

最近の賃貸住宅の契約

－オンラインを使った取り組みも－

特集

賃貸住宅契約もデジタル化 －オンライン内見やIT重説とは－

山本 久美子 Yamamoto Kumiko 住宅ジャーナリスト

リクルートにて住宅情報誌の編集マネージャーを経て現職。メディアへの執筆やセミナー等の講演にて活躍中。「SUUMOジャーナル」「東洋経済オンライン」「Yahoo!ニュース」等のサイトで連載中。日本不動産ジャーナリスト会議会員



コロナ禍で急増した オンライン内見

不動産業界はデジタル化が遅れているといわれています。接客の際には、対面による営業、対面による契約などを基本としているため、非対面の環境が整っていないというのが実態でした。ところが、コロナ禍で状況は一変しました。感染対策として「非接触」が求められ、住まいを探している人もできるだけ在宅することが求められたからです。また、働き方や学び方も変わり、「テレワーク」「オンライン会議」「オンライン授業」などが急速に普及し、多くの人々がZoomやTeamsなどのウェブ会議ツールを利用するようになりました。つまり、これまでとは異なる接客が求められたことに加え、それに活用できるツールが普及し、利用者が増えてきたわけです。そこで注目されるようになったのが、「オンライン内見」です。

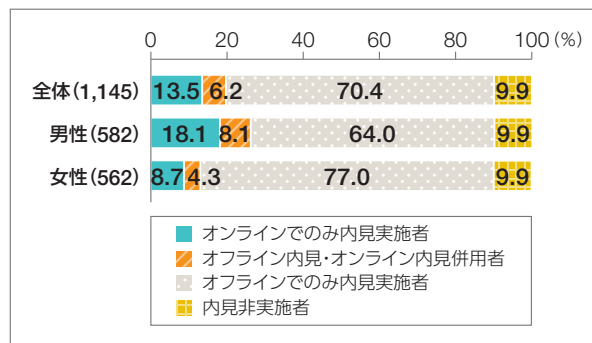
約2割が オンライン内見を利用

オンライン内見とは、見学者は現地には行か

ず、不動産業者のスタッフが現地からウェブ会議ツールなどで中継する物件の映像を、自宅でパソコンやスマートフォンを使って見学することです。案内方法や使用しているツールなどは、各社によってさまざまです。

リクルートが2021年6月に実施した調査^{*1}によると、「オフラインでのみ内見」=現地に実際に足を運んで内見をしたのは、賃貸住宅の契約者の全体の70.4%と最も多いのですが、オンライン内見をした人は19.7%(オンライン内見のみ:13.5%+オンラインとオフラインの併用6.2%)に達しています。特に男性でオンライン内見の利用が多く、女性は少ないのが特徴です(図1)。

図1 オンライン内見実施状況(単一回答)



出典：リクルート「2020年度 賃貸契約者動向調査(首都圏)」

*1 株式会社リクルート SUUMOリサーチセンター「2020年度 賃貸契約者動向調査(首都圏)」
https://www.recruit.co.jp/newsroom/pressrelease/assets/20210901_housing_02.pdf



物件見学数の平均値を比べると、オンラインでのみ内見で3.2件、オフラインでのみ内見で2.9件と、オンライン内見のほうがわずかに多くなっています。さらに、オンライン・オフライン併用者では4.1件と最も多い結果でした。

オンライン内見の メリット・デメリット

次に、株式会社いい生活とGMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社が2021年10月に実施した調査^{*2}をみましょう。「オンライン内見サービスを知っていて利用したことがある」と回答した人は19.2% (n=500)なので、この調査でも利用率は約2割となりました。その人たちに「実際にオンライン内見のどのような点が良かったか」(複数回答)を聞いたところ、「自宅にいながら部屋の様子を確認できたこと」が71.9%、「内見の日程調整をしやすかったこと」が53.1%と、時間的な効率性が評価されて

いることが分かります(図2)。

一方、「オンライン内見を知っているが利用したことはない」と回答した人にその理由を聞くと、「実際に部屋を訪問してみないとわからないことがあると思うため」が72.2%、「建物の周辺環境がわかりにくい」が43.5%となり、実際に現地で見たいほうが確認しやすいことが要因のようです(図2)。

