
金融機関・中古車販売業・不動産業 における電子契約取組意向調査

2018年3月
株式会社マーケティングウェア

◆調査概要

金融業、中古車販売業、不動産業よりランダム抽出の上、電子契約やITを活用した重要事項説明の運用に関する取組み状況および今後の取組み意向を把握するために実施する。

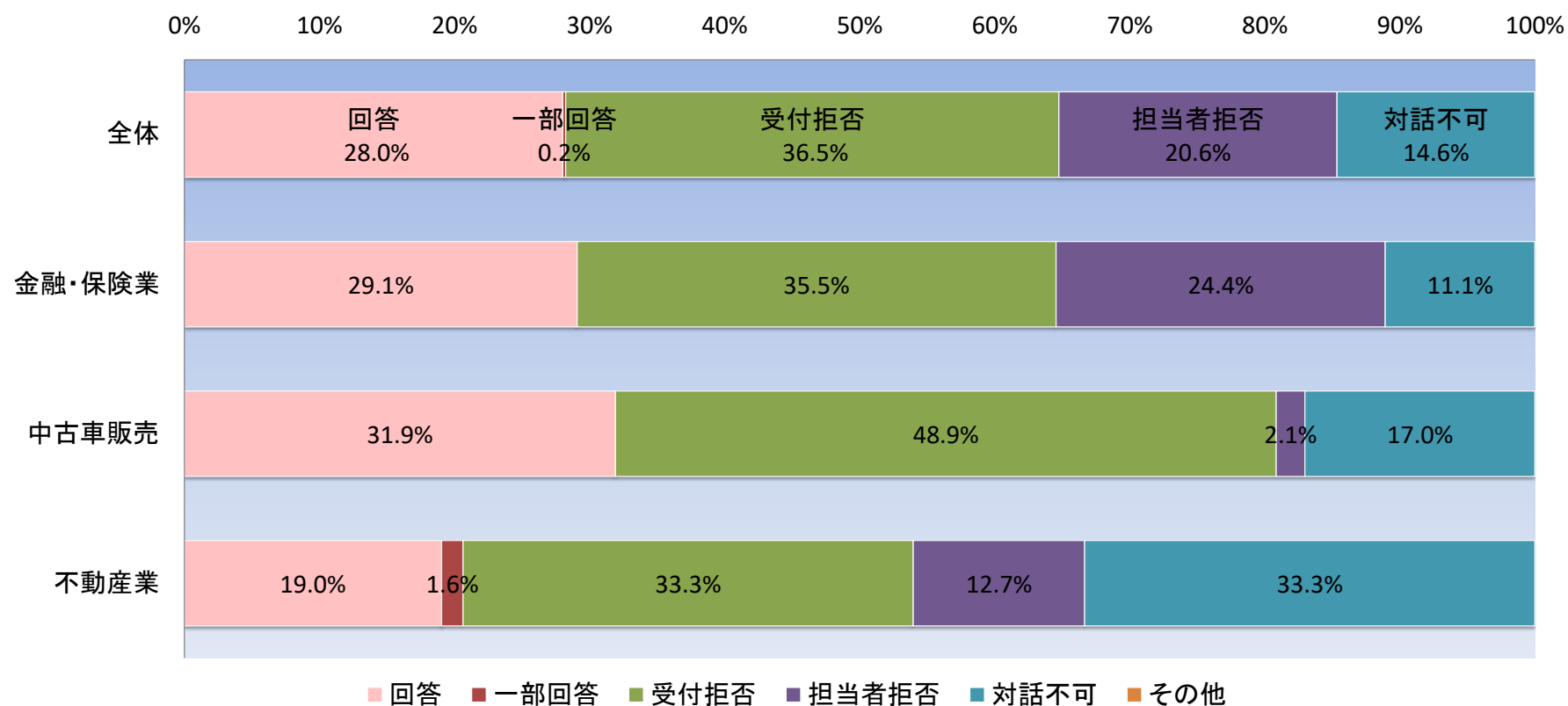
1. 調査方法 : 電話調査
2. 調査地域 : 全国
3. 調査時期 : 2018年 3月 2日(金) ~ 2018年 3月26日(木)
4. 調査対象件数 : 471件
5. 調査機関 : 株式会社マーケティングウェア
〒541-0051大阪府中央区備後町1-4-5 堺筋東野村ビル

◆調査結果

★結果集計表

業種	合計	回答合計	回答	一部回答	受付拒否	担当者拒否	対話不可	その他
全体	471	133	132	1	172	97	69	—
	100.0%	28.2%	28.0%	0.2%	36.5%	20.6%	14.6%	—
金融・保険業	361	105	105	—	128	88	40	—
	100.0%	29.1%	29.1%	—	35.5%	24.4%	11.1%	—
中古車販売	47	15	15	—	23	1	8	—
	100.0%	31.9%	31.9%	—	48.9%	2.1%	17.0%	—
不動産業	63	13	12	1	21	8	21	—
	100.0%	20.6%	19.0%	1.6%	33.3%	12.7%	33.3%	—

