

第12回「住宅部品点検の日」シンポジウム 来場者アンケート結果 (2023年10月4日開催)

I. アンケートの目的

2023年10月4日、Zoom ウェビナーでオンライン開催した第12回「住宅部品点検の日」シンポジウムに対する評価を確認するとともに、今後のシンポジウムを計画する際の参考となる情報の収集を目的とした。

II. アンケートの方法

シンポジウムの Zoom ウェビナー参加者に終了後 WEB アンケートを実施した。

III. アンケートの回答数

アンケートの有効回答数は、154件であった。(ウェビナー参加者有効回答率 69%)

IV. アンケートの結果 (ポイント)

1) 今回のシンポジウムの内容に対する参加者の評価

「住宅部品点検の日のシンポジウム」は、2012年(平成24年)から毎年実施しており、今回(2023年/令和5年)は、第12回目の開催となるものである。

今回の参加者(アンケート回答者)には、「住宅部品メーカー」(全体の52%)、「建築関連事業者」(同27%)「団体職員・公務員」(同18%)など、関連する住宅部品や建築関連業界の関係者が多く含まれている。

アンケートでは「セミナー」、「ALIA 調査報告」、「パネルディスカッション」というプログラム構成・それぞれが充実した内容であったことを高く評価いただいております。本シンポジウム開催により住宅部品の点検の必要性(点検文化の醸成の必要性)をシンポジウム参加者に示すことができたと考えます。

2) 今回のシンポジウムについての問題点(次回開催に向けての課題・検討事項)

■建築関連事業者や消費者などの参加

「住宅部品メーカー」など業界関係者が参加者の中心となり、ターゲットとなる建築関連事業者は27%であった。ALIAが目指しているお手入れ・点検の文化醸成を広く広めていくためには、シンポジウムを通じて情報発信し、そして建築関連事業者を通じて消費者が何を考えておられるかの情報を入手、分析して新たな対策を打っていく必要がある。そのためにも、他業界、他団体との連携を強化しさまざまな分野の参加者を増やしていくことが、「住宅部品点検の日」を定着させるための運営上の課題と考えられる。

■プログラムの時間配分 構成などの改善

今回も WEB によりオンライン開催となったが、それぞれのプログラムの時間をコンパクトにしたことは評価されている。一方で、「点検の実践や手法の映像などの情報提供の要望」もあり、シンポジウム参加者へよりわかりやすく、例えば映像などを活用して点検について何を伝えていくのか、ポイントを絞ったプログラム構成と、「シンポジウム終了後の点検に係る情報提供」の検討と実践も必要である。

3) “住宅部品の点検”を推進していくための課題

■点検の必要性に基づいて付加価値を高めて伝えていく

今回建築関連事業者様(流通含む)に対する視点でシンポジウムのプログラムを構成・実施した

が、「こんなツールがあったのか」「こんな情報があったのか」という声も多く、ALIA としての情報発信がまだまだ不足していることが認識できた。これまでの協会活動の蓄積（スキル）を基に、消費者の実態をより深堀し、その内容を建築関連事業者に伝えていく方針・手段を検討する必要がある。その際単に不具合を無くす手法研究で留めるのではなく、居住者にとってさらに上を目指す快適性や上質さのプラスを追求する意識を持って整理・反映し、ALIA として住宅部品点検に係る情報発信の行動変化（ステップアップ）を行う必要がある。

■点検文化の醸成・浸透は望まれている

“住宅部品点検の必要性や点検文化”を広めていくためには、行政など公共性の高い機関・団体が主導し、ソーシャルメディア（SNS）やマスメディア通じて情報発信と情報交換を行うことが期待されている。対消費者への情報発信については、ALIA の提供価値を高めながら、建築関連事業者様とともに浸透を進めていく必要がある。

■点検の各種制度との連携、行政の支援

“住宅部品点検の必要性や点検文化”を広めていく手段として、住宅購入時での周知や点検制度の法制化（強制化）の声もあり、例えば消費者が活用する住宅履歴（いえかるて）の浸透、今後設定される不動産 ID などの住宅関連のさまざまな制度に住宅部品の点検が盛り込まれていくよう引き続き行政の支援を求めていくことが必要である。

4) “WEB 開催”について

WEB によるオンライン開催の評価は高く、今後も WEB 開催を望む声が多い。ただし、シンポジウムにおいて一方通行とならないよう「講演者、パネラー、聴講者との一体感」を創りながら、WEB チャットによる質疑応答など、視聴者との双方向のコミュニケーションを設定するプログラム構成とシステム運用について十分な検討と準備が必要である。

<参考>シンポジウムの開催概要

第12回 「住宅部品点検の日」シンポジウム

10月10日は
ジュウテン
住宅部品点検の日

「リフォーム生活向上プロジェクト」
ALIA 調査報告書
13年度住宅履歴

居住者による住宅部品の点検を通じた、アフター関係性強化！
～消費者調査からみたビジネスの可能性～

2023年**10月4日**（水）
時間：14:00～16:20
定員：300名（WEB募集）
※会場からZoomウェビナーで配信いたします。
申込み期間：9月5日（火）～
※定員に達した時点で申込受付を終了する場合があります。

QRコード
WEB ALIAジュウテン 検索

申込み：住宅部品点検スペシャルサイト
「ジュウテン」よりお申込みください。

プログラム

参加費無料

1. 開会	受付 13:30～14:00 14:00～14:05 一般社団法人リビングアメニティ協会 懇亭 高橋一朗
2. 来賓ご挨拶	14:05～14:15 国土交通省 住宅局 住宅生産課
3. セミナー テーマ：大競争時代でもリフォームビジネスを確実に成功させる3つのポイント	14:15～14:45 株式会社リフォム産業新聞社 取締役報道部長 福田 哲也氏
4. ALIA 調査報告 テーマ：居住者による住宅建材・設備の点検に関する実態調査 ～居住者調査からみるアフター関係の重要性～	14:45～15:15 一般社団法人リビングアメニティ協会 点検普及ビルダー対応委員会 委員長 松本 大司
休憩	15:15～15:25
5. パネルディスカッション テーマ：点検は顧客接点強化、リフォームに繋がりますか？ コーディネーター パネリスト	15:25～16:15 明治大学 名誉教授 顧問 向野 政男氏 株式会社リフォム産業新聞社 取締役報道部長 福田 哲也氏 株式会社豊創/Wテック 取締役営業開発部長 津崎 健一氏 一般社団法人リビングアメニティ協会 点検普及ビルダー対応委員会 委員長 松本 大司
6. 閉会	16:15～16:20 一般社団法人リビングアメニティ協会 イベントWGリーダー 豊原 夏華

