

第2回 I T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10月4日（火）14時～16時

場所：TKP新橋内幸町ビジネスセンター ホール614

1. 開会

2. 議事

（1）第1回検証検討会の結果を踏まえた取組について

（2）社会実験の実施状況について

（3）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 第1回検証検討会の結果を踏まえた取組
- ・資料2 追加後の登録事業者分析
- ・資料3 機器トラブルの追加調査結果
- ・資料4 社会実験の実施状況（これまでの実施件数）
- ・資料5 法人間取引等に係る調査結果
- ・資料6 I T重説実施直後のアンケート結果（平成28年8月実施分まで）
- ・資料7 I T重説実施6か月後のアンケート結果（平成28年2月実施分まで）
- ・資料8 今後のスケジュール
- ・参考資料1 「I T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
- ・参考資料2 I Tを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会について
- ・参考資料3 社会実験の実施概要について
- ・参考資料4 I T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5 I T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
- ・参考資料6 重説直後及び6か月後アンケート調査票

「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

(座長)

- ・ 中川 雅之 日本大学 経済学部 教授

(委員)

- ・ 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
- ・ 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)

第1回検証検討会の結果を踏まえた取組

1. 第1回検証検討会（平成28年3月18日）における議論の結果（要検討項目）

- （1）登録事業者の追加募集の検討（背景：社会実験の実施件数が少ないこと、登録事業者が少ないこと等。）
- （2）説明の相手方向けアンケート（重説直後）のウェブ上への直接入力 of 検討
（背景：紙媒体からの事業者によるウェブ転記が煩雑、事業者に提出することからネガティブなことが書きづらいであろうこと等。）
- （3）機器トラブルに係る追加調査の検討（背景：機器トラブルが約3割発生していること等。）

2. 取組状況

（1）登録事業者の追加募集の検討関係

登録事業者の追加募集を4月に実施し、57事業者を追加登録した。

詳細は資料2参照

（2）説明の相手方向けアンケート（重説直後）のウェブ上への直接入力 of 検討関係

説明の相手方向けアンケート（重説直後）について、7月からウェブで直接入力ができるよう措置した。また、その他のアンケートについても、同様の措置を実施した。

詳細は次ページ以下参照

（3）機器トラブルに係る追加調査の検討関係

機器トラブルを経験した登録事業者に対して、アンケート及びヒアリング調査を8～9月に実施し、機器トラブルに係るより詳細な状況を把握した。

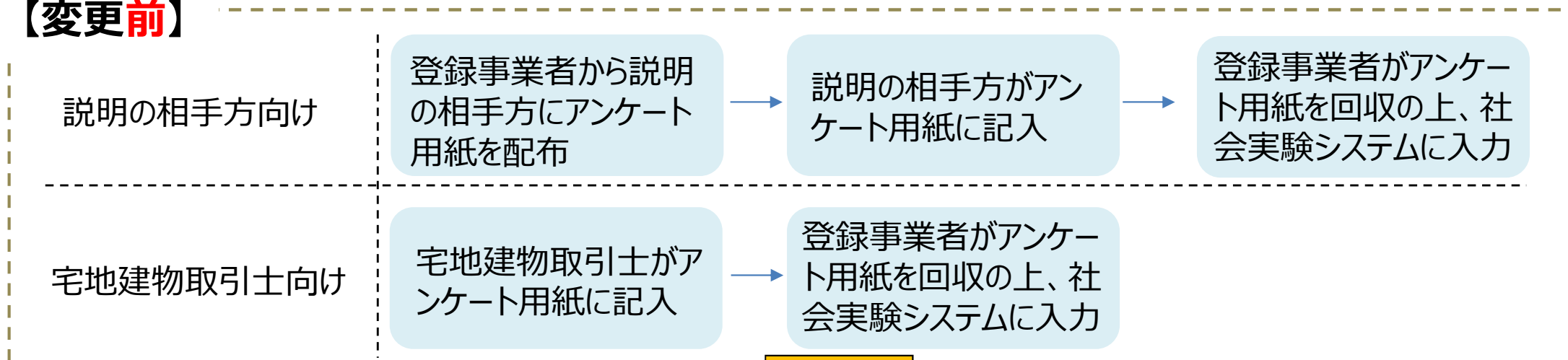
詳細は資料3参照

【重説直後のアンケート関係】

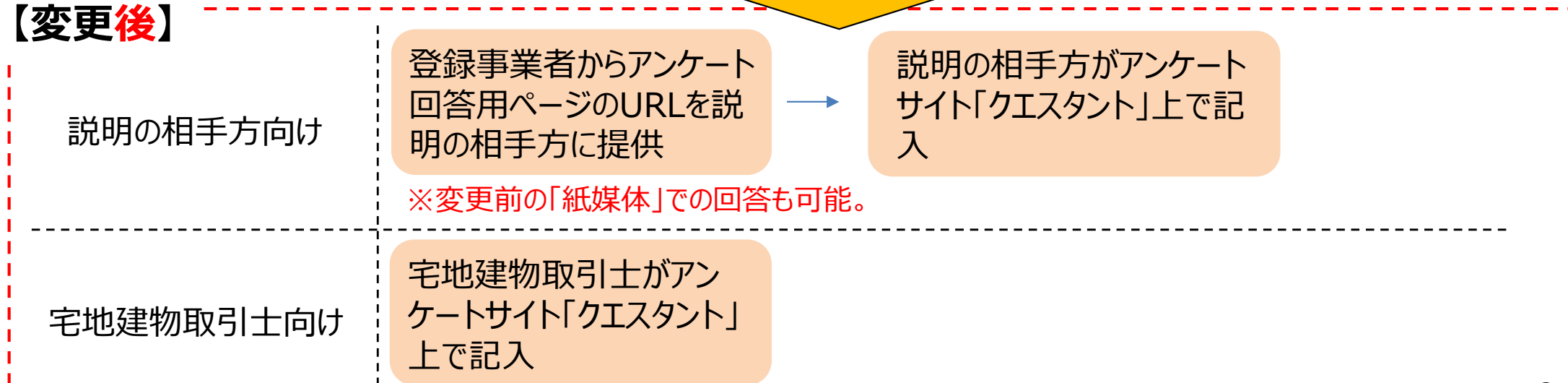
○紙媒体への記入のみで実施していた重説直後の説明の相手方向けアンケート及び宅地建物取引士向けアンケートについて、**ウェブ上への直接入力ができるように改善**。

※平成28年7月10日に実施する I T 重説から適用

【変更前】



【変更後】



【6か月後のアンケート関係】

○ I T 重説による契約から6か月後の説明の相手方、登録事業者、貸主及び売主（以下「貸主等」という。）並びに管理会社向けアンケートについてもウェブ上への直接入力ができるように改善。

※平成28年9月12日から実施

【変更前】

説明の相手方
貸主等
管理会社 向け

登録事業者から説明
の相手方等にアンケー
ト用紙を配布

説明の相手方等が
アンケート用紙に記
入

登録事業者がアンケー
ト用紙を回収の上、社
会実験システムに入力

登録事業者向け

登録事業者がアンケー
ト用紙に記入

登録事業者が社会実
験システムに入力

【変更後】

説明の相手方
貸主等
管理会社 向け

登録事業者からアンケート
回答用ページのURLを説
明の相手方等に提供

説明の相手方等がアン
ケートサイト「クエスト」
上で記入

※変更前の「紙媒体」での回答も可能。

登録事業者向け

登録事業者がアンケート
サイト「クエスト」上で
記入

(参考) アンケートツール「Questant (クエスト)」 (株式会社マクロミル提供) の概要

アンケート用紙のやり取りの手間が不要

説明の相手方は、アンケート用紙を登録事業業者に提出することなく、直接Web上で回答が可能。



登録事業者

アンケート回答用ページのURLを説明の相手方に提供
(書面/メール)



回答用ページにアクセスして、回答を入力

送信ボタンを押して完了

回答にご協力いただき、
ありがとうございました。

回答結果に応じた質問の表示

各回答者のアンケートの回答結果に応じた設問の誘導が可能。

回答結果で次の設問が変わる例

選択肢「ア」を選択した場合

IT 重説の実施前に、どの程度重要事項説明書の内容を確認しましたか。
[必ず回答]

☒ ア. 重要事項説明書を全て読んだ

☐ イ. 重要事項説明書の一部だけ読んだ

☐ ウ. 重要事項説明書に目を通していなかった

IT 重説の前に重要事項説明書の内容を理解することができましたか。
[必ず回答]

☐ ア. おおよそ理解できた

☐ イ. 一部の点を除いて理解できた

☐ ウ. 全体的に理解できなかった

選択肢「ウ」を選択した場合

説明の相手方向けアンケート (重説直後)

IT 重説の実施前に、どの程度重要事項説明書の内容を確認しましたか。
[必ず回答]

☐ ア. 重要事項説明書を全て読んだ

☐ イ. 重要事項説明書の一部だけ読んだ

☒ ウ. 重要事項説明書に目を通していなかった

戻る 回答結果 次へ

追加の設問が表示される

次の設問に誘導される

スマートフォン(スマホ)でも簡単に回答

- ・PCだけでなくスマホ、タブレット端末でも容易に回答が可能
- ・文字の大きさもスマホなどの機能を使って、見やすい大きさに表示可能

日付を選択する場合

お客様の年齢をお教えください。
[必ず回答]

選択してください

IT重説を実施した日付をご入力ください。
日付 [必ず回答]

2016年7月

日 月 火 水 木 金 土

1 2 不動産業者
3 4 5 6 7 8 9 さい
10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23
24 25 26 27 28 29 30
31

クリア

カレンダーが表示され、
これから選択

選択肢を選ぶ場合

お客様の年齢をお教えください。
[必ず回答]

選択してください

IT重説を実施した日付をご入力ください。
日付 [必ず回答]

選択してください

～20歳
21～30歳
31～40歳
41～50歳
51～60歳
61～70歳
71歳以上

選択肢の候補が表示され、
これから選択

設問の文字を拡大

説明の相手方向けアンケート (重説直後)

過去に不動産取引説明を受けた経験
[必ず回答]

☐ ア. はい

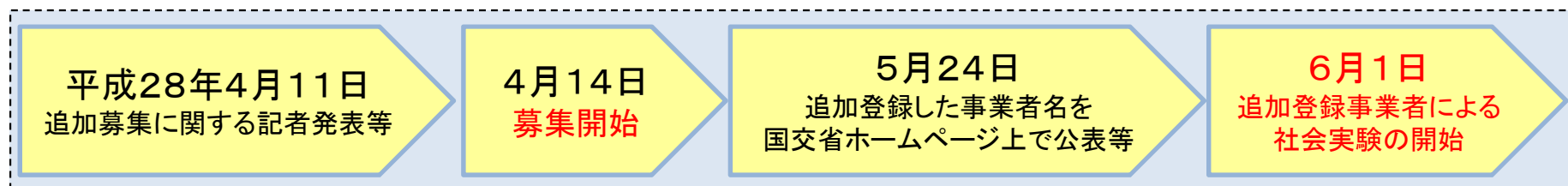
☐ イ. いいえ

スマホの画面拡大機能で文字を拡大

追加後の登録事業者分析

本資料は、平成27年8月31日から開始している I Tを活用した重要事項説明の社会実験について、平成28年4月に追加募集して新規登録事業者となった57事業者を含めた、全登録事業者（303事業者）の登録内容（登録時点のもの）を集計及び分析した結果である。

追加募集の概要



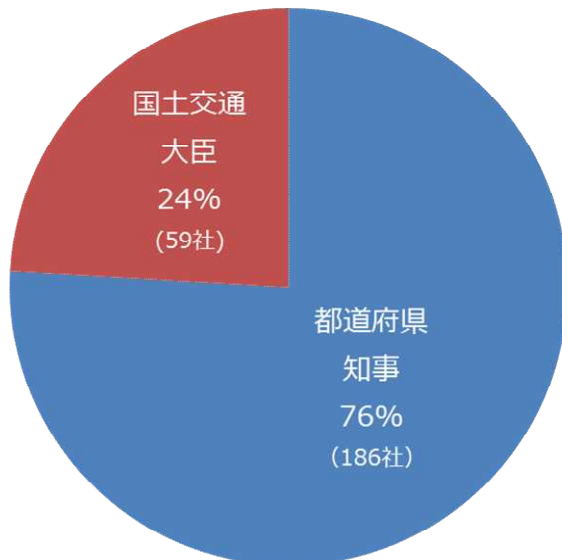
追加募集期間	平成28年4月14日（木）～4月28日（木）
追加募集申請事業者数	79事業者（うち、申請書類に不備等のあった事業者が22事業者）



追加登録事業者数	57事業者
全登録事業者総数	303事業者（当初登録 246事業者）

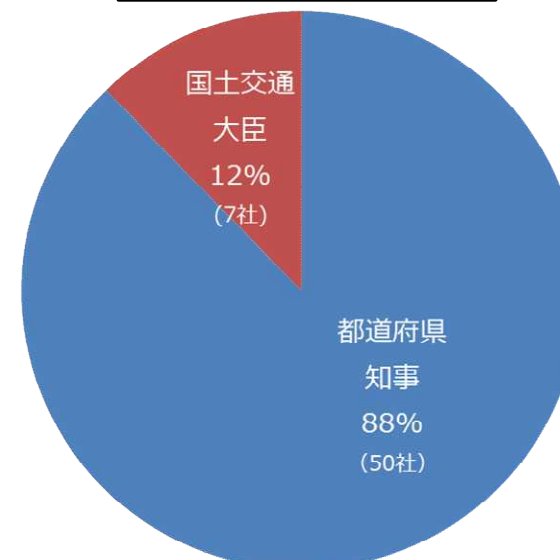
(1)免許の種類割合

当初登録事業者



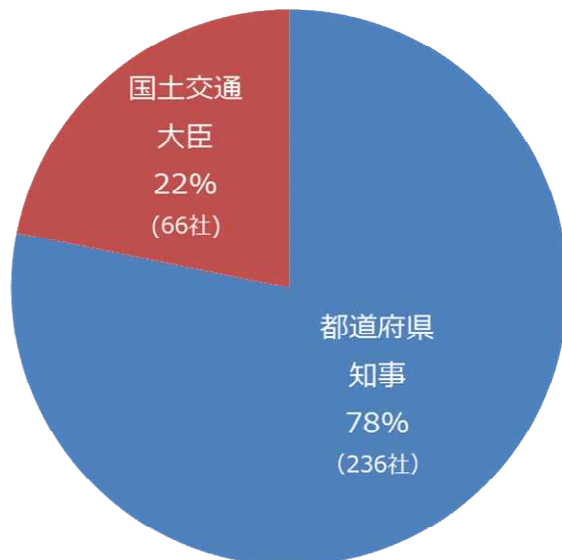
(N=245 : 信託銀行1行を除く。)

追加登録事業者



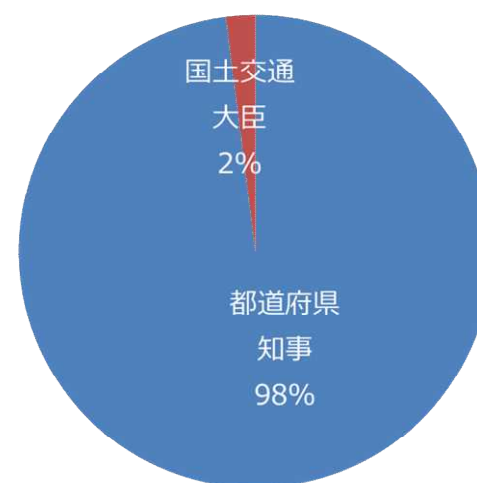
(N=57)

全登録事業者



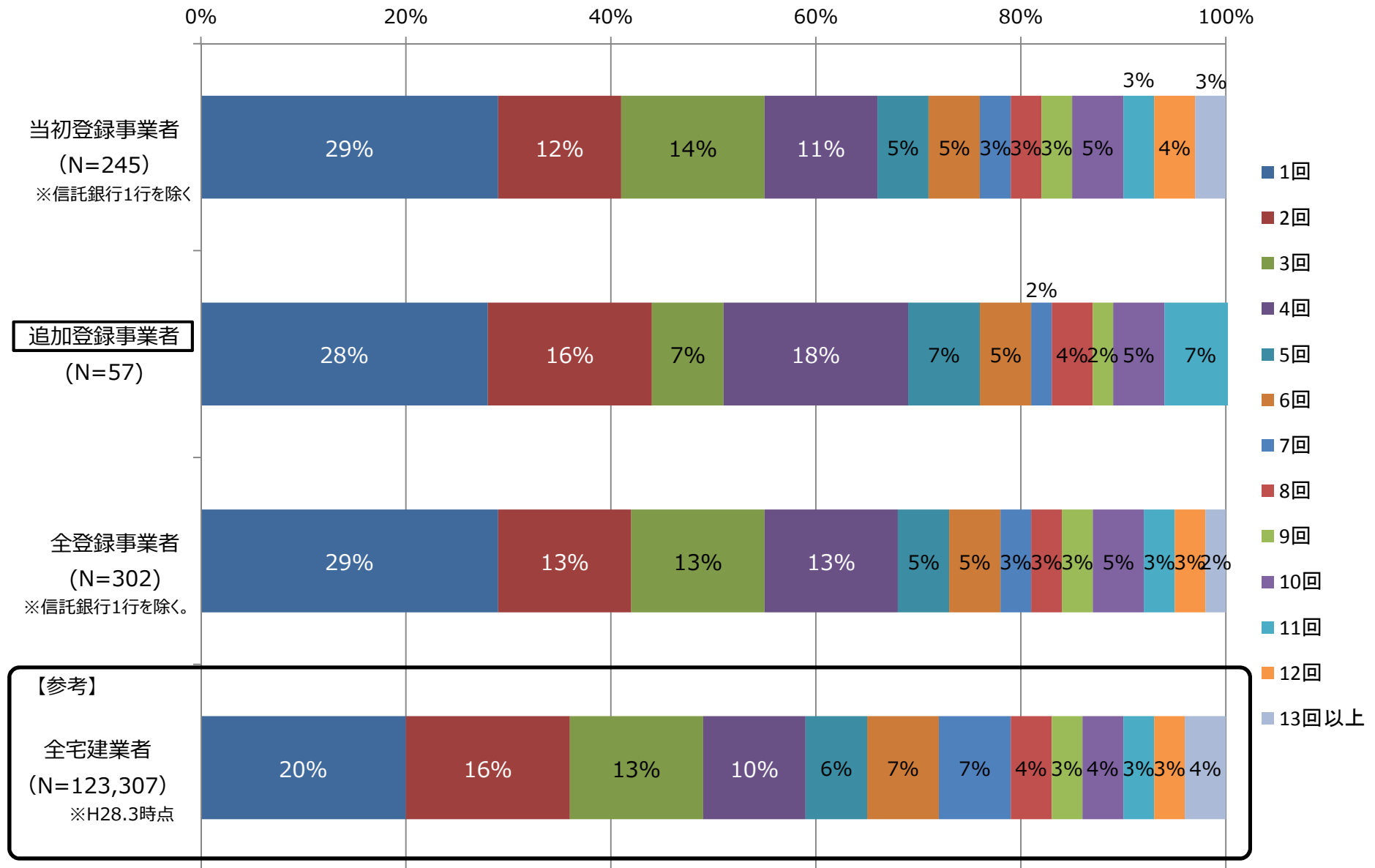
(N=302 : 信託銀行1行を除く。)

【参考】全宅建業者

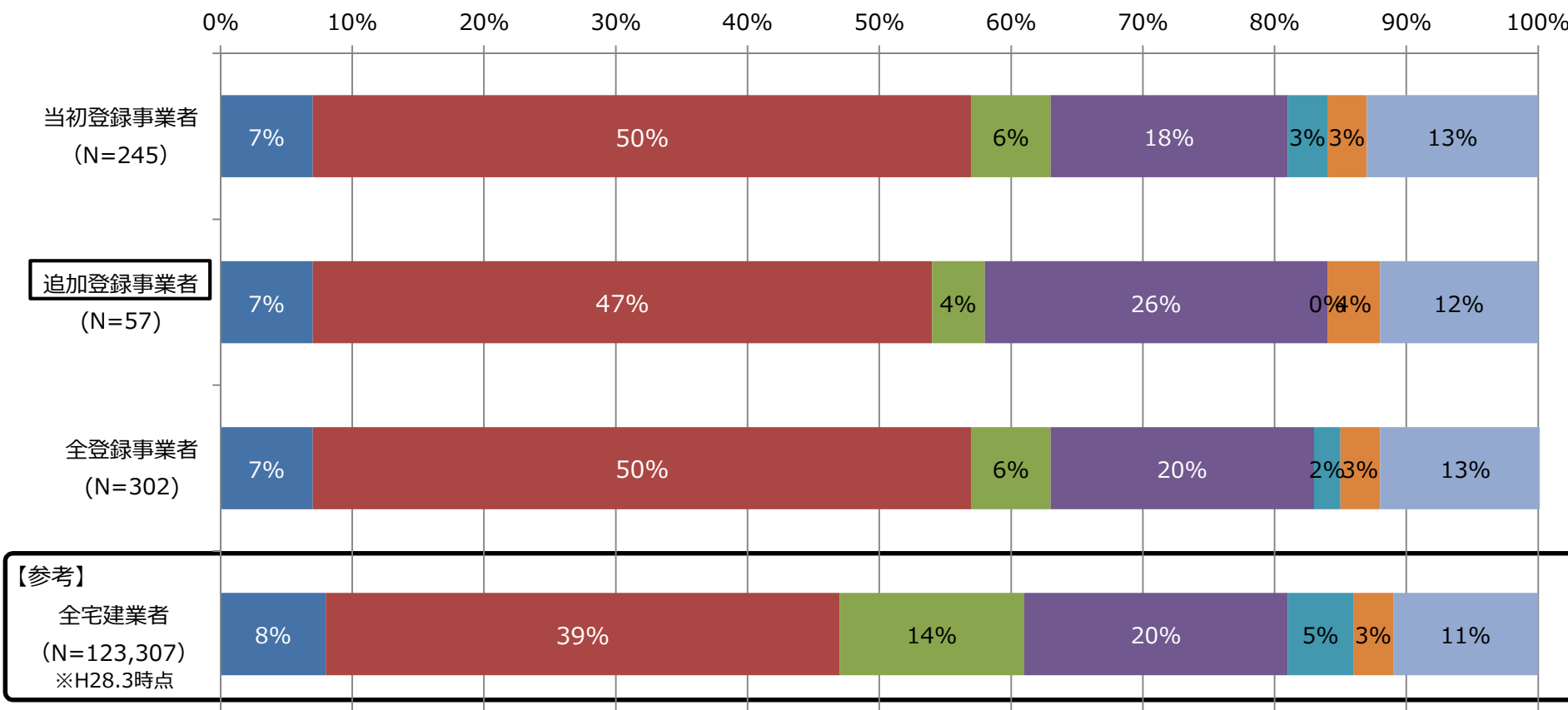


(N=123,307) ※H28.3時点

(2)免許回次別の割合



(3)本店が所在する地域の割合



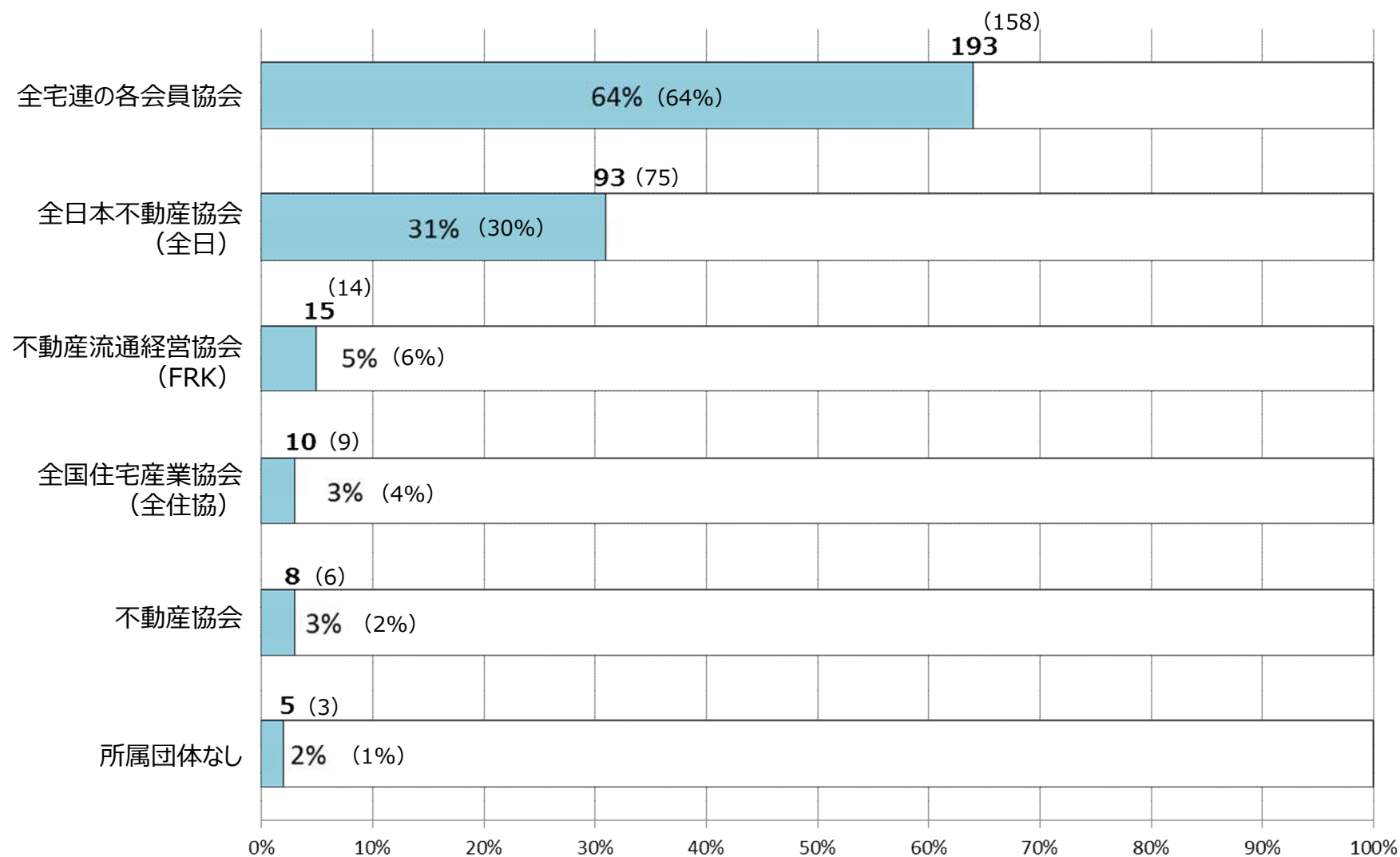
※登録時に入力された本店所在住所の都道府県を下記表で分類

※四捨五入を行っているため、100%にはならない。

北海道・東北	北海道・青森県・岩手県・宮城県・秋田県・山形県・福島県
関東	茨城県・栃木県・群馬県・埼玉県・千葉県・東京都・神奈川県
中部	新潟県・富山県・石川県・福井県・山梨県・長野県・岐阜県・静岡県・愛知県
近畿	三重県・滋賀県・京都府・大阪府・兵庫県・奈良県・和歌山県
中国	鳥取県・島根県・岡山県・広島県・山口県
四国	徳島県・香川県・愛媛県・高知県
九州・沖縄	福岡県・佐賀県・長崎県・熊本県・大分県・宮崎県・鹿児島県・沖縄県

(4)所属団体の割合

所属団体（複数選択）

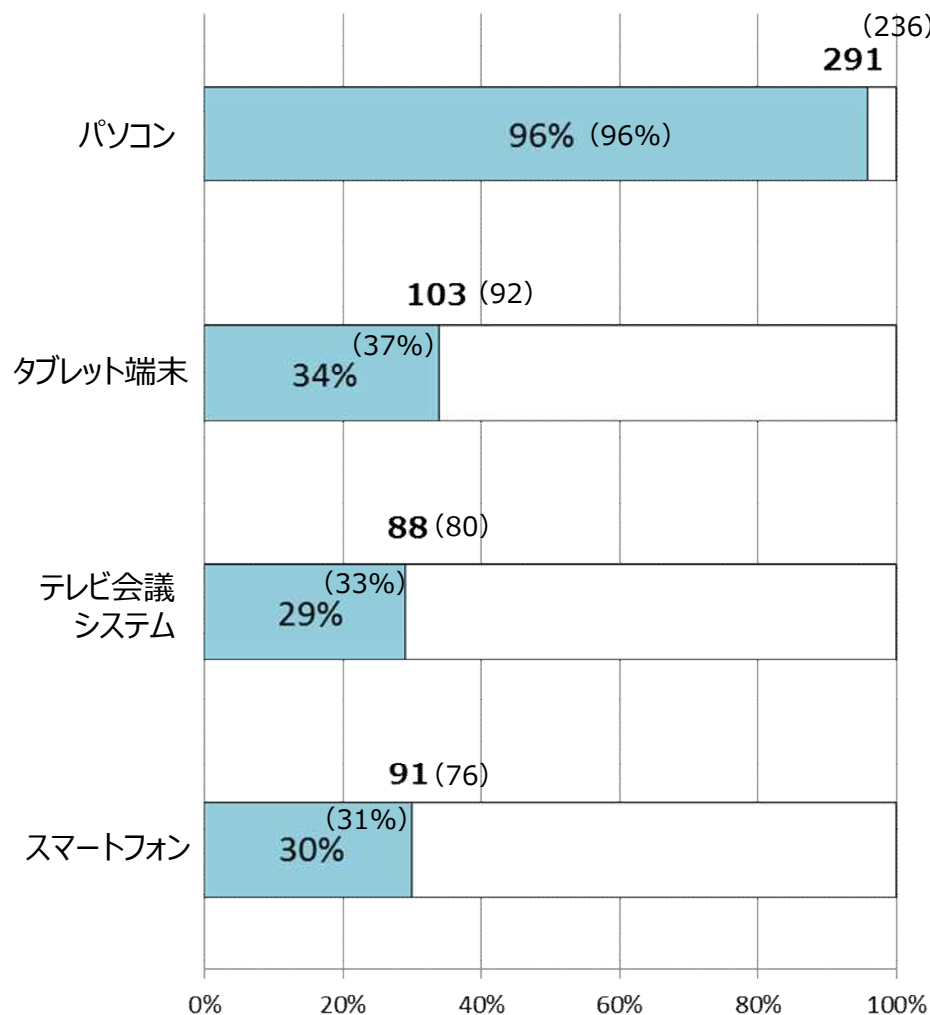


※ () 内の数字は、当初登録事業者に係るものである。以下同じ。

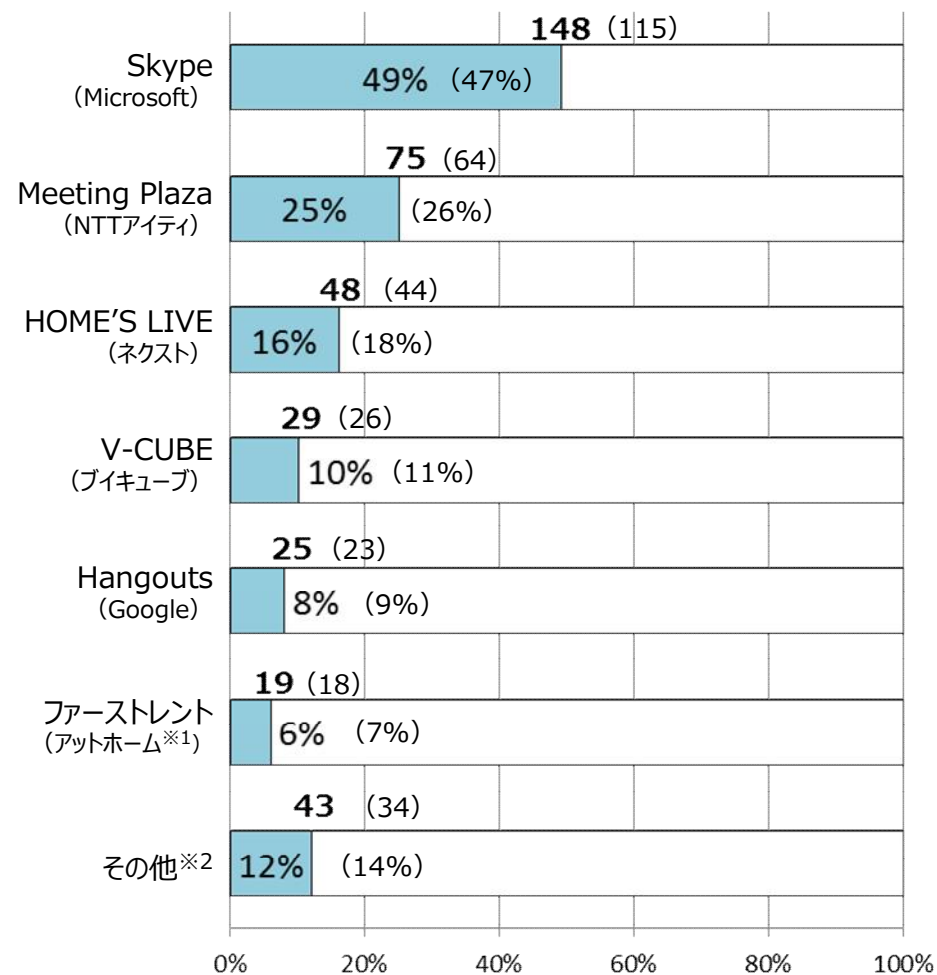
(N=303)

(5) 機器の種類等の割合(予定)

I T 重説に用いる機器の種類 (複数選択)



I T 重説に用いるソフトウェアの種類 (複数選択)

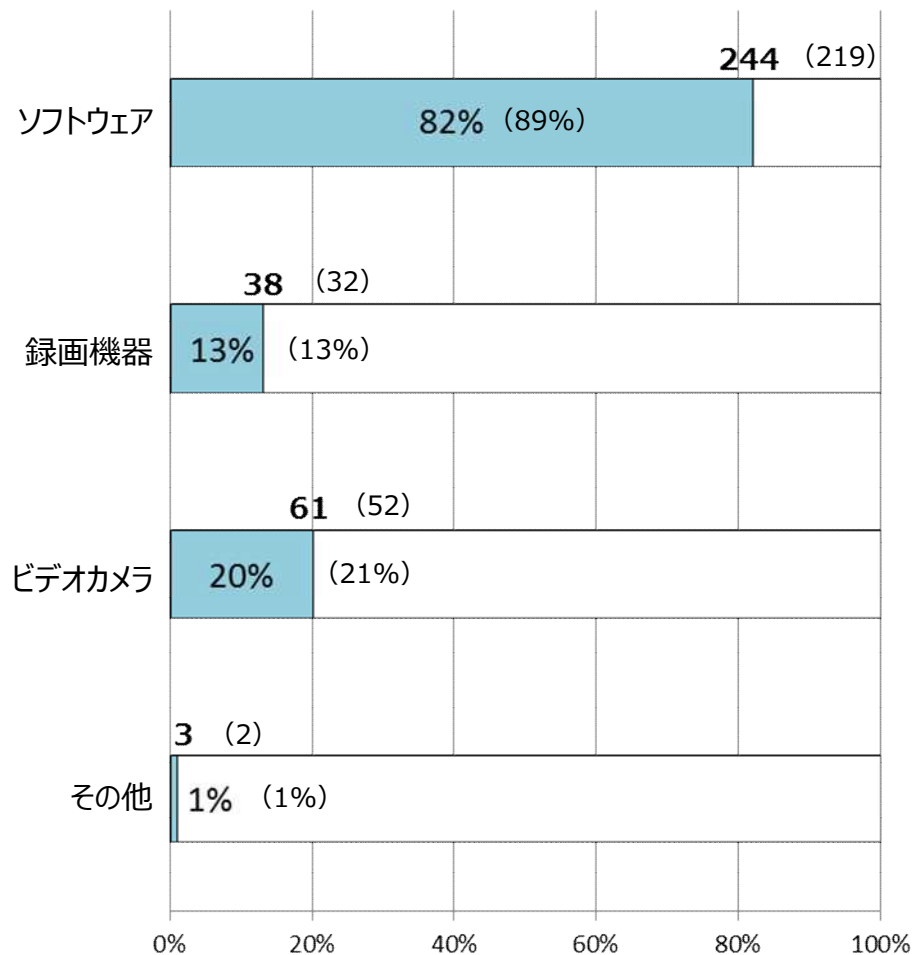


※1 登録申請募集時点の名称は「不動産 I T 支援サービス (仮称)」

※2 「その他」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)、I T ショップ (アパマン ショップ) 等

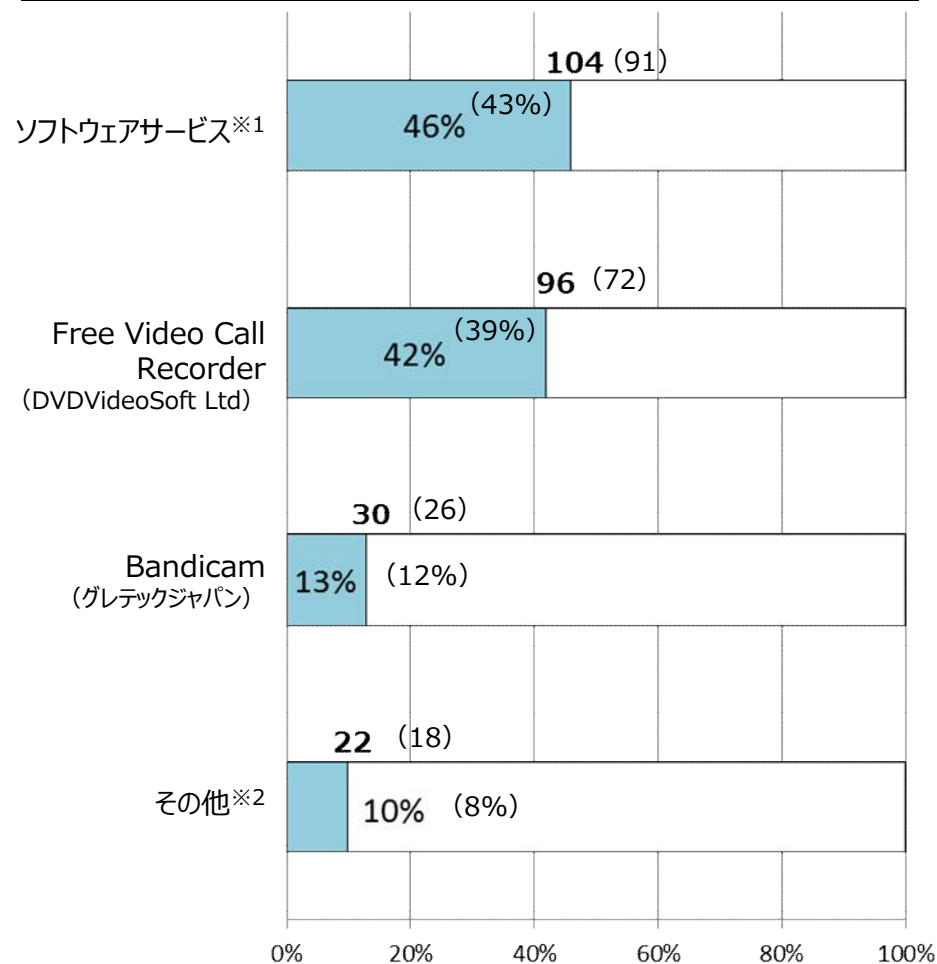
(6)録画・録音の方法等の割合(予定)

