

「中間とりまとめ」についての意見募集結果(全体)

平成 26 年 10 月 1 日

※ 本資料は、平成 26 年 7 月 23 日～8 月 22 日までに募集した「IT を活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」中間とりまとめの公表及び今後の議論の方向性についての意見の募集」により頂戴したご意見を、中間とりまとめの論点に則して整理した結果である。本資料では同様のご意見については集約した上で、代表的な意見をご紹介します。なお、表現については、趣旨を損ねない範囲で、必要に応じて修正を加えてご紹介している。

1. はじめに

論点:重要事項説明ならびに電子書面へのIT活用

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
検討の前提条件を確認すべきである		<ul style="list-style-type: none"> ・「中間とりまとめ」は、重要事項などの説明をITによる説明ありきで検討されている。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項の電子化を誰が必要としているのか分からない。医薬品などのネット販売と一緒にされるようなものではないと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一早く重要事項を説明する為、文章の電子化によりそれが可能になるのであれば選択枝として望ましい。
		<ul style="list-style-type: none"> ・現行の法制度および商慣習の中で、当該重要事項説明および書面交付の手法をいかにして取り入れることが可能か、という議論の焦点は方法論に偏っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明そのものの必要性も含め、宅建業者の存在価値、とりわけ中小零細企業の存続の根幹にもかかわるところと思慮する。 ・現行維持を希望するわけではないが、業法成立から60年以上が経過した宅建業態そのものの転換期にあるためITの導入自体は否定すべきではない。
		<ul style="list-style-type: none"> ・現地及び現地付近の状況や環境などのイメージの定義を決定する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産取引においては、人間の五感も大切な要素であると思う。現地を観て、現地及び現地付近の状況や環境を理解することが最も重要。消費者を保護する意味でも、消費者自身が、そのことを理解する必要がある。
		<ul style="list-style-type: none"> ・医薬品や金融商品とは違う宅建主任者の不動産業界における役割を見直すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医薬品や金融商品の重要事項を説明する場合は、あらかじめ商品の勉強をしてから重説を行う事ができるが、新築のマンション等を除き、不動産は特定物としての性格を有しており、予め勉強して物件の説明をすることはできない。
		<ul style="list-style-type: none"> ・「重要事項説明書の交付様式」と「重要事項の説明」については、明確に分離して検討すべきであり、消費者及び事業者双方にとって、不具合を生じさせない手法が確立されない限り、標記の件については時期尚早といわざるを得ない。 	
重要事項説明におけるIT活用について賛成である	賛成	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明におけるIT活用について全面的に賛成である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・先般の社会情勢の情報化において業法改正が行われていない結果、時代の変革から遅れをとっている感が否めないため。 ・遠方からの賃貸契約や、時間の無い中で売買契約等の個人の経験から、インターネットでの取引を強く希望し、またそれが業界の発展に繋がる。 ・海外駐在経験から、帰国時における「物件探し」と「契約成立」までの検討時間の短さをITにより解消できると考えられる。 <ul style="list-style-type: none"> - 具体的には重説や契約をネット上で可能とすることで移動時間等の短縮により余裕が生まれ、物件の検討時間確保が可能だと考える。 ・今後海外駐在を経験する人の増加に伴い、重要事項説明におけるIT活用のニーズは増々高まると考えられる。 ・遠方の物件を現地に行かなくても契約可能となる場合、業界全体の活性化、年々増加し続けている空き家問題に改善の兆しが期待できる。 ・文章作成もパソコンによるもの、物件情報もインターネットでの公開であるため。 ・物件の問い合わせもメールという時代であるため。 ・スマートフォン経由での依頼が増えているため。

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
		<ul style="list-style-type: none"> ・IT活用について積極的な検討を要望する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・20代から30代の若年層において、スマートフォンなどの媒体が広く普及していることから、重要事項説明や賃貸借契約において、インターネットを活用することは、一般消費者および仲介業者共に、離れた場所において時間を共有できることから、契約手続き完了までの大幅な時間短縮が望める。 ・不動産取引における重要事項説明については、その内容が特殊かつ複雑であり、一般消費者と仲介業者との間の知識・情報量の差を考慮した場合においても、対面での説明とIT化での説明に差がないばかりか、これまでの口頭での重要事項説明では十分な検討なしに判断せざるを得ない状況から、スカイプ等を利用することで、動画を保存することが可能となり、後に賃借人および管理業者が抱えることとなる重要事項説明不足によるトラブルの発生を未然に防止することが期待できる。 ・金融、薬品等、ITを用いた取引は不動産業界以外にも普及しつつある。インターネットがこれだけ普及した現代において、諸々の問題点はあるものの、不動産業界の効率化・円滑化の観点から検討を避けて通れない状況にあるため。
	<ul style="list-style-type: none"> ・総論賛成、各論検討が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ・総論賛成、各論検討が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT化の導入費用は、そんなに高額にはならないと考えられる。
一定の条件のもとで賛成である	現地確認・事前対面を条件づけるべき		<ul style="list-style-type: none"> ・不動産の売買・賃貸は事前に現地を見て宅建主任者の説明を受け既に宅建主任者の顔を確認している場合に限り、事前配布した重要事項説明にITを利用することも考えられる。 ・『一物一価』である不動産の売買・賃貸は現地を見ることは重要事項のIT化以前を論じる以前に必須条件であり、トラブル回避には必要な行為である。 ・ポータルサイトに掲載されている写真は、新築当初の写真であったり、また、図面もリフォーム前の物であったりと、必ずしも現状を示した物ばかりではありません。また第三者が提供した写真は、意図的に不都合な点を隠す事も可能である。 ・賃貸トラブルとして契約解除時の原状回復トラブルが多発している。現場(現地)での双方の確認行為は原状回復トラブルに必要である。ただし、お互いに『確認』をどのように行い記録として残すのか工夫が必要になる。特にITを利用した場合には事業者・消費者ともに納得した方法はさらなる検討課題である。 ・完成前の新築物件でさえ、住環境を知って頂く為に現地を案内し、設備などの情報を詳細に説明する。 ・事前に宅建主任者を交えた現地確認を行えば宅建主任者のなりすましは防げる。 ・これまでは重説を対面で行う必要があった為、遠方から転居する消費者も物件を自ら見て、周辺の環境や町の雰囲気、騒音、匂いなど、インターネットでは提供できない情報の提供が、契約前に担保できた。 ・仲介業者は、入居者の人物審査の目的も含めて、物件を店頭で説明し、その最中や案内時の消費者の言動から、薬物中毒者や暴力団など既存の入居者に迷惑をかけるような人物ではないだろうかといった観察をしており、仲介業者として、トラブルが発生するような人物ではないと判断された場合に限り、仲介を行ってきた経緯がある。

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
	一定のケースについてのみ例外として認めるべき	<ul style="list-style-type: none"> ・外国に居住する者が売買を行う場合は例外とする。 ・資産売却をする場合や投資家を対象とした例外措置とすべき。 ・学生の単身用のアパートなどで、十分な情報提供がされることを前提とした場合に限定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT 活用にとらわれることなく、ニーズとして、非対面による取引を希望する声は確かに存在し、コストや効率の面からも、一部はIT 化の活用を含めて非対面の取引を認める検討は必要性は認められるものの、他方、非対面での対応に対する強いニーズは、社会に発生している訳ではないと感じる。よって実験的に例外を認めて段階的に検証すべき。 ・国内の居住者の場合、このコスト削減と比較してリスクが高過ぎ、トラブルの数が多過ぎて業界団体も対応しきれないことが懸念される。 ・資産売却をする場合や投資家を対象とした例外措置とし、自ら居住することを目的とする場合の購入時には、トラブル回避の為、「必ず一度は物件を確認している」事を前提条件とすべき。 ・仲介業者自身が「仲介する該当物件を事前に目視で確認」しており、購入者に対して「部屋の現状写真、図面などを重要事項説明書の添付資料として提出する」場合に限定するべき。
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・「宅地建物取引士」の取得の国家試験移行および売主・買主の代理を許可しない限りにおいて、IT の活用を可能とすべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の宅地建物取引は、売主と買主とは利害が相反するにもかかわらず、双方代理が可能であるが、「宅地建物取引士」になることにあわせて双方代理が出来なくする場合、売主・買主が遠隔地であっても、売主が依頼する「宅地建物取引士」と買主が依頼する「宅地建物取引士」が IT による重要事項説明書をやりとりし、顧客に説明することになり売主と買主の利益を守ることとなる。
		<ul style="list-style-type: none"> ・IT 活用が必須要件にならない形での非対面も含めて検討すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・非対面での対応のニーズはあるものの、業界のスキルを考えると IT 活用による実効性は難しいと思われるため、IT の活用は必須要件にするべきではない。
慎重な検討を要する		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者に対する重要事項説明の理解度に問題が生じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターのデータによると賃貸不動産の原状回復トラブルは 13,903 件、また、同センターのネット通販トラブルは 2013 年 203,011 件にもなっており、対前年約 27,800 件の増加。 ・仲介業者は物件を案内する営業担当者に対して、取引主任者の資格を取得する事を推奨されている背景として、物件を選びだして案内をした担当者が、重説に記載すべき内容や説明すべき内容を誰よりも理解していることがあり、これにより、お客様への説明が適切になされ、トラブルになりにくい。 ・重要事項説明をインターネットですれば、業者側の利便性、迅速性は向上するが、一方、説明を受ける顧客の理解度が落ちる。
		<ul style="list-style-type: none"> ・不動産取引のリスクの大きさに鑑みて妥当ではない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産は一生を左右する高額取引であるため、売主や買主の双方が実際に同席もせず、画面とカメラと記録媒体を通じて説明することが、宅建業法の「本来の目的」であり「趣旨」だったのか疑問である。
		<ul style="list-style-type: none"> ・事業者による説明が十分なされないリスクがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対面が原則でなくなると、経営者はトラブル防止よりも新経済連盟が主張されるように在宅などを使い、コスト削減を優先して、案内係りと重説係りのように業務が分断されることは、経営基盤の弱い企業が多い不動産業界であれば、必然の流れになると予測でき、その結果、取引主任者資格取得率は下がり、更には案内時の説明の質も劣化すると考えられる。 ・大手の重要事項説明の IT 利用により、地方物件の説明が希薄になることからトラブルの多発が懸念される。
		<ul style="list-style-type: none"> ・不動産業界におけるモラル崩壊の可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・例えば、他社で案内を受けた消費者が、その後、非対面による仲介手数料の安さを売りにするネット専門の仲介業者を知り、そちらに流れて取引をした場合、後から案内をした仲介業者が、消費者に対して仲介手数料を請求する事も考えられる。

