

I T 重説等の実施状況と今後の対応について

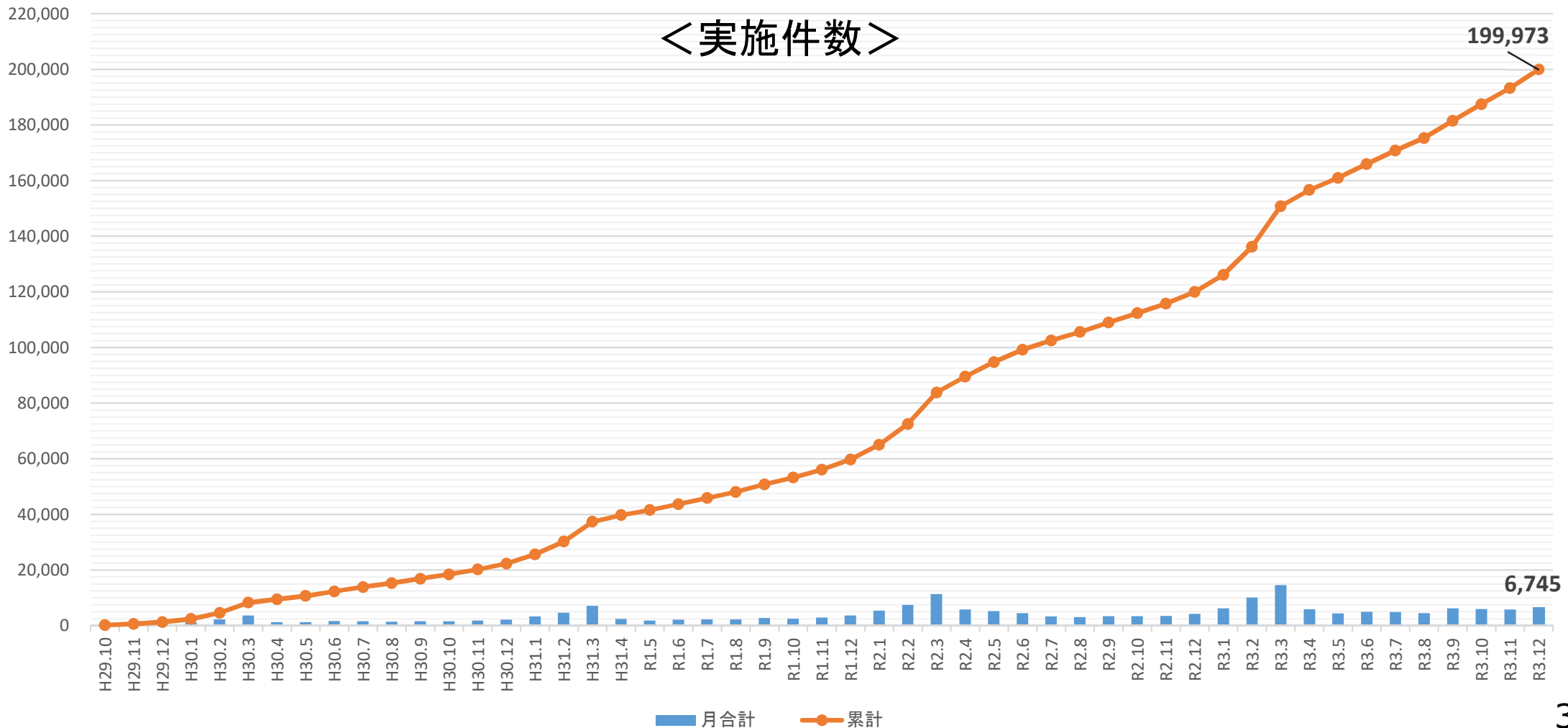
令和4年2月

国土交通省
不動産・建設経済局 不動産業課

1. IT重説の実施件数及びトラブルの相談件数

I T 重説の実施件数及びトラブルの相談件数

- ・賃貸は平成29年10月、売買は令和3年3月に本格運用開始以降、I T 重説専用システムサービスを提供している主な事業者のシステムを介して実施された件数は合計で、
199,973件（令和3年12月31日現在）。
- ・免許行政庁等に対するI T 重説を起因としたトラブルの相談件数は**0件**。



2. IT重説等に係る実施状況把握のための調査

背景

- 現在、宅建業法に基づく賃貸取引及び売買取引における **I T 重説及び書面の電子化の実施状況**（利用サービス内容、利用していない理由など）については、**社会実験の参加者の範囲でしかその実態が把握できていない**。
- **非参加者を含めた事業者一般の実施状況を確認**するため、Webによるアンケート調査を実施。

