

ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会 実証実験の結果

ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会事務局

実証実験は以下の内容で実施した。

(1)実験期間

平成26年5月24日（土）～5月30日（金）

※ 平日は夜間（18:30-20:30程度）、土曜日は10:30-20:30

(2)実験対象

一般募集モニター15名

※ モニター属性については、実験を効率的かつ客観的に進める観点から、以下の点を考慮する。

- ・過去1～2年間に不動産取引（賃貸・売買）の経験がある者
- ・20代以上60代までの社会人等（学生は除く）で、大きな偏りがないようにする（各年代複数名になるように募集）
- ・モニターの募集に際して、男女の別は特に考慮しないものの、性別が極端に偏らないよう配慮する。

(3)実験時間

- ・実験1回あたりの所要時間は、後述する実験パターンに応じて、1時間半から2時間半程度を想定

(4)実験場所

- ・株式会社NTTデータ経営研究所の複数の会議室で疑似的な遠隔環境を準備して実施する。

(5)実験実施者

- ・株式会社NTTデータ経営研究所の職員が立ち会い、実験方法をモニターに説明した上で実験を実施。
なお、国土交通省、検討会委員等の立ち会い等も随時可能なようにする。

(6)実験で想定する取引

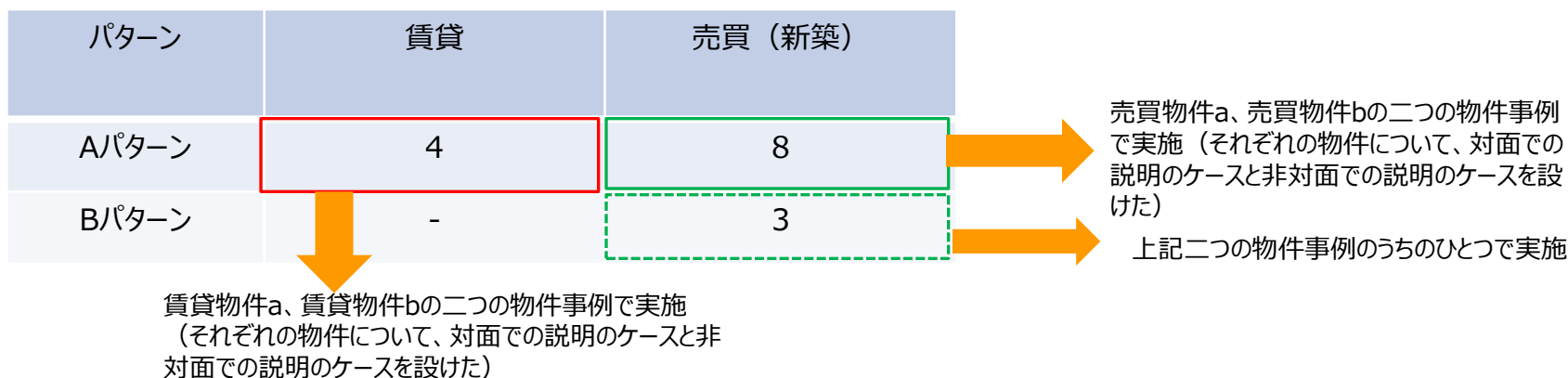
- ・実験では賃貸と売買について実施する。
- ・売買は新築(マンション)の重要事項説明を想定。

2.実証実験の進め方 ①実証実験におけるパターン

実証実験は以下の2パターンで実施した。

パターン	サンプル数(件)	パターン設定の目的	実験の進め方の概要
Aパターン (対面・非対面による重要事項説明を実施するパターン)	12 (売買8・賃貸4)	対面・非対面での説明の効果（理解度、わかりやすさ等）の違いを分析する。	・同一モニターに対して、対面、テレビ電話による非対面での重要事項説明をそれぞれ30分程度で行う。 ・対面・非対面での取引類型（賃貸/売買）は同一とするが、取引物件はそれぞれ別物件を想定する。 ・実験時間の制約上、賃貸については重要事項の全部、売買については重要事項の一部項目（物件の属性、法令制限、取引条件等）のみを説明する。 ・対面・非対面での重要事項説明の後にそれぞれテスト、ヒアリング等を実施し、説明内容の理解度やわかりやすさ等を確認する。
Bパターン (非対面による重要事項説明のみを実施するパターン)	3	テレビ電話を用いた長時間の説明の効果を分析する。 ※ Aパターンと異なり、対面との比較は行わない	・テレビ電話により、非対面での重要事項説明を1時間半程度で行う。 ・主に、重要事項説明に比較的長時間を要するとされる新築売買の取引を想定し、全ての重要事項の項目を説明する。 ・重要事項説明の後に、それぞれテスト、ヒアリング等を実施し、説明内容の理解度やわかりやすさ等を確認する。

- ・なお、実験で準備する物件事例は、賃貸について2物件（下図の賃貸物件a、賃貸物件b）、売買について2物件（下図の売買物件a、売買物件b)の計4件を想定する。
- ・また、実験のサンプル数（＝モニター数）の詳細は以下のとおり。



