

IT重説社会実験(平成28年1月まで実施分)

(1)IT重説実施直後アンケート結果 説明の相手方向けアンケート

(1) アンケート対象

平成27年8月～平成28年1月までにIT重説を受けた説明の相手方

(2) 回答率

I T 重説実施件数 144件中、113件 (78.5%)

(3) 質問項目の概要

質問項目の概要

<属性等>

- ・性別、年齢層
- ・過去に重要事項説明を受けた経験の有無
- ・I T 利用の動機

<準備状況>

- ・利用環境（端末・回線）
- ・事前送付した重要事項説明書への対応等
- ・内覧に関する対応

<実施状況>

- ・取引士証の確認状況
- ・表情の確認のしやすさ
- ・I T 重説の聞き取りやすさ

- ・理解状況の伝えやすさ

- ・質問のしやすさ
- ・図表での説明のわかりやすさ
- ・図面に関する質問のしやすさ
- ・機器のトラブルの有無
- ・その他の機器のトラブルの有無
- ・苦情の申し出等

< I T 重説に対する評価等 >

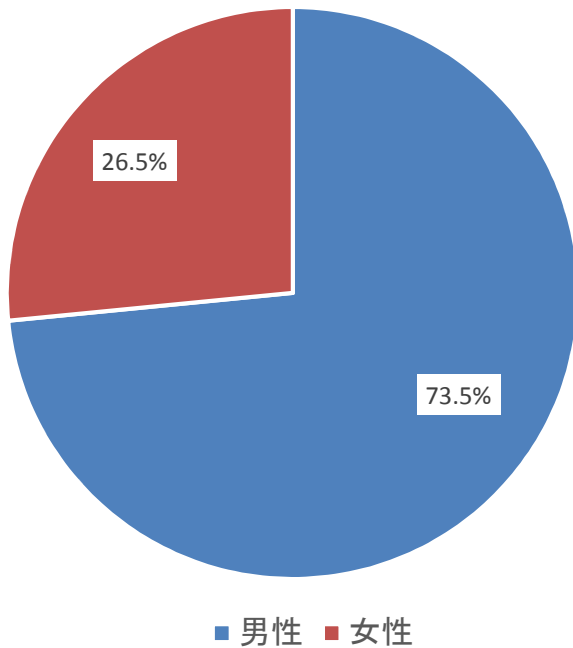
- ・I T 重説が便利であると思う点
- ・I T 重説が不便であると思う点
- ・対面での重説 I T 重説の比較
- ・今後の利用意向
- ・取引士に求める姿勢

等

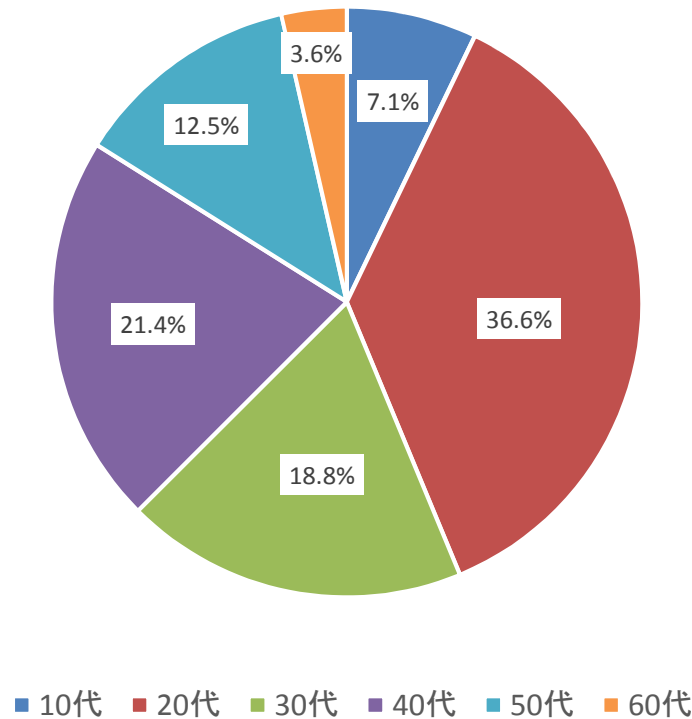
①属性等（性別・年齢層・重説経験の有無）

- ・説明の相手方の男女比は、男性 3 : 女性 1。
- ・説明の相手方の年齢層は、20代が4割弱(36.6%)と最も多く、次いで、30代から50代までがそれぞれ約1~2割(18.8%、21.4%、12.5%)、10代が約1割(7.1%)、60代がごく少数(3.6%)。
- ・重要事項説明を受けた経験の有無はほぼ同数。

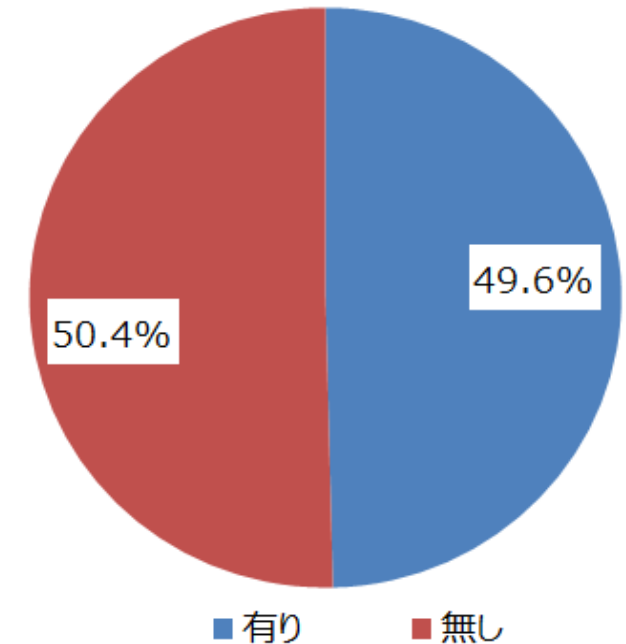
<説明の相手方の性別>



<説明の相手方の年齢層>



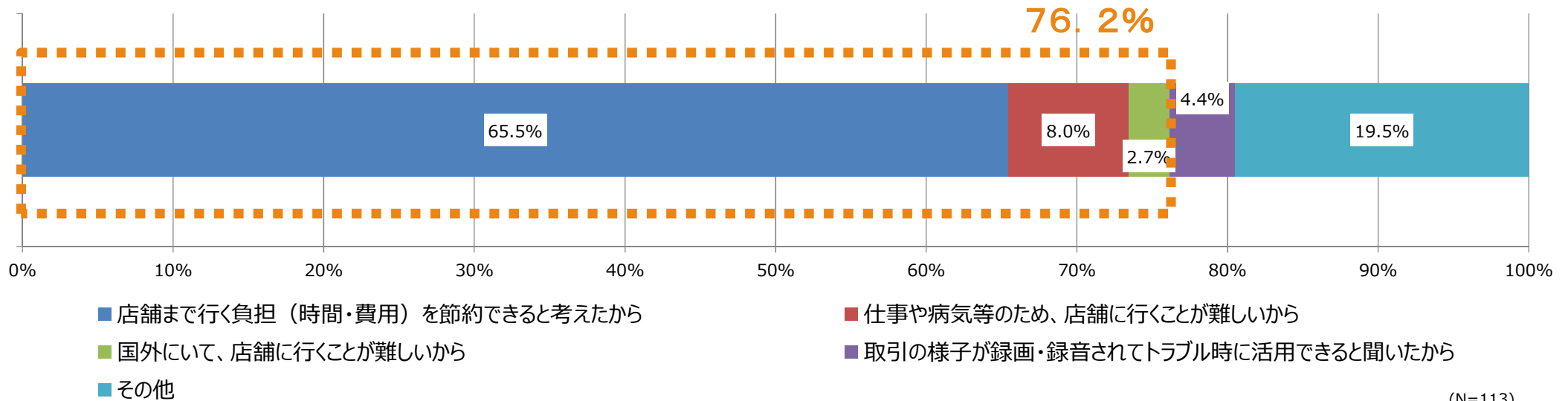
<重要事項説明を受けた経験の有無>



①属性等（IT重説利用の動機）

- ・IT重説の利用動機で最も多かったのは、「店舗まで行く負担の節約」であり、約2/3(65.5%)を占める。
- ・「仕事や病気のため」「国外にいるため」店舗に行くことが困難との回答とあわせて店舗に行かなくて済むことを理由とする回答は、約3/4(76.2%)を占める。

