

IT重説実施直後のアンケート結果

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29年1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（平成29年2月5日までに回答のあったものを集計）

I T 重説実施件数 1071件中、924件（86.3%）

(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
- ・I T 重説と対面での重説の比較（理解のしやすさ）
- ・I T 重説の今後の利用意向

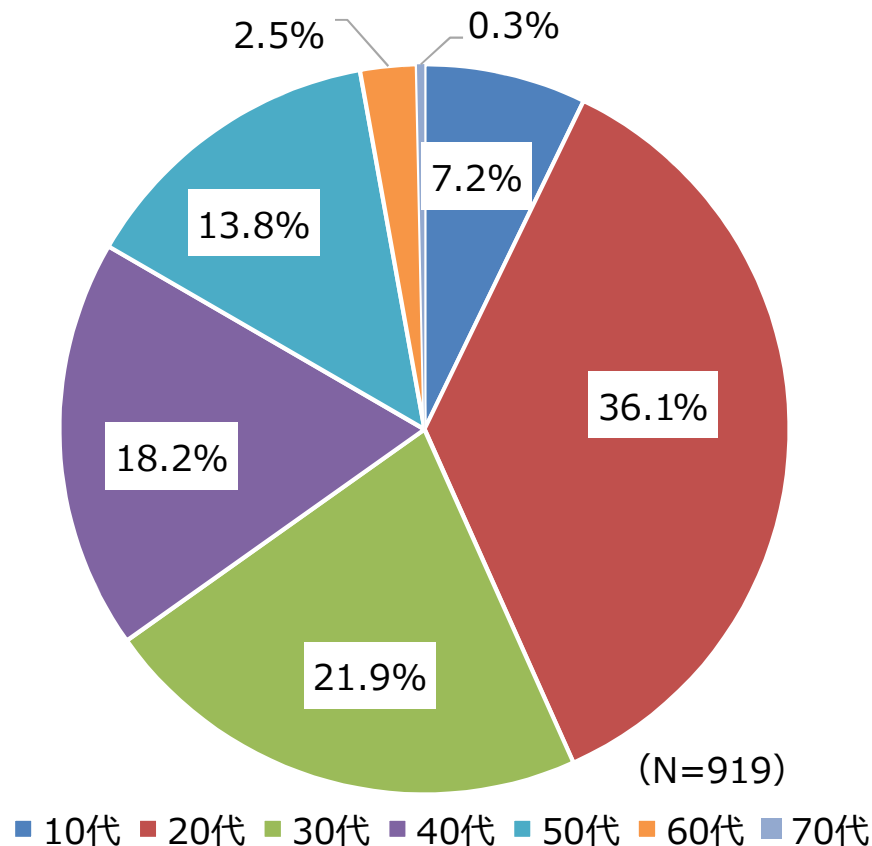
等

※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。

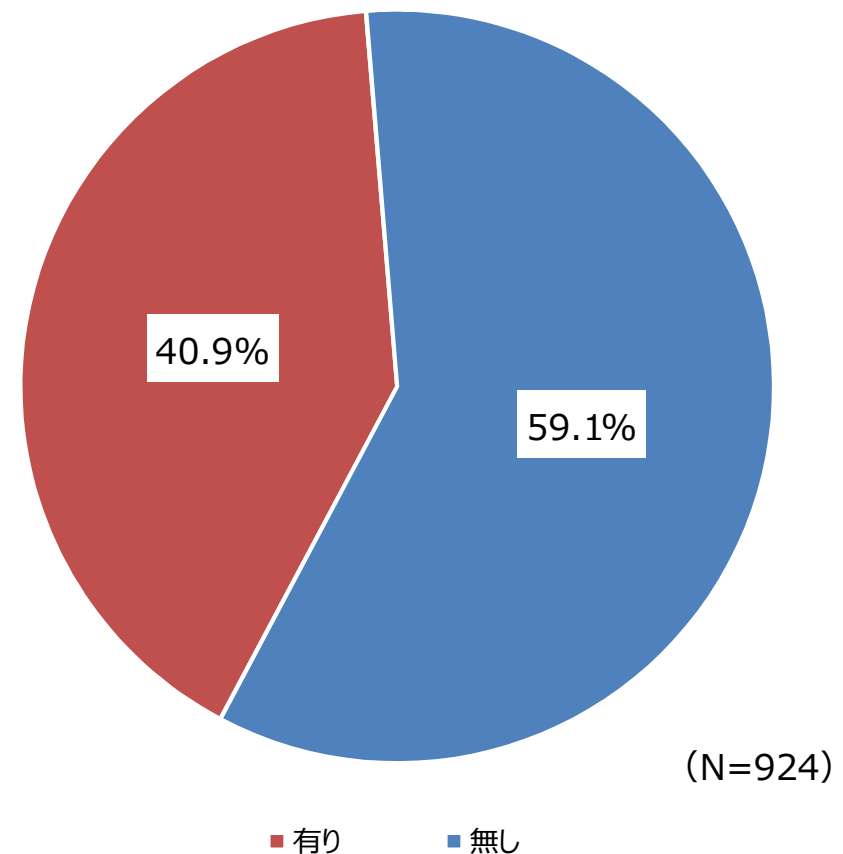
1-① 年齢層・重説経験の有無

- ・説明の相手方の年齢層は、20代が4割弱(36.1%)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(21.9%、18.2%、13.8%)、10代が約1割(7.2%)、60代以上がごく少数(2.8%)であった。
- ・重要事項説明を受けた経験は「無し」が約6割(59.1%)であった。

＜説明の相手方の年齢層＞



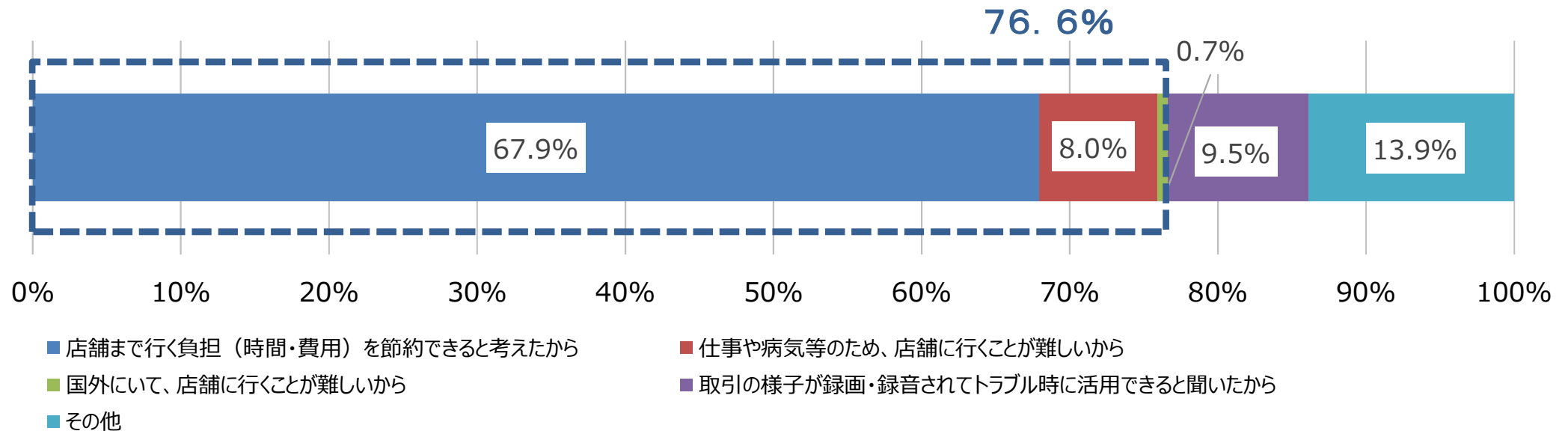
＜重要事項説明を受けた経験の有無＞



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(67.9%)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、8割弱(76.6%)を占める。

＜IT重説を利用しようと思った動機＞



(N=872)

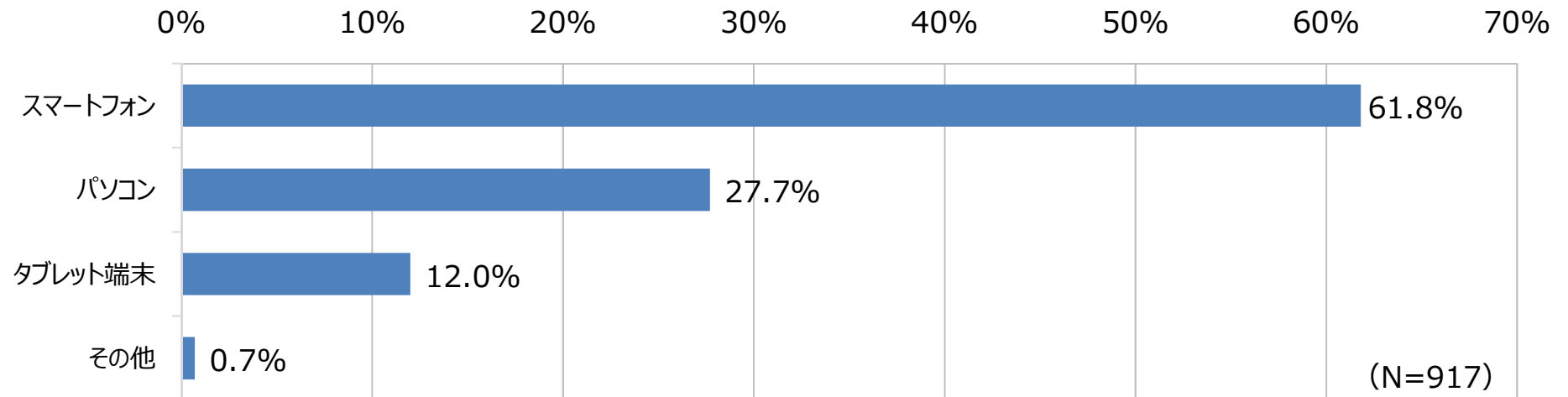
「その他」:

- ・店舗に勧められた。
- ・社会実験参加。
- ・遠方であった。

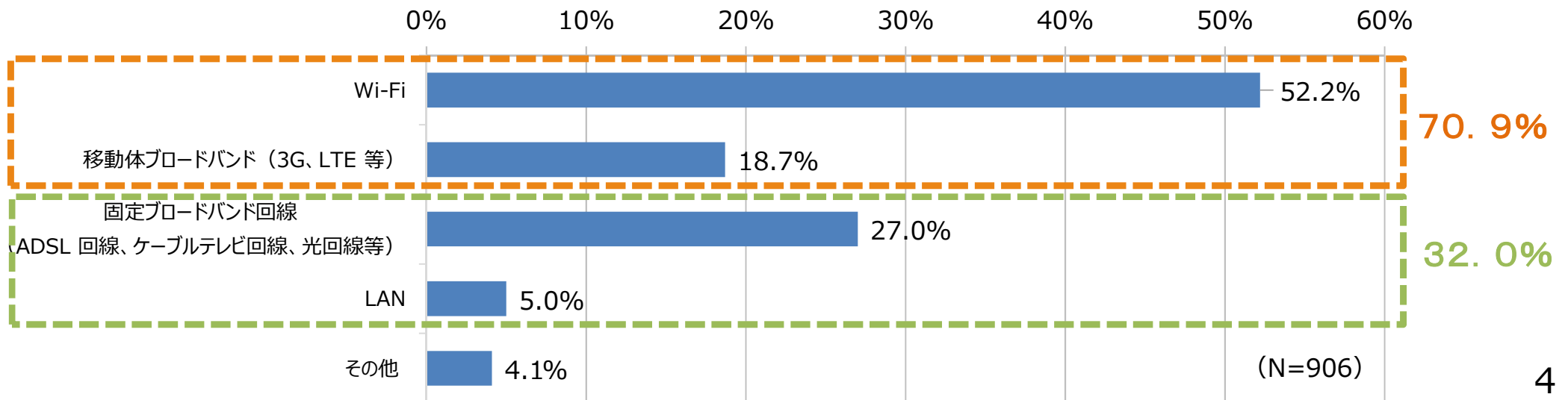
1-③ 利用環境

- ・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約6割(61.8%)、次いで、パソコンの利用が約3割(27.7%)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）が約7割(70.9%)、固定用の回線（固定ブロードバンド回線、LAN）は約3割(32.0%)であった。

＜利用端末の割合＞ ※複数回答



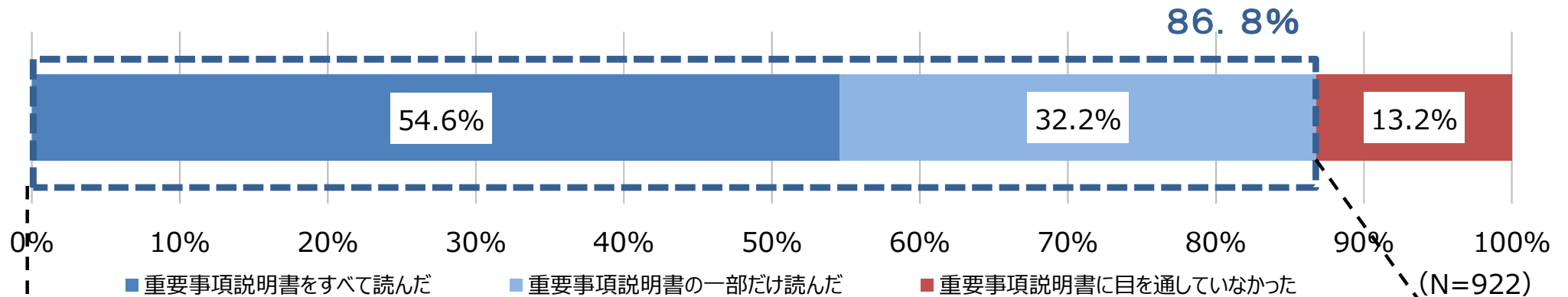
＜利用回線の割合＞ ※複数回答



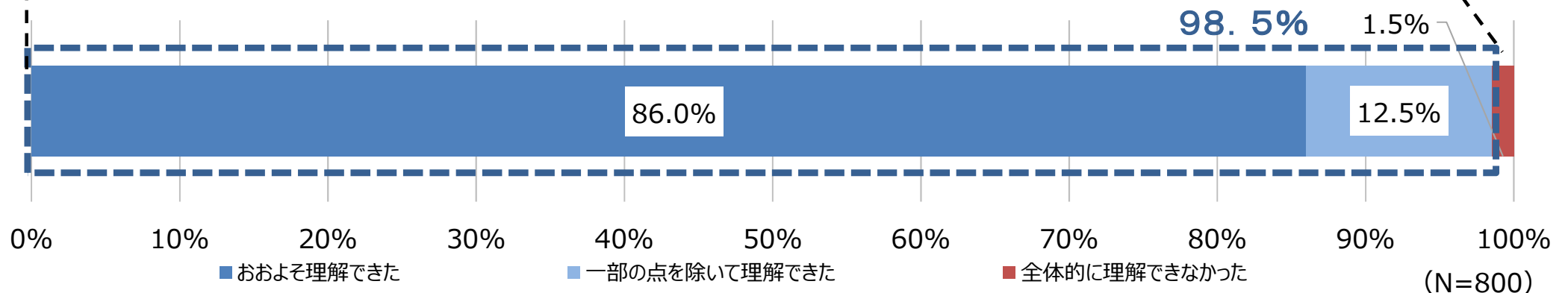
1-④ 事前送付した重要事項説明書への対応等

- ・事前に重要事項説明書をすべて読んだ者が5割強(54.6%)を占める。一部だけ読んだ者と合わせると、9割弱(86.8%)の者が事前に送付した重要事項説明書に目を通してている。
- ・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(98.5%)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＞



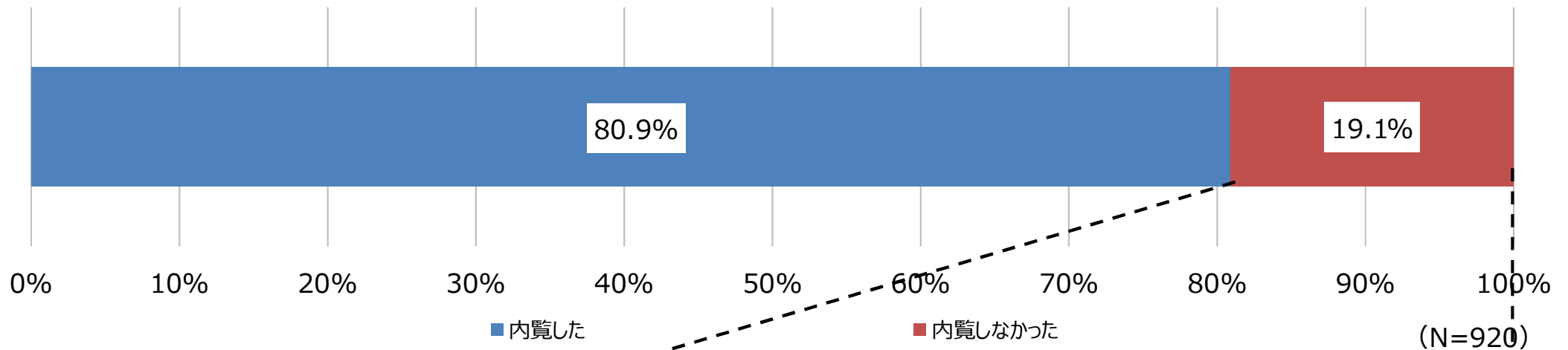
＜I T 重説前の重要事項説明書の理解状況＞ ※重説書を読んだ者のみ回答



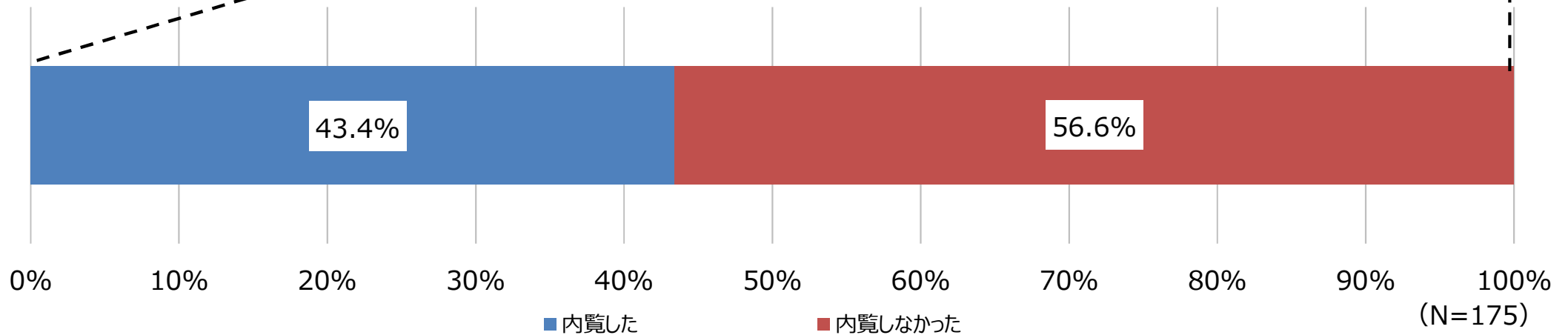
1-⑤ 内覧の状況

- ・ I T 重説を受ける前に物件の内覧を行っている者は、説明の相手方の約 8 割(80.9%)である。
- ・ 事前に内覧を行わなかった者のうち、4 割強(43.4%)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＞



