

競争が激化する埼玉県内の住宅リフォーム業の現状 と今後の事業展開の方向性

はじめに

日本は、「住生活基本法」(2006年6月施行)及び「住生活基本計画」(2006年9月策定)において、国民の住生活の安定向上を図るため、住宅リフォームの実施拡大等により既存住宅を適切に維持管理し長寿命化を目指すことになった。また、新成長戦略(2010年6月閣議決定)や国土交通省成長戦略(2010年5月)に基づき、消費者が安心して適切なリフォームを行える環境を整備し、2020年までに住宅リフォーム市場や中古流通住宅市場規模を倍増させる目標が掲げられている。

このように日本の住宅政策が、新築重視からストック重視へ転換したことは、住宅リフォーム業にとって追い風となっている。しかし、全国、埼玉県ともに、住宅リフォーム市場が縮小基調にあることに加え、地場工務店のほか、大手住宅メーカー、ホームセンター等の参入が相次ぎ競争が激化している。

そこで、本稿では、埼玉県を中心に住宅リフォーム業の現状を分析するとともに、競争激化にいかに対応し、今後どのような事業展開を図るのか、展望してみることとする。

1. 全国及び埼玉県の住宅リフォーム市場動向

(1) 現状

財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センターの推計によると、狭義、広義の住宅リフォーム市場規模(注1)は、2004年以降、全国、埼玉県とも伸び悩んでいたが、直近の2010年増加に転じている。2010年の市場規模は、狭義で全国5.02兆円、埼玉県は3,323億円で全国シェアは6.6%、全国第3位と上位である。同様に、広義で全国6.37兆円、埼玉県は4,024億円で全国シェアは6.3%、これも全国第3位にある。2010年市場が拡大に転じたのは、リーマンショックの影響を受け悪化していた雇用・所得環境が徐々に改善しつつあるほか、国のバリアフリーや環境性能を高めるための増改築奨励策である住宅エコポイント等が寄与したためと見られる。(図表1)

(注1)狭義の住宅リフォーム市場規模：増築・改築工事費及び設備等の維持費の合計。

広義の住宅リフォーム市場規模：上記に、エアコンや家具等のリフォームに関連する耐久消費財、インテリア商品等の購入費を含めた金額。

図表1. 全国と埼玉県の住宅リフォーム市場

(単位：全国・兆円、埼玉県・億円、埼玉県の全国シェア・%)

暦年	狭義の市場規模			広義の市場規模		
	全国	埼玉県	埼玉県の 全国シェア	全国	埼玉県	埼玉県の 全国シェア
2004	5.05	2,521	5.0	6.56	3,190	4.9
2005	5.29	2,773	5.3	6.79	3,364	5.0
2006	4.81	2,503	5.2	6.22	3,100	5.0
2007	4.70	2,358	5.1	5.97	2,963	5.0
2008	4.76	2,688	5.7	6.06	3,344	5.4
2009	4.40	2,165	5.0	5.61	2,774	5.0
2010	5.02	3,323	6.6	6.37	4,024	6.3
2004年～2010年 の平均	4.86	2,619	5.4	6.23	3,251	5.2

(出所)財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター

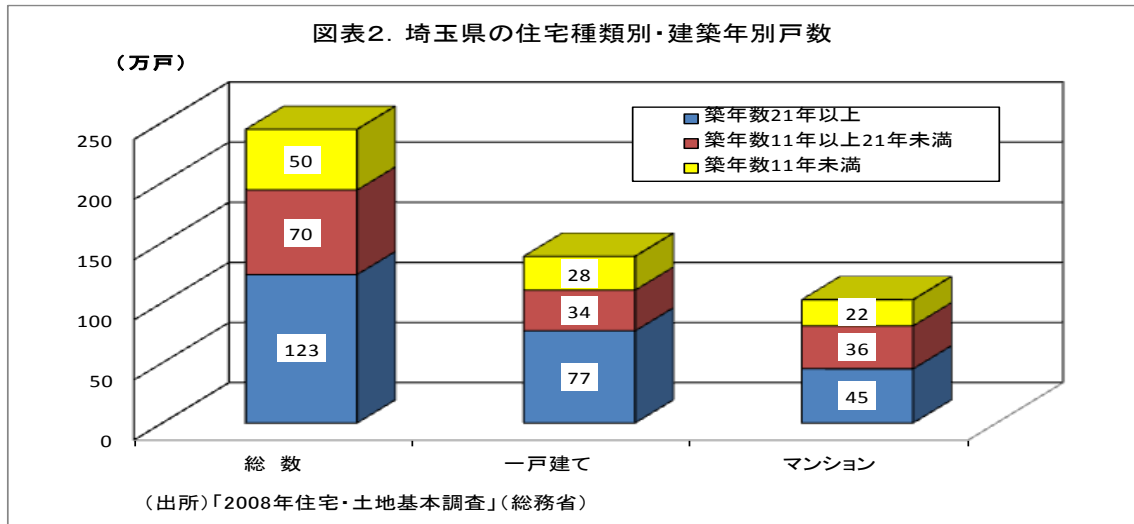
(2) 将来の市場規模

国は、地域活性化戦略の一つとして国の独自推計に基づき、2010年の狭義の住宅リフォーム市場規模実績を2020年までに倍増させることを目指している。現在、国は、住宅リフォームに関わる相談体制の強化、工事の評価制度の導入、住宅リフォーム紛争処理体制の確立など消費者が安心して適切なリフォームを行える市場環境整備に努めている。こうした国のリフォーム支援・施策に加え、以下のような拡大要因が考えられる。

