

3-6. 住居取得の検討プロセスにおける問題点・ニーズ

本節で検討するのは表5 (pp.14) で示した「方針6」である。

【方針6】住宅取得の検討プロセスにおける問題点・ニーズ

この検討に関わる主な設問は、以下のとおりである。

- ◆ 住宅取得までの各プロセスにおいて、どの程度苦労したかを5段階で評価してもらう（取得者 Q33, 取得予定者なし）。
- ◆ 住宅取得までの各プロセスにおいて、「この段階で、困ったこと、不満に思ったこと（困っていること、不満に思っていること）」「この段階で、こんなことができたらよかった（こんなことができたらいい）、こんなふうになっていれば助かったと思うこと」を自由に記入してもらう（取得者 Q34, 取得予定者 Q21）。
- ◆ 住宅取得までのプロセスで、どのようなサービスや支援を利用してみたいかを5段階で評価してもらう（取得者 Q55, 取得予定者 Q30）。

3-6-1. 住宅取得過程での不満や不安に関する自由記述の統計分析

(1) 分析作業方針

対象となる設問は、上述の、「不安・困り事（困った、不安）」と「後悔・改善案（こうできたらよかった、こうであれば助かった）」に関する自由記述設問である。取得者は以下の①～④の4段階各々について、予定者は①～③の3段階目までの各々について、この2箇所の記入欄がある。

- ① 情報収集や住宅に関する勉強、住みたい住宅をイメージする段階
- ② 建築依頼業者の比較検討や、土地、物件の比較検討をする段階（見積もりや契約も含めて）
- ③ 設計やプランを作成する段階
- ④ 施工中や物件の内覧会の段階

なお、これらの回答の記入対象者は全員ではない。3段階目は住宅取得様態が「建替え」か「注文新築」が、4段階目では「戸建注文建替え」「戸建注文新築」「新築戸建分譲」「新築マンション」のいずれかが対象者である。

よって記入欄の数は次の表のようになる。

表16 不満や不安に関する自由記述記入欄数

	取得者	予定者	合計
1) 情報収集やイメージ段階	1,850	1,484	3,334
	1,850	1,484	3,334
2) 比較検討段階	1,850	1,484	3,334
	1,850	1,484	3,334
3) 設計やプラン作成段階	583	488	1,071
	583	488	1,071
4) 施工中物件や内覧会の段階	1,354	0	1,354
	1,354	0	1,354
合計	11,274	6,912	18,186

ただし、記入される内容はいずれも「住宅取得過程での不満や不安」である。実際の記入内容も、取得者・取得予定者の別、段階の別を問わず、同じものが多く見受けられた。そこで、自由記述のカテゴリ化作業は全記入欄共通で行い、その後、適宜データを分けて分析を行うこととした。

なお、各段階における2つの記入欄は、内容的に表裏の関係にある。実際に記入された内容も、同じ内容の表と裏になっている場合も少なくなかった。そこで、カテゴリ化は同じ内容であれば同じカテゴリーとするのを基本とした。

(2) 定量的データの作成

まず、無回答、「a」「?」などの無意味な語句、「満足している」「不満に思っていない」などの非該当、「分からない」「とくになし」等をカテゴリ化対象から除外した。結果、内容のあるデータ件数は合計で 7,221 件となった。

この 7,221 件のうち、内容がほぼ同じで表現が異なる記述や、単なる表記の違いなどを抽出して、同じカテゴリーに統合、整理し、そこに適当なラベル名をつけた。

なお、1つの記入欄に明らかに2つ以上の内容が書

かれている場合は、複数データとした（マルチアンサー扱い）。その数は計1,873件、内容のある全データの25.9%であった。「納得した・気にならない理由」に比べ、複数データとした件数が非常に多いが、それだけ多くの内容を書き込んだ自由記述が多かったということである。結局、データ数合計は9,432となった。

以上の作業で作成したカテゴリー数は、「その他」を含め計197となった。「その他」は度数が非常に少ないものをまとめたものであり、総度数は847である。これを除くと全てのカテゴリーの中で一番度数が多いものは「資金・予算」で258、次いで「時間不足」218であり、最小は「資産価値不明」で6である。

(3) 集計表の整理

カテゴライズした結果の集計表を表17に示す。

多いカテゴリー（表では「分類」としては、「業者」「予算・価格」「自分の状態（素人である、忙しい、意見が言いえない、見すぎて混乱など）」「情報、情報収集、Web等活用」「知識、支援・サポート」「実際に見たい」「時間」などがある。

とくに多かったのは以下のような例である（順不同で、多かった記述を適宜組み合わせ例を作成）。

1) 情報提供・相談窓口

- ◆ 素人で知識がなく勉強しても分かりにくい。業者もどこが信頼できるか分からないので、公正な立場の専門家や知り合いの詳しい人に相談したい。
- ◆ 情報はあふれているが、欲しい情報はなかなか手に入らない。物件や業者を比較したいので、一覧できるサイトや一元化した情報が欲しい。利用者、経験者の口コミ情報、専門化による格付けなども一覧したい。

インターネット調査の回答者というだけあって、このほかにWebの積極的活用に関する意見が多い。

2) 参考とした情報など

- ◆ 参考物件や施工中の現場をたくさん見に行きたかったが、時間がなく、または仕事でスケジュールが合わず、満足にできなかった。

この他、業者の営業攻勢があるモデルハウスに足が向かない、モデルハウスは非現実的で参考にならないといった意見も多かった。

3) 住宅のイメージ化・予算のシミュレーション

- ◆ イメージがわからず漠然としている。知識もないので、とくに将来イメージが難しい。家族の意見をまとめるのも難しいので、業者に提案力が欲しい。また、自分たちも事前にさまざまな物件をみるなどしてイメージを定めておけばよかった。
- ◆ 図面を見せられてもイメージがわからないので、立体（模型、CGなど）でシミュレーションをしたかった。予算のシミュレーションもしたい。
- ◆ 予算は不安。業者を訪ねないと情報自体出てこないし、オプションや変更などが加えられるので、結局総額が分からない場合も多い。安くしたいが欠陥住宅は怖い。相場や基準が分からないので、提示された額の妥当性が疑問。

4) 業者・担当者

- ◆ 業者比較をしたかったが、なかなか十分にできなかった。数社にお願いしたとしても、業者によって表現やプラン自体、見積りなどの方式等が違うので比較が困難である。業者の評価、業者利用者の意見など、さまざまな情報、知識がほしかった。
- ◆ 業者選びは非常に難しい。会社の数が多すぎるし、各社の実績や特徴も分からない。よい情報しか出さないで信用もできない。いろいろな会社で話を聞きたいが、話を聞いた後に必ずある営業攻勢（電話、訪問など）が嫌だ。また、1社に決めた後、その他に断りを入れなければならないのも気が重い。
- ◆ 業者に能力がないのが不満。仕事が多岐でミスは多いし、記録や報告もいい加減。提案力もあまりない。担当者が頼りない、または強引で、こちらの言っていることを聞いてもらえない。連絡もとりにくい。工期、金額も分かりにくく、変更も多い。
- ◆ 担当者は非常に大事だが、こちらから指名するわけにもいかない。
- ◆ こちらに知識がないこともあり、業者の説明が分からない。素人にも分かるように丁寧に説明して欲しいし検討する時間も欲しいが、急がされて業者ペースになる。「どの段階で何を検討すべきか」や工事の工程など、全体のフローを知っていたら、もう少し満足いく対応ができたかもしれない。

表17 住宅取得過程での不満や不安 集計表 (その1/3)

分類	カテゴリ名	内容備考	取得者 合計	予定者 合計	総計
知識 (計 471)	知識	専門知識、知識がなかった、知識がほしい	113	49	162
	難解	難しい、わかりにくい、専門的すぎる、分かりやすくして	76	69	145
	勉強	勉強できなかった、しておけばよかった	91	25	116
	土地勘	土地、土地柄を知らない、土地勘	20	14	34
	セミナー	セミナー、講習会、勉強会、相談会	9	5	14
情報 (計 674)	情報不足	情報が足りない、もっとほしい	66	135	201
	情報一元化・比較表	情報一元化、一覧できるとよい、比較表	37	62	99
	情報過多	情報がありすぎて決まらない、厳選して、取捨選択	41	53	94
	立地・地域環境	学校など、地域環境の情報がほしい	29	39	68
	映像欠如	映像がない情報、外観がないなど映像の不備	22	26	48
	情報不正確	情報が正確ではない、古い、「フリ」情報	23	14	37
	情報整理	情報を整理してほしい	17	15	32
	情報正誤判断困難	情報が正しいか判断できない、判断が難しい	10	19	29
	希望地域限定情報	希望の地域に限定した情報がほしい	12	16	28
	情報不明確	情報が分かりにくい、明確にしてほしい、情報が重複・混乱	6	13	19
	住所の情報	住所の情報がほしい、分らない	11	8	19
情報収集 (計 457)	業者の情報	-	47	74	121
	情報収集	情報収集したい、調べたい、不十分、収集しなかった	54	35	89
	情報収集方法不明	情報収集方法、情報のありかが分からない	35	29	64
	口コミ情報	-	19	31	50
	情報収集大変	情報収集が大変、集めにくい	17	28	45
	実例・プラン例	実例、プラン例など参考となるものが欲しい、ない	19	17	36
	情報総合窓口	総合窓口、まとめて比較できる場所があるとよい	4	12	16
	情報収集手段限られる	情報収集の手段・方法、限定している	5	10	15
	匿名で	匿名でできるといい、こちらの情報を知られたくない	2	9	11
	記録必要	記録(メモ・写真・ビデオ)が役立つ、残しておくべきだった	9	1	10
メディア (計 150)	情報誌・本・雑誌	-	90	29	119
	チラシ・パンフ	-	14	17	31
Web活用 (計 417)	ネット情報の充実	インターネットの情報充実	80	100	180
	比較サイト	比較サイトがほしい	17	27	44
	ネット映像不足	ネットに映像(とくに室内)が少ない、映像がほしい	15	20	35
	ネット活用推進	ネット活用、もっと活用すればよかった	29	6	35
	ネット事実と相違	ネットの情報が古い、実際と違う、偏っている	16	12	28
	Webで情報交換・相談	打合せはネット・メールでしたい、Webで情報交換・相談、webカメラで施工状況チェック	13	12	25
	ネット該当業者少ない	ネットで調べられる業者が少ない、情報に偏りがある	16	5	21
	検索サイト	条件・希望を入れて検索できるサイトがほしい	6	12	18
	ネット見積り・価格情報	インターネットで見積り、インターネットに価格情報	3	9	12
	ネット検索しにくい	ネットは検索しにくい、使いにくいサイトが多い	2	9	11
ネットだけは不十分	インターネットだけではよく分からない	1	7	8	
話を聞きたい+α (計 174)	業者格付	業者の格付け、ランキング、評価	12	34	46
	話 居住者	住んでいる人の意見	23	18	41
	話 業者利用者	その業者を利用した人の話、現場、業者の評判	22	19	41
	話 経験者	経験者、自分に近い立場の経験者の話、意見	14	11	25
	危険業者情報	危険な業者の情報	1	11	12
話 いろいろ	いろいろな人の意見	7	2	9	
実際に見たい (計 608)	見たい 物件・MH	現地、いろいろな物件、モデルハウスなど 見たい、足を運びたい	147	47	194
	見たい 施工中	施工中の住宅をもっと見たかった、内覧	140	8	148
	遠隔地	遠隔地 現地在遠い、便が悪い	60	19	79
	MH非現実的	モデルハウスは非現実的、現実的でオプションの少ないもの	38	16	54
	見たい 完成物件	完成物件、実際の家がみたい	14	18	32
	展示場 営業うるさい	展示場では営業がうるさい。自由に見学させてほしい	20	9	29
	現地見ないと	現地を見ざるをえない、現地を見ないと分からない	15	3	18
	見たい 落ち着かない	ゆっくり見学できない、落ち着いて見られない	10	3	13
	MH・展示場 他不満	モデルハウス・展示場 その他の不満	5	8	13
	見たい 行くの大変	物件の鍵が開まっている、エレベータが使えない、階段が大変、アクセス路が悪い、車が止められない	11	0	11
	MH・MR近くにない	モデルハウス・展示場などが近くにない	6	4	10
住んでみないと	実際にすんでみないとわからない	4	3	7	
支援・サポート (計 365)	支援 助言者	相談できる人、ところがほしい、助言がほしい	63	60	123
	支援 専門家	専門家、詳しい人のサポート、同行・チェック	62	33	95
	支援 第三者機関	第三者機関、業者以外の専門家、公正な立場	37	48	85
	支援 知人	知識ある知人、不動産屋等の知人がいたらよい	30	11	41
	お金相談	お金の相談、銀行の説明	14	7	21

表 17 住宅取得過程での不満や不安 集計表 (その 2/3)

分類	カテゴリー名	内容備考	取得者 合計	予定者 合計	総計
ニーズ・イメージ (計 435)	イメージ漠然	イメージがわからない、漠然としている	117	38	155
	家族の意見バラバラ	家族の意見がバラバラ、話し合いたい、まとまらない、不明	49	15	64
	イメージ絞込困難	イメージが絞り込めない、形にできない、考えがまとまらない	37	24	61
	明確なイメージ	理想を思い描いておけばよかった、明確なイメージがあれば、意志	48	3	51
	イメージと現実不一致	イメージと現実が合わない、イメージ通りが見つからない	20	18	38
	イメージ伝えきれない	伝えきれない、思いが伝わらない	16	16	32
	将来イメージ困難	何十年後など、将来のイメージが難しい、ライフプランほしい	7	8	15
	希望が多すぎ	希望が多すぎる	7	3	10
物件 (計 221)	イメージを映像化	イメージを映像化したい、写真が見たい	5	4	9
	希望物件少ない	物件が少ない、希望通りの物件はない、多いとよい	84	78	162
	地域的に物件少ない	地域的に物件が少ない	29	13	42
土地 (計 172)	住む場所	-	13	4	17
	条件に合う土地少ない	条件に合う土地、よい土地がない、少ない	37	30	67
	土地が狭い、ない	土地が狭い、ない	17	10	27
	土地の特徴・履歴・地盤	土地の情報がない、特徴・履歴・地盤などを知りたい	10	15	25
	建築条件付土地	建築条件付などで業者を選べない	16	6	22
	希望の地域に土地がない	希望の地域に土地がない	10	5	15
	土地が変形	-	6	2	8
住宅の条件 (計 44)	条件なしの土地ほしい	土地を条件なしで売ってほしい(借地権、土地だけ…)	4	4	8
	駐車場つき	ガレージつき・駐車場つき	7	9	16
	二世帯・大家族	二世帯・三世帯住宅、大家族	8	6	14
間取り・広さ・構造・日当たりなど (計 407)	ペット可・ピアノ可	-	9	5	14
	間取り・図面	間取り、図面など	53	23	76
	構造・耐震性	工法、構造、耐震性(耐震偽装問題含む)、強度など	36	20	56
	法規制	法律による制約、法律、建築規制、制約、建蔽率、容積率	29	12	41
	内装・外観	内装・外装・外観	28	11	39
	設備	設備・建具	25	11	36
	間取り不満	思った間取りにならない	25	8	33
	広さ	-	24	8	32
	欠陥住宅	欠陥住宅、欠陥の見極め	14	8	22
	インテリア	インテリア・家具	13	7	20
	収納	収納スペース	12	6	18
	デザイン	デザイン、色	8	4	12
	採光・日当たり	-	9	2	11
比較検討 (計 482)	家相	風水・家相・方位学	9	2	11
	比較不十分	比較が十分にできない	99	76	175
	選択悩んだ	選択に悩んだ、大変、どこがよいのか分からない	46	55	101
	比較すればよかった	数社で検討したかった、比較すればよかった	69	32	101
	比較ポイント	比較のポイントが知りたい	16	31	47
	比較対象多すぎ	二三社にすればよかった、比較対象が多すぎた	12	5	17
	選択肢多ければ	選択肢が少ない、多ければよかった	11	6	17
	表現違って比較困難	業者によって表現や言うことが違う	8	4	12
プラン・設計・提示 (計 261)	プラン違って比較困難	業者によってプランが異なる(比較できない)	9	3	12
	3D・CGシミュレーション	3D・CGでシミュレーション、立体・三次元、バーチャル体験	47	29	76
	プラン少ない	プランが少ない、いろいろなプランがほしい	32	30	62
	図面だけでは不足	図面や間取り図だけでは伝わらない	38	22	60
	イメージをプラン化	こちらのイメージをプランにしてほしい	12	17	29
	模型	-	11	13	24
シミュレーション (計 64)	サンプル	-	3	7	10
	シミュレーション	-	12	20	32
	予算別シミュレーション	-	4	15	19
予算・価格 (計 713)	体験宿泊	-	6	7	13
	資金・予算	お金(ない、ほしい)、資金繰り、貯金・貯蓄、予算	149	109	258
	価格妥当か	値段・価格の妥当性が疑問、幅が気になる	30	34	64
	ローン	-	44	16	60
	相場	相場、基準が分からなかった	28	28	56
	値段高い	値段が高い、価格があがってきた	20	28	48
	価格	価格、値段、費用情報、標準価格、明確な金額	18	28	46
	総額不明	必要な金額全体を知りたい、金額がわからない、おおまか	19	27	46
	値引き	値引きしてほしい、値段交渉、安くしたい	25	20	45
	金利	金利、金利の情報	4	20	24
	手数料・諸経費	仲介手数料が不満、諸経費、中間マージン、前金	9	10	19
	税金関連	-	13	5	18
	無料	-	9	4	13
	値段安い	値段が安い、もっと価格が安い、もっとかければよかった	3	7	10
資産価値不明	資産価値が分からない	1	5	6	

