



リフォーム評価ナビ

2022年1月11日

一般財団法人 住まいづくりナビセンター

## リフォーム事業者検索サイト「リフォーム評価ナビ」が口コミ・リフォーム事例の充実を目指して、2022年10月に大幅改訂し提供開始！

－消費者ニーズに沿った事業者情報の提供を強化－

一般財団法人 住まいづくりナビセンター（東京都中央区、理事長：坂本 功）は、健全なリフォーム市場の発展を目指し、リフォーム事業者検索サイト「リフォーム評価ナビ」を運営しています。

サイト開設10周年を迎えた当財団では、消費者の適切なリフォーム事業者の選定を支援できるよう、「口コミ・リフォーム事例の充実・事業者をより身近に理解できる情報の充実」を目指し、2022年10月1日より、事業者情報の拡充と、事業者向けの定額制の新プランのサービス提供を行うこととなりましたので、お知らせいたします。

### 【概要】

- 消費者は、リフォーム事業者の選定に際し多くの不安を抱えています（参考資料1参照）。当財団が運営するリフォーム事業者検索サイト「リフォーム評価ナビ」で行った消費者アンケートの調査結果では、リフォーム事業者を選定した際に重視した点として「**口コミ・実績・近所**」が多く挙げられており（参考資料2参照）、消費者の不安を払拭するには、これらの情報を分かりやすく提供することが大切です。
- 「リフォーム評価ナビ」では、消費者が安心してリフォームができる環境の実現を目指し、従来から、リフォーム事業者に関する口コミ評価や施工事例、リフォームの基礎知識等をサイトに掲載しています。特に、リフォーム評価ナビの「口コミ評価」は、リフォーム経験者のみが投稿できる仕組みであり、信頼できる情報となっています。
- 登録事業者は年々増加しており、2022年1月1日現在、全国で約1,000社が登録しています。サイト利用者も年々増えており、2020年度には過去最高となる等、消費者のリフォームの道しるべとして役立つサイトになっています。
- この度、サイト開設から10年を経過し、「リフォームを検討する」消費者の適切な事業者選定と、「リフォームの担い手となる」事業者のインターネットを活用した情報発信を、より一層支援できるよう、以下の**【事業者情報の拡充】**に取り組むこととして、2022年10月1日より大幅に充実を図ったサイトとしてスタートすることにしました。
  - ① **口コミに関する情報の充実（掲載件数の増加）**
  - ② **リフォーム事例に関する情報の充実（掲載件数の増加、内容・検索機能の拡充）**
  - ③ **事業者をより身近に理解できる情報の充実（動画や取材等による情報）**
- また、同時に、登録事業者のサイト利用にかかる料金体系を見直し、現在 年会費以外にいただいている追加の**口コミ掲載料（11,000円(税込)/件）**をなくした**【年会費定額制の新プラン（3種類）】**の提供を行います。

「リフォーム評価ナビ」では、成約されても事業者より紹介料や成約手数料を一切いただけないため、顧客との商談の有無に関わらず、定額で安心してサイトを利用いただける環境を事業者に提供いたします。
- これらの取組により、事業者の掲載情報が一層充実され、消費者は当サイトを通じて安心してリフォームの依頼先を選ぶことができるようになり、以て、リフォーム需要の促進・健全なリフォーム市場の発展に寄与していきたいと考えています。

→詳細は別添をご参照ください。

### ■本件に関するお問合せ先



リフォーム評価ナビ

リフォーム評価ナビ

検索

<https://www.refonavi.or.jp>

一般財団法人 住まいづくりナビセンター リフォーム評価ナビ事務局 担当：大泉・山内  
TEL：03-5166-9053 FAX：03-5166-9054 E-mail：info\_contact@refonavi.or.jp  
〒104-6204 東京都中央区晴海1-8-12 晴海トリトンスクエア オフィスタワーZ4F