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
		<ul style="list-style-type: none"> ・対面でないことによる情報不足が生じる恐れがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パソコンの説明画面では、説明者の表情や顔、人柄が見えない。事務所の雰囲気なども分からない。説明者は本当はアブナイ人かもしれない。そういった不安が、顧客の緊張感を高め、理解不足に繋がる恐れがある。 ・消費者の本人確認において、運転免許証をパソコン画面で提示されてそのわきにカメラに映る人と写真が同じだから確認済みとしてよいのか疑問である(免許証等における現物の細かな印象(手触り、質量感、ざらつき、固さや厚さ、重さ等)や消費者の雰囲気確かめることはネットを通してではできない)。
		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者側の IT スキル等に根差す問題がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットが不得手なうえに、不動産についても知識がないという人は、モニター画面上の誤りや不正を見抜けない恐れがある。
		<ul style="list-style-type: none"> ・宅建業法 37 条書面(売買契約書、賃貸借契約書等)の交付について、電磁的書面による方法での交付に関しては反対である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前提示の重要事項等説明書の交付は、消費者が購入にあたり、適正に判断できる時間的余裕を与えると共に、宅建業者の説明義務である 35 条説明を充足するもので、最終決定時点には、37 条書面を兼ねた売買契約書と共に売主と買主が対面して媒介業者が事前説明書類の内容等に沿った確認を行うことこそが消費者が安心して安全な物件を購入するためにも絶対必要となる。 ・不動産取引(資産・財産)は主に物権(所有権等)の取引であり物権の直接性や一物一権主義に基づき、証券や薬剤の債券売買とは基本的に異なる。
		<ul style="list-style-type: none"> ・その他 	<ul style="list-style-type: none"> ・反社会的者のマネーロンダリングだけでなく海外からの不動産購入が可能になり、地方では不動産の外国人取得に慎重になるべきとの声も多く聞かれることに配慮すべきである。 ・特に水源地や過疎地においての外国人の取得に対しての不安が出ている。
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・ITの利用において、環境整備と法的改正及び他法令と整合性の観点から詳細な検討が必要である。現段階においては事前資料書面の確認や案内資料として、IT を利用し借主の理解度を深める手法の一つとして活用する事で足りるのではないか。 ・IT を利用する必要性は理解するも、IT 環境整備と法的改正及び他法令と整合性の観点から検討すべきであり、議論課題が山積していることから慎重に検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・議論課題が山積していることを踏まえて慎重に検討すべきである。

2. 重要事項説明等における IT 活用の可能性(メリット)

(1)IT 活用により期待されるメリット(何が IT 化でよくなるのか)

論点:対面で行う重要事項説明が IT 活用によって十分に説明が可能であり、地理的な制約の消滅による時間、金銭コストの削減が期待できるか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
期待できる	遠距離に係るコスト等負担軽減に寄与する	・遠距離地における取引の際に発生する、時間コストや金銭コストの削減に大きくつながる。	<ul style="list-style-type: none"> ・会社員で転居を伴う転勤が発生した場合、転居先の住居を選定するための費用を会社側が負担するには限りがある。 ・遠隔地で取引において、どちらか一方が遠方へ足を運ばなければならないのは非効率的である結果、実施するのが困難であることを理由に重要事項説明を省くケースが想定される。現実として、重要事項説明書を郵送のみでやりとりしているケースがあるという情報が過去に寄せられたことがある)。 ・対面での取引が必要なため住居を選定するための時間全てを、内覧等に費やすことができず、満物件探しができている状態ではないと感じる。 ・契約を後日に行うことが可能となるため、より満足度の高い物件の選定が可能になる。 ・「強制」ではなく「任意」の選択のため、選択肢が広がることからデメリットがない。
		・遠距離物件の取引でIT活用に合理性が認められる場合や、業者間での取引の場合は便利であると思う。	・業者間での取引であれば、業務に精通しているプロという立場から、危機回避は十分にできし、理解力に関しても問題はないと思うため。
	理解度の向上が期待できる	・重要事項に関する理解度の向上が期待できることに留意すべきである。	・IT を工夫して活用することにより、従来の紙の重要事項説明書では表現できなかった表現も可能となり、重要事項に関する理解度を向上させ、紛争の防止につなげることが期待できる。
期待できない	対面によることでトラブル軽減に一定の効果を有する	・重説は面と向かって説明する方が気になる所も確認しやすい。	・トラブルの軽減。
		・心理的考察から、注意・興味・連想・欲望・比較はITでも対面でも良いが、確信(確認)・行動(契約)は排他的行為になる、また、本人確認等の必要性があることから、現場・現地に立った説明が必要である。	・相対、マンツーマン、ドアツードアで完了としたいから。
	消費者の IT スキルに課題がある	・重要事項説明はその内容が複雑なものとなることが多く、対面でも消費者が十分に理解することができないことが多いため、Skype などを使っての説明は、余計に分かりづらく消費者の満足度は得られないと思う。	・Skype 等では、リアルなタイミングでは質問しづらい上に、後からの質問では正確に疑問点を指摘できない、消費者が多少臆することがあると思うため。
		・IT 活用を主とするのではなく、より合理的にするための補足的に利用するのが良い。	
通常の取引での効果が認めにくい	・対面で行う重要事項説明を IT 活用によって十分に説明が可能とは言い難い。	・膨大な重要事項説明の資料全てをインターネットにより送信し、理解してもらうには相当な能力が必要である。	
効果は期待できる者のリスクの方が大きい		・現地に行かないで自宅で必要な情報を得られる点に消費者のメリットがある点に疑問。	・物件の視察に必ず行くことが前提であるため。
		・取引の簡便性だけで判断するのは危険である。	<ul style="list-style-type: none"> ・特定物で個別性のある不動産の売買・賃貸等の取引・契約をネット上で完結することは、金額が高額であることから消費者にとって極めてリスクが高い取引である。 ・消費者は一生に一度の買い物、もしくは『住まい』を決めるためには『時間的・金銭的』コストを必要なコストと考える消費者は多い。 ・消費者にとって IT 技術の格差は大きく『録画』ができる IT 機能を持つ消費者は限定的であるため ・IT 関連の消費者トラブルは増加の一途をたどっている。また、薬のネット販売が解禁されたが容易に国境を超えるため、国内では薬として認可していない薬品の購入による被害がでている。(国民生活センター)。

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
検討する必要がある		<ul style="list-style-type: none"> ・情報収集の利便性向上の側面からのメリットであり、一方、新たな制度導入によって、取引の安全性向上も図られるべきである。 ・情報収集にあたって、「場所」を扱う不動産取引では、現地でなければ把握できない情報があることにも留意する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者は広告を目にするところから取引関係に入るが、トラブルが発生するのは、不動産業者との手続きを始めてからであるため、情報提供に係る利便性向上のメリットと、取引手続きに係る利便性向上及び安全確保とは峻別して検討されるべき。
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明の対面説明義務でなくなった場合、極端に言えば事務所設置が不要になり、業者のブローカー化が懸念される。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・専任取引主任者の設置や説明義務について形骸化が懸念される。 	

論点：IT活用による重要事項説明の録画保存から説明内容の誤りや理解不足を原因とするトラブルを防止できるか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
トラブル防止につながる	証跡管理の点で有用	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明の録画自体はいいアイデアで、説明内容の誤りや理解不足を原因としたトラブルの防止にも寄与するかもしれない。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・IT活用は、殆どの事が記録に残しやすくトラブルを防ぐ効果が期待できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・録音・録画・メールの送受信等全て日時を明確に出来る。
		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が重要事項説明の内容をじっくりと理解、確認する機会が増えるため、説明のトラブルが減る。 	
	消費者の安心向上に寄与する	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明時の録画・保存は消費者の安心度を向上するものである 	<ul style="list-style-type: none"> ・説明について録画・保存されるということであれば、事業者側の説明方法の向上にもつながるものである。説明後に消費者自身で内容を確認する際にも活用できるものであり、安心度の高い取引が可能になる。
		<ul style="list-style-type: none"> ・ITを使った説明はあくまでも、リアルタイムで行い、その様子を録画することでトラブルをさけることにつながると考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・録画映像を使って重要事項を説明することに関して、説明の誤りの防止につながる可能性やコスト削減は評価できる。 ・一方的な説明をすることで消費者が正しく理解してトラブルを避けるという本質を達成することができるか疑問。重要事項の説明時には、質問に対応できるようにするべき。
			<ul style="list-style-type: none"> ・説明を録画や録音して、繰り返し確認ができる。
	理解度向上に寄与する	<ul style="list-style-type: none"> ・説明を録画や録音して、繰り返し確認ができるのもメリット。 	<ul style="list-style-type: none"> ・記録が残り、後から確認ができることから、トラブルが減る。
	事業者側の説明責任が担保される	<ul style="list-style-type: none"> ・重説の記録化が可能になることから、事業者の説明責任が担保される。 	
録画を義務化すべき		<ul style="list-style-type: none"> ・「重要事項説明を録画して保存」することについては、業者側に対する義務付けを検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・トラブルの防止の観点から、消費者側に録画するか否かの選択肢を委ねても、実効性は期待できない。 ・説明が口頭のみで書面化されていない内容について、後日事業者と消費者の主張が食い違って紛争となった場合に、保存された記録を確認することで解決につながることから、双方にメリットがあると考えられる。
録画はトラブル防止にはつながらない	重要事項説明はトラブル原因の要因にしか過ぎない	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明をIT化することによって、トラブルの抑止に作用が働く可能性はあるとしても、トラブルの防止には繋がらないものとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産取引に係るトラブルは重要事項説明ののち、取引が完了した後に発生するものであり、重要事項説明時に発生するものではないため。
	重要事項説明における理解度不足は録画等により担保できない	<ul style="list-style-type: none"> ・非対面により生じる説明不足・理解不足等のリスクも生じるので、メリットがあるかどうか断言できない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業者が契約回転率を上げると見込んでIT活用による非対面重要事項説明等を採用しても、説明不足や理解不足が原因でトラブルが発生することでかえって効率が悪くなるリスクが生じる。

論点：書面交付において、IT活用によりペーパーレスでの取引が可能となることから、書面化や送付に要するコスト削減が期待できるか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
期待できる		<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスにより、書面化や送付に要するコストは確かに削減できる。 	
書面交付のIT化自体に問題/課題がある	取引の性格から書面取引は必須	<ul style="list-style-type: none"> 高額な取引であることから、書面交付は必須である。 書面の交付についてはアナログでの重要事項説明が良い。 	<ul style="list-style-type: none"> 対面による交付の前段階での電子交付も可能にすることには賛成する。 重要事項説明は、契約日より1週間ほど前に消費者に十分理解し納得して頂き、安心して契約して頂く必要があるため。
	法律上の書面に包摂されるか、確認を要する	<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスで書面の交付といえるのか検討する必要があると思われる。 	
	偽造等のリスクがある	<ul style="list-style-type: none"> トラブル相談対応にあたって、重説・契約書等の内容を確認しながら対応しているが、重説等IT化の場合、プリントアウトされた重説・契約書等の「確からしさ(変造されていないという)」に疑問が残る。例えば、自署押印のある重説・契約書等であれば、一応「確からしい」といえる。 立入検査及び業者処分の際も、ITを利用した取引の場合には、同様に証拠書類の「確からしさ」の問題がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 電子データ及びそのプリントアウトペーパーでは、簡単に偽造変造可能なのではないか。 免許行政庁として調査・検査にあたって、電子的にやり取りされた真のデータを確認する方法があるのか疑問である。
その他		<ul style="list-style-type: none"> ペーパーレスとなっても当事者・媒介業者が後日正確な内容を確認できるようにしておかなければならない。 「ペーパーレスでの取引」は可能であると考え、重要事項説明について、以下の3点について常に確認可能にすることが必要である。 <ol style="list-style-type: none"> ①必要な事項を記載した書面(データ)を間違いなく相手方に交付したこと。 ②交付した書面について適切に説明したこと。 ③書面についてきちんと説明を受けたこと。 	<ul style="list-style-type: none"> IT化のメリットとして、データでの保存が可能であることが大きな効果としてあるならば、それを不可分なものとして担保できる仕組み(誰でも使えるようにする)環境が必要。

