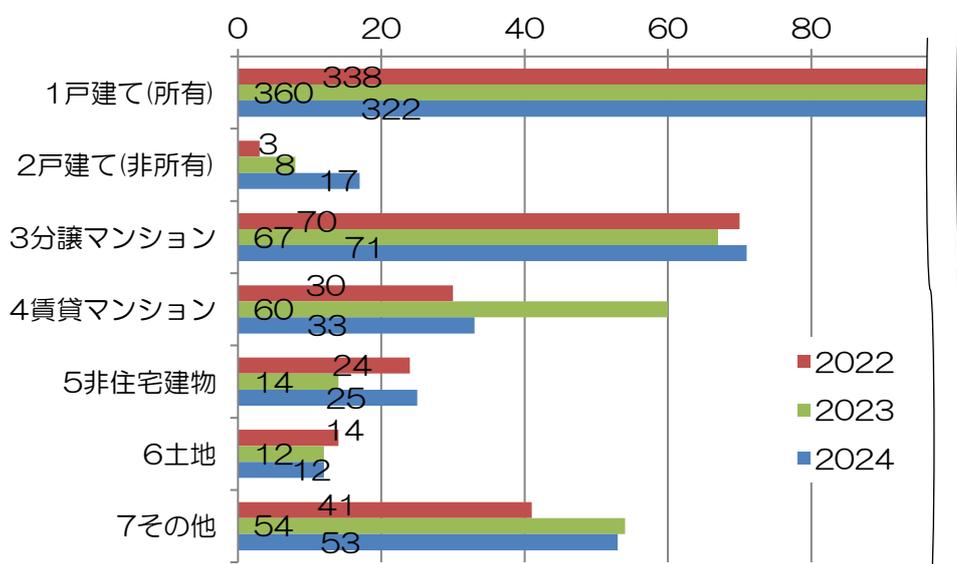


図1 相談対象物件

相談者の属性は、建築主（一般）が主であるが、建物供給側の、建築士・設計監理者／施工者／不動産・デベロッパー業者の相談も前年まで大幅増にあり、それ以外（借借人などの当事者以外や行政担当者・消費者センターの職員などの代理で連絡をしてきた方など）が毎年増傾向にある（図2）。

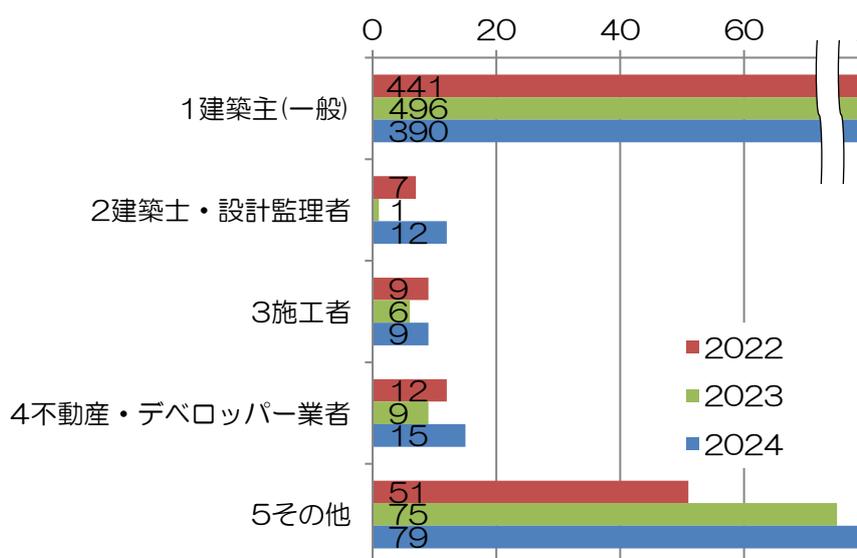


図2 相談者の属性

建築士会相談室としては、これまで一般消費者からの相談(「1 戸建て(所有)」「3 分譲マンション」)がほとんどを占めていた。今もその傾向は変わらないが、今年のように相談件数が減った場合、一般消費者の相談件数が減るものの、その他の相談は変化無しもしくは増加傾向にあり相談対象建物が多様化してきたとも言える。この傾向は相談者の属性でも同様のことがいえ、これまでの相談の大半を占めていた「1 建築主(一般)」が大幅減の一方で、建物供給側の、「2 建築士・設計監理者」「3 施工者」「4 不動産・デベロッパー業者」の相談と「5 その他(当事者以外や代理連絡)」が増えていることも、相談者の属性が多様化していることを示している。

