

## 2 宅地建物取引士向けアンケート集計概要

### (1) アンケート対象

平成27年8月から平成28年8月までにIT重説を行った宅地建物取引士

### (2) 回答数及び回答率

IT重説実施件数 564件中、457件 (81.0%)

### (3) 質問項目の概要

#### <属性>

- ・取引士別の実施回数

#### <準備状況>

- ・利用環境（端末・回線等）

#### <実施状況>

- ・I T 重説の相手方の場所
- ・共同媒介の割合
- ・物件種別
- ・完成状況
- ・I T 重説に要した時間
- ・営業時間外の実施の有無
- ・I T 重説の分割実施の有無
- ・説明の相手方の身分証の確認の状況等
- ・説明の相手方の表情やしぐさの確認等
- ・説明の相手方の声の聞き取り状況等

- ・説明の相手方の理解状況の確認

- ・説明の相手方への伝達度合いに関する認識等

- ・図面資料の理解状況についての認識等

- ・全体を通じた説明のしやすさ等

- ・機器のトラブルの有無等

- ・機器以外のトラブルの有無

#### < I T 重説に対する評価等 >

- ・I T 重説と対面での重説の比較（説明しやすさ）

- ・I T 重説と対面での重説の比較（理解の得やすさ）

- ・I T 重説と対面での重説の比較（相手の理解状況の把握のしやすさ）

- ・便利であると感じた点

- ・不便であると感じた点

- ・その他ご意見・ご感想

等

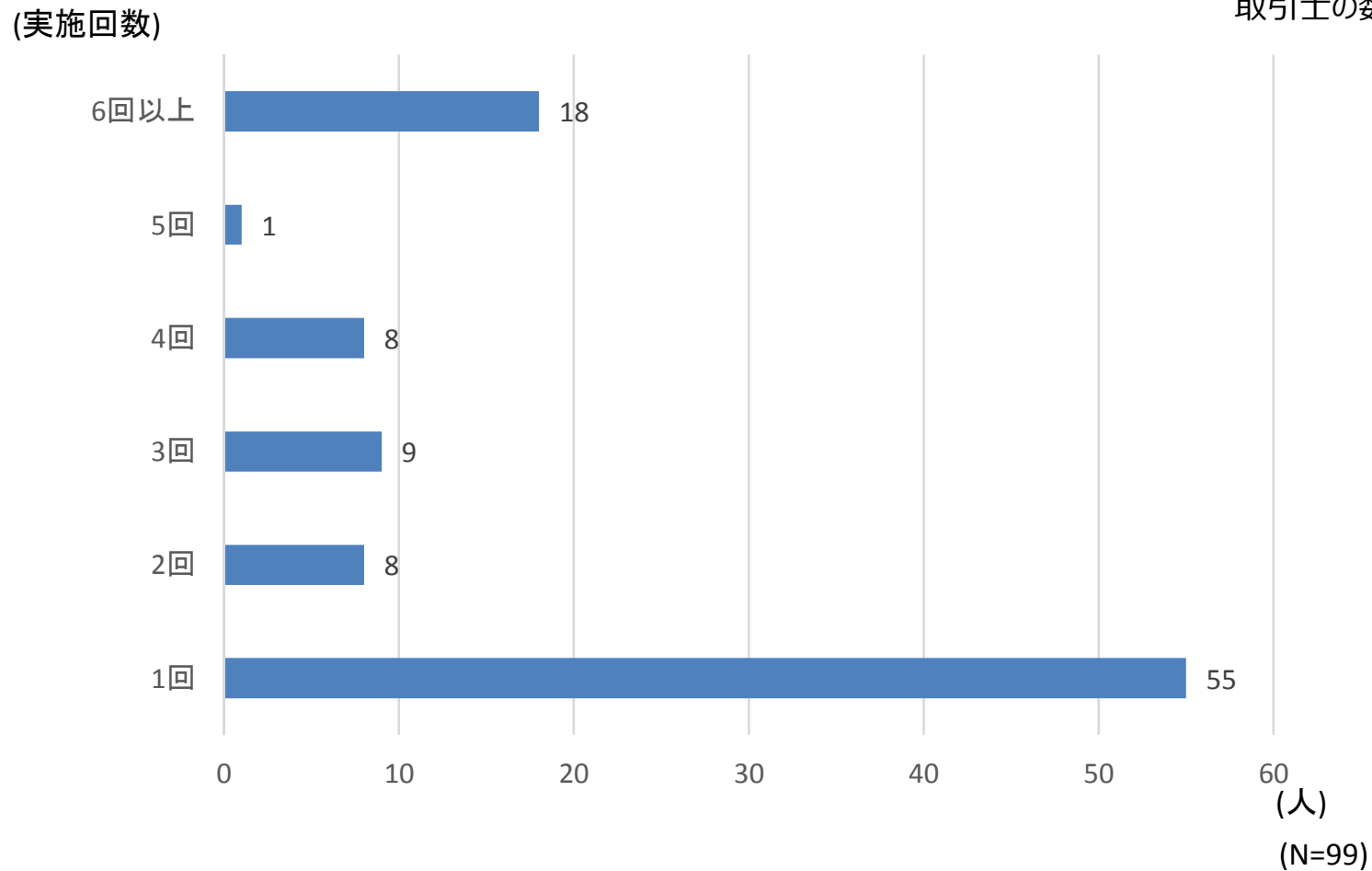
※以降の分析で表記しているパーセンテージは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

## 2-① 取引士別の実施回数

- ・ I T 重説を実施した宅地建物取引士の数は99人であった。
- ・取引士別の実施回数は、1回55人、2回8人、3回9人、4回8人、6回以上は18人であり、最多実施回数は、68回であった。

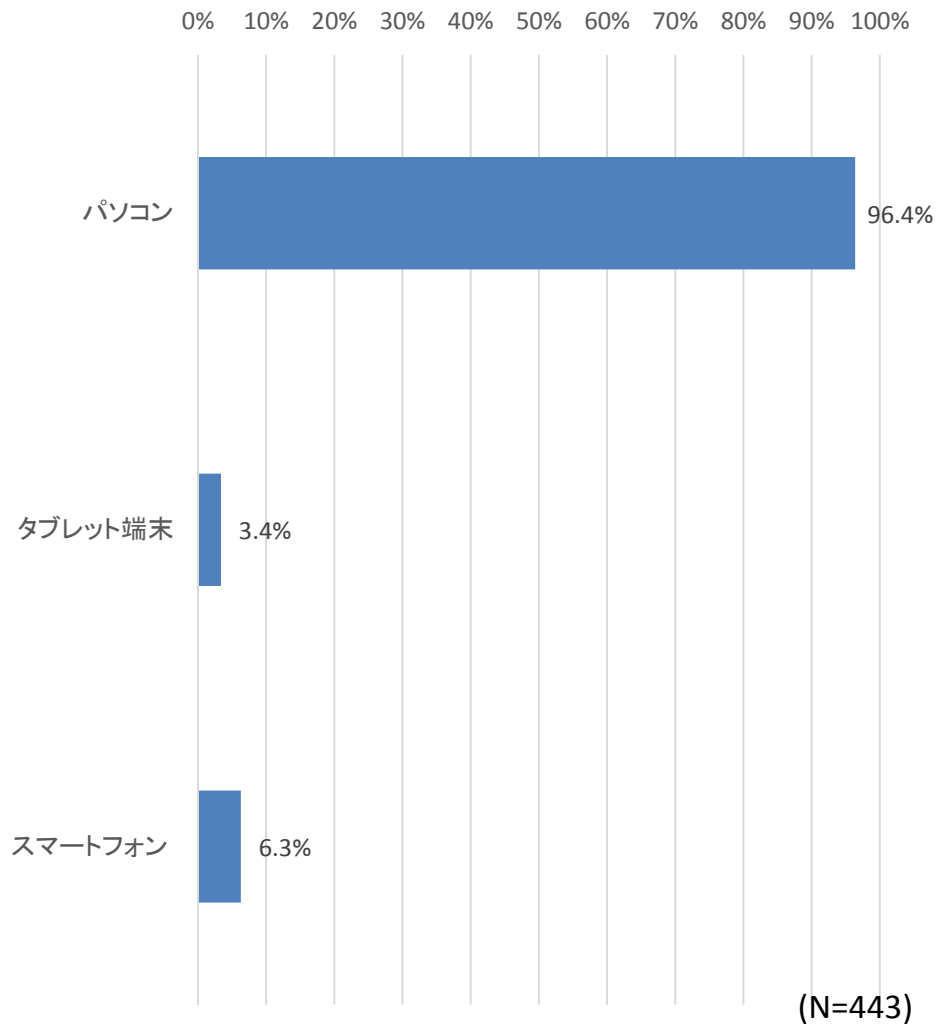
＜ I T 重説を実施した取引士別の実施回数＞

※ 1回以上 I T 重説を実施した取引士の数を集計。

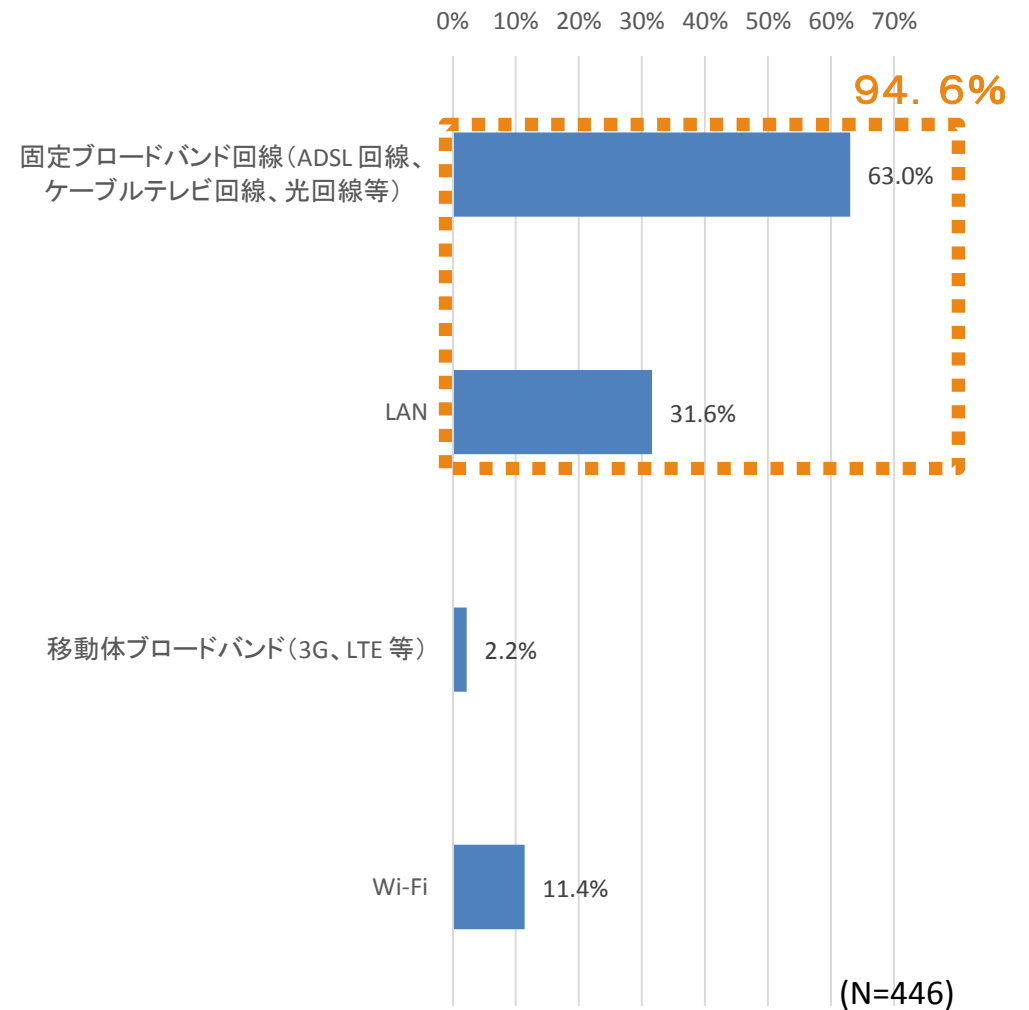


- ・取引士側の利用端末は、ほぼすべて(96.4%)がパソコンであった。
- ・取引士側の利用回線は、約6割(63.0%)が固定ブロードバンド回線で、次いで、約3割(31.6%)がLANとなっており、固定回線を利用したケースが9割強(94.6%)となっている。

