

IT重説実施直後のアンケート結果 (平成28年8月実施分まで)

1 説明の相手方向けアンケートの集計概要

(1) アンケート対象

平成27年8月から平成28年9月までに I T 重説を受けた説明の相手方

(2) 回答数及び回答率

I T 重説実施件数 564件中、402件 (71.3%)

(3) 質問項目の概要

<属性等>

- ・年齢層
- ・重要事項説明を受けた経験の有無
- ・I T 重説利用の動機

<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
- ・内覧の状況

<実施状況>

- ・取引士証の確認状況
- ・取引士の説明内容の理解状況
- ・取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ
- ・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
- ・図面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
- ・その他のトラブル・苦情の申出

< I T 重説に対する評価等>

- ・取引士に求める姿勢・態度
- ・I T 重説が便利であると感じた点
- ・I T 重説が不便であると感じた点
- ・対面での重説と I T 重説の比較
- ・I T 重説の今後の利用意向

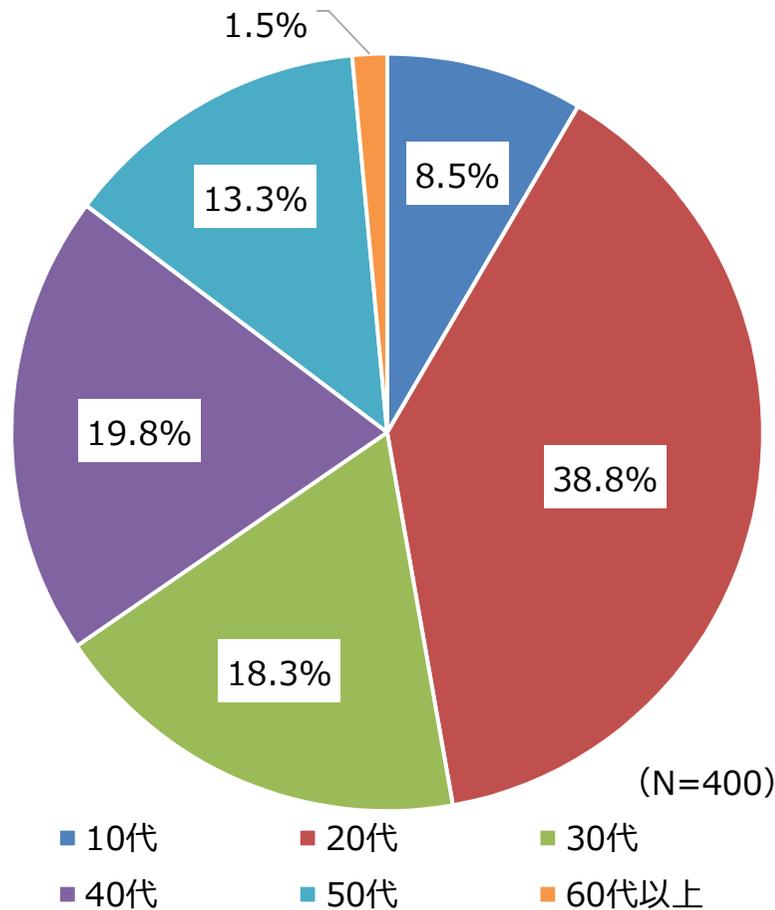
等

※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。

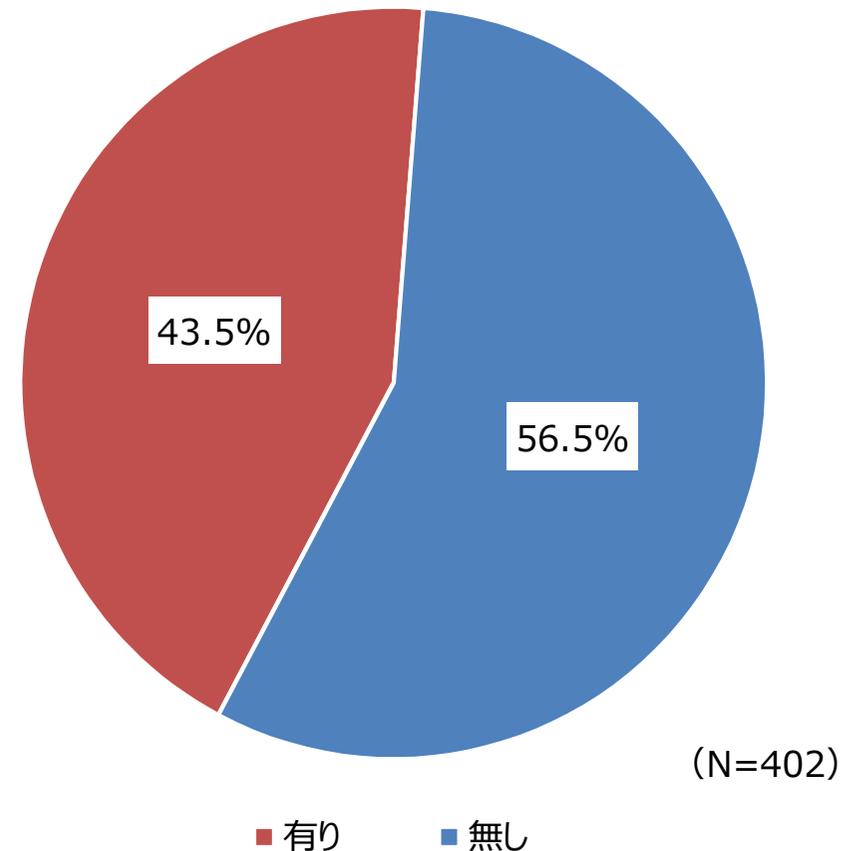
1-① 年齢層・重説経験の有無

- ・説明の相手方の年齢層は、20代が約4割(38.8%)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(18.3%、19.8%、13.3%)、10代が約1割(8.5%)、60代以上がごく少数(1.5%)であった。
- ・重要事項説明を受けた経験は「無し」が6割弱(56.5%)であった。

＜説明の相手方の年齢層＞



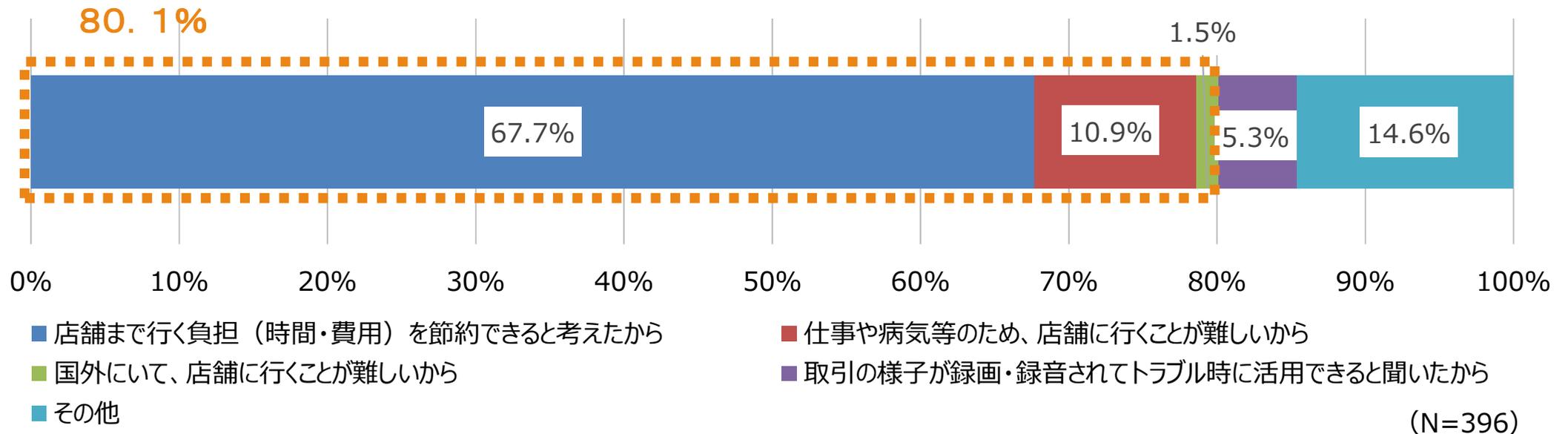
＜重要事項説明を受けた経験の有無＞



1-② 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7割(67.7%)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者は、約8割(80.1%)を占める。

＜IT重説を利用しようと思った動機＞



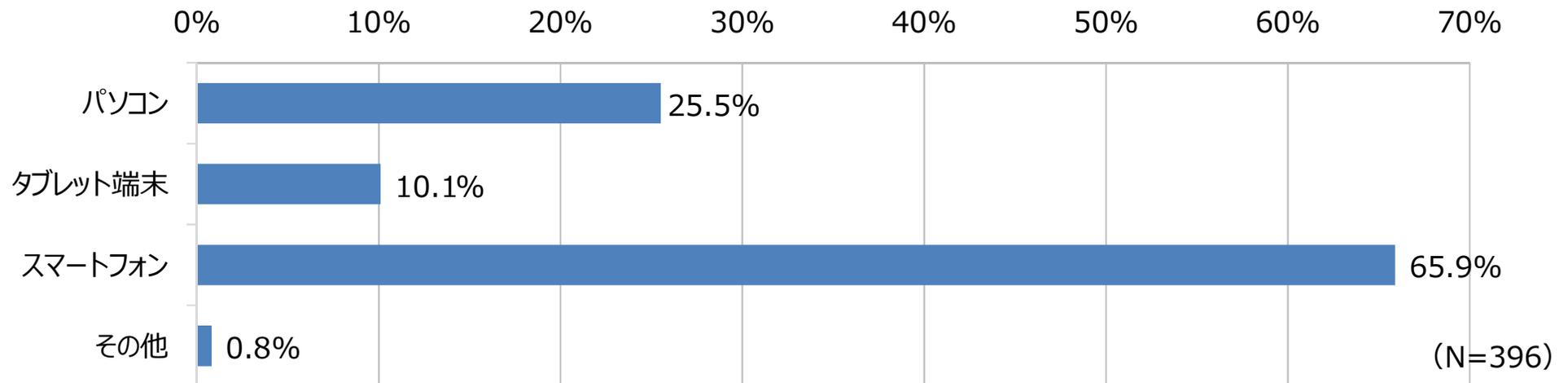
「その他」:

- ・遠方であった。
- ・社会実験参加。
- ・店舗に勧められた。

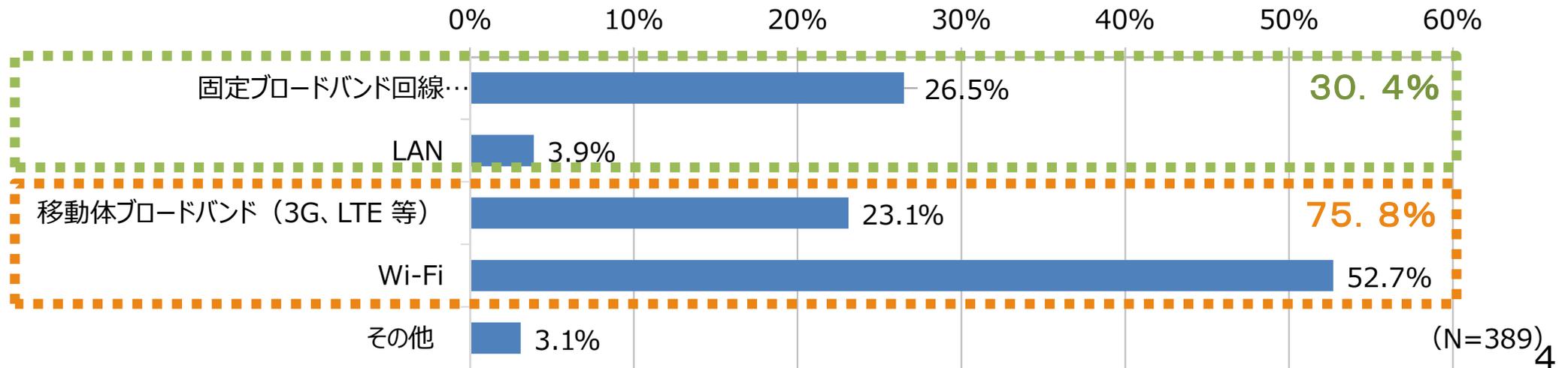
1-③ 利用環境

- ・説明の相手方が利用した端末で最も多いのは、スマートフォンの利用で7割弱(65.9%)、次いで、パソコンの利用が3割弱(25.5%)であった。
- ・利用した回線は、移動用の回線（携帯電話の回線、Wi-Fi）が8割弱(75.8%)、固定回線（ブロードバンド回線、LAN）は約3割(30.4%)であった。