7. 電話相談後の対応

電話後の処理については、電話でのアドバイスが完結する場合を除いて、「住宅を設計する仲間達」「鑑定業務支援」「ADRを紹介」が増えた一方で、「耐震」「マンション維持管理」が減っている(図3)。

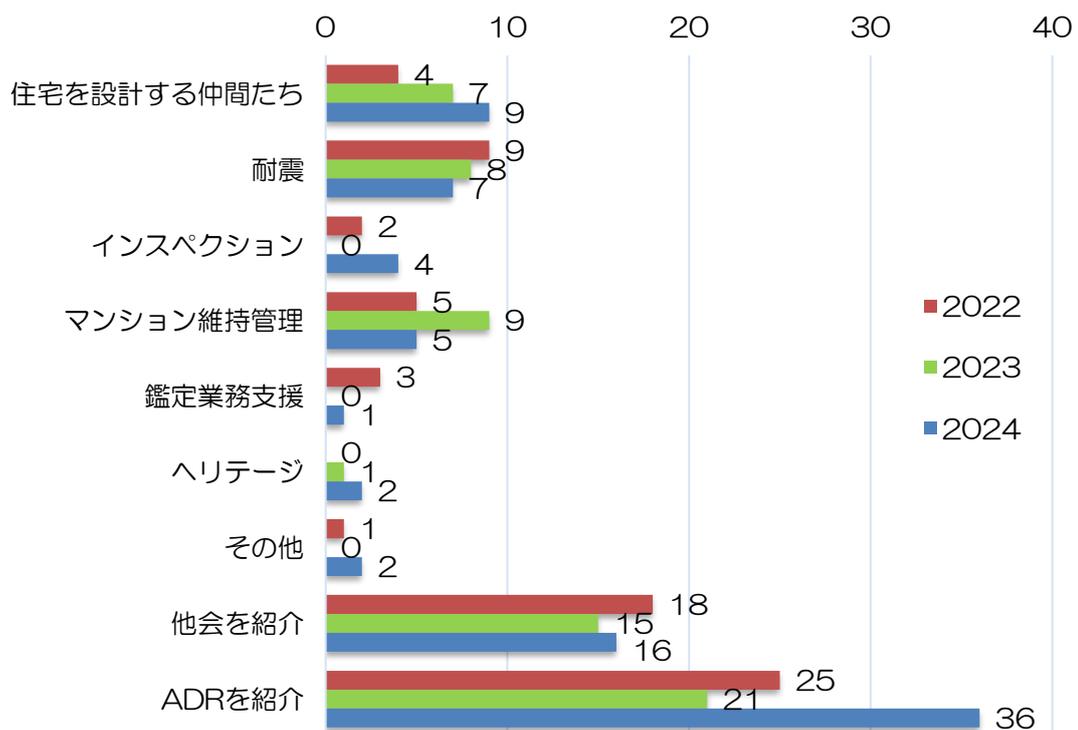


図3 電話相談後の処理について

8. まとめ

2024年度の建築相談は、コロナ禍後3年経てコロナ禍前に戻るかと思いきや、全体の相談件数は大幅に減らすこととなった。戸建て(所有)や分譲マンションといったいわゆる建物を所有している一般消費者が大幅に減らし、一方で、戸建て(非所有)や非住宅建物が増えた。また、相談者の属性も建築主(一般)が減り、建物供給側の建築士・設計監理者/施工者/不動産・デベロッパー業者の相談が増えたことが特徴的である。これは、昨年度以上に相談内容が多様化していることがわかる。

また、面接相談や現地相談の有料相談の相談件数は、実施件数としては面接相談が2件増の17件、現地相談が5件減の17件であった。また、面接相談のキャンセルはなく、現地相談は申込み26件に対して9件のキャンセル(キャンセル率約35%)だったことが特徴的である。これまでも現地相談のキャンセルは2~3割程度であったが、2024年度は特に多かったと言える。様々な要因が考えられるが、面接相談は電話相談を受けた時点で相談担当者がわかっているため相談する側と相談を受ける側のマッチングをしやすい一方、現地相談は担当者を探す時点で苦戦していることが多く見られる。時間を要して相談者が決まらず、相談キャンセルとなっているケースも見られる。加えて、相談内容もかなり高度で複雑化していることも相談内容からうかがえる。

今後、相談員には、多様化して高度で複雑化する相談内容に対応できるようなスキルアップが求められるとともに、電話相談や面接相談・現地相談の相談数の推移とともにその検証も必要だと考える。

以上