

第1回ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会

平成28年3月18日

【事務局】 定刻となりましたので、第1回ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会を開催いたします。

本日は皆様ご多忙のところ、ご出席くださりまして、誠にありがとうございます。検討会の開催に当たりまして、国土交通省海堀建設流通政策審議官よりご挨拶を申し上げます。

【海堀審議官】 皆さん、こんにちは。ただいまご紹介いただきました国土交通省建設流通政策審議官をしております海堀でございます。

本年年度末の大変お忙しい時期に会議を開催させていただきまして、大変恐縮でございます。今回、第1回目のITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会ということで開催させていただきましたところ、皆様にご出席いただき、ほんとうにありがとうございます。

会議開催に先立ちまして、これまでの経緯などを簡単にご説明させていただきます。本日の検討会でございますが、昨年1月にIT重説についての検討会の最終取りまとめが行われまして、それを受けての会議開催ということでございます。このIT重説の検討会でございますが、今日もオブザーバーでご参加いただいておりますが、政府全体で平成25年の12月にIT総合戦略本部におきまして、IT活用のアクションプランというものが作られました。それを踏まえて、平成26年の4月にIT重説についての検討会を設置させていただいたということでございます。

このIT重説、特に不動産取引に係る重要事項説明、あるいは契約の書面交付といった不動産手続全般にわたって、何がITが活用できるのか、その際に何が留意事項があるのかということを整理させていただいて、その結果、昨年1月に、ITを活用した重要事項説明については一定の社会実験を行って、その社会実験の検証を踏まえて、今後具体的な詳細を進めていこうということでございます。

この社会実験については、昨年平成27年の8月末から既に開始をさせていただいております。その一定の実施結果も集まりましたし、アンケート、これは最初に実施後にアンケートを実施するとともに、その後、6カ月ぐらいたったらもう一回アンケートを実施す

るということになっておりまして、これらを踏まえて今後、再度の検証をいただきますが、とりあえず最初のアンケート結果も一定数集まったということで、本日開催に至った次第でございます。

本格運用に向けましては、いわゆるIT重説をどう考えるかということでございます。既に、この後詳細はご説明させていただきますが、利用者の方々からは、当然一度は現地確認などしているわけですが、その後の重要事項説明はもう一回お店へ行かなきゃいけないという手間がなくなって、この点、よかったんじゃないかという評価点も挙がっております。

また、これはIT重説にかかわらず、不動産取引については以前から重要事項説明あるいは契約内容についてのトラブルがございまして、こういったものがITを活用することによってどう変わるのか、変わらないのか。こういったことも十分吟味をしていかなきゃいけないということでございます。

消費者契約法などとあわせて、宅建業法にはクーリングオフから始まって、一定の規定を法律上も明記させていただいております。そういったことも踏まえて今後、ITを活用するという利便性の向上と、それから取引の安全・安心・公平性を確保するという2つの問題をうまく調和させ、解決して行って、今後の取り組みを進めていきたいと思っております。社会実験の検証、それから本格運用への課題、今後の検討について、忌憚ないご意見をいただければということをご冒頭お願い申し上げまして、私の簡単ではございますが挨拶とさせていただきます。

なお、私はこの後、国会対応のため、冒頭15分か20分程度で失礼させていただくこととおわび申し上げます。どうか本日はよろしくごお願い申し上げます。

【事務局】 それでは、初めに委員の先生方、オブザーバーの皆様についてご紹介申し上げます。資料1に、開催要綱の別紙に名簿がございますので、その順に従いましてご紹介させていただきます。

まず、日本賃貸住宅管理協会理事の稲葉様でございます。

【稲葉委員】 よろしくお願ひします。

【事務局】 それから、東京都都市整備局の大村様です。

【大村委員】 よろしくお願ひいたします。

【事務局】 弁護士の熊谷様です。

【熊谷委員】 よろしくお願ひします。

【事務局】 すいません、全日本不動産協会の加藤様です。

【加藤委員】 加藤です。よろしくお願いします。

【事務局】 それから、全国宅地建物取引業協会連合会の小林様です。

【小林委員】 よろしく申し上げます。

【事務局】 全国住宅産業協会組織委員会委員長の小山様は、今日は欠席でございます。
ECネットワーク理事の沢田様でございます。

【沢田委員】 よろしくお願いいいたします。

【事務局】 上智大学経済学部准教授の杉谷様です。

【杉谷委員】 よろしくお願いいいたします。

【事務局】 新経済連盟事務局長の関様代理で、小木曾様です。

【関委員（小木曾代理）】 本日は関が出席できなくて申し訳ございません。よろしくお願いいいたします。

【事務局】 それから、リクルート住まいカンパニー住まい研究所所長の宗様です。

【宗委員】 宗です。よろしくお願いします。

【事務局】 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会の土田様です。

【土田委員】 土田でございます。

【事務局】 日本大学経済学部教授の中川様です。

【中川委員】 中川です。よろしくお願いいいたします。

【事務局】 不動産適正取引推進機構の村川様です。

【村川委員】 よろしく申し上げます。

【事務局】 不動産流通経営協会の本橋様です。

【本橋委員】 本橋でございます。

【事務局】 不動産協会事務局長の森川様代理で、大西様です。

【森川委員（大西代理）】 大西と申します。よろしくお願いします。

【事務局】 それから、本日はオブザーバーで、内閣官房IT総合戦略室及び不動産流通推進センターからお二方がおります。

よろしくお願いいいたします。ありがとうございました。

それでは、本日の配付資料の確認をさせていただきます。お手元の資料をご覧くださいませでしょうか。表紙に座席表がありまして、それから議事次第の次には、先ほどの資料1の名簿があり、資料2、それから資料3、4、5、6、7、8。資料の8が3部に分か

れております。それから資料の9ということでございます。皆様、ご確認いただけましたでしょうか。過不足ないでしょうか。

それでは、本検討会の座長でございますが、ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会に引き続きまして、中川先生にご就任をお願いいたしたく存じますが、皆様よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【事務局】 それでは、中川先生に座長をお願いいたしたく存じます。中川先生、よろしくをお願いいたします。

簡単なお挨拶をいただければと思います。

【中川座長】 日本大学の中川でございます。海堀審議官のご挨拶にありましたように、あり方を検討する委員会で大変お世話になりました。皆様、ほとんどのメンバーの方があり方の検討会から今回もご就任いただいているということで、どうぞ引き続きよろしくをお願いいたします。

海堀建流審からご挨拶ありましたように、効率性、それから生産性、それと消費者の安全性を調和させるということが非常に重要なテーマとして、あり方検討会でも議論されたわけですが、その中で、社会実験という一定の方向性が出された。消費者保護が非常に重要な、こういう不動産取引の分野においても、リスクがあるからとか、何か心配事があるからできないということではなくて、生産性ですとか効率性とかそういったものも踏まえて、社会実験という手法自体が取り入れられたというのは、非常に画期的なことではないかなと思っています。

そういう意味で、今回の検証検討会の結果というのは、不動産政策だけではなくて、日本の政策の企画立案を考えるに当たっても、非常に重要な委員会ではないかなと思っています。あり方を検討した検討会に引き続き、皆様方から積極的なご意見を賜ればと思っています。どうぞまたよろしくをお願いいたします。

