

報道関係者各位

トレンド調査

—書類のオンライン化・電子サインに関する実態調査 2023—

購入時における書類のやり取りは8割以上が「対面(手渡し)」

賃貸契約・更新・解約においてはオンライン化希望の傾向

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、2021年8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18~59歳の男女を対象に、書類のオンライン化・電子サインについて購入、賃貸の契約・更新・解約それぞれの段階における実態と今後の希望に関する調査を実施いたしました。

トピックス

■契約書類のやり取り

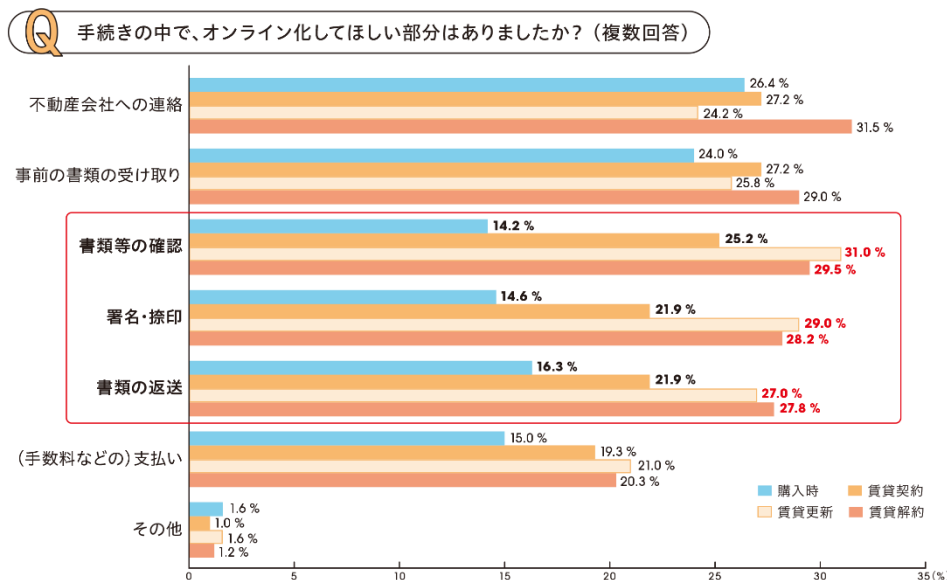
- ・購入時における書類のやり取りは8割以上が「対面(手渡し)」
- ・賃貸契約・解約時において実態・今後の希望ともに「対面(手渡し)」がトップ
- 賃貸契約・更新・解約全ての段階でオンライン化希望の傾向

■契約書類への署名・捺印

- ・購入者の95%以上が「手書きで署名・捺印」
- ・電子サインは特に賃貸で今後求められる傾向

■消費者のニーズ

- ・不動産会社とのやり取りで「手続きのためだけに不動産会社に足を運ぶこと」が最も大変
- ・「書類等の確認」「署名・捺印」「書類の返送」のオンライン化ニーズは更新・解約で顕著



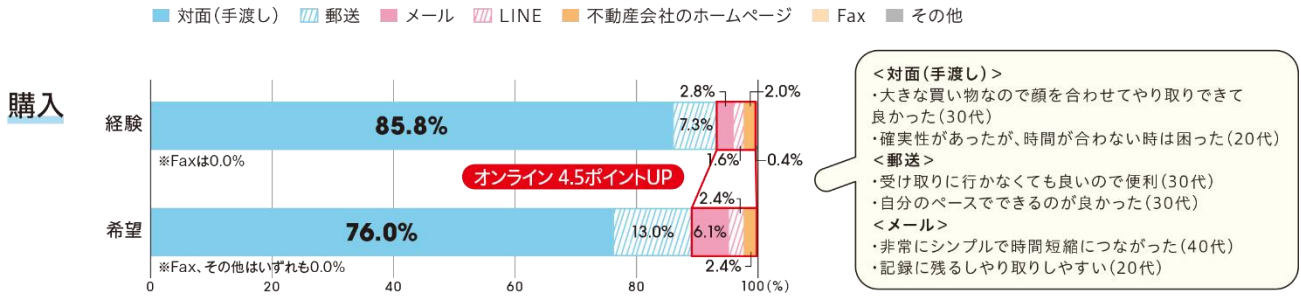
調査結果

《契約書類のやり取り》

■購入時における書類のやり取りは8割以上が「対面(手渡し)」

購入者の85.8%が書類のやり取りを「対面(手渡し)」で実施していました。今後の希望についても76.0%が「対面(手渡し)」を希望しており、大きな買い物である購入時は「対面(手渡し)」が求められるようです。一方で、「メール」「LINE」「不動産会社のホームページ」を合わせたオンラインでのやり取りについては、経験と希望に4.5ポイントの開きがありました。メールについては「記録に残る」「時間短縮になる」などの好意的な意見が寄せられています。

Q 書類(契約書)はどのようにやり取りしましたか?その方法でやり取りしてどうでしたか?
また、今後書類(契約書)はどのようにやり取りしたいですか?

