

住まい手からみた 既存住宅の購入とリフォームにおける 不安と安心

(2) 既存住宅流通に向けた当事者（買主、売主、事業者、金融機関）ごとの論点

	当事者
○漠然とした不安感（耐震性、住宅設備等）をなくすにはどうすればよいか。 売主が個人の場合も多い既存住宅については、住宅の性能や設備の状態等の取引に直結するような情報が十分に明示されないまま取引を行うことが多いことから、漠然とした不安感があると考えられる。	買主 事業者（宅建業者）

(3) 住宅ストックに関する論点

○住宅の需要と供給のミスマッチをなくすためにはどうすればよいか。

高齢者においては適切な広さとバリアフリー等の性能を有する戸建住宅が見つからない等、居住者の希望と住宅ストック間での需要と供給のミスマッチがあると考えられる。

また、住宅ストックとしての活用可能性があるにもかかわらず、所有者の個別事情（例えば相続した空き家で荷物が残置されている等）により、供給されない住宅があると考えられる。

○住宅の維持管理の仕組み（方法、費用・担い手の確保）をどうすべきか。

特に戸建住宅では、維持管理の方法（点検・改修）やリフォーム費用等の積み立て、維持管理の担い手の確保等の維持管理の仕組みが十分に整備されていないと考えられる。

○消費者が安心してリフォームを行うためにはどうすればよいか。

リフォームに関する相談が増加していることも踏まえ、消費者が安心してリフォームを行うことのできる環境を整備することが必要であると考えられる。

2025.4.11

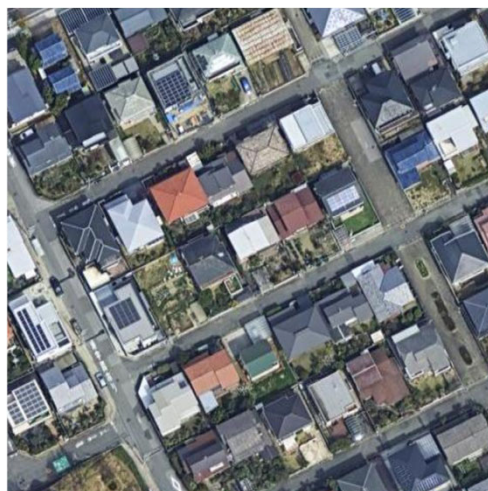
第4回既存住宅市場の整備・活性化懇談会

大阪大学 伊丹絵美子

第1回懇談会
資料3より抜粋

お話しする内容

○我が家の経験（既存住宅購入とリフォーム）において感じた不安と安心



出典：Google map



郊外住宅地に立地、**1970年築**、在来木造

2011年（築41年）に購入し耐震・断熱性向上リフォームを実施

表1 利用を試みた仕組み・制度とその利用状況

仕組み・制度			利用の有無	利用できなかった理由
住宅取得	インスペクション		○	
	既存住宅売買瑕疵保険		×	取得時に新耐震性能を満たせない
	贈与税の非課税	購入	×	取得時に新耐震性能を満たせない*1
	不動産取得税の軽減		×	取得時に新耐震性能を満たせない*1
リフォーム	リフォーム瑕疵保険		×	工務店が登録業者ではない
	耐震関連補助金	診断費	×	補助対象者が所有者であるため購入前には使えず
		設計費	○	
		工事費	○	
		工事費(国の緊急支援)	○	
	省エネ関連補助金	エコポイント	×	竣工が遅れ、かつ、エコポイントの締切も早まり、使えず
	贈与税の非課税	改修	○	
	性能向上による減税	所得税控除(耐震)	○	
		所得税控除(省エネ)	○	
		固定資産税(耐震化)軽減	○	

*1 H26の税制改正により、取得後の耐震改修で利用可になっている。

＋自身の調査結果（住まい手、事業者へのインタビュー）で補足

購入時の不安とそれを低減させたコト

①住み継ぎたいと思える住宅（＋地域）の少なさ

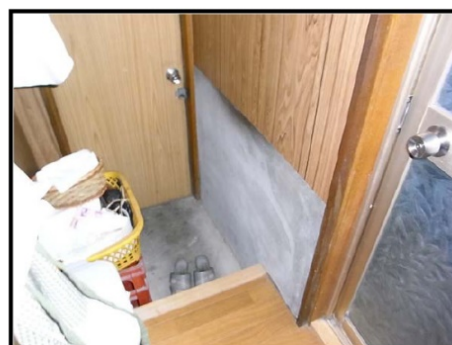
リフォームをしてまで住み継ぎたいと思える住宅がそもそも少ない
さらに、住宅と地域の両方を気に入るものは希少

