

IT重説社会実験(平成28年1月まで実施分)
(2)IT重説実施直後アンケート結果
宅地建物取引士向けアンケート

(1) アンケート対象

平成27年8月～平成28年1月までにIT重説を行った宅地建物取引士

(2) 回答率

IT重説実施件数 144件中、144件 (100%)

(3) 質問項目の概要

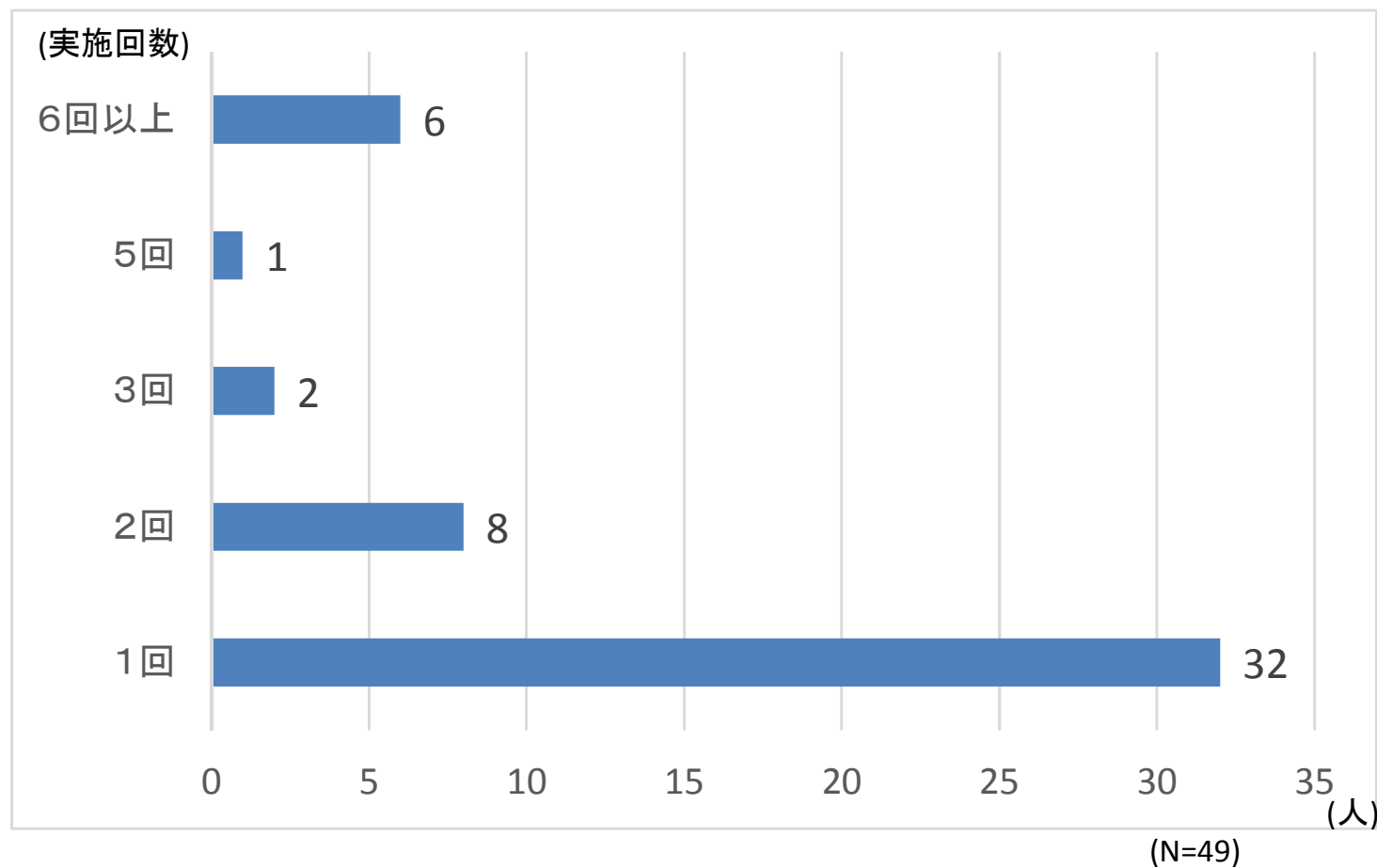
質問項目の概要	
<p><属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・取引士別の実施回数 <p><準備状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用環境（端末・回線等） <p><実施状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明の相手方の所在地 ・共同媒介か否か ・取引物件種別 ・物件完成状況 ・説明に要した時間 ・営業時間外での実施の有無 ・分割実施の有無 ・説明の相手方の身分証の確認の状況等 ・説明の相手方の表情の確認 ・説明の相手方の声の聞き取り状況等 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・図表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、内容 ・機器以外のトラブルの有無 <p>< I T 重説に対する評価等 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p style="text-align: right;">等</p>

①属性(取引士別の実施回数)

- ・IT重説を実施した登録事業者数は31事業者で、宅地建物取引士の数は49人であった。
- ・取引士別の実施回数は、1回32人、2回8人、3回2人、5回1人、6回以上は6人であり、最多実施回数は、23回であった。

＜IT重説を実施した取引士別の実施回数＞

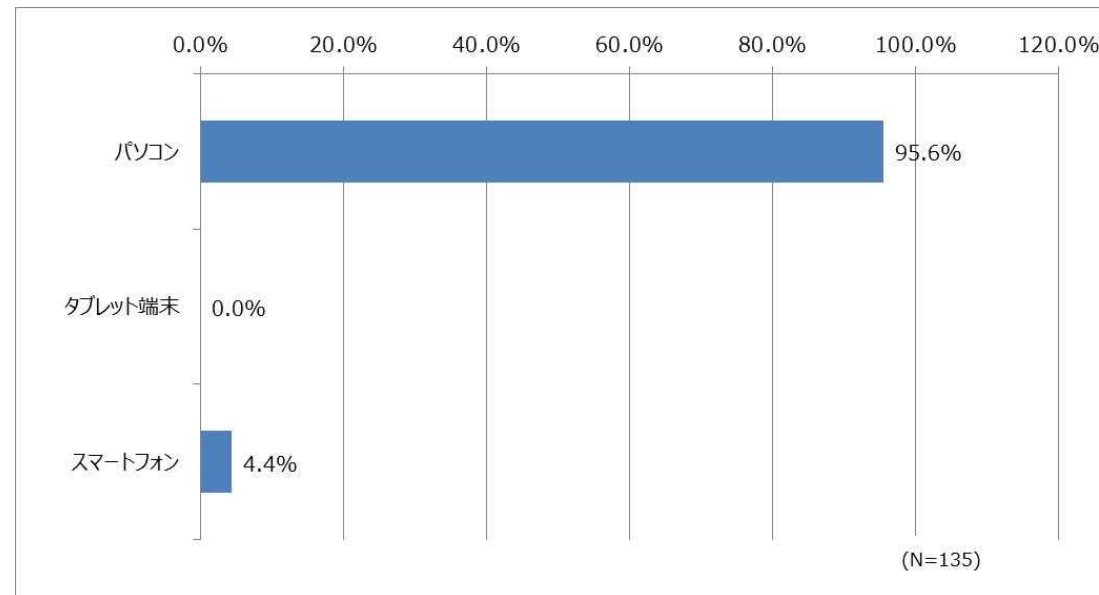
※1回以上IT重説を実施した取引士の数を集計。



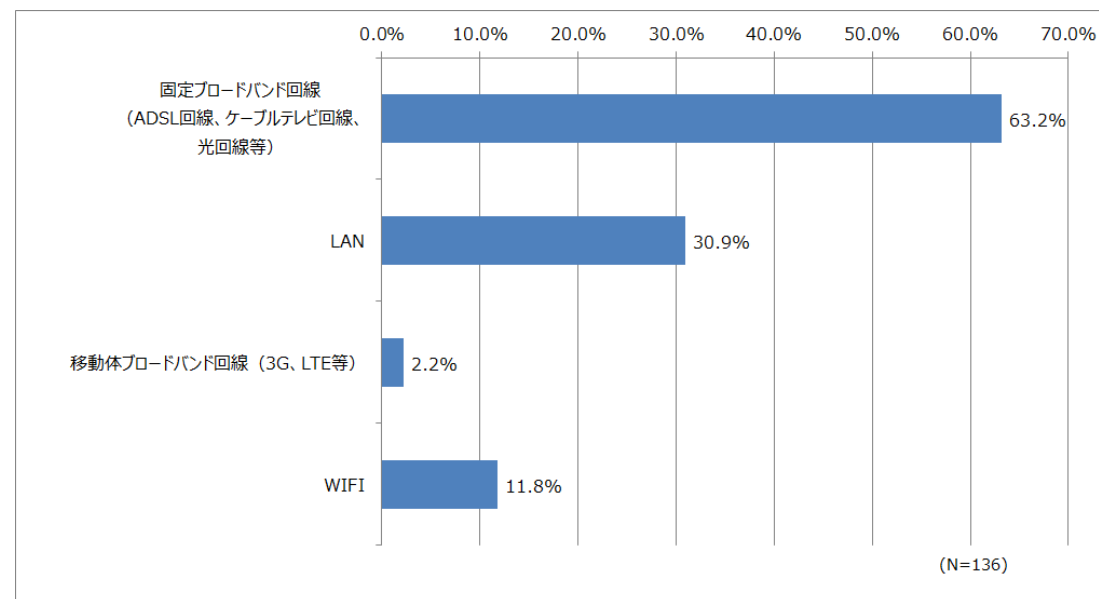
②準備状況(利用環境-1)

- 取引士側の利用端末は、ほぼすべて(95.6%)がパソコンであった。
- 取引士側の利用回線は、6割強(63.2%)が固定ブロードバンド回線で、約3割(30.9%)がLANとなっており、固定回線を利用したケースが9割強(94.1%)となっている。