目的

宅建業法に基づく取引での I T 活用の普及促進に向け、賃貸取引及び売買取引における **I T 重説及び書面の電子化の実施状況を把握することを目的**とする。

調査対象

宅建業界団体の所属業者
（調査対象者には、業界団体を通じて依頼）

調査方法

Web調査

調査期間

令和3年9月1日から令和3年9月30日まで

配布数・回答数

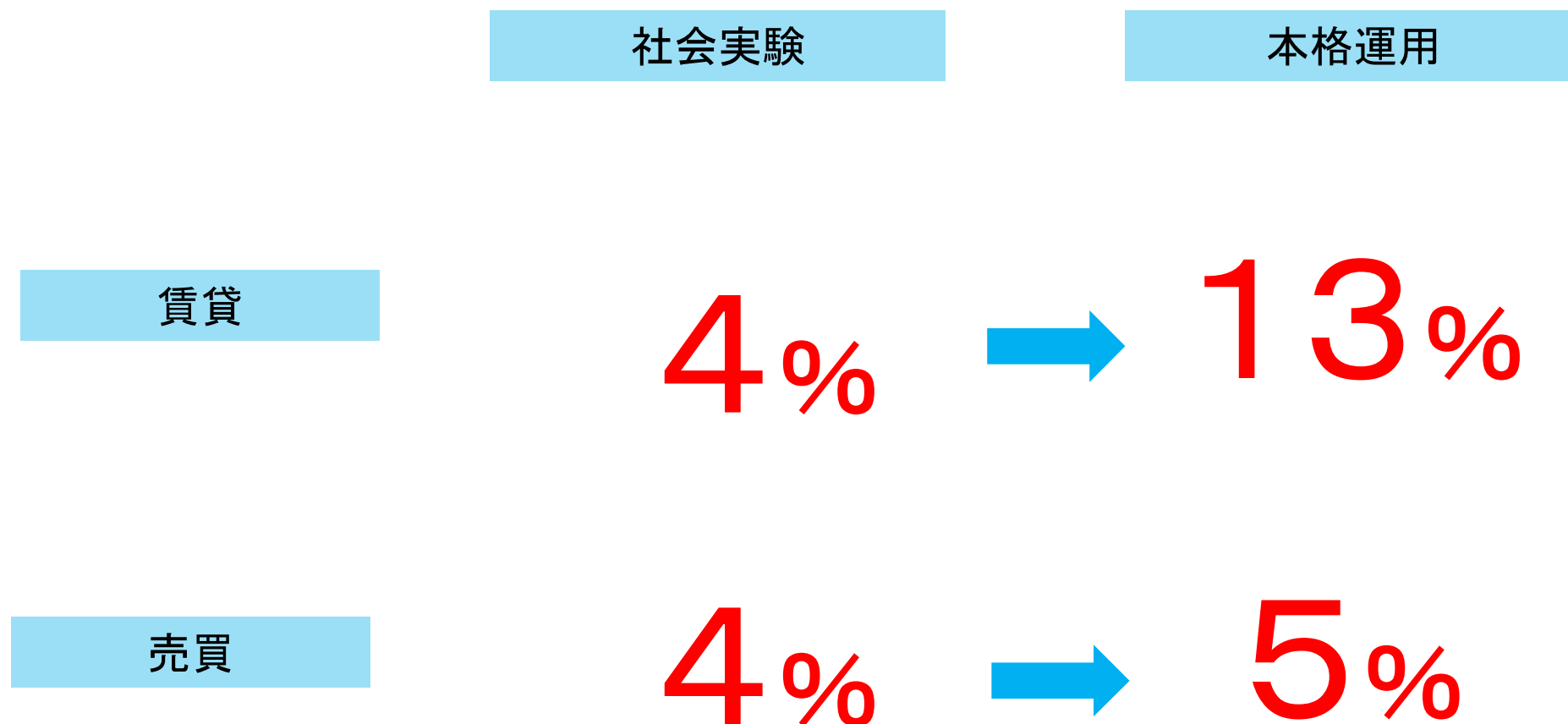
有効回答数：797件（配布数：3,714件） 有効回答回収率 21.5%

※ 以降の分析で表記しているパーセンテージ等は小数点以下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。

※ 実施事業者には重複があるため、合計しても100%とはならない。

結果の概要

- I T重説は、社会実験から本格運用への移行から時間も経過している中で、賃貸での活用が進んでいる。
- 売買での活用も実施したことのある事業者が5%となっている。

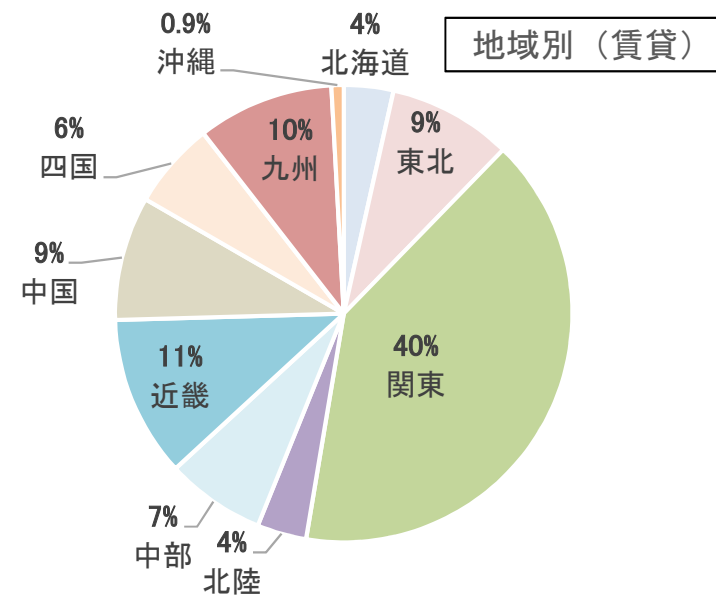
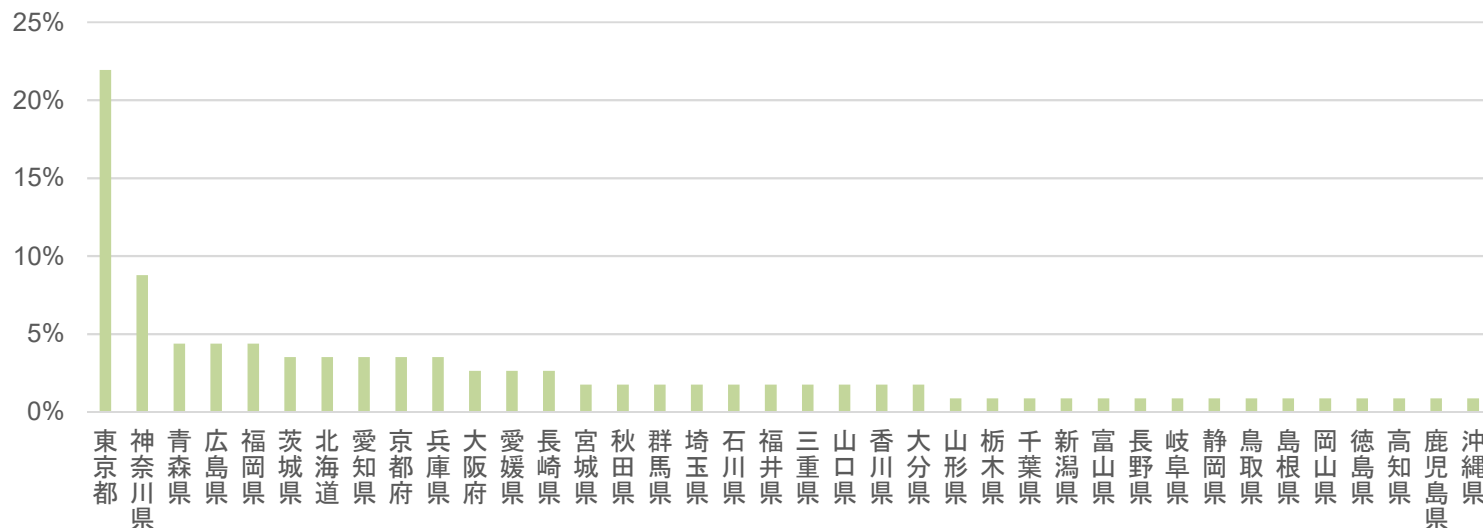


