News Release

2020 年 10 月 29 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 P16 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 18 回目になります。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。

本調査の実施期間は 3 月 19 日～7 月 17 日であるため、調査結果はコロナ禍の影響を受けている可能性があります。

住まい探しをしてから契約までにかかった期間は、「1 週間～1 か月未満」が最も多く、検討期間の長期化にやや歯止めも。(P5)

物件を契約した人が問合せた会社数と訪問した会社数の平均は、ともに直近 5 年で最多に。限られた期間でしっかりと検討した様子がうかがえる。(P6･P8)

売買物件の契約者が物件情報以外に必要だと思う情報は、「浸水の危険性」や「地盤の固さ(強さ)」など、ハザード情報が上位に。(P10)

＜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

2020 年 3 月 19 日~7 月 17 日の 121 日間

（3）有効回答数

2,966 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。

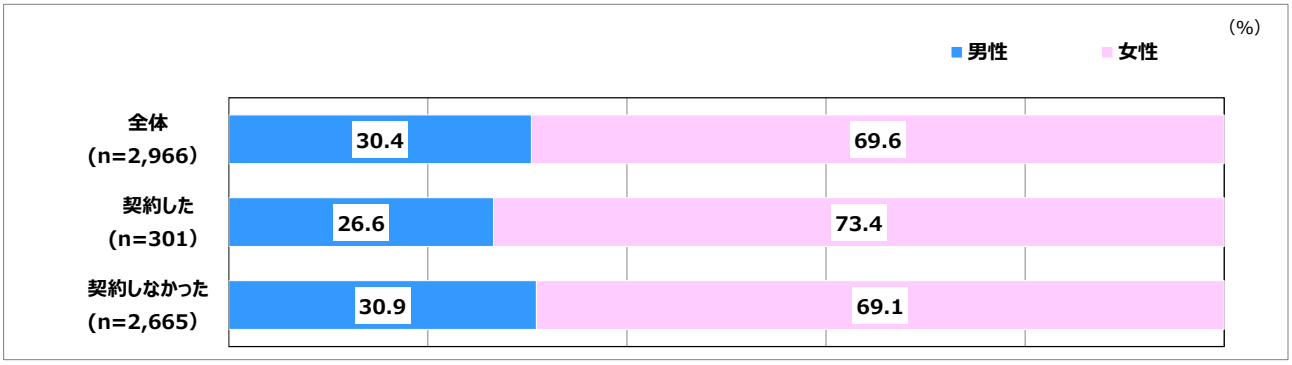
■CONTENTS

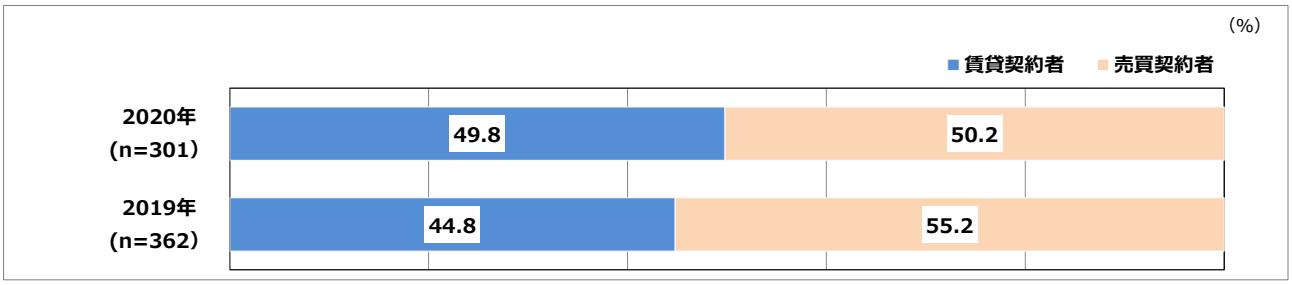
１．回答者の内訳・・・ 3～4

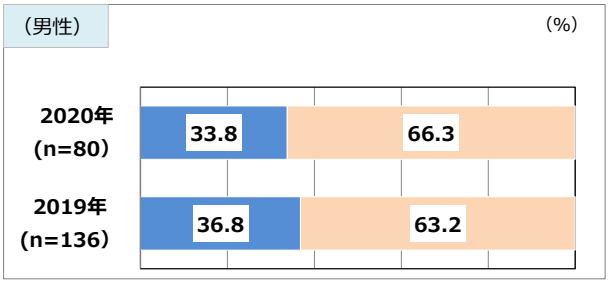
２．主な調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