<IT重説を利用しようと思った動機>



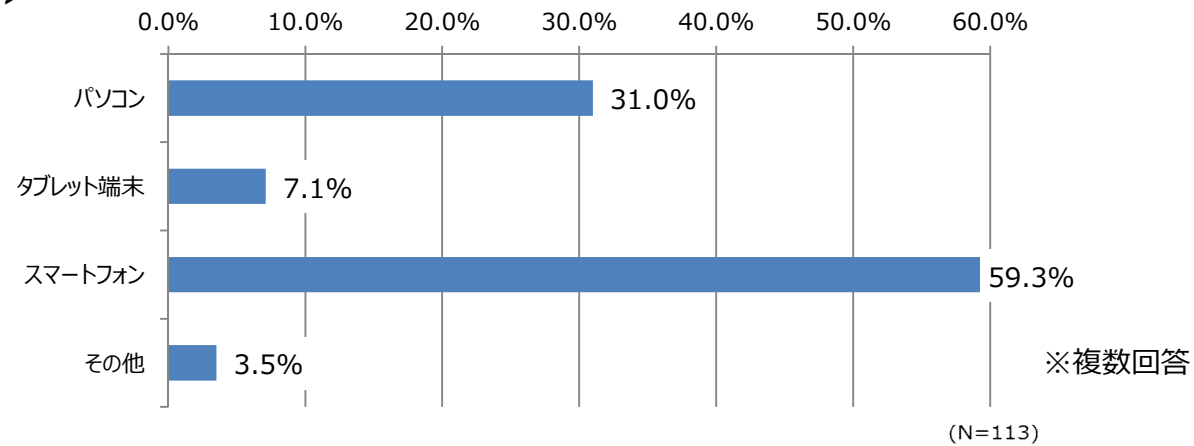
「その他」:

- ・遠方であった（5%）
- ・社会実験参加（5%）
- ・店舗に勧められた（4%）

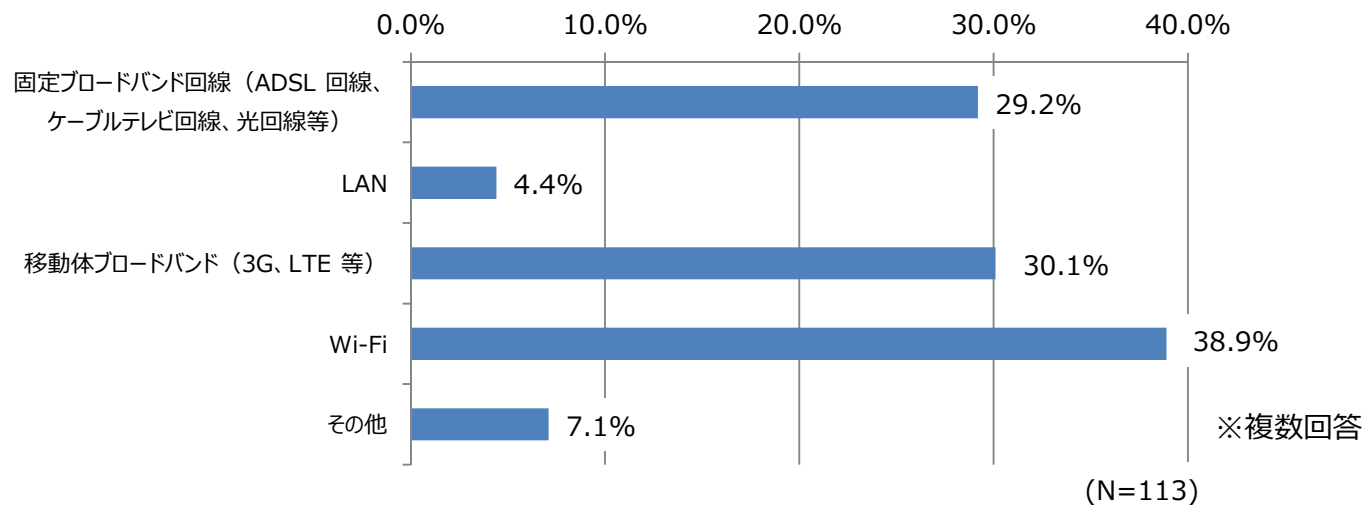
②準備状況(利用環境)

- ・説明の相手方が利用した端末で最も多いのは、スマートフォンで、約6割(59.3%)が利用。約3割(31.0%)がパソコンを利用。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約7割(69.0%)を占め、固定回線(ブロードバンド回線、LAN)は3割強(33.6%)。

<利用端末の割合>



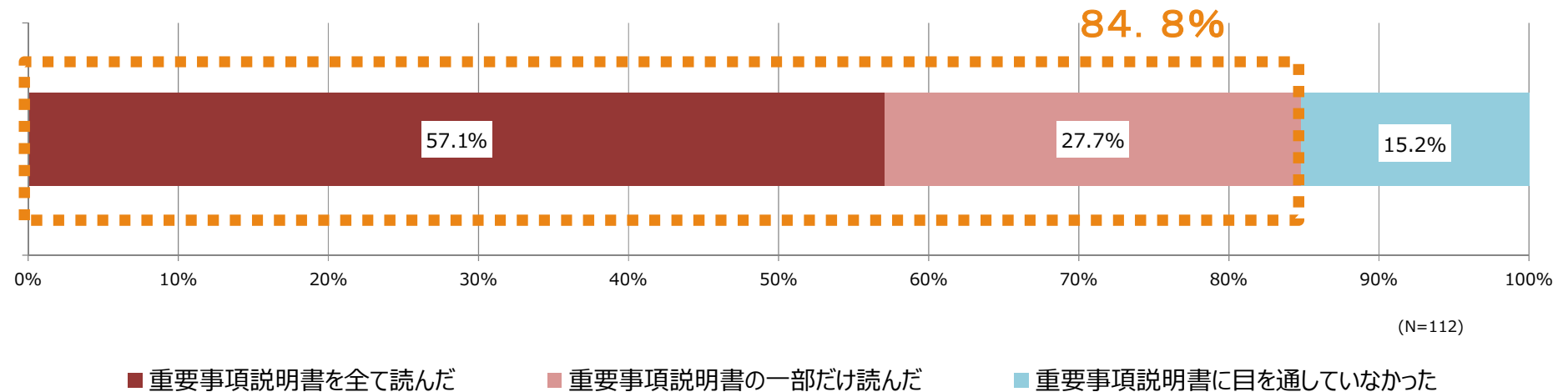
<利用回線の割合>



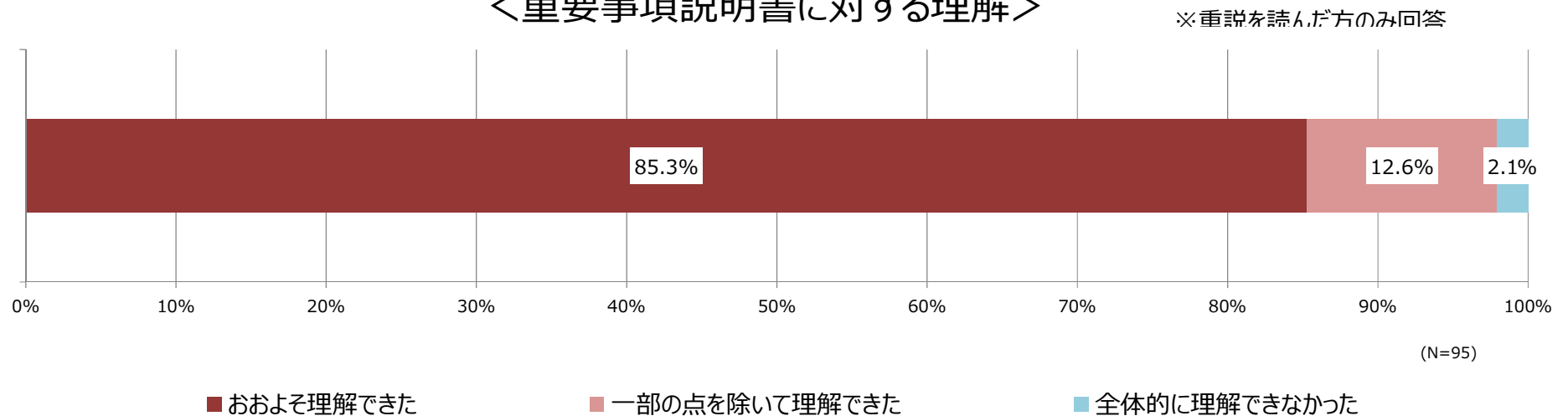
②準備状況(事前送付した重要事項説明への対応等)

- ・事前に重要事項説明書をすべて読んだ者が約6割(57.1%)を占める。一部だけ読んだ者と合わせると、8割強(84.8%)が事前に送付した重要事項説明書に目を通している。
- ・事前に重要事項説明書を全部・もしくは一部を読んだ者のうち、9割弱(85.3%)が内容を概ね理解している。