V. アンケートの結果（詳細）

1. 回答者の属性

アンケートの回答者の立場・職業は、「住宅部品メーカー」が 52%と半数を占めており、これに「建築関連事業者(流通含む)」が 27%、「団体職員・公務員」が 18%と続いている（図 1-1-1）。

前回（第 11 回）以前の結果と比較すると、立場・職業は「建築関連事業者(流通含む)」が大きく増えているが、「住宅部品メーカー」が減少した（図 1-1、図 1-2）。

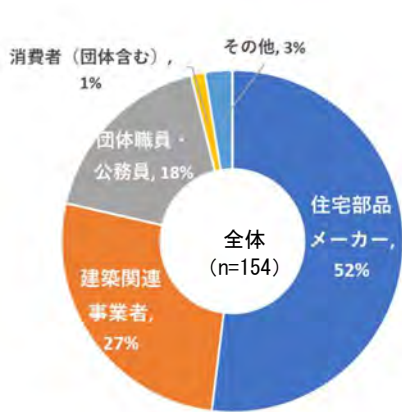


図 1-1 回答者の立場・職業【第 12 回】

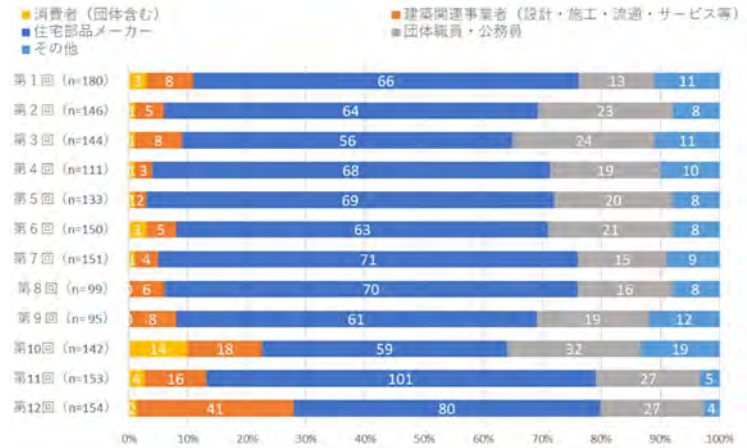


図 1-2 回答者の立場・職業【経年比較】

2. シンポジウム全体の印象

今回のシンポジウムの印象を、項目ごとに 5 段階でたずねた。どの項目も前回より評価された回答をいただいている（図 2-1、図 2-2）。「非常に良かった」「良かった」という“良い評価”の回答比率は『シンポジウムの全体の構成』が計 88%（前回比+5%）、『発表全体内容の印象』が計 85%（前回比+2%）、『発表の時間配分』においては 81%（前回比+13%）と高い評価をいただいた。

今回のシンポジウムはセミナー、ALIA 調査報告、パネルディスカッションという構成で、それぞれのコンテンツをコンパクトにメリハリをつけて実施し、開催時間も前回より短縮したが、後述する自由記入意見として構成、内容、時間とも評価する意見を多くいただいた。



図 2-1 シンポジウム全体の印象【第 12 回（今回）】

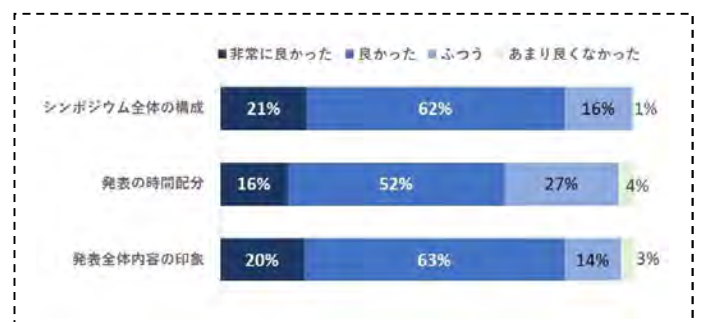


図 2-2 シンポジウム全体の印象【第 11 回（前回）】

3. 参考になったプログラム

プログラムで「非常に参考になった」「参考になった」という良い評価の比率は、“セミナー：『大競争時代でもリフォームビジネスを確実に成功させるポイント』”が計96%、“ALIA 調査報告：『居住者による住宅建材・設備の点検に関する実態調査』”が96%と新たなプログラムの評価は極めて高く“パネルディスカッション：『点検は顧客接点強化、リフォームに繋がりえるか?』”も88%の良い評価であり、全体としては好意的に受け取られている評価であった(図3-1、3-2)。

プログラムの内容についての具体的な意見としては、「セミナー」は、“講演内容が事例も交えて具体的で分かり易かった”“消費者目線の考え方が納得がいく話であった”“リフォームビジネスの半分はサービス業が理解できた”“という意見が多数あった。「ALIA 調査報告」は、“消費者の実態が定量的に経過年数と共に示され大変参考になった”“消費者が以外と自分で点検をしている実際には驚いた”“今後も深堀して定点での調査報告をいただきたい”という高い評価意見が多数あった。また、セミナー登壇者、ALIA 調査報告者を交えたパネルディスカッションは“多様な立場からの意見が参考になった”“点”との意見があったが、一方で、“消費者も参加してほしい”“シンポジウムとしての結論(進行シナリオ)がまとめられていなかった”“マンネリを感じる”との意見もあった。(5頁～9頁)。

