

4) 生産研究グループ

4) - 1 消費者保護に資する住宅リフォームの工事業者選定の

情報提供手法の調査研究【基盤】

Study on the information providing method of construction contractor selection for the housing renovation which contributes to consumer protection

(研究期間 平成 21~23 年度)

建築生産研究グループ

Dept. of Production Engineering

武藤正樹

Masaki MUTO

There are many case where consumers make contract with a specialty constructor directly in housing renovation, consumers do not have enough information about description and cost of work and selection of contractors.

This research proposes the information providing method of construction contractor selection for the housing renovation which contributes to consumer protection. Particularly, the method for the housing renovation which includes the photovoltaics panel installation work which needed cross-trained skill is proposed in this research.

【研究目的及び経過】

住宅ストックの有効活用、サステナブル社会の構築、高齢化社会への対応等の観点から、中古流通・リフォーム施策、高齢者向け賃貸住宅の整備、耐震改修等、既存住宅対策を柱とした施策を重点化している。これにあわせるように、リフォームの潜在的需要者である消費者の意識も、老朽や劣化への対応という動機の外、耐震や省エネに関する住宅性能向上の意識が高まっている。一方、消費者の建築に関する知識・情報量は生産者側と比べ著しく乏しく、多くの消費者が住宅取得やその保全において様々な不便や不安を感じている。特に、リフォーム工事では、多種多様な専門工事業者と直接契約する 경우가多く、消費者がリフォームの実施に際し、費用・業者選定に関する情報が不足している状況¹⁾であるという。

本研究は、消費者が専門工事業者を直接選定する機会が多い、住宅リフォームに関する消費者保護に資する情報提供支援技術として、特に、専門工事の業際となり、複合する技能・技術が求められる太陽光発電パネル等の省エネ設備設置を伴うリフォーム工事を主な対象に、消費者のリフォーム工事業者選定に資する情報提供手法を提案するものである。

【研究内容】

下記 1) ~ 4) の検討を行った。

- 1) リフォーム工事業者の保有技術・技能等、工事業者が提示すべき情報内容の検討
- 2) 施工実例表示で取扱う情報の内容の検討
- 3) 施主たる消費者が行う工事結果の評価方法の検討
- 4) リフォーム工事業者選定の情報提供手法の提案

【研究結果】

1) リフォーム工事業者の保有技術・技能等、工事業者が提示すべき情報内容の検討

一般的なリフォーム工事と太陽光パネル設置工事とで、どのような情報を参照し、どのような情報内容を求めるかについて、リフォーム工事を行った、あるいは、今後行う予定のある者を対象とした Web 調査を実施した。

情報源については、一般的な工事については、既往調査と同様に、「新築時や前回の発注先」といった、対象とする建物に関わった自己の経験の他、「知人の紹介」といった、身近で信頼のおける情報を活用している傾向が見られる。一方、太陽光発電パネル工事に関しては、当該工事が新しい工種ということもあり、インターネットや広告といったメディアを活用している実態が明らかとなった。(図 1) また、業者選定時に求める情報の内容については、工事の経験者、工事希望者ともに、「工事の金額の目安」、「業者の評価・評判」、「業者の工事の実例」と続き、「業者の資格・加盟団体の情報」に関しては低位であった。

工事経験者と工事希望者の比較では、工事希望者の方が多くの情報を求める傾向が見受けられた。(図 2)

