

〔10〕住宅リフォームの現状

NPO法人住宅長期保証支援センター

(発表者) 小 倉 美 江

1. 当センターの活動事業について

NPO法人住宅長期保証支援センター（以下当センター）は、環境と高齢社会の住まい：住み継ぐ住宅として住宅価値の向上と消費者保護の観点から、住宅の長寿命化支援を行っている。特に当センターの主要事業である住宅履歴整備：「登録住宅いえかるて」事業は、住宅の長寿命化と資産価値を保つために、「建築図書と住宅履歴データの長期デジタル保存と適切な時期の“住宅継続点検・メンテナンス実施のサポート”」の2つを大きく取り上げ活動を実施している。

当センターは、既存住宅のサポート活動として昨年度より「既存住宅見える化評価チェックシート・住まいひょうか君（以下住まいひょうか君）」を開発した。「住まいひょうか君」の開発目的は、消費者が既存住宅の性能を一目で理解、安心・納得してリフォームを実現するための消費者と事業者間のコミュニケーションツールである。今年度は「住まいひょうか君」のスキルアップにあわせて京都大学大学院工学研究科建築学専攻学科の協力のもと一般社団法人関西建築業協議会と共に住宅リフォームの現状とその問題点や対策についてアンケートを実施した。

2. 背景

日本の住宅は過去新築住宅着工数がピーク時には170万戸を超え、新築中心の時代が続いていたが、2006年住生活基本法施行や環境、経済面から現在新築住宅年間着工数はおよそ80万戸まで減少し、今後この傾向で推移するものと予想される。一方総務省が発表した2008年の住宅・土地統計調査によると2008年10月1日現在の住宅の全国総数5,759万戸中、空き家の割合は13.1%を占め、前回2003年調査を0.9ポイント上回り、過去最高を更新し、全国で空き家は約800万戸となっている。大阪府の空き家率が都道府県別で14.4%と国の平均より1.3ポイント、東京より3.3ポイント高く、大阪府は大都市圏で空き家率が一番高く、2003年度より2008年には空き家数はおよそ21,900戸増加している。世帯数のピークを過ぎる2015年以後さらに増加すると予想される。（図1、図2参照）

全国で空き家が約800万戸の一方、住宅リフォーム受注高が1兆4,392億円と増加傾向の中、既存（中古）住宅の活用が政府の政策に織り込まれ、最近では住宅リフォーム市場に全住宅事業者の参入の傾向が強く、新築を凌ぐ大きな市場になる今後は業者間競争が一層激しいものになると予想される。

本来は競争が激しくなると、製品やサービスは消費者に有利になることが多いが、住宅リフォームは消費者には不利になりがちである。これは、住宅が日常購入の食料品や衣料品のように繰り返して経験しているものと違い、一生のうちに多くて数回、少なければ1回の経験もなく、経験しても15年、25年と間があいたり、マンションと戸建て、新築とリフォームと言うように住宅の種類や工事が異なり、次の工事や購入に十分に活かさないのが一般的である。また、住宅リフォーム工事は、いわゆる「レモ

ン市場」と言われる消費者が持つ情報は業者のそれに比べて格段に少なく、このことからリフォーム工事の請負契約は、消費者にとっては大きな賭けに等しいものということが出来る。

住宅業界がトラブル業界、クレーム産業と揶揄され、ひいては消費者がリフォーム工事等への取り組みが慎重になっている一方、簡単に悪質業者と契約する一面があるのが現状だ。

安心して消費者がリフォームに取り組める環境を作っていく為に、政府は2010年4月「住宅リフォーム瑕疵保険」が始まったが、任意であるためまだ一般的ではなく活用されているとは言えない現状である。

