# News Release

2019 年 10 月 28 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 P15 ご参照）では、このたび、当協議会ホームページおよび加盟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、加盟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 回実施しているもので、今回はその 17 回目。物件契約に至ったユーザーの行動・特徴を中心にまとめました。

**不動産用語の理解度 1 位は「民泊」。ポータルサイト利用者の 7 割が理解。**

**2 位以下に「長期優良住宅」、「住宅瑕疵担保保険」などが続くものの、理解度は 5 割未満と浸透に課題も。(P13)**

**入居検討中の建物が民泊で利用されていると分かったら、「検討を見送る」が過半数。(P14)**

＜調査概要＞

（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、不動産情報サイト上で行ったオープン型調査

（2）調査期間

2019 年 3 月 19 日~6 月 19 日の 91 日間

（3）有効回答数

1,560 人（過去 1 年のうちにインターネットでご自身が住む住まいを賃貸または購入するために不動産物件情報を調べた（調べている）方）

## ■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、一般消費者にとっては希望する不動産の探策に、また、不動産会社にとっては成約の促進に、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やインターネットサイトの信用失墜につながりかねません。

2002 年 4 月、不動産情報サイト運営を事業とする会社が集まり、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･･････････････････････････････････････････････ 3～4

２．主な調査結果････････････････････････････････････････････････････ 5～14

（1）物件の検討から契約まで ････････････････････････ 5～9

・問合せた不動産会社数は？

・問い合わせた物件数は？

・訪問した不動産会社数は？

・問合せや訪問を行う際に不動産会社を選ぶ時のポイント・気にする点は？
またその中で特にポイントとなるものは？

・問合せをしてから契約までにかかった期間は？

（2）不動産情報サイトについて ････････････････････････ 10

・物件情報を探す際に必要だと思う情報は？

（3）不動産会社について ････････････････････････ 11～12

・不動産会社に求めるものは？
またその中で特にポイントとなるものは？

・訪問した不動産会社の接客に対して満足だったこと・不満だったことは？

（4）その他 ････････････････････････ 13~14

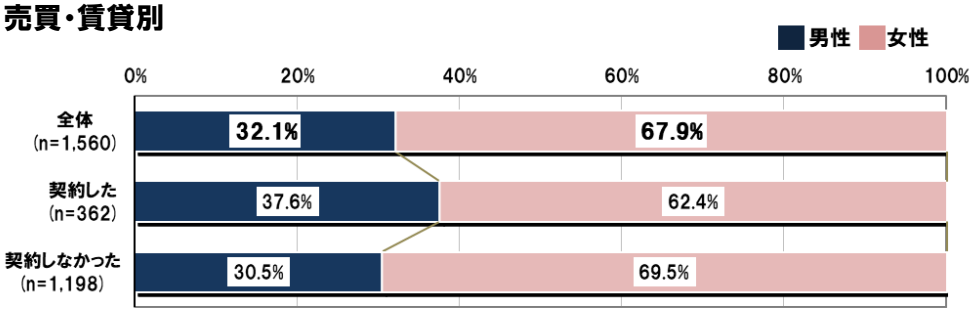
・最近注目の不動産用語の理解度について

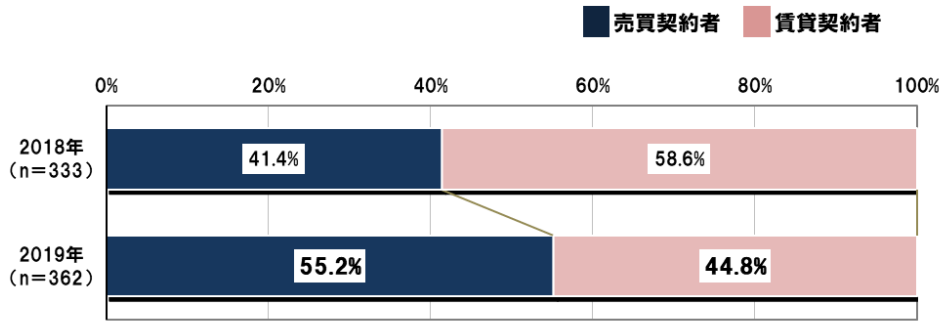
・入居を検討している建物（戸建ての場合は隣接もしくは近隣）が民泊で利用されていることが分かった場合
どうしますか？

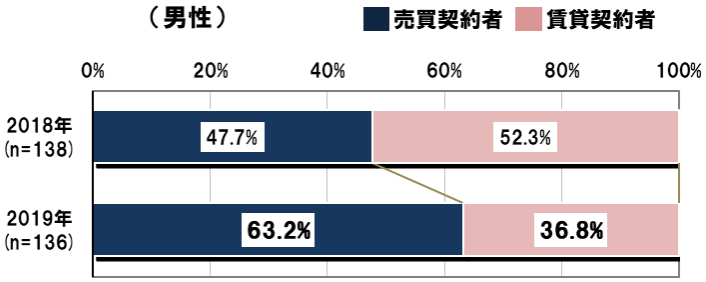
３．不動産情報サイト事業者連絡協議会 概要 ･････････････････････････････････････ 15

