

住宅リフォームに関するアンケート調査報告書概要

1. 調査目的

住まい（住宅）は、わたしたちが生活する基盤で、衣・食・住・健康・福祉の消費生活の中で、高額なものであり、また、生涯に何度も購入することはなく、購入のためのノウハウも専門性が高いため、「もっとも身近であるが選択が難しい」商品といえる。また、地球環境、経済状況など、社会を取巻く変化に伴い、「手入れをしながら住環境を改良し、安心して永く住み続ける」ことへ消費者の関心も向いている。

そのためには、修繕、取替えを含むリフォームが必要となる。その現状を消費者がどのように考え、知りたい情報や不安は何かを調査し、法制化や対策の整備につなげていくことを目的とする。

2. 調査概要

- ・調査期間 2013年3月4日～4月15日
- ・調査方法 郵送留置き法
- ・調査対象 主婦連合会会員、一般消費者
- ・配布数 1000部
- ・回答者数 773人
- ・回収率 77.3%

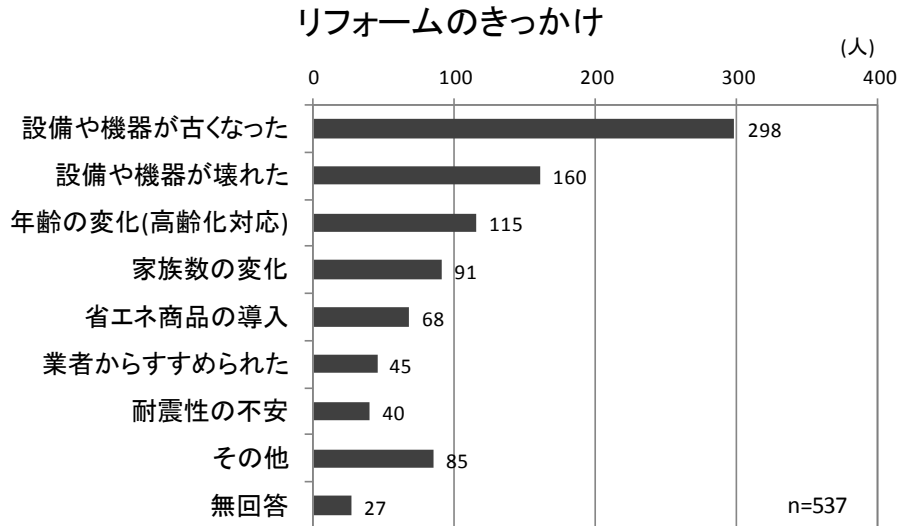
3. 調査結果

●リフォーム経験者は7割

今回の調査では、リフォームの経験は7割が「ある」と回答し、リフォーム経験者が多いことがわかる。

●リフォームしたきっかけと場所

リフォームを経験したと回答した537人に聞いたところ、リフォームのきっかけは、「設備や機器が古くなった」「壊れた」を合せて、458件(85.3%)でもっとも多かった。次に「年齢の変化」「リアフリー」を含めたリフォームが115件(21.4%)となっている。