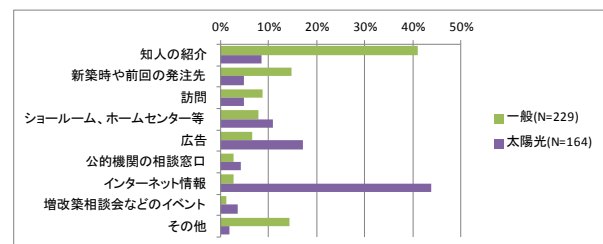


図 1 リフォーム業者選定の情報源

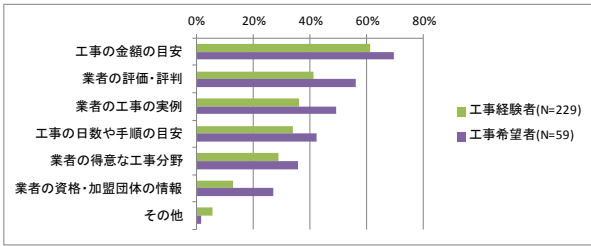


図 2 業者選定時に求める情報の内容

2) 施工実例表示で取扱う情報の内容の検討

リフォーム工事では工事対象となる建築物のバリエーションが多岐にわたるため、その状態などを明示する必要がある。既存建築物への太陽光パネル設置工事では、設置対象の屋根の葺き材、下地などの状態や、設置に使用する金具・架台の情報は、工事の適否判断に重要な情報となり、その詳細を記載させる必要がある。(表 1)

表 1 登録される工事内容の項目

項目	内容
設置対象となる建築物の状態	屋根の形状、葺き材、下地、築年数、その他
設置方法※	使用金具、架台、使用材料、その他
設置に起因する瑕疵の有無	
工事範囲※	標準工事内、標準工事外
工事写真	全景、部分を数点
費用情報	明細を記載

※は太陽光発電パネル設置工事に固有の内容

3) 施主たる消費者が行う工事結果の評価方法の検討

工事結果の評価は、一般消費者が評価することを考慮して、屋根工事、電気工事といった工種別の個々の作業を対象とするのでは適当ではなく、事務対応も含めた施工業者に対する一般的な評価内容として、2から5段階程度で、良否の評価をさせる方法が望ましい。(表 2)

表 2 施工業者に対する評価項目

観点	内容
施工前	「着工前の連絡体制」、「工事内容の理解」
施工中	「安全な工事の進行・事故の有無」、「工事中の対応」、「職人の腕前」、「現場管理」
完了後	「出来映え」、「仕上がり」、「工期」
総合	「総合評価」

4) リフォーム工事業者選定の情報提供手法の提案

実際の業者選定で求める情報は、工事金額の目安、業者の評判、工事实績、工期や手順に関する情報を求めており、これらを Web 上で閲覧出来るシステムのプロトモデルを作成した。

プロトモデルでは、太陽光発電パネル工事を対象に、1 工事毎に、担当工事業者および担当業者の属性情報、工事内容(概要、対象物の状況、パネル設置方法、竣工写真、費用)と工事結果に対する顧客の評価、コメントを登録することが出来、登録項目の記載内容を検索表示させることも可能である。(図 3)



図 3 技能者実績検索システム プロトモデル(個票)

近年の太陽光発電パネル工事の需要増大に伴い、工事技能の研修を行う主体が増えてきている。太陽光発電の業団体が主導して太陽光発電パネル設置の技能資格を一元化する動き²⁾もあるが、団体加盟や資格の有無よりも実績を重視する消費者の意識を考えると、本プロトモデルを各研修主体において工事实績評価と資格更新と連動させることにより、工事技能水準の維持向上につながる展開も考えられる。

また、リフォーム工事の引合いと工事实績を消費者に提供するサービスは、すでにサービスを行っている社も見受けられる。今回の提案を参考に、一般のリフォーム工事に展開するような取組みや、工事实績情報を消費者に提供するサービス間の相互比較や情報の一元化など、より消費者の便益を増大するような展開にも期待したい。

【参考文献】

- 1) 一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会、「インターネットによる住宅リフォーム潜在需用者の意識と行動に関する第 6 回調査報告書」
- 2) 一般社団法人 太陽光発電協会 「実技指導を含む「住宅用太陽光発電システムに係る施工研修」について」

平成 21 年度の課題名：
建設労務調達における評判モデルの研究