

平成20年5月7日  
経済産業省

## 平成19年度ストック住宅に関するCSアンケート調査結果

経済産業省は、ストック住宅の有効活用に資するため、ストック住宅に対する消費者の期待と実際の満足度（顧客満足度：CS=Customer Satisfaction）を調査した結果を取りまとめましたのでお知らせいたします。

1. 本調査は、住宅の長期使用やストック型社会への移行が求められていることを背景に、ストック住宅の有効活用に資する基礎資料を得ることを目的として、平成19年度から実施されたものである。
2. 調査対象は、平成19年12月時点で、引き渡し後15年程度経過した住宅メーカーの一戸建住宅に居住している消費者。アフターサービスも含めた住宅の総合的な満足度の評価点は60.7であった。（有効回収率 35.7%、有効回収数 1,784件）  
（参考）平成19年度住宅・住宅設備に関するCSアンケート調査における引き渡し後2年程度の住宅では83.6。
3. 住宅を中古で購入した人は全体の3%と少なく、ほとんどが新築で入手されており、調査対象とした住宅メーカーの住宅では、15年間の中古住宅取引市場が小規模であったことがわかった。
4. リフォームやメンテナンスに対する不満点は費用の高さに関するものが最も多く、リフォーム市場が拡大する上での大きな問題点と言える。
5. 自分でメンテナンスをする場合に困ることとしては、「修理や部品交換、手入れの方法が分からない」が最も多く、40%を占め、消費者の自らメンテナンスしようとする姿勢に対して十分に応えられる体制が整えられていないことがうかがえる。

【別添】平成19年度住宅・住宅設備に関するCSアンケート調査結果の概要

<本件に関する問い合わせ先>

経済産業省製造産業局住宅産業窯業建材課 担当：原、木地本

電話：03-3501-9255（直通）

「平成19年度ストック住宅に関するCSアンケート調査結果」の概要

1. 調査の目的

現在、我が国の住宅に求められるものが量的充足から質的充足に変化し、少子高齢化や環境制約の高まりなど産業を取り巻く環境の変化や、住生活基本法の施行等の政策動向を踏まえ、今後の住宅産業は、新築需要のみに依存するのではなく、ストック住宅も有効に評価・活用し、より消費者の期待に応える住宅、長期使用が可能な住宅の供給による成長へと方向を転換することが求められている。

さらに我が国では、欧米に比べて1戸の住宅に住まう期間が極めて短く、また機能の衰えていないストック住宅が有効に活用されないまま廃棄されるなど、600万戸以上も余剰があると言われていたストック住宅を有効に活用していくためには解決すべき課題が多くある。これらの課題を解決するためには、ストック住宅に対するユーザー意識（住宅等に対する期待と実態）の把握が必須であり、またストック住宅を有効に活用するために求められる条件の把握が必要である。

したがって、建築後15年程度を経た住宅の居住者を対象に、消費者が求めている住宅性能等に対する期待と実際の満足度（顧客満足度＝Customer Satisfaction＝CS）について調査し、その結果から問題点を抽出するとともに、今後住宅産業が閉塞感に陥ることなく成長するための住宅産業施策を展開する上での基礎資料を得ることを目的とする。

