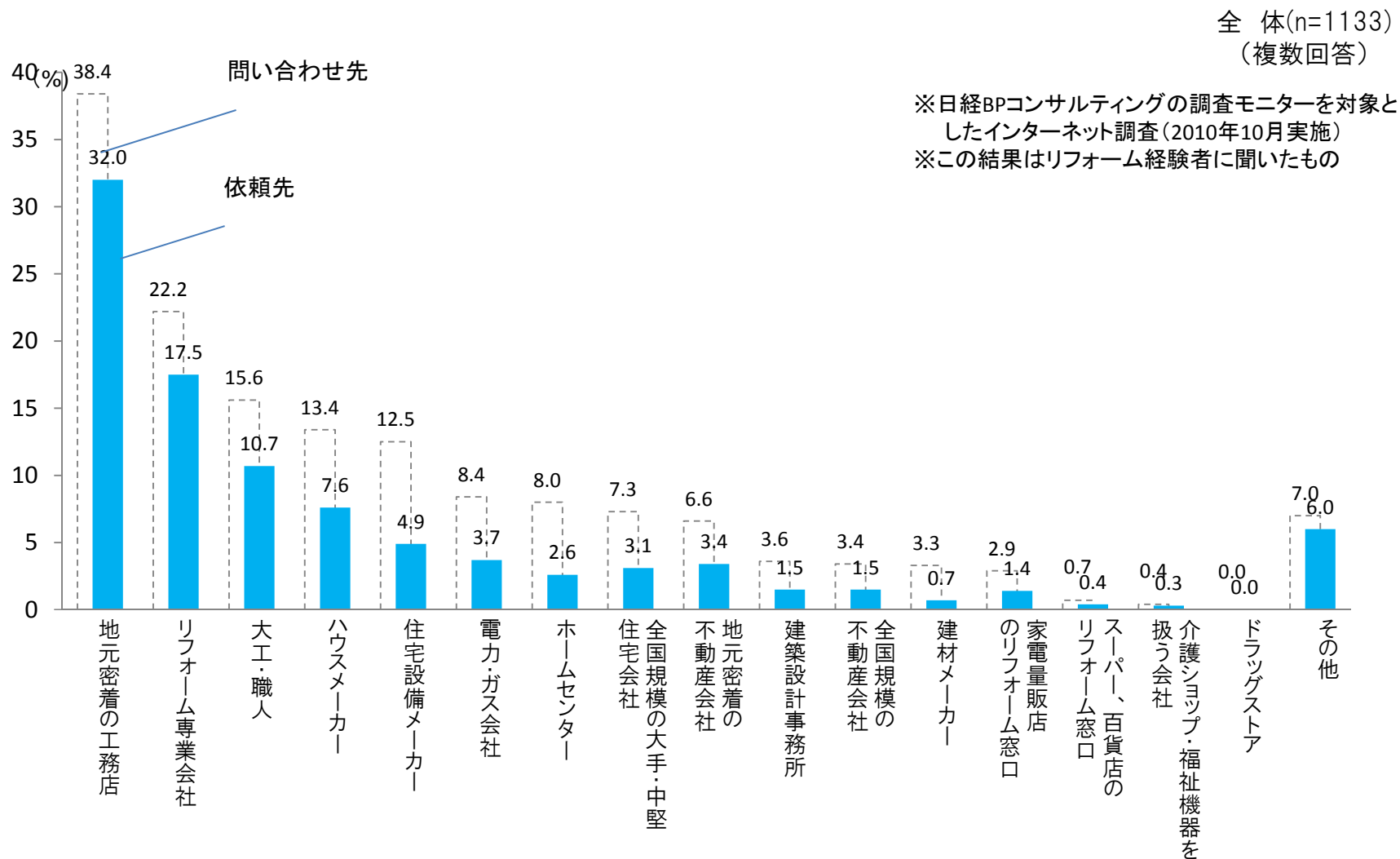


リフォーム工事における消費者・事業者のニーズ

リフォームの依頼先と検討時の問い合わせ先

リフォーム経験者に対して、リフォームの依頼先について聞いたところ、「地元密着の工務店」が最も多く約3割、次いで、「リフォーム專業会社」、「大工・職人」「ハウスメーカー」「住宅設備メーカー」であった。