図1

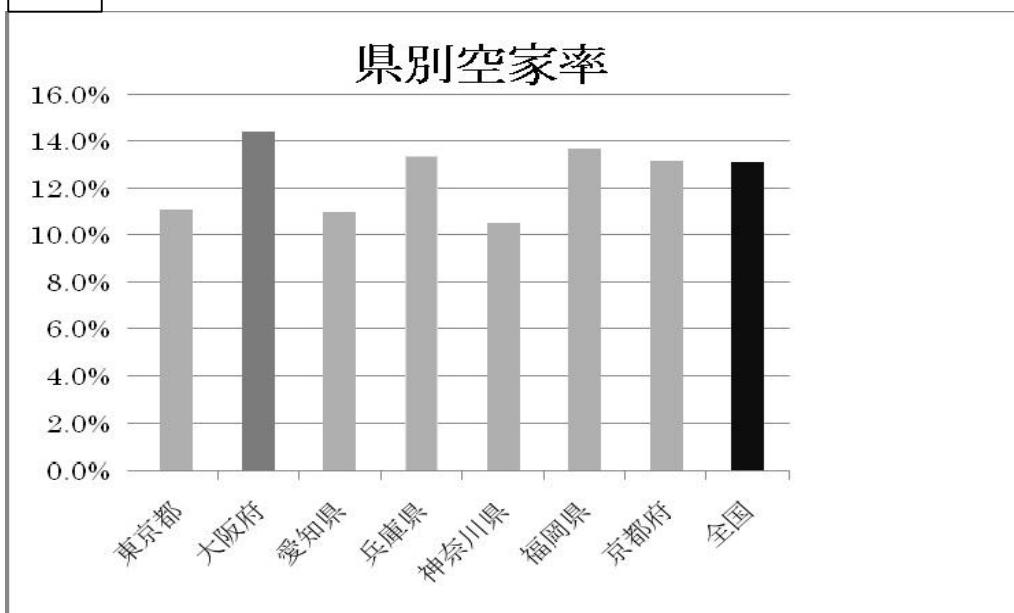
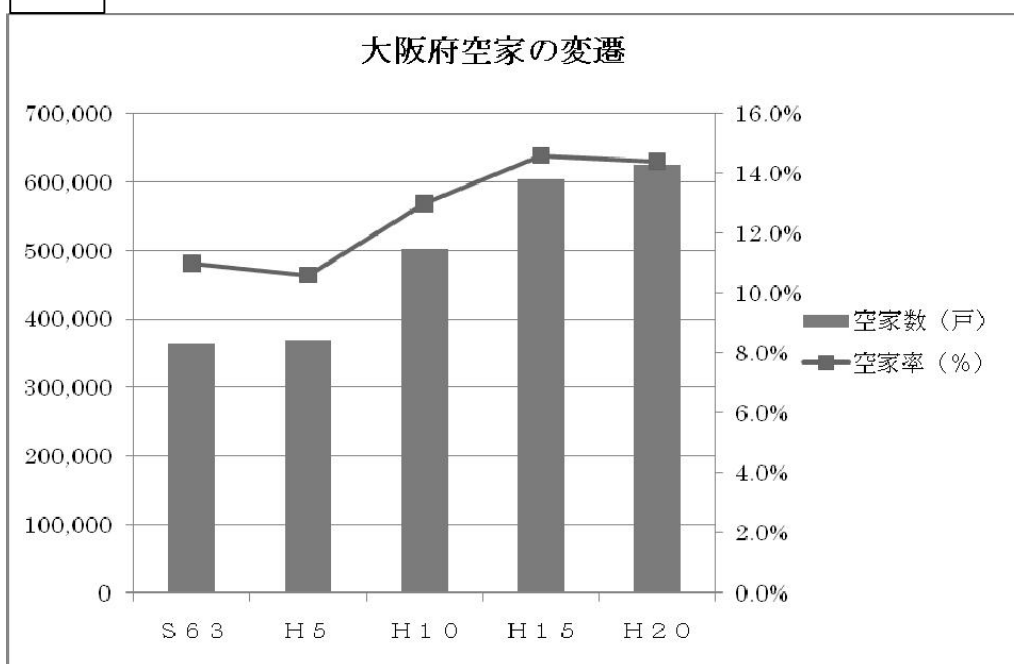


図2



総務省発表の2008年住宅・土地統計調査より

3. 現状

大阪府消費生活センター発表の平成 21 年度相談件数の統計では 総受付件数約 1 万 1 千件のうち住宅に関する相談がおよそ 200 件ある。さらに、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に寄せられた訪問販売によるリフォーム工事の相談件数は図 3 のように 2005 年度の 9,936 件よりおよそ 4,000 件減少し、2009 年度は 5,771 件、2010 年度は昨年より増加する見込みである。

図 3／独立行政法人国民生活センター ホームページより

訪問販売によるリフォーム工事

※ここでは、「屋根工事」「壁工事」「増改築工事」「塗装工事」「内装工事」の合計を「リフォーム工事」としている。

PIO-NET に寄せられた相談件数の推移

年度	2005	2006	2007	2008	2009	2010
相談件数	9,936	6,355	5,503	5,317	5,771	3,024(前年同期 2,750)
上記相談件数のうち判断不十分者契約※	593	317	315	248	277	134(前年同期 130)