N=471



◆業種別内容集計 ～ 1. 金融・証券・保険業について～

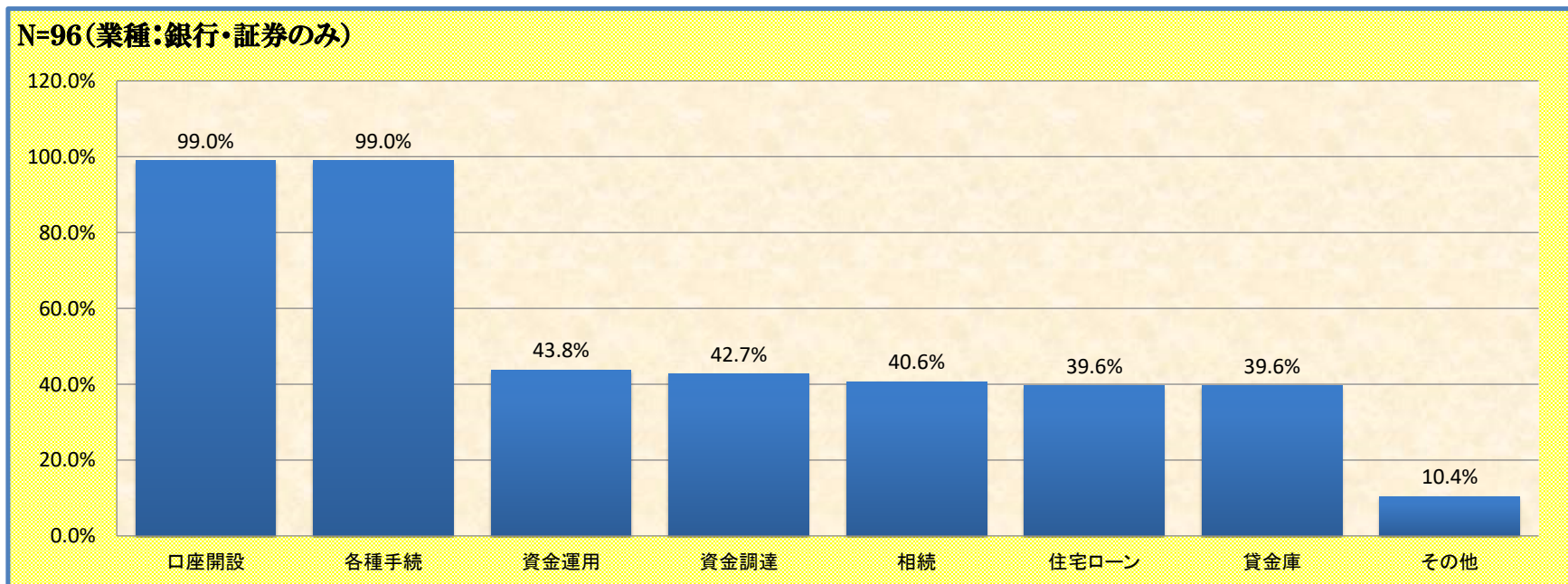
1. 現在紙を使って実施している手続き内容

～業種が銀行・証券で、結果が回答・一部回答である 96件について～

業種	合計	回答計	口座開設	各種手続	資金運用	資金調達	相続	住宅ローン	貸金庫	その他
全体	96	398	95	95	42	41	39	38	38	10
	100.0%		99.0%	99.0%	43.8%	42.7%	40.6%	39.6%	39.6%	10.4%
主要銀行	3	19	3	3	3	2	3	2	2	1
	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%	66.7%	66.7%	33.3%
地銀・第二地銀	36	260	36	36	36	36	36	36	36	8
	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	22.2%
証券業	57	119	56	56	3	3	—	—	—	1
	100.0%		98.2%	98.2%	5.3%	5.3%				1.8%

～業種が生保・損保で、結果が回答・一部回答である 9件について～

業種	合計	回答計	申込み	更新	解約手続き	保険金請求手続き	見直し
保険	9	44	9	9	9	9	8
	100.0%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	88.9%



◆業種別内容集計 ～ 1. 金融・証券・保険業について～

2. 既に電子化されている手続き

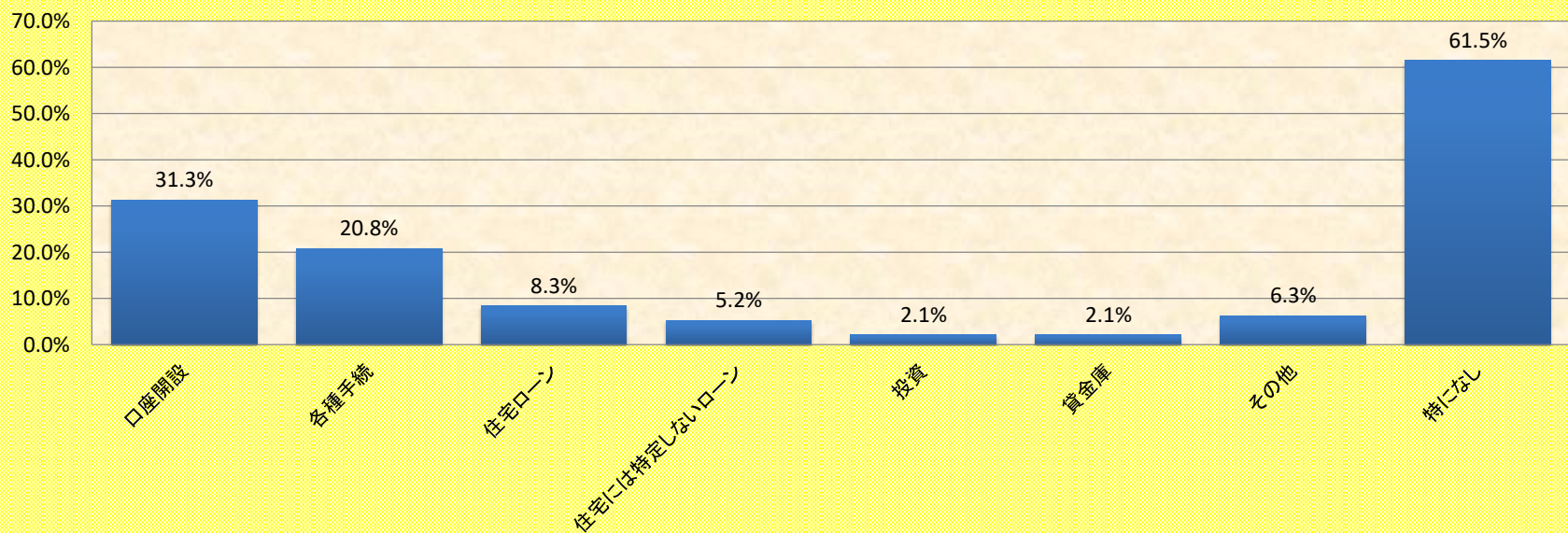
～業種が銀行・証券で、結果が回答・一部回答である 96件について～

業種	合計	回答計	口座開設	各種手続	住宅ローン	住宅には特定しないローン	投資	貸金庫	その他	特になし
全体	96	132	30 31.3%	20 20.8%	8 8.3%	5 5.2%	2 2.1%	2 2.1%	6 6.3%	59 61.5%
主要銀行	3	5	2 66.7%	1 33.3%	—	—	—	—	1 33.3%	1 33.3%
地銀・第二地銀	36	63	18 50.0%	12 33.3%	8 22.2%	5 13.9%	2 5.6%	2 5.6%	4 11.1%	12 33.3%
証券業	57	64	10 17.5%	7 12.3%	—	—	—	—	1 1.8%	46 80.7%

～業種が生保・損保で、結果が回答・一部回答である 9件について～

業種	合計	回答計	申込み	見直し	更新	特になし
保険	9	12	7 77.8%	2 22.2%	1 11.1%	2 22.2%

N=96(業種:銀行・証券のみ)