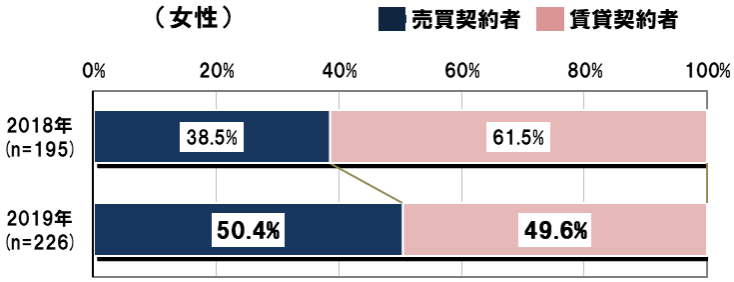
## 1. 回答者の内訳

### （1）性別、売買・賃貸別

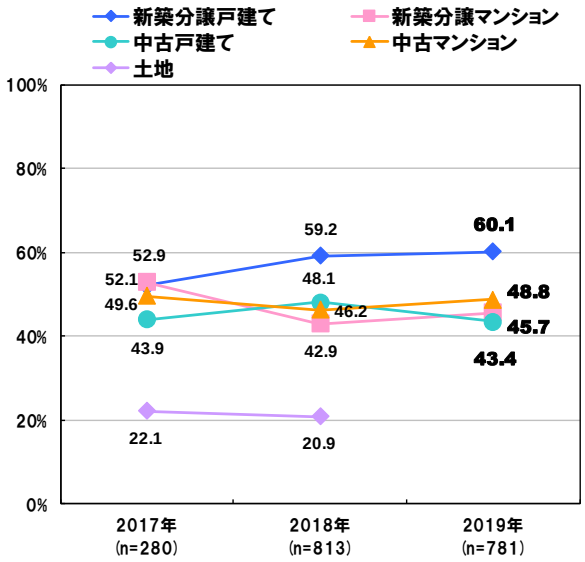


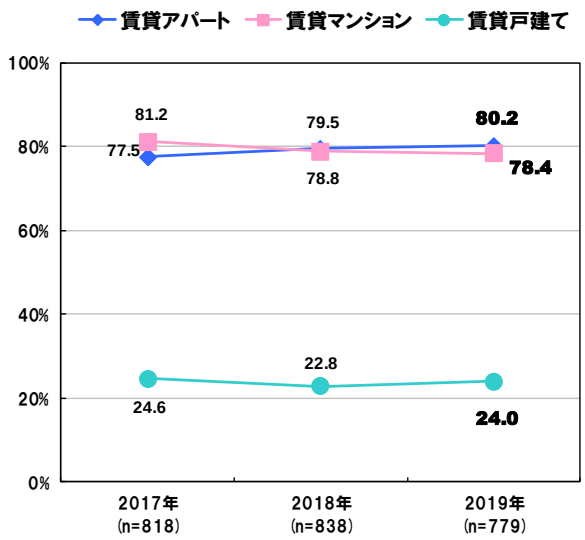



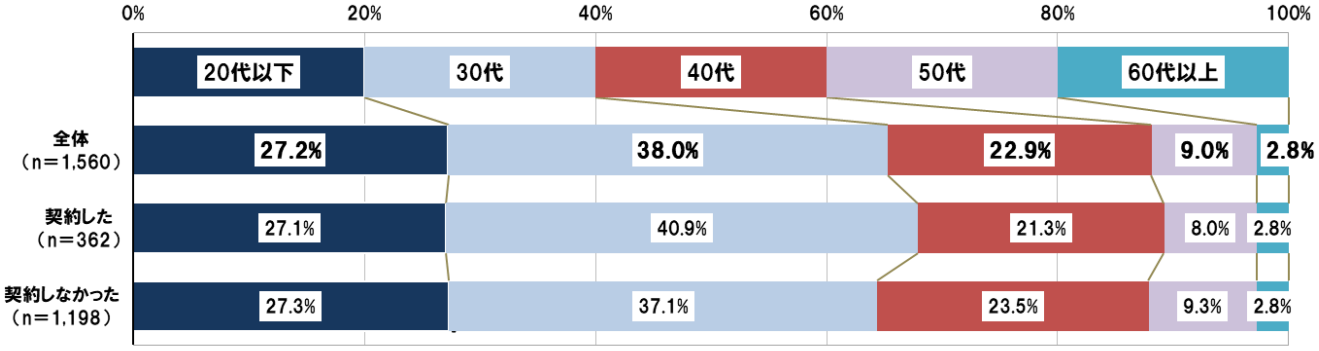

### （2）検討物件種別（複数回答） ※未契約者含む全回答者



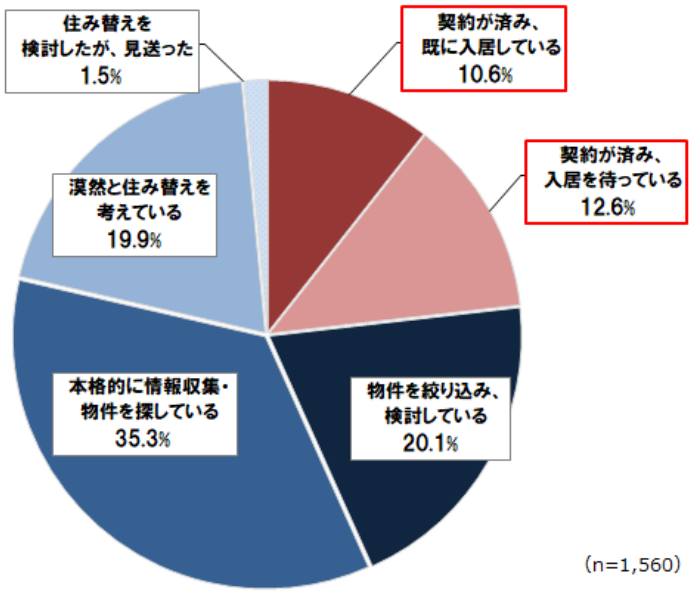




※2019 年調査より検討物件種別の選択肢から「土地」を外しました

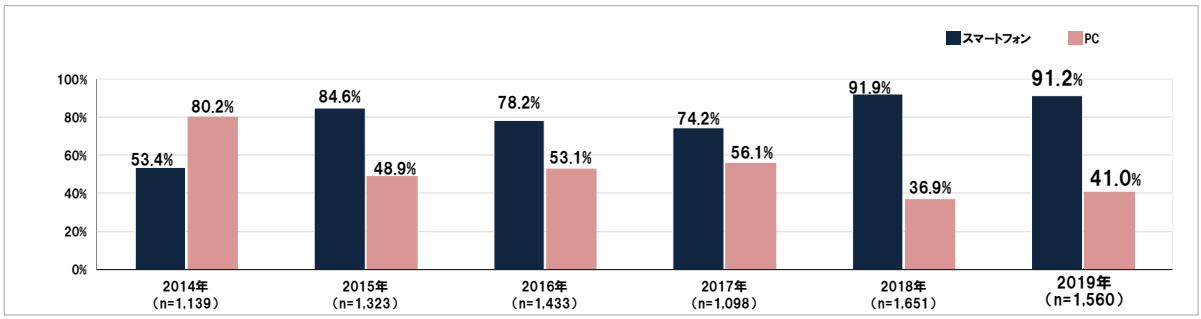
## （3）年代別



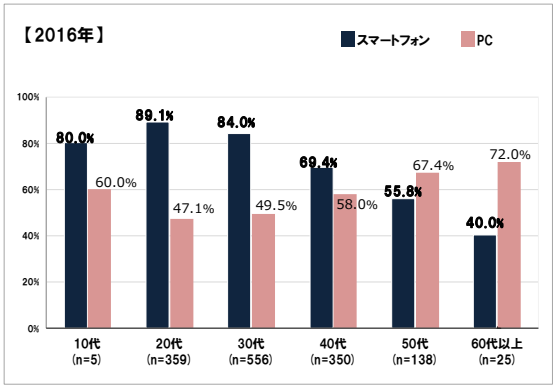

## （4）住み替え状況 ※未契約者含む全回答者

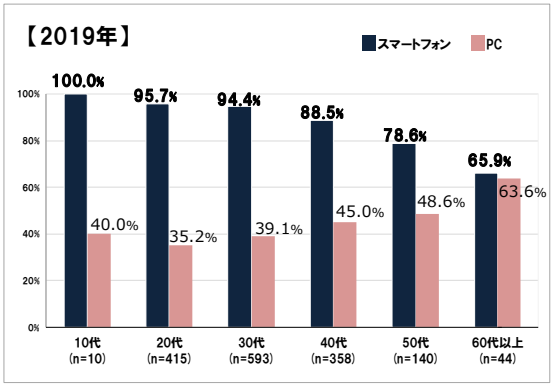



## （5）不動産情報を調べる際に利用したもの（複数回答） ※未契約者を含む全回答者




年代別で3年前と比較



## 2. 主な調査結果

### （１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

- **物件を契約した人が問合せた不動産会社数は平均 3.2 社。**
- **売買では「３社」が 26.6%と最多。「6 社以上」の割合が再び 1 ケタ台となり、平均 3.5 社となりました。**
- **賃貸では「1 社」と「２社」の合計が過去最高の 52.9%。平均 3.0 社と、売買よりも 0.5 社少ない結果となっています。**

**Q1. 問合せた不動産会社数は？** （n＝343）

(%)

| | | | (n) | 1社 | 2社 | 3社 | 4社 | 5社 | 6社以上 | 平均社数 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体 | | 2016年 | 389 | 17.2% | 21.3% | 26.0% | 13.6% | 10.5% | 11.3% | 3.3社 |
| | | 2017年 | 437 | 23.6% | 27.9% | 22.7% | 11.2% | 9.8% | 4.8% | 2.8社 |
| | | 2018年 | 320 | 18.1% | 20.0% | 24.4% | 13.8% | 11.9% | 11.9% | 3.4社 |
| | | **2019年** | 343 | **18.1%** | **26.2%** | **21.3%** | **11.7%** | **14.0%** | **8.7%** | **3.2社** |
| 物件種別 | 売買 | 2016年 | 144 | 15.3% | 16.0% | 29.9% | 11.1% | 11.8% | 16.0% | 3.6社 |
| | | 2017年 | 62 | 27.4% | 22.6% | 21.0% | 12.9% | 12.9% | 3.2% | 2.8社 |
| | | 2018年 | 134 | 16.4% | 13.4% | 24.6% | 15.7% | 10.4% | 19.4% | 3.9社 |
| | | **2019年** | 188 | **14.4%** | **22.9%** | **26.6%** | **10.6%** | **16.0%** | **9.5%** | **3.5社** |
| | 賃貸 | 2016年 | 245 | 18.4% | 24.5% | 23.7% | 15.1% | 9.8% | 8.6% | 3.2社 |
| | | 2017年 | 375 | 22.9% | 28.8% | 22.9% | 10.9% | 9.3% | 5.2% | 2.8社 |
| | | 2018年 | 186 | 19.4% | 24.7% | 24.2% | 12.4% | 12.9% | 6.5% | 3.1社 |
| | | **2019年** | 155 | **22.6%** | **30.3%** | **14.8%** | **12.9%** | **11.6%** | **7.8%** | **3.0社** |
| 性別 | 男性 | 2016年 | 151 | 19.2% | 22.5% | 25.2% | 13.9% | 7.3% | 11.9% | 3.2社 |
| | | 2017年 | 188 | 25.0% | 29.3% | 23.4% | 11.2% | 9.6% | 1.6% | 2.6社 |
| | | 2018年 | 102 | 20.6% | 19.6% | 15.7% | 14.7% | 15.7% | 13.7% | 3.6社 |
| | | **2019年** | 131 | **16.8%** | **28.2%** | **19.1%** | **10.7%** | **16.0%** | **9.2%** | **3.3社** |
| | 女性 | 2016年 | 238 | 16.0% | 20.6% | 26.5% | 13.4% | 12.6% | 10.9% | 3.3社 |
| | | 2017年 | 249 | 22.5% | 26.9% | 22.1% | 11.2% | 10.0% | 7.2% | 3.0社 |
| | | 2018年 | 218 | 17.0% | 20.2% | 28.4% | 13.3% | 10.1% | 11.0% | 3.3社 |
| | | **2019年** | 212 | **18.9%** | **25.0%** | **22.6%** | **12.3%** | **12.7%** | **8.5%** | **3.2社** |