論点:ITの活用による健全な市場の拡大がもたらされる可能性があるか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
検討する必要がある		<ul style="list-style-type: none"> 「取引の効率化・低コスト化と消費者保護を両立させるためにITを活用することで、新たな取引のニーズが掘り起こされる」ことはありうると考えるが、「健全な市場の拡大」は言いすぎではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 市場の健全性は、事業者の自律と消費者教育の両方が必要であり、IT自体はその両方に直接寄与しない。
		<ul style="list-style-type: none"> IT活用によって、健全な市場の拡大がもたらされる可能性があるかどうか分からない、匿名性を背景とした不健全な市場の出現は確実にあり得る。 	

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
メリットに全面的に同意である		<ul style="list-style-type: none"> ・挙げられている4点のメリットと委員からのご意見に賛成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・金融庁、オンライン書面交付制度の導入に関する結果報告レポート参照(電磁的方法による契約書面等の交付の是非は、オンライン証券取引と外国為替証拠金取引業界の先行事例が参考になる。ここに挙げられたメリットが具体化し、ユーザーの利便性向上、事業者のコスト低下、業界の発展に資するという好循環を生んでいる)。
デメリットにも留意すべきである	取引の安全の低減のデメリットを検討すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・IT化が取引の安全に及ぼすデメリットも慎重に検討すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産取引を投資・投機の対象と考えれば、IT化による24時間遠隔地取引を進めるメリットは大きいですが、多くの住民にとって不動産取引が生活基盤の選択であることを十分に考える必要がある。
	中小不動産事業者への影響を勘案すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・組織的なIT化対策が可能な大手業者が中小企業業者より有利になると思われる。 ・中小企業の倒産等の懸念も予想される。 	
	トラブル増加に伴う事業者の負担、消費者保護の低下が懸念される	<ul style="list-style-type: none"> ・仮にインターネットで行った場合、現行の対面による説明責任を問われる現状を鑑みれば、後日紛争に発展した場合の宅建業者のリスクの増加が懸念される。 ・本来重要事項説明は、契約者双方、媒介者との確固たる信頼関係を構築するものであることから勘案しても、現在のIT設備環境下による説明ではそれぞれが保護されない環境になり、ひいては消費者保護の観点とは相反することにつながる恐れが予見される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省 宅地建物取引業の解釈・運用の考え方 宅建業法第35条関係。

3. IT活用を進める場合に検討が必要となる点

(1) 取引当事者の同意の確保【重要事項説明、書面交付の両方】(消費者および事業者の任意の選択にもとづくものであること)

論点：ITを活用した重要事項説明について、消費者の同意に基づいた制度であることが求められるか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
消費者・事業者双方の同意が必要である	・消費者及び事業者それぞれが、ITという手段を選択できるようにするために、消費者側からの自発的な(誘引によるものではなく)希望と同意、及びそのことを後日確認するための記録を義務付けることが必要である。	・宅地建物取引業法がこれまでの改正の中で積み上げてきた法構成の範囲で定められている消費者保護の考え方自体を後退させるべきではない。	・「選ぶのは消費者だから選択は自己責任。よって法制度上のセーフティネットは必要ない」という考え方は、1ページの記載と矛盾する。
	・ITを活用した手法の導入にあたっては、契約当事者の同意を義務付けられたい。	・委員意見の中にもある通り、消費者側がIT活用を希望していないにも関わらず事業者側が勧誘・誘導して消費者の意に反して同意させることが想定される。事業者の主導で事業者側が優位な立場から取引が行われることのないよう、措置を講ずる必要がある。	
	・仮にIT活用による非対面重要事項説明等が行われることになる場合にあっては、当事者の同意が前提になるべきであるし、当事者の同意がない場合の非対面による説明は重要事項説明等とは見なさない、と法令で規定するべき。	・IT活用による重要事項説明等について、消費者に選択が委ねられていれば、時間コストを最重視する消費者や対面による説明を苦手とする消費者は非対面方式を選択できるし、直に話を聞いて慎重に判断したい消費者は対面方式を選択できる。	
	・選択肢として対面とITを用意したもとの、宅建業者と消費者との合意があった場合に限りITが活用できることとする。	・不動産トラブルの多くを占める重説に関わるトラブルを少しでも解消するため、対面においても非対面においても消費者が十分な理解を得られる方法で説明されることが求められる。	・IT活用を進める場合には、宅建業者と消費者の双方に十分なIT環境があることが前提となるべき。
	・消費者の意向を重視したシステムを構築し、対面を希望するものにまでIT取引を強要することはない。消費者の置かれた環境、ニーズに基づき取引の方法を選択可能とすることで、利便性の高いIT取引を可能にするべき。		
	・IT活用のメリット、デメリットの十分な説明を前提に、あくまで消費者の任意の選択に基づくものであることを徹底されたい。	・消費者のIT環境や知識には大きな差があると考えられるため。	
	・消費者が希望していないにもかかわらず、誘導されてしまうような事態を防ぐ措置を講じられたい。		
消費者の同意は必要	・あくまでも任意での実施であれば、IT化は可能。	・IT環境の差、リテラシーの差はあるが、それは任意での選択であれば、問題はない。	・重説時の説明を記録・保存でき、言った、言わないのトラブルが回避できるメリットは、とても大きい。
	・消費者が置かれているIT環境に差があること、消費者のITリテラシーが千差万別であることは、ITを活用した重要事項説明等を認めないことの理由にはならない。	・重要事項に関する理解度の向上、取引の効率化・低コスト化等のメリットを享受できない方がいることをもって、それ以外の方がメリットを受けられることも否定してしまうことは適切ではない。	
	・対面、非対面それぞれ便利な手段を選べるよう選択肢を増やしていくことが適切である。		
消費者の同意は必要	・IT活用の有無については、消費者が選択できるようにしていただきたい。	・その時の状況や契約の種類によって、IT活用したい場合と対面で説明を受けたい場合があるため。	
	・ITを活用した重要事項説明について、消費者の同意に基づいた制度にすべきである。	・今後の更なる高齢化社会に向けて、デジタルとアナログの整合性を取る必要がある。例えば方やデジタル、方やアナログでの取引が考えられる。	

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
関係者すべての同意が必要		<ul style="list-style-type: none"> ・宅建業者がITを活用して重要事項の説明などを行うか否かについて、消費者に選択がゆだねられている必要があると思う。 ・トラブル防止の観点から、関わる全ての人の同意が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT活用はそれなりのスキルが必要であるので、すべての消費者が可能ではないと思う。スキルだけでなく、金銭的なことも関係してくるため。 ・根本的な問題であるため必須である。
制度的対応が必要である。		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者の同意を担保する具体的な手法の検討が必要としている。同意がない場合の非対面による説明は重要事項説明とは見なさない旨の規定が必要ではないか。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・宅地建物取引業法は、その成り立ちの経緯から、構成等に様々な課題がある。その課題について国会審議等適切な手続きを経た上で解消し、法改正並びに関連する制度の整備を行うことが必要不可欠である。 	
システム上の対応措置が必要である。		<ul style="list-style-type: none"> ・ネット証券会社の書面交付のように、消費者に同意する画面を用意し、それを踏まえたうえで説明を受けられるようにすれば問題がないように感じる。 	
		<ul style="list-style-type: none"> IT業界には、消費者が、ITというツールを安全かつ容易に利用できるようにするための努力が求められる。ハード・ソフトの低価格化、セキュリティの一層の高度化、保険・保証制度の充実などの環境整備が行われない限り、今回の検討は実質を伴わない。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者がIT利用等を希望していることを、明確に証拠として残しておく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が対面重説を強く拒否したためにやむなく説明書を郵送したところ、入居後に借主が重説不備を理由に行政庁に対して業者処分を迫って来た事例がある。 ・一定の手続きの下に対面重説原則を見直すことは、業者が身を守る手段として意味がある。
		<ul style="list-style-type: none"> ・取引後のトラブルはオンラインで説明したからか否かではなく、その当事者たちにゆだねられている。ITにより説明をし、データとして保存しておくほうが、取引後のトラブルを避けられるのではないか。 	
関係業界等の対応が必要である。		<ul style="list-style-type: none"> ・ITの選択を消費者側が実質的に強要される、不十分な設備等による説明手続きを甘受させられる、などの事象があってはならない。国、宅建業界団体、IT業界団体が連携して、既存の消費者保護のレベルを維持できるようセーフティーネットを構築すべき。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・事業者・消費者共にIT技術の格差は大きく、双方が同等のスキルと機器の保有であると確認方法が必要である。特に消費者のIT機器・スキルレベルをどのように計っていくかが課題である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者・消費者のIT技術の格差は大きく、双方が同等のスキルと機器の保有が望ましいと考える。可能なスキルと機器の保有者に限り消費者の同意が必須前提条件である。消費者が自らのITスキルの精通度を知りえる方法がないことから、過大評価で見栄を張る可能性もあり消費者の保有IT機器とスキルを正確に把握する必要がある。

論点：取引後のトラブル防止のため、(借主・買主のみならず)貸主や売主の同意確保も必要か否か。

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
貸主や売主の同意確保も必要である		<ul style="list-style-type: none"> ・主に重要事項説明について検討されているが、売主と業者及び買主と業者の媒介契約についても検討する必要がある。 	宅地建物取引業法(媒介契約)第三十四条の二参照。
		<ul style="list-style-type: none"> ・借主・買主のみならず、貸主・売主の同意も必要というのは同意である。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・売主、貸主等関係者全ての同意(環境)が必要不可欠である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業者のIT化を進め消費者サイドからの要望に応えられる環境作りが必要である。
貸主や売主の同意確保は別途検討すべきである		<ul style="list-style-type: none"> ・借主・買主と義業者の業務委託の効率化の話は(必要があれば)別ラインですればよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者は消費者の契約における効率化の話であるため。

