

第1回 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

議事次第

日時：平成28年3月18日（金）13時～15時

場所：TKP新橋内幸町ビジネスセンター ホール611

1. 開会

2. 議事

(1) 検討会の設置について

(2) 社会実験の概要について

(3) 社会実験の実施状況について

(4) 社会実験結果の検証について

3. 意見交換

4. 今後のスケジュール

5. 閉会

(配付資料)

- ・資料1 検討会開催要項・委員名簿
- ・資料2 ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検証について【これまでの経緯】
- ・資料3 社会実験の実施概要について
- ・資料4 事業者の登録状況
- ・資料5 社会実験の実施状況（これまでの実施件数）
- ・資料6 登録事業者による取組事例
- ・資料7 社会実験実施上の課題と対応
- ・資料8 IT重説社会実験（平成28年1月実施分まで）IT重説実施直後のアンケート結果
- ・資料9 今後のスケジュール
- ・参考資料1 IT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
- ・参考資料2 IT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

「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」開催要綱(案)

(名称)

第1条 本会は、「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「検討会」という。)と称する。

(目的)

第2条 検討会は、宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)に基づく重要事項説明(賃貸取引及び法人間取引に係るものに限る。)について、ITを活用して実施する社会実験に関する結果を検証し、本格運用への移行の可否や個人を含む売買取引に係る重要事項説明におけるITの活用のあり方について検討することを目的とする。

(構成)

第3条 検討会は、別紙に掲げる者をもって構成する。

2 検討会に座長を置き、構成員の互選によってこれを定める。

(会議)

第4条 座長は、議長として検討会の議事を整理する。

2 座長は、必要があると認めるときは、委員以外の者に対し、検討会に出席してその意見を述べ又は説明を行うことを求めることができる。

3 検討会、配布資料及び議事録は、原則として公開とする。ただし、座長が認めるときは非公開とすることができる。

(事務局)

第5条 検討会の事務局は、国土交通省土地・建設産業局不動産課に置く。

(雑則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、会議の運営に関し必要な事項は、座長が定める。

(附則)

この要綱は、平成28年3月18日から施行する。

「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

- ・ 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・コンサルタント協会
消費生活研究所 主任研究員
- ・ 中川 雅之 日本大学 経済学部 教授
- ・ 村川 隆生 (一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部 上席主任研究員
- ・ 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)

世界最先端IT国家創造宣言(平成25年6月14日閣議決定)(抄)

アナログ社会を前提とした制度からデジタル社会を前提とした制度へと見直すべく、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。

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(平成25年12月20日IT総合戦略本部決定) ＜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＞

- ① 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に着手し、**平成26年6月に中間とりまとめを行い、平成26年中に結論を得て、必要な方策を講じる。**
- ② 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も検討を行い、**平成26年中に結論を得る。**

ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会

構成員

- ・座長：中川雅之(日本大学教授)
- ・委員：不動産業界団体(全宅連、全日、不動協、FRK、全住協)、地方公共団体(東京都)、新経済連盟、消費者団体を含む、推進派及び慎重派の全13名で構成
- ・オブザーバー：内閣官房IT総合戦略室 等

検討の経過

- ・平成26年4月～6月：第1回～第3回検討会。ITを活用した重説の効果と懸念等について議論。中間とりまとめを作成。
7月～8月：中間とりまとめについてパブリックコメントを実施。
10月～11月：第4回～第5回検討会。社会実験の必要性等について議論。
12月：第6回検討会。最終とりまとめについて基本的に合意。
- ・平成27年 1月 :最終とりまとめに必要な修正をして公表。
- ・平成27年 8月 :社会実験開始。

重要事項説明について

- 重要事項説明についてITを活用した非対面での説明を許容することは、取引における時間コストの縮減等の効果が期待できる一方、消費者が説明を十分理解できずトラブルが増加する等の懸念がある。
- このため、
 - ①トラブルが発生した場合の損害の程度が比較的小さいと考えられる賃貸取引
 - ②トラブルの可能性が相対的に少ないと考えられる法人間取引に限定し、かつ、動画と音声を同時に双方向でやり取りできるシステム（テレビ電話、テレビ会議）の使用を要件として、「社会実験」を行うこととする。
- 社会実験の検証のための検討会（前記検討会のメンバーを想定）を設けて、トラブルの発生状況等を検証し、問題がないと判断されれば、賃貸取引及び法人間取引について本格運用へ移行する。また、個人を含む売買取引については、検証結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検討する。

書面交付について

- 契約に際して交付する書面等の電磁的方法による交付については、書面化や送付に要するコスト縮減等が期待できる。
- また、書面による交付と電磁的方法による交付とでは記載される内容に差異は生じないと考えられるため、消費者の承諾のもと行われる限りにおいては、消費者保護上の大きな問題はないと考えられる。
- このため、電磁的方法による交付を法令上可能とすることについて検討すべきである（宅建業法改正事項）。

「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」の最終とりまとめを受けて実施するIT重説社会実験の概要は以下に示すとおり。



○社会実験の期間

平成27年8月31日から平成29年1月末まで

(平成27年1月末に公表された『検討会最終とりまとめ』から最大2年間)

※ 社会実験の開始後は、半年に1回程度、検証検討会を開催し、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する。

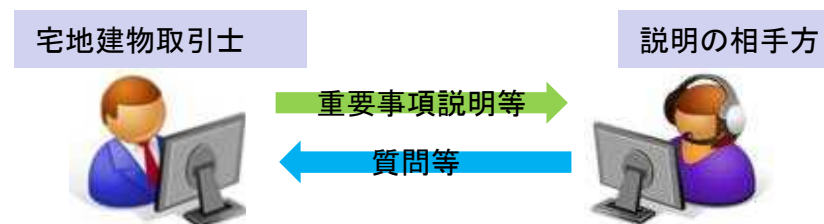
○対象とする取引

賃貸取引、法人間取引

※ 個人を含んだ売買取引については社会実験の対象外。

○社会実験において活用する情報ツール

テレビ会議等（テレビ会議やテレビ電話（スカイプなど）など、動画と音声と同時に、かつ双方向でやり取りできるシステム等一般をいう）



○事業者の登録

社会実験に参加する登録事業者は246事業者。6月中旬から国土交通省ホームページ上で募集し、必要な審査を行った上で選定し、7月末に公表したもの。

I T重説実施における流れと各段階での事業者の責務

実施前の責務

○ 同意の取得

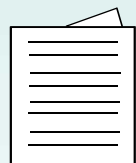
- ・ 説明の相手方
- ・ 貸主・売主

※証跡が残る方法であれば、メールでも可能。

○ IT環境の確認

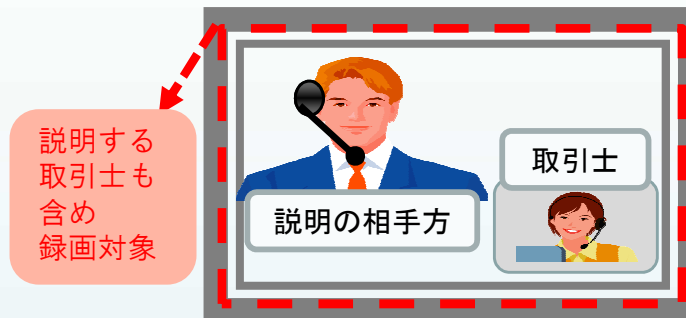
説明の相手方が利用する機器やソフトウェアがIT重説実施可能か確認。

○ 重要事項説明書の 事前送付



実施中の責務

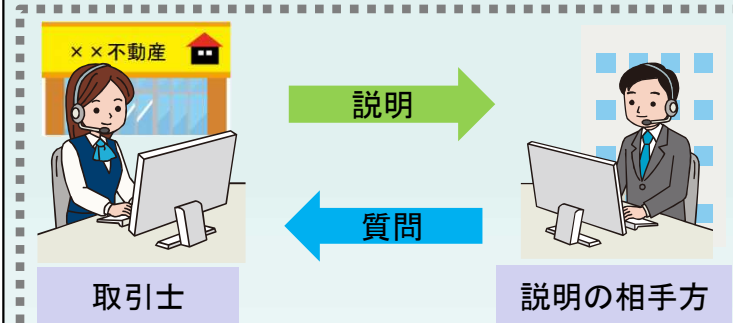
○ 録画・録音の実施



○ 宅地建物取引士証の提示

○ 説明の相手方の本人確認

○ IT重説の実施



実施後の責務

○ 情報管理

○ 実施報告

- ・ 定期報告(月次での実施回数)
- ・ 随時報告(トラブル等)

○ アンケートの回収

<重説直後>

説明の相手方、取引士

<重説から半年後>

説明の相手方、宅建業者、
貸主・売主、管理会社

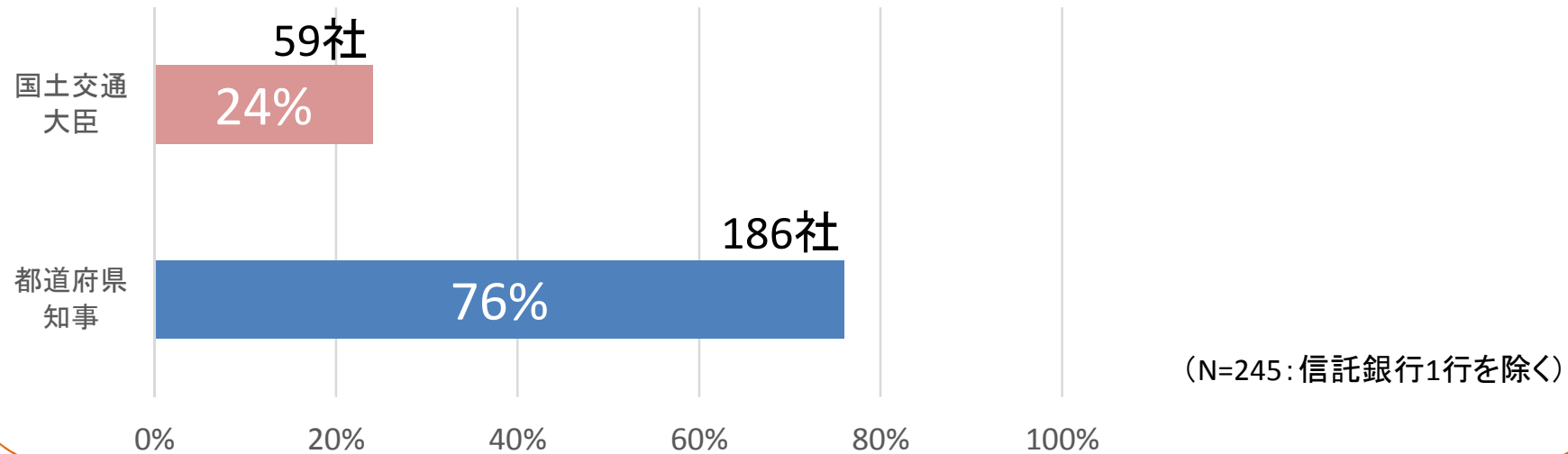
○ 国土交通省等への資料 提出等の対応

IT重説実証実験 登録事業者分析

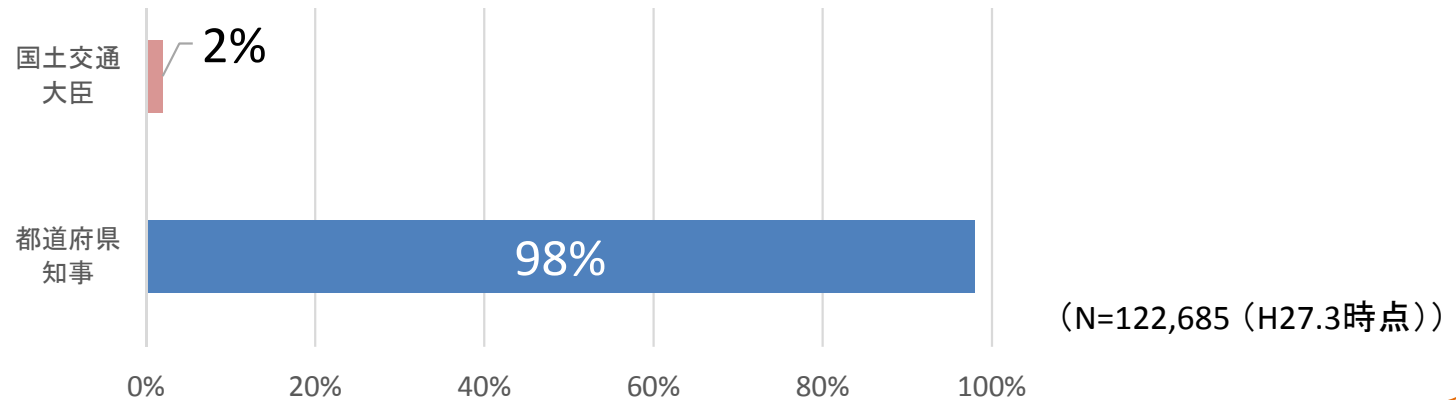
本資料は、ITを活用した重要事項説明(以下「IT重説」という)の社会実験を行う登録事業者関係データ(登録申請時点現在)を集計及び分析した結果である。

登録事業者数	246事業者(うち、信託銀行 1行)
--------	--------------------

登録事業者の宅地建物取引業免許の種類

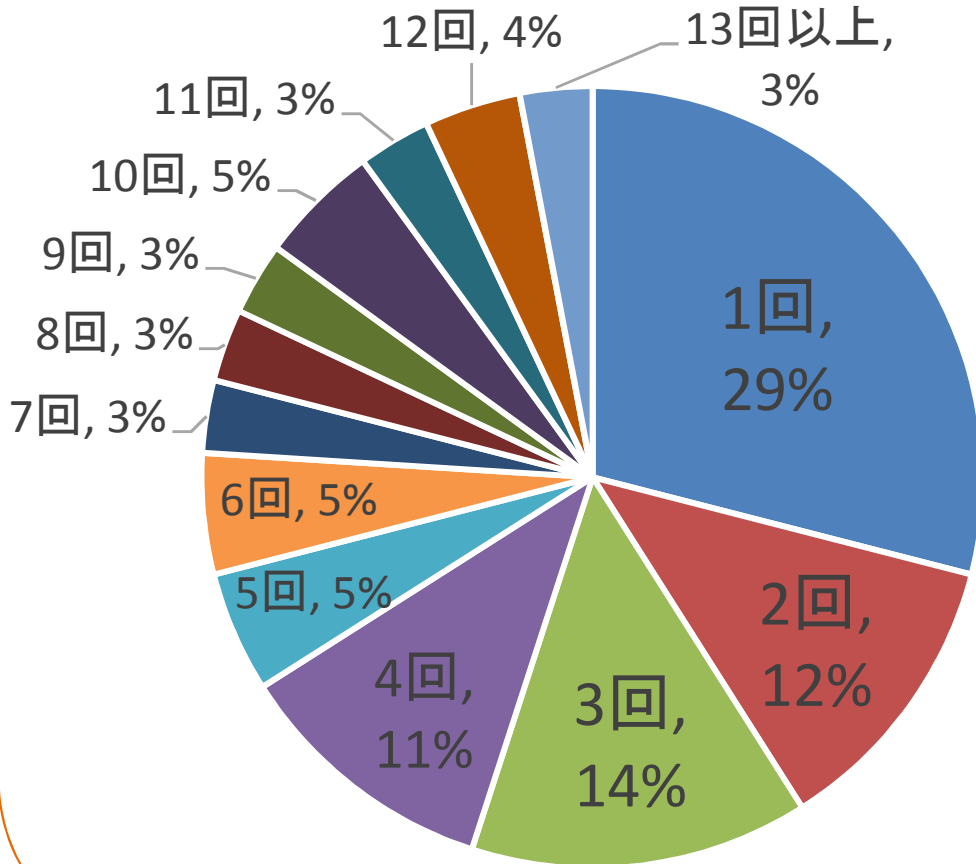


<参考> 宅地建物取引業者の免許の種類 ※非登録事業者も含む



登録事業者の免許回次別分布割合

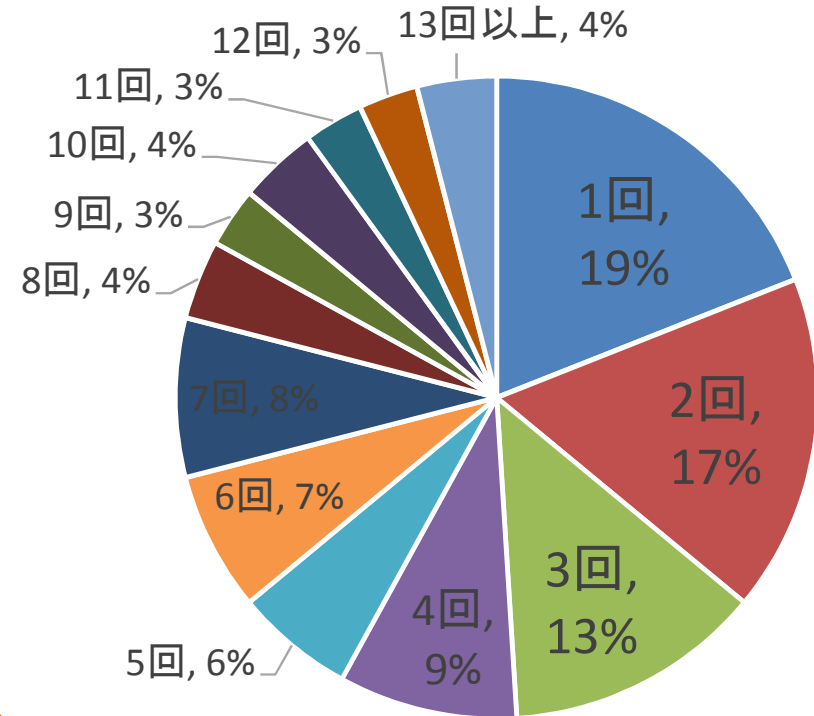
平均 4.3 回



(N=245: 信託銀行1行を除く)

<参考> 宅地建物取引業者の免許回次別分布割合 ※非登録事業者も含む

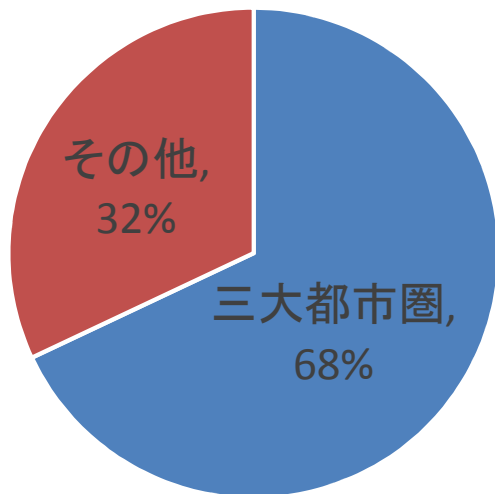
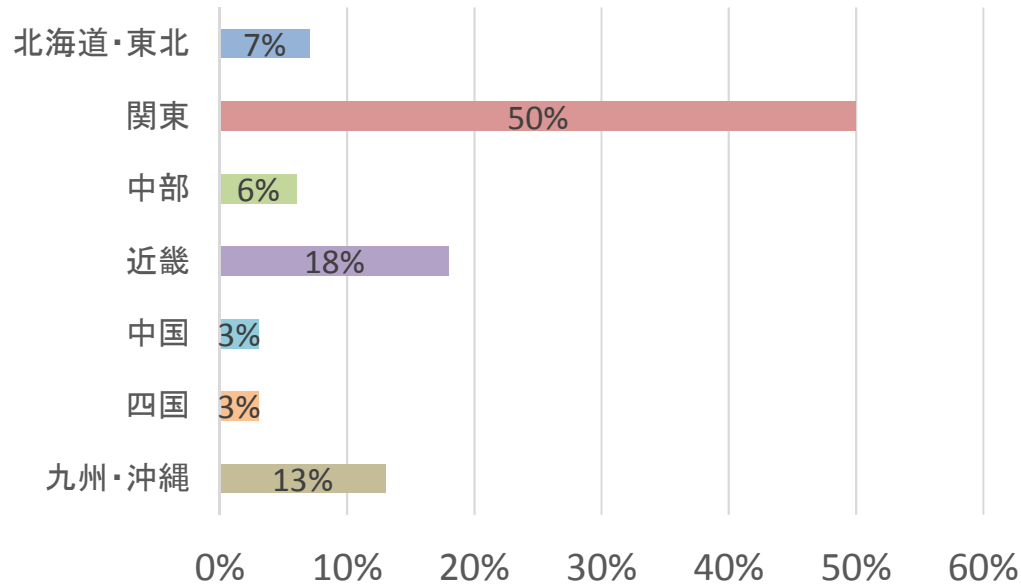
平均 4.9 回



(N=122,685 (H27.3時点))

免許回次：免許を継続して受けた回数

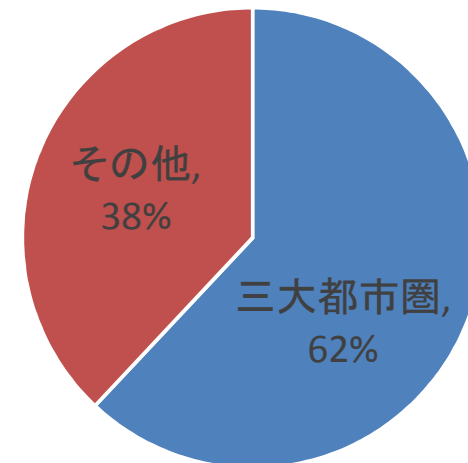
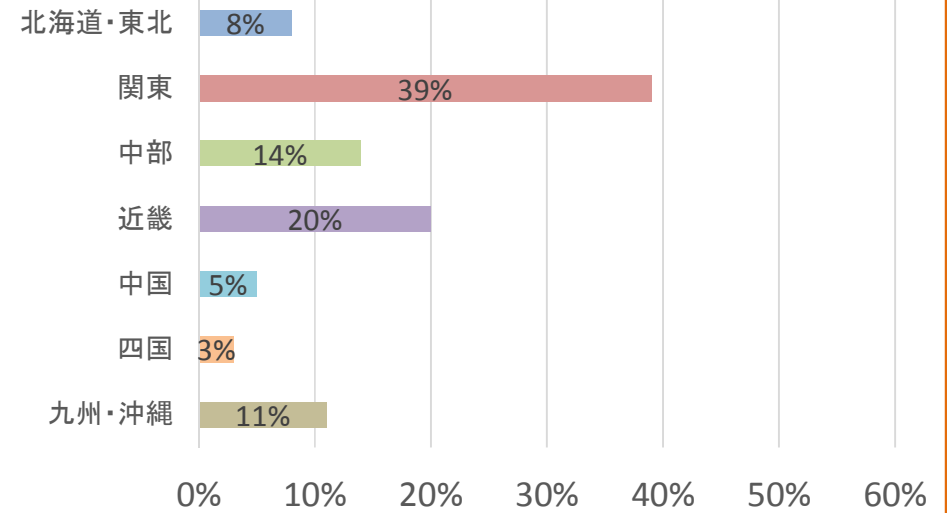
登録事業者の地域別分布割合 (本店所在地)



(N=246)

<参考> 宅地建物取引業者の地域別分布割合 (本店所在地)

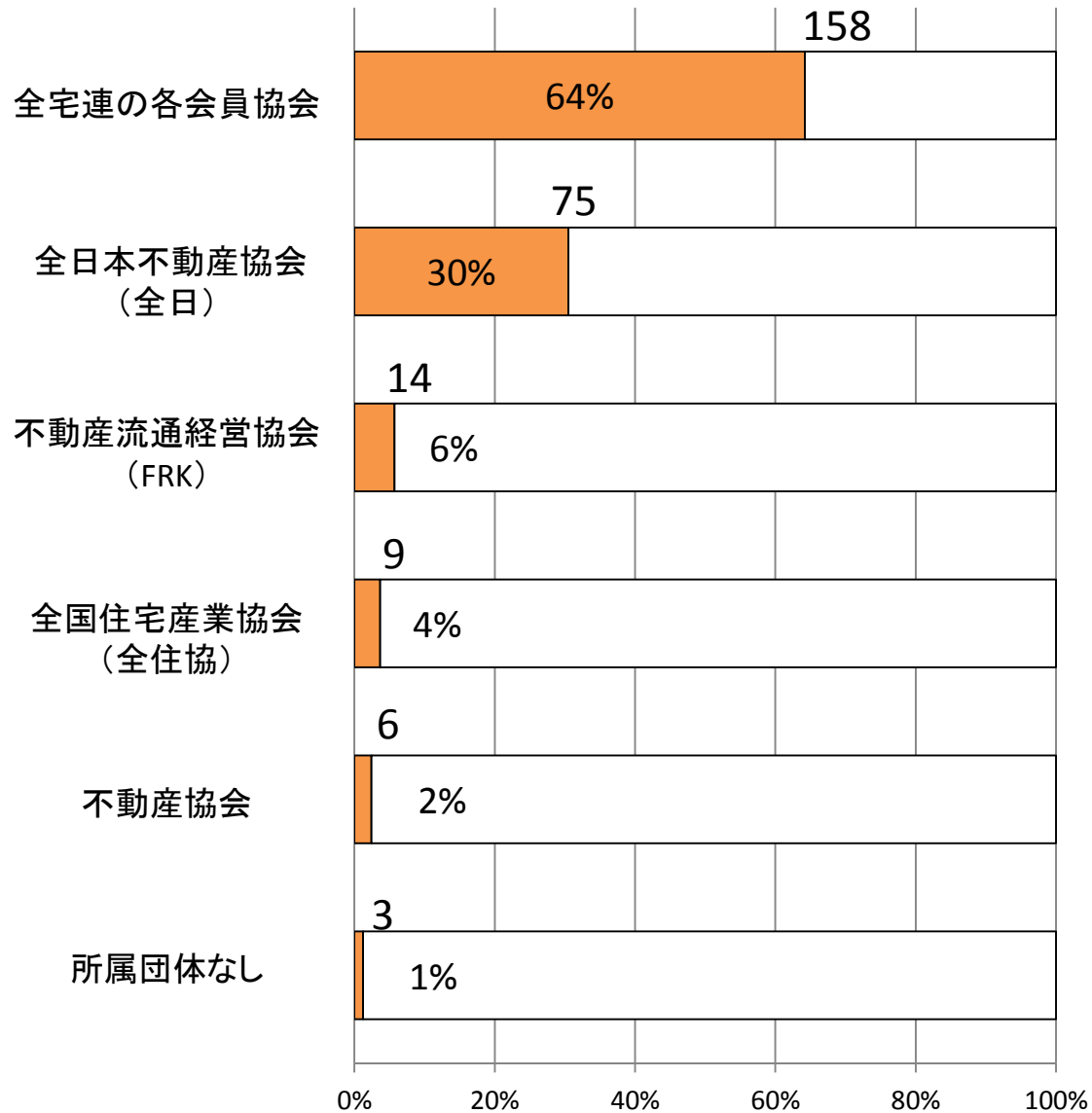
※非登録事業者も含む



(N=122,685 (H27.3時点))

