

住宅 あんしん ニュース

知って得する情報満載
NO.247

●株式会社住宅あんしん保証
〒104-0031 東京都中央区京橋1-6-1 三井住友海上テブコビル6F
●TEL. 03-3562-8120 ●FAX. 03-3562-8031

2021年3月25日(毎月1回25日発行) 定価100円(税別)

リフォーム実施者・検討者アンケート

地元密着型の事業者が高い満足度を獲得

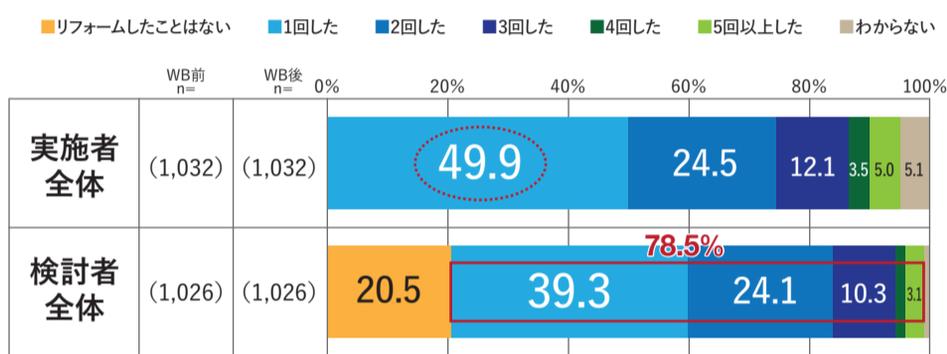


一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会

令和2年度「住宅リフォームの消費者・事業者に関する実態調査」より

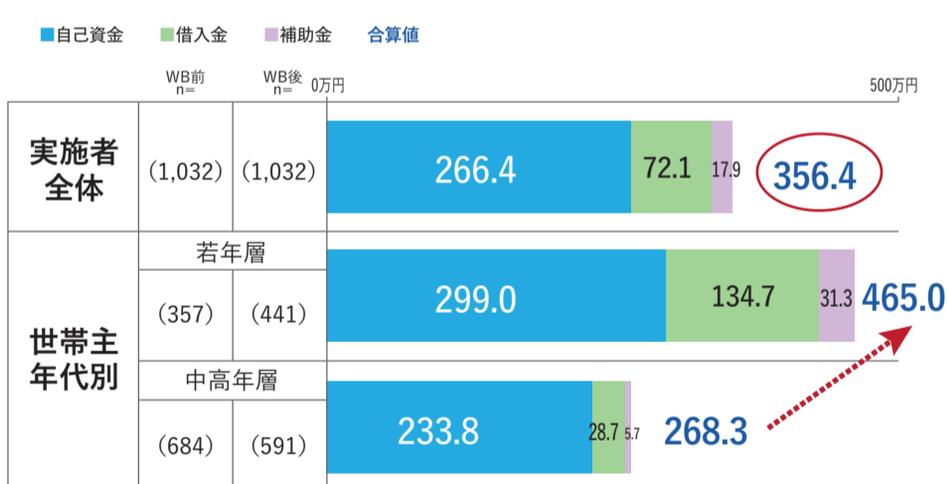
一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会は、リフォームの実施者（経験者）、検討者（予定者）それぞれ全国1,000人超を対象にしたアンケート調査の結果を公表した。調査は、消費者・事業者双方にとって有益かつ健全なリフォーム市場の形成につなげることを目的としている。

