

## 第3回 I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会

### 議事次第

日時：平成29年3月13日（月）15時～17時

場所：TKP新橋内幸町ビジネスセンター ホール614

#### 1. 開会

#### 2. 議事

(1) I T重説を多く実施している3社の取組に関するヒアリング調査等の結果について

(2) とりまとめ（案）について

#### 3. 意見交換

#### 4. 閉会

#### （配付資料）

- ・資料1 I T重説を多く実施している3社の取組に関するヒアリング調査等の結果
- ・資料2 I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会とりまとめ（案）
  - ・別添資料1 I T重説の社会実験の実施件数
  - ・別添資料2 登録事業者の属性
  - ・別添資料3 I T重説実施直後のアンケート結果
  - ・別添資料4 I T重説実施6か月後のアンケート結果
  - ・別添資料5 法人間売買取引に係る社会実験の実施状況
  - ・参考資料1 「I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」開催要綱
  - ・参考資料2 I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験のためのガイドライン
  - ・参考資料3 重説直後及び6か月後アンケート調査票
  - ・参考資料4 I Tを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会最終とりまとめ

「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」委員名簿

(座長)

- ・ 中川 雅之 日本大学 経済学部 教授

(委員)

- ・ 稲葉 和久 (公財) 日本賃貸住宅管理協会 理事
- ・ 大村 真人 東京都 都市整備局 住宅政策推進部 適正取引促進担当課長
- ・ 加藤 勉 (公社) 全日本不動産協会
- ・ 熊谷 則一 弁護士
- ・ 小林 勇 (公社) 全国宅地建物取引業協会連合会 政策推進委員会 委員長
- ・ 小山 浩志 (一社) 全国住宅産業協会 組織委員会 委員長
- ・ 沢田 登志子 (一社) ECネットワーク 理事
- ・ 杉谷 陽子 上智大学 経済学部 准教授
- ・ 関 聡司 (一社) 新経済連盟 事務局長
- ・ 宗 健 (株) リクルート住まいカンパニー 住まい研究所 所長
- ・ 土田 あつ子 (公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会  
消費生活研究所 主任研究員
- ・ 中戸 康文 (一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部 主任研究員
- ・ 本橋 武彰 (一社) 不動産流通経営協会
- ・ 森川 誠 (一社) 不動産協会 事務局長

(オブザーバー)

- ・ 内閣官房 IT総合戦略室
- ・ (公財) 不動産流通推進センター

(委員名は五十音順)

# IT重説を多く実施している3社の 取組に関するヒアリング調査等の結果

---



## I-1 IT重説を多く実施している3社に対するヒアリングの概要

### (1) ヒアリング対象

I T重説を多く実施している登録事業者 3社

( I T重説実施件数 896件のうち、3社で計 727件 (81.1%) を実施)  
(平成28年11月末時点)

### (2) ヒアリング時期

平成28年11月22日～25日

### (3) ヒアリング項目

- ・事業者情報
- ・IT重説実施時の工夫
- ・使用機器に関する対応
- ・社内研修等の実施
- ・顧客向け対応の工夫
- ・貸主等向け対応の工夫

## (1) 事業者情報

使用機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デスクトップPC (2社)</li> <li>・ノートPC (1社)</li> </ul>
利用回線	固定ブロードバンド回線 (3社)
マイク/カメラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外付けマイク (2社)</li> <li>・PC内蔵マイク (1社)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外付けカメラ (2社)</li> <li>・PC内蔵カメラ (1社)</li> </ul>
テレビ会議システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HOME'S LIVE (2社)</li> <li>・SUUMO IT重説 (1社)</li> </ul>
IT重説への投資 (機器)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ノートPC 2台レンタル・カメラ・ヘッドホン 2セット購入 (1社)</li> <li>・カメラ・ヘッドホン 10セット購入 (1社)</li> </ul> <p>※ 1社は既存のPC等を活用</p>
IT重説への投資 (テレビ会議システムの利用料)	<p>1システムあたり月額利用料 5,000円~10,000円 (3社)</p> <p>※他に、システム登録料 (初期費用) として1システムあたり 15,000円~50,000円 (3社)</p>

## (2) IT重説実施時の工夫

IT重説実施時の工夫	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明した内容が理解されているかを確認するために、<u>対面での重説よりも理解状況の確認を丁寧に行う</u> (3社)</li><li>・説明の内容が相手方に伝わりやすいようにするために、<u>対面での重説よりもゆっくり説明する</u> (1社)</li><li>・お互いの音声が聞き取りやすいよう、<u>静かな環境でIT重説を実施する</u> (1社)</li><li>・説明に用いる資料に資料番号を付けるなどして、<u>参照しやすいようにする</u> (1社)</li></ul>
------------	--

## (3) 使用機器に関する対応

顧客へのIT重説使用機器の周知・確認	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明の相手方の使用機種、OS等の更新状況を確認する (1社)</li><li>・<u>ベンダーの作成したマニュアルを用いて、事前に説明する</u> (1社)</li><li>・<u>独自で簡単な資料を作成して、事前に説明する</u> (1社)</li></ul>
機器トラブルへの対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・機器・回線のトラブルに関して、<u>自社で発生した事例を収集・整理する</u> (2社)</li><li>・<u>社内のシステム担当者が対応する</u> (1社)</li><li>・システムの<u>ベンダーに相談して対応する</u> (1社)</li></ul>

## (4) 社内研修等の実施

社内研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>・IT重説の実施にあたっての簡単な手順・フローに係る資料を作成して、<u>社員に説明する</u> (1社)</li><li>・<u>自社で蓄積したIT重説の実施に関する工夫の共有を社員が行う</u> (1社)</li><li>・社員が顧客と説明する宅建士に扮して、<u>ロールプレイング(役割演技)のような形で研修を行う</u> (1社)</li></ul>
----------	---

## (5) 顧客向け対応の工夫

広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省が作成したポスターを店頭に掲示する (3社)</li> <li>・独自にポスター等を作成して、店頭に掲示する (3社)</li> <li>・独自に簡単なパンフレット等を作成して、顧客に配布する (1社)</li> </ul>
勧誘方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人の顧客すべてに対して、I T重説を勧める (3社)</li> <li>・遠方の顧客すべてに対して、I T重説を勧める (3社)</li> <li>・事前に貸主の同意を得た I T重説が可能な物件をリスト化して、該当する物件について、I T重説を勧める (3社)</li> </ul>
録画・録音への同意の求め方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客側のメリットを説明して、同意を促す (1社)</li> <li>・「録画をしますが、よろしいでしょうか。」と回答を求めるのではなく、「録画をさせていただきます。」と伝えることで、同意を促す (1社)</li> </ul>

## (6) 貸主等向け対応の工夫

広報活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社外向け広報紙等に I T重説の概要を記載する (1社)</li> <li>・貸主等に対する商談や説明に際して、I T重説について説明を行う (1社)</li> </ul>
貸主等からの同意書の取得方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に貸主等から同意を受けていない物件について顧客からの I T重説の要望があった場合、貸主等から同意書を取得する (3社)</li> <li>・貸主等が所有・管理するすべての物件について、事前に包括的な同意書を取得する (1社)</li> <li>・空き物件について、それを所有・管理する貸主等から、事前に同意書を取得する (1社)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国土交通省が作成した参考資料を使用する (2社)</li> <li>・独自に作成した簡単な参考資料を使用する (1社)</li> </ul>



## (1) ヒアリング対象

IT重説の実績がある東京都内の登録事業者のうち協力が得られた 10社

## (2) ヒアリング時期

平成28年12月14日～12月26日

## (3) ヒアリング項目

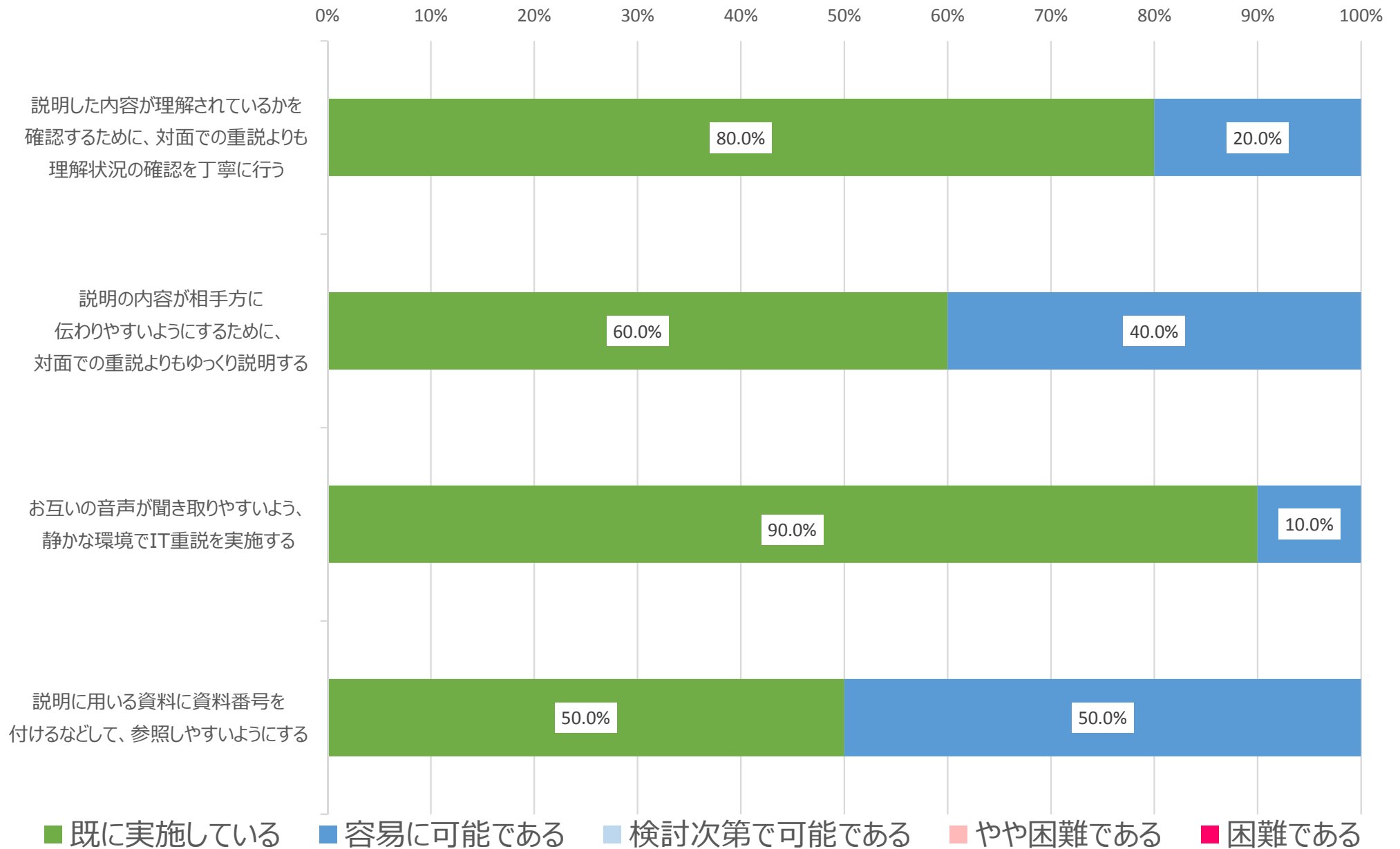
各登録事業者において、IT重説を多く実施している3社の前記取組と同様の取組を実施することの可能性等について、ヒアリングを実施。

## (4) ヒアリング対象10社の事業者情報

IT重説の実施回数	IT重説実施回数 1回（5社）～7回（1社） ※すべて賃貸取引に係るものである。
使用機器	・デスクトップPC（6社） ・タブレットPC（1社） ・ノートPC（6社） ・スマートフォン（1社） ※複数回答
利用回線	・固定ブロードバンド回線（9社） ・Wi-Fi（2社） ※複数回答
マイク/カメラ	・外付けマイク（8社） ・PC内蔵マイク（2社）
	・外付けカメラ（9社） ・PC内蔵カメラ（1社）
テレビ会議システム	不動産IT支援サービス（3社）、SUUMO IT重説（3社）、ハンガアウト（2社）、 ITショップ（1社）、Skype（1社）、ミーティングプラザ（1社） ※複数回答

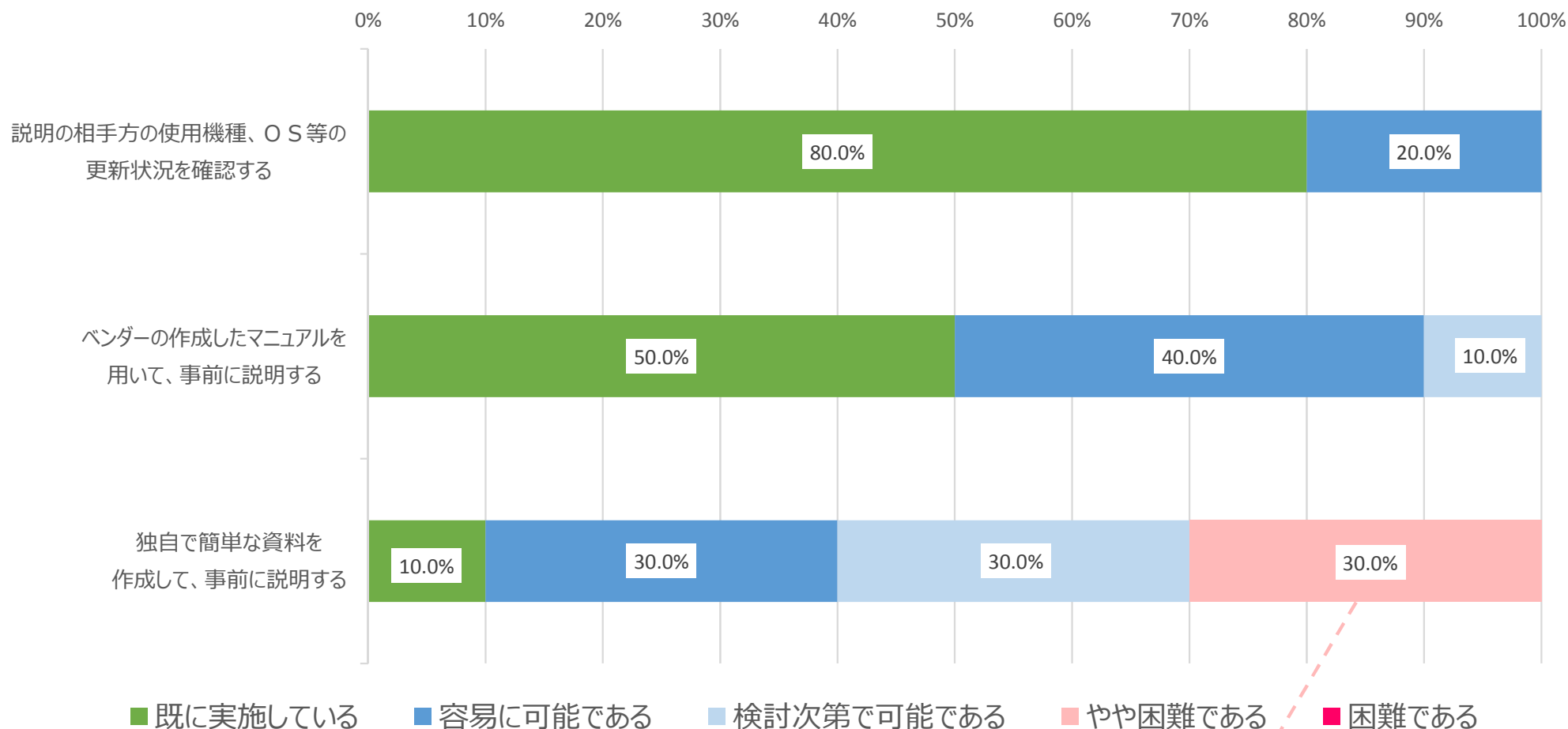
※以降の分析における有効回答数Nはすべて10となっている。

## ○ IT重説実施時の工夫



## ○使用機器に関する対応①

### ＜顧客へのIT重説使用機器の周知・確認＞

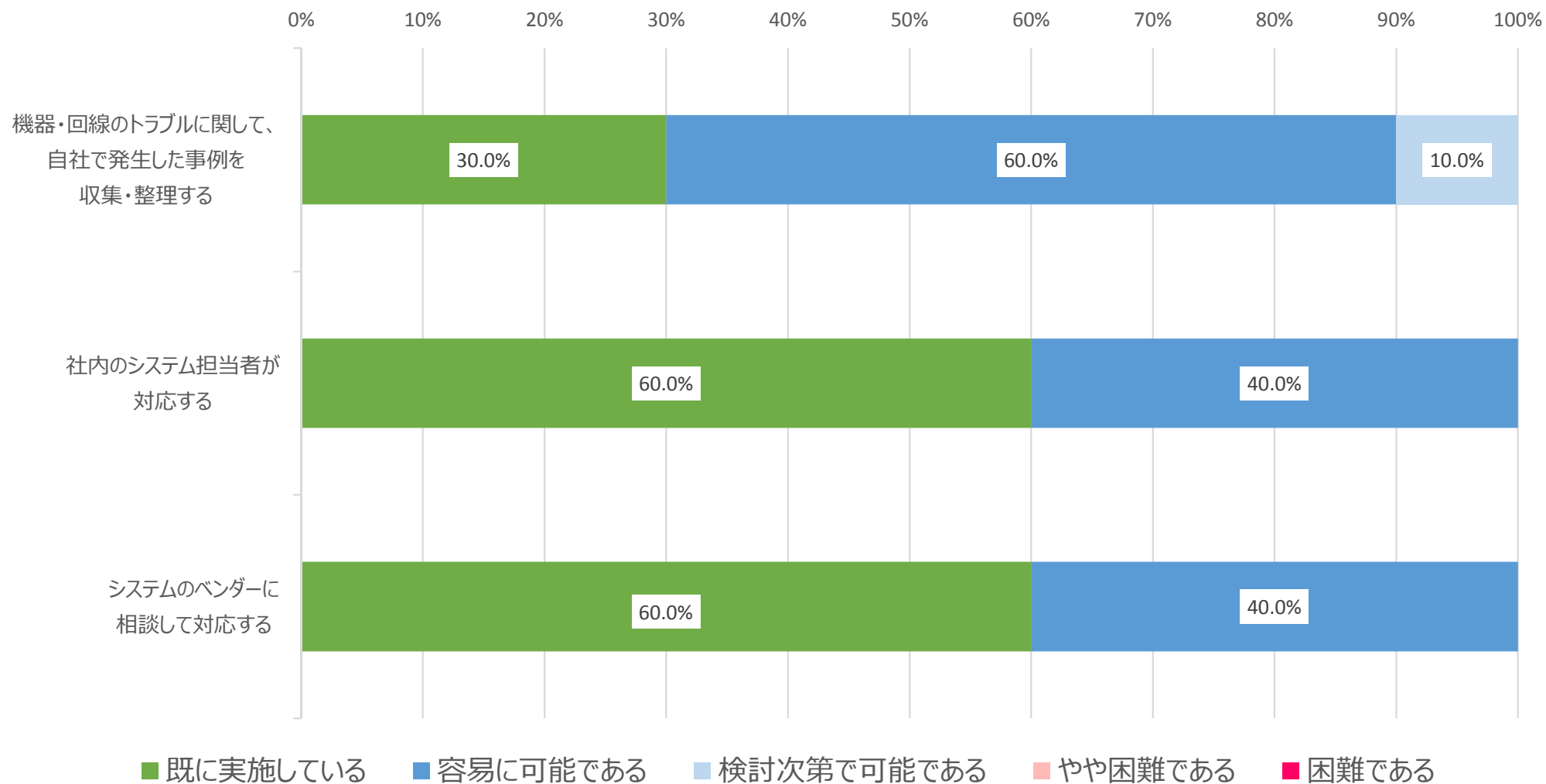


「やや困難である」と回答した理由

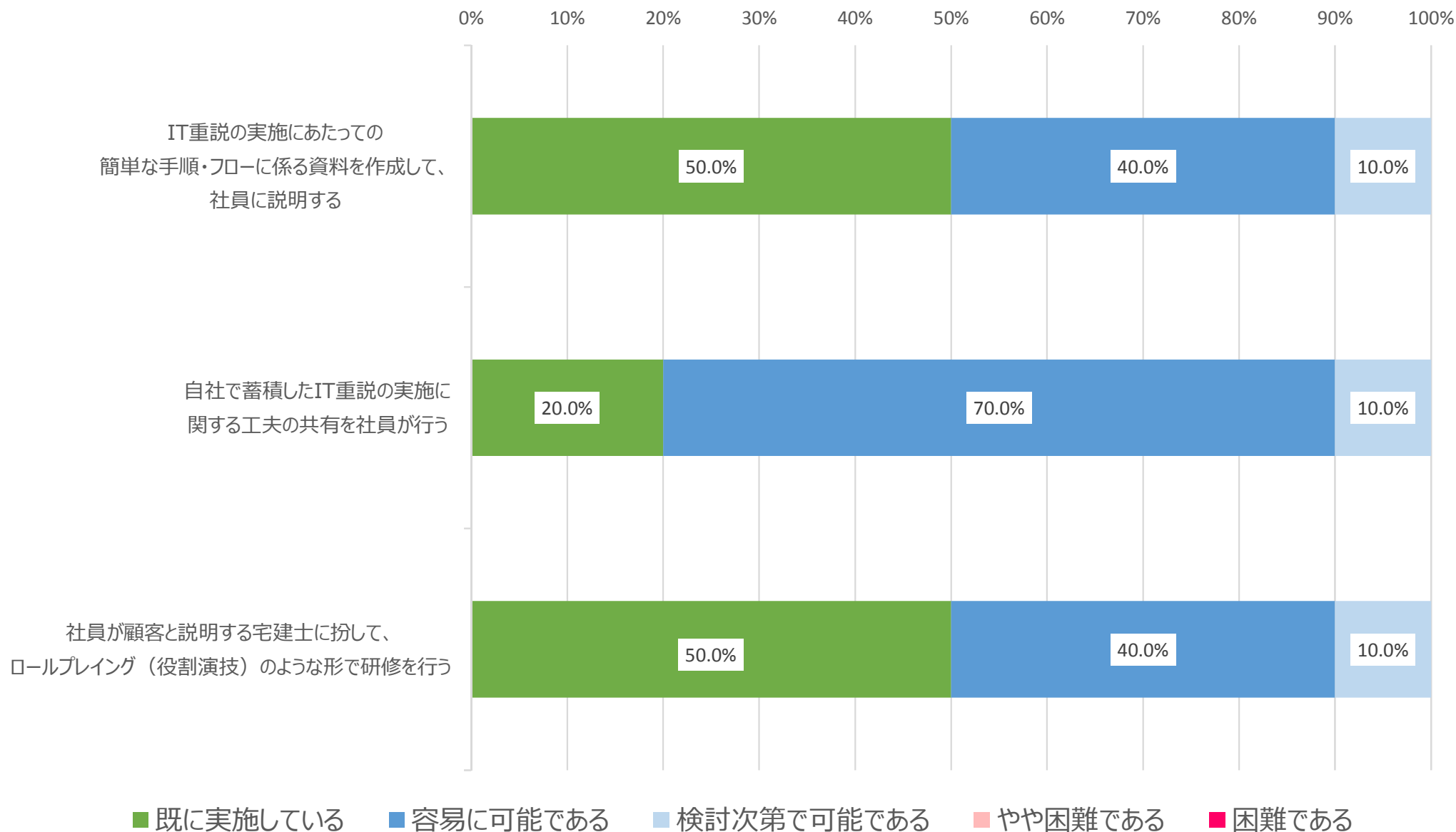
- ・ベンダーのマニュアルがあるため、独自の資料を作成する必要性は低い。
- ・機器の専門的な知識が必要となるため、難しい。

## ○使用機器に関する対応②

### ＜機器トラブルへの対応＞

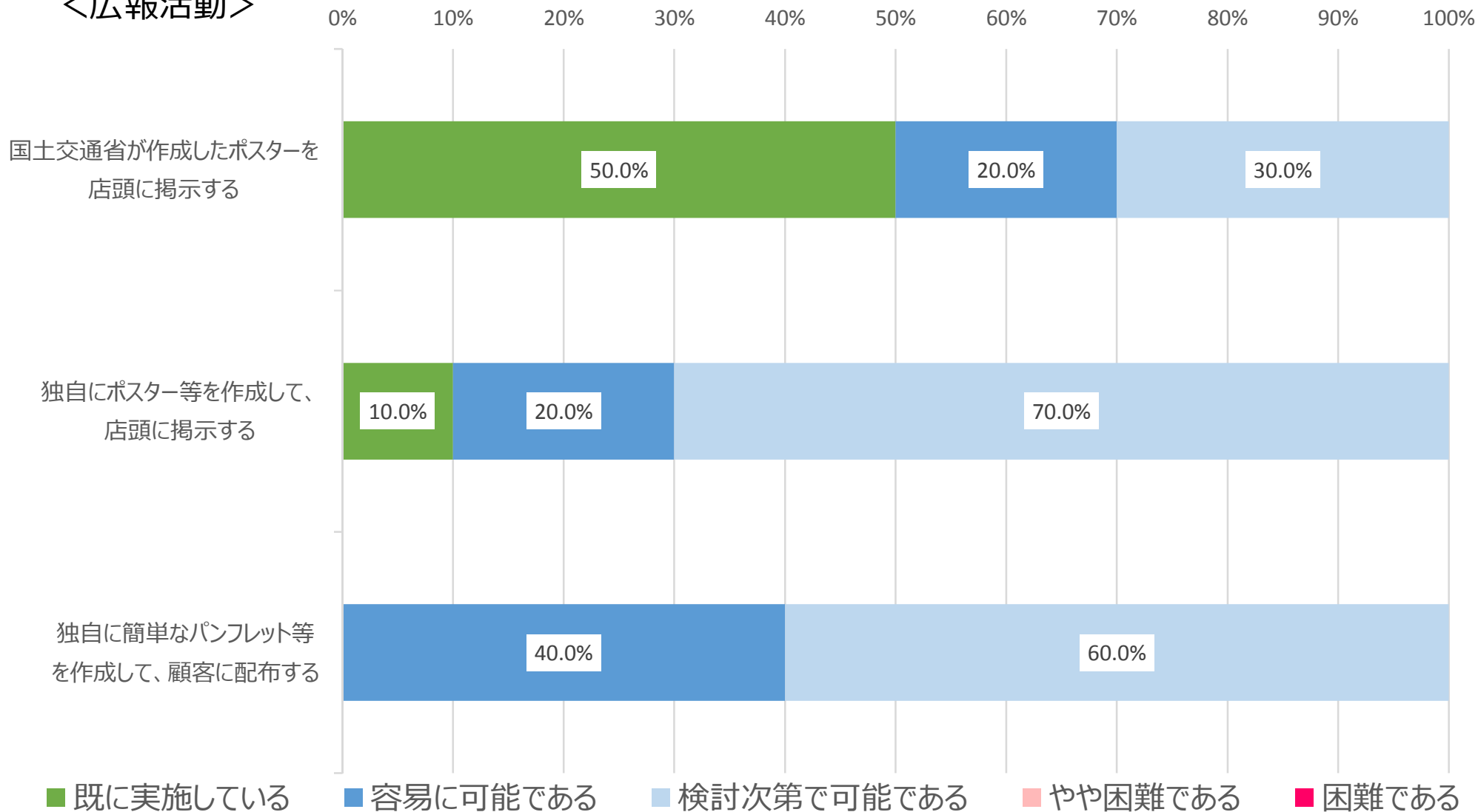


## ○社内研修等の実施



## ○顧客向け対応の工夫①

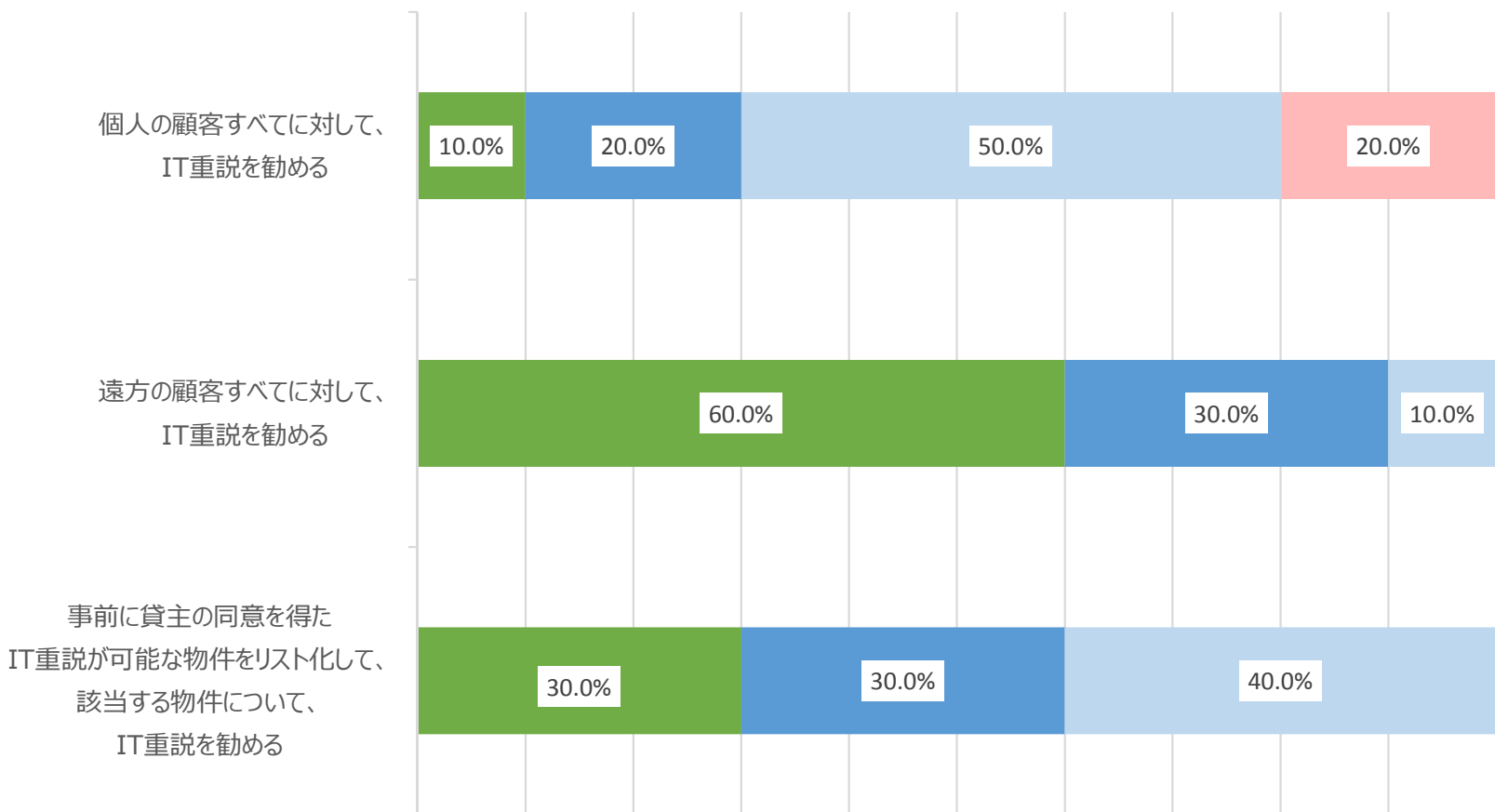
### ＜広報活動＞



## ○顧客向け対応の工夫②

### ＜勧誘方法＞

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



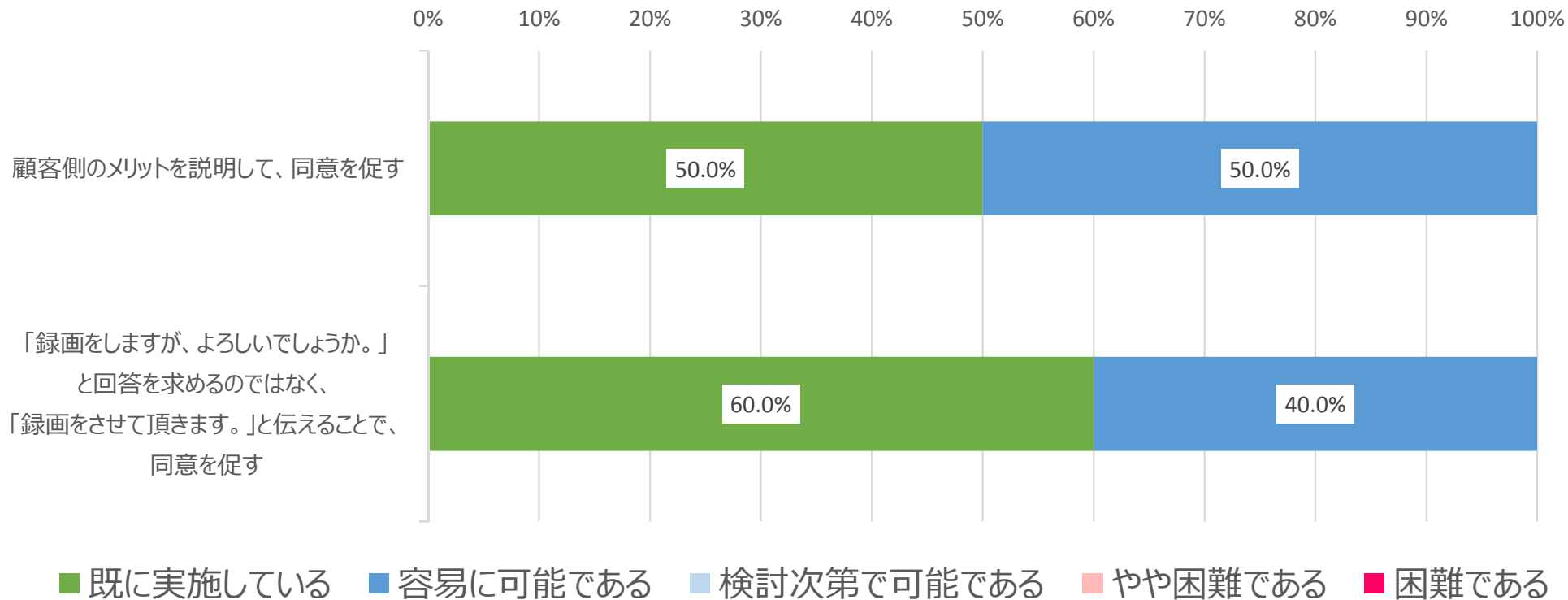
■ 既に実施している ■ 容易に可能である ■ 検討次第で可能である ■ やや困難である ■ 困難である

「やや困難である」と回答した理由

- 管理会社の同意が取れていない物件を顧客が希望された場合は、顧客に対してIT重説を勧めることが難しい。
- 賃貸取引は時間の余裕が無いため、IT重説の勧誘のやり取りに、時間を割くことは厳しい。

