

# 制度施行 10 年経過を見据えた住宅瑕疵担保制度の あり方に関する検討会（第 6 回）

## ヒアリング項目

1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対する意見  
（リフォームに係る 2 号保険について）
2. 「中間とりまとめ」に対する意見
3. その他関連制度（既存住宅状況調査、安心 R 住宅等）に対する意見

一般社団法人 日本住宅リフォーム産業協会  
性能アカデミー委員会委員  
株式会社スイコー 代表取締役 澤口 司（一級建築士）

# 1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対する意見 (リフォームに係る2号保険について)

## (1) かし保険保険法人による現場検査による問題等

### [ポジティブ意見等]

- ・現場での検査員さんの態度・服装・ふるまいは問題が無く、むしろ見習わなければと思ってます。
- ・現場検査時にお客様（施主）も一緒に立ち会って貰うことで、ひとつひとつの検査項目の合格によりお客様に安心してもらえている。

### [ネガティブ意見等]

- ・検査員が検査告知時間より早く到着（9時検査予定が8時30分前に到着朝一番のためか？）し、在宅している施主了解もなしに敷地内駐車場に駐車し待機していた。前日に検査員が来ることを連絡したので事なきを得たが、時間通りに到着するか、早く到着したらせめて施主に早く到着し待機する旨の挨拶ぐらひはしてもらいたかった。
- ・検査日程の時間が前日（遅い場合は前日夕方）にならないと分からないため、当社担当者やお客様のスケジュールが1日拘束されることがある。
- ・工事の検査以外の質問をお客様から検査員さんにされたことがあり、その方の解釈で答えられていたことがあってそのときは困りました。
- ・雨天時に少しくたびれた上着を着てこられたり、制服のボタンが留められていなかったことがあり、気になりました。
- ・施主への説明が無く、淡々とチェックして終了となり、施主は検査員が何をしてるのか見当が付いていない。施主様への説明が施工店任せと感じた。
- ・検査員によって調査にかける時間に幅がある。同様の外装工事でも10分ぐらひの方もいれば1時間近くかける方もいる。
- ・女性検査員がヒールを履き、検査するような服装ではなかったことにお客様が不信感を抱いた。

# 1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対する意見 (リフォームに係る2号保険について)

## (2) かし保険の手続き等についての問題等

### [ポジティブ意見等]

- ・複数の保険法人各社へ依頼していますが、手続き等について問題はありません。どちらかと言えば、手続き、その他依頼などについて丁寧かつ迅速に対応していただいています。
- ・数日前にならないと検査日時が確定しない保険法人と、保険申込時点で検査日時を予約できる保険法人があります。

### [ネガティブ意見等]

- ・検査日の決定が直前のため、施主と調整しづらい。
- ・検査回数確認シートのチェック項目について、判断に迷うことがある。

## (3) かし保険のお客様に説明する上でのお客様からの質問や不安・不満等についてお客様の反応等

- ・お客様より他の保険会社もあるのかと質問を受けた。
- ・（検査が立会いのため）前もって時間を教えてほしい。
- ・なぜリフォームも義務にしないのか。
- ・日曜日や祝日は検査をしてもらえないのか（立会が必要な場合）。
- ・検査員はどこの誰がくるのか。
- ・他の会社では説明されなかったけど、なぜ。
- ・工事金額100万以下にはなぜ適用しないのか。（100万円以上についてリフォームかし保険を適用していたため）
- ・法人の方には名刺とご挨拶をして頂けないか。
- ・瑕疵が発覚し施工店が倒産した場合の保険請求の仕方とどれ位で保険金が下りるのか。
- ・不安等は特に聞いたことはなく、逆に安心感が生まれワクワクされることが多い

