



2020年5月29日

一般財団法人 住まいづくりナビセンター

## 「性能向上リフォーム等に関するユーザーアンケート」調査結果

### リフォームの満足度 92%

### 3人に1人「性能向上リフォームを今後実施したい」

一般財団法人 住まいづくりナビセンター（東京都中央区、理事長：坂本 功）は、健全なリフォーム市場の発展を目指し、リフォーム事業者検索サイト「リフォーム評価ナビ」を運営しています。

この度、安心・快適な住まいを実現する性能向上リフォームをしやすい環境を整備するため、リフォーム評価ナビ利用者でリフォーム検討経験のある方を対象に、性能向上リフォームの実施実態やニーズ、リフォーム評価ナビの利用満足度等についてアンケート調査を実施しましたので、ご報告いたします。

#### 調査結果のポイント

1. 実施したリフォームで最も多いのは「老朽化した設備の機器交換」（65%）。一方で、性能向上リフォーム（耐震改修、省エネ、バリアフリー）は26%が実施。
2. リフォームの満足度（とても満足+やや満足）は92%となっている。特に、リフォーム経験のない人や若い年代ほど「とても満足」と回答する割合が高まる。
3. 性能向上リフォームを実施した理由は、耐震改修とバリアフリーリフォームは「住宅性能に対する不安」、省エネリフォームは「経済的メリット」が最も多い。
4. 性能向上リフォームを実施しなかった理由で最も多いのは「現在の生活に問題がないから」。また、築年数が古いほど「費用が高いから」と回答する割合が高まる。
5. 今後、性能向上リフォームの実施意向がある割合は3割を超え、特に、バリアフリーに関しては50代以上の約5割に実施意向がある。得たい情報は、若い年代では「経済的メリット」が多く、年代が上がると「実施例」「性能面のメリット」が増える。
6. リフォーム評価ナビの総合満足度（とても満足+やや満足）は89%となっている。「口コミが見られること」「事業者情報の比較のしやすさ」等が活用理由の上位に挙げられている。
7. リフォーム評価ナビ利用者において、リフォーム事業者選択時に重視する点で多いのは「口コミ・実績・近所」。

→詳細は次頁をご参照ください。

#### ■本件に関するお問合せ先

リフォーム評価ナビ

検索

<https://refonavi.or.jp>



一般財団法人 住まいづくりナビセンター リフォーム評価ナビ事務局 担当：山内・小林  
TEL：03-5166-9053 FAX：03-5166-9054 E-mail：info\_contact@refonavi.or.jp  
〒104-6204 東京都中央区晴海1-8-12 晴海トリトンスクエア オフィスタワーZ4F

## 1. 調査目的

安心・快適な住まいを実現するには、性能向上リフォーム（耐震改修、省エネルギーリフォーム、バリアフリーリフォーム等）の実施が求められますが、性能向上リフォームが増えているとは言い難いのが現状です。

そこで、リフォーム評価ナビ利用者でリフォーム検討経験のある方を対象に、性能向上リフォームの実施実態やニーズ、リフォーム評価ナビの利用満足度等についてアンケート調査を実施しました。

これにより、消費者ニーズや課題を把握し、性能向上リフォームの推進を図る上で必要な取組を検討することを目的としています。

## 2. 調査対象

「リフォーム評価ナビ」（内容を最終ページで紹介しています。）で、2017年4月～2019年3月にリフォーム事業者に見積依頼をした利用者。

## 3. 調査方法

郵送でアンケートを送付。後日専用封筒にてアンケートを回収。

## 4. 調査票配布数と回収状況

- ・調査票配布数：1,633名（発送後の不達を除く）
- ・調査票回答数：426名（有効回答率：26.0%）

## 5. 実施期間

2019年9月27日～10月28日

（注1）本調査において、調査票の選択肢に記載した下表のリフォームを「性能向上リフォーム」と定義しています。

調査票の選択肢		性能向上リフォームの種類
耐震性など、住まいの安全性を高めるリフォーム	➡	耐震改修
エコリフォームなど、環境性やエネルギー効率に配慮したリフォーム	➡	省エネルギーリフォーム
高齢者が暮らしやすい住まいにするリフォーム	➡	バリアフリーリフォーム

（注2）本調査において、「大都市エリア」と「地方エリア」を以下の通り定義しています。

- ・大都市エリア：埼玉、千葉、東京、神奈川、愛知、大阪、兵庫、福岡
- ・地方エリア：上記以外の道府県

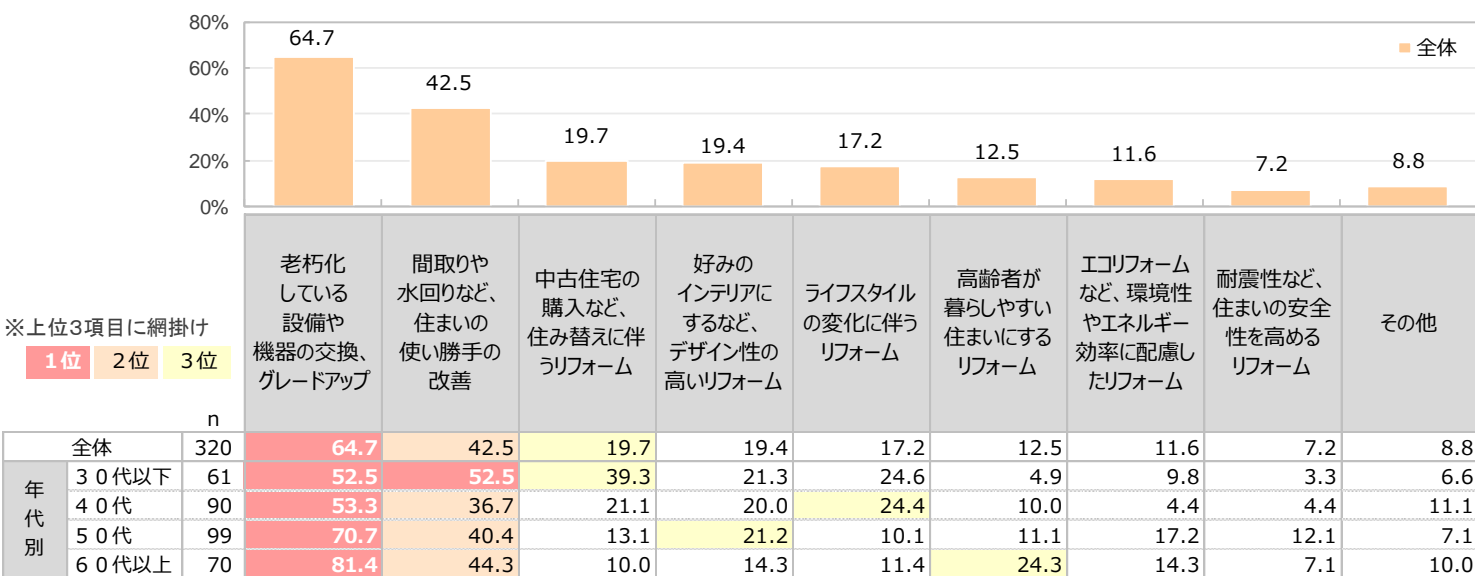
1. 実施したリフォームで最も多いのは「老朽化した設備の機器交換」（65%）。一方で、性能向上リフォーム（耐震改修、省エネ、バリアフリー）は26%が実施。

