

住宅リフォーム工事における工事請負契約（瑕疵担保関係）と 瑕疵保証の実態に関する調査（平成 29 年度）・報告書【概要】

平成 30 年 3 月

（一財）住宅保証支援機構・住宅保証研究所

1. はじめに

人口減少の時代を迎え、わが国そして我々の住まいづくりの目標も、新築住宅中心から、既存の住宅について、的確な維持管理や増改築・リフォームなどを通じて質の向上をはかり、ライフスタイルに合った住みこなしを図っていく方向に主眼が向けられ始めています。リフォーム市場規模は急速に拡大しており、住生活基本計画によれば、平成 25 年の約 7 兆円が、平成 37 年には約 12 兆円まで拡大するような予測もされています。

一方、住宅リフォーム工事は、新築住宅の建築工事に比べ、工事に対するニーズが多様であることなどにより、工事内容にそれぞれ個別性があることが避けられません。リフォーム工事の発注者／注文者にとって、心配事の一つは、工事の結果が必ずしもうまく行かず、工事实施後生活してみたときに、いろいろな不具合が出てくるかもしれないことと、そうした不具合が出てきたときに、リフォーム工事を実施した事業者に、どのような対応をしてもらえるのか、ということだと思われまます。このような発注者／注文者が、その心配事に対処することができる社会的なしくみに、工事を実施した事業者（請負者）の「瑕疵担保責任」や、事業者が注文者に提供する「保証」あるいは「アフターサービス」のしくみがあります。前者の「瑕疵担保責任」は、法（民法）と事業者・発注者間の契約の双方に基づくもので、後者の「保証」又は「アフターサービス」は、事業者と発注者間の契約にのみ基づくものです。

しかしながら、平成 29 年に国会において民法の改正が行われ、「瑕疵担保責任」に関する法制度上の環境が大きく変わろうとしています。すなわち、これまで使い慣れておりました「瑕疵」という文言が消え、「契約不適合」という表現で扱われることになるとともに、いわゆる「木造 5 年」などの瑕疵担保期間に関する特則等がなくなり、工事請負契約やこれに連なる保証契約等で瑕疵（契約不適合）に対する担保期間を明確に示して合意した場合を除き、原則 10 年の担保責任を負うことになりました。

このような状況を踏まえ、当財団住宅保証研究所では、昨年度までに、住宅新築工事を中心とした契約・保証の実態の調査研究を実施して参りましたが、今年度においては、昨今需要及び実施件数が急速に伸びている住宅リフォーム工事に焦点を当て、個々の工事請負契約時の瑕疵担保に関する内容のあつかいの状況と、事業者から顧客にご提供いただいている保証書・保証契約等による瑕疵保証の状況について実態調査を行い、今後の住宅リフォーム界における瑕疵等の保証に関する対応の方向等について検討を行うこととしました。

2. 調査概要

(1) 調査時期・方法

住宅リフォーム工事の事業者には「アンケート調査票」を郵送し、回答を郵送いただく方法により実施しました。

アンケート調査票の送付先である住宅リフォーム工事の事業者は、次のような要領により選定しました。

- ・ 国土交通省の住宅リフォーム事業者団体登録制度に平成 29 年 10 月時点で登録されている住宅リフォーム事業者団体のうち、主に戸建て住宅のリフォーム工事を扱う事業者が多いと思われた団体を 5 団体抽出
- ・ 抽出した事業者団体の HP から記載の有った団体加盟事業者の事業者名及び住所を採取（約 2000 事業者）
- ・ 上記のリストから、無作為に 1000 事業者を抽出し、アンケート調査票の送付対象とした