実証実験の実施は、以下の前提の下で実施した。また重要事項説明の後、非対面での説明においては消費者に電子署名の操作をしていただいたうえで、説明内容に対する理解度等の確認を行い、最後にインタビューを行った。

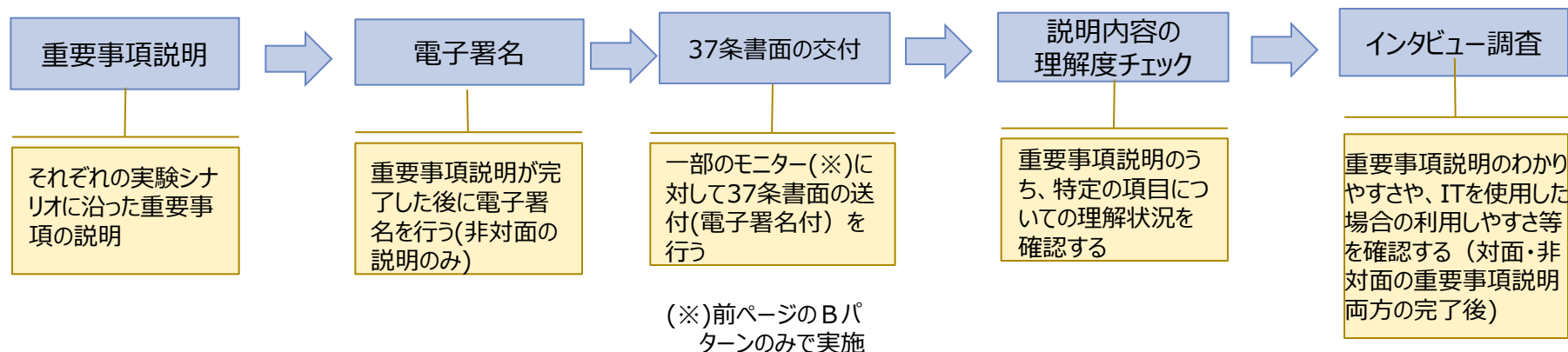
(1)実施にあたっての前提

- ・重要事項説明以前のプロセス（物件の検討、契約申込み等）は完了していることを想定する。
- ・モニターは、実験当日に初めて、手元に配布された重要事項説明書を見ることを想定する（注）。

（注）実際の取引では、重要事項説明書の内容をより理解してもらうために当該書面の事前送付が行われる場合もあるが、本実験では、対面・非対面での重要事項説明の理解度を純粹に比較する必要があるため、当該事前交付は省略した。

