

○集計概要（73条書面電磁的交付<説明の相手方向け>）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	73条書面の電磁的交付を受けた相手方
(3) 回答数	回答数 42件 (50名) /44件 (95.4%)

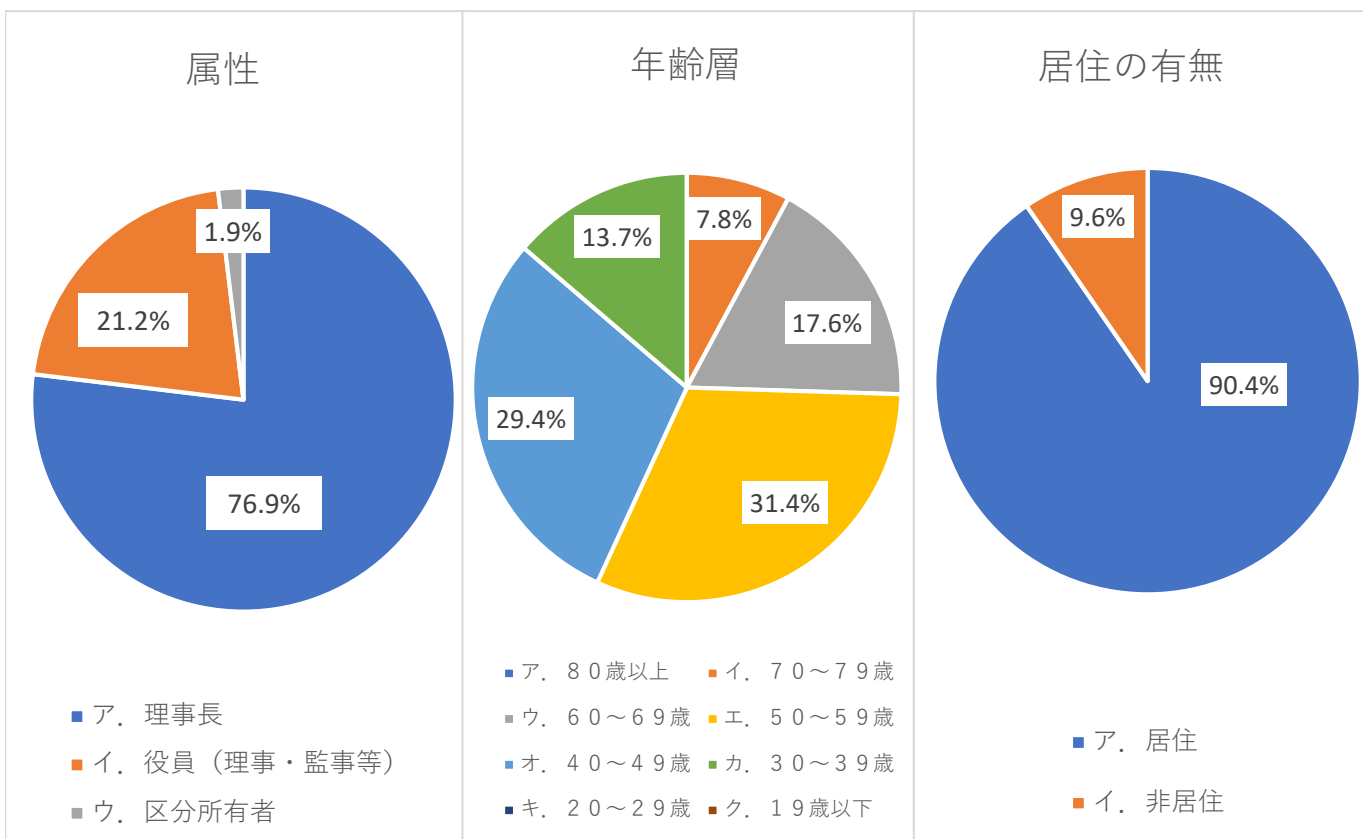
質問項目の概要	
<①属性等>	・閲覧の容易さ
・属性・年齢層	・改ざんされていないことの確認のしやすさ
・居住の有無	・電子書面の保管方法
<②準備状況>	・利便性
・電子書面の受取り方法	・機器のトラブルの有無
・利用環境（端末）	<④電子書面交付に対する評価等>
<③実施状況>	・今後の利用意向

①属性等（属性・年齢層・居住の有無）

・説明の相手方の属性は、理事長が約8割（76.9%）。

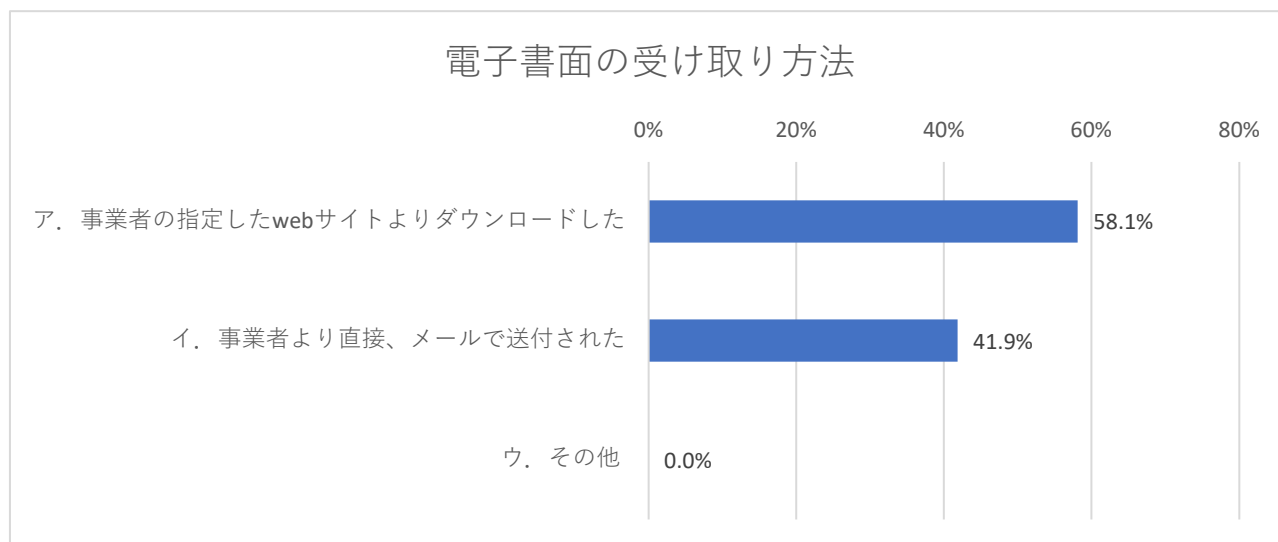
・年齢層は、40代・50代が最も多く、約6割（60.8%）を占め、次いで60代、30代、70代がそれぞれ約1割～2割（17.6%、13.7%、7.8%）。

・居住の有無は、約9割（90.4%）が居住、約1割（9.6%）が非居住。

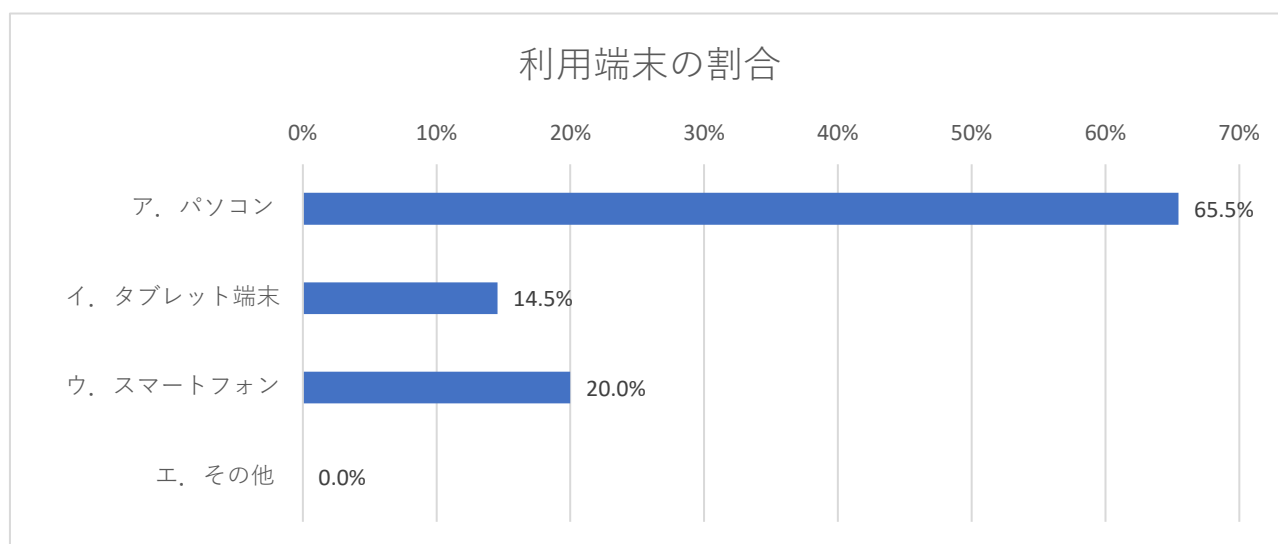


②-1 準備状況等（電子書面の受取り方法・利用端末の割合）

- ・電子書面の受取り方法は、約6割（58.1%）が、「事業者の指定したwebサイトよりダウンロードした」と回答し、約4割（41.9%）が、「事業者より直接、メールで送付された」と回答。
- ・利用した端末で最も多いのは、パソコンであり、約7割（65.5%）を占め、次いで、スマートフォン、タブレット端末が続いた。