表 17 住宅取得過程での不満や不安 集計表 (その 3/3)

分類	カテゴリ名	内容備考	取得者 合計	予定者 合計	総計
見積もり (計 144)	見積り	-	22	11	33
	合見積り必要	合見積り必要、すればよかった	17	7	24
	見積統一フォーム必要	業者によって見積が違ふ、統一フォームが必要	9	14	23
	見積り不正確	見積もりと現実が違った、正確でなかった、アバウト	7	16	23
	気軽に見積り頼めない	気軽に見積もりを頼めない、簡単な見積もり	7	12	19
	見積り見難い	見積もりが分かりにくい、見難い、明細がほしい	4	10	14
	見積り妥当性	見積もりが高い、根拠・妥当性が分からない	6	2	8
契約 (計 58)	契約・諸手続き	-	32	10	42
	交渉・駆け引き	交渉、駆け引き、交渉力	9	7	16
時間 (計 494)	時間不足	時間がなかった・ほしい	159	59	218
	早めに検討	早めに検討・行動すればよかった	58	4	62
	大変・面倒	大変、エネルギーを使う、面倒	39	17	56
	時間設定タイト	時間設定がタイト(内覧会、決定までの日程など)、自由度がない	47	8	55
	時間かかった	時間がかかった	35	12	47
	スケジュール	スケジュール、スケジュールが合わない	28	7	35
	時間かけなかった	時間をかけなかった	18	3	21
自分の状態 (計 624)	確認不十分	満足いくチェックができなかった、確認できなかった	74	6	80
	どうすればよいか	どうすればよいか分からない	58	20	78
	検討不十分	もっと考えたい、検討したい・考えればよかった	45	14	59
	要望言いにくい	自分の意見がいえればよかった、要望を言いにくい	39	9	48
	不安	不安である、自信が持てない	34	12	46
	チェックポイント	チェックポイントが知りたい	30	8	38
	気軽に行動	気軽に行動したい	20	18	38
	初めて	初めてである、突然住宅取得を思いついた	32	4	36
	仕事忙しい	仕事が忙しい、仕事で平日に時間がとれない	28	6	34
	素人	素人である	18	11	29
	育児・妊娠中	子どもがいて大変、預かってもらいたい、つわり中	19	5	24
	検討フロー	どう検討すべきかを段階的に示してほしい、工程わからない	14	9	23
	相手ペース	相手ペース、言われるまま	20	3	23
	じっくり	ゆっくりじっくり進めたい	17	5	22
	自ら実施	自分でできる能力がほしい、それをサポートするソフトほしい	9	11	20
他によい案	他によい案があるのでは	11	3	14	
見すぎて混乱	考えすぎた、見すぎて混乱した	11	1	12	
業者 (計 1124)	信頼できない	信用、信頼できない、信じてよいか判断が難しい	44	77	121
	しつこい	しつこい、しくしくしない、電話攻勢、訪問頻繁	50	48	98
	施工管理不十分	内覧会前にチェックしてほしい、砂まみれ、手直し多い、仕事雑、施工ミス、施工管理が不十分	95	0	95
	業者の能力	提案力に乏しい、施工能力が低い	51	19	70
	業者不誠実	いい加減、不誠実、言ったことと違う、親身でない	55	12	67
	丁寧な説明	言っていることが分からない、丁寧に解説・説明してほしい	38	27	65
	担当者が大事	担当者が大事、代えられればよかった、指名できればよかった	37	13	50
	希望・打合せ無視	言っていることを理解してもらえない、話・希望を聞かない、打ち合わせ無視・伝達不十分	35	12	47
	担当頼りない	営業・担当が頼りない、知識がない、しょぼい、メールできない	38	5	43
	しっかり打合せ	相談・打ち合わせが不足、しっかり打ち合わせたい、議事録	26	13	39
	変更・オプション対応	変更やオプションへの対応、オプションが不明確	27	10	37
	業者多すぎ	業者が多すぎる	13	22	35
	いい情報だけある	いいことしか言わない、書いていない、デメリットも指摘を	14	19	33
	愛想・態度悪い	愛想がよくない、態度が悪い	24	6	30
	コミュニケーション不足	業者とのコミュニケーション不十分、お茶出すの大変、	25	2	27
	契約急がせる	契約などを急がせる、煽る	17	8	25
	打合せ大変	打ち合わせが大変	9	12	21
	業者実績・特徴など	業者の実績、特徴、得意分野が分らない	10	10	20
	営業強引	営業が強引、なれなれしい、売らんかな精神で話が長い	16	4	20
	施工記録・状況報告	施工記録・状況報告が不満・不十分	18	0	18
	断りにくい	断りにくい、断ったときの不快感	12	5	17
	センスなし	センスがない、考えが古い、田舎	13	3	16
	施工の遅れ	施工の遅れ、工期が長い	15	1	16
	業者が悪質	-	11	4	15
	工事スケジュール不明確	工事スケジュールが明らかでない	15	0	15
	対応遅い	対応が遅い、早い時期から動いてほしい、早くして	12	3	15
	連絡とりにくい	連絡がとりにくい、ない、連絡が大変	12	2	14
	足元見られた	足元を見られた、バカにされた	9	3	12
	暑い・寒い・暗い	暑い、寒い、暗い、電気付けて欲しい	11	0	11
	知り合い(-)	知り合いのマイナス面	5	5	10
近隣トラブル	-	7	1	8	
アフターフォロー	アフターフォロー・アフター工事	6	1	7	
気軽に設計依頼	気軽に設計をお願いできるとよい	6	1	7	
その他 (計 26)	仕方ない	仕方ないと思った、どうしようもない	11	4	15
	天気	天気(雨)、天候	10	1	11
その他(未分類)	その他	(未分類)	431	416	847

(3) 住宅取得様態による対応分析

1) 不満・困り事に関する対応分析

前述のとおり、各段階には各々2つの記入欄、「不安・困り事(困った、不安)」と「後悔・改善案(こうできたらよかった、こうであれば助かった)」がある。両者は表裏の関係にあるので、カテゴリズでは、表と裏の関係であっても一つのカテゴリにまとめることとした。ここでは、この2つ欄への記述内容を同時にではなく分けて分析することとした。

なお、各段階の別は今回の分析時には考慮しなかった。カテゴリをみただけでどの段階か分かるものも少なくないので、あえて考慮する必要性は少ないと考えられるからである。また、取得者か予定者かの違いも考慮しなかったが、これは、同じ段階であればどちらにしても似たような記述が多かったためである。

まず、「不安・困り事」の自由記述を定量化したデータを用い、住宅取得様態とのクロス集計に基づいて対応分析を行った。分析の過程で、度数の少ない語句や外れ値、「その他(未分類)」などを削除するなどの措置を行った。

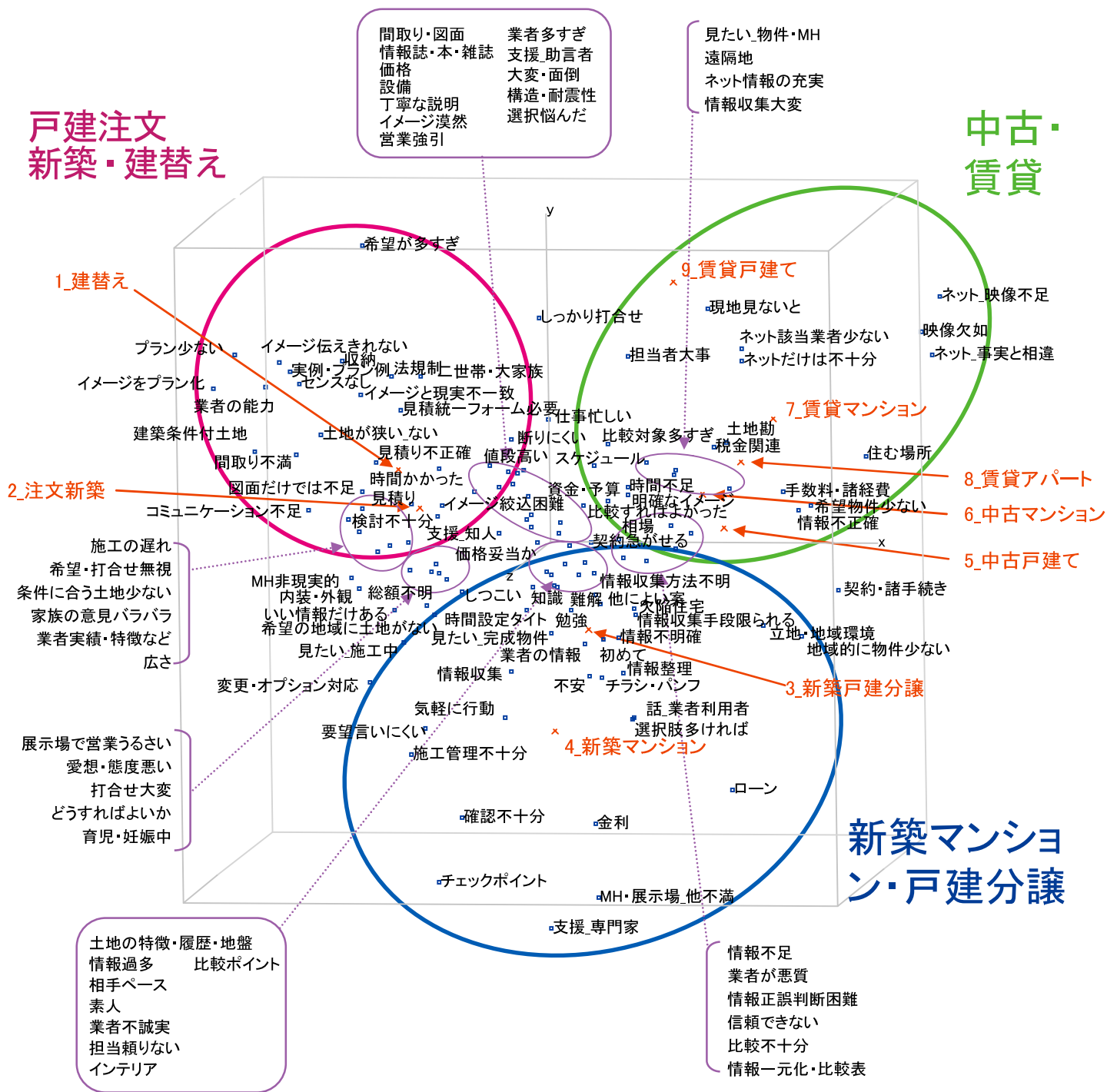
結果の3次元布置図を図38(次頁)に示す。

以下にその主な考察を示す。

- ◆ 住宅取得様態と「不安・困り毎」の対応関係は以下に示す3つに大きく分かれ、これは「納得した理由」の分析結果と非常によく似ていることがわかった。
 - ・ 新築マンションと新築戸建分譲
 - ・ 戸建注文新築と戸建注文建替え
 - ・ 中古・賃貸物件
- ◆ 「新築マンション」「新築戸建分譲」では、情報に関する不満、専門知識がないことに関する不安、業者に関する不満、お金に関する不安などが多く見られた
 - ・ 「情報」：情報が不明確、情報整理できない、手段が限られるなど情報収集不満、など
 - ・ 「専門知識がない等不安」：初めてで不安、勉強できなかった、難しい、専門家の支援が欲し

い、内覧会などでチェックポイントがわからない、確認が十分にできない、など

- ・ 「業者」：モデルハウスや展示場が不満、要望が言いにくい、その業者の利用経験者から話が聞ききたい、完成物件が見たいが時間設定がタイト、施工管理が不十分、など
- ・ 「お金」：金利、ローン、など
- ◆ 一方、設計の自由度が高い「戸建注文新築」「戸建注文建替え」では、イメージに関する困り事、プランに関する不満などが多く見られた。
 - ・ 「イメージ」：希望が多すぎ、イメージが絞り込めない、伝えきれない、イメージと現実は違う、イメージがプラン化できない、など
 - ・ 「プラン」や「業者」：プラン少ない、業者の能力(企画力など)、センスない、プラン例がない、間取りが不満、図面だけでは分からない、コミュニケーション足りない、など
 - ・ 「お金」「時間」：値段が高い、見積もり不正確、時間がかかった、など
 - ◆ 「中古」「賃貸」では、インターネット情報に関する不満が非常に多く、情報収集にインターネットがよく使われていることが分かった。
 - ・ 「ネット情報」：ネット情報が不十分なので結局現地を見なければならぬ、ネットでは映像が不足、ネット情報は事実と違う、など
 - ・ 「業者」関係：ネットに情報がない業者もいる、担当が悪い、情報が不正確、手数料や諸経費が不満、など
 - ・ 「土地」など：住む場所不満、土地勘がない、など



寄与率 c1 : 32.7% c2 : 16.9% c3 : 12.2%

図 38 「住宅取得様態」×「各段階における不満・困り事(自由記述データ)」の対応分析結果

2) 後悔・改善案に関する対応分析

次に、「後悔・改善案」の自由記述を定量化したデータを用い、住宅取得様態とのクロス集計に基づいて対応分析を行った。「不満・困り事」同様、分析の過程で、度数の少ない語句や外れ値、「その他（未分類）」などを削除するなどの措置を行った。なお、今回は住宅取得様態のうち、度数が少なかった「9 賃貸戸建て」についても削除している。

