

# News Release

2015年10月21日

報道関係者各位

不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)

## 「不動産情報サイト利用者意識アンケート」調査結果

- 不動産会社を選ぶポイントのトップは「物件写真の多さ」。  
売買では「マイナス情報の開示」を求める人が増加。
- 物件検索は“スマホ派”が躍進。20代以下は94.3%。  
30代は9割、40代は8割に迫り、50代以上も過半数。
- 不動産会社の対応に“不満”だった時、サイト等への  
書き込みではなく直接「クレームを言う」人の増加目立つ。
- 重説(重要事項説明)については、売買より賃貸、また女性より  
男性の方が“TV電話等を利用した非対面方式”に積極的。

不動産情報サイト事業者連絡協議会(事務局:東京都千代田区、略称:RSC、詳細は17ページご参照)では、このたび、当協議会ホームページおよび会員不動産情報サイト上で一般消費者向けに実施した「不動産情報サイト利用者意識アンケート」の調査結果をまとめましたのでご案内いたします。

本アンケート調査は、不動産情報サイトの利用実態とその推移を調査するために年1回実施するもので、今回はその13回目です。概要は以下のとおりです。

### 調査の概要

- (1) 調査方法 不動産情報サイト事業者連絡協議会サイト、会員サイト上で行ったオープン型調査
- (2) 調査期間 2015年3月19日～5月17日の60日間
- (3) 有効回答者数 1,323人(過去1年以内に不動産情報サイトで物件を検索した人)

※ 携帯・スマートフォン・タブレット利用者を含みます。

## ■不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)について

インターネットサイト上の不動産広告は、不動産会社にとっては成約の促進に、また一般消費者にとっては希望する不動産の探索に、効率的・効果的な手段として活用され支持されています。しかし、サイト上で広告されている内容に虚偽等の不当なものが混在していたり、不動産公正取引協議会が定める「不動産の表示に関する公正競争規約」に反する表示が行われていては、広告主である不動産会社ばかりか、その情報を発信しているサイトの信用失墜にもつながりかねません。

そこで不動産情報サイトを運営する事業者が集まり、2002年4月、不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)を設立。以来、(1)不動産情報サイトを運営する事業者が、一般消費者に対して常に正確で安全な不動産情報を提供していくための方法、(2)情報提供元である不動産会社が、情報をより活用しやすくするための仕組み等を研究・構築するための様々な事業を行っています。

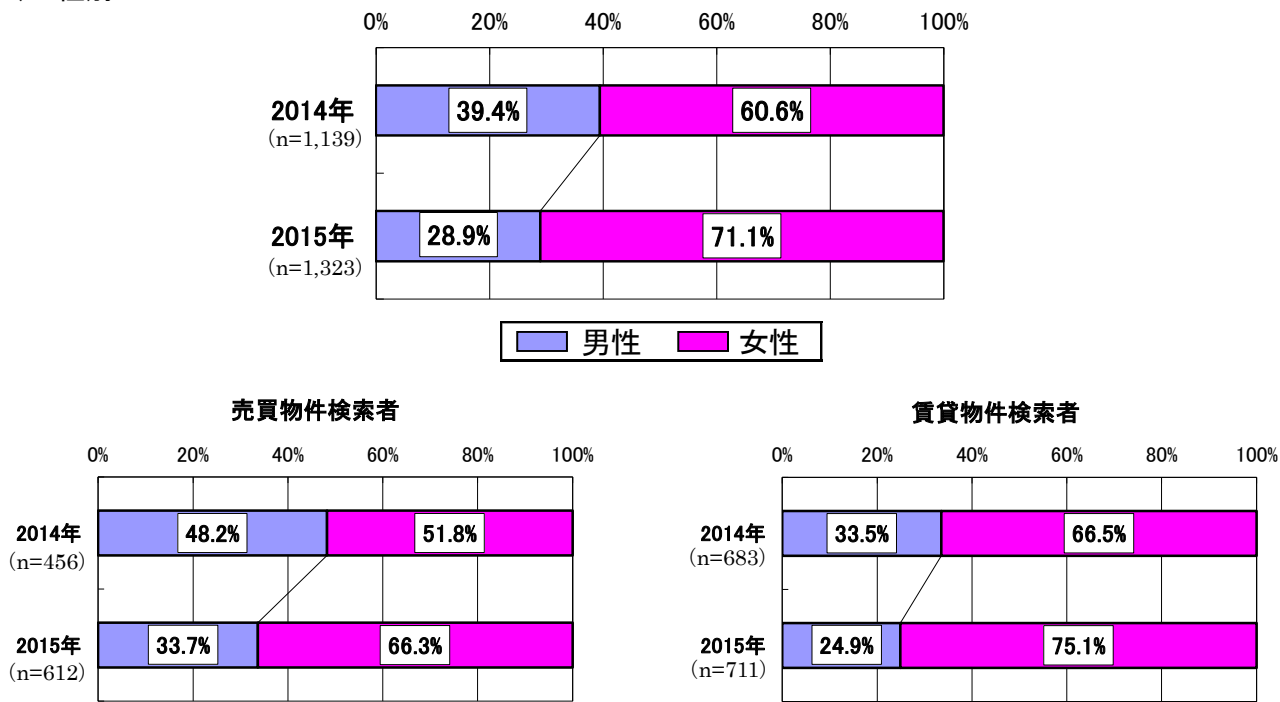
「不動産情報サイト利用者意識アンケート」は、その一環として2003年より毎年実施しているもので、調査結果は、ニュースリリースとして発信するほか、不動産情報サイト事業者連絡協議会(RSC)および加盟各社のホームページでも公開します。

## ■CONTENTS

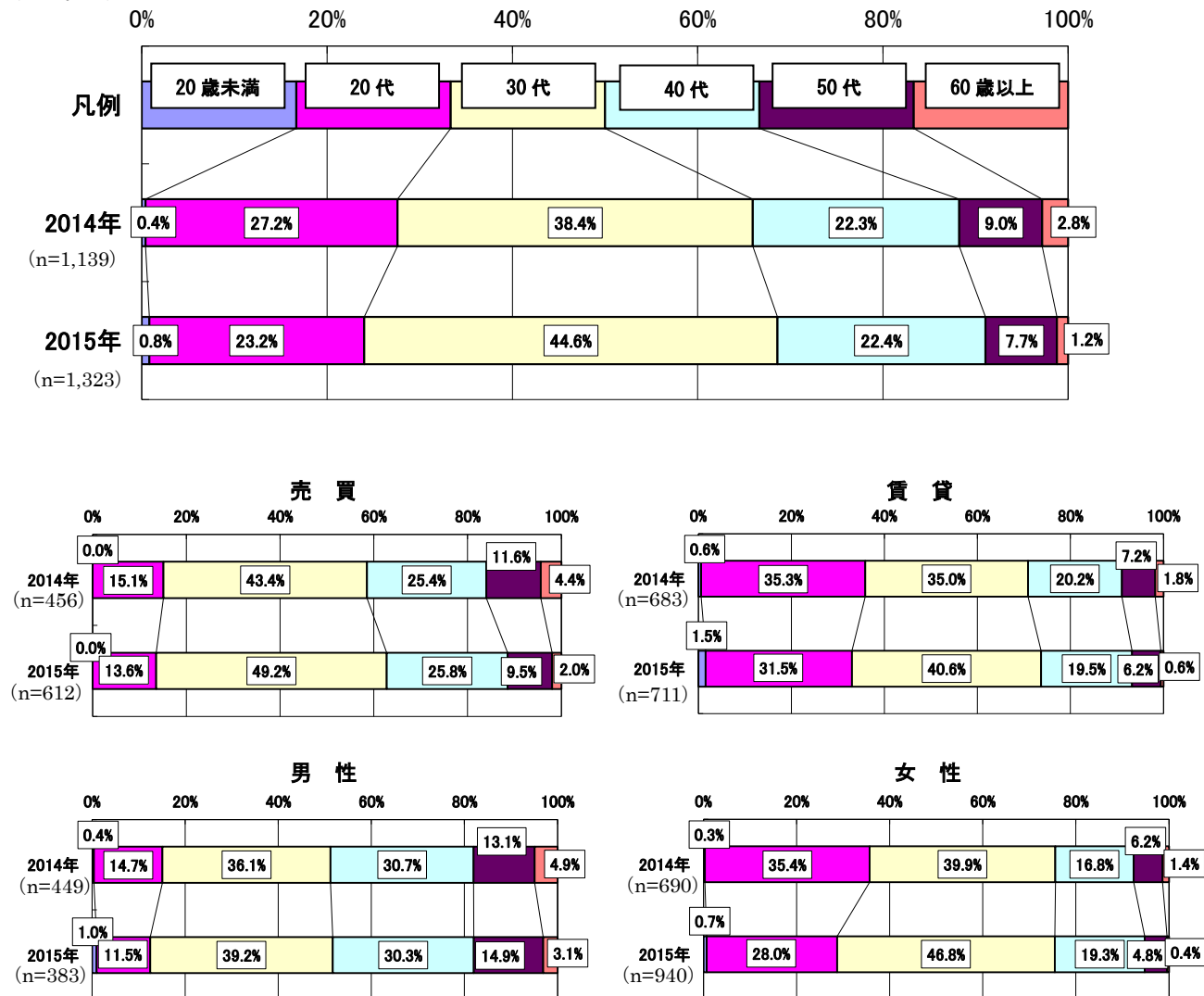
1. 回答者の内訳(対象:過去1年以内に不動産情報サイトで物件を検索した人) .....	3
2. 主な調査結果	
(1) 物件の検討から契約まで .....	4~11
・ サイトで検索後、不動産会社に物件の問合せをしましたか？ また、問合せた不動産会社数・物件数は？	
・ 問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイントは？ また、その中で特にポイントとなるものは？	
・ 問合せ後、不動産会社を訪問されましたか？ また訪問した不動産会社数は？	
・ 不動産会社を訪問後、物件の契約をされましたか？ また、問合せた物件以外で契約した理由は？	
・ 問合せをしてから契約までにかかった期間は？	
・ 物件検索→契約の各過程での到達率	
(2) 検索に利用したデバイスについて .....	12~13
(3) 不動産会社について .....	14~15
(4) その他 .....	16
3. 不動産情報サイト事業者連絡協議会 概要 .....	17