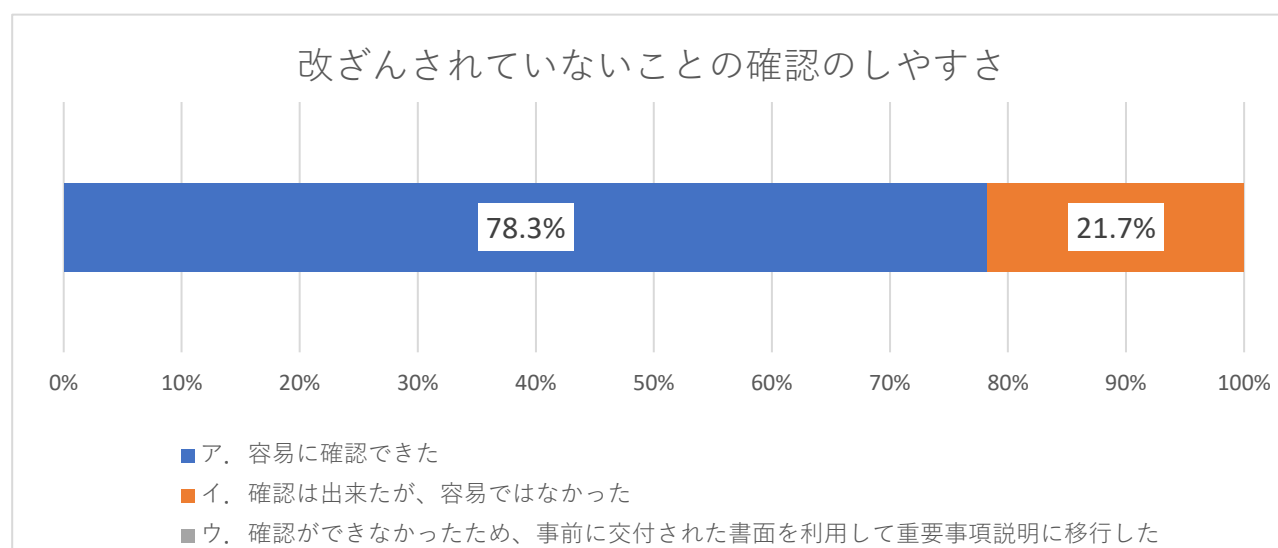
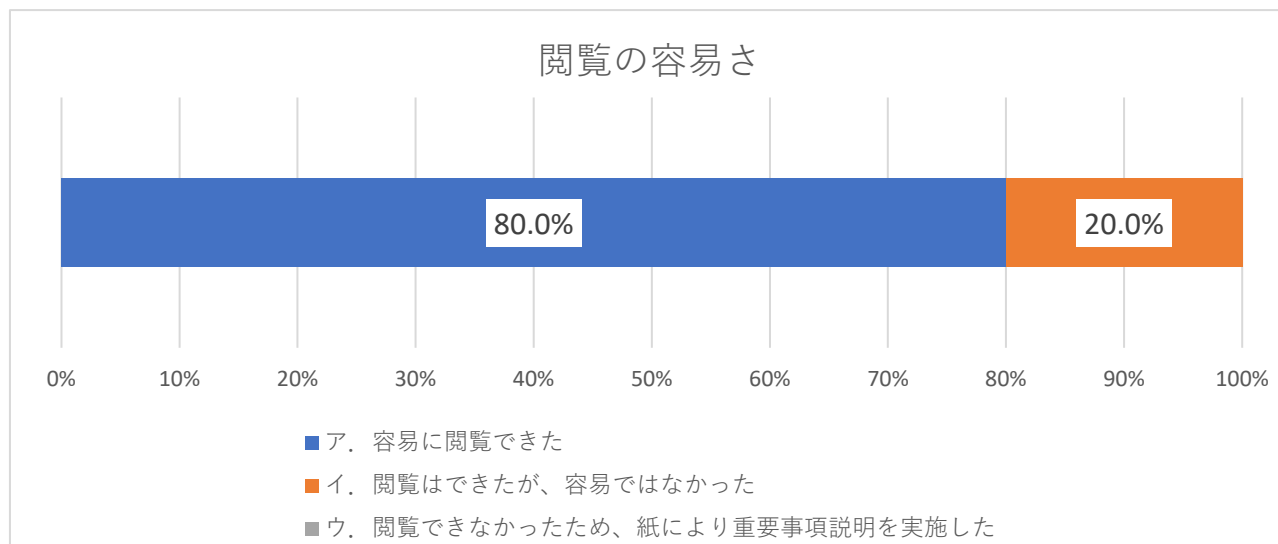


その他	・画面にて確認
	・管理会社が用意した端末を使った



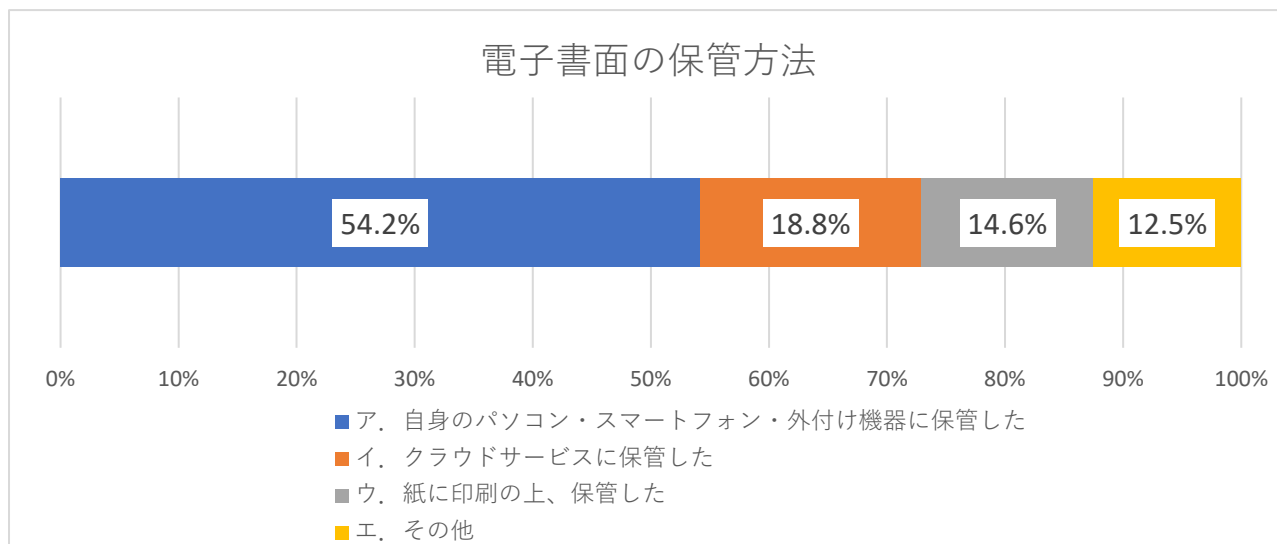
③-2 実施状況（閲覧の容易さ・改ざんされていないことの確認のしやすさ）

- ・閲覧の容易さについては、8割（80.0%）が「容易にできた」と回答。「容易ではなかった」と回答した者は、2割（20.0%）であった。
- ・電子書面が改ざんされていないことの確認の容易さについては、約8割（78.3%）が、「容易に確認できた」と回答。容易ではなかったと回答した者は約2割（21.7%）であった。

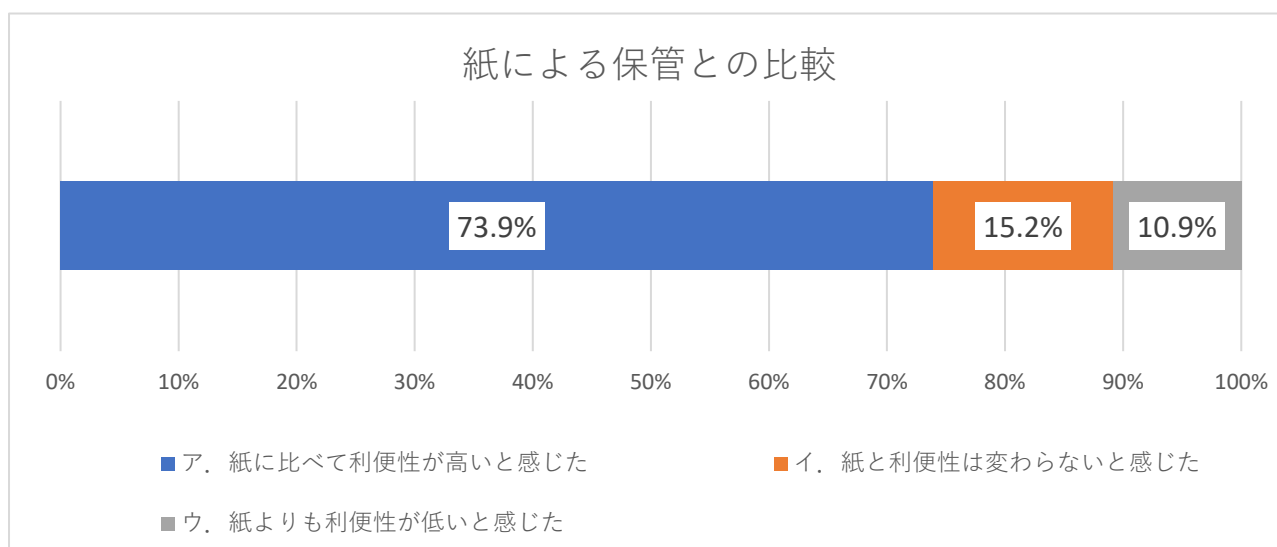


③-3 実施状況（電子書面の保管方法・紙との比較）

- ・電子書面の保管については、約5割（54.2%）が、「自身のパソコンやスマートフォン等に保管した」と回答し、次いで、「クラウド上に保管した」・「紙に印刷の上、保管した」と続いた。
- ・紙と比較した保管のしやすさについては、約7割（73.9%）が、「電子の方が利便性が高い」とし、約2割（15.2%）が「同程度」と回答。約1割（10.9%）が、「紙の方が利便性が高い」と回答。

