

住宅リフォーム分野活性化に向けた施策提言

これまでの調査結果より様々な課題が明らかになったが、住宅リフォーム分野の活性化を図るためには、これら課題を解決し、消費者の住宅リフォームに対する不安と我慢を解消しなければならない。

本章では、課題解決のための施策として、住宅リフォーム分野活性化のための制度・体制整備と住宅に関するサービス事業による住宅リフォーム分野活性化案をまとめる。

1. 住宅リフォーム分野活性化のための制度及び体制

1.1. 住宅に関する相談及び情報提供体制

1.1.1. 住宅リフォーム情報統合サイトの構築

住宅リフォームに関する情報提供、相談サイトは、現状でも数多く存在するが、多くは企業が運営する営業的サイトであるため一般消費者は売り込みを警戒し、地域協力型サイトや各種協会、団体が運営しているサイトも、知名度や公正感の不足により、信用しにくい状況となっている。

また、住宅、住宅リフォームに関する補助制度や情報も様々なサイトに分散しており、必要な情報を探すために労力を要する状況である。

そこで、公正・中立な立場で一般消費者、リフォーム業者が共に活用できる住宅リフォームに関する統合情報サイトを構築し、住宅リフォームに関する様々な情報や認定・登録したリフォーム業者の情報、施工事例、検査者等の評価結果を提供するサイトの構築と運用を提案する。

財団法人 住宅リフォーム・紛争処理支援センターが運営している“リフォネット”も、住宅リフォームに関する多くの情報や、「住宅リフォーム事業者倫理憲章」を遵守する登録事業者の紹介等を行っているが、現状では各地域における詳細情報等の提供は難しい。

したがって、このリフォネットをベースとして、各地域における制度の紹介や登録事業者の詳細情報、施工事例、第三者的検査者や施主の評価等を紹介するサイトを構築するべきと考えられる。

構築されたサイトは、各地域の機関からも存在を広く告知し、知名度向上と必要情報の充実を図っていく必要がある。



図-50

リフォネット <http://www.refonet.jp/>
財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

また、インターネットによる情報収集は、利用頻度や年齢等によって大きなバラツキがあり、告知内容や情報が全てに行き渡るとは考えにくい。したがって、これら統合情報サイトを紹介、説明する窓口の設置も必要と考える。

1.1.2. リフォーム情報統合提供窓口の設置

1.1.2.1. 各地方公共団体との連携

施工業者がリフォームに関連する資格や知識、技術を謳ったとしても、消費者は技術の確かさを確認することができず、また、売り込みを危惧して消極的になることが多い。

そこで、地方自治体、公共団体と連携して中立的な住宅リフォーム相談窓口を設置する。この窓口では施工業者の技術、品質等を確認うえ、消費者に対し施工業者の紹介やリフォームへのアドバイスを行うものとする。また、住宅リフォーム統合情報サイトの紹介、説明業務を行い登録情報の告知、活用を図る。

1.1.2.2. 地域 NPO との連携

建築に関する NPO や高齢者、障害者の生活及び住宅内作業補助業務を行う NPO と連携を図り、高齢者・障害者対応設備の設置アドバイスや住宅内作業補助業務及び家庭内事故や住宅設備機器トラブルの防止対策としての定期的な危険箇所診断や住宅設備機器点検業務を行う。

住宅リフォーム相談窓口では、各 NPO との適正な連携と管理業務を行う。

1.1.2.3. 地域民間企業との連携

リフォームへの登録事業者や住宅内作業補助業務サービスを行う民間業者と連携し、公正なサービスを適正価格で実施する。主に紹介業務を行うが、実施結果の確認、評価を公表し、健全化を図る。

住宅リフォーム相談窓口では、各民間企業との適正な連携と管理業務を行う。

1.2. 住宅リフォーム関連技術者の育成と活用

1.2.1. 高齢技術者の活用

1.1.2. の担当者として、建築または介護等の資格や技術を有した高齢者の活用を行う。

培った経験や知識をもとにして、リフォーム施工業者との契約書類や図面、見積もり等の確認、施工品質チェック等を行う。また、高齢者・障害者対応設備設置のアドバイスや指導を行う。