【事務局】 それでは、議事に入りたいと思いますので、記者の皆様による頭撮りはこれをもって終了させていただきます。撮影の方はご退席をお願いできればと思います。

事務局からの進行はここまでといたしまして、以後の議事につきましては、中川座長に議事進行をお願いいたしたく存じます。中川座長、それではよろしくをお願いいたします。

【中川座長】 それでは、お手元の議事次第の議事に従って進めさせていただきます。

それでは、議事の1番目の検討会の設置について、事務局からご説明をお願いいたしま

す。

【奥田室長】 不動産業課の奥田でございます。私から説明させていただきます。資料1をご覧くださいと思います。

I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会の開催要綱ということで、ご用意させていただいております。名称につきましては、今申したとおりです。目的ですけれども、宅建業法に基づく重要事項説明のうち、賃貸取引及び法人間取引に係るものに限定してですが、I Tを活用して実施しております社会実験に関する結果を検証するというところでございます。その結果の検証により、本格運用への移行の可否、それから個人を含む売買取引に係る重説におけるI Tの活用のあり方について検討する、ということが目的となっております。

それから、構成、会議、事務局等につきましては、前回のあり方検討会のところから大きくは変わっておりませんので、簡単にご説明させていただきます。会議のところがございますように、検討会、配付資料、議事録につきましては、原則として公開とさせていただきますので、事後、国土交通省のホームページにて公開という予定にしております。その他、委員名簿等につきましては先ほどご紹介あったとおりでございますので、以上とさせていただきます。

【中川座長】 ありがとうございます。特にという方がいらっしゃればと思いますが、よろしいですかね。

それでは、議事の2、社会実験の概要について、資料に基づきまして事務局からご報告をお願いいたします。

【奥田室長】 社会実験の概要についてということで、資料の2、3、4を引き続きまして説明させていただきます。

まず、資料2でございますけれども、先ほど建流審の挨拶でも述べさせていただいておりますので、簡単にさせていただきます。これまでのI T重説のあり方に係る検討の経緯ということでございますけれども、平成25年6月に閣議決定されましたI T国家創造宣言というところで、対面・書面交付が前提とされているサービス、手続を含めまして、I T利活用の裾野拡大の観点から、アクションプランを策定することになりました。

これを踏まえまして検討が進められまして、平成25年12月、アクションプランというのが総合戦略本部で決定されたということでございまして、その中で、不動産取引の重説に関しましては、①でございますけれども、インターネット等を利用した対面以外の方

法による重説につきまして、具体的な手法や課題への対応策に関する検討に着手ということで、平成26年中に結論を得る、必要な方策を講じるということになっております。

それから、今回の検討会の検証の範囲ではございませんけれども、②のほうで、交付書面の電磁的方法による交付ということについての可能性についても検討を行うということが、あわせて述べられております。

このアクションプランに基づきまして、ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会ということ平成26年4月に立ち上げまして、委員の皆様方にご検討を進めていただいたというところでございます。下のほうにありますように、その年の12月に最終取りまとめについて基本的に合意いただいた上で、平成27年1月、最終取りまとめ公表ということで、それに基づきまして、27年8月から社会実験を開始しているということでございます。

最終取りまとめの概要といたしまして、次のページでございますけれども、上の重要事項説明についてでございますが、ITを活用しての説明を許容するということは、取引における時間コストの縮減等の効果が期待できるという一方で、消費者が説明を十分理解できずトラブルが増加する等の懸念があるということで、このため、社会実験を行うこととするということとされました。

その対象といたしまして、①貸貸取引、②法人間取引に限定するということになっております。かつ、動画と音声を同時に双方向でやりとりできるシステム、テレビ会議等の使用を要件とするということとされたところでございます。

3点目でございますけれども、この社会実験の検証のための検討会を設けるということで、トラブルの発生状況等を検証し、問題がないと判断されれば、社会実験の対象であります貸貸取引、法人間取引について、本格運用へ移行するということとあります。また、社会実験の対象となっております個人を含む売買取引につきましても、検証結果を踏まえて、社会実験または本格運用を行うことを検討するということとされております。

下の書面交付につきましては、一番下でございますように、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べきとされたところであります。

続きまして、資料の3をご覧くださいければと思います。この最終取りまとめを受けまして、現在実施しております社会実験の実施概要について、簡単にまとめたものでございます。

まず、社会実験の期間でございますけれども、27年8月末から開始しております、

平成29年1月末までということが期間になります。これは最終取りまとめのところで、最終取りまとめから最大2年間とされているということを受けたものでございますけれども、下の米印にありますように、まず社会実験の開始後、半年に1回程度、検証検討会を開催するというところでございまして、その検証の状況によりましては、社会実験の期間をこれよりも短縮するということもあり得るとされております。

対象につきましては、先ほど申し上げましたとおり、賃貸取引と法人間取引ということ。それから、社会実験においてはテレビ会議等、動画と音声を同時に、かつ双方向でやりとりできるシステムに限ってということになっております。

こういった条件でやる社会実験につきまして、事業者の登録を行っております。社会実験に参加する登録事業者を国交省で募集いたしまして、一定の審査を経まして7月末に公表した事業者、246事業者で実施をしているというところであります。

次のページをめくっていただきますと、実際の社会実験において、どういう流れでやっていくかと。登録事業者がそれぞれどういう責務を果たす必要があるかということについて、まとめたものでございます。最終取りまとめにおきまして、さらにブレイクダウンしたような部分も含めてガイドラインとしてまとめて、国交省で出しているものに基づきまして書いております。

まず、IT重説を実施する前に、関係者の同意を事業者がとっていただく必要があります。同意の相手方といたしましては、まず重説を受ける相手方でございますし、対象物件がIT重説の対象となるという意味で、貸主さん、それから売り主さんにも同意をとっていただくということにしております。

それから2点目、説明の相手方が利用するIT環境がIT重説実施可能なものかどうかの確認をする。それから重説書につきましては、事前に送付をしていただくというやり方になっております。

それから続きまして、IT重説実施中でございますけれども、検証のために録画・録音を実施していただくということになっております。それから、説明の前に宅地建物取引士証を本人確認ということで提示をいただく。さらに、説明の相手方の本人確認もしていただくということになります。で、IT重説を実施していただくという形です。

さらに実施後につきましては、情報管理を徹底していただくということもあるんですけども、実施の報告ということも求めておりまして、検証のために必要ということで、定期的に、何回やりましたということですか、あるいはトラブルがあれば随時報告いただ

くということ、さらにアンケートをご協力いただくということでして、これが2段階でして、重説直後に行うもの、これが重説を受けた相手方と取引士、それから、重説から半年後にその後のトラブル状況などについて、同じく説明の相手方と宅建業者、さらに貸主さんあるいは売り主さん、あるいは管理会社にもご協力いただくということになっております。その他、国交省への協力ということも求めているというところでございます。

続きまして、資料の4でございます。こちらが登録をいただいている社会実験に参画いただいている246事業者について、どういった事業者であるかというところについて集計・分析したものでございます。時点としては、申請時点ということでございます。

1ページから見ていただきますと、まず宅建業の免許の種類ということでございますが、大臣免許の方が59社で24%ということで、宅建業者全体の中での割合と比べますと、若干大臣免許の方のほうが多いという構成になっております。