録画・録音方法（複数選択）



(N=298：無回答5件を除く。)

録画・録音に用いるソフトウェアの種類（複数選択）



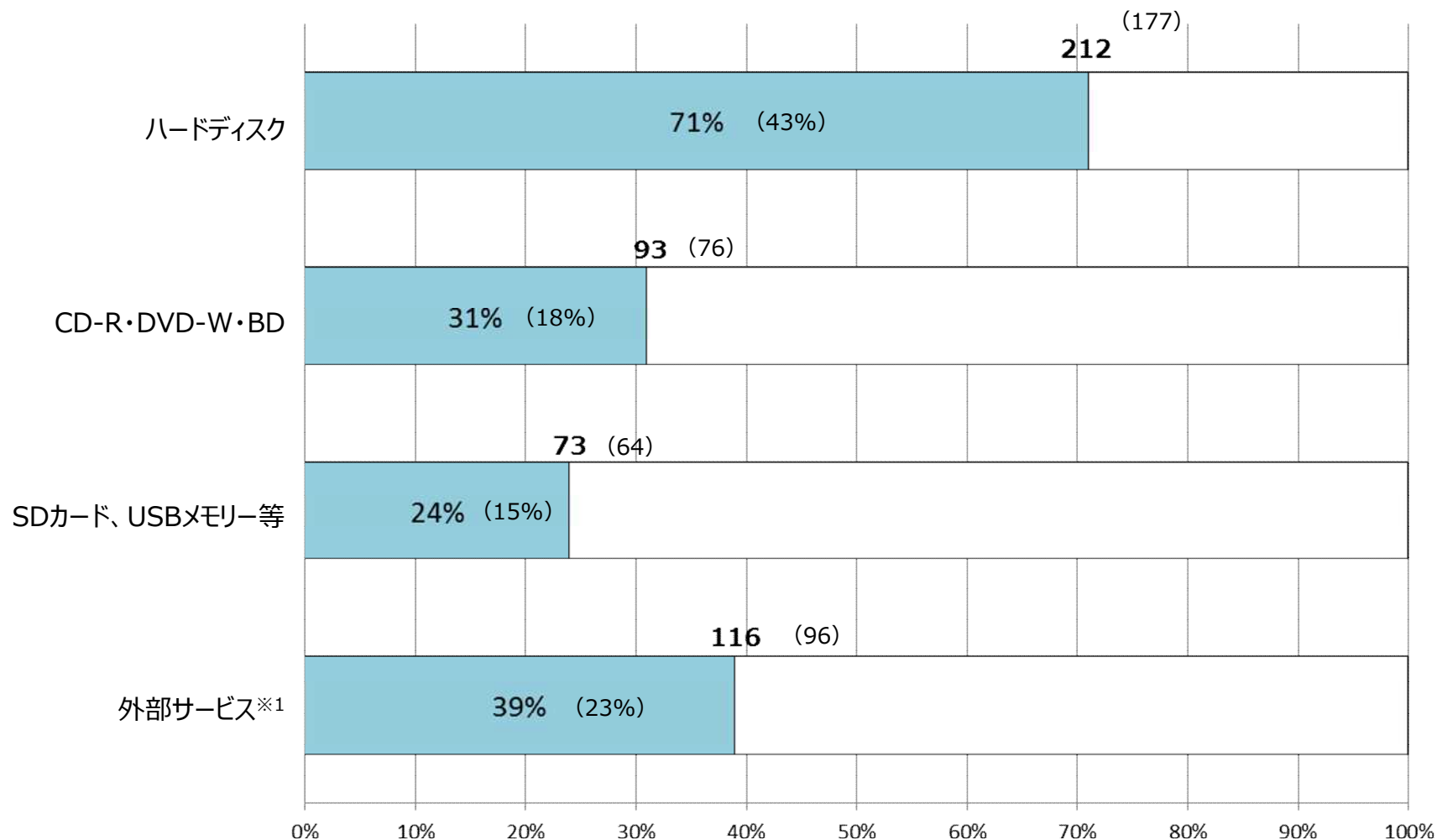
(N=227：前問で「録画録音にソフトウェアを利用」を選択した回答者、無回答17件を除く。)

※1 その他の欄にMeeting PlazaやHOME'S LIVE等、IT重説で利用するソフトウェア内の、録画録音機能を利用することを明記がなされているものを集計。

※2 その他には、TwilioVoice、QuickTime、Apowersoft、Adobe PremiereElements14、IT ショップ、SkypeRecorder等を含み、検討中や未定は含まない。

(7)映像・音声記録の管理方法の割合(予定)

映像・音声記録の管理方法（複数選択）



(N=300：無回答3件を除く。)

※1 Meeting PlazaやHOME'S LIVE等、IT重説で利用するソフトウェア内の、録画録音機能を利用する場合も含む。

機器トラブルの追加調査結果

(1) アンケート対象

全登録事業者

(2) 回答数及び回答率

登録事業者 303社中 164社 (54.1%)

うち平成28年8月までの I T 重説実施事業者 49社中 40社 (81.6%)

(3) アンケート実施時期

平成28年8月31日から9月11日

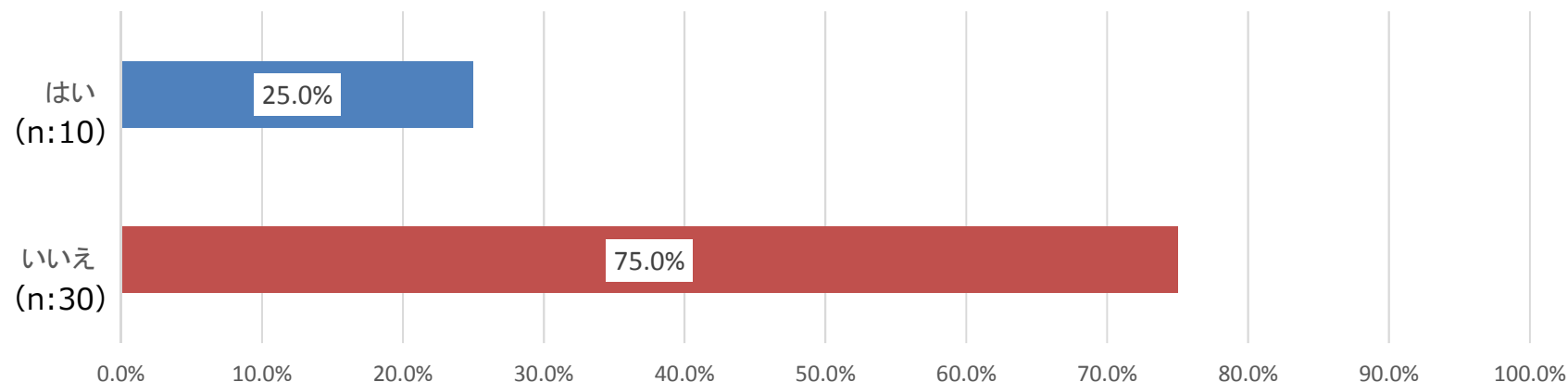
(4) 質問項目の概要

- ・機器のトラブルの有無
- ・機器のトラブルの発生割合
- ・機器のトラブルに起因して契約に至らなかった割合
- ・機器のトラブルによる I T 重説の中断の有無

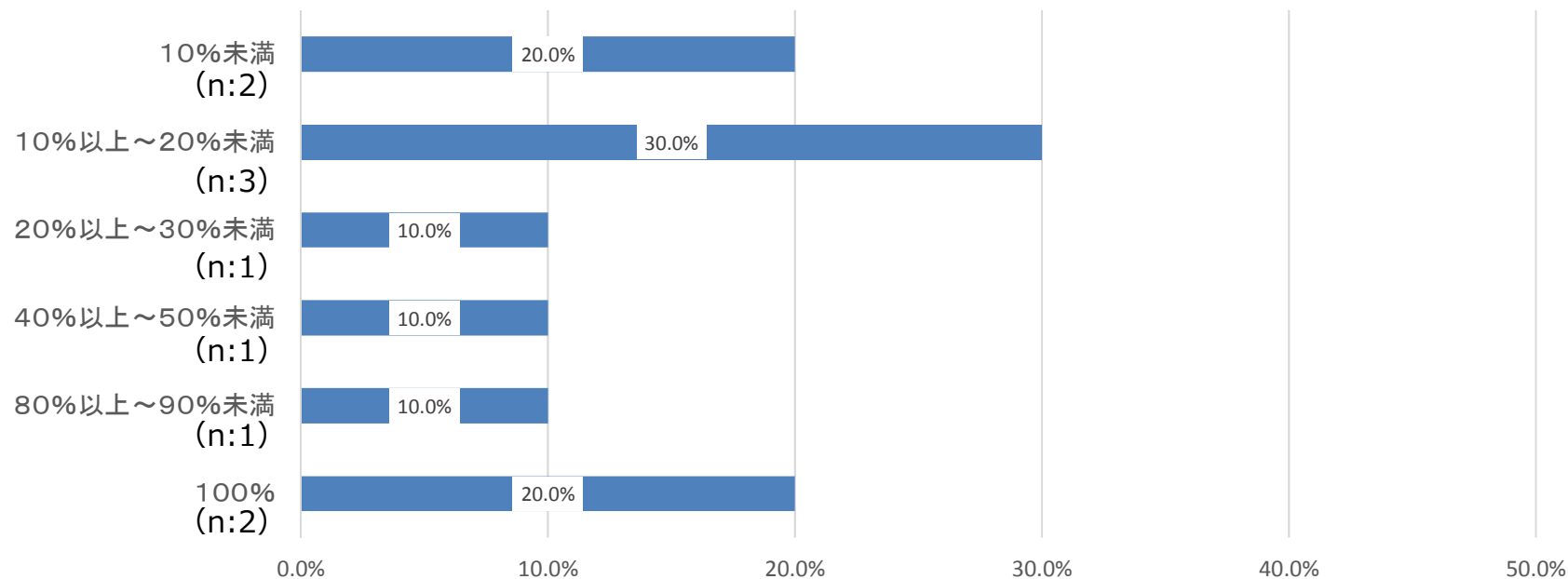
等

1 アンケート調査結果 ②機器のトラブルの発生状況

問1 I T 重説を実施した際に、機器のトラブルは発生したか。（回答数：40）

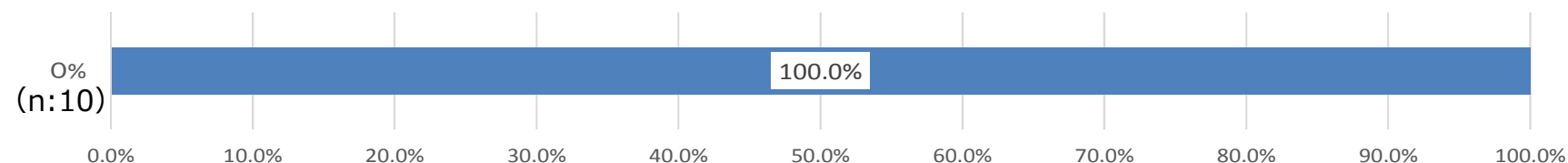


問2 （問1で「はい」と回答した者に対して）機器のトラブルの発生割合はどの程度か。（回答数：10）

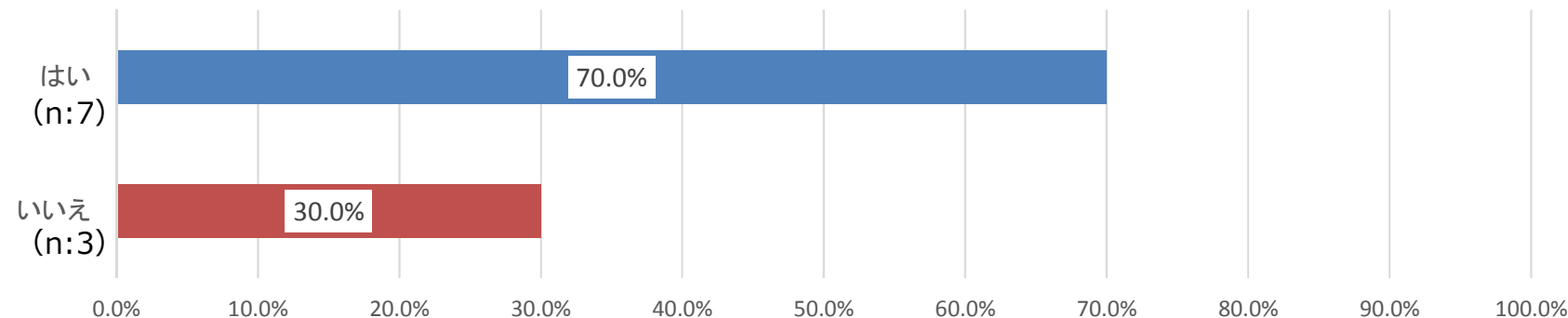


※100%(全件で機器のトラブルが発生)と回答した2社は、I T 重説実施件数が1件ずつであった。

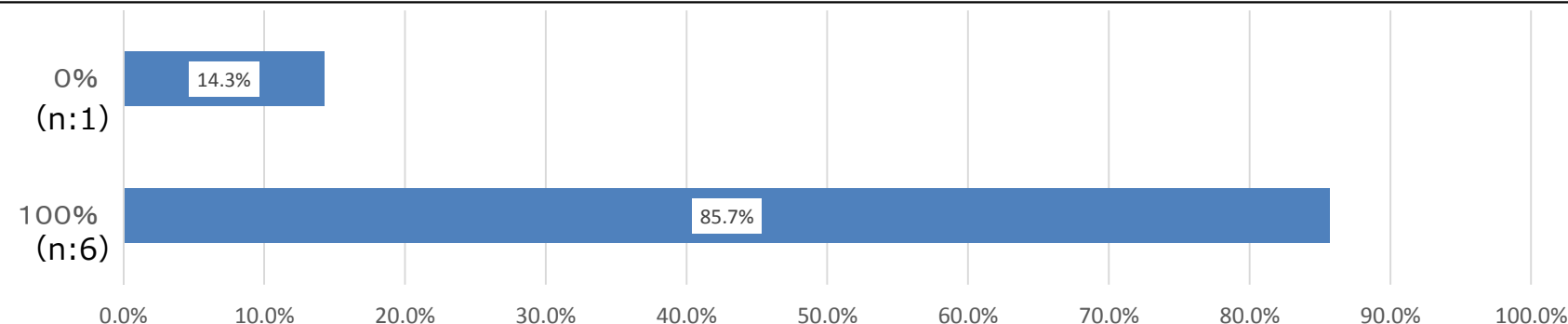
問3 (問1で「はい」と回答した者に対して) 機器のトラブルが発生した件数のうち、そのトラブルに起因して契約に至らなかった割合はどの程度か。(回答数: 10)



問4 (問1で「はい」と回答した者に対して) 機器のトラブルの発生によって、I T 重説が中断することはあったか。(回答数: 10)



問5 (問4で「はい」と回答した者に対して) 機器のトラブルの発生した件数のうち、一時中断して、再開したところ問題なく I T 重説を終了できた件数の割合はどの程度か。(回答数: 7)



※0%(I T 重説を終了できなかった)と回答した1社は、I T 重説実施件数が1件であり、対面に切り替えて重説を行っている。

(1) ヒアリング対象

I T 重説を実施したことがあり、機器のトラブルを複数回経験した登録事業者のうち 5 社

※なお、この 5 社が平成28年8月までに実施した I T 重説は433件であり、全体の実施数564件の76.7%を占める。

(2) ヒアリング実施時期

平成28年8月16日から8月24日

(3) ヒアリング結果（概要）

○ A 社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	・音声聞こえない（不具合は主に相手方に生じている。事業者側の不具合はほぼない）。 ・IT重説を開始する前に電話をかけて開始の確認を行う。IT重説終了後にも電話をかけ、フォローを行っている。 ・トラブルによりIT重説を30分中断してしまったケースもあったが、解決することができ、その日中に重説を完了することができた。 ・事前にIT重説の動作テストを行ったが、その時にはトラブルは発生していない。
トラブルの要因	登録事業者：操作ミス 説明の相手方：操作ミス、回線の不調・接続上のトラブル、機器の不良・不調等
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に 1 回程度発生する。
トラブルへの対応措置	原因が主に説明の相手方にあるので、実施の際に留意するようにしている。
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

2 ヒアリング調査結果 ②ヒアリング結果(概要)

○ B社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	・相手方の声が聞こえない、余計な音楽が流れてしまった等の音声関連のトラブルが多く、原因が分からないまま一旦システムからログアウトして、やり直してもらう等の対応が必要になった。 ・相手方がスマートフォンを利用した I T 重説の際、画像が多少ぼやけるというトラブルがあった。
トラブルの要因	不明
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に 1 回程度発生する。
トラブルへの対応措置	原因が不明なので、経過観察の状況である。
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

○ C社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	・相手方の声が聞こえない等の音声関連のトラブルが多かった。原因が分からないまま一旦システムからログアウトしてやり直してもらう等の対応が必要になった。 ・使用していたシステムが当初、Androidに対応していなかったことから、相手方にも注意して確認をしていたが、相手方の中には、AndroidとiOSの違いがわからず、実施してみて初めて相手の使用するスマートフォンが対応できない機種だとわかった事例があった。
トラブルの要因	・登録事業者：機器の不良・不調等 ・説明の相手方：回線の不調・接続上のトラブル、機器の不良・不調等、ソフトウェアの設定上の問題等
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に 1 回程度発生する。
トラブルへの対応措置	・原因を確認して、対応措置を講じた。 ・原因が主に説明の相手方にあるので、実施の際に留意するようにしている。（特に説明の相手方には、通信環境が比較的良いとされるWi-Fiでの利用を呼びかけている。）
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

2 ヒアリング調査結果 ③ヒアリング結果（概要）

○ D社のヒアリング結果

質問項目	回答
トラブルの概要	V-CUBEをWindowsで利用するには、別途Microsoft社が提供するソフトが必要になる。しかし説明の相手方の中には、このソフトがプリインストールされていないWindowsのバージョンを利用している場合があり、IT重説を始める段階になってV-CUBEが上手く動作しないというトラブルがいくつかあった。
トラブルの要因	・登録事業者：－ ・説明の相手方：ソフトウェアの設定上の問題等
トラブルの発生状況	同様の現象によるトラブルが、数回に1回程度発生する。
トラブルへの対応措置	・原因を確認して、対応措置を講じた ・原因が主に説明の相手方にあるので、実施の際に留意するようにしている。
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

○ E社のヒアリング結果

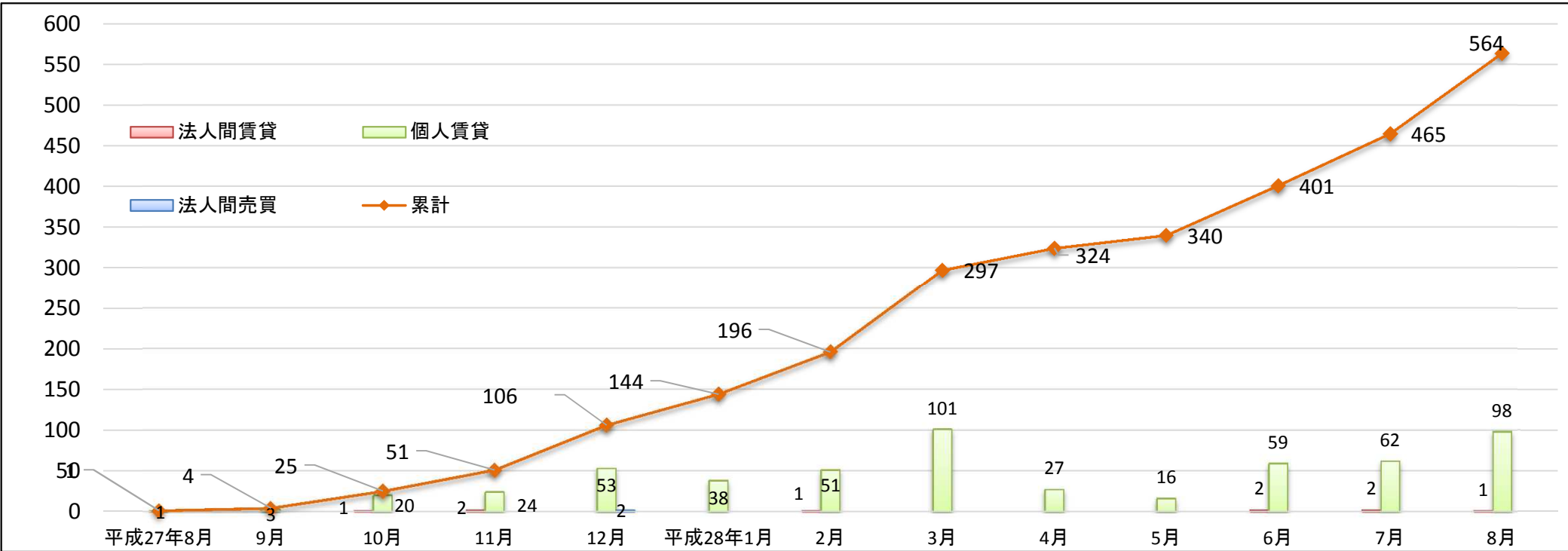
質問項目	回答
トラブルの概要	実施の最中、相手方が説明に対する反応をしていないことに気付き、相手に音が届いていないトラブルが発生していると分かった。重説の最後の「質問はないか」という局面でのトラブルだったこと、また映像は問題なくやり取りできていたため、システムで映像はそのままに、音声は電話でフォローして重説を続けた。
トラブルの要因	不明
トラブルの発生状況	現状同じトラブルは起きていない。
トラブルへの対応措置	－
トラブルにより契約が不成立になったケースの有無	ない

社会実験の実施状況(これまでの実施件数)

I Ⅰ 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)	計
H27.8からH28.2まで		2	4	190 (3)	196 (3)
H28.3				101	101
H28.4				27	27
H28.5				16	16
H28.6			2	59	61
H28.7			2	62	64
H28.8			1	98	99
H28.3からH28.8まで			5	363	368
計	0	2 (0)	9 (0)	553 (3)	564 (3)

実施件数の推移



社会実験の実施状況(これまでの実施件数)

登録事業者別実施件数

平成28年8月までに1T重説を実施した登録事業者数は、49事業者となっている。このうち、平成28年2月までに実施していた事業者が37事業者、追加登録事業者が4事業者となっている。

No.	本店所在地	免許番号	平成27年8月から平成28年2月まで				平成28年3月から8月まで				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)	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				6				8				14
2	北海道	知事								1				1
3	関東	知事				1								1
4	関東	知事				2								2
5	関東	知事				1				1				2
6	関東	知事				2				1				3
7	関東	知事				2								2
8	関東	知事				2				2				4
9	関東	知事				1								1
10	関東	知事				1								1
11	関東	大臣			1	60				56			1	116
12	関東	知事								1				1
13	関東	大臣			2	3				1			2	4
14	関東	知事		1				1				1		
15	関東	知事				1								1
16	関東	大臣		1				1				1		
17	関東	知事				1				1				2
18	関東	知事				2								2
19	関東	知事				2				1				3
20	関東	知事				1				14				15
21	関東	知事				1				1				2
22	関東	知事				1								1
23	関東	知事								2				2
24	関東	大臣				28 (2)		1		189			1	217 (2)
25	関東	大臣				1								1
26	関東	知事								1				1
27	関東	知事				1								1
28	関東	大臣				1								1
29	関東	大臣			1								1	
30	関東	知事						2					2	
31	関東	知事						2					2	
32	中部	知事				2								2
33	近畿	大臣				35				55				90
34	近畿	大臣								1				1
35	近畿	大臣				6								6
36	近畿	知事				3								3
37	近畿	知事				3 (1)								3 (1)
38	近畿	知事				3				6				9
39	近畿	大臣				1								1
40	近畿	知事				1				1				2
41	近畿	知事								6				6
42	四国	大臣				1								1
43	九州・沖縄	知事				3								3
44	九州・沖縄	知事				1								1
45	九州・沖縄	知事				3				7				10
46	九州・沖縄	知事				2				7				9
47	九州・沖縄	大臣				3								3
48	九州・沖縄	知事				1								1
49	九州・沖縄	知事				1								1
計			0	2	4	190 (3)	0	0	5	363	0	2	9	553 (3)
			196 (3)				368				564 (3)			

※赤字は、追加登録事業者である。

法人間取引等に係る調査結果

(1) アンケート対象

全登録事業者

(2) 回答数及び回答率

登録事業者 303社中 164社 (54.1%)

うち平成28年8月までの I T 重説実施事業者 49社中 40社 (81.6%)

(3) アンケート実施時期

平成28年8月31日から9月11日

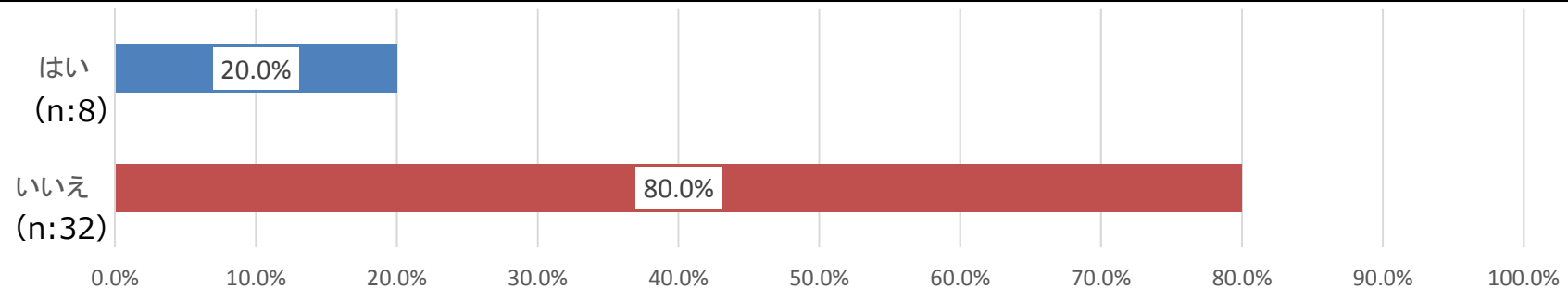
(4) 質問項目の概要

- ・法人間取引
- ・物件の特性 (単身向け・世帯向け)
- ・ I T 重説を実施した取引士の工夫
- ・ I T 重説を未実施の理由
- ・顧客に断られた理由
- ・顧客への周知方法

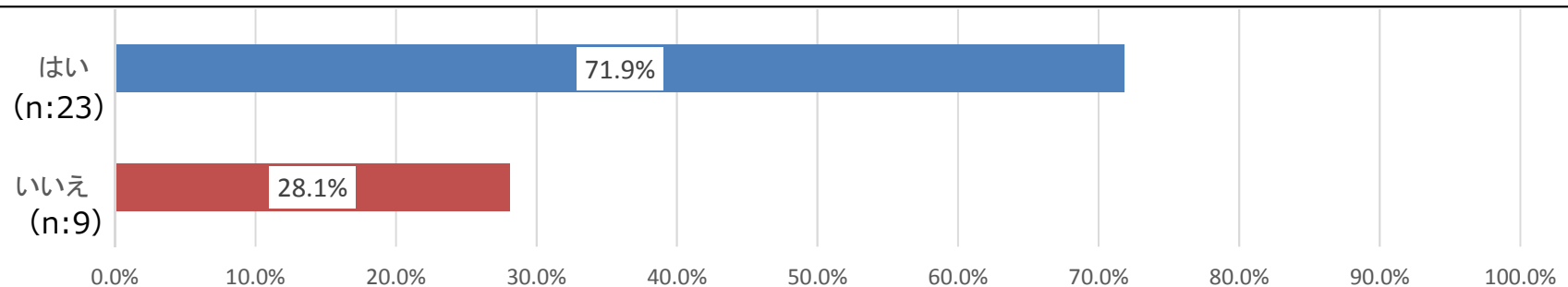
※以降の分析で表記しているパーセンテージは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

1 アンケート調査結果 ②法人間取引-1

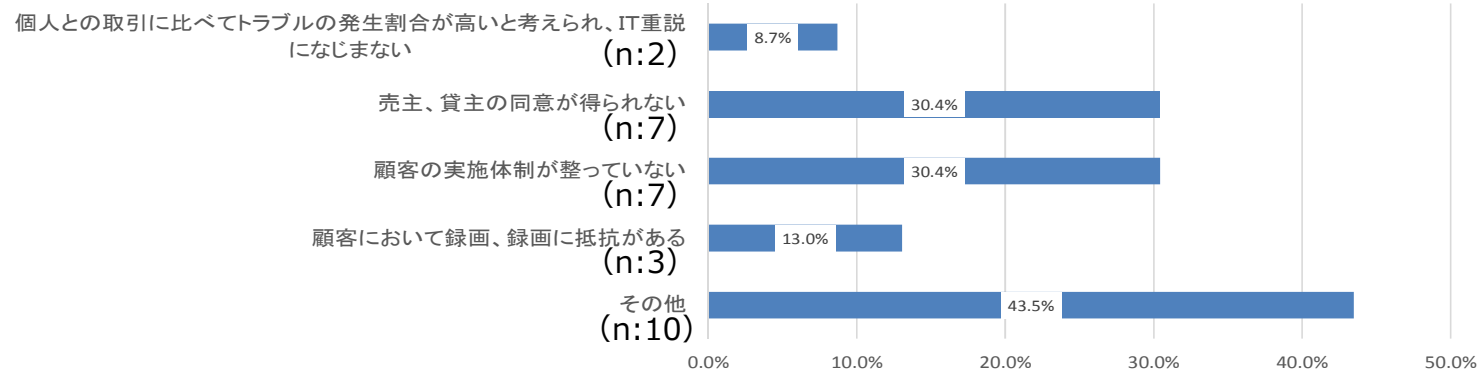
問1 (IT重説を実施している社に対して) IT重説による法人間取引(法人間売買、法人間売買の仲介・代理、法人間賃貸の仲介・代理)を実施したか。(回答数: 40)



問2 (問1で「いいえ」と回答した者に対して) 対面重説による法人間取引は取り扱っているか。(回答数: 32)



問3 (問2で「はい」と回答した者に対して) 法人間取引の対面重説を実施しているが、IT重説を実施していない理由は何か。(回答数: 23) ※複数回答



「その他」
・近隣のため来店される。
・顧客からの希望がないため。
・期間中に該当案件がなかったため。

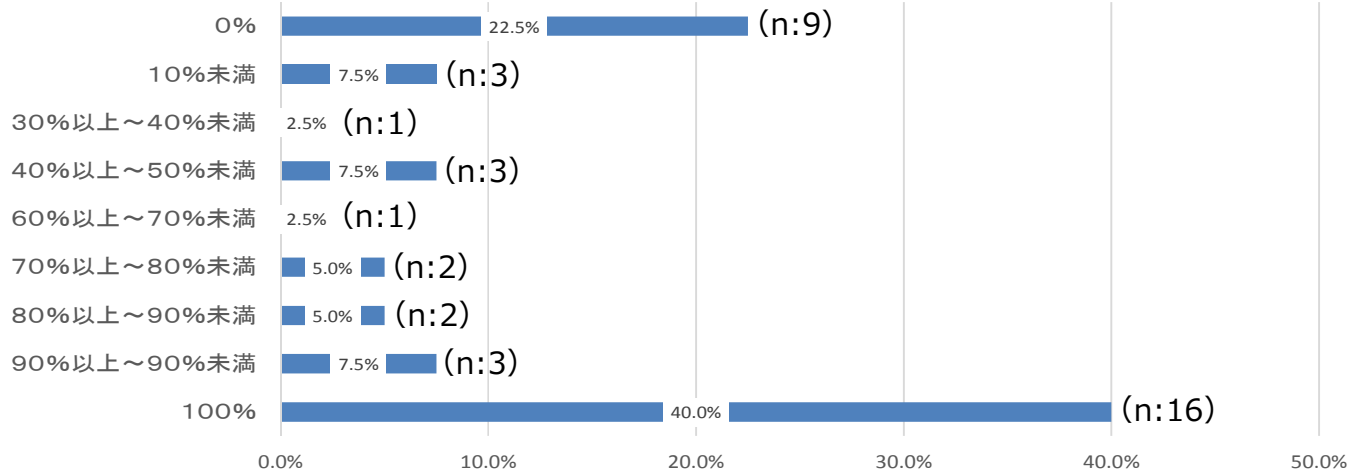
問4 (IT重説を実施している者に対して) 法人間取引のIT重説の実施件数が少ない(平成28年7月末時点で10件) 理由として考えられることは何か。(自由記載)

- ① IT重説に関する同意書の事前取得及びIT機器の事前準備に煩雑さを感じていらっしゃる。
②重説実施の直前まで重説記載内容の確認をしていることが多いため、重説実施日より前に仲介業者押印済みの重説書を買主様の手元に届けることが、実務の上、困難なことが多い。
- 法人契約のため、法人の同意書を取ることが難しい。また取れる法人もあったが、調印に時間がかかり間に合わなかった。(社宅の契約の場合、) 入居者(社員)では駄目かと法人から言われたこともあったが、国交省に確認したら駄目と言われた。
- ①お客様(大手企業)より、IT重説に関する同意書の事前取得について、押印が煩雑との意見がありました。
②お客様(大手企業)より、IT重説実施のための事前準備(IT機器の手配、実施会場の手配等)が煩雑との意見がありました。
- IT重説の様子が映像として保存されることとアンケートに回答しなくてはならない点で断られるケースが多いため、そのあたりが理由と考えられます。
- IT重説の貸主・元付業者の認知・理解度が低い。

1 アンケート調査結果 ④物件の特性（単身向け・世帯向け）

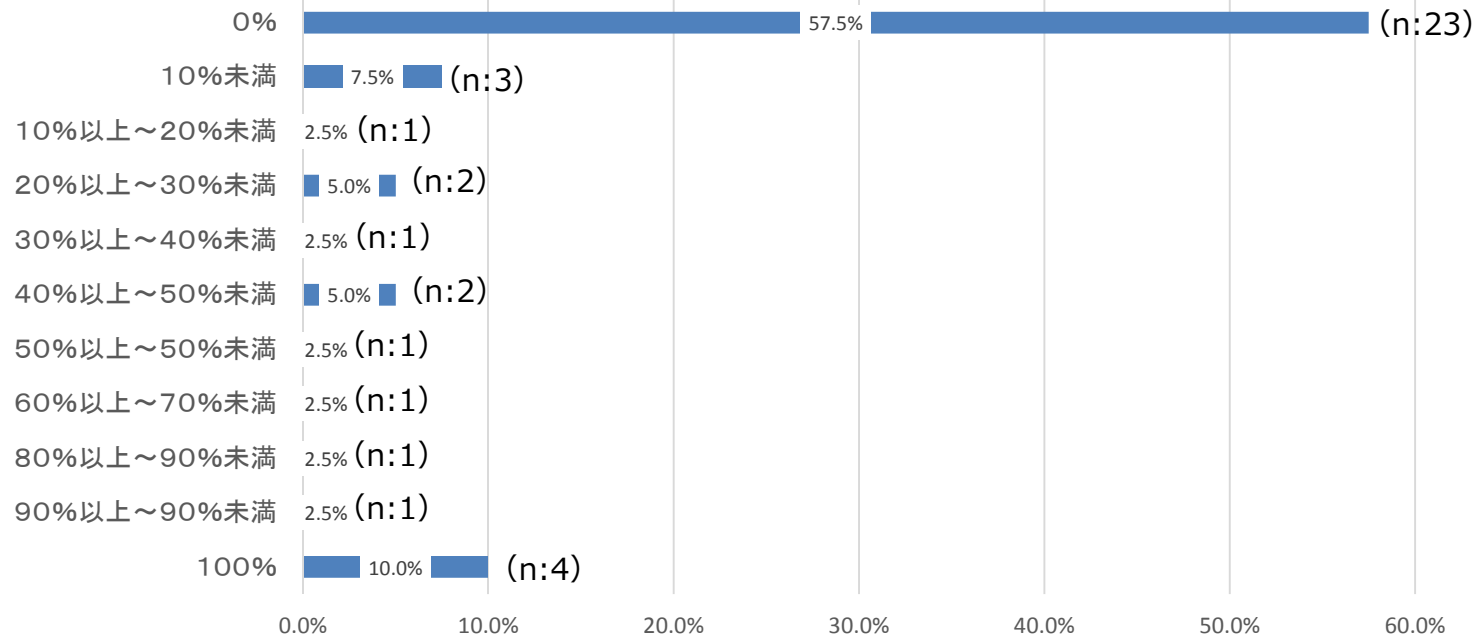
問 1 I T 重説を実施した件数のうち、単身者向け物件の割合はどの程度か。（回答数：40）

※単身者向け物件とは、1 R・1 K・1 D Kの居住用物件を想定。



問 2 I T 重説を実施した件数のうち、世帯向け物件の割合はどの程度か。（回答数：40）

※世帯向け物件とは、1 R・1 K・1 D K以外の居住用物件を想定。



問 I T 重説を円滑・的確に行うために、貴社又は貴社の取引士が工夫している点。（自由記載）

< I T 重説 実施前 >

（１）顧客への勧誘

- ・対象店舗の従業員への周知を行い、お申込みのお客様にはIT重説を実施している旨をお伝えするように徹底していること。
- ・県外のお客様等は必ず勧めている等。
- ・募集物件資料にもIT重説可能であることを記載している。