<重要事項説明書に対する事前の対応>



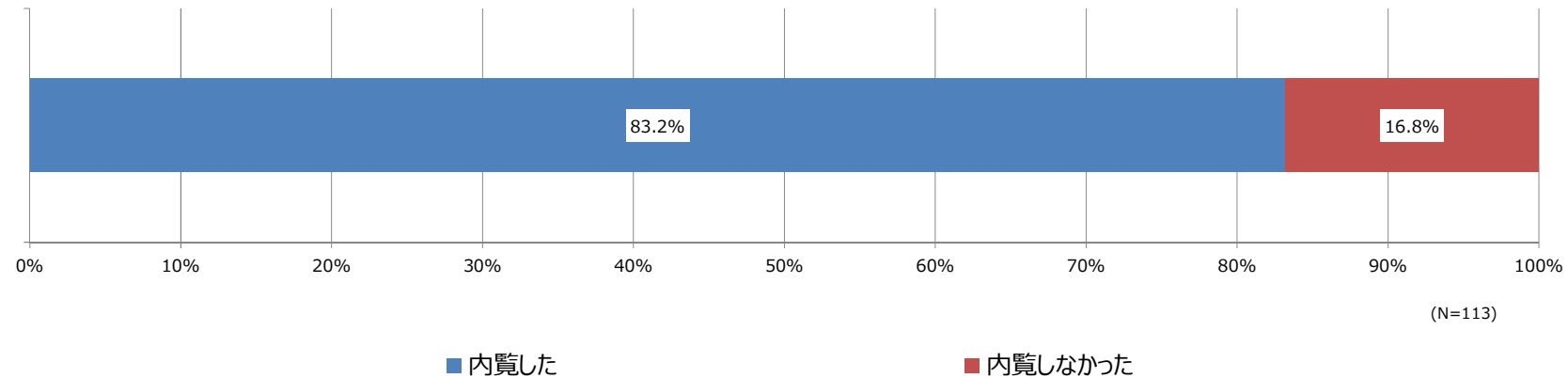
<重要事項説明書に対する理解>



②準備状況(内覧に関する対応)

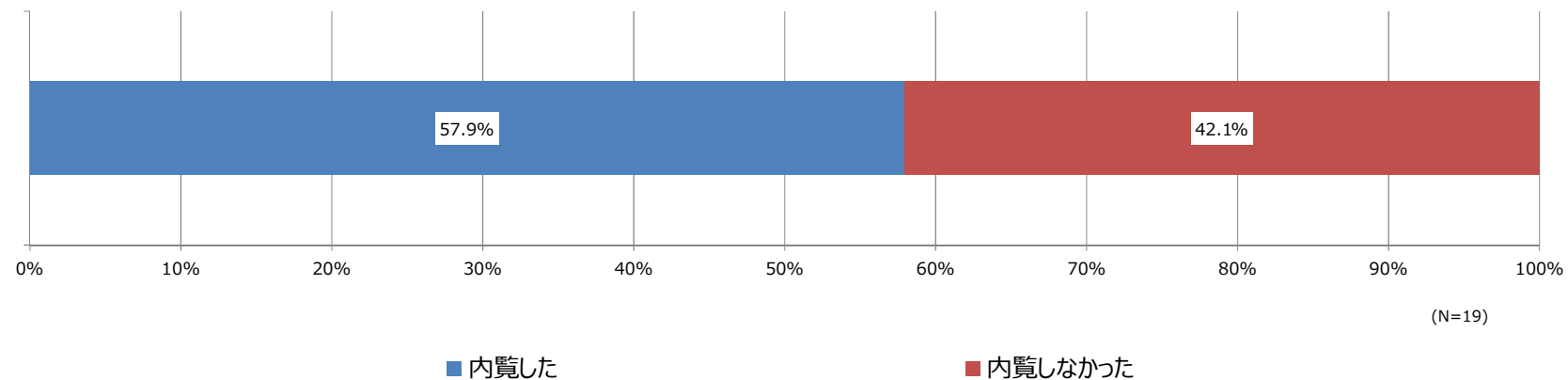
- ・内覧は、説明の相手方の8割強(83.2%)が事前に行っている。
- ・事前に内覧を行わなかった者の約6割(57.9%)は、対面であれば内覧を行ったとしている。

＜事前の内覧の有無＞



＜対面での重説であった場合の内覧の有無＞

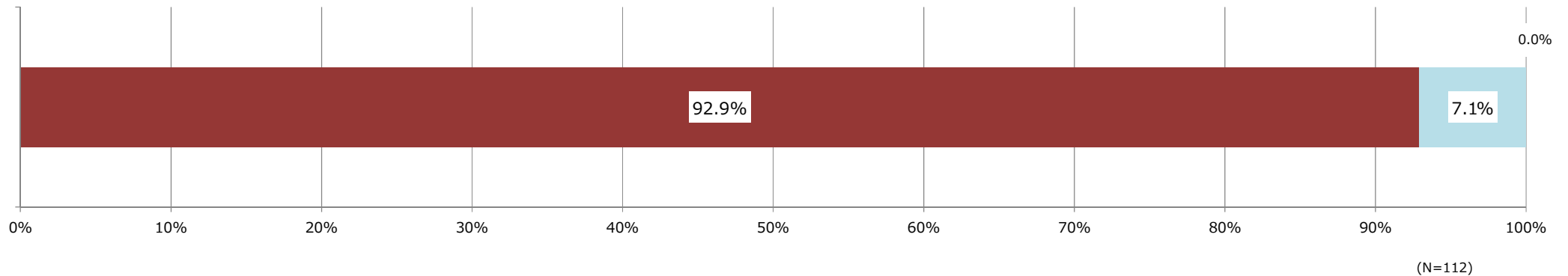
※内覧をしなかった方のみ回答



③実施状況(取引士証の確認)

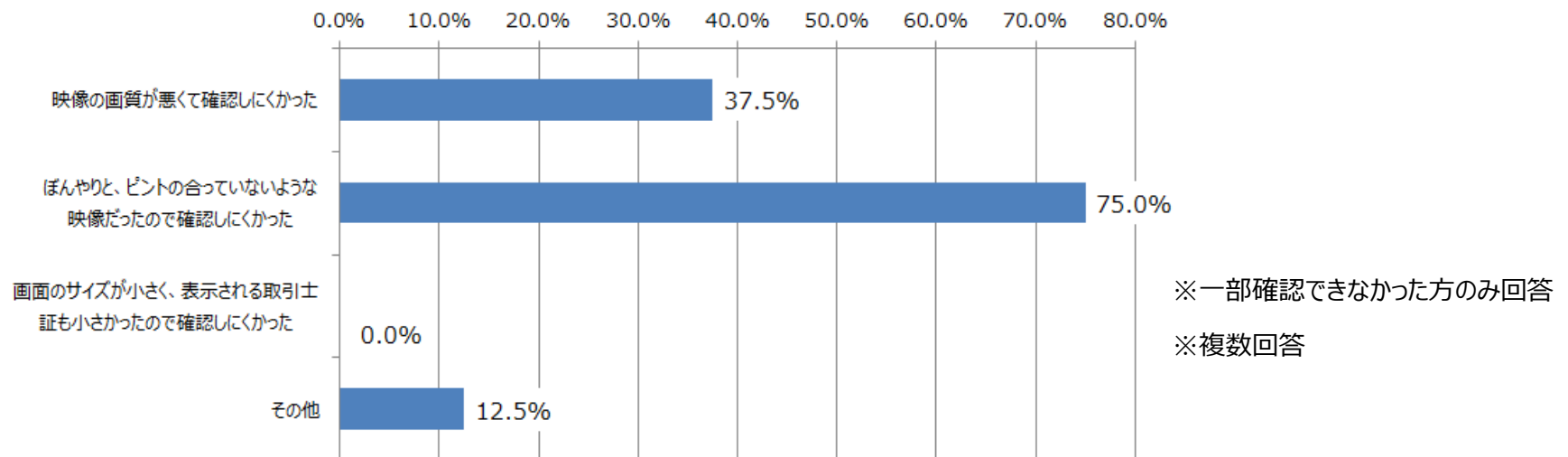
- ・説明の相手方の約9割(92.9%)は取引士証の「確認が十分できた」とするが、「一部確認できない」とする者も約1割(7.1%)あった。
- ・確認しにくかった理由として、映像のピントが合わなかったとする回答が3/4(75.0%)を占める。

