

社会実験実施上の課題と対応

(1)登録事業者向けアンケートの実施概要

I Tを活用した重要事項説明（以下「IT重説」という）の社会実験を行う登録事業者に対し、社会実験4カ月経過時点の状況について確認するため、アンケート方式により実施した調査について、集計・分析結果をとりまとめ、必要な対応についても検討。

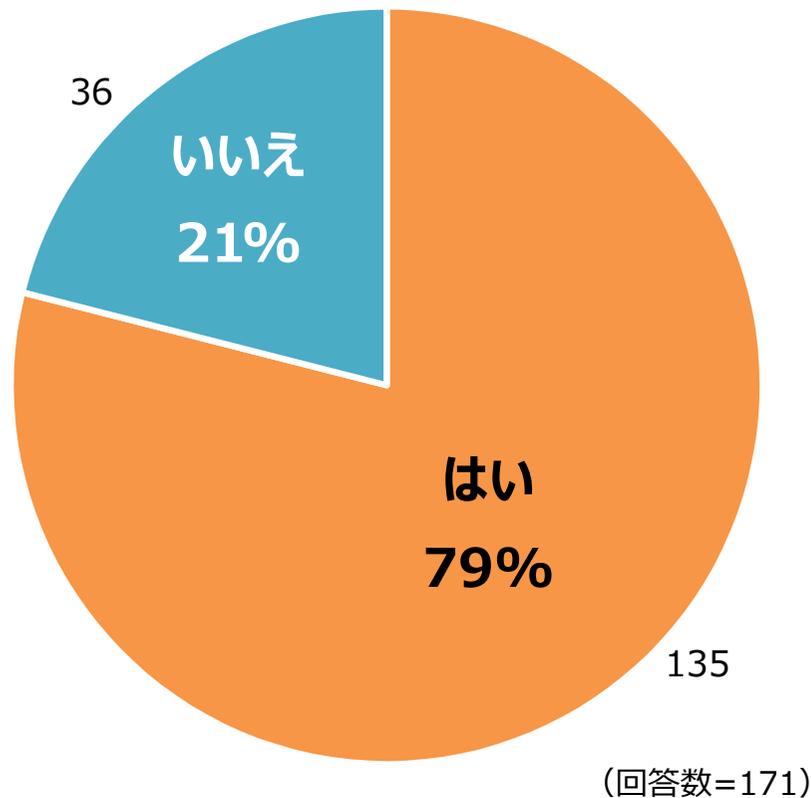
本調査の概要

調査期間	平成28年1月5日～平成28年1月15日
調査対象期間	平成27年8月31日～アンケート回答時点
対象事業者数	246事業者
有効回答数	171件（有効回答率：約70%）
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none">● 社会実験が開始後、現在に至るまでのIT重説の実施状況● IT重説を未実施の場合、その理由● IT重説の実施を顧客に断られた経験の有無● IT重説についての、顧客に対する周知方法● IT重説社会実験に関して要望事項