# 1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対する意見 (リフォームに係る2号保険について)

## (4) 「リフォームかし保険」をあまり使わない業者もしくはまったく使わない業者の意見

- ・手続きが面倒だから。
- ・お客様が必要と思わないから。
- ・倒産した際の保証について伝えると、あなたの会社は倒産するような会社なのと言われる。
- ・「おたくは倒産しそうなの？」とお客様の不信感が高くなったため、使わなくなった。
- ・保険金の支払い最高額が1000万円では話にならない。性能向上リフォーム、特に長期優良住宅化リフォーム等の場合には1000万円を超える場合がほとんどであり、2000万円を超えることも珍しくない。お客様（施主）の納得感を得られない。長期優良住宅化リフォームとリフォームかし保険は、制度設計がずれていると思う。
- ・国土交通大臣登録住宅リフォーム事業者団体所属のリフォーム事業者が、国土交通省告示第877号「住宅リフォーム事業者団体登録規程」第12条第5号二について十分に理解していないと推測され、従業員の説明が不十分なため施主が必要に思わない。（これは、他社の従業員へ「リフォームかし保険」を利用しているのか等を質問したことに対する返答からの推測等が含まれます。）
- ・「第三者（建築士）の検査を受けなければならないような工事をしているのか」と不信感を招いたため使わない。
- ・工程に影響を及ぼすため使えない。
- ・保険料が高い。
- ・保証について、「お宅の保証では不十分なのか？きちんと工事して保証するのだろうか？」と言われるので説明し難い。

# 1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対する意見 (リフォームに係る2号保険について)

## (5) 「リフォームかし保険」の利用実績の多い業者の意見等

- ・ 大手やネット（ポータルサイト）系の業者との競合が増え、中小零細企業であることへのお客様の不安感が強くなっているものの、「リフォームかし保険」の登録事業者であることで信用を得られリフォーム工事を受注している。
- ・ マンションの内装リフォーム工事（水回りを含まない）の時には、使う必要性を思わない。
- ・ 「リフォームかし保険」の説明を淡々と当たり前のこととして説明しているが、お客様からマイナスな質問を受けることはほとんどない。
- ・ 相見積等の競合になると、他業者が「リフォームかし保険」のことを説明・案内しないため、信用の獲得に繋がる。その際に国土交通大臣住宅リフォーム事業者団体登録制度の話に及ぶ場合もあり、更に安心してもらえる。
- ・ 「リフォームかし保険」を用いることで書類が増え、お客様のマイナスな反応が生まれるものの国土交通大臣登録住宅リフォーム事業者団体に所属しているために、所定の手続きで行う旨を伝えると「しっかりしている会社なのね」と納得していただける。
- ・ 現場検査の実施を継続したことにより施工品質の向上が見られ標準化された。
- ・ 施工管理担当者や職方は当初嫌がっていたものの、検査合格を経ていくことにより自信に繋がっている様子である。第三者の建築士による現場検査が現場にいい緊張感をもたらしている。
- ・ 保険法人の検査員は、検査項目以外で気になったことを会社を通じてリフォーム事業者の経営者へフィードバックしてくれることがあり、プラスαのメリットを感じている。