続きまして2ページでございますけれども、2ページが登録事業者の、何回宅建業の免許を受けておられるかというところを見たものでございます。右に宅建業者全体のものがありますので、比較できるようにしておりますけれども、それと比べますと、まだ免許を受けて更新を迎えていない、まだ1回目の免許のときという方が29%ということで一番多く、宅建業者全体の中での割合よりは多いということになっております。免許回次といたしましても平均4.3回ということで、宅建業者全体の4.9回と比べると、若干数字として若いという形になっております。

続きまして3ページ、地域別でございますけれども、本店所在地の分析をいたしますと、関東地方50%といったことになっておりまして、右側にあります全体よりは、少し割合的に違うところもあるのかなと思いますけれども、下の三大都市圏とその他との割合でも、大きくは変わらないということは言えるかと思えます。

続きまして4ページ、登録事業者の所属団体の状況でございます。上から全宅連の関係、それから全日、FRK、全住協、不動協という形で、それぞれこういった割合になっております。

続きまして5ページでございます。IT重説に用いる機器・ソフトウェアの種類ということで、これはあくまで登録申請時点で予定されているものということでお聞きしているものです。左側、IT重説に用いる機器の種類ですけれども、パソコンが96%と圧倒的に多いということですが、複数選択としておりますので、そのほかにもタブレット端末ですとか、あるいはスマートフォンといったものも入っているということです。

それから右側、I T重説に用いるソフトウェアの種類ということもお聞きしております。Skypeが一番多いと、半数近くという結果になっておりますけれども、続きましてN T TアイティのMeeting Plazaですとか、あるいはV-CUBEですとか、テレビ会議システムを挙げる事業者も多いということと、3番目にありますHOME'S LIVEといったI T重説向けに開発されたようなものを使う予定というところもあるというところがございます。

資料2、3、4につきましては以上でございます。

【中川座長】 ありがとうございました。

これが議事1ですけれども、各資料についての質問や意見は、後でまとめて意見交換の時間に意見のやりとりをさせていただきたいと思いますが、一応この2、3、4をお聞きした時点、今どうしてもという方がいらっしゃればと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは、議事3ですね。社会実験の実施状況について、これも資料に基づきまして事務局からご報告をお願いいたします。

【奥田室長】 引き続きまして、資料の5、6、7をご説明させていただきます。

まず、資料の5を見ていただければと思います。社会実験のこれまでの実施件数をまとめたものでございます。左上を見ていただきますと、月次別で出ておりますけれども、合計といたしましては下の欄でございますが、法人間売買はゼロ件、法人間売買の仲介・代理というのが2件、それから法人間賃貸の仲介・代理が3件となっております。圧倒的に多いのが法人間以外の賃貸の仲介・代理ということで、これが178件、合計で183件ということになっております。

下の累計の推移を見ていただくとわかりますように、最初のスタートしてすぐの8月、9月、10月、11月あたりは、まだそれほど件数が増えていなかったんですけれども、12月以降、ある程度伸びを示しているかなというところでもあります。

右側のところで、実施された事業者ごとの件数というのを出しているんですけれども、一番右のところに全体の件数を書いてありますが、かなり事業者によって件数に幅があると。多いところだと60件とか30件前後とかされているところもある中で、多くは1件、2件、3件という状況ということでございます。

続きまして、資料の6を見ていただければと思います。こういった事業者によって、かなり実施件数というのも違いがあるんですけれども、実施件数が多い事業者に対して、こういった取り組み状況をされているのか、あるいはI T重説を含めて、こういった仲介業務全体として進めておられるのかといったところについて、ヒアリング調査をしてみたい

ましたので、その結果としてまとめております。

1 ページの上にご書いてございますように、顧客に対しまして I T 重説を勧めたりとか、あるいは顧客に対して機器を貸し出したりとか、そういった積極的な取り組みをされているというところが確認できまして、こういった取り組みが実施実績件数にもつながっているのかなと思われるところです。

具体的に簡単にご説明させていただきます。3社、A社、B社、C社としてヒアリングをしておりますけれども、店舗数といたしましては、全体の店舗の中で幾つかを I T 重説実施店舗とされているというケースでございます。それから、実際の I T 重説実施件数が全体の取引の中で占める割合というの、お聞きできる範囲で聞いておまして、A社さんにつきましては実施店舗、取引件数に対しての割合ということで出しておりますけれども、月によって違いますが、1割台から4割近くまでという割合になっているということでございます。

次の顧客へのアプローチというところが特徴的だと思うんですけれども、例えばA社さんでは、来店された全ての顧客に対して I T 重説を勧めておられるということ。B社さんであれば、遠隔地であったり、再来店の日程確保が困難な顧客に対して推奨されていると。C社さんにつきましても、遠隔地の顧客を中心に勧めておられるといった状況であります。そのほかにも広報活動といたしまして、ホームページですとか、店内、店頭などで周知を図られているということでもあります。

さらに、独自の取り組みのところでございますけれども、社内的にそのマニュアルをつくったりとか、実施される取引士さんへ研修したりといったこともありますが、顧客に対しましても、例えばA社ですと、I T 環境の整っていない顧客へは機器の貸し出しを行っているということ。B社もそうなんですけれども、i P a d につきまして無料貸し出しをされているということ。こういった取り組みもされているということです。

さらに、独自の取り組みといたしまして、A社の一番下のところにありますように、先ほどありました貸主、売主に対しても、I T 重説実施について同意をとっていただくということになってはいますが、そういうのをあらかじめとっておくという取り組みをされていまして、空室に関しては事前に貸主同意書をとられているということでもありました。

I T 重説を実施しての感想といいますか、評価といいますか、を下に書いておりますが、重説そのものに限っては対面と I T とで変わるものがないということですか、あるいは顧客との関係でいいますと、録画・録音とかアンケートが原因で断られるというケースは

ほとんどないといったことを言われております。ただ、認知度を上げるための広報活動をしてほしいということでありました。

続きまして、2ページをご覧くださいければと思います。この3社様のヒアリング結果に基づきまして、フローという形でまとめているものでございます。一番真ん中のところが重要事項説明、IT重説が入るところですが、その前段の物件選び、内覧の段階、申し込みの段階と、その後の契約締結の段階も含めまして、フローとして書いておりますが、IT重説自体を実施するという場合であっても、その前後の手続については、IT重説をするから非対面だというわけでは必ずしもなくて、対面・非対面、いずれの場合もあり得るということでしたので、つなげる矢印を真ん中に書かせていただいているところがあります。

そういった対面から、非対面から、どちらからもIT重説に進むことがあり得るということにして、フロー上を見ていただきますと、最初の物件選び等のところですが、対面のところ、一番下書いておりますように、申し込み当日に重説を行えない場合ですとかに、IT重説について説明をしているということですし、横の非対面のところの一番下でございますと、こちらは非対面ですので申し込みをネット上で受け付けるわけですが、メールとかで受け付けるわけですが、基本的には来店いただき、重説を実施するんだけど、遠隔地の顧客などに対しましては、勧める対象というのは各社によって違いはありますが、IT重説について説明をするということで、こういった対面・非対面、いずれからもIT重説に進み得るということになっております。