> 住宅と地域、両方への自身の要望の整理（これが難しい）

> 市場の物件・データを眺めて勉強＝納得するための知識

②住宅の質への漠然とした不安

> 購入前に建物検査・耐震診断を実施（費用は約11万円）



番 号 : 5
撮影日時 :
撮影場所 :
内 容 :
1階 洗面所
浴室からの漏水は確認できましたが、床を張り替えていることからシロアリ被害等の不具合を生じていたと考えられます。



番 号 : 12
撮影日時 :
撮影場所 :
内 容 :
2階バルコニー
サッシ周囲にモルタルの割れが見られました。サッシ交換時にできたモルタルジョイント部分に発生したものであり構造的な問題は無いと判断しました。

総合評価（建築基準法の想定する大地震動での倒壊の可能性）

上部構造評点のうち最小の値	評点	判定
0.63	1.5以上	◎倒壊しない
	1.0以上～1.5未満	○一応倒壊しない
	0.7以上～1.0未満	△倒壊する可能性がある
	0.7未満	×倒壊する可能性が高い

結果	築年数を考慮すると比較的良好な状態であると判断します。 露出している躯体への雨がかかり、外壁の割れ、屋根からの漏水等の不具合が見られ補修が必要な状態であり、シロアリの被害を受けていると考えられますが適切な補修、補強を行えば十分使用可能であると判断します。
各部不具合のまとめ	
室内	2階和室に屋根からの漏水、仕上げ材等の経年劣化が見られますが、補修を必要とする不具合は見られませんでした。
外壁	モルタルの割れ、木部周囲に隙間が見られ壁内部に雨水が浸入していると考えられます。外壁塗装、サッシ周囲等のシール工事が必要です。

・コストの検討（費用は概算です）

			(万円)
改修コスト	外壁	塗装工事、サッシ周囲シール含む	150
	屋根	漏水部分補修（換気口の周囲のみ）	30
	シロアリ	20坪×7000円/坪	14
	耐震改修	評点0.63→1.0、構造材の交換なし、設計費別	200
	合 計		394

第三者としての助言（進め方や制度利用）も含め、大きな安心に³

購入時の不安とそれを低減させたコト

②住宅の質への漠然とした不安＞購入前の第三者の専門家の関与 建物検査を依頼

ID	内容	費用	検査員の職(知り合った経緯)	物件購入の安心につながった助言
戸3	建物検査	10万円	・検査・診断・コンサルタントを専業とする一級建築士事務所(仕事上の知人)	・大きな問題はない ・築年数の割にはいい状況 ・小さな問題の指摘とその原因 ・補修の方法と費用の概算
	耐震診断		同上	・耐震評点が低かったため、安心には繋がらなかった
戸6	建物検査	5.5万円	・一級建築設計事務所(NPO法人による住宅に関する相談サイト)	・耐震性、土台、よう壁など、素人では分からない部分に大きな問題がない ・当該物件以外も1軒を見てもらい、増築の繰り返し、よう壁のひびなどの指摘受け、候補を絞れた

専門知識を持つ友人からの助言

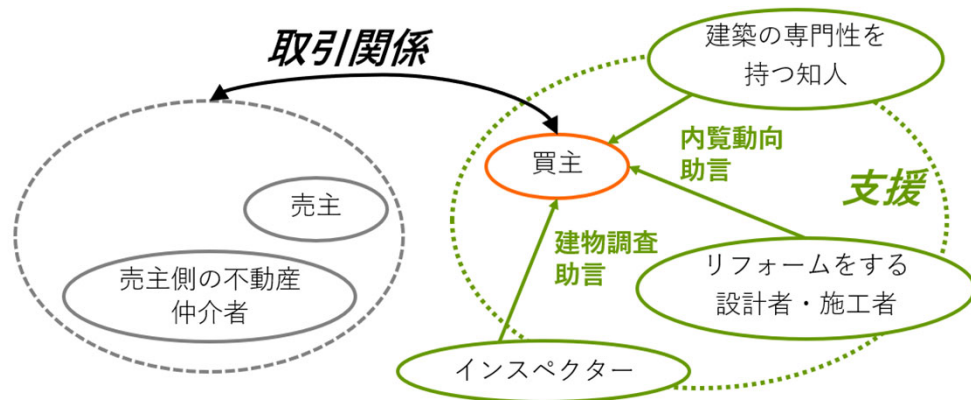
ID	知人・友人の職	物件購入の安心につながった助言
戸6	マンションメーカーに勤務	・当該物件について具体的に相談し「いいのではないか」と言ってくれた
戸8	住宅メーカーに勤務	・外部からの目視ではあるが、基礎に問題がなさそうということ
集1	不動産会社に勤務	・学区・治安等地域に関すること ・事故物件ではないこと