# Press Release

## 1. リフォーム評価ナビが目指すこと

<ロゴマークに込められたサイトの理念>



- ・リフォーム評価ナビでは、消費者が安心してリフォームができる環境の実現を目指し、以下の取組を行っています。

### 【消費者不安の払拭】

消費者と事業者の間でのリフォームに関する情報の非対称性を解消することが、不安払拭に最も有効と考えています。

そのため、当サイトでは、事業者の口コミ評価や施工事例等の情報を広く開示し、消費者が自身に合う事業者を自分で選べるようにしています。また、工事完了後は口コミ評価を直接当サイトに投稿できるようにしており、事業者の丁寧なリフォーム工事に繋がる仕組みを設けています。

### 【担い手の育成】

リフォーム工事に真に付加価値を付けている事業者（専門業者等）こそが、地域の守り手であり且つ地域創生の担い手であるため、これらの事業者が繁栄できる環境整備が重要であると考えています。そのため、専門業者等が当サイトに登録することで、下請化せず、直接受注できるようにすると共に、事業者のインターネットを通じた情報発信を支援する取組を行っています。

- ・この度、当サイトはサイト開設から10周年を迎えました。今後は、より一層、消費者の適切な事業者選定の支援と、リフォームの担い手となる事業者のインターネットを活用した情報発信の支援が必要であると考え、新たに以下3点に注力することとしました。

#### ① 口コミに関する情報の充実（掲載件数の増加）

#### ② リフォーム事例に関する情報の充実（掲載件数の増加、内容・検索機能の拡充）

#### ③ 事業者をより身近に理解できる情報の充実（動画や取材等による情報）

消費者が事業者選定の際に重視している「口コミ・実績」の情報や、事業者のことをより理解しやすい情報を提供することが、消費者が安心・納得して事業者選定をするために有効であると考えています。

(参考資料1・2参照)

- ・具体的には、2022年10月1日から、上記①～③に対応した【事業者情報の拡充】と【年会費定額制の新プラン（3種類）】のサービスの提供を行います。

# Press Release

## 2. 事業者情報の拡充（2022年10月1日から開始）

### ① 口コミに関する情報の充実（掲載件数の増加）

#### 【見たい口コミを探しやすく】

デザインを変更し、一覧性を高めます。また、新しい口コミを優先して表示する仕様に変更します。

#### 【追加の口コミ掲載料が無料に】

現在、登録事業者より年会費以外にいただいている追加の口コミ掲載料（11,000円(税込)/件）が無料になります。事業者の費用負担を無くすことで、お客様へ口コミ投稿を依頼しやすくします。

### ② リフォーム事例に関する情報の充実

#### （掲載件数の増加、内容・検索機能の拡充）

現在の「プレミアム事例ページ」の仕様を以下のように変更します。

#### 【リフォームの詳細が分かるように】

事例毎の写真の掲載枚数を、現在の1枚から最大10枚に拡大します。また、新たに施工部位やメーカー、詳細な金額等の情報も確認できるようになります。

#### 【見たい事例を探しやすく】

施工部位や工事内容、メーカー名等でも検索できるようになり、見たい事例にたどり着きやすくなります。

#### 【事業者が多様な事例を掲載できるように】

現在、掲載にあたって事務局が審査を行い、写真のきれいさ（構図や照度等の適切さ）が一定基準をクリアしている写真のみを掲載していますが、これを廃止します。事業者が多様な写真を自由に掲載できるようになり、事業者の技術力等も確認しやすいページに生まれ変わります。

