

平成 27 年度
長期CS(お客様満足度)とリフォーム実施状況に
関するアンケート調査
報 告 書

平成 28 年3月

住宅産業協議会
CS 評価研究会

目 次

I.調査目的	1
II.調査概要	1
(1)調査対象	1
(2)調査方法	1
(3)調査時期	1
III.回答者の属性	2
(1)男女比	2
(2)回答者の平均年齢	2
(3)居住年数	2
(4)延床面積	3
(5)住宅の取得方法	3
(6)家族構成	3
(7)世帯主の年齢	4
(8)世帯年収	4
IV.調査結果	5
(1)住宅とアフターサービスの満足度	5
(2)リフォーム実施回数	5
(3)築年数別(回答時)のリフォーム実施経験	6
(4)築年数(リフォーム時)別のリフォーム実施回数	7
(5)築年数(リフォーム時)別のリフォーム実施部位	10
(6)今後のリフォーム意向	23
(7)リフォーム実施理由	28
(8)住宅の満足度とリフォーム実施状況	34
(9)リフォーム工事の課題	36
(10)まとめ	41
V.全質問の回答結果	43

I.調査目的

本調査は、住宅産業協議会の会員各社のさらなる CS（お客様満足度）向上に向けた課題等を明確にするために実施したものである。当協議会の会員である大手ハウスメーカーが供給した築 15 年以上の住宅に住む入居者を対象として、住宅やアフターサービスに関する満足度、リフォーム実施状況等を調査した。当協議会では、今回の調査結果を踏まえながら、さらなる CS 向上に向けた活動を展開していく。

II.調査概要

(1) 調査対象

住宅産業協議会会員である住宅メーカー12社が供給した築 15 年以上の住宅の入居者
住宅産業協議会の会員企業は次の 12 社。

旭化成ホームズ（株）	サンヨーホームズ（株）	住友林業（株）
積水化学工業（株）	積水ハウス（株）	大成建設ハウジング（株）
大和ハウス工業（株）	トヨタホーム（株）	パナホーム（株）
ミサワホーム（株）	三井ホーム（株）	（株）ヤマダ・エスバイエルホーム

(2) 調査方法

Web を用いたアンケート調査。一般 Web モニター300 サンプルに加えて、各住宅メーカー経由で案内した入居者 5702 サンプルを収集。このうち、築年数（築 15 年～30 年以上まで）ごとに 120 サンプルを無作為に抽出し、調査を実施（120 サンプル×築年数の選択肢 16 項目＝全 1920 サンプル）。一般モニター300 サンプルについては、明らかな誤回答があるものを除いた 287 サンプルを使用。また、各住宅メーカー経由で案内したサンプルについては、各社のサンプル数の割合に応じたサンプル数を無作為に抽出した。リフォームの実施状況については、リフォーム金額が高いものから 3 回目までの詳細を聞いた。

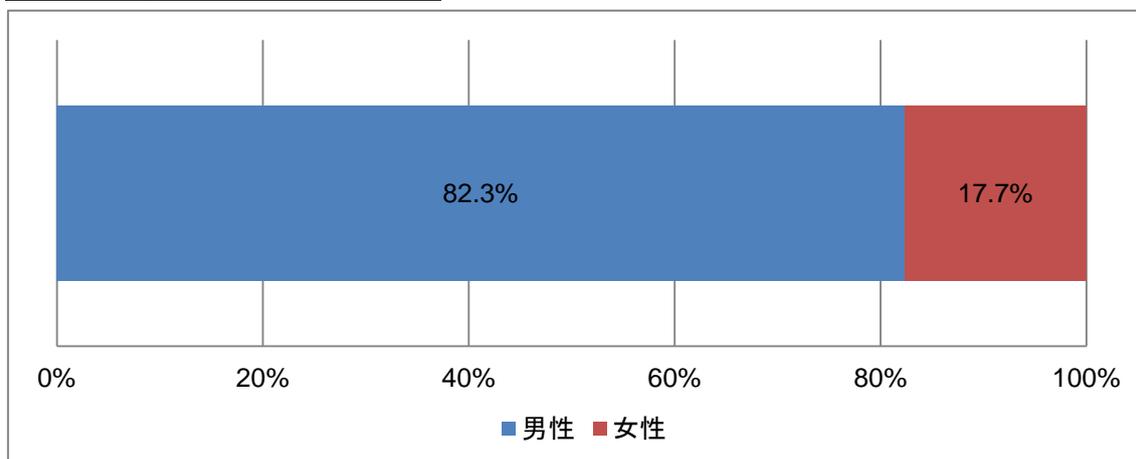
(3) 調査時期

2015 年 9 月 30 日～10 月 21 日

Ⅲ.回答者の属性

(1) 男女比

男性	1581	82.3%
女性	339	17.7%



(2) 回答者の平均年齢

56.5 歳

(3) 居住年数

居住年数	サンプル数	割合
1年以上 10年未満	28	1.5%
10年以上 20年未満	611	31.8%
20年以上 30年未満	1128	58.8%
30年以上 40年未満	129	6.7%
40年以上 50年未満	15	0.8%
50年以上 60年未満	3	0.2%
60年以上 70年未満	3	0.2%
70年以上 80年未満	3	0.2%
合計(n)	1920	100.0%

(4) 延床面積

80 m ² 未満 (約 24 坪未満)	15	0.8%
80～100 m ² 未満 (約 24～30 坪未満)	109	5.7%
100～120 m ² 未満 (約 30～36 坪未満)	364	19.0%
120～140 m ² 未満 (約 36～42 坪未満)	492	25.6%
140～160 m ² 未満 (約 42～48 坪未満)	430	22.4%
160～180 m ² 未満 (約 48～54 坪未満)	234	12.2%
180 m ² 以上 (約 54 坪以上)	276	14.4%
合計(n)	1920	100.0%

(5) 住宅の取得方法

新築で買った・建てた	1820	94.8%
中古で買った	70	3.6%
相続した	30	1.6%
合計(n)	1920	100.0%

(6) 家族構成

夫婦のみ	770	40.1%
夫婦(親)とその未婚の子供	738	38.4%
夫婦とその親	100	5.2%
三世代(親、夫婦、子供)	178	9.3%
単身(一人暮らし)	63	3.3%
その他	71	3.7%
合計(n)	1920	100.0%

(7) 世帯主の年齢

世帯主の年齢	サンプル数	割合
20歳未満	2	0.1%
20歳以上30歳未満	0	0.0%
30歳以上40歳未満	10	0.5%
40歳以上50歳未満	108	5.6%
50歳以上60歳未満	523	27.2%
60歳以上70歳未満	836	43.5%
70歳以上80歳未満	352	18.3%
80歳以上90歳未満	82	4.3%
90歳以上	7	0.4%
合計(n)	1920	100.0%

(8) 世帯年収

500万円未満	716	37.3%
500～600万円未満	233	12.1%
600～700万円未満	192	10.0%
700～800万円未満	169	8.8%
800～900万円未満	117	6.1%
900～1000万円未満	101	5.3%
1000～1100万円未満	96	5.0%
1100～1200万円未満	59	3.1%
1200～1300万円未満	44	2.3%
1300～1400万円未満	32	1.7%
1400～1500万円未満	45	2.3%
1500～1600万円未満	20	1.0%
1600～1700万円未満	9	0.5%
1700～1800万円未満	14	0.7%
1800～1900万円未満	7	0.4%
1900～2000万円未満	14	0.7%
2000万円以上	52	2.7%
合計(n)	1920	100.0%

IV.調査結果

(1) 住宅とアフターサービスの満足度

10段階で住宅とアフターサービスの満足度を調査した結果、住宅の満足度については、「8」という回答が31.1%で最も多かった。評価平均は73.3点となった。

アフターサービスの満足度も「8」という回答が21.9%で最も多く、評価平均は67.0点であった。いずれも比較的高い評価を得ている。

*評価平均の算出については、「10・非常に満足」を100点として、以降、100/9ずつ得点が減少し、「1・非常に不満」を0点として平均を算出した。

■住宅の満足度

10・非常に満足	287	14.9%
9・	296	15.4%
8・	598	31.1%
7・	310	16.1%
6・	194	10.1%
5・	113	5.9%
4・	61	3.2%
3・	29	1.5%
2・	12	0.6%
1・非常に不満	20	1.0%
合計(n)	1920	100.0%
評価平均	73.3	

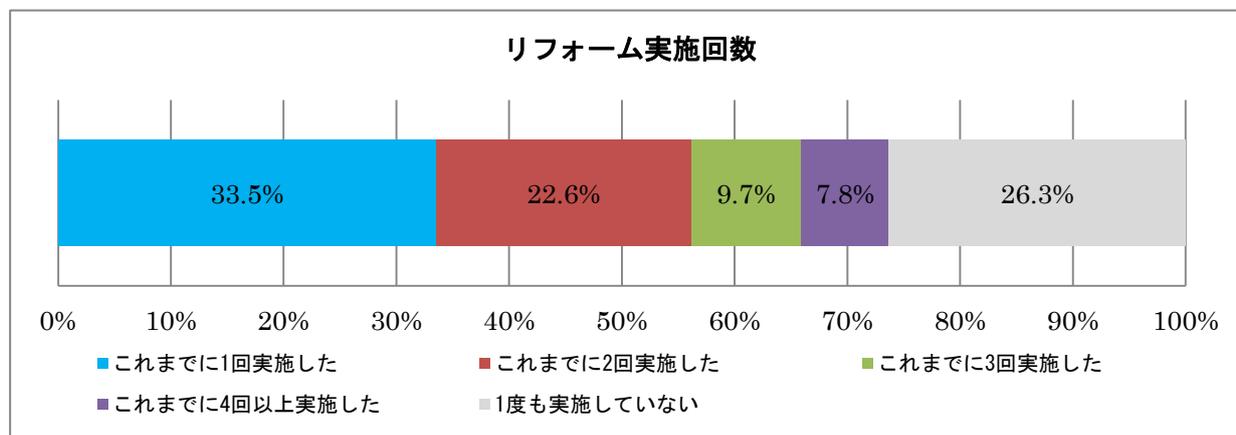
■アフターサービスの満足度

10・非常に満足	267	13.9%
9・	280	14.6%
8・	421	21.9%
7・	250	13.0%
6・	244	12.7%
5・	199	10.4%
4・	86	4.5%
3・	84	4.4%
2・	43	2.2%
1・非常に不満	46	2.4%
合計(n)	1920	100.0%
評価平均	67.0	

(2) リフォーム実施回数について

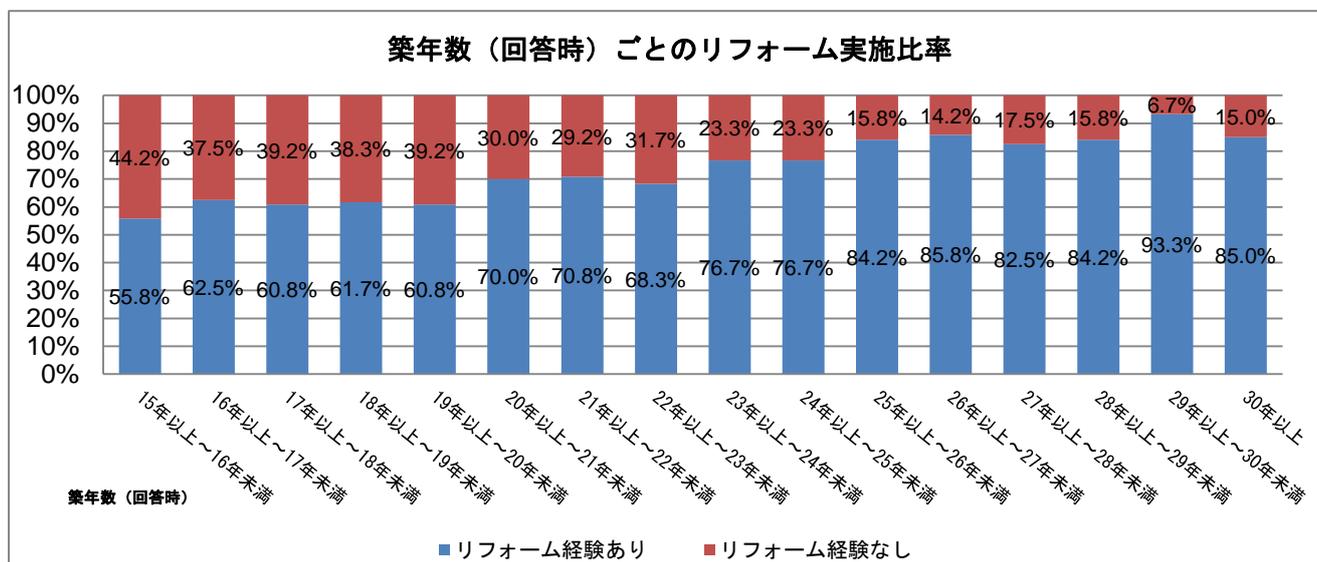
今回の調査では、回答者にリフォームの実施回数を聞き、金額が高いものから3番目までのリフォーム工事の詳細を聞いた。

リフォーム実施回数については、「これまでに1回」という回答が33.5%で最も多く、「1度も実施していない」という回答も26.3%を占めている。



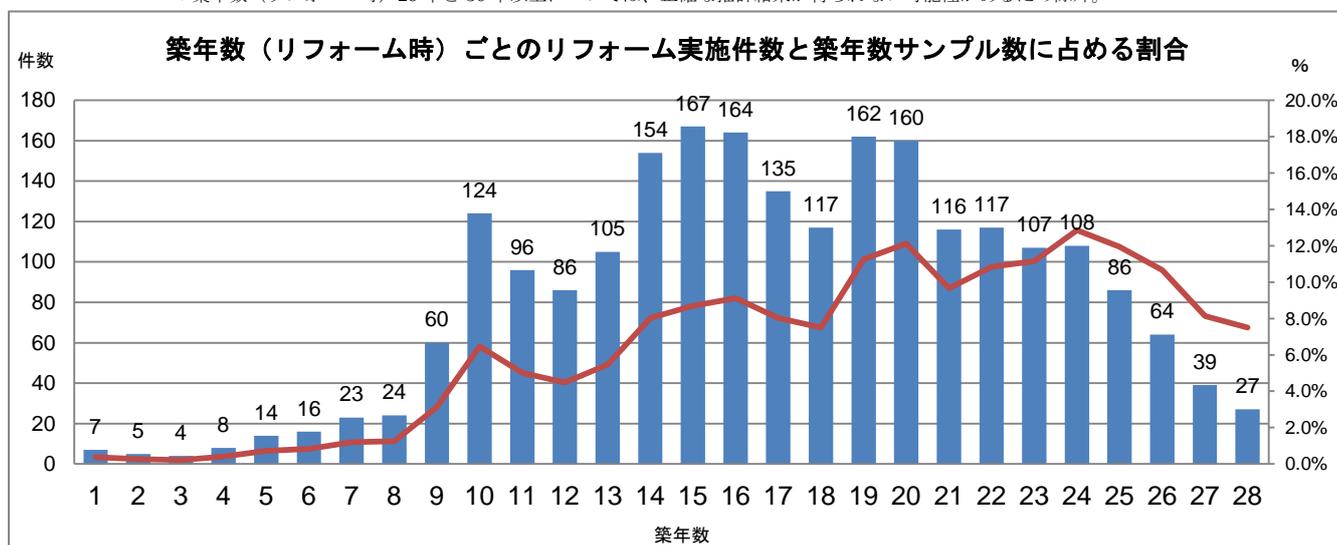
(3) 築年数（回答時）別のリフォーム実施経験

回答時の築年数別（以下、築年数（回答時））にリフォーム実施経験を見ていくと、概ね回答時の築年数（回答時）が古いほどリフォーム実施経験の割合が増えることが分かった。



ただし、この結果についてはアンケート回答時の築年数別に見たものであり、実際にリフォームを実施した時の築年数を示したものではない。そこで、アンケート回答時の築年数と「何年前にリフォームを実施したか」という質問に対する回答から、実際に築何年時にリフォームを実施しているかを推測した（以下、築年数（リフォーム時））。この結果を見ていくと、10年、15年、20年という築年数でリフォーム実施件数が多くなっている。このことは住宅メーカーの定期点検の時期と一致しており、定期点検時の提案によってリフォーム需要が顕在化していると考えられる。また、それぞれの築年数（リフォーム時）の対象となり得るサンプル数を推定し、件数の割合を算出していくと（折れ線）、同様の結果が出ている。

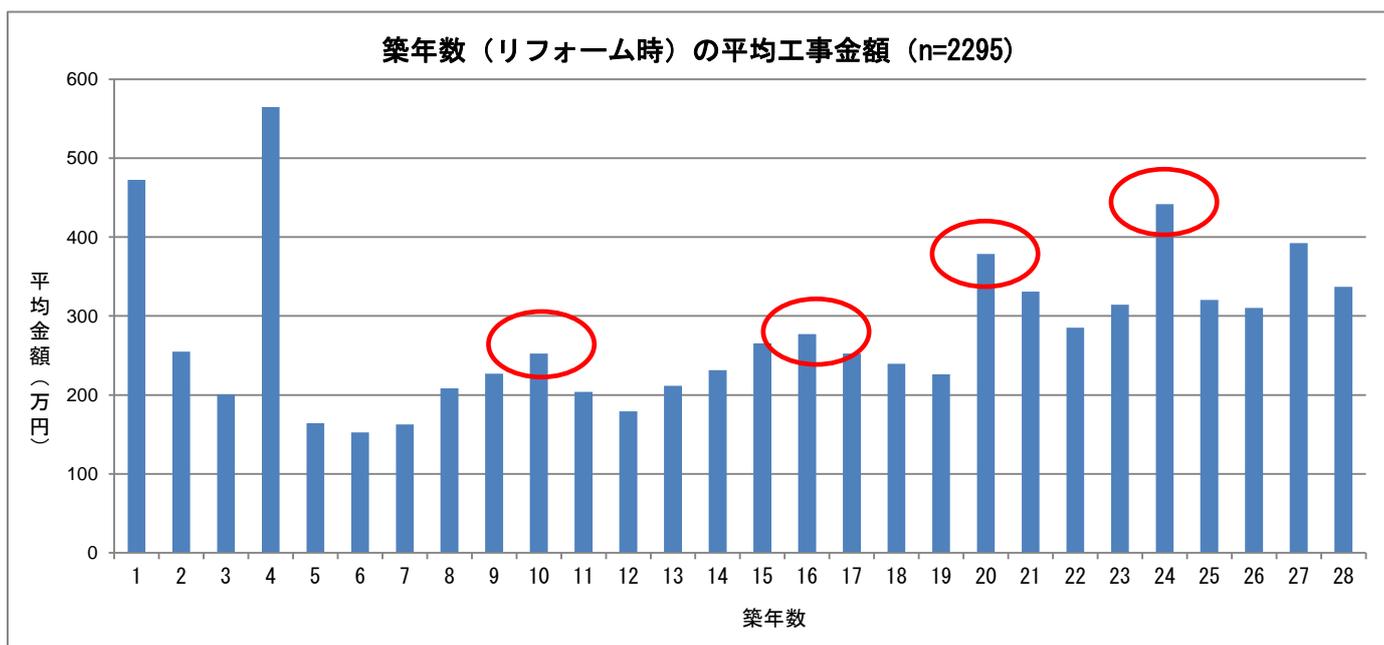
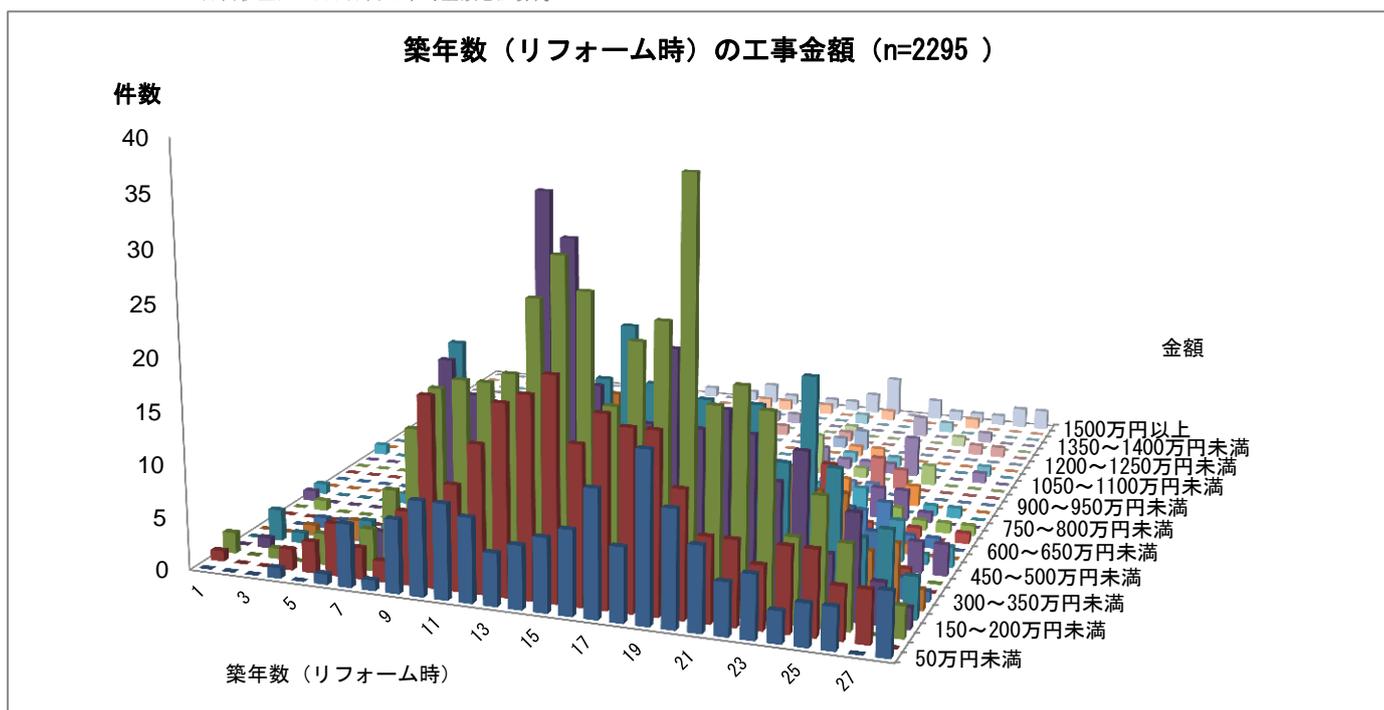
*築年数（リフォーム時）29年と30年以上については、正確な推計結果が得られない可能性があるため除外。



