

作り手はユーザーの思いをどう受けとめるべきか？

平田京子(日本女子大学・准教授)

1. 目的

住宅の品質は年々高くなっているが、そうした時代にあっても住まいをめぐる偽装問題や欠陥住宅などのトラブルは後を絶たない。特に耐震偽装問題によって国民の住まいに対する信頼がくずれた今日、住宅ユーザーはより強く信頼を求めている。

住まいづくりはユーザーにとって夢の実現である。しかしリスクや不安がともなうユーザーに対して、作り手はどう受けとめ、信頼を得ていくべきか、本稿で模索していきたい。またそれを支援するために学会がどのような役割を果たせるのか、論考する。

2. 前提条件としての市民中心社会への転換

住まいづくりにおいても、信頼と安心が重要なキーワードとなる社会が到来している。

本年6月に閣議決定されたように、今まさに消費者市民社会が行政の在り方を変えようとしている(「消費者行政推進基本計画」平成20年6月27日閣議決定)。簡単に言えば、この計画はこれまでの生産者サイドから転換し、消費者・生活者の視点に立つ行政をスタートするものである。政府・行政がパラダイムシフトによって変貌をとげようとしているなかで、建設・住宅業界は果たして生活者側に立っていると言えるだろうか。どちらかと言えば、作り手中心に品質の確保が行われてきた建設・住宅業界は旧来の考え方にとらわれていると言える。今後は少なくとも取り残されないよう、業界自体がパラダイムシフトする必要がある。

3. ユーザーの意思決定と自己責任

ユーザーにとって住宅ローンのような経済的負担は極めて大きく、多くの国民にとって建てる・購入することは生涯を通じて最大の買い物になる。しかも売買に関する経験が乏しいにもかかわらず、契約を結べば高額であることなどから簡単にはキャンセルできない。少ない経験で重大な決断を行い、その上失敗のない意思決定をしなければならない。

こうしたユーザーの意思決定には高度な意思決定能力が要求されると言ってもよいが、実はユーザーはほとんど学校教育のなかで住まいの在り方や生涯を見通した経済計画を習うことなく、いきなり大きな意思決定を行っているのが現状である。

トラブルに直面したユーザーを守るのは誰だろうか。建物は私有財産であることから行政および法令による直接の保障・救済は不可能である。また建築主は建物の発注者であり、最終責任をとらねばならないのだが、それを市民はよく理解しているわけではない。また現在の商習慣では、責任の所在が購入・建設時にはっきりとは示されない。したがって責任の所在が不明確なまま、建設等が進められることになる。特にマンションの場合、購入者は購入するだけであり、マンションディベロッパーがどのような品質設定・監理をしているのか分からないまま、不完全な情報で購入の意思決定を行っている。

高度な意思決定と自己責任を求められる建築主を守るために、十分なサポートが行われているだろうか？自治体や民間組織による住宅相談は行われているが、一人一人が十分に相談する体制は整っていない。市民もディベロッパーやハウスメーカーなどに直接説明を聞くことになり、利害がからむなかでは、なかなか客観的な信頼関係は構築しづらい。また市民に対する住教育も公的なサポートも、十分には提供されていないように思われる。

4. 建物の品質と情報開示に関わる意識のギャップ

建築物としての住まいは、2種類の性質を包含している。1つは私有財産であることであり、もう1つは社会資産としての性質である(図1)。この社会資産性とは、たとえ個人住宅であっても、いったん完成した住宅は社会にとっての財産になり、個人の消費物ではない性質をもつために、法令遵守や世代を超えての有効利用が求められることを意味する。

この図では、建築主と設計者の間にはさまざまなギャップが存在することを示している。たとえば設

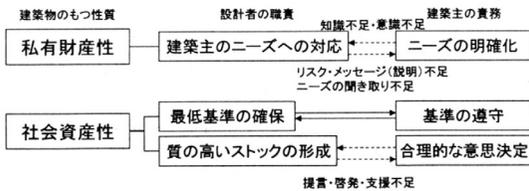


図1 建築物のもつ性質と職能に応じた責務

計者は私有財産である住宅について建築主のニーズに対応すべきであるが、地盤のリスク、地震リスクなど不都合な情報は伝えられない傾向にある。また建築主はニーズそのものが明確でない場合も多い。特に住宅に対する建築主の要求性能が不明確な中で、説明不足により住宅を建てた場合、できあがった住宅の品質についての両者の意識のずれは大きくなり、トラブルに発展する恐れがある。また社会資産性については、法定最低基準を確保するのは義務であることを建築主に認知してもらう必要がある。それ以上の高品質なストック形成については建築主の合理的な意思決定が重要になる。

