

# 建築研究資料

*Building Research Data*

No. 129

December 2010

---

---

住宅取得における消費者の意識・行動  
に関する調査

Research on Consumer's Anxieties' over Housing Acquisitions

有川 智、眞方山美穂、小島隆矢、平手小太郎、宗方 淳、高橋正樹、大久保恭子

Satoshi Arikawa, Miho Makatayama, Takaya Kojima, Kotaro Hirate, Jun Munakata,

Masaki Takahashi, Kyoko Ohkubo

---

---

独立行政法人 建築研究所

Published by

Building Research Institute

Incorporated Administrative Agency, Japan



はしがき

安全で健康的な“すまい”は、我々の日常生活の基盤です。多くの消費者にとって最も大きな買い物のひとつである“すまい”。その取得プロセスにおいては、家づくりの楽しさ・期待とともに、経済面や構造・設備の性能面など多くの要因が絡み合っ様々な不安を抱えていると考えられます。安心して住宅を取得できる社会にするためには、住宅取得時における消費者不安の実態を明らかにし、その不安を解消するために必要な情報提供のしくみを整備することが求められます。

独立行政法人建築研究所では、消費者の住宅に関する知識・情報量が生産者側と比べて十分ではないという現状、所謂“情報の非対称性”の問題が、消費者に様々な不便や不安を生じさせており、それらを軽減するための環境整備を図ることが重要であると考え、第2期中期計画の重点的研究開発課題として「住宅に関連した消費者保護に資する対策技術と情報提供支援技術の開発」を設定しています。具体には住宅の品質や特徴に関する消費者ニーズに適合した新しい情報提供方策を検討するとともに、住宅性能等に関する消費者の選択プロセスを支援するための技術開発を実施してまいりました。

本建築研究資料は、その一環として行われた「住居取得における消費者不安の構造分析および対策技術に関する研究（平成18～20年度）」において実施した調査の結果を取りまとめたものです。住宅取得における消費者の意識や取得プロセスにおける考え方や行動等の実態、および問題の所在や構造を把握することを目的として、建替え・住み替え・新築等を実際に行った消費者そして予定している消費者を対象とした大規模なアンケート調査を行い、多様な統計学的手法を用いて消費者不安の実像に迫っている点が特徴となっています。消費者に対する住宅情報サービスをはじめとして、住宅産業に係わる多くの方々に基礎資料として役立てていただければ幸いです。

最後に、調査にご協力いただいた多くの方々に感謝の意を表します。

平成22年12月

独立行政法人建築研究所  
理事長 村上 周三



## 住宅取得における消費者意識・行動に関する調査

有川 智<sup>1)</sup>、眞方山美穂<sup>2)</sup>、小島隆矢<sup>3)</sup>、平手小太郎<sup>4)</sup>、宗方 淳<sup>5)</sup>、高橋正樹<sup>6)</sup>、大久保恭子<sup>7)</sup>

### 概 要

本研究資料は、住宅取得における消費者の意識や取得プロセスにおける考え方や行動等の実態、および問題の所在や構造を把握することを目的とし、住宅取得者・住宅取得予定者を対象に実施した調査に関するものである。この調査は、(独)建築研究所の個別研究開発課題「住居取得における消費者不安の構造分析および対策技術に関する研究」の一環として実施され、研究開発を進める上での基本的なベースとなっている。

調査・分析の計画にあたっては、まず、この調査で把握したい実態や仮説を表す7つの方針を設定し、それらを把握・検討できるように項目設計および集計分析を実施した。

以下、それぞれの方針に対して得られた結果の概略を記す。

- ・方針1；したい暮らし、住みたい住まいの明確さは、満足度に影響するのか  
→目指す住宅像・そこでの生活像の明確さは、実現に向けてのこだわりを介し、実際にそれと近い住宅・住生活の実現を促し、入居後の満足につながる。
- ・方針2；検討の初期・後期で「気になること」は変化しているか  
→住宅取得様態によっては変化する。「賃貸」など手軽に意思決定できる住宅取得様態においては検討の初期・後期という区分は意味をなさない。「建替え」「新築」などでは「デザイン」「設備」「防犯性」などの項目は検討後期に気になってくる。
- ・方針3；チェック項目（気になること）について、十分に納得して取得しているか  
→十分な確信はないまま、自分を納得させている様子
- ・方針4；チェック項目（気になること）の「納得の仕方」は、合理的なのか  
→必ずしも合理的ではない。納得の根拠を自由記述させた設問の回答によれば、「担当者の人柄」「会社の信用度」「なんとなく」など、必ずしも合理的ではない根拠も多い。
- ・方針5；会社・物件を依頼する際の「決めた理由」と、候補であったが「やめた理由」は異なるか  
→異なる。「建替え」「新築」などでは、「デザイン」「間取り」など（一見）見ればわかる理由によって「やめる」、「耐震耐久性」「欠陥がなさそう」「快適性」など本来は知覚しにくい性能を根拠に「決める」といった、意思決定の様子がうかがえる。
- ・方針6；検討プロセスにおける問題点・ニーズは何か  
→知識や情報収集、業者とのコミュニケーション、イメージの具現化など、各種の問題点が把握された。また、検討プロセスにおける支援サービスに対するニーズは高く、例示したいいずれのサービスにおいても「(とちらかといええ) 利用したい」が過半数であった。
- ・方針7；「参考とした情報」について、どんな影響力をもったか  
→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になった。

<sup>1)</sup> 国土総合政策研究所住宅研究部 住宅生産研究室長 (H19-20 当時、住宅・都市研究グループ)、<sup>2)</sup> 国土総合政策研究所住宅研究部 住宅ストック高度化研究室長 (H18-20 当時、建築生産研究グループ)、<sup>3)</sup> 早稲田大学人間科学学術院 准教授 (H18 当時、建築生産研究グループ)、<sup>4)</sup> 東京大学 教授、<sup>5)</sup> 千葉大学 准教授、<sup>6)</sup> 文化女子大学 准教授、<sup>7)</sup> 株式会社 風 代表

## Research on Consumer's Anxieties' over Housing Acquisitions

Satoshi Arikawa<sup>1)</sup>, Miho Makatayama<sup>2)</sup>, Takaya Kojima<sup>3)</sup>, Kotaro Hirate<sup>4)</sup>, Jun Munakata<sup>5)</sup>,  
Masaki Takahashi<sup>6)</sup>, Kyoko Ohkubo<sup>7)</sup>

### Abstract

This document summarizes the results of research conducted to study consumer awareness when acquiring housing, their thinking and behavior during the acquisition process, and an outline and structure of associated problems. This research was conducted as part of an important research topic of the Building Research Institute, entitled "Structural Analysis of Consumers' Anxieties over Housing Acquisition and Study of Related Control Technologies". The obtained results are being utilized as the basis for promoting R&D activities.

As part of our research and analysis planning, we first established seven research objectives to define the assumptions and actual situations we wanted to discover, and then designed individual evaluation items so that those assumptions and actual situations could be understood, and finally conducted tallying and analysis.

The following is a brief summary of the results derived from each research objective.

· Research Objective 1: Does the clarity of desired housing and lifestyle influence the level of satisfaction?

→ Having a clear image of desired housing and lifestyle facilitates realization of one's desired type of housing and lifestyle along with effort put into realizing this image, thereby leading to satisfaction after moving in.

· Research Objective 2: Are there differences in items of concern between the early and later stages of housing acquisition?

→ This depends on the type of housing acquisition. In the case of rental housing, which is easy to decide, making a distinction between the early and later stages of consideration is meaningless. In the case of renovation and new construction, however, items such as design, equipment, and security have an important place in later stages of consideration.

· Research Objective 3: Are consumers acquiring housing after fully confirming and consenting to the check items (items of concern)?

→ They tend to convince themselves without sufficient conviction.

· Research Objective 4: Is the way of consenting to the check items (items of concern) rational?

→ Not necessarily. According to open questions about the reasons for consent, many are not necessarily rational reasons, such as "the sales representative has a good personality", "company creditworthiness", or "just decided for no clear reason".

· Research Objective 5: Is there any difference between the reasons for deciding on a company or housing and the reasons for rejecting that applicant?

→ There is a difference. For renovation and new construction, consumers decided to reject for (seemingly) obvious reasons such as design or floor plan, but at the same time they decided to acquire for almost imperceptible performances such as earthquake-resistance, appearance of being defect-free, and comfortableness.

· Research Objective 6: What are the problems and needs in the consideration process?

→ A variety of problems were identified, such as gathering of knowledge and information, communication with companies, and embodiment of image. Additionally, a strong need was found for support services during the consideration process. More than half of the respondents said that “they wanted to receive (would rather receive)” those services.

· Research Objective 7: What effect did reference information have?

→ From the development of the consideration process, it became clear that what kind of information was referred to by consumers.

---

<sup>1)</sup> Housing Department, National Institute for Land and Infrastructure Management (2007-2008, Dept. of Housing and Urban Planning, BRI) , <sup>2)</sup> Housing Department, National Institute for Land and Infrastructure Management (2006-2008, Dept. of Production Engineering, BRI), <sup>3)</sup> Associate Prof. Faculty of human sciences, Waseda Univ. (2006, Dept. of Production Engineering, BRI), <sup>4)</sup> Prof. , University of Tokyo , <sup>5)</sup> Associate Prof., Chiba University , <sup>6)</sup> Associate Prof., Bunka Women's University , <sup>7)</sup> Kaze Corp.

## 研究実施体制

本研究を実施するにあたっては、学識経験者らから構成される「住居取得における消費者不安の現状把握および対策技術に関する研究委員会」（平成 18～20 年度）を設置し、調査票の設計から結果の分析まで一連の検討を行った。本研究資料は、その成果について共同執筆したものである。委員構成（平成 20 年度）は下記の通りである。

委員長	平手小太郎	東京大学大学院工学系研究科建築学専攻	教授
委員	大久保恭子	株式会社 風	代表
	小島 隆矢	早稲田大学人間科学学術院	准教授
	高橋 正樹	文化女子大学造形学部住環境学科	准教授
	宗方 淳	千葉大学大学院工学研究科建築・都市科学専攻	准教授
事務局	有川 智	住宅・都市研究グループ	上席研究員
	眞方山美穂	建築生産研究グループ	主任研究員



# 住宅取得における消費者の意識・行動に関する調査

## 目次

1章 調査の目的と概要.....	1
1-1. 調査目的.....	1
1-2. 調査概要.....	1
1-2-1. 調査概要.....	1
1-2-2. 調査項目.....	2
1-2-3. 調査画面.....	4
2章 調査結果（基本事項）.....	5
2-1. 調査時の住宅取得様態.....	5
2-2. 回答者属性（フェイス項目）.....	6
2-3. 住居取得内容および理由.....	10
3章 調査結果の分析.....	14
3-1. 分析方針.....	14
3-2. 「したい暮らし」、「住みたい住まい」の明確さと、満足度との関係.....	15
3-2-1. 分析方針と関連設問.....	15
3-2-2. 「定義法」形式の設問に関する自由記述の分析.....	16
3-2-3. 統計的因果分析.....	27
3-3. 住居取得の検討初期段階・後期段階での「気になること」の力点.....	30
3-4. 住宅取得プロセスでの「気になること」の納得度とその理由.....	33
3-4-1. 「気になること」の納得度.....	33
3-4-2. 「気になること」を納得した理由.....	36
3-5. 会社・物件を依頼する際の「決めた理由」と「やめた理由」.....	43
3-5-1. 会社・物件・立地選択理由.....	43
3-6. 住居取得の検討プロセスにおける問題点・ニーズ.....	47
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.....	47
3-6-2. 検討段階における支援サービスのニーズ.....	56
3-7. 「参考とした情報」とその影響力.....	58
3-7-1. 参考としたもの、相談した先.....	58
3-7-2. 参考とした情報とその影響力に関する分析.....	58
3-8. 住宅・業者の不満点.....	61
3-8-1. 現在の住宅の不満点.....	61
3-8-2. 利用業者の不満点.....	67
3-9. 住居取得における重視点.....	70

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 .....	70
3-9-2. 重視点（自由記述）に関する集計分析.....	72
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 .....	77
おわりに .....	81

巻末資料

付録1 設問項目 住宅取得者を対象とした設問項目.....	83
付録2 設問項目 住宅取得予定者を対象とした設問項目.....	104

# 1章 調査の目的と概要

## 1-1. 調査目的

本調査は、独立行政法人建築研究所 個別研究開発課題「住居取得における消費者不安の構造分析および対策技術に関する研究」の一環として実施したものである。

消費者にとって、住宅建築の生産プロセスは不透明な部分が多く、安心して住居を取得できる環境が整っているとは言い難い。

住居取得時において消費者が直面する問題には、業者選定や契約手続きなどの住居取得前段階のものに始まり、住居取得を進めている段階では業者とのやり取りにおいては自らの要求をうまく表現できないことなどをはじめとする問題、さらに住居取得後において感じる満足や納得に影響を及ぼす問題、将来的に発生する不具合等に対する不安感など多岐にわたっている。これらの問題の原因としては、消費者自身の建築に関する情報・知識不足や、生産者側に起因するものなど様々な要因が関係しており、結果として、各種のデメリット（何らかの不利益につながる場合と、“取り越し苦労”で済む場合がある）を消費者にもたらしているものと推察される。しかしながら、その詳細な実態は明らかではない。

一方、消費者支援につながる対策については、各種の主体において様々な取り組みが進められているが、それら対策の効果は、問題の原因・影響の大きさ等によっても異なる。従って、現状の住居取得においてどのような問題が発生しているのかという実態の把握、さらには、どのような要因がどのような問題を招き、影響を及ぼしているかという因果構造を把握することが、対策への第一歩として必要不可欠である。

そこで本調査では、住居取得時における消費者の意識や取得プロセスにおける考え方・行動等の実態、および問題の所在や構造を把握することを目的として、調査・分析を実施した。

## 1-2. 調査概要

### 1-2-1. 調査概要

調査は Web 上で回答するインターネット調査とし、調査会社を通じて実施した。今回、インターネット調査という手法を選択したのは、全国規模の調査を一定の品質で行う必要があったことがその理由の一つである。インターネット調査は、特定地域に偏ることなく全国から対象者を均等にサンプリングできること、年齢や性別等が均等になるよう調整可能な点において優れている。また、今回の調査結果の分析にあたり、回答者の属性を細かく絞り込む必要があった。インターネット調査は調査対象者の属性を絞り込みやすいということもその特性の一つであり、この点も選定した理由である。その一方で、インターネット調査の回答者は、一般的に大都市圏・単身世帯・男性 40 代・女性 30 代が多く、調査結果は標本調査と比較すると、回答パターンが偏る場合がある。この点については、対象者のサンプリング等について、調査会社と打ち合わせを行い調整することとした。

調査にあたっては、まず全国に居住する調査会社モニター登録者を対象に予備調査を実施し、過去 2 年以内に自宅を建築・購入した人（以降、取得者と記す）および今後 2 年以内に取得予定がある人（以降、取得予定者と記す）を抽出した。さらに、調査結果が住居取得様態による違いを分析するため、表 1 および表 2 に示す 7 つの住居取得様態（①戸建て注文住宅（建替え）、②戸建て注文住宅（新築）、③新築戸建て分譲住宅、④新築分譲マンション、⑤中古戸建て住宅、⑥中古マンション、⑦賃貸住宅）について回答してもらい、これらの住居取得様態ごとに 250 程度の回答者数を確保できるように調査を計画した。

本調査は、取得者については合計 2620 名を対象として、また取得予定者については合計 2020 名を対象として実施した。最終的には取得者については合計 1850 名（回収率 71%）、取得予定者については 1484

表1 調査対象数および回収数(取得者)

対 象		事前スク リーニング	本調査 送付数	回収数	回収率
1	戸建注文住宅(建替え)	388	350	253	72%
2	戸建注文住宅(新築)	1341	350	254	73%
3	新築戸建分譲住宅	805	350	255	73%
4	新築分譲マンション	1226	350	253	72%
5	中古戸建住宅	402	350	249	71%
6	中古マンション	419	350	260	74%
7	賃貸住宅	3007	350	225	64%
8	戸建注文住宅(建替え・契約済み・未入居)	74	70	36	51%
9	戸建注文住宅(新築・契約済み・未入居)	363	100	65	65%
	計	8025	2620	1850	71%

表2 調査対象数および回収数(取得予定者)

対 象		事前スク リーニング	本調査 送付数	回収数	回収率
1	戸建注文住宅(建替え)	275	260	201	77%
2	戸建注文住宅(新築)	818	350	266	76%
3	新築戸建分譲住宅	321	300	234	78%
4	新築分譲マンション	478	350	265	76%
5	中古戸建住宅	208	200	146	73%
6	中古マンション	203	200	145	73%
7	賃貸住宅	1485	350	227	65%
	計	3788	2010	1484	74%

名(回収率74%)の回答を得た。その内訳は表1と表2に示すとおりである。

なお、これら予備調査および本調査は、2007年3月に実施した。

### 1-2-2. 調査項目

調査内容については、「既存建築ストックの有効活用のための技術開発(建築研究所; H15-17)」において実施した消費者アンケート調査などの過去の調査を踏まえ、重点研究課題「住居取得における消費者不安の構造分析および対策技術に関する研究」に設置した「住居取得における消費者不安の現状把握および対策技術に関する研究委員会(委員長; 平手小太郎(東

京大学教授))」において検討し、調査項目の設計を行った。

主な設問内容を次頁の表3に示す。設問は、回答者の基本的な属性に関する項目の他、住宅取得における意識や住宅取得の各段階における行動・態度等に関する内容とした。

回答方法は、自由回答、選択肢(カテゴリー)の中から2つ以上選んでもらうタイプの設問、さらに「定義法」による方法を用いた。定義法とは、対象となること、例えば商品等に対する意見・イメージについて消費者自身に自由に定義してもらい、その価値・評価の概念を捉える手法で、選択肢設定を行わなくてもよいという特徴がある。

表3 主な設問内容

		設 問 項 目
フェイス項目	取得理由と時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅を取得するにあたっての理由・きっかけ</li> <li>・住宅を取得するにあたっての検討開始時期、契約を取り交わした時期等</li> </ul>
	個人属性・住宅の情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取得した（取得予定の）住宅の構造種別、広さ等</li> <li>・家族構成、年齢等の個人属性</li> <li>・取得した（取得予定の）住宅性能表示制度について</li> </ul>
意識	「理想の住宅・住みたい住宅」について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「理想の住宅・住みたい住宅」のイメージ</li> <li>・「理想の住宅・住みたい住宅」のイメージを持った時期</li> <li>・「理想の住宅・住みたい住宅」へのこだわりの程度</li> <li>・「理想の住宅・住みたい住宅」の実現の程度</li> </ul>
	「目指していた住宅」について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅の建築・購入・建て替えの検討中に「目指していた住宅」のイメージ</li> <li>・「目指していた住宅」の明確さ</li> <li>・「目指していた住宅」へのこだわりの程度</li> <li>・「目指していた住宅」の実現の程度</li> </ul>
	「現在住んでいる住宅」について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「現在住んでいる住宅」での暮らし方</li> <li>・「現在している暮らし」は、住宅の建築・購入・建て替えを決心した際の「最初目指していた暮らし」と比べて変化したかどうか</li> <li>・「現在している暮らし」は、住宅の建築・購入・建て替えの検討プロセスの検討途中において「目指していた暮らし」住宅と比較して変化したかどうか</li> </ul>
	「理想の暮らし」について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理想の暮らしはどのようなものか</li> <li>・理想の暮らしのイメージを持った時期</li> <li>・理想の暮らしへ近づくためのこだわりの程度</li> <li>・理想の暮らしの実現の程度</li> </ul>
	「目指していた暮らし」について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅の建築・購入・建て替えの検討中に目指していた暮らしのイメージ</li> <li>・住宅の建築・購入・建て替えを決心した時点で目指していた暮らしのイメージの明確さの程度</li> <li>・目指していた暮らしへのこだわりの程度</li> <li>・目指していた暮らしへの実現の程度</li> </ul>
	「現在の暮らし」について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「現在の暮らし」はどのようなものか</li> <li>・住宅の建築・購入・建て替えの検討プロセスの最初に目指していた暮らしとの違いの程度</li> <li>・住宅の建築・購入・建て替えの検討プロセスの検討途中段階で目指していた暮らしとの違いの程度</li> </ul>
	「理想の暮らし」と「現在の暮らし」について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理想の暮らしと現在の暮らしのイメージの違いの程度</li> <li>・理想の暮らしと現在の暮らしの実現の程度</li> </ul>
行動・態度	住宅取得時の消費者自身の行動について	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅を取得する際にとった行動の点数化（自己評価）</li> <li>・住宅の建築・購入・建て替えの検討を始めた頃と終わりの頃において力を入れた検討項目</li> </ul>
	消費者が住宅取得時において気になる項目に対する行動・態度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広さや間取り、デザイン面等の一般的に住宅取得において気になる項目のピックアップとその気になる程度</li> <li>・広さや間取り、デザイン面等の一般的に住宅取得において気になる項目ごとの納得した理由</li> </ul>
プロセス・満足度等評価	住宅取得プロセスの評価、住宅の満足度、重視度、充足度等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅の建築・購入にあたって参考にしたもの、または相談先</li> <li>・住宅の建築・購入に際して困った項目とその程度</li> <li>・住宅の建築・購入に際して検討した物件もしくは会社の数</li> <li>・会社・物件を決めた理由とその決め手</li> <li>・検討したが、依頼しなかった業者の理由</li> <li>・建築・購入の各プロセスの満足度</li> <li>・住宅業者への不満点</li> <li>・取得した住宅の点数（期待度との関係）</li> <li>・住宅・購入・住み替えをするに際しての重視した点</li> <li>・住宅取得プロセスにおける自分自身の対応についての客観的評価</li> <li>・利用したい支援サービス等</li> </ul>

### 1-2-3. 調査画面

作成した調査画面（インターネット調査における調査票）の一例を、図1に示す。なお、Web アンケ

ートの特性を活かし、住宅取得様態により設問の分岐も実施している。

実際に調査を行った設問は、巻末の付録1、付録2に示すとおりである。

**Q5** あなたにとって、「理想の住宅・住みたい住宅」とは、どのようなものですか。  
どのようなことでも結構ですので、思いつくままに定義してください。  
注)メーカー名や商品名を記入するのではなく、記入例にあるような短い言葉で記入してください。  
注)1マスに1項目ずつ、思いっただけあげてください。  
注)語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いっくままに上から順にご記入ください。

記入例)  
あなたにとって、理想の自動車とは？  
【 乗り心地がよいもの 】で  
【 事故の時に安全性が高いもの 】で  
【 6人以上乗れるもの 】で  
【 カーナビがついているもの 】で  
…という自動車です。

**【1個以上必須】**  
現在、あなたが考える「理想の住宅・住みたい住宅」とは？

\_\_\_\_\_ で(必須入力)  
\_\_\_\_\_ で  
\_\_\_\_\_ で  
\_\_\_\_\_ で  
\_\_\_\_\_ で  
\_\_\_\_\_ で  
\_\_\_\_\_ で  
\_\_\_\_\_ で  
…という住宅です。

**Q6** 上に書いたような「理想の住宅・住みたい住宅」のイメージは、  
今回、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初から持っていましたか。  
**【必須入力】**

1. 主に、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初からもっていた  
 2. 主に、住宅の検討中にもった  
 3. 主に、住宅の完成後、あるいは入居後にもつようになった

図1 調査画面の例(取得者対象の調査、Q5は「定義法」例)

## 2章 調査結果（基本事項）

### 2-1. 調査時の住宅取得様態

1章で述べたとおり、本調査では住宅取得様態（新築・中古、建築・購入等の別）ごとに対象者数がほぼ均等になるようサンプリングしているが（表1・表2）、この情報を入手した予備調査の時点と、本調査の時点とで、住宅取得様態に変化があった回答者

も少なくなかったようである。両者の関係を表4に示す。とくに住宅取得予定者で大きな変化があった。

本章の調査結果において、「住宅取得様態」は、基本的に、予備調査の時点の情報（表5の割付条件）でなく本調査時のQ1の回答とする（Q1の選択肢は賃貸住宅が3種類（賃貸住宅・賃貸アパート・一戸建ての賃貸住宅）に分かれているが、本章ではこの3つをまとめて「賃貸」とする場合もある）。

表4 住宅取得様態の実態

～調査対象者の割付条件(事前情報)とアンケートへの回答との差～

#### 【取得者】

本調査時の回答 (Q1)

割付条件 (事前情報)	<度数>									
	戸建注文住宅(建替え)	戸建注文住宅(新築)	新築戸建分譲住宅	新築分譲マンション	中古戸建住宅	中古マンション	賃貸住宅	賃貸アパート	一戸建ての賃貸住宅	計
割付: 戸建注文住宅(建替え)	211	15	7	3	5	3	5	2	2	253
割付: 戸建注文住宅(新築)	4	232	16	1	0	1	0	0	0	254
割付: 新築戸建分譲住宅	2	20	230	2	1	0	0	0	0	255
割付: 新築分譲マンション	0	1	5	246	0	0	1	0	0	253
割付: 中古戸建住宅	0	1	0	0	246	2	0	0	0	249
割付: 中古マンション	0	0	1	3	0	254	1	1	0	260
割付: 賃貸住宅	0	0	0	1	1	1	136	58	28	225
割付: 戸建注文(建替え・未入居)	35	1	0	0	0	0	0	0	0	36
割付: 戸建注文(新築・未入居)	2	59	3	0	0	0	0	0	1	65
計	254	329	262	256	253	261	143	61	31	1850

#### 【取得予定者】

本調査時の回答 (Q1)

割付条件 (事前情報)	<度数>									
	戸建注文住宅(建替え)	戸建注文住宅(新築)	新築戸建分譲住宅	新築分譲マンション	中古戸建住宅	中古マンション	賃貸住宅	賃貸アパート	一戸建ての賃貸住宅	計
割付: 戸建注文住宅(建替え)	163	19	3	9	3	0	3	1	0	201
割付: 戸建注文住宅(新築)	24	191	34	4	7	1	3	0	2	266
割付: 新築戸建分譲住宅	10	44	142	15	10	4	6	2	1	234
割付: 新築分譲マンション	6	5	17	210	0	18	6	2	1	265
割付: 中古戸建住宅	2	12	17	2	101	5	3	2	2	146
割付: 中古マンション	3	1	3	19	7	105	5	1	1	145
割付: 賃貸住宅	1	7	3	10	5	12	132	42	15	227
計	209	279	219	269	133	145	158	50	22	1484

## 2-2. 回答者属性（フェイス項目）

回答者の個人属性を、調査ごと（取得者および取得予定者）、住居取得様態ごとに整理した。

### 1) 年齢（図2）

- ◆ 30代前半がもっとも多く、40代前半までで8割以上を占める。
- ◆ 「賃貸」で若い層、「戸建注文（建替え）」で中年・高齢者層が多い。また、「戸建注文（新築）」や「中古」より、新築戸建分譲や新築分譲マンションで若い層が多い。
- ◆ 以上の傾向は、取得者・取得予定者ともにもみられるが、比較すると取得者の方が全体的に若い。

### 2) 性別（図2）

- ◆ 取得者では男女半々、取得予定者では男性6割女性4割程度である。

### 3) 家族構成、人数（図3）

- ◆ 「親子」の世帯が全体の5割前後と最多であり、次いで「夫婦のみ」で2割強、「一人暮らし」1割強、「三世帯同居」1割弱と続く。
- ◆ 「戸建注文（建替え）」では「三世帯同居」が多く「夫婦のみ」が少ない、「新築分譲マンション」では「夫婦のみ」が多い、「賃貸」では「一人暮らし」が多いなど、取得者・取得予定者共通の傾向がある。
- ◆ 家族の人数は、2人～4人が各々2割～3割と多い。「戸建注文（建替え）」では人数が多く、「賃貸」で少ない（1人が多い）。

### 4) 回答者の立場（図3）

- ◆ 「世帯主」が最多で6割程度、次いで「配偶者」で3～4割である。なお、男性が多い取得予定者は、世帯主の割合も高い。

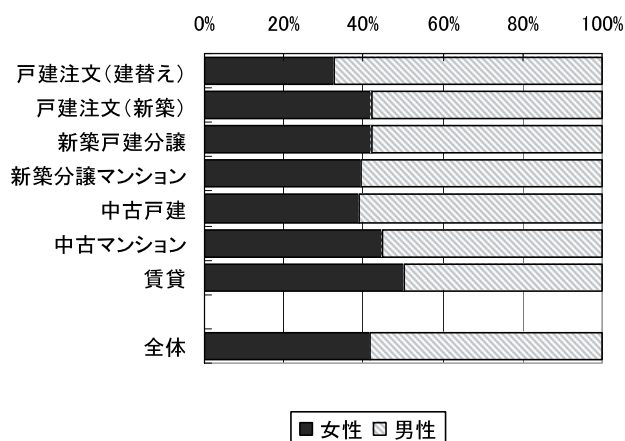
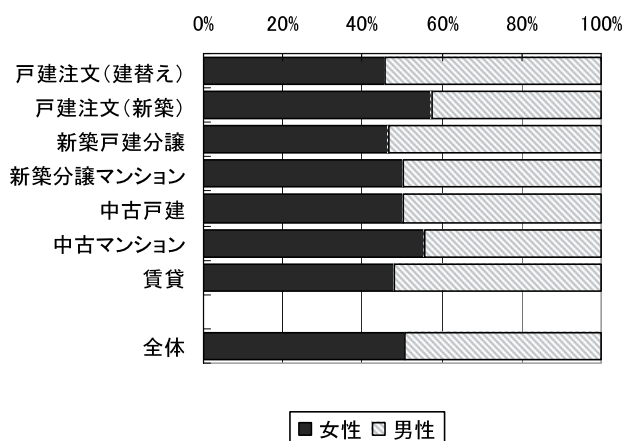
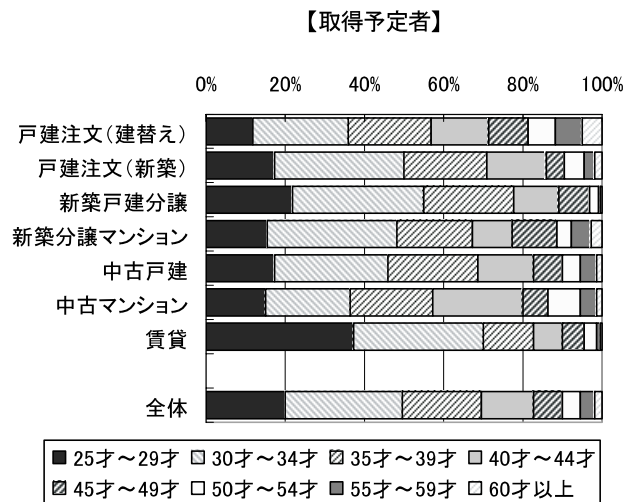
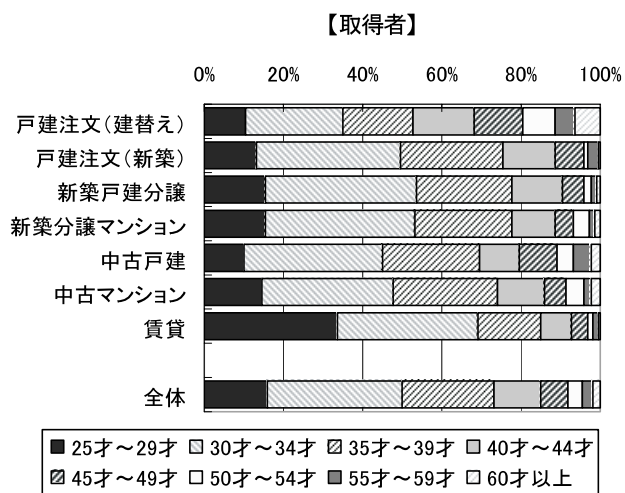


図2 年齢・性別



5) 回答者の職業 (図4)

- ◆ 「会社員」が最多で約半数、次いで「専業主婦」である。男性が多い取得予定者は会社員が多く (55.5%、取得者は 49.5%)、専業主婦が少ない (16.0%、取得者は 24.5%)。

6) 年収 (図5)

- ◆ 400~600 万円が最多 (取得者 31%,取得予定者

25%)、600~800 万円 (取得者 22%,取得予定者 22%)、800~1000 万円 (取得者 12%,取得予定者 15%)、200~400 万円 (取得者 14%,取得予定者 11%) と続く。

- ◆ 中年~高齢者層・三世帯同居等が多い「戸建注文 (建替え)」では高収入世帯が多く、若い層・単身者が多い「賃貸」で低収入世帯が多い。

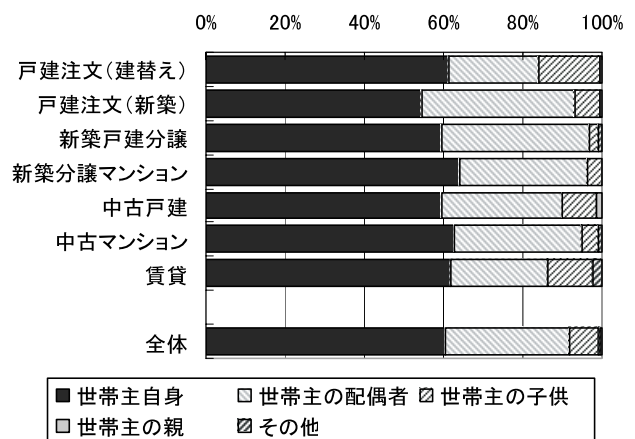
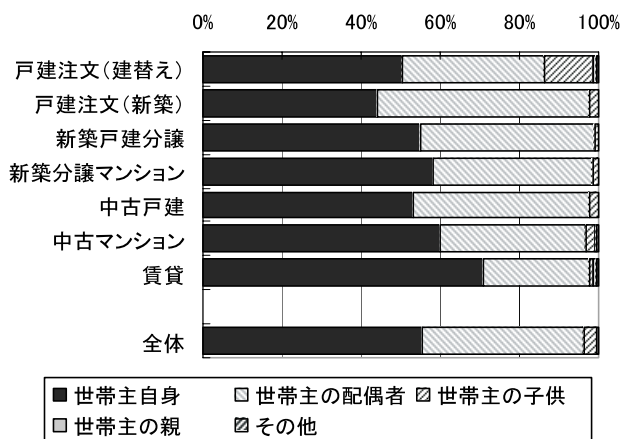
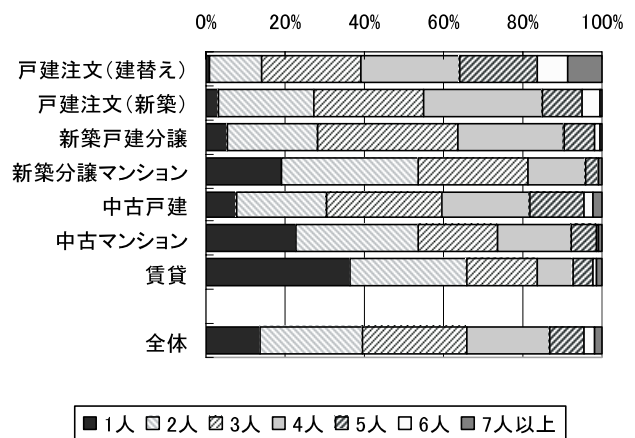
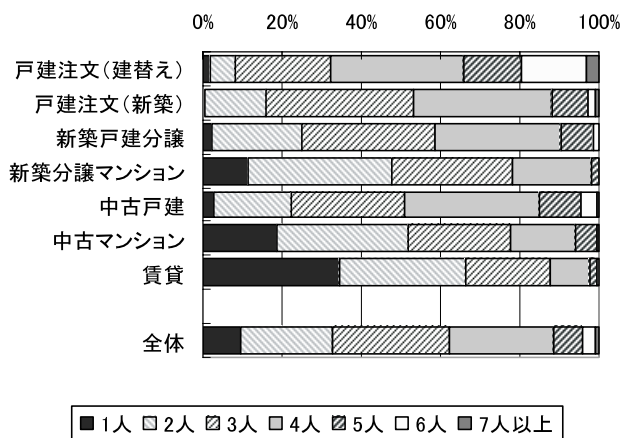
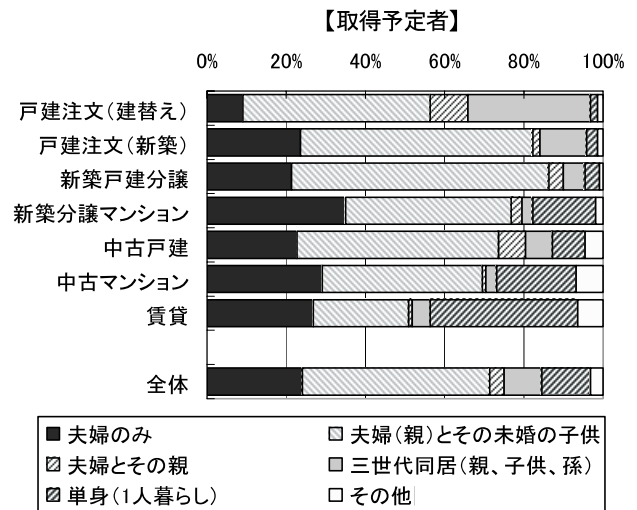
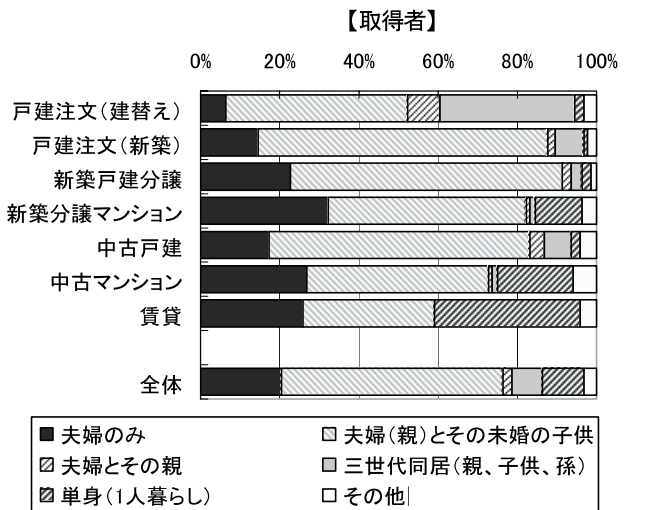