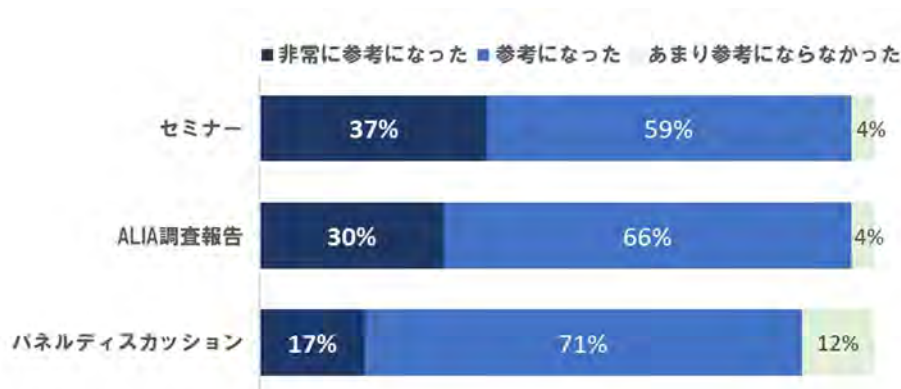


図3-1 特に参考になった内容【第12回(今回)】(n=154)

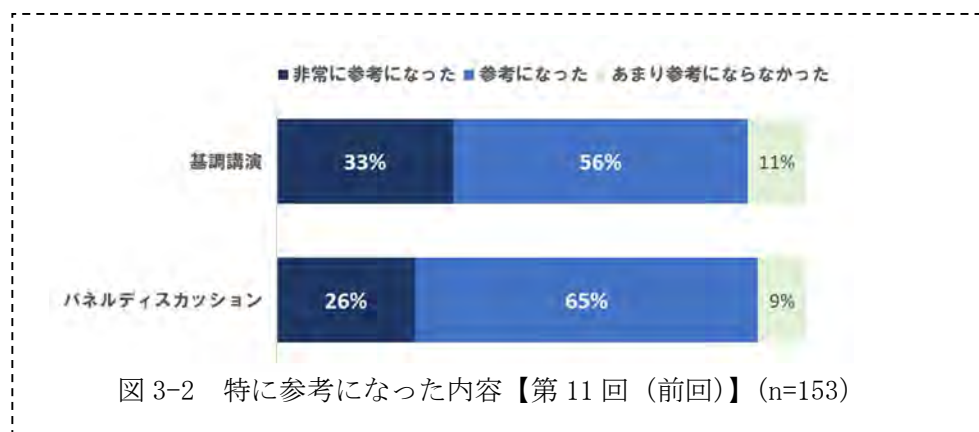


図3-2 特に参考になった内容【第11回(前回)】(n=153)

■ Q シンポジウムの内容で参考になった理由・参考にならなかった理由(自由記述)

※ 1. のアンケート回答者層別にて記載

回答者層別	自由回答内容
住宅部品メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・点検についてのオーナーの現状を知ることができたから。 ・具体的な点検推進のアイデアが出たことが参考になった ・リフォーム業界における課題の一部が理解できた ・福田さんのご講演、ALIAの報告、パネルディスカッションいずれの具体的だったの。 ・リフォーム事業の進め方について 具体的事例が聞けてわかりやすかった。 ・いかにエンドユーザーに点検の必要性を伝えるか ・車の車検と同じく住宅の点検も義務化になることを望みます。 ・セミナーで具体例を詳しくとりあげてくれた ・パネルディスカッション：自主点検の促し方の必要性を改めて感じた ・点検の必要性を理解できたこと。とその課題についても認識できたこと。 ・点検の重要性 ・リフォームビジネスを進めるうえで、1つの参考になった。 ・セミナーにはもう少し時間があつたら良かった（事例などをもっと聞きたかった） ・セミナーの福田さまの視点が今までとは違い新鮮でした。 ・連絡はこまめに、サービスは丁寧というコメント ・点検の必要性は理解できるが、実際に実行に移すにはハードルが高い。また故障する前に交換するという行動もとりにくい。住宅メーカーとしてはこの課題を業界全体で解決していきたいと考えます。 ・具体的な事例やデータでの説明がわかりやすかったこと ・リフォーム事業を伸ばす話は、他の売上増にも通じるものがあった。 ・ハンドブックは有効と感じた ・リフォーム業界の市場性と顧客とのつながりの大切さを改めて認識した ・住宅部品、その点検に関して消費者目線、ビルダー目線の話が聞けたこと。 ・様々な項目に対して具体的な数値として表現されていた事 ・ALIAの調査報告内容が今までの認識を変えさせられたので非常に参考になった。 ・クレームにならないクレームを考える事が参考になりました。 ・ALIA 調査報告内容は、具体的で参考となりました。又、弊社でもガイドブック活用等、出来る所から情報発信できる様、各方面へアナウンス強化できるかと思いました。 ・セミナーでの、ユーザー目線での話には納得できる点が多かったです。ユーザー側が求めている対応を心がけることは、どの業種においても必用と感じました。ALIA 調査報告での松本さんの報告で、自分で点検されている方が多いことを認識できました。資料も話し方も自分の中に入ってきてました。 ・パネルディスカッションでは、セミナー、調査報告で話が出ていた内容を繰り返しているだけに聞こえたため参考にならなかった。 ・普段同じ考えで事業展開しており共感できる部分が多かった。 ・消費者の視点、施工会社の視点、部品メーカーの視点から見た共通点と相違点がわかってよかった ・家のメンテについて今一度深く考えるきっかけになった。 ・福田さんの提案であった”リフォームビジネスの半分はサービス業です”は ある意味、ほぼすべての業界に当てはまることだと思いました。ユーザーが求める価値とメーカーが提供する価値のGAPを埋めるために、大事な観点であると参考になりました。 ・セミナー、ALIA 調査報告ともに具体的なデータや事例が盛り込まれており、趣旨が判りやすく伝わった。内容も連動するところがあり、効果的だったと思う。 ・住宅設備の点検を推進していくにあたり、具体例やアンケートデータが今後活用できそうだと感じられた。 ・住宅部品の点検に消費者が興味を持っていただけるように知恵を振り絞っている点 ・福田さんの説明は具体的で参考になった。ディスカッションは12回目で少々マンネ