## ○顧客向け対応の工夫③

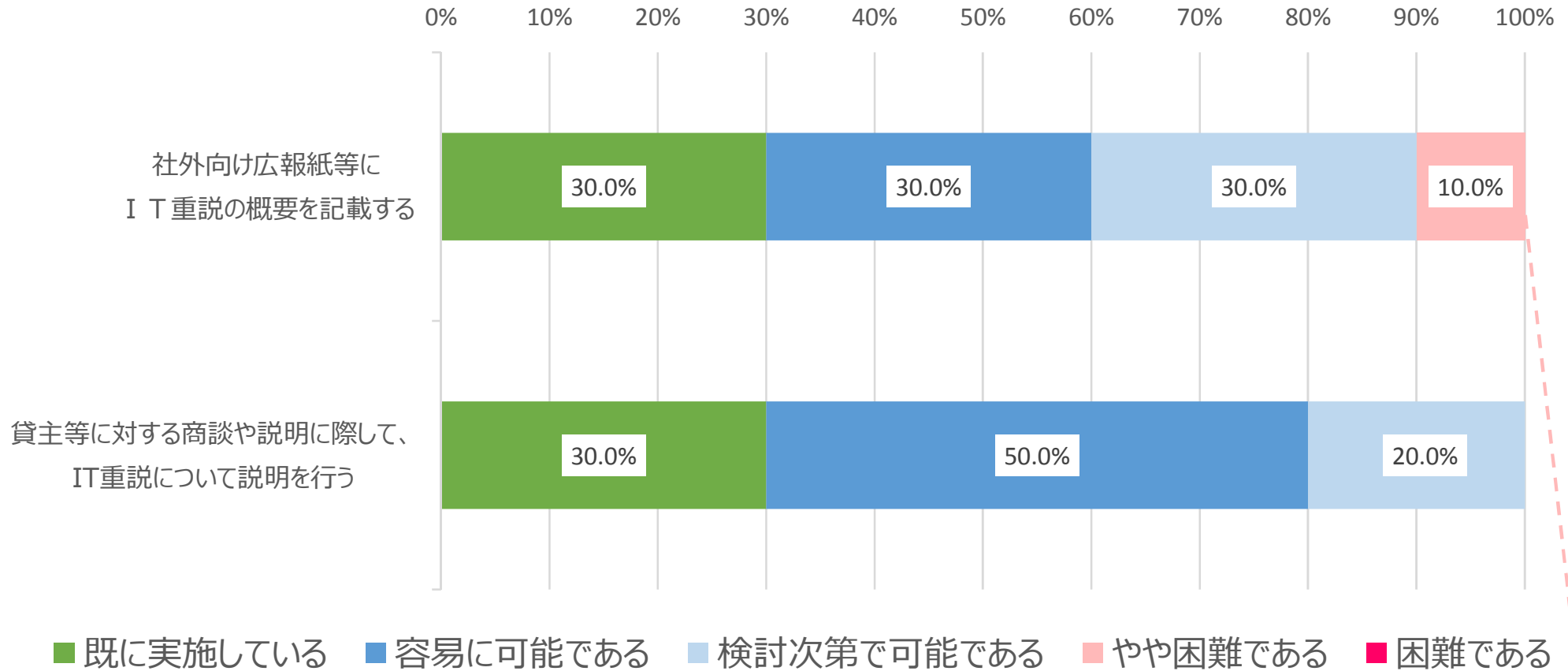
＜録画・録音への同意の求め方＞





## ○貸主等向け対応の工夫①

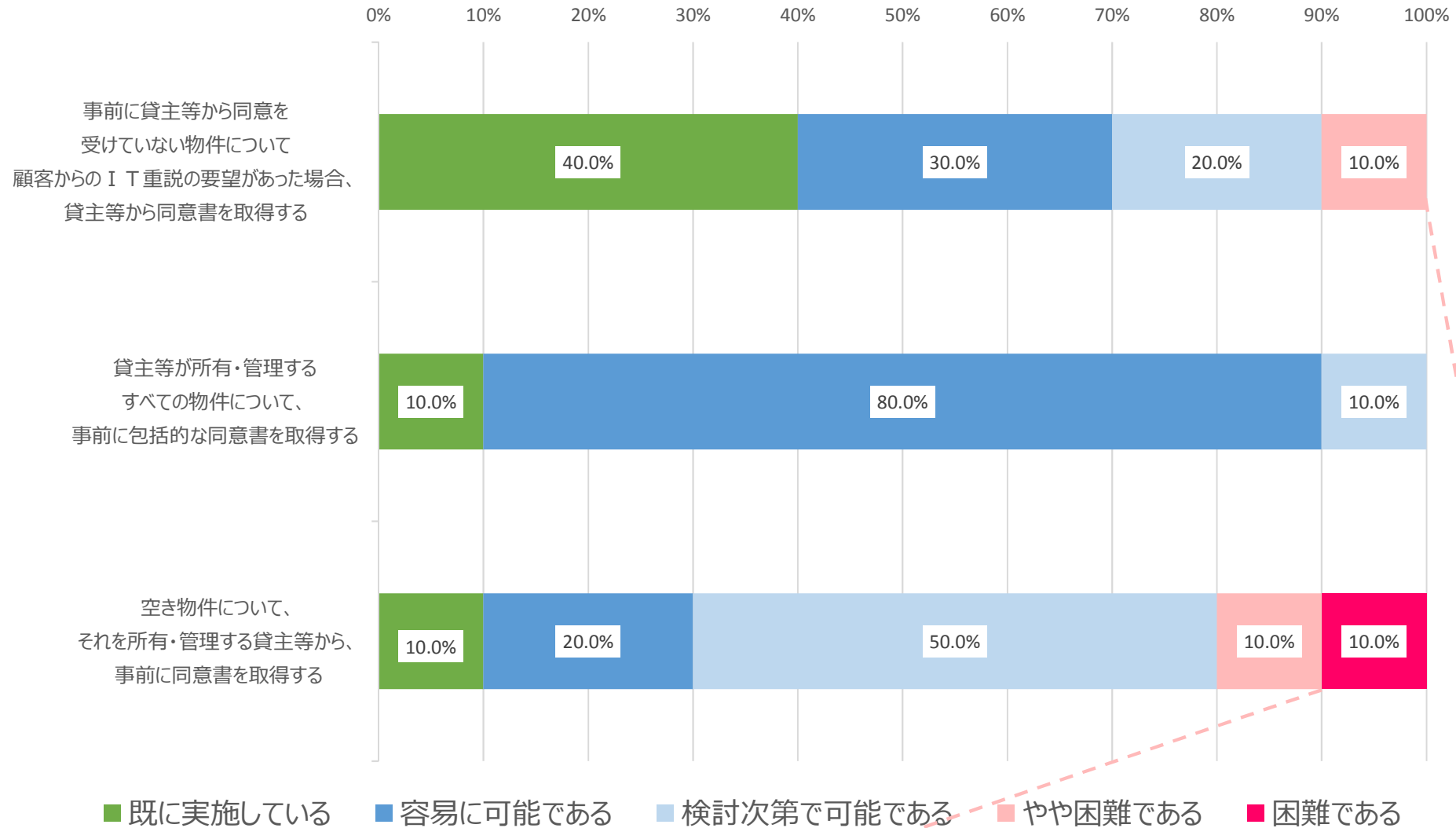
### ＜広報活動＞



「やや困難である」と回答した理由  
 ・人手が少なく、周知にまで手が回らない。

## ○貸主等向け対応の工夫②

### ＜貸主等からの同意書の取得方法①＞



「やや困難である」と回答した理由

- ・空き物件と入居済物件で同意書の取得方法を区別することは、やや煩雑である。

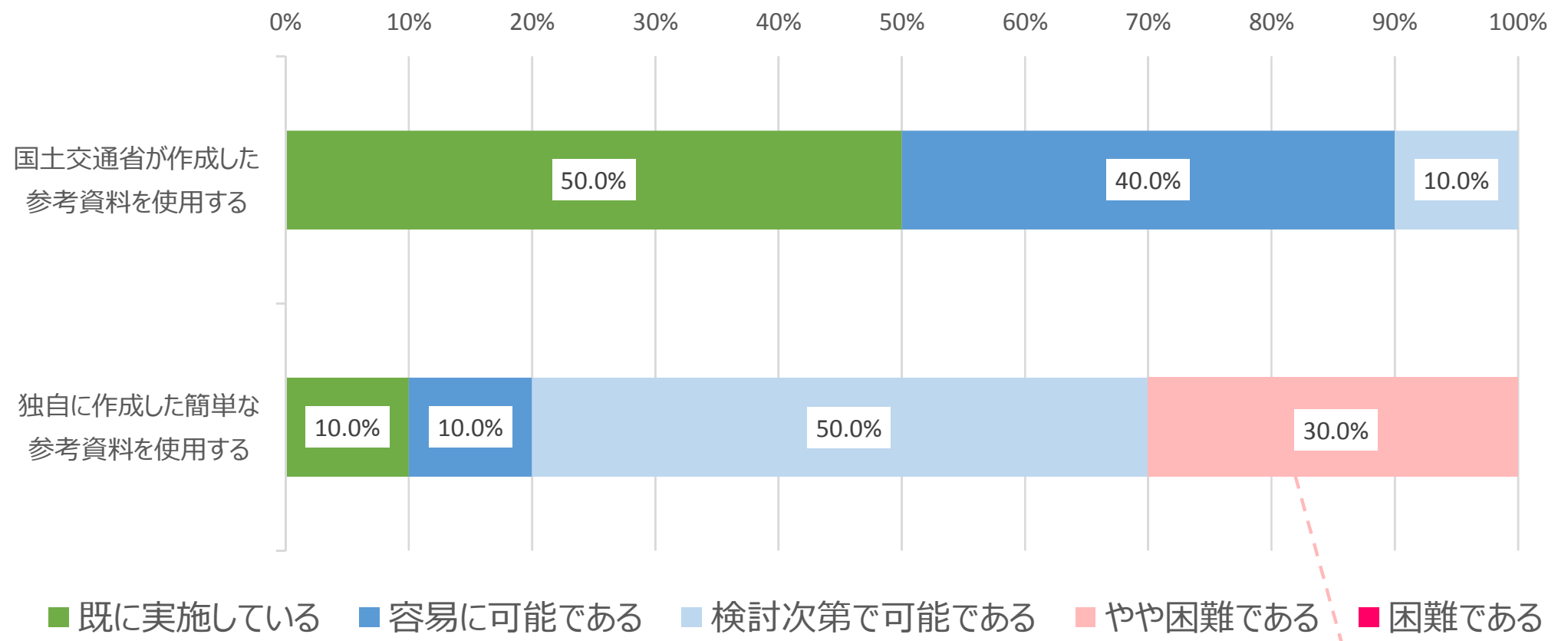
「困難である」と回答した理由

- ・空き情報は状況がその都度変化するため、確認の負担がかかる。

「やや困難である」と回答した理由

- ・貸主の同意に時間がかかるため、顧客から要望があったとしても、間に合わないケースが多い。

○貸主等向け対応の工夫③  
 <貸主等からの同意書の取得方法②>



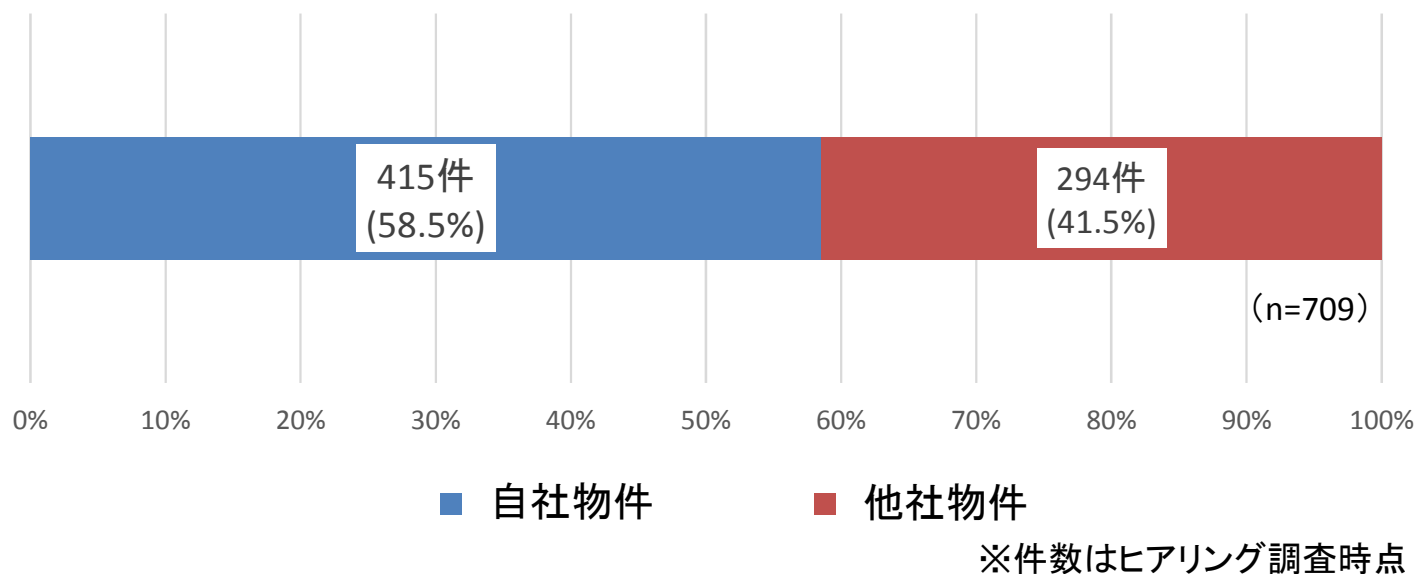
「やや困難である」と回答した理由

- ・参考資料の作成まで、手が回らない状況である。
- ・国交省の資料で十分と感じている。

(1) ヒアリング対象 I T重説を多く実施している登録事業者3社

(2) ヒアリング実施時期 平成28年11月22日～25日

・ I T重説による成約物件について、自社物件と他社物件の件数を尋ねたところ、以下のとおりであった。



自社物件：登録事業者がいわゆる元付業者である物件

他社物件：登録事業者がいわゆる客付業者である物件

・ I T重説による取引と対面重説による取引において、それぞれ、自社物件と他社物件で内覧の実施率に違いがあるか尋ねたところ、どの事業者も「違いはない」と回答した。

I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験  
に関する検証検討会 とりまとめ（案）

平成29年3月

## ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会

### ◎委員等名簿

(座長)

- ・中川 雅之 日本大学 経済学部 教授

(委員)

- ・稲葉 和久 (公財) 日本賃貸住宅管理協会 理事
  - ・大村 真人 東京都 都市整備局 住宅政策推進部 適正取引促進担当課長
  - ・加藤 勉 (公社) 全日本不動産協会
  - ・熊谷 則一 弁護士
  - ・小林 勇 (公社) 全国宅地建物取引業協会連合会 政策推進委員会委員長
  - ・小山 浩志 (一社) 全国住宅産業協会 組織委員会 委員長
  - ・沢田 登志子 (一社) ECネットワーク 理事
  - ・杉谷 陽子 上智大学 経済学部 准教授
  - ・関 聡司 (一社) 新経済連盟 事務局長
  - ・宗 健 (株) リクルート住まいカンパニー 住まい研究所 所長
  - ・土田 あつ子 (公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費生活研究所 主任研究員
  - ・中戸 康文 (一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部 主任研究員  
(村川 隆生 上席主任研究員 第2回検証検討会まで)
  - ・本橋 武彰 (一社) 不動産流通経営協会
  - ・森川 誠 (一社) 不動産協会 事務局長
- (オブザーバー)
- ・内閣官房 IT総合戦略室
  - ・(公財) 不動産流通推進センター

(委員名は五十音順)

### ◎経緯

平成27年7月31日	登録事業者の決定
平成27年8月31日	社会実験の開始
平成28年3月18日	第1回検証検討会
平成28年5月25日	登録事業者の追加
平成28年10月4日	第2回検証検討会
平成29年1月31日	社会実験の終了
平成29年3月13日	第3回検証検討会

## 目 次

1	I T重説の社会実験に係る経緯	1
(1)	閣議決定等	1
(2)	I Tを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会	1
(3)	I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会	2
2	I T重説の社会実験の概要	2
(1)	I T重説の社会実験の実施方法	2
(2)	I T重説の社会実験の実施件数等	3
3	I T重説の社会実験の検証	4
(1)	I T重説実施直後のアンケート結果	4
(2)	I T重説実施6か月後のアンケート結果	6
(3)	法人間売買取引に係る社会実験の結果概要	7
(4)	I T重説の社会実験の検証結果	7
4	I T重説の社会実験の検証結果を踏まえた今後の対応	7
(1)	賃貸取引	7
(2)	法人間売買取引	9
(3)	個人を含む売買取引	10
(4)	その他	11
	《別添資料1》 I T重説の社会実験の実施件数	
	《別添資料2》 登録事業者の属性	
	《別添資料3》 I T重説実施直後のアンケート結果	
	《別添資料4》 I T重説実施6か月後のアンケート結果	
	《別添資料5》 法人間売買取引に係る社会実験の実施状況	
	〈参考資料1〉 「I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」開催要綱	
	〈参考資料2〉 I Tを活用した重要事項説明の社会実験のためのガイドライン	
	〈参考資料3〉 アンケート調査票	
	〈参考資料4〉 I Tを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会 最終とりまとめ 平成27年1月	

## 1 IT重説の社会実験に係る経緯

### (1) 閣議決定等

「世界最先端IT国家創造宣言(平成25年6月14日閣議決定)」において、「対面・書面交付が前提とされているサービスや手続きを含めて、IT利活用の裾野拡大の観点から、関連制度の精査・検討を行い、「IT利活用の裾野拡大のための規制制度改革集中アクションプラン」を策定する」ことが示された。

これを受けて、「IT総合戦略本部新戦略推進専門調査会規制制度改革分科会」において、アクションプランの議論・検討が進められ、平成25年12月にIT利活用の裾野拡大のための規制制度改革集中アクションプランが策定された(平成25年12月20日IT総合戦略本部決定)。

この中で、不動産取引における重要事項説明に際しての対面原則の見直しを検証対象として挙げられ、宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号。以下「宅建業法」という。)第35条に基づき宅地建物取引士(以下「取引士」という。)が行う重要事項説明は対面で行うこととされ、契約の際に交付が義務付けられている書面の電磁的方法による交付も認められていないところ、インターネット等を利用した、対面以外の方法による重要事項説明について、具体的な手法や課題への対応策に関する検討を行うことと、契約に際して交付する書面の電磁的方法による交付の可能性について検討を行うことが対処方針として示された。

### (2) ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会

平成26年4月に有識者や実務家からなる「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」を立ち上げ、対面以外の方法による重要事項説明等のあり方について6回にわたり検討を行い、平成27年1月にその検討結果を「最終とりまとめ(以下「最終とりまとめ」という。)」として得た。

最終とりまとめにおいては、次のような方法等により、ITを活用した重要事項説明(以下「IT重説」という。)に係る社会実験を行うこととされた。

- ・対象…賃貸取引(個人・法人。以下同じ。)及び法人間売買取引
- ・期間…平成27年1月以後、最大2年間(6か月程度の準備期間を含む。)
- ・実施主体…国土交通省に登録した宅地建物取引業者(以下「登録事業者」という。)
- ・方法…テレビ会議等(テレビ会議やテレビ電話など、動画と音声を用いた)



同時に、かつ双方向でやり取りできるシステム等一般をいう。以下同じ。)をツールとして利用すること。

- ・説明の相手方に事前に重要事項説明書を送付すること。
- ・説明の相手方に宅地建物取引士証(以下「取引士証」という。)を提示すること。
- ・重要事項説明の間、録画・録音を行うこと。
- ・重要事項説明の実施直後及び6か月後にアンケートを実施すること。等

また、社会実験開始後、半年に1回程度、検証のための第三者委員会を開催し、社会実験の結果を検証することとし、検証の状況によっては、社会実験の期間を短縮することとした。

検証のための第三者委員会において、検証の結果、必要な対応策をとること等で問題ないと判断され、かつ、新たに懸念される点が生じなかった場合は、賃貸取引及び法人間売買取引について重要事項説明におけるIT活用の本格運用へ移行することとした。個人を含んだ売買取引については、賃貸取引と法人間売買取引についての検討結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検討することとした。

### (3) ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会

平成27年8月31日に社会実験を開始するとともに、平成28年3月18日に第1回の「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会(以下「検証検討会」という。)」を開催し、社会実験の実施状況を検証した。

社会実験は平成29年1月31日まで実施され、第2回検証検討会を平成28年10月4日に、第3回検証検討会を平成29年3月13日に開催している。

## 2 IT重説の社会実験の概要

### (1) IT重説の社会実験の実施方法

最終とりまとめを踏まえ、平成27年8月31日から平成29年1月31日までの間、賃貸取引及び法人間売買取引について、登録事業者において、取引士と説明の相手方が、対面ではなく、テレビ会議等を使用するなど一定の条件を満たした方法(※)による重要事項説明を行うこととするIT重説の社会実験を行った。また、登録事業者等から国土交通省にIT重説の毎月の実施件数等を報告するとともに、IT重説の直後及びその実施6か月後に、説明の相手方、

取引士等向けのアンケートを実施した。なお、説明の相手方等のアンケートの回答は、当初、紙ベースのものを登録事業者がウェブ上に入力していたが、直後のアンケートについては平成 28 年 7 月から、6 か月後のアンケートについては同年 9 月から説明の相手方等がウェブ上に直接入力できるよう改良を行った。

※ 「一定の条件を満たした方法」の内容は、「〈参考資料 2〉 I T を活用した重要事項説明の社会実験のためのガイドライン」に記載のとおり。

## (2) I T 重説の社会実験の実施件数等

I T 重説の社会実験の実施件数は別添資料 1 のとおりであり、全体で 1,071 件であるが、このうち賃貸取引は 1,069 件、法人間売買取引は 2 件となっている。

登録事業者は、当初、246 社であったが、社会実験の実施件数を増やす観点から平成 28 年 5 月に 57 社を追加し、合計 303 社となった。このうち I T 重説を実際に実施した登録事業者は 53 社である。なお、登録事業者の所属団体等の属性は、別添資料 2 に記載のとおりである。

登録事業者ごとの実施件数をみると、最も多い登録事業者が 619 件、2 番目が 135 件、3 番目が 111 件となっており、この 3 業者の実施件数の合計は 865 件であり、全体件数の 80.8 パーセントを占めている。

また、I T 重説を実施した取引士は、151 名であり、そのうち実施回数が 1 回の者は 71 名であり、最多実施回数は 114 回であった（別添資料 3・27 頁）。

社会実験において使用された端末の機器は、登録事業者側はパソコンが 96.5 パーセント、スマートフォンが 12.1 パーセント、タブレットが 5.1 パーセントとなっており、説明の相手方側はスマートフォンが 61.8 パーセント、パソコンが 27.7 パーセント、タブレットが 12.0 パーセントとなっている。利用回線は、登録事業者側は固定ブロードバンド回線等の固定用の回線が 93.4 パーセント、説明の相手方は Wi-Fi 等の移動用の回線が 70.9 パーセントとなっている（別添資料 3・4 頁、28 頁）。

なお、社会実験の終了後の平成 29 年 2 月 1 日から検証検討会の結論を得るまでの間の I T 重説の取扱いについては、暫定措置として、これまでの社会実験と同様の方式による登録事業者における I T 重説の実施を認めることとした。ただし、この暫定措置の期間中の I T 重説は検証対象としないことから、アンケートについては実施しないこととした。

### 3 I T重説の社会実験の検証

#### (1) I T重説実施直後のアンケート結果

I T重説の実施直後に、I T重説の実施状況やトラブルの発生状況等を調査するために、当該I T重説に関係する説明の相手方及び取引士向けのアンケートを実施した。当該アンケートを集計した結果である別添資料3を基にその概要を記述すると、次の①及び②のとおりである。

##### ① 説明の相手方向けアンケートの結果

説明の相手方に対し、I T重説を受ける前に物件の内覧をしたか否かについて聞いたところ、80.9パーセントが「内覧した」と、19.1パーセントが「内覧しなかった」と回答している（別添資料3・6頁）。なお、「内覧しなかった」との回答があったI T重説を実施した登録事業者に対して追加調査を行った結果、真に内覧をしていないと整理すべきものは約5パーセントであると考えられる（別添資料3・23頁～25頁）。

取引士証の提示を受けた時の状況について聞いたところ、一番多かったのが「取引士証の写真も文字も十分確認できた」との回答であった（91.8パーセント・別添資料3・7頁）。

取引士の説明内容の理解状況について聞いたところ、52.4パーセントが「すべて理解できた」と、45.0パーセントが「ほぼ理解できた」と回答している（別添資料3・8頁）。

I T重説中の取引士の表情やしぐさの確認しやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「確認しやすかった」との回答であった（87.3パーセント・別添資料3・9頁）。

I T重説中の取引士の説明の聞き取りやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「全体を通じて十分に聞き取れた」との回答であった（79.3パーセント・別添資料3・10頁）。

重説にI Tを活用することで便利だと感じた点を聞いたところ、一番多かったのが「店舗を訪問する必要がない点」との回答であった（84.9パーセント・別添資料3・18頁）。

重説にI Tを活用することで不便だと感じた点を聞いたところ、一番多かったのが「特にない」との回答であった（51.7パーセント・別添資料3・18頁）。

過去に対面での重説を受けた経験がある者に、I T重説と対面での重説を比べてどちらの方が説明内容を理解しやすいかを聞いたところ、一番多

かったのが「同程度である」との回答であった（60.2パーセント・別添資料3・19頁）。

したがって、I T重説実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、I T重説による説明の相手方の理解状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことなどが確認できる。

## ② 取引士向けアンケートの結果

取引士に対し、I T重説中に説明の相手方の身分証を確認した時の状況について聞いたところ、一番多かったのが「身分証の写真と文字が十分確認できた」との回答であった（88.3パーセント・別添資料3・33頁）。

I T重説中の顧客の表情やしぐさの確認しやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「確認しやすかった」との回答であった（90.5パーセント・別添資料3・34頁）。

I T重説中に顧客の声が聞き取りにくいことがあったか否かについて聞いたところ、85.7パーセントが「聞き取りにくいことはなかった」と回答している（別添資料3・35頁）。

全体を通じての説明のしやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「全体を通じて説明しやすかった」との回答であった（87.5パーセント・別添資料3・39頁）。

I T重説中に機器のトラブルがあったか否かについて聞いたところ、87.2パーセントが「なかった」と、12.8パーセントが「あった」と回答している。なお、この機器のトラブルの発生率は、期間の経過ごとに減少しており、平成28年12月及び平成29年1月の直近の2ヶ月間の発生率は5.9パーセントとなっている。（別添資料3・40頁、48頁）。

I T重説を複数回実施している取引士に、その最終時のI T重説に関して、I T重説と対面での重説を比べてどちらの方が説明しやすいかを聞いたところ、一番多かったのが「同程度である」との回答であった（56.2パーセント・別添資料3・42頁）。

したがって、I T重説実施直後の取引士向けアンケートの結果からは、I T重説に係る取引士の説明の状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことなどが確認できる。

## (2) IT重説実施6か月後のアンケート結果

IT重説の実施後6か月経過した時点で、その間のトラブルや苦情の発生状況等を調査するために、当該IT重説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。）及び管理業者向けのアンケートを実施している。当該アンケートを集計した結果である別添資料4を基にその概要を記述すると、次の①～④のとおりである。

### ① 説明の相手方向けアンケートの結果

説明の相手方に対し、入居後、重要事項説明時の説明内容と齟齬があると感じた点の有無について聞いたところ、全員が「いいえ」と回答している（別添資料4・2頁）。

取引に係るトラブルの有無について聞いたところ、1.4パーセントが「はい」と回答しているが、その回答者に、当該トラブルは重要事項説明にITを活用したことを原因とするものか否かについて聞いたところ、全員が「いいえ」と回答している（別添資料4・3頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、IT重説に係るトラブルは発生していないことが確認できる。

### ② 登録事業者向けアンケートの結果

登録事業者に対し、取引に係るトラブルや苦情の有無について聞いたところ、全事業者が「いいえ」と回答している（別添資料4・5頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の登録事業者向けアンケートの結果からは、IT重説に係るトラブルや苦情は発生していないことが確認できる。

### ③ 貸主等向けアンケートの結果

貸主等に対し、取引に係るトラブルや苦情の有無について聞いたところ、全貸主等が「いいえ」と回答している（別添資料4・7頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の貸主等向けアンケートの結果からは、IT重説に係るトラブルや苦情は発生していないことが確認できる。

### ④ 管理会社向けアンケートの結果

管理会社に対し、取引に係るトラブルや苦情の有無について聞いたところ、全管理会社が「いいえ」と回答している（別添資料4・7頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の管理会社向けアンケートの結果が

らは、IT重説に係るトラブルや苦情は発生していないことが確認できる。

### (3) 法人間売買取引に係る社会実験の結果概要

法人間売買取引に係る社会実験の実施件数は2件に留まっており、その2件の概要は別添資料5に記載のとおりである。

この2件の売買取引の買主はいずれも宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）であり、この場合には買主が専門的知識と経験を有しているため、平成29年4月1日から施行される宅建業法第35条第6項の規定により重要事項の説明が不要となること等から、法人間売買取引については、社会実験の検証を十分に行うことができないものと言える。

### (4) IT重説の社会実験の検証結果

上記2(2)及び3(1)～(3)に記載した社会実験の実施件数、アンケート結果等から、賃貸取引については、IT重説による特段の支障や目立ったトラブルが発生していないこと等が確認できた状況にあると言える。一方で、法人間売買取引については、社会実験の検証を十分に行うことができない状況にあると言える。

## 4 IT重説の社会実験の検証結果を踏まえた今後の対応

### (1) 賃貸取引

IT重説の社会実験の結果、賃貸取引については、実施件数が1,069件に上り、かつ、目立ったトラブルが発生していないこと等から、一定の条件の下であれば、ITを活用して重要事項の説明をしても支障がないと認められる。

このため、賃貸取引については、平成29年度に、IT重説を実施する際に遵守すべき事項等の明確化、宅建業者への周知等の準備措置を実施した後、本格運用に移行することが適当である。

本格運用の際に遵守すべき事項等及びスケジュールは、次のとおりである。

#### ① 遵守すべき事項

宅建業法第35条に重要事項の説明について規定している趣旨は、宅建業者が取引物件や取引条件等に関する重要な情報を正確かつ的確に契約

前に提供し、説明の相手方がその内容を理解の上、契約締結について判断することができるようにすることである。重要事項の説明は、従来は対面で行われてきたが、社会実験の結果、賃貸取引については、一定の条件下でのIT重説によっても、対面と同様の効果をもって重要事項の説明が可能であることが検証された。今後、宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（平成13年1月6日不動産課長通知）の改正により、次のような賃貸取引についてIT重説を実施する際に遵守すべき事項を明確化した上で、本格運用に移行することが必要である。

- ア 重要事項の説明を行うに当たっては、図面等の書類や説明の内容を十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、音声を聞き取ることができる双方向性を有する環境において実施することとする。
- イ 取引士が記名押印した重要事項説明書及び添付書類を説明を受けようとする者にあらかじめ送付することとする。
- ウ 取引士は、重要事項の説明の開始前に、相手方が重要事項説明書及び添付書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあることを確認することとする。
- エ 取引士は、重要事項の説明の開始前に、映像及び音声の状況を相手方に確認することとする。
- オ 取引士は、重要事項の説明をするときは、画面上に宅地建物取引士証を提示し、相手方が当該宅地建物取引士証を視認できたことを確認することとする。
- カ 重要事項の説明中に、映像の視認又は音声の聞き取りができない状況が生じた場合には、取引士は説明を中断し、当該状況の解消後に説明を再開することとする。

## ② 留意すべき事項

賃貸取引に係るIT重説の本格運用への移行に当たって、トラブルの防止を図るため、次のような留意すべき事項を③のマニュアルを活用して宅建業者等に周知することが必要である。

- ア 賃貸取引に係る重要事項の説明は、対面による方法に加えて、ITを活用した非対面の方法によることが可能であること。その選択に当たっては、説明の相手方の意向を確認する必要があること。また、IT重説は対面による方法よりも個人情報流出の可能性があると考えられることから、当該取引物件の貸主に、IT重説の対象とすることの同意を

得ることが望ましいこと。

イ IT重説を選択するに当たっては、説明の相手方の有するITの環境が①アに記載する状態を満たしていることを確認する必要があること。

ウ 説明の相手方が、契約者になろうとする者本人であることを確認する必要があること。

エ 説明の相手方に対し、賃貸借契約の締結までに当該取引物件を訪問して実際に見る、いわゆる内覧の実施を勧めることが望ましいこと。

オ IT重説を録画・録音する場合は、個人情報の保護の観点から、あらかじめ説明の相手方の同意を得ることが望ましいこと。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に則った取扱いを行う必要があること。これらのことは、説明の相手方が行う録画・録音についても、同様であること。なお、録画・録音は、トラブルが発生したときの解決手段として有用であると考えられること。

### ③ 円滑かつ適正な実施に向けた措置

宅建業者が円滑かつ適正に賃貸取引に係るIT重説を実施できるよう、IT重説に係る遵守すべき事項、留意すべき事項、具体的な手順、工夫事例の紹介等を内容とするIT重説実施マニュアル（仮称）を作成し、国土交通省のホームページや業界団体等を通じて周知することが必要である。

### ④ 本格運用に向けた周知措置

賃貸取引に係るIT重説の本格運用に向けて、地方整備局等及び都道府県の宅建業法の所管部局、宅建業者等に対して、説明会の開催、通知の発出、ポスターの作成、ホームページの活用等を通じて、その内容を広く周知することが必要である。

### ⑤ 本格運用に向けたスケジュール

賃貸取引に係るIT重説の本格運用は、準備措置等が整い次第、速やかに開始する（平成29年10月目途）こととする。

## （2）法人間売買取引

IT重説の社会実験の結果、法人間売買取引については、実施件数が2件にとどまっている。また、この2件は買主が宅建業者であり、平成29年4月1日からは宅建業法第35条第6項の規定により重要事項の説明が不要となる。この場合には買主が専門的知識と経験を有していること等から、この



社会実験の結果をもっては、IT重説による説明の理解状況、トラブルの発生状況等の検証を十分に行うことができないため、現時点においては、本格運用への移行の可否を判断するに足りる十分な結果が得られたとは言い難い。

このため、社会実験を継続実施することが適当であり、その後の検証検討会において検証の結果、必要な対策をとること等で問題ないと判断され、かつ、新たに懸念される点が生じなかった場合は、本格運用に移行する。

法人間売買取引の社会実験を実施するために実施すべき主な準備措置及びそのスケジュール等は、次のとおりである。

#### ① 法人間売買取引の社会実験に参加する事業者の募集等

これまでの社会実験における登録事業者は、賃貸取引を中心に営業を行う宅建業者がその多くを占めていると考えられることから、法人間売買取引の社会実験の実施に当たっては、法人間売買取引を手がけている宅建業者を参加事業者として新たに募集することが必要である。なお、法人間売買取引の社会実験に参加する事業者（以下「法人間売買取引登録事業者」という。）の数を確保する観点から、これまでの社会実験の登録事業者については、その選択により、法人間売買取引登録事業者になり得るものとする必要がある。

法人間売買取引登録事業者の募集に当たっては、業界団体に、その会員に対して法人間売買取引の社会実験への積極的な参加を呼びかけるよう要請するとともに、法人間売買取引の社会実験の実績が上がるよう、ポスターを作成するなど、その周知に努める必要がある。

#### ② 法人間売買取引の社会実験のスケジュール等

法人間売買取引の社会実験は、準備措置等が整い次第、速やかに開始する（平成29年8月目途）こととし、その期間は1年間とする。また、法人間売買取引の社会実験の開始後、半年に1回程度、検証検討会を開催し、その結果を検証することとし、検証の状況によっては社会実験の期間を短縮することとする。

### （3）個人を含む売買取引

最終とりまとめにおいて、社会実験の対象とする取引は、消費者保護等の観点から、

「トラブルとなる可能性が相対的に少ない取引、仮にトラブルが起こって

もその影響が相対的に小さい取引から始めることが必要で」あり、

「売買と賃貸、個人と法人では違いがあることから、社会実験は、まずは「賃貸取引」及び「法人間取引」について行うことが適当である」とされ、

「売買契約は、賃貸契約と比べて取引の金額が大きいため、買主の被害回復が困難である」こと等を指摘した上で、

「個人を含んだ売買取引については、個人を含んだ賃貸取引、法人間の売買取引についての検討結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検討する」こととされている。