# 1. 回答者の内訳（対象：過去1年以内に不動産情報サイトで物件を検索した人）

## (1) 性別



## (2) 年代別



## 2. 主な調査結果（対象：過去1年以内に不動産情報サイトで物件を検索した人）

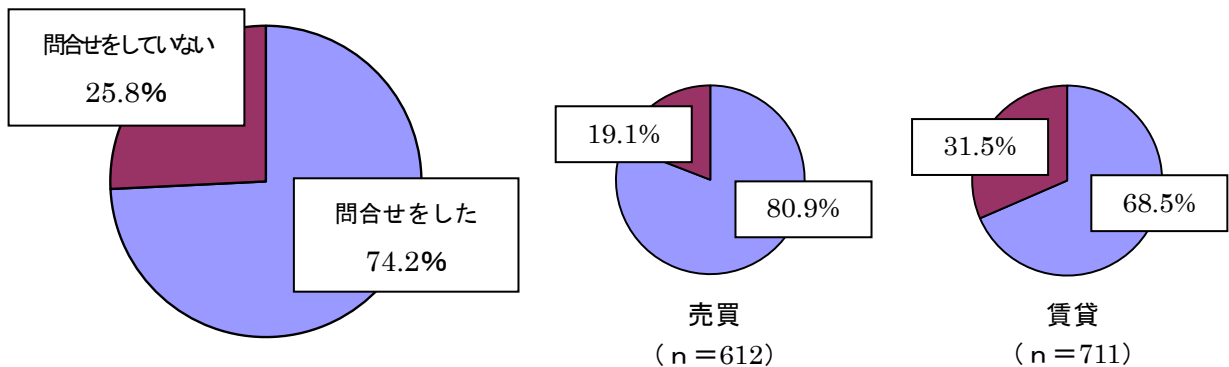
### （1）物件の検討から契約まで

#### Q. サイトで検索後、不動産会社に物件の問合せをしましたか？

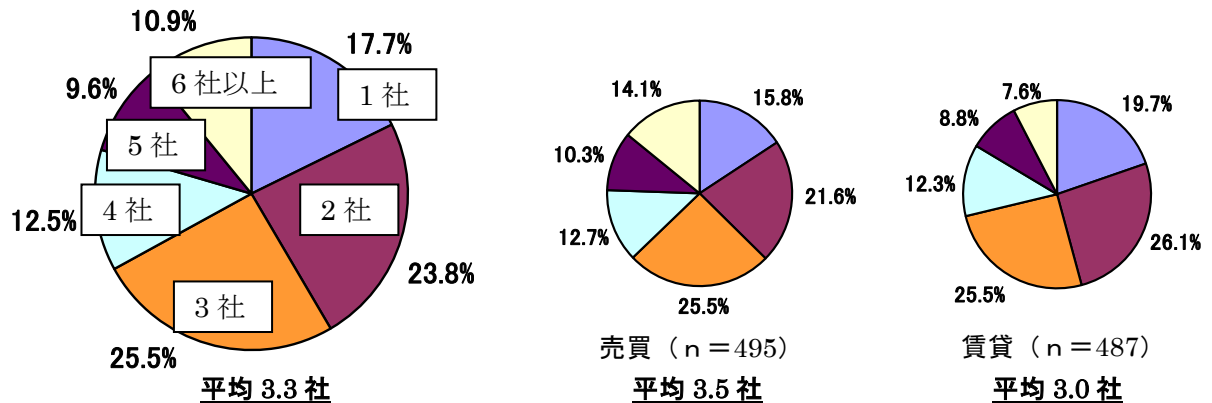
また、問合せた不動産会社数・物件数は？

サイトで検索後、物件の問合せをした人は74.2%で、売買検討者は8割を超える。問合せた不動産会社数の平均は売買が3.5社、賃貸は3.0社となり、売買の方が多い。一方、問合せた物件数については売買・賃貸ともに「6社以上」が最多で、平均もほぼ同水準となっており、賃貸の方が同じ不動産会社に多くの物件を問合せしている。

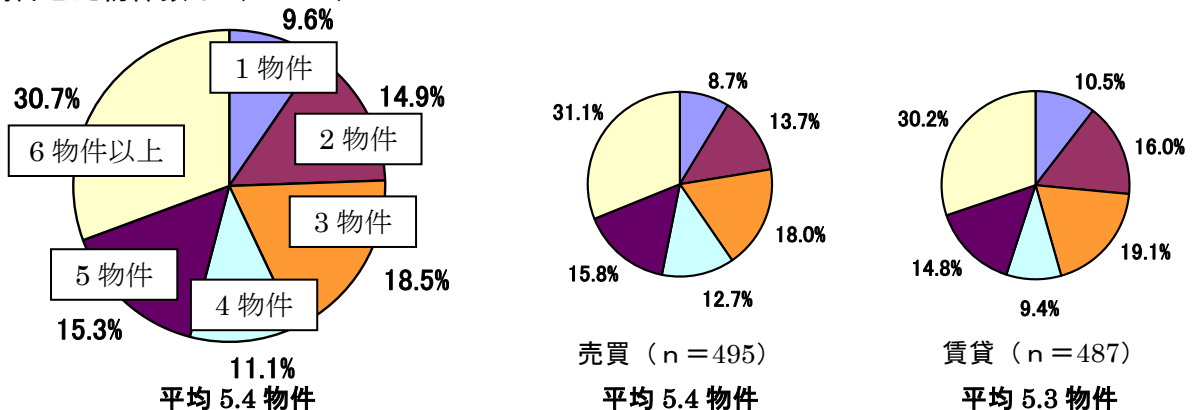
#### ●不動産会社に物件の問合せをしたか（n=1,323）



#### ●問合せた不動産会社数は（n=982）



#### ●問合せた物件数は（n=982）

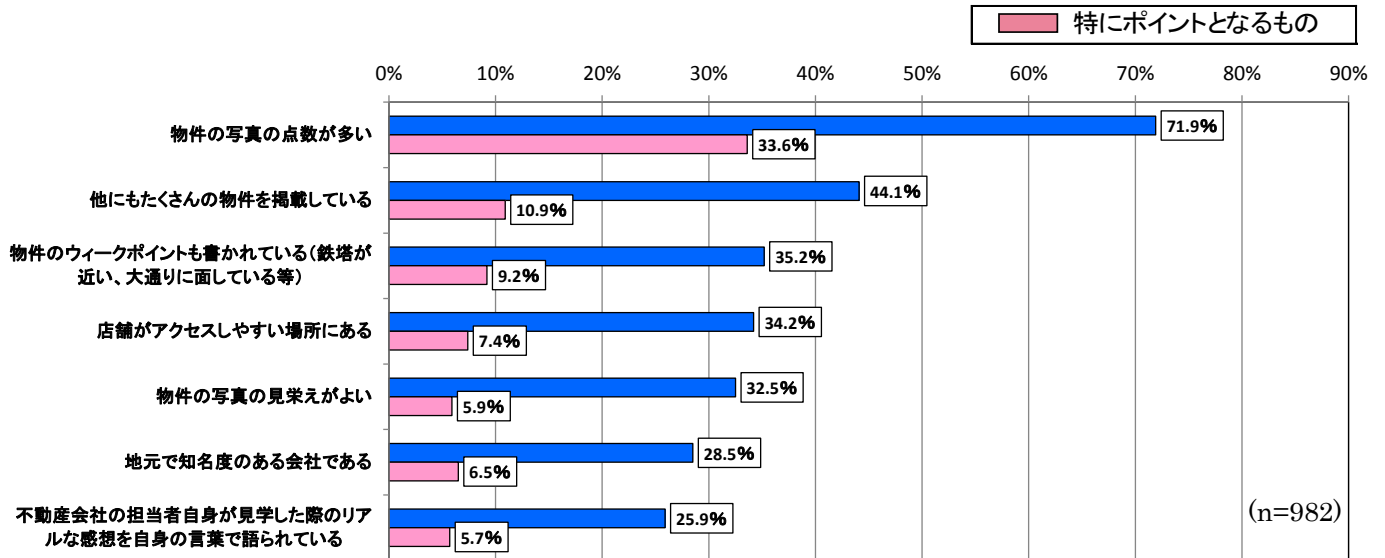


Q. 問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶ際のポイントは？（複数回答） ※上位7位までを表示

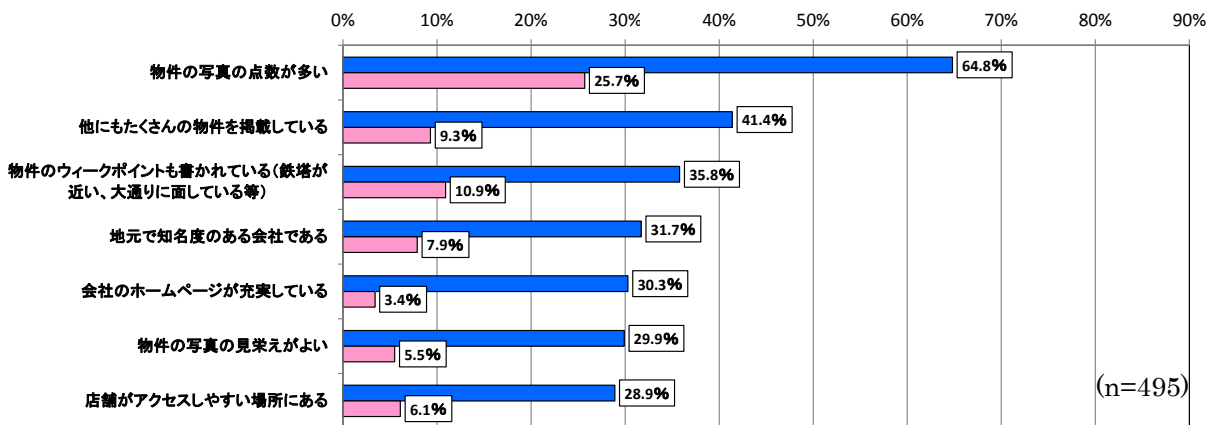
またその中で特にポイントとなるものは？

問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶポイント及び“特にポイントとなるもの”のトップは、売買・賃貸ともに「物件の写真の点数が多い」で、回答率は賃貸が売買を大きく上回った。