IT重説につきましては、所要時間2、30分程度ということで、対面でやる重説の15～20分程度というのと比べて若干長くなっているということでもあります。それから、重説の一番下書いておりますように、IT重説の場合は、重説をやった後に契約の締結まで至らないケースというのが、今までのところはないというお話でありました。対面の場合ですと、左にありますように50件に1件程度、そういうケースがあるんだけどというお話でございました。

それからもう一つ、手続の中で、反社のチェックですね。反社会的勢力に該当するかどうかというのを、どういう段階でチェックしているかということもお聞きしたんですけども、まず対面の場合ですと、最初の物件選び、内覧、申し込みのところの3点目でございますように、容姿、やりとり、申込書記載内容から判断をされているということでもありますけれども、非対面の場合ですと、まず物件選び、内覧、申し込みのところの3点目で

ございますけれども、記載内容からまずは確認するというのと、IT重説をする場合に進みますと、非対面のところ、2点目でございますけれども、この場合でも画面を通して、容姿、やりとりなどは確認できますので、そういった判断はしていますということでありました。

資料6につきましては以上でございます。

今の資料6につきましては、かなり積極的にやっておられる業者を対象としてのもですが、登録事業者全体としてはどういう状況にあるかということを確認するために、アンケートをとっておりまして、それをまとめたものが資料7でございます。

1ページを見ていただきますと、これは実施したのが1月時点ということになっておりまして、実験開始後から4カ月経過時点でどういう状況にあるかといったこと、それに対応しまして、何か対応を検討しなければならないことがないかどうかという観点からも実施したものでございます。

2ページ目に進んでいただきますと、アンケートにご協力いただいたのが171社でしたが、そのうちの約8割に当たります135社が、1月時点においてIT重説を実施できる状況にあるというお答えでありました。反対に2割の方が、実施できる状況にはまだないという回答でありました。右側、実施できると答えた方の中で、実際にIT重説を実施した方の割合というのが、23社ということで2割弱ということになっております。

続きまして、3ページでございます。IT重説を実施できる状況にないと言われた36社があったんですが、実施できない理由というのを確認しましたところ、IT機器の準備ができていないというところが多かったというところがございます。今後の実施可能時期ということにつきましては、右側でございます。平成28年、今年の3月までにはという事業者が6割弱ということ。めどが立っていないという事業者も16社ということになっております。

続きまして、4ページでございます。次は、IT重説を実施できる状況にあるが、まだ実施件数がないという事業者に、その理由を尋ねたというものでございまして、理由として多く挙げたのは、顧客がIT重説を望まなかったということでありました。6割弱ということになっております。続きまして、顧客のITスキルですとか、あるいは売主、貸主に対する同意取得の問題というのを挙げる回答が多かったというところでもあります。

ただ、一番下に書かせていただいておりますように、同意書取得の問題につきまして、これが課題だというお声はあったんですけれども、同意書をとっていないことが原因で、

同意なしで I T 重説をしたことが原因でトラブルに発展するということを避けるために、同意書取得は引き続き求めたいというのが国交省の考え方です。先ほど資料 6 でご説明しましたように、空室につきまして、あらかじめ貸主から同意をとっておくといった取組事例もありますので、そういった取組につきまして登録事業者にも周知を図るなど、工夫をしていきたいと思っております。

続きまして、5 ページでございます。I T 重説が実施できるという事業者の中で、顧客に勧めた結果、断られた経験があるかということですが、半数ほどが断られた経験があるということでございまして、実施後のアンケートが煩雑、あるいは I T 環境が整っていない、録画・録音に抵抗があるといった理由が挙げられております。

こういったことに対する課題という声が上がっていますが、下のところに書かせていただいておりますように、アンケートにつきましても録画・録音に関しましても、検証のためということで、その意義などを含めまして周知を図って、協力を引き続き求めていきたいと思っております。

続きまして、6 ページでございます。登録事業者が顧客に対してどういう周知をされているかということですが、興味を示された場合には紹介しているというのが 30% 強ということで、最多でございました。続きまして、重説前には I T 重説を紹介している、あるいは、特に何もしていないという回答も多かったというところであります。

続きまして、7 ページでございます。今までご紹介した以外にも、こういった問題がありますというお声をいただいていることにつきまして、簡単にご紹介させていただきます。一つはアンケートの問題でして、事業者側にとってもなかなかアンケートというのが負担ですという話がありました。これにつきましては、I T 重説を複数回実施される取引士さんもおられますので、一部簡略化できる場所がないかどうかにつきましては、検討したいと考えております。

続きまして、認知度が低いということにつきまして、お声は幾つかいただいておりますので、次のページでご紹介しますが、国交省としてもポスターの作成などを行っておりますので、引き続きこれについては取り組んでいきたいということでございます。

最後、登録事業者について、少ないのではないかと、拡大してはどうかというお声もありました。2 月、3 月の実施状況などを踏まえまして、4 月以降に追加が必要かということについては検討していきたいと考えております。

続きまして、8 ページでございますが、こういった広報について取り組んでおりますと

ということのご紹介でございます。ホームページですとか、ポータルサイトの各機関、各会社さんからご協力をいただきまして、広報を行っております。それから、ポスターも作成をしております。

それから一番右、Yahoo! の意識調査を実施しておりますので、ご紹介させていただきます。広報と意識調査を兼ねて、Yahoo! ニュースのトップのところこういう形であられるので、それぞれアンケートに答えていただけるような形で取り組んでみました。こういったIT重説について受けてみたいかという問いかけをして、4,000票近くの回答があったところですが、受けてみたいとする回答は2割、やはり対面で受けたいとする回答は8割ということでありました。

ただ、下のコメントのところで見ますと、書面は自分の目で見ないと危険とか、IT重説のやり方、実際のところ、詳細までわかった上での回答じゃない部分もあるのかと思います。

以上でございます。

【中川座長】 ありがとうございます。実施状況につきましてご説明いただきました。このタイミングでぜひともという、何かご意見ございますでしょうか。

ございませんようでしたら、議事4、社会実験結果の検証についての資料に基づきまして、事務局から引き続きご説明をお願いいたします。

【奥田室長】 続きまして、資料の8をご説明いたします。資料の8は3部に分けておりまして、最初が説明の相手方に対するアンケート、2番目が宅建取引士向けのアンケートということで、最後3番目に、それら全体をまとめたの概要ということで作成しているものでございます。アンケートにつきましては、IT重説社会実験、先ほど件数のほうでは2月分までご紹介しましたが、アンケートのほうは1月まで実施分についての回収ということになっております。

それから、これがアンケート結果のご紹介ですが、それに加えて、何かトラブルがあったときには登録事業者から随時報告してくださいということにもなっていますが、そういったトラブルの報告というのはまだないということを申し添えます。

では、資料8の(1)からご説明させていただきます。最初、1ページ、アンケート対象ですとか質問項目、概要ということで、飛ばさせていただきます。

2ページのところで、まずIT重説を受けられた方の属性などにつきましてでございます。男女比につきましては、男性3、女性1ということ。年齢層につきましては、20代

が4割弱と最も多くて、30代から50代までがそれぞれ1、2割、10代が1割で、60代は少数だったと。それから、過去に重説を受けた経験があるかという点につきましては、ある・なし、ほぼ同数ということでございます。

