

トレンド調査

—不動産取引における書類のオンライン化・電子サインに関する実態調査—

賃貸更新時における電子サイン利用の実態と希望に差 ～実態 7.0%、希望 27.2%と 20.2 ポイントの開き～

不動産情報サービスのアットホーム株式会社(本社:東京都大田区 代表取締役社長:鶴森 康史 以下、アットホーム)は、2020年4月以降に物件を購入または賃貸物件を新規で契約・更新・解約した全国の18～50歳の男女440人を対象に、それぞれの段階における書類のオンライン化・電子サインの実態と今後の希望について調査を実施いたしました。

トピックス

■書類(契約書)のやり取り

- ・購入時における書類のやり取りは約8割が「対面(手渡し)」で実施
- ・賃貸契約・解約時における書類のやり取りは実態・今後の希望ともに「対面(手渡し)」がトップ
賃貸更新時は実態・今後の希望ともに「郵送」がトップ
- ・賃貸契約・更新・解約すべての段階でオンライン化希望の傾向

■署名・捺印の方法

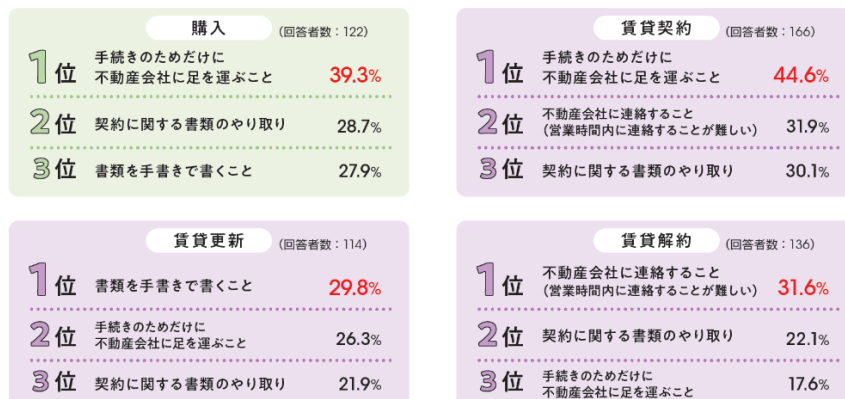
- ・購入時における署名・捺印の方法は実態・今後の希望ともに「手書きで署名・捺印(対面)」がトップ
- ・賃貸契約・更新・解約すべての段階で電子サイン化希望の傾向

■消費者のニーズ

- ・購入・賃貸契約での不動産会社とのやり取りで最も大変なのは「手続きのためだけに不動産会社に足を運ぶこと」
- ・契約・更新・解約手続きの中で、3割以上が「書類等の確認」「不動産会社への連絡」のオンライン化を希望

Q 不動産会社とのやり取りで「大変だったこと」「面倒だったと感じたこと」はありましたか？

(複数回答/上位3項目)