図3 家族構成・家族人数・回答者の立場

- ◆ 「新築分譲マンション」は若い層・夫婦のみの世帯が多いにも関わらず、高収入世帯が多い（共働きが多いことも予想される）。
- ◆ 「中古戸建て」「中古マンション」は低収入世帯が多い。比較すると新築戸建は全て高収入である（取得者・取得予定者ともに、「戸建注文（建替え）」「戸建注文（新築）」「新築戸建分譲」の順）。

### 7) 居住地域 (図6)

- ◆ 関東地方が最多（取得者、取得予定者ともに約46%）、近畿地方（同19%）、中部地方（13%）、九州地方（同7~8%）と続く。
- ◆ 関東地方はマンション（とくに新築）と「新築戸建分譲」が顕著に多く、「中古戸建」が少ない。
- ◆ 「中古戸建」が多いのは、関東はもちろん、近畿

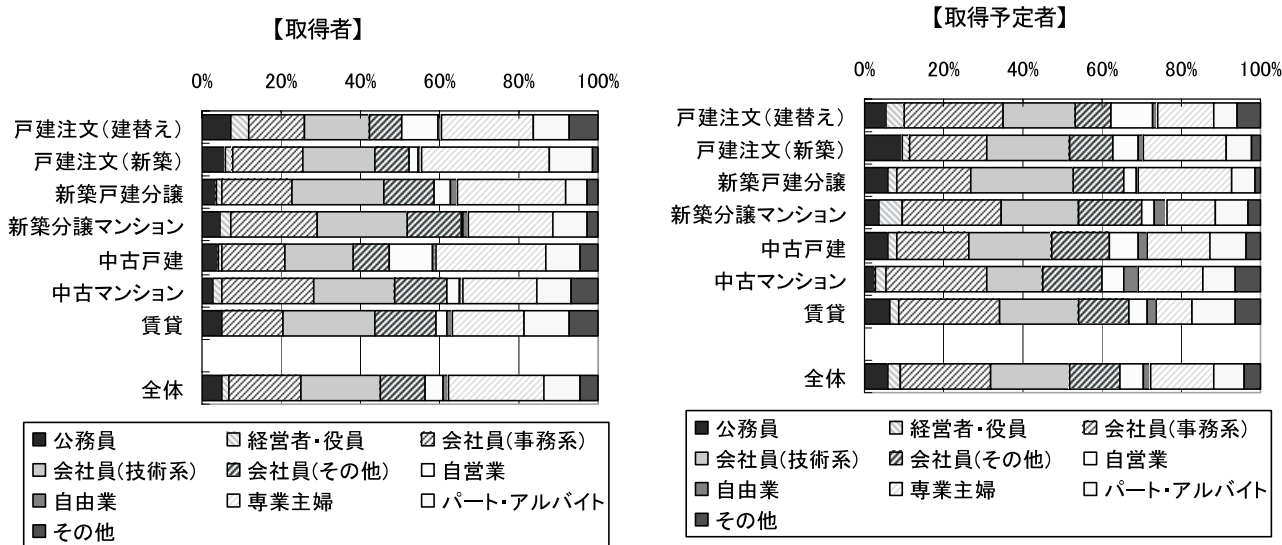


図4 回答者の職業

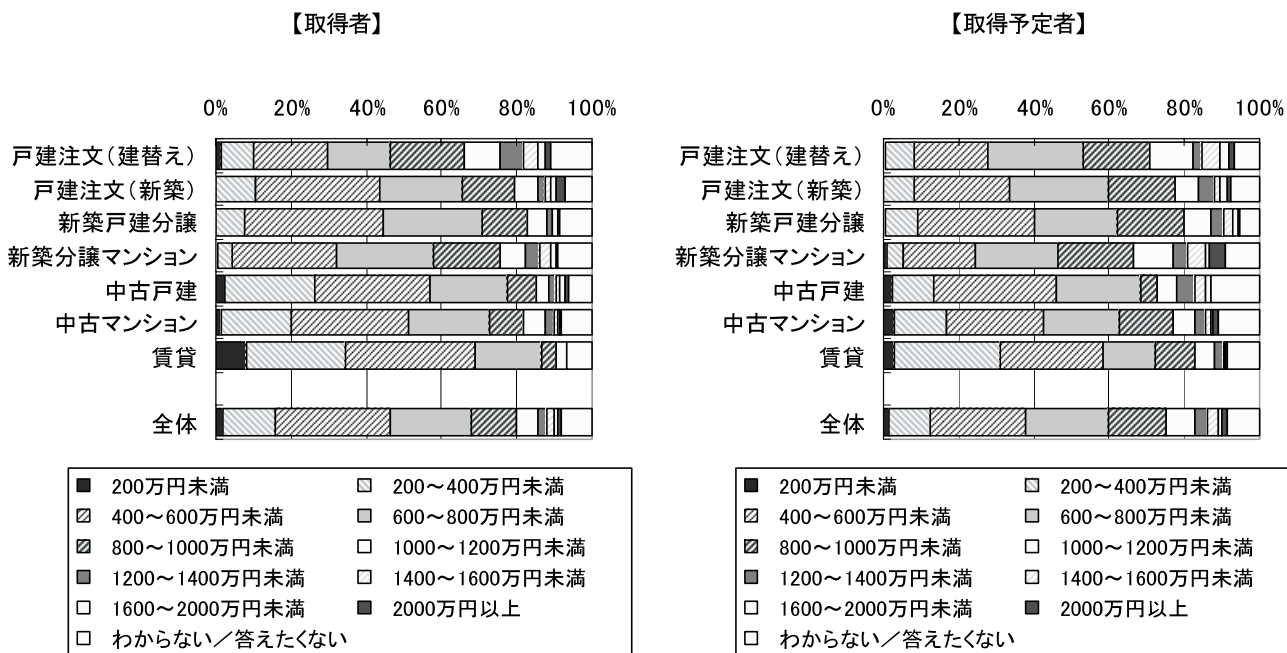


図5 世帯年収

や中部も除いたその他の地域であり、大都市圏以外で多いことが予想される。「戸建注文（新築）」もこれと同じような傾向がある。

多いのが賃貸のマンション・アパート（半数以上）、持ち家の戸建住宅（25%程度）である。

- ◆ 戸建てに住んでいた人（住んでいる人）は戸建て志向、集合住宅は集合住宅志向であることがわかる。

### 8) 従前の住宅の種類（図7）

- ◆ 賃貸（戸建て含む）が6割強、持ち家（分譲マンション含む）が3割強という割合である。とくに

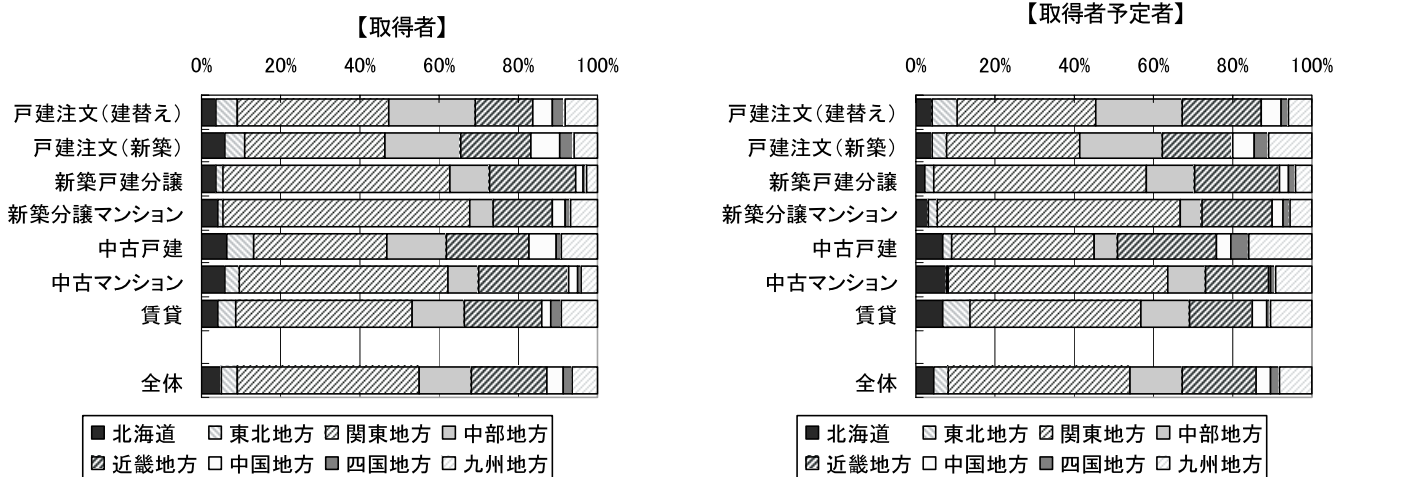


図6 回答者の居住地域

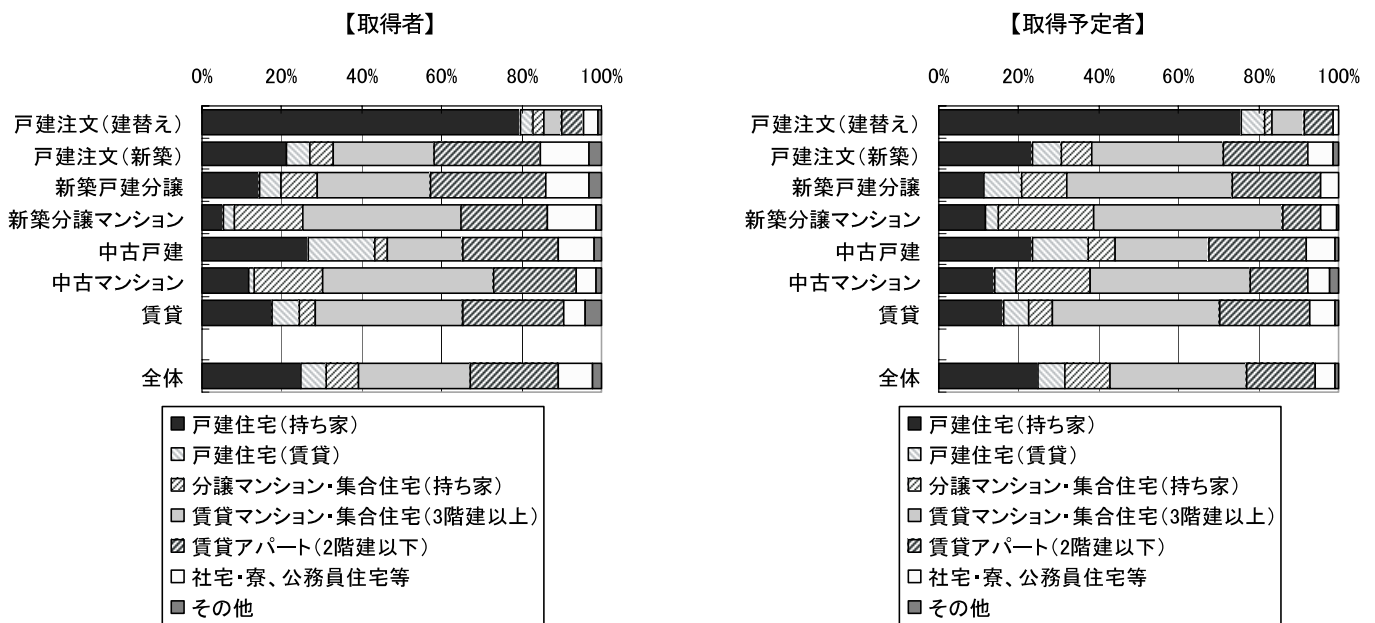


図7 従前の住宅種類(取得者)、現在の住宅の種類(取得予定者)

## 2-3. 住居取得内容および理由

住宅取得内容およびその理由等を、調査ごと（取得者および取得予定者）、住居取得様態ごとに整理した。

### 1) 住宅取得様態(図8)

- ◆ 表4で示したとおり、各カテゴリーの人数には多少の差がある。取得者では「戸建注文（新築）」が多く「賃貸」が少ない。取得予定者では「戸建注文（新築）」「新築分譲マンション」「賃貸」が多く、中古物件が少ない。

### 2) 住宅取得理由

- ◆ 取得者と取得予定者で取得理由が大きく異なっている点があった（図9）。以下はいずれも取得者で多くの人が取得理由としてあげたが、取得予定者では極端に少なかった項目である。その時点での政策が取得理由となっていることがわかる。

- ・今が金利面で有利
- ・今が税制面で有利
- ・価格割安感が出てきた

- ◆ 取得理由は、住宅取得様態別によって異なっている（図10）。「戸建注文（新築）」では、「建物の老朽化」「構造・性能に問題」など、現在の住まいに対する不満が理由の大半を占めている。

全体

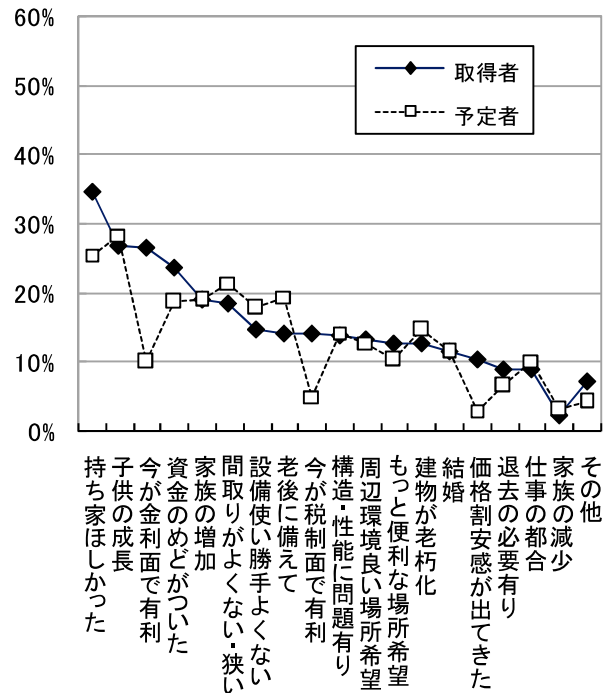


図9 住宅取得理由(複数選択可)

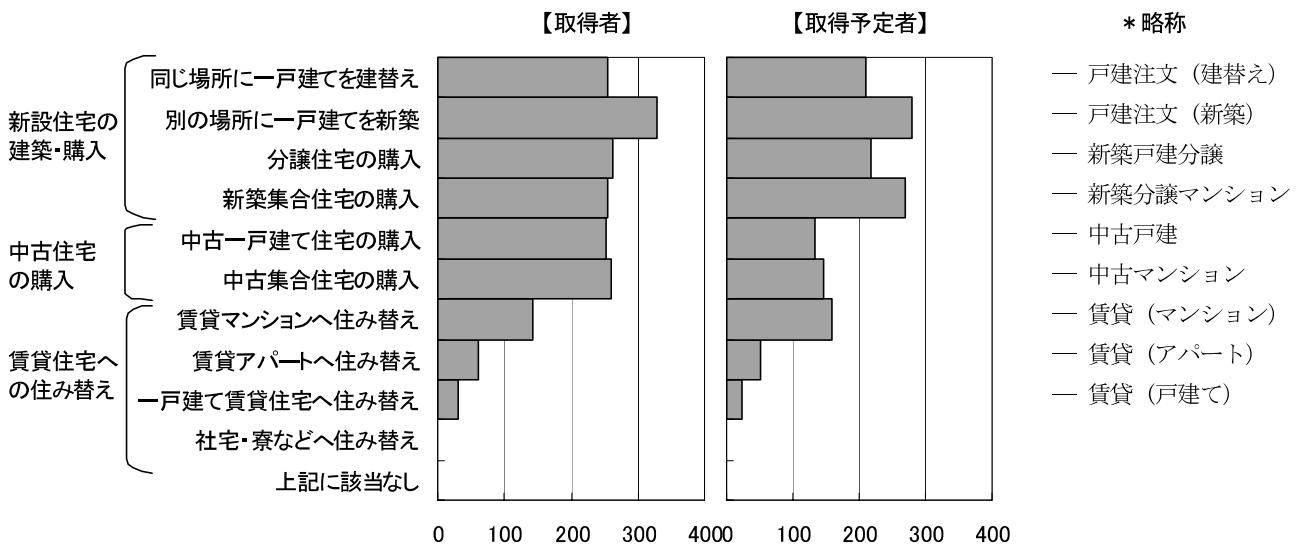
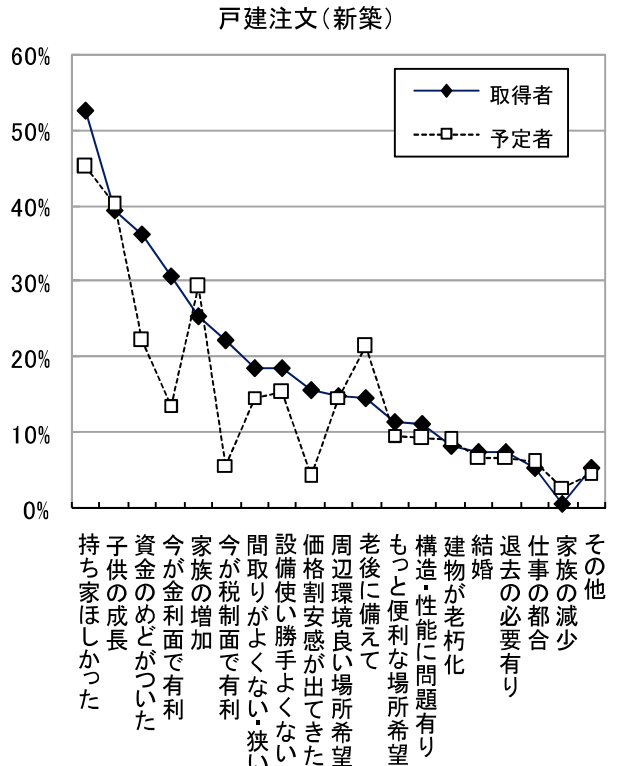
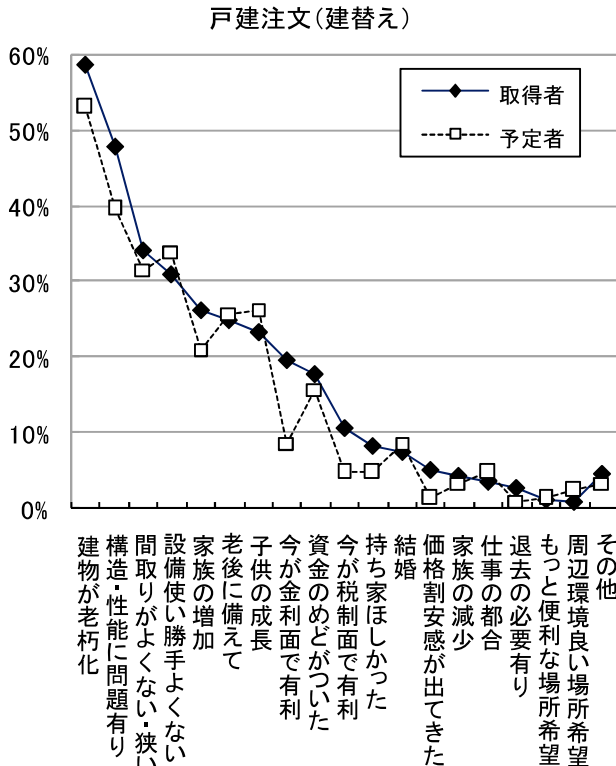


図8 住宅取得様態

- ◆ 「戸建注文（新築）」「新築戸建分譲」の取得理由はよく似ており、持ち家が欲しい、子どもが成長して（または家族が増えて）現在の間取りが手狭になった等が多い。

- ◆ 「新築マンション」も戸建て注文・分譲と似ているが、以下の点異なる。
  - ・戸建てと比較すると強い動機は感じられない（その理由も割合が低めである）。とく



新築戸建分譲

新築分譲マンション

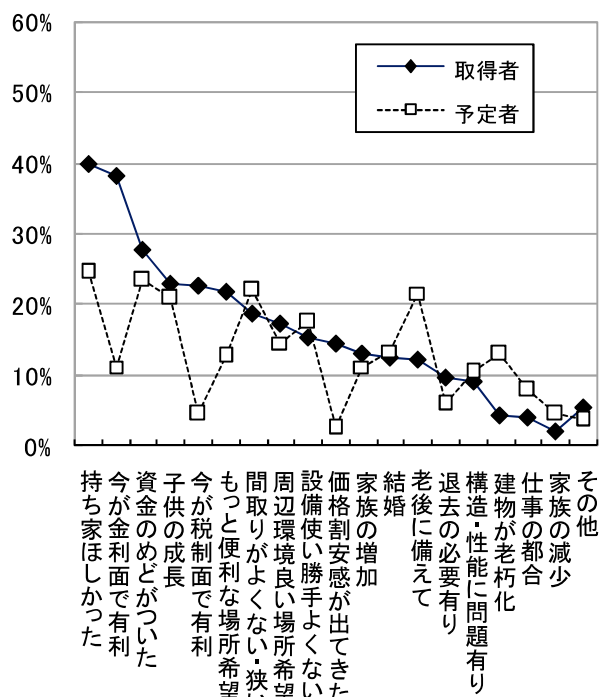
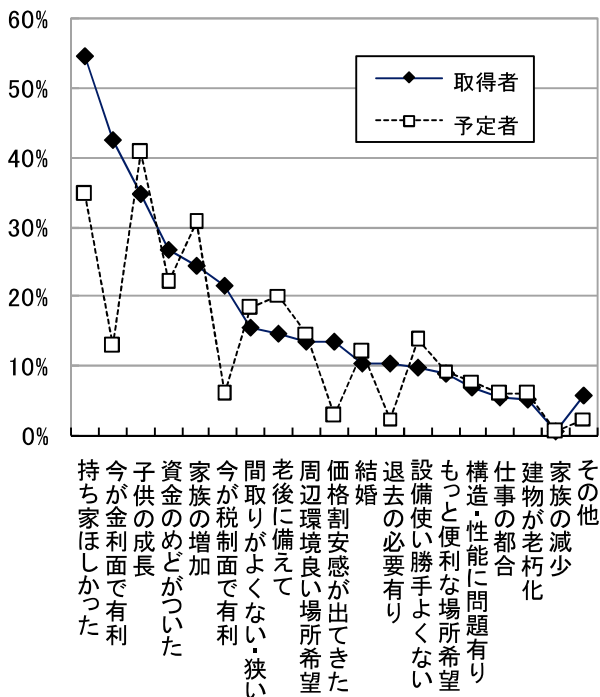


図 10 住宅取得様態別 住宅取得理由(その1)

に、持ち家志向はそれほど強くない。

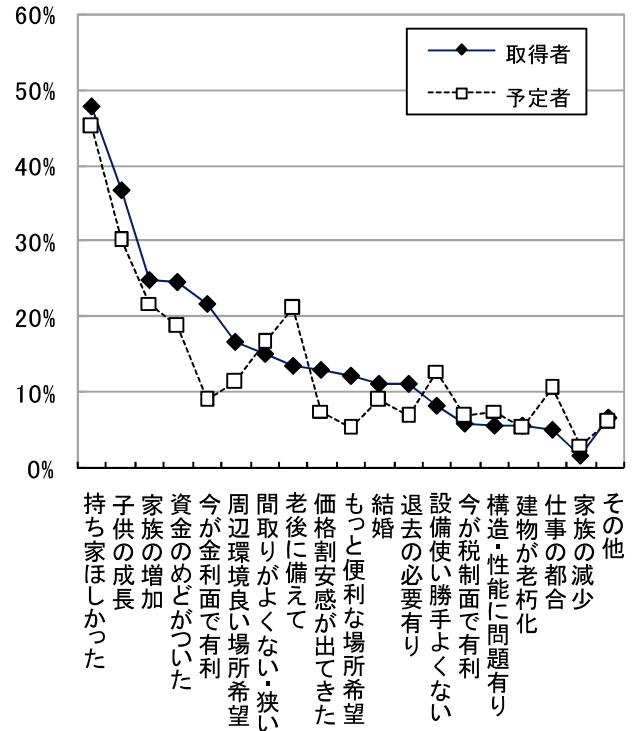
・「もっと便利な場所」が望まれている。

- ◆ 「中古」でも、戸建とマンションの違いは「新築」と同様である。新築と中古の比較では、中古の方が、「周辺環境の良い場所を希望する」割合が若干高い傾向がある。
- ◆ 「賃貸」の取得理由はシンプルである。仕事や結婚などで便がよい場所に越す必要が出てきたという理由が多くを占めている。

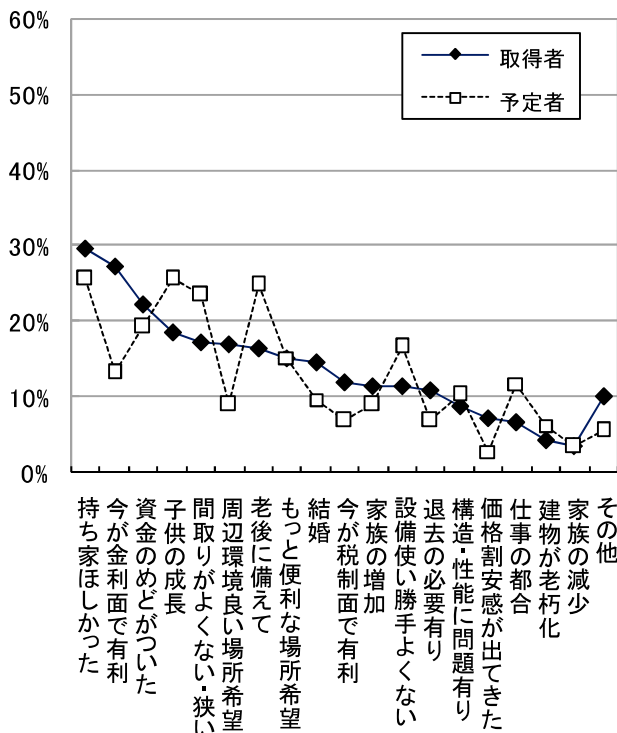
### 3) 取得時期(取得者)

- ◆ 図表には示していないが、全体の平均は、考え始めてから取得を決心するまでが8ヶ月程度、商談を始めるのはその1ヵ月後、契約をするのは3ヵ月後、入居はその4ヵ月後が全体の平均となる。
  - ・ただし、「賃貸」ではこの期間は非常に短く、「戸建注文(新築)」では非常に長くなっている。

中古戸建



中古マンション



賃貸

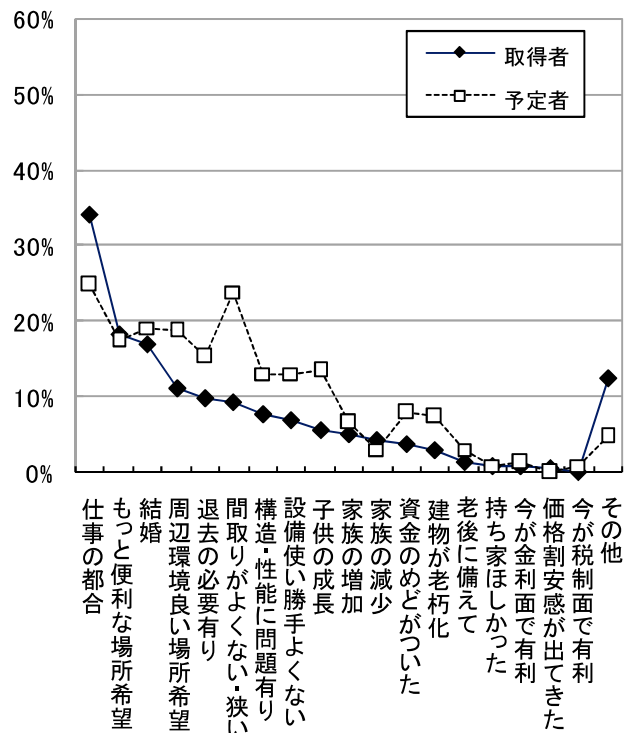


図 10 住宅取得様態別 住宅取得理由(その2)

#### 4) 現在の契約段階(取得予定者) (図 11)

- ◆ 「業者と商談はしていない、資料収集はした」が最多である。「業者と商談している段階」と「単に考えているだけの段階」は各々2割強である。
- ◆ 住宅取得様態別には、大まかには以下の順で契約が進んでいると考えられる。住宅を取得するまでにかかる時間の順と読み替えることもできよう。
  - ・戸建注文(建替え、新築)
  - ・中古戸建て
  - ・新築分譲マンション、新築戸建分譲
  - ・中古マンション
  - ・賃貸

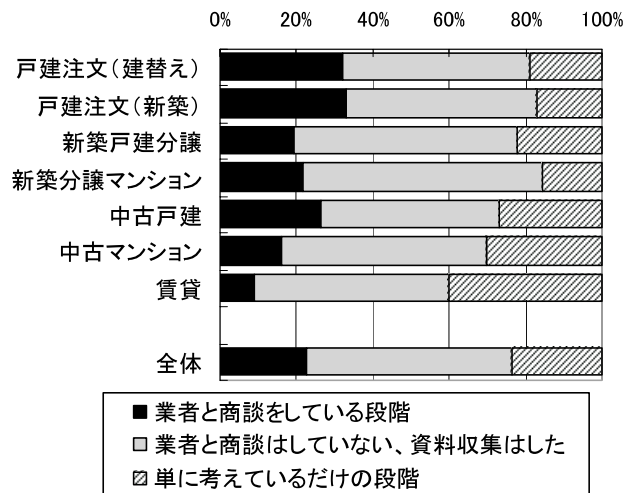


図 11 現在の契約段階【取得予定者】

#### 5) 戸建住宅の工法 (図 12)

- ◆ 取得した戸建住宅の工法でもっとも多いのは「木造軸組み工法(在来工法)」、次いで「ツーバイフォー」である。
- ◆ 「わからない」も多い。

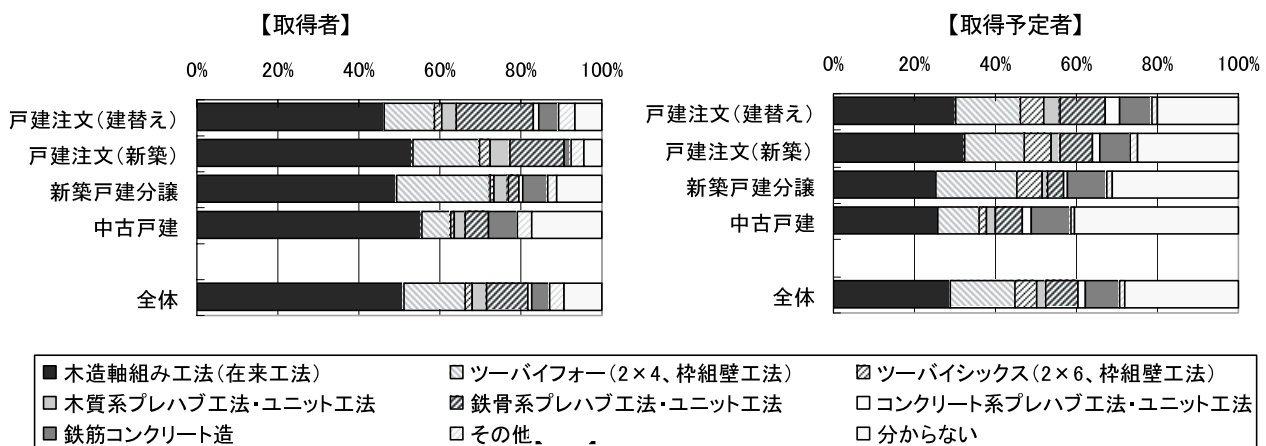


図 12 住宅工法

### 3章 調査結果の分析

#### 3-1. 分析方針

調査結果の分析にあたり、次に示す方針を設定した；

- 方針1；「したい暮らし」、「住みたい住まい」の明確さと、満足度との関係
- 方針2；住居取得の検討初期段階・後期段階での「気になること」の要点
- 方針3；チェック項目（気になること）について、納得の程度
- 方針4；チェック項目（気になること）の「納得の仕方」の合理性
- 方針5；会社・物件を依頼する際の「決めた理由」と、候補であったが「やめた理由」の違い
- 方針6；住居取得の検討プロセスにおける問題点・ニーズ
- 方針7；「参考とした情報」の影響
- 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

調査内容を分析方針とともに表5に示す。

なお、方針3および方針4の「チェック項目（気になること）」、表5の中に記載しているチェック項目（気になること）とは、次の表6に示す項目である。

表6 「気になること」の項目

1.	広さや間取り
2.	デザイン面（外観・内装）
3.	設備について
4.	どんな暮らし方ができるか
5.	立地や周辺地域について
6.	耐震性・耐久性について
7.	快適性（断熱性・採光・遮音性等）について
8.	防犯性について
9.	光熱費や環境性能について
10.	欠陥住宅を取得しないかどうか
11.	よい業者を選ぶこと
12.	自分や家族の要望をまとめること
13.	予算面
14.	その他

表5 分析方針と調査内容

分析方針と調査内容	
方針1	<p><b>「したい暮らし」、「住みたい住まい」の明確さと、満足度との関係</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最初から明確な場合と検討を経て明確になった場合があるのではないかな。</li> <li>・ 「生活像」・「住まい像」の明確さと、検討プロセスでの「気にすること」の違いと、最終的な「満足度」との間に何らかの関係があるのではないかな。</li> </ul>
方針2	<p><b>住宅取得の検討初期段階・後期段階での「気になること」の要点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 検討の初期・後期で「気になること」は異なるのではないかな</li> <li>・ 検討プロセスの中で、ポジティブチェック（生活像・住まい像の実現）から、ネガティブチェック（問題や心配事の解決・納得）へ移るのではないかな</li> <li>・ ネガティブチェックに終始する人はどの程度いるのか</li> <li>・ 満足度等へ影響はどの程度あるのか</li> </ul>
方針3	<p><b>チェック項目（気になること）について、納得の程度</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 十分に納得して取得しているのか</li> </ul>
方針4	<p><b>チェック項目（気になること）の「納得の仕方」の合理性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ イメージや雰囲気ですぐに「たぶん大丈夫に違いない」と自らを納得させているのではないかな</li> <li>・ 生活像・住まい像の実現へ向けたポジティブな取り組み姿勢と、問題や心配事を解決することが主体的になっているネガティブな取り組み姿勢とで納得・確信の仕方は違ってくるのか</li> <li>・ 納得の仕方、納得度が違うのではないかな</li> </ul>
方針5	<p><b>会社・物件を依頼する際の「決めた理由」と、候補であったが「やめた理由」の違い</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「現物を見て買う・借りる」の場合、間取り・内装・設備など、目に見えるものや雰囲気で決める場合が多いのではないかな</li> <li>・ 「建築予定」を買う場合、何で決めているのか</li> </ul>
方針6	<p><b>住宅取得の検討プロセスにおける問題点・ニーズ</b></p>
方針7	<p><b>「参考とした情報」の影響</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ネットの評判は「やめる理由」として影響するのか、など</li> </ul>



## 3-2. 「したい暮らし」、「住みたい住まい」の明確さと、満足度との関係

### 3-2-1. 分析方針と関連設問

本節で検討するのは表5 (pp.14) で示した「方針1」である。

#### 【方針1】「したい暮らし」、「住みたい住まい」の明確さと、満足度との関係

- ・ 最初から明確な場合と、検討を経て明確になった場合があるのではないか。
- ・ 生活像・住まい像の明確さは、検討プロセスで「気にすること」の違いを介して、最終的な「満足度」に関連するのではないか。

「したい暮らし」「住みたい住まい」の明確さ等をリアルに測定するための調査方法上の工夫として、取得者については、「理想の住宅、および暮らし」「検討中に目指していた住宅、および暮らし」「実現した住宅、および暮らし」について「定義法」による自由記述形式の設問に回答した後、明確さ、こだわり度、実現度などを5段階評価させるという方法をとった（取得予定者は、住宅取得前なので「実現した住宅、および暮

らし」や実現度などの項目はない）。関連する設問を表7に示す。

なお、「定義法」とは、「あなたにとって※※とはどのようなものですか。どのようなことでも構いませんので、思いつくままに自由に適宜してください」といった教示で、調査対象である※※を単語や短い文章で簡単に定義してもらった定型自由記述法である。回答欄は、「( ) で、( ) で、( ) で、( ) というものです」といった形式で分けて用意するのが一般的である。今回の場合、※※は「理想の住宅・住みたい住宅」「検討中に目指していた住宅」などであり、「定義法」の最初の設問の前に記入例を示している（図13）。

本節では、まず「定義法」の自由記述回答を定量データ化して分析する（3-2-2）。次に、住宅像に関する5段階設問と総合満足度を用いて構造方程式モデリング（以降、SEMと記す）による分析を実施し（3-2-3）、方針1に関する因果モデルを検討した。

#### 記入例)

あなたにとって、理想の自動車とは？

【 乗り心地がよいもの 】で

【 事故の時に安全性が高いもの 】で

【 6人以上乗れるもの 】で

【 カーナビがついているもの 】で

…という自動車です。

図13 定義法の記入例

表7 方針1と関連する設問

「理想の住宅」とは？	Q5	定義法	「理想の暮らし」とは？	Q16	定義法
いつから持っていたか？	Q6	3段階評価	いつから持っていたか？	Q17	3段階評価
実現のためにこだわったか？	Q7	5段階評価	実現のためにこだわったか？	Q18	5段階評価
実現したか？ *	Q8	5段階評価	実現したか？ *	Q19	5段階評価
「検討中に目指した住宅」とは？	Q9	定義法	「検討中に目指した暮らし」とは？	Q20	定義法
最初から明確だったか？	Q10	5段階評価	最初から明確だったか？	Q21	5段階評価
実現のためにこだわったか？	Q11	5段階評価	実現のためにこだわったか？	Q22	5段階評価
実現したか？ *	Q12	5段階評価	実現したか？ *	Q23	5段階評価
「実際に実現した住宅」とは？ *	Q13	定義法	「実際に実現した暮らし」とは？ *	Q24	定義法
最初の理想と変化したか？ *	Q14	5段階評価	最初の理想と変化したか？ *	Q25	5段階評価
検討中の理想と変化したか？ *	Q15	5段階評価	検討中の理想と変化したか？ *	Q26	5段階評価
現在の住宅に満足しているか？ *	Q45	5段階評価	期待通りの住宅を取得できたか？ *	Q48	100点満点

