

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 2024＞

賃貸更新・解約における書類のやり取りは、オンライン経験者が増加

購入・賃貸契約・解約で、「電子サイン」を希望する傾向

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、2023年5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18～59歳を対象に、重要事項説明や契約時のオンライン希望、不動産会社に求めること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＞

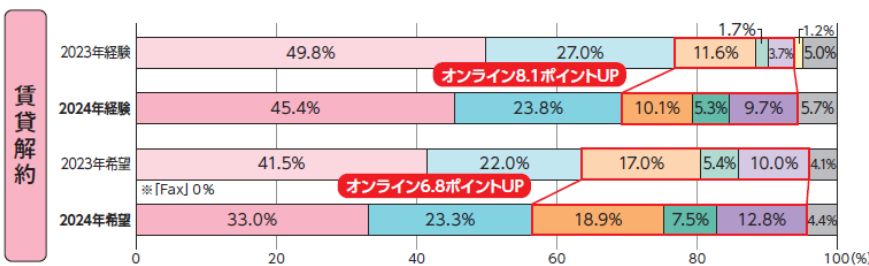
■購入者のオンライン希望 前年比 5.8ポイントアップ

■賃貸更新・解約で、オンライン経験者が前年比約 8ポイント増加

Q 書面(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、今後書面(契約書)はどのようにやり取りしたいですか?

■ 対面(手渡し) ■ 郵送 ■ メール ■ LINE ■ 不動産会社のホームページ ■ 自動更新(更新時期の通知のみ) ■ Fax ■ その他

※「自動更新」は2024年調査・賃貸更新のみ聴取。
「Fax」は2023年調査のみ聴取



■対面(手渡し)
・担当者と時間を合わせるのが大変だった。(30代)

■メール
・引越して忙しかったので手間がなく良かった。(40代)

■不動産会社のホームページ
・ホームページに必要事項を入力するだけだったので、簡単だった。(20代)

＜契約書面への署名・捺印＞

■購入者の約9割が、「手書きで署名・捺印(対面)」で実施

■「電子サイン」希望者は、賃貸契約・解約で増加

＜消費者のニーズ＞

■大変だったことは、「営業時間内に不動産会社に連絡すること」が賃貸で上位にランクイン

■賃貸解約では特にオンライン化を求める消費者が多い

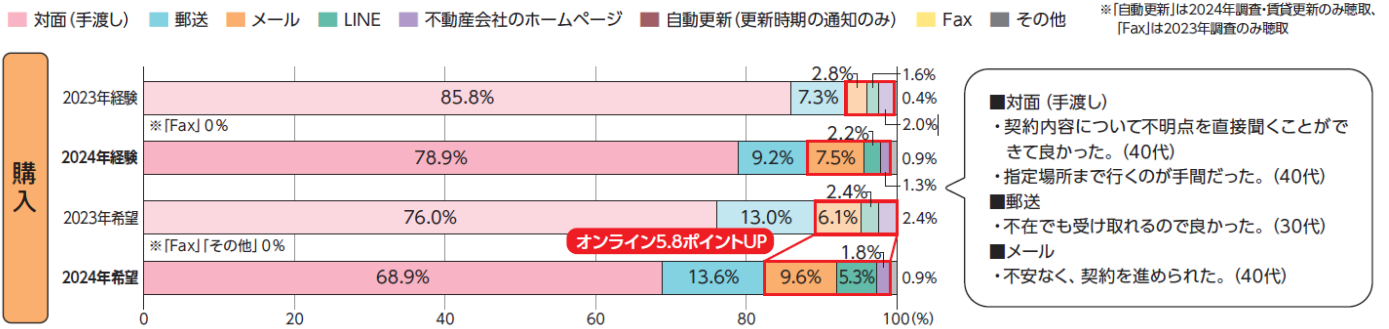
調査結果

《契約書類のやり取り》

■購入者のオンライン希望 前年比 5.8 ポイントアップ

書類のやり取りについて、「対面(手渡し)」で実施している購入者は 78.9%でした。今後の希望については、「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が、2023 年に実施した調査と比べ 5.8 ポイント増加しました。

Q 書面(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、今後書面(契約書)はどのようにやり取りしたいですか?