賃貸取引については、上記（１）に記載のとおり本格運用に移行することとし、一方、法人間売買取引については、上記（２）に記載のとおり引き続き社会実験を実施することとしたところである。

このため、個人を含む売買取引については、平成 29 年度に開始する賃貸取引の本格運用の実施状況、法人間売買取引の社会実験の検討結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検証検討会において検討することとする。

#### （４）その他

上記（１）及び（２）に記載のとおり、賃貸取引の本格運用及び法人間売買取引の社会実験の開始までには、それぞれ準備期間が必要となるため、現在実施している IT 重説のその間における実施の可否が課題となる。この点については、登録事業者における業務の継続性に配慮し、経過措置として、これまでの社会実験と同様の方式による登録事業者における IT 重説の実施を認めることが適当である。

なお、この経過措置の期間中の IT 重説において、賃貸取引についてはアンケートを実施しないこととするが、法人間売買取引についてはアンケートを実施することが適当である。

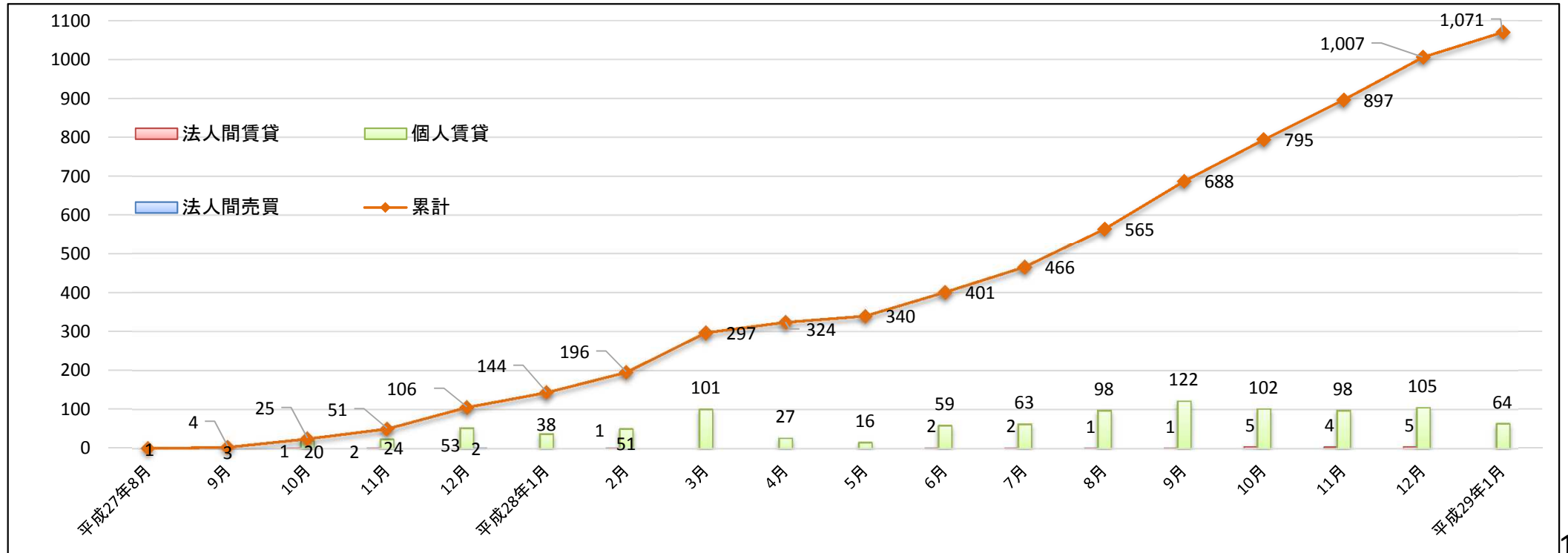
# IT重説の社会実験の実施件数

別添資料1

## IT重説実施件数

	法人間売買 (うち海外)	法人間売買 の仲介・代理 (うち海外)	法人間賃貸 の仲介・代理 (うち海外)	法人間以外賃貸 の仲介・代理 (うち海外)	計
平成27年8月～平成28年2月		2	4	190 (3)	196 (3)
平成28年3月～平成28年8月			5	364	369 (0)
平成28年9月			1	122	123 (0)
平成28年10月			5	102 (1)	107 (1)
平成28年11月			4	98 (1)	102 (1)
平成28年12月			5	105	110 (0)
平成29年1月				64 (1)	64 (1)
平成28年9月～平成29年1月			15	491 (3)	506 (3)
計	0 (0)	2 (0)	24 (0)	1,045 (6)	1,071 (6)

## 実施件数の推移



# IT重説の社会実験の実施件数

登録事業者別実施件数

社会実験の登録事業者303事業者のうち、53事業者がIT重説を実施した。

No.	本店所在地	免許権者	平成27年8月から平成28年8月まで			平成28年9月から平成29年1月まで			計			
			法人間売買 の仲介・代理	法人間賃貸 の仲介・代理	法人間以外賃貸 の仲介・代理	法人間売買 の仲介・代理	法人間賃貸 の仲介・代理	法人間以外賃貸 の仲介・代理	法人間売買 の仲介・代理	法人間賃貸 の仲介・代理	法人間以外賃貸 の仲介・代理	
1	北海道・東北	知事			14			10			24	24
2	北海道・東北	知事			1						1	1
3	関東	知事			1						1	1
4	関東	知事			2						2	2
5	関東	知事			2			1			3	3
6	関東	知事			3						3	3
7	関東	知事			2			2			4	4
8	関東	知事			4						4	4
9	関東	知事			1						1	1
10	関東	知事			1						1	1
11	関東	知事			1						1	1
12	関東	知事	1						1			1
13	関東	知事			1						1	1
14	関東	知事			2			3			5	5
15	関東	知事			2						2	2
16	関東	知事			3						3	3
17	関東	知事			15						15	15
18	関東	知事			3			6			9	9
19	関東	知事			1						1	1
20	関東	知事			2			1			3	3
21	関東	知事						3			3	3
22	関東	知事			1						1	1
23	関東	知事			1						1	1
24	関東	知事		2			3	2		5	2	7
25	関東	知事		2			9			11	2	11
26	関東	大臣		1	116			18		1	134	135
27	関東	大臣		2	4			2		2	6	8
28	関東	大臣	1						1			1
29	関東	大臣						1			1	1
30	関東	大臣		1	217		1	400		2	617	619
31	関東	大臣			1			1			2	2
32	関東	大臣			1						1	1
33	関東	大臣		1						1		1
34	関東	大臣						1		1		1
35	関東	大臣						1		1		5
36	中部	知事			2						2	2
37	近畿	知事			1						1	1
38	近畿	知事			3						3	3
39	近畿	知事			3						3	3
40	近畿	知事			9			2			11	11
41	近畿	知事			2						2	2
42	近畿	知事			6			13			19	19
43	近畿	大臣			90			21			111	111
44	近畿	大臣			6						6	6
45	近畿	大臣			1						1	1
46	四国	大臣			1						1	1
47	九州・沖縄	知事			3						3	3
48	九州・沖縄	知事			1						1	1
49	九州・沖縄	知事			10						10	10
50	九州・沖縄	知事			9			1			10	10
51	九州・沖縄	知事			1						1	1
52	九州・沖縄	知事			1						1	1
53	九州・沖縄	大臣			3						3	3
計			2	9	554	0	15	491	2	24	1,045	
				565			506			1,071		

※赤字は、追加登録事業者である。

別添資料2

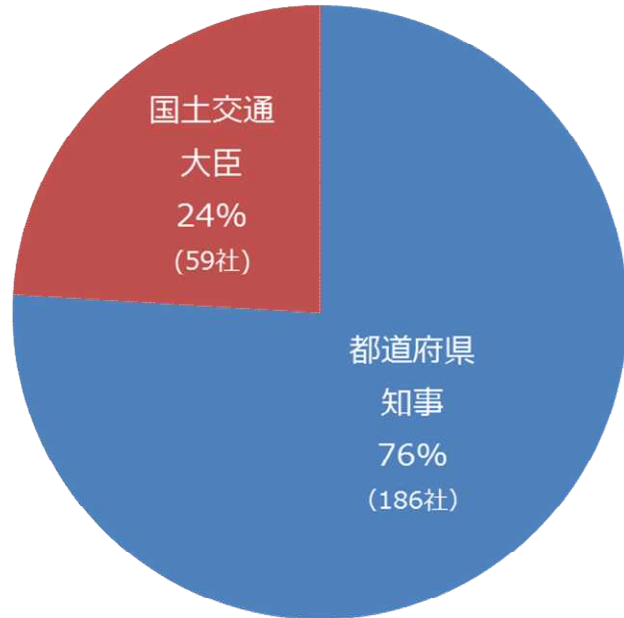
## 登録事業者の属性

---



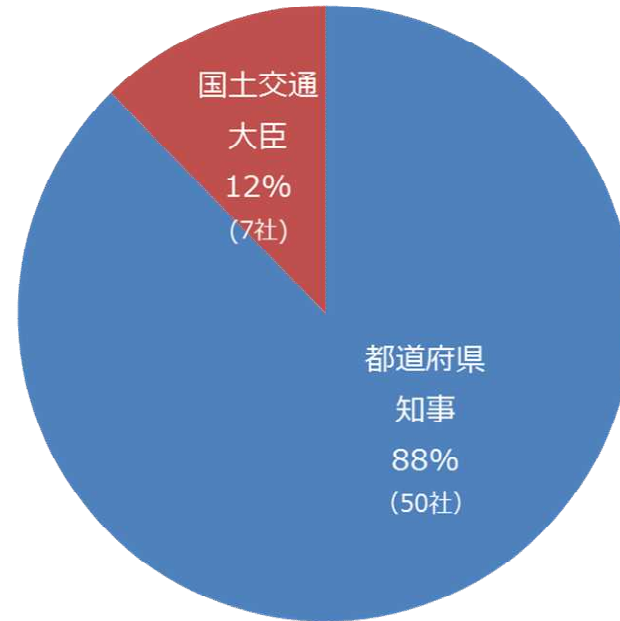
# (1)免許の種類割合

当初登録事業者



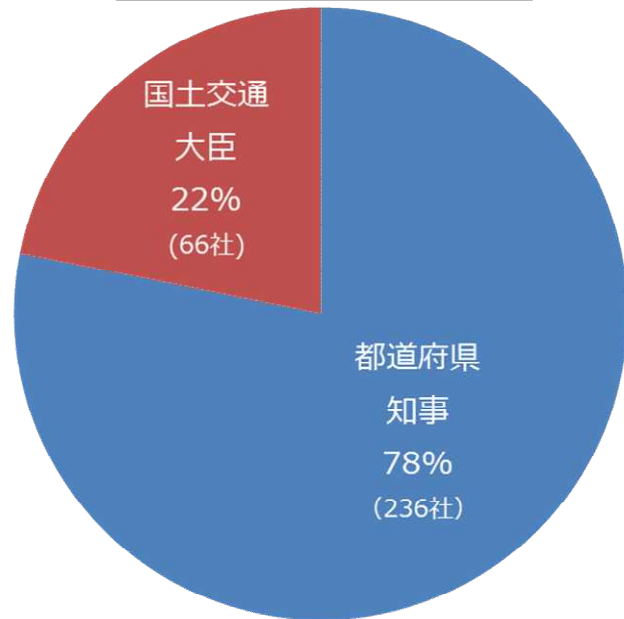
(N=245 : 信託銀行1行を除く。)

追加登録事業者



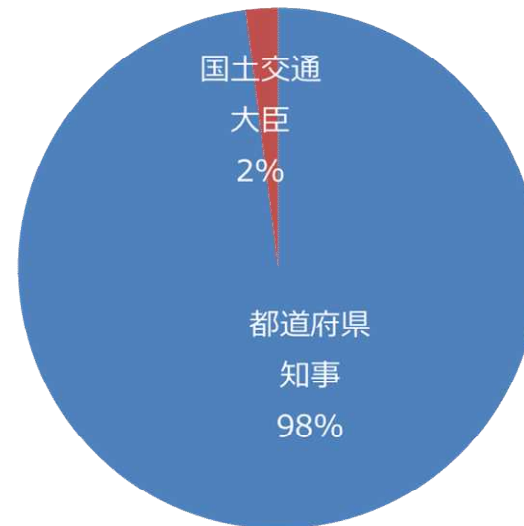
(N=57)

全登録事業者



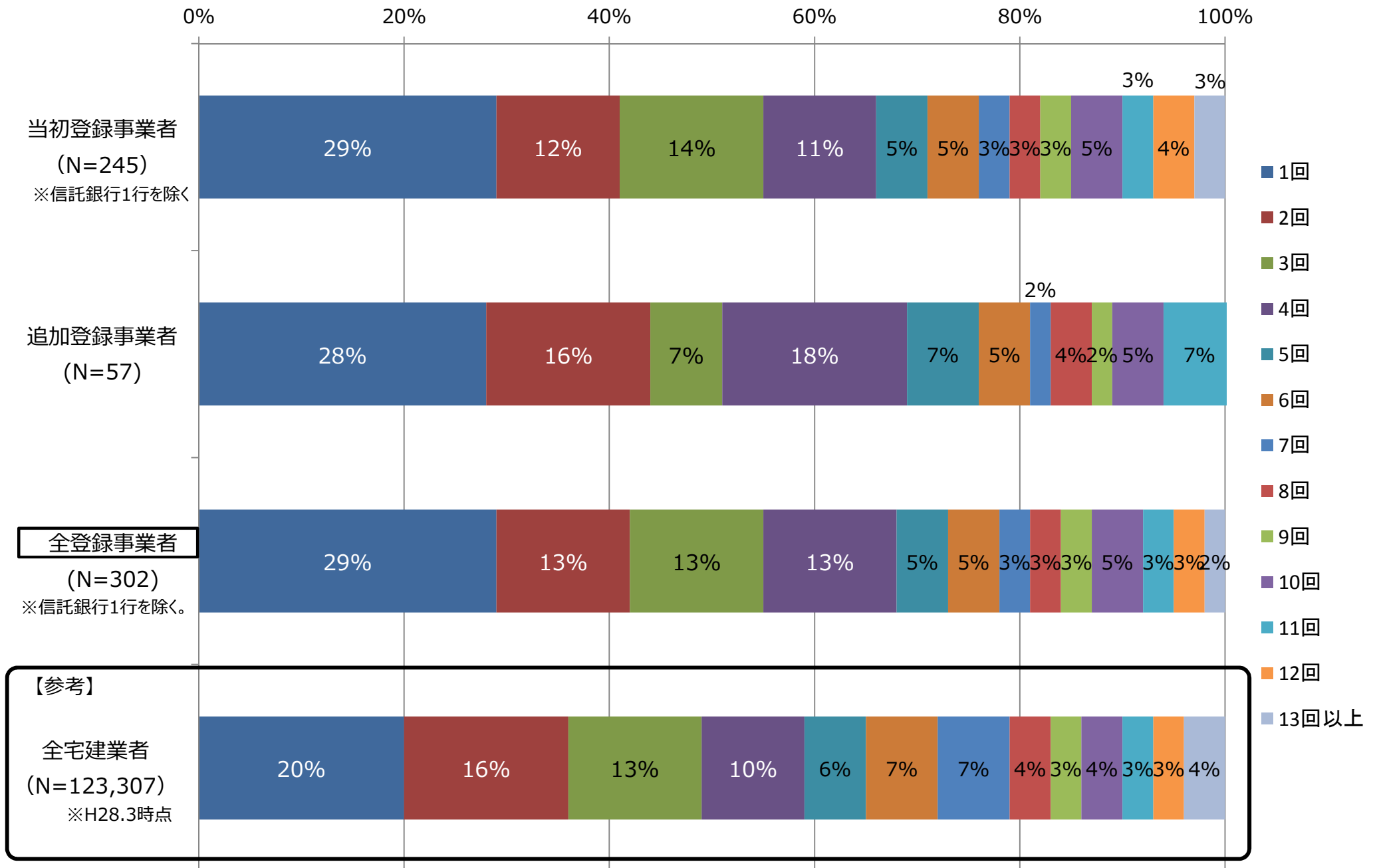
(N=302 : 信託銀行1行を除く。)

【参考】全宅建業者



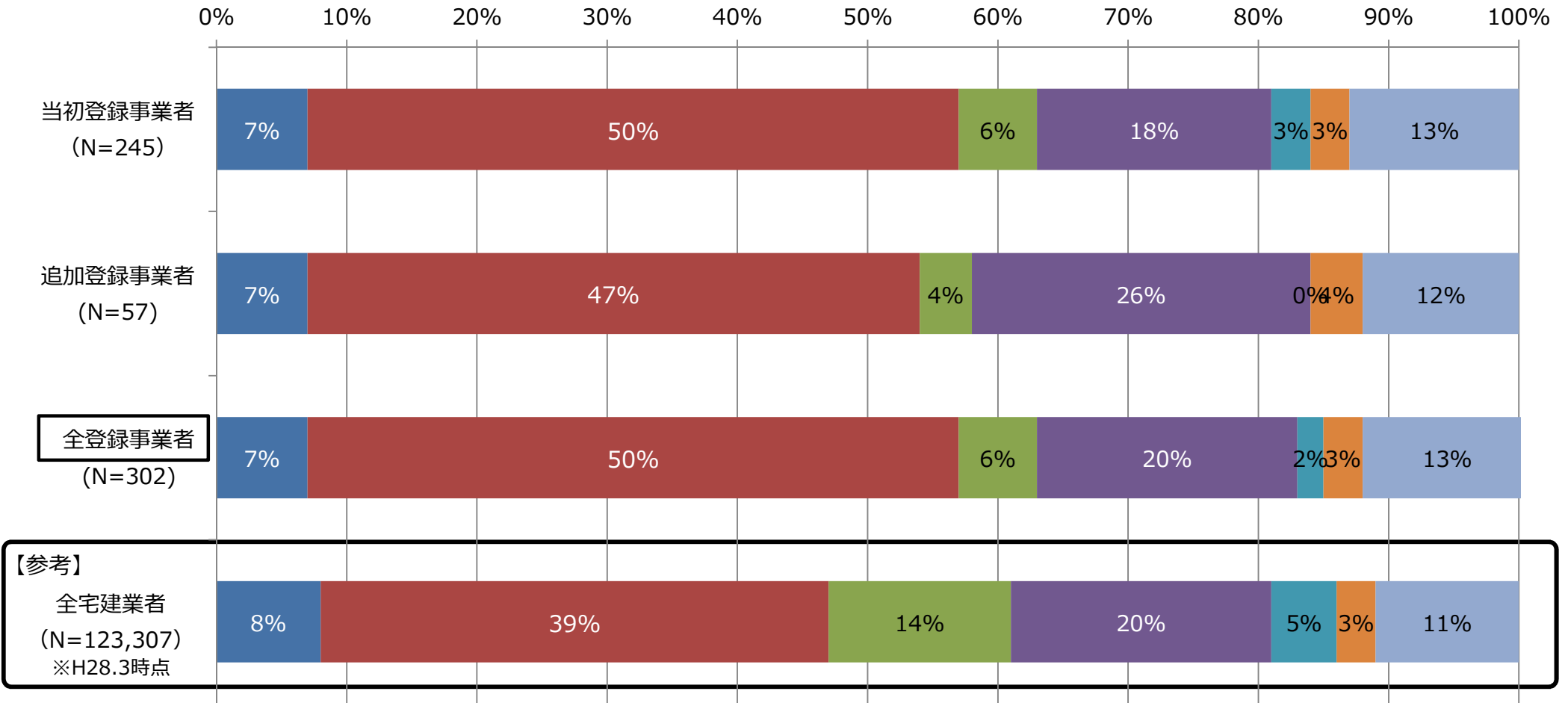
( N=123,307) ※H28.3時点

# (2)免許回次別の割合





# (3)本店が所在する地域の割合



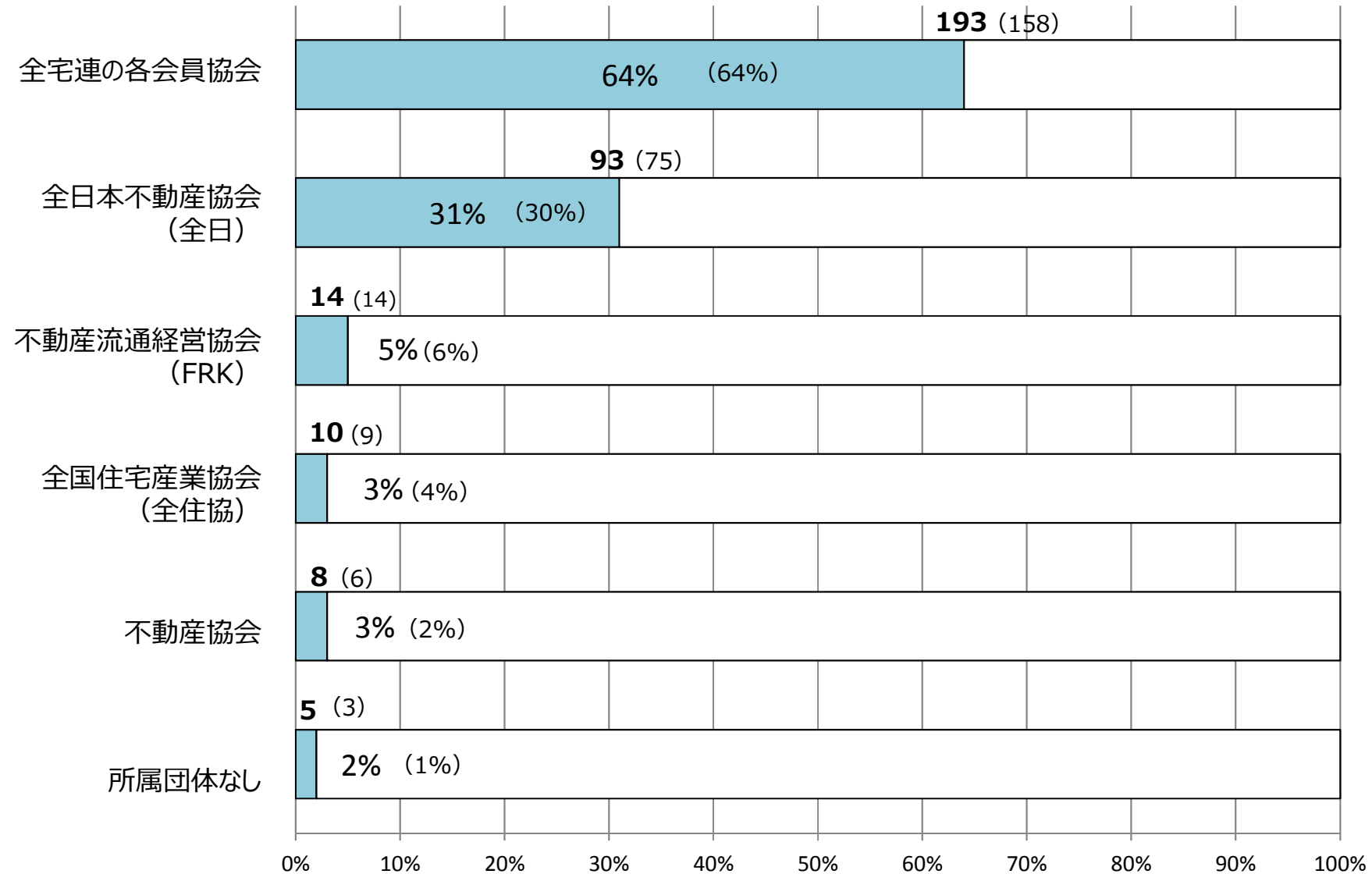
※登録時に入力された本店所在住所の都道府県を下記表で分類

※四捨五入を行っているため、100%にはならない。

北海道・東北	北海道・青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県・福島県
関東	茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県
中部	新潟県・富山県・石川県・福井県・山梨県・長野県・岐阜県・静岡県・愛知県
近畿	三重県・滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県
中国	鳥取県・島根県・岡山県・広島県・山口県
四国	徳島県・香川県・愛媛県・高知県
九州・沖縄	福岡県・佐賀県・長崎県・熊本県・大分県・宮崎県・鹿児島県・沖縄県

# (4)所属団体の割合

## 所属団体（複数選択）



(N=303)

※ ( ) 内の数字は、当初登録事業者に係るものである。

# IT重説実施直後のアンケート結果

---



# 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29年1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（平成29年2月5日までに回答のあったものを集計）

I T 重説実施件数 1071件中、924件（86.3%）

## (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
- ・I T 重説と対面での重説の比較（理解のしやすさ）
- ・I T 重説の今後の利用意向

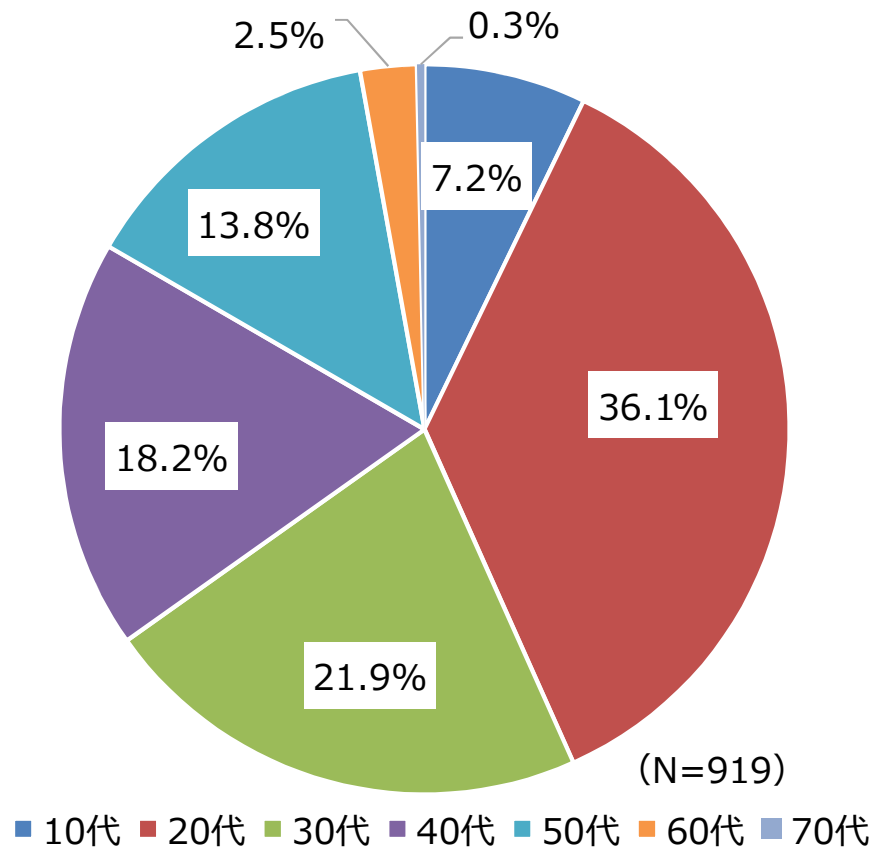
等

※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。

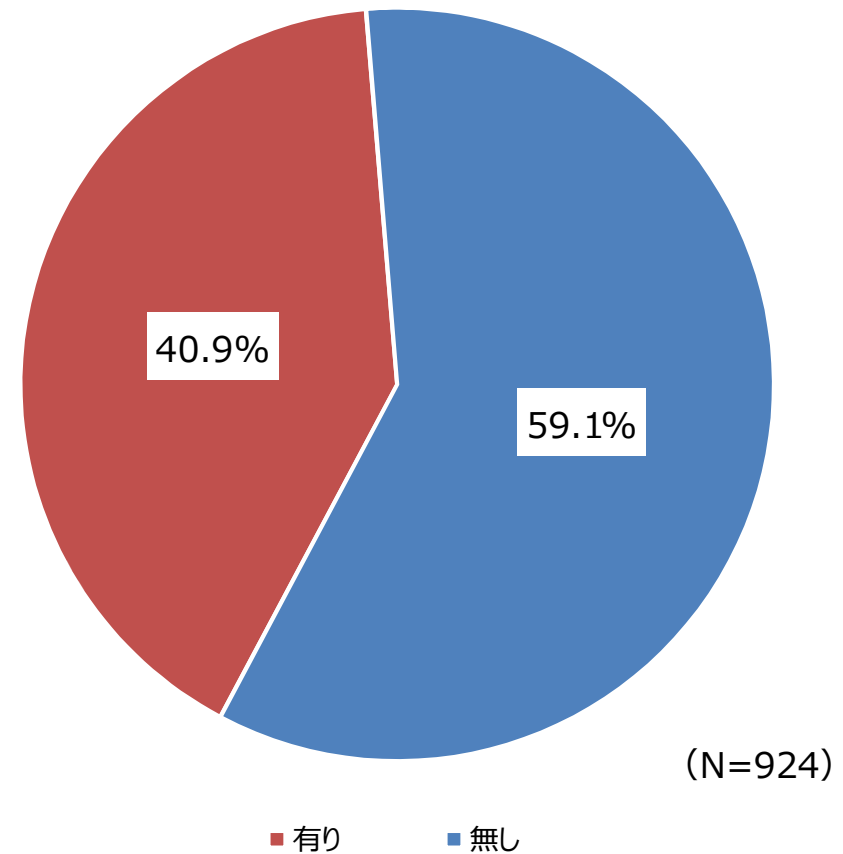
# 1-① 年齢層・重説経験の有無

- ・説明の相手方の年齢層は、20代が4割弱(36.1%)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(21.9%、18.2%、13.8%)、10代が約1割(7.2%)、60代以上がごく少数(2.8%)であった。
- ・重要事項説明を受けた経験は「無し」が約6割(59.1%)であった。

＜説明の相手方の年齢層＞



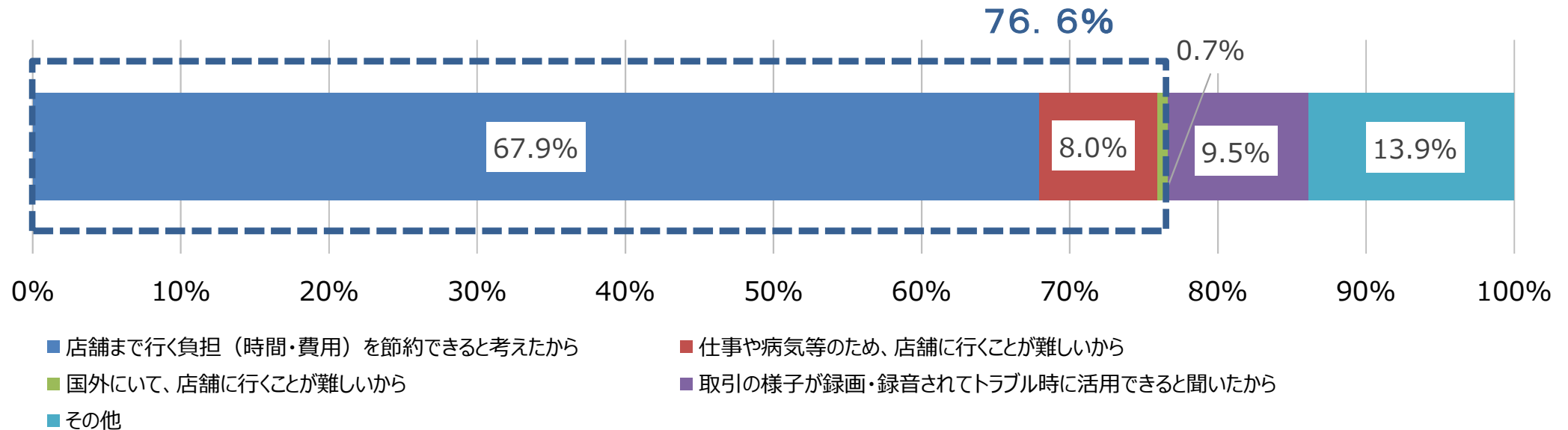
＜重要事項説明を受けた経験の有無＞



# 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(67.9%)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、8割弱(76.6%)を占める。

＜IT重説を利用しようと思った動機＞



(N=872)

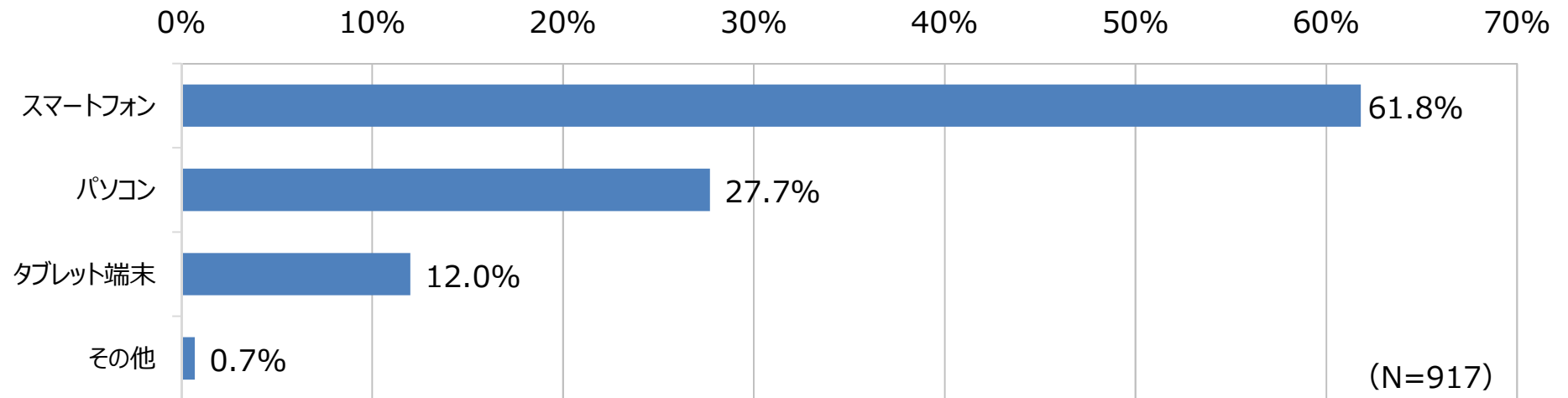
「その他」:

- ・店舗に勧められた。
- ・社会実験参加。
- ・遠方であった。

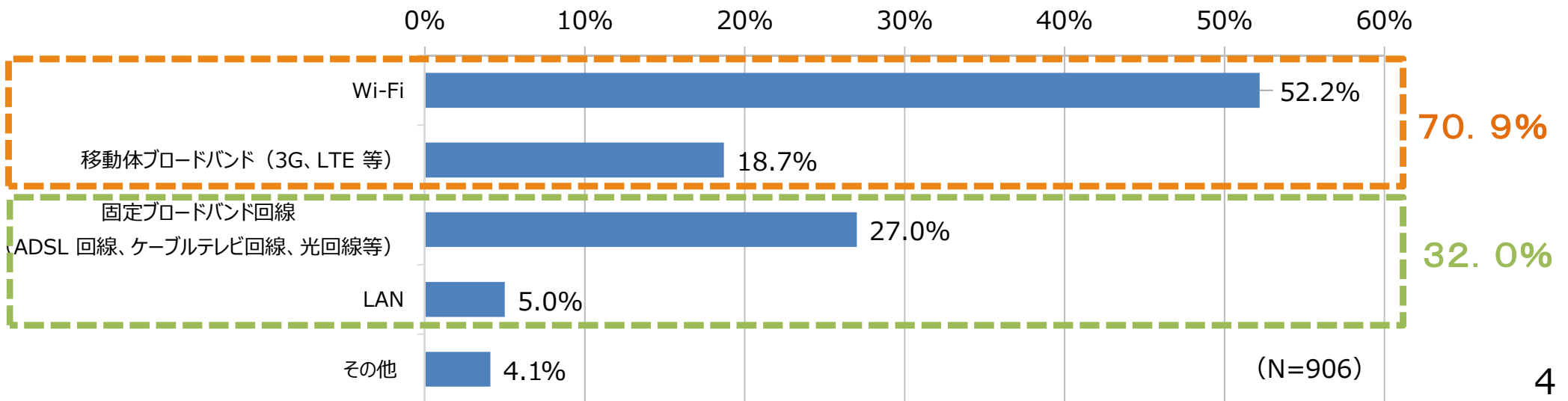
# 1-③ 利用環境

- ・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約6割(61.8%)、次いで、パソコンの利用が約3割(27.7%)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）が約7割(70.9%)、固定用の回線（固定ブロードバンド回線、LAN）は約3割(32.0%)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