<利用端末の割合>



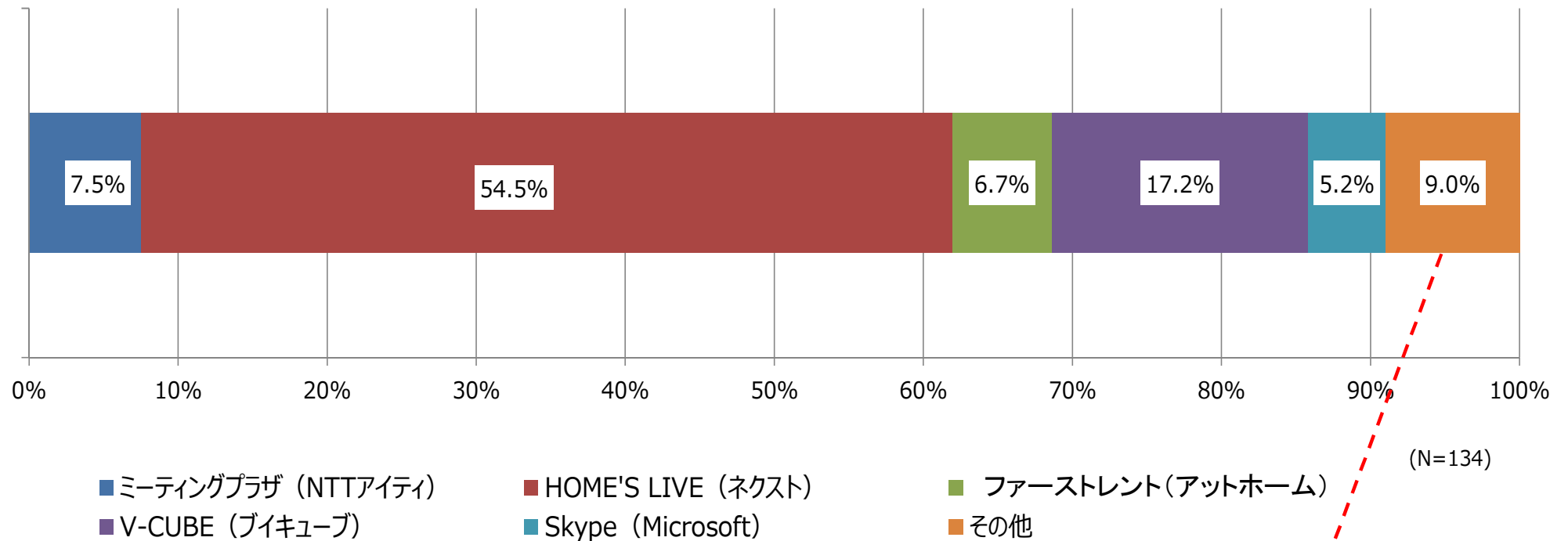
<利用回線の割合>



②準備状況(利用環境-2)

・IT重説に用いられたソフトウェアは、約半数(54.5%)が「HOME'S LIVE」、次いで約2割(17.2%)が「ブイキューブ」となっている。

<利用ソフトウェアの割合>



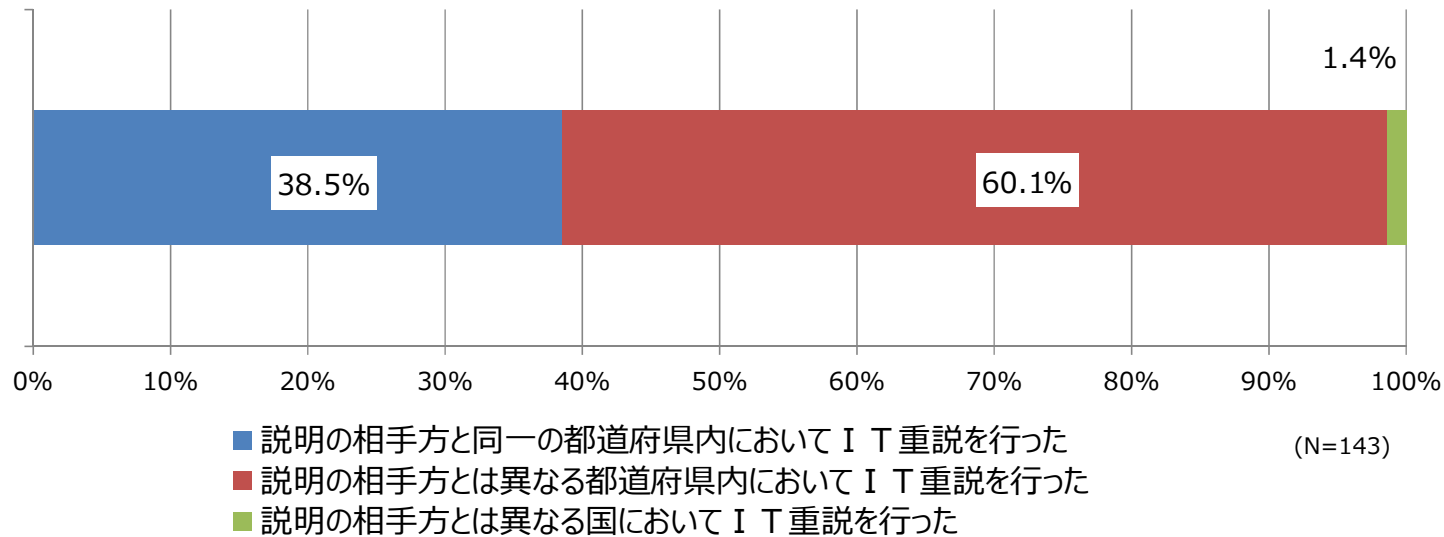
「その他」:

- | | |
|------------------------------|-------------------|
| ・appea.in (1件) | ・Tele Office (1件) |
| ・Live Crowd (株式会社アイシーク) (1件) | ・シスコ (2件) |
| ・SUUMO重要事項説明オンライン (5件) | ・ハンガアウト (1件) |
| | ・自社開発 (1件) |

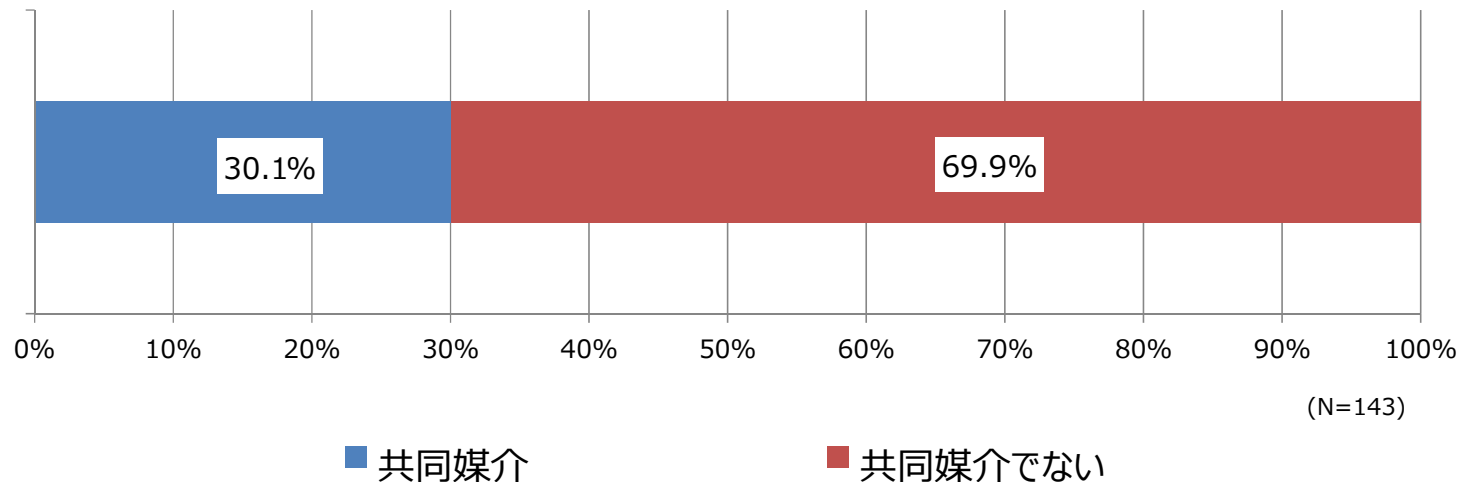
③実施状況(IT重要事項説明の概況-1)

- 異なる都道府県内にいる相手方に対しIT重説を行ったケースが約6割(60.1%)、同一の都道府県内のケースが約4割(38.5%)だった。相手方が日本国外にいるケースもごく一部(1.4%)あった。
- 約3割(30.1%)が共同媒介によるものであった。