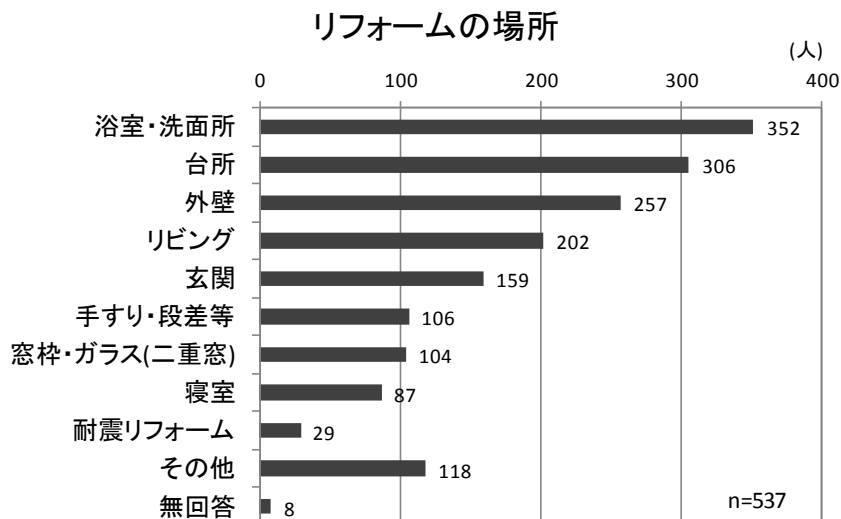


リフォームの場所は、「浴室・洗面所」352件(65.5%)、「台所」306件(57%)、「外壁などの外回り」257件(47.9%)の順になっている。

耐震リフォームは40件(7.4%)とまだ少ない状況である。

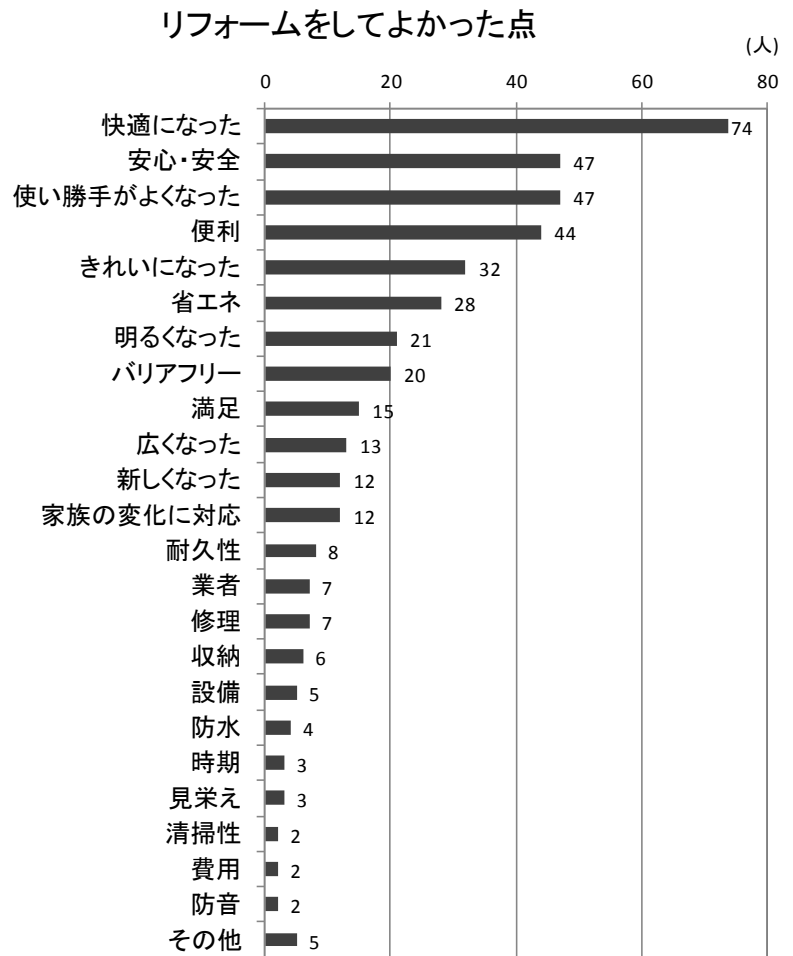
費用については、自治体によっては数十万円～百万円の補助金があるところもあり、制度の期間も併せて地域の自治体へ問い合わせが必要となる。