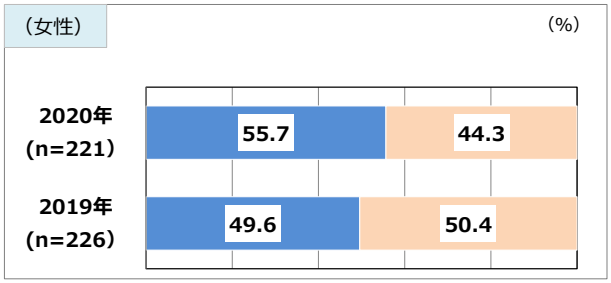
1. 回答者の内訳

（1）性別、賃貸・売買別

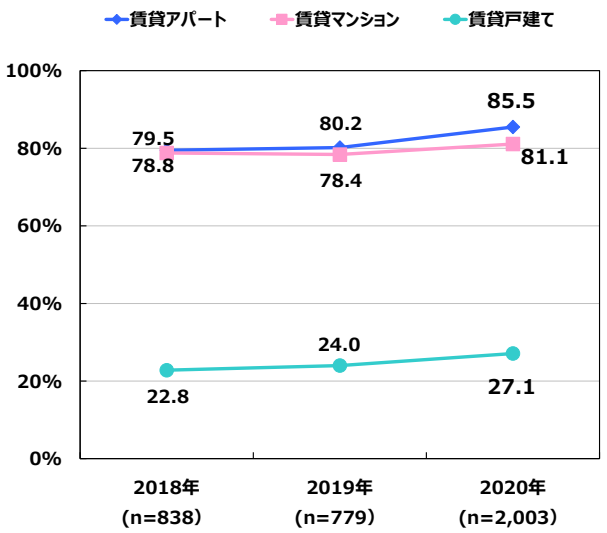


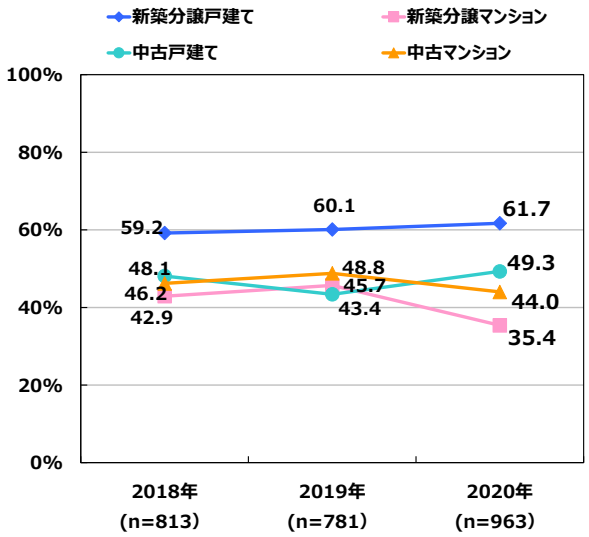




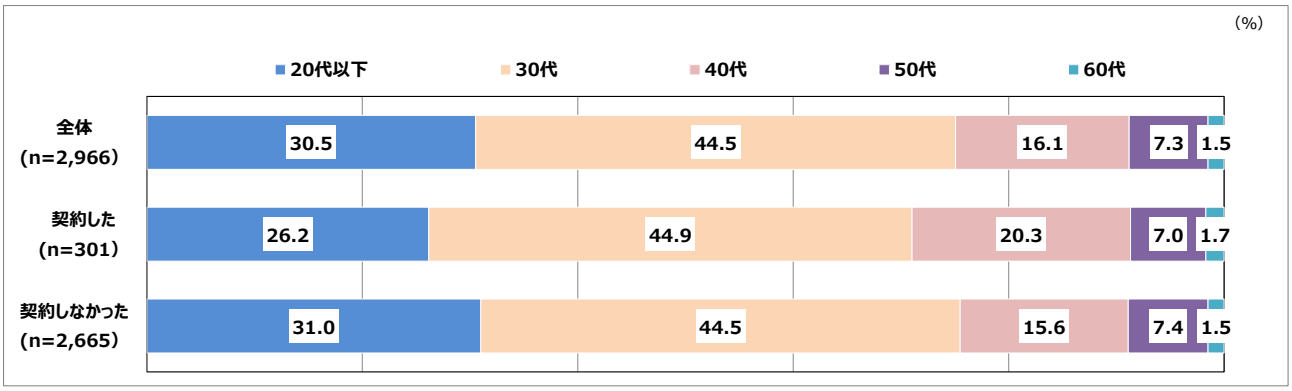


（2）検討物件種別（複数回答）※未契約者含む全回答者

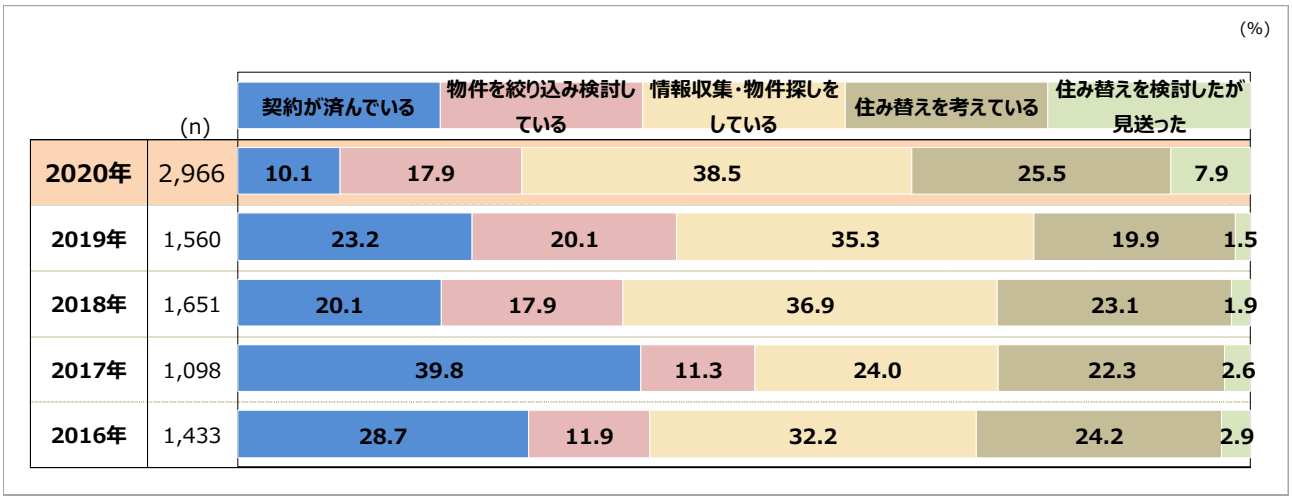




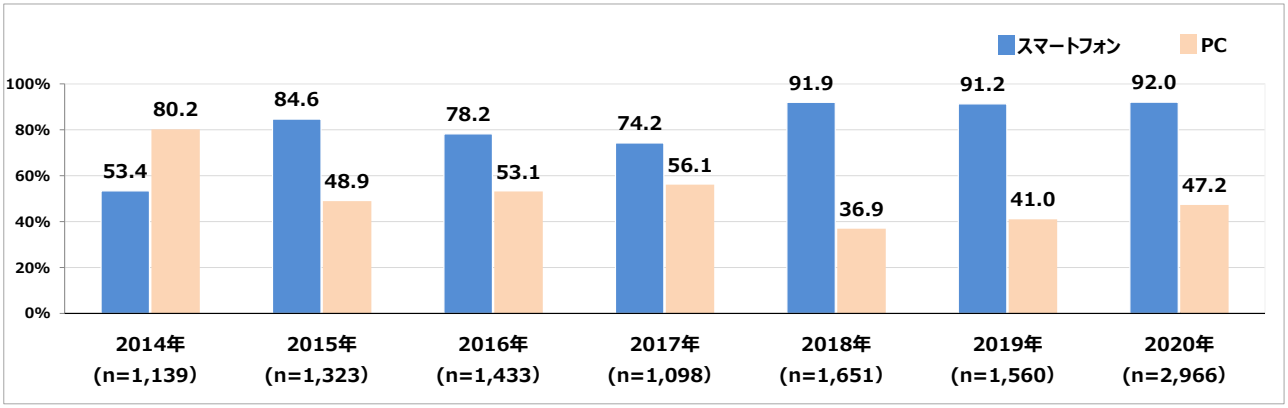
（3）年代別

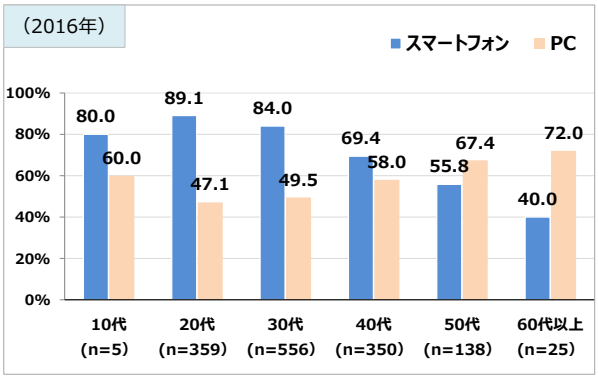


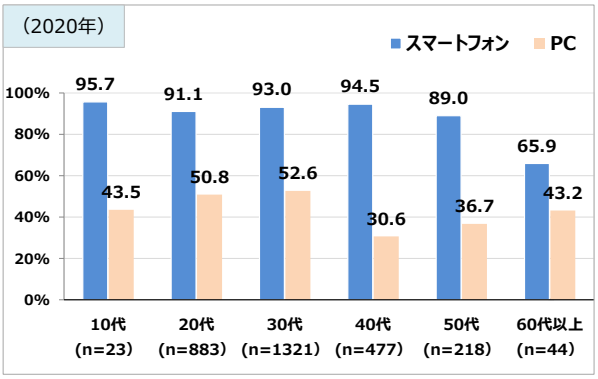
（4）住み替え状況 ※未契約者含む全回答者



（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







【（5）について】

スマートフォンの利用率は、92.0%と調査開始以来最高となりました。また 2016 年にはＰＣ利用率の方が高かった 50 代以上もスマートフォンの利用者が増加し、全世代でＰＣを上回る結果となりました。