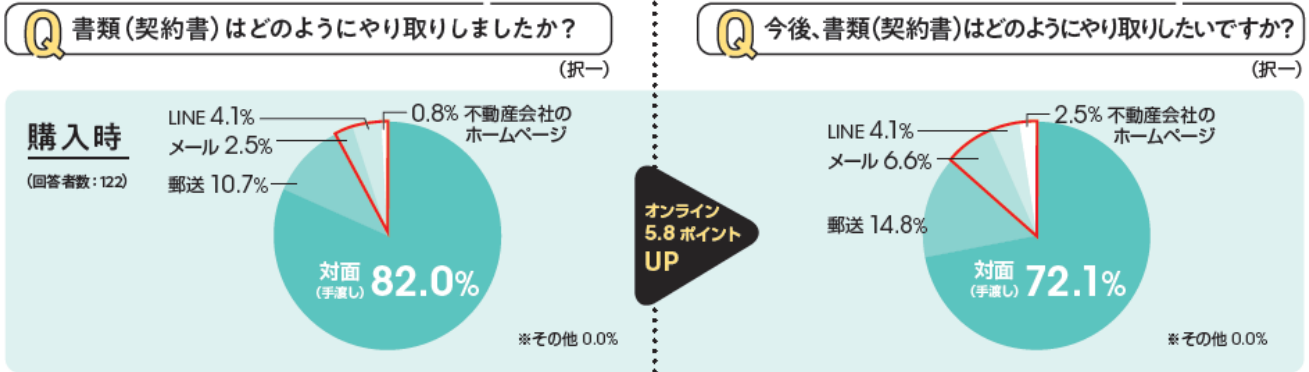
※「特になし」は 42.1%

※「特になし」は 46.3%

調査結果

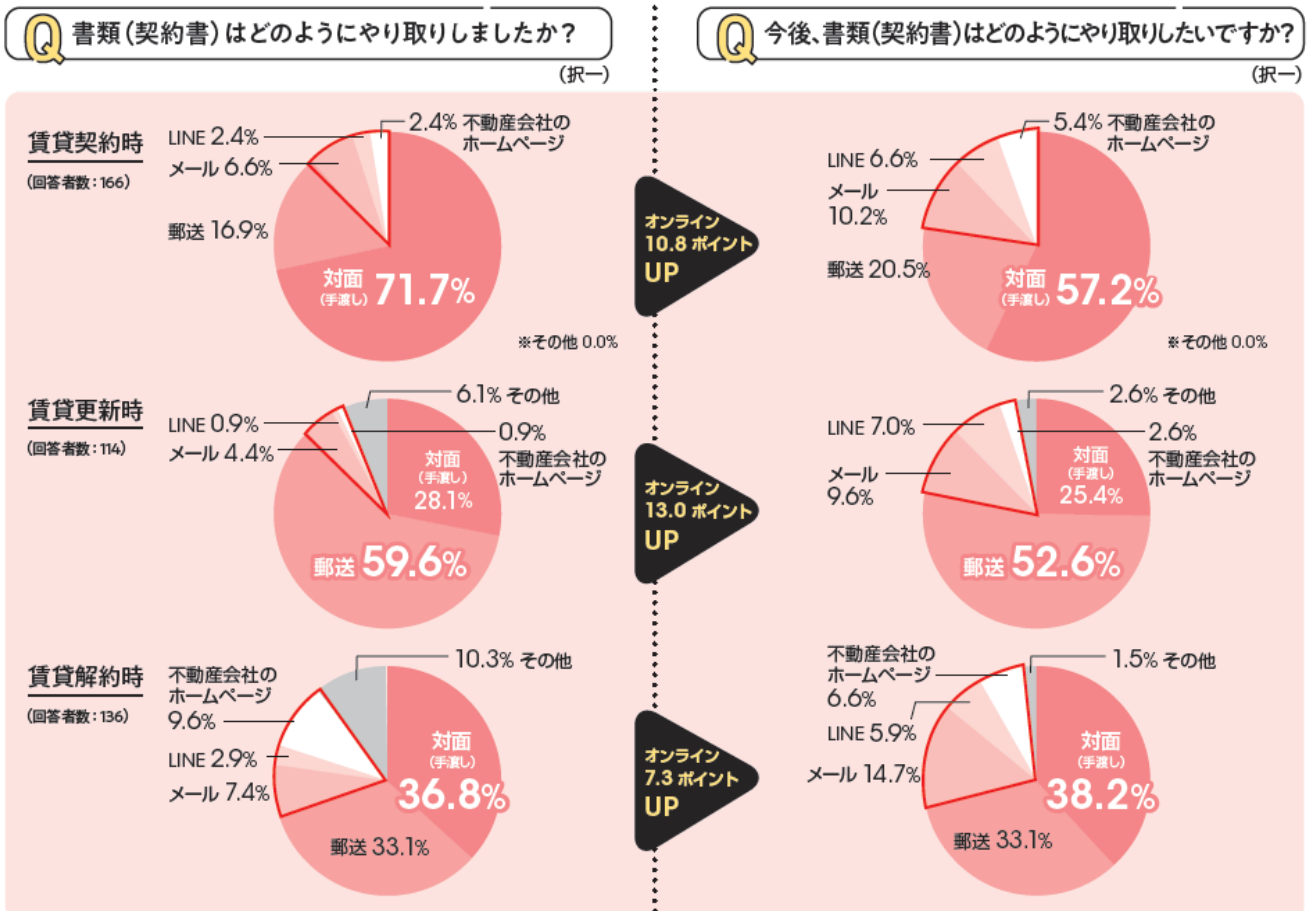
■購入時における書類のやり取りは約8割が「対面(手渡し)」で実施

購入者に書類(契約書)をどのようにやり取りしたか質問したところ、「対面(手渡し)」が82.0%でトップになりました。さらに、今後どのようにやり取りしたいかについても「対面(手渡し)」が72.1%でトップとなりました。「メール」「LINE」「不動産会社のホームページ」といったオンラインでのやり取りを合計したところ、実態が7.4%、