### <利用端末の割合>



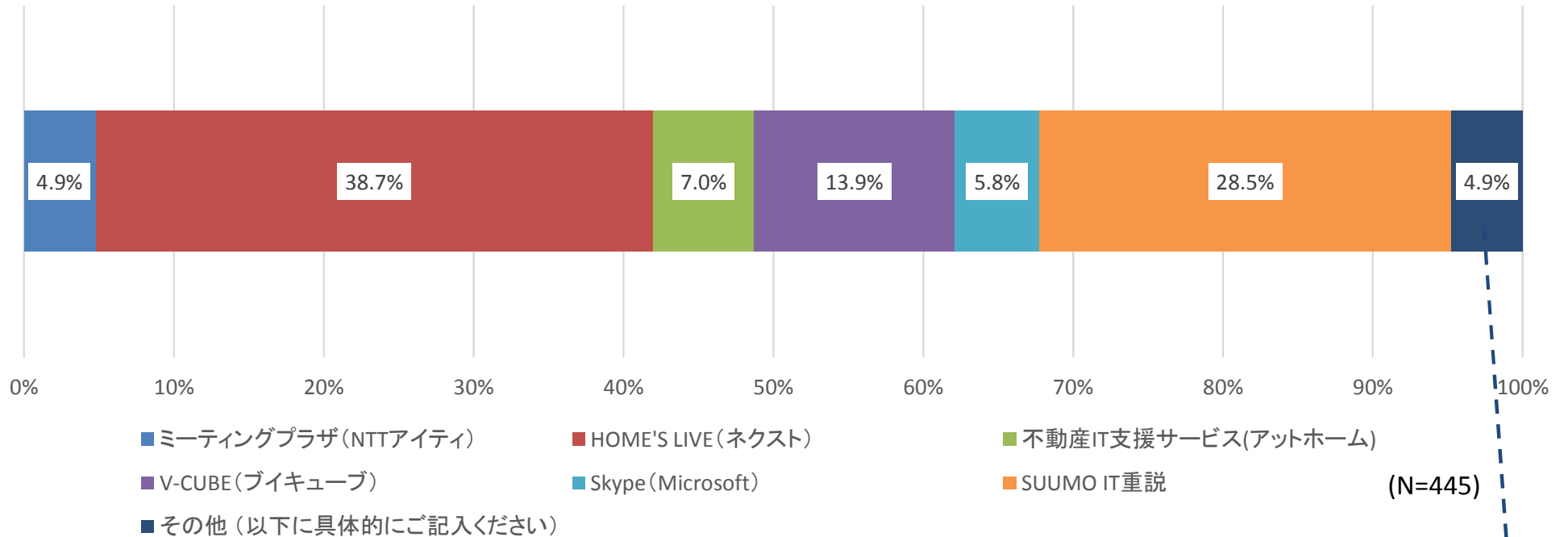
### <利用回線の割合>



## 2-③ 利用環境-2

- ・ I T 重説に用いられたソフトウェアは、「HOME'S LIVE」が約 4 割(38.7%)、次いで「SUUMOIT重説」が約 3 割(28.5%)、「V-CUBE」が 1 割強(13.9%)となっている。

＜利用ソフトウェアの割合＞



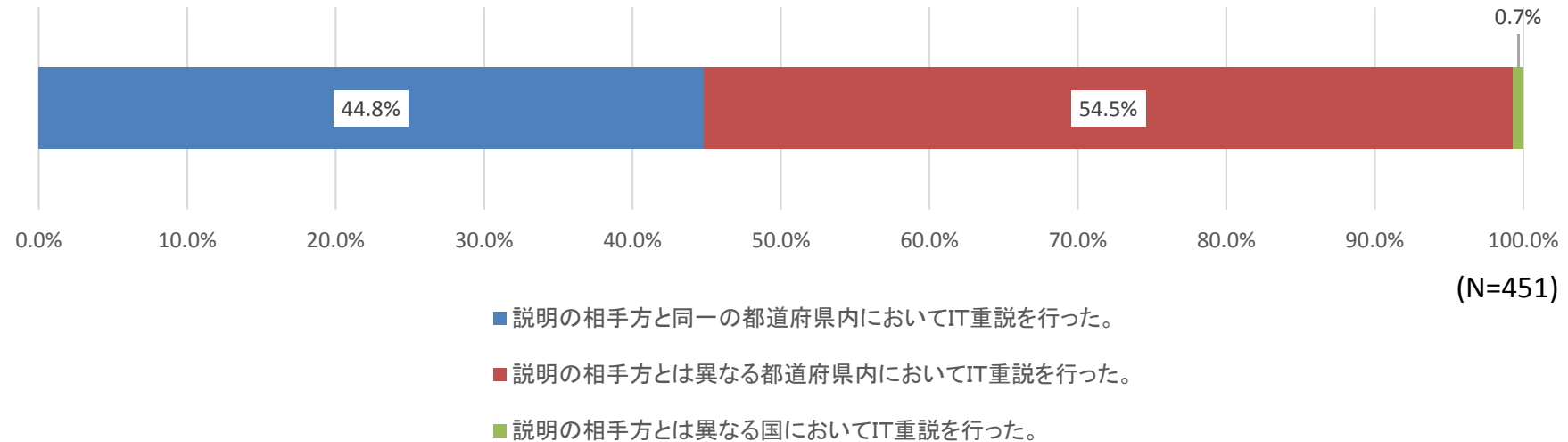
「その他」:

- ・ アパマンショップITショップ (1件)
- ・ シスコ (2件)
- ・ appea.in (1件)
- ・ Live Crowd (1件)  
(株式会社アイシーク)
- ・ Tele Office (1件)
- ・ ハングアウト (1件)
- ・ 自社開発 (1件)
- ・ ITショップ (1件)

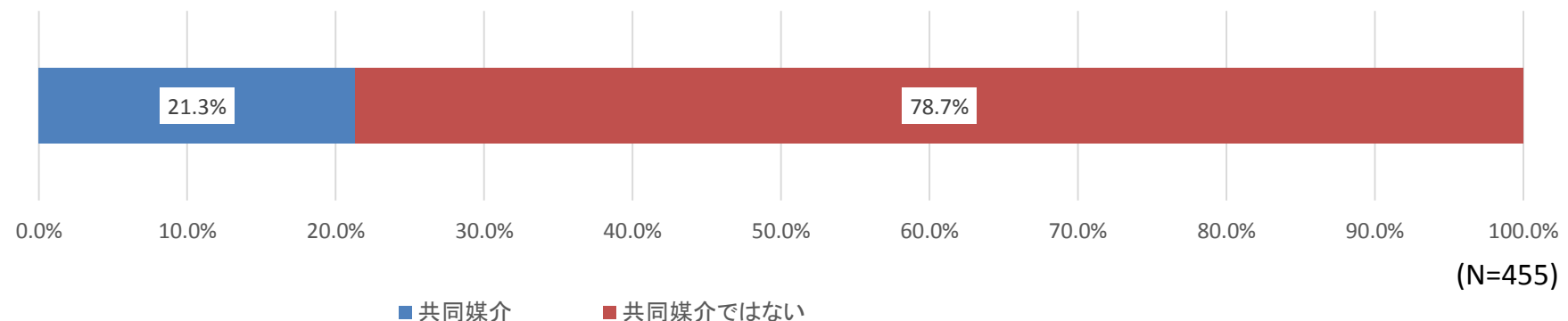
## 2-④ IT重要事項説明の概況-1

- 異なる都道府県内にいる相手方に対し、IT重説を行ったケースが5割強(54.5%)、同一の都道府県内のケースが4割強(44.8%)であった。相手方が日本国外にいるケースもごく一部(0.7%)であった。
- 約2割(21.3%)が共同媒介によるものであった。

### < IT重説の相手方の場所 >



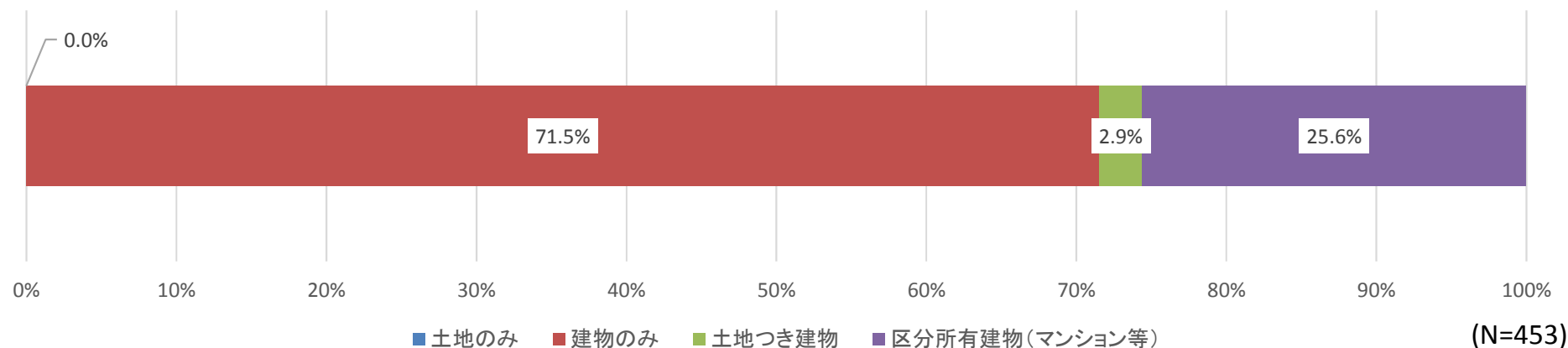
### < 共同媒介の割合 >



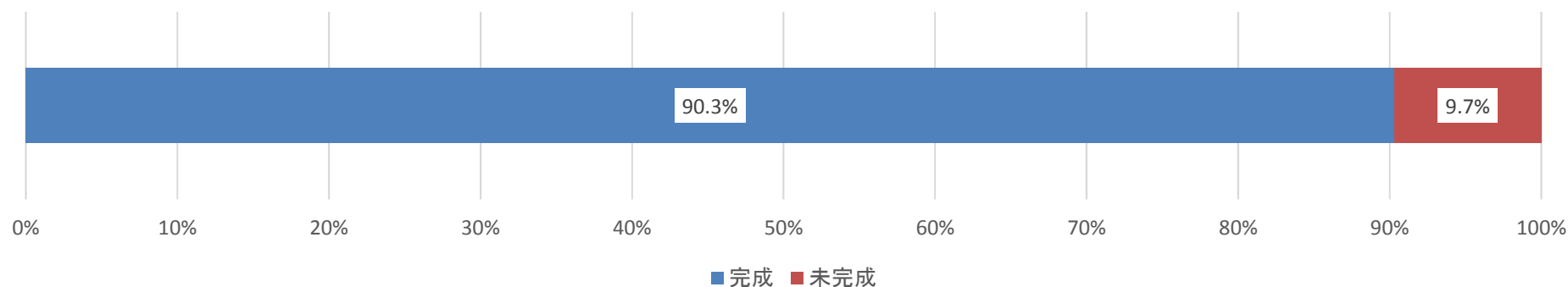
## 2-⑤ IT重要事項説明の概況-2

- ・物件種別で見ると、「土地のみ」のケースはなく、「建物のみ」が全体の約7割(71.5%)である。
- ・物件の完成状況は、約9割(90.3%)が完成物件であった。

