

# 機器トラブルの追加調査結果

---



(1) アンケート対象

全登録事業者

(2) 回答数及び回答率

登録事業者 303社中 164社 (54.1%)

うち平成28年8月までの I T 重説実施事業者 49社中 40社 (81.6%)

(3) アンケート実施時期

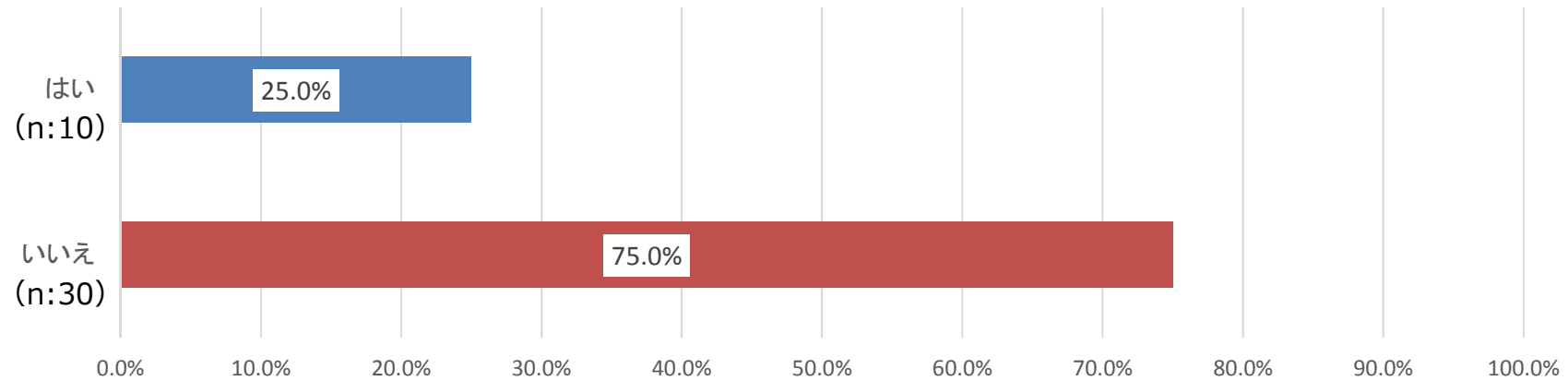
平成28年8月31日から9月11日

(4) 質問項目の概要

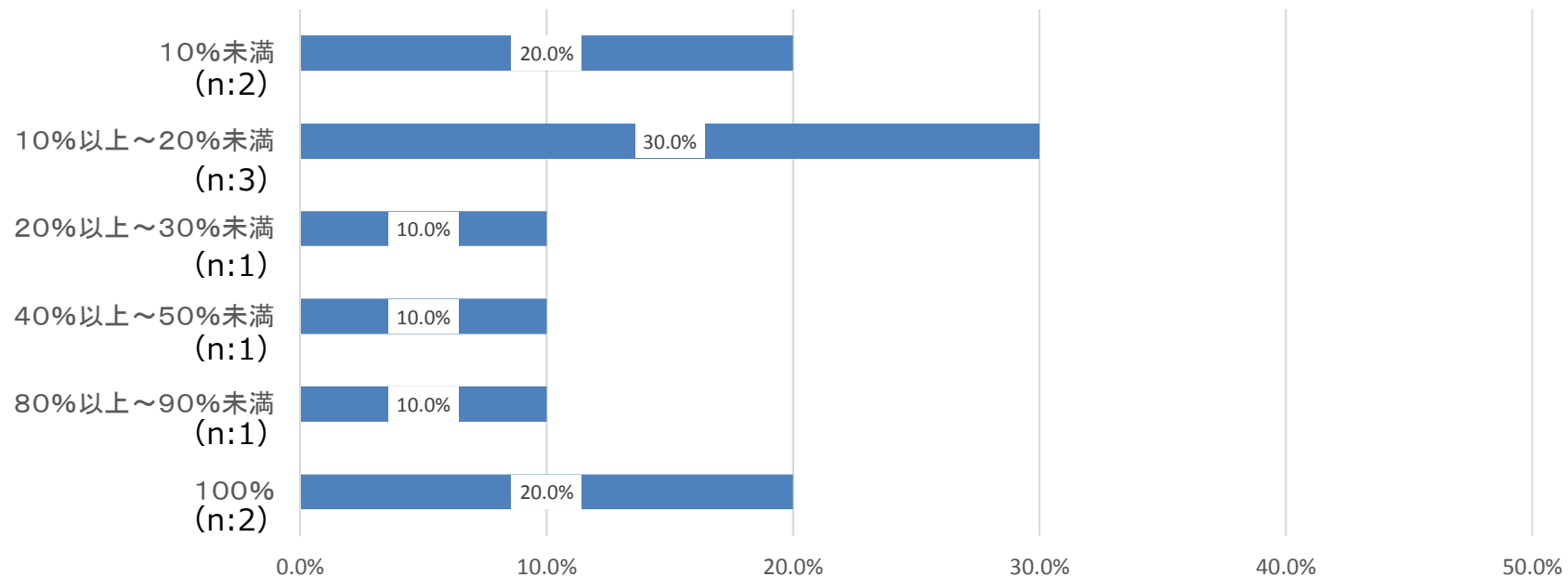
- ・機器のトラブルの有無
- ・機器のトラブルの発生割合
- ・機器のトラブルに起因して契約に至らなかった割合
- ・機器のトラブルによる I T 重説の中断の有無

