

---

# もう困らない！

## 雨漏りトラブルをスムーズに 解決する方法



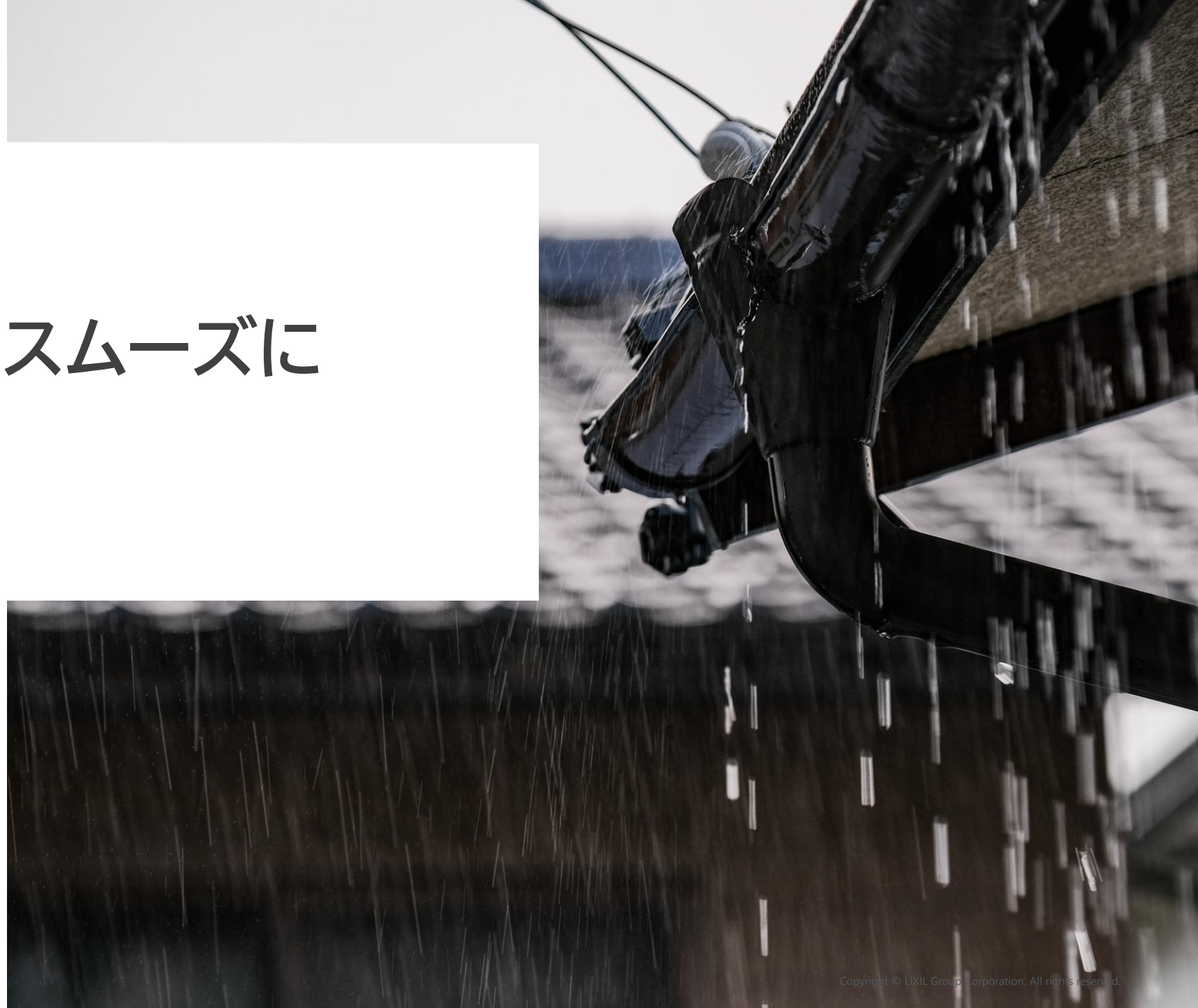
**JAPAN  
HOME  
SHIELD**

建てるを支える。  
住まうを想う。

マーケティング部

2025年5月23日

©JAPAN HOME SHIELD CORPORATION  
ALL RIGHTS RESERVED.