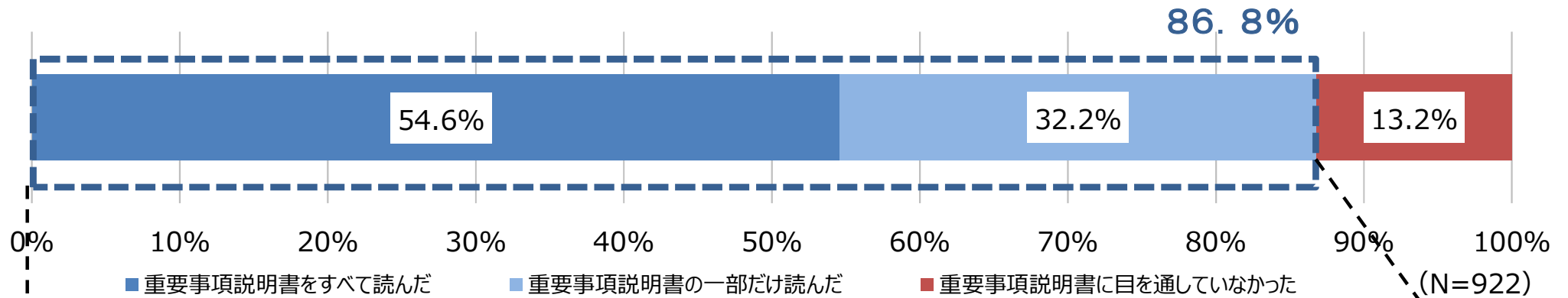




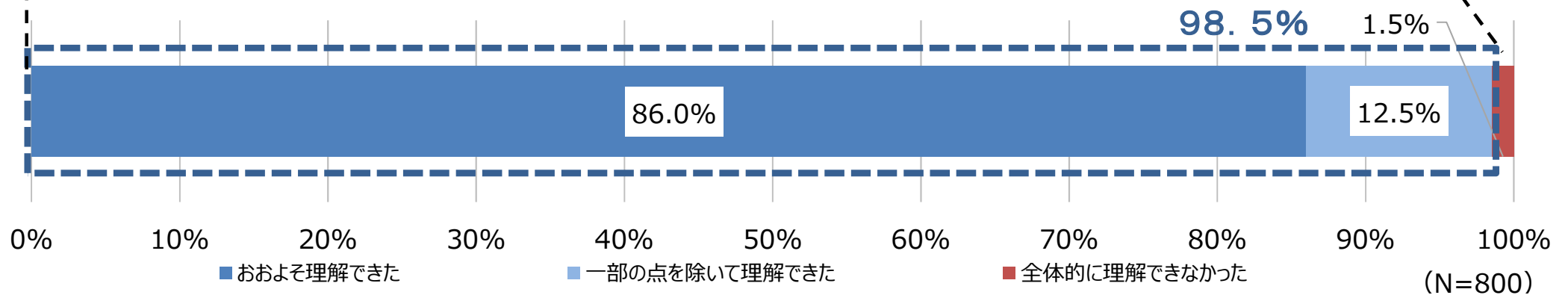
# 1-④ 事前送付した重要事項説明書への対応等

- ・事前に重要事項説明書をすべて読んだ者が5割強(54.6%)を占める。一部だけ読んだ者と合わせると、9割弱(86.8%)の者が事前に送付した重要事項説明書に目を通してている。
- ・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(98.5%)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＞



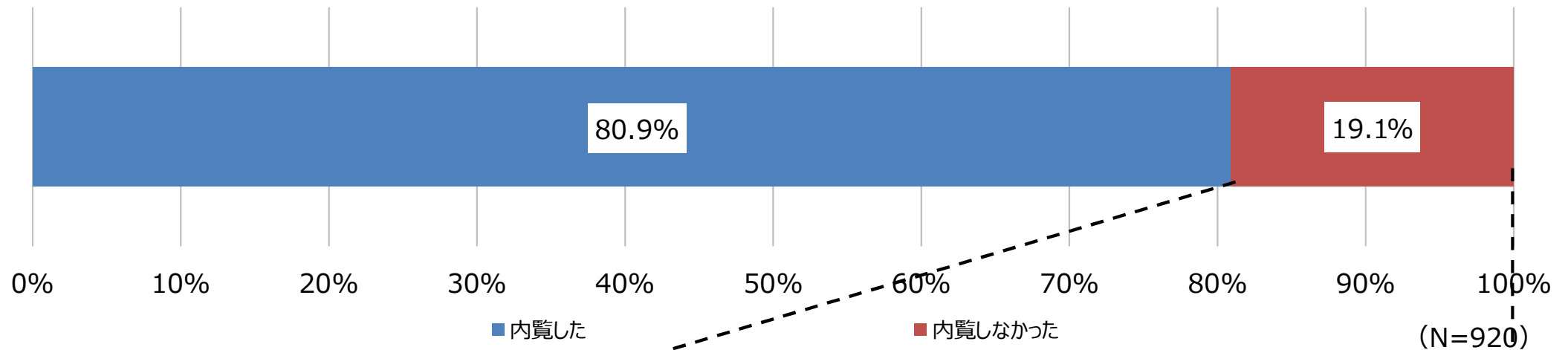
＜I T 重説前の重要事項説明書の理解状況＞ ※重説書を読んだ者のみ回答



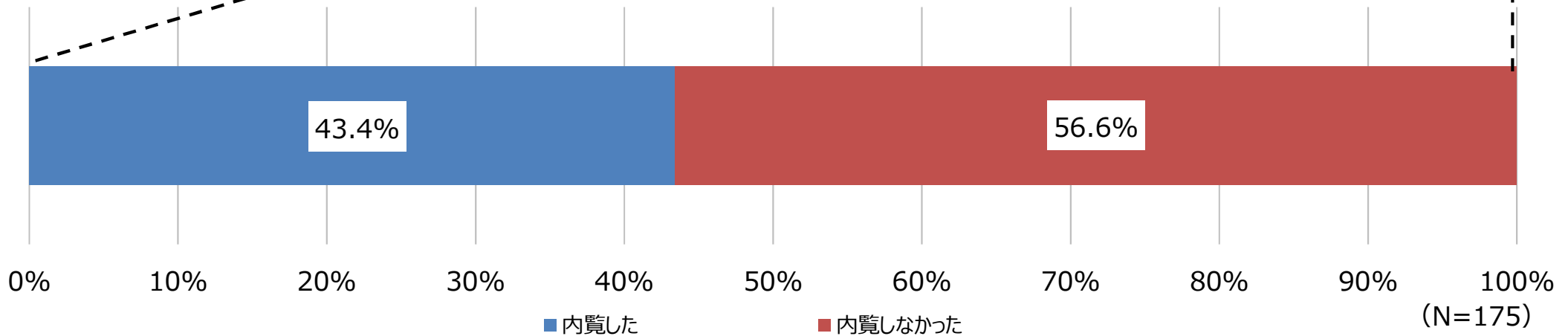
# 1-⑤ 内覧の状況

- ・ I T 重説を受ける前に物件の内覧を行っている者は、説明の相手方の約 8 割(80.9%)である。
- ・ 事前に内覧を行わなかった者のうち、4 割強(43.4%)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＞



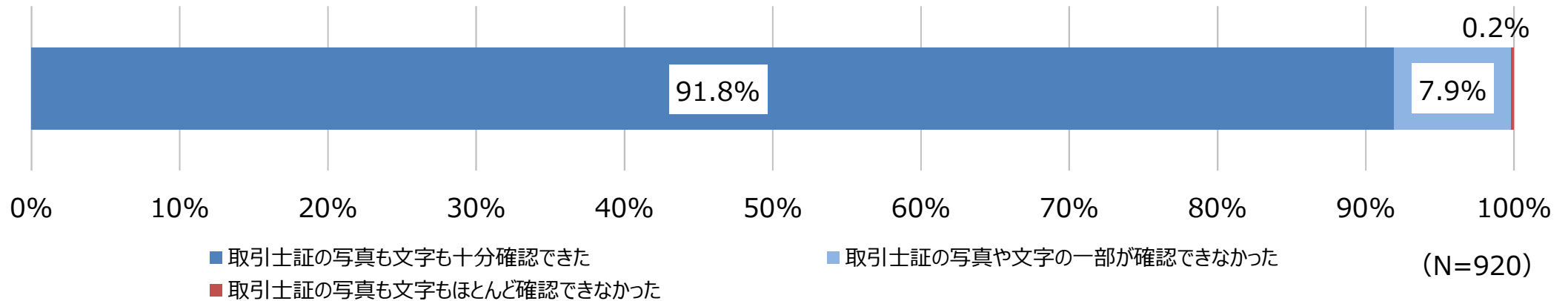
＜対面での重説であった場合の内覧の有無＞ ※内覧をしなかった者のみ回答



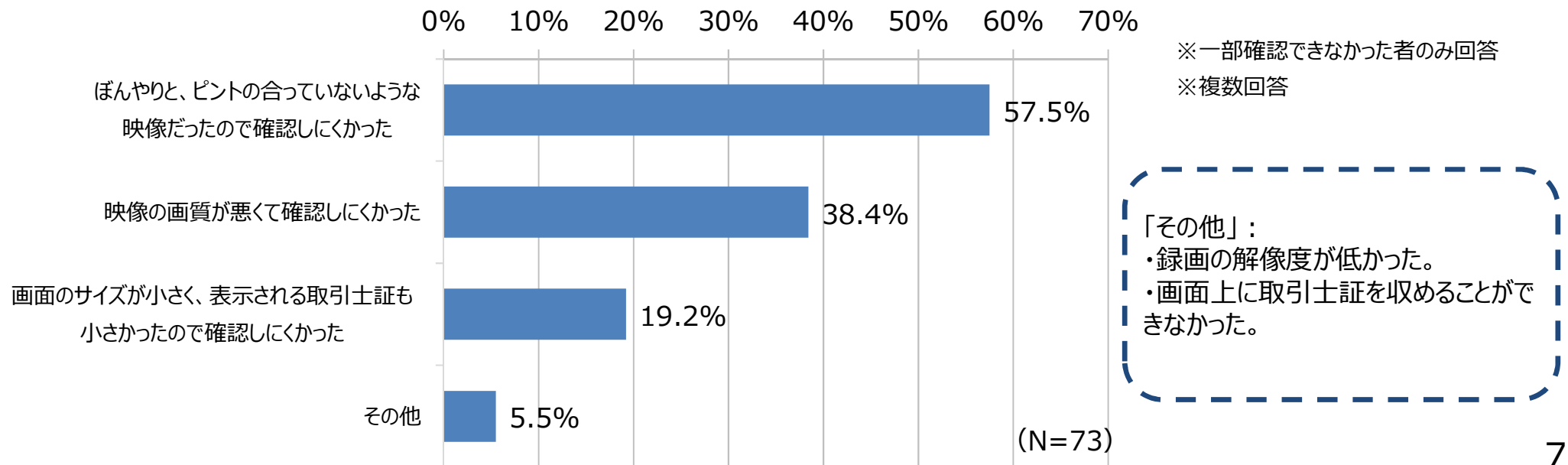
# 1-⑥ 取引士証の確認状況

- ・説明の相手方の約9割(91.8%)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(7.9%)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約6割(57.5%)あった。

＜取引士証の確認状況＞



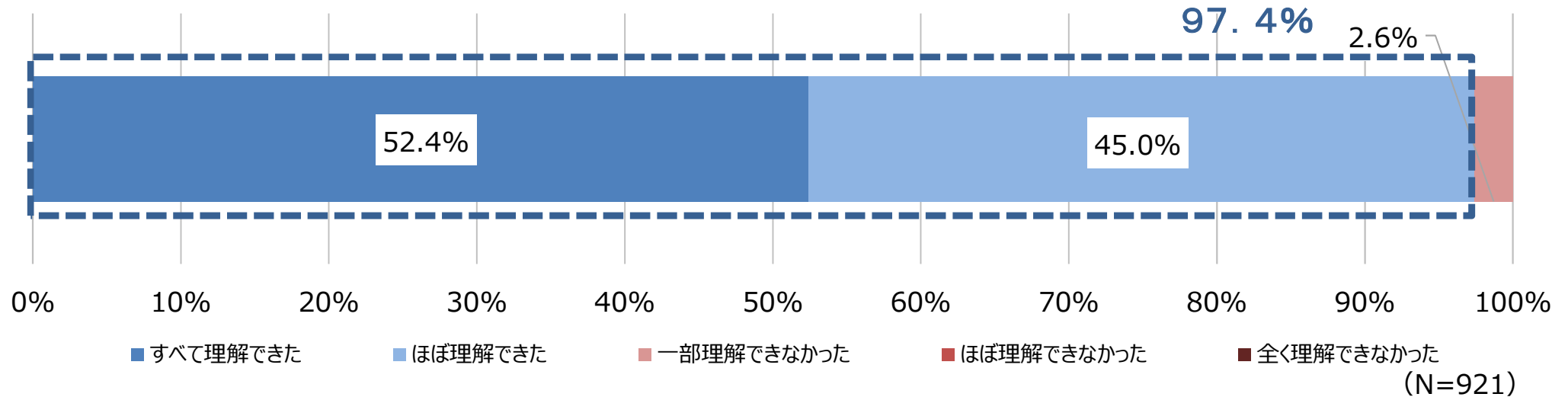
＜確認しにくかった理由＞



# 1-7 取引士の説明内容の理解状況

- ・説明の相手方の約5割(52.4%)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(97.4%)を占める。
- ・「一部理解できなかった」とする者はごく少数(2.6%)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。

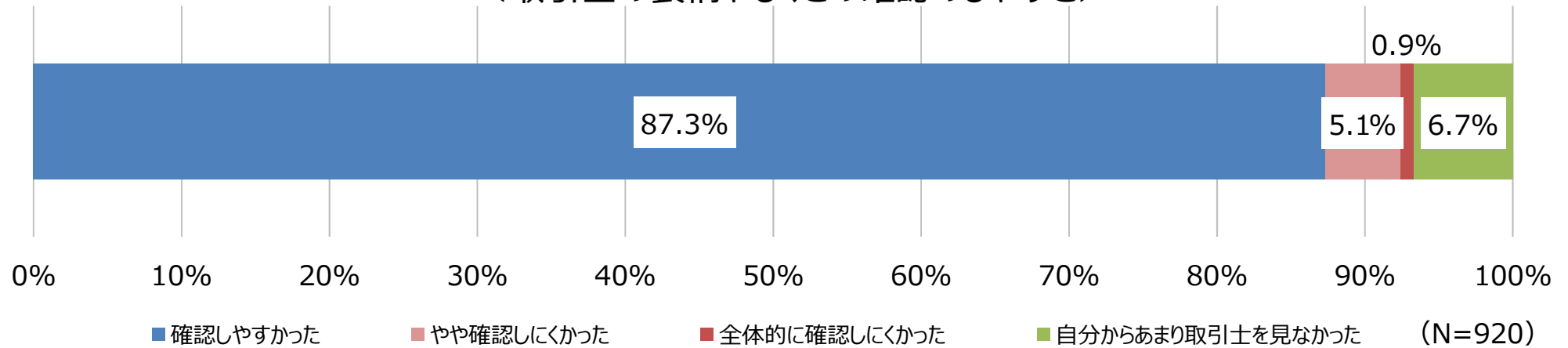
<取引士の説明の理解度>



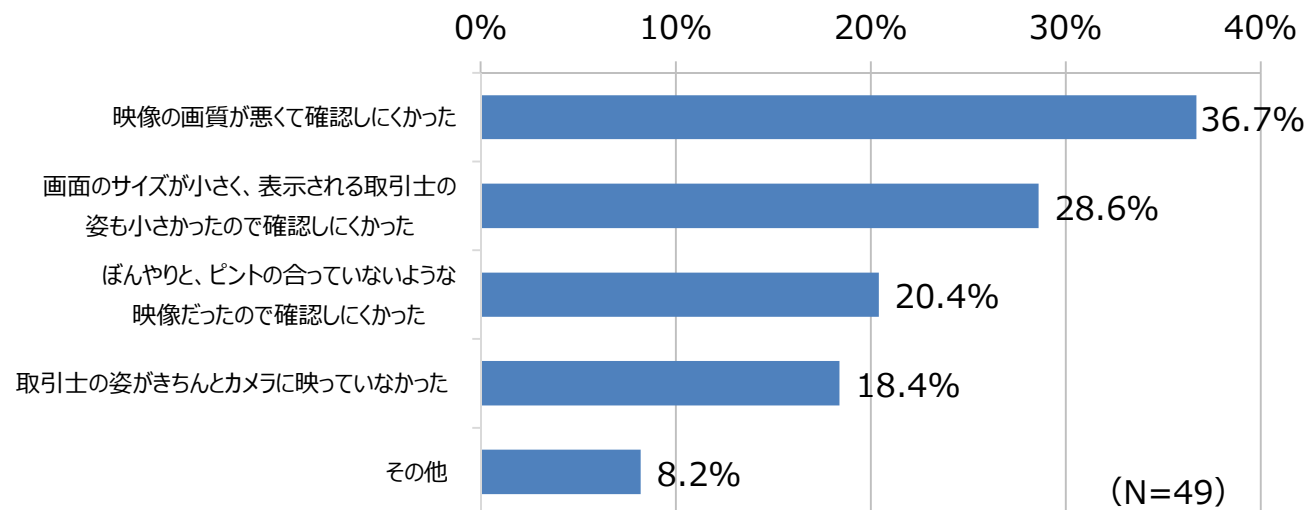
# 1-⑧ 取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ

- 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(87.3%)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(6.0%)あった。
- 確認しにくかった理由として、「映像の画質が悪くて確認しにくかった」とする回答が4割弱(36.7%)、「画面のサイズが小さく、表示される取引士の姿も小さかったので確認しにくかった」とする回答が約3割(28.6%)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

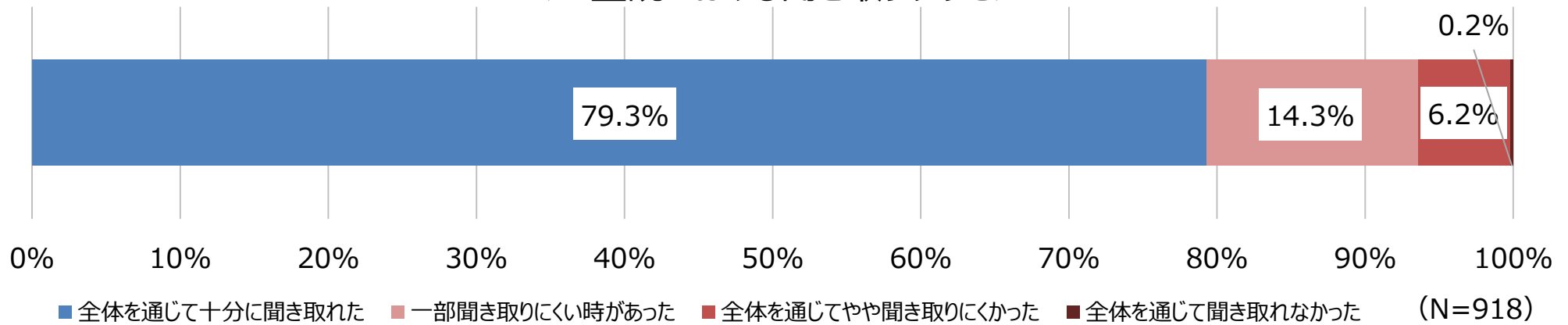
「その他」:

- ・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。
- ・説明書のみためたので顔をしっかりとみていなかった。

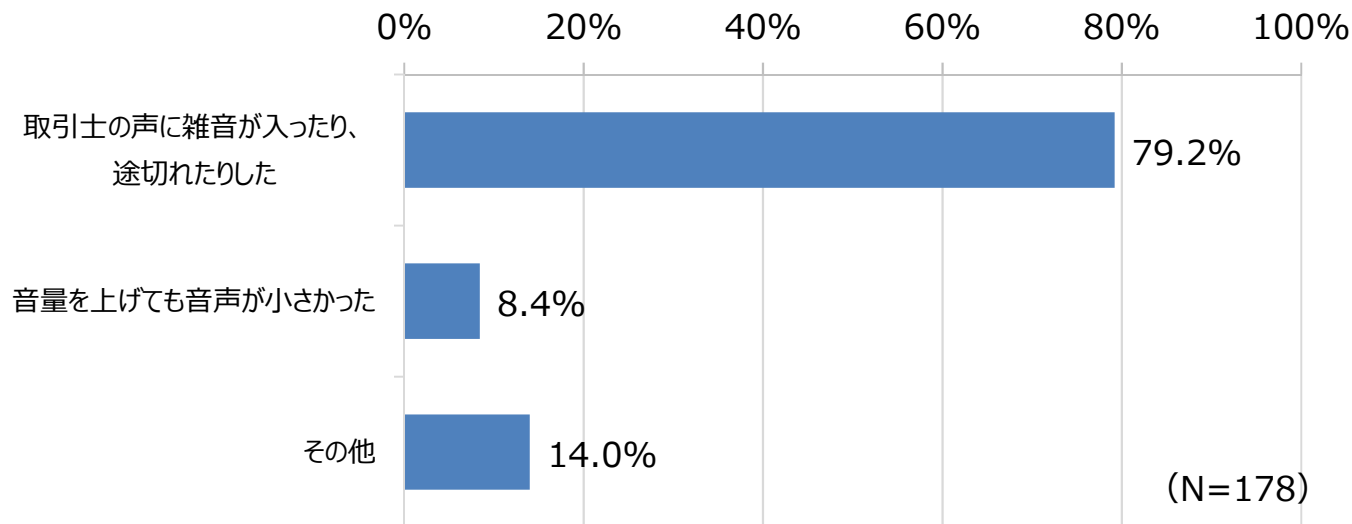
# 1-9 IT重説の聞き取りやすさ

- ・説明の相手方の約8割(79.3%)は「全体を通じて十分聞き取れた」とするが、「一部聞き取りにくい時があった」等とする者も約2割(20.7%)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」との回答が約8割(79.2%)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＞



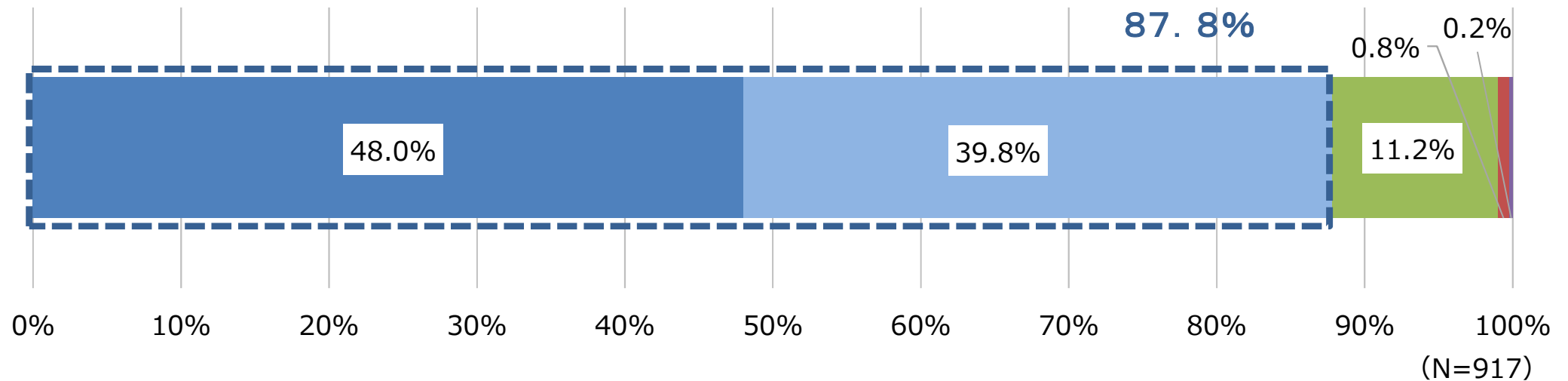
※十分に聞き取れたとした者以外のみ回答  
 ※複数回答

「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、時々音声が小さくなる時があった。  
 ・音声にエコーやハウリングがかかっていた。  
 ・マイクが声を拾えていなかった。  
 ・取引士が早口であった。

# 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(87.8%)であった。また、「わからない点のみを伝えた」という回答も約1割(11.2%)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(0.8%)であった。

＜IT重説における理解状況の伝えやすさ＞

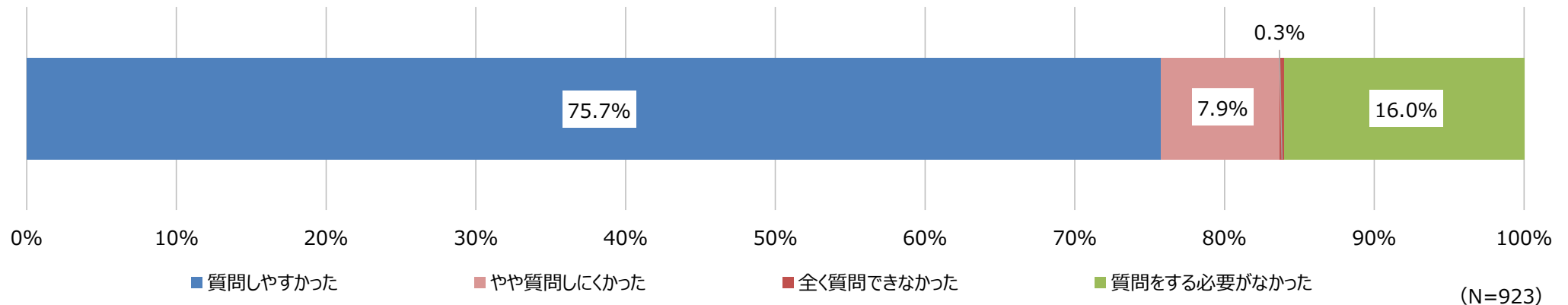


- 随時、自ら十分に伝えることができた
- 取引士が説明の合間に理解状況を確認してくれるので、十分に伝えることができた
- わからない点のみを伝えた
- わからない点を取引士に伝えず、そのままにしたところがある
- その他

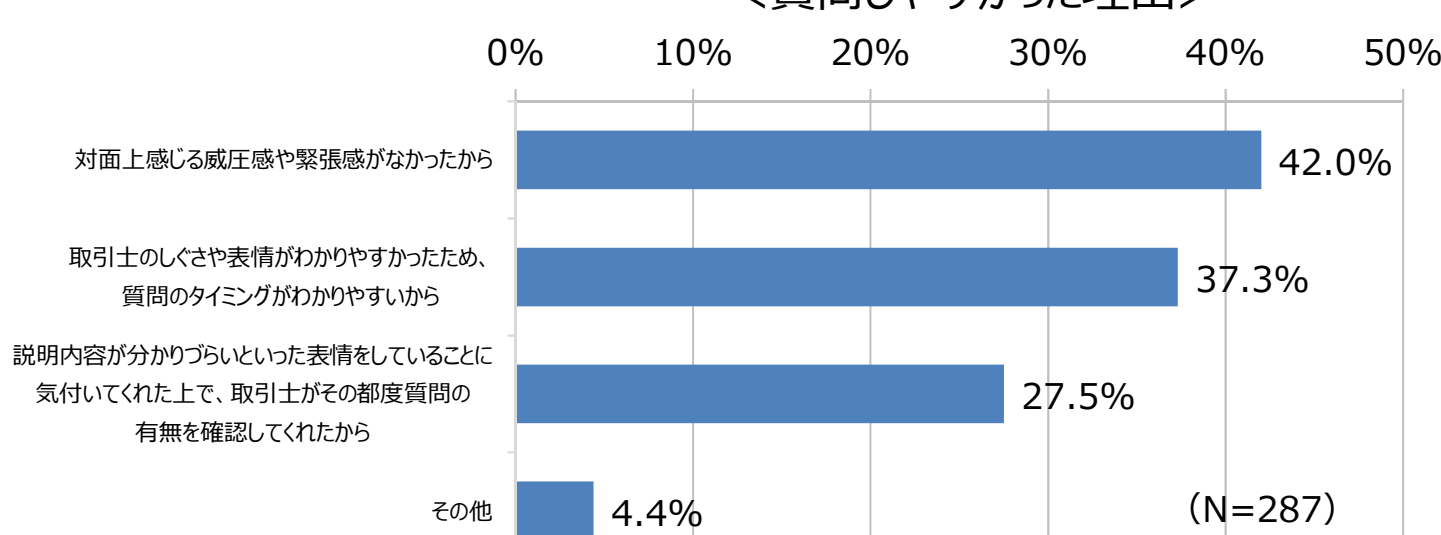
# 1-11 質問のしやすさ

- ・「質問しやすかった」者は、8割弱(75.7%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の16.0%)を除いた回答者の約9割(90.2%))。
- ・「やや質問しにくかった」「全く質問できなかった」者は、約1割(8.2%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の16.0%)を除いた回答者の約1割(9.8%))。
- ・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約4割(42.0%)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

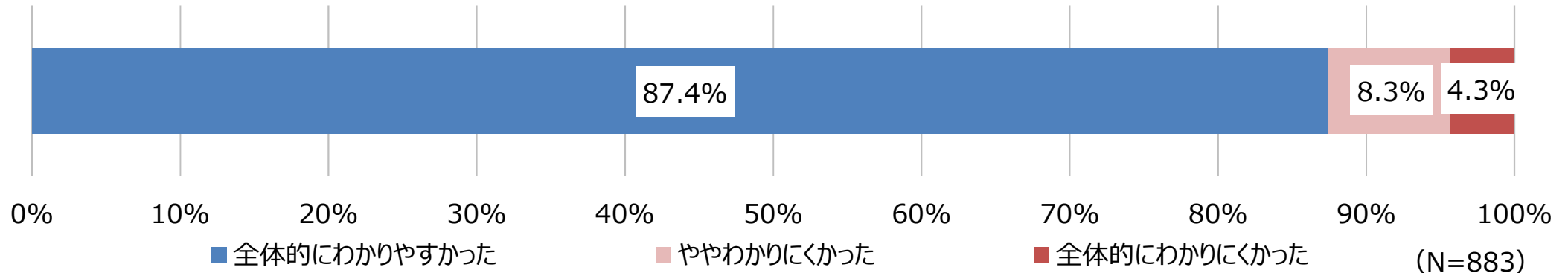
「その他」：  
 ・ある程度説明した上で、取引士から確認をして頂けたので、こちらの表情等は関係ないと思うが、区切りの良いところで質問の有無を確認してくれた。  
 ・その都度の質問にすぐに対応してもらえたから、わからないことは質問するべきで、理解できるまで答えてくれた。  
 ・取引士がその都度聞いてくれたから。  
 ・特に対面とは変わらない。



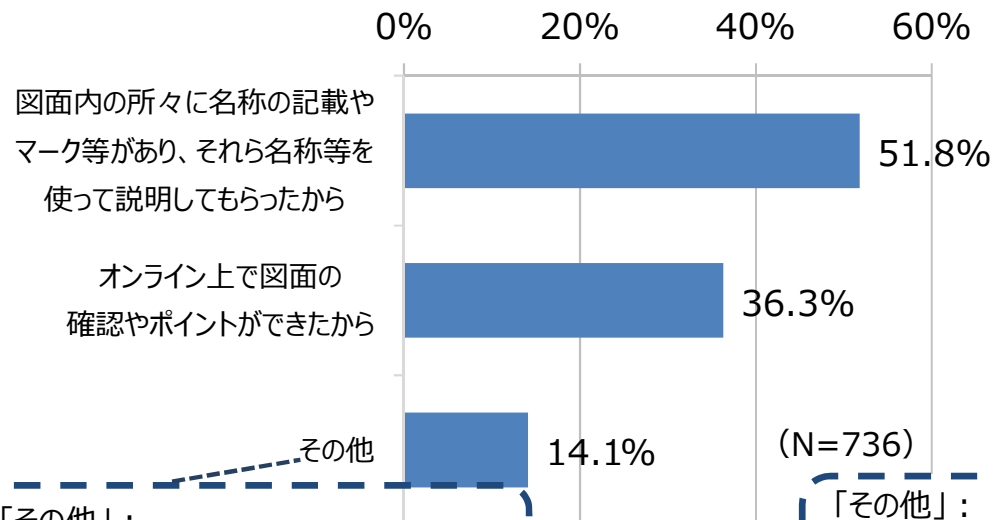
# 1-12 図面での説明のわかりやすさ

- ・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、約9割(87.4%)を占めている。
- ・わかりやすかった理由として、「図面内の所々に名称の記載やマーク等があり、それら名称等を使って説明してもらったから」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(35.6%)であった。