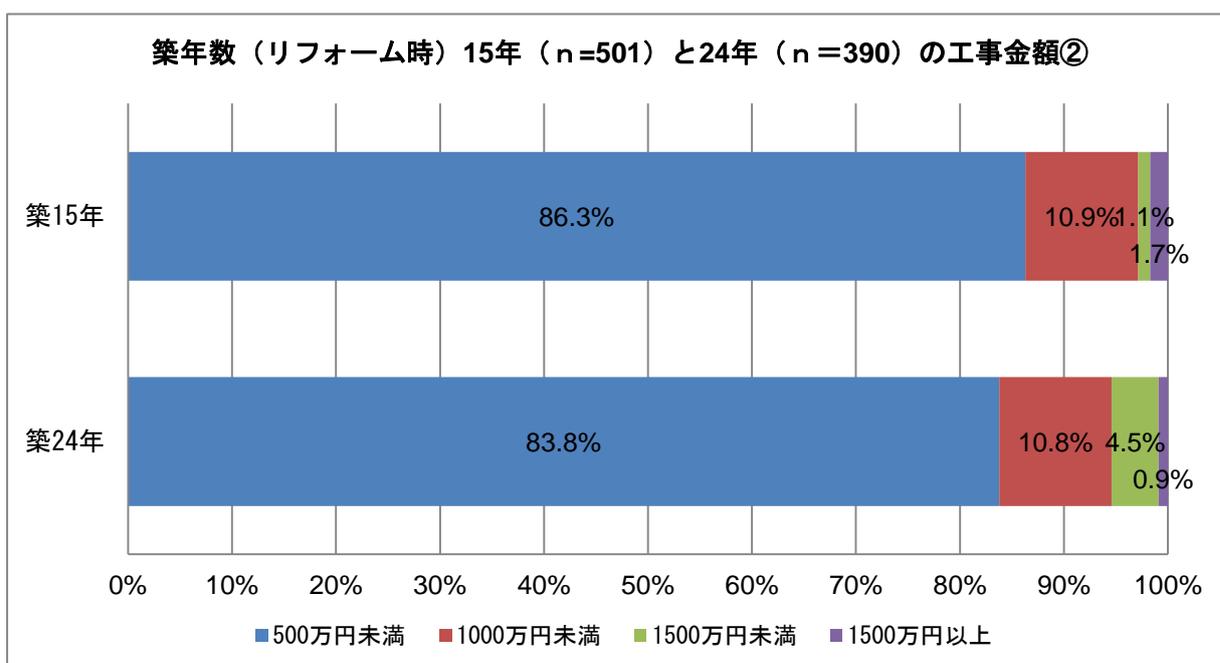
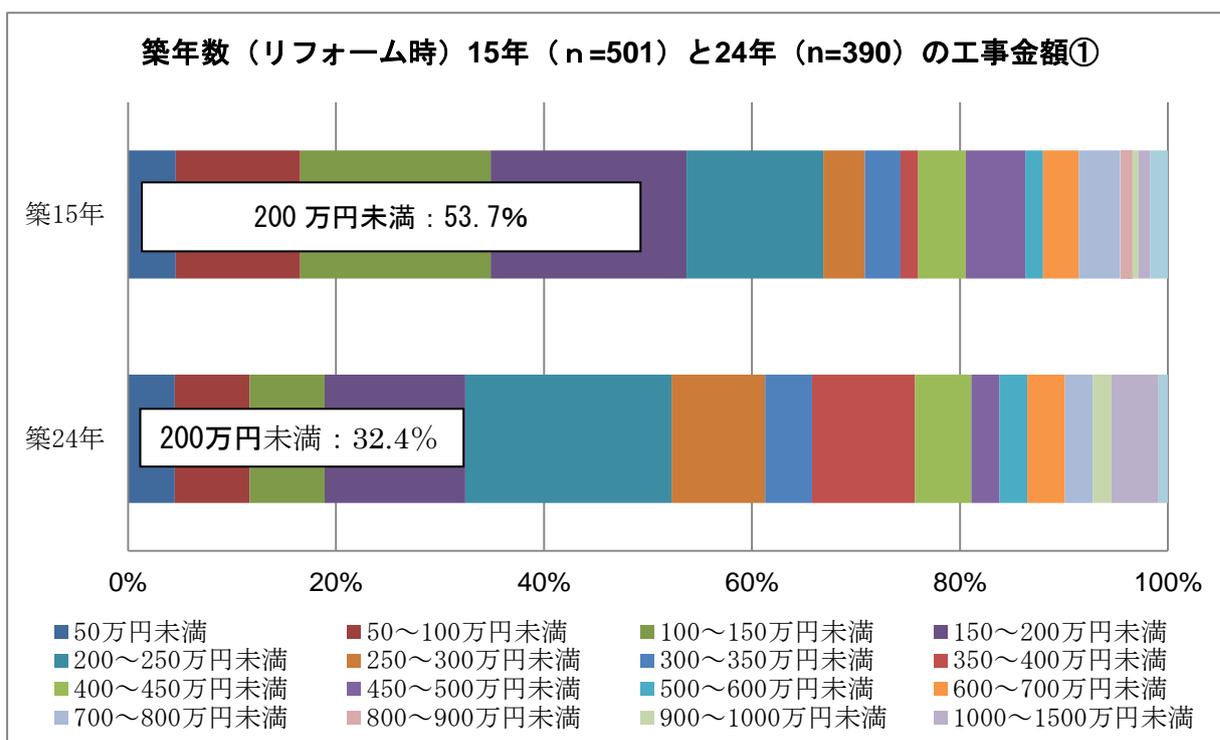
(4) 築年数（リフォーム時）別のリフォーム実施回数

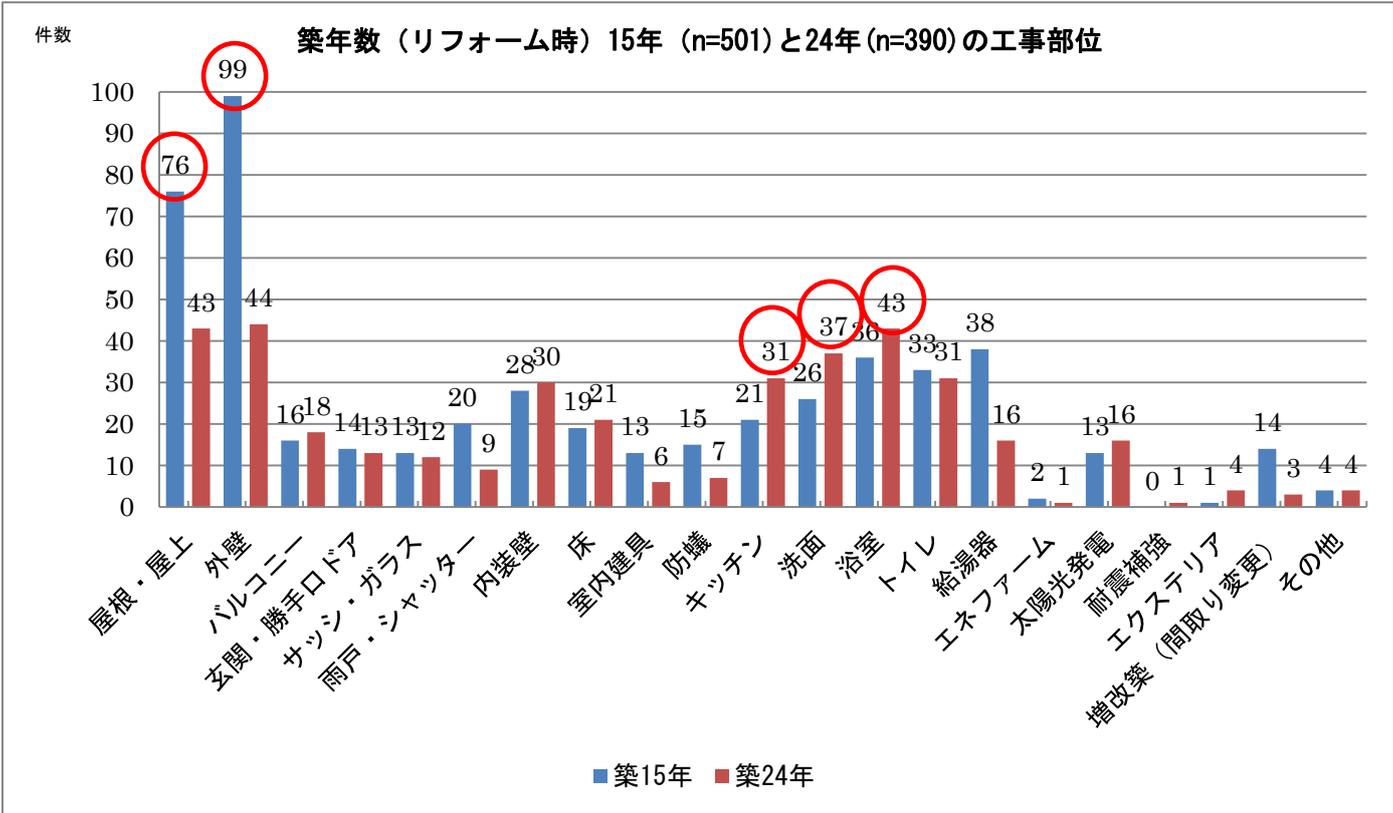
築年数（リフォーム時）と工事金額の関係を見ていくと、概ね築年数の経過に合わせて工事金額が上昇する傾向が見られる。そこで、工事金額の平均を算出した結果*を見ていくと、やはり築年数の経過とともに工事金額が上昇する傾向にあることが分かる。築年数（リフォーム時）が浅いサンプルの平均工事金額が高くなっているのはサンプル数が極端に少ないためである。

*工事金額の選択肢の中央値（ex：200万円～250万円未満→225万円）をもとに築年数ごとの平均金額を算出（ただし、1500万円以上は1500万円が平均金額を試算）。



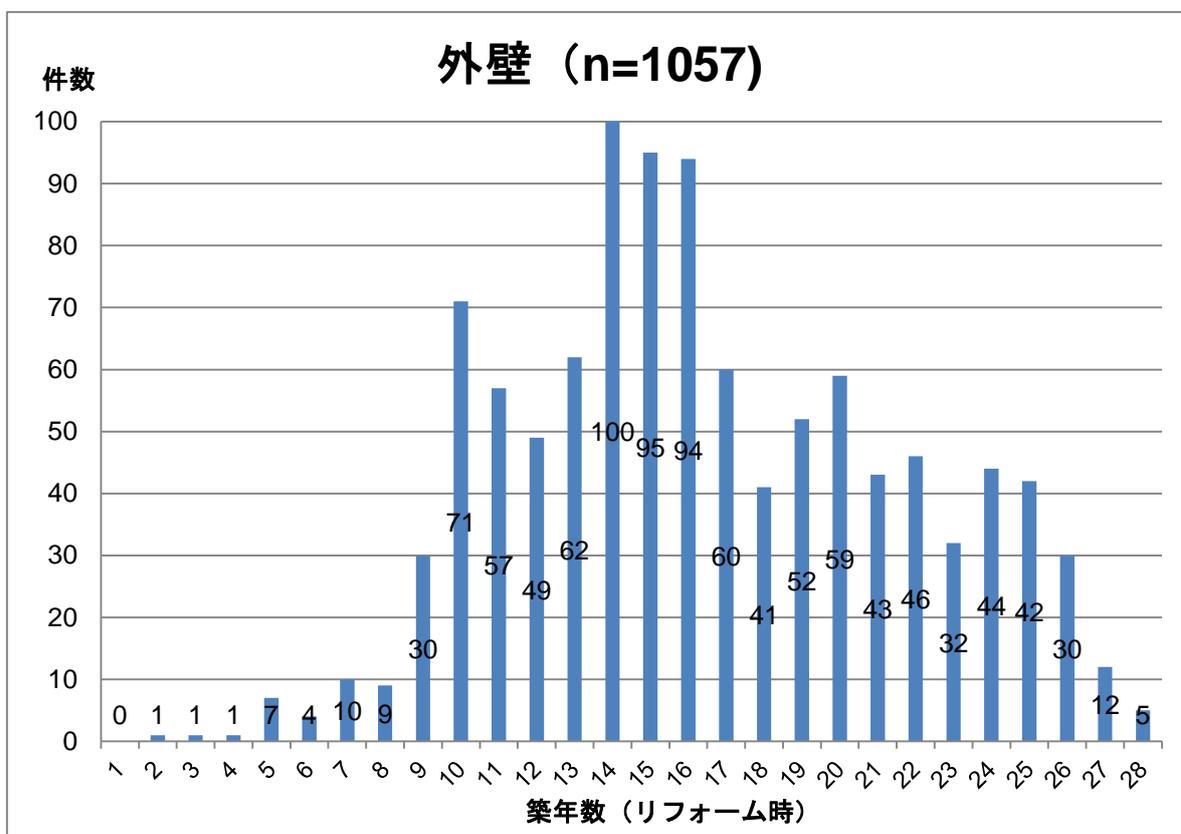
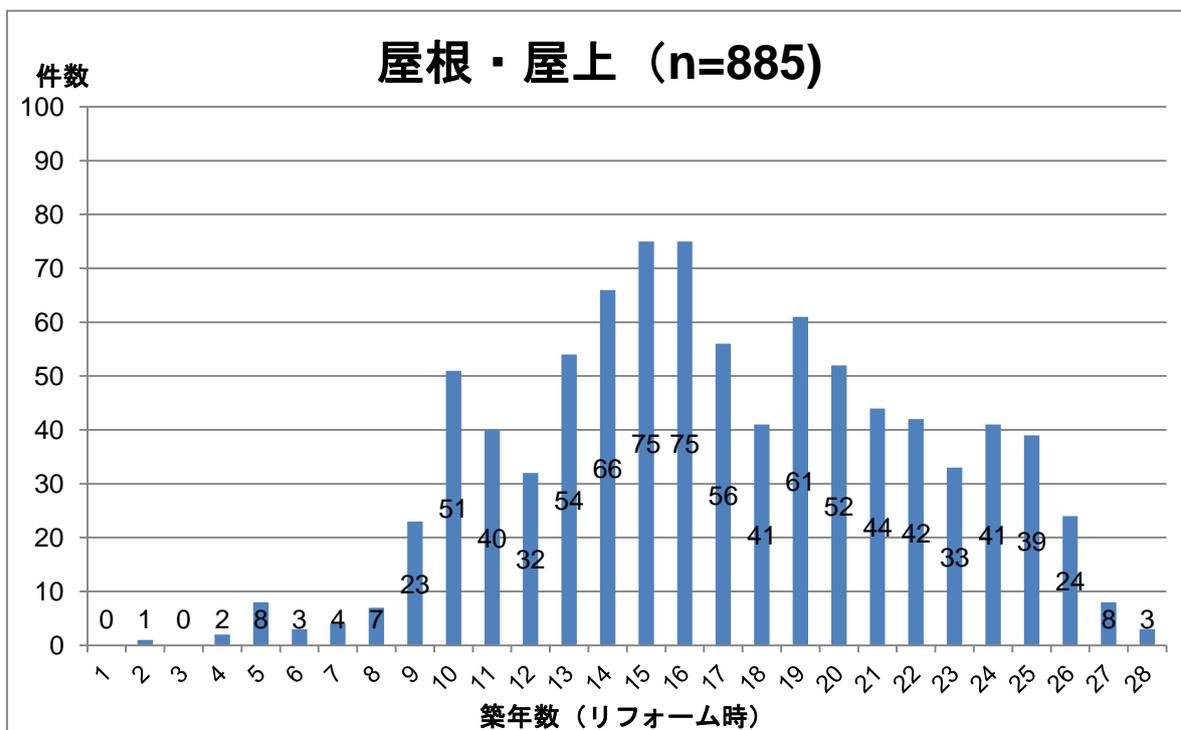
築年数（リフォーム時）15年と24年のリフォーム金額を比較していくと、築15年では200万円未満が53.7%を占めているが、築24年では32.4%となっている。リフォーム実施部位については、築15年では「屋根・屋上」、「外壁」などの建物外皮に関するものが多く、24年では建物外皮のほか、「キッチン」、「洗面」、「浴室」などの水廻りが多くなっている。

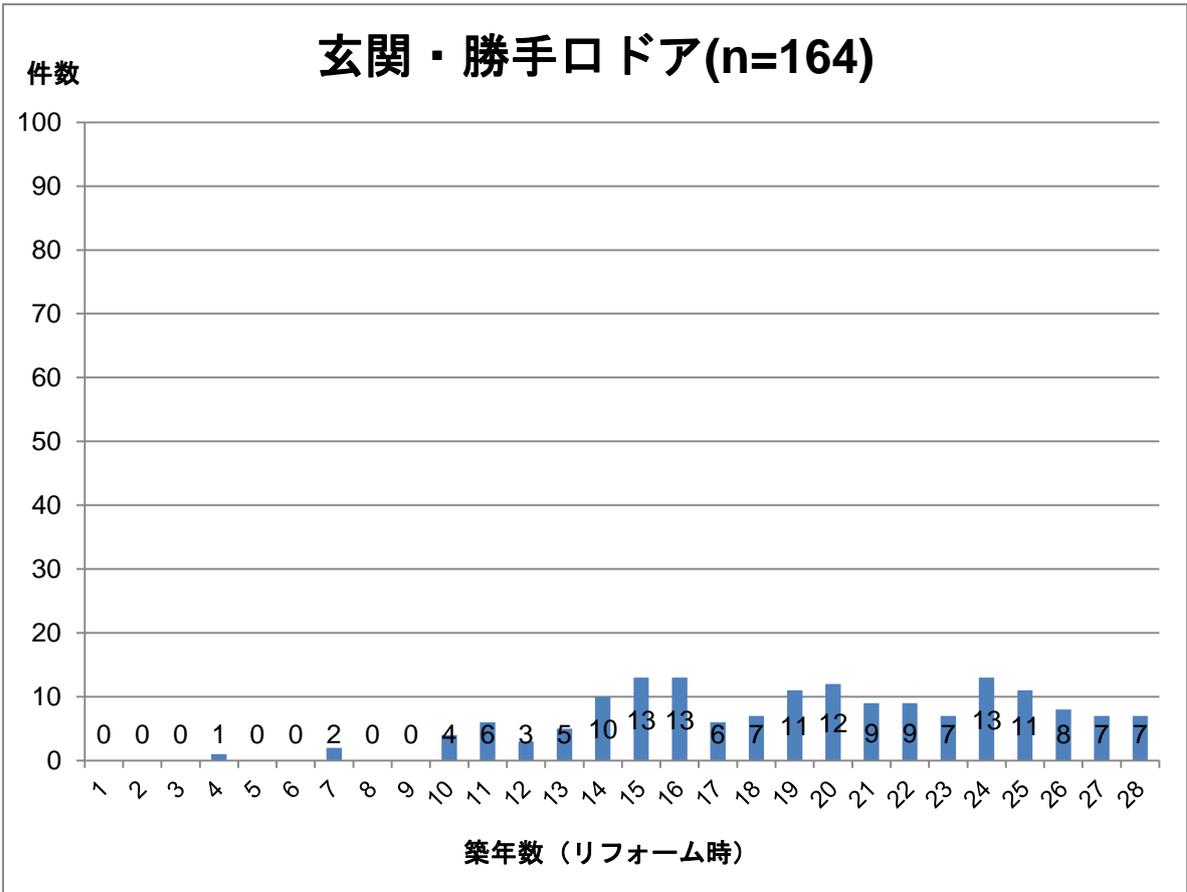
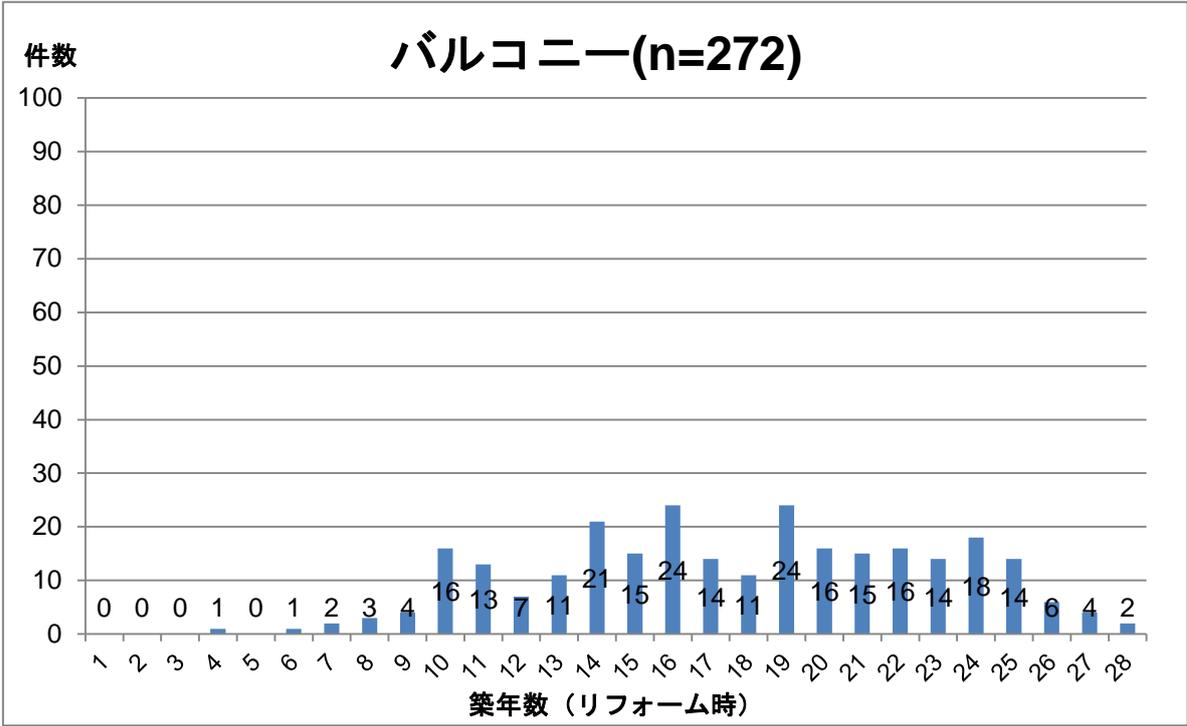


