

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

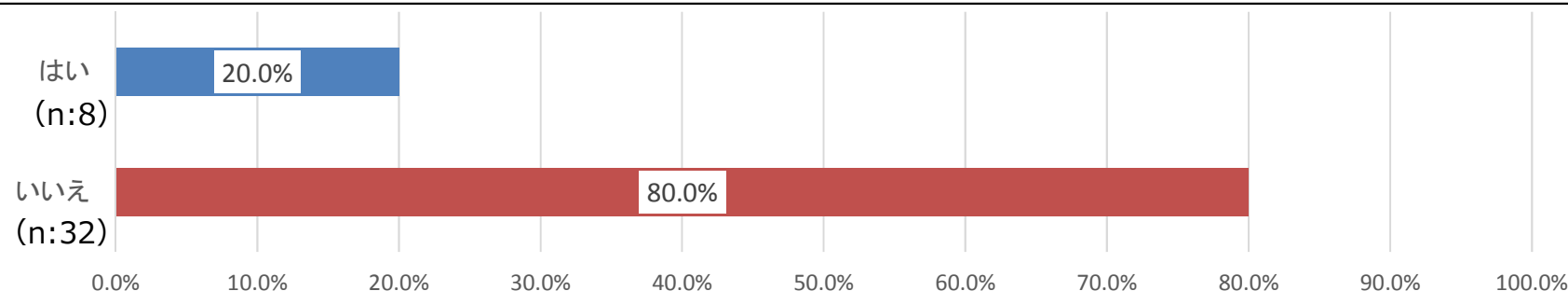
(4) 質問項目の概要

- ・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

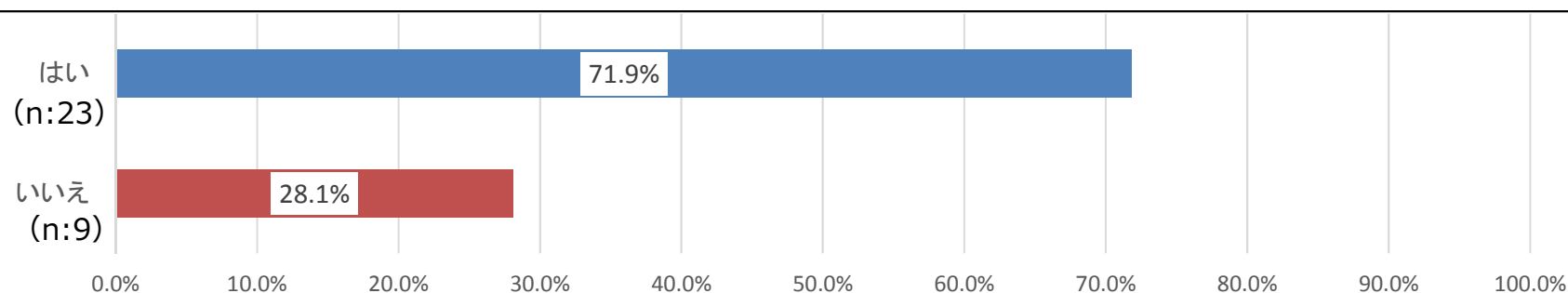
※以降の分析で表記しているパーセンテージは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