アンケート調査票の郵送は平成 29 年 12 月に行い、回答期限を平成 30 年 1 月下旬としました。

アンケート調査票回収数（有効票）は、190 事業者であり、回収率は 19.0%となりました。

(2) 契約・保証関係図書類の収集

任意にご提供をお願いした工事請負契約関係書式及び保証書その他の図書類については、計 62 の事業者からご提供をいただきました。

3. アンケート調査結果

(1) 回答事業者の属性（事業者像）

① 事業業務範囲

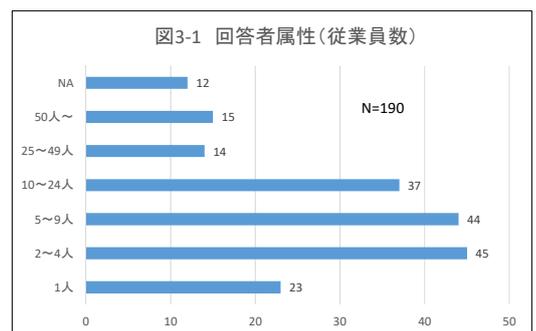
回答のあった各事業者が実施している「戸建て住宅リフォーム工事」の範囲については、ほとんどの事業者が一棟全体リフォーム、増築や、外壁・外装から設備類まで、広範な事業業務範囲を持っていました。また一部を除き、耐震診断・改修や防腐・防蟻の業務も業務範囲に含めていました。ごく少数でしたが、屋根工事や塗装等特定の業務範囲を専門としている事業者も見受けられました。

② 従業員数

今回回答のあった事業者の範囲に限った話ではありますが、事業者の従業員数から見た事業者像には、一定の傾向が見受けられました。

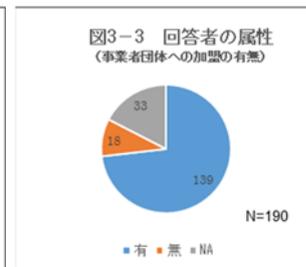
図 3-1 に示す通り、多かったのは、従業員 2～4 人及び 5～9 人の区分帯の事業者で計 89 事業者（有効回答数の 47%）を占めていました。続いて、従業員 10～24 人の区分で 37 事業者（同 19%）となっています。1 名で事業を展開している事業者も 23 事業者（同 12%）ありました。

比較的規模が小さく工事内容が多様な住宅リフォーム工事のニーズに柔軟に対応している事業者像がうかがえます。



③ 建設業許可の有無

建築工事で、一件 500 万円以上（建築一式工事の場合を除く。）の請負代金による工事請負を行う者は、建設業法に基づく建設業許可の取得が必要となりますが、回答のあった事業者のうち、図 3-2 に示す通りほとんど（178 事業者、有効回答数の 94%）が建設業許可を取得していました。一方少数（9 事業者、同 5%）ですが、建設業許可を持たないと回答しています。小規模のリフォーム工事を専業としてしていると思われます。

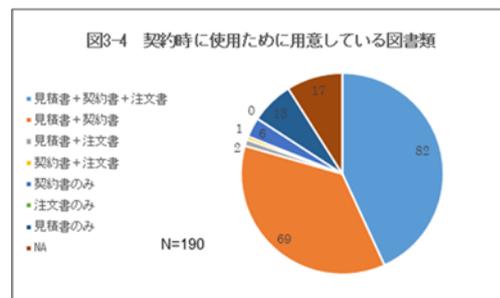


④ 事業者団体への参加状況

住宅リフォーム事業者団体登録制度で国土交通大臣登録を行っている事業者団体への加盟の有無を伺ったところ、図 3-3 に示す通り、139 事業者（有効回答数の 73%）が加盟有りと回答しています。

(2) 契約時に用いる図書類

戸建て住宅リフォーム工事を受注する場合に、契約にあたってどのような図書を使っているかについては、図 3-4 に示すような回答がありました。153 の事業者（有効回答数の 81%）では、「見積書」と「契約書（同約款）」及び/又は「注文書・請書（同約款）」という、いわばフルセットを契約時に用いると回答していました。「見積書」を用いない（すなわち「契約書」及び/又は「注文書・請書」のみ）とした事業者はごくわずかですが、「見積書」のみで「契約書」等を用いないとした事業者が 13 社（同 7%）ありました。小規模リフォームなどでは契約書類を用いないことも有る実態がうかがわれます。