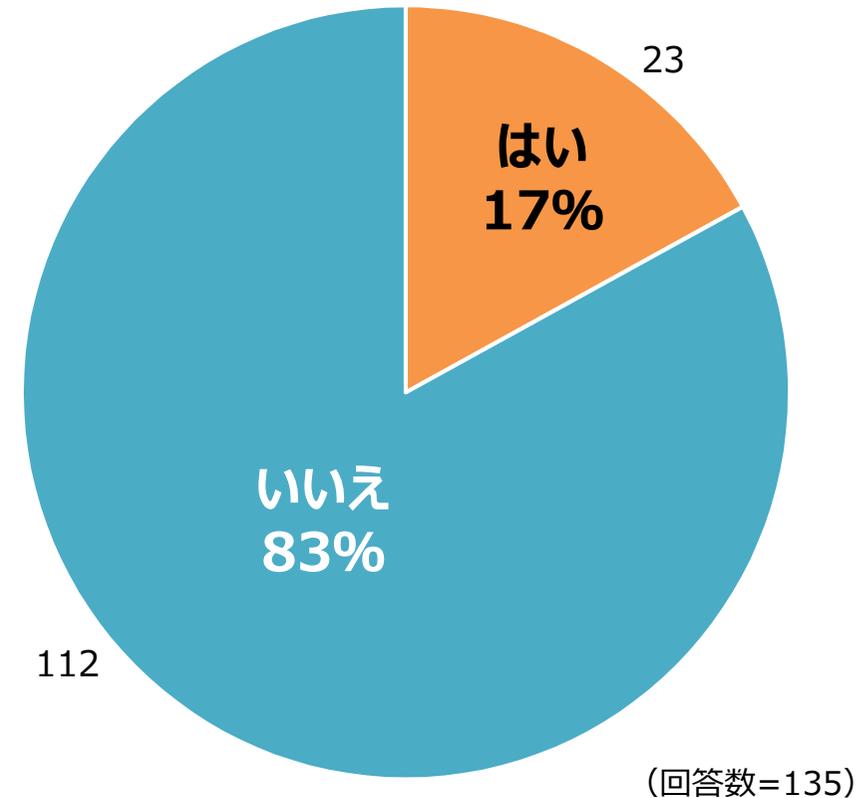
(2)登録事業者向けアンケートの結果(①実施状況)

アンケートに回答した登録事業者171社のうち、平成28年1月時点で「顧客に対してIT重説を実施できる状況にある」と回答した事業者数は135社（79%）だった。また、IT重説実施可能な事業者のうち、社会実験の開始からアンケート回答時点までにIT重説を実施した事業者数は23社（17%）だった。

IT重説を実施できる状況にあるか（全体）



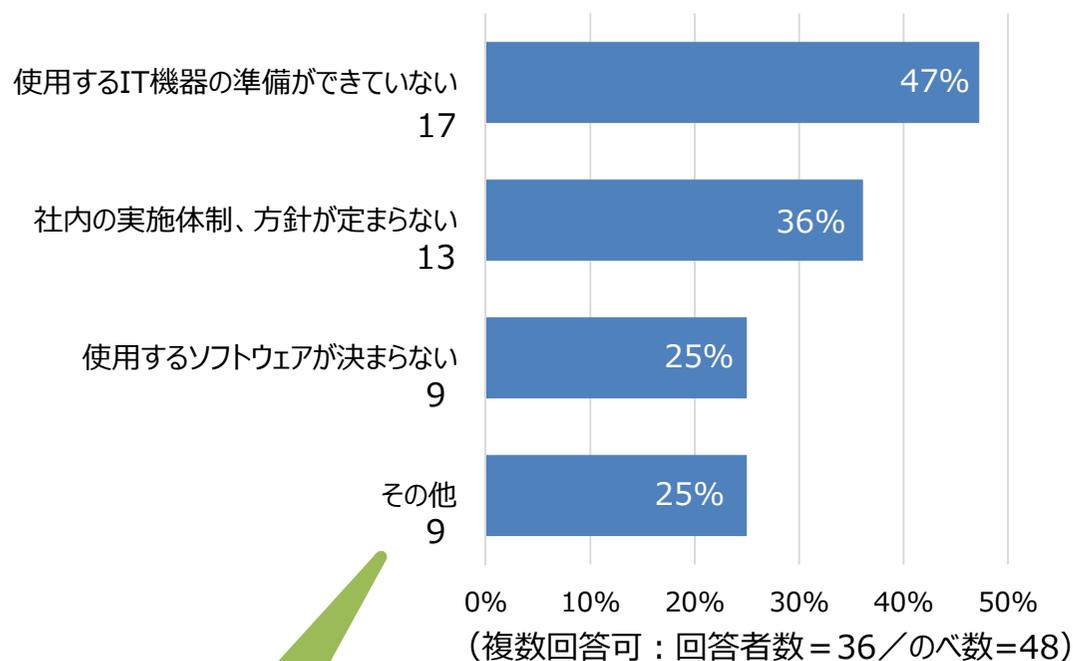
IT重説を実施したか（実施可能事業者）



(2)登録事業者向けアンケートの結果(②実施準備中の事業者の状況)