2. 調査の方法

(1) 調査委託先

(株) コンサルテック社

(2) 調査対象者

住宅メーカーが供給した一戸建住宅であって、平成4年10月～12月までの3ヶ月間に竣工した住宅に居住している消費者の中から無作為に抽出した5,000名

(3) 調査方法

アンケート調査票を郵送、回収

<回収率>

35.7%

(4) 調査時期

平成19年11月～12月

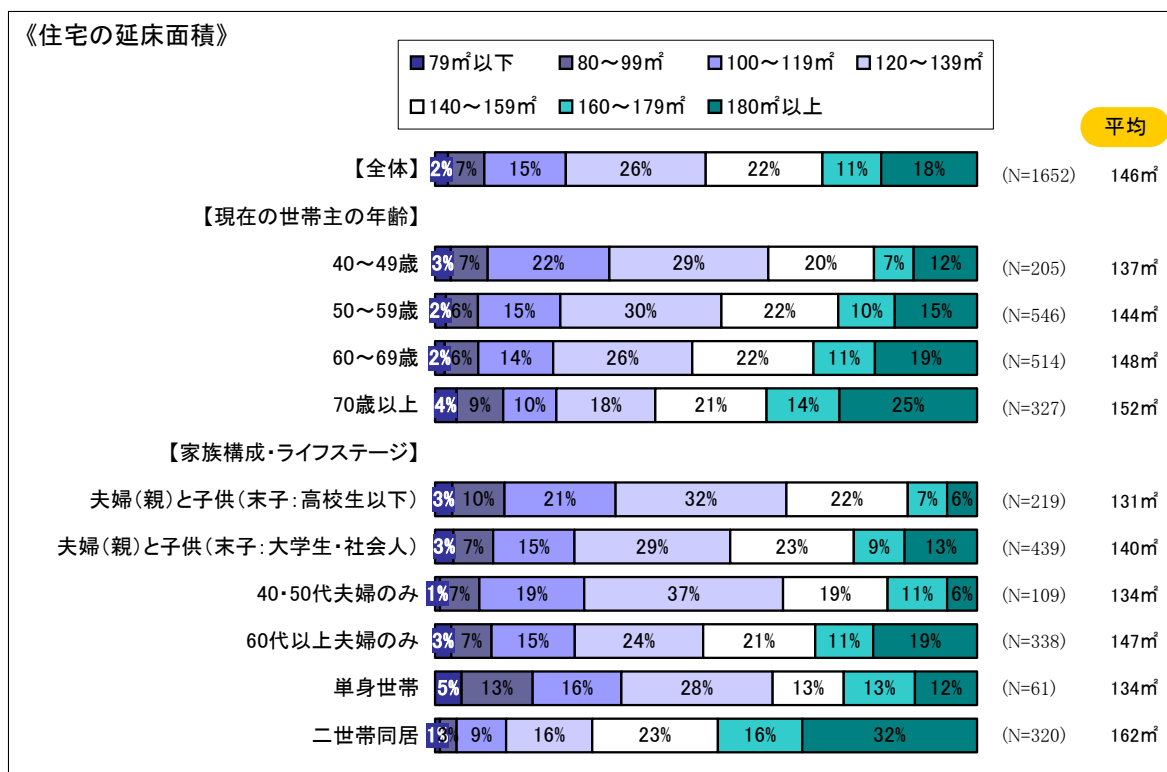
### 3. 調査結果の概要

#### (1) 居住者の概要

- ① 世帯主の平均年齢は60.8歳。60歳以上が52%を占め、30～40代は14%と少ない。
- ② 同居家族人数は平均3.3人で、購入当時(4.1人)から大幅に減少している。また、家族構成は購入当時より「夫婦のみ」の世帯が増加しており(11%→29%)、子供の独立等により減少したことがうかがえる。
- ③ 65歳以上の高齢者が同居している世帯は全体の55%である。