\* 印：取得予定者にはない項目

### 3-2-2. 「定義法」形式の設問に関する自由記述の分析

#### (1) 分析作業方針

分析対象となる定義法の設問は、表7に示した取得者対象の6問(Q5、Q9、Q13、Q16、Q20、Q24)と、取得予定者対象の4問(Q5、Q9、Q16、Q20)の計10問である。各設問には各々10箇所の記入欄があるので、取得者では1人につき合計60箇所、取得予定者では1人につき合計40箇所の記入欄があるということになる。

ただし、どの欄に書かれる内容も「※※で、※※という住宅」または「※※で、※※という暮らし」に当てはまる語句である。設問が違っていてもこの点は共通なので、自由記述の文章を分析できるデータにするために行うアフターコーディングの作業は全記入欄共通で行った。

#### (2) 定量的データの作成

まず、形態素解析ソフト「茶筌」を用いた形態素解析を実施した。

形態素とは、単語より少し短い言語の構成単位を指し、形態素解析とは、文章を形態素に分解した上で、それぞれの形態素の基本形、品詞、活用形等の情報を得ることを指している。例えば、「住んでいる」という文章は、「住ん・で・いる」と分解され、「住む(動詞・自立)」「で(助詞・接続助詞)」「いる(動詞・非自立)」といった基本形・品詞の情報を得ることができる。

形態素に分解したら、まず、助詞・助動詞・非自立語・固有名詞など、分析考察対象とする意義が乏しい品詞を除外する。そうすることで、分析対象とする「基本形」の形態素のみを得る。

今回、得られた「基本形」の形態素の種類は計4,540語、データ数は合計123,532であった。

表8 「定義法」形式の設問における自由記述の形態素解析「基本形」度数上位60位

基本形	度数	累積度数	累積%
1 ある	4,095	4,095	3%
2 する	3,262	7,357	6%
3 広い	2,710	10,067	8%
4 家族	2,397	12,464	10%
5 家	2,320	14,784	12%
6 良い	2,075	16,859	14%
7 できる	2,050	18,909	15%
8 よい	1,702	20,611	17%
9 環境	1,615	22,226	18%
10 便利	1,582	23,808	19%
11 日当たり	1,444	25,252	20%
12 駅	1,313	26,565	22%
13 近い	1,306	27,871	23%
14 部屋	1,291	29,162	24%
15 静か	1,131	30,293	25%
16 リビング	1,029	31,322	25%
17 収納	966	32,288	26%
18 安全	950	33,238	27%
19 明るい	938	34,176	28%
20 快適	922	35,098	28%
21 場所	883	35,981	29%
22 性	880	36,861	30%
23 安心	875	37,736	31%
24 近く	870	38,606	31%
25 間取り	852	39,458	32%
26 いい	850	40,308	33%
27 暮らし	814	41,122	33%
28 庭	795	41,917	34%
29 住む	783	42,700	35%
30 生活	759	43,459	35%

基本形	度数	累積度数	累積%
31 ない	707	44,166	36%
32 多い	700	44,866	36%
33 くつろげる	687	45,553	37%
34 子供	677	46,230	37%
35 ゆったり	676	46,906	38%
36 よく	652	47,558	38%
37 楽しい	627	48,185	39%
38 空間	627	48,812	40%
39 キッチン	619	49,431	40%
40 的	604	50,035	41%
41 人	598	50,633	41%
42 住宅	595	51,228	41%
43 駐車	583	51,811	42%
44 交通	565	52,376	42%
45 買い物	560	52,936	43%
46 のんびり	514	53,450	43%
47 高い	510	53,960	44%
48 場	499	54,459	44%
49 自分	495	54,954	44%
50 スペース	493	55,447	45%
51 使う	473	55,920	45%
52 通勤	473	56,393	46%
53 暮らせる	473	56,866	46%
54 なる	472	57,338	46%
55 自然	446	57,784	47%
56 暖かい	437	58,221	47%
57 便	416	58,637	47%
58 風呂	401	59,038	48%
59 時間	398	59,436	48%
60 落ち着く	396	59,832	48%

### (3) 同義語等の統一

4,540 語の「基本形」の形態素には、たとえば「良い」「よい」「いい」、「あたたかい」「あったかい」「暖かい」など、単に表記の仕方が違うものや、「安い」「安価」「割安」「格安」「安め」などの同義語が混在している。これらを、出現度数の高いものを中心に再整理し、同義語等の統一を行った。

結果、「基本形」の形態素の種類は合計 3,760 となっ

た。計 780 語の減である。

参考までに、度数上位 80 位までの「基本形」の形態素を表 9 に示す。表で示したとおり、度数 80 位まででデータ数全 123,532 のうち 64% も網羅している。この後の対応分析では、この 3,760 語を基本に、度数の少ない語句を適宜カットして実施することとする。

表9 「定義法」形式の設問における自由記述「基本形」度数上位 80 位（同義語等統一後）

	基本形	度数	割合	累積	累積%		基本形	度数	割合	累積	累積%
1	良い	4767	3.9%	4,767	4%	41	居心地	639	0.5%	62,110	50%
2	ある	4169	3.4%	8,936	7%	42	地震・耐震	617	0.5%	62,727	51%
3	する	3262	2.6%	12,198	10%	43	的	604	0.5%	63,331	51%
4	家	3071	2.5%	15,269	12%	44	通勤通学	603	0.5%	63,934	52%
5	広い	3061	2.5%	18,330	15%	45	価格・費用	585	0.5%	64,519	52%
6	家族	2616	2.1%	20,946	17%	46	使う	583	0.5%	65,102	53%
7	場所・空間	2502	2.0%	23,448	19%	47	交通	565	0.5%	65,667	53%
8	できる	2483	2.0%	25,931	21%	48	集まる	562	0.5%	66,229	54%
9	生活・暮らす	2266	1.8%	28,197	23%	49	過ごす	547	0.4%	66,776	54%
10	近い	2219	1.8%	30,416	25%	50	感	541	0.4%	67,317	54%
11	くつろぎ	2194	1.8%	32,610	26%	51	近所	530	0.4%	67,847	55%
12	便利	1768	1.4%	34,378	28%	52	高い	510	0.4%	68,357	55%
13	環境	1615	1.3%	35,993	29%	53	ゆとり	507	0.4%	68,864	56%
14	日当たり	1539	1.2%	37,532	30%	54	自分	495	0.4%	69,359	56%
15	部屋	1407	1.1%	38,939	32%	55	浴室・入浴	494	0.4%	69,853	57%
16	駅	1352	1.1%	40,291	33%	56	防犯・治安	476	0.4%	70,329	57%
17	静か	1295	1.0%	41,586	34%	57	なる	472	0.4%	70,801	57%
18	安全	1208	1.0%	42,794	35%	58	学校	458	0.4%	71,259	58%
19	住む	1164	0.9%	43,958	36%	59	きれい	452	0.4%	71,711	58%
20	リビング	1085	0.9%	45,043	36%	60	安い	450	0.4%	72,161	58%
21	買い物・店	1027	0.8%	46,070	37%	61	音	434	0.4%	72,595	59%
22	楽しい	989	0.8%	47,059	38%	62	方角	429	0.3%	73,024	59%
23	収納	966	0.8%	48,025	39%	63	便	416	0.3%	73,440	59%
24	明るい	965	0.8%	48,990	40%	64	職場・仕事	402	0.3%	73,842	60%
25	快適	923	0.7%	49,913	40%	65	時間	398	0.3%	74,240	60%
26	庭	886	0.7%	50,799	41%	66	立地	396	0.3%	74,636	60%
27	性	880	0.7%	51,679	42%	67	季節	392	0.3%	75,028	61%
28	安心	875	0.7%	52,554	43%	68	しっかり	383	0.3%	75,411	61%
29	間取り	856	0.7%	53,410	43%	69	団欒	375	0.3%	75,786	61%
30	ない	855	0.7%	54,265	44%	70	徒歩	373	0.3%	76,159	62%
31	子ども	843	0.7%	55,108	45%	71	たくさん	372	0.3%	76,531	62%
32	駐車・車庫	734	0.6%	55,842	45%	72	設備	370	0.3%	76,901	62%
33	落ち着く	732	0.6%	56,574	46%	73	ペット	352	0.3%	77,253	63%
34	多い	725	0.6%	57,299	46%	74	大体	346	0.3%	77,599	63%
35	周り・近辺	721	0.6%	58,020	47%	75	オール	342	0.3%	77,941	63%
36	人	709	0.6%	58,729	48%	76	階	326	0.3%	78,267	63%
37	自然	702	0.6%	59,431	48%	77	いる	323	0.3%	78,590	64%
38	あたたかい	697	0.6%	60,128	49%	78	電気	323	0.3%	78,913	64%
39	キッチン	691	0.6%	60,819	49%	79	友人知人	317	0.3%	79,230	64%
40	よく	652	0.5%	61,471	50%	80	健康	294	0.2%	79,524	64%

#### (4) 取得者データに関する対応分析

同義語等の統一を行った計 3,760 語の「基本形」、全 123,532 のデータのうち、取得者データのみを用いて、住宅取得様態別に自由記述の内容（「基本形」の形態素）を検討する。取得者データのみだと、「基本形」の種類は計 3,050 語、データ数は 80,547 である。

##### 1) 取得者の「理想・現実・目指した住宅」像

住宅取得様態×「住宅」に関する回答欄（理想の住宅、目指した住宅、現実の住宅）と、記述内容（「基本形」の形態素）とのクロス集計に基づき対応分析を行った。なお、記述内容数が多いので、最初から出現度数の上位 200 語（200 語目で出現度数 63、累積度数は

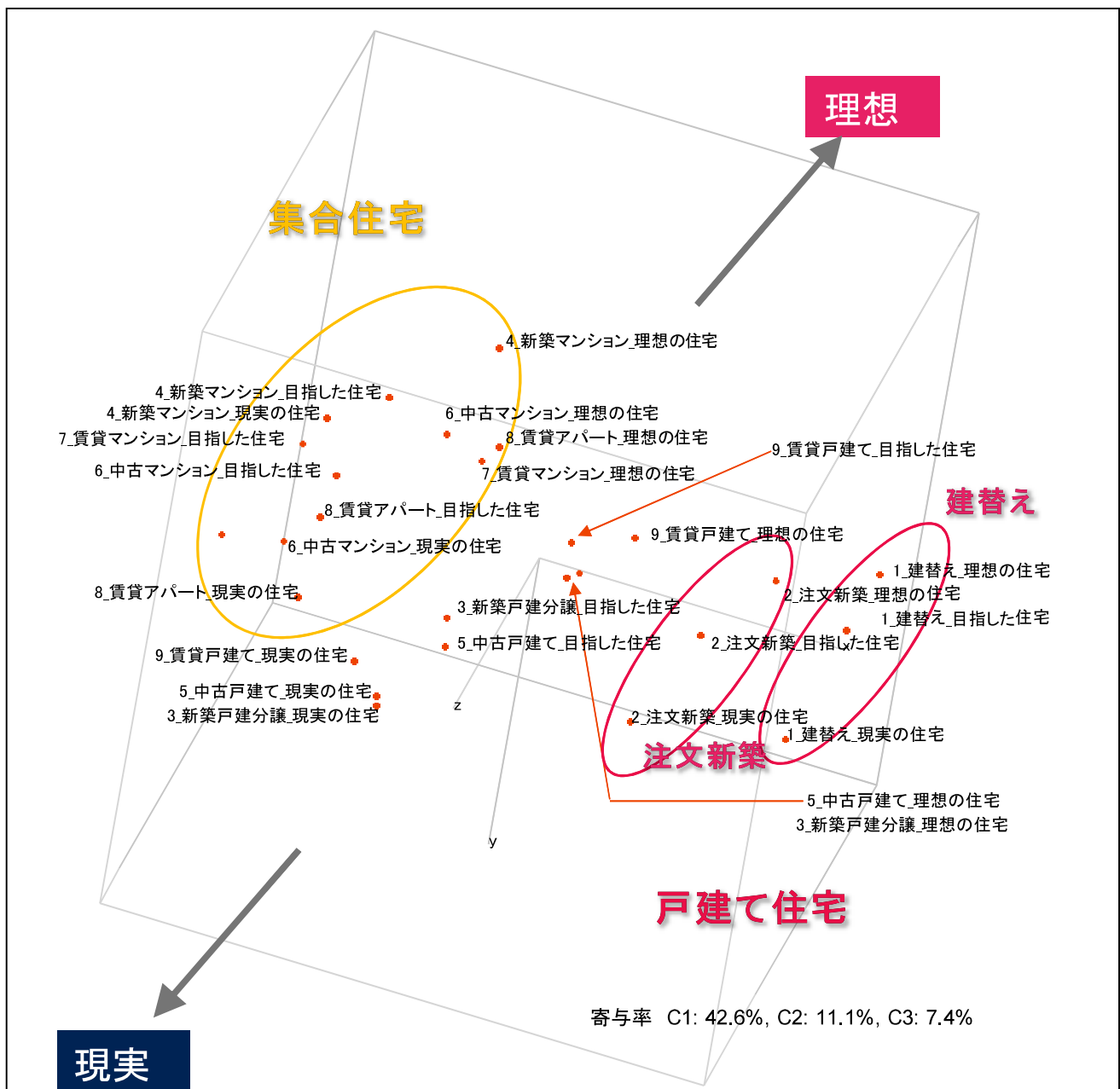


図 14 取得者「住宅取得様態」×「理想・現実・目指した住宅」の対応分析結果  
\*「住宅取得様態」の布置図

80%) のみに絞って分析した。さらに、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した。

結果の 3 次元布置図は、住宅取得様態×回答欄と、記述内容とに分けて各々示す (図 14、図 15)。

以下にこれらの図より主に考察される内容を示す。

① 「集合住宅」か「戸建住宅」かで、表現する語句が大きく分かれた。

◆ 集合住宅

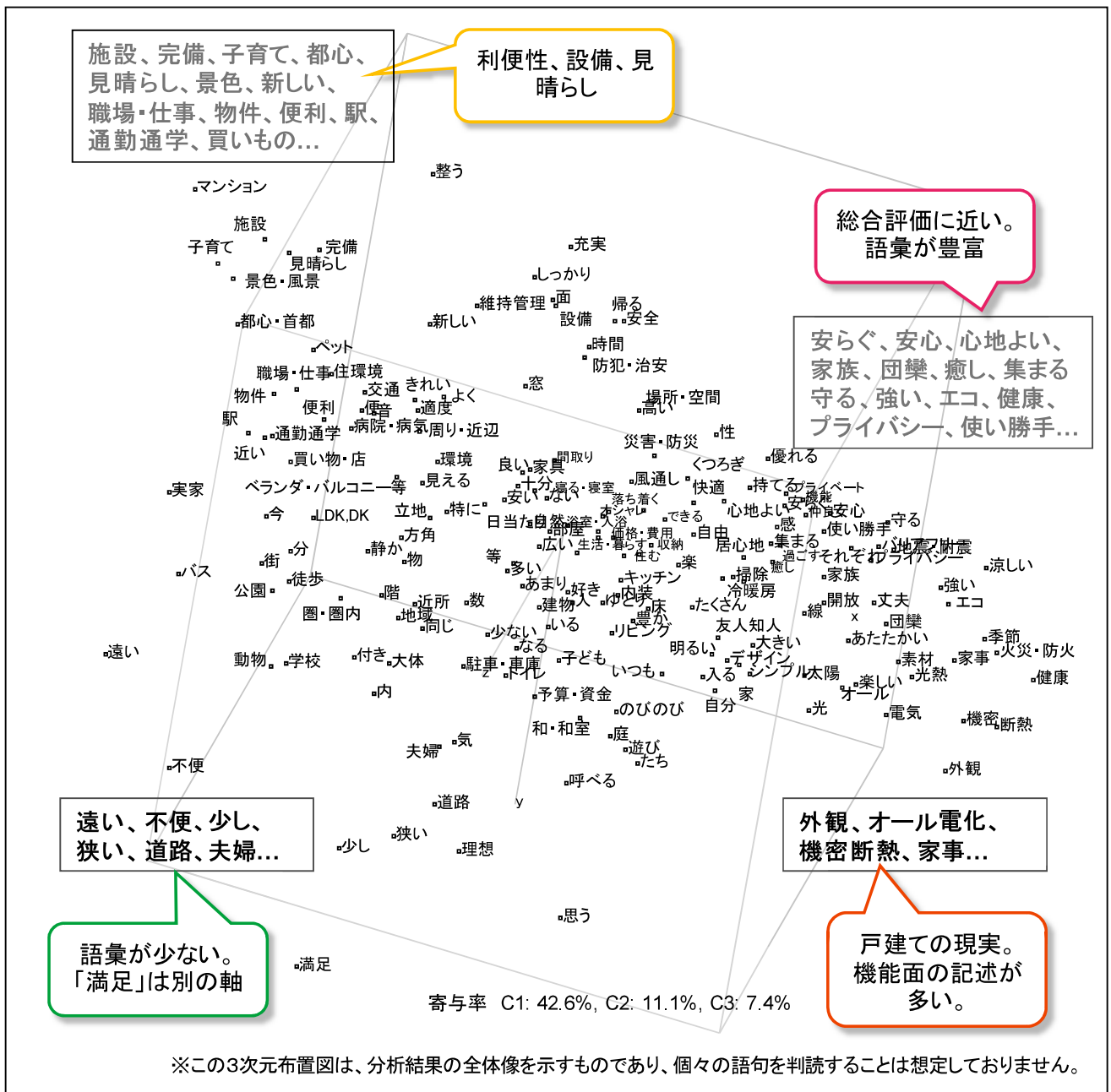
- ・ 利便性、設備、見晴らしなどに関する語句が多

い。

- ・ 新築マンション、賃貸アパートなどの違いによる語句の違いは大きくは現れなかった。

◆ 戸建住宅

- ・ 安らぐ、安心、心地よい、家族、団欒、癒し、集まる、守る、強い、エコ、健康、プライバシー、使い勝手など、語彙が豊富。
- ・ より総合評価に近い言葉が得られている。
- ・ 住宅取得様態の違いも大きい。上記は、主に「戸



※この3次元布置図は、分析結果の全体像を示すものであり、個々の語句を判読することは想定しておりません。

図 15 取得者「住宅取得様態」×「理想・現実・目指した住宅」の対応分析結果  
\*「理想・現実・目指した住宅」記述内容の布置図

建注文（建替え）」「戸建注文（新築）」の特徴ともいえる。

- ② 「理想」・「目指した」・「現実」の軸も顕著だった。
  - ◆ 「理想」側
    - ・ 「現実」側より語彙が豊富。
  - ◆ 「現実」側
    - ・ 語彙が少なく、機能に関する記述が多い。

## 2) 取得者の「理想・現実・目指した暮らし」像

住宅取得様態×「暮らし」に関する回答欄（理想の暮らし、目指した暮らし、現実の暮らし）と、記述内容（「基本形」の形態素）とのクロス集計に基づき、対応分析を行った。pp.18 の 1)と同様に、記述内容は、最初から、出現度数の上位 200 語（200 語目で出現度数 63、累積度数は 80%）のみに絞り、さらに、分析の過程で、度数の少ない語句や外れ値を削除した。

結果の 3 次元布置図は、住宅取得様態×回答欄と、記述内容とに分けて各々示す（図 16、図 17）。

この図からの主な考察を以下に示す。

- ① pp.18 の 1)の「住宅」に関する記述の対応分析と同じように、取得した住宅が「集合住宅」か「戸建住宅」かで、表現する語句が大きく分かれた。
- ◆ 「集合住宅」「戸建住宅」を各々表現する語句の

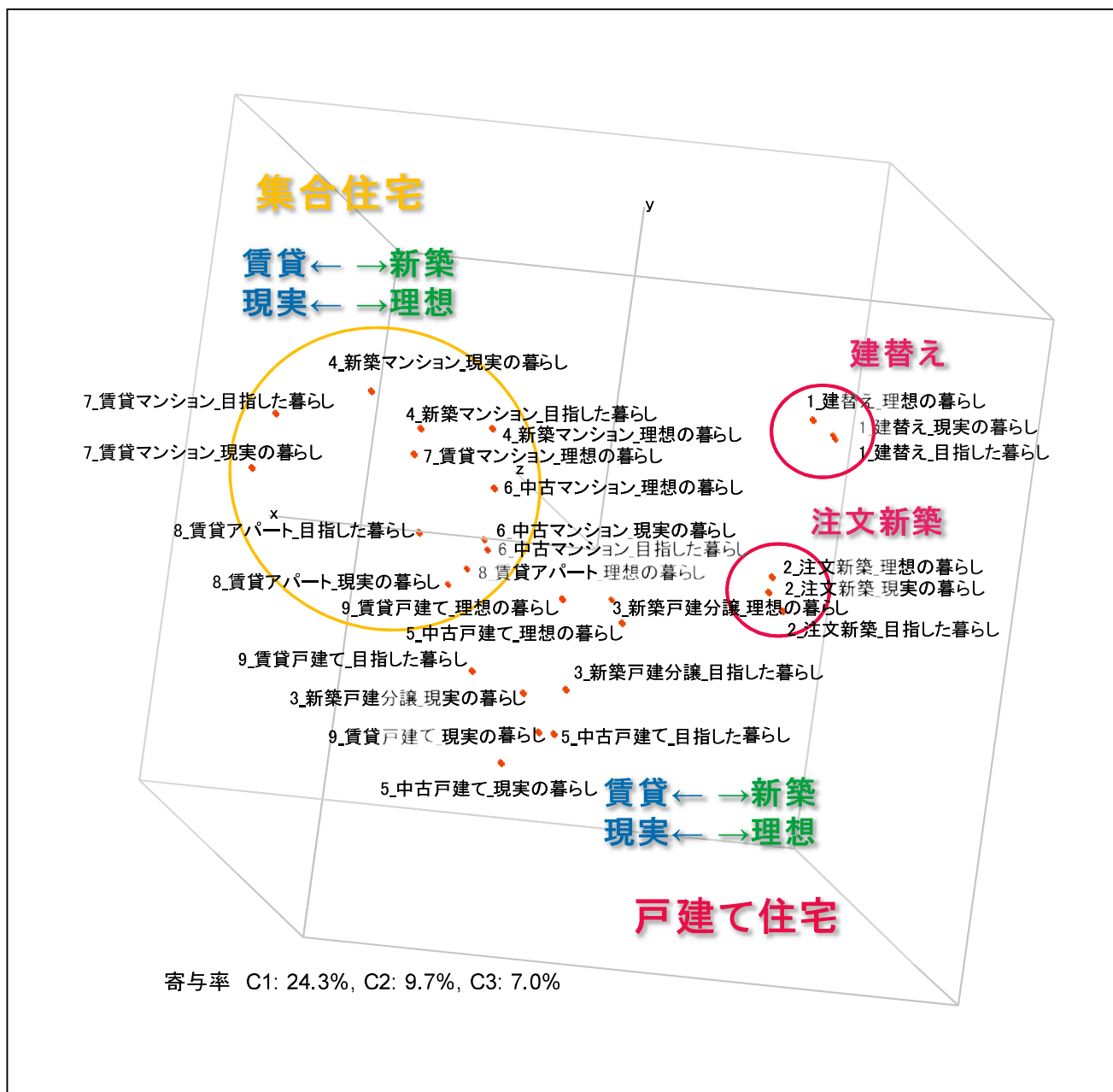


図 16 取得者「住宅取得様態」×「理想・現実・目指した暮らし」の対応分析結果  
\*「住宅取得様態」の布置図





pp.18 の(4)の取得者と同様の検討を、予定者データでも行った。取得予定者は、取得者より 2 問少ないので、「基本形」の種類は計 2,329 語、データ数は 42,985 と少なくなっている。

### 1) 取得予定者の「理想・現実・目指した住宅」像

住宅取得様態×「住宅」に関する回答欄（理想の住宅、目指す住宅）と、記述内容（「基本形」の形態素）とのクロス集計に基づき、対応分析を行った。前節と同様に、記述内容は、最初から、出現度数の上位 198 語（198 語目で出現度数 32、累積度数は 81%）に絞り、さらに、分析の過程で、度数の少ない語句や外れ値を削除した。

結果の 3 次元布置図は、住宅取得様態×回答欄と、

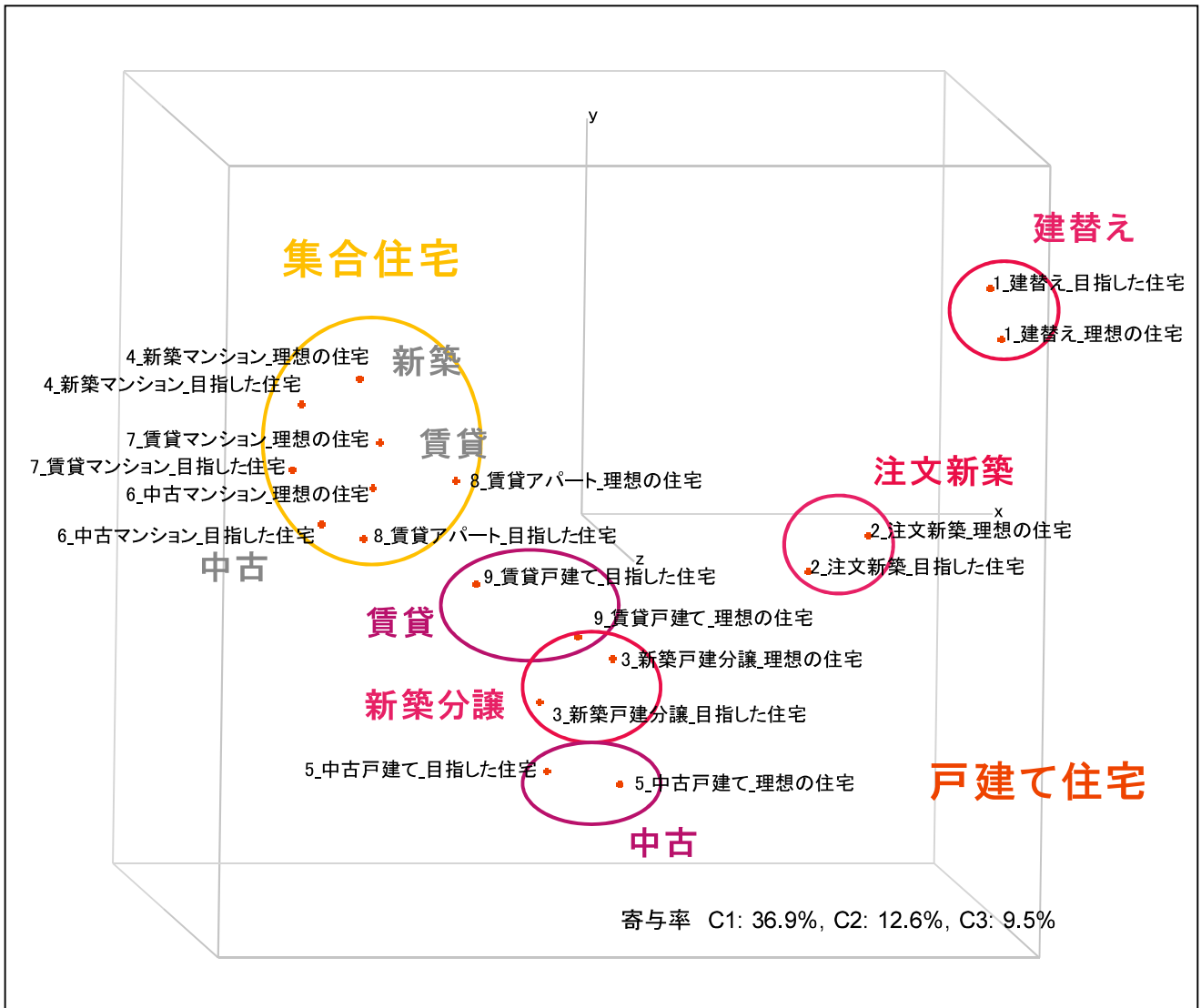


図 18 取得予定者「住宅取得様態」×「理想・目指す住宅」の対応分析結果

\*「住宅取得様態」の布置図

記述内容とに分け各々示す (図 18、図 19)。

pp.21 の(4)の取得者の結果とよく似たものとなった。

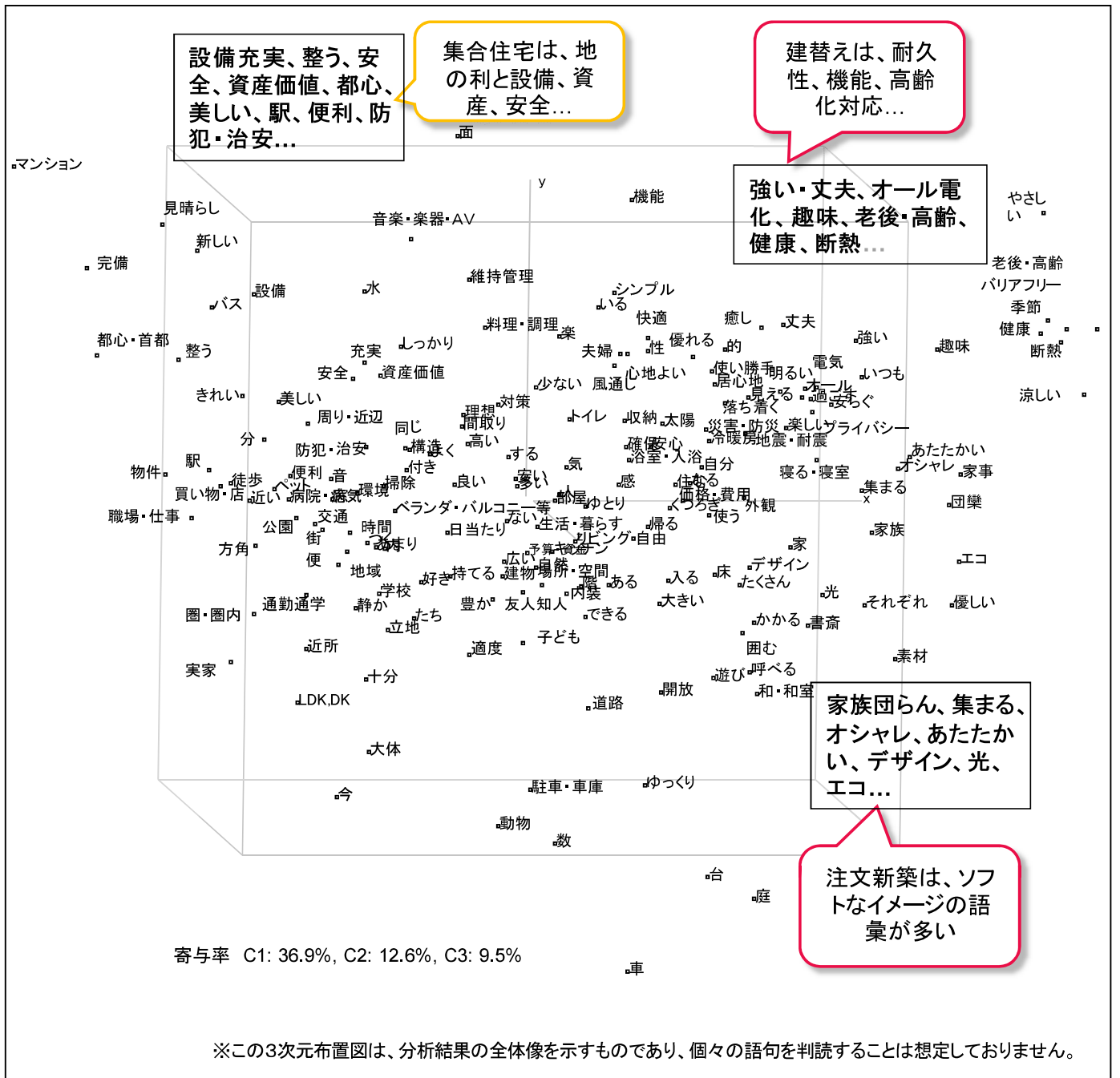


図 19 予定者「住宅取得様態」×「理想・目指す住宅」の対応分析結果

\*「理想・目指す住宅」の布置図

## 2) 取得予定者の「理想・目指す暮らし」の対応分析

住宅取得様態×「暮らし」に関する回答欄（理想の暮らし、目指す暮らし）と、記述内容（「基本形」の形態素）とのクロス集計に基づき、対応分析を行った。度数の少ない語句や外れ値などの削除の措置は、取得者の分析プロセスと同様である。

結果の3次元布置図は、住宅取得様態×回答欄と、記述内容とに分け各々示す（図20、図21）。

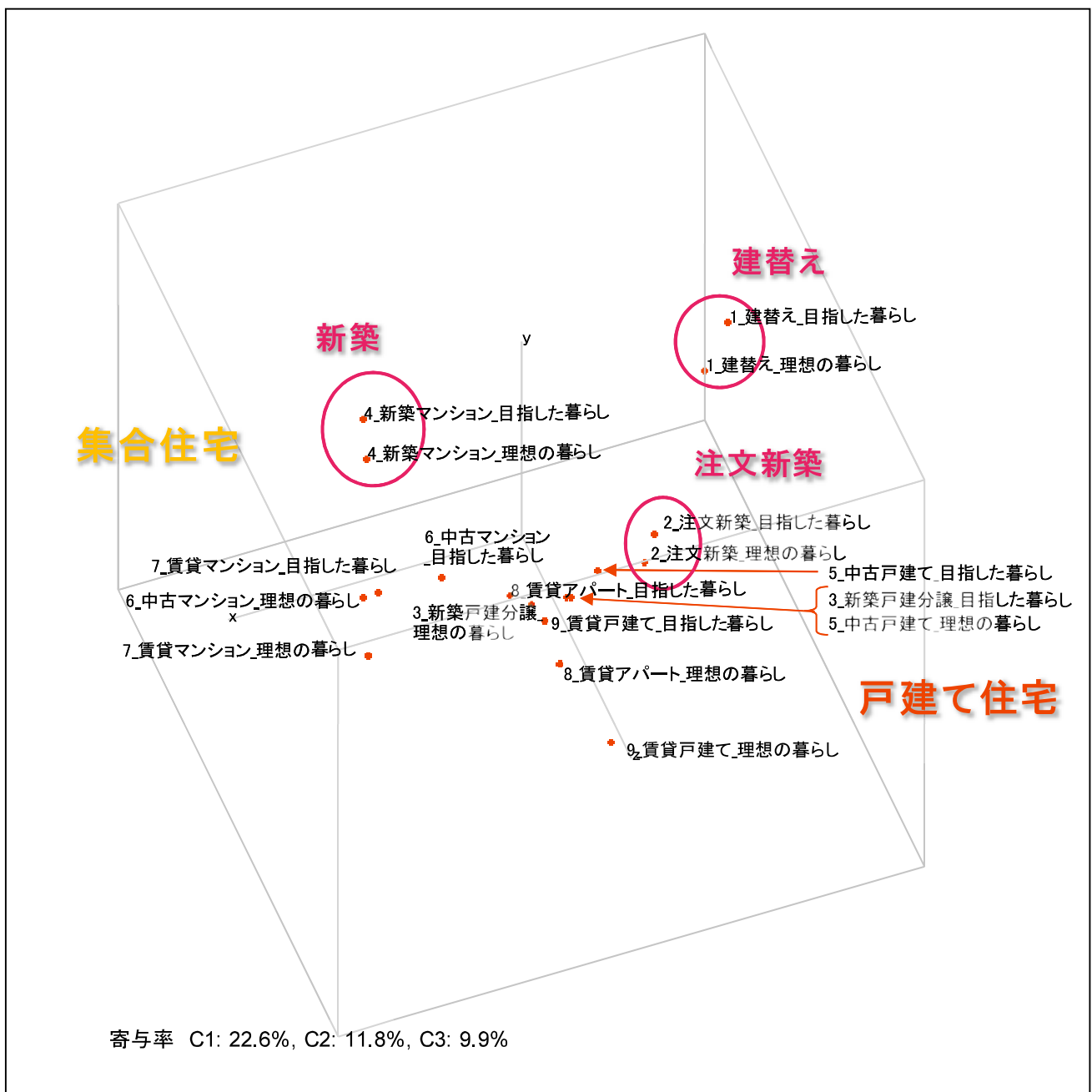


図20 取得予定者「住宅取得様態」×「理想・目指す暮らし」の対応分析結果  
\*「住宅取得様態」の布置図

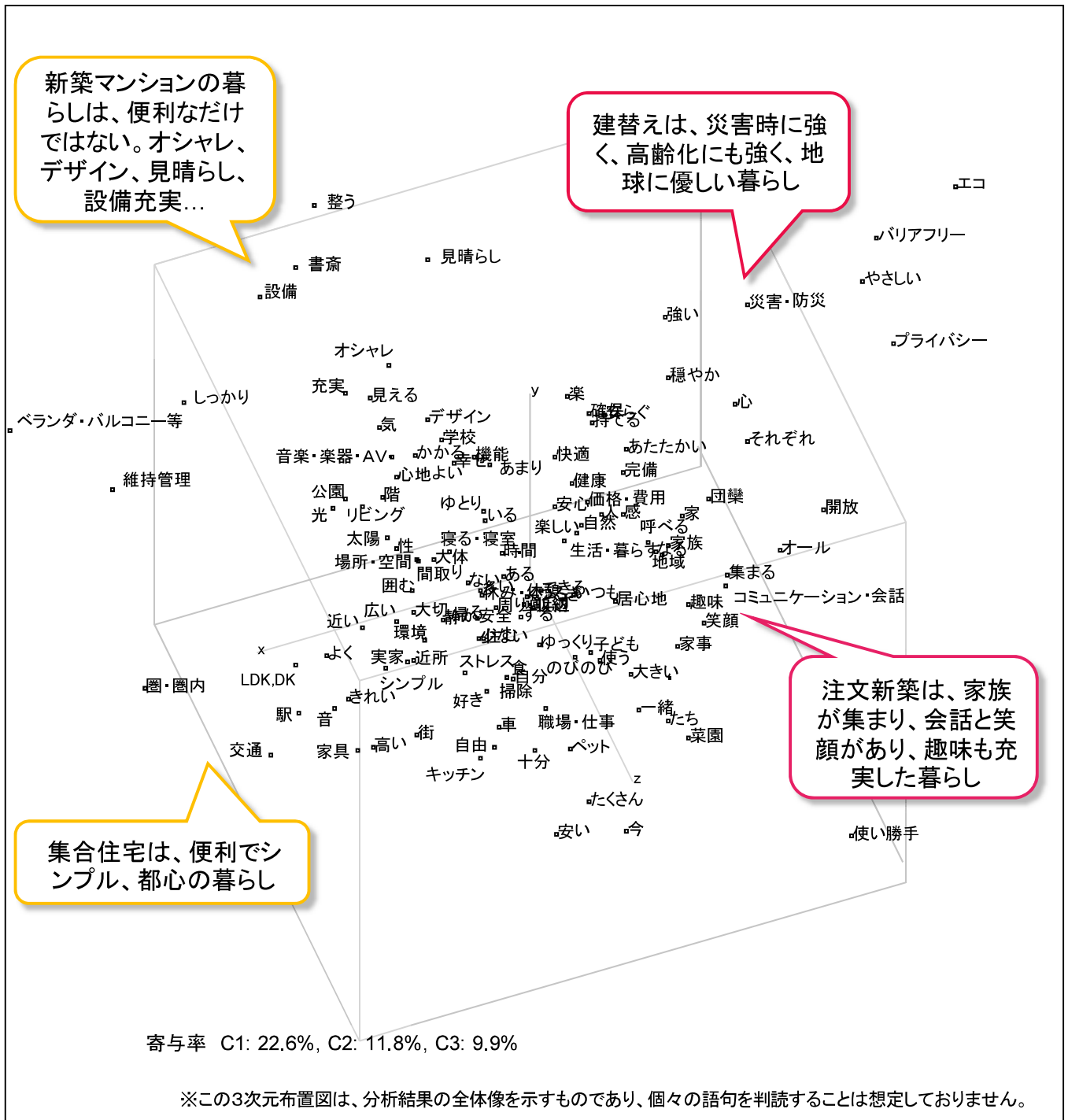


図 21 予定者「住宅取得様態」×「理想・目指す暮らし」の対応分析結果

\*「理想・目指す暮らし」の布置図

### 3-2-3. 統計的因果分析

住宅像に関する5段階設問と総合満足度(pp.15の表7を参照)を用いてSEMによる分析を実施し、方針1に関する因果モデルを検討した。

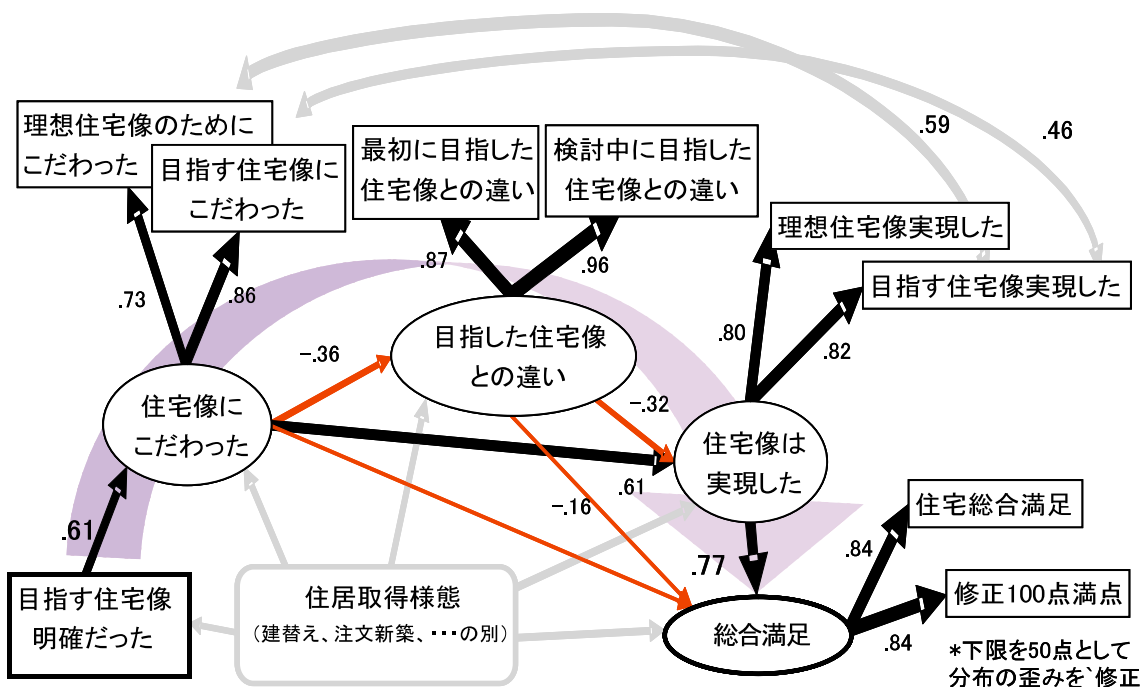
分析対象としたのは、取得者のみである。少数であり、他と回答傾向が異なる「賃貸アパート」「賃貸戸建て」は除外し、最終的に1,758名のデータを分析した。