(2)実験の進め方

- ・実験は原則として、以下の流れを想定する。



2.実証実験の進め方 ③実証実験におけるIT環境

実証実験において利用したIT環境は以下の通り

実証実験で利用するIT環境

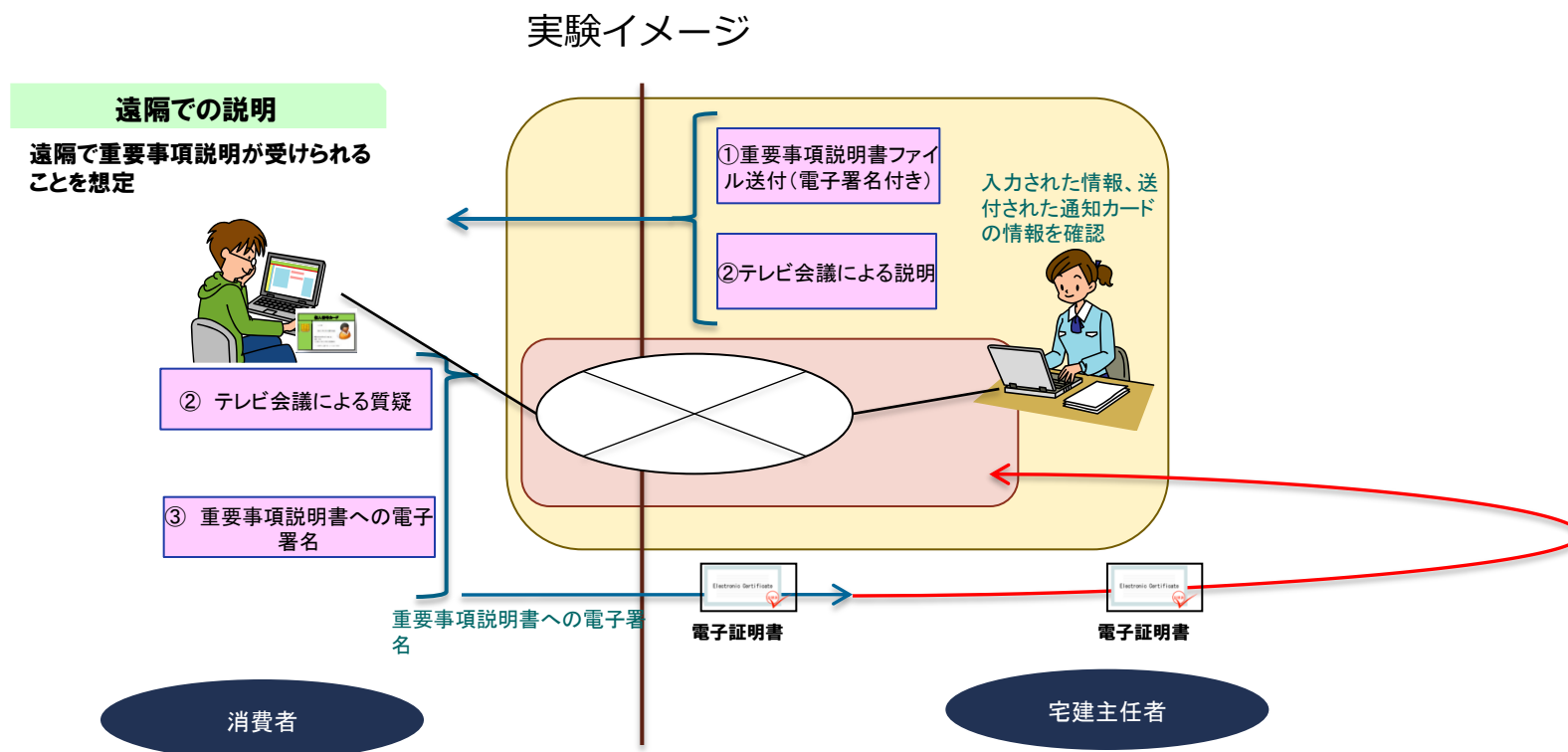
- ・実証実験で利用する環境は以下の通り

利用端末：PCのみ

利用ソフトウェア・サービス：テレビ電話 → skype

電子署名 → CEC trust（NTTグループで運営する電子契約システム）

利用ネットワーク：3G回線



効果測定については、以下のとおり、定量的な測定とヒアリングを想定する。

(1) 定量測定

- ・システムの立ち上げ
- ・理解度テスト（重要事項説明書を見ずに説明内容をどれだけ把握しているかを確認する。）

(2)ヒアリング項目

① Aパターン

- ・対面での説明と非対面での説明でのコミュニケーションの違い、感じたこと
- ・対面での説明と非対面での説明のわかりやすさの違い
- ・テレビ電話によるコミュニケーションに対する感想（コミュニケーションの取りやすさ、わかりやすさ、安心感等）
- ・テレビ電話を利用することにより良かったと感じたこと、不満に感じたこと
- ・テレビ電話の機能に対する感想（十分であったか、見やすさ、画像・音声等で要望はあるか等）
- ・宅建取引主任者証の見やすさ（※消費者のみ）
- ・重要事項説明書に係る電子署名に対する感想（わかりやすさ、使いやすさ等）（※消費者のみ）

②Bパターン

- ・テレビ電話によるコミュニケーションに対する感想（コミュニケーションの取りやすさ、わかりやすさ、安心感等）
- ・テレビ電話を長時間使うことによるストレス（対面に比べて）
- ・テレビ電話を利用することにより良かったと感じたこと、不満に感じたこと
- ・テレビ電話の機能に対する感想（十分であったか、画像・音声等で要望はあるか等）
- ・従前の対面での取引経験との比較（Bパターンの実験では、対面による重要事項説明を行わないため）
- ・宅建取引主任者証の見やすさ（※消費者のみ）
- ・重要事項説明書に係る電子署名に対する感想（わかりやすさ、使いやすさ等）（※消費者のみ）
- ・37条書面に係る電子署名に対する感想（わかりやすさ、使いやすさ等）（※宅建取引主任者のみ）

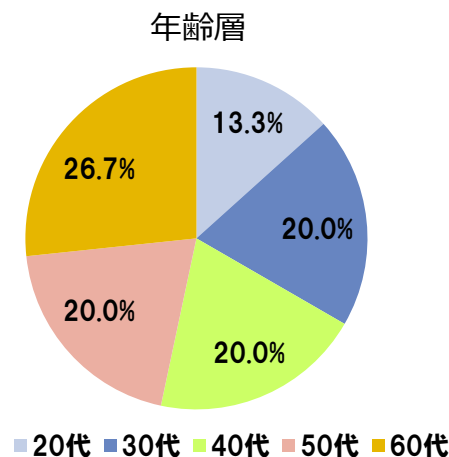
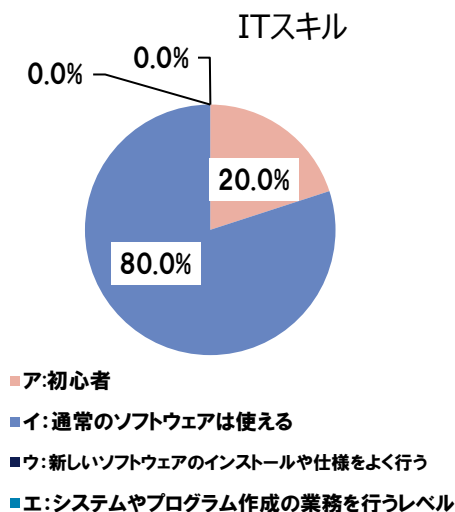
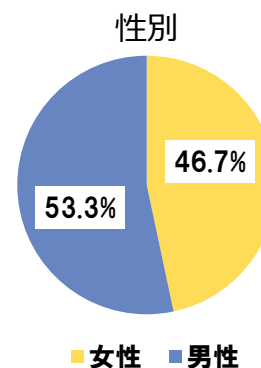
3.実証実験の結果 ①実験の前提-1