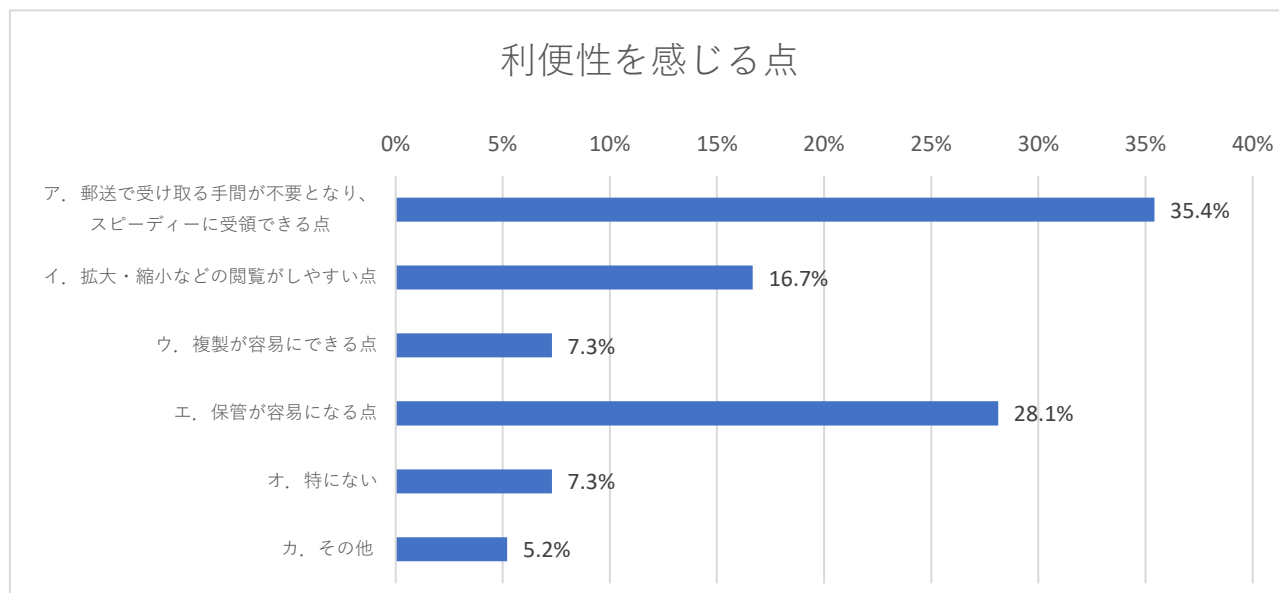


その他	・ デモのためなし。
	・ 自分では保管していない。

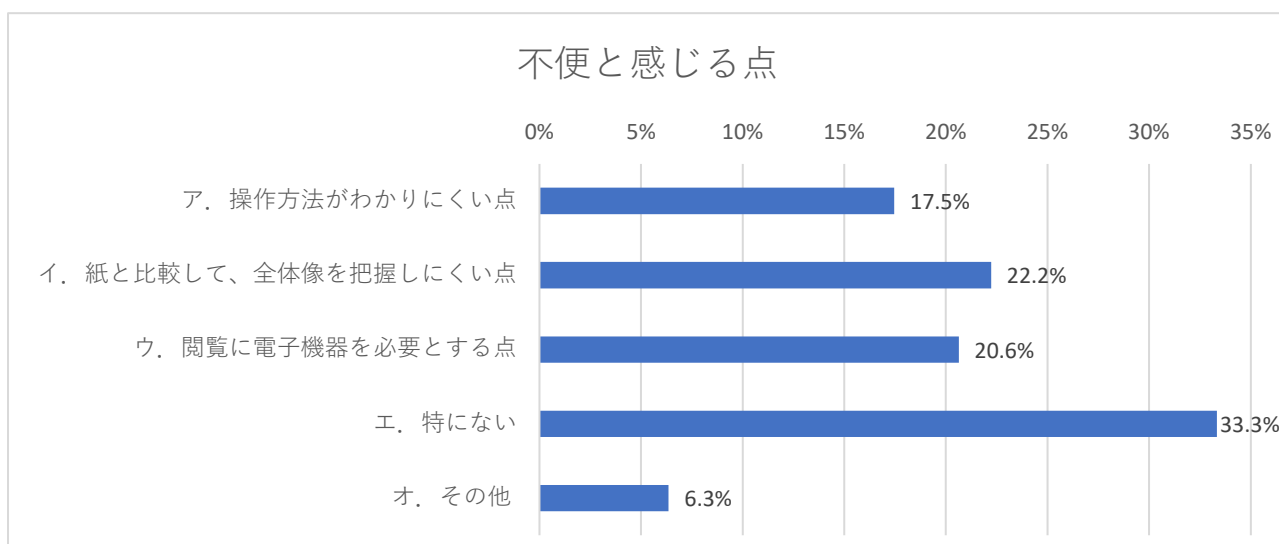


③-4 実施状況（利便性）

- ・電磁的交付に対し利便性を感じる点としては、約3割（35.4%）が、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」を挙げ、次いで、「保管が容易になる点」「拡大・縮小などの閲覧がしやすい点」等が挙げられた。
- ・不便と感じる点としては、約3割（33.3%）が「特になし」と回答したが、約2割（21.8%）が、「全体像が把握しにくい」と回答し、その他「閲覧に電子機器を必要とする点」等が挙げられた。



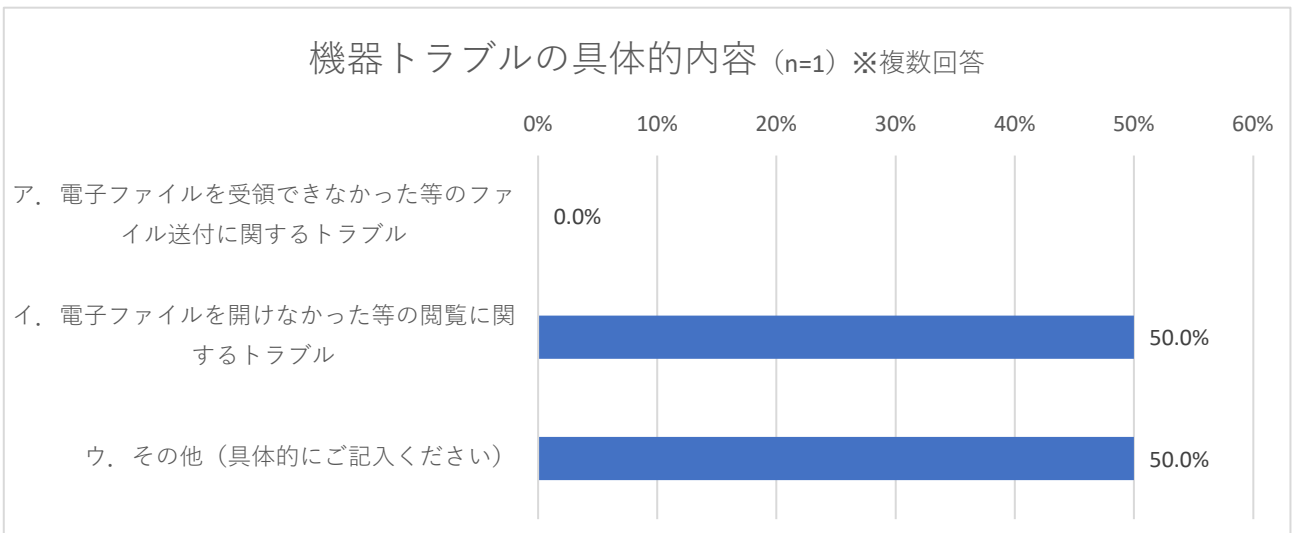
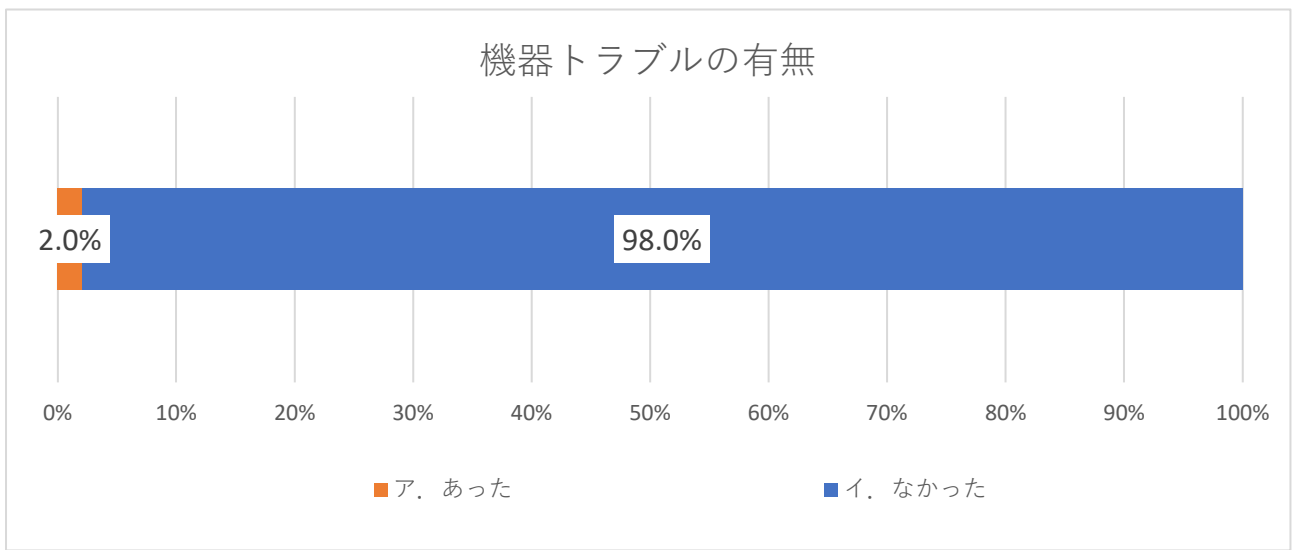
その他	・捺印の手間もいなくなる
	・いつでも閲覧できる環境になることがよいと思う