＜物件種別＞



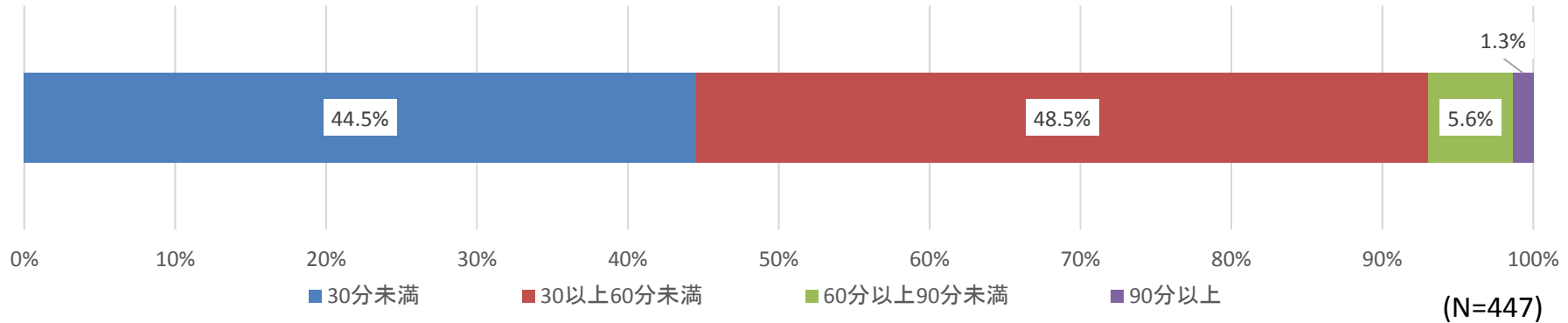
＜完成状況＞



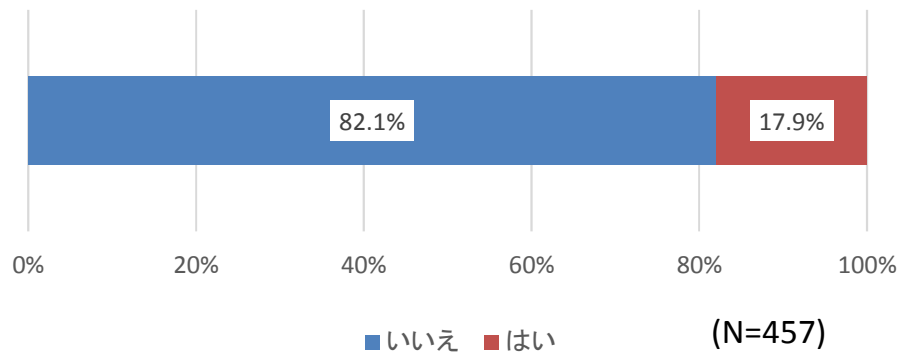
## 2-⑥ IT重説を実施した時間等

- IT重説に要した時間は、30分以上60分未満のケースが約5割(48.5%)、30分未満のケースが4割強(44.5%)であった。
- IT重説の営業時間外での実施については、約2割(17.9%)が通常の営業時間外になされていた。
- IT重説の分割実施は、ほとんど行われていない(1.8%)。

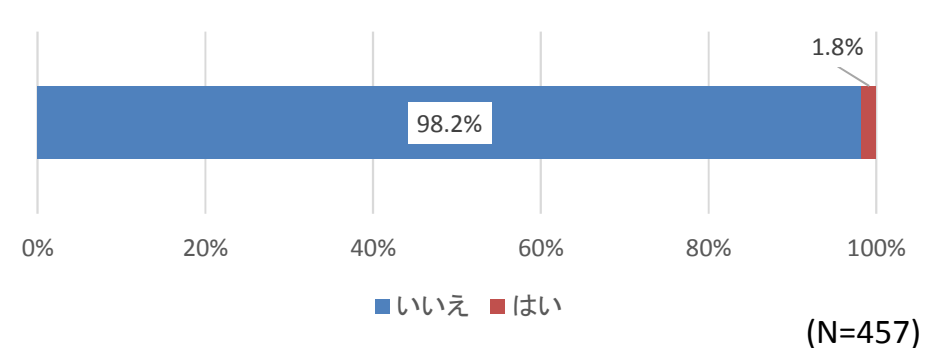
<IT重説に要した時間>



<営業時間外の実施の有無>



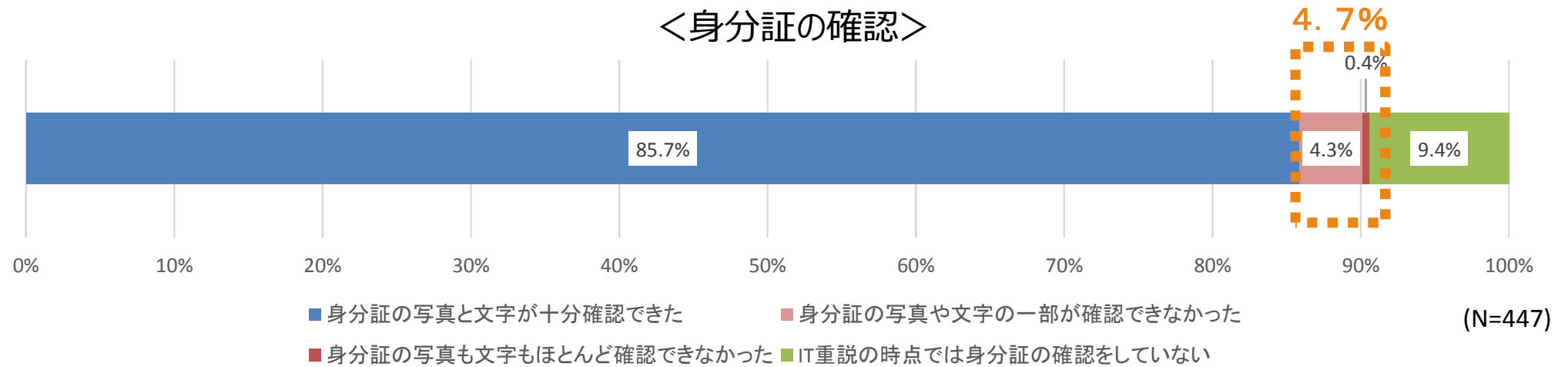
<IT重説の分割実施の有無>



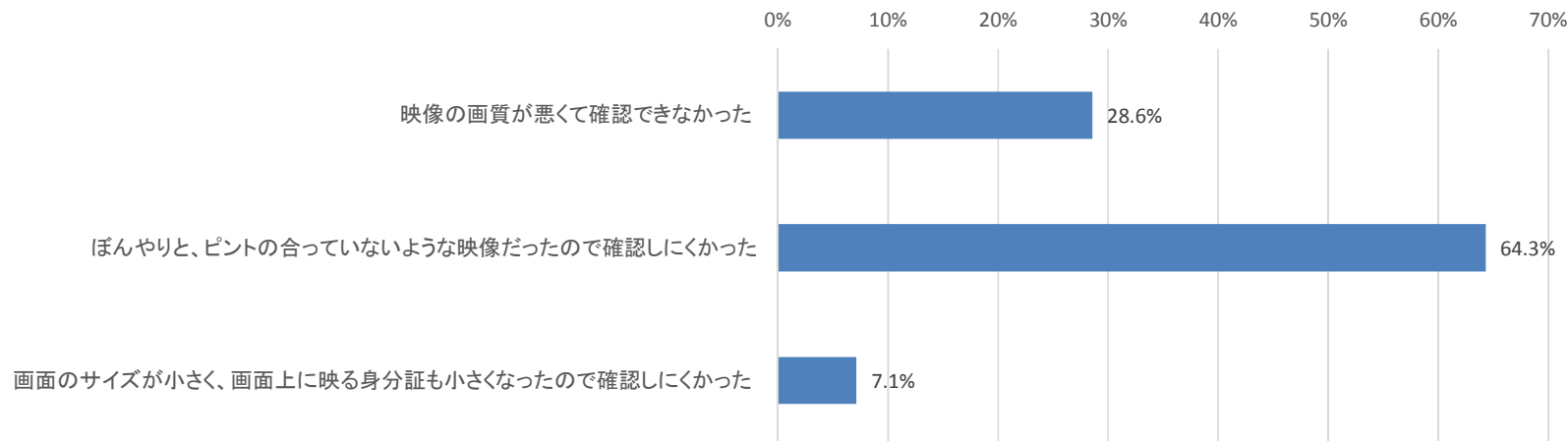
## 2-⑦ 説明の相手方の身分証の確認

- 身分証の確認については、写真と文字が十分確認できたケースが9割弱(85.7%)であり、一部又はほとんど確認できなかったケースがごく一部(4.7%)あった。なお、IT重説の時点では身分証を確認は行っていないとの回答が約1割(9.4%)あった。
- 身分証が確認しにくかった理由としては、ピントが合っていない映像だったとの回答が6割強(64.3%)を占めた。