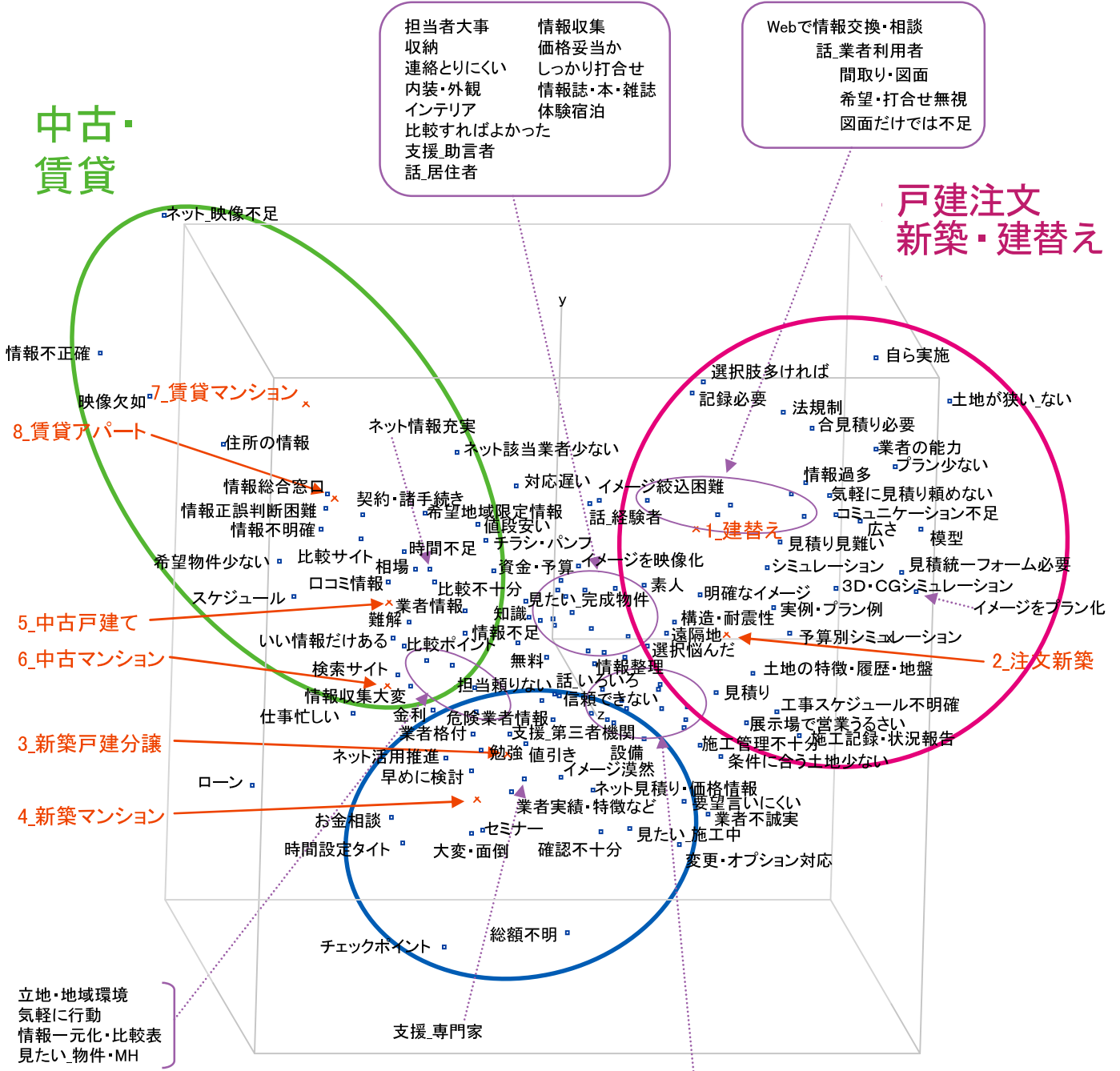
結果の3次元布置図を図39（次頁）に示す。

以下にその主な考察を示す。

- ◆ 「不満・困り事」の場合と同様、「後悔・改善案」についても、住宅取得様態別の対応関係は以下に示す3つに分かれ、各傾向もよく似ていることがわかった。
 - ・新築マンションと新築戸建分譲
 - ・戸建注文新築と戸建注文建替え
 - ・中古・賃貸物件
 - ◆ 「新築マンション」「新築戸建分譲」では、業者、知識・勉強、お金、時間などが主な内容となった。
 - ・「業者」：業者の格付けや危険業者情報、各実績や特徴などが知りたい、公正な第三者機関による支援が欲しい、など
 - ・「知識・勉強」：勉強しておけばよかった、セミナーなどに出たい、イメージを固めておけばよかった、チェックポイントが知りたい、など
 - ・「お金」：総額が知りたい、値引きして欲しい、予算やローンなどの相談がしたかった、など
 - ・「時間」：早めに検討をはじめればよかった、内覧会のスケジュールなどに余裕がほしかった、など
 - ・他：施工中の現場をもっとみたかった、確認が不十分だった、など
 - ◆ 設計の自由度が高い「戸建注文新築」「戸建注文建替え」では、シミュレーション、見積もりなどに関連する事項が非常に目立った。
 - ・「シミュレーション」：3D・CG、模型などでシミュレーションがしたかった、豊富な実
- 例・プラン例が見たかった、たくさんの選択肢が欲しい、法規制がなければ、土地が広ければ、イメージを絞り込めばよかった、イメージをそのままプランにできるとよい、など
- ・「見積もり」：見積もりを気軽に頼みたい、合い見積もりをとればよかった、見積もりが分かりにくい、見積もりの統一フォームがほしかった、など
 - ・他：業者との打合せ記録などをとればよかった、業者に提案力などがあれば、など
- ◆ 「中古」「賃貸」では、情報提供に関することが主であった。
 - ・「情報」：ネットなどに映像情報・住所の情報が欲しい、正確な情報を出して欲しい、ネット情報を充実させて欲しい、希望の地域に限定した情報が欲しい、全ての業者の情報がネット上で見られるとよい、比較サイトなどが欲しい、良い情報だけでなく悪い情報も欲しい、など

中古・賃貸

戸建注文 新築・建替え



新築マンション ・戸建分譲

支援 知人
 丁寧な説明
 価格
 じっくり
 検討フロー
 交渉・駆け引き

見積り不正確
 検討不十分
 情報収集方法不明
 育児・妊娠中
 しつこい
 MH非現実的

寄与率 c1 : 36.4% c2 : 18.7% c3 : 13.4%

図 39 「住宅取得様態」×「各段階における後悔・改善案(自由記述データ)」の対応分析結果

3-6-2. 検討段階における支援サービスのニーズ

図40は、住宅取得までの過程において、選択肢であるサービスや支援があるとしたら利用してみたいと思うかを評価してもらった結果である。どのサービスも半数以上が「利用したい」としており、住宅に関する消費者支援サービスが望まれていることがわかる。取得者と取得予定者を比べると、現在検討中である取

得予定者の方が利用希望が高くなっている。

なお、とくに希望が多いのはWebを活用したサービスだが、これはインターネット調査の回答者層という影響も大きいと考えられる（自由記述意見でも、Webの積極的活用に関する意見が多かった）。

図41は、取得者データについて、住宅取得様態別に結果をまとめたものである。どのような取得様態でも、このようなサービスへのニーズが高いことがわかる。

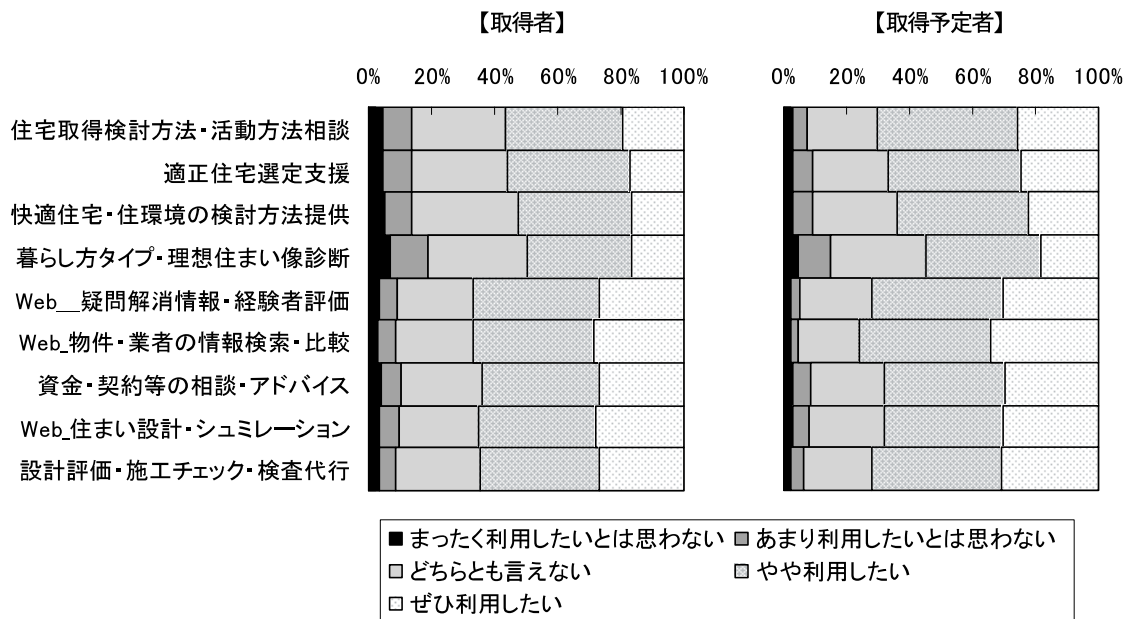


図40 支援サービスに関するニーズ(取得者 Q55、予定者 Q30)

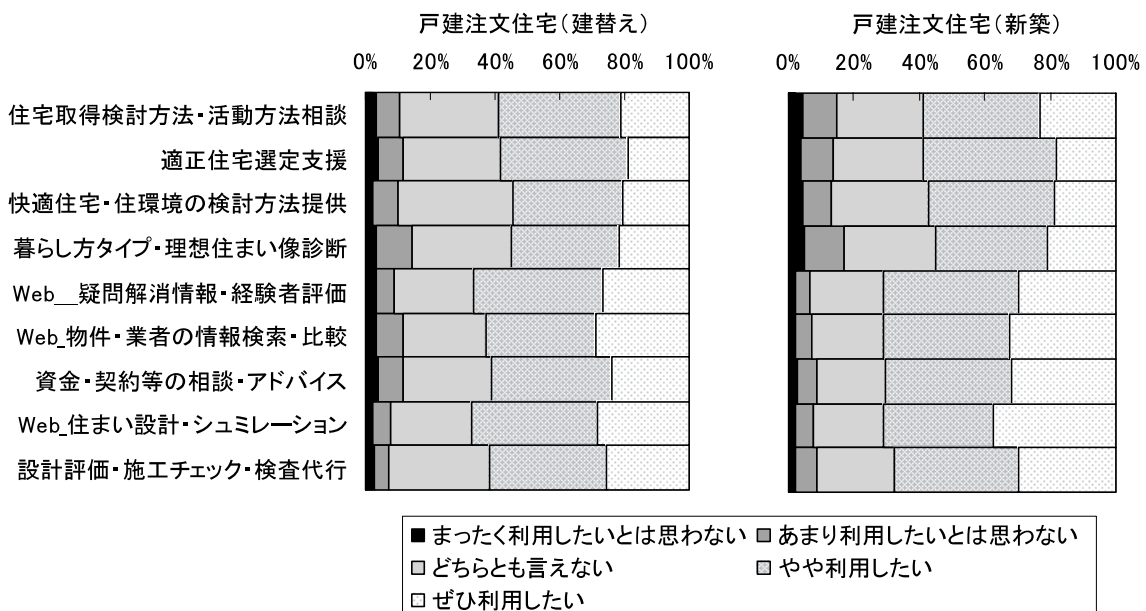


図41 住宅取得様態別 支援サービスに関するニーズ(1/2)

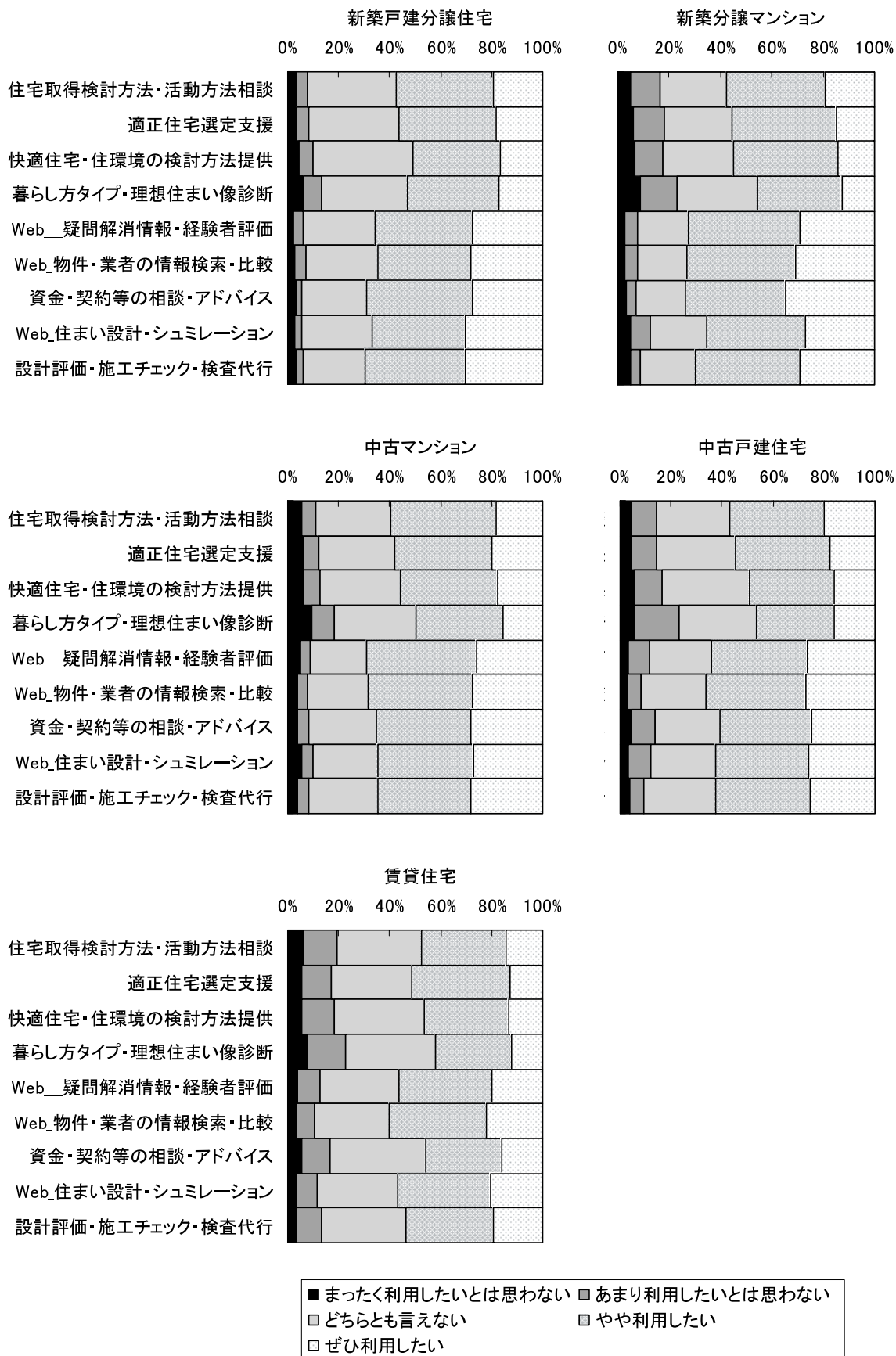


図 41 住宅取得様態別 支援サービスに関するニーズ(2/2)

3-7. 「参考とした情報」とその影響力

本節で検討するのは表5 (pp.14) で示した「方針7」である。

【方針7】「参考とした情報」の影響力

- ・ネットの評判は「やめる理由」として影響するのか、など

この検討に関わる主な設問は、以下のとおりである。

- ◆ 住宅取得までの各プロセスごとに、参考にしたもの、相談した先を、MMA (マトリックスMA) 形式で回答してもらおう (取得者 Q32, 予定者なし)。

3-7-1. 参考としたもの、相談した先

図42は、上記設問に対する回答を住宅取得様態別に折れ線グラフにしたものである。取得者様態別の対象者数がまちまちであり、参考にした人の割合も何をどの段階で参考にしたかによって大きく異なるので、スケールは統一せず度数で示している。

全ての住宅取得様態、全てのプロセスに共通しているのは、「住宅会社や設備・建材メーカーの相談窓口(住宅会社等窓口)」および「建築・住宅関連の専門家や相談センター(専門家等)」の利用率が極端に低いことである。専門知識や専門家へのニーズが高いことはすでにみてきたとおりであり、ニーズと実際のギャップが浮き彫りになった。

逆に、全ての住宅取得様態、多くのプロセスでよく利用されているのは「インターネット」である。とくに、「業者や物件を比較検討するために参考にしたもの(比較検討)」では常にほぼ筆頭であり、中古・賃貸では「今回ももっとも参考になったもの、役に立ったもの(ひとつだけ)」として、取得様態を問わず常に一番選択率が高かった。もちろんこの結果はインターネット調査の回答者層という影響も大きいですが、情報へのアクセスの容易さ等、使い勝手のよさも大きく評価されている様子がうかがえる。

新築(建替え、戸建注文、戸建分譲、新築分譲マンション)では、「モデルハウス(ルーム)・分譲中の現地物件(以降、MH・現地物件と記す)」を参考とした率が非常に高い。とくに、「住みたい住宅のイメージづくりのために参考にしたもの」としては常にもっとも選ばれている。「新築戸建分譲」と「新築分譲マンション」では「実際に物件を決めたとき決め手になったもの」でも「今回ももっとも参考になったもの、役に立ったもの(ひとつだけ)」でも一番多く選択された。