① 建築後20年超経過した住宅ストックの増加

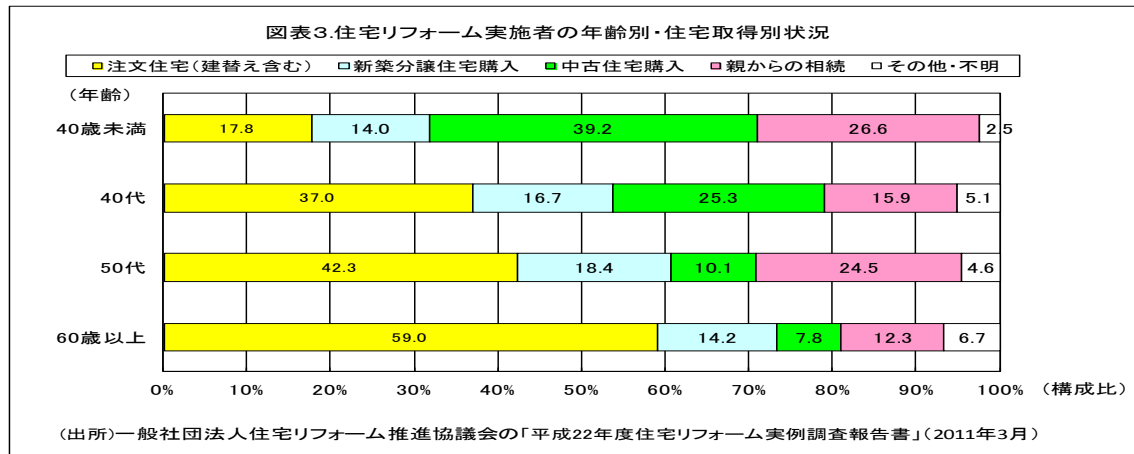
住宅は建築後10年を過ぎる頃からリフォーム需要が多くなり、築20年を経過すると必要性が一段と高まると言われている。「平成20年住宅・土地統計調査」(総務省統計局)によると、埼玉県は、築21年以上の住宅が123万戸強と全体(243万戸)の過半を占めていることから相応のリフォーム需要が見込まれる。(図表2)