今回、実証実験に参加した宅建取引主任者及び消費者は以下の通りである。

- ・宅建取引主任者役(売買5名賃貸1名計6名)は、現役の宅建取引主任者に説明を依頼し、実施した。
- ・消費者役モニターについては、インターネット調査会社に登録している者で、実験の条件を満たしている者の中より、参加希望を募り、実施した。

実験のカテゴリーー		実験実施日時	性別	年齢層	ITスキル
実験A	売買	5/24 10:00～11:30	女性	60代後半	ア
		5/24 13:30～15:30	女性	30代後半	イ
		5/24 18:30～21:00	女性	20代後半	イ
		5/26 19:00～20:30	女性	50代前半	イ
		5/26 19:00～20:30	男性	20代後半	イ
		5/27 18:30～20:00	男性	30代後半	イ
		5/27 19:00～20:30	男性	40代後半	ア
		5/28 18:30～20:00	男性	40代前半	イ
	賃貸	5/29 18:00～19:30	男性	50代前半	ア
		5/29 19:30～21:00	女性	30代後半	イ
5/30 18:00～19:30		女性	60代前半	イ	
実験B	売買	5/30 19:30～21:00	男性	60代前半	イ
		5/24 10:00～12:30	男性	60代前半	イ
		5/24 13:30～16:00	男性	50代後半	イ
		5/24 17:00～19:30	女性	40代後半	イ

消費者役モニターの属性分布



利用環境

利用環境の設定にあたって、宅建取引主任者証の画像が明確に視認できる仕様であることを前提としたため、その検証を事前に行った（参考資料 P2参照）。

実証実験の目的と対象

実証実験では、6月中に中間とりまとめを行うという時間的制約の中で、対面・非対面での重要事項説明の理解度を純粋に比較するという目的で、下記により検証した。

- ①取引主体： 最も保護が必要とされる消費者を対象とした。
- ②取引形態： 内容的に最も複雑なマンションに係る重要事項説明を用いた。
- ③実験方法： 宅建取引主任者の提示を含む対面のコミュニケーションの代替手段として、一般的なテレビ電話サービスであるSkypeに置き換えて実施した。

また下記については、今後の検討会での議論を踏まえて、必要なものについて今後の実験等により対応することを予定する。

- ①取引形態： 中古物件、新築戸建ての売買契約における重要事項説明を行う。
- ②取引主体： 法人間取引（不動産事業者間取引含む）を対象とする。
- ③実験方法： メール・チャット等を利用した継続的なコミュニケーションを利用したコミュニケーション方法を実施する。
- ④実験環境： 大画面テレビ等を利用したテレビ会議型の環境やタブレットを併用した環境を用いる。

起動時間について

実証実験では各消費者役モニター（売買）が、どの程度の時間を要してマニュアルに沿って利用環境の起動できるかについての検証を行った。

実験内容 : マニュアルに沿って、PCの立ち上げ、Windowsの起動、Skype及び録画ソフトの起動を行う。
対象モニター数 : 11件
実験結果 : 平均時間7.2分 最短時間5.5分 最長時間9.0分

画面表示状況について

下記の事項について、画面の表示状況を確認した（参考資料参照）。

- ・ 宅建取引主任者証の見やすさ（参考資料P5）
- ・ 図面の見やすさ（参考資料P8）
- ・ 相手方の表情を見ながらの説明のしやすさ（参考資料P11）

4.実証実験の実施結果 ②理解度テストの結果

理解度テストの結果について示す。

- ・理解度の傾向として売買・賃貸に関しては、対面・非対面での理解度における有意な差は見られなかった。
- ・売買Aの実験では先に説明した際のスコアの方が高くみられる。
- ・賃貸の実験では、説明の先後での有意な違いは見られなかった。
- ・売買Aと売買Bの実験結果の比較をすると、売買Bの方がスコアが高い傾向にある。

売買A

モニター	実験タイプ	正答率
モニター1	対面	75.0
	非対面	50.0
モニター2	対面	87.5
	非対面	75.0
モニター3	対面	50.0
	非対面	37.5
モニター4	対面	62.5
	非対面	62.5
モニター5	非対面	75.0
	対面	50.0
モニター6	非対面	75.0
	対面	62.5
モニター7	対面	50.0
	非対面	50.0
モニター8	非対面	50.0
	対面	37.5
全体平均		59.4
対面平均		59.4
非対面平均		59.4
先説明平均		65.6
後説明平均		53.1

売買B

モニター	実験タイプ	正答率
モニター9	非対面	66.7
モニター10	非対面	88.9
モニター11	非対面	66.7
平均		74.1

賃貸

モニター	実験タイプ	正答率
モニター12	対面	33.3
	非対面	100.0
モニター13	非対面	100.0
	対面	83.3
モニター14	対面	83.3
	非対面	83.3
モニター15	非対面	100.0
	対面	100.0
全体平均		85.4
対面平均		75.0
非対面平均		95.8
先説明平均		79.2
後説明平均		91.7

