

ＩＴを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会
最終とりまとめ(案)

平成 26 年 12 月

はじめに

「世界最先端ＩＴ国家創造宣言（平成 25 年 6 月 14 日閣議決定）」において、「対面・書面交付が前提とされているサービスや手続きを含めて、ＩＴ利活用の裾野拡大の観点から、関連制度の精査・検討を行い、「ＩＴ利活用の裾野拡大のための規制制度改革集中アクションプラン」を策定する」ことが示された。これを受けて、「ＩＴ総合戦略本部新戦略推進専門調査会規制制度改革分科会（平成 25 年 10 月～）」において、アクションプランの議論・検討が進められ、平成 25 年 12 月にＩＴ利活用の裾野拡大のための規制制度改革集中アクションプランが策定された（平成 25 年 12 月 20 日ＩＴ総合戦略本部決定）。

この中で、不動産取引における重要事項説明に際しての対面原則の見直しが検討対象として挙げられた。現在、宅地建物取引業法（昭和 27 年法律第 176 号。以下「宅建業法」という。）第 35 条に基づき宅地建物取引主任者（以下「取引主任者」という。）が行う重要事項説明は対面で行うこととされ、契約の際に交付が義務付けられている書面の電磁的方法による交付も認められていないところ、インターネット等を利用した、対面以外の方法による重要事項説明について、具体的な手法や課題への対応策に関する検討を行うことと、契約に際して交付する書面の電子的方法による交付の可能性について検討を行うことが対処方針として示された。

取引実態においても、現在、物件情報の収集にあたっては、既に多くの消費者がインターネットサイトを通じての情報収集を行っており、ＩＴ技術の進展が宅地建物取引の慣行を変えつつある。このような現状を踏まえれば、現行制度下において対面を前提としている重要事項説明や、電子的手法による交付を認めていない各種書面交付についても、改めてＩＴの活用について検討する必要がある。

これらを踏まえて、平成 26 年 4 月に有識者や実務家からなる「ＩＴを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会（以下「ＩＴ重説検討会」という。）」を立ち上げ、計 6 回のＩＴ重説検討会を開催して議論・検討を行い、対面以外の方法による重要事項説明等について、以下の通り取りまとめた。

I. 重要事項説明について

1. 重要事項説明の意義等

(1) 重要事項説明の意義と現状について

宅建業法がその対象とする宅地建物は、国民生活や企業活動の基盤となるものであり、その取引は国民一人一人のかけがえのない財産に関わるのみならず、我が国の経済全体に与える影響も大きい重要な経済活動である。一方、宅地建物の取引は、動産の取引と比べて権利関係や取引条件が極めて複雑になることが一般的であり、それらを十分に調査、確認しないで契約を締結すると、当初予定していた利用ができなかったり、契約条件を知らなかったことによる不測の損害を被ることとなる。(※)

購入者等が宅地建物に係る権利関係や取引条件等について十分理解して契約を締結できるようにし、取引に係る紛争を未然に防止するため、宅建業法では専門的な知識、経験、調査能力を持つ宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）に重要事項の説明義務を課している。

※ 平成 25 年度の宅地建物取引における主な苦情・紛争相談の件数をみると、重要事項説明に関する件数は、売買で全体の 29.3%、売買の媒介・代理で 31.5%、賃貸の媒介・代理で 38.4%と、いずれの宅建取引形態においても最も高い割合を占めている。

（出所：平成 25 年度宅地建物取引業法の施行状況調査結果（国土交通省）のうち各地方整備局等及び 47 都道府県の宅地建物取引業法主管課における来庁相談件数）

【参考】宅地建物取引業法

第 35 条 宅地建物取引業者は、宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の相手方若しくは代理を依頼した者又は宅地建物取引業者が行う媒介に係る売買、交換若しくは貸借の各当事者（以下「宅地建物取引業者の相手方等」という。）に対して、その者が取得し、又は借りようとしている宅地又は建物に関し、その売買、交換又は貸借の契約が成立するまでの間に、取引主任者をして、少なくとも次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面（第五号において図面を必要とするときは、図面）を交付して説明をさせなければならない。

