

取組概要

<課題認識と事業目的>

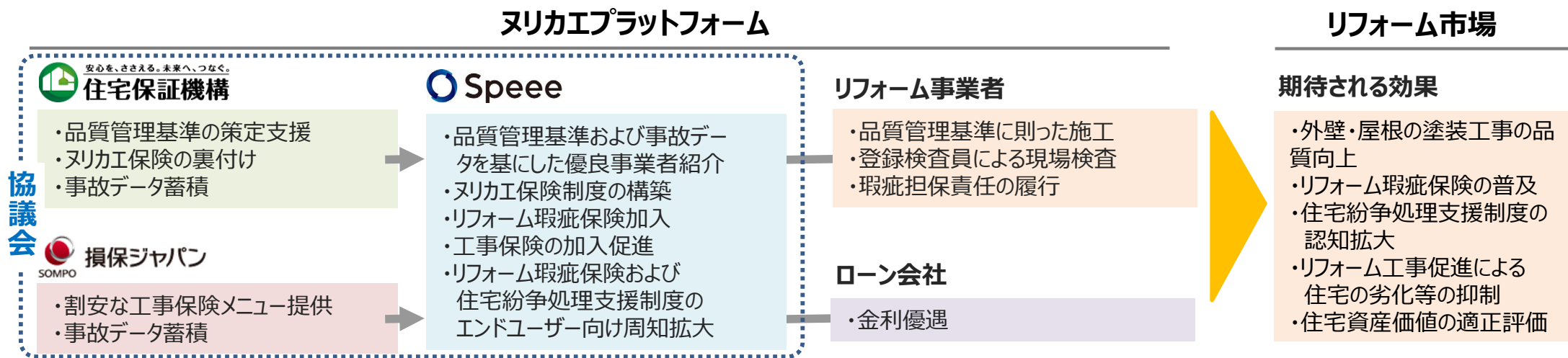
既存住宅の外壁・屋根の塗装工事件数は年々増加傾向にあるものの、品質管理基準や検査体制、引渡後の保証等は共通のルールがなく、発注者と事業者間のトラブル件数は増加している。新たな住生活基本計画において「脱炭素社会に向けた住宅循環システムの構築と良質な住宅ストックの形成」に向けた基本的な施策のひとつとして「既存住宅に関する瑕疵保険の充実や紛争処理体制の拡充等により、購入後の安心感を高めるための環境整備を推進」が掲げられているが、リフォーム工事に対する瑕疵保険の加入率は低い水準である。本事業は、リフォームマッチングサイト「ヌリカ工」（以下「ヌリカ工」という。）を通じて成約した塗装工事について、協議会が定める品質基準を満たす維持管理工事の促進、登録検査員による現場検査、リフォーム瑕疵保険の全件付帯をパッケージ化した新たな仕組みを開発する。本事業を通じ、発注者が安心して塗装工事を発注できる仕組みを構築するとともに、適切な維持管理を行う住宅の資産価値が適正に評価され、維持管理やリフォームの実施にインセンティブが働きリフォーム市場を実現する。