＜利用端末の割合＞ ※複数回答



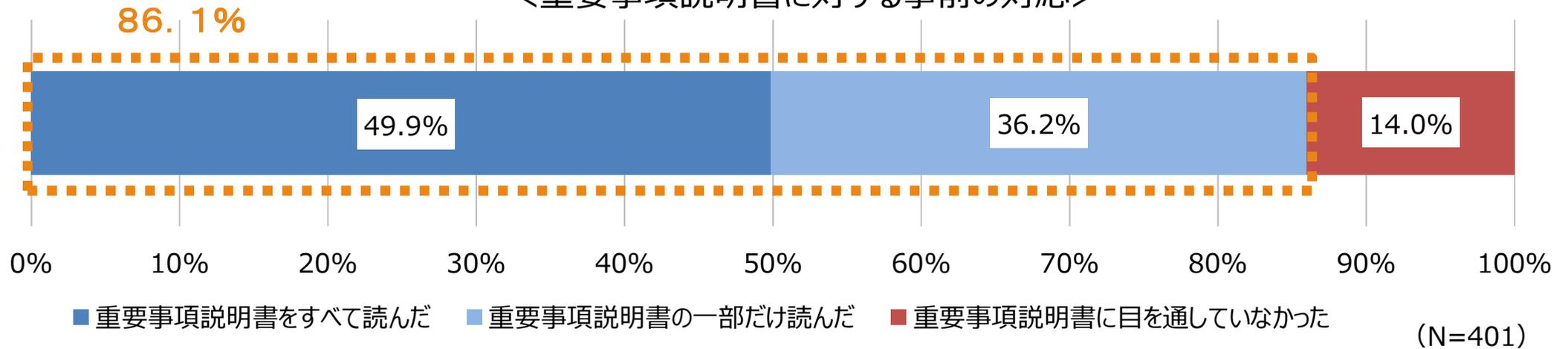
＜利用回線の割合＞ ※複数回答



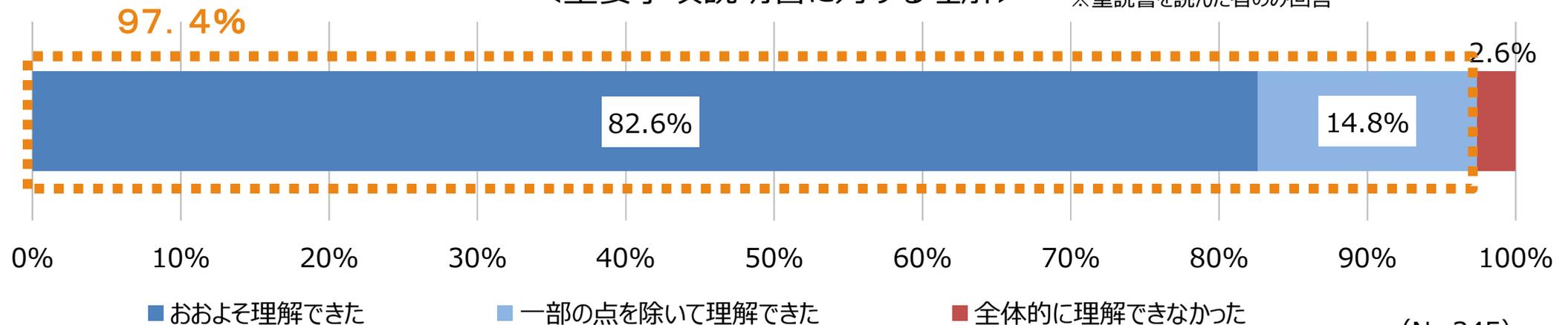
1-④ 事前送付した重要事項説明書への対応等

- ・事前に重要事項説明書をすべて読んだ者が約5割(49.9%)を占める。一部だけ読んだ者と合わせると、9割弱(86.1%)の者が事前に送付した重要事項説明書に目を通していている。
- ・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、ほとんど(97.4%)の者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＞



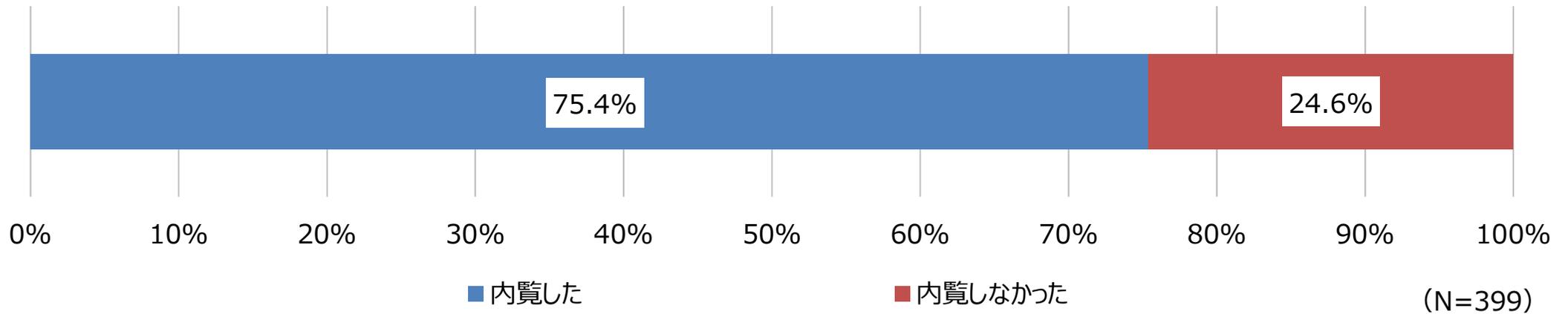
＜重要事項説明書に対する理解＞



1-⑤ 内覧の状況

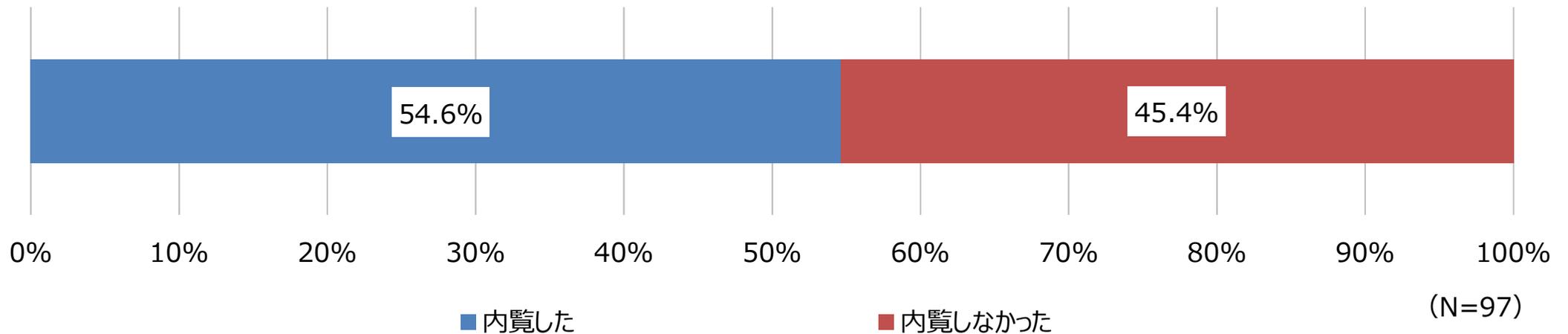
- ・ I T 重説を受ける前に物件の内覧を行っている者は、説明の相手方の 8 割弱(75.4%)である。
- ・ 事前に内覧を行わなかった者の 5 割強(54.6%)は、対面であれば内覧を行ったとしている。

＜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＞

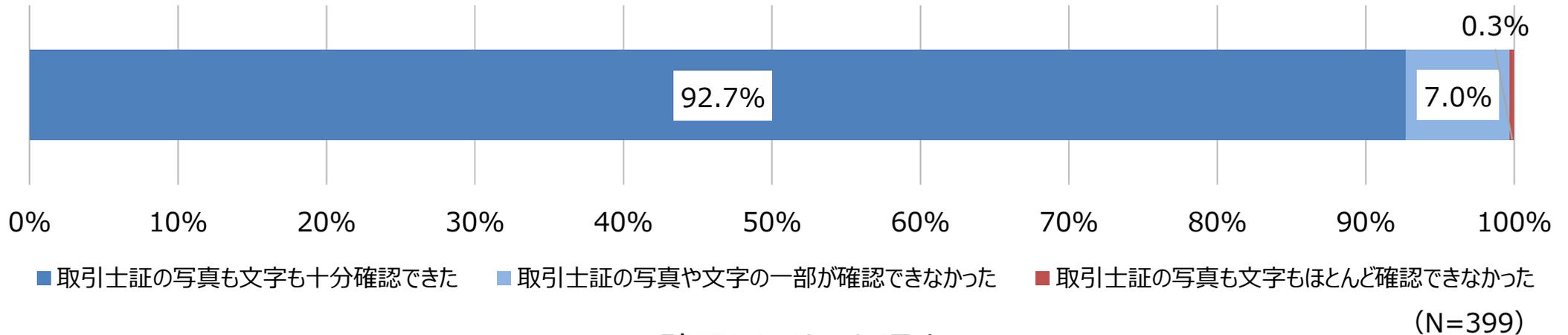
※内覧をしなかった者のみ回答



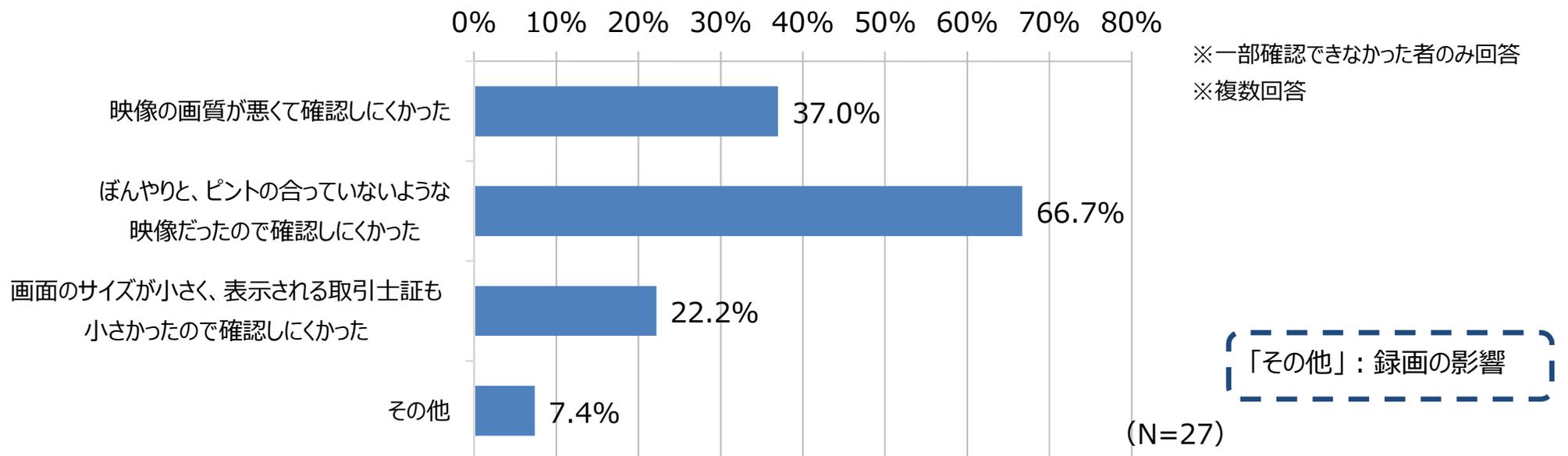
1-⑥ 取引士証の確認状況

- ・説明の相手方の約9割(92.7%)は取引士証の「写真も文字も十分確認できた」とするが、「写真や文字の一部が確認できない」とする者も約1割(7.0%)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7割弱(66.7%)あった。