実証実験では、重要事項説明に対する消費者の理解度を図るために、重要事項説明の実施直後に理解度テストを行った。テストの内容は、○×式の回答と、記述式の回答を得るものの2種類のものを含むようにした。

売買A	○×式	7問	記述式1問	それぞれ等分配し、100点を満点として正答率を算出
売買B	○×式	8問	記述式1問	それぞれ等分配し、100点を満点として正答率を算出
賃貸	○×式	5問	記述式1問	それぞれ等分配し、100点を満点として正答率を算出

売買における理解度テストの内容

重要事項説明内容に関する実施効果の確認（実験 A-No.1 用）	
先ほど重要事項説明の内容の実施効果を図るため、以下の内容にご回答ください。 1. 下記の文章をお読みいただき、説明内容に照らして正しいと思われるものについては○を、誤っているとされるものについては×を回答欄にご記入ください	
① 専有部分の修繕等を行う場合は、上下左右に位置する居住者の同意が必要である	回答欄
② ペットの飼育にあたっては、「ペット飼育細則」を遵守するとともに、管理組合へ届出書を提出すれば足りる。	
③ 管理費と修繕積立金は区分所有者が毎月負担又は積み立てしなければならない経費である。	
④ 修繕積立金は物件引渡時に積み立てする必要がある。	
⑤ 管理組合から委託を受けて管理業務を行う会社の管理員の勤務形態は往復式である。	
⑥ 購入者及び売主は、売買契約に違反し契約を解除された場合、相手方に手付金相当額の違約金を支払わなければならない。	
⑦ 未完成物件の場合、購入者から受領する手付金等の金額の多寡にかかわらず、手付金等の保全措置は必要である。	
裏面もあります。	
2. 下記の文章をお読みいただき、説明内容に照らしてお分かりになる内容を回答欄にご記入ください。 売主より手付金による契約の解除をする場合、売主は受領済みの手付金を購入者に返還することのほか、どのような対応をすれば、契約の解除が可能となりますか 回答欄	

賃貸における理解度テストの内容

重要事項説明内容に関する実施効果の確認（賃貸実験-No1 用）	
先ほど重要事項説明の内容の実施効果を図るため、以下の内容にご回答ください。 1. 下記の文章をお読みいただき、説明内容に照らして正しいと思われるものについては○を、誤っているとされるものについては×を回答欄にご記入ください	
① 入居する建物の構造は、鉄筋コンクリート造である	回答欄
② 入居する建物は土砂災害警戒区域内に存する。	
③ ガス供給設備は都市ガスである。	
④ 区分所有者が毎月負担する管理費の額は2万円を超えている。	
⑤ 更新料は新賃料の1ヶ月分を支払わなければならない。	
⑥ 退去時の室内クリーニング費用は全額借主負担となる。	
2. 下記の文章をお読みいただき、説明内容に照らしてお分かりになる内容を回答欄にご記入ください。 契約期間満了1ヶ月前までに賃貸借契約を更新するか、しないかを申し出ない場合は、本契約はどうなりますか 回答欄	

実証実験におけるアンケートの結果を以下に示す。

【消費者】

- ・ 宅建取引主任者証の見やすさについては、非対面でも見やすいとする回答を得たが、一部の回答で非対面で一部見えにくいという回答があった。
- ・ 図面の見やすさについては、売買の実験では非対面のケースで見にくいとする回答が半数程度見られた（売買では詳細な見取り図の提示を行った）。
- ・ 聞き取りやすさについては、非対面では半数程度において、一部聞き取りにくいとする回答があった。
- ・ 表情の見やすさや、理解度に応じた説明の有無、質問のしやすさ、安心感などについては、特に売買のケースにおいて、対面よりも非対面の方が劣るとする傾向があった。
- ・ 機器の操作に関しては、テレビ電話（スカイプ）については、大きく難しいとする回答はなかった。電子署名については、ほとんどの者が説明員のアシストを必要とし、わかりにくいとされた。
- ・ 長時間での説明を行った実験Bでは、半数のモニターにおいて、途中休憩を要求するなど、疲労感が感じたと言われた。

【宅建取引主任者】

- ・ 聞き取りやすさについて、非対面では一部聞き取りにくいとする回答があった。
- ・ 図面の見せやすさについて、売買・賃貸それぞれの実験では非対面のケースで見せにくいとする回答が多く見られた。
- ・ 表情の見やすさについて、売買・賃貸いずれの実験においても非対面では半数程度、一部見にくいとする回答があった。
- ・ 説明のしやすさについて、非対面では一部理解度に応じて説明ができなかったとする回答が半数以上あった。
- ・ 疲労感に関しては、全体的に主任者において非対面での実験において疲労感を感じる傾向にあった。

【参考】アンケート結果-売買A(消費者)

売買A(消費者)