<開発する仕組みの概要>

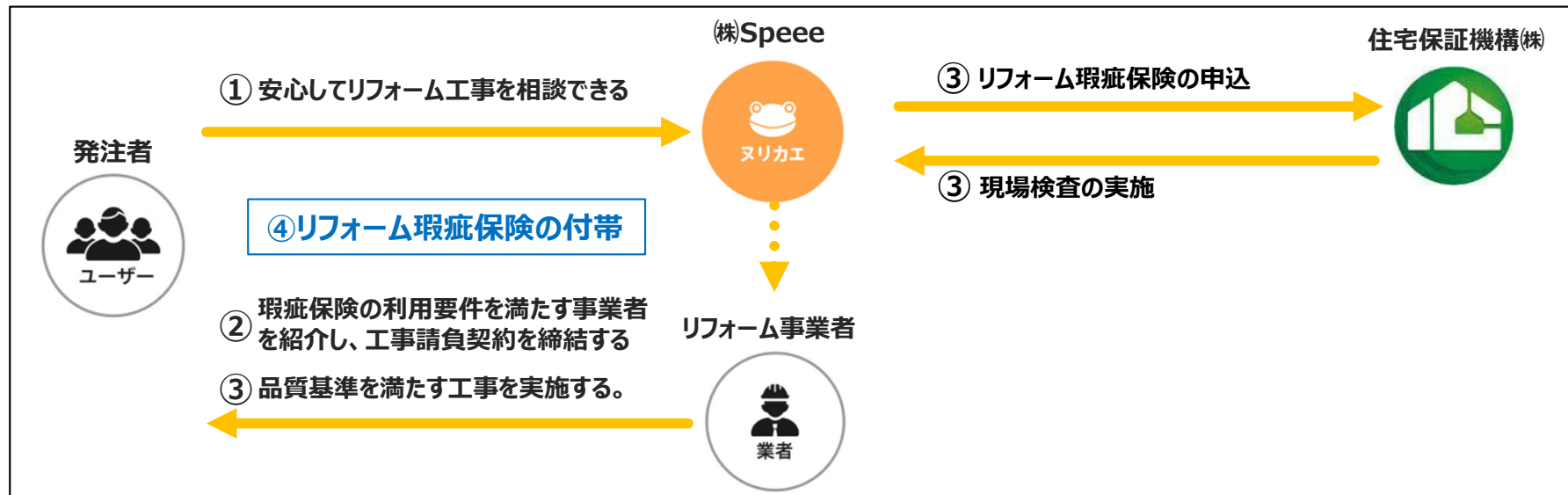
- ① 塗装工事に関する品質管理基準、検査マニュアル及び検査員の育成プログラムを構築する。
- ② ヌリカ工を通じて成約した塗装工事を請け負った事業者の瑕疵担保責任を保証する「ヌリカ工保険制度」を開発する。
- ③ 「ヌリカ工保険制度」について各種メディアを活用し、消費者及びリフォーム事業者に広く周知を行う。

仕組みの全体像

マッチングプラットフォームが主体となり、他の金融機関やリフォーム事業者と連携してリフォーム瑕疵保険の活用を進めることで、良質な住宅ストックの資産価値が適正に評価され、維持管理やリフォームの実施にインセンティブが働きリフォーム市場を実現する。



開発する仕組みの意義、開発する仕組みがもたらす未来像



開発する仕組みがもたらす未来像のイメージ

- ①発注者が社会的裏付けのあるリフォーム瑕疵保険の付帯を前提とするマッチングプラットフォームに安心してリフォーム工事の相談ができる。
- ②マッチングプラットフォームは瑕疵保険の利用要件を満たす事業者を紹介し、工事請負契約を締結する。
- ③マッチングプラットフォームは自らリフォーム瑕疵保険の申込み手続きを行う。リフォーム事業者は協議会が定める品質基準を満たす工事を実施する。保険法人が現場検査を実施し、工事品質を担保する。
- ④リフォーム瑕疵保険と付随する紛争処理支援制度により、施工の瑕疵及びリフォーム工事に関わるトラブルに対する不安を払しょくし、維持管理工事の実施を促進するとともに、万一発生したトラブルは網羅的に解決できる。



- ・本仕組みにより、協議会が定める品質基準を満たす維持管理工事の実施を促進できる
- ・住宅の資産価値を維持することができ、良質な住宅ストックの形成が促進できる