リフォームの依頼先などによる内覧時の同行

ID	同行者の職(知り合った経緯)	物件購入の安心につながった助言
戸2	・棟梁(仕事上の知人)	・建物の状態の説明と修復の可否 ・町家としての価値 ・ごみの多さや汚れは重要でない ・リフォームの概算
戸4	・インテリアデザイナー(友人であり仕事仲間) ・工務店(インテリアデザイナーの紹介)	・建物の躯体や敷地(よう壁)に問題がない ・築年数の割りに状態がいい ・リフォーム済むのであればお買い得
戸5	・仲介業者のリフォーム担当 ・仲介業者の提携工務店(仲介業者の紹介)	・ライフスタイル・資金計画を踏まえたうえでのプランと概算の提示 ・骨組みがしっかりしている ・大きな問題はない ・雨漏りとその原因(推察) ・鉄骨造は壊すとき費用がかかり大変
戸7	・工務店の資材部に勤務する父 ・工務店(父が勤務)	・大きな問題はない ・物件価格には角地であることや採光の良さが考慮されているだろう
集2	・工務店(インターネットで自分で探した)	・希望のリフォームができる
集3	・仲介業者のリフォーム担当	・頼りなく、特に安心につながる助言なし

購入経験のある住まい手14事例から

出典：伊丹絵美子：中古住宅購入者による住情報の利用実態：－中古住宅流通とリフォームの活性化に向けた調査報告その1，日本建築学会技術報告集，第21巻，第49号，pp. 1263-1268, 2015.1



- ・不動産売買の取引関係における第三者、かつ、専門知識を持つ人からの助言は有効
- ・信頼できる検査員の見つけ方は課題
- ・購入前にリフォームの依頼先を決めておく
- ・と物件購入の際の強い味方に
- ・質を数値化できるとさらに安心できるが…

③不動産仲介における慣例

①建物検査の実施を不動産仲介事業者（売主側）はいやがる

売主にご快諾いただき実施できることになったが、
事業者により不動産媒介依頼書で商談中にすることが条件とされ、大慌て

買主の購入の意思表示。そこから契約までの期間は1週間？！
1週間が過ぎると商談中の札が下げられる？！

→売主の利益保護はわかるが、買主にとっては過酷

②敷地面積は正確？：登記簿の記載をもって売買契約

- ・敷地面積は不正確。実測せずに売買
- ・道路幅員も同様（6mと記載されていたが、実測は5.2m）

③隣地との境界はここ？：売主が「ここです」と紙面で説明するだけ

- ・境界標（鉄の丸い標、コンクリート杭等）がない場合も少なくないとのこと
 - ・契約時に隣地の所有者に確認せず署名もない
- あとでもめたら日本人的に対応するらしい・・・

このやりようが正しいのだろうか…
こんな状況があいまいなモノに対して、大金を使っていいのだろうか…
後々問題にならないのだろうか…
しかし、考えている時間はないし、四の五の言うと売ってもらえない…