# 1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対するご意見 (特にリフォームに係る2号保険について)

## (6) 「リフォームかし保険」アンケートの実施結果

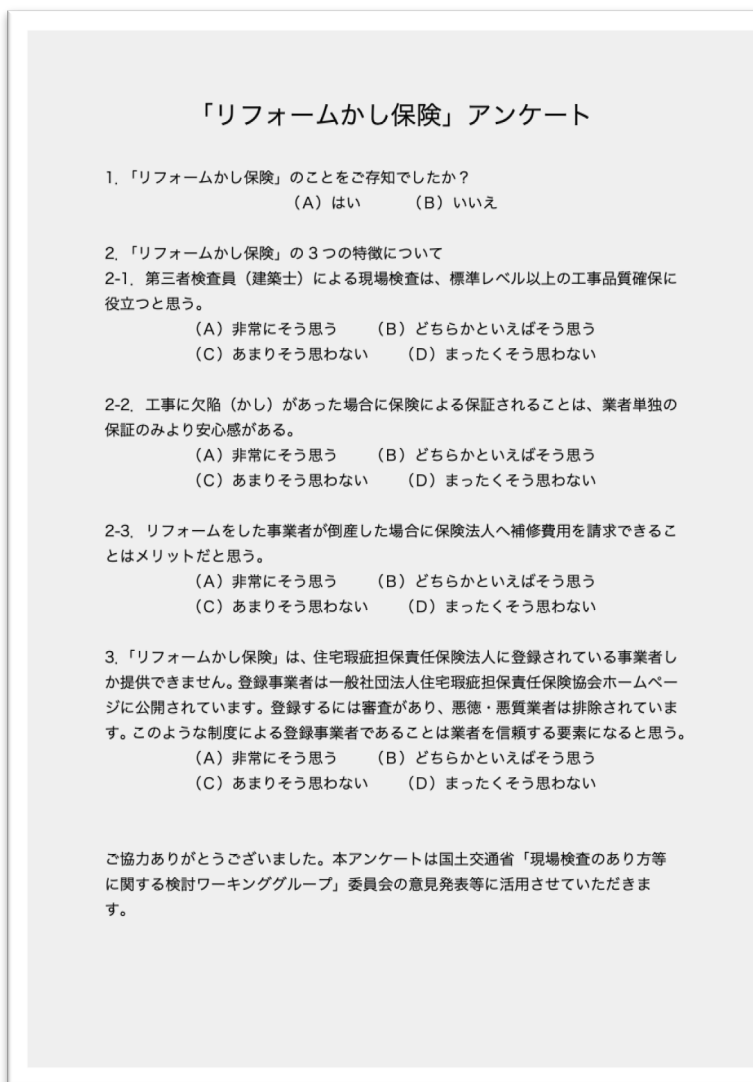
### 【実施概要】

株式会社スイコー（宮城県仙台市）  
（一社）日本住宅リフォーム産業協会会員

定例の顧客様向け新春イベント  
「顧客様大感謝祭2019」2019.1.5~1.6  
会場：TOTO仙台SR

メインイベント「未常識な終活セミナー」  
の終了時に5分間にてチラシ「リフォームかし保険」  
を用いて3つの特徴とメリットを説明。  
その後、アンケートへの協力依頼。

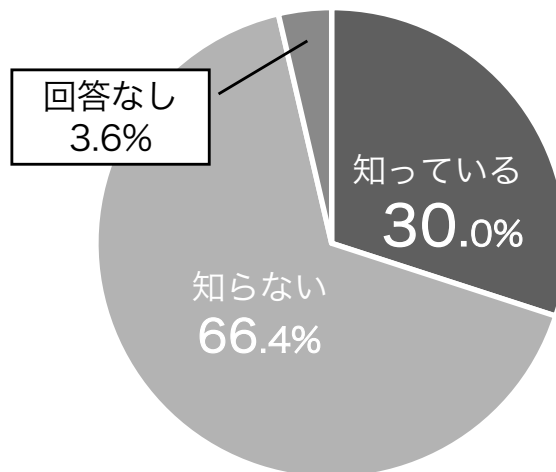
アンケート回答者：110人



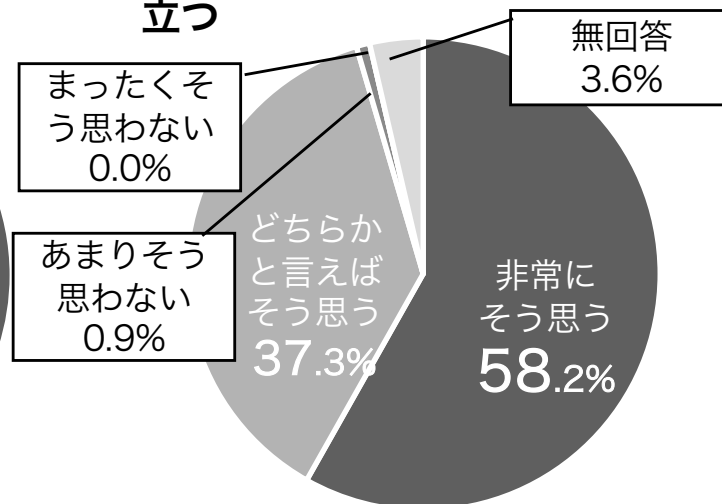
## リフォームかし保険 アンケート集計結果

株式会社スイコー  
(宮城県仙台市)  
2019年1月5日(土)・6日(日)  
顧客様向けイベント「感謝祭」  
におけるセミナー時にアンケート  
を実施。  
回答人数110人