◆業種別内容集計 ～ 1. 金融・証券・保険業について～

3. 電子化したくてもできない手続き

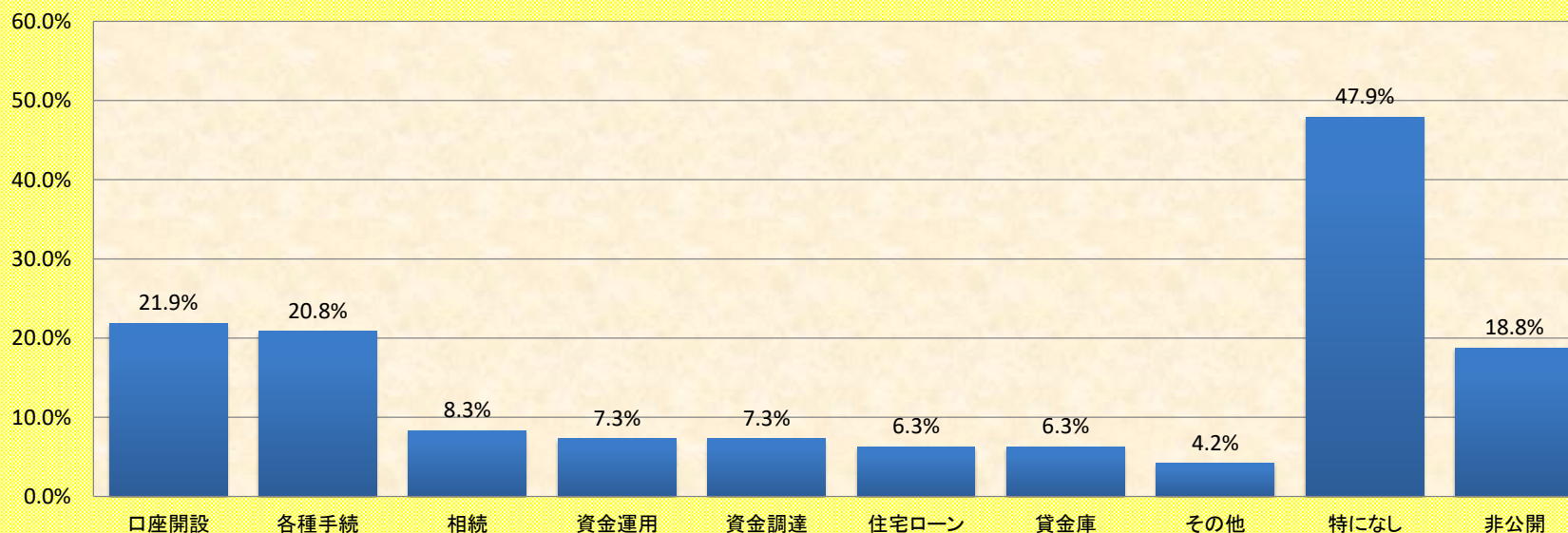
～業種が銀行・証券で、結果が回答・一部回答である 96件について～

業種	合計	回答計	口座開設	各種手続	相続	資金運用	資金調達	住宅ローン	貸金庫	その他	特になし	非公開
全体	96	143	21	20	8	7	7	6	6	4	46	18
	100.0%		21.9%	20.8%	8.3%	7.3%	7.3%	6.3%	6.3%	4.2%	47.9%	18.8%
主要銀行	3	3	—	—	—	—	—	—	—	1	1	1
	100.0%									33.3%	33.3%	33.3%
地銀・第二地銀	36	68	7	6	8	6	6	6	6	1	11	11
	100.0%		19.4%	16.7%	22.2%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	2.8%	30.6%	30.6%
証券業	57	72	14	14	—	1	1	—	—	2	34	6
	100.0%		24.6%	24.6%		1.8%	1.8%			3.5%	59.6%	10.5%

～業種が生保・損保で、結果が回答・一部回答である 9件について～

業種	合計	回答計	解約手続き	保険金請求手続き	申込み	見直し	更新	特になし	非公開・不明
保険	9	17	3	3	2	2	2	2	3
	100.0%		33.3%	33.3%	22.2%	22.2%	22.2%	22.2%	33.3%

N=96(業種:銀行・証券のみ)

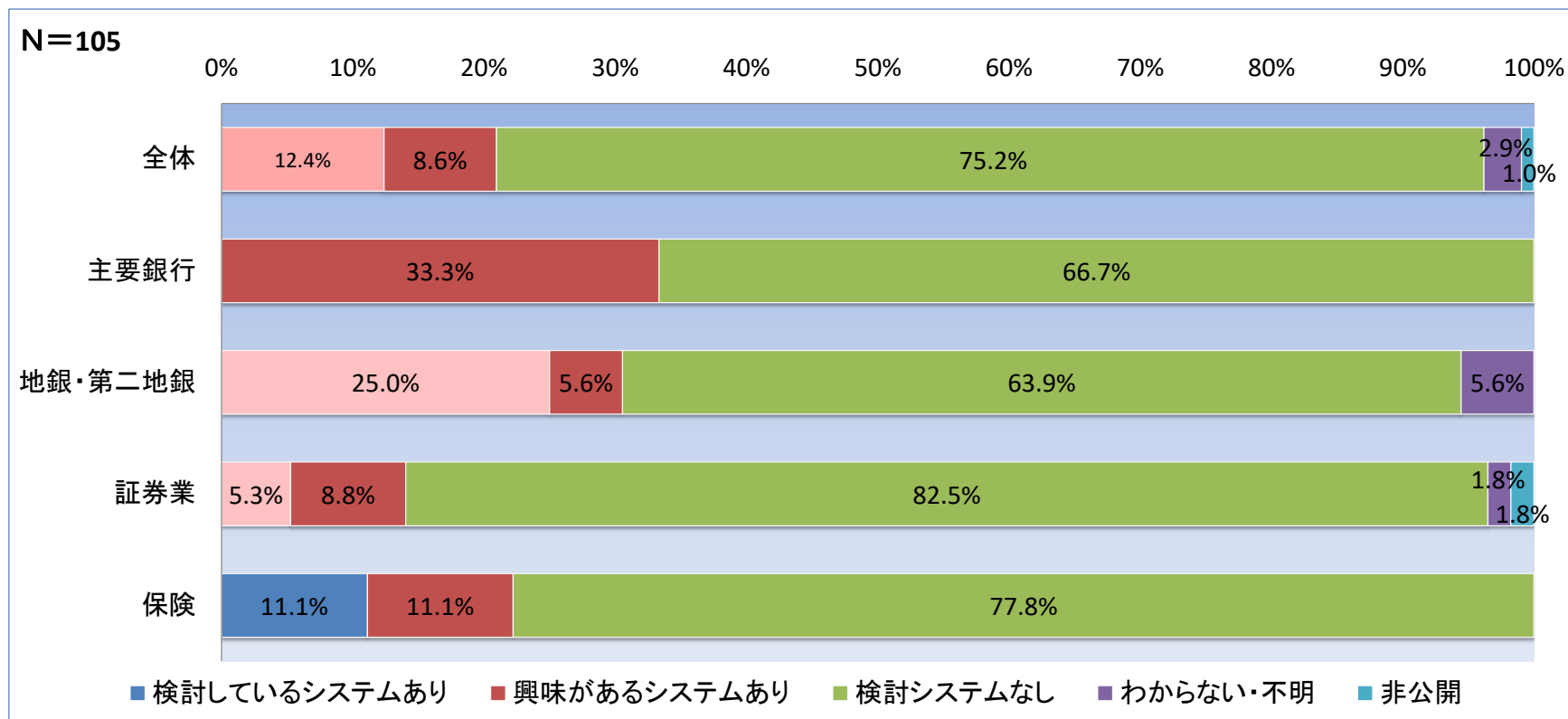


◆業種別内容集計 ～ 1. 金融・証券・保険業について～

4. 電子化の要望があり検討しているシステムの有無

～業種が銀行・証券・保険で、結果が回答・一部回答である 105件について～

業種	合計	検討しているシステムあり	興味があるシステムあり	検討システムなし	わからない・不明	非公開
全体	105 100.0%	13 12.4%	9 8.6%	79 75.2%	3 2.9%	1 1.0%
主要銀行	3 100.0%	—	1 33.3%	2 66.7%	—	—
地銀・第二地銀	36 100.0%	9 25.0%	2 5.6%	23 63.9%	2 5.6%	—
証券業	57 100.0%	3 5.3%	5 8.8%	47 82.5%	1 1.8%	1 1.8%
保険	9 100.0%	1 11.1%	1 11.1%	7 77.8%	—	—

