

## 〈消費者アンケート関係資料③〉

## 自由記入欄の集計結果

	計
サンプル数	984
何らかの意見等記入があったサンプル数	799
感想意見欄に記入があったサンプル数	447

感想の 主な 内容	専門用語が難しい	68
	内容が難しい、理解できなかった点があった	34
	担当者の説明方法等の改善が必要	58
	事前に交付または説明後契約までの時間的余裕がほしい	46

## 自由記述【専門用語に関する主な意見】

1	口頭での説明、書面での記載事項に専門用語・業界用語のようなものが多く、その都度口頭で解説をしてもらっていた。重要事項を説明する以上、聴く側にとってはもっとわかりやすくしてほしいと思う。
2	専門的な話に聞こえて、聞き流した所が多かったと思う。
3	専門用語が多いので書面で同じことを読まれても全て理解はできないと思った。でもとりあえずうなずくしかなかった。
4	専門用語が多く、説明してもらわないとわからない部分が多かったので、一般人にもわかる言葉で表記してあれば誤解等によるトラブル防止になってよいと思う。
5	専門用語や、抽象的な内容が多くてなんとなくしか理解できない。気になったことは口頭で確認したが、証拠が残らないのもっと説明書の内容を分かりやすくしてほしい。
6	難しい言葉が多かったので、理解しにくい内容もあった。主人が不動産に詳しいので理解できたが、一般の人にはわからない言葉だらけだと思う。
7	難しい言葉で解らないところがあった。もう少し噛み砕いた言葉で書いてあるといい。
8	難しい言葉なども多いので、その時は納得できたような気がするが、重要事項を理解できていないところもあるのではないかと思うこともある。
9	難しい表現や言葉で流れるように説明され、その時は分かった気になっていたが、家に帰るとあまり理解出来ていなかった。
10	難しい法律用語を平易な言葉で解説してほしい。
11	用語の解説が欲しい。
12	こちらが質問をしないと専門用語でどんどん話が進むので、もっと簡単な言葉で説明してほしい。
13	素人が専門用語を聞いて理解できることはどの程度なのか。専門知識がある人に同伴をお願いすべき。
14	初めての取引であったため、用語などがわからなかった。専門用語やポイントを事前に理解できる資料があるとよかった。
15	説明が長く、わかりづらい用語などもあるので、簡単に理解できるものにしてほしい。
16	素人が、専門用語を並べられて説明を受けても理解に苦しむ。担当者が説明しきれないなら、ノートパソコン等を利用して説明してくれるとか、事前にソフトを配布されて学習後に詳細説明を受けることができれば疑問も減る。

## 自由記述【内容に関する主な意見】

17	1時間やそこらで理解できる量ではなかった。
18	それぞれが重要であるのはわかるが説明が長く途中でややこしくなってくるので、掻い摘んで説明してくれればと思った。用語が難しかったので、噛み砕いて普通の言葉で説明してくれた方が親切だと思う。
19	ほとんど理解できなかつたので、基本的な説明から知っておくべきだと思った。
20	やや古い言い回し等、慣例的になっている部分があるように感じた。時代に即してもう少しわかりやすい説明が出来るようになればもっとよいと思う。
21	一度に多くの難しい話が出てきたので、全てを理解するのは無理。
22	一般の人には、わかりにくい表現が多用されているので、もっとわかりやすい文面にすれば良いと思う。文書中に「例えばこういう場合・・・」などという例示や、絵の説明があればよいと思う。場合によっては映像で補足説明などがあればさらに良いと思う。
23	一般的には分かりにくいところも多い。自己責任で自分で勉強するか、信頼のおける仲介業者あるいは相談できる知人がいると安心。
24	細かい文字で記入されている項目が多くて、読んで理解するのが大変。
25	時間がかかる割にはとにかくわかりづらい。イラスト等でもっとわかりやすくする必要がある。
26	実際にダラダラ口頭で説明されても訳がわからない部分も多く、結局は実際住むにあたって必要な部分のみの説明だけで良いのではないかと感じた。素人には内容が難しすぎて理解できない部分が多かった。時間もとても長くかかるので、本当に買主にとって重要な点のみを抜粋して説明すべきではないか。
27	説明を受ける側にも事前勉強が必要となる項目がある。説明以前に購入者に対し行政なりからの解説資料の配布があっても良いと思った(市役所等でパンフレット形式で設置する等)。
28	重要事項説明は法律に基づいて行うことになっているが、通り一遍の説明ではよく理解できない。親身になって説明をしてほしい。
29	重要事項説明書については、要約版のようにコンパクトに纏めたものがあればよいと思う。
30	長時間の説明を受けても説明項目を全部理解できるわけではない。丁寧かつ短めに、わかりやすく説明してほしい。
31	全部の項目について説明を受けたが、説明時間が長すぎて、かえって何も頭に入らなかった。
32	素人では分からないことが多々あるので、専門の第三者の同席を義務付けてもよい気がする。