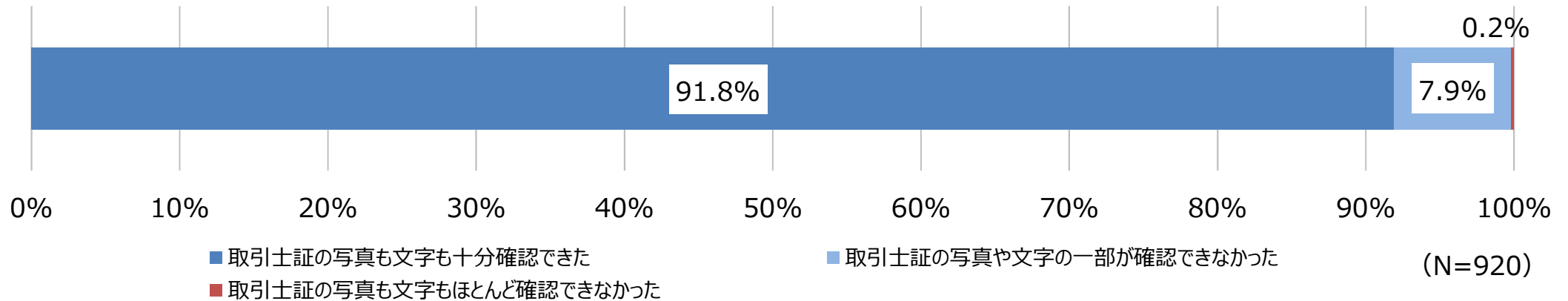
＜対面での重説であった場合の内覧の有無＞ ※内覧をしなかった者のみ回答



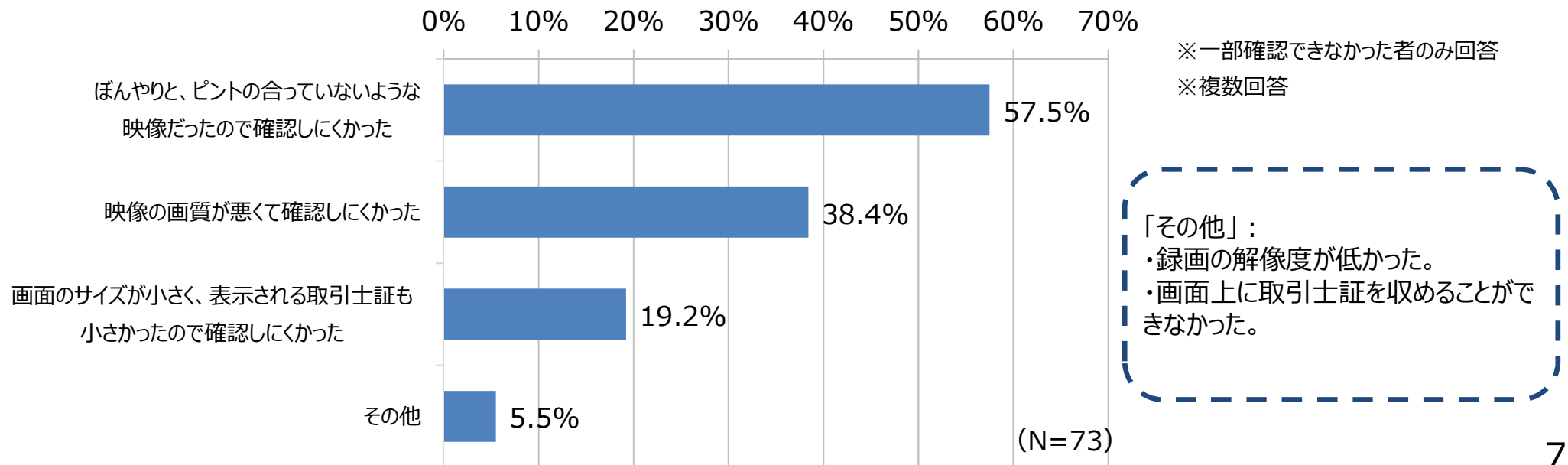
1-⑥ 取引士証の確認状況

- ・説明の相手方の約9割(91.8%)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(7.9%)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約6割(57.5%)あった。

＜取引士証の確認状況＞



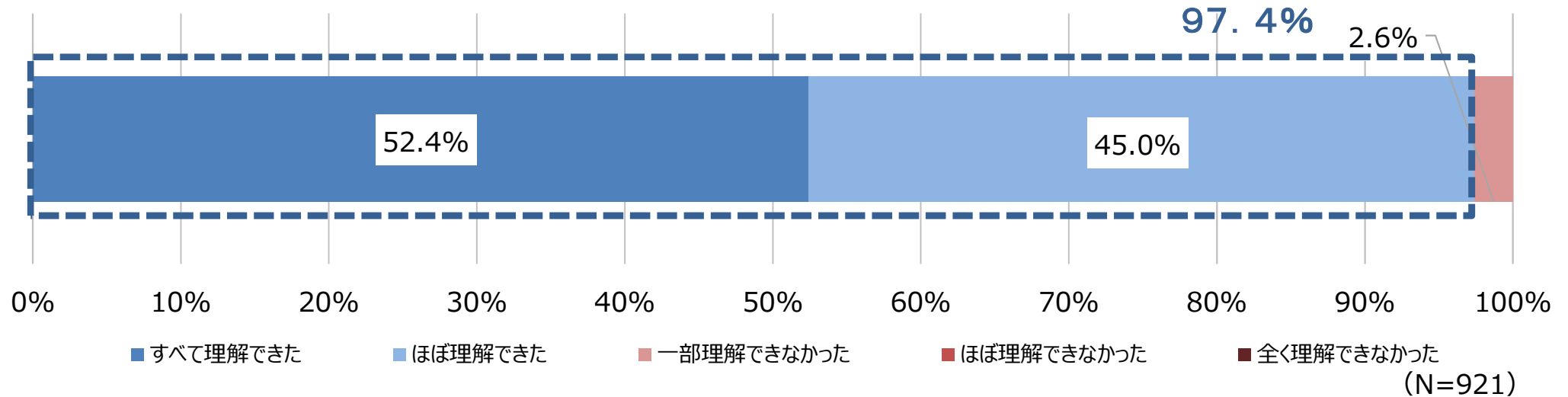
＜確認しにくかった理由＞



1-7 取引士の説明内容の理解状況

- ・説明の相手方の約5割(52.4%)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(97.4%)を占める。
- ・「一部理解できなかった」とする者はごく少数(2.6%)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。

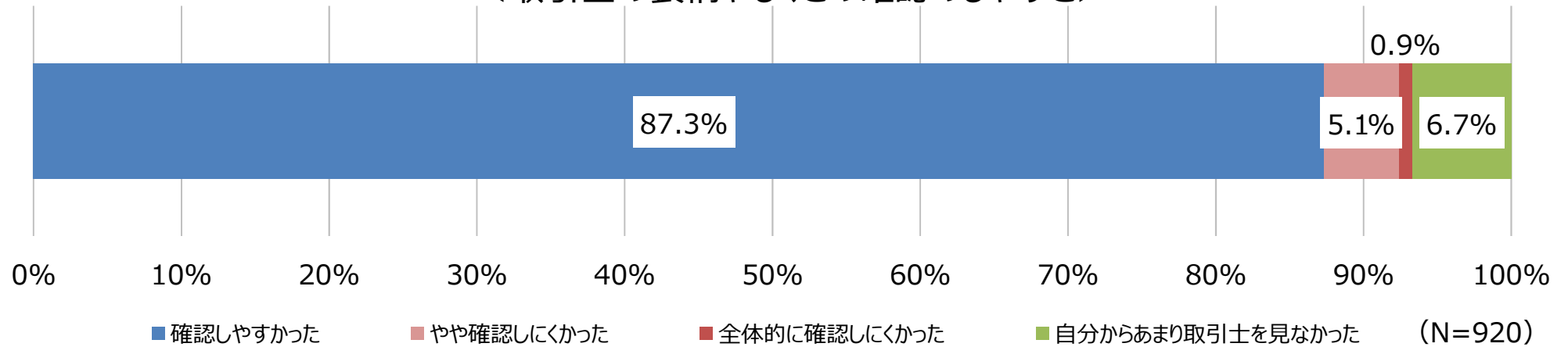
＜取引士の説明の理解度＞



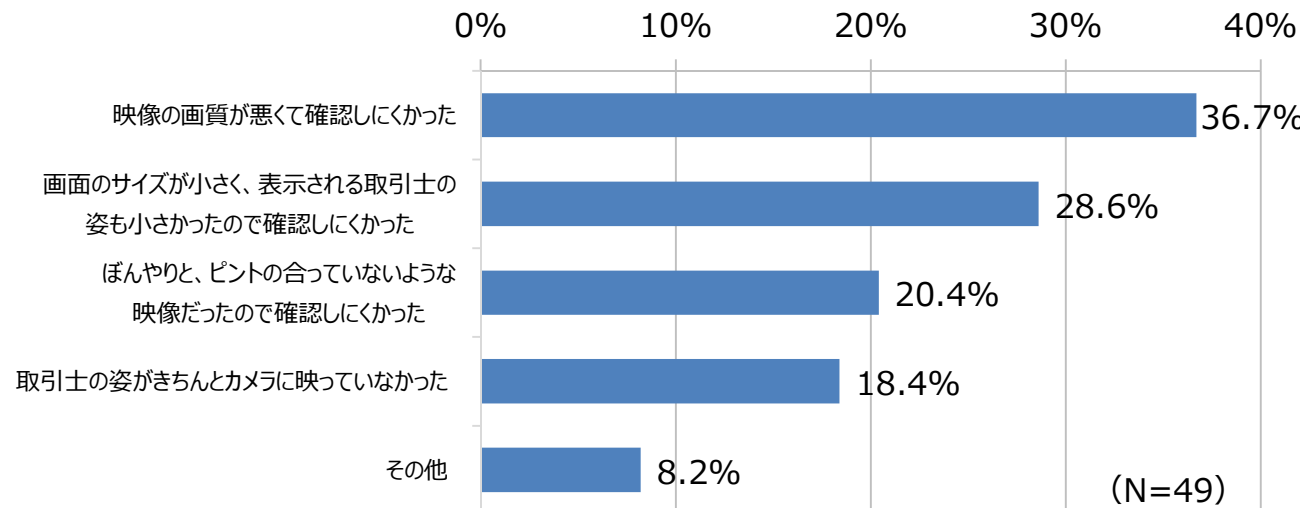
1-⑧ 取引士の表情やしぐさの確認のしやすさ

- 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(87.3%)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(6.0%)あった。
- 確認しにくかった理由として、「映像の画質が悪くて確認しにくかった」とする回答が4割弱(36.7%)、「画面のサイズが小さく、表示される取引士の姿も小さかったので確認しにくかった」とする回答が約3割(28.6%)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

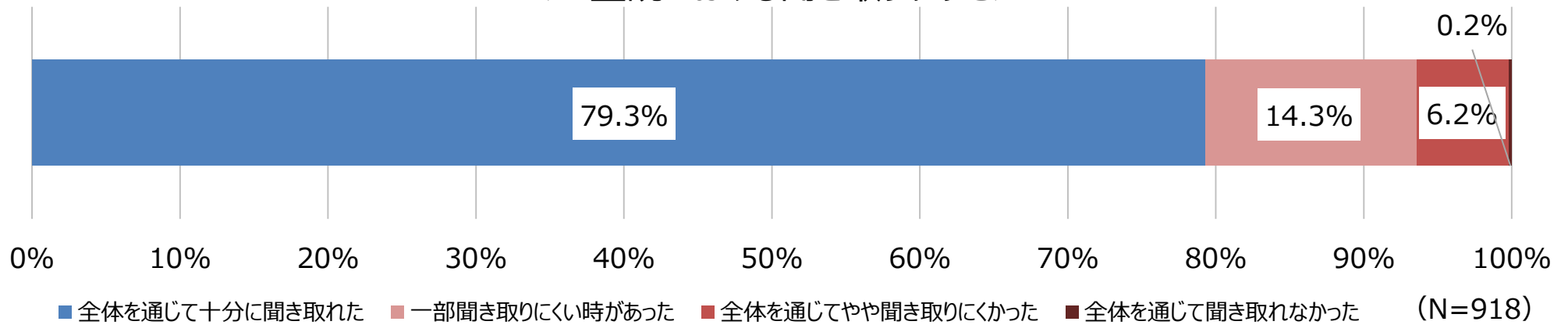
「その他」:

- ・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。
- ・説明書のみみてたので顔をしっかりとみていなかった。

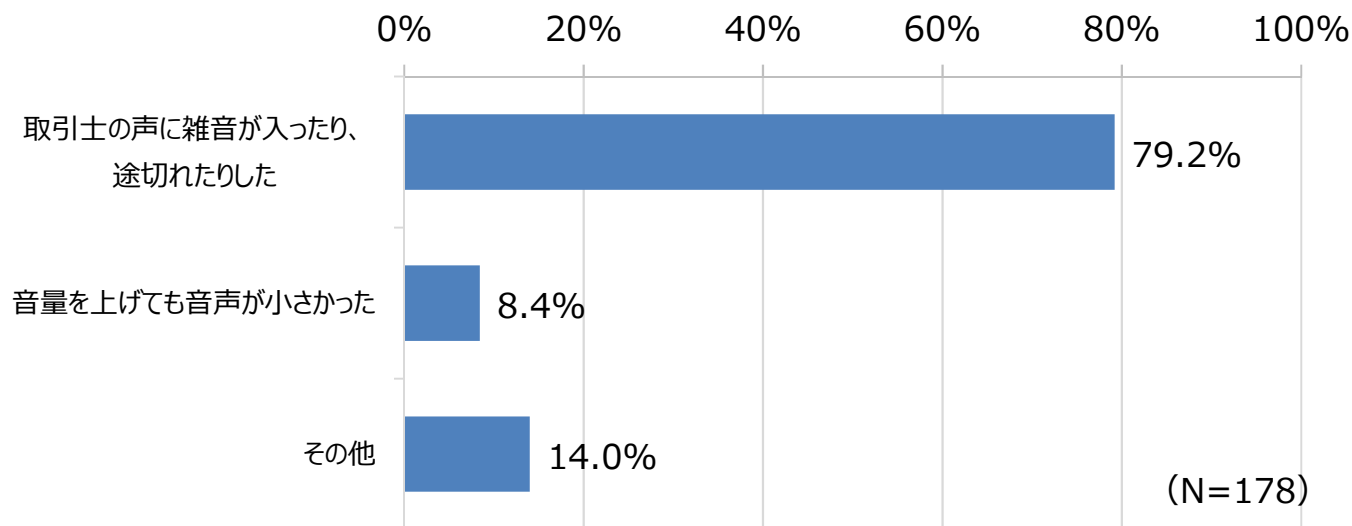
1-⑨ IT重説の聞き取りやすさ

- ・説明の相手方の約8割(79.3%)は「全体を通じて十分聞き取れた」とするが、「一部聞き取りにくい時があった」等とする者も約2割(20.7%)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」との回答が約8割(79.2%)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＞



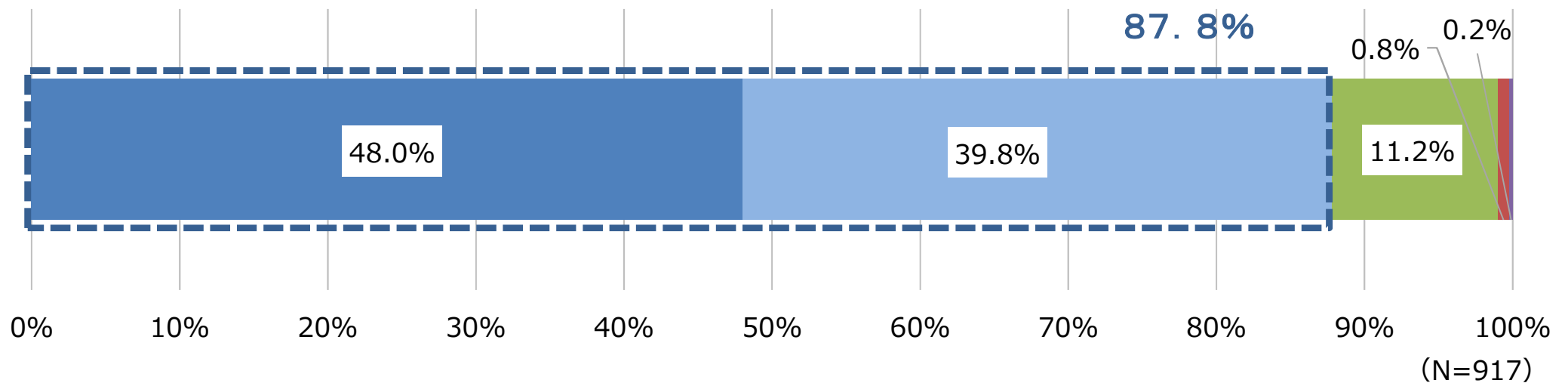
※十分に聞き取れたとした者以外のみ回答
 ※複数回答

「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。
 ・音声にエコーやハウリングがかかっていた。
 ・マイクが声を拾えていなかった。
 ・取引士が早口であった。

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(87.8%)であった。また、「わからない点のみを伝えた」という回答も約1割(11.2%)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(0.8%)であった。

＜IT重説における理解状況の伝えやすさ＞

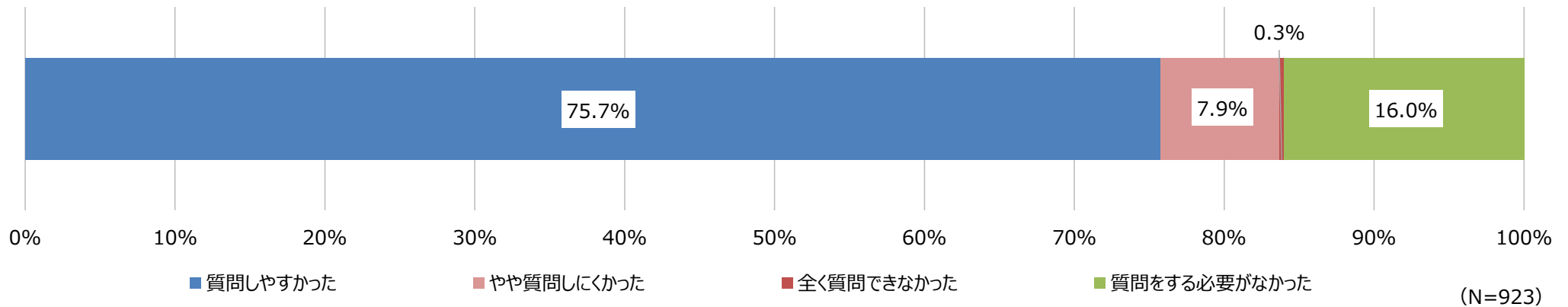


- 随時、自ら十分に伝えることができた
- 取引士が説明の合間に理解状況を確認してくれるので、十分に伝えることができた
- わからない点のみを伝えた
- わからない点を取引士に伝えず、そのままにしたところがある
- その他

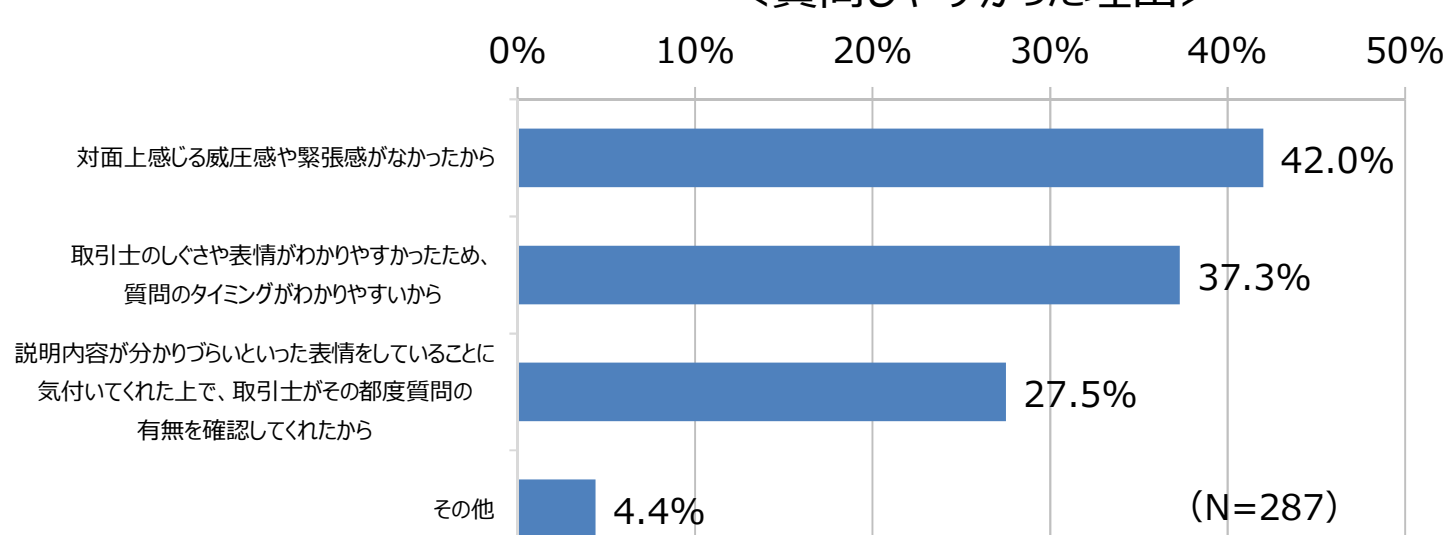
1-11 質問のしやすさ

- ・「質問しやすかった」者は、8割弱(75.7%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の16.0%)を除いた回答者の約9割(90.2%))。
- ・「やや質問しにくかった」「全く質問できなかった」者は、約1割(8.2%)であった(質問する必要がなかったとする者(全体の16.0%)を除いた回答者の約1割(9.8%))。
- ・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約4割(42.0%)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＞