取組の詳細①

<現状の課題認識>

①リフォーム工事の発注者と請負人のトラブルは増加傾向

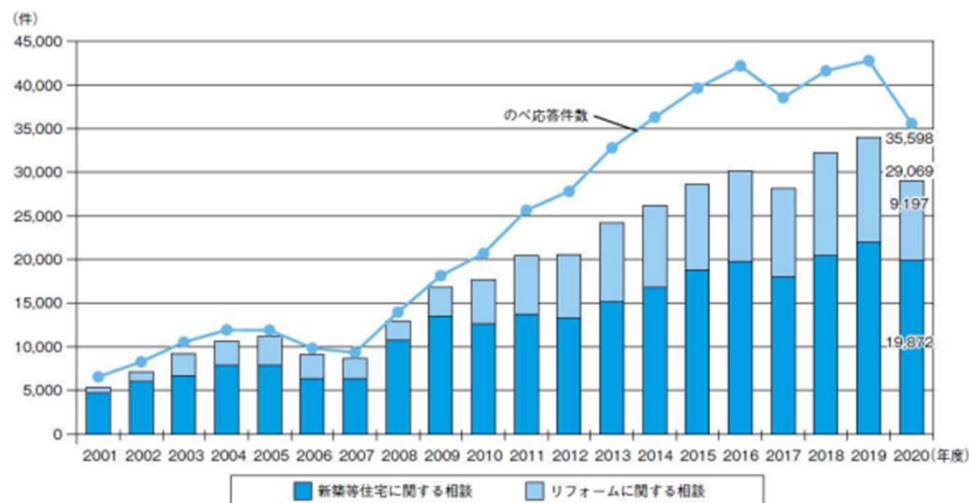
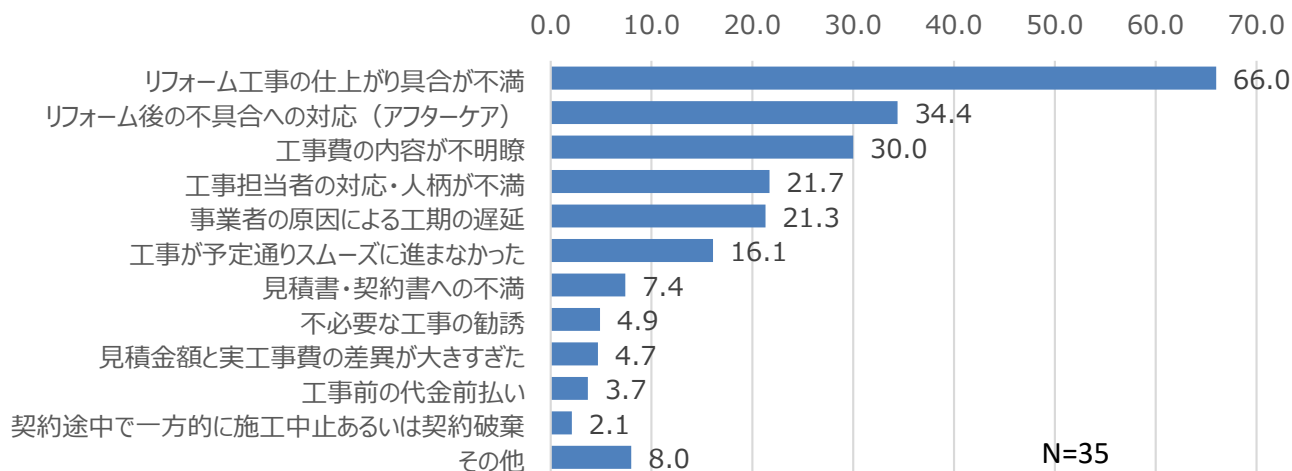


図1-2 相談件数の推移

(出典) 「住宅リフォーム・紛争処理支援センター 住宅相談統計年報2021」 P11より抜粋

②リフォーム事業者への主な不満の原因は「リフォーム工事の仕上がり具合が不満」、「リフォーム後の不具合への対応」「工事費の内容」



N=35

(出典) 「2020年度住宅リフォームに関する消費者実態調査報告書 /一般社団法人リフォーム推進協議会」  
 ※ P21 契約事業者満足度が「あまり満足していない」「満足していない」の回答者による不満の理由より集計

取組の詳細①

<現状の課題認識>

③リフォーム瑕疵保険の加入率は低い水準

- 平成29年度のリフォーム瑕疵保険の申込件数は4,145件。前ページの調査結果からすると付保率は0.1%を下回る水準となる。  
\* 平成29年度のリフォーム・リニューアル工事の総数は約710万件(大規模修繕工事瑕疵保険の対象となる可能性のある「共同住宅の共用部分を対象に含む工事」を除外すると約620万件。)
- 但し請負金額が高額になるほど付保率は上昇し、正確な算出はできないものの、500万円以上の工事に限れば付保率は3~5%程度の水準と推測される。

・リフォーム瑕疵保険は、住宅のリフォーム工事の請負契約に関する保険。

・保険法人の定める技術基準に適合するリフォーム工事であること、所定の現場検査に合格すること等が保険加入の要件である。

・保険期間中に、リフォーム工事を実施した部分に瑕疵が発見された場合の修補費用について保険金が事業者を支払われる。万が一、事業者が倒産等により瑕疵担保責任を履行できない場合は、発注者に直接保険金が支払われる。