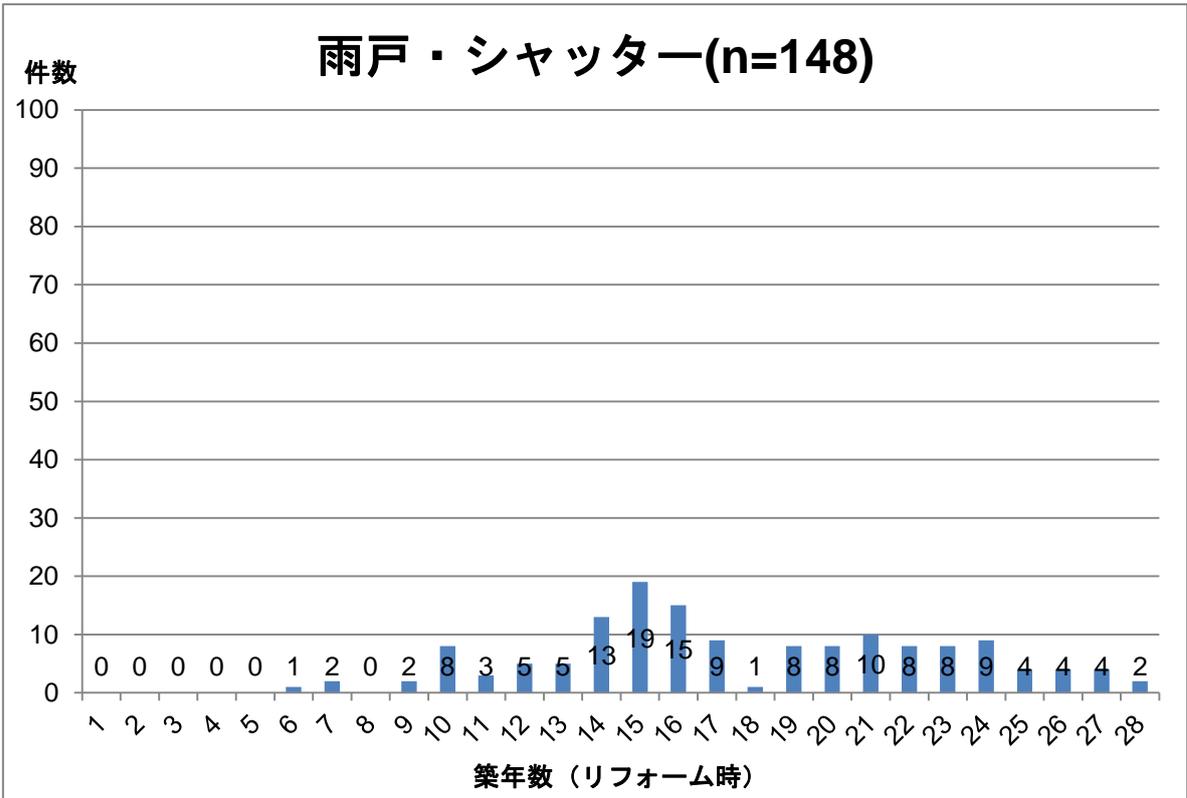
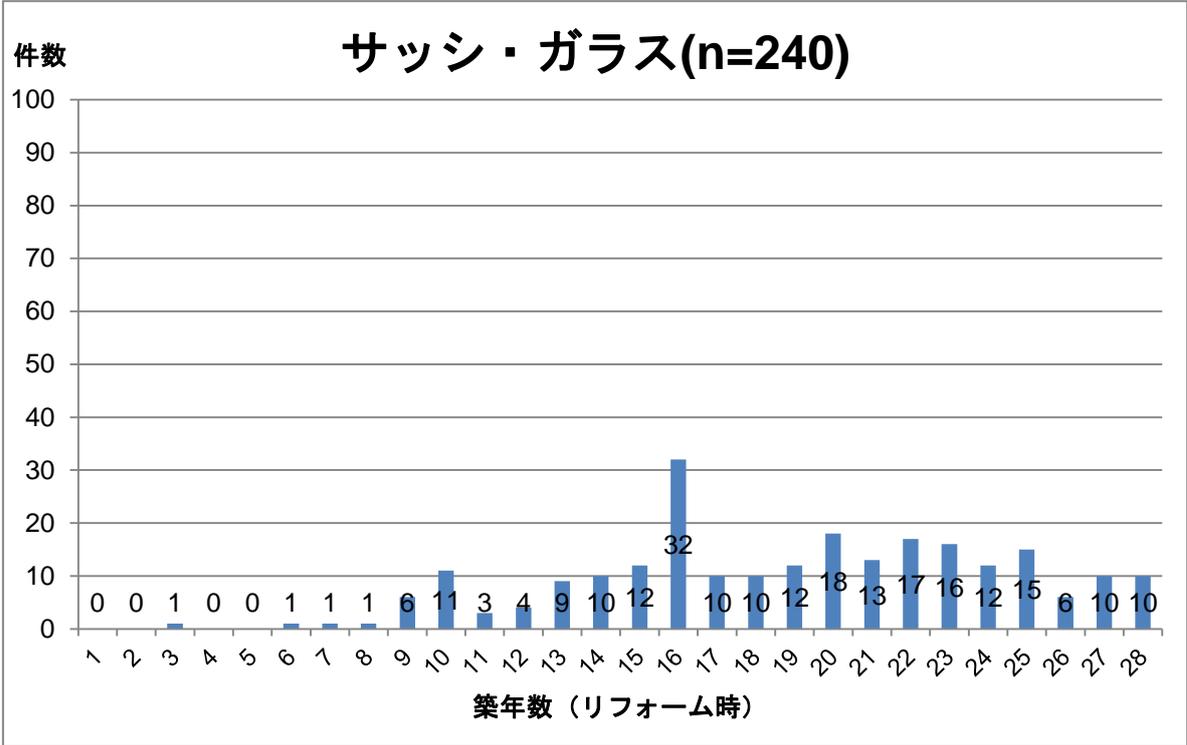


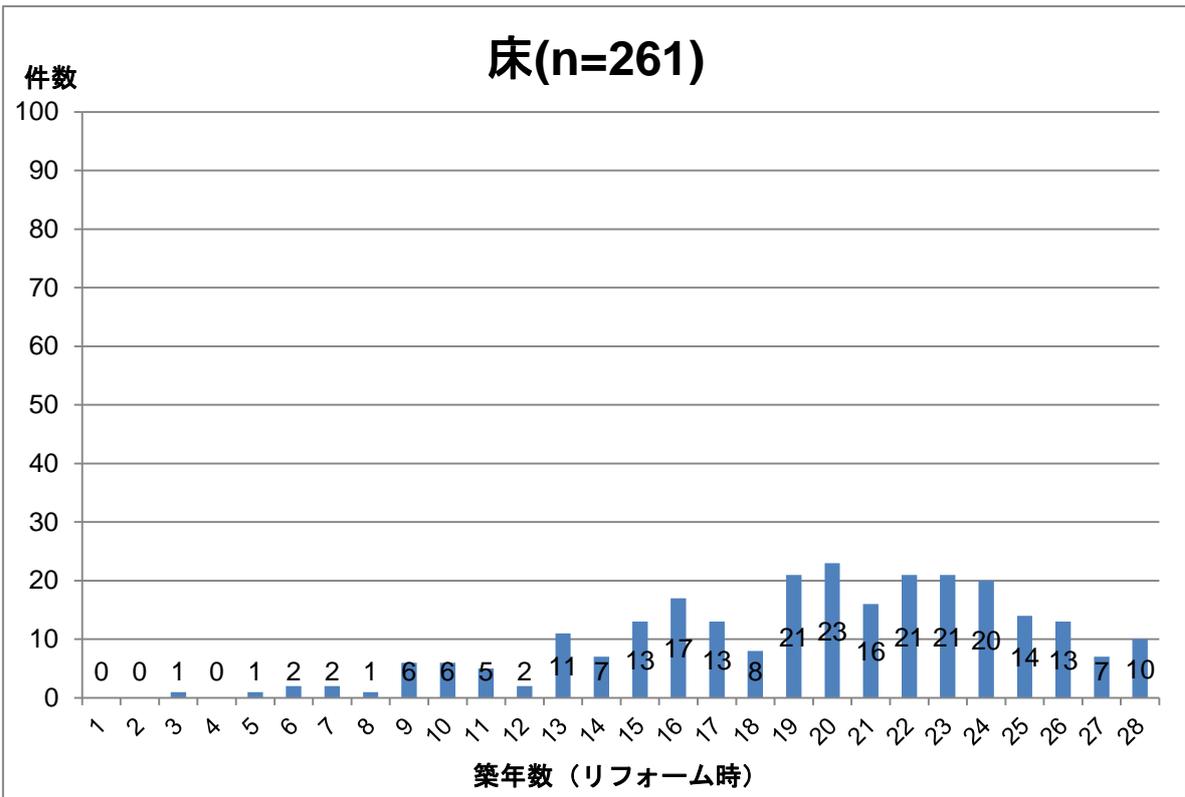
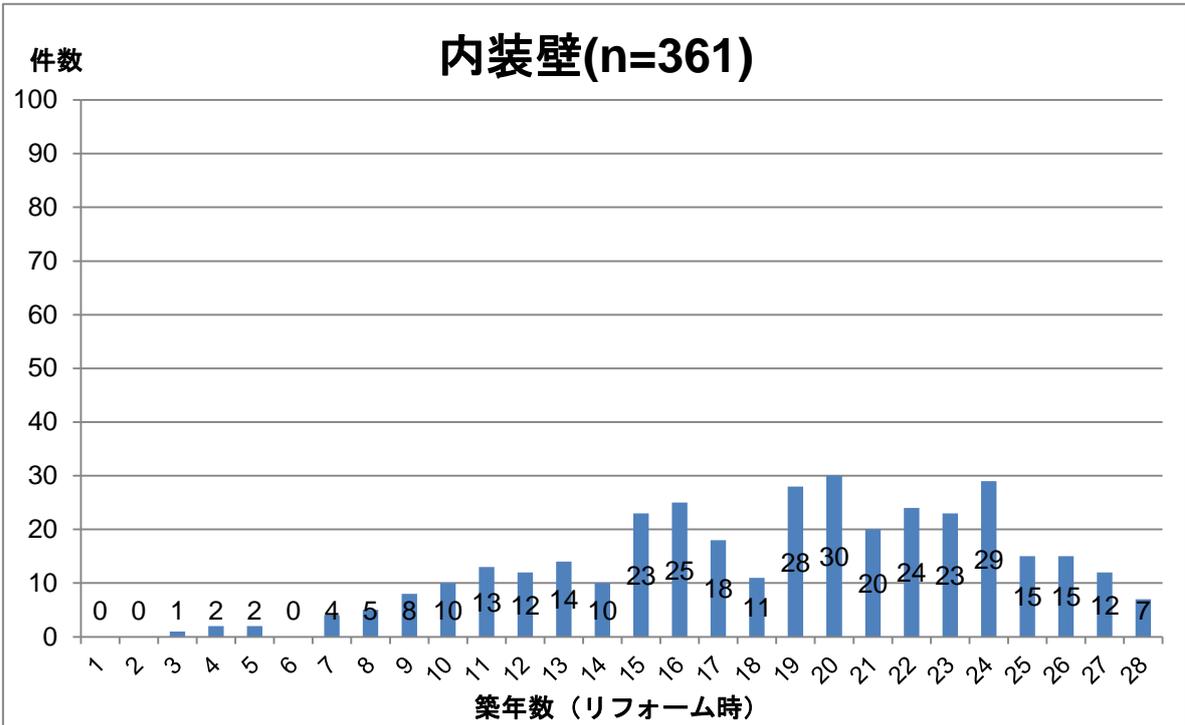
(5) 築年数（リフォーム時）別のリフォーム実施部位

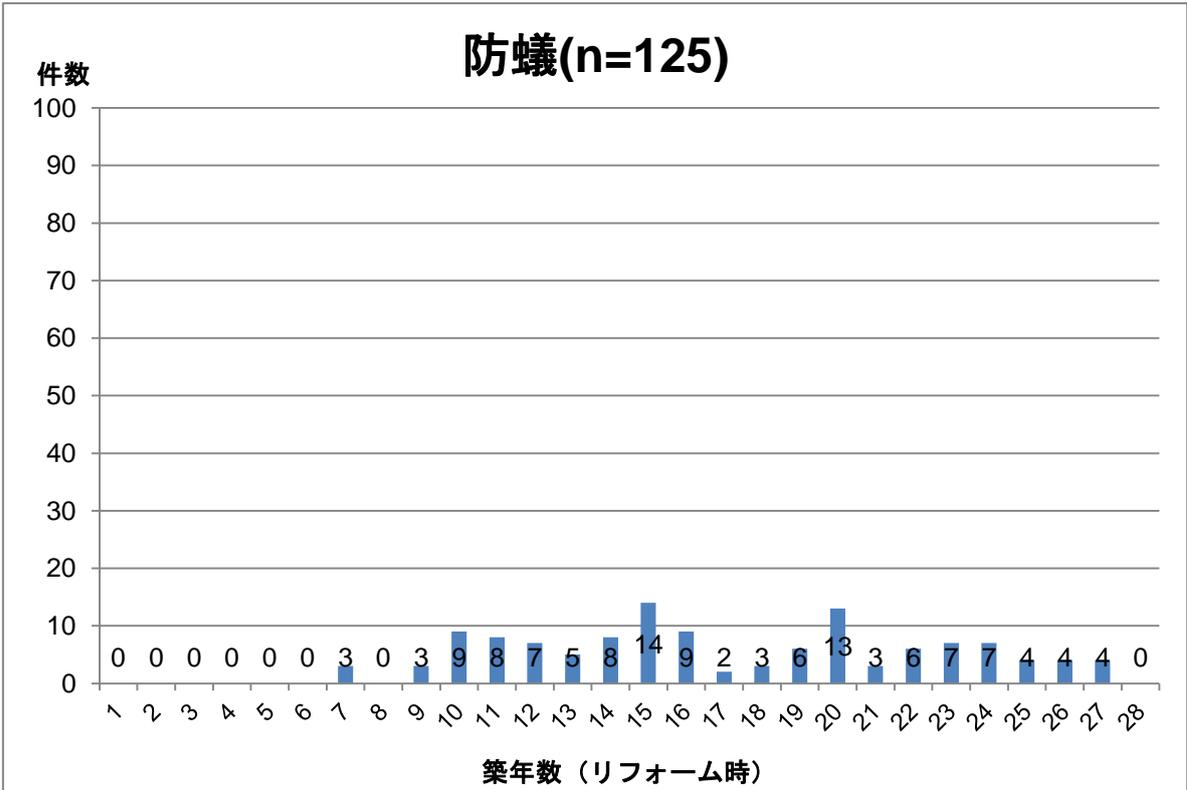
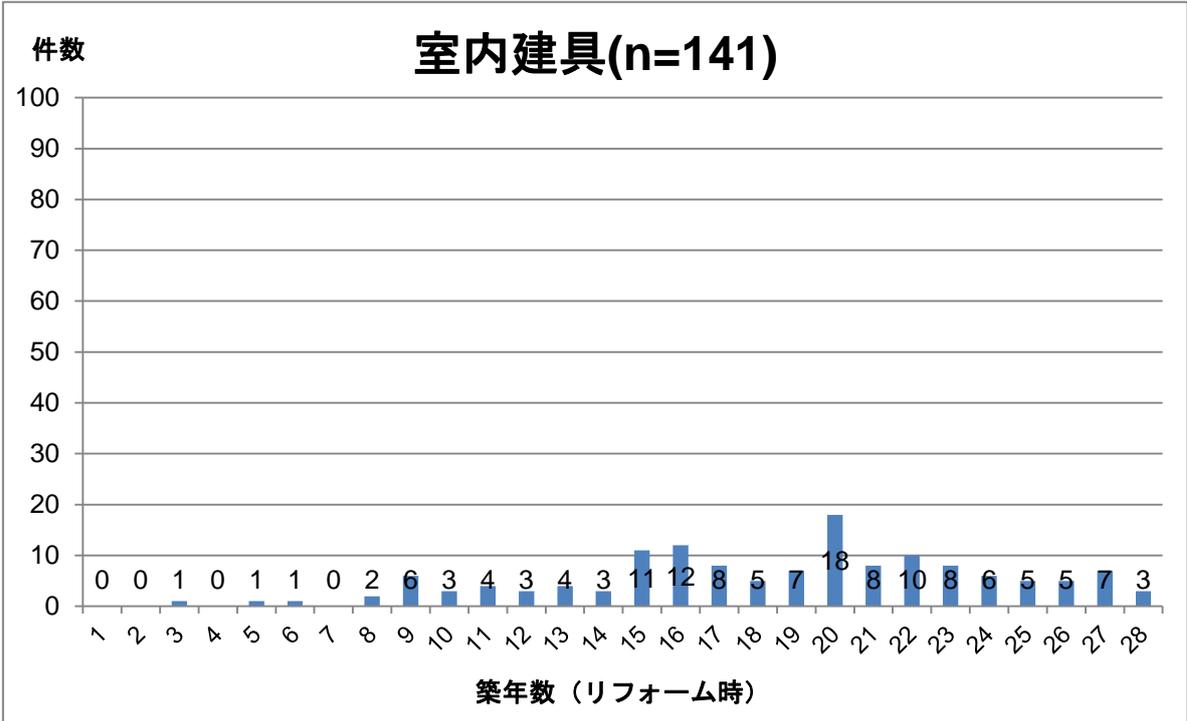
築年数（リフォーム時）別にリフォーム実施部位の件数を見ていく。