相談件数は 2010 年 11 月 9 日現在

※PIO-NET でいう「判断不十分者契約」とは、何らかの理由によって十分な判断ができない者の契約であることが問題である場合をいう。

④PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム

しかし、このような悪質業者とは対照的に良心的に住宅所有者との良好な関係で住宅リフォームを手がける中小の地域の工務店も多数いる。住宅は新築直後から劣化がはじまる。掃除に始まる維持管理なくしては、安全で快適な住まいとはいえない。雨漏りなど修繕すべきところを先送りして後で大きな費用と後悔の結果になる。そのようにならないためには病気の時の掛かり付け医のようにいつでも相談のしてくれる良質な業者を持ったり、業者を見つけられる情報をいつでも取得できる環境が大事である。

4. 住宅リフォームに関するアンケート調査

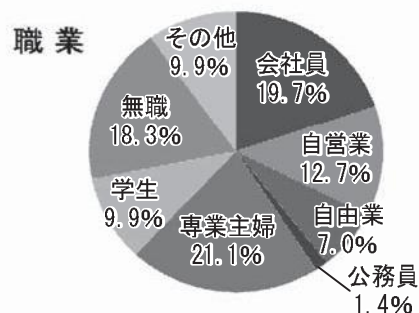
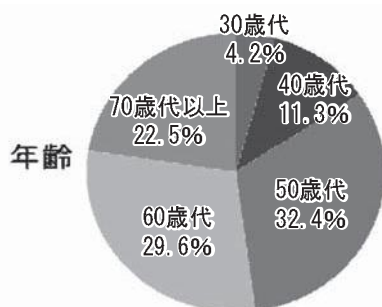
目的：今ある住宅に長く住み続けるための長寿命化支援活動と啓発