#### (2) 住宅の概要

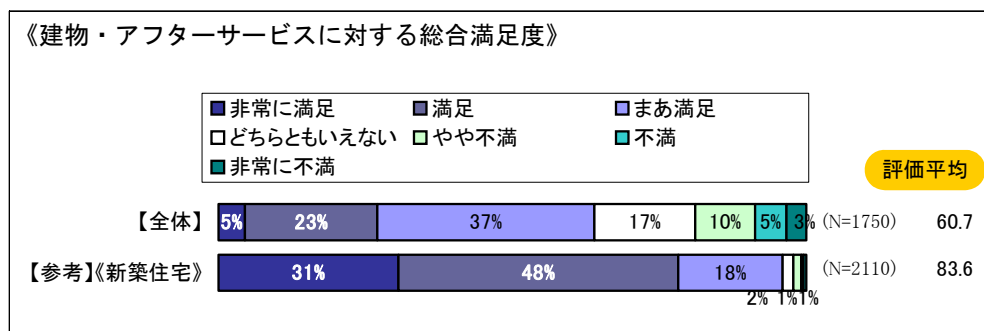
- ① 住宅を中古で購入した人は全体の3%と少なく、ほとんどが新築で入手されており、15年間の中古住宅取引市場が小規模であったことがわかった。また、建築後、年数が経過すればするほど世帯の高齢化と小家族化が顕在化し、例えば定年退職や子供の独立等による世帯収入の減少などによって、長期的には適切なリフォーム・メンテナンスができなかったり、高齢化によって自分でメンテナンスを実施することが困難になっていくなど、住宅のリフォーム・メンテナンスの実施にも少なからず影響を与えることになると言える。
- ② 平均延べ床面積は146㎡、平均部屋数は6.2部屋である。
- ③ 敷地面積は平均276㎡、建築費・建物購入費は平均2,943万円である。
- ④ また、世帯主の年齢が若い層ほど延床面積が狭くなり、「夫婦と未婚の子供」の世帯が「夫婦のみ」や「単身世帯」よりも狭い住宅となっている。つまりライフステージに合った延床面積を確保できていない現状がうかがえる。



### (3) 現在の住宅に対する評価

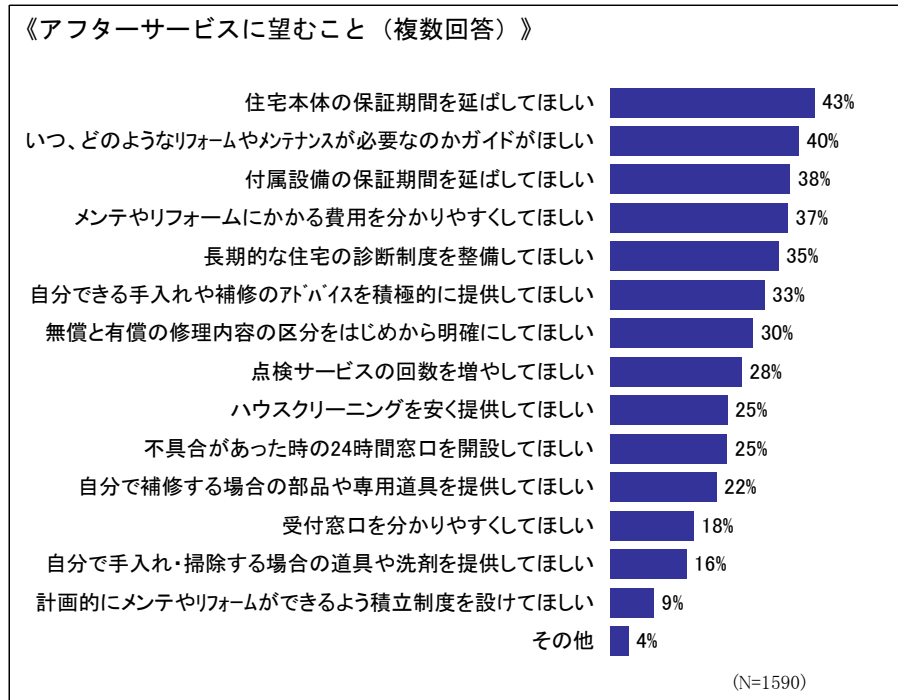
- ① アフターサービスも含めた住宅の総合満足度は、「非常に満足」「満足」「まあ満足」の合計で65%が満足し、半分以上が満足しているものの、引き渡し後2年程度の住宅(97%)と比較すると満足度は低い。特に「非常に満足」「満足」の合計は28%(ストック住宅)と79%(引き渡し後2年程度の住宅)と差が大きい。

ただし、この評価の差は、年月の経過に伴う満足度の低下があることや、ストック住宅の場合はアフターサービスや不具合の有無等の影響度が非常に強く、評価のポイントそのものが新築とは異なる可能性があることを考慮する必要がある。