一方、「戸建注文建替え」「戸建注文新築」でもっとも参考になったものは、「業者の営業員・担当者」である。MH・現地物件よりも若干多い程度だが、「新築戸建分譲」「新築分譲マンション」ではこの割合は決して高くないので特徴的である。

3-7-2. 参考とした情報とその影響力に関する分析

各種情報(本・雑誌、ネットなど9項目)について、何の参考にしたか(イメージづくり、比較検討など10項目)を複数選択する設問の結果をもとに、情報×(住居取得様態×何の参考にしたか)のクロス集計表に基づく対応分析を行った。なお、ここで扱った住宅取得様態は新築系(戸建注文建替え、戸建注文新築、新築戸建分譲、新築分譲マンション)のみである。

得られた布置図および解釈の模式図を図43に示す。検討プロセスの進行状況により、どんな情報を参考にしているかが明確となった。住宅取得の初期の段階では住宅に関する勉強や知識を集めることを目的するため、情報誌や本、カタログなど、様々なメディアで提供される情報を参考にすることが多く、その中でも昨今はインターネットを利用する割合が大きい。イメージを明確にし、設計へ進む段階では、住宅業者の窓口に出向いて相談するということが増えている。その後、見積り・契約については自分の知識ではわからない部分も多いため、専門家・相談窓口を利用するという回答が多くなる。最終的に決定する段階では、担当者の要素が大きいことが分析結果から得られた。

ここには省略して示してはいるが、中古・賃貸系

についても同様の分析を行ったが、同じように解釈できる結果となった。

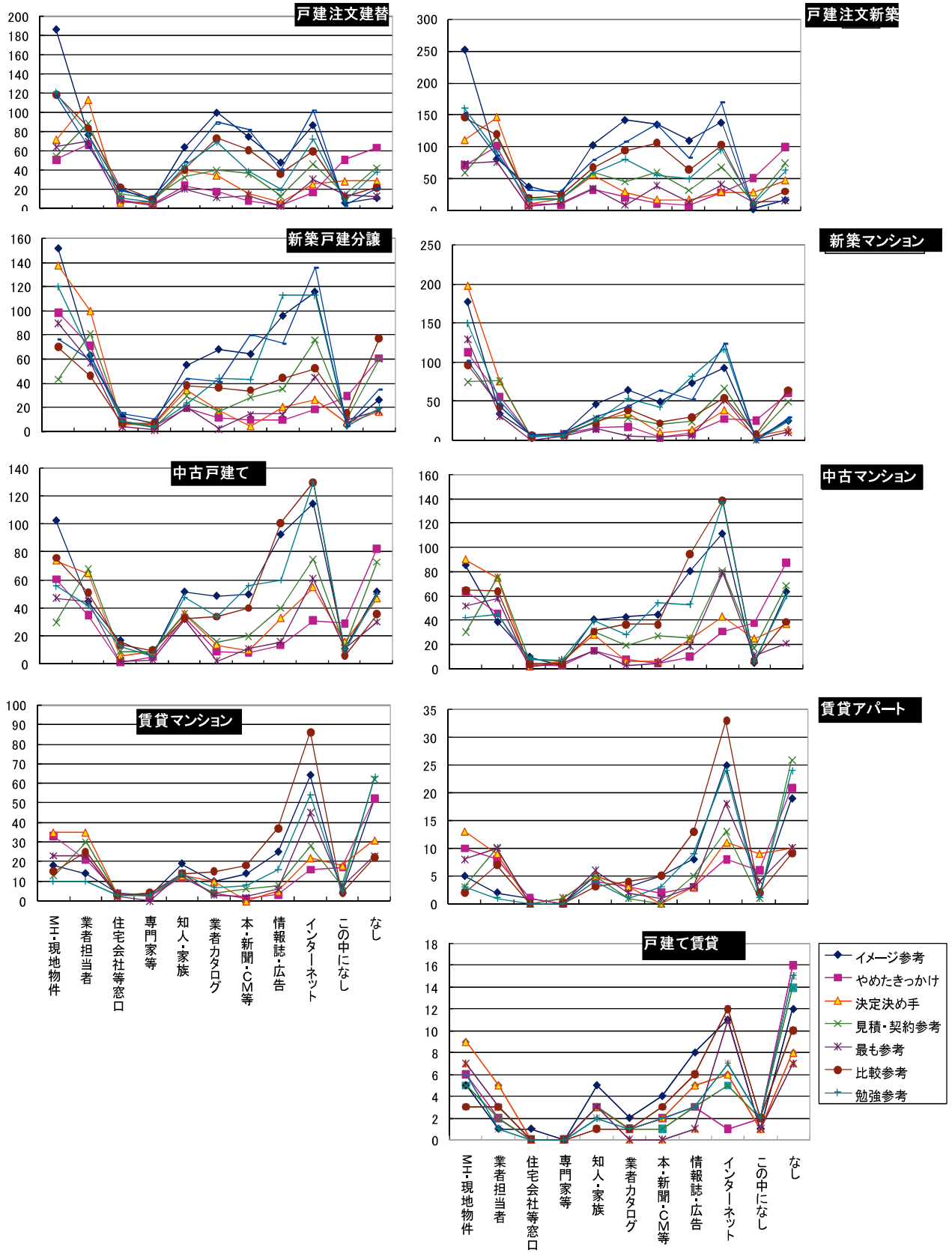


図 42 住宅取得様態別 参考とした情報(取得者 Q32、MMA)

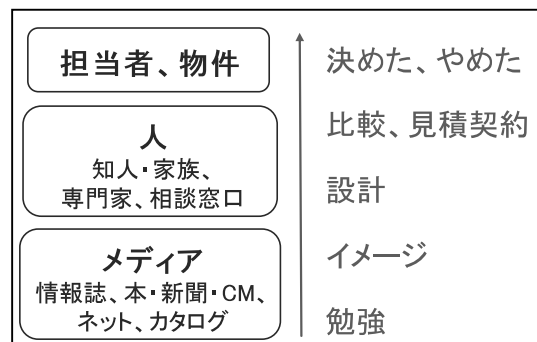
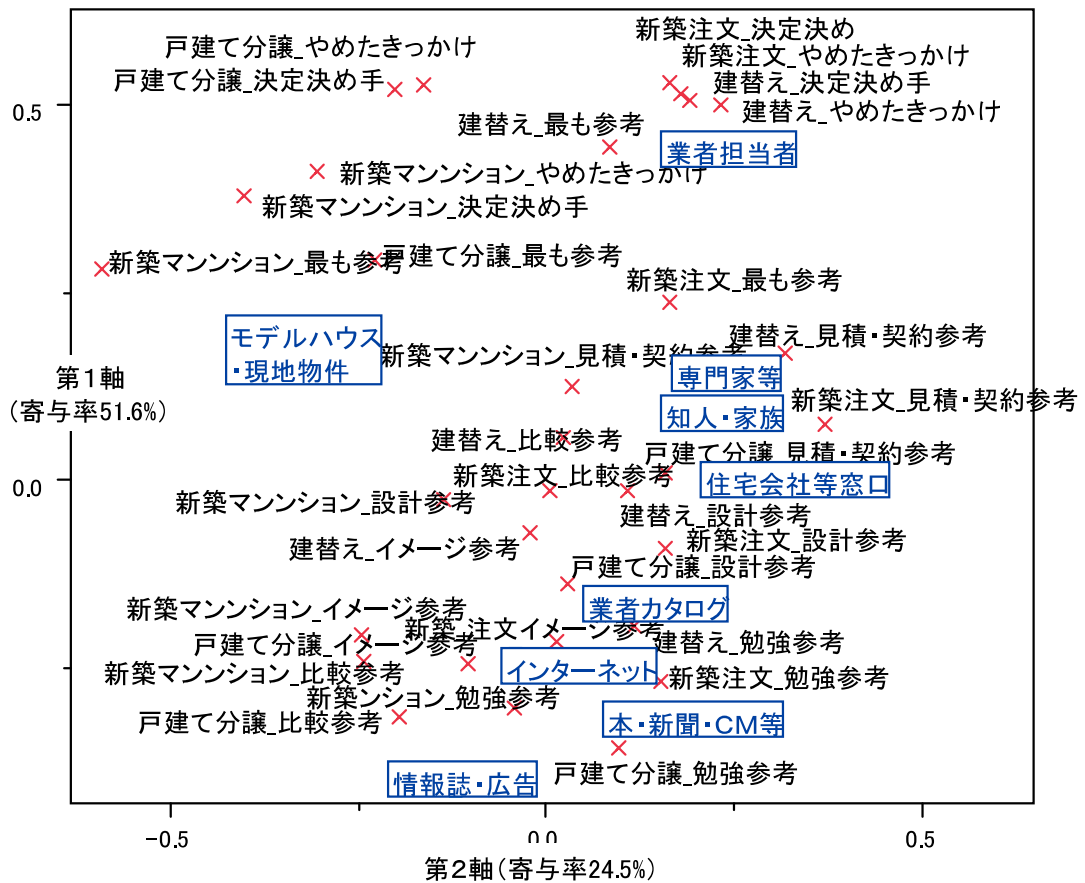


図43 参考とした情報とその影響力についての対応分析結果
 ～【新築系】(戸建注文新築、戸建注文建替え、新築戸建分譲、新築マンション)の結果～

これらの分析結果から、方針7の『「参考とした情報」について、どんな影響力をもったか』については、検討プロセスの進行状況により、参考になっている情報が変化していることが明確になった。

図43に示しているとおおり、検討初期(勉強・イメージづくり) → 中期(設計、比較、見積もり) → 後期(決

める・やめる) という進行状況に従って、参考とする情報は、メディア(情報誌、本、新聞、CM、ネット、カタログ) → 人(知人、家族、専門家、相談窓口) → 担当者・物件 と変化していくことがわかった。

3-8. 住宅・業者の不満点

本節および次節では表5 (pp.14) で示した「方針8」について検討する。本節ではそのうちの「住宅・業者に対する不満点」の分析結果を行った。

【方針8】住宅・業者に対する不満点と住宅取得時ににおける重視点

この検討では取得者を対象とした以下の設問結果を用いて、住宅・業者の不満点の把握を試みた。

- ◆ 現在の住宅の不満点を自由に記入してもらう (取得者 Q46、取得予定者なし)。
- ◆ 住宅取得時に利用した業者に対して、もっとこうしてほしかった、あるいは不満だった点を自由に記入してもらう (取得者 Q47、取得予定者なし)。

3-8-1. 現在の住宅の不満点

(1) 定量的データの作成

対象となる設問には記入欄を8つ設け、「各記入欄に一つずつ具体的に」記入するよう教示した。取得者1,850人に対し、何らかの記入があった記入欄数は3,149だったので、平均記入数は1.7ということになる。

ただし、「a」「?」「sdgsdg」などの無意味な語句、「満足している」「不満はない」「建築中」「まだ入居していない」などの非該当、「分からない」「とくになし」等は合計で294あった。これらを除外した結果、内容あるデータ件数は合計で2,855となった。

この2,855件のうち、内容がほぼ同じで表現が異なる記述や、単なる表記の違いなどを抽出して、同じカテゴリーに統合、整理し、そこに適当なラベル名をつけた。

なお、このような自由記述のカテゴリ化作業では、1つの記入欄に2つ以上の内容が書かれている場合は、複数データ (マルチアンサー扱い) とするのが普通である。しかし今回は、結果を概観するのが目的なので、なるべく煩雑にならないよう2つ以上の内容であってもできる限りそのまま集計するという方針とした。

たとえば、「1階のトイレが寒い」という記述であれ

ば、通常は「1階 (が不満)」「トイレ (が不満)」「寒い (というのが不満)」の3データとすることが多い。しかし今回は「トイレ (が不満)」という1データとするのを基本とした。「寒い」といった不満内容は一つでない場合が多く、記入の仕方次第で大きく変わること (たとえば「日が当たらず暗い」しかも「冬場は寒い」など)、住宅の仕様がさまざまなので1階2階などの区別はしてもあまり意味がないことなどを考慮して決めた方針である。ただし、「1階」とだけ記述がある場合は「1階 (が不満)」というデータに、「寒い」とだけある場合は「寒い (ことが不満)」というデータにしている。

このような方針で作業を行ったが、それでも複数データに分割せざるをえない記入も14あった。結果、分析対象となるデータ数は合計2869となった。

以上の作業で作成したカテゴリー数は、「その他」を含め計142となった。全てのカテゴリーの中で一番度数が多いものは「収納 (少ない、足りない)」で139、次いで「日当たり・採光」128、「狭い」110という結果である。

(2) 集計表の整理

カテゴリ化した結果の集計表を表18に示す。上記の作業でカテゴリ化したカテゴリーは「分類」列に表示、結果を見やすくするために「中分類」「大分類」を作成した。

とくに目立って多かったのは、大まかには「設備」や「快適性 (音光熱)」に関する不満といえる。

「設備」では「水周り (とくに風呂、トイレ)」「電気設備 (コンセントやスイッチ、オール電化など)」「給湯設備 (追い炊き機能、お湯の出が悪いなど)」「窓 (大きい、小さい)」などが目立つ。オール電化や床暖房など、比較的新しい設備については、「あっても何がしかが不満」もあるし、「ないと不満」もある。

「快適性 (音光熱)」で多いのは、「断熱性 (とくに寒い・冷える、結露)」「日当たり・採光」「防音・遮音」などである。「日当たり・採光」には、日当たりが悪いという不満と良すぎるという不満がある。

次いで多かったのは、「周辺環境」「広さや間取り」「建

物（居室など）「屋外」などに関する不満である。

「周辺環境」では、「利便性」に関するものが非常に多くを占めており、「駅から遠い」「買い物等不便」などが目立つ。

「広さや間取り」は「狭い」と「収納（少ない・足りない）」が大半である。この場合は、逆の不満（広すぎる）はごく限られている。

「建物（居室など）」は、前述の方針でカテゴリズ

したためにいろいろな種類の不満が入り込んでいるカテゴリーである。場所で不満が大きかったのは、DK・LDK やキッチン、玄関・ポーチ、階段、和室などで、「狭い」「暗い」「寒い」などの不満内容が目立つ。この他、「床・床材」に関する不満も多かった。

「屋外」は「駐車場・駐輪場（狭い、使いにくい～ない）」「ベランダ・バルコニー」「庭（手入れが大変～ない）」などに集中している。

表 18 現在の住宅の不満点 集計表 (1/3)

大分類	中分類	分類	内容備考	集計	
広さや間取り (計361)	間取り (計63)	間取り	間取りが狭い、間取りが悪い	49	
		向き・配置	西向き、南向きでない	14	
	広さ (計120)	狭い	部屋が狭い、広ければ良かった	110	
		広すぎる	-	7	
		広さ	-	3	
	その他広さや間取り (計178)	部屋数少ない	部屋が少ない、足りない	32	
		部屋の形・広さ	-	7	
		収納	収納が少ない、足りない	139	
	建物 (計347)	居室 (計162)	DK,LDK	リビング・ダイニングが狭い、暗い	54
キッチン			キッチンが狭い、暗い	50	
和室			和室がない、狭い	14	
壁			壁が薄い、塗り壁にしたかった	13	
吹き抜け			吹き抜けが寒い、音が響く	13	
寝室			寝室が狭い、寒い	6	
ロフト・屋根裏ない			-	3	
その他部屋			子ども部屋、書斎	8	
内装 (計90)			床・床材	床が傷つく、きしむ	34
		壁紙・クロス	壁紙の耐久性	11	
		ドア・扉	ドアが重い、小さい	11	
		内装	内装が良くない、陳腐	9	
		天井	天井が低い	9	
		梁・柱	梁・柱が多い、邪魔	7	
		建具	建具の位置が悪い、質が悪い	5	
		材	材が良くない	4	
玄関・アプローチ ・廊下・階段 (計83)		玄関・ポーチ	玄関が暗い、狭い	39	
		階段	階段が急、狭い	22	
		廊下	廊下が狭い	13	
		アプローチ	家に入るまでの階段	9	
その他建物 (計13)		2階・3階建て	3階まででない、3階までの移動が大変	8	
		1階・2階	-	5	
敷地・土地(計23)		-	敷地・土地	土地が狭い、形・向きの不満	23
屋外 (計311)		-	駐車場・駐輪場	駐車場が狭い、出し入れしづらい	94
			駐車場・駐輪場ない・少ない	-	33
			ベランダ・バルコニー	ベランダが狭い、南向きでない	62
			庭	庭の手入れが大変	28
	庭がない・狭い		-	39	
	外観		外観のデザイン、汚れ	26	
	屋根・軒		軒が短い、屋根の材質	10	
	もの干し場		もの干し場が狭い	8	
	エクステリア・外構		エクステリアにこだわれば良かった	7	
	屋上		屋上がない	4	
デザイン (計84)	-	古い	-	65	
		デザイン・色彩	おしゃれでない	14	
		安っぽい	-	5	