（２）機器のテスト等

- ・I T 部門と営業部門が連携して、I T 重説実施前に複数回のテストを行っております。
 - ・事前にお客様にIT重説を行うためのデモンストレーションを行い、テレビ画面になれてもらうようにしている。
- とにかく機器のトラブルがないように事前にスタンバイを念入りにしています。

< I T 重説 実施中 >

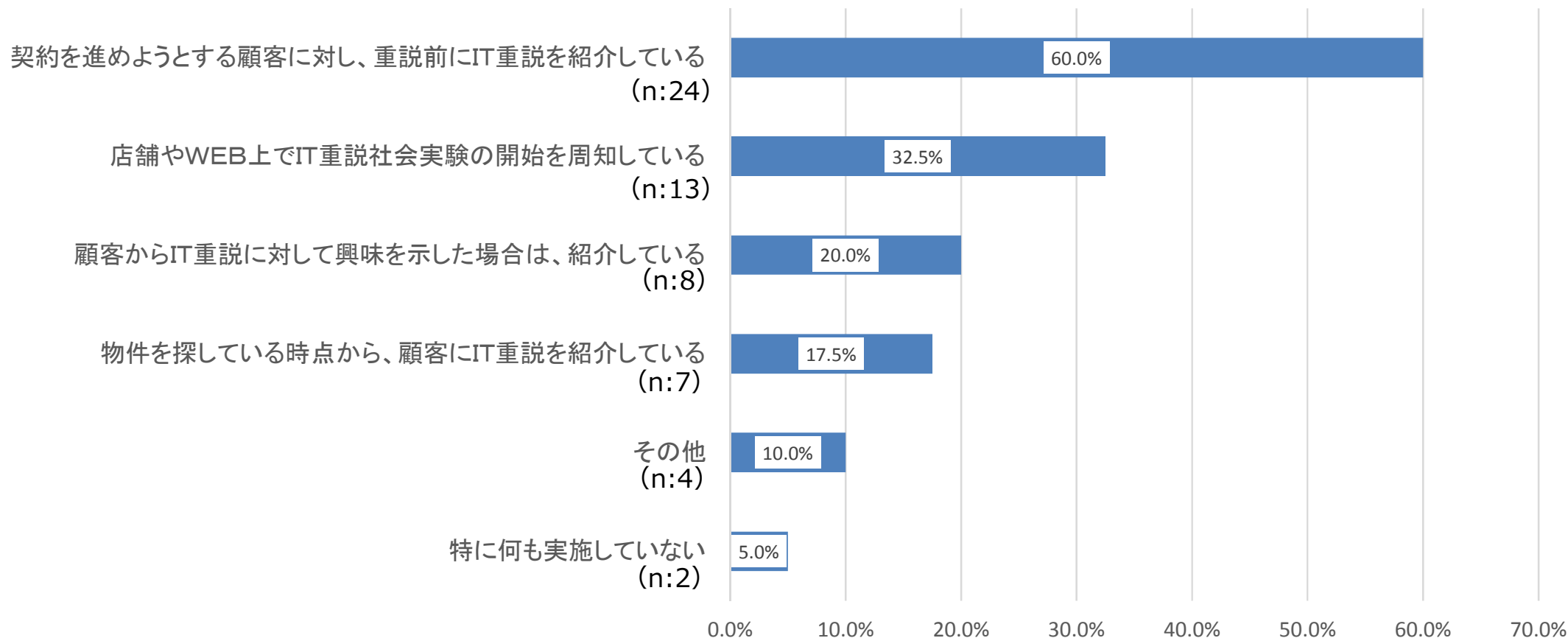
（１）重説の方法

- ・読上げをゆっくり行い、一項目ごとに理解を確認している。
- ・特定の取引士が担当し、慣れてもらう。対面よりも、ゆっくり・はっきりを心がける。
- ・書類作成時に番号を付けたり返信時のチェックシートをつけたりしています。

（２）環境

- ・実施する機器は出来るだけパソコンを使用してもらい、有線の環境で行うようにしている。
- ・IT重説実施時のトラブルを未然に防ぐため、重説時にシステム担当を同席させて機器トラブルの対応を図っています。

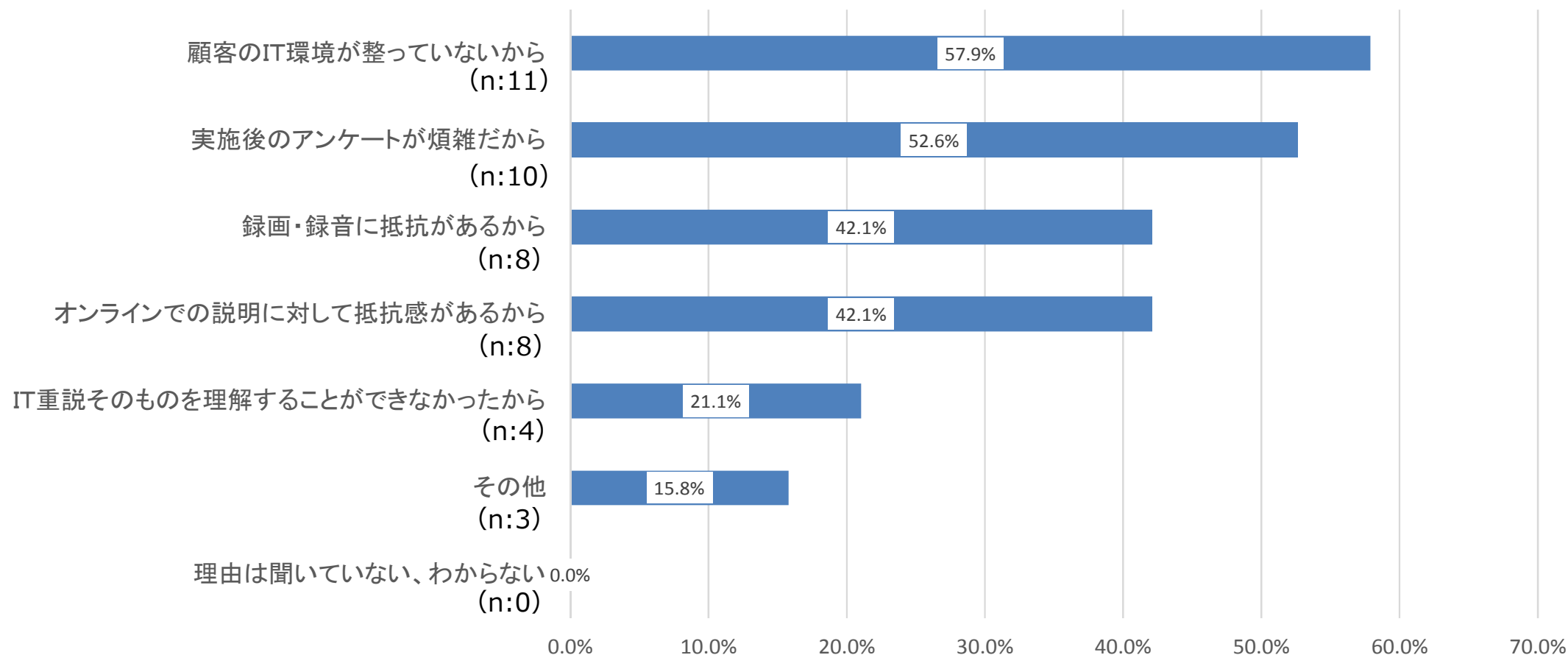
問 I T重説について、顧客に対してどのような周知を行っているか。（回答数：40） ※複数回答



「その他」
・取引数が多い相手に提案。
・遠方の場合に提案。
・対面できない場合にのみ提案。

1 アンケート調査結果 ⑦顧客に断られた理由

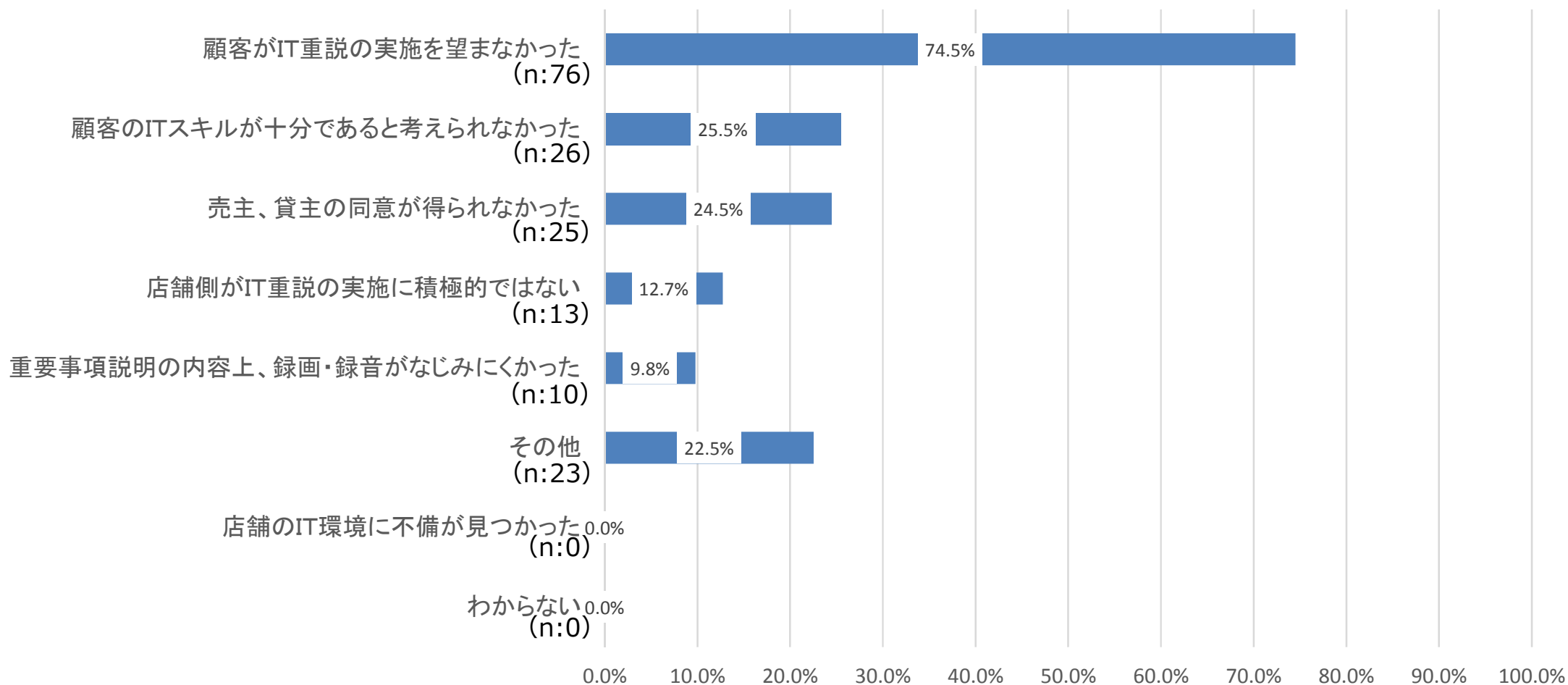
問 顧客に断られた理由。(回答数：19) ※複数回答



「その他」
・距離的に来店した方が早いと言われたため。

1 アンケート調査結果 ⑧ I T重説を未実施の理由

問 I T重説を実施していない理由。(回答数：102) ※複数回答



「その他」

- ・準備が整ったばかりであり、まだ案件がなかった。
- ・店頭での契約がほとんどであるから。
- ・人的に不足しており、余力がなかった。
- ・店舗側の教育が不足していたため。

(1) ヒアリング対象

I T 重説を実施したことがあり、機器のトラブルを複数回経験した登録事業者のうち 5 社

※なお、この 5 社が平成28年8月までに実施した I T 重説は433件であり、全体の実施数564件の76.7%を占める。

(2) ヒアリング実施時期

平成28年8月16日から8月24日

(3) ヒアリング項目の概要

- ・法人間取引関係
- ・内覧関係
- ・I T 重説実施上の工夫

(4) 法人間取引関係

○ A社のヒアリング結果

質問項目	回答
・法人間取引の I T 重説の実績が少ない理由 ・説明の相手方が法人間取引の I T 重説を断る具体的な理由	・同意書を取るための決裁などの関係でなじみにくい。 ・商慣習上、対面で行うのが通常とされている。 ・法人間取引は、貸主が社宅代行業者の場合が多く、社宅代行の場合は、契約までの期間が短いため、I T 重説の同意等の手続が間に合わない。 ・法人間で周知されていないケースが多い。

○ B社のヒアリング結果

質問項目	回答
・法人間取引の I T 重説の実績が少ない理由 ・説明の相手方が法人間取引の I T 重説を断る具体的な理由	・商慣習上、対面で行うのが通常とされている。 ・対面での取引の機会があったため、IT重説が不要であった。 ・決裁に関係する者が複数存在することがあるので、対面の方が実施しやすいことがある。 ・決裁権者を全員集めて重説をする必要がある場合もある。 ・IT機器の準備が煩雑である、もしくは準備できない。 ・アンケートなどへの協力が煩雑である。 ・録画・録音されることに抵抗がある。

○ C社のヒアリング結果

質問項目	回答
・法人間取引の I T 重説の実績が少ない理由 ・説明の相手方が法人間取引の I T 重説を断る具体的な理由	・商慣習上、対面で行うのが通常とされており、今までの取引方法と異なることを実施する必要がないため、避けられてしまう。 ・貸主の同意書が取り難い。最終的な同意書の押印が社判となると、手続きが煩雑だったり、同意書取得に日にちがかかってしまう。特に大手の管理物件は稟議に時間がかかるうえ、その会社として「IT重説に対する方針がない」という理由から許可できないとされる場合がある。 ・事前の書類等の準備手続きが煩雑である。 ・IT機器の準備が煩雑である、もしくは準備できない。

○ D社のヒアリング結果

質問項目	回答
・法人間取引の I T 重説の実績が少ない理由 ・説明の相手方が法人間取引の I T 重説を断る具体的な理由	・決裁などの関係でなじみにくい。 ・事前の書類等の準備手続きが煩雑である。

○ E社のヒアリング結果

質問項目	回答
・法人間取引の I T 重説の実績が少ない理由 ・説明の相手方が法人間取引の I T 重説を断る具体的な理由	そもそも法人間取引自体が取扱い物件の中で少ない。

(5) 内覧関係

○ A社のヒアリング結果

質問項目	回答
顧客に対して内覧するよう働きかけているか	IT重説であるか否かを問わず、事前の内覧を働きかけている。
前問の回答の理由	・社内のルールで内覧が義務付けされている。 ・内覧を行わない場合は、トラブル防止の為、同意書をとっている。
I T 重説と対面重説とを比較した場合の内覧の割合の違いの有無	なし

○ B社のヒアリング結果

質問項目	回答
顧客に対して内覧するよう働きかけているか	IT重説であるか否かを問わず、事前の内覧を働きかけている。
前問の回答の理由	ネットに様々な情報を掲載しているものの、実際に見た印象は異なる場合が多いので、トラブルを回避するために、内覧は強く推奨している。また、運用上は必ず来店してもらうことを原則とし、来られない顧客については、物件の鍵を渡す際に重説を実施している。
I T 重説と対面重説とを比較した場合の内覧の割合の違いの有無	なし

○ C社のヒアリング結果

質問項目	回答
顧客に対して内覧するよう働きかけているか	IT重説であるか否かを問わず、事前の内覧を働きかけている。
前問の回答の理由	トラブル防止、消費者にとって内覧なしに入居するリスクを回避してもらうため。
I T 重説と対面重説とを比較した場合の内覧の割合の違いの有無	なし

○ D社のヒアリング結果

質問項目	回答
顧客に対して内覧するよう働きかけているか	IT重説であるか否かを問わず、事前の内覧を働きかけている。
前問の回答の理由	基本的に内覧を前提にしている。もし顧客に内覧する時間がないということであれば、物件の写真やビデオを撮って送っている。
I T 重説と対面重説とを比較した場合の内覧の割合の違いの有無	なし

○ E社のヒアリング結果

質問項目	回答
顧客に対して内覧するよう働きかけているか	IT重説であるか否かを問わず、事前の内覧を働きかけている。
前問の回答の理由	トラブル回避のため。そもそも通常は、来店がない場合は物件の案内もしないため、重説にも契約にも至らない。来店した際には内覧も案内をする。
I T 重説と対面重説とを比較した場合の内覧の割合の違いの有無	なし

(6) I T 重説実施上の工夫

○ A 社のヒアリング結果

質問項目	回答
I T 重説実施上の工夫	・IT重説を実施する前に、説明用資料をお客さんに渡した上で、説明を行っている。 ・法人間のIT重説は実施する前に、同意書を紙ベース・郵送で対応している。 ・I T 重説実施時の本人確認を省略するために、事前に身分証をお客さんから入手している。 ・録画されているので、お互いに緊張感を持って説明を行っている。

○ B 社のヒアリング結果

質問項目	回答
I T 重説実施上の工夫	・IT重説を実施できる物件をリスト化し、対象物件については消費者にIT重説の説明を行うようにしている。 ※自社の管理物件の場合、全て対象としている。加えて、担当者から貸主にIT重説前から説明しており、協力を得られた物件もリストに含めている。 ・IT重説を消費者へどのように説明するか、などのIT重説に関するトークの方法は、マニュアルにまとめて各店舗で共有している。また、そのマニュアルをベースに、取引士の勉強会やロールプレイング研修などを実施している。 ・女性の消費者に対して録画録音が必要であることを話すのは、当初抵抗感があった。しかし実際は説明の仕方の問題であり、「動画が残ってしまう」というデメリットな言い方ではなく、「取引の安全性を図れる」といったメリットを説明することで、消費者が安心してIT重説を実施できると分かった。

○ C社のヒアリング結果

質問項目	回答
I T 重説実施上の工夫	・トラブル事例を蓄積し、対処策を作って、取引士や営業自身が迅速なトラブル対応をすることができるようにしている。 ・IT重説担当の取引士には研修を、営業には説明会を実施している。 ・IT重説実施時のマニュアルや業務フローの作成・周知をしている。

○ D社のヒアリング結果

質問項目	回答
I T 重説実施上の工夫	・原則としてすべての顧客に対してIT重説を勧めている。 ・メールのやりとりの中で I T 重説の紹介をしている。

○ E社のヒアリング結果

質問項目	回答
I T 重説実施上の工夫	・すべての顧客に案件等の特徴に応じて勧めている。 ・一旦自宅で物件の検討をしたいなどの場合で再来店に抵抗があると見受けられた顧客に対し、IT重説を紹介している。 ・IT重説の社会実験を実施している旨がわかるよう、webや紙媒体の広告等に表示を行っている。

IT重説実施直後のアンケート結果 (平成28年8月実施分まで)

1 説明の相手方向けアンケートの集計概要

(1) アンケート対象

平成27年8月から平成28年9月までに I T 重説を受けた説明の相手方

(2) 回答数及び回答率

I T 重説実施件数 564件中、402件 (71.3%)

(3) 質問項目の概要

<属性等>

- ・年齢層
- ・重要事項説明を受けた経験の有無
- ・I T 重説利用の動機

<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
- ・内覧の状況

<実施状況>

- ・取引士証の確認状況
- ・取引士の説明内容の理解状況
- ・取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ
- ・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
- ・図面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
- ・その他のトラブル・苦情の申出

< I T 重説に対する評価等>

- ・取引士に求める姿勢・態度
- ・I T 重説が便利であると感じた点
- ・I T 重説が不便であると感じた点
- ・対面での重説と I T 重説の比較
- ・I T 重説の今後の利用意向

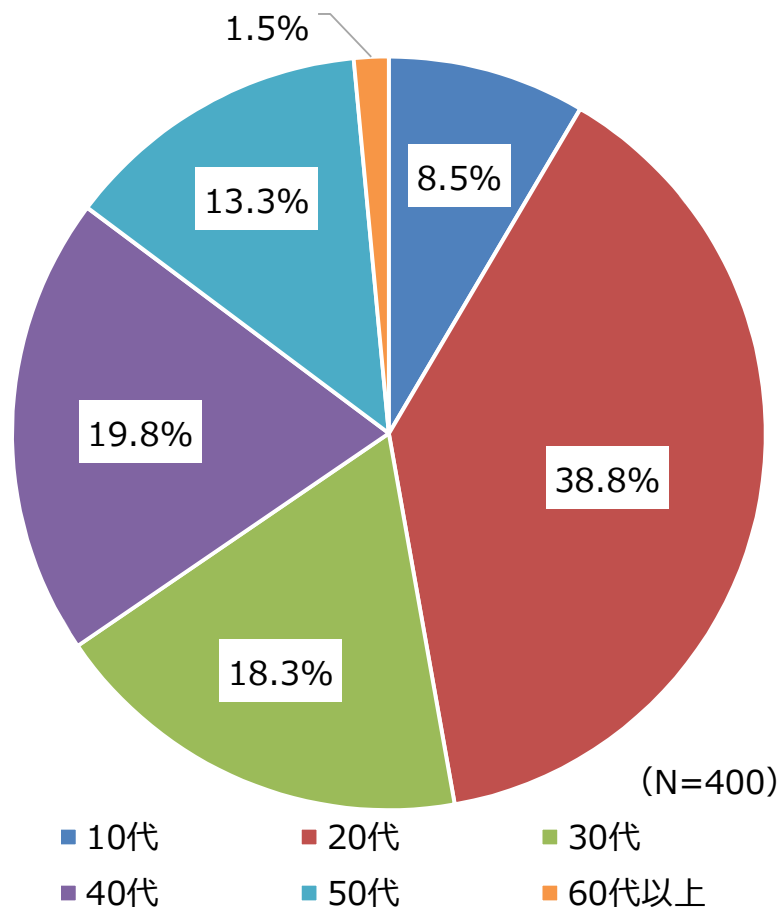
等

※以降の分析で表記しているパーセンテージは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

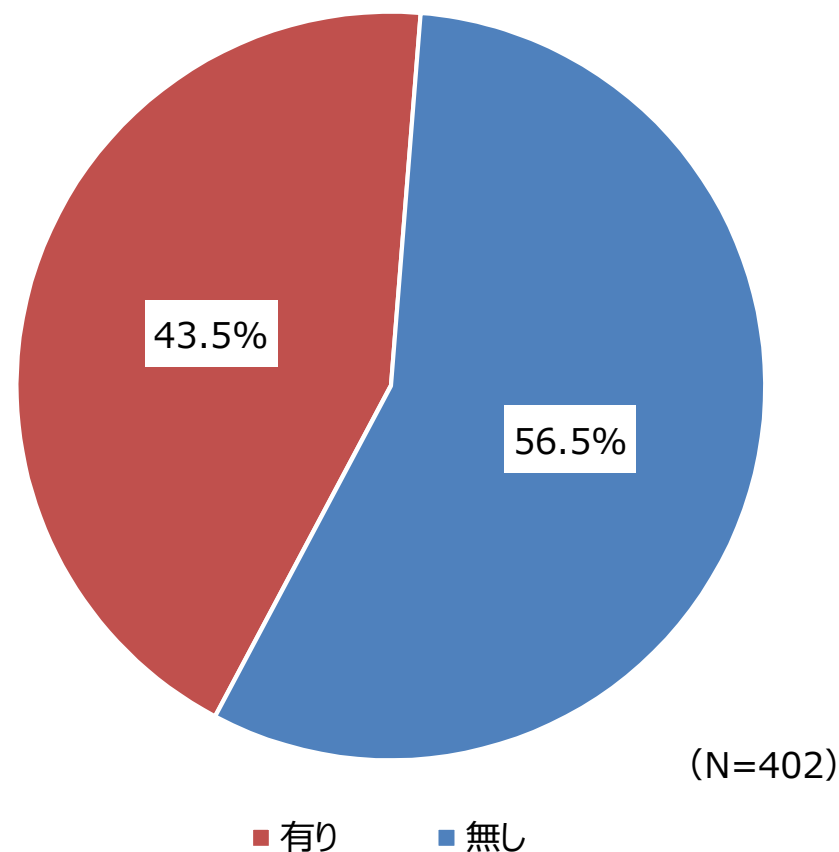
1-① 年齢層・重説経験の有無

- ・説明の相手方の年齢層は、20代が約4割(38.8%)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(18.3%、19.8%、13.3%)、10代が約1割(8.5%)、60代以上がごく少数(1.5%)であった。
- ・重要事項説明を受けた経験は「無し」が6割弱(56.5%)であった。

＜説明の相手方の年齢層＞



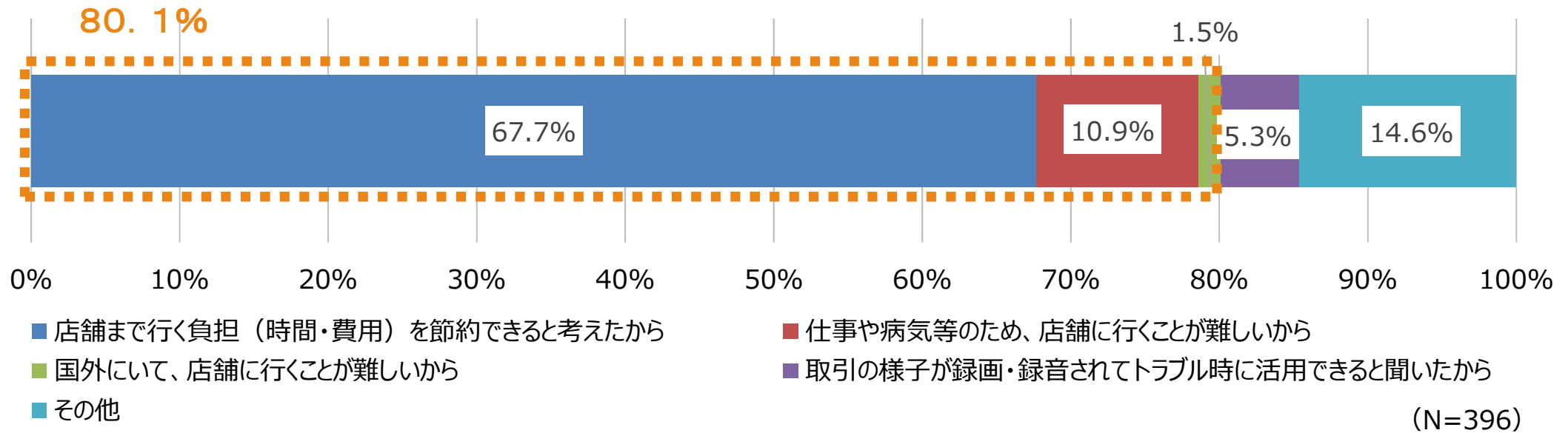
＜重要事項説明を受けた経験の有無＞



1-② 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7割(67.7%)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者は、約8割(80.1%)を占める。

＜IT重説を利用しようと思った動機＞



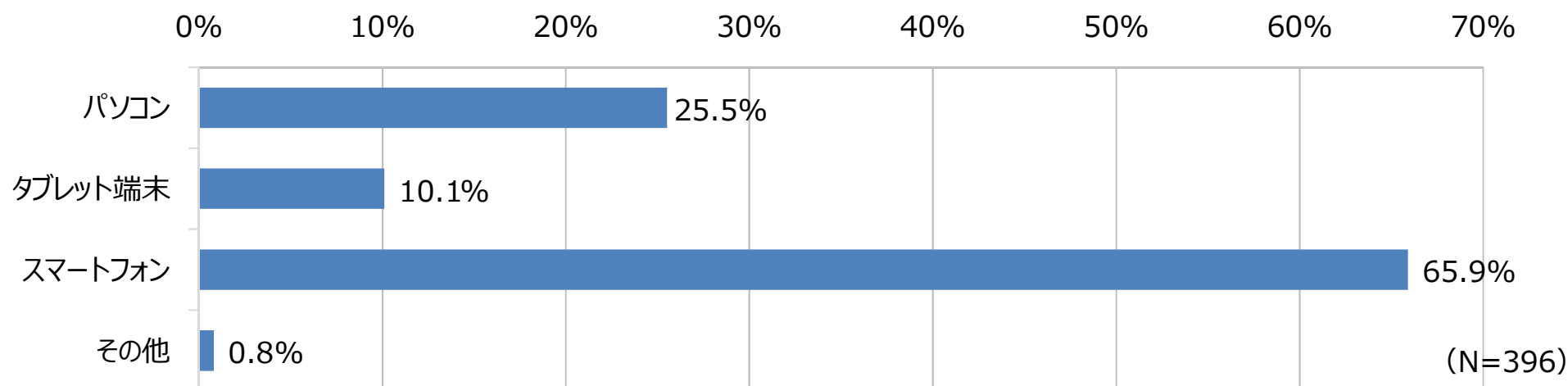
「その他」:

- ・遠方であった。
- ・社会実験参加。
- ・店舗に勧められた。

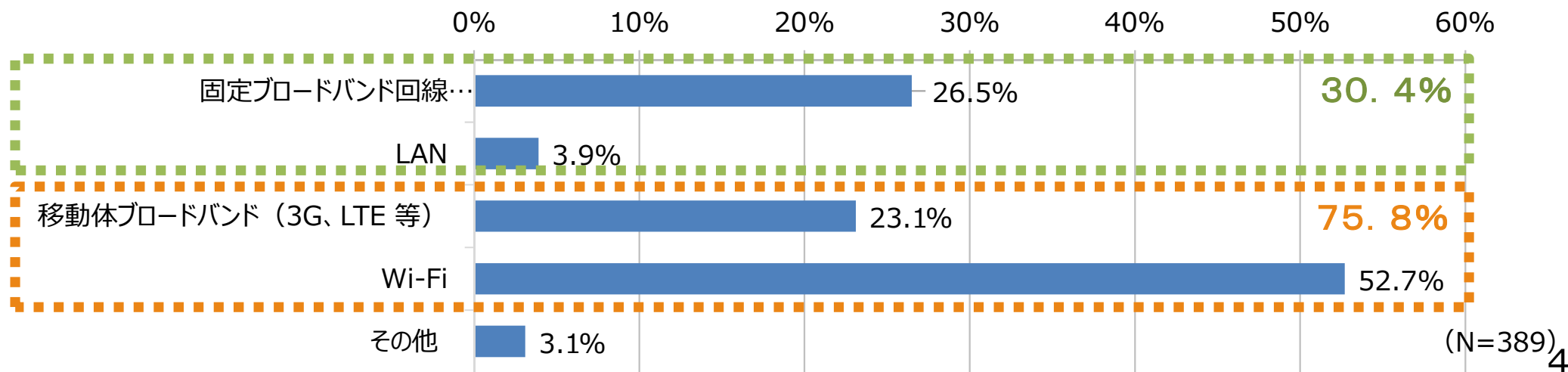
1-③ 利用環境

- ・説明の相手方が利用した端末で最も多いのは、スマートフォンの利用で7割弱(65.9%)、次いで、パソコンの利用が3割弱(25.5%)であった。
- ・利用した回線は、移動用の回線（携帯電話の回線、Wi-Fi）が8割弱(75.8%)、固定回線（ブロードバンド回線、LAN）は約3割(30.4%)であった。

＜利用端末の割合＞ ※複数回答



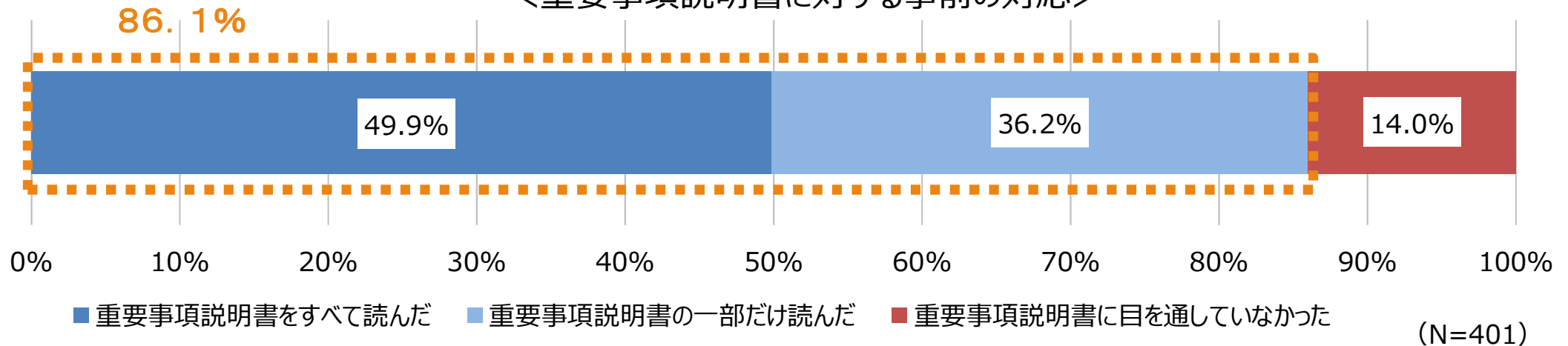
＜利用回線の割合＞ ※複数回答



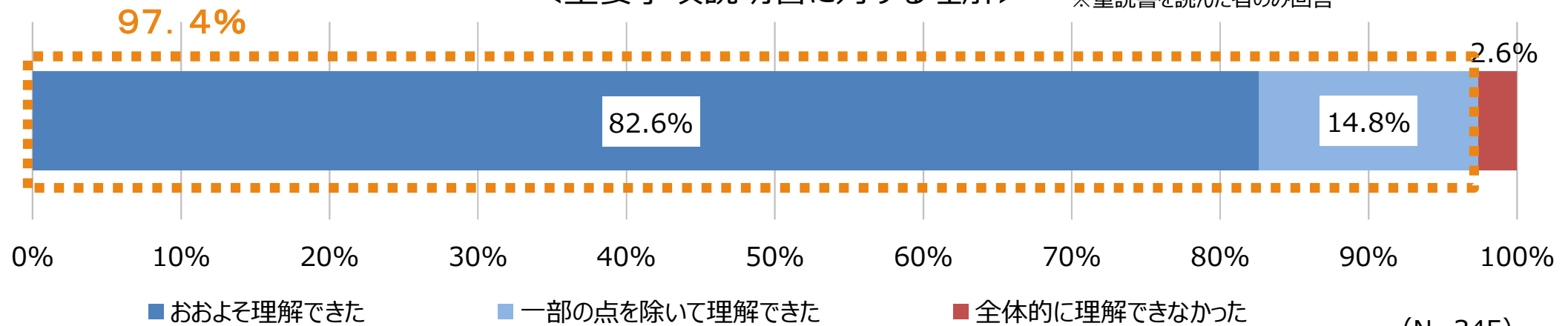
1-④ 事前送付した重要事項説明書への対応等

- ・事前に重要事項説明書をすべて読んだ者が約5割(49.9%)を占める。一部だけ読んだ者と合わせると、9割弱(86.1%)の者が事前に送付した重要事項説明書に目を通していている。
- ・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、ほとんど(97.4%)の者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＞



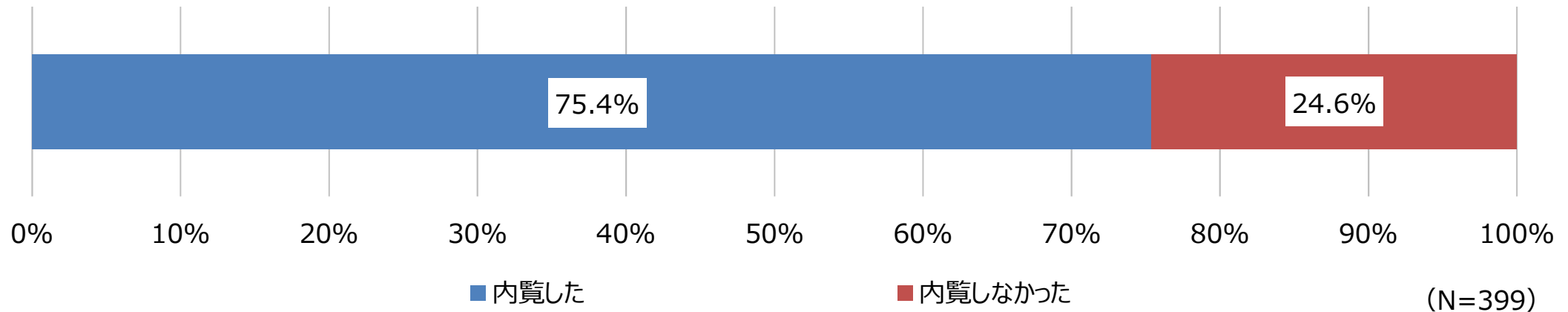
＜重要事項説明書に対する理解＞



1-⑤ 内覧の状況

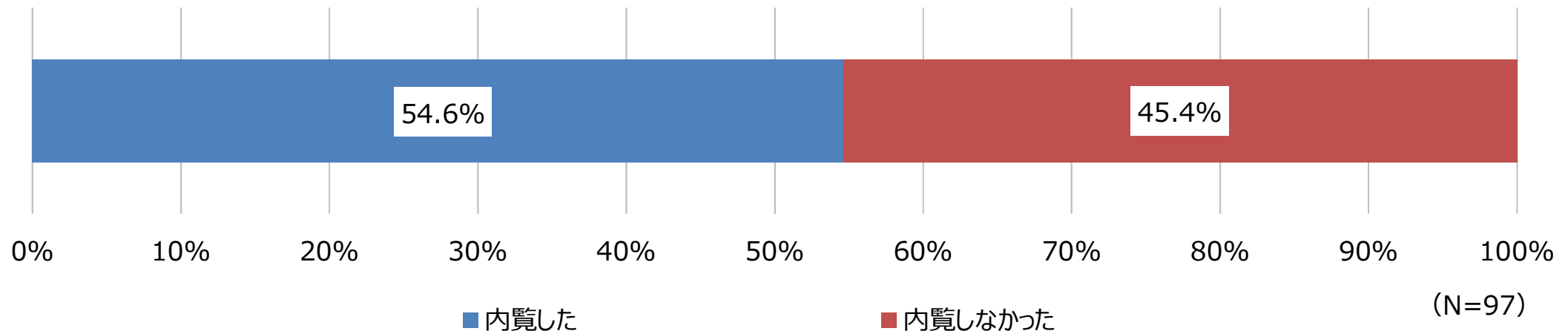
- ・ I T 重説を受ける前に物件の内覧を行っている者は、説明の相手方の 8 割弱(75.4%)である。
- ・ 事前に内覧を行わなかった者の 5 割強(54.6%)は、対面であれば内覧を行ったとしている。

