



リフォーム評価ナビ

2021年1月28日

一般財団法人 住まいづくりナビセンター

－住まいの“安心リフォーム”実現のための環境づくりに貢献－

## はじめてのリフォームでも安心！リフォームのポイントをマンガ動画で解説 「リフォームはじめてガイド」を1月28日に公開

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、リフォーム評価ナビでは、消費者のリフォームの際の様々な不安や心配事（参考資料1）に対応できるよう、リフォームのポイントをマンガ動画で解説する「リフォームはじめてガイド」を2021年1月28日より公開しました。

消費者の不安や心配事で上位に挙げられている「費用」や「事業者選び」、また国や地方公共団体が行っている「リフォーム支援制度」等について、このリフォーム評価ナビのコンテンツの紹介等もしながら、マンガで丁寧に解説しています。

### 【概要】

- 消費者は、リフォーム事業者の選択に際し、多くの不安を抱えています。  
リフォーム事業者検索サイト「リフォーム評価ナビ」では、以下の3つを行うことで消費者不安を払拭し、安心してリフォームができる環境整備を目指しています。
  - ①消費者ニーズに沿ったリフォームやリフォーム事業者に関する情報提供
  - ②事業者の情報社会における消費者対応力の育成
  - ③社会的ニーズに対応・貢献する取組み
- さて、消費者のリフォームに対する不安は多岐に亘り、中でも「費用」や「施工」、「事業者選び」に関することが上位に挙げられています。（参考資料1）  
また、国や地方公共団体では様々な支援制度を用意していますが、十分に知られているとは言い難いのが現状です。（参考資料2）
- そこで、「リフォーム評価ナビ」では、消費者のリフォームに対する不安を解消できるよう、これまでコンテンツとして消費者に情報提供していたものを再編集し、リフォームのポイントをマンガ動画で解説する「リフォームはじめてガイド」を作成し、2021年1月28日より公開しました。  
リフォームについて何でも知っているリフォームナビゲーターの「Dr.カイゾウ」が、リフォームする上で押さえておきたいポイントを丁寧に解説していきます。（全6話）
- また、リフォームの担い手となる事業者の消費者対応力の向上を図ることで、消費者が安心してリフォームを実施できるよう、事業者向けの教育動画（eラーニング）を制作し、同日に登録事業者限定で公開しています。（会員限定サービス）  
今後も、消費者への情報提供と事業者育成の両面からの活動により、当サイトを訪れた消費者が安心してリフォームできる環境整備に取り組んでまいります。

→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>



リフォーム評価ナビ

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

# Press Release

## 1. マンガ動画「リフォームはじめてガイド」の概要

はじめてのリフォームを検討している主婦が、リフォームについて何でも知っているリフォームナビゲーターの「Dr.カイゾウ」の案内で、満足のいくリフォームを実現させるストーリーです。（全6話）

- ・ 1話：リフォームの進め方と事前の準備  
リフォームを考えた時にまず押さえておきたいポイントを解説。
- ・ 2話：リフォーム費用について  
わかりにくいリフォーム費用の目安などについて解説。
- ・ 3話：リフォーム会社の探し方  
信頼できるリフォーム会社を選ぶポイントを解説。
- ・ 4話：契約～工事で気を付けること  
トラブルを防止するために知っておきたいポイントや  
リフォーム瑕疵保険について解説。
- ・ 5話：リフォーム評価ナビの使い方  
リフォーム評価ナビを活用して、理想のリフォーム会社を  
探すコツなどを解説。
- ・ 6話：口コミ活用法のまとめ  
口コミを上手に活用して満足のいくリフォームを実現する方法を解説。



マンガ動画（イメージ）

## 2. キャラクター

### リフォームナビゲーター「Dr.カイゾウ」

リフォームが大好きで、リフォームのことなら何でも知っています。屋根の部分は開閉可能で、色々なものを保管しているウワサも・・・



リフォームナビゲーター  
Dr.カイゾウ

## 3. 公開場所

- ・ リフォーム評価ナビ Webコンテンツ「リフォームはじめてガイド」  
URL：<https://www.refonavi.or.jp/article/howto/guide/>
- ・ リフォーム評価ナビYouTube公式チャンネル  
URL：<https://www.youtube.com/channel/UCVeVrwQog0roV4IYZYXkxcw/playlists>

## 4. 制作の背景

消費者のリフォームに対する不安は多岐に亘り、中でも「費用」や「施工」、「事業者選び」に関するものが上位に挙げられています。（参考資料1）また、国や地方公共団体では様々な支援制度を用意していますが、十分に知られているとは言い難いのが現状です。（参考資料2）

そこで、「リフォーム評価ナビ」では、消費者のリフォームに対する不安を解消できるよう、これまでコンテンツとして消費者に情報提供していたものを再編集し、リフォームのポイントをマンガ動画で解説する「リフォームはじめてガイド」を作成しました。