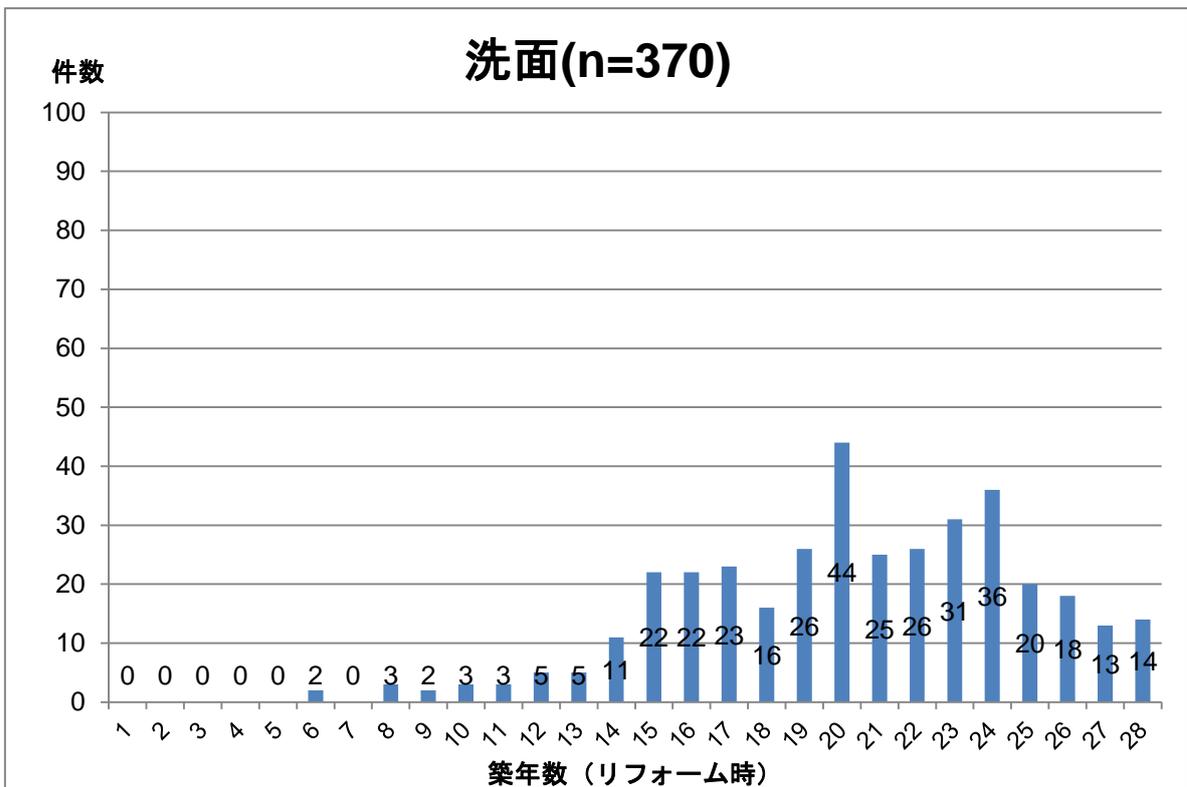
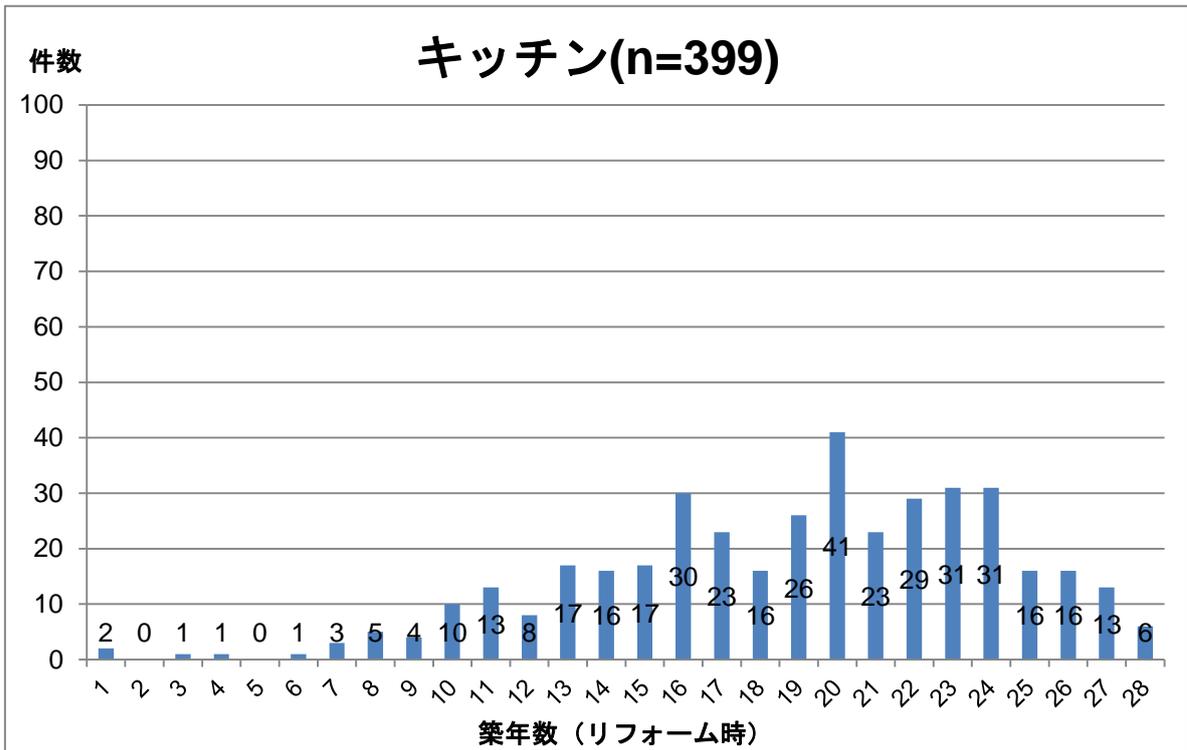


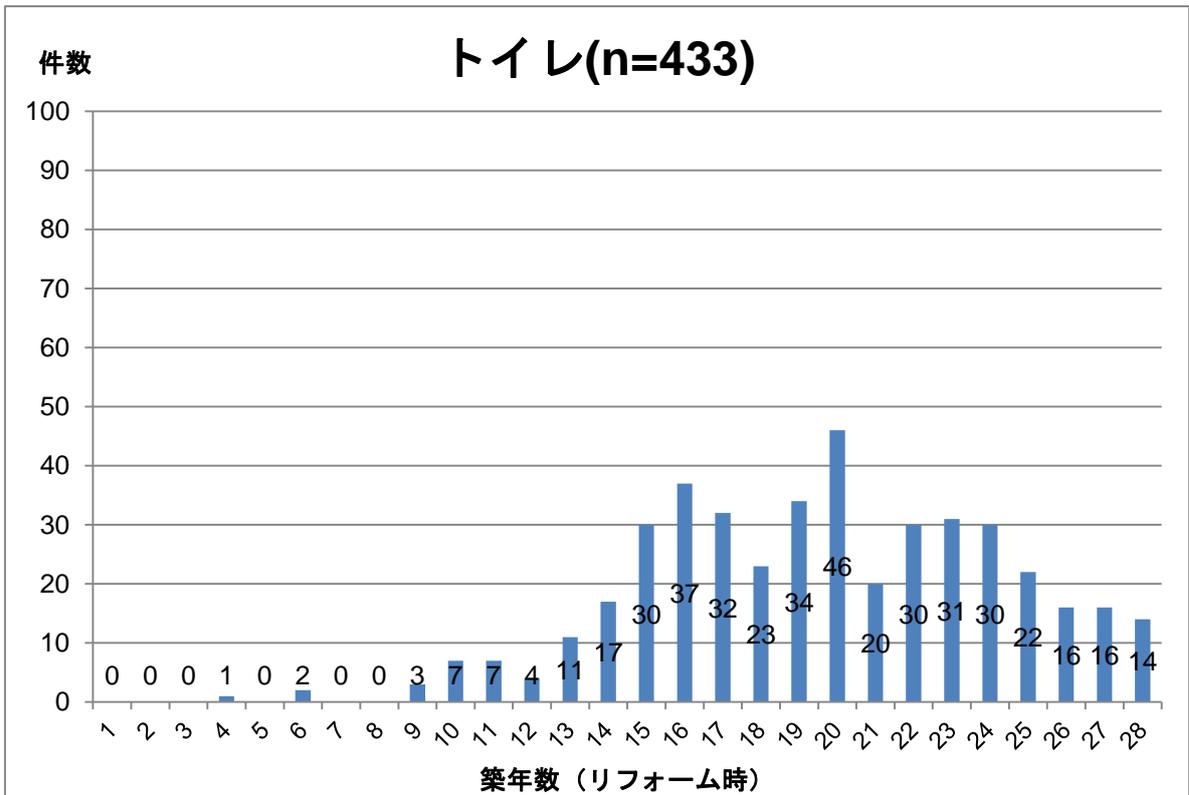
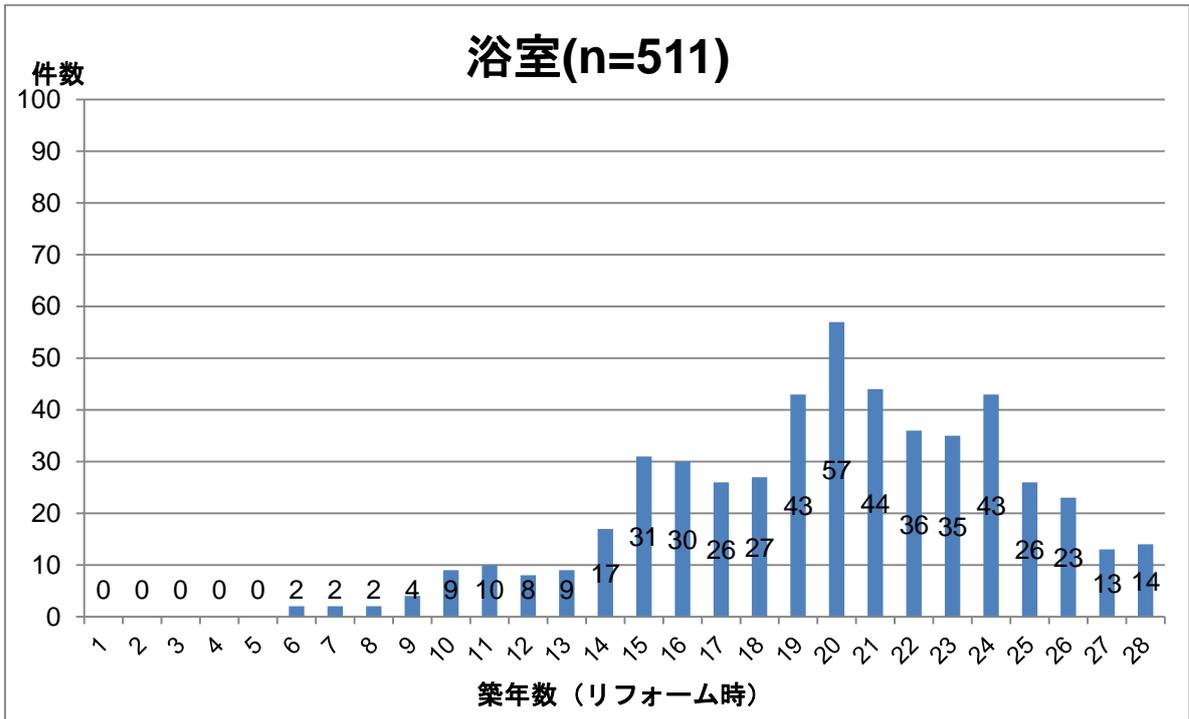


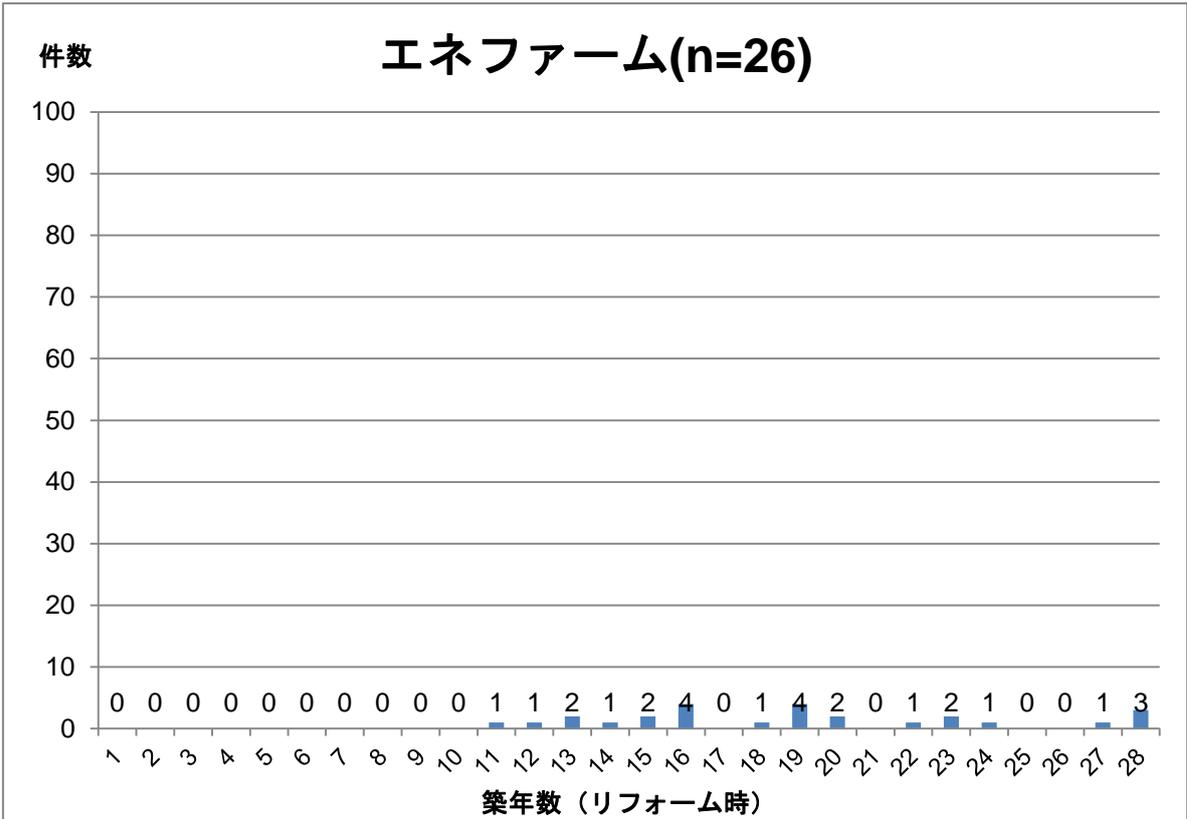
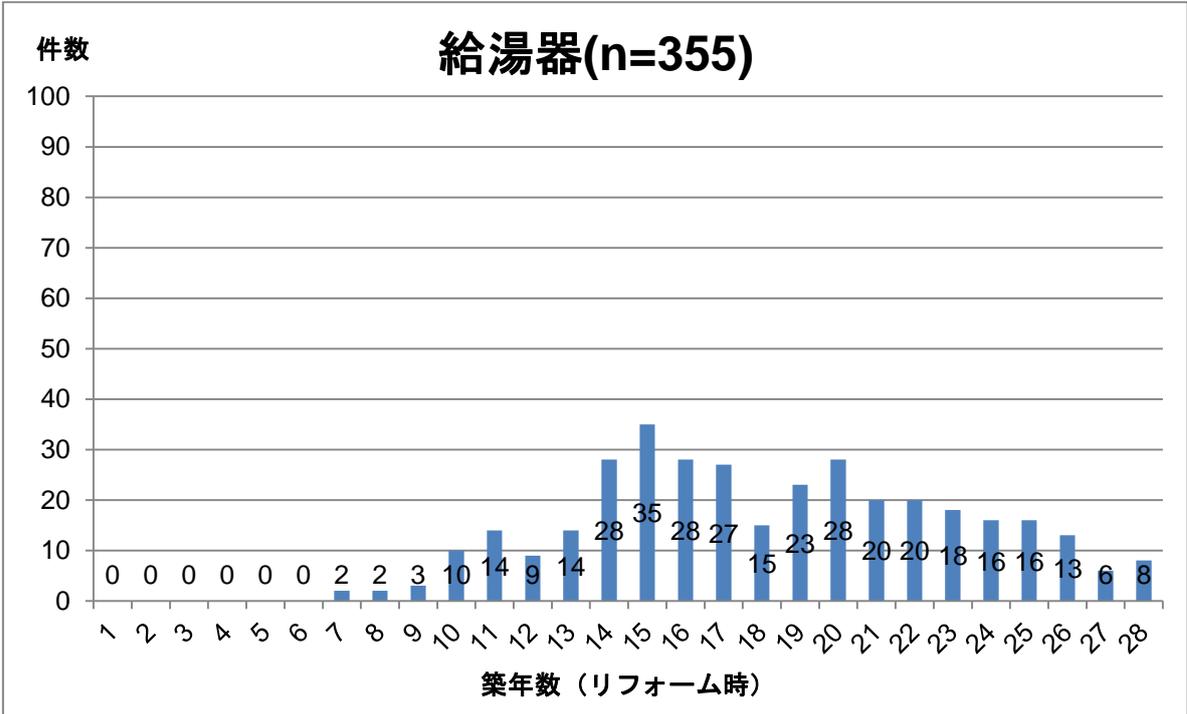


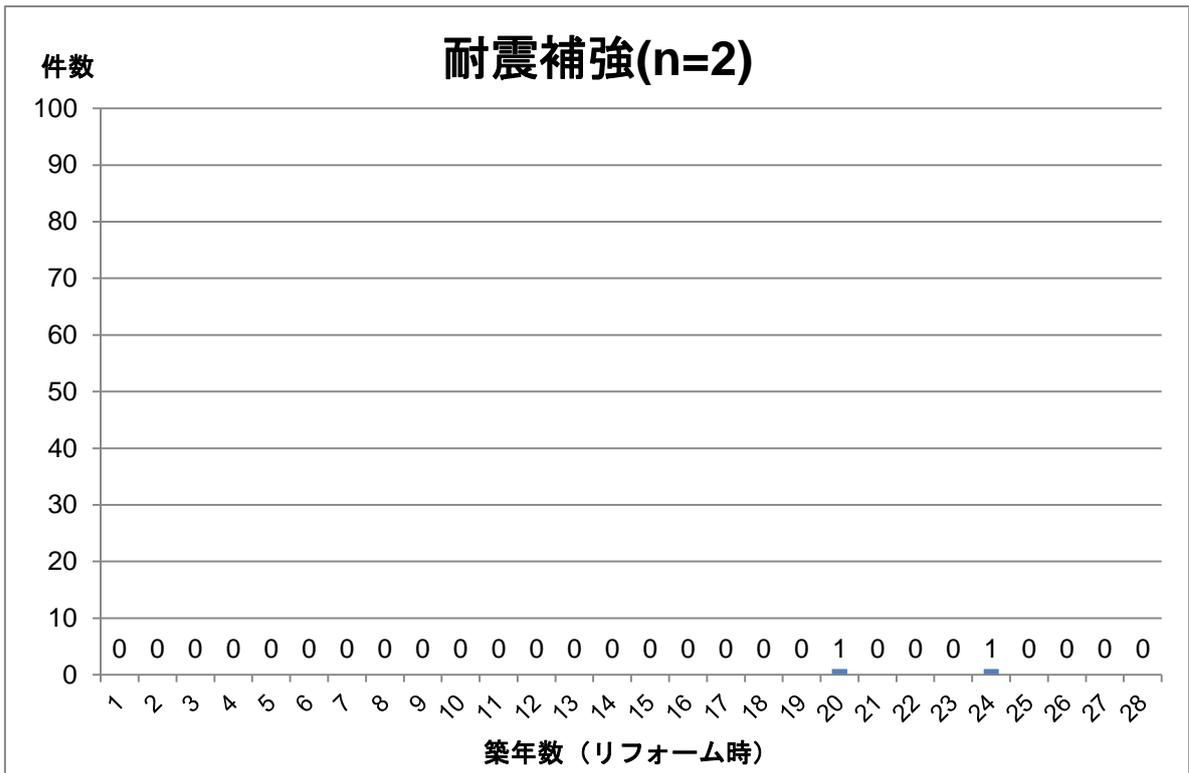
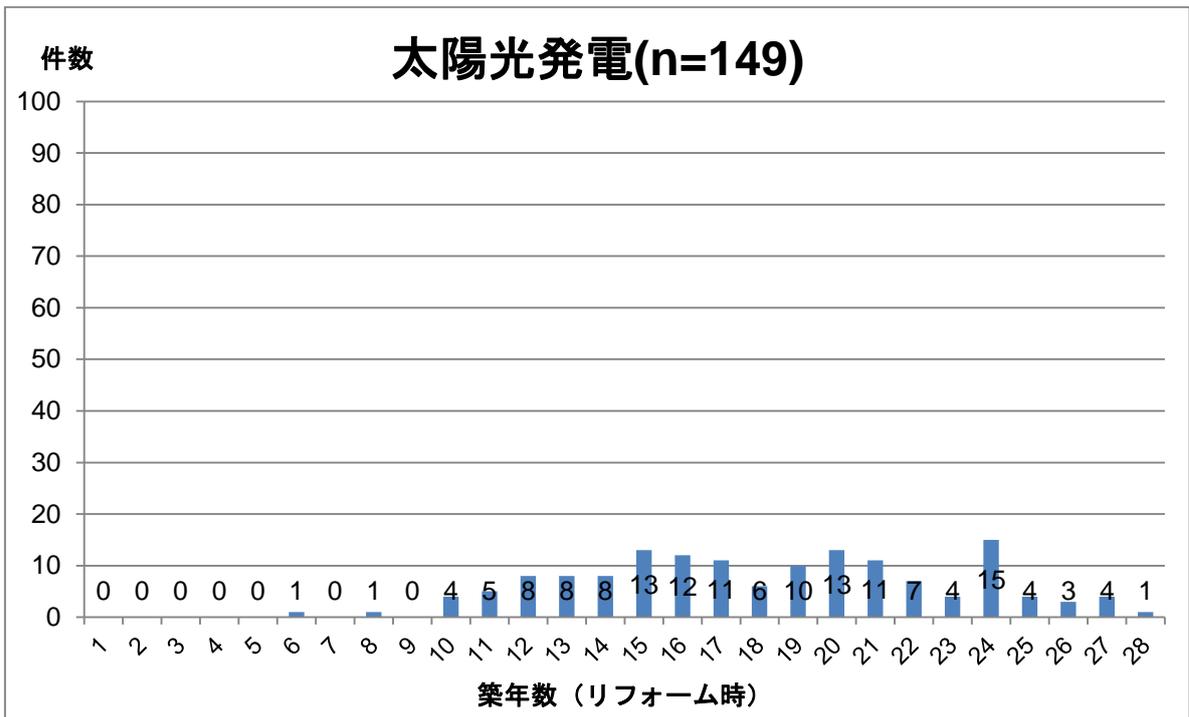