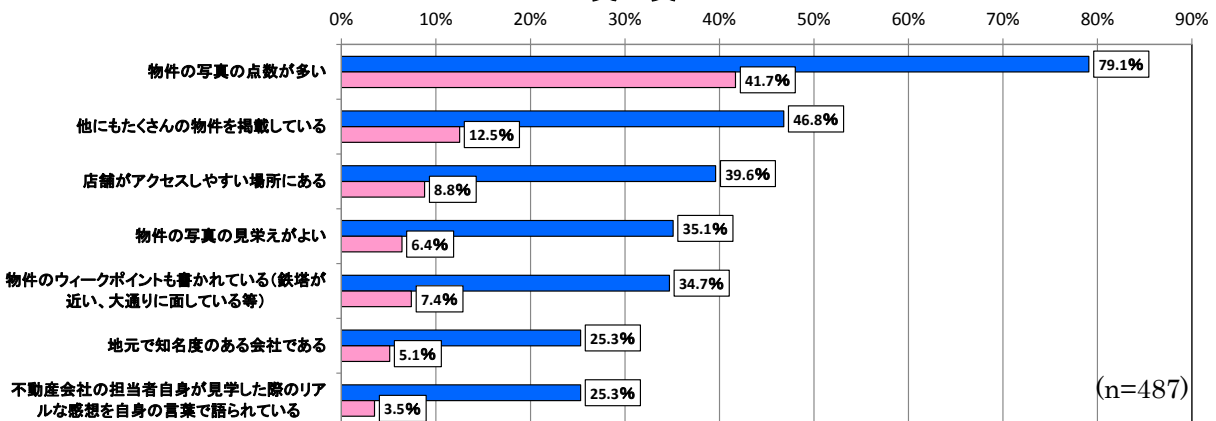
また賃貸検討者では、前年ランク外だった「物件の写真の見栄えがよい」が4位に入り、“写真”を重視する人が増え、売買検討者では、「物件のウィークポイントも書かれている」が2ランクアップし、マイナス情報の開示を求める人が増加していることも分かった。



売 買

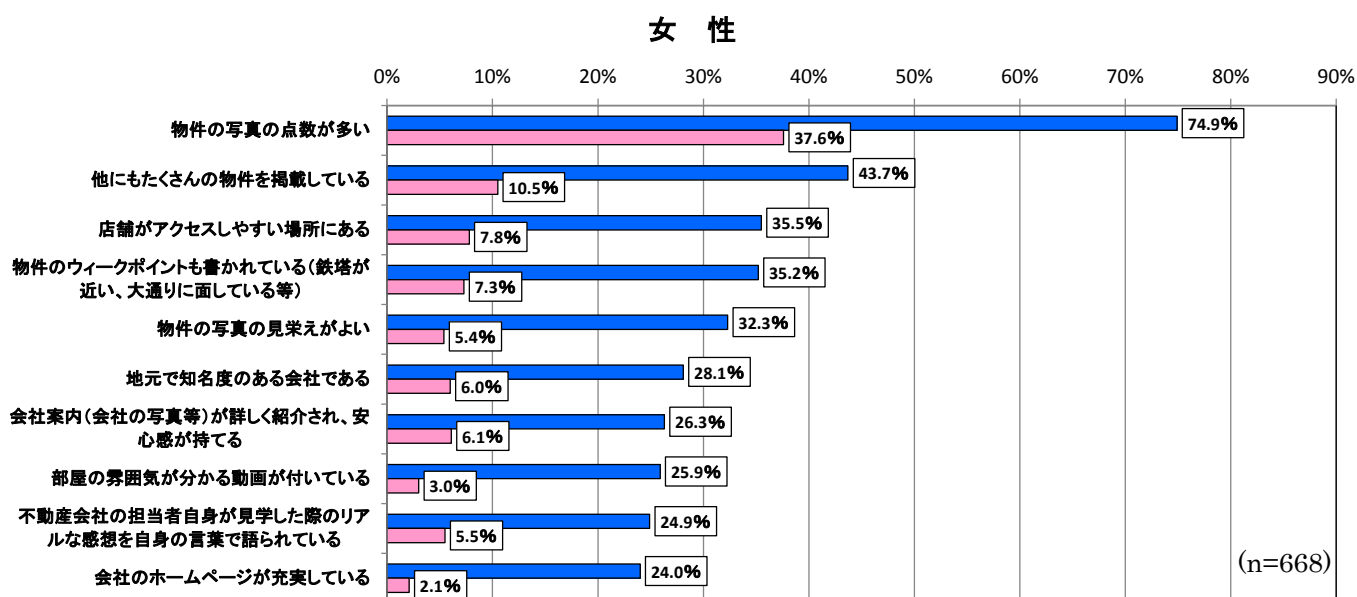
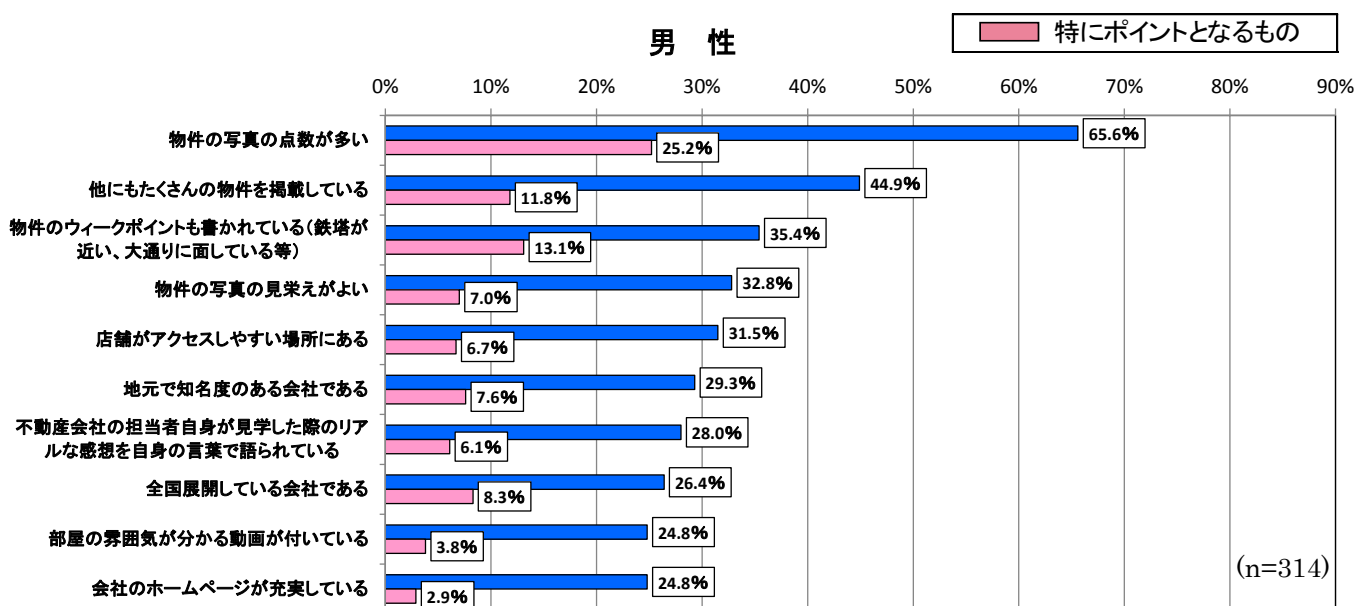


賃 貸



問合せ・訪問時に不動産会社を選ぶポイント及び“特にポイントとなるもの”について、男性と女性を比較したところ、トップはともに「物件の写真の点数が多い」となったが、回答率は女性の方が高く、“特にポイントとなるもの”では12.4ポイントも男性を上回った。

また回答率トップ10を比較すると、男性で8位となった「全国展開している会社である」が、女性ではランク外に。一方、女性の7位「会社案内(会社の写真等)が詳しく紹介され、安心感が持てる」が、男性ではランク外となるなど、男女の違いが浮彫りとなった。

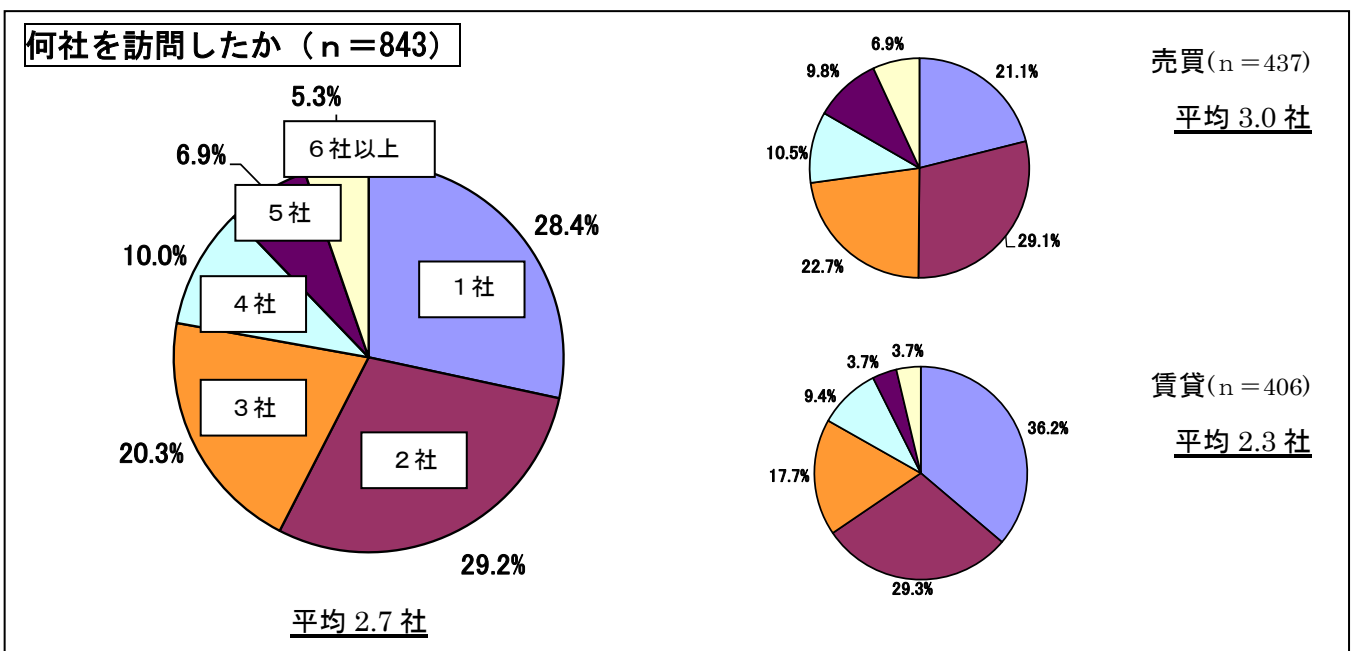
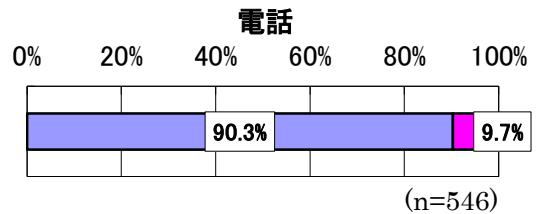
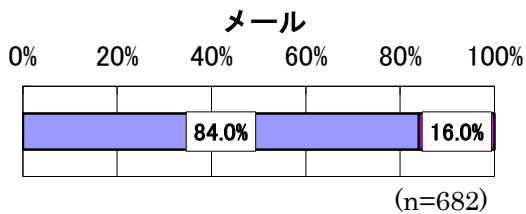
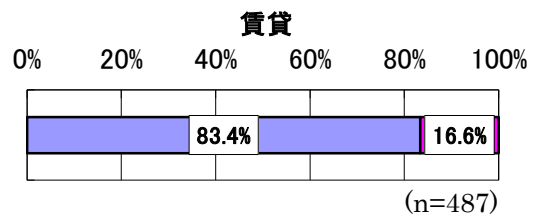
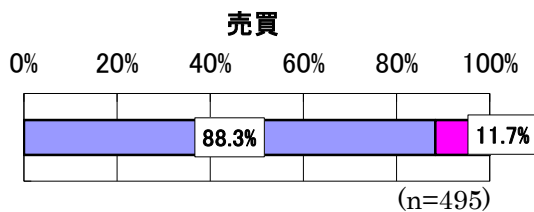
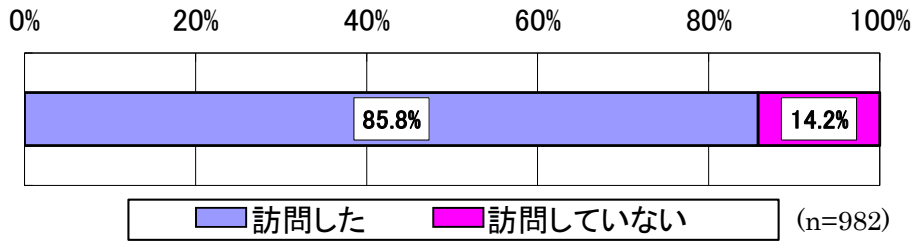