登録事業者の関係団体所属状況

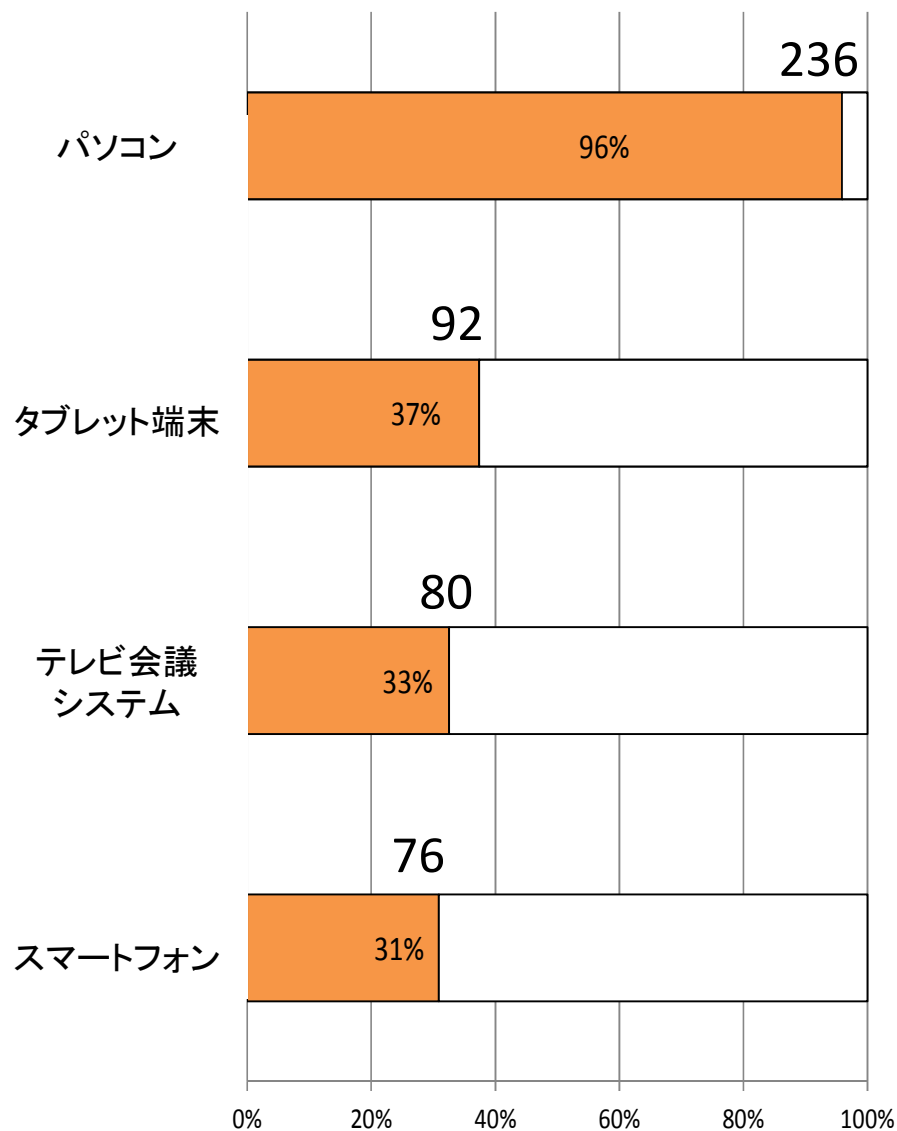
(全体に占める割合)



(N=246)

IT重説に用いる機器の種類

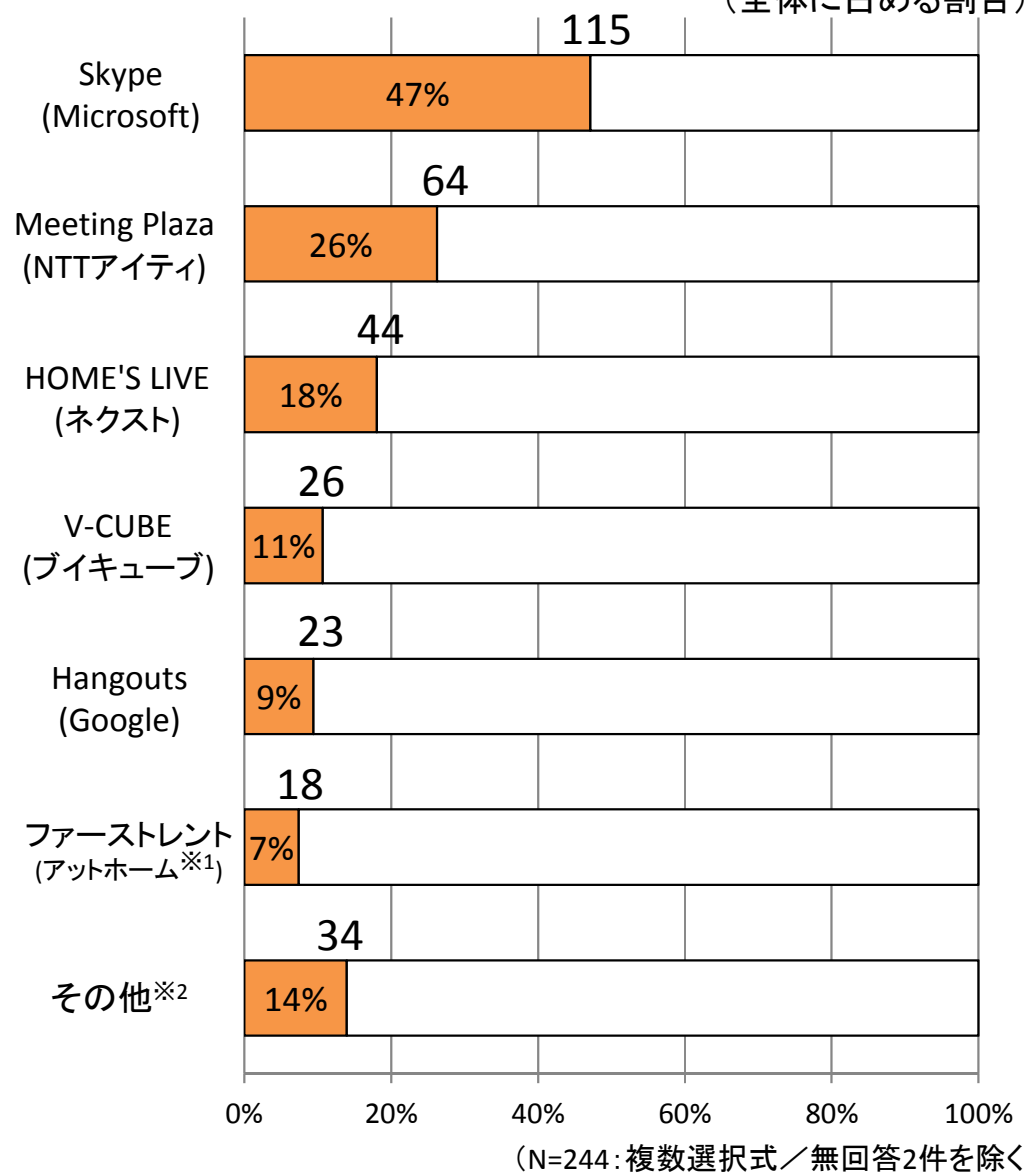
(全体に占める割合)



(N=246:複数選択式)

IT重説に用いるソフトウェアの種類

(全体に占める割合)



(N=244:複数選択式/無回答2件を除く)

※1 登録申請募集時点の名称は「不動産IT支援サービス(仮称)」

※2 その他にはSUUMO重要事項説明オンライン(リクルート)、LINE(LINE)、appear.in(Telenor Digital)、Web Ex Meeting Center(Cisco)、Viber(楽天)等

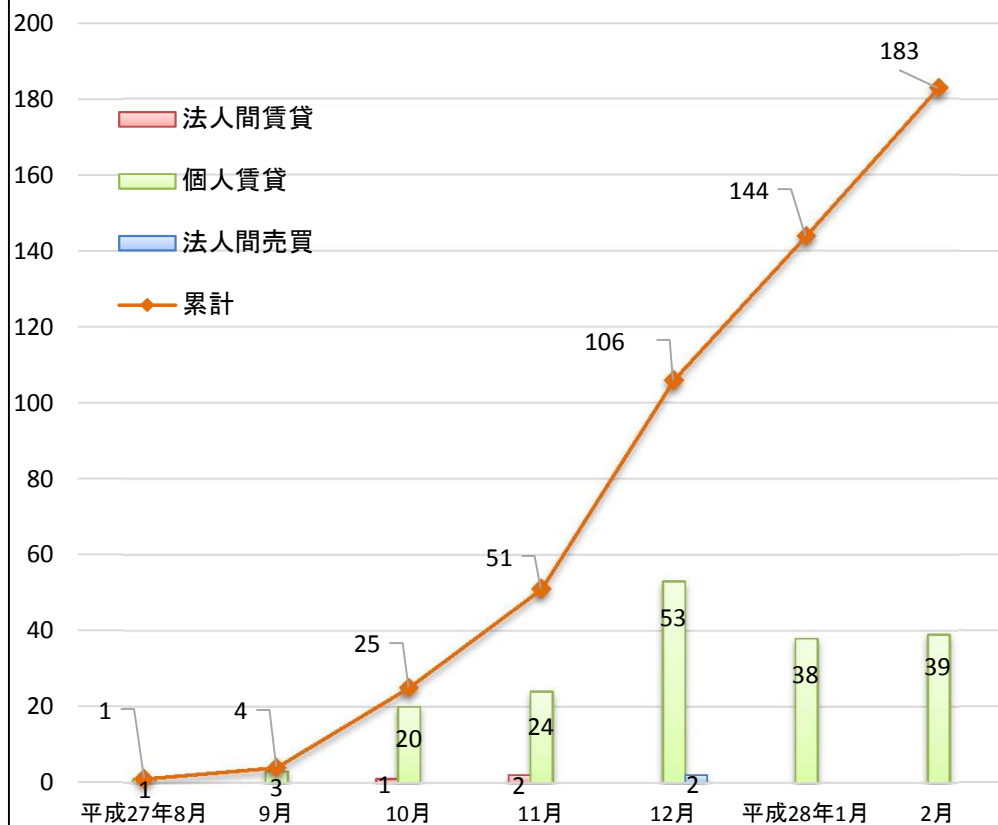
社会実験の実施状況(これまでの実施件数)

資料5

I 下重説実施件数

	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)
平成27年8月				1
平成27年9月				3
平成27年10月			1	20 (1)
平成27年11月			2	24
平成27年12月		2		53 (1)
平成28年1月				38
平成28年2月				39
計	0	2 (0)	3 (0)	178 (2)

件数の推移



内訳

No.	本店所在地	免許権者	平成28年2月				計							
			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)	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)				
1	北海道	知事				3				6				
2	関東	国土交通大臣				7			1	60				
3	関東	国土交通大臣				4				26 (1)				
4	関東	国土交通大臣							2	3				
5	関東	知事				1				2				
6	関東	知事								2				
7	関東	知事				1				2				
8	関東	知事				1				2				
9	関東	知事								2				
10	関東	知事				2				2				
11	関東	国土交通大臣						1	0					
12	関東	知事						1						
13	関東	国土交通大臣								1				
14	関東	知事				1				1				
15	関東	知事				1				1				
16	関東	知事								1				
17	関東	知事								1				
18	関東	知事								1				
19	関東	知事				1				1				
20	関東	知事				1				1				
21	関東	知事								1				
22	関東	知事				1				1				
23	中部	知事				2				2				
24	近畿	国土交通大臣				7				35				
25	近畿	知事				1				3				
26	近畿	知事								3 (1)				
27	近畿	知事				2				3				
28	近畿	国土交通大臣				1				1				
29	近畿	国土交通大臣								1				
30	四国	国土交通大臣								1				
31	九州・沖縄	国土交通大臣								3				
32	九州・沖縄	知事				1				3				
33	九州・沖縄	知事								2				
34	九州・沖縄	知事								1				
35	九州・沖縄	知事								1				
36	九州・沖縄	知事				1				1				
37	九州・沖縄	知事								1				
			0	0	0	0	0	39	0	0	2	0	3	178 (2)
			39				183 (2)							

登録事業者による取組事例

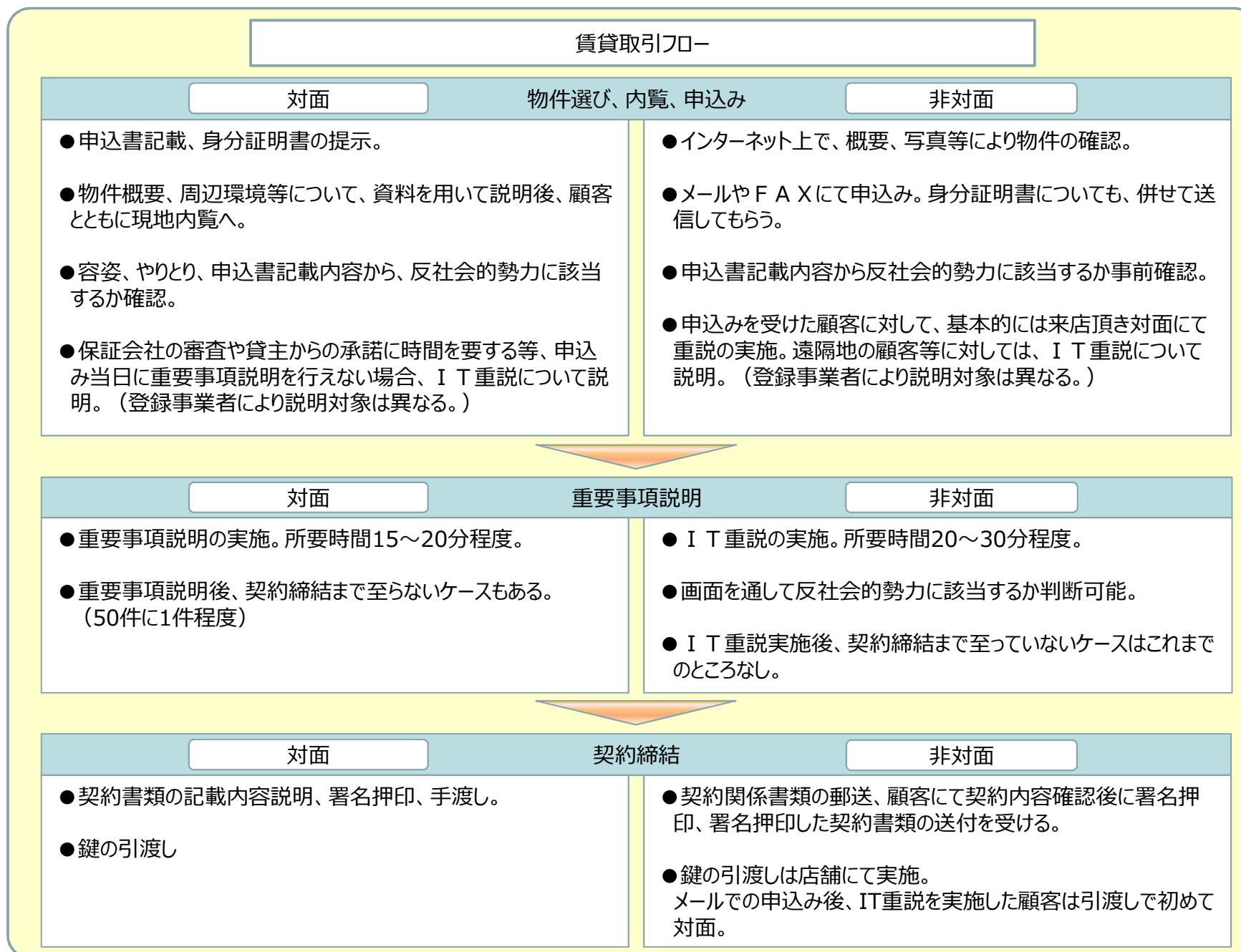
登録事業者による取引事例(ヒアリング結果概要)

- 登録事業者のうち、実施件数が多い事業者に対し、I T 重説に関する取組状況、I T 重説を含む仲介・代理業務の進め方等についてヒアリング調査を実施。(平成28年3月)
- 顧客に対する I T 重説の推奨、機器の貸出し等の積極的な取組が、I T 重説の実施実績につながっている模様。

	賃貸取引		
	A社	B社	C社
本店所在地 免許権者(更新回数)	関東 / 大臣免許(3)	近畿 / 大臣免許(1)	関東 / 大臣免許(2)
店舗数 (うち I T 重説実施店舗)	51店舗(6店舗)	34店舗(5店舗)	18店舗(4店舗)
使用端末及びソフトウェア	使用端末: パソコン ソフトウェア: HOMESLIVE(ネクスト)	使用端末: パソコン ソフトウェア: HOMESLIVE(ネクスト)	使用端末: パソコン ソフトウェア: V-CUBE(ブイキューブ)
I T 重説実施件数 (全体取引件数(賃貸)のうち、I T 重説の占める割合)	10月: 16件(39.0%) 11月: 18件(30.0%) 12月: 7件(12.1%) 1月: 12件(14.0%) ※割合はIT重説実施店舗取引件数ベース	11月: 1件 12月: 18件(2.7%) 1月: 9件(1.0%)	11月: 1件(0.7%) 12月: 14件(7.8%) 1月: 7件(3.9%)
顧客へのアプローチ	<ul style="list-style-type: none"> ●来店されたすべての顧客に対してIT重説の推奨 ●自社作成 A 4 ポンチ図にて概要説明、流れ等について説明(アンケート、録画・録音の義務など) 	<ul style="list-style-type: none"> ●遠隔地や再来店の日程確保が困難な顧客に対してIT重説の推奨(全体顧客の20%程度) ●国交省作成A4ポンチ図にて概要説明 	<ul style="list-style-type: none"> ●遠隔地の顧客を中心にIT重説の推奨 ●国交省作成A4ポンチ図にて概要説明
広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページにてIT重説の紹介、周知 ●店内、店頭で自社作成書面の掲示 ●問合せメールの雛形にアピール告知、URLの貼付け 	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページにてIT重説の紹介、周知 ●店舗にて冊子などを用いて顧客へ周知 	<ul style="list-style-type: none"> ●ホームページにてIT重説の紹介、周知 ●IT重説の概要をまとめた資料を、商談テーブルなどに掲載
独自の取組	<ul style="list-style-type: none"> ●社内マニュアルの作成 ●社内で週に一度、推進・実施状況の共有 ●IT重説を実施する取引士への研修の実施 ●IT環境の整っていない顧客へ機器の貸出し ●空室に関しては、事前に貸主同意書の取得 	<ul style="list-style-type: none"> ●取引士向けマニュアルの作成 ●IT重説を実施する取引士への研修の実施 ●社内意見交換会の実施により情報共有 ●ipadの無料貸出し(IT重説以外に使用できないようセキュリティの徹底) ●IT重説実施事業者との意見交換を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●取引士向けマニュアルの作成 ●顧客向けのIT重説フォロー図等の作成、配布 ●月1回程度の社内意見交換会にて、情報共有を実施
I T 重説を実施して	<ul style="list-style-type: none"> ●社会実験のため、事前・事後の手続きについて煩雑に感じるが、重説そのものに限っては、対面と I T とで変わるものはない。 ●録画、録音やアンケートが原因で I T 重説の実施を断られるケースはほとんどない。 ●一般消費者、管理会社に対して、認知度をあげるための広報活動を進めてほしい。 		

※A社、B社、C社のヒアリング結果に基づき、法人間以外の賃貸の仲介・代理に係る業務内容・手続き等について、国土交通省においてフロー形式で作成。

※ I T 重説を実施する場合でも、その前後の手続きは対面・非対面のいずれの場合もあり得る。



社会実験実施上の課題と対応

(1)登録事業者向けアンケートの実施概要

I Tを活用した重要事項説明（以下「IT重説」という）の社会実験を行う登録事業者に対し、社会実験4カ月経過時点の状況について確認するため、アンケート方式により実施した調査について、集計・分析結果をとりまとめ、必要な対応についても検討。

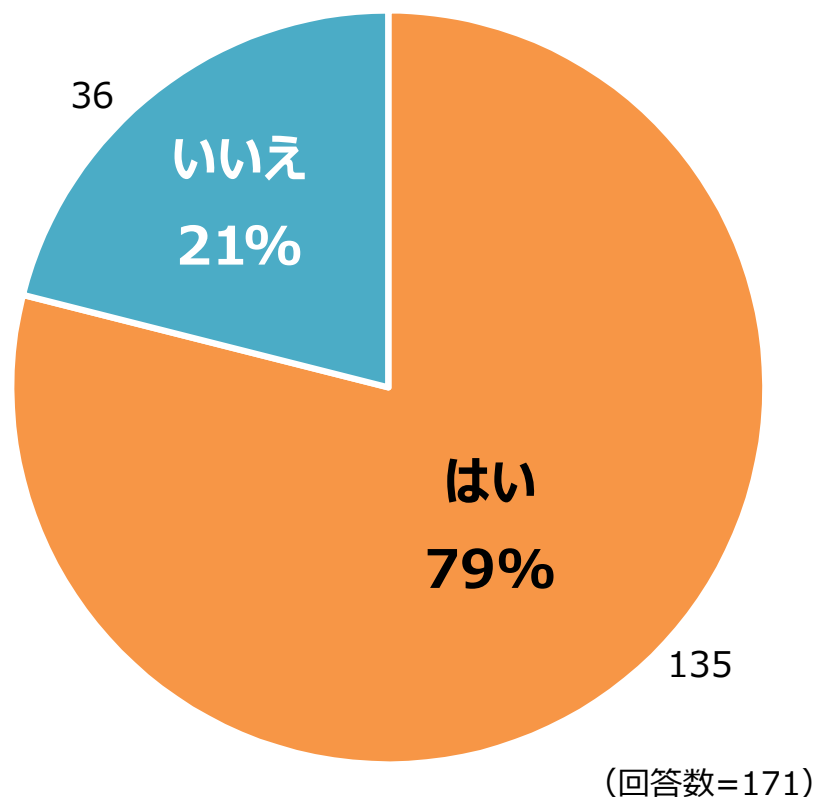
本調査の概要

調査期間	平成28年1月5日～平成28年1月15日
調査対象期間	平成27年8月31日～アンケート回答時点
対象事業者数	246事業者
有効回答数	171件（有効回答率：約70%）
主な調査項目	<ul style="list-style-type: none">● 社会実験が開始後、現在に至るまでのIT重説の実施状況● IT重説を未実施の場合、その理由● IT重説の実施を顧客に断られた経験の有無● IT重説についての、顧客に対する周知方法● IT重説社会実験に関して要望事項

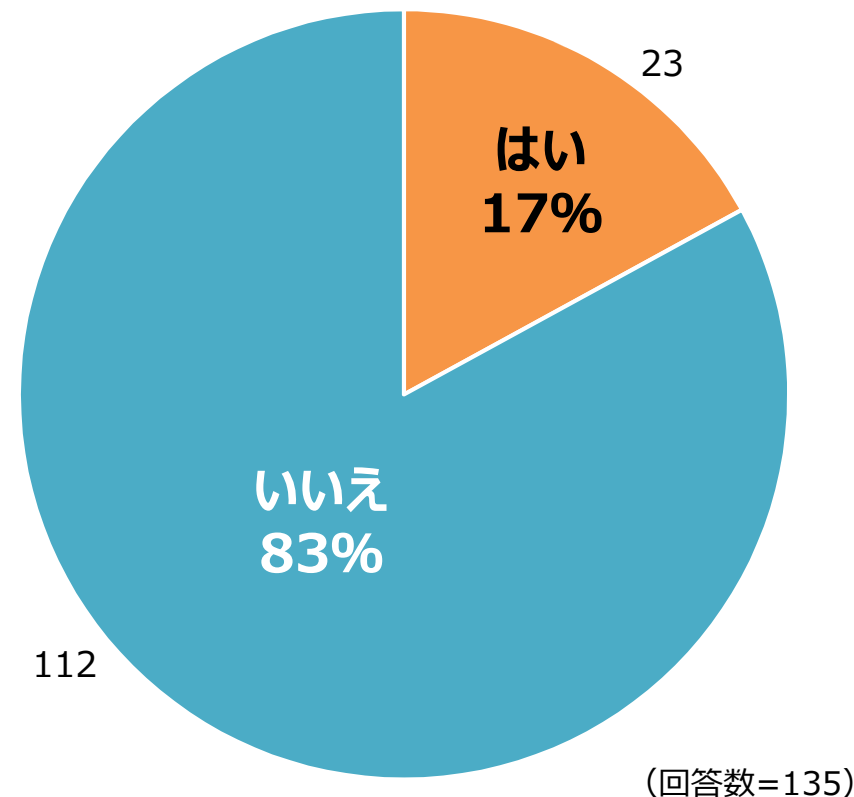
(2)登録事業者向けアンケートの結果(①実施状況)

アンケートに回答した登録事業者171社のうち、平成28年1月時点で「顧客に対してIT重説を実施できる状況にある」と回答した事業者数は135社（79%）だった。また、IT重説実施可能な事業者のうち、社会実験の開始からアンケート回答時点までにIT重説を実施した事業者数は23社（17%）だった。