等

問1 I T 重説を実施した際に、機器のトラブルは発生したか。(回答数：40)

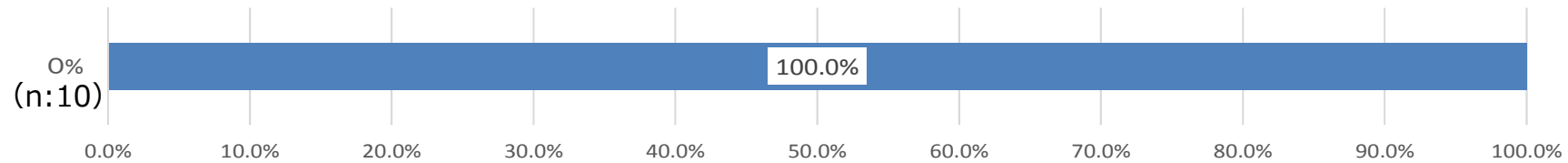


問2 (問1で「はい」と回答した者に対して) 機器のトラブルの発生割合はどの程度か。(回答数：10)

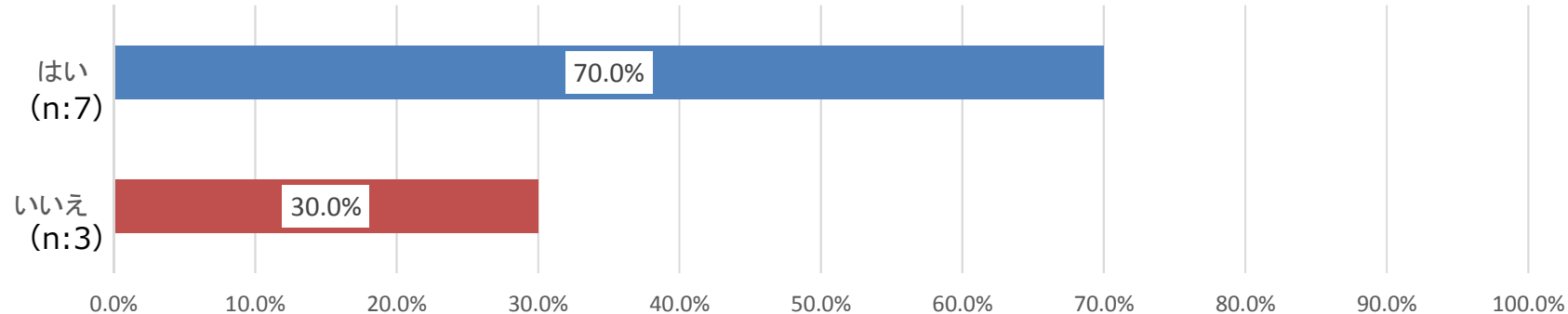


※100%(全件で機器のトラブルが発生)と回答した2社は、I T 重説実施件数が1件ずつであった。

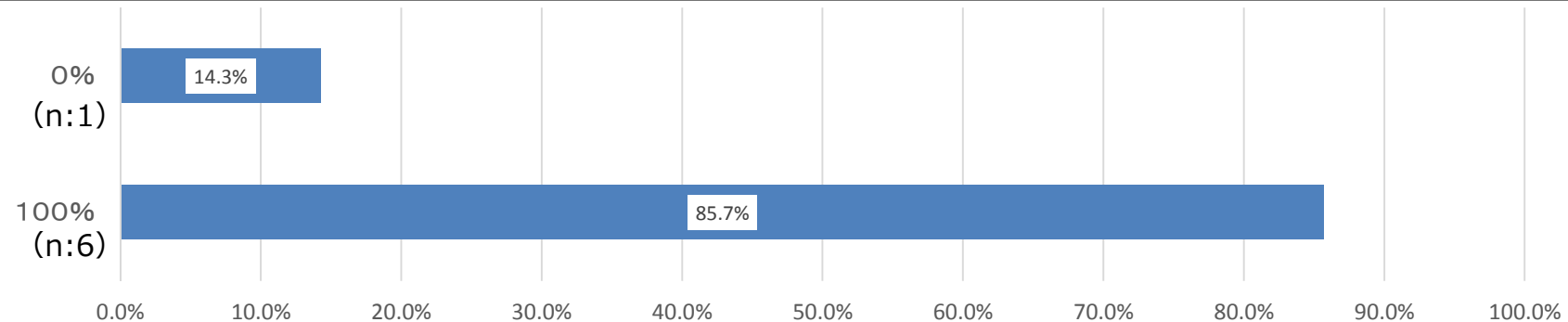
問3 (問1で「はい」と回答した者に対して) 機器のトラブルが発生した件数のうち、そのトラブルに起因して契約に至らなかった割合はどの程度か。(回答数: 10)



