

【ポイント】

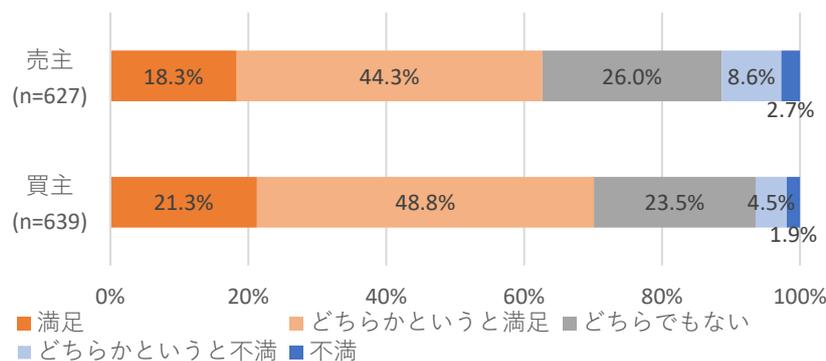
- ・ 住宅仲介取引に関して、買主の方が売主よりも全体的に満足度が高い。
- ・ 売主の取引価格に関する満足度は、満足度に関する質問項目中最も低く、プラスの回答が6割を下回った。
- ・ 買主、売主共に両手仲介の方が片手仲介よりも全体的に満足度が高い。
(売主の取引価格についての満足度を除く)
- ・ 売主の取引価格の満足度の決定要因として最も多い回答は「物件の購入時の価格と売却金額との差」。

筆者は、住宅の仲介取引における買主や売主の取引結果や仲介業者に対する満足度を把握すること、および仲介取引手法（両手仲介または片手仲介）などが、取引結果（取引価格、取引期間）や満足度を与える影響を分析することを目的に、「既存住宅の仲介取引に関する売主・買主アンケート」を実施した（回収数 1,000）²。本稿では仲介取引手法別に買主と売主の住宅取引に関する満足度についてのアンケート調査結果を紹介する。

1. 取引全体に関する満足度

「住宅取引の全般についての満足度」について質問したところ、買主のプラスの回答（「満足」と「やや満足」の合計）は約70%、売主のプラスの回答は約63%となり、買主の満足度の方が高い結果となった。

図表 1-1. 住宅取引全般についての満足度



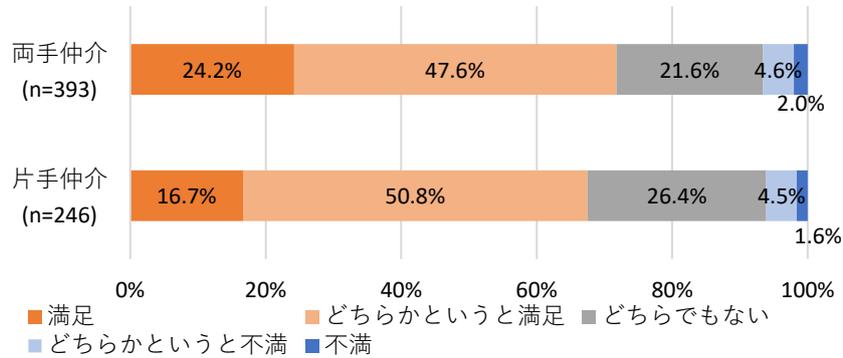
両手仲介と片手仲介の仲介手法別に「住宅取引の全般についての満足度」について質問したところ、両手仲介により取引を行った買主のプラスの回答は約72%、片手仲介では約67%と両手仲介の満足度の方が高い（図表 1-2）。売主についても両手仲介により取引を行った回答者のプラスの回答が約65%、片

¹ 一般に、1社の不動産仲介業者が売主および買主双方の仲介業務を担当することを両手仲介（売主・買主の両方から仲介手数料を得る）といい、不動産仲介業者が売主または買主のどちらか一方の仲介業務を担当し、業者間で取引交渉等をおこなうことを片手仲介（片方から仲介手数料を得る）という。

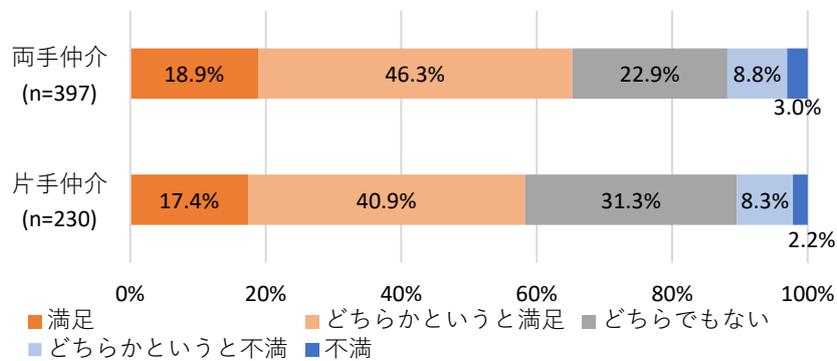
² 全調査項目についての単純集計結果は「[既存住宅仲介取引に関する売主・買主アンケート調査報告書](#)」を参照されたい。