調査結果【I T 重説の地域別実施割合】

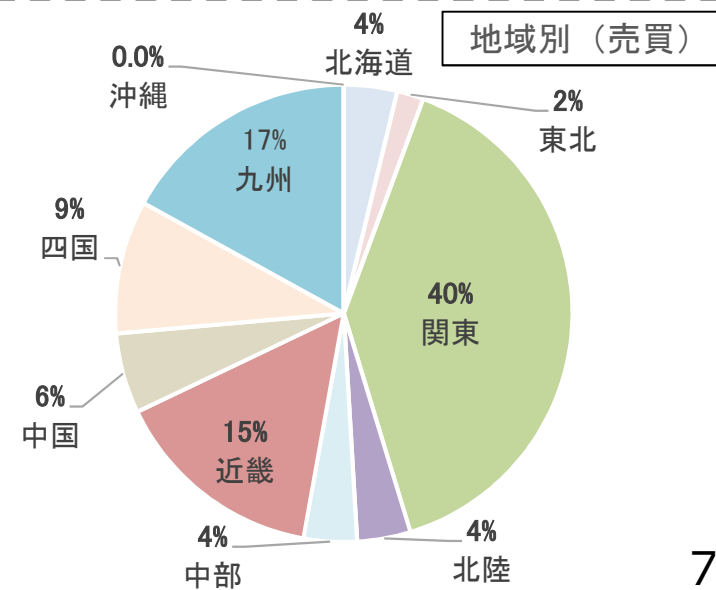
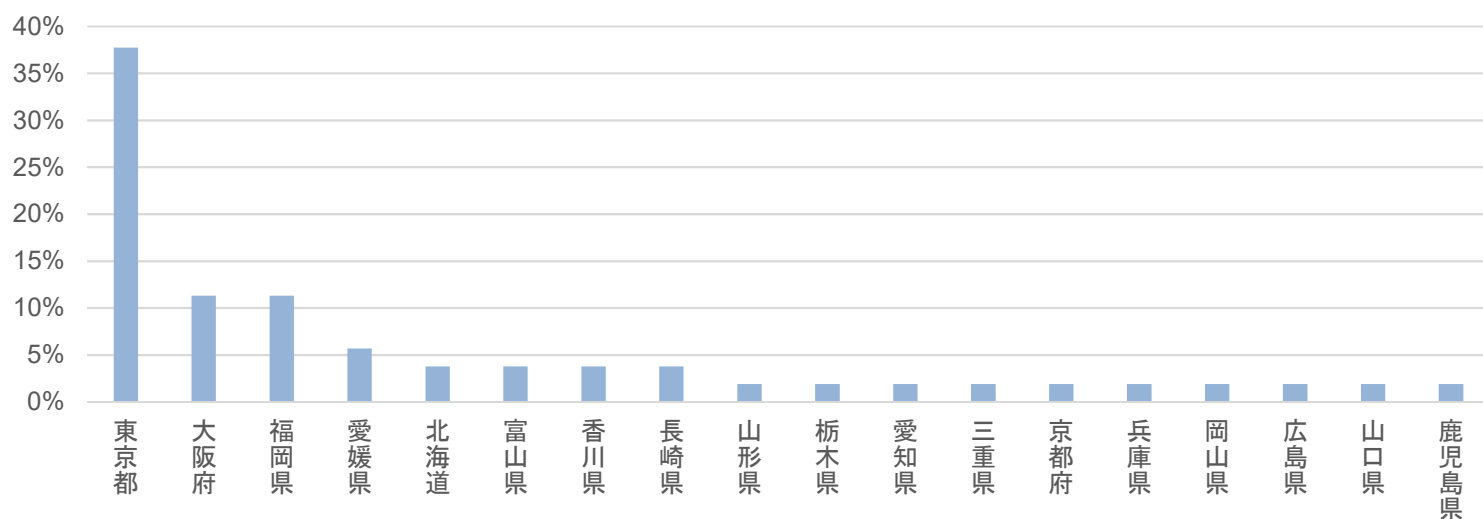
結果の概要

- 地域別にみると、過半数が関東・近畿・九州の業者であり、関東の業者は全体の約4割を占めている
- 特に、東京都の事業者の割合が多く、賃貸では20%以上、売買では35%以上となっている