2. 主な調査結果

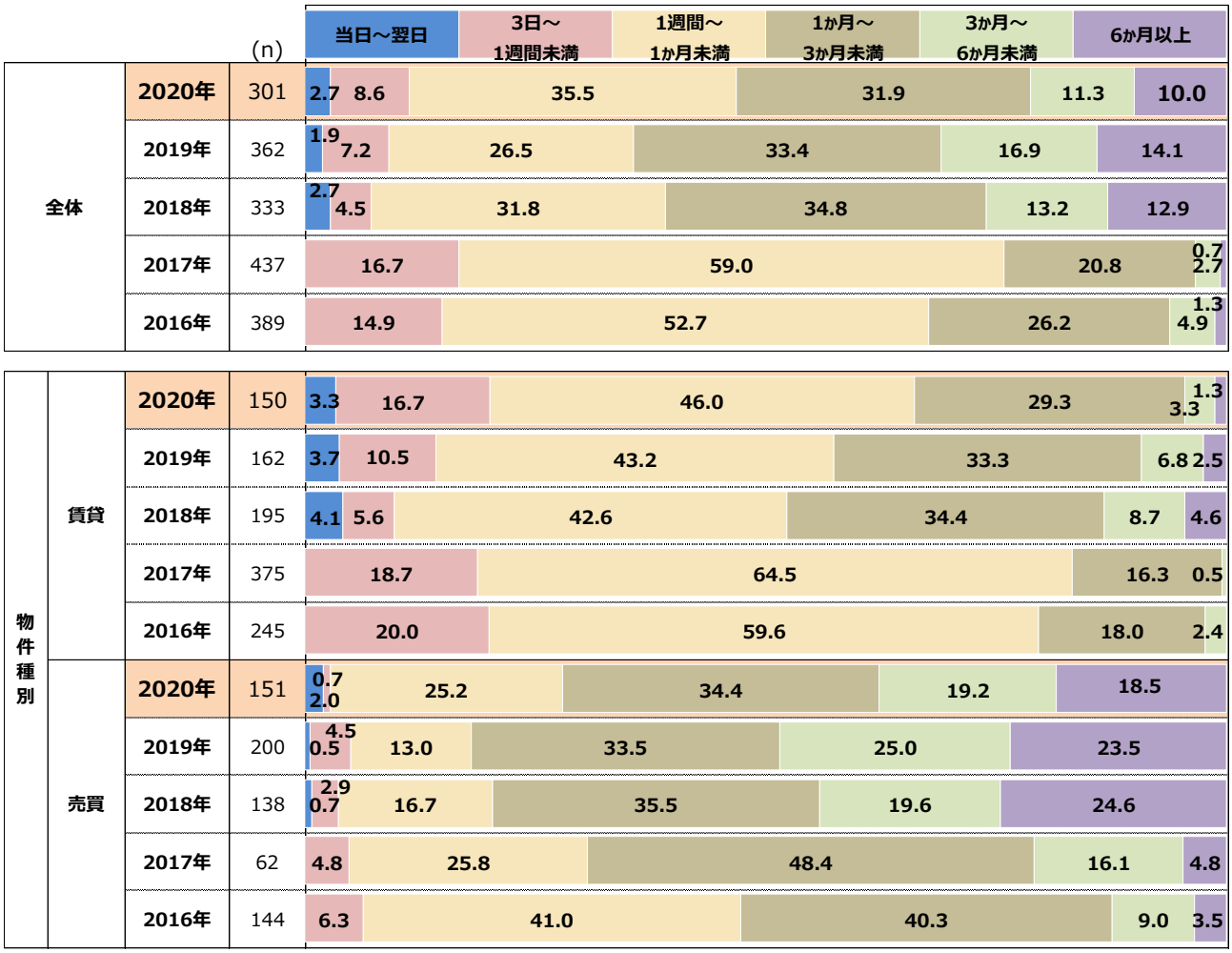
（1）物件の検討から契約まで

物件を「契約した人」が対象

- **住まい探しをしてから契約までにかかった期間で最も割合が高かったのは、賃貸では「1 週間～1 か月未満」、売買では「1 か月～3 か月未満」となりました。**
- **1 か月未満で契約した人の割合は、賃貸は昨年に続き増加しました。また売買は、2016 年から減少傾向が続いていましたが、今回の調査では増加に転じています。**
- **全体で見ると、最も割合が高かったのは「1 週間～1 か月未満」となり、2018 年・2019 年で最も割合の高かった「1 か月～3 か月未満」を上回りました。2018 年から長期化の傾向が見られていた契約までの期間は、やや歯止めがかかった形となっています。**

Q5. 住まい探しをしてから契約までにかかった期間は？

（%）



（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検討時に問合せた不動産会社数は平均 3.6 社、前年比 0.4 社増加。**
- **「1 社」の割合が低下した一方、「6 社以上」の割合が増加しました。特に売買では増加が顕著となっており、平均問合せ社数は 4 社を超えています。**

Q1. 問合せた不動産会社数は？

(%)

			(n)	1社	2社	3社	4社	5社	6社以上	平均社数
全体		2020年	295	14.2	24.7	23.4	11.9	12.5	13.2	3.6社
		2019年	343	18.1	26.2	21.3	11.7	14.0	8.7	3.2社
		2018年	320	18.1	20.0	24.4	13.8	11.9	11.9	3.4社
		2017年	437	23.6	27.9	22.7	11.2	9.8	4.8	2.8社
		2016年	389	17.2	21.3	26.0	13.6	10.5	11.3	3.3社
物件種別	賃貸	2020年	148	16.9	31.1	25.7	10.8	8.8	6.8	3.0社
		2019年	155	22.6	30.3	14.8	12.9	11.6	7.8	3.0社
		2018年	186	19.4	24.7	24.2	12.4	12.9	6.5	3.1社
		2017年	375	22.9	28.8	22.9	10.9	9.3	5.2	2.8社
		2016年	245	18.4	24.5	23.7	15.1	9.8	8.6	3.2社
	売買	2020年	147	11.6	18.4	21.1	12.9	16.3	19.7	4.2社
		2019年	188	14.4	22.9	26.6	10.6	16.0	9.5	3.5社
		2018年	134	16.4	13.4	24.6	15.7	10.4	19.4	3.9社
		2017年	62	27.4	22.6	21.0	12.9	12.9	3.2	2.8社
		2016年	144	15.3	16.0	29.9	11.1	11.8	16.0	3.6社
性別	男性	2020年	78	10.3	25.6	25.6	15.4	10.3	12.9	3.6社
		2019年	131	16.8	28.2	19.1	10.7	16.0	9.2	3.3社
		2018年	102	20.6	19.6	15.7	14.7	15.7	13.7	3.6社
		2017年	188	25.0	29.3	23.4	11.2	9.6	1.6	2.6社
		2016年	151	19.2	22.5	25.2	13.9	7.3	11.9	3.2社
	女性	2020年	217	15.7	24.4	22.6	10.6	13.4	13.3	3.6社
		2019年	212	18.9	25.0	22.6	12.3	12.7	8.5	3.2社
		2018年	218	17.0	20.2	28.4	13.3	10.1	11.0	3.3社
		2017年	249	22.5	26.9	22.1	11.2	10.0	7.2	3.0社
		2016年	238	16.0	20.6	26.5	13.4	12.6	10.9	3.3社