論点：IT活用サービスの実施は、事業者側の選択に委ねられたオプションの1つとなるのか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
事業者側の選択に委ねられたオプションの1つとすべきである	事業者は、従来型の説明とITを活用した説明の2通りを任意で対応できるようにすべき	<ul style="list-style-type: none"> ・IT活用は事業者の義務では無く、事業者の選択オプションの1つとすべき ・対面説明を希望するお客様には今まで通りの対面説明を行えばよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・重説説明には大変時間が掛かるため、消費者によっては時間が確保できないため。 ・消費者すべてが電子化を希望するとは限らないため、今後も書面での説明、対面による口頭での説明は必ず必要となる。
		<ul style="list-style-type: none"> ・対面によるIT活用、説明部分ごとの対面、遠隔の説明方法の選択など、どちらかに寄るのではなく、バランスを取った判断を事業者が個別に行えばよい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明は、後々のトラブルを防ぐことが目的であり、対面かITかの手段を問わず、契約内容に対する消費者の理解が深まることが重要であるため。 ・内容、状況によって手段を事業者、消費者双方の合意のうえで選択できる環境があればよく、特段行政が推進する必要がないため。 ・委員からの意見にある「消費者保護のためにあえてアナログ的な方法としている」は参考資料の実証実験を見る限りは根拠が薄いと思われるため。
	<ul style="list-style-type: none"> ・IT活用サービスの実施は、オプションの1つとして推進すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保険契約など、IT化を果たし、消費者は、恩恵を受けている。他の業界よりも遅れている意識を持つべきである。 ・ITサービスはあくまでオプションであれば、事業者も消費者も選択できメリットが大きい。 ・ITサービスについていけないという事業者保護という理由から消費者の利便性を犠牲にはしないほしい。 	
	ITによる説明しか実施しないという事業者は認めるべきでない	<ul style="list-style-type: none"> ・対面を原則として、「非対面でしか仲介を行わない」という業者を認めてはならない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネット専業業者が発生した場合の危惧以外にも、例えば、当初は非対面での重説等でも気にならなかつた消費者が、後になって気が変わるという事も十分に考えられる。そうした事も考慮し、非対面でしか仲介を行わないという業態を許可してはならない。 ・対面を希望した時に別途費用を追加で請求するような選択があつてはならない。これは非対面を助長する恐れがあり、また、費用面について消費者が混乱する恐れがある。現在の携帯電話のような複雑な料金体系は望ましくない。
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・IT活用を業者の選択に委ねるとしても、特に賃貸物件の仲介においてIT対応可能な大手業者による寡占化が進む恐れがある。結果として、借主・家主とも仲介業者の選択肢が狭められる可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域をよく知る古くからの「町の不動産屋」が地域防災や犯罪防止等に果たす役割は大きい。 ・業者の寡占化によって、一部業者の不明朗な商慣行が一般化する可能性を危惧する。

(2) 消費者の理解の確保【重要事項説明】(消費者の理解が確保されるものであること)

論点：消費者における対面による重要事項説明の理解が容易ではない現状について

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
現状でも対面による重要事項の説明が理解されているか疑問		<ul style="list-style-type: none"> ・現時点の対面における重説においても契約者の理解が高いかは疑問である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・説明はした、という事実を作っているだけで、相手にとって不利益となる情報(解約が6か月前に書面で必要、敷金は償却になる等)が借手側に伝わっているか、現在も把握しようと努めていない。
		<ul style="list-style-type: none"> ・説明内容の伝わり方がIT<対面であるということが不明である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ITにせよ、対面にせよ、表情が読めない人は読めないし、読める人は読める。下を向いている人は下を向いてるし、下を向かない人は向かないと考えられるため。 ・遠方の人への重説がされていない可能性の方がリスクであり、不便であると考えられる。

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
「重要事項の理解」については別の対策が必要である		<ul style="list-style-type: none"> 消費者の「重要事項の理解」については別の対策が必要だと考える。別途、「正確に理解した」と合意が取れるような書類にサインをして、郵送してもらって重要事項の説明が完了するという流れにするべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明の内容を消費者が理解できたかどうかについては、対面であろうと Skype であろうと、そこに大きな差は無いと考えられる。一方的に説明をして、「伝わっている」と思っている主任者が多く存在しているからこそ、重要事項に纏わるトラブルが多い。 対面であろうと Skype 等であろうと、その伝達ツールに関わらず、「正確に理解した」と感じられるものが無ければそもそもこの議論は不要である。

論点：消費者の特性やニーズに応じた十分な理解が確保できる方法についての検討が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
消費者の特性やニーズに応じた十分な理解が確保できる方法についての検討が必要である	重要事項説明の理解度向上等の検討を実施した上で、ITを活用した説明方法を導入すべき	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明の事前交付や民間事業者の創意工夫で生まれる、よりわかりやすい説明方法等、消費者の理解の確保に向けた取組をまず先行させ、環境が整ってから非対面方式を行うべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 法令上の制限や物件の権利関係・瑕疵等、重説は内容が複雑なものとなることも多く、対面でも消費者が十分に理解をすることが必ずしも容易でない現状がある。
		<ul style="list-style-type: none"> 説明内容が消費者に伝わっているかをどう確認するか、重要事項説明書や図面を見やすい環境が確保できるか、などの点をどう担保するかについて検討が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> どのような条件を満たすことが望ましいかについて示すことが監督上必要であり、中間取りまとめにおいて具体的な技術的提案が示されていないのは不安である。
		<ul style="list-style-type: none"> 様々な問題点が解決できる方法が開発された後に、非対面方式を認めていけば良い。 	<ul style="list-style-type: none"> 将来的に民間事業者の創意工夫でよりわかりやすい多様な説明方法が登場する可能性がある。
	消費者の特性等を勘案した形でITを活用した説明を実施することを義務付けるべき	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項の説明において、説明書の他に図面や添付資料を多用した説明をインターネットで行うことによって、一般消費者への十分な理解を得られるかどうかは不透明であるため慎重な検討が必要ではないか。 消費者保護の観点から、メール・書面等にて重要事項説明を事前送付し、内容について理解の浸透を図ることが先決であり、説明自体は対面で行うことが消費者の理解を深めるためにも必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省 宅地建物取引業の解釈・運用の考え方 宅建業法第35条関係参照。
消費者のニーズや状況に応じて、説明方法の選択が担保されていれば足りる		<ul style="list-style-type: none"> IT活用にあたっては若年者や高齢者等、消費者の特性や個人差を考慮した上で、よりわかりやすい重要事項説明を行うことを義務付けられたい。具体亭には図表やイラスト、映像などを用いた視覚的に分かり易い説明手法の検討が考えられる。また、重要事項説明書の事前交付の義務付けも理解確保に有効と考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> 従来の書面による重要事項説明が行われている場合においても、消費者側にその内容が十分理解されず、トラブルになる事例が少なくないことから、内容が誰にでも理解できるようにするために、説明方法の改善が必要である。
		<ul style="list-style-type: none"> イコールフットイングを担保するためには、消費者のリテラシーに合った最適な方法は多様であり、重説のオンライン化を含めて様々な方法があって選択できれば良い。 	

論点：(現在でも実務上ある程度行われている)重要事項説明の事前交付を、より一層進めるべきか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
重要事項説明の事前交付を義務付けるべきである		<ul style="list-style-type: none"> 本委員会での検討を契機に、重要事項説明書の一定日数前の交付(契約当日交付の禁止)について、法的な義務付けを行うことを検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度国土交通省における検討(不動産取引における消費者への情報提供のあり方に関する調査検討委員会)から、本来の法の趣旨から言えば当然「契約締結の直前」などに行われていいものではなく、消費者の契約判断に要する時間を奪うものとして、懸念材料となっている。
<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明の事前交付を一層進めるべきである 	消費者側のニーズに応じて実施すべき	<ul style="list-style-type: none"> 事業者は重説をよりよく消費者に理解してもらう取り組みが必要。買主・借主が望むのであれば重説の事前交付を進めていくべきである。 	
	特に IT 化による説明においては、事前送付が望ましい	<ul style="list-style-type: none"> 重説書の事前交付を、より一層進めるべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 保険契約などの様に、事前にじっくりと確認できるほうがより理解が進むため。 事前送付後に、メールや TV 電話などで質問・回答できると消費者の理解が進むため。 現状の不動産契約は長時間に渡り、重説も難解な内容なので、理解するのに望ましい環境とは思えない。
		<ul style="list-style-type: none"> 契約直前に重要事項説明書の『配布』と『説明』を行うことが慣例になっており、消費者は『契約時に重要事項説明が配布と同時に説明が行われる』ことが重要事項の内容理解に至らないことも多い。つまり『配布』と『説明』のプロセスの間が短いことがトラブルの要因でもある。そのためにも重要事項説明書の事前配布は徹底すべきあり、事前配布に事業者、消費者双方が納得できるのであれば重要事項説明書の配布に IT の利用は考えられる。事前配布し双方が納得した場合には、PDF 等に落とした重要事項説明書の『配布に IT 利用』はすぐにでも可能と考える。 	<ul style="list-style-type: none"> どのような取引形態でも(「重要事項説明等のあり方に関わる検討会」資料 P8 参考)でも契約時、もしくは契約直前の重要事項説明となっている。契約直前に重要事項説明書の『配布』と『説明』を行うことが慣例になっていると思われる。『契約時に重要事項説明が配布と同時に説明が行われる』ことが重要事項の内容理解に至らないことも多い。つまり『配布』と『説明』のプロセスの間が短いことがトラブルの要因でもある。そのためにも重要事項説明書の事前配布は徹底すべきあり、事前配布に事業者、消費者双方が納得できるのであれば PDF 重要事項説明書の配布は IT の利用は考えられる。

論点：委員からのご意見 2・「重要事項説明は物件情報を十分に理解して契約し、トラブルを防止する観点から対面としている。消費者保護のためにあえてアナログ的な方法としている」

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
消費者保護のためにアナログ的な方法にしていることに同意である		<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明とは「あえてアナログ的な方法としている」に賛同する。 	<ul style="list-style-type: none"> 説明する側が理解出来ないものを、消費者に理解してもらうのは不可能である。
消費者保護のためにアナログ的な方法にしていることに疑問がある		<ul style="list-style-type: none"> 現状の方法では重要事項が十分に消費者に伝わっていないのではないかな？ 	<ul style="list-style-type: none"> 過去に持ち家を購入した経験から、対面による重要事項説明ではボリュームや業界用語が多く、内容を覚えていないため。 業者の説明において、重要事項の内容を読み上げるだけで、かみ砕いた説明がなく、理解が困難である。
		<ul style="list-style-type: none"> テレビ電話を活用した場合に「書面に目を落とすので、表情がつかみとりにくい」、「主事者証が偽造されていても分かりにくい」などの議論があるが、いずれも、IT活用を禁止すべき合理的理由とは考えられない。 	<ul style="list-style-type: none"> 対面でもIT活用した場合でも同様の事例が生じうるため。
		<ul style="list-style-type: none"> 契約において後々発生するトラブルへの懸念も Skype 等の方がトラブル防止ができるのではないかな？ 	<ul style="list-style-type: none"> 理解出来ないことへの心情的なクレームはあるとは思いますが、言った、言わないなどのどちらに非があるのかを証明することが困難な事案のほうがトラブルの原因になるのではないかな。 WEB 化をして、重要事項説明を動画などで保存しておくことで、どういう説明を受けたかを消費者側が確認できるためトラブルの抑止になる。

(3) 取引主任者の本人確認【重要事項説明】(なりすましを防止すること)