都道府県別 I T 重説（賃貸）実施割合



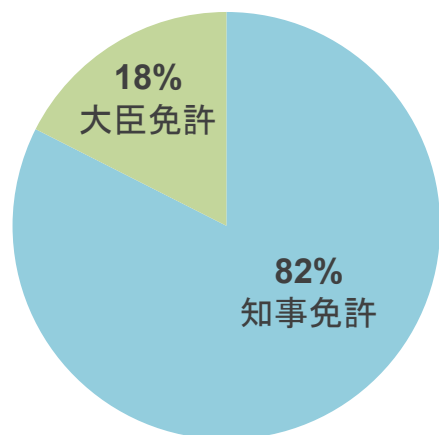
都道府県別 I T 重説（売買）実施割合



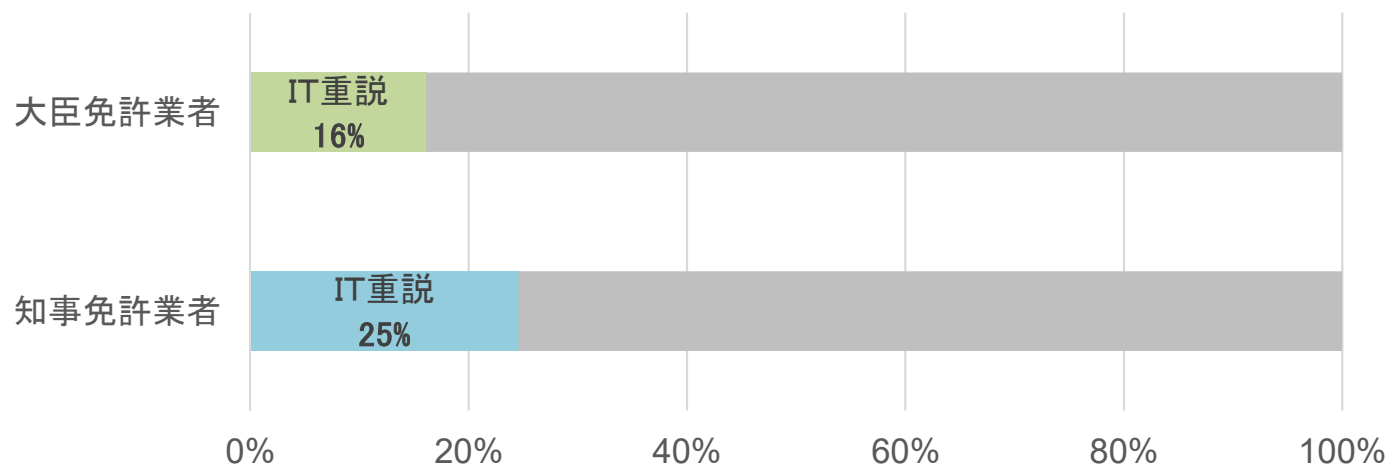
結果の概要

○ アンケート調査でIT重説を実施したと回答された事業者の内訳では、賃貸取引は知事免許業者が全体の約8割を占めており、売買取引は大臣免許業者が全体の約6割を占めている