**Q. 問合せ後、不動産会社を訪問されましたか？ また訪問した不動産会社数は？**

物件の問合せをした後、不動産会社を訪問した人は 85.8%。訪問率(※)は、賃貸より売買検討者の方が高く、「メール」より「電話」で問合せた人の方が高い。

また、訪問社数の最多回答は、売買が「2社」(29.1%)、賃貸は「1社」(36.2%)で、平均は、売買が 3.0 社、賃貸が 2.3 社。賃貸は、2 社以下が 65.5%を占める。

(※)訪問率: 問合せ者に占める訪問者の割合



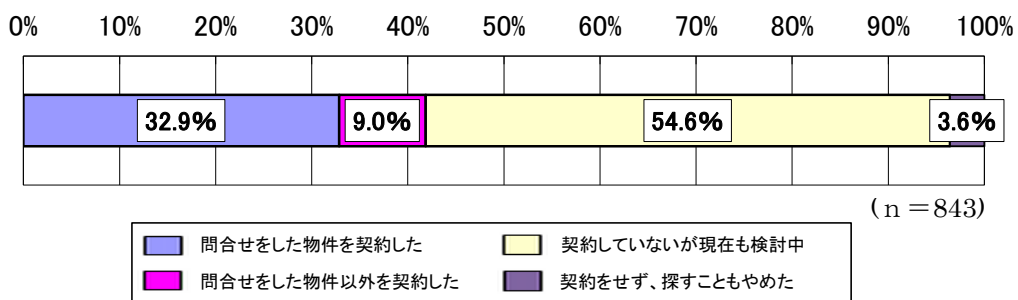
**Q. 不動産会社を訪問後、物件の契約をされましたか？**

**また問合せた物件以外で契約した理由は？**

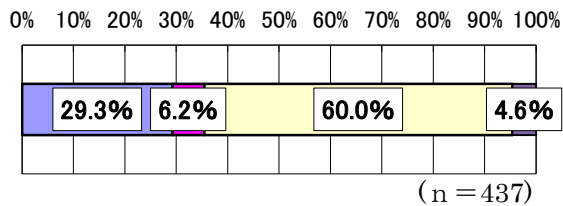
不動産会社を訪問した人の 41.9%が物件を契約。契約率(※)は賃貸が 48.8%と、  
 売買(35.5%)を大きく上回る。また、契約に至らなくても引き続き検討している人が  
 過半数を占め、探すことをやめた人は少数にとどまっていることも分かった。

(※)契約率: 訪問者に占める契約者の割合

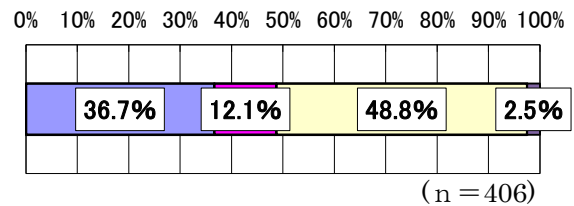
なお、問合せた物件以外で契約した理由については、「ネットで探した物件より  
 良い物件があったから」がダントツ 1 位に。実際に不動産会社を訪問し、プロの  
 アドバイスを受けて条件等を変えた人も多かったようだ。



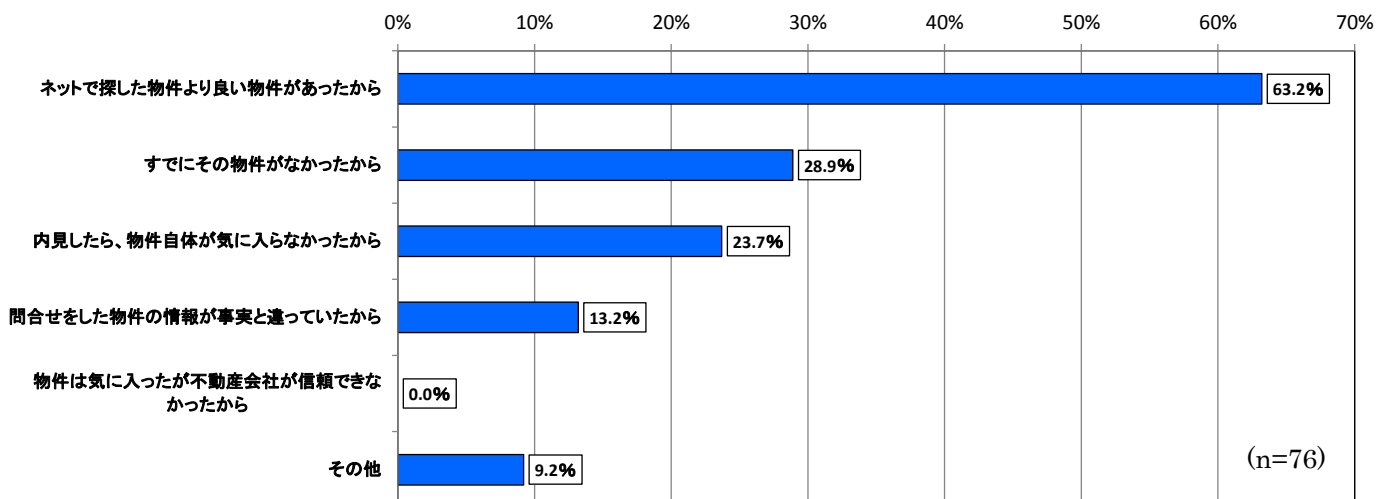
**売 買**



**賃 貸**



**問合せた物件以外で契約した理由は (n = 76)**

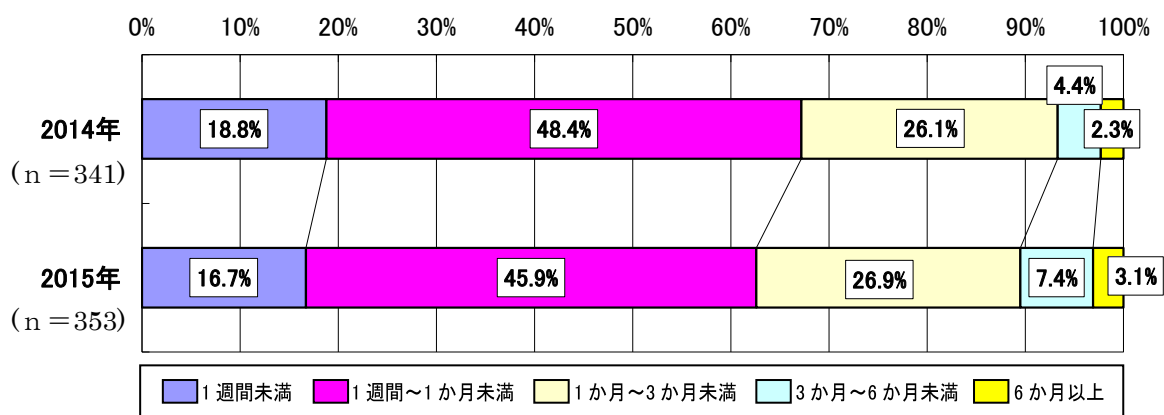




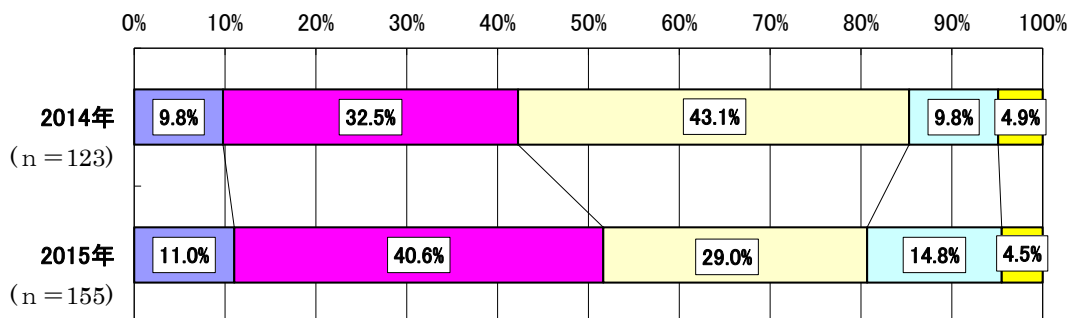
**Q. 問合せをしてから契約までにかかった期間は？**

問合せから契約までにかかった期間は、売買検討者・賃貸検討者ともに「1週間～1か月未満」が最も多く、売買は4割、賃貸は半数を占めた。

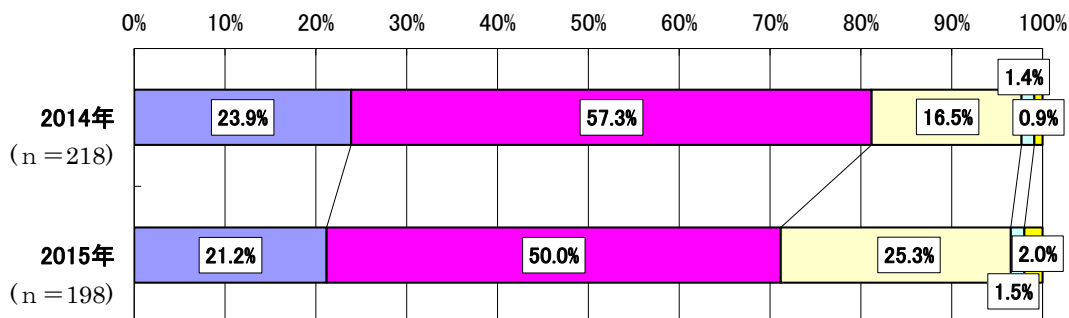
前年と比べると、売買は「1週間～1か月未満」が増加し短期間で契約に至る人が増えた一方、「3か月～6か月未満」も増加するなど傾向が大きく変化。また賃貸は、全体的に契約までの期間の長期化がうかがえた。