論点：消費者に対する説明者の本人確認が必要不可欠か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
説明者の本人確認という前提に関する必要性を確認すべきである	現行制度において。宅建取引主任者による説明義務自体を検討すべき	・取引主任者の本人確認について、IT化とは別にそもそも賃貸の重要事項説明は取引主任者でなければ説明できないのかという議論が必要である。	・TV電話など直接言葉で説明することを無理やりIT技術で代替させる方向のみの議論となっているが、本当に専門家の言葉で説明が必要な事項を再度検討するべきである。
	宅建取引主任者が行う重要事項説明の対象について検討すべき	・TV電話など直接言葉で説明することを無理やりIT技術で代替させる方向のみの議論となっているが、本当に専門家の言葉で説明が必要な事項を再度検討するべき。	
対面での確認が必要		・Skype等で重要事項説明を行う場合、主任者証の偽造等でなりすました者による説明が容易に行える危険性が潜んでいるため、トラブルの増加につながる懸念される。	・大成出版社（改訂版）逐条解説 宅地建物取引業法P407より。
		・本人確認の方法は今迄通り対面で本人確認書類を交付してのやり方が基本だと思う。	・偽造や成りすましは、ITに限らずどんな場合も悪意を持ってやることなので見抜けられない場合も時にはあると思うため、本人確認を自分の目で実際に確認することが一番重要である。
		・消費者が説明者の主任者資格保有確認ができる方法確立が先行するべき。	・主任者のなりすましや名義貸しを防止するため、説明を行う者が取引主任者の資格を有しているものであることを消費者が確認できることが必要不可欠ではないか。
対面での確認に限定する必要はない	ITを活用した形で本人確認は可能	・テレビ電話での主任者証の提示、デジタル主任者証の作成、従業者証明書の同時提示等により、主任者であることを確認してもらえる。	・偽造も可能だが、証拠が残るので偽造は逆にやりにくいかもしれない。
	主任者証の偽造リスクについては、対面非対面で大きく変わらない	・主任者証の偽造については対面でも一般の人は偽造されたらわからないと思う。	・テレビ電話だからわかりにくいという委員の意見があるが、一般人からすれば対面でも発見するのは困難である。実態として偽造・成りすましの事実はあるのか。
		・偽装したい業者は対面でも偽装しそうなので、ITと対面の話ではない。	
		・主任者証との本人確認(なりすましの防止)については別途議論すべきである。 - 主任者証との本人確認(なりすましの防止)については、対面、IT活用どちらも関係のない問題である。 - テレビ電話であろうが、対面で本物を見ようが、偽造された主任者証や主任者に似た人物のなりすましを消費者が判断するのは困難である。	・消費者にとって、宅建業に基づく取引契約はどうしても経験が少ないため、 - 本物の主任者証をよく見ていないと偽造を看破することはできない。 - 物件の契約を目前にした消費者にとっては、契約内容を真摯に説明してくれる人間であれば誰でもよく、主任者という資格を持つ人間の説明は消費者の利益にならない。 ・手段、目的双方の理由により、消費者が主任者のなりすましを防ぐことはそもそも起こりづらい。
		・録画によってあとあとまで証拠を残すことで摘発の証拠となり、また抑止力として機能するのではないか。	
その他		・消費者側から、取引主任者から説明を受けていることを確認する手段は、主任者証の画像と説明する主任者の動画・音声の一致を確認するほかないと思われる。	・イコールフィッティングの観点に立つと、鮮明な動画＋音声が必要となる。
		・IT重説の場合、説明者が取引主任者であることの確認方法を定める必要がある。	・なりすましを防止するため。

論点：従業員証明書の提示手法の検討が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
従業員証明書の提示手法の検討が必要である		・従業員証明書の提示手法について、深い検討が必要である。	・宅地建物取引主任者設置制度は、不動産知識の乏しい購入者が取引上の過誤によって損害を被ることを防止することを目的としている制度であるのに、オンライン化することによって制度になってしまおうと思われる。

論点：主任者証を提示せずに主任者の資格保有を確認可能な新たなシステムのあり方の検討が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見		
		意見内容	理由	
新たなシステムのあり方の検討が必要である	宅建取引主任者の登録名簿が公示できる仕組みを構築すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・宅建業者や宅建取引主任者などは、登録名簿も一緒にお客様へ WEB 上で表示される仕組みが良い。契約者本人確認は、WEB カメラと運転免許書、住民票の写し等の照合で足りる。 ・重説だけネットでやるなら、契約もネットで完結すべき。(売買別) 	<ul style="list-style-type: none"> ・公的なものとの照合がその場でできれば、会社や取引主任者が実在するのかが確認できる。 ・たとえば現地を見ないでネットで完結したい。遠方なので行くコスト、時間がない場合もある。但し現況優先で契約となるため、当物件を内覧せずに契約するのはリスクがあるのでこの部分は別途検討が必要。 	
	主任者宅建取引主任者が資格認証してから利用できるシステムの検討をすべき	<ul style="list-style-type: none"> ・主任者資格保有確認ができる新たなシステムのあり方を検討すべき 	<ul style="list-style-type: none"> ・公の IT システムを構築し、認証を可能とすることで信頼性を担保すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・主任者証の偽造は、それは対面でもユーザーが、偽造か否かを判別するのは、現状でも難しい。
		<ul style="list-style-type: none"> ・説明開始時に指紋認証を行うなど、取引主任者本人であることが確認できる方法を確認する。 ・会話の録音を実施し、消費者が事後に声紋鑑定できるようなシステムを構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・共通の取引市場を創設することが必要である。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・まずは国が主任者のデータベースを作成し、主任者証を IC カード化した上で、国のシステムを介在しないと重要事項が出来ないシステムを構築できないか検討すべきである。すなわち、不動産取引を行った場合、一定の履歴が国のデータベースに残るシステム作成を期待する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・IC認証を行うことにより、なり済みの防止。 <ul style="list-style-type: none"> - 取引する際には、取引の金額やら重要事項に関する項目を入力する事により、取引価格、取引状況などの把握も行いやすくなる。理論上、すべての取引が把握でき、取引者からの情報を当てにしなくてもよくなる。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・主任者証及び従業者証の提示方法については、次のいずれかの方法を国として導入すべきである。 <ol style="list-style-type: none"> ①画像保存など記録に残すことを義務付ける。 ②薬剤師のように、主任者をデータベース化しオンライン認証できるようにする。(※その際、主任者の個人情報の取扱いについて再検討する必要がある。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・宅地建物取引主任者証の偽造については、東京都においても、数件の相談事例がある。画像のみでの確認ということになると、成りすまトラブルの増加が懸念される。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・データの保存方法及び添付資料データ化についても検討していただきたい。(例. A1版の設計図書、現地状況の全体の様子(写真、ビデオ撮影では全体の把握が困難) 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後増加していくであろう高齢事業者が、テレビチャンネル感覚で簡単に操作でき、間違いの発生しにくいシステムであればより普及するため。 	
	重要事項説明に関連する資料に関するデータを保存できる仕組みを検討すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・重説のみが IT 活用されるのではなく、契約書、鍵受領証、都内であれば紛争防止条約、保証会社を利用するのであれば保証会社の契約書、等、他の契約においても一括で行えるようなインフラを構築する必要がある。 		
	何らかのシステム構築の検討を行うべき	<ul style="list-style-type: none"> ・国内独自の通信システムを構築すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・Skype のような海外のサーバーを経由する方法は危険であるため 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・公的にすべてが統一したシステムで同じように業務を行える環境整備してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・実際追記や訂正があった場合、訂正印が必要となるため、双方の捺印も必要となるが、ユーザー及び不動産会社にそれだけの環境等をそろえるのは難しい。 ・会社によってシステムが異なると使い方、精度が異なるため、共通のクオリティと手法が必要。 ・各会社によってシステム構築をしていくと、システムの不具合や、ウィルス感染など、ユーザーも安心して利用できなくなってしまうため。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・お客様に安心していただくためには、重要事項説明までに確実に本人確認をできるシステム、及び個人情報流出防止システムを構築する必要がある。 		
システムに限定しない確認方法が必要である	IT を活用した重要事項説明においては、説明時の宅建取引主任者証の提示は不要とすべき	<ul style="list-style-type: none"> ・IT化に限定しない取引主任者の成り済み防止が必要である。重説等を行う前(案内時など)または、後日鍵の引渡し時などに取引主任者証を提示することでよし、とすべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対面であっても、成り済みをしようとするれば、取引主任者証を見る機会の少ない消費者を騙す事は容易であり、また、取引主任者でない者が説明するリスクは消費者よりも業者側にある訳で、成り済み防止策の為に新たなシステムの在り方などは不要。 	

(4) 消費者の本人確認【重要事項説明】(取引の相手方の本人確認をどのように行うか)

論点：消費者の本人確認手法の検討が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
消費者の本人確認手法の検討が必要である	対面・非対面の別なく、本人確認の方法を検討すべき	<ul style="list-style-type: none"> IT化に限定しない消費者本人の確認が必要である。 『ITを活用した場合の消費者本人の確認手法について検討する必要がある』とあるが、案内時に対面した上で、契約書に署名・押印があれば、ITを活用しなければならないような本人確認に頼るべきではない。 	<ul style="list-style-type: none"> 『入居者について本人確認を行いたいとのニーズが実務上大きく存在する』とあるのは、一度も対面することなく、案内もされない状況で非対面で契約する事に対する不安要素を述べているだけである。取引業者が案内時に対面していれば、本人確認は契約書の署名・押印と契約時に提出される身分証明書で確認できる為、IT化による本人確認は不要。 現在、一般的には対面の契約でも住民票や運転免許証のコピー、在職確認や源泉徴収票など、あらゆる形で本人確認をしている。重説のタイミングだけ成り済ましをしたところで、契約者本人にメリットはなく、契約書に、「重説等の説明を受け、理解した上で契約書に署名しています」というような事を記載するだけで、説明を受けていないから契約は無効だという事態は避ける事ができ、不動産業者側が成り済ましによるトラブルを防止可能である。
		<ul style="list-style-type: none"> 借主の本人確認については、現行でも連帯保証人の確認などで同じ問題をはらんでいると考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的には印鑑証明書と実印で基本的な本人確認は満たすと思われる。ネットでの取引に対して現在の対面取引とのイコールフットイング原則を基本とするならば、現行制度でも生じている問題を原因としてIT化の課題とするのは不公平であり、別の問題で議論すべきであると考ええる。
	他の取引類型での例を踏まえて、ITを活用した場合の本人確認方法を検討すべき	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に本人確認同意書(オンライン)を送付して、同意させればよい 	<ul style="list-style-type: none"> 金融庁の本人確認ガイドラインを参考
		<ul style="list-style-type: none"> 犯収法では住民票等の本人確認書類も郵送可能としているが、契約までSkypeの前で行うのであれば、本人確認できないままで契約することになる。本人確認するにしてもSkypeの前で免許証を提示するだけでよいか疑問である。 	<ul style="list-style-type: none"> 犯収法で本人確認が義務付けられており、IT活用する場合における消費者の本人確認手法の検討が必要である。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 業者側から、重説の相手方が真の取引相手かを確認する方法があるのか疑問である。 		
	<ul style="list-style-type: none"> 媒介においては物件の持ち主の要望があれば消費者の本人確認は求めることは必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> 現地の確認と説明時に対面していれば本人確認は容易である。そのためにも事業者・消費者の立会での現場の確認・説明の過程は必要である。 	
そもそも非対面での本人確認は困難である。	<ul style="list-style-type: none"> 非対面による本人確認は契約者本人の特定が十分に行えない等、トラブルの増加が懸念される。反社会的勢力排除の社会的重要性が高まるなか、顧客のなりすまし等を未然に防止することが困難になるのではないか。 		

論点：賃貸契約における消費者の本人確認手法の検討が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
賃貸契約においても消費者の本人確認手法の検討が必要である		<ul style="list-style-type: none"> 賃貸借契約についても、書類の偽造や名義貸し等が発生しない本人確認を確実にを行う方法を具体的に法律、基準等で明示することで、個人情報を取得する業者側の行為を正当化する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 弊社が管理している賃貸物件における本人確認書類の偽造及び名義貸しの発生事案として、本人確認書類の偽造、名義貸しによる反社会的勢力の居住が行われている事例があった。
		<ul style="list-style-type: none"> 賃貸契約については、貸主と借主の関係が長期間にわたって継続するものであることから、本人確認のニーズが貸主側に強くある。 	