④売主の人柄・態度（住宅管理への姿勢）

①人柄

・明るく、住宅・近隣の良い点・悪い点を、あっけらかんと話すお人柄

②住まい方・管理＝売主の住宅管理への姿勢

- ・住まい方がきれい
- ・住宅を建築した工務店に、40年間修理・改修を依頼＝大事にされてきた
- ・当初の図面、改修の記録の保管＝住宅履歴

③ちゃんと住み継いでほしいという気持ち＝里子に出す実親

- ・購入前のインスペクションを快諾「しっかりみて、納得の上で購入してほしい」
- ・売りに出す前に、屋根を改修「ちゃんとした状態で、引き渡したい」

表 8 売主からの情報と売主に対する印象

			ID
売主から得た情報	近隣	近隣住民(5)	戸3、戸4、戸6、戸8、集2
		近隣での地域活動(1)	戸6
		隣地の建替え予定(1)	集2
	新築・管理	新築時のエピソード・思い入れ(3)	戸3、戸5、戸6
		管理履歴(2)	戸3、戸6
	現状	阪神大震災での被害(2)	戸3、戸4
		建物のよい点のアピール(2)	戸5、集4
		住み心地(採光、通風等)(1)	集2
	不具合(1)	戸3	
売主に対して好印象の理由	人柄(4)	戸3、戸4、戸6、集2	
	きれいに住まい(2)	戸3、戸6	
	悪い点も正直に話す(2)	戸3、集2	
	3度の内覧を快諾(1)	戸3	
	購入前の建物検査・耐震診断を快諾(1)	戸3	
好印象ではない理由	いいことしか言わない(2)	戸5、集4	
	何も言わないし、質問もできない雰囲気(1)	戸8	

- ・心理的な安心の拠り所
- ・里親として住宅への愛着、責任感
- ・売主からの情報は物件情報や仲介業者では分からない住まい手視点の貴重な情報

購入経験のある住まい手14事例から

・内容が完璧でなくても、住宅履歴は安心につながる

表 7 住宅履歴の入手の有無と安心への影響

	戸1	戸2	戸3	戸4	戸5	戸6	戸7	戸8	集1	集2	集3	集4	集5
新築時の図面・書類*1	無	無	有*2	有	有	有	有	無	無	不明	無	無	有
新築時に関わった事業者の明示	無	無	設計者、施工者	設計者	不明	施工者	設計者	分譲者	施工者	分譲者、施工者	不明	不明	施工・分譲・管理者*3
改修履歴	無	無	補修・改修歴	不明	不明	改修はしていない	補修・改修歴	無	不明	不明	不明	リフォームの内容	リフォームの内容

*1 新築時の図面・書類の内容に関する記憶は曖昧であるため、何かしらの図面・書類残っていたと記憶している場合を“有”とする。

*2 ☐ は、その情報により住まい手が何かしらの安心を得たと発言があったことを示す。

*3 同一会社による。

出典：伊丹絵美子：中古住宅購入者による住情報の利用実態：－中古住宅流通とリフォームの活性化に向けた調査報告その1、日本建築学会技術報告集、第21巻、第49号、pp. 1263-1268、2015.1

⑤制度がややこしい

利用を検討した制度：既存住宅売買瑕疵保険、住宅性能表示、インスペクション、耐震診断・耐震改修補助制度、木造住宅の耐震改修工事に対する国の補助制度、既存住宅流通活性化等事業、住宅エコポイント、所得税の控除、固定資産税の減税、不動産取得税の減税、登録免許税の減税、贈与の免税・・・