## （１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

- **契約した人が検討時に問合せた物件数は平均 5.2 物件。同内容で調査開始した 3 年前(2016 年)より 1.0 物件減少しています。**
- **売買・賃貸・男女を問わず、問合せた物件数は減少傾向。なかでも賃貸(4.8 物件)と女性(5.1 物件)は、過去最少となっており、不動産情報サイトのユーザーが希望物件を絞り込んで検討している様子がうかがえます。**

**Q2. 問合せた物件数は？** （n＝343）

(%)

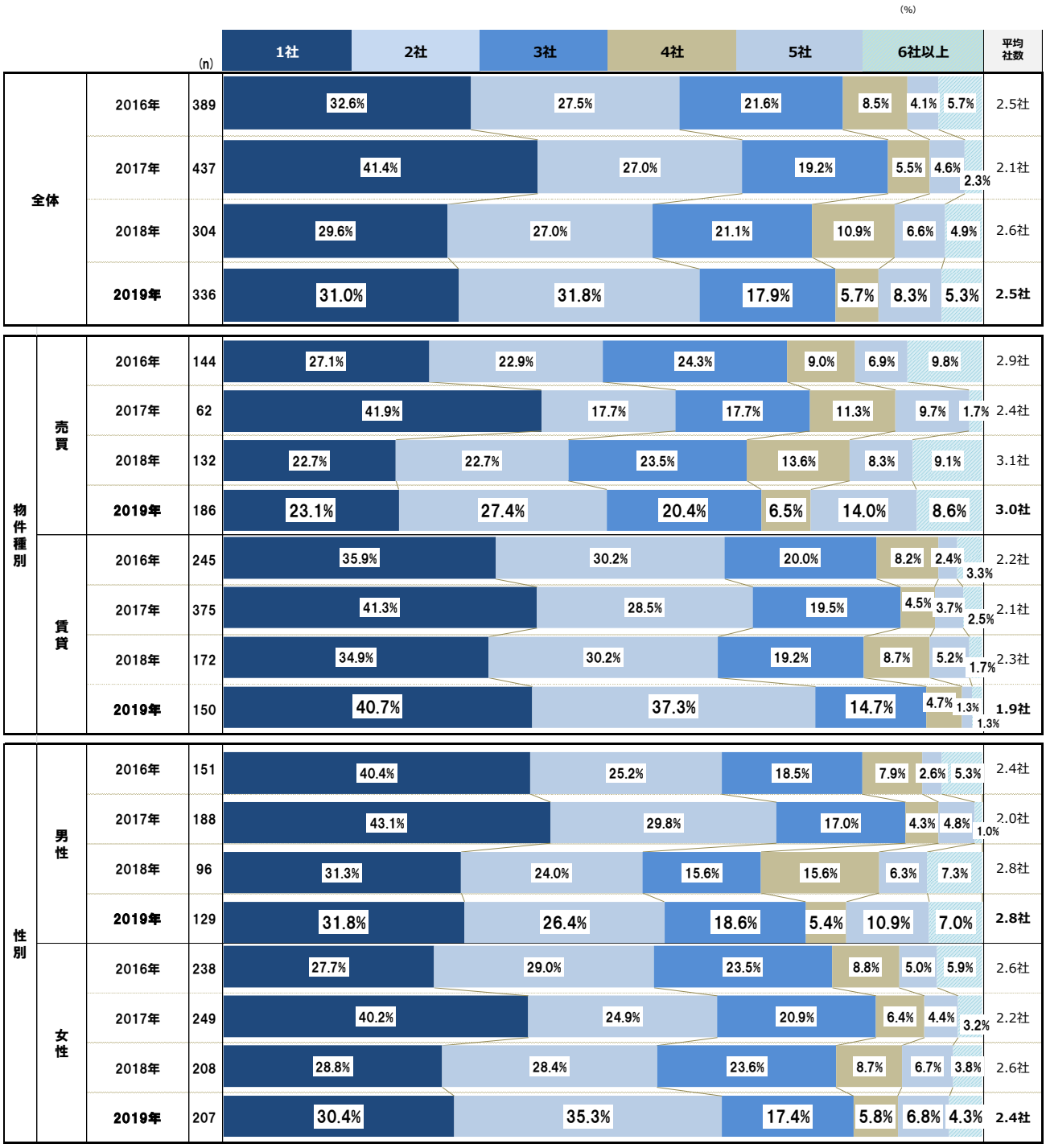
| | | | (n) | 1物件 | 2物件 | 3物件 | 4物件 | 5物件 | 6物件以上 | 平均物件数 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 全体 | | 2016年 | 389 | 9.8% | 11.3% | 14.4% | 10.3% | 18.0% | 36.2% | 6.2物件 |
| | | 2017年 | 437 | 18.3% | 14.2% | 16.2% | 9.8% | 15.6% | 25.9% | 4.9物件 |
| | | 2018年 | 320 | 11.6% | 11.3% | 17.5% | 10.3% | 16.6% | 32.8% | 5.5物件 |
| | | **2019年** | 343 | 10.5% | 13.1% | 19.0% | 9.6% | 17.2% | 30.6% | **5.2物件** |
| 物件種別 | 売買 | 2016年 | 144 | 9.0% | 11.1% | 11.8% | 13.9% | 16.7% | 37.5% | 6.4物件 |
| | | 2017年 | 62 | 12.9% | 21.0% | 11.3% | 6.5% | 16.1% | 32.2% | 5.1物件 |
| | | 2018年 | 134 | 8.2% | 7.5% | 17.2% | 14.2% | 14.2% | 38.8% | 6.0物件 |
| | | **2019年** | 188 | 9.6% | 11.2% | 20.2% | 7.4% | 19.7% | 31.9% | **5.4物件** |
| | 賃貸 | 2016年 | 245 | 10.2% | 11.4% | 15.9% | 8.2% | 18.8% | 35.5% | 6.0物件 |
| | | 2017年 | 375 | 19.2% | 13.1% | 17.1% | 10.4% | 15.5% | 24.7% | 4.9物件 |
| | | 2018年 | 186 | 14.0% | 14.0% | 17.7% | 7.5% | 18.3% | 28.5% | 5.1物件 |
| | | **2019年** | 155 | 11.6% | 15.5% | 17.4% | 12.3% | 14.2% | 29.0% | **4.8物件** |
| 性別 | 男性 | 2016年 | 151 | 9.9% | 15.2% | 12.6% | 9.9% | 17.2% | 35.1% | 5.6物件 |
| | | 2017年 | 188 | 18.1% | 16.0% | 18.1% | 8.5% | 15.4% | 23.9% | 4.4物件 |
| | | 2018年 | 102 | 10.8% | 11.8% | 22.5% | 9.8% | 12.7% | 32.4% | 5.9物件 |
| | | **2019年** | 131 | 7.6% | 12.2% | 22.1% | 10.7% | 18.3% | 29.0% | **5.3物件** |
| | 女性 | 2016年 | 238 | 9.7% | 8.8% | 15.5% | 10.5% | 18.5% | 37.0% | 6.6物件 |
| | | 2017年 | 249 | 18.5% | 12.9% | 14.9% | 10.8% | 15.7% | 27.3% | 5.2物件 |
| | | 2018年 | 218 | 11.9% | 11.0% | 15.1% | 10.6% | 18.3% | 33.0% | 5.3物件 |
| | | **2019年** | 212 | 12.3% | 13.7% | 17.0% | 9.0% | 16.5% | 31.6% | **5.1物件** |

## （１）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

- **物件を契約した人が訪問した不動産会社数は平均 2.5 社。「1 社」と「2 社」の合計が 6 割を超えています。**
- **賃貸の訪問社数は 1.9 社と過去最少。売買(3.0 社)より 1.1 社少ない結果となりました。**
- **訪問社数は、女性(2.4 社)が男性(2.8 社)より少なく、その差も過去 3 年は 0.2 社だったのに対し、今年は 0.4 社に開きました。**

