

2023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

2023年1~6月期 顧客満足度が低い会社には改善指導も

国内最大の不動産投資プラットフォーム「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」2023年1~6月期の運用結果を公表いたします。

### 審査による取引停止件数 3件 ペナルティ制度による取締件数 8件

#### 事例（1） ペナルティ制度

所在地	東京都中野区
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	東京都千代田区
違反種別	おとり広告
違反内容	一部情報を偽って複数の物件を掲載した
措置内容	取引停止

#### 事例（3） ペナルティ制度

所在地	熊本県熊本市
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）

2023年上半期の運用結果は、審査による取引停止件数が3件、ペナルティ制度による取締件数が8件の計11件でした。2022年下半期と比較すると、取引停止件数がマイナス6件、ペナルティ制度の取締件数がプラス5件となっています。

#### ■具体的な違反内容の紹介／東京都千代田区・不動産会社Aの事例

「実在する物件の情報を一部変更して掲載している会社がいる」とユーザーから報告を受け、当社で調査を行ったところ、複数の物件で物件価格や築年月、建物面積などの数字を一部変えて掲載していたことが判明。また過去には、広告掲載許可のない物件を無断で掲載し、掲載停止措置を受けていました。該当の不動産会社は、当社からの事実確認に対し報告の内容を認めため、今回と過去のルール違反を踏まえ、ペナルティ制度に則り退会措置を取りました。

## ■顧客満足度の低い会社には直接指導も

不誠実な顧客対応をする不動産会社を減らすため、顧客満足度の低い会社に対しては当社のカスタマーサポートから直接、改善指導も行っています。

「楽待」には、不動産投資家が不動産会社の接客や商談内容を評価する機能があり、結果は集計されて不動産会社が閲覧できるようになっています。

評価の際に「顧客満足度」を5点満点でつけますが、顧客満足度が2.5点以下の会社については、当社のカスタマーサポートから直接連絡をし、改善を促しています。この活動を始めてから約1年が経ち、顧客満足度が2.5点以下の会社の割合は5.6%から0.9%まで減少。顧客満足度の平均点は3.59点から3.86点に改善しました。

[こちらのプレスリリース](#)では、より詳しい改善指導の実施例などをご覧ください。



不動産投資家は、不動産会社の接客や商談内容について評価して点数を付ける（イメージ画像）

## ■「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」を設けています。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っており、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っています。

### 【不動産投資の「楽待」概要】

2006年3月に開設した「楽待」は、月間168万人が訪れる、使いやすさ・利用者数・掲載物件数・No.1(\*1)の不動産投資プラットフォームです。全国4500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（らくまち）」はチャンネル登録者数42.7万人、総再生回数は2億回にのぼります。（2023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通話ができる「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。登録することで、業界初(\*2)の独自機能「賃貸経営マップ」やプレミアム会員限定動画が見放題になります。「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プラットフォーム「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：金子（かねこ）・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 『物件数 No.1』：日本マーケティングリサーチ機構調べ（2022年12月）

『使いやすさ No.1』：ゴメス・コンサルティング調べ（2022年12月）

『利用者数 No.1』：自社調べ（2022年12月）

\*2 自社調べ（2023年4月）