

「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（事前）

平成18年2月17日（金）
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

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る。また、それらは消費者自身の建築に関する情報・知識不足によるものや、生産者側に起因するものなどもあり、消費者の不安を取り除くための方策は、それらの原因の所在等によって異なると考えられる。

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要因分析により、その構造を把握するとともに、これらの問題を解消していくための情報提供・活用のあり方や生産プロセス改善方策等について検討するものである。

研究開発の概要

まず、住宅取得における消費者の不安を抱かせる要因について、

- 1) 消費者（住居取得検討者、経験者）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。
それらの結果をもとに、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。現時点で想定している検討内容は下記の通り。
- 3) 消費者の要求確定プロセスを支援する技術に関する検討
 - ・住居に関する要求事項を明確化する技術に関する検討
 - ・要求事項の調整および意思決定を支援する技術に関する検討
 - ・当支援技術の実用化・普及方策に関する検討（サービス提供主体に関する検討を含む）
- 4) 消費者への情報の提供・活用方策に関する検討
 - ・住居の品質に関わる情報提供・活用方策に関する検討
 - ・地域の住みやすさに関わる情報提供・活用方策に関する検討（転居を伴う住居取得の場合）
- 5) 住居生産プロセスの改善方策に関する検討
 - ・契約制度、検査制度等に関する情報提供・活用の方策の検討
 - ・企画・設計におけるプロセスの改善技術の検討
 - ・施工段階における生産者側からの情報提供技術に関する検討

達成すべき目標

以下に例示するような研究開発の成果を世に供することにより、住居取得における消費者の不安低減に関する確実な取り組みを促すことが本研究課題の目標である。

- ・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
- ・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
- ・消費者への情報の提供・活用のあり方に関する指針・提言
- ・住居生産プロセスの改善方策に関する提言

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）

所見

- 1) 設計偽装、手抜き工事、悪質リフォームなどの存在や事件は、住宅の質や取得に対する国民の不

安、疑念をいっそうかきたてている。国の研究機関としては、このような国民の不安と疑念に対して、直接的な速効性の対策とならなくても、中期的な視点で基礎的な調査分析手法の開発に取り組むことは、役割と使命の一つである。（住）

- 2) 住環境に対して、消費者が大変な関心を持ってきており、住居取得に関する情報を得るべき努力を始めている。こうした意向を適切に誘導することで、住宅が社会ストックとして生産されていく仕組みが構築されることが期待される。（住）
- 3) わが国の住宅が新築を建てて取得するから、建売を購入したり、中古住宅を購入して取得するにウェイトがシフトすることが予想される。不動産業界との連携も考慮し、不動産の流通システムにも言及するとよいと思われる。（住）
- 4) 消費者の要求確定プロセスを支援するマニュアルなるものが有効に機能するかどうか分かりにくい。また、目標とする成果として挙げているツールマニュアル、指針提言等では一般市民の情報武装には十分でない。まち場の建築家が多くいることを考え、これらの人材を活用する方策も研究課題に含めて検討して欲しい。（住）
- 5) このような内容の研究は、民間企業でも十分にできることが多く、すみわけをもう少し明確に意識した方がよいと思われる。民間企業による同様の研究（あまり発表されていない）と比べて、量的にも中途半端にならないよう、成果の活かし方も十分考えた上で計画を練って頂きたい。（生）
- 6) 消費者の不安は情報が不足しているためではなく、当該住宅に係わる情報が正しいか否か、企業倫理に関する部分が大きな要因と考えられる。成果については、個別的な情報について、網羅的で信頼でき、それでいてアクセス容易なシステムの形成を期待する。（生）

対応内容

- 1) 中・長期的な視点で研究開発を進めたいと考えている。
- 2) 消費者の関心・努力・意向を受け止める仕組みを構築するべく、研究を進めたいと考えている。
- 3) 建て売り・中古住宅などの市場についても視野に入れ、不動産業界や住宅情報産業などとも連携する方向で検討する。
- 4) 事前の意識調査の結果より、要求確定プロセス支援技術に対するニーズはあると考えている。これまで当該技術に関する手法開発・実務適用などの成果が得られており、それらを活用した住居取得における消費者支援向上を目指す。また、目標とする成果に掲げた中に町場の建築家やその他の人材が相談窓口として活用されるような仕組みも視野に入れて研究開発を進めたい。
- 5) 調査の内容の検討にあたっては、単に既往の調査内容の確認を行うだけでなく、連携を考えている組織等とも十分に議論を行った上で調査等を実施したい。その際、様々な観点からの意見等が得られるよう調査結果の検討メンバーや検討方法について適切に計画・実施し、活用方策などを明確にしていきたい。
- 6) 情報の中身だけでなく、信頼できる情報の提供を実現するための仕組みや、重要度が高いと判断された場合は新たな職能やその職能を活用した生産システムに関する部分についても、提言として成果を提供していきたいと考えている。

3. 全体委員会における所見

住宅供給事業者側でも類似の取り組みがなされており、それらとの差別化を図るため、より社会ニーズを踏まえた研究となるよう、内容を一部修正の上実施されたい。

4. 評価結果

- 1) 新規研究開発課題として提案どおり実施すべきである。
- 2) 新規研究開発課題として修正の上実施すべきである。
- 3) 新規研究開発課題として大幅な見直しを要する。