IT重説が実施できる状況にない36社に対して、実施できない理由を確認したところ「使用するIT機器の準備ができていない」との回答が最も多かった（17社）。今後の実施可能時期については、平成28年3月までとする事業者が6割弱を占めたが、「目処が立っていない」とする事業者も16社存在した。

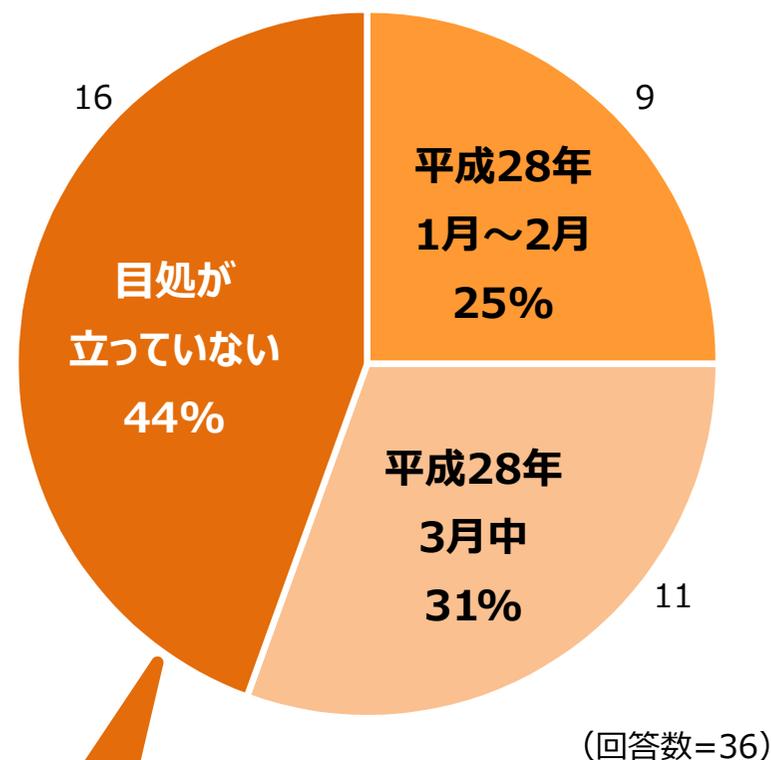
IT重説が実施できない理由 (実施準備中の事業者)



その他（一部抜粋）：

- ◆ 環境・社内マニュアル等は出来ているが、人材教育が完了していない為。
- ◆ 導入しようとした機器が直前で利用不可となり、代替品の選定に時間がかかってしまった。
- ◆ グループ内、他会社での実施待ちの状態。

IT重説が実施可能な時期の目途 (実施準備中の事業者)