1 アンケート調査結果 ②法人間取引-1

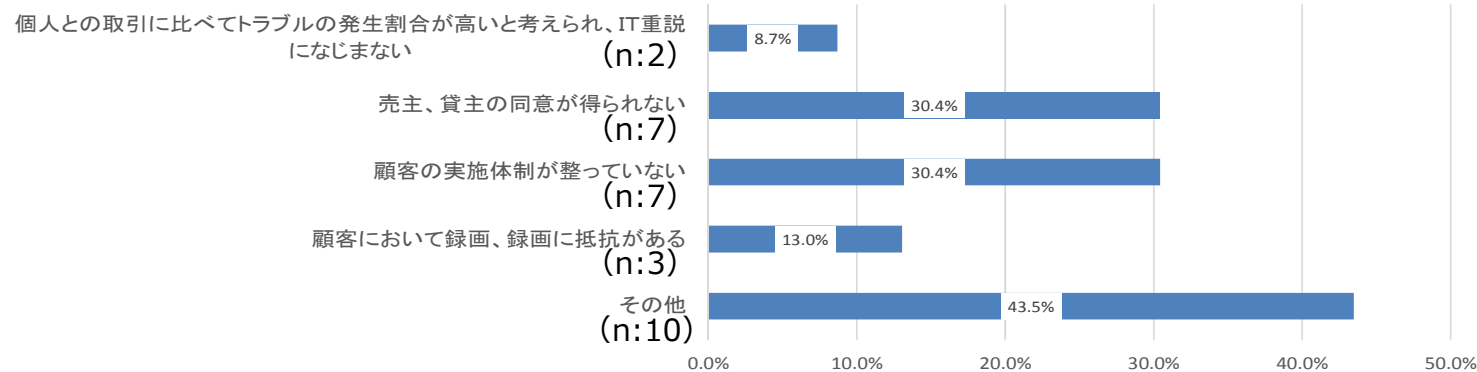
問1 (IT重説を実施している社に対して) IT重説による法人間取引(法人間売買、法人間売買の仲介・代理、法人間賃貸の仲介・代理)を実施したか。(回答数: 40)



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。

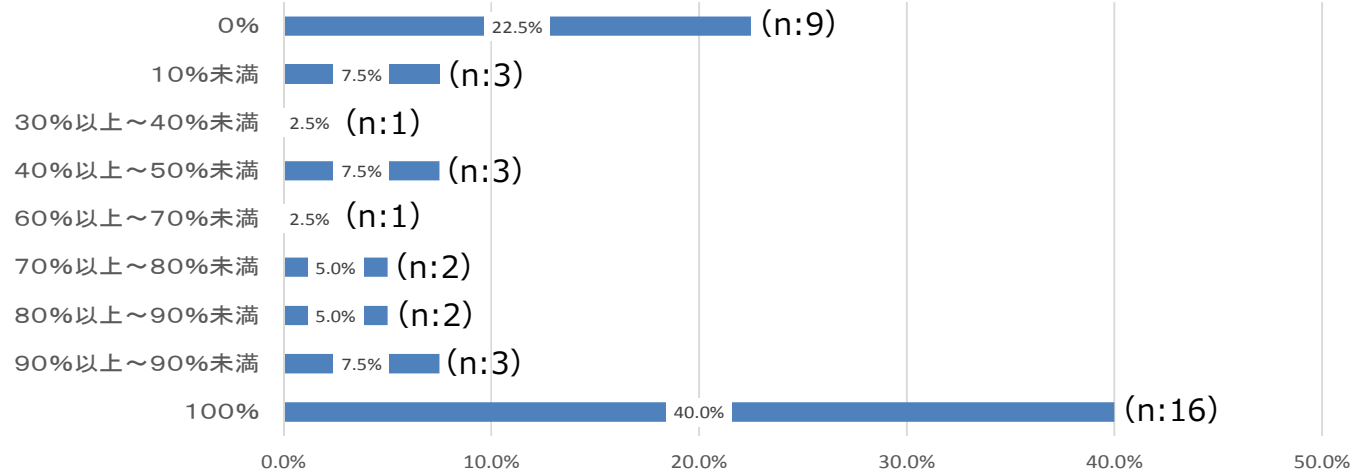
問4 (IT重説を実施している者に対して) 法人間取引のIT重説の実施件数が少ない(平成28年7月末時点で10件) 理由として考えられることは何か。(自由記載)