＜身分証の確認＞



＜確認しにくかった理由＞ ※複数回答

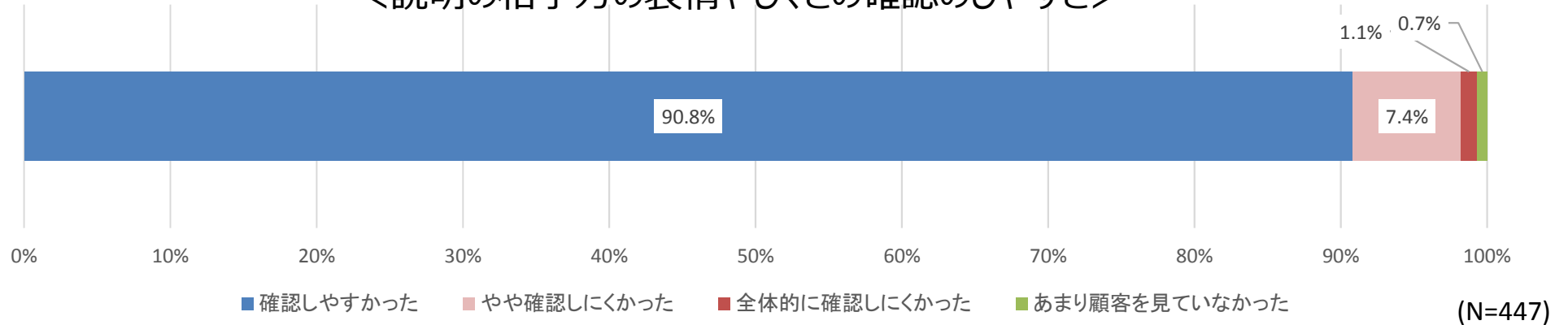




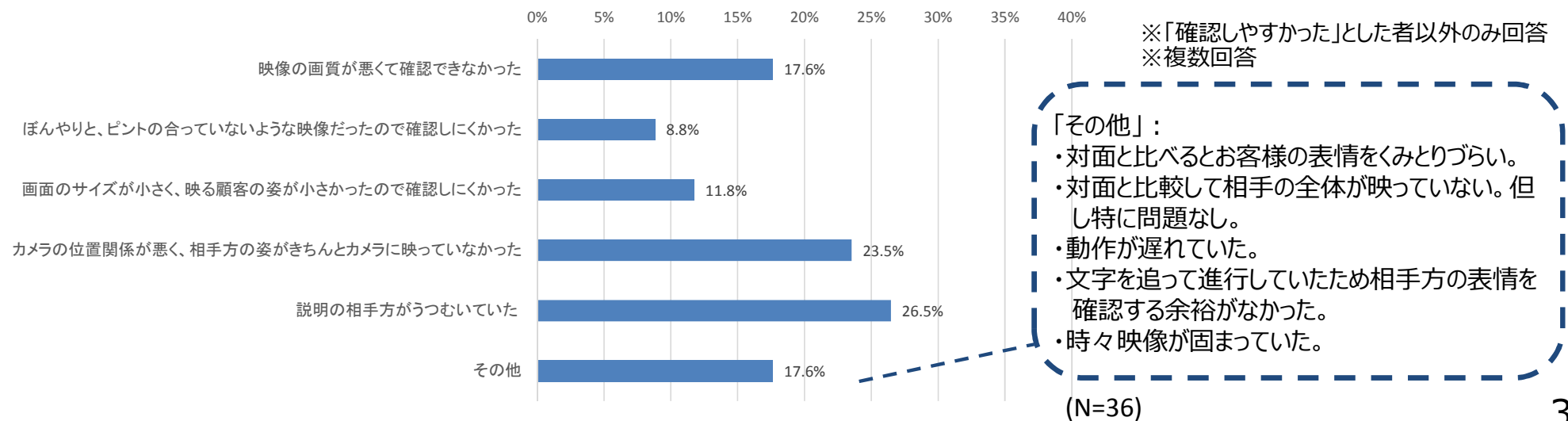
## 2-⑧ 説明の相手方の表情やしぐさの確認

- 説明の相手方の表情やしぐさの確認については、「確認しやすかった」という者が約9割(90.8%)、一部でも「確認しにくかった」という者が約1割(8.5%)であった。
- 確認しにくかった理由としては、「説明の相手方がうつむいていた」ことを挙げる回答が3割弱(26.5%)を占め、次いで、「カメラの位置関係が悪く、相手方がカメラに映っていなかった」ことを理由とする回答が2割強(23.5%)であった。

＜説明の相手方の表情やしぐさの確認のしやすさ＞



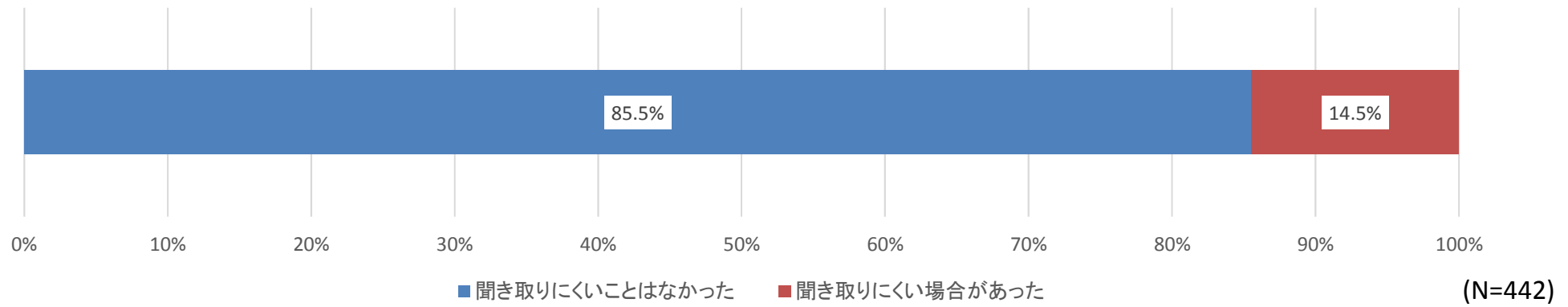
＜確認しにくかった理由＞



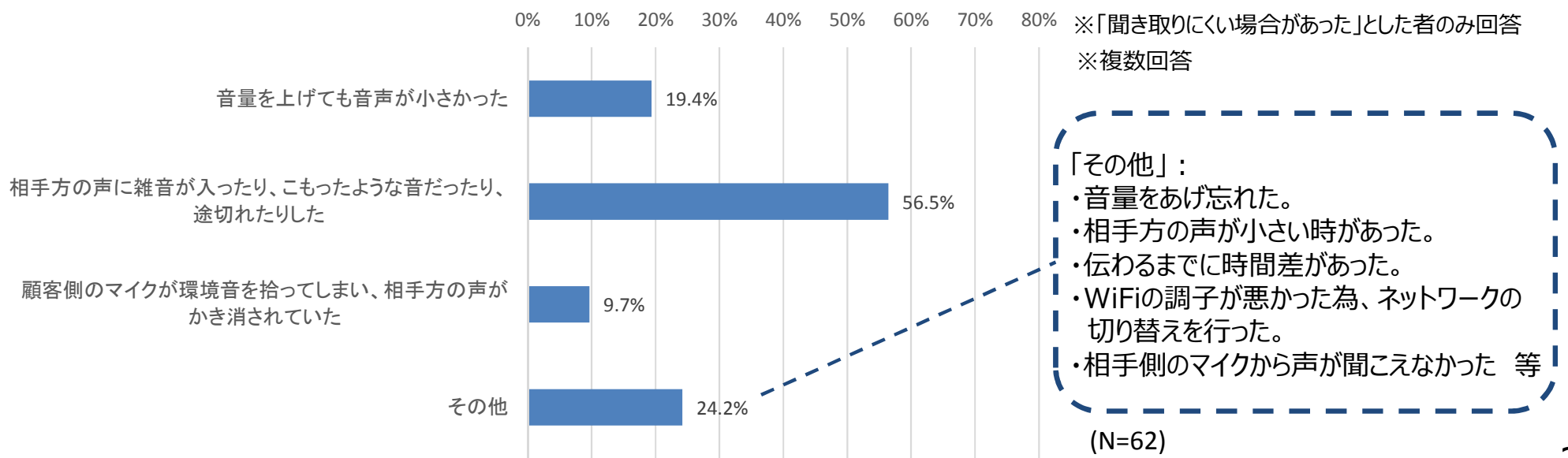
## 2-⑨ 説明の相手方の声の聞き取り状況

- ・聞き取り状況については、「聞き取りにくいことはなかった」とする者が9割弱(85.5%)であった。
- ・聞き取りにくい理由としては、「相手方の声に雑音が入ったり、途切れたりした」との回答が6割弱(56.5%)であった。

＜説明の相手方の声の聞き取りの状況＞



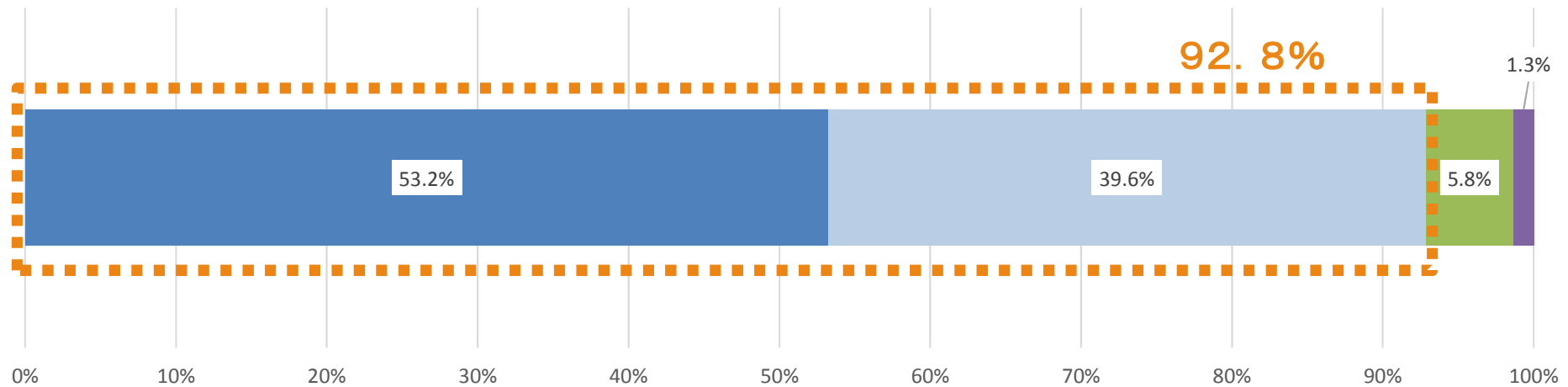
＜聞き取りにくい理由＞



## 2-10 説明の相手方の理解状況の確認

- 説明の相手方の理解状況の確認については、「相手方に対して理解状況を確認した」者は約9割(92.8%)であった。

### <説明の相手方の理解状況の確認>



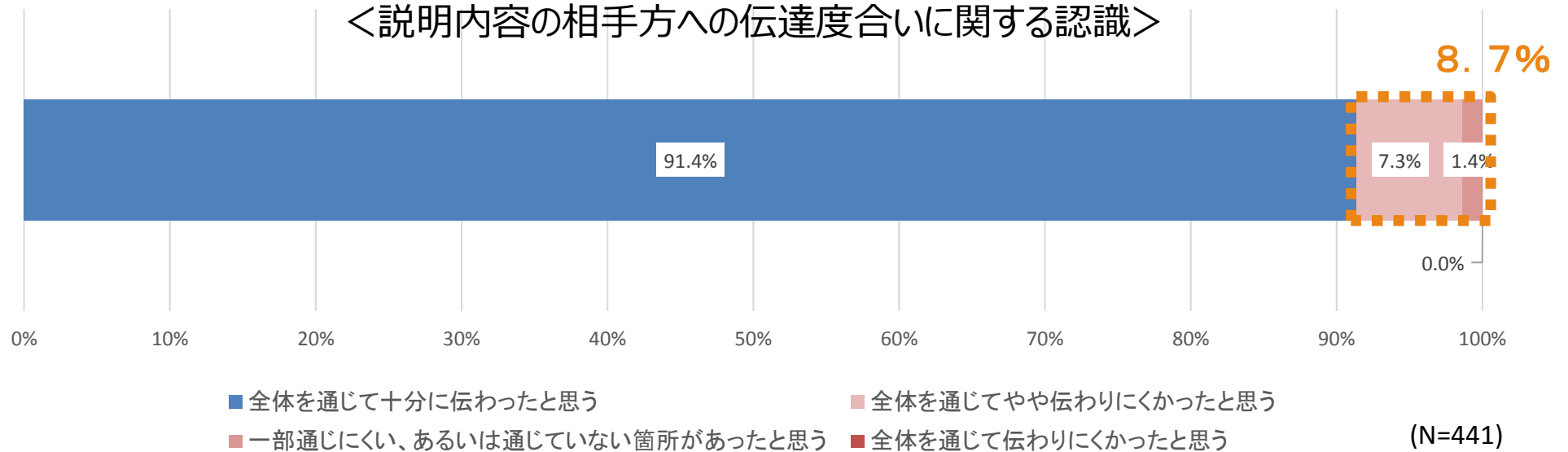
- 説明の相手方が重説の内容について理解していると言っていた
- 説明の合間に説明の相手方に対して理解状況を確認し、理解度合いを把握するようにした
- 特に質問がなかったので十分理解していると判断した
- 説明の相手方から相当数の質問があったので、十分理解できたと考えている