（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検討時に問合せた物件数は平均 5.3 物件、前年比 0.1 物件増加。**
- **賃貸では「4.5 物件」と直近 5 年で最少となり、希望物件を絞って検討している様子がうかがえるのに対し、売買では「6.1 物件」と前年より 0.7 件増加しており、物件種別によって差が出る結果となりました。**

Q2. 問合せた物件数は？

（%）

			(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		2020年	295	13.9	10.2	14.2	10.2	16.3	35.3	5.3物件
		2019年	343	10.5	13.1	19.0	9.6	17.2	30.6	5.2物件
		2018年	320	11.6	11.3	17.5	10.3	16.6	32.8	5.5物件
		2017年	437	18.3	14.2	16.2	9.8	15.6	25.9	4.9物件
		2016年	389	9.8	11.3	14.4	10.3	18.0	36.2	6.2物件
物件種別	賃貸	2020年	148	16.2	12.8	15.5	12.8	15.5	27.2	4.5物件
		2019年	155	11.6	15.5	17.4	12.3	14.2	29.0	4.8物件
		2018年	186	14.0	14.0	17.7	7.5	18.3	28.5	5.1物件
		2017年	375	19.2	13.1	17.1	10.4	15.5	24.7	4.9物件
		2016年	245	10.2	11.4	15.9	8.2	18.8	35.5	6.0物件
	売買	2020年	145	11.6	7.5	12.9	7.5	17.0	43.5	6.1物件
		2019年	188	9.6	11.2	20.2	7.4	19.7	31.9	5.4物件
		2018年	134	8.2	7.5	17.2	14.2	14.2	38.8	6.0物件
		2017年	62	12.9	21.0	11.3	6.5	16.1	32.2	5.1物件
		2016年	144	9.0	11.1	11.8	13.9	16.7	37.5	6.4物件
性別	男性	2020年	78	11.5	7.7	17.9	6.4	19.2	37.3	5.5物件
		2019年	131	7.6	12.2	22.1	10.7	18.3	29.0	5.3物件
		2018年	102	10.8	11.8	22.5	9.8	12.7	32.4	5.9物件
		2017年	188	18.1	16.0	18.1	8.5	15.4	23.9	4.4物件
		2016年	151	9.9	15.2	12.6	9.9	17.2	35.1	5.6物件
	女性	2020年	217	14.7	11.1	12.9	11.5	15.2	34.6	5.2物件
		2019年	212	12.3	13.7	17.0	9.0	16.5	31.6	5.1物件
		2018年	218	11.9	11.0	15.1	10.6	18.3	33.0	5.3物件
		2017年	249	18.5	12.9	14.9	10.8	15.7	27.3	5.2物件
		2016年	238	9.7	8.8	15.5	10.5	18.5	37.0	6.6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 2.9 社、前年比 0.4 社増加。**
- **「6 社以上」と回答した人の割合は、物件種別・性別を問わず直近 5 年で最多となりました。中でも、売買は 14.4%と割合が高く、限られた時間の中でより多くの不動産会社を比較・検討したユーザーの姿がうかがえます。**

Q3. 訪問した不動産会社数は？

（%）

			(n)	1社	2社	3社	4社	5社	6社以上	平均社数
全体		2020年	270	24.8	30.4	18.5	8.9	7.8	9.7	2.9社
		2019年	336	31.0	31.8	17.9	5.7	8.3	5.3	2.5社
		2018年	304	29.6	27.0	21.1	10.9	6.6	4.9	2.6社
		2017年	437	41.4	27.0	19.2	5.5	4.6	2.3	2.1社
		2016年	389	32.6	27.5	21.6	8.5	4.1	5.7	2.5社
物件種別	賃貸	2020年	132	31.1	37.9	14.4	7.6	4.5	4.6	2.4社
		2019年	150	40.7	37.3	14.7	4.7	1.3	1.3	1.9社
		2018年	172	34.9	30.2	19.2	8.7	5.2	1.7	2.3社
		2017年	375	41.3	28.5	19.5	4.5	3.7	2.5	2.1社
		2016年	245	35.9	30.2	20.0	8.2	2.4	3.3	2.2社
	売買	2020年	138	18.8	23.2	22.5	10.1	10.9	14.4	3.3社
		2019年	186	23.1	27.4	20.4	6.5	14.0	8.6	3.0社
		2018年	132	22.7	22.7	23.5	13.6	8.3	9.1	3.1社
		2017年	62	41.9	17.7	17.7	11.3	9.7	1.7	2.4社
		2016年	144	27.1	22.9	24.3	9.0	6.9	9.8	2.9社
性別	男性	2020年	72	20.8	23.6	25.0	11.1	8.3	11.2	3.1社
		2019年	129	31.8	26.4	18.6	5.4	10.9	7.0	2.8社
		2018年	96	31.3	24.0	15.6	15.6	6.3	7.3	2.8社
		2017年	188	43.1	29.8	17.0	4.3	4.8	1.0	2.0社
		2016年	151	40.4	25.2	18.5	7.9	2.6	5.3	2.4社
	女性	2020年	198	26.3	32.8	16.2	8.1	7.6	9.0	2.8社
		2019年	207	30.4	35.3	17.4	5.8	6.8	4.3	2.4社
		2018年	208	28.8	28.4	23.6	8.7	6.7	3.8	2.6社
		2017年	249	40.2	24.9	20.9	6.4	4.4	3.2	2.2社
		2016年	238	27.7	29.0	23.5	8.8	5.0	5.9	2.6社