＜IT重説の相手方の場所＞

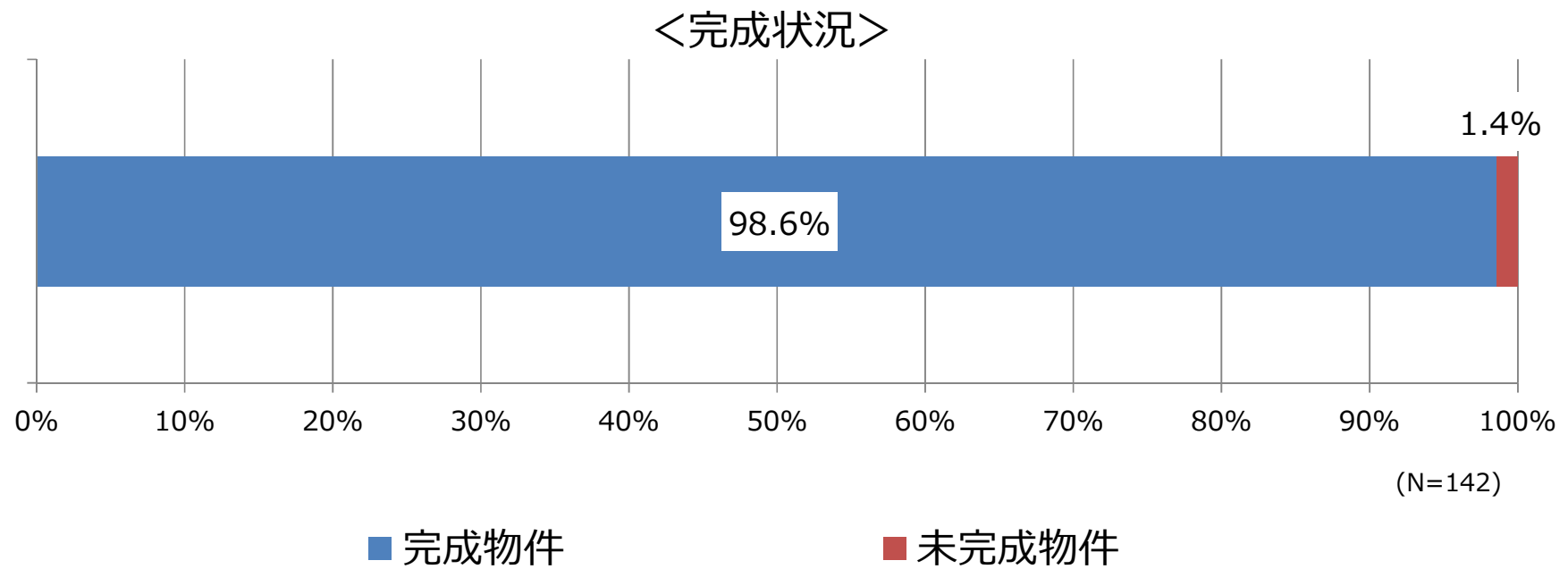
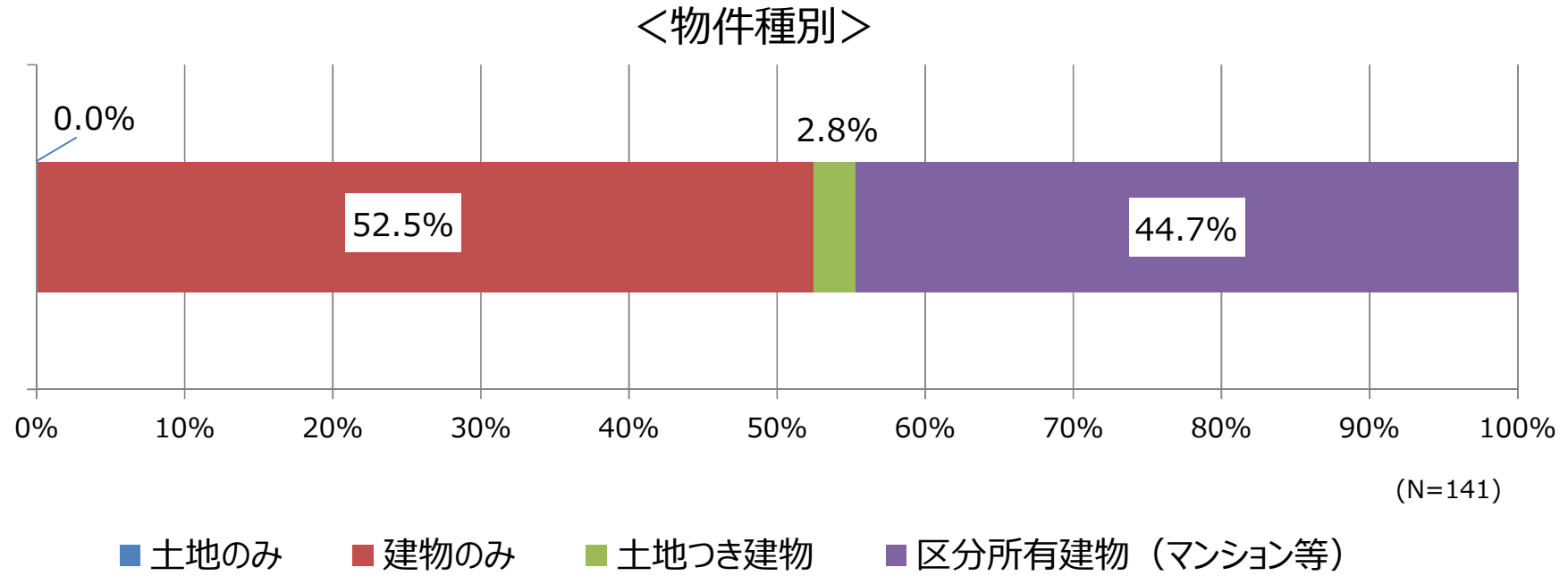


＜共同媒介の割合＞



③実施状況(IT重要事項説明の概況-2)

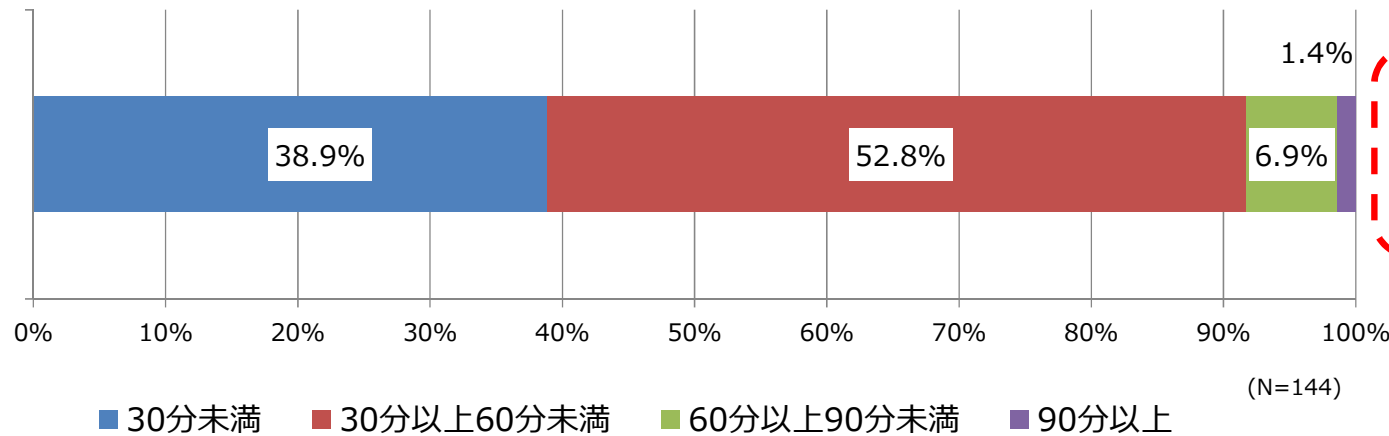
・物件種別で見ると、土地のみのケースはなく、ほぼすべて(98.6%)が完成物件であった。



③実施状況(IT重説を実施した時間等)

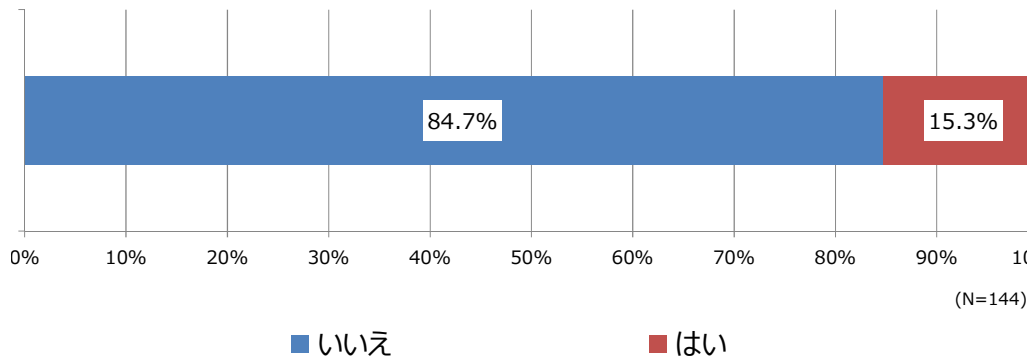
- IT重説に要した時間は、30分以上60分未満のケースが約半数(52.8%)、30分未満のケースが約4割(38.9%)であった。
- IT重説の営業時間外での実施については、2割弱(15.3%)が事業者の営業時間外になされた。
- IT重説の分割実施をしたケースはなかった。