実際に行ったりリフォームを質問したところ、最も多いのは「老朽化している設備や機器の交換、グレードアップ」で65%を占め、次いで「間取りや水回りなど、住まいの使い勝手の改善」が43%を占めています。

年代別に見ると、「老朽化している設備や機器の交換、グレードアップ」は、年代が上がるほど上昇し、一方、「中古住宅の購入など、住み替えに伴うリフォーム」は若い年代ほど上昇しています。

性能向上リフォームの実施状況を見ると、バリアフリーリフォームは13%、省エネルギーリフォームは12%、耐震改修は7%を占めています。性能向上リフォームのいずれかを行った方は全体の26%となっています。

【図1 実施したリフォーム内容】（複数回答）



注. 「高齢者が暮らしやすい住まいにするリフォーム」「エコリフォームなど、環境性やエネルギー効率に配慮したリフォーム」「耐震性など、住まいの安全性を高めるリフォーム」のいずれかを選じたのは82名（25.6%）

2. リフォームの満足度（とても満足+やや満足）は92%となっている。特に、リフォーム経験のない人や、若い年代ほど「とても満足」と回答する割合が高まる。

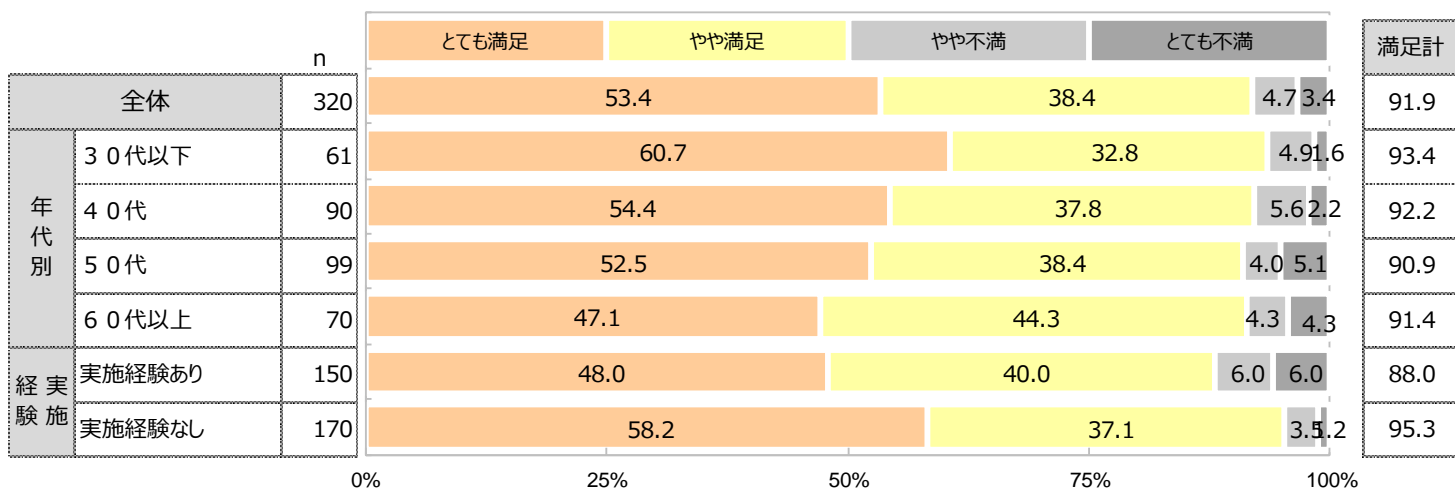
実際に行ったリフォームに対する満足度を質問したところ、「とても満足」と「やや満足」を合わせると、92%を占めています。

年代別に見ると、「とても満足」は若い年代ほど上昇し、30代以下では61%を占めています。

また、リフォームの実施経験別に見ると、「とても満足」と回答する割合は、実施経験ありが48%であるのに対し、実施経験なしでは58%を占めています。

若い年代ははじめてのリフォームである場合も多く、リフォーム経験の少ない層では、総じてリフォームの満足度が高まることが推測されます。

【図2 リフォームの満足度】



### 3. 性能向上リフォームを実施した理由

3. 性能向上リフォームを実施した理由は、耐震改修とバリアフリーリフォームは「住宅性能に対する不安」、省エネリフォームは「経済的メリット」が最も多い。

性能向上リフォームを行った方に実施理由を質問したところ、バリアフリーリフォームでは「住宅の性能面で、今後の生活に対する不安を感じた」が最も多く48%を占めています。