<取引士証の確認>



■ 取引士証の写真も文字も十分確認できた ■ 取引士証の写真や文字の一部が確認できなかった ■ 取引士証の写真も文字もほとんど確認できなかった

<確認しにくかった理由>



※一部確認できなかった方のみ回答

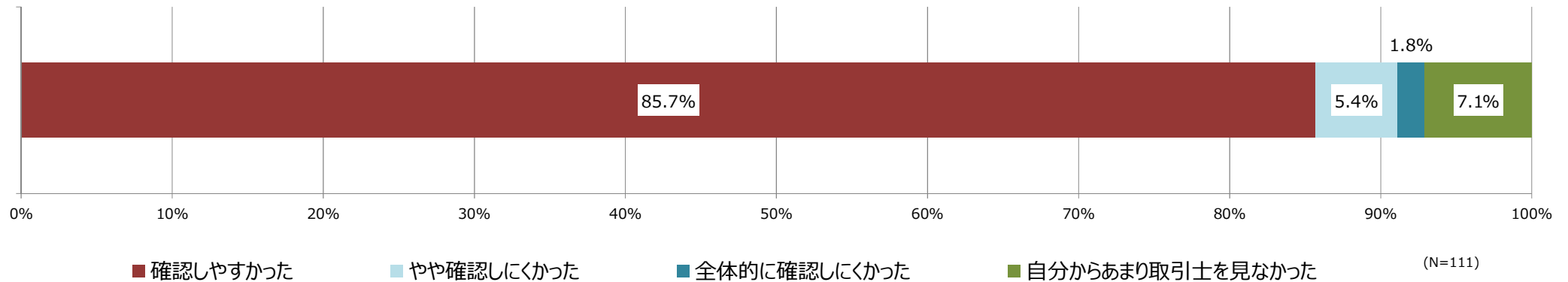
※複数回答

「その他」: 録画の影響

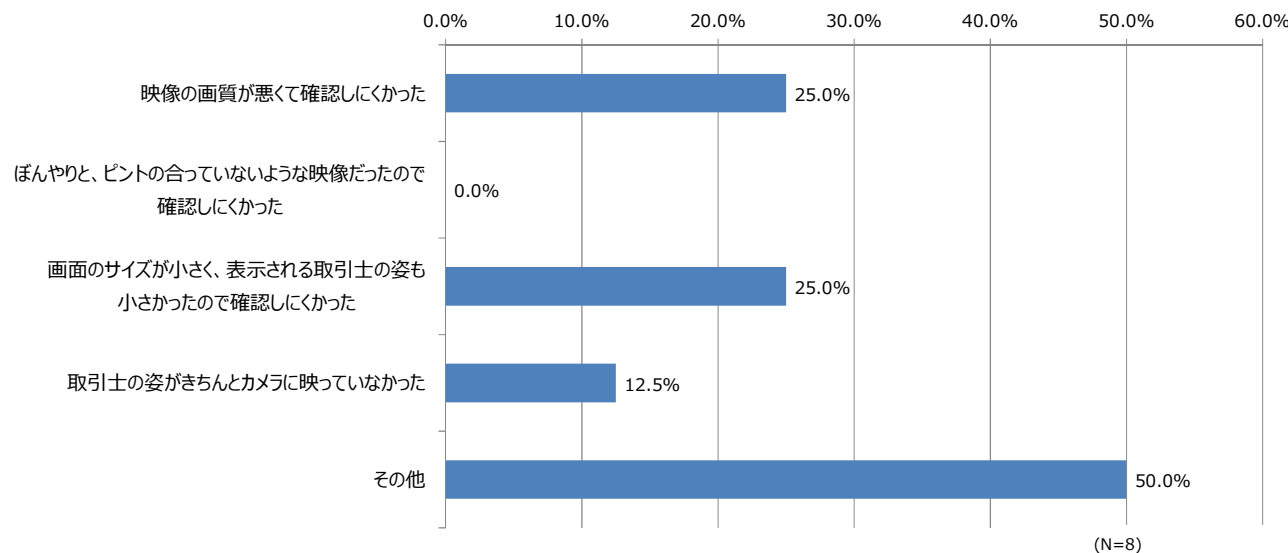
③実施状況(表情の確認のしやすさ)

- 取引士の表情の確認のしやすさについては、説明の相手方の9割弱(85.7%)は「確認しやすかった」とするが、「確認しにくかった」とする回答も約1割(7.2%)あった。
- 確認しにくかった理由として、機器の画質や画面サイズを挙げる回答のほか、取引士側の映り方を挙げる回答もあった。

＜IT重説における確認のしやすさ＞



＜確認しにくかった理由＞



※「確認しやすかった」とした方以外のみ回答

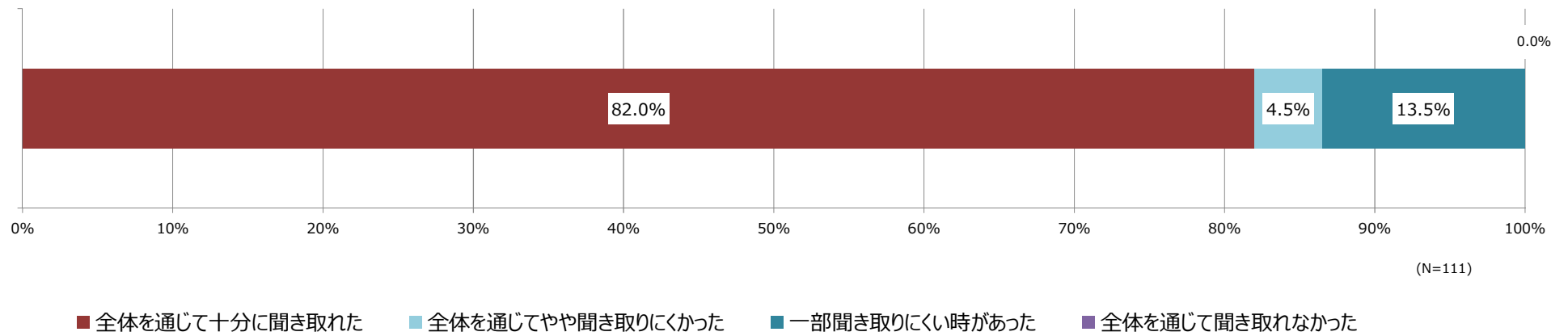
※複数回答

「その他」：
 ・たまに画質が乱れるときがあった。
 ・ほぼ問題はないが、相手の手元は確認できない。
 ・説明を読むときは下向きになるので表情が見えなかった。
 ・説明書を見てたので顔をしっかりとみていなかった

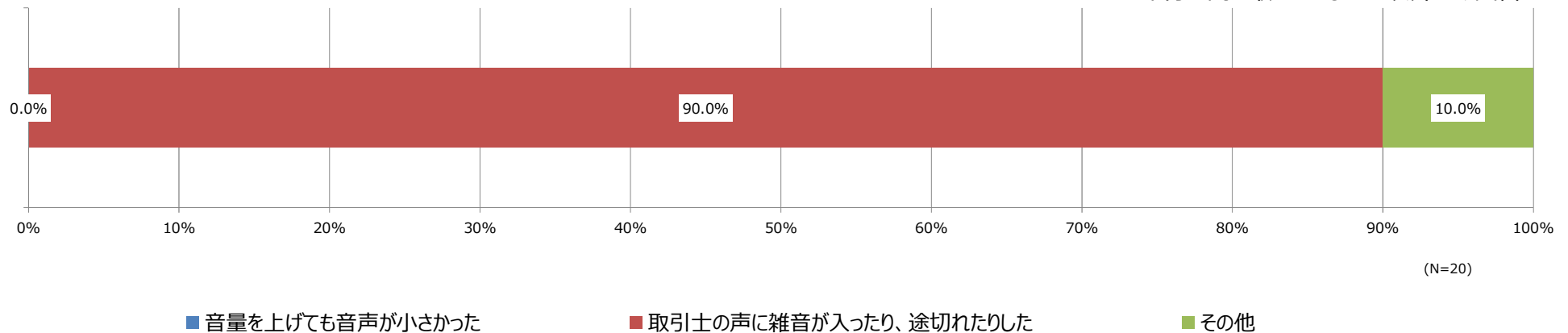
③実施状況(IT重説の聞き取りやすさ)

- ・説明の相手方の約 8 割(82.0%)は「全体を通じて十分聞き取れた」とするが、「聞き取りにくかった点があった」とする回答も約 2 割(18.0%)程度あった。
- ・聞き取りにくかったとする理由として、「取引士の声に雑音が入ったり、途切れたりした」との回答が 9 割(90.0%)であった。

＜IT重説における聞き取りやすさ＞



＜IT重説における聞き取りにくかった理由＞ ※十分に聞き取れたとした方以外のみ回答

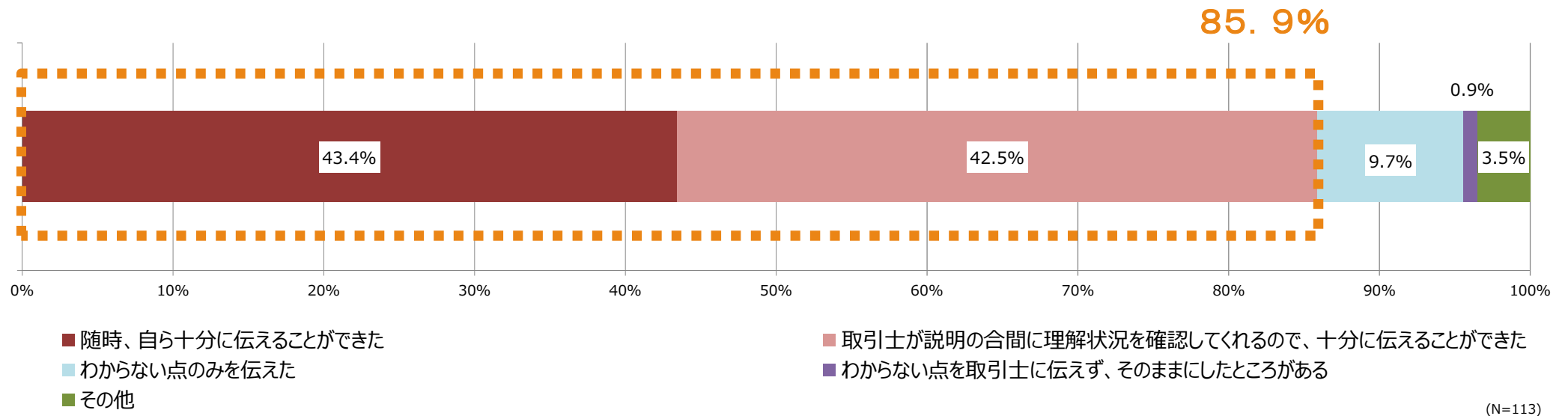


「その他」：
 ・最初、声が小さく聞き取れない時があったが、音量をあげたら十分にきこえた
 ・雑音ではないが、時々音声小さくなる時があった

③実施状況(理解状況の伝えやすさ)