**Q3. 訪問した不動産会社数は？** （n＝336）



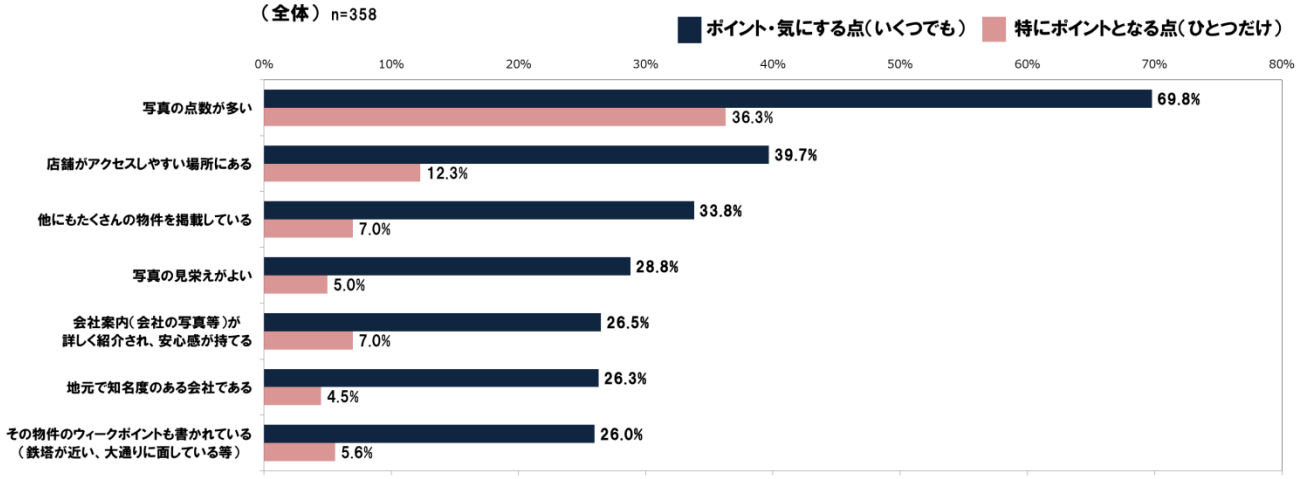
## （１）物件の検討から契約まで

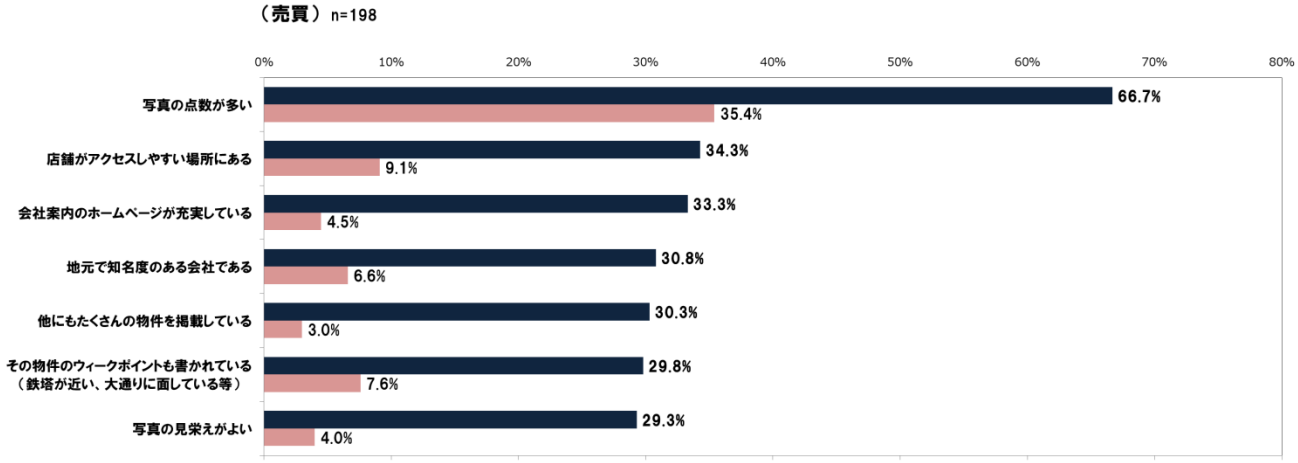
物件を「契約した人」が対象

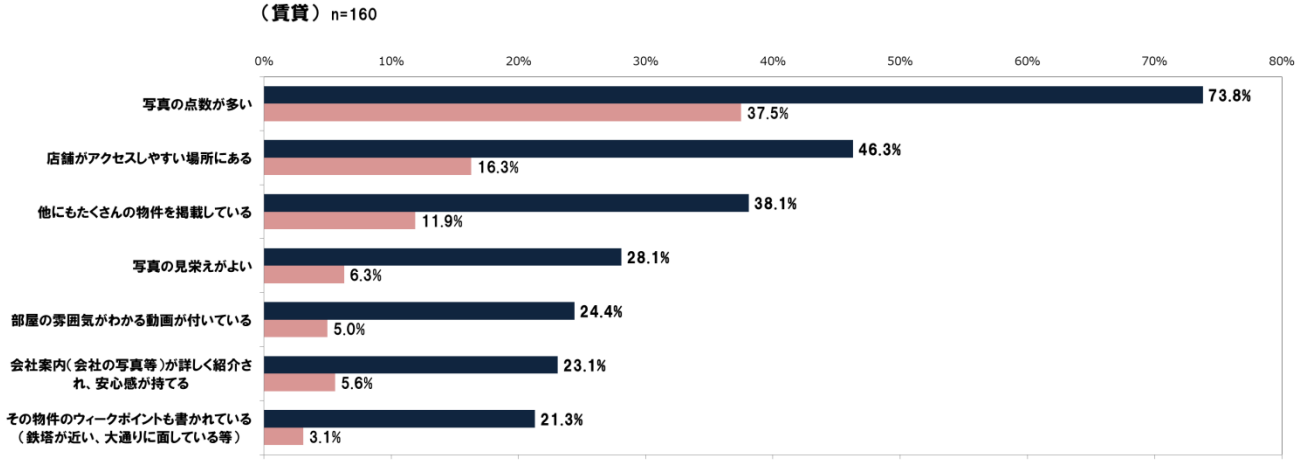
- **不動産会社を選ぶ時のポイントは、売買・賃貸ともに約 7 割が「写真の点数が多い」がトップ。「特にポイントとなる点」でも 1 位になっています。**
- **売買と賃貸では、不動産会社を選ぶポイントの 3 位以下に違いが見られます。売買では「会社のホームページが充実」が 3 位、「地元で知名度のある会社である」が 4 位に、賃貸では「部屋の雰囲気が分かる動画付き」が 5 位、「会社案内(写真等)が詳しく安心感が持てる」が 6 位にそれぞれランクインしています。**