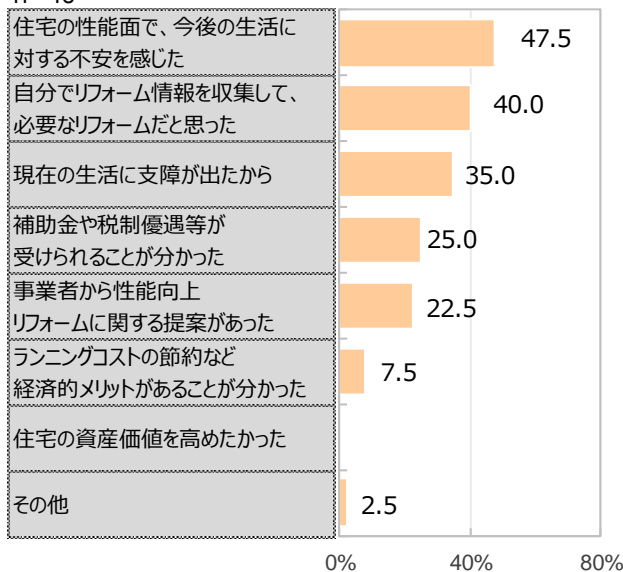
省エネリフォームでは、「ランニングコストの節約など、経済的メリットがあることが分かった」が60%を占め、次いで「自分でリフォーム情報を収集して、必要なリフォームだと思った」が57%を占めています。

耐震リフォームでは、「住宅の性能面で、今後の生活に対する不安を感じた」が最も多く65%を占めています。  
(耐震リフォームはn数が30未満のため参考値)

【図3 性能向上リフォームを実施した理由】（複数回答）

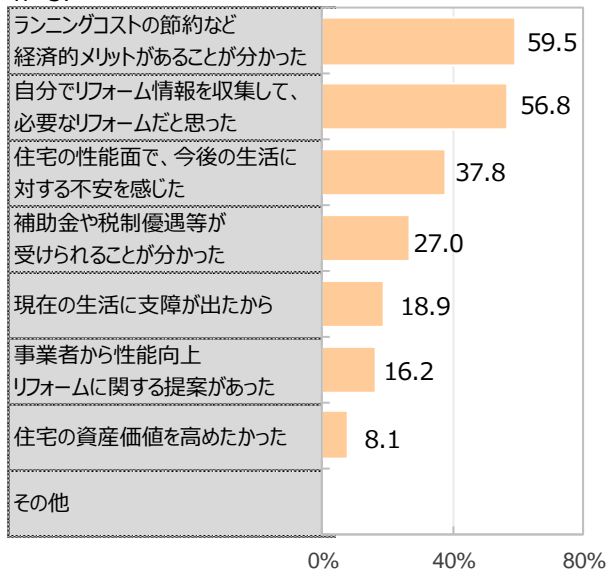
<高齢者が暮らしやすい住まいにするリフォーム>

n=40



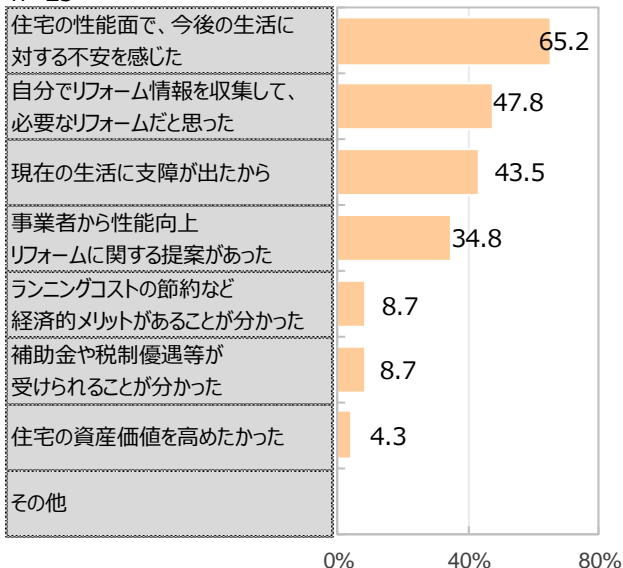
<エコリフォームなど、環境性やエネルギー効率に配慮したリフォーム>

n=37



<耐震性など、住まいの安全性を高めるリフォーム>

n=23



※n数30未満は参考値 ※性能向上リフォーム実施者ベース

## 4. 性能向上リフォームを実施しなかった理由

4. 性能向上リフォームを実施しなかった理由で最も多いのは「現在の生活に問題がないから」。

また、築年数が古いほど「費用が高いから」と回答する割合が高まる。

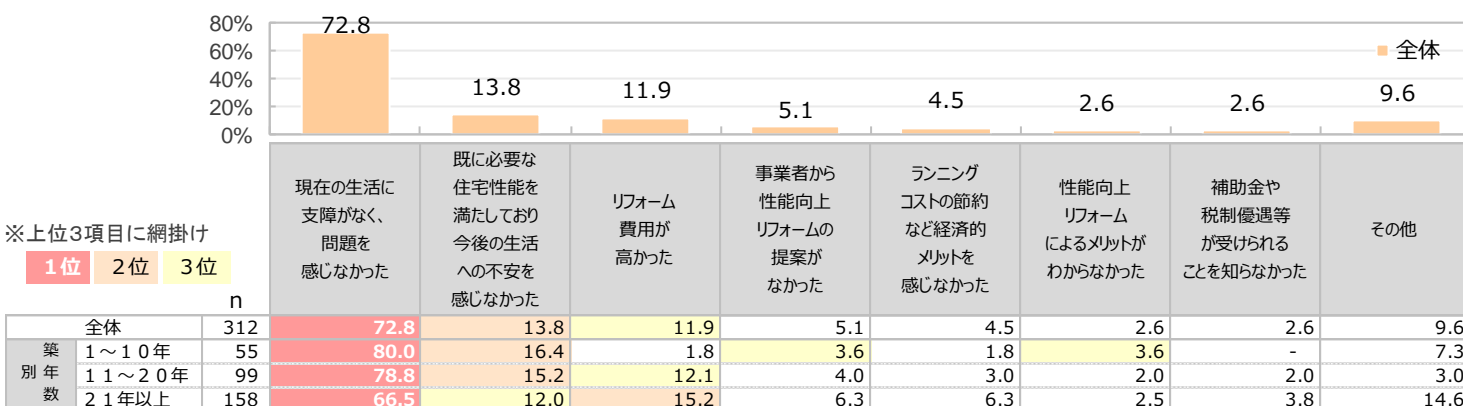
性能向上リフォームを行わなかった方に理由を質問したところ、バリアフリーリフォーム、省エネリフォーム、耐震リフォームのいずれも「現在の生活に支障がなく、問題を感じなかった」が最も多く半数を超えています。