＜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＞

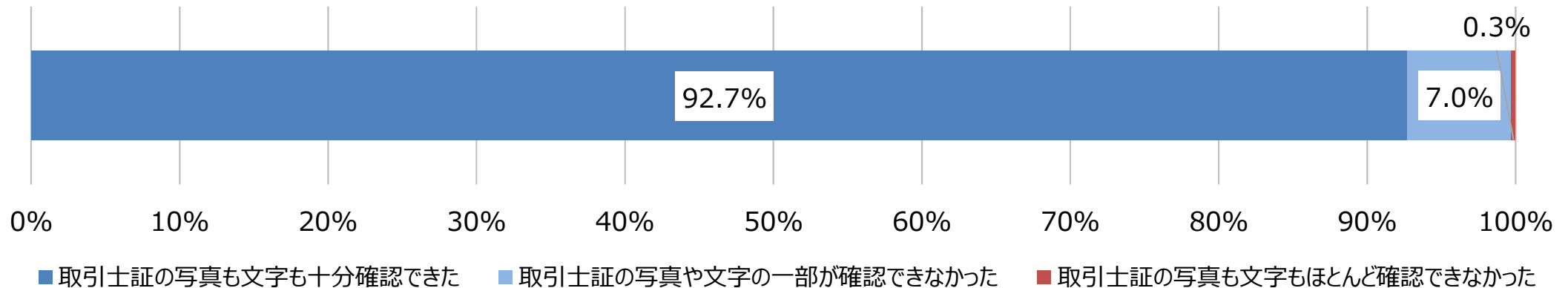
※内覧をしなかった者のみ回答



1-⑥ 取引士証の確認状況

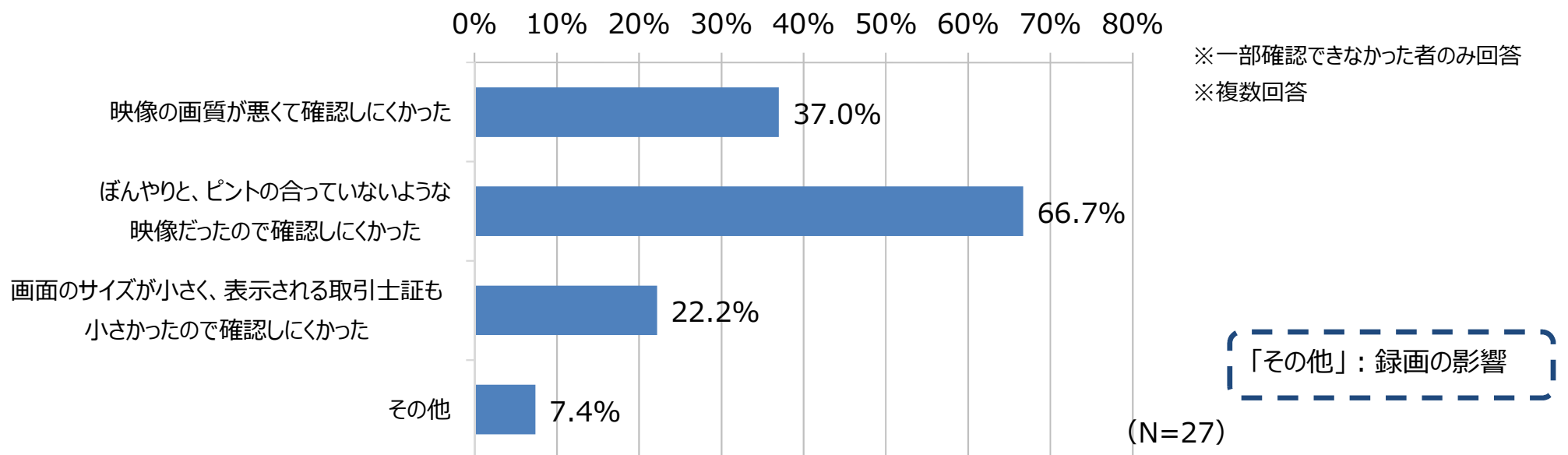
- ・説明の相手方の約9割(92.7%)は取引士証の「写真も文字も十分確認できた」とするが、「写真や文字の一部が確認できない」とする者も約1割(7.0%)あった。
- ・確認しにくかった理由として、映像のピントが合わなかったとする回答が7割弱(66.7%)あった。

＜取引士証の確認状況＞



(N=399)

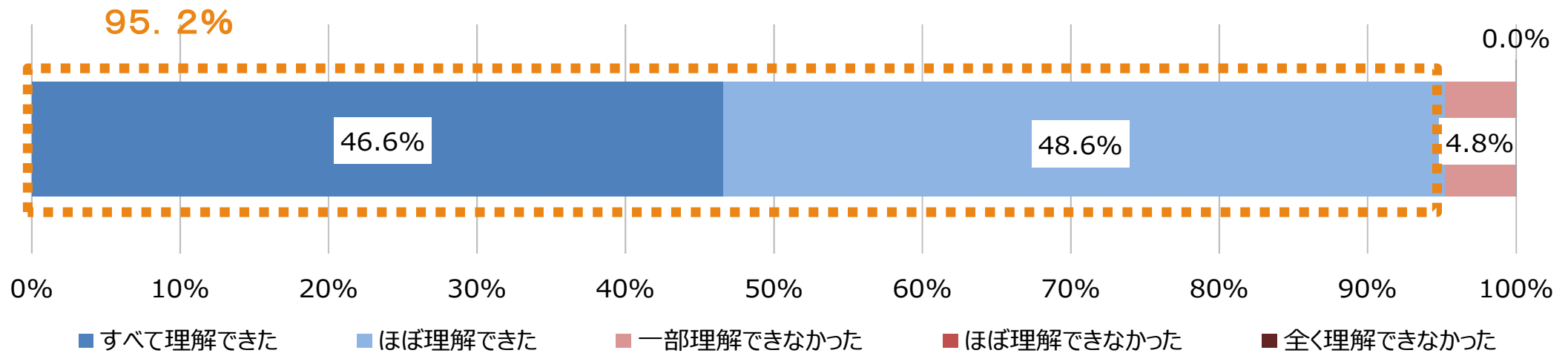
＜確認しにくかった理由＞



1-⑦ 取引士の説明内容の理解状況

- ・説明の相手方の5割弱(46.6%)は「すべて理解できた」とし、「ほぼ理解できた」という者と合わせると、ほとんど(95.2%)を占める。
- ・「一部理解できなかった」とする者はごく少数(4.8%)であった。なお、「ほぼ理解できなかった」、「全く理解できなかった」という者はいなかった。

＜取引士の説明の理解度＞

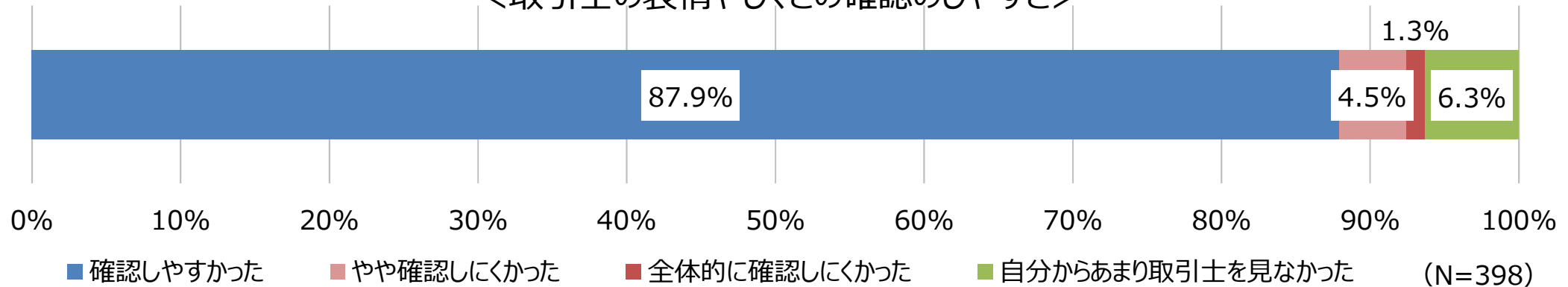


(N=399)

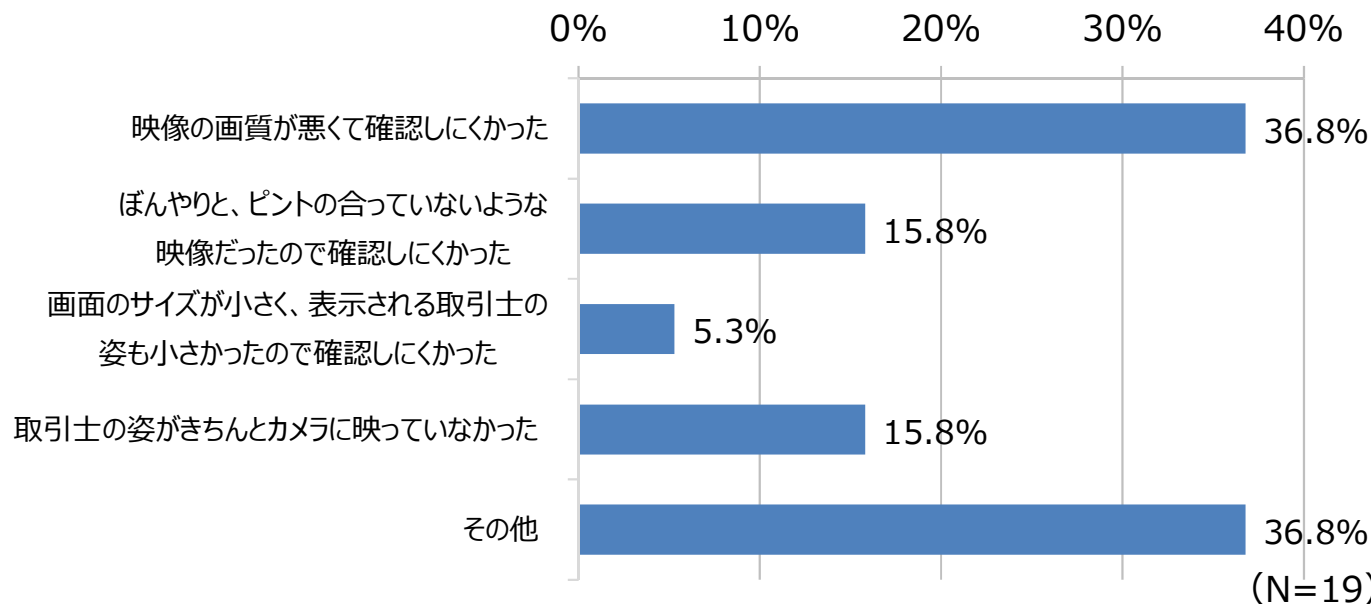
1-⑧ 取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ

- ・取引士の表情やしぐさの確認のしやすさについて、説明の相手方の約9割(87.9%)は「確認しやすかった」とするが、「やや確認しにくかった」及び「全体的に確認しにくかった」とする者が1割弱(5.8%)あった。
- ・確認しにくかった理由として、機器の画質について言及する回答が多く、取引士側の映り方を挙げる回答もあった。

＜取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ＞



＜確認しにくかった理由＞



※「確認しやすかった」とした者以外のみ回答

※複数回答

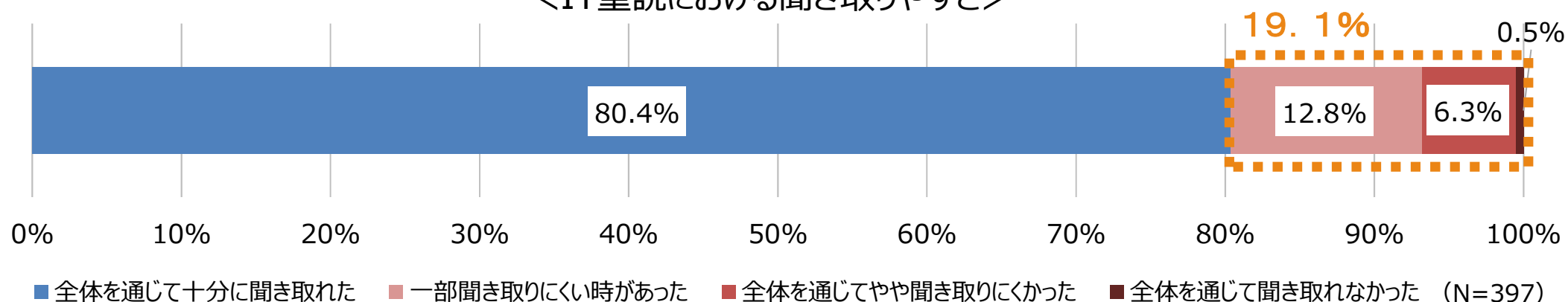
「その他」:

- ・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。
- ・説明書をみてたので顔をしっかりとみていなかった

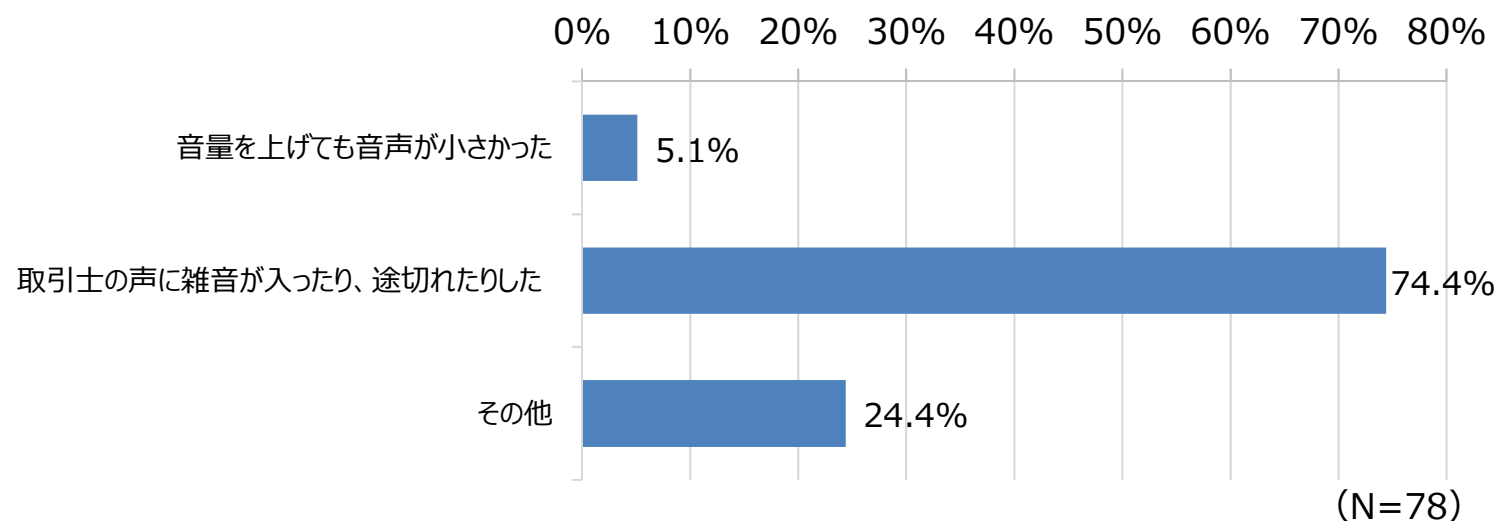
1-⑨ IT重説の聞き取りやすさ

- ・説明の相手方の約8割(80.4%)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時があった」等とする者も約2割(19.6%)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7割強(74.4%)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＞



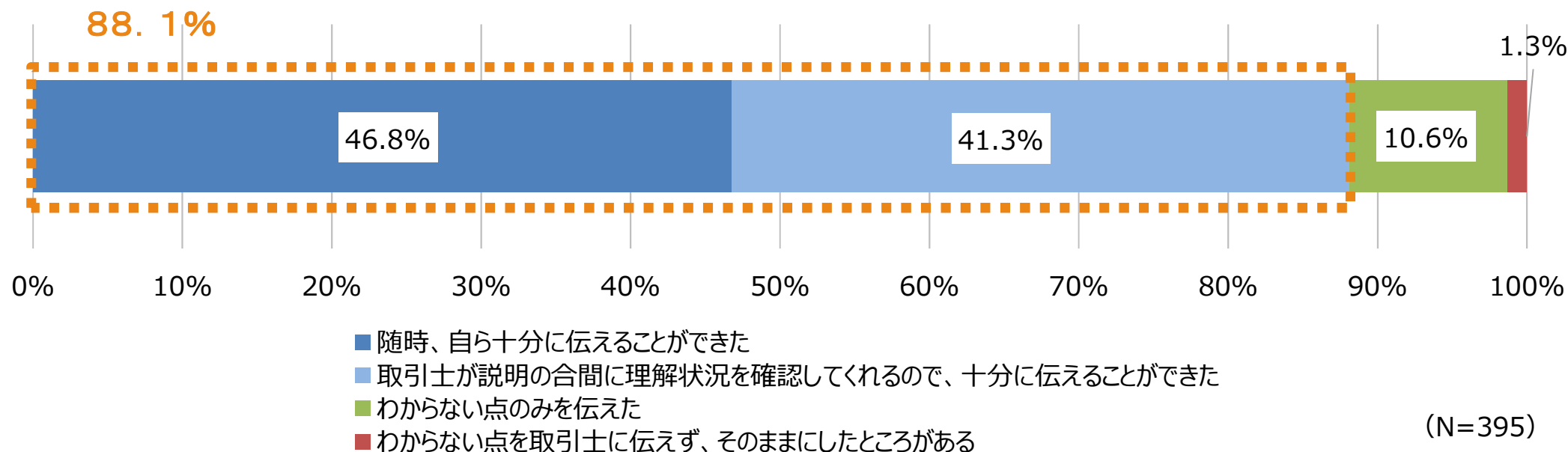
※十分に聞き取れたとした者以外のみ回答
※複数回答

「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聞こえた。
・雑音ではないが、時々音声小さくなる時があった。

1-⑩ 理解状況の伝えやすさ

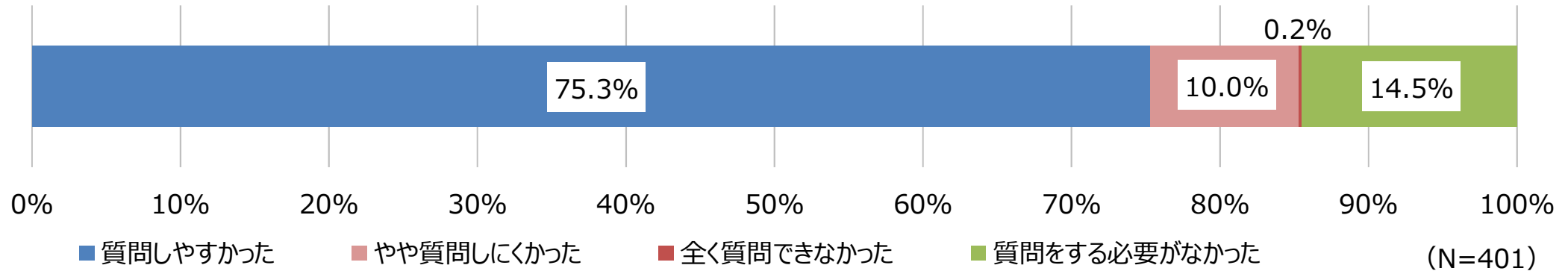
- 理解状況について、「十分に伝えることができた」とする者は、約 9 割(88.1%)であった。また、「わからない点のみを確認した」という回答も約 1 割(10.6%)あった。
- わからない点を「そのままにしたところがある」とする者は、ごく少数(1.3%)であった。

＜IT重説における理解状況の伝えやすさ＞

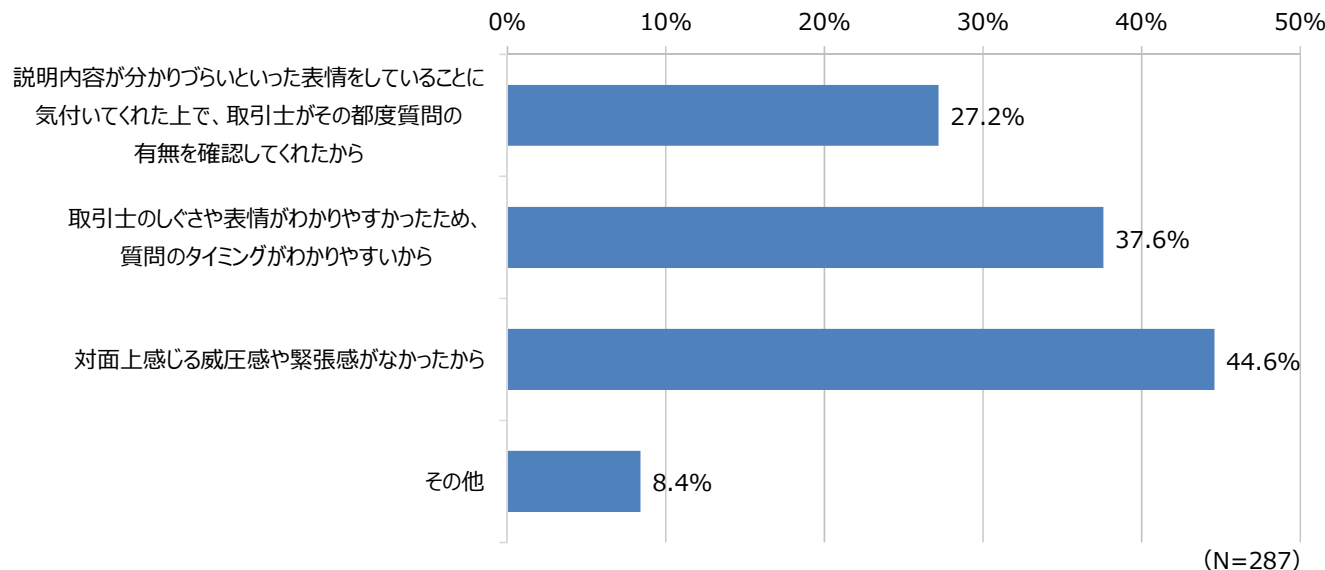


- ・「質問しやすかった」者は、8割弱(75.3%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の14.5%)を除いた回答者の約9割(88.0%))。
- ・「やや質問しにくかった」者は、1割(10.0%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の14.5%)を除いた回答者の約1割(11.7%))。
- ・質問しやすかった理由として、対面上の威圧感等がなかったことを挙げる回答が4割強(44.6%)を占めた。

＜IT重説における質問のしやすさ＞



＜質問しやすかった理由＞



※質問しやすかったとした者のみ回答

※複数回答

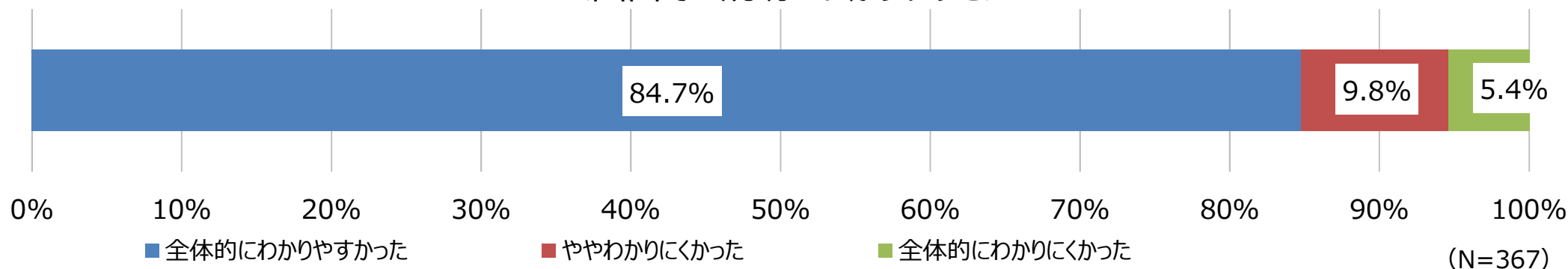
「その他」:

- ・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。

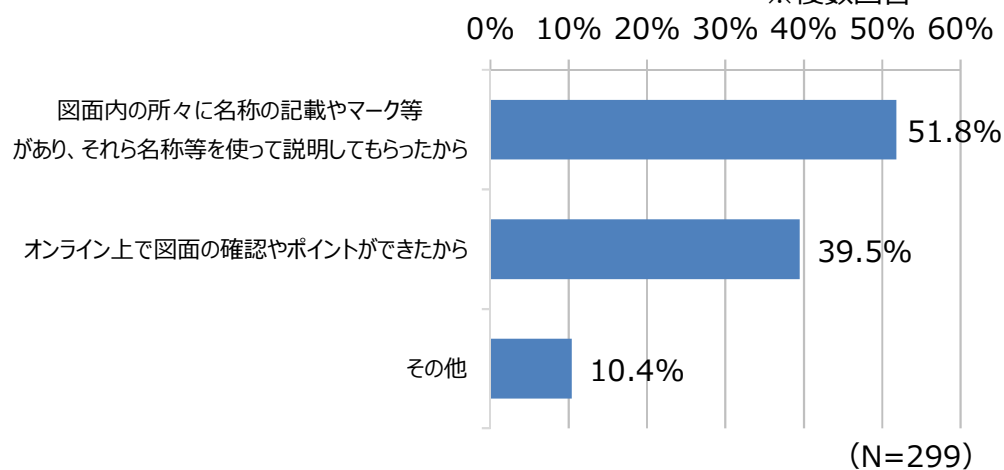
1-12 図面での説明のわかりやすさ

- ・図面での説明のわかりやすさについて、「全体的にわかりやすかった」とする者が、8割強(84.7%)を占めている。
- ・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5割(51.8%)であった。わかりにくかった理由は、「図面の映像が悪くて見にくかった」との回答が4割弱(35.2%)であった。

＜図面での説明のわかりやすさ＞

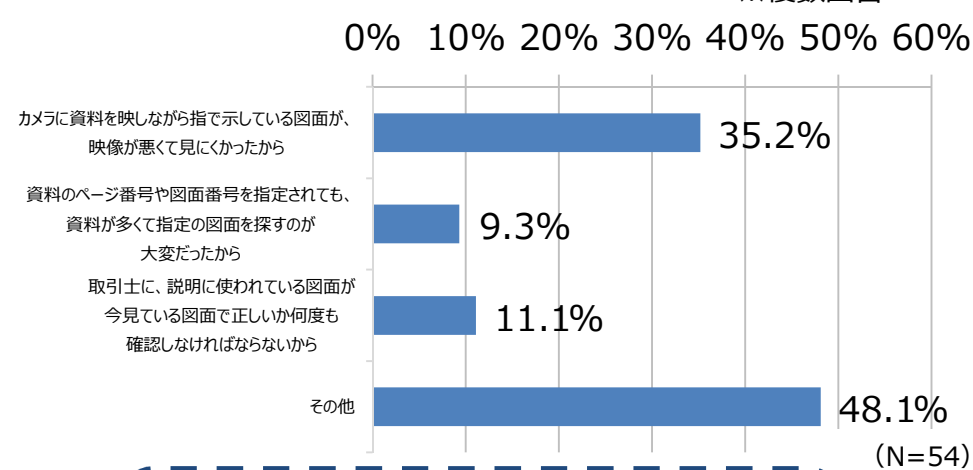


＜わかりやすかった理由＞ ※複数回答



「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からわかりやすかった。

＜わかりにくかった理由＞ ※複数回答

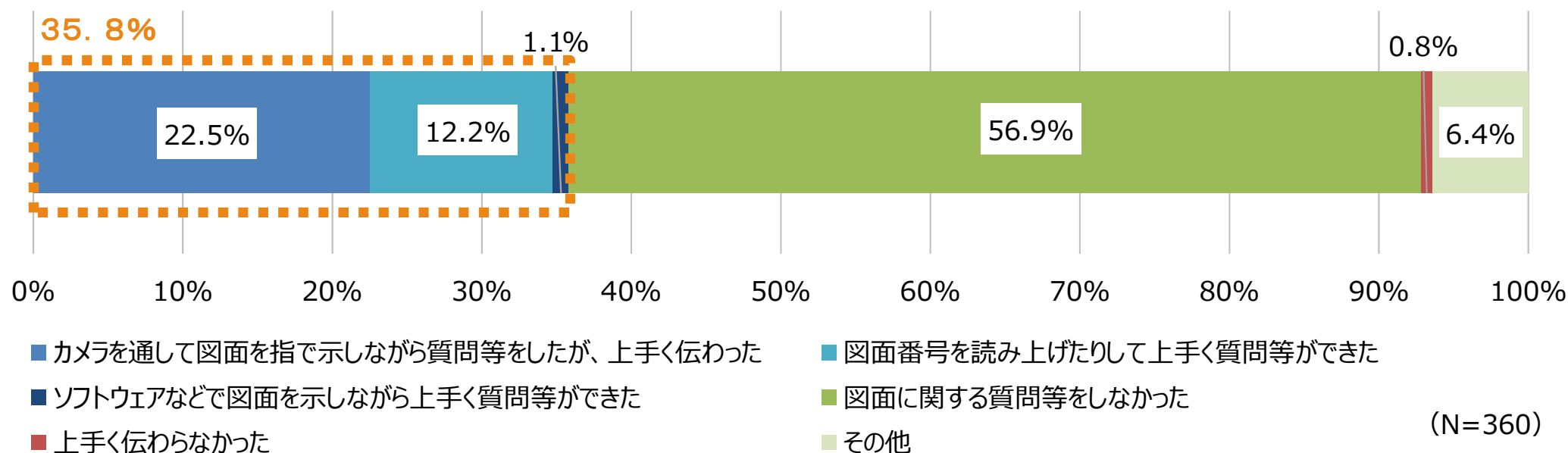


「その他」：
・突然画面が変わりとまどった。
・画像の文字が小さく読みづらかった。
・小さい文字で理解できない。

1-⑬ 図面に関する質問のしやすさ

- ・図面に関する質問のしやすさについては、6割弱(56.9%)が質問をしておらず、4割弱(35.8%)が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(88.0%))。
- ・うまく質問できなかったとする回答は、ごく少数(0.8%)であった。

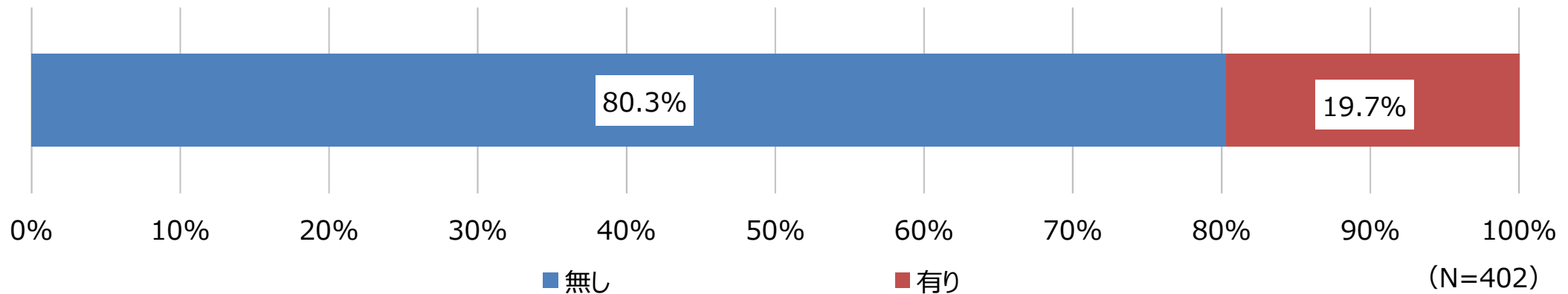
＜図面に関する質問のしやすさ＞



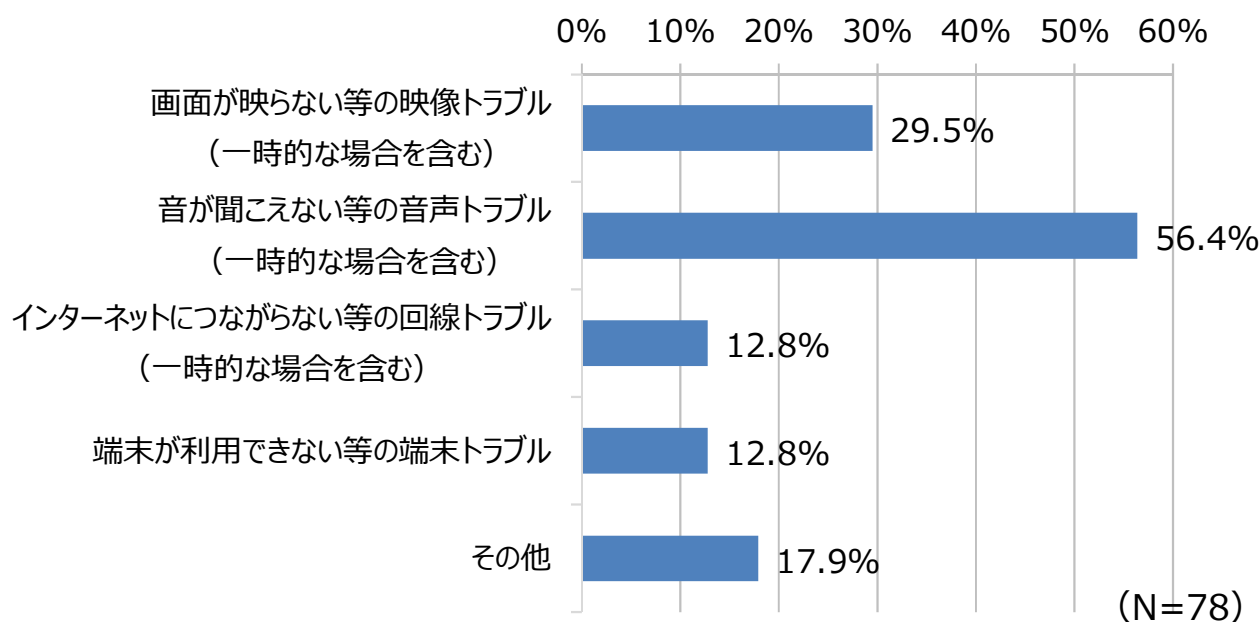
1-14 機器のトラブルの有無

- ・機器のトラブルは、約 2 割(19.7%)の者に生じた。
- ・トラブルの内容としては、音声トラブルが 6 割弱(56.4%)と最も多く、次いで、映像トラブルが約 3 割(29.5%)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＞



※トラブルがあったとした者のみ回答

※複数回答

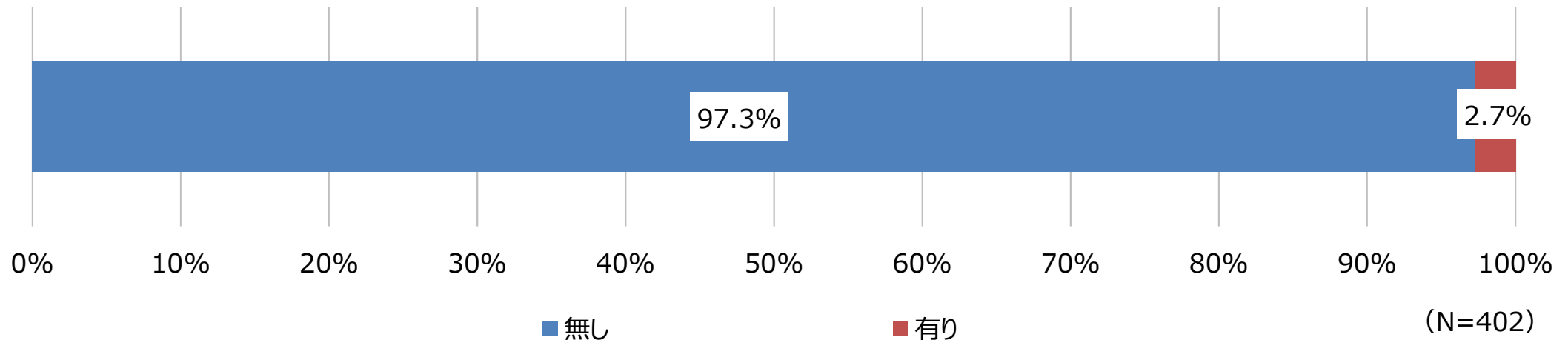
「その他」:

- ・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ならなかった)
- ・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。

1-⑮ その他のトラブル・苦情の申出

- ・機器以外の「その他のトラブル・苦情の申出」をした者は、ごく少数(2.7%)であった。
- ・ただし、「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。

