

住居取得における消費者不安の構造分析および対策技術に関する研究

(平成18年度～平成20年度) 評価書 (中間)

平成20年2月27日 (水)
建築研究所研究評価委員会
委員長 松尾 陽

1. 研究課題の概要

①背景及び目的・必要性

消費者にとって、住宅建築の生産プロセスは不透明な部分が多く、安心して住居を取得できる環境が整っているとは言い難い。

住宅取得時において消費者が感じている不安には、契約手続きや業者選定などの住宅取得前段階での不安、住宅取得を進めている段階における業者とのやり取りや自らの要求をうまく表現できないことなどをはじめとした不安、さらに住宅取得後において感じる住宅の品質に関する不安など多岐にわたっている。これらの不安の原因としては、消費者自身の建築に関する情報・知識不足や、生産者側に起因するものなど様々な要因が関与しており、結果として、各種の影響（何らかの不利益につながる場合と、“取り越し苦労”で済む場合がある）を消費者にもたらしめているものと推察されるが、その詳細な実態は明らかではない。

一方、不安の解消・軽減につながる対策として、各種の主体において様々な取り組みが進められているが、不安の原因・影響等によって効果的な対策は異なると考えられる。従って、どんな要因がどんな不安を招き、どんな影響を及ぼしているかという因果構造を把握することが、対策への第一歩として必要不可欠である。

そこで本研究では、住居取得における消費者が抱く不安について、まず現状調査および統計的因果分析を実施し、不安の要因・内容および影響に関する因果構造を把握することを第一の目的とする。さらにその結果に基づき、不安解消のための技術・方策について検討し、その成果を世に供することを第二の目的とする。

②研究開発の概要

住宅取得における消費者の不安について、①消費者サイドならびに、②実務者（生産者、生産プロセスなども）を対象とした実態・意識の調査分析を行う。

この分析においては、単にどんな不安がどの程度存在するかという量的な把握だけでなく、不安の要因・内容および影響に関する因果構造を把握することが必要である。調査データから因果関係を分析することは、従来、不可能ないし困難とされてきたが、これを可能とする分析手法として、当研究所における過去の研究（「ニーズ・CSを把握し活用するための技術（H14-16）」ほか）の成果として得られた統計的因果分析の技術を活用する。なお、成果技術の一部は特許出願済みである。

次に、調査分析の結果ならびに民間の主体等における類似の取り組み等も踏まえ、明確にされた不安構造を解消するための技術、方策について検討する。なお、現時点では、③消費者の要求確定プロセスを支援する技術、④住宅生産プロセスの改善方策の2つの対応課題を検討する予定にしている。

③達成すべき目標

- 1) 住居取得における消費者不安の現状に関する調査分析結果の公開
- 2) 消費者の要求確定プロセスを支援する技術に関するツール・マニュアル類
- 3) 住宅生産プロセスの改善方策に関する提言

④達成状況

- 1) 住居取得における消費者不安の現状に関する調査分析結果の公開
 - ・本課題に関連する既往の調査データを再分析した結果を一部公表した。(平成18年度)
 - ・有識者による外部委員会を組織し、調査の内容・方法等を検討の上、住居取得に関する大規模アンケート調査(消費者<住居取得検討者、経験者>を対象としたWeb調査)および比較的少人数を対象とした住居選択に関するインタビュー調査を実施した。(平成18年度)
 - ・前年度に実施した大規模アンケート調査結果の分析を行った(分析結果については、建築研究資料での公表を予定している)。(平成19年度)
- 2) 消費者の要求確定プロセスを支援する技術に関するツール・マニュアル類の実用化
 - ・前年度に実施した消費者アンケート調査等を踏まえ、要求確定プロセスの支援ツールに求められる仕様について検討している。また、消費者を対象とした家づくりのための既存の支援ツール等について実態調査を始めた。(平成19年度)
- 3) 住宅生産プロセスの改善方策に関する実効性のある提言の策定
 - ・住宅取得における消費者を支援する取り組み(マッチング<設計者・工務店等選定・紹介、物件等の選定・紹介>)、住宅取得や不動産取引全般における消費者への価値提供を目的とした事業、ネット相談、インスペクター等)の実態について調査を実施した。(平成18年度)
 - ・前年度に実施した消費者アンケート調査結果を用いて、住居取得様態別の支援事業の内容ならびにそれらを必要とする時期に関して詳細分析を行っている。(平成19年度)

2. 研究評価委員会(分科会)の所見とその対応(担当分科会名: **住宅・都市分科会**、**建築生産分科会**)