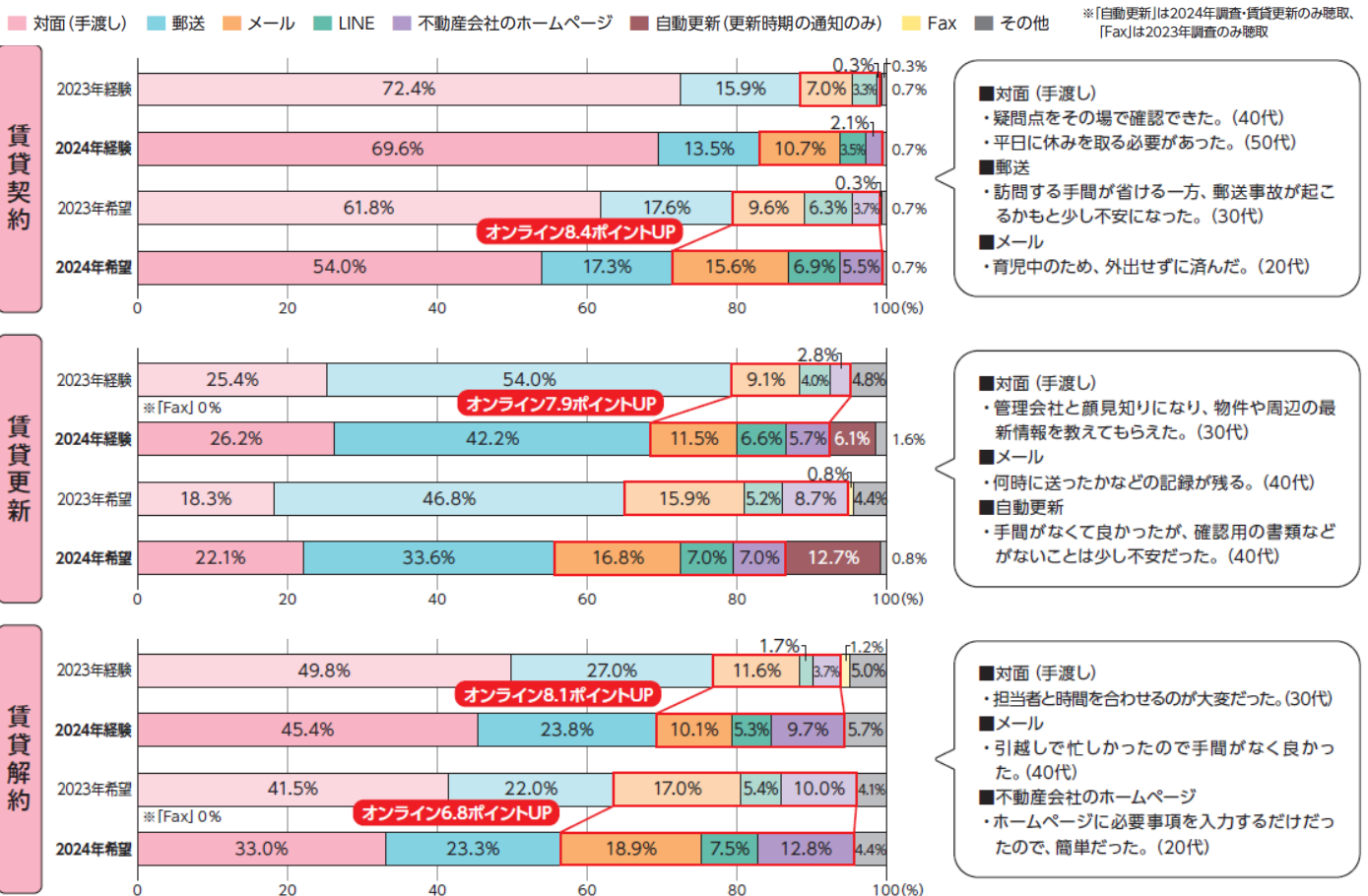


- 対面(手渡し)
 - ・契約内容について不明点を直接聞くことができ良かった。(40代)
 - ・指定場所まで行くのが手間だった。(40代)
- 郵送
 - ・不在でも受け取れるので良かった。(30代)
- メール
 - ・不安なく、契約を進められた。(40代)

■賃貸更新・解約で、オンライン経験者が前年比約 8 ポイント増加

書面のやり取りについて、「対面(手渡し)」で行った人が賃貸契約で 69.6%でした。一方、賃貸更新と賃貸解約では、「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を経験した割合が、2023 年に実施した調査と比べ、それぞれ約 8 ポイント増加しました。オンラインでのやり取りは大幅に浸透が進んでいるようです。

Q 書面(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、今後書面(契約書)はどのようにやり取りしたいですか?