### ③ 事業者をより身近に理解できる情報の充実

#### （動画や取材等による情報）

#### 【動画への対応】

事業者ページに動画を掲載できるようになります。

#### （YouTube限定）

事業者は自社の長を伝えやすくなり、消費者は事業者への理解を深めることにつながります。

#### 【事務局による取材の実施】

希望する事業者に事務局が取材し、事業者ページに掲載します。第三者の視点から見た事業者の魅力や長を消費者に伝えます。



< 口コミページのイメージ >



< リフォーム事例ページのイメージ >



< 動画・取材ページのイメージ >

# Press Release

## 3. 事業者向け：年会費定額制の新プラン（3種類）サービスの提供（2022年10月1日から開始）

- ・リフォーム評価ナビの事業者ページは、2022年10月1日より全部で5つのページで構成します。
- ・2022年10月1日以降は、利用するページによって選べる【年会費定額制の新プラン（3種類）】（簡単プラン・中堅プラン・充実プラン）を新たに用意します。
- ・各プランの利用可能ページと特長は以下の通りです。
  - 【簡単プラン】…お試し・設備交換主体の事業者など、簡易的な情報発信をしたい事業者向け  
年会費：39,600円（税込）  
利用可能ページ：A基本情報ページ・B口コミページ
  - 【中堅プラン】…実績を中心に自社の強みをアピールしたい事業者向け  
年会費：66,000円（税込）  
利用可能ページ：簡単プランまでの利用可能ページ + Cリフォーム事例ページ
  - 【充実プラン】…充実した情報をアピールし、信頼を獲得したい事業者向け  
年会費：105,600円（税込）  
利用可能ページ：中堅プランまでの利用可能ページ  
+ Dアピールポイントページ + E事務局取材ページ

- ・2022年9月30日までに登録・申込している事業者は、2025年3月31日まで現行料金にてご利用いただけます。

※現在の料金体系は以下の通りです。（すべて税込）

- ・年会費：26,400円
- ・口コミ掲載料：11,000円/件
- ・PRページ（オプション）：初年度0円、2年目33,000円、3年目以降66,000円

- ・リフォーム評価ナビは、現在、登録事業者より年会費以外に追加の口コミ掲載料（11,000円(税込)/件）をいただいておりますが、新プランではどのプランを選択されても口コミ掲載料がかかりません。当サイトでは、従来から、成約されても事業者より紹介料や成約手数料を一切いただいていないため、顧客との商談の有無に関わらず、定額で安心してサイトを利用いただける環境を事業者に提供いたします。
- ・この取組により、事業者の掲載情報が一層充実され、以て、当サイトを利用する消費者が、より安心・納得してリフォーム事業者を選べるようにしたいと考えています。

<新プランの詳細>

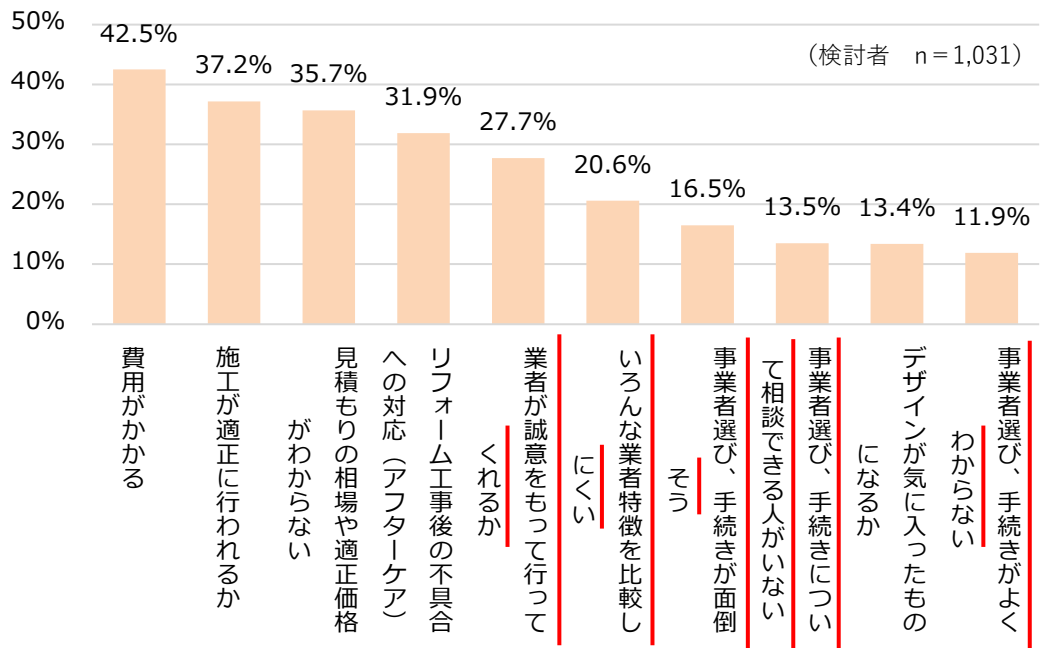
		利用可能ページ				
	年会費 (税込)	A.基本情報 ページ	B.口コミ ページ	C.リフォーム 事例ページ	D.アピール ポイント ページ	E.事務局 取材ページ
リフォーム 評価ナビが 目指すこと			①口コミに関する 情報の充実	②リフォーム事例 に関する 情報の充実	③事業者をより身近に 理解できる情報の充実	
簡単プラン	39,600円	●	● 無料(無制限)	×	×	×
中堅プラン	66,000円	●	● 無料(無制限)	○	×	×
充実プラン	105,000円	●	● 無料(無制限)	○	○	○(取材別途 有料)

