

本状は公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会と GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社の
共同プレスリリースです。各社より重複して配信される場合がございますが、あらかじめご了承ください。

2023年7月27日

報道関係各位

公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社

全宅連と GMO グローバルサイン・HD が 不動産取引における電子契約の実態に関する共同調査を実施 ～業界全体の不動産 DX は発展途上だが、電子契約導入企業は顧客満足や業務改善度が向上～

宅建協会会員業務支援サイト「ハトサポ」を運営する公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会（会長：坂本 久 以下、全宅連）と、電子契約サービス「電子印鑑 GMO サイン」を提供する GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社（代表取締役社長：青山 満 以下、GMO グローバルサイン・HD）は、このたび、不動産事業者を対象に不動産取引における電子契約の実態に関する共同調査を実施しました。

2022 年 5 月に施行された改正宅地建物取引業法（以下、改正宅建業法）により、不動産取引における電子契約の利用が可能となってから 1 年以上が経過しました。本調査を通じて、不動産取引における電子契約の利用状況や課題についての実態が判明しました。

【調査結果サマリー】

- ・実際に電子契約を実施した場合の顧客満足度は 7 割超と、大多数が好評だった。
- ・電子契約システムの導入効果として、約半数の企業が「業務フローの改善」「顧客との日程調整のしやすさ」「コスト削減」と回答し、導入目的をおおむね達成した。
- ・一方、電子契約システムを導入していない企業の 57.2%は、電子契約以外の不動産関連システムも未導入の状況であることが明らかに。不動産 DX がまだ発展途上にあることが判明した。
- ・電子契約システムを導入していない企業のうち、さらに「現時点で導入に向けて検討および予定もない」と回答した企業の約 7 割が、未導入理由として「紙の契約締結で十分」と回答。顧客も含めてデジタル化への懸念と電子契約が一般化していない現状が示された。
- ・国土交通省が発表したマニュアルにおいて、実務上の課題として、「電子契約実施前に書面やメールでの事前承諾が必要」と回答した割合が 6 割以上であり、具体的な改善点が浮き彫りになった。

【調査概要】

- ◆調査期間：2023 年 6 月 1 日～2023 年 6 月 9 日
- ◆調査機関：自社調査
- ◆調査対象：公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会（中小規模の宅建業者を中心とした全国組織）の
会員、
「電子印鑑 GMO サイン」の利用者および検討者

◆有効回答：不動産会社 1,723 件（うち、電子契約導入企業 112 件、未導入企業 1,611 件）

◆調査方法：インターネット調査

【調査結果】

①実際に電子契約を実施した場合の顧客満足度は7割超と、大多数が好評だった。

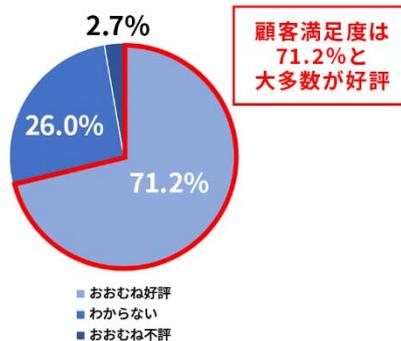
電子契約を導入する企業のうち、71.2%が実際に電子契約を実施した場合の顧客は「おおむね好評だった」と回答しました。一般的に、新型コロナウイルスの影響で電子契約システムの普及が拡大しましたが、不動産業界のエンドユーザーである顧客からのニーズは、新型コロナが収束し始めた現在でも一定以上存在していることがわかります。

全宅連とGMOグローバルサイン・HDが共同調査を実施



電子契約システムを導入した結果、顧客の反応はいかがでしたか。

(n=73、電子契約導入企業112件のうち有効回答数73件)