＜取引士証の確認状況＞



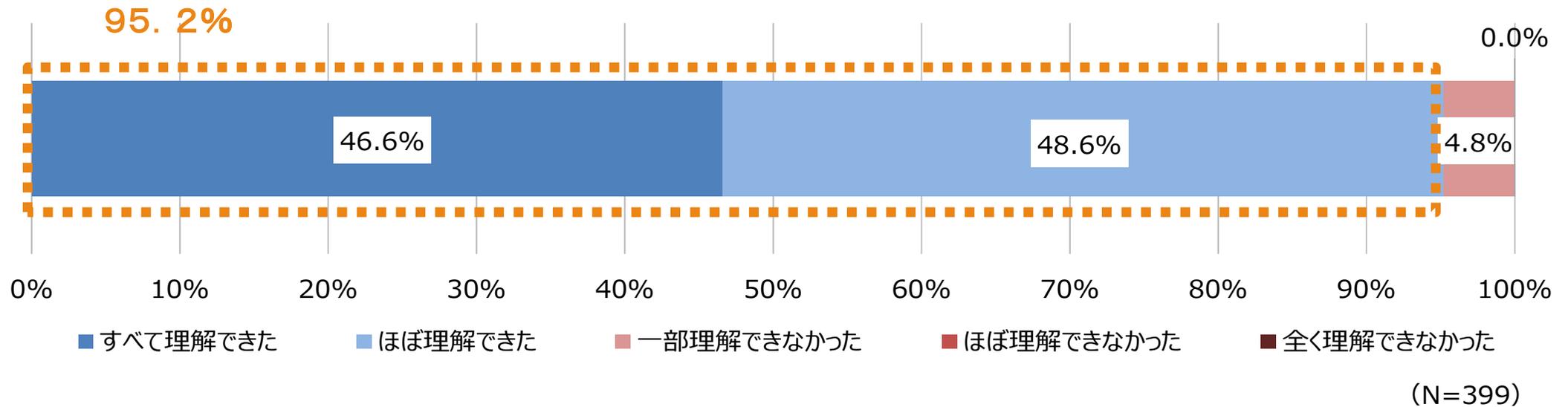
＜確認しにくかった理由＞



1-7 取引士の説明内容の理解状況

- ・説明の相手方の5割弱(46.6%)は「すべて理解できた」とし、「ほぼ理解できた」という者と合わせると、ほとんど(95.2%)を占める。
- ・「一部理解できなかった」とする者はごく少数(4.8%)であった。なお、「ほぼ理解できなかった」、「全く理解できなかった」という者はいなかった。

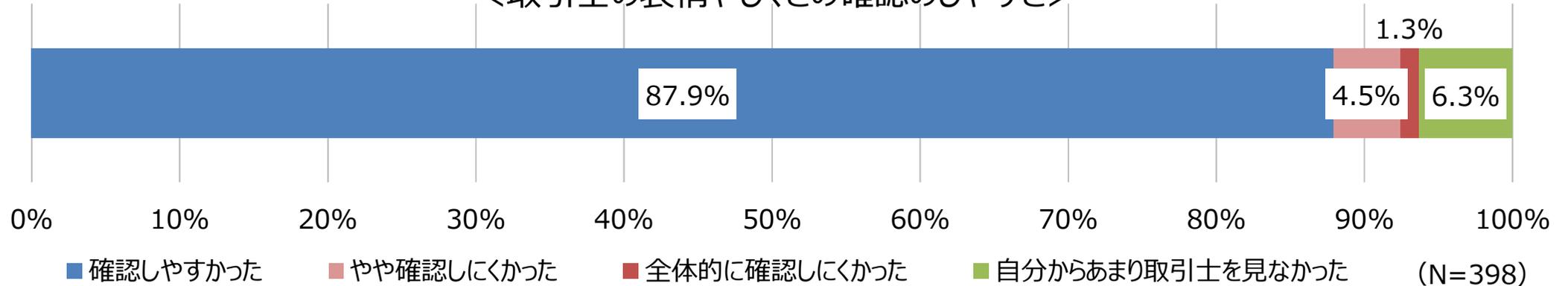
＜取引士の説明の理解度＞



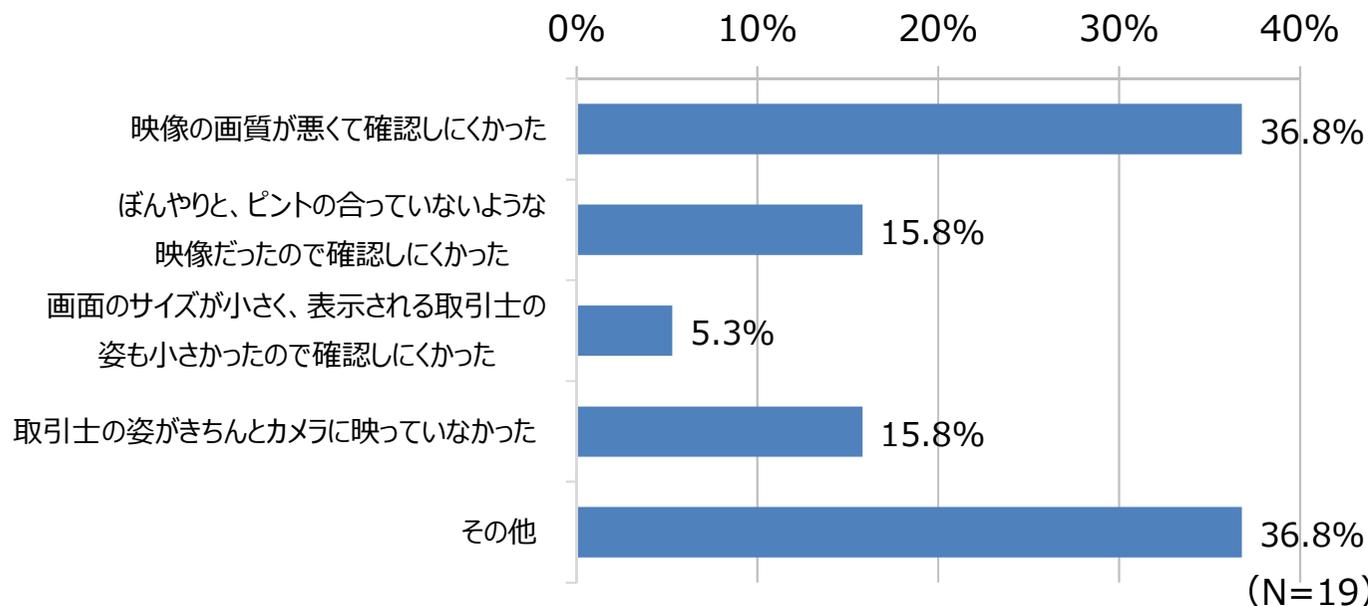
1-⑧ 取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ

- ・取引士の表情やしぐさの確認のしやすさについて、説明の相手方の約9割(87.9%)は「確認しやすかった」とするが、「やや確認しにくかった」及び「全体的に確認しにくかった」とする者が1割弱(5.8%)あった。
- ・確認しにくかった理由として、機器の画質について言及する回答が多く、取引士側の映り方を挙げる回答もあった。

＜取引士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＞



※「確認しやすかった」とした者以外のみ回答

※複数回答

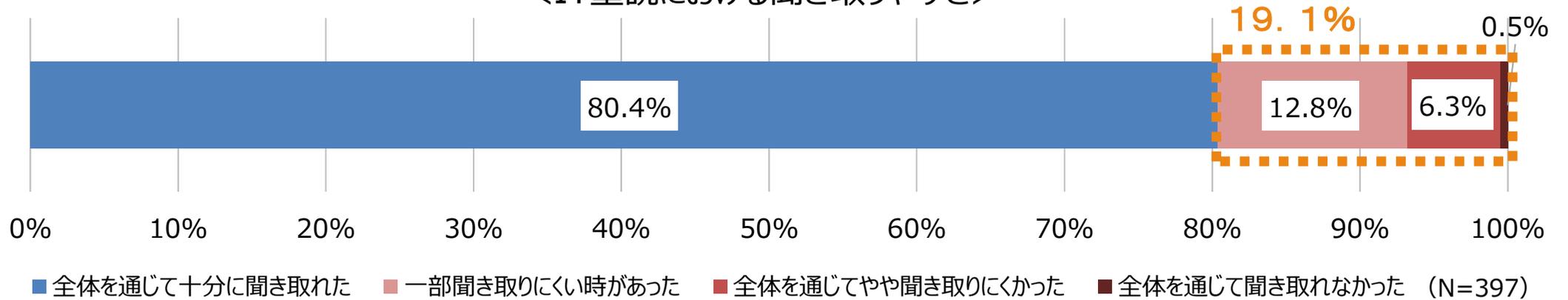
「その他」:

- ・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。
- ・説明書のみで顔をしっかりみていなかった

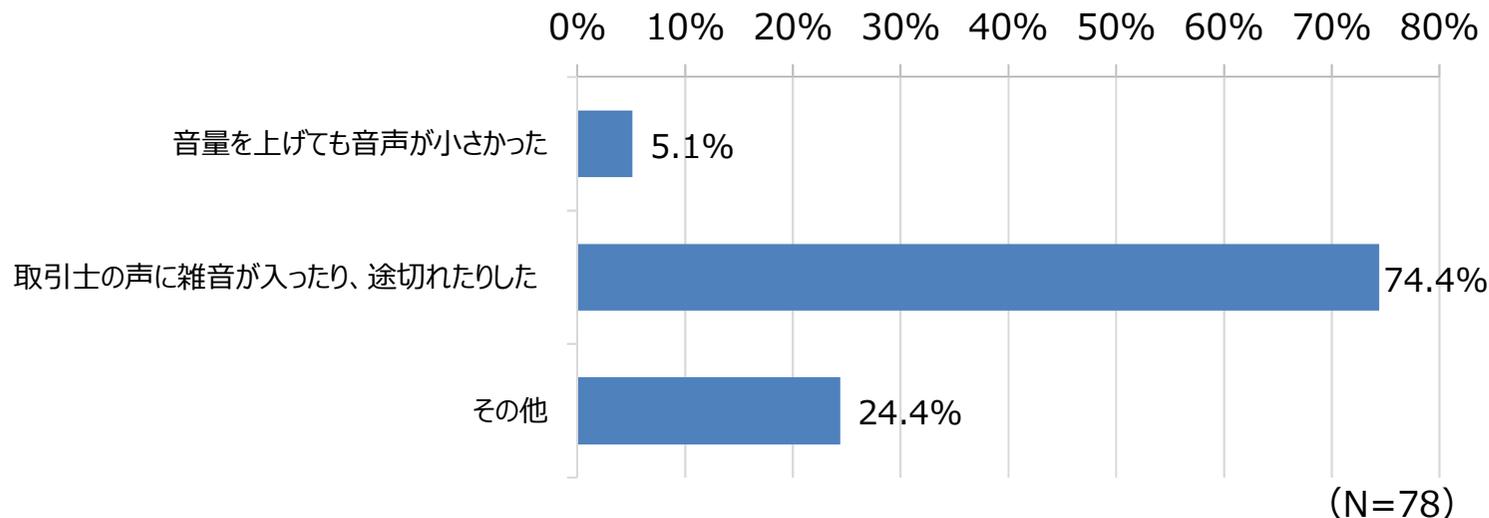
1-9 IT重説の聞き取りやすさ

- ・説明の相手方の約8割(80.4%)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時があった」等とする者も約2割(19.6%)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7割強(74.4%)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＞