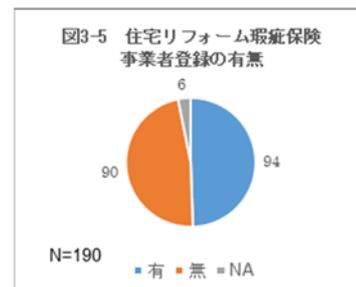


(3) リフォーム工事瑕疵担保責任保険への対応状況

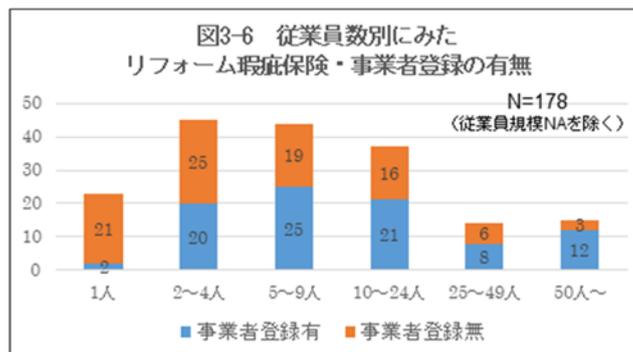
リフォーム瑕疵担保責任保険（以下、略して「リフォーム瑕疵保険」と言います。）については、リフォーム工事を実施後（工事結果の引き渡し後）に、何らかの使用上の不具合（瑕疵）が発見された場合、工事を実施した事業者によって、その瑕疵の修補（法律用語です。一般には補修などを行って不具合を解消することを言います。）やそれに代わる損害賠償等が実施され、瑕疵によって損害を被った発注者/注文者の救済がなされることを確実にするため、事業者が顧客（発注者/注文者）に提供した瑕疵保証に基づき、瑕疵の修補等を実施したとき、今度はそれによって事業者において生じた費用（損害）を補てんする目的で提供される保険のしくみを言います。

現在では、住宅瑕疵担保履行法に基づく事業認可を受けた保険法人が、リフォーム工事の事業者に対して、リフォーム瑕疵保険を提供するようになってきています。

この保険制度のしくみは、まず、この制度を利用しようとするリフォーム工事事業者が、特定の保険法人にその利用を申し込み、契約を締結して、「事業者登録」を行います。次に個々のリフォーム工事（注文）案件ごとに、保険の適用を申請し、料金を支払うことによって、個々の（特定の顧客のための）請負契約ごとに瑕疵保証が提供された場合に保険による補てんがなされるようになります。リフォーム工事の事業者は、契約した保険法人が定める技術基準等に従って、リフォーム工事を進めて完成させることが求められます。



保険法人への事業者登録の有無（瑕疵保険利用の有無）について伺ったところ、その結果は図 3-5 に示す通り、約半数（94 事業者、有効回答数の 49%）が事業者登録をしているとの回答でした。また、この事業者登録の有無について、従業員数との関係を分析した結果を、図 3-6 に示します。この図から明らかなように、従業員数の少ない、小規模事業者のほうがリフォーム瑕疵保険の事業者登録が少ないという傾向が見て取れました。アンケートの回答に添えられたコメントには、特に小規模リフォーム工事の場合、保険を適用するのに必要な保険料（一件当たり数万円程度）をリフォーム工事代金に上乗せできるのか、事業者が負担するには高すぎ、等の悩みが述べられていました。事業者の事業の継続と顧客満足との間であって、難しい問題であるかもしれません。



(4) 顧客に提供する「保証」の状況

ここでは、顧客（発注者/注文者）に対して「保証書」を交付し、瑕疵保証又はアフターサービス保証という形で「保証」を提供している事業者及び事業者像を把握します。

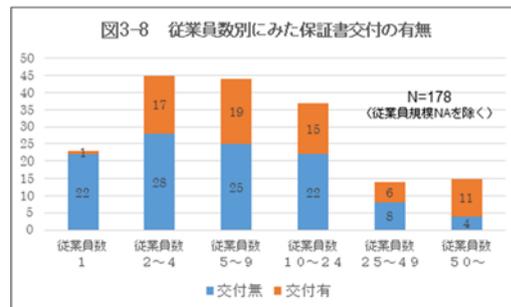
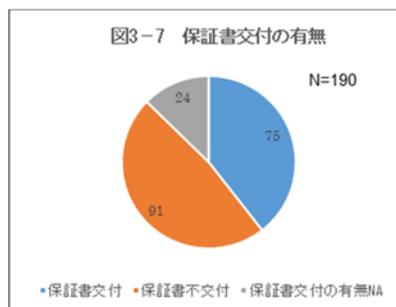
まず、リフォーム瑕疵担保責任保険を用いて、その内容に見合う保証を提供している事業者及び瑕疵担保責任保険の利用にかかわらず、独自の保証書による保証又はアフターサービスを提供している事業者の総数を把握しました。

さらに、その事業者像の実態を探るため、リフォーム瑕疵担保責任保険の利用（事業者登録）の有無別に、顧客（発注者/注文者）に対して、「保証書」を交付しているか、交付している場合にはどのようなタイプの「保証書」を提供しているかについて、伺いました。