築年数別に見ると、築年数が浅いほど「既に必要な住宅性能を満たしている」が上昇しますが、その一方、築年数が古いほど「リフォーム費用が高かった」が上昇しています。

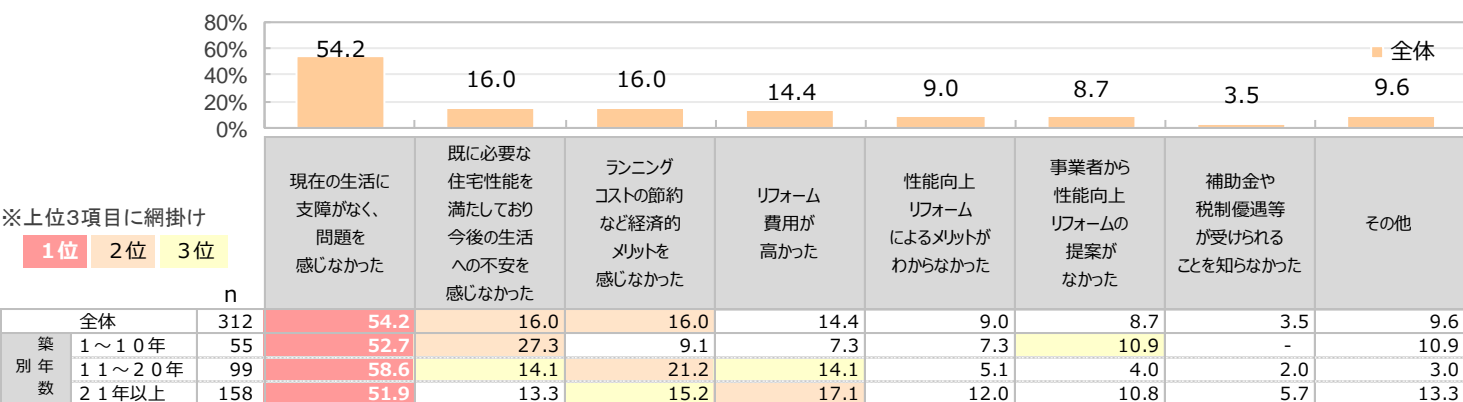
本来は住宅性能に問題が生じていても、その危険性を認識していなかったり、または費用面がネックになることで、性能向上リフォームの実施に至らないことが推測されます。

【図4 性能向上リフォームを実施しなかった理由】（複数回答）

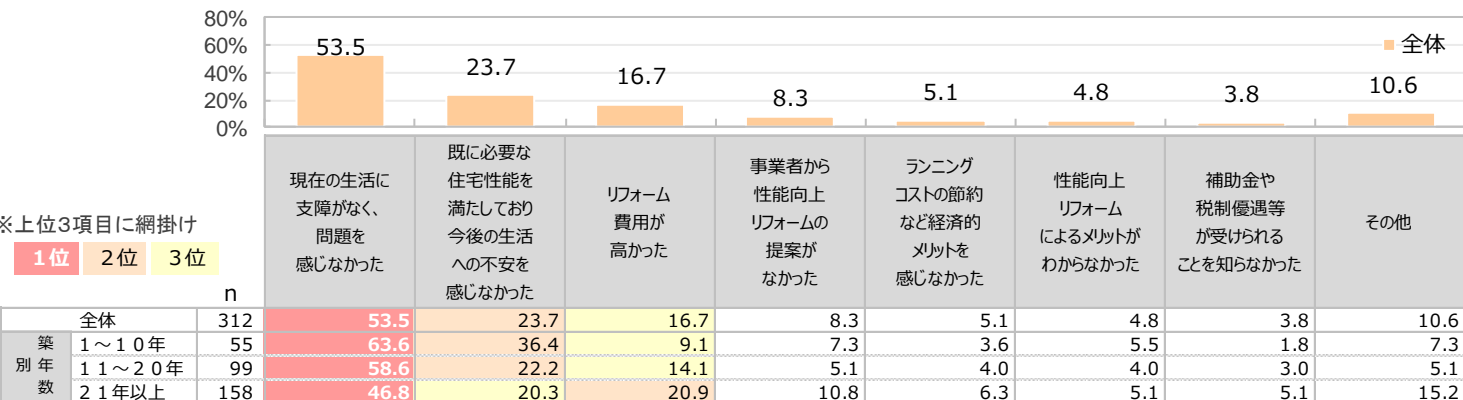
<高齢者が暮らしやすい住まいにするリフォーム>



<エコリフォームなど、環境性やエネルギー効率に配慮したリフォーム>



<耐震性など、住まいの安全性を高めるリフォーム>



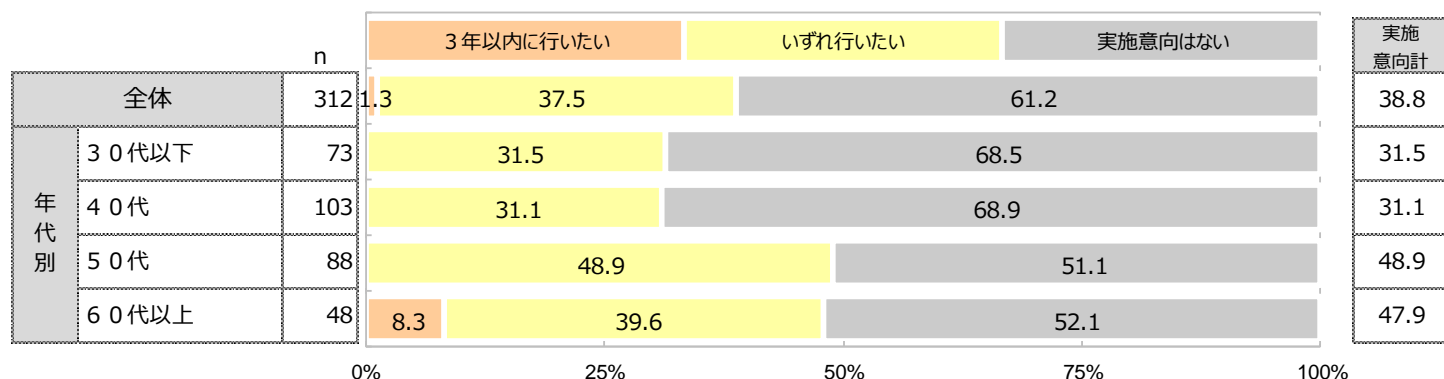
5. 今後、性能向上リフォームの実施意向がある割合は3割を超え、特に、バリアフリーに関しては50代以上の約5割に実施意向がある。得たい情報は、若い年代では「経済的メリット」が多く、年代が上がると「実施例」「性能面のメリット」が増える。