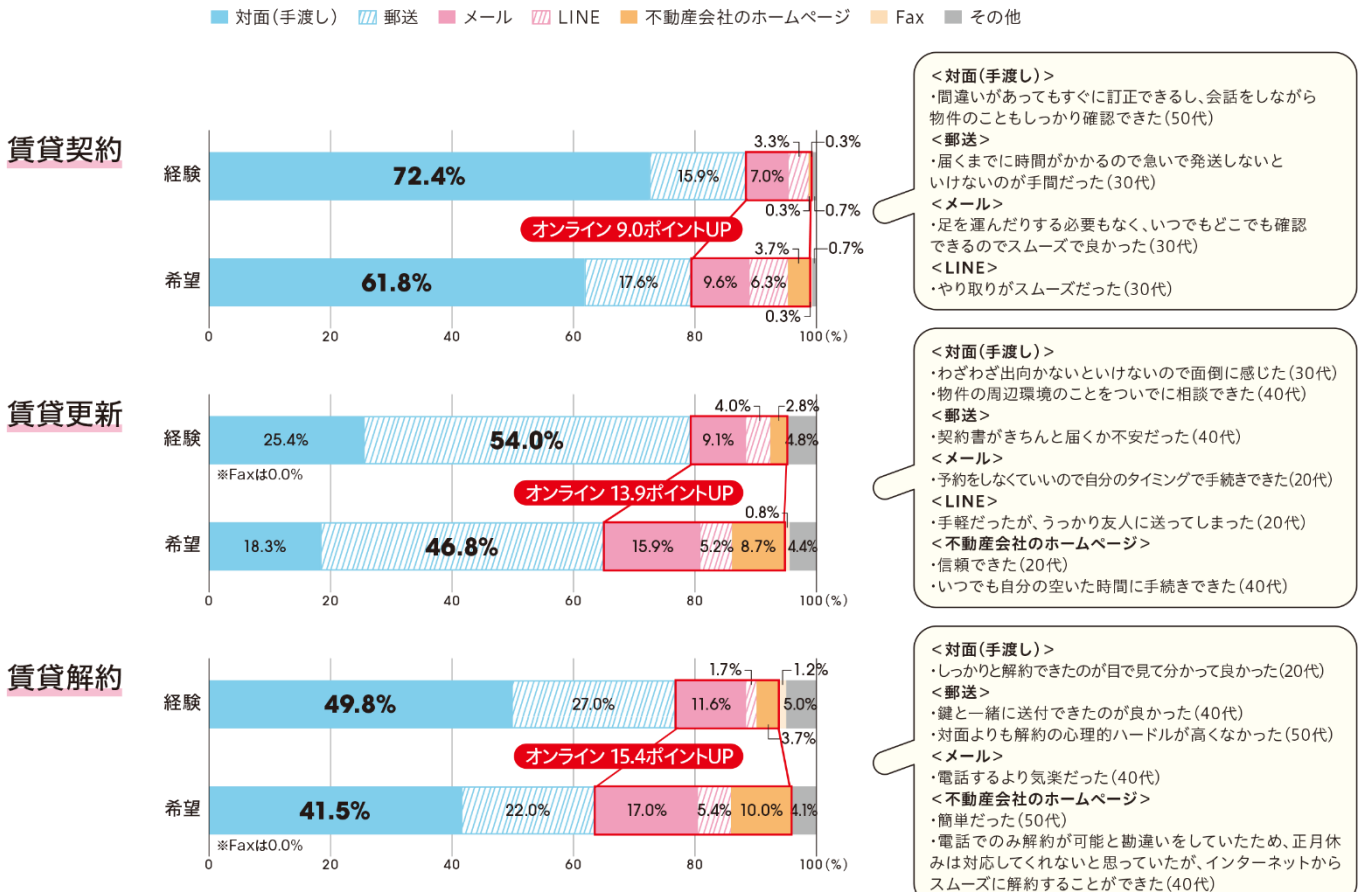


■賃貸契約・解約時において実態・今後の希望ともに「対面(手渡し)」がトップ

賃貸契約・更新・解約全ての段階でオンライン化希望の傾向

賃貸契約・解約時における書類のやり取りについては、実態・今後の希望ともに「対面(手渡し)」がトップとなりました。また、オンラインでのやり取りについては、どの段階においてもニーズが高い傾向にあり、特に賃貸更新・賃貸解約では10ポイント以上の差で顕著に表れました。

Q 書類(契約書)はどのようにやり取りしましたか?その方法でやり取りしてどうでしたか?
また、今後書類(契約書)はどのようにやり取りしたいですか?