手仲介では約 58%となった（図表 1-3）。買主、売主ともに両手仲介により取引を行った回答者の満足度の方が高い。

図表 1-2. 買主の満足度（取引全般）



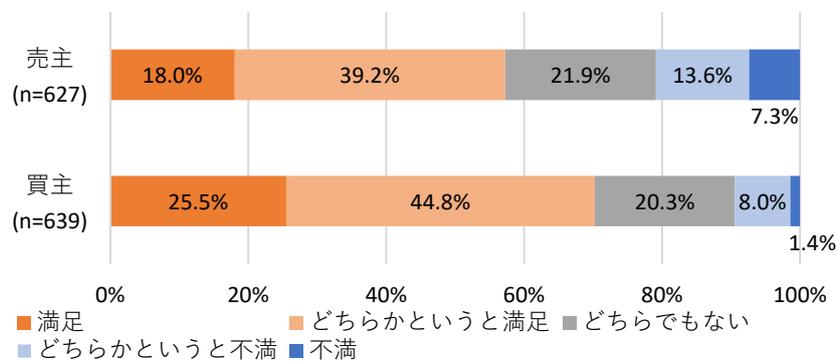
図表 1-3. 売主の満足度（取引全般）



2. 取引価格に対する満足度

「取引価格についての満足度」について質問したところ、買主のプラスの回答は約 70%、売主のプラスの回答は約 57%となり、買主の満足度の方が高い結果となった。また、満足度に関するすべての質問項目のうちプラスの回答が 6 割を下回ったのは、売主の取引価格に関する満足度のみである。

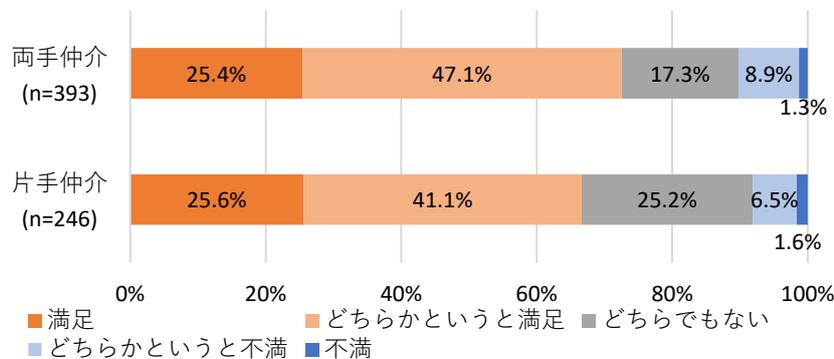
図表 2-1. 取引価格についての満足度



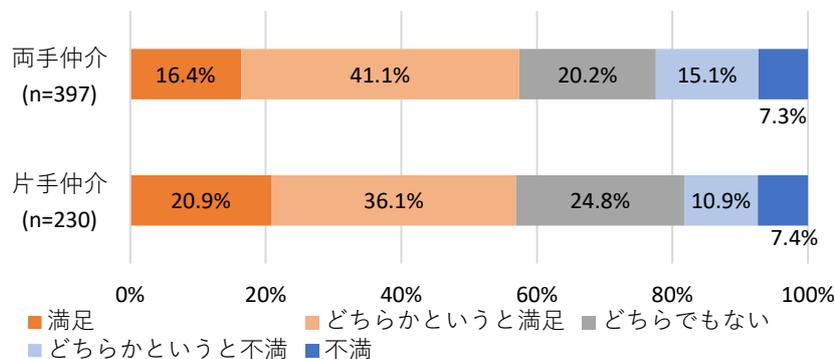
両手仲介と片手仲介の仲介手法別の取引価格の満足度については、両手仲介により取引を行った買主のプラスの回答は約 73%、片手仲介では約 67%と両手仲介の満足度の方が高い（図表 2-2）。売主につい

ては両手仲介、片手仲介ともにプラスの回答が約 57%となった。なお、仲介手法別の満足度に関するすべての質問項目のうち両手仲介のプラスの回答が片手仲介のプラスの回答を明確に上回らなかったのは、売主の取引価格に関する満足度のみである。