満足度としては、表7に示した「現在の住宅に満足しているか」(住宅総合満足度,Q45)、「期待通りの住宅を取得できたか」(100点満点評価,Q48)の2項目を用いたが、後者については、まず事前処理として50点未満を50点に統一して、分布の改善を行った。

住宅取得様態(Q1、ただし「賃貸アパート」「賃貸戸建て」は除外)をダミー変数として、SEMによる分析を実施し、図22、23に示す因果モデルを得た。

表10 総合満足への総合効果(標準解)

Q10_目指す住宅像明確だった	0.306
住宅像にこだわった	0.497
目指した住宅像との違い	-0.406
住宅像実現した	0.765

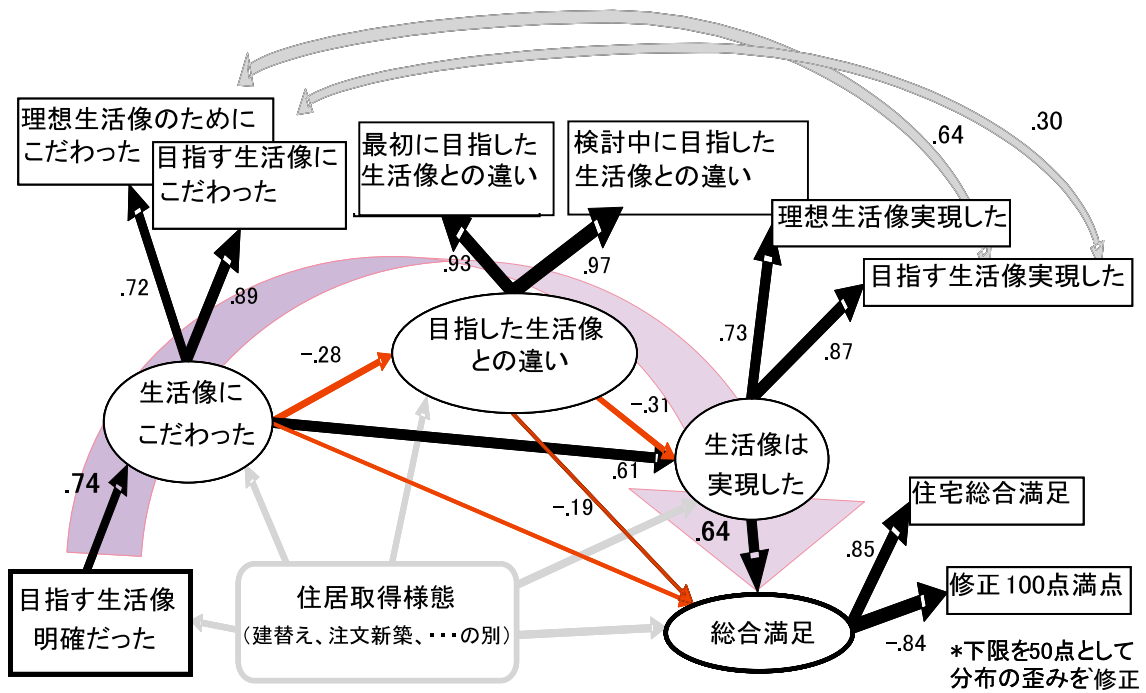


※ベクトルの数値は、関係の度合いを示す。

図22 取得者「住宅像」の因果モデル(概要)

表11 総合満足への総合効果(標準解)

Q21_目指す生活像明確だった	0.206
生活像にこだわった	0.502
目指した生活像との_違い	-0.391
生活像実現した	0.643



※ベクトルの数値は、関係の度合いを示す。

図 23 取得者「生活像」の因果モデル(概要)

図 22 および図 23 中に記載された四角枠で囲まれたものは「観測変数」といい、調査によって直接的に測定されたものである。同じく楕円で囲まれたものは「潜在変数」といい、直接的に観察されていない仮説上の変数を意味している。矢印に示されている数値はパス係数とよばれるもので、影響の度合いを示す (-1~1)。

図 22 の「住宅像」モデルでは、目指す住宅像の明確さは、実現に向けてのこだわりを介し、実際にそれと近い住宅の実現を促し、入居後の満足に

つながるといふ因果関係が示されている。「こだわり」から「総合満足」へは弱い負の直接効果があるが、これは実現度が同じという条件のもとでの効果を示す(こだわって、実現しなければ不満増大)。しかし、総合効果はかなり大きい正の値(0.497(標準解))となる。

図 23 の「生活像」モデルは、「明確」「こだわった」からの矢線が「住宅像」モデルと若干異なるが、モデルの骨格・基本的な解釈はほぼ同様であった。

\* 参考文献

小島隆矢, 眞方山美徳, 有川智「住居取得プロセスの実態に関する調査研究」日本建築学会大会梗概集 D-1 分冊, 2008 年 9 月

図 24 は、以上のモデルのもとでの、住居取得様態の直接効果をグラフ化したものである。縦軸は各結果変数の回答スケールで、「1 建替え」を基準としたダミー変数である。したがって、「1 建替え」に比べたときの相対効果が表されている。

図 24 からは次のことがわかる。

- ◆ 総合満足の項目より、住宅像・生活像関連項目の項目の方が住居取得様態による意識の違いの方が大きい。

これらの分析結果から、方針 1 については、したい暮らし、住みたい住まいの明確さは、満足度に影響するということが明らかとなった。また、目指す住宅像・そこでの生活像の明確さは、実現に向けてのこだわりを介し、実際にそれと近い住宅・住生活の実現を促し、入居後の満足につながるという因果関係が把握された。

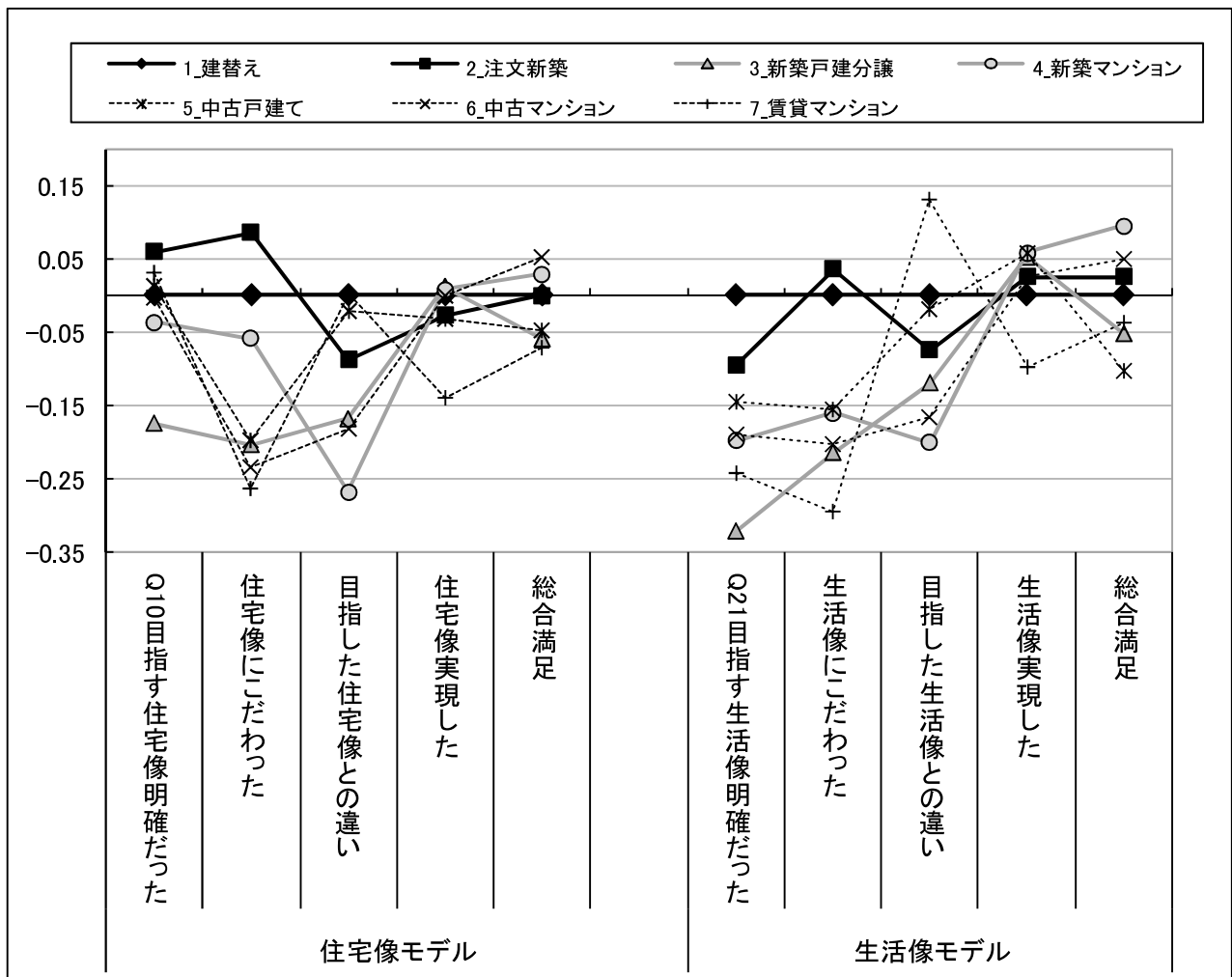


図 24 取得者「住宅像」「生活像」の因果モデルにおける住宅取得様態の直接効果

### 3-3. 住居取得の検討初期段階・後期段階での「気になること」の力点

本節で検討するのは表 5 (pp.14) で示した「方針 2」である。

#### 【方針 2】住居取得の検討初期段階・後期段階での「気になること (pp. 14 の表 6)」の力点

- ・住居取得を検討する初期段階・後期段階で「気になること」は異なるのではないか。
- ・ポジティブチェック (生活像・住まい像の実現) から、ネガティブチェック (問題や心配事の解決・納得) へ移るのではないか。
- ・ネガティブチェックに終始する人もいないか。
- ・これらの状況は、満足度等へ影響するのではないか。

この検討に関する主な設問は以下のとおりである。

- ◆ 新しい住宅を取得するまでに、どのような点にどのくらい力を入れたかを 100 点満点で記入させる (取得者 Q27)。
  - ・取得予定者は「どのくらい力を入れたいか」という希望を記入 (Q17)。
- ◆ 力を入れた点はどのような点かを、検討の前半・後半に分けて、マルチアンサー形式で回答させる (取得者 Q28~29)。
  - \* 取得予定者は、前半・後半に分けず「力を入れて検討したい」項目を回答 (Q18)。

分析は、取得者のデータを用いて行った。ただし、Q27 の 100 点満点評価に関しては「最も力を入れたものを 100 として、0~100 点まで」という指示通りの回答をしていない回答者も多かったので、今回は Q28~29 のみを用いた。

検討の前半と後半で「力を入れた点 (気になること)」がどのように異なるかをみるために、横軸を「前半の選択率」、縦軸を「後半の選択率」とした「力を入れた点」の散布図を作成した (図 25)。

「気になること」を回答してもらう際、“生活像・住まい像の実現へ向けたポジティブな意識での対応だったのか”、もしくは“問題や心配事の解決や納得が主となったネガティブな意識での対応であったのか”という観点についても調査する予定であったが、設問のワーディングにこれらの意図を反映できていなかったため、想定していた結果を分析することはできなかった。しかしながら、検討の前半と後半の意識の違いは大まかには把握されたと考えられる。

図 25 からは以下のことがわかる。

- ◆ 住宅取得の前半の方が後半よりも選択率が総じて高い。
- ◆ 手軽に意思決定できる住宅取得様態になるに従い、検討の力点に前半・後半という区分は意味をなさなくなってくる。
- ◆ 「賃貸」などでは前半と後半ではほぼ差がなかった。
- ◆ 「間取り」「予算」は、どの住宅取得様態でも選択率は高い。とくに「間取り」の前半選択率は、いずれも 7~8 割と非常に高い。

表 12 住居取得様態別の Q27-28 単純集計

住居取得様態	戸建注文 (建替え)		戸建注文 (新築)		戸建分譲 (新築)		新築マンション		中古戸建て		中古マンション		賃貸マンション		賃貸アパート		戸建て賃貸		
	N	254	329	262	256	253	261	143	61	31									
項目	時期	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半	前半	後半
間取り		80%	48%	78%	44%	72%	51%	78%	53%	72%	54%	76%	48%	85%	68%	75%	62%	74%	48%
デザイン		41%	58%	45%	59%	34%	37%	36%	28%	26%	25%	24%	26%	30%	34%	26%	28%	19%	13%
設備		46%	52%	37%	64%	32%	39%	48%	43%	26%	31%	28%	33%	39%	36%	38%	26%	26%	23%
暮らし方		45%	36%	45%	34%	36%	32%	40%	41%	47%	43%	40%	34%	33%	36%	36%	41%	48%	48%
立地・周辺		17%	7%	64%	22%	75%	47%	75%	49%	69%	53%	66%	46%	66%	57%	66%	49%	61%	52%
耐震耐久		66%	35%	51%	31%	30%	34%	42%	36%	22%	21%	24%	24%	12%	11%	7%	10%	10%	0%
快適性		55%	41%	45%	36%	29%	28%	41%	37%	23%	23%	33%	28%	29%	22%	20%	26%	13%	16%
防犯性		27%	38%	24%	35%	17%	25%	36%	39%	11%	18%	26%	26%	21%	28%	13%	20%	10%	13%
環境性能		36%	39%	32%	37%	16%	21%	15%	27%	16%	17%	12%	15%	15%	16%	16%	26%	19%	13%
欠陥住宅回避		45%	20%	47%	20%	34%	32%	26%	23%	28%	23%	17%	18%	8%	10%	3%	10%	13%	3%
良質業者選択		56%	14%	53%	14%	33%	16%	29%	18%	23%	14%	18%	12%	15%	10%	13%	11%	10%	10%
要望とりまとめ		50%	28%	50%	24%	40%	24%	30%	19%	38%	24%	28%	18%	27%	19%	21%	11%	42%	23%
予算		56%	46%	67%	55%	63%	60%	62%	61%	70%	62%	61%	63%	62%	55%	61%	54%	58%	48%
その他		2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	2%	1%	0%	0%	0%	6%	6%



- ◆ 「立地・周辺」も、「新築戸建分譲」「新築マンション」では前半選択率が75%と非常に高い。
- ◆ 後半選択率が高いものに、「デザイン」「設備」「防犯性」がある。とくに「建替え」「新築」で顕著である。

これらの分析結果から、方針2については、検討の初期と後期で「気になること」は住居取得様態によっては変化するということが明らかとなった。

「賃貸」など手軽に意思決定できる住居取得様態においては検討の初期・後期という区分は意味をなさず、「建替え」「新築」などでは「デザイン」「設備」「防犯性」などの項目が検討後期に気になってくるということがわかった。

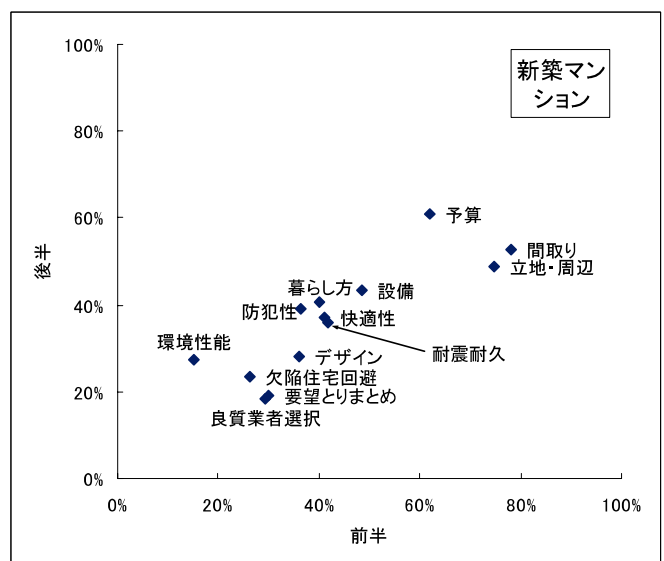
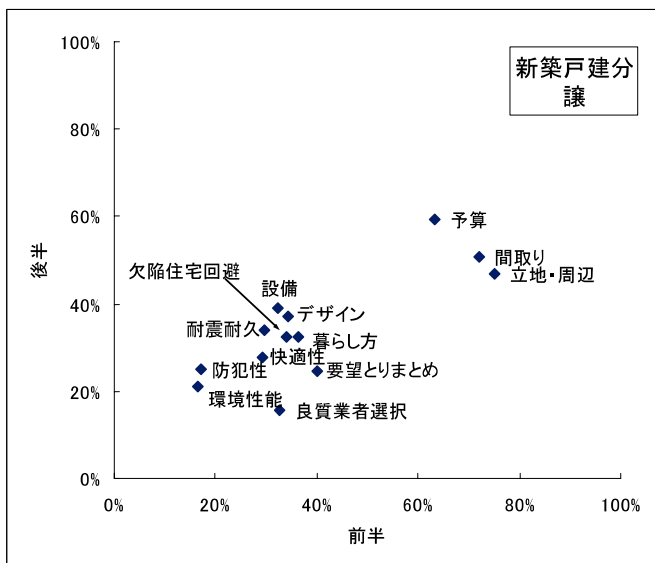
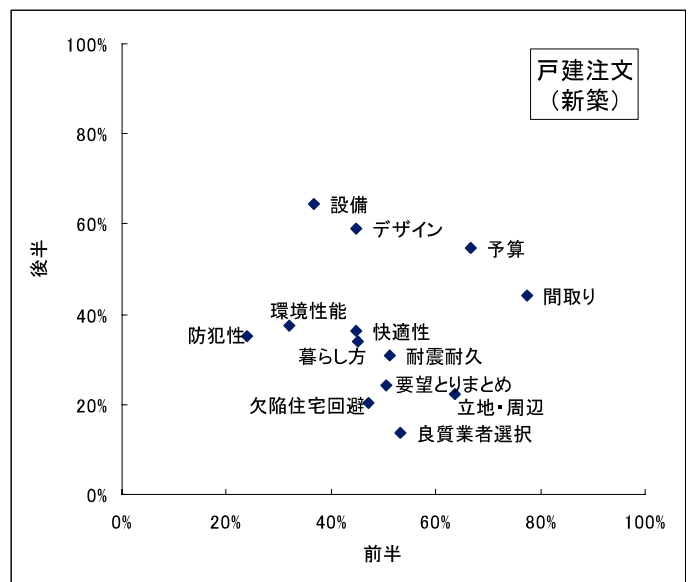
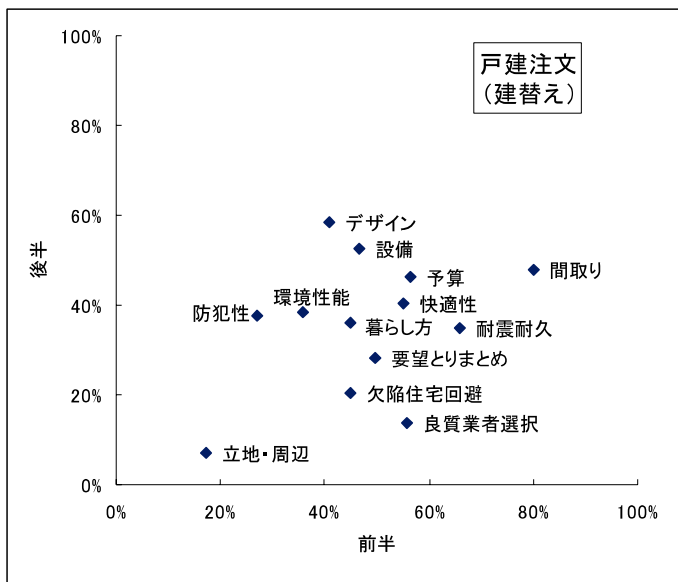


図 25 前半選択率を横軸、後半選択率を縦軸にとった「力を入れた点」の散布図 (その 1/2)

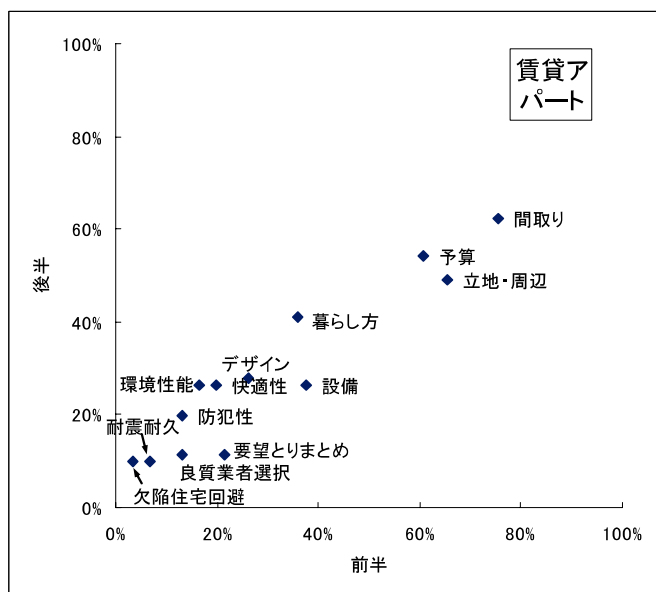
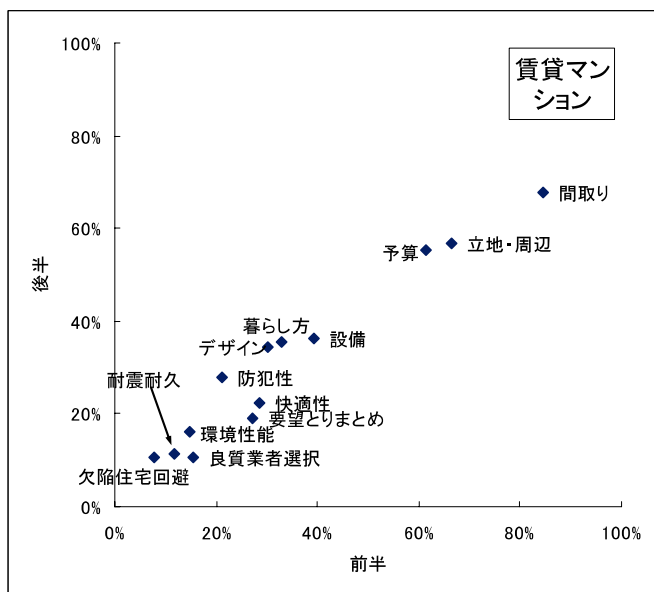
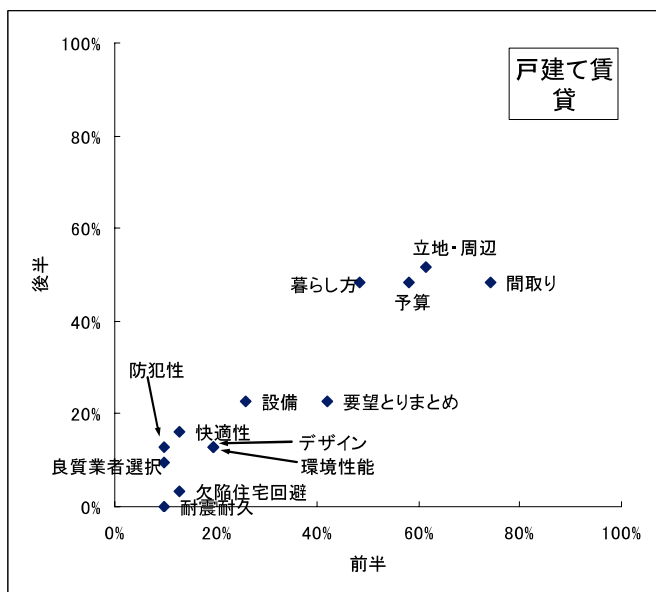
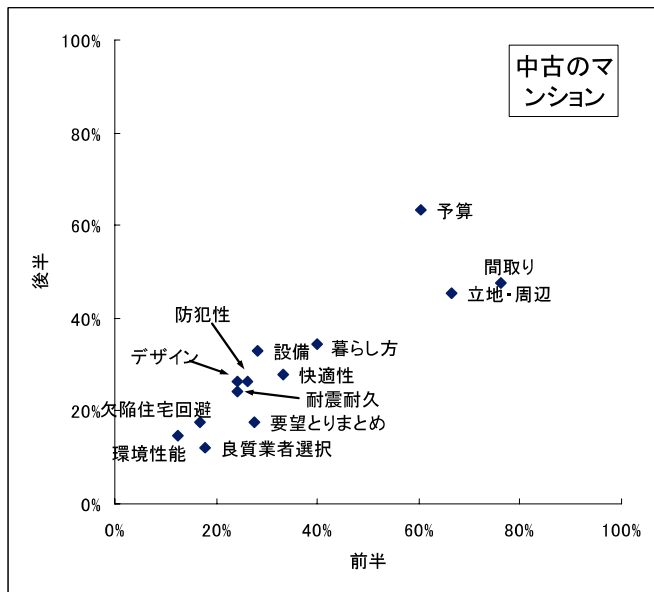
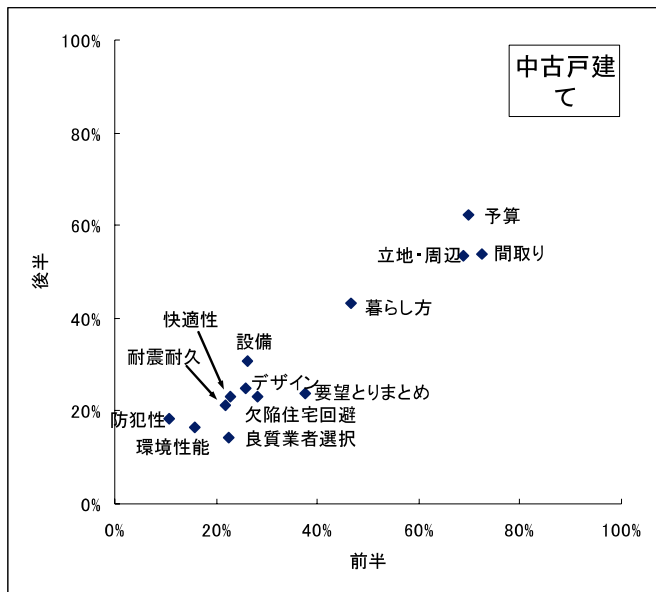


図 25 前半選択率を横軸、後半選択率を縦軸にとった「力を入れた点」の散布図 (その 2/2)

### 3-4. 住宅取得プロセスでの「気になること」の納得度とその理由

本節で検討するのは表5 (pp.14) で示した「方針3」と「方針4」である。

**【方針3】** チェック項目（気になること）について、納得の程度

**【方針4】** チェック項目（気になること）の「納得の仕方」の合理性

- ・イメージや雰囲気で「たぶん大丈夫に違いない」と自ら納得させているのではないか。
- ・生活像・住まい像の実現へ向けたポジティブな取り組み姿勢と、問題や心配事を解決するということが主体的になっているネガティブな取り組み姿勢とで納得・確信の仕方は違ってくるのか。
- ・納得の仕方、納得度が違うのではないか。

これらの検討に関する主な設問は以下のとおりである。

- ◆ pp.14 の表6 に示すチェック項目（気になること）

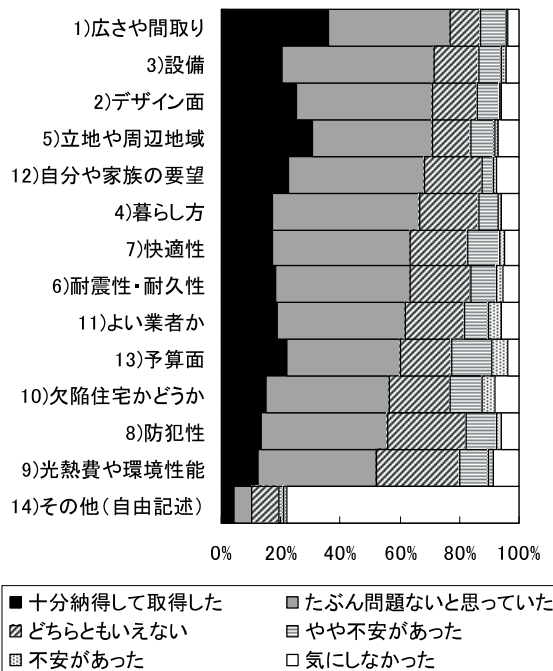


図26 住宅取得者の気になったこと

について、最終的に納得できたか、それとも不安があったかを5段階で評価させる(取得者Q30)。

- ・取得予定者は「現在、納得できているか、不安があるか」を5段階で評価(Q19)。

- ◆ 上記で「納得した」「たぶん問題ない」と答えた人に「なぜ納得できたか(なぜ納得しているか)」をチェック項目(気になること)ごとに自由に記入してもらおう(取得者Q31、取得予定者Q20)。

#### 3-4-1. 「気になること」の納得度

取得者では、いずれの項目でも「たぶん問題ないと思っていた」が最多であり、「十分納得して取得した」も少なくない(図26)。比べると、取得予定者ではこれらの割合が若干小さい(図27)。

項目による差は、取得者と取得予定者とも類似した傾向にある。「納得」度をもっとも高いのは、両調査とも「広さや間取り」であった。次いで高いのは「設備」「デザイン面」「立地や周辺地域」「自分や家族の要望」などである。一方、「納得」度が低めなのは「光熱費や環境性能」「防犯性」「欠陥住宅かどうか」「予算面」「よい業者か」などの項目であった。

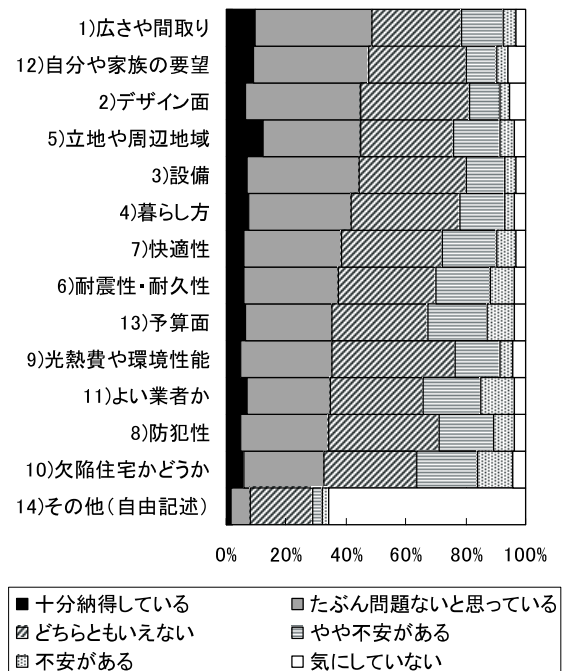


図27 住宅取得予定者の気になること

ただし、「納得」度が低いほど「不安」度が高いとは必ずしもいえない。たとえば「光熱費や環境性能」や「防犯性」では「どちらともいえない」が、「予算面」などでは「不安」度が若干高くなっているのが分かる。

次に、住宅取得様態ごとの納得度をみる。取得者と取得予定者で違いはほとんどないので、両者を合わせた結果を図 28 に示す。

図 28 からは以下のような傾向がみえる。

- ◆ 持ち家・分譲の方が賃貸より、中古より新築の方が、どの項目についても「納得」度が高めである。
- ◆ 「間取り（広さ・間取り）」はどのような様態でも非常に納得度が高い。

- ◆ 「耐震耐久」の納得度は、「建替え」では一番高いが、その他の様態では高くない。とくに「賃貸マンション」「賃貸アパート」では非常に低い。
- ◆ 「予算」の納得度はその逆である。「建替え」「注文新築」ではもっとも低いですが、賃貸や中古では中程度である。
- ◆ 「立地・周辺環境」の納得度もほぼ同傾向である。「建替え」では最下位、「注文建築」でも低いですが、中古や賃貸では非常に高い。
- ◆ 「設備」の納得度は、新築、とくに新築マンションで高いが、中古では高くない。

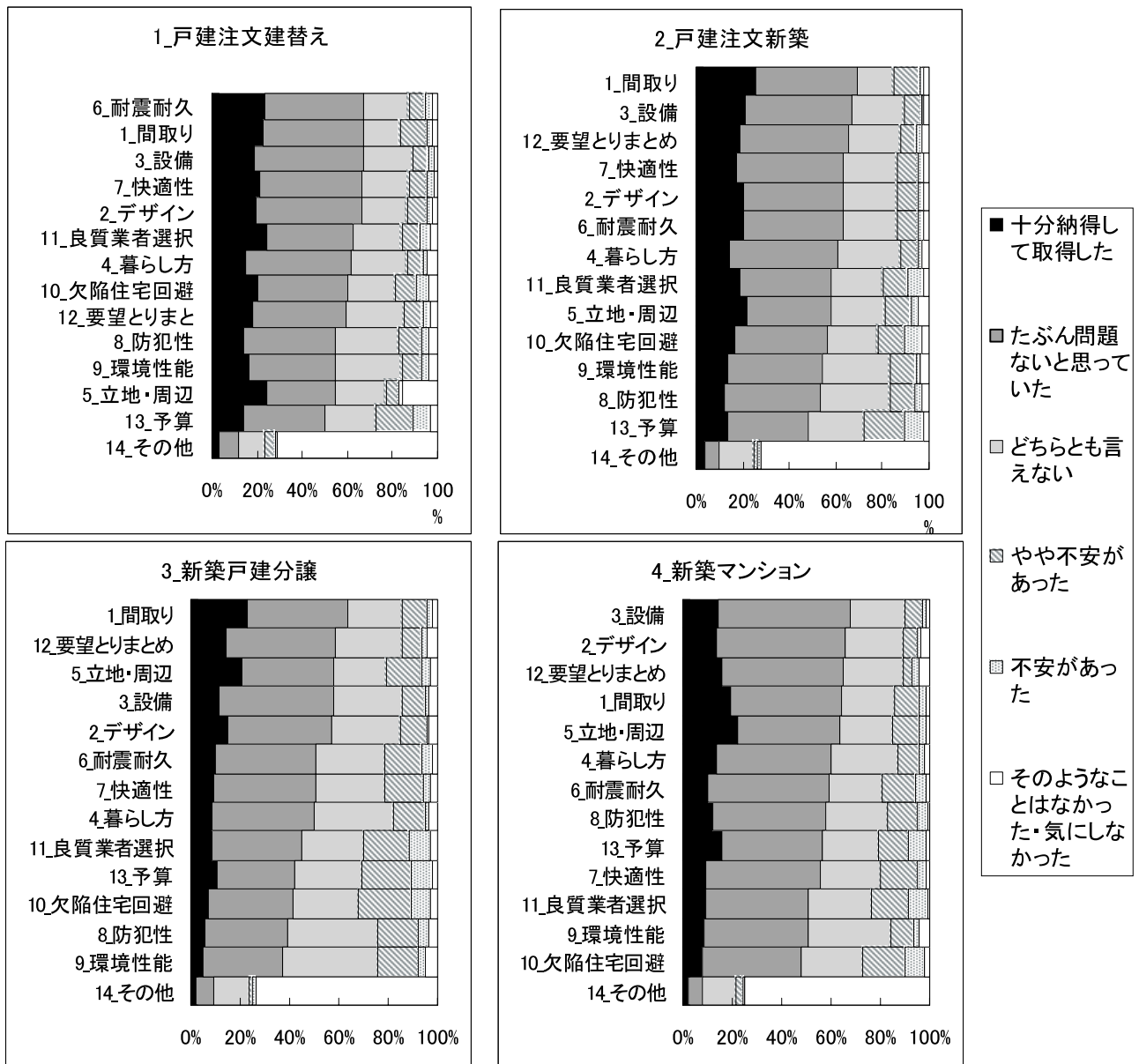


図 28 住宅取得様態ごとの項目別「不安-納得度」(その 1/2)