(5) その他の論点【重要事項説明、書面交付の両方】(情報セキュリティ対策)

論点：セキュリティへの対応

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
情報漏えいのリスクに関する議論が必要である	インターネット上への漏えいリスクへの認識を認識すべき	・紛争の増加により、業者や消費者が行う恐れのある電子情報の誤送信やインターネット環境を使用することによる個人情報流出が懸念される。	・重要事項説明書や37条書面には多くの個人情報が含まれている。
		・悪意のある消費者等により、主任者証の記載内容等が流出するリスクがある。	
		・セキュリティ対策は万全を期す必要があり、個人情報の漏えいに繋がることもあることを利用者が理解するべきである。 ・IT活用が一般化されるとより良いサービスツールの構築が進む一方で、それを悪用しようとする怪しいサイトなどが生み出される可能性がある。	・IT関連のトラブルが絶えない状況で取締も思うようにはできていないと思う。消費者にとって大きな買い物であり、一生大事にしていくものの一つであると思われる物件の情報や、併せて個人や家族の情報なども、一つ間違えれば、とんでもないところに漏れる恐れがある。 ・ITの利便性だけに惹かれてしまうと、危機管理が行き届かないまま重要な契約が進んでしまうことになるため、安易に導入すべきではない。
	セキュリティに対する過剰反応がないよう適切なリスクについての考え方を議論すべき	・Skype等の既存のITツールを用いた場合、当該ツールの提供主体のプライバシーポリシーに属することとなり、通信内容等が提供主体に収集されることがある。利用者双方の同意が必要だが、そもそも提供主体に個人情報が蓄積されうることの問題がある。	
		・素人がセキュリティリスクに過剰に反応しているだけではないかと誤解してしまうような意見も目立つため、ITを使った場合に固有に生じる悪影響とその発生確率(すなわちリスク)を、現手段でのリスクと客観的に比較した上での議論を期待する。	・重説内容が漏れた場合の悪影響に関してもしっかりと議論して、過剰反応のない議論を期待する。
		・不正アクセスや情報流出対策について、これまで以上にIT業界団体が努力し、消費者被害を防ぐための方策を検討すべきである。	・不動産広告ポータルサイトにおいて、これまでもおとり広告などITを悪用した様々なトラブルに悩まされていると聞いている。
業界等による漏えいリスク対策の検討も行うべき	・中小規模の業者が多い業界なので業者の個人情報を取り扱う事業者としての意識の向上とセキュリティ対策が必要である。 ・セキュリティ対策は中小規模の業者では十分な対応が困難であり、業界団体によるセキュリティを担保したシステムの開発や情報流出時の対応マニュアル整備等が不可欠。		
	・データのバックアップ等の義務化や罰則の整備により、情報喪失のリスクを低減させる必要がある。現行でも取引台帳以外の書面の保存は義務となっていないが、消費者保護と適正な監督業務遂行のために重要事項説明書及び37条書面等の関係書面の保存を義務化する検討もすべきである。	・IT活用に伴い、ペーパーレスを可とする場合、電子機器の故障、破損等による情報の喪失が懸念される。そのような状況になった場合、行政による適正な監督業務ができなくなる可能性があり、悪意のある業者は意図的に情報の喪失を図る可能性がある。	
	・システムの利用に際しては、データ登録する側(事業者)には電子証明書の利用を義務付けるなどセキュリティの確保を十分考慮する必要がある。		
情報セキュリティのためのシステム対応について議論すべき	IT基盤の共通化が必要である	・取引に用いるIT基盤を共通化することで、管理・監視を行いやすくし、最低限のセキュリティレベルを維持できる。	
	電子証明書に関する議論が必要である	・情報セキュリティ対策には万全を期されたい。 ・誤送付や情報漏洩への対策が必要である。	・なりすましあるいは、重要事項説明・契約内容等、漏洩のおそれがあるため。
		・テクノロジーが高度に発達した社会では、国が実務上のツールを作るのは現実的ではなく、サードパーティーリスクはある程度許容する、でよいのではないかと。 ・IT技術の悪用(犯罪)に対処する対策が重要である。	・逆に、対面における紙を媒介としたセキュリティ管理は別の問題が発生すると考えられる。(盗まれる、改変される、燃えて消失する等) ・なりすましやハッキング等IT犯罪の増加。
その他			

論点：電子署名は希望制にすべきか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
当事者の選択に委ねて、電子署名の使用を認めるべき		・電子署名を用いるか否かについては、消費者が判断する事項である。	・ITを活用し重要事項説明等を行うか否かにつき消費者に選択が委ねられていることと同様の考え方が妥当である。
		・重説の前に書面又は電子署名のような電磁的方法によって媒介契約も締結することも考えなければならない。	
慎重に検討する必要がある	そもそも電子署名の使用は不動産取引になじまない	・不動産取引の売買・賃貸ともに電子署名はなじまない。	・不動産取引の『契約』はあくまでも対面であることが重要。
	ITリテラシー等があることを勘案して検討すべき	・事業者間格差を増長する可能性があるので十分な検討をするべきである。	・消費者のみならず事業者においてもIT環境に差があり、零細事業者にとってはIT環境を整えるコストが負担となる。 ・地方部では高齢者が経営する事業者が多く、取引後にトラブルが発生する可能性が多分にあり、トラブル防止対策を併せて検討する必要がある。
その他	そもそも現行制度の重要事項説明書用、契約書押印用の印鑑登録制度の議論が必要である。	・現状の主任者による押印について、国、ないしは都道府県、宅建協会に印鑑の登録制度を設ける事は出来ないか？	・そもそも論として広く普及している三文判でも押印としての効果があり、書面の偽造などが簡単に出来てしまう現状があることから、現行制度の重要事項説明書用、契約書押印用の印鑑に登録制度を設けることにより、主任者のなり済まし防止をすべきである。

論点：テレビ電話以外の重要事項説明のあり方の検討が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
テレビ電話以外の重要事項説明のあり方の検討すべき	ITを活用した重要事項説明において必要な環境について検討すべき	・ITによる重説として認められる環境とは、どういう機器が備われば良いのかを確立させる	・ITによる重説が適切に実施されているかを免許権者として確認する場合の判断基準として必要
	そもそもITに限定せず、非対面による説明を認めるべき	・IT化は一つの手段であり、非対面の要件とするべきではない。電話やFAXでは非対面の要件を満たさないというような事がないように検討すべき。	・書面交付のIT化には、例えば、物件の案内時に取引主任者証を提示し、後日、書面等を郵送やFAX、メールに添付された書面等を消費者が自ら印刷して、電話で説明を受けてから、署名・押印するような事も想定するべき。よって電子署名など、既存の環境には無い仕組みを非対面による説明の要件とするべきではない。 ・対面で説明する場合とカメラで互いを見ながら説明する場合、また、電話で説明する場合では、多少の理解のし易さに差はありうるが、理解の結果が違うほどの差は生じない。
テレビ電話以外の重要事項説明のあり方の検討は不要である		・他のツールの活用は慎重になるべきである。	・メールなどを文字として残すのは事業者・消費者ともにトラブル時の『証拠』となり得る。文字面だけの思い込みや勘違いから来るトラブルは多発する。
		・ITならばどのような手段でもよいという意見には到底与し難い。	・消費者・事業者双方の本人確認が行えることは大前提である。

論点：フォーマットの統一

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
契約書の形式の統一化に関する議論が必要である	重要事項説明書のフォーマットを統一すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・フォーマットを統一したテキストベースを保管することにより双方のユーザビリティを高めるができる。 ・IT化をする前に宅建、全日、FRKそれぞれの重要事項説明書の一本化をするべきである。 ・都市計画法、建築基準法等疑問点などIT化を図り一般消費者の理解を深めるようにする。(出来ればIT書式は1週間前位より確認できるようにするなど) ・一般消費者は一度説明を受けても理解できている人ばかりではなく、皆が納得できるよう詳細ページにリンク等で理解できるまで何度でも確認をとることが出来る様にする。 ・また、中古住宅では建替えができるか、土地であれば建築できるか、取引条件等重要項目はIT化の様子をみて当面対面説明で行う必要がある。重要事項説明書が一本化できればその内容の項目ごとにIT化か対面かを仕分ける必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人間売買での瑕疵担保責任の期間、設備機器の保証期間等内容が少し違う項目があるため、各内容を精査し基本的な考え方を統一する必要がある。 ・一般消費者が重要事項説明書の内容を十分理解できるようになれば宅地建物の取引における苦情、紛争が減るのではないかと。
	契約書のフォーマットを統一すべき	<ul style="list-style-type: none"> ・対面においては統一契約書を使用することを義務付けるべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理会社、売主ごとに用意されている契約書フォームが統一されていないことも消費者の理解度が低い原因である。

論点：サブリース物件の取引実態等、不動産市場全体の実態把握が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
サブリースに関する議論が必要である		<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸借契約といっても、サブリース、シェアハウス、原状回復など宅地建物取引業法の規制の対象外と位置付けられている業態におけるトラブルに対する業者規制について検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸借契約は、売買契約と異なり、継続的な契約関係であること、取引価額が比較的low額であり、規制、報酬等の側面で、法的規制は売買より緩くなっている。 ・一方で、近年の取引上のトラブルでは、サブリース、シェアハウス、原状回復など宅地建物取引業法の規制の対象外と位置付けられている業態トラブルも多い。
		<ul style="list-style-type: none"> ・サブリースによる賃貸借を含め、法の規制の在り方を検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、IT活用が進展すれば、賃貸借は宅地建物取引業法の規制対象外である媒介を含まない貸主と借主の直接契約が増加することが予想される。
サブリースの議論は対象とすべきではない		<ul style="list-style-type: none"> ・サブリース物件の議論は、この検討会の目的にそぐわない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・この検討会は、宅建業法上の重説等を対面以外で行う為にITを活用できないかと検討している場であって、宅建業法上、重説の義務がないサブリース物件について、考慮したり、検討する場ではない。 ・必要だと考えるのであれば、サブリース業を行う為に宅建事業者である事を要件にする検討から始める必要があり、これは、ITの専門家など門外の方を交えて議論するのではなく、法律家や業界団体や免許を出す都道府県などと議論する事項である。

論点：委員意見・複数の業者が携わる共同仲介の場合、一体どういった形でやるのか

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
共同仲介を実施するための検討が必要		・複数の業者が携わる共同仲介の場合、いったいどういう形でやるのか疑問である。	
		・共同媒介、登記実務などのほかに、現地確認など手続き上ITに置き換えることが難しいものがあるため、これらの手続きについてはないがしるにされないような法整備が必要である。	・共同媒介の取引事例は(統計データはないが)多い。 ・登記実務などは今回契約事務に導入されるITとシステム上リンクさせることは困難であるため、人為的な手続きが不可欠。 ・現地確認については、従前以上にきちんと行うよう消費者に向けた啓発が必要。
		・共同仲介が出来なくなる恐れがある。	・元付け業者とユーザーが直接やり取りしなければいけないため。
当面は共同仲介はITによるべきではない		・共同仲介の非対面による重説等は、当面禁止にするべき。一定期間、非対面によって発生するトラブルなどを検証した後に検討すれば良い。	・共同仲介の場合は、重説等の解釈をめぐり、その場で議論したり、書面を変更したりする事もあることから、現時点では非対面での取引にはそぐわない。