設問カテゴリー	設問と回答			
	対面		非対面	
1.見やすさ(主任者証)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	8 - -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	4 4 -
2.聞き取りやすさ	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	8 - - -	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	3 5 - -
3.見やすさ(図面)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	7 1 -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	4 - 4
4.見やすさ(表情)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	8 - -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	5 1 2
5.質問のしやすさ	ア. 質問しやすかった イ. 少し質問しにくかった ウ. 多くの個所で質問しにくかった エ. 質問出来る雰囲気ではなかった	6 1 1 -	ア. 質問しやすかった イ. 少し質問しにくかった ウ. 多くの個所で質問しにくかった エ. 質問出来る雰囲気ではなかった	4 3 1 -
6.説明の分りやすさ	ア. 理解度に応じた説明であった イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	7 - - 1	ア. 理解度に応じた説明であった イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	5 2 - 1
7.説明の安心感	ア. 安心して聞けた イ. 少し不安な部分があった ウ. 多くの部分で不安であった エ. 全体的に不安であった	7 - - 1	ア. 安心して聞けた イ. 少し不安な部分があった ウ. 多くの部分で不安であった エ. 全体的に不安であった	3 4 1 -
8.TV電話の機器等の使いやすさ	-		ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	4 4 - -
9.電子署名用の機器・ソフト等の使いやすさ			ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	2 5 1 -

【参考】アンケート結果-売買A(宅建取引主任者)

売買A(宅建取引主任者)

設問カテゴリ	設問と回答			
	対面		非対面	
1.聞き取りやすさ	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	8 - - -	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	5 3 - -
2.見せやすさ(図面)	ア. 見せやすい イ. 見せにくい	8 -	ア. 見せやすい イ. 見せにくい	4 4
3.見やすさ(表情)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	8 - -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	5 1 2
4.表情がわからないことによる説明のしにくさ	ア. 特に感じない イ. 一部感じた ウ. 多くの個所で感じた エ. 全体的に説明しにくかった	8 - - -	ア. 特に感じない イ. 一部感じた ウ. 多くの個所で感じた エ. 全体的に説明しにくかった	3 4 1 -
5説明のしやすさ	ア. 理解度に応じた説明ができた イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	7 - - 1	ア. 理解度に応じた説明ができた イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	5 2 - 1
6.説明の疲労感	ア. あまり疲労感は感じなかった イ. 少し疲労感があった ウ. かなり疲労感があった	7 1 -	ア. あまり疲労感は感じなかった イ. 少し疲労感があった ウ. かなり疲労感があった	1 7 -
7.TV電話の機器等の使いやすさ	-	-	ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	1 7 - -

売買B(消費者)

設問カテゴリー	設問と回答	
1.見やすさ(主任者証)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	3 - -
2.聞き取りやすさ	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	1 2 - -
3.見やすさ(図面)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	2 1 -
4.見やすさ(表情)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	3 - -
5.質問のしやすさ	ア. 質問しやすかった イ. 少し質問しにくかった ウ. 多くの個所で質問しにくかった エ. 質問出来る雰囲気ではなかった	2 - - -
6.説明の分りやすさ	ア. 理解度に応じた説明であった イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	2 1 - -
7.説明の安心感	ア. 安心して聞いた イ. 少し不安な部分があった ウ. 多くの部分で不安であった エ. 全体的に不安であった	2 1 - -
8.説明を受けての疲労感	ア. 余りなかった イ. 少しあった ウ. かなりあった	- 1 2
9.TV電話の機器等の使いやすさ	ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	2 1 - -
10.電子署名用の機器・ソフト等の使いやすさ	ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	1 2 - -

売買B(主任者)

設問カテゴリー	設問と回答	
1.声の聞き取りやすさ	ア 聞き取りやすかった イ 一部聞き取りにくかった ウ 多くが聞き取りにくかった エ 全体が聞き取りにくかった	3 - - -
2.図面の見せやすさ	ア 見せやすかった イ 見せにくかった	1 2
3.表情の見やすさ	ア 見やすかった イ 一部見えにくかった ウ よく見えなかった	1 2 -
4.表情等のわかりづらさによる説明のしにくさ	ア 特に感じなかった イ 一部、感じた ウ 多くの個所で感じた エ 全体的に感じた	1 2 - -
5.消費者の理解度に応じた説明	ア 全般的にできた イ 一部、できなかった ウ 多くでできなかった エ ほとんどできなかった	- 3 - -
6.TV電話の説明による疲労感	ア あまり感じなかった イ 少し感じた ウ かなり感じた	1 - 2
7.機器等の使いやすさ	ア 使いやすかった イ 少し使いづらかった ウ 多くの部分で使いづらかった エ 全体的に使いづらかった	1 - 2 -

【参考】アンケート結果-賃貸(消費者)

賃貸(消費者)