調査方法：アンケート方式

回収数：71

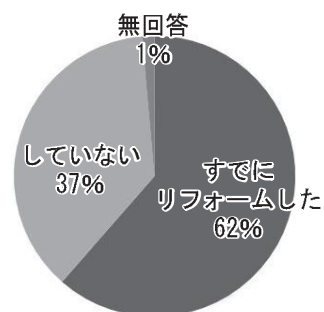
調査期間：2010 年 6 月 1 日～10 月 30 日

調査対象：大阪府下住民（大阪市内セミナー出席者）



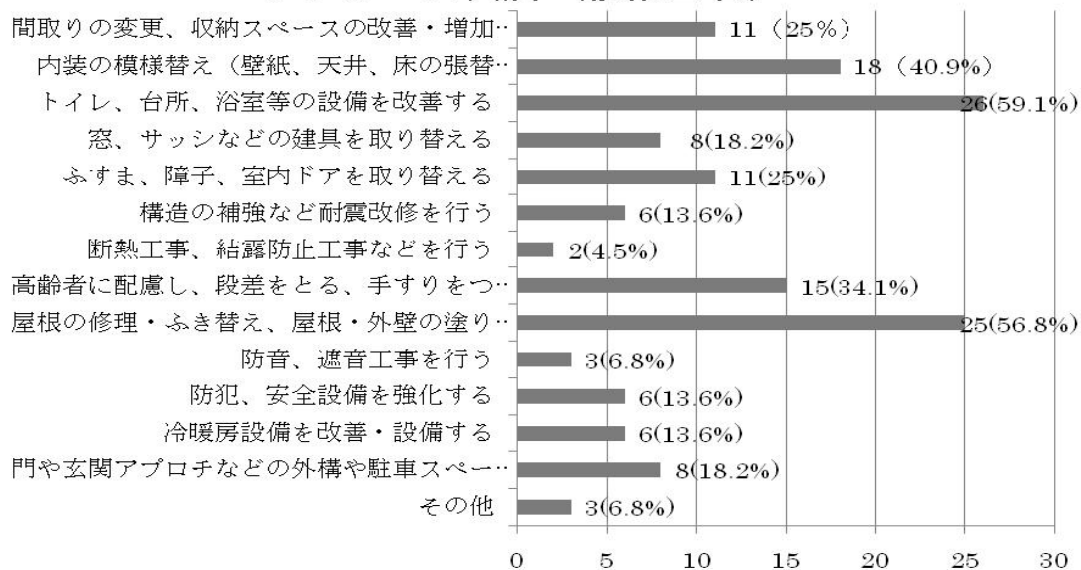
I リフォームの経験

リフォームの経験



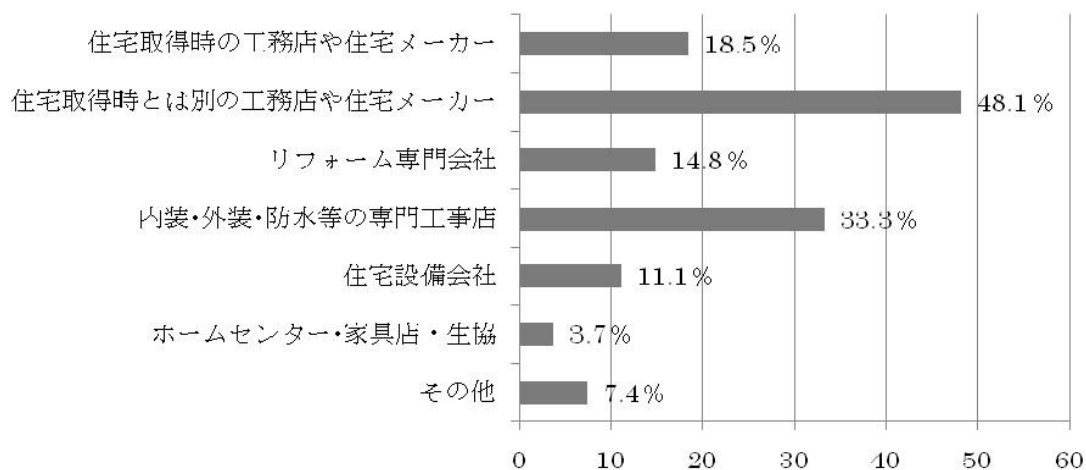
アンケート回答者は、当センターのリフォームセミナー出席者の為どちらかというトリフォームに興味がある回答者である。よって経験ありは63%と高くキッチン、浴室等の水回りや外壁等のリフォームが50%以上を占めている事が分かった。