《契約書類への署名・捺印》

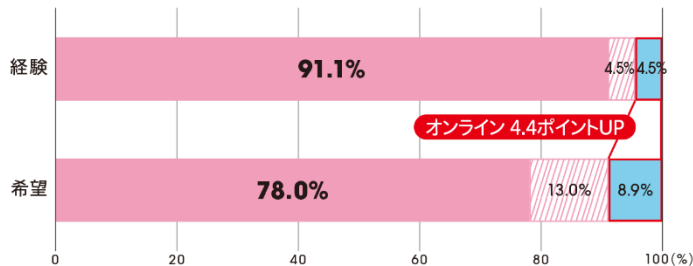
■購入者の95%以上が「手書きで署名・捺印」

契約書類への署名・捺印の方法について、購入者の95.6%が「手書きで署名・捺印」をしていました。また、今後についても9割以上が「手書きで署名・捺印」を希望していることが分かりました。「購入したことを実感できた」「大事な書類なのですぐに確認してもらえてよかった」といったコメントが見られ、購入時は「手書きでの署名・捺印」が支持されるようです。一方で、電子サインの経験者からは「便利だった」「手軽だった」というコメントが見られました。

Q 書類(契約書)への署名・捺印はどのように行いましたか?その方法で署名・捺印を行ってどうでしたか?また、今後、書類(契約書)への署名・捺印はどのように行いたいですか?

■ 手書きで署名・捺印(対面) ■ 手書きで署名・捺印(郵送) ■ 電子サイン(パソコンやスマートフォンでデータ化された書類に署名)

購入



<手書きで署名・捺印(対面)>
 ・大事な書類だから直接書いて、すぐに確認してもらえて良かった(30代)
 ・購入したことを実感できた(30代)
 <手書きで署名・捺印(郵送)>
 ・手渡しの時間がなかったので、郵送対応で助かった(30代)
 <電子サイン>
 ・便利だった(40代)
 ・手軽にできた(30代)

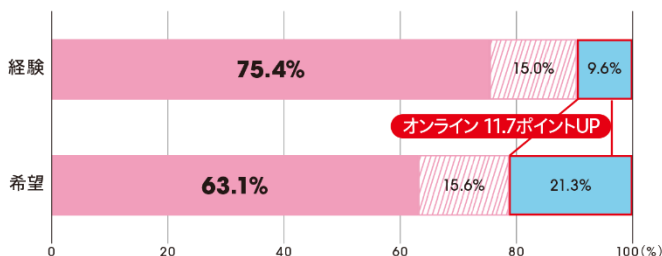
■電子サインは賃貸で今後求められる傾向

賃貸契約・更新・解約において現状は「手書きでの署名・捺印」が8割以上となった一方で、「電子サイン」について経験と希望に10ポイント以上の開きがあり、一定数のニーズがあることが分かりました。「電子サイン」は「手軽」「スピード感がある」のほかに「ペーパーレスになる」という意見がありました。

Q 書類(契約書)への署名・捺印はどのように行いましたか?その方法で署名・捺印を行ってどうでしたか?また、今後、書類(契約書)への署名・捺印はどのように行いたいですか?

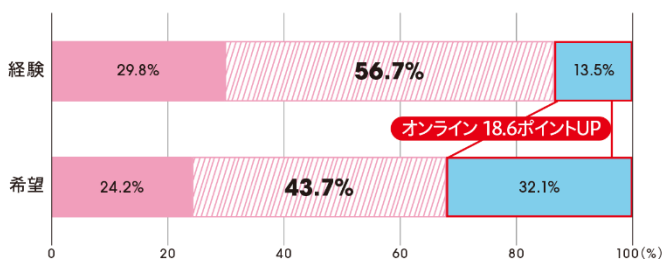
■ 手書きで署名・捺印(対面) ■ 手書きで署名・捺印(郵送) ■ 電子サイン(パソコンやスマートフォンでデータ化された書類に署名)