IT重説を実施できる状況にあるか（全体）



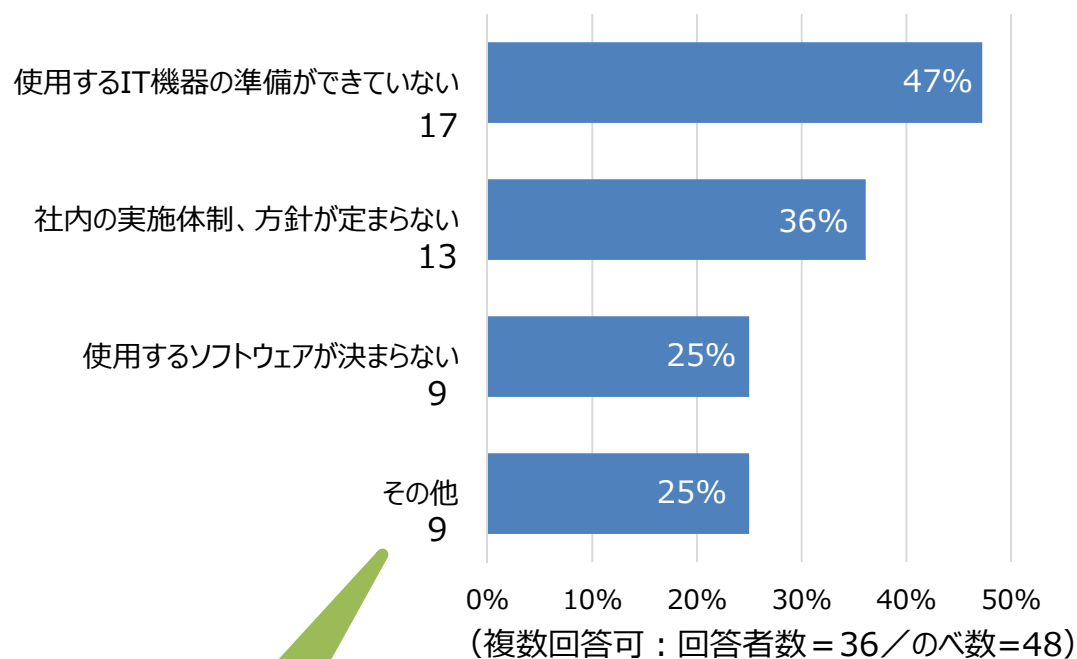
IT重説を実施したか（実施可能事業者）



(2)登録事業者向けアンケートの結果(②実施準備中の事業者の状況)

IT重説が実施できる状況にない36社に対して、実施できない理由を確認したところ「使用するIT機器の準備ができていない」との回答が最も多かった（17社）。今後の実施可能時期については、平成28年3月までとする事業者が6割弱を占めたが、「目処が立っていない」とする事業者も16社存在した。

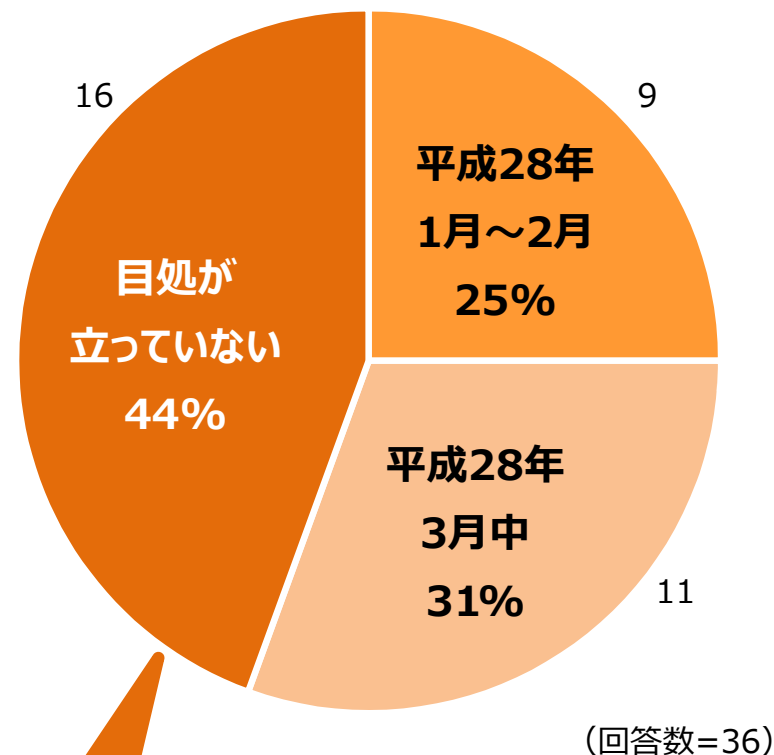
IT重説が実施できない理由 (実施準備中の事業者)



その他（一部抜粋）：

- ◆ 環境・社内マニュアル等は出来ているが、人材教育が完了していない為。
- ◆ 導入しようとした機器が直前で利用不可となり、代替品の選定に時間がかかってしまった。
- ◆ グループ内、他会社での実施待ちの状態。

IT重説が実施可能な時期の目途 (実施準備中の事業者)



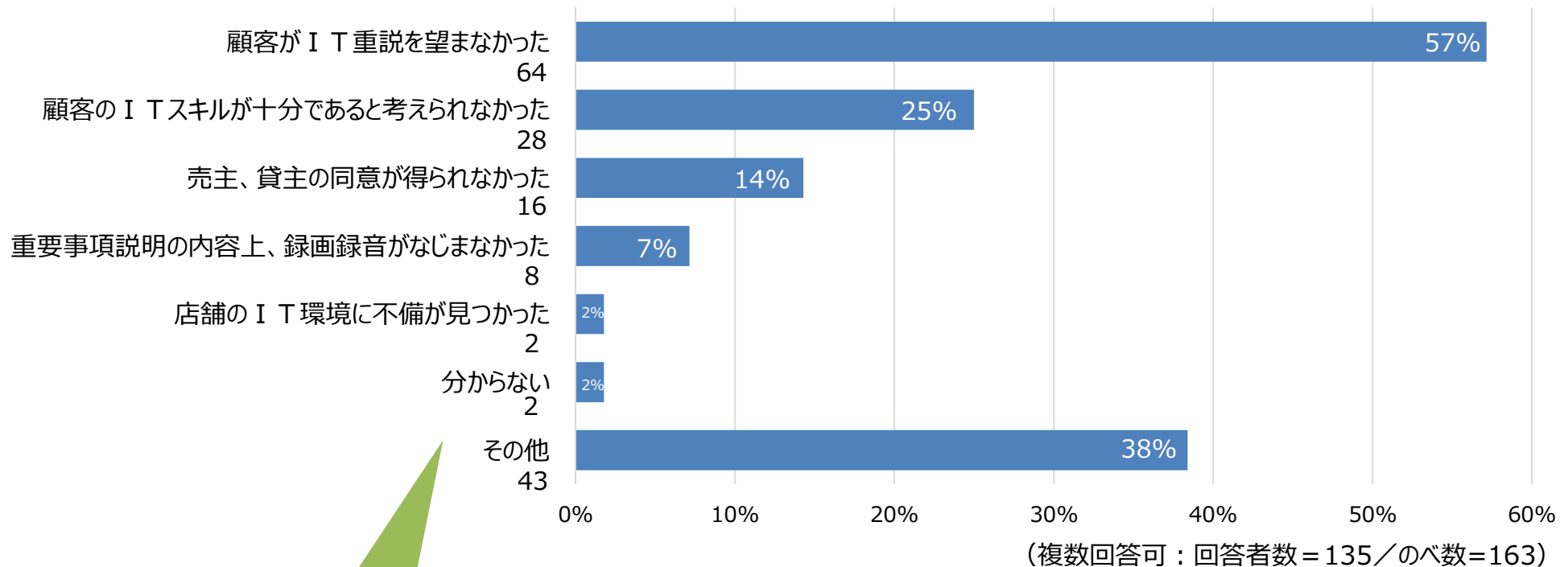
目処が立っていないについて（一部抜粋）：

- ◆ IT重説を実施する社員への教育を実施しているため。
- ◆ 繁忙期は避けて4月以降から取り組みたい。

(2)登録事業者向けアンケートの結果(③未実施の理由)

IT重説を実施できる状況にあるが未実施の112事業者にその理由を尋ねたところ、「顧客がIT重説を望まなかった」が最多であり、次いで顧客のITスキル、売主・貸主の同意取得の問題を挙げる回答が多かった。

IT重説が未実施の理由（実施可能だが未実施の事業者）



売主、貸主の同意が得られなかった（一部抜粋）：

- ◆ IT重説に興味を示す顧客はいるものの、貸主からの同意を取得することが時間的、現実的に困難である。
- ◆ IT重説の認知があまり進まないなかで、貸主、売主からの事前承諾は取得しにくく、貸主側への同意が本当に必要か、再考をお願いしたい。

その他（一部抜粋）：

- ◆ IT重説を必要とする取引がなかった。
- ◆ IT重説を許可して頂ける、オーナー・管理会社が少ない。
- ◆ 社員のITスキル向上の為、2回に分けて研修中。

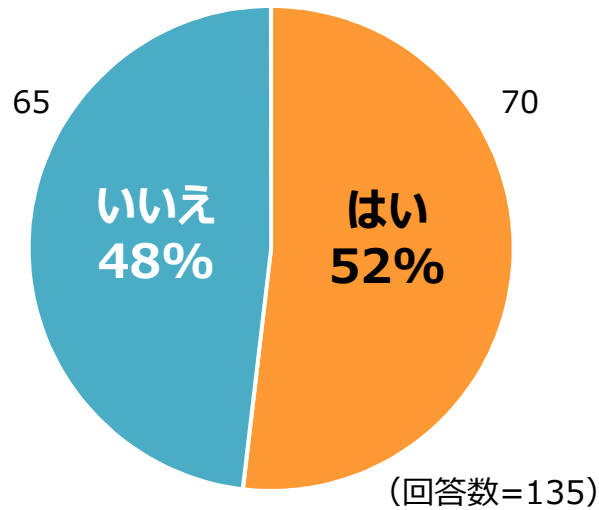
上記意見に対する国交省の対応方針

- IT重説実施が原因でトラブルに発展することも危惧されるため、同意書取得は引き続き求めることとする。
- 空室について貸主から事前に同意書を取得する取組事例（資料6参照）等の周知にも取り組む。

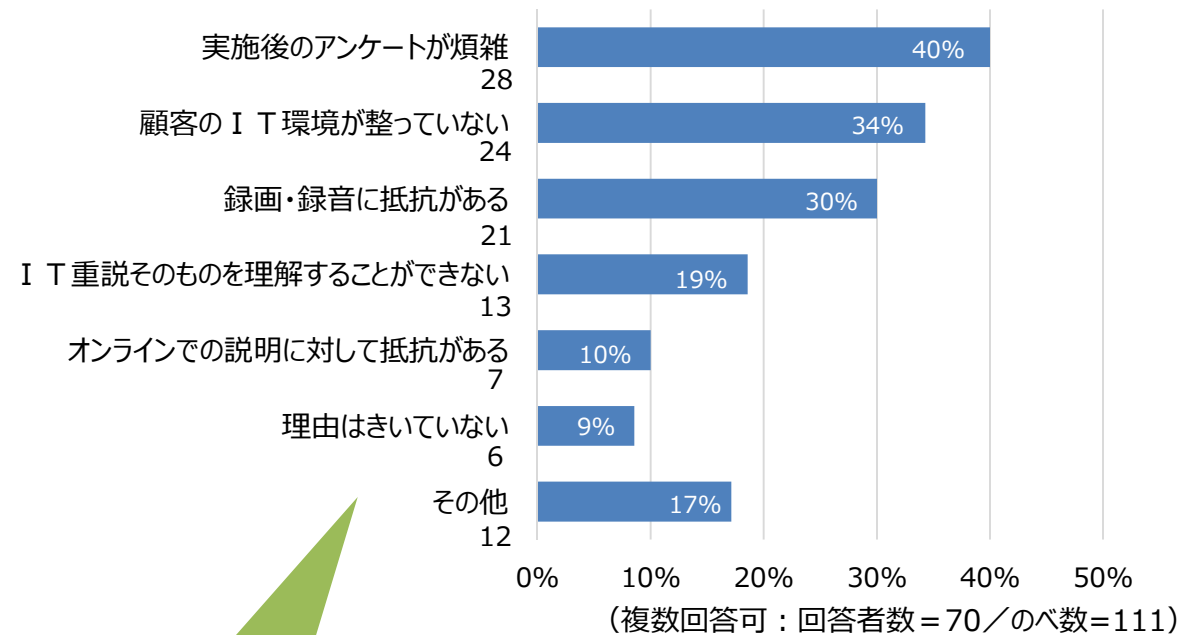
(2)登録事業者向けアンケートの結果(④顧客からの反応)

IT重説が実施できる状況にある135事業者のうち、顧客からIT重説実施を断られた経験のある事業者は70社(52%)存在した。断られた理由として最も多かったものは、「実施後のアンケートが煩雑」、次いで「顧客のIT環境が整っていない」「録画・録音に抵抗がある」だった。

I T重説を顧客に断られた経験があるか
(実施可能事業者)



顧客に断られた理由



実施後のアンケートが煩雑 (一部抜粋)

- ◆ アンケート項目が多く、紙面限定という点がIT重説実施を滞らせている印象がある。
- ◆ 6ヶ月後のアンケートがあると説明するとOKをもらえることはほぼない。

録画・録音に抵抗がある (一部抜粋)

- ◆ 録画について、事業者、顧客両方に抵抗感がある。
- ◆ 個人情報の重要性が認識されている現状において、初めての契約会社に録画を許可することは難しいと思う。

その他 (一部抜粋)

- ◆ アンケートが面倒だから。
- ◆ 来店した方が早いから。
- ◆ 通信費が掛かる可能性があり断られた。
- ◆ 協力に対するインセンティブ(特典)がないから。

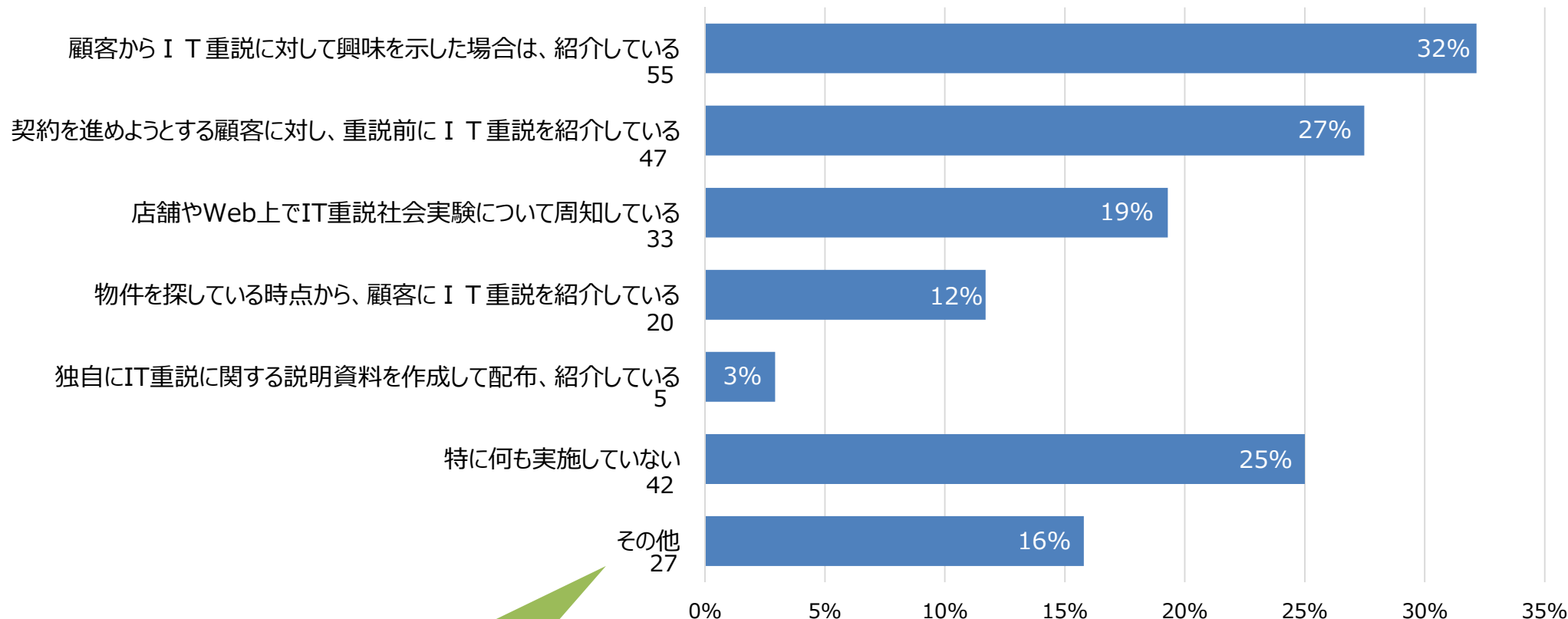
上記意見に対する国交省の対応方針

- 説明の相手方に対するアンケートは検証のために重要不可欠な材料であり、引き続き実施協力を求めることとする。
- 録画・録音も検証のために必要なため、その意義等について周知を図っていく。

(2)登録事業者向けアンケートの結果(⑤顧客への周知方法)

顧客にする周知方法として最も多かった回答は、「興味を示した場合は、紹介している」だった。次いで「重説前に I T 重説を紹介している」が多く、「特に何もしていない」という回答がこれに続いた。

顧客に対する周知の方法



(複数回答可：回答者数 = 171 / のべ数 = 229)

その他（一部抜粋）：

- ◆ Webでの接客、内覧、重説の一貫したサービスとしてセールスしている。
- ◆ 名刺にも I T 重説実施を印字し配布している。
- ◆ 顧客が他府県在住などすぐに来店できない事情がある方に特に紹介をしている。
- ◆ 事前に貸主の同意を得られている物件に顧客が興味を持った場合に紹介している。

(2)登録事業者向けアンケートの結果(⑥その他)

前頁までで紹介した「貸主からの同意取得の問題」、「顧客（借主）にとってのアンケートが煩雑」、「録画への抵抗感」の他にも、以下の問題についての改善要望、意見等があったところ。

以下、一部抜粋紹介

【事業者にとってもアンケートが煩雑】

- ◆ 回答した用紙をさらに登録事業者側でWeb上に入力する手間もあり、IT重説を実施することで登録事業者の手間は非常に煩雑で複雑です。

国交省の対応方針

複数回 I T 重説を実施した取引士に対するアンケートについて、一部簡略化を検討。

【認知度が低い】

- ◆ メジャーなポータルサイト（yahoo不動産やathomeなど）にて、わかりやすい説明ページや、興味を持ってもらえるようなランディングページ等で認知度を高めていただけたらいいと思う。
- ◆ IT重説の広告のための「ロゴマーク」シールや「ロゴマーク、フレーズ」の記載されたのぼり旗などのツールを配布してほしいと思う。

国交省の対応方針

ポスター作成等を行っており、引き続き広報活動に取り組む。

【登録事業者の拡大】

- ◆ 社会実験登録事業者が少ないと感じており、追加募集を行ってはどうか。実施件数の増加も見込まれ、課題や問題点を把握できるようになると思う。

国交省の対応方針

実施状況を踏まえ、4月以降に登録事業者の追加が必要か検討したい。

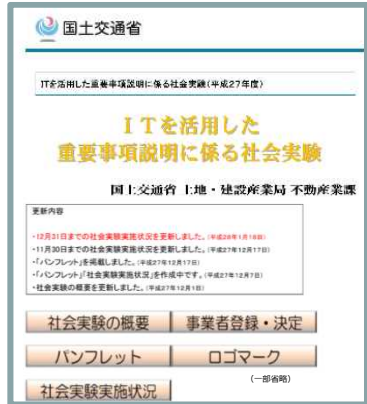
社会実験開始以降、国土交通省においてホームページによる情報発信や各種媒体を通じた広報活動を実施。引き続き、社会実験への理解が広まるよう、積極的な広報を実施する。



社会実験関係ホームページの作成及び各種情報提供

国土省ホームページ上にIT重説専用ページを作成。

ガイドラインや登録事業者一覧など、各種情報発信を実施。また、各月毎の実施件数のとりまとめを公表している。



講演会、新聞媒体による広報

【講演会等】
賃貸住宅フェア2015 (全国賃貸住宅新聞社主催)
於：大阪、名古屋

【新聞媒体】
日本経済新聞、住宅新報、全国賃貸住宅新聞、週間住宅、不動産経済通信にて記事掲載。

ポータルサイト、ポスターによる広報関係

IT重説の広報活動にインターネットや講演会を活用。また、ポスター等の作成を行い、一般消費者に向けた広報を実施。

【ポータルサイトによる広報】

SUUMO (リクルート)、athome (アットホーム)、HOME4U (NTTデータ)、不動産ジャパン (不動産流通推進センター) からの協力を得て関連情報を掲載して頂いている。

ポスター →

不動産ジャパンでの告知↓



【ポータルサイトによる物件検索】

SUUMO (リクルート) の物件検索において「IT重説の対応物件」が検索可能に。



Yahoo!意識調査の実施

Yahoo! において、消費者への広報、意識調査を実施。
(調査期間：平成28年2月19日～2月29日)
3,839票の回答があり、IT重説を受けてみたいとする回答は20.2%、重説は対面で受けたいとする回答は79.8%であった。



【コメント】

- ・書面は自分の目で見ないと危険。
- ・良いんじゃないでしょうか。自宅でできれば、(遠方なほど) 交通費がかからない。
- ・重説は形骸化してると思うので、説明したという事実があれば対面でなくてもいい。

IT重説社会実験(平成28年1月まで実施分)

(1)IT重説実施直後アンケート結果 説明の相手方向けアンケート

(1) アンケート対象

平成27年8月～平成28年1月までにIT重説を受けた説明の相手方

(2) 回答率

I T 重説実施件数 144件中、113件 (78.5%)

(3) 質問項目の概要

質問項目の概要

<属性等>

- ・性別、年齢層
- ・過去に重要事項説明を受けた経験の有無
- ・I T 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
- ・内覧に関する対応

<実施状況>

- ・取引士証の確認状況
- ・表情の確認のしやすさ
- ・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
- ・図表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
- ・その他の機器のトラブルの有無
- ・苦情の申し出等

< I T 重説に対する評価等 >

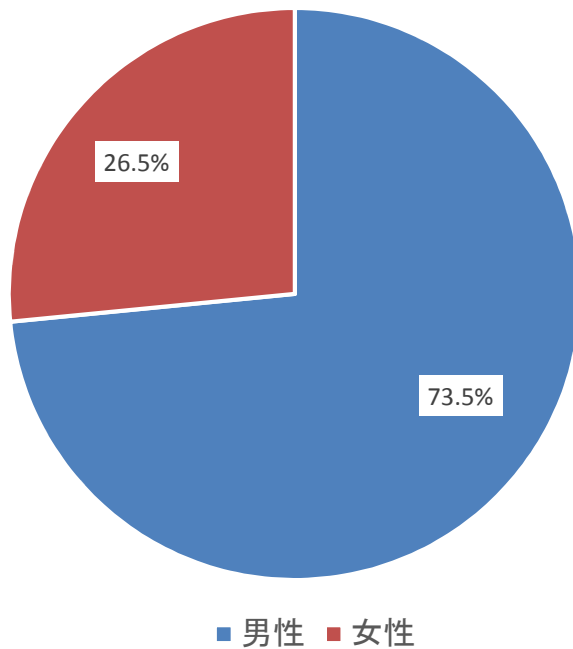
- ・I T 重説が便利であると思う点
- ・I T 重説が不便であると思う点
- ・対面での重説 I T 重説の比較
- ・今後の利用意向
- ・取引士に求める姿勢

等

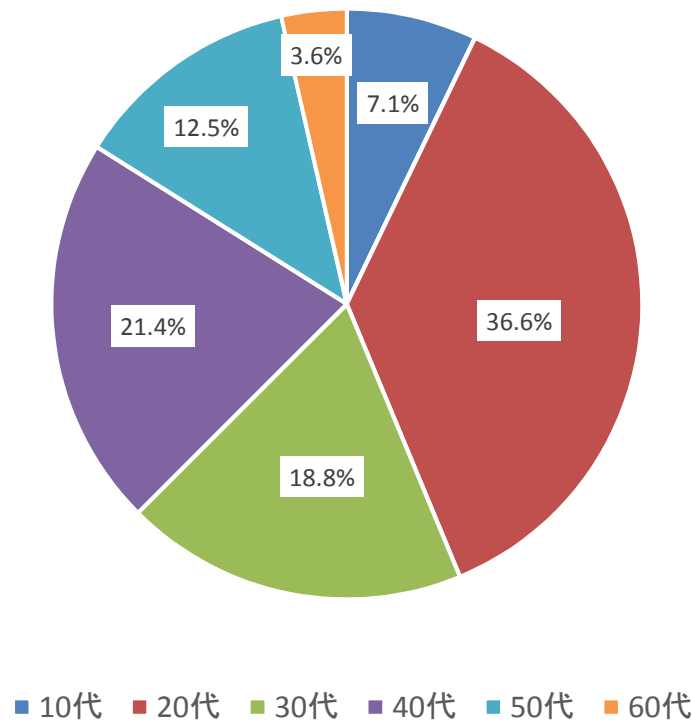
①属性等（性別・年齢層・重説経験の有無）

- ・説明の相手方の男女比は、男性 3 : 女性 1。
- ・説明の相手方の年齢層は、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(18.8%、21.4%、12.5%)、10代が約1割(7.1%)、60代がごく少数(3.6%)。
- ・重要事項説明を受けた経験の有無はほぼ同数。

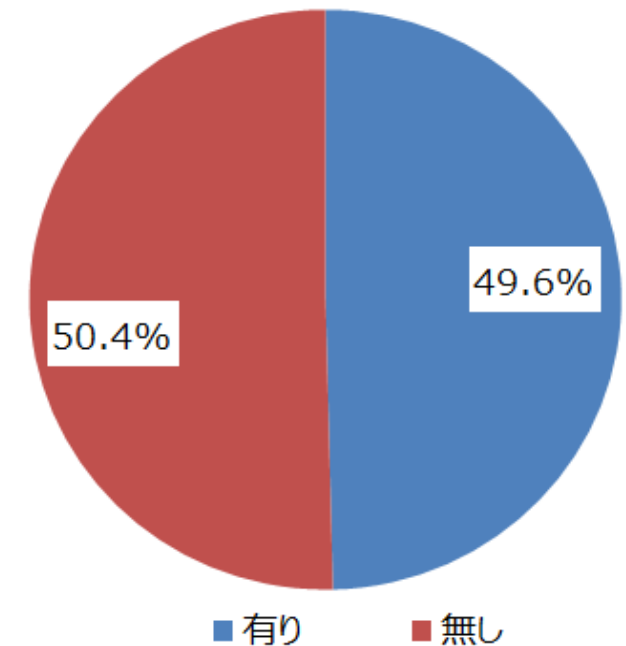
<説明の相手方の性別>



<説明の相手方の年齢層>



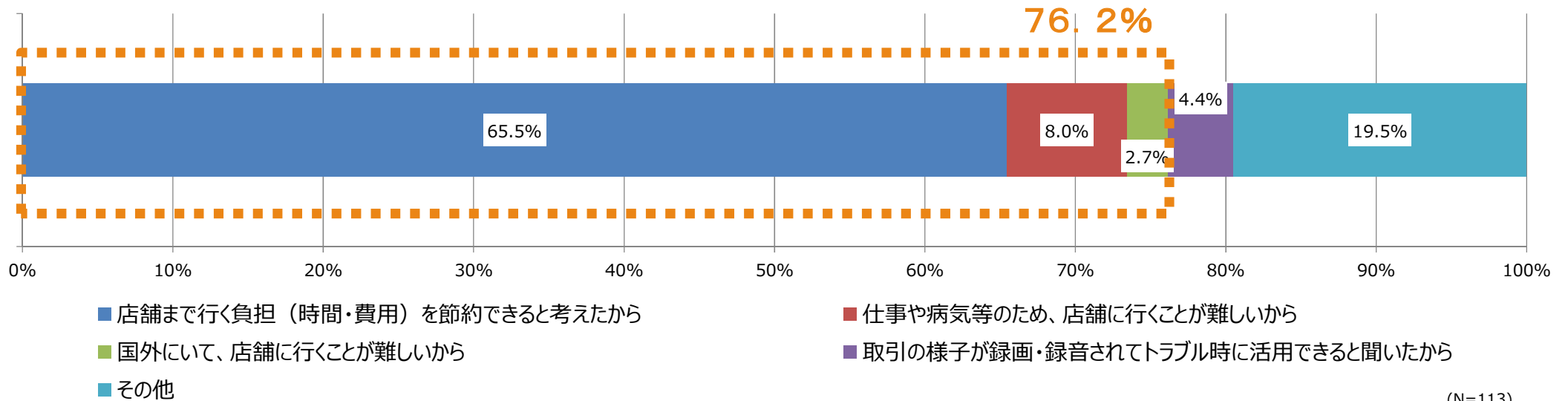
<重要事項説明を受けた経験の有無>



①属性等（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2/3(65.5%)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回答は、約3/4(76.2%)を占める。