①所見

- 1) 限られた予算、人材の中で網羅的、包括的にこの問題に当たるのは難しいので、焦点を絞り込み、この点では実践的な効果が期待できる、といった形の研究成果を出されることを期待する。(住都、生産)
- 2) 具体的成果に至るためにも、一般消費者と町場の建築家やその他の相談に当たる人に参加してもらって、具体的にどの程度活用できるかの模擬実験的なものを想定されてもよい。(住都)
- 3) このタイプの研究で得られる知見は、ともすると『当たり前のこと』として軽く見られがちです。例えば「自らの要求を明確にできない」ことがなぜ問題なのかをきちんと説明していくことから始めないと、せっかくの研究成果の価値を認識してもらえない可能性があります。(住都)
- 4) 施工業者と購入者間の能力ギャップは非常に大きいものがあり、少々マニュアルで学習した程度では、そのギャップは埋められない。むしろ日本の場合、建築士を有効に利用の方が適切だろう。(住都)
- 5) 住環境に対して、消費者が大変な関心をもってきている。価値ある住宅の取得に対する情報を得るべき努力をはじめている。そのためには、建築専門家の位置づけが社会的に不明瞭であり、専門家が信頼できない状況が生まれたことが、消費者の不安のひとつであると思われる。そういった意味で、マニュアルの中に、専門家とのコミュニケーションの取り方についても整理することが必要ではないかと思われる。消費者が主体的に参加できる住宅取得マニュアルの構築により、住宅が社会ストックとして生産されていく仕組みが構築されることが期待される。(住都)
- 6) 本研究のアウトプットの1つとして「住宅生産プロセスの改善方策に関する提言」があげられているが、本研究は消費者意識調査の分析から出発しているため、提言を実行するにあたってのコスト面からの検討が十分になされていない提言となる可能性がある。各提言を実行するにあたってのコストと、そのコストを誰が負担すべきか(公的に負担すべきか、事業者が負担すべきか、価格への上積みを通して消費者が負担すべきか)も含めて検討した上での提言が望まれる。(住都)

- 7) 住宅単体に関わる事項と、立地や周辺住環境に関わる事項は区別する必要があると思われる。(住都)
- 8) 主担当者の変更などもあり、進捗状況が計画通りでないためか、成果発表が極めて少ない。このテーマも社会的関心の高いものであり、調査結果など機会をとらえ、公表することが望まれる。(生産)
- 9) 今後研究内容を説明する場合、または最終報告においては、課題名で表される研究範囲と、本研究で具体的に行った研究範囲の関係・位置づけについて、明確に伝わるように説明・記述することが望ましい。(生産)
- 10) 住宅種／生産者タイプ／注文建設か購入か／新築か中古か／等から対象をしばりこまないと、成果の具体性は期待しにくいと思う。(生産)
- 11) 現実社会で、ここでいう要求の明確化の方法は、各企業が、それぞれに作成し、実践しているケースが多い。それらに比べた新規性を強く意識してほしい。(生産)

②対応内容

- 1) ご指摘いただいたように、実践的で効果的な成果となるよう、本研究では検討初期段階における要求確定プロセスに焦点を当てて、具体的なツール開発に取り組みたいと考えております。
- 2) 最終年度において、一般消費者や専門家等の協力のもと要求確定プロセス支援ツールの有用性・使用性について検証する計画であり、その結果に基づき具体的な成果の活用可能性を示したいと考えております。
- 3) ご指摘のように、実際の場面における問題の所在を把握した上で、ツール開発の必要性や意義をわかりやすく示すことが重要であると認識しております。その点十分留意しながら、成果の取りまとめを行いたいと考えております。
- 4・5) ご指摘の通り、建築士等の人材を活用するような仕組みや専門家との適正なコミュニケーションの確立は消費者不安の解消に有効であると認識しております。一方、調査結果からは「自らの住要求を明確にできない」「専門家とのコミュニケーションが上手く取れない」などの問題点が明らかになっており、より円滑かつ効果的な専門家活用等が図られるためには、まず消費者自らの要求確定プロセスを支援する仕組みを構築し、消費者がより主体的に関わる必要があると考えます。建築士等専門家の役割については、住宅生産プロセスの改善方策の中で適切に位置づけたいと考えております。
- 6) ご指摘のように、コスト面の検討は重要であると認識しており、コスト負担のあり方についても検討しつつ、住宅生産プロセスの改善方策に関する提言を取りまとめたいと考えております。
- 7) ご指摘の通りであり、住宅単体と立地等に関わる事項は的確に区分した上で、要求事項を十分整理して示したいと考えております。
- 8) 今後、成果の公表を積極的に行っていきたいと考えております。尚、調査結果については、速やかに建築研究資料で公表する予定です。
- 9) ご指摘のように、課題名と実際の研究範囲の関係について説明が十分ではありませんでした。今後成果の取りまとめに際しては、研究の全体像と具体的な成果の位置づけについて明確に示すよう心掛けたいと思います。
- 10) 本研究では検討初期段階における要求確定プロセスを主対象とし、住宅種等の選択にも資する汎用性の高いツールを考えておりますが、その後の住宅生産プロセスにおける具体的な活用場面においてはご指摘の通りであり、対象の絞込み方についても十分検討していきたいと思っております。
- 11) 新規性につきましては、民間における既存手法の精査を行い、供給側情報のバイアス回避など消費者保護の観点から、本成果の性格、位置づけを明確にしていきたいと考えております。

3. 全体委員会における所見

非常にタイムリーな研究課題であり、焦点を絞り込んで実践的な効果が期待できる成果を出して欲しい。

4. 評価結果

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| レ | 1 | 継続研究開発課題として、提案どおり実施すべきである。 |
| | 2 | 継続研究開発課題として、研究評価委員会の意見に留意して実施すべきである。 |
| | 3 | 継続研究開発課題として、修正の上実施すべきである。 |
| | 4 | 継続研究開発課題として、大幅な見直しを要する。 |