## 本セミナーでわかること

- ❗ 雨漏りトラブルの事例
- ❗ 事故が起きた時の対応
- ❗ スムーズに解決する方法

雨漏りの相談は、住宅会社様とオーナー様の間でしばしばトラブルに発展します。  
適切な対応がなされない場合、信頼関係が崩れ、訴訟問題に繋がることも。  
そのため、住宅会社様が安心して対応できる仕組みが不可欠です。  
本セミナーでは、こうしたトラブルを防ぎ、スムーズに解決する方法についてご紹介します。

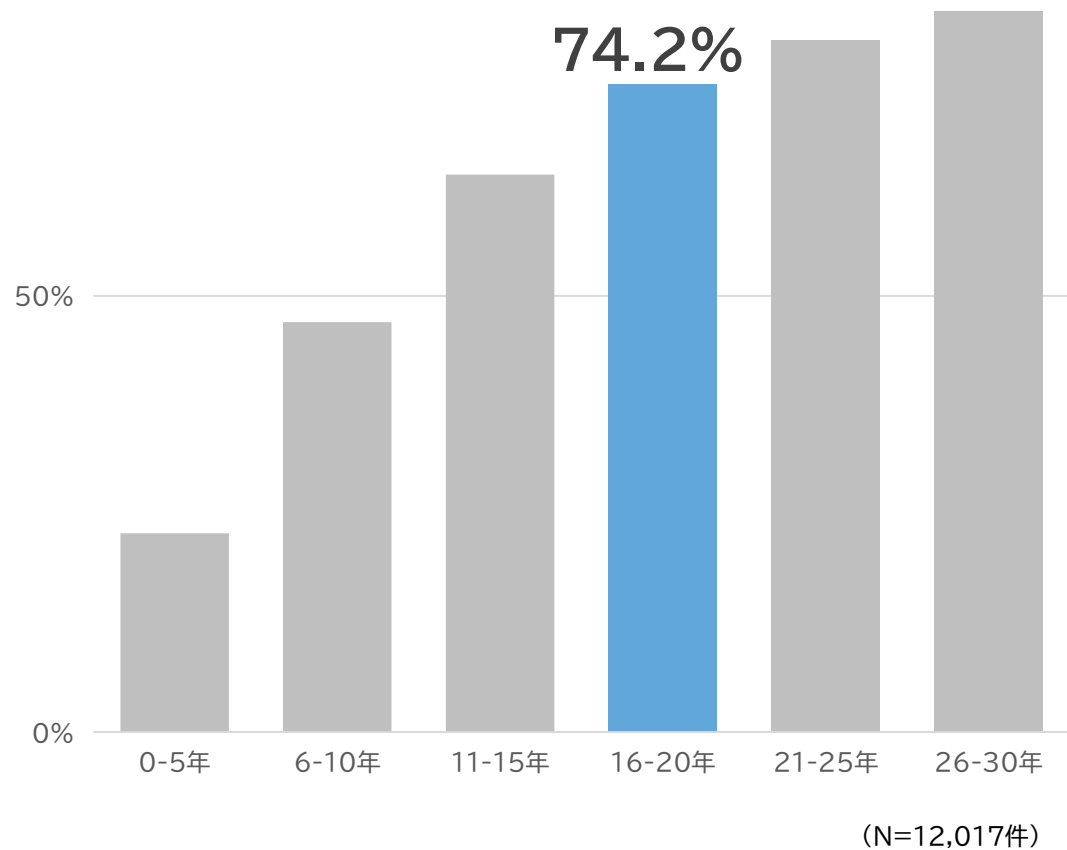
## 施工に問題は無いのに、雨漏りトラブルは起きるのか？

『補修したのに、  
また雨漏りしている！』

『工務店の対応が遅い！』

『引き渡しから半年で天井にシミが…。』

## 築年数と雨漏り(指摘事項)



※JHS既存住宅インスペクション実績レポート2019-2020より抜粋

※指摘事項＝劣化から不具合を予見させる可能性があるものすべてを含む

### 住宅インスペクションにおける 「雨漏りの可能性を含む指摘」

- 築年数が浅くても雨水の浸入に関する指摘あり
- 築5年を超えると外壁に関する指摘が増加傾向
- 築**15**年を超えると、およそ**8**割に指摘事項

# 雨漏りトラブル1

T 工務店



エリア： 関東南部

築年数： 9年

階層： 2階建て

構造： 在来工法

梅雨の6月に、工務担当に一報が入った。

## 原因は上部のバルコニー？



※イメージ写真

「1階リビングの天井で雨漏りが発生」と連絡を受け、現地へ。以前、同じ団地の同じ箇所で雨漏りがあったことを思い出し、上階のバルコニー溝を確認。溝に溜まったゴミを撤去し、防水テープを貼って対応完了。