また、子が親から築10年以上の住宅を相続して居住する場合にも、リフォームが行われる機会が多いと見られる。



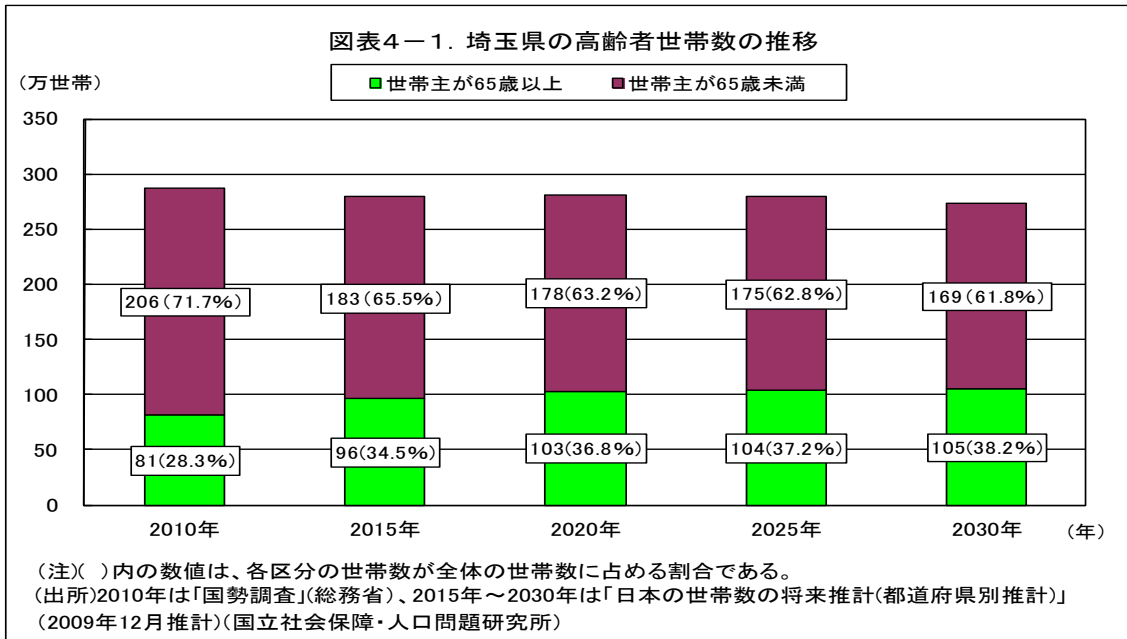
② 低年齢層で中古住宅を取得しリフォームする比率が高い

一般社団法人住宅リフォーム推進協議会(以下、協議会という)の「平成22年度住宅リフォーム実例調査報告書」(2011年3月)によると、40代以下の低年齢層で中古住宅を取得しリフォームする比率が高くなっている。これは、40代以下の低年齢層が、家庭事情の変化にあわせてリフォームを行う計画をもっていたり、資金的に余裕ができた段階でリフォームをすることを前提に中古住宅を購入しているためと見られる。(図表3)

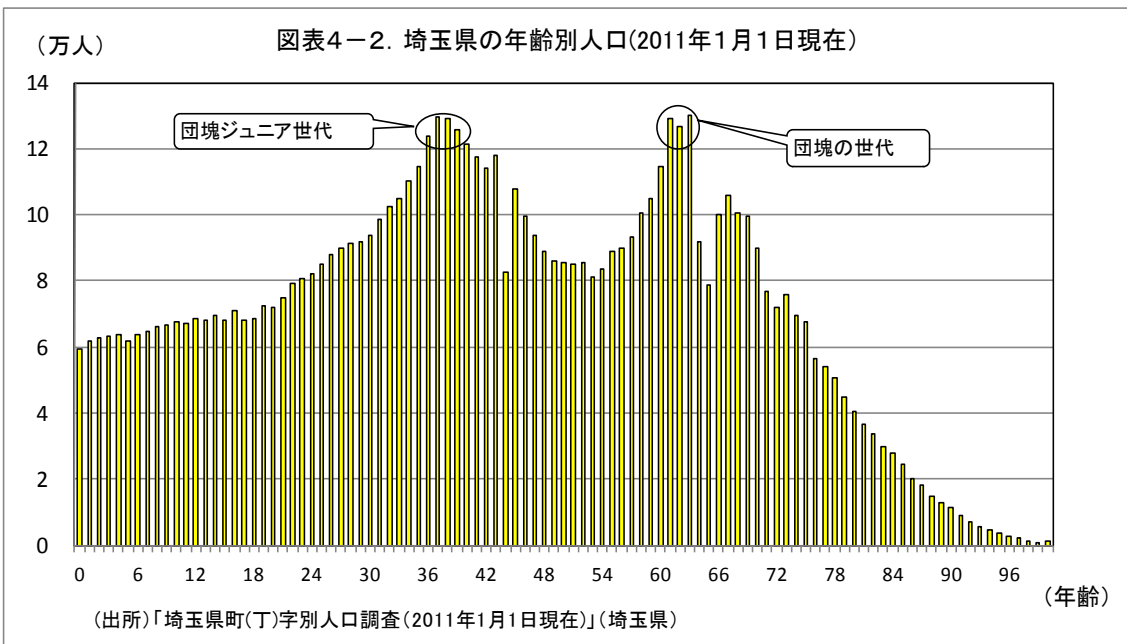


③高齢者世帯の増加、団塊の世代ライフスタイルの変化

高齢者世帯では、加齢による身体能力の低下に対応したバリアフリーや介護目的のリフォーム需要が発生する。国立社会保障・人口問題研究所の「日本の世帯数の将来推計(都道府県別推計)」(2009年12月推計)によると、埼玉県でも、高齢化の進展に伴い高齢者世帯(世帯主が65歳以上の世帯)が2010年の約81万世帯(全世帯の28.3%)から2030年には約105万世帯(同比率は38.2%)へと大幅に増加する見通しである。(図表4-1)



また、埼玉県にも多い団塊世代(1947年～1949年生まれ)が徐々に退職するにつれ、他の世代に比べ住宅ローン、教育費の負担が少なく、退職金などによる経済的余裕があると見られ、家族構成の変化や退職後の快適な居住空間形成を志向し、書斎や趣味などに係るこだわりリフォームを求める需要も拡大見込である。(図表4-2)