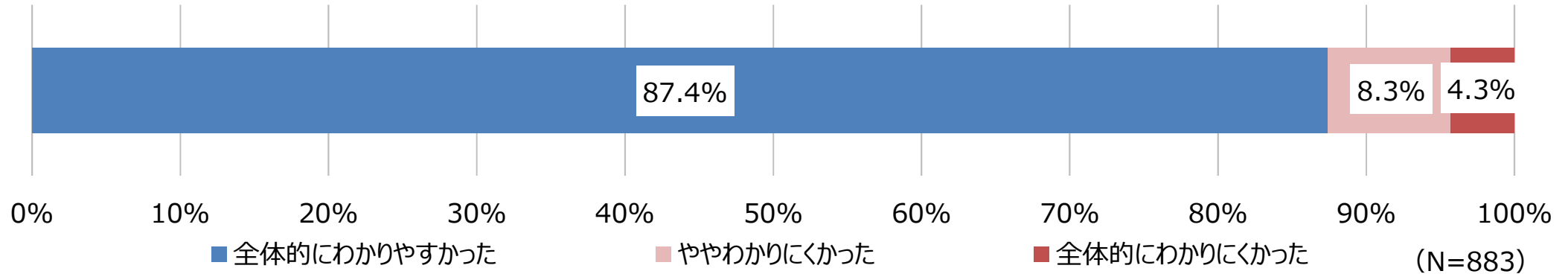
※質問しやすかったとした者のみ回答
 ※複数回答

「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。

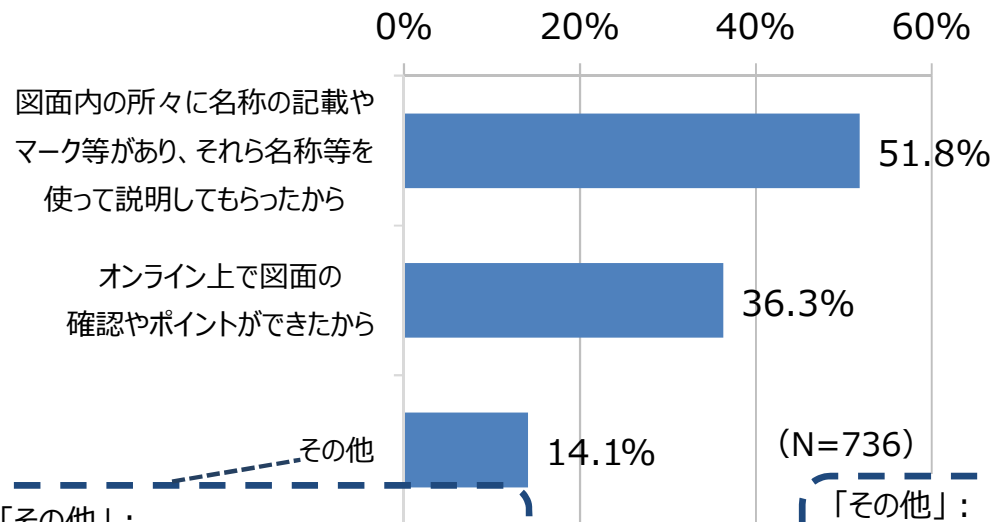
1-12 図面での説明のわかりやすさ

- ・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、約9割(87.4%)を占めている。
- ・わかりやすかった理由として、「図面内の所々に名称の記載やマーク等があり、それら名称等を使って説明してもらったから」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(35.6%)であった。

<図面での説明のわかりやすさ>

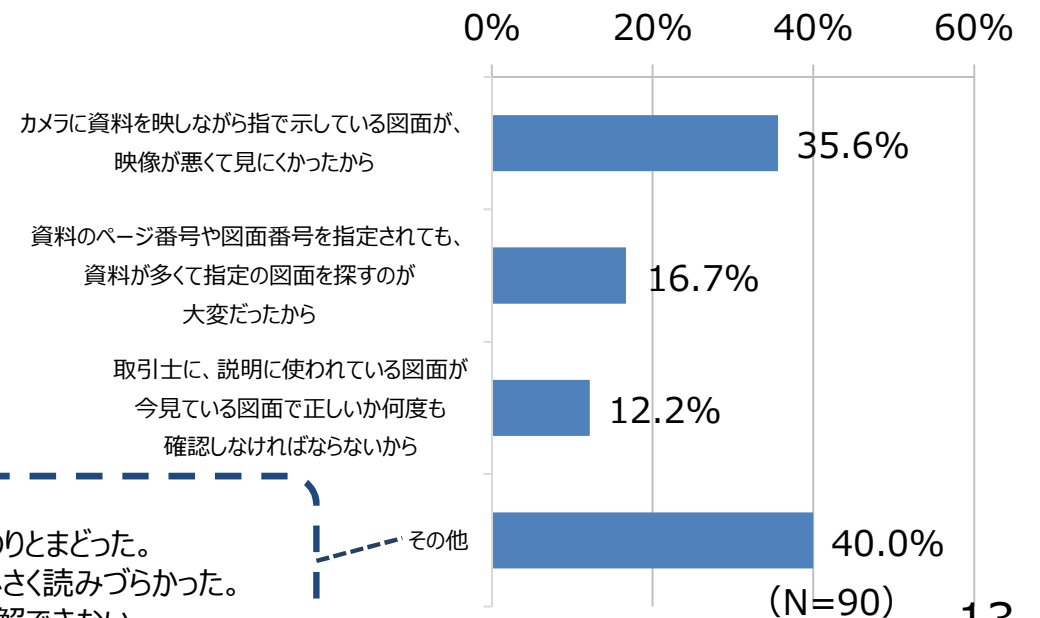


<わかりやすかった理由> ※複数回答



「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。

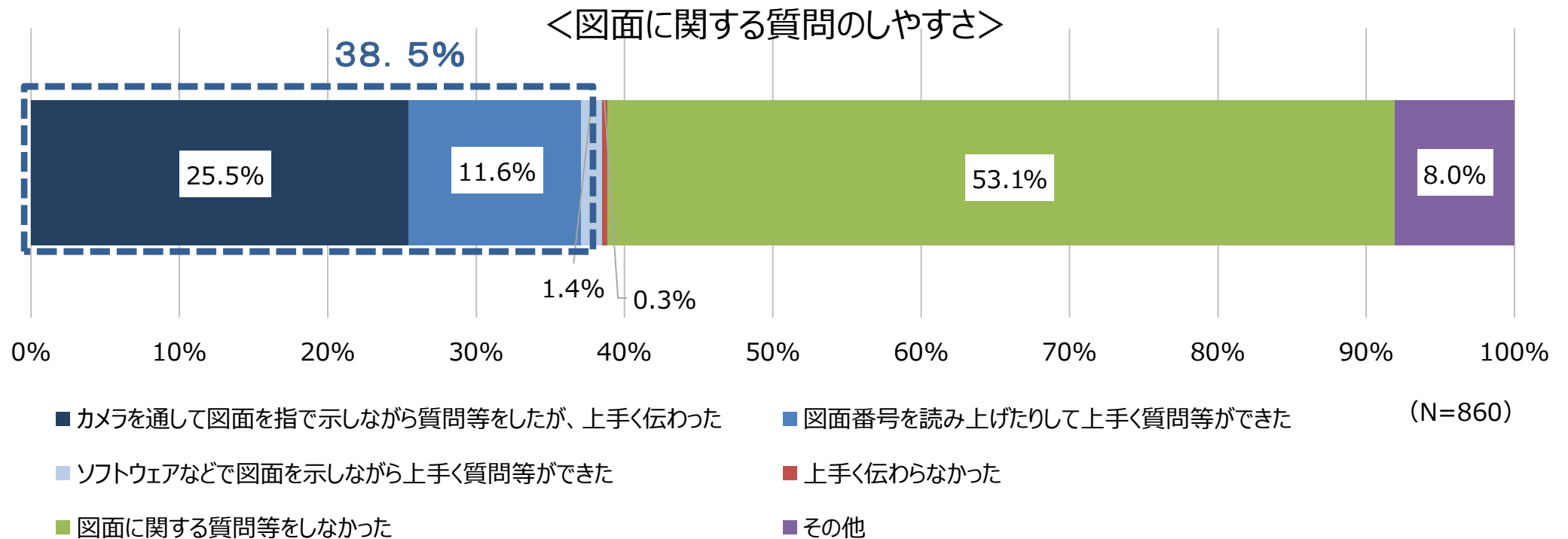
<わかりにくかった理由> ※複数回答



「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、5割強(53.1%)が質問をしておらず、約4割(38.5%)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8割(82.1%))。
- ・うまく伝わらなかったとする回答は、ごく少数(0.3%)であった。

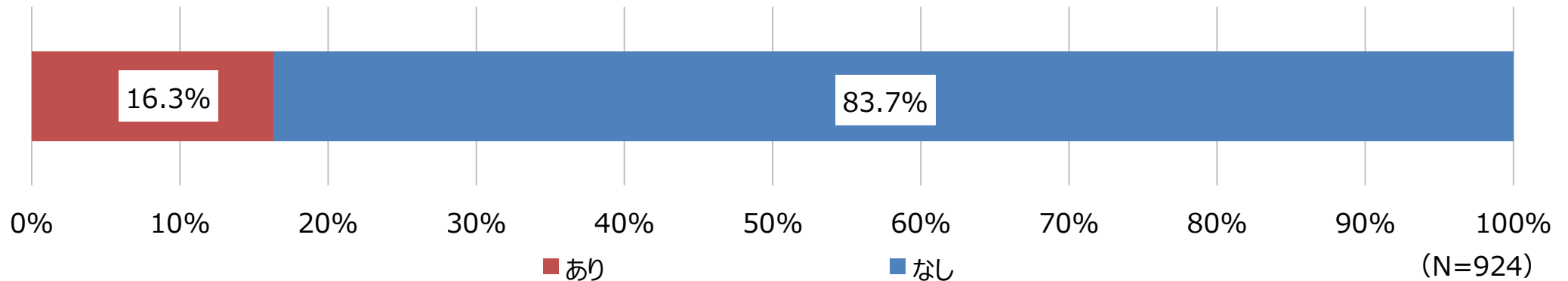


「その他」:
 ・資料(図面)を使用しなかった。
 ・図面の説明がなかった。

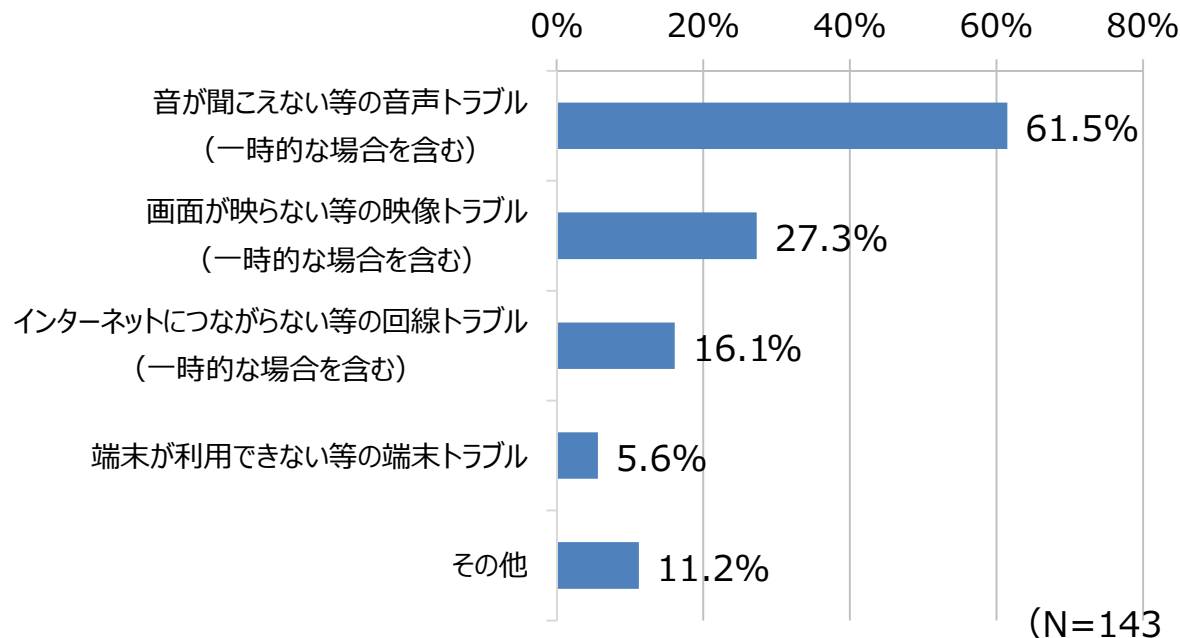
1-14 機器のトラブルの有無

- 機器のトラブルは、2割弱(16.3%)の者に生じた。
- トラブルの内容としては、音声トラブルが約6割(61.5%)と最も多く、次いで、映像トラブルが約3割(27.3%)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＞



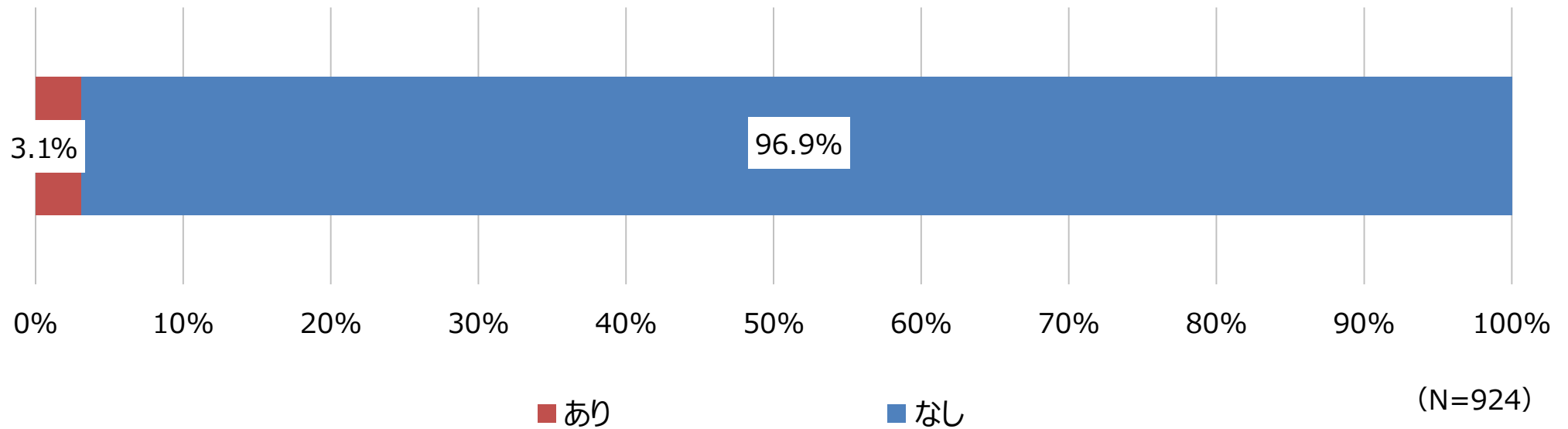
※トラブルがあったとした者のみ回答
 ※複数回答

- 「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いけなかった)
 - アプリのダウンロードができなかった。
 - 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(3.1%)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＞



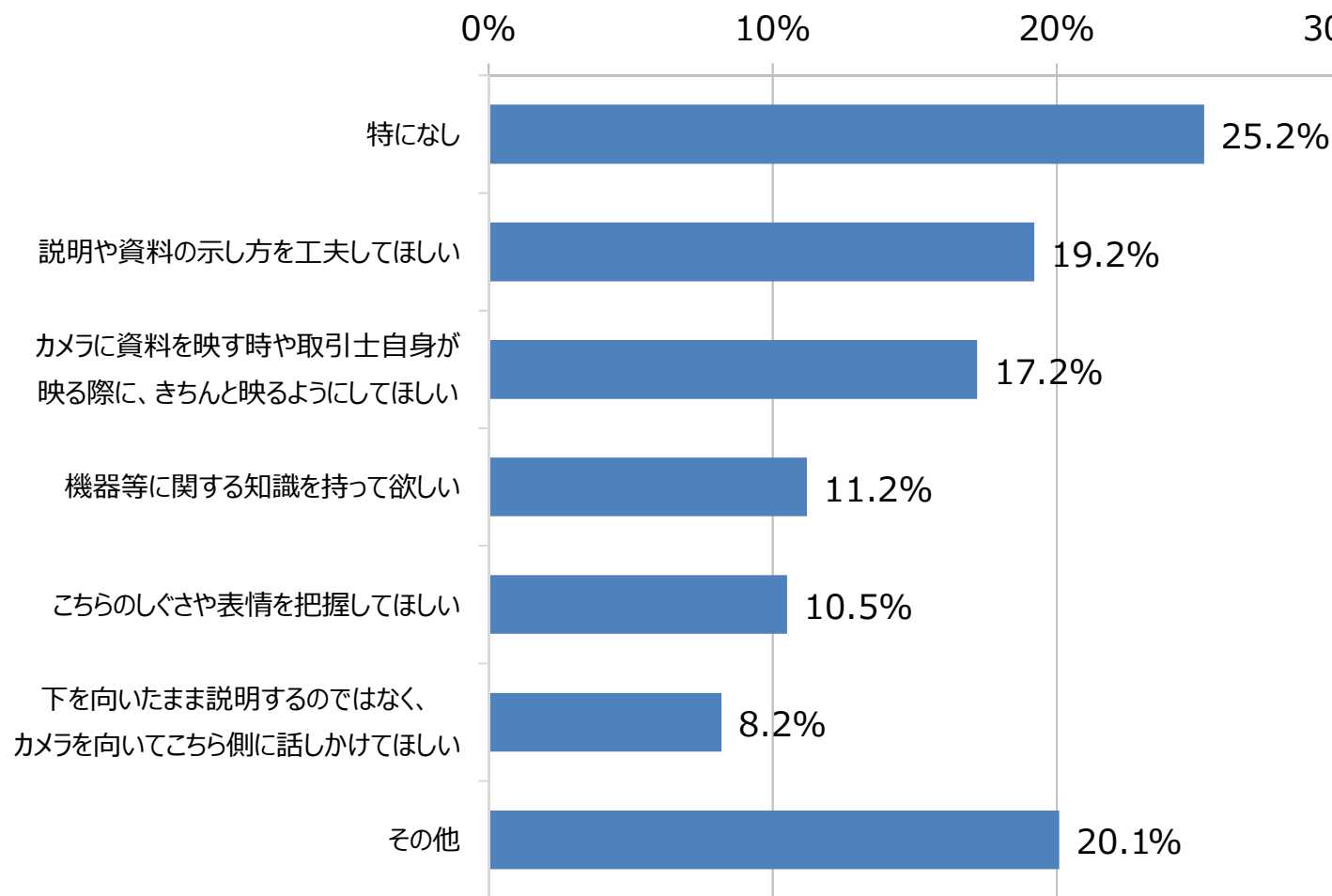
「有り」の内容：

- ・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3割弱(25.2%)と最も多く、次に「説明や資料の示し方を工夫してほしい」とする者が約2割(19.2%)であった。