3カ月後、再度連絡を受け現地を確認すると、  
**再度雨漏りが発生**していた。



Y ホーム



エリア: 甲信越

築年数: 15年

階数: 3階建て

構造: 在来工法

3月、会社に一報が入った。

## 穴(損傷)は2か所あった？



※イメージ写真

「2階の内壁に水がついている」と施主から連絡があったが、工務担当者が不在で「折り返します」と返答。そのまま決算業務の忙しさで対応を忘れてしまう。

後日、再び施主から連絡があり、謝罪のうえ営業が現地へ。屋上全体の補修が必要と判断し、見積もりを提示した。

高額な見積もりに **お施主様は納得しなかった。**

# 雨漏りトラブルは屋根や外壁の穴だけが原因ではない！穴は他にも！

POINT

01

## 初動対応が遅れる

早急な対応を求められた際に、社内の対応マニュアルが無く、連絡が出来ずクレームに発展。

POINT

02

## 原因を決めつけ、広範囲で補修するも再発

以前対応した物件と同じ現象だからと原因を決めつけてしまう。一応リスクヘッジのため広範囲を補修。しかし、雨漏りが再発。修繕費の増大と顧客の不満を招いた。

POINT

03

## 工務店とオーナーの認識ズレが信頼関係悪化を招く

工務店は施工に問題無く他に原因があると説明し保証対象外と判断。しかし、オーナーは施工不良を主張し対立。対応が遅れ信頼関係が悪化。

## 雨漏りトラブル対応 3つのポイント



迷わない！

思いこまない！

誤解させない！



# どうすればいいのか？

## POINT

●1

### マニュアルの整備

対応のバラつきをなくし、誰でも迅速・的確に動ける体制を構築し  
初動の大事さを社員に浸透

## POINT

●2