＜その他のトラブル・苦情の申出＞



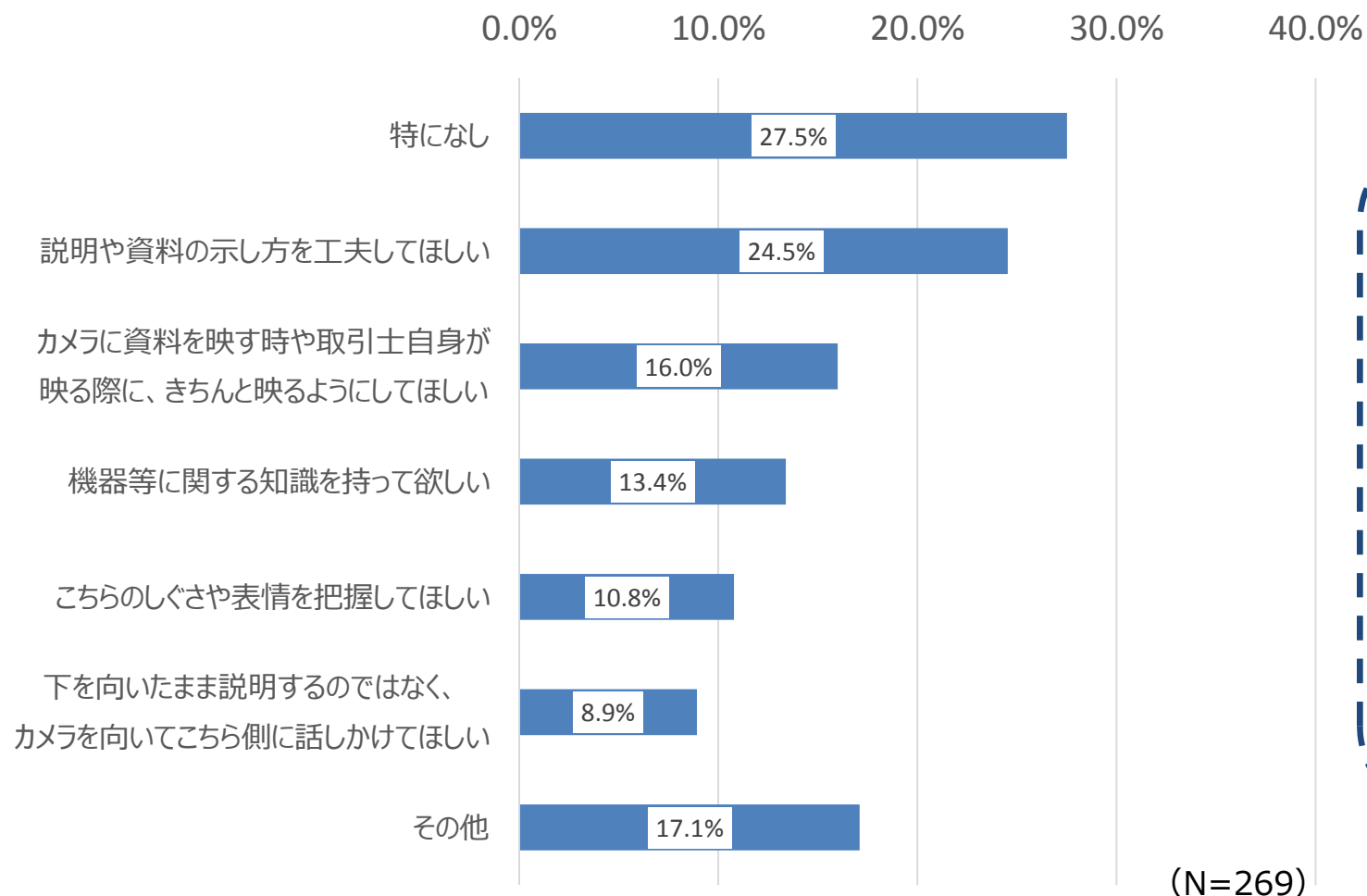
「有り」の内容

- ・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。

・取引士に求める姿勢・態度については、「特になし」とする者が約3割(27.5%)、「説明や資料の示し方を工夫してほしい」とする者が2割強(24.5%)、その他の選択肢については1～2割程度であった。

＜取引士に求める姿勢・態度＞

※複数回答

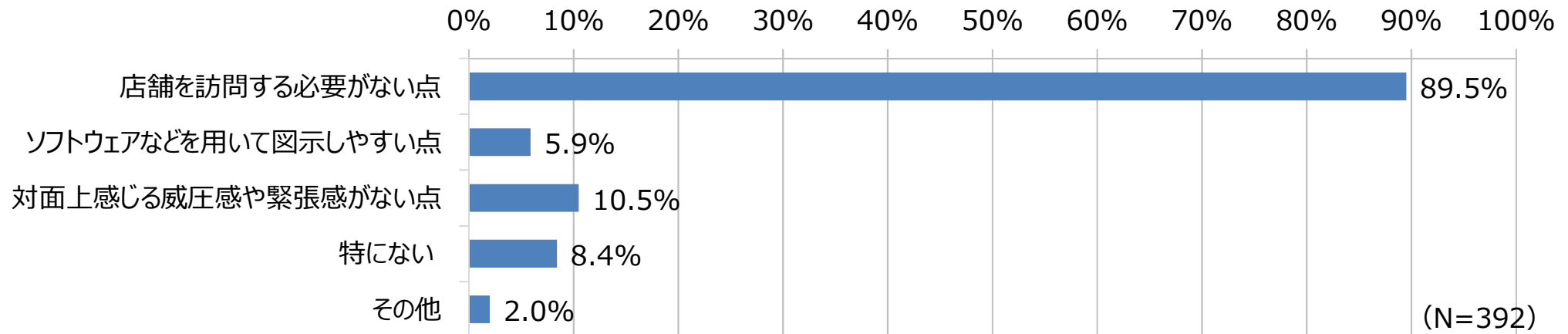


「その他」：
 ・もう少し手元を含めた全体が見たい。
 ・資料が見えにくいことがあった。
 ・重説自体が素人にはわかりにくい内容なので、項目毎に説明がわかったかを確認して欲しい。
 ・例えば後方に資料を貼り、指棒などで「ココです」と指しながら、話すともっと良いかなと思いました。

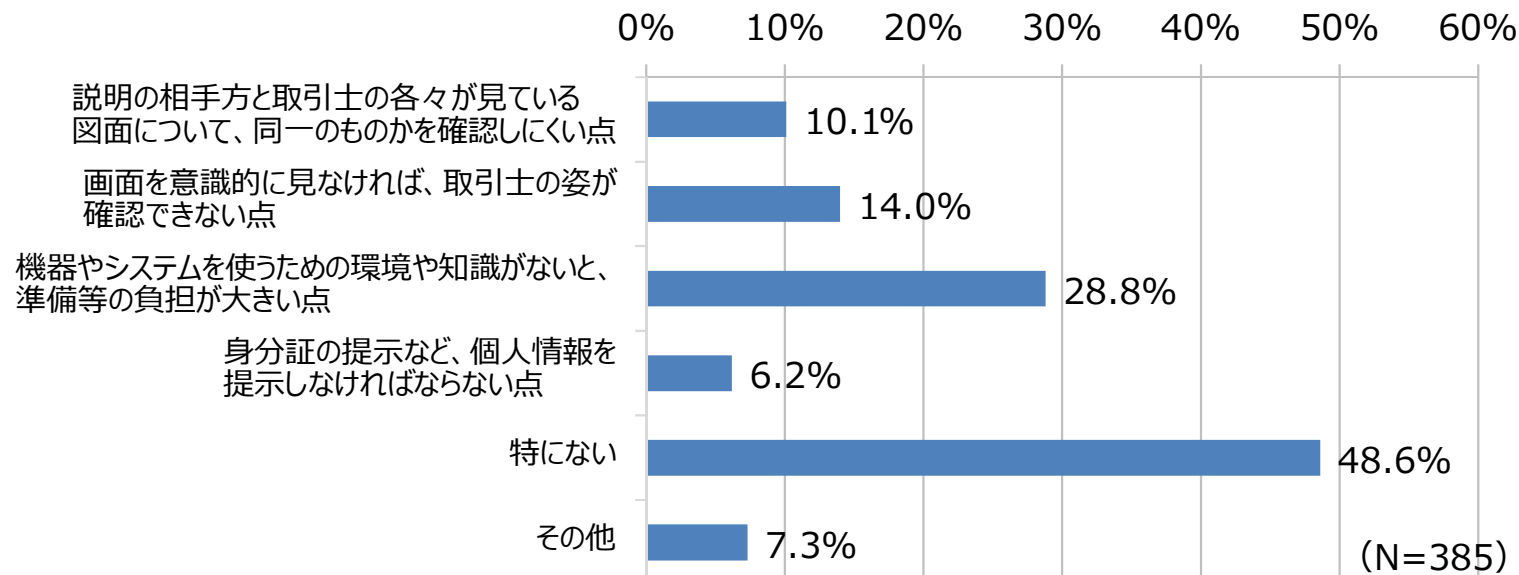
1-⑪ IT重説が便利又は不便であると感じた点

- ・IT重説が便利であると感じた点として、約 9 割(89.5%)の者が「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感じた点として、約 5 割(48.6%)の者が「特にない」とした。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」を挙げる者が 3 割弱(28.8%)であった。

＜IT重説が便利であると感じた点＞



＜IT重説が不便であると感じた点＞

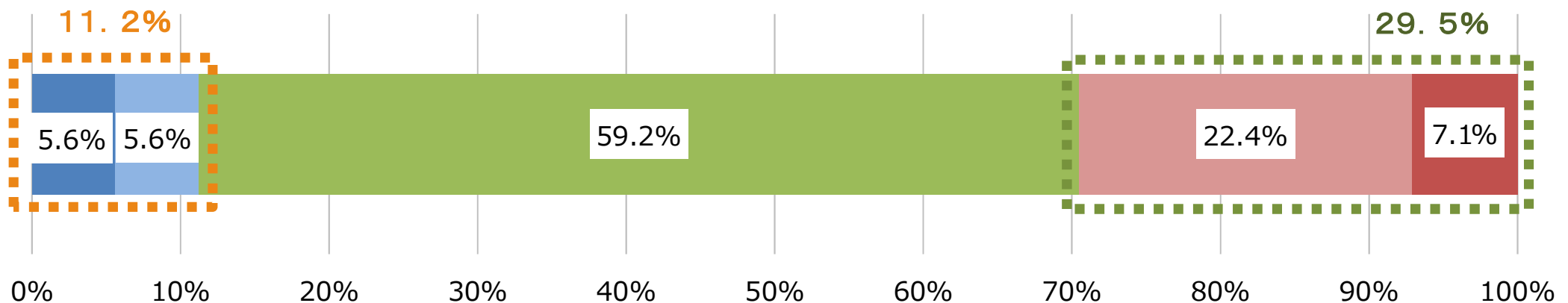


「その他」：
・スマートフォンの場合手でずっと持っていなければいけないので不便に感じた。
・タイムラグを生じること。
・目の前にスペースがないと資料を探すのが大変であった。
・LTE回線をつかったため、通信料などが心配である。
・通信費は自分持ちである。

1-⑱ 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6割(59.2%)の者が「理解しやすさは同程度」であったと回答した。
- ・対面での重説の方がわかりやすいとの回答は約3割(29.5%)、IT重説の方がわかりやすいとの回答は約1割(11.2%)であった。

＜対面での重説とIT重説の比較＞



■ IT重説の方が対面での重説より、理解しやすいと思う

■ IT重説の方が対面での重説より、比較的理解しやすいと思う

■ IT重説と対面での重説の理解しやすさは、同程度である

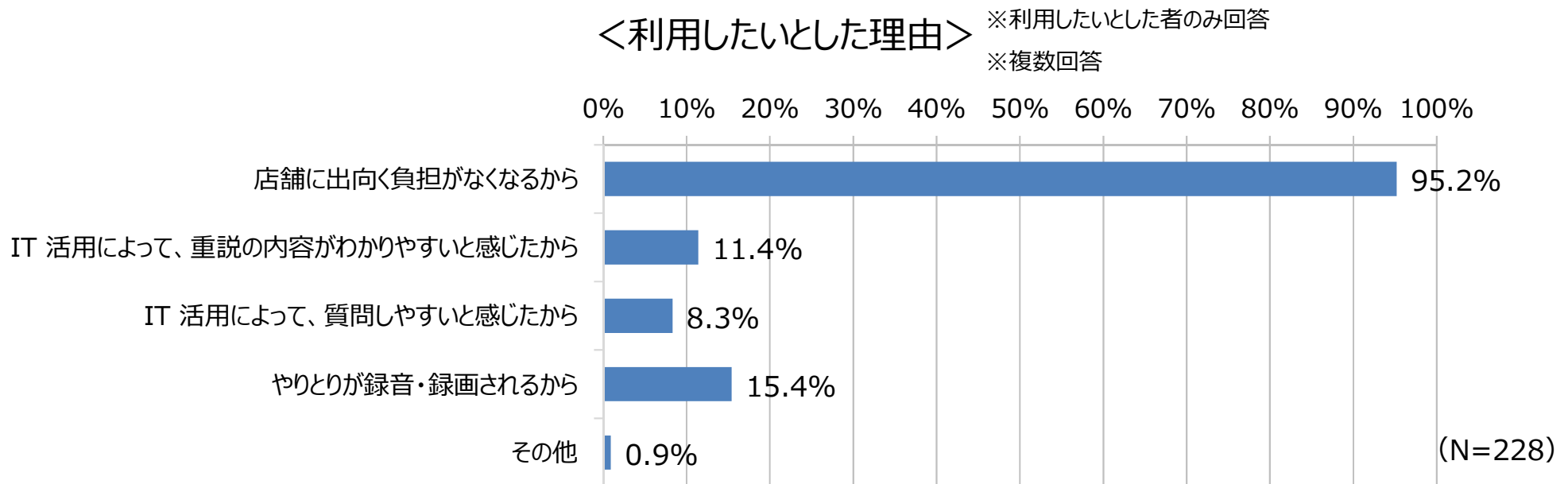
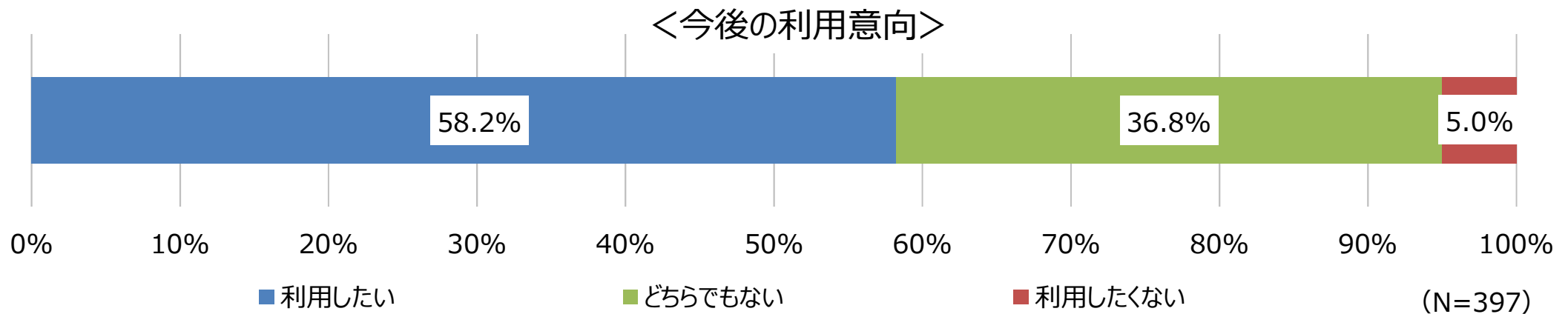
■ 対面での重説の方がIT重説より、比較的理解しやすいと思う

■ 対面での重説の方がIT重説より、理解しやすいと思う

(N=196)

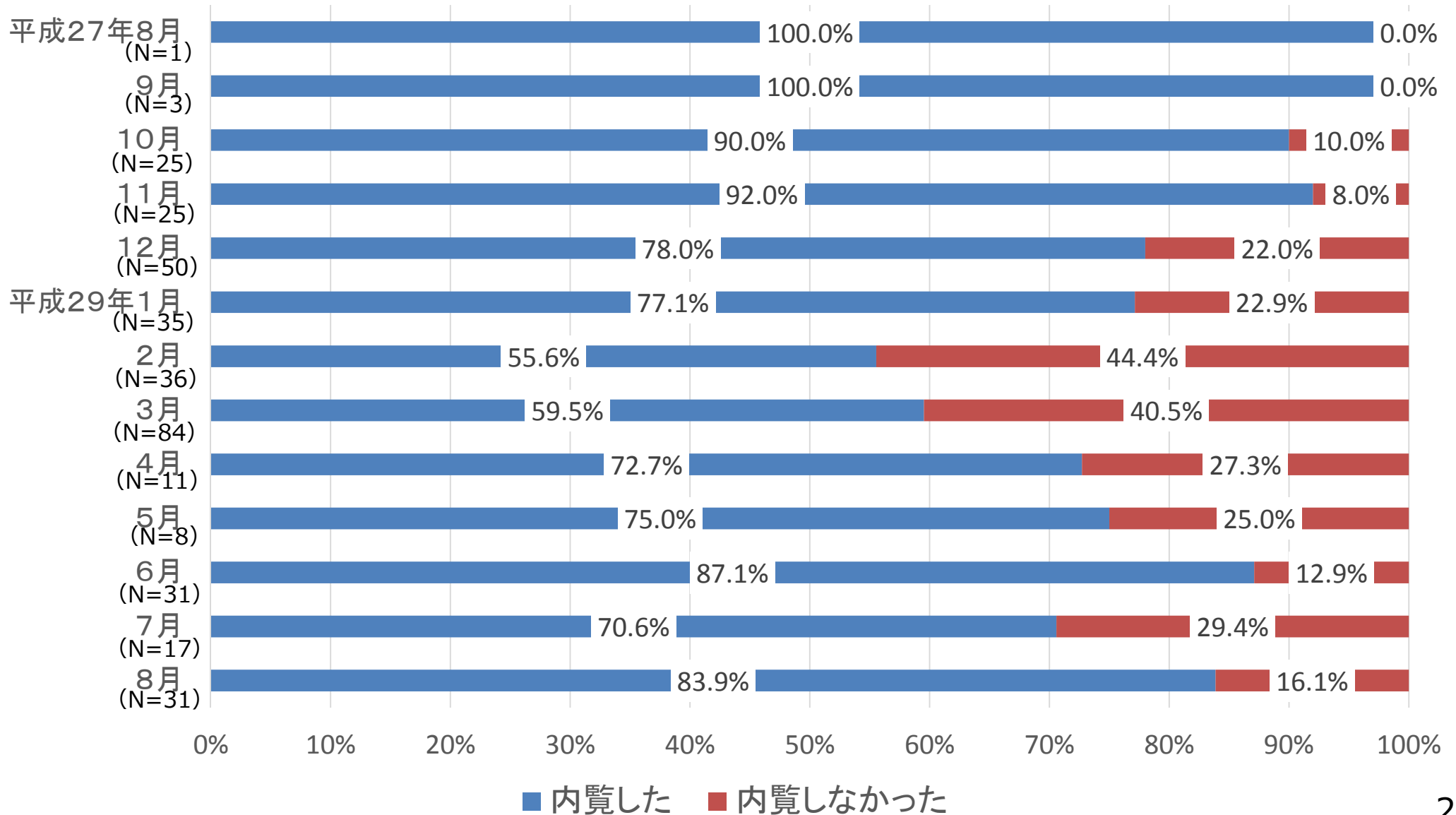
1-19 IT重説の今後の利用意向

- ・ I T 重説の今後の利用意向については、約 6 割(58.2%)の者が「利用したい」とし、4 割弱(36.8%)の者が「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者は 1 割弱(5.0%)であった。
- ・ I T 重説を今後も利用したいとする理由としては、ほとんど(95.2%)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(15.4%)であった。



- ・IT重説の実施月別に、事前の内覧の有無を比較すると、平成28年2～3月において、「内覧しなかった」者の割合が高くなっている。

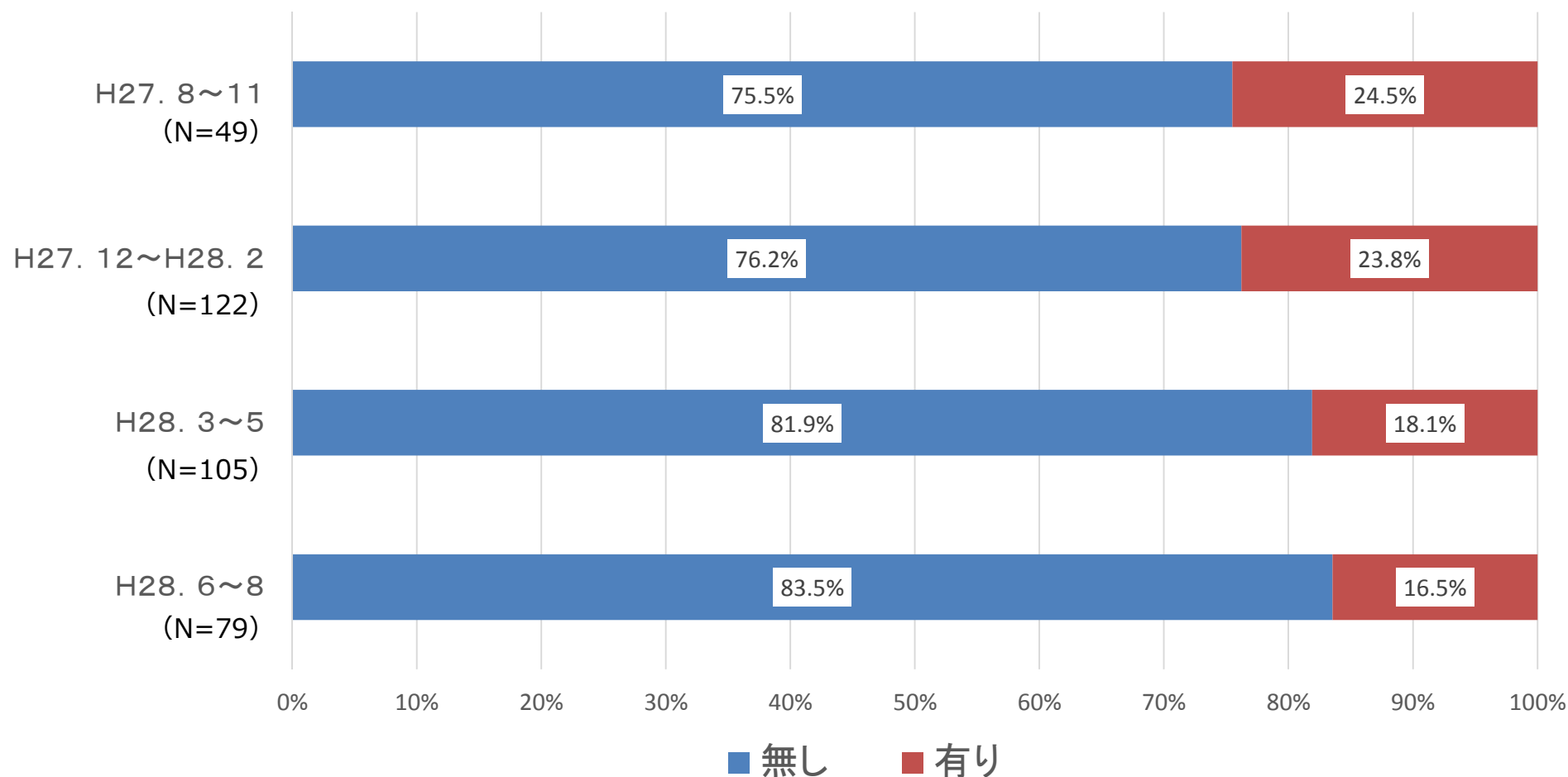
＜IT重説実施月×事前の内覧の有無＞



1-② クロス集計結果-2 (IT重説実施時期 × ⑭機器のトラブルの有無)

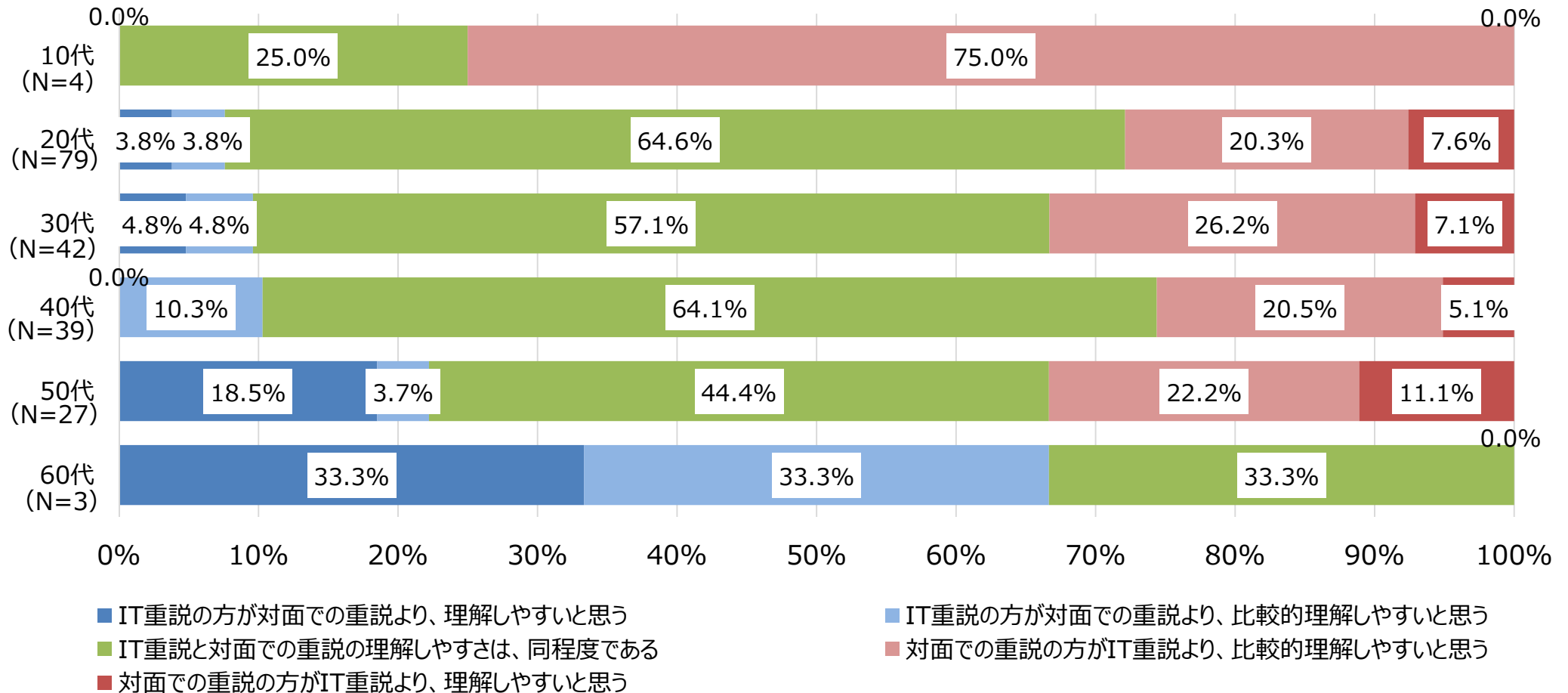
- ・ I T 重説の実施時期別に、機器のトラブルの有無を比較すると、平成27年8～11月において、機器のトラブルの2割強(24.5%)と最も多く発生しており、その後、減少傾向となっている。

＜ I T 重説実施時期×機器のトラブルの有無＞



・説明の相手方の年齢層別に、対面で重説を受けた経験のある者について、対面での重説とIT重説の理解のしやすさを比較すると、回答者数の多い20代、30代、40代は、「理解のしやすさは同程度である」との回答が5割以上(64.6%、57.1%、64.1%)となっている。

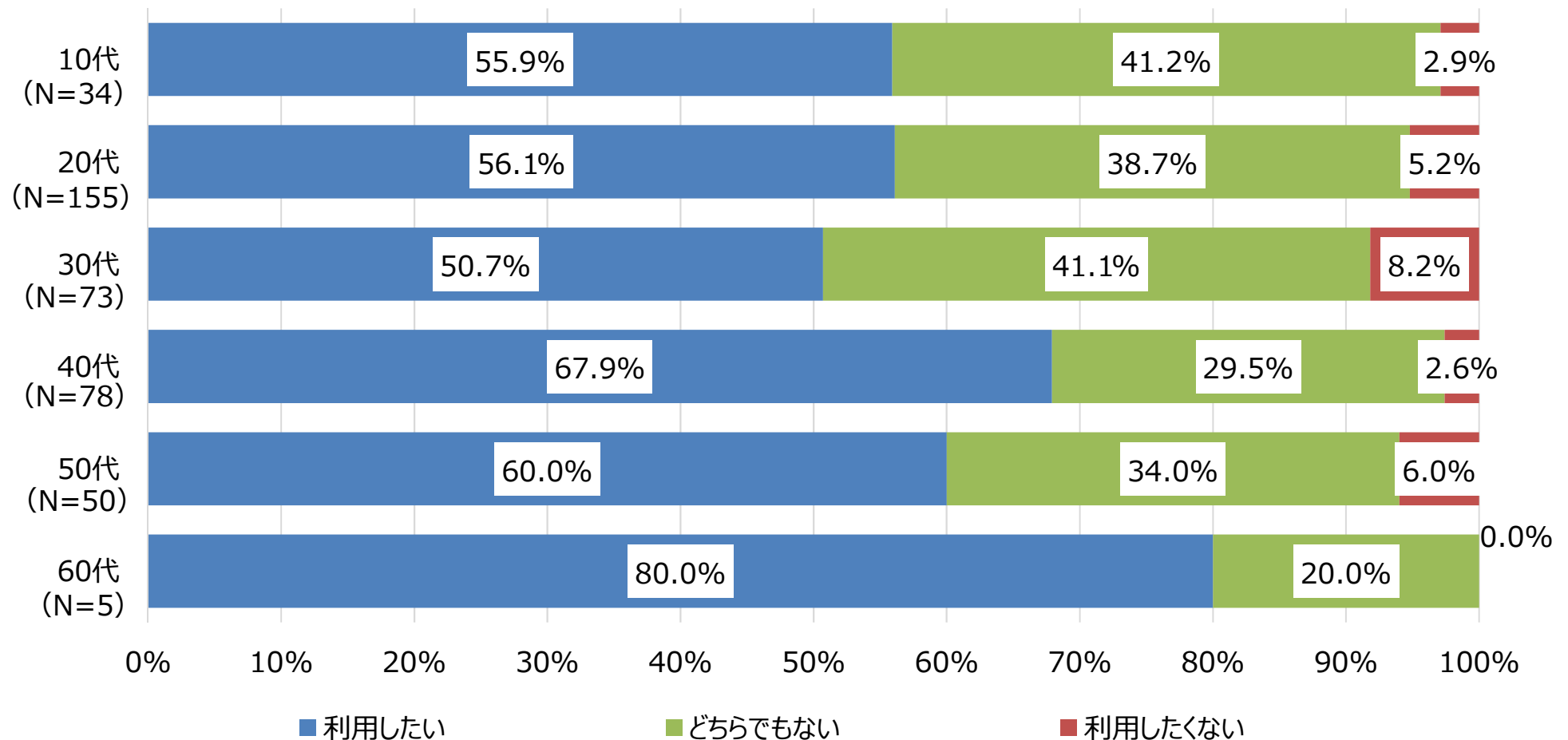
＜年齢層×対面での重説とIT重説の比較（理解のしやすさ）＞



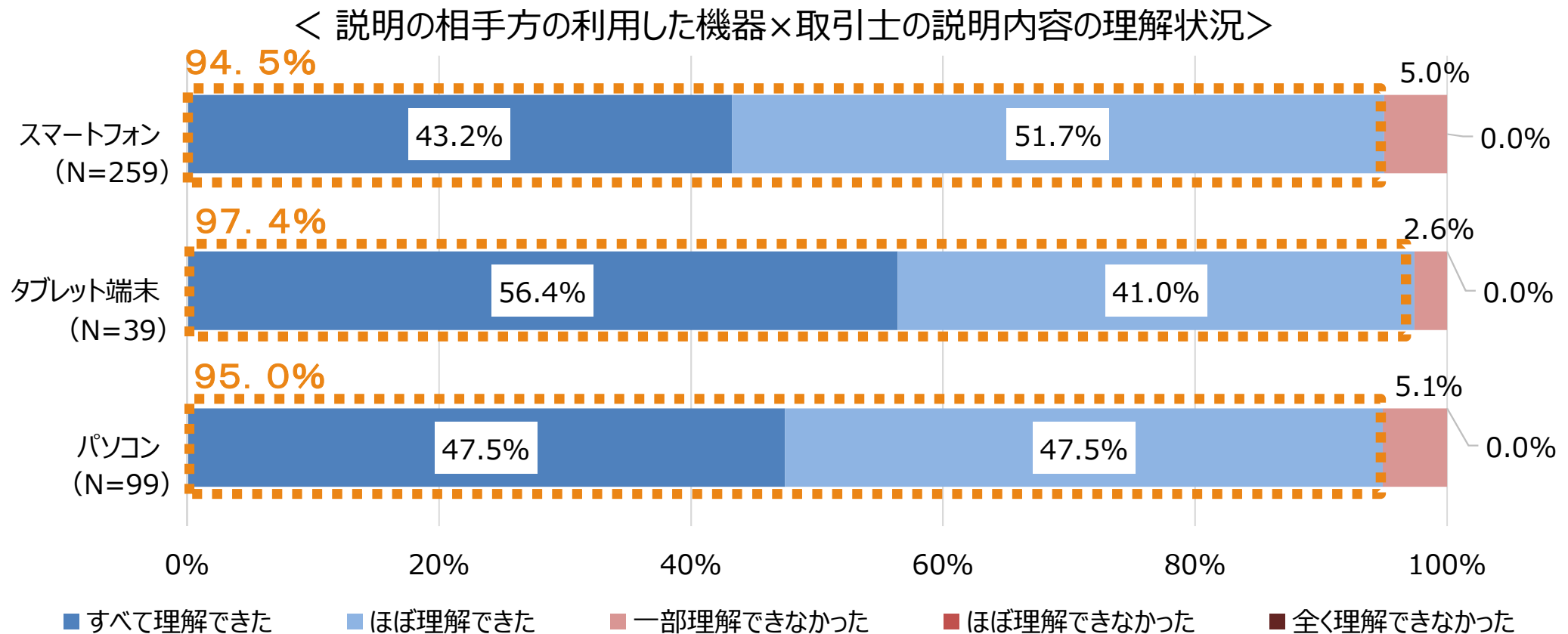
1-23 クロス集計結果-4 (①年齢層 × ⑱IT重説の今後の利用意向)

・説明の相手方の年齢層別に、I T 重説の今後の利用意向を比較すると、全年齢層で 5 割以上が今後も「利用したい」としていた。また、「利用したくない」との回答は、全年齢層で 1 割以下だった。

＜年齢層× I T 重説の今後の利用意向＞

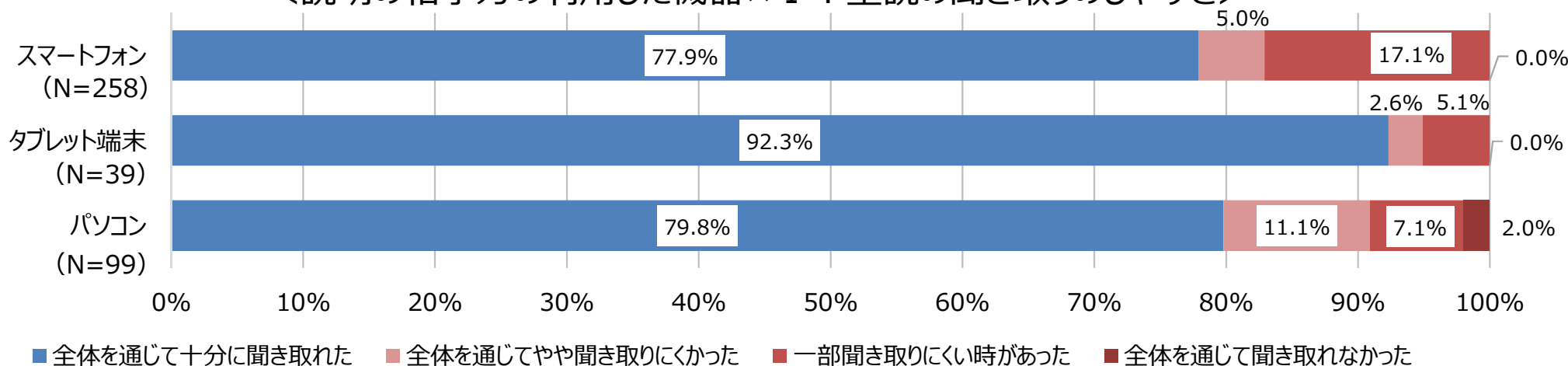


- ・説明の相手方が利用した機器別に、取引士の説明内容を理解状況を比較すると、スマートフォン、タブレット端末、パソコンにおいて、9割以上(94.5%、97.4%、95.0%)の者が「すべて理解できた」、「ほぼ理解できた」と回答している。
- ・なお、「すべて理解できた」という選択肢に着目すると、タブレット端末を利用した者が6割弱(56.4%)と最も高い割合であった。

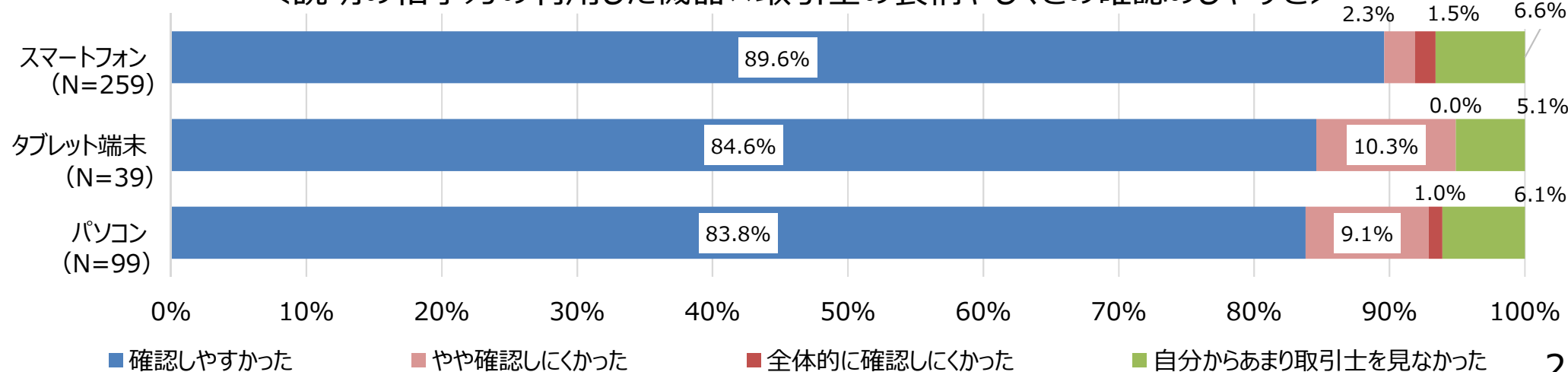


- ・説明の相手方が利用した機器別に、I T 重説の聞き取りやすさを比較すると、タブレット端末を利用した者のうち、約 9 割(92.3%)が「全体を通じて十分に聞き取れた」と回答した。
- ・説明の相手方が利用した機器別に、取引士の表情やしぐさの確認のしやすさを比較すると、スマートフォンを利用した者のうち、約 9 割(89.6%)が「確認しやすかった」と回答した。