＜図面での説明のわかりやすさ＞

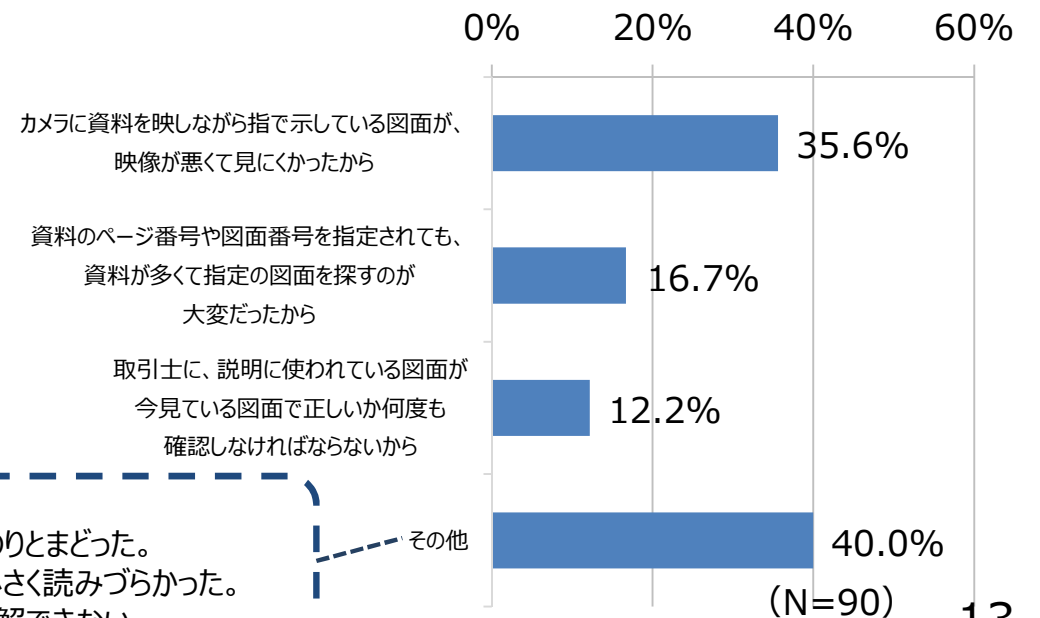


＜わかりやすかった理由＞ ※複数回答



「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。

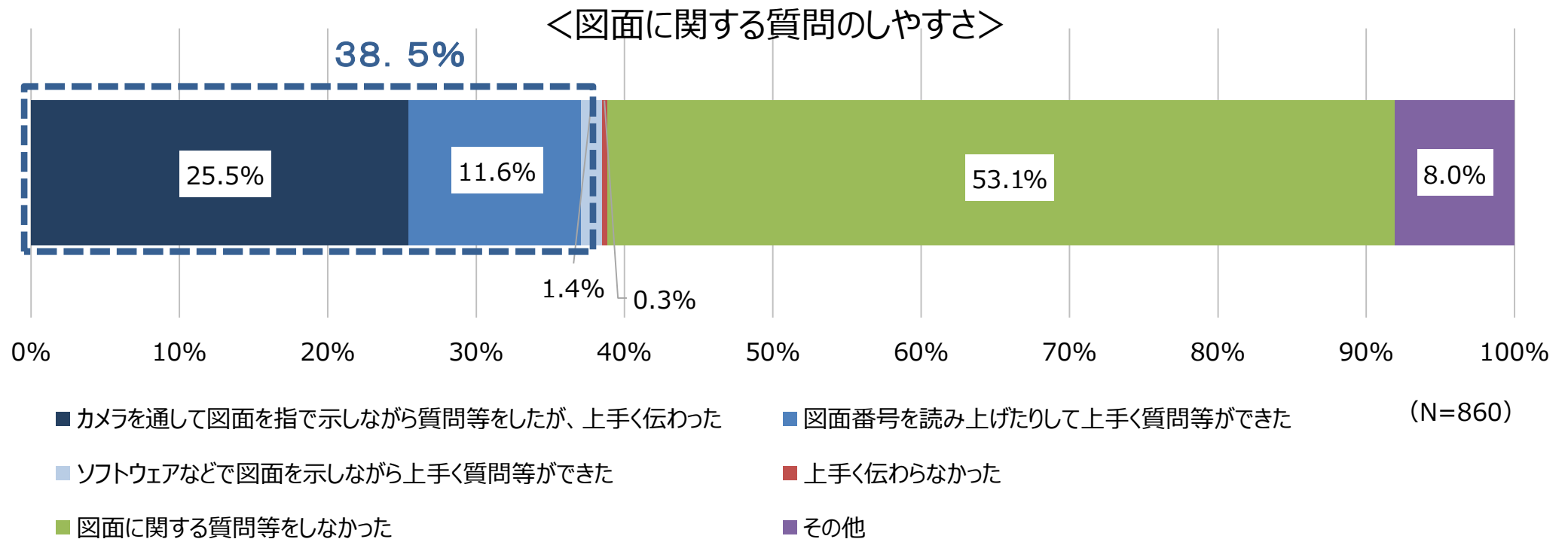
＜わかりにくかった理由＞ ※複数回答



「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。

# 1-13 図面に関する質問のしやすさ

- ・図面に関する質問のしやすさについては、5割強(53.1%)が質問をしておらず、約4割(38.5%)が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8割(82.1%))。
- ・うまく伝わらなかったとする回答は、ごく少数(0.3%)であった。

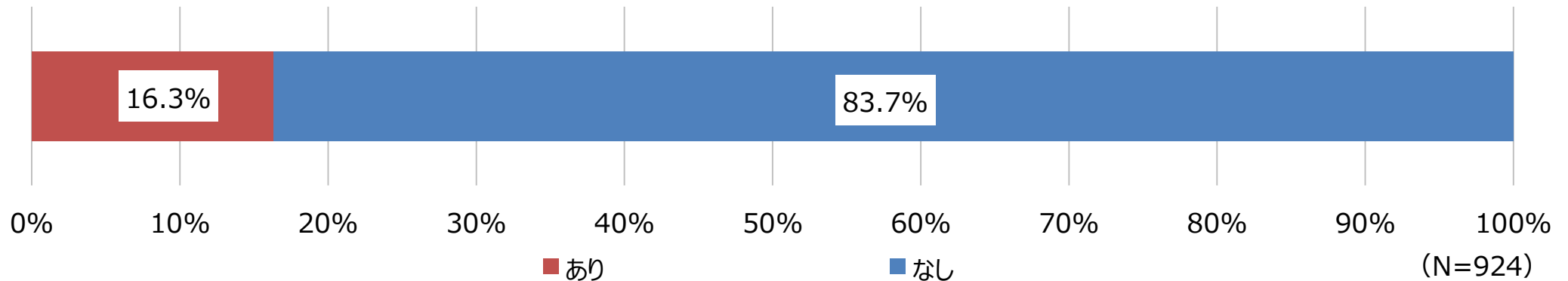


「その他」:  
 ・資料(図面)を使用しなかった。  
 ・図面の説明がなかった。

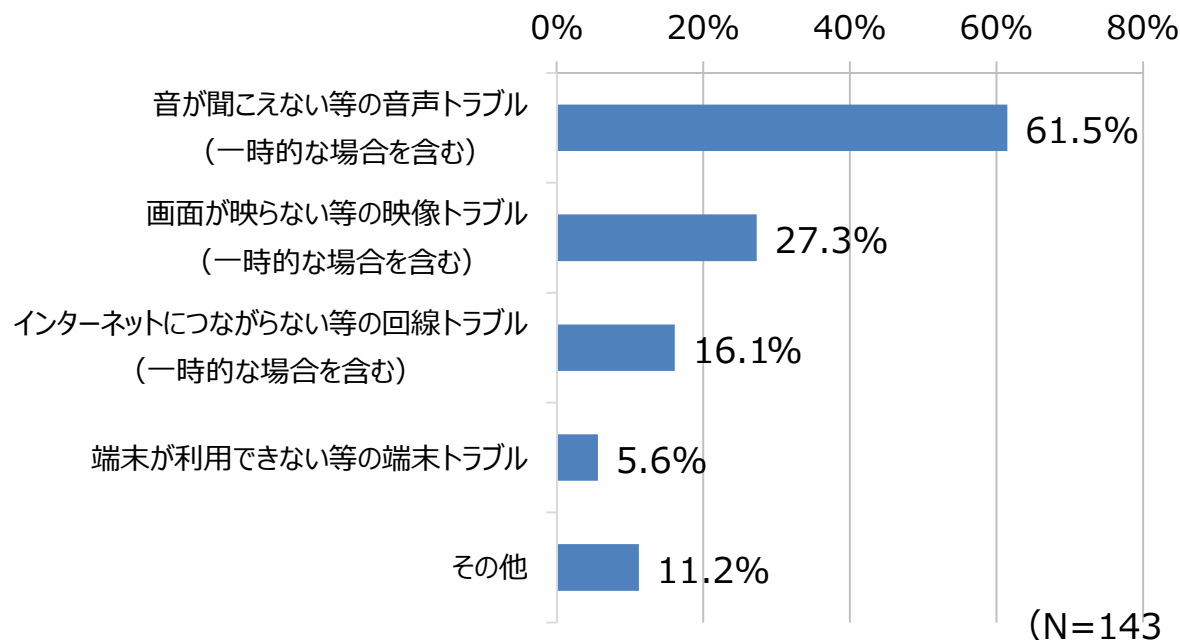
# 1-14 機器のトラブルの有無

- ・機器のトラブルは、2割弱(16.3%)の者に生じた。
- ・トラブルの内容としては、音声トラブルが約6割(61.5%)と最も多く、次いで、映像トラブルが約3割(27.3%)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＞



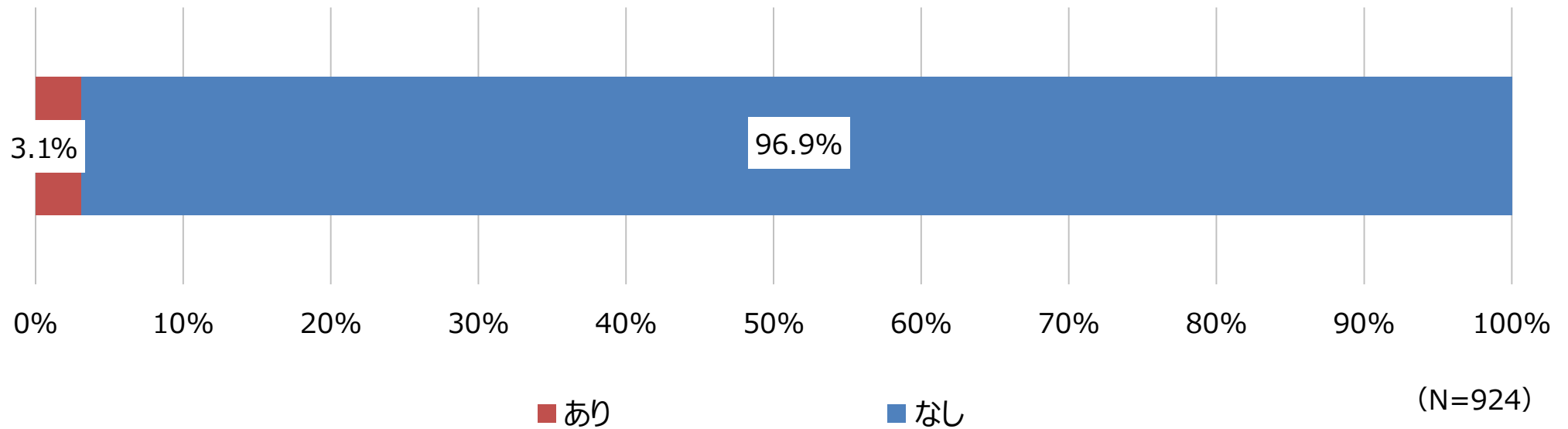
※トラブルがあったとした者のみ回答  
※複数回答

- 「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)
  - ・アプリのダウンロードができなかった。
  - ・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(3.1%)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＞



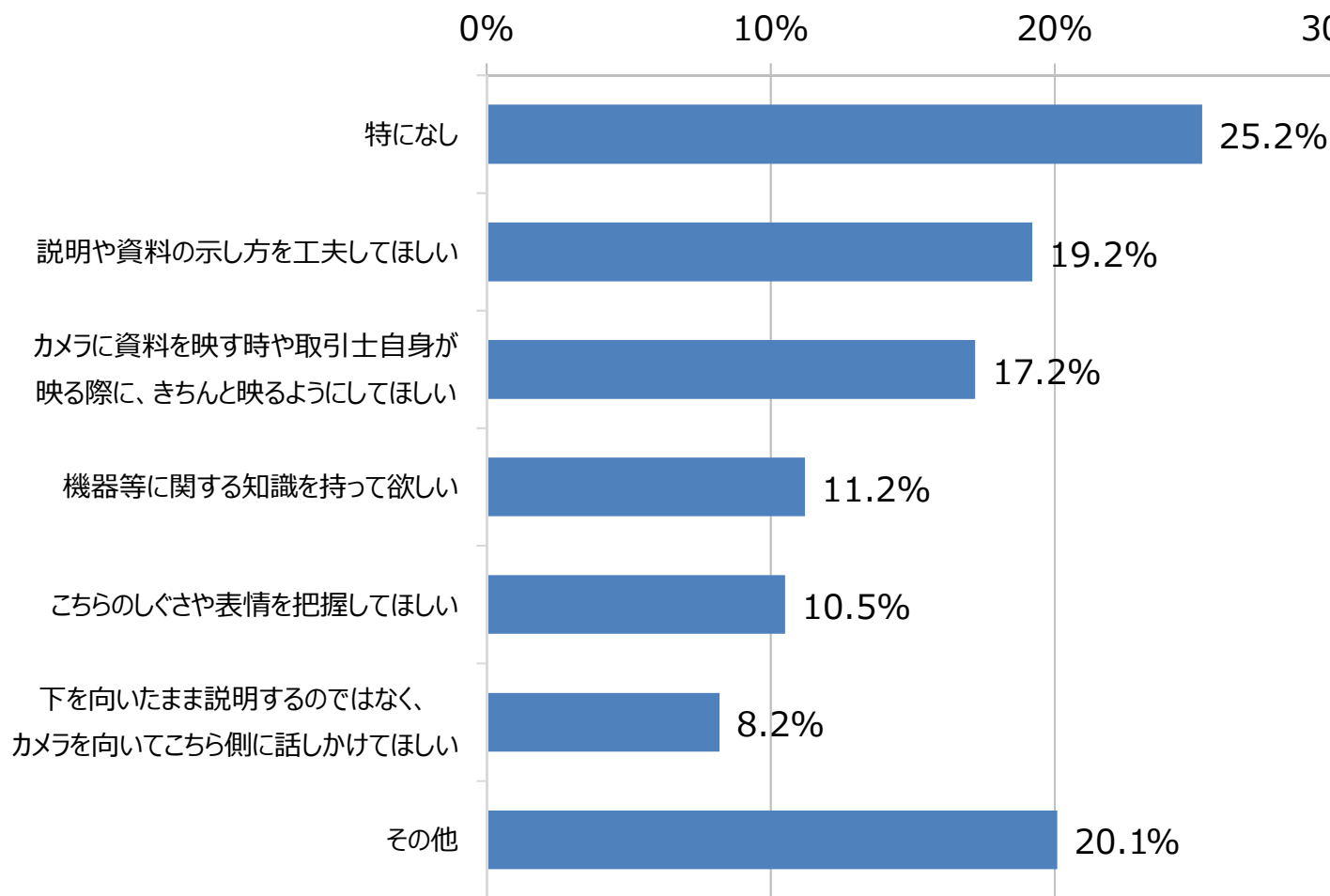
「有り」の内容：

- ・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3割弱(25.2%)と最も多く、次に「説明や資料の示し方を工夫してほしい」とする者が約2割(19.2%)であった。

＜取引士に求める姿勢・態度＞

※複数回答



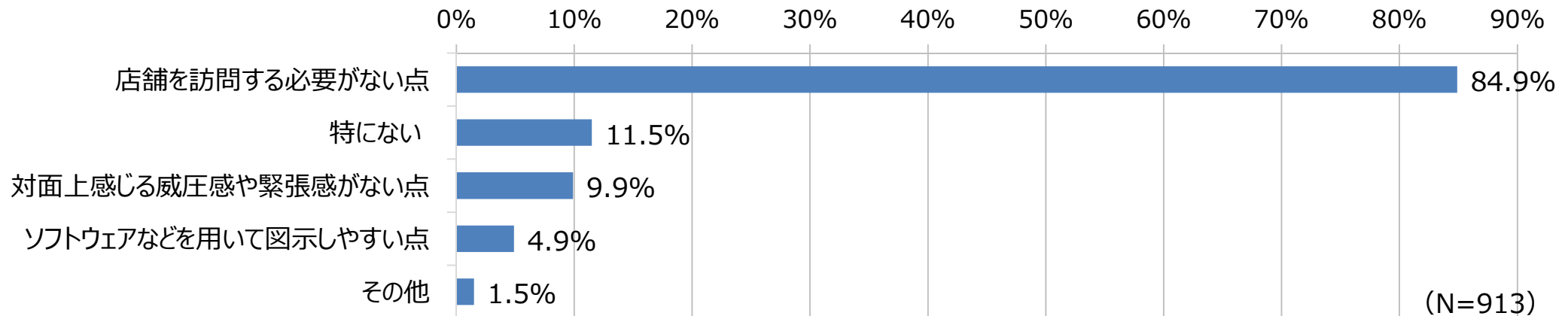
「その他」：  
 ・もう少し手元を含めた全体が見たい。  
 ・資料が見えにくいことがあった。  
 ・重説自体が素人にはわかりにくい内容なので、項目毎に説明がわかったかを確認して欲しい。  
 ・例えば後方に資料を貼り、指棒などで「ココです」と指しながら、話すともっと良いかなと思いました。

(N=687)

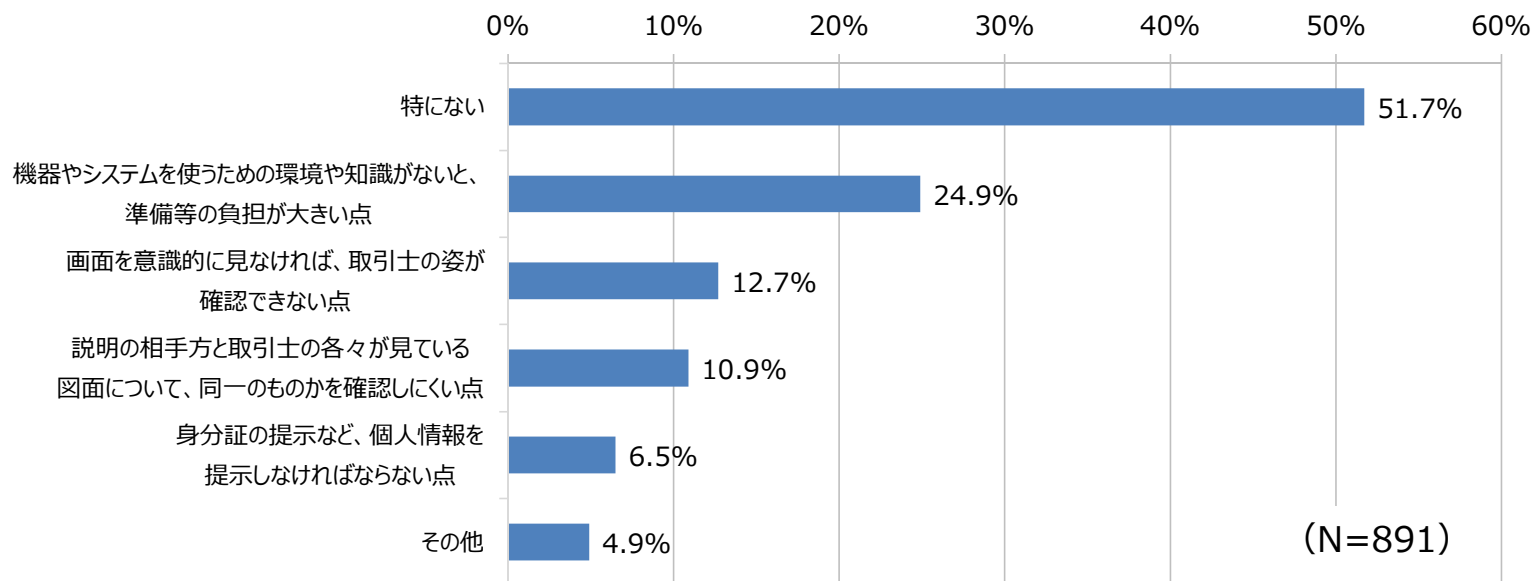
# 1-17 IT重説が便利又は不便であると感じた点

- ・IT重説が便利であると感じた点として、8割強(84.9%)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(51.7%)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2割強(24.9%)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>



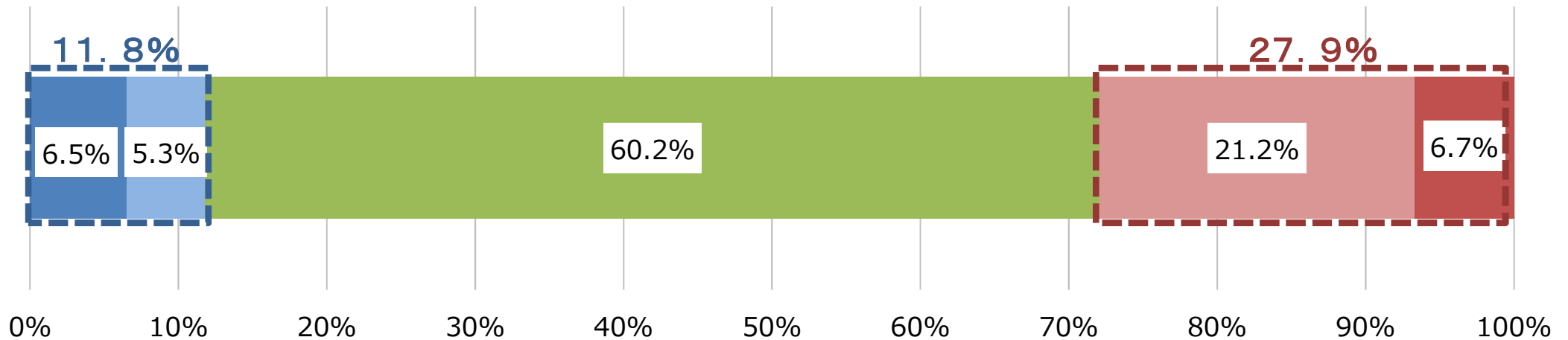
「その他」:

- ・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 IT重説と対面での重説の比較(理解のしやすさ)

- ・対面で重要事項説明を受けた経験のある者に、IT重説と対面での重説の理解のしやすさについて尋ねたところ、約6割(60.2%)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(27.9%)、IT重説の方がわかりやすいとの回答は約1割(11.8%)であった。

<IT重説と対面での重説の比較 (理解のしやすさ) >

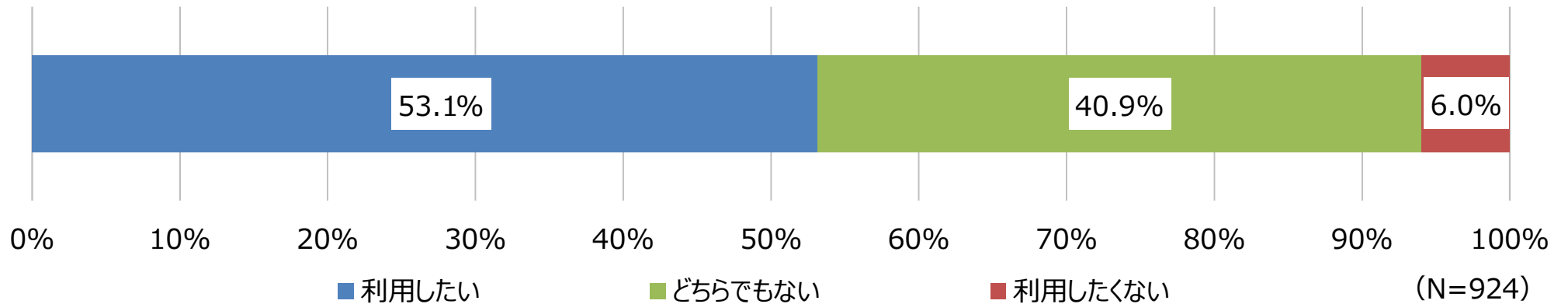


- IT重説の方が対面での重説より、理解しやすいと思う
- IT重説の方が対面での重説より、比較的理解しやすいと思う (N=415)
- IT重説と対面での重説の理解しやすさは、同程度である
- 対面での重説の方がIT重説より、比較的理解しやすいと思う
- 対面での重説の方がIT重説より、理解しやすいと思う

# 1-19 IT重説の今後の利用意向

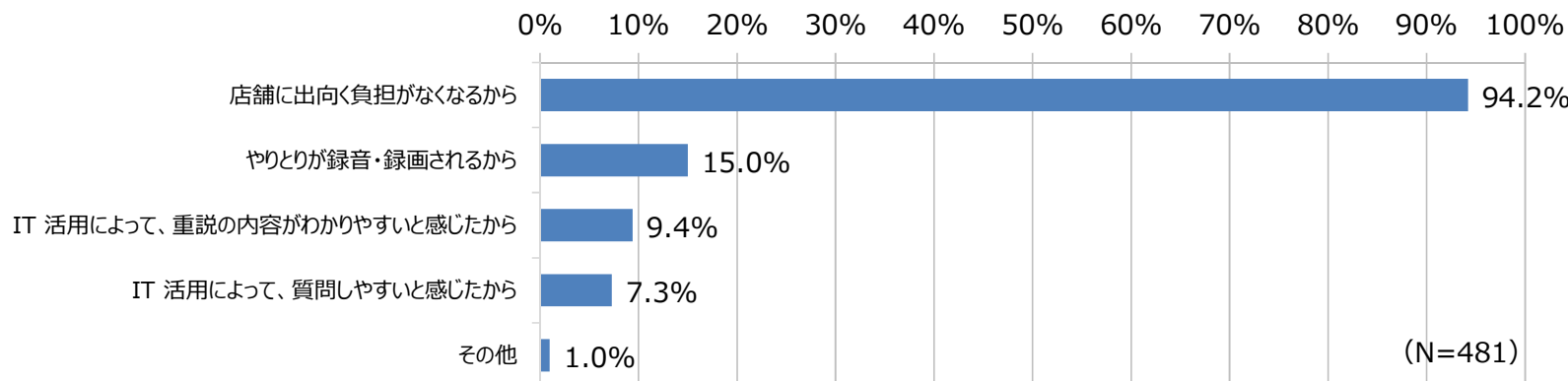
- IT重説の今後の利用意向については、5割強(53.1%)の者が「利用したい」とし、約4割(40.9%)の者が「どちらでもない」との回答であった。利用したくないとする者は1割弱(6.0%)であった。
- IT重説を今後も利用したいとする理由としては、9割強(94.2%)が「店舗に出向く負担がないこと」を挙げ、次いで、「録画・録音される点」を挙げる回答が1割強(15.0%)であった。

＜今後の利用意向＞



＜利用したいとした理由＞

※利用したいとした者のみ回答  
※複数回答

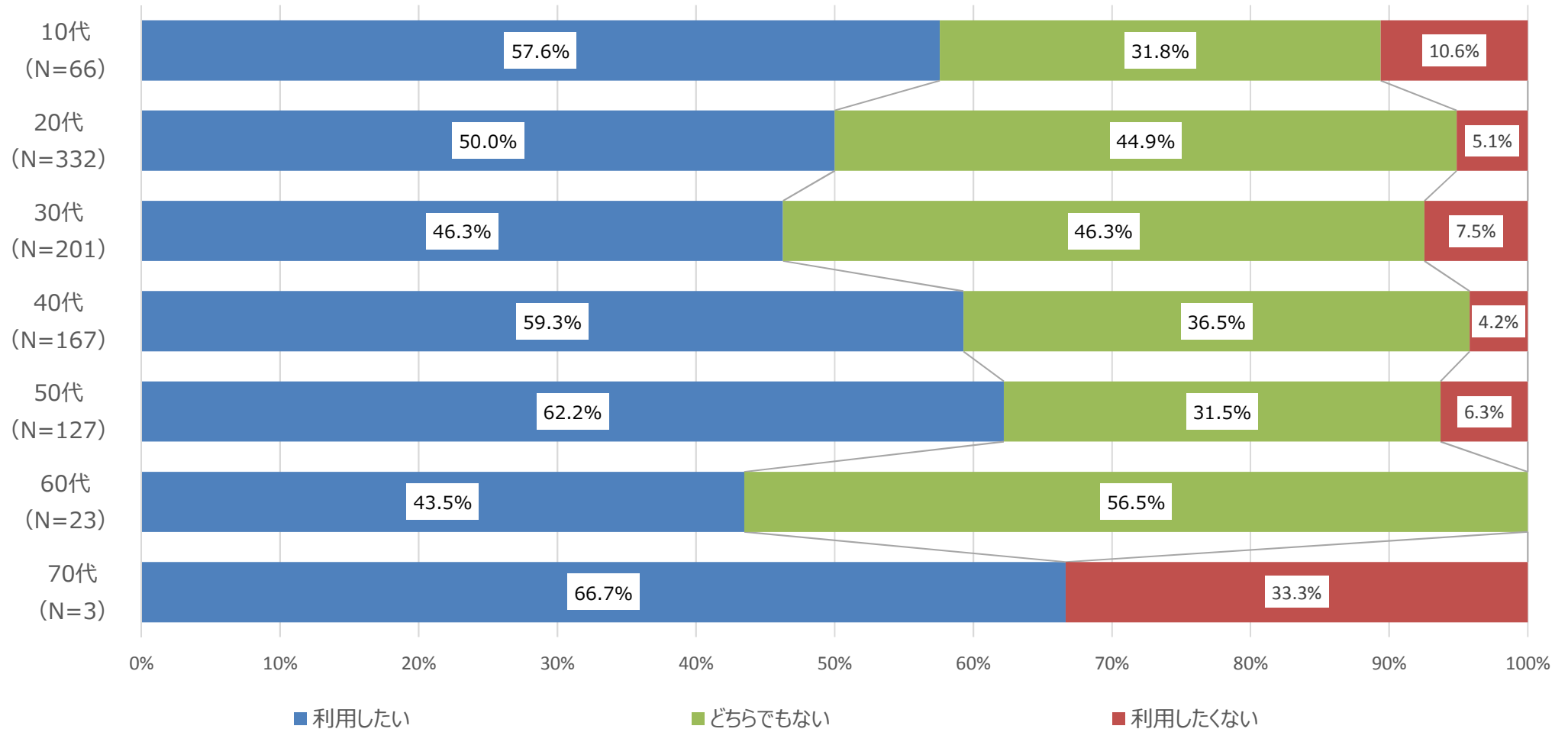


「その他」：  
 ・画面越しなので、相手に気をつかうことがないから。  
 ・自宅でリラックスして聞くことができるから。  
 ・事前に資料を確認できるから。



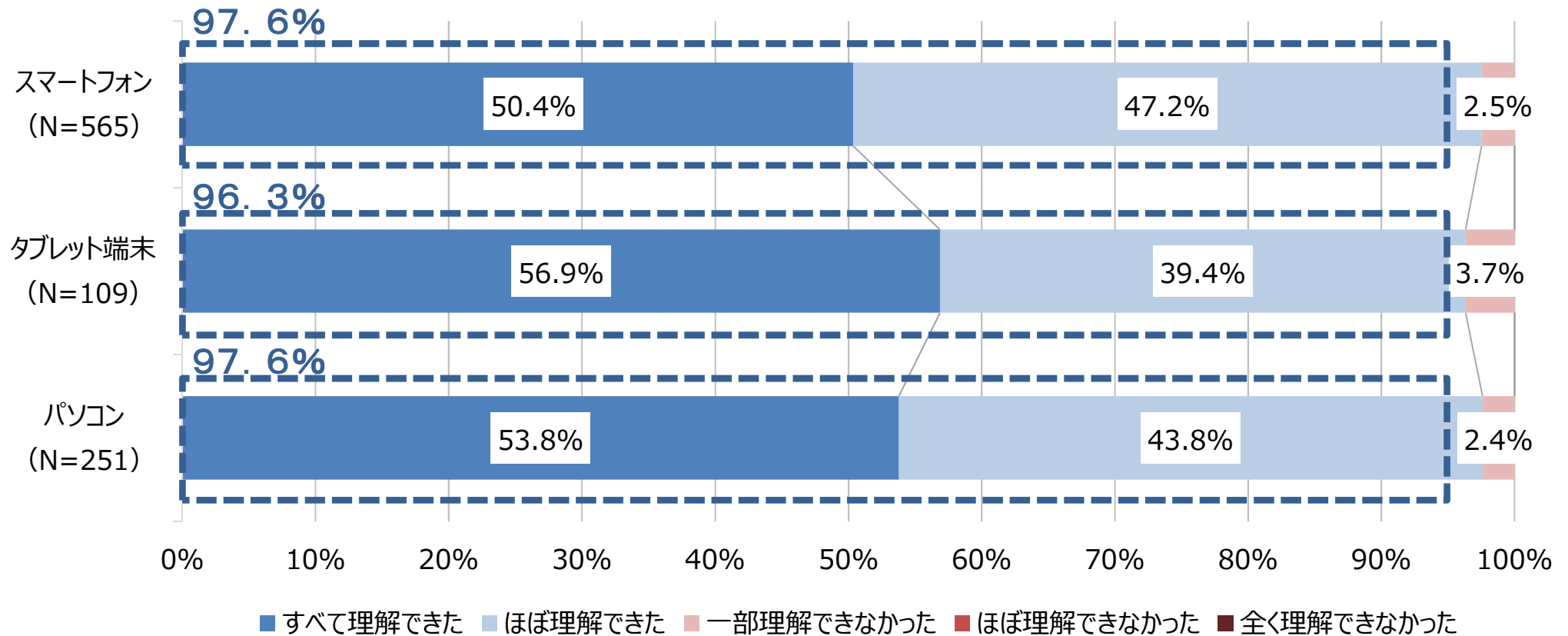
・説明の相手方の年齢層別に、IT重説の今後の利用意向を比較すると、全年齢層で4割以上が今後も「利用したい」としていた。また、「利用したくない」との回答は、10代～60代では1割以下だった。

＜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(97.6%、96.3%、97.6%)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。

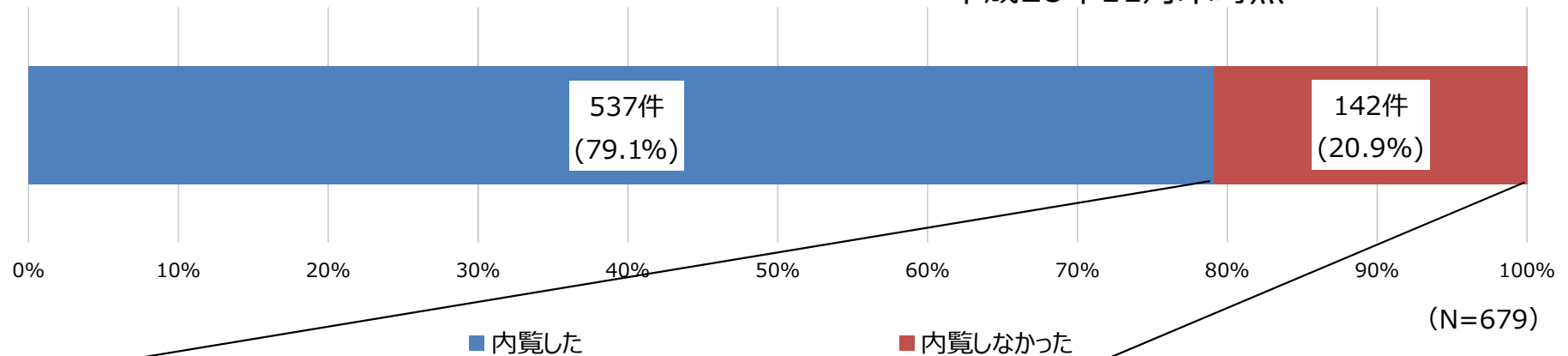
< 説明の相手方の利用した機器×取引士の説明内容の理解状況 >



# 1-参考資料① IT重説前の内覧の実施状況

・平成28年11月末時点の重説直後の説明の相手方アンケート結果によると、IT重説を受ける前に物件の内覧をしなかったとする回答は、約2割(20.9%、21社・142件)であり、このうち、未実施件数が多い上位4社に対して、説明の相手方毎の内覧未実施の状況・理由に係る追加調査を行った。