	<p>リ気味かと感じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リフォーム業は半分、サービス業というところ。ベースはきちんとした工事が実現できてということだと思うが、まさにその通りだと感じた。 ・また、点検するというのを普及するには、ユーザーも業者も、双方にメリットがあることを以下に伝えるかというところがポイントだと改めて感じた。” ・総じて参考になりました。特にセミナーについては、もっと時間をとっていただいても良かったと思っています。 ・今後の活動につながる情報が得られなかった ・全般的にどのプログラムも大変参考になりました。特にセミナーはリフォームビジネスに対して、現在、何が大事なかがわかりやすかったと思います。 ・セミナーでサービスを極めるというのは、非常に興味深かったです。 ・ビルダーの立場での取組み事例を多く聞けた。昔と変わってきた、との説明も興味深かった。 ・期待していた内容とは違ったため ・セミナーの講演者様が良かった。 ・市場（ユーザー）の考えや要望の分析を基に部品交換やメンテナンスの重要性が理解できたことが良かったと思います。 ・ALIA 調査報告は今までにあまり見たことが無い調査情報であったため。 ・「OBを大切にする」「リフォームはサービス業である」などお客様への対応についての心構えなど、点検の必要性を伝えるための入り口として再認識できました。また、車検のように義務化を働きかけていくのも業界としての課題解決の方策ではないかと考えさせられました。
<p>建築関連 事業者 (設計・施工・流通・サービス等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・セミナーのお話が具体的・リアルでよかった ・うまくいかなかった事例からの成功事例という流れの話が良かったのではないかと思います。(特にうまくいかなかった事例を参考にできればと思います) ・やってない新規事業を思いつきました ・自主点検シートはお客様への気づきといった部分が参考になりました。 ・ハウスメーカー、工務店の立場に立った概要が良かったです。 ・自主点検をしてもらうためのアイデア ・消費者目線と事業者目線のギャップとそこからの改善案がよく分かり納得できました。 ・セミナーは、業者さんの事例もあり営業の参考になった。 ・アンケート調査の結果が参考になった。自分で点検されている方が 57%もいらっしゃるとは思っていなかった。 ・具体的なデータに基づいていた。 ・OB 顧客を大切にする仕組み ・リフォームに興味づかせる視点がいろいろ聞けた。 ・ユーザー目線での情報提供が必要だと思いました。 ・当社でも点検実施からCSを高めるための施策を打っているが、具体的な成功事例等も多く拝聴でき、大変参考になりました。 ・エンドユーザーから見た意見があることが参考になった ・リフォーム業＝サービス業には納得した ・自分の店の強みを知ることが大事ということ ・具体的な事例で、基本的なことをやる、OB 施主への継続的な働きかけが大事なこと知らない事もあった ・参考になる情報が多かった ・情報収集に繋がります。
<p>団体職員 ・公務員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・概論的な意見交換に感じたこと ・リフォームビジネスの半分はサービス業というご提案がとても良かった。 ・リフォーム業界とは関係がないため ・攻略策が明快だった。 ・点検の重要性を認識できた。

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の自主点検と相談できる業者との関係性、住宅の性能維持への関心 ・それぞれの発表がわかりやすく理解できた。 ・ALIA 調査報告について、普段把握できない現実をきちんと調べて整理されていたので、理解しやすくとても参考になりました。 ・ALIA 調査報告は、消費者の点検に関する考えを知る機会であり、自身の考え方も少し変わった。 ・これからのユーザーに対するメーカーの心構え等について参考となった。 ・何が重要なのか、その事例・視点の照会がとても参考になった ・具体的で分かりやすかった ・ALIA 調査報告のご発表の中で時系列の変化が興味深いものでした。定点観測としての調査を継続してください。お疲れ様です。 ・別の視点からの発想が聞けて参考になりました。 ・点検の大事さが理解出来た。 ・セミナー講演をもっと点検寄りに構成していただけるとより良かったように思いました。 ・点検がリフォームにつながる事が理解できました。リフォームが点検につながることもあると考えられました。 ・皆さんが時間厳守でスムーズな進行でした。 ・エンドユーザーとも距離の近い工務店さまの取り組みをご紹介いただき参考になりました。 ・実際の体験を交えての説明は説得力があった。
消費者 (団体含む) その他	<ul style="list-style-type: none"> ・もっと突っ込んだ内容を期待しました

■Q. ALIA の点検に関する実態調査について、さらに深く知りたい情報や点検ハンドブックの活用についてご意見があればお聞かせください。

※1. のアンケート回答者層別にて記載

回答者層別	自由回答内容
住宅部品メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・メーカーでも活用できるようにエリア（部位）ごとのバージョンがあると良いと思いました。（浴室のみなど） ・点検ハンドブックのデジタル化によるスマホ閲覧対応 ・リフォーム業界における課題の一部が理解できた ・マンション居室編も欲しい ・点検の重要性を再認識しました。 ・点検ハンドブック内容のYouTube 発信 ・設備・部位ごとのクロス集計したデータ（傾向が異なると思うので）、実態調査の報告書やデータを公開して欲しい ・リフォームした人のアンケート ・例えば、給湯機の取替は10年が目安と有るが、15年以上問題なく使っている給湯機もありそのギャップの理解が難しい。年数なのか使用回数なのか、部品の耐久性はマル秘であるが、根拠ある取替目安、計算の理屈を示すことで納得度が高まると思った。 ・ユーザーが点検する際に困った事、失敗した事の事例があれば、お伝えの仕方や課題が明確になってくると思いますのでデータがあれば良いと思います。 ・自主点検している割合が高いことを再認識した ・イベント、展示会、教育関連でのPR・啓蒙を行って知名度、周知度を上げては。 ・点検ハンドブックをまずは確認してみたいと思いました ・いかにリフォーム業者へ、この存在を伝えられるかだと思います。各地域会等を活用していくのが、ベストと感じました。 ・点検ハンドブックは、新築、リフォーム時にもれなく付いてくるくらいに出来たらと思います。