＜説明の相手方が利用した機器× I T 重説の聞き取りのしやすさ＞

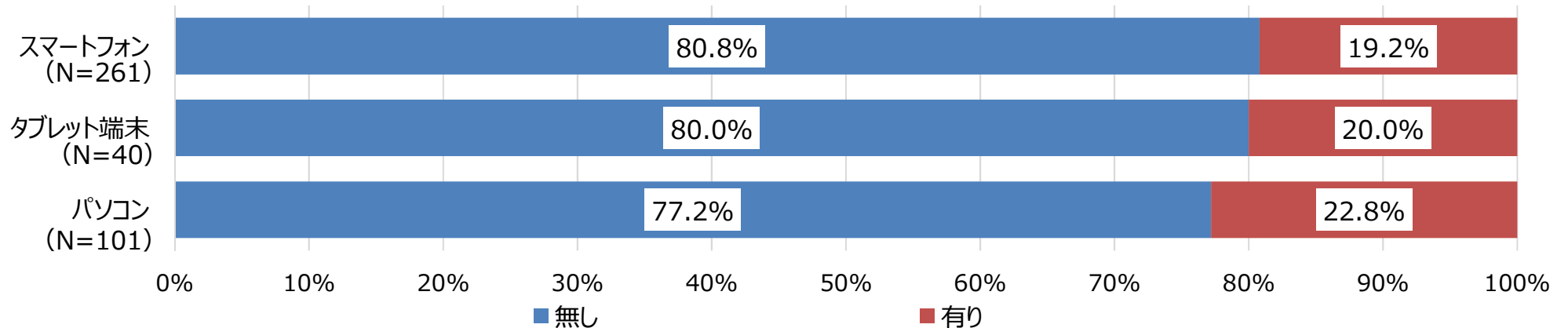


＜説明の相手方が利用した機器×取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ＞

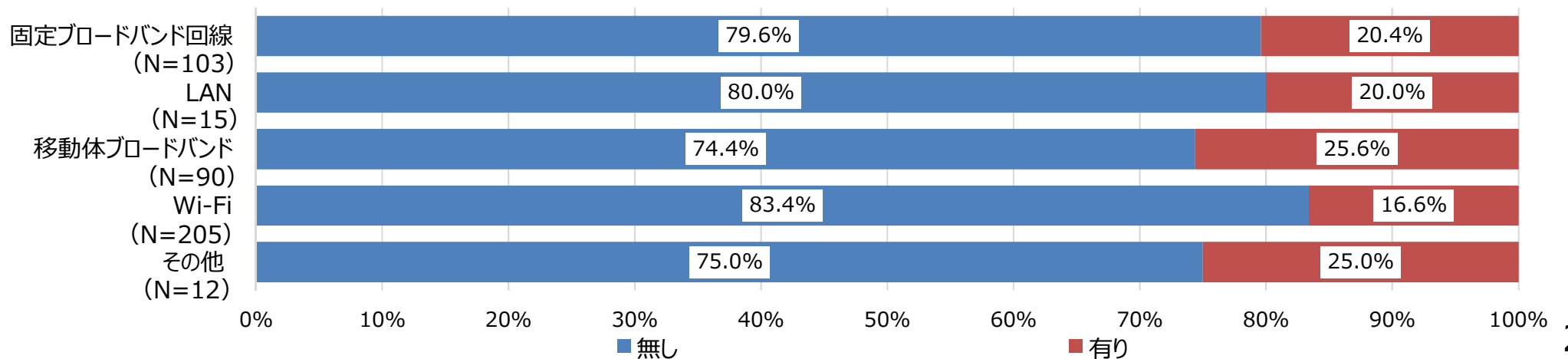


- ・説明の相手方が利用した機器別に、機器のトラブルを比較すると、どの機器もトラブルがあった比率は2割程度(19.2%、20.0%、22.8%)であった。
- ・説明の相手方が利用した回線別に、機器のトラブルを比較すると、移動体ブロードバンドを利用した者が最も多く、3割弱(25.6%)でトラブルが発生している。

＜説明の相手方の利用した機器×機器のトラブルの有無＞

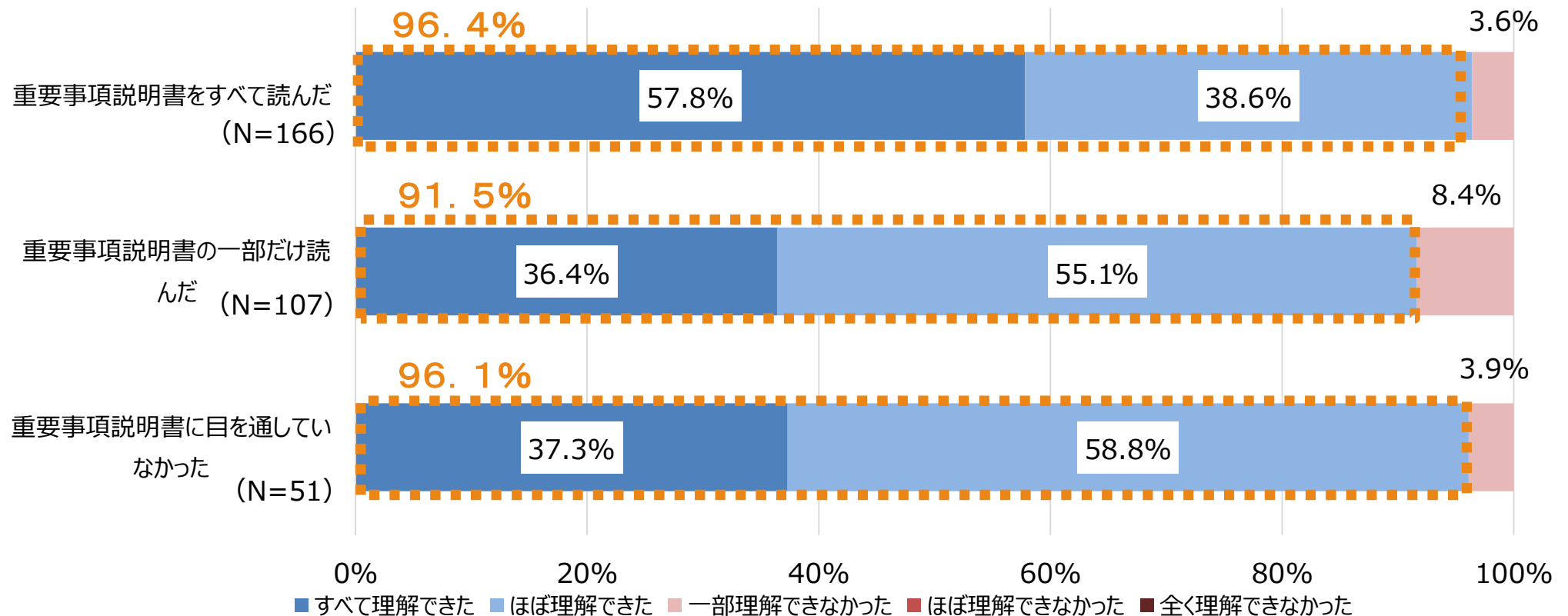


＜説明の相手方の利用した回線×機器のトラブルの有無＞



- ・事前送付した重要事項説明書への対応別に、取引士の説明内容の理解状況を比較すると、重要事項説明書をすべて読んだ、一部だけ読んだ、目を通していなかった者の9割以上(96.4%、91.5%、96.1%)の者が「すべて理解できた」、「ほぼ理解できた」と回答している。
- ・なお、「すべて理解できた」という選択肢に着目すると、重要事項説明書をすべて読んだという者は約6割(57.8%)であったが、重要事項説明書に目を通していなかった者は約4割(37.3%)であった。

< 事前送付した重要事項説明書への対応等×取引士の説明内容の理解状況 >



2 宅地建物取引士向けアンケート集計概要

(1) アンケート対象

平成27年8月から平成28年8月までにIT重説を行った宅地建物取引士

(2) 回答数及び回答率

IT重説実施件数 564件中、457件 (81.0%)

(3) 質問項目の概要

<属性>

- ・取引士別の実施回数

<準備状況>

- ・利用環境（端末・回線等）

<実施状況>

- ・I T 重説の相手方の場所
- ・共同媒介の割合
- ・物件種別
- ・完成状況
- ・I T 重説に要した時間
- ・営業時間外の実施の有無
- ・I T 重説の分割実施の有無
- ・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やしぐさの確認等
- ・説明の相手方の声の聞き取り状況等

- ・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

- ・図面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等

- ・機器以外のトラブルの有無

< I T 重説に対する評価等>

- ・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

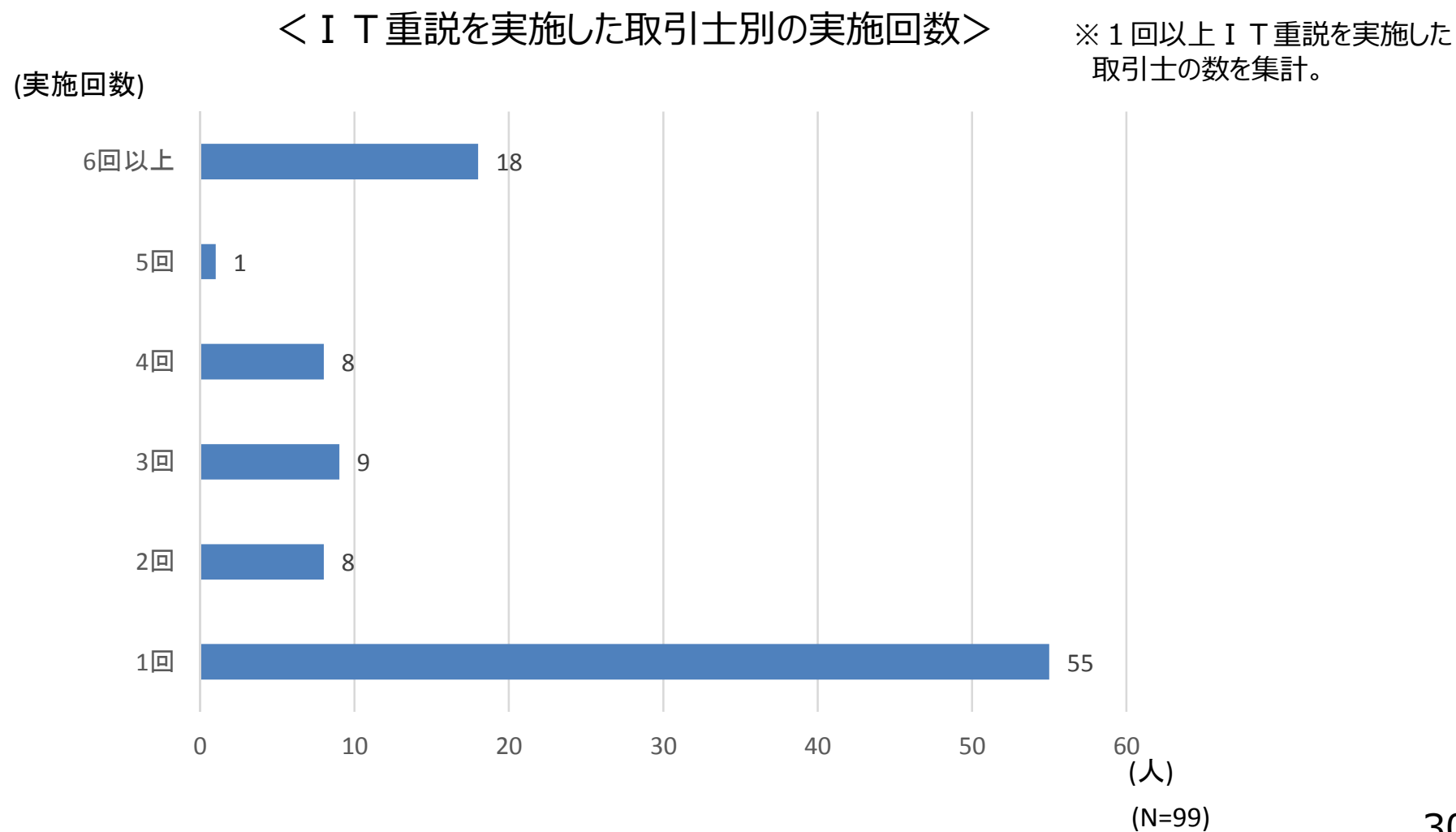
- ・その他ご意見・ご感想

等

※以降の分析で表記しているパーセンテージは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

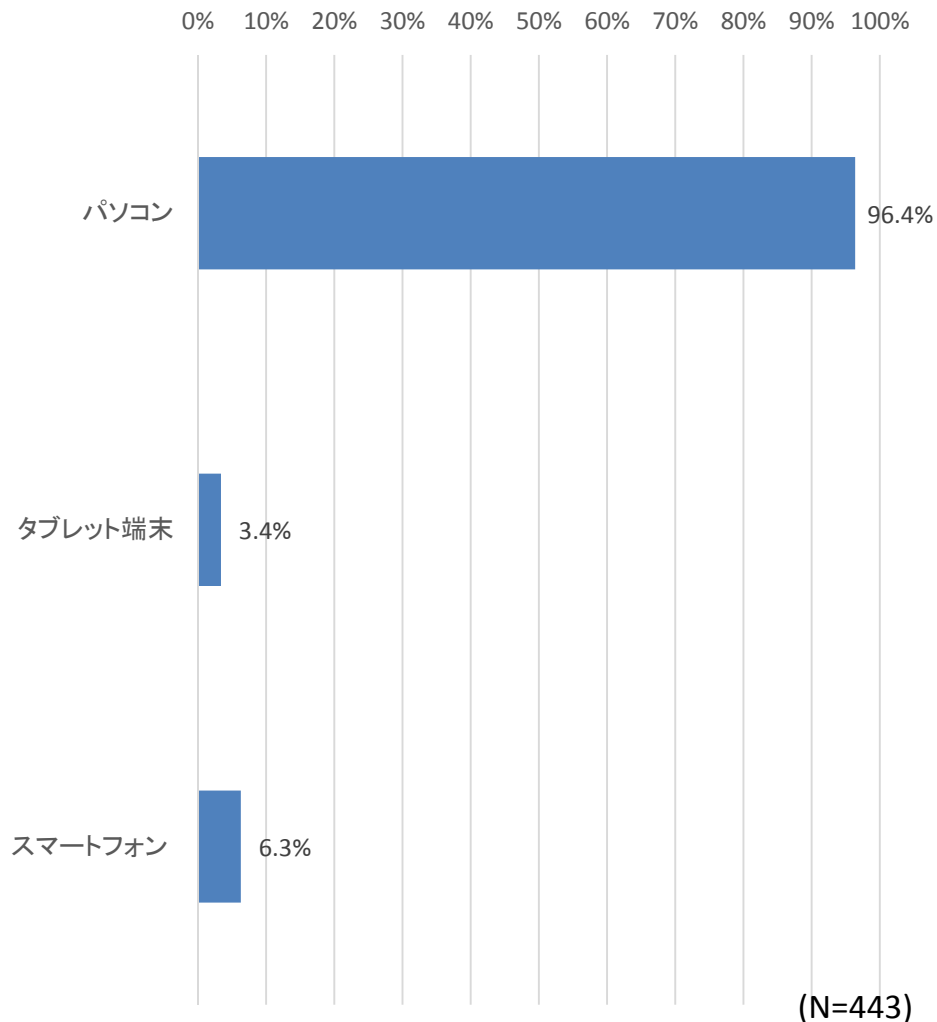
2-① 取引士別の実施回数

- ・ I T 重説を実施した宅地建物取引士数は99人であった。
- ・取引士別の実施回数は、1回55人、2回8人、3回9人、4回8人、6回以上は18人であり、最多実施回数は、68回であった。

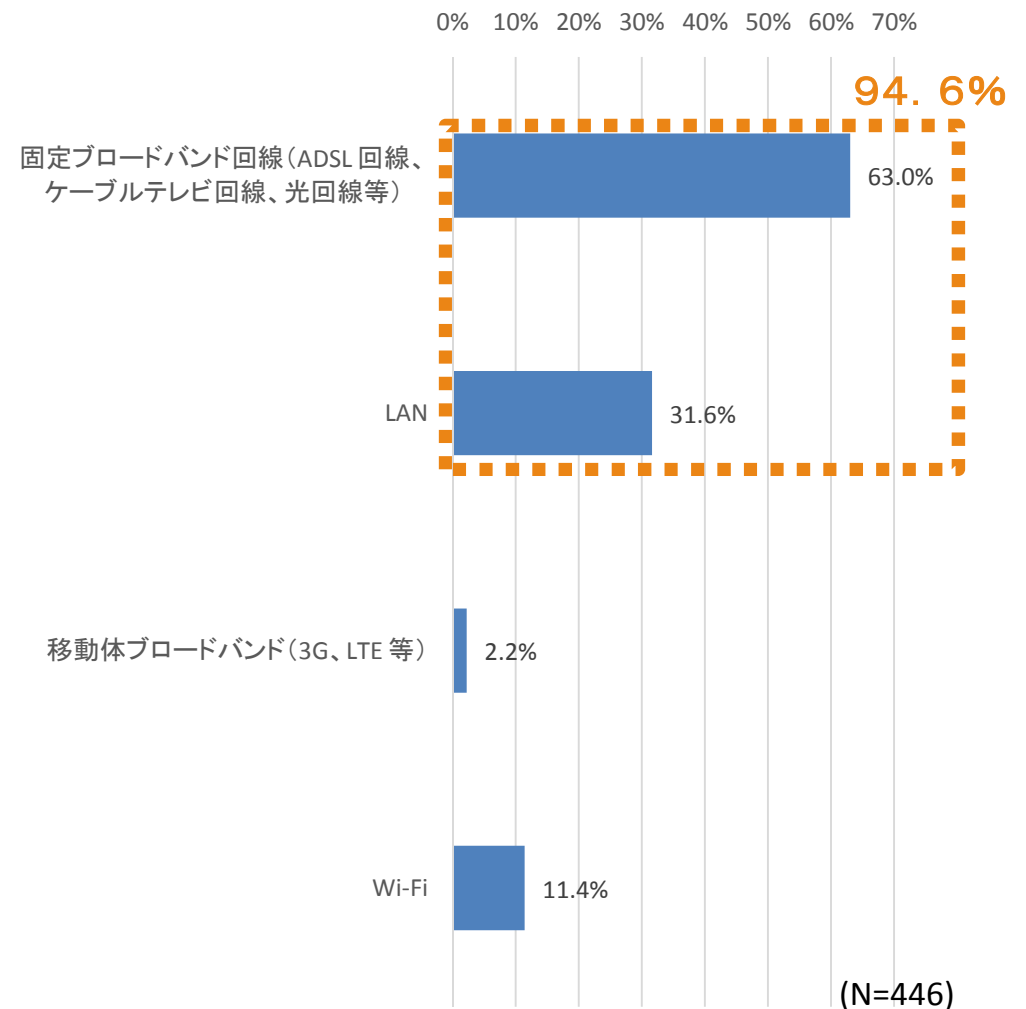


- ・取引士側の利用端末は、ほぼすべて(96.4%)がパソコンであった。
- ・取引士側の利用回線は、約 6 割(63.0%)が固定ブロードバンド回線で、次いで、約 3 割(31.6%)が LAN となっており、固定回線を利用したケースが 9 割強(94.6%)となっている。

＜利用端末の割合＞

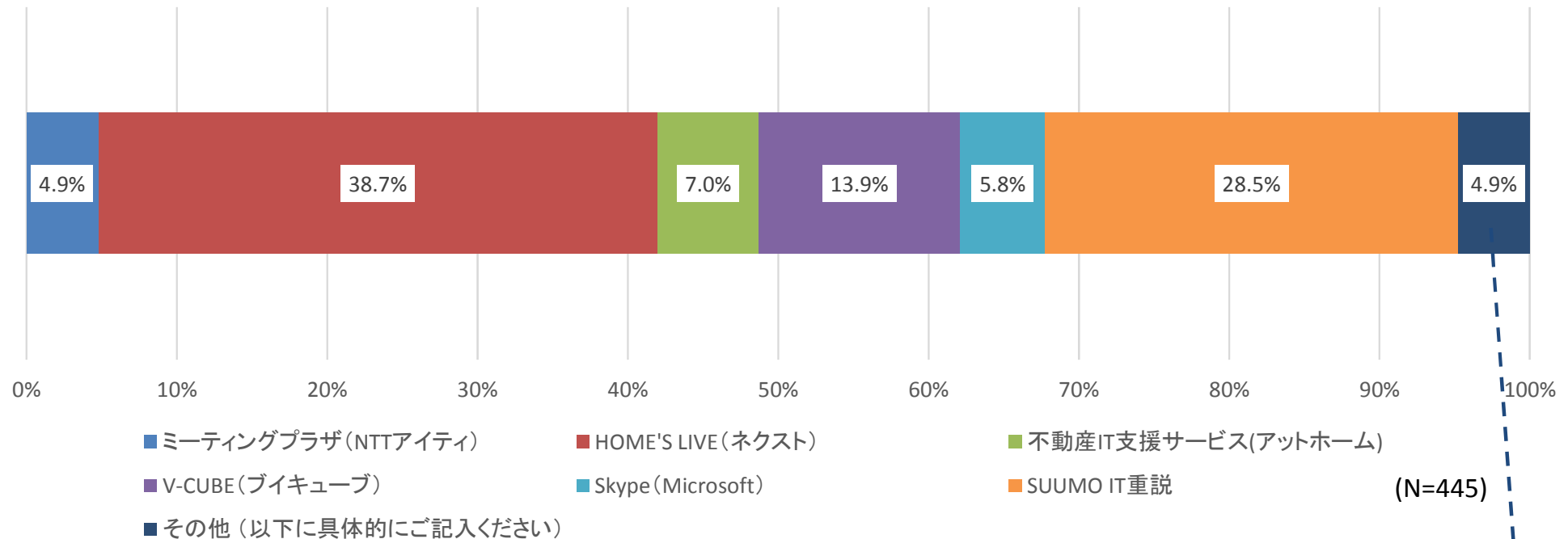


＜利用回線の割合＞



- ・ I T 重説に用いられたソフトウェアは、「HOME'S LIVE」が約 4 割(38.7%)、次いで「SUUMOIT重説」が約 3 割(28.5%)、「V-CUBE」が 1 割強(13.9%)となっている。

＜利用ソフトウェアの割合＞



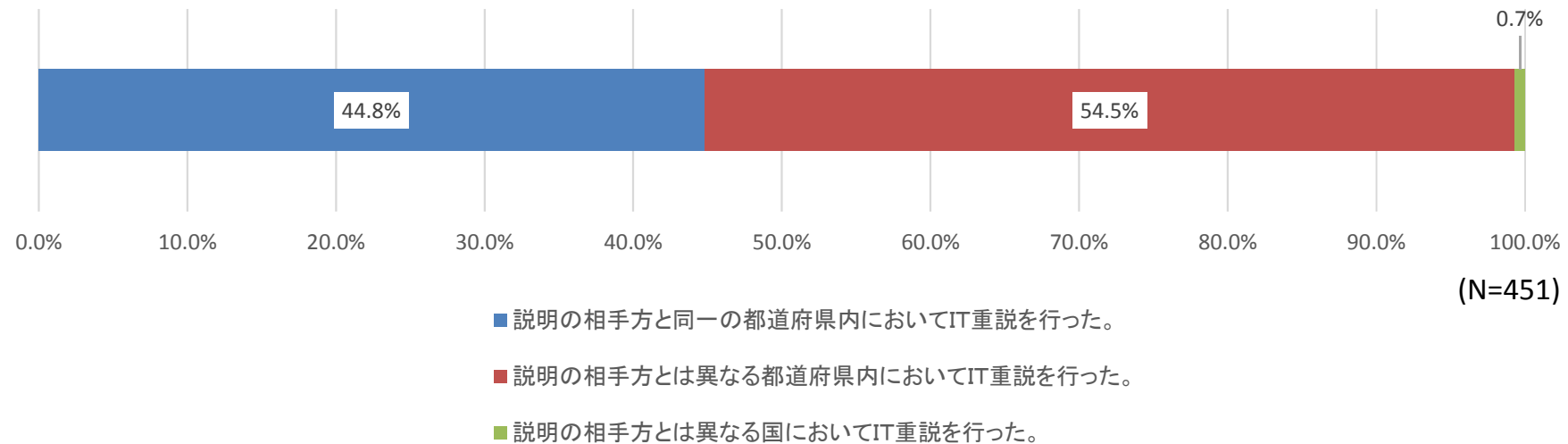
「その他」:

- ・ アパマンショップITショップ (1件)
- ・ シスコ (2件)
- ・ appea.in (1件)
- ・ Live Crowd (1件)
(株式会社アイシーク)
- ・ Tele Office (1件)
- ・ ハングアウト (1件)
- ・ 自社開発 (1件)
- ・ ITショップ (1件)

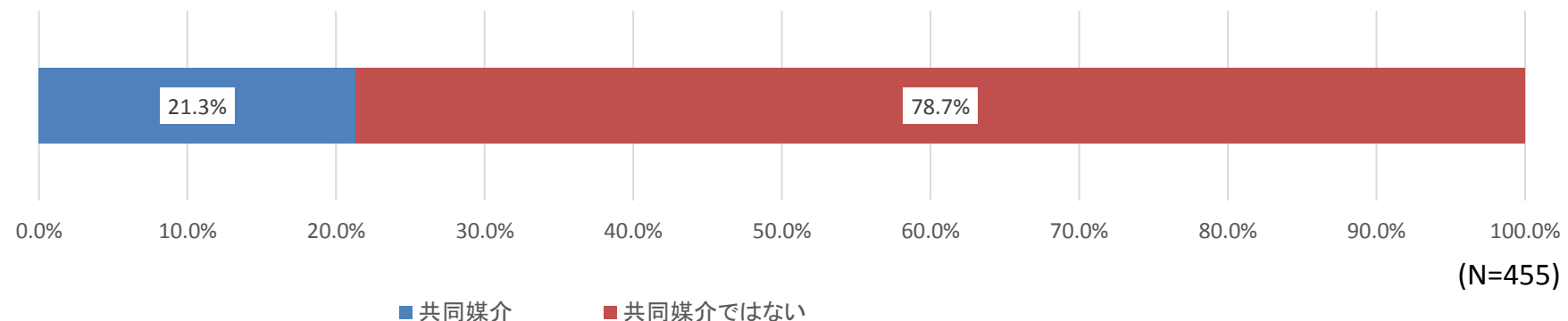
2-④ IT重要事項説明の概況-1

- ・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5割強(54.5%)、同一の都道府県内のケースが4割強(44.8%)であった。相手方が日本国外にいるケースもごく一部(0.7%)であった。
- ・約2割(21.3%)が共同媒介によるものであった。

＜IT重説の相手方の場所＞



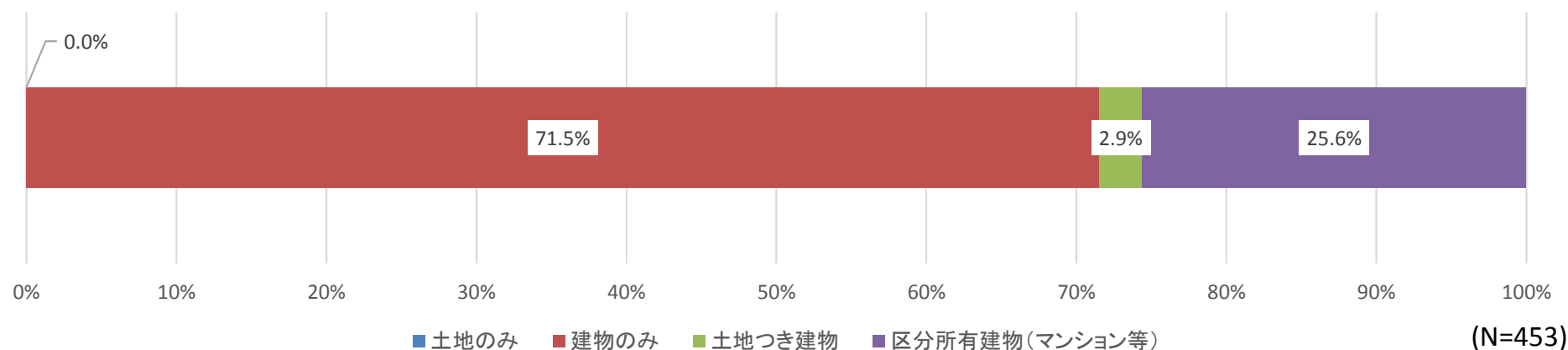
＜共同媒介の割合＞



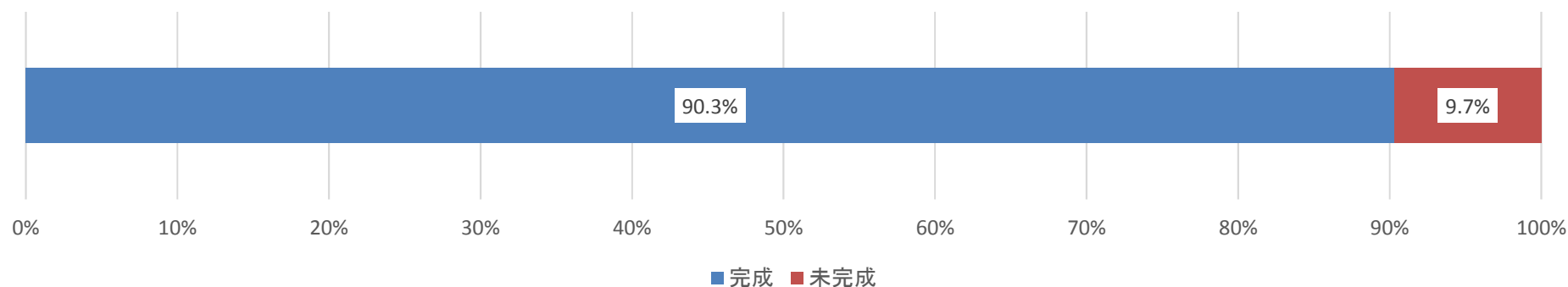
2-⑤ IT重要事項説明の概況-2

- ・物件種別で見ると、「土地のみ」のケースはなく、「建物のみ」が全体の約7割(71.5%)である。
- ・物件の完成状況は、約9割(90.3%)が完成物件であった。

＜物件種別＞



＜完成状況＞

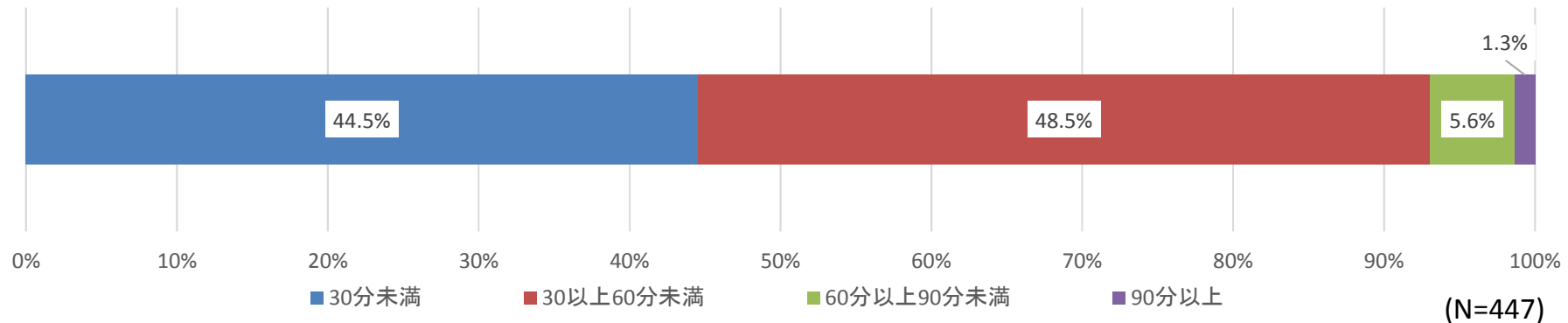


(N=454)

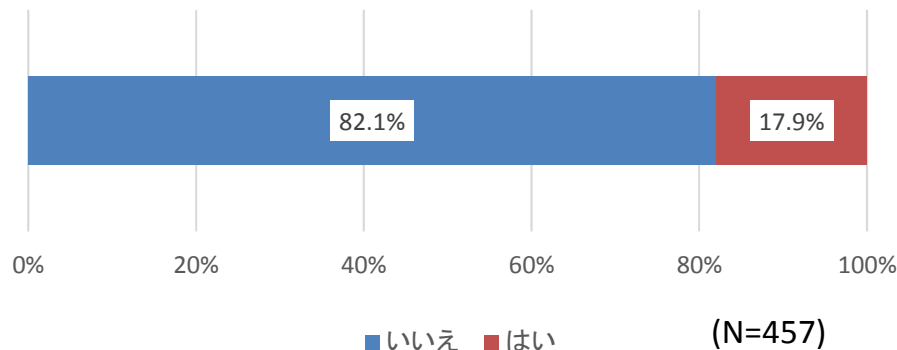
2-⑥ IT重説を実施した時間等

- IT重説に要した時間は、30分以上60分未満のケースが約5割(48.5%)、30分未満のケースが4割強(44.5%)であった。
- IT重説の営業時間外での実施については、約2割(17.9%)が通常の営業時間外になされていた。
- IT重説の分割実施は、ほとんど行われていない(1.8%)。

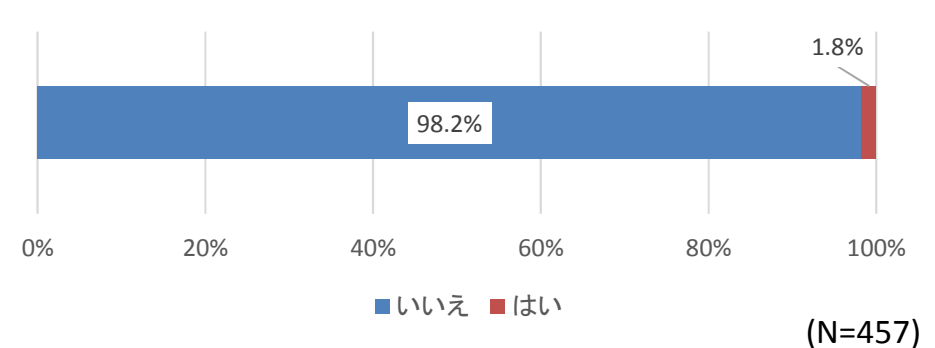
＜IT重説に要した時間＞



＜営業時間外の実施の有無＞



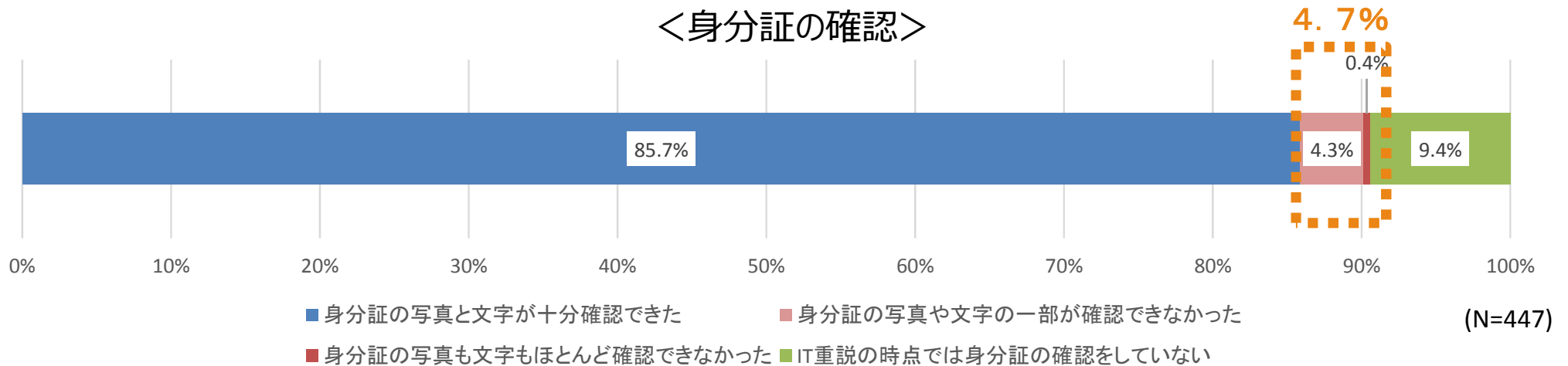
＜IT重説の分割実施の有無＞



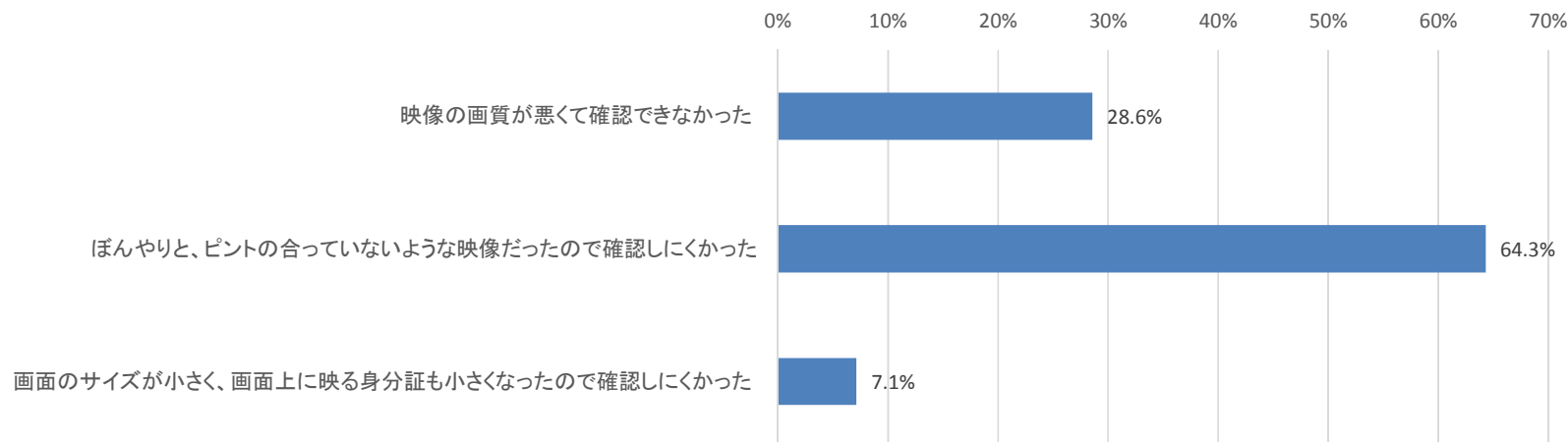
2-⑦ 説明の相手方の身分証の確認

- ・身分証の確認については、写真と文字が十分確認できたケースが9割弱(85.7%)であり、一部又はほとんど確認できなかったケースがごく一部(4.7%)あった。なお、IT重説の時点では身分証を確認は行っていないとの回答が約1割(9.4%)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6割強(64.3%)を占めた。