その他	・簡単に複製可能であるため、実際に導入するには、情報流出の対策が不可欠だと思った。
	・とても便利だとは思いますが、署名の代行が可能と思えました。
	・自分以外の方で操作が難しいと感じる可能性もある。

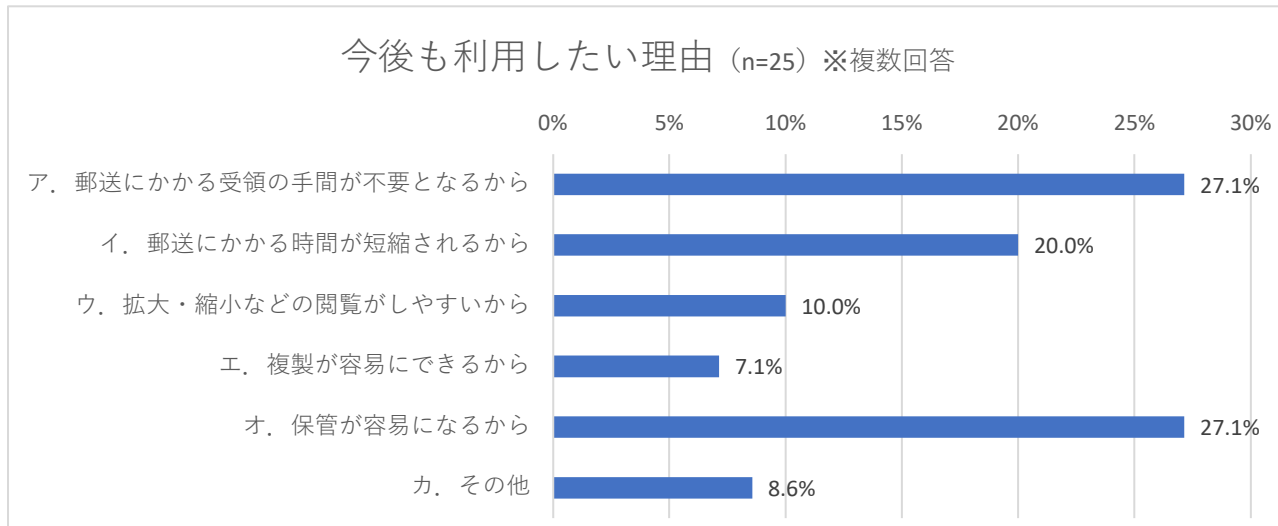
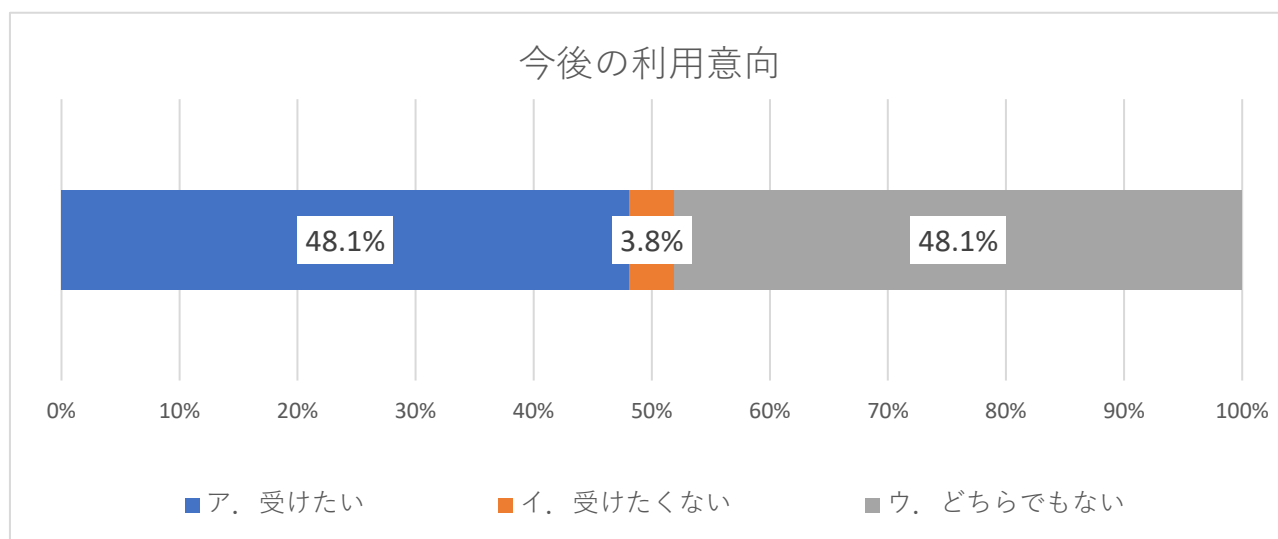
③-5 実施状況（機器のトラブルの有無等）

・機器のトラブルは特になし。

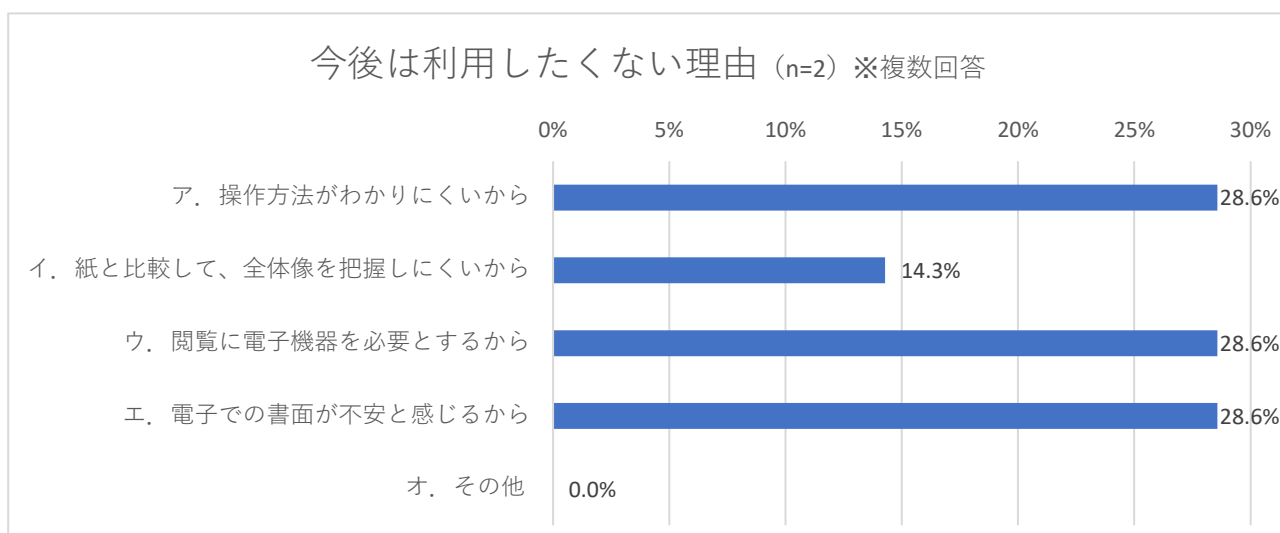


④-1 電子書面交付に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向として、約5割（48.1%）が、「電磁的交付を受けたい」と回答。「電磁的交付を受けたくない」とする回答は、ごく少数（3.8%）であった。
- ・今後も利用したいとする理由として、「郵送にかかる受領の手間が不要となる点」、「保管が容易になる点」等が挙げられた。
- ・今後は利用したくない理由としては、「操作方法がわかりにくい点」「全体像を把握しにくい点」「閲覧に機器を必要とする点」等が挙げられた。