(2) 重要事項説明に必要な要素

宅建業者が、重要事項説明を実施するにあたっては、その制度趣旨に基づく法律上の要請として、以下の要素を満たすことが求められる。

① 取引主任者により重要事項説明が行われ、取引主任者証が提示されること

宅建業法第 35 条第 1 項では、宅建業者は、取引主任者をして重要事項説明を行わせることを求めており、宅建業法第 35 条第 4 項では、取引主任者でない者が重要事項の説明をし、あるいは取引主任者の名義貸しすることを防止する観点から、氏名等のほか、顔写真が添付されている取引主任者証を提示することを求めている。これは、重要事項説明をしようとする者が確かに資格を有する取引主任者であり、かつ、取引主任者証に記載されている本人であることを、相手方が確認できるようにするものである。このため、取引主任者証の表記、顔写真などが視認できるよう、取引主任者証を胸に着用する等により提示をし、説明者が取引主任者本人であることを示す必要がある。なお、宅建業法では、なりすまし等による被害を防止する観点から、説明者が取引主任者であることの確認は厳格に行われる必要がある。

② 重要事項説明を受ける者が買主・借主等になるようとする本人であること

宅建業法第 35 条第 1 項では、取引主任者は、宅地若しくは建物の売買、交換若し

くは貸借の相手方若しくは代理を依頼した者又は宅地建物取引業者が行う媒介に係る売買、交換若しくは貸借の各当事者に対して、重要事項説明を行うことを求めている。

重要事項説明の趣旨は、当該不動産取引の契約に先立って、契約の意思を固めるのに重要と考えられる事項について、契約者となろうとする者本人が十分理解して契約を締結する機会を与えることにある。そのため、重要事項説明の相手方が、契約者となろうとする者本人であることが必要である。なお、実務上は、取引主任者は、その者の顔写真付きの身分証等の提示等を重要事項説明の相手方から受けることにより、その確認をすることが通常である。

③ 取引主任者が、取引の判断に必要な事項を重要事項説明の相手方に伝達すること

この③の要素は、さらに以下の2点に分解できる。

③-1. 宅建業法第35条第1項に定める取引物件に関する私法上の権利関係、法令上の制限、取引条件等の事項及び同項に定めるもの以外で、取引の動機、目的、買主の知識等を踏まえ、契約の判断に必要な事項についての伝達をすること

宅建業法第35条第1項では、重要事項として説明すべき事項について列挙し、これらについて取引主任者が説明することを求めている。具体的には、権利関係に関する内容（権利者、権利の種類・範囲等）、取引対象に係る法令上の制限等（用途目的、インフラ等の整備状況等）、取引条件（契約の解除、損害賠償、引渡条件等）について説明しなければならない。

また、同項で列挙される事項については、法文上「少なくとも」と規定されている通り限定列挙されたものではなく、個々の取引における動機、目的、媒介の委託目的、説明を受ける者の職業、取引の知識、経験の有無・程度といった属性等を勘案して、契約の判断に必要とされる事項については、重要事項として説明することが必要となる。

③-2. 重要事項説明に必要な図面等の資料の内容が、取引の相手方において視認できること

宅建業法第35条第1項第5号においては、未完成物件については、図面を必要とするときは、図面の交付をし、説明することを求めている。これは、未完成物件では物件自体が存在しないことから、その重要事項説明において、必要であれば、図面を交付し、これを用いながら説明すべきとする趣旨である。このように説明に必要な図面等（例えば間取図、公図写し、測量図面）が含まれる場合には、十分図面の内容が把握できることが求められ、その前提として内容の視認が可能であることが必要となる。