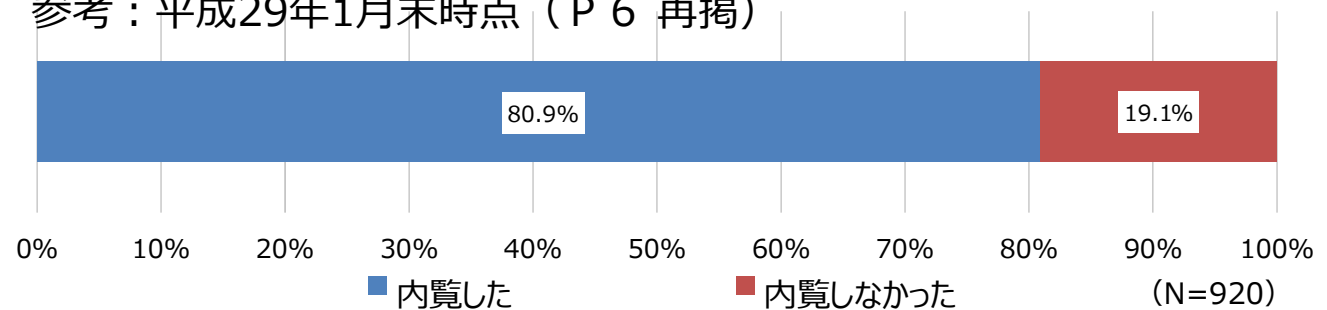
＜事前の内覧の有無＞ 平成28年11月末時点



A社	49件	B社	35件	C社	11件	D社	8件
E社	5件	F社	4件	.....	計21社	142件	

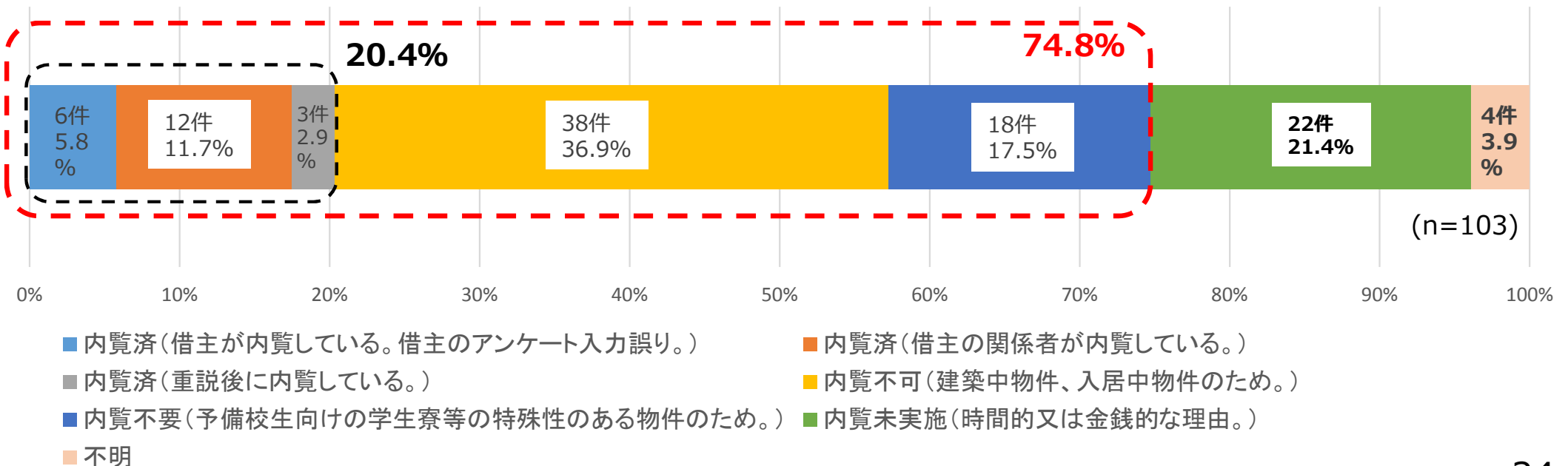
追加調査対象 (103件)  
(個別に内覧しなかった状況・理由を調査)

参考：平成29年1月末時点 (P 6 再掲)



- ・ I T 重説前の内覧の未実施件数が多い4社に対して、説明の相手方毎の内覧未実施の状況・理由に係る追加調査を行ったところ、「内覧済(借主が内覧している。借主のアンケート入力誤り。）」、「内覧済(借主の関係者が内覧している。）」及び「内覧済(重説後に内覧している。）」とする回答が約2割(20.4%)であった。
- ・ また、上記に「内覧不可(建築中物件、入居中物件のため。）」及び「内覧不要(予備校生向けの学生寮等の特殊性のある物件のため。）」とする回答を加えると7割強(74.8%)となった。なお、「内覧不可」となっている物件に関しては、可能な限り、隣室等の同様の物件の内覧や新築時の写真を確認してもらうなどの対応を行っているとのことであった。
- ・ この結果、内覧の未実施と整理すべき件数は、「内覧未実施」と「不明」を合わせた26件であると考えられる。

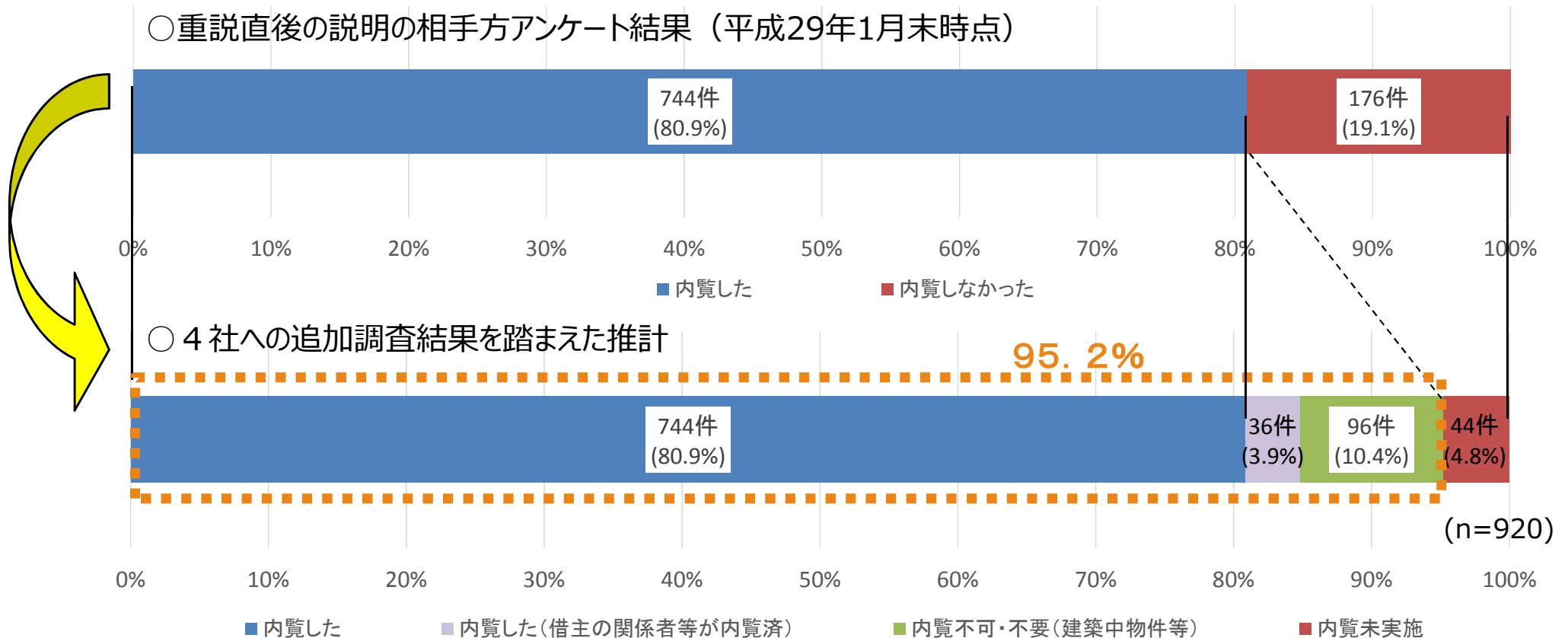
＜内覧未実施の状況・理由＞



# 1-参考資料③ 4社への追加調査を踏まえた推計

・内覧の未実施件数が多い上位4社への追加調査結果を踏まえ、内覧の未実施件数を176件中44件(44件/176件 ≒ 26件/103件)とすると、内覧の実施率は95.2%、未実施率は4.8%となる。

## <内覧の有無>



## 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29年1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（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 1071件中、943件（88.0%）

### (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

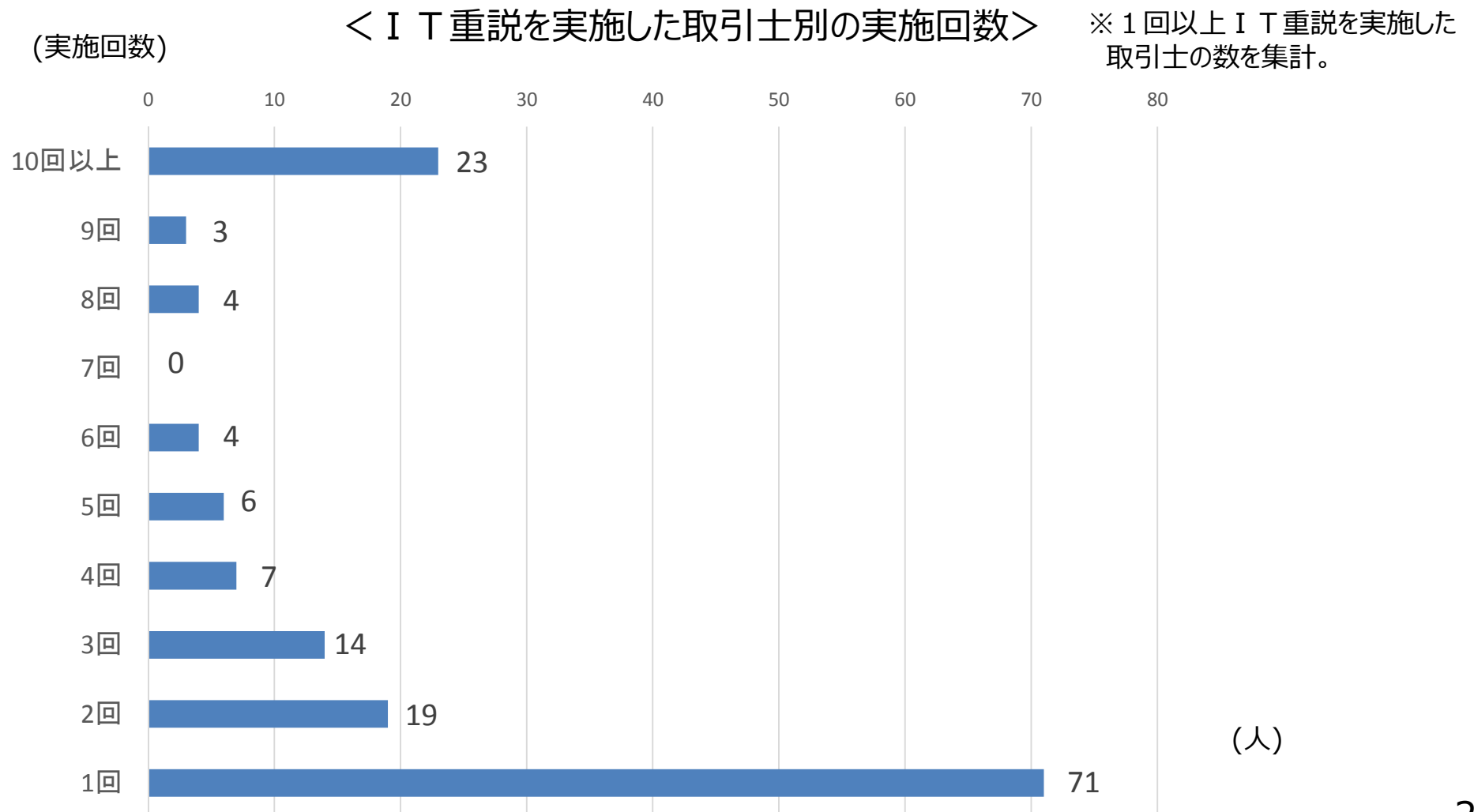
- ・その他ご意見・ご感想

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。

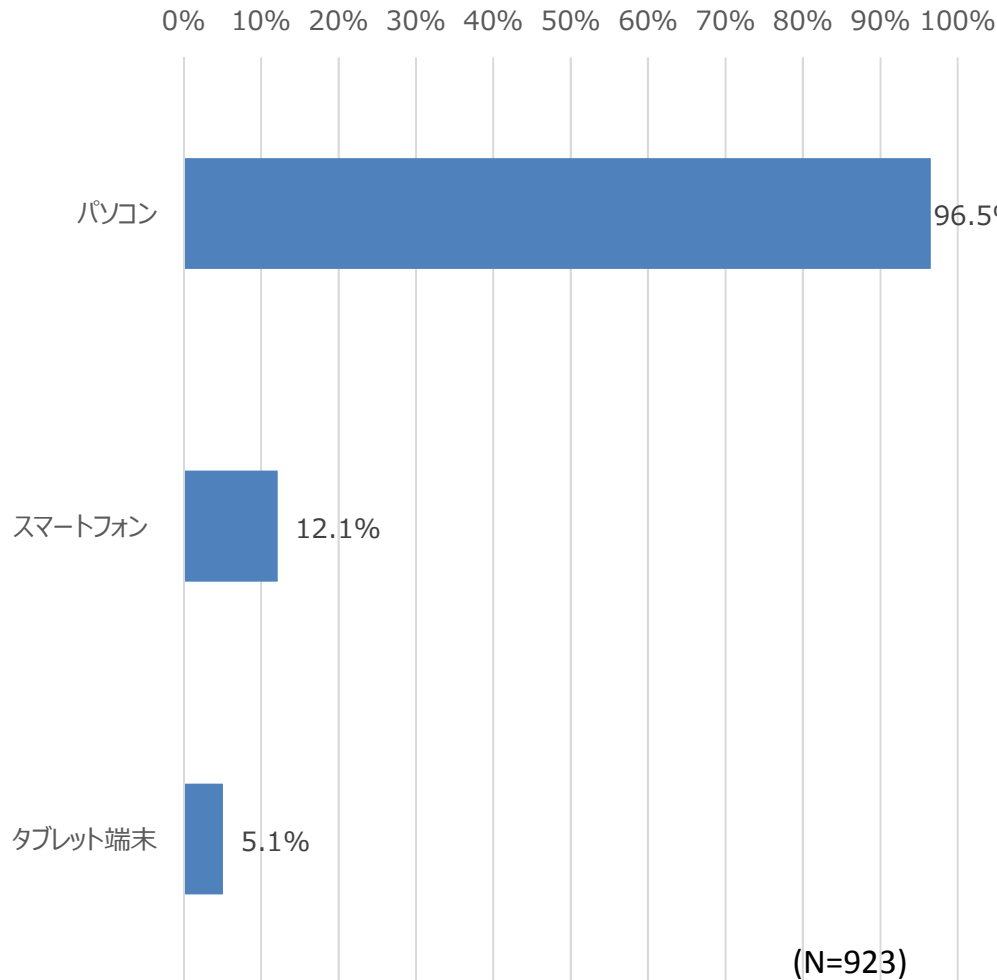
## 2-① 取引士別の実施回数

- ・ I T 重説を実施した宅地建物取引士の数は151人であった。
- ・ 取引士別の実施回数は、1回71人、2回19人、3回14人、10回以上は23人であり、最多実施回数は、114回であった。

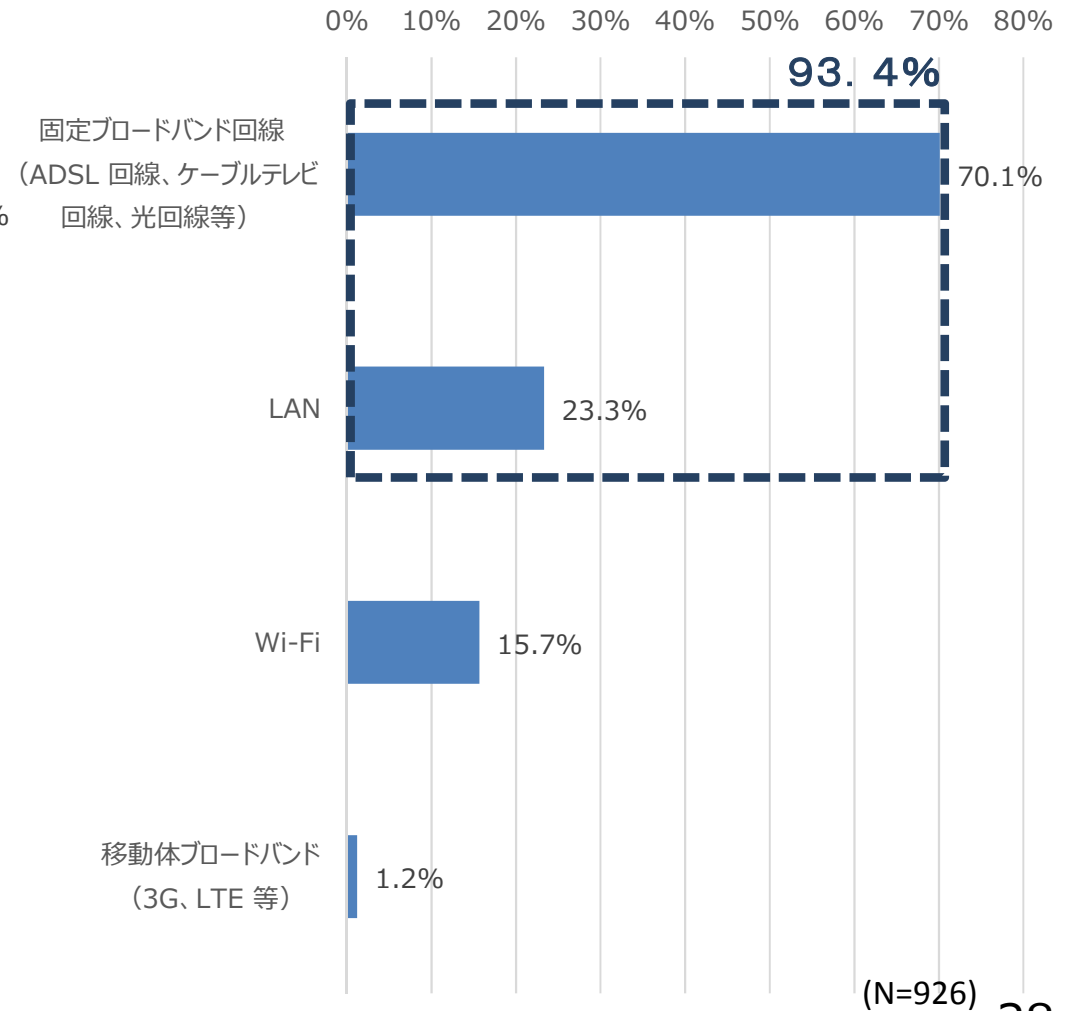


- ・取引士側の利用端末は、ほとんど(96.5%)がパソコンであった。
- ・取引士側の利用回線は、約7割(70.1%)が固定ブロードバンド回線で、次いで、2割強(23.3%)がLANとなっており、固定用の回線を利用したケースが9割強(93.4%)となっている。

### <利用端末の割合> ※複数回答



### <利用回線の割合> ※複数回答

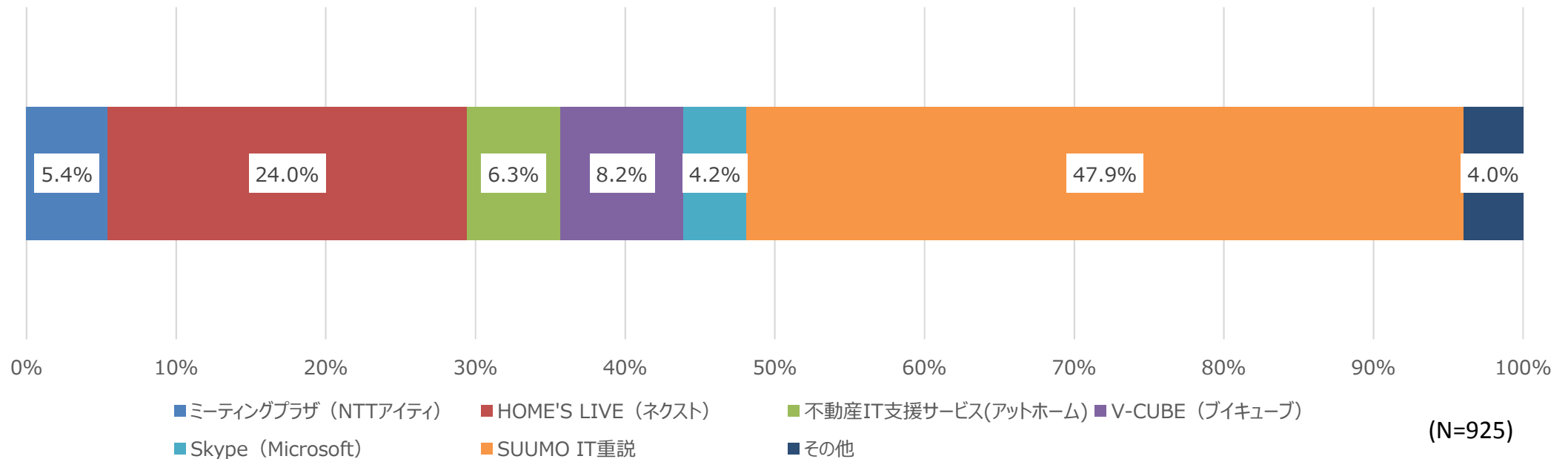




## 2-③ 利用環境-2

- ・ I T 重説に用いられたソフトウェアは、「SUUMO IT重説」が約 5 割(47.9%)、次いで「HOME'S LIVE」が 2 割強(24.0%)、「V-CUBE」が約 1 割(8.2%)となっている。

＜利用ソフトウェアの割合＞



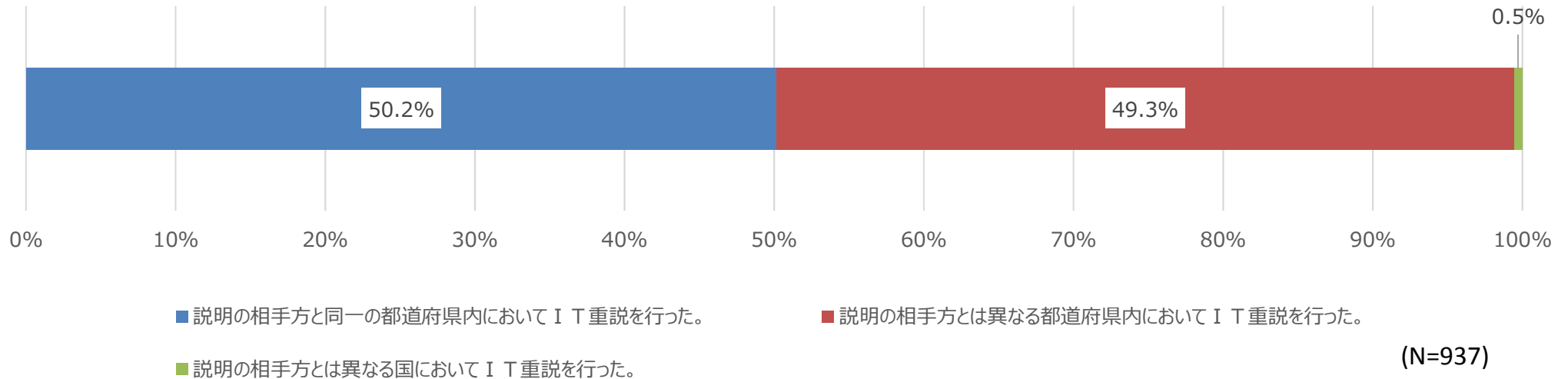
「その他」:

- ・ アパマンショップITショップ (4件)
- ・ シスコ (2件)
- ・ appea.in (1件)
- ・ Live Crowd (1件)
- ・ 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)

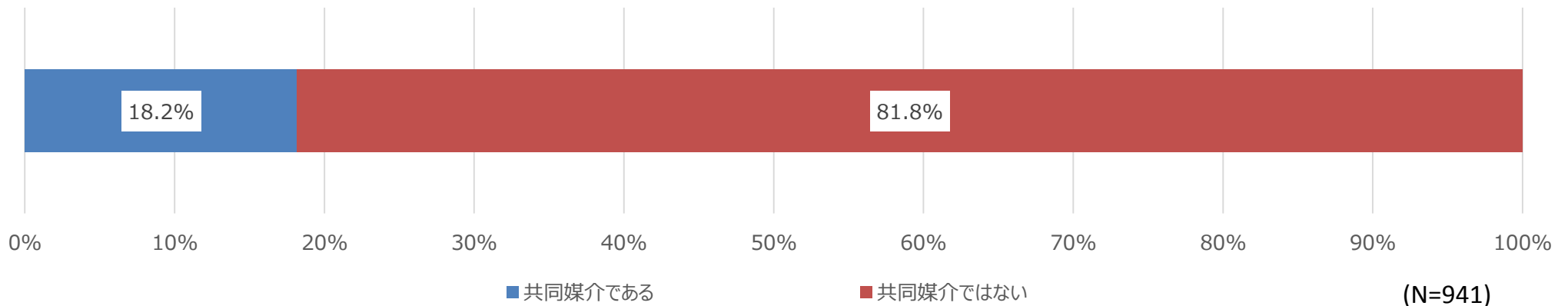
## 2-④ IT重要事項説明の概況-1

- ・説明の相手方が同一の都道府県内にいるケースと異なる都道府県内にいるケースは、ともに約5割(50.2%・49.3%)であった。日本国外にいるケースもごく一部(0.5%)あった。
- ・約2割(18.2%)が共同媒介によるものであった。

＜IT重説の相手方の場所＞



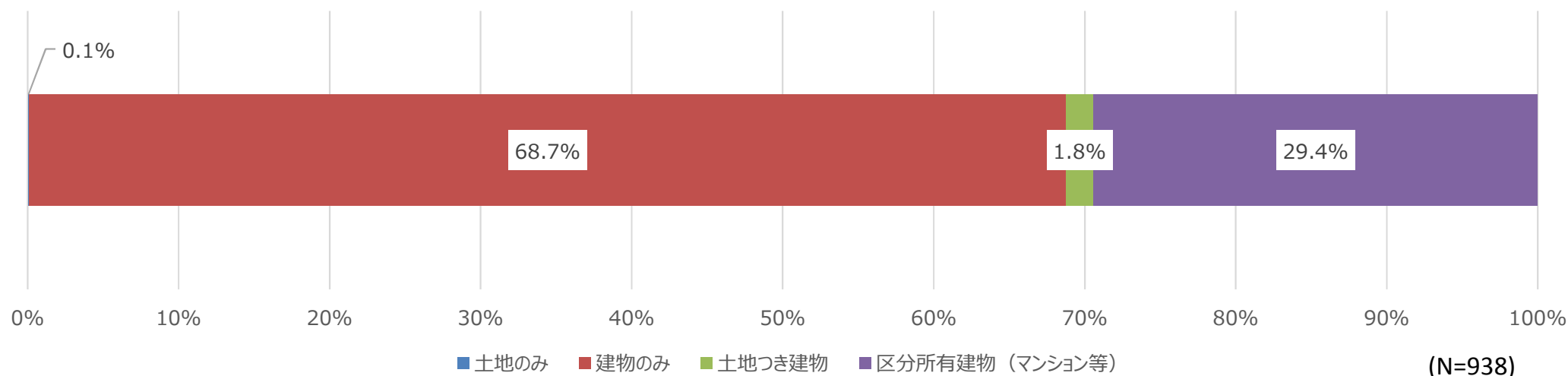
＜共同媒介の割合＞



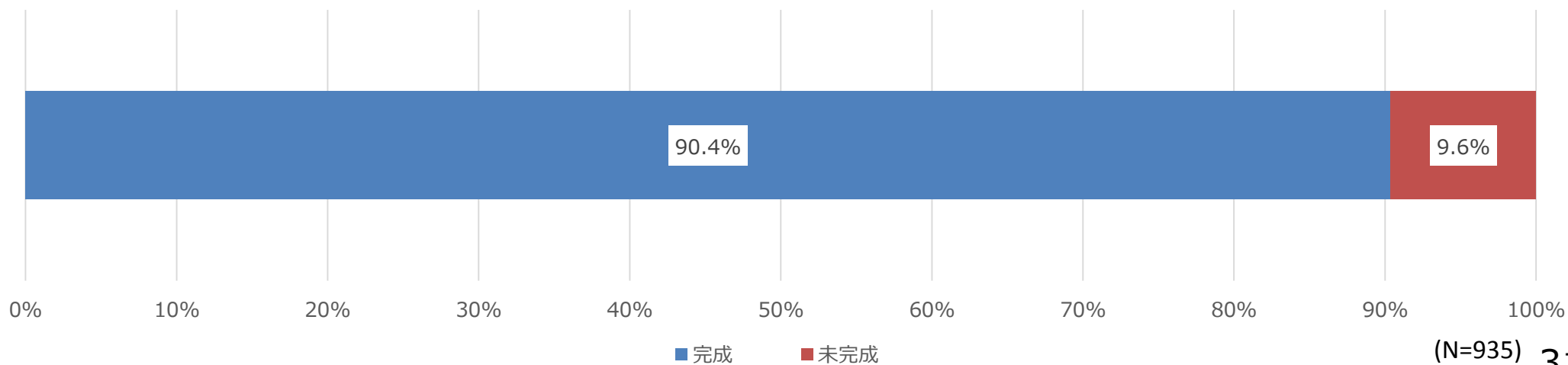
## 2-⑤ IT重要事項説明の概況-2

- ・IT重説が行われた物件の種別は、「建物のみ」が全体の約7割(68.7%)であった。
- ・また、物件の完成状況は、約9割(90.4%)が完成物件であった。

＜物件種別＞



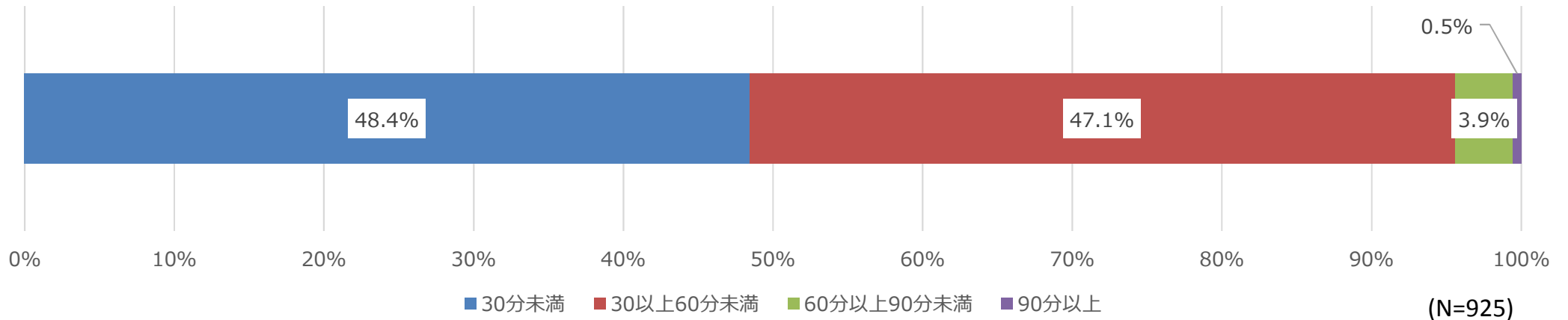
＜完成状況＞



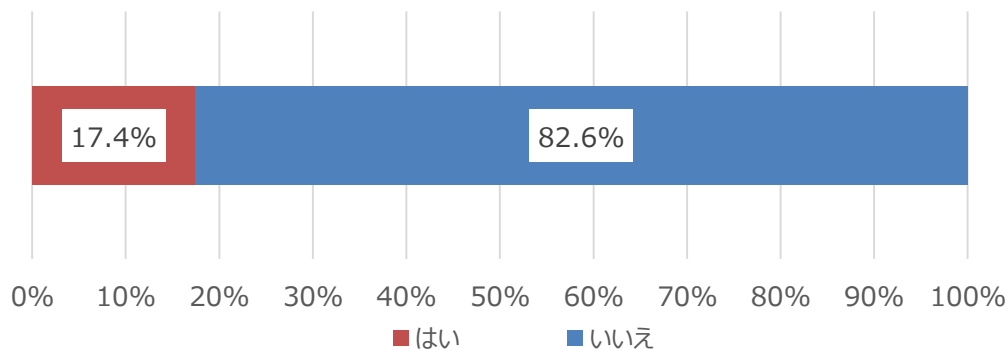
## 2-⑥ IT重説に要した時間等

- IT重説に要した時間は、30分未満のケースと30分以上60分未満のケースが、ともに約5割(48.4%・47.1%)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(17.4%)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(1.6%)。

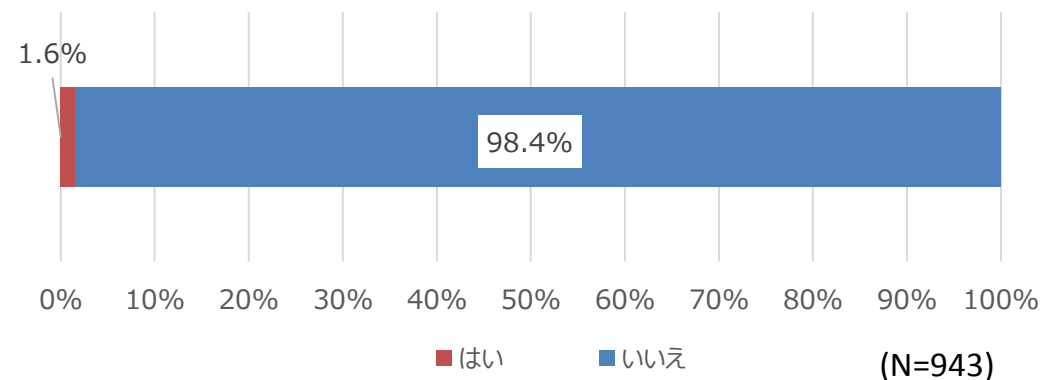
＜IT重説に要した時間＞



＜営業時間外の実施の有無＞



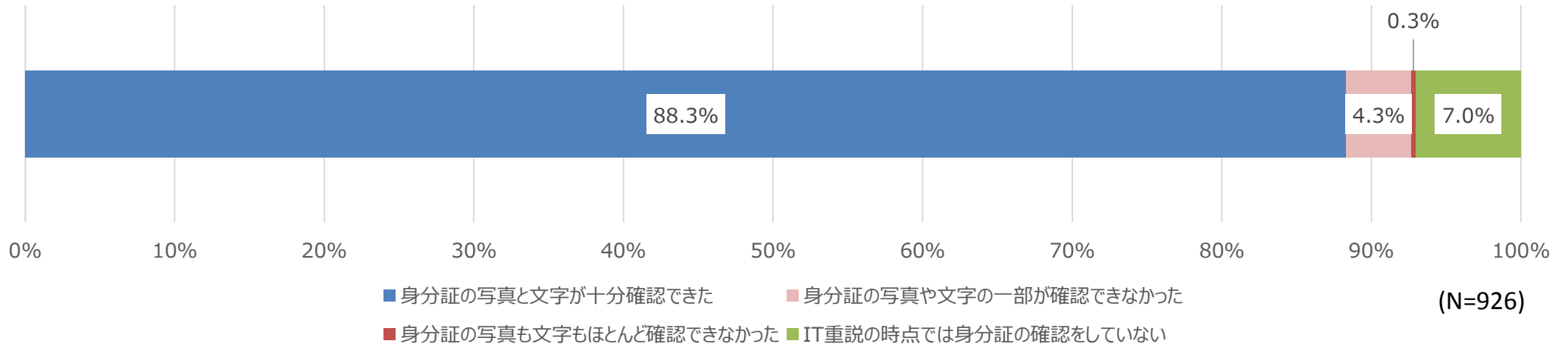
＜IT重説の分割実施の有無＞



## 2-⑦ 説明の相手方の身分証の確認

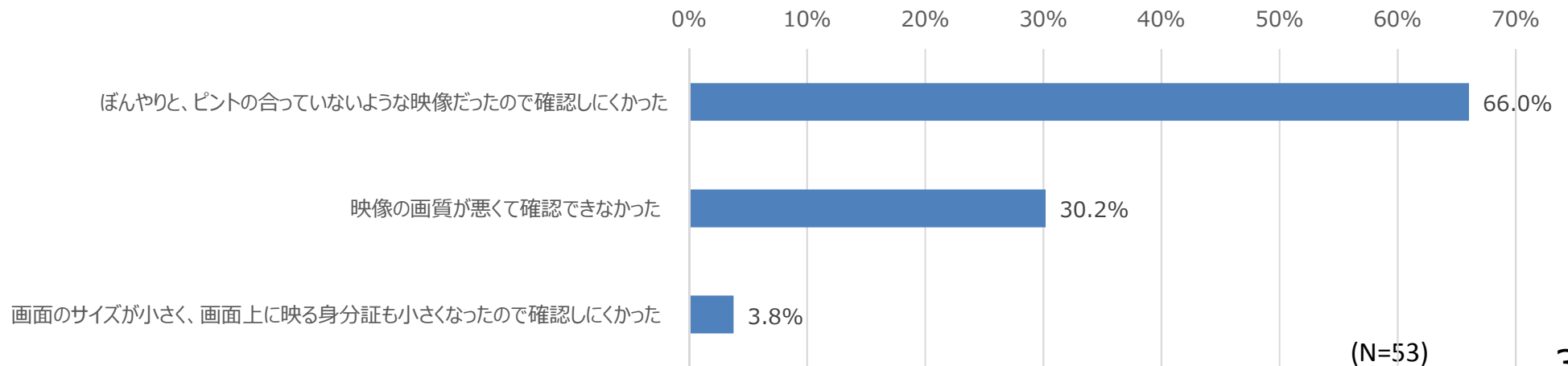
- 身分証の確認については、写真と文字が十分確認できたケースが約9割(88.3%)であり、一部又はほとんど確認できなかったケースがごく一部(4.6%)あった。なお、IT重説の時点では身分証の確認は行っていないとの回答が約1割(7.0%)あった。
- 身分証が確認しにくかった理由としては、ピントが合っていない映像だったとの回答が7割弱(66.0%)を占めた。