- 理解状況について、「十分に伝えることができた」とする回答は、9割弱(85.9%)を占めた。また、「わからない点のみを確認した」という回答も約1割(9.7%)あった。
- 「わからない点をそのままにした」とする回答は、ごく一部(0.9%)だった。

＜IT重説における理解状況の伝えやすさ＞

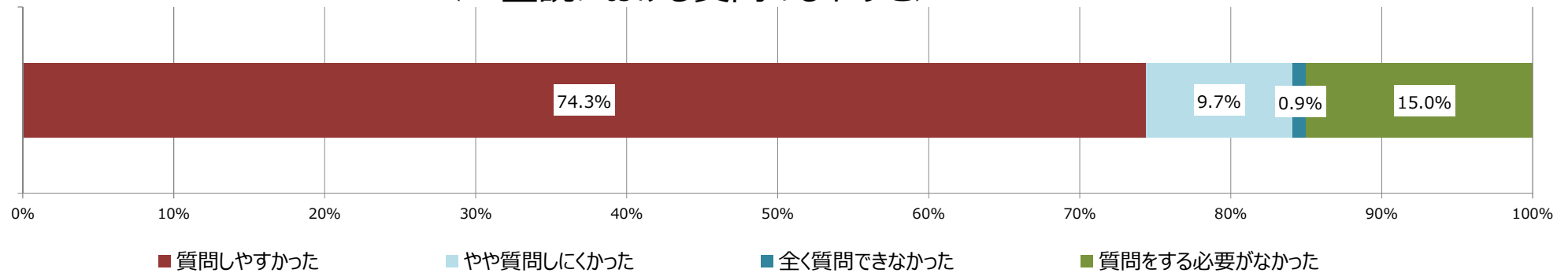


「その他」:
・特になし

③実施状況(質問のしやすさ)

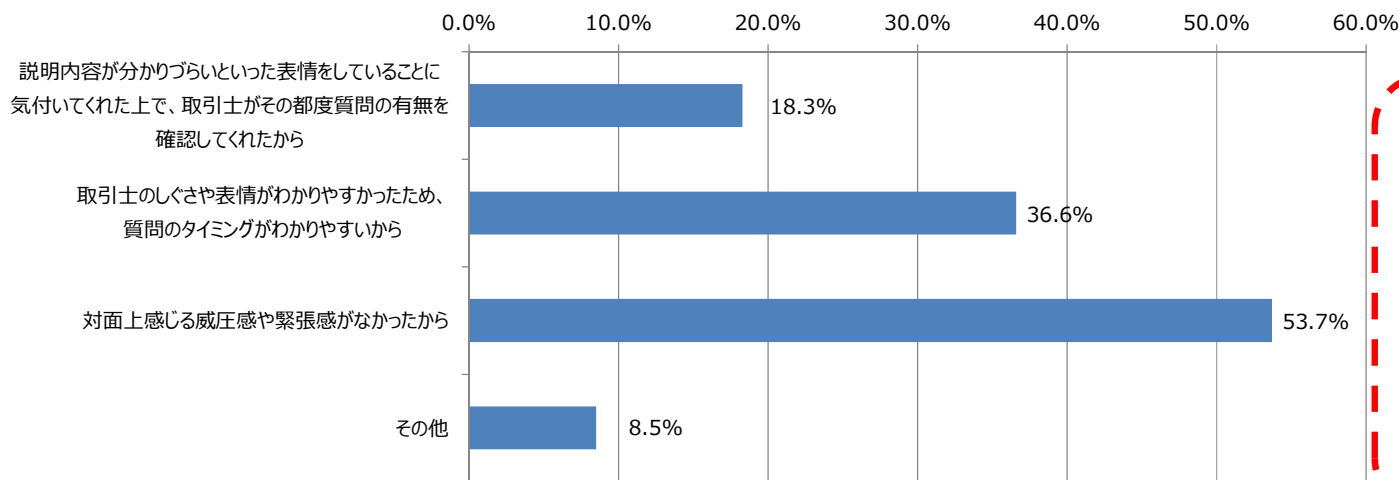
- ・「質問しやすかった」との回答は、全体の7割強(74.3%)であった(質問する必要がなかったとする回答(全体の15.0%)を除いた回答者の約9割(87.5%))。
- ・「やや質問しにくかった」との回答は、約1割(9.7%)であった(質問する必要がなかったとする回答(全体の15.0%)を除いた回答者の約1割(11.5%))。
- ・質問しやすかった理由として、対面上の威圧感等がなかったことを挙げるものが5割強(53.7%)を占めた。

＜IT重説における質問のしやすさ＞



(N=113)

＜質問しやすかった理由＞



(N=82)

※質問しやすかったとした方以外のみ回答

※複数回答

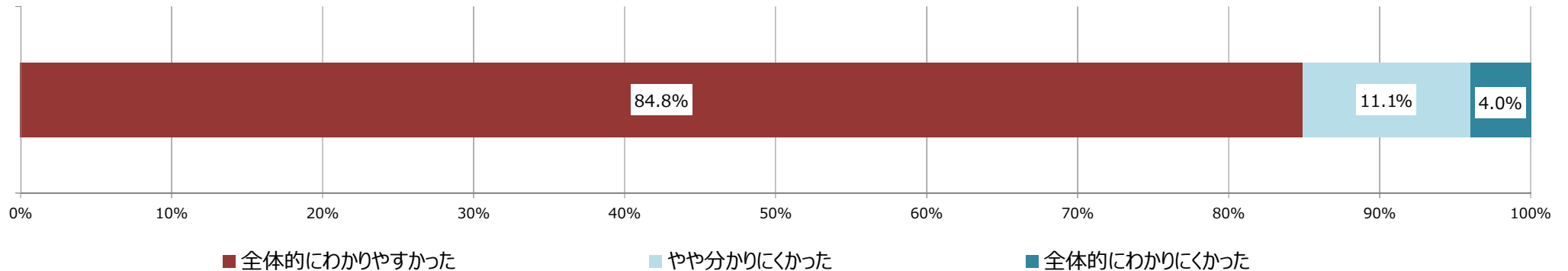
「その他」:

- ・ある程度説明した上で、取引士から確認をして頂けたので、こちらの表情等は関係ないと思うが、区切りの良いところで質問の有無を確認してくれた。
- ・その都度の質問にすぐに対応してもらえたから、わからないことは質問するべきで、理解できるまで答えてくれた。
- ・取引士がその都度聞いてくれたから。
- ・特に対面とは変わらない。

③実施状況(図表での説明のわかりやすさ)

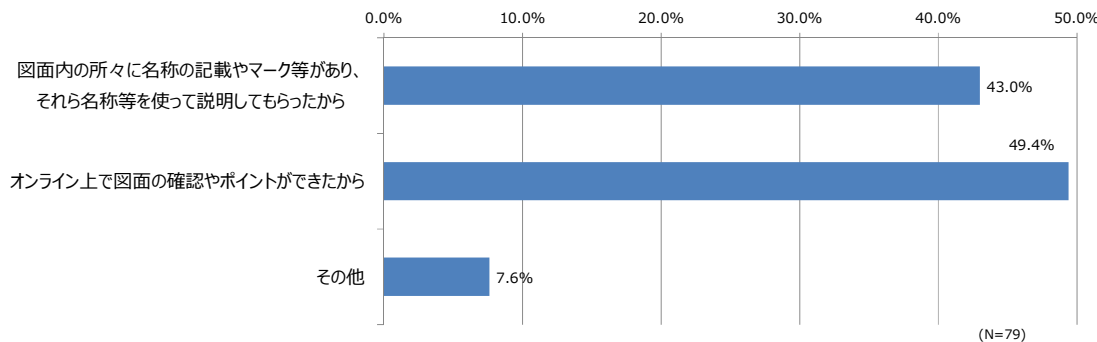
- ・図表での説明のわかりやすさについては、8割強(84.8%)が「全体的にわかりやすかった」との回答であった。
- ・わかりやすかった理由として、「オンライン上で図面の確認やポイントができたから」との回答が約半数(49.4%)であった。わかりにくかった理由として、「画面上の図面の映像が見にくかった」との回答が5割弱(46.7%)であった。