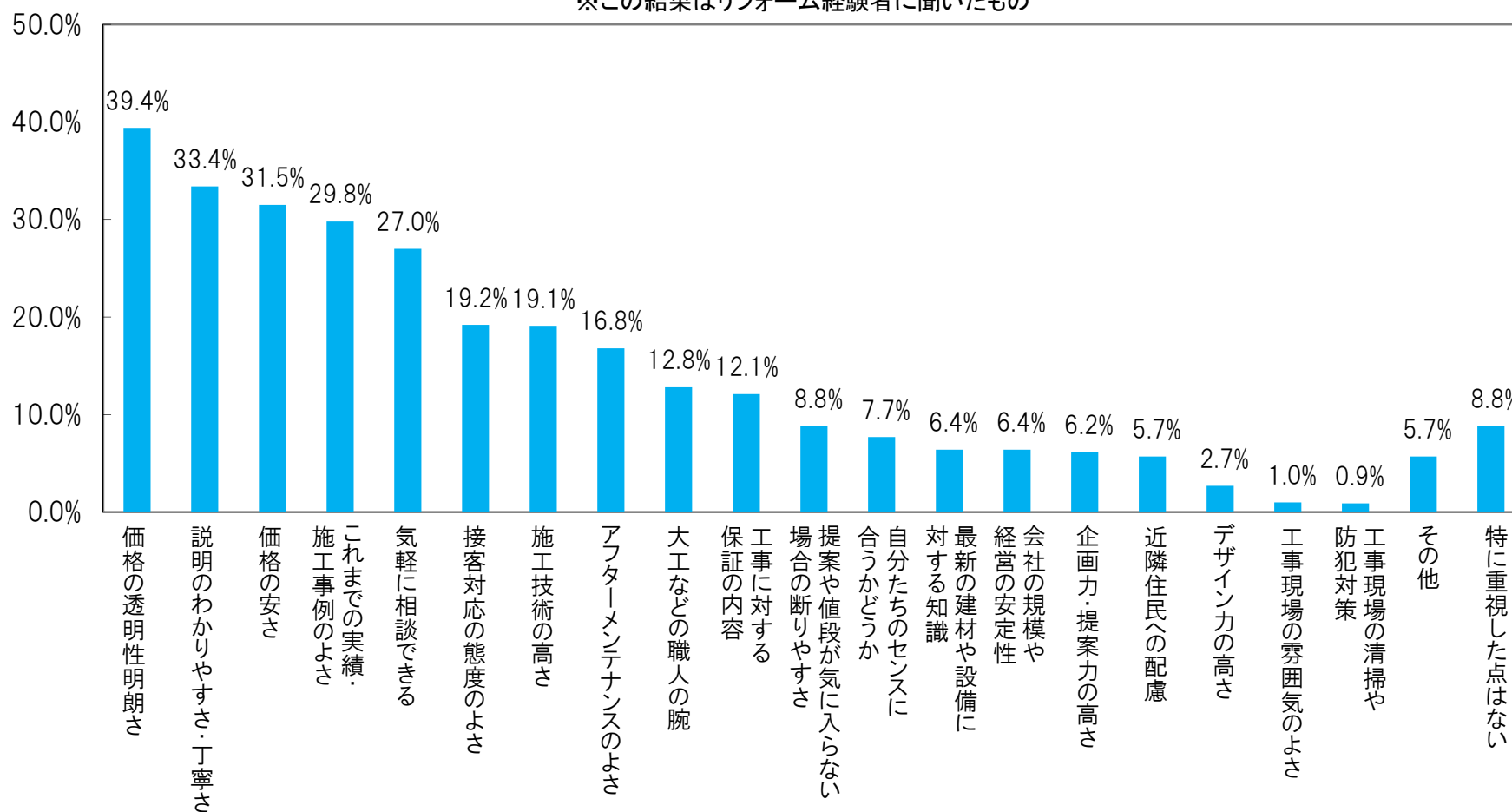


リフォーム業者の選定時の重視点

リフォーム経験者の業者選びの際の重視点は、「価格の透明性・明朗さ」が最も高く約4割、次いで、「説明のわかりやすさ・丁寧さ」「価格の安さ」が挙げられている。また、「接客対応の態度のよさ」も約2割が挙げている。

全 体(n=1133)
(複数回答)