問4 (問1で「はい」と回答した者に対して) 機器のトラブルの発生によって、I T 重説が中断することはあったか。(回答数: 10)



問5 (問4で「はい」と回答した者に対して) 機器のトラブルの発生した件数のうち、一時中断して、再開したところ問題なく I T 重説を終了できた件数の割合はどの程度か。(回答数: 7)



※0%( I T 重説を終了できなかった)と回答した1社は、 I T 重説実施件数が 1 件であり、対面に切り替えて重説を行っている。

### (1) ヒアリング対象

I T 重説を実施したことがあり、機器のトラブルを複数回経験した登録事業者のうち 5 社

※なお、この 5 社が平成28年8月までに実施した I T 重説は433件であり、全体の実施数564件の76.7%を占める。

### (2) ヒアリング実施時期

平成28年8月16日から8月24日

### (3) ヒアリング結果（概要）

#### ○ A 社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・音声がかえらない（不具合は主に相手方に生じている。事業者側の不具合はほぼない）。</li><li>・IT重説を開始する前に電話をかけて開始の確認を行う。IT重説終了後にも電話をかけ、フォローを行っている。</li><li>・トラブルによりIT重説を30分中断してしまったケースもあったが、解決することができ、その日中に重説を完了することができた。</li><li>・事前にIT重説の動作テストを行ったが、その時にはトラブルは発生していない。</li></ul>
トラブルの要因	登録事業者：操作ミス 説明の相手方：操作ミス、回線の不調・接続上のトラブル、機器の不良・不調等
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に 1 回程度発生する。
トラブルへの対応措置	原因が主に説明の相手方にあるので、実施の際に留意するようにしている。
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

## 2 ヒアリング調査結果 ②ヒアリング結果(概要)

### ○ B社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・相手方の声が聞こえない、余計な音楽が流れてしまった等の音声関連のトラブルが多く、原因が分からないまま一旦システムからログアウトして、やり直してもらう等の対応が必要になった。</li><li>・相手方がスマートフォンを利用した I T 重説の際、画像が多少ぼやけるというトラブルがあった。</li></ul>
トラブルの要因	不明
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に 1 回程度発生する。
トラブルへの対応措置	原因が不明なので、経過観察の状況である。
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

### ○ C社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	<ul style="list-style-type: none"><li>・相手方の声が聞こえない等の音声関連のトラブルが多かった。原因が分からないまま一旦システムからログアウトしてやり直してもらう等の対応が必要になった。</li><li>・使用していたシステムが当初、Androidに対応していなかったことから、相手方にも注意して確認をしていたが、相手方の中には、AndroidとiOSの違いがわからず、実施してみても初めて相手の使用するスマートフォンが対応できない機種だとわかった事例があった。</li></ul>
トラブルの要因	<ul style="list-style-type: none"><li>・登録事業者：機器の不良・不調等</li><li>・説明の相手方：回線の不調・接続上のトラブル、機器の不良・不調等、ソフトウェアの設定上の問題等</li></ul>
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に 1 回程度発生する。
トラブルへの対応措置	<ul style="list-style-type: none"><li>・原因を確認して、対応措置を講じた。</li><li>・原因が主に説明の相手方にあるので、実施の際に留意するようにしている。（特に説明の相手方には、通信環境が比較的良いとされるWi-Fiでの利用を呼びかけている。）</li></ul>
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

## 2 ヒアリング調査結果 ③ヒアリング結果(概要)

### ○ D社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	V-CUBEをWindowsで利用するには、別途Microsoft社が提供するソフトが必要になる。しかし説明の相手方の中には、このソフトがプリインストールされていないWindowsのバージョンを利用している場合があり、IT重説を始める段階になってV-CUBEが上手く動作しないというトラブルがいくつかあった。
トラブルの要因	・登録事業者：－ ・説明の相手方：ソフトウェアの設定上の問題等
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に1回程度発生する。
トラブルへの対応措置	・原因を確認して、対応措置を講じた ・原因が主に説明の相手方にあるので、実施の際に留意するようにしている。
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

### ○ E社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	実施の最中、相手方が説明に対する反応をしていないことに気付き、相手に音が届いていないトラブルが発生していると分かった。重説の最後の「質問はないか」という局面でのトラブルだったこと、また映像は問題なくやり取りできていたため、システムで映像はそのままに、音声は電話でフォローして重説を続けた。
トラブルの要因	不明
トラブルの発生状況	現状同じトラブルは起きていない。
トラブルへの対応措置	－
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない