

別添資料4

# IT重説実施6か月後のアンケート結果

---



## (1) アンケート対象

約6か月前にIT重説を実施した契約に係る説明の相手方、登録事業者、貸主又は売主（以下「貸主等」という。）及び管理会社

## (2) 対象となるIT重説の期間

平成27年8月～平成28年7月

## (3) 回答数及び回答率（平成29年2月5日までに回答のあったものを集計）

IT重説実施件数	466件に係る、説明の相手方	216件	(46.4%)
	登録事業者	300件	(64.4%)
	貸主等	143件	
	管理会社	179件	

## (4) 質問項目の概要

### <説明の相手方向けアンケート>

- ・説明内容との齟齬の有無とその内容
- ・取引に係るトラブルの有無とその内容
- ・録画・録音データの利用の有無

### <登録事業者向けアンケート>

- ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容
- ・録画・録音データの活用等の有無
- ・対面での重説と録画・録音データを活用するIT重説とを比べ、どちらがトラブルを解決しやすいと感じたか

### <貸主等向けアンケート>

- ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容

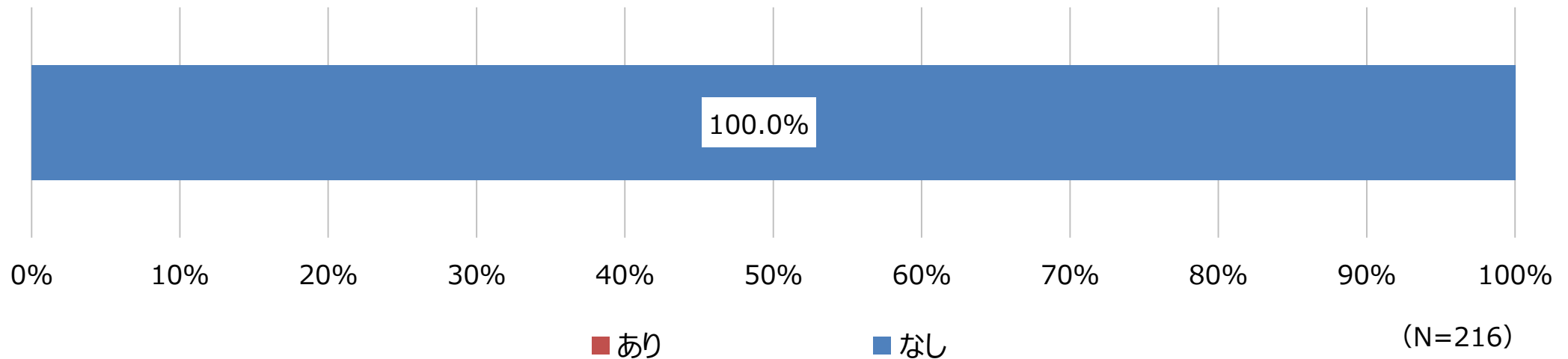
### <管理会社向けアンケート>

- ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容

# 1 説明の相手方向けアンケート（①説明内容との齟齬の有無）

入居後、IT重説で説明された内容と、齟齬があると感じた点の有無については、「なし」とする回答が100%であった。

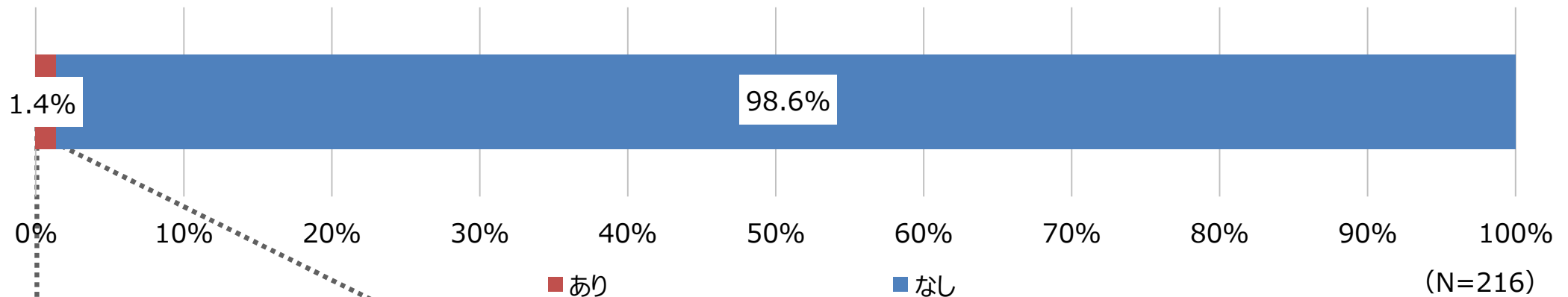
＜入居後、重説と齟齬があると感じた点の有無＞



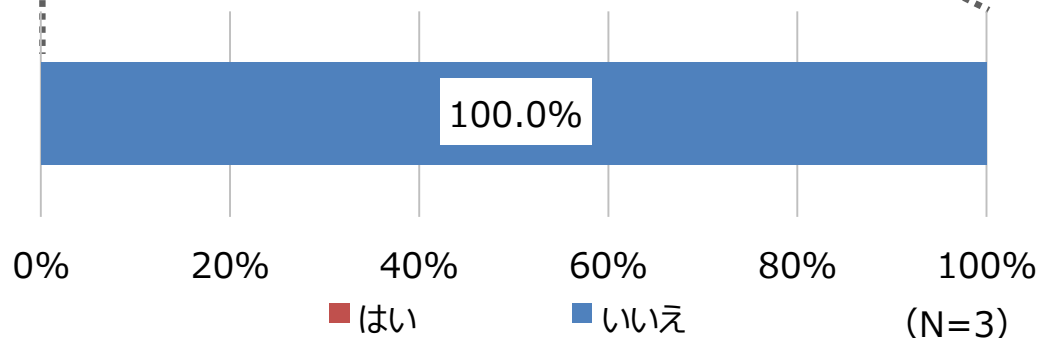
# 1 説明の相手方向けアンケート（②取引に係るトラブルの有無）

取引に係るトラブルの有無については、ごく少数(1.4%)が「あり」と回答した。具体的には設備不良や、管理会社の対応を理由とするものであった。  
なお、「あり」と回答した方へ、トラブルがIT重説を原因としたものか尋ねたところ、「いいえ」とする回答が100%であった。

<取引に係るトラブルの有無>



<トラブルはIT重説を原因としたものか>

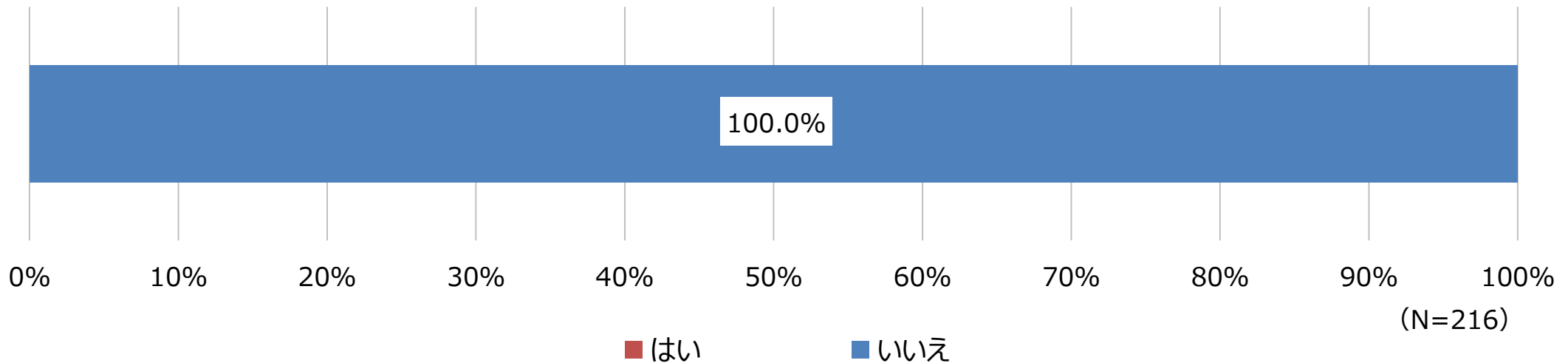


トラブルの具体的内容

- ・入居時、水回りの水漏れ、換気扇不良。
- ・トイレドアの不調、電気スイッチカバーゆるみ等。
- ・管理会社が、アパートまわりの除草を放置。
- ・物件のインターネット設備関係。

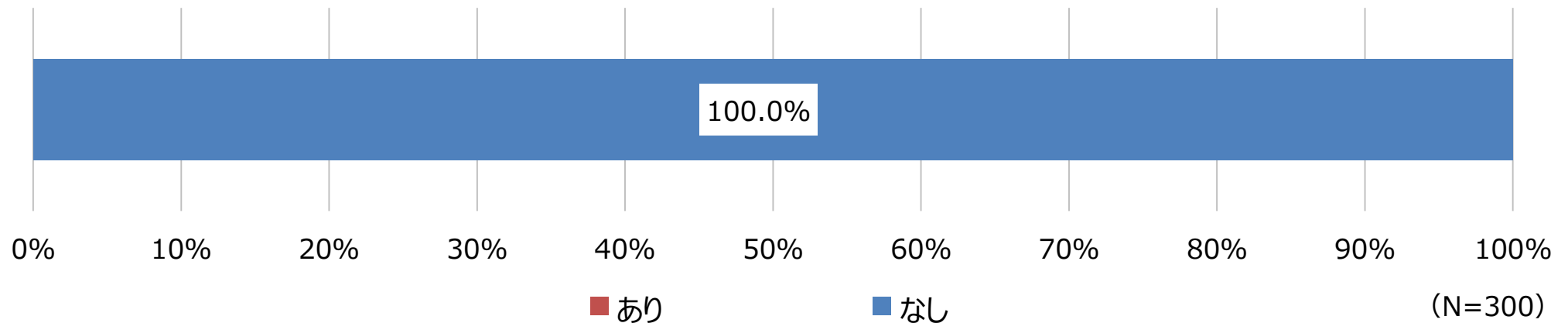
齟齬を感じたり、トラブルが起きた際における、重要事項説明の録画・録音データの利用の有無については、「いいえ」という回答が100%であった。  
これは、②のトラブルがIT重説に起因したものであることによると考えられる。