続きまして3ページ、IT重説の利用動機ということでございますが、店舗まで行く負担を節約できると考えたからというのが、3分の2ということで最多。そのほか、仕事や病気のためとか国外にいるため、店舗に行くことが困難ということも合わせますと、4分の3の方が店舗に行かなくて済むことを理由とされているというところです。

続きまして4ページですけれども、利用環境といたしまして、まず端末でございますが、説明の相手方のほうですと、スマートフォンが約6割ということになっております。パソコンが約3割です。それに伴いまして、利用した回線につきましては、スマホ・携帯の回線、Wi-Fiなどを含めましてモバイル用の回線が7割ということ。固定回線は3割強というところです。

それから5ページ目、事前に送っております重説書につきまして、読んだかということでございますけれども、一部あるいは全て読んだという方が8割強ということでございまして、読んだ方のうち9割弱が、内容をおおむね理解したという回答でありました。

続きまして6ページ、内覧を行ったかということでございますが、8割強の方が内覧をしているということです。事前に内覧を行わなかった2割弱の方に対して、対面で重説を受けた場合であれば内覧をしたかどうかということを知っていますが、そのうちの約6割の方は、対面重説であったら内覧を行ったという回答でありました。

続きまして、7ページでございます。こちらが実際のIT重説の実施状況についての設問でございます。まず、取引士証を確認できたかという話でございますが、9割の方が十分できたということでございまして、一部確認できないというのは約1割ということです。確認しにくかった理由としては、映像のピントというようなことが挙がっております。

続きまして、8ページでございます。取引士の表情が確認しやすかったかということで、すけれども、9割弱は確認しやすかったということで、確認しにくかったのは約1割。しにくかった理由としては、機器の画質や画面サイズといったところが挙げられています。

続きまして、9ページでございます。聞き取りやすさはどうであったかということです。約8割が全体を通じて十分聞き取れたということで、全体を通じて、あるいは一部聞き取りにくかったという回答は約2割となっております。その理由としては、雑音が入ったり途切れたりしたというようなことでございました。

続きまして、10ページでございます。自身の理解状況について、取引士に十分に伝えやすかったかどうかということでございます。十分に伝えることができたというのが9割弱の方、わからない点をそのままにしたというのはごく一部、1%に満たないという結果でございました。

続きまして11ページ、質問のしやすさについてです。しやすかったとの回答が全体の7割強ですが、質問する必要がなかったという方も15%いらっしゃいますので、その方を除けば、質問するつもりがあった方のうちで9割が、質問しやすかったということになっております。しやすかった理由としては、対面上の威圧感などがなかったというような声がありました。

続きまして、12ページです。図表を用いた説明のわかりやすさということについて聞いております。8割強が全体的にわかりやすかったということでございます。わかりやすかった理由としては、オンライン上で図面の確認ができたとかいうことですが、わかりにくかった理由としては、画面上の図面の映像が見にくかったということが挙げられております。

続きまして、13ページも図表に関してでして、図表に関して質問がしやすかったかということでございますが、6割の方が質問自体をしていないということでございまして、図面に関する質問がうまくできたという回答は、全体の中では3分の1ということでございます。ただ、質問をしなかった方を除けば、そういった回答者の9割に当たる方が、うまくできたということでございました。

続きまして14ページ、実施中のトラブル状況ということでございます。まず機器のトラブルについて、約3割で生じたということでございまして、音声トラブル、映像トラブル、回線系のトラブルといった状況となっております。

続きまして15ページが、その他機器のトラブルの有無あるいは苦情の申し出ということです。こちらはほぼないという状況であります。

続きまして16ページで、ここからがIT重説自体に対しての評価的なことの質問になります。まず、取引士に対して求める姿勢ということですが、説明や資料の示し方を工夫してほしいという回答が3分の1ということと、資料を映すとき、あるいは取引士自身が映る際に、きちんと映るようにしてほしいという回答が3割で続いているということです。

続きまして、17ページです。IT重説について便利であると思う点をお聞きしたところ、9割の方が店舗を訪問する必要がある点ということを挙げられています。続いて、対

面上感じる威圧感、緊張感がないという回答もありました。それから、不便であると思う点につきましては、約4割の方が特にないという回答でして、続きまして、機器やシステムを使うため、準備等の負担が大きいという回答が3割という状況になっております。

続きまして18ページでございます。過去に対面での重要事項説明を受けた経験のある方に、対面での重説とIT重説と、理解のしやすさについて比較を尋ねたというところで、こちらにつきましては約半数の方が、理解のしやすさは同程度という回答でありました。対面での重説のほうがわかりやすいというのが、それに続いて約4割、IT重説のほうがわかりやすいというのは1割という状況であります。

続きまして19ページで、今後IT重説を利用したいかという利用意向についてです。約半数の方は利用したいということでありました。約4割がどちらでもないということで、利用したいとする理由としては、ほとんどの方は店舗に出向く負担がないというところを挙げられております。続きましては、録画・録音されるということが挙げられておりました。

以上が(1)、説明の相手方へのアンケート結果でございます。

続きまして(2)で、取引士に対してのアンケートのご紹介をいたします。こちらもしません、1ページは割愛させていただきまして、2ページでございます。説明を実施した取引士の実施回数ということでございますが、登録事業者の数としては、これは1月までの時点ということですので、31事業者。取引士自体は49人ということでございますけれども、1回だけ実施しているという方が32人で一番多いのですが、複数回実施されている方も、2回で8人、3回で2人という形で多くて、6回以上は6人おられる。最多実施回数としては、23回という方もおられたという状況であります。

続きまして、3ページでございます。取引士側の利用環境についてですけれども、利用端末としては、ほぼ全てがパソコンであったということで、準備状況としてはスマホを挙げる声もあったんですけども、実際使われているのはパソコンが圧倒的多数ということですので。利用回線につきましても6割強が、これはブロードバンド回線となっておりますが、固定のブロードバンド回線が多いというところでございます。ですので、全体として固定回線が9割強ということでございます。

続きまして、ソフトウェアのところ、4ページでございます。IT重説に用いられたソフトウェアといたしましては、約半数がHOME'S LIVEということ、続いて2割でV-CUBEということで、テレビ会議ソフトウェアというところが多くなっております。ですので、Skype

を挙げられる方は少数であったと、5%ほどであったというところであります。

それから、5ページでございます。ここからが実際の実施状況に関する設問でございます。最初、場所の話でございますが、異なる都道府県にいる相手方に対してIT重説を行ったと、都道府県をまたいで重説だったというケースが6割ということで多かったということです。同一の都道府県内というのが4割でございます。相手方が国外にいるというケースもごく一部、2件ございました。それから、3割が共同媒介だったということでございます。

続きまして、6ページでございます。対象となった物件につきましてですが、土地のみのケースはなくて、建物のみが5割ほど、続いて区分所有建物というのが4割強ということになっております。完成物件がほぼ全てを占めていたということでございます。

続きまして、7ページでございます。これがIT重説の時間でございますけれども、要した時間としては、30分以上60分未満のケースが半数となっております、30分未満のケースが4割と続いております。グラフを見ていただきますと、右側90分以上とか、60分以上90分未満というのも若干あるということですが、売買2件ありましたが、そちらにつきましては40分と60分ということで、それほど長い部類にはなっていないということでございます。