※日経BPコンサルティングの調査モニターを対象としたインターネット調査(2010年10月実施)
※この結果はリフォーム経験者に聞いたもの



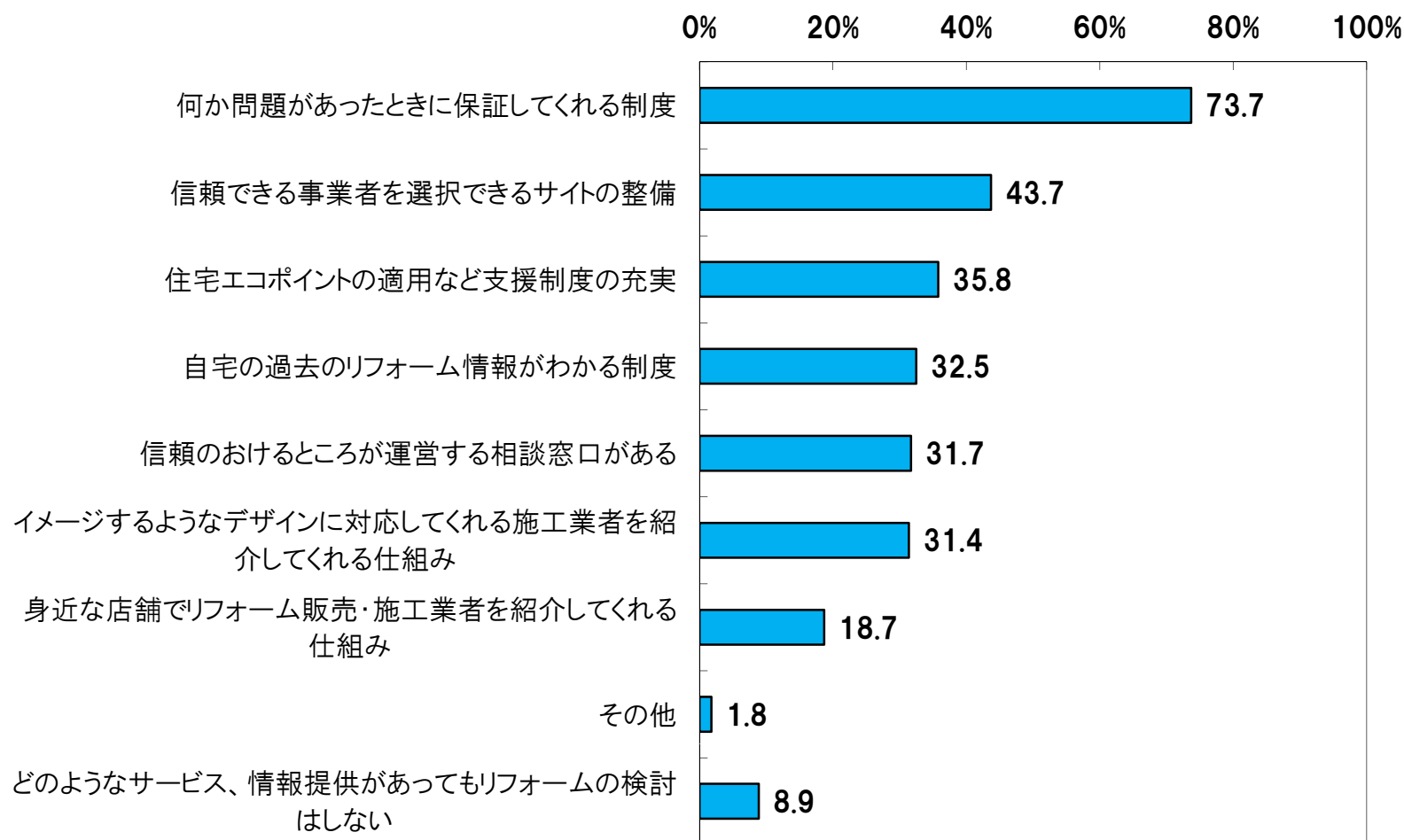
リフォームをしやすいとするための改善すべき項目

今後、リフォームをしやすいとするための改善すべき項目について、聞いたもの。保証が最も多く7割以上、次いで事業者選択サイトや支援制度があげられている。

全体(n=1000) 複数回答

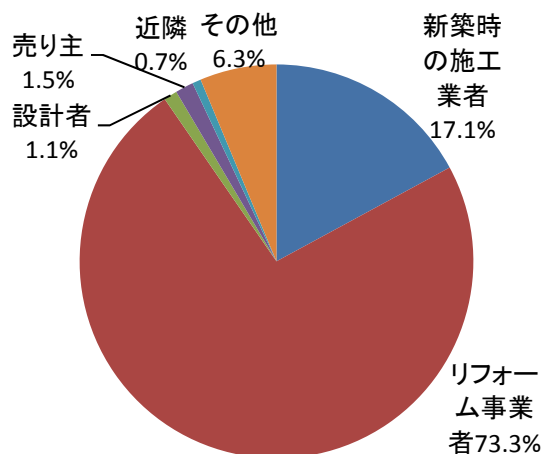
※外部モニターのうち持ち家居住者を対象としたインターネット調査(2010年12月実施)

今後リフォームを実施・検討するうえで必要な制度、仕組み

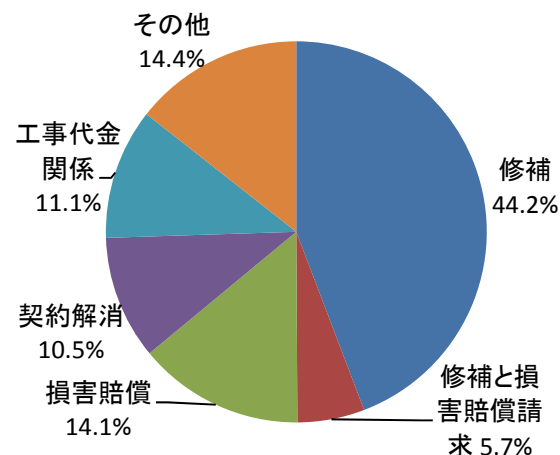