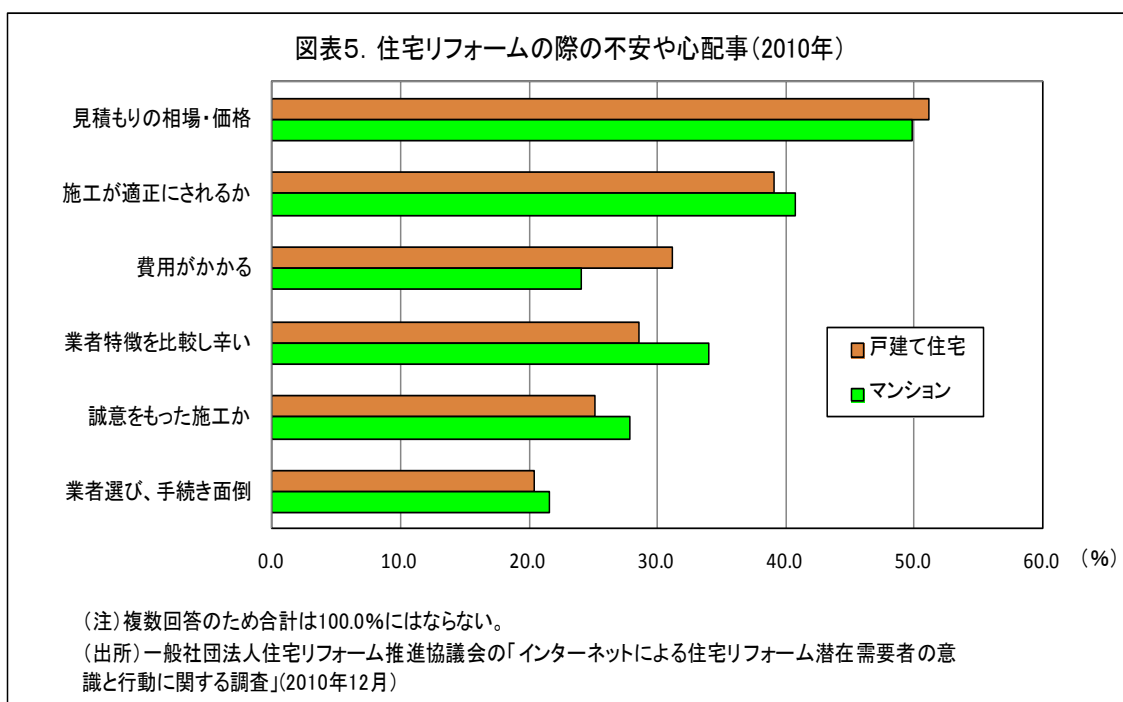


④創エネ・省エネリフォーム・耐震リフォームの拡大

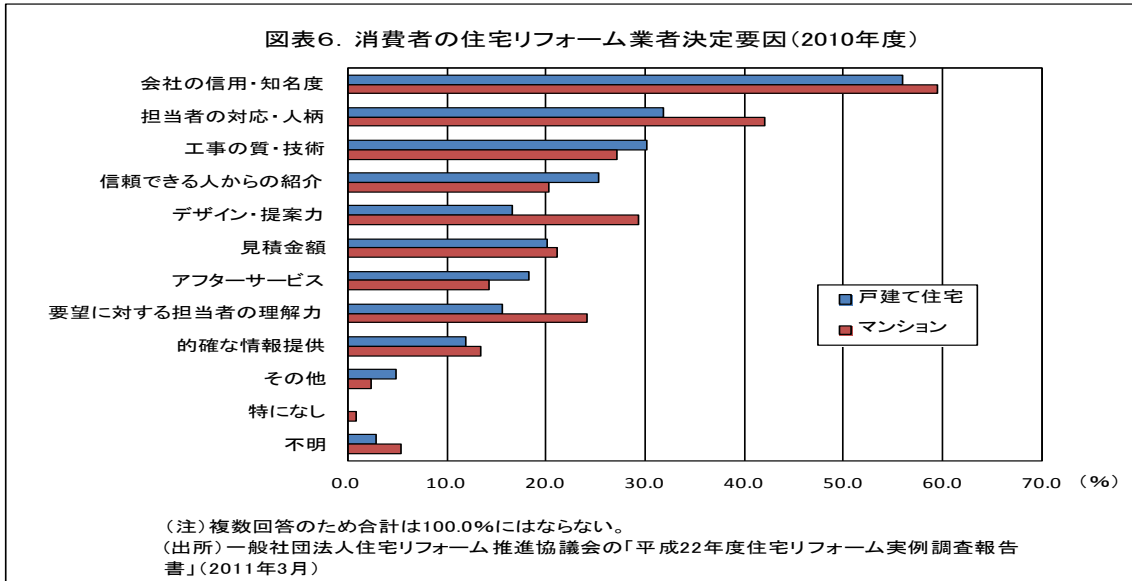
前述の①～③に加えて、環境問題や地震対策への意識が高まる中、住宅エコポイントの復活などの支援策もあり、太陽光発電システムによる創エネ・省エネや耐震強化のためのリフォーム需要が拡大すると見られる。なお、主要な住宅リフォーム支援策、補助金・助成制度の概要については、後掲資料をご参照願いたい。