### 過去の経験を疑う

従来の事例に頼らず、ヒアリングを徹底し、根本原因を見極める。  
先入観を排した判断が重要

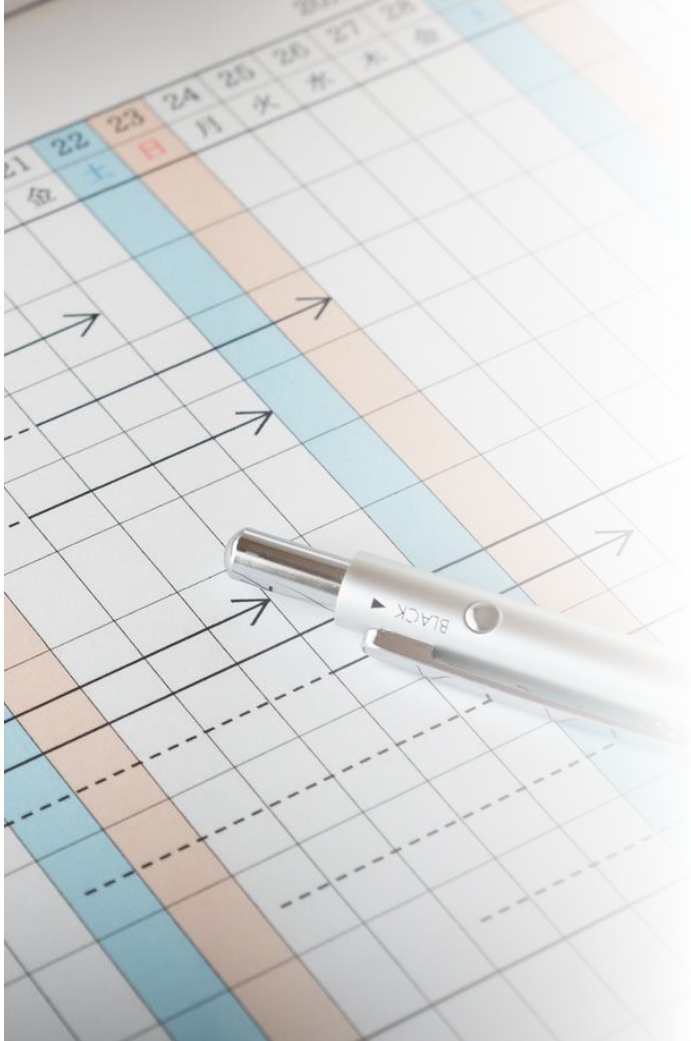
## POINT

●3

### 客観的な調査

最新技術や第三者診断で原因を特定し、専門知識を分かりやすく伝える

## ●1 マニュアルの整備



01

### 対応フローの明確化

- ・施主からの問い合わせ対応作成
- ・初動→調査→診断⇒報告→修繕までの手順を明文化

02

### チェックリスト作成

- ・問い合わせ時の確認項目
- ・調査時のヒアリング内容項目をリスト化

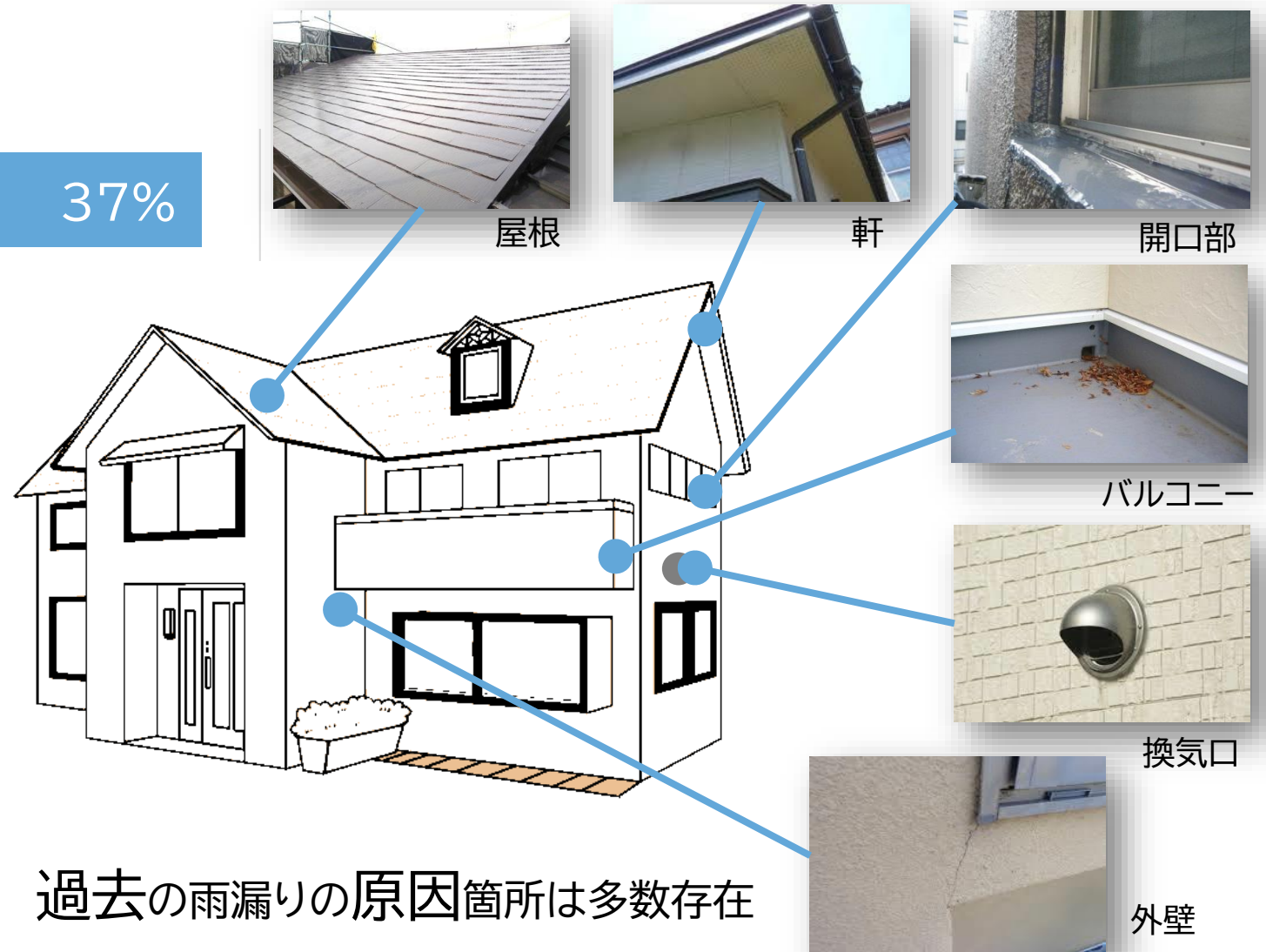
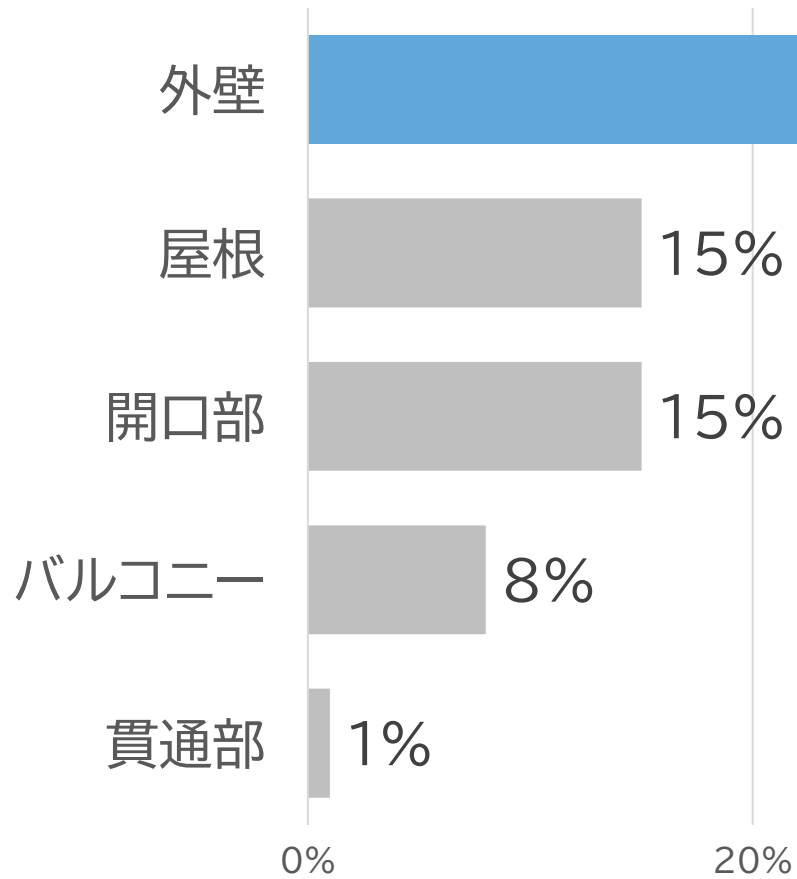
03