＜取引士に求める姿勢・態度＞

※複数回答



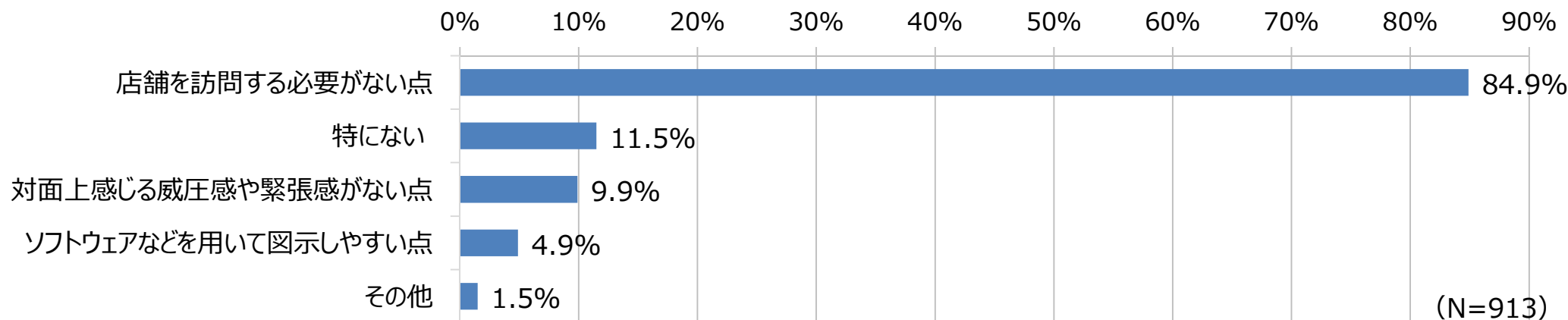
「その他」：
 ・もう少し手元を含めた全体が見たい。
 ・資料が見えにくいことがあった。
 ・重説自体が素人にはわかりにくい内容なので、項目毎に説明がわかったかを確認して欲しい。
 ・例えば後方に資料を貼り、指棒などで「ココです」と指しながら、話すともっと良いかなと思いました。

(N=687)

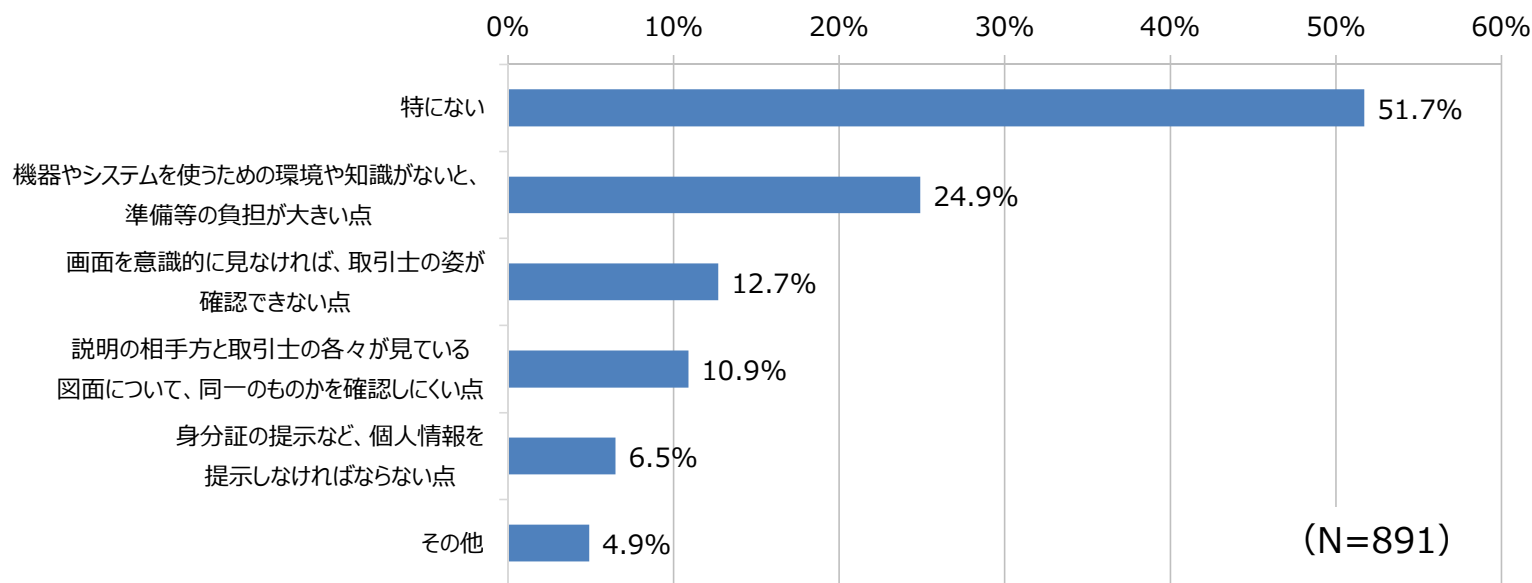
1-17 IT重説が便利又は不便であると感じた点

- ・IT重説が便利であると感じた点として、8割強(84.9%)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(51.7%)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2割強(24.9%)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>



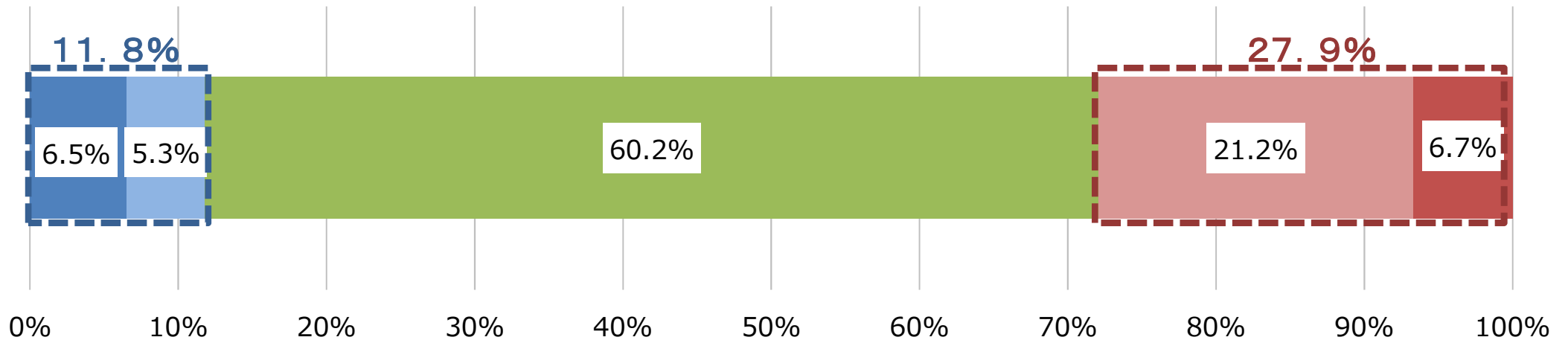
「その他」:

- ・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 IT重説と対面での重説の比較(理解のしやすさ)

- ・対面で重要事項説明を受けた経験のある者に、IT重説と対面での重説の理解のしやすさについて尋ねたところ、約6割(60.2%)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(27.9%)、IT重説の方がわかりやすいとの回答は約1割(11.8%)であった。

<IT重説と対面での重説の比較 (理解のしやすさ) >

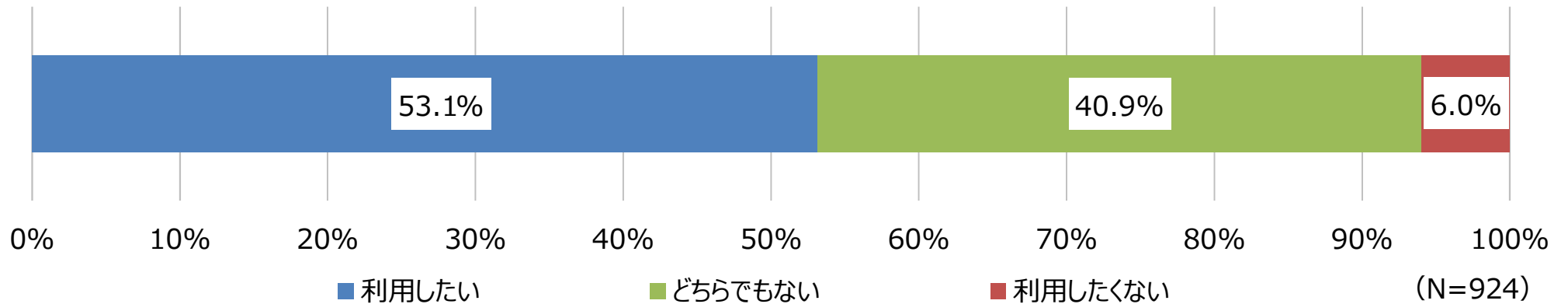


- IT重説の方が対面での重説より、理解しやすいと思う
- IT重説の方が対面での重説より、比較的理解しやすいと思う (N=415)
- IT重説と対面での重説の理解しやすさは、同程度である
- 対面での重説の方がIT重説より、比較的理解しやすいと思う
- 対面での重説の方がIT重説より、理解しやすいと思う

1-19 IT重説の今後の利用意向

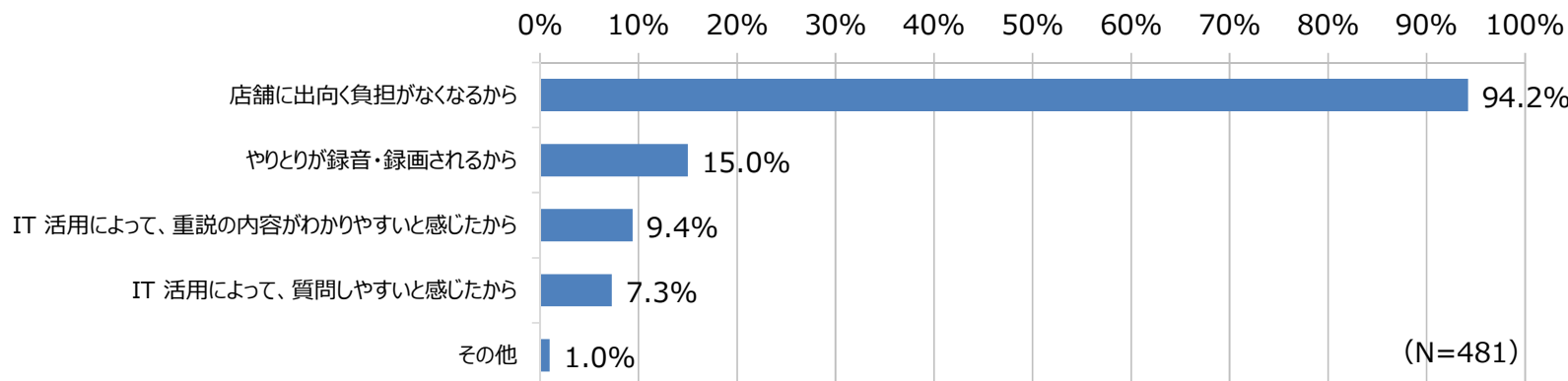
- IT重説の今後の利用意向については、5割強(53.1%)の者が「利用したい」とし、約4割(40.9%)の者が「どちらでもない」との回答であった。利用したくないとする者は1割弱(6.0%)であった。
- IT重説を今後も利用したいとする理由としては、9割強(94.2%)が「店舗に出向く負担がないこと」を挙げ、次いで、「録画・録音される点」を挙げる回答が1割強(15.0%)であった。

＜今後の利用意向＞



＜利用したいとした理由＞

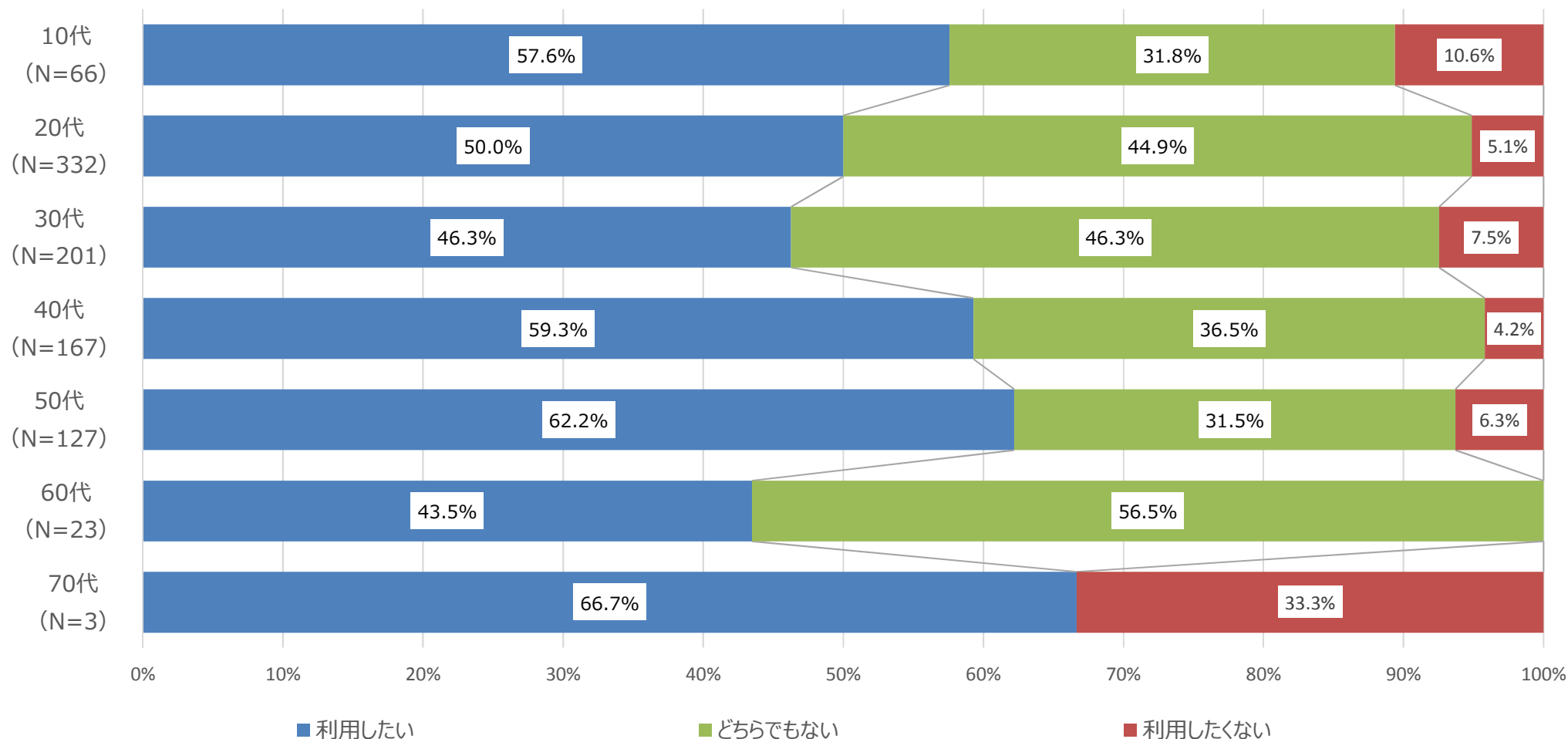
※利用したいとした者のみ回答
※複数回答



「その他」：
 ・画面越しなので、相手に気をつかうことがないから。
 ・自宅でリラックスして聞くことができるから。
 ・事前に資料を確認できるから。

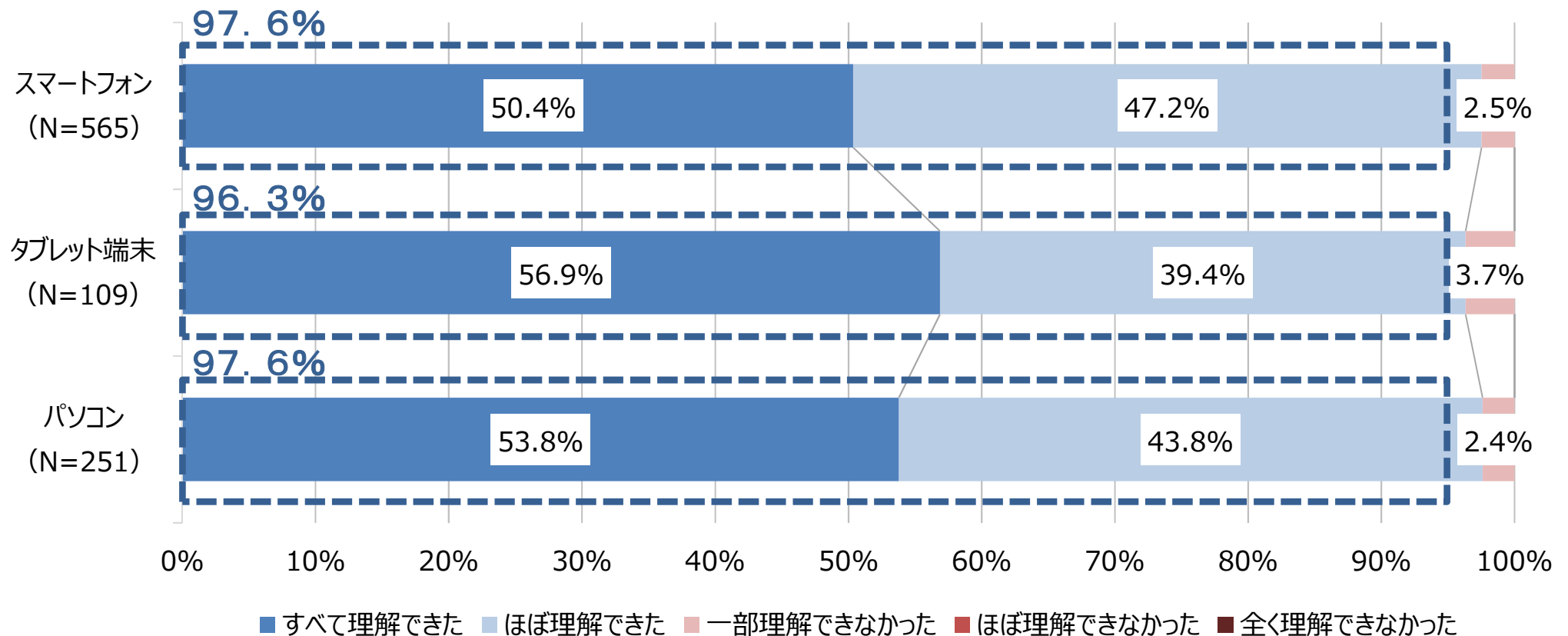
・説明の相手方の年齢層別に、IT重説の今後の利用意向を比較すると、全年齢層で4割以上が今後も「利用したい」としていた。また、「利用したくない」との回答は、10代～60代では1割以下だった。

＜年齢層×IT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(97.6%、96.3%、97.6%)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。

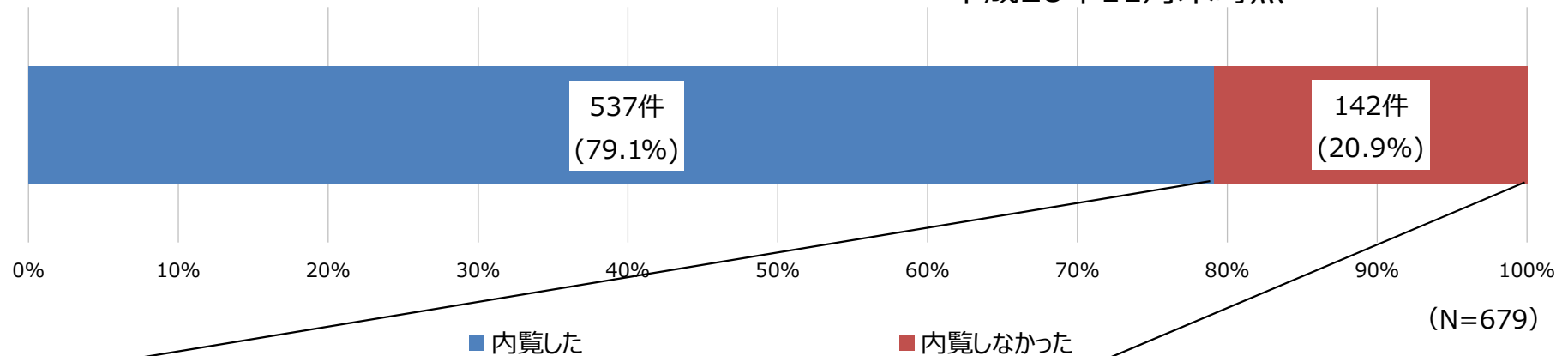
< 説明の相手方の利用した機器×取引士の説明内容の理解状況 >



1-参考資料① IT重説前の内覧の実施状況

・平成28年11月末時点の重説直後の説明の相手方アンケート結果によると、IT重説を受ける前に物件の内覧をしなかったとする回答は、約2割(20.9%、21社・142件)であり、このうち、未実施件数が多い上位4社に対して、説明の相手方毎の内覧未実施の状況・理由に係る追加調査を行った。