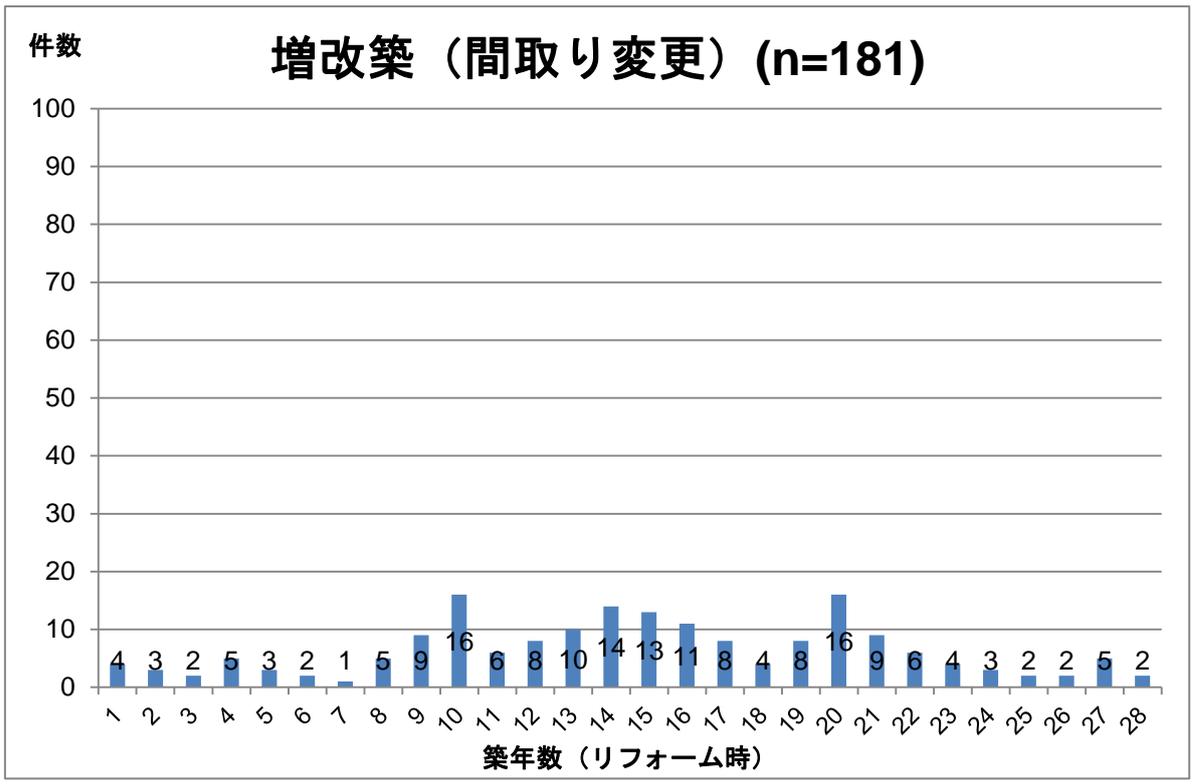
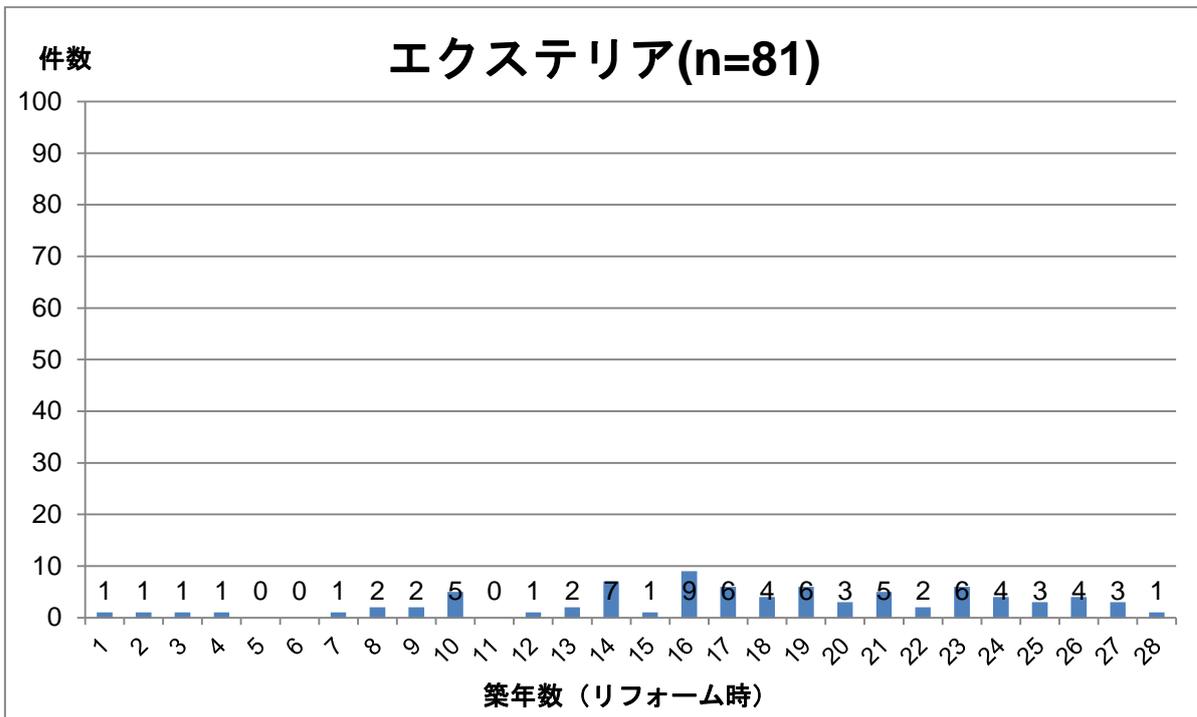


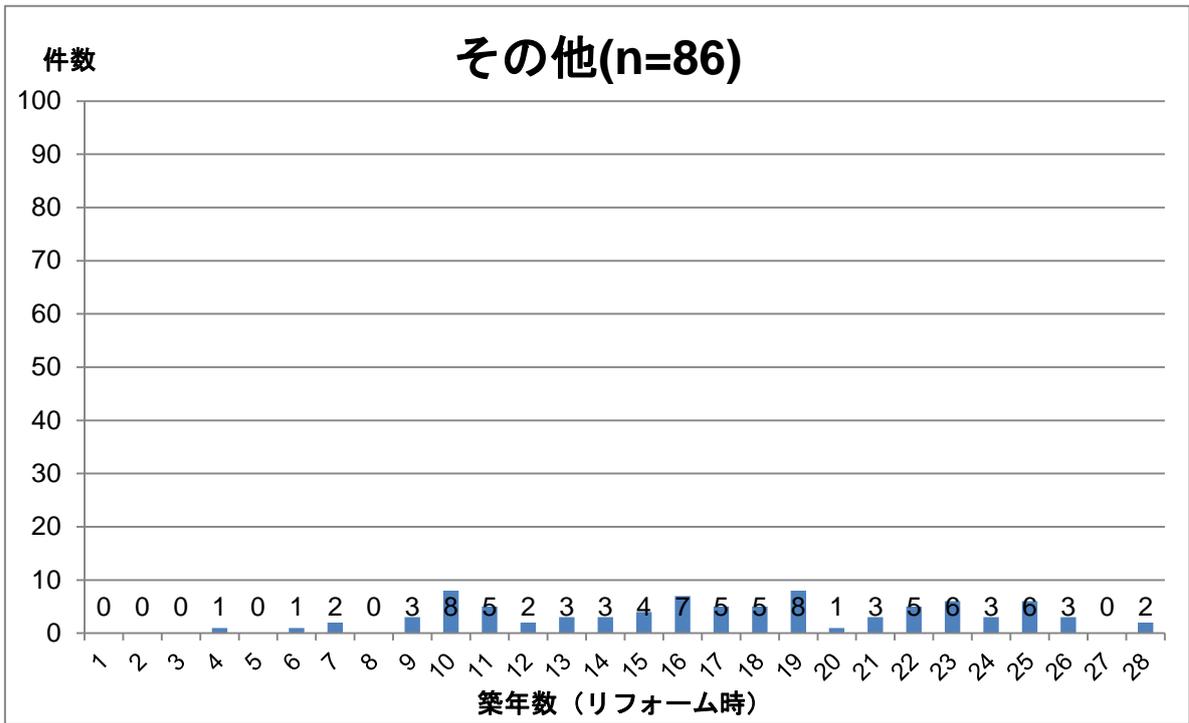






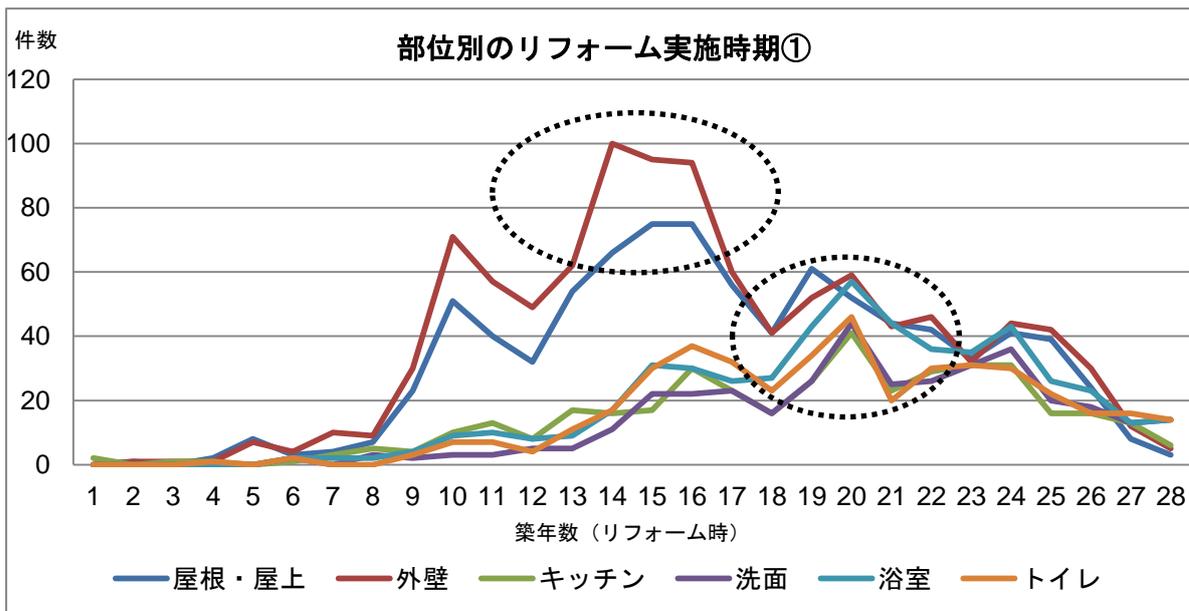




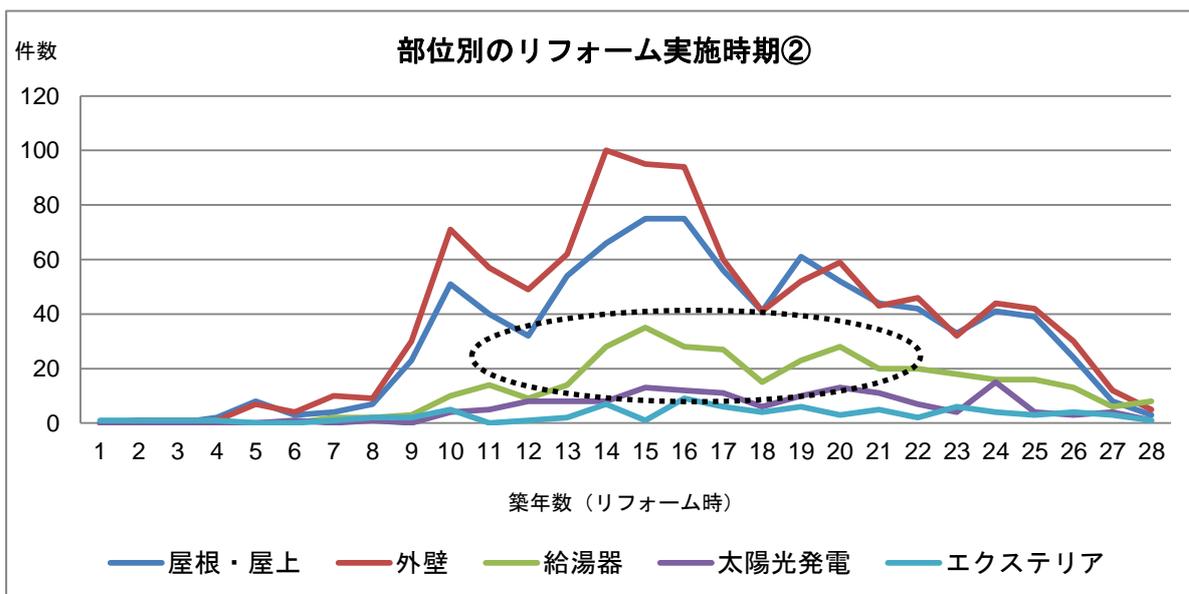


それぞれの部位のリフォーム実施時期を比較していくと、「屋根・屋上」や「外壁」などの建物外皮関連の工事は築15年当りでピークを迎えている。その後、築20年でも件数が増加しているが、15年よりも少ない。

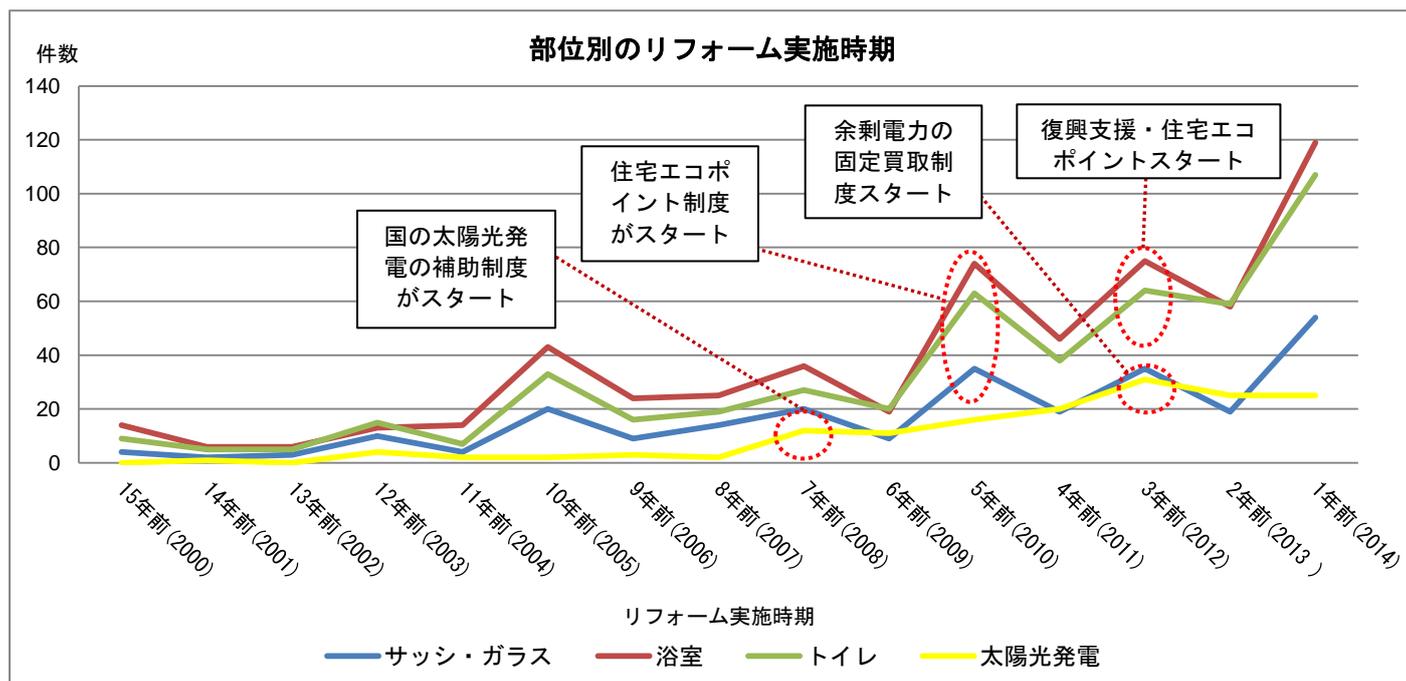
対して、「キッチン」、「洗面」、「浴室」、「トイレ」などの水廻り設備は、築20年でピークを迎えており、建物外皮関連の工事よりもピークを迎える時期が遅いことが分かる。



また、「給湯器」、「太陽光発電」、「エクステリア」などについては、建物外皮関連の工事と比較すると、築年数ごとの件数の増減が少ない。



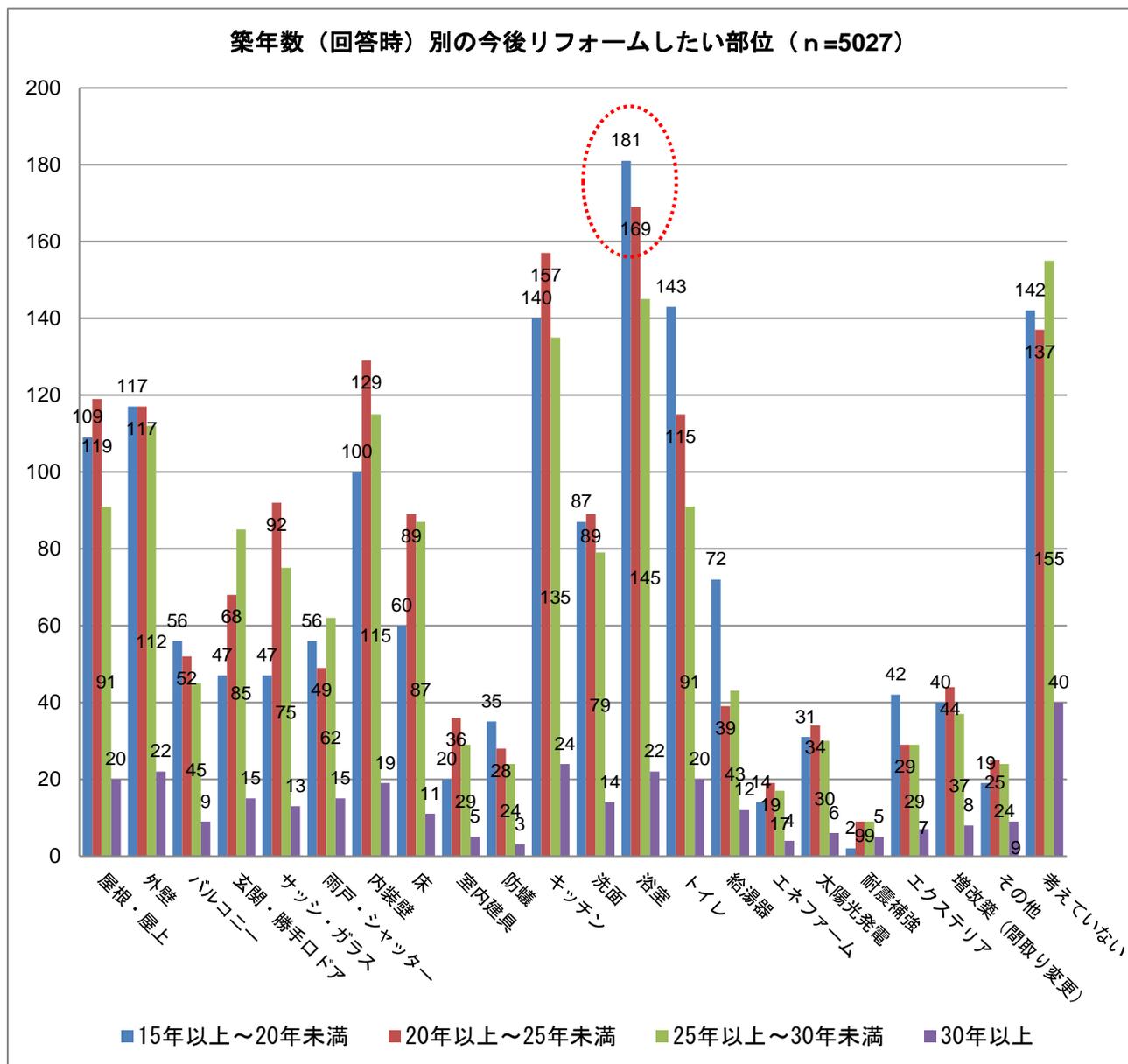
次に、国の補助制度などがリフォーム需要の顕在化にどのような影響を及ぼしているかを推測していく。「何年前にリフォームを実施しましたか」という回答をもとに2000年以降にリフォームを実施した部位を推測した結果を見ていくと、サッシ・ガラス、浴室、トイレなど住宅エコポイント制度の対象となっている部位については、エコポイント制度などがスタートした年に件数が増加する傾向にある。また、太陽光発電についても、補助制度や余剰電力の買取制度（FIT）の影響を受けていると推測できる。