2. 住宅リフォーム時の問題点

協議会の「インターネットによる住宅リフォーム潜在需要者の意識と行動に関する調査」(2010年12月)の調査結果によると、リフォーム検討者の9割が、何らかの不安を抱いている。具体的には、「見積もりの相場・価格」への不安が5割程度を占め最も多く、次いで「施工が適正にされるか」が4割程度を占めている。低年齢層では、業者選びのほか、手続きの不明さや煩わしさ、費用負担、デザインへのこだわりなどを指摘する割合が多くなっている。従って、消費者が抱えている不安を払拭するためには、不足している情報や業者に関する豊富な情報提供を図るとともに、住宅リフォーム手続きや煩わしさを解消するため相談制度の充実、助成制度の充実等が求められる。(図表5)



また、協議会の「平成22年度住宅リフォーム実例調査報告書」(2011年3月)の調査結果でも、住宅リフォーム業者を消費者が選択する要因は、戸建て住宅、マンションともに、「会社の信用・知名度」が最も重視され、「工事の質・技術」、「要望に対する担当者の理解力」を重視する傾向がある。その他、戸建て住宅では「見積金額」を、マンションでは「担当者の対応・人柄」を重要な決定要因の一つとしている。(図表6)



3. 住宅リフォーム業者の事業展開の方向性

(1) 社会的信用力や知名度の向上

全国の消費生活センター・相談窓口に寄せられた苦情やトラブルが再び増加してきており、住宅リフォーム業者は、何よりも消費者の信頼を得ることが重要である。

埼玉県では、2005年に全国に先駆け、県と県内住宅リフォーム業者一体の協議会「埼玉県住まいづくり協議会」を設立、その活動の一環として厳しい審査をクリアした住宅リフォーム業者を登録する制度を設け、情報をホームページ(ホームページアドレス <http://www.sahn.jp/meibo/kaiin.html>)上に公開している。登録された業者は、健全な事業を行い社会的信用力のある優良住宅リフォーム業者として知名度向上につながると見られる。

また、県内住宅リフォーム業者の中には、価格の透明性を高めるため、消費者が建材・住宅設備機器等を購入し、自社が施工する形を取り、材料費と工事費を明確に区分しているほか、追加料金が発生しないまるごとパッケージ料金制を設け、追加料金が発生する場合には消費者が納得した上、正式な追加契約を締結することを徹底している業者もある。

(2) 顧客の囲い込みの強化

大手住宅メーカーや不動産業者は、新築住宅の着工水準が低下していることから、自社で新築した顧客を囲い込むなど住宅リフォーム事業に本腰を入れて実績をあげている。住宅リフォーム専門業者では、リピーターを確保するため会員組織を設置し顧客の囲い込みを図っているところもある。また、ある業者では、会員を巡回し少額のリフォーム料を無料にするほか、次回以降のリフォーム価格を割引価格で提供したり、住宅設備機器の保証期間を最大10年延長するなどの優遇策を講じている。

(3) 消費者ニーズに適切に対応するための従業員能力の向上

多様化・高度化する消費者ニーズに適切に対応するために、住宅リフォーム業者は、技術力に加え、デザイン力、企画力・提案力、サービスマナーを向上させる必要がある。住宅リフォーム業者は、担当者に依存する面が多いことから従業員の育成は重要で、社内外の研修体制を充実させるほか、消費者から選ばれるため、好感のもたれる接遇マナーを身につけることにも取り組んでいる。

(4) 価格競争力の強化、差別化

消費者は、希望するリフォームが低価格で実現することを求めている。また、住宅リフォーム業者を決定する際に、業者の違いが分からないとの声も上がっている。住宅リフォーム業者には、消費者に満足のいく良質で低価格なリフォームの実現が選ばれるための重要な要素の一つと考えられる。一部の業者は、以下のような施策を通じて実績をあげている。

[価格競争力強化]

- ・独自の建材や住宅設備機器を開発・製造し低価格化を実現している。
- ・物流の効率化を図り物流コストの削減に努めている。
- ・工期を短縮するために工法の改善を図っている。 など

[差別化]

- ・リフォーム用建材として健康や地球環境に配慮した自然素材を使用している。
 - ・優れたデザイン力を培い、独自のデザイン力を保有している。
 - ・リフォームコンシェルジュを配置し相談体制の強化により、消費者のサービスを充実させている。
 - ・ほぼ全支店にショールームを設置し、増改築相談員、インテリアコーディネーター等の専門家により消費者の満足度を高める企画・提案を行っている。
 - ・テレビ等通販事業によりPRを強化し実績を上げ、信用力を高めている。
 - ・住宅リフォーム、新築、不動産管理、不動産のコンサルティングによる総合不動産業として、消費者の最適な居住環境の提案に加え、有効活用の一環として入居率が高まるよう賃貸マンション・アパートのリフォーム事業に注力している。 など
- これらの施策は、すぐにでも実践してみる価値のあるものと考えられる。

