

消費者保護を目的とした住宅性能表示のあり方 - 品質保証と性能表示制度に対するつくり手の意識調査から -

建築経済・住宅問題 - 住宅

正会員 ○ 平田 京子*1

正会員 石川 孝重*2

品確法 性能表示 性能評価
品質保証 ユーザー 住宅ビルダー

§ 1 はじめに

今日のような情報社会において、住宅性能に関する情報を建設前に提供することは、つくり手とユーザーとが合意を形成するために効果的である。それゆえ品確法の性能表示には情報手法型政策としての価値がある。ただし品確法の性能表示制度は少しずつ定着しているものの、国土交通省が目標に掲げている、平成17年度に新設着工住宅の50%の住宅について住宅性能表示制度が活用される道りは険しいのが実情である。

本研究では、住宅の性能表示システムが普及するための改善策をさぐるため、つくり手がシステム普及に果たす役割、制度の問題点について考察する。まず住宅を主として手がける工務店（以後ビルダーと呼ぶ）に対する意識調査を実施し、その結果をまとめる。また品確法の評価機関、型式認定を受けている大手メーカー、型式認定を受けていない住宅ビルダーを対象とした専門家に対するインタビュー調査から、性能確保と品質保証、その表示のあり方、制度の導入状況についてのつくり手側の意識を調査する。

まずビルダーが性能表示制度をどのようにとらえているか、性能表示制度が欠陥住宅改善に果たす役割、住宅ユーザーとよりよい対話を進めるためにはどのようなことが求められるかについてまとめる。また、評価機関と住宅ビルダーへのインタビュー調査からは、性能表示制度の普及を促進するための改善策に関する意見、評価項目の改善点、企業としての姿勢などについての意見を分析した。

§ 2 調査概要

ビルダーに行ったアンケート調査の概要を表1にまとめた。またつくり手のインタビュー調査は、評価機関と住宅を主とするビルダーの両面から調査した。調査対象に選定したのは、全国規模の性能評価機関2社と中程度

表1 アンケート調査の概要

対象数	118社
回収数	63社
方法	郵送で配布、留置後、郵送で回収
期間	2001年 8月下旬～10月中旬
地域	埼玉、千葉、東京、神奈川
主な受注建築物	戸建住宅

の規模の評価機関1社の計3社、ビルダーについては型式認定を取得した大手住宅メーカー3社、型式認定を取得していない東京都内の中堅の住宅ビルダー2社を対象にした。調査は、2003年に訪問して行った。

§ 3 性能確保と表示制度のあり方に関するアンケート

3.1 回答者の属性

アンケートは電話連絡後郵送し、留め置き後、郵送で回収した。調査は118社に送付し、63社の回答を得た。

各ビルダーの年間受注件数は、1～20棟が57%と最も多く、10棟以下のビルダーもかなりある（図1）。

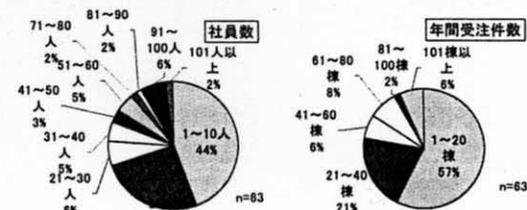


図1 アンケート対象者（ビルダー）の属性

3.2 ビルダーからみたユーザーの住宅性能に対する意識

ユーザーから性能についての質問を受けるか否か質問し、それは何に関する質問かを調査した。

「よく受ける」または「時々受ける」と答え、質問を受けるとしたビルダーは合わせて84%にのぼり、ユーザーの住宅性能に関する意識の高さがうかがえる。その問い合わせ内容は図2のようになり、耐震性が多い。

3.3 住宅性能表示制度の活用

品確法に基づく住宅性能表示制度について率先して説

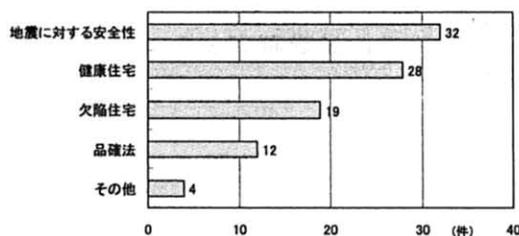


図2 ユーザーからの性能に関する問い合わせ内容

明するか否かを質問し、ビルダーが住宅性能表示制度を積極的に利用しようとする意思があるのかを調査した。

「必ずする」と回答し強い積極性がうかがえたのは全体の27%にとどまった。「時々する」(27%)と回答したビルダーも合わせ、自ら話を出す意思があるビルダーは全体の60%となった。残りの40%は「しない」と回答した。積極的に利用しないと回答したビルダーの理由は、21社中18社が「制度を利用しなくても自社の住宅の質に信頼を持ってもらえる自信がある」という回答を選択した。品質保証に関して、自社技術に自信をもつビルダーが多い。残りの3社は「手続き等でコストアップになるため」「性能表示にユーザーの関心がない」「まだ制度が広まっていない」と回答した。

3.4 性能表示制度導入後のビルダーの意識変化

「住宅性能表示制度が利用され始めてから、づくり手として家づくりに関わる意識が変わったか」という質問を行った結果、57%が「変わらない」と答えた(図3)。

制度が出来る以前から自社の性能や施工に自信と誇りを持っており、さして驚かないという意見が多い。

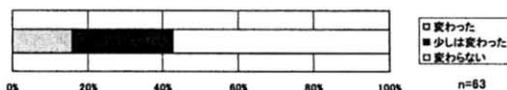


図3 性能表示導入後の意識変化

意識の変化の見られたビルダーの自由記述回答を分類すると、以下ようになる。

- ①施工や材料面で性能に関する事柄を中心に、以前より考慮するようになったという回答
 - ・住宅の性能に対し、勉強するようになった。
 - ・良い仕事を評価してもらえる環境が生まれるかもしれないので、もっと性能に対して、施工において、配慮していこうという気になった。

- ・価格に対する品質向上を意識するようになった。
- ・構造安定などをお客様へ伝えるのに、以前は言葉のう えだけにしていたが、最近では、計算(プログラムによる)事例や、計算結果の表示などを示す様になった。

②自社に自信を持ち評価しているため、制度への不満がうかがえる回答

- ・性能表示はユーザーに費用負担がかかる。ユーザーからの要望が少ない。コストアップと工期の遅れがデメリットとしてある。ただし、いつ表示の要求があっても準備として用意してある。

制度をプラスにとらえている①の回答では、施工方法や現場管理の重要性を再認識し、住宅の性能により興味をもち、品質向上を目指したい、との意思が感じられる。第三者保証についても積極的意見が一部にみられる。

一方、制度をどこかマイナスにとらえている②の回答は、制度ができる以前からの自社の技術面での方法や姿勢といったものに満足している様子がうかがえる。また、「性能等級と快適性とは必ずしもイコールでない」という意見もみられ、制度に対して性能だけで本当の住み心地は測れないという不安を抱えていることが分かった。品確法の骨子の1つである第三者による品質保証という点については、重視されていない。

3.5 性能表示制度に対するビルダーの評価

住宅性能表示制度をどう思うか、またその理由を問い、ビルダーの率直な評価を調査した(図4)。

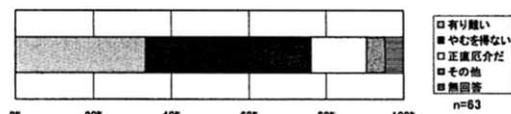


図4 制度に対するビルダーの評価

「有り難い」と答えたのは3分の1にとどまり、ビルダーにとってこの制度が全面的にプラスになっているとは言い難い。「やむを得ない」と回答したビルダーは最も多く43%を占め、「制度自体を歓迎はしていないが時代の流れ等を考えるとこのようなものが出来ても仕方がない」という意識が自由記述に目立つ。また、この制度が出来た背景としてこれまでの問題点を捉え、「今までユーザーへの情報提供が少なすぎただけで、ユーザーから見れば当然のことである」「これまで各社の住宅性

能の格差がありすぎたことがそもそもの問題であったため仕方ない」という意見も比較的好く見られた。

「正直厄介だ」との回答は14%で、「なぜ今更このような制度が出来たのか」、「性能は住み心地を表現しない」など、性能表示制度自体を理解できずにいる回答、コストと時間がかかる点や手続きの面倒さがあげられた。