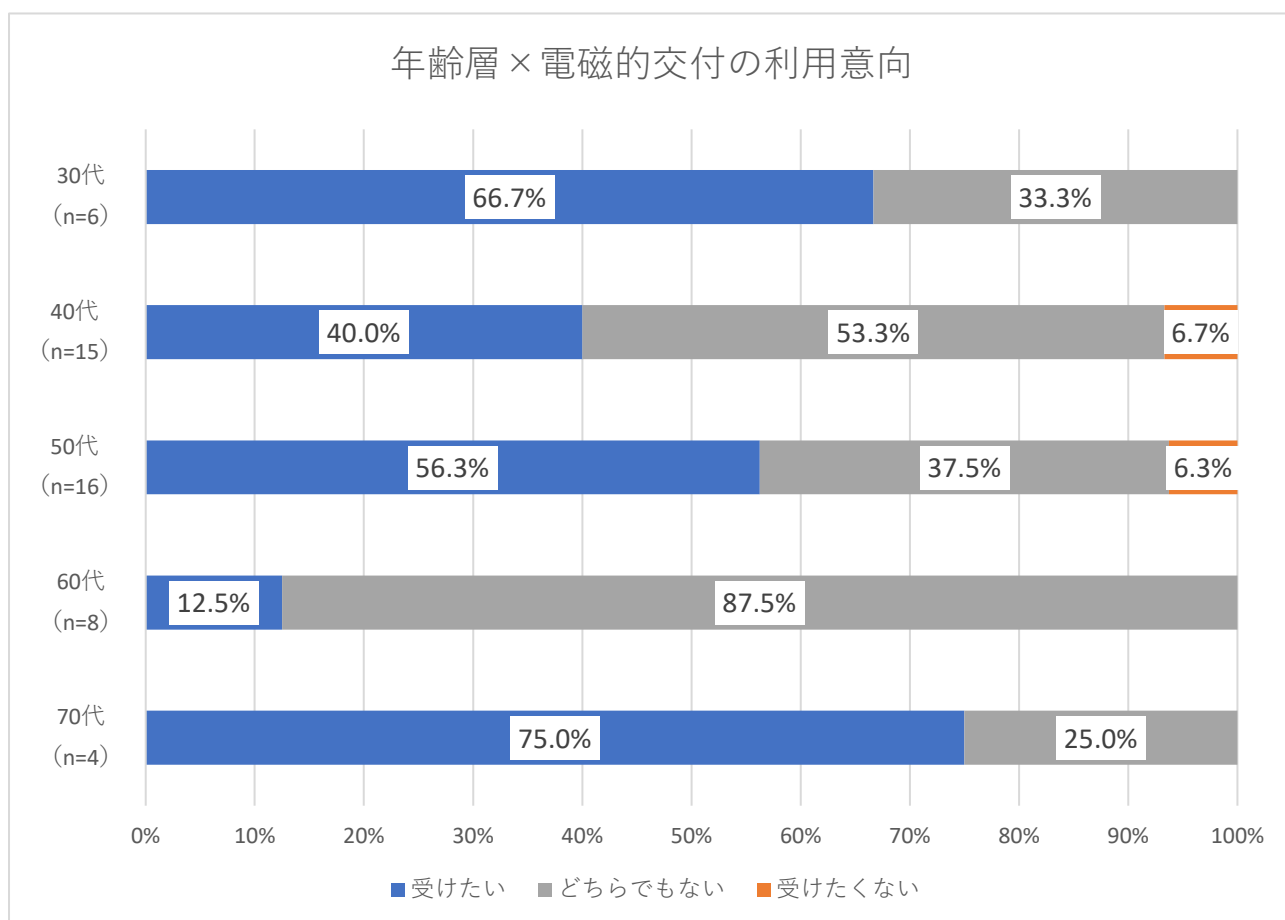


その他	・世間の流れ的に、このような仕組みにシフトしていくと思うから
	・不便さを感じませんので
	・紙を無くすことはよいと思う。



④-2 クロス集計結果 (年齢層×今後の利用意向)

・説明の相手方の年齢層別に、IT重説会の今後の利用意向を比較すると、40代、50代で、ごく少数(6.7%、6.3%)が、「受けたくない」と回答しているものの、30代、50代、70代で、半数以上が、「利用したい」という回答であった。



その他（自由記載）	
	電子サイン自体に抵抗はないが、理事長は毎年変わるので、全員がそうとは限らない。
1	導入するなら個人PCではなく管理組合で端末を用意すべき。 書類やシステムのID/パスの管理を始め、トラブル防止の観点から、運用面のルールを検討。
	今回初めての作業でしたが、一部間違って処理してしまいました。
3	年齢層によっては電子書面に抵抗あるかもしれませんが、この試みはいいことかと思うので推進して下さい。
	書面というワクの中で考えている限り難しいと思います。（PDFという発想からの脱却）
4	電子印鑑は、そもそも本人確認がしっかりしていない中であまり意味を感じません。
	PDFファイルを個人のPCに保管する必要性を感じない。
5	将来的に全ての事務手続きを電子化していただきたい。
	本番では、電子認証局の登録が必要か？
6	コストや更新などを考えると登録しないの方が、現実的かと。

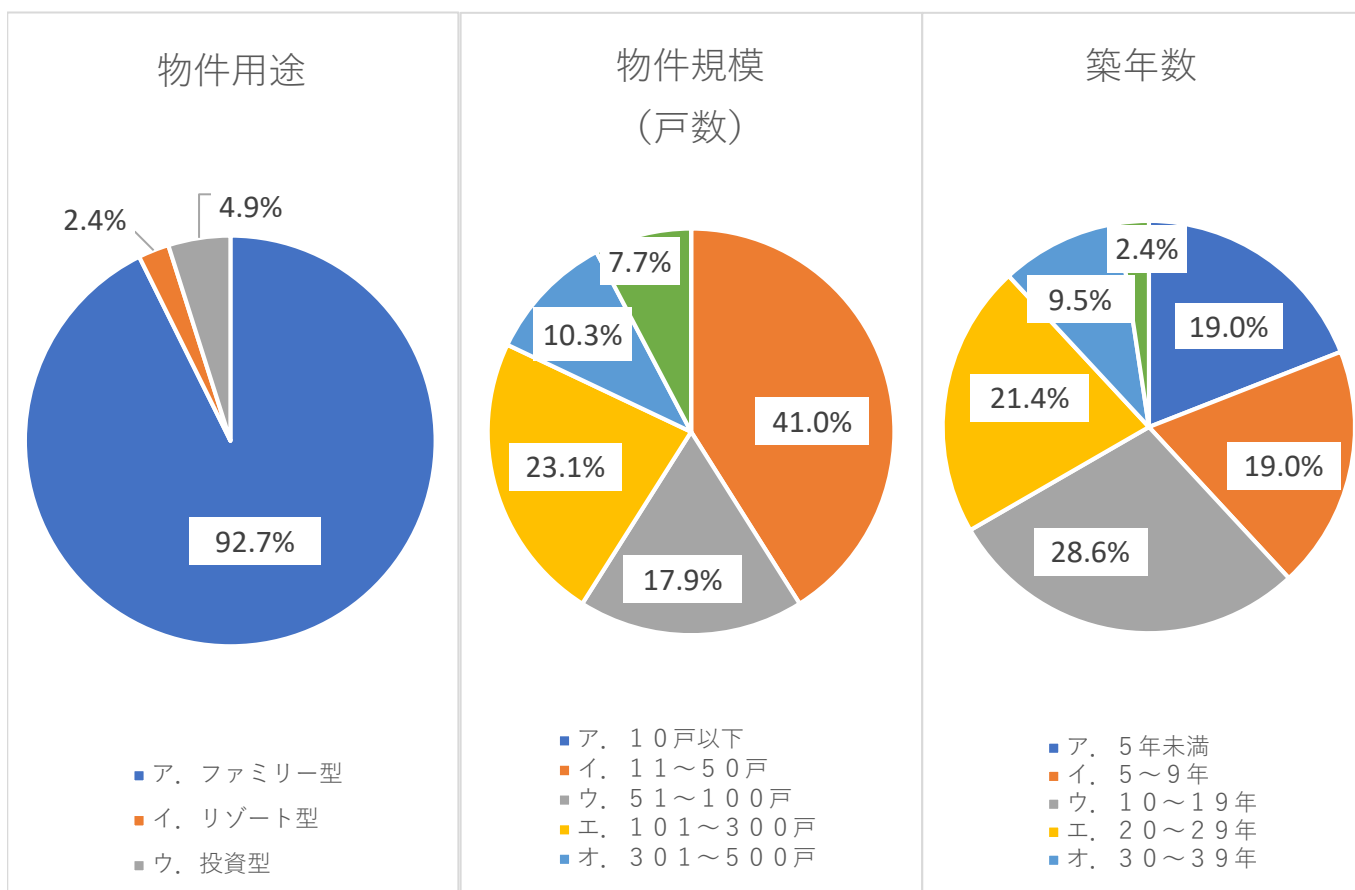
○集計概要（73条書面電磁的交付〈管理業務主任者向け〉）

(1) 実施期間	2019/9/1～2019/11/30
(2) アンケート対象	73条書面の電磁的交付を受けた相手方
(3) 回答数	回答数 42件/44件（回答率95.4%）

質問項目の概要	
<①物件概要>	・改ざんされていないことの相手方への確認の容易さ
・物件用途、規模（戸数）、築年数	・電子書面の取り扱い
<②準備状況>	・メリット、デメリット
・利用環境（端末）	・電子書面におけるトラブル
・電子署名サービス利用状況	<④IT重説に対する評価等>
・電子書面の作成の容易さ	・今後の利用意向
<③実施状況>	