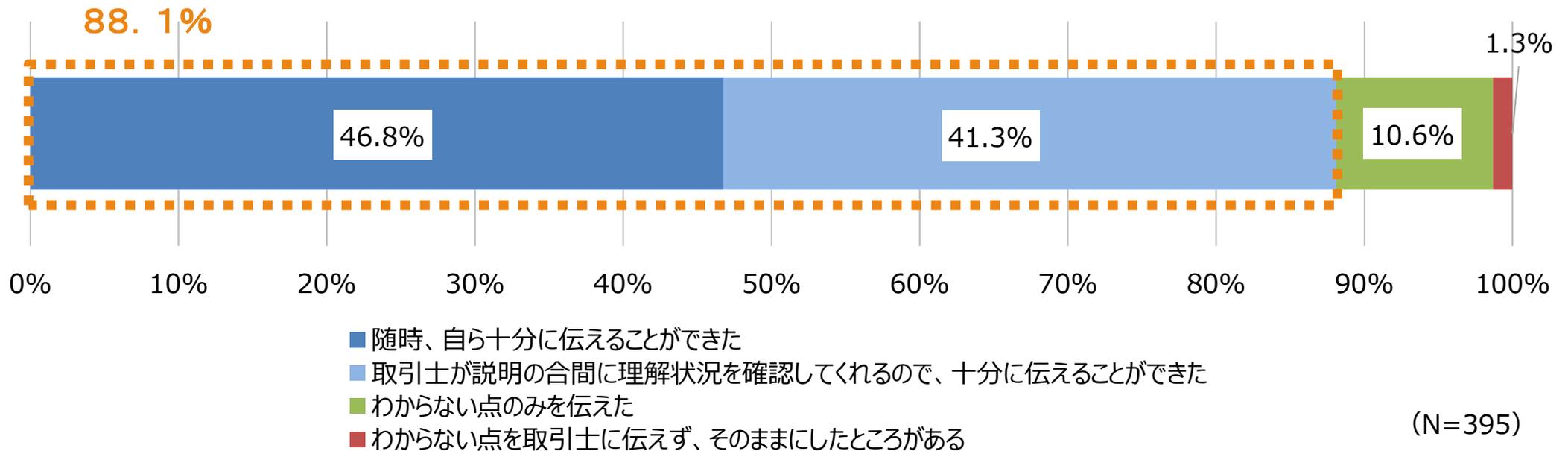
※十分に聞き取れたとした者以外のみ回答
 ※複数回答

「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聞こえた。
 ・雑音ではないが、時々音声小さくなる時があった。

1-10 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」とする者は、約9割(88.1%)であった。また、「わからない点のみを確認した」という回答も約1割(10.6%)あった。
- わからない点を「そのままにしたところがある」とする者は、ごく少数(1.3%)であった。

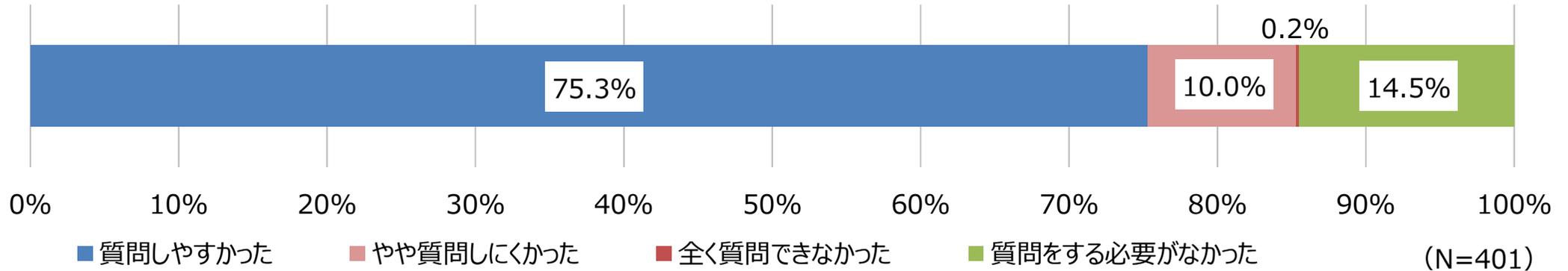
<IT重説における理解状況の伝えやすさ>



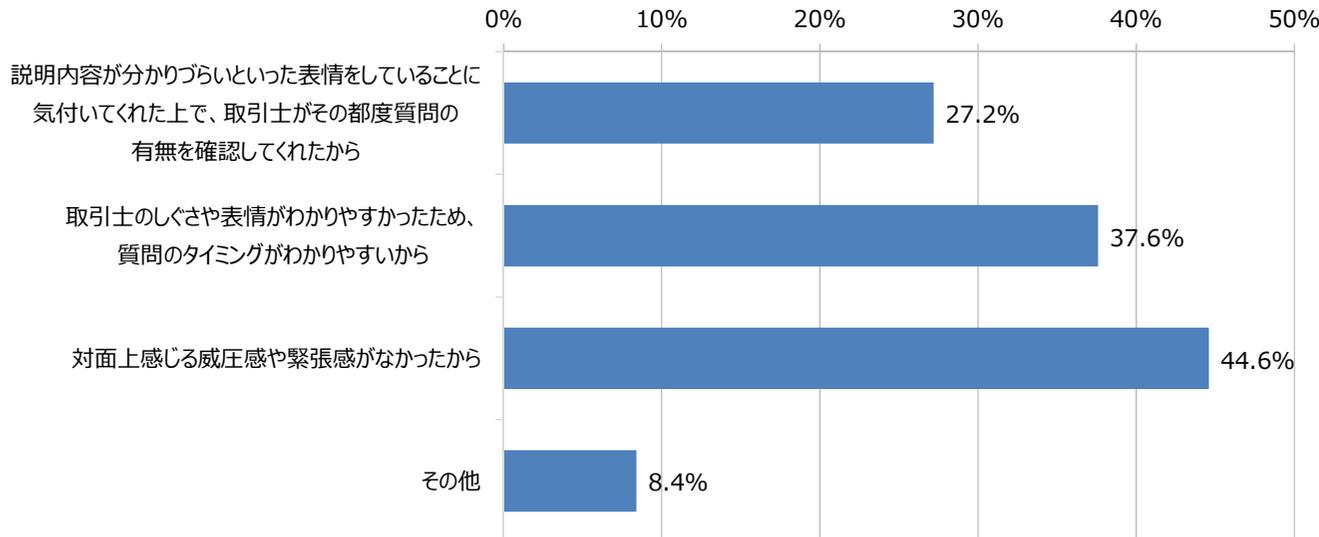
1-11 質問のしやすさ

- ・「質問しやすかった」者は、8割弱(75.3%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の14.5%)を除いた回答者の約9割(88.0%))。
- ・「やや質問しにくかった」者は、1割(10.0%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の14.5%)を除いた回答者の約1割(11.7%))。
- ・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回答が4割強(44.6%)を占めた。

＜IT重説における質問のしやすさ＞



＜質問しやすかった理由＞



※質問しやすかったとした者のみ回答

※複数回答

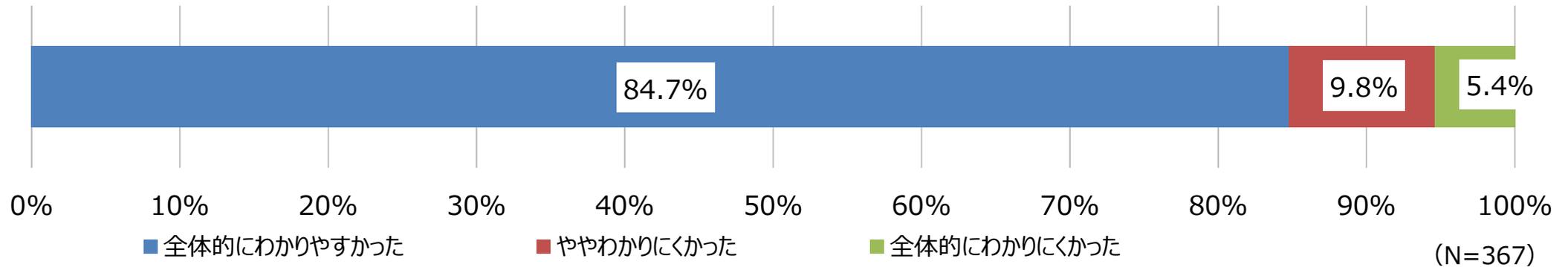
「その他」:

- ・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ったから、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。

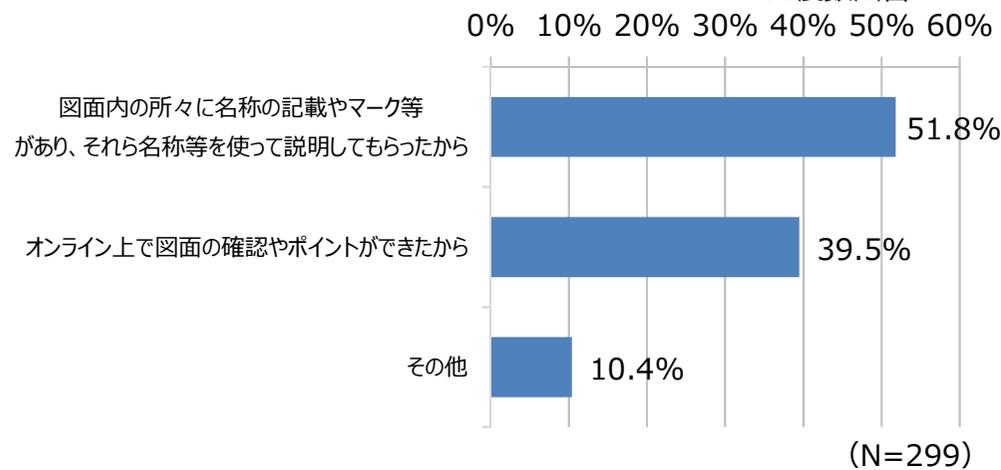
1-12 図面での説明のわかりやすさ

- ・図面での説明のわかりやすさについて、「全体的にわかりやすかった」とする者が、8割強(84.7%)を占めている。
- ・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5割(51.8%)であった。わかりにくかった理由は、「図面の映像が悪くて見にくかった」との回答が4割弱(35.2%)であった。