**売 買**



**賃 貸**

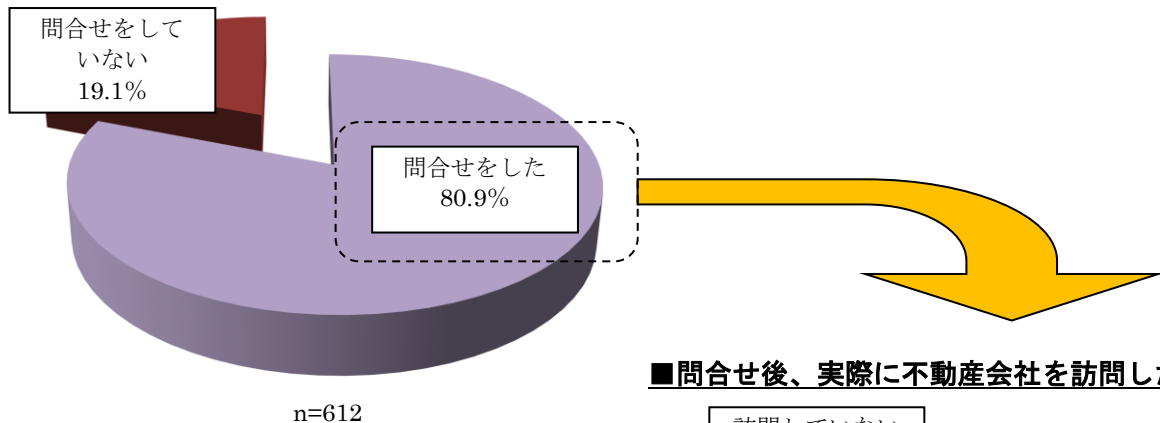


物件検索→契約の各過程での到達率

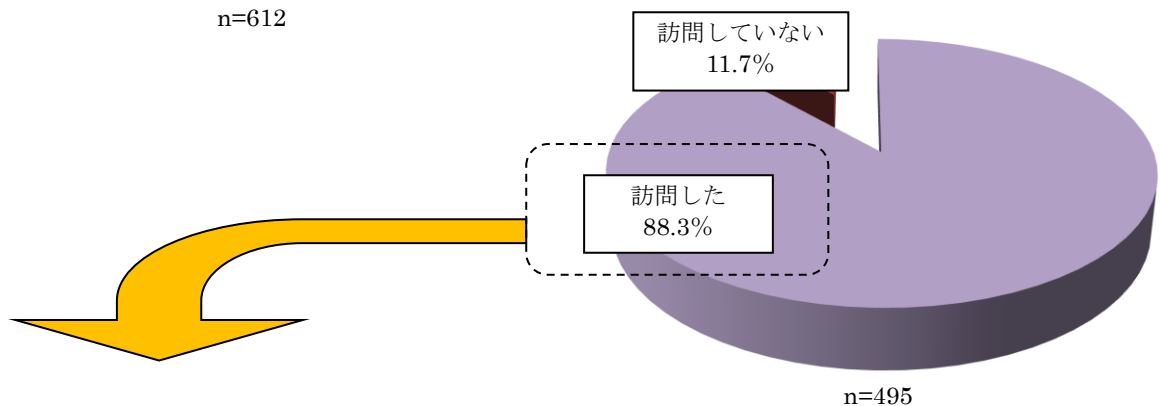
売買検討者は、不動産会社へ問合せをした人のうち 25.9%が問合せ物件を契約した。  
また、物件検索後、問合せ・訪問を経て契約に至った人の割合(契約到達率)は、  
25.3%だった。