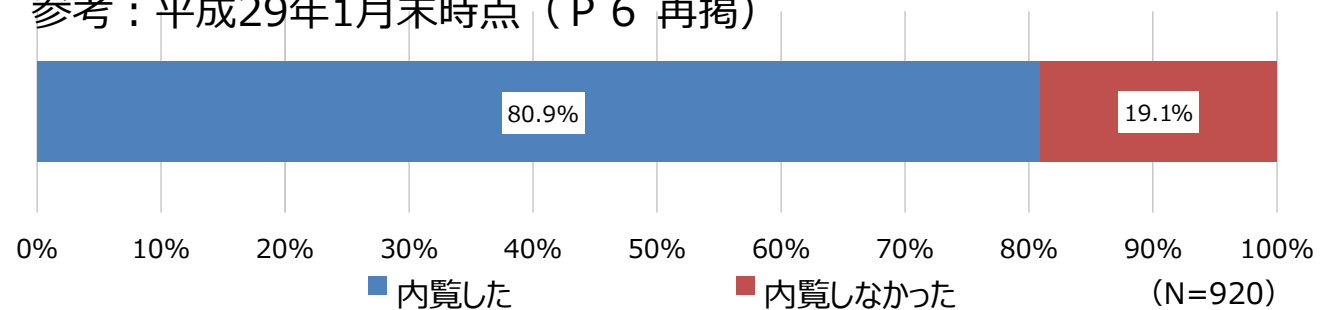
＜事前の内覧の有無＞ 平成28年11月末時点



A社 49件	B社 35件	C社 11件	D社 8件	
E社 5件	F社 4件	計21社 142件	

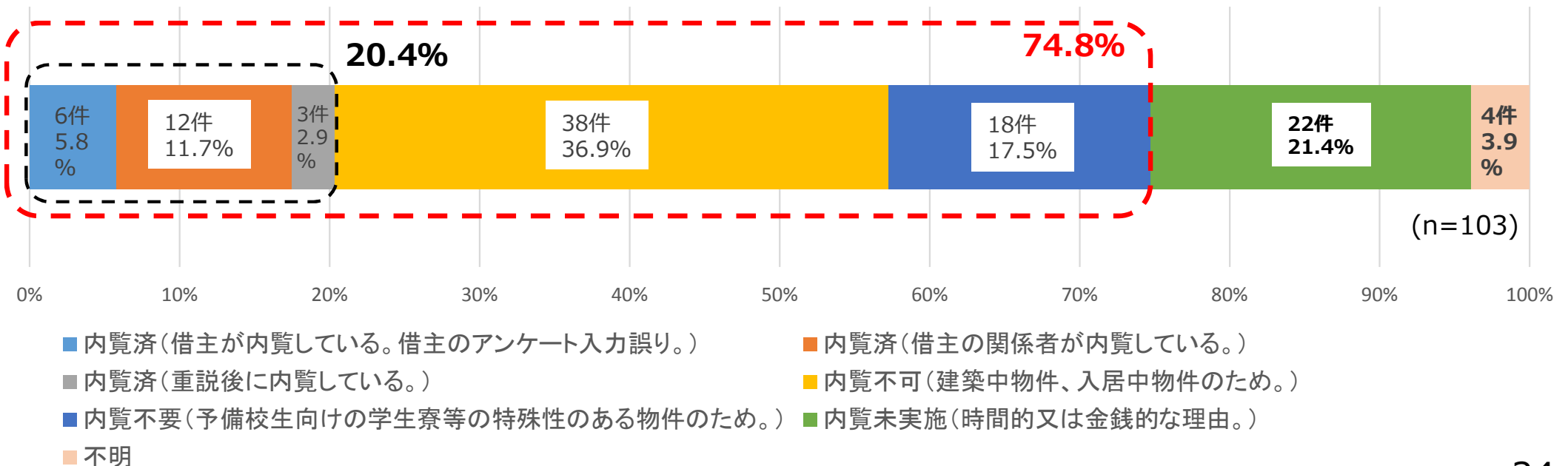
追加調査対象 (103件)
(個別に内覧しなかった状況・理由を調査)

参考：平成29年1月末時点 (P 6 再掲)



- ・ I T 重説前の内覧の未実施件数が多い4社に対して、説明の相手方毎の内覧未実施の状況・理由に係る追加調査を行ったところ、「内覧済(借主が内覧している。借主のアンケート入力誤り。）」、「内覧済(借主の関係者が内覧している。）」及び「内覧済(重説後に内覧している。）」とする回答が約2割(20.4%)であった。
- ・ また、上記に「内覧不可(建築中物件、入居中物件のため。）」及び「内覧不要(予備校生向けの学生寮等の特殊性のある物件のため。）」とする回答を加えると7割強(74.8%)となった。なお、「内覧不可」となっている物件に関しては、可能な限り、隣室等の同様の物件の内覧や新築時の写真を確認してもらうなどの対応を行っているとのことであった。
- ・ この結果、内覧の未実施と整理すべき件数は、「内覧未実施」と「不明」を合わせた26件であると考えられる。

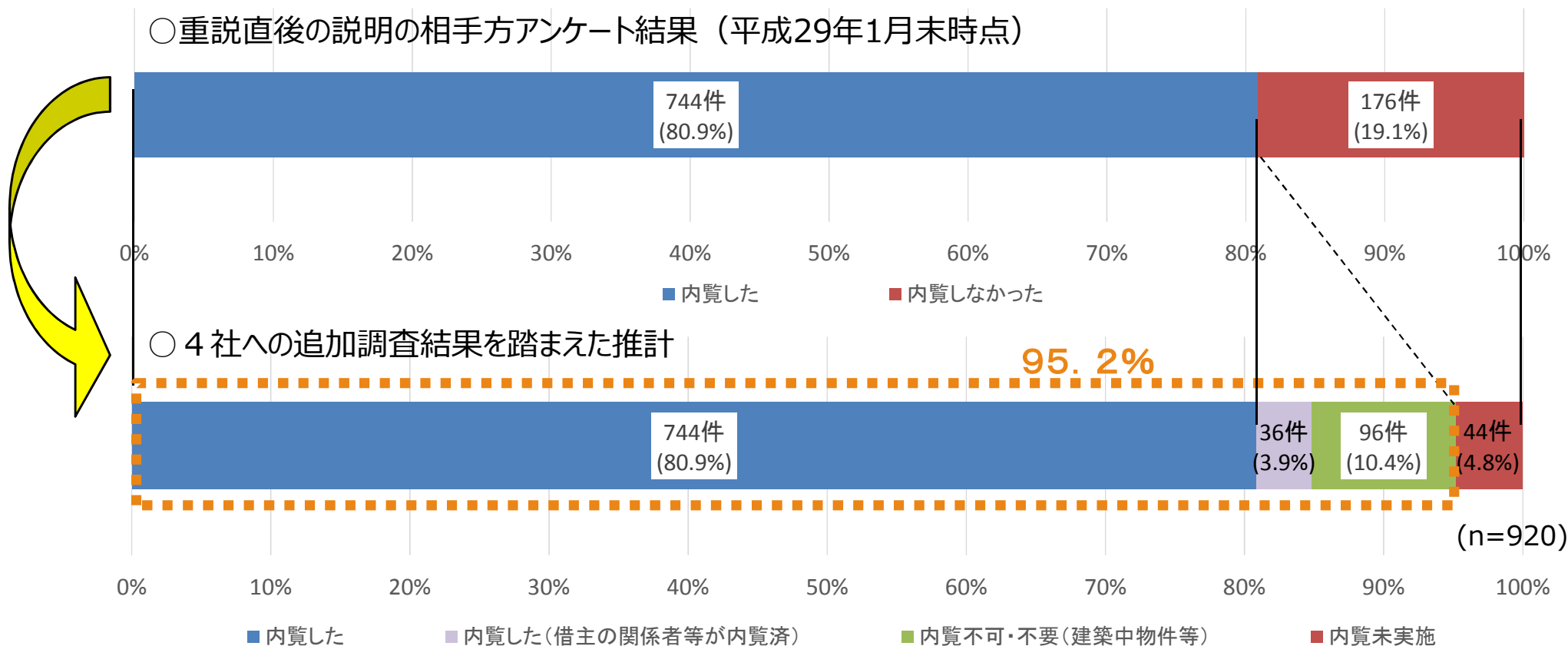
＜内覧未実施の状況・理由＞



1-参考資料③ 4社への追加調査を踏まえた推計

・内覧の未実施件数が多い上位4社への追加調査結果を踏まえ、内覧の未実施件数を176件中44件(44件/176件 ≒ 26件/103件)とすると、内覧の実施率は95.2%、未実施率は4.8%となる。

<内覧の有無>



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29年1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（平成29年2月5日までに回答のあったものを集計）

IT重説実施件数 1071件中、943件（88.0%）

(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

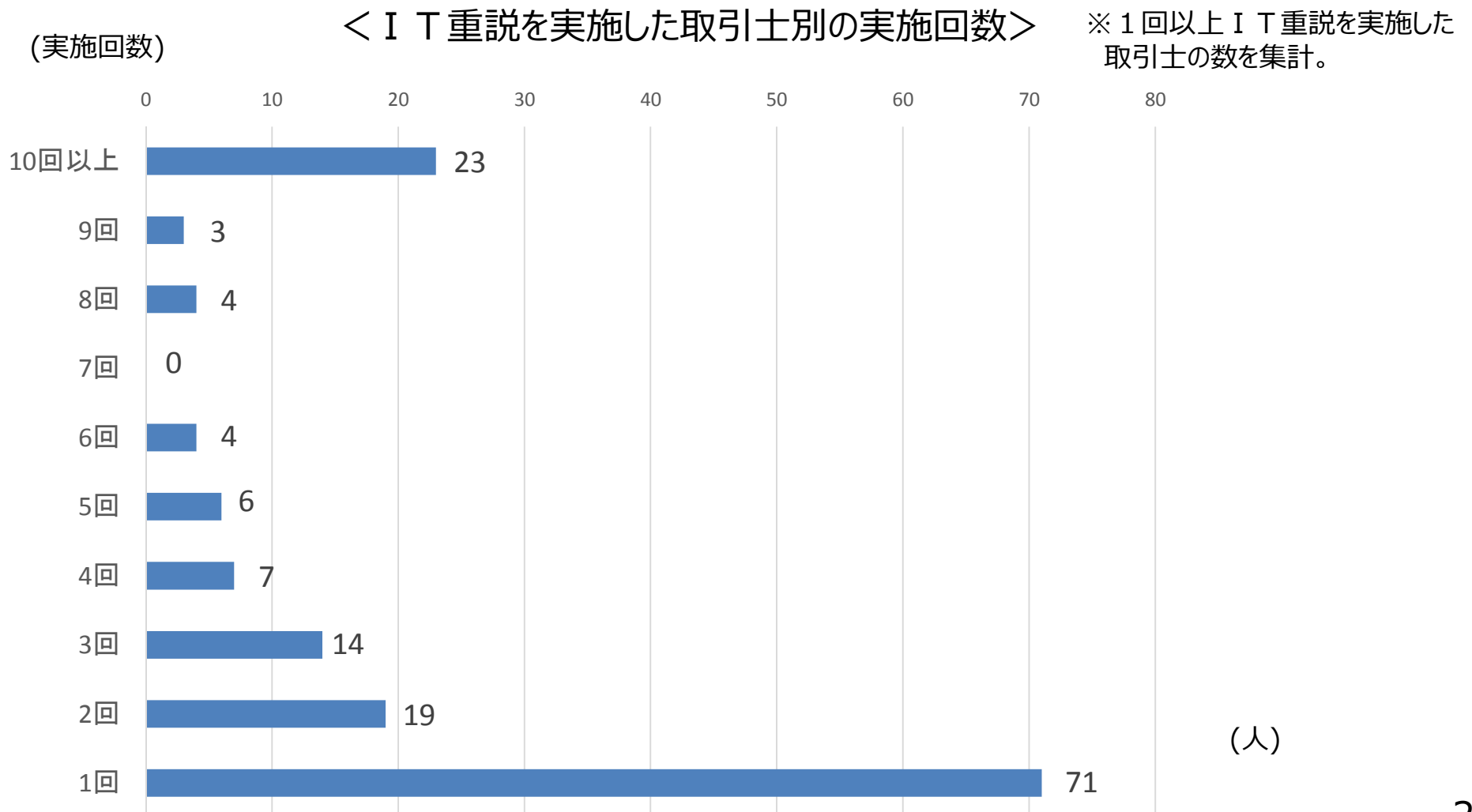
- ・その他ご意見・ご感想

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。

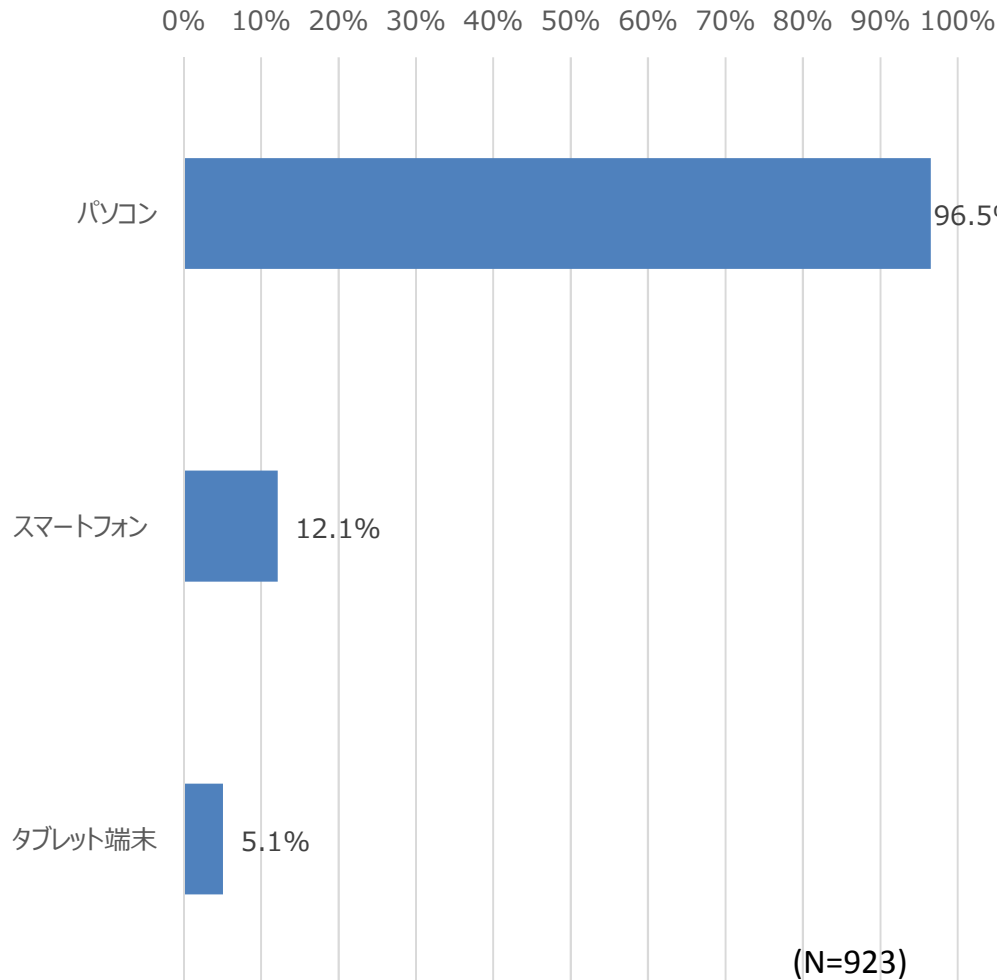
2-① 取引士別の実施回数

- ・ I T 重説を実施した宅地建物取引士の数は151人であった。
- ・ 取引士別の実施回数は、1回71人、2回19人、3回14人、10回以上は23人であり、最多実施回数は、114回であった。

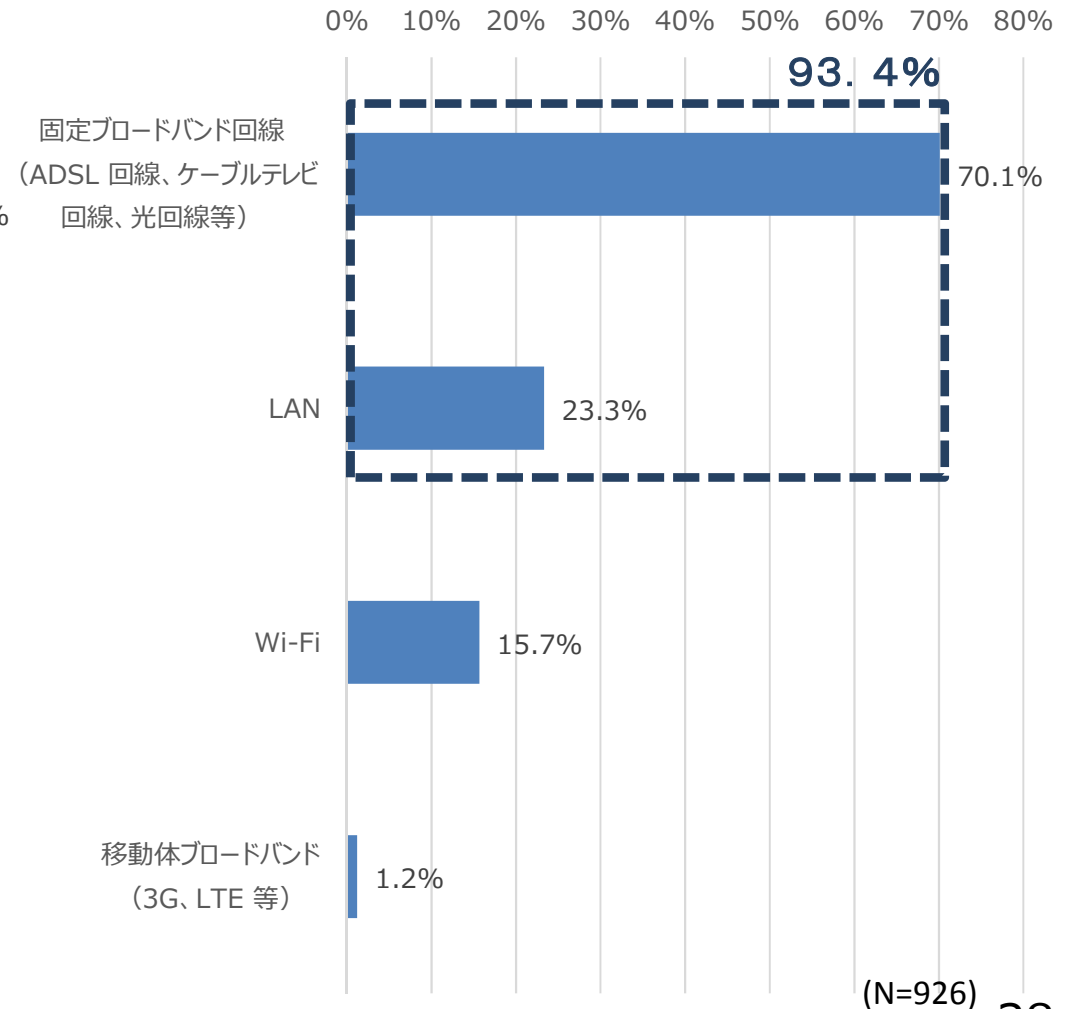


- ・取引士側の利用端末は、ほとんど(96.5%)がパソコンであった。
- ・取引士側の利用回線は、約7割(70.1%)が固定ブロードバンド回線で、次いで、2割強(23.3%)がLANとなっており、固定用の回線を利用したケースが9割強(93.4%)となっている。