今後の希望が13.2%と5.8ポイントの差が生まれ、オンラインに移行したいと考えている人が一定数いることが分かりました。



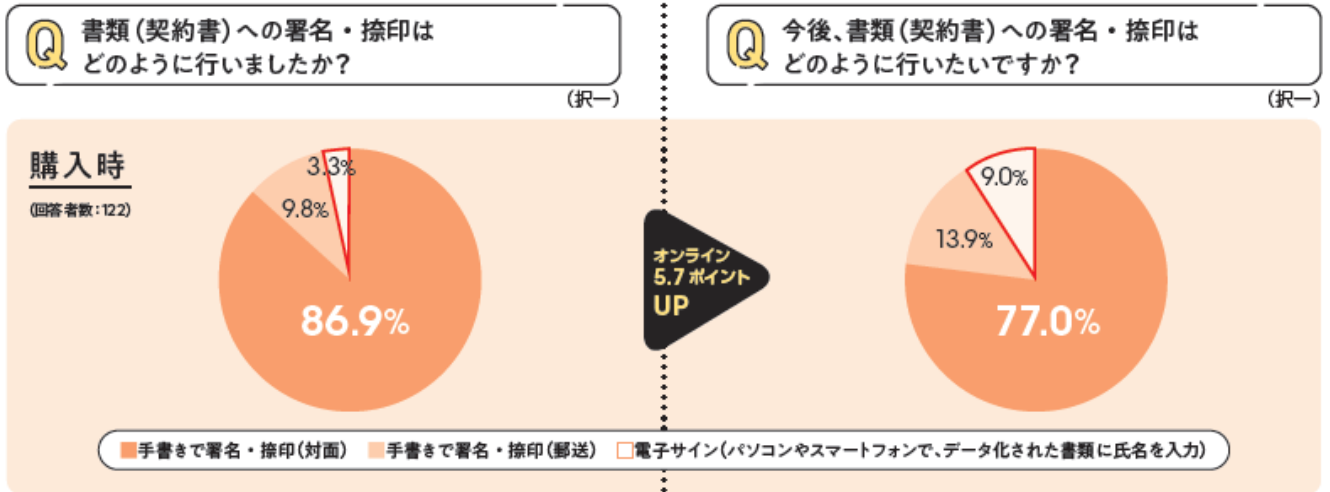
■賃貸契約・解約時における書類のやり取りは実態・今後の希望ともに「対面(手渡し)」がトップ 賃貸契約・更新・解約すべての段階でオンライン化希望の傾向

賃貸契約・解約時の書類(契約書)のやり取りは「対面(手渡し)」、更新時は「郵送」がそれぞれトップとなりました。オンラインでのやり取りについてはいずれの段階でも、実態と今後の希望に10ポイント前後の差があり、オンライン化を希望する人が購入時よりも多いことが分かりました。