4. おわりに

住宅リフォーム業者に求められるのは、住まいの総合コンサルタントとして、消費者の住宅に関する問題点を解決し生活の質を高めるような提案を行い、消費者が安心して快適な生活が可能な住宅づくりを支援することにより、消費者の満足度を高めていくことである。

今後、国の施策として、住宅リフォームの評価制度構築や公益法人等を通じた見積もり無料チェック制度の拡充など、消費者が住宅リフォームをしやすい環境が充実されていく見通しである。しかし、こうした施策に甘んじることなく住宅リフォーム業者は、消費者から選ばれ、地域社会から認められるためには、まず第一に消費者の信頼を築くことを優先させ、さらに消費者の要望に応えられる企画・提案、技術・施工、デザイン向上に努めると共に、低価格化実現に注力し、気軽に安心して相談できる体制を構築、アフターサービスを充実させるなど、地域に密着した地道な活動を積み重ねることが何よりも重要である。

住宅リフォーム業者は、地域の住まいの総合コンサルタントにふさわしい実力と信用を身につけ、リフォームを通じて地域の良好な居住環境やコミュニケーションを形成するまちづくりに貢献し、発展していくことを期待したい。

以上

(2011年2月23日 ぶぎん地域経済研究所 調査事業部 手嶋 裕一)

(参考資料)

【主要な住宅リフォーム支援策、補助金・助成制度等】

1. 復興支援・住宅エコポイント

復興支援・住宅エコポイントは、対象となる住宅リフォーム(エコリフォーム)を実施した場合、住宅エコポイントが発行され、東日本大震災被災地の復興支援商品のほか、エコ商品、追加工事費用と交換できる。(図表1)

図表1. エコ住宅リフォームエコポイントの概要

項目	内容
対象住宅	A. 窓の断熱改修、外壁、屋根・天井又は床の断熱改修 B. A と併せて、以下の工事等を行った場合 ・バリアフリー改修(手すりの設置、段差解消、廊下幅等の拡張) ・住宅設備(太陽熱利用システム・節水型トイレ・高断熱浴槽)の設置 ・リフォーム瑕疵保険への加入 ・耐震改修
対象工事期間	工事着手日：2011年11月21日～2012年10月31日
発行ポイント数	・一戸当たり 300,000 ポイント上限 ・工事内容に応じて、省エネ改修(2,000～100,000 ポイント)、バリアフリー改修(上限 50,000 ポイント： 5,000～25,000 ポイント)、住宅設備の設置(一律 20,000 ポイント)、リフォーム瑕疵保険への加入(一律 10,000 ポイント)が発行される。 ・耐震改修を行った場合には1戸あたり 300,000 ポイントの上限とは別に 150,000 ポイントが加算される。など

(出所)住宅エコポイント事務局ホームページ等に基づき当研究所作成

2. 住宅リフォームに関する減税制度

(1) 所得税の控除、固定資産税の減額

一定の要件を満たす「耐震リフォーム」、「バリアフリーリフォーム」、「省エネリフォーム」については、所得税の控除や固定資産税の減額を受けることができる。(図表2)

図表2. 住宅リフォームに関する減税制度の概要

減税の種類等	耐震リフォーム	バリアフリーリフォーム	省エネリフォーム
投資型減税			
適用家屋、改修工事の要件等	1981年5月31日以前に建築された住宅であること等、一定の要件を満たす住宅に、耐震リフォームを行った場合	高齢者や要介護・要支援認定者、障害者本人または、それらの人と同居する人が、自ら所有し居住する住宅に、バリアフリー改修工事を行った場合	自ら所有し、居住する住宅に省エネ改修工事を行った場合(賃貸住宅は除く)
控除対象限度額	確定申告することで最高 20 万円が所得税額から控除	確定申告することで最高 15 万円(2012年1月1日～2012年12月31日まで)が所得税額から控除	確定申告することで最高 20 万円(窓全部の改修工事と併せて太陽光発電設備を設置する場合は 30 万円)が所得税額から控除
改修時期	2006年4月1日～2013年12月31日	(居住開始日)2009年4月1日～2012年12月31日	(居住開始日)2009年4月1日～2012年12月31日