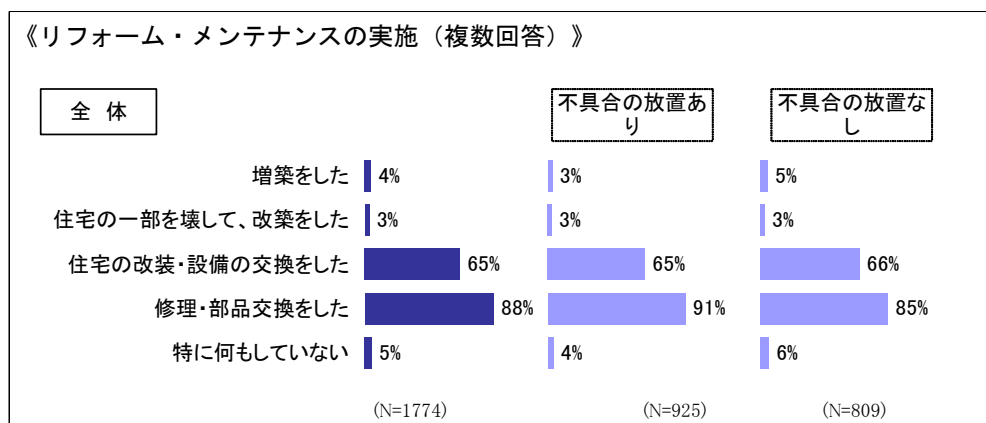
- ② 総合満足度の理由(自由記述回答)は、「アフターサービスや担当者の対応がよい」「不具合があった時の対応が早い」「定期的に点検がある」「定期的に担当者の訪問・連絡がある」「不具合がない、少ない」などが多く、不満の理由は「アフターサービスの対応がよくない」「不具合がある、不具合が多い」などが多く。いずれも、アフターサービスの実施度や内容、住宅の不具合の有無が多くなっている。
- ③ 各部位のリフォーム・メンテナンスの実施有無別に各部位の満足度を見ると、「全面改装・設備の交換をした」世帯では、「これまで不具合はなく、何もしていない」世帯とあまり満足度が変わらないのに対し、「現在不具合はあるが、何もしていない」世帯では非常に満足度が低い。これは不具合の有無やその放置状況が満足度に影響を与えていると言える。
- ④ 新築・購入当初の満足度と比べた現在の満足度は、いずれの部位も「変わらない」が80%前後を占めており、満足度の変化を自覚していない世帯がほとんどである。
- ⑤ 最近の住宅と比べて劣っていると感じる部分がある世帯は58%であり、具体的には「省エネ対策」「設備の使いやすさ・便利さ」が最も多い。
- ⑥ アフターサービスの評価については、定期点検や訪問・連絡の有無、担当者の

対応のよさなどが評価のポイントとなる。メーカーのアフターサービスに対するニーズは、「住宅本体の保証期間の延長」が最も多く（43%）、次いで「リフォーム・メンテナンスのガイドの提供」（40%）、「付属設備の保証期間の延長」（38%）、「メンテナンス・リフォーム費用の明確化」（37%）、「長期的な住宅の診断制度の整備」（35%）などが多くなっており、保証、診断、情報提供が大きなニーズとなっている。また、メーカーのアフターサービスは総合満足度との相関が最も大きい。



#### （４）リフォーム・メンテナンスの実施状況

- ① いずれかの部位において「改装・設備の交換」をした世帯が65%、「修理・部品交換」をした世帯は88%を占めている。
- ② 不具合の放置の有無別に見ると、不具合の放置がある世帯は、修理・部品交換などの実施率が低いわけではなく、不具合の発生率が高いために、修理等を実施した上で、さらに他の箇所に不具合が見られることがうかがえる（修理・部品交換の実施率は、不具合の放置がある世帯で91%、放置がない世帯で85%）。