<IT重説を利用しようと思った動機>



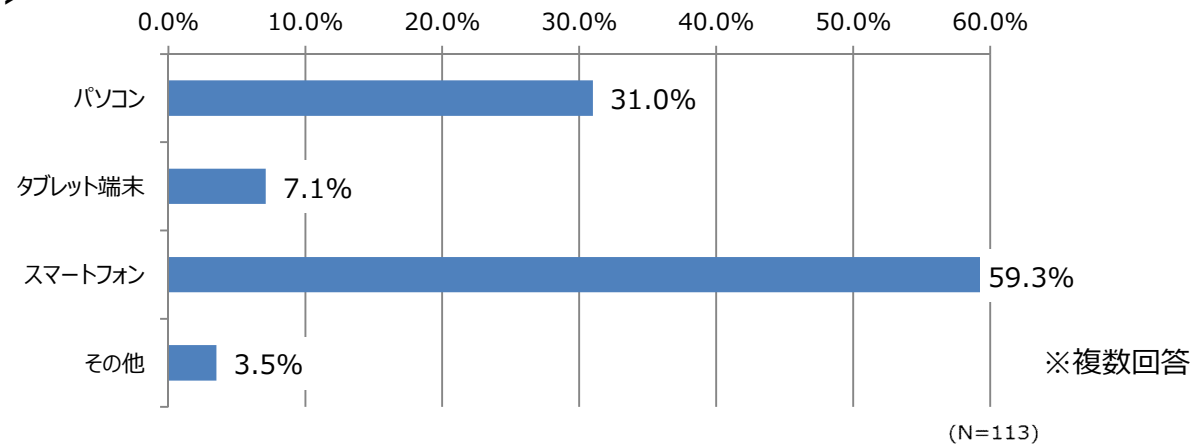
「その他」:

- ・遠方であった（5%）
- ・社会実験参加（5%）
- ・店舗に勧められた（4%）

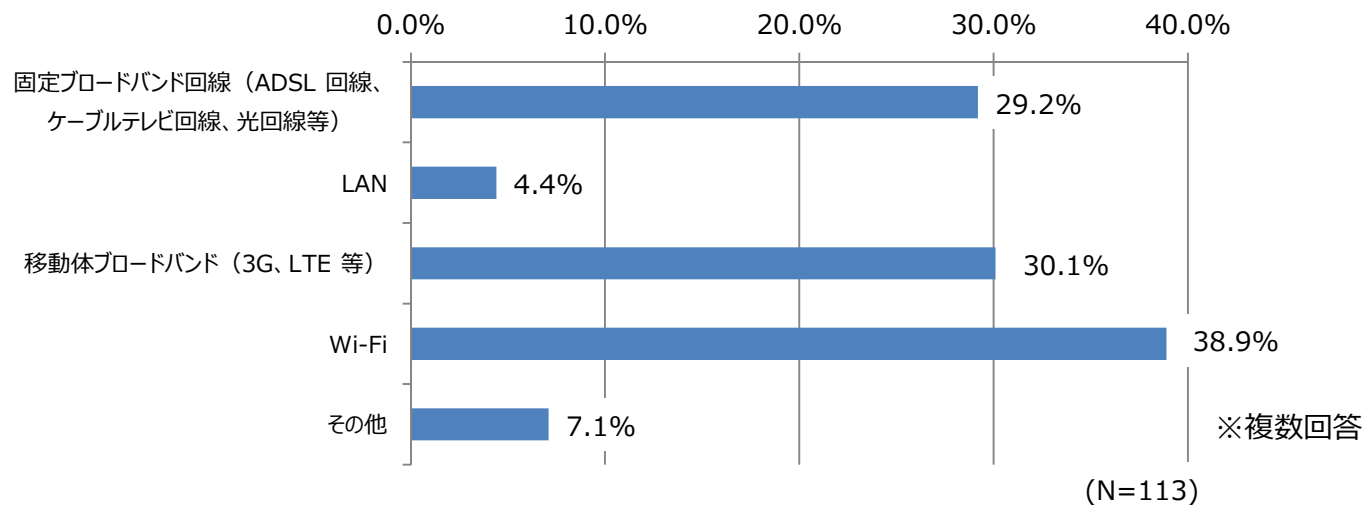
②準備状況(利用環境)

- ・説明の相手方が利用した端末で最も多いのは、スマートフォンで、約6割(59.3%)が利用。約3割(31.0%)がパソコンを利用。
- ・利用した回線は、携帯電話の回線、Wi-Fiなどのモバイル用の回線が約7割(69.0%)を占め、固定回線(ブロードバンド回線、LAN)は3割強(33.6%)。

<利用端末の割合>



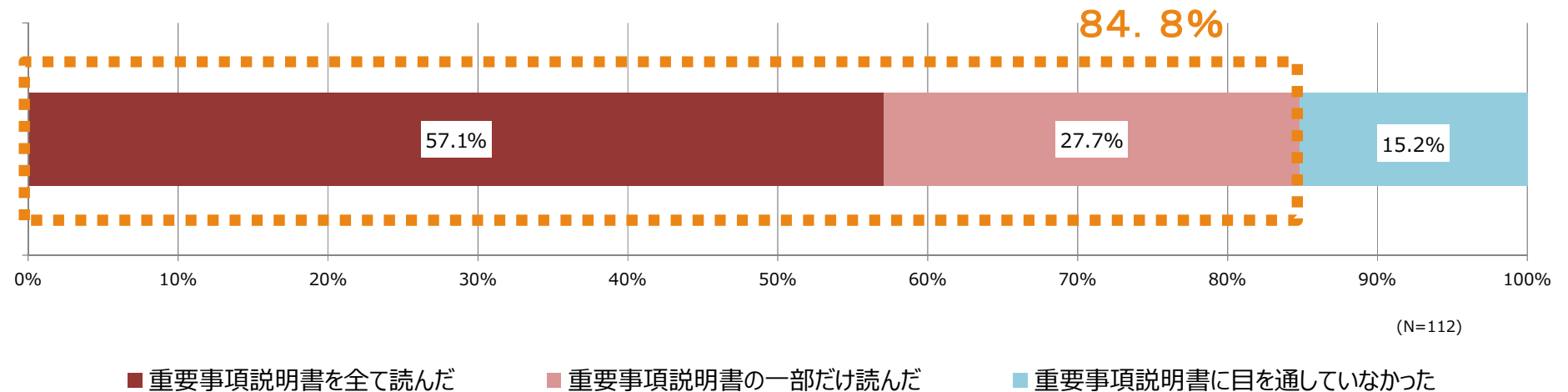
<利用回線の割合>



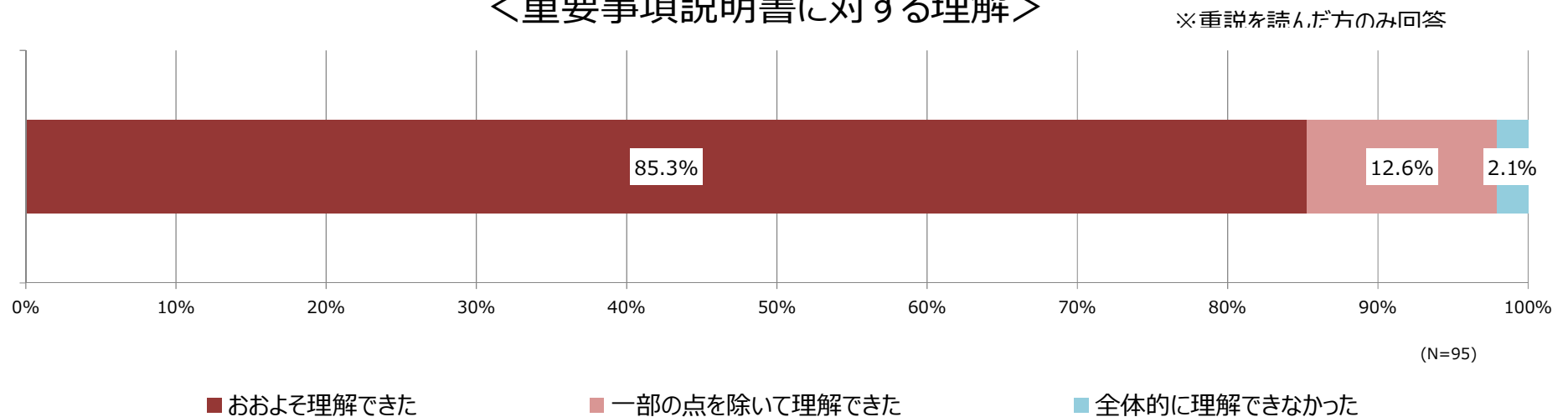
②準備状況(事前送付した重要事項説明への対応等)

- ・事前に重要事項説明書をすべて読んだ者が約6割(57.1%)を占める。一部だけ読んだ者と合わせると、8割強(84.8%)が事前に送付した重要事項説明書に目を通している。
- ・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、9割弱(85.3%)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＞



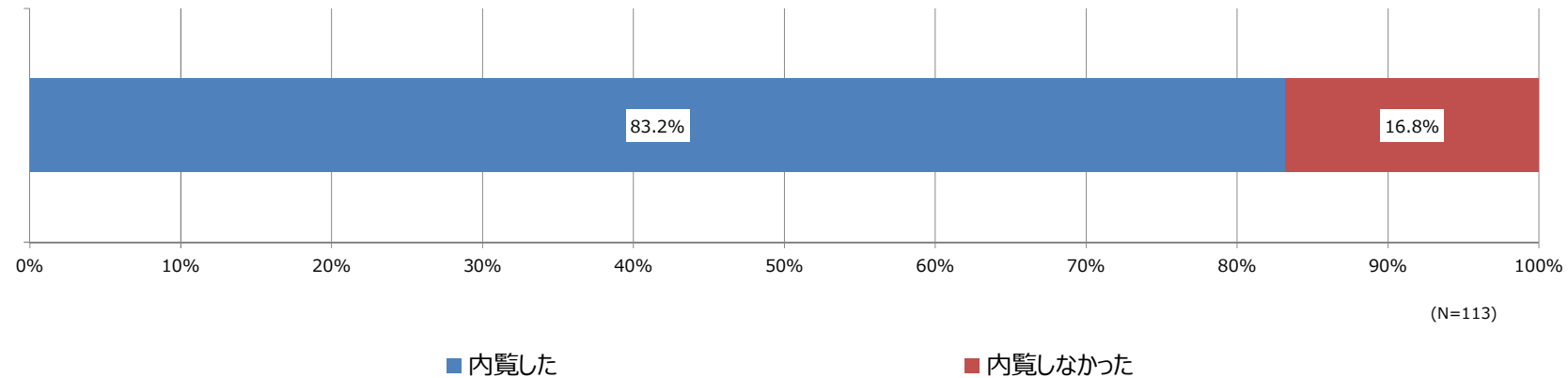
＜重要事項説明書に対する理解＞



② 準備状況(内覧に関する対応)

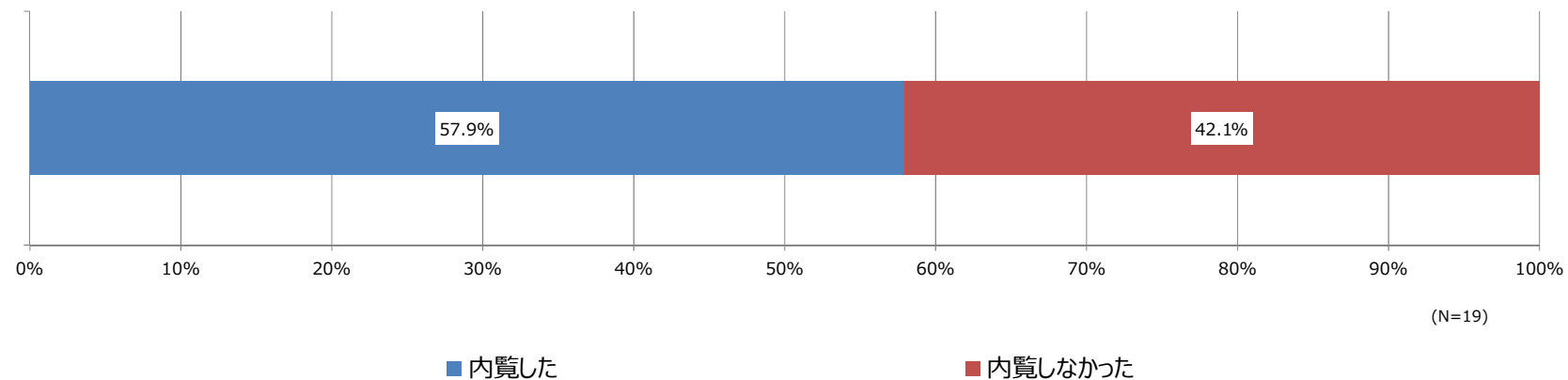
- ・内覧は、説明の相手方の8割強(83.2%)が事前に行っている。
- ・事前に内覧を行わなかった者の約6割(57.9%)は、対面であれば内覧を行ったとしている。

＜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＞

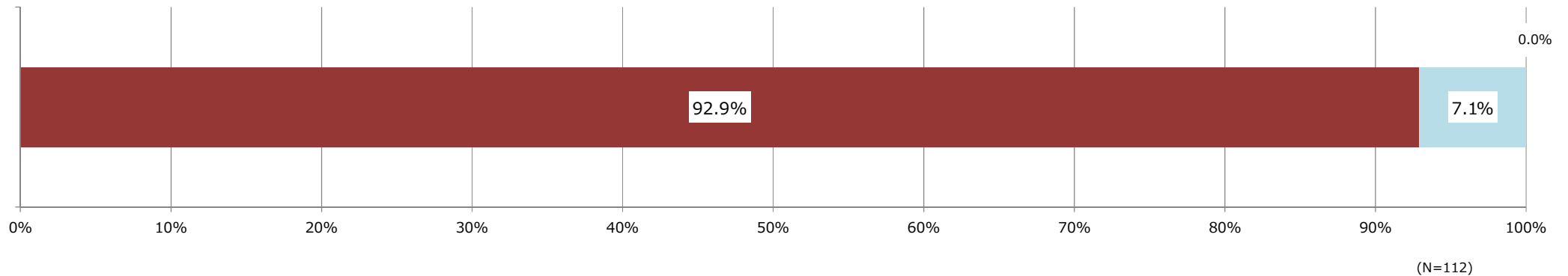
※内覧をしなかった方のみ回答



③実施状況(取引士証の確認)

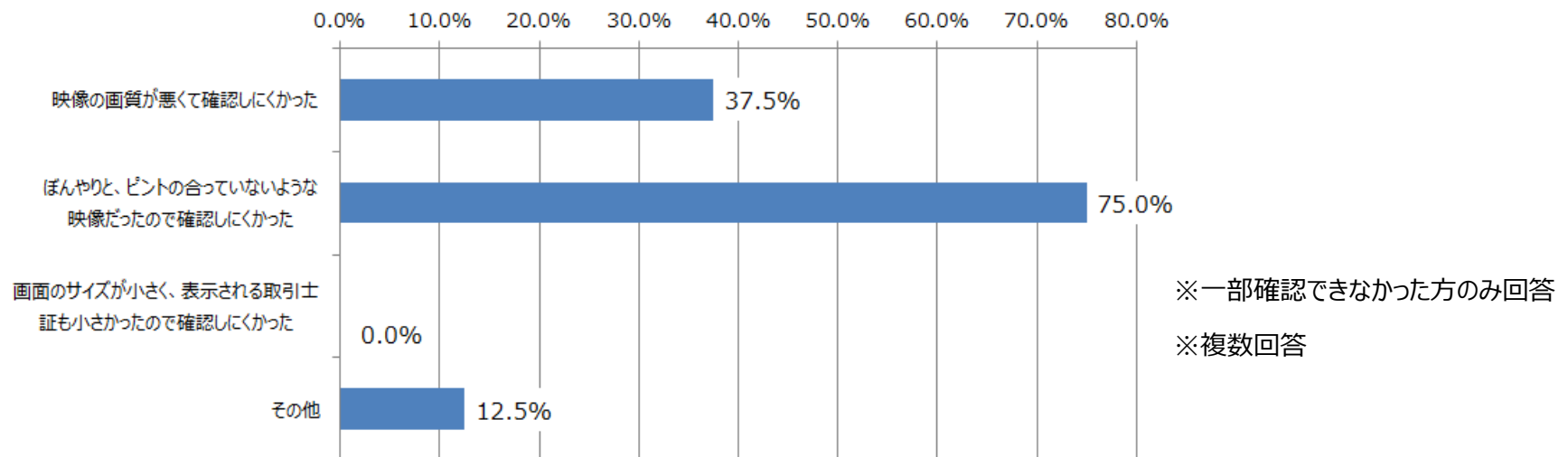
- ・説明の相手方の約9割(92.9%)は取引士証の「確認が十分できた」とするが、「一部確認できない」とする者も約1割(7.1%)あった。
- ・確認しにくかった理由として、映像のピントが合わなかったとする回答が3/4(75.0%)を占める。

<取引士証の確認>



■ 取引士証の写真も文字も十分確認できた ■ 取引士証の写真や文字の一部が確認できなかった ■ 取引士証の写真も文字もほとんど確認できなかった

<確認しにくかった理由>



※一部確認できなかった方のみ回答

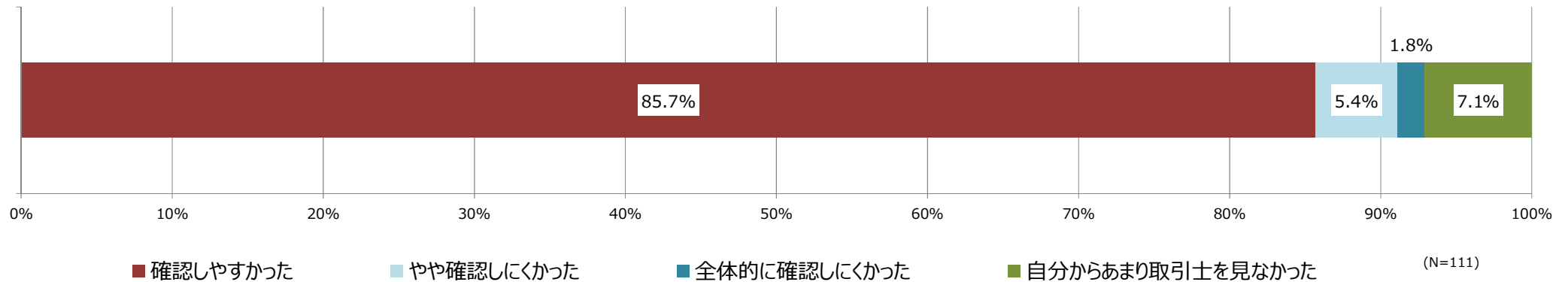
※複数回答

「その他」: 録画の影響

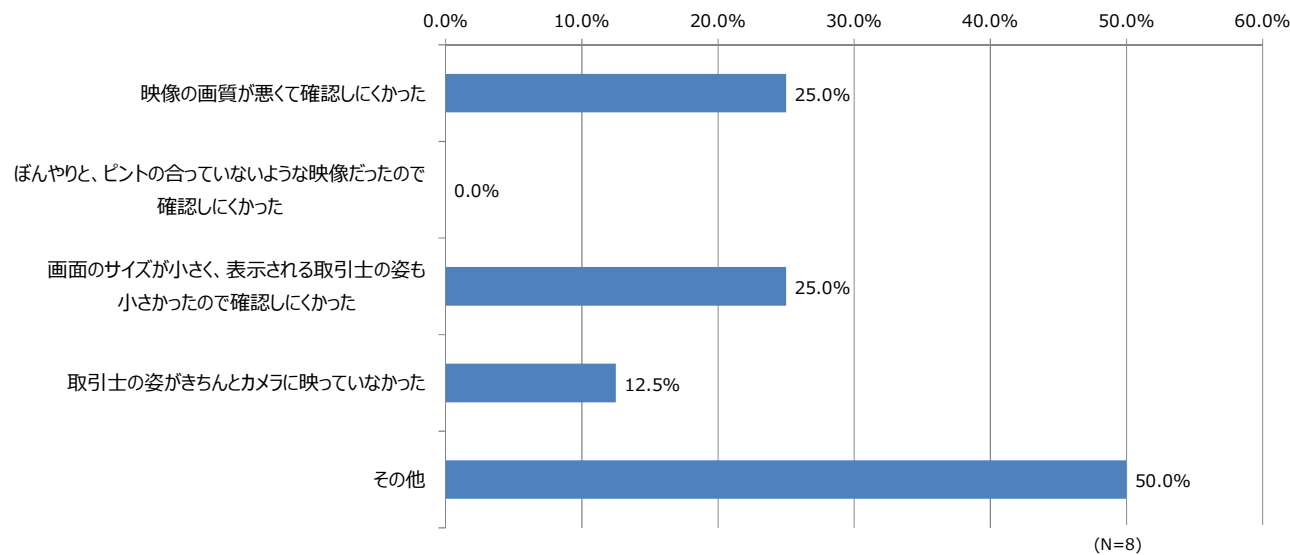
③実施状況(表情の確認のしやすさ)

- 取引士の表情の確認のしやすさについては、説明の相手方の9割弱(85.7%)は「確認しやすかった」とするが、「確認しにくかった」とする回答も約1割(7.2%)あった。
- 確認しにくかった理由として、機器の画質や画面サイズを挙げる回答のほか、取引士側の映り方を挙げる回答もあった。

＜IT重説における確認のしやすさ＞



＜確認しにくかった理由＞



※「確認しやすかった」とした方以外のみ回答

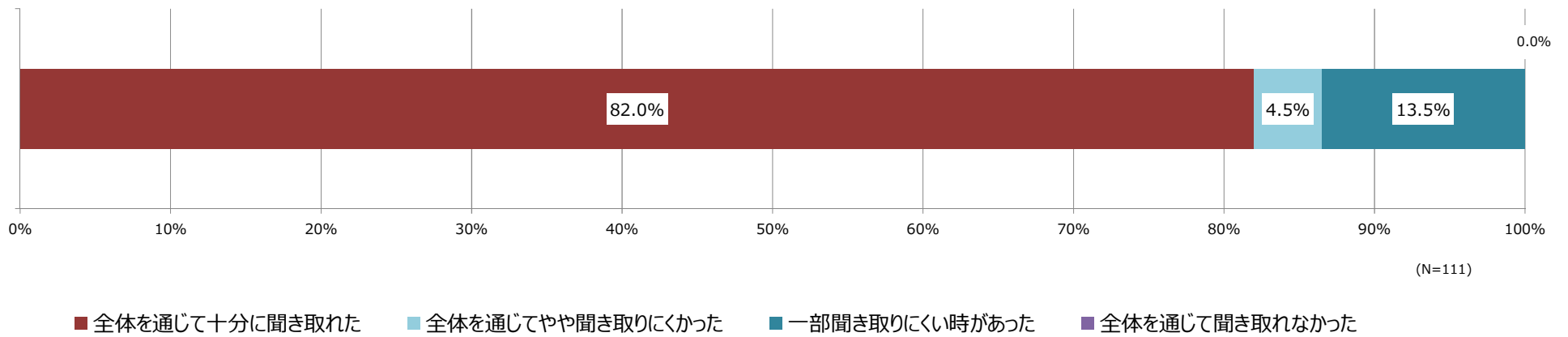
※複数回答

「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。
 ・説明書を見てたので顔をしっかりとみていなかった

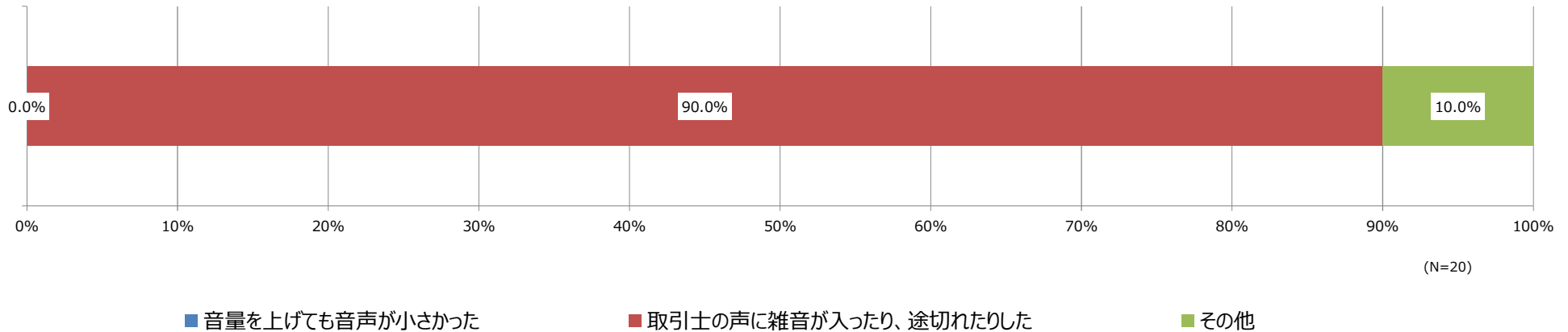
③実施状況(IT重説の聞き取りやすさ)

- ・説明の相手方の約 8 割(82.0%)は「全体を通じて十分聞き取れた」とするが、「聞き取りにくかった点があった」とする回答も約 2 割(18.0%)程度あった。
- ・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 9 割(90.0%)であった。