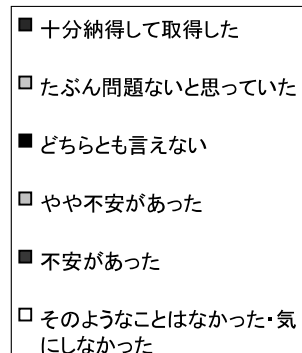
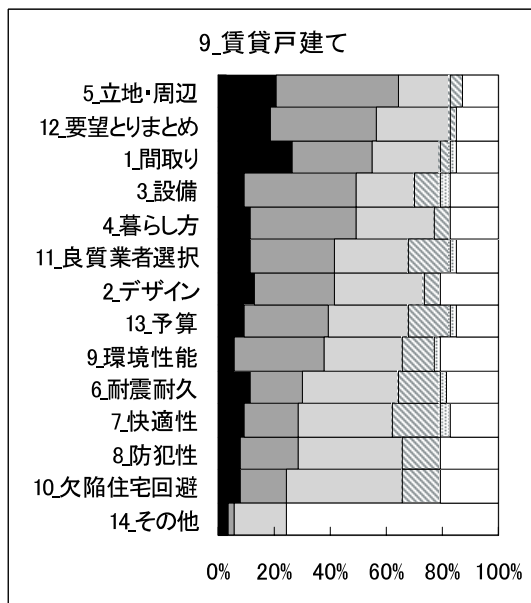
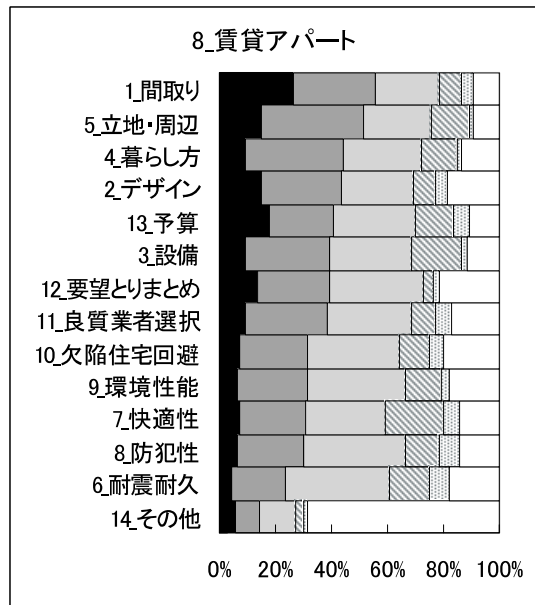
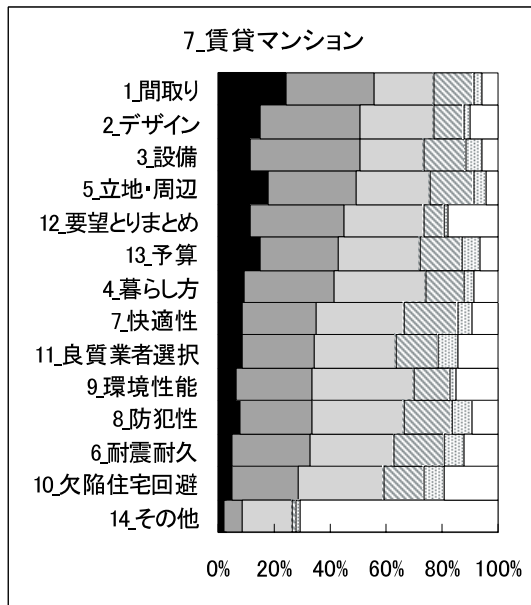
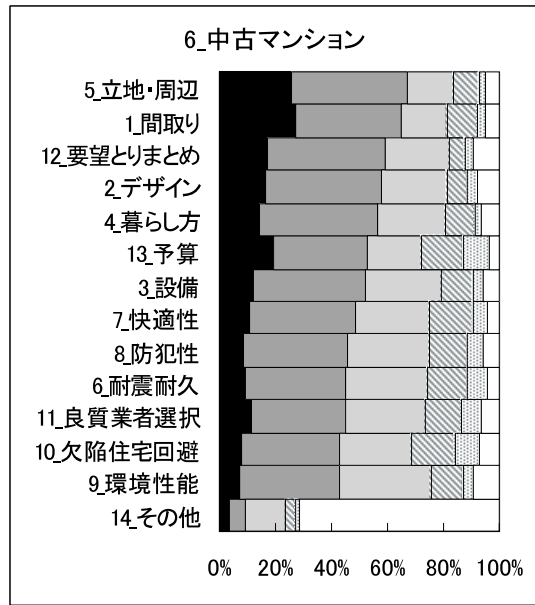
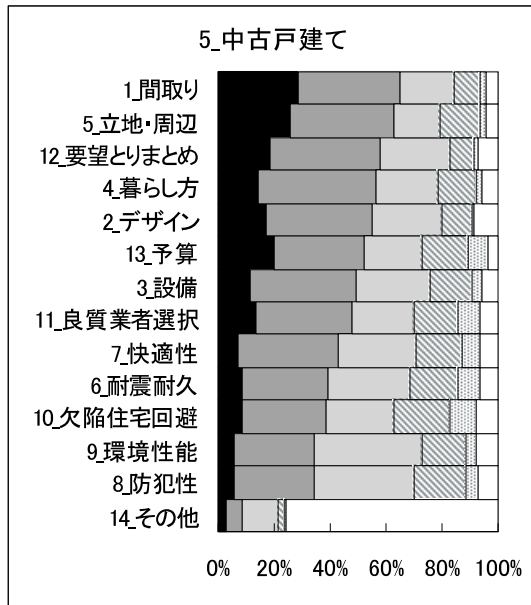


図 28 住宅取得様態ごとの項目別「納得度」(その 2/2)

### 3-4-2. 「気になること」を納得した理由 (自由記述の分析)

#### (1) 分析作業方針

対象となる設問は、表6の「気になること」14項目について「納得した」「たぶん問題ない」と答えた人に、「なぜ納得できたか(なぜ納得しているか)」を自由に記入してもらうというものである(取得者 Q31、取得予定者 Q20)。

自由記入欄は取得者1人につき最大14、取得予定者1人につき最大14あるが、どの欄に書かれる内容もいづれも「納得した理由」である。そこで、自由記述の文章を分析できるデータにするために行うアフターコーディングの作業は全記入欄共通で行った。

#### (2) 定量的データの作成

##### 1) カテゴリライズ

分析対象となる設問の記入対象者の内訳は表13のとおりであり、該当記入欄の合計は取得者・取得予定者合わせて計23,545件(表13合計欄の総計)であった。

表13 分析対象の設問への記入対象数

	取得者	予定者
1) 広さや間取り	1,423	724
2) デザイン面(外観・内装)	1,314	668
3) 設備について	1,319	709
4) どんな暮らし方ができるか	1,236	618
5) 立地や周辺地域について	1,311	665
6) 耐震性・耐久性について	1,173	556
7) 快適性について	1,175	569
8) 防犯性について	1,033	508
9) 光熱費や環境性能について	969	481
10) 欠陥住宅を取得しないか	1,041	519
11) よい業者かどうか	1,143	523
12) 自分や家族の要望をまとめる	1,261	661
13) 予算面	1,114	521
14) その他(自由記述項目)	189	122
合計	15,701	7,844
	23,545	

ただし、該当記入欄に記入をしない人も少なくなかった。無回答は全23,545件のうち3,759件(16%)である。その他、「a」「?」などの無意味な語句、「不満足」「不安」などの非該当、「とくになし」等を加えた全4,505件(19.1%)が内容のないデータであった(表14)。

表14 内容のないデータ、あるデータ数

内容のないデータ件数	無記入	3,759	16.00%
	無意味な語句	120	0.50%
	非該当(「まだこれから」等)	88	0.40%
	非該当(「気にする」「不安」等)	179	0.80%
	「とくになし」	274	1.20%
	「分からない」	85	0.40%
内容のあるデータ件数		19,040	80.90%
合計		23,545	100%

次に、内容のあるデータ19,040件の自由記述内容をカテゴリライズした。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、基本的に複数データとした(マルチアンサー扱い)。その数は計1,299件、内容のある全データの7%であった。

以上の作業で作成したカテゴリー数は、「その他」を含め計178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1,021である。全てのカテゴリーの中で、一番度数が多いものは「チェック、確認」で2,182、最小は「個性的」「道路に面している」等で5である。

##### 2) 集計表の整理

カテゴリライズした結果の集計表を次頁以降に示す。

表15の「分類」は、カテゴリーごとの内容を大きく分類したものである。「確認・情報源」がもっとも多いが、これは表13の14項目の多くに関わる内容に関するものであったためこのような結果となったと考えられる。また「積極的な理由なし」も少なくないのが注目に値する。

表15 納得した理由・気にならない理由 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
住居の種類 ・構造 (計 452)	中古	-	44	13	57
	丈夫・耐震免震	丈夫・しっかり・耐震・耐久・免震	45	9	54
	リフォーム	リフォーム 済・した・予定	48	2	50
	建て替え	-	19	8	27
	新しい	-	17	9	26
	建売住宅	-	21	3	24
	新築	-	16	8	24
	築浅	-	15	4	19
	広い敷地	土地・敷地が広い	12	6	18
	公社・公団	公社・公団・行政がらみ	13	5	18
	RC造	鉄筋コンクリート構造	12	4	16
	2×4	ツーバイフォー	9	6	15
	賃貸だから	-	6	9	15
	MH・MRを購入	モデルハウス・ルームを購入	11	3	14
	マンション	-	7	7	14
	注文住宅	-	7	7	14
	角地・角部屋	-	12	2	14
	S造	鉄骨造	10	2	12
	一戸建て	一戸建て	11	0	11
	地盤	地盤良好・地盤調査・改良	8	2	10
間取り・広さ・ デザイン・印 象など (計 1,171)	広さ十分	広い・十分な広さ	134	32	166
	保証・証明	保証・証明書・JIO・補償	77	19	96
	日当たり良・明るい	日当たり良好・明るい・採光よし・天窗	83	12	95
	間取り	-	63	11	74
	安全・治安よい	-	40	27	67
	デザイン	-	43	18	61
	安心・災害危険小	-	44	16	60
	広さ・間取り適度	家族数に十分・丁度な間取り・広さ	52	7	59
	きれい	-	44	5	49
	落ち着き・ゆったり	落ち着いている・ゆったりとした・くつろげる・のびの	39	8	47
	暖かい・高断熱高気密	暖かい・断熱性よし・外断・気密性	38	8	46
	省エネ・光熱費安	省エネ・経済的・光熱費安い	36	6	42
	快適・住みやすい	-	26	12	38
	外観・外装	-	27	9	36
	管理人・警備員	-	26	2	28
	シンプル・飽きない	-	20	6	26
	管理・メンテ	管理・メンテナンスが行き届いている・管理組合	18	5	23
	家族団欒・子ども	楽しく暮らせる・家族団欒・子どもによい	18	4	22
	南向き・南側道路	南向き・南側道路	18	3	21
	内装	-	19	2	21
	オシャレ	オシャレ・スタイリッシュ・モダン	13	1	14
	エコ	-	3	10	13
	広さ・間取り優先	-	7	4	11
	通風・空調・防湿	通風・風通し・空調・防湿	10	1	11
	眺望・死角なし	眺望・見晴らし・死角がない	9	2	11
	ペット可・ピアノ可	-	10	1	11
	高級感	高級感・豪華・ぜいたく	2	8	10
素材・材料良い	-	5	3	8	
個性的	-	4	1	5	
設備・機能 (計 633)	オール電化	オール電化・IH・エコキュート	107	25	132
	サッシ	サッシ、ガラス、シャッター、カギ、格子、雨戸	84	22	106
	セキュリティ	セキュリティ(充実・システム・契約)	59	28	87
	オートロック	-	43	7	50
	最新技術	最新のもの・技術	25	16	41
	設備充実	設備充実・十分	32	5	37
	水回り	-	31	4	35
	今のもの	最近のもの、今時のもの	5	24	29
	防音・遮音	-	19	7	26
	使いやすい	-	17	6	23
	防犯カメラ	防犯カメラ・カメラ付きインターフォン	13	4	17
	暖房	暖房(床暖房・薪ストーブ)	14	3	17
	オールガス	オールガス・ガスレンジ・エコウィル	12	1	13
	太陽光	太陽光発電・太陽光温水器	11	2	13
	収納	-	6	1	7

表15 納得した理由・気に入らない理由 集計表 (その2/3)

分類	カテゴリ名	内容備考	取得者 合計	予定者 合計	総計
情報収集・検 討・決定 (計 1,474)	検討	検討した・する・しっかり検討した・する	334	198	532
	自分で決定	自分で決めた・決める	255	101	356
	情報収集	勉強・情報収集・調べる・調べた	187	122	309
	自分で設計管理	自分で設計・プラン作成・管理・監理	57	47	104
	比較検討	比較検討した・する	63	27	90
	妻夫一任	妻に(夫に)任せた・任せる	35	13	48
	業者一任	業者に任せた・任せる	13	11	24
	自分を信じる	自分を信じた・自信あり	5	6	11
確認・情報源 (計 5,117)	チェック確認	チェック・確認した・する	1,464	718	2,182
	現地で確認	見て確認・現地で確認	794	262	1,056
	説明で確認・納得	説明で確認・納得	545	138	683
	MH・MR確認	モデルハウス・ルームで確認	150	52	202
	カタログ等確認・検討	カタログ・パンフで確認・検討	107	27	134
	図面確認	図面・地図で確認	110	23	133
	内覧で確認	内覧(・体験宿泊)で確認	106	26	132
	業者に確認	担当者・業者に確認	64	22	86
	周辺住人に聞いた	先住人・周辺住人に聞いた	75	7	82
	親戚知人に聞いた	人に聞いた(親・友人・知人など)	58	12	70
	既存物件確認	既存物件・オープンハウスで確認	62	7	69
	ネットで確認	インターネットで確認	56	10	66
	資料・書類確認	資料・書類・データで確認	49	14	63
	SR確認	ショールームで確認	35	2	37
	見学会・工場確認	セミナー・見学会・工場・実験で確認	28	6	34
	イメージ図・写真確認	イメージ図・写真・ビデオで確認	29	4	33
	模型確認	-	15	4	19
	異なる時間帯確認	異なる時間帯で現地確認	13	2	15
サンプル確認	-	8	3	11	
本・雑誌確認	本・雑誌で調べた	7	3	10	
話し合い・シ ミュレーショ ン・知識など (計 1,727)	話し合い・相談	話し合い・相談・打ち合わせ	583	301	884
	意見が一致・類似	意見が一致・考え似ている	110	102	212
	専門家に相談	専門家(建築士・FP等)に任せた・相談・提案や対応 が良かった・信頼	114	49	163
	想像イメージ	想像・イメージした・できた	109	45	154
	家族合意	家族まとめた・まとまる	71	54	125
	自由設計・選択可	選択可能・選択肢豊富・自由設計・変更可	55	12	67
	知識経験	知識があるから・これまでの経験から	25	29	54
	シミュレーション	シミュレーションした	30	7	37
	目途がついた	-	10	16	26
	暮らし方優先	どんな暮らし方ができるかを優先	2	3	5
こだわり・要 望・納得 (計 1,982)	要望どおり	希望・要望・理想どおり	633	188	821
	納得・満足	納得・満足・気に入った・良い	436	253	689
	要望明確化	要望明確化・要望伝えた	82	67	149
	予想どおり	予想通り・予定内	91	12	103
	こだわり	こだわった・こだわる	42	26	68
	要望貫く	希望・要望を貫く	16	30	46
	最低限クリア	必要なものを絞り込んだ、最低限でよしとした	32	11	43
	家族の要望反映	家族の要望を採用・反映	24	13	37
	予想以上	-	26	0	26
業者 (計 2,842)	有名業者	有名な会社・メーカー・ブランドイメージ	493	242	735
	信用信頼	信用・信頼できる業者・担当 信用・信頼した・する・するしかない	400	253	653
	対応・担当の人柄	業者・担当者の対応・人柄	308	78	386
	知人の会社	友人・知人・知人の会社	145	121	266
	一流業者	しっかりした会社・一流の会社・実績ある会社	120	66	186
	大手業者	大手業者・メーカー	133	48	181
	なじみの業者	取引あった会社・なじみの会社・地元の	119	38	157
	知人の紹介	知人の紹介	64	22	86
	評判口コミ	評判・口コミ	57	17	74
	親族の設計施工等	家族・親族・親族の設計・施工	30	25	55
	業者のウリ部分	業者のウリ、力を入れている部分だから	20	11	31
	業者・担当者の提案	業者・担当者の提案	20	5	25
	アフターケア	アフターケア・アフターサービス	7	0	7



表15 納得した理由・気にならない理由 集計表 (その3/3)

分類	カテゴリ一名	内容備考	取得者 合計	予定者 合計	総計
立地・周辺環境 (計 1,314)	土地勘あり	地元・土地勘あり・よく知っている所・実家の近く	445	200	645
	駅近	-	72	17	89
	静か	-	69	10	79
	好立地	いい場所・立地よし	48	9	57
	居住経験有	よく知っている・居住経験あり(建物)	49	5	54
	良環境	環境がいい	44	8	52
	買い物便利	買い物に便利・店近い	45	6	51
	便利にぎやか	-	39	10	49
	学校環境良	通学に便利・学校近い・学区が変わらない	42	3	45
	立地優先	-	16	10	26
	通勤に便利	-	18	5	23
	交通の便良	-	17	3	20
	自然・緑・海	-	17	1	18
	NT・住宅街	ニュータウン・住宅街	12	3	15
	知人居住	知人が住んでいる	11	3	14
	公園近接	公園が近い	10	3	13
	近所づきあい	-	11	1	12
	田舎	-	5	6	11
	医療環境良	病院が近い	8	2	10
	大通り面していない	-	7	1	8
	好きな場所	-	5	2	7
2階以上	-	4	2	6	
交番等近い	-	3	2	5	
道路に面している	-	5	0	5	
予算・価格 (計 723)	価格優先	価格を優先・上限を設定・無理をしない・予算内	145	78	223
	貯蓄あり	貯蓄あり・用意あり・計画的に貯蓄	56	69	125
	安い・お買い得	安い・お手ごろ・お買い得・値引き有	95	16	111
	価格相応	お金次第・適正価格・価格相応の質・質相応の価格	33	24	57
	無理ない資金計画	無理ない資金計画	41	14	55
	計算・数字	計算した・数字的に明らか	28	9	37
	融資OK	ローンOK・融資OK・条件よし・銀行との折衝	25	11	36
	親等援助	親等からの援助有り	21	8	29
	予算厳しい・頑張る	予算ぎりぎり・きびしかった・がんばった・がんばるしかない	19	6	25
	お金をかけた	お金をかけた	11	2	13
見積り	見積もりをとった	9	3	12	
積極的理由 なし (計 1,751)	大丈夫・問題なし	大丈夫・問題なし・不安なし	378	203	581
	こだわらない	こだわりなし・気にしない・しょうがない・どれでも似たようなもの	259	216	475
	なんとなく	なんとなく・感性で・感覚で	82	104	186
	普通・無難	普通だから・ほどほど・それなり・無難	80	45	125
	まあ納得	まあまあ納得・こんなもん	81	17	98
	自分達次第	自分達次第・自分次第	21	58	79
	なんとかなる・運	なんとかなる・なるようになる・運	33	39	72
	住まないと分らない	-	19	28	47
	選択の余地なし	-	19	25	44
	妥協	妥協した・妥協できる	23	11	34
業者間大差なし	どれでも似たようなもの	0	10	10	
その他 (計 260)	以前より充実・向上	-	81	21	102
	以前と変わらない	-	29	7	36
	1人暮らし	-	16	18	34
	2-3人暮らし	-	18	14	32
	耐震問題発覚後	耐震問題発覚後なので	9	11	20
	後対応可	後からの対応が可能・対応した	10	8	18
対応済	自分で対応・対策した・する	14	4	18	
その他(未分類)	その他	(未分類)	696	325	1,021

### (3) 住宅取得様態と納得理由との対応分析

#### 1) 取得者のデータを用いた対応分析

取得者のデータについて、納得した理由に関する自由記述（定量化したデータ、ただし「その他（未分類）」を除く）と住宅取得様態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、住宅取得様態とかぶるカテゴリ（一戸建て、建売、中古、マンション、新築等）を削除した。

結果の3次元布置図を図29に示す。この図からの主な考察を下記する。

◆取得した住宅が「新築」だと、情報収集に努力し、

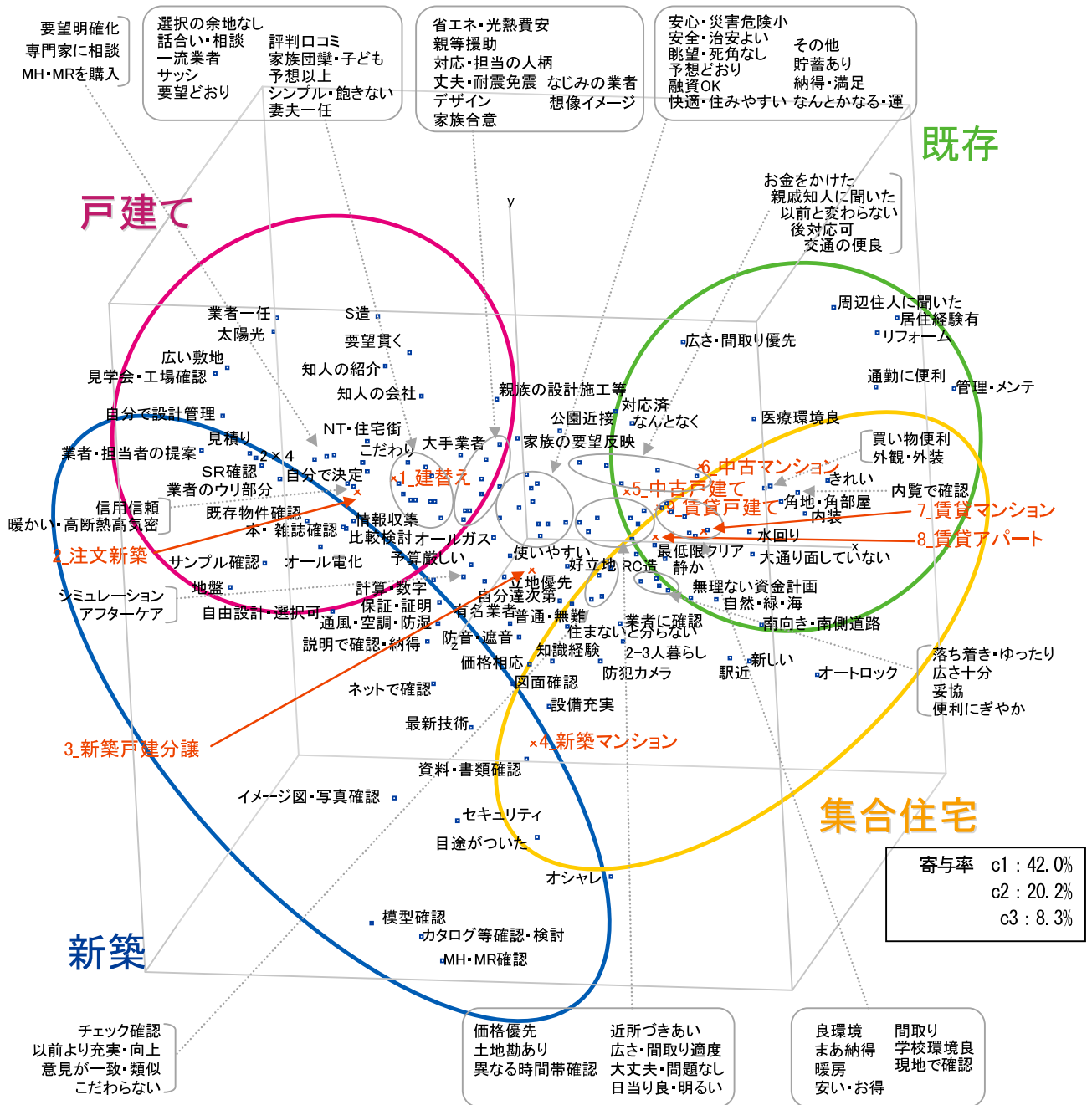


図29 住宅取得者に関する「住宅取得様態」×「納得した理由（自由記述データ）」の対応分析結果

比較検討した上で、納得している傾向がある。

- ・ 模型、カタログ、資料、写真、本・雑誌、図面など、さまざまな資料を自分の目で見て、調べて確認、納得
  - ・ 説明を受けて確認・納得
  - ・ 比較検討、情報収集、シミュレーションなど
- ◆ これに比べて「既存」は、「広さ・間取り」や立地（とくに利便性）、「なんとなく」などの理由が目立ち、新築ではないことによる品質等への割り切り感が働くためか、新築に比べると「お手軽感」が漂う。

- ◆ 「集合住宅」だと、設備、セキュリティ、最新技術、利便性などの納得理由が目立つ。
- ◆ 一方「戸建て」は、広い敷地、自分で設計または決定、こだわりなどが多く、設計の自由度の高さを反映した結果といえる（とくに「戸建注文新築」や「戸建注文建替え」。「新築戸建分譲」は「新築マンション」に近い）。

## 2) 取得予定者のデータを用いた対応分析

上記と同じように、取得予定者のデータについても対応分析を行った。結果の3次元布置図を図30に示す。

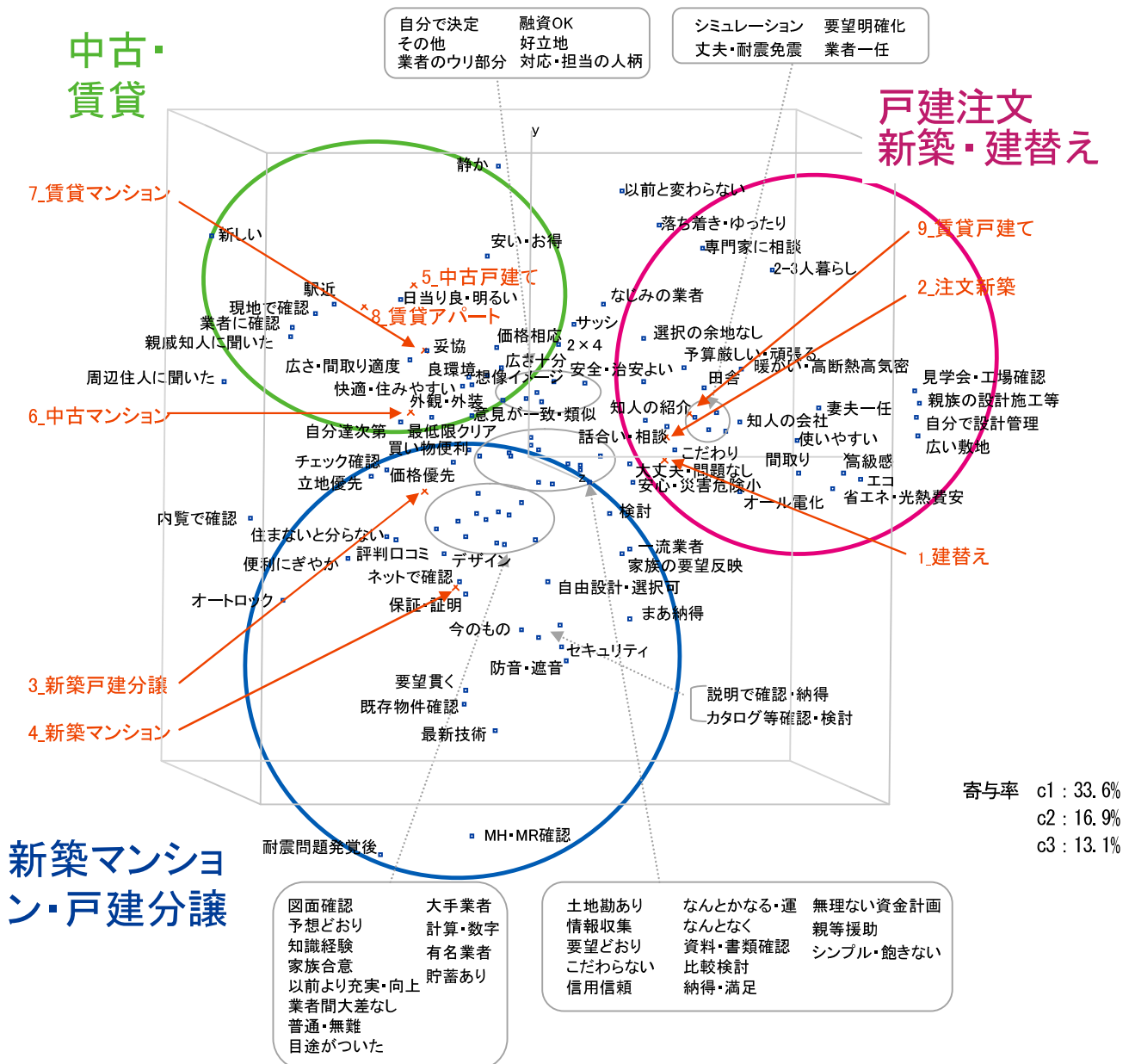


図30 住宅取得予定者に関する「住宅取得様態」×「気に入らない理由(自由記述データ)」の対応分析結果

取得予定者では納得理由を具体的に書く人が少なかったこともあり、取得者よりも若干曖昧な結果といえる（傾向がそれほど明確でない、寄与率が若干低い等）。但し、特徴的な住宅取得様態である「新築マンション・新築戸建分譲」「戸建注文新築・戸建注文建替え」「中古・分譲」については、取得者と同じような傾向を見てとれる。

- ◆ 「新築マンション・新築戸建分譲」で特徴的なのは、最新技術、今のもの、セキュリティ、便利にぎやかなどである。
- ◆ 「戸建注文新築・戸建注文建替え」で特徴的なのは、広い敷地、高級感、エコ・省エネ・オール電化、自分で設計管理などである。
- ◆ 「中古・分譲」で特徴的なのは、お得・価格相応、立地条件（日当たり、駅近など）、妥協、最低限クリアなどである。

これらの分析結果から、方針3の「チェック項目（気になること）について、十分に納得して取得しているか」については、十分な確信はないまま、自分を納得させている住宅を取得している実態が明らかとなった。いずれのチェック項目（気になること）に対しても、「たぶん問題ない」という回答が最多であった。

また、方針4の「チェック項目（気になること）の「納得の仕方」は、合理的なのか」については、必ずしも合理的に判断されていないということが明らかとなった。納得の根拠を自由記述させた設問の回答によれば、「担当者の人柄」「会社の信用度」「なんとなく」など、必ずしも合理的ではない根拠も多く見られた。

### 3-5. 会社・物件を依頼する際の「決めた理由」と「やめた理由」

本節で検討するのは表5 (pp.14) で示した「方針5」である。

#### 【方針5】会社・物件を依頼する際の「決めた理由」と、候補であったが「やめた理由」の違い

- ・「現物を見て買う・借りる」の場合、間取り・内装・設備など、目に見えるものや雰囲気で決める場合が多いのではないかと。
- ・「建築予定」の決め手は何か。

この検討における主な設問は以下のとおりである。

- ◆ 何社(何物件)比較検討をしたかを段階尺度で答えてもらう(取得者 Q35,取得予定者 Q22)。
- ◆ 戸建注文建替え、戸建注文新築について、ある会社に決めた(依頼したいと思った)のはなぜか、その理由をマルチアンサー形式で回答してもらう(取得者 Q38、取得予定者 Q25)。
  - ・取得者には、さらに会社を決める上での「決め手」を一つ選んでもらう(Q39)。
- ◆ 戸建注文建替え、戸建注文新築について、検討したが結局依頼しなかった業者がある場合、その理由をマルチアンサー形式で回答してもらう(取得者 Q40、

取得予定者なし)。

- ◆ 分譲、賃貸(戸建注文建替え、戸建注文新築以外)について、住宅(物件)を決めたのはなぜか、その理由をマルチアンサー形式で回答してもらう(取得者 Q41、取得予定者なし)。

・さらに住宅(物件)を決める上での「決め手」を一つ選んでもらう(Q42)。

- ◆ 戸建注文建替え以外について、住宅の立地はどんな点が気に入って選んだのかをマルチアンサー形式で回答してもらう(取得者 Q43、取得予定者 Q26)。

#### 3-5-1. 会社・物件・立地選択理由

##### (1) 「建替え」「注文新築」の会社選択理由

その会社に決めた理由の選択肢選択率を縦軸、やめた理由の選択肢選択率を横軸にとった散布図を、「建替え」「注文新築戸建」で各々作成し、決めた理由とやめた理由の比較を行った(図31)。

やめる理由としては大きいのは「予算」だが、これは当然といえる。図31からは、「間取り」「デザイン」など、見ればわかる理由で「やめる」、「快適性」「環境性能」など本来知覚しにくい品質を理由に「決める」、と解釈できる。3-4で検討した「納得理由は合理的でない」という問題との関連も示唆される。

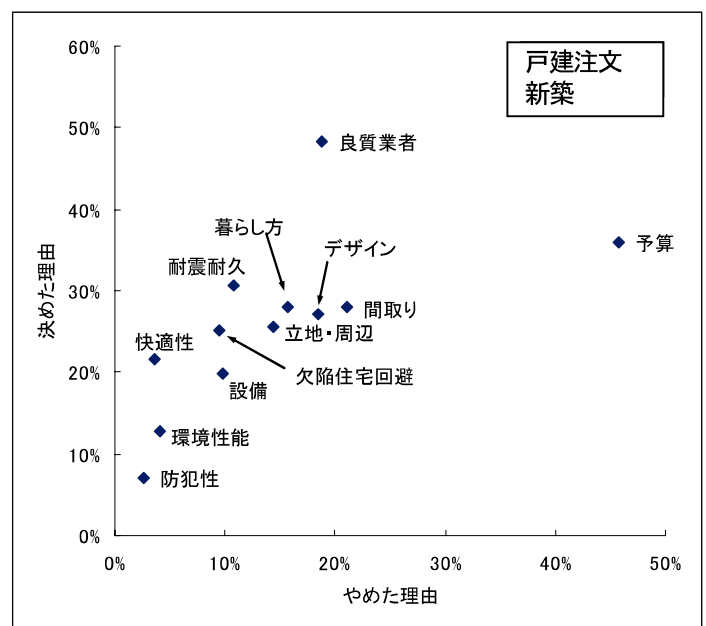
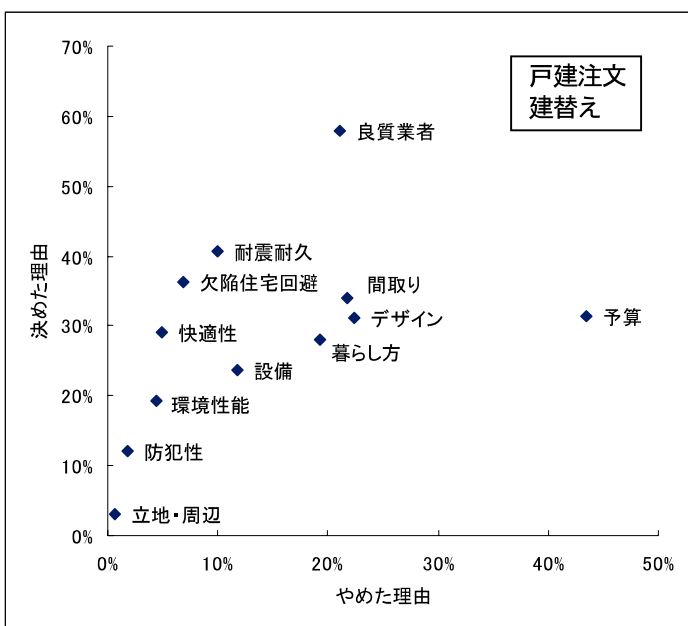


図31 その会社をやめた理由・その会社に決めた理由(取得者 Q38,Q40/MA)

ただし、決めた理由を単独で見ると、「よい業者だと思ったから」が顕著に大きい(図32)。一番の決め手になったものを一つ選んでもらうと、「建替」と「戸建注文」の差が出てくる(図33)。「新築注文」では、「業者」だけでなく「立地」も最重要という結果となった。

## (2) 分譲(新築戸建、新築マンション、中古物件)、賃貸の住宅選択理由

分譲、賃貸については、「会社」ではなく「住宅(物件)」を決めた理由を聞いた。どの住宅取得様態でも、

「間取り」「立地・周辺」そして「予算」が、決めた理由として顕著である(図34)。「新築分譲マンション」では、この他、「設備」や「防犯性」も重視していることがわかる。なお、「戸建注文建替え」「戸建注文新築」では顕著に大きかった「良質業者」は、今回はほとんど関係していない(とくに中古と賃貸)。