一方住まいの品質確保に関しては、たとえば次の点で住まい手と作り手の意識のギャップが存在する。

図2は当研究室で市民200名に調査した、住宅の平均的な寿命に対する認識である¹⁾。2001年に行った調査結果でやや古い²⁾が、住宅の平均寿命を30年程度と考えている市民が多数いることが分かる。さらに30年だと思っている回答者は長寿命化を要望する人ばかりではなく、この程度でよいとする割合が半数程度いることに注意が必要である。住まいづくりの技術面では100年の耐久性をめざすなかで、市民の側でこうした長寿命に対する理解が少ない。

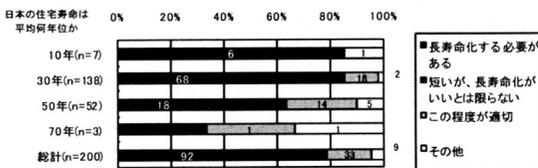


図2 住宅寿命の平均と長寿命化への意識

5. 作り手とユーザーのギャップをうめる

(1) 法令遵守と品質確保の理念徹底

現在でも、多くのユーザーは建築基準法を守ればよいと考えており、品確法のレベルについても知ら

ないユーザーが多い。当研究室で行った全国の市民を対象としたweb調査(2008年 対象数580人)²⁾によれば、建築基準法は震度6強の大地震について、どの程度の耐震強度を定めていると思うか聞いた結果では、図3のようになった。基準法の地震力が最低基準だと思っている回答者は14%と少ない。十分あるいは標準的な耐震強度と考えている割合が最も多くなっている。

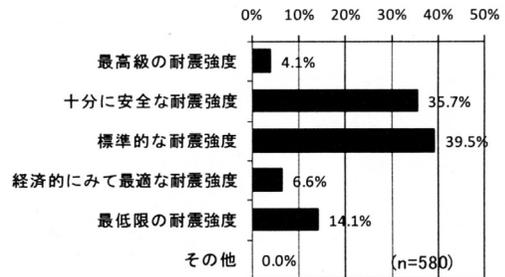


図3 建築基準法が定める耐震強度の理解状況

特にユーザーは正確に基準法のレベルや内容を教育として受けていないため、多くが「建築基準法を守っていれば大丈夫」と誤解している。

これはステークホルダーである市民に情報が周知されていない状態である。本来は建築基準法などの最低基準に対する説明と、それ以外に当該建物の設計で考慮した品質の高さに関する説明は分けられるべきであるが、作り手もあまり明確に区分して伝えていない。品確法による性能等級などを用いてどのレベルにあるのか品質を伝達すべきであるが、それも果たされておらず、品確法で性能評価しているかどうかだけを気にするといった誤解もある。作り手は、生産者側にとってのみ都合の良い伝え方に終始していないか、ユーザーに分かりやすく伝えているのか、情報提供方法を再考することが求められる。

とりわけ品質確保については、一般的にマンションディベロッパー等の企業担当者は、一級建築士等ではない場合もあり、品質の細かい指定や打合せは、構造性能等ではほとんど行われぬのが実状である。会社によって品質が規定されていることもあるが、指定がなければ設計者は建築基準法通りの設計をすることが多い。また一般的にディベロッパーは、開発事業の採算をとることについては関心が高いが、本来のすぐれた住宅づくりをしているかについては、

方針もばらついている。

前掲の2008年web調査²⁾からは、住宅の耐震強度に関する情報は、購入・建設を検討している消費者に対して、十分伝えられていると思うかを聞いた質問では、情報提供の不足が明確に指摘されている。