・また、2022年10月以降は住宅紛争処理支援制度の対象となる。

・リフォーム瑕疵保険は、発注者が安心してリフォーム工事を実施できる環境を支援する仕組みであるが、加入率は低い水準である。

<リフォーム瑕疵保険 保険金額別契約件数 (平成29年度)>  
(単位:件)

保険金額※1	申込件数
100万円	883
200万円	1,261
300万円	341
400~600万円	429
700~1,000万円又は増築特約、増築保険※2付帯	1,231

※1 300万円超の保険金額の区分は保険法人により異なる為、上表では最も区分が少ない保険法人に合わせて集計。

※2 増築特約、増築保険付帯契約は、増築工事部分の保険金額(支払限度額)が一律2,000万円となる。

<個別工事の受注額、用途別受注件数(平成29年度)>

受注額	受注件数	
	住宅全体	内、共同住宅の共用部分を対象に含む工事を除く
100万円未満	6,191,412	5,440,377
100万円以上 200万円未満	589,373	524,921
200万円以上 300万円未満	180,210	156,435
300万円以上 500万円未満	95,182	79,743
500万円以上	51,149	34,025

取組の詳細①

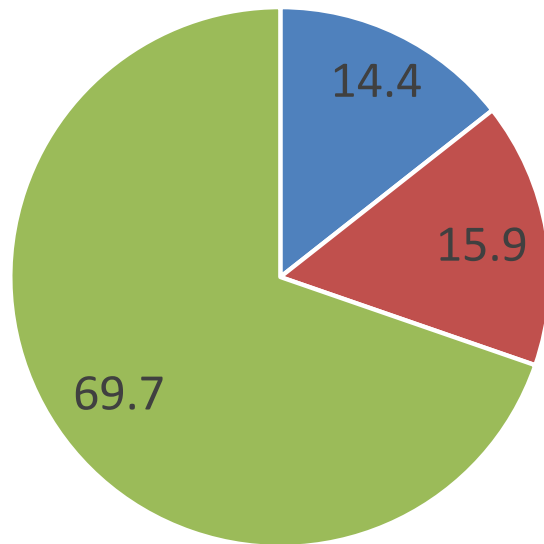
<現状の課題認識>

④リフォーム瑕疵保険の加入が進まない理由

リフォーム瑕疵保険は、請負人となる事業者が加入する保険である。新築住宅と比較して、リフォーム工事は請負金額が少額、かつ、工期が短く、工事内容も多岐にわたるため、事業者が保険加入の手続きや費用を負担に感じている実態がある。

また、リフォーム工事実施者（発注者）のリフォーム瑕疵保険の認知状況は約30%（出典：2020年度住宅リフォームに関する消費者実態調査報告書 /一般社団法人リフォーム推進協議会）にとどまっており、消費者の認知度は低い状況である。

リフォーム瑕疵保険の認知状況  
(リフォーム工事実施者の認知状況)



N=1,032

- 元々知っていた、または自分で調べて知った
- 業者に勧められてはじめて知った
- 知らない

(出典)  
「2020年度住宅リフォームに関する消費者実態調査報告書  
/一般社団法人リフォーム推進協議会」  
※ P 34 リフォーム工事関連制度の認知状況より集計

## 取組の詳細①

### <課題を踏まえた事業の目的>

一戸建住宅のリフォーム箇所として特に多い「外壁」「屋根」の塗装工事に特化した「ヌリカ工保険制度」を新たに開発する。本事業を通じ、消費者が安心してリフォーム工事を発注できる環境の整備を行うとともに、適切な維持管理を行う住宅の資産価値が適正に評価され、維持管理やリフォームの実施にインセンティブが働くリフォーム市場を実現する。

#### 塗装工事に特化した品質管理体制の構築

- ・品質管理基準
  - ・検査マニュアル
  - ・検査員の育成プログラム
- 構築

#### 新たな保証体制「ヌリカ工保険制度」の開発

- ・塗装工事に特化した保険制度の開発
- ・「ヌリカ工」を通じて成約した塗装工事にリフォーム瑕疵保険を全件付帯(2022年10月以降、住宅紛争処理支援制度も対応)
- ・加入手続き、保険料の支払、保険金請求手続きは(株)Speeeが実施