＜図面での説明のわかりやすさ＞

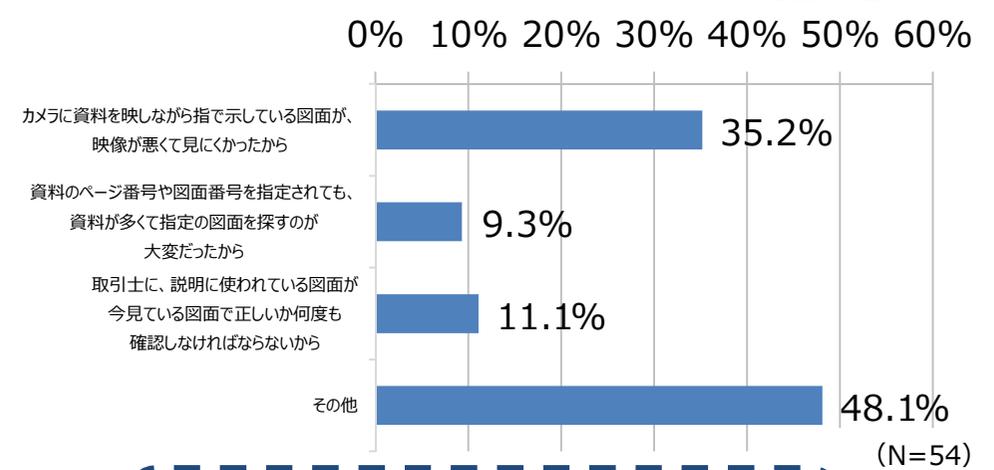


＜わかりやすかった理由＞ ※複数回答



「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。

＜わかりにくかった理由＞ ※複数回答

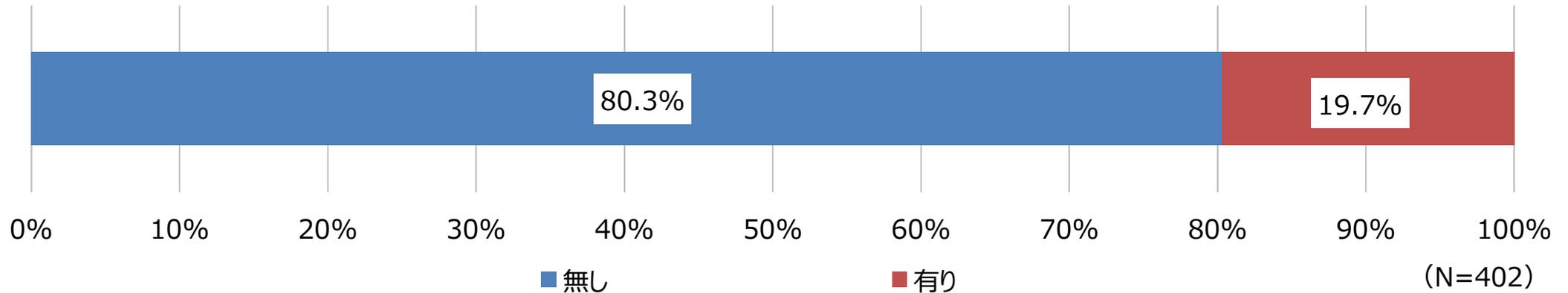


「その他」：
・突然画面が変わりとまどった。
・画像の文字が小さく読みづらかった。
・小さい文字で理解できない。

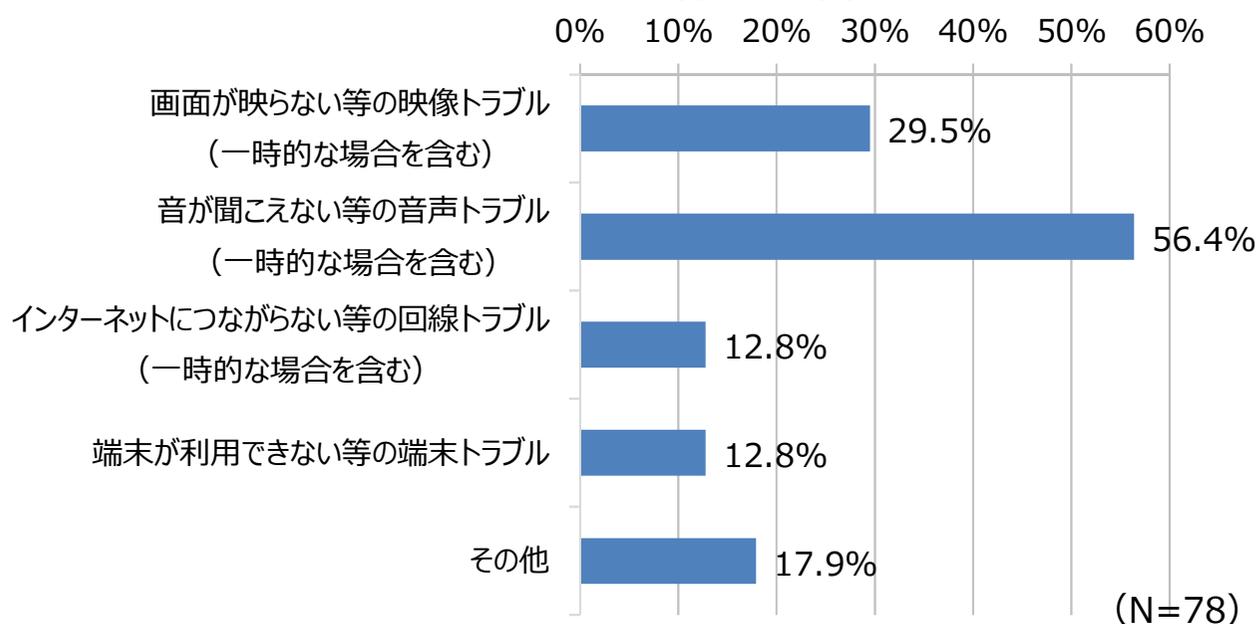
1-14 機器のトラブルの有無

- 機器のトラブルは、約 2 割(19.7%)の者に生じた。
- トラブルの内容としては、音声トラブルが 6 割弱(56.4%)と最も多く、次いで、映像トラブルが約 3 割(29.5%)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>



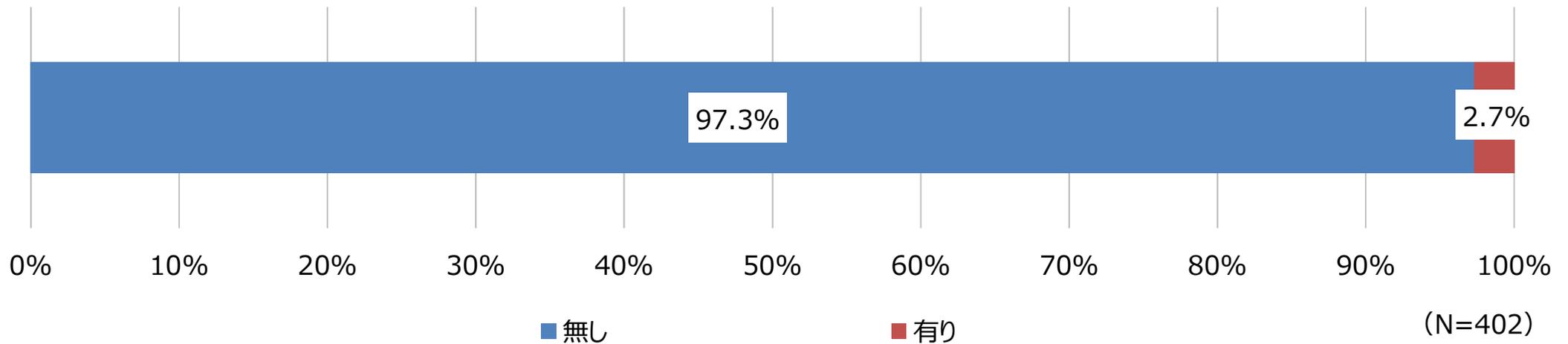
※トラブルがあったとした者のみ回答
 ※複数回答

- 「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。

1-15 その他のトラブル・苦情の申出

- ・機器以外の「その他のトラブル・苦情の申出」をした者は、ごく少数(2.7%)であった。
- ・ただし、「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。

＜その他のトラブル・苦情の申出＞



「有り」の内容

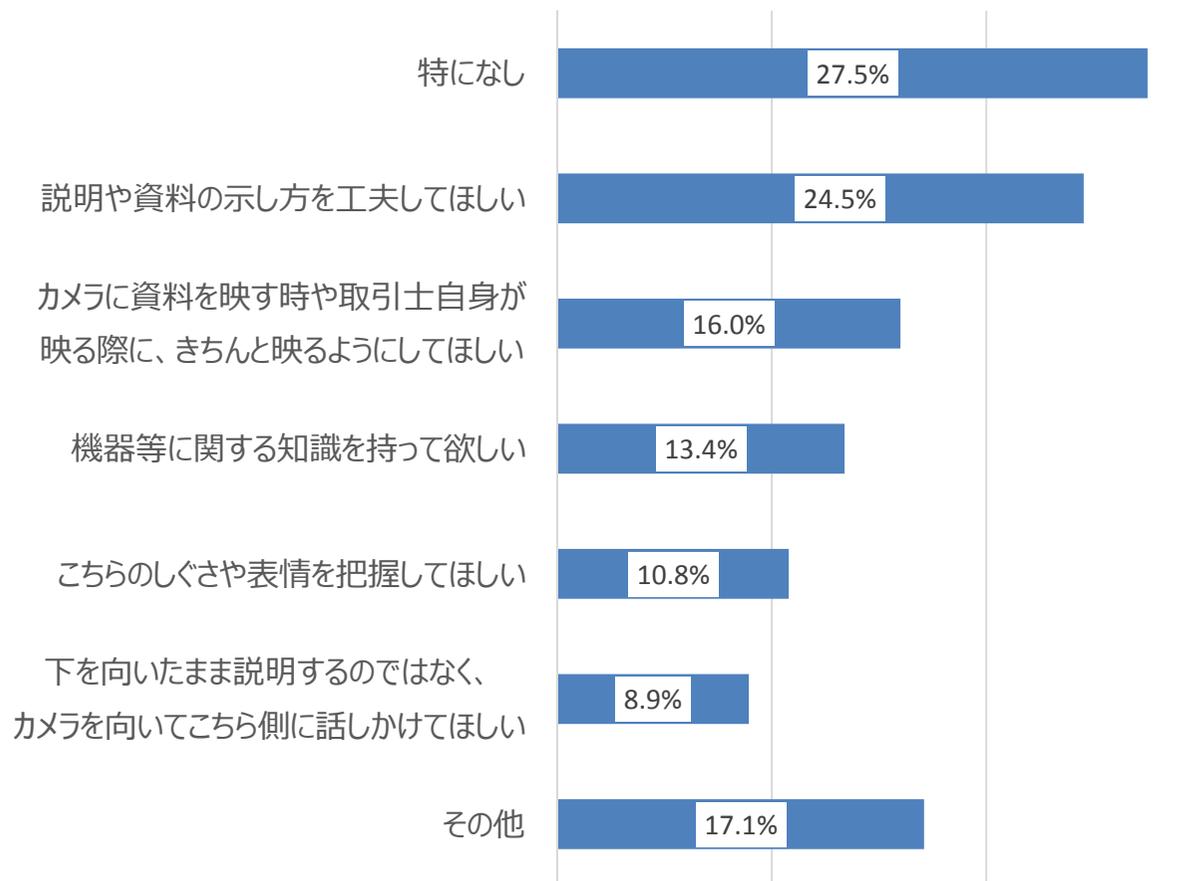
- ・音声割れて聞こえにくい時があった。
- ・声が聞きこえにくい。

・取引士に求める姿勢・態度については、「特になし」とする者が約3割(27.5%)、「説明や資料の示し方を工夫してほしい」とする者が2割強(24.5%)、その他の選択肢については1～2割程度であった。

＜取引士に求める姿勢・態度＞

※複数回答

0.0% 10.0% 20.0% 30.0% 40.0%



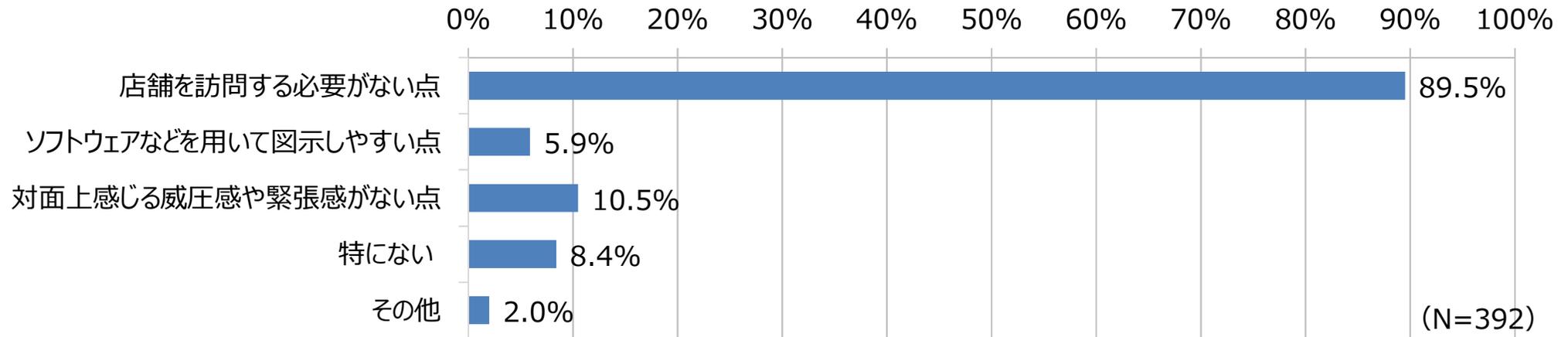
「その他」：
 ・もう少し手元を含めた全体が見たい。
 ・資料が見えにくいことがあった。
 ・重説自体が素人にはわかりにくい内容なので、項目毎に説明がわかったかを確認して欲しい。
 ・例えば後方に資料を貼り、指棒などで「ココです」と指しながら、話すともっと良いかなと思いました。

(N=269)