(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターが行っている電話相談「住まいるダイヤル」におけるリフォームの住宅トラブルに関する相談の統計では、主な苦情の相手方は、リフォーム業者が約7割、主な解決希望内容は、修補が約4割、相談の多い不具合部位は戸建は屋根で約3割、共同は床で約3割となっている。

【主な苦情の相手方(n=4,464)】

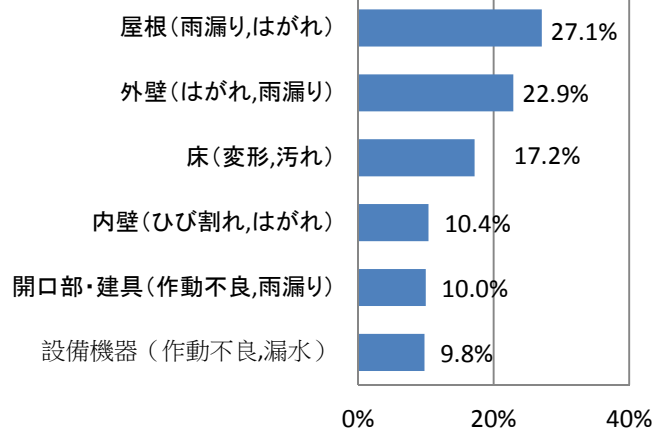


【主な解決希望内容(n=4,221)】

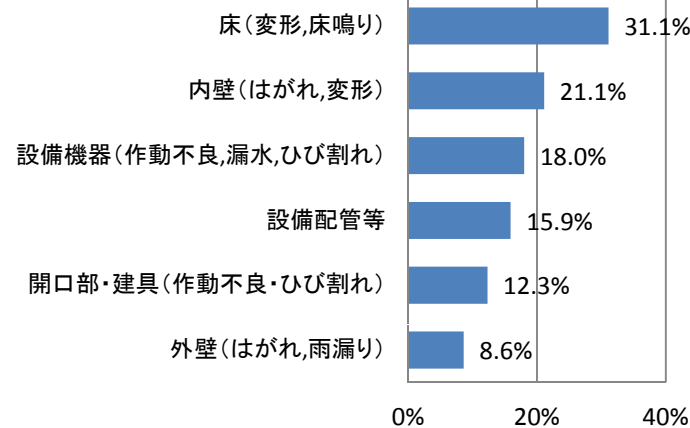


【相談件数の多い不具合部位と事象】

(戸建住宅 n=2,742)



(共同住宅等 n=628)