	<ul style="list-style-type: none"> ・リフォームの内容や費用を知りたい。また、この部位をこんな風にリフォームしたのか、リフォームした部位についてリフォーム前後で何がどんな風変わったかを知りたい。 ・自分で点検された方 と されていない方で リフォームや住宅部品の交換に要した費用等の比較データで差を明示できれば（自分で点検された方が低くあって欲しいが、）、自分で点検することの訴求に繋がるのでは？ と思いました。 ・ディスカッションの中でもありましたが、各給湯器メーカーの修理不可または交換となった実際の使用年数を ALIA の中でデータ化してもらえると、販売事業者にも点検を促進する大きなネタになると思います。 ・お客様が簡単にできる、故障の自覚ポイントが大事ですね。難しすぎてもだめです。 ・パネルディスカッションのお話が出てましたが、比較的新しい住宅部品、今は太陽光発電システムでしょうか、についての実態が知りたいです。 ・シンポジウムの協賛団体があり、さまざまな業界へは浸透されているとは思いますが認知度、活用度を調べるなどして活路を見出してもと思います。 ・今日のパネルディスカッションでも意見があったが、住宅の（住宅部品の）耐用年数に関する実態や期待値など。（いきなり公開は難しいと思うが、やはり何らかの調査が必要） ・地域傾向（都心 or 地方）による違いの有無とあればそれぞれの傾向など・・・。
<p>建築関連 事業者 (設計・施工・流通・サービス等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・参考にさせていただきます。 ・ALIA の点検に関する実態調査資料が欲しいです。 ・自社ホームページで告知して構わないでしょうか？ ・点検ハンドブックの活用必要性が消費者（住宅オーナー様）に直接伝わると、点検業者が案内しやすくなるので、今後に期待します。 ・効率的な点検方法や、最近の設備の点検注意点、耐用年数など。 ・点検ハンドブックは活用したいと思う。” ・部品、設備関係は日々技術の進歩やモデルチェンジが行われている。実際に自分の家についている部品、設備に合った点検方法が分かり易く出来たら良いと思う。 ・戸建版長期修繕計画がハンドブックにあるともっと活用しやすいと思います。 ・消費者の意識とか。 ・点検ハンドブックは、自社の「自主チェックシート」にも活用できそうで、「オーナー様ご自身による点検意識の向上」という観点では、とてもよい試みかと感じました。 ・知識が無い人でも簡単に点検が出来るシステムがあるとよい（冊子等だとなくす可能性があるため、携帯などで手軽に出来るツール等）
<p>団体職員 ・公務員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・点検ハンドブックを周知する新たな取組があると良いと思いました。 ・戸建ての自己所有住宅だけでなく、賃貸住宅の実態について情報を得られればありがたいと思います。 ・定期点検をこまめに実施している居住者は、どのような情報を参考にされているのか、どのような情報を必要としているのかが、今後重要かと思います。 ・ハンドブックを入手したい。 ・点検後の対応について掘り下げてほしい。 ・リアルな点検の実例や効用の紹介ビデオ (YouTube)、ドキュメンタリーのようなものもツールとしてあると普及促進に繋がるように思いました。 ・点検ハンドブックの周知については、各種リフォーム団体を通じて行うことが重要と感じられました。 ・ハンドブックを詳しく見てみたいと思いました。 ・工務店さまの点検チェックの際に点検ハンドブックを活用していただくとよい（使っていただけるように情報を充実させる）と思いました。
<p>消費者 (団体含む) その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活アドバイザーからの一言。点検ハンドブックを使って、家を点検する習慣をもっと根付かせて欲しい。そうすれば、悪質訪問リフォーム会社との契約を焦ってする事の防止につながるのではないか。日頃からもし交換などの修理が必

要などときにはどこに相談しようという目で近所のリフォームを見ることを消費者も学んでいく必要がある。家は買って終わりではなく、長い年月の間にはどうしても業者が必要という認識が薄いと思う。

- ・冊子では屋根の点検についての詳細な記述がなかったように思われますが、地上からの目視を入れてもいいのではないのでしょうか？

4. “住まい手に点検文化を広めること”について

今回のシンポジウム全体を通して“住まい手への点検の文化を広めること”について、「非常に必要だと感じた」(79%)「やや必要だと感じた」(21%)で回答者全員より「必要である」との回答が得られた(図4-1)。

経年経緯を見ても「非常に必要だと感じた」が高い回答となっている。(図4-2)

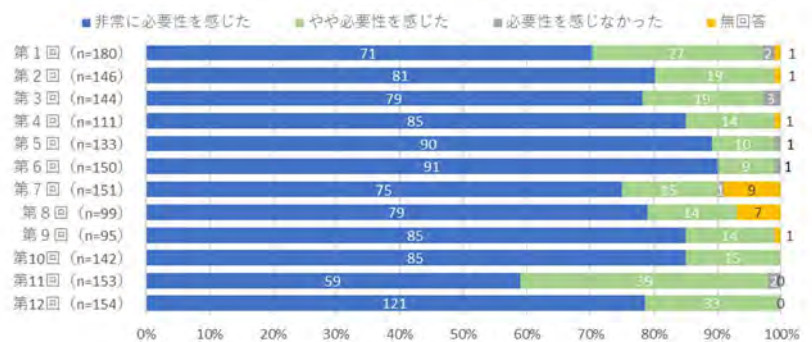
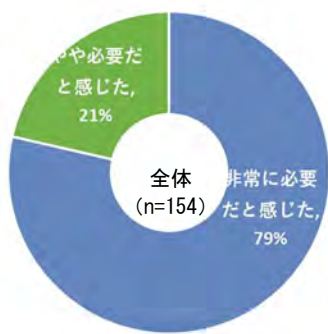


図4-1 点検文化を広めることについて【第12回】 図4-2 点検文化を広めることについて【経年比較】

必要性を感じた理由としては、今回は「安全・安心に使うことができるから」(26%)、「正しい使い方やメンテナンスについても関心や意識を高めることができるから」(19%)「住宅の性能や快適性の向上につながる」(16%)、「住宅のリフォームを考える契機」(15%)と続いている。(複数図4-3)。