④ 取引主任者と重要事項説明を受ける者とのやり取りに十分な双方向性があること

宅建業法第35条第1項は、単に相手方に事実を知らしめる「告知」ではなく、「説明」を求めており、「説明」には十分な双方向性のあるやり取りが求められる。具体的には、以下の4点を満たす必要がある。

④-1. 取引主任者が、重要事項説明の際に相手方が実際に説明を聞き、資料を見ていることや、説明内容について説明を受ける者に誤解の無いことを確認し、適切に説明できること

重要事項説明は、相手方に理解せしめる必要があるとされ、相手方が一定の事実を認識しうる状態に置く「告知」以上のものを求められていることから、そもそも重要事項説明の相手方が、説明を聞いておらず、資料を見ていなければ重要事項説明を完遂したことにならないため、説明を受ける者が実際に説明を聞き、資料を見ていることを取引主任者が確認できることが求められる。また、重要事項説明は、取引主任者が重要事項説明書を棒読みするのではなく、説明を受ける者が契約を締結するか否かの判断や意思決定をすることができるよう、取引条件等に関する重要な情報を正確、的確に提供し、説明を受ける者に誤解が無いことを確認して行う必要がある。

④-2. 取引の相手方に図表等を示して説明する場合、又は、相手方から図表について質問がある場合に、取引主任者と相手方が説明内容と資料間の関係について誤認や齟齬を生じないように、取引主任者が適切に説明できること

宅建業法第35条第1項第5号においては、未完成物件については、必要がある場合は、図面の交付も求めているが、これは、未完成物件の場合は、宅地の形状や構造等について図面を示して説明することが説明を受ける者の理解にとって効果的であるためである。この場合、単に資料名だけではなく、資料内の具体的な箇所を示して説明を受ける者と取引主任者がやりとりできることが求められる。

この場面以外でも、間取り図等、各種図面を説明に使うことが発生するが、説明を受ける者の理解を促すためには、説明を受ける者がどの資料のどの部分の説明を受けているのか混乱しないようにすることが必要である。説明を受ける者が、誤った説明資料や説明部分を参照していたり、参照すべき箇所等について混乱が見られる場合には、随時適切な箇所を参照できるようにすることが必要であり、また、説明を受ける者が資料上の特定箇所について質問しようとする際には、取引主任者が質問箇所を適切に把握できることが必要である。

④-3. 消費者等の取引の相手方が、疑問点を取引主任者に対して提起し、これに対して、取引主任者が回答できること

重要事項説明の説明を受けた際、その理解を深めるため、説明を受ける者は疑問が生じた場合には、これを取引主任者に提起して、取引主任者は、提起された疑問に対して、適宜回答する必要がある。

④-4. 重要事項説明の結果、当事者間に取引内容の認識に齟齬があることが判明した場合には、適宜、重要事項説明書の訂正等が行えること

重要事項説明の結果、取引主任者と説明を受ける者との間で、当該不動産取引の内容についての認識に齟齬が生じた場合には、これを踏まえて取引内容を変更するなどし、重要事項説明書について必要な訂正等を行うことが求められる。

⑤ 重要事項説明書に記名押印をし、交付すること

宅建業法第 35 条第 5 項では、取引主任者に、重要事項説明書に記名押印して交付することを求めている。

また、宅建業法の趣旨として、重要事項説明書を交付、説明すべき義務の主体である宅建業者にも、その責任の主体を明らかにする観点から記名押印が求められる。なお、実務上は、重要事項説明を受けた旨を表明した証跡がない場合に、事後に紛争の原因となり得ることから、説明を受けた者にも当該重要事項説明書への署名や記名押印等を求めているのが通常である。

(3)現行制度の運用における物理的対面での説明

以上①～⑤の法律上の要請を満たすため、現在、宅建業法の運用においては、取引主任者が重要事項説明を受ける者に物理的に対面して、取引主任者証を「提示」し、重要事項説明を行うよう求めている。国交省が発出した「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（平成13年国土交通省総動発第3号）」において、取引主任者証の提示方法として胸に着用することや、現場での重要事項説明を推奨しているのも、対面での重要事項説明を前提としたものである。