(N=442)

## 2-11 説明の相手方への伝達度合いに関する認識

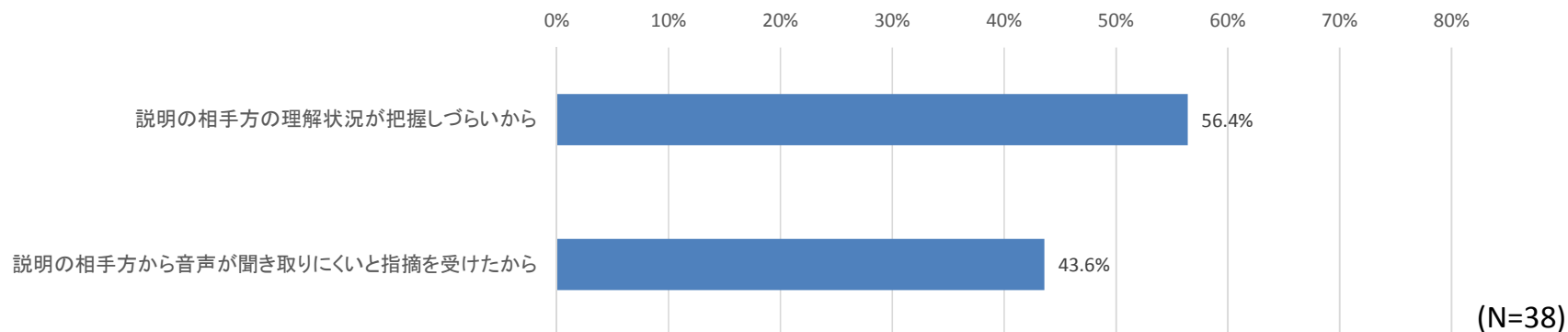
- ・説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識については、「全体を通じて十分に伝わったと思う」と感じた者が約9割(91.4%)であった。一部でも伝わりにくかったと感じた者は、約1割(8.7%)であった。
- ・伝わりにくかったと思う理由としては、「相手方の理解状況の把握がしづらい」、「説明の相手方から音声聞き取りにくいと指摘を受けた」との回答が、それぞれ6割弱(56.4%)、4割強(43.6%)であった。

＜説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識＞



＜伝わりにくかったと思う理由＞

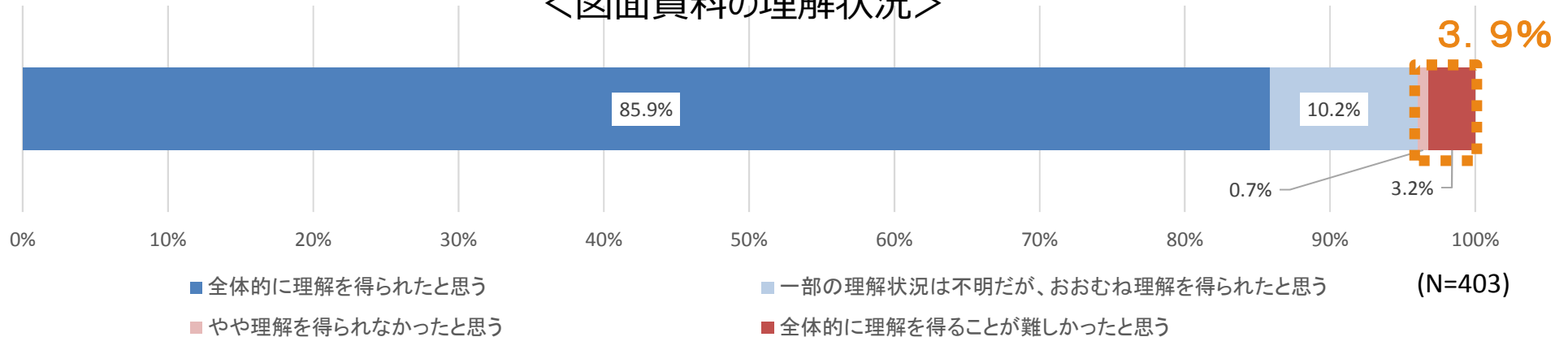
※「伝わったと思う」とした者以外のみ回答  
※複数回答



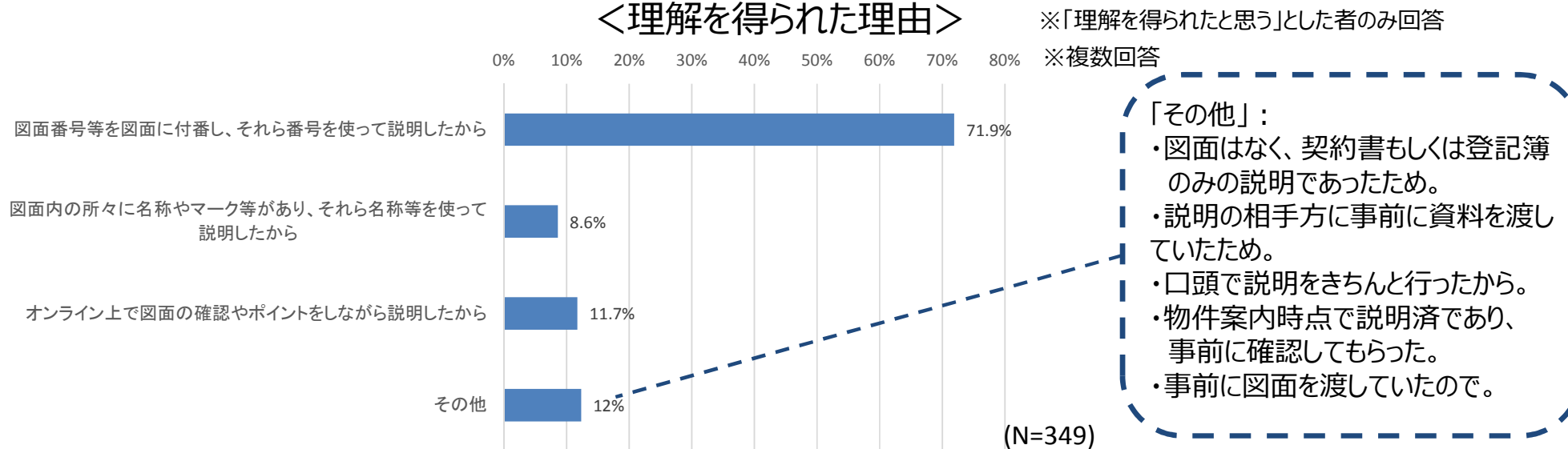
## 2-12 図面資料の理解状況についての認識

- ・図面資料については、「全体的に理解が得られたと思う」という者が9割弱(85.9%)であった。一方「やや理解が得られなかったと思う」、「全体的に理解を得ることが難しかったと思う」という者は、ごく少数(3.9%)であった。
- ・理解が得られた理由としては、「図面番号等を図面に付番し、それら番号を使って説明したから」との回答が約7割(71.9%)であった。

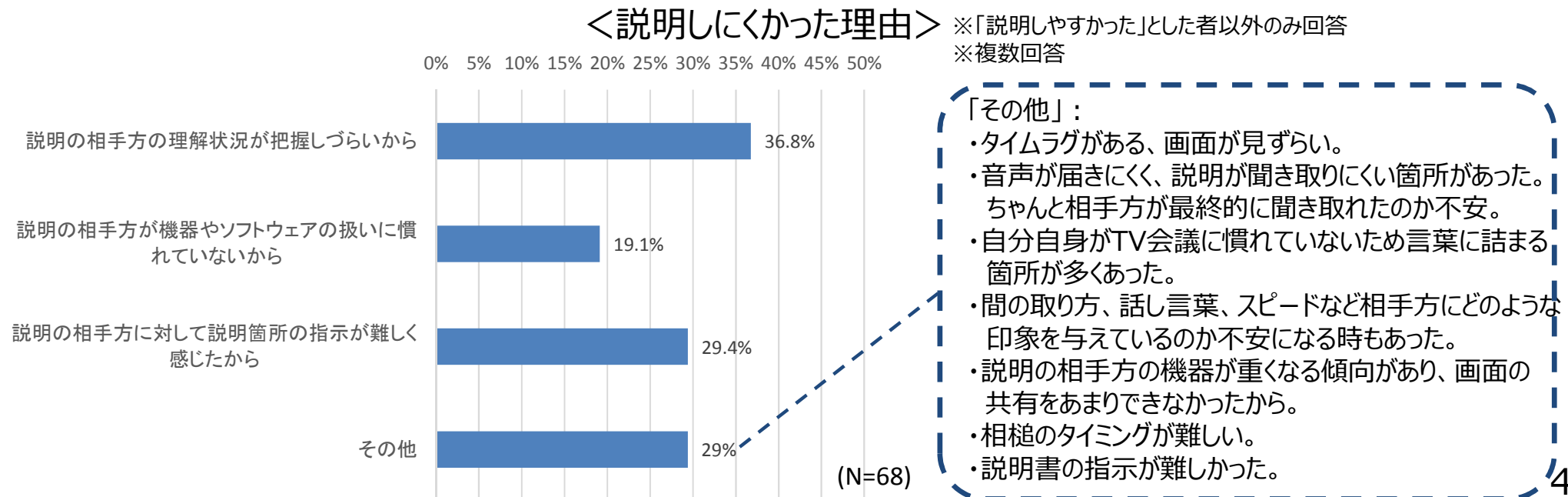
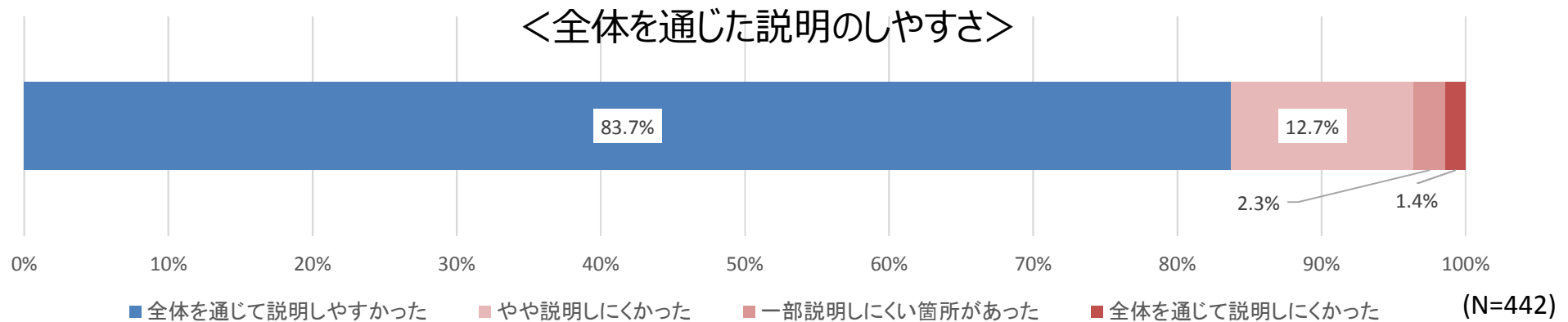
<図面資料の理解状況>