＜IT重説に要した時間＞

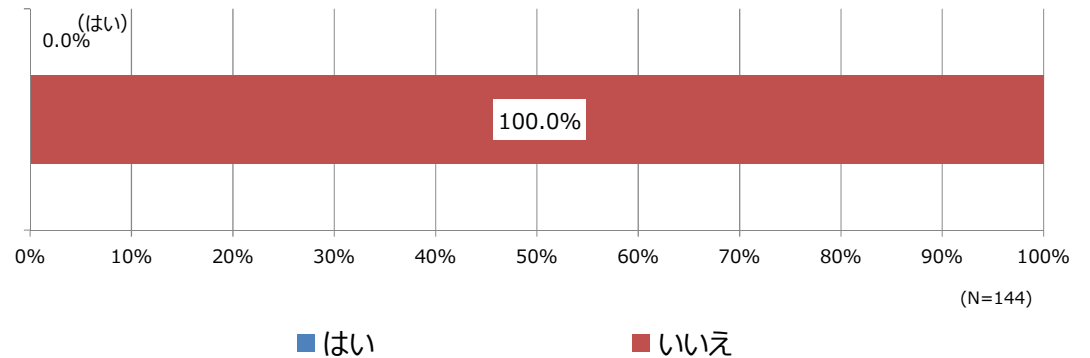


＜参考＞
 売買取引(2件)に要した時間はそれぞれ40分と60分であった。

＜営業時間外の実施の有無＞



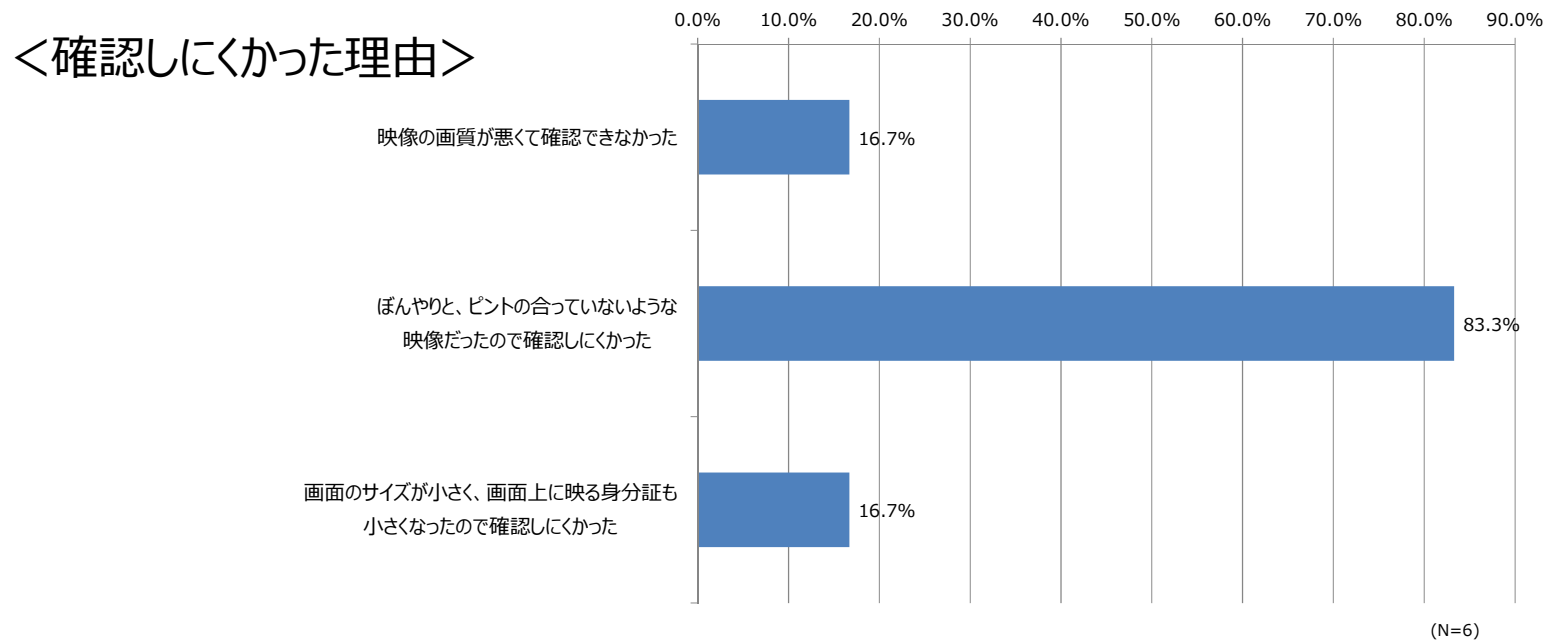
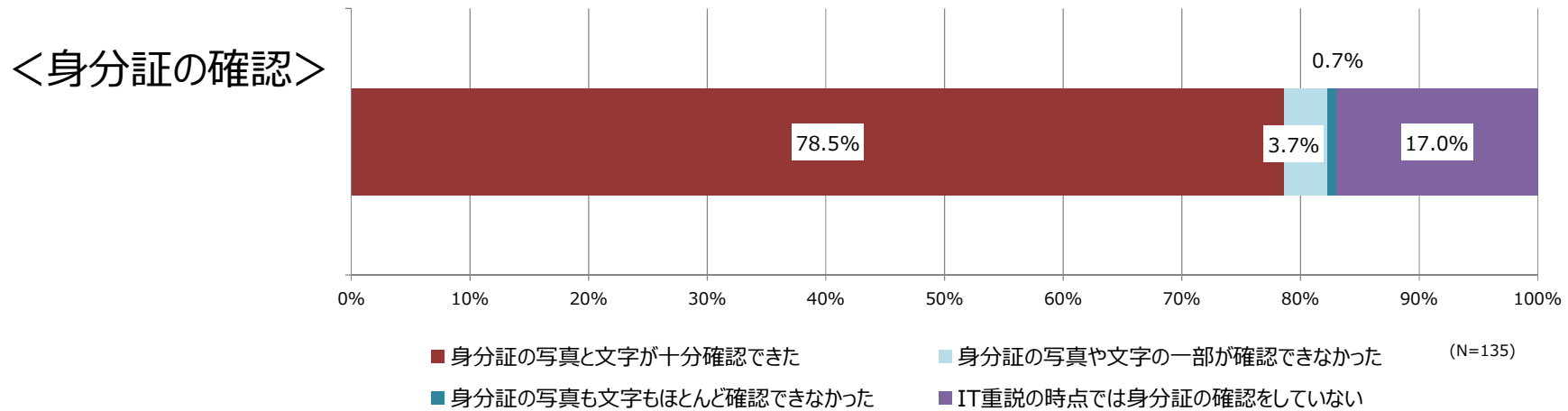
＜IT重説の分割実施の有無＞



＜参考＞
 売買取引(2件)はどちらも営業時間外の実施はなかった。

③実施状況(説明の相手方の身分証の確認)

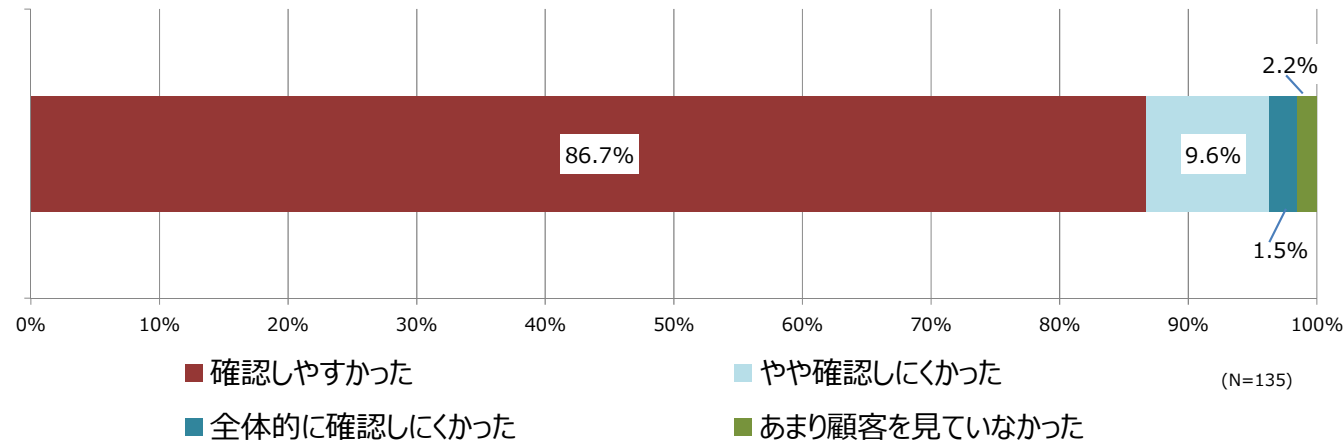
- 身分証の確認については、記載内容等が十分確認できたケースが約8割(78.5%)であり、一部又はほとんどが確認できなかったケースがごく一部(4.4%)あった。なお、IT重説の時点では身分証の確認は行っていないとの回答が2割弱(17.0%)あった。
- 身分証が確認しにくかった理由としては、ピントが合っていない映像だったとの回答が8割強(83.3%)を占めた。



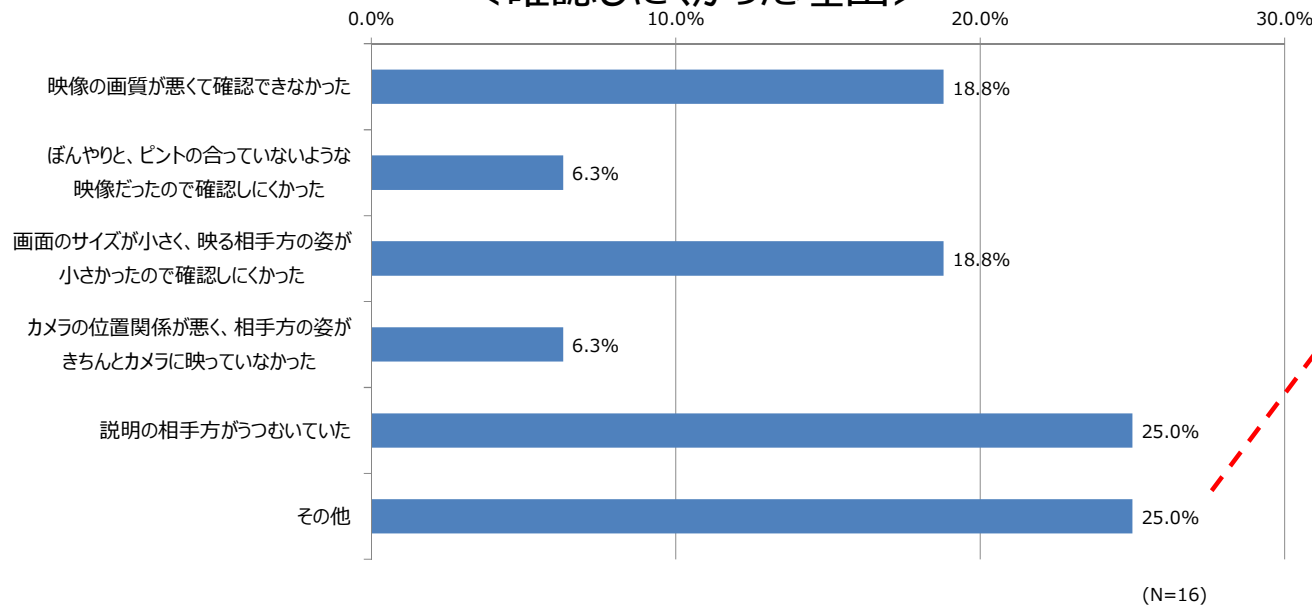
③実施状況(説明の相手方の表情の確認)

- 説明の相手方の表情の確認については、確認しやすかったケースが9割弱(86.7%)、やや又は全体的に確認しにくかったケースが約1割(11.1%)だった。
- 確認しにくかった理由としては、説明の相手方が下を向いていたことをあげる回答が1/4(25.0%)を占め、その他、映像の画質と画面サイズを理由とする回答がそれぞれ約2割ずつ(どちらも18.8%)あった。