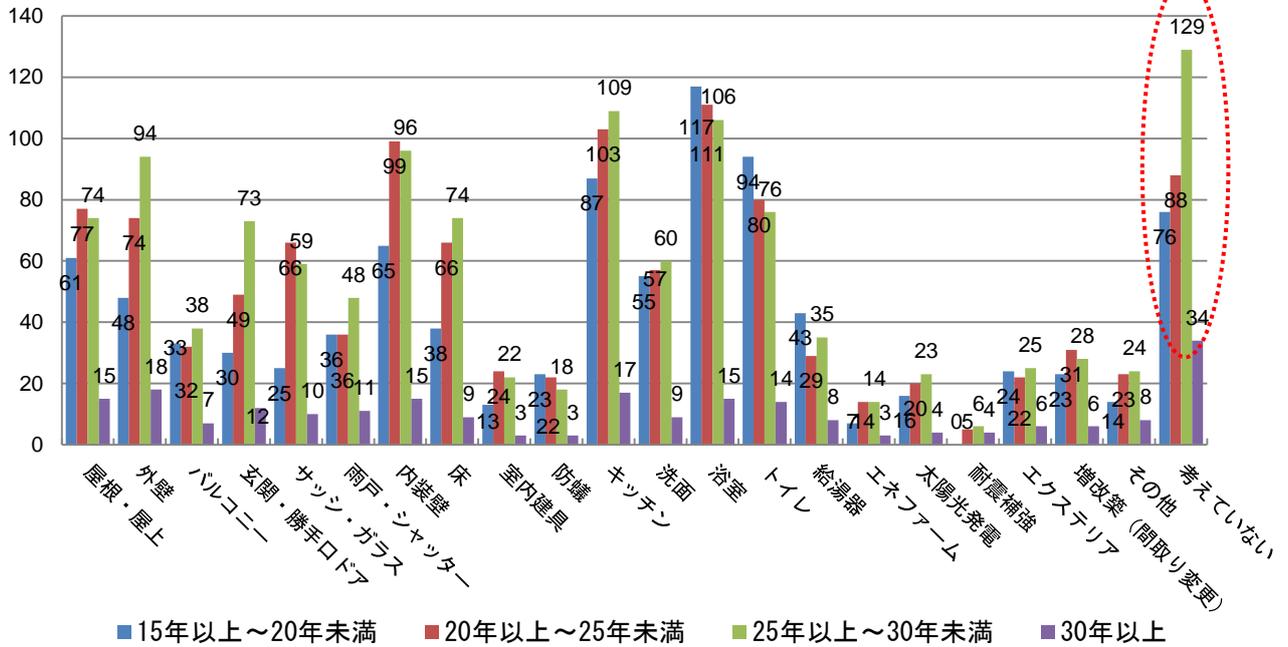
	屋根・屋上	外壁	バルコニー	玄関・勝手口ドア	サッシ・ガラス	雨戸・シャッター	内装壁	床	室内建具	防蟻	キッチン	洗面	浴室	トイレ	給湯器	エネファーム	太陽光発電	耐震補強	エクステリア	増改築（間取り変更）	その他	合計
15年前(2000)	39	53	12	6	4	8	16	11	5	3	14	10	14	9	7	0	0	0	2	12	1	226
14年前(2001)	18	20	6	4	2	6	6	5	5	1	5	5	6	5	5	0	1	0	3	7	0	110
13年前(2002)	23	27	4	1	3	2	6	6	4	2	8	4	6	5	7	0	0	0	2	7	1	118
12年前(2003)	34	45	9	7	10	3	21	16	9	3	15	9	13	15	13	0	4	0	2	19	2	249
11年前(2004)	29	30	10	1	4	3	8	5	4	4	12	6	14	7	10	0	2	0	1	6	3	159
10年前(2005)	89	90	24	19	20	16	31	20	15	7	38	28	43	33	25	0	2	0	9	22	8	539
9年前(2006)	30	36	7	12	9	3	14	14	8	4	16	19	24	16	14	2	3	0	3	7	4	245
8年前(2007)	38	54	8	9	14	4	23	17	8	3	30	20	25	19	24	2	2	1	1	11	4	317
7年前(2008)	56	60	19	4	20	8	23	21	13	7	28	26	36	27	28	0	12	0	10	18	6	422
6年前(2009)	56	60	13	6	9	6	22	14	5	10	25	13	19	20	23	3	11	0	3	7	7	332
5年前(2010)	114	129	38	26	35	20	52	37	14	16	63	53	74	63	45	1	16	0	6	19	8	829
4年前(2011)	71	84	22	8	19	11	22	16	6	7	26	31	46	38	31	2	20	0	7	12	11	490
3年前(2012)	113	128	24	19	35	23	41	22	13	16	40	51	75	64	52	5	31	0	13	10	5	780
2年前(2013)	79	91	33	26	19	22	45	35	15	18	50	49	58	59	34	3	25	0	9	12	11	693
1年前(2014)	135	180	63	47	54	32	66	59	32	26	80	100	119	107	69	10	25	1	10	15	18	1248
合計	924	1087	292	195	257	167	396	298	156	127	450	424	572	487	387	28	154	2	81	184	89	6757

(6) 今後のリフォーム意向

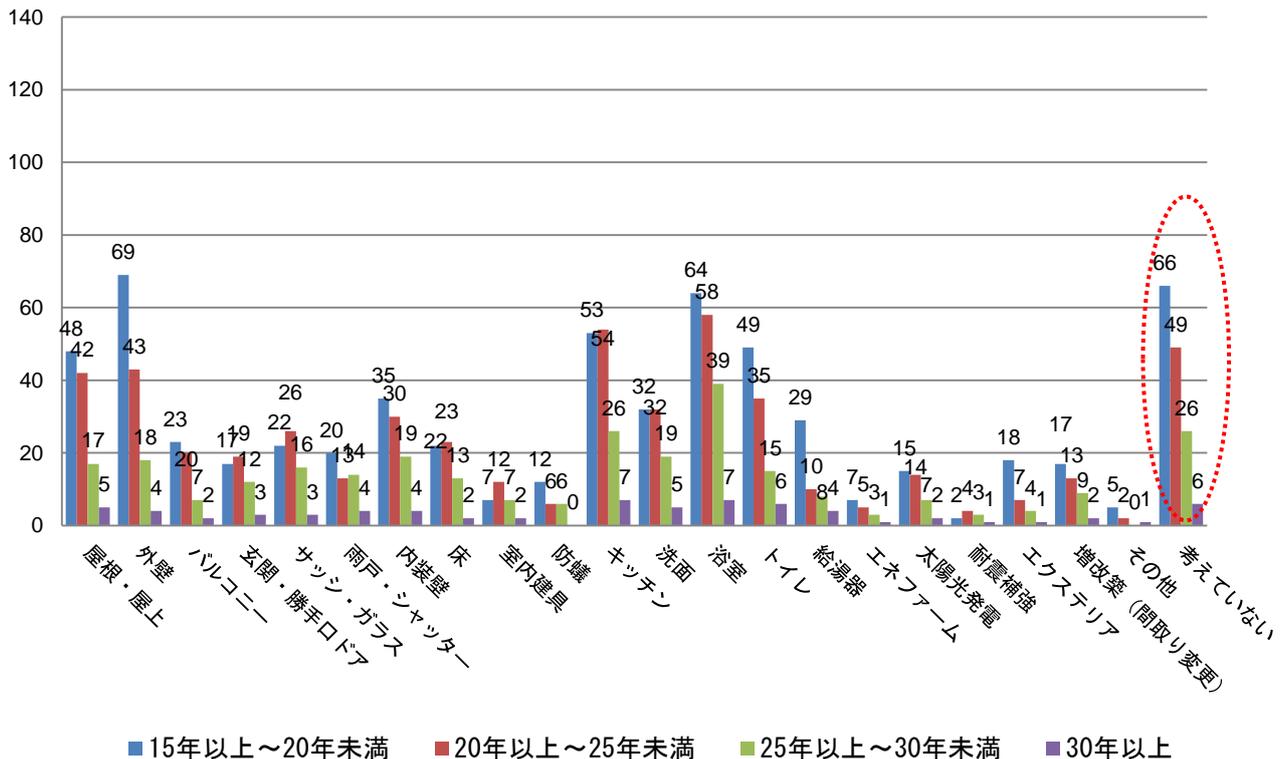
築年数（回答時）別に今後リフォームしたい部位を見ていくと、15年以上～20年未満では、「浴室」という回答が最も多く、20年以上～25年未満でも「浴室」という回答が多くなっている。また、リフォーム実施者と未実施者に分けて見ていくと、実施者では築年数の経過とともに「考えていない」という回答が概ね増える傾向にあるが、未実施者では逆に減る傾向にある。



築年数（回答時）別の今後リフォームしたい部位
（リフォーム実施者：n=3518）



築年数（回答時）別の今後リフォームしたい部位
（リフォーム未実施者：n=1509）



築年数（回答時）別の今後リフォームしたい部位の割合

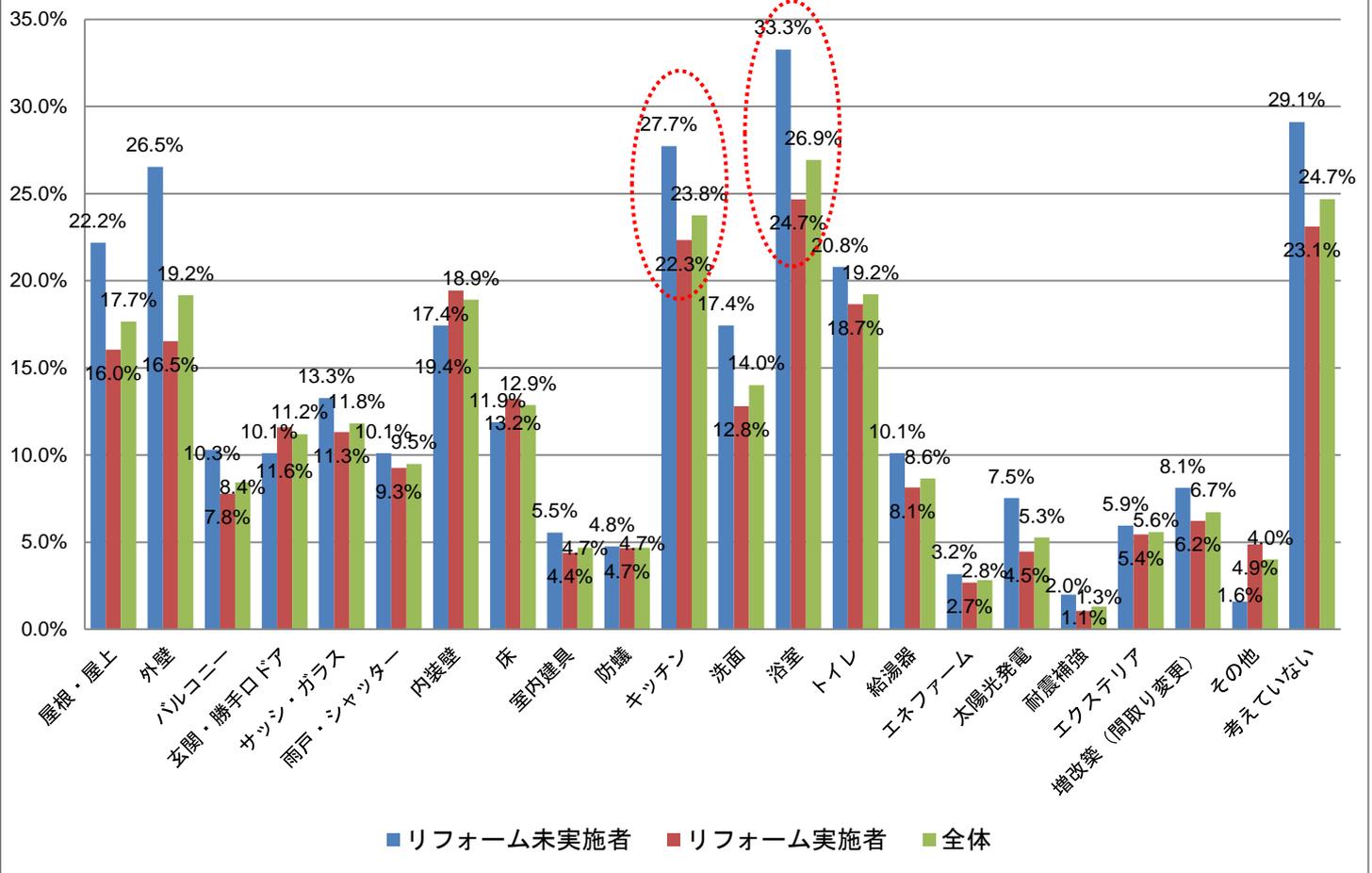
	全体					リフォーム実施者					リフォーム未実施者				
	15年以上 ～20年未満	20年以上 ～25年未満	25年以上 ～30年未満	30年以上	合計	15年以上 ～20年未満	20年以上 ～25年未満	25年以上 ～30年未満	30年以上	合計	15年以上 ～20年未満	20年以上 ～25年未満	25年以上 ～30年未満	30年以上	合計
屋根・屋上	7.0%	7.2%	6.0%	6.6%	6.7%	6.6%	6.8%	6.0%	6.5%	6.5%	7.6%	8.1%	5.9%	6.9%	7.4%
外壁	7.5%	7.1%	7.4%	7.3%	7.3%	5.2%	6.6%	7.6%	7.8%	6.7%	10.9%	8.3%	6.3%	5.6%	8.9%
バルコニー	3.6%	3.2%	3.0%	3.0%	3.2%	3.6%	2.8%	3.1%	3.0%	3.1%	3.6%	3.9%	2.4%	2.8%	3.4%
玄関・勝手口ドア	3.0%	4.1%	5.6%	5.0%	4.3%	3.2%	4.3%	5.9%	5.2%	4.7%	2.7%	3.7%	4.2%	4.2%	3.4%
サッシ・ガラス	3.0%	5.6%	4.9%	4.3%	4.5%	2.7%	5.9%	4.8%	4.3%	4.5%	3.5%	5.0%	5.6%	4.2%	4.4%
雨戸・シャッター	3.6%	3.0%	4.1%	5.0%	3.6%	3.9%	3.2%	3.9%	4.8%	3.7%	3.2%	2.5%	4.9%	5.6%	3.4%
内装壁	6.4%	7.8%	7.6%	6.3%	7.2%	7.0%	8.8%	7.8%	6.5%	7.8%	5.5%	5.8%	6.6%	5.6%	5.8%
床	3.8%	5.4%	5.7%	3.6%	4.9%	4.1%	5.9%	6.0%	3.9%	5.3%	3.5%	4.4%	4.5%	2.8%	4.0%
室内建具	1.3%	2.2%	1.9%	1.7%	1.8%	1.4%	2.1%	1.8%	1.3%	1.8%	1.1%	2.3%	2.4%	2.8%	1.9%
防蟻	2.2%	1.7%	1.6%	1.0%	1.8%	2.5%	2.0%	1.5%	1.3%	1.9%	1.9%	1.2%	2.1%	0.0%	1.6%
キッチン	9.0%	9.5%	8.9%	7.9%	9.1%	9.4%	9.1%	8.9%	7.4%	9.0%	8.4%	10.4%	9.0%	9.7%	9.3%
洗面	5.6%	5.4%	5.2%	4.6%	5.4%	5.9%	5.1%	4.9%	3.9%	5.1%	5.1%	6.2%	6.6%	6.9%	5.8%
浴室	11.6%	10.3%	9.5%	7.3%	10.3%	12.6%	9.8%	8.6%	6.5%	9.9%	10.1%	11.2%	13.5%	9.7%	11.1%
トイレ	9.2%	7.0%	6.0%	6.6%	7.3%	10.1%	7.1%	6.2%	6.1%	7.5%	7.8%	6.8%	5.2%	8.3%	7.0%
給湯器	4.6%	2.4%	2.8%	4.0%	3.3%	4.6%	2.6%	2.8%	3.5%	3.3%	4.6%	1.9%	2.8%	5.6%	3.4%
エネファーム	0.9%	1.2%	1.1%	1.3%	1.1%	0.8%	1.2%	1.1%	1.3%	1.1%	1.1%	1.0%	1.0%	1.4%	1.1%
太陽光発電	2.0%	2.1%	2.0%	2.0%	2.0%	1.7%	1.8%	1.9%	1.7%	1.8%	2.4%	2.7%	2.4%	2.8%	2.5%
耐震補強	0.1%	0.5%	0.6%	1.7%	0.5%	0.0%	0.4%	0.5%	1.7%	0.4%	0.3%	0.8%	1.0%	1.4%	0.7%
エクステリア	2.7%	1.8%	1.9%	2.3%	2.1%	2.6%	2.0%	2.0%	2.6%	2.2%	2.8%	1.4%	1.4%	1.4%	2.0%
増改築(間取り変更)	2.6%	2.7%	2.4%	2.6%	2.6%	2.5%	2.7%	2.3%	2.6%	2.5%	2.7%	2.5%	3.1%	2.8%	2.7%
その他	1.2%	1.5%	1.6%	3.0%	1.5%	1.5%	2.0%	1.9%	3.5%	2.0%	0.8%	0.4%	0.0%	1.4%	0.5%
考えていない	9.1%	8.3%	10.2%	13.2%	9.4%	8.2%	7.8%	10.5%	14.7%	9.3%	10.4%	9.5%	9.0%	8.3%	9.7%

築年数（回答時）別の今後のリフォームしたい部位について、サンプル数に占める割合を算出した。この結果から、回答者のうち、どの程度の割合の人がそれぞれの部位に対するリフォーム意向があるかを推測していくと、リフォーム実施者、未実施者ともにやはり浴室やキッチンといった部位のリフォームニーズが高いことが分かる。

築年数（回答時）別の今後リフォームしたい部位のサンプル数に占める割合

	全体					リフォーム実施者					リフォーム未実施者				
	15年以上 ～ 20年未満	20年以上 ～ 25年未満	25年以上 ～ 30年未満	30年以上	合計	15年以上 ～ 20年未満	20年以上 ～ 25年未満	25年以上 ～ 30年未満	30年以上	合計	15年以上 ～ 20年未満	20年以上 ～ 25年未満	25年以上 ～ 30年未満	30年以上	合計
屋根・屋上	18.2%	19.8%	15.2%	16.7%	17.7%	16.9%	17.7%	14.3%	14.7%	16.0%	20.2%	25.5%	20.2%	27.8%	22.2%
外壁	19.5%	19.5%	18.7%	18.3%	19.2%	13.3%	17.0%	18.2%	17.6%	16.5%	29.0%	26.1%	21.4%	22.2%	26.5%
バルコニー	9.3%	8.7%	7.5%	7.5%	8.4%	9.1%	7.4%	7.4%	6.9%	7.8%	9.7%	12.1%	8.3%	11.1%	10.3%
玄関・勝手口ドア	7.8%	11.3%	14.2%	12.5%	11.2%	8.3%	11.3%	14.1%	11.8%	11.6%	7.1%	11.5%	14.3%	16.7%	10.1%
サッシ・ガラス	7.8%	15.3%	12.5%	10.8%	11.8%	6.9%	15.2%	11.4%	9.8%	11.3%	9.2%	15.8%	19.0%	16.7%	13.3%
雨戸・シャッター	9.3%	8.2%	10.3%	12.5%	9.5%	9.9%	8.3%	9.3%	10.8%	9.3%	8.4%	7.9%	16.7%	22.2%	10.1%
内装壁	16.7%	21.5%	19.2%	15.8%	18.9%	18.0%	22.8%	18.6%	14.7%	19.4%	14.7%	18.2%	22.6%	22.2%	17.4%
床	10.0%	14.8%	14.5%	9.2%	12.9%	10.5%	15.2%	14.3%	8.8%	13.2%	9.2%	13.9%	15.5%	11.1%	11.9%
室内建具	3.3%	6.0%	4.8%	4.2%	4.7%	3.6%	5.5%	4.3%	2.9%	4.4%	2.9%	7.3%	8.3%	11.1%	5.5%
防蟻	5.8%	4.7%	4.0%	2.5%	4.7%	6.4%	5.1%	3.5%	2.9%	4.7%	5.0%	3.6%	7.1%	0.0%	4.8%
キッチン	23.3%	26.2%	22.5%	20.0%	23.8%	24.0%	23.7%	21.1%	16.7%	22.3%	22.3%	32.7%	31.0%	38.9%	27.7%
洗面	14.5%	14.8%	13.2%	11.7%	14.0%	15.2%	13.1%	11.6%	8.8%	12.8%	13.4%	19.4%	22.6%	27.8%	17.4%
浴室	30.2%	28.2%	24.2%	18.3%	26.9%	32.3%	25.5%	20.5%	14.7%	24.7%	26.9%	35.2%	46.4%	38.9%	33.3%
トイレ	23.8%	19.2%	15.2%	16.7%	19.2%	26.0%	18.4%	14.7%	13.7%	18.7%	20.6%	21.2%	17.9%	33.3%	20.8%
給湯器	12.0%	6.5%	7.2%	10.0%	8.6%	11.9%	6.7%	6.8%	7.8%	8.1%	12.2%	6.1%	9.5%	22.2%	10.1%
エネファーム	2.3%	3.2%	2.8%	3.3%	2.8%	1.9%	3.2%	2.7%	2.9%	2.7%	2.9%	3.0%	3.6%	5.6%	3.2%
太陽光発電	5.2%	5.7%	5.0%	5.0%	5.3%	4.4%	4.6%	4.5%	3.9%	4.5%	6.3%	8.5%	8.3%	11.1%	7.5%
耐震補強	0.3%	1.5%	1.5%	4.2%	1.3%	0.0%	1.1%	1.2%	3.9%	1.1%	0.8%	2.4%	3.6%	5.6%	2.0%
エクステリア	7.0%	4.8%	4.8%	5.8%	5.6%	6.6%	5.1%	4.8%	5.9%	5.4%	7.6%	4.2%	4.8%	5.6%	5.9%
増改築(間取り変更)	6.7%	7.3%	6.2%	6.7%	6.7%	6.4%	7.1%	5.4%	5.9%	6.2%	7.1%	7.9%	10.7%	11.1%	8.1%
その他	3.2%	4.2%	4.0%	7.5%	4.0%	3.9%	5.3%	4.7%	7.8%	4.9%	2.1%	1.2%	0.0%	5.6%	1.6%
考えていない	23.7%	22.8%	25.8%	33.3%	24.7%	21.0%	20.2%	25.0%	33.3%	23.1%	27.7%	29.7%	31.0%	33.3%	29.1%