2. 重要事項説明におけるIT活用の可能性

(1) 世界最先端IT国家創造宣言におけるIT利活用の裾野拡大

平成25年6月14日に閣議決定された「世界最先端IT国家創造宣言」を受けて、平成25年12月にIT利活用の裾野拡大のための規制制度改革集中アクションプランが策定された（平成25年12月20日IT総合戦略本部決定）。

この中で、国交省は、インターネット等を利用した、対面以外の方法による重要事項説明について、具体的な手法や課題への対応策に関する検討に着手し、平成26年6月に中間とりまとめを行い、平成26年中に結論を得て、必要な方策を講じることが対処方針として示された。

これを受け、平成26年4月より、IT重説検討会において、重要事項説明の方法として、対面に加えて、事業者及び説明を受ける者の双方が同意した場合におけるITを活用した重要事項説明等の実施について検討を行った。

(2) 重要事項説明におけるIT活用によって期待される効果

現在対面で行うとされている重要事項説明において、ITを活用することで期待される効果としては、取引における地理的な制約の消滅、あるいは低減につながる事が考えられる。すなわち、ITの活用により、消費者・事業者双方について、従来の取引であれば相対するために要していた時間コストや金銭コストの縮減が期待できる。

また、消費者においては、自らリラックスして説明が受けられる場所を選択して重要事項説明を受けることで、より理解を促すことにつながったり、あるいは急な用件が発生した場合でも柔軟に対応できるという可能性もある。

さらに、ITを活用して重要事項説明を行った場合には、その内容を録画する等、記録として保存することが容易に行えるため、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ことも想定できる。

加えて、ITの活用によって、消費者にとってより分かりやすい重要事項説明に関するサービスの創出、新たな取引のニーズが掘り起こされるなど、市場を拡大する効果も期待されるとの意見もあった。

(3) 重要事項説明に必要な要素と情報ツールの関係

重要事項説明は、1で述べた通り、現在は物理的に対面して行われており、これを対面以外の方法で行おうとする場合、その方法が1.(2)の各要素を満たせるかどうかの検討が必要である。

以下では、テレビ会議等（テレビ会議やテレビ電話など、動画と音声を同時に、かつ双方向でやり取りできるシステム等一般をいう。以下同じ。）、電話、メールの各情報ツールについて、1.(2)の5つの重要事項説明に必要な要素を満たすか検討を行った。

① 取引主任者により重要事項説明が行われ、取引主任者証が提示されること

テレビ会議等による場合、取引主任者証の表記や顔写真を確認できるだけの解像度があることを前提にすれば、説明者の顔と提示された取引主任者証を同時にリアルタイムで確認でき、説明者が取引主任者であり、かつ、取引主任者証に記載された者本人であることの確認が可能であることから、説明者が取引主任者本人であることを担保できる。

一方で、電話やメールによる場合は、電話での説明者が取引主任者であることや

メールに記載された説明文を作成している者が取引主任者であることを担保することは困難である。

宅建業法における「取引主任者証の提示」との関係については、テレビ会議等で、画面を通じて取引主任者証を見せることは「提示」の解釈の範囲として許容されると考えられるが、単に取引主任者証の写しなどをメールで送付することを、取引主任者証の「提示」と解釈することはできないと考えられる。また、電話では、音声しか伝達できず、取引主任者証の提示を行うことはできない。

② 重要事項説明を受ける者が契約者本人であること

テレビ会議等による場合には、説明を受ける者が顔写真付きの身分証を提示することにより、契約者になろうとする者の本人であることが確認できる。

一方で、電話やメールによる場合には、説明を受ける者の顔の映像をリアルタイムで提供することができないため、電話やメールだけでは、契約者になろうとする者の本人であることの確認はできない。ただし、本人限定受取郵便によって本人に対してパスワード等を送付し、それを電話又はメールにて取引主任者に伝達するなど、郵送を併用することにより、本人であることを確認可能である。