＜身分証の確認＞



＜確認しにくかった理由＞ ※複数回答

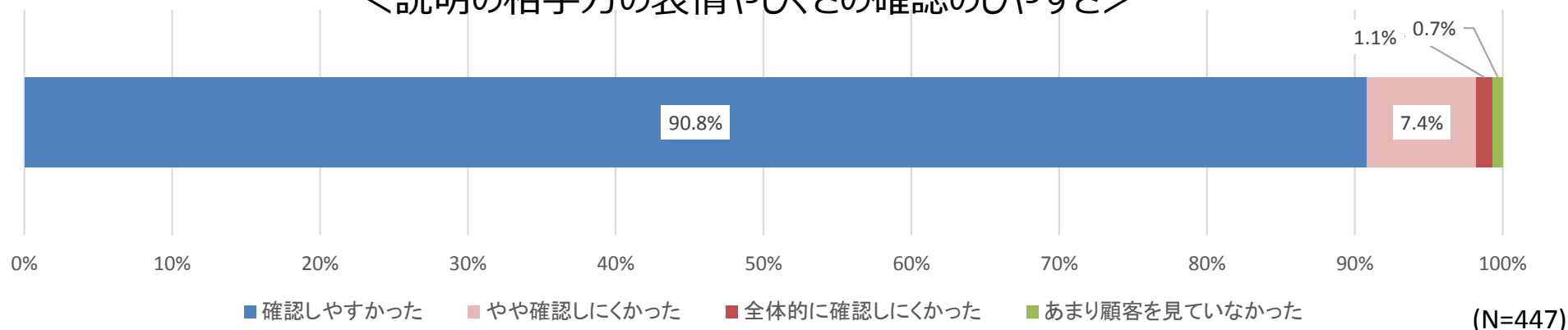


(N=28)

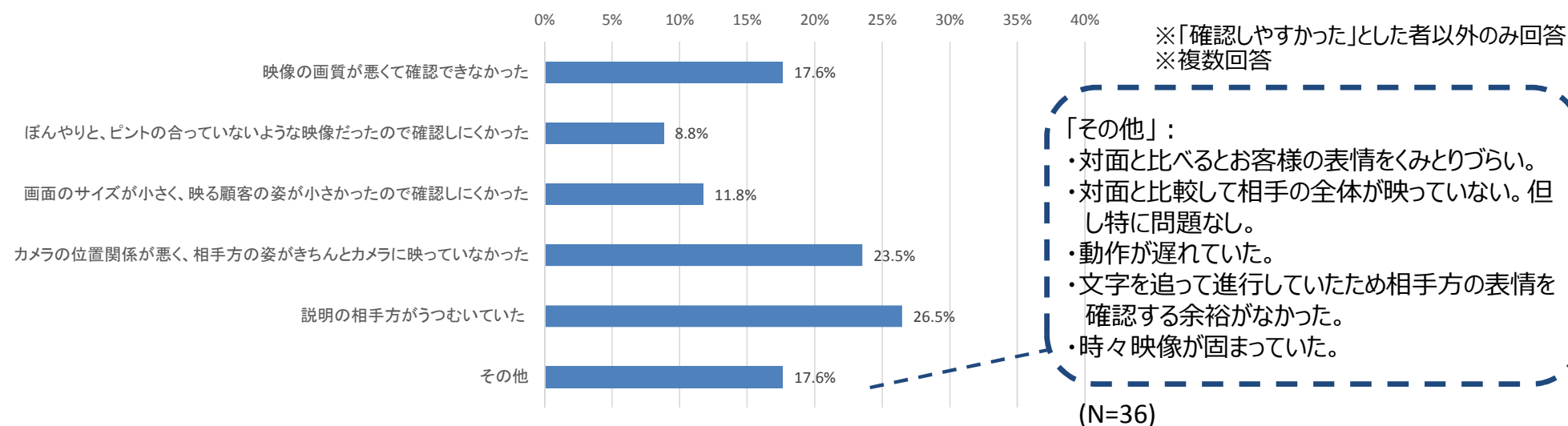
2-⑧ 説明の相手方の表情やしぐさの確認

- ・説明の相手方の表情やしぐさの確認については、「確認しやすかった」という者が約9割(90.8%)、一部でも「確認しにくかった」という者が約1割(8.5%)であった。
- ・確認しにくかった理由としては、「説明の相手方がうつむいていた」ことを挙げる回答が3割弱(26.5%)を占め、次いで、「カメラの位置関係が悪く、相手方がカメラに映っていなかった」ことを理由とする回答が2割強(23.5%)であった。

＜説明の相手方の表情やしぐさの確認のしやすさ＞



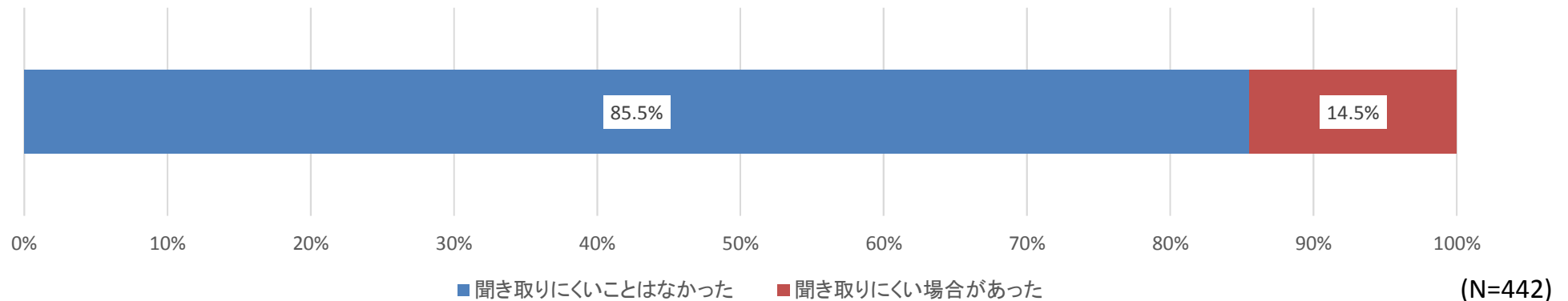
＜確認しにくかった理由＞



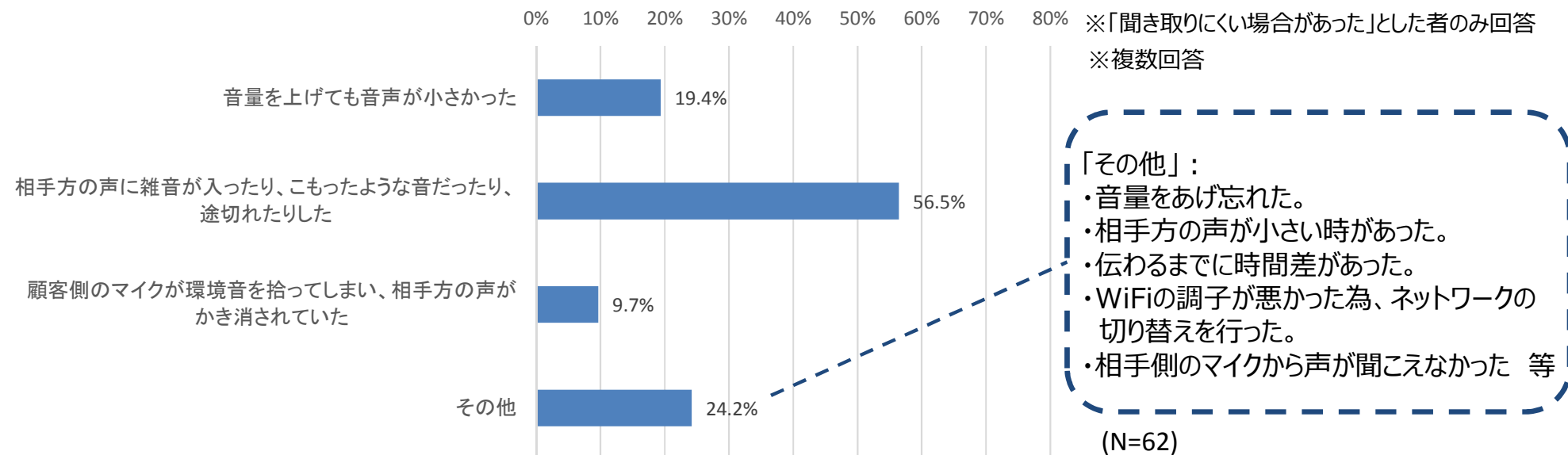
2-⑨ 説明の相手方の声の聞き取り状況

- ・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」とする者が9割弱(85.5%)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6割弱(56.5%)であった。

＜説明の相手方の声の聞き取りの状況＞



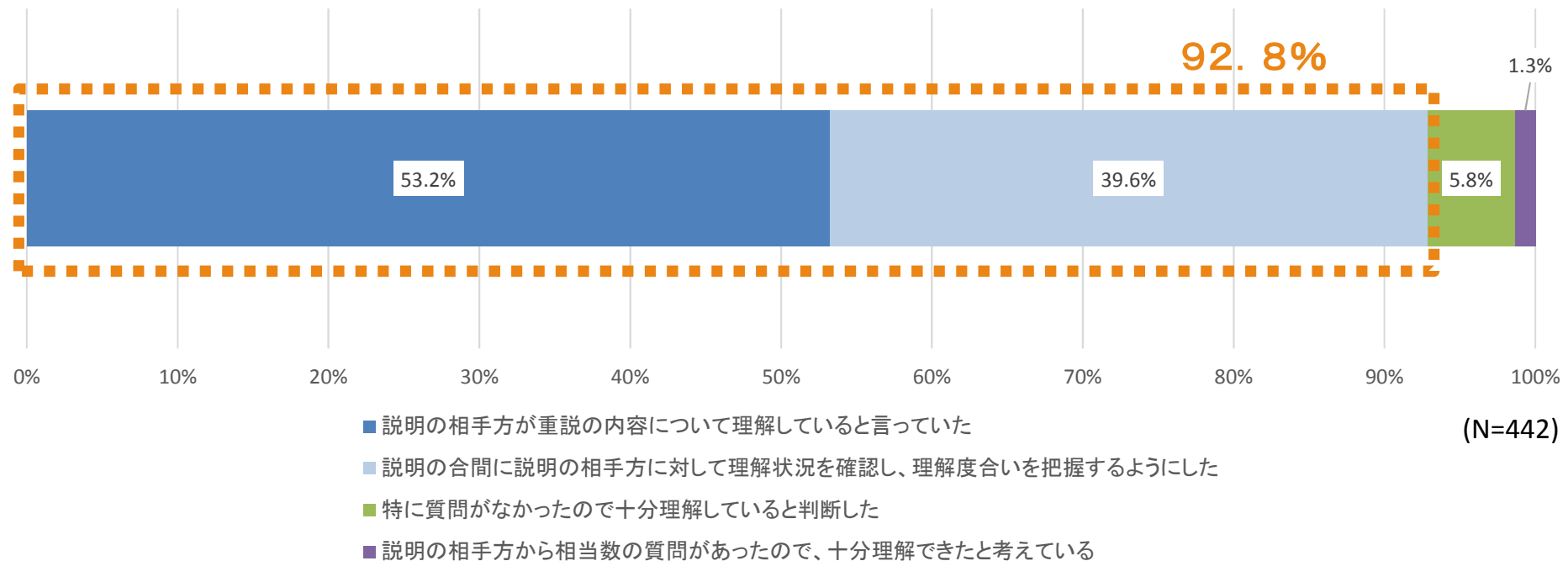
＜聞き取りにくい理由＞



2-⑩ 説明の相手方の理解状況の確認

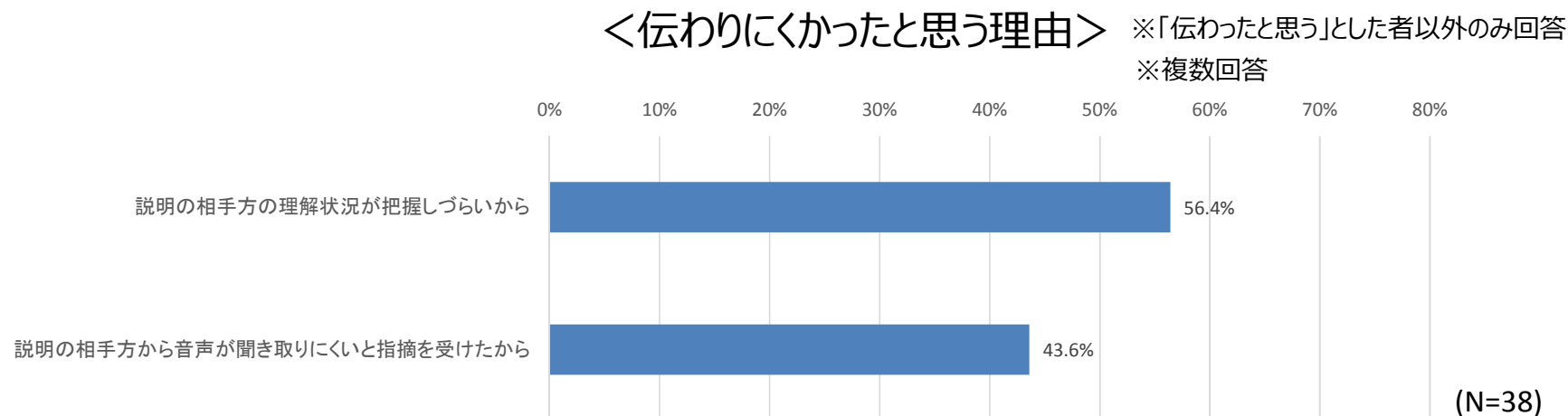
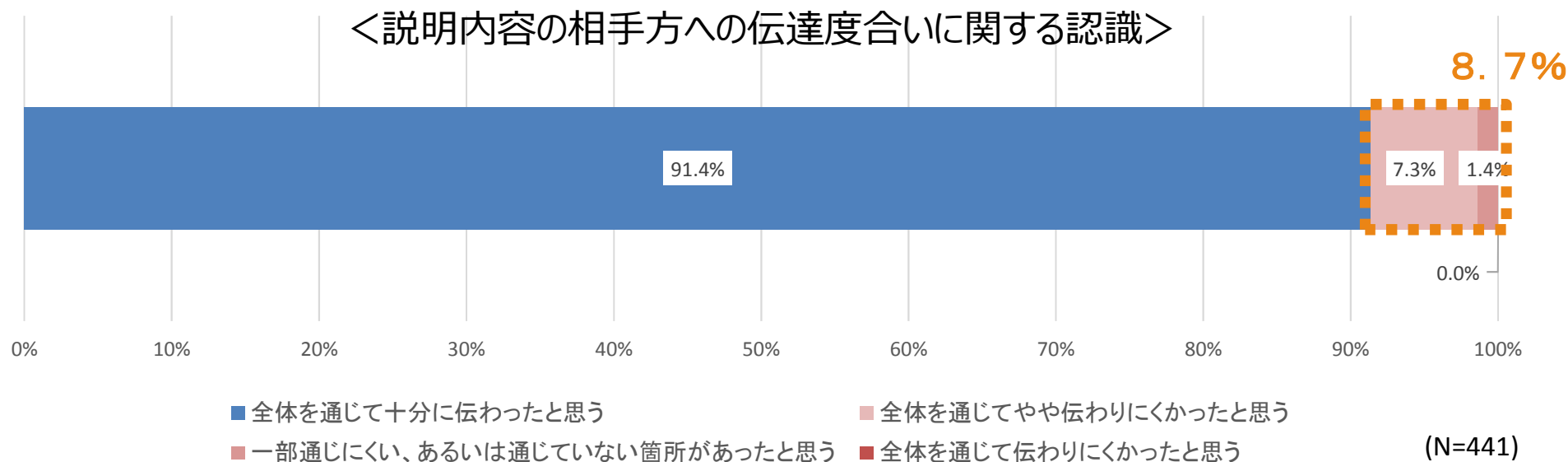
- 説明の相手方の理解状況の確認については、「相手方に対して理解状況を確認した」者は約 9 割 (92.8%)であった。

＜説明の相手方の理解状況の確認＞



2-⑪ 説明の相手方への伝達度合いに関する認識

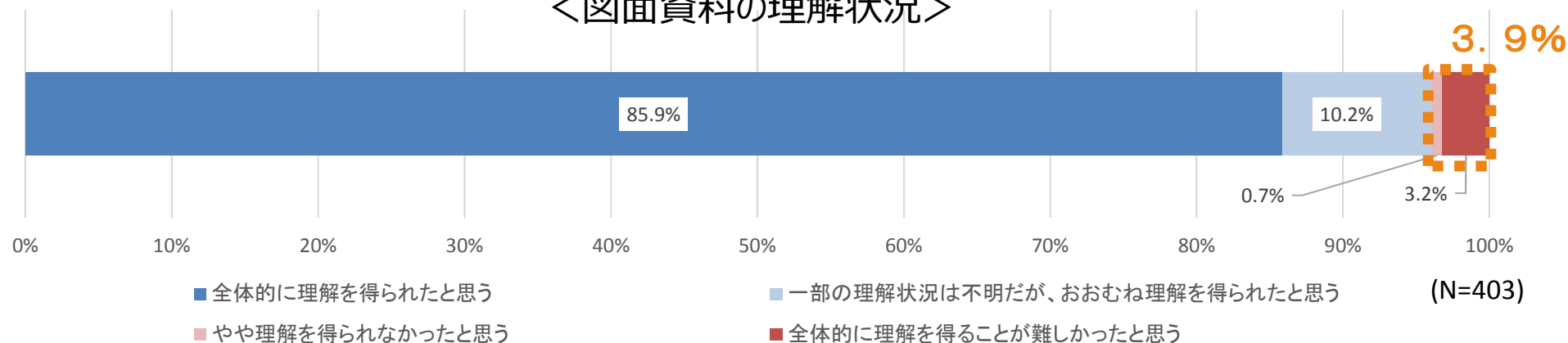
- ・説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識については、「全体を通じて十分に伝わったと思う」と感じた者が約9割(91.4%)であった。一部でも伝わりにくかったと感じた者は、約1割(8.7%)であった。
- ・伝わりにくかったと思う理由としては、「相手方の理解状況の把握がしづらい」、「説明の相手方から音声聞き取りにくいと指摘を受けた」との回答が、それぞれ6割弱(56.4%)、4割強(43.6%)であった。



2-⑫ 図面資料の理解状況についての認識

- ・図面資料については、「全体的に理解が得られたと思う」という者が9割弱(85.9%)であった。一方「やや理解が得られなかったと思う」、「全体的に理解を得ることが難しかったと思う」という者は、ごく少数(3.9%)であった。
- ・理解が得られた理由としては、「図面番号等を図面に付番し、それら番号を使って説明したから」との回答が約7割(71.9%)であった。

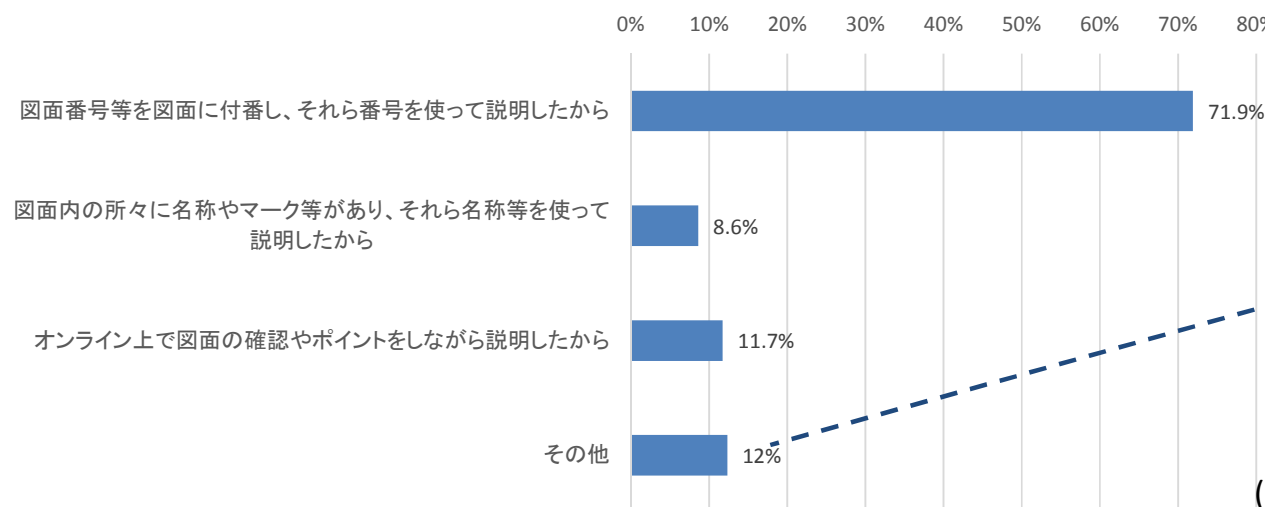
＜図面資料の理解状況＞



＜理解が得られた理由＞

※「理解が得られたと思う」とした者のみ回答

※複数回答

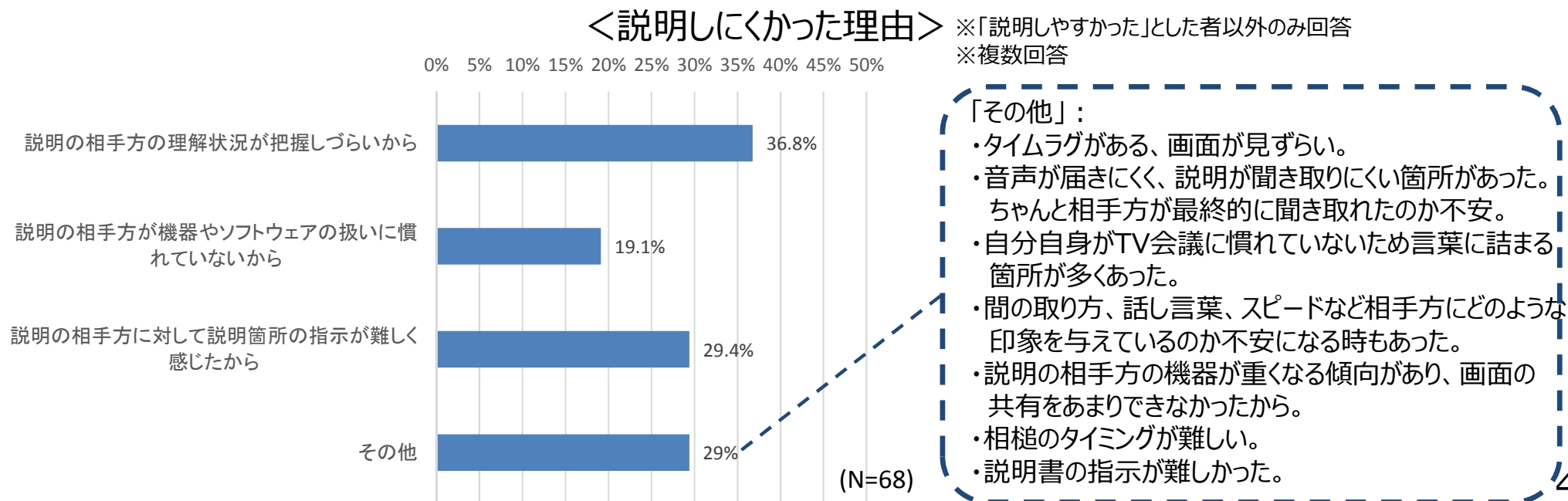
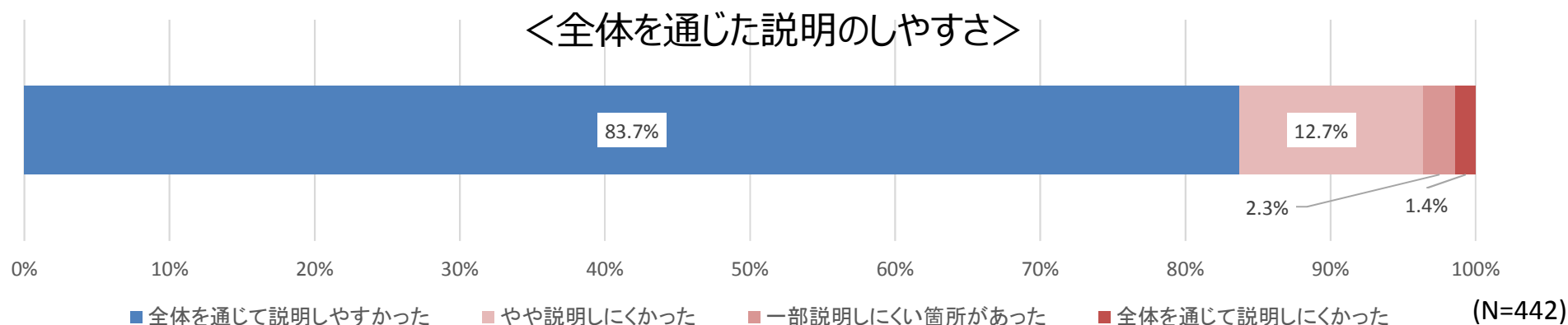


「その他」:

- ・図面はなく、契約書もしくは登記簿のみの説明であったため。
- ・説明の相手方に事前に資料を渡していたため。
- ・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。
- ・事前に図面を渡していたので。

2-⑬ 全体を通じた説明のしやすさ

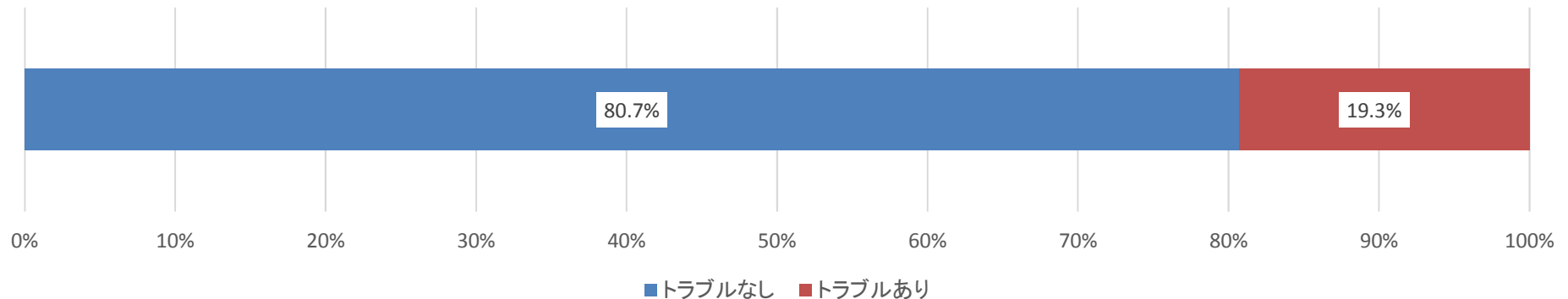
- ・全体を通じた説明のしやすさについては、「説明しやすかった」者が8割強(83.7%)、「やや説明しにくかった」者が約1割(12.7%)であった。
- ・説明しにくかった理由としては、「説明の相手方の理解状況が把握しづらい」が4割弱(36.8%)、「説明の相手方に対する説明箇所の指示が難しかった」が約3割(29.4%)、「説明の相手方が機器やソフトウェアの扱いに慣れていない」が約2割(19.1%)あった。



2-⑭ 機器のトラブルの有無

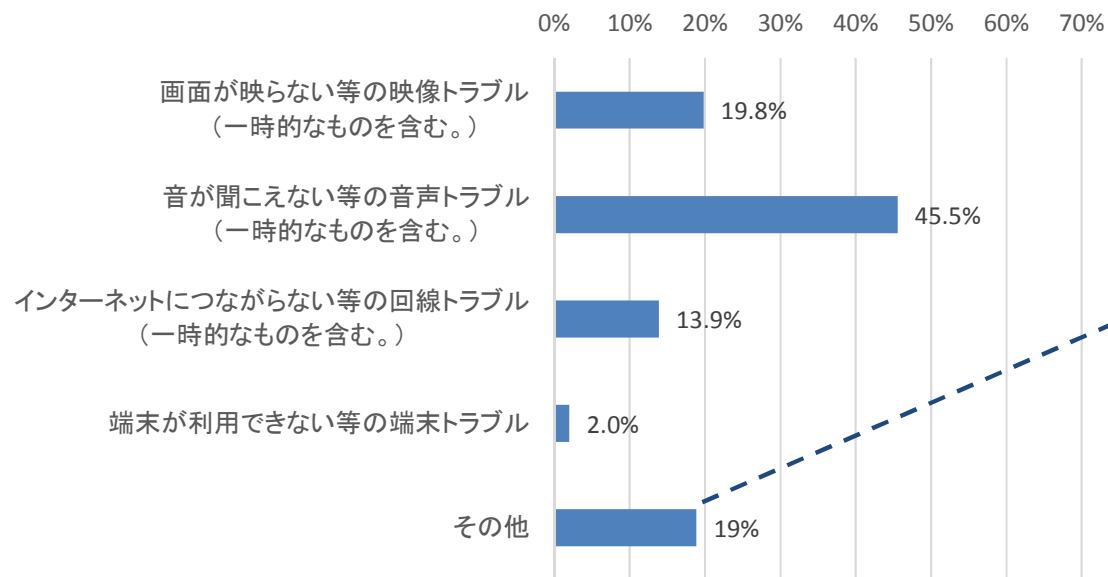
- ・機器のトラブルは、約 2 割(19.3%)で生じた。
- ・トラブルの内容としては、音声トラブルが 5 割弱(45.5%)と最も多く、映像トラブルが約 2 割(19.8%)、回線系のトラブルが 1 割強(13.9%)であった。

＜機器のトラブルの有無＞



(N=453)

＜機器のトラブルの具体的内容＞ ※複数回答



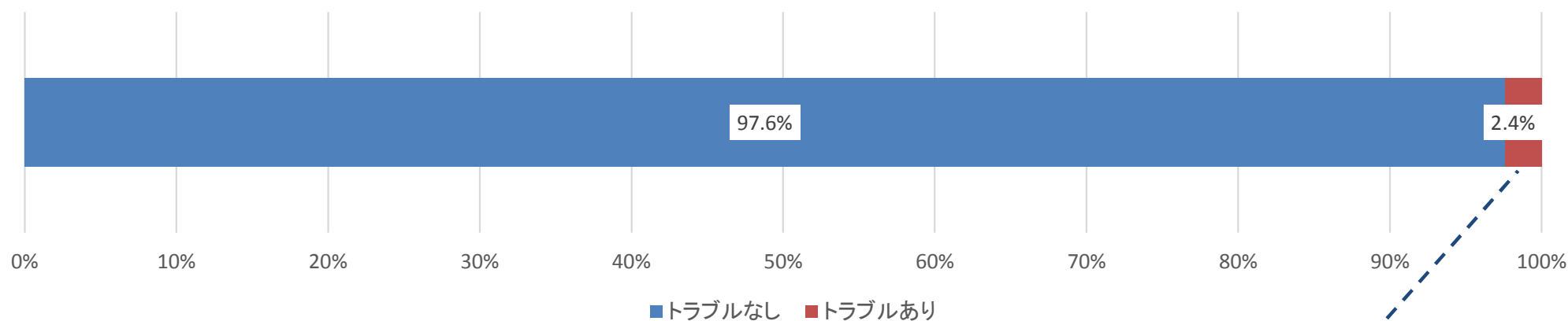
「その他」:

- ・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。
- ・こちらの音声聞き取りにくかった為、イヤホンで対応してもらった。
- ・画面が動かなかった為、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。
- ・宅建取引主任者証がぼやけてしまった。
- ・カメラの操作に慣れていなかった為、開始に時間がかかってしまった。

(N=103)

- ・機器以外の「その他のトラブル」は、ごく少数(2.4%)であった。
- ・ただし、「トラブルあり」とされたものは、ほとんどが、通信上のトラブルと考えられるものであった。

＜その他のトラブル＞



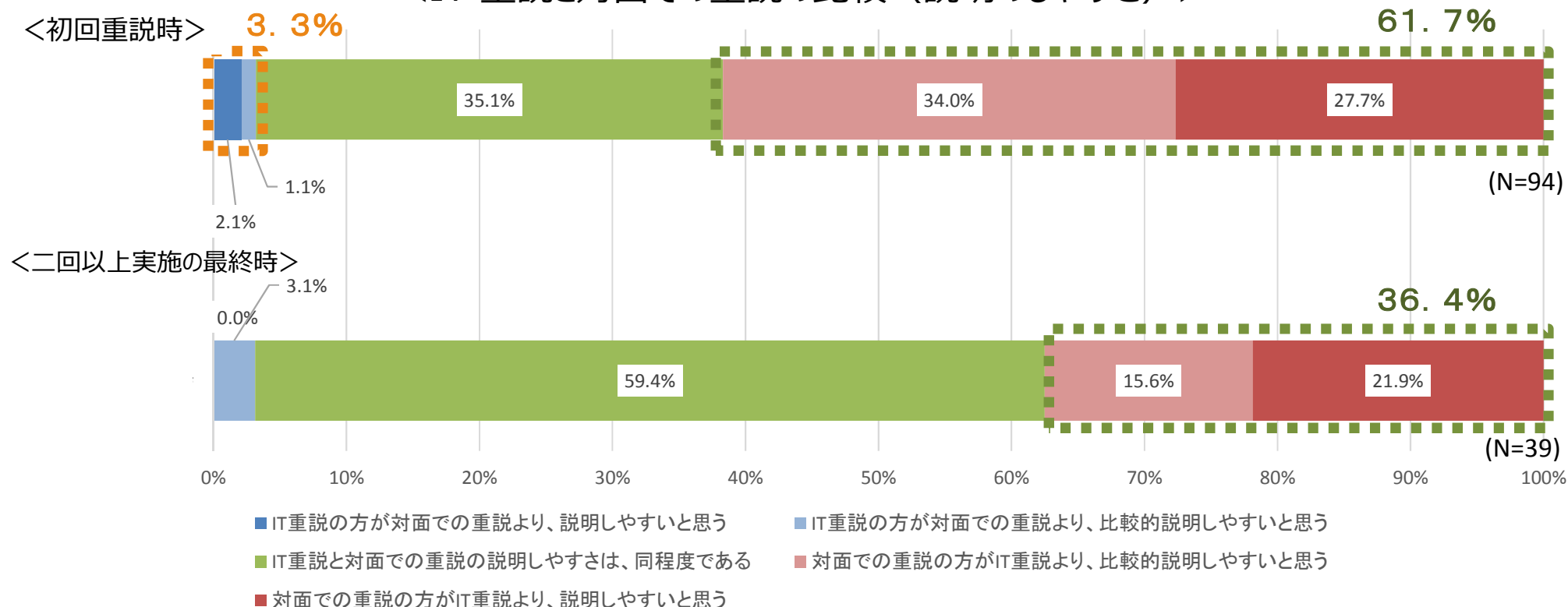
トラブル内容

- ・電波状態で画像が乱れたりした。
- ・取引士の音声途切れた為。会話は電話で行った。
- ・説明の相手方の声が録音されていなかった。 等

2-⑯ 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」とする者が約6割(61.7%)、「同程度である」とする者が4割弱(35.1%)、「IT重説の方が説明しやすい」とする者がごく一部(3.3%)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」とする者が約6割(59.4%)で最多となり、「対面での重説の方が説明しやすい」とする者が4割弱(36.4%)、「IT重説の方が説明しやすい」とする者がごく一部(3.1%)であった。

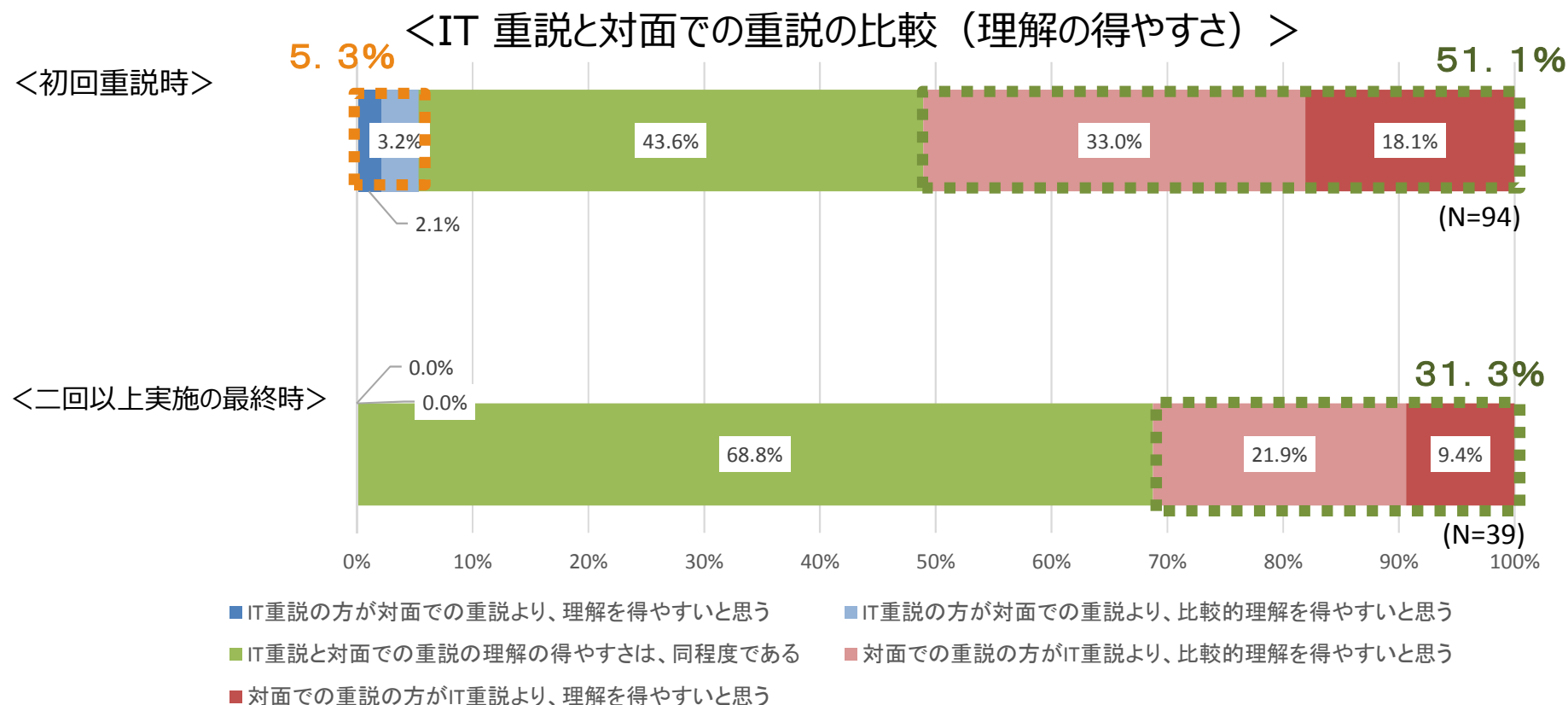
<IT 重説と対面での重説の比較（説明のしやすさ）>



※ 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。

2-⑪ 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」とする者が約5割(51.1%)、「同程度である」とする者が4割強(43.6%)、「IT重説の方が理解を得やすい」とする者が1割弱(5.3%)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」とする者が約7割(68.8%)で最多となり、「対面での重説の方が比較的理解を得やすい」が約3割(31.3%)であり、「IT重説の方が理解を得やすい」という者はいなかった。

