

2022年7月13日

# 不動産会社の審査及びペナルティ制度の運用報告

## 2022年1~6月期 ペナルティの実例も公開

国内最大の不動産投資サイト「楽待」(<https://www.rakumachi.jp>)を運営する株式会社ファーストロジック(本社:東京都中央区、東証スタンダード、証券コード:6037)は、同サイトにおける「不動産会社の審査」及び「ペナルティ制度」2022年1~6月期の運用結果を公表いたします。上半期の運用結果は、取引停止件数が2件、ペナルティ制度による取締件数が7件の計9件となりました。前四半期と比較すると、取引停止件数がマイナス4件、ペナルティ制度の取締件数がマイナス3件となりました。

## 審査による取引停止件数 2件 ペナルティ制度による取締件数 7件

### 事例(1) ペナルティ制度

所在地	東京都千代田区
違反種別	無断掲載
違反内容	広告掲載許可のない物件を掲載していた
措置内容	掲載停止(7日間)

### 事例(2) ペナルティ制度

所在地	東京都豊島区
違反種別	不誠実な顧客対応
違反内容	問合せをした顧客に不誠実な対応を行った
措置内容	掲載停止(7日間)

### 事例(3) ペナルティ制度

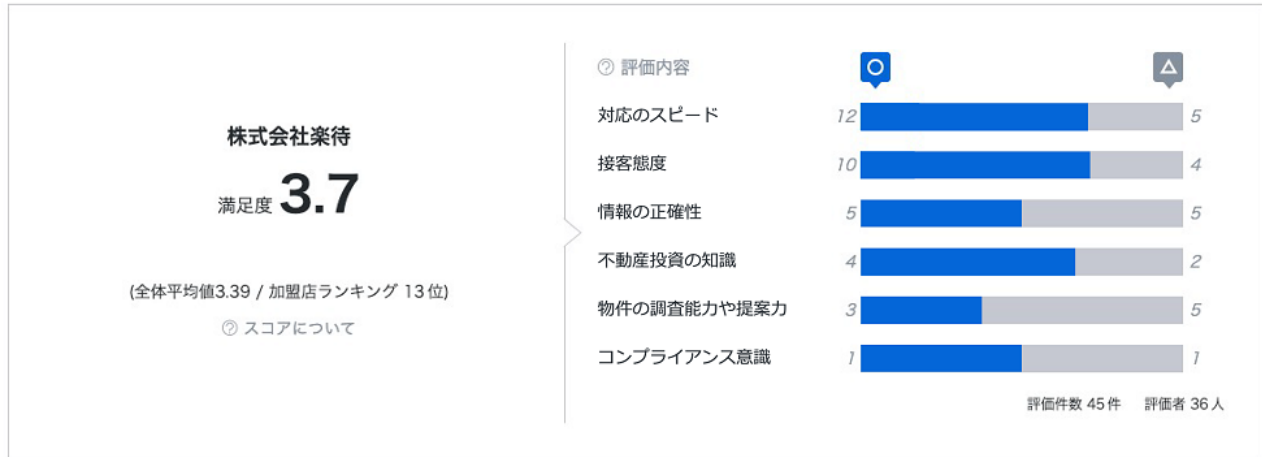
所在地	神奈川県横浜市
違反種別	おとり広告
違反内容	販売していない物件を長期間掲載していた
措置内容	掲載停止(7日間)

### ■具体的な違反内容の紹介/東京都豊島区・不動産会社の事例

ユーザーから「問い合わせをしたが対応があまりにもひどかった」「資料請求して電話しても折り返しの連絡が来なかった」という報告が立て続けに届き、当社で調査を開始。該当の不動産会社に事実確認をしたところ報告の内容を認めため、ペナルティとして同社が掲載するすべての物件を7日間掲載停止にいたしました。また、今後同じ対応をしないよう「改善報告書」の提出を依頼。しかし、提出された報告書には具体的な改善策が提示されておらず、再提出を依頼しました。その後、期限までに再提出がされなかったため、ペナルティ制度に則り、退会措置をとりました。