<理解が得られた理由>

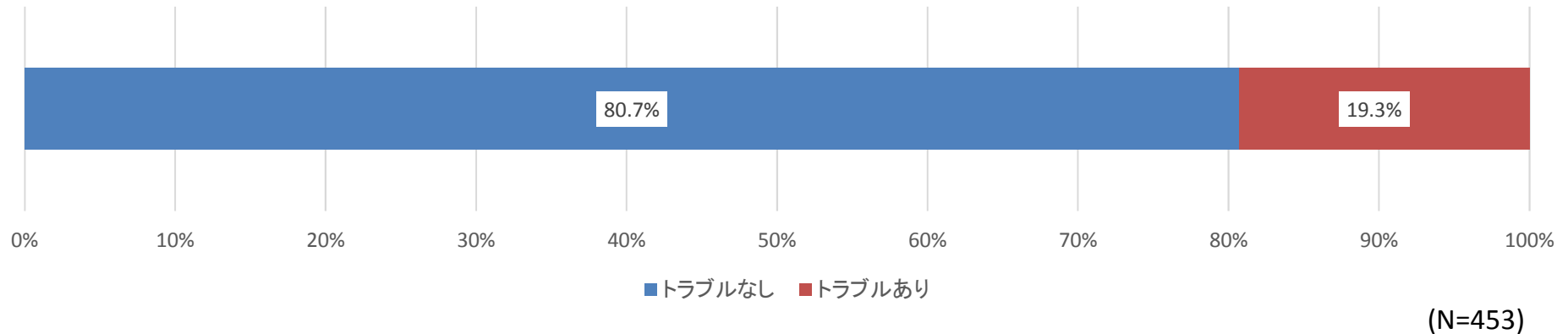


- 全体を通じた説明のしやすさについては、「説明しやすかった」者が8割強(83.7%)、「やや説明しにくかった」者が約1割(12.7%)であった。
- 説明しにくかった理由としては、「説明の相手方の理解状況が把握しづらい」が4割弱(36.8%)、「説明の相手方に対する説明箇所の指示が難しかった」が約3割(29.4%)、「説明の相手方が機器やソフトウェアの扱いに慣れていない」が約2割(19.1%)あった。

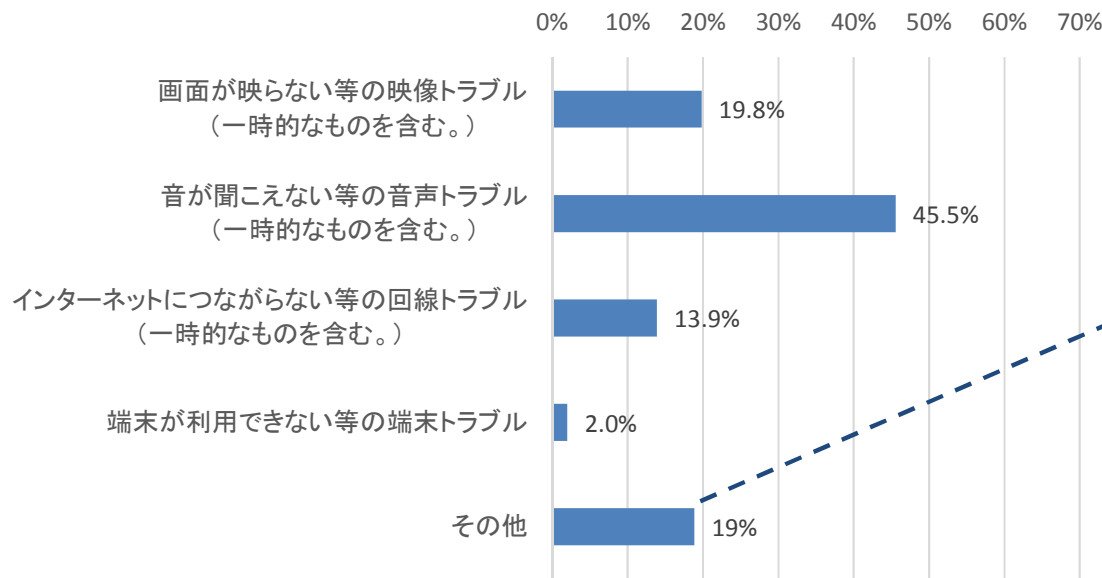


- 機器のトラブルは、約 2 割(19.3%)で生じた。
- トラブルの内容としては、音声トラブルが 5 割弱(45.5%)と最も多く、映像トラブルが約 2 割(19.8%)、回線系のトラブルが 1 割強(13.9%)であった。

＜機器のトラブルの有無＞



＜機器のトラブルの具体的内容＞ ※複数回答



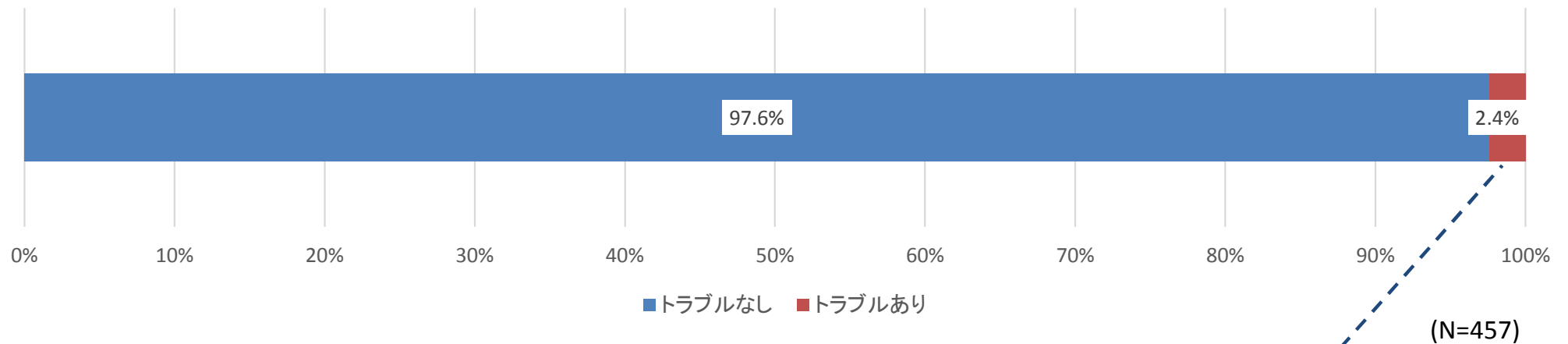
「その他」:

- 先方の音声が最初聞こえていなかった。当社のパソコン設定に問題があった。
- こちらの音声聞き取りにくかった為、イヤホンで対応してもらった。
- 画面が動かなかった為、場所を移動して行った。(室内から車内に)
- 相手のネット回線スピードが遅く画像がスムーズにつながらなかった。
- 宅建取引主任者証がぼやけてしまった。
- カメラの操作に慣れていなかった為、開始に時間がかかってしまった。

## 2-15 その他のトラブル

- ・機器以外の「その他のトラブル」は、ごく少数(2.4%)であった。
- ・ただし、「トラブルあり」とされたものは、ほとんどが、通信上のトラブルと考えられるものであった。

<その他のトラブル>



### トラブル内容

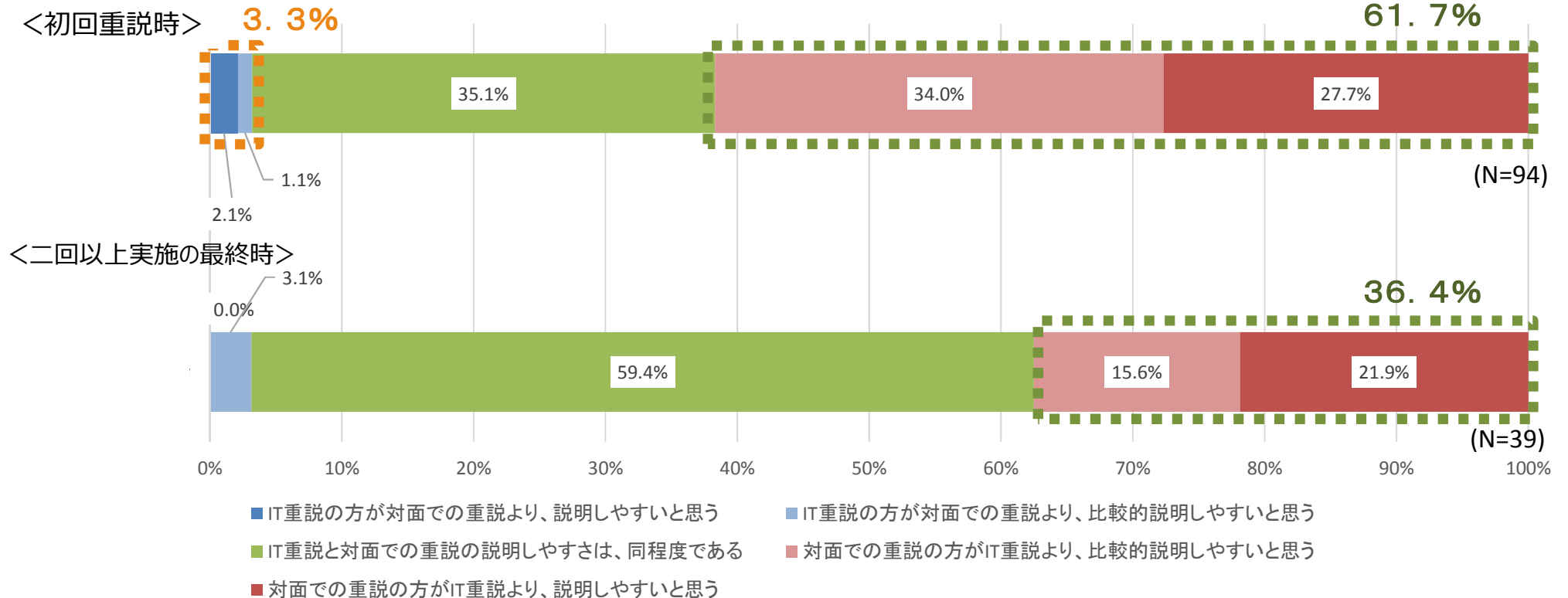
- ・電波状態で画像が乱れたりした。
- ・取引士の音声途切れた為。会話は電話で行った。
- ・説明の相手方の声が録音されていなかった。 等



## 2-16 IT重説と対面での重説の比較-1

- ・IT重説の初回実施後においては、「対面での重説の方が説明しやすい」とする者が約6割(61.7%)、「同程度である」とする者が4割弱(35.1%)、「IT重説の方が説明しやすい」とする者がごく一部(3.3%)であった。
- ・2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「同程度である」とする者が約6割(59.4%)で最多となり、「対面での重説の方が説明しやすい」とする者が4割弱(36.4%)、「IT重説の方が説明しやすい」とする者がごく一部(3.1%)であった。