3.6 性能表示制度が及ぼす欠陥住宅改善への影響

住宅性能表示制度を積極的に利用することで、いわゆる欠陥住宅を回避することができると思うか否か、またその理由を質問した。70%以上が多少なりとも「できる」と考え、いい影響を感じ取っている(図5)。

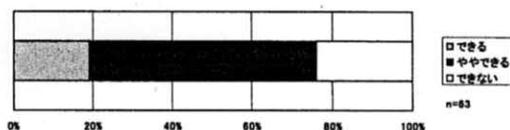


図5 表示制度利用により欠陥住宅を防げるか

「できる」と回答したビルダーと、「ややできる」と答えたビルダーのほとんどでは、「第三者機関による立会検査での評価が行われるため、施工に対して手の抜きようがない」という理由を答えており、施工段階でのつくり手の過失を防ぐため、第三者の専門家にチェックされれば欠陥住宅は回避できる、という意見であった。

一方、「ややできる」と回答した理由のほとんどは、回避できないというニュアンスの方が強く感じられる。たとえば「施工側の技術力や意識次第であるという回答」のように、「どんなに制度による検査を受けてもそれは一時的な確認にすぎないため、結局は施工側のユーザーへの提供によるモラルである」「施工会社によっては制度を面倒だと考えているのが大多数のため、義務付けられていない制度によって欠陥住宅は回避できない」との回答が目立ち、意識のないつくり手にどんな制度をぶつけてもたいして改善されないという意見である。

「欠陥住宅は性能とは関係ないという回答」は、「欠陥住宅は施工の精度によるものであるため、性能をどんなに良い家にしても関係ない」という意見であった。

「できない」という回答は、「施工側の技術力や意識次第であるという回答」と「その他の回答」に分類でき、半数以上が前者の理由を答えている。このように、「ややできる」「できない」と回答したビルダーの理由から、欠陥住宅は施工者の技術力やモラルが一番の原因となっ

ている現状が明らかになった。また、「第三者の検査があるため、施工側が手の抜きようがなくなる」と回答したビルダーと、「第三者の検査での評価員の能力にも限界があり、完璧なチェックが出来るとは思えないため、手抜き工事はやる気になればいくらでもできる」と回答したビルダーがあり、評価が異なったことから、制度のあり方を追求すること、ビルダーの意識の両面が重要であることがうかがえる。

3.7 表示性能通りの家づくりのために重要な事項

「ユーザーの望む表示性能通りの家を完成させるために何が最も重要か」という質問を行った結果、直接家の性能に影響すると思われる、「施工」や「材料」よりも、「ユーザーとのコミュニケーション」の回答が多く、全体の3分の1を占めた(図6)。

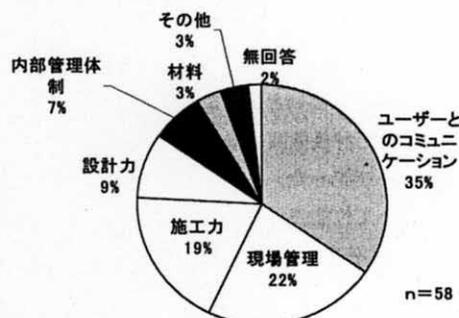


図6 表示性能通りの家づくりのために重要な事項

家づくりはハード面の優れた技術だけでなく、ソフト面としての双方のやりとりがどれだけ重要かが確認できる。ビルダーは制度を利用する上で単に性能を保証するだけでなく、それが可能になるようにユーザーとのコミュニケーションを重視していることが分かった。

§4 インタビュー調査からみる専門家の意見

インタビュー調査を実施した結果、性能表示制度の運用実態と問題点について評価機関、大手メーカー、中規模ビルダーは次のようにみていることが分かった。

- ①制度の導入については、概ね好意的な評価がある。品質向上の糸口として評価は定着してはいないが、その意義は理解されている。どの評価機関も品質が向上した、あるいは良質の施工になったと回答した。
- ②制度の運用実績はまだ不十分であり、制度として十分に定着していない。ユーザーはこの制度を知っておらず、多くは関心も低い。専門家は制度利用時には