- 対面(手渡し)
 - ・疑問点をその場で確認できた。(40代)
 - ・平日に休みを取る必要があった。(50代)
- 郵送
 - ・訪問する手間が省ける一方、郵送事故が起こるかもと少し不安になった。(30代)
- メール
 - ・育児中のため、外出せずに済んだ。(20代)

- 対面(手渡し)
 - ・管理会社と顔見知りになり、物件や周辺の最新情報を教えてもらった。(30代)
- メール
 - ・何時に送ったかななどの記録が残る。(40代)
- 自動更新
 - ・手間がなくて良かったが、確認用の書類がないことは少し不安だった。(40代)

- 対面(手渡し)
 - ・担当者と時間を合わせるのが大変だった。(30代)
- メール
 - ・引越して忙しかったので手間がなくて良かった。(40代)
- 不動産会社のホームページ
 - ・ホームページに必要事項を入力するだけだったので、簡単だった。(20代)

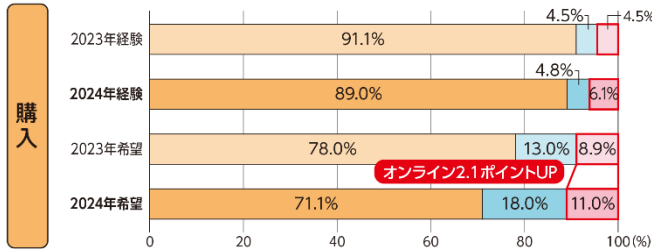
《契約書面への署名・捺印》

■購入者の約9割が、「手書きで署名・捺印(対面)」で実施

書面への署名・捺印について、購入者の約9割が「手書きで署名・捺印(対面)」で実施しており、購入者からは「購入した実感が湧いた」というコメントが見られました。一方で、「電子サイン」を希望する割合は2023年調査に比べ2.1ポイントアップしました。

Q 書面(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、書面(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面に署名)



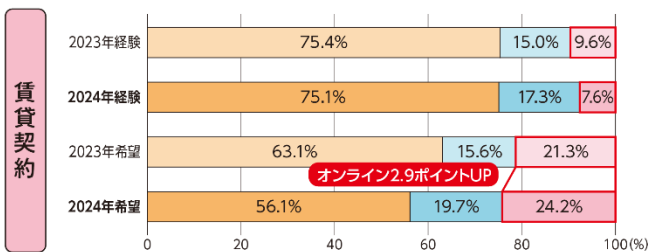
- 手書きで署名・捺印(対面)
 - ・購入した実感が湧いた。(40代)
 - ・何枚も署名・捺印するのが手間、書き直しなども大変だった。(40代)
- 電子サイン
 - ・とても簡単だった。(20代)

■「電子サイン」希望者は、賃貸契約・解約で増加

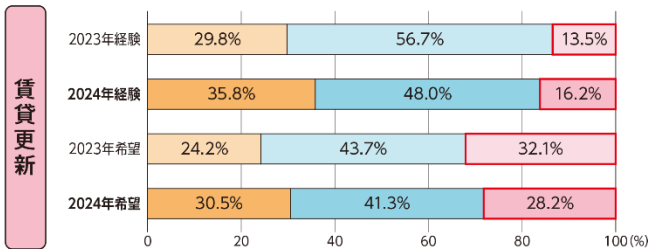
書面への署名・捺印について、「電子サイン」を希望する割合が最も多かったのは賃貸解約でした。賃貸解約では、2023年に実施した調査で「電子サイン」を希望する人が31.5%だったのに対し、今回の調査では37.9%と、6.4ポイントアップしていました。賃貸契約においても、2023年調査と比べて「電子サイン」を希望する割合が高く、書面への署名・捺印についてオンライン化を希望する消費者は増加しています。

Q 書面(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、書面(契約書)への署名・捺印はどのように行いたいですか?