## 自由記述【担当者の説明方法等に関する主な意見】

33	もう少しわかりやすく、興味を持たせるような方法を考え出してほしい。たんと説明されるだけだったので工夫をしてもらいたい。
34	もっとその物件に関して他に重要な事項もあるはずである。もっと買手の立場に立った説明を効率的にしてほしい。
35	結局、絵や図を描いて説明を受けることが多く、であれば、最初からよく絵図で説明する箇所にイラスト等を差し入れておいてほしい。事前に見せてもらえれば、質問事項も充実するだろうに、その場で初めて見るようでは不十分な質問しかできない。また、説明に4時間もかかったため、長すぎると感じた。
36	重要事項説明時の質問に対して「後日調べて説明をします。」という返事は当日の契約では間に合わない。
37	最初の物件では、契約直前での重要事項説明で初めて聞かされる話（周辺環境に関するもの）があり、その点について質問したところ納得できる回答がなかったので契約をキャンセルした。契約直前まで持ち込んでのキャンセルを嫌った担当者の態度を不誠実に感じた。一生に一度の大きな買い物を任せる担当者には誠実であってほしいと願う。
38	契約前に、借りる側にとって不利益に感じる情報が本当に開示されているのかどうか、もっと安心感がほしい。借り手側がダイレクトな質問をしないと教えてくれないのではないかと気が拭えない。
39	書いてあることをただ話すのみで、有資格者（宅建主任者資格）が特に必要とは思わなかった。
40	責任者の法律の知識が不十分。判例を理解しておらず、マニュアル通りの答えしかできない。
41	説明したという事実を作るだけの説明で、購入者の疑問・不安を解消しようという姿勢が全く見られなかった。
42	説明は義務付けられているのだろうが、重要事項説明を端折る業者（個人）もいるのではないと思う。聞き慣れない言葉についてわざわざ説明を受けたいと思わない購入者と、それに付け込んで不利な情報を言いたくない業者側の相乗効果で。
43	これまで民間で借りた場合も法令通り（自分は宅建主任者資格を持っている）の手順で説明がされたことがないし、重要事項説明も宅建主任者が行ったかどうか疑問だ。
44	説明時にどうしても納得いかない点や業者・売主側で不明な点があれば、契約自体を延ばしてもらえそうな雰囲気してほしい。

## 自由記述【事前交付に関する主な意見】

45	書面を説明前に入手できるようにし、専門家のチェックを受けたり、アドバイスをしてもらえたりするとよいと思った。
46	早めに説明を受けたい。ほとんど購入の意思決定をしてからの説明なので、その時点で不安に思ってもキャンセルしにくいと思う。
47	疑問に思うことがあればその場ですぐに異議を唱えればいいのだろうが、なかなかすぐに気がつかないことも多いので、契約は少し間をおいてからの方がいいと思う。
48	コピー等もらい、前もって確認しておく方が良い。また対面でお互い確認しながらの方が、後で問題が起きにくいと考える。
49	説明を受けてすぐ契約をしてしまうので、重要事項説明の場で質問しそびれると、後で疑問が出てきても後の祭になってしまう。
50	その場で説明を受けても一回の説明では理解しがたいことも多いので、事前に資料等を交付してもらうことが望ましい。
51	なるべく契約の1週間前には説明を受けて、考える時間がほしい。
52	一度に説明を受けたため、最後は頭の中が混乱した。2、3日後に改めて不明なところを説明してくれる時間を設けてほしかった。
53	契約の直前に説明を受けるより、重要事項説明後に冷静に考える時間がある方がよい。
54	契約直前に“契約の一環”として行われた重要事項説明だったので、購入を検討した時点で説明してもらえればもっとありがたかった。
55	契約当日に重要事項説明を受けたが、当方の勉強不足もあり、当日初めて知った事柄もあった。契約日より事前重要事項説明を受けたかった。
56	賃貸の場合とはもかく、売買の場合は、前もって説明を受けて、質問事項を考えるぐらいの時間が欲しいと思う。また、重要事項説明は何度か経験しないと、何が重要で何が重要ではないかわからないと思う。
57	契約の日に初めて説明を受け、いろいろ質問もあったため時間がかかった。あらかじめもう少し落ち着いて見る時間があればよいと思った。
58	事前に解説用の資料を配布するなど、相手の十分な理解が得られるように、余裕を持った説明をしてほしい。
59	事前に文書をもっておいて、よく読んでおき、当日もっといろいろ質問できるようにしておけばよかった。
60	宅建の資格を持った人でも知識や話し方で分かりやすさが違うし、聞き取りやすかったり逆に聞き取りにくく聞き逃すこともある。常に客側の立場に立って分かりやすく、聞き取りやすく説明してほしい。特に重要な部分は図やイラストを用いたり、実際に現地に出向いて確認するなど余裕を持った説明をしてほしい。説明を聞いて心が動く人もいるかもしれないので、時間的にも説明を受けてからもう一度考える時間を持てるように契約期限の数日前までに説明した方がよいと思う。