＜説明の相手方の表情の確認＞



＜確認しにくかった理由＞



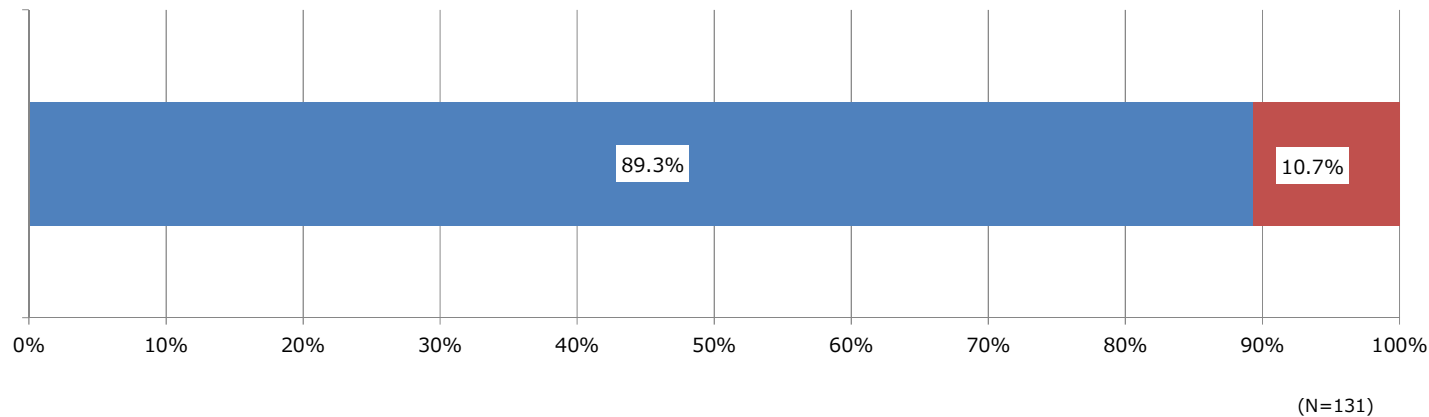
「その他」:

- ・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。但し特に問題なし。
- ・動作が遅れていた。
- ・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。

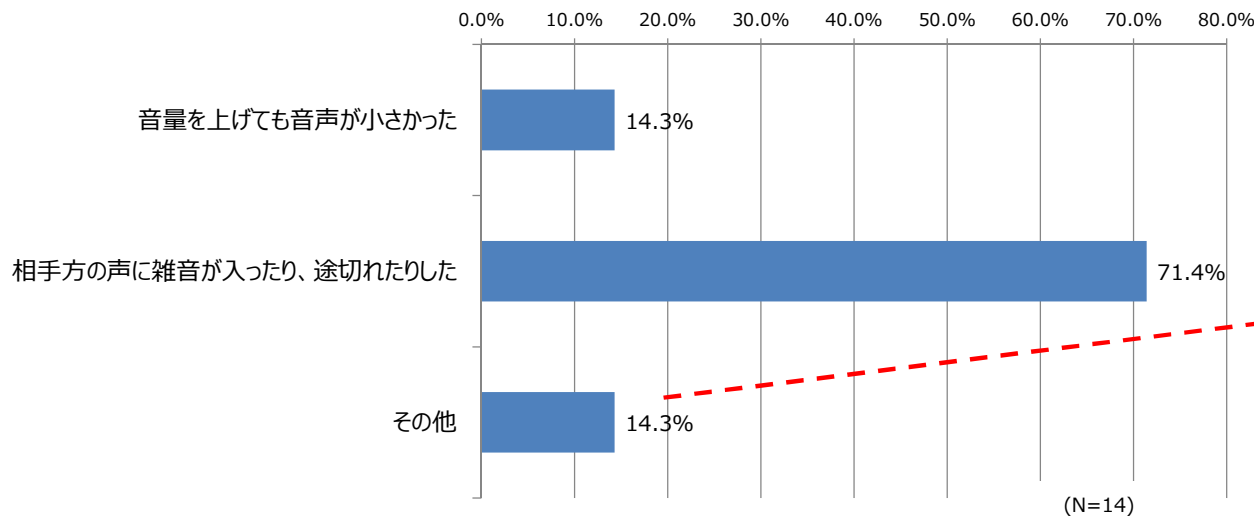
③実施状況(相手方の声の聞き取り状況)

- ・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ケースが約9割(89.3%)であった。聞き取りにくい場合があったとするケースは約1割(10.7%)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」との回答が約7割(71.4%)あった。

<聞き取りの状況>



<聞き取りにくい理由>

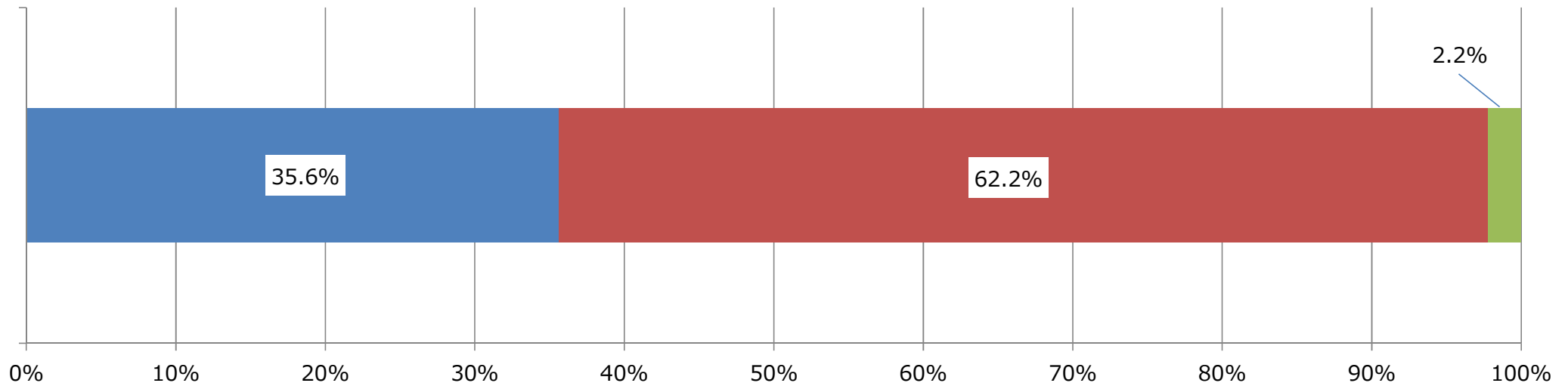


「その他」:
 ・音量あげ忘れた。
 ・相手方の声が小さい時がありました。

③実施状況(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、説明の途中で相手方に対して理解状況を確認したケースが約6割(62.2%)であった。

＜説明の相手方の理解状況の確認＞



■ 説明の相手方が重説の内容について理解していると言っていた

(N=135)

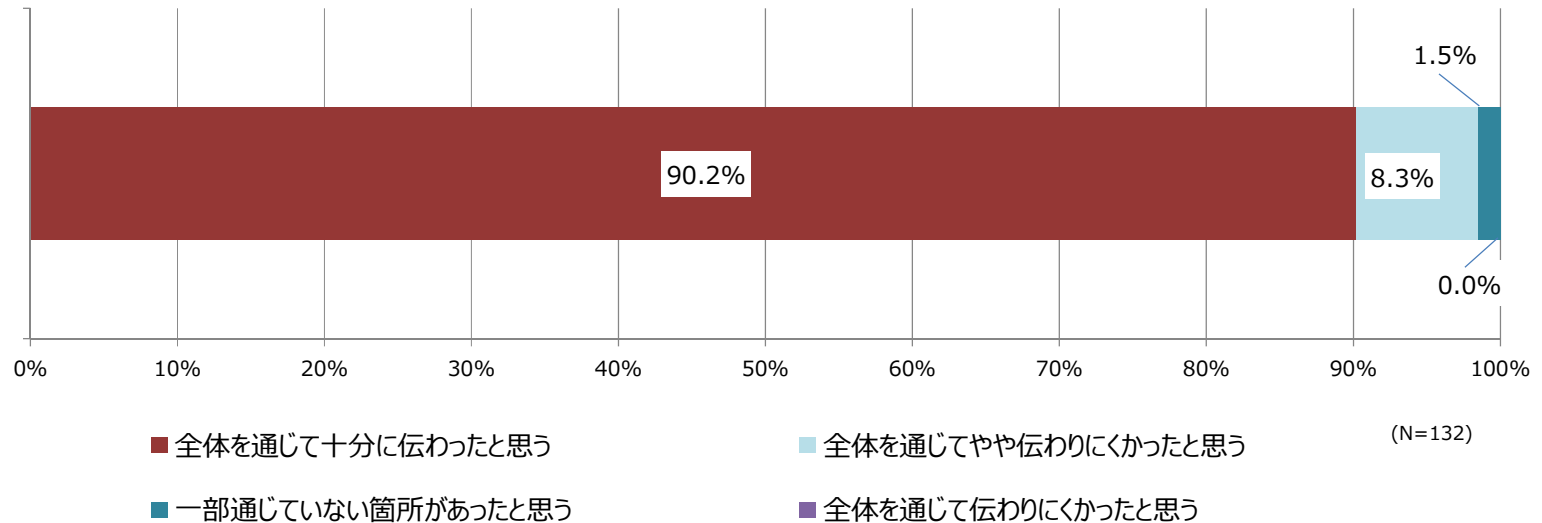
■ 説明の合間に説明の相手方に対して理解状況を確認し、理解度合いを把握するようにした

■ 特に質問がなかったので十分理解していると判断した

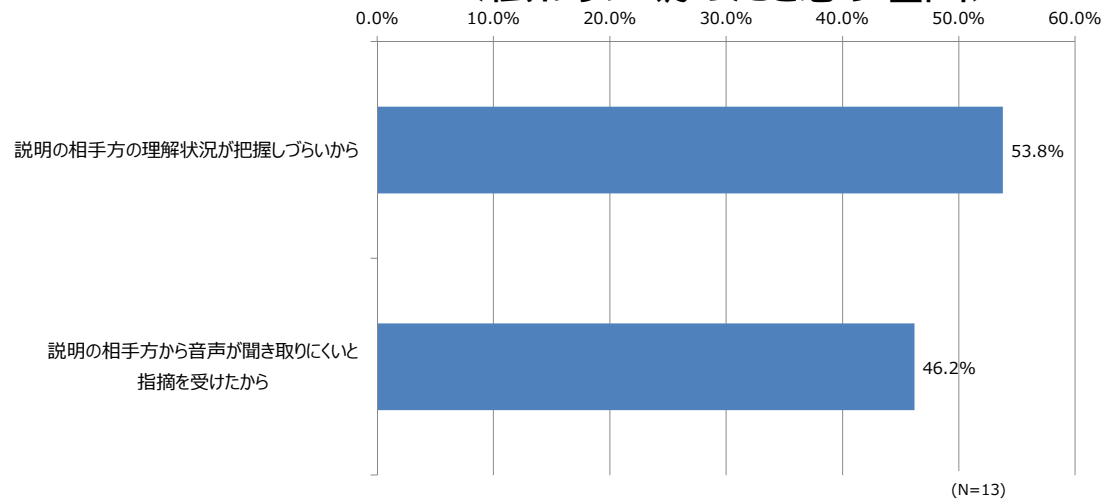
③実施状況(説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識)