売 買

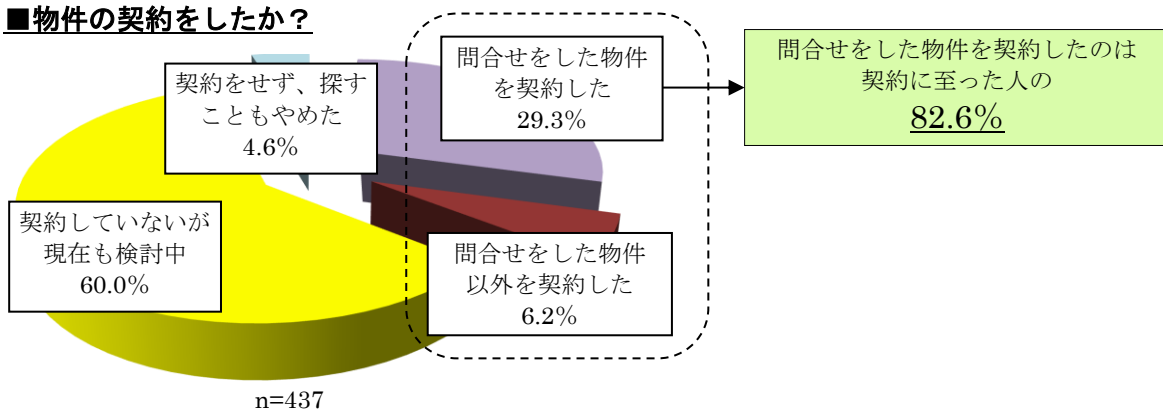
■物件検索後、不動産会社へ問合せをしたか？



■問合せ後、実際に不動産会社を訪問したか？



■物件の契約をしたか？



不動産会社を訪問した人の  
**35.5%**  
が物件を契約した

問合せをした人の  
**25.9%**  
が問合せをした物件を契約した

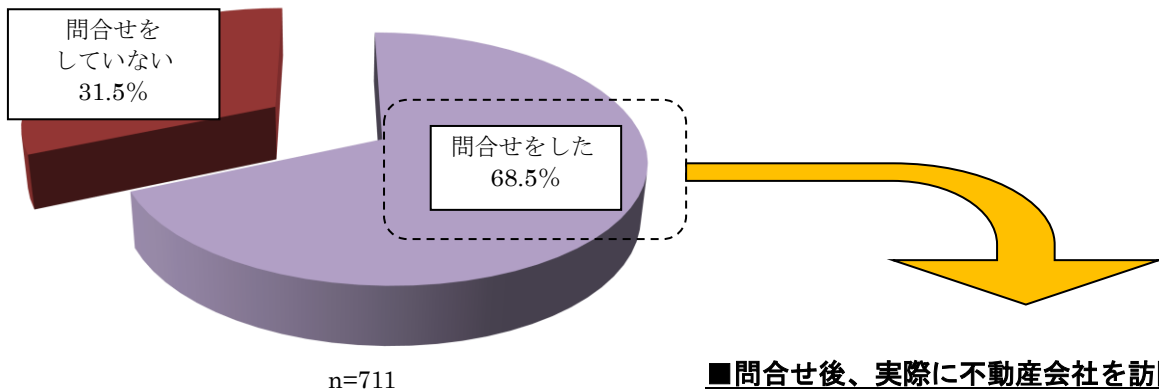
物件を検索した人の  
**25.3%**  
が物件を契約した

賃貸検討者では、不動産会社に問合せをした人のうち問合せ物件を契約したのは30.6%だった。

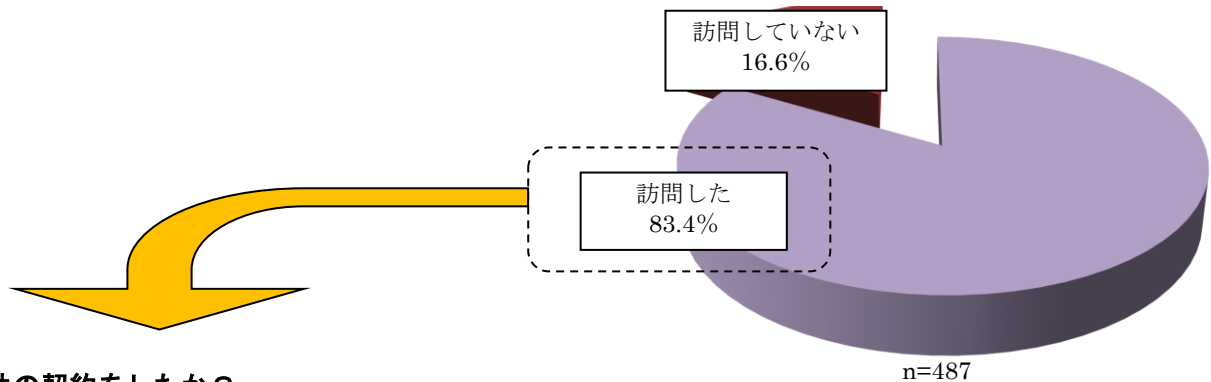
また契約到達率は、検索した人の27.8%となった。

## 賃 貸

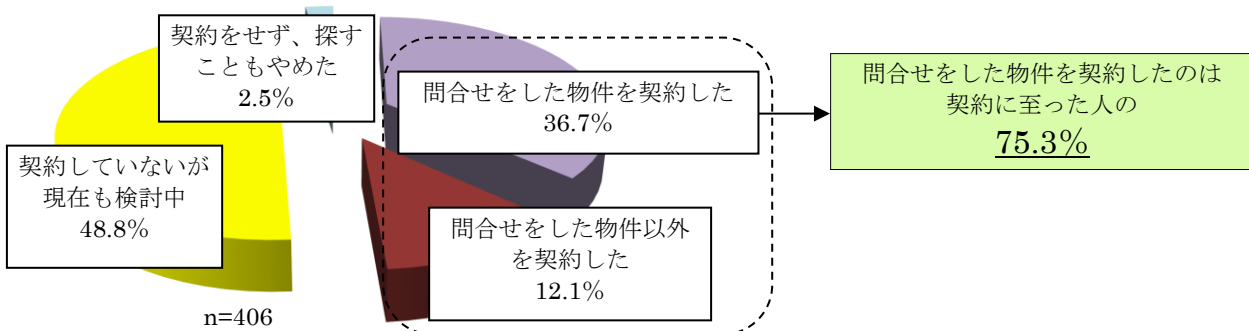
### ■物件検索後、不動産会社に問合せをしたか？



### ■問合せ後、実際に不動産会社を訪問したか？



### ■物件の契約をしたか？



不動産会社を訪問した人の  
**48.8%**  
が物件を契約した

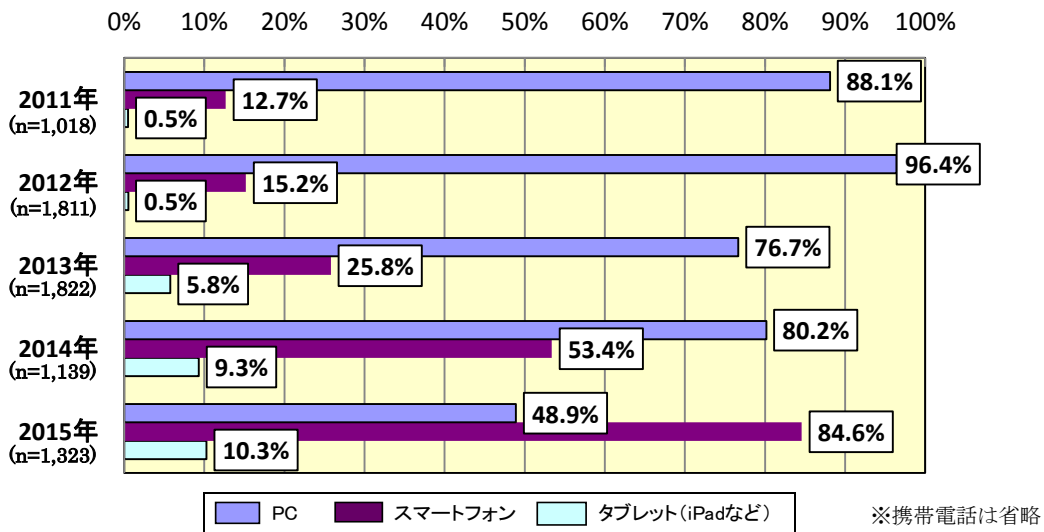
問合せをした人の  
**30.6%**  
が問合せをした物件を契約した

物件を検索した人の  
**27.8%**  
が物件を契約した

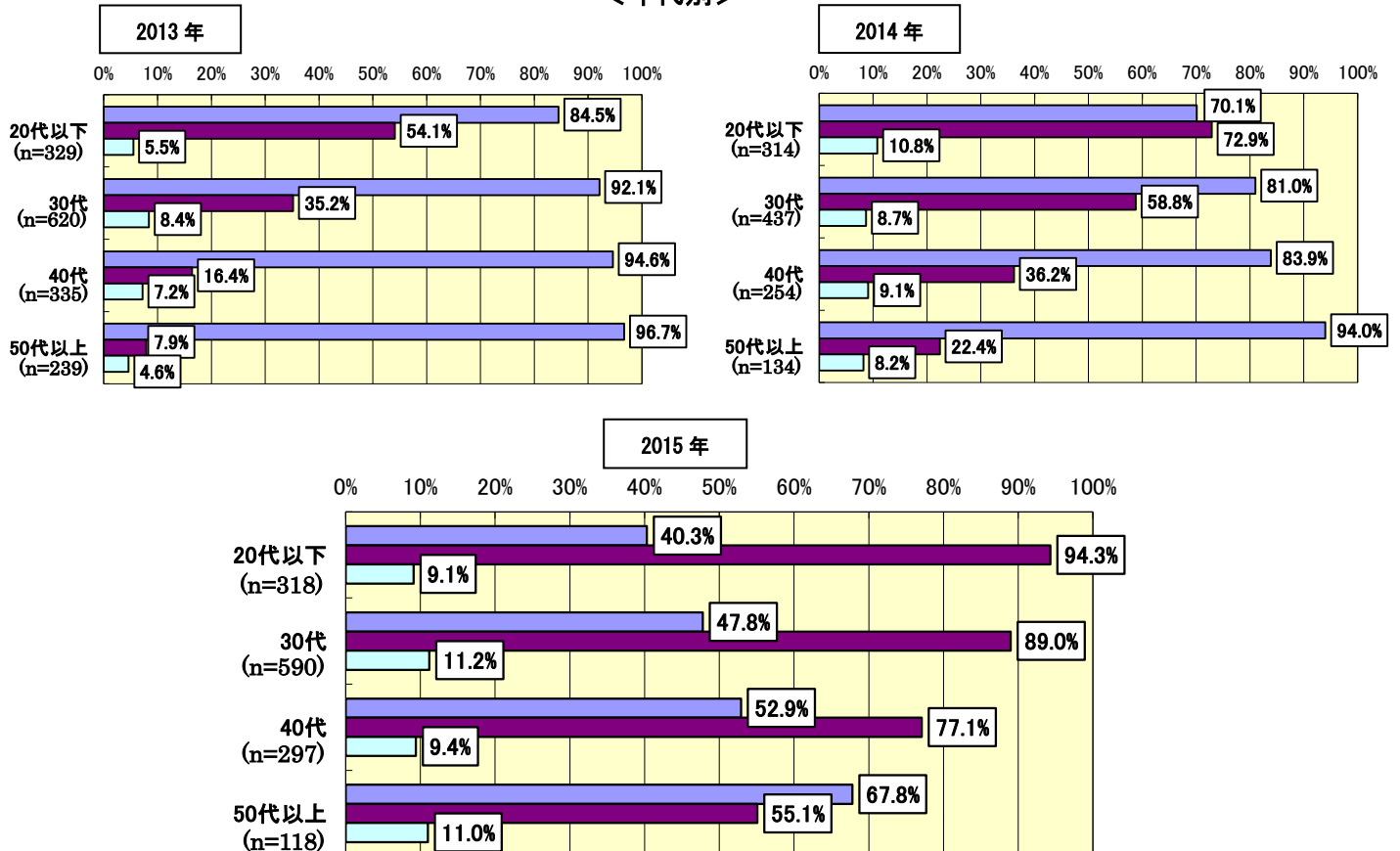
## (2) 検索に利用したデバイスについて

### Q. 物件情報は何を使って調べましたか？（複数回答）

検索に何を利用したか聞いたところ、「スマートフォン」がこの4年で12.7%→84.6%と大幅に増加(71.9ポイント増・6.7倍)。特に最近2年間の伸び(58.8ポイント増・3.3倍)が大きく、年代別に見ると、13年は最も利用率の高い20代以下でも54.1%と半数強にとどまっていたが、今年度は94.3%と、ほとんどが「スマホ派」であることが分かった。また「スマホ派」は、30代が9割、40代が8割に迫り、唯一「PC(パソコン)」の利用率の方が高い50代以上でも過半数を占めている。