【図1】リフォーム実施者・検討者：リフォーム実施回数

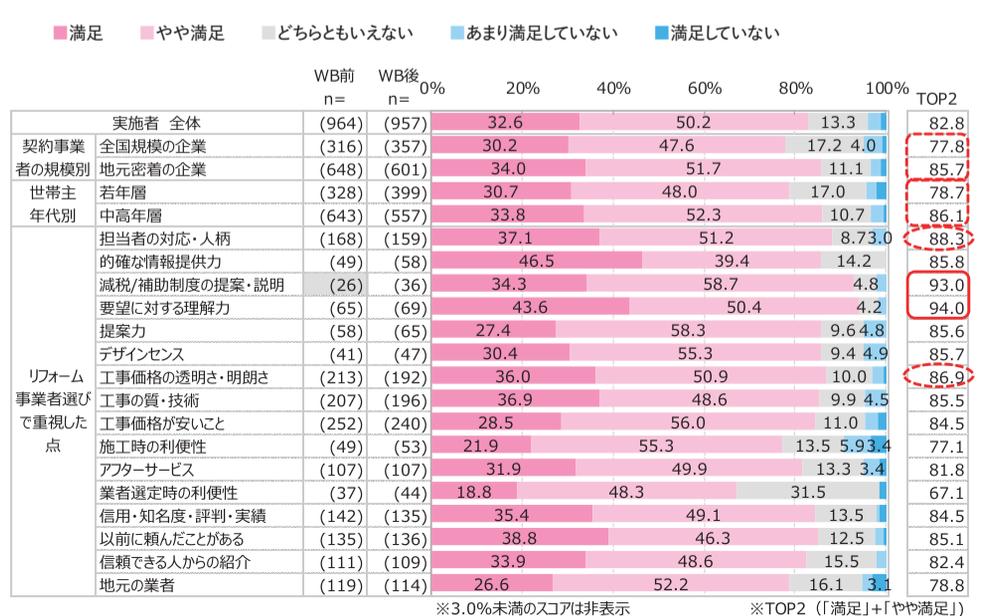


※3.0%未満のスコアは非表示 ※実施者は「リフォームしたことはない」は非聴取 ※検討者：世帯主を認知している人ベース

【図2】リフォーム実施者：リフォームにかかった費用



【図3】リフォーム実施者：事業者満足度



※3.0%未満のスコアは非表示 ※TOP2（「満足」+「やや満足」）

リフォームの実施者は、過去3年以内に築後5年以上たった自宅をリフォームした25歳以上の世帯主・所有者が対象。検討者は、建物や世帯主などの条件は同じで、今後3年以内にリフォームを予定する人を対象にした。昨年8月にインターネットで調査した実施者1032人、検討者1031人が回答した。検討者については今回の調査が12回目（隔年）で、実施者については初めて調査した。

世帯主の年代別では、初回リフォーム実施のピークは40代（61.2%）で、50代以上では年代が上がるにつれ初回リフォームの割合が下がり、60代以上では38.3%となっていた。リフォームの実施の割合が下がり、60代以上では38.3%となっていた。

リフォームを検討するきっかけは「設備や機器が古くなった、壊れたから」が実業者39.6%、検討者39.7%といずれも最多。続いて多かったのが「壁、床、天井、屋根など住宅の構造部分」が古くなった、壊れたから」で、実施者37.8%、検討者34.5%だった。

リフォームで重視することは、「設備の使用がよくなること」（実施者36.9%、検討者38.8%）が最多で、「耐久性の向上が見込めること」（実施者23.4%、検討者23.4%）が続いた。実施者がリフォームにかけた費用の平均は356万円（図2）で、検討時の予算の平均279万円を上回った。年代別にみると、中高年層（50代以上）は平均268万円

であるのに対し、若年層（40代以下）は平均465万円と大きく上回った。中高年層の地元志向鮮明。検討者がリフォーム事業者を選ぶポイントには「工事の質・技術」が29%が最多で、「工事価格の透明さ・明朗さ」26.3%が続いた。一方、実施者が重視したのは「工事価格が安いこと」25.1%が最多だった。

事業者のタイプをみると、若年層は全国規模の事業者43.3%、地元密着型の事業者47.2%と同程度なのに対し、中高年層は7割弱が地元密着型の事業者に依頼していた。実施者の事業者に対する満足度は全体で82.8%（図3）。実施者が事業者選定で重視した点から読み解くと「要望に対する理解力」94%、「減税や補助制度を提案・説明してくれる」93%、「担当者の対応・人柄」88.3%が最も高いことから、3%が高いことから、これらが満足度につながる」と推測できる。事業者タイプ別では、全国規模77.8%、地元密着型85.7%と、地元密着型に対する満足度のほうが高い。

一方、満足度が低い理由は、「リフォームの仕上がりが具合が不満だったから」66%が最多で、「リフォーム後の不具合への対応（アフターケア）」34.4%、「工事費の内容が不明瞭だったから」30%が続いた。