③ 取引主任者が、必要な内容について伝達すること

・③-1について

重要事項説明において説明する必要がある内容については、テレビ会議等、電話、メールのいずれの情報ツールによる場合でも伝達可能と考えられる。また、取引の動機、目的、買主の知識等については、いずれの情報ツールにおいても取引主任者が聞き取り等を行うことで情報を収集し、必要な事項を伝達可能と考えられる。

・③-2について

図面等の資料については、郵送やメールによる送付を併用することにより、内容を視認することが可能である。

④ 取引主任者と重要事項説明を受ける者とのやり取りに十分な双方向性があること

・④-1について

テレビ会議等による場合には、取引主任者は、視覚情報や聴覚情報に基づいて、説明を受ける者が説明を聞き、資料を見ていることを確認しながら説明することが可能である。また、説明を受ける者の表情やしぐさ等の情報も踏まえて、説明を受ける者の誤解の有無を確認しつつ説明することが可能である。

一方で、電話やメールによる場合には、説明を受ける者が説明を聞き、資料を見ていることを確認することが困難である。また、説明を受けている者が誤解をしているか否かについても、電話では聴覚情報に、メールでは言語情報に限られるため、説明を受ける者から明示的に示されない理解不足や誤解を確認することが困難である。

なお、IT重説検討会においては、複数の委員から電話やメールによる場合においても、取引主任者等における工夫（例えば、様々な伝達方法を補完的に利用することや、説明を細分化してその度に理解状況や誤解がないかどうかを確認すること等）により、重要事項説明を受ける者に対して、説明を聞いているかや資料を読んでいるか、

誤解がないかを確認することは可能である、という意見が提示された。

・④-2について

テレビ会議等による場合には、一定の解像度があることを前提にすれば、資料上の説明箇所及び質問箇所について、画面を通じて指し示すこと等によって、説明内容や質問内容と資料間の関係に誤認や齟齬を生じず、適切に参照することが可能である。

一方で、電話やメールによる場合には、特定箇所等を指し示すことは困難であり、また、特に一般の消費者は宅地建物取引についての知見が比較的不足していることに起因してその表現力や理解力等が不足していることから、説明を受ける者と取引主任者が、電話の場合には聴覚情報のみをもって、メールによる場合には言語情報のみをもって、図面上の特定箇所等を示すにあたり説明内容や質問内容と資料間の関係について誤認や齟齬が生じていないかを互いに確認することは困難である。

なお、IT重説検討会においては、複数の委員から電話やメールによる場合でも、取引主任者等における工夫（例えば、様々な伝達方法も補完的に利用することや、主任者と説明を受ける者の双方が説明箇所や質問箇所を図面上に印を付ける等により特定すること等）により、本要素を満たしうることから、一般的に本要素を満たさないとするのは妥当ではない、という意見が提示された。

・④-3について

明示的な質問の提起及びそれに対する回答は、いずれの情報ツールによっても可能であると考えられる。

・④-4について

重要事項説明の内容と、説明を受ける者の認識との齟齬が明らかになった場合には、いずれの情報ツールでも重要事項説明書の訂正等は可能であると考えられる。

※ 「⑤. 重要事項説明書に記名押印をし、交付すること」については、現行の宅建業法が法文上「書面」の交付を求めていることから、いずれの情報ツールを用いても差異が生じないため、ここでは記載を割愛する。なお、書面交付におけるIT活用の進め方については後述する。