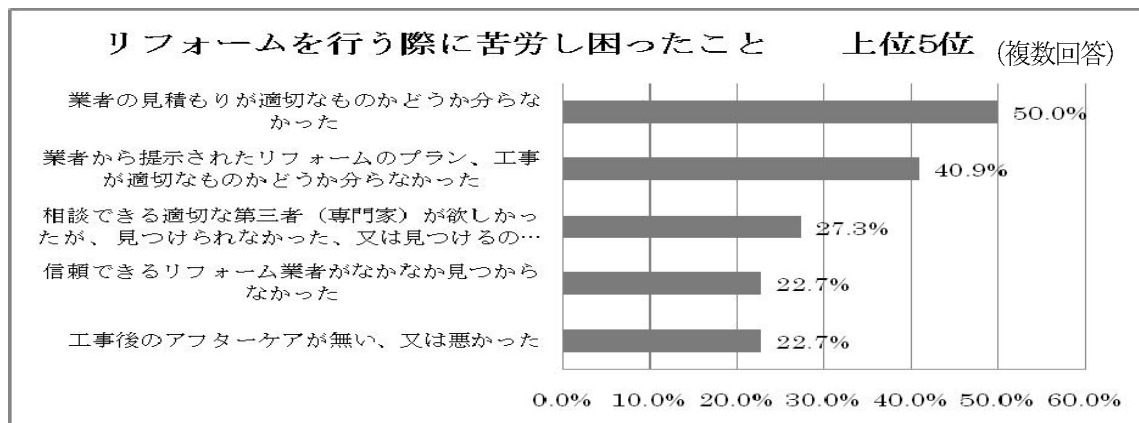
リフォーム箇所（複数回答）



リフォーム工事の施工者割合（%）

（複数回答）





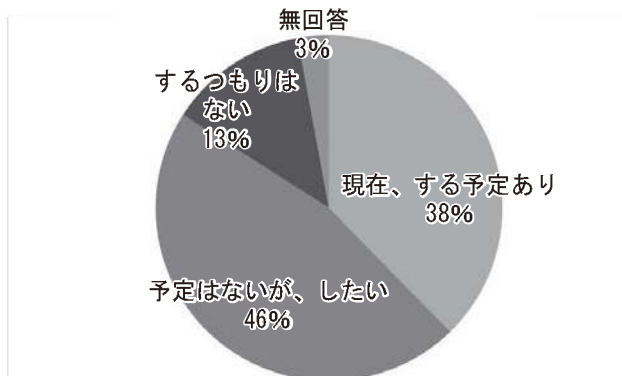
リフォーム工事の施工者では、既にリフォームを2度以上している回答者もいるので複数回答となったが、第1位は新築時とは別の工務店や住宅メーカーで48.1%、第2位は外装・防水などの専門業者が33.3%、5位の住宅設備会社の11.1%とあわせると、単工事専門業者が44.4%となる。第3位が新築時の事業者の18.5%であり、新築時の事業者離れが見られる。