一番の決め手になったものは「希望条件に合う住宅だったから」がトップ、「立地」が二番目、「予算」が三番目である(図35)。住宅取得用大別に大きな差はないが、「新築戸建分譲」では「立地」重視の傾向が見え

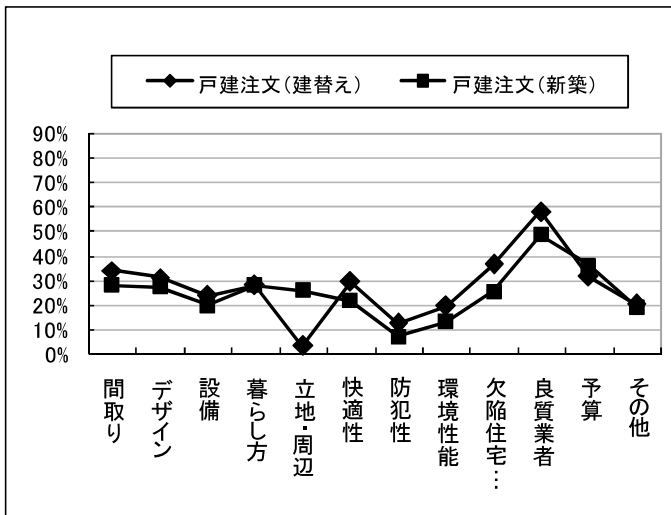


図32 その会社を決めた理由(取得者 Q38/MA)

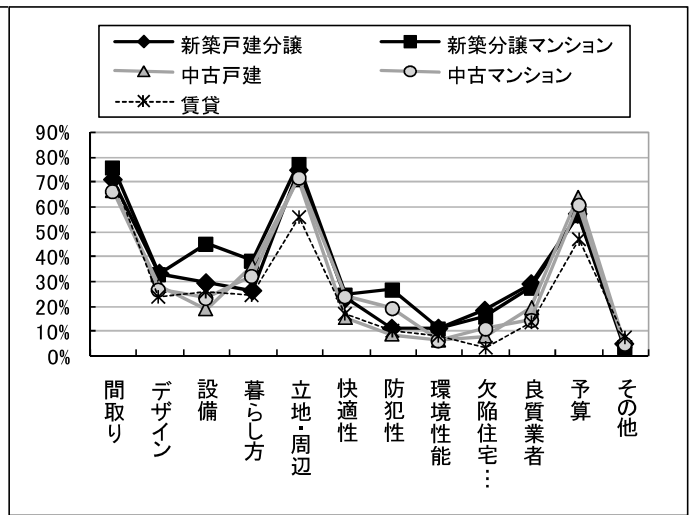


図34 その住宅を決めた理由(取得者 Q41/MA)

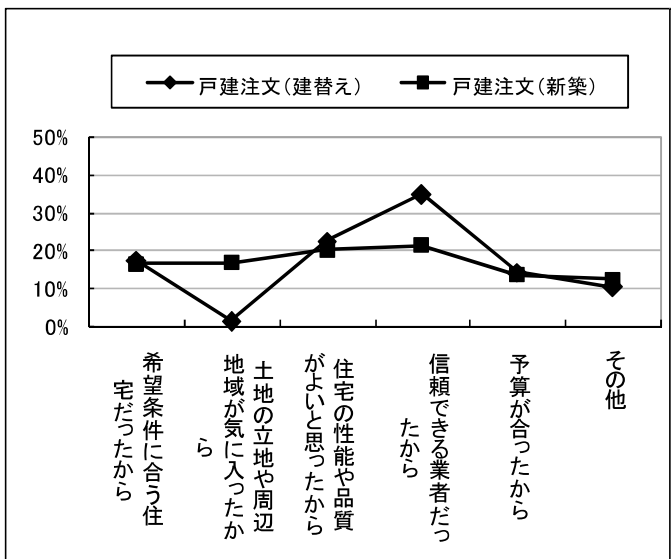


図33 その会社を決めた「決め手」(取得者 Q39/SA)

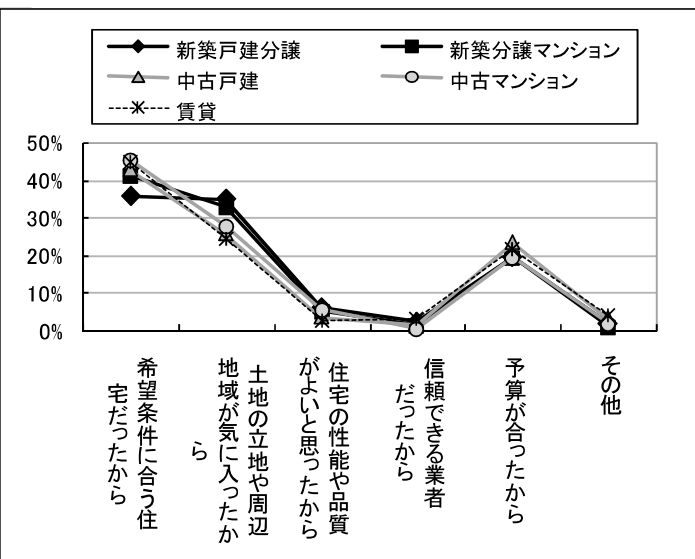


図35 その住宅を決めた「決め手」(取得者 Q42/SA)

る。

分譲、賃貸は「物件選択型」の住宅取得様態といえるが、決め手はモノ（希望の物件、とくに間取り）と場所（立地）とお金（予算）というシンプルな結果といえる。

### (3) 「戸建注文建替え」以外の立地選択理由

「住宅の立地はどんな点が気に入って選んだのか」をマルチアンサー形式で聞いた結果を図 36 に示す。

立地選択理由は、大きくは、戸建と集合住宅で分かれているようである。戸建は、環境のよい場所が志向されており、もっとも選択された理由が「閑静な住宅地」である。「親・子ども宅に近い」「自然環境良好」も集合住宅より選択されている。

集合住宅は、利便性が高い場所が明確に志向されており、もっとも選択されたのが「駅に近い」である。その他、「商業地域に近い」「医療施設等が近い」「大都市中心部」なども選択されている。

### (4) 比較検討した会社・物件数

参考までに、住宅取得までに比較検討した会社・物件数をグラフ化した（図 37）。

注文住宅、分譲住宅、中古・賃貸に分け、さらに「カタログを入手した会社数/物件数」「見学したモデルルーム数/物件数」など何をしたかに分けて聞いているため、結果はさまざまである。ただし、「営業マンに話を聞く（注文・分譲の場合）」「実際に見学に行く（中古・賃貸の場合）」レベルの会社・物件数は、いずれも 6～10 程度という人が一番多いことがわかる。注文住宅は会社数、分譲住宅と中古・賃貸住宅は物件数と、図っている対象の違いはあるが、比較的じっくり検討するイメージがある注文住宅でも、その反対のイメージがある中古や賃貸でも、比較検討する候補の数にはあまり違いはないといえる。

これらの分析結果から、方針 5 については、会社・物件を依頼する際の「決めた理由」と、候補であったが「やめた理由」は異なっていることが明らかとなった。

「建替え」「新築」などでは、「デザイン」「間取り」な

ど（一見）見ればわかる理由によって「やめる」、「耐震耐久性」「欠陥がなさそう」「快適性」など本来は知覚し

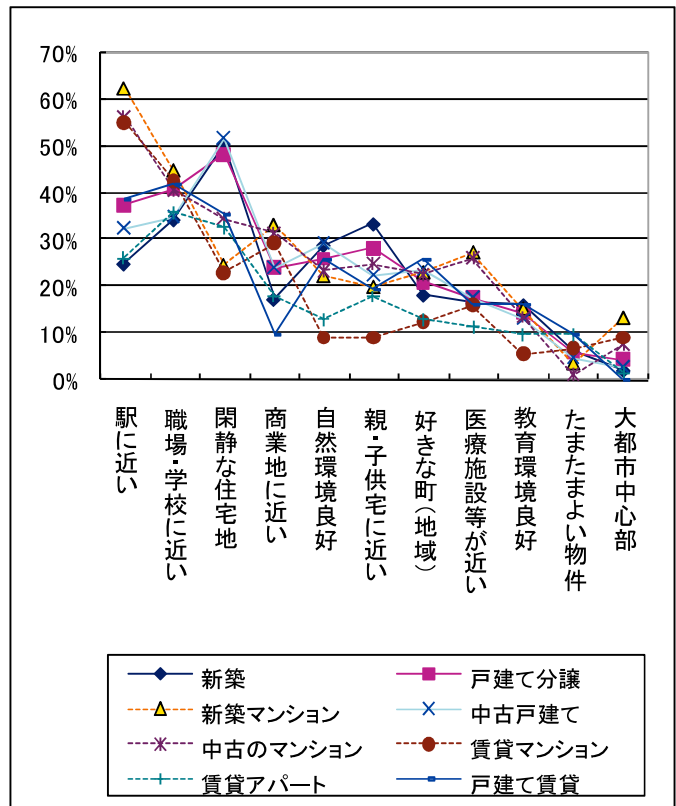
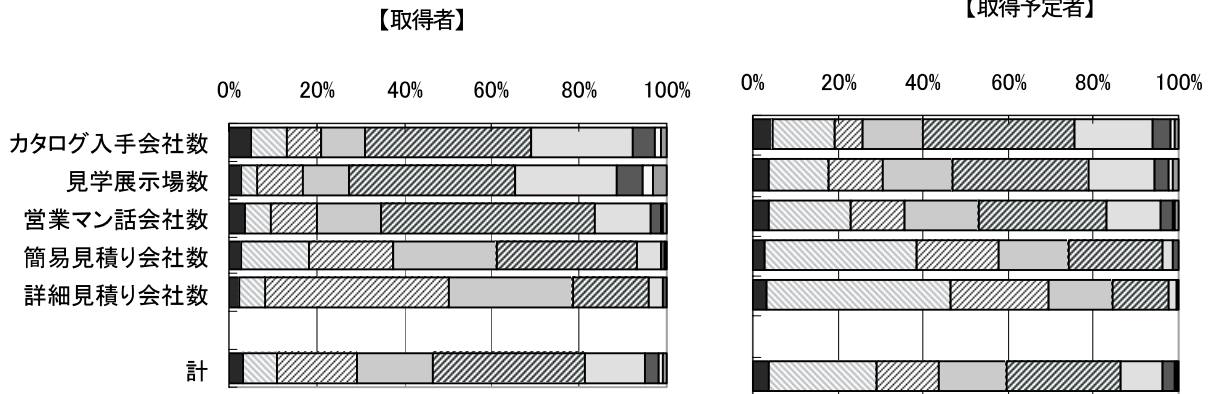


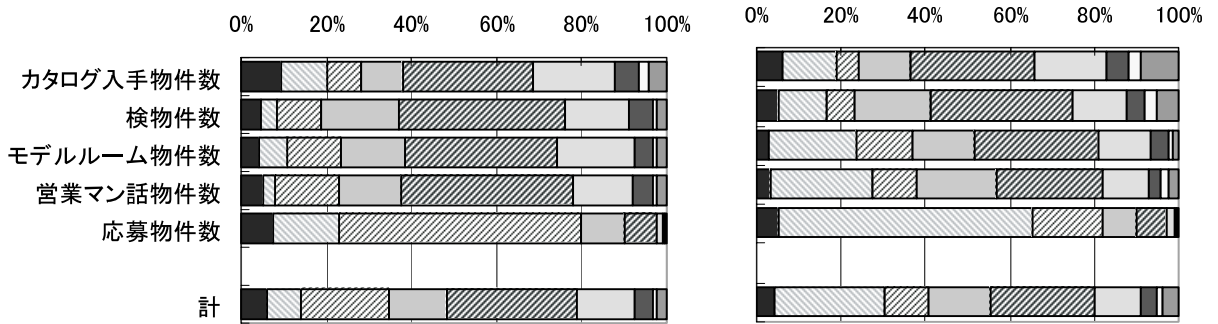
図 36 立地選択理由(取得者 Q43/MA)

にくい性能を根拠に「決める」といった、意思決定の様子がうかがえる。

注文（「戸建注文・建替え」「戸建注文・新築」）



分譲（「新築戸建分譲」「新築分譲マンション」）



中古・賃貸（「中古戸建」「中古マンション」「賃貸」）

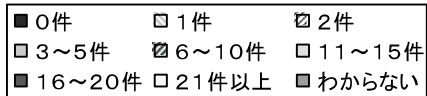
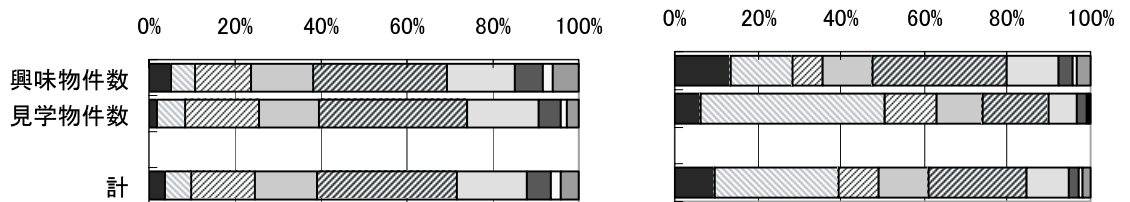


図 37 比較検討した会社・物件数(取得者 Q35,取得予定者 Q22)



### 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	合い見積り必要、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、信じてよいのか判断が難しい	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。

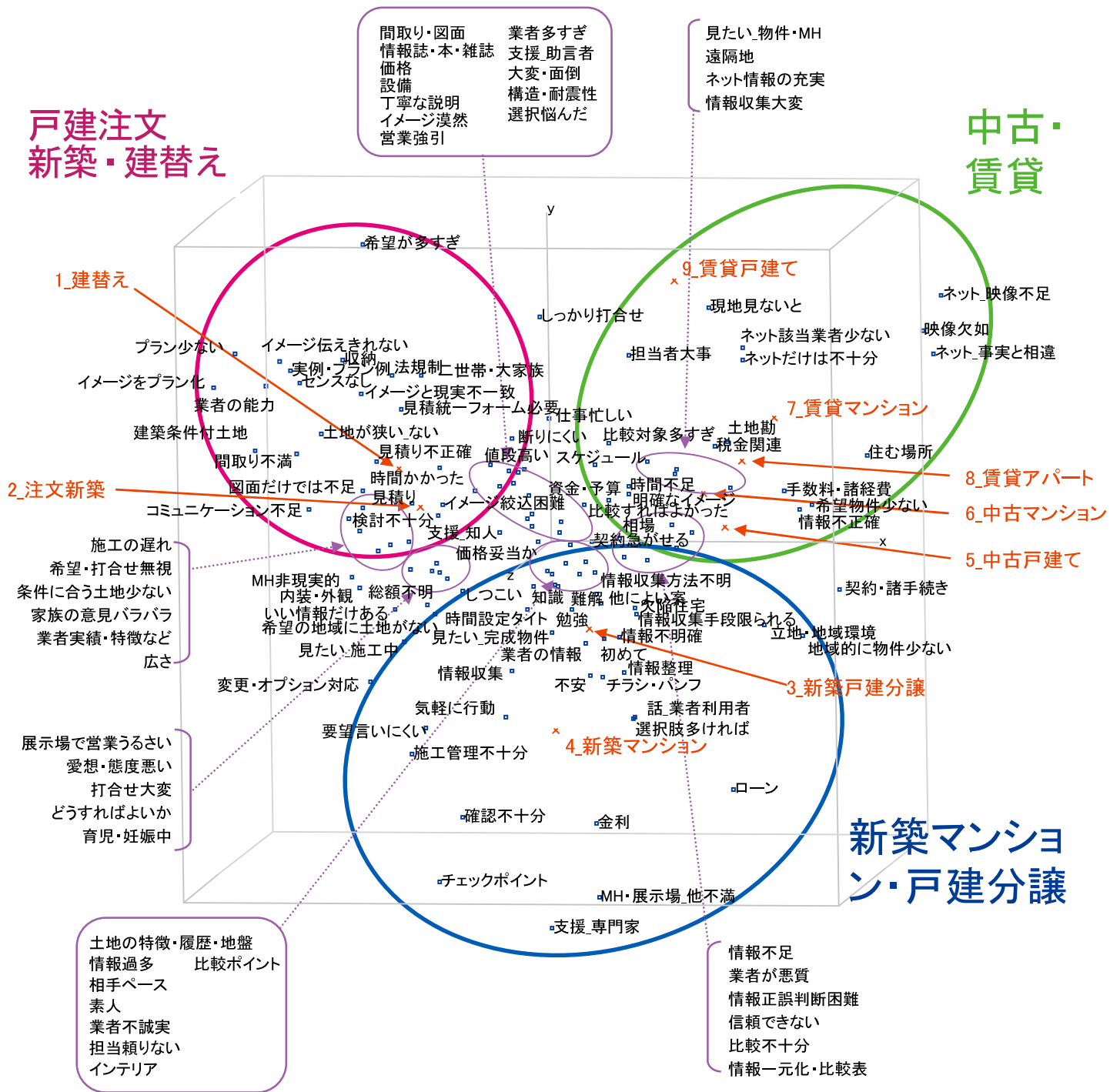
- ◆ 住宅取得様態と「不安・困り毎」の対応関係は以下に示す3つに大きく分かれ、これは「納得した理由」の分析結果と非常によく似ていることがわかった。
  - ・ 新築マンションと新築戸建分譲
  - ・ 戸建注文新築と戸建注文建替え
  - ・ 中古・賃貸物件
- ◆ 「新築マンション」「新築戸建分譲」では、情報に関する不満、専門知識がないことに関する不安、業者に関する不満、お金に関する不安などが多く見られた
  - ・ 「情報」：情報が不明確、情報整理できない、手段が限られるなど情報収集不満、など
  - ・ 「専門知識がない等不安」：初めてで不安、勉強できなかった、難しい、専門家の支援が欲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

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、イメージと現実が違う、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

# 戸建注文 新築・建替え

# 中古・ 賃貸



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。

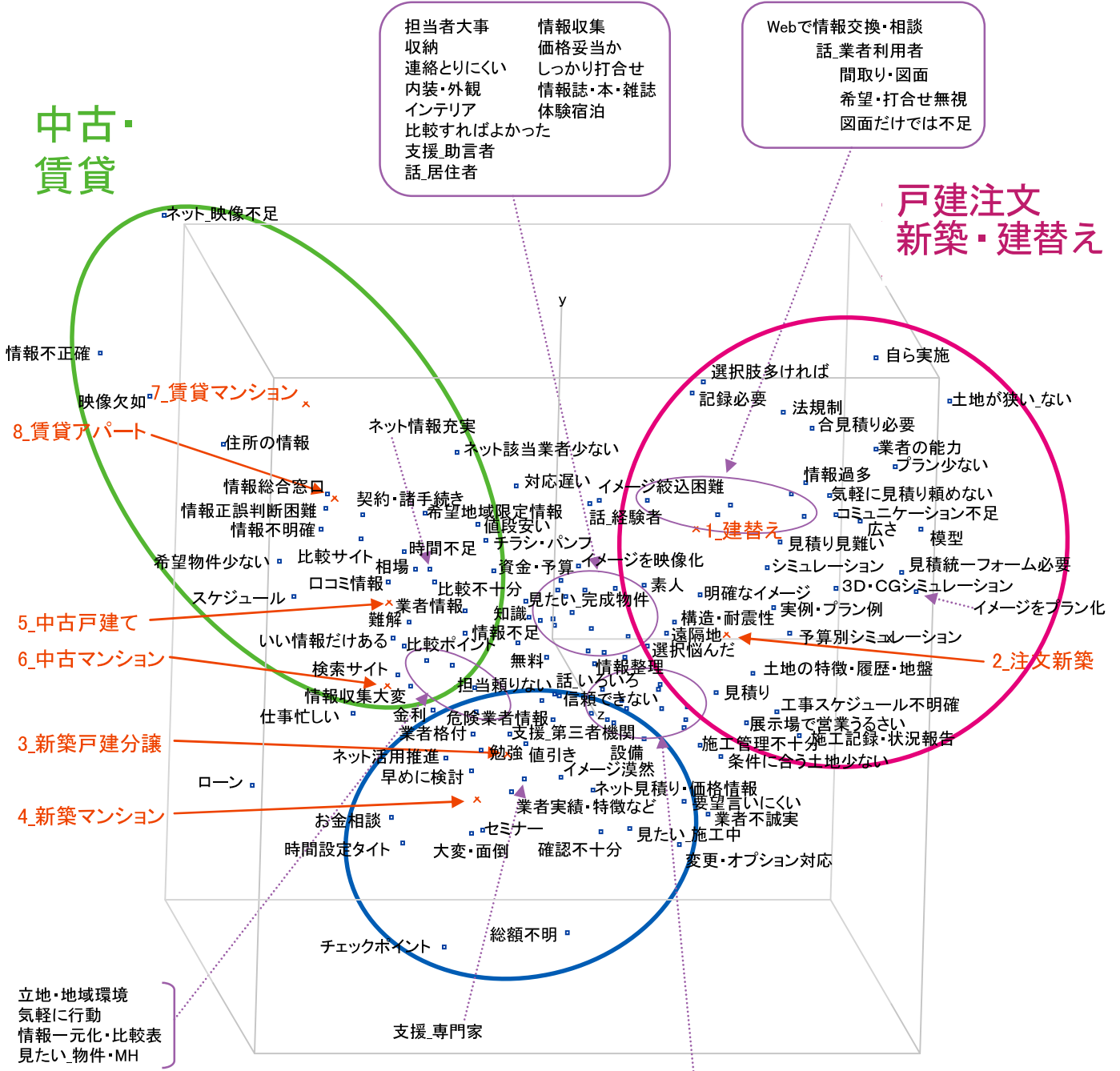
以下にその主な考察を示す。

- ◆ 「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



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。

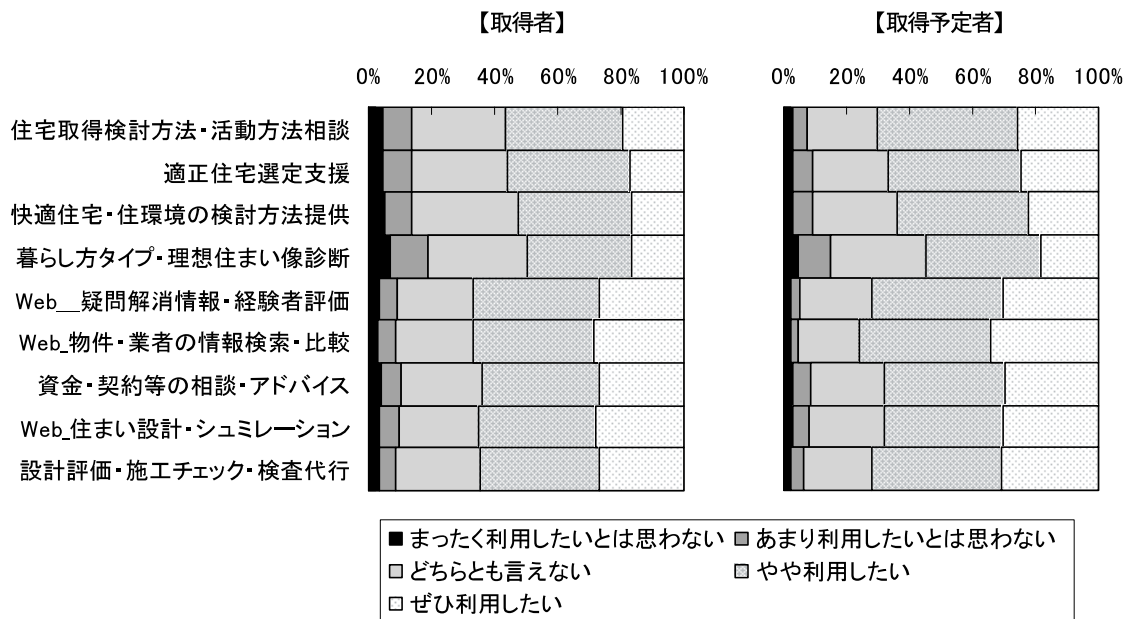


図40 支援サービスに関するニーズ(取得者 Q55、予定者 Q30)

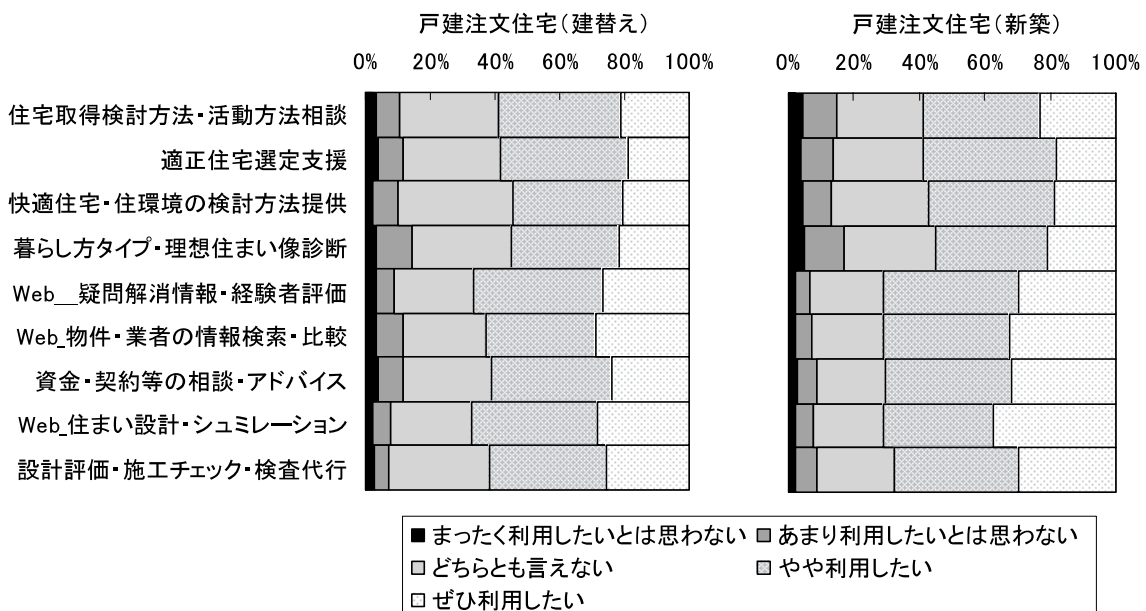


図41 住宅取得様態別 支援サービスに関するニーズ(1/2)

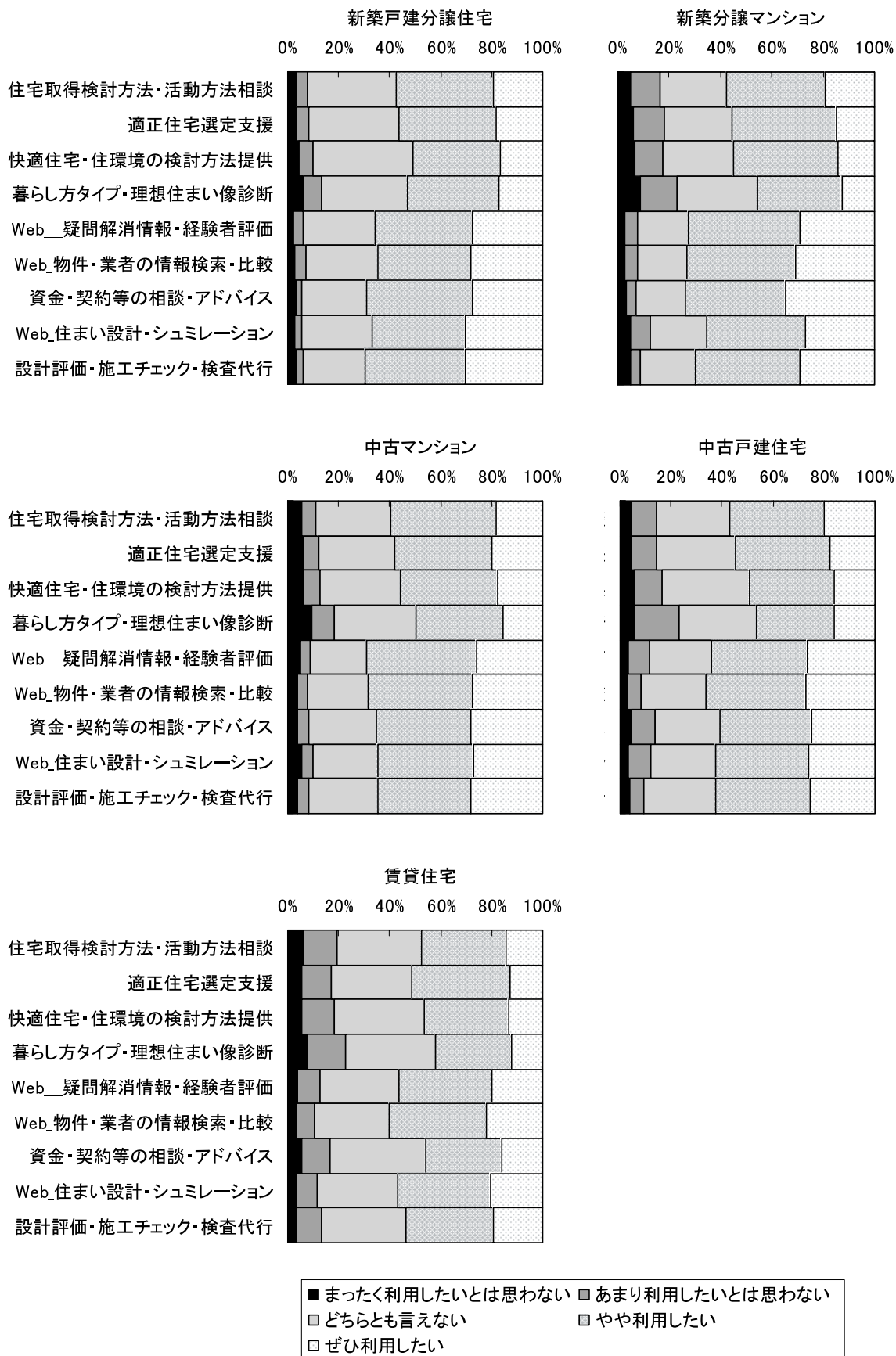


図 41 住宅取得様態別 支援サービスに関するニーズ(2/2)

### 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。

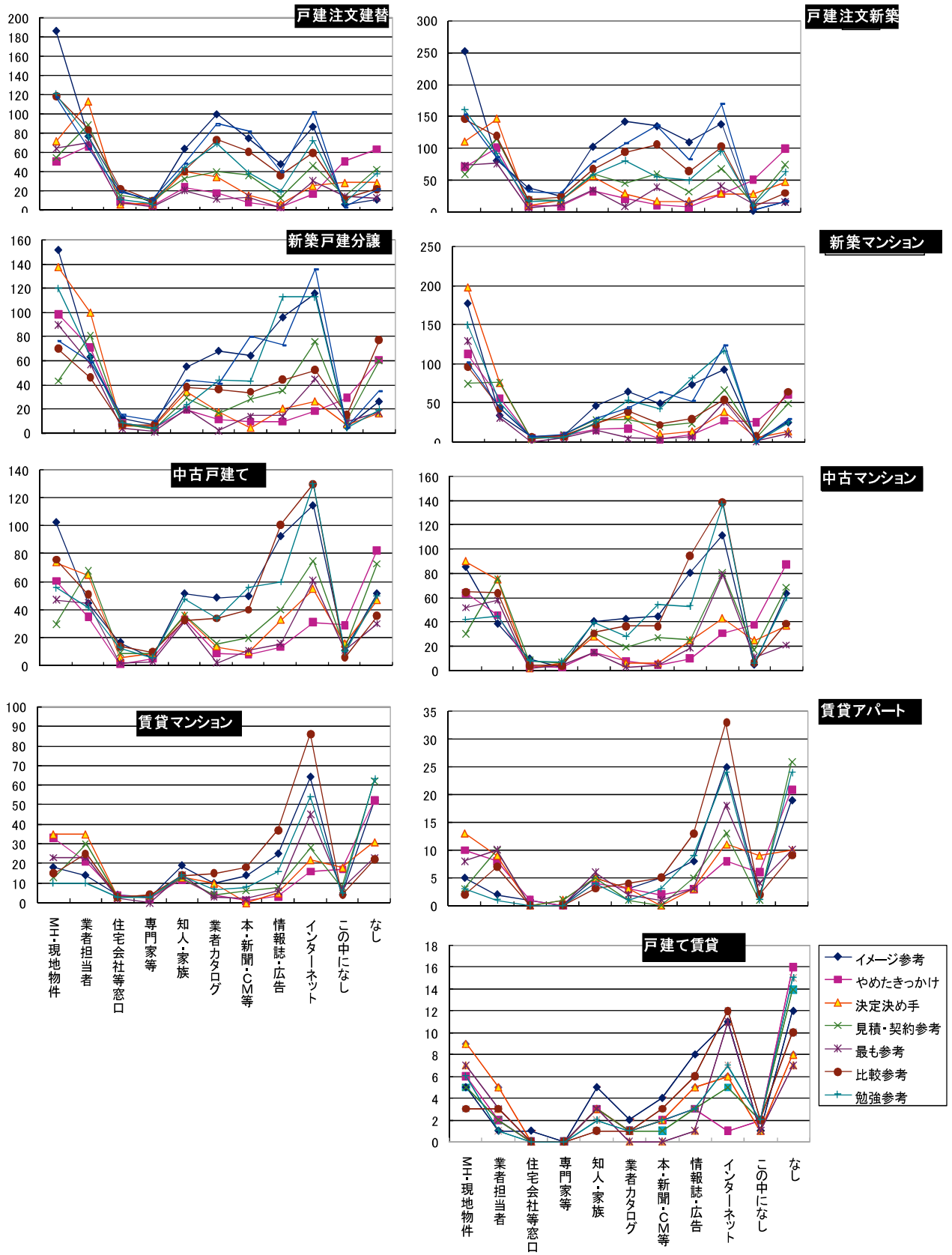


図 42 住宅取得様態別 参考とした情報(取得者 Q32、MMA)

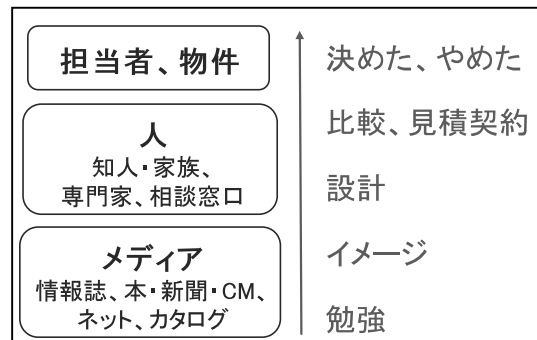
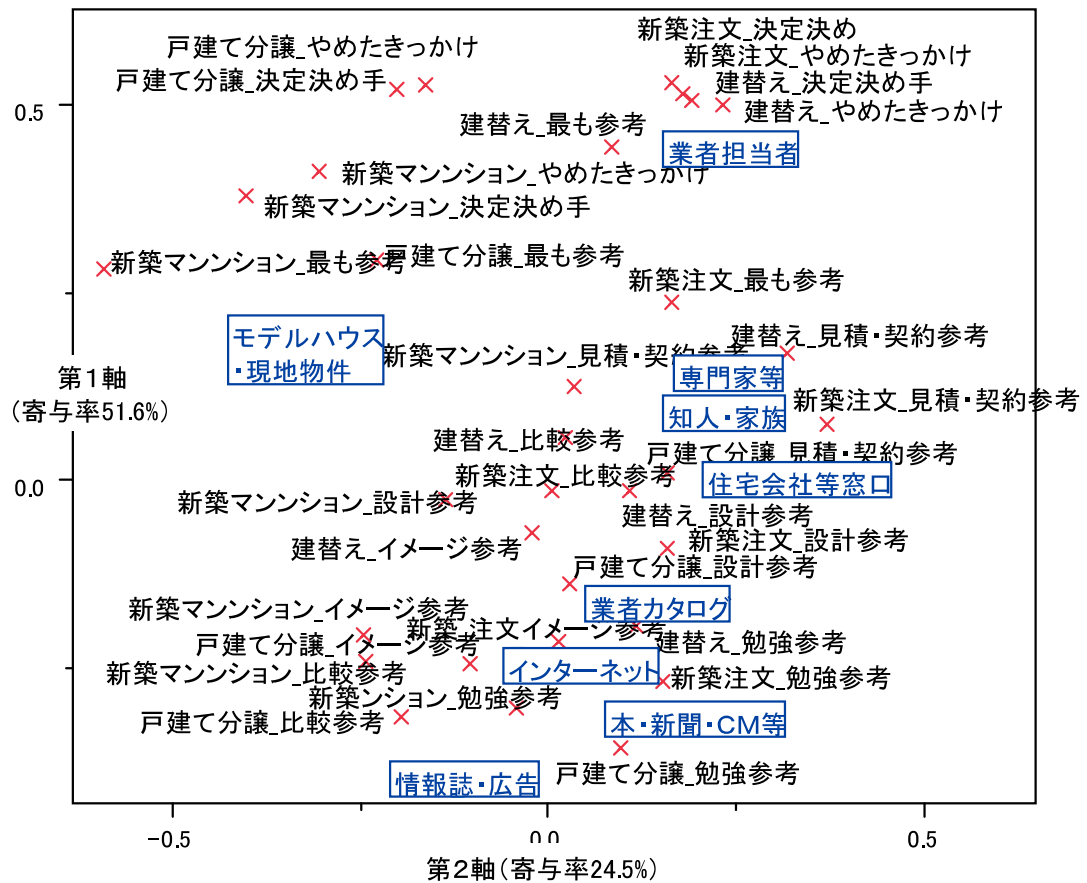


図 43 参考とした情報とその影響力についての対応分析結果  
 ～【新築系】(戸建注文新築、戸建注文建替え、新築戸建分譲、新築マンション)の結果～

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おう (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おう (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ライズ作業では、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