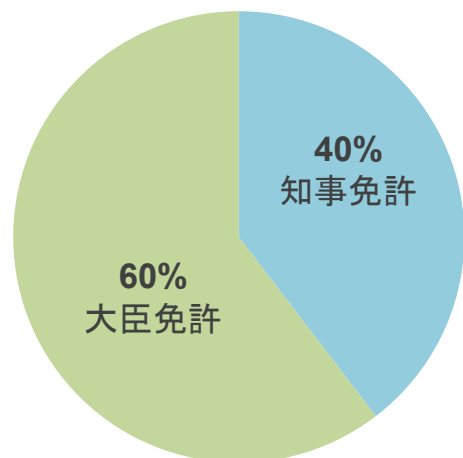
免許区分別 IT重説（賃貸）の実施状況



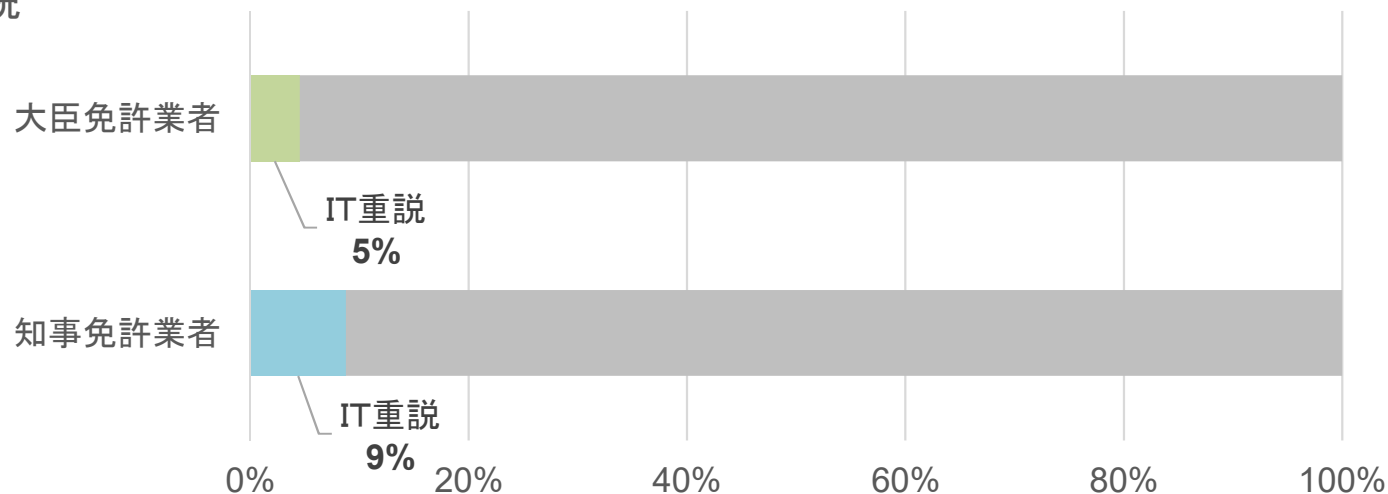
実施事業者の年間の賃貸取引件数に占めるIT重説の実施割合



免許区分別 IT重説（売買）の実施状況



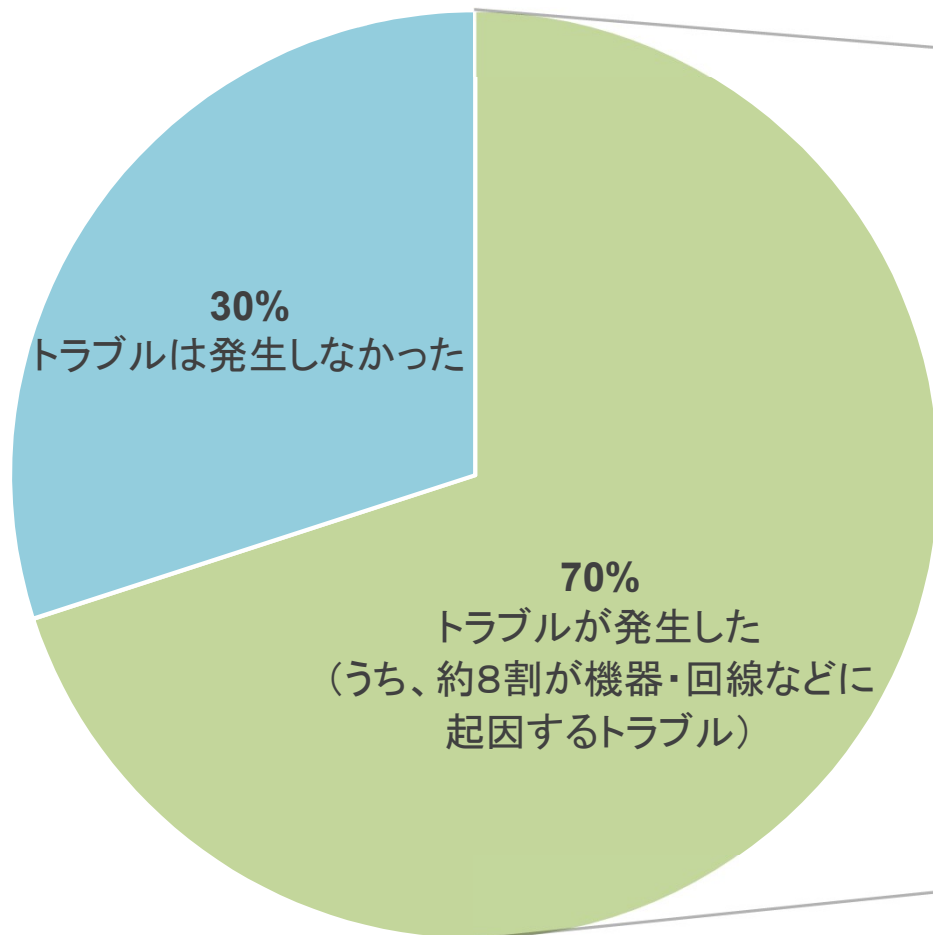
実施事業者の年間の売買取引件数に占めるIT重説の実施割合



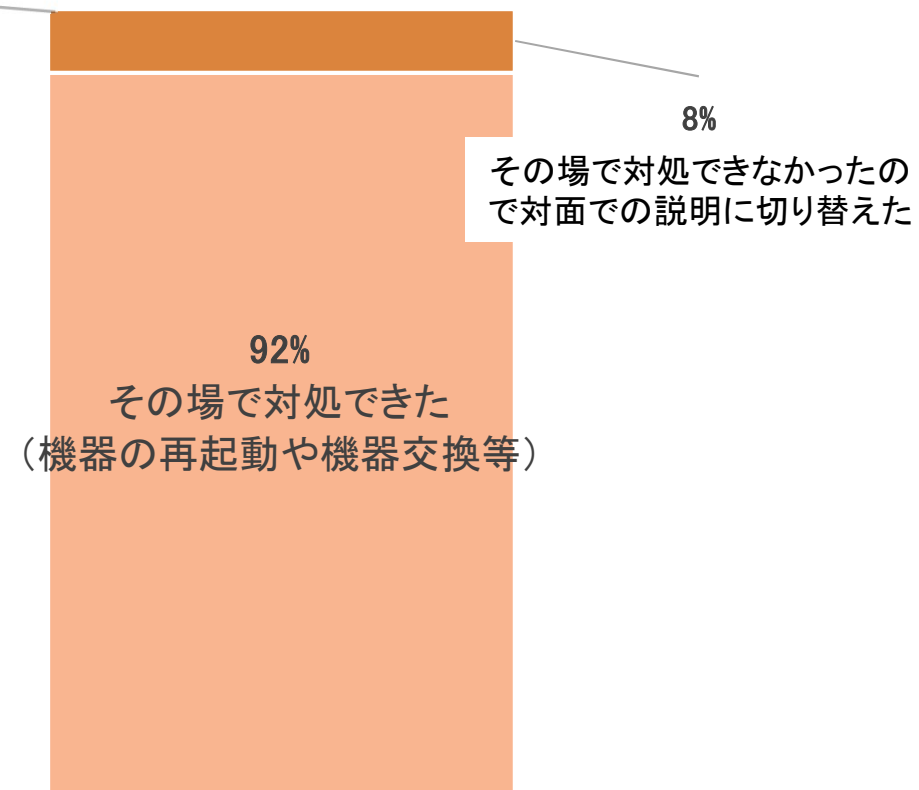
結果の概要

- 過去にI T重説を実施した際に経験したことがあるトラブルとして、音声がかえなかったり映像が乱れるなどの機器・回線などに起因するトラブルが約8割を占めている
- トラブルには、約9割がその場で対処できている、その場で対処できずに対面での説明に切り替えた例は約1割程度