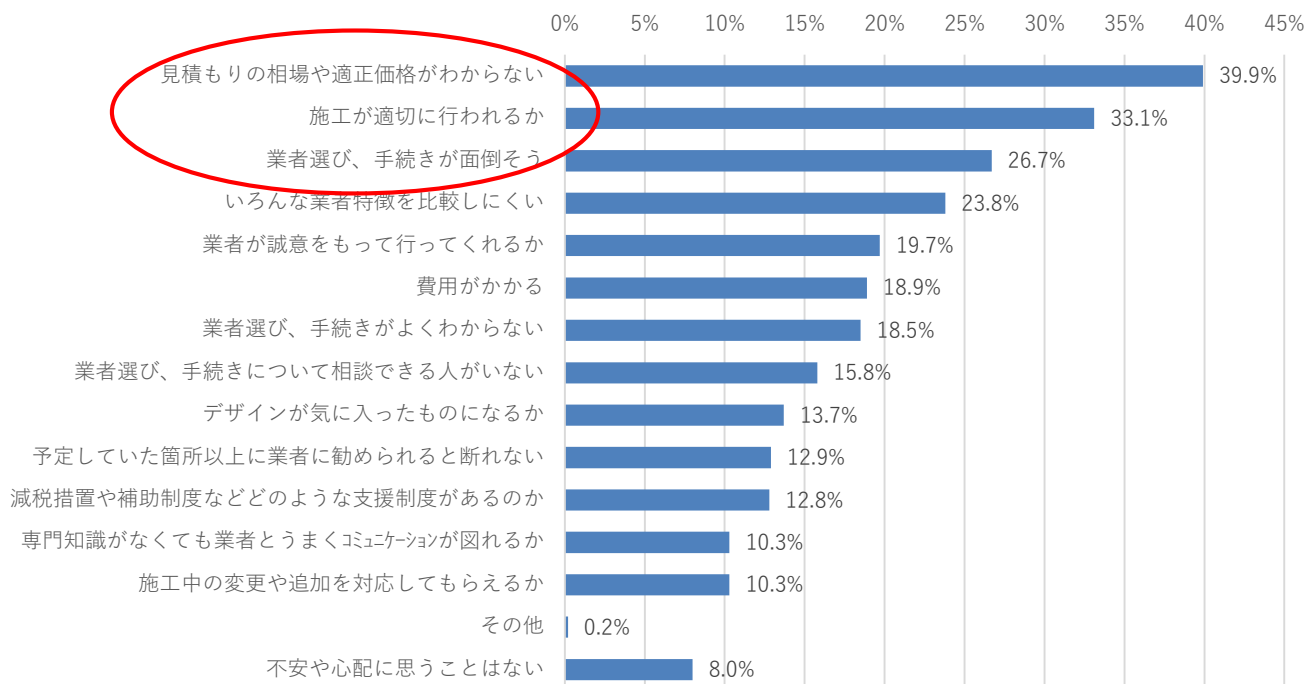
また、消費者は、リフォーム事業者と比較すると専門知識がないため、どうしても立場が弱くなってしまいます。そこで、リフォーム事業者がより丁寧な説明や工事を心掛けるよう、当サイトでは消費者が工事終了後にサイトに直接「口コミを投稿できる」仕組みを設けており、こうした経験者の声事業者選択の大切なポイントとなっています。そのため、口コミの上手な活用方法を重点的に伝えられるよう、第6話で「口コミ活用法のまとめ」を制作しました。

このマンガ動画により、はじめてリフォームする方でも、リフォームする上で押さえておきたいポイントを簡単に理解でき、安心・満足のいくリフォームができるようになることを目指しています。

## ◆参考資料1

リフォームの際の不安や心配事（複数回答）

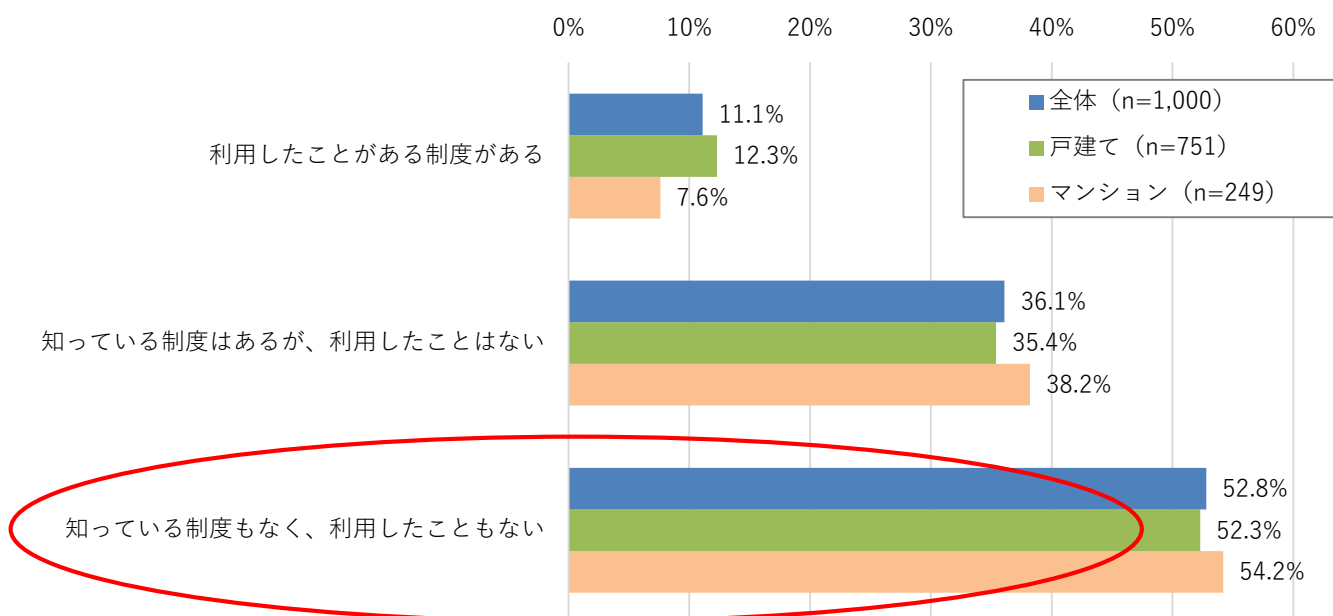
**リフォームの不安の上位は、価格や施工、事業者選びに関すること。**



## ◆参考資料2

リフォーム支援制度の利用及び認知状況（住宅の種類別）

**リフォーム支援制度の認知は約5割。利用は約1割に留まる。**



「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993事業者が登録しています。(2021年1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想い」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2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。