**Q4. 問合せや訪問を行う際に不動産会社を選ぶ時のポイント・気にする点は？**（複数回答）
**またその中で特にポイントとなるものは？**

※上位 7 位までを表示



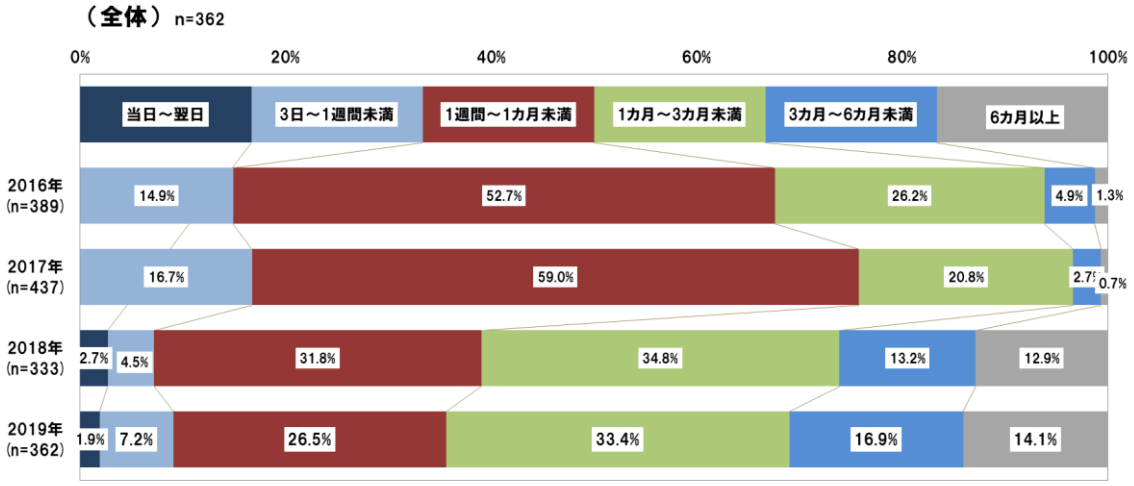



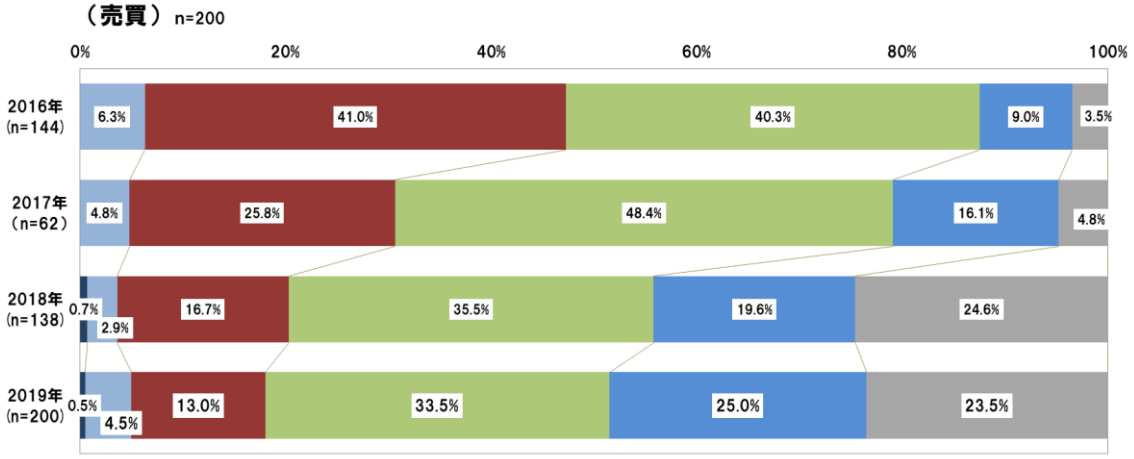
## （１）物件の検討から契約まで

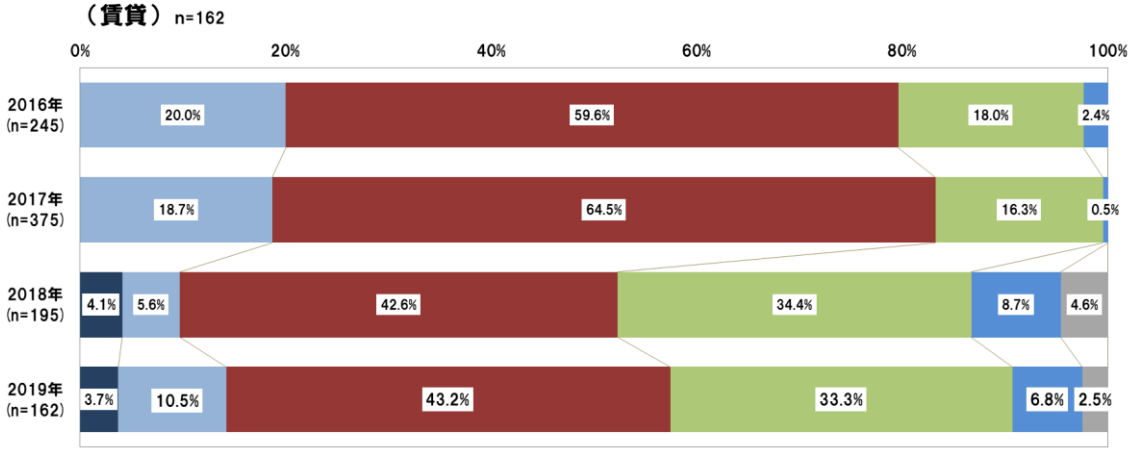
物件を「契約した人」が対象

- **問合せから契約までにかかった期間は、売買では『3 ヶ月以上の合計』が 48.5%と、この 3 年間で割合が 4 倍近く増えており、長期化の傾向が見られます。**
- **賃貸では『1 か月未満の合計』が 57.4%、『1 か月以上の合計』が 42.6%でした。2016 年は『1 か月未満の合計』が 79.6%、『1 か月以上の合計』が 20.4%だったのと比較すると、契約までにかかる期間が長期化しています。**

Q5. 問合せをしてから契約までにかかった期間は？ （n＝362）



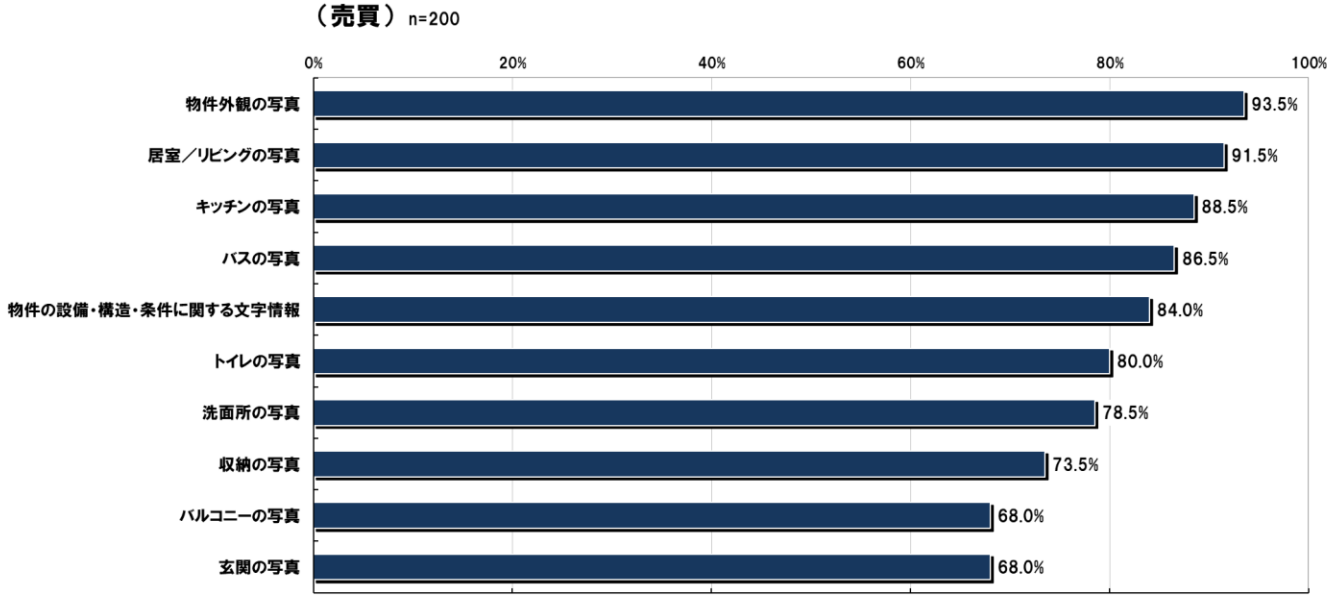
## （2）不動産情報サイトについて

物件を「契約した人」が対象

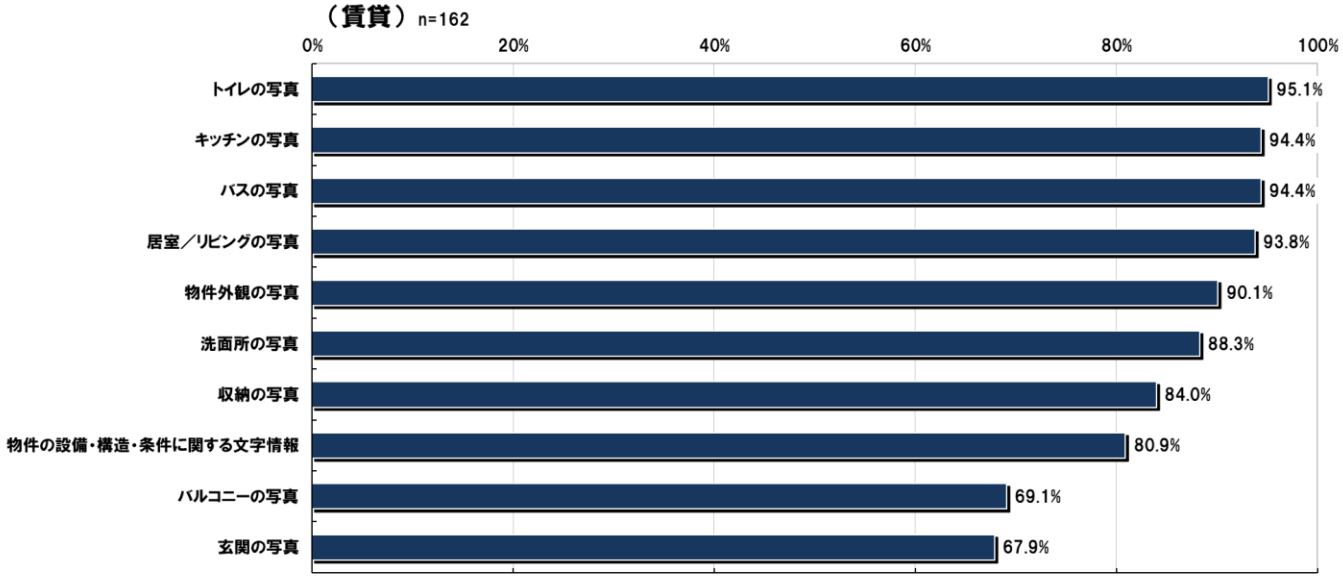
- **不動産情報サイトで物件を探す際に必要な情報の上位には、さまざまな「写真」がランクイン。順位は異なるものの、トップ 10 は売買・賃貸で同じ項目でした。**
- **売買では「物件外観」の写真が 1 位であるのに対し、賃貸では「トイレ(1 位)」「キッチン(2 位)」「バス(2 位)」など水回りの写真のニーズが高く、事前チェックしたいポイントの違いが見られました。**