過去5か年の経年比較では、第8回から第11回までのアンケートでは「住宅のリフォームを考える契機(住宅の性能や快適性の向上につながる)」とした選択肢を設定していたため、これまでの結果と比較するため分離した選択肢理由を「合算」すると、「住宅のリフォームを考える契機(住宅の性能や快適性の向上につながる)」が31%とトップとなった(図4-4)。

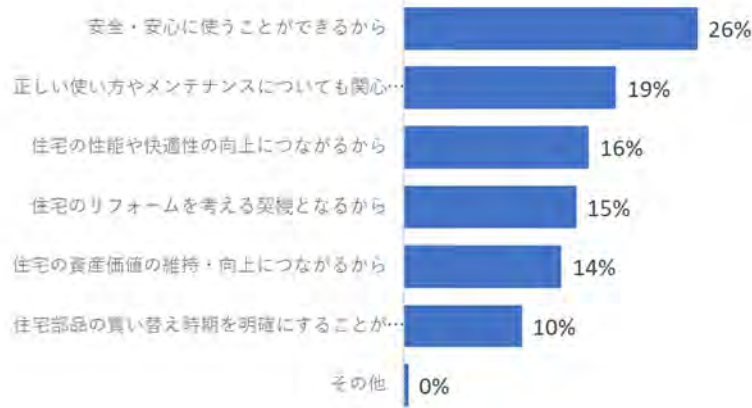
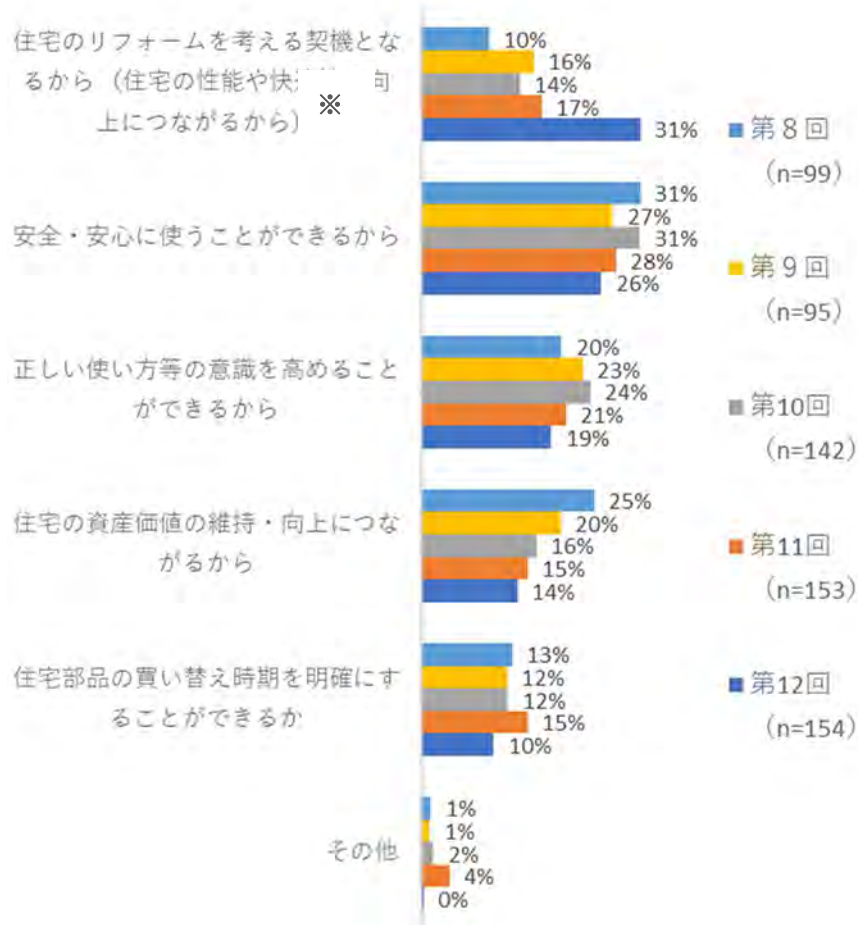


図 4-3 必要だと感じた理由【第 12 回】(複数回答)



※経年変化を確認するため、第 12 回の設問である「住宅の性能や快適性の向上につながる」(16%)、「住宅のリフォームを考える契機」(15%)を合算で表示

図 4-4 必要だと感じた理由【5 か年経年比較】(複数回答)

5. “住宅部品点検の必要性”や“点検文化を広めていく”には

一般消費者に“住宅部品点検の必要性”や“点検文化を広めていく”には、主導が望ましい組織・団体は、例年と同様に「行政機関」（22%、前年+1%）、「住宅部品関連の業界団体（ALIA 等）」（19%、前年+2%）と続いているが、今回は「住宅建設会社（ビルダー・工務店等）」（16%、前年+4%）が上位となり住宅建設会社の果たすべき役割という認識も高くなった。（図 5-1）。

また、有効だと思う方法は、昨年に続き、「SNS（X=旧 Twitter や Facebook 等）」（25%）がトップとなり、「テレビ・ラジオ」（23%）、「イベント（シンポジウム・展示会等）」（16%）、「ホームページ」（14%）の順になっている（図 5-2）

公共性の高い組織・団体等が、ソーシャルメディア（SNS）、マスメディアを通じて、広く啓発・広報を行っていくことが引き続き期待されているとともに、消費者の身近にいる住宅建設会社（ビルダー・工務店）の役割（対面性）も重要と認識されている。また有効だと思う方法で、「SNS」という手段が消費者とのコミュニケーションで大きな役割を果たすことということも定着してきていると思われる。