上記の検討結果より、対面でなくとも、少なくともテレビ会議等であれば、重要事項説明に必要な要素を満たすことが可能であると考えられる。

3. 重要事項説明におけるIT活用の進め方ー社会実験による検証ー

(1) 社会実験の必要性

これまでの検討結果より、対面でなくとも、少なくともテレビ会議等であれば、重要事項説明に必要な要素を満たすことが可能であることが示されたが、重要事項説明は、不動産取引におけるトラブル原因の多くを占めており、一般的に慎重な対応が求められる取引過程と考えられることから、今までは対面でのみ行われてきたという状況にも鑑み、まずは社会実験という形で試行した上で、その結果について検証等を行う検討会（以下「検証検討会」という。）を立ち上げ、社会実験の結果を検証し、必要に応じてその要件等を見直した上で、本格的な運用へと進めていくことが妥当であると考えられる。

(2) 社会実験の法的位置づけ

前述の通り、現行、宅建業法においては取引主任者証の提示義務を法律上の根拠として物理的対面での重要事項説明を求めているが、テレビ会議等の画面上で取引主任者が取引主任者証を示すことは、「提示」の範囲と解釈する余地もあると考えられる。このため、宅建業法の運用として、一定の具体的な要件を定め、その要件を満たす場合に限り、物理的対面以外の方法での重要事項説明を認めるという社会実験を行うことが考えられる。この場合、①社会実験としての要件を満たさない重要事項説明は、引き続き対面で実施する必要があること、②社会実験における非対面での重要事項説明については、軽微な要件違反の場合を除き、基本的に従来での対面での重要事項説明と同様の基準で宅建業法第35条に違反するか否かが判断されることに留意する必要がある。

(3) 社会実験の対象とする取引

社会実験とはいえ、架空の取引ではなく、現実の取引の過程において行うことから、まずはトラブルとなる可能性が相対的に少ない取引、仮にトラブルが起こってもその影響が相対的に小さい取引から始めることが必要である。以下の通り、売買と賃貸、個人と法人では違いがあることから、社会実験は、まずは「賃貸取引」及び「法人間取引」について行うことが適当である。

① 売買と賃貸の違いについて

売買の際の重要事項説明については、貸借のものと比べて、説明すべき法令も多く存在しているだけでなく（売買：54 法令、貸借：3 法令）、説明すべき項目の内容についても異なっている。例えば、未完成物件の売買の場合、図面を用いた物件説明が行われるが、その後、実際のできあがりとの相違についてトラブルとなる等、売買における物件説明については慎重な対応が必要となる。

また、売買契約は、その金額が大きいために被害回復が困難である。宅建業法上も、宅建業者が売主となる売買契約については、クーリングオフの適用があること、瑕疵担保責任の特約が定められること、手付金が保全されること等、買主は保護の必要性が高いものと位置づけられている。

② 個人と法人の違いについて

法人の取引については、契約に際し取締役会での決議を要するというように複数のチェックを受けるなど慎重な手続きが取られることとなる。また、トラブルが発生した場合、基本的には各従業員の財産にまで責任が及ぶことはない。

一方で、個人の取引については、トラブルが発生した場合、直接個人の財産が毀損する恐れが高い。このため、個人と法人の契約については消費者契約法が適用される等、個人は保護の必要性が高いものと位置づけられている。

個人を含んだ売買取引については、特に丁寧に説明すべき項目があること、トラブルが当該取引主体に与える影響が大きく、消費者保護の必要性が高いことから、今までは対面のみで行われてきたという状況にも鑑み、今回の社会実験の対象からは当面外すこととする。また、今回の社会実験で用いる情報ツールは、当面、テレビ会議等に限定することとし、今後IT技術やその活用方法のさらなる進歩・工夫の余地等があることも踏まえ、具体的な手法の提案があれば、検証検討会において、社会実験と平行して検討を行うべきである。