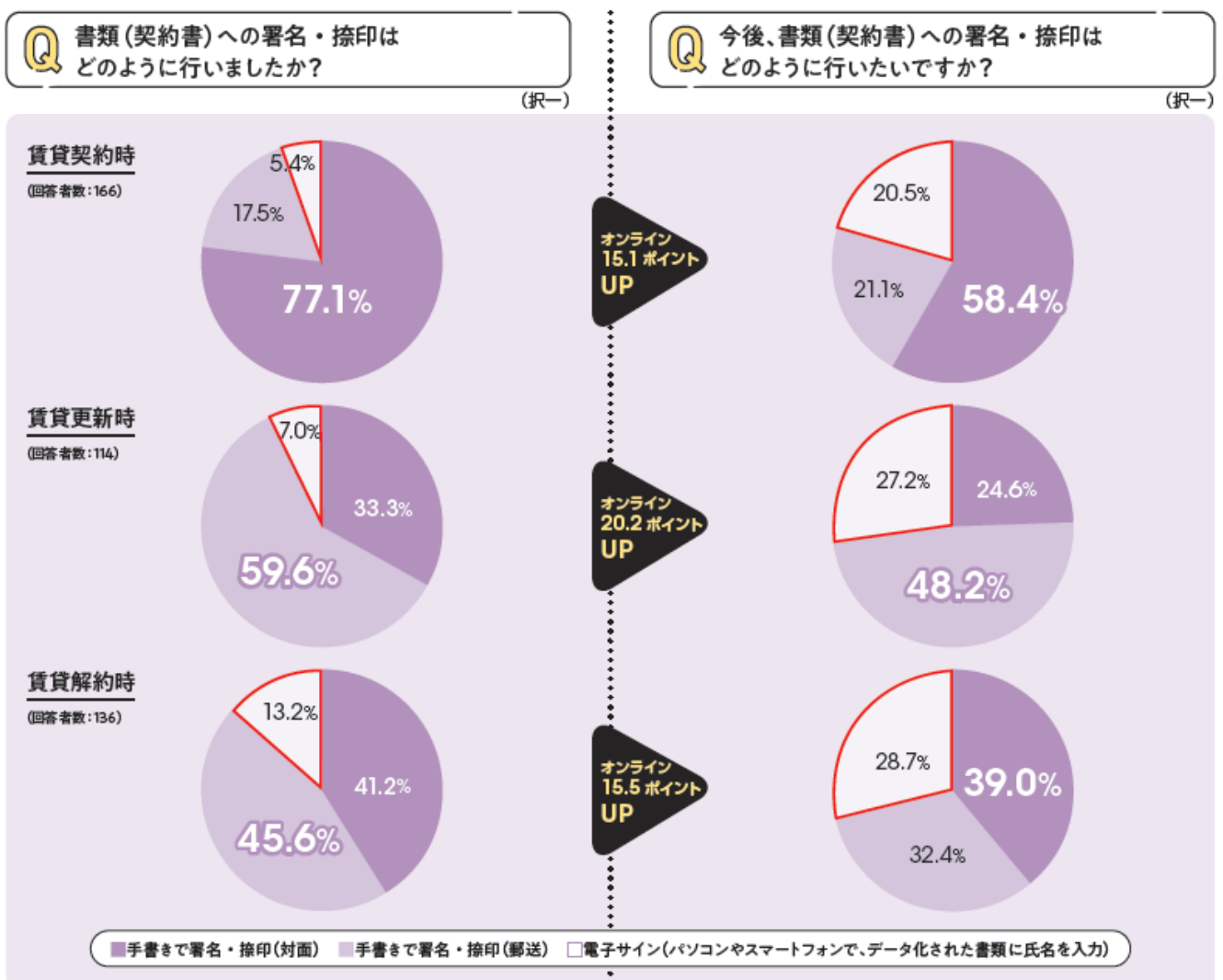
■購入時における署名・捺印の方法は実態・今後の希望ともに「手書きで署名・捺印(対面)」がトップ

購入者に書類(契約書)への署名・捺印をどのように行ったか質問したところ、「手書きで署名・捺印(対面)」が86.9%とトップになりました。また、今後どのように行いたいについても「手書きで署名・捺印(対面)」が77.0%でトップになり、高額な物件購入時には慎重に署名・捺印したいという意向が表れました。



■賃貸契約・更新・解約すべての段階で電子サイン化希望の傾向

書類(契約書)への署名・捺印をどのように行ったかについて、賃貸契約・更新・解約の段階で「電子サイン」は1割前後でした。しかし今後の希望についてはそれぞれ15ポイント以上増加し、電子サイン化を希望する傾向がみられました。