それから、営業時間外にIT重説を実施したケースというのも2割弱ありました。IT重説を分割して、何回かに分けて実施をしたケースというのは、なかったという結果でございます。

続きまして、8ページでございます。説明の相手方の身分証を確認するということにつきまして、十分確認できたかどうかということです。十分確認できたというケースが約8割、できなかったというのはごく一部ということでございます。IT重説の時点では身分証の確認を行っていない、それ以前の内覧とかの時点で行われているということだと思えますが、そういう回答も2割弱ということでした。確認しにくかった理由としては、ピン트가合っていないという回答が多いということです。

続きまして9ページでございます。こちらは相手方の表情の確認ということです。確認しやすかったというのが9割弱、確認しにくかったというのは1割ということでありまして、相手が下を向いていたというのが理由としてはあると。あるいは、画質とか画面サイズとかということが理由としては挙がっているということです。

続きまして10ページが、聞き取りの状況でございます。聞き取りにくいことはなかつ

たというケースが9割、聞き取りにくいことがあったというケースが1割ということで、その場合は雑音が入ったり途切れたりしたということでありました。

続きまして11ページですけれども、説明の相手方の理解状況の確認をどうしていたかという問いですが、説明の途中で相手方に対して理解状況を確認して、理解度合いを把握するようにしたという取引士さんが、約6割という状況でございます。

続きまして12ページでございます。説明内容が相手方に対して伝達されていたかどうか、その伝達度合いについての認識を問うたものでございますけれども、全体を通じて十分相手方に伝わったと思うという回答が約9割、やや伝わりにくかったというのが約1割ということで、伝わりにくかったと思う理由としては、相手方の理解状況の把握がしづらいついか、聞き取りにくいという指摘を受けたとか、そういった回答でありました。

続きまして、13ページでございます。こちらは図表の資料について、理解状況をどう認識されているかを聞いたものですけれども、全体的に理解が得られたと思うというのが9割弱ということでありまして、理解が得られたと思われる理由としては、図表の説明自体が難しくなかったからという回答が多かったということです。

続きまして14ページです。こちらは全体を通じての説明のしやすさについての設問でございます。全体を通じて説明しやすかったという回答が約8割、やや説明しにくかったというのが2割となっております。説明しにくかった理由としては、説明箇所の指示が難しかったというようなことが多かったということです。

続きまして15ページ、トラブルの有無です。機器のトラブルにつきましては、先ほどと同じですけれども、約3割で生じたということで、音声、映像、回線系というところが挙げられております。

続きまして16ページは、その他のトラブルです。これはほぼなかったということでございます。

さらに、17ページからが、IT重説に対する評価に関する質問となっております。こちらにつきましては、何回かIT重説をされている取引士さんがおられますので、そういった方も含めて全ての方に対して、まず初回の、第1回目IT重説を行ったときの回答というのをまとめたものを、上のグラフで示しておりまして、何回か行われている方については、複数回実施した最後のときの回答というのを集計したものを、下のグラフとしております。

まず、17ページにつきましては、説明のしやすさについての質問でございます。IT

重説を初めにやったときにつきましては、対面でのほうが説明しやすいという回答が3分の2と、多いということでございます。同程度というのが3割、IT重説のほうというのはごく一部でございますが、2回以上実施した後でございますと、同程度であるという回答が3分の2ということで、一番多くなるという変化が見てとれます。対面のほうがというのが4分の1、ITのほうというのが1割ということでございます。

続きまして18ページ、こちらは理解を得やすかったかどうかということについてです。こちら初回の、第1回目の実施後においては、対面でのほうが、理解が得やすいというのが約半数、同程度が4割強ということなんですけれども、2回以上実施した後になりますと、同程度であるという回答が8割と多くなるということ。それに続いて対面、IT重説がそれぞれ1割というように変化が見てとれるということになっております。

同じく19ページにつきまして、こちらは相手方の理解状況の把握のしやすさについての質問です。こちらにつきましても、初回時においては対面でのほうが把握しやすいというのが6割と多く、同程度というのが3割という形なんですけれども、2回以上実施した後でございますと、同程度であるというのが約4分の3と多くなるという変化となっております。続きまして対面が2割、ITはごく一部ということになっております。

続きまして20ページからが、便利であると感じた点、不便であると感じた点です。取引士さんについては記述式で答えていただいているというところであります。まず20ページ、便利であると感じた点ですけれども、来店不要であるということなど、顧客側のメリットが多く挙げられたということでございます。事業者側のメリットといたしましては、サービスの幅が広がる、仕事のスケジュールリングの観点など、幾つか挙げられたというところがございます。

続きまして21ページでございますが、不便であると感じた点でございます。機器など、あるいはシステムなどの取り扱いに関する不便さというのが多かったということで、そのほか運用上の不便さ、社会実験に伴う不便さということが挙げられております。全体といたしましては、通信環境に関するトラブル発生時、それに対応する際の不便さということがご意見として多かったというところです。

最後、22ページでございますけれども、その他ご意見、ご感想などということをお寄せいただいております。例えば最初ですと、IT重説の場合、相手方も対面でない分、理解しようという姿勢に感じたというご意見でございます。2点目は、思ったより時間がかかってしまったということ。3点目は、顧客の反応などは対面のほうがわかりやすいけれ

ども、IT重説でも十分理解はいただけるということ。その他といたしましては、インフルエンザとかSARSとかが流行したときには、IT重説はとていいのではないかとのご意見でした。

続きまして、(3)で全体をまとめているものですが、繰り返になりますので、説明は基本的に省略させていただきます。

2ページのところ、実施状況として説明の相手方、取引士、それぞれ並べて全体をまとめております。双方とも身分証、表情の確認、聞き取り、あるいは理解状況、伝達などについても、おおむね問題なく実施、8割、9割が問題ないということになっております。

それから4ページです。評価ということにつきましては、来店不要である点を評価するということが多くて、今後の利用意向にもつながっていると。不便ということについては、使用機器、通信環境の関係。対面との比較については、双方ともITと重説と同程度という回答が多いということで、取引士の場合、回数を重ねると同程度という声が増えてくるということがございます。

最後、5ページの下のところを見ていただきますと、今後につきましてでございますが、まず実施事例の積み重ねを引き続き進めまして、分析を行っていきたいということがございます。今回は単純集計、単純な分析だけをご紹介しましたが、実施事例を増やしましたら、クロス分析などを含めましてご紹介していけるようにしたいと思っております。

加えまして、IT重説半年後に実施するアンケートの回収も進めてまいりますので、そこで把握しましたトラブル発生状況とか、録画・録音データの活用状況などにつきまして集計・分析をしていきたいということがございます。

長くなりましたが、以上でございます。

【中川座長】 ありがとうございます。

それでは、社会実験について、それから実施した結果についてご説明いただきましたので、これから1時間弱をかけてご意見、ご質問のやりとりをさせていただきたいと思いません。

それでは、順番にというのもありますけれども、手を挙げて、何でも結構ですので、ご質問、ご意見をいただければと思います。いかがでしょうか。お願いします。

【関委員(小木曾代理)】 新経済連盟の小木曾でございます。中川先生が最初に社会実験は画期的なことだとおっしゃってましたが、今、アンケートの話もあって、これはすごく参考になるなと思っております。我々は非対面でコミュニケーションをとるときにどうな