その他

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
その他	裏取引の防止に関する議論が必要である	・成り済ましよりも裏取引の防止を優先すべきである。取引主任者の成り済ましよりも、不動産会社が把握していない中で、担当者が勝手に取引を行うような行為を防止する為に、重説等を非対面で行う場合は、金銭の授受は現金ではなく、必ず銀行振込で行う事を条件とするべき。	・重説等の説明を消費者が自宅や勤務先など、宅建業者の事務所以外を要望しても、原則は事務所で行う事を社内ルールとする取引主任者も少なくない。それは、会社を通さず内緒で行う裏取引を防止する為である。その為にも重説はナンバリングしており、会社に内緒で勝手に持ち出して使う事ができないような工夫を不動産業者は講じている。 ・裏取引では、担当者が仲介手数料を着服し、消費者が損害を被るような事が過去に散見されるため、これらを防止する事を消費者保護の観点から検討する必要があると考える。こうしたトラブルを防止するには、現金の授受を認めない事がもっとも効果的である。

4. 取引類型からみた検討の方向性

(1) 取引類型の留意が必要か否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
取引類型の留意が必要である		<ul style="list-style-type: none"> 取引態様に応じて適用を変えることが有効である。(例)賃貸借契約の場合のみ IT による重要事項説明を認める等) 	<ul style="list-style-type: none"> 基本的には従来どおり対面により実施することが望ましいと考える。利便性等を考慮したうえで IT による重要事項説明を取り入れることを考えると、売買と賃貸では、取引額等も大きく異なるため、これらの要因を踏まえた IT による方法を検討すべき。
		<ul style="list-style-type: none"> すべての不動産取引に IT 活用とまではいかないにしても、まず遠隔地の賃貸不動産取引から始めるのは委員会の論議を踏まえ妥当と考えられるか。その後取引経過をみて事業者により一定の情報が蓄積されてから必要があれば、再度検討するのが妥当。 	<ul style="list-style-type: none"> 不動産の売買、特に個人対事業者の取引において扱う法律が多岐にわたり書類も膨大になることから IT 利用には適さない。
取引類型の留意は不要である	取引類型に関わりなく IT を活用した重要事項説明を広く認めるべきである。	賃貸物件だけではなく、以下の点について全面的な規制緩和を求める。 <ul style="list-style-type: none"> - 対象取引: 賃貸、売買仲介、売買売主 - 取引主体: 個人、法人ともに - 距離 : 遠隔地に限らず、近隣も含めるべき 	<ul style="list-style-type: none"> 一部解禁とするためには宅建業法上は賃貸・売買の区別なく法を定めているため法解釈の立てつけを整備すべきであるが、これはあまり現実的ではない。 遠隔地に限らず、多忙な者、身体障害者等は近隣地でも取引に支障があるために距離の制限を設けるべきではない。
		<ul style="list-style-type: none"> IT の活用は重要事項説明の質向上にも役立つものであり、取引自体に制限を加えることは、取引の IT 化が危険であるとの誤解を生じさせる恐れがある。 	<ul style="list-style-type: none"> IT を活用したい消費者が安心して利用できるようにするためには、取引基盤の拡充や法整備等を入念に行い、全ての取引で利用可能とすることが肝要。
		<ul style="list-style-type: none"> 一定の取引類型に限って解禁するといった検討以前に、IT 活用を禁止すべき合理的理由が本当にあるのか、原点に戻って整理すべき。 	
	取引類型に関わらず慎重な対応が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> 宅地建物取引業のこれまでの規制強化の歴史を辿ってきた現在でも、取引の事故・紛争が絶えないなか、取引の安全を犠牲にし、インターネット技術の利用による利便性の向上や業務の効率化を優先するような、足早な規制緩和は適当ではない。 「賃貸契約に係る重要事項説明は簡潔で終わる」との記述があるが、実際は賃借人の入居に係る注意点やルール等、宅建業法に規定されていない部分にまで説明を行うケースが多く、賃貸契約に係る重要事項説明についても現状は決して簡潔ではない。 「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」とすべきとの記述については、宅建業法の適正な運用の担保と消費者保護の観点から、まずは IT 化のメリットが大きいとされる遠隔地から開始する等、段階運用を検討すべき。 段階的な運用とした場合でも、適正な運用がなされているかを精査し、仮に消費者保護に重大な影響がある場合には早急に見直しが行えるよう措置すべき。 	
		<ul style="list-style-type: none"> 賃貸借契約が必ずしも相対的に IT の活用にあたってクリアすべき点が少ないとはいえない。 	<ul style="list-style-type: none"> 賃貸の苦情・紛争件数は全体の約3分の1を占めており、トラブルが発生する可能性が必ずしも低いとはいえない。(平成 24 年度施行状況調査<苦情紛争相談編>) トラブルが発生した際の金銭損害の程度が売買に比すと必ずしも高額にはならないため、相当数が相談等をなすため来庁していないと考えられる。
		<ul style="list-style-type: none"> 賃貸契約であっても、生活や経済活動の基盤であることに変わりはなく、トラブルが発生した場合の損害は決して少なくない上に、トラブルが発生する可能性も低くない。 	<ul style="list-style-type: none"> 東京都における来庁相談(25年度): 売買1,009件、賃貸2,256件。
	<ul style="list-style-type: none"> 賃貸契約に係る重要事項説明についても現状は決して簡潔ではない。 	<ul style="list-style-type: none"> 実際は賃借人の入居に係る注意点やルール等、宅建業法に規定されていない部分にまで説明を行うケースが多い。 	

(2) 賃貸契約や法人間の取引の場面を想定した具体的な制度設計を優先すべきか否か

論点：賃貸を売買に優先させるか否か

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
賃貸契約の取引を想定した具体的な制度設計を優先すべきである	・契約額が比較的少額で重要事項説明の項目の少ない賃貸借の取引を先行してITの活用を可能とする手法も考えてもよいのではないか。	・不動産の売買は、高額取引であり、境界確認、決済、所有権移転登記手続き、引き渡し等宅地建物取引業法以外の対面を要する実務が多く存在する。 ・一方で契約額が比較的少額で重要事項説明の項目の少ない賃貸借に対してITを活用することで無駄な時間を省け、労働時間短縮につながると考える。	
	・賃貸の取引からネット取引をはじめ、トライアンドエラーを実施すべきである。	・売買はトラブルが発生した場合の被害額が多いため、ネットでトラブルにならないかが不安である。(例) ごみ置き場ひとつで数百万の財産的価値が変わる。 ・消費者にはネット取引の利便性をもとめる人もいると思うため、不動産業界の古い体質を変えるためにも新しい風は必要だと思う。	
	・取引類型の一部(例えばリスクが比較的少ない賃貸借契約)について試行的に実施し、その検証の結果を踏まえ、その他の取引に拡大していくことが有効ではないか。	・トラブルの発生を極力防ぐためには、取引類型を限定して始めてみる方が良いのではないか。	
	・重要事項説明のIT化は賃貸から実施することに賛成である。売買は時期尚早。	・遠隔地の法人との取引は時間と費用の節約になるため。 ・売買契約では必要以上のコンプライアンスと責任が、双方に重くのしかかると考えられる。	
	・賃貸と売買の違いを踏まえ、対面プロセスを単に電子に置き換えるのではなく、土地や建物の流通促進に向け、ITを活用したより効率的・効果的な方法を検討されたい。	・現状の課題を見直し、改善するよい機会と考えられるため。	
	・賃貸借契約において、IT活用による非対面物件説明の導入を先行させ、次に宅建業法の適用のある宅建業者間の売買にも認めていき、トライアンドエラーを繰り返し、消費者等に損害を与えにくい仕組みが確立してから、媒介や、消費者への売買にも、当事者の同意がある場合に限り、適用させていけばよい。	・売買契約の重説は複雑かつ取引費用も高額、一方賃貸借契約では重説は簡潔で取引費用も少額で、トラブルになった場合、消費者が被る損害も大きく異なる。IT活用にあたっては、売買と賃貸という取引類型で別の対応をしても良いのではないか。	
賃貸に限定すべきではない	・委員からのご意見に「賃貸住宅の入居者の多くは若年層であり、インターネットは生活に不可欠なツール。賃貸住宅の重要事項説明や賃貸借契約において、インターネットの活用を検討すべき」とあるが、賃貸借契約に限定する理由になっていない。	・消費者の要望に応じて非対面を選択できるようにすればよいので、左記は取引類型を区別する根拠にはならない為。	
	・委員からのご意見に「2時間以上の重説をネットでやるのは、現実的には無理かなと思う」との発言があり、論理的に何も示していない。	・2時間以上の重説の際の疲労度を、対面/非対面で比較したものが示されていない為。	
	・賃貸と売買で重説の重要度自体は同じ。ついては、ことさら分けて考える必要なし。	・実務上の所要時間が違うことはあるが(参考資料:参考4)、重要度の違いと混同しないよう注意する必要がある。重要度低いからオンラインでも可、重要度高いから対面のみ、という議論ではない。	
	・賃貸物件だけではなく、全面的な規制緩和を求める。	・海外在住の外国人とのトラブルに関して、現地で外国人投資家から相談を受けた経験から、契約時は弁護士を通じた対応をするため、契約書に不備がない限り、対面方式による重説が必要ではない。 ・海外からの投資を受けて日本経済を活性化させる観点からも、以下に規制を緩和するかという点に集約されるため、選択の自由を設け、様々な対応が出来る状態が望ましいと考えられる。	

論点：遠距離要件に関する検討

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
遠隔地での取引を想定したトライ&エラーを優先すべきである		・IT化のメリットが大きいとされる遠隔地から開始する等、段階運用を検討すべき。	・宅建業法の適正な運用の担保と消費者保護の観点から。
		・遠隔地の賃貸不動産取引で現物物件の確認を行った上で、双方の同意があれば重要事項説明はIT利用でも構わないのではないか。	・当然ながらスキルと保有機器の確認が必要。
「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」とすべき		・距離により分けるのは論点が違うと感じる。	・遠隔地だから不動産会社へ行くのが困難な方もいれば、仕事の都合、家族の状況、自身の状態(足が不自由等)などで行くのが困難な方はいる。 論点はIT化が出来るのか出来ないのかだと思うので、出来るのであれば、「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」とすべきと考える。
		・「遠隔地の賃貸物件の契約」の考え方については、「遠隔地」の境目の判断基準を明確にすることが難しいため、「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」と解すべき。	
		・賃貸契約について「遠隔地の賃貸物件の契約」とすべきとの意見が掲載されているが、距離に関係なく、対面以外のコミュニケーション手段の活用を認めるべきである。	・今回の規制の理由である消費者保護の観点からは、遠隔地と近接地を区別する合理的な理由はまったく見出せない。
		・賃貸契約については「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」とすべきとの意見を採用すべきである。	・取引当事者の一方でも望まない場合には従前通りの重要事項説明を選択することができるため、「遠隔地」以外に対象を広げても、当事者は不測の害を被らない。 ・深夜・休日も働かざるを得ないといった長時間労働をしている労働者などにとって、近くの不動産事業者の店舗に赴くことも困難であるため、不動産賃貸契約の機会が制限されないようにすべきである。 ・法技術的観点からも、「遠隔地」の適切な定義は困難である。
		・ITを活用した重要事項説明を許容する対象を「全ての賃貸物件の契約」を対象としてほしい。	・時間に制限がある不動産業者に行けない人でも、不動産業者に行かずとも物件契約ができるメリットがあるため。
		・賃貸契約について「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」にすべき。	・就労者に時間的拘束があるため。 ・不動産会社も全物件を対象とすることで時間的制約(来店待ち)を省くことが可能である。
		・遠隔地と近接地を区別することは必要無い。	・「遠隔地との賃貸物件の契約」に限定することは、IT取引を危険な取引と誤解させる恐れがある。そもそも、消費者を保護できない取引であれば、遠隔地も近接地も行えないのであり、安全が担保できないなら行う意味が無い。
		・距離に関係なく、対面以外のコミュニケーション手段の活用を認めるべきである。	・今回の規制の理由である消費者保護の観点からは、遠隔地と近接地を区別する合理的な理由はまったく見出せない。
		・「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」とすべきである。	・距離により分けるのは論点が異なる。遠隔地だから不動産会社へ行くのが困難な方もいれば、仕事の都合、家族の状況、自身の状態(足が不自由等)などで行くのが困難な方はいる。
		・IT活用の対象として、距離に関係なくすべての契約を対象とすべきである。	・「遠隔地」の定義は人それぞれであり、各人に平等となる定義が難しいと感じるため。 ・IT活用のメリットとして、「録画や記録が可能」があるため、距離により制限すべきではない。