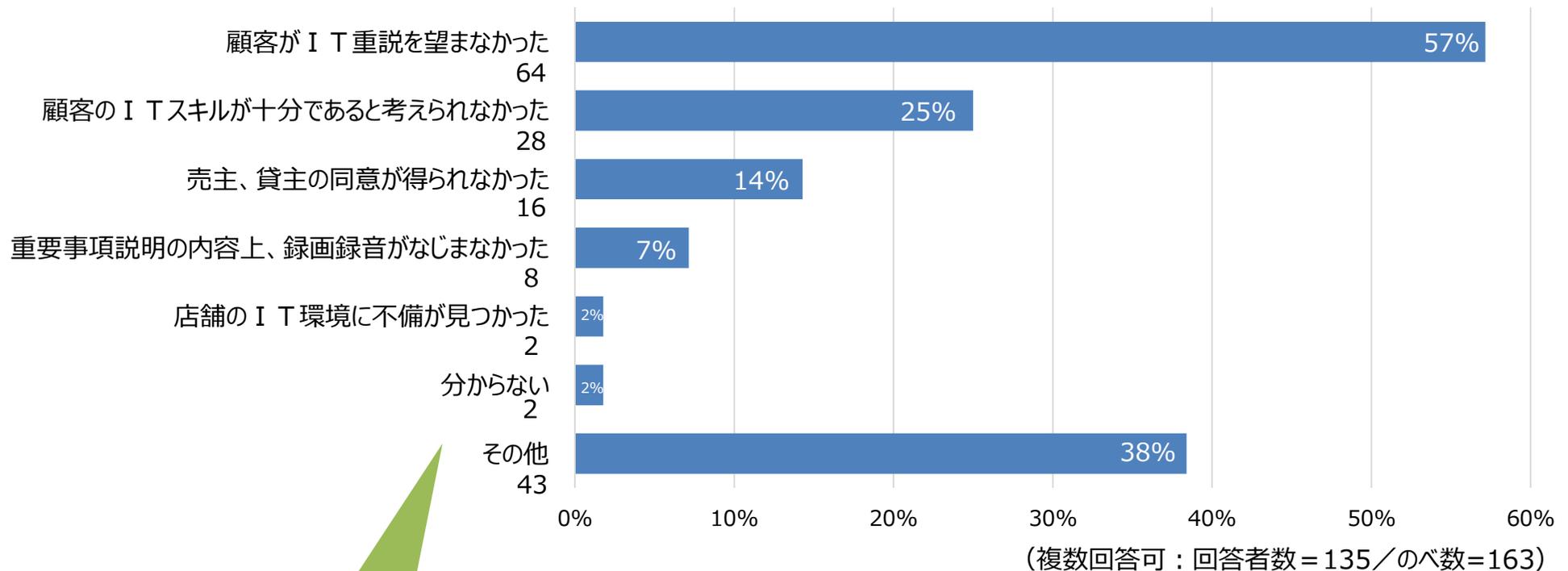
目処が立っていないについて（一部抜粋）：

- ◆ IT重説を実施する社員への教育を実施しているため。
- ◆ 繁忙期は避けて4月以降から取り組みたい。

(2)登録事業者向けアンケートの結果(③未実施の理由)

IT重説を実施できる状況にあるが未実施の112事業者にその理由を尋ねたところ、「顧客がIT重説を望まなかった」が最多であり、次いで顧客のITスキル、売主・貸主の同意取得の問題を挙げる回答が多かった。

IT重説が未実施の理由（実施可能だが未実施の事業者）



売主、貸主の同意が得られなかった（一部抜粋）：

- ◆ IT重説に興味を示す顧客はいるものの、貸主からの同意を取得することが時間的、現実的に困難である。
- ◆ IT重説の認知があまり進まないなかで、貸主、売主からの事前承諾は取得しにくく、貸主側への同意が本当に必要か、再考をお願いしたい。

その他（一部抜粋）：

- ◆ IT重説を必要とする取引がなかった。
- ◆ IT重説を許可して頂ける、オーナー・管理会社が少ない。
- ◆ 社員のITスキル向上の為、2回に分けて研修中。

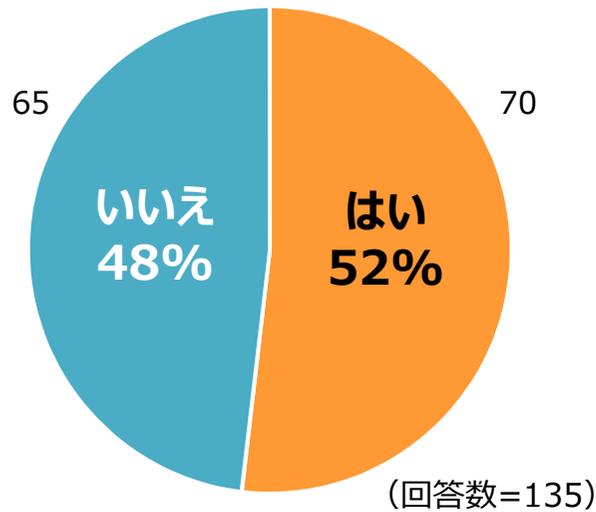
上記意見に対する国交省の対応方針

- IT重説実施が原因でトラブルに発展することも危惧されるため、同意書取得は引き続き求めることとする。
- 空室について貸主から事前に同意書を取得する取組事例（資料6参照）等の周知にも取り組む。