●：サイト掲載必須情報

◆資料1

リフォームに不安を感じていること（複数回答、全16項目のうち、上位10項目を抜粋）

## 「事業者選び」に不安を感じている消費者は多い



【出典】一般社団法人 住宅リフォーム推進協議会「2020年度住宅リフォームに関する消費者実態調査 結果報告書」(2021年2月報告) p.14 (一部データ掲載)

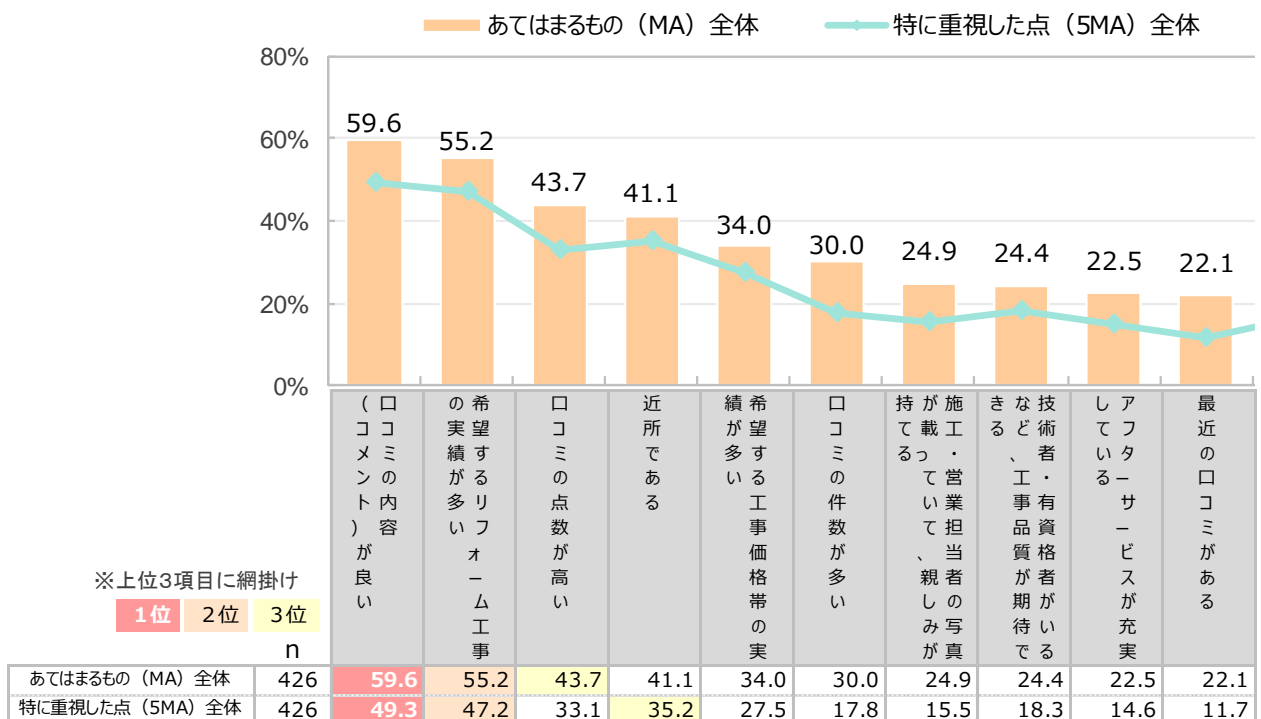
◆資料2

見積もりを依頼する事業者を選択した際に重視した点

## リフォーム事業者選択で重視するのは、“口コミ”・“実績”・“近所”

(あてはまるもの：複数回答 特に重視した点：5つまで複数回答)