「リフォームを行う際に苦労し困ったこと」には多様な回答があったが、およそ40%以上の回答があったのが「業者の見積もりが適切なものかわからなかった」と「リフォームプラン、工事が適切なものかわからなかった」である。3位、4位は相談できる業者について、5位に「アフターケアが無い、又は悪い」とあった。

上記から新築と同様、金額に比例して十分に準備が出来にくい請負契約の問題点を浮き彫りにしていると言える。

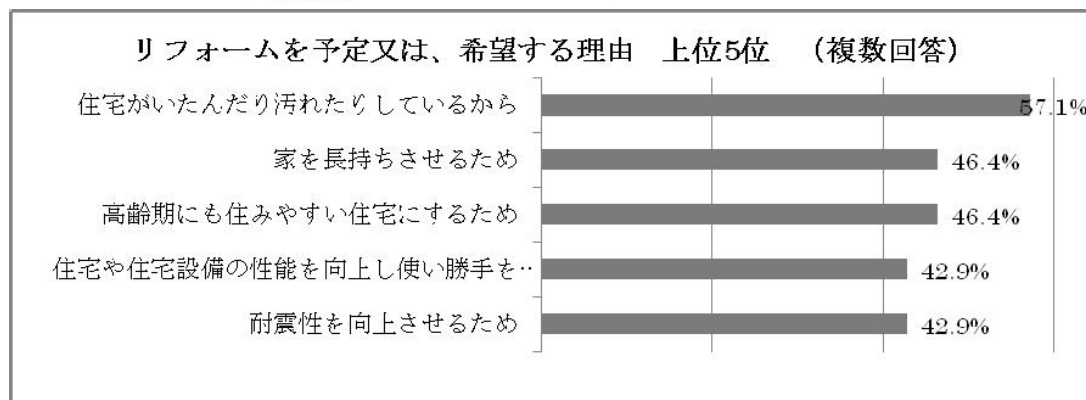
Ⅱ リフォームの予定

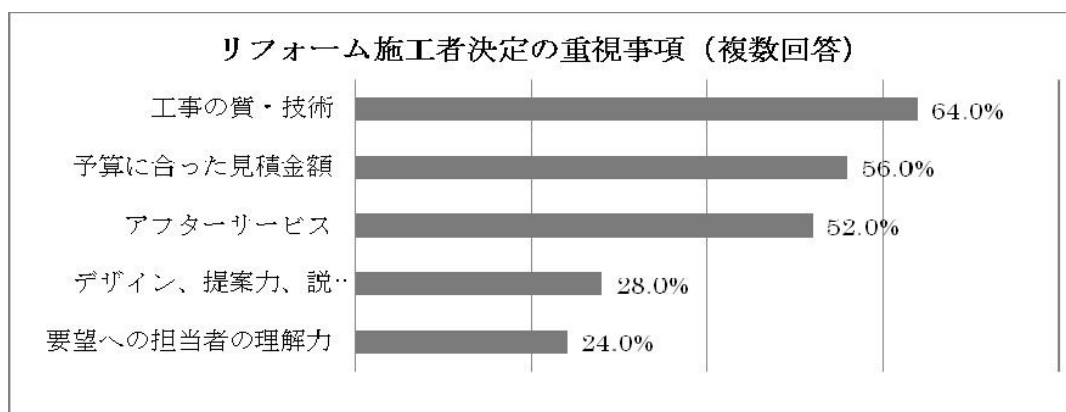
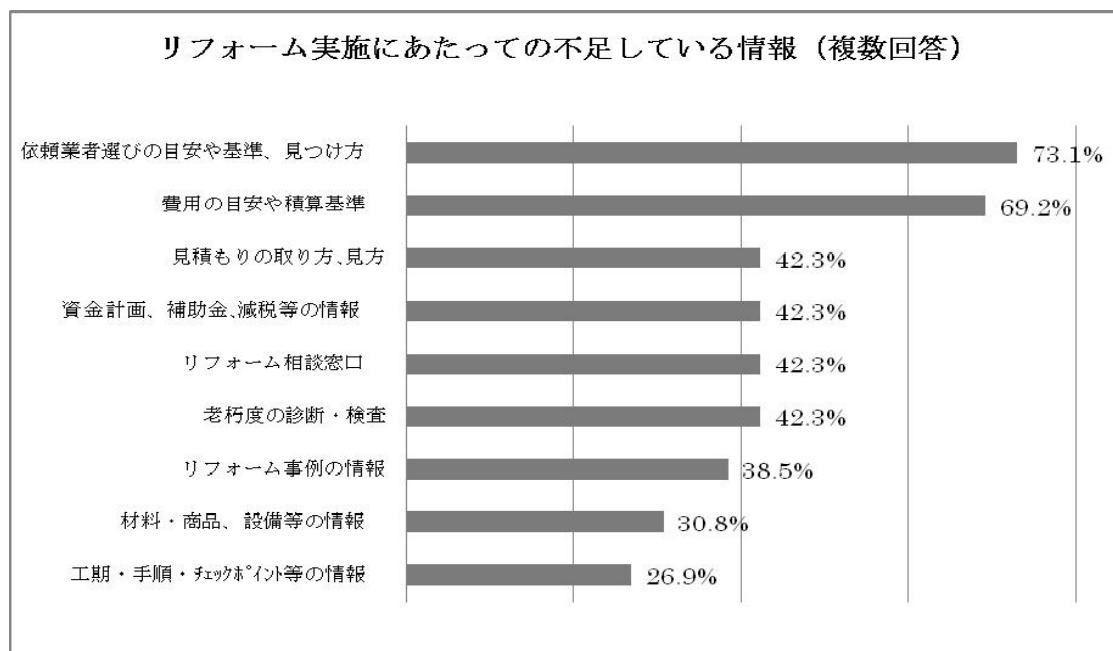
今後のリフォーム予定