#### 消費者へのリフォーム瑕疵保険の周知

- ・「ヌリカ工」において、リフォーム瑕疵保険の有効性を周知

リフォーム工事の品質向上

リフォーム工事後の保証体制の充実  
紛争処理支援体制の拡充

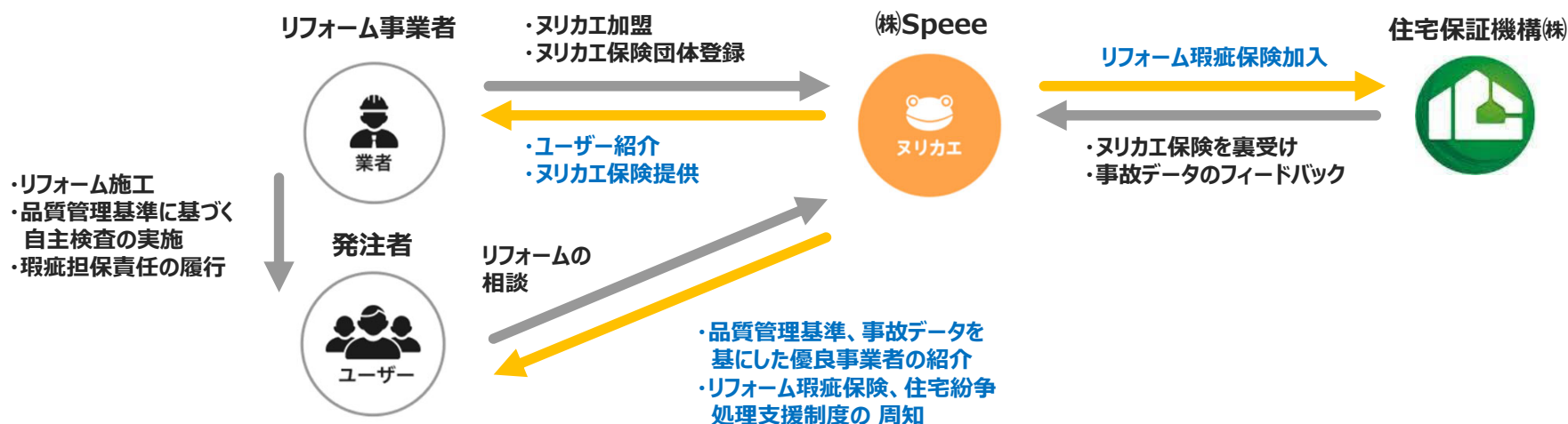
リフォーム瑕疵保険加入  
動機づけの向上

消費者が安心してリフォーム工事を発注できる環境を整備

適切な維持管理を通じた住宅の資産価値の向上

取組の詳細②

仕組みの仕様	(株)Speeeが事務局として運営するリフォームマッチングサイト「ヌリカ工」を通じて成約した塗装工事について、リフォーム瑕疵保険を全件付帯することにより、塗装工事の品質向上及び引渡後の保証体制の整備を図り、発注者が安心して塗装工事を発注できる仕組みを構築する。
対象顧客	ヌリカ工の加盟事業者 ヌリカ工を通じて塗装工事を成約したリフォーム工事発注者
顧客ニーズ	ヌリカ工の加盟事業者：リフォーム瑕疵保険利用に伴う費用負担および事務負担の軽減 リフォーム工事発注者：適切なメンテナンス工事の実施およびその保証、所有する住宅の資産価値の向上
販売チャネル	リフォームマッチングサイト「ヌリカ工」を通じて成約した塗装工事へのパッケージ化
販売時期	2022年7月目途
価格	ヌリカ工を通じて成約した塗装工事に、(株)Speeeが契約者となってヌリカ工保険を全件付帯する。保険料はヌリカ工事務局である(株)Speeeが負担するため、リフォーム事業者には費用負担が発生しない。



取組の詳細③

<住宅の維持保全・性能の向上>

- 品質管理基準に基づくリフォーム工事、検査マニュアルに基づく検査を通じた、リフォーム工事の品質向上が実現できる。
- 工事実施後に、塗装工事の瑕疵に起因する不具合事象が発生し請負人が修補等を行った場合、リフォーム瑕疵保険により保険金が支払われる。事業者が倒産等の場合には、保険法人から発注者に直接保険金が支払われる。アフターサービス体制が充実する。
- リフォーム瑕疵保険の認知度アップに向けた周知活動を行い、リフォーム瑕疵保険の加入率が向上を目指す。リフォーム瑕疵保険の普及を通じて、住宅の適切な維持保全の促進が期待できる。