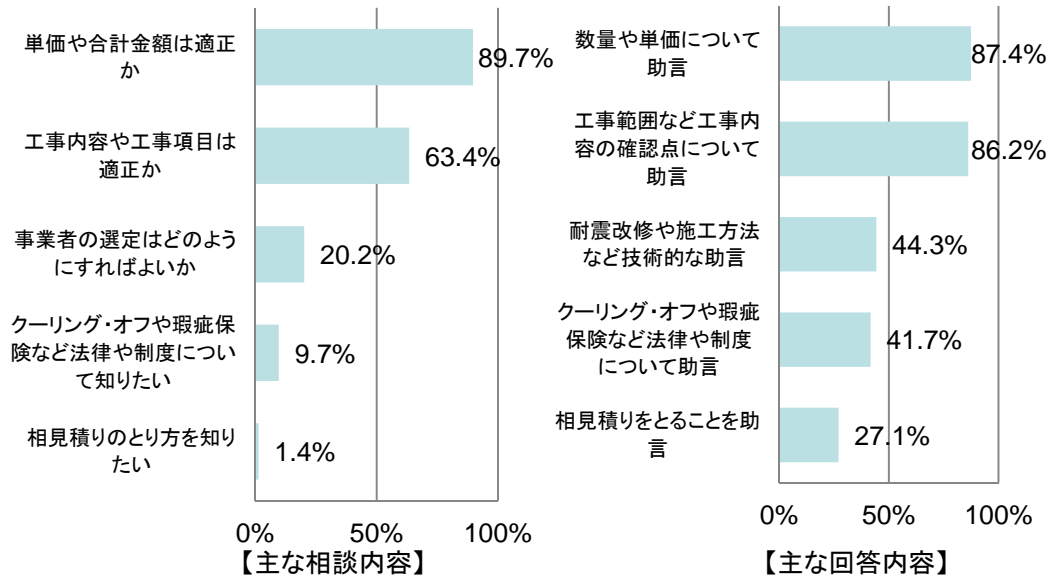
リフォーム工事の見積に関する不安について

(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおける見積相談対応状況より

- リフォーム事業者から提示された見積書の工事項目や価格などについて、電話で相談を受け付けている。
- 相談者の希望に応じて、実際の見積書や図面等の送付を受け、チェックをした上で助言（無料）。
- 相談内容は金額の多寡についてが多いが、回答では工事内容や部材の仕様等について事業者を確認すべき事項の助言が多い。また、見積書に署名欄があり、契約とみなされるおそれのある書類等について注意喚起。

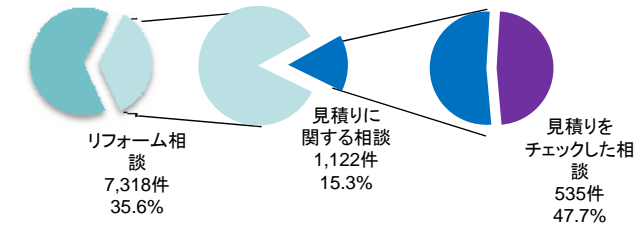
見積チェックを実施した主な相談の内容と回答(2012年度)

見積チェックを実施した535件を分析。相談内容・回答内容とも複数カウント。



リフォームの見積りに関する相談の割合(2012年度)

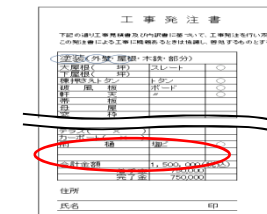
住宅相談全件数 20,584件



注意が必要な見積書の例



【例1】
見積書を承認したつもりで署名捺印をした場合、契約書と見なされる可能性がある例



【例2】
内訳金額や数量等の明示がなく、総額のみが記載されている例。また、例1と同様、見積書を兼ねた発注書となっている。

相談事例

- 【相談】雨漏りが不安になり訪問販売業者と契約をしたが、2日間にわたり次々と提案を受け合計700万円を超える契約をしてしまった。見積書に記載されている工事内容に疑問がありクーリング・オフをするかそのまま進めるか迷っている。見積書を見て助言がほしい。
- 【回答】見積書は、単価、仕様、工事範囲等いっさい不明の一式見積である。また、相談者の要望である雨漏りの補修等についての提案ではない。そのまま進めるのは、リスクが大きすぎることを説明し、クーリング・オフを勧めた。

調査によると、リフォーム事業者の経営上の課題は、顧客への営業・対応方法、施工技術力、人材育成などが多く挙げられている。

経営上の悩み、今後の取組みが必要な課題