アンケート調査回答者は、リフォームセミナー出席者とあって リフォームの予定又は希望がある人は全体の84%あった。

リフォームをする理由としては住宅を長く使おうという意図や回答者の90%以上が40歳代ということもあり、高齢期にも安全で性能の高い住みやすい住宅にしたいという希望がわかる。





住宅をリフォームするにあたって不足している情報として依頼業者選びが73%と最も多く、次いで費用の目安であった。

世間には色々な情報が氾濫しているなかで、その情報を判断するのは難しいが、大阪には安心して住宅リフォームが行える「大阪府住宅リフォームマイスター制度」がある。

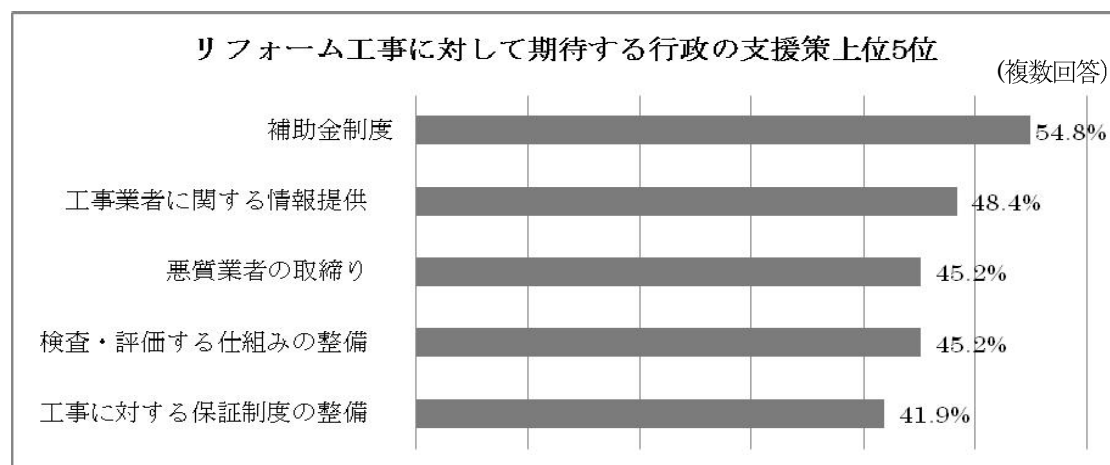
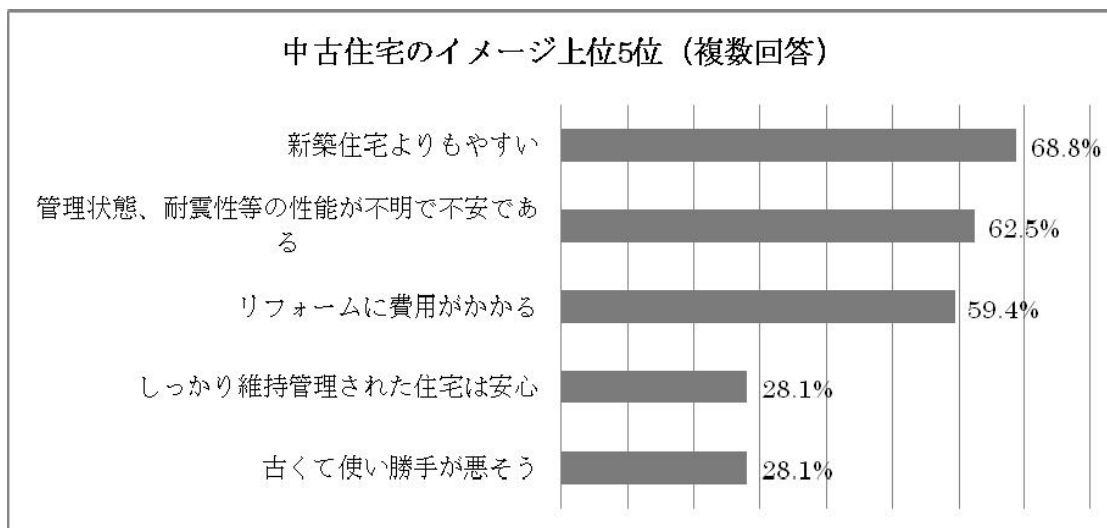
大阪府が指定した非営利団体「マイスター登録団体（当センターも登録団体である）」が「信用できるリフォーム業者を探す」等に対応する一定の基準を満たした事業者「マイスター事業者」の情報を提供する制度だ。その他に市町村でも色々なサービスがあるので積極的に利用することをお勧めする。

消費者は、見知らぬリフォーム業者が突然訪問して、無料又は低価格で点検し「このままでは大事な家が壊れてしまいますよ」と言うと言不安になり、即決を迫られると判断を誤る。

「初めて会った事業者」と即決で契約をするのではなく、まず家族や地域の自治体、上記の団体事業者者に相談して、複数社の見積もりの説明を受けるなどの事柄を通して本当に信頼すべき事業者を選択して任せるべきである。

最近、国土交通省の直接の指導下にある（財）住宅リフォーム紛争処理支援センターがリフォーム相談の「住まいのダイヤル」だけでなく、見積もり等のトラブル回避に必要な情報を提供している。このような公的機関をフルに利用するのも賢い消費者行動である。

Ⅲ中古住宅に対する認識と リフォーム支援策



中古住宅のイメージは、1位の「新築より安い」が68%、新築より費用の点で有利であるとの位置づけが不況の今日では当然な結果である。しかし2位以下の「性能が不明で不安」「リフォーム費用がかかる」等には、中古住宅流通の広がらない原因が見える。町屋や古民家などが人気となるなど中古住宅の流通が広がる動きを見せてはいるが、住み継ぐ住宅に対応する一層の流通には消費者が安心し、納得する良質な中古住宅でなければ本格化しない。

消費者が行政に期待する支援策は、1位に補助金制度、2位に事業者の情報提供、3位に悪質業者の取り締まりとある。

1位の補助金は、平成22年度は「既存住宅流通活性化事業」で雨漏り、耐震、省エネ、バリアフリー等のリフォーム工事とリフォーム瑕疵保険費用と住宅履歴情報蓄積におよそ70万円の補助金が支給されているが、まだまだ広く活用されているとは言えず、補助金等の情報の提供に一層の工夫を求める。

来年度もこの補助金継続と耐震改修工事の補助金追加が予算申請されているが、必要とする消費者や零細事業にも情報が届くように希望する。

3位の悪質業者取り締まりには、行政の厳しい姿勢や法律の強化と消費者側の自己防衛策が必要である。5位の「工事に対する保証制度の整備」には、上記で述べたが、2010年春からリフォーム瑕疵保険がスタートしているので十分に利用してほしい。

まとめ

アンケート回答者は、リフォームについて、真剣に検討されている事がわかった。しかし一方、国の支援策や、自治体の補助金制度を含めたサービスなどは、世間に公表されていてもうまく消費者に伝わっていないことがアンケート結果を通して判明した。また、消費者のリフォームに対する希望と事業者の対応もピタリと合うことも難しい為、消費者の不満が残るのではないかと推察する。