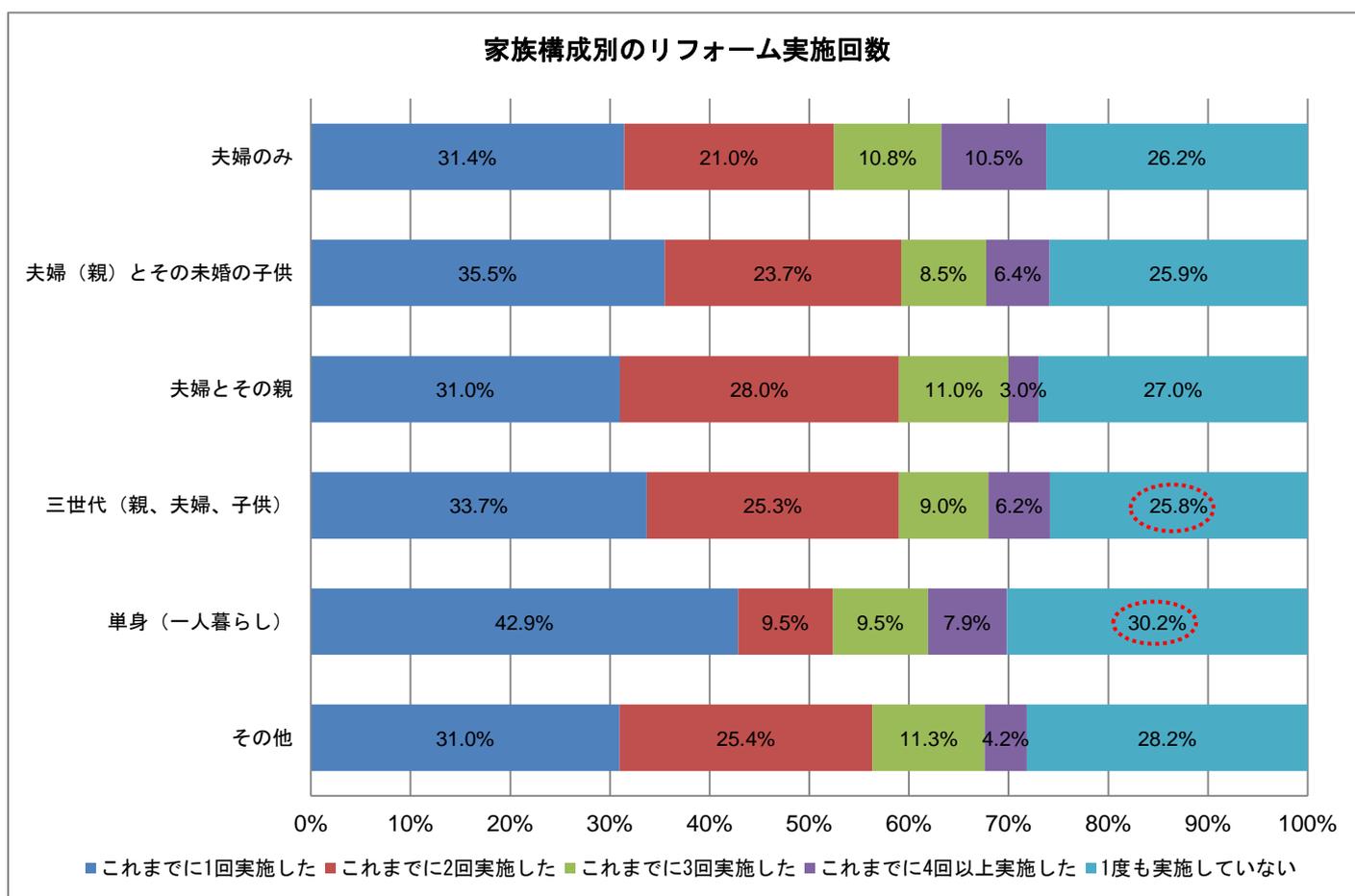
今後のリフォームしたい部位のサンプル数に占める割合



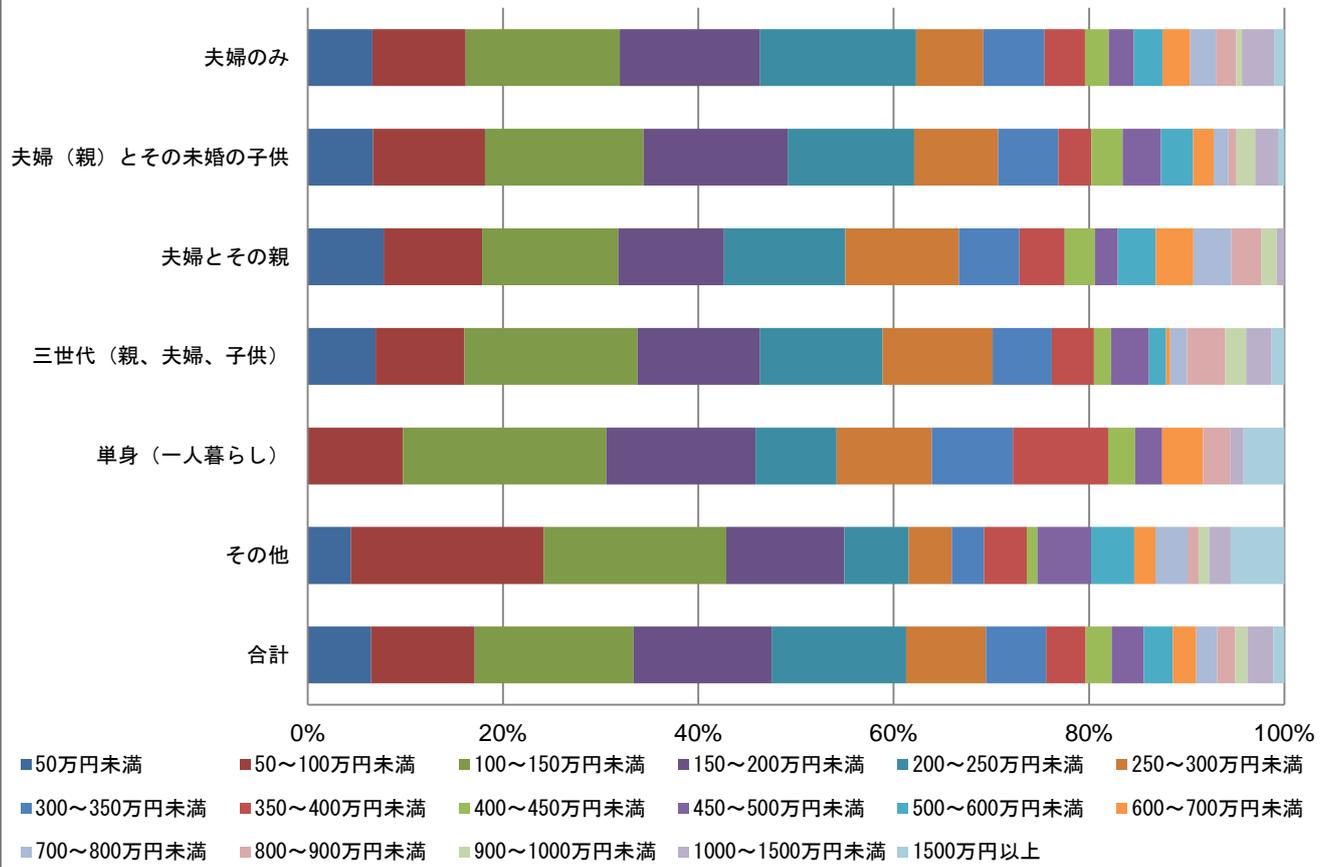
(7) リフォーム実施理由

家族構成別にリフォーム実施回数を見ていくと、「1度も実施していない」という回答は、「単身（一人暮らし）」の30.2%が最も多く、「三世代（親、夫婦、子供）」の25.8%が最も少ない。

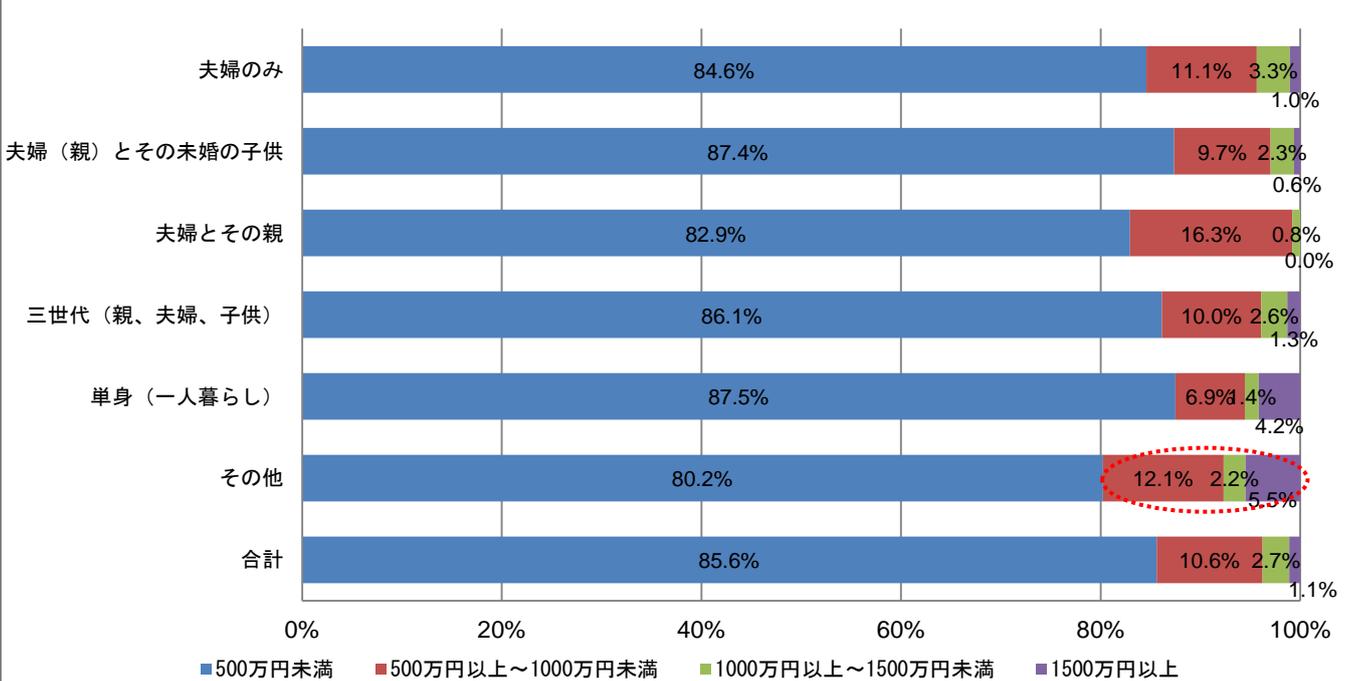
リフォームの工事金額別の件数を家族構成別に見ていくと、「その他」で高額なリフォームが多い。「その他」には、4世代や3世代+未婚の子供といった回答が含まれており、大家族が多いことが推測できる。その一方で、「単身（一人暮らし）」でも1500万円以上という回答が4.2%を占めている。このひとつの要因として、「単身（一人暮らし）」の場合、夫婦+子ども→夫婦→単身という家族構成の変化と築年数の経過に伴い、より高額なリフォームが発生していると考えられる。



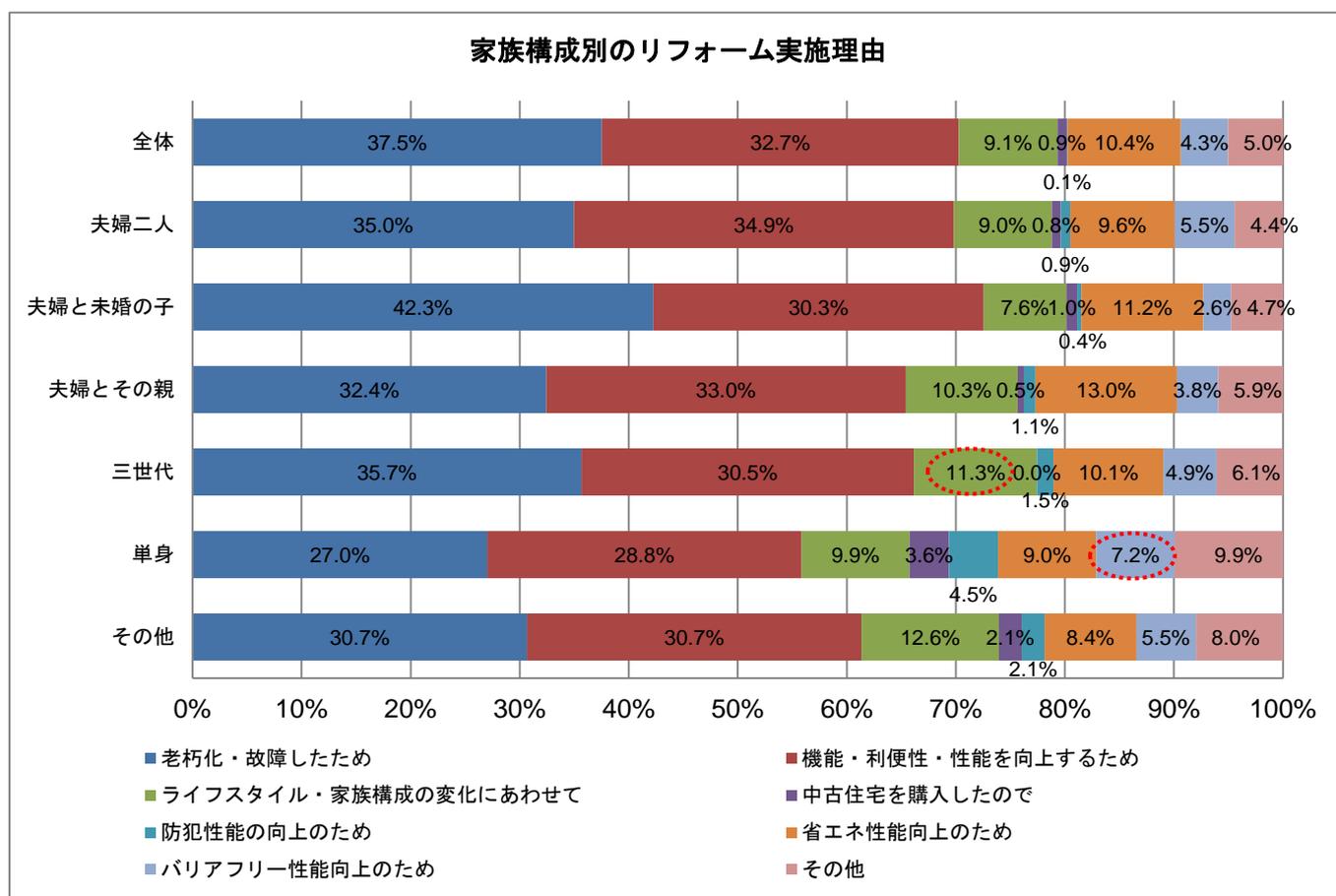
家族構成別のリフォーム金額①



家族構成別のリフォーム金額②



次にリフォーム実施の理由を家族構成別に見ていく。どの家族構成でも「老朽化・故障したため」、「機能・利便性・性能」を向上するため」という回答が多いが、その他、三世代では「ライフスタイル・家族構成の変化に合わせて」という回答も多い。一方、「単身」では「バリアフリー性能向上のため」という回答が他の家族構成よりも多い。



次にリフォームの実施理由について、主な自由回答を見ていくと、やはり住宅メーカーの定期点検時などに提案されたことをきっかけリフォームを実施したという回答が目立つ。その一方で、家族構成の変化やライフスタイルに伴いリフォームを実施したという回答も少なくない。子供の独立や子供との同居、親の他界、子供の成長・誕生などをきっかけにリフォームを実施したという回答だけでなく、退職や将来に備えてリフォームに踏み切るケースも目立っている。

主なリフォーム実施理由(自由回答)

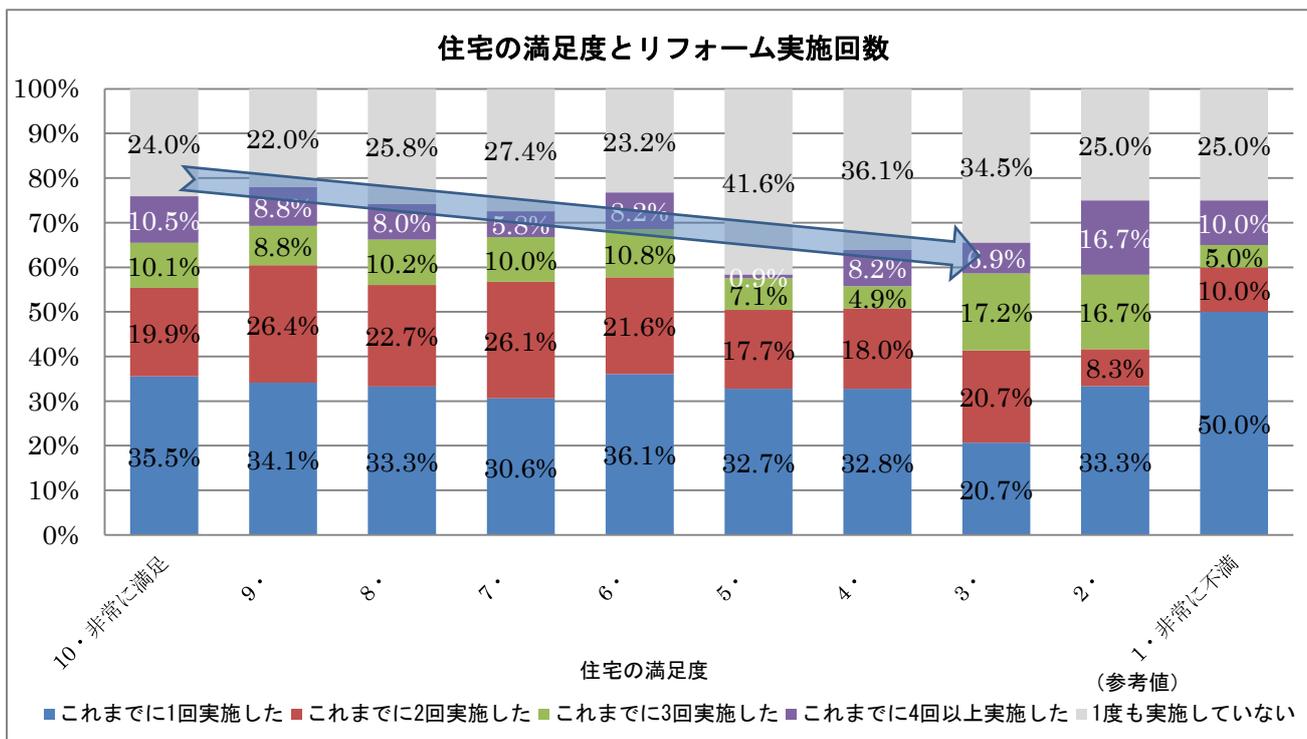
理由	分類
相続による取得のため、自身のライフスタイルに合わせる為。	家を相続
新築時のキッチン进行全面改修合わせてオール電化で省エネ性・安全性を高めた	オール電化
同居を始めた高齢の母が、手洗い一体型のトイレで手を洗うことが困難になったため、便器と洗いを別体にして手洗い器を出入り口付近に設置した。	親との同居
親世帯が要介護状態になったため	親の介護
実父親が亡くなり、それに伴い和室を洋室に改装	親の他界
同居の父親が亡くなり、子供夫婦と孫1人が2階に入居することになり2所帯住宅に改築した。	親の他界
姉が結婚して家を出たが、年に数度の帰宅時に姉夫婦の使う部屋として和室を使う事にしたが、出入り口の使い勝手が悪かったり、収納スペースが不足していたため、間取りを変更した。	家族構成の変化
環境保護に少しでも役立てたい。火災防止になる。	環境意識
少し早いが今なら特典付きでリフォームできるということで勧められた。	キャンペーン
住宅エコポイント制度を利用して断熱ガラス戸に交換	国の補助金など
国等の補助金があったため。	国の補助金など
省エネに係るエネルギー庁の補助金を使い断熱改修とオール電にしたかったから	国の補助金など
LPGが値段が高いこと、キッチンの老朽化、灯油ボイラーの老朽化	経済性
主人が定年になり退職金がいだったので	経済的な理由
資金繰りに余裕のあるうちに済ませておきたかったのと、家内が口には出さないが、変えたがっていると思ったため。	経済的な理由
売電収入、買電支出減での定年後収入減少対策を考えた。	経済的な理由
ご案内(検査の結果経年劣化対策をすべき時期)と修繕用の積立の満期とが、偶然重なった	経済的な理由
株による臨時収入があったため	経済的な理由

身体障害者になったことから、バリアフリー化が必要となったことから	健康状態の変化
障害児の長女が成長してきたためお風呂に入れるのが大変になってきたため、浴室を大きくした	健康状態の変化
私が高齢になり、自宅介護を希望するため、元気うちに自分好みの間取りといずれ子世帯と同居する予定(今のところ嫁が反対)を先取り、又、消費税 10%アップも考えて、思い切ってリフォームを独断で決めて、現在快適に生活中、家庭内行事の度、嫁に室内の快適さを強調し早めの同居を進めている最中です。	高齢期に備えて
自分たち夫婦も含め、母が年老いていく状況で、つまずきが多くなり、床のバリアフリーが必要となり、それに合わせて、内装のやり替え(床・壁)、ついでに浴室の拡張を考え浴室分だけ増築した。	高齢期に備えて
子供が結婚をし、同居することになった為に収納スペースを増やした。	子供との同居
子供の結婚に伴う、2世帯同居へのリフォーム	子供との同居
子供がアレルギー性の喘息発症でカーベットの床をフローリングに	子供の健康
娘が出産で数か月滞在する事になった。	子供の里帰り
子どもが小学生になるのに合わせて、子供部屋を1つ増やしたかった	子供の成長
子供の成長に伴い増築した	子供の成長
子供が増え、部屋が必要になった。	子供の誕生
子供が独立した為、夫婦のみとなりキッチンを居間側へ変更して対面式とした。又トイレおよび風呂場のバリアフリーを行った。	子供の独立
子供の結婚で別居となり、子供部屋を連結してオーディオルームにしたため。	子供の独立
東日本大震災を教訓に、万が一の災害時に昼間だけでも電気供給を得る為。	災害への備え
地震対策	災害への備え
若い頃は感じなかったのですが、この2~3年冬季が近づく度にバス、洗面所、トイレなどの使用時の寒さが気になって来たので リフォームをお願いしました。	寒さ対策
従来の浴室は在来工法で、冬は床が冷たく孫が入るのを嫌ったため、ユニットバスにし、浴室暖房をつけた。	寒さ対策
冬場は特に寒くて、(今のように断熱材がはいってないと思われる)家全部の窓をペアガラスに交換した。ついでに、水回りも充分まだ使えたが、この際機能の充実のためリフォームを依頼した。	寒さ対策
歳をとってお風呂の寒さがこたえたので、新しい保温や床の材質を工夫したユニットに交換した。ついでにトイレも便器を交換し、床をバリアフリーに	寒さ対策
車が増えたから	自家用車の増加
住宅メーカーの 10 年点検にて指摘を受けていた為時期をみて実施した。	住宅メーカーの すすめ