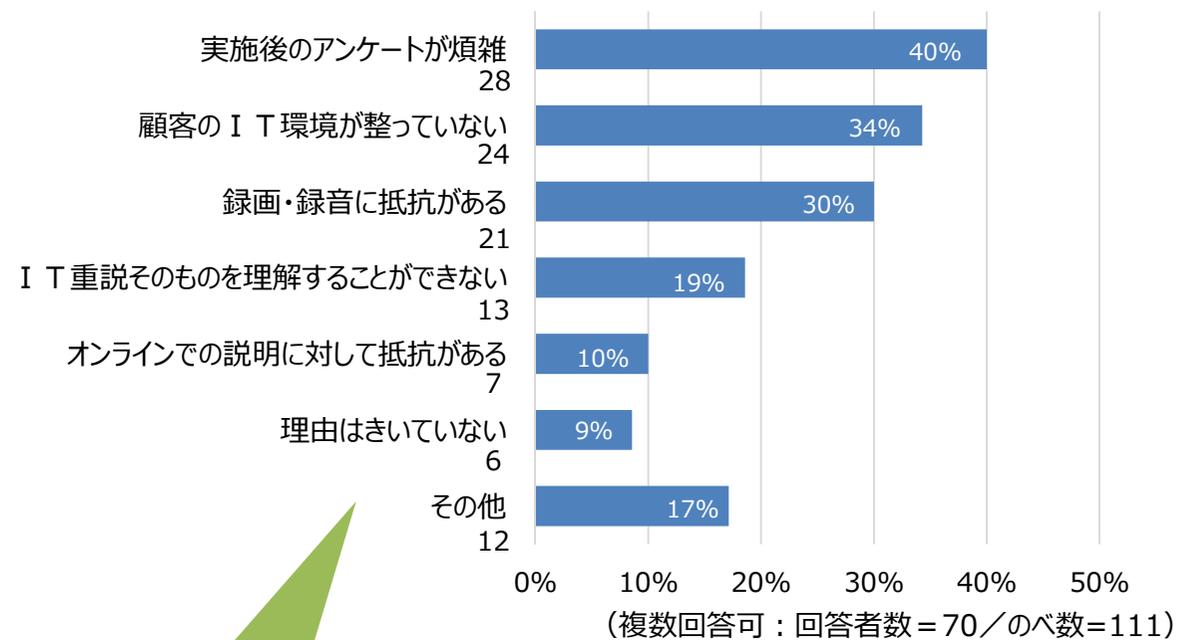
(2)登録事業者向けアンケートの結果(④顧客からの反応)

IT重説が実施できる状況にある135事業者のうち、顧客からIT重説実施を断られた経験のある事業者は70社(52%)存在した。断られた理由として最も多かったものは、「実施後のアンケートが煩雑」、次いで「顧客のIT環境が整っていない」「録画・録音に抵抗がある」だった。

I T重説を顧客に断られた経験があるか
(実施可能事業者)



顧客に断られた理由



実施後のアンケートが煩雑 (一部抜粋)

- ◆ アンケート項目が多く、紙面限定という点がIT重説実施を滞らせている印象がある。
- ◆ 6ヶ月後のアンケートがあると説明するとOKをもらえることはほぼない。

録画・録音に抵抗がある (一部抜粋)

- ◆ 録画について、事業者、顧客両方に抵抗感がある。
- ◆ 個人情報の重要性が認識されている現状において、初めての契約会社に録画を許可することは難しいと思う。

その他 (一部抜粋)

- ◆ アンケートが面倒だから。
- ◆ 来店した方が早いから。
- ◆ 通信費が掛かる可能性があり断られた。
- ◆ 協力に対するインセンティブ(特典)がないから。