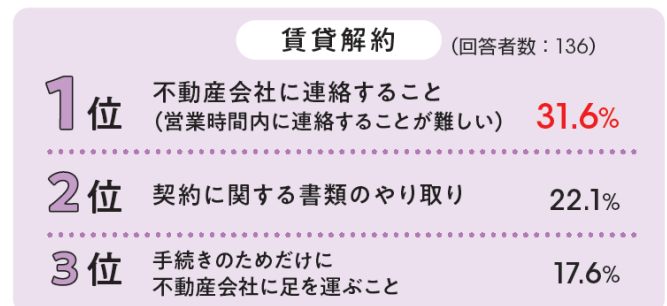
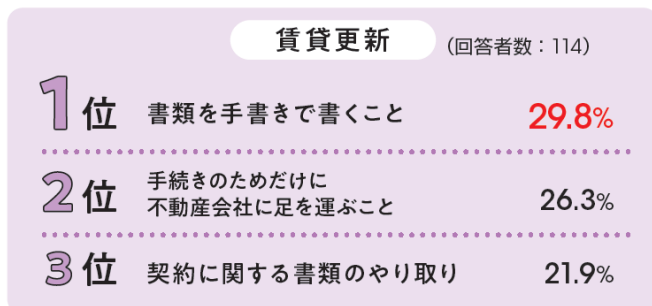
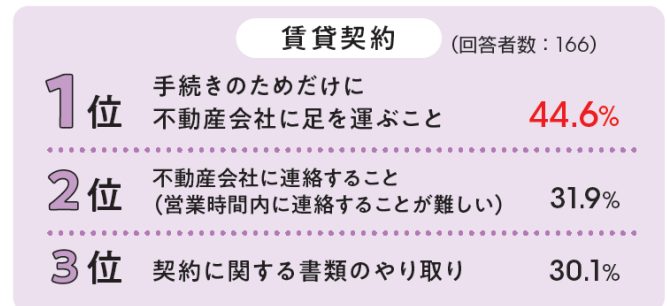
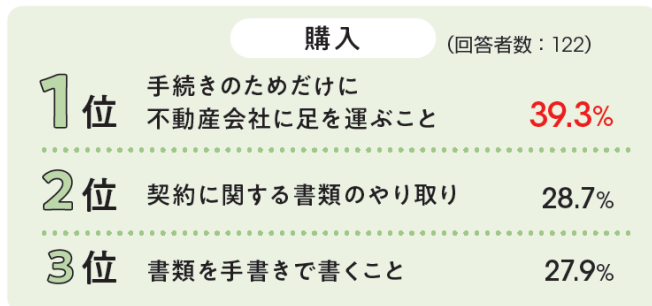


■不動産会社とのやり取りで最も大変なのは「手続きのためだけに不動産会社に足を運ぶこと」

不動産会社とのやり取りで大変だったこととして、「手続きのためだけに不動産会社に足を運ぶこと」が購入で39.3%、賃貸契約で44.6%とトップでした。また、賃貸更新では「書類を手書きで書くこと」が29.8%、賃貸解約では「不動産会社に連絡すること(営業時間内に連絡することが難しい)」が31.6%という結果になりました。また、「購入」や「賃貸契約」などの新規契約においては「大変だったこと」の項目を選ぶ人の割合が多く、より大変・面倒に感じられていることが分かりました。

Q 不動産会社とのやり取りで「大変だったこと」「面倒だったと感じたこと」はありましたか？

(複数回答/上位3項目)