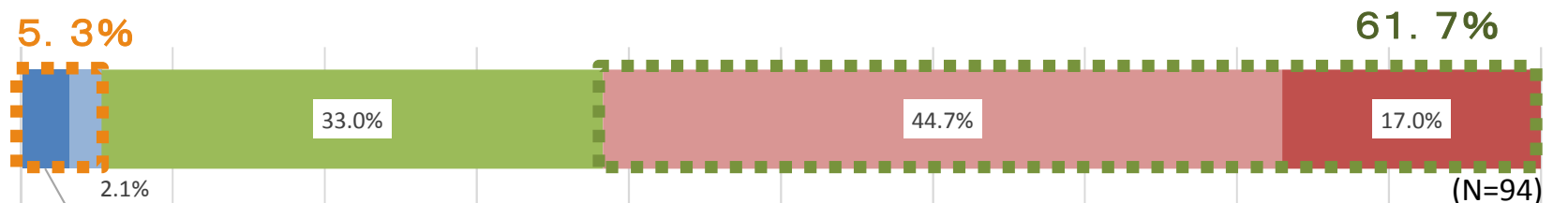


※ 全数を対象とすると、複数回実施している取引士の意見が反映されやすくなるため、全ての取引士が最初にIT重説を実施した際の調査結果と、2回以上実施した取引士における最後にIT重説を実施した際の調査結果を比較した。

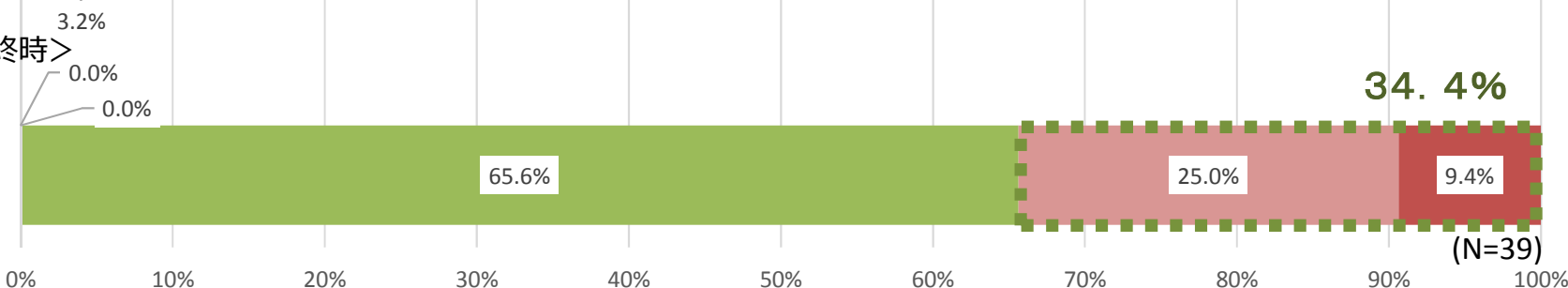
- 相手の理解状況の把握のしやすさについて、IT重説の初回実施後においては、「対面での重説の方が把握しやすい」とする者が約6割(61.7%)、「同程度である」とする者が約3割(33.0%)、「IT重説の方が把握しやすい」とする者が1割弱(5.3%)であった。
- 2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「同程度である」とする者が7割弱(65.6%)で最多となり、「対面での重説の方が把握しやすい」とする者が3割強(34.4%)であり、「IT重説の方が把握しやすい」とする者はいなかった。

< 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) >

<初回重説時>



<二回以上実施の最終時>



- IT重説の方が対面での重説より、把握しやすいと思う
- IT重説の方が対面での重説より、比較的把握しやすいと思う
- IT重説と対面での重説の把握しやすさは、同程度である
- 対面での重説の方がIT重説より、比較的把握しやすいと思う
- 対面での重説の方がIT重説より、把握しやすいと思う

※ 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。

- ・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。(自由記載)

＜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下さる点。 ・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リングが正確になる	・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。 ・取引士が店舗にいなくても重説が可能である。 ・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。 ・重説の日程調整がしやすい。
	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。 ・事前に契約者様が資料や契約書を読み込んでいるため、重説がスムーズ。
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。

・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。(自由記載)

＜不便であると感じた点＞

	デ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	・I T 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。 ・うまくつながらない場合でも、相手の状況がわからないため、内容を把握して解決するまでに手間取った点。
	システム設置に関する不便さ	・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	・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。 ・機器の扱いに慣れないため、使いにくい。
運用上の不便さ	離れていることに伴う不便さ	・I T 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	・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。／・説明箇所を手で指し示すことができない。 ・相手方にしっかり伝わっているかどうか、対面より感じ取りにくい。
社会実験上の不便さ	事前の同意書の取得が不便	・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。

< 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。
- ・ 重説の様子を録画するので、後々のトラブル防止につながる。
- ・ 事前に契約書を確認しているため、対面重説より時間の短縮が図られている。
- ・ 声が出せない方には手でサインしていただいた。
- ・ 賃貸物件を契約する方には便利なシステムである。

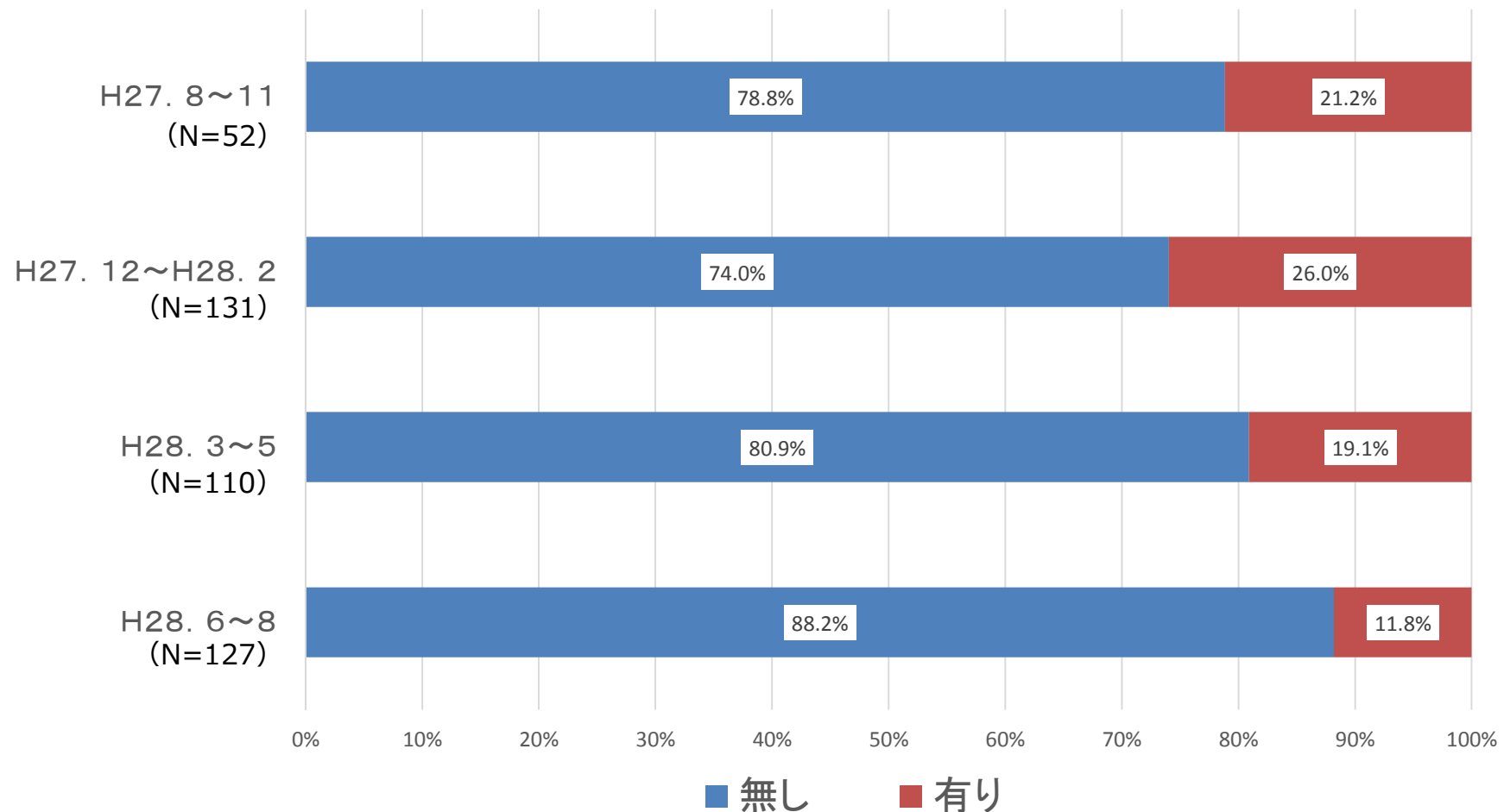
< その他のご意見等 >

- ・ 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。
- ・ 貸主同意が得られないため、I T 重説ができず、お客様が遠方から来るケースが多い。IT重説を行う際の貸主同意をなくして欲しい。

等

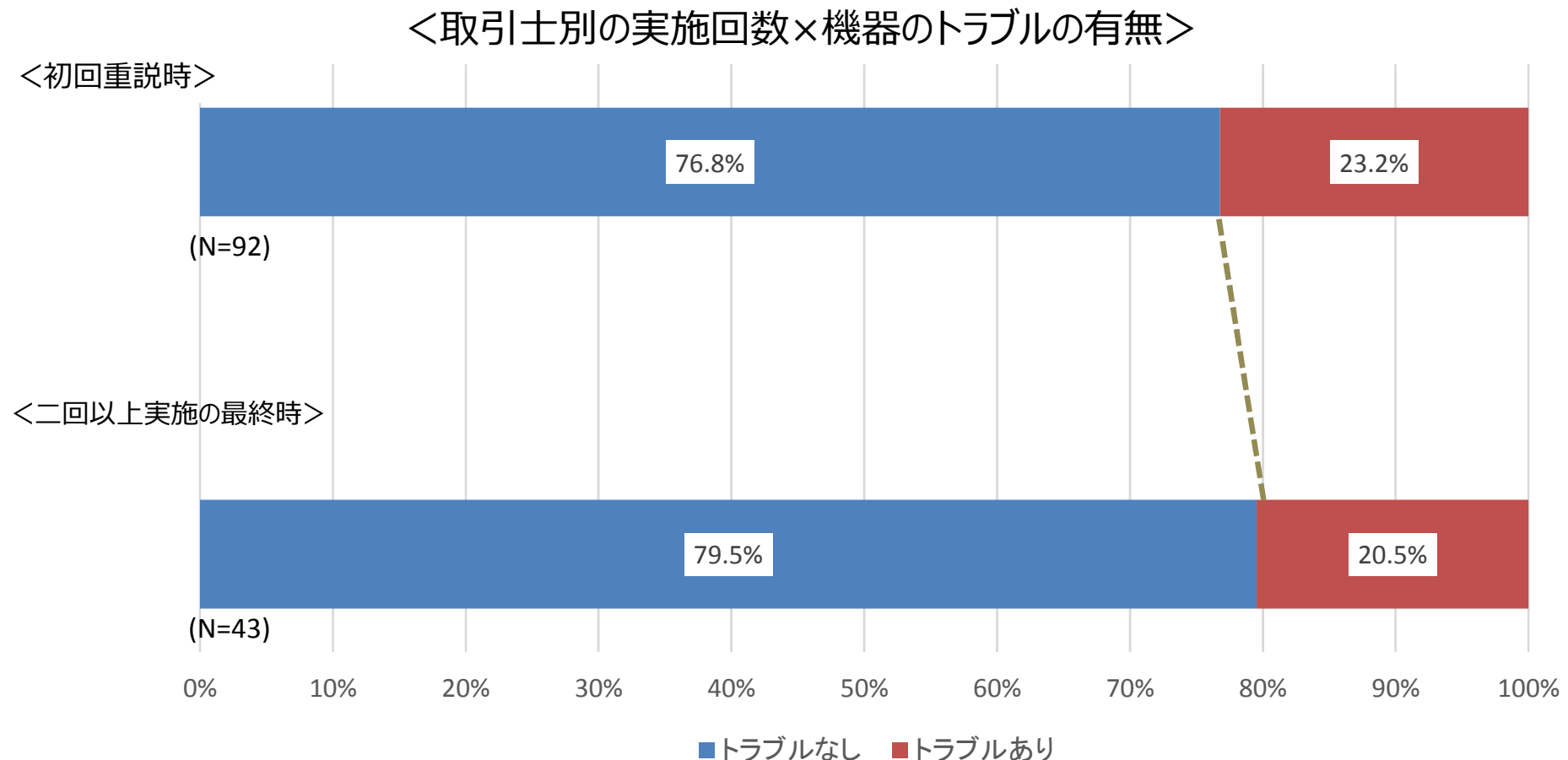
- ・ I T 重説の実施時期別に、機器のトラブルの有無を比較すると、平成27年12月から平成28年2月までにおいて、機器のトラブルの3割弱(26.0%)と最も多く発生しており、その後、減少傾向となっている。

＜ I T 重説実施時期×機器のトラブルの有無＞



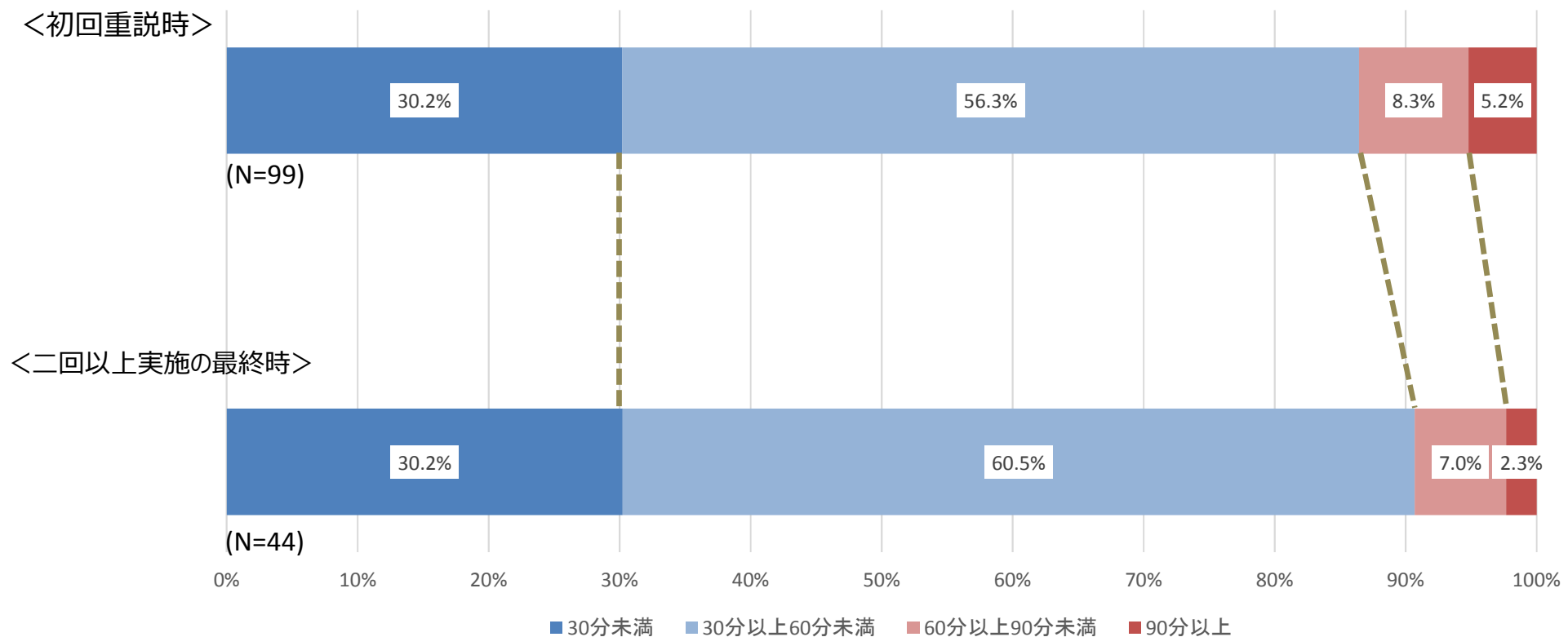
2-②③ クロス集計結果-2 (①取引士別の実施回数 × ⑭機器のトラブルの有無)

- 取引士の実施回数別に機器のトラブルの有無を比較すると、機器のトラブルの有無の発生割合は、初回重説時には2割強(23.2%)であったが、二回以上実施の最終時には約2割(20.5%)と2.7ポイント減少した。



- ・IT重説の初回実施後においては、「30分未満」とする回答が約3割(30.2%)、「30分以上60分未満」とする回答が6割弱(56.3%)、「60分以上90分未満」とする回答が約1割(8.3%)、「90分以上」とする回答が1割弱(5.2%)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、「30分未満」とする回答が約3割(30.2%)、「30分以上60分未満」とする回答が約6割(60.5%)、「60分以上90分未満」とする回答が約1割(7.0%)、「90分以上」とする回答がごく少数(2.3%)であった。

＜取引士別の実施回数×IT重説に要した時間＞



IT重説実施6か月後のアンケート結果 (平成28年2月実施分まで)

(1) アンケート対象

約6か月前にIT重説を実施した契約に係る説明の相手方、登録事業者、貸主又は売主（以下「貸主等」という。）及び管理会社

(2) 対象となるIT重説の期間

平成27年8月から平成28年2月

(3) 回答数及び回答率

IT重説実施件数	196件に係る、説明の相手方	46件 (23.5%)
	登録事業者	85件 (43.4%)
	貸主等	40件
	管理会社	39件

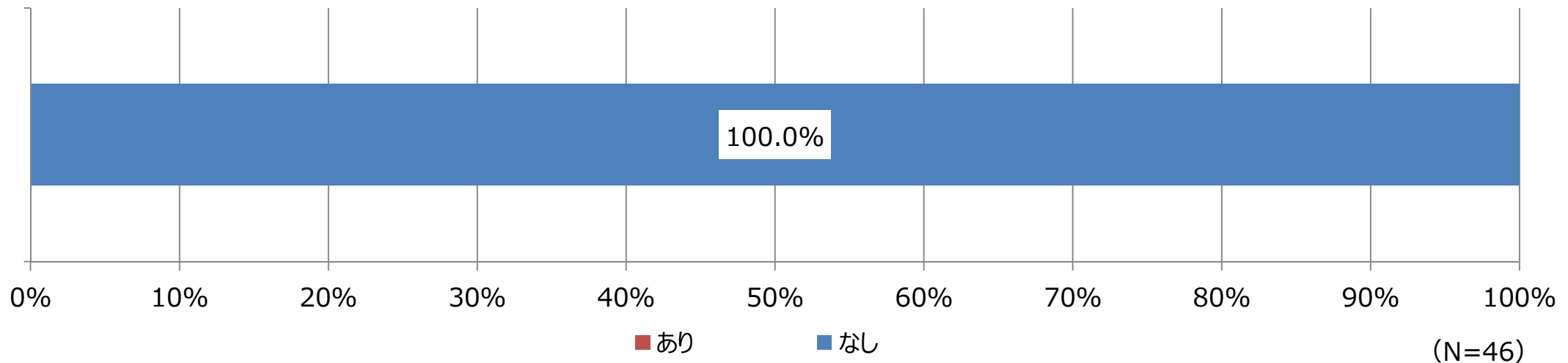
(4) 質問項目の概要

＜説明の相手方向けアンケート＞ ・説明内容との齟齬の有無とその内容 ・取引に係るトラブルの有無とその内容 ・録画・録音データの利用の有無	＜登録事業者向けアンケート＞ ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容 ・録画・録音データの活用等の有無 ・対面での重説と録画・録音データを活用するIT重説とを比べ、どちらがトラブルを解決しやすいと感じたか
＜貸主等向けアンケート＞ ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容	＜管理会社向けアンケート＞ ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容

1 説明の相手方向けアンケート（①説明内容との齟齬の有無）

入居後、IT重説で説明された内容と、齟齬があると感じた点の有無については、「なし」とする回答が100%であった。

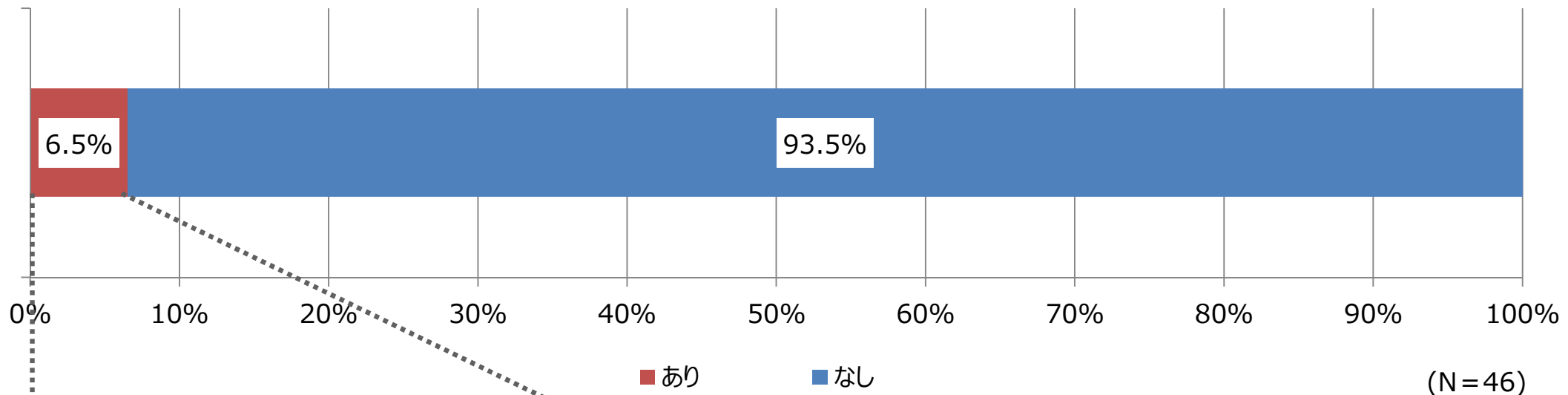
入居後、重説と齟齬があると感じた点の有無



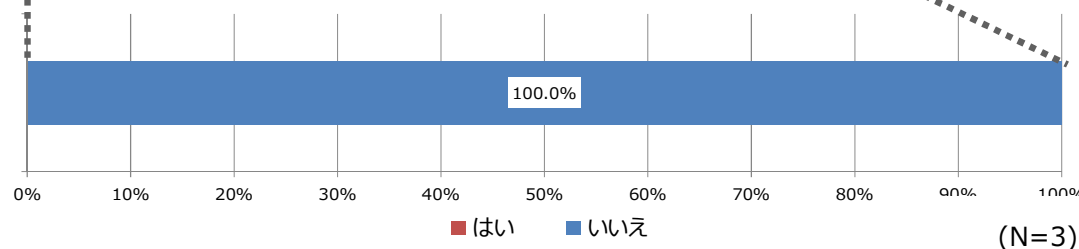
1 説明の相手方向けアンケート（②取引に係るトラブルの有無）

取引に係るトラブルの有無については、1 割弱(6.5%)が「あり」と回答した。具体的には設備不良や、管理会社の対応を理由とするものであった。
なお、「あり」と回答した方へ、トラブルがIT重説を原因としたものか尋ねたところ、「いいえ」とする回答が100%であった。

取引に係るトラブルの有無



トラブルはIT重説を原因としたものか



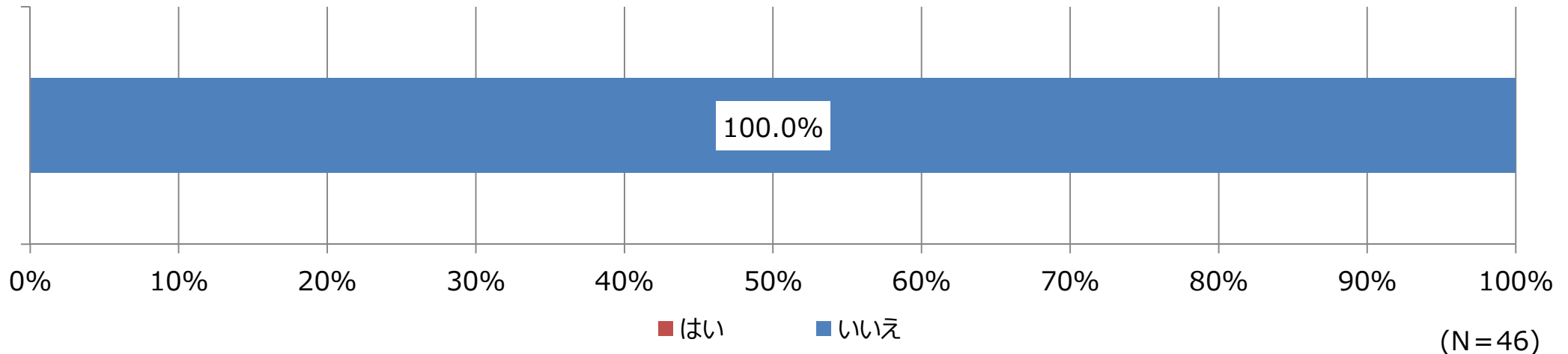
トラブルの具体的内容

- ・入居時、水回りの水漏れ、換気扇不良。
- ・トイレドアの不調、電気スイッチカバーゆるみ等。
- ・管理会社が、アパートまわりの除草を放置。
- ・物件のインターネット設備関係。

1 説明の相手方向けアンケート（③録画・録音データの利用の有無）

齟齬を感じたり、トラブルが起きた際における、重要事項説明の録画・録音データの利用の有無については、「いいえ」という回答が100%であった。
これは、②のトラブルがIT重説に起因したものではないことによると考えられる。

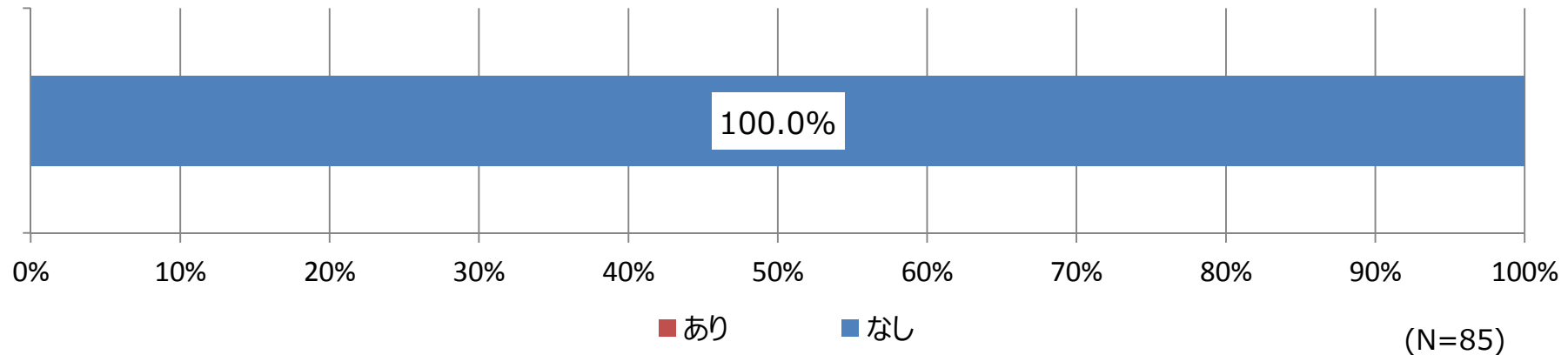
齟齬を感じたり、トラブルが起きた際に、重要事項説明の録画・録音データを利用したか



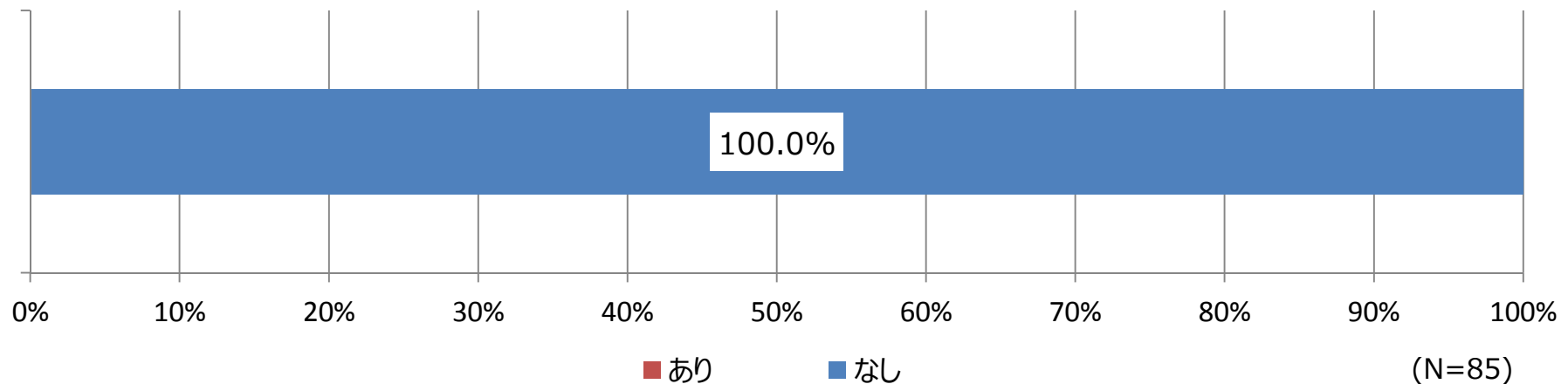
2 登録事業者向けアンケート（①取引に係るトラブル・苦情の有無等）

取引に係るトラブル・苦情の有無については、「なし」とする回答が100%であった。
また、録画・録音データの活用及び説明の相手方への提供の有無についても、「なし」とする回答が100%であった。

取引に係るトラブル・苦情の有無



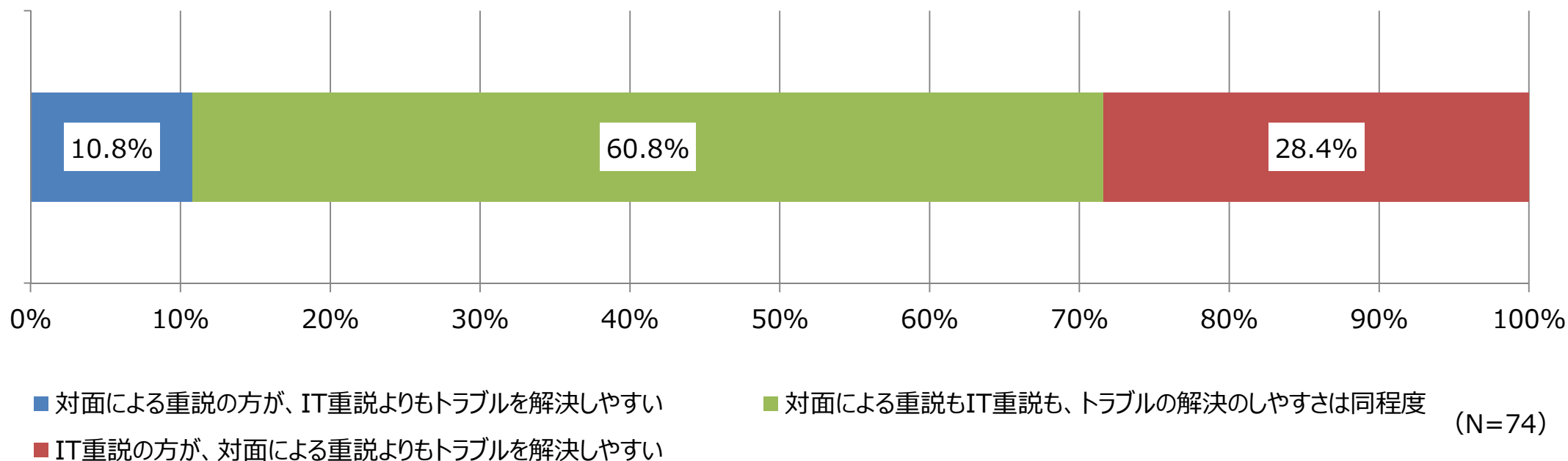
録画・録音データの活用及び説明の相手方への提供の有無



2 登録事業者向けアンケート（②トラブルの解決しやすさ）

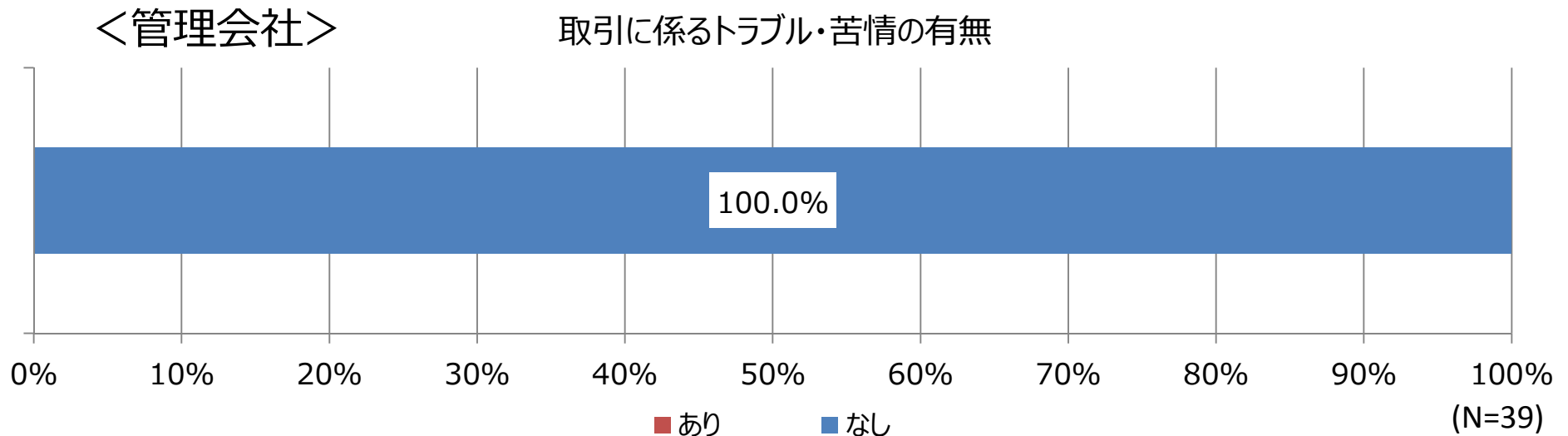
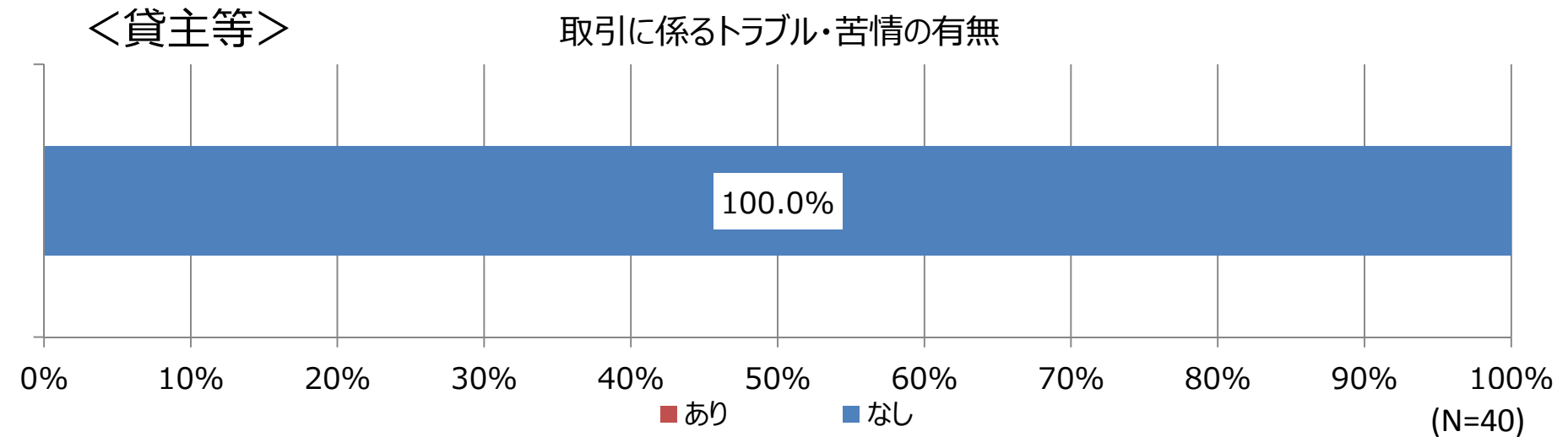
対面での重説と録画・録音データを活用するIT重説を比べた時、どちらがトラブルを解決しやすいと感じるかを尋ねたところ、約 6 割(60.8%)が両者で変わらないとし、約 3 割(28.4%)がIT重説の方がトラブルを解決しやすいと回答した。

対面での重説と録画・録音データを活用するIT重説を比べた時、どちらがトラブルを解決しやすいと感じますか



3 貸主等及び管理会社向けアンケート（取引に係るトラブル・苦情の有無）

貸主等及び管理会社に、取引に係るトラブル・苦情の有無についてたずねたところ、いずれも「なし」とする回答が100%だった。



<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

○10月 4日 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回検討会開催予定

○ 3月 最終とりまとめ公表予定