のかということについて、検討会の過程ではかなり理念対立的なところもあったと思うんですが、実際はどうなんだというところが、まさに今回のアンケートで出てきたんじゃないかなというところでもあります。

私としては、全体を聞かせていただいて、事業者、消費者、それから宅建取引士の方、全体を合わせて、対面と非対面ということで質的な差というものがあったということはないのかなと思いました。対面だと十分に説明できて、非対面だと説明ができないという二項対立の話ではなくて、対面でも非対面でも説明の方法によって十分説明できるという、ごくごく常識的なことが全体のアンケートで明らかになったのではないかと認識をしております。

おもしろかったのは、消費者の方から、例えば対面の威圧がなくてよかったという意見もありました。非対面はしぐさや表情がわかりにくいという指摘が検討会ではありましたが、消費者の答えでは真逆の答えもあって、取引上のしぐさや表情がわかりやすかったため、質問のタイミングがわかりやすかったというようなこともありました。これはアンケート、実際の調査をして初めて明らかになったことですが、事業者側だけではなくて、消費者の方からこの声が出ているというのが、非常に重要な話だなと思いました。

なので、私の意見としては、少なくとも賃貸についてはもう社会実験をやめて、本格運用していい段階、今までのトータルとして評価を下していいのかなと思っております。

別途、法人間の売買のところは、確かに件数自体がないので、最後に追加募集の話がありましたけれども、やはり追加をしたほうがいいんだろうなと思います。登録をされている事業者でも、まだ追いついていなくてこれからやりますというところがあります。逆に言うと、登録していない方で前の募集のときには間に合わなかったという方も潜在的にかなりいらっしゃるんじゃないかなという気がしているので、もう一回追加募集をしてやるべきかな、と思っています。

あと最後、すいません、個人的な話をすると、私は実は最近引っ越ししまして、ある不動産会社を使ったのですが、これは名誉にかかわるので言いませんけれども、案内はしていただけなかったですね。だから、せっかく登録されている不動産会社でも、現場のほうに必ずしも伝わっていないのかなというところがあって、そこら辺も周知徹底みたいなことですね。もちろん、しなきゃいけないものじゃないのですけれども、せっかく登録されているのであれば、ちゃんと現場の末端にも伝わっているような形になっていると、もっとより件数が増えるのかなという気がしました。

以上でございます。長引いてすみません。

【中川座長】 どうもありがとうございます。1点目で、全体的に私もポジティブな評価かなと思っています。ただ、賃貸についても評価してもいいということについては、いろいろご意見あると思いますけれども、半年後に、使ってみて説明の結果とどうだったのか、そういうものもビルトインされていますので、これはまだそういう状況ではないのかなという気が私はしています。

それから追加募集は、小木曾さんはしたほうがいいというご意見、これはほかの委員からもご意見を伺ってみたいなと思っています。

それから、3点目の案内というのは、要するにIT重説の案内がということですね。

【関委員（小木曾代理）】 そうですね。現場に。

【中川座長】 わかりました。それは国交省としても、ポスターとかで広報に努めていただくということでもありますので、各団体の方々とか、あるいはこの委員に来ていただいている方々も、ぜひそういった広報にご協力いただければと思っています。

事務局から何かつけ加えるようなことってありますか。

【奥田室長】 最後の広報といえますか、店頭で勧めてもらえるかどうかということにつきましては、資料6でご説明しましたような、かなり積極的に取り組まれているところであれば、全てのお客様に対してというのもあるんですけども、かなり事業者によって対応方針というか、どういう方にお勧めするかというのは違うのかなということで、そこはいろいろなご判断もあるかと思しますので、必ず全てのお客様に対してお勧めしていただきたいとまでは、なかなか言いづらいのかなと思います。ただ、せっかくそういう取引をされる機会がある方が、IT重説をそもそも知っておられるかどうかというところで、IT重説は使えないんですかということも、そちらから言っていただけるかどうかという違いも出てくると思しますので、そういった意味で、登録事業者が店頭で張っていただけるようなポスターとか、そういうところで全体的な認知度を高めるという工夫はしていきたいと思っています。

【中川座長】 ほかにいかがでしょうか。じゃ、土田さん、村川さん、どうぞ。

【土田委員】 ありがとうございます。私がざっと拝見しましたところ、参加している事業者の数が非常に少ないということで、これは、また追って追加募集という形は、私もぜひやっていただきたいということと、それから、事業者の参加の登録の免許の回数を見ますと、比較的若い、特に1回の事業者が多いということは、おそらく取ってすぐに始め

られている、比較的取り組みやすい事業者と思っています。むしろ回数が古い、いわゆる老舗の不動産事業者のご参加も、ぜひ必要と思っています。

それと、あともう一点は、当初私たちがIT説明を家族の中で聞くという想定も、一応当初は考えられましたが意外と消費者はスマートフォンということが多いということで、事業者のほうはパソコン、参加される消費者のところはスマートフォンという形が多いようで、これは個人の消費者参加者の属性が、おそらく独身の男性、ひとり暮らし、もしくは女性のひとり暮らしという形であるのではないかということも含めて、その辺も少し検証していただきたいと思っています。今のところはそれだけです。

【中川座長】 おっしゃるとおりだと思いますけれども、家族形態って聞いているのでしたっけ。

【奥田室長】 それはないです。ただ、一応声として、すいません、資料に載せなかったのですけれども、家族と一緒に聞かれているようなので、リラックスされているように感じましたという事業者の声は、一部ありました。

【中川座長】 ありがとうございます。

じゃ、村川さん、お願いします。

【村川委員】 すいません、これはアンケートの中で、わかれば、で結構なんですけれども、資料6の1ページに、積極的にIT重説に取り組んでいただいた業者さんのA社、B社、C社の表がございますが、その中にIT重説の実施件数というところで、全体取引件数の割合が各社さんで書いてあり、一番下のところにIT重説を実施してというところで、録画・録音やアンケートが原因でIT重説の実施を断られるケースはほとんどないと言っていらっしゃいます。実施件数の割合を見ると、かなりの方が何らかの形でIT重説じゃないものを選んでいらっしゃるということなんですが、この理由というのは何か、アンケートの中でわからないのでしょうか。

録画・録音とかが原因で断られるケースはほとんどないと言っていらっしゃるんですけども、いろいろなところでいろいろな業者さんにお聞きしたりすると、これで断られるケースが結構多いという話も聞いています。ここでは「ない」とおっしゃっているので、じゃあ断られる理由は何なのかなというところがわかればと思います。

【中川座長】 お願いします。

【奥田室長】 手元に詳しいものがないのですが、拒否されたということもあるかもしれませんが、対面で例えば申し込みに来られているのであれば、その流れでその日に重説

ができるのであれば、してしまうですとか、あるいは契約のときにすぐ来られますということであれば、そのときにあわせて重説も受けますとか、あえてIT重説を選ばなくてもいいという方も、それなりにいるんじゃないかなという気はいたします。