<住宅の資産価値の適正評価>

- 適切なメンテナンス時期における塗装工事を推奨し、住宅の劣化等を抑制する。
- 将来的には、メンテナンス履歴等を適切に残すことにより資産価値の向上を目指す。

【マイホーム維持管理の目安（一戸建て／木造住宅／外壁・モルタル壁の場合）】

	主な点検項目	5年	10年	15年	20年	25年
点検の目安	汚れ、色あせ、色落ち、割れ、はがれ	2～3年ごとに点検（汚れ・コケ・カビ・藻などを落とす。劣化部位の補修）				
メンテナンス工事の目安		全面補修を検討				

(出典) 「マイホーム維持管理の目安／住宅金融支援機構<https://www.jhf.go.jp/files/300237187.pdf>」を元に作成



取組の詳細④

<金融・流通商品開発>

「ヌリカ工」を通じて成約した外壁・屋根の塗装工事について、保証対象となる瑕疵が発生し、工事を行う事業者が、塗装工事部分の瑕疵について瑕疵担保責任を履行した場合に、その損害をてん補する「ヌリカ工保険制度」を開発。

保証内容	対象住宅	戸建住宅、3階建て以下かつ500m <sup>2</sup> 未満の共同住宅
	対象工事	外壁、屋根の塗装工事
	被保証者	ヌリカ工加盟事業者（別途、保証サービスの登録申請書を提出）
	保険期間	工事完了確認日から1年間
	保証対象	塗装工事部分の瑕疵（著しい白化、白亜化、膨れ、はがれ又は亀裂）
	対象費用	補修費用、調査費用、仮住居・移転費用
	支払限度額	200万円
	保険の裏付け	住宅リフォーム瑕疵保険への加入
	免責金額	無し（住宅リフォーム瑕疵保険における免責金額は(株)Speeeが負担）

#### 取組の詳細④

##### <既存の商品・サービスとの差別化>

「ヌリカ工保証制度」は、以下の点において、リフォームマッチングサイトが行う保証サービスとして新たな試みである。優良なリフォーム事業者を発注者に紹介できる仕組みとして、他のサービスとの差別化を図る。

- リフォーム瑕疵保険の裏付けのある塗装工事に対する保証制度であること
- (株)Speeeが保険契約者としてリフォーム瑕疵保険を全件付帯すること
- 保険手続きを(株)Speeeが行うことにより、事業者が負担なくリフォーム瑕疵保険を利用できる仕組みであること
- (株)Speeeは塗装工事に関する瑕疵の事例が蓄積でき、技術基準に反映する事を通じて、加盟事業者の技術力の向上に資することができること

# （塗装工事の品質向上及び保証体制拡充のための「ヌリカ工保険」の開発）の概要

ヌリカ工保険普及推進協議会

様式6

## 取組の詳細⑤

### <定量的な効果（見込み）>

品質管理に係る検査員としての資格要件を満たし、かつ研修受講が完了した加盟事業者から、ヌリカ工保険制度の適用を開始する。販売開始から3年経過後までにヌリカ工を通じて成約する塗装工事の約70%の利用を想定。

#### <ヌリカ工保険（リフォーム瑕疵保険）想定加入件数>

2022年度 1,500件  
2023年度 3,000件  
2024年度 5,000件

### <市場への普及等の見込みと実現可能性>

- 対象地域：全国
- ヌリカ工加盟事業者数：900社
- 2022年度マッチング見込み：8,800件
- 現在のマーケット状況を踏まえた戦略等

「ヌリカ工」はすでにマッチングサイトとしての事業体制が確立されており、東京商工リサーチが実施した「リフォームマッチングサイトに関する調査」において、利用者数、送客数、対応エリア数、成約数（総合部門）、成約数（外壁部門）の5部門全てにおいて7サービス中1位を獲得している。さらに本取組に関して、ヌリカ工の中核を担う大手のリフォーム事業者からも賛同を得ており、またヌリカ工保険制度の受付体制も一定の目途がついていることから、引き続き中小事業者に対して本取組の周知拡大することで想定加入件数を確保できるものと考えられる。

### <事業計画>

	採択後～7月	8～10月	11～2月
ヌリカ工保険制度の開発	→		
加盟事業者の研修等		→	→
各種メディア広告		→	→
結果とりまとめ			→