図表 2-2. 買主の満足度（取引価格）



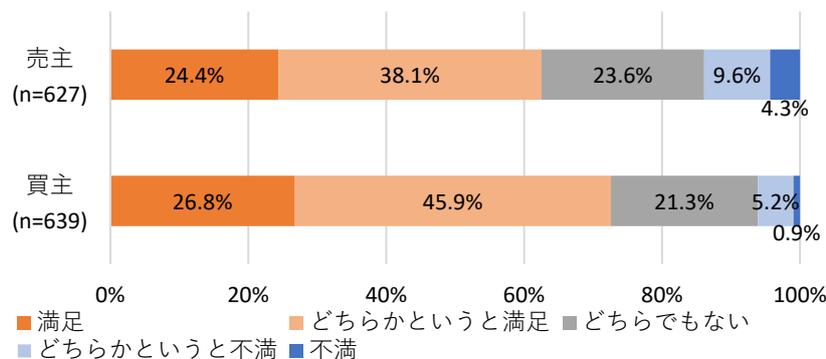
図表 2-3. 売主の満足度（取引価格）



3. 取引期間に対する満足度

「契約に至る期間についての満足度³」について質問したところ、買主のプラスの回答は約 73%、売主のプラスの回答は約 63%となり、買主の満足度の方が高い。

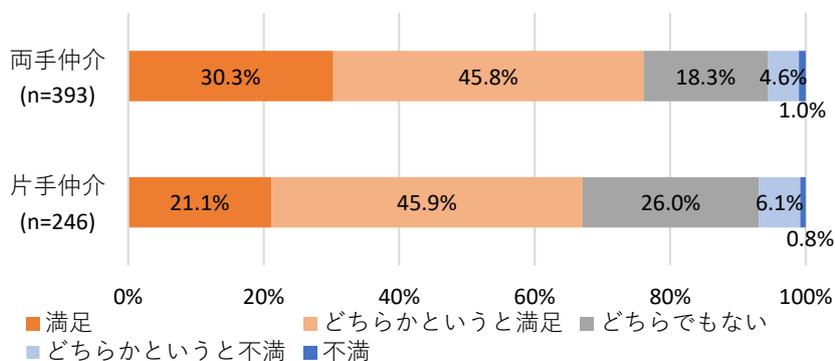
図表 3-1. 取引期間についての満足度



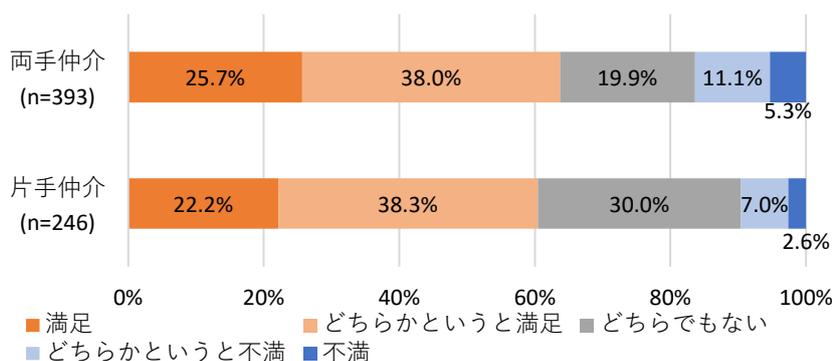
³ 買主の場合、購入した物件について最初に仲介業者に問い合わせをしてから、売買契約に至る期間。売主の場合、仲介業者と媒介契約（仲介業者への売却依頼）をしてから、売買契約に至る期間。

両手仲介と片手仲介の仲介手法別の取引期間の満足度については、両手仲介により取引を行った買主のプラスの回答は約76%、片手仲介では約67%と両手仲介の満足度の方が高い（図表3-2）。売主については両手仲介により取引を行った回答者のプラスの回答が約64%、片手仲介では約60%となった（図表3-3）。