カテゴリライズした結果の集計表を表18に示す。上記の作業でカテゴリライズしたカテゴリーは「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
	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階建てでない、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
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	-	66
			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	
		景色	眺望が良くない、	13	
	その他周辺環境 (計60)	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%	
		広さ	0.4%			0.4%	0.4%			0.2%	
	その他広さや間取り (計178)	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%		
収納		7.5%	9.1%	7.6%	6.3%	4.3%	7.7%	9.8%	7.5%		
建物 (計347)	居室 (計162)	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%	
		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)	-	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%
	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%	3.5%
		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%	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			2.4%	1.5%	3.1%	1.2%	1.5%	1.7%	1.7%	
安全性 (計43)	景色			0.8%	2.7%			1.7%	0.7%	
	子育て環境		0.6%	0.8%	0.8%	1.2%	0.8%	0.4%	0.6%	
衛生 (計66)	公共施設・病院			0.4%	1.2%				0.2%	
	その他周辺環境		2.4%	1.5%	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%	
	害獣・害虫		0.9%	3.1%	0.4%	1.6%	1.5%	2.6%	1.4%	
工事・業者 (計94)	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%	
欠陥 (計63)	業者	3.5%	3.6%	1.9%	0.8%	1.2%	1.1%	1.7%	2.1%	
	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%	
維持・管理 (計15)	雨漏り・吹き込み		0.3%	0.4%	0.4%	0.8%		0.4%	0.3%	
	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%	
光熱費・環境性能 (計34)	管理人				1.6%		0.4%		0.3%	
	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%	
その他 (計104)	維持管理費				1.2%	1.2%	2.3%	0.4%	0.7%	
	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%		
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を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	28
	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。

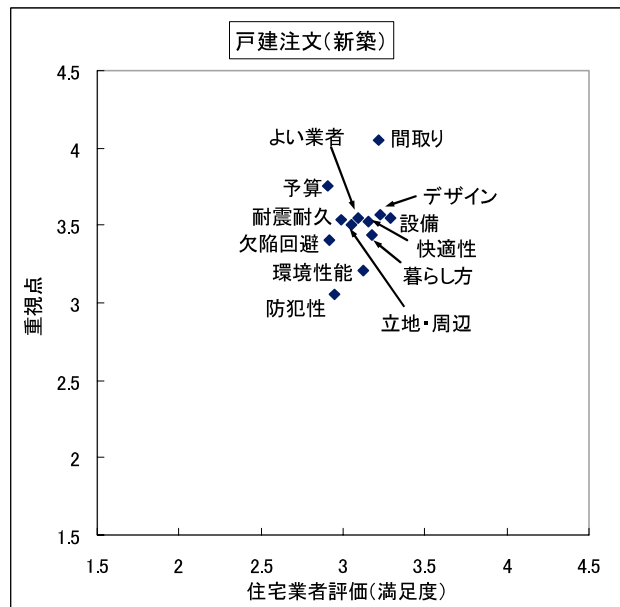
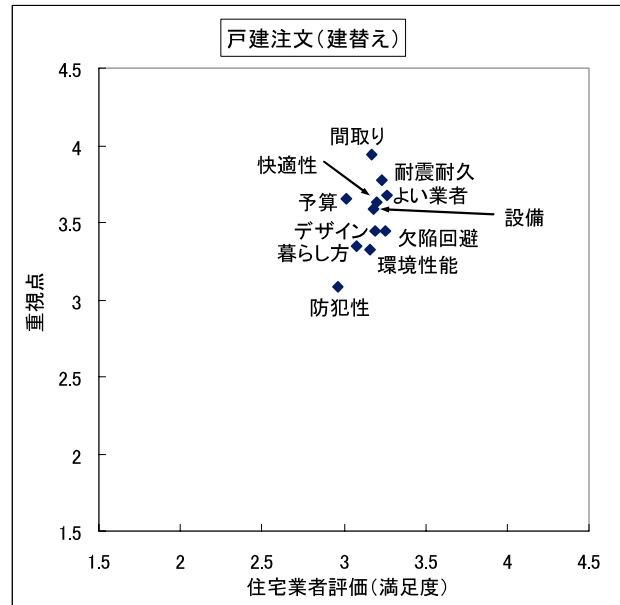


図44 重視点と住宅・依頼業者満足度(その1/2)



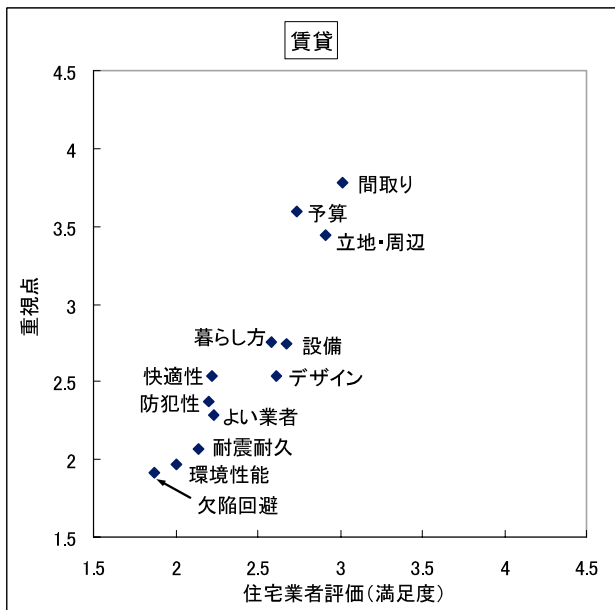
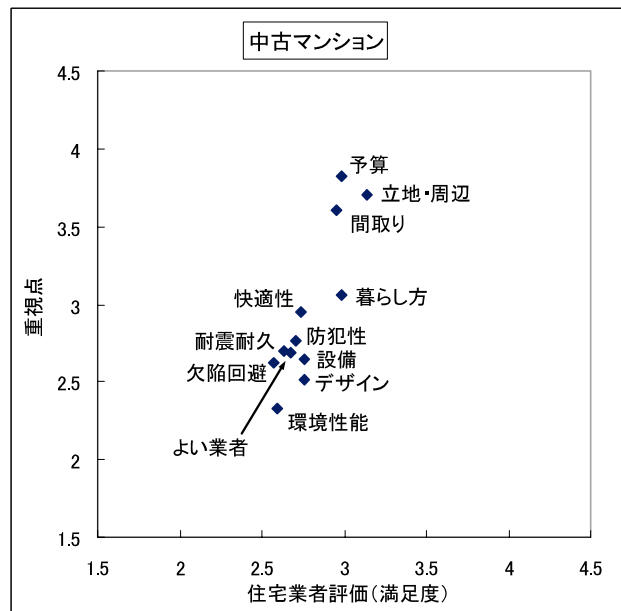
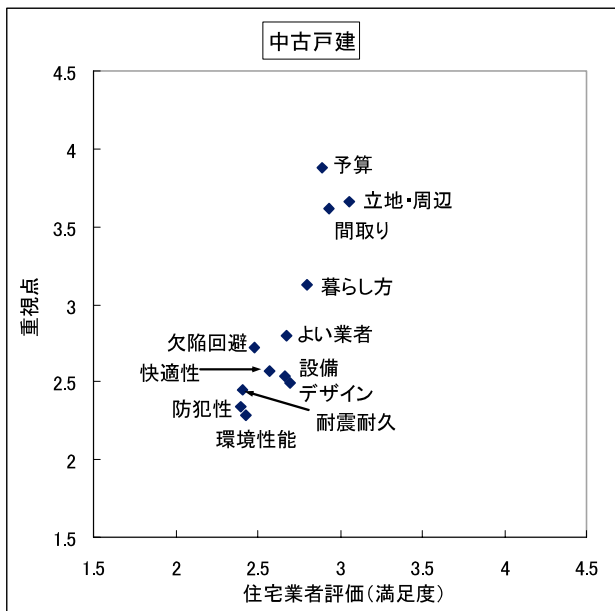
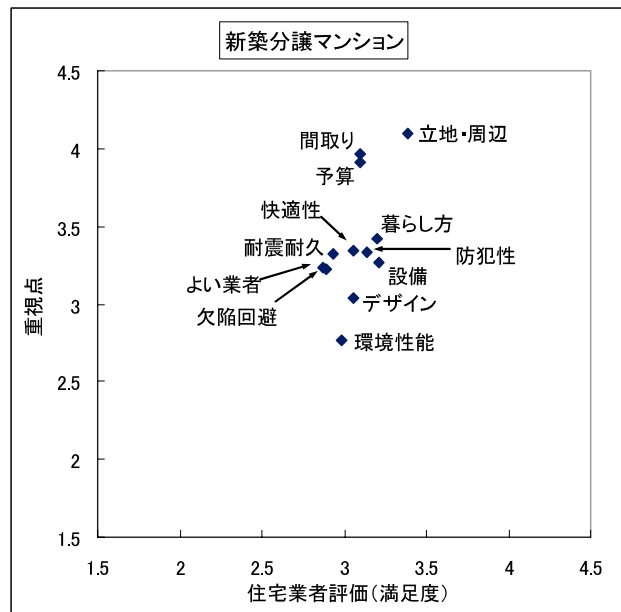
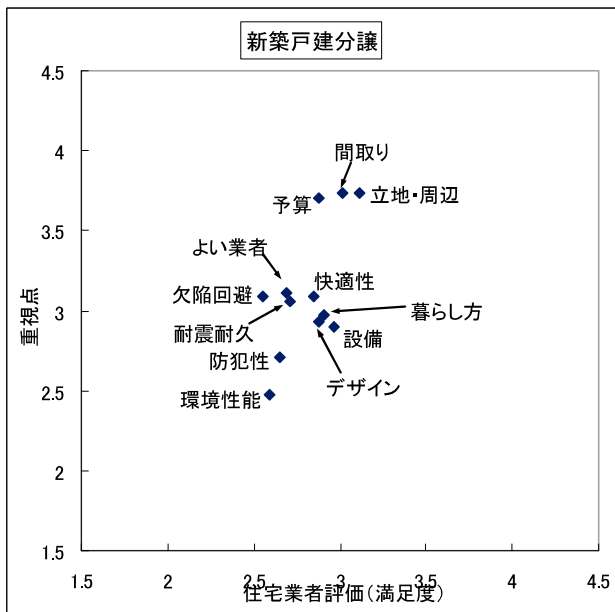


図44 重視点と住宅・依頼業者満足度(その2/2)

### 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。

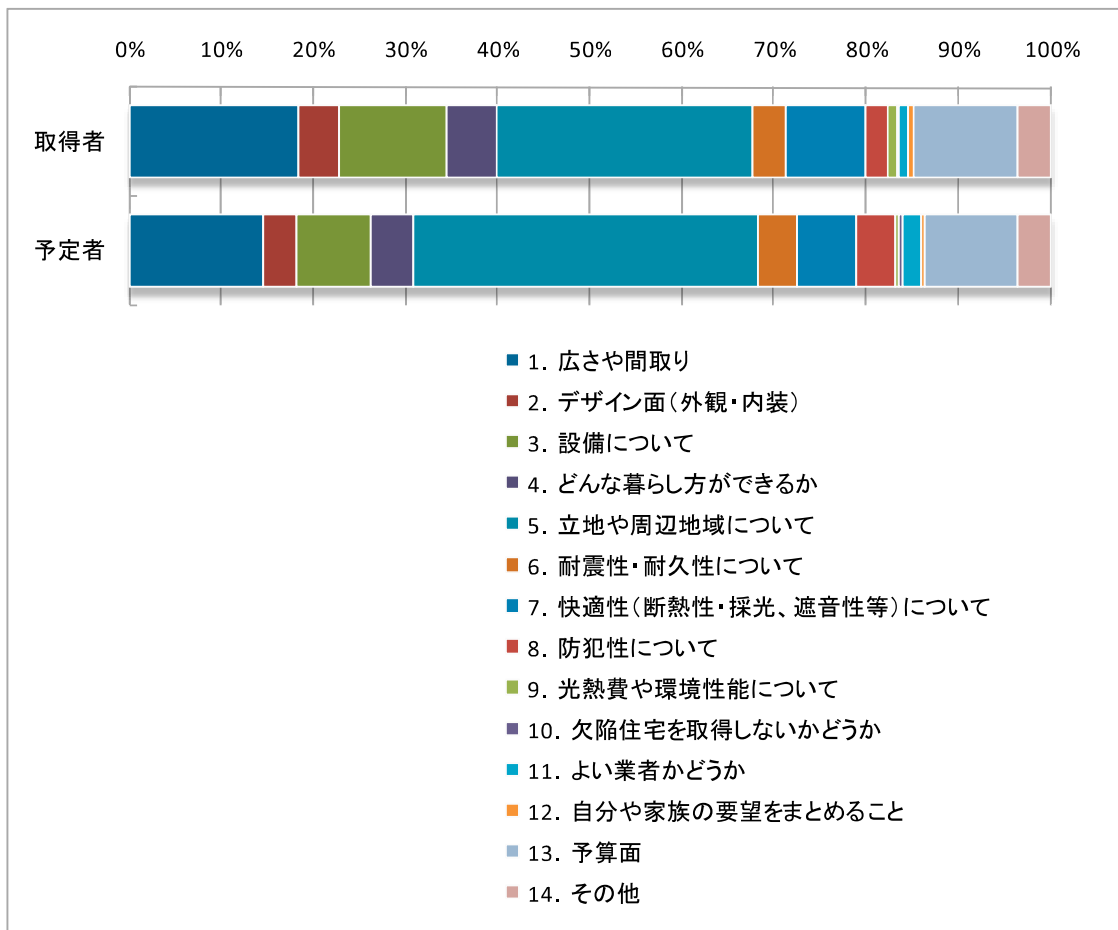


図 45 住宅取得に際して重視した点、重視したい点(大分類)

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
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。

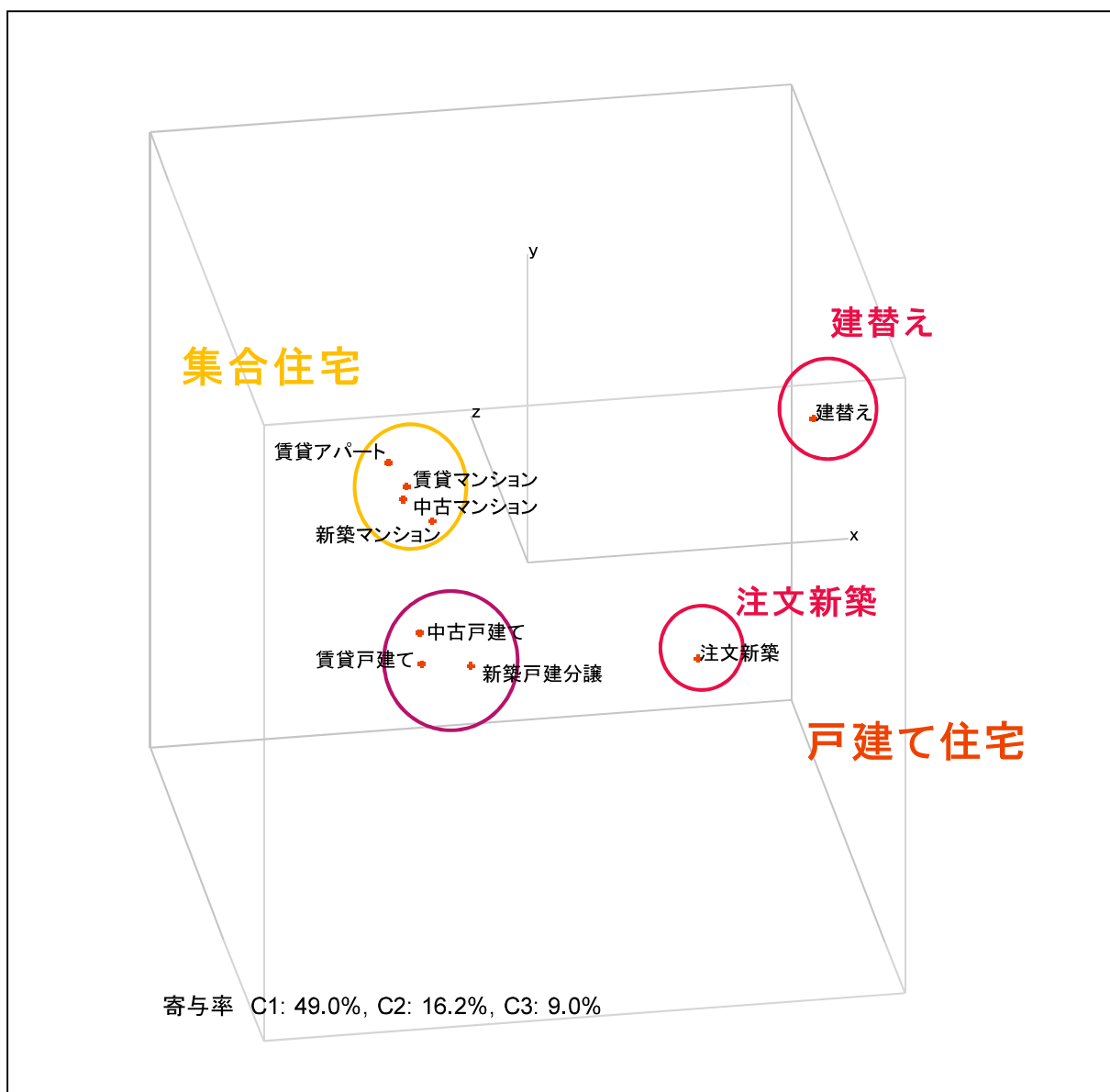


図46 「住宅取得様態」×「重視点(中分類)」の対応分析結果

\*「住宅取得様態」の布置図

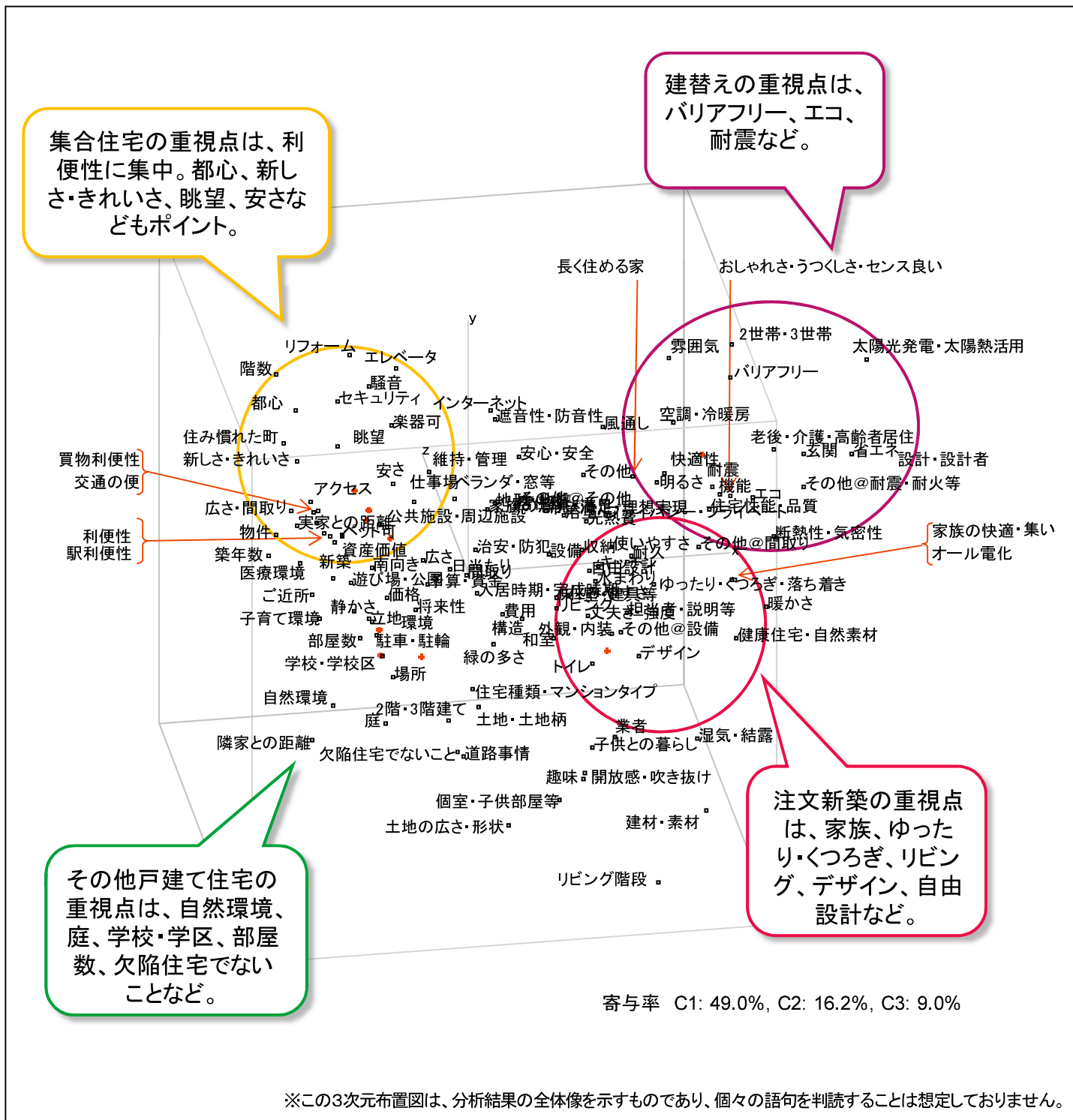


図 47 「住宅取得様態」×「重視点(中分類)」の対応分析結果

\*「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

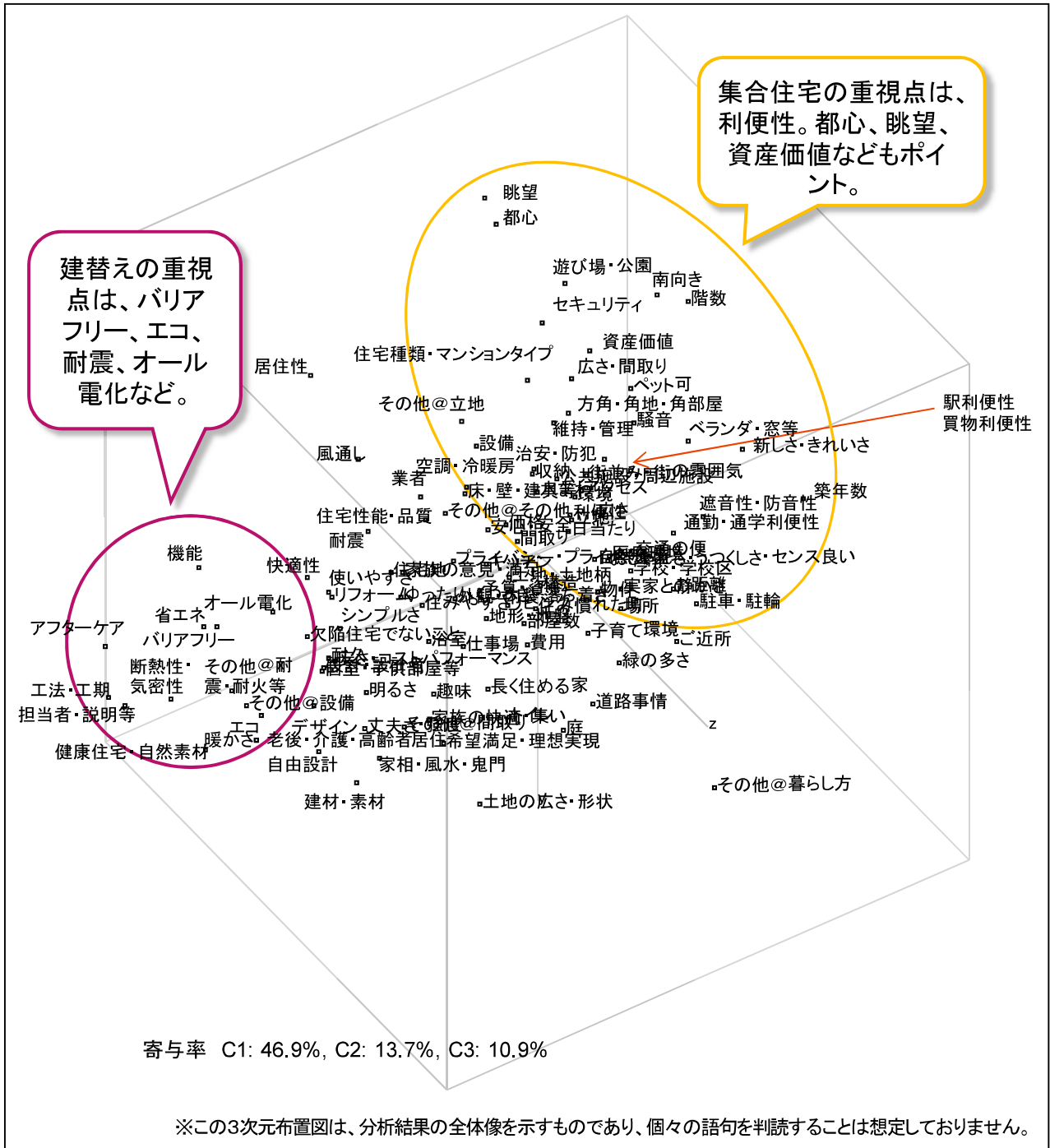


図 49 「住宅取得様態」×「重視点(中分類)」の対応分析結果

\*「重視点(中分類)」の布置図

## おわりに

本調査は、(独) 建築研究所個別研究開発課題「住居取得における消費者不安の構造分析および対策技術に関する研究」の一環として、住宅取得時における消費者の意識や取得プロセスにおける考え方や行動等の実態を知ること、そして問題の所在や構造を把握することを目的として、大規模なアンケート調査を実施したものである。

調査にあたっては、あらかじめ調査で把握したい実態や仮説を表す7つの方針を設定し、それらを把握・検討できるように調査設計および集計分析を行った。分析結果は、本文において詳述したとおりであり、消費者が安心して住宅を取得できるしくみを検討する上で、多くの興味深い成果が得られた。

特に、住宅・住生活の対するニーズを明確化することが入居後の満足につながる(方針1)、住居取得時の意思決定の根拠が曖昧あるいは非合理的な場合があり、それが十分な納得を阻害している(方針3, 4)、という点は、消費者に対する住まいづくり支援のあり方や適切な情報提供サービスを考える上で示唆するところが大きい。

今後は、これらの成果に基づき、消費者の住宅に対するニーズ形成や合理的な意思決定のための支援技術について検討していく予定である。

最後に、調査にご協力いただいた多くの方々にあらためて感謝の意を表します。





Q4. Q1で選択した住宅について、以下の点を行なった時期をお答え下さい。

注) 年は、西暦(4ケタ)でお答え下さい。

注) まだ工事に着手していない場合は予定時期を記入し、予定も不明の場合は無記入で結構です。

注) 賃貸への住み替えの場合、「工事の着工時期」は回答する必要ありません。

注) 各項目間で時期が同じ場合は、同じ年月をご記入下さい。

- |                          |                        |                         |
|--------------------------|------------------------|-------------------------|
| 1) 住宅の建築・購入・住み替えを考え始めたのは | <input type="text"/> 年 | <input type="text"/> 月頃 |
| 2) 住宅の建築・購入・住み替えを決心したのは  | <input type="text"/> 年 | <input type="text"/> 月頃 |
| 3) 具体的な建築依頼先や物件の商談を始めたのは | <input type="text"/> 年 | <input type="text"/> 月頃 |
| 4) 具体的な建築依頼先や物件の契約をしたのは  | <input type="text"/> 年 | <input type="text"/> 月頃 |
| 5) 工事への着工時期は             | <input type="text"/> 年 | <input type="text"/> 月頃 |
| 6) 入居は                   | <input type="text"/> 年 | <input type="text"/> 月頃 |

Q5. あなたにとって、「理想の住宅・住みたい住宅」とは、どのようなものですか。

どのようなことでも結構ですので、思いつくままに定義してください。

注) メーカー名や商品名を記入するのではなく、記入例にあるような短い言葉で記入してください。

注) 1マスに1項目ずつ、思いっただけあげてください。

注) 語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いっくままに上から順にご記入ください。

記入例)

あなたにとって、理想の自動車とは？

<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	・・・という自動車です。

1) 現在、あなたが考える「理想の住宅・住みたい住宅」とは？

<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	で
<input type="text"/>	・・・という住宅です。

- Q6. 上に書いたような「理想の住宅・住みたい住宅」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決めた最初から持っていましたか。
1. 主に、住宅の建築・購入・住み替えを決めた最初からもっていた
  2. 主に、住宅の検討中にもった
  3. 主に、住宅の完成後、あるいは入居後にもつようになった

- Q7. 【前問1～2選択者】上に書いたような「理想の住宅・住みたい住宅」に住むために、今回、どの程度、こだわりましたか。
1. 非常にこだわった
  2. ややこだわった
  3. どちらとも言えない
  4. あまりこだわらなかった
  5. まったくこだわらなかった

- Q8. 上に書いたような「理想の住宅・住みたい住宅」は、今回、実際に実現しましたか。
1. 全て実現した
  2. だいたい実現した
  3. 半分くらい実現した
  4. 少ししか実現しなかった
  5. まったく実現しなかった

【以下、同じ要領でご記入・ご回答ください。】

- Q9. 今回、住宅の建築・購入・住み替えの検討中は、どんな住宅にしたいと思われましたか？「検討中に目指していた住宅」とは？（地域や立地環境を含めても結構です）

注）Q5と同じ内容を含めても結構です。

注）語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いつくままに上から順にご記入ください。

で

で

で

で

で

で

で

で

で

で

・・・という住宅です。

- Q10. 上に書いたような「検討中に目指していた住宅」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決めた最初から明確でしたか、それとも最初は曖昧（あいまい）でしたか。

1. 最初から明確であった
2. どちらかといえば明確であった
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば曖昧（あいまい）であった
5. 曖昧（あいまい）であった

- Q11. 上に書いたような「検討中に目指していた住宅」に住むために、今回、どの程度、こだわりましたか。
1. 非常にこだわった
  2. ややこだわった
  3. どちらとも言えない
  4. あまりこだわらなかった
  5. まったくこだわらなかった

- Q12. 上に書いたような「検討中に目指していた住宅」は、今回、実際に実現しましたか。
1. ほぼ全て実現した
  2. だいたい実現した
  3. 半分くらい実現した
  4. 少ししか実現しなかった
  5. まったく実現しなかった

- Q13. 実際に今住んでいる住宅は、どんな住宅になりましたか？（地域や立地環境を含めても結構です）  
注）語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いつくままに上から順にご記入ください。

で

で

で

で

で

で

で

で

で

……という住宅です。

- Q14. 上に書いたような「今住んでいる住宅」は、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決めた「最初に目指していた住宅」と比べると、変化しましたか。
1. 大きく違う
  2. けっこう違う
  3. やや違う
  4. あまり変わらない
  5. ほとんど変わらない

- Q15. 上に書いたような「今住んでいる住宅」は、「検討中に目指していた住宅」と比べると、変化しましたか。
1. 大きく違う
  2. けっこう違う
  3. やや違う
  4. あまり変わらない
  5. ほとんど変わらない



Q16. 現在、住まいにおいて、あなたがしたい暮らし、理想の暮らしとは、どんなものですか。

前問と同じ要領でご記入ください。

注) 1マスに1項目ずつ、思いっただけあげてください。

注) 語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いっただけに上から順にご記入ください。

住まいにおいて、現在、あなたがしたい暮らし、理想の暮らしとは、

で

で

で

で

で

で

で

で

で

で

・・・という暮らしです。

Q17. 上に書いたような「あなたがしたい暮らし・理想の暮らし」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初から持っていましたか。

1. 主に、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初からもっていた
2. 主に、住宅の検討中にもった
3. 主に、住宅の完成後、あるいは入居後にもつようになった

Q18. 【前問1～2選択者】上に書いたような「あなたがしたい暮らし・理想の暮らし」をするために、今回、どの程度、こだわりましたか。

1. 非常にこだわった
2. ややこだわった
3. どちらとも言えない
4. あまりこだわらなかった
5. まったくこだわらなかった

Q19. 上に書いたような「あなたがしたい暮らし・理想の暮らし」は、今回、実際に実現しましたか。

1. ほぼ全て実現した
2. だいたい実現した
3. 半分くらい実現した
4. 少ししか実現しなかった
5. まったく実現しなかった

【以下、同じ要領でご記入・ご回答ください。】

Q20. 今回、実際に検討を進めている最中は、どんな暮らしができる家を目指しましたか？「検討中に目指していた暮らし」とは？

注) Q16と同じ内容を含めても結構です。

注) 語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いつくままに上から順にご記入ください。

で

で

で

で

で

で

で

で

で

で

・・・という暮らしです。

Q21. 上に書いたような「検討中に目指していた暮らし」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初から明確でしたか、それとも最初は曖昧（あいまい）でしたか。

1. 最初から明確であった
2. どちらかといえば明確であった
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば曖昧（あいまい）であった
5. 曖昧（あいまい）であった

Q22. 上に書いたような「検討中に目指していた暮らし」ができる家にするために、今回、どの程度、こだわりましたか。

1. 非常にこだわった
2. ややこだわった
3. どちらとも言えない
4. あまりこだわらなかった
5. まったくこだわらなかった

Q23. 上に書いたような「検討中に目指していた暮らし」は、今回、実際に実現しましたか。

1. ほぼ全て実現した
2. だいたい実現した
3. 半分くらい実現した
4. 少ししか実現しなかった
5. まったく実現しなかった

Q24. 実際に今住んでいる住宅は、どんな暮らしができていますか？「現在している暮らし」とは？  
注）語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いつくままに上から順にご記入ください。

	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で

・・・という暮らしです。

Q25. 上に書いたような「現在している暮らし」は、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決心した「最初に目指していた暮らし」と比べると、変化しましたか。

1. 大きく違う
2. けっこう違う
3. やや違う
4. あまり変わらない
5. ほとんど変わらない

Q26. 上に書いたような「現在している暮らし」は、「検討中に目指していた暮らし」と比べると、変化しましたか。

1. 大きく違う
2. けっこう違う
3. やや違う
4. あまり変わらない
5. ほとんど変わらない

Q27. 新しい住宅を取得するまでに、どんな点に力を入れましたか。以下の項目のうち、最も力を入れたものを100として、それぞれ点数をつけて下さい。

\* 少なくとも1つ以上は100点をつけてください。

1) 情報収集	
2) 住宅に関する勉強・学習	
3) 資金計画・資金調達	
4) 希望条件の整理	
5) 土地探し	
6) 業者の比較検討	
7) 物件の比較検討	
8) 設計（プラン打ち合わせ）	
9) 見積り	
10) 契約	
11) 工事中・内覧	



Q30. 現在の住宅を建築・購入・住み替えした時、取得した住宅や業者について、以下の点は気になりませんでしたか。気になった点について、最終的には納得できたか、それとも不安があったかをお答えください。

	十分納得して取得した	たぶん問題ないと思っていた	どちらとも言えない	やや不安があった	不安があった	そのようなことはなかった・
1) 広さや間取り	1	2	3	4	5	6
2) デザイン面（外観・内装）	1	2	3	4	5	6
3) 設備について	1	2	3	4	5	6
4) どんな暮らし方ができるか	1	2	3	4	5	6
5) 立地や周辺地域について	1	2	3	4	5	6
6) 耐震性・耐久性について	1	2	3	4	5	6
7) 快適性（断熱性・採光、遮音性等）について	1	2	3	4	5	6
8) 防犯性について	1	2	3	4	5	6
9) 光熱費や環境性能について	1	2	3	4	5	6
10) 欠陥住宅を取得しないかどうか	1	2	3	4	5	6
11) よい業者を選ぶこと	1	2	3	4	5	6
12) 自分や家族の要望をまとめること	1	2	3	4	5	6
13) 予算面	1	2	3	4	5	6
14) その他（ ）	1	2	3	4	5	6

Q31. 【前問各1～2選択者】現在の住宅を建築・購入・住み替えした時、以下の点は、なぜ納得できましたか。自由にご記入下さい。

例) 「自分でしっかりチェックしたから」「有名な会社だから」「知人の会社だから」「担当者の対応がよかったから」など

- 1) 広さや間取り
- 2) デザイン面（外観・内装）
- 3) 設備について
- 4) どんな暮らし方ができるか
- 5) 立地や周辺地域について
- 6) 耐震性・耐久性について
- 7) 快適性（断熱性・採光、遮音性等）について
- 8) 防犯性について
- 9) 光熱費や環境性能について
- 10) 欠陥住宅を取得しないかどうか
- 11) よい業者を選ぶこと
- 12) 自分や家族の要望をまとめること
- 13) 予算面
- 14) その他（  ）

Q32. 今回、住宅を建築・購入住み替えするにあたり、何を参考にしたり、どこへ相談されましたか。（あてはまるもの全て選択）各項目ごとに、参考にしたもの、相談先をお答え下さい。

	モデルハウスの現地物件・分譲中の現地物件	業者の営業員・担当者	住宅会社や設備・建材メーカーの相談窓口	住宅関連の専門家や相談センター	知人・家族の話、知人の住宅	業者の住宅カタログ・パンフレット	住宅雑誌・本、新聞記事、テレビ・ラジオ等のCMなど	住宅物件情報誌、新聞の折り込み広告、チラシ	インターネット	この中にはない	特に参考・相談したものはない
1) 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	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
2) 住宅に関する勉強のために参考にしたもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
4) 業者を比較検討するために参考にしたもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
5) 実際に依頼した業者に決めた時、決め手になったもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6) 検討したが、依頼しなかった業者について、やめたきっかけになったもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
7) 物件を比較検討するために参考にしたもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
8) 実際に物件を決めた時、決め手になったもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
9) 検討したが、依頼しなかった物件について、やめたきっかけになったもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
10) 設計やプラン作成のために参考になったもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
11) 見積りや契約した時に参考にしたもの	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12) 今回、最も参考になったもの、役にたったもの（1つだけ）	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Q33. 現在の住宅を建築・購入・住み替えをした時、以下の段階で、どの程度困った、あるいは苦労しましたか。

	非常に困った・苦労した	かなり困難や苦労があった	少し困難や苦労があった	あまり困難や苦労はなかった	まったく困難や苦労はなかった	あてはまらない・分からない
1. 情報収集	1	2	3	4	5	6
2. 住宅に関する勉強・学習	1	2	3	4	5	6
3. 資金計画・資金調達・ローン設定	1	2	3	4	5	6
4. 希望条件の整理	1	2	3	4	5	6
5. 土地探し	1	2	3	4	5	6
6. 業者の比較検討	1	2	3	4	5	6
7. 物件の比較検討	1	2	3	4	5	6
8. 設計（プラン打ち合わせ）	1	2	3	4	5	6
9. 見積り	1	2	3	4	5	6
10. 契約	1	2	3	4	5	6
11. 工事中・内覧	1	2	3	4	5	6

Q34. 今回、住宅を取得するまでに、困ったこと、不満に思ったことは何ですか。またこんなことができたならよかった、こんなふうになっていれば助かったと思うことはありますか。各段階ごとにご記入下さい。