(4) 社会実験のスケジュール

社会実験を行う期間は、本最終とりまとめ以後、最大2年間（6ヶ月程度の準備期間を含む）とする。

社会実験の開始後は、半年に1回程度、検証検討会を開催し、社会実験の結果を検証することとし、検証の状況によっては、社会実験の期間を短縮することとする。

検証検討会において、検証の結果、必要な対応策をとること等で問題ないと判断され、かつ、新たに懸念される点が生じなかった場合は、賃貸取引及び法人間取引について重要事項説明におけるIT活用の本格運用へ移行する。個人を含んだ売買取引については、個人を含んだ賃貸取引、法人間の売買取引についての検討結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検討する。

(5) 社会実験における検証項目

社会実験では、下記の項目を検証対象とする。

<取引のあり方の変化>

- ・実物を確認せずに取引する事例の増加
- ・重要事項説明のあり方（実施される曜日時間帯、分割しての実施）の変化

<消費者の理解>

- ・利用する機器や環境により、それぞれ消費者の理解はどの程度であったか
- ・共同媒介（関係者が4人以上）の場合、未完成物件の売買の場合等においても、関係者間で理解が十分に確保されるか
- ・新たにITを活用し、消費者にとって理解しやすいサービスとしてこういったものがあるか

<トラブルの発生・抑制・解決>

- ・利用する機器や環境により消費者の理解が不十分又は誤解が発生し、トラブルが生じていないか
- ・ITによる重要事項説明について同意の取り方に問題はないか
- ・ITを活用した場合に主任者のなりすましが発生していないか、又は抑制されたか
- ・録音・録画によりトラブルの解決が迅速に図られたか
- ・実物の不動産を確認しないで契約することでのトラブルが増加していないか

(6) 社会実験の具体的な実施方法、手順

① 社会実験に参加する事業者

社会実験は、予め社会実験に登録した事業者（以下「登録事業者」という。）の参加により実施する。

併せて、取引主任者のなりすましや取引主任者証の偽造を抑止するとともに、事後的にトラブルの検証が可能となるよう、IT重説の実施を予定する取引主任者の登録を行う。

事業者登録にあたっては、登録事務や検証作業の円滑な執行を図るため、実験の趣旨を損なわない範囲で、事業者数の上限を設定する。

② 社会実験の要件等

ITを活用した重要事項説明の社会実験では、下記の内容を要件として進めることを想定する。

- ・重要事項説明においてITを活用する際の情報ツールとしてはテレビ電話・テレビ会議等の動画及び音声を双方向でリアルタイムにやり取りできる仕組みによること（機器等の詳細な要件については、別途定めることとする。）
- ・登録事業者が実施を予定するITの活用方法については、社会実験の趣旨を踏まえ、消費者理解の向上に資するよう創意工夫されたものであること、共同媒介や海外との取引など様々な取引場面で活用することを想定したものであること
- ・登録事業者は国の調査に協力し、録画・録音された情報等を提供すること
- ・その他、③で示す宅建業者の責務を果たして実施すること。

③ 社会実験における登録事業者の責務

社会実験に参加する登録事業者には、以下の責務を果たすことを求めることとする。

【重要事項説明前の責務】

- ・事前に重要事項説明書を送付すること
- ・説明を受ける者にインターネットを活用した重要事項説明について同意確認書の返送を求めること
- ・同意確認にあたっては、社会実験であること、対面かITを選ぶこと、録画・録音されること、録画・録音された情報が必要に応じて国に提供されること、事後にアンケートがあること等を明確に示すこと

【重要事項説明中の責務】

- ・登録事業者は、説明を受ける者が見えやすい、聞き取りやすい環境にあるかを事前に確認すること
- ・説明を受ける者に取引主任者証を提示するとともに、記載内容を読み上げること。また、説明を受ける者が宅地建物取引主任者証を確認した旨等を、口頭で確認すること
- ・説明を受ける者が契約者になろうとする者本人であることを確認すること。
- ・説明を受ける者に、インターネットを活用した重要事項説明について同意すること等を口頭で確認すること
- ・重要事項説明の間、録画・録音を行うこと
- ・録画については、説明を受ける者の写った画面とワイプ画面（取引主任者側が写った画面）の両方を録画すること
- ・ITを活用した重要事項説明を開始した後、以下の場合にはITを活用した重要