表 18 現在の住宅の不満点 集計表 (2/3)

大分類	中分類	分類	内容備考	集計	
設備 (計428)	水周り (計149)	風呂	風呂場が狭い、寒い、乾燥機がない	53	
		トイレ	トイレが狭い、数が足りない	37	
		水周り	水漏れ	19	
		洗面所	洗面所が狭い、暗い	15	
		洗面台・蛇口	洗面台が小さい、蛇口が使いにくい	9	
		洗濯機置き場・洗濯機周り	洗濯機置き場がベランダ	7	
		水道	水道の水圧	5	
		脱衣所	脱衣所が狭い	4	
	電気設備 (計72)	コンセント	コンセントの位置、数	21	
		オール電化	オール電化でない	18	
		スイッチの位置	-	11	
		照明・電気	照明の位置	8	
		エアコン	エアコンの取り付け、室外機の位置	7	
		電気配線・容量	電気配線の位置、電気容量が少ない	7	
	ガス・給湯 (計31)	給湯設備	追い炊き設備がない、お湯の出が悪い	24	
		ガス	都市ガスでない、プロパンガスである	7	
	その他設備 (計176)	窓	窓が大きい、小さい	35	
		EV	エレベーターがない	19	
		通信環境	インターネット接続環境、TV接続環境	15	
		床暖房	床暖房がない、使わない、温まらない	14	
		設備古い	-	8	
		サッシ	サッシが古い、二重サッシでない	8	
		換気扇	換気扇がない、音が気になる	6	
		ポスト	宅配ポストがない	5	
		24時間換気	24時間換気が寒い、うるさい	5	
		カーテン	カーテンレールがない、遮光性が不満	4	
		オプション	オプションがない、付けすぎた	4	
		インターホン	モニターインターホンでない	4	
		その他設備	-	49	
		快適性(音光熱) (計440)	断熱性 (計148)	寒い・冷える	-
	結露			結露がある	28
	断熱性			断熱性が低い、外断熱にしたかった	19
	湿気			湿気が多い、カビが生える	17
	暑い・寒い			-	9
	暑い			-	9
風 (計30)	強風		高層階で風が強い、風除けがない	15	
	通風・換気		風通しが悪い、換気が悪い	11	
	風が入る		隙間風が入る	4	
音 (計99)	防音・遮音		音がうるさい、漏れる	81	
	音が響く		音が響く	18	
光 (計137)	日当たり・採光		日当たりが悪い、日当たりが良すぎる	128	
	暗い		-	9	
その他快適性 (計26)	振動		車が通ると揺れる	9	
	乾燥	乾燥する	7		
	その他快適性	-	10		
暮らし方 (計24)	-	ペット不可	ペットが飼えない	11	
	-	プライバシー・プライベート	外からの視線が気になる	8	
	-	その他暮らし方	-	5	
周辺環境 (計366)	利便性 (計121)	駅から遠い	-	47	
		買い物等不便	近くにスーパーがない、商業施設が遠い	36	
		通勤・通学不便	-	19	
		不便な場所	都心から遠い、不便な立地	11	
		交通不便	急行がとまらない、終電が早い	8	
	道路事情 (計43)	坂道	坂が多い、きつい	14	
		道路が狭い	絵の前の道が狭い	11	
		交通量が多い	車がよく通る	9	
		道路や線路が近い	線路が近い、大通りに面している	5	
		車の出入り不便	車の出入りがしにくい	4	
	近隣住民 (計59)	近隣住民	住民のマナー・モラルがない、うるさい	31	
		コミュニティ	近所づきあいがいい	17	
		隣と近い	隣の家と近い	11	
	音 (計83)	騒音	周辺がうるさい、道路がうるさい	83	
		その他周辺環境 (計60)	景色	眺望が良くない、	13
	子育て環境	遊べる場所が少ない、学校が遠い	12		
	公共施設・病院	施設に行くのが不便、病院等が少ない	4		
その他周辺環境	立地条件、周辺で工事がある	31			

表 18 現在の住宅の不満点 集計表 (3/3)

大分類	中分類	分類	内容備考	集計
安全性 (計43)	-	防犯・治安	防犯性が低い、治安が悪い	32
		耐久性・耐震性	耐久性・耐震性の不安	11
衛生 (計66)	-	害獣・害虫	虫が多い、鳥が来る	26
		におい	周辺のおいが入りやすい	14
		空気が悪い	排気ガスがすごい	13
		汚れ	あまりきれいでない、汚れている	9
		ゴミ、糞	ゴミの悪臭、犬の糞をされる	4
工事・業者 (計94)	-	施工工事	工事が雑、下手、ミスがあった	51
		業者	対応が悪い、説明不足	38
		アフターサービス	アフターサービスがない、いい加減	5
欠陥 (計63)	-	傷・故障あり	設備が壊れている、修理が必要	42
		雨漏り・吹き込み	雨漏りする、雨が吹き込む	6
		その他不具合	-	15
維持・管理 (計15)	-	管理・管理会社	管理が不十分、管理会社がいい加減	6
		管理人	管理人の態度	5
		メンテナンス	メンテナンスが大変	4
予算 (計66)	-	コスト・値段	値段が高い、予算オーバー	42
		維持管理費	管理費が高い、維持費がかかる	13
		家賃	家賃が高い	6
		ローン	金利が高い	5
光熱費・環境性能 (計34)	-	光熱費	光熱費が高い	29
		太陽光発電	太陽光発電がない、容量が少ない	5
その他 (計104)	-	希望との違い	希望・理想と違う、イメージと違う	9
		将来性	将来的には手狭、いつか修理が必要	8
		リフォーム	リフォームが不十分、自由度が足りない	8
		家族・親族	家族との意見の相違	7
		ゴミ置き場・出し方	ゴミの出し方が不便	6
		段差	段差が多い	5
		雪対策	除雪に苦労する	5
		建てつけ	建てつけが悪い	5
		デッドスペース	デッドスペースがある	4
		その他	-	47

3) 住宅取得様態別の傾向

以上の結果を、住宅取得様態別に集計し直したものの表 19 に示す。表 19 では、度数 0 のセルを黒塗り、度数 5 以下をグレーに、度数 10 以上を太字で表示した。

「戸建注文新築」だと不満が大きいのは「コスト・値段」、「新築戸建分譲」だと「日当たり・採光」、マンション・賃貸だと「騒音（周辺環境）」、中古物件だと「古い」、中古戸建だと「寒い」など、それぞれの特徴が現れている。

表 19 住宅取得様態別 住宅の不満点 集計表 (1/2)

大分類	中分類	分類	(戸建注文 建替え)	(戸建注文 新築)	新築戸建 分譲	マンション 新築分譲	中古戸建	マンション 中古	賃貸	計	
広さや間取り (計361)	間取り (計63)	間取り	3.1%	2.7%	3.4%	2.0%	2.8%	3.1%	1.3%	2.6%	
		向き・配置		0.6%	0.4%	0.8%	1.2%	1.5%	0.9%	0.8%	
	広さ (計120)	狭い	4.3%	6.4%	3.4%	9.8%	3.2%	6.5%	8.1%	5.9%	
		広すぎる		0.6%	0.4%	0.4%	0.8%		0.4%	0.4%	
	その他広さや間取り (計178)	広さ	0.4%			0.4%	0.4%			0.2%	
		部屋数少ない	3.1%	0.9%		0.8%	3.2%	3.1%	1.3%	1.7%	
部屋の形・広さ				0.4%	0.8%		1.1%	0.4%	0.4%		
建物 (計347)	居室 (計162)	収納	7.5%	9.1%	7.6%	6.3%	4.3%	7.7%	9.8%	7.5%	
		DK,LDK	4.3%	2.1%	4.2%	2.7%	5.1%	1.1%	0.9%	2.9%	
		キッチン	1.6%	2.1%	3.4%	2.3%	2.8%	3.1%	3.8%	2.7%	
		和室	0.8%	0.3%	2.3%	0.4%	0.4%	0.4%	0.9%	0.8%	
		壁	1.2%	0.3%	0.4%	0.8%	0.8%			1.7%	0.7%
		吹き抜け	1.6%	0.9%	2.3%						0.7%
		寝室		0.6%	0.8%	0.4%		0.4%			0.3%
		ロフト・屋根裏ない	0.4%	0.3%	0.4%						0.2%
		その他部屋	1.6%	0.9%			0.4%				0.4%
	内装 (計90)	床・床材	3.1%	3.3%	1.9%	1.6%	0.8%	1.1%	0.4%	1.8%	
		壁紙・クロス	0.8%	1.5%	0.4%	0.8%	0.4%			0.6%	
		ドア・扉	0.8%			0.8%	1.2%	1.1%	0.4%	0.6%	
		内装	1.2%	0.3%		0.8%		0.8%	0.4%	0.5%	
		天井	0.8%	0.6%	0.8%			0.8%	0.4%	0.5%	
		梁・柱		0.3%		0.8%		0.4%	1.3%	0.4%	
		建具	0.4%	0.6%	0.8%					0.3%	
	玄関・アプローチ ・廊下・階段 (計83)	材	0.4%		0.4%		0.4%	0.4%		0.2%	
		玄関・ポーチ	3.1%	3.6%	1.1%	1.6%	1.6%	2.3%	0.9%	2.1%	
		階段	0.4%	2.4%	2.3%		2.4%		0.4%	1.2%	
		廊下	1.2%	1.2%	0.8%	0.8%	0.4%	0.4%		0.7%	
	その他建物 (計13)	アプローチ		0.9%	0.4%	0.8%	0.8%	0.4%		0.5%	
		2階・3階建て	0.8%		1.1%		0.8%		0.4%	0.4%	
	敷地・土地(計23)	1階・2階	0.4%	0.3%					1.3%	0.3%	
		-	敷地・土地	1.2%	2.1%	1.9%		2.8%	0.4%		1.2%
	屋外 (計311)	-	駐車場・駐輪場	3.1%	3.3%	5.0%	8.6%	6.3%	6.9%	2.6%	5.1%
			駐車場・駐輪場ない・少ない		0.3%	1.9%	3.9%	4.0%	2.7%		1.8%
			ベランダ・バルコニー	4.3%	4.6%	4.2%	2.0%	3.6%	1.9%	2.6%	3.4%
庭			0.8%	1.8%	3.4%		3.6%		0.9%	1.5%	
庭がない・狭い			0.8%	3.3%	3.8%	0.4%	4.0%	1.1%	0.9%	2.1%	
外観			1.6%	1.8%	2.7%	1.2%	0.8%	0.8%	0.9%	1.4%	
屋根・軒			0.8%	1.2%	0.4%		1.2%			0.5%	
もの干し場			0.8%	0.3%	1.1%		0.4%		0.4%	0.4%	
エクステリア・外構			1.2%	0.9%	0.4%					0.4%	
屋上			0.8%	0.3%	0.4%					0.2%	
デザイン (計84)			-	古い			0.8%		11.9%	8.4%	4.7%
	デザイン・色彩	0.4%		1.2%	1.1%	1.2%	0.8%	0.4%		0.8%	
	安っぽい	0.4%			0.4%			0.4%	0.9%	0.3%	
設備 (計428)	水周り (計149)	風呂	2.0%	3.3%	1.1%	1.2%	4.3%	3.8%	4.3%	2.9%	
		トイレ	3.1%	3.0%	1.1%	0.8%	2.4%	1.5%	1.7%	2.0%	
		水周り		0.6%	0.4%	0.4%	1.6%	3.1%	1.3%	1.0%	
		洗面所	0.8%	1.8%	0.8%		0.4%	1.1%	0.4%	0.8%	
		洗面台・蛇口	0.8%	0.6%		0.8%			1.3%	0.5%	
		洗濯機置き場・洗濯機周り		0.6%			0.4%	0.4%	1.3%	0.4%	
		水道					0.8%	0.8%	0.4%	0.3%	
		脱衣所		0.6%			0.8%			0.2%	
	電気設備 (計72)	コンセント	1.6%	3.0%	1.5%				1.3%	1.1%	
		オール電化	0.4%	0.6%	1.1%	1.6%	1.2%	1.5%	0.4%	1.0%	
		スイッチの位置	1.6%	1.2%	0.8%		0.4%			0.6%	
		照明・電気	0.8%	0.9%	0.8%	0.4%				0.4%	
		エアコン		0.3%	0.8%			0.4%	1.3%	0.4%	
	ガス・給湯 (計31)	電気配線・容量	0.8%	0.6%	0.4%		0.8%			0.4%	
		給湯設備		0.3%			2.0%	3.8%	3.4%	1.3%	
	その他設備 (計176)	ガス			0.4%	0.8%	0.4%	0.4%	0.9%	0.4%	
		窓	3.5%	3.6%	1.1%	1.6%	1.2%	1.1%	0.4%	1.9%	
		EV				1.2%		3.4%	3.0%	1.0%	
		通信環境		0.3%	1.1%	0.8%	0.4%	2.3%	0.9%	0.8%	
		床暖房	1.6%	1.8%	0.8%	0.4%			0.4%	0.8%	
		設備古い					1.2%	1.5%	0.4%	0.4%	
		サッシ	0.4%	0.6%			1.2%	0.8%		0.4%	
		換気扇	0.4%	0.3%	0.8%				0.9%	0.3%	
		ポスト			0.4%			1.1%	0.4%	0.3%	
		24時間換気	1.2%	0.3%		0.4%				0.3%	
		カーテン	0.8%	0.3%					0.4%	0.2%	
		オプション	0.4%	0.3%	0.4%	0.4%				0.2%	
インターホン	0.8%						0.9%	0.2%			
その他設備	4.7%	4.3%	1.1%	2.0%	3.2%	1.5%	1.3%	2.6%			

*表中の黒塗り部分は0%

表 19 住宅取得様態別 住宅の不満点 集計表 (2/2)