②電子契約システムの導入効果として、約半数の企業が「業務フローの改善」「顧客との日程調整のしやすさ」「コスト削減」と回答し、導入目的をおおむね達成した。

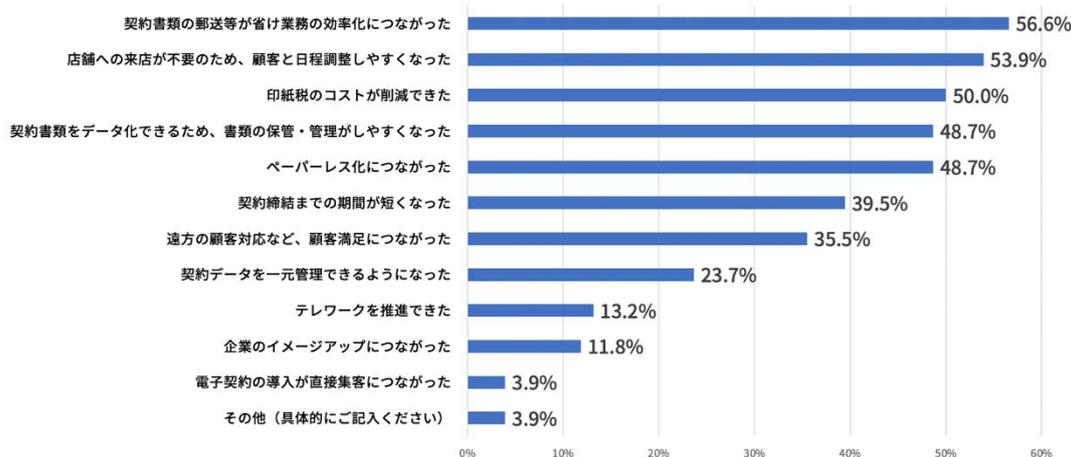
電子契約システムの導入効果として、「契約書等の書類送付の省力化および業務効率化が実現」（56.6%）、「顧客との日程調整が容易になる」（53.9%）、「印紙税コスト削減」（50.0%）、「書類保管・管理が容易になる」「ペーパーレス化の実現」（48.7%）など、導入企業の多くで業務効率化・省力化や経費削減といった定量的な効果の発現に寄与していました。

全宅連とGMOグローバルサイン・HDが共同調査を実施



電子契約システムを導入・利用している方は、実際にどのような導入効果がありましたか

(複数回答可)。(n=76、電子契約導入企業112件のうち有効回答数76件)



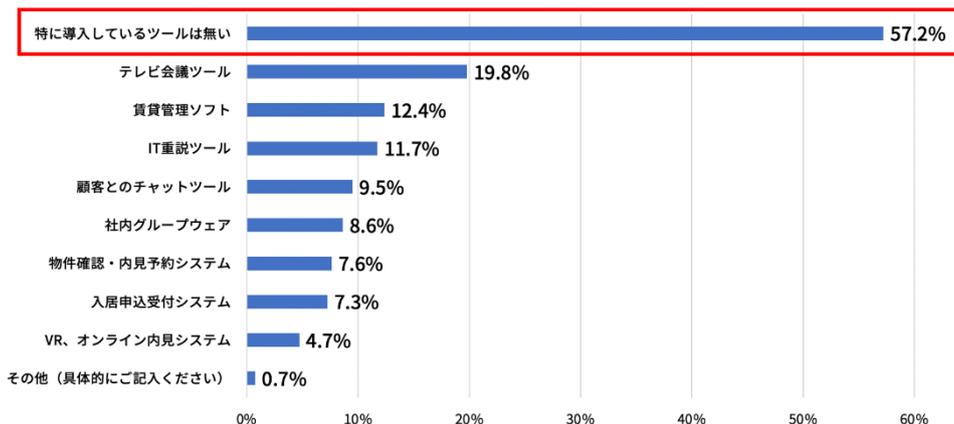
③一方、電子契約システムを導入していない企業の 57.2%は、電子契約以外の不動産関連システムも未導入の状況であることが明らかに。不動産 DX がまだ発展途上にあることが判明した。

不動産業務に関連するツールやシステムの導入状況を見ると、「テレビ会議システム」が 19.8%と最も多い結果となりました。しかし、「特にツールを導入していない」と回答した割合が 57.2%となり、過半数の企業で不動産 DX が進展していないことを示しています。

全宅連とGMOグローバルサイン・HDが共同調査を実施



現在、電子契約システムを導入していない方は、
それ以外の不動産関連システムで導入しているものはありますか
(複数回答可)。(n=1,611)