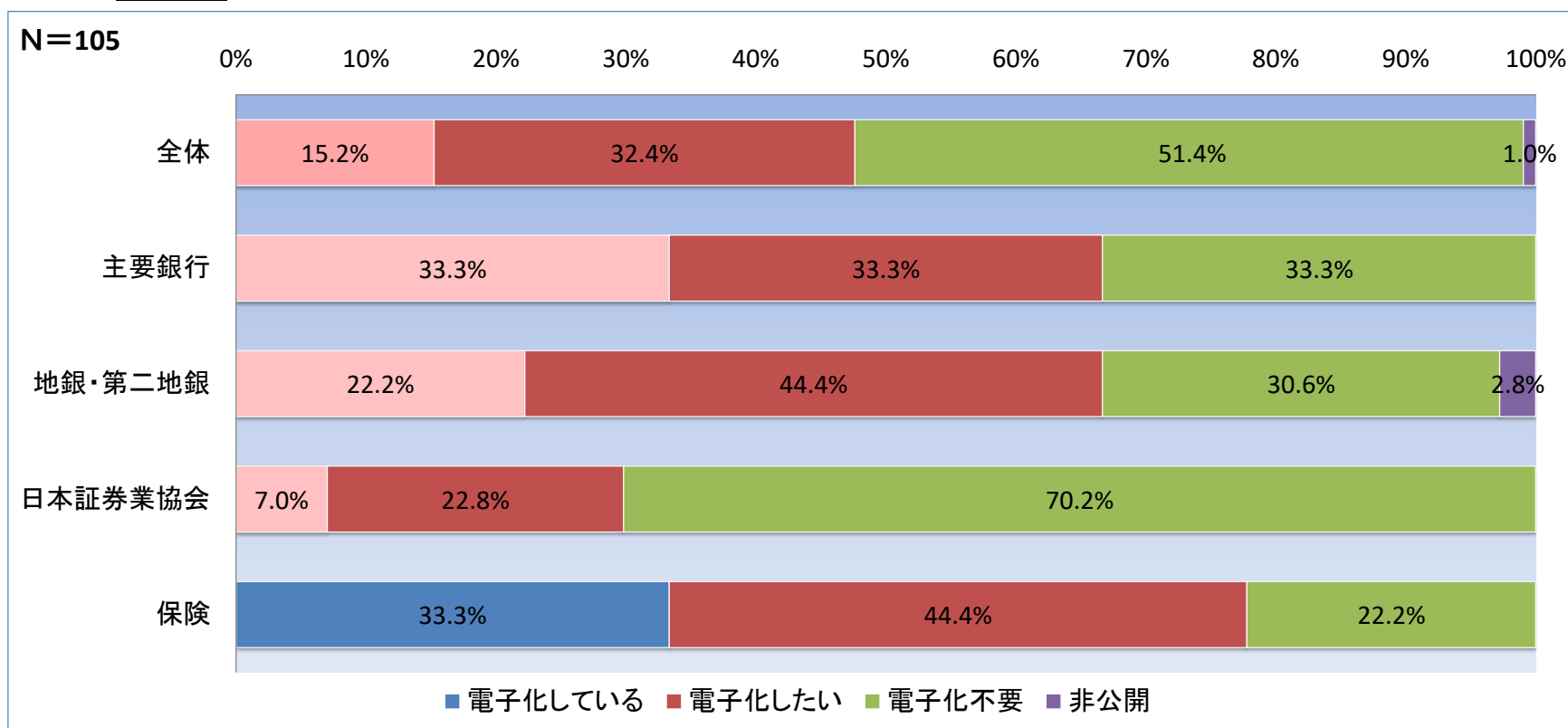


◆業種別内容集計 ～ 1. 金融・証券・保険業について～

5. 電子署名・電子サインを使った電子契約実施の有無

～業種が銀行・証券・保険で、結果が回答・一部回答である 105件について～

業種	合計	電子化している	電子化したい	電子化不要	非公開
全体	105 100.0%	16 15.2%	34 32.4%	54 51.4%	1 1.0%
主要銀行	3 100.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	—
地銀・第二地銀	36 100.0%	8 22.2%	16 44.4%	11 30.6%	1 2.8%
日本証券業協会	57 100.0%	4 7.0%	13 22.8%	40 70.2%	—
保険	9 100.0%	3 33.3%	4 44.4%	2 22.2%	—