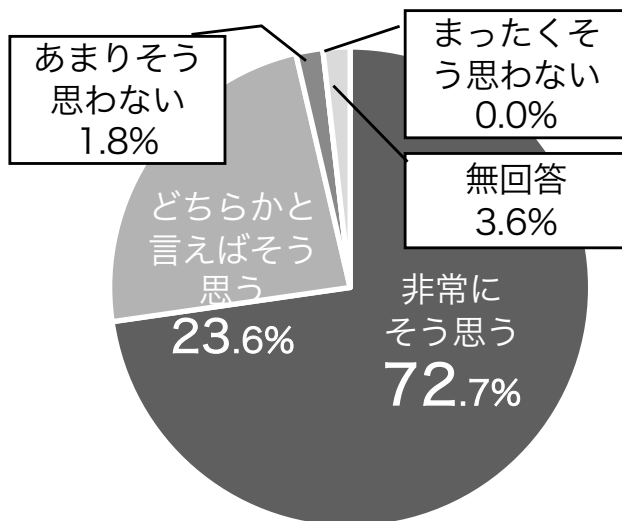
### リフォームかし保険の認知



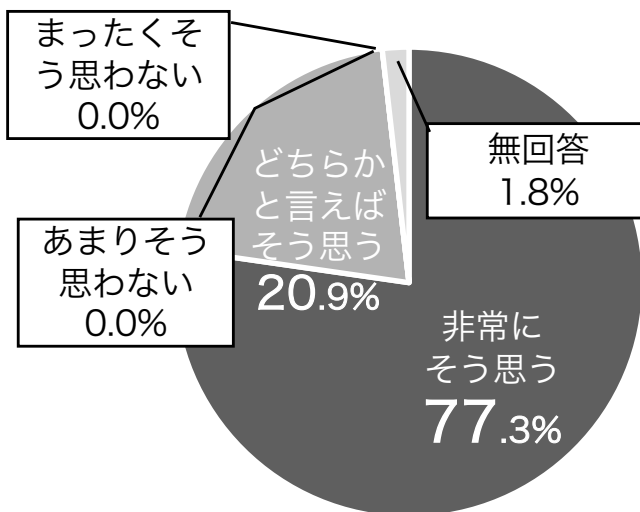
### 第三者検査員（建築士）による 現場検査は、工事品質確保に役 立つ



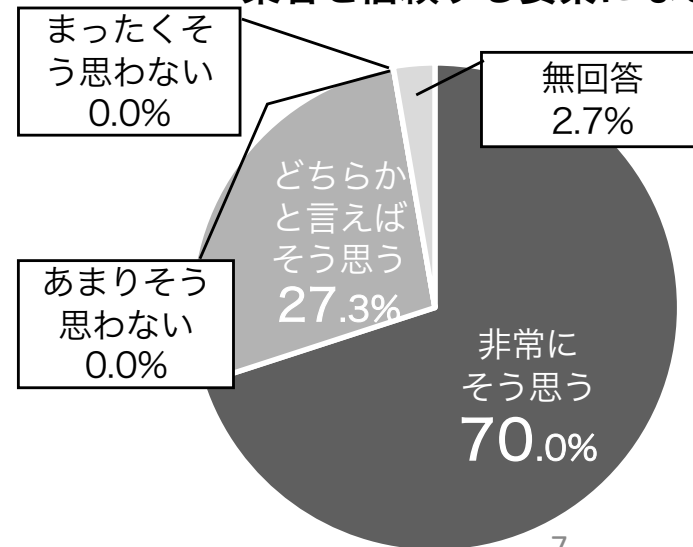
### 保険による保証は業者単独の 保証のみより安心感がある。



### 業者が倒産した場合に保険法人へ補修 費用を請求できることはメリット



### 登録事業者であることは 業者を信頼する要素になる



# 1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対するご意見 (特にリフォームに係る2号保険について)

## (7) 「リフォームかし保険」についてのまとめ

(一社)日本住宅リフォーム産業協会(通称:ジェルコ)においては、「リフォームかし保険」の利用実績が少ないのが現状です。しかし、国土交通大臣住宅リフォーム事業者登録団体になったことを契機に「リフォームかし保険」についての会員企業の認知度が高くなり、利用する会員が増えています。これは、今後のジェルコ内における会員企業への周知活動の継続や役員企業の率先垂範により更に拡大するものと期待できます。

「リフォームかし保険」の利用実績が増大しないのは、「リフォームかし保険」制度そのものの問題よりも、リフォーム事業者の「リフォームかし保険」に対する認識の差が著しいことが大きな問題ではないかと考えます。特に請負金額が100万円から300万円レベルの住宅リフォーム工事を主としているリフォーム事業者が多いことも要因です。

その場合には、工事期間が1週間から2週間程度であり、かつ在宅での施工であるため適用し難い状況になっているようです。工事期間が短い中での現場検査のタイミングの問題。請負金額に対する保険料・現場検査料の費用の比率が高くなり、お客様の負担感が強まることも影響しています。