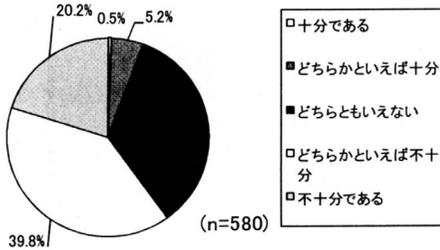


図4 住宅購入時の情報公開の十分さ（耐震強度）
(2) 品質に関する関心の偏り

図5は30歳代以上の一般女性94名に「住宅に要望する条件」をできるだけあげてもらった回答例であるが、維持管理や構造、耐久性についてほとんど関心がないことが見て取れる。これは複数の回答者に共通しており、建築主の要望には偏りがみられる。

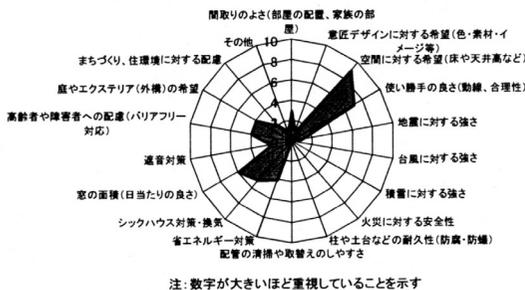


図5 ユーザーが住宅に要望する条件の回答例

本来、住まいに必要な品質は維持管理や環境保護等、多岐にわたる。しかしユーザーの住宅品質へのこだわりには、それらは含まれないことが多い。作り手は、ユーザーの気づきにくい長期的視点についても事前に説明することや、理解してもらわねばならない。建物の完成で終わりではなく、住まいの未来と将来をアドバイスする作り手が望まれる。

6. 作り手はユーザーニーズにどう応えるか

(1) 応えるために必要な3要素

作り手にまかせず注文が細かい割に自己矛盾を起こすユーザーや、イメージだけで楽をして住まいづくりをしようとするユーザーが多くなり、ニーズは

ますますとらえにくくなったと言われる。そのようなつかみどころのない時代、作り手がユーザーニーズに応えるためには次の3つが重要な条件になる。

- ・ 情報提供と対話
- ・ 説明責任
- ・ 合意の形成

作り手は特に品質の設定に関する説明責任を負っている。ただしすべてを詳細に説明すればよいわけではなく、長時間かけてでも聞きたいと思っているユーザーは多くない。分かりやすく、必要な部分を重点的に、誠実に説明することが求められている。

2006年web調査(3都県の市民535名)³⁾から、「今後住宅を建てる・購入するとしたら、その家の耐震強度をあなたが信頼するために、どの条件が重要か。最も重要と思う条件」を3つ以内で回答してもらった結果を示す(図6)。第三者チェックの他に、専門家とのコミュニケーションがあがっている。

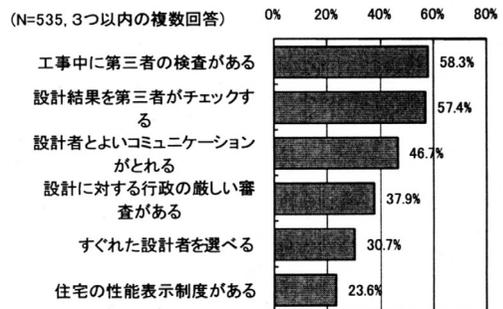


図6 住宅の耐震強度を信頼するための条件

最後に、今日のユーザーのもつ切実なニーズである「信頼」を得るにはどうしたらよいか。住宅の相談事例に見られるように、不安の解消と情報の積極的提供、十分で分かりやすい説明がユーザーニーズとしてあがっている。

また2006年の調査では、住宅の耐震強度に関して信頼できる設計者の条件は図7のようになる。

信頼できる構造設計者の条件として、豊富な専門知識の他に、いい情報も悪い情報も率直に伝える設計者が求められていることが分かる。品質のレベルをありのままに伝え、不可能なことを誠実に説明し、過剰な不安は払拭することがこれからは求められる。