＜身分証の確認＞



＜確認しにくかった理由＞

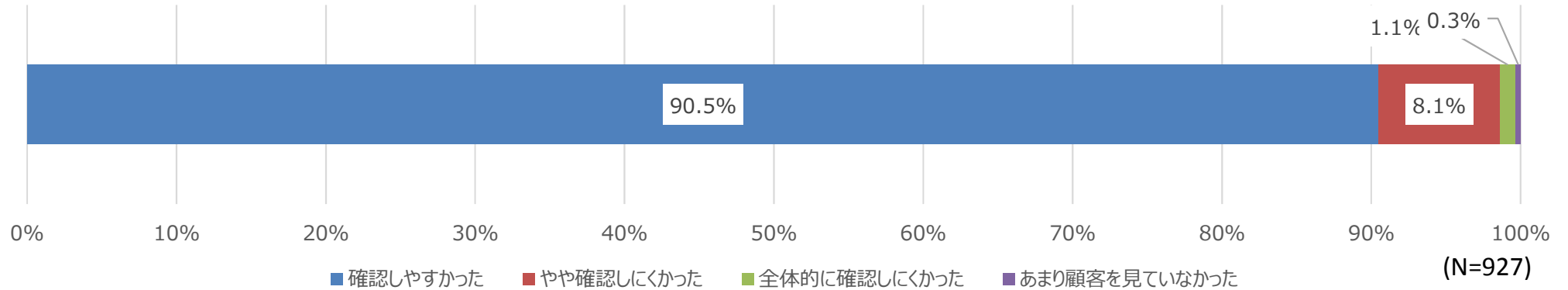
※「十分確認できた」とした者以外のみ回答  
※複数回答



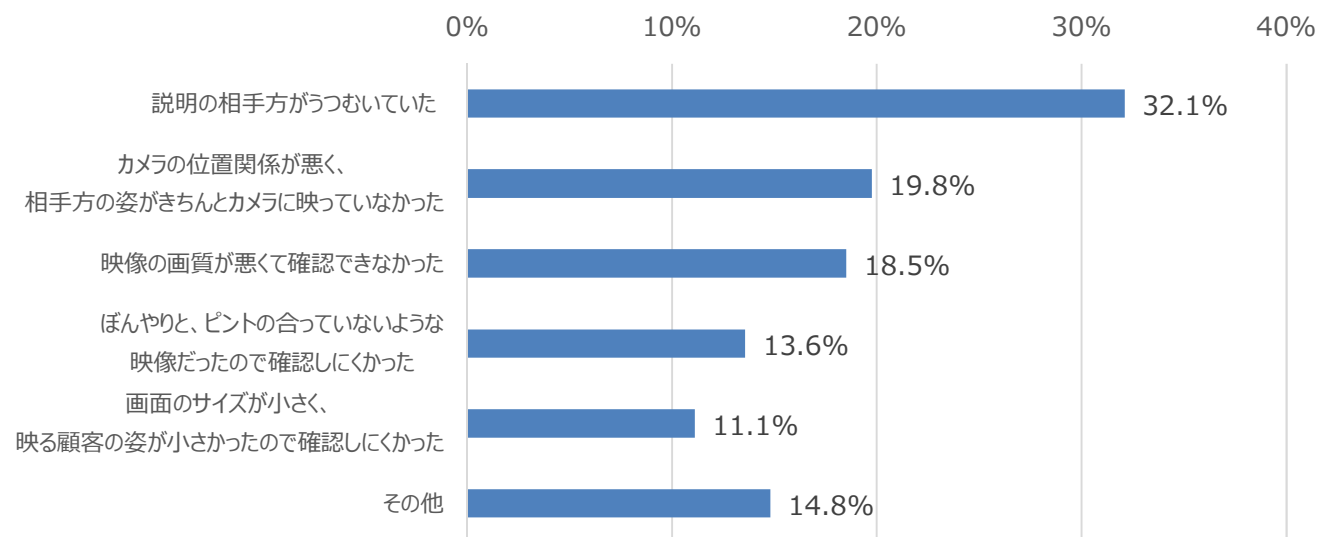
## 2-⑧ 説明の相手方の表情やしぐさの確認

- 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(90.5%)、一部でも「確認しにくかった」という者が約1割(9.2%)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約3割(32.1%)、「カメラの位置関係が悪く、相手方の姿がきちんとカメラに映っていなかった」ことを理由とする回答が約2割(19.8%)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＞



※「確認しやすかった」とした者以外のみ回答  
 ※複数回答

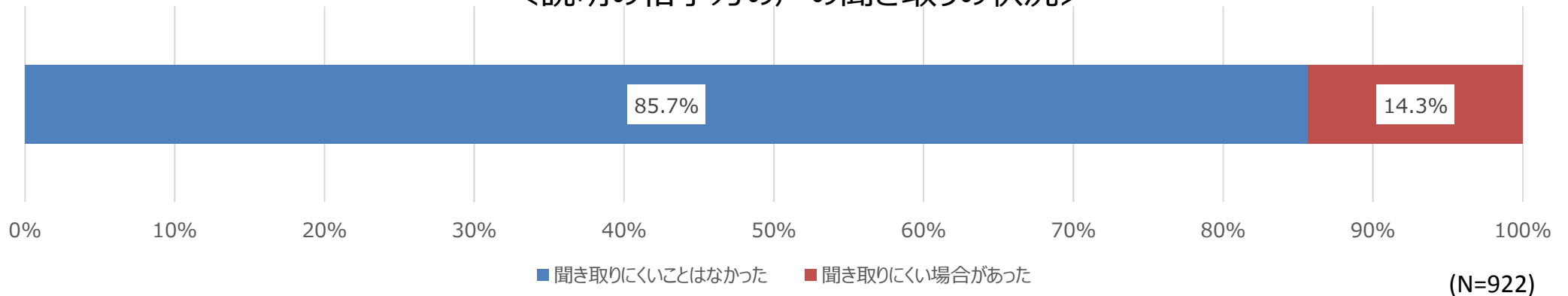
「その他」：  
 ・対面と比べるとお客様の表情をくみとりづらい。  
 ・対面と比較して相手の全体が映っていない。ただし特に問題なし。  
 ・映像に時間差があった。  
 ・文字を追って進行していたため相手方の表情を確認する余裕がなかった。  
 ・時々映像が固まっていた。  
 ・相手方が手元の資料を目で追っていたため、うつむいていた。

(N=81)

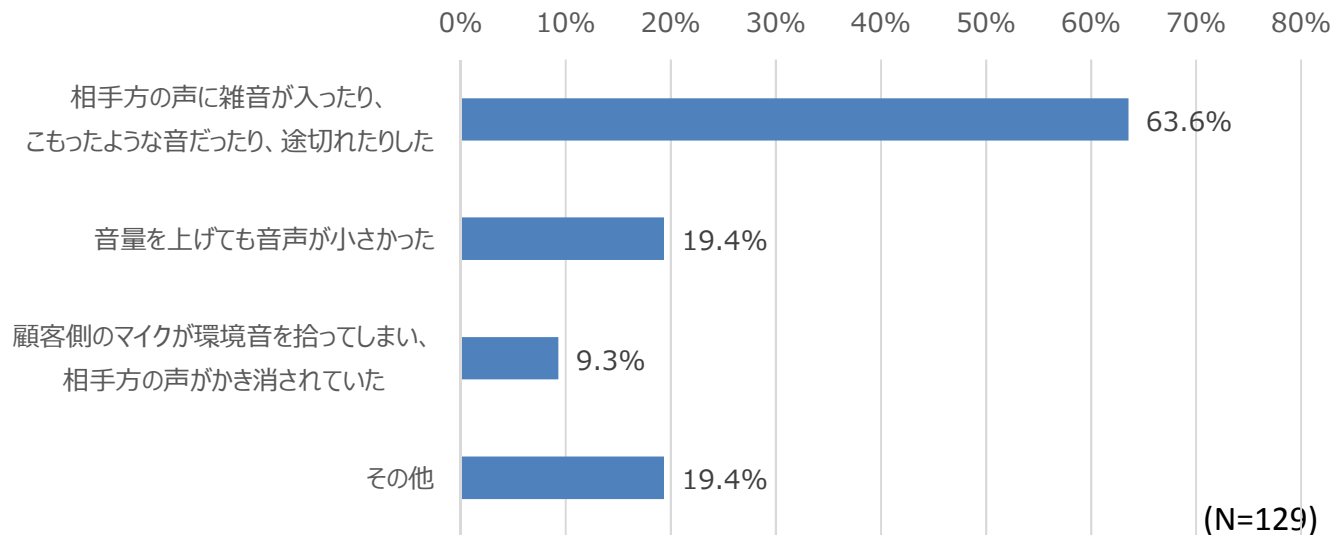
## 2-⑨ 説明の相手方の声の聞き取り状況

- ・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(85.7%)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割強(63.6%)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＞



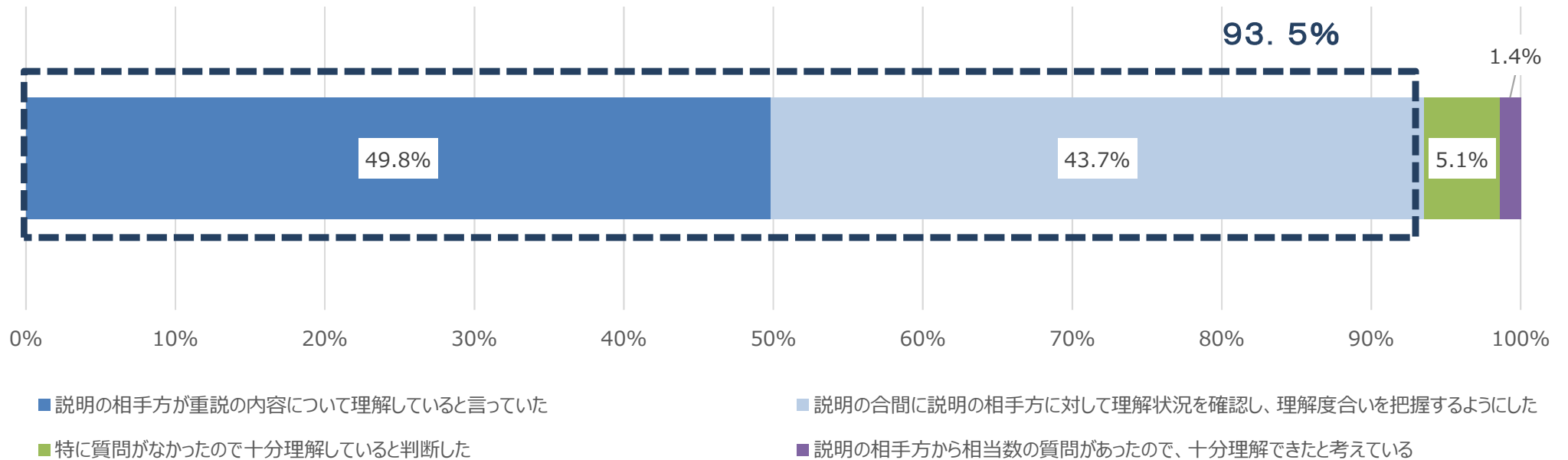
※「聞き取りにくい場合があった」とした者のみ回答  
 ※複数回答

- 「その他」:
- ・音量をあげ忘れた。
  - ・相手方の声が小さい時があった。
  - ・伝わるまでに時間差があった。
  - ・WiFiの調子が悪かったため、ネットワークの切り替えを行った。
  - ・相手側のマイクから声が聞こえなかった。
  - ・説明の相手方がイヤフォンを付けていなかった。
  - ・周囲の音を拾ってしまった。

## 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9割強(93.5%)であった。

＜説明の相手方の理解状況の確認＞



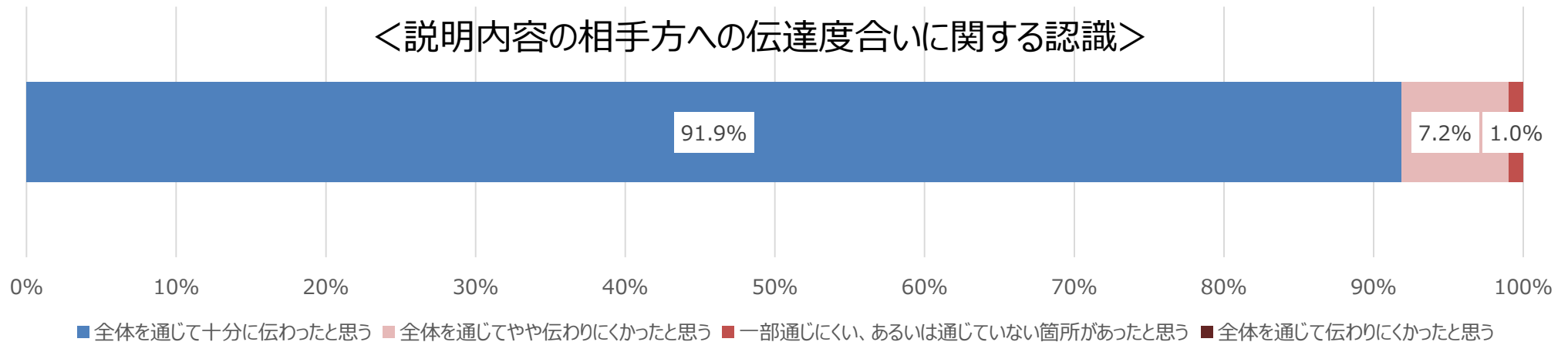
(N=927)



## 2-⑪ 説明の相手方への伝達度合いに関する認識

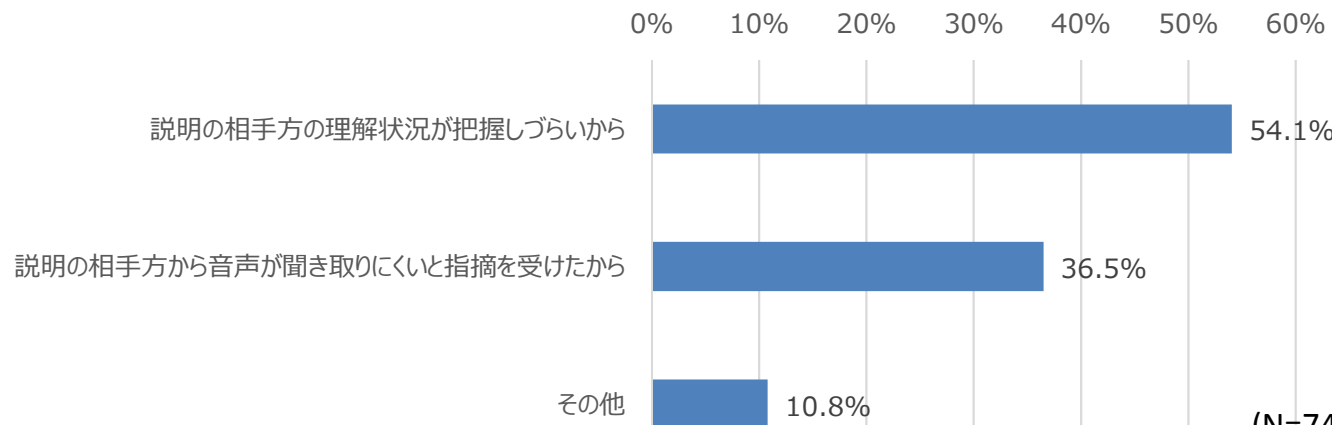
- ・説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識については、「全体を通じて十分に伝わったと思う」と感じた者が約9割(91.9%)であった。一部でも伝わりにくかったと感じた者は、約1割(8.2%)であった。
- ・伝わりにくかったと思う理由としては、「相手方の理解状況の把握がしづらい」ことを挙げる回答が5割強(54.1%)、「説明の相手方から音声聞き取りにくいと指摘を受けた」ことを理由とする回答が4割弱(36.5%)であった。

＜説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識＞



(N=922)

＜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

「その他」:

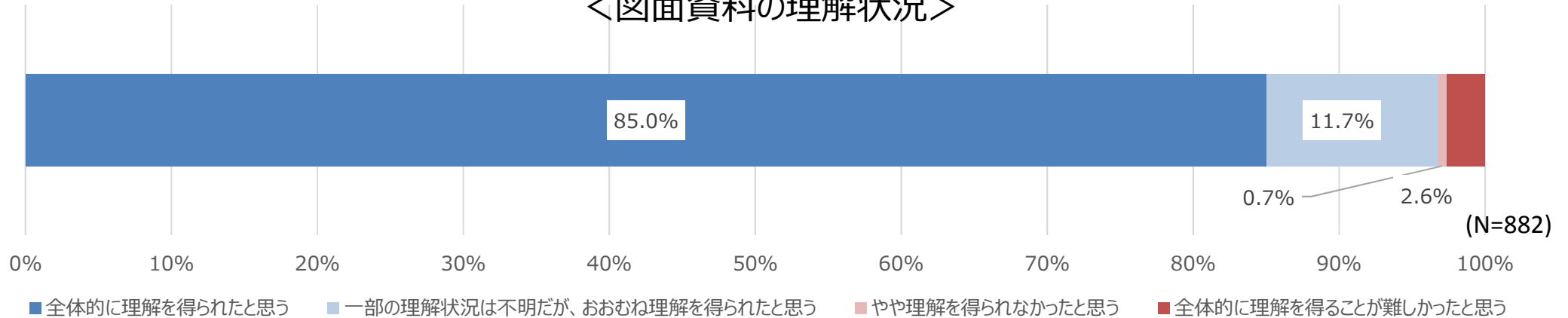
- ・説明の相手方が外出先で重説を受けていたため。
- ・相手方が説明箇所を見失ってしまったため。
- ・途中から回線状況が悪化して、途切れてしまったため。

(N=74)

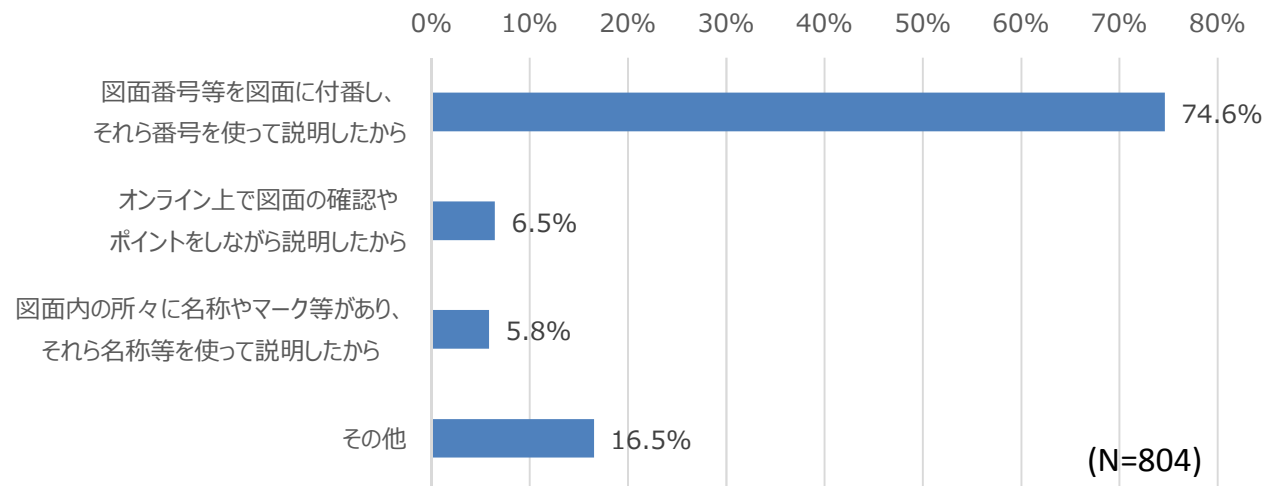
## 2-12 図面資料の理解状況についての認識

- ・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(85.0%)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(3.3%)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、それらの番号を使って説明したから」との回答が7割強(74.6%)であった。

＜図面資料の理解状況＞



＜理解が得られた理由＞



※「理解が得られたと思う」とした者のみ回答

※複数回答

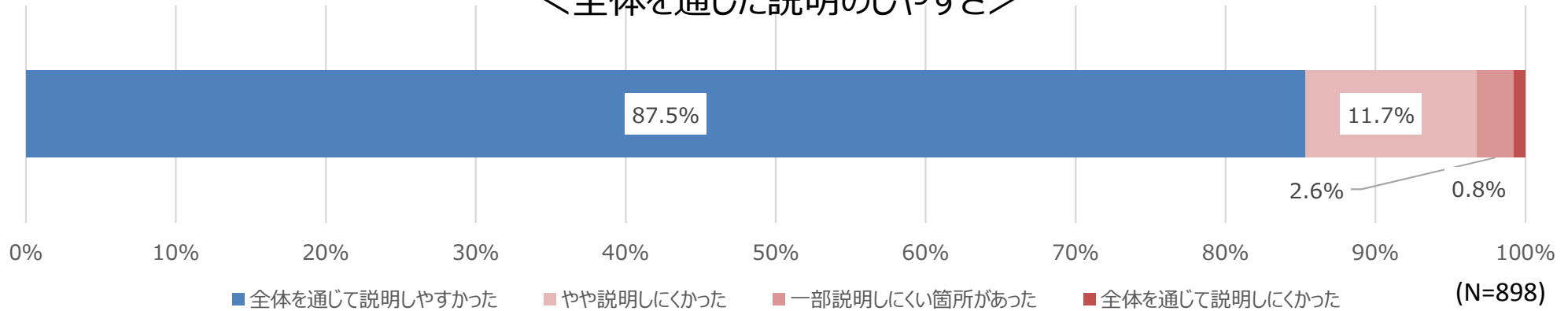
「その他」:

- ・図面はなく、契約書と登記簿のみの説明であったため。
- ・事前に図面を渡していたため。
- ・口頭で説明をきちんと行ったため。
- ・物件案内時点で説明済みであり、事前に確認してもらったため。
- ・画面に図面を映して説明したため。

## 2-⑬ 全体を通じた説明のしやすさ

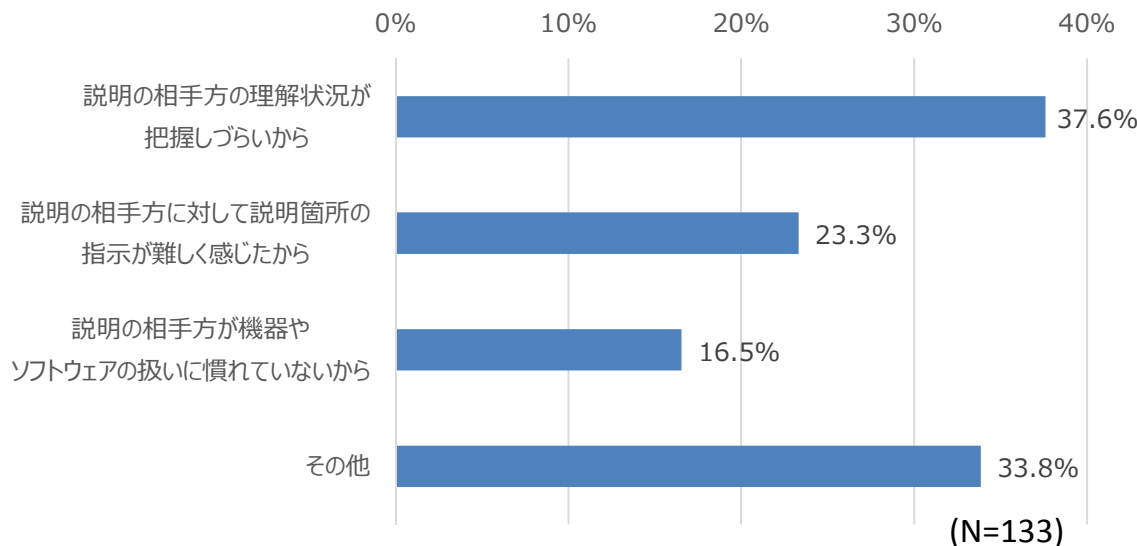
- 全体を通じた説明のしやすさについては、「説明しやすかった」者が約9割(87.5%)、「やや説明しにくかった」者が約1割(11.7%)であった。
- 説明しにくかった理由としては、「説明の相手方の理解状況が把握しづらい」ことを挙げる回答が約4割(37.6%)、「説明の相手方に対する説明箇所の指示が難しかった」ことを挙げる回答が2割強(23.3%)であった。

＜全体を通じた説明のしやすさ＞



＜説明しにくかった理由＞

※「説明しやすかった」とした者以外のみ回答  
※複数回答

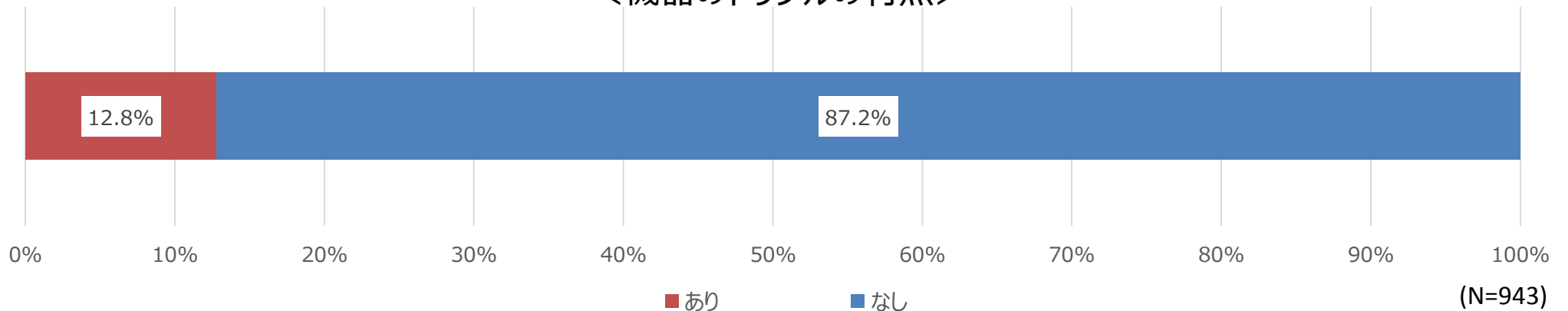


「その他」:

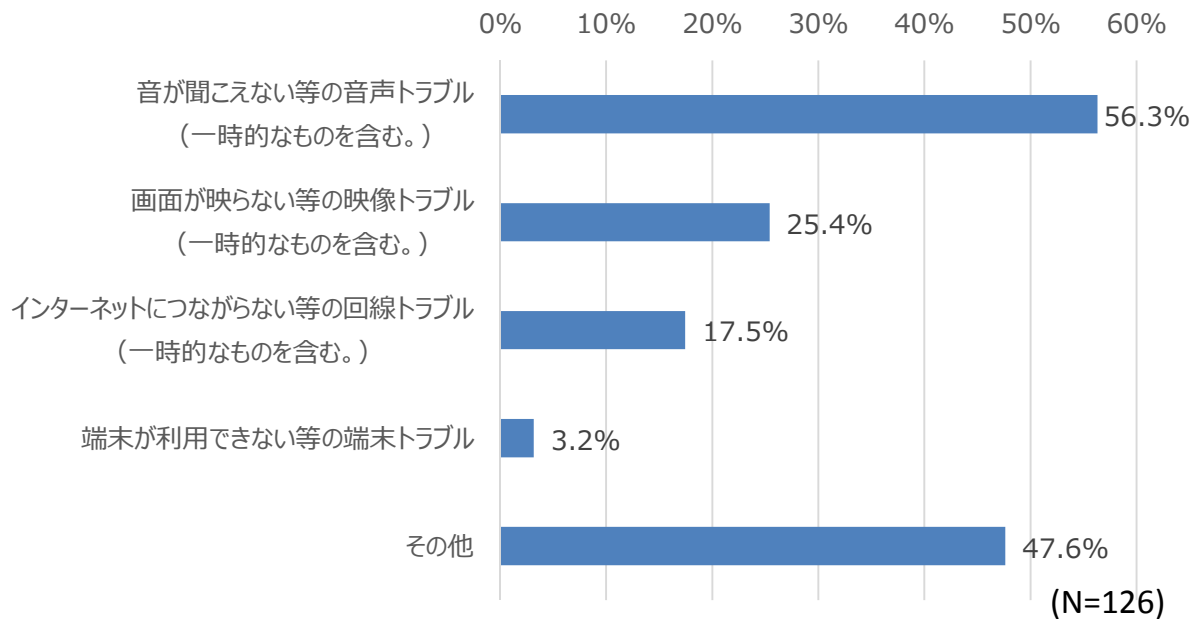
- ・タイムラグがある、画面が見づらい。
- ・音声が届きにくく、説明が聞き取りにくい箇所があった。ちゃんと相手方が最終的に聞き取れたのか不安。
- ・自分自身がTV会議に慣れていないため言葉に詰まる箇所が多くあった。
- ・間の取り方、話し言葉、スピードなど相手方にどのような印象を与えているのか不安になる時もあった。
- ・説明の相手方の機器が重くなる傾向があり、画面の共有をあまりできなかったから。
- ・相槌のタイミングが難しい。
- ・説明書の指示が難しかった。

- 機器のトラブルは、約 1 割(12.8%)で生じた。
- トラブルの内容としては、音声トラブルが 6 割弱(56.3%)と最も多く、映像トラブルが 3 割弱(25.4%)、回線系のトラブルが約 2 割(17.5%)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>



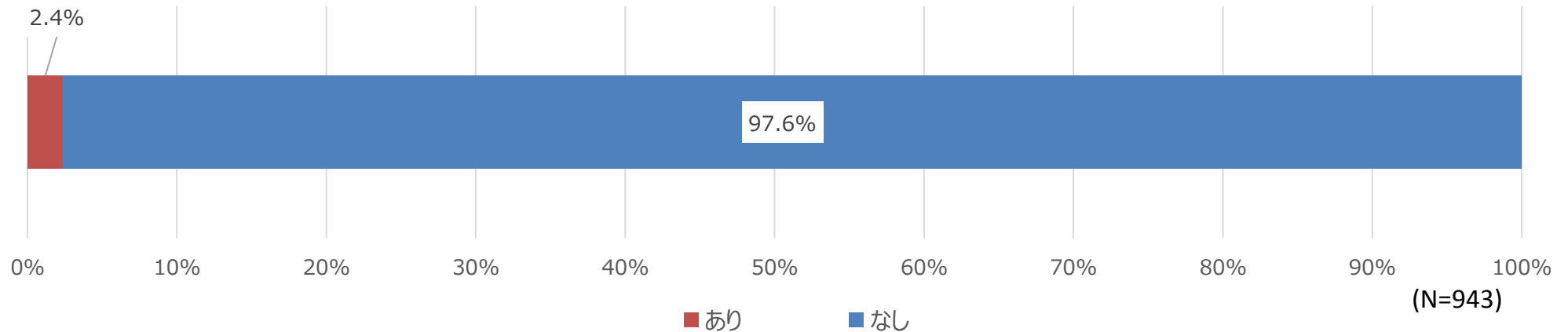
※複数回答

- 「その他」:
- 当社のパソコン設定に問題があり、先方の音声  
が最初聞こえていなかった。
  - こちらの音声聞き取りにくかったため、イヤホン  
で対応してもらった。
  - 画面が動かなかったため、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ため、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、ごく一部(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>

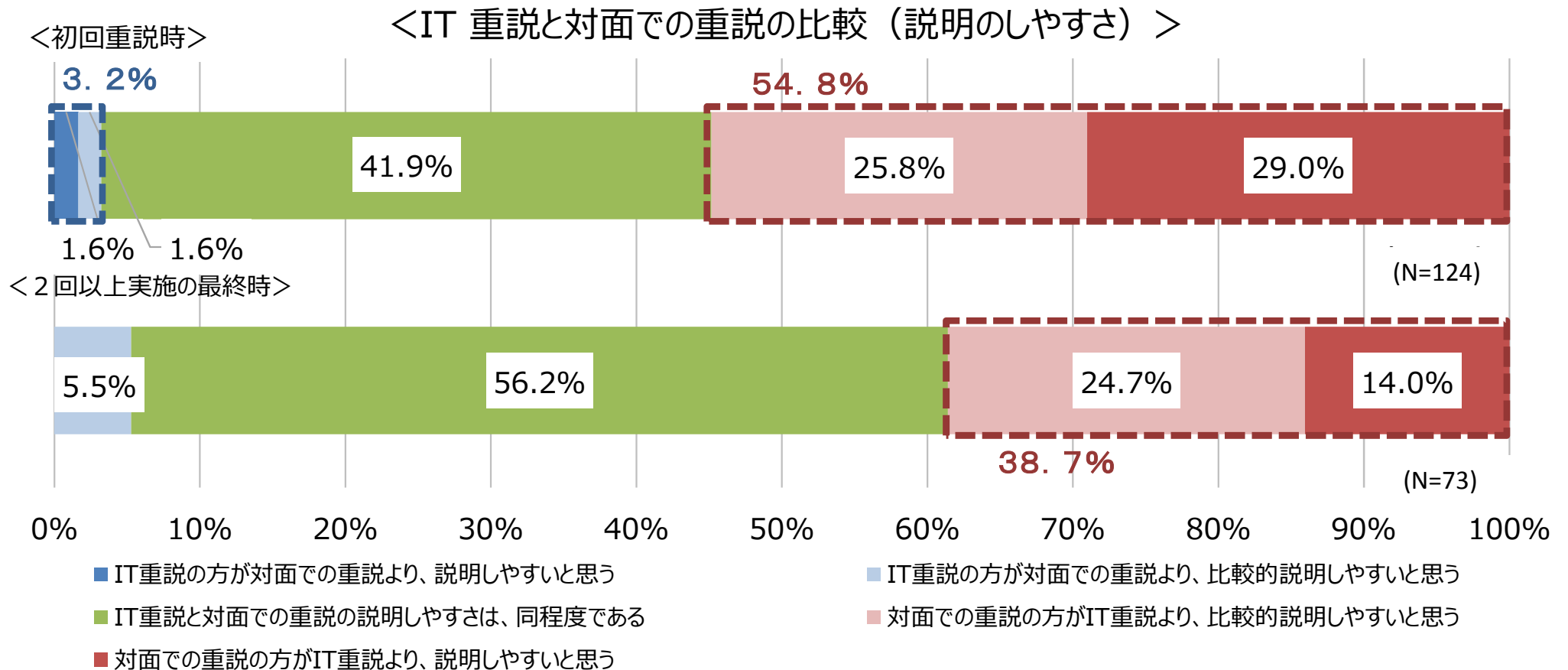


#### トラブル内容

- ・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。
- ・説明の相手方に契約書を手元に用意してもらうのに手間取った。