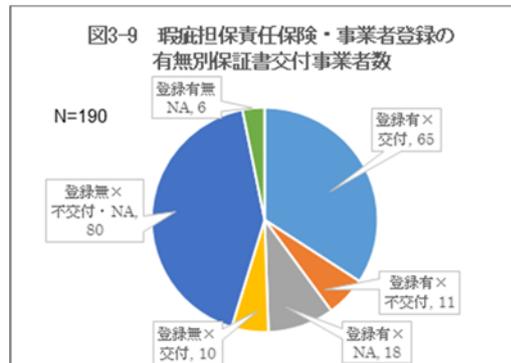
① 顧客に「保証書」を交付している事業者

まず、全体としてどれだけの事業者が「保証書」を交付しているのかを把握しました。その結果、図 3-7 に示す通り、75 事業者が「保証書」を交付しており、91 社は交付していないという状況が把握できました。（交付の有無 NA は 24 社）。

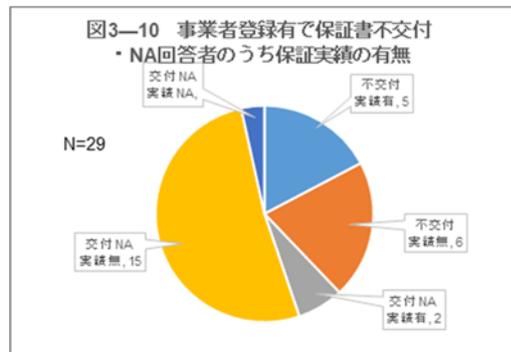
次にこの「保証書」交付の有無と事業者の属性との関係を見ていきます。表3-8に、事業所の従業員数別の交付の有無別の「保証書」交付の有無の傾向を示します。従業員数1名の小規模事業者においては、「保証書」の交付が少ないことがわかります。従業員数2~4、5~9、10~24、25~49の各区分ではおおむね同じような比率が観察されましたが、従業員数50名以上の大規模事業者では、「保証書」を交付している割合がかなり大きくなっています。



引き続き、リフォーム瑕疵保険の事業者登録の有無別に、「保証書」を交付しているかどうかの有無を集計した結果を、図3-9に示します。まず、リフォーム瑕疵保険を利用している事業者のグループ (n=94) のうち「保証書」を交付しているとした事業者が65社あった一方、交付していない事業者も11社ありました (不明・無回答が18社)。一方、リフォーム瑕疵保険を利用していない事業者のグループ (n=90) では、「保証書」を交付していない事業者が80社あった一方、10事業者は「保証書」を交付しているとの回答でした。



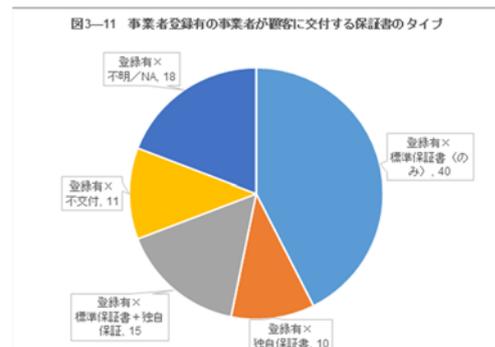
前述したように、リフォーム瑕疵保険は、リフォーム工事の事業者が、一定条件での「保証書」を顧客 (発注者/注文者) に提供し、その「保証書」に基づき、事業者が瑕疵の補修等を行った場合に、その費用に対して保険から補填が行われるというしくみですので、保険制度において事業者登録をしながら顧客に対して「保証書」を交付していないという状況には、若干矛盾が感じられます。そこで、リフォーム瑕疵保険に事業者登録をしながら、「保証書」を交付していない事業者及び交付しているかどうか不明である事業者計29例について、実際に実施したリフォーム工事において保証を行った実績があるかどうかを集計してみたものを、図3-10に示します。これを見ると、29事業者のうち、15社では、保証を行った実績がありませんでした。すなわちリフォーム瑕疵保険について保険法人に事業者登録をしているものの、例えば登録して間もないことからまだ保険に裏付けられた保証書を交付したリフォーム工事の実績が無い場合や、個々のリフォーム工事について保険を適用する場合には、発注者/注文者の意思確認が必要とされていることから、保険料の負担などを巡って、発注者/注文者から保険付保の合意が得られなかったことにより保証を提供しなかった、等の状況が考えられます。なお、「保証書」を交付しないで、保証の実績があるとの回答が5例ありましたが、これについての解釈は難しく、設問や回答の妥当性を含めて再確認が必要かもしれません。