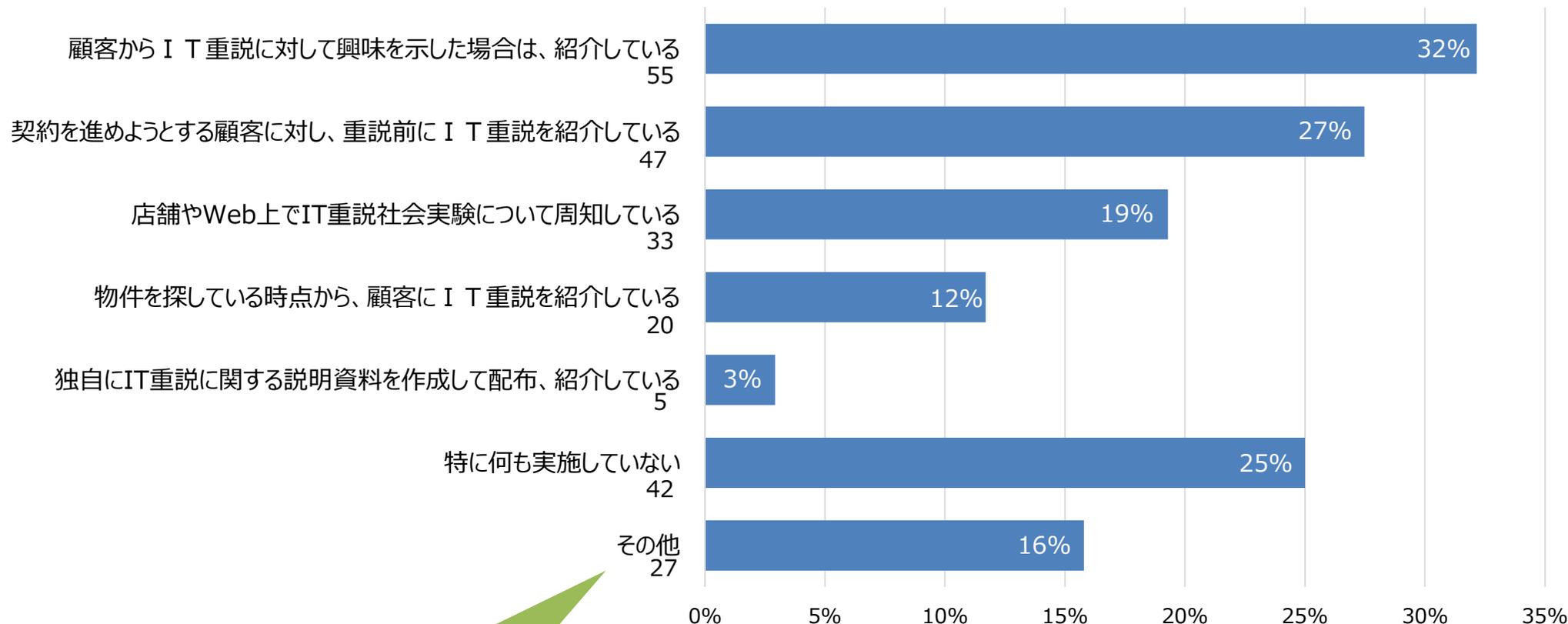
上記意見に対する国交省の対応方針

- 説明の相手方に対するアンケートは検証のために重要不可欠な材料であり、引き続き実施協力を求めることとする。
- 録画・録音も検証のために必要なため、その意義等について周知を図っていく。

(2)登録事業者向けアンケートの結果(⑤顧客への周知方法)

顧客にする周知方法として最も多かった回答は、「興味を示した場合は、紹介している」だった。次いで「重説前に I T 重説を紹介している」が多く、「特に何もしていない」という回答がこれに続いた。

顧客に対する周知の方法



(複数回答可：回答者数 = 171 / のべ数 = 229)

その他（一部抜粋）：

- ◆ Webでの接客、内覧、重説の一貫したサービスとしてセールスしている。
- ◆ 名刺にも I T 重説実施を印字し配布している。
- ◆ 顧客が他府県在住などすぐに来店できない事情がある方に特に紹介をしている。
- ◆ 事前に貸主の同意を得られている物件に顧客が興味を持った場合に紹介している。