設問カテゴリー	設問と回答			
	対面		非対面	
1.見やすさ(主任者証)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	4 - -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	4 - -
2.聞き取りやすさ	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	4 - - -	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	1 3 - -
3.見やすさ(図面)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	4 - -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	3 1 -
4.見やすさ(表情)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	4 - -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	3 1 -
5.質問のしやすさ	ア. 質問しやすかった イ. 少し質問しにくかった ウ. 多くの個所で質問しにくかった エ. 質問出来る雰囲気ではなかった	4 - - -	ア. 質問しやすかった イ. 少し質問しにくかった ウ. 多くの個所で質問しにくかった エ. 質問出来る雰囲気ではなかった	4 - - -
6.説明の分りやすさ	ア. 理解度に応じた説明であった イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	2 2 - -	ア. 理解度に応じた説明であった イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	2 2 - -
7.説明の安心感	ア. 安心して聞けた イ. 少し不安な部分があった ウ. 多くの部分で不安であった エ. 全体的に不安であった	4 - - -	ア. 安心して聞けた イ. 少し不安な部分があった ウ. 多くの部分で不安であった エ. 全体的に不安であった	2 2 - -
8.TV電話の機器等の使いやすさ	-		ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	2 2 - -
9.電子署名用の機器・ソフト等の使いやすさ			ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	1 3 - -

【参考】アンケート結果-賃貸(宅建取引主任者)

賃貸(宅建取引主任者)

設問カテゴリー	設問と回答			
	対面		非対面	
1.聞き取りやすさ	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	4 - - -	ア. 聞き取りやすい イ. 一部聞き取りにくい ウ. 多くが聞き取りにくい エ. 全体聞き取りにくい	3 1 - -
2.見せやすさ(図面)	ア. 見せやすい イ. 見せにくい	4 -	ア. 見せやすい イ. 見せにくい	1 3
3.見やすさ(表情)	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	3 1 -	ア. 見やすい イ. 一部見にくい ウ. 良く見えない	2 2 -
4.表情がわからないことによる説明のしにくさ	ア. 特に感じない イ. 一部感じた ウ. 多くの個所で感じた エ. 全体的に説明しにくかった	3 - 1 -	ア. 特に感じない イ. 一部感じた ウ. 多くの個所で感じた エ. 全体的に説明しにくかった	- 2 2 -
5説明のしやすさ	ア. 理解度に応じた説明ができた イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	2 1 - 1	ア. 理解度に応じた説明ができた イ. 一部理解度に応じていなかった ウ. 多くの個所で理解度対応でなかった エ. 殆どの個所で理解度対応でなかった	1 2 1 -
6.説明の疲労感	ア. あまり疲労感は感じなかった イ. 少し疲労感があった ウ. かなり疲労感があった	4 - -	ア. あまり疲労感は感じなかった イ. 少し疲労感があった ウ. かなり疲労感があった	- 3 1
7.TV電話の機器等の使いやすさ	-	-	ア. 使いやすかった イ. 少し使いにくいところがあった ウ. 多くの個所で使いにくかった エ. 全体的に使いにくかった	4 - - -

実証実験におけるヒアリングの結果を以下に示す。

【消費者】

- ・画面の見やすさや、音声の聞きやすさについては、大きな不満は出なかった。
- ・図面の内容についてはよく見えないという意見がみられた。また非対面の場合に応じた資料の作成や工夫、配慮などが必要ではないかという意見があった。
- ・表情の見やすさについては、非対面では主任者側が下目がちで表情がとらえにくかった。また資料の説明が読み合わせのような形になっているという意見があった。
- ・質問のしやすさについては、特に非対面だから質問しにくい、という意見はなかった（重要事項説明自体がわかりにくいことを理由とするものはあった）。
- ・理解度に応じた説明については、理解度に応じたものであったとする回答と、意思疎通がとりにくかったとする回答などがあった。
- ・不安感という点ではシステムが落ちた場合の不安や、長時間説明を受けている場合に、説明箇所が不明となる不安などがあった。
- ・機器については、特に電子署名について、不慣れであることによる難しさがあるとされた。

【宅建取引主任者】

- ・非対面の場合には、図面などが見せにくいとされた。
- ・非対面の場合には、消費者側の表情も、資料に目を落としていることから全体的に見にくく、読み取りにくいとされた。また背後がわからなかったり、意識的でない消費者の行動の意味がわからず不安になるなどの回答があった。
- ・非対面の場合には、相手の理解の状況が把握しにくい、場を共有していないことで相手との呼吸がとりにくいなどの指摘があった。
- ・非対面の場合には、疲労感については慣れていないこと等による疲れなどが指摘された。特に対面に比べて言葉を補って具体的に説明する必要があるため疲労感が増加するという指摘があった。

【参考】ヒアリング結果(消費者)

ヒアリングによる意見(消費者)