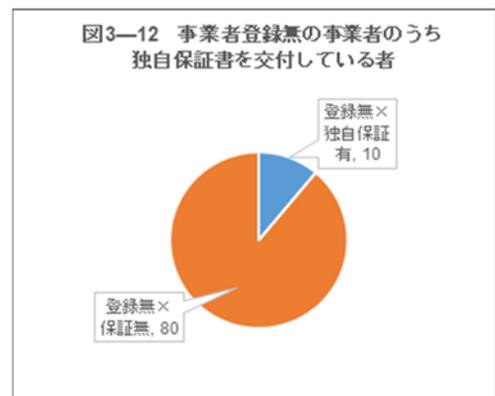
② 顧客に交付する保証書のタイプ

次に、事業者が顧客 (発注者/注文者) に交付している事例について、交付している「保証書」のタイプについて検討します。

まず、リフォーム瑕疵保険について事業者登録をしている事業者94社が、それぞれどのようなタイプの「保証書」を顧客 (発注者/注文者) に交付しているのかを集計・分析したものを、図3-11に示します。これを見ると、最も多いパターンが、「標準保証書」のみを顧客 (発注者/注文者) に交付しているもので、94事業者のうち40社 (43%) ありました。ここでいう「標準保証書」とは、リフォーム瑕疵保険の契約に伴い、保険法人から提供される「標準保証書」であり、リフォーム瑕疵保険制度の設定通りの実務がなされているパターンです。



一方、「標準保証書」ではなく、事業者独自の「独自保証書」を交付しているものが10社、「標準保証書」と併せて「独自保証書」を交付している事業者が15社存在していました。すなわち、従来から自主的に展開していた「独自保証」のしくみと、リフォーム瑕疵保険の制度に沿った「標準的保証」とが混在している状況を示しているといえます。今後、リフォーム瑕疵保険の普及とともに、この傾向がどのように変化してくるのか、また、「独自保証」は一般的に該当事業所の独自資力をベースとして提供される保証であるため、その実効性がどれだけ担保されるのか等について、引き続き注視していく必要があると思われます。また、図3-12に示す通り、事業者登録をしていない事業所90社のうち、10社は独自の取り組みにより「独自保証書」を提供していました。この割合が多いか少ないかは議論が分かれるところですが、今後リフォーム工事における瑕疵担保又は瑕疵保証に対する社会・消費者の関心が高まってくることが予想される中で、この傾向がどのように変化するかについても、引き続きフォローが必要と思われます。



4. 実際に用いられている請負契約約款及び保証書類の特性

アンケートとともにご提供いただいた、事業者と顧客との間で実際に適用されている契約図書類及び保証書類について、請負契約における「瑕疵担保」の扱われ方、「瑕疵担保」と「保証」との関係、並びに「保証」の内容及び保証書の形式等について集計・分析を行い、その実態を考察しました。なお、提供いただいた図書類の内容・形式等は極めて多様であったため、その分析・考察結果の詳細はここでは掲載できませんので、当（一般財団法人）住宅保証支援機構のホームページ（下記参照）から、報告書（本体）を見ていただくようお願いします。

(1) 請負契約（約款）における「瑕疵担保」に関する定め・内容の扱われ方

収集した契約約款事例では、「瑕疵担保」に関する規定について、基本的な構造が異なる、以下の様な2つの「基本的な規定タイプ」が見受けられました。

イ) 約款の条項の中ですべての関係要件を記述し、自立して用いることができるもの

ロ) 具体的な関係要件は、他の独立した「定め」（たとえば「民法」、「保証書」）で定める内容を引用しているもの

この中で、イ)のタイプ（必要な内容をすべて規定しているもの。）については、「瑕疵担保の対象」「瑕疵担保の義務・権利」「瑕疵担保期間」「権利行使の期間・条件」「瑕疵担保の適用除外」の各「要素的項目」が共通して含まれていました。「瑕疵担保の対象」については、「瑕疵」と「瑕疵によって生じた滅失毀損」という2つのタイプがありました。また「瑕疵担保期間」については、「引渡し時に発見した場合」から「10年」まで、大きなばらつきがありました。

