

## IT重説社会実験(平成28年1月まで実施分) (3)IT重説実施直後アンケート結果(全体概要)

---

## 【実施者等】

### ○説明の相手方の年齢層

年齢層は20代が4割弱（36.6%）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（12.5%～21.4%）、10代が約1割（7.1%）、60代が少数（3.6%）。

### ○説明の相手方の重説経験の有無はほぼ同数。

### ○説明の相手方のIT重説の動機

来店が不要であることが大多数（「店舗まで行く負担の節約」7割弱（65.5%）、「仕事や病気のため来店困難」約1割（8.0%））

## 【使用機器等】

### ○利用端末

●説明の相手方：スマートフォンが約6割（59.3%）、パソコンが約3割（31.0%）。

●取引士：ほぼすべて（95.6%）がパソコン。

### ○利用回線

●説明の相手方：モバイル回線（Wi-Fi等）が約7割（69.0%）、固定回線が約3割（29.2%）

●取引士：固定回線（ブロードバンド回線、LAN）が9割強（94.1%）。

## 【実施形態】

○IT重説当事者（説明の相手方、取引士）が異なる都道府県にいるケースが約6割（60.1%）、同一の都道府県にいるケースが約4割（38.5%）、説明の相手方が国外にいるケースも存在（約1%）。

○共同媒介が約3割（30.1%）。

## 【実施状況】

- ◆ 身分証等の確認、表情等の確認、聞き取りについては、双方とも概ね問題なく実施（約 8 ～ 9 割が問題なし。）。
- ◆ 理解状況の伝達、図表を含む説明内容の伝達等についても、問題なく実施できたとの認識が双方とも多数（約 8 ～ 9 割が肯定的評価）。

### ○身分証等の確認

- 説明の相手方：取引士証の確認が「十分できた」約 9 割（92.9%）、「一部出来なかった」約 1 割（7.1%）。
- 取引士：相手方の身分証の確認が「十分できた」約 8 割（78.5%）、「IT重説時点では身分証確認せず」2 割弱（17.0%）。

### ○表情・仕草の確認のしやすさ

- 説明の相手方：取引士の表情が「確認しやすかった」9 割弱（85.7%）、「やや／全体的に確認しにくかった」約 1 割（7.2%）。
- 取引士：説明の相手方の表情が「確認しやすかった」9 割弱（86.7%）、「やや／全体的に確認しにくかった」約 1 割（12.1%）。

### ○聞き取りやすさ

- 説明の相手方：「全体を通じて十分に聞き取れた」約 8 割（82.0%）、「一部聞き取りにくかった」1 割強（13.5%）。
- 取引士：「全体を通じて十分に聞き取れた」約 9 割（89.3%）、「聞き取りにくい場合があった」約 1 割（10.7%）。

## ○説明の相手方の理解状況の伝達状況等

- 説明の相手方：「理解状況を十分に伝えることができた」9割弱（85.9%）、「分からない点をそのままにしたところがある」ごく少数（0.9%）。
- 説明の相手方：「質問しやすかった」約9割（「質問をする必要がなかった」とする回答を除いた回答者の87.5%）、「やや質問しにくかった」約1割（当該回答者の11.5%）。

## ○説明の分かりやすさ、伝達度合い

- 説明の相手方：図表での説明について「全体的に分かりやすかった」8割強（84.8%）、「やや／全体的に分かりにくかった」2割弱（15.2%）。
- 取引士：図表資料について「全体的に理解を得られたと思う」9割弱（85.3%）、「概ね理解を得られたと思う」約1割（12.8%）。
- 取引士：説明内容が「全体を通じて十分に伝わったと思う」約9割（90.2%）、「やや伝わりにくかったと思う」約1割（8.3%）

## 【実施中のトラブル状況】

### ◆ 約3割で機器トラブルの発生。その他のトラブル等はなし。

#### ○機器のトラブル

- 説明の相手方、取引士ともトラブルありとの回答が約3割。トラブル内容は、音声、映像、回線関係。

#### ○その他のトラブル、苦情等はほぼなし。

## 【IT重説に対する評価】

- ◆ 来店不要である点を評価する声が多数を占め、今後の利用意向にもつながっている。
- ◆ 不便を感じる点は使用機器・通信環境等の関係。
- ◆ 対面との比較では、説明の相手方・取引士とも「同程度」との回答が最多（取引士の場合、初回実施後は対面を評価する回答が多いが、複数回実施後は減少）。

### ○IT重説が便利と思う点

- 説明の相手方：「店舗を訪問する必要がない点」9割（90.0%）が最多で、次いで「対面上感じる威圧感や緊張感がない点」1割強（13.6%）。
- 取引士（記述式）：来店不要である点など、顧客側メリットをあげる回答が多数。

### ○IT重説が不便と思う点

- 説明の相手方：「特にない」が約4割（41.6%）が最多で、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」約3割（32.7%）。
- 取引士（記述式）：通信環境に関するトラブル発生時の不便さ等、機器等の取扱い関係の回答が多数。

## ○対面での重説とIT重説の比較

- 説明の相手方：理解のしやすさは「同程度」との回答が約 5 割（48.1%）、「対面の方が分かりやすい」が約 4 割（42.3%）、「IT重説の方が分かりやすい」が約 1 割（9.6%）。
- 取引士（初回実施後）：説明のしやすさについて「対面の方が説明しやすい」が 7 割弱（66.0%）、「同程度」が約 3 割（31.9%）。  
理解の得やすさについて「対面の方が得やすい」が 5 割弱（46.8%）、「同程度」が 4 割強（44.7%）。
- 取引士（複数回実施後）：説明のしやすさについて「同程度」7 割弱（65.5%）、「IT重説の方が説明しやすい」約 1 割。  
理解の得やすさについて「同程度」約 8 割（78.6%）、「対面の方が得やすい」「IT重説の方が得やすい」がいずれも約 1 割。

## ○今後の利用意向

- 説明の相手方：「今後も利用したい」が約 5 割で最多（理由は「店舗に出向く必要がなくなるから」が96.6%）、次いで「どちらでもない」が約 4 割（40.7%）

今後は、

- 実施事例の積み重ねを進め、クロス分析等を含め、更なる分析を実施。
- IT重説直後に実施するアンケートに加え、半年後に実施するアンケート（説明の相手方、登録事業者、売主・貸主、管理会社）により、トラブル発生状況、録画・録音データの活用状況等の集計・分析を実施。