

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

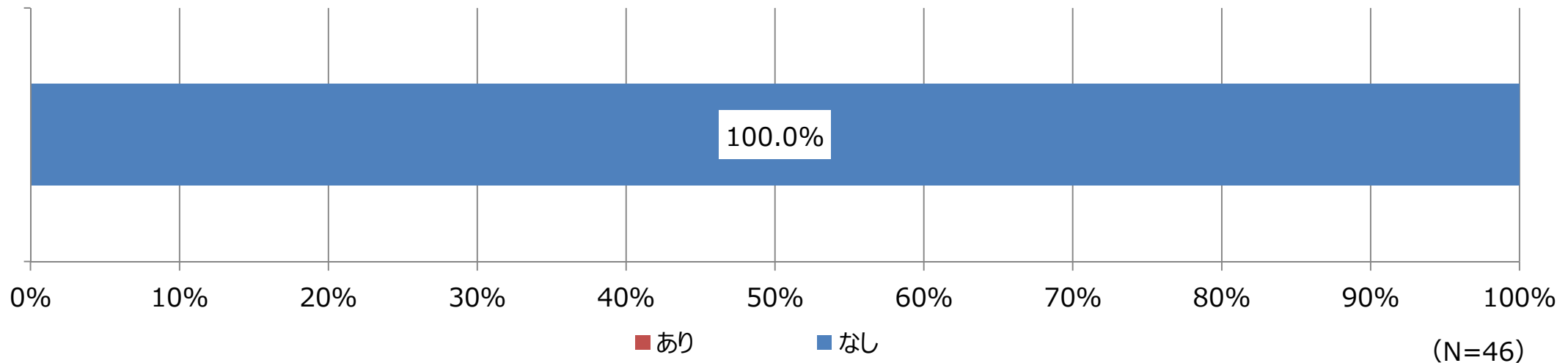
<説明の相手方向けアンケート> ・説明内容との齟齬の有無とその内容 ・取引に係るトラブルの有無とその内容 ・録画・録音データの利用の有無	<登録事業者向けアンケート> ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容 ・録画・録音データの活用等の有無 ・対面での重説と録画・録音データを活用するIT重説とを比べ、どちらがトラブルを解決しやすいと感じたか
<貸主等向けアンケート> ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容	<管理会社向けアンケート> ・取引に係るトラブル・苦情の有無とその内容

※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 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、齟齬があった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。

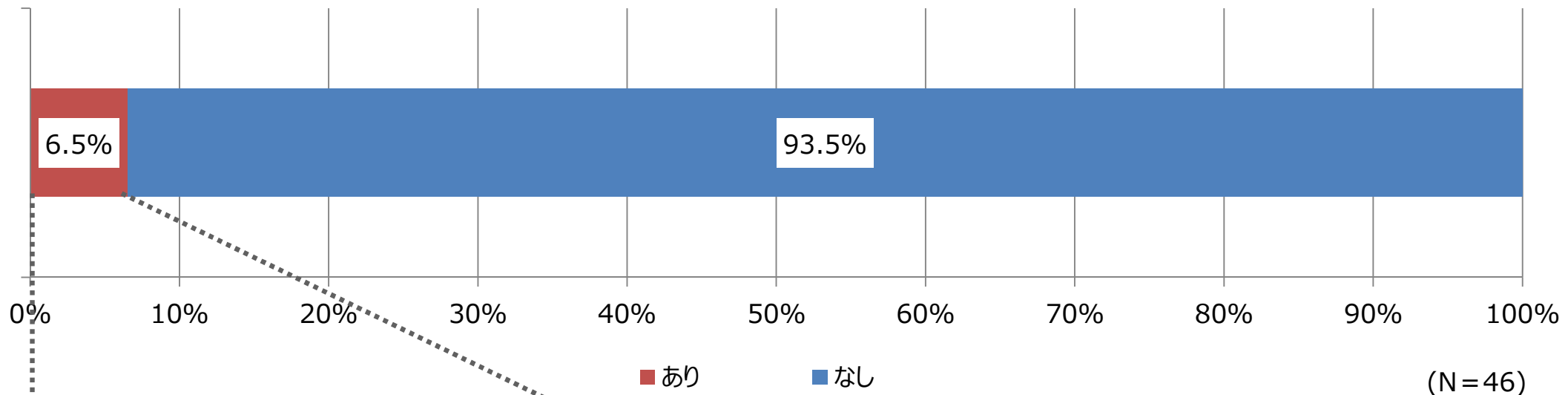
入居後、重説と齟齬があったと感じた点の有無



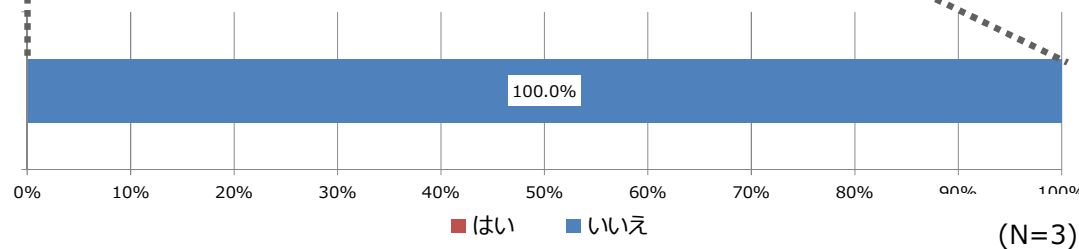
1 説明の相手方向けアンケート（②取引に係るトラブルの有無）

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



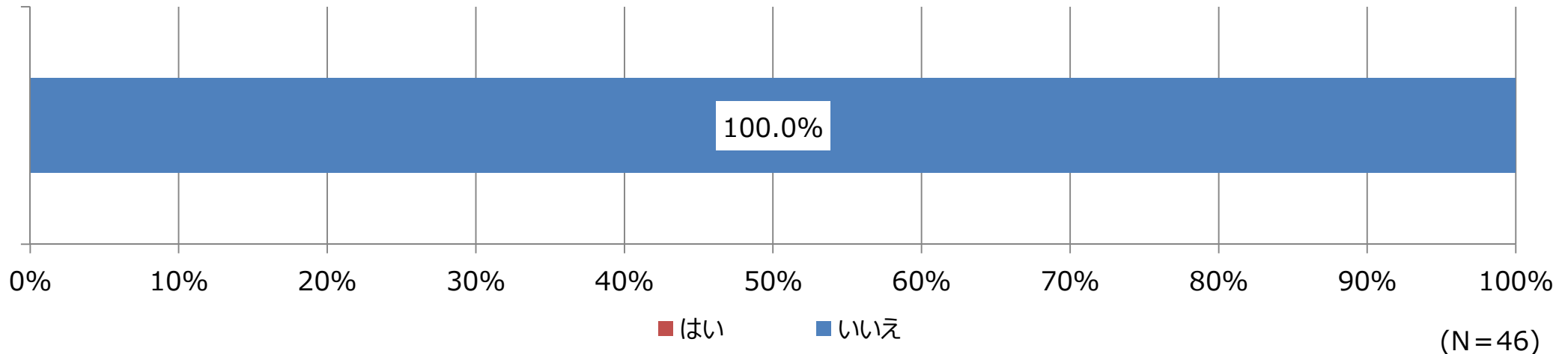
トラブルの具体的内容

- ・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。

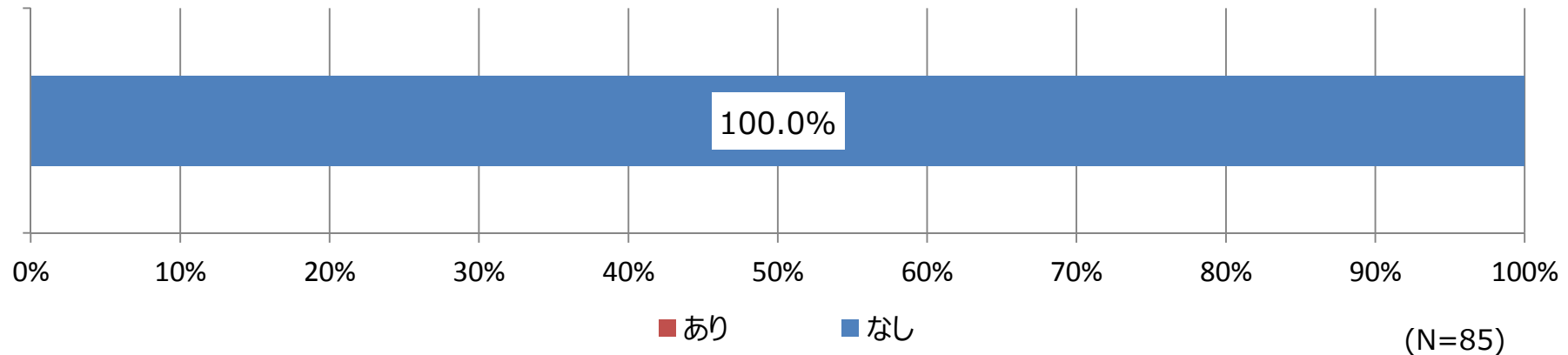
齟齬を感じたり、トラブルが起きた際に、重要事項説明の録画・録音データを利用したか



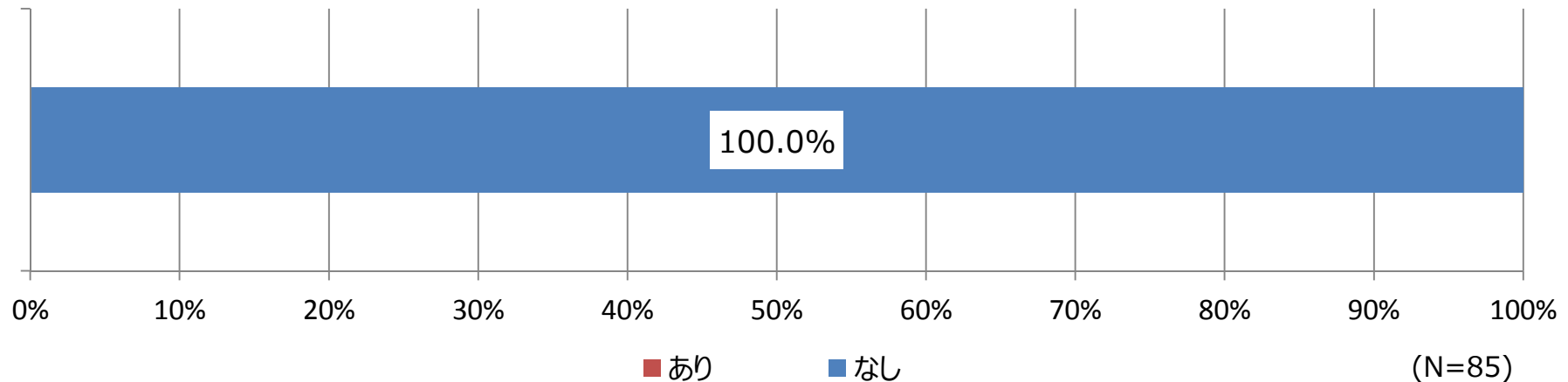
2 登録事業者向けアンケート（①取引に係るトラブル・苦情の有無等）

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

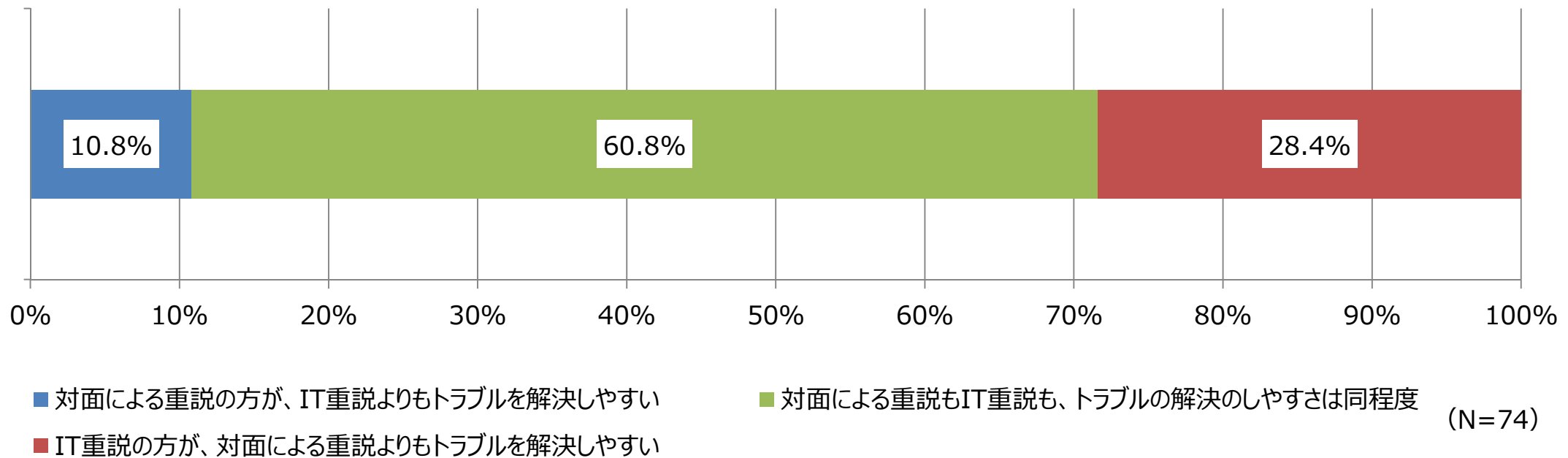


録画・録音データの活用及び説明の相手方への提供の有無



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。