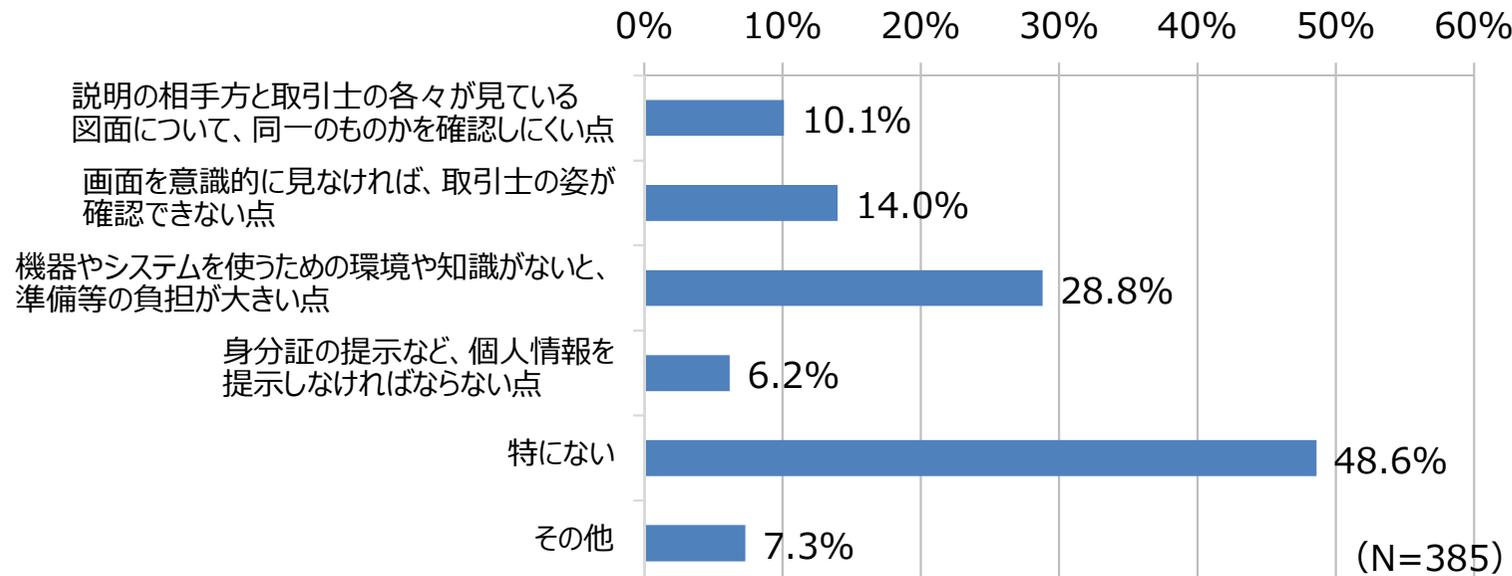
1-17 IT重説が便利又は不便であると感じた点

- ・IT重説が便利であると感じた点として、約9割(89.5%)の者が「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感じた点として、約5割(48.6%)の者が「特にない」とした。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」を挙げる者が3割弱(28.8%)であった。

＜IT重説が便利であると感じた点＞



＜IT重説が不便であると感じた点＞



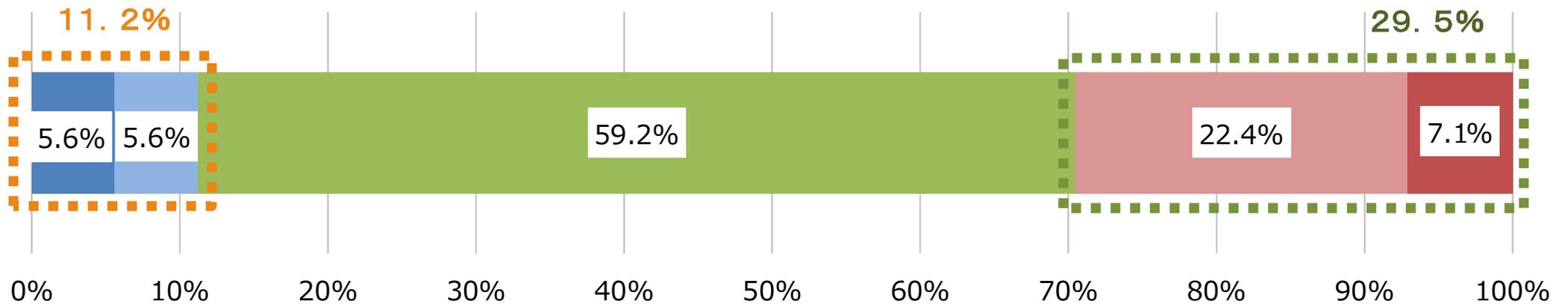
「その他」:

- ・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。
- ・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。
- ・LTE回線をつかったため、通信料などが心配である。
- ・通信費は自分持ちである。

1-18 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6割(59.2%)の者が「理解しやすさは同程度」であったと回答した。
- ・対面での重説の方がわかりやすいとの回答は約3割(29.5%)、IT重説の方がわかりやすいとの回答は約1割(11.2%)であった。

＜対面での重説とIT重説の比較＞

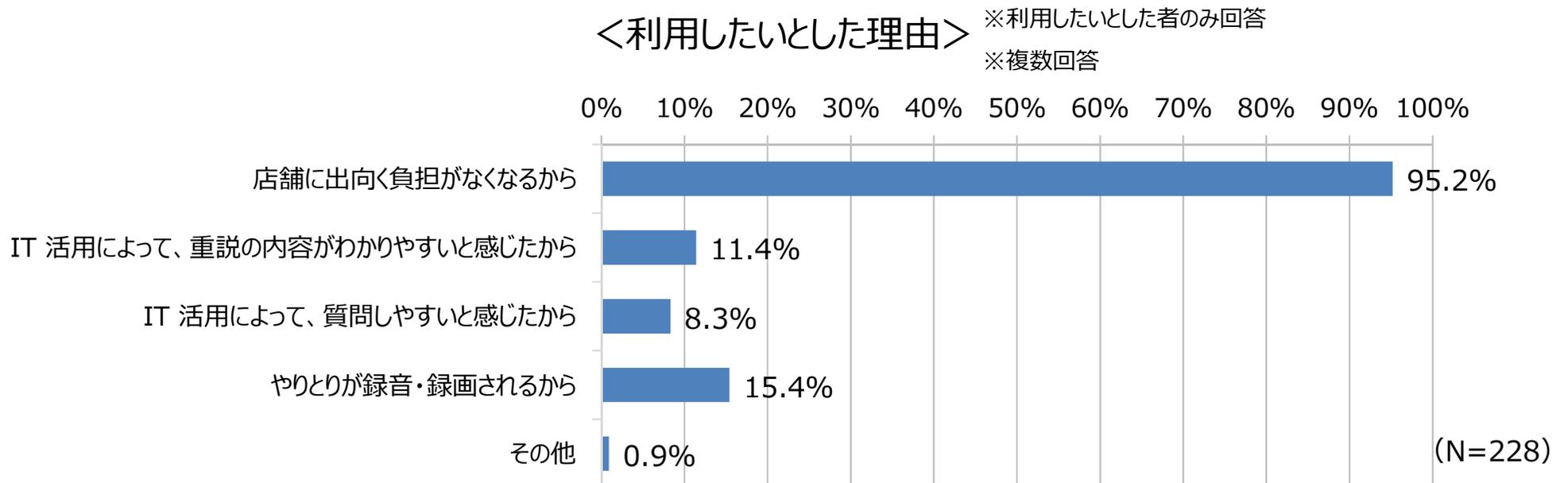
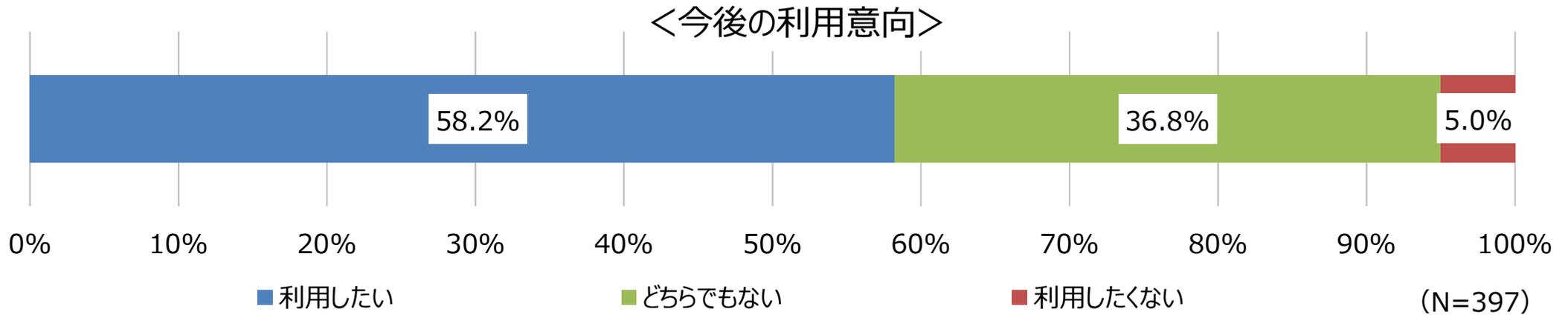


- IT重説の方が対面での重説より、理解しやすいと思う
- IT重説の方が対面での重説より、比較的理解しやすいと思う
- IT重説と対面での重説の理解しやすさは、同程度である
- 対面での重説の方がIT重説より、比較的理解しやすいと思う
- 対面での重説の方がIT重説より、理解しやすいと思う

(N=196)

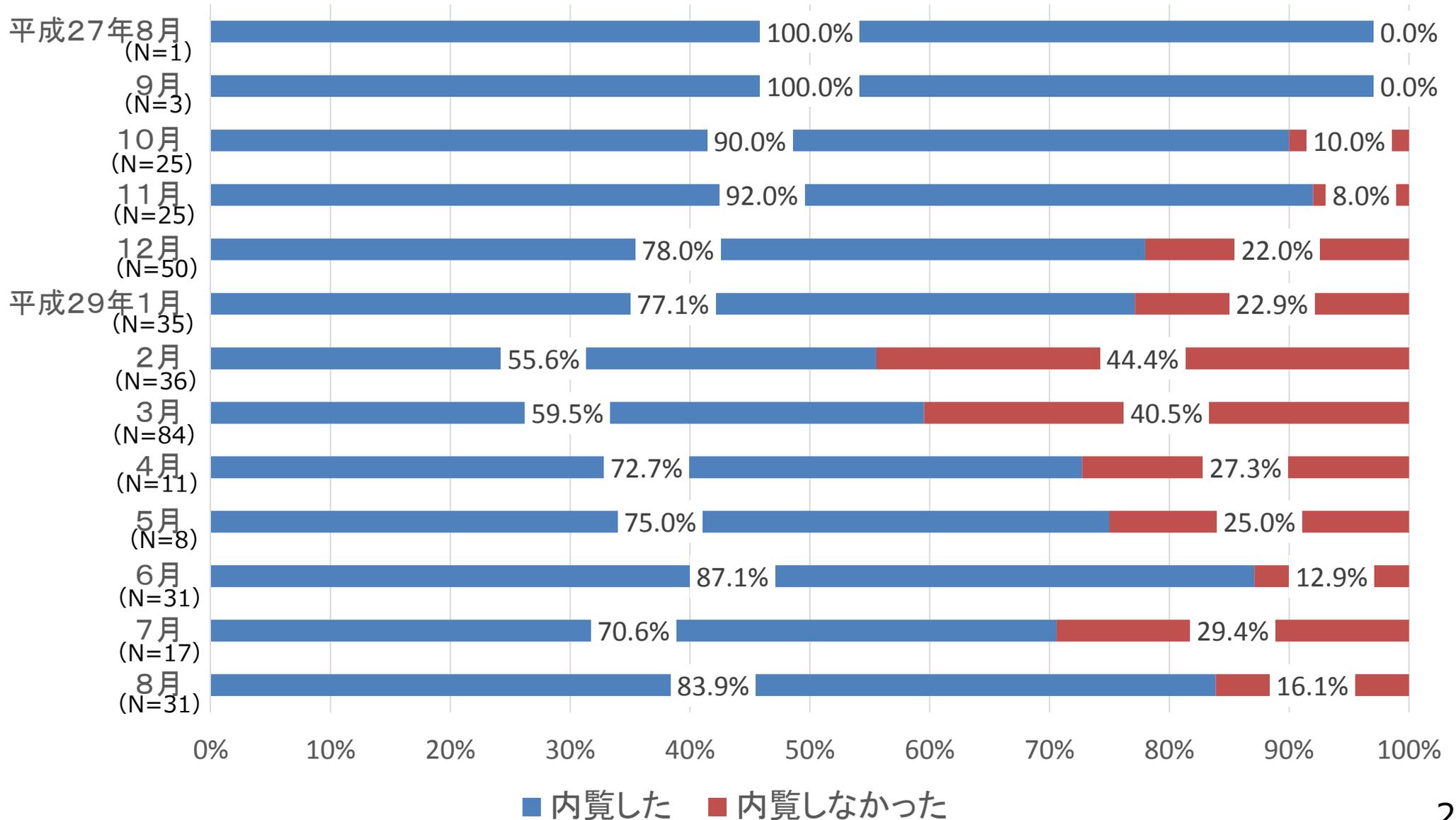
1-19 IT重説の今後の利用意向

- IT重説の今後の利用意向については、約6割(58.2%)の者が「利用したい」とし、4割弱(36.8%)の者が「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者は1割弱(5.0%)であった。
- IT重説を今後も利用したいとする理由としては、ほとんど(95.2%)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(15.4%)であった。