⇒余計なところで絡みあい複雑。不動産仲介業者は詳しくない

⇒時限的な制度なので本には整理されていない、ネット情報は体系化されていない（当時）

既存住宅売買瑕疵保険：加入したかったが、購入時に新耐震性能を満たせず断念

・加入には売買時点での一定の性能が必要

＞購入前の改修・補修とそれへの売主の理解、加入条件としての性能の多様化に期待

表7 回答者（事業者）による既存住宅売買瑕疵保険に対する意見

分類	概要	回答[回答者ID]
制度の課題	売主の抵抗感	・買う前のタイミングで検査をすることは実際難しいだろう。売りにくい材料を作ることになるので、売主側の合意が得にくいだろう。買う前に検査をしたい人には売りたいくないといわれかねない。ほとんどが売り主の瑕疵担保責任は0年なので。[リフォーム事業者A]
	加入できる住宅の少なさ	・古い住宅にはこれを使えるレベルのものが少なく、利用のハードルが高い。そこまでの質を求められる住宅は実際には多くなく、質の低い住宅は取り壊せといっているように感じる。そして、お客様の多くは予算の都合上、そこまでの質を求めることはできない。制度はレベルを分けるなど、もっと利用しやすいところ、手が引かかるところにも広げて欲しい。そうでなければ、普及は難しいと感じる。[仲介業者A]
	加入条件のレベルが高さ	・当社の保証と違いオールオアナッシングである点が使いつらい点である。すべて直さないと保険がつけられない、つまり事前のリフォーム代がかかりすぎる。そのため、なかなか普及しないのではないかと[仲介事業者A]
	インスペクションの内容の汎用性の乏しさ	・インスペクションの内容を統一して汎用性をもたせて欲しい。いろいろと検討されているが、実際の運用はまだ遠いと思う。実際、当社のインスペクションサービスを利用されたお客様が、既存住宅売買瑕疵保険に利用を望まれた際に、再度検査が必要であった。検査に立ち会ったが、見る箇所は大体同じ。ただ、保険のための検査は、保険のためのチェックリストであり、当社独自の保証のためのインスペクションサービスは瑕疵の明示と修繕のヒントを得るためであるので、目的が違う。インスペクションの内容が統一されることでお客様にも理解しやすいものとなると思う。[仲介事業者A]
利用者	増加傾向とその背景	・2014年1月に制度が改正されて、使いやすくなり、依頼数が増えた[インスペクターA] ・ローン減税も受けられるので、お得と考えらるようになった。瑕疵担保よりも、ローン減税を目的に加入する人もいる[インスペクターA] ・増加傾向である。その背景には、単価の高い都市圏では廉価バージョンがでたこと、大手の仲介業者が検査・保証サービスを独自で始めたことにより認知度が高まったこと、ローン減税等の優遇策と絡んでいることがある[保険法人A]
	旧耐震の住宅の依頼は無し	・利用者の住宅は新耐震性能を満たしたもののみ。1981年以前の住宅の場合は、耐震診断を事前に行い適合証明をしなくてはならない。しかし、実際は補修しないと無理なので現実的ではない。耐震診断に費用をかけたが、結局、瑕疵保険が使えないことがあるため、旧耐震の住宅の依頼はない[インスペクターA]
自社の取り組み・考え	やっていかなくてはならない	・実際の利用は少ないが、今後は国の方針でもあるし、やっていかなくてはならないと思う[仲介事業者A]
その他	住まい手の安心に寄与	・保険は、何かあったときに直してもらえということであり、安心に繋がるものだと思う[建築設計事務所A]
	使いやすさの向上	・大分使い易くはなってきたように思う[仲介事業者A] ・2014年1月に制度が改正されて、使いやすくなり、依頼数が増えた[インスペクターA]
	チェックのマニュアル化と本質との乖離	・チェックはマニュアル化しているが、本来は建物状態を見るのは、経験・知識・勘所による部分が大きくマニュアル化になじまない。マニュアルのチェックリストで○が付いたからといって雨漏りがないとは限らない。[建築設計事務所A]

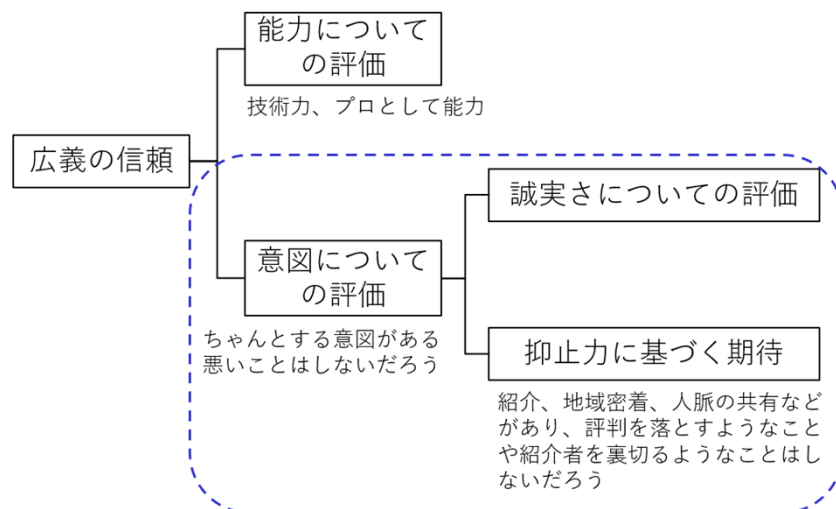
事業者への
インタビュー
より
(2013～2014)

出典：伊丹絵美子：住まい手と事業者双方の視点からみた既存住宅購入とリフォームに関する制度、第32回建築生産シンポジウム論文集、日本建築学会 pp.161-168、2016年7月