- ・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、「全体を通じて十分相手方に伝わったと思う」との回答が約9割(90.2%)、「やや伝わりにくかった」の回答が約1割(8.3%)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」、「説明の相手方から音声聞き取りにくいと指摘を受けた」との回答がそれぞれ約半数ずつ(53.8%、46.2%)あった。

＜説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識＞



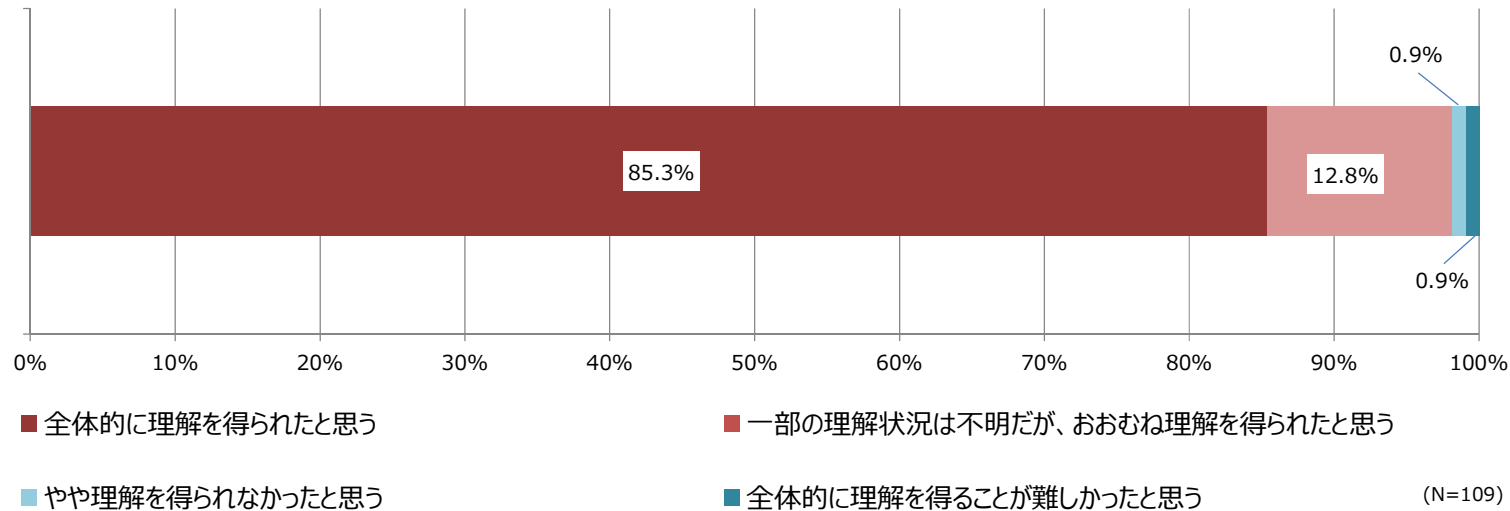
＜伝わりにくかったと思う理由＞



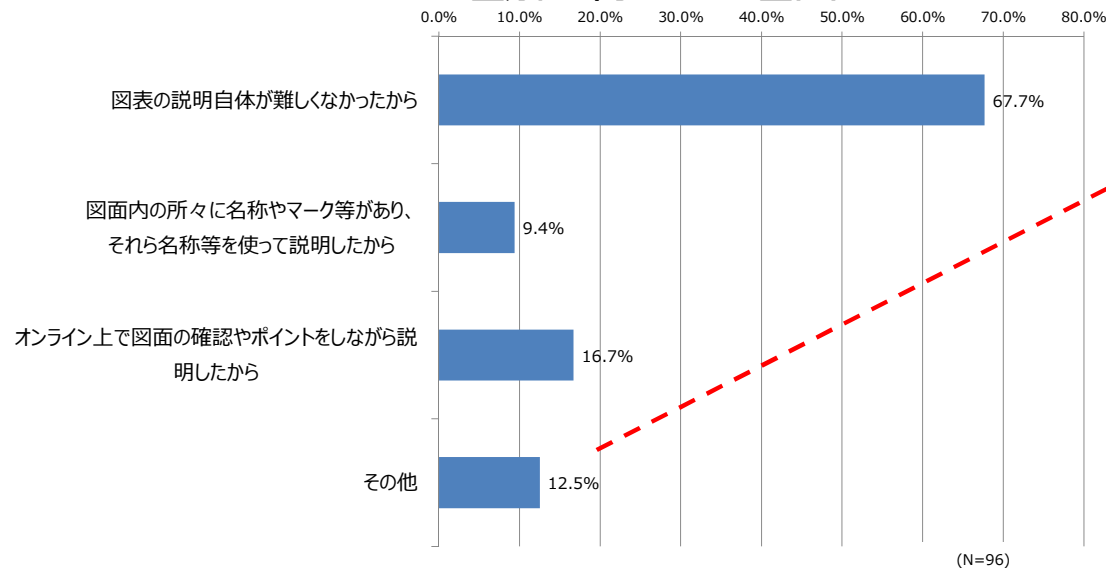
③実施状況(図表資料の理解状況についての認識)

- ・図表資料については、「全体的に理解が得られたと思う」とする回答が9割弱(85.3%)、「概ね理解が得られた」とする回答は約1割(12.8%)であった。
- ・理解が得られた理由としては、「図表の説明自体が難しくなかったから」との回答が約7割(67.7%)であった。

＜図表資料の理解状況＞



＜理解が得られた理由＞

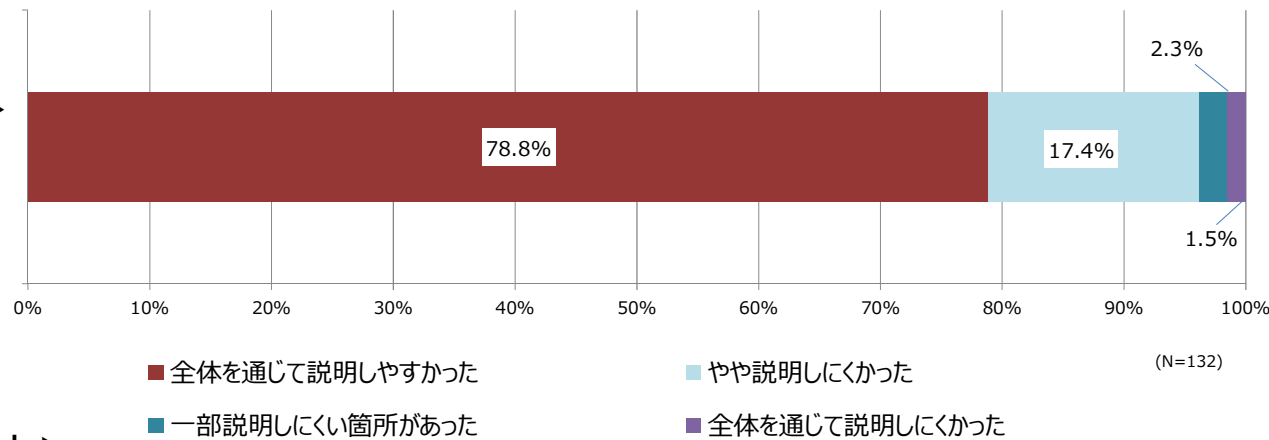


「その他」:
 ・説明の相手方の手元に資料があったため。
 ・口頭で説明をきちんと行ったから。
 ・物件案内時点で説明済みであり、事前に確認してもらった。

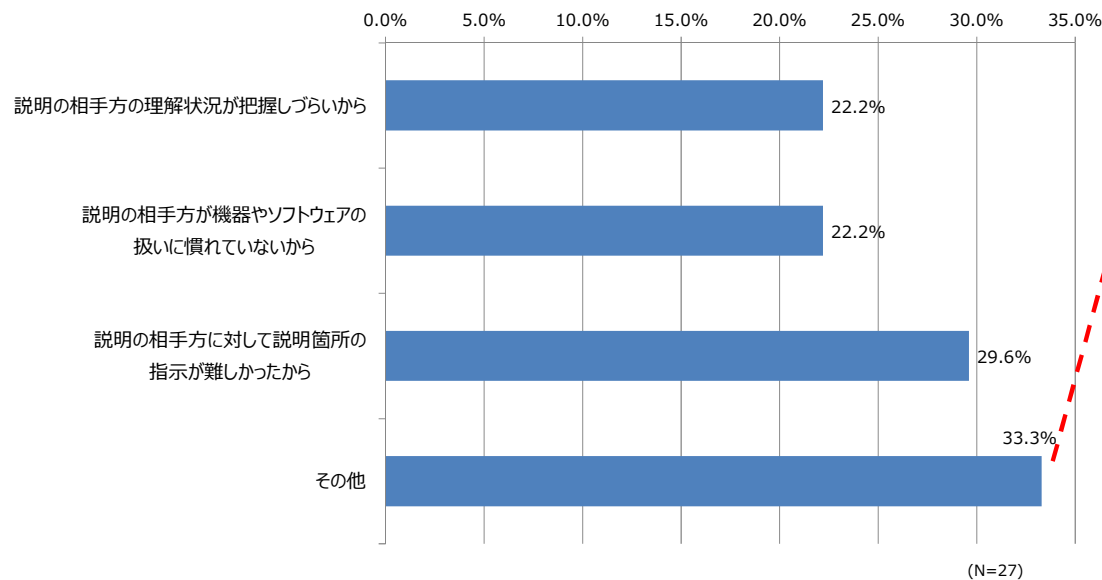
③実施状況(全体を通じた説明のしやすさ)