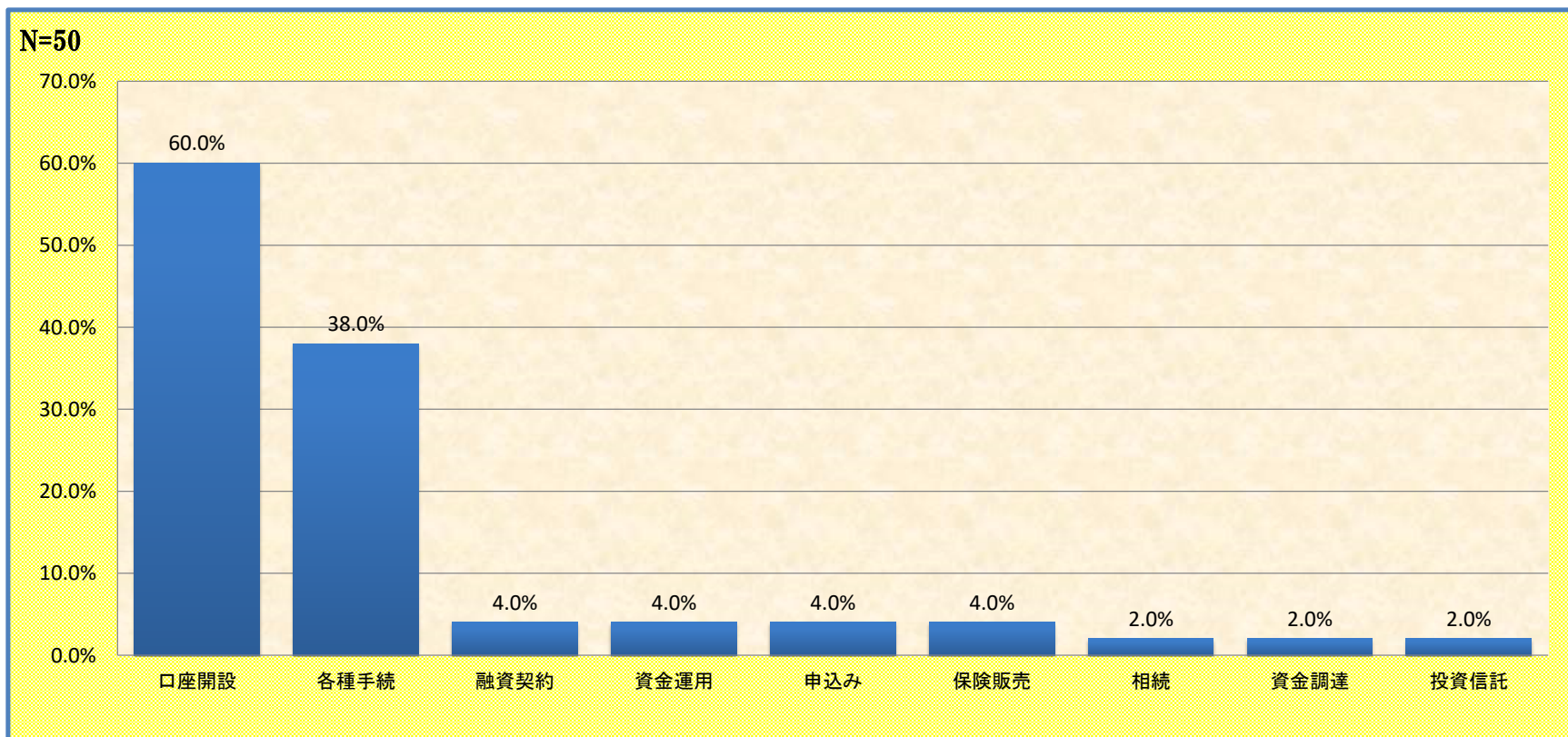


◆業種別内容集計 ～ 1. 金融・証券・保険業について～

6. 電子化済み・電子化したい契約書類種別

～契約を電子署名・電子サインを使い電子化している、電子化したいと回答した 50件について～

業種	合計	回答計	口座開設	各種手続	融資契約	資金運用	申込み	保険販売	相続	資金調達	投資信託	決まっていない	非公開・不明
全体	50	71	30	19	2	2	2	2	1	1	1	6	5
	100.0%		60.0%	38.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	2.0%	2.0%	2.0%	12.0%	10.0%
主要銀行	2	7	2	2	—	1	—	—	1	1	—	—	—
	100.0%		100.0%	100.0%	—	50.0%	—	—	50.0%	50.0%	—	—	—
地銀・第二地銀	24	29	12	6	2	1	—	2	—	—	1	3	2
	100.0%		50.0%	25.0%	8.3%	4.2%	—	8.3%	—	—	4.2%	12.5%	8.3%
日本証券業協会	17	28	13	11	—	—	—	—	—	—	—	2	2
	100.0%		76.5%	64.7%	—	—	—	—	—	—	—	11.8%	11.8%
保険	7	7	3	—	—	—	2	—	—	—	—	1	1
	100.0%		42.9%	—	—	—	28.6%	—	—	—	—	14.3%	14.3%

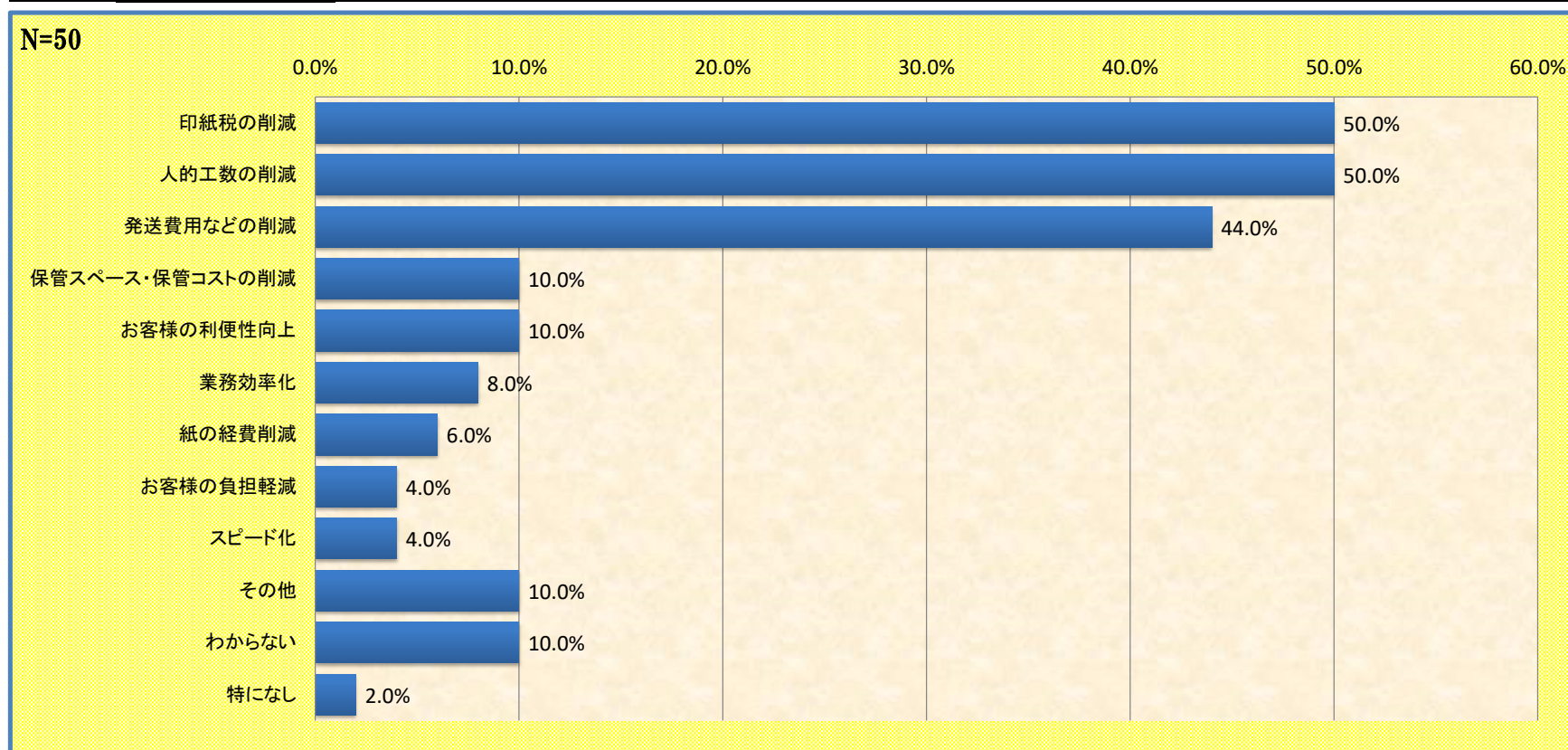


◆業種別内容集計 ～ 1. 金融・証券・保険業について～

7. 電子化後の効果、電子化期待効果

～契約を電子署名・電子サインを使い電子化している、電子化したいと回答した 50件について～

業種	合計	回答計	印紙税の削減	人的工数の削減	発送費用などの削減	保管スペース・保管コストの削減	お客様の利便性向上	業務効率化	紙の経費削減	お客様の負担軽減	スピード化	その他	わからない	特になし
全体	50	104	25 50.0%	25 50.0%	22 44.0%	5 10.0%	5 10.0%	4 8.0%	3 6.0%	2 4.0%	2 4.0%	5 10.0%	5 10.0%	1 2.0%
主要銀行	2	6	2 33.3%	1 16.7%	1 16.7%	2 33.3%	—	—	—	—	—	—	—	—
地銀・第二地銀	24	55	13 23.6%	14 25.5%	11 20.0%	3 5.5%	4 7.3%	1 1.8%	1 1.8%	1 1.8%	1 1.8%	4 7.3%	2 3.6%	—
日本証券業協会	17	30	8 26.7%	6 20.0%	7 23.3%	—	1 3.3%	3 10.0%	1 3.3%	1 3.3%	—	1 3.3%	1 3.3%	1 3.3%
保険	7	13	2 15.4%	4 30.8%	3 23.1%	—	—	—	1 7.7%	—	1 7.7%	—	2 15.4%	—