<利用端末の割合> ※複数回答



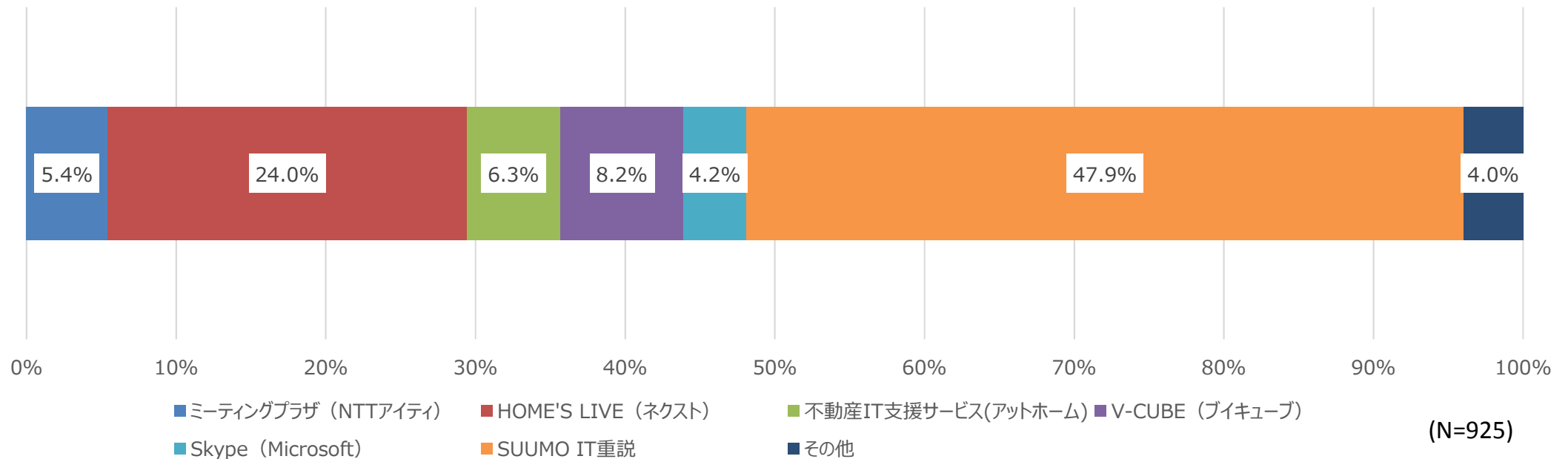
<利用回線の割合> ※複数回答



2-③ 利用環境-2

- ・ I T 重説に用いられたソフトウェアは、「SUUMO IT重説」が約 5 割(47.9%)、次いで「HOME'S LIVE」が 2 割強(24.0%)、「V-CUBE」が約 1 割(8.2%)となっている。

<利用ソフトウェアの割合>



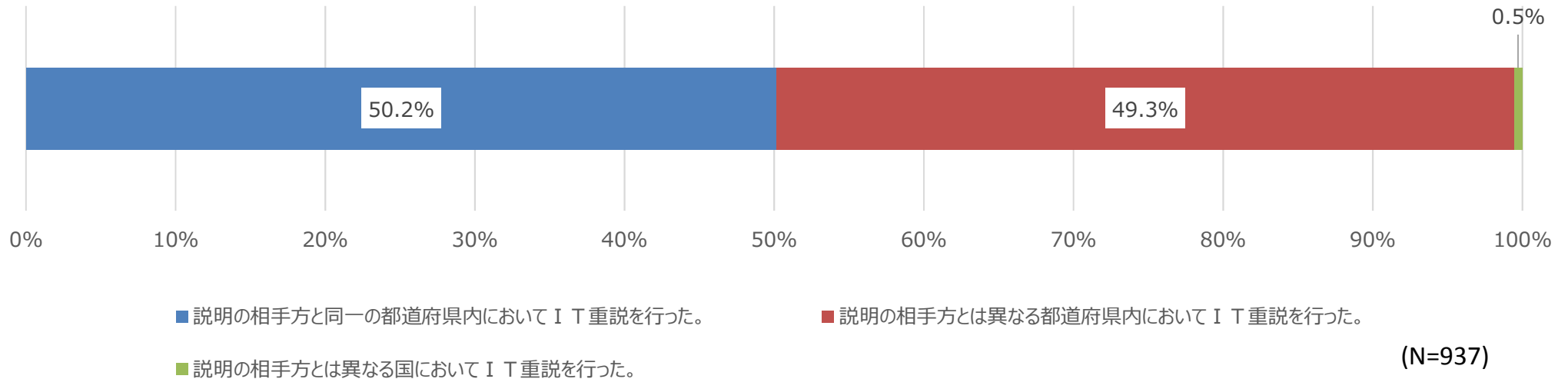
「その他」:

- ・ アパマンショップITショップ (4件)
- ・ シスコ (2件)
- ・ appea.in (1件)
- ・ Live Crowd (1件)
- ・ 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)

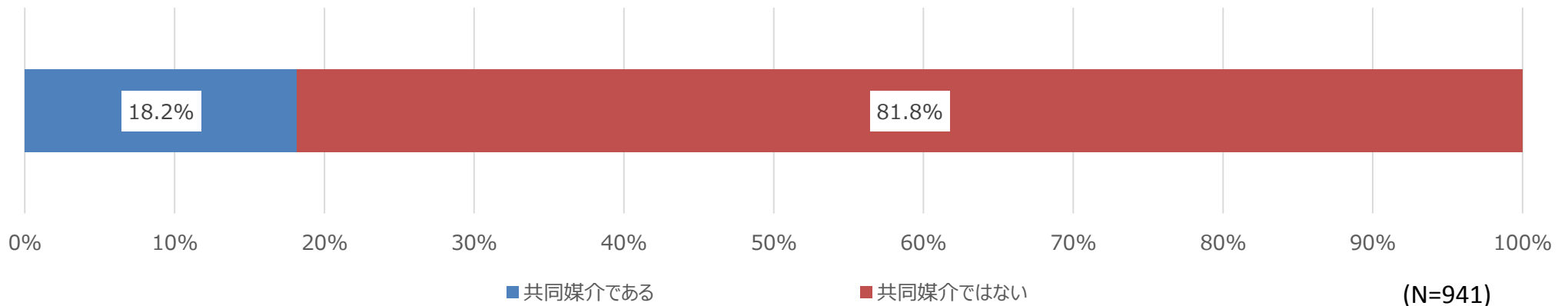
2-④ IT重要事項説明の概況-1

- ・説明の相手方が同一の都道府県内にいるケースと異なる都道府県内にいるケースは、ともに約5割(50.2%・49.3%)であった。日本国外にいるケースもごく一部(0.5%)あった。
- ・約2割(18.2%)が共同媒介によるものであった。

＜IT重説の相手方の場所＞



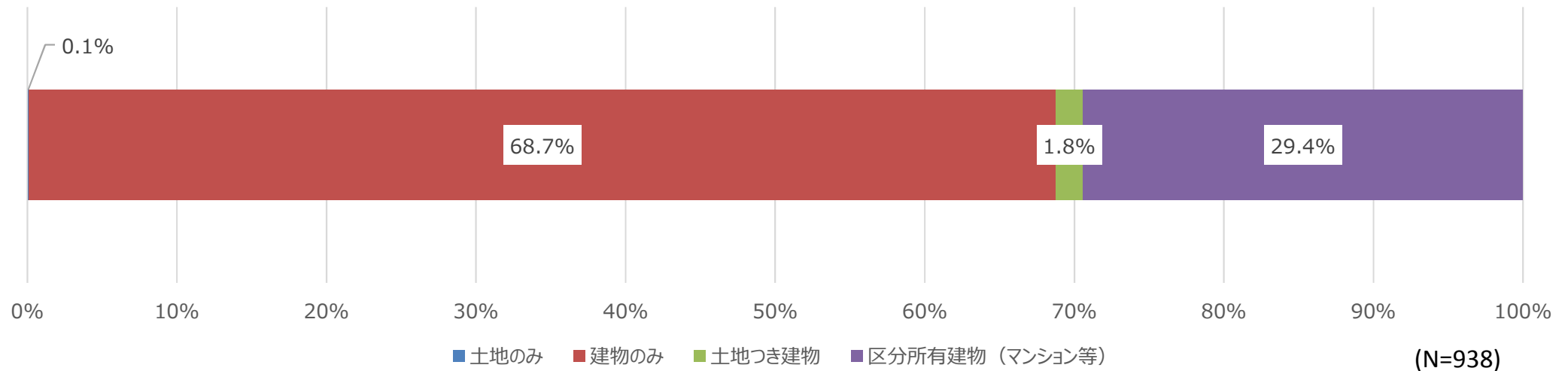
＜共同媒介の割合＞



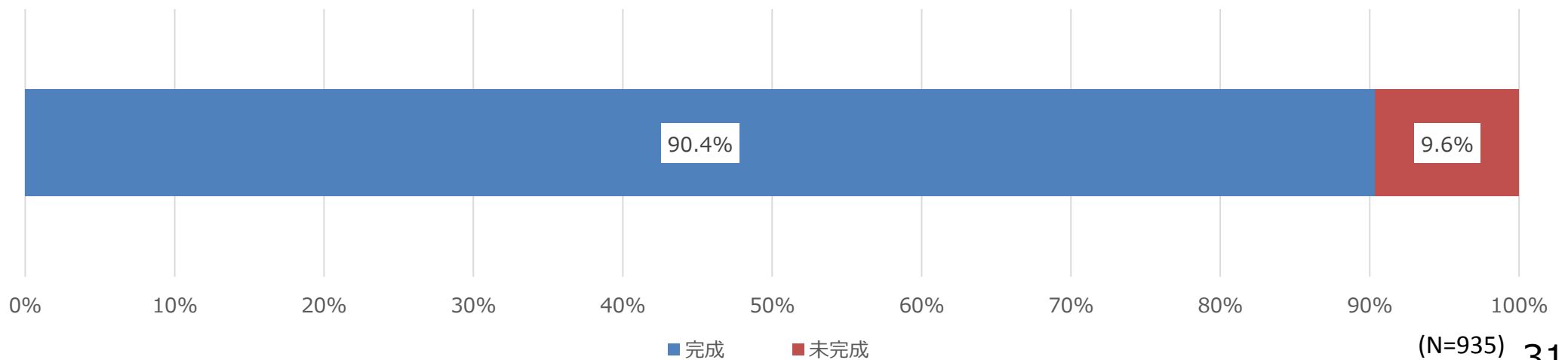
2-⑤ IT重要事項説明の概況-2

- ・IT重説が行われた物件の種別は、「建物のみ」が全体の約7割(68.7%)であった。
- ・また、物件の完成状況は、約9割(90.4%)が完成物件であった。

<物件種別>



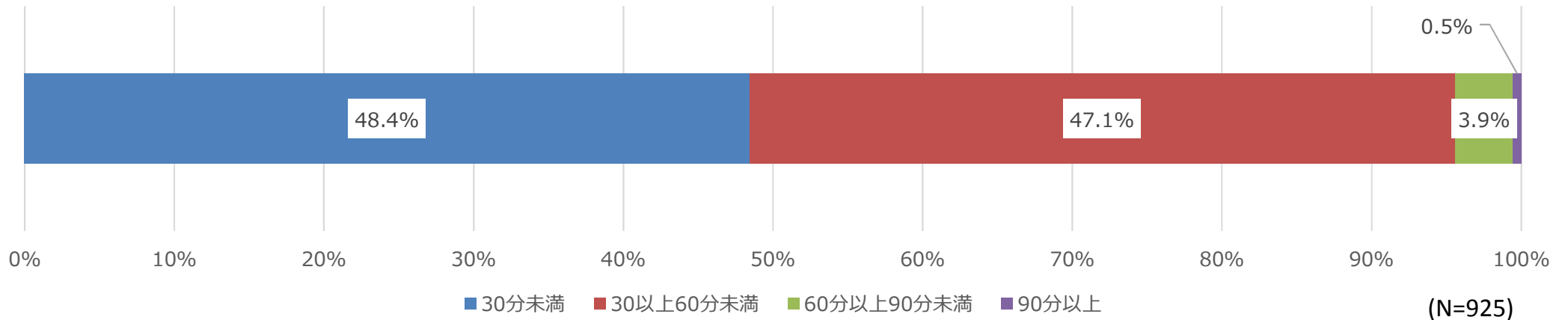
<完成状況>



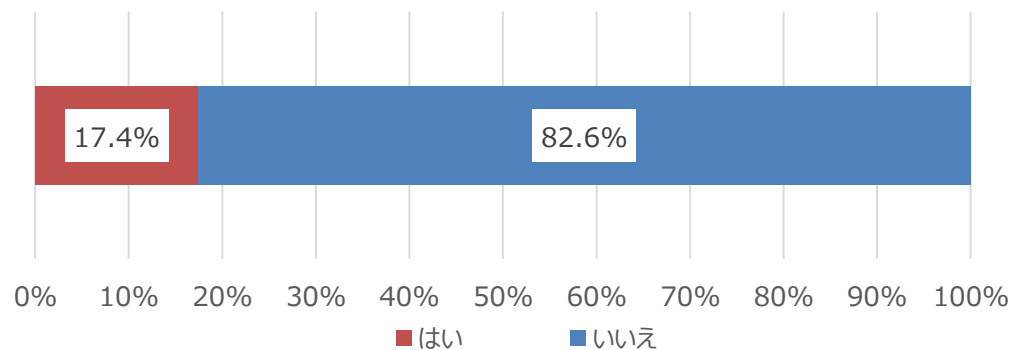
2-⑥ IT重説に要した時間等

- IT重説に要した時間は、30分未満のケースと30分以上60分未満のケースが、ともに約5割(48.4%・47.1%)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(17.4%)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(1.6%)。

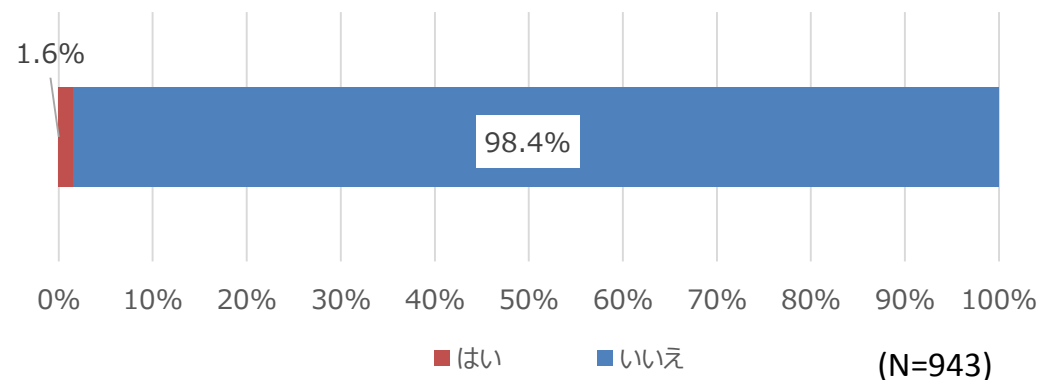
<IT重説に要した時間>



<営業時間外の実施の有無>



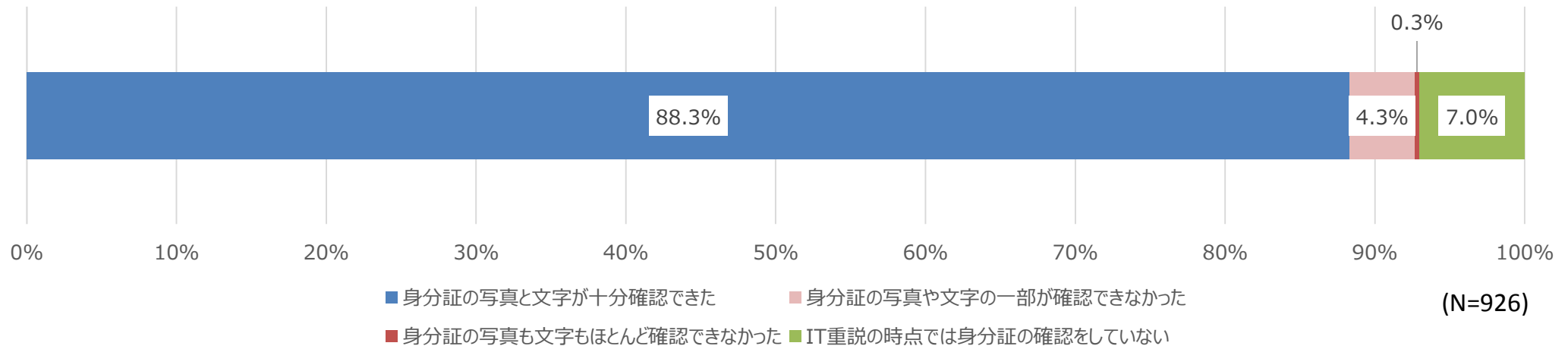
<IT重説の分割実施の有無>



2-⑦ 説明の相手方の身分証の確認

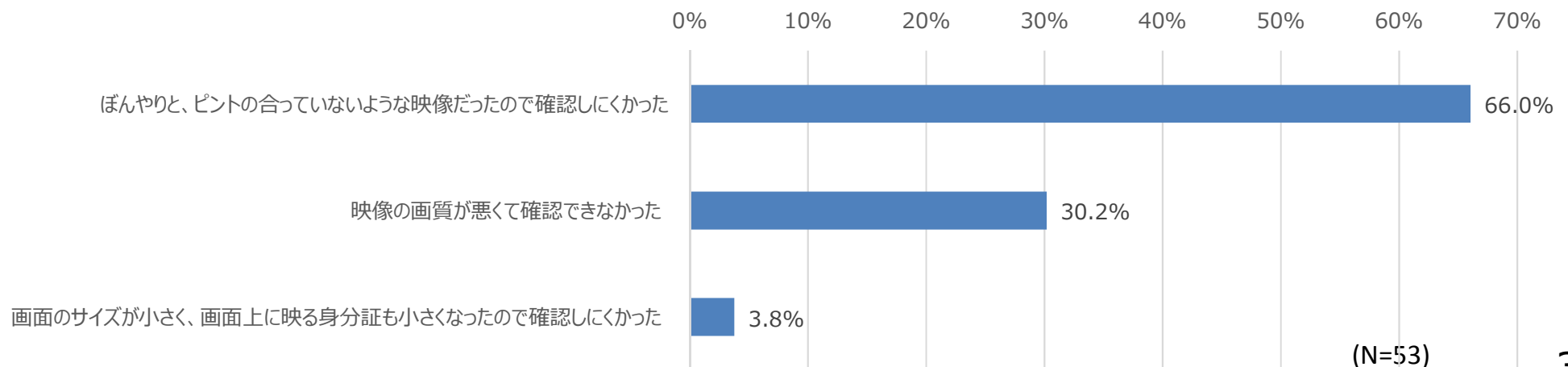
- ・身分証の確認については、写真と文字が十分確認できたケースが約9割(88.3%)であり、一部又はほとんど確認できなかったケースがごく一部(4.6%)あった。なお、IT重説の時点では身分証の確認は行っていないとの回答が約1割(7.0%)あった。
- ・身分証が確認しにくかった理由としては、ピントが合っていない映像だったとの回答が7割弱(66.0%)を占めた。

＜身分証の確認＞



＜確認しにくかった理由＞

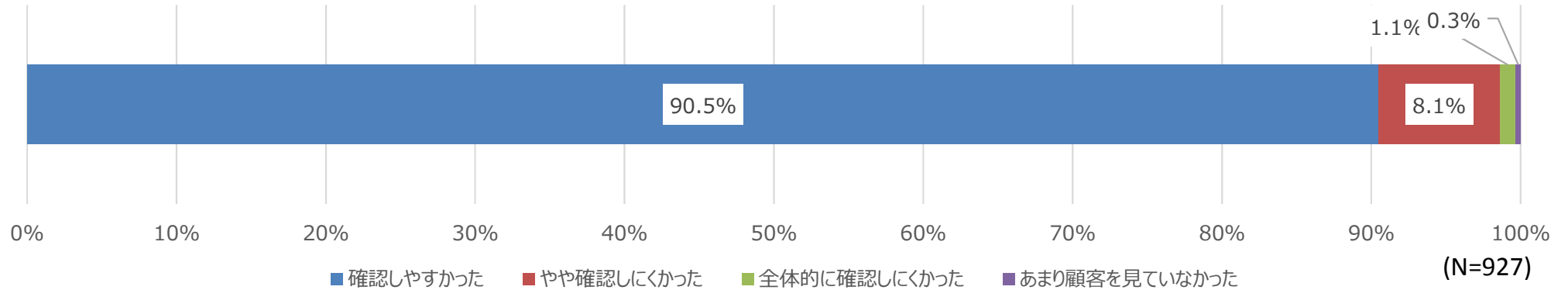
※「十分確認できた」とした者以外のみ回答
※複数回答



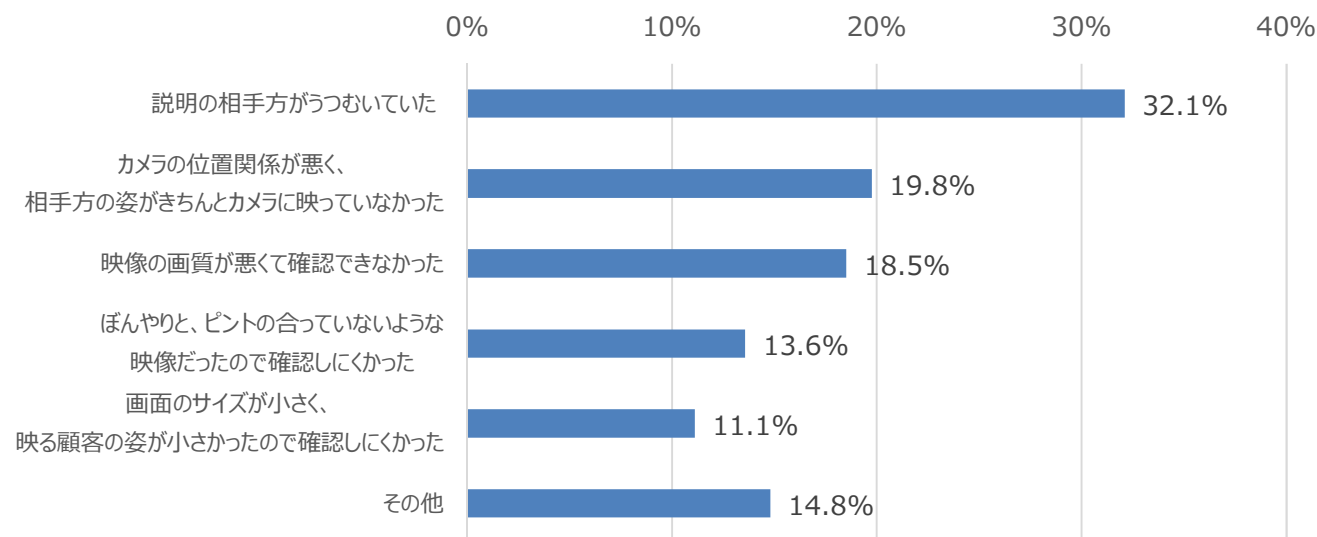
2-⑧ 説明の相手方の表情やしぐさの確認

- ・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(90.5%)、一部でも「確認しにくかった」という者が約1割(9.2%)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約3割(32.1%)、「カメラの位置関係が悪く、相手方の姿がきちんとカメラに映っていなかった」ことを理由とする回答が約2割(19.8%)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＞