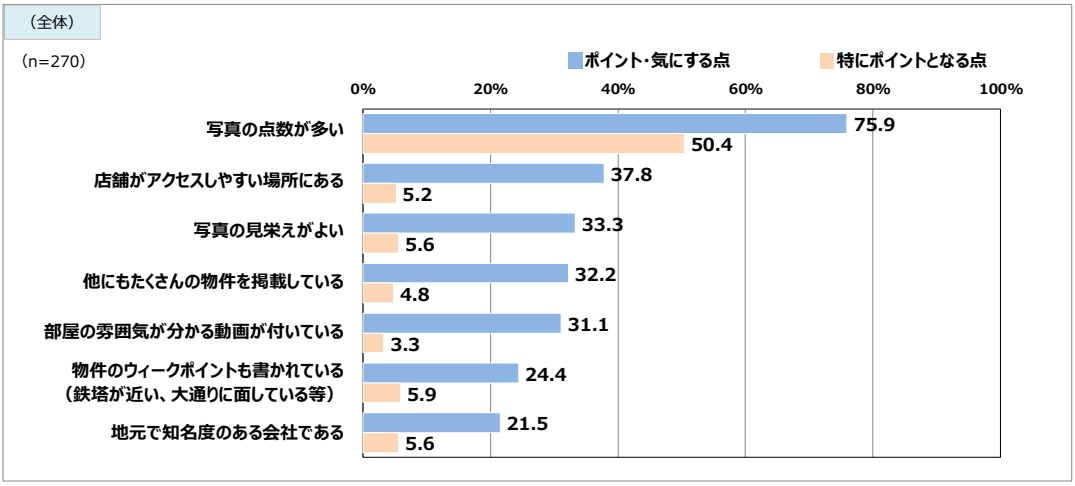
（１）物件の検討から契約まで

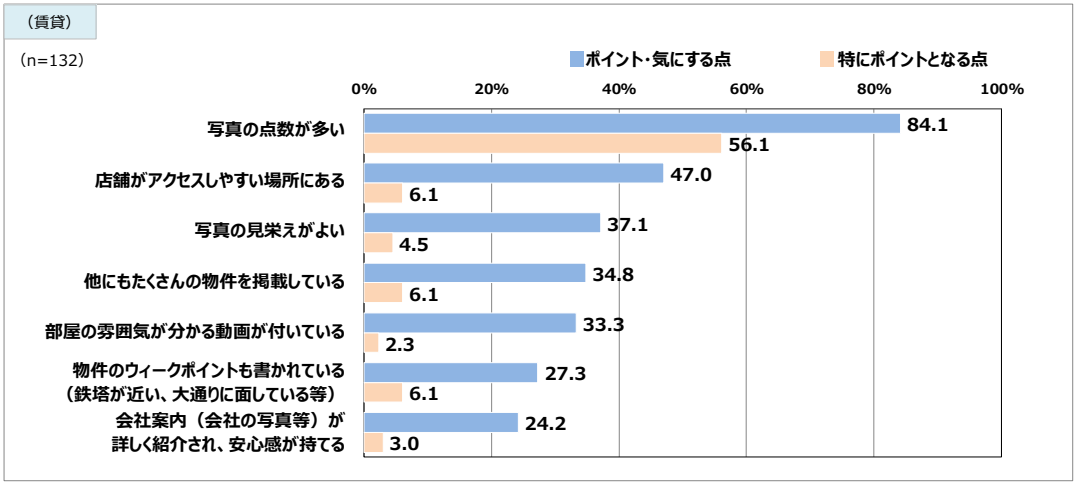
物件を「契約した人」が対象

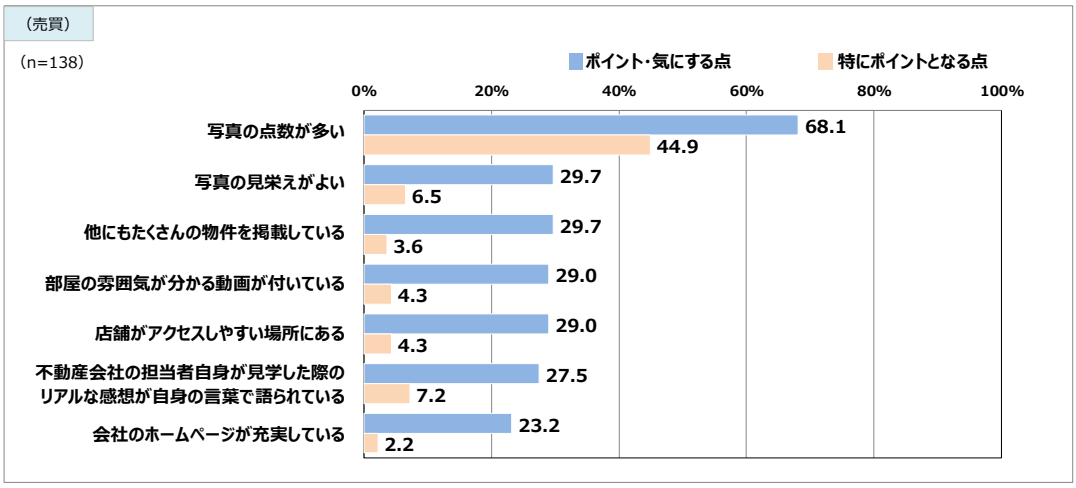
- **不動産会社を選ぶ時のポイントは、賃貸・売買ともに「写真の点数が多い」がトップ。特にポイントとなる点でも１位となっています。**
- **ポイント・気にする点で、「店舗がアクセスしやすい場所にある」は、賃貸の 47.0%に対し売買は 29.0%と低く、売買契約者は店舗の立地より、物件情報に重点を置いて不動産会社を選択する傾向にあるようです。**