- ③ 部位別に見ると、まず「全面的に改装や設備の交換」をした部位は、外壁（４１％）、給湯機（３７％）、屋根（２６％）などが多く、「部分的に修理や部品の交換」をした部位は、トイレ（３６％）、照明器具の交換（３６％）、キッチン（３３％）、給湯機（３２％）、浴室（２９％）などが多い。一方、「現在不具合はあるが、何もしていない」部位としては、内壁（クロス）（２８％）、室内ドア・引き戸・障子（１９％）、床・畳（１８％）、「窓・アルミサッシ」（１５％）、浴室（１５％）、洗面所（１５％）など、内装と水回り設備が多くなっている。

（５）リフォーム（全面的な改装・設備の交換）の内容とリフォームに対する意識

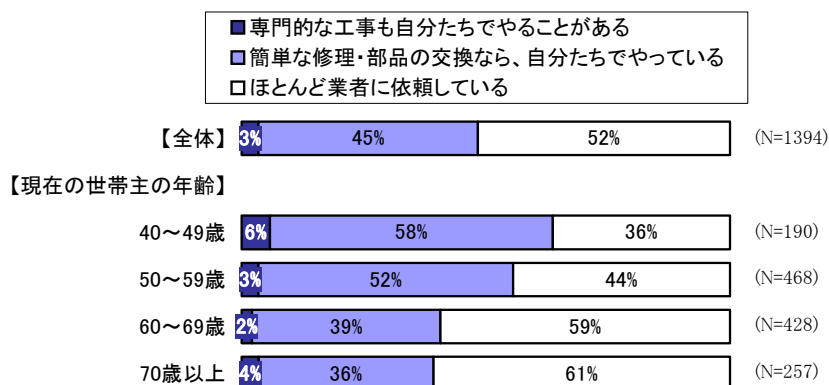
- ① 一番最近に実施したリフォームの実施理由をみると、「住宅の寿命を延ばすため」（３８％）、「故障・破損したので」（３４％）、「古くなったので」（２５％）など、故障・老朽化対策として実施されることが多く、生活快適性の向上やライフスタイルの変化に応じたものは少ない。
- ② 住宅を建築した会社にはリフォームを依頼しているのは５４％であり、半数近くが他の業者に依頼している。これは住宅会社のリフォーム費用が一般業者に比べ割高であることや、一般業者の積極的な営業（住宅建築会社の営業不足）によるところが大きいと考えられる。このようなリフォーム依頼状況をみると、住宅を建築した会社ですべての住宅履歴情報を把握するのは困難であると言える。
- ③ 現在、リフォームを「ぜひしたい場所がある」世帯は１６％、「できればしたい場所がある」世帯は５３％で、合わせて６９％がリフォームしたい場所があるとしている。リフォームしたい具体的な場所は、内壁（クロス）のはり替えが最も多く（４０％）、次いでキッチン（３２％）、外壁の塗装、はり替え・ぬり替え（３１％）、浴室（３０％）、床や畳のはり替え（２９％）などが多くなっている。
- ④ リフォームをしたいが、実施していない理由は、「資金が足りない」が５３％と極めて多く、次いで「工事費用が高すぎる」が２７％と、経済的理由が８０％を占めている。また、リフォームに対する不満（自由記述回答）でも「費用が高い」が非常に多く、工事費用の問題がリフォームの最大の障害となっていることがわかる。