事業者、関係団体、自治体はリフォームの情報をどのように消費者に提供するかを今後の検討課題としてほしい。



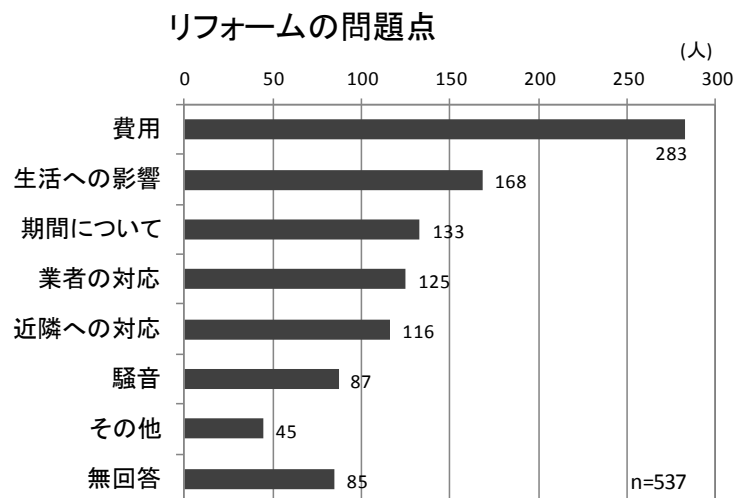
●リフォームをしてよかった点

リフォームの結果については、「快適になった」「きれいになった」「明るくなった」が127件、「便利になった」「使い勝手がよくなった」が91件、「安全、安心が得られた」「バリアフリー」が67件とあり、リフォームをしたことで生活が快適になった様子が見える。



●リフォームの問題点

その一方で、リフォームについて、「費用」と「業者選び」という問題点が浮かび上がってきた。

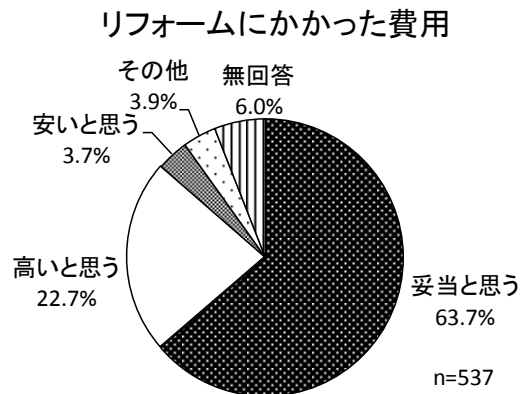


●重要な費用、資金計画

リフォーム費用については6割以上が「妥当と思う」と回答している。

しかし、リフォームの問題点を聞くと、283件(52.7%)、半数以上が「費用」と回答している。(下記は自由記述の一例)

- ・ 予算の都合でリフォームできなかった場所があったがやはりすればよかった
- ・ 住宅の維持やリフォームについては、老後の資金計画にあまり語られていないがクローズアップされてもよいとおもう
- ・ 維持費を考え積金をしている
- ・ 家の中の部位やゾーンごとの目安となる金額が一覧で見られると良い
リフォームに「いつ、どの程度の費用が必要なのか」ということとともに、その費用を「どのように準備したらいいのか」ということを消費者にわかりやすく説明することが求められている。