※「確認しやすかった」とした者以外のみ回答
※複数回答

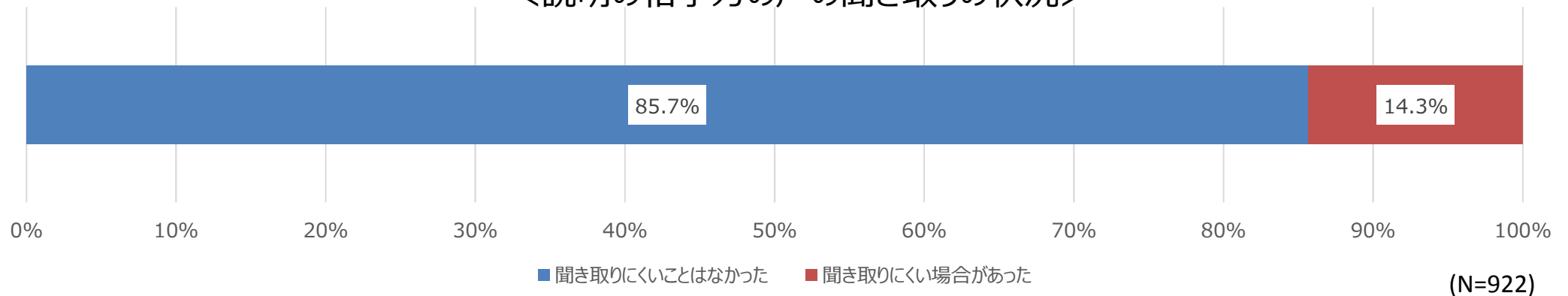
「その他」：
 ・対面と比べるとお客様の表情をくみとりづらい。
 ・対面と比較して相手の全体が映っていない。ただし特に問題なし。
 ・映像に時間差があった。
 ・文字を追って進行していたため相手方の表情を確認する余裕がなかった。
 ・時々映像が固まっていた。
 ・相手方が手元の資料を目で追っていたため、うつむいていた。

(N=81)

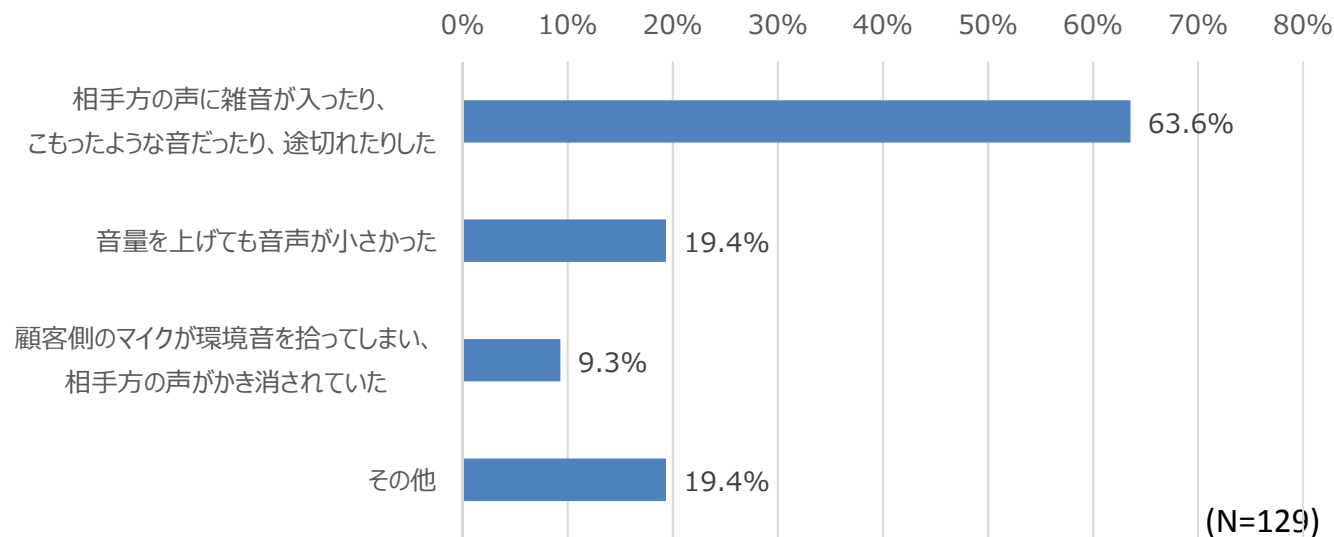
2-⑨ 説明の相手方の声の聞き取り状況

- ・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(85.7%)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6割強(63.6%)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＞



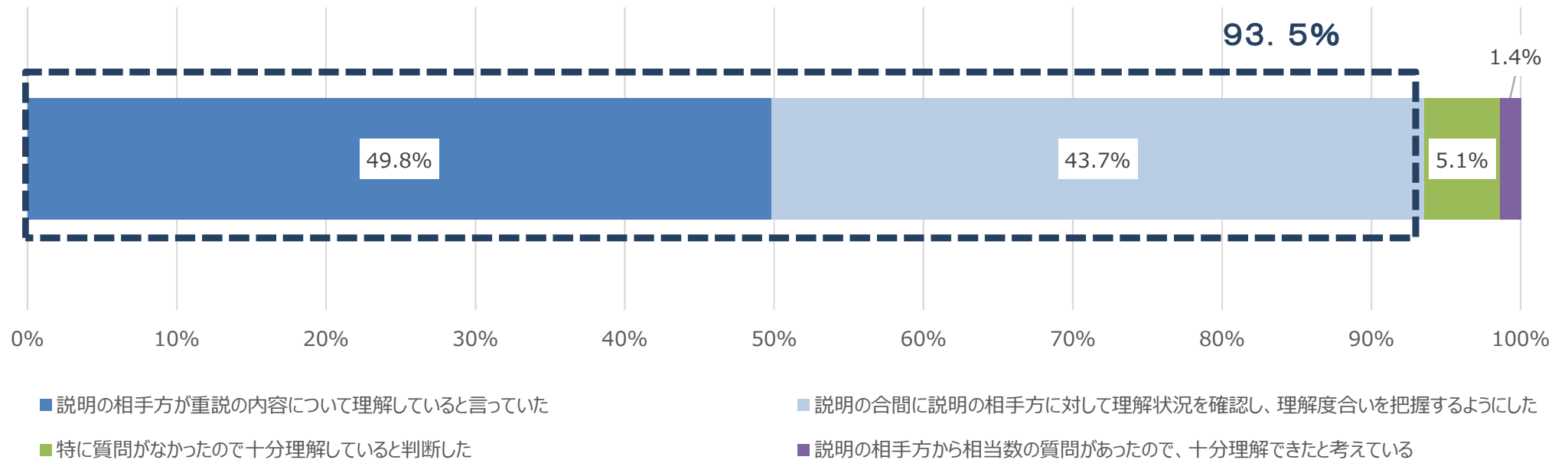
※「聞き取りにくい場合があった」とした者のみ回答
 ※複数回答

- 「その他」:
- ・音量をあげ忘れた。
 - ・相手方の声が小さい時があった。
 - ・伝わるまでに時間差があった。
 - ・WiFiの調子が悪かったため、ネットワークの切り替えを行った。
 - ・相手側のマイクから声が聞こえなかった。
 - ・説明の相手方がイヤフォンを付けていなかった。
 - ・周囲の音を拾ってしまった。

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9割強(93.5%)であった。

＜説明の相手方の理解状況の確認＞

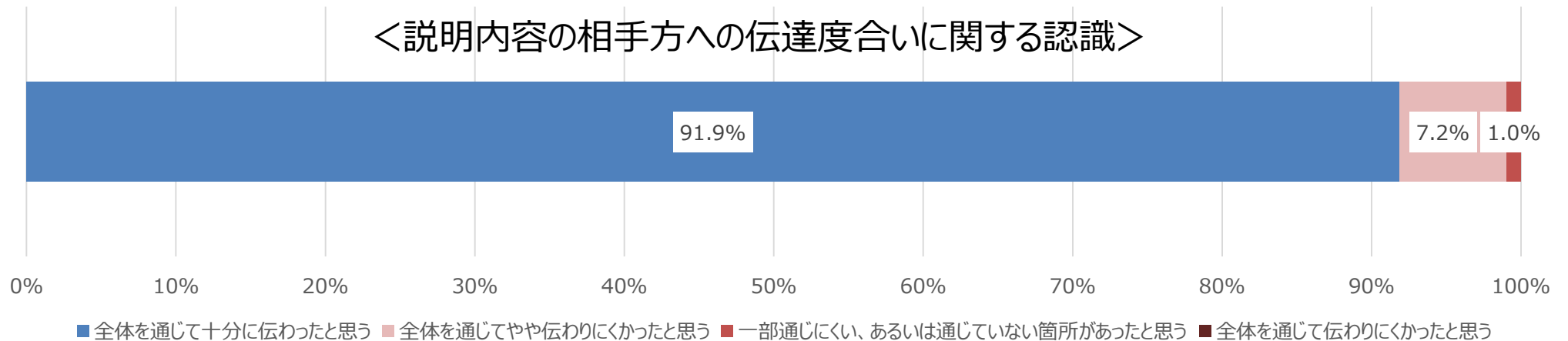


(N=927)

2-⑪ 説明の相手方への伝達度合いに関する認識

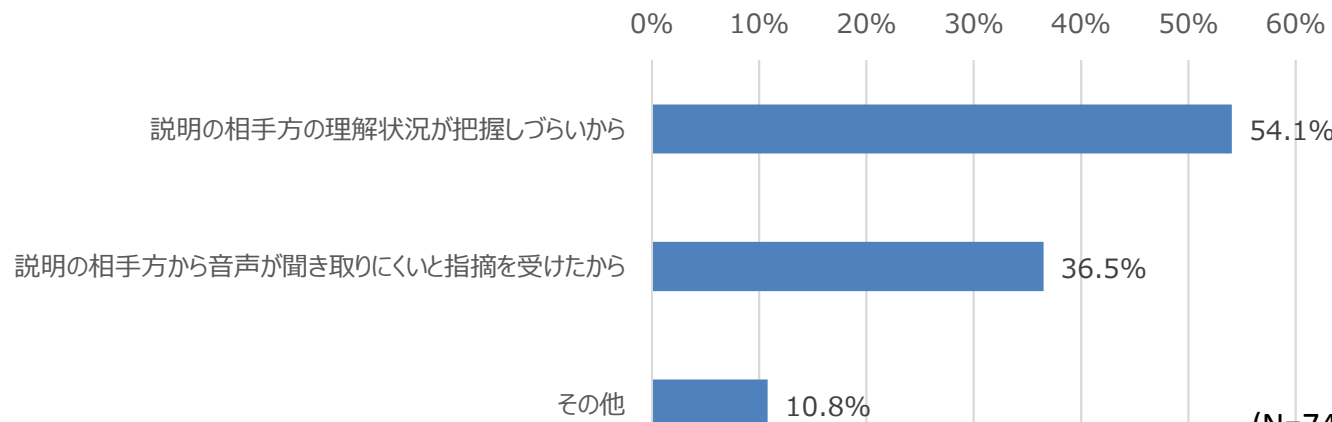
- ・説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識については、「全体を通じて十分に伝わったと思う」と感じた者が約9割(91.9%)であった。一部でも伝わりにくかったと感じた者は、約1割(8.2%)であった。
- ・伝わりにくかったと思う理由としては、「相手方の理解状況の把握がしづらい」ことを挙げる回答が5割強(54.1%)、「説明の相手方から音声聞き取りにくいと指摘を受けた」ことを理由とする回答が4割弱(36.5%)であった。

＜説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識＞



(N=922)

＜伝わりにくかったと思う理由＞



※「伝わったと思う」とした者以外のみ回答

※複数回答

「その他」:

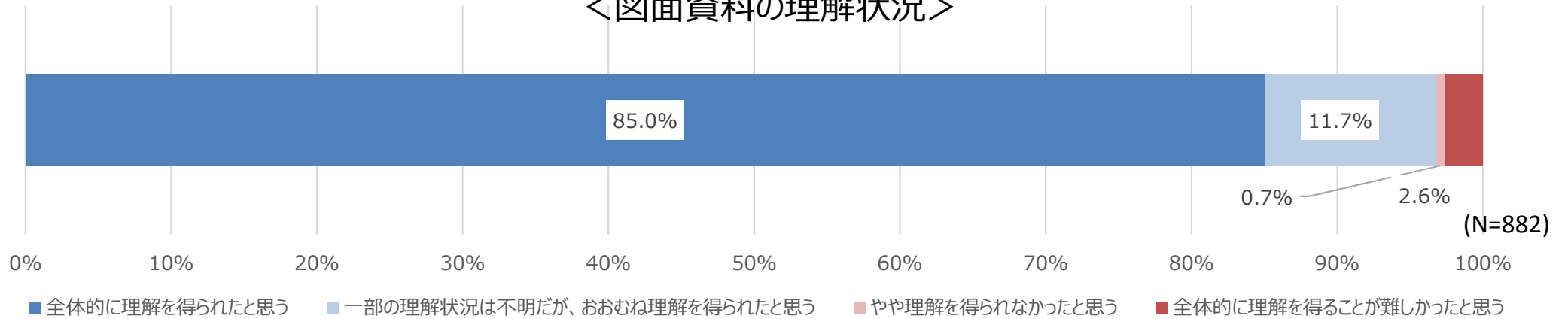
- ・説明の相手方が外出先で重説を受けていたため。
- ・相手方が説明箇所を見失ってしまったため。
- ・途中から回線状況が悪化して、途切れてしまったため。

(N=74)

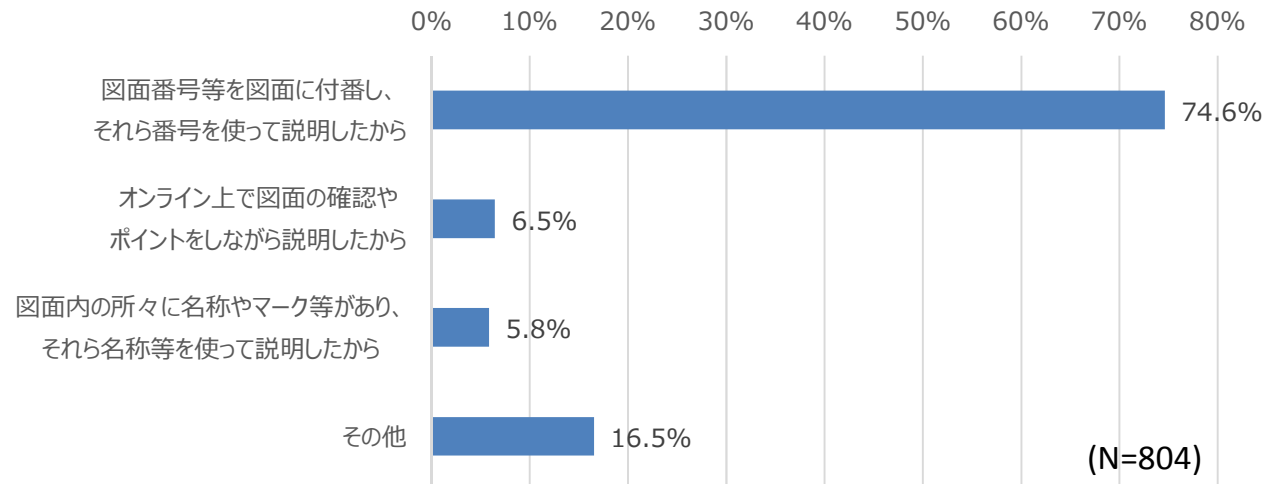
2-12 図面資料の理解状況についての認識

- ・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(85.0%)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(3.3%)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、それらの番号を使って説明したから」との回答が7割強(74.6%)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

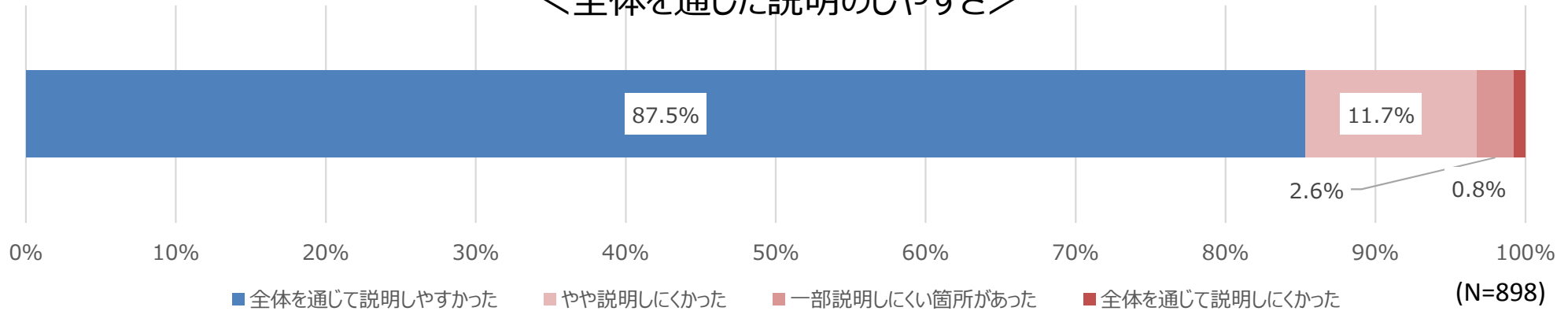
「その他」:

- ・図面はなく、契約書と登記簿のみの説明であったため。
- ・事前に図面を渡していたため。
- ・口頭で説明をきちんと行ったため。
- ・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ため。
- ・画面に図面を映して説明したため。