（６）メンテナンス（部分的な修理・部品交換）の内容とメンテナンスに対する意識

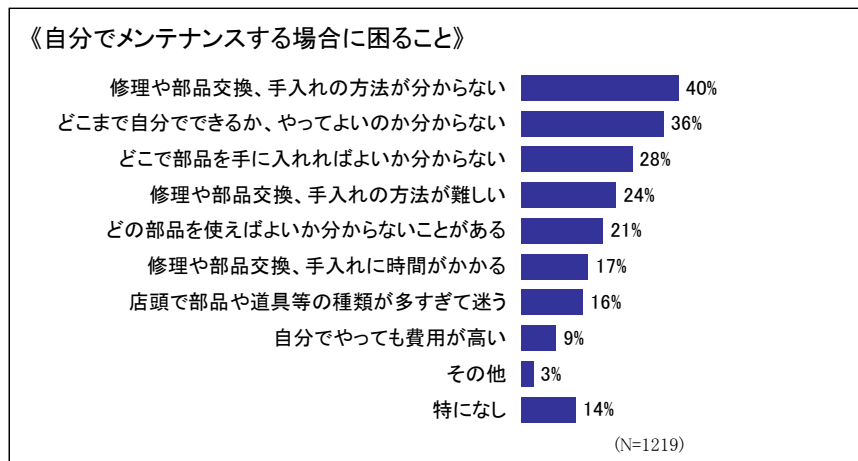
- ① これまで部分的な修理・部品交換をしたことがある世帯において、「専門的な工事でも自分たちでやることもある」という世帯は３％にすぎないが、「簡単な修理・部品の交換なら、自分たちでやっている」世帯が４５％を占める。しかし５２％は「ほとんど業者に依頼している」としており、業者への依存度が高い。特に６０歳以上の世帯や単身世帯などでは、「ほとんど業者に依頼している」が６

0～70%前後と多くなっている。今後の高齢化社会を踏まえ、単に居住者にメンテナンスをすすめるだけでなく、居住者のニーズに合わせたメンテナンスプログラムを業者側から提供することも検討する必要がある。

《メンテナンスの実施者（修理・部品交換を実施した世帯を対象）》

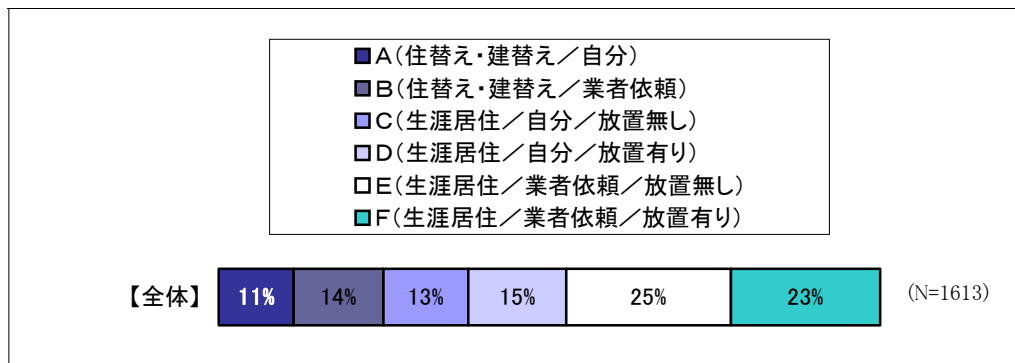


- ② 不具合を放置している世帯は全体の53%と多い。特に、いずれ建て替えたい・住み替えたいと考えている世帯で多くっており、それぞれ67%、62%を占める。また、不具合を放置している世帯に対し、放置している理由を聞いてみると、「そのままで特に大きな不便はないので」が最も多く（56%）、次いで「修理する費用が高いので」が42%と多くなっている。これは、メンテナンス意識が低く、住宅を資産として活用する認識があまりないことと費用の問題が大きな原因と言える。
- ③ メンテナンスに対する不満点（自由記述回答）では、「費用が高い」が最も多く、次いで「部品・部材が製造中止になっている」「メンテナンス方法および部品の購入場所が分からない、情報がほしい」「作業費・出張費が高い」「部品がメーカーオリジナル（特注品）になっていて、既製品が使えない」などの意見が多くなっている。住宅の長期使用を推進するためには、リフォーム同様、まず費用の低減が必要であり、次いで交換部品の長期保有、部品の共通化、メンテナンス情報の提供、メンテナンスしやすい部材の開発が重要である。
- ④ 自分でメンテナンスする場合に困ること（自由記述回答）としては、「修理や部品交換、手入れの方法が分からない」（40%）が最も多く、次いで「どこまで自分でできるか、やってよいか分からない」（36%）「どこで部品を手に入ればよいか分からない」（28%）などが多く、消費者の自らメンテナンスしようとする姿勢に対して、十分に答えられる体制が整えられていないことがうかがえる。