性能向上リフォームを行わなかった方に、今後の実施意向を質問したところ、バリアフリーリフォーム、省エネルギーリフォーム、耐震リフォームのいずれも「3年以内に行いたい」と「いずれ行いたい」を合わせると3割以上を占めています。

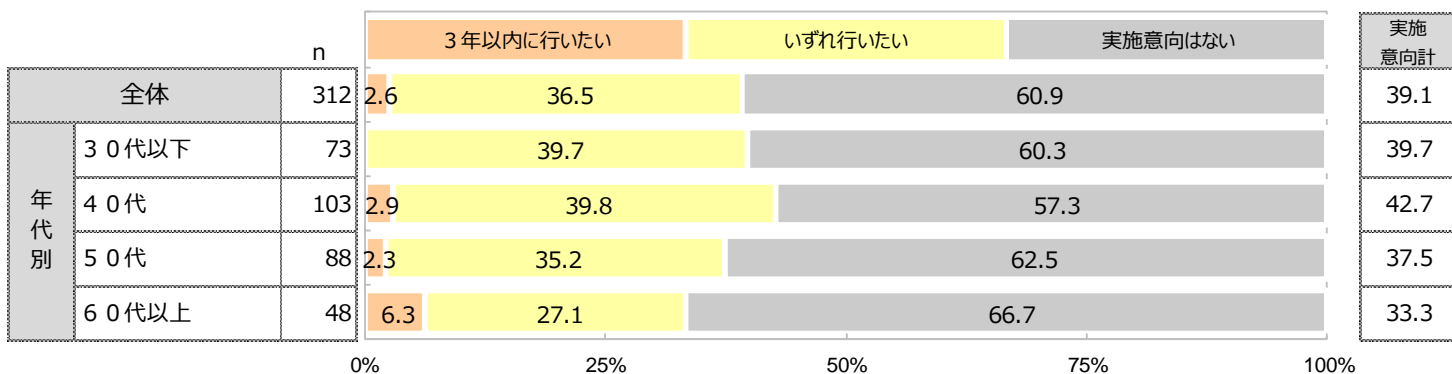
年代別に見ると、バリアフリーリフォームに関しては、50代以上の約半数に実施意向があることが分かります。