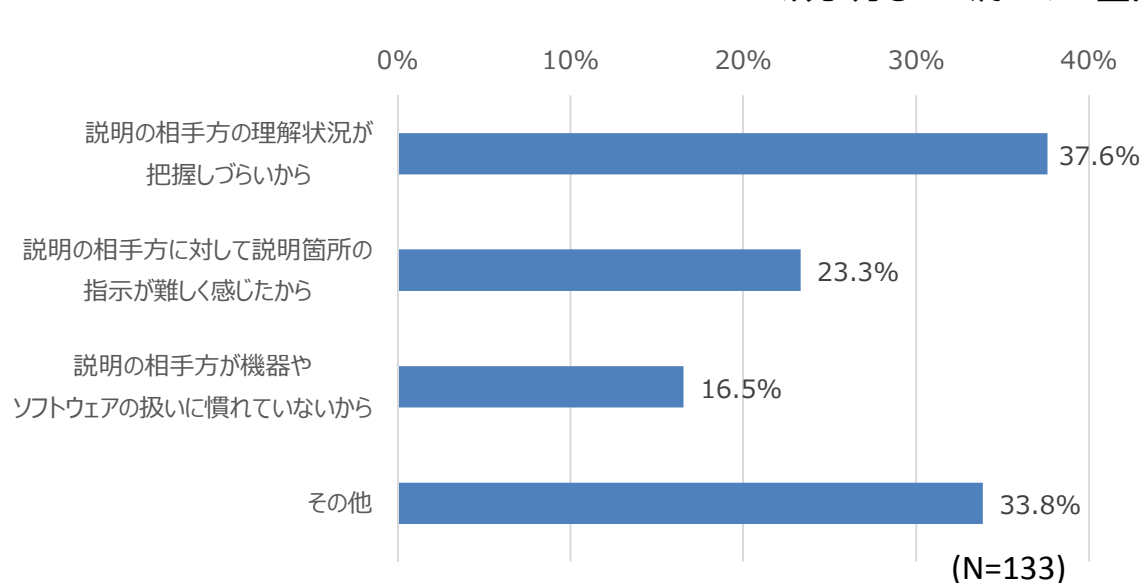
2-13 全体を通じた説明のしやすさ

- 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」者が約9割(87.5%)、「やや説明しにくかった」者が約1割(11.7%)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」ことを挙げる回答が約4割(37.6%)、「説明の相手方に対する説明箇所の指示が難しかった」ことを挙げる回答が2割強(23.3%)であった。

＜全体を通じた説明のしやすさ＞



＜説明しにくかった理由＞



※「説明しやすかった」とした者以外のみ回答
※複数回答

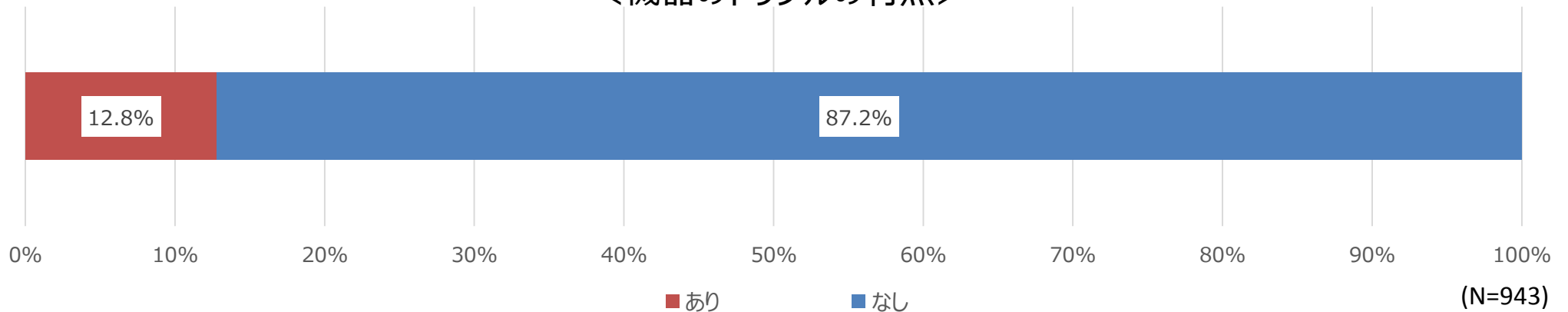
「その他」:

- ・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。
- ・説明書の指示が難しかった。

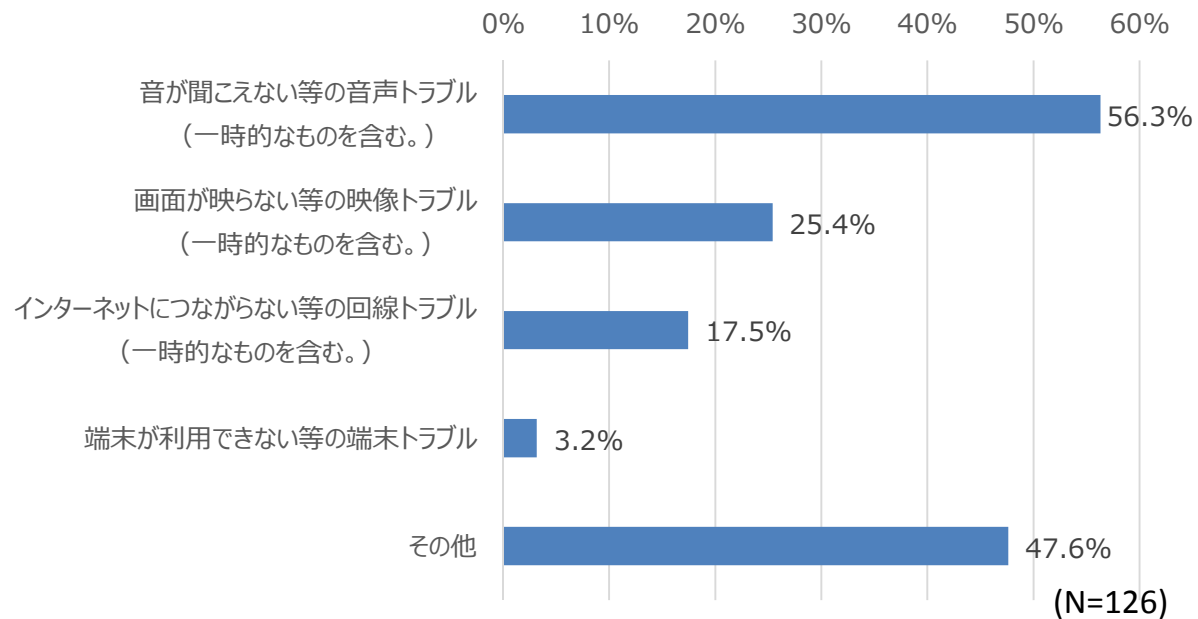
2-14 機器のトラブルの有無

- 機器のトラブルは、約 1 割(12.8%)で生じた。
- トラブルの内容としては、音声トラブルが 6 割弱(56.3%)と最も多く、映像トラブルが 3 割弱(25.4%)、回線系のトラブルが約 2 割(17.5%)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>



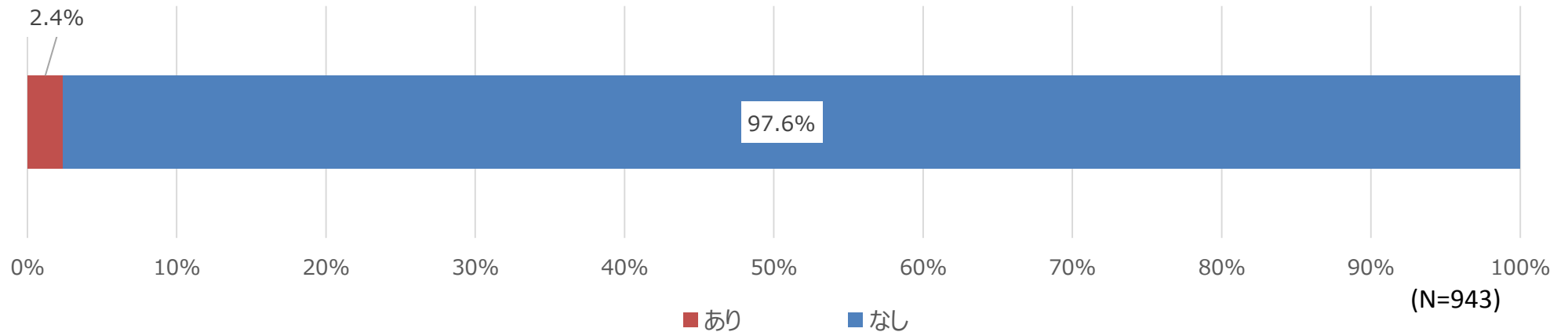
※複数回答

- 「その他」:
- 当社のパソコン設定に問題があり、先方の音声
が最初聞こえていなかった。
 - こちらの音声聞き取りにくかったため、イヤホン
で対応してもらった。
 - 画面が動かなかったため、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ため、開始に時
間がかかってしまった。

2-15 その他のトラブル

- ・機器以外の「その他のトラブル」は、ごく一部(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>

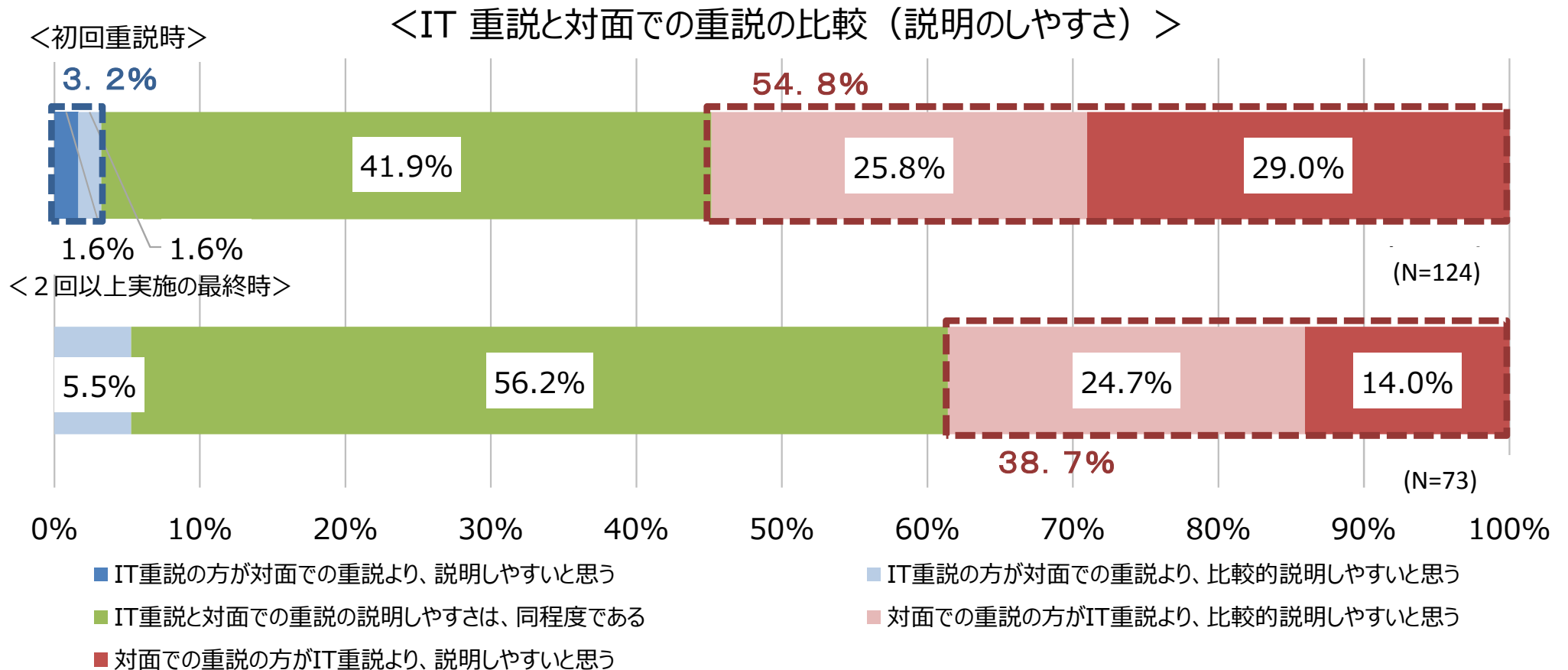


トラブル内容

- ・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。
- ・説明の相手方に契約書を手元に用意してもらうのに手間取った。

2-16 IT重説と対面での重説の比較-1

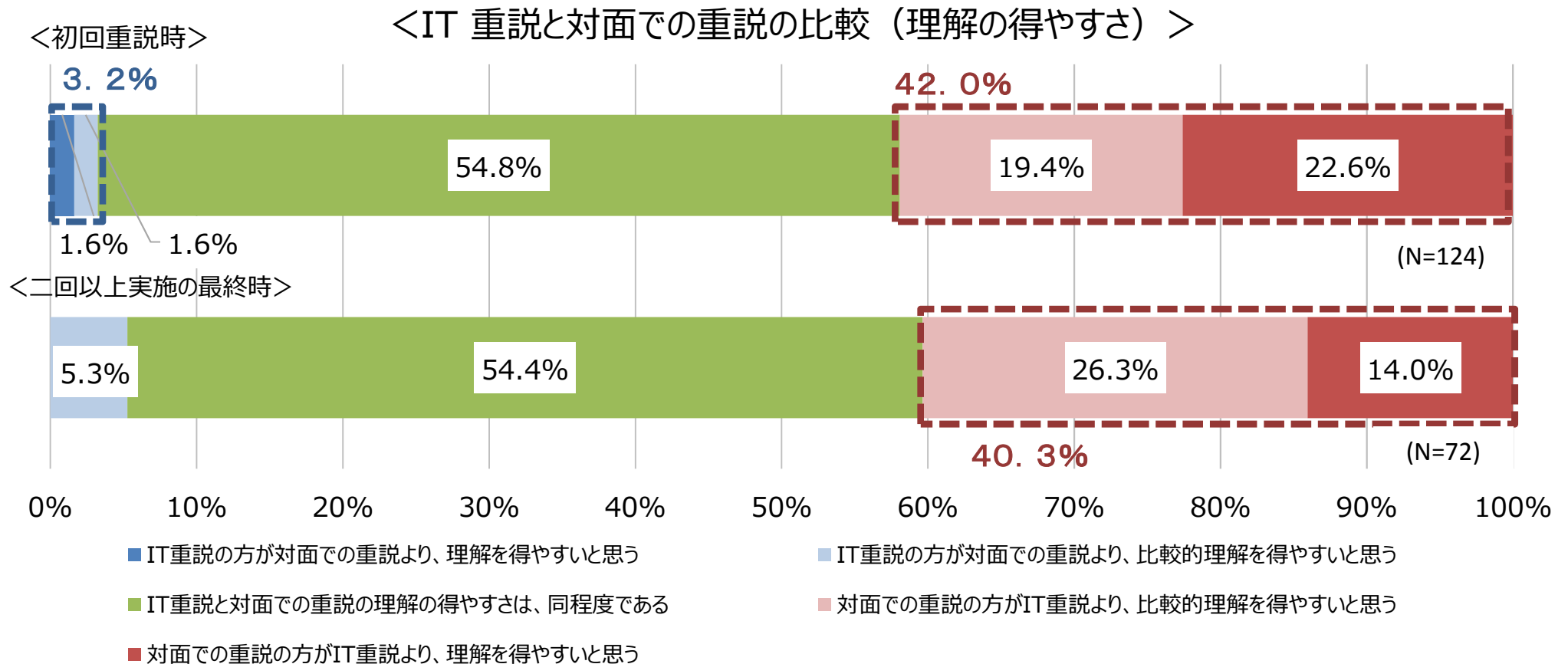
- ・説明のしやすさについて、IT重説の初回実施後においては、対面での重説の方が説明しやすいとする者が5割強(54.8%)、「同程度である」とする者が約4割(41.9%)、IT重説の方が説明しやすいとする者がごく少数(3.2%)であった。
- ・2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「同程度である」とする者が6割弱(56.2%)で最多となり、対面での重説の方が説明しやすいとする者が約4割(38.7%)、IT重説の方が比較的説明しやすいとする者が1割弱(5.5%)であった。



※ 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。

2-17 IT重説と対面での重説の比較-2

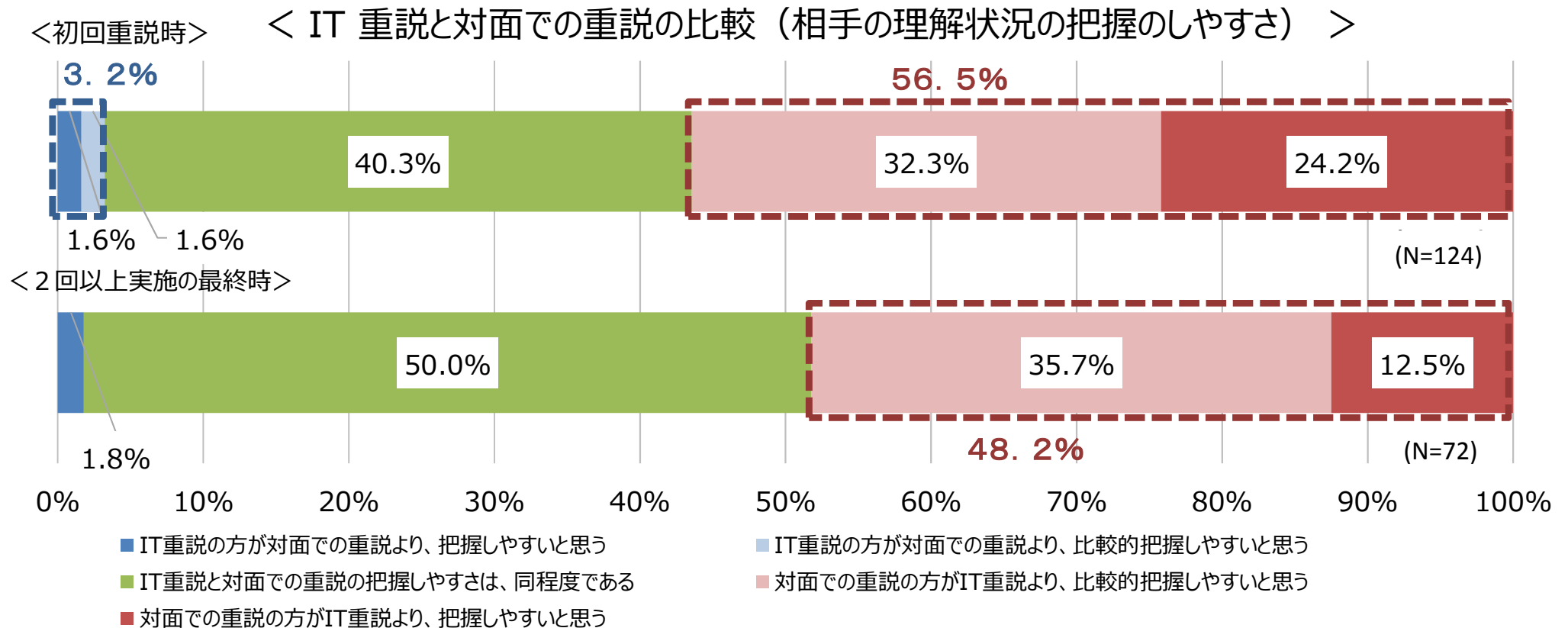
- 理解の得やすさについて、IT重説の初回実施後においては、対面での重説の方が理解を得やすいとする者が約4割(42.0%)、「同程度である」とする者が5割強(54.8%)、IT重説の方が理解を得やすいとする者がごく少数(3.2%)であった。
- 2回以上実施した後(最後に実施したIT重説実施後)においては、「同程度である」とする者が5割強(54.4%)となり、対面での重説の方が理解を得やすいとする者が約4割(40.3%)、IT重説の方が比較的理解を得やすいとする者が1割弱(5.3%)であった。



※ 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。

2-18 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者が6割弱(56.5%)、「同程度である」とする者が約4割(40.3%)、IT重説の方が把握しやすいとする者がごく少数(3.2%)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、「同程度である」とする者が5割(50.0%)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約5割(48.2%)であり、IT重説の方が把握しやすいとする者はごく少数(1.8%)であった。



※ 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	・風邪やインフルエンザが流行した時のリスクが減る。 ・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。 ・社内の場所が狭くても説明が実施できる。	
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。

・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	<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、高いスキルがあるわけでもなく、どこまで対応できるか。 ・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	<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。 ・通信環境を整えること。／・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。 ・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	<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。／・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	<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。

2-⑳ IT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を感じた。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て、印鑑などを取りに一度車外に出たりして、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重説でも十分理解を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。
- ・顧客が多忙なため、外出時での対応の場合は、ネット環境にトラブルが発生する可能性が高いことが分かった。

<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。
- ・顧客のネット環境が整えば、今後の需要は見込めると考えている。年配の方への対応が懸念事項である。

等

・ I T 重説の実施時期別に、機器のトラブルの発生状況をみると、平成27年12月から平成28年2月までにおいて最も多く(約 3 割(26.0%))発生しているが、その後、減少傾向となり、直近の平成28年12月から平成29年1月までにおいては 1 割弱(5.9%)となっている。

< I T 重説実施時期×機器のトラブルの有無 >