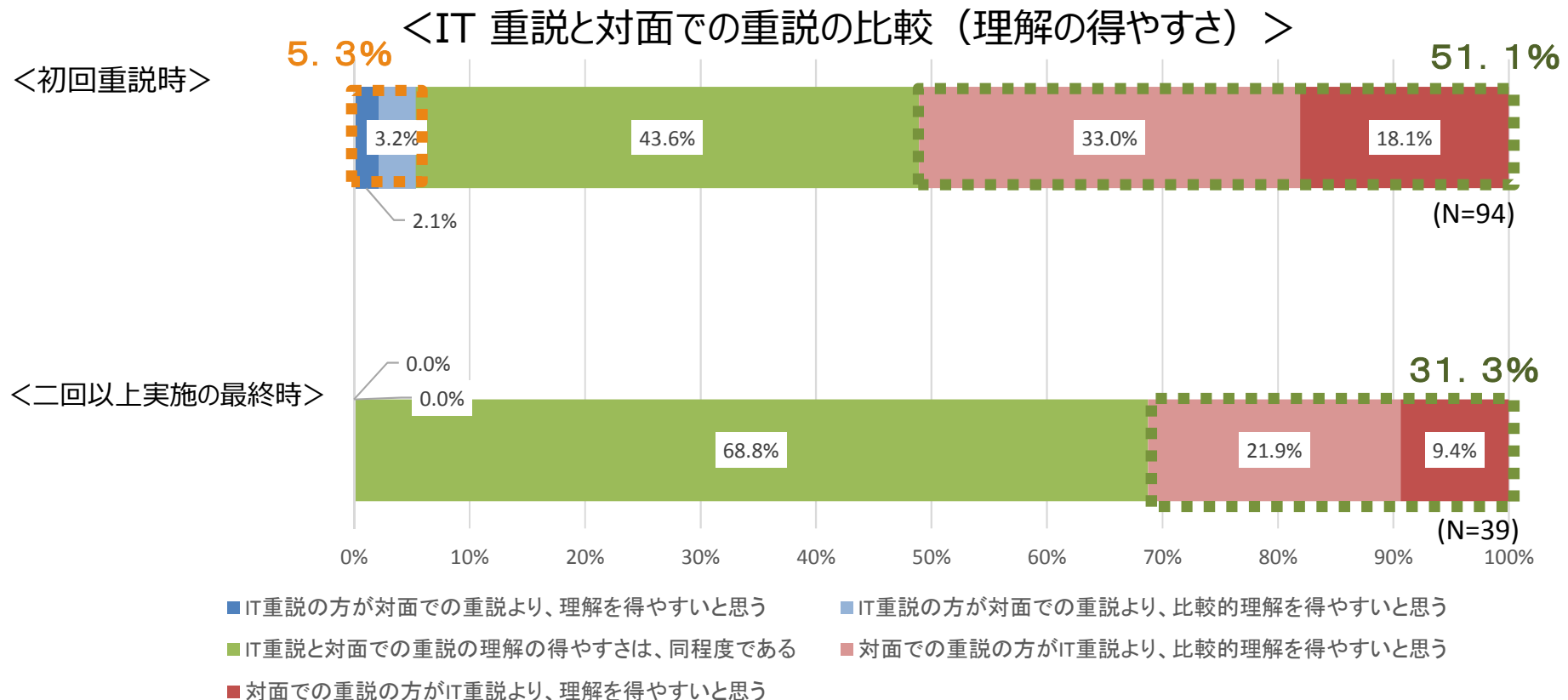
<IT重説と対面での重説の比較(説明のしやすさ)>



※ 全数を対象とすると、複数回実施している取引士の意見が反映されやすくなるため、全ての取引士が最初にIT重説を実施した際の調査結果と、2回以上実施した取引士における最後にIT重説を実施した際の調査結果を比較した。

## 2-17 IT重説と対面での重説の比較-2

- IT重説の初回実施後においては、「対面での重説の方が理解を得やすい」とする者が約5割(51.1%)、「同程度である」とする者が4割強(43.6%)、「IT重説の方が理解を得やすい」とする者が1割弱(5.3%)であった。
- 2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「同程度である」とする者が約7割(68.8%)で最多となり、「対面での重説の方が比較的理解を得やすい」が約3割(31.3%)であり、「IT重説の方が理解を得やすい」という者はいなかった。



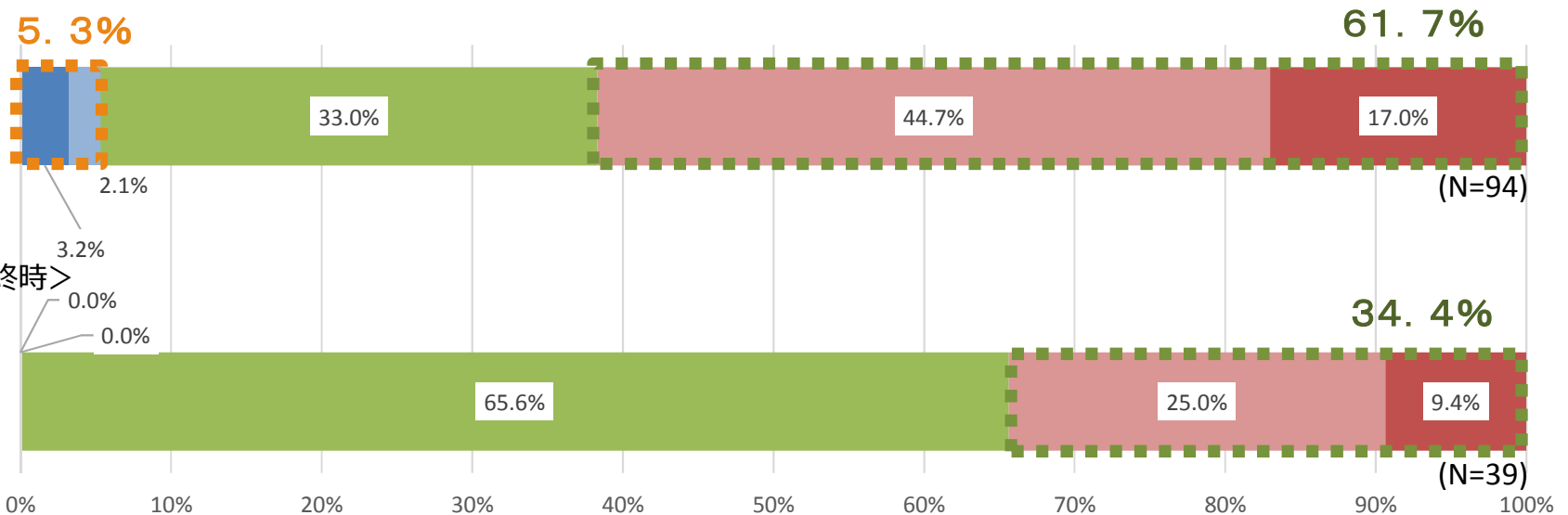
※ 全数を対象とすると、複数回実施している取引士の意見が反映されやすくなるため、全ての取引士が最初にIT重説を実施した際の調査結果と、2回以上実施した取引士における最後にIT重説を実施した際の調査結果を比較した。

## 2-18 IT重説と対面での重説の比較-3

- 相手の理解状況の把握のしやすさについて、IT重説の初回実施後においては、「対面での重説の方が把握しやすい」とする者が約6割(61.7%)、「同程度である」とする者が約3割(33.0%)、「IT重説の方が把握しやすい」とする者が1割弱(5.3%)であった。
- 2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「同程度である」とする者が7割弱(65.6%)で最多となり、「対面での重説の方が把握しやすい」とする者が3割強(34.4%)であり、「IT重説の方が把握しやすい」とする者はいなかった。

### < IT 重説と対面での重説の比較 (相手の理解状況の把握のしやすさ) >

<初回重説時>



- IT重説の方が対面での重説より、把握しやすいと思う
- IT重説の方が対面での重説より、比較的把握しやすいと思う
- IT重説と対面での重説の把握しやすさは、同程度である
- 対面での重説の方がIT重説より、比較的把握しやすいと思う
- 対面での重説の方がIT重説より、把握しやすいと思う

※ 全数を対象とすると、複数回実施している取引士の意見が反映されやすくなるため、全ての取引士が最初にIT重説を実施した際の調査結果と、2回以上実施した取引士における最後にIT重説を実施した際の調査結果を比較した。

・IT重説が便利である点としては、来店不要である点など、顧客側のメリットが多く挙げられた。業務のスケジュールの関係など、事業者側のメリットもいくつか挙げられた。(自由記載)

## <便利であると感じた点>

	メリットであるとされた点	詳細
顧客側のメリット	お客様の都合にあわせて重説ができる	・相手が空いてる時間にできる。
	遠方のお客様に負担をかけず、重説ができる点	・国内国外を問わずどこに住んでいる方でも重要事項説明を遠隔でもできる。 ・場所・時間の制約が無い点。特に遠方のお客様には便利と感じて頂いた点。 ・遠方にお住まいの方で、重説を店舗で行うとしたら移動に時間的・金銭的負担が大きいと思われた。
	来店不要でお客様とのやりとりができる点	・来店できない人にも対応できる。 ・何度も事務所に足を運んでもらうことによる費用負担を軽減できる。 ・来社せずに契約から鍵渡しまで行える
	お客様がリラックスして説明を受けてくださる	・お客様がリラックスして説明を受けてくださるので、質問などがあっても躊躇することなく声掛けして下さる点。 ・対面重説に近い感じでスムーズに行え、相手方も自宅で行う事で、リラックスしているように感じた。
事業者側のメリット	サービスの幅が広がる	・鍵のお渡しより早い時期に重説を行うことができる点。
	営業時間外でできる	-
	仕事のスケジュールリングが正確になる	・システムの都合上、約束の時間を必ず守らなければならないと思ってもらえることで、対面での場合のように気軽に遅刻などで時間変更がなさそう。 ・取引士が店舗にいなくても重説が可能である。 ・説明の相手方の来店時の天候、交通機関の遅延等を気にしなくてよい。 ・重説の日程調整がしやすい。
	その他	・説明の相手方がマスクをしていたので、風邪やインフルエンザが流行した時に風邪をうつされるリスクが減る。 ・事前に契約者様が資料や契約書を読み込んでいるため、重説がスムーズ。
双方のメリット	契約時の記録による取引の安全性	-
	その他	・来店しての対面とほぼ同じようにできるうえ、気が散る要素が少ない。

・IT重説が不便である点としては、機器等の取扱いに関する不便さ、運用上の不便さ、社会実験上の不便さなどが挙げられた。全体としては、通信環境に関するトラブル発生の不便さの意見が多かった。(自由記載)