＜図表での説明のわかりやすさ＞



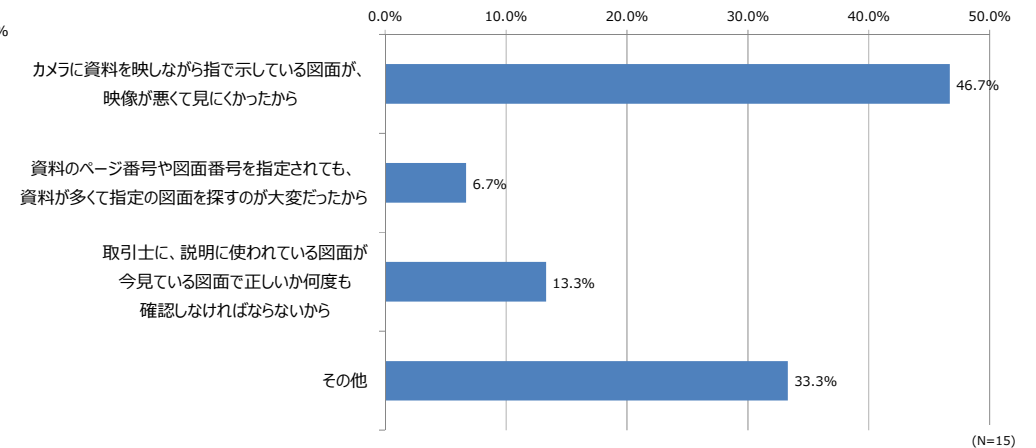
(N=99)

＜わかりやすかった理由＞



(N=79)

＜わかりにくかった理由＞



(N=15)

「その他」:

あらかじめある程度理解出来ていたから
図面を見せていただいていたのでわかりやすかった。

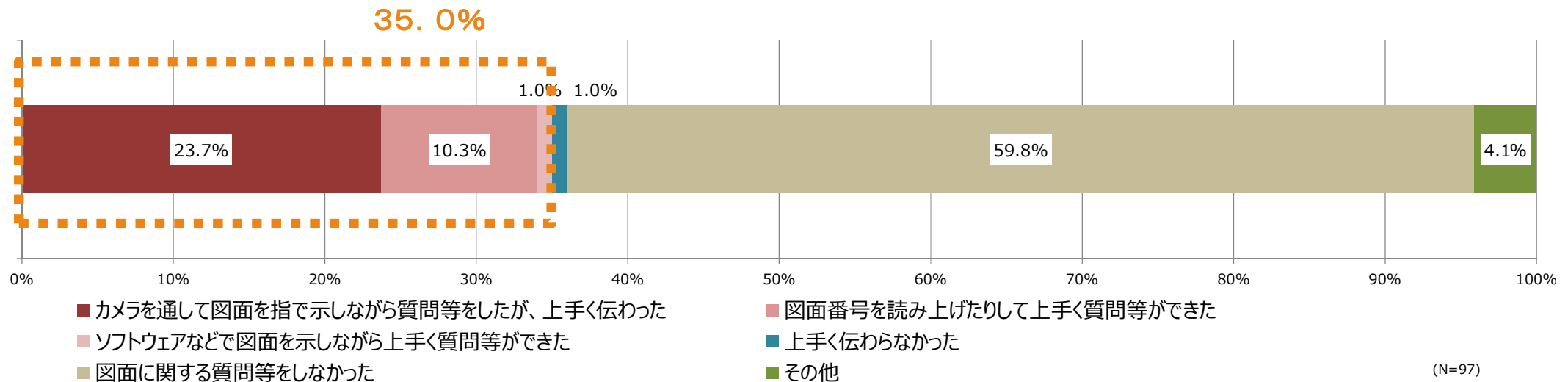
「その他」:

- ・突然画面が変わりとまどった。
- ・画像の文字が小さく読みづらかった。
- ・小さい文字で理解できない。

③実施状況(図表に関する質問のしやすさ)

- ・図表に関する質問については、全体の約6割(59.8%)が質問をしておらず、全体の約1/3(35.0%)が図面に関する質問が上手くできたという回答であった(質問をしなかった者を除いた回答者の約9割(87.2%))。
- ・うまく質問できなかったとする回答は、ごく少数(1.0%)であった(質問をしなかった者を除いた回答者のごく少数(2.6%))。

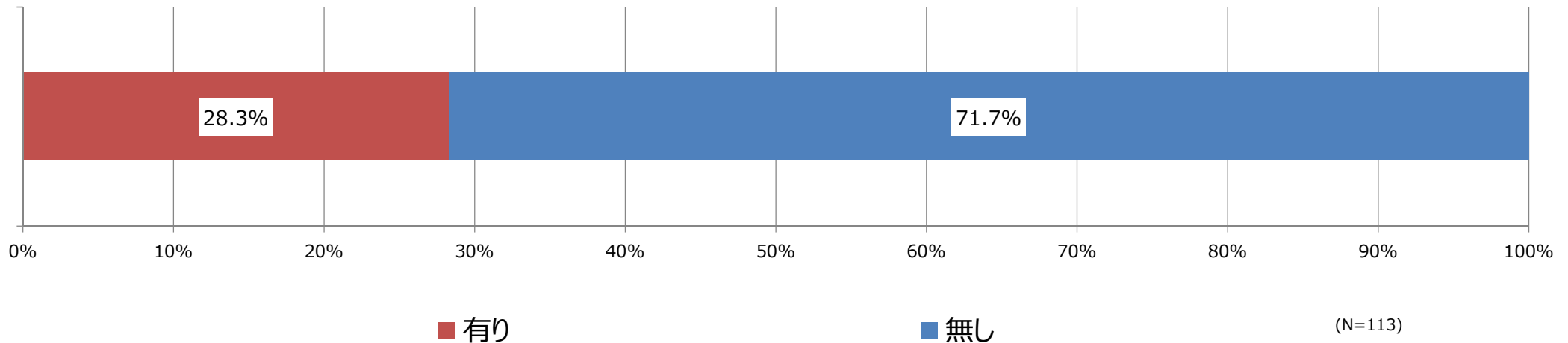
<図表に関する質問のしやすさ>



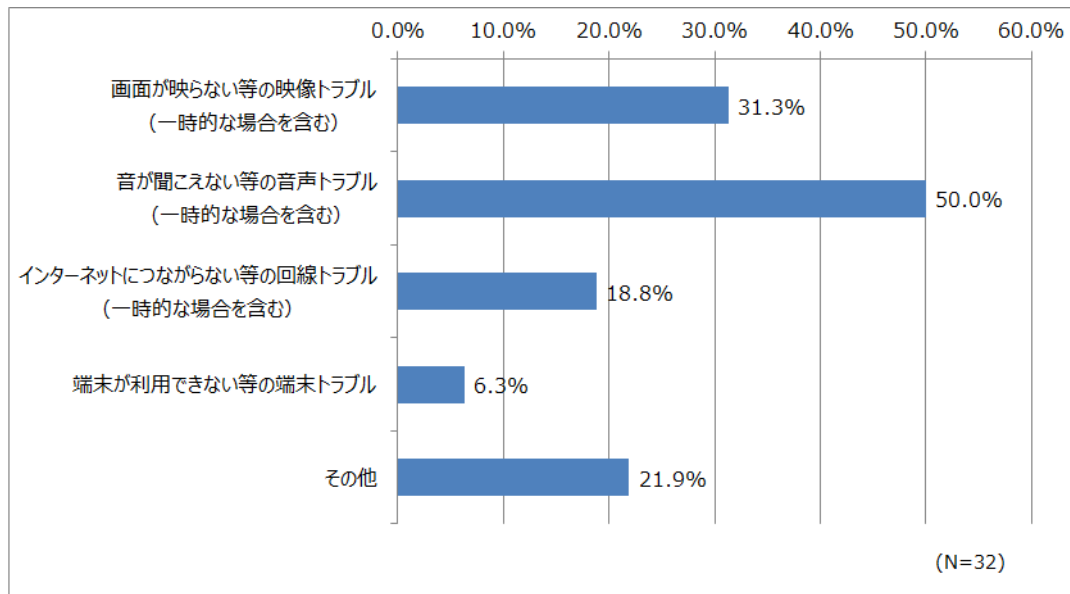
③実施状況(機器のトラブルの有無)

- 機器のトラブルは、約3割(28.3%)で生じた。
- トラブルの内容としては、音声トラブルが半数(50.0%)と最も多く、映像トラブル、回線系のトラブルが続いた。

＜機器のトラブルの有無＞



＜機器のトラブルの具体的内容＞



※トラブルがあったとした方以外のみ回答

※複数回答

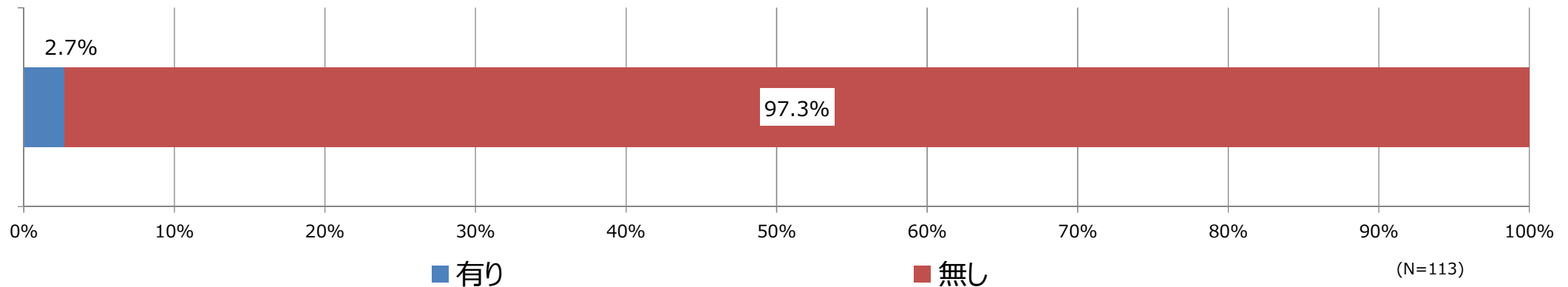
「その他」:

- 50%充電したが、電池切れが起きた。
- こちらのダウンロードが遅かった。
- 事前にすべきアプリケーションをダウンロードしていなかった (していたつもりだが、別のアプリをダウンロードしなくてはいけなかった)
- 自撮りカメラへの切り替えに手間取った。
- 初めうまく入室できなかった。
- 先方の音声は聞こえていたが、先方で最初こちらの音声は聞こえていなかった。
- 途中で止まった

③実施状況(その他の機器のトラブルの有無・苦情の申し出等)

- ・「その他の機器のトラブルの有無・苦情の申し出等」は、ほぼなかった。(「有り」が2.7%)
- ・一部「有り」とされたものは、機器のトラブルと考えられるものであった。

<その他の機器のトラブルの有無・苦情の申し出等>



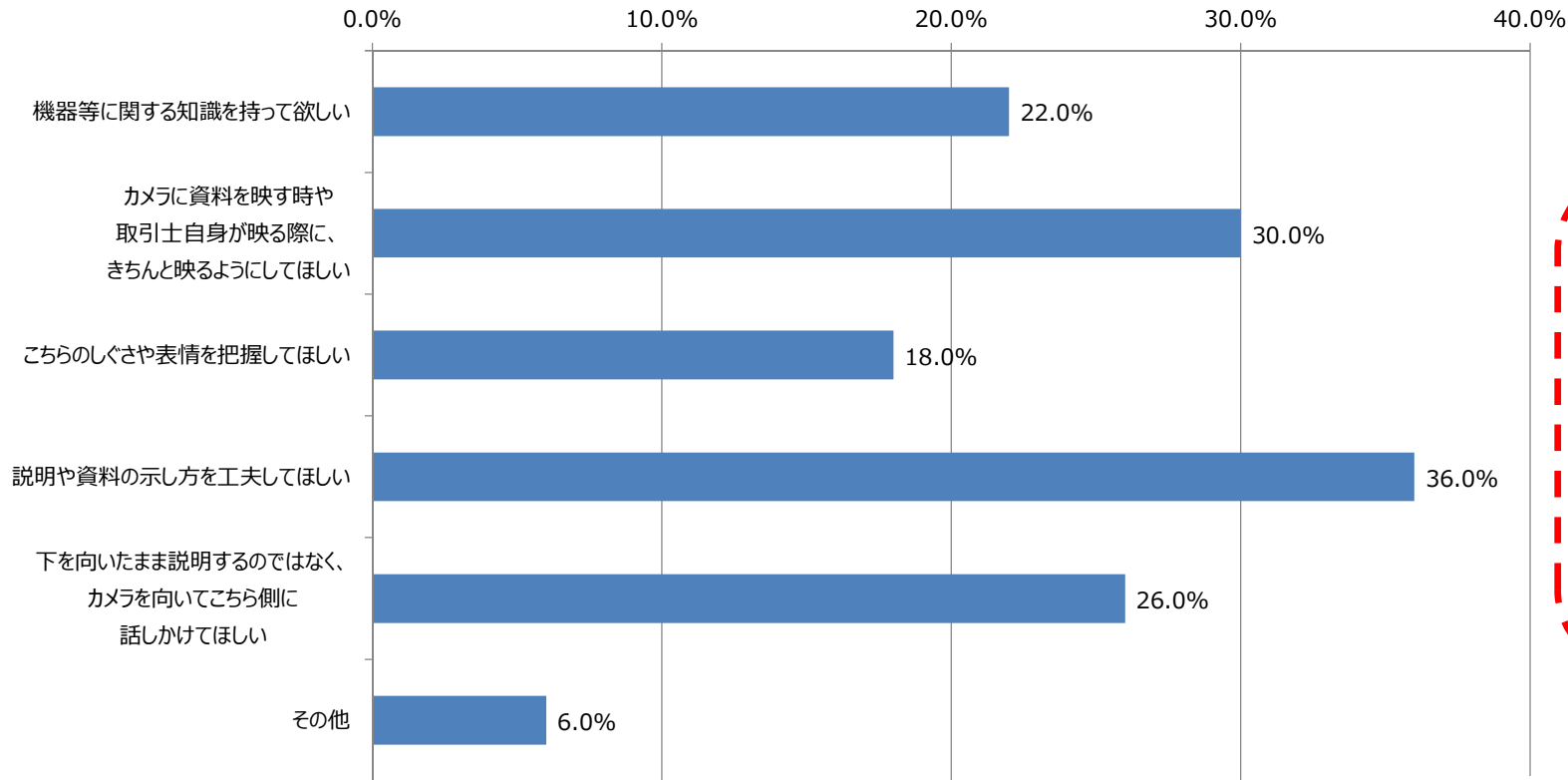
「有り」の内容

- ・音声割れて聞こえにくい時があった。
- ・声が聞きこえにくい。

④IT重説に対する評価等(取引士に求める姿勢)

- 取引士に求める姿勢については、「説明の資料の示し方を工夫してほしい」との回答が約1/3 (36.0%)、「カメラに資料を映す時や、取引士自身が映る際に、きちんと映るようにしてほしい」との回答が3割であった。

＜取引士に求める姿勢＞



(N=50)

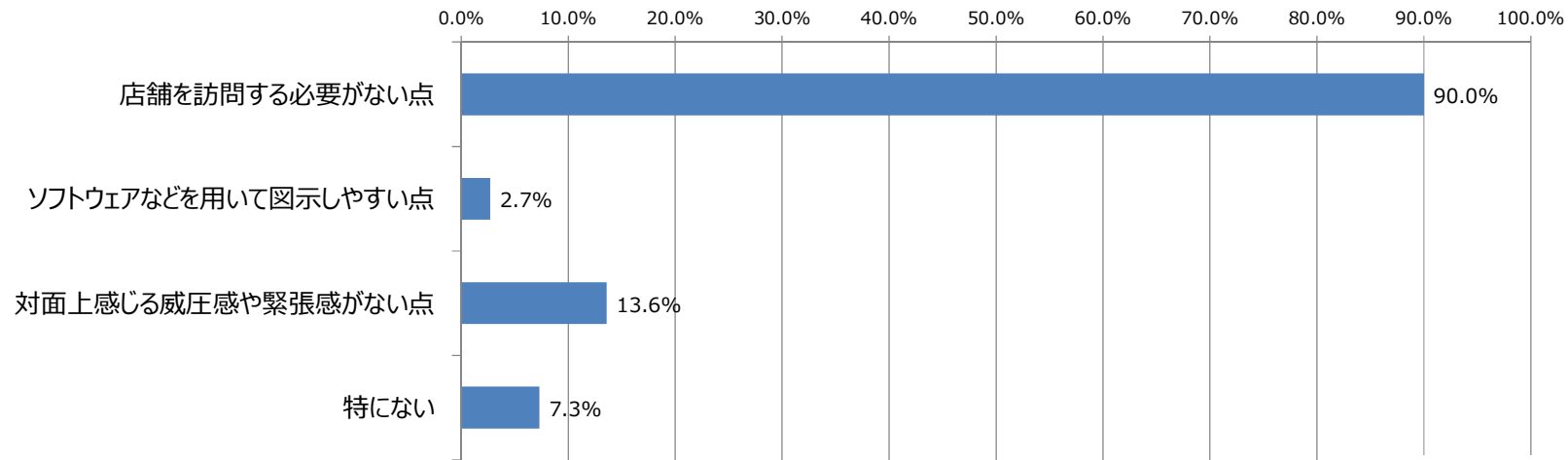
「その他」:

- もう少し手元を含めた全体が見たい。
- 資料が見えにくいことがあった。
- 重説自体が素人にはわかりにくい内容なので、項目毎に説明がわかったかを確認して欲しい。

④IT重説に対する評価等(IT重説が便利であると思う点)

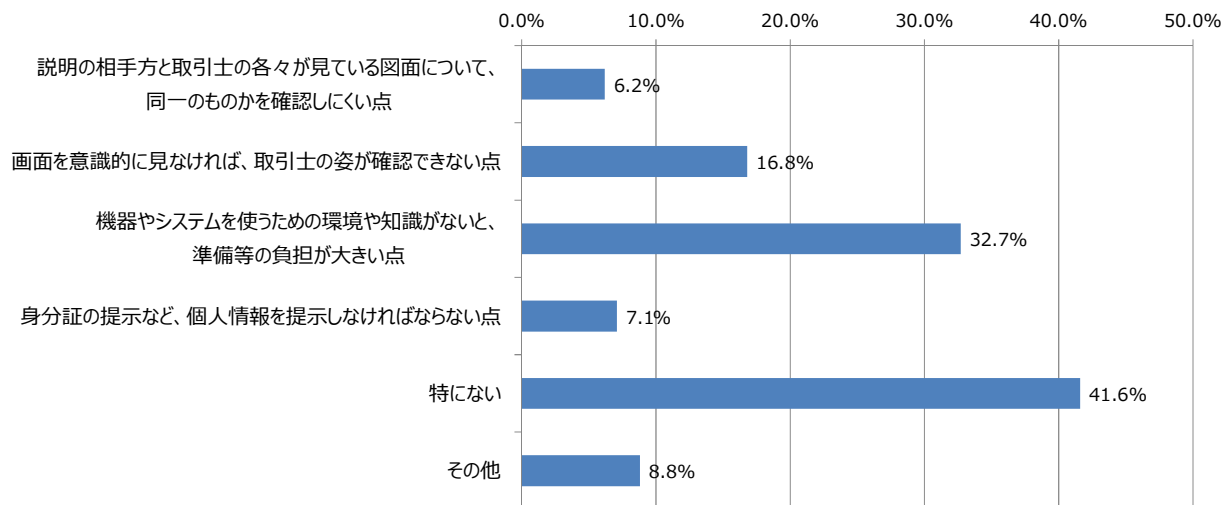
- ・IT重説が便利であると思う点については、説明の相手方の9割が「店舗を訪問する必要がない点」を挙げた。
- ・IT重説が不便であると思う点については、約4割(41.6%)は「特にない」とし、次いで「機器やシステムを使うための環境や知識がないと、準備等の負担が大きい点」を挙げる回答が約3割(32.7%)を占めた。

<IT重説が便利であると思う点>



(N=110)

<IT重説が不便であると思う点>



(N=113)

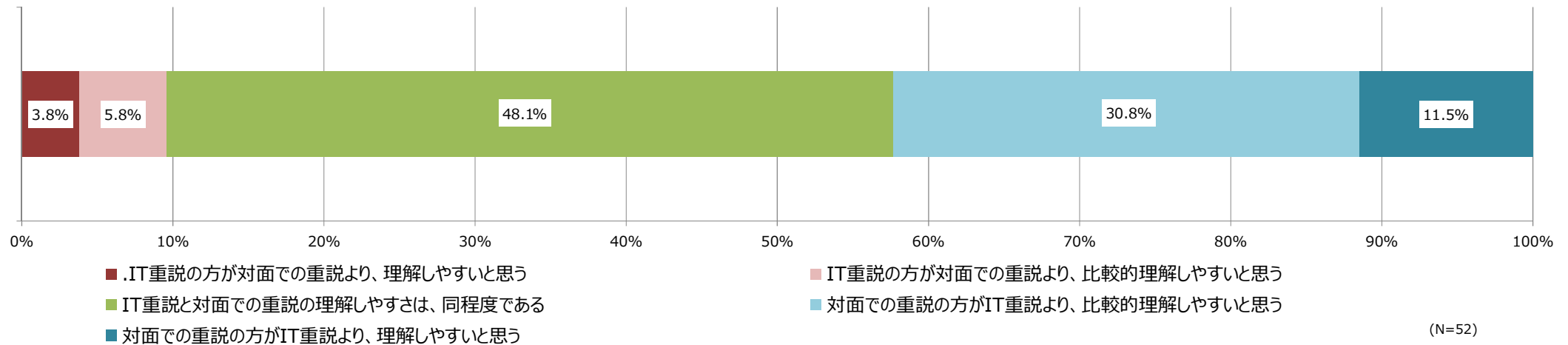
「その他」:

- ・スマートフォンの場合手でずっと持っていなければいけないので不便に感じた。
- ・タイムラグを生じること。
- ・LTE回線をつかったため、通信料などが心配である。
- ・目の前にスペースがないと資料を探すのが大変であった。

④IT重説に対する評価等(対面での重説とIT重説の比較)

- ・対面で重要事項説明を受けた経験のある回答者に、対面での重説とIT重説の理解のしやすさについて尋ねたところ、約半数(48.1%)が「理解しやすさは同程度」との回答であった。
- ・対面での重説の方がわかりやすいとの回答は約4割(42.3%)、IT重説の方がわかりやすいとの回答は約1割(9.6%)であった。

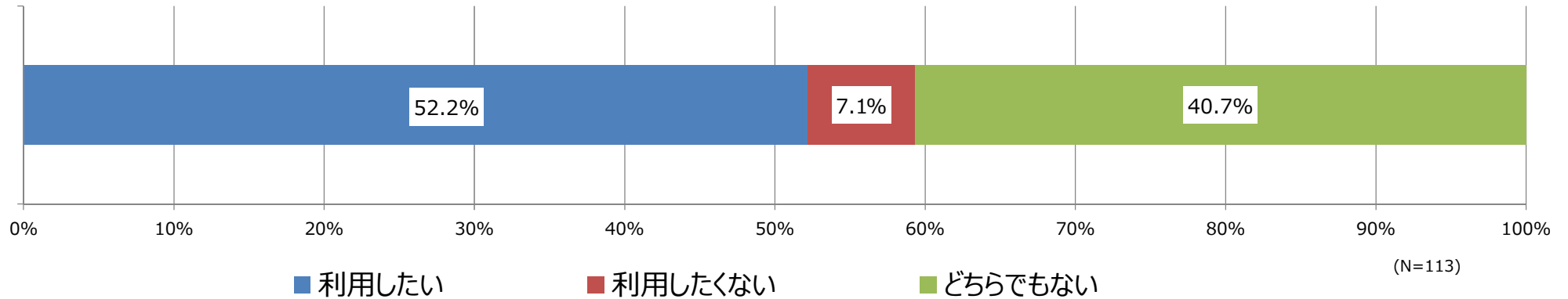
＜対面での重説とIT重説の比較＞



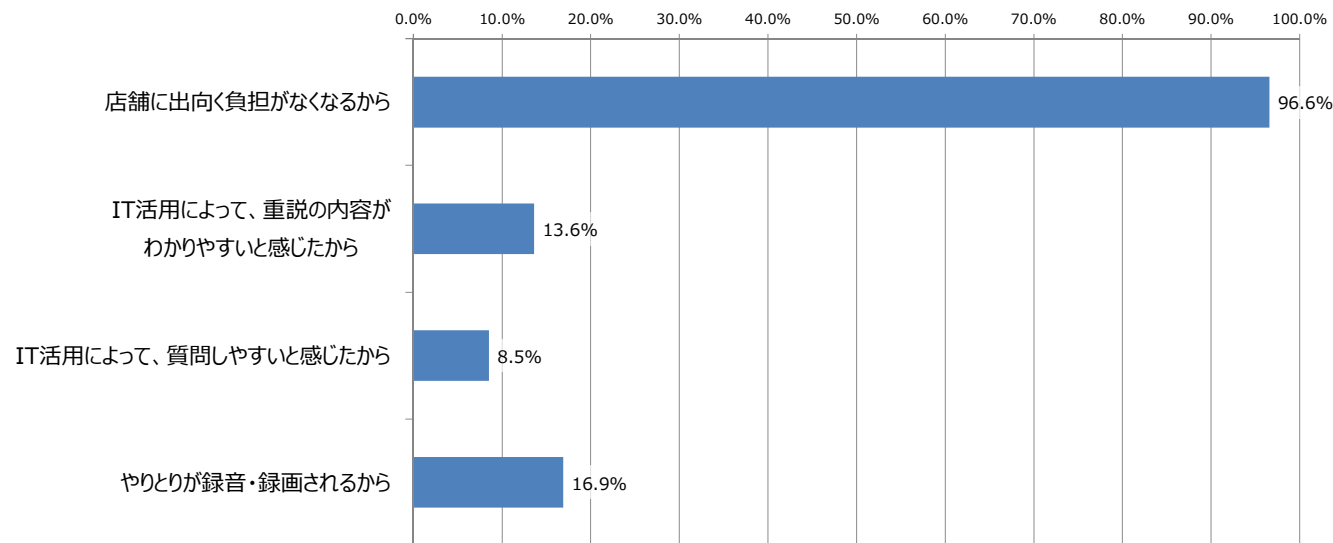
④IT重説に対する評価等(今後の利用意向)

- 今後の利用意向については、約半数(52.2%)が「利用したい」とし、約4割(40.7%)が「どちらでもない」との回答であった。利用したくないとする回答は約1割(7.1%)であった。
- 今後利用したいとする理由としては、ほとんどの方(96.6%)が「店舗に出向く負担がないこと」を挙げ、次いで、「録画・録音される点」を挙げる回答が2割弱(16.9%)あった。

＜今後の利用意向＞



＜利用したいとした理由＞



※利用したいとした方のみ回答
 ※複数回答

(N=59)