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





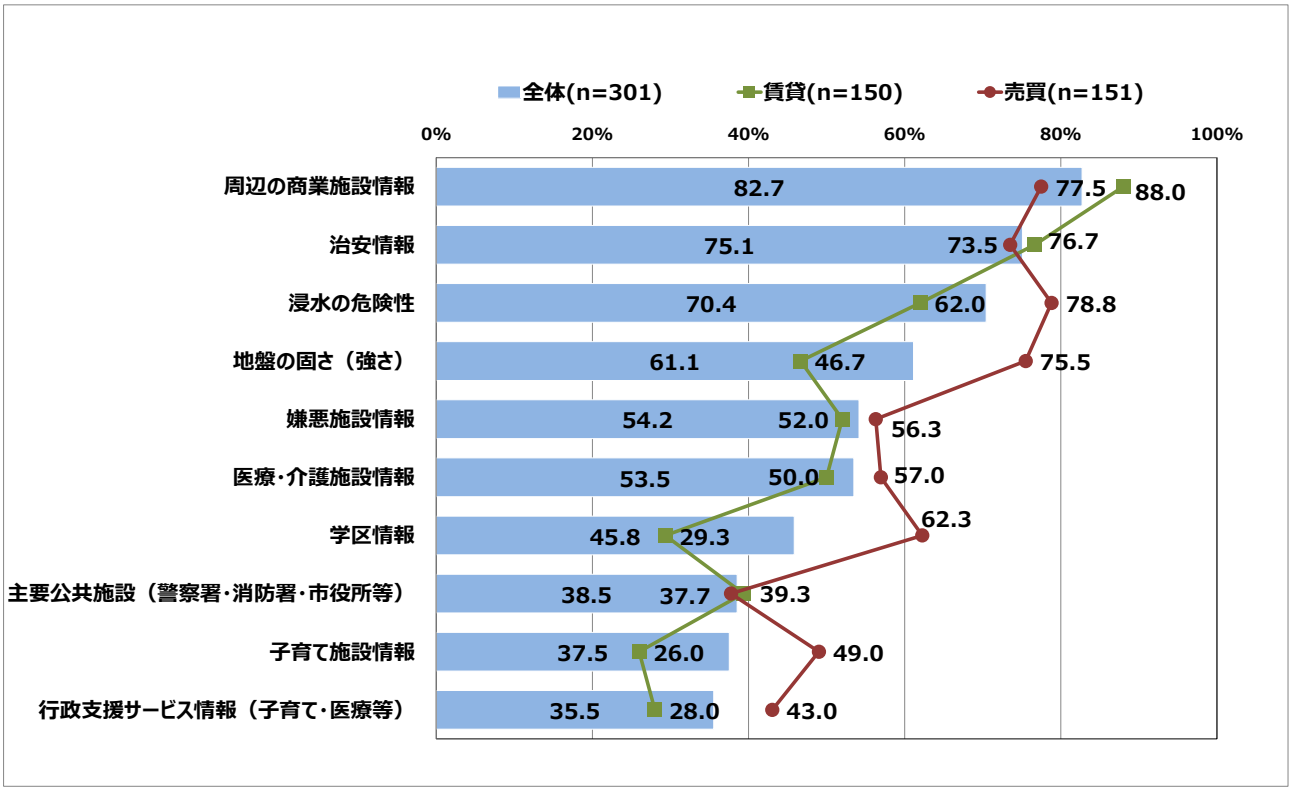


（2）不動産情報サイトについて

物件を「契約した人」が対象

- **不動産情報サイトで物件情報以外に必要だと思う情報は、全体では「周辺の商業施設情報」が 8 割を超え、トップとなりました。**
- **売買契約者が必要だと思う情報は、「浸水の危険性」（1 位）や「地盤の固さ（強さ）」（3 位）などハザード情報が上位にランクイン。自宅が資産となる購入者にとって、災害への備え・安全への意識は賃貸よりも高いことが分かります。**
- **賃貸と売買で最も差があった項目は「学区情報」で、売買が賃貸を 33.0 ポイント上回りました。また「子育て施設情報」も売買が 23.0 ポイント上回っており、子育てを考慮しながら住まい探しをする売買契約者の様子がうかがえました。**

Q7.物件情報以外に必要だと思う情報は？（複数回答）



（2）不動産情報サイトについて

物件を「契約した人」が対象

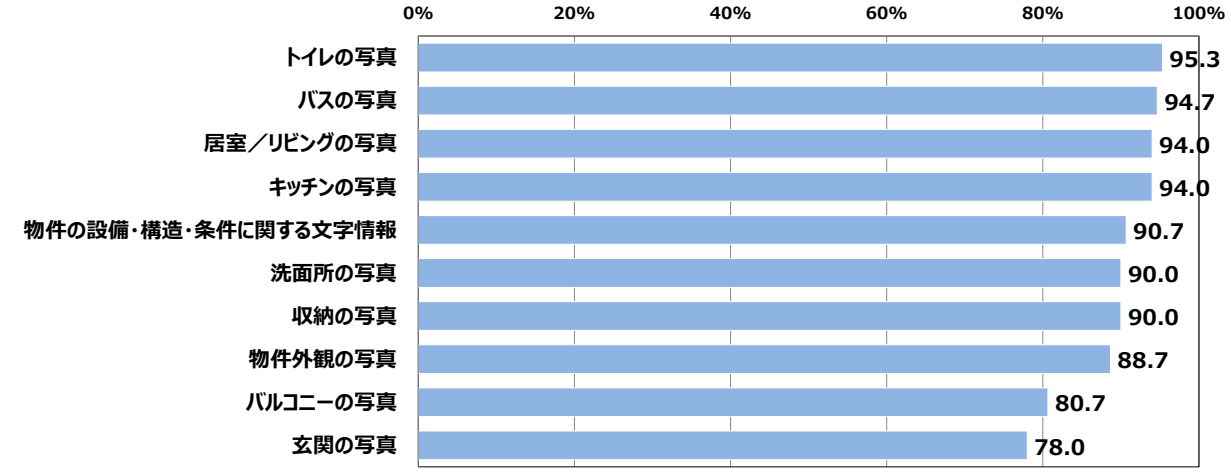
- **不動産情報サイトで物件を探す際に必要だと思う情報のトップ 10 には、順位に違いはあるものの、賃貸・売買で同じ項目が入りました。**
- **賃貸では「トイレ(1 位)」「バス(2 位)」「キッチン(同率 3 位)」など水回りの写真が上位なのに対し、売買では「居室／リビング(1 位)」や「物件外観(3 位)」の写真が上位にランクインしており、物件種別により必要だと思う情報に違いが見られました。**