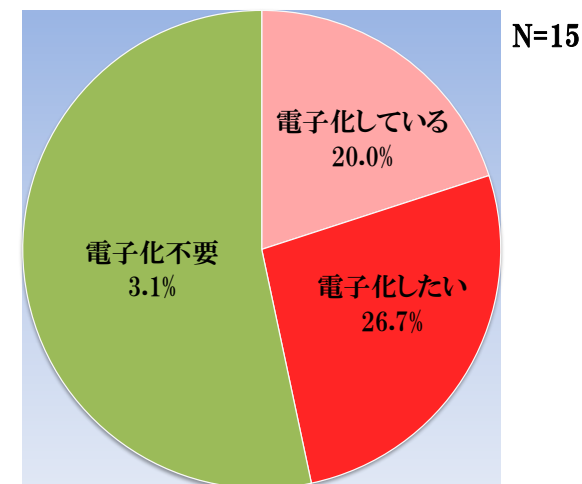


◆業種別内容集計 ～ 2. 中古車販売について～

8. 契約手続きの電子化実施の有無

～業種が中古車販売で、結果が回答・一部回答である 15件について～

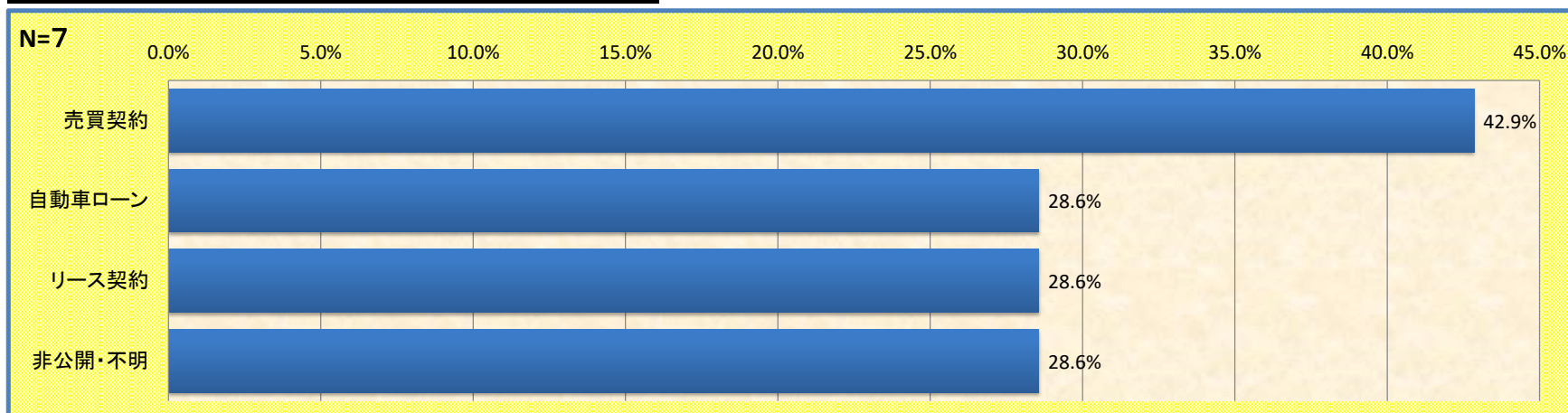
合計	電子化している	電子化したい	電子化不要	非公開・不明
15	3	4	8	—
100.0%	20.0%	26.7%	53.3%	—



9. 電子化している取引内容

～契約手続きを電子化している、電子化したいと回答した 7件について～

合計	回答計	売買契約	自動車ローン	リース契約	非公開・不明
7	9	3	2	2	2
100.0%		42.9%	28.6%	28.6%	28.6%

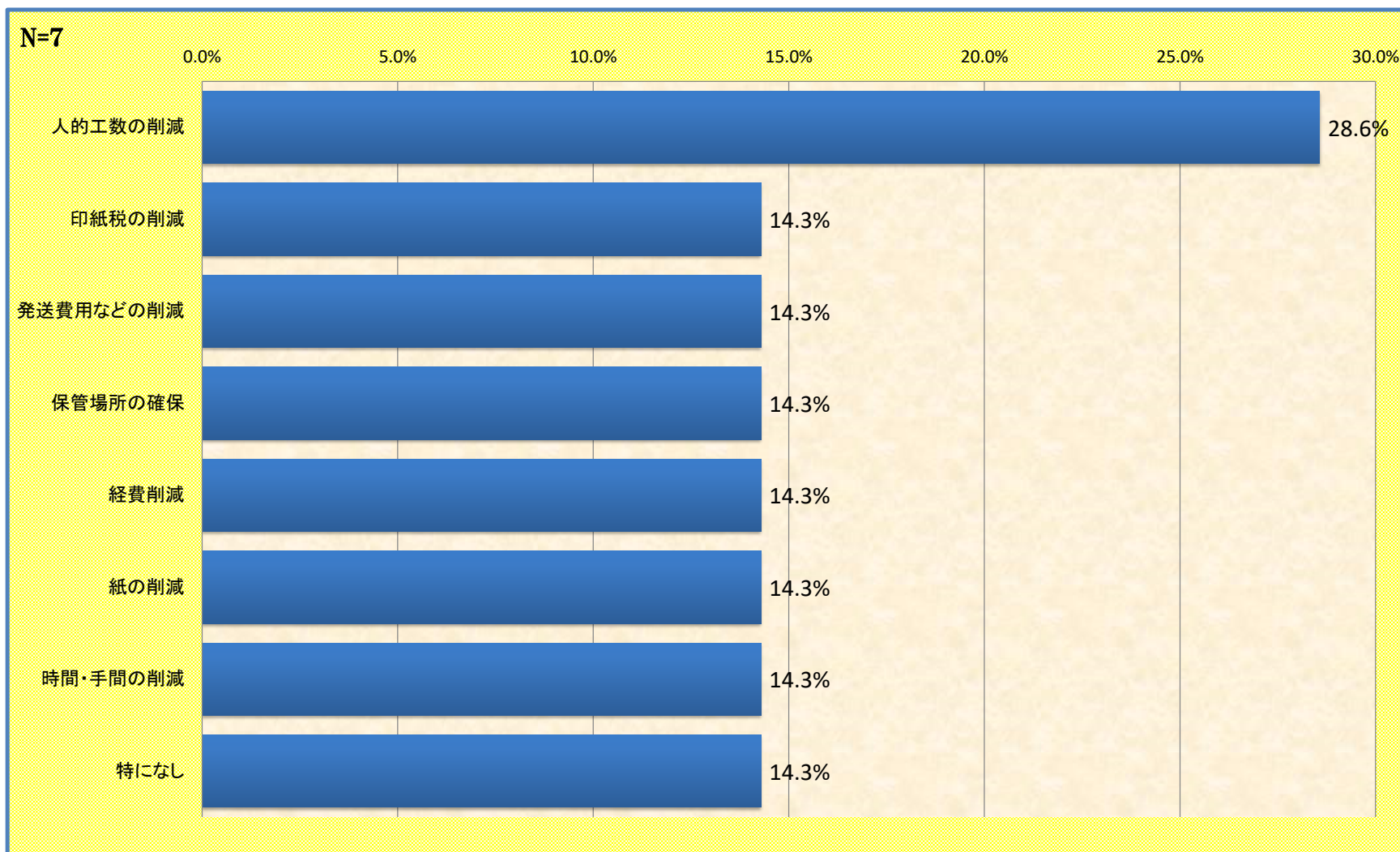


◆業種別内容集計 ～ 2. 中古車販売について～

10. 電子化後の効果、電子化期待効果

～契約手続きを電子化している、電子化したいと回答した 7件について～

合計	回答計	人的工数の削減	印紙税の削減	発送費用などの削減	保管場所の確保	経費削減	紙の削減	時間・手間の削減	特になし
7	9	2	1	1	1	1	1	1	1
100.0%		28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%