### 第三者機関との連携を事前に整備

- ・客観的な診断が出来る体制を整えておく
- ・調査報告から補修工事まで一貫して伴走

## ●2 過去の経験を疑う I

既存住宅検査雨漏り指摘箇所※

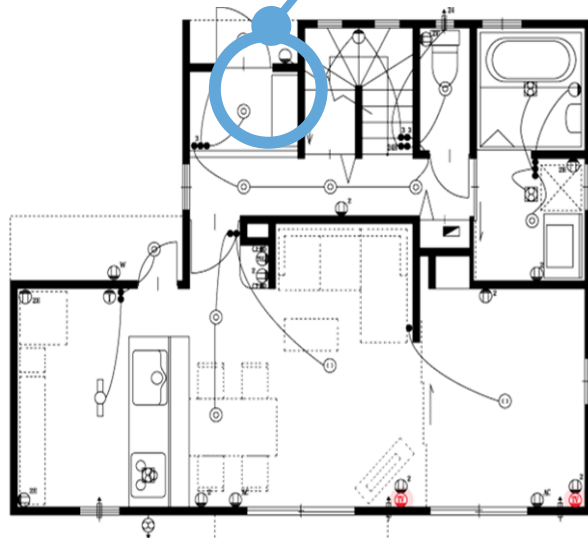


※自社調べ(2020年既存住宅インスペクション実績レポートより)



## ●2 過去の経験を疑うⅡ

図面で漏水箇所の  
確認

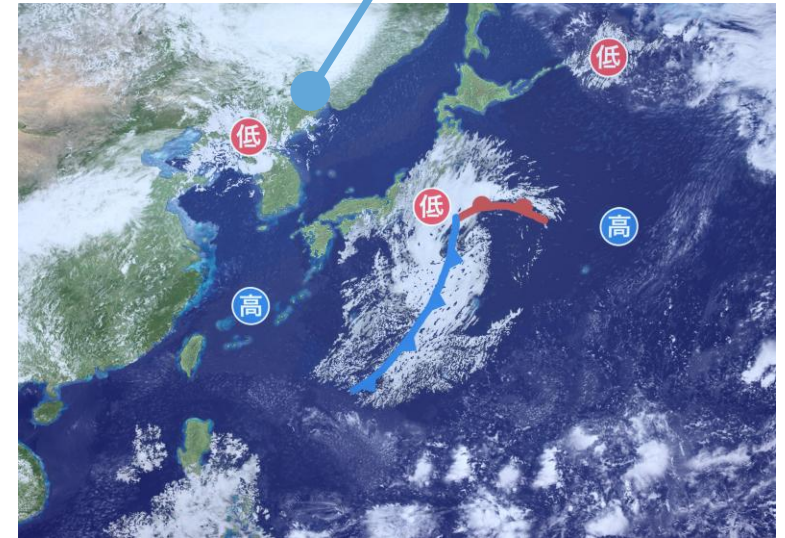


平面・立面図で上階との  
関係を熟考



雨漏り時の**気象状況**

- ・雨量
- ・風向き
- ・他



目視や経験測だけでは誤判断のリスク。実際に雨が降った時の状況も確認することが重要です



## ●3 客観的な調査

### 01

#### 目視調査



建物の外壁や屋根、窓周りの状態を直接確認し、ひび割れやシーリングの劣化、施工不良など雨漏りの可能性がある箇所を特定する基本的な調査。過去の修繕履歴も考慮しながら原因を推測する。

### 02

#### 散水試験



雨漏りが疑われる箇所に水をかけ、建物内への浸水状況を確認する実験的な調査。実際の雨と同じような環境を再現することで、目視では判断できない水の流れを把握し、原因を特定しやすくする。

### 03

#### 赤外線サーモグラフィー調査



建材の表面温度の違いを赤外線カメラで測定し、雨水の浸入や湿気がこもった部分を可視化する非破壊調査。壁裏や天井裏の見えない漏水を可視化する事が目的に使用。

### 04

#### 発光液調査



特殊な発光液を用い、ブラックライトで水の侵入経路を可視化する方法。通常の水では判別しづらい微細な漏水や複数の浸入ポイントの特定に有効で、発光液の色分けにより経路を識別できる。

## 雨漏り対応に、困らない為に

雨漏りトラブル解決へ **スムーズな対応**の体制づくり

雨漏り補修は経験値が大事ですが、

**過去の経験**を **疑い**状況を正しく **把握**

お客様の信頼を得る **客観的なデータ**



「ご心配だとは思いますが、  
まずはしっかり調べて、きちんと直しますのでご安心ください」

これだけ知っていれば安心



長期化する雨漏り問題を  
**早期解決!!**

補修箇所がわかる!