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

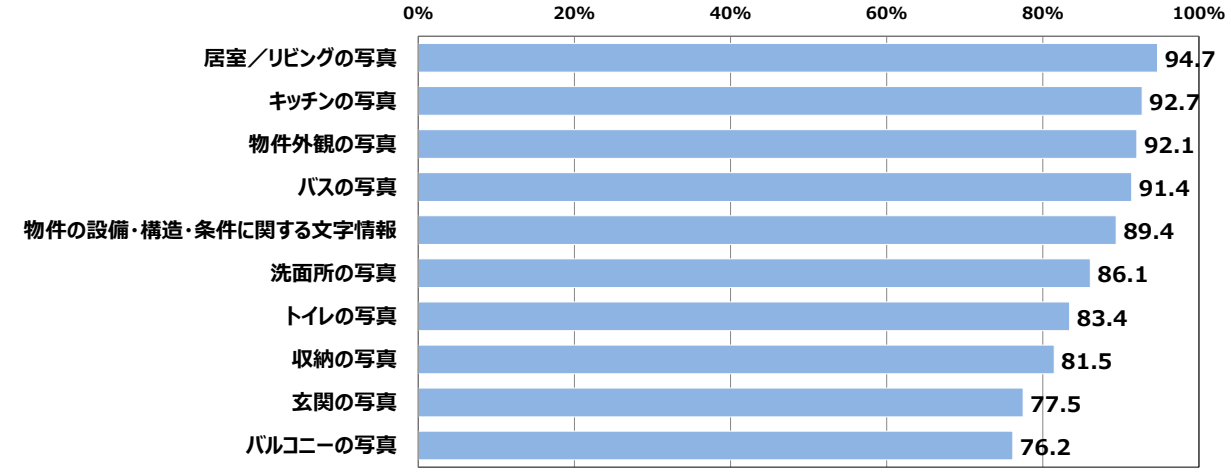
（賃貸）

（n=150）



（売買）

（n=151）



【上位 10 位に入らなかった選択肢】

写真：庭、建物のエントランス、ロビー、駐車場、部屋からの眺望、物件の周辺環境（街並・公園等）、物件の周辺施設（スーパー・学校・病院等）

動画：物件の室内、物件の外観や共用部（エントランス・駐輪場等）、住居内の導線が分かるもの、周辺環境

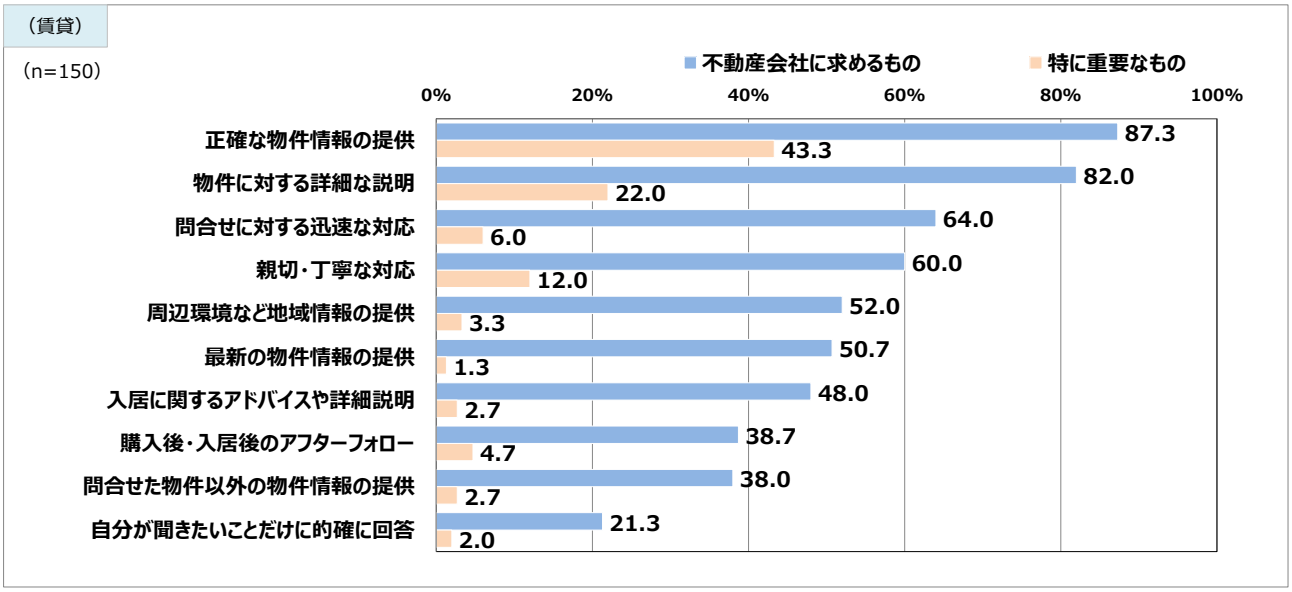
文字：物件の周辺環境（街並・公園等）、物件の周辺施設（スーパー・学校・病院等）

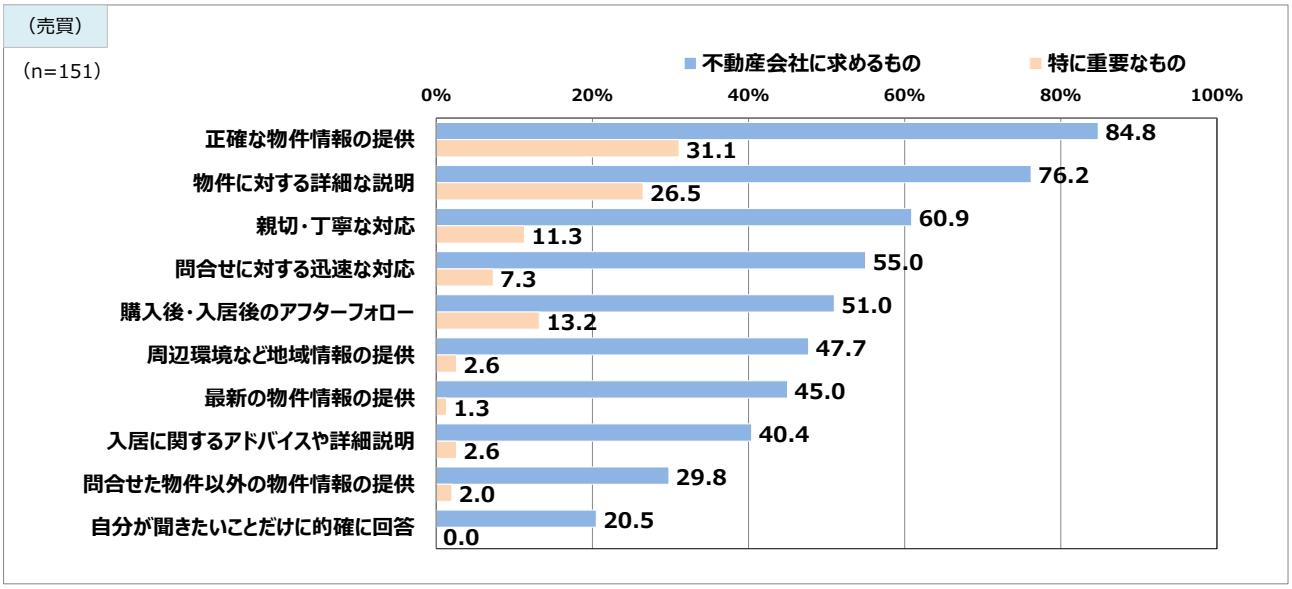
（3）不動産会社について

物件を「契約した人」が対象

- **不動産会社に求めるもので最も割合が高かった項目は、賃貸・売買ともに「正確な物件情報の提供」、次いで「物件に対する詳細な説明」となっており、特にポイントとなるものでも同様の結果となりました。**
- **賃貸と売買で差が出た項目は「購入後・入居後のアフターフォロー」で、特にポイントとなるものの割合では、賃貸が 4.7%だったのに対し売買では 13.2%となっており、期待度の高さがうかがえます。**

Q8. 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

- **不動産会社の対応で満足だったことは、賃貸・売買ともに「レスポンスが早かった」の割合が最も高く、次いで「内見をさせてくれた」となりました。また、賃貸では 6 位の「言葉遣いや対応が丁寧だった」は売買では 3 位となり、担当者の丁寧な対応が評価されています。**

- **不満だったことは、賃貸では「その物件はもうないと言われた」が 2 位以下に 10 ポイント以上の差をつけてトップ。売買では「契約の意思決定を急かされた」が最も多く、次いで「問合せ後の営業がしつこかった」となりました。丁寧な対応が評価される一方で、ユーザーの気持ちに寄り添った営業スタイルが不足しているとも取れる結果となりました。**

Q9.問合せた不動産会社の対応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）

（賃貸）

（n=148）

不満だったこと	(%)	満足だったこと	(%)
問合せをしたら、「その物件はもうない」と言われた	28.4	問合せに対するレスポンスが早かった	67.6
言葉遣いや対応が気に障った	15.5	内見をさせてくれた	62.8
物件の提案や追加の連絡などがなかった	12.8	物件の提案や追加の連絡などをしてくれた	45.3
問合せをしたら返答が遅かった	10.1	こちらの都合を配慮してくれた	45.3
物件や不動産に詳しくなかった	9.5	物件まで同行してくれた	43.9
契約の意思決定を急かされた	9.5	言葉遣いや対応が丁寧だった	39.2
問合せへの回答が的を射ていなかった	7.4	契約の意思決定をこちらのペースに合わせてくれた	23.6
問合せ後の営業がしつこかった	7.4	物件や不動産に詳しかった	21.6
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	5.4	問合せへの回答が的を射ていた	19.6
内見を断られた	4.1	問合せした物件よりいい物件を紹介してくれた	13.5