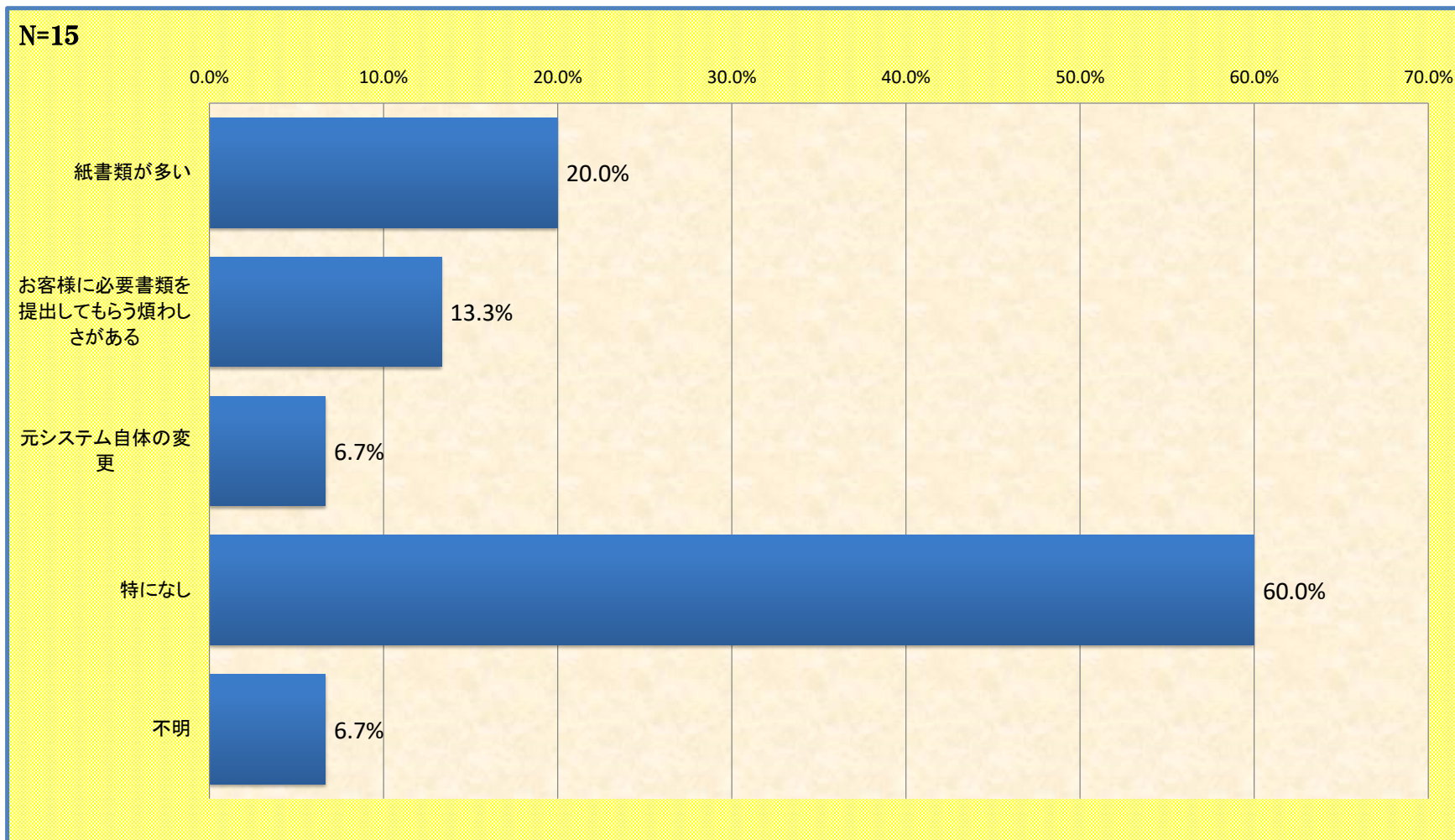


◆業種別内容集計 ～ 2. 中古車販売について～

1 1. 行政との手続きにおいて困っている点

～業種が中古車販売で、結果が回答・一部回答である 15件について～

合計	回答計	紙書類が多い	お客様に必要書類を提出してもらい煩わしさがある	元システム自体の変更	特になし	不明
15	16	3	2	1	9	1
100.0%		20.0%	13.3%	6.7%	60.0%	6.7%

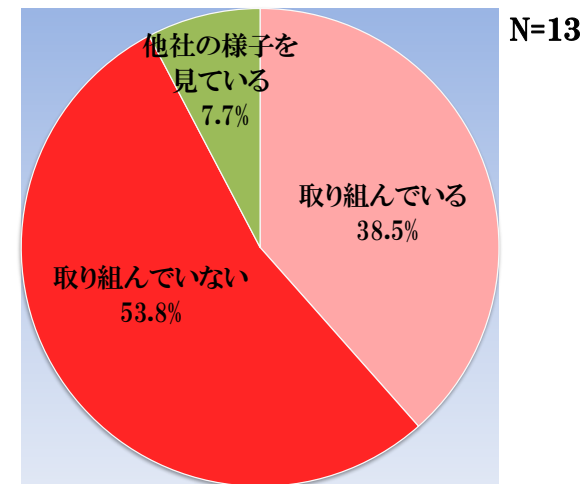


◆業種別内容集計 ～ 3. 不動産業について～

1 2. IT重説取組み状況

～業種が不動産で、結果が回答・一部回答である 13件について～

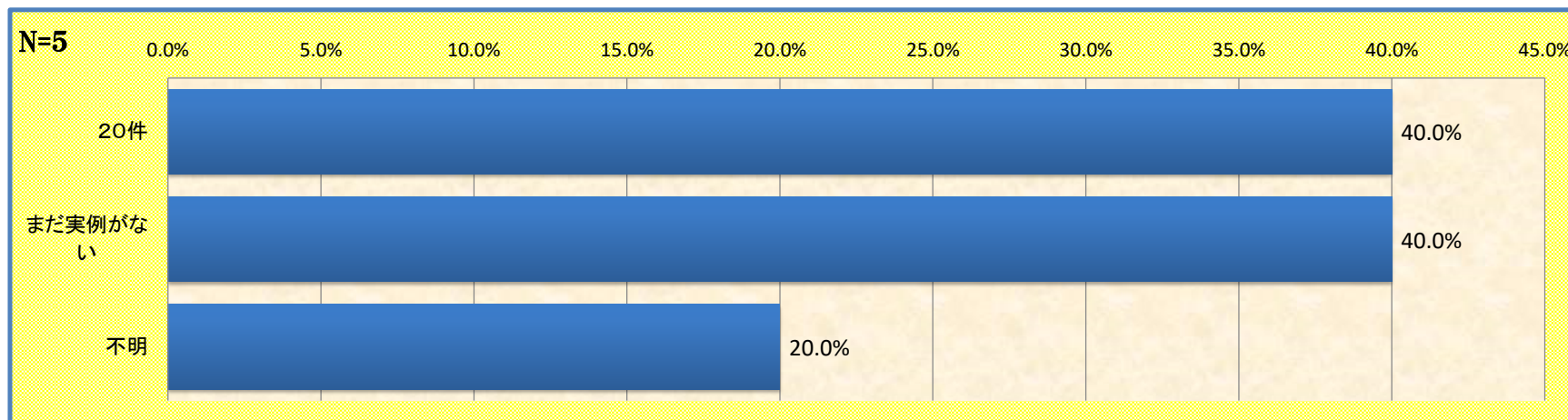
合計	取り組んでいる	取り組んでいない	他社の様子を見ている
13	5	7	1
100.0%	38.5%	53.8%	7.7%