※全20項目のうち、上位10項目を抜粋



【出典】一般財団法人住まいづくりナビセンター「性能向上リフォーム等に関するユーザーアンケート」調査 (2020年5月)

## 「リフォーム評価ナビ」とは

<https://www.refonavi.or.jp>

### 1. 一般財団法人による公正・中立なサイト運営

「リフォーム評価ナビ」は、年々拡大するリフォーム市場を背景に、国土交通省のリフォーム推進政策の一環として補助事業※1に採択された、非営利の「リフォーム事業者検索サイト」です。2011年4月に運営を開始しました。消費者の利用料は無料。また、登録事業者からも、消費者の紹介手数料や、工事の契約が成立した際の成約手数料はいただきません※2。登録事業者は年々増加し、全国で1,000社が登録しています。(2022年1月1日現在)

一般財団法人としての公正・中立な立場を活かし、23都道府県の地方住宅センターや行政、団体等と連携して消費者が安心してリフォームを行える環境づくりを目指しています。

### 2. 「口コミ」をカギに安心・信頼できる事業者選び

消費者がリフォームを思い立ったときに、最も悩むのが施工を依頼するリフォーム事業者の選定です。当サイトの一番の特徴は、過去にリフォームをされた方が、事業者の対応やリフォームの仕上がりなどに関して率直に評価し、口コミを掲載していること。消費者は、地元のリフォーム事業者に対して寄せられたリフォーム経験者の口コミを参考にして、事業者に匿名問合せや見積依頼が無料ででき、信頼できるリフォームの依頼先を効率良く選ぶことが可能です。

さらに、リフォーム依頼者が、工事終了後に口コミ評価を直接財団に投稿できるという仕組みを設けているので、依頼者の「リフォームで満足を得たいという願い」と事業者の「顧客満足と高評価を得たいという想い」が重なり、納得のいくリフォームが生まれます。

### 3. リフォーム瑕疵保険で安心

すべての登録事業者がリフォーム瑕疵保険の事業者登録を行っています。登録事業者には100万円(税込)以上の工事はリフォーム瑕疵保険への加入をお願いしています。(お客様の同意の上で加入)

### 4. 多様な登録事業者向けサービスの提供(登録事業者の育成)

登録事業者の情報発信力・消費者対応力の向上を目的に、多様なサービスを提供しています。

- ・毎年、教育セミナーを実施し、インターネットを効果的に活用するヒントをお伝えしています。
- ・毎月3回メールマガジンを発行し、公的施策や建材の情報等、業界の最新動向をお伝えしています。
- ・スマートフォンでリフォームの事例写真を手軽にキレイに撮影できるサポート機能がついたカメラアプリ「リフォナビカメラ」(特許取得 PAT.5709190)を提供しています。

### 5. 消費者へのリフォームに係るお役立ち情報の提供

サイトには、消費者が安心してリフォームができるよう、リフォーム事業者に関する情報だけでなく、リフォームの基礎知識や行政関連制度に関する情報も、わかりやすい動画も活用しながら豊富に掲載しています。



<TOPページ>  
(パソコンサイト)



<TOPページ>  
(スマホサイト)

※1 リフォーム評価ナビは、国土交通省「平成28～令和3年度 住宅ストック維持・向上促進事業」の採択を受けています。

※2 他のリフォーム事業者検索サイトの多くは、消費者からの見積依頼があった際の紹介手数料や、サイトを通じて工事の契約が成立した際に成約手数料(工事費の5～10%程度)が発生しますが、消費者には、ほとんどの場合において知られていません。

運営機関【一般財団法人 住まいづくりナビセンター】 理事長：坂本 功

2011年1月設立。良質な住まいづくりの実現に向け、公正・中立な立場から、お客様へ総合相談や情報発信を行っています。