賃貸契約



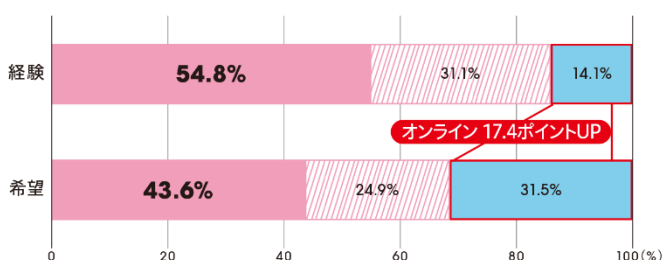
<手書きで署名・捺印(対面)>
 ・その場で担当者が確認してくれるのは良い点だが、わざわざサインするのに向くのは少々面倒だった(30代)
 <手書きで署名・捺印(郵送)>
 ・遠方なのでお店に行かずに済んでよかったが、送り返すのに時間がかかった(30代)
 <電子サイン>
 ・郵送などの手間がなく、簡単に手早くできる点良かった(30代)

賃貸更新



<手書きで署名・捺印(対面)>
 ・都合をつけて出向かなければいけないのが面倒だった(20代)
 <手書きで署名・捺印(郵送)>
 ・じっくり確認しながら記入できた(50代)
 ・期限内ならいつでもできるので時間の縛りがいい点良かった(30代)
 <電子サイン>
 ・時間に関係なく更新できて、ハンコを用意する手間がなかった(30代)
 ・ペーパーレスで簡単に手続きができて、書類が増えないことが良かった(40代)

賃貸解約



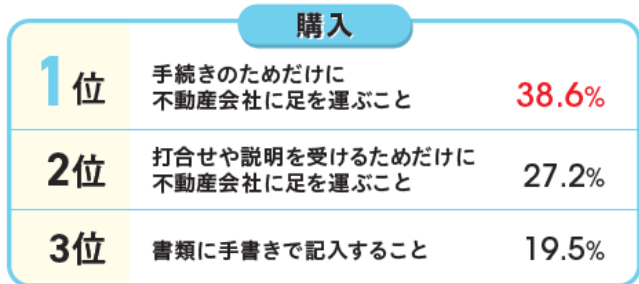
<手書きで署名・捺印(対面)>
 ・区切りとしての実感を得られた(30代)
 ・控えなどの書類がかさばる(20代)
 <手書きで署名・捺印(郵送)>
 ・出向く必要がないので楽だったが、手続きがきちんと進んでいるか良く分からなかった(30代)
 <電子サイン>
 ・すぐスピード感があり、良かった(40代)
 ・スマートフォンがないと手続きができないのが難点だが、簡単な点は良かった(30代)

《消費者のニーズ》

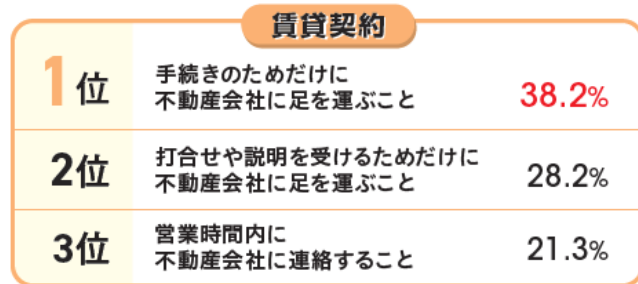
■不動産会社とのやり取りで「手続きのためだけに不動産会社に足を運ぶこと」が最も大変

「大変だったこと」「面倒だったと感じたこと」は、「手続きのためだけに不動産会社に足を運ぶこと」が全ての段階でトップとなりました。特に購入・賃貸契約では約4割となりました。

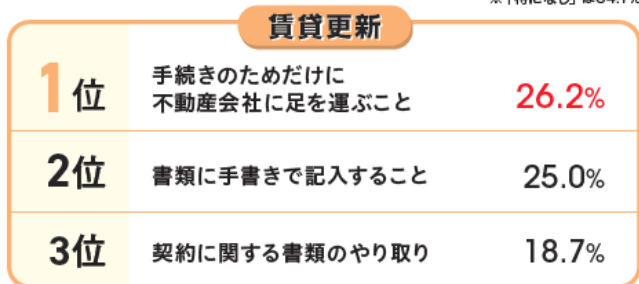
Q 「大変だったこと」「面倒だったと感じたこと」はありましたか？（複数回答/上位3項目）