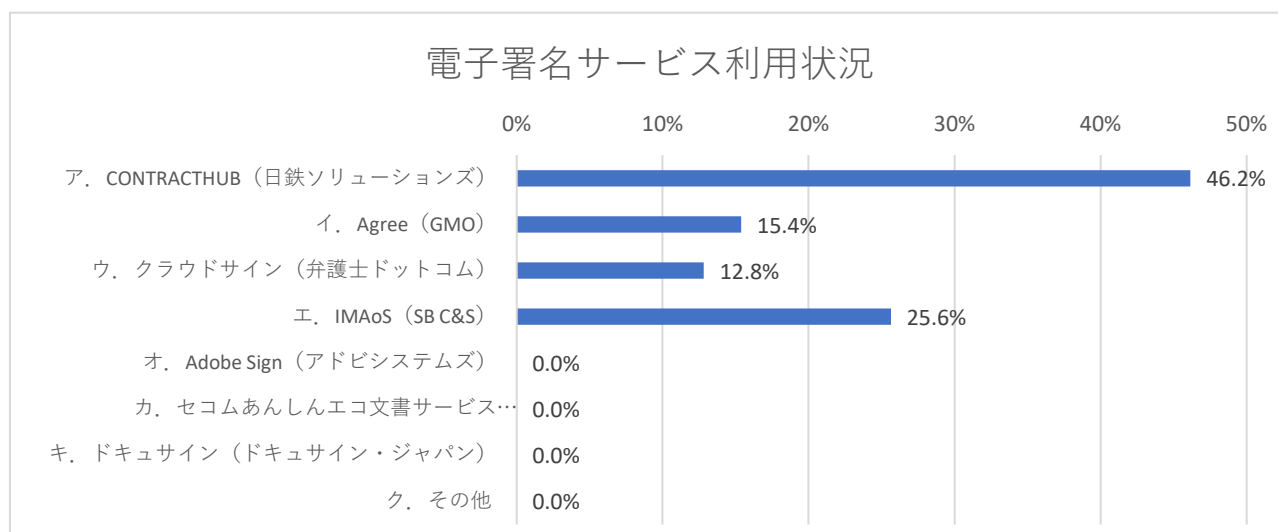
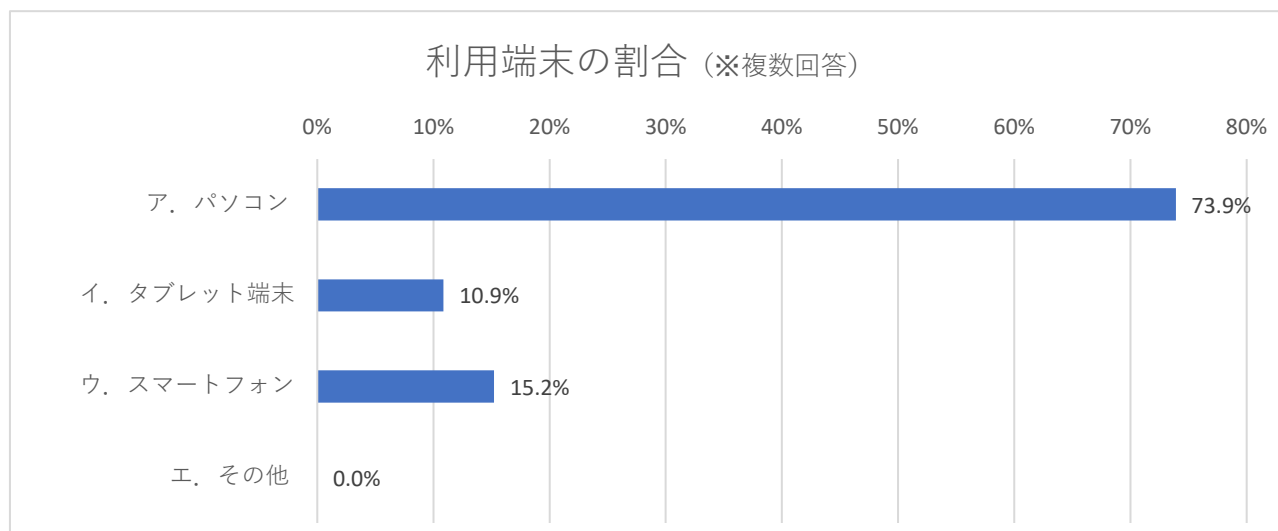
①物件概要（用途、規模（戸数）、築年数）

- ・物件用途は、ファミリー型が約9割（92.7%）を占める。
- ・物件規模は、11～50戸が約4割（41.0%）を占め、次いで101～300戸（23.1%）、51～100戸（17.9%）と続いた。
- ・築年数は、10～19年が約3割（28.6%）と最も多く、次いで5年未満、20年～29年と続いた。



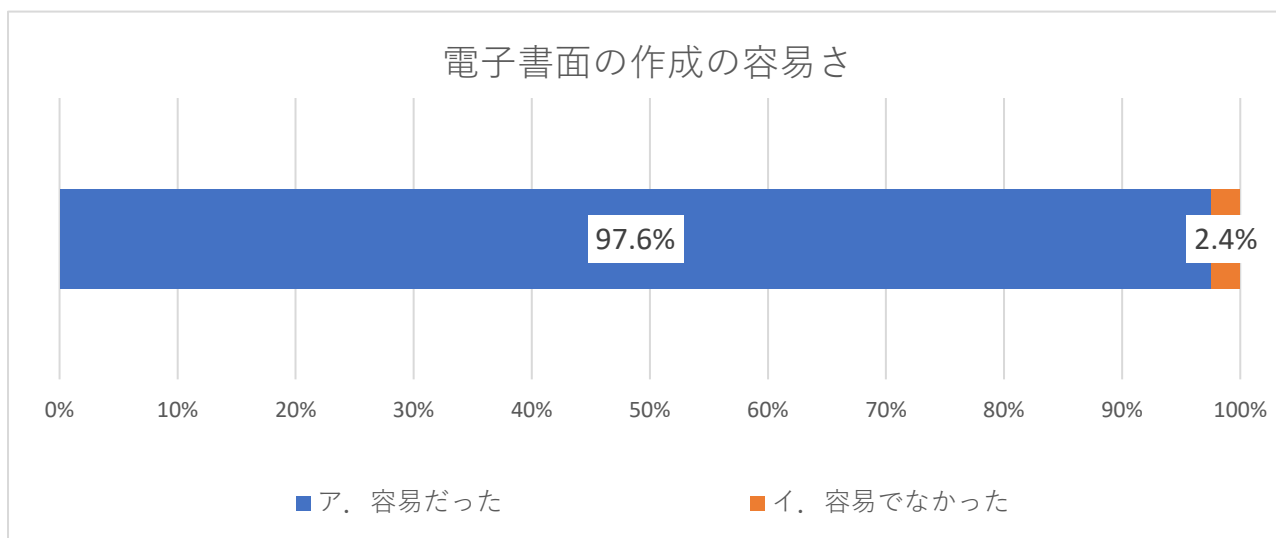
②-1 準備状況（利用環境（端末）・電子署名サービス利用状況）

- ・利用した端末として、パソコンが約7割（73.9%）を占めた。
- ・利用した電子署名サービスとして、CONTRACTHUB（日鉄ソリューションズ）が約5割（46.2%）を占め、次いでIMaoS（SB C&S）が約3割（25.6%）、Agree（GMO）が約2割（15.4%）。