【図5-1 性能向上リフォームの実施意向】

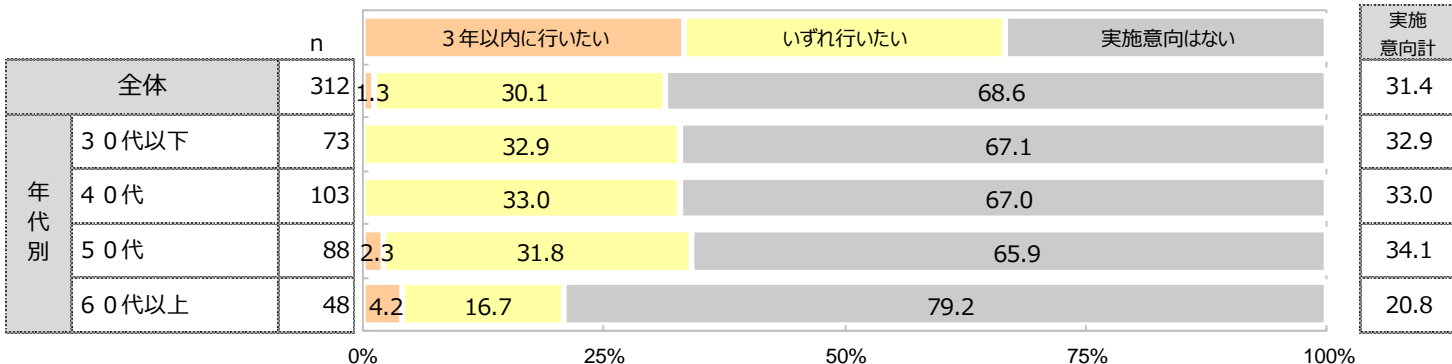
<高齢者が暮らしやすい住まいにするリフォーム>



<エコリフォームなど、環境性やエネルギー効率に配慮したリフォーム>



<耐震性など、住まいの安全性を高めるリフォーム>

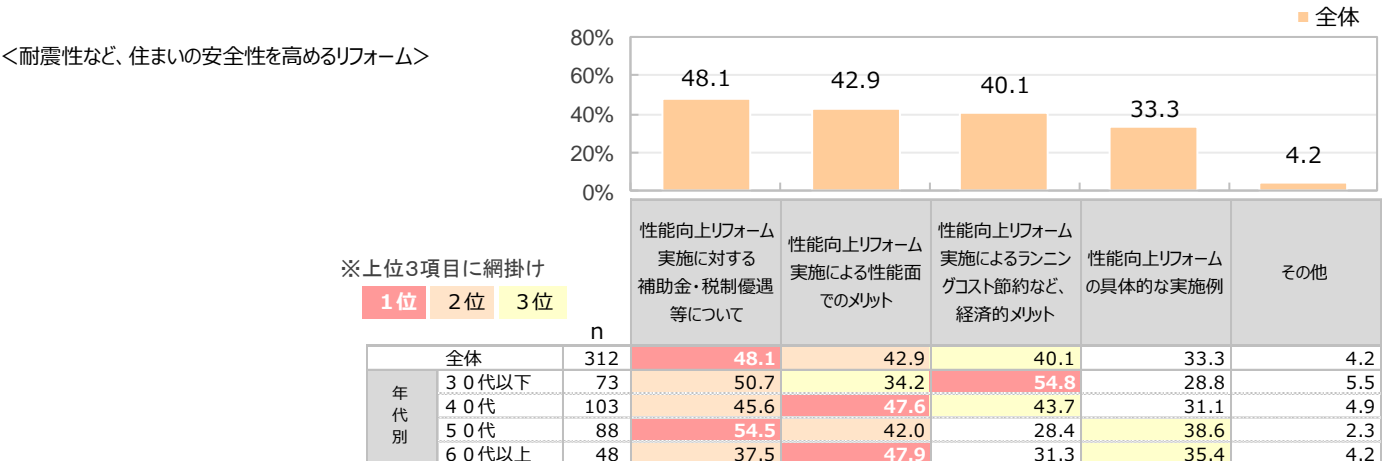
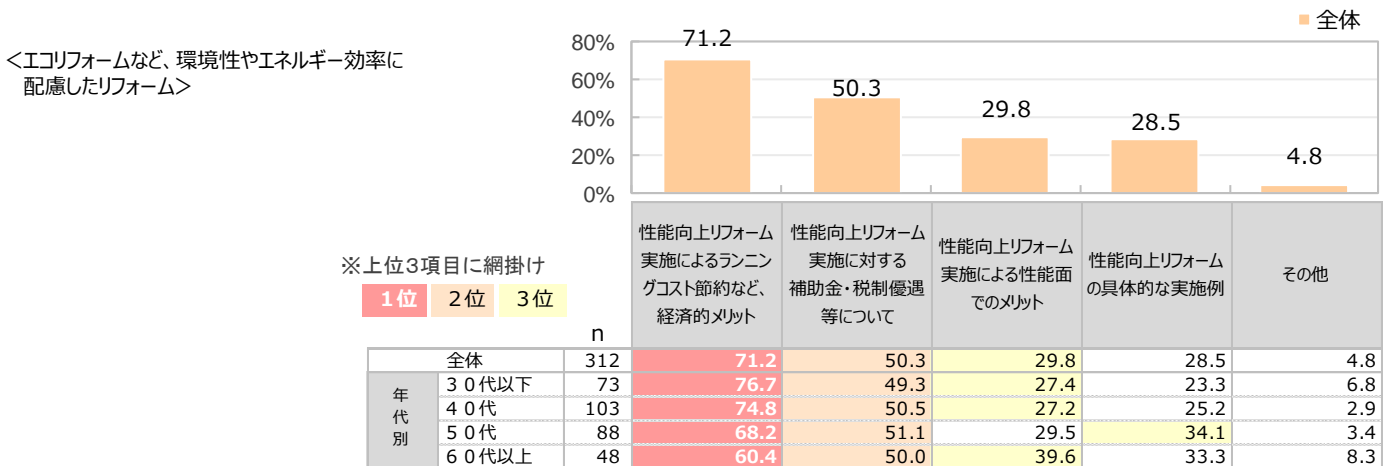
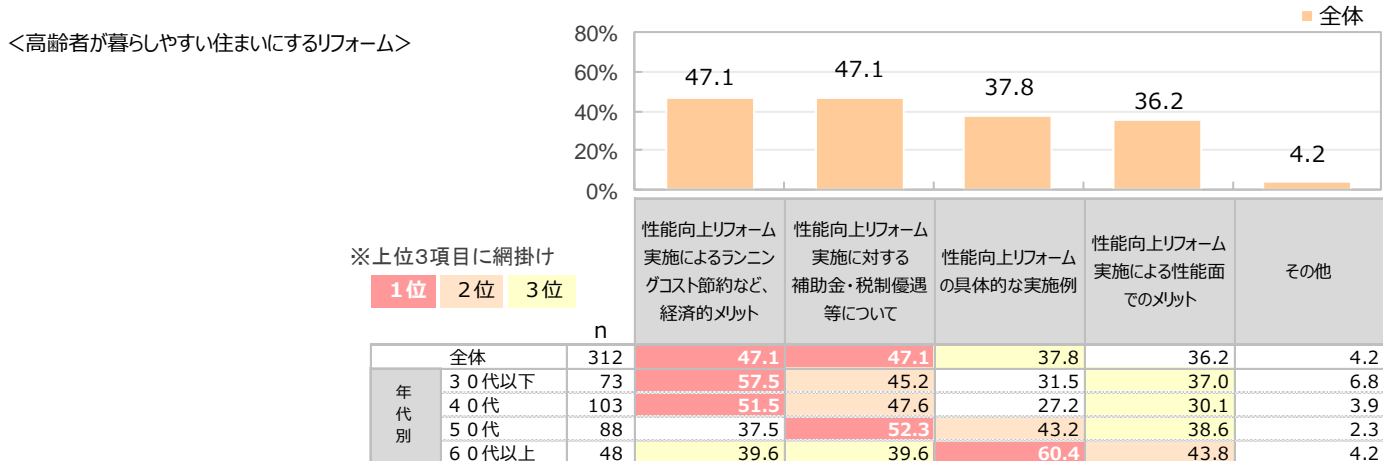


性能向上リフォームを行わなかった方に、どのような情報が得られたら興味関心が高まると思うか質問したところ、バリアフリーリフォームでは「経済的メリット」「補助金・税制優遇」が多く47%を占めています。また、省エネリフォームでは「経済的メリット」が最も多く71%を占め、次いで「補助金・税制優遇」が50%を占めています。耐震リフォームでは、「補助金・税制優遇」が最も多く48%を占めています。