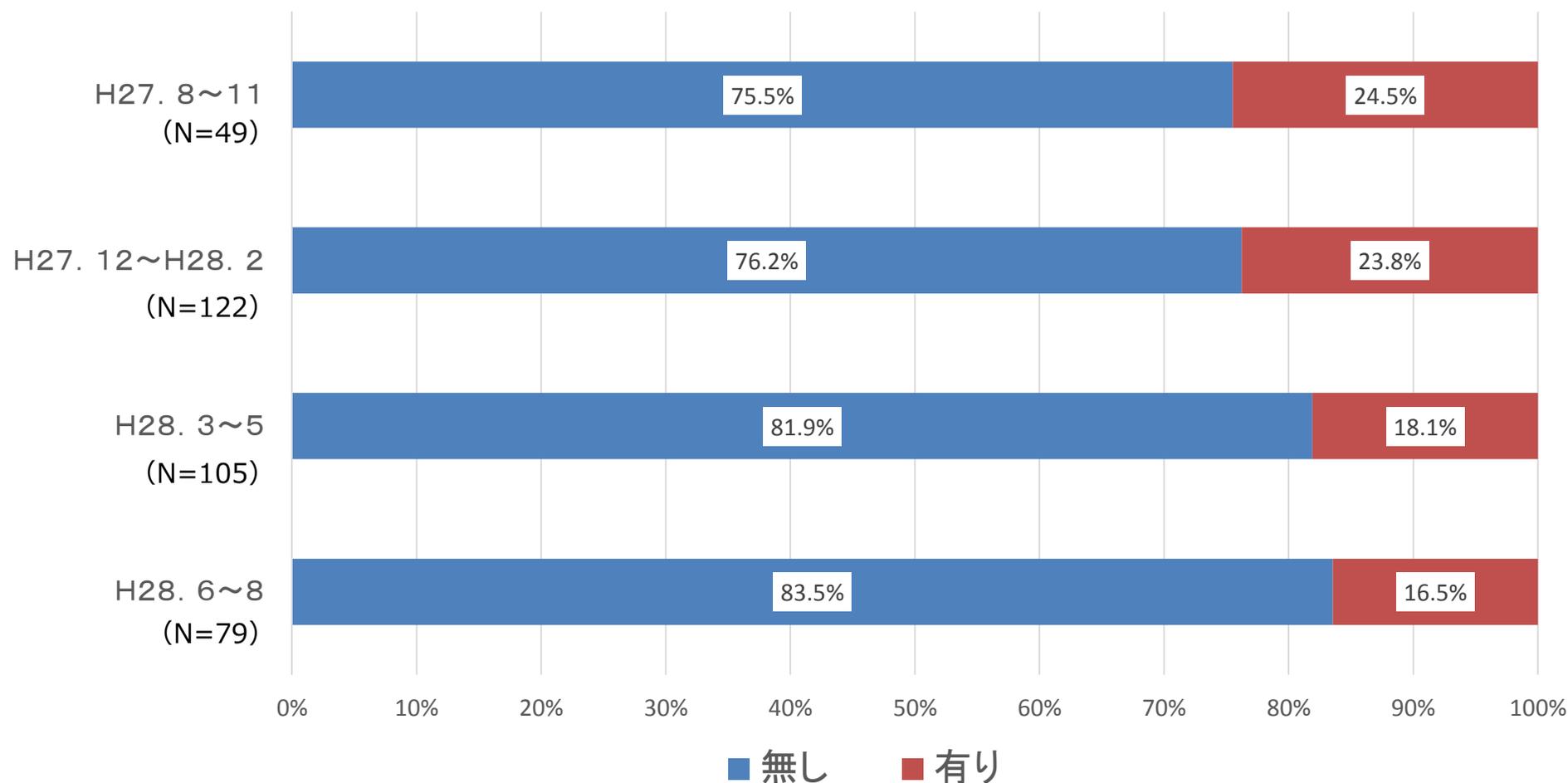
- ・ I T 重説の実施月別に、事前の内覧の有無を比較すると、平成28年2～3月において、「内覧しなかった」者の割合が高くなっている。

＜ I T 重説実施月×事前の内覧の有無＞



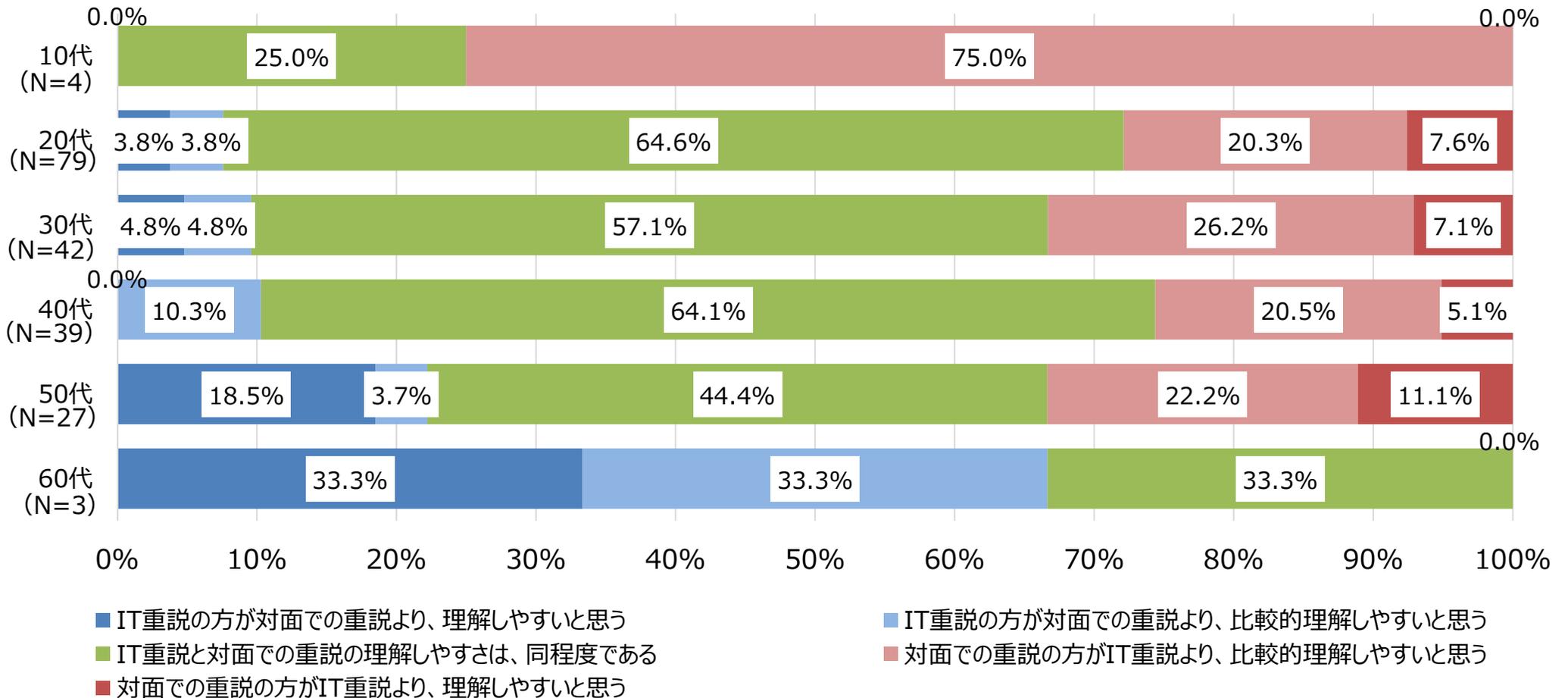
- ・IT重説の実施時期別に、機器のトラブルの有無を比較すると、平成27年8～11月において、機器のトラブルの2割強(24.5%)と最も多く発生しており、その後、減少傾向となっている。

＜IT重説実施時期×機器のトラブルの有無＞



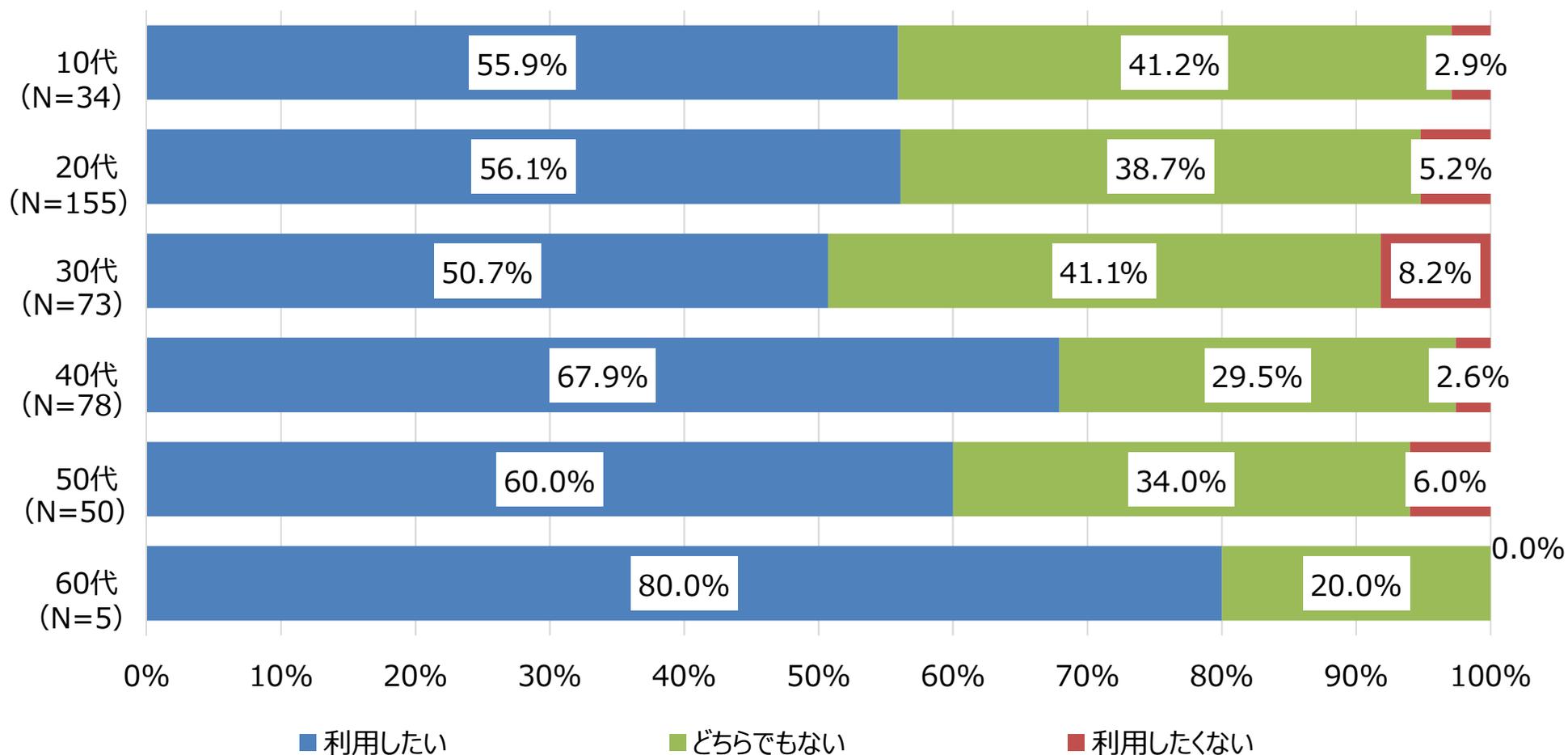
・説明の相手方の年齢層別に、対面で重説を受けた経験のある者について、対面での重説とIT重説の理解のしやすさを比較すると、回答者数の多い20代、30代、40代は、「理解のしやすさは同程度である」との回答が5割以上(64.6%、57.1%、64.1%)となっている。