**Q6.物件情報を探す際に必要だと思う情報は？**（複数回答）

※上位 10 位までを表示




【上位10位に入らなかった選択肢】
＜写真＞建物のエントランスの写真、物件の周辺環境（街並・公園等）の写真、駐車場の写真、庭の写真、ロビーの写真、物件の周辺施設（スーパー、学校、病院等）の写真
＜動画＞物件の室内の動画、住居内の導線がわかる動画、物件の外観や共用部（エントランス・駐輪場等）の動画、周辺環境の動画
＜文字情報＞物件の設備・構造・条件に関する文字情報、、物件の周辺環境（スーパー・学校・病院等）に関する文字情報、物件の周辺環境（街並・公園等）に関する文字情報



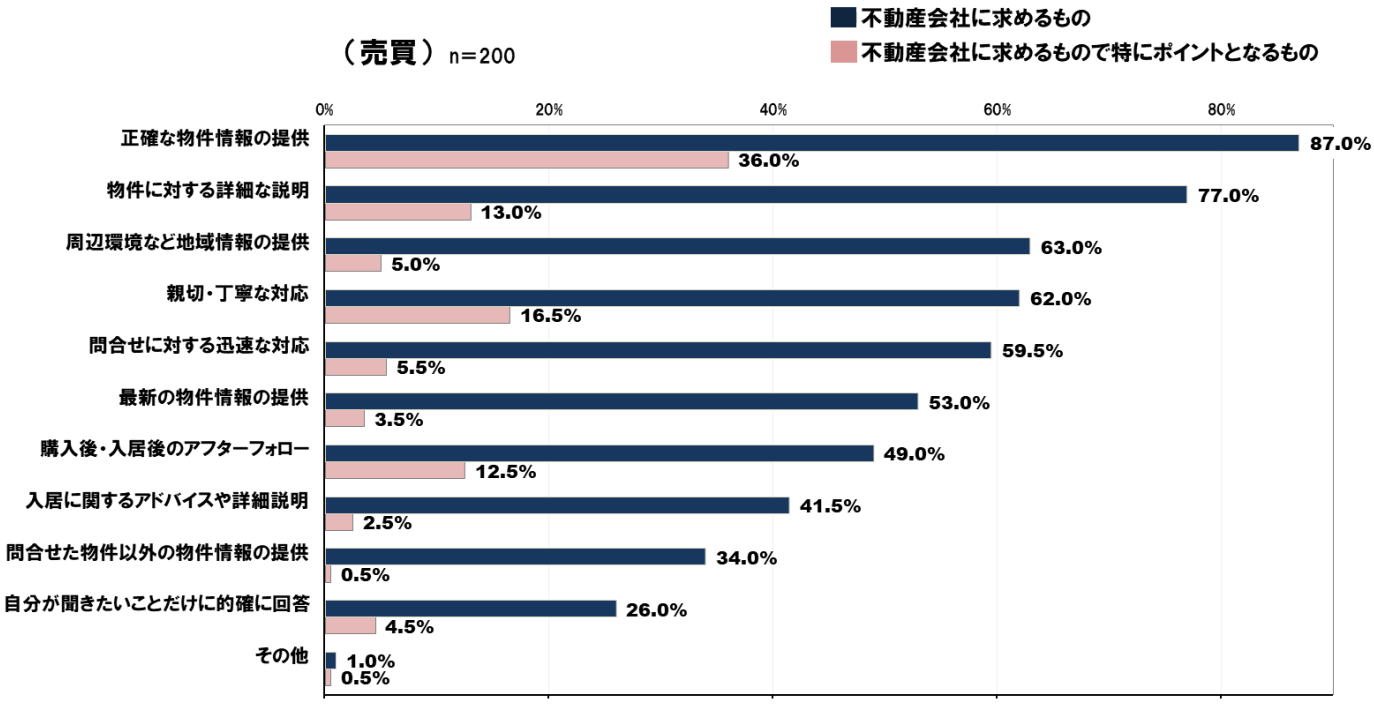

【上位10位に入らなかった選択肢】
＜写真＞部屋からの写真、駐車場の写真、庭の写真、ロビーの写真、物件の周辺環境（街並・公園等）の写真、物件の周辺施設（スーパー、学校、病院等）の写真
＜動画＞物件の室内の動画、住居内の導線がわかる動画、物件の外観や共用部（エントランス・駐輪場等）の動画、周辺環境の動画
＜文字情報＞物件の設備・構造・条件に関する文字情報、、物件の周辺環境（スーパー・学校・病院等）に関する文字情報、物件の周辺環境（街並・公園等）に関する文字情報

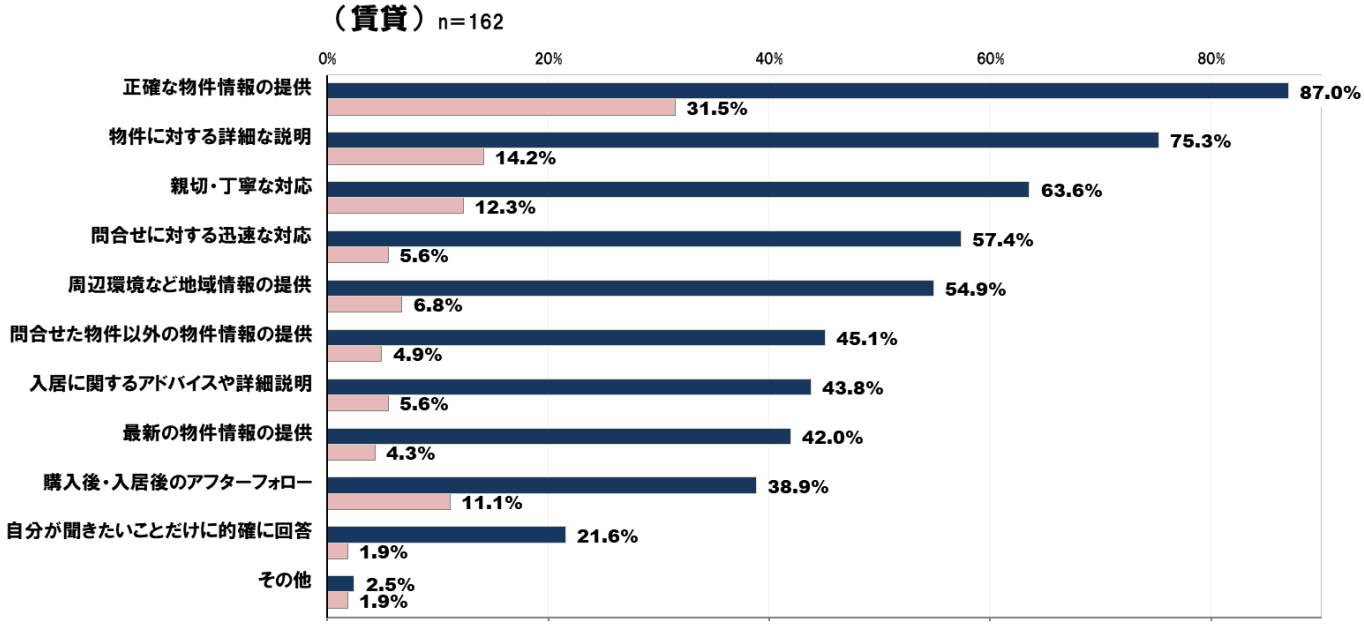
## （3）不動産会社について

物件を「契約した人」が対象

- **不動産会社に求めるものは、売買・賃貸ともに「正確な物件情報の提供」「物件に対する詳細な説明」がトップ２。「正確な物件情報の提供」は特にポイントとなるものでも１位でした。**
- **「親切・丁寧な対応」「購入・入居後のアフターフォロー」など対応面への要望も目立ちます。**
- **中でも「アフターフォロー」は、特にポイントになるものの順位が売買・賃貸ともに ４ 位と、求めるものの順位(売買７位・賃貸９位)を上回り、期待の高さがうかがえました。**