国や地方公共団体では、性能向上リフォームに対する補助金や税制優遇などの支援制度を用意しているため、これらの情報をリフォーム検討者に伝えていくことが望まれます。

年代別に見ると、リフォーム内容問わず、若い年代では「経済的メリット」が上昇傾向にあり、年代が上がるほど「実施例」「性能面でのメリット」が上昇傾向にあります。

【図5-2 性能向上リフォームへの興味関心が高まる情報】（複数回答）





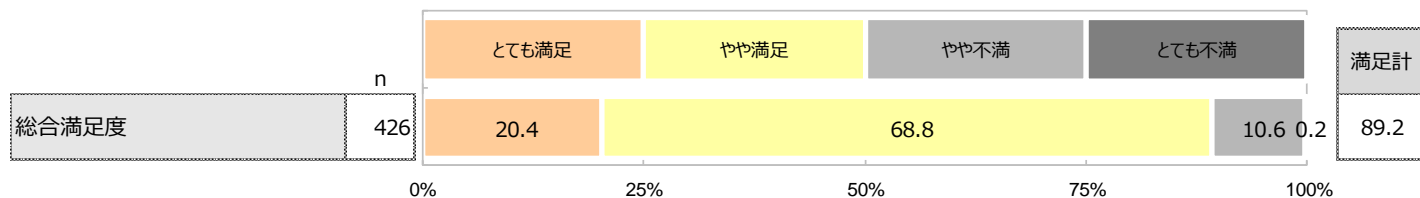
6. リフォーム評価ナビの総合満足度（とても満足+やや満足）は89%となっている。「口コミが見られること」「事業者情報の比較のしやすさ」等が活用理由の上位に挙げられている。

リフォーム評価ナビに対する総合満足度を質問したところ、「とても満足」と「やや満足」を合わせると、89%を占めています。

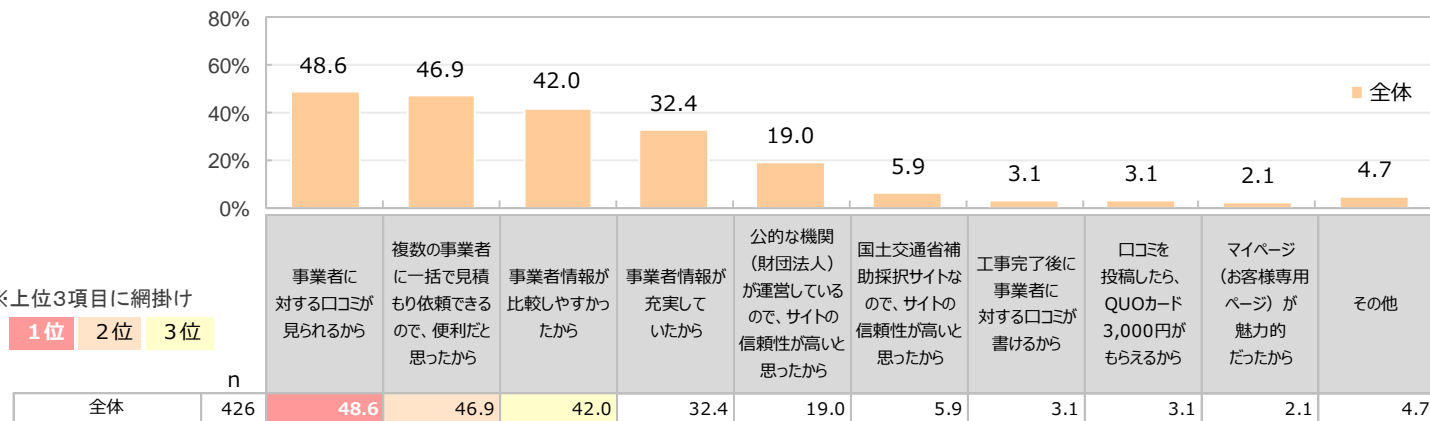
また、リフォーム評価ナビを活用した理由を質問したところ、「事業者に対する口コミが見られるから」が49%、「複数の事業者に一括で見積依頼できるので、便利だと思ったから」が47%、「事業者情報が比較しやすかったから」が42%、「事業者情報が充実していたから」が32%を占めています。

リフォーム評価ナビに掲載している口コミや事業者情報の詳しさ、事業者の比較のしやすさ等が高い評価をいただけていると考えられます。

【図6-1 リフォーム評価ナビに対する満足度】



【図6-2 リフォーム評価ナビを活用した理由】（複数回答）



## 7. リフォーム事業者選択時に重視する点

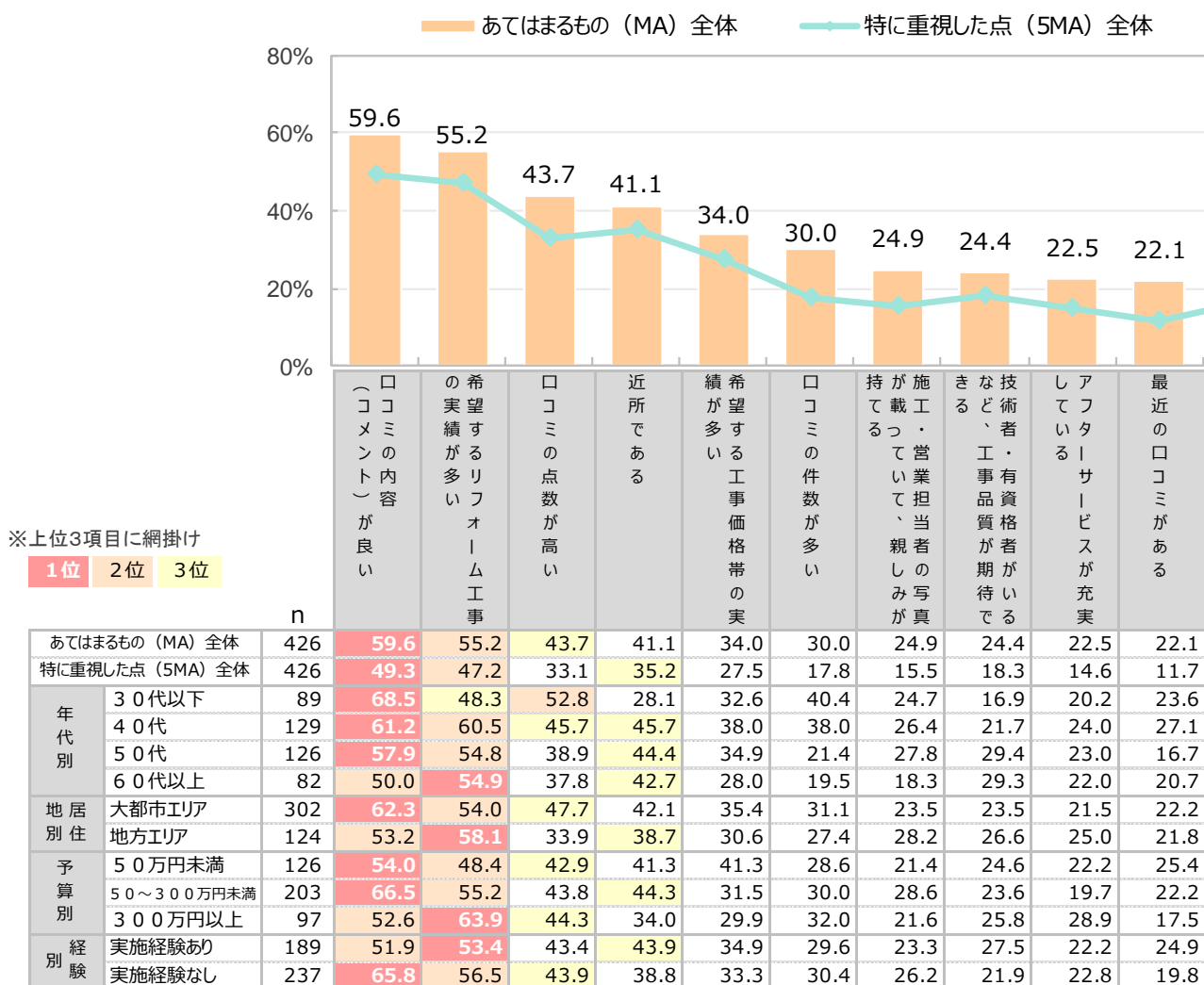
7. リフォーム評価ナビ利用者において、リフォーム事業者選択時に重視する点で多いのは「口コミ・実績・近所」。