＜年齢層×対面での重説とIT重説の比較（理解のしやすさ）＞

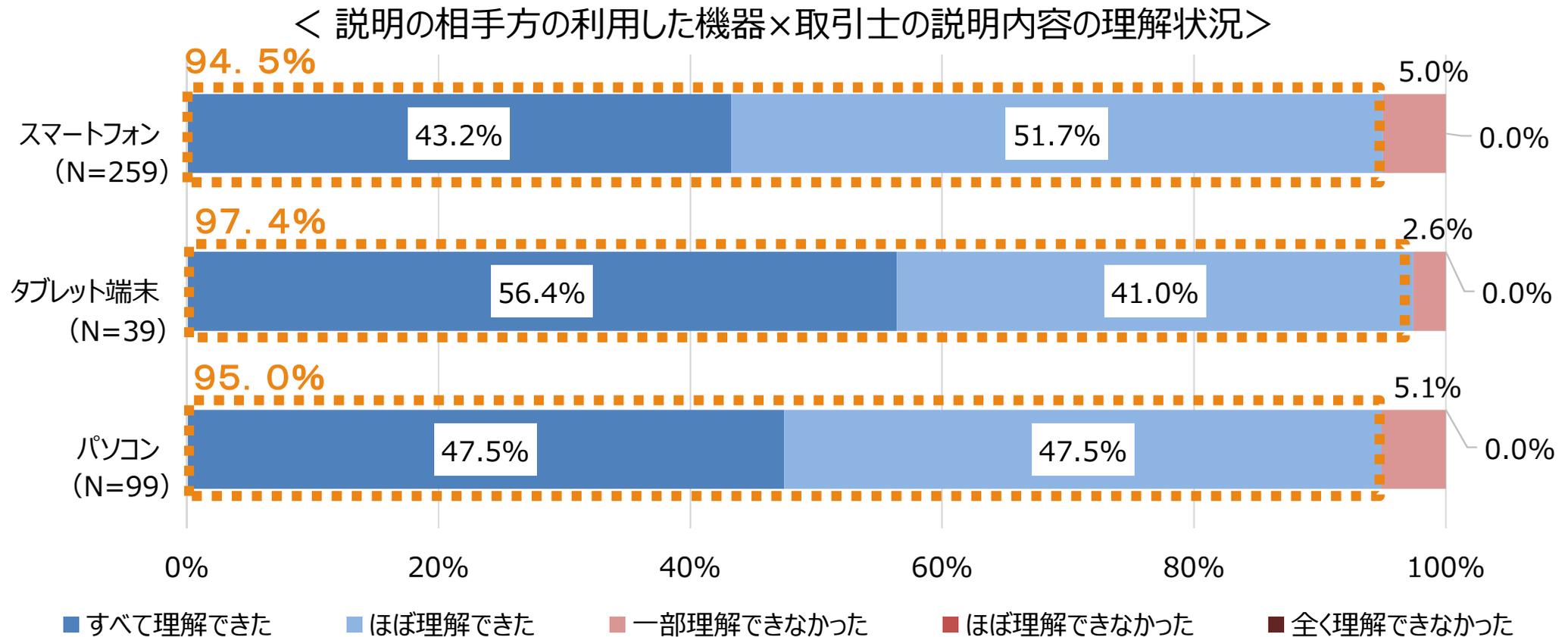


・説明の相手方の年齢層別に、IT重説の今後の利用意向を比較すると、全年齢層で5割以上が今後も「利用したい」としていた。また、「利用したくない」との回答は、全年齢層で1割以下だった。

＜年齢層×IT重説の今後の利用意向＞

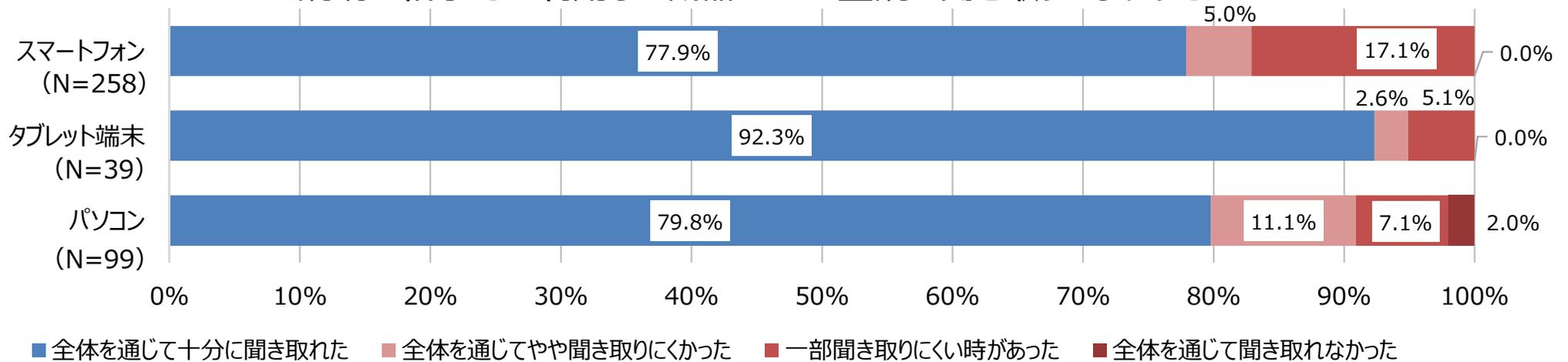


- ・説明の相手方が利用した機器別に、取引士の説明内容を理解状況を比較すると、スマートフォン、タブレット端末、パソコンにおいて、9割以上(94.5%、97.4%、95.0%)の者が「すべて理解できた」、「ほぼ理解できた」と回答している。
- ・なお、「すべて理解できた」という選択肢に着目すると、タブレット端末を利用した者が6割弱(56.4%)と最も高い割合であった。

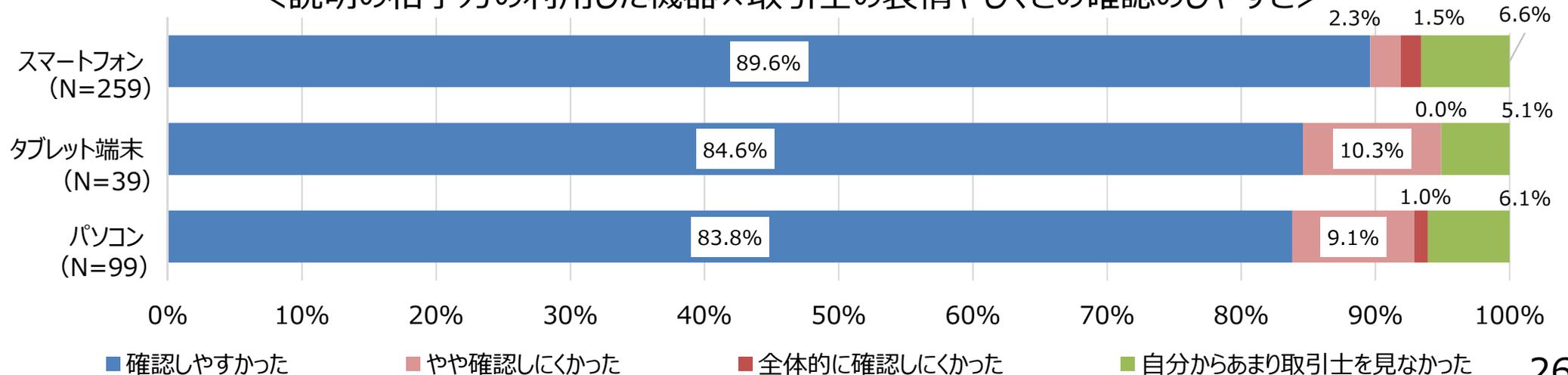


- ・説明の相手方が利用した機器別に、I T重説の聞き取りやすさを比較すると、タブレット端末を利用した者のうち、約9割(92.3%)が「全体を通じて十分に聞き取れた」と回答した。
- ・説明の相手方が利用した機器別に、取引士の表情やしぐさの確認のしやすさを比較すると、スマートフォンを利用した者のうち、約9割(89.6%)が「確認しやすかった」と回答した。

＜説明の相手方の利用した機器×I T重説の聞き取りのしやすさ＞

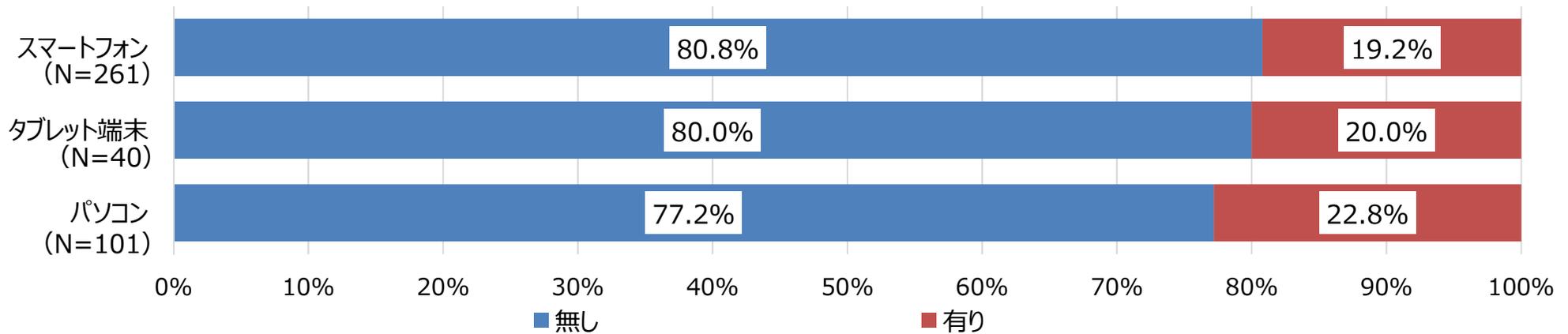


＜説明の相手方の利用した機器×取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ＞

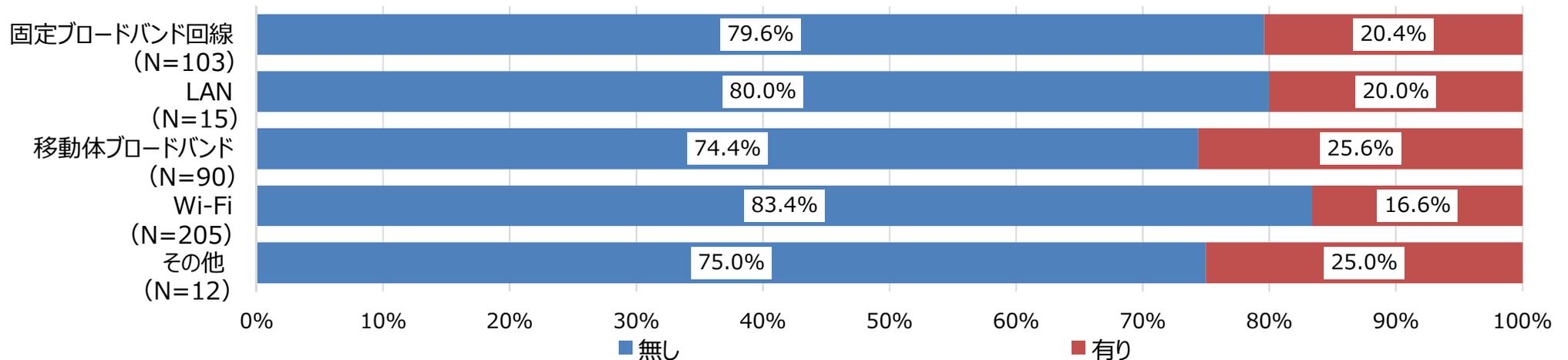


- ・説明の相手方が利用した機器別に、機器のトラブルを比較すると、どの機器もトラブルがあった比率は2割程度(19.2%、20.0%、22.8%)であった。
- ・説明の相手方が利用した回線別に、機器のトラブルを比較すると、移動体ブロードバンドを利用した者が最も多く、3割弱(25.6%)でトラブルが発生している。

＜説明の相手方の利用した機器×機器のトラブルの有無＞



＜説明の相手方の利用した回線×機器のトラブルの有無＞



- ・事前送付した重要事項説明書への対応別に、取引士の説明内容の理解状況を比較すると、重要事項説明書をすべて読んだ、一部だけ読んだ、目を通していなかった者の9割以上(96.4%、91.5%、96.1%)の者が「すべて理解できた」、「ほぼ理解できた」と回答している。
- ・なお、「すべて理解できた」という選択肢に着目すると、重要事項説明書をすべて読んだという者は約6割(57.8%)であったが、重要事項説明書に目を通していなかった者は約4割(37.3%)であった。

< 事前送付した重要事項説明書への対応等×取引士の説明内容の理解状況 >