## ＜不便であると感じた点＞

	デメリットであるとされた点	詳細
機器等の取扱いに関する不便さ	システムトラブル等に関する不便さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・IT機器の不具合の生じる頻度が高い点。</li> <li>・お客様側の機器に不具合があった場合、口頭で機器の不具合の解決をするのが難しい点。</li> <li>・機器やソフトウェアにトラブルが生じた場合、どこまで対応できるか。無知ではないが高いスキルがあるわけでもない点。</li> <li>・うまくつながらない場合でも、相手の状況がわからないため、内容を把握して解決するまでに手間取った点。</li> </ul>
	システム設置に関する不便さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様のインターネット環境の確認、カメラ等設備の貸し出しが必要な点。</li> <li>・通信環境を整える事。カメラも送ったり設置したりする点。</li> </ul>
	IT重説における機器の利用上の不便さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・こちら側の画面に資料を出すと一面その画像なので相手方の顔が確認できない。これを2つ表示すると資料が縮小され見づらい。</li> <li>・音声にタイムラグがあり、説明を終えるのに時間がかかる点。</li> <li>・機器の扱いに慣れないため、使いにくい。</li> </ul>
運用上の不便さ	離れていることに伴う不便さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・IT重説中に、重要事項説明書の内容に変更や訂正があった場合に、お客様と取引士の同時訂正ができない。</li> <li>・お客様がどこにいるのか把握しにくい点。今回のお客様は店舗の形態がそうなのか、駅ビルの中の通路が背景で、やや集中力が低くなる場面があった。</li> <li>・重説後に直ちに取引が完結しない点。／・事前の郵送対応が多い。</li> </ul>
	説明上の不便さ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通常より重説にかかる時間が長いこと。／・相手の表情がわかりづらい。</li> <li>・相手方が手元資料を整理・理解していない。／・説明箇所を手で指し示すことができない。</li> <li>・相手方にしっかり伝わっているかどうか、対面より感じ取りにくい。</li> </ul>
社会実験上の不便さ	事前の同意書の取得が不便	<ul style="list-style-type: none"> <li>・世間一般（ユーザーと不動産業者）にIT重説が認知されていないこともあり、オーナーからの「IT重説」の同意書取得に説明を要することがある。</li> </ul>

## 2-⑳ IT重説に対する評価等(ご意見・ご感想)

### < I T 重説実施中に関するご意見等 >

- ・ I T 重説の場合、相手方も対面でない分、理解しようという姿勢に感じました。対面だと、ただ受け流しているだけと感じる場合もあるので、説明の相手方にしても、不動産屋の事務所にいるよりもリラックスして集中しやすいのかと感じた。
- ・相手方が自身の車の中で重説を受けていらして、印鑑などを取りに一度車外にでられたりして、思ったより時間がかかってしまった。
- ・顧客の反応等は対面の方が分かり易いとは思いますが、IT重説でも十分理解はいただけると感じる。
- ・重説の様子を録画するので、後々のトラブル防止につながる。
- ・事前に契約書を確認しているため、対面重説より時間の短縮が図られている。
- ・声が出せない方には手でサインしていただいた。
- ・賃貸物件を契約する方には便利なシステムである。

### <その他のご意見等 >

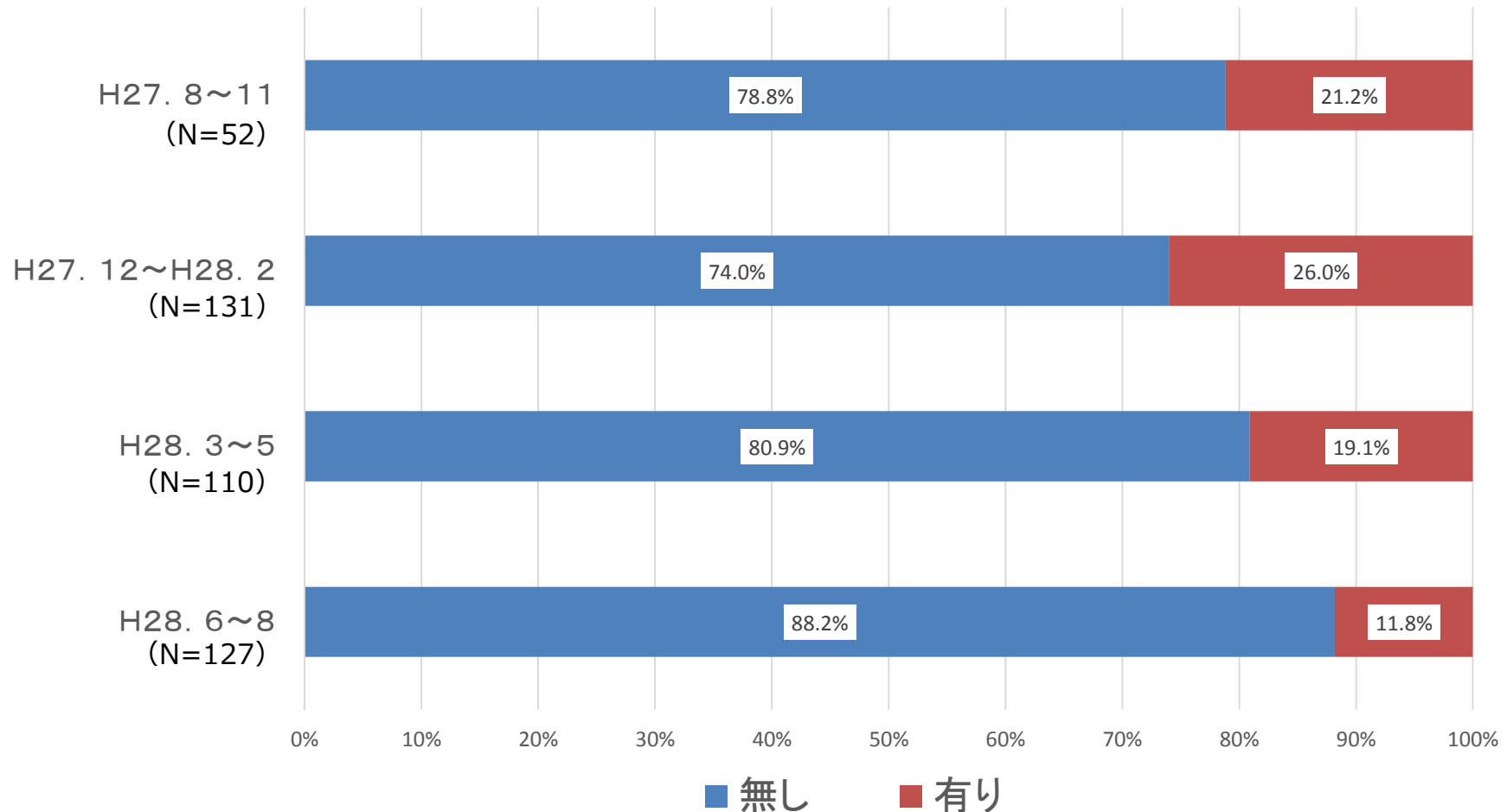
- ・対面による重説よりも、上記でも書いた通り、インフルエンザやサーズ等が流行した時には必ず I T 重説を行う事で当社もお客様もリスク回避ができるので、とても I T 重説はとても良い。
- ・貸主同意が得られないため、I T 重説ができず、お客様が遠方から来るケースが多い。IT重説を行う際の貸主同意をなくして欲しい。

等



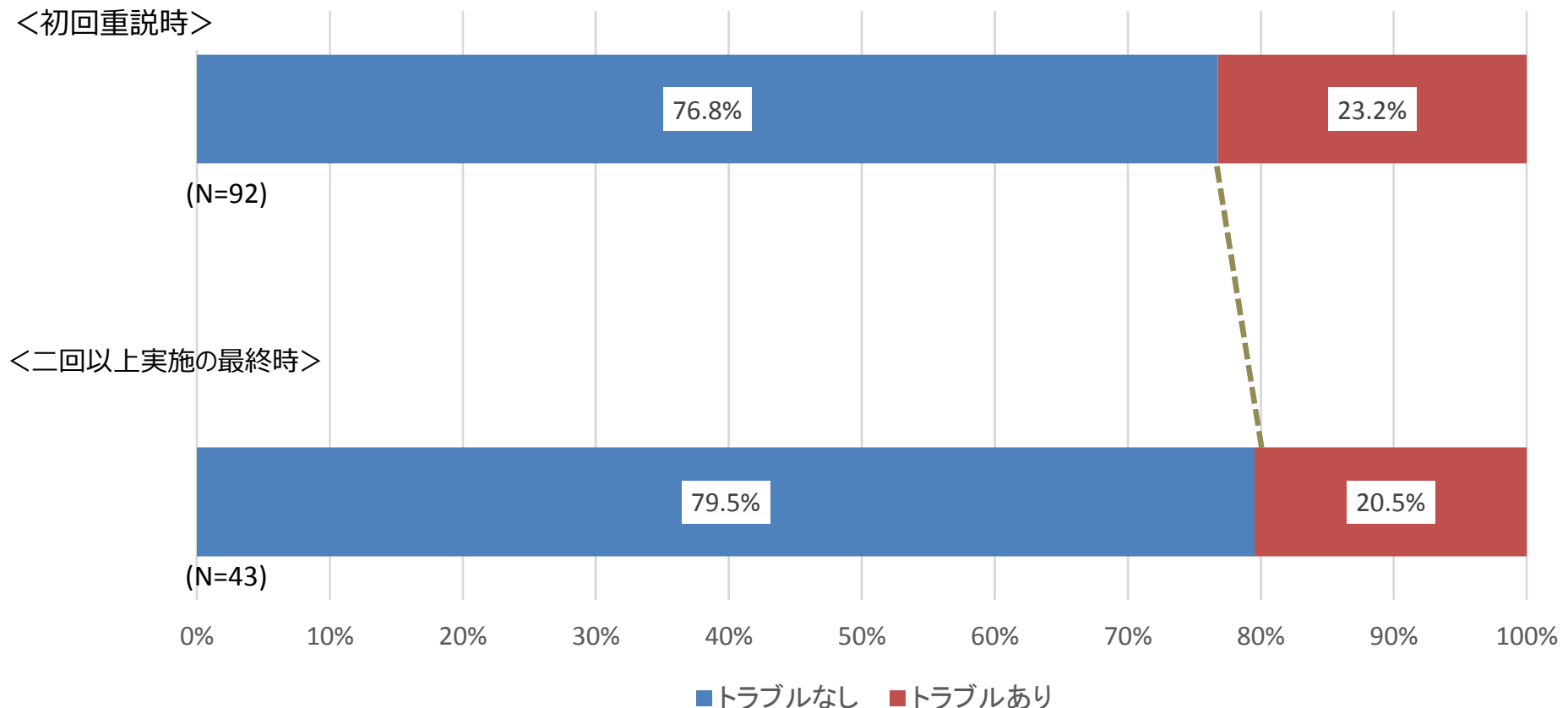
- ・ I T 重説の実施時期別に、機器のトラブルの有無を比較すると、平成27年12月から平成28年2月までにおいて、機器のトラブルの3割弱(26.0%)と最も多く発生しており、その後、減少傾向となっている。

＜ I T 重説実施時期×機器のトラブルの有無＞



・取引士の実施回数別に機器のトラブルの有無を比較すると、機器のトラブルの有無の発生割合は、初回重説時には2割強(23.2%)であったが、二回以上実施の最終時には約2割(20.5%)と2.7ポイント減少した。

<取引士別の実施回数×機器のトラブルの有無>





- ・IT重説の初回実施後においては、「30分未満」とする回答が約3割(30.2%)、「30分以上60分未満」とする回答が6割弱(56.3%)、「60分以上90分未満」とする回答が約1割(8.3%)、「90分以上」とする回答が1割弱(5.2%)であった。
- ・2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「30分未満」とする回答が約3割(30.2%)、「30分以上60分未満」とする回答が約6割(60.5%)、「60分以上90分未満」とする回答が約1割(7.0%)、「90分以上」とする回答がごく少数(2.3%)であった。

<取引士別の実施回数×IT重説に要した時間>