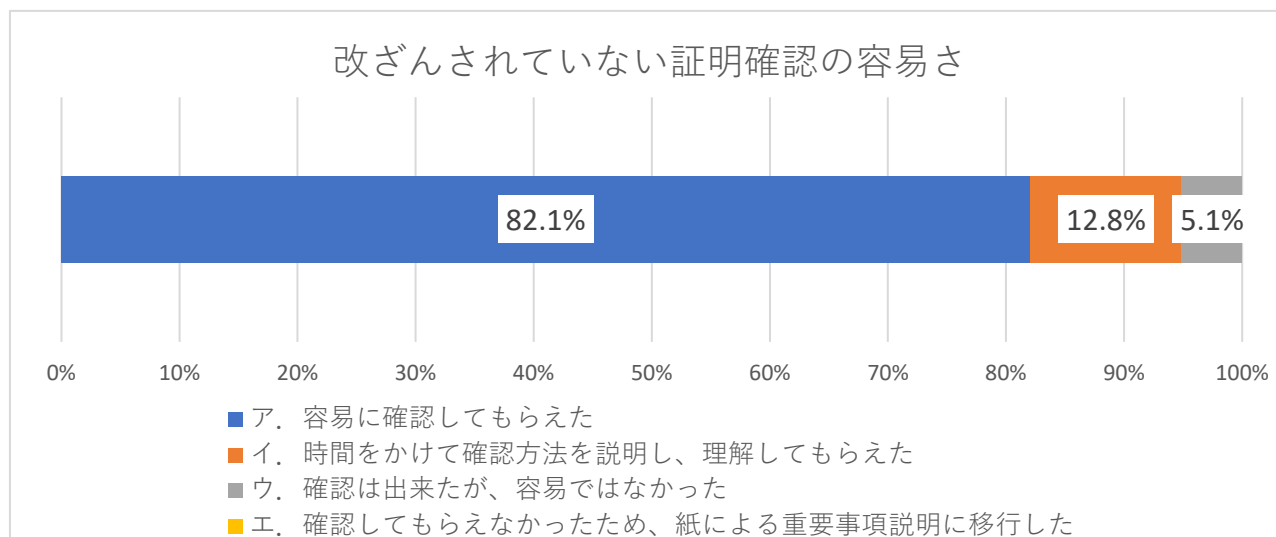
②-2 準備状況（作成の容易さ）

・電子書面の作成は、大多数（97.6%）が、「容易だった」と回答。



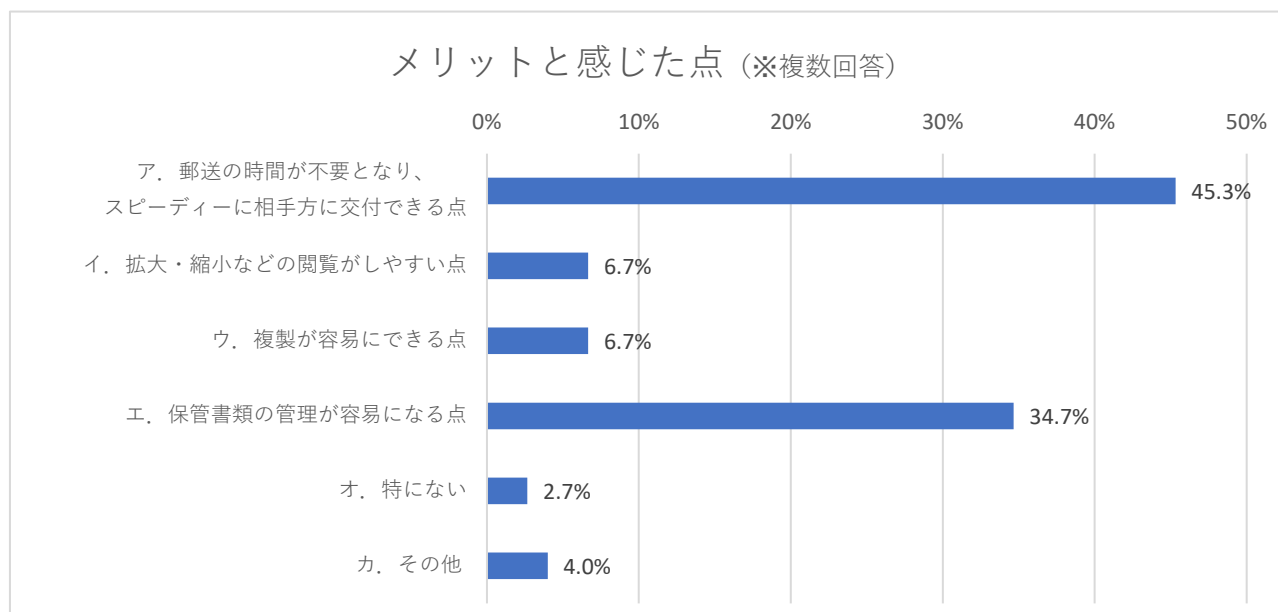
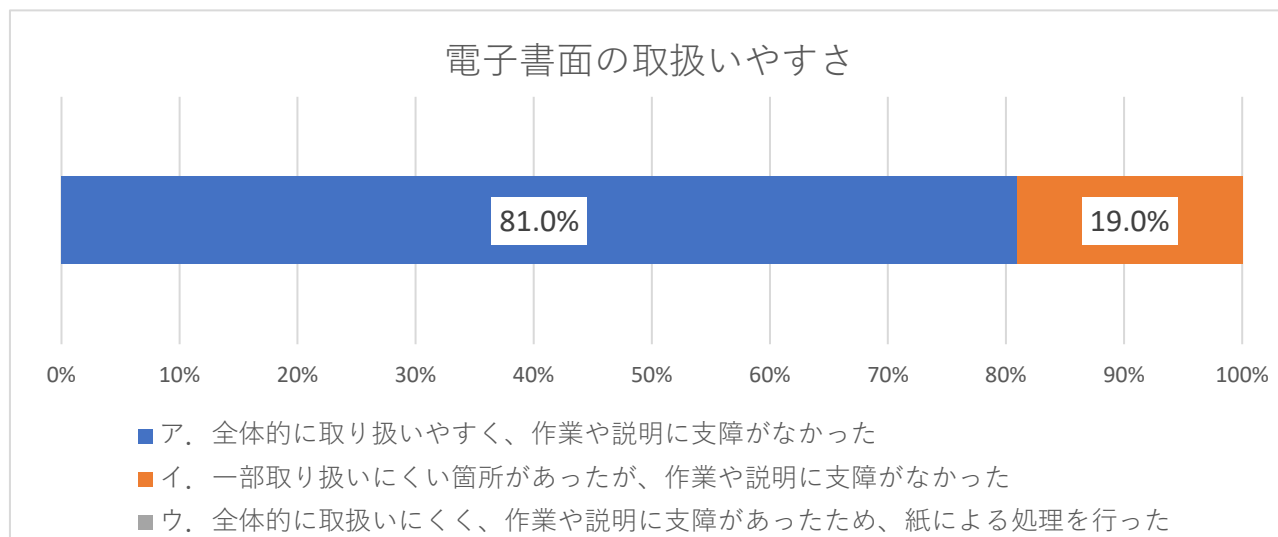
③-1 実施状況（改ざんされていないことの相手方への確認の容易さ）

・約8割（82.1%）が、「改ざんされていないことの証明を相手方に容易に確認してもらえた」と回答。
ごく少数（5.1%）が、「確認はできたが、容易ではなかった」と回答。



③-2 実施状況（電子書面の取り扱い・メリット）

- ・電子書面の取扱いについては、約8割（81.0%）が「取扱いやすく、作業や説明に支障がなかった」と回答。
- ・電磁的交付におけるメリットになると感じる点としては、約5割（45.3%）が「郵送の時間が不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」を占め、次いで約3割（34.7%）が「保管書類の管理が容易になる点」が挙げられた。

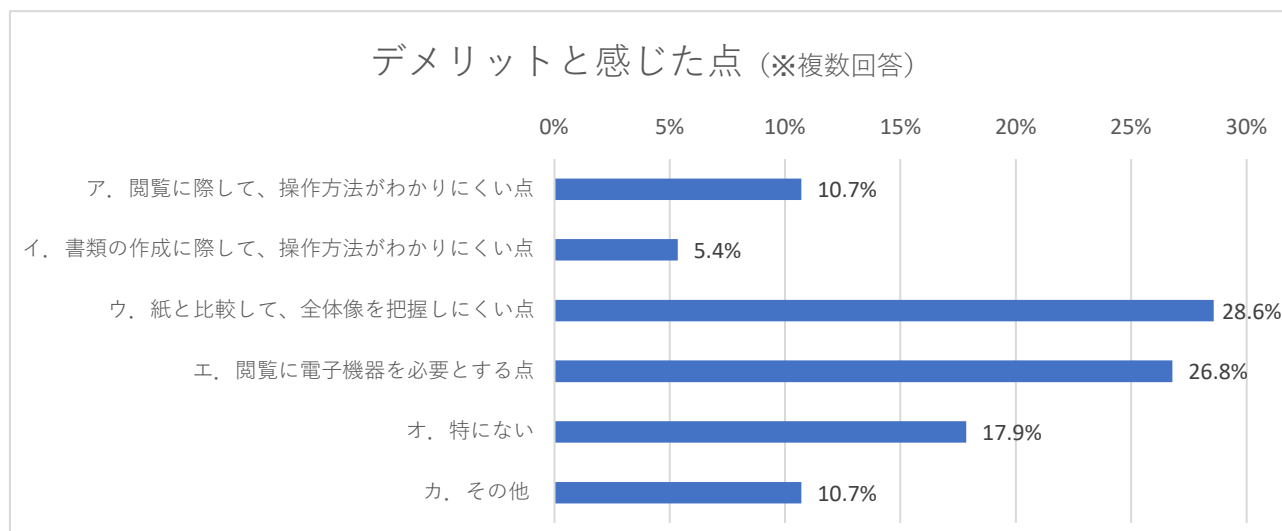


その他

- ・相手方の好きな時間に確認できる。
- ・印紙代の節約。

③-3 実施状況（デメリット）

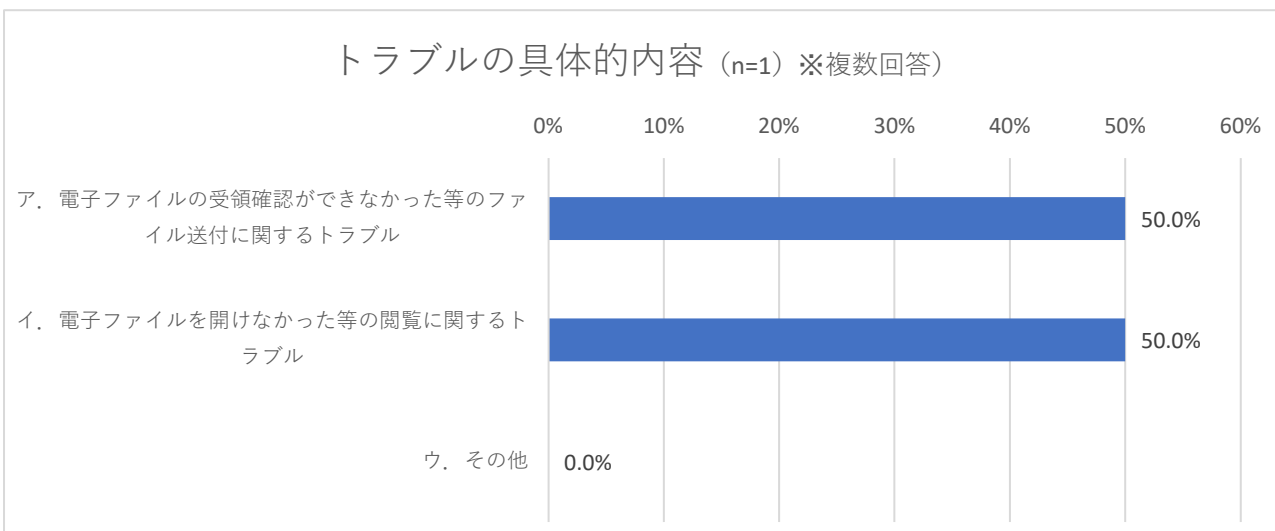
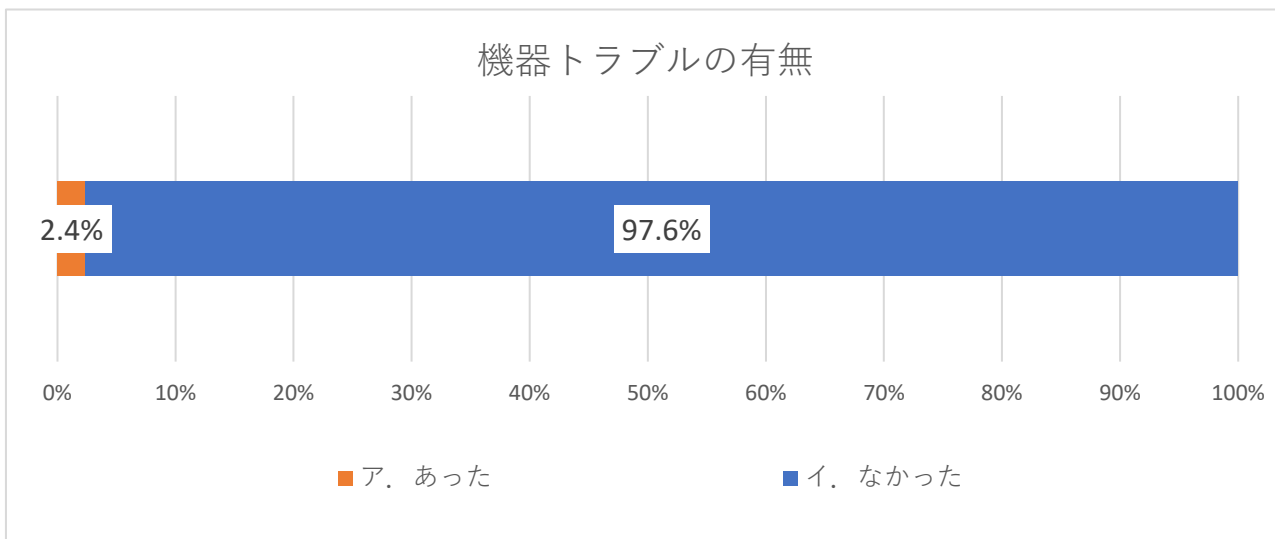
・電磁的交付におけるデメリットになると感じる点としては、約3割（28.6%）が、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」を挙げ、その他「閲覧に電子機器を必要とする点」、「操作方法がわかりにくい点」等が、挙げられた。