また、ジェルコでは、請負金額500万円以上の場合に適用することになっているため、請負金額500万円以上の受注が少ないリフォーム事業者が多いことも活用実績が少ない背景にあります。

会員の中には、独自に300万円以上に適用、100万円以上に適用とハードルを下げ積極的に「リフォームかし保険」を活用しているリフォーム事業者もいます。その目的は、お客様の安心感を高めることに寄与するものとして積極的に活用しています。



# 1. 現行の住宅瑕疵担保履行制度に対するご意見 (特にリフォームに係る2号保険について)

## (7) 「リフォームかし保険」についてのまとめ

大規模リフォーム工事を行っているリフォーム事業者は、保険金の支払い最高金額が1000万円に留まっていることが大きな問題であると認識が一致しています。何度かに分けて行われてきた従来の部分リフォーム工事は、底堅く行われているものの、性能向上リフォームにて1回の工事で全てを行ってしまいたいという消費者ニーズも増えており、その場合に「リフォームかし保険」の内容では消費者の納得を得ることが難しいことが原因です。少なくとも2000万円、出来れば3000万円までの選択肢が必要かと考えます。

「リフォームかし保険」を活用するにあたり現場検査がボトルネックになっています。これについては、例えば「リフォームかし保険」における現場検査実績100件の合格を経たリフォーム事業者は、現場検査を免除し写真検査にて付保されるようなことを求めます。事故が発生した場合にリセットされることとしていけば、リフォーム事業者の緊張感が途切れることはないものと考えます。

また、現場検査免除の事業者は、リフォームかし保険現場検査優良事業者として認定され（一社）住宅瑕疵担保責任保険協会HPなどに公表する方法になれば、施工管理に自信のあるリフォーム事業者等は「リフォームかし保険」を積極的に活用するものと考えます。その影響により、悪徳・悪質リフォーム業者が淘汰されることも期待できるのではないのでしょうか。

更に、国が消費者向けに「リフォームかし保険」制度についてのPRを積極的に実施することで後押しとなり、「リフォームかし保険」が広く活用されるようになるものと考えます。

以上が、現行の住宅瑕疵担保履行制度に対する意見となります。

## 2. 「中間とりまとめ」に対する意見

「中間とりまとめ」の内容については、概ね同意です。下記に「リフォームかし保険」についてのまとめで申し上げた内容の一部を「中間とりまとめ」の項目に書きました。

### 2. 既存住宅流通・リフォーム市場拡大と住宅瑕疵保険

○2号保険の普及・改善

＜リフォーム瑕疵保険＞

採算性に配慮しつつ、消費者保護の充実の観点も踏まえ、各保険法人において、リフォーム事業者等のニーズを踏まえたラインナップの充実を検討すべきである。

→保険支払い金額 1500万円、2000万円、2500万円、3000万円を用意して欲しい。

### 3. 現場検査のあり方等

→現行の現場検査の実績により優良な事業者に対する認定制度等により、現場検査を省略し、写真検査等にて保険が付保されることでコストダウンへ繋げて欲しい。

参考までに、仙台市水道局においては、給水装置工事において優良指定工事店の施工の場合には、現場検査を免除している制度があります。

### 4. 消費者保護の充実策

→消費者が2号保険を認知することで、業者選定の際の判断基準のひとつとして用いることが可能となり、トラブルの多い業者だと知らずに依頼するような事故を未然に防ぐことが出来るのではないのでしょうか。

### 3. その他関連制度（既存住宅状況調査、安心R住宅等）に対する意見

#### 【既存住宅状況調査について】

既存住宅状況調査は、既存住宅流通または補助金活用において実施されるようになりました。何を調査、どこを調査するのかについて定義されたことは、消費者の安心感に大きく寄与しています。

流通や補助金が絡まない通常のリフォーム工事における現場調査等においても既存住宅状況調査技術者がインスペクションを実施することは、消費者の安心感に繋がっています。二次インスペクション、三次インスペクションが定義されていくことにより、住宅のリフォーム工事やリペア工事、メンテナンス工事が行われ、住宅履歴に情報が蓄積されていく仕組みが整っていくことで、将来的に消費者が自宅を売却しやすい環境の整備に繋がるものと期待しています。

#### 【安心R住宅について】

インスペクションも安心R住宅も、業者視点においてはメリットが薄くしか感じられていない印象であり、消費者の認知度が高まらないと普及が難しいのではないのでしょうか。