＜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方以外のみ回答

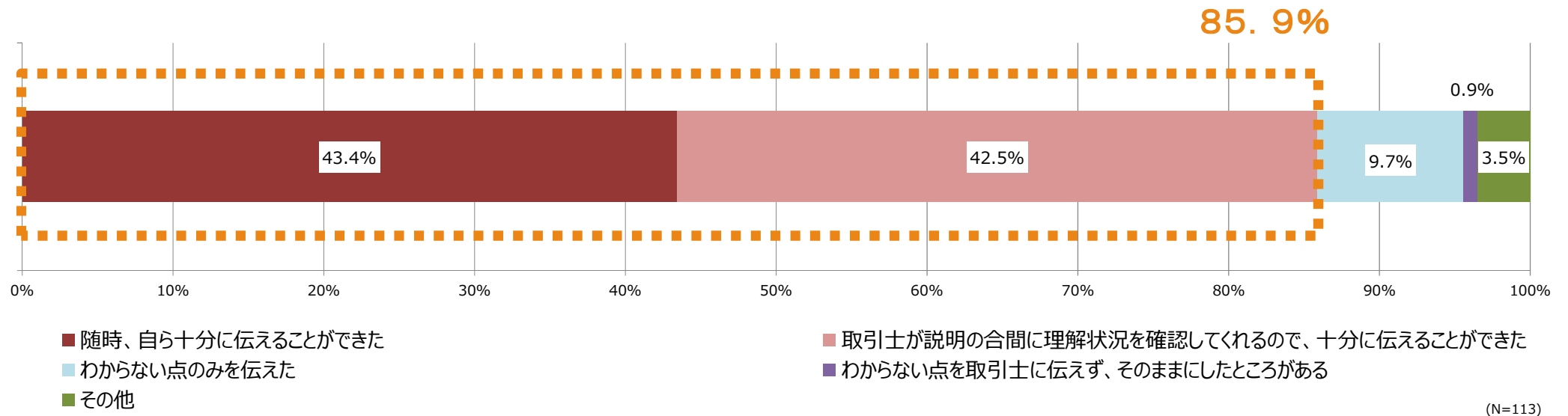


「その他」：
 ・最初、声が小さく聞き取れない時があったが、音量をあげたら十分にきこえた
 ・雑音ではないが、時々音声小さくなる時があった

③実施状況(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」とする回答は、9割弱(85.9%)を占めた。また、「わからない点のみを確認した」という回答も約1割(9.7%)あった。
- ・「わからない点をそのままにした」とする回答は、ごく一部(0.9%)だった。

＜IT重説における理解状況の伝えやすさ＞

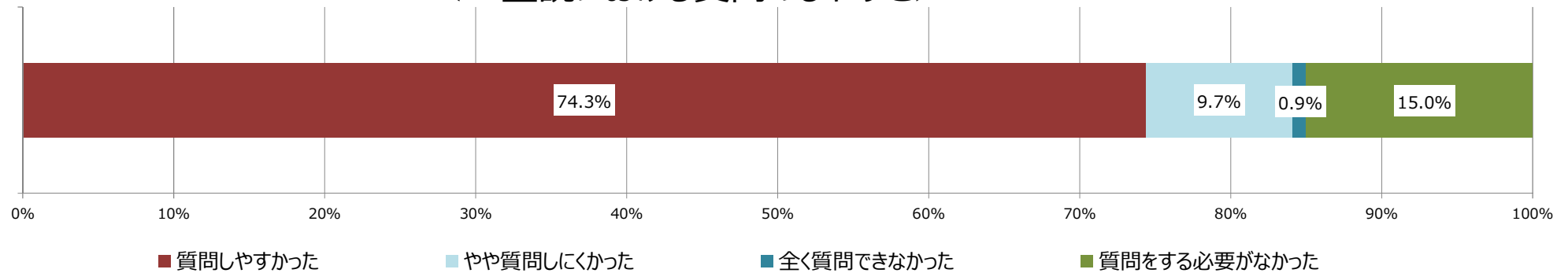


「その他」:
・特になし

③実施状況(質問のしやすさ)

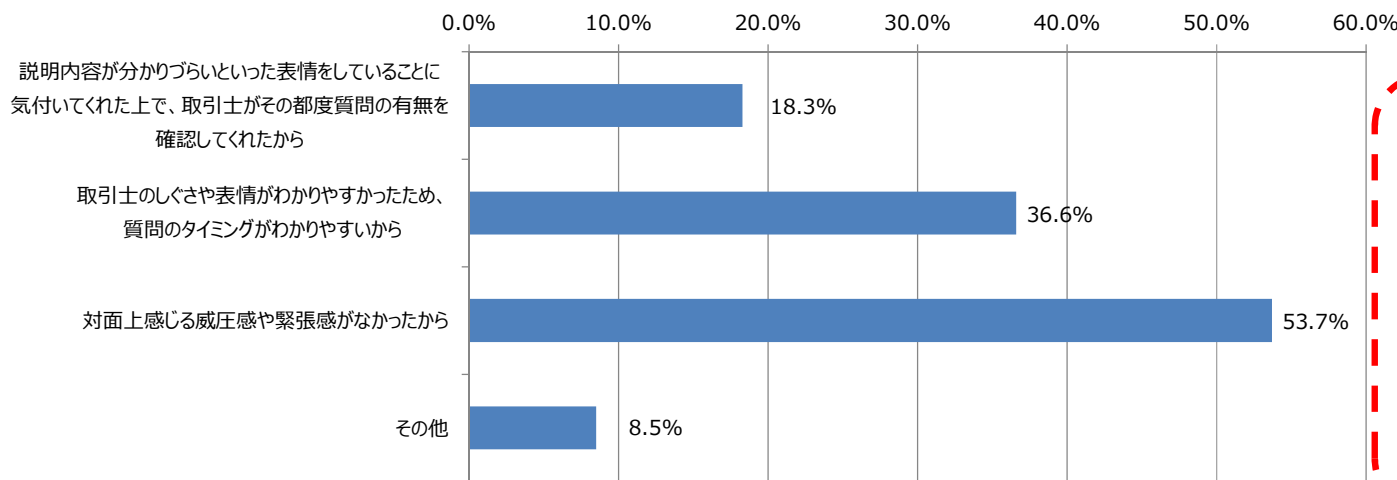
- ・「質問しやすかった」との回答は、全体の7割強(74.3%)であった(質問する必要がなかったとする回答(全体の15.0%)を除いた回答者の約9割(87.5%))。
- ・「やや質問しにくかった」との回答は、約1割(9.7%)であった(質問する必要がなかったとする回答(全体の15.0%)を除いた回答者の約1割(11.5%))。
- ・質問しやすかった理由として、対面上の威圧感等がなかったことを挙げるものが5割強(53.7%)を占めた。

＜IT重説における質問のしやすさ＞



(N=113)

＜質問しやすかった理由＞



(N=82)

※質問しやすかったとした方以外のみ回答

※複数回答

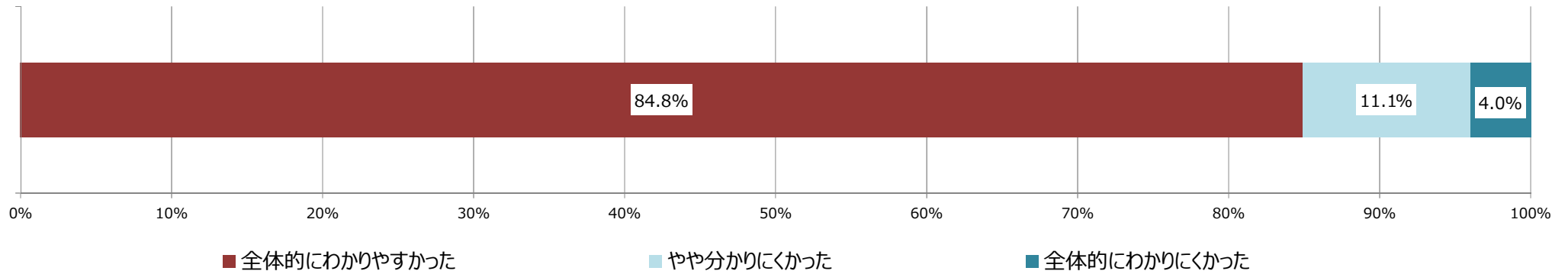
「その他」:

- ・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。

③実施状況(図表での説明のわかりやすさ)

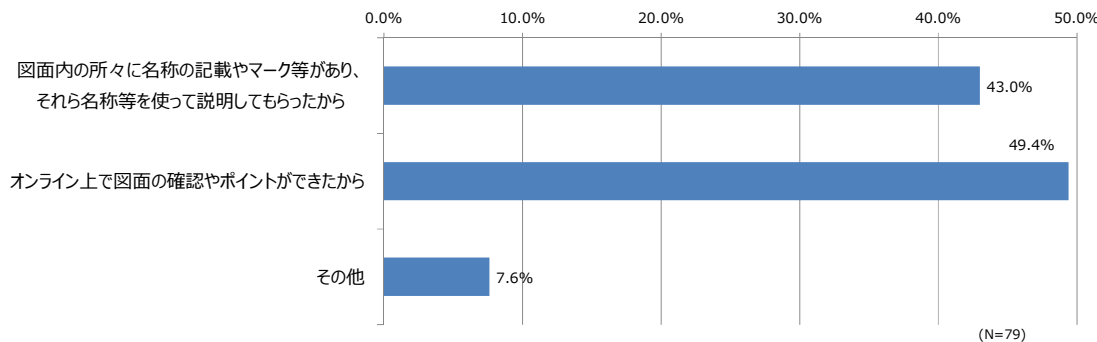
- ・図表での説明のわかりやすさについては、8割強(84.8%)が「全体的にわかりやすかった」との回答であった。
- ・わかりやすかった理由として、「オンライン上で図面の確認やポイントができたから」との回答が約半数(49.4%)であった。わかりにくかった理由として、「画面上の図面の映像が見にくかった」との回答が5割弱(46.7%)であった。

＜図表での説明のわかりやすさ＞



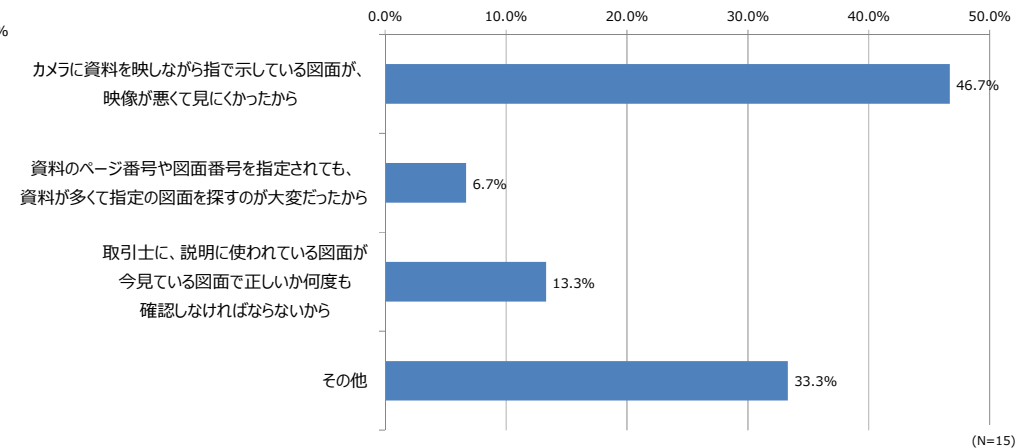
(N=99)

＜わかりやすかった理由＞



(N=79)

＜わかりにくかった理由＞



(N=15)

「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。

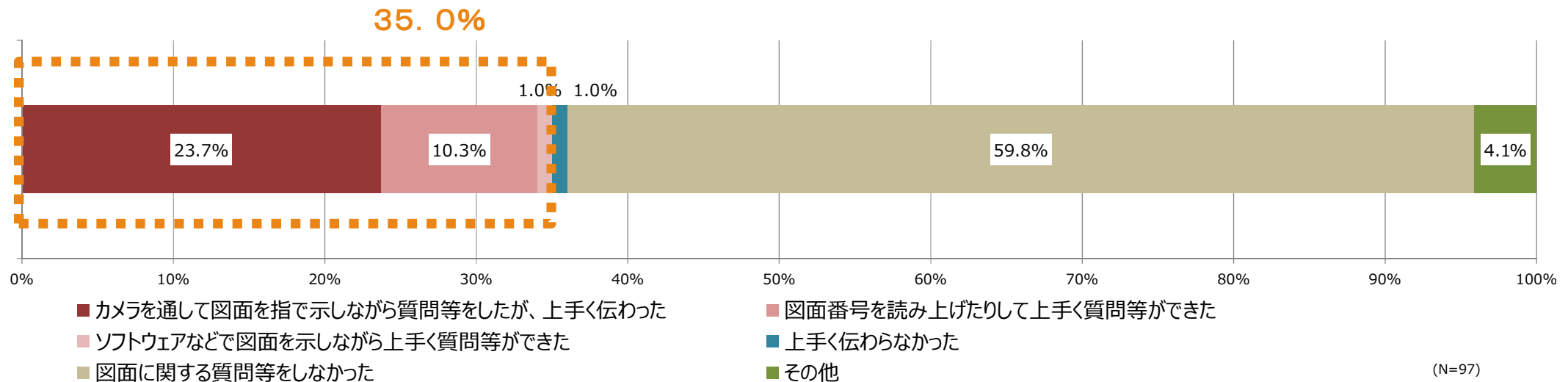
「その他」:

- ・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。

③実施状況(図表に関する質問のしやすさ)

- ・図表に関する質問については、全体の約6割(59.8%)が質問をしておらず、全体の約1/3(35.0%)が図面に関する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9割(87.2%))。
- ・うまく質問できなかったとする回答は、ごく少数(1.0%)であった(質問をしなかった者を除いた回答者のごく少数(2.6%))。

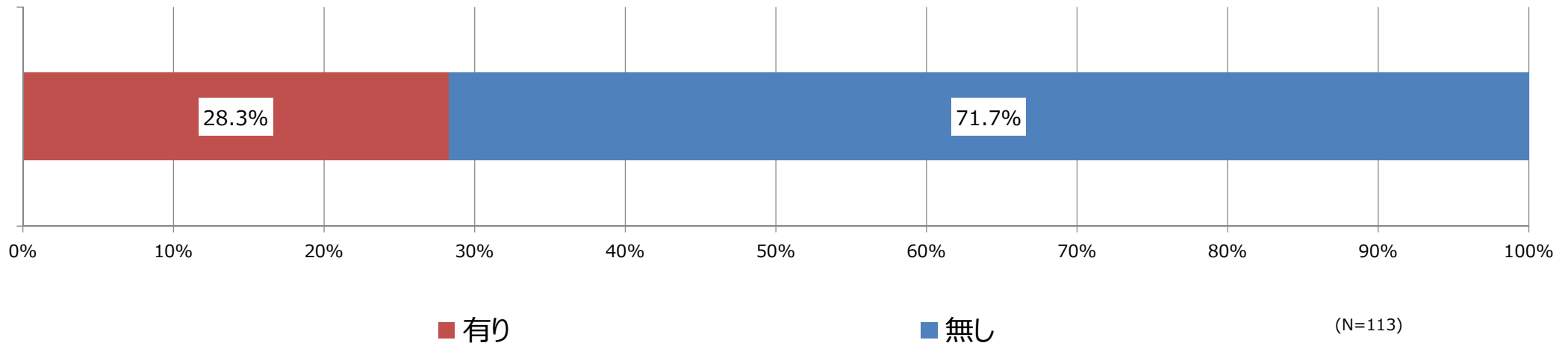
<図表に関する質問のしやすさ>



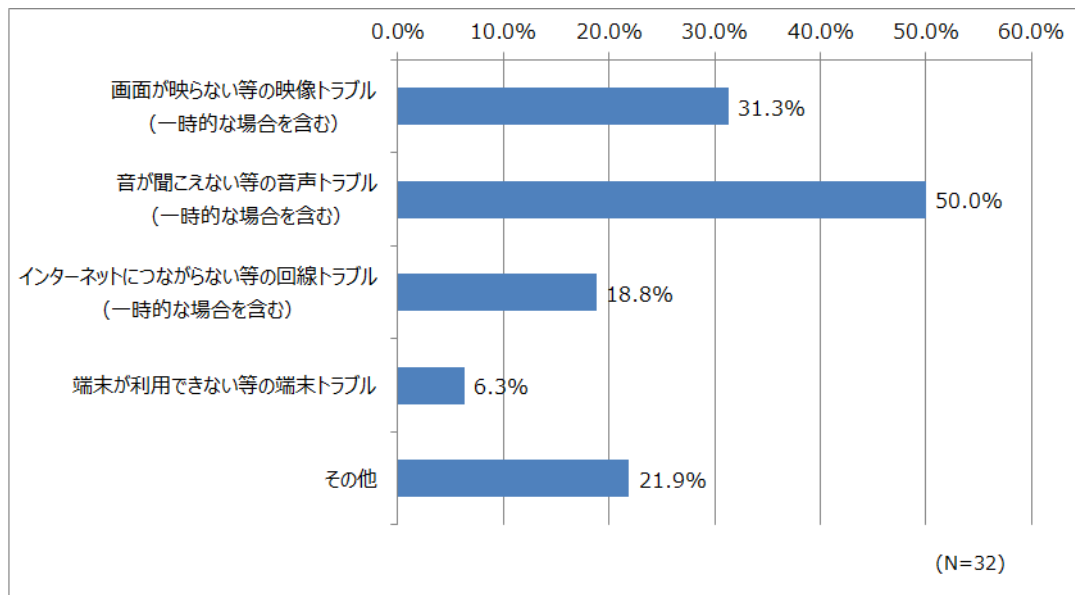
③実施状況(機器のトラブルの有無)

- ・機器のトラブルは、約3割(28.3%)で生じた。
- ・トラブルの内容としては、音声トラブルが半数(50.0%)と最も多く、映像トラブル、回線系のトラブルが続いた。

＜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方以外のみ回答

※複数回答

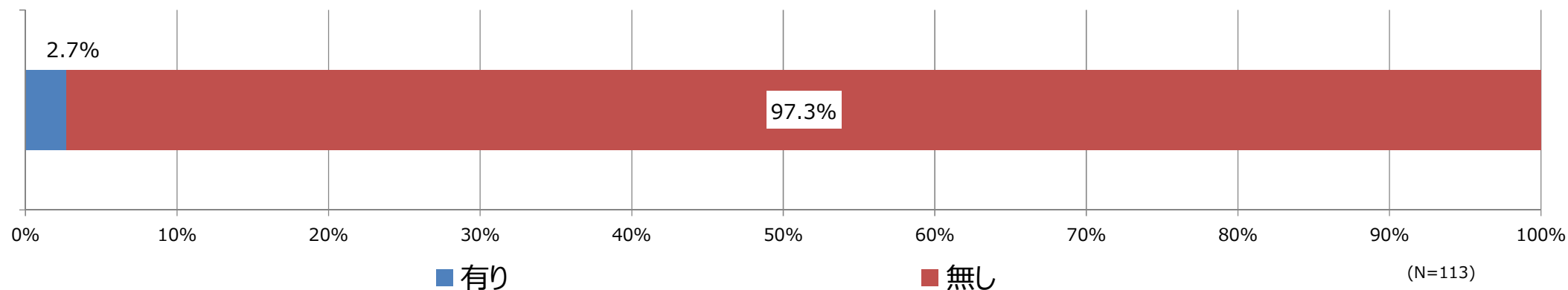
「その他」:

- ・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)
- ・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

③実施状況(その他の機器のトラブルの有無・苦情の申し出等)

- ・「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。(「有り」が2.7%)
- ・一部「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。

<その他の機器のトラブルの有無・苦情の申し出等>



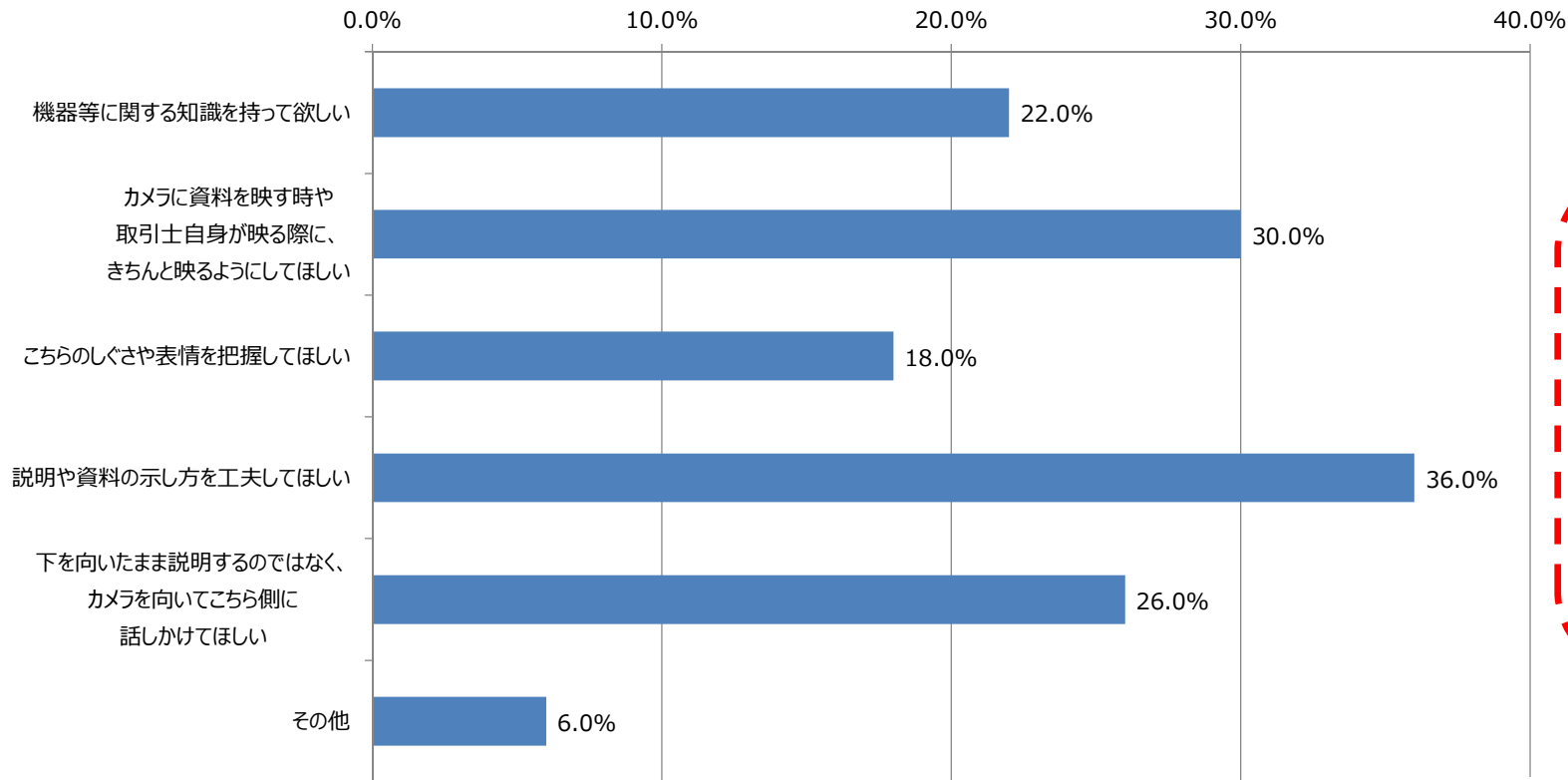
「有り」の内容

- ・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。

④IT重説に対する評価等(取引士に求める姿勢)

- 取引士に求める姿勢については、「説明の資料の示し方を工夫してほしい」との回答が約1/3 (36.0%)、「カメラに資料を映す時や、取引士自身が映る際に、きちんと映るようにしてほしい」との回答が3割であった。

＜取引士に求める姿勢＞



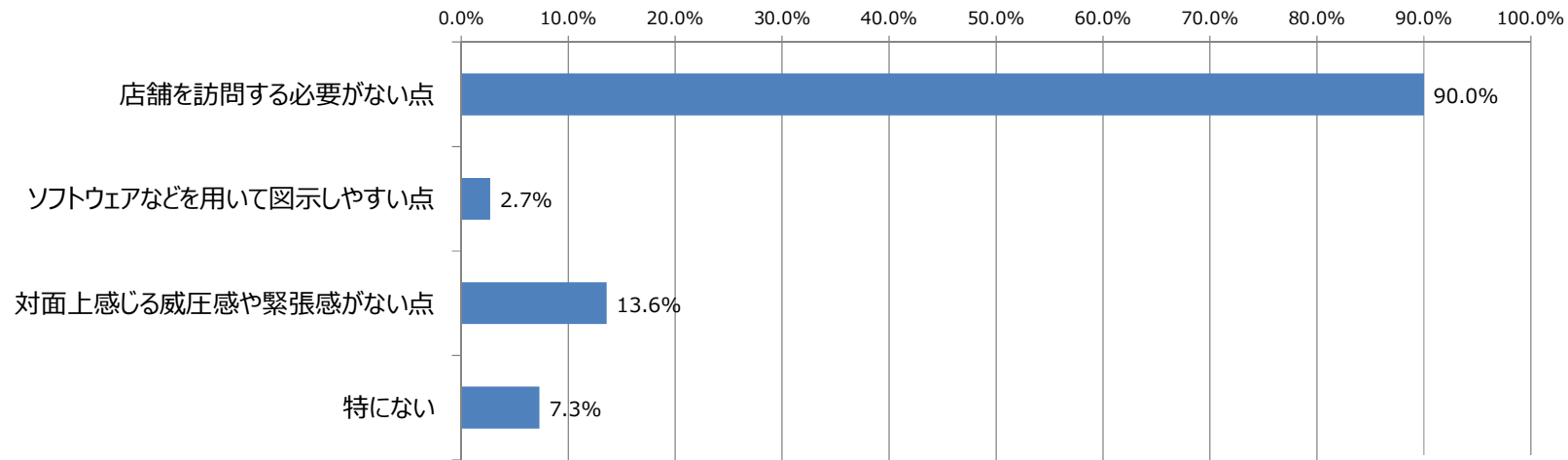
(N=50)

「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。

④IT重説に対する評価等(IT重説が便利であると思う点)