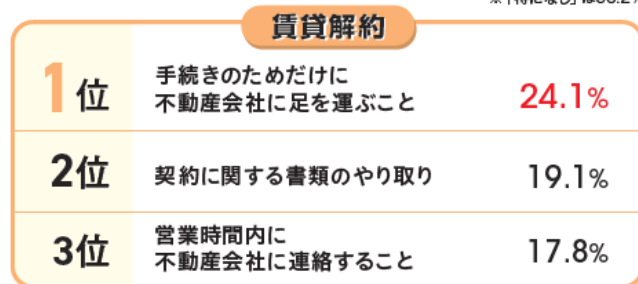
※「特になし」は34.1%



※「特になし」は33.2%



※「特になし」は39.3%

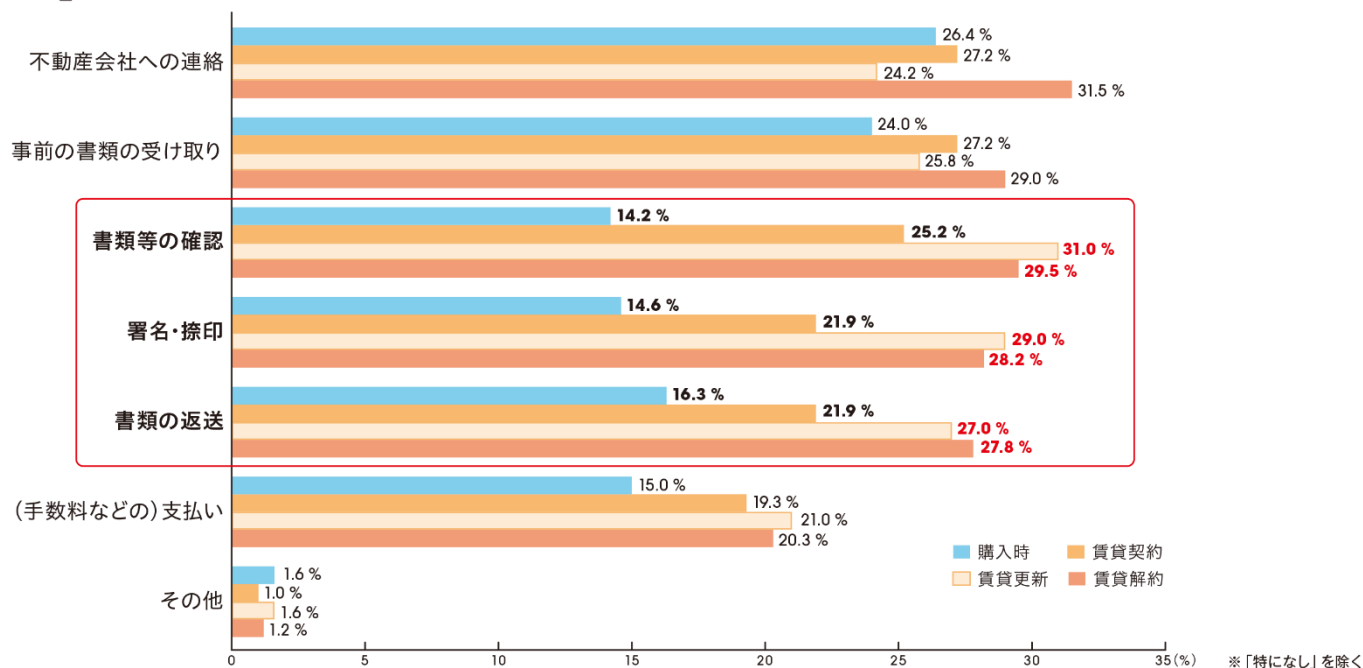


※「特になし」は47.7%

■「書類等の確認」「署名・捺印」「書類の返送」のオンライン化ニーズは更新・解約で顕著

賃貸更新・賃貸解約の約3割が「書類等の確認」「署名・捺印」「書類の返送」のオンライン化を希望しており、購入・賃貸契約を大きく上回りました。

Q 手続きの中で、オンライン化してほしい部分がありましたか？（複数回答）



調査概要

■調査対象／2021年8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18～59歳の814人

	購入	246人
賃貸	契約	301人
	更新	252人
	解約	241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／2023年5月10日(水)～5月12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。この他に「Z世代の住まい観」や「住まい探しで見落としがちな物件情報ランキング」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。過去の調査結果など詳細につきましては、ぜひ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 : 299億2300万円(2021年6月～2022年5月)
- 従業員数 : 1,713名(2023年6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」
 - ・「お部屋探しアプリ アットホームであった!」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
 - ・「セミナー・研修会」など、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 : 62,307店(2023年7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: 田中・荒木
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