- 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」との回答が約 8 割(78.8%)、「やや説明しにくかった」との回答が約 2 割(17.4%)であった。
- 説明しにくかった理由としては、「説明の相手方に対する説明箇所の指示が難しかった」とするケースが約 3 割(29.6%)、「相手方の理解状況が把握しづらい」、「相手方が機器の取り扱いに慣れていない」とするケースがそれぞれ約 2 割(どちらも22.2%)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＞



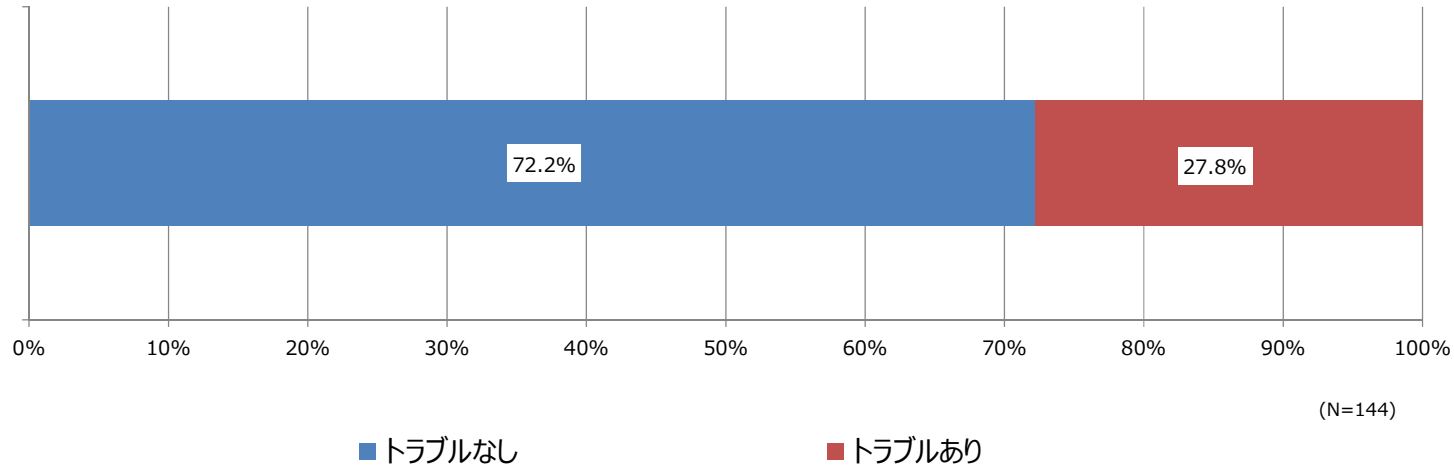
「その他」:

- 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。

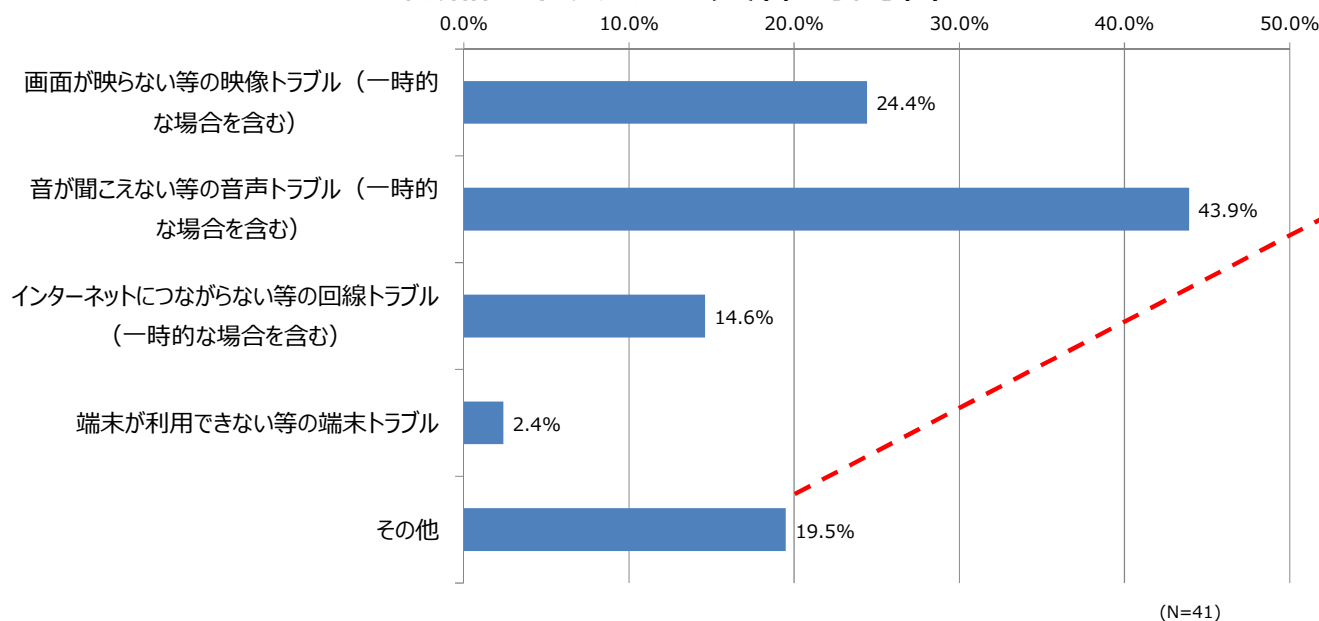
③実施状況(機器のトラブルの有無)

- 機器のトラブルは約 3 割(27.8%)で生じた。
- トラブルの内容としては、音声トラブルが 4 割強(43.9%)と最も多く、映像トラブルが約1/4(24.4%)、回線系のトラブルが 1 割強(14.6%)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＞



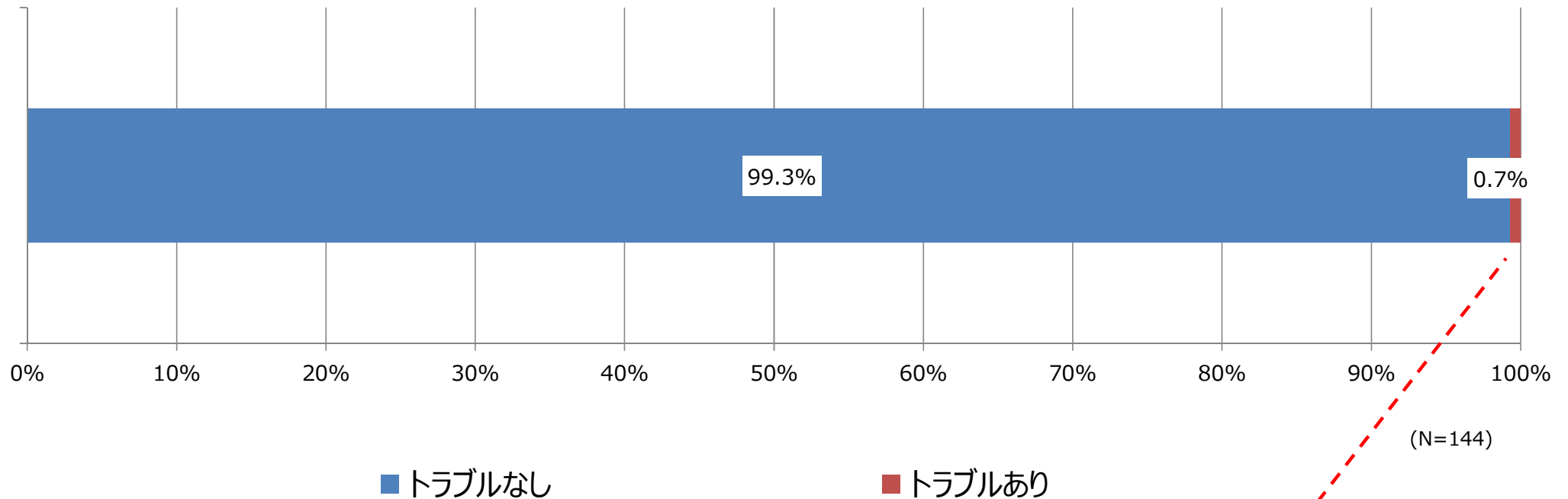
「その他」:

- 先方の音声が最初聞こえていなかった。当社のパソコン設定に問題があった。
- こちらの音声が聞き取りにくいとのことでしたのでイヤホンで対応してもらった。
- 画面が動かなかった。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。

③実施状況(機器以外のトラブルの有無)

- ・「その他の機器のトラブルの有無・苦情の申し出等」は、ほぼなかった(「トラブルあり」は0.7%)。
- ・「トラブルあり」とされたものは、通信上のトラブルと考えられるものであった。

＜機器以外のトラブルの有無＞

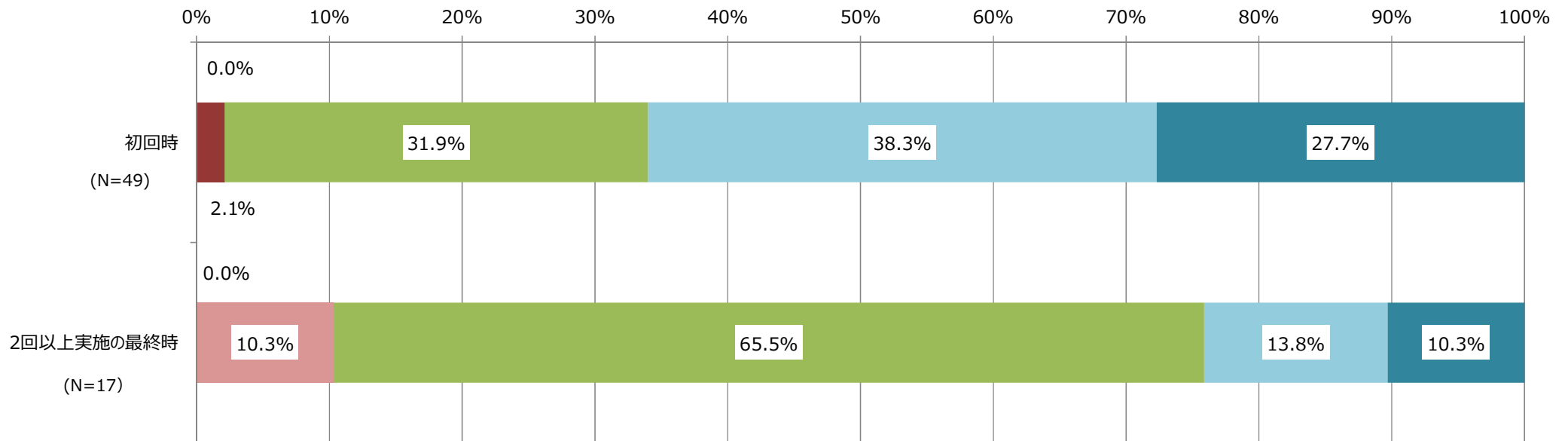


トラブル内容
電波状態で画像が乱れたりした。

④ IT重説に対する評価等(IT重説と対面での重説の比較-1)