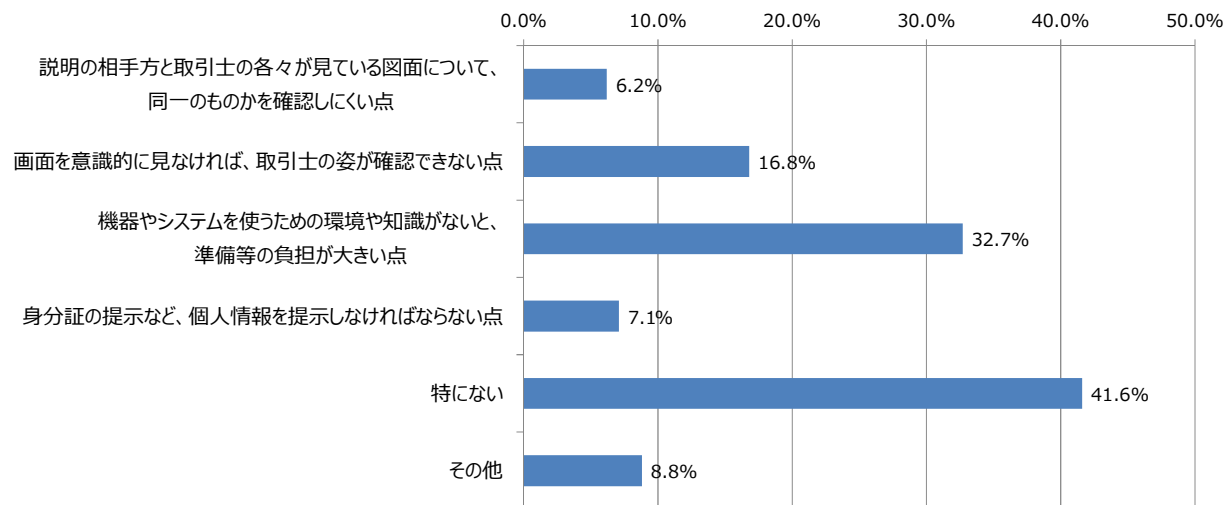
- ・IT重説が便利であると思う点については、説明の相手方の9割が「店舗を訪問する必要がない点」を挙げた。
- ・IT重説が不便であると思う点については、約4割(41.6%)は「特にない」とし、次いで「機器やシステムを使うための環境や知識がないと、準備等の負担が大きい点」を挙げる回答が約3割(32.7%)を占めた。

＜IT重説が便利であると思う点＞



(N=110)

＜IT重説が不便であると思う点＞



(N=113)

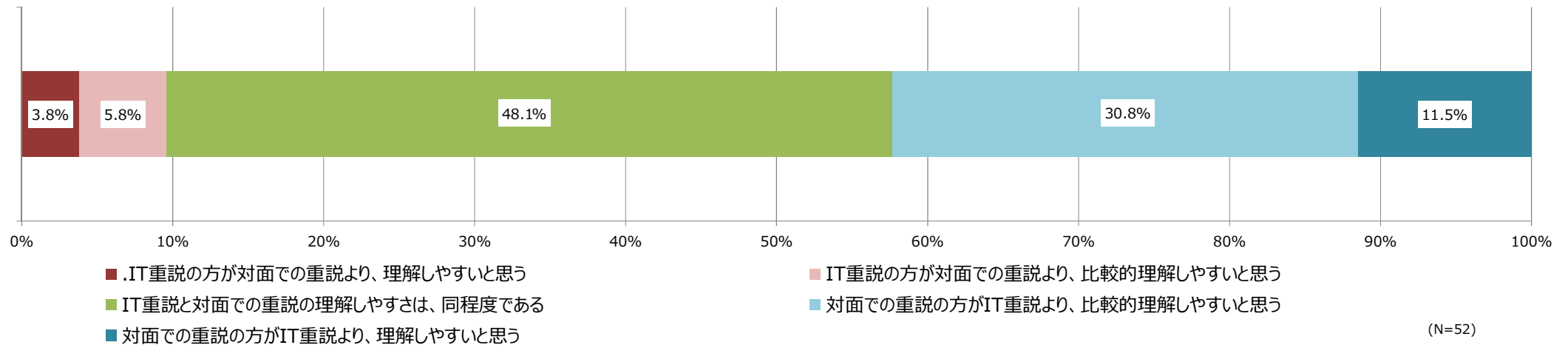
「その他」:

- ・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。
- ・LTE回線をつかったため、通信料などが心配である。
- ・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。

④IT重説に対する評価等(対面での重説とIT重説の比較)

- ・対面で重要事項説明を受けた経験のある回答者に、対面での重説とIT重説の理解のしやすさについて尋ねたところ、約半数(48.1%)が「理解しやすさは同程度」との回答であった。
- ・対面での重説の方がわかりやすいとの回答は約4割(42.3%)、IT重説の方がわかりやすいとの回答は約1割(9.6%)であった。

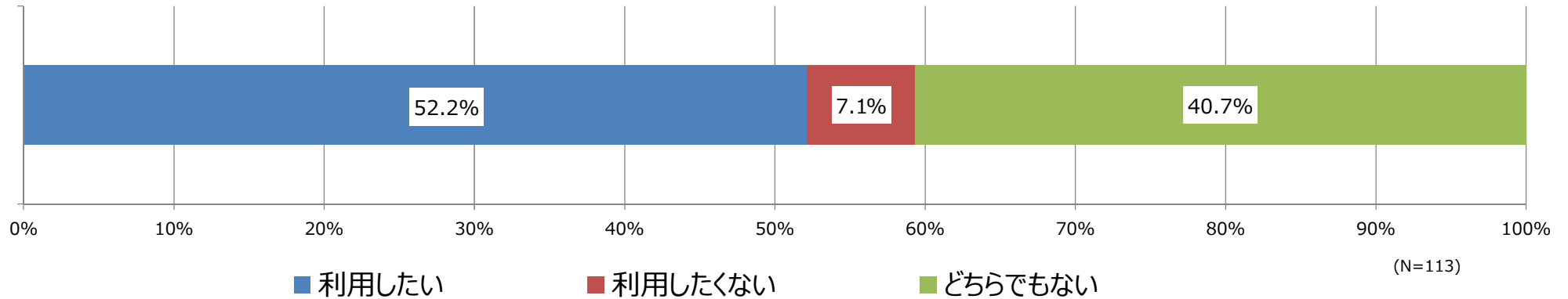
<対面での重説とIT重説の比較>



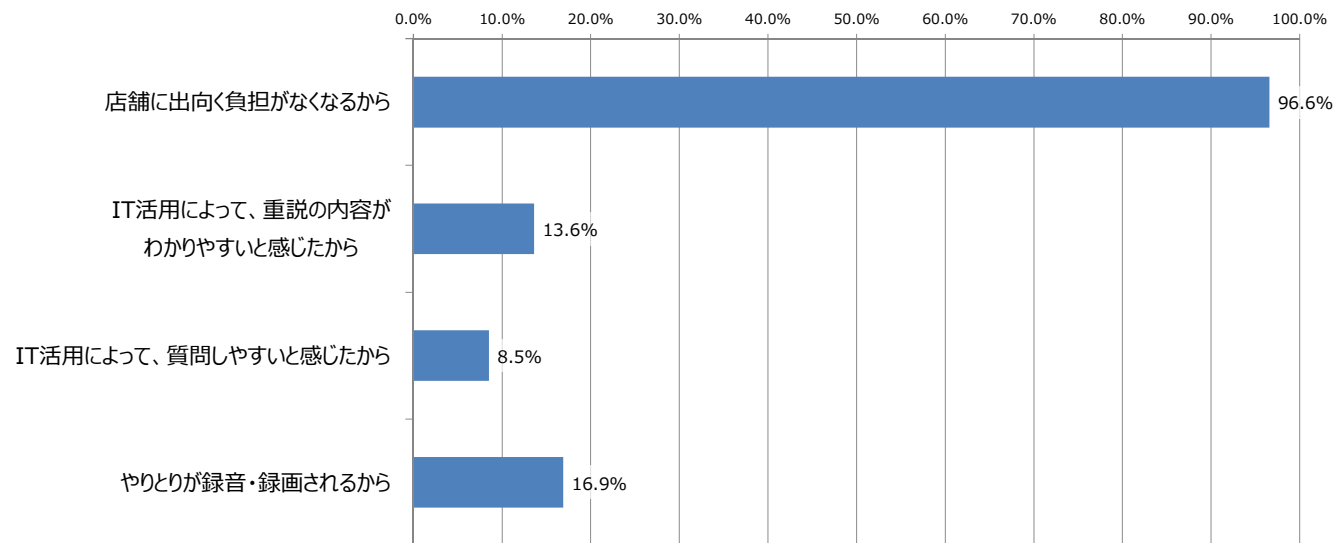
④IT重説に対する評価等(今後の利用意向)

- 今後の利用意向については、約半数(52.2%)が「利用したい」とし、約4割(40.7%)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回答は約1割(7.1%)であった。
- 今後利用したいとする理由としては、ほとんどの方(96.6%)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2割弱(16.9%)あった。

＜今後の利用意向＞



＜利用したいとした理由＞



※利用したいとした方のみ回答
 ※複数回答

(N=59)

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

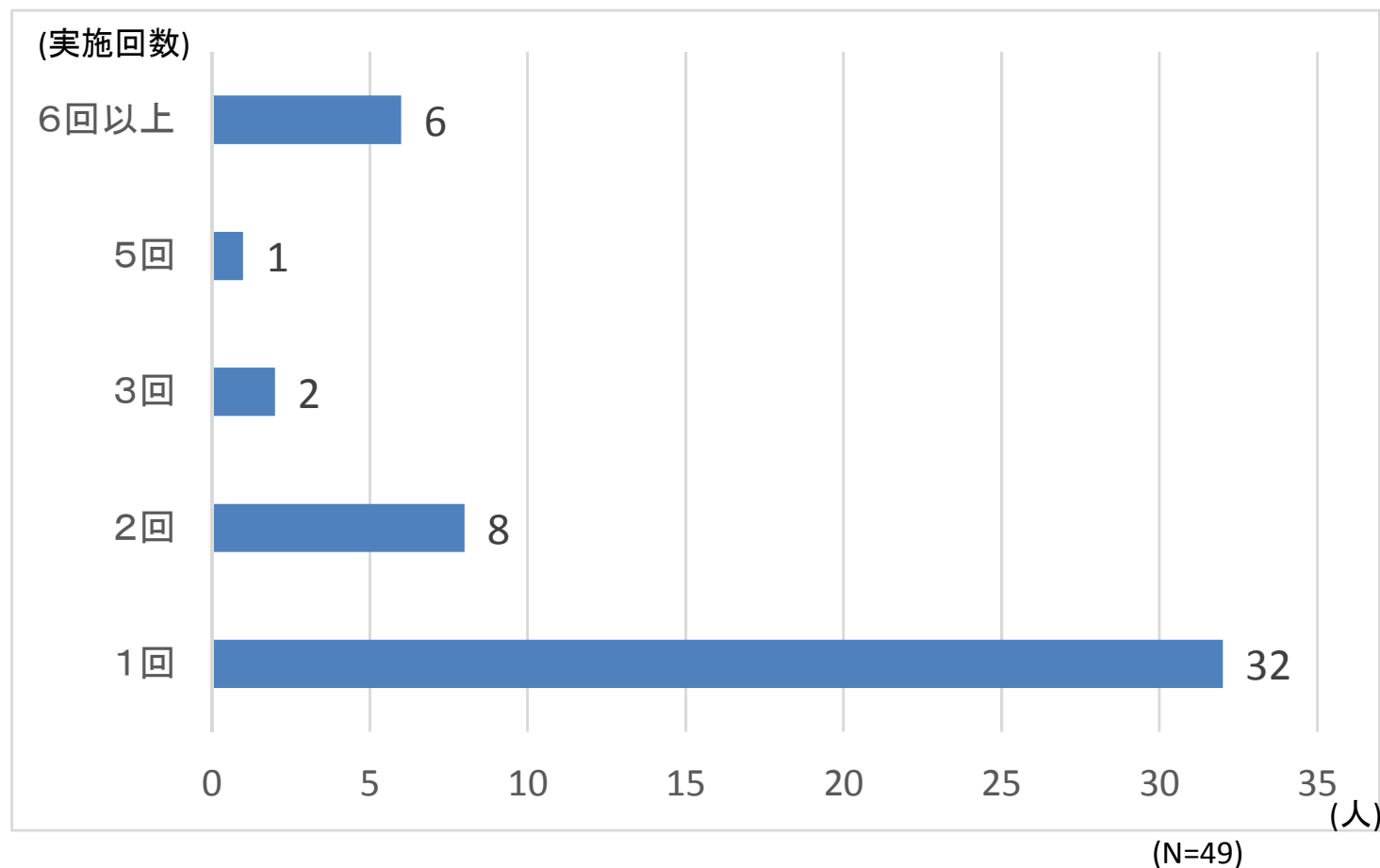
質問項目の概要	
<p><属性></p> <ul style="list-style-type: none"> ・取引士別の実施回数 <p><準備状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用環境（端末・回線等） <p><実施状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・説明の相手方の所在地 ・共同媒介か否か ・取引物件種別 ・物件完成状況 ・説明に要した時間 ・営業時間外での実施の有無 ・分割実施の有無 ・説明の相手方の身分証の確認の状況等 ・説明の相手方の表情の確認 ・説明の相手方の声の聞き取り状況等 	<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＞

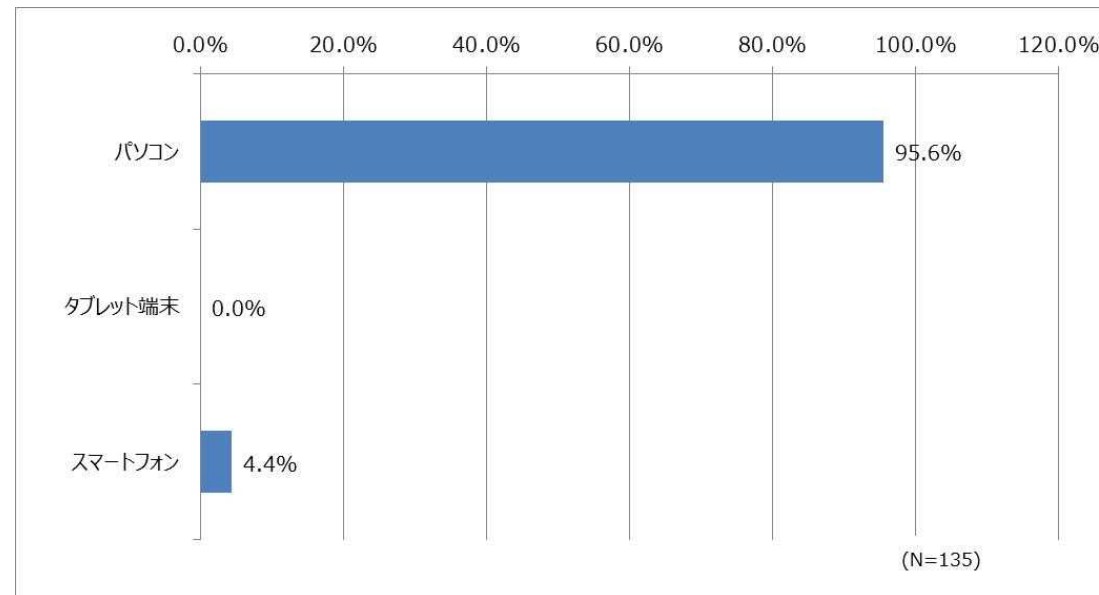
※1回以上IT重説を実施した取引士の数を集計。



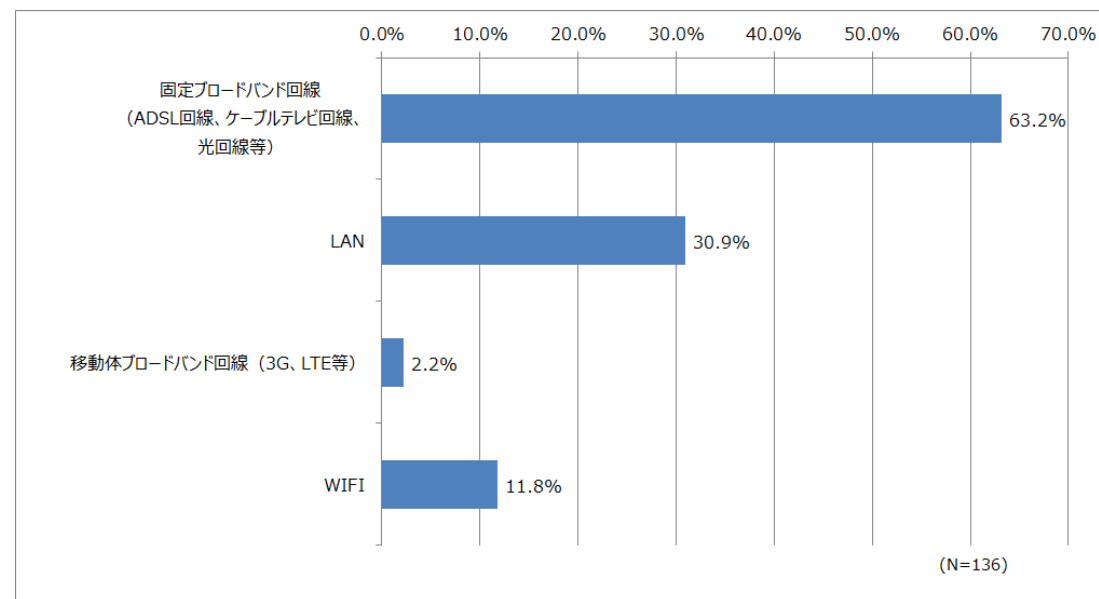
②準備状況(利用環境-1)

- 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>



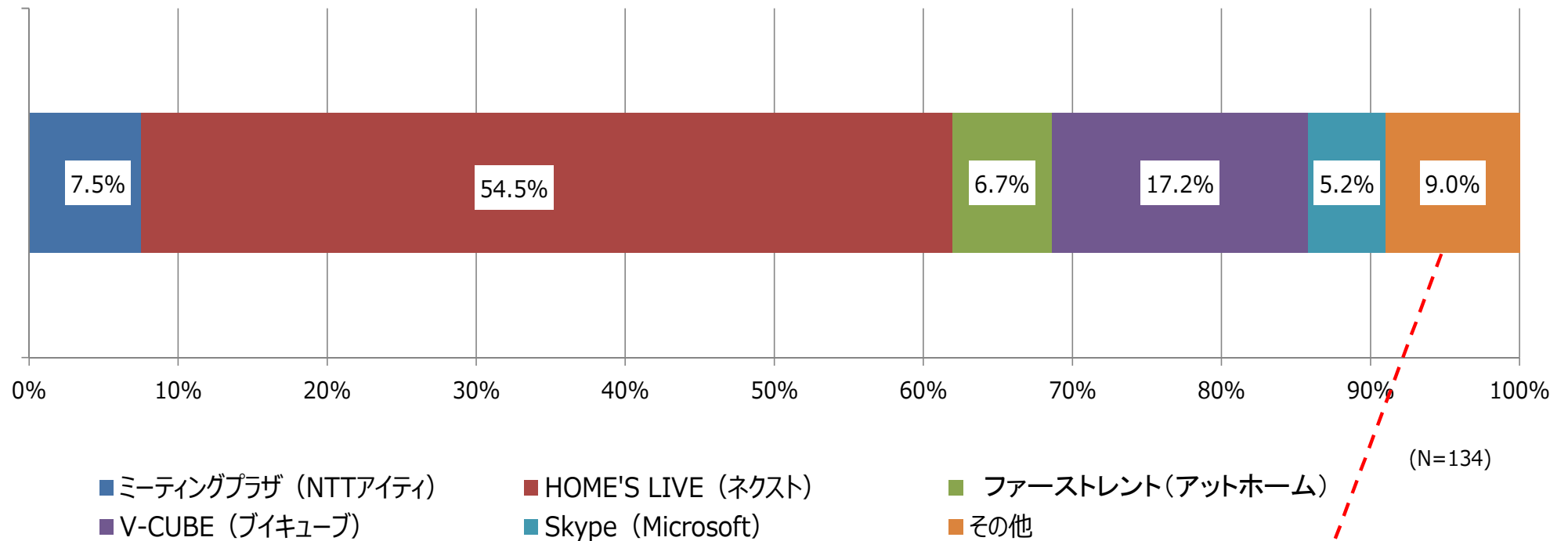
<利用回線の割合>



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>



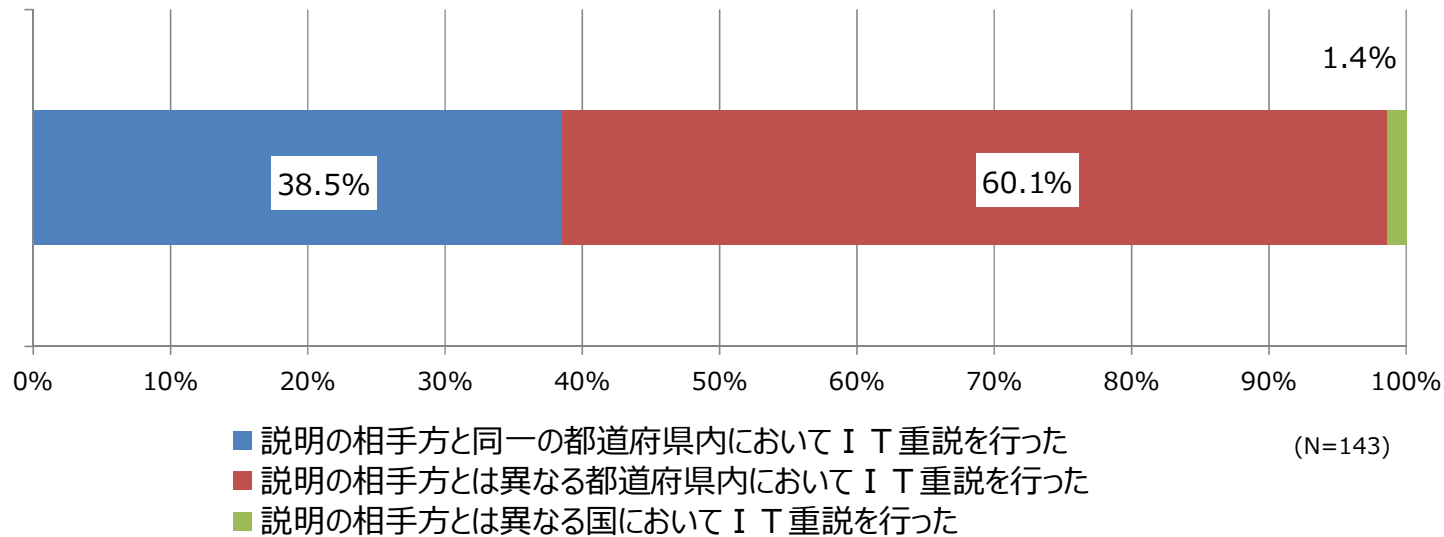
「その他」:

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

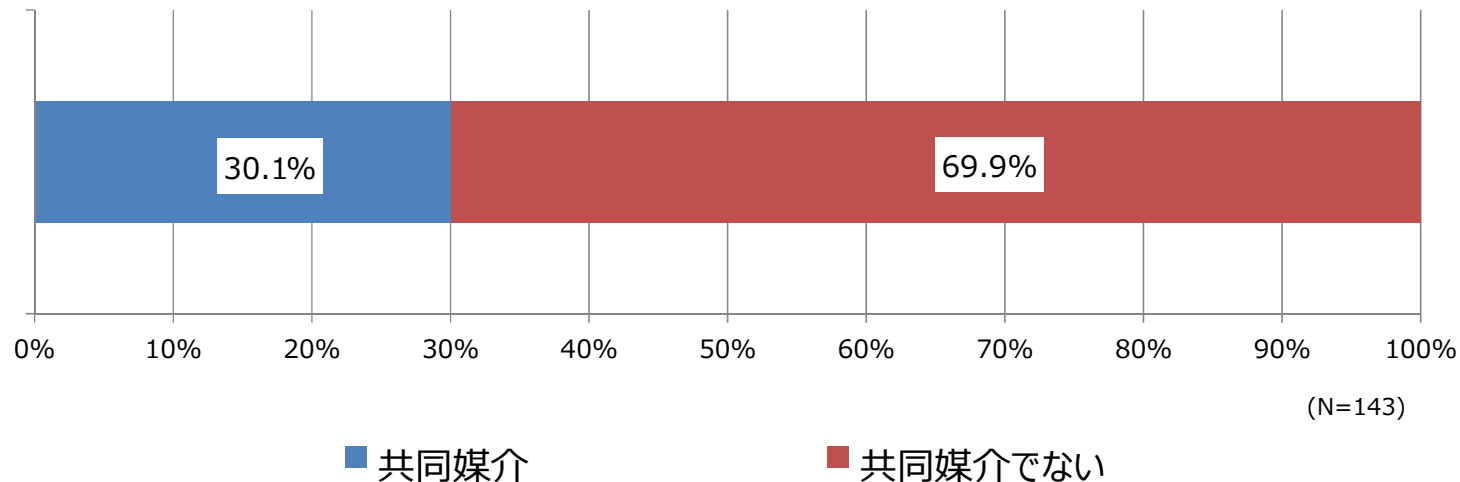
③実施状況(IT重要事項説明の概況-1)