＜齟齬を感じたり、トラブルが起きた際に、重要事項説明の録画・録音データを利用したか＞

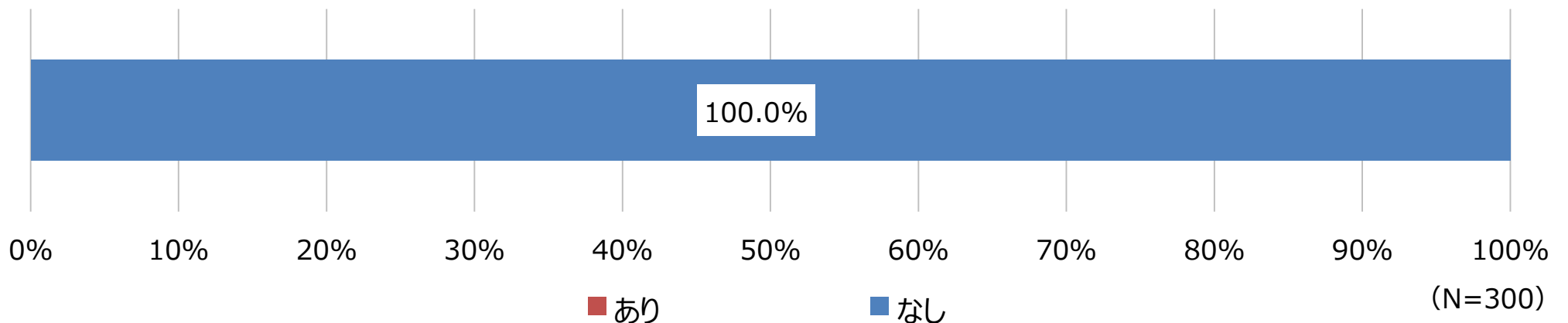


取引に係るトラブル・苦情の有無については、「なし」とする回答が100%であった。  
また、録画・録音データの活用及び説明の相手方への提供の有無についても、「なし」とする回答が100%であった。

＜取引に係るトラブル・苦情の有無＞

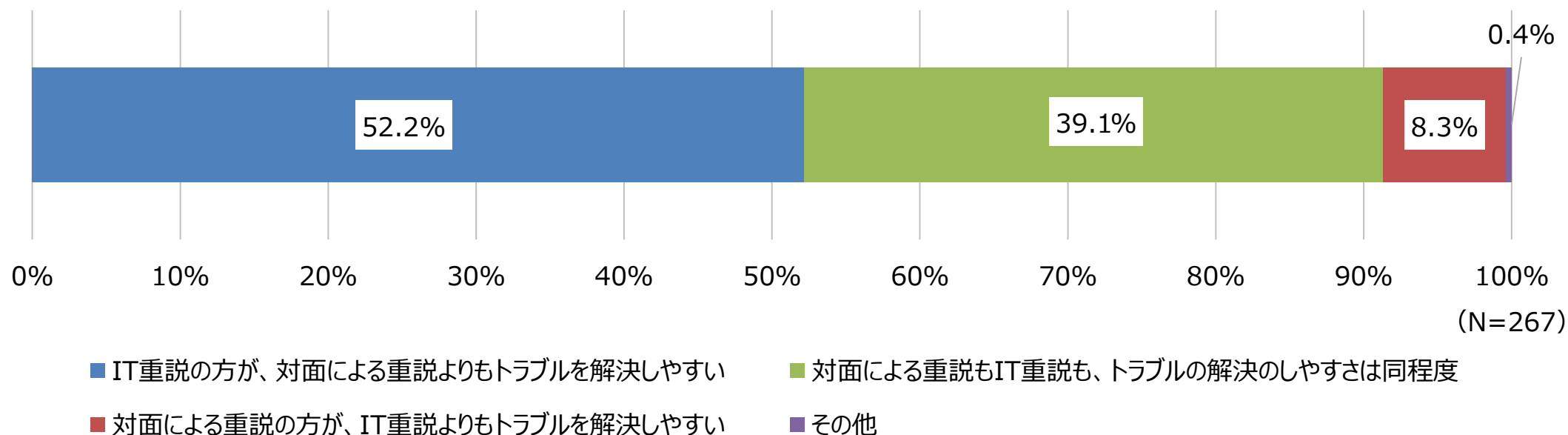


＜録画・録音の活用及び説明の相手方への提供の有無＞



対面による重説と録画・録音データを活用するIT重説を比べた時、どちらがトラブルを解決しやすいと感じるかを尋ねたところ、約5割(52.2%)がIT重説の方がトラブルを解決しやすいとし、約4割(39.1%)が両者で変わらないと回答した。

＜対面による重説と録画・録音データを活用するIT重説を比べた時、どちらがトラブルを解決しやすいと感じるか＞



「その他」：  
・トラブルがなかったため、判断できない。



### 3 貸主等及び管理会社向けアンケート（取引に係るトラブル・苦情の有無）

貸主等及び管理会社に、取引に係るトラブル・苦情の有無についてたずねたところ、いずれも「なし」とする回答が100%であった。