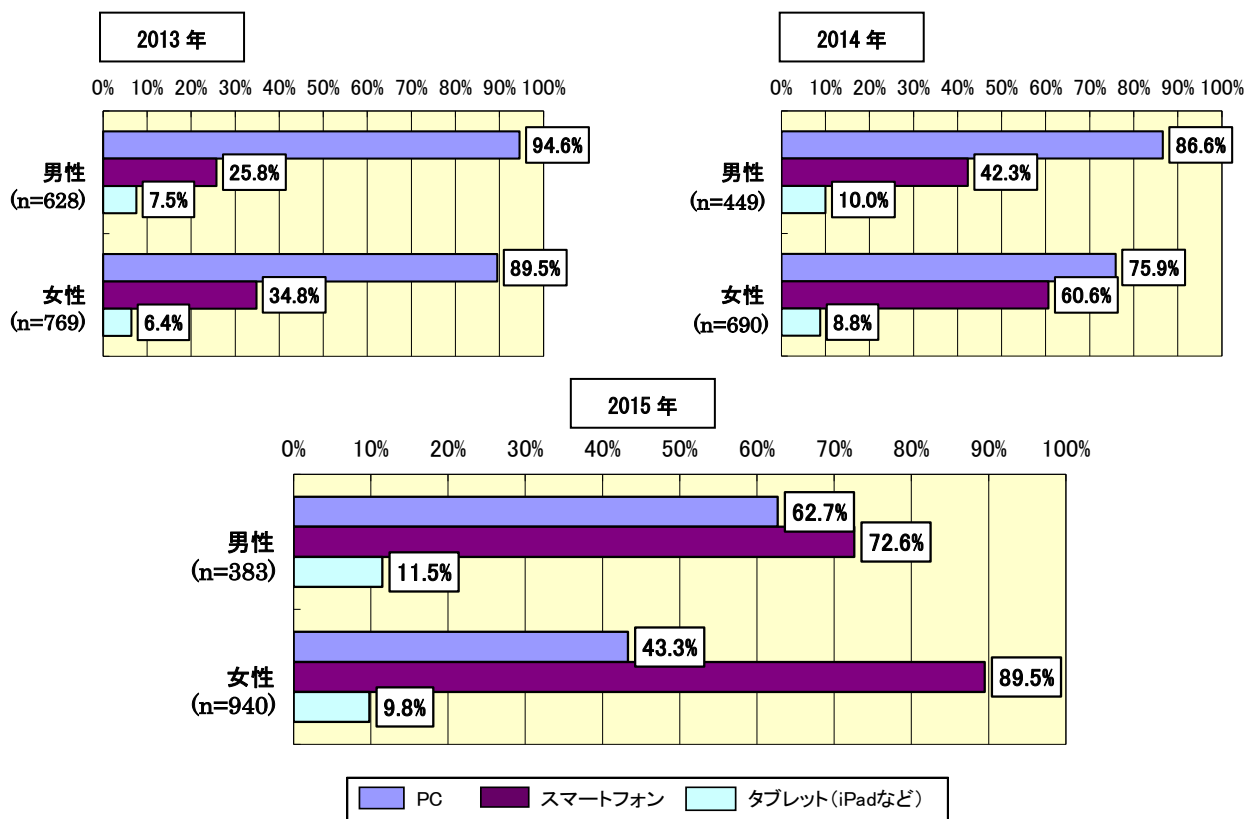


### <年代別>

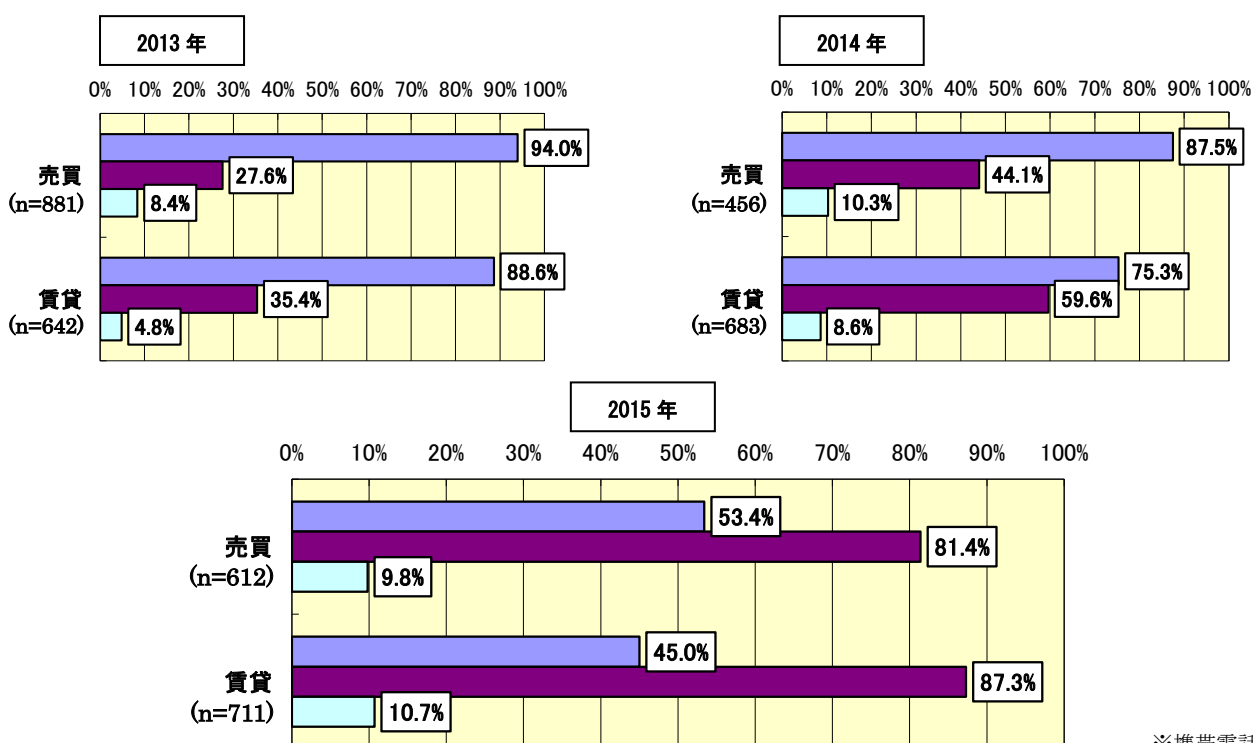


利用デバイスを男女別に見ると、「スマートフォン」は、女性より利用率の低い男性でも、今年度の調査では72.6%と「PC(パソコン)」(62.7%)を上回り、また売買・賃貸別では、前年に比べ売買検討者の「スマホ派」の伸びが大きいことも分かった。

<男女別>



<売買・賃貸別>



※携帯電話は省略

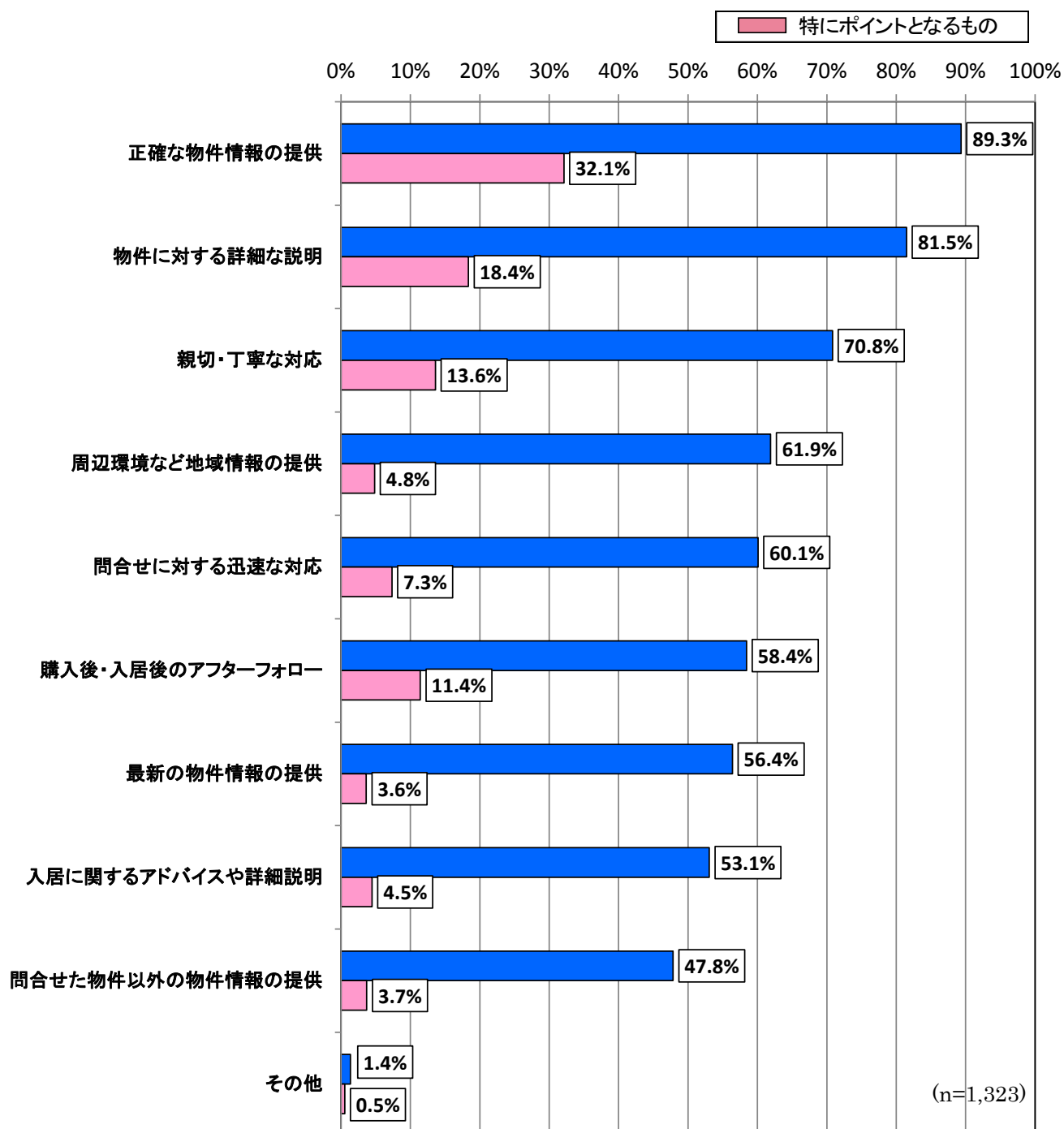
### (3) 不動産会社について

Q. 不動産会社に求めるものは？（複数回答）

またその中で特にポイントとなるものは？

一般消費者が不動産会社に求めるもののトップ3は、前年同様、「正確な情報の提供」、「物件に対する詳細な説明」、「親切・丁寧な対応」となったが、「周辺環境など地域情報の提供」が前年の8位から4位にランクアップ、ニーズの変化もうかがえる結果となった。

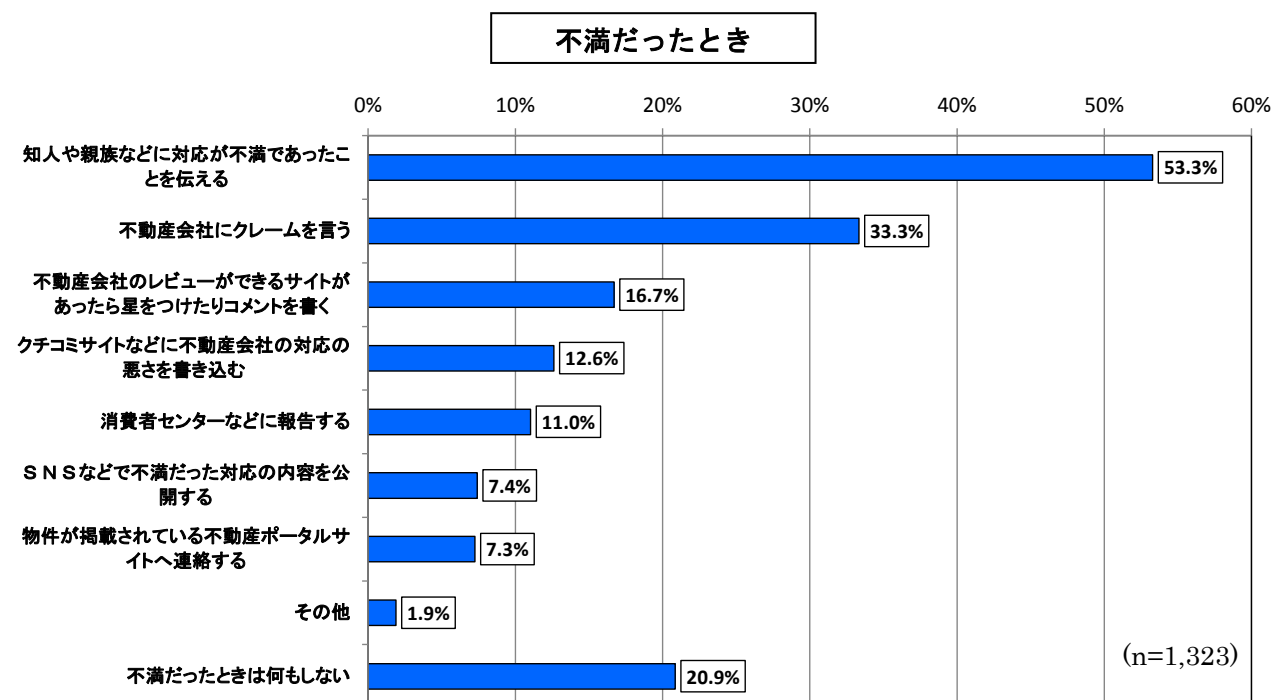
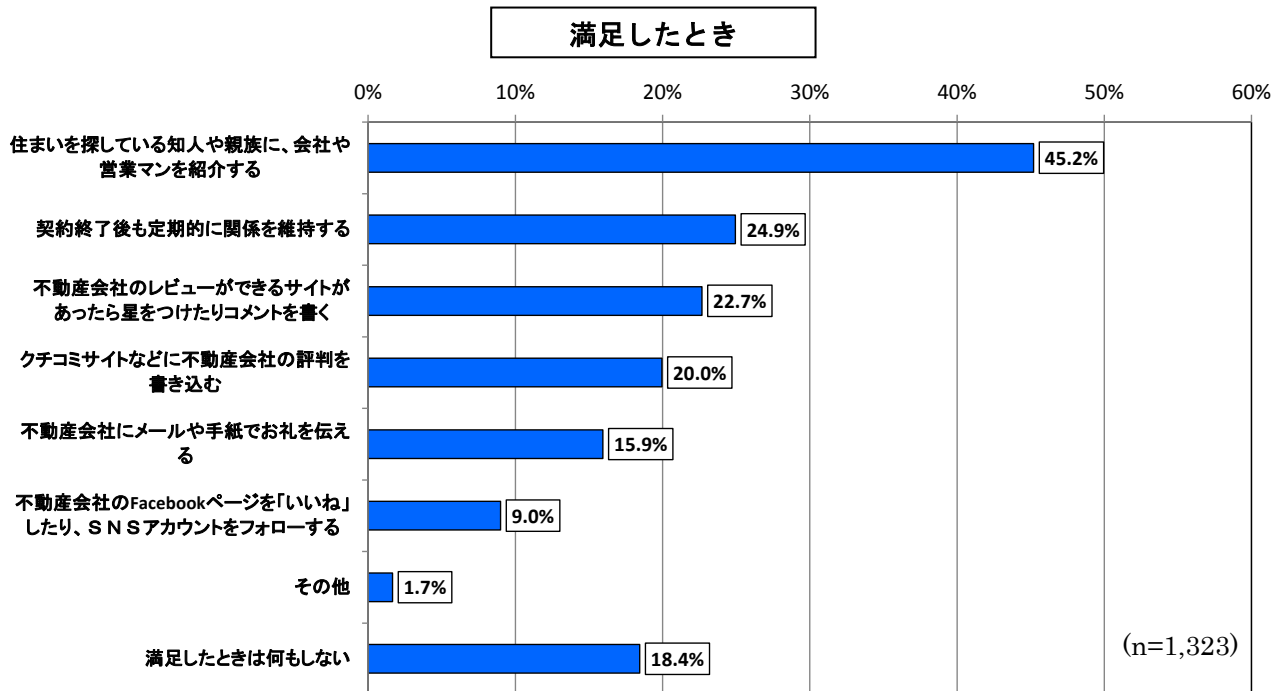
また、特にポイントとなるものについては、「物件に対する詳細な説明」が前年比5.3ポイント増の18.4%となり、物件選択により慎重になっている様子もうかがえた。