必ず説明するが、興味を示さないユーザーも多い。

③評価項目数と基準については、概ね肯定的な評価があるが、数をしばってハードルを低くする必要があるとの意見もみられる。評価項目の詳細については、耐震性能のようにユーザーに受け入れられている項目がある一方で、光・視環境性能のようにユーザーが重視する性能であるにもかかわらず、指標化したものがユーザーイメージと隔たりがあり、メーカー・ビルダー、ユーザーともに重視していない項目とに分かれる。特に光・視環境性能は設計者や施工者泣かせであるとの意見が評価機関・ビルダーの複数から寄せられた。これらを総合すると、客観的評価の方法構築の困難さ、ユーザーの要望を反映することの難しさという側面が浮き彫りになる。

④コスト面では、様々なコメントがあるが、導入されたばかりの制度としては比較的肯定的な意見が多い。ただしユーザーは高いと感じているようである。

⑤評価の客観性と評価機関の機能については、概ね肯定的なコメントであった。

⑥専門家からみて性能表示制度の活用が「売り」になるという状況は必ずしも実現していない。特にメーカーではほとんど利用していない会社が複数あった。他方で一部のビルダーは、性能表示制度を商品の品質とブランドを宣伝する材料として活用している。つまり制度の活用状況に各メーカー・ビルダー間で大きな差があり、積極的に活用する会社と消極的にとらえ、部分的に適合しようとしている会社がある。こうした意見から、今後の制度の改善の方向性をまとめると、以下ようになる。

①制度の宣伝と普及

制度の普及度を高める時期であり、ほとんどの住宅建設において、性能表示が前提となるような状況を目指す必要がある。これには、行政と専門家とが一体になったユーザーに対する制度の宣伝・啓発が必要であり、長期的には消費者を教育していくこと、短期的には制度利用がインセンティブになるような魅力的な制度にする必要がある。現在はユーザーにとって有効なインセンティブが少ないと思われる。

②コスト（評価費用）

現在のシステムにおけるコストは型式認定を受けたメ

ーカーのように、建設評価まで一式のコストがまとめてかかるようになっているためか、ユーザーの決断を左右するほどの影響は及ぼしていないと考えられる。評価機関についても、より競争を促進し、ユーザーが自由に評価機関を選択できるようにすることが有効である。

③評価項目と基準の見直し

評価項目と基準については、使いにくいとの声があり、消費者、供給者、評価機関の声を十分に踏まえ不断の見直しを行うことが不可欠である。特に消費者保護という観点から言えば、評価項目はより広範にしていける必要がある。このことは、他の耐久消費財の性能表示が極めて細かい項目に及んでおり、また客観化が進んでいることから予想できる。評価項目とその内容見直しを有効に行うためには、消費者の声とニーズを恒常的に吸い上げ、具体的な基準作りに反映していく努力が不可欠であろう。

④供給者の取り組み姿勢

現時点ではこの点が最も重要である。この制度を企業の差別化・区別化に用いているかどうか、各社対応が分かれているのが特徴であった。供給者を評価するにはさまざまな手段が可能だが、この制度を「ユーザーの信頼を得る手段」と位置づけ、積極的に取り組むかどうかによって、制度の利用度が明らかに異なっている。ユーザーがこの制度を十分に知らず、関心もまだ十分とはいえない現在、供給者側が取り組むことが制度普及の近道となることが分かった。特に全国的に名の知られている住宅メーカーでない中小のビルダーは、ユーザーの信頼を得るために何らかの方策をとることが必要であり、その区別化の際に評価・表示制度は重要な役割を果たす。

§ 5 おわりに

アンケート調査からは、ビルダーにより性能表示制度に対する評価が異なることが分かった。インタビュー調査からは、ユーザーイメージ通りの性能項目設定と供給者としての姿勢が制度普及を早めることを明らかにした。ユーザーの住宅づくりへの関心を高めるには併せて長期的な教育が必要であるが、短期的解決には供給者の意識改革がまず第一であるといえよう。

調査にご協力いただいた回答者各位、調査に当たった日本女子大学 朝川典子氏、中富遙氏に深謝する。

*1 日本女子大学住居学科 助教授・博士（学術）

*2 日本女子大学住居学科 教授・工学博士