※「特になし」は42.1%

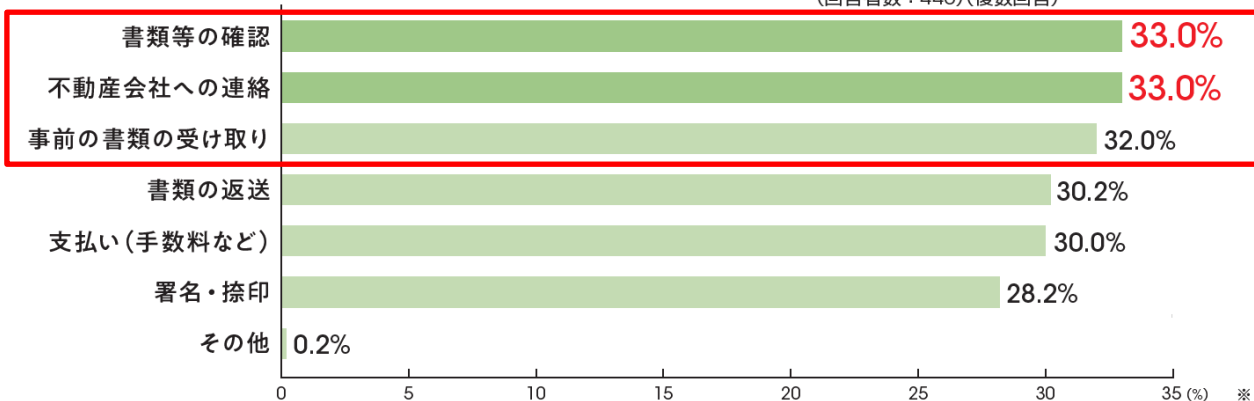
※「特になし」は46.3%

■契約・更新・解約手続きの中で、3割以上が「書類等の確認」「不動産会社への連絡」のオンライン化を希望

手続きの中でオンライン化を希望する部分について「書類等の確認」「不動産会社への連絡」がいずれも33.0%とトップでした。不動産会社とのやり取りの中で特に大変との意見が多かった書類のやり取りや不動産会社への連絡においては約3人に1人がオンライン化を希望していることが分かりました。

Q 契約・更新・解約手続きの中で、オンライン化してほしい部分はありましたか？

(回答者数：440)(複数回答)



調査概要

■調査対象／2020年4月以降に、物件を購入した、または賃貸物件を新規で契約・更新・解約した、
全国の18～50歳の男女440人

	購入	122人
賃貸	契約	166人
	更新	114人
	解約	136人

※複数回答のため重複している場合があります。

■調査方法／インターネットによるアンケート調査

■調査期間／2021年7月27日(火)～7月30日(金)

※小数第2位を四捨五入しているため、合計100%にならない場合があります。

<調査結果について>

アットホームでは、本調査をはじめ、賃貸物件に住む人や一戸建て・マンションを購入した人などに住まいに関する調査を定期的に行っています。その他、ニューノーマル時代に求める理想の住まいや一戸建て修繕の実態に関する調査など不動産業界のトレンドに合わせた調査も実施しています。過去の調査結果、各エリアの調査結果など詳細につきましては、お問い合わせください。

<調査に関するお問合せ>

アットホーム株式会社 広報・調査担当 佐々木・西嶋・清水

TEL:03-3580-7504 / E-mail:contact@athome.co.jp

会社概要

- 会社名 : アットホーム株式会社
- 創業 : 1967年12月
- 資本金 : 1億円
- 年商 : 286億2900万円(2020年6月～2021年5月)
- 従業員数 : 1,593名(2022年2月末現在)
- 代表者名 : 代表取締役社長 鶴森 康史
- 本社所在地 : 東京都大田区西六郷 4-34-12
- 事業内容 : ●不動産会社間情報流通サービス
 - ・ファクトシート・リスティング・サービス(図面配布サービス)
 - ・ATBB(不動産業務総合支援サイト)
 - ・官公庁等の物件情報提供サービス●消費者向け不動産情報サービス
 - ・不動産情報サイト「アットホーム」
 - ・新築・分譲マンション専門サイト「アットホーム 新築マンションブリーズ」など●不動産業務支援サービス
 - ・「ホームページ作成ツール」など、ホームページ運営支援
 - ・「不動産データプロ」「地盤情報レポート」など、不動産調査支援
 - ・「VR内見・パノラマ」「おすすめコメント」など、集客支援
 - ・「賃貸管理システム」「スマート申込」「スマート物確」など、業務支援
 - ・「アットホームスタディ」など、資格・知識習得支援
 - ・集客、店舗・物件プロモーションツールなど、不動産業務用ツール
- 加盟・利用不動産店数 : 60,091店(2022年3月1日現在)
- 会社案内 : <https://athome-inc.jp/>

【本件に関するお問合せ先】

アットホーム株式会社 PR事務局 ビルコム株式会社 担当:吉武・田中
TEL:03-5413-2411 E-mail:athome@bil.jp

アットホーム株式会社 マーケティングコミュニケーション部 広報担当:佐々木・西嶋・清水
TEL:03-3580-7504 E-mail:contact@athome.co.jp