**Q. 不動産会社の対応に満足したとき、または不満だったときに**

**どのような行動をとりますか？**（複数回答）

不動産会社の対応に“満足”したときは「住まい探しをしている知人や親族に、会社や営業マンを紹介する」、「不満」だったときは「知人や親族などに対応が不満だったことを伝える」がトップとなった。また、“不満”だったときに「不動産会社にクレームを言う」人が 33.3%（前年 23.8%）と大幅に増加していることが目を引いた。

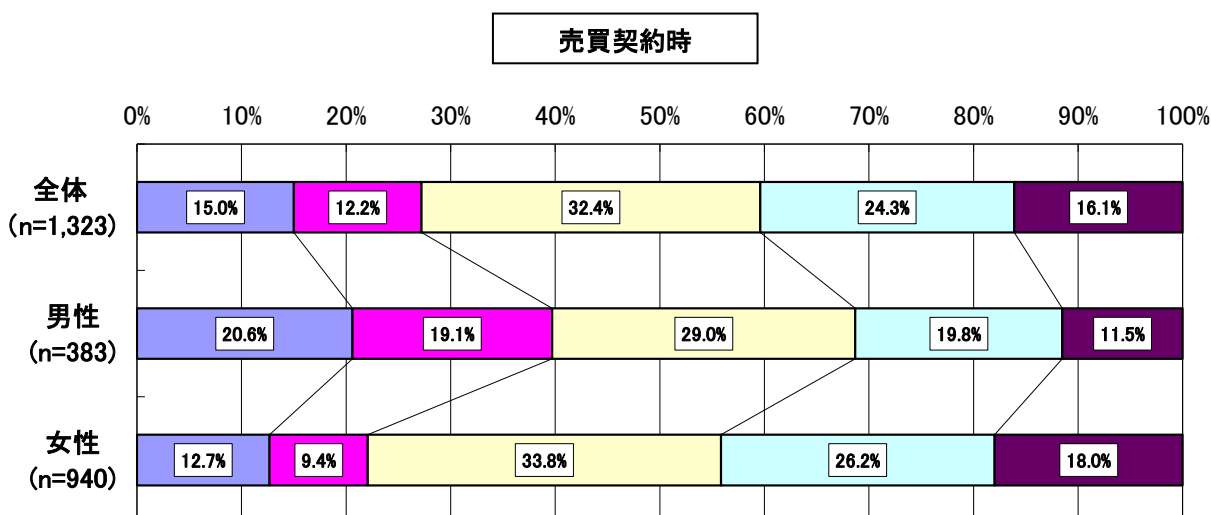
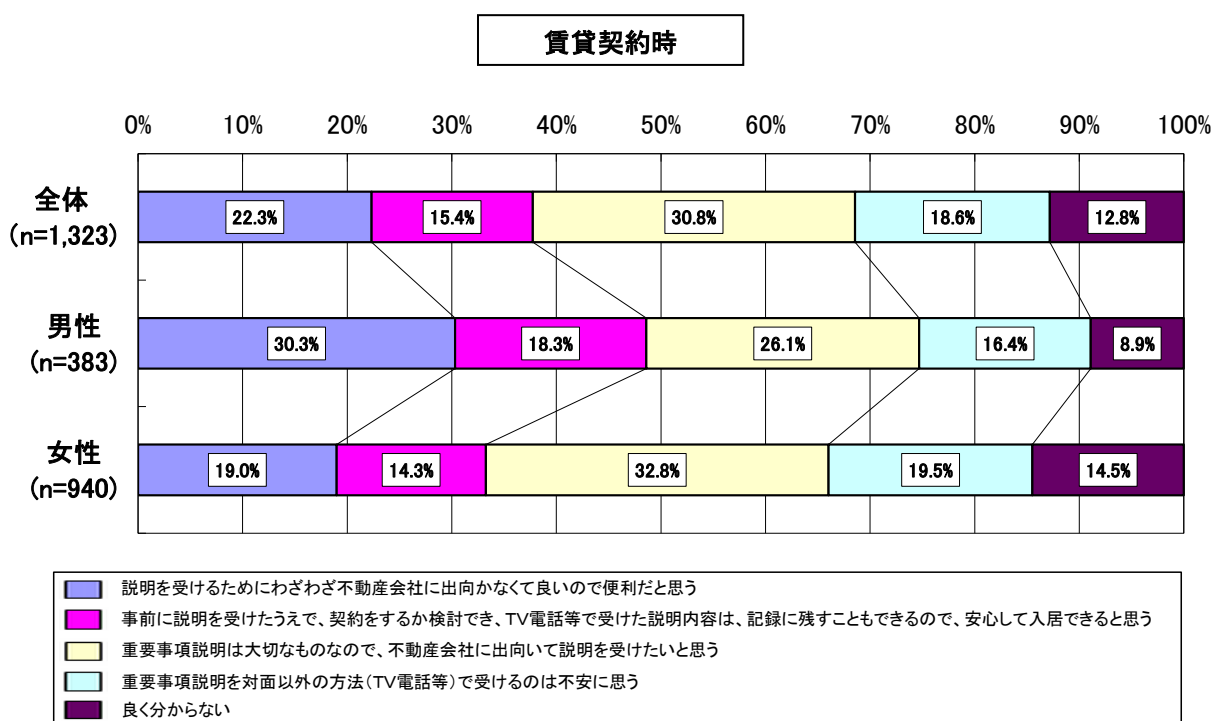


#### (4) その他

##### Q. 重要事項説明がTV電話等で実施できるとしたらどのように思いますか？

重要事項説明がTV電話等で実施できるとしたらどのように思うかという問いには、賃貸契約時・売買契約時ともに「不動産会社に出向いて説明を受けたいと思う」が最多回答となった。

ただし、賃貸・売買別、男女別に見ると、“賃貸契約時” および “男性” は「不動産会社に出向かなくて良いので便利だと思う」と「事前に説明を受けたうえで契約を検討でき、説明内容は記録に残せるので安心できる」の合計が、「不動産会社に出向いて説明を受けたいと思う」を上回り、“TV電話等を利用した非対面方式” に積極的であることが分かった。





### 3. 不動産情報サイト事業者連絡協議会 概要

(Real estate Site Consortium: 略称RSC)

【所在地】東京都千代田区内幸町 1-3-2

【HP】<http://www.rsc-web.jp>

【設立】2002年4月2日

【加盟会社】アットホーム株式会社  
株式会社カオルコーポレーション  
株式会社CHINTAI  
株式会社ネクスト  
株式会社ビジュアルリサーチ  
株式会社マイソク  
株式会社マイナビ  
株式会社リクルート住まいカンパニー

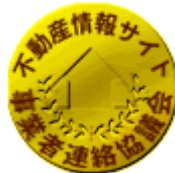
【組織】会長 株式会社リクルート住まいカンパニー  
代表取締役社長 野口孝広  
理事 アットホーム株式会社  
取締役 業務推進部 部長 庄司利浩  
理事 株式会社ネクスト  
執行役員 HOME'S事業本部 副本部長兼注文住宅・リフォーム・シニア営業部長  
田村剛  
監事 株式会社リクルート住まいカンパニー  
ネットビジネス統括部 SUUMO 編集長 池本洋一  
事務局 不動産情報サイト事業者連絡協議会 担当：鈴木  
東京都千代田区内幸町 1-3-2 内幸町東急ビル 3F 〒100-0011  
電話 03-3593-5289 F A X 03-3593-5291

【事業内容】不動産情報サイトを運営する事業者が、一般消費者に対して常に正確で安全な不動産情報を提供していくための方法や、情報提供元である不動産会社が、情報をより活用しやすくするための仕組み等を研究・構築するための様々な事業を行うことを目的とします。主な内容は以下のとおりです。

1. インターネット上における不動産広告の適正化
2. 不動産情報基盤の技術的研究

【協議会会員マークの掲示】

協議会加盟会員各社は、運営するサイト上にマークを掲示し、会員であることを証明する。



#### 協議会に関するお問合せ先

不動産情報サイト事業者連絡協議会 担当：鈴木

東京都千代田区内幸町 1-3-2 内幸町東急ビル 3F 〒100-0011

電話 03-3593-5289 F A X 03-3593-5291 [rsc@rsc-web.jp](mailto:rsc@rsc-web.jp)

リリースに関するお問合せは、下記あてにお願いいたします。

アットホーム株式会社 業務推進部 岩田

電話 03-3580-7185