減税の種類等	耐震リフォーム	バリアフリーリフォーム	省エネルギーリフォーム
投資型減税(続き)			
控除期間	1年(改修工事を完了した日の属する年分)	1年(改修後、居住を開始した年分のみ適用。ただし、新たに要介護・要支援状態区分が3段階以上上昇して適用対象工事を行った場合は再適用あり)	1年(改修後、居住を開始した年分のみ適用)
ローン型減税			
家屋の適用要件、改修工事の要件等		高齢者や要介護・要支援認定者、障害者本人または、それらの人と同居する人が自ら所有し居住する住宅にバリアフリー改修工事を行った場合	自ら所有し、居住する住宅に省エネ改修工事を行った場合(賃貸住宅は除く)
控除対象限度額		A. 下記1、2のいずれかの少ない額×2% 1. 対象となるバリアフリー改修工事費用－補助金等 2. 200万円(控除対象限度額) B. A以外の改修工事費相当部分の年末ローン残高×1% ・控除対象限度額(A+B) 1,000万円	A. 下記1、2のいずれかの少ない額×2% 1. 対象となる特定断熱改修工事費用－補助金等(2011年6月30日以後契約分から) 2. 200万円(控除対象限度額) B. A.以外の改修工事費相当部分の年末ローン残高×1% ・控除対象限度額(A+B) 1,000万円
居住開始日		2007年4月1日～2013年12月31日	2008年4月1日～2013年12月31日
控除期間		リフォーム後、居住を開始した年から5年	リフォーム後、居住を開始した年から5年
対象となる借入金		・償還期間5年以上の住宅ローン ・死亡時一括償還による住宅ローン	償還期間5年以上の住宅ローン
固定資産税の減額			
内容	耐震改修工事を行った住宅の固定資産税(120㎡相当分までに限る)が翌年分より3年から1年の間、2分の1減額される。	バリアフリー改修工事を行った住宅の翌年分の固定資産税額(100㎡相当分までに限る)が1年間、3分の1減額される。	省エネ改修工事を行った住宅の翌年分の固定資産税額(120㎡相当分までに限る)が1年間、3分の1減額される。
適用となる改修工事時期	2006年1月1日～2015年12月31日	2007年4月1日～2013年3月31日	2008年4月1日～2013年3月31日
適用期間	2006年～2009年3年間 2010年～2012年2年間 2013年～2015年1年間	1年間	1年間

減税の種類等	耐震リフォーム	バリアフリーリフォーム	省エネリフォーム
固定資産税の減額(続き)			
家屋の適用要件	1982年1月1日以前から所在する住宅であること	・65歳以上の者、要介護又は要支援の認定を受けている者、障害者のいずれかに該当する者が居住していること ・2007年1月1日以前から所在する住宅であること ・賃貸住宅でないこと	・2008年1月1日以前から所在する住宅であること ・賃貸住宅でないこと
改修工事の要件	現行の耐震基準に適合させるための耐震改修であること	段差の解消など一定のバリアフリー改修工事が行われること	窓の断熱改修工事又はこれと併せて行う床、天井、壁の断熱改修工事により、改修部位がいずれも現行の省エネ基準(1999年省エネ基準)以上の省エネ性能となること
工事費の要件	30万円以上であること	30万円以上であること	30万円以上であること

(出所)国土交通省ホームページ等に基づき当研究所作成

(2) 住宅ローン減税

住宅ローンを利用して住宅を新築したりリフォームした場合に適用される減税制度の総称で、住宅ローンの年末残高の一部が所得税額から控除される。現行制度は、経済情勢にあわせて数度の改正を経て延長・拡充されている。(図表3)

図表3. 住宅リフォームをした場合の住宅ローン減税概要

項目	内容
概要	住宅ローンを利用して一定の増改築工事等を行った場合、住宅ローンの年末残高の1%が10年間にわたって所得税額から控除される。
居住開始日	2009年1月1日～2013年12月31日
控除期間	10年間
控除対象限度額	2009年1月1日～2010年12月31日：5,000万円 2011年1月1日～2011年12月31日：4,000万円 2012年1月1日～2012年12月31日：3,000万円 2013年1月1日～2013年12月31日：2,000万円
控除率	年末住宅ローン残高の1%
対象となるローン	償還期間10年以上の住宅ローン
家屋の適用要件	工事完了又は住宅の取得から6か月以内に入居すること。なお、住宅を居住の用に供する前に増改築等を行い、その後6か月以内に居住の用に供した場合にも、同制度が適用される。
改修工事の要件	工事費100万円超及び増改築工事後の床面積が50㎡以上となる工事(耐震改修工事、一定のバリアフリー改修工事及び一定の省エネ改修工事を含む。)
工事費の要件	工事費100万円超のリフォーム工事であること
所得要件	リフォーム施行者の合計所得金額が3,000万円以下であること

(出所)国土交通省ホームページ等に基づき当研究所作成

(3) 住宅リフォーム資金に関する贈与税の非課税措置

本人が居住する住宅をリフォームしたとき、リフォームのための資金を父母や祖父母など直系尊属からの贈与により取得した場合において、一定の要件を満たすときは、贈与税が非課税となる。

2012年度の住宅リフォーム資金に関する贈与税の非課税措置は、2012年度税制改正大綱(2011年12月10日閣議決定)において、現行の1,000万円から下記の通り拡充・延長される予定である。(図表4)

図表4. 2012年度住宅リフォーム資金の非課税措置限度額 (単位:万円)

住宅の種類	2012年中	2013年中	2014年中
A. 省エネルギー性・耐震性を備えた住宅	1,500	1,200	1,000
B. A以外の住宅	1,000	700	500