I T重説の際に発生したトラブルの有無



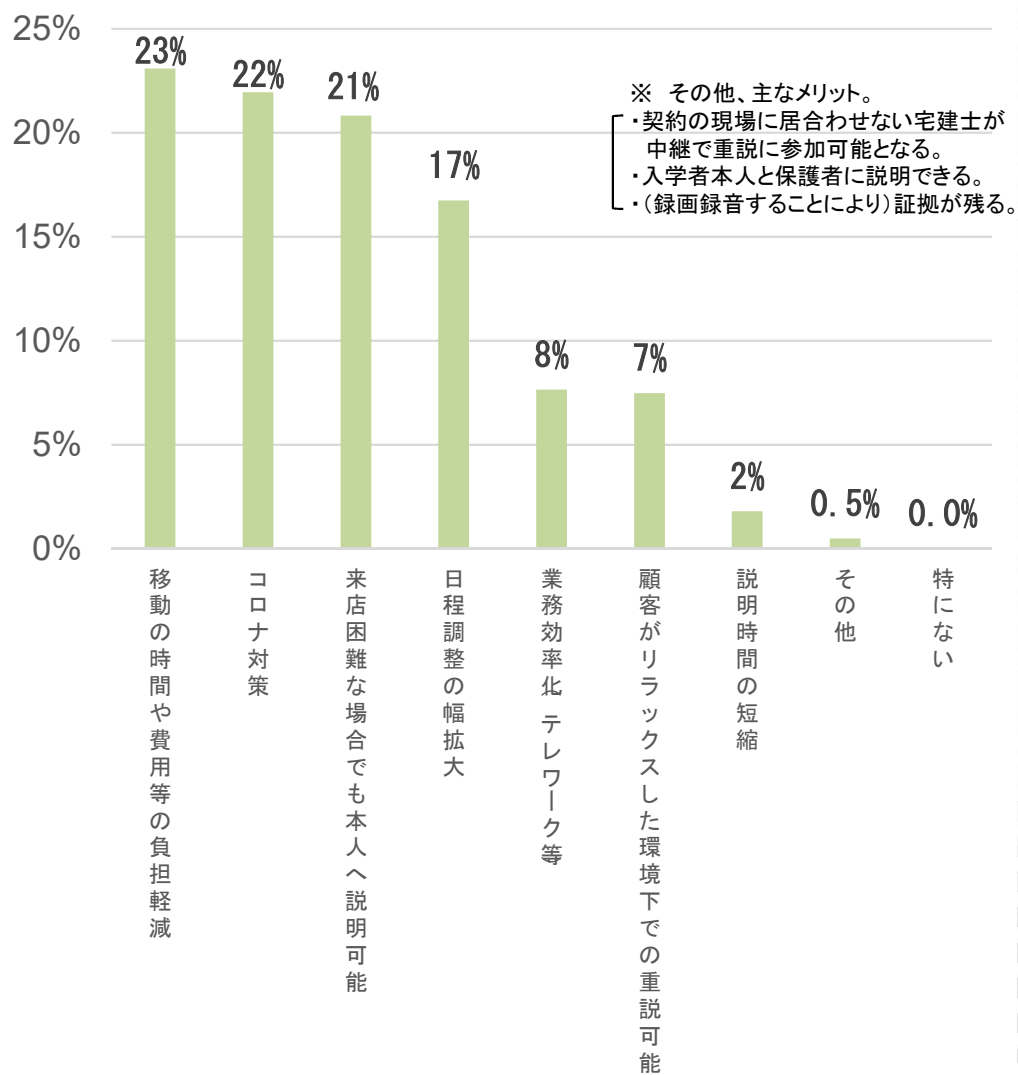
発生したトラブルへの対処



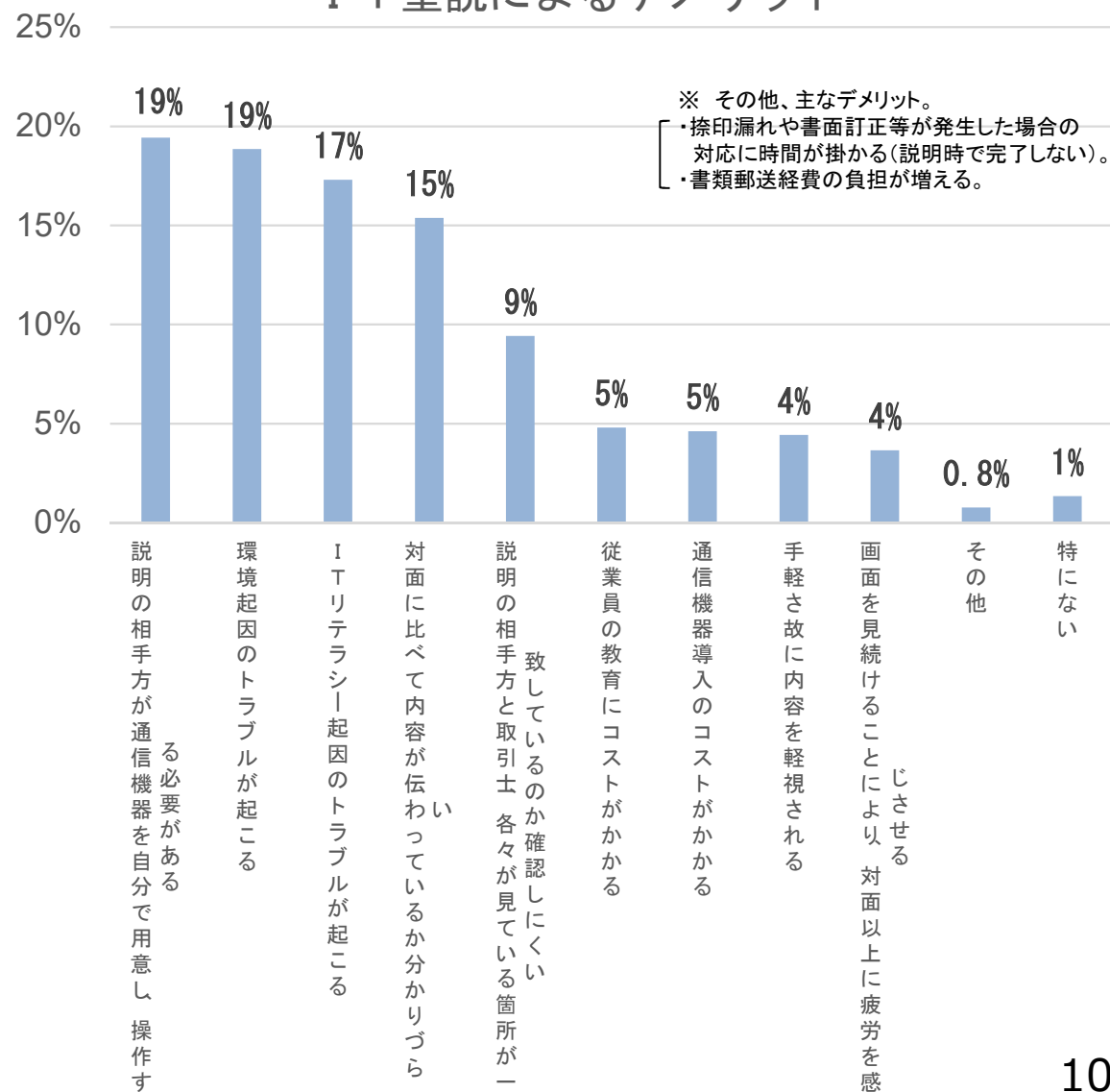
結果の概要

- 特有のデメリットとして、内容が伝わっているか・説明している箇所が確認しにくい面が多くあげられた
- コロナ対策のほか、移動時間等の軽減や来店が困難な方との重説が可能という移動面に関するメリットが多い