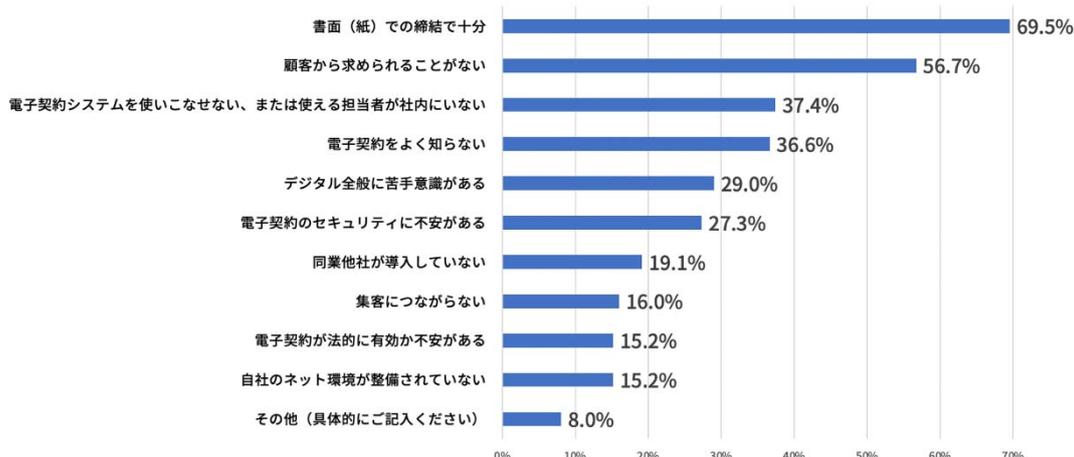
④電子契約システムを導入していない企業のうち、さらに「現時点で導入に向けて検討および予定もない」と回答した企業 (以下、導入未定企業) の約 7 割が、未導入理由として「紙の契約締結で十分」と回答。顧客も含めてデジタル化への懸念と電子契約が一般化していない現状が示された。

現在、電子契約システムを導入していない企業の理由として、導入未定企業の 69.5%が「紙の契約締結で十分」と回答し、56.7%が「顧客からのニーズがない」と回答しました。これにより、顧客側でまだ電子契約が一般化していない現状がわかります。さらに、企業側では、「電子契約システムを使いこなせる担当者の不在」が 37.4%、「電子契約をよく知らない」が 36.6%、「デジタル化への苦手意識」が 29.0%、「電子契約のセキュリティへの不安」が 27.3%といったデジタル化に関する懸念が存在していることがわかりました。

全宅連とGMOグローバルサイン・HDが共同調査を実施



電子契約システムの導入予定がない方は、
導入しない理由を教えてください
(複数回答可)。(n=1,021)



⑤国土交通省が発表したマニュアルにおいて、実務上の課題として、「電子契約実施前に書面やメールでの事前承諾が必要」と回答した割合が6割以上であり、具体的な改善点が浮き彫りになった。

2022年5月に改正宅建業法が施行された際に公表された、電子契約とIT重説に関連するマニュアルに基づく実務課題が明らかになりました。課題として挙げられた項目は以下の通りです。

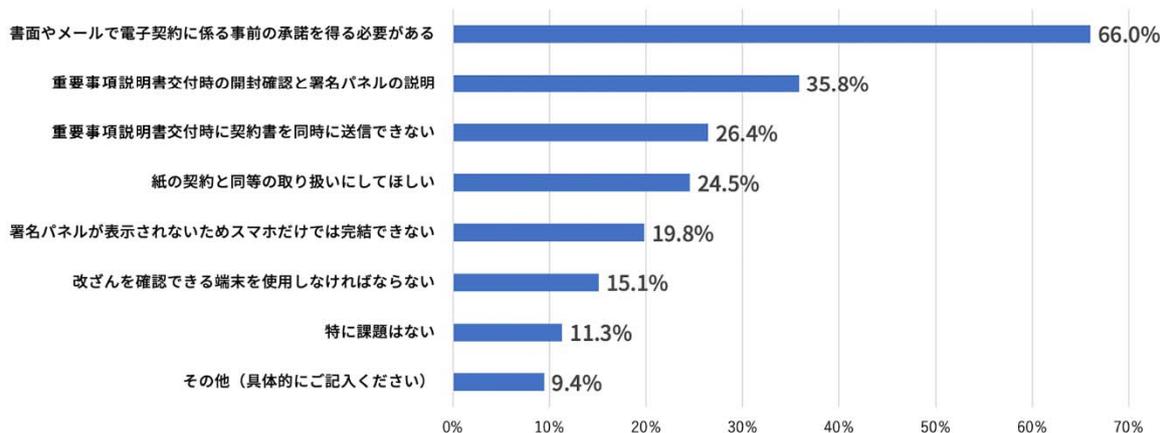
- ・「電子契約実施前に書面やメールでの事前承諾が必要」(66.0%)
- ・「重要事項説明書交付時の開封確認と署名パネルの説明」(35.8%)
- ・「重要事項説明書と契約書の同時送信ができない」(26.4%)
- ・「署名パネルが表示されないためスマートフォンで完結できない」(19.8%)