## 2-16 IT重説と対面での重説の比較-1

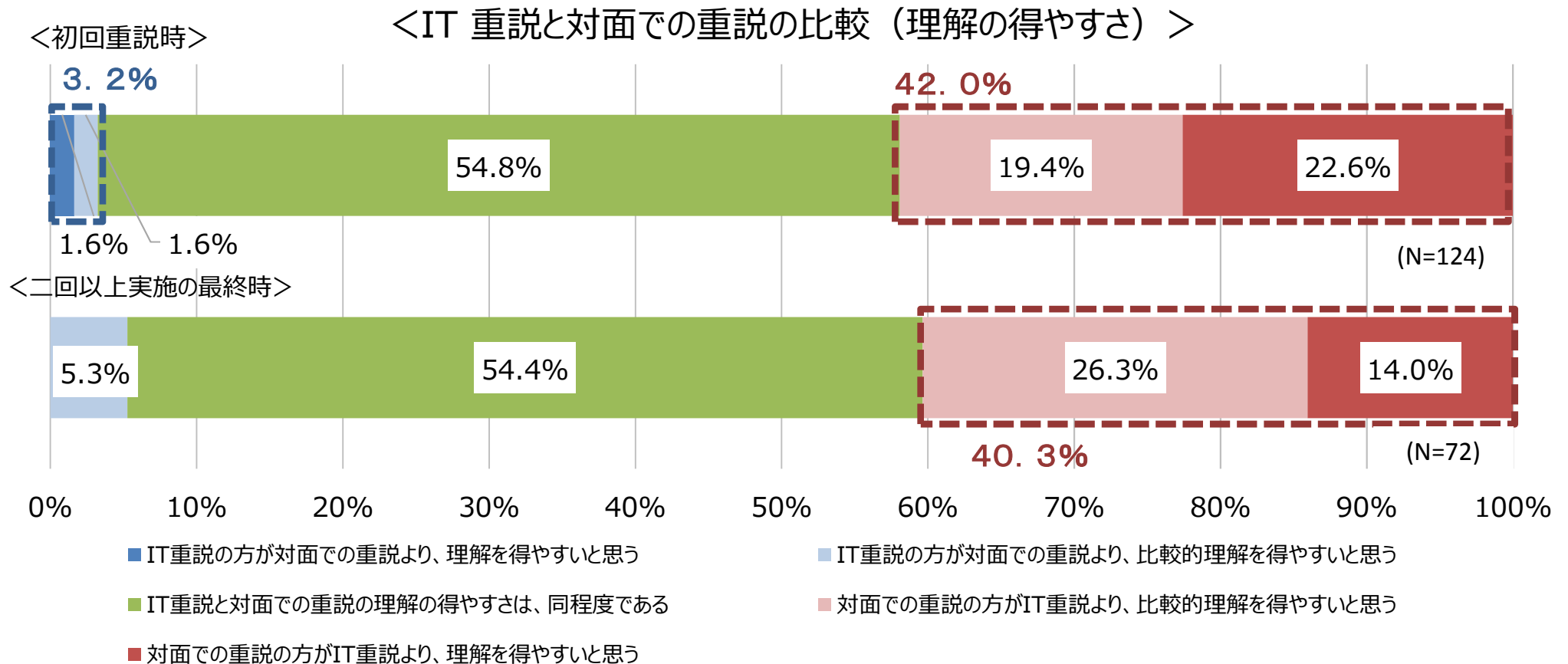
- ・説明のしやすさについて、IT重説の初回実施後においては、対面での重説の方が説明しやすいとする者が5割強(54.8%)、「同程度である」とする者が約4割(41.9%)、IT重説の方が説明しやすいとする者がごく少数(3.2%)であった。
- ・2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「同程度である」とする者が6割弱(56.2%)で最多となり、対面での重説の方が説明しやすいとする者が約4割(38.7%)、IT重説の方が比較的説明しやすいとする者が1割弱(5.5%)であった。



※ 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

- 理解の得やすさについて、IT重説の初回実施後においては、対面での重説の方が理解を得やすいとする者が約4割(42.0%)、「同程度である」とする者が5割強(54.8%)、IT重説の方が理解を得やすいとする者がごく少数(3.2%)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、「同程度である」とする者が5割強(54.4%)となり、対面での重説の方が理解を得やすいとする者が約4割(40.3%)、IT重説の方が比較的理解を得やすいとする者が1割弱(5.3%)であった。

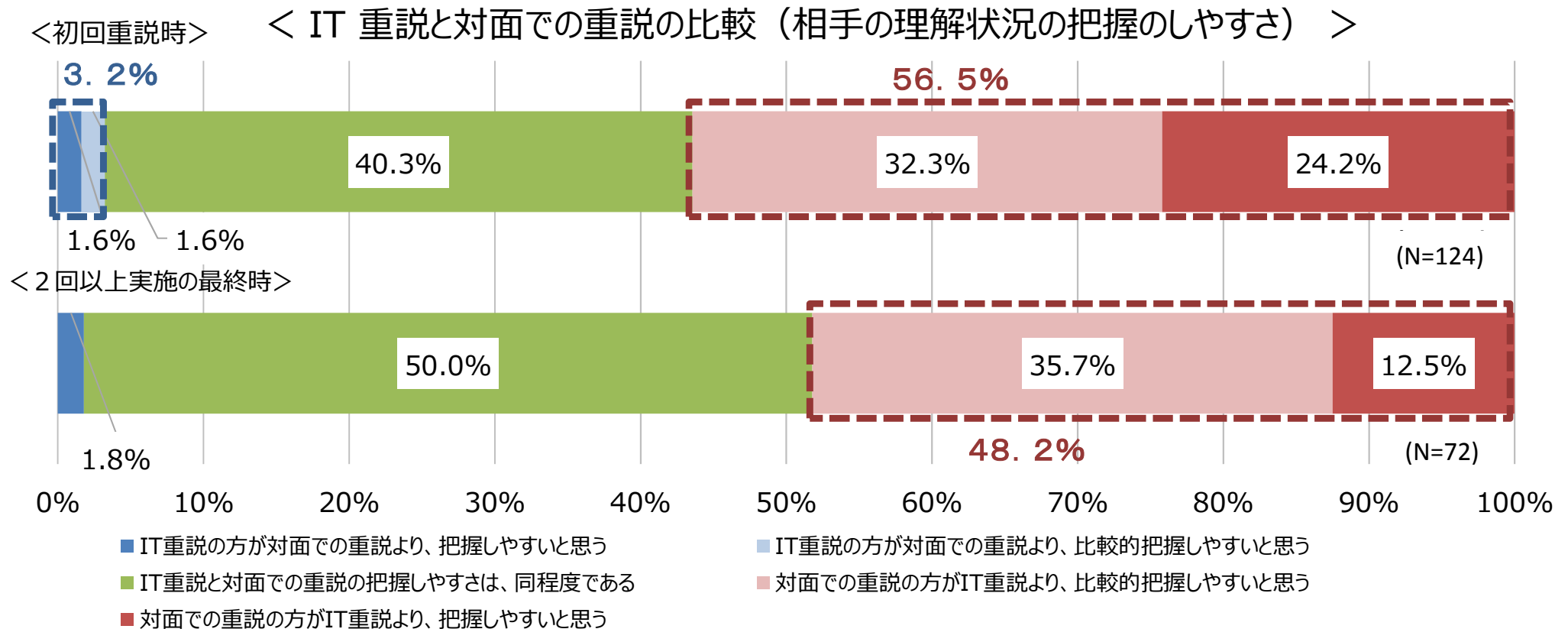


※ 全ての取引士が最初にIT重説を実施した際の調査結果と、2回以上実施した取引士における最後にIT重説を実施した際の調査結果を比較した。



## 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6割弱(56.5%)、「同程度である」とする者が約4割(40.3%)、IT重説の方が把握しやすいとする者がごく少数(3.2%)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、「同程度である」とする者が5割(50.0%)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約5割(48.2%)であり、IT重説の方が把握しやすいとする者はごく少数(1.8%)であった。



※ 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くださる点。 ・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	・風邪やインフルエンザが流行した時のリスクが減る。 ・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。 ・社内の場所が狭くても説明が実施できる。	
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、高いスキルがあるわけでもなく、どこまで対応できるか。</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>・通信環境を整えること。／・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を感じた。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て、印鑑などを取りに一度車外に出たりして、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重説でも十分理解を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。
- ・顧客が多忙なため、外出時での対応の場合は、ネット環境にトラブルが発生する可能性が高いことが分かった。

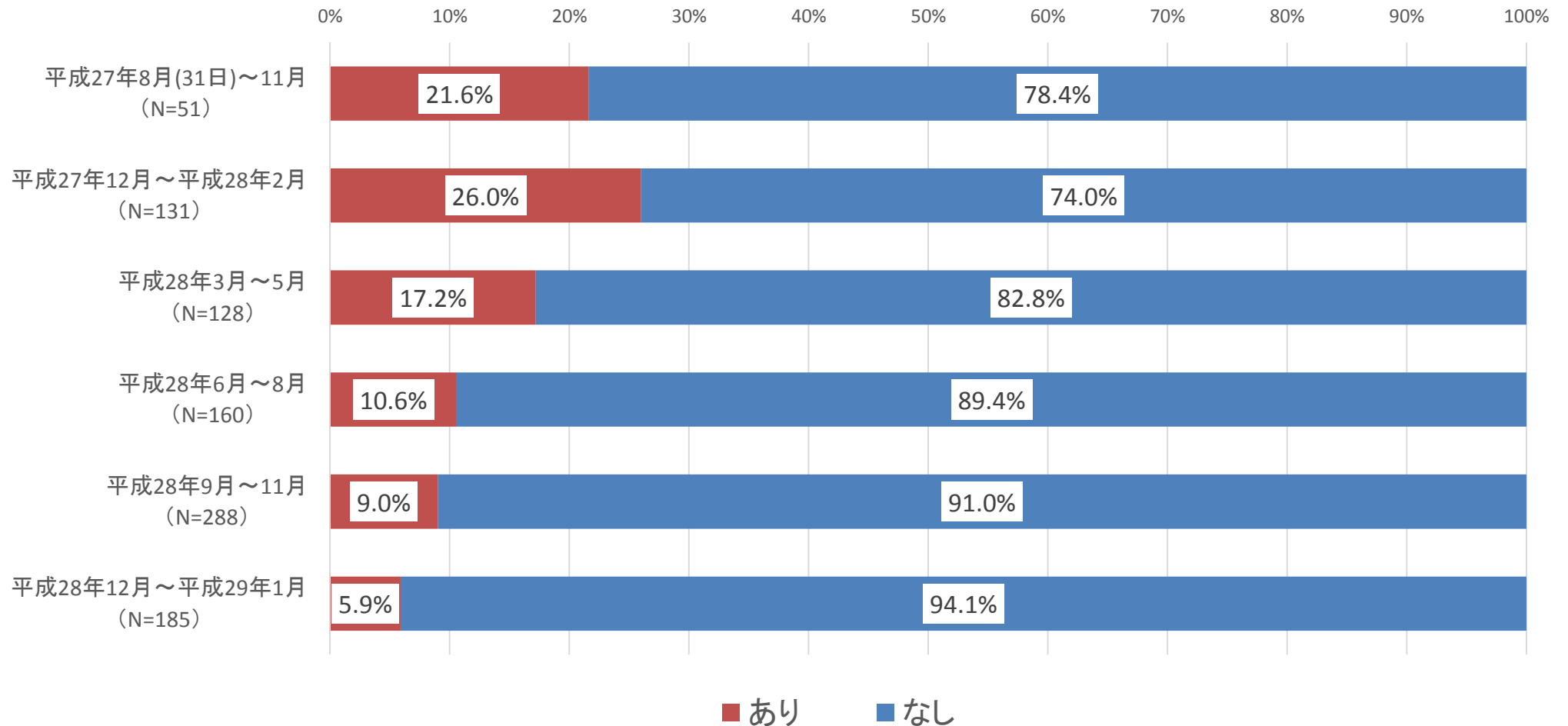
### <その他のご意見等 >

- ・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。
- ・顧客のネット環境が整えば、今後の需要は見込めると考えている。年配の方への対応が懸念事項である。

等

・ I T 重説の実施時期別に、機器のトラブルの発生状況をみると、平成27年12月から平成28年2月までにおいて最も多く(約 3 割(26.0%))発生しているが、その後、減少傾向となり、直近の平成28年12月から平成29年1月までにおいては 1 割弱(5.9%)となっている。

＜ I T 重説実施時期×機器のトラブルの有無＞



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

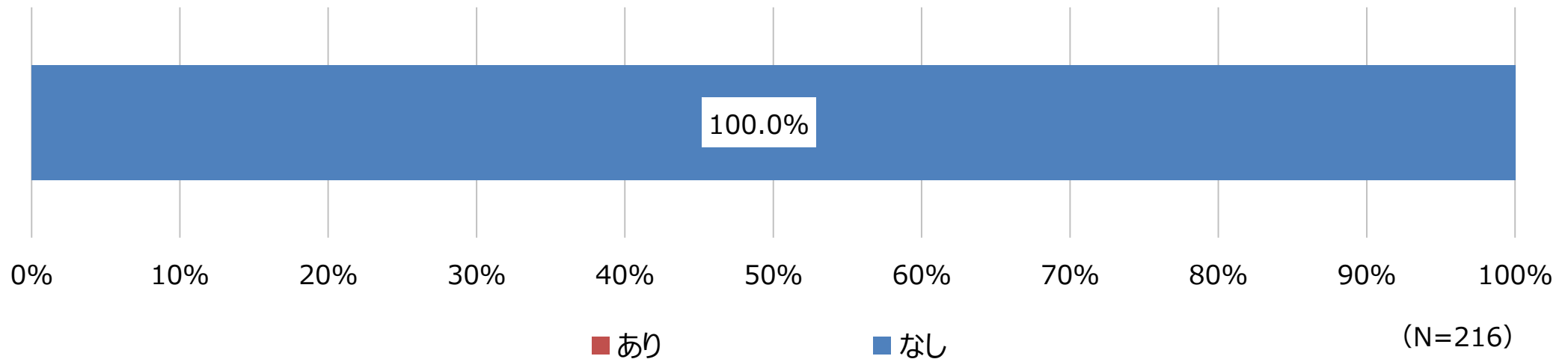
<説明の相手方向けアンケート> <ul style="list-style-type: none"> <li>・説明内容との齟齬の有無とその内容</li> <li>・取引に係るトラブルの有無とその内容</li> <li>・録画・録音データの利用の有無</li> </ul>	<登録事業者向けアンケート> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容</li> <li>・録画・録音データの活用等の有無</li> <li>・対面での重説と録画・録音データを活用するIT重説とを比べ、どちらがトラブルを解決しやすいと感じたか</li> </ul>
<貸主等向けアンケート> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容</li> </ul>	<管理会社向けアンケート> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容</li> </ul>

※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 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>

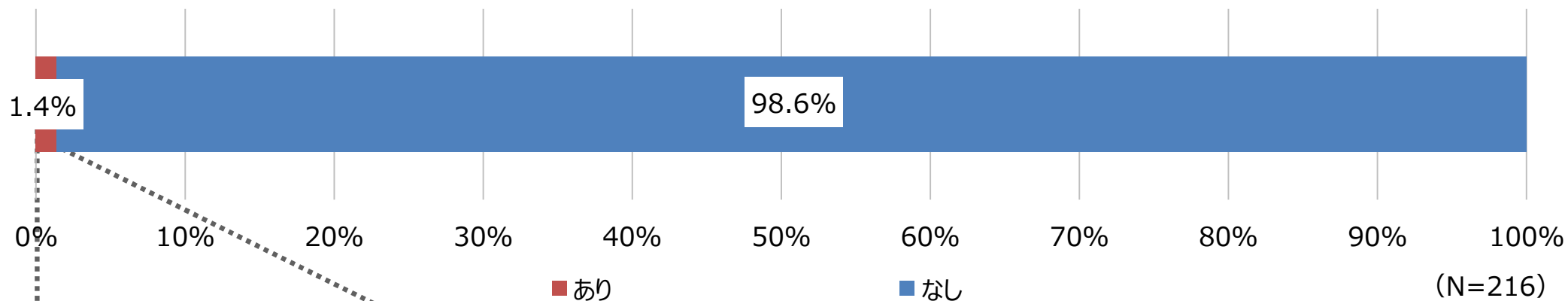




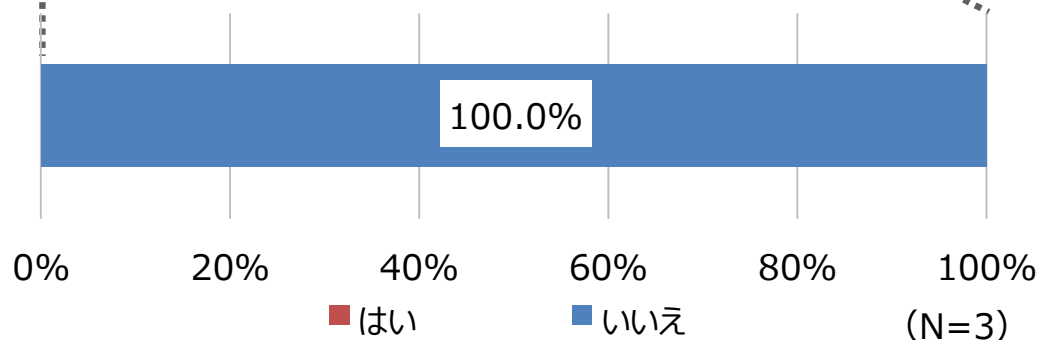
# 1 説明の相手方向けアンケート（②取引に係るトラブルの有無）

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>

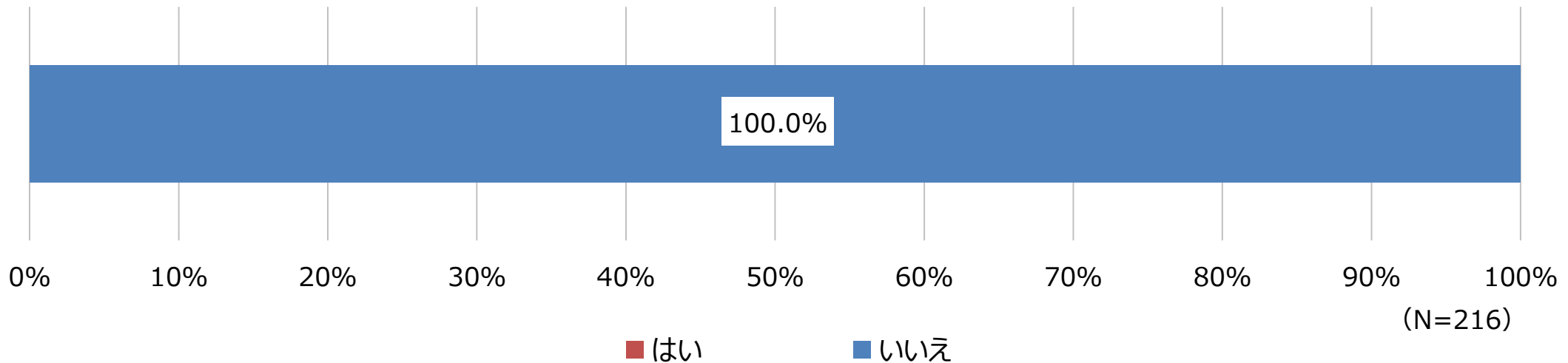


トラブルの具体的内容

- ・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。

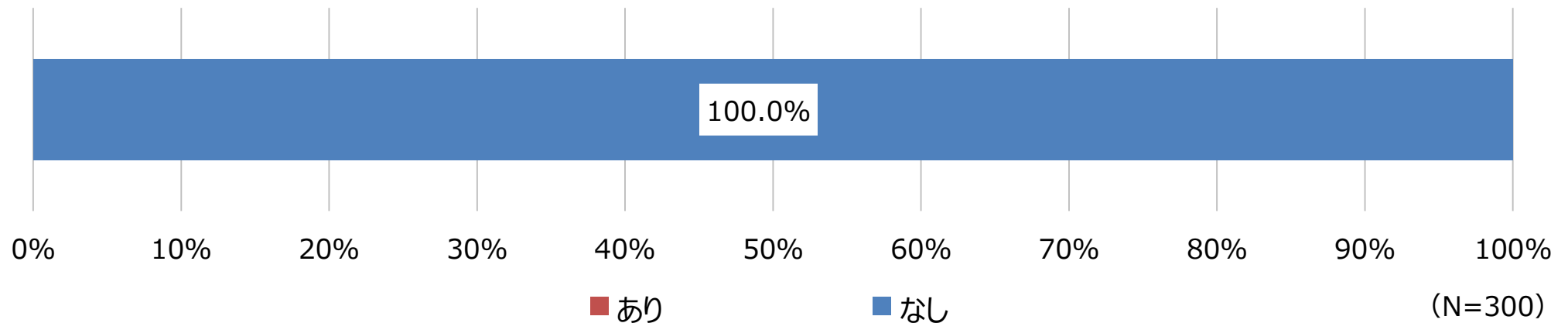
齟齬を感じたり、トラブルが起きた際における、重要事項説明の録画・録音データの利用の有無については、「いいえ」という回答が100%であった。  
これは、②のトラブルがIT重説に起因したものであることによると考えられる。

＜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＞

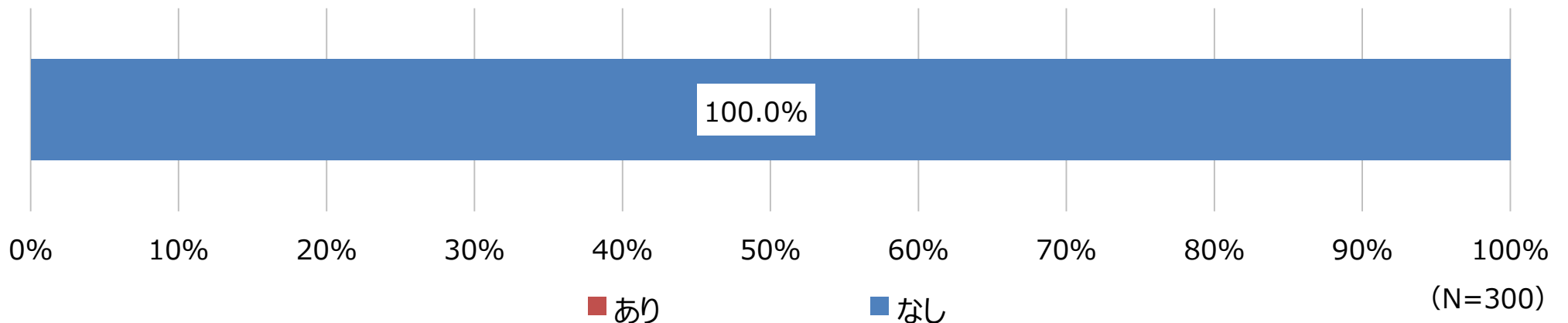


取引に係るトラブル・苦情の有無については、「なし」とする回答が100%であった。  
また、録画・録音データの活用及び説明の相手方への提供の有無についても、「なし」とする回答が100%であった。

＜取引に係るトラブル・苦情の有無＞

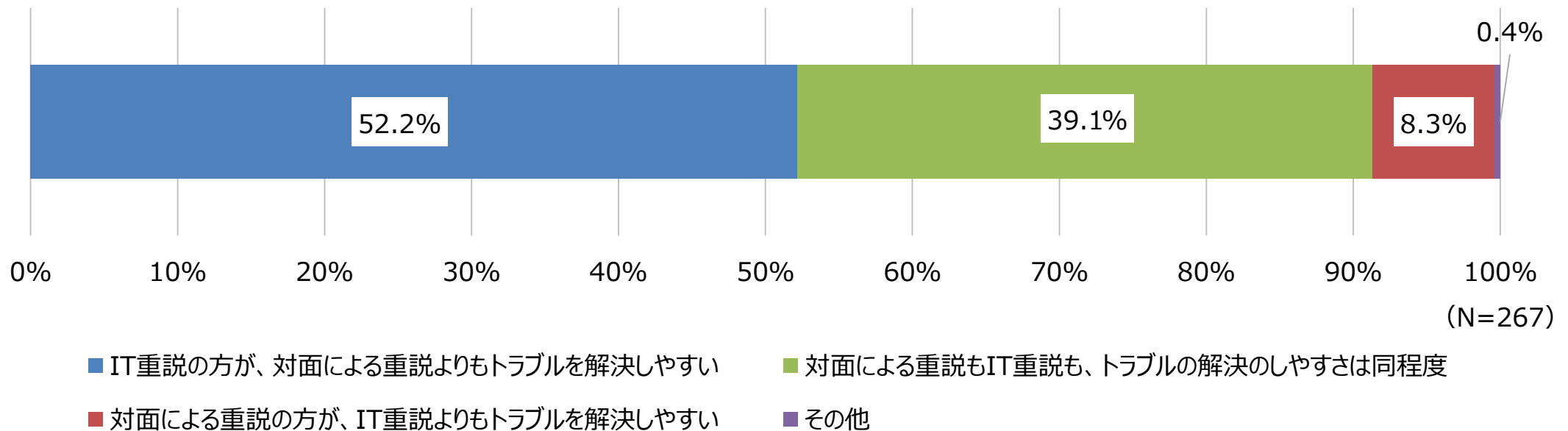


＜録画・録音の活用及び説明の相手方への提供の有無＞



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。

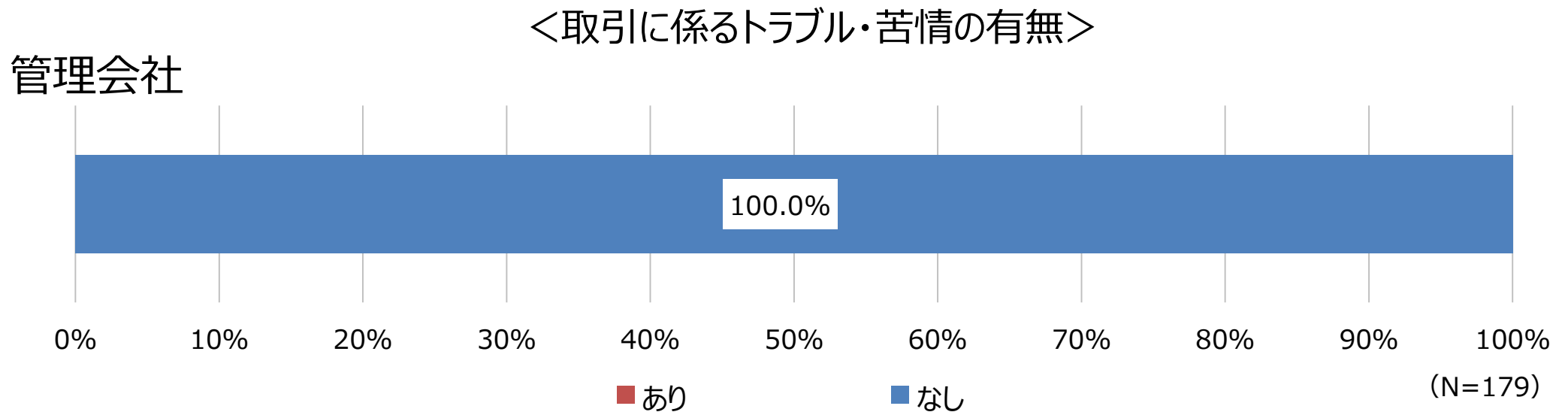
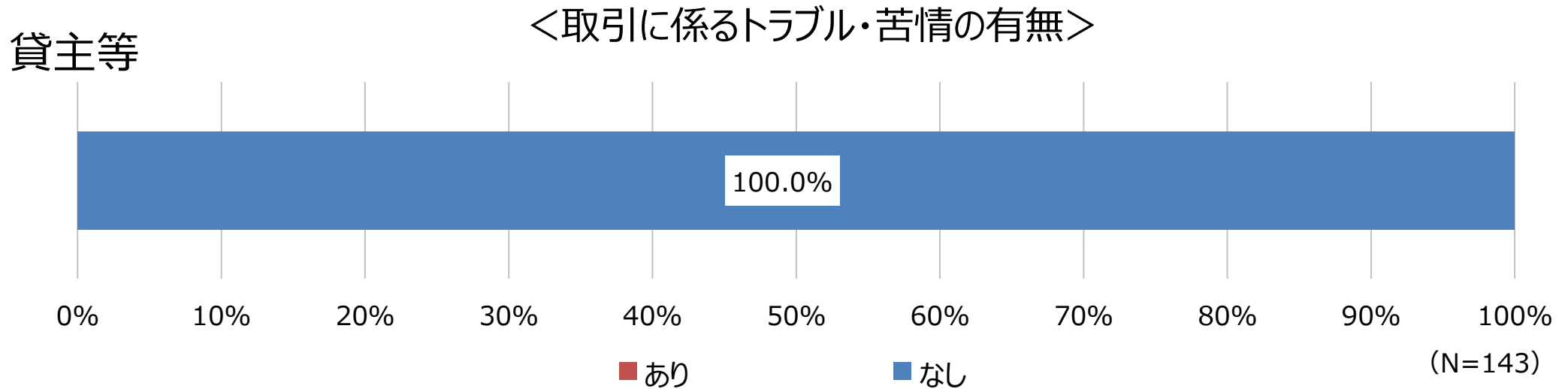
＜対面による重説と録画・録音データを活用するIT重説を比べた時、どちらがトラブルを解決しやすいと感じるか＞



「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。



I T 重説社会実験における法人間売買取引（2件）の実施状況の概要は、次のとおり（ヒアリング結果より作成）。  
 なお、A社・B社ともに、他にI T 重説を実施した実績はない。

	事例 1	事例 2
登録事業者	A社	B社
I T 重説実施日	平成27年12月	平成27年12月
物件所在地	東京都葛飾区	神奈川県横浜市
物件概要	区分所有物件（ワンルームマンション）	オフィスビル（1棟）
取引種別	売買取引の仲介	売買取引の仲介
	売主：宅建業者（千葉県） 買主：宅建業者（神奈川県）※	売主：宅建業者（神奈川県） 買主：宅建業者（東京都）※
実施時間	40分	60分
備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>・A社の同じフロア内の2つの会議室を利用してI T 重説を実施。</li> <li>・仲介業者が登録事業者ではないA社の子会社であったことから、登録事業者であるA社がI T 重説を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・売主の宅建業者(非登録事業者)は、B社の関連会社である。</li> <li>・取引実績のある宅建業者(買主)に協力を依頼し、I T 重説を実施。</li> </ul>

※宅地建物取引業法の一部を改正する法律（平成28年6月3日公布）により、宅建業者が宅地又は建物の買主又は借主となる場合は、重要事項説明が不要となる。（当該部分は、平成29年4月1日施行）

## 売買における不動産IT重説に関するアンケート結果(メモ)

### 1. 対事業者

#### (1) アンケート概要

日時 2017年2月20日-2月26日  
対象者 不動産ポータルに掲載している不動産会社  
有効回答数 387

#### (2) アンケート回答結果

- ・契約予定者が希望した場合に、重要事項説明や契約について、テレビ電話等(skype等)のITを活用して行うことができるようになったとしたら、どのように思いますか。

「よいと思う」が71.1%

- ・重要事項説明や契約について、テレビ電話等(skype等)のIT活用が認められた場合、貴社では取り組みたいと考えますか？

「取り組みたい」が71.3%

#### ・具体的な事業者の声

「時間の調整がしやすくなりお客様の休日に縛られない契約ができるためスピードが上がる」

「遠隔地の居住者に負担なく契約行為を行えるというアピールができ、海外居住者などの売買もしやすくなる」

「夫婦が共働きでお子様が小さく、予定を合わせるのが難しいという時に重宝するようになります。お客様としても家にいながら長い重説を聞けることから、メリットは大きいと思います」

「県外の方の契約にかかる労力等が軽減されると思います。契約やり取りがよりスムーズになり、1件にかかる業務時間が短縮されるので、是非取り組みたいと思います」

「地方や海外のお客さんから投資用の物件のニーズが増えると思う」

「契約がスムーズに行えるため業者にも顧客にも時間的なメリットが生まれる」

## 2. 対消費者

### (1) アンケート概要

日時 2017年2月23日—2月24日

対象者 調査会社モニター会員で過去6か月以内に不動産契約(持家購入)を行った人

有効回答数 206

### (2) アンケート回答結果

- ・重要事項説明を受けるプロセスにおいてインターネットでのやりとりができるようになれば良いと思いますか。  
「良い」が80.1%
- ・インターネットを通じて、住まいにかかわる取引や説明を受けることができるとしたら、どのような点に魅力を感じますか。【複数回答可】
  - 「何度も足を運ばなくても済む」57.8%
  - 「離れたところに住んでいても物件探しや契約を進めることができる」45.6%
  - 「検討する時間が確保できる」44.7%
  - 「自分以外の家族や親族と内容をシェアすることができる」28.2%
- ・重要事項説明のタイミングにおいてご不満ご不安を感じたことはありましたか。【複数回答可】
  - 「短い時間内で説明を理解しなければならない」42.2%
  - 「説明の時間を調整・確保しなければならない」40.8%
  - 「専門用語が多すぎてその場で理解できない」27.7%
  - 「説明内容についてその場にはいない家族や親族等と相談できない」21.4%
- ・具体的な消費者の声
  - 「家族で一斉に時間が取れない場合、仕事や用事が終わった夜にその内容をシェアすることが出来る。同じ説明を見られることで、家族間の見解を一致させることができる」(中古一戸建て購入/36歳女性)
  - 「じっくり自分の空いた時間に、内容を読んで、分からない箇所はネットで調べられるから」(分譲マンション購入/44歳男性)



「分からないところを調べられたり、より多くの家族と情報を共有できるので安心できる。実家など、離れたところにいる人にも相談できるから、安心する」(分譲マンション購入/28歳女性)

「今回県外からの購入と幼い子供がいて何度も足を運ぶのにかなり苦労したから」(新築一戸建て購入/31歳女性)

「我が家は夫が出張が多く、内見も自分(妻)一人で行い、契約寸前まで夫は家すら見ない状態でした。それを夫婦が共有出来たり、夫が契約前に不明な点を聞けたりしたらもっと余裕があったのと思う」(中古マンション購入/42歳女性)

「平日に時間が取れない時に、会社の昼休みを利用することができそう」(新築一戸建て購入/31歳男性)

以 上

資料2 とりまとめ（案） P9

- （4. IT重説の社会実験の検証結果を踏まえた今後の対応  
（1）賃貸取引②留意すべき事項 オ）

沢田委員修正意見

オ IT重説の模様を録画・録音する場合は、個人情報の保護に関する法律に従い、説明の相手方に対し、その利用目的を通知しなければならない。利用目的の例としては、「トラブル発生時に参照するため」等が考えられる。

また、録画・録音に伴う相手方の不安を軽減するため、第三者提供を行う可能性の有無、想定される開示先、保存期間、保存方法、相手方が開示を希望した際の手続き等につき、可能な限り説明を行い、同意を得ることが望ましい。

参考：とりまとめ（案）

オ IT重説を録画・録音する場合は、個人情報の保護の観点から、あらかじめ説明の相手方の同意を得ることが望ましいこと。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に則った取扱いを行う必要があること。これらのことは、説明の相手方が行う録画・録音についても、同様であること。なお、録画・録音は、トラブルが発生したときの解決手段として有用であると考えられること。