### (7) 今後の住み替え意向の有無・メンテナンス意識によるグループ分類

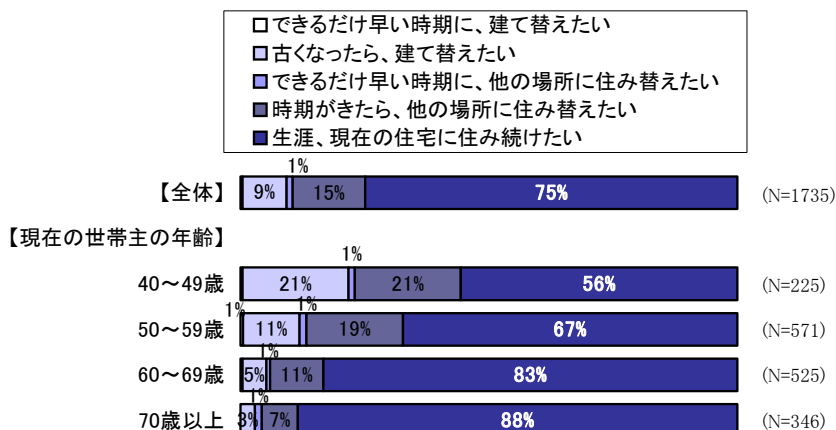
今後の住み替え意向、及びメンテナンスの実施意向によって回答者をグループ化すると、現在の住宅に生涯居住意向があり、メンテナンスはなるべく業者に任せたいというグループが、全体の半数近くの48%を占めている。こうした永住・業者任せ型が多いのが、現在の日本のストック住宅の特徴である。また同じく生涯居住意向があるが、メンテナンスはなるべく自分で実施したいというグループは28%を占めている。さらに、住み替え・建て替え意向のあるグループは25%を占めている。このようにストック住宅の居住者には、居住・メンテナンス意識に関して様々なグループが混在している。そのため、業界としては全ての顧客に対して、同じようなアプローチをするのではなく、それぞれのグループ特性にあったアフターサービスを提供する必要があると言える。



### (8) 今後の建て替え・住み替えに対する意識

① 現在の住宅を建て替えたいという世帯は9%、住み替えたいという世帯は16%、残りの75%は、生涯住み続けたいとしている。特に年齢層が上がるほど生涯居住意向が高いが、40代では56%と少なくなっている。なお、建て替えたい・住み替えたいとしている世帯で、できるだけ早い時期に建て替えたい、できるだけ早い時期に住み替えたいという世帯はわずかしかおらず（それぞれ4%、7%）、ほとんどの世帯が古くなったり、時期がきたらそうしたいとしている。

《今後の建て替え・住み替え意向》



② 住み替え意向者が、将来の住宅売却時に気になる点は、「住み替え後の住宅購入資金に十分な価格で売れるか」(38%)、「土地の評価だけで、住宅の価値がきちんと評価されない」(35%)、「買い手が見つかるかどうか気になる」(34%)など価格評価と購入者の心配が多く、住宅資産価値を上げることにつながるメンテナンスについての意識は低い。しかしながら、消費者が中古住宅市場に全く関心を持っていないわけではなく、環境を整えば、中古住宅市場を求める潜在意識はあると考えられる。

(9) 住宅の長期使用に関し、企業に望むこと

住宅を長期使用するにあたって、企業側への要望(自由記述意見)は、「点検・検査の長期化・充実」(36件)「アフターサービスの充実」(32件)「耐久性・耐震性のアップ」(29件)「リフォームに関する情報提供」(25件)「手抜き工事の監視・チェック」(25件)などが多くなっている。優良な住宅を提供し、点検・検査等のアフターサービスを充実させると同時に、リフォーム・メンテナンスのしやすい環境整備(情報提供等)が求められていると言える。

＜本件に関する問い合わせ先＞

経済産業省製造産業局住宅産業窯業建材課

担当 原、木地本

電話 03-3501-9255 (直通)