その他	・ 管理会社側は特に問題はないが、管理組合側は理事長が毎年変わるし、全員が容易に扱えるか不明確。また、証明書の発行は、管理組合側はコスト負担、手間など難しい面があると思った。
	・ 契約書などを容易に複製できるため、流出リスクが心配。
	・ パソコン等の機器を所有されていないお客様への対応
	・ 複製が容易にできる
	・ 理事長は毎年交代されることが多いため、署名したデータの引継ぎをどうするのか課題。
	・ フリーメールアドレスでも署名できるが、署名の有効性は本当に充分か不安。
	・ 管理組合専用の端末やアドレスを用意できれば良いが、コストや管理の課題が出てくる。また、電子データの取り扱いに慣れていない方の場合、離れた場所から電話などでオペレーションするのは大変。 (管理人へ説明する時も大変な場合があるため。)

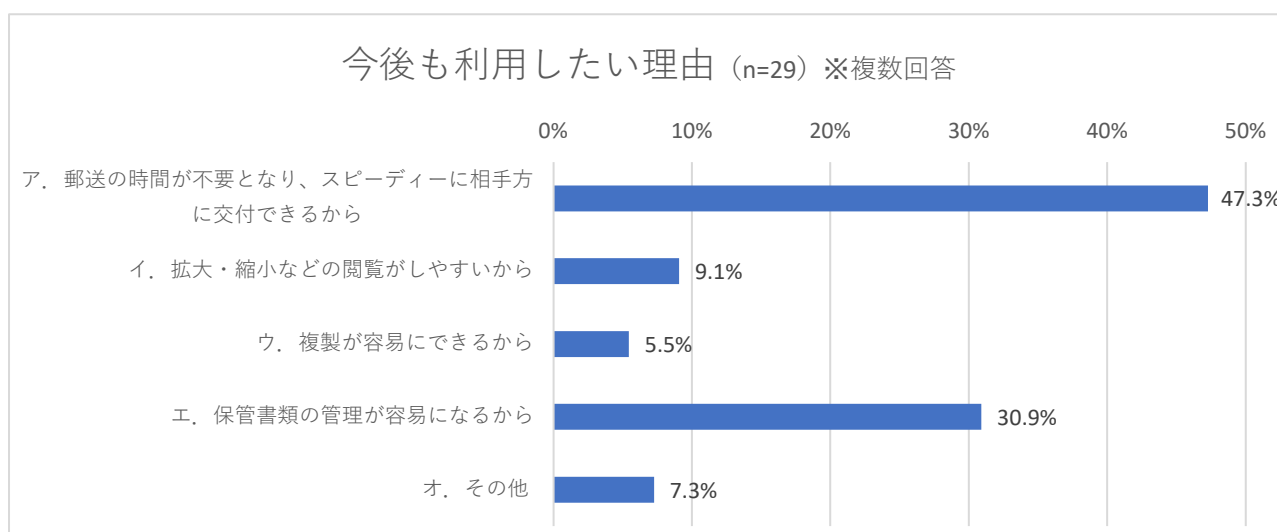
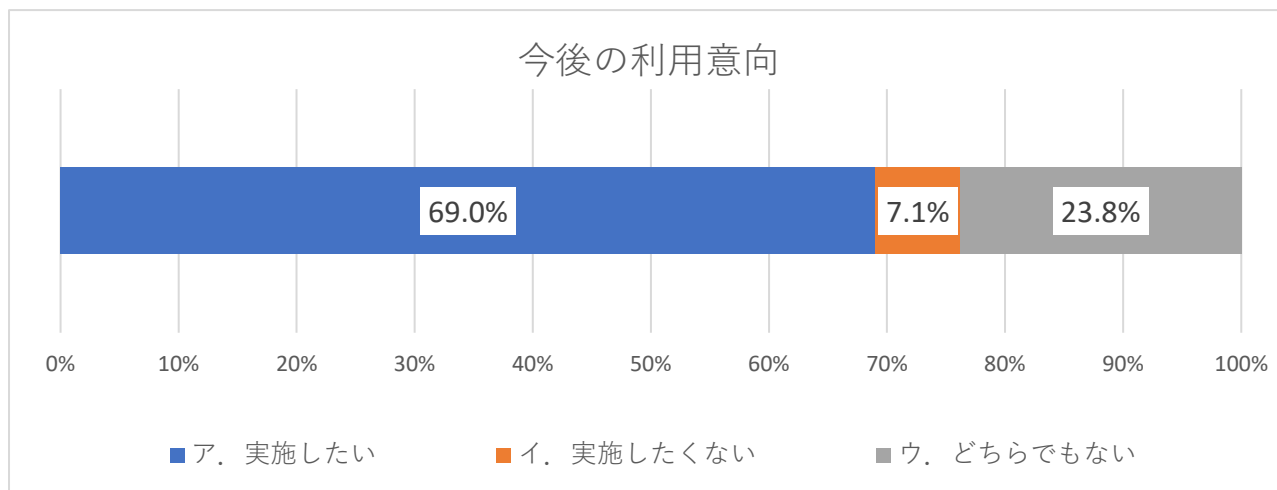
③-5 実施状況（電子書面におけるトラブル）

・機器トラブルについては、大多数（97.6%）が、「なかった」と回答し、ごく少数（2.4%）が、「あった」と回答。



④-1 電子書面交付に対する評価等（今後の利用意向）

- ・今後の利用意向として、約7割（69.0%）が利用したいと回答したが、ごく少数（7.1%）で実施したくないとする回答があった。
- ・利用したい理由として、半数（47.3%）が、「郵送の時間が不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」を挙げ、次いで「保管書類の管理が容易になる点」「拡大・縮小などの閲覧がしやすい点」が続いた。

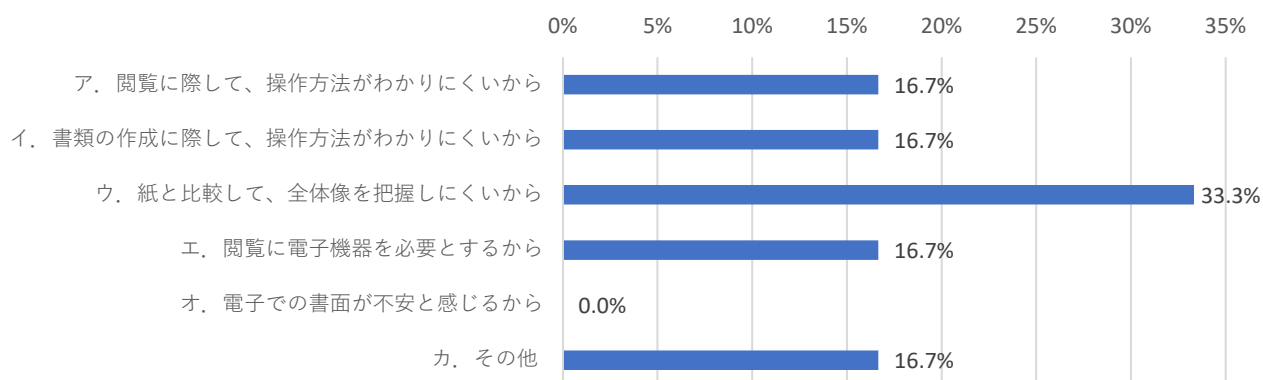


その他	・印紙が必要なくなりコスト削減できるから
	・時代の流れ的に良いことだと思う。ただし、理事会や総会など直接会う際、署名をもらうので不便はない。
	・押印や日付などの記入漏れを防げる。

④-2 電子書面交付に対する評価等（今後の利用意向）

・利用したくない理由として、「紙と比較して、全体像が把握しにくい点」、「閲覧・書類の作成に際して、操作方法がわかりにくい点」等が挙げられた。

今後は利用したくない理由（n=3）※複数回答



その他

・基本的に説明、署名はその場で行う。また、総会や理事会と合わせて行うため、現在の運用の方が効率がよいと思う。

その他（自由記載）

- 1 本書の紛失リスクがなく、非常に便利だと感じた。
- 2 管理組合が負担している印紙コストも削減できれば双方にメリットあり。
様々なことがIT化される中、とても良い取り組みだと思う。
- 3 特に難しい操作もなく普段あまり電子機器を使わない方でも、一度操作方法が分かれば使いやすいのではないかと感じた。
- 4 WEBで見れることにより空き時間で確認できるので予定を気にする必要もなくなると感じた。
電子サインもTV会議も、不便さは感じない。実験に協力いただいた理事長の反応もよく、時代の流れ的に、ITを活用することも良いと感じた。
- 5 慣れるまで、色々意見がでるかもしれないが、将来を考えると、コストや管理に課題はあるが、とても良いこと。
- 6 今回は社会実験でのテスト運用であり、当社のタブレット端末を使用、主任者側は契約書の内容を理解しているため、やりにくさはあまり感じなかった。
社会実験のテスト運用であり、当社のiPhone端末を使用した。
今回は紙と併存だったのでよかったが、iPhoneだと画面が小さく理事長側は見づらかったため、本番ではPCやタブレット環境を準備した方がよいと思われる。