大分類	中分類	分類	(戸建注文) (建替え)	(戸建注文) (新築)	新築戸建 分譲	マンション 新築分譲	中古戸建	マンション 中古	賃貸	計
快適性(音光熱) (計440)	断熱性 (計148)	寒い・冷える	2.4%	4.6%	4.2%	1.6%	7.9%	1.1%	3.0%	3.6%
		結露	0.4%	1.5%	0.4%	1.2%	2.4%	3.8%	0.9%	1.5%
		断熱性	0.8%	1.2%	1.9%	0.4%	2.4%		0.4%	1.0%
		湿気	0.4%			1.6%	1.2%	1.1%	2.6%	0.9%
		暑い・寒い			0.8%	0.4%	0.4%	0.8%	1.3%	0.5%
	風 (計30)	暑い	0.8%	0.9%		0.4%	0.8%		0.4%	0.5%
		強風		1.5%	1.1%	1.2%	0.4%	0.4%	0.9%	0.8%
		通風・換気		0.3%		0.8%	1.2%	0.8%	1.3%	0.6%
	音 (計99)	風が入る				0.4%		0.8%	0.4%	0.2%
		防音・遮音	5.1%	2.4%	3.1%	5.5%	2.0%	4.6%	8.9%	4.4%
	光 (計137)	音が響く	1.6%	2.1%		2.0%			0.9%	1.0%
		日当たり・採光	3.5%	4.3%	12.6%	7.4%	8.3%	6.1%	6.8%	6.9%
	その他快適性 (計26)	暗い		0.9%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.9%	0.5%
振動		1.2%	0.3%	1.1%				0.9%	0.5%	
乾燥		0.8%	0.6%		0.8%		0.4%		0.4%	
暮らし方 (計24)	その他快適性	2.4%	0.3%	0.4%		0.4%		0.4%	0.5%	
	ペット不可				0.8%		1.5%	2.1%	0.6%	
	プライバシー・プライベート		1.2%	0.8%	0.4%		0.4%		0.4%	
周辺環境 (計366)	利便性 (計121)	その他暮らし方	0.4%	0.3%				1.1%		0.3%
		駅から遠い		0.9%	4.2%	3.5%	2.4%	3.8%	3.4%	2.5%
		買い物等不便		0.3%	0.8%	3.5%	3.2%	2.7%	3.8%	1.9%
		通勤・通学不便		0.3%	1.1%	2.3%	2.4%	0.4%	0.9%	1.0%
		不便な場所		0.3%	0.8%	0.4%	1.6%	0.8%	0.4%	0.6%
	道路事情 (計43)	交通不便			1.5%	0.4%	0.8%		0.4%	0.4%
		坂道			2.3%	1.2%	1.2%	0.8%		0.8%
		道路が狭い			1.9%	0.4%	1.6%		0.4%	0.6%
		交通量が多い		0.6%	1.1%		1.2%	0.4%		0.5%
		道路や線路が近い					0.4%	0.4%	1.3%	0.3%
	近隣住民 (計59)	車の出入り不便		0.3%	0.4%		0.4%		0.4%	0.2%
		近隣住民		0.6%	0.8%	3.9%	1.6%	3.4%	1.7%	1.7%
	音 (計83)	コミュニティ			1.1%	2.3%	0.4%	2.3%	0.4%	0.9%
隣と近い			0.3%	2.7%		1.2%			0.6%	
騒音		0.4%	1.8%	3.1%	8.6%	2.4%	8.0%	8.1%	4.5%	
その他周辺環境										
安全性 (計43)	景色			0.6%	0.8%	1.2%	0.8%	0.4%	0.6%	
	子育て環境		0.6%	0.8%	0.8%	1.2%	0.8%	0.4%	0.6%	
	公共施設・病院			0.4%	1.2%				0.2%	
衛生 (計66)	その他周辺環境	2.4%	1.5%	3.1%	3.1%	1.2%	1.5%	1.7%	1.7%	
	防犯・治安	0.8%	0.6%	0.8%	2.0%	2.0%	2.7%	3.8%	1.7%	
	耐久性・耐震性	0.8%		0.4%	0.8%	1.6%	0.4%	0.4%	0.6%	
工事・業者 (計94)	害獣・害虫		0.9%	3.1%	0.4%	1.6%	1.5%	2.6%	1.4%	
	におい	0.4%		0.8%	0.8%	0.4%	1.9%	1.3%	0.8%	
	空気が悪い		0.3%	0.8%	3.1%		0.4%	0.4%	0.7%	
	汚れ			0.4%	0.8%	0.8%	1.1%	0.4%	0.5%	
予算 (計66)	ゴミ、糞			0.8%			0.4%	0.4%	0.2%	
	施工工事	5.5%	5.2%	4.2%	3.1%		0.4%		2.8%	
	業者	3.5%	3.6%	1.9%	0.8%	1.2%	1.1%	1.7%	2.1%	
欠陥 (計63)	アフターサービス	0.4%	0.3%	0.8%	0.4%				0.3%	
	傷・故障あり	2.0%	3.0%	2.3%	1.2%	4.3%	2.3%	0.4%	2.3%	
	雨漏り・吹き込み		0.3%	0.4%	0.4%	0.8%		0.4%	0.3%	
維持・管理 (計15)	その他不具合	0.4%	1.2%	0.8%	0.8%	2.0%		0.4%	0.8%	
	管理・管理会社				0.8%		1.1%	0.4%	0.3%	
	管理人				1.6%		0.4%		0.3%	
光熱費・環境性能 (計34)	メンテナンス					0.8%	0.4%	0.4%	0.2%	
	コスト・値段	2.0%	5.2%	1.9%	0.8%	3.6%	1.1%	0.4%	2.3%	
	維持管理費				1.2%	1.2%	2.3%	0.4%	0.7%	
その他 (計104)	家賃	0.4%			0.4%			1.7%	0.3%	
	ローン			0.8%	0.4%	0.4%	0.4%		0.3%	
	光熱費	0.8%	0.9%	1.9%	0.8%	2.4%	1.9%	2.6%	1.6%	
	太陽光発電	0.4%	0.3%	0.8%			0.4%		0.3%	
	希望との違い	0.8%	0.9%	0.4%	0.8%	0.4%			0.5%	
	将来性				0.8%	1.2%	1.1%		0.4%	
	リフォーム					2.0%	1.1%		0.4%	
	家族・親族	0.8%	0.3%	0.4%	0.4%		0.8%		0.4%	
ゴミ置き場・出し方	0.4%		0.8%	0.8%				0.4%		
その他	段差						1.1%	0.9%	0.3%	
	雪対策		0.3%	0.8%		0.4%		0.4%	0.3%	
	建てつけ	0.8%		0.8%		0.4%			0.3%	
	デッドスペース		0.3%	0.4%			0.8%		0.2%	
	その他	2.0%	3.6%	2.7%	2.0%	3.6%	2.3%	1.3%	2.5%	

*表中の黒塗り部分は0%

3-8-2. 利用業者の不満点

(1) 定量的データの作成

利用業者の不満に関する設問も、住宅不満と同様に、対象となる設問には記入欄を8つ設け、「各記入欄に一つずつ具体的に」記入するよう教示した。取得者1,850人に対し、何らかの記入があった記入欄数は2,026だったので、平均記入数は1.1ということになる。

ただし、「n」「shsh」「www」などの無意味な語句、「満足している」「不満はない」「建築中」「まだ入居していない」などの非該当、「分からない」「とくになし」等は合計で703あった。これらを除外した結果、内容あるデータ件数は合計で1323となった。

この1,323件をカテゴリ化し定量的データを作成したが、その基本方針は、前節の住宅不満の場合と同様である。

なお、今回は複数データに分割せざる得ない記入はなかった。また、業者不満というより、住宅や設備に関する不満が無視できない程多かったため、これらを除外せず「その他」に含めた。

以上の作業で作成したカテゴリ数は、「その他」を含め計62となった。「その他」を除き、全てのカテゴリの中で一番度数が多いものは「説明（説明不足、分かりにくい）」で103、次いで「コスト・値段」73、「施工工事（工事が雑、下手）」58という結果である。

(2) 集計表の整理

カテゴリ化した結果の集計表を表20（次頁）に示す。上記の作業でカテゴリ化したカテゴリは「分類」列に表示し、結果を見やすくするために「大分類」を作成した。

とくに目立って多かったのは、大まかには「相談・打合せ」に関する不満である。「説明（説明不足、分かりにくい）」の他、「アドバイス・提案（アドバイス不足、よいプランを提案してほしかった）」「希望・打合せ（希望を聞いてほしかった、打合せが少ない）」「連絡がない、遅い」などが目立っており、コミュニケーション

不足、一方的な情報提供といった不満と考えることができる。

「担当者の人間性」も不満の対象として大きいことも分かった。「態度や愛想が悪い」「誠実さ（無責任、不誠実、不親切）」「能力（新人ではなくベテランが良い、職人の技術がない）」などが目立っており、組織としての対応だけでなく、個人としての能力・資質が問われているといえる。

(3) 住宅取得様態別の傾向

住宅不満と同様に、住宅取得様態別に集計し直したものを表21に示す。表21では、同様に、度数0のセルを黒塗り、度数5以下をグレーに、度数10以上を太字で表示している。

「戸建注文新築」だと不満が大きいのは「アドバイス・提案」「相談・打合せ」や「コスト・値段」など、特徴が現れている。

表20 利用者に対する不満点 集計表

大分類	分類	内容備考	集計
情報 (計121)	内覧会・見学	内覧会が平日だけ、施工中に見学したかった	26
	事前情報と違う	広告・パンフレット・モデルハウスと実際が違う	7
	イメージ	CGや模型があると良い、実物が見たい	14
	情報の明確性・正確性	情報がころころ変わった、間違っていた	11
	情報提供	情報を教えてくれなかった、情報が少なかった	27
	情報・知識不足	知識が足りない、情報が少ない	26
	マイナス情報の開示	デメリットを隠された、教えてほしい	12
相談・打ち合わせ (計309)	説明	説明不足、説明がわかりにくい	103
	アドバイス・提案	アドバイス不足、良いプランを提案して欲しかった	46
	比較検討	たくさんの物件があれば良かった	19
	連絡	連絡がない、遅い	30
	業者間でのやりとり	要望が伝達していない、指導不足	8
	報告	進捗報告がない	7
	相談・打ち合わせ	希望を聞いて欲しかった、打ち合わせが少ない	46
	希望・打ち合わせ無視	希望どおりでない、打ち合わせの未反映	22
	自由度・選択性	もっと自由度が欲しい、選択肢が足りない	22
	段取り	段取りが悪い	6
時間 (計38)	検討時間	検討時間が欲しい、じっくりプランを練りたい	20
	契約を急がせる	契約までに時間の余裕がない、急かされる	11
	時間の掛け方	時間が欲しい、時間がかかりすぎ	7
対応 (計178)	アフターケア	アフターケアがない、良くない	42
	対応が遅い	-	34
	対応・回答	対応が悪い、的確な回答でない	29
	契約後の対応	契約後の態度・対応が悪い、接触がない	24
	顧客理解・配慮	顧客の立場になって考えてほしい	14
	丁寧さ	丁寧にしてほしい、手を抜く	10
	サービス・サポート	サービスが悪い、サポートが薄い	9
	いい加減	営業がいい加減	8
	近隣対応	近隣住民の情報がない、近隣への配慮不足	8
	担当者の人間性 (計125)	態度	態度・愛想が悪い
誠実さ		無責任、不誠実、不親切	18
習熟度・能力		新人ではなくベテランが良い、職人の技術がない	17
頼りない		-	11
積極性がない		言わないとやらない、積極的な意見が欲しい	10
信用・信頼できない		-	9
強引・しつこい		-	8
コミュニケーション		質問以外に会話が欲しい、担当と気が合わない	6
営業的すぎる		仕事の話ばかり、売る気満々	6
嘘・ごまかし		嘘を言われた、ごまかされた	5
その他人間性		-	7
工事 (計167)	施工工事	工事が雑、下手	58
	工期・納期	工期が長い、工期の管理をしっかり	29
	掃除	きちんと掃除をして欲しかった、汚いままだった	21
	設計	配慮ある設計で無かった、変更が難しい	23
	修理・修正	修理が遅い、始めから修理して欲しかった	18
	傷・故障あり	設備の故障、傷	12
	センス	オリジナル要素がない、工夫が足りない	11
	予算 (計91)	コスト・値段	値段が高い、安くして欲しかった
代金の明確性・正確性		代金が不明確	11
見積もり		見積もりが高い、ミスがあった	7
契約・手続き(計19)	契約・手続き	書類のやり取りに不備、保証人に厳しい	19
管理・確認 (計22)	確認	設備の確認不足、チェック機能が働いていない	15
	管理	管理をしっかりして欲しい	7
その他 (計253)	設備不満	-	125
	住宅不満	-	20
	ミス	-	12
	担当の交代	担当が途中で交代して不満だった	16
	オプション・追加・変更	オプションが少ない、追加料金がかかる	6
	業者の紹介・選択	紹介された業者が良くなかった	6
	約束を守らない	約束の時間を守らない	6
	リフォーム	リフォームをしっかりして欲しかった	3
	その他	-	52

表21 住宅取得様態別 利用者に対する不満点 集計表

大分類	分類	(戸建 替え)	(戸建 注文 新築)	新築 分譲 戸建	マン ション 新築 分譲	中古 戸建	マン ション 中古	賃貸	集計
情報 (計121)	内覧会・見学	0.8%	1.2%	1.1%	4.3%		0.4%	2.1%	1.4%
	事前情報と違う			0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	1.3%	0.4%
	イメージ	0.8%	2.4%	0.4%	0.8%			0.4%	0.8%
	情報の明確性・正確性		0.6%	0.8%		0.4%	0.8%	1.7%	0.6%
	情報提供	1.2%	2.1%	0.8%	1.2%	0.8%	2.3%	1.7%	1.5%
	情報・知識不足	2.4%	1.8%	1.5%	0.4%	1.6%	0.8%	1.3%	1.4%
	マイナス情報の開示				1.2%	0.8%	2.3%	0.4%	0.6%
相談・打ち合わせ (計309)	説明	5.5%	4.6%	5.3%	7.0%	5.5%	9.6%	1.3%	5.6%
	アドバイス・提案	4.7%	7.0%	2.7%	0.4%	0.8%	0.4%		2.5%
	比較検討			1.1%	0.4%	2.0%	2.3%	1.7%	1.0%
	連絡	2.0%	2.1%	1.5%	1.2%	1.2%	1.9%	1.3%	1.6%
	業者間でのやりとり	1.2%	0.9%	0.4%	0.4%				0.4%
	報告	0.8%	0.6%		0.8%		0.4%		0.4%
	相談・打ち合わせ	3.5%	5.2%	1.9%	2.0%	2.0%	1.1%	0.9%	2.5%
	希望・打ち合わせ無視	2.4%	2.4%	0.8%		1.2%	0.8%	0.4%	1.2%
	自由度・選択性	1.6%	1.5%	1.1%	1.6%	0.4%	0.8%	1.3%	1.2%
	段取り		0.3%	0.4%		0.8%	0.8%		0.3%
時間 (計38)	検討時間	1.6%	2.4%	0.4%	1.2%		0.8%	0.9%	1.1%
	契約を急がせる				0.8%	0.4%	1.9%	1.3%	0.6%
	時間の掛け方	0.4%	0.9%	0.8%		0.4%			0.4%
対応 (計178)	アフターケア	0.8%	3.6%	4.2%	3.1%	1.6%	1.1%	0.9%	2.3%
	対応が遅い	2.0%	1.8%	3.4%	1.2%	1.6%	1.5%	1.3%	1.8%
	対応・回答	0.8%	2.4%	0.4%	3.1%	1.2%	1.9%	0.9%	1.6%
	契約後の対応	0.4%	1.2%	2.3%	1.6%	2.0%	1.5%		1.3%
	顧客理解・配慮	0.8%	0.9%	0.8%	1.2%		0.8%	0.9%	0.8%
	丁寧さ	1.2%	1.5%		0.4%		0.4%		0.5%
	サービス・サポート	0.8%		1.5%	0.4%	0.8%			0.5%
	いい加減		0.6%	1.1%	0.8%		0.4%		0.4%
	近隣対応		0.6%	1.1%	0.4%	0.8%		0.4%	
人間性 (計125)	態度	1.2%	0.9%	2.7%	0.8%	0.8%	2.7%	1.7%	1.5%
	誠実さ		1.5%	0.8%	1.2%	0.4%	1.5%	1.3%	1.0%
	習熟度・能力	0.4%	2.4%	0.4%	0.4%	1.2%	1.1%		0.9%
	頼りない	0.4%	0.9%	0.8%		1.2%	0.4%	0.4%	0.6%
	積極性がない		1.8%	0.4%	0.4%	0.8%			0.5%
	信用・信頼できない		0.3%		0.8%	1.2%	0.8%	0.4%	0.5%
	強引・しつこい		0.3%	0.8%	0.4%	1.2%		0.4%	0.4%
	コミュニケーション	0.8%			0.4%	0.8%	0.4%		0.3%
	営業的すぎる	0.4%		1.1%		0.8%			0.3%
	嘘・ごまかし	0.4%	0.3%				0.8%	0.4%	0.3%
	その他人間性	0.8%	0.6%		0.8%	0.4%		0.4%	
工事 (計167)	施工工事	4.7%	3.6%	3.8%	3.5%	3.6%	2.3%		3.1%
	工期・納期	3.5%	2.4%	1.5%	1.2%	2.0%			1.6%
	掃除	0.4%		1.1%	0.8%	1.6%	1.5%	3.0%	1.1%
	設計	2.4%	2.7%	1.5%	1.2%		0.4%		1.2%
	修理・修正	1.2%	1.2%	1.1%	0.4%	1.2%	1.5%		1.0%
	傷・故障あり		0.6%	0.8%		0.8%	0.8%	1.7%	0.6%
	センス	1.6%	1.2%	1.1%					0.6%
予算 (計91)	コスト・値段	3.5%	5.8%	4.2%	1.2%	5.5%	3.8%	3.0%	3.9%
	代金の明確性・正確性	1.2%	0.9%	0.8%		0.8%	0.4%		0.6%
	見積もり	0.8%	0.9%			0.4%	0.4%		0.4%
契約・手続き(計19)	契約・手続き	0.4%	0.6%		1.6%	1.6%	0.8%	2.6%	1.0%
管理・確認 (計22)	確認	2.0%	0.3%	1.1%		0.8%	0.4%	1.3%	0.8%
	管理	1.2%	0.6%					0.9%	0.4%
その他 (計253)	設備不満	4.3%	7.3%	9.5%	9.4%	4.3%	5.0%	7.2%	6.8%
	住宅不満	1.6%	1.2%	2.3%	1.2%	0.4%		0.9%	1.1%
	ミス	0.4%	2.1%	1.1%			0.4%		0.6%
	担当の交代	1.6%	0.3%	1.1%	3.1%				0.9%
	オプション・追加・変更	0.4%	0.6%	0.8%	0.4%				0.3%
	業者の紹介・選択		0.6%	0.4%		0.8%	0.4%		0.3%
	約束を守らない			0.8%		0.8%	0.4%	0.4%	0.3%
	リフォーム					0.4%		0.9%	0.2%
その他	4.3%	2.7%	2.3%	1.6%	4.0%	2.7%	2.1%	2.8%	