**雨漏り調査**

発光液調査

「**レインボービュー**システム」

## レインボービュー 専用ヒアリングシート

ジャパンホームシールド株式会社 問合せ受付窓口 印刷 2022/3/1  
Mail: kashu2@jhs-shield.co.jp 入力日 20 22 年 月 日

### 雨漏りヒアリングシート

貴社名  
住所  
部署名 TEL  
ご担当者 部署  
Eメール

- ・雨漏り調査は雨漏り現場が目的となる為、降雨後の室内水漏れが確認された箇所に於いての漏水調査となります。
- ・下記情報の未入力、該当情報の記載がないものは調査見込作成が出来ませんので、予めご了承ください。
- ・調査時は水栓を閉鎖にてお進みいたします。
- ・調査終了途中、雨漏り箇所中の物件は漏水調査不可となります。
- ・雨漏り調査見込の提出日は資料受領後の3営業日となります。(雨忙時は除く)

● 入力欄  
当主名 (居住者) ☐ 家主 ☐ 家主 ☐ テナント ☐ その他 ( )  
● 雨漏り発生状況  
☐ 1F ☐ 2F ☐ 3F ☐ 4F ☐ 5F ☐ 6F ☐ 7F ☐ 8F ☐ 9F ☐ 10F ☐ その他 ( )

● 雨漏り発生箇所の概要  
建物名  
物件所在地  
竣工時期  
外壁仕様  
築年数  
※ 雨漏り発生箇所 (以下に発生・発生時期・箇所名) を必ずご入力ください

雨漏り発生状況 (以下に発生・発生時期・箇所名) を必ずご入力ください  
雨漏り発生箇所 (雨漏り発生箇所の部屋名・部位名・方位・階数) 漏水状況  
2022 年 月 日 発生箇所 (発生箇所) 発生時期 (発生時期) 発生状況 (発生状況) 発生状況 (発生状況)  
2022 年 月 日 発生箇所 (発生箇所) 発生時期 (発生時期) 発生状況 (発生状況) 発生状況 (発生状況)  
発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所)  
発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所)  
発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所) 発生箇所 (発生箇所)

● 必要資料  
※ 以下の資料をE-mailにてお送り下さい。(見込作成時の必要資料と異なります)  
必要資料  
※ 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料)  
必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料)  
必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料)  
必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料) 必要資料 (必要資料)