図 5-1 主導が望ましい組織・団体等

【第 12 回】（n=154）（3 つまで複数回答）

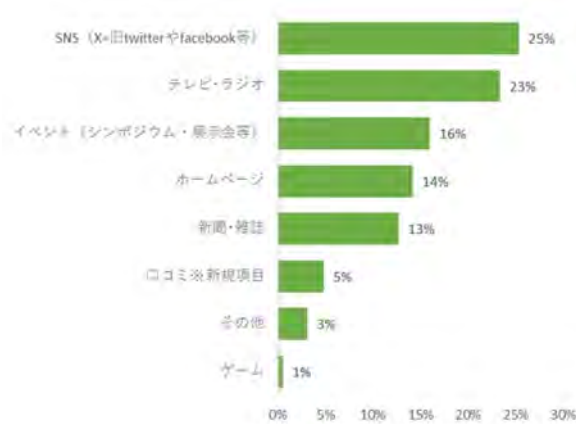


図 5-2 有効だと思う方法

【第 12 回】（n=154）（3 つまで複数回答）

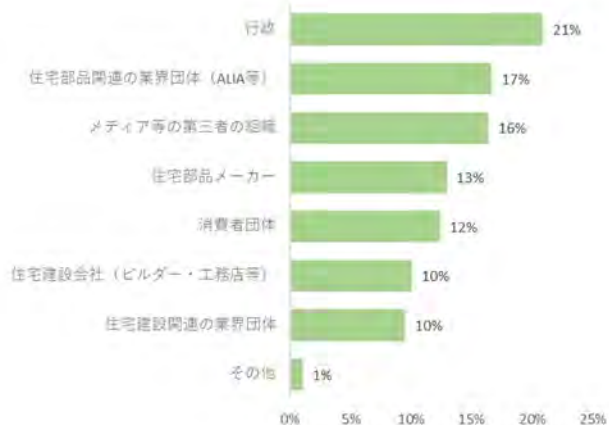


図 5-3 主導が望ましい組織・団体等【前年度】

【第 11 回】（n=153）（3 つまで複数回答）

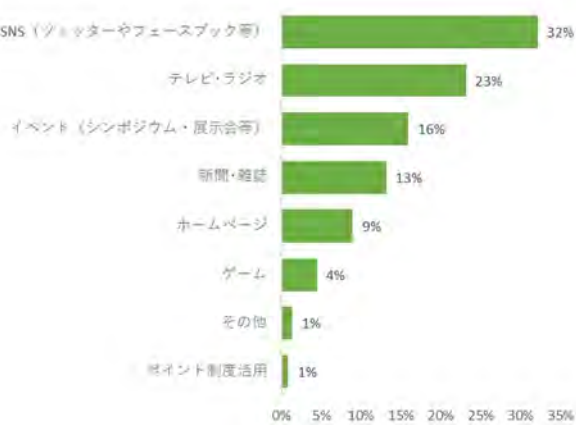


図 5-4 有効だと思う方法【前年度】

【第 11 回】（n=153）（3 つまで複数回答）

■有効だと思う方法の「その他」の内容（自由記述）

Q 一般消費者の方々に“住宅部品点検の必要性”や“点検文化を広めていく”にはどのような方法で行うのが有効だとお考えになりますか。

- ・工務店とお客様との直接的なコミュニケーション
- ・YouTube (How to 動画など)
- ・元請け業者やリフォーム業者、設計事務所などからの説明
- ・教育現場（小中学校など）
- ・不動産会社も含めた、家に関する会社全ての人がお客様に直接説明
- ・家電、リフォーム店店頭
- ・OB訪問時にご近所さんへチラシを配る
- ・まずはALIAの認知度を高める
- ・対面でのパンフレット配り
- ・点検をしたいと思ってもいくらかかるのか誰に相談すればいいのかがわからないのでは

6. 今回のシンポジウムに関するご意見・質問

Q シンポジウムについてご意見があればご記入ください。（講演内容、構成、時間配分、WEBによる開催、点検を文化とすることについてのご意見、など）

※1. のアンケート回答者層別にて記載

回答者層別	自由回答内容
住宅部品メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ以前のシンポジウムでは、関連団体の様々な資料の入手もでき、業界動向の状況確認ができたが、ウェビナー形式になってからは様相が変わって残念に思います。 ・シンポジウムは具体的な提案が出て面白かったが、コーディネーター役の方は偉い学者の方ではないほうがいいと思った ・とても参考になりました。ありがとうございました。 ・健康診断の血液検査のような定量的な診断が簡単にできるようになるとよいと感じた。 ・パネルディスカッションでの結論の方向性をあらかじめ定めた上で議論されたらと思います。セミナー、調査報告の繰り返しになっていた様に思います。” ・セミナーの時間はもう少し長くても良かったのではないかと ・Web 会議は参加し易い、点検を文化にするには正しい情報発信を継続していくことが重要と感じた ・10月10日を点検の日として祝日にして国民に浸透させる ・パネルディスカッションが、最終の結論まで持っていくのが、難しいと感じました。 ・設備等の実際の寿命に対するデータ収集の話がありましたが、住まい手の使い方（清掃頻度、点検、メンテ、持ち家・貸家）で大きく異なります。正しく使われている場合は○年、そうでない場合は○年といった形でデータ収集できれば、より点検の重要性を認知させることが可能かと思えます。 ・WEB開催は参加しやすいので続けて頂きたい取組みです。また、パネルディスカッションのカメラは複数台使用すれば画面も見やすくなると思います。 ・出席者の構成など、良かったと思います。セミナーは非常に興味深く聴講させて頂いたので、もう少し時間を取って聞きたかったです。ALIAの調査データも興味深く伺えました。 ・今回の時間配分はちょうど良かったと思います。 ・パネル r ディスカッションは毎回向殿先生が簡潔にまとめてくださって課題感を共有できている。調査については前回および今回のこのパネルディスカッションを踏まえて検討や調査を行う流れがあってもよいと思う。