* 表中黒塗り部分は0%

3-9. 住居取得における重視点

本節では、前節に引き続き「方針8」のうちの「住宅の取得時における重視点」について分析した。

【方針8】住宅・業者に対する不満点と住宅取得時における重視点

この検討においては、取得者に関する以下の設問結果を用いて、住宅の重視点と満足度との関連を、住宅取得様態別に検討した。

- ◆ チェック項目（気になること、pp.14 表6の14項目）について、どの程度重視したかを5段階で評価させる（取得者 Q52、取得予定者なし）。
- ◆ チェック項目（気になること、同上）について、実際に取得した住宅・依頼業者は期待通りだったかを段階評価させる（取得者 Q53、取得予定者なし）。

さらに、以下の自由記述設問を対象として、住宅取得に際して消費者が重視した点（取得者）、および重視したい点（予定者）を把握する。

- ◆ 重視した点（重視したい点）を自由に記入してもらった上で、その重視度を4段階で評価してもらう（取得者 Q50、取得予定者 Q27）。

3-9-1. 「気になること」の重視点と住宅業者評価（満足度）との関連

各チェック項目の重視点の平均点（「ほとんど考えなかった」1点～「極めて強く重視した」5点）を縦軸、住宅業者評価の平均点（「大幅に期待よりよくない」1点～「大幅に期待以上によい」5点、「あてはまらない」除外）を横軸にとった項目布置図を、住宅取得様態別に示す（図44）。

おおむね、重視した度合いが高い項目で満足度も高いという結果が得られている。「戸建注文建替え」「戸建注文新築」はとくに、全項目とも重視した度合い・満足度ともに高い。「新築分譲マンション」もその傾向があるが、「新築戸建分譲」、「中古」、「賃貸」の順に重

視した度合い・満足度とも、「間取り」「立地」「予算」を除き若干低くなる傾向がある。

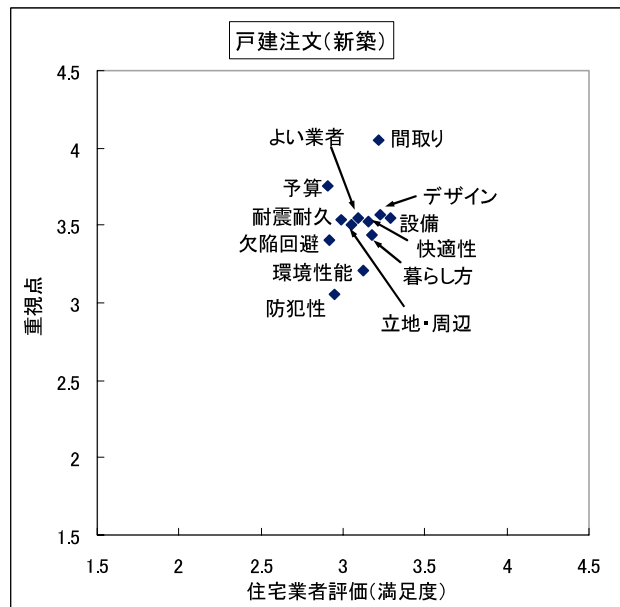
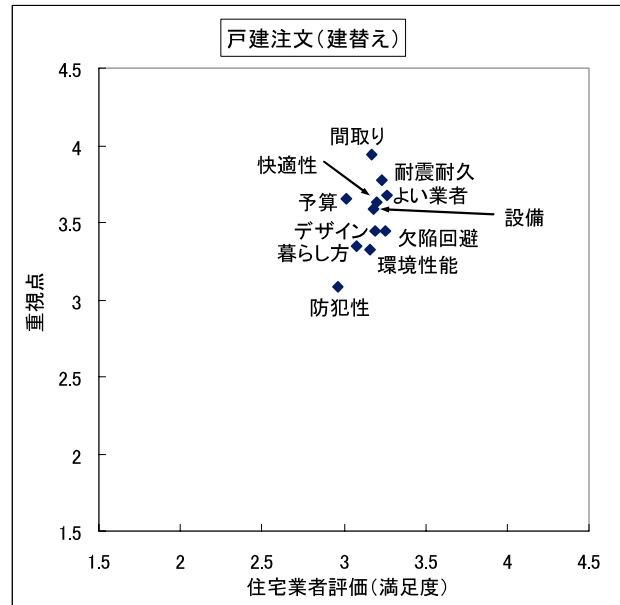


図44 重視点と住宅・依頼業者満足度(その1/2)

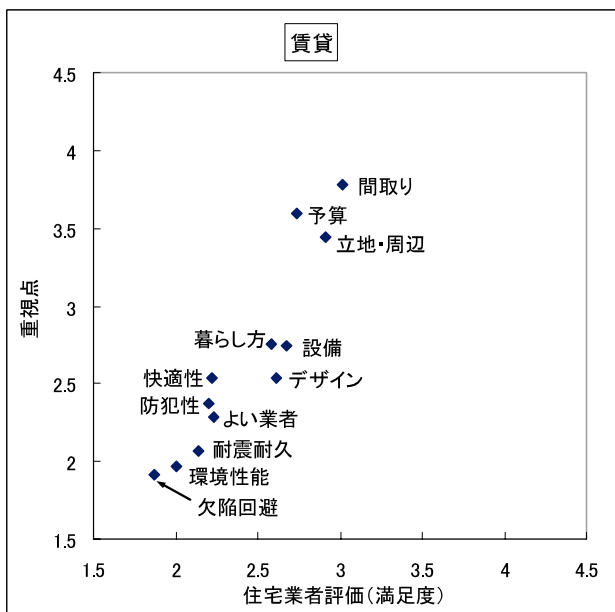
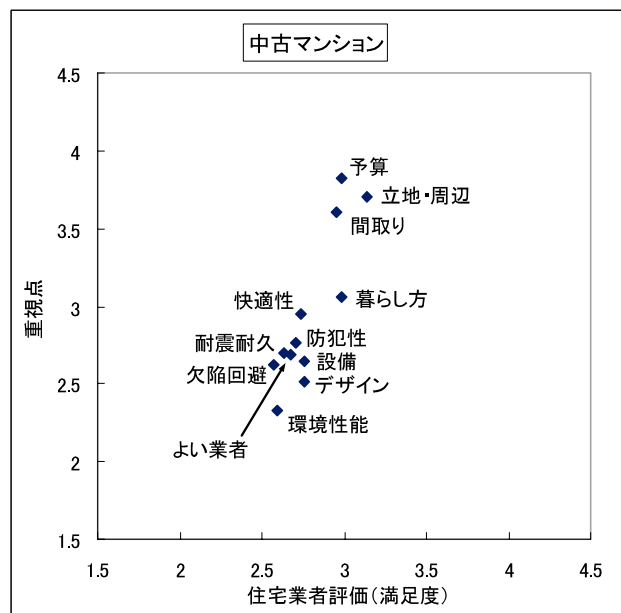
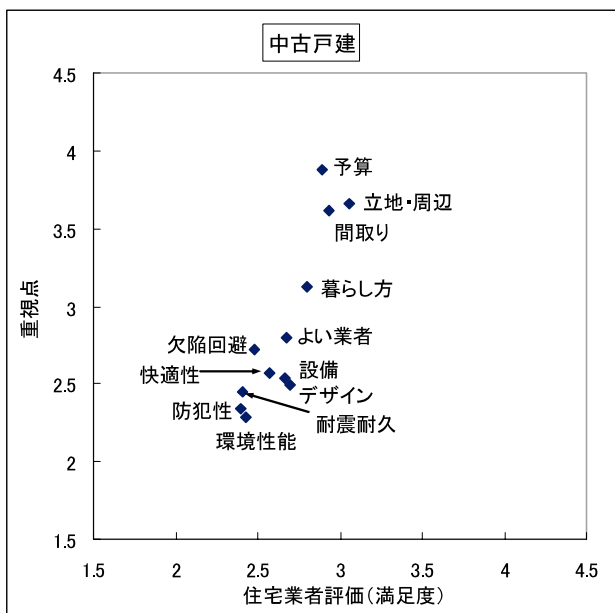
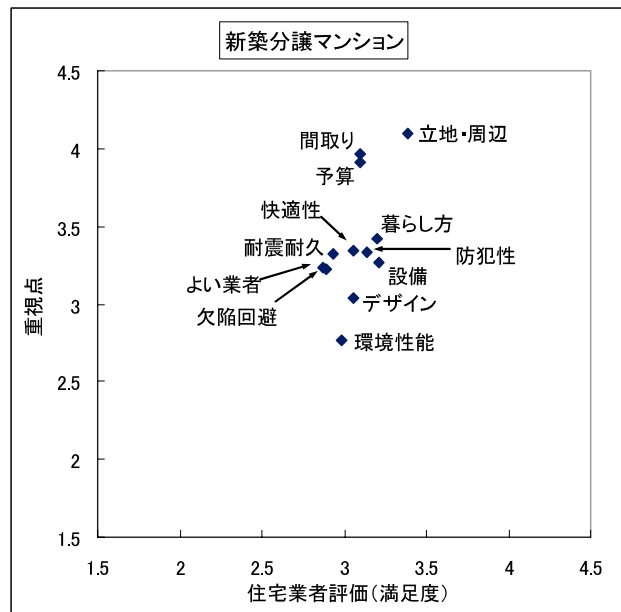
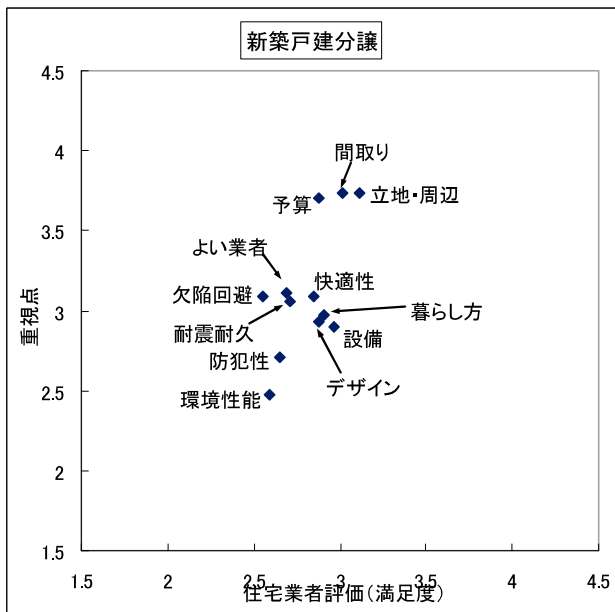


図44 重視点と住宅・依頼業者満足度(その2/2)

3-9-2. 重視点（自由記述）に関する集計分析

(1) 定量的データの作成に関する基本方針

取得者でも取得予定者でも、該当設問に記入欄が各々10箇所あるが、どの欄に書かれるのも「住宅取得の重視点」であり内容が同じなので、カテゴリズなどの作業は全記入欄共通で行い、その後、取得者・予定者ごとに適宜データを分けて、分析を行うこととした。

なお、今回は、カテゴリズする際、「チェック項目（気になること、pp.14・表6の14項目）」を「大分類」として用いるという基本方針をたてた。

(2) 定量的データの作成

重視点の記入は、取得者では5,284、取得予定者では4,274、計9,558件であった。この自由記述内容から、たとえば「エコ住宅」「エコロジーである」「環境負荷の軽減」、あるいは「都心に近い」「都心への利便性」「アクセスがよい」など、内容がほぼ同じで表現が異なる記述や、単なる表記の違いなどを抽出して、同じカテゴリに統合、整理した。

なかには、1つの記入欄に2つ以上の内容が書いてあるケースも少なくなかった。たとえば、「窓からの景色、間取り」「部屋数、広さ」「間取り・インテリア」「防音性、耐震性」「病院とスーパーが近い」「予算とすみやすさ」「静かで安全」「光や風の豊かさ」などである。これらは、基本的に下記の方針で整理した。

- ◆ ボリュームが多い記述は、そのまま独立させる。
 - ・例：「広さ・間取り」
- ◆ 大分類（チェック項目、14項目）で、2カテゴリ以上にかかるものは、基本的に分割する。
 - ・例：「窓からの景色、間取り」「予算とすみやすさ」
- ◆ 大分類では同一カテゴリ内に入るが、そのままの記述ではボリュームがなく、分割すれば各々にボリュームがあるものについては基本的に分割する。
 - ・例：「病院とスーパーが近い」

結局、分割することになった記述は計180になった。

また、「とくになし」「質問の主旨が分からない」「ああ」「ww」「？」など、「重視点」とは関係ない記述、無意味な語句も全部で51あった。これらはすべて削除した。

(3) 中分類の作成

以上の作業で作成したカテゴリ数は計321になった。度数1などを「その他」としてまとめるとしても、対応分析などを行うにはまだカテゴリ数が多い。

そこで、321の語句を「小分類」とし、それらのおくつかをまとめて「中分類」を作成した。「中分類」のカテゴリ数は計135である。

(4) 重視点に関する集計表の整理

大分類、中分類の集計表を表22に示す。また、大分類別の各度数の割合を、取得者・取得予定者別に図45に示す。

全体的に「立地や周辺地域について」に分類される記述が多いのが目立つ。この多さは、取得者よりも予定者で顕著である。その分、取得者は、「広さや間取り」「デザイン面」「設備」などの割合が多く、予定者よりも重視点が具体的であることが分かる。

全体的に少ないのは「欠陥住宅を取得しないかどうか」「光熱費や環境性能」「よい業者かどうか」「自分や家族の要望をまとめること」等である。とくに「欠陥住宅」は、全体で20の記述しかなかった。

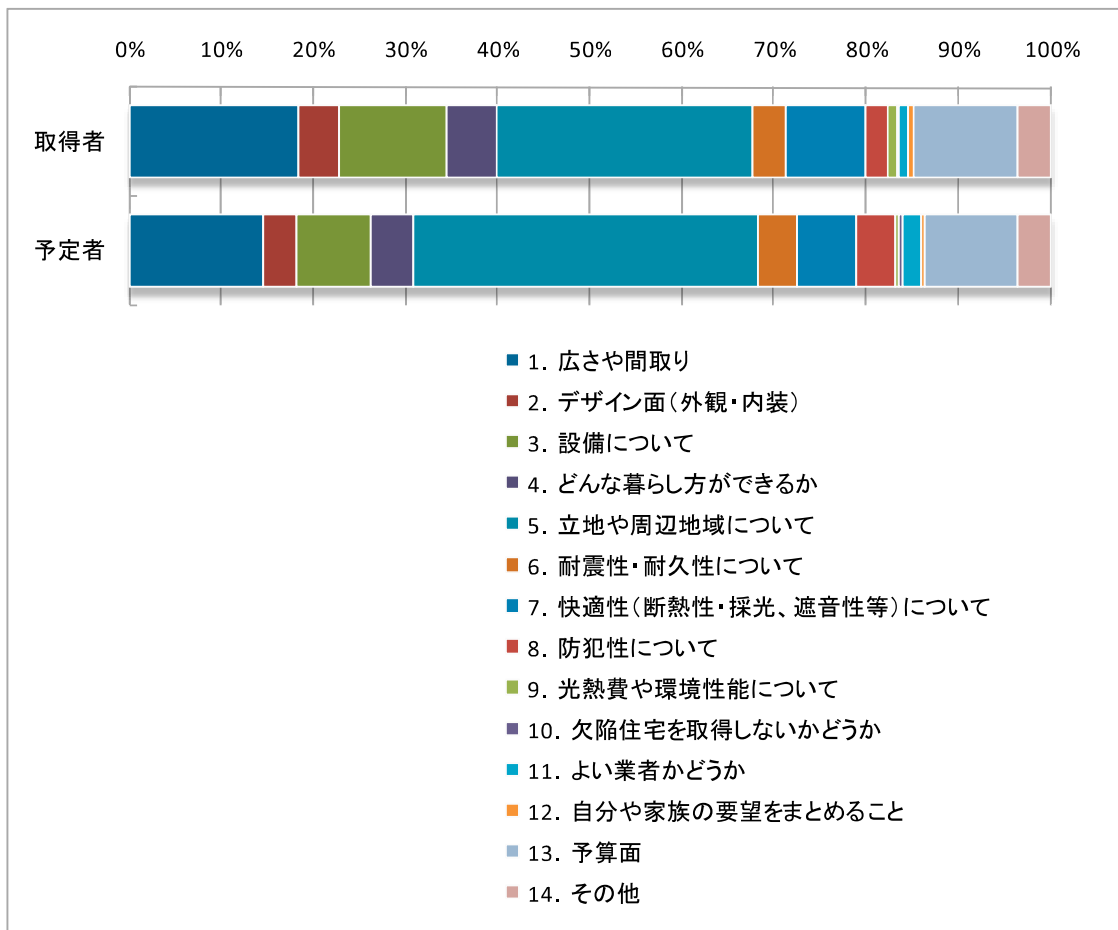


図 45 住宅取得に際して重視した点、重視したい点(大分類)