事項説明を中止すること

- 説明を受ける者が、途中でITを活用した重要事項説明の中止を申し入れた場合
- 重要事項説明の途中で、重要事項説明の継続が困難であると認めるのに相当な理由が発生した場合

【重要事項説明後の責務】

- ・ 2回のアンケートを、契約者に対して実施し、その回答を回収すること
- (ア) 1回目：契約時
 - 利用した機器、利用した回線、取引主任者証が確認できたか、内容が聞き取れたか、図表を視認し理解できたか、トラブルの有無、トラブルがある場合にはその内容 等
- (イ) 2回目：契約から半年後
 - トラブルの有無、トラブルがある場合にはその内容 等
- ・ トラブルの有無等については、管理会社や物件のオーナー等の貸主にも確認すること
- ・ 重要事項説明を実施した取引主任者は、取引形態、消費者の発言は聞き取れたか、図表について適切に説明できたか等を報告すること
- ・ 毎月月末に、ITを活用した重要事項説明の活用がない場合も、利用がなかったことを国土交通省に報告すること
- ・ 録画・録音データについては、社会実験期間中保存するとともに、個人情報の漏洩がないよう適切に管理すること
- ・ 契約者との間でトラブルが発生した場合には、速やかに国土交通省に報告すること

(7) 社会実験の周知

ITを活用した重要事項説明については、まずは社会実験という形で試行されるものであり、一定の要件の下、登録事業者のみに認められるものであることについて広く周知が必要である。また、説明中の録画・録音や消費者へのアンケート等も実施される等、通常の対面での重要事項説明では必要とされない消費者からの協力も不可欠である。このため、国土交通省は、民間企業や各種メディアの協力を得つつ、宅地建物取引業者だけでなく広く消費者や消費者相談窓口にも、社会実験の実施について周知する必要がある。

Ⅱ. 書面交付について

1. 書面交付の意義等

宅地建物の取引に関する契約は動産の取引と比べて契約内容や権利関係が極めて複雑であり、不明確な状態で契約を締結すると、後日になって当事者間に契約内容をめぐって紛争が生ずる恐れが大きい。そのため、成立した契約内容等を明確に書面に記載して、契約当事者相互に十分認識させ、紛争を防止するために宅建業者に書面の交付義務を課している。具体的には、宅建業法上、上記の重要事項説明書面の交付、第34条の2に規定する媒介契約書面の交付及び第37条に規定する書面の交付が義務付けられている。

上記書面については、法文上「書面」の交付が必要とされており、電子メールなどの電磁的方法による交付は認められていない。他法令の例からも、認めるには明文規定が必要である。

2. 書面交付におけるIT活用の可能性

書面交付については、重要事項説明書等の送付を電子化対応することにより、書面化や送付に要するコスト縮減が期待できる。例えば、アメリカでは、電子署名の利用が多く行われており、その利点として、署名忘れがないことや、契約書をじっくり確認しやすいことがあげられている。

3. 書面交付におけるIT活用の進め方

書面交付におけるIT活用（書面の電子化）については、記載される内容に差異はなく、単に相手方の手元に届ける手段の違いに過ぎないと考えられることから、消費者が十分理解したうえでの承諾のもと行われる限りにおいては、消費者保護上の大きな問題はないと考えられる。2. で述べたメリットを考えれば、電磁的方法による交付を法令上可能とすることについて検討するべきである（宅建業法改正事項）。その際、これらの書面には法律上、取引主任者や取引当事者の記名押印が必要であることから、電子署名の利用やその普及が前提として必要である。このため、電子署名の利用に当たっての留意点等についてガイドラインを作成することも併せて検討するべきである。