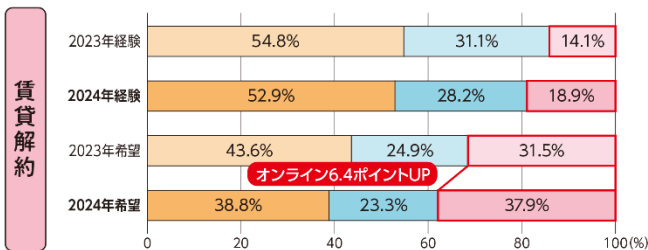
■ 手書きで署名・捺印(対面) ■ 手書きで署名・捺印(郵送) ■ 電子サイン(パソコンやスマートフォンでデータ化された書面に署名)



- 手書きで署名・捺印(対面)
 - ・安心感があつた。(50代)
 - ・印鑑を忘れてしまい、二度手間になった。(20代)
- 電子サイン
 - ・外出先でもすぐに署名できるので簡単だった。(30代)



- 手書きで署名・捺印(対面)
 - ・目の前で確認しながら進められるのは良かったが、訪問するのは少し面倒だった。(50代)
- 電子サイン
 - ・とても分かりやすく、スムーズにできた。(20代)
 - ・簡単にできて良かった。(50代)



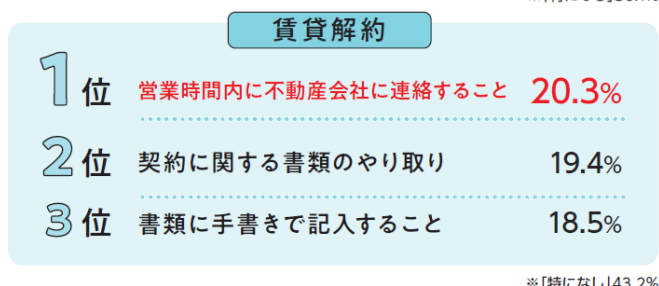
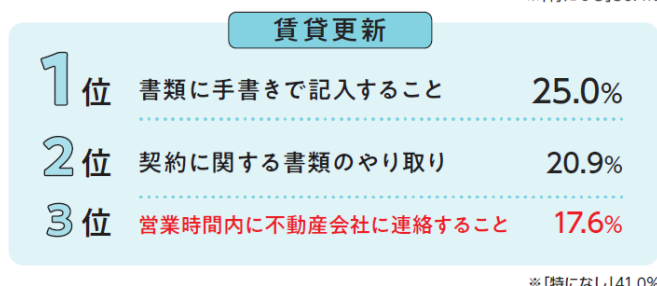
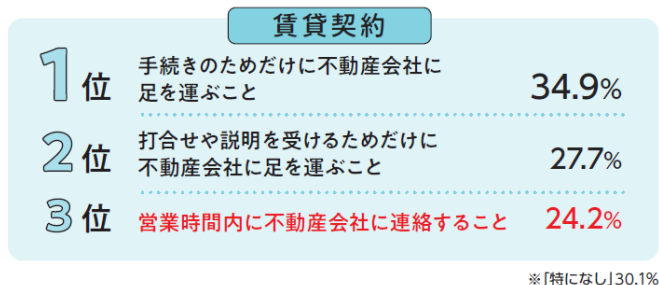
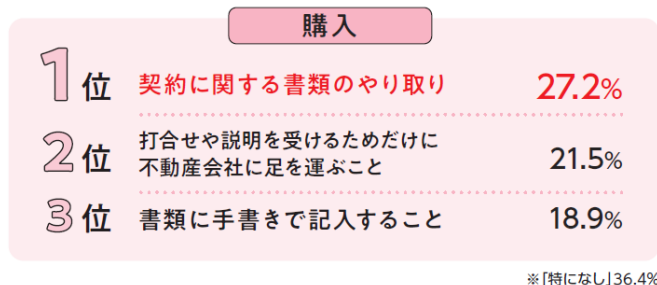
- 手書きで署名・捺印(対面)
 - ・しっかりと解約の意思を伝えられたのが良かった。(50代)
- 電子サイン
 - ・訪問しなくても済むので簡単だった。(40代)
 - ・新しい物件のことで手一杯になるので、自宅で夜中に署名・捺印できるのがありがたかった。(50代)

《消費者のニーズ》

■大変だったことは、「営業時間内に不動産会社に連絡すること」が賃貸で上位にランクイン

「大変だったこと」「面倒だったと感じたこと」は、購入では「契約に関する書類のやり取り」がトップでした。賃貸契約・更新・解約の全てで、「営業時間内に不動産会社に連絡すること」がトップ3にランクインしています。特に賃貸では、営業時間内に不動産会社に連絡することが大変、と感じる人が多いようです。