(注)東日本大震災の被災者については、Aの住宅の非課税限度額が1,500万円、Bの住宅の非課税限度額が1,000万円になる予定である。

(出所)「2012年度税制改正大綱(2011年12月10日)」(税制調査会)

3. 介護保険の補助制度

介護保険では、被保険者がいる住宅で暮らしやすい環境とするために段差の解消や手すりの設置などのリフォームを行う場合、上限20万円の9割(自己負担1割)の改修費が支給される。

4. 高齢者向け返済特例制度

高齢者向け返済特例制度は、満60歳以上の高齢者が自ら居住する住宅にバリアフリー工事または耐震改修工事を施すリフォームのために融資を受けた場合、返済期間を申込本人(連帯債務者を含む)の死亡時までとし、毎月の返済は利息のみを支払い、借入金の元金は申込本人(連帯債務者を含む)が亡くなられたときに一括して返済制度する制度である。

- ・同制度では、月々利息のみの返済となり、月々の負担を低く抑制できる。
- ・高齢者居住支援センター((財)高齢者住宅財団)が連帯保証人になる。

5. 地方公共団体の補助制度

国土交通省の「地方公共団体における住宅リフォームに係る支援状況調査の結果(2011年11月)」によると、2011年8月時点で、埼玉県のほか、さいたま市など埼玉県内の63市町村で、何らかのリフォームに関する支援策が実施されている。

[住宅リフォーム支援目的]

耐震改修(診断士派遣を含む)、バリアフリー改修、エコリフォーム促進、災害予防、地場工務店振興・住宅リフォーム市場活性化等のリフォームを目的とするものであった。

[住宅リフォーム支援方法]

支援方法は、補助のほか、融資(無利子、有利子)、利子補給によるものであった。

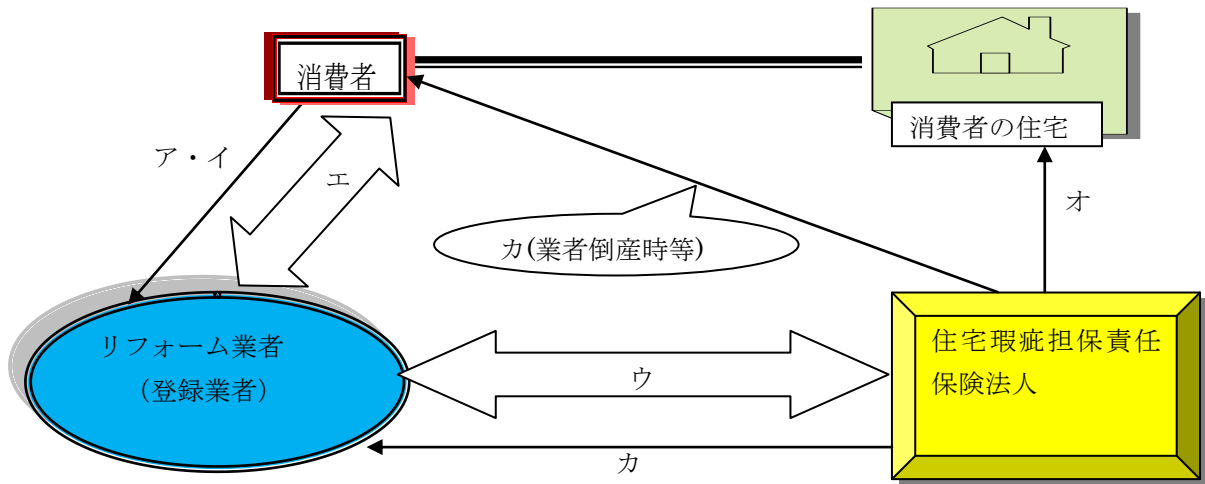
6. 住宅リフォーム実施時の消費者支援策：リフォーム瑕疵保険

消費者が、住宅リフォームを実施する際、安心して業者の選択や工事の出来具合がチェックできる、工事検査とリフォーム費用の保障がセットになった保険制度である。(図表5)

[手続きの流れ](図表5の該当記号の説明)

- ア. 消費者は、一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会に登録されている中から住宅リフォーム業者を選択する。
- イ. 消費者は、工事契約締結前に選択したリフォーム業者にリフォーム瑕疵保険に加入するよう依頼する。
- ウ. 選択されたリフォーム業者は、住宅瑕疵担保責任保険法人(国土交通大臣が指定)と手続きを行いリフォーム瑕疵保険に加入する。
- エ. 消費者とリフォーム業者間で工事契約を締結する。
- オ. 住宅瑕疵担保責任保険法人の第三者検査員(建築士)による現場検査を実施。
- カ. 工事に欠陥が見つかった場合、補修費用等の保険金が、住宅瑕疵担保責任保険法人からリフォーム業者に支払われる。ただし、業者が倒産している場合等は、消費者に保険金が直接支払われる。

図表5. リフォーム瑕疵保険の仕組み



(出所)一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会ホームページ等に基づき当研究所作成