**Q7. 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？**



## （3）不動産会社について

物件を「契約した人」が対象

- **不動産会社の接客で“満足だったこと”は、売買・賃貸ともに「レスポンスが早かった」がトップとなりました。賃貸では「提案や追加の連絡をしてくれた」の回答も 5 割を超えており、積極的でスピーディな対応がユーザーに支持されていることが分かります。**
- **一方、“不満だったこと”は、売買では「営業がしつこかった」、賃貸は「その物件はもうないと言われた」がトップでした。2 位以下も対応面での不満が目立ち、説明力や知識以上に、誠意ある接客姿勢が契約につながるポイントとなっているようです。**

**Q8.訪問した不動産会社の接客について満足だったこと・不満だったことは？**（複数回答）

※上位 10 位まで表示（その他、特になしは除く）

**（売買）** n=188

| | (n) | 不満だったこと | 満足だったこと | (n) | |
|---|---|---|---|---|---|
| 18.6% | 35 | 問合せ後の営業がしつこかった | 問合せに対するレスポンスが早かった | 121 | 64.4% |
| 18.1% | 34 | 契約の意思決定を急かされた | 内見をさせてくれた | 77 | 41.0% |
| 13.3% | 25 | 問合せへの回答が的を射ていなかった | こちらの都合を配慮してくれた | 76 | 40.4% |
| 11.7% | 22 | 問合せをしたら、「その物件はもうない」と言われた | 言葉遣いや対応が丁寧だった | 75 | 39.9% |
| 11.7% | 22 | 言葉遣いや対応が気に障った | 物件の提案や追加の連絡などをしてくれた | 71 | 37.8% |
| 11.7% | 22 | 物件や不動産に詳しくなかった | 物件や不動産に詳しかった | 58 | 30.9% |
| 8.0% | 15 | 物件の提案や追加の連絡などがなかった | 物件まで同行してくれた | 57 | 30.3% |
| 7.4% | 14 | 問合せをしたら返答が遅かった | 問合せへの回答が的を射ていた | 43 | 22.9% |
| 6.9% | 13 | 問合せをしていない（希望していない）物件を必要以上にすすめられた | 契約の意思決定をこちらのペースに合わせてくれた | 36 | 19.1% |
| 2.7% | 5 | 深夜の連絡など、こちらの都合を考えてくれなかった | 問合せした物件よりいい物件を紹介してくれた | 16 | 8.5% |

**（賃貸）** n=155

| | (n) | 不満だったこと | 満足だったこと | (n) | |
|---|---|---|---|---|---|
| 23.2% | 36 | 問合せをしたら、「その物件はもうない」と言われた | 問合せに対するレスポンスが早かった | 100 | 64.5% |
| 16.8% | 26 | 問合せをしたら返答が遅かった | 物件の提案や追加の連絡などをしてくれた | 78 | 50.3% |
| 15.5% | 24 | 言葉遣いや対応が気に障った | 内見をさせてくれた | 76 | 49.0% |
| 12.9% | 20 | 問合せへの回答が的を射ていなかった | 言葉遣いや対応が丁寧だった | 62 | 40.0% |
| 10.3% | 16 | 物件の提案や追加の連絡などがなかった | 物件まで同行してくれた | 60 | 38.7% |
| 8.4% | 13 | 物件や不動産に詳しくなかった | こちらの都合を配慮してくれた | 58 | 37.4% |
| 8.4% | 13 | 契約の意思決定を急かされた | 物件や不動産に詳しかった | 42 | 27.1% |
| 7.7% | 12 | 問合せ後の営業がしつこかった | 契約の意思決定をこちらのペースに合わせてくれた | 34 | 21.9% |
| 7.7% | 12 | 問合せをしていない（希望していない）物件を必要以上にすすめられた | 問合せした物件よりいい物件を紹介してくれた | 32 | 20.6% |
| 3.9% | 6 | 深夜の連絡など、こちらの都合を考えてくれなかった | 問合せへの回答が的を射ていた | 25 | 16.1% |

## （4）その他

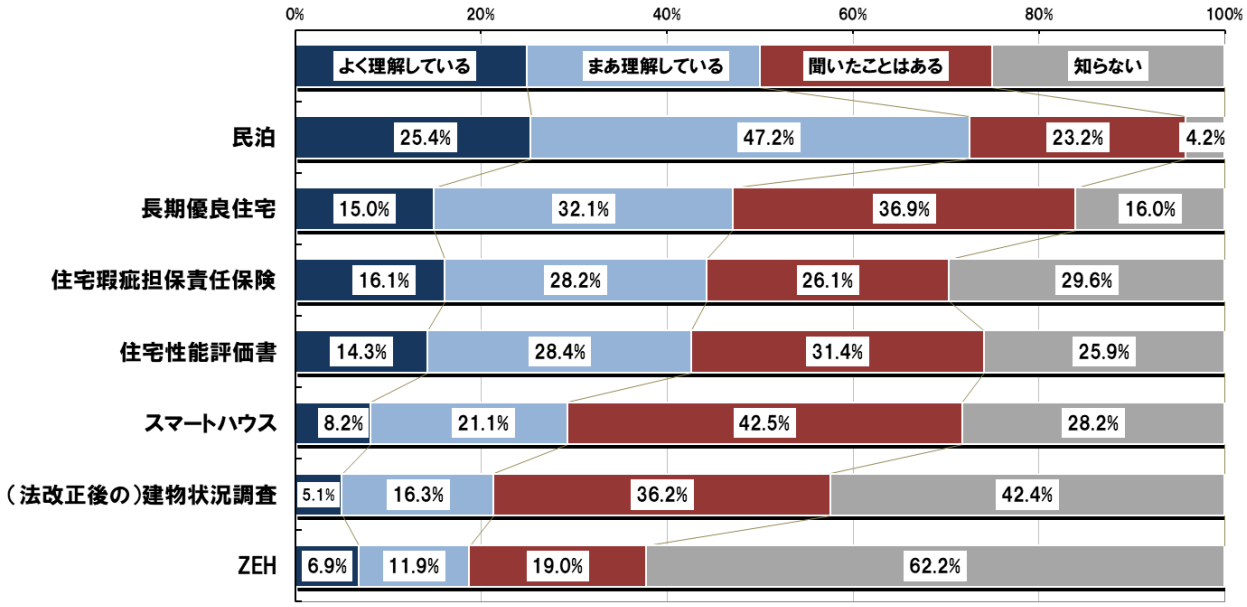
物件を「検索した人」が対象

- **話題の不動産用語、理解度 1 位は「民泊」。物件検索した人の約 7 割が理解しています。**
- **2 位以下は「長期優良住宅」「住宅瑕疵担保保険」などが続くものの、理解度は売買で 5 割未満、賃貸では 2 割未満に留まり、不動産サイトで検索中のユーザーであっても用語の浸透は十分でないことが分かりました。**
- **全般的に、売買検討者の方が賃貸よりも用語の理解度が高いという結果になっています。**