リフォーム時の不安

⑥ リフォームの依頼先探し

- 様々な事業者検索サイトを利用したが、ピンとこない。リストへの掲載条件（資格、遵法、保険加入、実績）やサイトで確認できるのは、信頼の判断基準の一部にすぎない。



出典：以下の二つの文献を参考に著者が加筆
・山岸俊男：信頼の構造，東京大学出版会，1998.5
・中谷内一也：リスクのモノサシ，日本放送出版会，2006.7

図2 社会心理学における信頼の構造

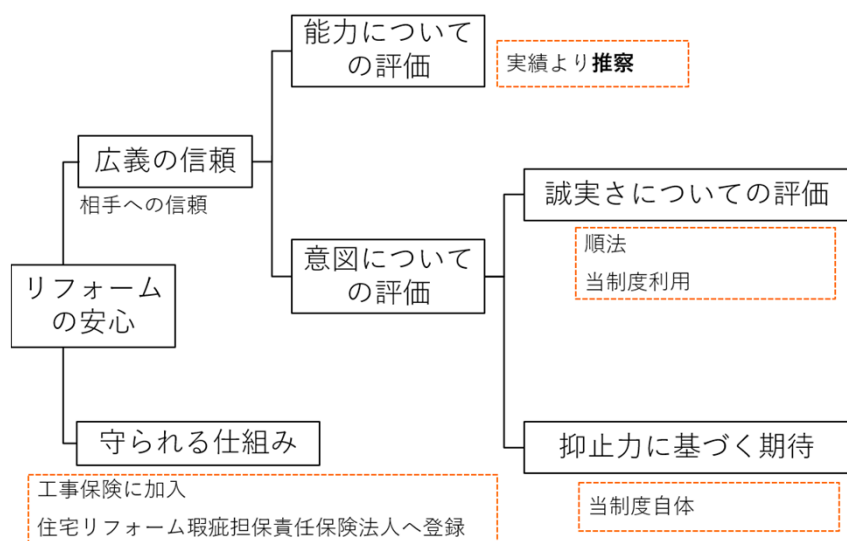
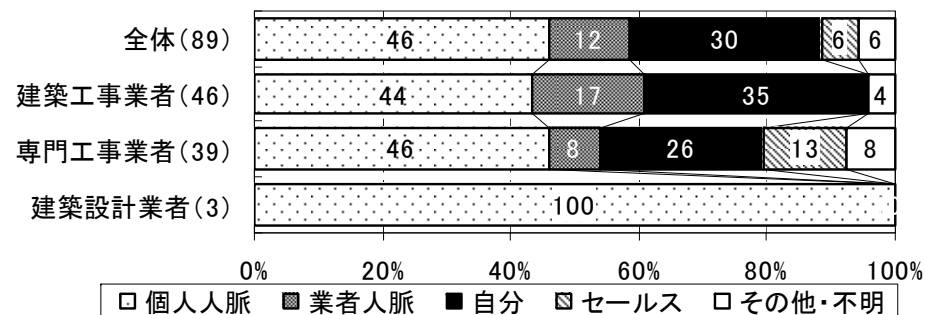


図3 事業者検索サイトで確認できることと



事業者選定の機会が増えても**個人の人脈**に頼る
紹介者への信頼、第三者による監視効果、評判による統制＞抑止力

出典：西岡（伊丹）絵美子，横田隆司：戸建住宅居住者の住宅管理における住宅関連業者の選定と継続関係 -郊外住宅地における住宅管理の方策に関する研究 その2-，日本建築学会計画系論文集，第627号，pp. 1037-1044，2008.5

図1 リフォームの依頼先と新たに知り合った経緯

- 発注者は、事業者の能力に関して様々なこと（技術力、デザイン力、施工、コスト等）を期待しているが、見える化・ラベル化には限界
- さらに、**発注者との価値観の類似**や相性も重要だが、ネットからの情報での判断には限界

＞結局、ネットからの情報で価値観が似ていると感じた3つの工務店に見積り依頼

リフォーム時の不安

⑦相見積もりによる心労と混乱

○提案は工務店にとって大変！

- ・複数回の現地調査、それぞれが建物検査・耐震診断（内容の重複）
- ・それらを踏まえて具体的に提案、見積り作成

調査の一元化はできないの？

○比較は居住者にとって大変！！

- ・耐震診断結果は三社で異なる
- ・三社の性能や補修方法の考え方が異なり、**正解がわからない**
- ・見積りの比較は、プラン、仕様、項目が異なり困難
- ・三社とも誠意があり、**信頼できる**（意図、一定の能力）