- 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＞

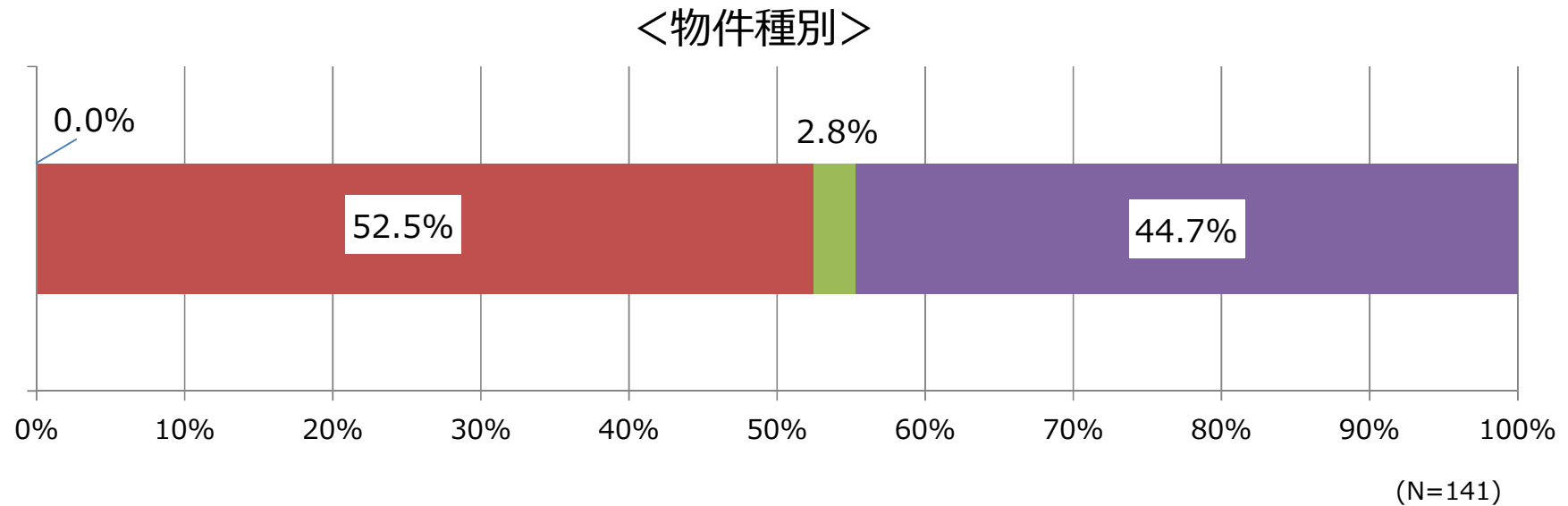


＜共同媒介の割合＞

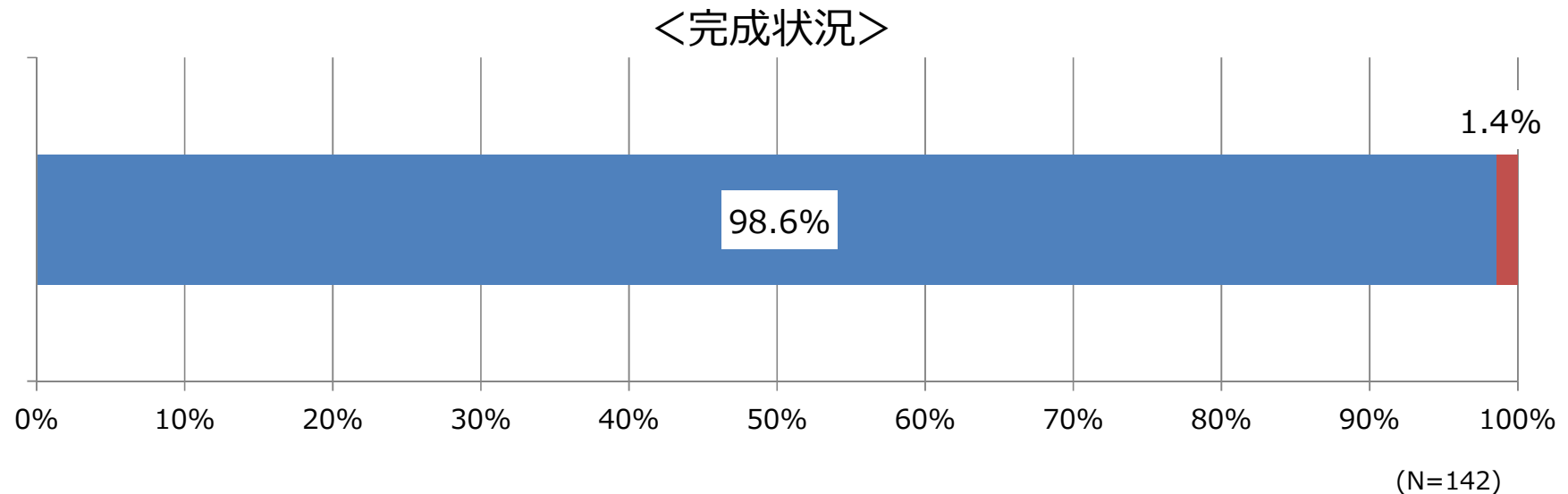


③実施状況(IT重要事項説明の概況-2)

・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。



■ 土地のみ ■ 建物のみ ■ 土地つき建物 ■ 区分所有建物 (マンション等)

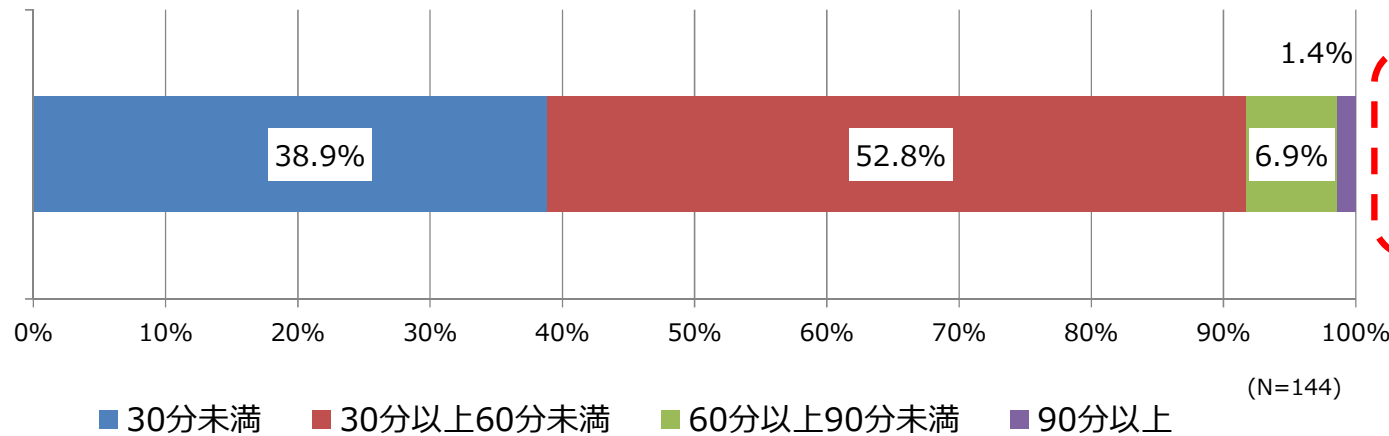


■ 完成物件 ■ 未完成物件

③実施状況(IT重説を実施した時間等)

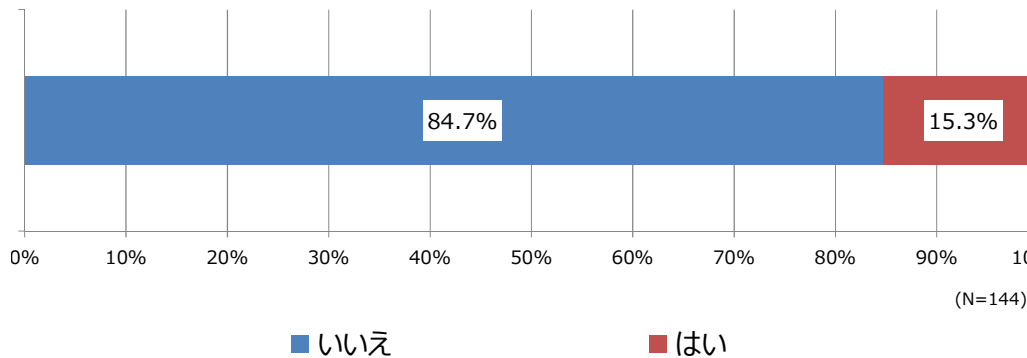
- IT重説に要した時間は、30分以上60分未満のケースが約半数(52.8%)、30分未満のケースが約4割(38.9%)であった。
- IT重説の営業時間外での実施については、2割弱(15.3%)が事業者の営業時間外になされた。
- IT重説の分割実施をしたケースはなかった。

＜IT重説に要した時間＞

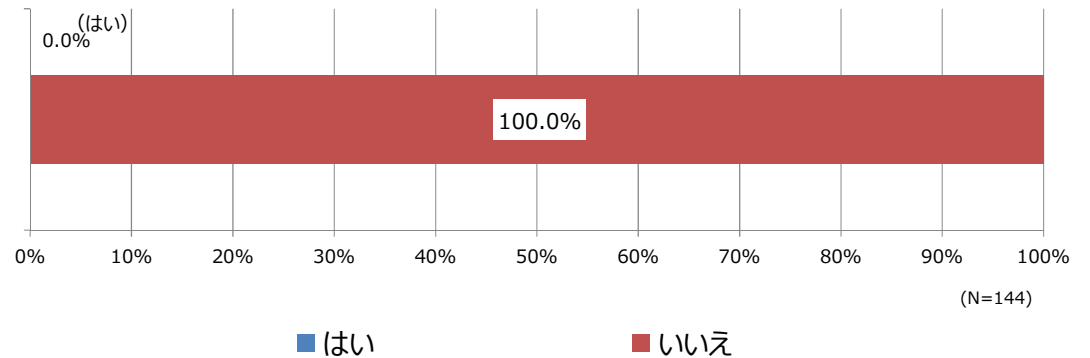


＜参考＞
 売買取引(2件)に要した時間はそれぞれ40分と60分であった。

＜営業時間外の実施の有無＞



＜IT重説の分割実施の有無＞

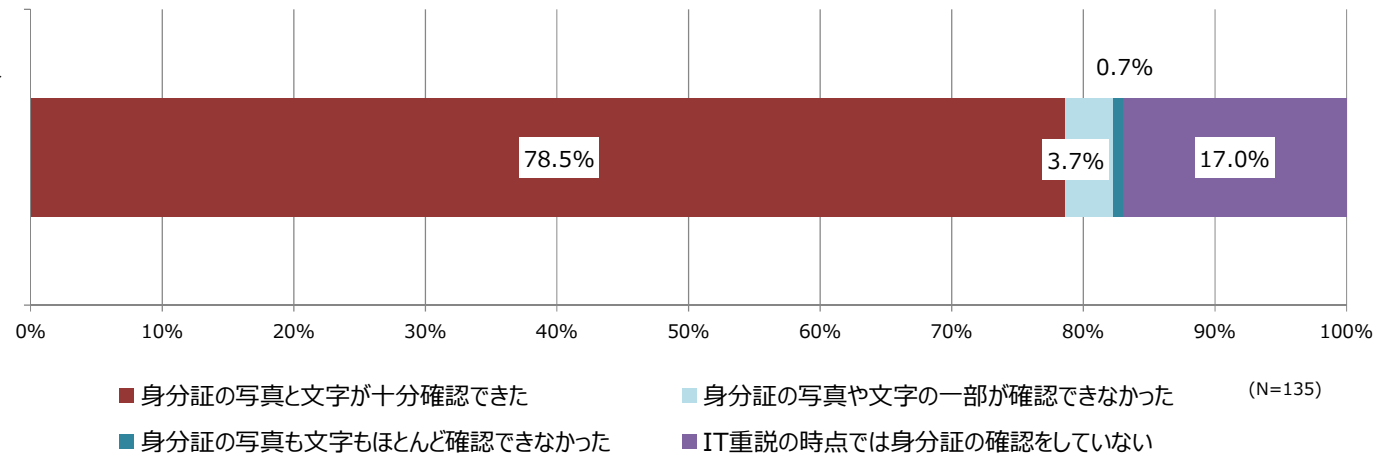


＜参考＞
 売買取引(2件)はどちらも営業時間外の実施はなかった。

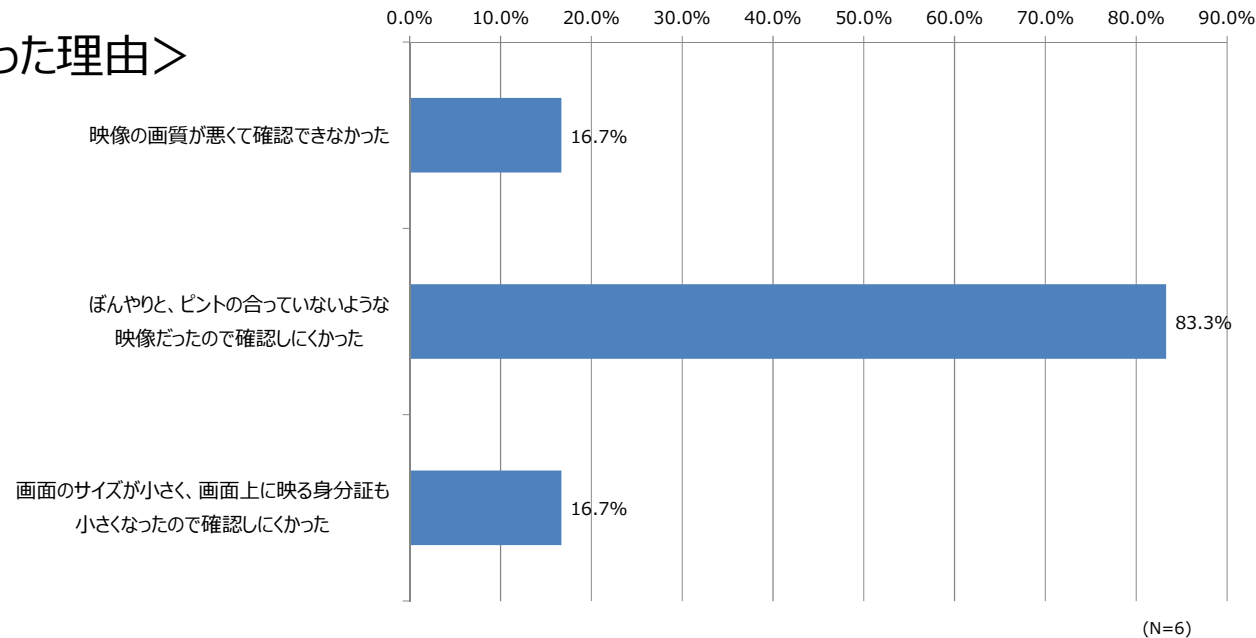
③実施状況(説明の相手方の身分証の確認)

- 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。

<身分証の確認>



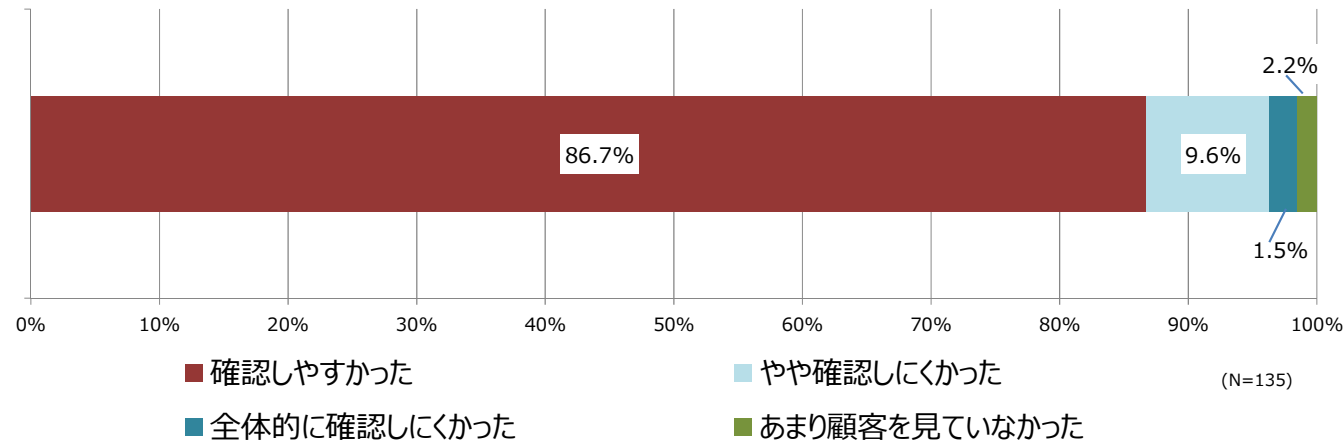
<確認しにくかった理由>



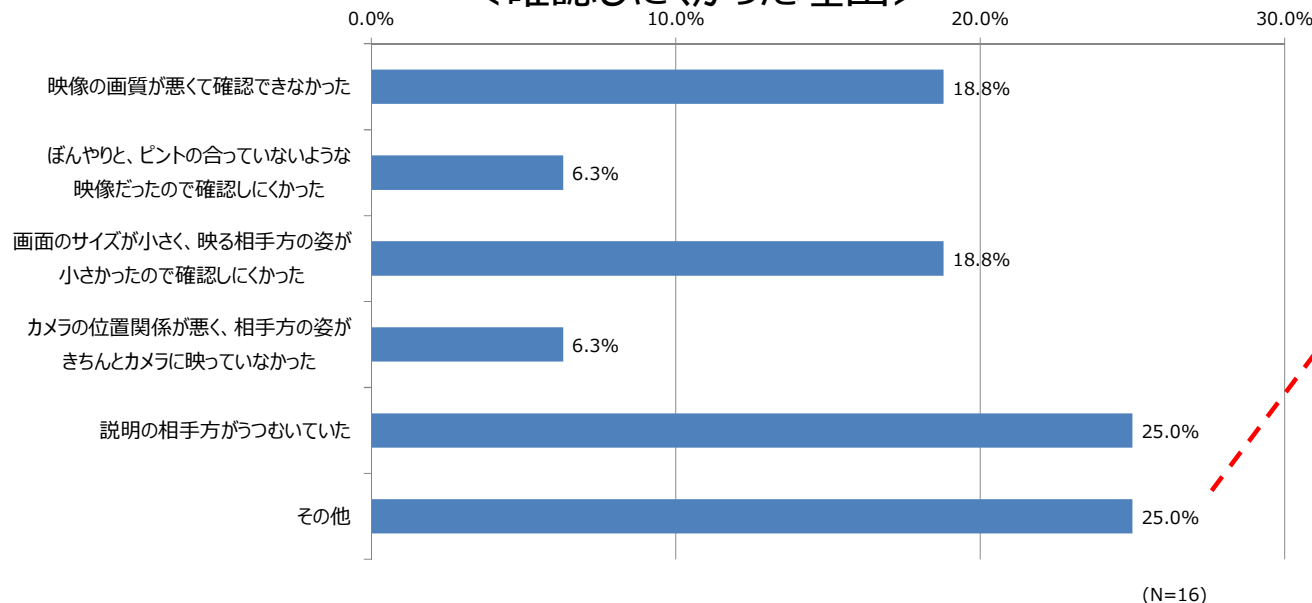
③実施状況(説明の相手方の表情の確認)

- 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＞



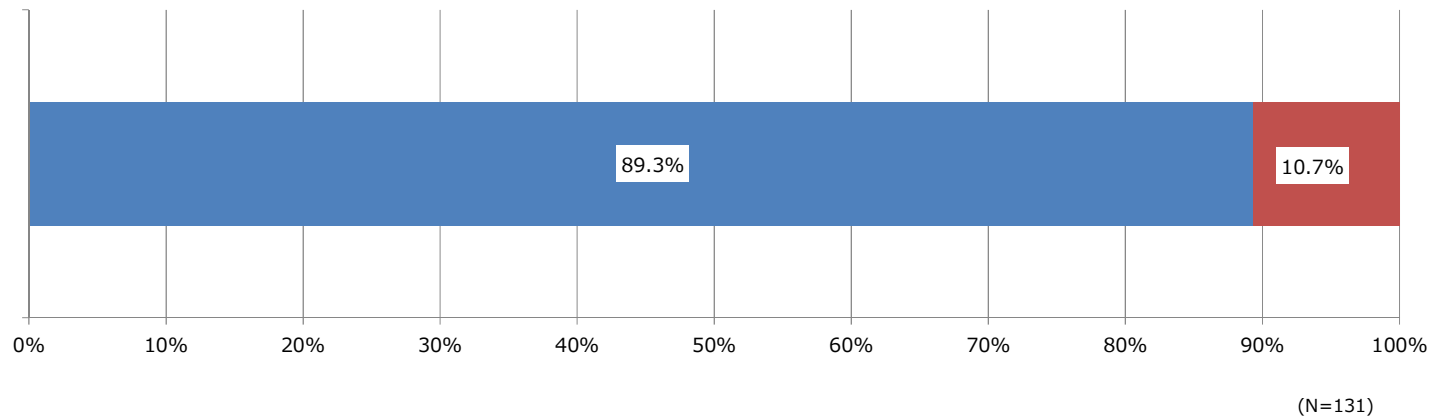
「その他」:

- ・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。

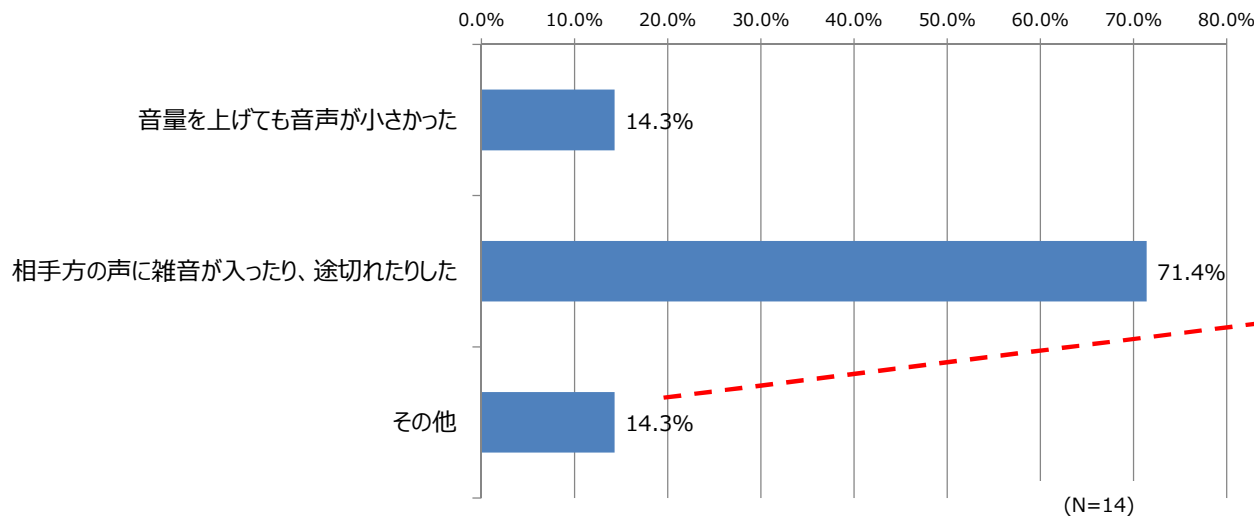
③実施状況(相手方の声の聞き取り状況)

- ・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＞

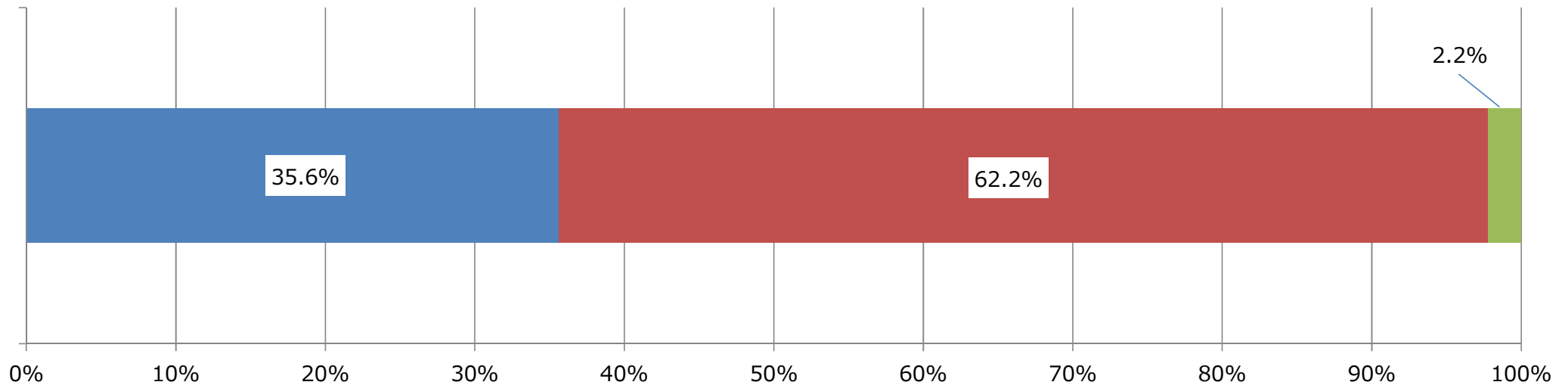


「その他」:
 ・音量あげ忘れた。
 ・相手方の声が小さい時がありました。

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)

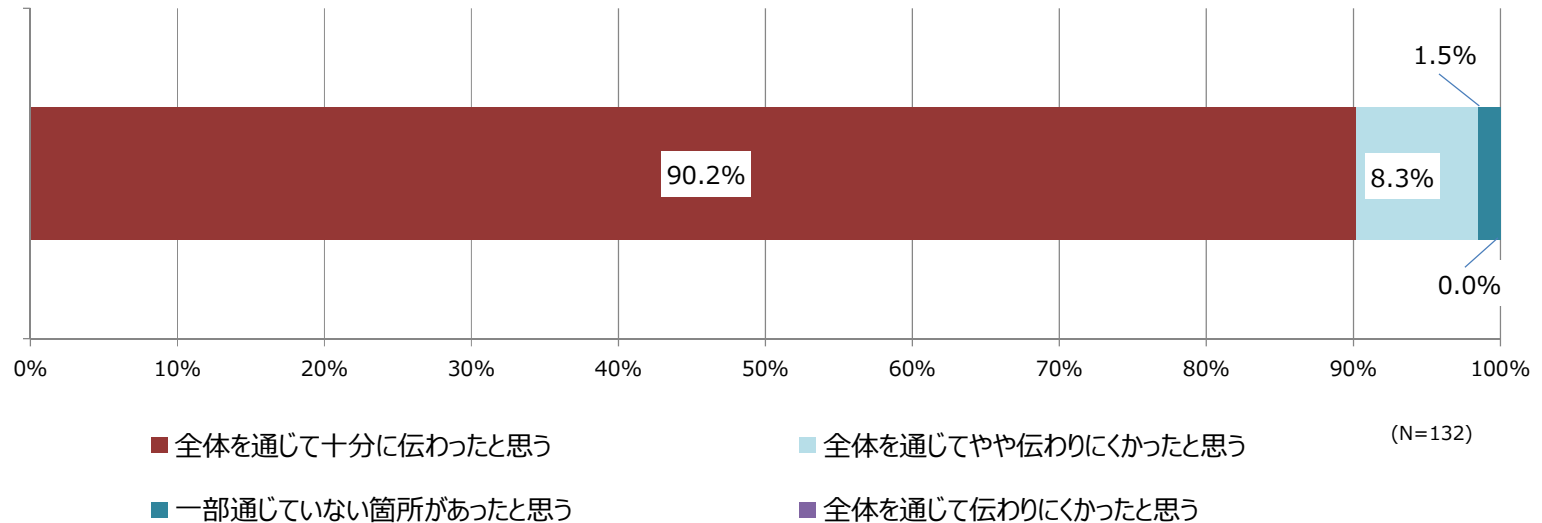
■ 説明の合間に説明の相手方に対して理解状況を確認し、理解度合いを把握するようにした