1 3. IT重説取組み件数

～IT重説に取り組んでいると回答した 5件について～

合計	回答計	20件	まだ実例がない	不明
5	5	2	2	1
100.0%		40.0%	40.0%	20.0%

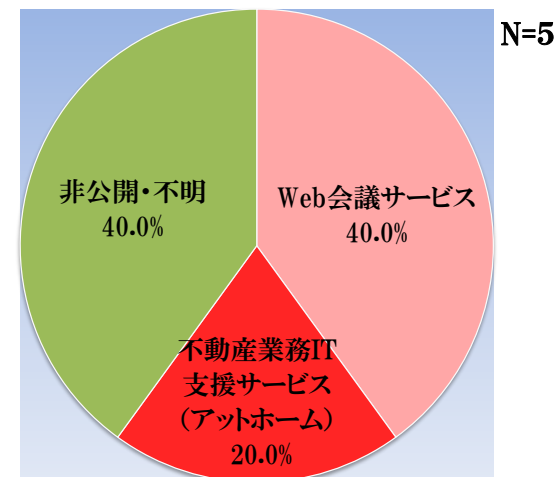


◆業種別内容集計 ～ 3. 不動産業について～

1 4. IT重説のための設備内容

～ IT重説を取り組んでいると回答した 5件について～

合計	Web会議サービス	不動産業務IT支援サービス (アットホーム)	非公開・不明
5	2	1	2
100.0%	40.0%	20.0%	40.0%

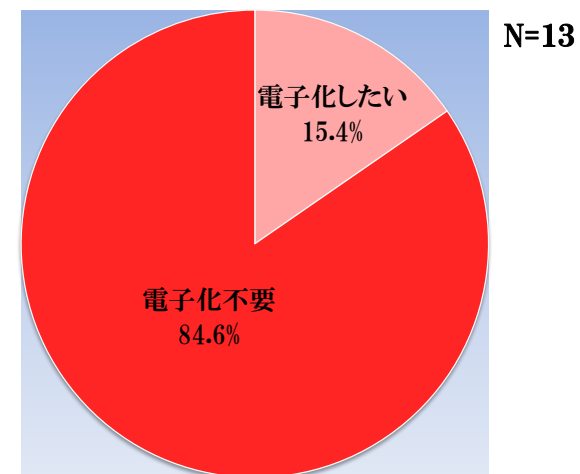


◆業種別内容集計 ～ 3. 不動産業について～

1 5. 電子署名・電子サインを使った電子契約実施の有無

～業種が不動産で、結果が回答・一部回答である 13件について～

合計	電子化している	電子化した い	電子化不 要
13	—	2	11
100.0%		15.4%	84.6%

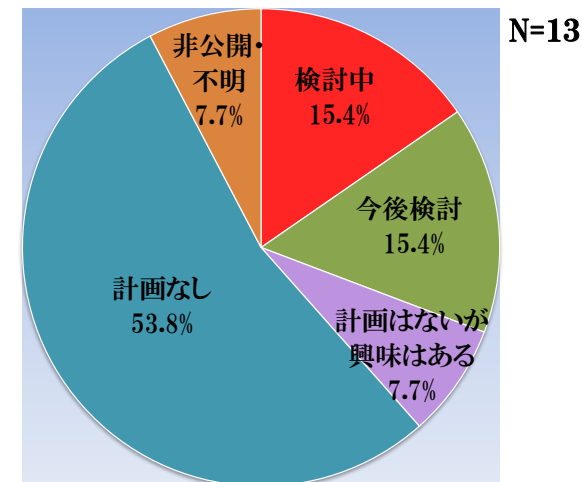


◆業種別内容集計 ～ 3. 不動産業について～

1 6. オンライン内見・TV電話相談検討意向

～業種が不動産で、結果が回答・一部回答である 13件について～

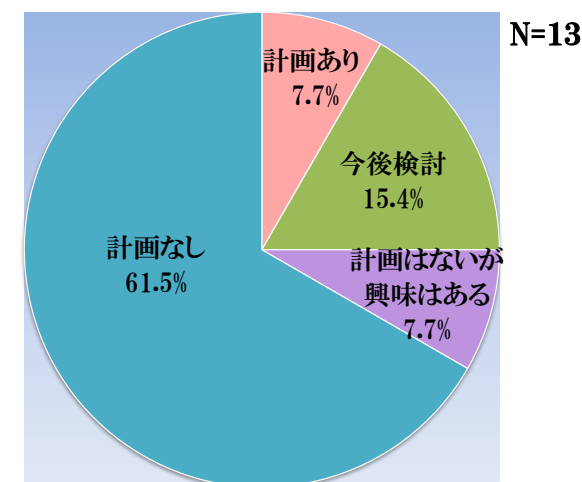
合計	計画あり	検討中	今後検討	計画はないが興味はある	計画なし	非公開・不明
13 100.0%	—	2 15.4%	2 15.4%	1 7.7%	7 53.8%	1 7.7%



1 7. チャットポットなどの検討意向

～業種が不動産で、結果が回答・一部回答である 13件について～

合計	計画あり	検討中	今後検討	計画はないが興味はある	計画なし	非公開・不明
13 100.0%	1 7.7%	—	2 15.4%	1 7.7%	8 61.5%	1 7.7%

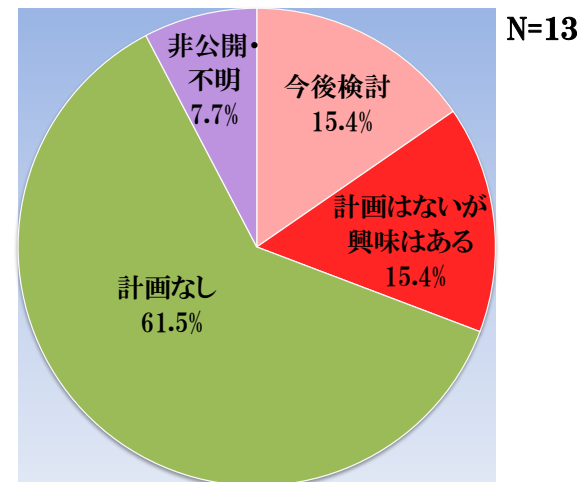


◆業種別内容集計 ～ 3. 不動産業について～

1 8. RPAの活用意向

～業種が不動産で、結果が回答・一部回答である 13件について～

合計	計画あり	検討中	今後検討	計画はないが興味はある	計画なし	非公開・不明
13 100.0%	—	—	2 15.4%	2 15.4%	8 61.5%	1 7.7%



1 9. 店舗での大型ディスプレイ検討意向

～業種が不動産で、結果が回答・一部回答である 13件について～

合計	計画あり	検討中	今後検討	計画はないが興味はある	計画なし	導入済み	非公開・不明
13 100.0%	—	—	—	—	8 61.5%	4 30.8%	1 7.7%