（売買）

（n=147）

不満だったこと	(%)	満足だったこと	(%)
契約の意思決定を急かされた	21.1	問合せに対するレスポンスが早かった	73.5
問合せ後の営業がしつこかった	19.0	内見をさせてくれた	48.3
問合せをしたら、「その物件はもうない」と言われた	12.9	言葉遣いや対応が丁寧だった	46.9
問合せへの回答が的を射ていなかった	12.9	物件の提案や追加の連絡などをしてくれた	43.5
言葉遣いや対応が気に障った	12.2	こちらの都合を配慮してくれた	40.8
問合せをしたら返答が遅かった	10.9	物件まで同行してくれた	34.7
物件の提案や追加の連絡などがなかった	10.2	物件や不動産に詳しかった	32
物件や不動産に詳しくなかった	10.2	契約の意思決定をこちらのペースに合わせてくれた	21.1
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	5.4	問合せへの回答が的を射ていた	19.7
内見を断られた	2.7	問合せした物件よりいい物件を紹介してくれた	10.2

（4）その他

物件を「検索した人」が対象

- **不動産用語についての理解度は、賃貸・売買ともに「民泊」がトップとなり、理解している人の割合（よく理解している＋まあ理解している）は、7 割以上となっています。**
- **2 位以下の用語について、賃貸では理解している人の割合が概ね 3 割前後となっています。**
- **一方、売買では 2 位の「長期優良住宅」から 4 位の「住宅性能評価書」まで約 4 割の理解度なのに対し、7 位の「ＺＥＨ」は 2 割程度と低くなっており、用語による理解度の差が目立ちました。**

Q10.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

（賃貸）
（n=2,003）

	よく理解している	まあ理解している	聞いたことはある	知らない
民泊	21.0	50.6	25.0	3.4
長期優良住宅	4.9	25.2	40.8	29.0
スマートハウス	5.5	24.2	44.5	25.7
住宅セーフティネット	6.0	23.7	33.7	36.5
住宅瑕疵担保責任保険	4.7	24.5	30.6	40.2
賃貸管理業登録制度	5.8	22.2	33.3	38.7
IT重説	6.1	21.3	32.5	40.1

（売買）
（n=963）

	よく理解している	まあ理解している	聞いたことはある	知らない
民泊	24.8	45.9	23.7	5.6
長期優良住宅	15.2	27.9	38.9	18.0
住宅瑕疵担保責任保険	14.5	27.0	29.2	29.3
住宅性能評価書	12.6	26.8	34.4	26.3
スマートハウス	9.3	19.2	42.0	29.5
（法改正後の）建物状況調査	6.4	15.1	36.6	42.0
ZEH	7.6	12.9	18.6	61.0

【上位７位に入らなかった選択肢】

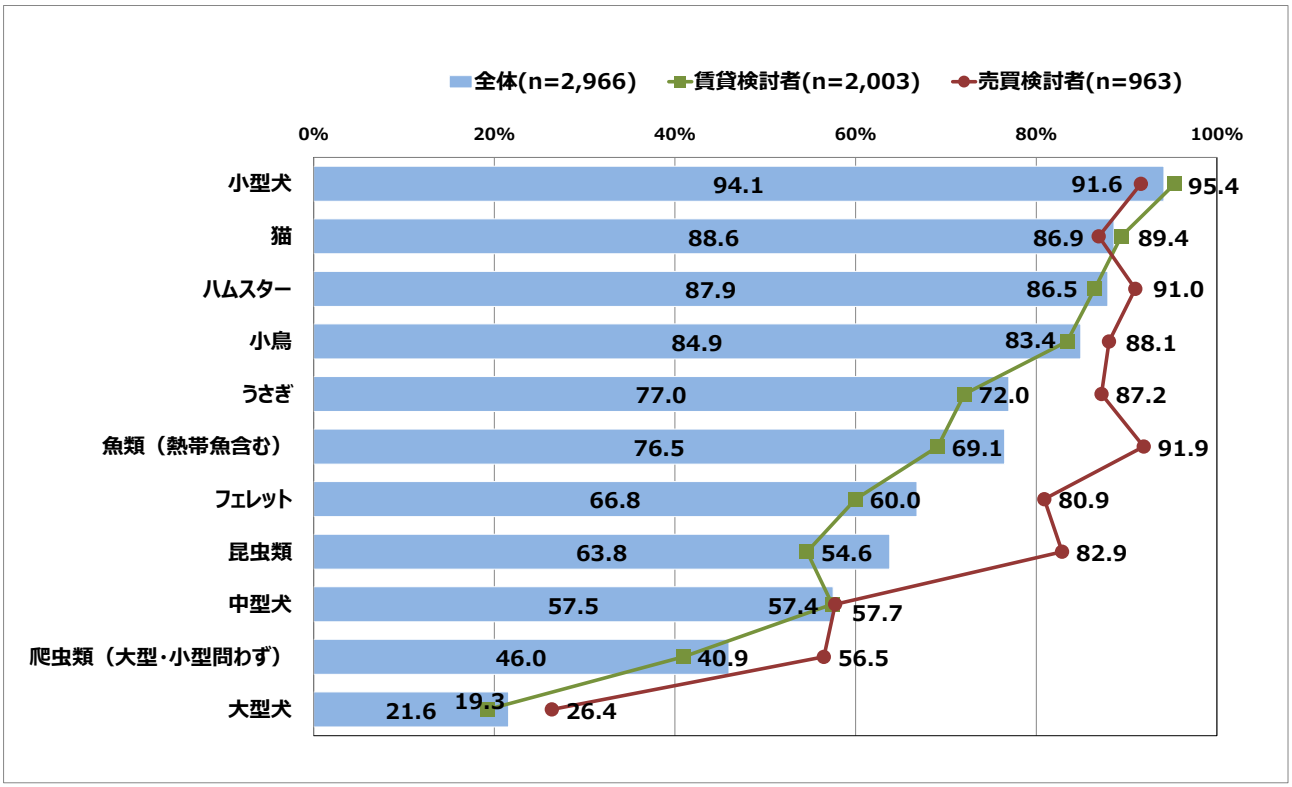
安心Ｒ住宅、インスペクション、BELS、リバースモーゲージ

（4）その他

物件を「検索した人」が対象

- 「ペット相談可」物件で飼育可能と考える動物は、「小型犬」がトップで 94.1%、次いで「猫」「ハムスター」となり、4 位の「小鳥」までは、8 割以上の人が飼育可能と考えています。
- 11 項目の中で、最も回答が少なかったのは「大型犬」で 21.6%。飼育不可と考える人が約 8 割となる一方、2 割強のユーザーは飼育可能と考えていることが分かりました。
- 1 位の「小型犬」と 2 位の「猫」は、賃貸検討者の方が飼育可能と考える人が多かったのに対し、3 位以下の項目では、いずれも売買検討者の方が多いという結果になりました。

Q12.「ペット相談可」と広告に書かれていた場合、どの動物が飼育可と考えますか？



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 CHINTAI
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 LIFULL
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