■ 特に質問がなかったので十分理解していると判断した

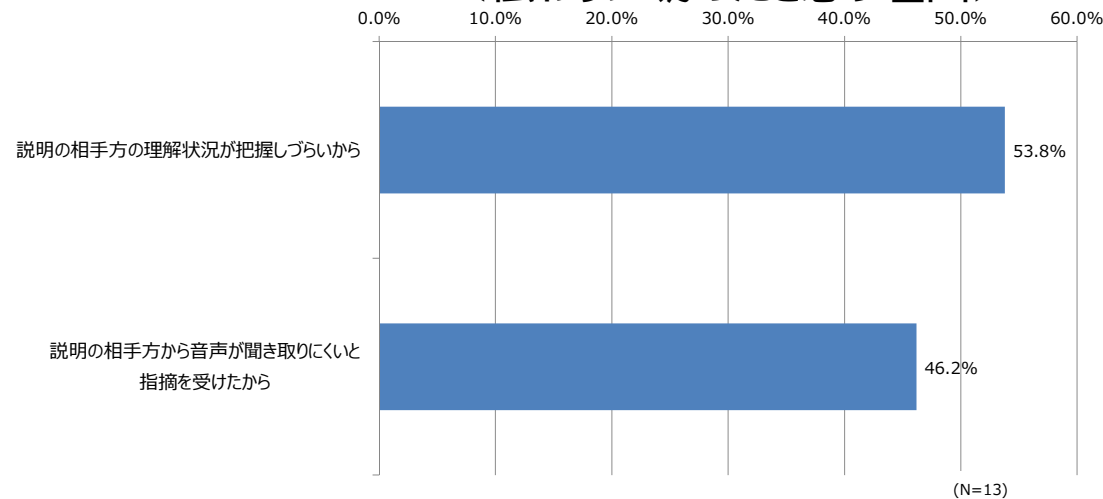
③実施状況(説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識)

- ・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＞



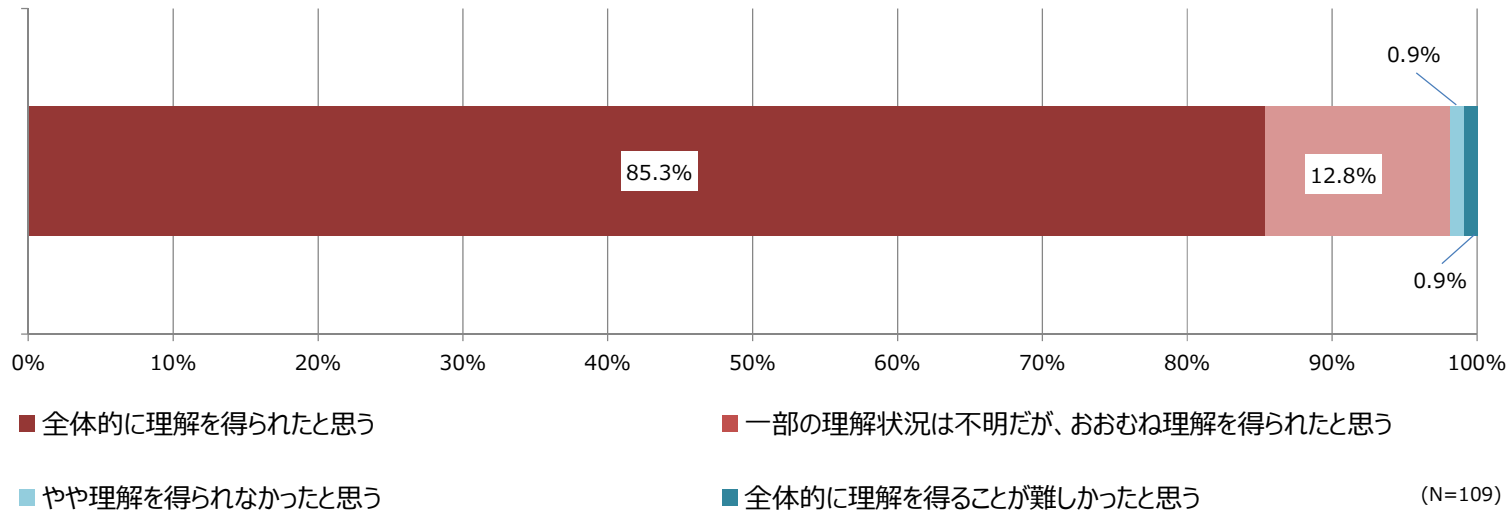
＜伝わりにくかったと思う理由＞



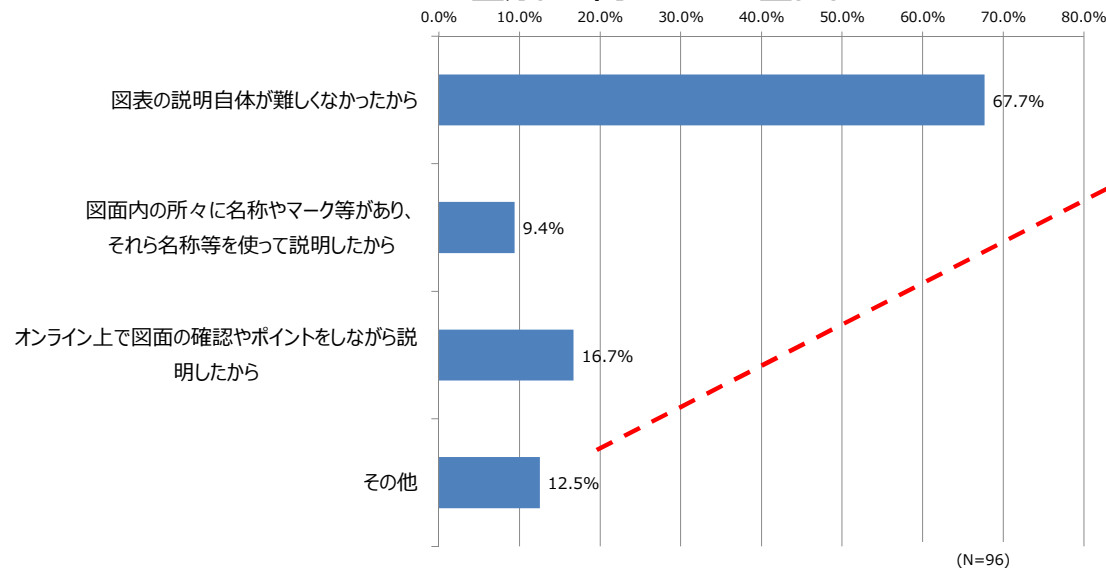
③実施状況(図表資料の理解状況についての認識)

- ・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＞

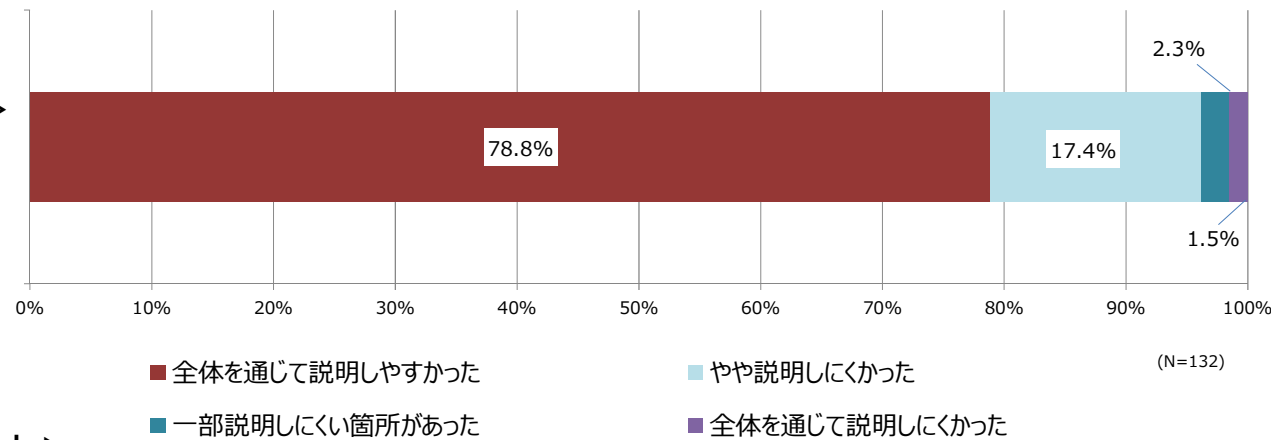


「その他」:
 ・説明の相手方の手元に資料があったため。
 ・口頭で説明をきちんと行ったから。
 ・物件案内時点で説明済みであり、事前に確認してもらった。

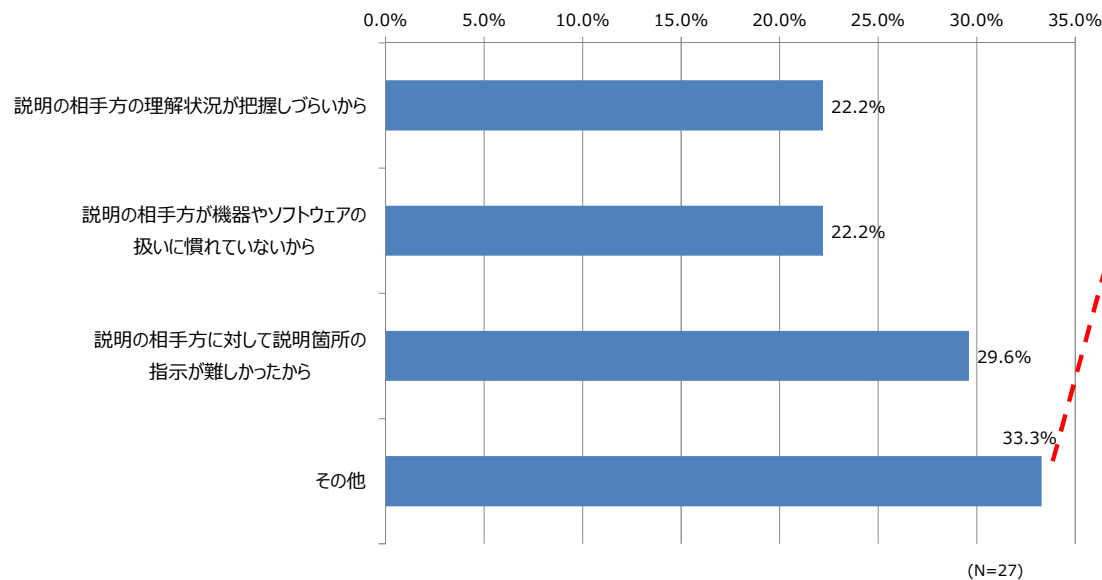
③実施状況(全体を通じた説明のしやすさ)

- 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＞



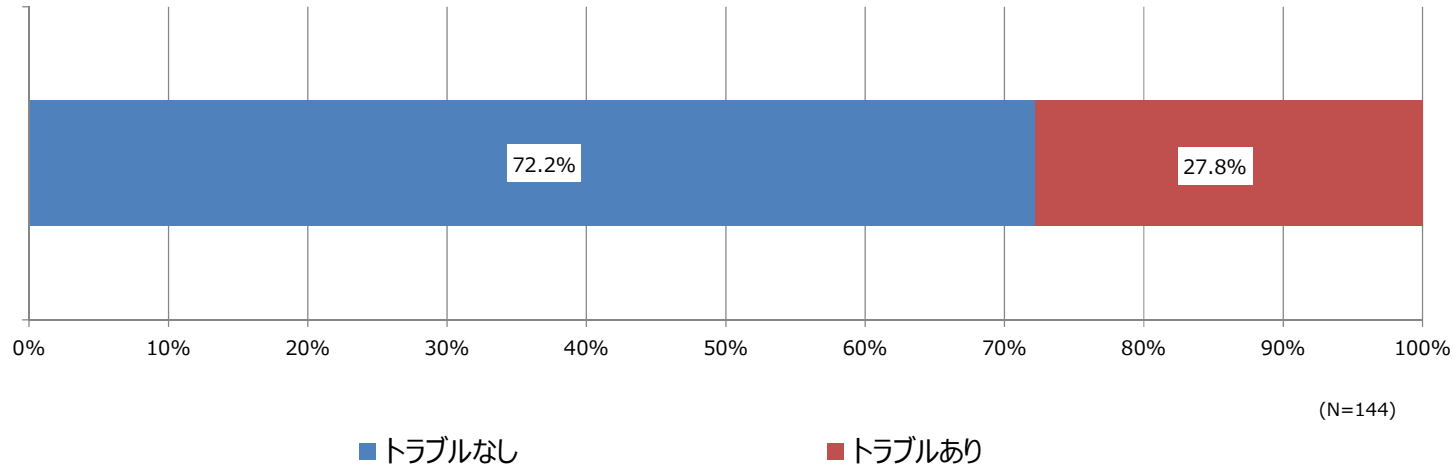
「その他」:

- 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。

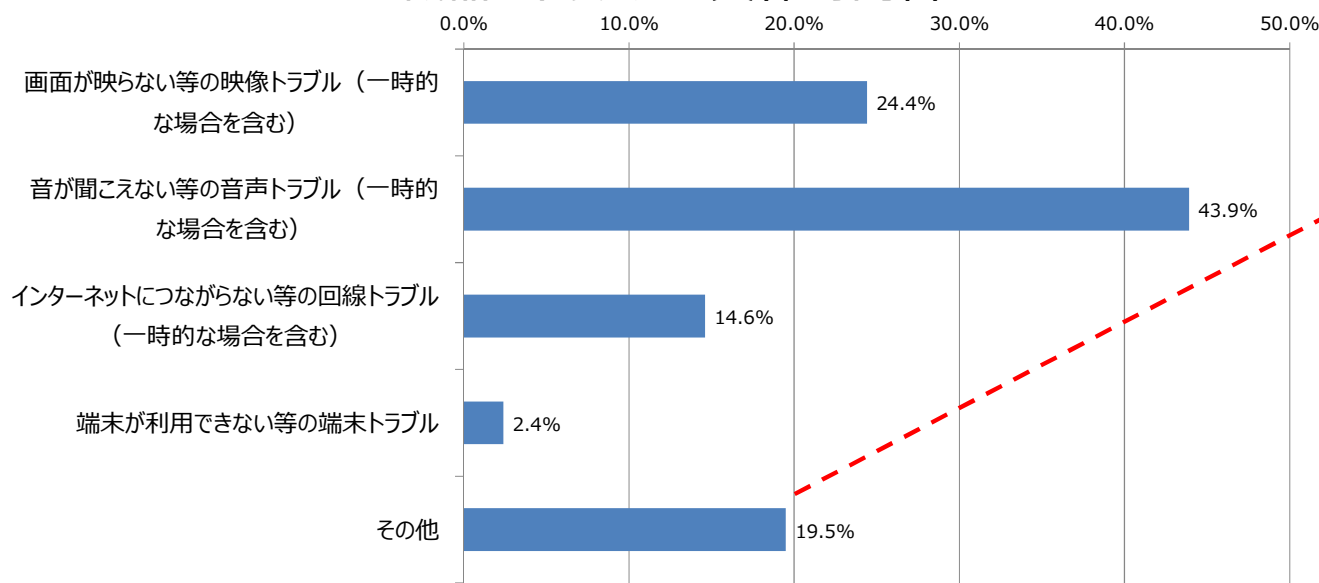
③実施状況(機器のトラブルの有無)

- 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＞



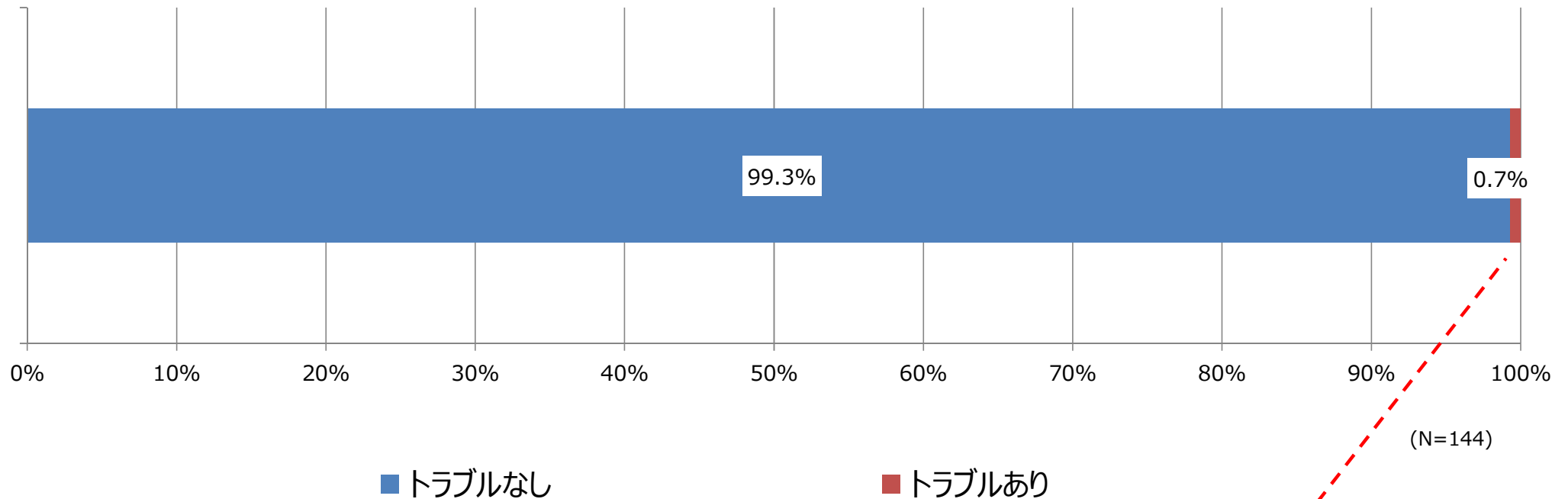
「その他」:

- 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＞

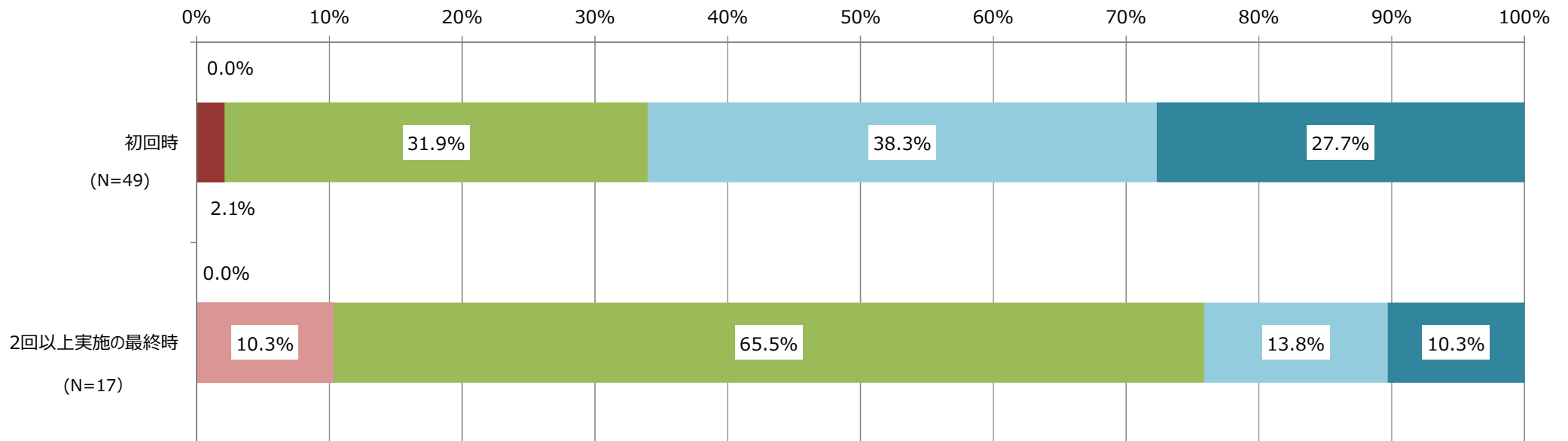


トラブル内容
電波状態で画像が乱れたりした。

④IT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

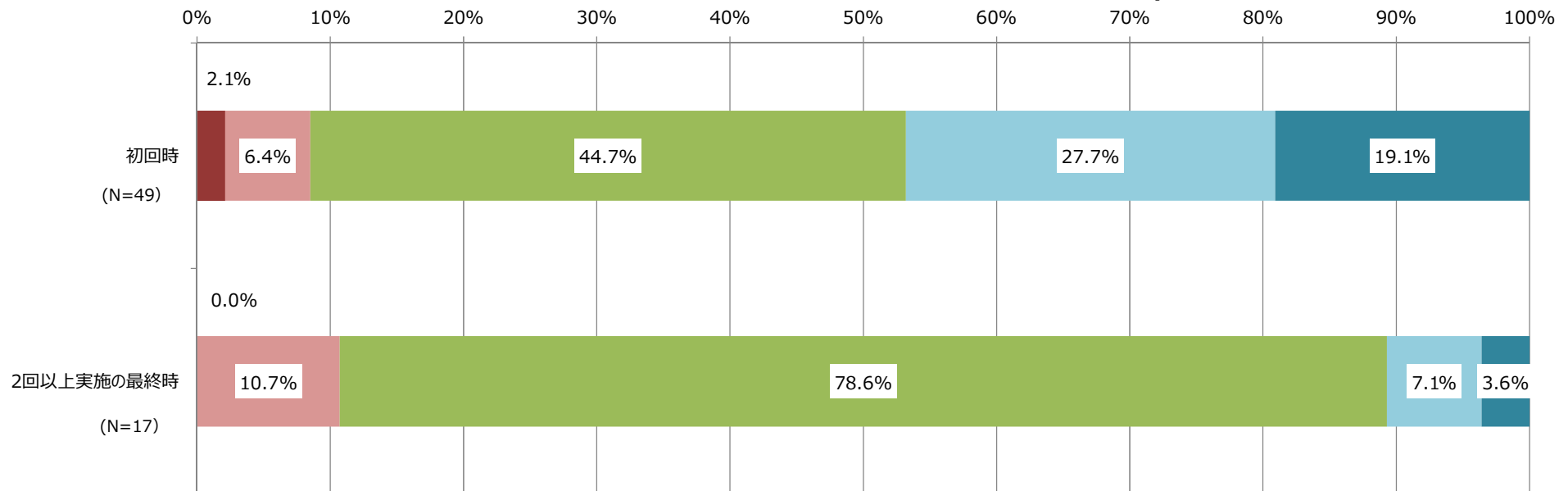
■ 対面での重説の方がIT重説より、比較的説明しやすいと思う

※ 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) >



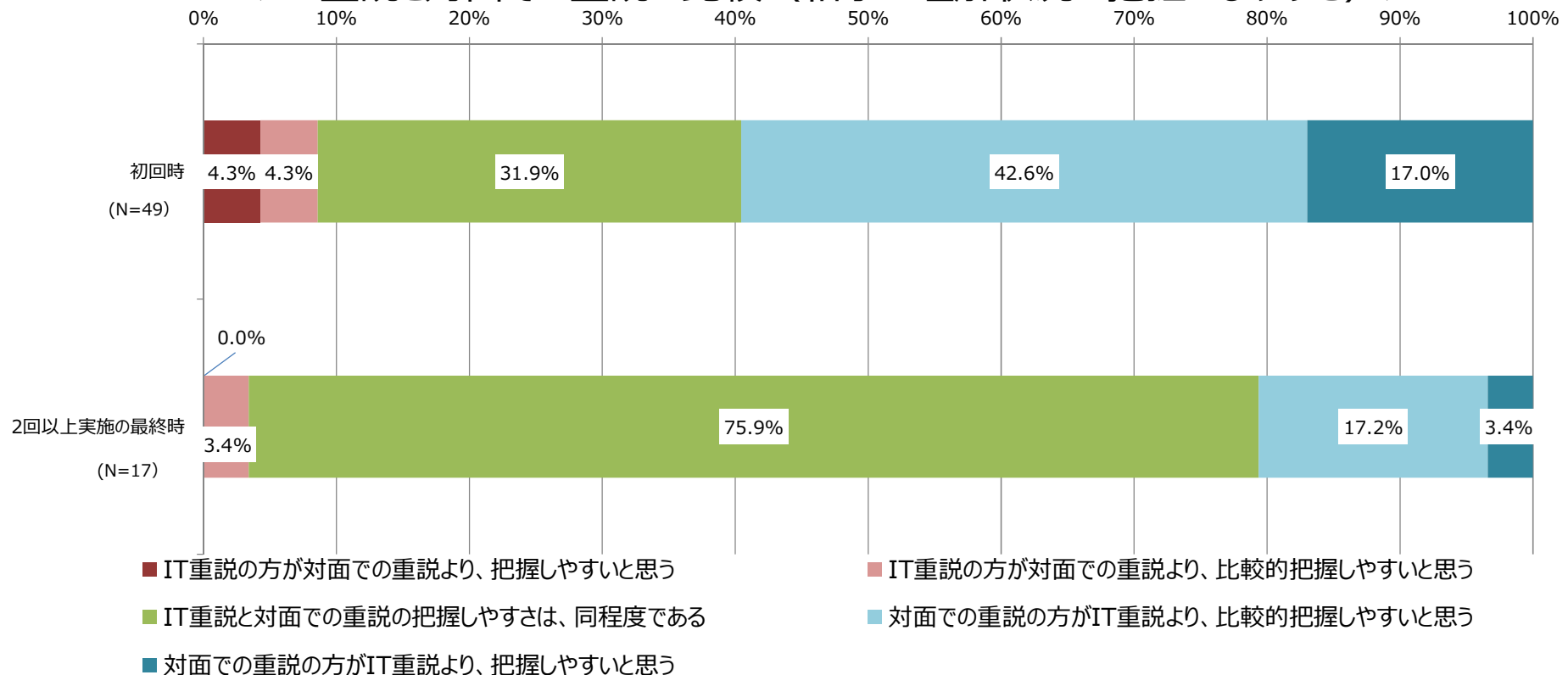
- IT重説の方が対面での重説より、理解を得やすいと思う
- IT重説の方が対面での重説より、比較的理解を得やすいと思う
- IT重説と対面での重説の理解の得やすさは、同程度である
- 対面での重説の方がIT重説より、比較的理解を得やすいと思う
- 対面での重説の方がIT重説より、理解を得やすいと思う

※ 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

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。

IT重説実施直後アンケート結果（全体概要）

○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。

<平成27年>

○8月31日 社会実験開始

<平成28年>

○3月18日 第1回検討会開催

○9月頃 第2回検討会開催

<平成29年>

○1月末 社会実験終了予定

○2月頃 第3回検討会開催

○3月 最終とりまとめ公表

検証の状況によっては、社会実験期間の短縮、これに対応した検討会開催時期等の変更もあり得る。