性能の数値化・ラベル化＋理解の上で、
やっと要望の明確化ができる・・・難しい

やり取りの中でわかること

それがわかるためには、発注者も一定の勉強が必要

迷いに迷う・・・

- ・三社の現場見学
- ・結局、最後は「**好きな感じ**」のC社に決定…

どうしても感覚的なものが残る

リフォーム事業者選定の安心は合わせ技で

事業者検索サイト、情報格差の低減、相手に対する抑止力、守られる仕組み（保険・保証）、第三者の専門家の関与 など

唯一の後悔は工務店の所在地の遠さ

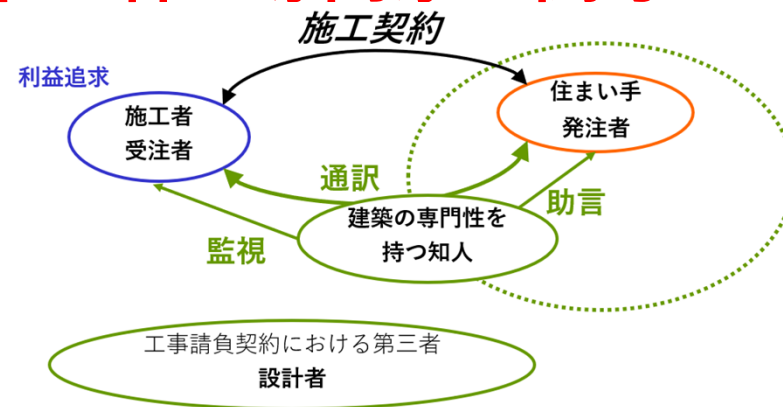
管理段階での相談を気軽にしがたい。管理段階のパートナーになるという認識が不足していた

リフォーム時の不安とそれを低減させたコト

⑧工事の内容や価格は適切？ > 第三者の専門家の関与

表1 リフォーム時における
専門知識を持つ知人・友人からの助言

ID	職と間柄	助言の内容
戸7	工務店に勤務の父	・やるべき工事内容(外壁塗装工事とバルコニーの防水) ・仕様決定のヒント(外壁塗装の色は色見本ではわかりにくいので好みの実物を見つけるように、天井のクロスは不陸が隠せるように凹凸があるものにしたい方がいい)
戸8	住宅メーカーに勤務の知人	・購入後荷物がなくなってから、購入物件に問題がないかの確認 ・2階の押入れの一部を撤去できるかの確認
集3	建築士の知人と不動産会社に勤務の知人(計2名)	・見積りの妥当性の確認(利益を含んでいるがやむをえないこと、安くするためには分離発注という方法があること、本当の値段がわかるようにとカタログをの送付) ・施工者との打ち合わせが煮詰まったときに「お金が高い安いではなく、結局はその人・会社を信じられるかどうか」ではないか助言を受け、不信任感が募っていた施工者を断る決心がついた



- ・ 建築の専門性を持ち、かつ、取引における第三者の関与による安心。
- ・ 設計者も同様な立場を取りうる（設計業務委託契約の相手）

しかし、問題が生じた際の責任はだれに？

> 建築士の関与を促せないか

⑨施工が適切？ > リフォーム瑕疵保険は依頼先の工務店が登録事業者でなかったため利用できず

表2 住まい手のリフォーム瑕疵保険の利用・存知・利用意向

		戸1	戸2	戸3	戸4	戸5	戸6	戸7	戸8	集1	集2	集3	集4	集5
リフォーム瑕疵保険	利用	無	無	無	無	無	無	無	無	無との認識*2	無	無との認識*2	無	有
	存知	有	有	有	無	-	-	無	-	有	-	無	無	有
	利用意向	無	-	有	無	-	条件によっては有	無	条件によっては有	無	-	無	有	有
	利用意向の理由や条件等	費用がネック	-	当時関心はあったが、施工者が当該保険のことを知らず検討できなかった	設計者・施工者を信頼しているのを知っているが利用しない	-	費用によっては利用の可能性あり。しかし、それよりも施工者に対する信頼の方が重要	保険に頼るのではなく、信頼できる施工者を見つけ、施工者に直接対応してもらえばいい	構造・防水を触る工事であれば利用の可能性あり	仕組みがよくわからない	-	施工者を信頼していたため	今は関心があるが、当時は初めてのリフォームで後々トラブルが発生するという発想はなかった。	当時、制度が社会的にもっと推奨されていれば利用しただろう