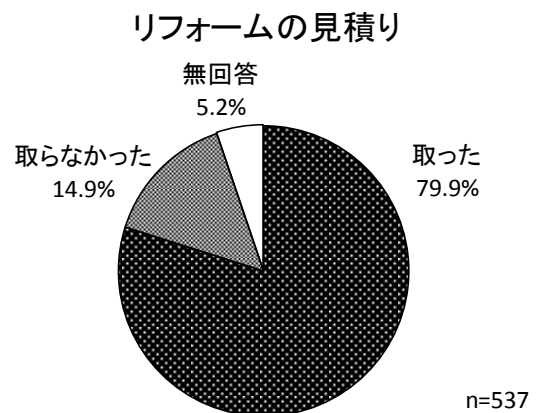


●見積書の標準化

リフォームの際の見積りは、429件(79.97%)、約8割が「取った」と回答している。

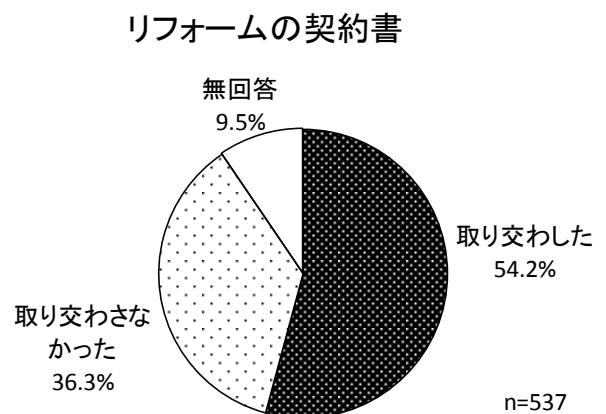
しかし、その結果については「業者により見積価格に差が生じるのはなぜか」「相場金額を知りたい」など、見積りそのものに対する信頼度は充分とは言えない。

リフォームのトラブルを防ぐためには、消費者にとってわかりやすく具体的な内容が記述された形式での見積書であることが求められる。そのためには、必要事項が的確に記入できる見積書の標準化が重要となる。



●契約書の取り交わしについて

契約書は「取り交わした」291件(54.2%)という回答が半数強あり、「取り交わさなかった」という回答は195件(36.3%)と4

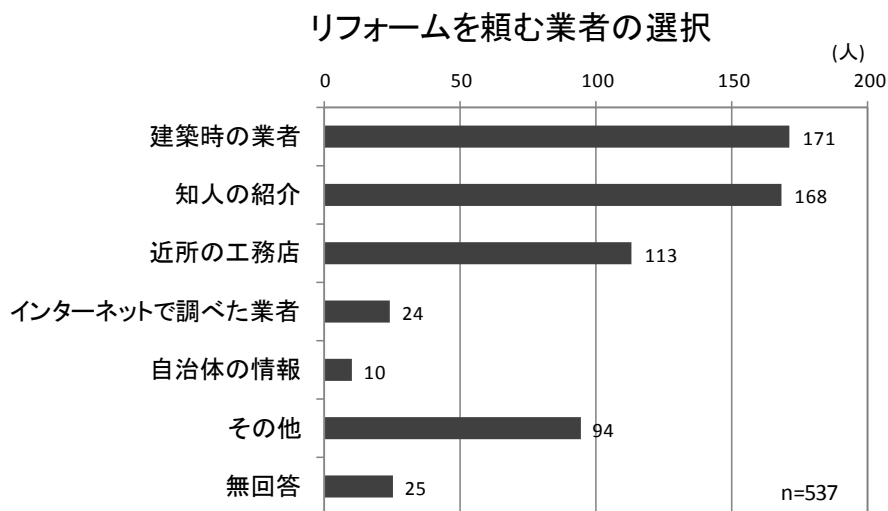


割弱であった。リフォームを依頼した業者とのトラブルを防止し、信頼関係を構築するために、契約時に何が必要かを明確にして、契約は書面にて取り交わすことを事業者は徹底すべきである。

● 業者選びに苦慮、相談窓口を切望

業者の選択は、「建築時の業者」171件(31.8%)、次に「知人の紹介」168件(31.3%)、「近所の工務店」113件(21.0%)、という結果であった。

自由回答には、「業者の選び方がわからない」「住宅についてどこに相談したらいいのか」という意見が20件近く寄せられている。信頼できる業者選びに困っている人が多いことがわかった。



●家の維持管理についての意識付け

修理・修繕を含むリフォームは、家の維持管理に避けて通れないことがわかる。快適な生活を送るには、入居したときから、計画的に住宅の維持管理について意識していくことが必要である。業者、消費者ともに、この意識することが必要である。その意識付けの一つの方法として、住宅履歴の記述が効果的であると考えられる。

●最後に

現状のリフォーム市場の業者視点での動きに対して、私たち消費者が信頼でき、安心して利用できる仕組みへと改善を促し、行政・業界が消費者視点で取り組むことの重要性を、主婦連合会住宅部として強く要望する。