- 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）

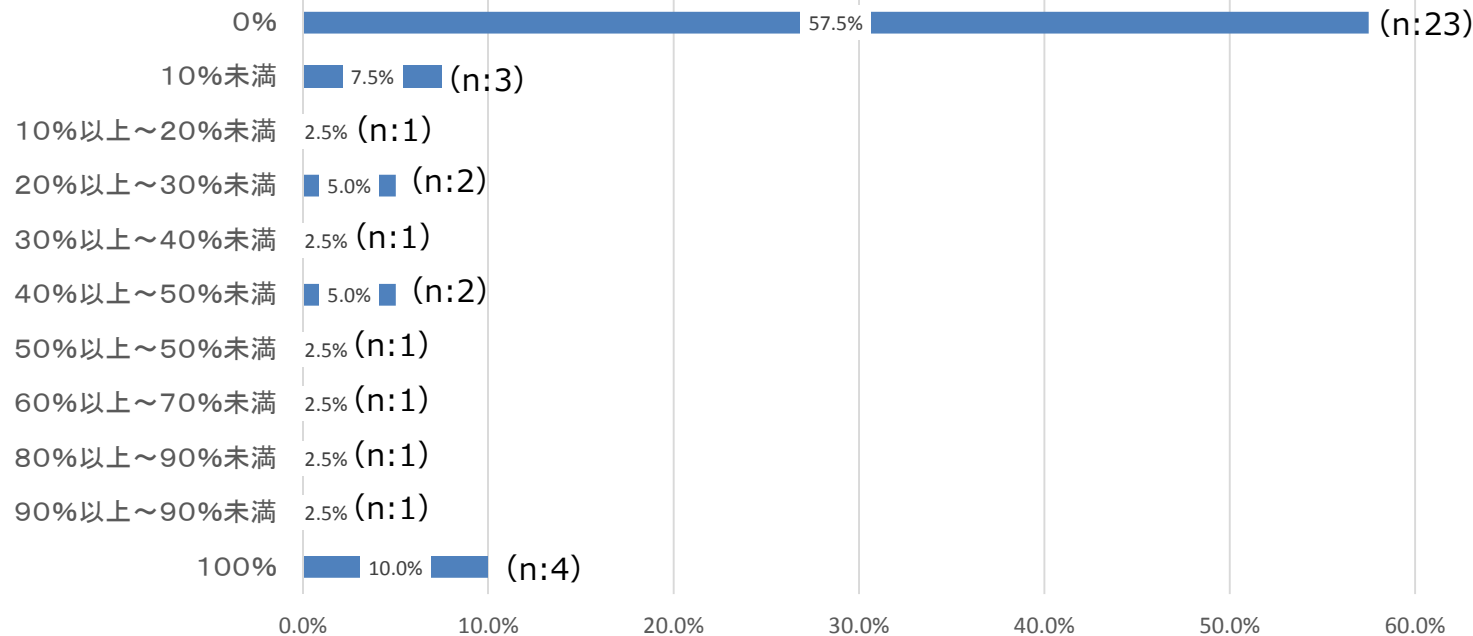
問 1 I T 重説を実施した件数のうち、単身者向け物件の割合はどの程度か。（回答数：40）