出典：伊丹絵美子：住まい手と事業者双方の視点からみた既存住宅購入とリフォームに関する制度、第32回建築生産シンポジウム論文集、日本建築学会 pp.161-168, 2016年7月

発注者には「施工者が信頼できれば不要」という認識がある

まとめ:購入時リフォーム時の不安とそれを低減させるコト

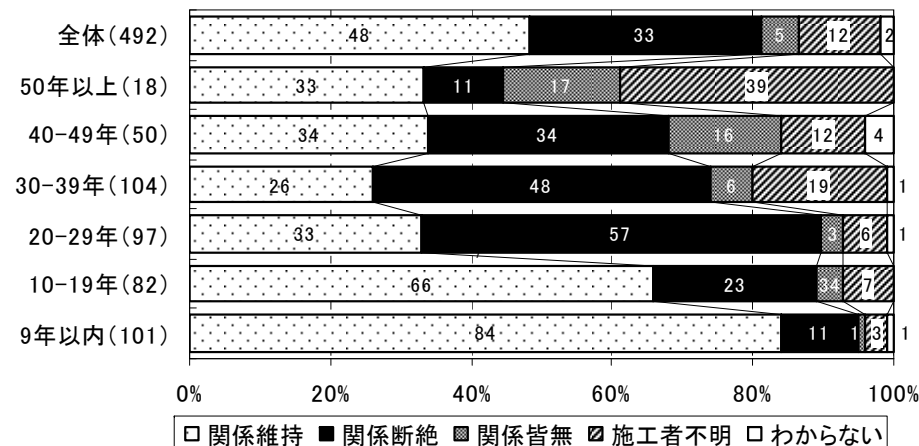
- ①住み継ぎたいと思える住宅（＋地域）の少なさ
- ②住宅の質への漠然とした不安 > 購入前の第三者の専門家の関与
購入前のインスペクション
性能を数値化
- ③不動産仲介における慣例
- ④売主の人柄・態度＋住宅履歴
- ⑤制度がややこしい > 事業者による指南、利用しやすさの向上
- ⑥リフォームの依頼先探し > 合わせ技で

入口としての事業者検索リストの活用、情報格差の低減、相手に対する抑止力、守られる仕組み（保険・保証）、第三者の専門家・建築士の関与など。地域内で口コミが共有される仕組みがほしい（例：米国の3リファレンス（事業者に紹介された既客に直接、事業者に対する評価を電話で聞く））

- ⑦相見積もりによる心労と混乱
- ⑧工事の内容や価格は適切？ > 信頼できる施工者
リフォーム瑕疵保険
＋メリットの共感
- ⑨施工が適切？ > 建築士の関与

補足：住宅管理における事業者との継続関係

・新築時の施工者との継続関係の実態



- ・ 年数・リフォーム回数が増えるほど関係断絶
- ・ 最初のリフォーム工事を依頼するか否かが関係維持の決め手。それは築20年目頃
- ・ 関係断絶の理由は、
事業者の廃業（約32%）、特になし（約23%）
他により良い業者を見つけた（約12%）
高い（住宅メーカーに対して約22%）

出典：西岡（伊丹）絵美子，横田隆司：戸建住宅居住者と建築工事業者との継続関係の実態-郊外住宅地における住宅管理の方策に関する研究- 日本建築学会計画系論文集 71(606) 17-24 2006年11月

図1 築年数別にみた新築の施工者との継続関係

・継続関係には利点

修繕・リフォームは不確実性が高い取引

・加齢と共に継続関係を望む傾向

- ① 工事における安心感
- ② 交渉が潤滑
- ③ 長期的・総合的な視野による助言
- ④ お互いの勝手がわかる
- ⑤ 業者の心意気が向上する
- ⑥ 業者選定の手間がない

管理段階のパートナーとなる信頼できる事業者と継続関係は
管理の円滑化や安心感に有用

では、どうすれば…

利点の周知・心意気？

つながりを保つ仕組み？（住宅履歴蓄積の管理？）