1.2.2. 住宅リフォーム相談担当技術者（仮称：リフォームアドバイザー）の育成と告知

消費者と施工業者の中間の立場で、契約段階から施工完了までの検査及びアドバイスを行う住宅リフォーム相談担当技術者（仮称：リフォームアドバイザー）の育成を行う。

現在の住宅検査員や建築士など、知識・技術及び工事経験を有し、施工会社に属さない人材を活用・育成すると共に、一般消費者が活用するための告知を広く行う。

1.2.3. 施工評価・審査員制度の構築

住宅リフォーム工事を公正に記録、評価する審査員の育成を行う。

審査員は統一した評価書類、記録方式に基づき、施工結果の検査及び評価を行い、評価結果、記録は1.1.2.の窓口に保管し、施工事例、評価、施主コメント等をもとに業者紹介の基礎データとする。また、1.1.1.の住宅リフォーム統合情報サイトに登録し、告知を行う。

1.2.4. 高齢者対応住宅、家庭内事故防止検査員制度の構築

高齢者や障害者住宅を点検し、住宅内の危険箇所のチェックや改善アドバイスを行う検査員を育成する。

住宅内の危険箇所は通常生活している者には気が付かない場合が多いが、危険防止という視点から危険箇所のチェックや防止対策アドバイス、対策のための補助制度、施工業者の紹介等を行う。また、改善施工後の再点検、施工の品質確認を行う。

以上の技術者、担当者の育成制度の構築による一般消費者への住宅リフォームに関する技術者スキルへの信頼感、施工品質評価の統一記録確認による施工技術品質の安心感を提供することで、一般消費者の“不安と我慢”の解消を図る。

2. 地域密着型サービス事業による住宅リフォーム分野の活性化

住宅リフォーム情報統合サイトや相談窓口の設置等により、住宅リフォームに関する公正な情報や評価結果を提供することで一般消費者の住宅リフォームに対する“不安と我慢”を軽減できる可能性があるが、住環境に関する“不安と我慢”は依然として残ると考えられる。

そこで、ハード的な住宅リフォームに加え、ソフト的な住環境改善サービスを提供することによる、住宅及び住環境に対する“不安と我慢”の解消と、住宅リフォーム潜在需要の掘り起こしによる業界活性化、雇用拡大の可能性を検討した。

2.1. サービス事業概要

2.1.1. 目的

相互の顔が見える地域密着型のサービスを提供することにより、地域密着ゆえの継続性と信頼感を高め、消費者の住宅リフォームに対する不安・問題点の解決を図るとともに、より質の高いライフスタイルや住宅への具体的提案等により、消費者の我慢の解消を支援することを目的とする。

消費者の不安と我慢の解消に貢献することで、リフォームの潜在的需要を掘り起こし、リフォームに関連する企業の活性化と雇用の拡大を見込むことができると考える。

2.1.2. 地域密着型の住宅に関する提供サービス

(1) 住宅及びリフォームに関する相談・点検サービスを行う

住宅に関する各種相談、点検サービスを行う

地域企業、技術者との連携により地域活性化を図る

地域企業、技術者に対する教育、研修を行う

(2) 地域の公共団体、NPO、技術者協会等と協力し、魅力のあるライフスタイルの提案や住宅の質向上支援、高齢者や介護を必要とする消費者に必要なサービスの提供を行う

インテリア、カラーコーディネートアドバイスや収納アドバイス等一般消費者にとって魅力あるサービスの提供を行う

家庭内事故の防止指導、独居老人や要介護世帯への巡回訪問等が行える仕組みとする

電球交換等手助けの必要な補助作業サービスの提供を行う

(3) 住宅設備機器に関する点検・維持管理サービスを提供する

故障・トラブルを未然に防ぐ保守サービスの提供を行う

消費者の家庭内事故や住宅設備機器に対する意識の啓蒙を図る