当センターは関西建築業協議会と共同で、消費者が理解、納得するものとして、事業者が一定のレベルを確保が出来るコミュニケーションツール「住まいひょうか君」を開発した。

このツールは実際の診断・点検に携わっている「住宅インスペクター」が中心になって開発したもので、5つの評価（耐震、劣化、省エネ、バリアフリー、防災・防火）で既存住宅をチェックし、次に希望する項目をチェックすることで、住宅リフォーム後の予測をレーダーチャートでわかる。このことで、実際のリフォーム計画を立て、消費者が主導権を持って計画的に工事をする事が出来る。当センターは、今後はこのツールを使って更に安心、納得のリフォームが出来るように準備を進めている。

最後に、住宅リフォームの選択肢は色々あるが、事業者選択も含めて事前に様々な情報（例えば自治体の制度、国の補助金や税の控除、融資金利の優遇策、法律の制定等）を広く求めて、十分な準備の上で、慎重に検討した結果で取り掛かって頂きたい。

「住まいひょうか君」コミュニケーションツール

建物情報				調査年度後年月日及び名称			
住所	建物名称	土地名称		年月日	名称		
調査年度	調査年度	調査年度		調査年度	調査年度		
調査年度	調査年度	調査年度		調査年度	調査年度		

① 耐震診断は国土交通省の定める耐震診断を実施し、それ以外に、自治体で定められている評価項目を調査し、評価の点数による、耐震性の評価を行います。
 ② 劣化診断は国土交通省の定める劣化診断を実施し、それ以外に、自治体で定められている評価項目を調査し、評価の点数による、劣化性の評価を行います。
 ③ バリアフリー診断は国土交通省の定めるバリアフリー診断を実施し、それ以外に、自治体で定められている評価項目を調査し、評価の点数による、バリアフリー性の評価を行います。
 ④ 防災・防火診断は国土交通省の定める防災・防火診断を実施し、それ以外に、自治体で定められている評価項目を調査し、評価の点数による、防災・防火性の評価を行います。
 ⑤ 省エネ診断は国土交通省の定める省エネ診断を実施し、それ以外に、自治体で定められている評価項目を調査し、評価の点数による、省エネ性の評価を行います。

耐震性能	
評価	点
5	17点以上
4	10点～15点未満
3	5点～9点未満
2	3点～4点未満
1	0点～2点未満

劣化性能	
項目	点
1 基礎	1
2 外壁	2
3 屋根	1
4 床	1
5 窓	1
6 扉	1
7 階段	1
8 浴室	1
9 洗面	1
10 トイレ	1
11 玄関	1
12 廊下	1
13 室内	1
14 床	1
15 壁	1
16 天井	1
17 照明	1
18 空調	1
19 その他	1
20 計	1

省エネ・環境性能	
項目	点
1 省エネ性能	1
2 断熱性能	1
3 換気性能	1
4 照明性能	1
5 空調性能	1
6 給排水性能	1
7 廃棄物処理性能	1
8 自然エネルギー	1
9 雨水利用	1
10 緑地・緑化	1
11 室内温度のヒートポンプ	1
12 断熱性能	1
13 断熱性能	1
14 断熱性能	1
15 断熱性能	1
16 断熱性能	1
17 断熱性能	1
18 断熱性能	1
19 断熱性能	1
20 断熱性能	1

バリアフリー性能	
項目	点
1 段差	1
2 段差	1
3 段差	1
4 段差	1
5 段差	1
6 段差	1
7 段差	1
8 段差	1
9 段差	1
10 段差	1
11 段差	1
12 段差	1
13 段差	1
14 段差	1
15 段差	1
16 段差	1
17 段差	1
18 段差	1
19 段差	1
20 段差	1

*このアンケート調査は当センターと京都大学大学院工学研究科建築学専攻学科、関西建築業協議会との合同調査で平成 22 年 6 月～現在まで調査中であり 10 月までの調査数で抜粋項目の調査資料を使い発表した。

参考文献

総務省発表 2008 年住宅・土地統計調査

国土交通省発表 建築物リフォーム・リニューアル調査報告

独立行政法人国民生活センターホームページ、

大阪府消費生活センター発表 「平成 21 年度消費生活相談の概要」

大阪府住宅まちづくり審議会 住宅セーフティーネットの今後の方向性資料より