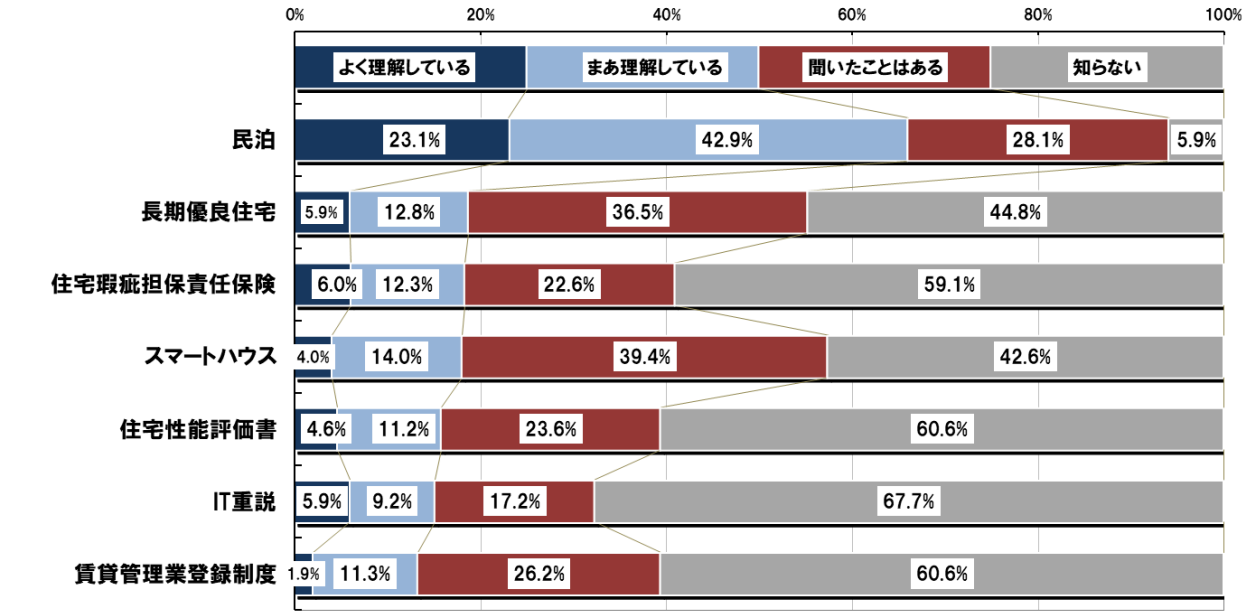
**Q9.下記の用語や内容をご存じですか？**（複数回答）※未契約者含む全回答者

※「よく理解している」+「まあ理解している」の多い順、上位 7 位まで表示

**（売買）** n=781




**（賃貸）** n=779

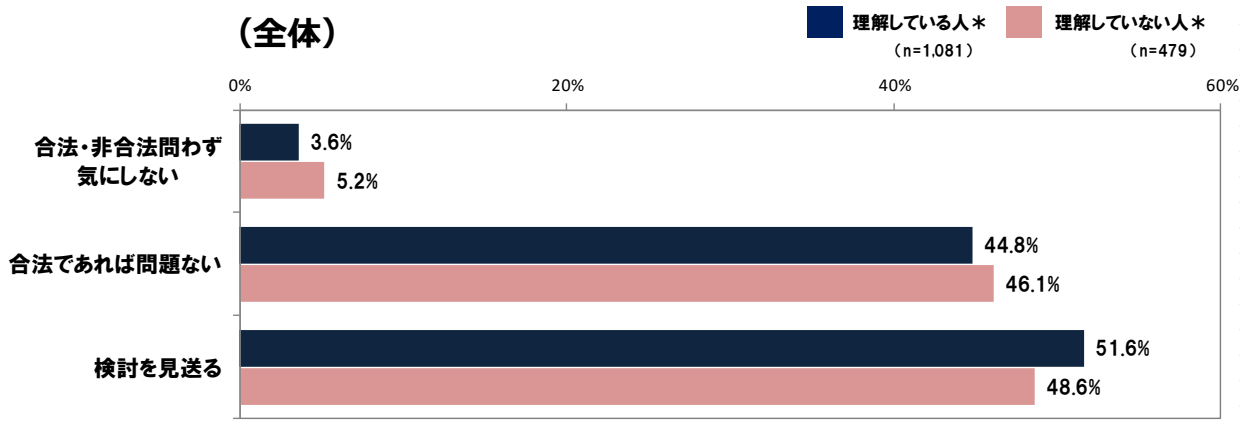


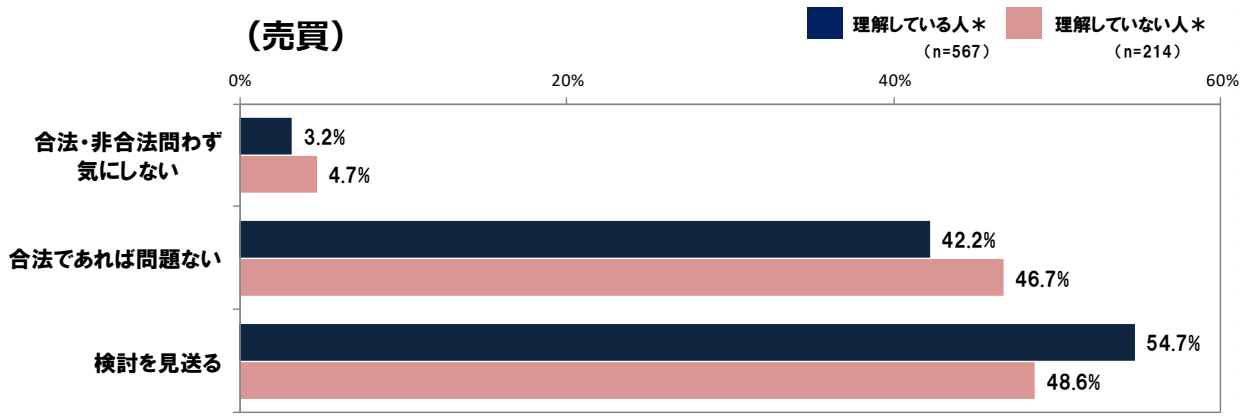
## （4）その他

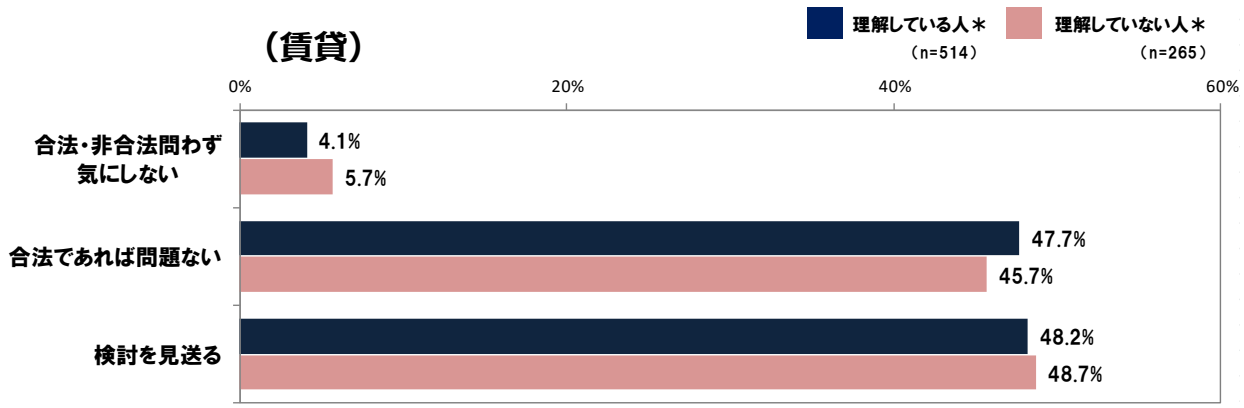
物件を「検索した人」が対象

- **入居検討中の建物内に「民泊」で利用されている物件があると分かった場合、用語の理解度に関係なく「検討を見送る」と答えた人が最多となりました。**
- **「民泊」を理解している人で見てみると、売買では「検討を見送る」が 54.7%ですが、賃貸では「気にしない」「合法であれば問題ない」の合計が 51.8%と過半数を超えており、売買と賃貸における民泊への許容度に差が見られました。**

**Q10. 入居を検討している建物内（戸建ての場合は隣接もしくは近隣）が民泊で利用されていることが分かった場合どうしますか？**




＊「理解している人」は、Q9.で民泊という用語についてよく理解している＋まあ理解していると答えた人
「理解していない人」は、聞いたことはある+知らないと答えた人

## 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
【H　　P】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
株式会社いえらぶ GROUP
株式会社カオルデザイン
株式会社 CHINTAI
株式会社 LIFULL
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
執行役員 賃貸営業統括部担当 営業統括本部 賃貸営業統括部部長 中村明

理事 アットホーム株式会社
業務推進部 部長 松浦翼

理事 株式会社 LIFULL
LIFULL HOME'S 事業本部 事業統括部 事業支援ユニット ユニット長 加藤哲哉

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本部 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

【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

【協議会加盟会社マークの掲示】
協議会加盟各社は、運営するサイト上にマークを掲示し、加盟会社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 5F　〒100-0011
電話 03-3593-5289　FAX 03-3580-5275　rsc@rsc-web.jp