(2) 請負契約と保証との関係・連動

工事の完了・引渡し時に「保証書」が交付される場合、工事請負契約のなかで「保証書」による保証がどのように位置づけられているかを検討しました。結果として、請負契約による瑕疵担保に併せて、1) ただし、別段の保証書を発行している場合には当該保証書の定めによる、2) また、別段の保証書を発行している場合には当該保証書の定めによる、3) アフターサービスについては別途のアフターサービス基準による、という3タイプの表現が見受けられました。

(3) 発注者／注文者に実際に交付されている「保証書」の情報の内容・構造

実際に公布されている「保証書」（及び保証契約／約款）に記載されている内容を比較・検討し、「保証書」としてどのような情報がどのような構造で提示されているかを考察しました。

記載されている事項には、「注文主／顧客の氏名及び工事（物件）名」のほか、「保証対象部位・部分」「保証対象となる不具合・現象等」「保証内容」「保証期間」「保証条件」「保証の適用除外・免責事項」といったようなものがありました。ただ、これらの項目の多くは、それぞれの形式の表などで表現されている事例が多くあり、その表形式や用いられている事項名等については、大きなばらつきがあり、専門家ではない注文主／顧客にとって十分な理解を図ることに困難さがあることが観察されました。将来的に、業界横断的な「共通様式」や「表現方法の標準」についての取り組みが必要となるかもしれません。

5. 請負契約における瑕疵担保と保証の扱い・今後の方向に関する考察

今回の調査の対象とした工事請負契約における「瑕疵担保」の扱いなどの多くは、民法に規定される請負契約における瑕疵担保責任がそのベースとされています。しかしこの民法の売買契約や請負契約に係る規定を含む債権関係規定は、平成29年に大規模に改正・公布され、平成32年（2020年）に施行されることとなりました。この大規模改正では、建築・住宅の売買契約や、建築工事・リフォーム工事の請負契約に関する内容、特に瑕疵担保責任に関する規定に大幅な変更がありました。（その具体的な内容等については、上記同様当財団のホームページから、報告書（本体）を見ていただくようお願いします。）

この中で、建築工事・リフォーム工事等の請負契約において特に影響が大きい変更内容は、これまでは「引渡し時から起算される瑕疵担保責任の存続期間」が「土地の工作物の場合で、木造5年、非木造10年（改正前の第638条）」「それ以外で1年（改正前の第637条）」とされていたものが、原則として「知った時から1年以内の通知」「10年の消滅時効」が適用される「契約不適合の場合の履行の追完請求の可能な期間」という形に変わるというところにあると言えます。

もちろん、「瑕疵」に代わる「契約不適合」とは、どのような状態が該当することとなるのか、あるいは、厳格責任（過失の有無を問わず責任が存在する）である瑕疵担保責任から、履行の追完請求が過失責任に基づくものとなること等についての影響は現段階では明確には見通せませんが、今後の紛争事例や裁判例等の推移によっては大きな変化がありうることも考えられます。

しかしながら本調査の主旨に照らしてみた場合、最も大きな影響を及ぼす可能性のあることは、工事における不具合の補修等の請求が、原則的に10年の間可能となることではないかと思われます。すなわち、請負契約上、または保証契約若しくは保証書の交付を通じて、補修等の責任を持つべき期間や範囲などを明示的に表明していない限り、原則として10年間、契約不適合の場合の履行の追完請求を受ける可能性があることに特に留意が必要であると思われます。従って、今後のリフォーム工事の実施においては、工事事業者にとっても、発注者／注文者にとっても、どのような場合に、どのような補修等が（請負者の責任において）、どのような期間において実施されるのかを、契約の締結に先立って明確にしておく必要が高まってくるといえるのではないのでしょうか。

そのような「補修等の範囲・期間等を明確化」する手段として考えられるのは、①請負契約において、補修等の請求をできるタイミング・期間を明示的に約定しておく、②同じく請負契約において、又は連動させて、「補修等を行う不具合の状態の範囲・補修の内容等」を明確に約定しておく、というやり方が考えられます。後者の②は、条件を明示して「保証」を約束することに他なりません。「保証」の内容を専門家ではない発注者／注文者にもわかりやすい形態・表現で「保証書」として明確化し、顧客に交付しておくことによって、不必要な争いなどを避けることができ、また顧客に対して安心を提供することによって、より高い顧客満足が得られるようなことが期待できると考えられます。