I T重説によるメリット



I T重説によるデメリット

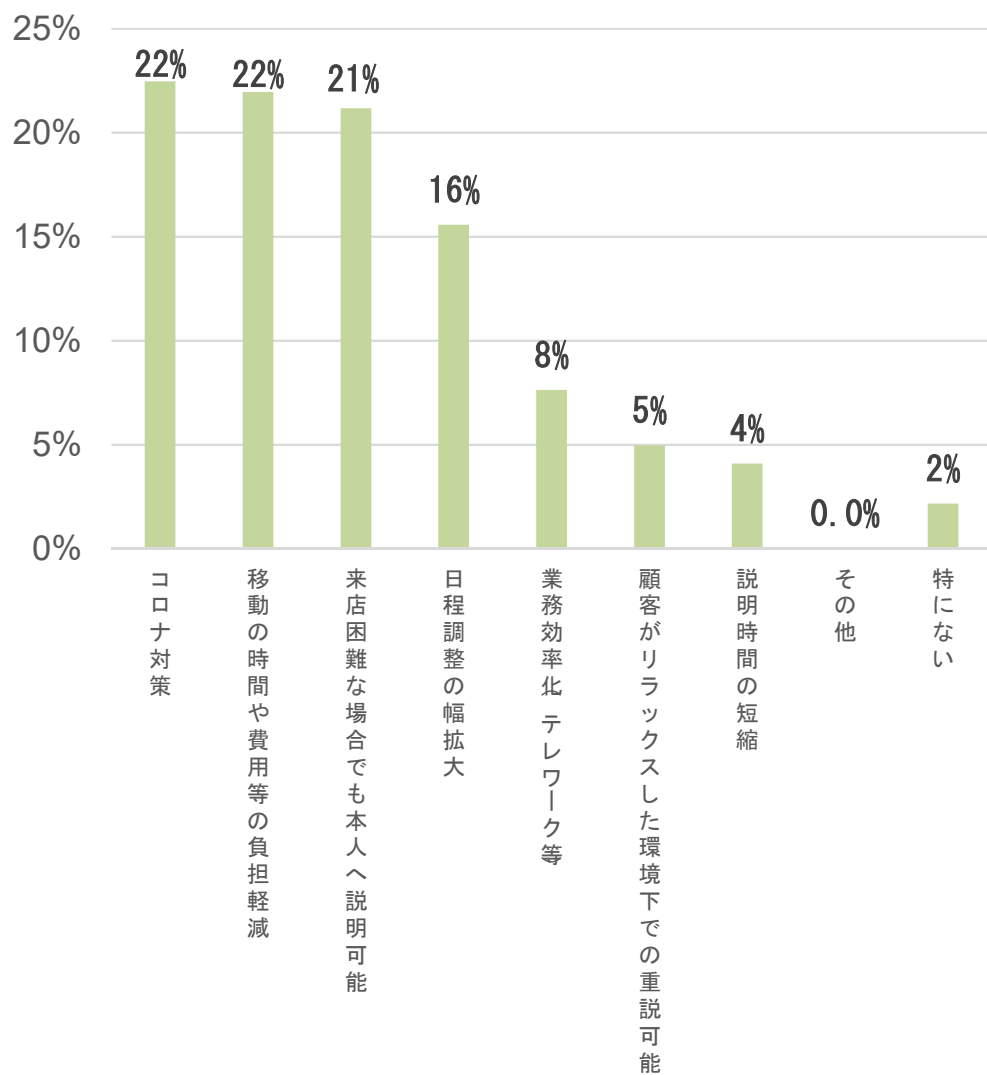


※ IT重説の実績がない業者より想定として聞き取り。

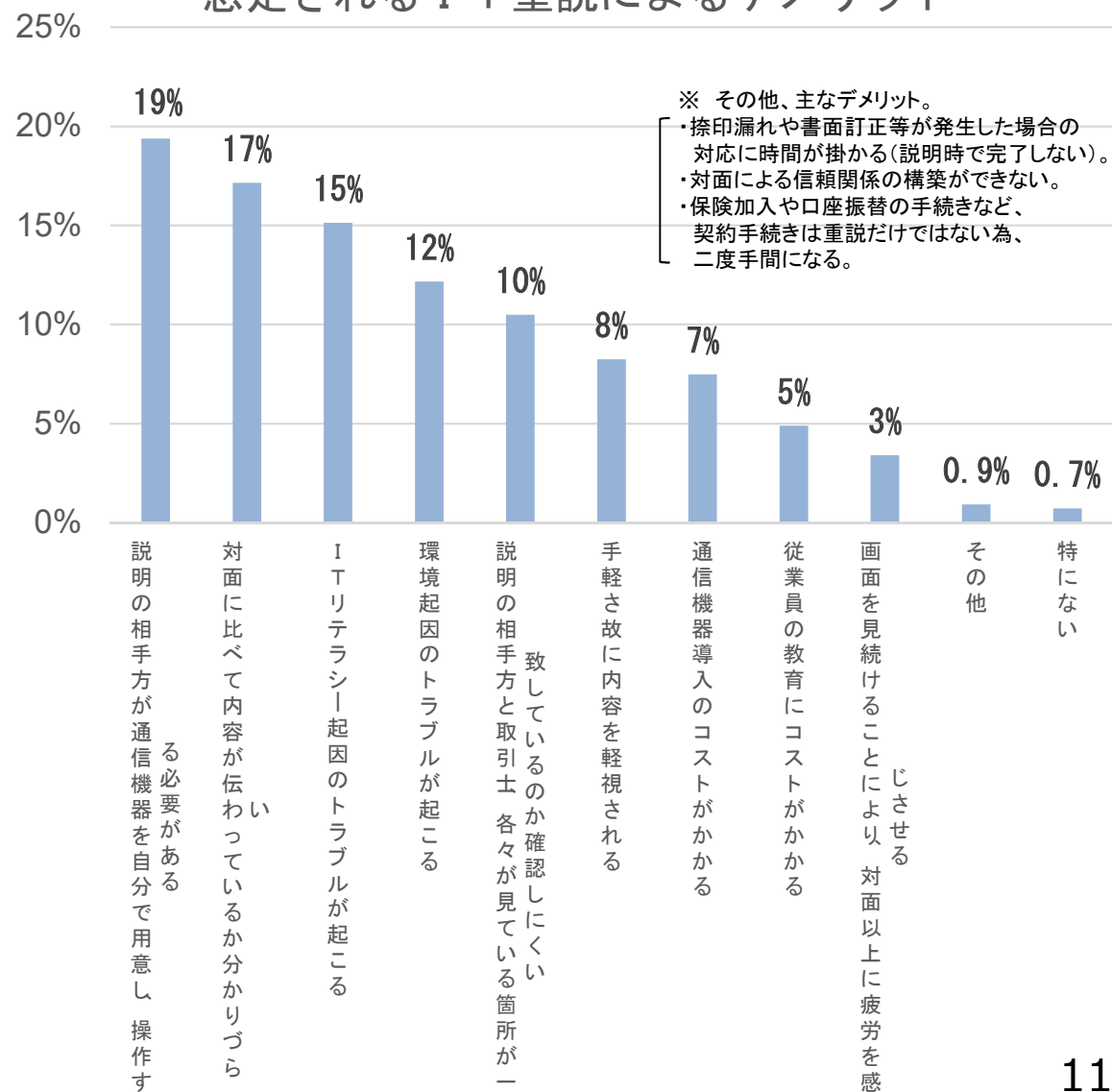
結果の概要

- メリット・デメリットは、実績のある業者と概ね同様の傾向
- 実績がある業者と比べると、メリットがないと感じている業者がいる

想定されるIT重説によるメリット



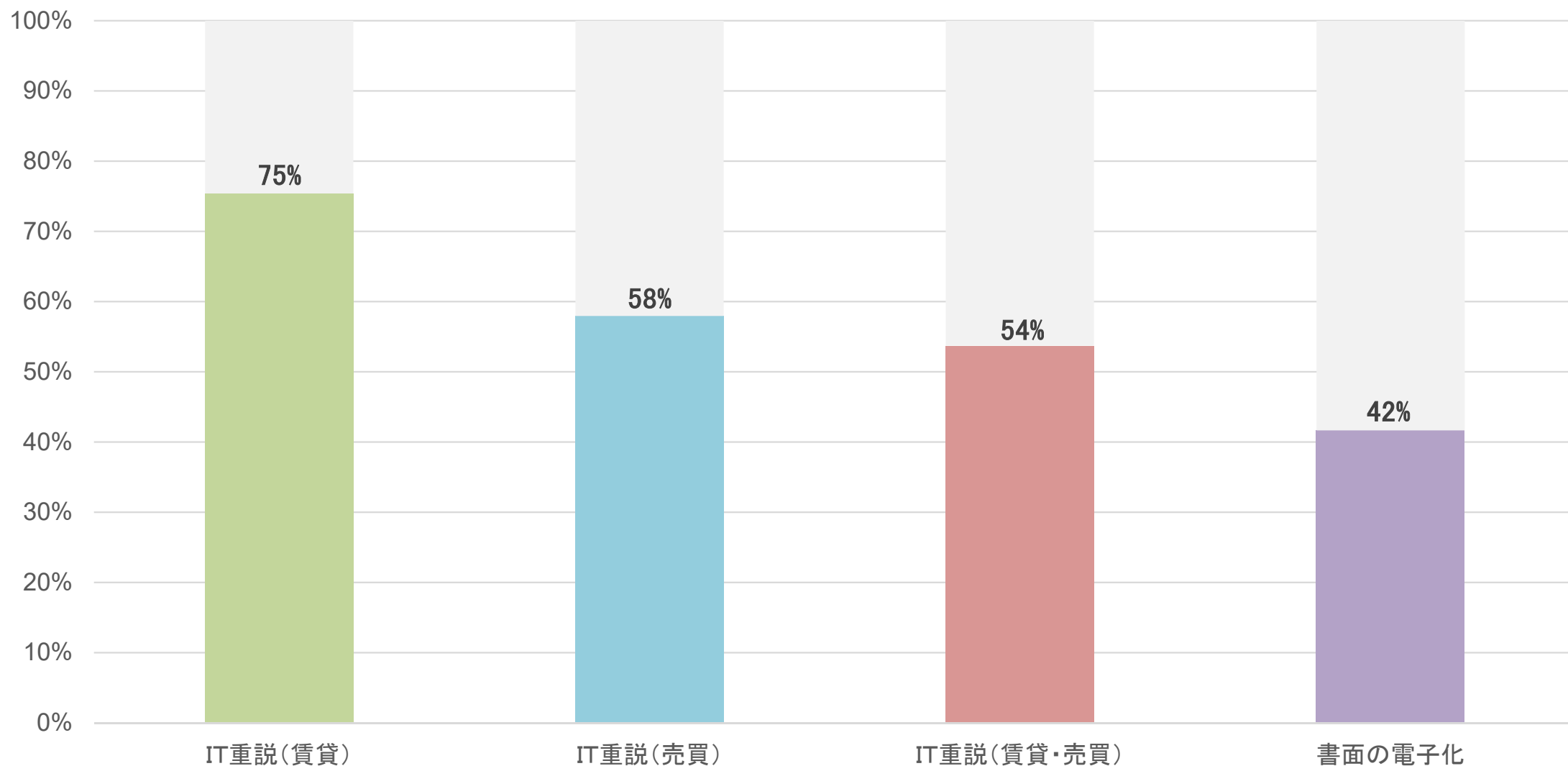
想定されるIT重説によるデメリット



結果の概要

- 既に本格運用しているIT重説は、書面の電子化に比べて認知されている
- 本年3月に本格運用を開始したIT重説（売買）は、賃貸と比較すると認知度は低い

IT重説等の認知度



さらに、自由意見で、IT重説等に関する取組について、以下のような趣旨の意見があった。

<トラブルに関する不安>

- ☆ 対面での重説でもトラブルが生じるにも関わらず、ITを活用することによりトラブルが増えるのではないかなど、漠然とした不安がある。
- ☆ 説明の相手方が理解できているかが分からないことについて不安がある。

<情報提供の希望>

- ☆ どのようなトラブルが生じてどのように対処することが考えられるかを具体的に知りたい。
- ☆ IT重説を実施するかどうかを検討するために、メリットだけではなくデメリットも含めて知りたい。

<担当者の教育等>

- ★ 取組みの内容や機器の具体的な操作方法についての説明会等を開催してほしい。
- ★ 説明の相手方が取組みを認知していなかったために理解が得られなかったことから、取組みを更に周知してほしい。

アンケート結果や、上記自由意見も踏まえ、**ITを活用することにより生じるトラブルに対する不安や情報の不足がIT重説等に取り組む際のネックになっている場合があると考えられることから、現在のIT重説の実施状況や起こりやすいトラブルの内容（機器・回線などに起因するトラブル等）等をマニュアル等に反映する等し、さらに周知を進めていく。**