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
		<ul style="list-style-type: none"> IT 活用の対象として、距離に関係なくすべての契約を対象とすべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ITを活用することで不動産にかかわる取引の利便性が上がることを推進したい為。 不動産投資を行なう場合は、物件の現地確認はせずに購入することが多いが、対面の説明スケジュールが取れずに購入できないことが多いため。 今後の地方の空室率の上昇を見越した場合など転居での動きを活発化するため。
		<ul style="list-style-type: none"> 取引当事者の同意の確保が得られれば、遠隔地の賃貸物件の契約と制限をかける必要はない。 	<ul style="list-style-type: none"> 制限をかけるメリットが見いだせないため。 <ul style="list-style-type: none"> 制限をかけることで、近距離の賃貸物件の契約を結ぼうと考えている消費者や事業者側の IT 化による時間的、身体的負担軽減への希望を無視することにつながる。
「遠隔地の賃貸物件の契約」か「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」にすべきか検討する必要がある		<ul style="list-style-type: none"> 事業者にとっては、遠隔地(利便性が発揮可能)であればあるほど、取引相手の本人確認作業や意思確認に慎重な配慮が必要となるため、宅建業法において適切な規定の導入を検討すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者側の問題として、成りすましだけでなく、契約者本人でなかった場合、親子など親族同士であったとしても意思疎通が不十分なために、後日契約手続きに関しトラブルになることがある。
		<ul style="list-style-type: none"> 賃貸契約における遠隔地の入居予定者については、IT 導入によるメリットの理解はできるが、説明前に入居予定者による物件の下見を行うことを要件にするなど、トラブル防止のための措置を合わせて講ずる必要があると考える。 	<ul style="list-style-type: none"> 居住用の賃貸物件については、周辺環境の状況が契約意思決定の重要な要素となるが、騒音・悪臭等といった周辺環境については物件下見を行うことで初めて把握できる性質のものであり、重要事項説明のみで把握できるものではない。IT 化によって下見を行わずに契約することを助長することのないように一定の要件を課すべきである。

論点：法人間の取引を想定した具体的な制度設計を優先すべきである

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
広く法人を対象とした制度とすべき		<ul style="list-style-type: none"> 2020 年東京オリンピック開催決定など海外の投資家からの注目がある今だからこそ、投資物件の潜在的な需要を喚起可能。 	
宅建事業者に限定した取引を検討すべき		<ul style="list-style-type: none"> 機器とスキルに差がない事業者間取引の IT 利用は進めているのではないか。この場合でも事業者双方が事前了承することが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者であっても双方の了解は必要。強制すべきではない。
		<ul style="list-style-type: none"> BtoB取引にITを先行導入するとしても、経過措置ないしは社会実験としての位置づけにおいて行い、適切な検証を行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 宅建業法で業者間取引について除外規定を設けている条文については、消費者保護の観点からその必要がないために除外されているものであり、単純にBtoBの取引にそのまま適用してよいわけではない。
		<ul style="list-style-type: none"> 業者が買主、借主となる場合は、重要事項説明は書面交付のみで足りると考えられ、買主、借主業者が説明を希望する場合にのみ説明を義務化するもので十分である。 	<ul style="list-style-type: none"> 法の保護対象が専門的な知識を持っていることが推測される。

5. 最終とりまとめに向けて

(1)最終とりまとめに向けた全ての取引類型及び全ての契約 IT 活用に向けてのスケジュールリング

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
取引類型として売買契約も IT 活用を推進すべきである	・年内に策定する最終とりまとめでは、全ての取引類型及び全ての属性の相手方の契約において、対面原則と書面交付原則を全面的に撤廃することを明らかにし、そのスケジュールを明記するべきである。	・賃貸と売買、個人と法人間とで説明する内容等に違いはありえるが、そのこと自体と、説明手法として対面以外のコミュニケーション手段でも規制の趣旨を満たすのかとの議論はパラレルにリンクする問題ではない。賃貸や法人間以外の取引では対面原則・書面交付原則は撤廃しないというような内容になるのであれば、それは著しく不合理である。	
	・対象領域を賃貸に限定すべきとあるが、賃貸・売買共に IT 化を推し進めていくべきである。	・IT 化を全ての人に対して必須とするものではないこと。 ・実態として不動産会社に敬遠されていた物件についての障壁が少なくなるため、空き家問題等にも貢献できる可能性がある(地方や遠方の物件)	
	・IT を活用した重要事項説明を許容する対象を「売買物件の契約」も対象としてほしい。	・海外の投資家など、物件を直接確認しなくても物件契約をしたいというニーズがある。 ・あくまでも IT を活用した重要事項説明を「許容する」ことで、「強制する」わけではなく、不動産業者にデメリットがないため。	
	・賃貸物件だけではなく、売買契約においても IT 活用を推進すべきである。	・以下の 2 点の理由から IT 活用の消費者メリットが大きいと考えられるため。 - 不動産投資マーケットは拡大基調にあり、遠隔地を購入するケースが増加している。 - 株式購入などが IT 活用により消費者メリットを増加させた事例がある。	
	・売買物件に関しても解禁すべきである。日本国内における地方の空家のオンライン重説、契約を認めるべきである。	・売買物件もオンライン重説を認めることで、海外からの日本不動産への投資促進につながり、経済成長に寄与するため。 ・日本国内においても地方の空家の取引を促進して、現状の820万戸を超える空家・空室対策につながるため。 ・すでに米国などでは一般的にオンライン契約がなされている現状に鑑み、わが国でも不可能ではないにも関わらず、根拠のない反対意見にとらわれることは、本来の顧客の利便性の向上を阻害し、不動産業界の発展を阻害するため。	
運用後の見直し可能性を視野に入れた対応をすべき	・段階的な運用を考慮した場合でも、適正な運用がなされているかを精査し、仮に消費者保護に重大な影響がある場合には早急に見直しが行えるよう措置すべき。		

(2)その他

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
重要事項説明における IT 化の導入にあたり、明確な基準やルールを設けるべきである。	・対面原則等の規制の理由を明らかにし、消費者保護の観点から具体的にどのような説明を行うことが求められているのか、「説明」とは具体的にどういふことをすればよいのかということをもまずは議論すべきである。それらの事項は対面以外のコミュニケーション手段では本当に達成できないのかを議論すべきであり、達成できないとすることに合理的な理由がない場合には、全面的に規制を見直すべきである。	・規制見直しにあたっては、そもそも規制の理由に合理性があるのか、他のルールでは規制する趣旨を満足できないのかを考えることが本質である。	

意見の概要	意見の内容	頂戴した意見	
		意見内容	理由
	<ul style="list-style-type: none"> ・中間とりまとめでは、紛争になった場合の宅建業法以外の法令を含む総合的な検討がなされていないため、どこまでルールに基づき説明したら、理不尽な悪質な消費者から業者を守れるか、現実に基づいた検討を希望する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・宅建業者と消費者の間で紛争が発生した場合に、消費者契約法が宅建業法より優先されることが判例で明確になっているため、消費者契約法を盾に訴訟を起こされるとほぼ 100%業者は敗訴するのが実態である。 ・電子化で説明に同意すると明確な意思表示があっても、思っていたのとは異なっていたと後日に先日の電子化による説明を無効とする訴訟を受けた場合、現時点までの判例で類推すると業者は敗訴する可能性が高い。 ・顧客希望により電子化をすることも、それらの総合的な法律の整備と過度の消費者保護の考え方を司法も行政も改めないを実現してもトラブルが増えるだけである。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的知識が乏しい消費者が物件の正しい情報の入手と理解するために譲れない基準を明確にすべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書や 37 条書面の説明責任について専門的知識を持った取引主任者が負うということは、書面内容の作成についてなのか、書面内容を説明することなのか、説明にあたって主任者であることの本人確認が重要なのか、そのすべてなのか。宅建業法の趣旨である消費者の保護を担保するために必要な内容を踏まえ、現行法の改正も視野に入れた上で、その手法である「IT の活用」を取り入れるべきである。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・生活の基盤を選択するという側面のある不動産取引に於いては、後のトラブル(聞いていない・思ったのと違う等)を防ぐため、また消費者・事業者とも納得したうえで取引を進めるためにある程度厳格なルールが必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・美しい広告写真・図面と現実の物件とギャップが顧客の不満増大の原因の一つとなっている。 ・不動産取引に於いては、物件確認や資金面等、慎重な対応が求められることについて消費者啓発していく必要を感じている。特に若い世代が、IT 活用によって安易に不動産取引に関与し、深刻な消費者トラブルが頻発する虞がある。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・今後どのような規制になるのか釈然としないため、しっかりしたケーススタディーが必要と思われる。 ・制度改正の場合には、現場が混乱しないよう、きちんと法整備や「書面」「交付」「掲示」等の用語の定義や解釈について整理し、違法な場合と違法でない場合の基準を明確にしておくべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一言で「IT 化」と言ってもいろいろなケースが考えられる。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・IT 活用に際して、どのような行為を違反とするのか、事実認定の方法など、監督処分の基準やルールを明確に定めるべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT 活用に際して、新たな違反態様が生じる可能性があるため。 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・IT による重要事項説明においてどのような行為を違反とするか等について明確なルールを整備するとともに、違反事実を認定する方法・プロセスについて十分検討した上でモデルを示すべきである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現行ルールの下でも重要事項説明が対面で適正に行われているか疑義があるケースが散見されており、今後対面以外の方法も認めた場合、指導監督や違反事実の捕捉がより難しくなることも懸念されるため。 	
アンケートを実施すべきである	<ul style="list-style-type: none"> ・IT 活用の是非について、住宅購入検討者、賃貸検討者、購入者、賃貸契約者に、アンケートを実施すべき。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「広く国民に意見を聞く」とあるが、中間とりまとめにおいては、意見を聞いた結果の議論が行われているとは思えない。 ・一般消費者に対してアンケートをとれば、IT 活用は賛成多数であると思われる。 ・不動産業者重視ではなく、消費者の意見を重視した業界ルール整備を進めないと、業界発展、活性化の阻害になることを危惧している。 	