さらに、調査では「紙の契約書と同等の取り扱いを希望する」割合が24.5%となり、これらの課題や要望が明らかになりました。

全宅連とGMOグローバルサイン・HDが共同調査を実施



**電子契約システムを導入した方は、
国土交通省のマニュアルに基づいた電子契約業務において課題を感じますか**
(複数回答可)。(n=106、電子契約導入企業112件のうち有効回答数106件)



【結果まとめ】

普及に向けて、全宅連とGMOグローバルサイン・HDは引き続き協業体制を強化

改正宅建業法から1年以上が経過しましたが、不動産業界全体において電子契約が普及するにはまだ時間がかかりそうです。しかし、日本国内の労働力人口は急速に減少しており、日本国内の労働力人口は急速に減少しており、2014年には6,587万人だったのが2030年には5,683万人、2060年には3,795万人になると予測されています。これにより、総人口に占める労働力人口の割合も低下し、働く人よりも支えられる人が多くなることが見込まれます^(※1)。このような超少子高齢化社会において、不動産DXは不動産事業者にとって業績の成長や事業の存続を維持するために重要な鍵となることは間違いのないといえます。電子契約をはじめとしたデジタル化の取り組みは、労働力不足の緩和や業務の効率化に貢献します。不動産事業者は、これらのテクノロジーの活用を通じて競争力を高め、事業の成長や存続を図ることができます。

本調査を通して、全宅連とGMOグローバルサイン・HDは、導入企業の実体験に基づく課題や、未導入企業が直面する環境や心理的ハードルについて実態を把握することができました。また、未導入企業からの自由記述による回答では、導入検討段階で実施してほしい具体的な施策への要望が多く寄せられました。これにより、未導入企業においても電子契約への興味や将来的な導入意欲の高さがうかがえました。

本調査を契機に、全宅連とGMOグローバルサイン・HDは求められている施策ニーズを具体的に把握しました。今後はさらに効果的なプロモーション活動をしていく予定です。両者は引き続き協業し、電子契約

普及に向けてさらなる前進を目指して努力してまいります。

(※1) 内閣府「選択する未来 人口推計から見えてくる未来像」第2章(3)人口急減・超高齢化の問題点

URL: https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/special/future/sentaku/s2_3.html

【公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会 顧問弁護士 大川 隆之氏 からのコメント】

2022年1月に業務提携を発表して以来、全宅連はGMOグローバルサイン・HDと協力して全国の不動産DXを推進するためにさまざまな取り組みを行ってきました。その中の一つが、法改正に伴い国土交通省から発表されたガイドライン『重要事項説明書等の電磁的方法による提供及びITを活用した重要事項説明実施マニュアル』に対応するための共同参画です。この取り組みでは、「遵守すべき事項」を整理し、業務フローとシステム構成を見直し、完全な対応を行いました。

そしてこのたび、全宅連とGMOグローバルサイン・HDが、不動産取引における電子契約の実態を把握するために共同調査を実施し、その結果、本マニュアルに基づく電子契約の実施において実務上の課題が発生していることがわかりました。特に、従来の書面契約よりも負担が増えていることが明らかになりました。この課題は、不動産業界で電子契約が普及・浸透する上で、障壁となる要素の一つと考えられます。

今後、不動産業界において電子契約だけでなく不動産DXを加速させるために、全宅連がGMOグローバルサイン・HDと共に、国土交通省など関係者に対して効果的な施策を適宜提言していくことを期待しています。

【「ハトサポ」について】(URL: <https://www.zentaku.or.jp/hatosapo/>)

「ハトサポ」は全宅連が運営する宅建協会会員業務支援サイトです。クラウド上で不動産関連書式が作成できる「ハトサポ Web 書式作成システム」をはじめ、いつでもどこでも無料閲覧できる「Web 研修」、顧問弁護士による無料法律相談、業務に役立つ80種類以上のサービスや商品など、豊富なラインナップで不動産取引・宅建業での“業務上の困った”を多角的にサポート。2022年7月に不動産情報流通システム「ハトサポ BB」をリリース、9月には不動産情報サイト「ハトマークサイト」が全面リニューアル、そして2022年11月1日に「電子印鑑 GMO サイン」と連携した電子契約『ハトサポサイン』が加わり、宅建協会会員のDXをサポートしています。