## ■顧客満足度の低い会社には直接指導も

2021年11月に、不適切な顧客対応をする不動産会社をなくすため、不動産会社向けに「評価レポート」機能をリリースしました。接客や商談をした顧客からの評価がレポートとして集計される機能で、不動産会社は評価内容を参考にして顧客対応を改善することができます。



レポート画面の一部。5段階の満足度評価のほか「対応スピード」「接客態度」などがスコアリングされる

これまでに評価された不動産会社の数は約3600社。リリースして半年ですが、累計の評価件数は4万7000件を超えています。5段階で評価する満足度は平均3.7点であり、これを大きく下回る不動産会社においては、適切な営業活動がなされているか当社側で調査し、改善活動を促しています。楽待では、不動産投資家と不動産会社がWin-Winの関係で取引ができる、公正な不動産投資市場を創造できるよう、これからも真摯に取り組んでまいります。

## ■「不動産会社の審査」及び「ペナルティ制度」について

楽待では「公正な不動産投資市場を創造する」というビジョンのもと、公正な不動産取引ができるよう「不動産会社の審査」及び「ペナルティ制度」を設けております。

専門部署による契約締結前の審査に加え、当社サイトに登録した後も定期的にチェックを行い、問題があると判断した場合には取引停止措置をとります。また、不動産公正取引協議会連合会による「不動産の表示に関する公正競争規約」に基づき、物件掲載に関するルールを定めています。ルールに違反した場合は「ペナルティ制度」のもと、サイトの利用停止や退会の措置をとります。

## 【不動産投資の「楽待」概要】

2006年3月に開設した「楽待」は、月間154万人が訪れる、利用者数・掲載物件数・使いやすさNo.1<sup>(\*)</sup>の不動産投資サイトです。全国4400社の不動産会社が毎日物件情報を登録しており、ユーザーは自身の希望条件で絞り込んで、目当ての物件を探すことができます。

また、不動産投資専門メディア「楽待新聞」を通じ、業界のニュースや不動産投資の成功談・失敗談などを発信。公式YouTube「不動産投資の楽待 [RAKUMACHI]」はチャンネル登録者数37.1万人、総再生回数は1億3600万回にのぼります。(2022年7月時点)

不動産業界のDX(デジタルトランスフォーメーション)を促進するため、2020年6月には、不動産会社とオンライン上で会話ができる「ビデオ通話」機能もリリースしました。更に2022年6月には有料会員サービス「楽待プレミアム」を開始。有料会員登録することで、業界初<sup>(\*\*)</sup>の独自機能「路線価マップ」やプレミアム会員限定動画が見放題になります。「楽待プレミアム」では不動産投資に役立つ便利機能やコンテンツを今後も追加予定です。

今後も「公正な不動産投資市場を創造する」というビジョンのもと、不動産投資家・加盟不動産会社の双方にとって使いやすい機能やサービスの提供に努めてまいります。

## 【会社概要】

社名:株式会社ファーストロジック

URL:<https://www.firstlogic.co.jp/>

上場市場:東証スタンダード(証券コード:6037)

本社:東京都中央区八丁堀三丁目3番5号 住友不動産八丁堀ビル5階

設立:2005年8月23日

事業内容:国内最大の不動産投資サイト「楽待」の運営

## 【本件の問い合わせ】

株式会社ファーストロジック広報担当:尾藤(びとう)

携帯電話:080-4129-5743

固定電話:03-6833-9438

E-mail:[rakumachi@firstlogic.co.jp](mailto:rakumachi@firstlogic.co.jp)

\*1 『使いやすさ No.1』:ゴメス・コンサルティング調べ(2019年6月)

『利用者数 No.1』:自社調べ(2019年4月)

『物件数 No.1』:日本マーケティングリサーチ機構調べ(2020年10月)

\*2 自社調べ(2022年5月)