オンライン内見の注意点や 賢い活用方法は？

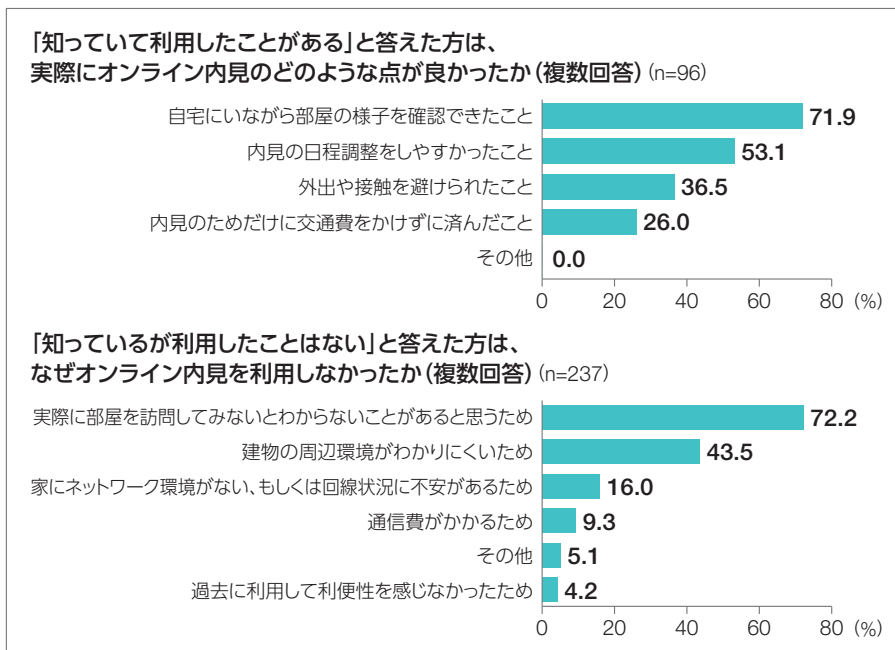
みてきたように、オンライン内見にはメリットとデメリットがあります。非対面なので感染対策ができ、現地を訪問するための時間や交通費が削減できます。遠方にいる親やパートナーと同時に内見することもできるでしょう。

ただし、不動産業者のスタッフを中継することで、詳しく確認したい設備などは、スタッフに近づいて映してもらったり実測してもらったり

する必要があります。さらに、ウェブ会議ツールなどのネット環境の事前確認や、内見中のシステムの不具合などで、場合によっては部屋の確認に時間がかかることもあります。

また、映像などでかなり確認できるとはいえ、実際に部屋の中にいたら感じる広さや内装の手触り、音や臭いなどが正確にはつかめません。特に周辺環境は、地図アプリで何がどこにあるかは確認できても、生活圏の坂の有無や車の交通量、店舗内の品ぞろえなど、

図2 オンライン内見を利用する・しない理由(複数回答)



出典：株式会社いい生活とGMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社「不動産DXニーズに関する共同調査」

*2 株式会社いい生活、GMOグローバルサイン・ホールディングス株式会社「不動産DXニーズに関する共同調査」
https://www.gmogshd.com/news/press/gmo-hs/211027_3244.html



実際に歩くことで得られる情報も多いことを忘れてはなりません。リクルートの調査で女性のほうがオンライン内見利用者が少なかったのは、セキュリティーや設備の使い勝手などで、チェックしたい点が男性よりも多いからではないでしょうか。

そこでお勧めしたいのは、オンライン内見を利用して数多くの物件を見て回り、比較検討したうえで物件を絞り込み、最終段階では必ず契約前に現地に出向いて確認するという、双方のメリットを生かした二段構えの方法です。



IT重説とは？



実は、オンライン内見という新たな潮流が現れる前に、社会実験が繰り返されていたのが「IT重説」です。宅地建物取引業法では、契約前に知っておくべき重要な事項を宅地建物取引士が「対面」で説明すること（これを「重要事項説明」、略して「重説」といいます）が定められています（ただし、賃貸借契約の場合で、不動産業者が貸主で入居する借主と直接契約するときには重説は義務づけられていません）。物件を内見して入居する住まいを決めたとしても、契約の際には対面で重要事項説明を聞くことになるので、以前はすべてオンラインで完結することはできませんでした。

そのため、子どもの就学のために遠方で賃貸住宅を探す場合などは、契約する物件を決めて一度地元に戻った際は、対面での契約が求められることから親が再度出向く必要がありました。こうした移動の負担の軽減などを目的として、IT技術を活用した「IT重説」の社会実験が2015年から始められました。社会実験を重ねた結果、「賃貸取引」は2017年10月1日から、「売買取引」は2021年3月30日から運用が可能となっています。

IT重説については国土交通省が「実施マニュアル」を作成しており、大まかな流れは次のよ

うになります。

●事前の対応

- ・双方向でやり取りできるIT環境かどうかを確認する
- ・IT重説の意向を確認し、双方で同意する
- ・不動産業者が重要事項説明書などを書面（宅地建物取引士の記名押印済み）で送付する