©2022 JHS CORPORATION

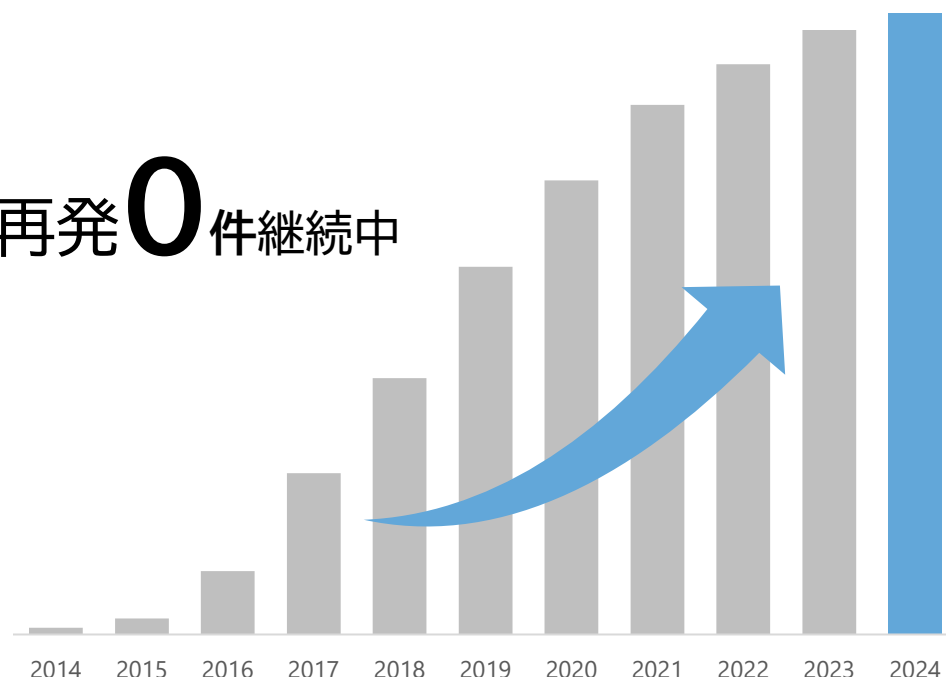
# ジャパンホームシールドの雨漏り調査



## POINT

調査実績 **1561** 件

再発 **0** 件継続中



利用者の**3**割は「リピート顧客」

- 長年悩まされていた繰り返し事故が止まった。
- 修復範囲が大幅に削減できた

## 最新技術

「**レインボービューシステム**」

- 散水により雨天時の雨漏り現象を再現する調査
- 7色に光って雨水の外部侵入口を特定する新技術
- 複数の浸入箇所を特定することも可能



# レインボービューシステムで解決

## 雨漏りトラブル1

T 工務店



エリア: 関東南部

築年数: 9年

階層: 2階建て

構造: 在来工法

梅雨の6月に、工務店に一報が入った。

### 原因は上部のバルコニー？

「1階リビングの天井で雨漏りが発生」と連絡を受け、現地へ。以前、同じ団地の同じ箇所で雨漏りがあったことを思い出し、上階のバルコニー溝を確認。溝に溜まったゴミを撤去し、防水テープを貼って対応完了。

3カ月後、再度連絡を受け現地を確認すると、再度雨漏りが発生していた。

解決済



※イメージ写真

## 雨漏りトラブル2

Y ホーム



エリア: 甲信越

築年数: 15年

階数: 3階建て

構造: 在来工法

3月、会社に一報が入った。

### 穴は2か所あった？

「2階の内壁に水がついている」と施主から連絡があったが、工務店担当者が不在で「折り返します」と返答。そのまま決算業務の忙しさで対応を忘れてしまう。後日、再び施主から連絡があり、謝罪のうえ営業が現地へ。屋上全体の補修が必要と判断し、見積もりを提示した。

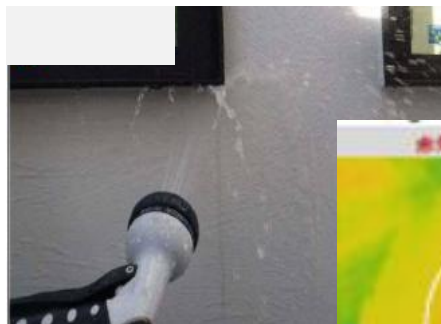
高額な見積もりにお施主様は納得しなかった。

解決済

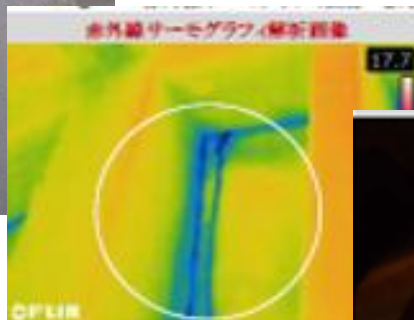


※イメージ写真

## 「再調査で本当の原因を特定」



散水試験



サーモ調査



発光液調査

## 「再調査・再見積もり」



タイル破損



サッシ上部破断



ヒアリングシート

雨漏り調査には専門知識と経験が不可欠。

信頼できる調査会社の客観的な報告書が、  
お施主様や工務店様の安心につながります。

最適なパートナーとして活用ください。

建てるを支える。住まうを想う。