【「電子印鑑 GMO サイン」について】(URL: <https://www.gmosign.com/>)

契約の締結から管理までをワンストップで行えるクラウド型の電子契約サービスです。印紙税や郵送費の削減、契約締結にかかる手間の軽減や時間の大幅な短縮により、業務の効率化を実現することが可能です。

「立会人型(契約印タイプ)」と「当事者型(実印タイプ)」への対応に加え、ハイブリッド契約(送信元は当事者型・相手方は立会人型)も可能なため、契約内容に応じて利便性と安全性のバランスを取りやすい電子契約サービスです。

【「公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会」について】

全国宅地建物取引業者(約13万社)の約80%(約10万社)が加入する最大の不動産業界団体。全宅連は全国の47都道府県宅地建物取引業協会(宅建協会)とハトマーク・グループを構成し、消費者への安全安心な不動産取引の推進、会員業者へのサポート、業界の健全な発展のための諸事業を行っています。

【「GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社」について】

GMOグローバルサイン・HDは、電子認証事業および創業以来提供しているホスティング事業から、AI・IoTのテクノロジーを活用したサービスの提供までおこなっているIT企業です。

グローバルでシェアを持つ世界トップ5社^(※2)の中で唯一の国産認証局「GlobalSign」を保有しており、国内外の主要な電子契約・署名ベンダーへ認証技術を提供。また自社開発で導入企業数260万社以上^(※3)の

「電子印鑑 GMO サイン」との連携により、コストパフォーマンスの高いセキュアなサービスを多くの自治体・企業様等にご利用いただいております。

(※2) 有償 SSL 認証局。英 Netcraft 社「Netcraft SSL Survey」調べ。

(※3) 2023 年 5 月末時点。自社調べ。

あらゆるインターネットサービスへ電子証明書を提供



以上

【報道関係お問い合わせ先】

- 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
広報研修部
TEL : [03-5821-8181](tel:03-5821-8181) E-mail : kouhou@zentaku.or.jp
- GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社
社長室 広報担当：大月・遠藤
TEL03-6415-6100 E-mail : pr@gmogshd.com
- GMO インターネットグループ株式会社
グループコミュニケーション部 広報担当：粕谷
TEL : 03-5456-2695 E-mail : pr@gmo.jp

【サービスに関するお問い合わせ先】

- 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
広報研修部
TEL : 03-5821-8181 E-mail : kouhou@zentaku.or.jp
- GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社
「電子印鑑 GMO サイン」運営事務局
TEL : 03-6415-7444
お問い合わせフォーム：
<https://www.gmosign.com/form/>

【公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会】 (URL : <https://www.zentaku.or.jp/>)

団体名称	公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会
所在地	東京都千代田区岩本町 2-6-3 全宅連会館
代表者	会長 坂本 久
事業内容	宅地建物取引に関する ■ 調査研究・政策提言 ■ 情報提供のための電子公告システムの運営等 ■ 一般消費者等への情報提供・啓発 ■ 地域社会の健全な発達を支援する事業 ■ 不動産業に係る人材育成事業
会員数	47 都道府県宅地建物取引業協会 傘下会員数 100,670 社 (2023 年 4 月 1 日現在)

【GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社】 (URL : <https://www.gmogshd.com/>)

会社名	GMO グローバルサイン・ホールディングス株式会社 (東証プライム 証券コード : 3788)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役社長 青山 満
事業内容	■ 電子認証・印鑑事業 ■ クラウドインフラ事業 ■ DX 事業
資本金	9 億 1,690 万円

【GMO インターネットグループ株式会社】 (URL : <https://www.gmo.jp/>)

会社名	GMO インターネットグループ株式会社 (東証プライム 証券コード : 9449)
所在地	東京都渋谷区桜丘町 26 番 1 号 セルリアンタワー
代表者	代表取締役グループ代表 熊谷 正寿
事業内容	■ インターネットインフラ事業 ■ インターネット広告・メディア事業 ■ インターネット金融事業 ■ 暗号資産事業
資本金	50 億円

※記載されている会社名、製品名は、各社の商標、もしくは登録商標です。

Copyright (C) 2023 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会.All Rights Reserved.

Copyright (C) 2023 GMO GlobalSign Holdings K.K.All Rights Reserved.