●当日の対応

- ・双方のIT機器の画面上で、契約者本人であること、説明するのが宅地建物取引士であることなどを確認する
- ・事前に送付された書面に基づいて、重要事項の説明が行われる

●実施後の対応

- ・問題が無ければ、説明を受けた側が記名押印した書類を返送する

IT重説はこれで終了します。説明後は、引き続きオンライン上で契約書の説明を行い、契約まで一気に進む場合も多いと思います。



デジタル化のもう1つの壁 「書面の交付」



さて、宅地建物取引業法では、重要事項説明書や契約書は書面を作成し、宅地建物取引士が記名押印したものを相手方に渡すことと定めています。説明を受けた側も記名押印する必要がありますので、オンライン上で重説を受けることができたとしても、最終的な書類は郵送などでやり取りする必要がありました。

一方、昨今のデジタル化の動きにより、2021年5月にデジタル改革関連法が成立し、重要事項説明書や契約書の宅地建物取引士の押印義務が廃止されるほか、データでの送信も認められるようになりました。書類が改ざんされていないことが分かる「電子署名」を軸に、書面をデータ送信する社会実験が始まっており、業界の周知を経たうえで、デジタル改革関連法の宅地建物取引業法改正部分が2022年5月までに施行される予定です。施行後は、内見から重説、契約



に至るまでオンラインですべてが行える環境が整うことになります。

オンラインで契約する場合の 注意点

オンラインは効率的だからといっても、大きな契約となりますので、注意も必要です。

まず、オンライン内見やIT重説を希望しても、必ず対応してもらえとは限りません。不動産業者によっては、オンラインの環境が整っていなかったり、整えた環境と希望者の環境が適合しないという場合もあるからです。

次に、繰り返しになりますが、契約前には必ず現地に行き、周辺環境や住宅の状態を確認する必要があります。実際に現地で室内を見たり設備を操作したりするのと、画面越しに見るのとでは、理解度も体感度も変わります。分からなかった、イメージできなかったということのないように、少なくとも一度は現地で確認しておきましょう。

重要事項説明書などは、専門用語も多くて読み込むだけでも大変です。できるだけ早めに重要事項説明書などを送付してもらい、IT重説が行われるまでに目を通しておき、疑問点などを洗い出しておくこともお勧めします。書類のどこを読み上げているのかに追いつくのが手一杯で、内容まで十分理解できなかったということは避けなければなりません。

さらに、IT重説では通信上のトラブルが発生することもあります。国土交通省がまとめた社会実験の結果^{*3}では、売買取引のIT重説では10.3%で機器トラブルが生じていました。重説は長時間かかることも多いので、通信速度が安定しない、映像が乱れることもあります。そうしたときには、IT重説をいったん中断して、通信環境が改善してから再開したり、それ

以降を対面による重説に切り替えることを要求するのも大切です。ここまで準備してもらったので申し訳ないと、通信環境が悪いまま進めてしまうのは避けるべきです。

また、IT重説はスマートフォンで受けることも可能ですが、ディスプレイが小さいため、正確に図面などが確認できなかったり、集中力が続かなかったりするリスクがありますので、慎重に判断しましょう。

ウェブ会議ツールなどは録画録音ができるものがほとんどなので、万一に備えて記録を残すことも検討しましょう。その際に個人情報など記録に残したくない場面があれば中断し、再開することなども含めて、不動産業者と相談しましょう。国土交通省の実施マニュアルでは、「説明の相手方の求めに応じて複製を提供する」とありますので、相手が録画録音をしている場合に複製を要求することができます。

今後ますます デジタル化が進む

通信環境やIT技術などが向上している今、賃貸住宅契約のデジタル化は今後も加速していくことでしょう。住宅購入者に対する調査結果ではありますが、一般社団法人不動産流通経営協会の2021年10月の報告^{*4}で、「今後住宅を購入する際にIT重説を利用できるとしたら利用したいか」との質問に37.4%が「利用したいと思う」と回答しました。また、「今後住宅を購入する際、売買契約締結における電子署名を利用できるとしたら利用したいか」については、「利用したいと思う」が54.8%でした。オンラインの活用にもメリットを感じる人も多いということですが、注意点もあることを十分に理解して、賢く活用するようにしてください。

*3 国土交通省 第7回「ITを活用した重要事項説明に係(かか)る社会実験に関する検証検討会」資料4「個人を含む売買取引におけるITを活用した重要事項説明に係る社会実験【結果報告】」 https://www.mlit.go.jp/tochi_fudousan_kensetsugyo/const/content/001386477.pdf

*4 一般社団法人不動産流通経営協会「第26回(2021年度)不動産流通業に関する消費者動向調査 調査結果報告書(概要版)」 https://www.frk.or.jp/information/2021shouhisha_doukou.pdf