表22 重視点に関する集計表 (1/3)

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
01. 広さや間取り	間取り	475	327	802
	部屋数	44	14	58
	バス・トイレ別	8	7	15
	広さ・間取り	24	19	43
	広さ	223	152	375
	使いやすさ	33	23	56
	2階建て・3階建て	8	1	9
	玄関	11	3	14
	土地の広さ・形状	30	28	58
	南向き	21	12	33
	リビング	60	26	86
	和室	18	1	19
	個室・子供部屋等	19	9	28
	その他@間取り	7	5	12
計	981	627	1,608	
02. デザイン面(外観・内装)	デザイン	50	55	105
	外観・内装	99	62	161
	新しさ・きれいさ	17	9	26
	おしゃれさ・うつくしさ・センス良い	5	4	9
	雰囲気	6	1	7
	シンプルさ	3	5	8
	開放感・吹き抜け	14	2	16
	建材・素材	11	8	19
	床・壁・建具等	20	6	26
	計	225	152	377
03. 設備について	設備	102	72	174
	機能	12	9	21
	空調・冷暖房	18	11	29
	リビング階段	10	1	11
	駐車・駐輪	123	77	200
	キッチン	68	36	104
	浴室	58	24	82
	トイレ	17	9	26
	水まわり	26	13	39
	ベランダ・窓等	29	14	43
	収納	104	54	158
	オール電化	36	18	54
	エレベータ	6	2	8
	インターネット	5	3	8
その他@設備	13	5	18	
計	627	348	975	
04. どんな暮らし方ができる	住みやすさ	45	55	100
	ゆったり・くつろぎ・落ち着き	23	13	36
	子供との暮らし	7	7	14
	ペット可	28	24	52
	仕事場	5	5	10
	眺望	20	12	32
	エコ	6	14	20
	長く住める家	5	4	9
	庭	40	18	58
	バリアフリー	27	19	46
	家族の快適・集い	15	7	22
	2世帯・3世帯	16	5	21
	プライバシー・プライベート	16	4	20
	趣味	5	10	15
	楽器可	6	3	9
	その他@暮らし方	22	7	29
計	286	200	486	

表22 重視点に関する集計表 (2/3)

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
05. 立地や周辺地域について	立地	230	177	407
	場所	48	53	101
	土地・土地柄	34	17	51
	環境	313	321	634
	ご近所	20	33	53
	街並み・街の雰囲気	4	14	18
	通勤・通学利便性	131	127	258
	子育て環境	18	17	35
	学校・学校区	45	63	108
	遊び場・公園	6	6	12
	医療環境	13	38	51
	買物利便性	76	136	212
	公共施設・周辺施設	8	13	21
	地形・地盤	9	14	23
	住宅地	2	7	9
	道路事情	6	17	23
	都心	5	9	14
	方角・角地・角部屋	21	9	30
	階数	30	21	51
	隣家との距離	9	3	12
	自然環境	14	32	46
	緑の多さ	6	9	15
	静かさ	60	66	126
	騒音	7	15	22
	利便性	33	50	83
	アクセス	9	12	21
	交通の便	49	80	129
	駅利便性	204	193	397
	住み慣れた町	11	12	23
	実家との距離	49	34	83
その他@立地	2	5	7	
	計	1,472	1,603	3,075
大分類	中分類	取得者	予定者	総計
06. 耐震性・耐久性について	耐久	23	40	63
	耐震	117	100	217
	構造	9	16	25
	丈夫さ・強度	21	11	32
	その他@耐震・耐火等	25	18	43
	計	195	185	380
大分類	中分類	取得者	予定者	総計
07. 快適性(断熱性・採光、	快適性	38	41	79
	居住性	7	5	12
	日当たり	257	153	410
	風通し	36	14	50
	湿気・結露	11	1	12
	暖かさ	16	5	21
	断熱性・気密性	37	25	62
	明るさ	29	7	36
	防虫	3	1	4
	遮音性・防音性	22	24	46
	計	456	276	732
大分類	中分類	取得者	予定者	総計
08. 防犯性について	安心・安全	55	73	128
	治安・防犯	61	84	145
	セキュリティ	17	18	35
	計	133	175	308

表22 重視点に関する集計表 (3/3)

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
09. 光熱費や環境性能につ	光熱費	11	3	14
	省エネ	5	7	12
	太陽光発電・太陽熱活用	11	2	13
	健康住宅・自然素材	18	13	31
	計	45	25	70

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
10. 欠陥住宅を取得しない	欠陥住宅でないこと	10	10	20
	計	10	10	20

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
11. よい業者かどうか	業者	34	41	75
	担当者・説明等	10	13	23
	設計・設計者	5	11	16
	工法・工期	4	12	16
	アフターケア	1	10	11
	計	54	87	141

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
12. 自分や家族の要望をま	自由設計	14	7	21
	希望満足・理想実現	13	9	22
	家族の意見・満足	11	6	17
	計	38	22	60

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
13. 予算面	費用	36	51	87
	価格	195	194	389
	予算・資金	292	128	420
	安さ・コストパフォーマンス	9	12	21
	資産価値	25	8	33
	家賃	43	39	82
	計	600	432	1,032

大分類	中分類	取得者	予定者	総計
14. その他	築年数	27	30	57
	新築	5	3	8
	維持・管理	29	30	59
	リフォーム	8	4	12
	物件	5	5	10
	住宅性能・品質	7	11	18
	住宅種類・マンションタイプ	26	14	40
	入居時期・完成時期	11	4	15
	老後・介護・高齢者居住	7	5	12
	将来性	5	4	9
	家相・風水・鬼門	3	5	8
	共有スペース・共有設備	3		3
	その他@その他	46	34	80
	計	182	149	331

3-9-3. 重視点（自由記述）に関する住宅取得様態による対応分析

(1) 取得者データを用いた分析

取得者データについて、住宅取得様態と「重視点（中分類）」とのクロス集計に基づき、対応分析を行った。分析の過程で、度数の少ない語句や外れ値を削除するなどの措置を行った。

結果の3次元布置図は、住宅取得様態と、重視点（中分類）とに分けて、図46と図47に各々示す。図中に

示したとおり、3-2-2で示した「したい暮らし」、「住みたい住まい」に関する定義法形式の自由記述の分析結果（図14、図15、図16、図17）と非常に似た傾向となった。

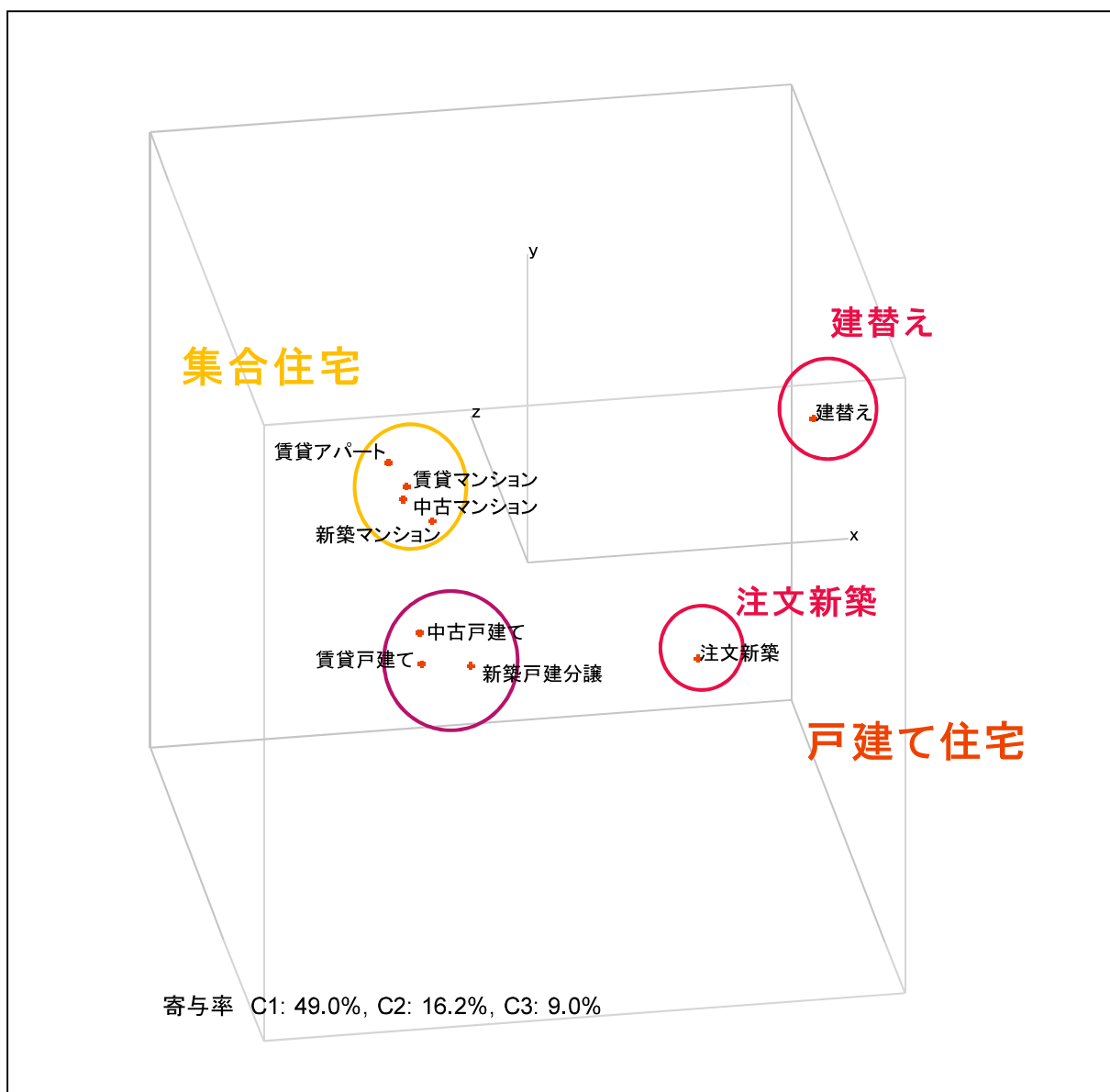


図46 「住宅取得様態」×「重視点(中分類)」の対応分析結果

*「住宅取得様態」の布置図

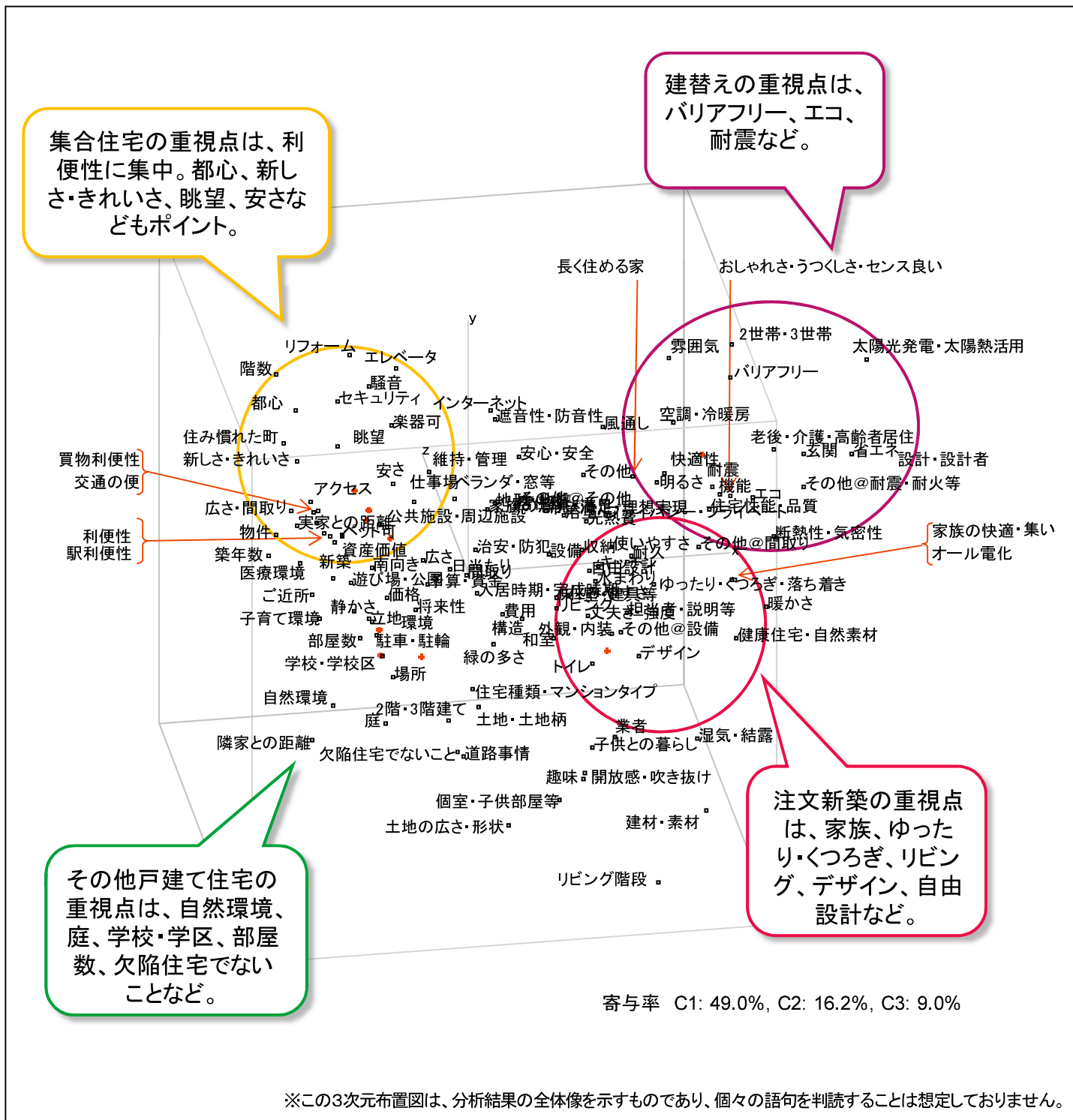


図 47 「住宅取得様態」×「重視点(中分類)」の対応分析結果

*「重視点(中分類)」の布置図

(2) 取得予定者データを用いた分析

取得予定者データについても、住宅取得様態と「重視点(中分類)」とのクロス集計に基づき、対応分析を行った。分析の過程で、度数の少ない語句や外れ値を削除するなどの措置を行った。

結果の3次元布置図は、住宅取得様態と、重視点(中分類)とに分けて、図48と図49に各々示す。図中に

示したとおり、3-2-2で示した「したい暮らし」、「住みたい住まい」に関する定義法形式の自由記述の分析結果(図14、図15、図16、図17)と非常によく似た結果となった。



図48 「住宅取得様態」×「重視点(中分類)」の対応分析結果
*「住宅取得様態」の布置図