住宅メーカーのアフターサービス時の担当者の説明が、素晴らしかったため	住宅メーカーの すすめ
住宅メーカーが、外壁の塗装が割れて鉄骨鉄筋が錆びて劣化する恐れがあるので、発砲コンクリートブロックつなぎ目の充填剤の交換と塗装の塗り替えを強く勧めたためである。	住宅メーカーの すすめ
収納が少なかったため吹き抜けをつぶして納戸にしたり部屋の収納を増やした	収納の確保
趣味のドールハウス作品展示室が必要となったため	趣味のため
夫が趣味のプラモデルを保管するスペースがほしかったため。	趣味のため
省エネで断熱ガラスに交換、通りに面したガラスは防犯用に換えた。省エネ、防犯に満足	省エネ対策
省エネになるとの宣伝を見て、以前から替えたかったが退職して資金ができたので、二重ガラスのサッシに交換した	省エネ対策
自身の年齢と建物の老朽化・消費税率引き上げ前・タイミング	消費税
シロアリの被害により	シロアリ被害
震災で破損したため	震災被害
雪が降ると土がむき出しのため、ぬかるんで、老親には歩きづらいものとなっていた。そのため、コンクリートで埋めて、手すりを着け、門扉も開けやすい軽量のものに変更した。	積雪対策
雪で雨どいが歪み、不都合な為	積雪対策
きっかけは定年退職と老朽化	退職
台風時ご近所の瓦が飛び散乱していたので不安になり雨戸無し箇所を増設し、足場を組んだのであわせて外壁塗装を実施した。	台風被害
再生可能エネルギーに関心があり、全国的にも年間晴天日数が多い地域の特性を活かしたかったから。	太陽光発電
省エネルギーに関して、太陽光発電設備を多くの家で見かけるようになり、我が家でも屋根に取り付け可能と聞き、リフォーム会社から勧められ、15年くらいで設置費用を回収できることが分かったため。	太陽光発電
ご近所からのお誘いや業者の勧誘等。	知人からの紹介
ペットとの生活のため	ペット
30年保証を得るため。	保証延長のため
孫の部屋増築	孫のため
孫の誕生につき、里帰りでゆっくり休めるよう	孫の誕生
床暖房にしたいくて、座敷をフローリングに変更	床暖房
仕事場として使用していた部屋を居室とした。	用途変更

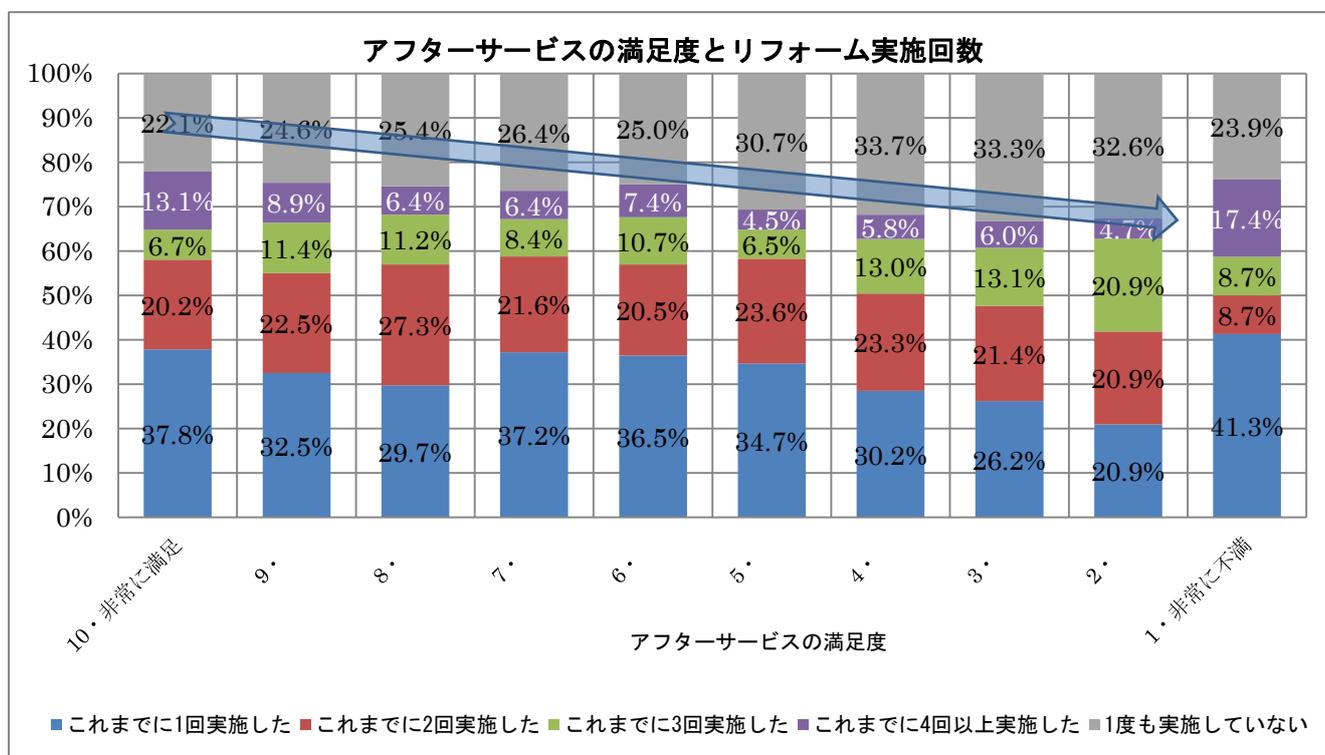
(8) 住宅の満足度とリフォーム実施状況

住宅の満足度とリフォームの実施状況の関係を見ていくと、概ね満足度が高いほどリフォームを実施する傾向が強い。満足度が低い「1.非常に不満」と「2」でリフォーム実施率が高まっているが、これは回答数の母数が少ないことが影響を及ぼしていると考えられる。(下表参照)



	1回実施した	2回実施した	3回実施した	4回以上実施した	1度も実施していない	合計
10・非常に満足	102	57	29	30	69	287
9・	101	78	26	26	65	296
8・	199	136	61	48	154	598
7・	95	81	31	18	85	310
6・	70	42	21	16	45	194
5・	37	20	8	1	47	113
4・	20	11	3	5	22	61
3・	6	6	5	2	10	29
2・	4	1	2	2	3	12
1・非常に不満	10	2	1	2	5	20

また、アフターサービスの満足度とリフォームの実施状況の関係についても、同様の傾向が現れている。



	1回実施した	2回実施した	3回実施した	4回以上実施した	1度も実施していない	合計
10・非常に満足	101	54	18	35	59	267
9・	91	63	32	25	69	280
8・	125	115	47	27	107	421
7・	93	54	21	16	66	250
6・	89	50	26	18	61	244
5・	69	47	13	9	61	199
4・	26	20	6	5	29	86
3・	22	18	11	5	28	84
2・	9	9	9	2	14	43
1・非常に不満	19	4	4	8	11	46

(9) リフォーム工事の課題

自由回答方式でリフォーム工事の満足度を聞いた結果、不満要素としては、やはり施工品質や工事後の出来栄えなどに関する意見が目立つ。また、営業段階や工事段階での不満が多い。

*今回の調査では、課題を抽出するために、不満要素が確認できる回答からのみ抜粋した。

リフォーム工事の課題（主な自由回答から）

理 由	分 類
<p>概ね満足している。が一部不満点もある。</p> <p>プラス点:引出し式収納で、地震に強そう。(以前は開閉扉式)</p> <p>収納量もまずまず。新しいことであろうが、筐体外面や防災壁面など触れ込み通り清掃し易く、清潔に保てる。換気扇も触れ込み通り清掃し易い。全体にキレイで妻は喜んでいる。</p> <p>マイナス点:ガスコンロの消火が、火力調整レバーを絞るだけでは出来ずにト口火で燃え続けるのは良くない。三代前のものは、昔のコンロと同じく消火に至った。良さそうで実は良くない機構と考える。また、点火・消火のインジケータランプが小さい。以前同様大きなハッキリしたものが良い。そもそも、火力調整レバーや点火・消火ボタンなど不要。回転ツマミだけに戻した方が良いのでは?コストも下がる。排水口の奥のゴミ除けが、年配の女性の指では取り外し難い。(洗う時に)細かな点が2~3あるが、いかんせんアフターケアに一度も来ないのでよろしくない。</p> <p>食洗器の配管(温水/常温)や使い方(水温の選択)などが両社とも勉強不足。説明出来ない。取説も解り難い。これは夫婦で腹立たしかった。</p>	<p>使い勝手</p>
<p>機能的にはおおむね満足。ただし、浴室の鏡の曇りが旧態依然でやや不満。曇らないようにする工夫はないものかと思う。</p>	
<p>満足しているが、2重窓になったので掃除が面倒、できればサッシごとかえたがったがそれがなかったのでしかたがなかった。</p>	
<p>工事の内容的には満足はしていますが、生活パターンに相違した仕様でのリホームでの箇所が出て来てしまった。完成後仕様変更をしたが、満足できるものではない。また、リホームについての説明不足の点があり完成後諦めた点もあった。</p>	<p>提案</p>
<p>友達の紹介の業者さんだったので、値段は安く抑えられたが、必ずしも自分の満足のいく仕上がりではなかった。友達の紹介という事で、変に遠慮してしまい、納得のいくまで話を詰める事ができず、途中何回かお互いの思い違いでやり直しも発生した。今思えば、そういうしがらみがない方がこちらの言いたい</p>	

事も言えし、いろんなアイデアももらえただろうし、もっと丁寧にやってもらえたかな、と思う。まあ、不満は残っているが、費用は大幅に勉強してもらえし、今では、おおむね満足、と思っている。	
工事を街の業者に依頼したが、不都合は出なかった。しかし、あとのメンテナンスについては、全く音沙汰なし。	アフターサービス
個人の会社に依頼したため アフターが全くなかった 不良個所の修理にも応じてくれないままだった。	
工事完了後、一年以上、アフターフォローが一度も無い。	
不満である、子会社のリフォーム会社の担当者が屋根瓦の塗装劣化を指摘したので5年前に御社で塗装したと話したところ塗装されていないのではないかといわれた、その営業は後日当地は太陽光線が強いので劣化が早いとの説明をして、その後の対応はなく話は終わってしまった。担当者が劣化を指摘する程なのになんの対応もしないのは納得できない。リフォームを客のためではなく自社の利益のためにしているのではないかと思ってしまう。	営業
不満足。営業担当責任者の対応に問題あり。	
不満。メーカーの営業担当者で連絡不備。下請け業者の近隣および工事に対する配慮不足。去年新築したお隣さんの外壁とサッシの交換という事態になり。やはり気まずい。	
ペアガラスの窓に変更した。 窓ガラス自体の結露は少なくなったが、サッシ回り、金属に結露が目立つようになった。二重窓の方が良かったかもしれない	効果
外壁塗装について硬化不良がありやや不満。 2重ガラス窓への変更について結露が解決せず不満。	
建物全体の断熱が甘くて、省エネ改善できず不満が残った。	
電気代の節約にはなっていると思いますが、投資金額の回収はとても前途遠遠の感があります	
リフォーム結果は、満足しているが、工事中は様々なミスやデザイン力不足で、何度もやり直させた。大手だと信頼して依頼したが、 リフォーム能力に問題があるようだ。	工事
1部工事をやり直しさせた。メーカー指定施工業者のレベルが低いと思った。 顧客はメーカーを信頼し、また業者の選定権が無いだけに、メーカーは指定業者の教育、監督をもっとしっかり、更には業者の当たりはずれが無い様にすべき。(増築時、再塗装過去2回時とも。特に塗装業者のレベルは低い)	

<p>工事は営業担当者が新人でシーリングの発注を忘れていたとのことで、違う色のシーリングが入っており、もう一度やり替えてもらいました。</p>	
<p>工事中の、現場管理、工程管理には不満だった。</p> <p>住んでいる家の工事なので、住人への説明、スムーズな職人の手配など不十分で、不満だった。</p>	
<p>電気量販店のリフォームの展示を見て発注したが、実際の工事をする業者の作業品質、技術が稚拙だったため、こちらが注意して作業を見て指摘しないとイケない状態だった。リフォームはハウスメーカーに任せるのが得策だと後悔した。</p>	
<p>シロアリ駆除。料金がちょっと高い感じがしている。</p>	コスト
<p>メーカー仕様は工賃が一般の工務店に比べて、割高である</p>	
<p>見積金額より、請求金額の方が多くなった。</p>	
<p>外壁の塗装とセットで基礎の塗装をすることになっていたのですが、基礎の塗装をしたのですが、一年もしないうちに剥がれてきてクレームをしたのに直しに来てくれません。</p>	施工品質
<p>1年前、コーキング部亀裂により修理したが、今年の大雨で雨漏り発生。壁に大きなシミが発生した。不満足。</p>	
<p>やや不満が残る。バルコニーの浸水の発見が数年遅れたこと。不動産は車などと違って製造物責任の法律対象外であること。これはおかしい。</p>	
<p>屋根、外壁塗り替等は満足しているが、雨どい塗装等について、継ぎ目から雨水が漏れ下に落ちる箇所が何箇所もあり不満である。</p>	
<p>屋根塗装をしたが、数年後天窓の雨漏りが発生し、原因が塗装らしいことから、屋根塗装をしなければよかったと後悔した。</p>	
<p>屋上のフェンスを取り外して屋根塗装を実施したが、その後、フェンスの支柱がぐらぐらし、不安定になった。再度、取り付け直してもらったが、原因わからずじまい。満足していない。</p> <p>屋根の塗替えを実施しなかった方が良かったと後悔している。</p>	
<p>不満足。屋根塗装の際、雪止め金具の増設を勧められたが、5年後から降雪の度に増設金具のみが落下し始めた。</p>	
<p>塗装をしたすぐは、美しく感じましたが、わずか5年程度で外壁につやがなくなり、色あせています。劣化があまりにも早いのではないかと感じます。10年は満足の状態が続くことを希望していたのが。</p>	耐久性
<p>やや不満。再塗装時には、10～15年は大丈夫と言われたのに早くも外壁塗装をしたほうが良いと言われた。</p>	
<p>やや不満足。もっと耐久性(20年以上)欲しい</p>	

<p>満足していません。</p> <p>①工事してその冬に風呂の暖房を使用したところブレーカーが落ちた(アンペアは十分に余裕があったが、1か所の配電盤に集中したためわかった)</p> <p>②工事5年以内で浴槽の排水口開閉弁が自動で開閉しなくなってしまった。</p> <p>③工事5年以内で排水管の継ぎ目から木の根が入り込み詰まってしまった。</p>	<p>使い勝手</p>
<p>後で同様に実施された家から聞いたんですがコウモリ対策を提案してもらえなかったのは残念でした(その家はコウモリ対策を提案されたとのこと)。</p> <p>塗装だけを考えても、調査員の専門的知識の欠如があり、明確な返答を頂けなかったことが残念です。医薬品のようにジェネリックではだめです。必ず、結果に基づくものであって欲しいと思います。家屋を立てることは、一生物のことであり高額な対価を払うのであるので十分留意されたい。</p> <p>足場代が高くついたのでに工事中で他にも必要なリフォームがあったが足場を解体したのでできずじまいになってしまった。なんとなくまとまりのないアドバイスのもらえないリフォームだったから不満が残っている。</p> <p>知識がないため、ハウスメーカーの勧めに沿って工事してもらったが、実際にそこまで必要だったかが疑問が残った。業界団体で、第三者機関的なものを立ち上げ、損得なしでアドバイスを受けられるようになるとういと思う。</p> <p>外回りについては最後まで最終のパースの提案が無かった。</p> <p>発注してから資材が変わったり、工事の立会いが不十分のために考えていた通りに出来上がらなかった。工事代金も先に請求され、驚いた。その後も完了まで長い年月がかかった。</p>	<p>提案</p>
<p>50%。既に屋根の塗料がはげているように思われるため</p> <p>ベランダ防水は若干不満、FRPが浮いたりトップコートが剥がれたり見る間に機能が失われている</p> <p>屋根の塗装工事が該当しますが、4年目くらいから一部が剥げて、剥げたペンキの乾いた一部分が時々落ちてきます。</p> <p>後になって気がついたのですが、本体を建築した会社に工事を発注したのに外装工事のうち雨樋・排水関連の工事の仕上がりが良くなかった</p> <p>細かいところまでの説明を怠ったため、3年前後、手直すことになったが、保証がないため、実費となった。業者を信用しすぎて、細かいつめが出来ていなかったことに反省。ゆえに、100%満足ではない。</p> <p>障子をカーテン(ダブル)にしたが、スムーズな動きができず、後で修正してもらった。床の段差もあり修正してもらったが、こちらで(勇気を出して)言わなければそのまま見過ごされる状況だったが、きちんと内部チェックをして欲しかった。</p>	<p>出来栄え</p>

非常に不満。メーカー営業担当が会社に内密で特定業者にリフォーム工事を発注。このため、品質は低く、メーカーサイドの記録に何も残らず、支払い損。不満。金額が2番目で選んだが、エコキュートの室外機の裏が塗装してなかったり、動かしたものを元に戻してなかったりしたため。	
--	--

(10) まとめ

■築年数別のリフォーム実施時期について

今年度の調査結果によると、築年数が経過するに従ってリフォーム実施経験が増加する傾向にある。又、リフォーム実施件数は築年数 10 年、15 年、20 年時で増加していることが分かった。

これは住宅メーカーの定期点検プログラムのスケジュールと一致しており、定期点検時のリフォーム提案が非常に重要であると考えられる。定期点検がリフォーム需要開拓の一つの大きな「入口」になりえるのではないかと。

また一方で定期点検時以外にリフォーム実施しているケースも少なからず存在している。自由回答を分析すると家族構成の変化やライフスタイルの変化を契機としてリフォームに踏み切った例も多いと推測できる。今後、リフォーム市場を更に拡大していくためには、定期点検などのタイミングで老朽化等に伴う工事だけでなく、居住者のライフスタイルの変化などを踏まえた提案が求められそうだ。

■築年数別のリフォーム工事金額について

リフォーム工事の平均金額は、築年数の経過に従って高まる傾向にある。調査結果では、築 15 年が 272 万円、築 20 年が 372 万円、築 25 年が 314 万円となっている。築 24 年では、平均金額は 432 万円に達しており、築 15 年と比較すると約 160 万円もの差がある。

その一方で、リフォームを実施したすべての個所の総数は、築 15 年が 501 件、築 24 年が 390 件となっており、築 15 年の方が多い。つまり、経年劣化に従って、一か所の工事であっても工事金額が高くなっていると考えられる。

■築年数別のリフォーム実施部位について

築年数別のリフォーム実施部位を分析した結果によると、「屋根・屋上」「外壁」などの建物外皮関連工事は築 15 年あたりでピークを迎えているが「キッチン」「洗面」「トイレ」などの水廻り設備は築 20 年あたりがピークとなっている。又「給湯器」「太陽光発電」「エクステリア」などについては、築 15 年を境として件数が増え、その後はそれほど大きな増減なく件数が推移している。これは、住宅メーカーによる定期点検ではなく、故障や訪問販売などの売り込み、FIT などの国の支援策の有無などの影響を大きく受けていると考えられる。実際にリフォームを実施した時期と国が支援策を打ち出した時期を比較すると、エコポイントなどの実施時期に合わせてリフォーム実施件数が増加していることが判明した。

■リフォーム実施状況と満足度の関係

リフォーム実施状況に住宅満足度、アフターサービスの満足度が大きく影響を及ぼしてい

る可能性が高いことも分かった。概ね住宅とアフターサービスの満足度が高いほどリフォーム実施回数が増える傾向にあり、長期 CS の向上が、リフォーム需要を開拓するうえで重要な意味があると考えられそうだ。

■来年度以降の調査研究に向けた課題

- ・本年度の調査はリフォーム需要発生タイミングとその内容（工事金額、部位）を明らかにすることを主目的とした為、工事の依頼先などについては調査していない。
来年度は、新築時の住宅メーカーにリフォーム工事を発注した理由、また逆にしなかった理由を調査して、会員各社のリフォーム受注におけるシェアを明らかにし、今後の取組に生かしていきたい。
- ・今年度の調査で満足度とリフォーム実施の関係性が見えてきた。
長期 CS を向上させることによっていかに会員各社が「ストックビジネスの成果」に結び付けることができるかという点について関連性をさらに明らかにしたい。
- ・本年度調査より、今後リフォームを実施したい部位として「浴室」「キッチン」が非常に多い結果となった。住産協会員住宅メーカー、設備メーカーがそれぞれの視点から、共同で調査検討を進め、要望を実現に結び付けるためのヒントを見つけたい。
- ・今年度の調査で推測が困難であった築 30 年以降の住宅におけるリフォーム実施状況についても来年度以降の検討課題としたい。