図表 3-2. 買主の満足度（取引期間）



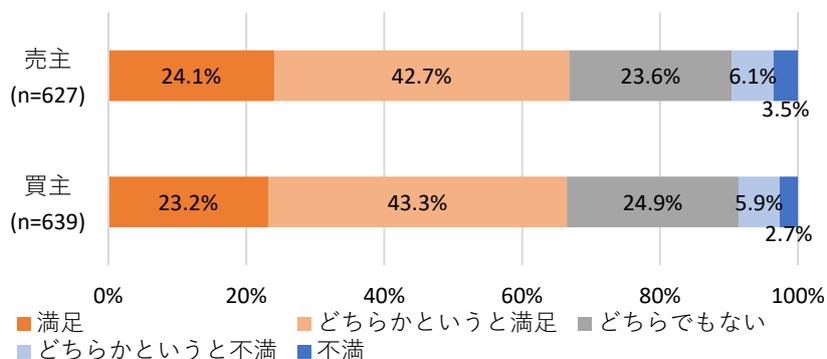
図表 3-3. 売主の満足度（取引期間）



4. 仲介業者に対する満足度

「仲介業者についての満足度」について質問したところ、買主・売主ともにプラスの回答は約67%となった。

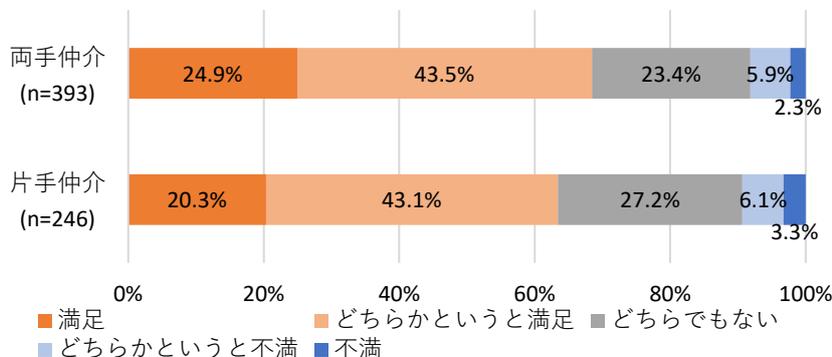
図表 4-1. 仲介業者についての満足度



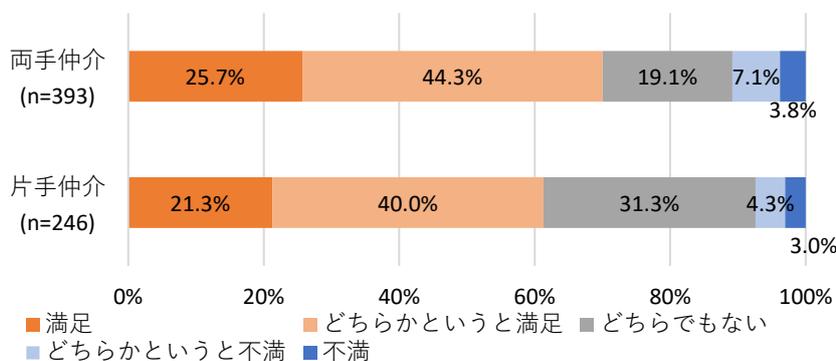
両手仲介と片手仲介の仲介手法別にみた仲介業者の満足度については、両手仲介により取引を行った

買主のプラスの回答は約 68%、片手仲介では約 65%とやや両手仲介の満足度の方が高い（図表 4-2）。売主については両手仲介により取引を行った回答者のプラスの回答が約 70%、片手仲介では約 61%となった。両手仲介において、1 割近くプラスの回答が多い結果となった（図表 3-3）。

図表 4-2. 買主の満足度（仲介業者）



図表 4-3. 売主の満足度（仲介業者）



5. 売主の取引価格の満足度の決定要因

上記の図表 2-1 のとおり、満足度に関する質問項目のうち、売主の取引価格に対するプラスの回答が最も低い結果となった。そこで、売却価格についての満足度の決定要因について質問したところ『売却した物件の購入時の価格』と『実際の売却金額』との差の回答が約 34%と最も多く、次いで『当初の最低受け取り許容額』と『実際の売却金額』との差となった（約 32%）。住宅の資産価値の変化が売主の仲介取引に関する満足度に影響し、また、売主は保有する住宅について市場価格よりも高い価値を見積もっている可能性が示唆される⁴。

図表 5. 「売却価格」についての満足度の決定要因（複数回答）

	度数	%
「当初の最低受け取り許容額」と「実際の売却金額」との差	202	32.2%
「売却した物件の購入時の価格」と「実際の売却金額」との差	215	34.3%
「仲介業者の査定価格」と「実際の売却金額」との差	153	24.4%
「値下げ前の広告の掲載価格（売出し価格）」と「実際の売却価格」との差	44	7.0%
「値下げ後の広告の掲載価格」と「実際の売却価格」との差	13	2.1%
合計	627	100.0%

⁴ 住宅の保有効果については、[リサーチ・メモ「売主の“気持ち”から考える住宅流通市場の活性化」](#)を参照されたい。

6. まとめ

本稿では、「既存住宅の仲介取引に関する売主・買主アンケート」のうち、片手仲介・両手仲介の仲介取引手法別に住宅の買主と売主の満足度に関する調査結果を紹介した。住宅の仲介取引について、概ね買主の方が売主よりも満足度が高く、両手仲介の方が片手仲介よりも満足度が高いことが示された。今後、アンケート調査から得られた回答をもとに、仲介取引手法が取引期間、取引価格や仲介手数料等を与える影響についての実証研究を行う。研究結果の概要は、順次「土地総研リサーチ・メモ」において紹介する。

(大越 利之)