※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 >

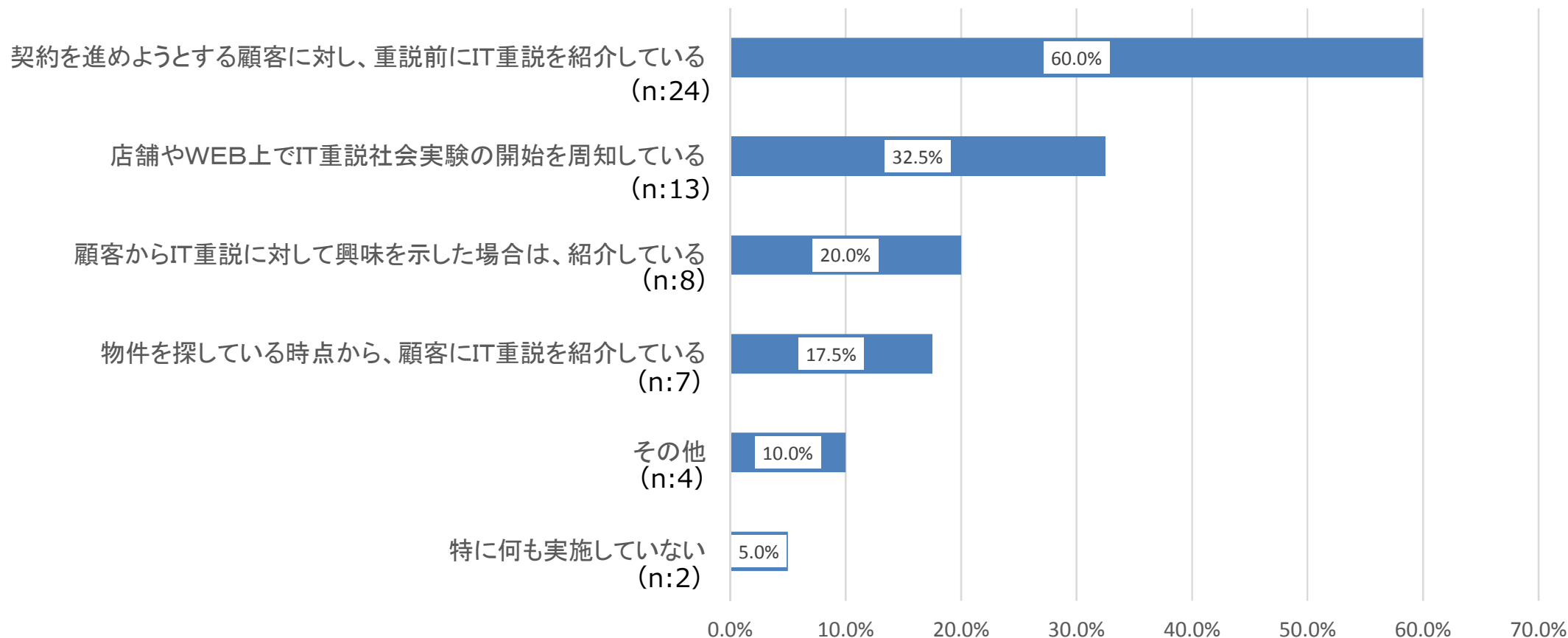
（１）重説の方法

- ・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。

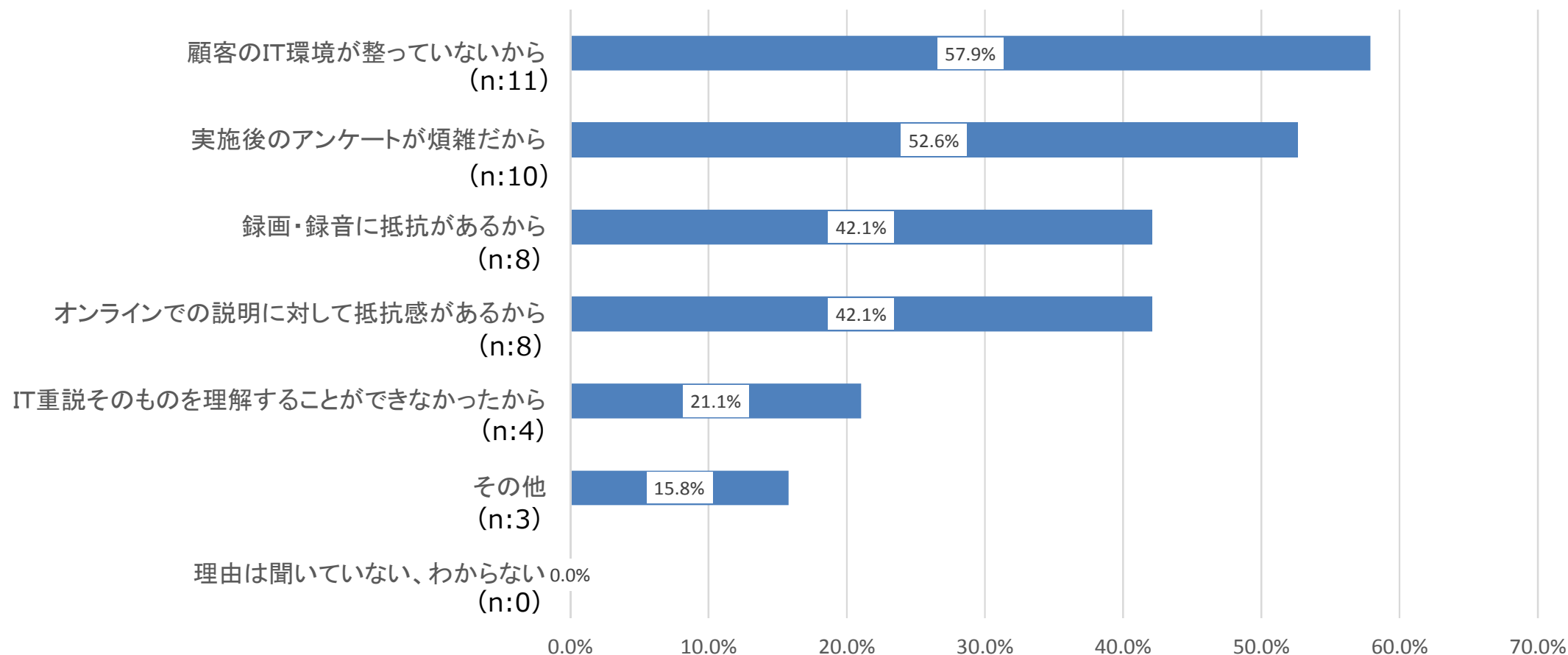
問 I T重説について、顧客に対してどのような周知を行っているか。（回答数：40） ※複数回答



「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

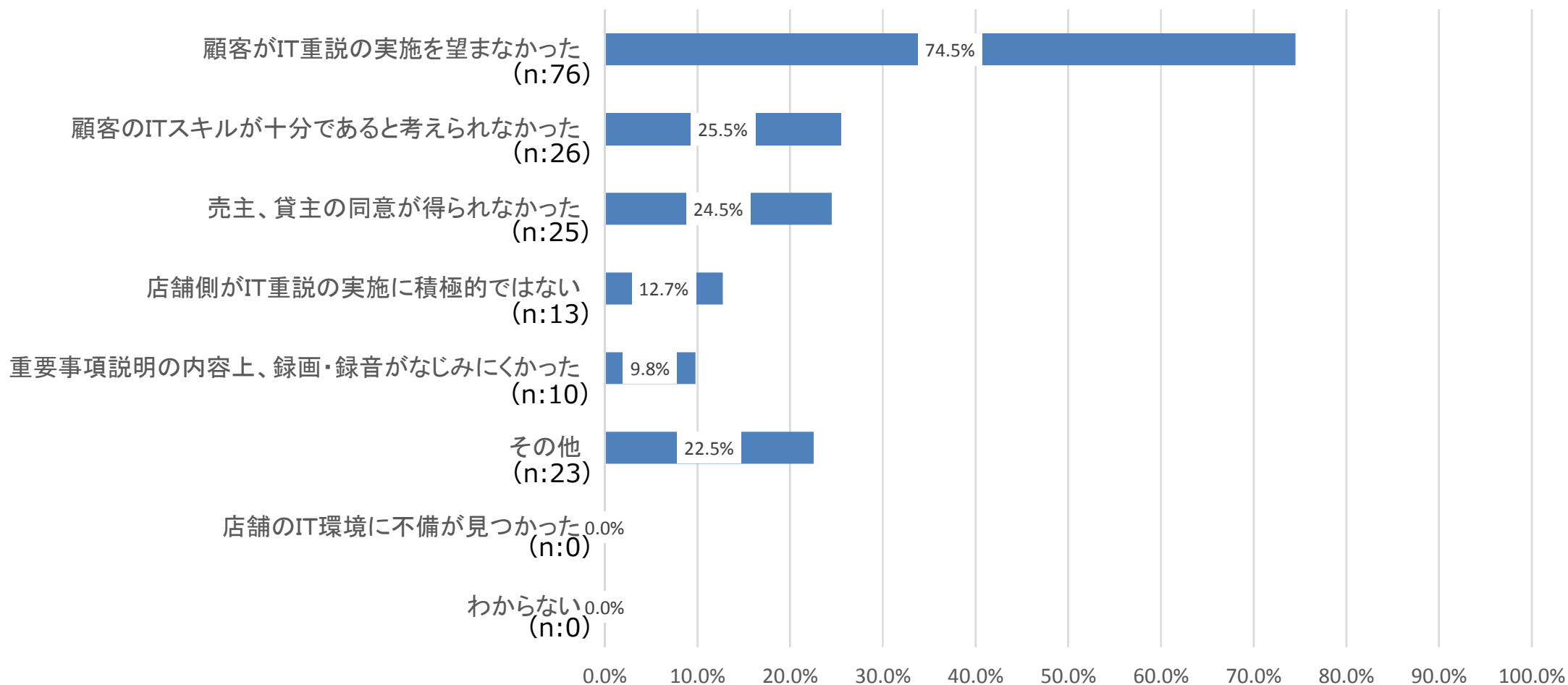
問 顧客に断られた理由。(回答数：19) ※複数回答



「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

2 ヒアリング調査結果 ⑤内覧関係ー2

○ 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。