項目	回答内容
画面の見やすさ	TVだから見づらいということはなかった。書面とも一致を確認した。 TV自体の画像は見やすかった。対面ではまじまじと相手の顔を見ることもないが、TVだと見やすい感じがする。
音声の聞きやすさ	きれいに聞こえた。多少途切れても、聞き取りにくいところはなかった。 殆ど聞き取れた 音声の聴き取りは、Skypeでも問題なし
宅建主任者証の見やすさ	部屋で説明を受けた時に居た主任者と同じ人と確認はできた
図面の見やすさ	手元の図面を見せてもらったのではなく、書類を見せてもらった。手元にある書類と同じであることは確認できた。 図面の下側が見づらかった。画面が小さすぎて、図面上の字は見えなかった。 売買などについては、非対面の説明に応じた資料構成や配慮(資料番号を付ける等)、あるいはDVDなどを活用した工夫等が必要ではないか。
表情の見やすさ	書類の読み合わせのようになっていて、下ばかり見ていることになっていたため、表情などまじまじとは見なかった。 TV電話は下をみがちなため、表情は捉えにくい 理解の確認を取るレベルも同程度。表情を見る機会は消費者からは対面の場合も少ない
質問のしやすさ	相手にも依るとは思うが、質問はしやすかった 質問のしやすさに問題はない。理解できないのは元々の重説の問題 後でまとめて質問するのかもしれないし、質問しなかった 質問はどちらもしやすい。 質問は適宜行うことが出来た
理解度に応じた説明の有無	理解度に応じた説明だったが、もっと分かり易くするため、動画を使って第三者にも分かり易くするなど工夫してはどうか 専門用語等分らなくてもそのまま進んでいった 特に問題なく聞けた 慣れない初めての場所・体験のため意思疎通がしづらい感じで疲れた。対面の方が分ってもらいやすいように思う
不安感	TV電話の場合、途中で切れちゃったりすると困ると思った TV電話では書面を追う形になるので、説明箇所を見失うと不安になる
疲労感	ぶっ続けで2時間はつらいと思う
テレビ電話(skype)の使いやすさ	Skypeは使用経験があるが、今日の立上げは分りづらかった。PCのスペックが悪くて遅かったり、途切れたりしたのでは 特に使いやすさについての問題はなかった 使いやすさについての問題は特になかった
電子署名の使いやすさ	2時間やって電子署名というのは如何にも長く、疲れると思う。試験するということで、頑張ってたので疲れた 電子署名はやったことがなく、使いなれていなかった。日付を打つところなど、慣れていなくて難しかった。

【参考】ヒアリング結果(宅建取引主任者)

ヒアリングによる意見(宅建取引主任者)

項目	回答内容
図面の見せやすさ	テレビ電話に関して非常に見せにくい印象を受けた。
	図面のサイズ自体が大きく、カメラに向けて位置調整が必要となり使いづらい。
	図面については、いきなり重要事項説明で非対面で提示するよりも、事前に送付して、非対面の時は補完的な説明をするというような形の方がいいように思われる。
	図面を見せる際にも、紙面を相手にかざす必要があり、図面が見れないため、説明がしづらい
表情の見やすさ	テレビ電話では、消費者の表情が一部見えにくかった。
	消費者モニターの目線が、文書にいきっぱなしとなるため表情が読み取りにくい
	画面自体が小さく、全体の雰囲気掴みにくい
	視野角による圧迫感はないが、視野角が狭いと、背後にだれがいるのかわからない不安を感じることもあった
	顔の表情に関しては下ばかりみてしまった。
	表情が把握しにくいという点については、回を重ねてもなかなか払しょくできない。
	TV電話の場合、手元にあるものの様子が分らないため、書面を見がちになるので下を向いていることが多く、その時は表情が分らないので説明のしづらさをやや感じる。ただ、顔を挙げている時の表情は見やすい。圧迫感があるというより、通常より近いような不思議な親近感がある
相手の理解に応じた説明	対面のときには意識しない行動があった場合に、その行動が何を意味するのか不安にすることがあった。
	質問もせずに進んでいくので、確認を取りながら進めても、最後までいって理解が出来ているか不安になった
	TV電話では消費者の視線が画面外にいくため、相手が資料のどの箇所を見ているかが分かりづらい。
	対面では、視線が資料のどこを見ているかを追えるため早くに気づける
疲労感	複数回非対面による説明をしても、なかなか相手方の理解に応じた説明をするのは難しい。理由としては、直接対面で場を共有していないことに伴う呼吸がとりにくいことがあるように感じられる。
	TV電話に関して少し疲労感があった。初の試みであったことに加えて、注視する視野の範囲が狭まったことにより、疲労度が増した
	非対面の場合には、対面に比べて言葉を補って具体的に説明する必要があるため、疲労感が増した。
	非対面での説明は、慣れていないことに伴う疲労感もあったと思う。
	表情が把握しきれないため、言葉を間違えると、相手に突然切られてしまったり、怒りを買うリスクや恐怖感があるので、これに対して慎重に説明しようとしたために疲労感があった。

実証実験のまとめを以下に示す。

宅建取引主任者証の提示

- ・宅建取引主任者証の提示等は、非対面で実施しても、相手方が確認するのに問題がないことが分かった。

重要事項説明の理解度

- ・重要事項説明の理解度については、対面、非対面で有意な差は見られなかった。

図面の提示

- ・図面の説明においては、非対面では分かりにくいという指摘があった。また非対面で資料が多くなる場合には、対面での資料とは異なる資料の提示方法の工夫が必要とされるなどの指摘があった。

表情の見やすさ・理解度に応じた説明

- ・説明に際しての表情などは、消費者、主任者双方わかりづらい点があった。但し全体として消費者の理解度に応じた説明が多かった。

テレビ電話(Skype)の使いやすさ

- ・テレビ電話（スカイプ）は、非対面におけるコミュニケーションツールとしては、大きな問題はなかった。