	<p>(質問：シンポジウムの住宅会社、ビルダーの参加者数は？パネルディスカッションで参加された建築事業者も「参考になった、取り入れたい」とのお声をいただいている通り、消費者はもちろんのこと住宅会社やビルダーにも聞いてほしい内容だから)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パネルディスカッションは必要でしょうか。時間を短縮して講演だけでも良いのではないのでしょうか。 ・紐づく行政に拘らず、業界団体同士の連携でのシンポジウム開催、というのも面白いかと思いました。 ・内容、時間配分、またWEB開催で申し分ありません。引き続き開催してほしい。 ・講演内容、時間配分等良かったと思います。WEB開催は続けて欲しいと思います。 ・各業界のプロだけでなく、実際の生活者を交えた討論も面白いのではないかと？
<p>建築関連事業者 (設計・施工・流通・サービス等)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Web開催は全国どこからでも参加出来て非常に良いと考えます。 ・点検＝リフォームというストレートなものの考え方はトラブルを生むと実感しており、リフォームに繋げるためには大事なノウハウがあると想像します。リフォームという概念の定義も難しいと思います。売上ランキングもリフォームの定義が揃っているかわかりませんでしたので、このあたりの意見を伺える機会があればと思います。 ・ありがとうございました！とても参考になり、ワクワクしております。 ・実務的（点検方法、問題ヶ所の見つけ方）な事も知りたい。 ・自主点検をされている住まい手が多くいらっしゃる中で、異常を発見した後にどのようにメンテナンスできるようにするのか。簡単な部品交換等はDIYでできるように、または業者に依頼するにしても、容易に交換部品が入手できるように標準化を進めることが必要と考えます。 ・大変参考になりました。ありがとうございました。 ・時間配分もほどよく、テンポよく拝見させていただきました。 ・パネルディスカッションは、感想よりももっと具体的な事例をお聞きできるとよかった。(生配信なので仕方ないと思いますが) ” ・ディスカッションが長く感じ、内容が入ってきませんでした。また、事前に講演の資料などの配布があると、聞き取れなかった時に確認出来る為、良いと思いました。 <p>※(事務局注) セミナー、ALIA 調査報告の資料は聴講者に事前送付していますのでパネルディスカッションのレジュメのことと思われます</p>
<p>団体職員 ・公務員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・パネルディスカッションは、点検の必要性などの理解が深まって良い取組だと思えます。 ・安全点検文化を業界を超えて構築することが必要だと思いました。 ・タイヤのスリップサイン、リモコンの888表示など世の中で使われている取替時期の表示事例集を紹介して頂けたらと思います。 ・もう少し時間が短い方が良い。 ・居住者が点検を能動的に行うことは理想ですがなかなか難しいと思います。やはり、事業者（建築した住宅会社・工務店、売主業者、メーカー等）が異常や不具合があればすぐに誠意をもって対応することを前提に、事業者が定期的に居住者に点検の実施を促してその報告を受けたら速やかに対応するというサイクルを、大手から中小まで広く定着させるのが現実的ではないのでしょうか。 ・構成として、消費者団体を入れたほうが良いかもしれません。 ・ZoomURL とアンケート依頼メールは届きましたが、資料の配信メールが届かず、残念でした。 <p>※(事務局注) セミナー、ALIA 調査報告の資料は聴講者に ZoomURL と同時に事前送付しています。</p>

消費者 (団体含む) その他	<ul style="list-style-type: none"> ・聴講者からチャット意見を受け付けた方が、よりシンポジウムが活性化するのではないのでしょうか？ウェビナーを活用しているのに、一方通行のシンポジウムは旧態であって、現在は参加型がスタンダード。シンポジウムを形骸化しないために、最低限の必須事項と思えます。
----------------------	--

7. 次回シンポジウムで取り上げて欲しいテーマ・講師等のご希望

※1. のアンケート回答者層別にて記載

回答者層別	自由回答内容
住宅部品メーカー	<ul style="list-style-type: none"> ・関連団体の部品点検に関する取り組み状況について ・集合住宅（マンション）管理会社の知見など聞けたらいいです ・建築業界内での連携方法。 ・OB 顧客との接点を大切に信頼を得ている事業者様の成功事例 ・本日課題に上がっていました「伝達」について ・保守点検の普及について、部品は平均何年で壊れるのでメーカーから交換を促していく、又は部品自ら交換信号が出るようにしていく、部品を交換することで住宅の価値が上がっていく、DIY の広がりについて ・ゲストにビルダーと一般ユーザー ・住宅部品芸人を育て、その人が講師となってセミナーをして欲しい。 ・昨今、点検を騙る悪徳業者の見分け方（顧客へのアドバイスとして活用）。一生懸命まじめに事業運営されている業者がある一方で、強引な点検訪問で顧客とトラブルになっている悪徳業者が様々な業種で報告されている。これでは業界で点検促進をしても顧客の中には点検に敏感な人も出てきている。視聴された多くの業者様もそのような経験や相談を自社顧客から受けたことはあると思う。 ・テーマが合うようであれば、今回のセミナー登壇者の再登壇をお願いしたい。 ・難しいかもしれませんが、可能なら一般消費者（ビルダー等の紹介とかで）。点検を積極的に実施している人の体験や良さを伝えてもらう（ビルダーと一緒にでもいい）。 ・行政の活動、国以外に地方自治体のリフォーム支援などで点検に関わるテーマやパネルディスカッションへ参画いただくなどいかがでしょうか。 ・高効率給湯器への買い替え促進～カーボンニュートラルへの展開
建築関連事業者 (設計・施工・流通・サービス等)	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者目線のテーマ ・国土交通省が推奨している「リフォーム評価ナビ」 ・ユーザーがメンテナンス・交換している時期と、メーカー推奨時期を部品・部位毎に明らかにしてもらえると、今後の啓発の方向性が見えると思います。 ・実務的（点検方法、問題ヶ所の見つけ方） ・顧客満足度の向上の取組みについて ・住宅のレジリエンス性能向上
団体職員 ・公務員	<ul style="list-style-type: none"> ・芸能人、ユーチューバー、vチューバーなど広める力を持っている人（話題になる人、広めてくれる人） ・リフォーム費用の適正をするには？ ・工務店、ビルター等からみて、消費者と長く付き合うためのツールとしての点検の活用。
消費者 (団体含む) その他	<ul style="list-style-type: none"> ・屋根工事の悪徳訪販が増え続けています。これに特化したテーマでお願いします。パネラーは、住宅リフォーム紛争処理支援センター、国民生活センター、（一社）全日本瓦工事業連盟加盟の屋根工事業者、消費者団体でばっちりでしょう。リフォーム全般を扱うのも良いのですが、たまには1つの部位に絞ったテーマで展開して欲しいです。

以上