- 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」とする回答が約2/3(66.0%)、「同程度である」とする回答が約3割(31.9%)、「IT重説の方が説明しやすい」とする回答がごく一部(2.1%)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」とする回答が約2/3(65.5%)で最多となり、「対面での重説の方が説明しやすい」とする回答が約1/4(24.1%)、「IT重説の方が説明しやすい」とする回答が約1割(10.3%)であった。

<IT 重説と対面での重説の比較 (説明のしやすさ)>



■ IT重説の方が対面での重説より、説明しやすいと思う

■ IT重説と対面での重説の説明しやすさは、同程度である

■ 対面での重説の方がIT重説より、説明しやすいと思う

■ IT重説の方が対面での重説より、比較的説明しやすいと思う

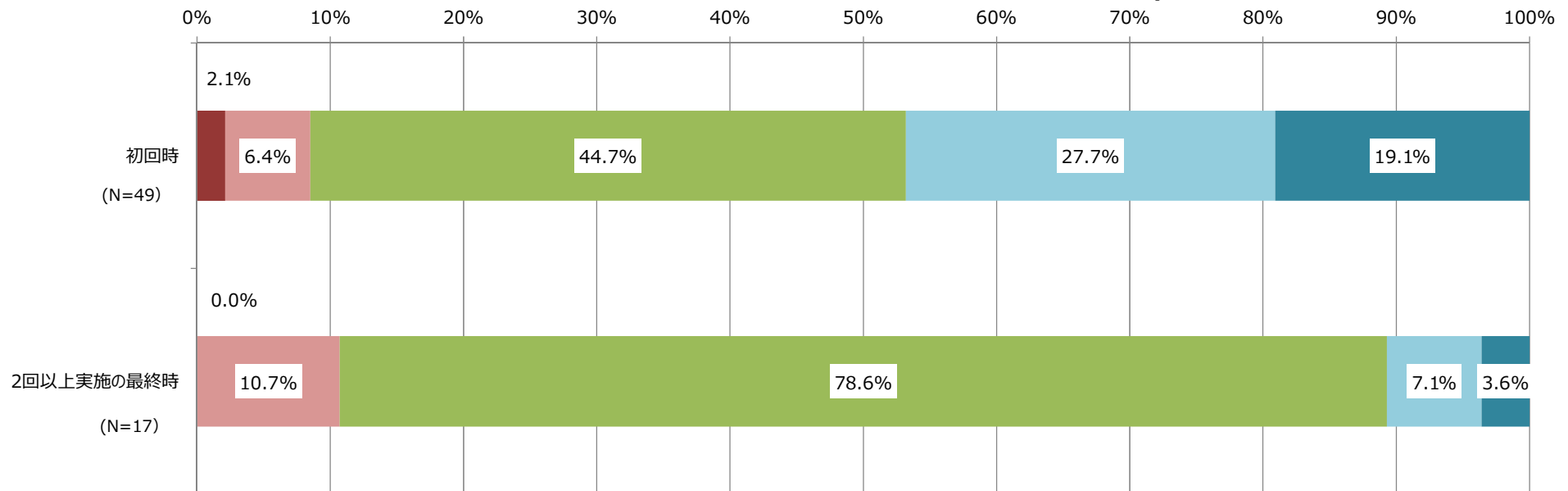
■ 対面での重説の方がIT重説より、比較的説明しやすいと思う

※ 全数を対象とすると、複数回実施している取引士の意見が反映されやすくなるため、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。

④ IT重説に対する評価等(IT重説と対面での重説の比較-2)

- ・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」とする回答が約半数(46.8%)、「同程度である」とする回答が4割強(44.7%)、「IT重説の方が理解を得やすい」とする回答が約1割(8.5%)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」とする回答が約8割(78.6%)で最多となり、「対面での重説の方が理解を得やすい」、「IT重説の方が理解を得やすい」とする回答がそれぞれ約1割(どちらも10.7%)であった。

<IT 重説と対面での重説の比較 (理解の得やすさ) >



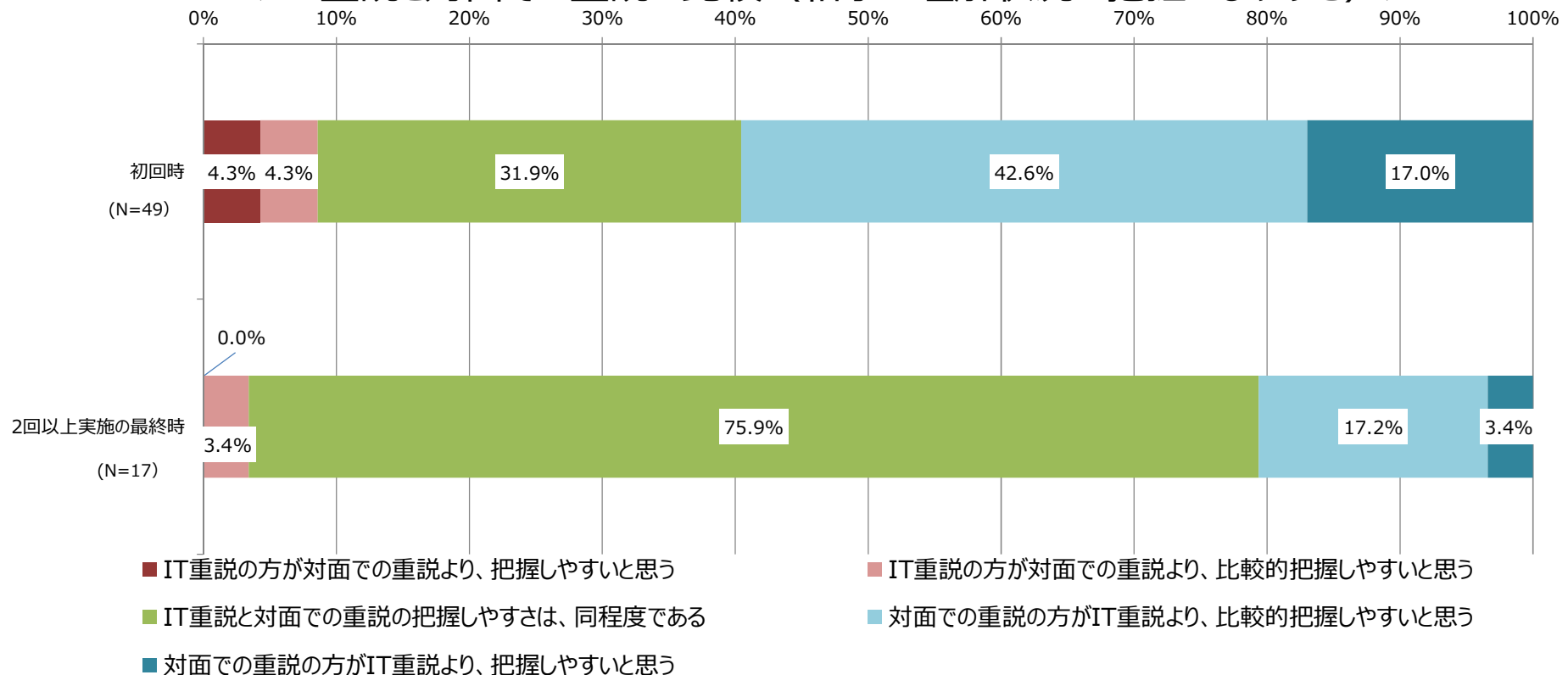
- IT重説の方が対面での重説より、理解を得やすいと思う
- IT重説の方が対面での重説より、比較的理解を得やすいと思う
- IT重説と対面での重説の理解の得やすさは、同程度である
- 対面での重説の方がIT重説より、比較的理解を得やすいと思う
- 対面での重説の方がIT重説より、理解を得やすいと思う

※ 全数を対象とすると、複数回実施している取引士の意見が反映されやすくなるため、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。

④ IT重説に対する評価等(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」とする回答が約6割(59.6%)、「同程度である」とする回答が約3割(31.9%)、「IT重説の方が把握しやすい」とする回答が約1割(8.6%)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」とする回答が約3/4(75.9%)で最多となり、「対面での重説の方が把握しやすい」とする回答が約2割(20.6%)、「IT重説の方が把握しやすい」とする回答がごく一部(3.4%)であった。

＜IT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）＞



※ 全数を対象とすると、複数回実施している取引士の意見が反映されやすくなるため、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。

④IT重説に対する評価等（便利であると感じた点）

- ・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。

＜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。 ・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。
	その他	・説明の相手方がマスクをしていたので、風邪やインフルエンザが流行した時に風邪をうつされるリスクが減る。
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。

④IT重説に対する評価等(不便であると感じた点)

- ・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。

＜不便であると感じた点＞

	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"> ・IT機器の不具合の生じる頻度が高い点。 ・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。 ・機器やソフトウェアにトラブルが生じた場合、どこまで対応できるか。無知ではないが高いスキルがあるわけでもない点。
	システム設置に関する不便さ	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・通信環境を整える事。カメラも送ったり設置したりする点。
	IT重説における機器の利用上の不便さ	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
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"> ・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。 ・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。 ・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。
	説明上の不便さ	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・相手方が手元資料を整理・理解していない。
社会実験上の不便さ	理解を得るために何度も説明しなければならぬ点	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
	事前の同意書の取得が不便	-

④IT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に感じました。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らして、印鑑などを取りに一度車外にでられたりして、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重説でも十分理解はいただけると感じる。

<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。

等