リフォーム事業者を選択した際に重視した点を質問したところ、「口コミの内容が良い」が最も多く60%、次いで「希望するリフォーム工事の実績が多い」が55%、「口コミの点数が高い」が44%、「近所である」が41%を占めています。事業者選択時に重視する点として「口コミ・実績・近所」がポイントであることが分かります。

年代別や居住地別、リフォーム経験別に見ると、「口コミ」重視が特に多いのは、30～40代、大都市エリア、リフォームの実施経験無しの場合となっています。一方で、地方エリアや300万円以上の工事の場合には「実績」が重視されています。

【図7 リフォーム事業者選択時の重視点】（あてはまるもの：複数回答 特に重視した点：5つまで複数回答）

※全20項目のうち、上位10項目を抜粋



注. 年代別・居住地別・予算別・経験別の数値は「あてはまるもの」に対する回答の数値

「リフォーム評価ナビ」とは

<https://refonavi.or.jp>

## 1. 一般財団法人による公正・中立なサイト運営

「リフォーム評価ナビ」は、年々拡大するリフォーム市場を背景に、国土交通省のリフォーム推進政策の一環として補助事業※1に採択された、非営利の「リフォーム事業者検索サイト」です。2011年4月に運営を開始しました。消費者の利用料は無料。また、登録事業者からも、消費者の紹介手数料や、工事の契約が成立した際の成約手数料はいただきません※2。登録事業者は年々増加し、全国で967事業者が登録しています。(2020年4月1日現在)

一般財団法人が公正・中立な立場で運営するサイトなので安心して利用することができます。

## 2. 消費者による口コミが満足のカギ

当サイトでは、消費者が、口コミによる評価を参考にリフォーム事業者を選び、工事後はご自身の経験を口コミとして投稿いただきます。サイトに登録されているリフォーム事業者は、会社情報を掲載して消費者に情報を発信し、口コミをカギに、消費者の満足のいく工事を実現します。当財団は、口コミを管理し、サイトの運営を行います。

このように、当サイトは「消費者」「リフォーム事業者」「当財団」の三者が協同で育てていくサイトです。

## 3. リフォーム瑕疵保険で安心

すべての登録事業者がリフォーム瑕疵保険の事業者登録を行っています。登録事業者には100万円(税込)以上の工事はリフォーム瑕疵保険への加入をお願いしています。(お客様の同意の上で加入)

## 4. 全国の地方住宅センター等と連携

地域に密着した運営を行い、消費者や登録事業者にきめ細やかな対応ができるよう、各都道府県の地方住宅センター等との連携を進めています。

現在、23都道府県の地方住宅センター等と連携しており、今後も連携機関の拡大を進めていきます。

## 5. 消費者が安心して信頼できる事業者選び

消費者がリフォームを思い立ったときに、最も悩むのが施工を依頼するリフォーム事業者の選定です。当サイトの一番の特徴は、過去にリフォームをされた方が、事業者の対応やリフォームの仕上がりなどに関して率直に評価し、口コミを掲載していること。消費者は、地元のリフォーム事業者に対して寄せられたリフォーム経験者の口コミを参考にして、事業者に匿名問合せや見積依頼が無料ででき、信頼できるリフォームのパートナーを効率良く選ぶことが可能です。

さらに、リフォーム依頼者が、工事終了後に口コミ評価を直接財団に投稿できるという仕組みを設けているので、依頼者の「リフォームで満足を得たいという願い」と事業者の「顧客満足と高評価を得たいという願い」が重なり、納得のいくリフォームが生まれます。



<TOPページ>  
(パソコンサイト)



<TOPページ>  
(スマホサイト)

※1 リフォーム評価ナビは、国土交通省「令和元年度 住宅ストック維持・向上促進事業」の採択を受けています。

※2 他のリフォーム事業者検索サイトの多くは、消費者からの見積依頼があった際の紹介手数料や、サイトを通じて工事の契約が成立した際に成約手数料(工事費の5~10%程度)が発生しますが、消費者には、ほとんどの場合において知らされていません。

運営機関【一般財団法人 住まいづくりナビセンター】 理事長：坂本 功

2011年1月設立。良質な住まいづくりの実現に向け、公正・中立な立場から、お客様へ総合相談や情報発信を行っています。