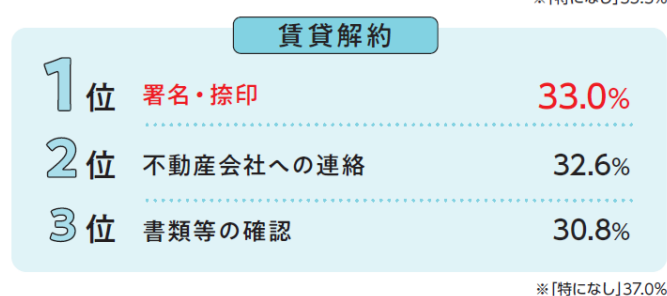
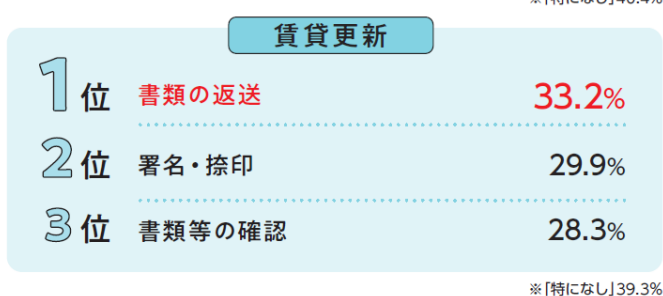
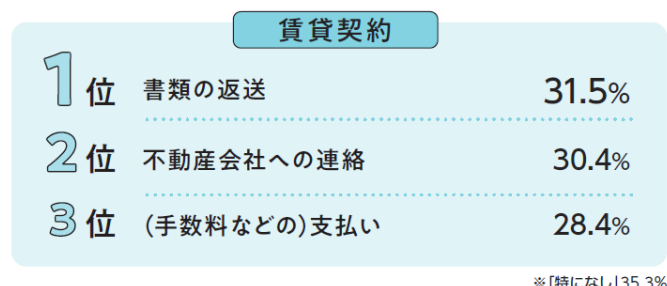
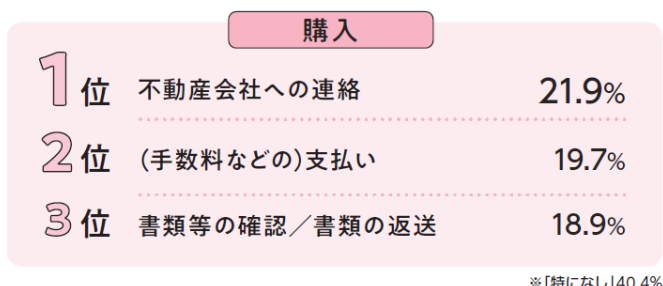
Q 「大変だったこと」「面倒だったと感じたこと」はありましたか？（複数回答／上位3項目）



■賃貸解約では特にオンライン化を求める消費者が多い

手続きの中でオンライン化してほしい部分を聞いたところ、賃貸更新における「書類の返送」が33.2%と、全体を通してトップでした。次いで、賃貸解約における「署名・捺印」が33.0%でした。賃貸解約では、トップ3全て3割を超えており、オンライン化を求める消費者が多いことが分かりました。

Q 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？（複数回答／上位3項目）



調査概要

- 調査対象／2023年5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
18～59歳の男女 778人

購入		228人
賃貸	契約	289人
	更新	244人
	解約	227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／2024年4月26日～4月30日

※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。

<2023年調査>

- 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

- 調査期間／2023年5月10日～5月12日

- 調査方法／インターネットによるアンケート調査

※参考「書類のオンライン化・電子サインに関する実態調査 2023」

<https://athome-inc.jp/news/data/questionnaire/online-denshisign-202307/>

<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「α世代ファミリーのライフスタイル」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。

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 : 311億7100万円(2022年6月～2023年5月)
- 従業員数 : 1,792名(2024年7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 : 61,483店(2024年8月1日現在)
- 会社案内 : <https://athome-inc.jp/>

【本件に関する報道関係者さまからのお問合せ先】
アットホーム株式会社 PR事務局 担当:山元・江崎
TEL:03-5413-2411 E-mail:athome@bil.jp

【リリース内容に関するお問合せ先】
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・三留
TEL:03-3580-7504 E-mail:contact@athome.co.jp