(2)登録事業者向けアンケートの結果(⑥その他)

前頁までで紹介した「貸主からの同意取得の問題」、「顧客（借主）にとってのアンケートが煩雑」、「録画への抵抗感」の他にも、以下の問題についての改善要望、意見等があったところ。

以下、一部抜粋紹介

【事業者にとってもアンケートが煩雑】

- ◆ 回答した用紙をさらに登録事業者側でWeb上に入力する手間もあり、IT重説を実施することで登録事業者の手間は非常に煩雑で複雑です。

国交省の対応方針

複数回 I T 重説を実施した取引士に対するアンケートについて、一部簡略化を検討。

【認知度が低い】

- ◆ メジャーなポータルサイト（yahoo不動産やathomeなど）にて、わかりやすい説明ページや、興味を持ってもらえるようなランディングページ等で認知度を高めていただけたらいいと思う。
- ◆ IT重説の広告のための「ロゴマーク」シールや「ロゴマーク、フレーズ」の記載されたのぼり旗などのツールを配布してほしいと思う。

国交省の対応方針

ポスター作成等を行っており、引き続き広報活動に取り組む。

【登録事業者の拡大】

- ◆ 社会実験登録事業者が少ないと感じており、追加募集を行ってはどうか。実施件数の増加も見込まれ、課題や問題点を把握できるようになると思う。

国交省の対応方針

実施状況を踏まえ、4月以降に登録事業者の追加が必要か検討したい。

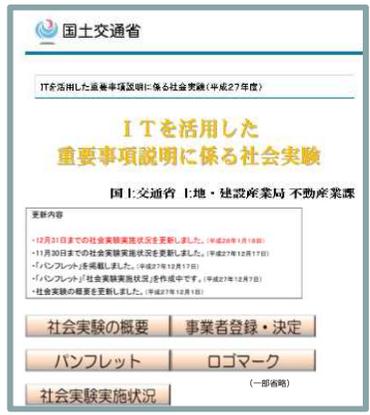
社会実験開始以降、国土交通省においてホームページによる情報発信や各種媒体を通じた広報活動を実施。引き続き、社会実験への理解が広まるよう、積極的な広報を実施する。



社会実験関係ホームページの作成及び各種情報提供

国土省ホームページ上にIT重説専用ページを作成。

ガイドラインや登録事業者一覧など、各種情報発信を実施。また、各月毎の実施件数のとりまとめを公表している。



講演会、新聞媒体による広報

【講演会等】
賃貸住宅フェア2015 (全国賃貸住宅新聞社主催)
於：大阪、名古屋

【新聞媒体】
日本経済新聞、住宅新報、全国賃貸住宅新聞、週間住宅、不動産経済通信にて記事掲載。

ポータルサイト、ポスターによる広報関係

IT重説の広報活動にインターネットや講演会を活用。また、ポスター等の作成を行い、一般消費者に向けた広報を実施。

【ポータルサイトによる広報】
SUUMO (リクルート)、athome (アットホーム)、HOME4U (NTTデータ)、不動産ジャパン (不動産流通推進センター) からの協力を得て関連情報を掲載して頂いている。

ポスター →



不動産ジャパンでの告知↓



【ポータルサイトによる物件検索】
SUUMO (リクルート) の物件検索において「IT重説の対応物件」が検索可能に。



Yahoo!意識調査の実施

Yahoo! において、消費者への広報、意識調査を実施。
(調査期間：平成28年2月19日～2月29日)
3,839票の回答があり、IT重説を受けてみたいとする回答は20.2%、重説は対面で受けたいとする回答は79.8%であった。



【コメント】
・書面は自分の目で見ないと危険。
・良いんじゃないでしょうか。自宅でできれば、(遠方なほど) 交通費がかからない。
・重説は形骸化してると思うので、説明したという事実があれば対面でなくてもいい。