

「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 (事後)

平成21年 7月 1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。具体的には、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。

(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

有識者による外部委員会を組織（計8回開催）し、調査の内容・方法等を検討の上、以下の通り、住居取得に関する大規模アンケート調査などを実施し、その結果を建築学会等において公表している。

①消費者（住居取得検討者、経験者）を対象とした実態・意識の調査・分析

- ・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公表した。
- ・調査の結果を学会や建研講演会等で発表するとともに、建築研究資料として取りまとめている。

②住居取得に関する消費者支援事業の実態調査・分析

- ・消費者支援事業（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等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）に関する実態調査およびヒアリング調査を実施し、その結果を公表した。

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

- ・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として住要求明確化支援プログラム「住まいの要望を表現するプログラム」を開発するとともに「利用マニュアル」を作成した。
- ・プログラムは、モニタ実験によりそのユーザビリティを検証しており、一般の消費者に対する公開、試用を行った。
- ・プログラムの実用化として、消費者支援事業者（第三者機関）における住宅相談のツールとして活用が検討されている。

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

- ・住宅に関する消費者支援事業の実態に基づいて、住居取得様態別の支援の内容ならびにそれらを必要とする時期に関する検討を行い、初期段階における要求品質の作り込みプロセスの改善を主目的とした方策策定を行った。
- ・住宅設計のブリーフィング策定を念頭に置き、既存の消費者支援事業者や設計者を活用しながら、消費者のニーズを住居取得プロセスに明示的に位置づけるしくみを提言としてまとめた。

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

所見① [課題名と研究内容との乖離]

- ・表題との間に若干のズレはあるものの、十分興味深い研究成果が得られている。
- ・表題との不整合は、3年間にわたる研究を行っていくうえで、ある程度やむをえないが、副題を付けるといった表題側での対応が現実的ではないだろうか。

所見② [問題の全体像]

- ・この課題は、もともとこの種の研究によって全てが解決できるというような生やさしいものでない。部分的であるとはいえ、ある程度実効性のある成果をあげたことに対しては、大いに評価できる。
- ・「消費者」というと大きすぎる。もう少しターゲットとする層毎の検討が必要だったとも思う。
- ・様々な住宅取得パターンに対しても支援ツールがあったら良かった。

所見③ [成果の活用・フォローアップ]

- ・国民的な関心が高い研究テーマに関して、十分な研究成果が得られたものと評価できる。成果を生かした継続的な研究を期待する。
- ・開発した支援ツールは、使われないことには意味がなく、また、今後のツールの改良・開発のためにも、幅広く利用できるような方策がほしい。
- ・この研究が、実践性を持つために消費者機関や工務店など関係組織と密に連携をとり、対策技術の妥当性などの検証、フォローアップの可能性を検討されるとよい。
- ・消費者と業者間の情報の非対称性について注意が必要であり、専門家である建築士の利用について

もっと積極的になるような観点が欲しかった。

(2) 対応内容

所見①に対する回答

- ・課題名が非常に包括的であるため、必要に応じて副題をつけるなどして、研究内容を的確に表すものにするべきであったと考える。本課題では、中間評価での所見を受けて、限られた資源と時間の中で、網羅的な解決を目指すのではなく、焦点を絞って実践的な成果となるよう研究内容の絞り込みを行っており、その過程で課題名との乖離を生じたが、当初の目的に即して十分な成果を得たと考えている。

所見②に対する回答

- ・所見①と関連して、本課題では「消費者が納得して住宅を取得できる社会にするために、住居取得時における消費者の意思決定をサポートする道具としくみ」を提案することに焦点を絞り、検討初期段階における戸建て注文住宅の要求確定プロセスを支援するツール開発を行ったが、当然、これによって全ての問題が解決されるとは考えていない。また、開発したツールは十分な拡張性を備えており、他の住宅取得パターンにも対応できる汎用性の高いプログラムである。今回の成果をベースとして、消費者が抱える問題の全体像を、指摘のあった観点から再整理した上で、今後それぞれに対する具体的な解決策を検討することが必要であると考えます。

所見③に対する回答

- ・成果については、現在、全国に連携機関を持つ第三者機関で活用が検討されており、更に幅広い利用が期待されている。今後、蓄積されるデータの分析、ツールの妥当性検証などを行うとともに、次のステップとして建築士や工務店などとも連携し、消費者支援事業が真に消費者保護に寄与できるよう、適切なフォローアップを行っていききたい。

3. 全体委員会における所見

設定した目標に対して十分な成果が達成できたという分科会の評価を、全体委員会の評価とする。

なお、今回は戸建て注文住宅を中心に検討をしているが、ほかの様々な住宅に対する成果の活用や発展なども検討されたい。また、非常に実践性が高いので、どうやってこの先役立てていくかというフォローアップの可能性も検討されたい。

4. 評価結果

- A 本研究で目指した目標を達成できた。
- B 本研究で目指した目標を概ね達成できた。
- C 本研究で目指した目標を達成できなかった。