■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

この段階で、困ったこと、不満に思ったこと	
この段階で、こんなことができたならよかった、こんなふうになっていれば助かったと思うこと	

■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）

この段階で、困ったこと、不満に思ったこと	
この段階で、こんなことができたならよかった、こんなふうになっていれば助かったと思うこと	

■【Q1の1~2選択者】設計やプランを作成する段階

この段階で、困ったこと、不満に思ったこと	
この段階で、こんなことができたならよかった、こんなふうになっていれば助かったと思うこと	

■【Q1の1~4選択者】施工中や物件の内覧会の段階

この段階で、困ったこと、不満に思ったこと	
この段階で、こんなことができたならよかった、こんなふうになっていれば助かったと思うこと	

Q35. 今回、住宅を建築・購入・住み替えするにあたり、以下の点について、何社（何物件）比較検討をしましたか。

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10以上	覚えていない
				5	1	0	5	1	2	0	1	覚 え て い な い
【注文住宅】												
1) カタログを入手した会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
2) 見学に行った展示場の数（箇所）	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
3) 営業マンの話を聞いた会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
4) 簡易見積りをもらった会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
※「簡易見積り」とは、依頼した翌日にできてくるような簡単な見積りです。												
5) 詳細見積りをもらった会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
【分譲住宅】												
1) カタログを入手した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
2) 検討した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
3) モデルルームに行った物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
4) 営業マンの話を聞いた物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
5) 応募した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
【賃貸住宅】												
1) 興味を持った物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
2) 実際に見学した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9			

Q36. 【戸建注文住宅】今回、建築を依頼した会社はどちらですか。あてはまるものをお選びください。

1. 全国展開している大手住宅会社
2. 中小（地域）の住宅会社、建設会社
3. 近所や知人の工務店、大工
4. 設計事務所を決めて、そこにまかせた
5. その他（ ）

Q37. 建築依頼先の具体的な会社名をご記入ください。

会社名

Q38. 【戸建注文住宅】今回、上記の会社に決めたのは、なぜですか。（あてはまるもの全て選択）

1. 広さや間取りのプランが気に入ったから
2. デザイン面（外観・内装）が気に入ったから
3. 設備が気に入ったから
4. 目指していた暮らし方ができるプランだったから
5. 土地の立地や周辺地域が気に入ったから
6. 耐震性・耐久性がよいと思ったから
7. 快適性（断熱性・採光、遮音性等）がよいと思ったから
8. 防犯性がよいと思ったから
9. 光熱費や環境性能がよいと思ったから
10. 欠陥住宅を作らない業者だと思ったから
11. よい業者だと思ったから
12. 予算が合ったから
13. その他（ ）



Q39. 【戸建注文住宅】今回、上記の会社に決める上で、最も決め手になったのは何ですか。1つ選択して下さい。

1. 希望条件に合う住宅だったから
2. 土地の立地や周辺地域が気に入ったから
3. 住宅の性能や品質がよいと思ったから
4. 信頼できる業者だったから
5. 予算が合ったから
6. その他 ( )

Q40. 今回、検討したが、結局、依頼しなかった業者は、なぜ依頼しなかったのですか。(あてはまるもの全て選択)

1. 広さや間取りのプランが気に入らなかったから
2. デザイン面(外観・内装)が気に入らなかったから
3. 設備が気に入らなかったから
4. 目指していた暮らし方ができるプランでなかったから
5. 土地の立地や周辺地域が気に入らなかったから
6. 耐震性・耐久性がよいと思えなかったから
7. 快適性(断熱性・採光、遮音性等)がよいと思えなかったから
8. 防犯性がよいと思えなかったから
9. 光熱費や環境性能がよいと思えなかったから
10. 欠陥住宅を作らない業者だと確信が持てなかったから
11. よい業者だと思えなかったから
12. 予算が合わなかったから
13. その他 ( )

Q41. 【分譲・賃貸住宅】現在住んでいる住宅(物件)に決めたのは、なぜですか。(あてはまるもの全て選択)

1. 広さや間取りのプランが気に入ったから
2. デザイン面(外観・内装)が気に入ったから
3. 設備が気に入ったから
4. 目指していた暮らし方ができるプランだったから
5. 土地の立地や周辺地域が気に入ったから
6. 耐震性・耐久性がよいと思ったから
7. 快適性(断熱性・採光、遮音性等)がよいと思ったから
8. 防犯性がよいと思ったから
9. 光熱費や環境性能がよいと思ったから
10. 欠陥住宅を作らない業者だと思ったから
11. よい業者だと思ったから
12. 予算が合ったから
13. その他 ( )

Q42. 【分譲・賃貸住宅】現在住んでいる住宅(物件)に決める上で、最も決め手になったのは何ですか。1つ選択して下さい。

1. 希望条件に合う住宅だったから
2. 土地の立地や周辺地域が気に入ったから
3. 住宅の性能や品質がよいと思ったから
4. 信頼できる業者だったから
5. 予算が合ったから
6. その他 ( )

Q43. 【Q1の2～9選択者】現在の住宅の立地は、どんな点が気に入って、そこを選びましたか。（あてはまるもの全て選択）

1. 駅に近いから
2. 公共施設や医療・福祉施設が近くにあるから
3. 職場や学校に近いから、あるいは通いやすいから
4. 商業地や店舗に近いから
5. 大都市の中心部だから
6. 教育環境がよいから
7. 閑静な住宅地だから
8. 自然環境がよいから
9. 親・子供などの家に近いから
10. 住んでみたい町（地域）、好きな町（地域）だったから
11. その他（ ）
12. 立地は特に気にしなかった（たまたまよい物件〔土地・建物〕があったから）

Q44. 今回、以下の各項目については、うまくいきましたか。成果や過程に対する、あなた自身の満足度を回答してください。

	非常に満足している	やや満足している	どちらとも言えない	やや不満であった	非常に不満であった	そのようなことは、やっっていない
1) 情報収集	1	2	3	4	5	6
2) 住宅に関する勉強・学習	1	2	3	4	5	6
3) 資金計画・資金調達・ローン設定	1	2	3	4	5	6
4) 希望条件の整理	1	2	3	4	5	6
5) 土地探し	1	2	3	4	5	6
6) 業者の比較検討	1	2	3	4	5	6
7) 物件の比較検討	1	2	3	4	5	6
8) 設計（プラン打ち合わせ）	1	2	3	4	5	6
9) 見積り	1	2	3	4	5	6
10) 契約	1	2	3	4	5	6
11) 工事中・内覧	1	2	3	4	5	6
12) 住居取得のプロセス全体について（総合的）	1	2	3	4	5	

Q45. 全体的にみて、現在の住宅にどの程度満足されていますか。

1. 非常に満足
2. やや満足
3. どちらとも言えない
4. やや不満
5. 非常に不満

Q46. 現在の住宅の不満点を、各記入欄に1つずつ具体的にご記入下さい。


Q47. 建築・購入・住み替えした業者に対して、もっとこうしてほしい、あるいは不満だった点は、何ですか。（各記入欄に1つずつ記入）


Q48. 今回、自分たちの期待通りの住宅を取得できましたか。100点満点で、何点くらいをつけますか。

100点	⇒完全に期待通りの住宅を取得できた場合
0点	⇒まったくできなかった場合

	点
--	---

Q49. 【前問で99点以下の人】自分たちの期待通りの住宅が取得できなかった原因は何ですか。

--

Q50. 今回、住宅を建築・購入・住み替えするにあたり、あなたはどんな点を重視しましたか。重視した点を1つずつ記入し、その重視度合いをお答えください。

		重視度合い			
		極めて強く重視した	強く重視した	重視した	少し重視した
1)	<input type="text"/>	1	2	3	4
2)	<input type="text"/>	1	2	3	4
3)	<input type="text"/>	1	2	3	4
4)	<input type="text"/>	1	2	3	4
5)	<input type="text"/>	1	2	3	4
6)	<input type="text"/>	1	2	3	4
7)	<input type="text"/>	1	2	3	4
8)	<input type="text"/>	1	2	3	4
9)	<input type="text"/>	1	2	3	4
10)	<input type="text"/>	1	2	3	4

Q51. また、実際に取得した住宅は、その重視した点について、期待通りでしたか。

実際に取得した住宅・依頼業者は？

	大幅に期待以上に良い	期待以上に良い	ほぼ期待通り	期待より良くない	大幅に期待より良くない	どちらとも言えない・あてはまらない
1) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
2) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
3) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
4) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
5) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
6) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
7) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
8) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
9) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6
10) <input type="text"/>	1	2	3	4	5	6

Q52. 今回、住宅を建築・購入・住み替えするにあたり、あなたは以下の点を、どの程度重視しましたか。

重視度合い

	極めて強く重視した	強く重視した	重視した	少し重視した	ほとんど考えなかった
1) 広さや間取り	1	2	3	4	5
2) デザイン面（外観・内装）	1	2	3	4	5
3) 設備について	1	2	3	4	5
4) どんな暮らし方ができるか	1	2	3	4	5
5) 立地や周辺地域について	1	2	3	4	5
6) 耐震性・耐久性について	1	2	3	4	5
7) 快適性（断熱性・採光、遮音性等）について	1	2	3	4	5
8) 防犯性について	1	2	3	4	5
9) 光熱費や環境性能について	1	2	3	4	5
10) 欠陥住宅を取得しないかどうか	1	2	3	4	5
11) よい業者を選ぶこと	1	2	3	4	5
12) 自分や家族の要望をまとめること	1	2	3	4	5
13) 予算面	1	2	3	4	5
14) その他（ ）	1	2	3	4	5

また、実際に取得した住宅は、期待通りでしたか。

実際に取得した住宅・依頼業者は？

	大幅に期待以上に良い	期待以上に良い	ほぼ期待通り	期待より良くない	大幅に期待より良くない	どちらとも言えない・あてはまらない
1) 広さや間取り	1	2	3	4	5	6
2) デザイン面（外観・内装）	1	2	3	4	5	6
3) 設備について	1	2	3	4	5	6
4) どんな暮らし方ができるか	1	2	3	4	5	6
5) 立地や周辺地域について	1	2	3	4	5	6
6) 耐震性・耐久性について	1	2	3	4	5	6
7) 快適性（断熱性・採光、遮音性等）について	1	2	3	4	5	6
8) 防犯性について	1	2	3	4	5	6
9) 光熱費や環境性能について	1	2	3	4	5	6
10) 欠陥住宅を取得しないかどうか	1	2	3	4	5	6
11) よい業者を選ぶこと	1	2	3	4	5	6
12) 自分や家族の要望をまとめること	1	2	3	4	5	6
13) 予算面	1	2	3	4	5	6
14) その他（ ）	1	2	3	4	5	6

Q54. 今回、住宅を取得するまでのことについて、あなたご自身のお考えをお答え下さい。

	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	ややそう思わない	そう思わない
1) 住宅を建築・購入・住み替えするプロセスは、楽しかった	1	2	3	4	5
2) 住宅を建築・購入・住み替えするプロセスは、苦労が多かった	1	2	3	4	5
3) 失敗したらたいへんだ、という不安があった	1	2	3	4	5
4) 経験がない(少ない) ことなので、不安であった	1	2	3	4	5
5) やりたかったが、あきらめたことが多い	1	2	3	4	5
6) いろいろと妥協したことが多い	1	2	3	4	5
7) あれこれ考えすぎてしまったことが多い	1	2	3	4	5
8) よく考えずに決めてしまったことが多い	1	2	3	4	5
9) 自分が望む住まい像が、自分でもよく分からなくなることがあった	1	2	3	4	5
10) 建築・購入・住み替えするまでに、住まいについての考え方が変わってきた	1	2	3	4	5
11) 最初は明確ではなかったが、だんだんイメージができてきた	1	2	3	4	5
12) 最初から「こんな家にしたい」というイメージを、わりと明確に持っていた	1	2	3	4	5
13) 業者との打ち合わせは、十分におこなった	1	2	3	4	5
14) 業者との打ち合わせは、めんどうだった	1	2	3	4	5
15) 業者まかせではなく、こちらからいろいろと注文をつけた	1	2	3	4	5
16) 業者との打ち合わせでは、よく知らない用語が多くて困った	1	2	3	4	5
17) 業者の提案に従ったところが多い	1	2	3	4	5
18) 希望の住宅を取得するために、徹底的にこだわった	1	2	3	4	5
19) 希望の暮らしができるように、徹底的にこだわった	1	2	3	4	5
20) 住宅について十分に勉強してから建築・購入・住み替えしたと思う	1	2	3	4	5
21) 出来るだけ多くのモデルハウス(ルーム)や物件、資料をみて決めた	1	2	3	4	5
22) 自分たちは、住宅について、結構詳しい方だったと思う	1	2	3	4	5
23) 多少不満はあるが、当初の予算内の住宅を建築・購入・住み替えした	1	2	3	4	5
24) 価格が高くなったが、希望の住宅にすることにこだわった	1	2	3	4	5
25) 今回の住宅は、考えていたより高くついた	1	2	3	4	5

Q55. 住宅を取得する過程において、以下のようなサービスや支援があったら、利用してみたいと思いますか。

	ぜひ利用したい	やや利用したい	どちらとも言えない	あまり利用したいとは思わない	まったく利用したいとは思わない
1) 入居者の立場で住宅を取得する検討方法、活動方法などを教えてくれる相談サービス	1	2	3	4	5
2) 入居者にとって適正な住宅選びの条件決め、候補の選定などを支援してくれる相談サービス	1	2	3	4	5
3) 入居者にとって暮らしやすい住宅および住環境の検討方法を提供するサービス	1	2	3	4	5
4) 自分にあった暮らし方のタイプ、理想の住まい像が分かる診断サービス	1	2	3	4	5
5) 検討の過程で生じる疑問解消のための情報や経験者の評価がわかるネットの情報サイト	1	2	3	4	5
6) 住宅物件や業者の情報検索、比較検討ができるネットの情報サイト	1	2	3	4	5
7) 住宅資金・ローン、契約などの相談・アドバイスを提供するサービス	1	2	3	4	5
8) ネット上で、経験がなくても住まいの設計・シミュレーションができるサービス	1	2	3	4	5
9) 入居者に代わって、住宅の設計評価、施工状態のチェック・検査などを提供するサービス	1	2	3	4	5

Q56. 今回、建築・購入・住み替えした住宅について、お答え下さい。

- 1) 延べ床面積（いずれかに記入）戸建の場合は、1～2階など、全ての階を合計した総面積。ただし庭などは除く。マンションはあなたがお住まいの1戸の面積。  
※1坪=3.3㎡でお考え下さい。小数点以下は四捨五入してください。  
㎡ または 坪
- 2) 間取り（いずれかに記入） K DK LDK
- 3) 【Q1-1, 2, 3, 5, 9】敷地（土地）面積 ㎡ または 坪  
（いずれかに記入）
- 4) 【Q1-1, 2, 3, 5, 9】住宅の階数 階建て
- 5) 【Q1-4, 6, 7, 8】集合住宅の階数 階建て → そのうち自宅があるのは階
- 6) 【Q1-1～6】当初考えていた予算（土地代含む） 万円
- 7) 【土地購入者のみ】土地代 万円
- 8) 【Q1-1, 2, 4, 5, 6】建物の価格 万円  
（土地代、外構・造園費除く）
- 9) 【Q1-3】土地・建物の総額 万円
- 10) 【Q1-1～6】今回の住宅購入にあたっての借入金 万円
- 11) 【Q1-7～9】1ヶ月間の賃貸料 万円

Q57. 【Q1-1, 2, 3, 5】今回、建築・購入した住宅の工法は、何ですか。

1. 木造軸組み工法（在来工法）
2. ツーバイフォー（2×4、枠組壁工法）
3. ツーバイシックス（2×6、枠組壁工法）
4. 木質系プレハブ工法・ユニット工法
5. 鉄骨系プレハブ工法・ユニット工法
6. コンクリート系プレハブ工法・ユニット工法
7. 鉄筋コンクリート造
8. その他（ ）
9. 分からない

Q58. 【Q1で1-4と答えた方】今回建築・購入された住宅は、「住宅性能表示制度」による性能評価を取得していますか。

\* 「住宅性能表示制度」とは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づく制度であり、様々な性能をわかりやすく表示するための制度です。

1. 取得していない
2. 設計評価のみ取得
3. 設計評価・建設評価の両方を取得
4. わからない

Q59. 【Q1で15, 6と答えた方】今回購入された住宅は、「住宅性能表示制度」による性能評価を取得していますか。

\* 「住宅性能表示制度」とは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づく制度であり、様々な性能をわかりやすく表示するための制度です。

1. 取得していない
2. 設計評価のみ取得
3. 設計評価・建設評価の両方を取得
4. わからない

Q60. 今回、建築・購入・住み替える前に、住んでいた住宅の種類は、何ですか。

1. 戸建住宅（持ち家）
2. 戸建住宅（賃貸）
3. 分譲マンション・集合住宅（持ち家）
4. 賃貸マンション・集合住宅（3階建以上）
5. 賃貸アパート（2階建以下）
6. 社宅・寮、公務員住宅等
7. その他（ ）

Q61. 現在、同居しているご家族、およびあなたご自身のことについて、お伺いします。

- 1) 世帯主の方の年齢（2世帯以上のご家族の場合は、今回中心になって住宅を建築・購入・住み替えされた世帯主の方の年齢）  歳
- 2) ご家族のうち、一番年上の方の年齢（あなたご自身も含めて）  歳
- 3) ご家族のうち、一番年下の方の年齢（あなたご自身も含めて）  歳
- 4) 同居している家族数（あなたご自身も含めて）  人
- 5) ご家族のうち、65歳以上の方の人数（あなたご自身も含めて）  人 ※ 1人もいない場合は0を記入

Q62. 現在、同居されている家族構成は、次のどれにあたりますか。

1. 夫婦のみ
2. 夫婦（親）とその未婚の子供
3. 夫婦とその親
4. 三世同居（親、子供、孫）
5. 単身（1人暮らし）
6. その他（ ）



Q63. あなたご自身は、問35-1でお答えいただいた世帯主の方からみて、次のどれにあたりますか。

1. 世帯主自身
2. 世帯主の配偶者
3. 世帯主の子供
4. 世帯主の親
5. その他 ( )

Q64. 世帯全体で、昨年1年間の年収（税込み）は、およそどのくらいですか。

1. 200万円未満
2. 200～400万円未満
3. 400～600万円未満
4. 600～800万円未満
5. 800～1000万円未満
6. 1000～1200万円未満
7. 1200～1400万円未満
8. 1400～1600万円未満
9. 1600～2000万円未満
10. 2000万円以上
11. 回答拒否



Q4. Q1で選択した建築・購入・住み替え予定の住宅【Q1の選択内容】について、現在の契約・検討段階は、次のどれにあたりますか。

1. 業者と商談をしている段階
2. 業者と商談はしていないが、資料収集はしている段階
3. 単に考えている段階で、特に行動はしていない

Q5. あなたにとって、「理想の住宅・住みたい住宅」とは、どのようなものですか。

どのようなことでも結構ですので、思いつくままに定義してください。

注) メーカー名や商品名を記入するのではなく、記入例にあるような短い言葉で記入してください。

注) 1マスに1項目ずつ、思いつくだけあげてください。

注) 語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いつくままに上から順にご記入下さい。

記入例)

あなたにとって、理想の自動車とは？

乗り心地がよいもの	で
事故の時に安全性が高いもの	で
6人以上乗れるもの	で
カーナビがついているもの	で

・・・という自動車です。

現在、あなたが考える「理想の住宅・住みたい住宅」とは？

	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で

・・・という住宅です。

Q6. 上に書いたような「理想の住宅・住みたい住宅」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初から持っていましたか。

1. 主に、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初からもっていた
2. 主に、住宅の検討中にもった

- Q7. 【前問1～2選択者】上に書いたような「理想の住宅・住みたい住宅」に住むために、今回、どの程度、こだわりたいですか。
1. 非常にこだわりたい
  2. ややこだわりたい
  3. どちらとも言えない
  4. あまりこだわらない
  5. まったくこだわらない

【以下、同じ要領でご記入・ご回答ください。】

- Q8. 現在、あなたは、どんな住宅にしたいと思いますか？「現在目指している住宅」とは？（地域や立地環境を含めても結構です）  
 注）前問1）と同じ内容を含めても結構です。  
 注）語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いのまま上から順にご記入下さい。

で

で

で

で

で

で

で

で

で

で

. . . という住宅です。

- Q9. 上に書いたような「現在目指している住宅」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決めた最初から明確でしたか、それとも最初は曖昧（あいまい）でしたか。
1. 最初から明確であった
  2. どちらかといえば明確であった
  3. どちらともいえない
  4. どちらかといえば曖昧（あいまい）であった
  5. 曖昧（あいまい）であった

- Q10. 上に書いたような「現在目指している住宅」に住むために、今回、どの程度、こだわりたいですか。
1. 非常にこだわりたい
  2. ややこだわりたい
  3. どちらとも言えない
  4. あまりこだわらない
  5. まったくこだわらない

Q11. 現在、住まいにおいて、あなたがしたい暮らし、理想の暮らしとは、どんなものですか。  
前門と同じ要領でご記入ください。

注) 1マスに1項目ずつ、思いっただけあげてください。

注) 語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いっくまま上から順にご記入下さい。

住まいにおいて、現在、あなたがしたい暮らし、理想の暮らしとは、

で

で

で

で

で

で

で

で

で

で

・・・という暮らしです。

Q12. 上に書いたような「あなたがしたい暮らし・理想の暮らし」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初から持っていましたか。

1. 主に、住宅の建築・購入・住み替えを決心した最初からもっていた
2. 主に、住宅の検討中にもった

Q13. 【前問1～2選択者】上に書いたような「あなたがしたい暮らし・理想の暮らし」をするために、今回、どの程度、こだわりたいですか。

1. 非常にこだわりたい
2. ややこだわりたい
3. どちらとも言えない
4. あまりこだわらない
5. まったくこだわらない

【以下、同じ要領でご記入・ご回答ください。】

Q14. 現在、あなたは、どんな暮らしができる家を目指していますか？「現在目指している暮らし」とは？  
注) Q11と同じ内容を含めても結構です。

注) 語尾がうまくつながらなくても結構ですので、思いつまま上から順にご記入下さい。

	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で
	で

・・・という暮らしです。

Q15. 上に書いたような「現在目指している暮らし」のイメージは、今回、住宅の建築・購入・住み替えを決めた最初から明確でしたか、それとも最初は曖昧（あいまい）でしたか。

1. 最初から明確であった
2. どちらかといえば明確であった
3. どちらともいえない
4. どちらかといえば曖昧（あいまい）であった
5. 曖昧（あいまい）であった

Q16. 上に書いたような「現在目指している暮らし」ができる家にするために、今回、どの程度、こだわりたいですか。

1. 非常にこだわりたい
2. ややこだわりたい
3. どちらとも言えない
4. あまりこだわらない
5. まったくこだわらない

Q17. 新しい住宅を取得するまでに、どんな点に力を入れたいと思いますか。以下の項目のうち、最も力を入れたいものを100として、それぞれ0～100まで点数をつけて下さい。

- |                 |  |   |
|-----------------|--|---|
| 1) 情報収集         |  | 点 |
| 2) 住宅に関する勉強・学習  |  | 点 |
| 3) 資金計画・資金調達    |  | 点 |
| 4) 希望条件の整理      |  | 点 |
| 5) 土地探し         |  | 点 |
| 6) 業者の比較検討      |  | 点 |
| 7) 物件の比較検討      |  | 点 |
| 8) 設計（プラン打ち合わせ） |  | 点 |
| 9) 見積り          |  | 点 |
| 10) 契約          |  | 点 |
| 11) 工事中・内覧      |  | 点 |

Q18. 以下の項目の中で、どんな点に力を入れて検討したいですか。(あてはまるもの全て選択)

1. 広さや間取りの検討
2. デザイン面(外観・内装)の検討
3. 設備についての検討
4. どんな暮らしができるかの検討
5. 立地や周辺地域に関する検討
6. 耐震性・耐久性についての検討
7. 快適性(断熱性・採光・遮音性等)についての検討
8. 防犯性についての検討
9. 光熱費や環境性能についての検討
10. 欠陥住宅を取得しないための検討
11. よい業者を選ぶための検討
12. 自分や家族の要望をまとめるための検討
13. 予算面の検討
14. その他( )

Q19. 住宅や業者について、現在、以下の点は気になりませんか。気になる点について、現在、納得できたか、それとも不安があるかをお答えください。

	十分納得している	たぶん問題ないと思っている	どちらとも言えない	やや不安がある	不安がある	そのようなことはない・気にしていません
1) 広さや間取り	1	2	3	4	5	6
2) デザイン面(外観・内装)	1	2	3	4	5	6
3) 設備について	1	2	3	4	5	6
4) どんな暮らしができるか	1	2	3	4	5	6
5) 立地や周辺地域について	1	2	3	4	5	6
6) 耐震性・耐久性について	1	2	3	4	5	6
7) 快適性(断熱性・採光・遮音性等)について	1	2	3	4	5	6
8) 防犯性について	1	2	3	4	5	6
9) 光熱費や環境性能について	1	2	3	4	5	6
10) 欠陥住宅を取得しないかどうか	1	2	3	4	5	6
11) よい業者を選ぶこと	1	2	3	4	5	6
12) 自分や家族の要望をまとめること	1	2	3	4	5	6
13) 予算面	1	2	3	4	5	6
14) その他( )	1	2	3	4	5	6





Q22. 今回、住宅を建築・購入・住み替えるにあたり、以下の点について、何社（何物件）比較検討をしましたか。

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
				5	1	0	5	1	6	1	覚 え か て ら い な い ・
								5	0	2	以 上
【注文住宅】											
1) カタログを入手した会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
2) 見学に行った展示場の数（箇所）	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
3) 営業マンの話を聞いた会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
4) 簡易見積りをもらった会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
※「簡易見積り」とは、依頼した翌日にできてくるような簡単な見積りです。											
5) 詳細見積りをもらった会社数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
【分譲住宅】											
1) カタログを入手した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
2) 検討した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
3) モデルルームに行った物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
4) 営業マンの話を聞いた物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
5) 応募した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
【中古・賃貸住宅】											
1) 興味を持った物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
2) 実際に見学した物件数	1	2	3	4	5	6	7	8	9		

Q23. 【戸建注文住宅】今回、建築を依頼したい会社はどちらですか。また既に会社が決まっている方は、具体的な会社名もご記入下さい。

1. 全国展開している大手住宅会社
2. 中小（地域）の住宅会社、建設会社
3. 近所や知人の工務店、大工
4. 設計事務所を決めて、そこにまかせた
5. その他（                      ）
6. まだ分からない

Q24. 【Q23の1～5選択者】現在、最も建築を依頼したいと思う具体的な会社名をご記入下さい。

会社名

Q25. 【Q23の1～5選択者】今回、上記の会社に依頼したいと思ったのは、なぜですか。（あてはまるもの全て選択）

1. 広さや間取りのプランが気に入ったから
2. デザイン面（外観・内装）が気に入ったから
3. 設備が気に入ったから
4. 目指していた暮らしができるプランだったから
5. 土地の立地や周辺地域が気に入ったから
6. 耐震性・耐久性がよいと思ったから
7. 快適性（断熱性・採光・遮音性等）がよいと思ったから
8. 防犯性がよいと思ったから
9. 光熱費や環境性能がよいと思ったから
10. 欠陥住宅を作らない業者だと思ったから
11. よい業者だと思ったから
12. 予算が合ったから
13. その他（                      ）

Q26. 【Q1の2～9選択者】住宅の立地は、どんな点を重視して選びたいですか。（あてはまるもの全て選択）

1. 駅に近い
2. 公共施設や医療・福祉施設が近くにある
3. 職場や学校に近いから、あるいは通いやすい
4. 商業地や店舗に近い
5. 大都市の中心部である
6. 教育環境がよい
7. 閑静な住宅地である
8. 自然環境がよい
9. 親・子供などの家に近い
10. 住んでみたい町（地域）、好きな町（地域）である
11. その他（ ）
12. 立地は特に気にしない（よい物件〔土地・建物〕があればそこでよい）

Q27. 今回、住宅を建築・購入・住み替えるにあたり、あなたはどんな点を重視するでしょうか。重視したい点を1つずつ記入し、その重視度合いをお答えください。

		重視度合い			
		極めて強く重視する	強く重視する	重視する	少し重視する
1)	<input type="text"/>	1	2	3	4
2)	<input type="text"/>	1	2	3	4
3)	<input type="text"/>	1	2	3	4
4)	<input type="text"/>	1	2	3	4
5)	<input type="text"/>	1	2	3	4
6)	<input type="text"/>	1	2	3	4
7)	<input type="text"/>	1	2	3	4
8)	<input type="text"/>	1	2	3	4
9)	<input type="text"/>	1	2	3	4
10)	<input type="text"/>	1	2	3	4

Q28. 今回、住宅を建築・購入・住み替えるにあたり、あなたは以下の点を、どの程度重視するでしょうか。

	重視度合い				
	極めて強く重視する	強く重視する	重視する	少し重視する	ほとんど考えていない
1) 広さや間取り	1	2	3	4	5
2) デザイン面（外観・内装）	1	2	3	4	5
3) 設備について	1	2	3	4	5
4) どんな暮らし方ができるか	1	2	3	4	5
5) 立地や周辺地域について	1	2	3	4	5
6) 耐震性・耐久性について	1	2	3	4	5
7) 快適性（断熱性・採光・遮音性等）について	1	2	3	4	5
8) 防犯性について	1	2	3	4	5
9) 光熱費や環境性能について	1	2	3	4	5
10) 欠陥住宅を取得しないかどうか	1	2	3	4	5
11) よい業者を選ぶこと	1	2	3	4	5
12) 自分や家族の要望をまとめること	1	2	3	4	5
13) 予算面	1	2	3	4	5
14) その他（ ）	1	2	3	4	5

Q29. 今回の住宅の検討から住まい選びまでのことについて、あなたご自身のお考えをお答え下さい。

	そう思う	ややそう思う	どちらとも言えない	ややそう思わない	そう思わない
1) 住宅を建築・購入・住み替えるプロセスは、楽しいと思う	1	2	3	4	5
2) 住宅を建築・購入・住み替えるプロセスは、苦勞が多いと思う	1	2	3	4	5
3) 失敗したらいへんだ、という不安がある					
4) 経験がない（少ない）ことなので、不安である					
5) やりたいことは、あきらめずやりたい	1	2	3	4	5
6) いろいろと妥協したくない	1	2	3	4	5
7) あれこれ考えすぎないようにしたい	1	2	3	4	5
8) よく考えてから決めるようにしたい	1	2	3	4	5
9) 自分が望む住まい像が、自分でもよく分からない	1	2	3	4	5
10) 最初は明確ではなかったが、だんだんイメージができてきた	1	2	3	4	5
11) 最初から「こんな家にしたい」というイメージを、わりと明確に持っていた	1	2	3	4	5
12) 業者との打ち合わせは、十分におこないたい	1	2	3	4	5
13) 業者との打ち合わせは、めんどうだ	1	2	3	4	5
14) 業者まかせではなく、こちらからいろいろと注文をつけたい	1	2	3	4	5
15) 業者との打ち合わせでは、よく知らない用語が多くて困りそう	1	2	3	4	5
16) できるだけ業者の提案に従いたい	1	2	3	4	5
17) 希望の住宅を取得するために、徹底的にこだわりたい	1	2	3	4	5
18) 希望の暮らしができるように、徹底的にこだわりたい	1	2	3	4	5
19) 住宅について十分に勉強してから建築・購入・住み替えしたいと思う	1	2	3	4	5
20) 出来るだけ多くのモデルハウス（ルーム）や物件、資料をみて決めたい	1	2	3	4	5
21) 自分たちは、住宅について、結構詳しい方だと思う	1	2	3	4	5
22) 多少不満があっても、価格の安い住宅にしたい	1	2	3	4	5
23) 多少不満があっても、当初の予算内の住宅を建築・購入・住み替えしたい	1	2	3	4	5
24) 価格が高くなっても、希望の住宅にすることにこだわりたい	1	2	3	4	5
25) 価格が高くなっても、希望の暮らしができる住宅にこだわりたい	1	2	3	4	5

Q30. 住宅を取得する過程において、以下のようなサービスや支援があったら、利用してみたいと思いますか。

	ぜ ひ 利 用 し た い	や や 利 用 し た い	ど ち ら と も 言 え な い	あ ま り 利 用 し た い と は 思 わ な い	ま っ た く 利 用 し た い と は 思 わ な い
1) 入居者の立場で住宅を取得する検討方法、活動方法などを教えてくれる相談サービス	1	2	3	4	5
2) 入居者にとって適正な住宅選びの条件決め、候補の選定などを支援してくれる相談サービス	1	2	3	4	5
3) 入居者にとって暮らしやすい住宅および住環境の検討方法を提供するサービス	1	2	3	4	5
4) 自分にあった暮らし方のタイプ、理想の住まい像が分かる診断サービス	1	2	3	4	5
5) 検討の過程で生じる疑問解消のための情報や経験者の評価がわかるネットの情報サイト	1	2	3	4	5
6) 住宅物件や業者の情報検索、比較検討ができるネットの情報サイト	1	2	3	4	5
7) 住宅資金・ローン、契約などの相談・アドバイスを提供するサービス	1	2	3	4	5
8) ネット上で、経験がなくても住まいの設計・シュミレーションができるサービス	1	2	3	4	5
9) 入居者に代わって、住宅の設計評価、施工状態のチェック・検査などを提供するサービス	1	2	3	4	5

Q31. 今回の建築・購入・住み替えでは、どんな住宅にしたいですか。以下について、分かる範囲でお答え下さい。

- 1) 延べ床面積（いずれかに記入）戸建の場合は、1～2階など、全ての階を合計した総面積。ただし庭などは除く。マンションはあなたがお住まいの1戸の面積。  
※1坪=3.3㎡でお考え下さい。小数点以下は四捨五入して下さい。
- ㎡  または  坪
- 2) 間取り（いずれかに記入）  K  DK  LDK
- 3) 【Q1-1, 2, 3, 5, 9】敷地（土地）面積  ㎡  または  坪  
  （いずれかに記入）
- 4) 【Q1-1, 2, 3, 5, 9】住宅の階数  階建て
- 5) 【Q1-4, 6, 7, 8】集合住宅の階数  階建て → そのうち自宅があるのは階
- 6) 【Q1-1～6】当初考えていた予算（戸建て住宅で今回土地を購入したい場合は土地代含む）  万円
- 11) 【Q1-7～9】1ヶ月間の賃貸料  万円

Q32. 【Q1-1, 2, 3, 5】今回、建築・購入したい住宅の工法は、何ですか。

1. 木造軸組み工法（在来工法）
2. ツーバイフォー（2×4、枠組壁工法）
3. ツーバイシックス（2×6、枠組壁工法）
4. 木質系プレハブ工法・ユニット工法
5. 鉄骨系プレハブ工法・ユニット工法
6. コンクリート系プレハブ工法・ユニット工法
7. 鉄筋コンクリート造
8. その他（ ）
9. 分からない

Q33. 【Q1で1-4と答えた方】今回建築・購入する住宅は、「住宅性能表示制度」による性能評価を取得したいと思いますか。

\*「住宅性能表示制度」とは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づく制度であり、様々な性能をわかりやすく表示するための制度です。

1. 取得するつもりはない
2. 設計評価のみ取得したい
3. 設計評価・建設評価の両方を取得したい
4. 「住宅性能表示制度」のことは知っているが、取得するかどうかは、まだ分からない
5. 「住宅性能表示制度」のことを、まだよく分からないので、どちらともいえない

Q34. 【Q1で5, 6と答えた方】今回購入された住宅は、「住宅性能表示制度」による性能評価を取得したいと思いますか。

\*「住宅性能表示制度」とは、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づく制度であり、様々な性能をわかりやすく表示するための制度です。

1. 既に取得済みの住宅を購入したい
2. 取得済みでなくともよいが、購入後しゅとくしたい
3. 取得済みでもよいし、購入後も取得するつもりはない
4. 「住宅性能表示制度」のことは知っているが、取得するかどうかは、まだ分からない
5. 「住宅性能表示制度」のことを、まだよく分からないので、どちらともいえない

Q35. 現在、あなたが住んでいる住宅の種類は、何ですか。

1. 戸建住宅（持ち家）
2. 戸建住宅（賃貸）
3. 分譲マンション・集合住宅（持ち家）
4. 賃貸マンション・集合住宅（3階建以上）
5. 賃貸アパート（2階建以下）
6. 社宅・寮、公務員住宅等
7. その他（ ）

Q36. 新しい住宅を建築、購入、住み替えした時、同居する予定のご家族、およびあなたご自身のことについて、お伺いします。

- 1) 世帯主の方の年齢（2世帯以上のご家族の場合は、今回中心になって住宅を建築・購入・住み替えされる世帯主の方の年齢）  歳
- 2) ご家族のうち、一番年上の方の年齢（あなたご自身も含めて）  歳
- 3) ご家族のうち、一番年下の方の年齢（あなたご自身も含めて）  歳
- 4) 同居している家族数（あなたご自身も含めて）  人
- 5) ご家族のうち、65歳以上の方の人数（あなたご自身も含めて）  人 ※1人もいない場合は0を記入

Q37. 新しい住宅に同居される予定の家族構成は、次のどれにあたりますか。

1. 夫婦のみ
2. 夫婦（親）とその未婚の子供
3. 夫婦とその親
4. 三世同居（親、子供、孫）
5. 単身（1人暮らし）
6. その他（ )

Q38. あなたご自身は、問36-1でお答えいただいた世帯主の方からみて、次のどれにあたりますか。

1. 世帯主自身
2. 世帯主の配偶者
3. 世帯主の子供
4. 世帯主の親
5. その他（ )

Q38. 世帯全体で、昨年1年間の年収（税込み）は、およそどのくらいですか。

1. 200万円未満
2. 200～400万円未満
3. 400～600万円未満
4. 600～800万円未満
5. 800～1000万円未満
6. 1000～1200万円未満
7. 1200～1400万円未満
8. 1400～1600万円未満
9. 1600～2000万円未満
10. 2000万円以上
11. わからない／答えたくない

---

© 建築研究資料 第 129 号

平成 22 年 12 月 14 日 印刷

平成 22 年 12 月 14 日 発行

編集 独立行政法人建築研究所  
発行

〒305-0802 茨城県つくば市立原 1 番地

電話(029) 864-2151 (代)

---