(2) 安心の自主的提供と監視体制の構築

住まいのことではないが、リスク認知に関する研

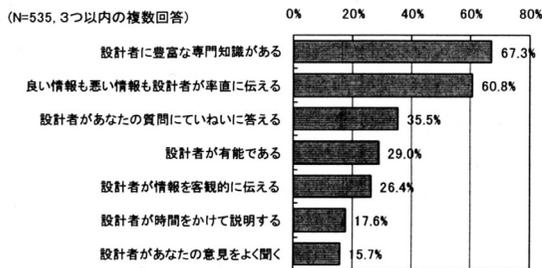


図7 耐震強度を信頼できる構造設計者の条件

究成果でも専門家と市民との認知のギャップが指摘されている。つまり専門家はリスクを確率的推定や損失、期待値といった客観的な数値でならしてとらえるが、市民のリスク認知は、不確実な事象に対する主観的確率や損失の大きさの推定、不安や恐怖、楽観、便益、受け入れ可能性などの統合された認識であり⁴⁾、両者の認知にはギャップがあるとされる。専門家が科学的に説明を詳細にしていってとしても、その認知にギャップがあるなかでは、信頼感は生まれない。住まいづくりに置き換えれば、どんなに専門的に時間をかけて詳細に説明しようとも、ユーザーニーズに合わなければ、ずれは解消されない。

特に専門家からの自主的な安心の提供が鍵になる。ユーザーが安心できる条件を自主的に、たとえば不利な情報でも開示し、かつその安全性を厳しく監視する体制を整えることは、信頼を生むのである。

(3) 意思決定スキルの向上と責任の明確化

住まいをめぐるトラブルを防止するには、作り手が努力するだけでは十分ではない。意思決定スキル、あるいは問題解決スキルを、ユーザー自身がつけておくことが不可欠である。また、自己責任を認識してもらうことが求められる。

耐震偽装問題の当事者となったあるマンションの住民は、建て替えという深刻な事態に対して迅速な意思決定を実行し、合意形成後建て替えを最速で実現した⁵⁾。彼らの言葉によれば「自分たちにやれることをやった」ということだが、他の物件に先駆けした要因は意思決定力である。こうした意思決定のスキルをもつことが、トラブル防止にも、トラブルからの回復力にもつながる。

ユーザー自らが理解し、性能の確保に責任をもつことが第一歩である。また顧客の言うことを何でも

聞く作り手でもなく、パートナーとしての対等な関係を築くことが望まれる。両者が対等に対話し、より良い住まいを生み出していくプロセス構築が最も必要だと言えるかもしれない。

ユーザーの意思決定スキルは、現状では甚だ心許ない状況であるから、これに対しては中立的立場に近いところに位置する学会がなすべき役割がある。

7. 学会の果たす役割

社会は、学会にユーザー一人一人を助ける役割を期待しているよりはむしろ、専門家に意見できる団体としての役割を次のように期待している。

- 1) トラブルの発生メカニズムの解明
- 2) ユーザーへの情報提供
- 3) さまざまな検査・審査制度の創設・客観的評価
- 4) 住教育などの市民啓発

建築専門家の倫理や教育への関与、司法や行政への提言などを通して俯瞰的な視点でみることで、制度作りへの参画、より良い制度を生み出す努力である。たとえば審査機関や検査制度の評価などをやってほしいという耐震偽装被害住民の意見も出ている⁵⁾。

また、ユーザーの再教育に関する制度の構築、住教育の見直しと普及、市民の意思決定スキルの育成など、なすべきことは多いと思われる。

われわれは、住宅は社会の財産となること、良いものをつくり、次の世代に残していく責任があること、より良い住環境を創り出す責任をユーザーも等しく有していることを伝えねばならない。これは企業や設計者による個別の対応だけでなく、学会や業界全体での取り組みが望まれる問題である。

引用文献：

- 1) 辻野真貴子, 平田京子: 住宅における循環型社会実現のための消費者意識の向上に関する研究—消費者意識の現状把握とその類型化—, 日本建築学会大会学術講演梗概集(北陸)(建築経済・住宅問題), pp. 1201~1202, 2002年8月.
- 2) 平田京子, 石川孝重: 構造安全性能に関するリスクコミュニケーションのあり方—その5 リスクコミュニケーション成立のための条件—, 日本建築学会大会学術講演梗概集(中国)(構造I), pp. 107~108, 2008年9月.
- 3) 平田京子, 石川孝重, 長瀬紀子: 構造安全性能に関するリスクコミュニケーションのあり方—その3, 4, 日本建築学会大会学術講演梗概集(九州)(構造I), pp. 17~20, 2007年8月.
- 4) 楠見孝: 市民のリスク認知, リスク学事典, ティビーエス・ブリタニカ, pp. 272~273, 初版, 2000年9月13日.
- 5) 建築の社会的責任, 建築雑誌, vol. 123, No. 1577, 2008年6月.