確かに録画・録音で断られるというのが、ほかの事業者の声では多かったですけれども、この3社の声としては、そういうことはないですというお話でありました。

【中川座長】 確認のために、すいません、取引士へのアンケートで、何で断られたのかというのはどこに書いているんですしたっけ。書いていなかったんですしたっけ。

【奥田室長】 先ほどの質問の関係ですか。

【中川座長】 要するに、3社への詳しいヒアリングじゃなくて、アンケートの結果として、何で断られたのかとか、何で選ばれなかったのかというのは、結果としてはなかったんですしたっけ。

【奥田室長】 資料の7で、5ページですね。顧客に断られた経験があるかということで、断られた理由について、事業者にお聞きしている中では、アンケートの話、IT環境の話に続いて、録画・録音に抵抗があるので断られたというのが30%ということです。

【中川座長】 だから、すごく積極的にやっていらっしゃる3社ではほとんどなかったと言われているけれども、全体の相場観としては3割。これは何に対する3割なんだろう。

【奥田室長】 IT重説を実施する準備は整っているんだけど、IT重説を実際に顧客に勧めて断られた経験がある事業者の中の3割。

【中川座長】 なるほど。このくらいの方は、録画・録音に対しては抵抗があると言われたところですね。わかりました。

ほかに。じゃ、沢田さん、どうぞ。

【沢田委員】 ありがとうございます。社会実験及び付随するアンケートのまとめ、大変お疲れさまでした。興味深く伺いました。

皆さんおっしゃっているように、非常にポジティブな結果が出ているということで、前の検討会のときに慎重意見が出ていた項目と照らし合わせてみると、おもしろいかなと思いい、3点ぐらい考えてみました。一番大きかったのは、理解度の問題ですね。非対面だと理解が対面よりも進まないんじゃないかというご懸念がありましたが、これにつきましては、今回のアンケートでほぼ払拭されたと思っていいのではないかと思います。

操作が不慣れという問題がありますけれども、慣れていけばお互いに上手になっていくと思いいますし、機器等の技術的な問題に関しては、技術的に解決が可能だと思いいますので、

本質的な問題ではないということ。小木曾さんもおっしゃっていましたが、対面と非対面の間で本質的な差はなく、むしろITのほうがうまくできるケースも、それはまだ事例としてはたくさん挙がっているわけではないですが、あるかもしれないという可能性が見えたという点が、1点ですね。

二つ目に、ご懸念としてたくさん挙がっていた事項が、「なりすまし」だったと思いますけれども、実験をやってみると、それは全然杞憂だったとわかったのではないかと思います。よく見える、見えないの話はありましたけれども、対面で何とか証を提示するのに対して、画像を通じて提示したほうがなりすましが増えるというのは、想像の中だけの世界だったと思っております。なので、この懸念も解決しました。

それともう一つ、ITでの説明を認めてしまうと、物件を見ない人が増えるのではないかと、不動産屋さんの側でも、どんな人が借りに来るのか一度も会わないことになってしまうといったご懸念もありました。これは先ほどご説明いただきましたように、重要事項説明の前と後のプロセスはきちんと分けられていて、事前に見るべきときは見に来るし、契約の段階もあるので、重要事項説明を非対面で行うかどうかとは関係ない。重要事項説明の段階でも画像を通じて、どんな人か確認することもできる。ということがわかりました。本来であれば内覧を何件かするプロセスがまずあって、次に一回おうちへ帰ってから、重要事項説明を送ってもらってゆっくり読んで、納得した上で契約をするというのが理想的な3段階だと思いますので、アンケートの中で、重要事項説明の後すぐに取引を完結できないのはデメリットであるかのようなご意見があったのは、逆に問題かなと思ったりもしました。本来そこはきっちり分けられて、段階的になっているべきだと思います。

何を申し上げたかったかということ、事前に懸念されていた点のほとんどは、実験によって払拭されたのではないかとということです。ということは、これも全員強制とか言っているのでは全くなく、ITで説明を受けたいという人と、ITで説明が可能だという人が実施することを、積極的に禁止する理由は全くないということがわかってきたと思います。方向としては、これで本格運用にということだと思いますが、まずは、いろいろガイドラインで縛っているところが残っていますので、それを少しずつ緩和して行って、早目に本格運用に持っていくということではないかと思います。

それにつきまして、すいません、まだいいですか。2点あるんですけども、一つは、社会実験であることそのものによる事業者の負担を減らさなきゃいけないと思います。一つは貸主さんの同意という点が挙がっていました。もう一つは、お客さんにアンケートを

書いてもらったものを、紙かファイルかわかりませんが、web上に転記するところが大変だと。それは全くおっしゃるとおりと思うので、社会実験の設計の段階でも意見を申し上げましたけれども、お客さんが直接webでアンケートの回答ができるような形にできないものでしょうかというのをご提案したいと思います。

それと、本格運用に向けてキーになるのは、録画・録音のところかだと思います。録画・録音に抵抗があるというお客さんもいたり、録画・録音がされるからこそハッピーだと思う人もいたりということで、ここはかなり事業者の説明の仕方にかかっているのではないかと思います。何のために録画・録音をするのかというところの認識が、多分共通にできていないのではないかなと思います。

あまり長くなりますので、この辺で一旦切らせていただきます。ありがとうございます。

【中川座長】 沢田先生の最初のアンケートの評価って、そのとおりかなと思うんだけど、実験で業者さんの負担を軽くするというときの、貸主への同意をとるということについては、本格運用に当たってはそこの部分を少し考えたほうがいいんじゃないかというご提案？

【沢田委員】 そうですね。

【中川座長】 わかりました。客のアンケートのwebの転記というのは、直接アンケートをこれからwebで転記させたほうがいいんじゃないかと。

【沢田委員】 転記というか。

【中川座長】 ごめんなさい。入れられるようにしたほうがいいんじゃないか。

【沢田委員】 直接アンケートに回答できるほうがいいんじゃないかと思います。

【中川座長】 ということですね。わかりました。録画・録音についても、すいません、時間の関係上、短く切っていただいたんですけども、それは要するに、本格運用のときにどういうメッセージの伝わり方をするかということだから、それもこの委員会でということかなとは思んですけども、そういうメッセージの伝え方みたいなのを考えたほうがいいということですね。

【沢田委員】 そうです。

【中川座長】 特にアンケートでお客さんからwebで直接入れるということについては、お答えいただいたほうがいいと思うんですけども、どうなんでしょうか。

【奥田室長】 当初の設計段階から、こちらとしてもできるだけ、書くご負担を減らすために、そうできるならしたい、という思いはあったんですけども、いろいろ追いつか

なくて、こういう形になってしまっているというところですよ。声としては上がっているのは認識しておりますが、いろいろ先立つものとかの関係もあって、できるだけ、また引き続き検討はしたいとは思いますが。

【中川座長】 お願いします。

【加藤委員】 全日の加藤でございます。私は今回登録事業者の中で、全日が75社おりました、そのうちの1社でございます。私もこういった役をやっている以上、登録しなければということで、知り合い業者を通じて3社で申し込みをして、3社とも登録事業者になっております。

実際に今日のアンケートをいろいろ拝見させていただいている中、そしてまた資料を拝見させていただいている中で、これはペラの紙なので、資料5ですね。資料5の実施状況という部分を見たときに、皆さん見ておわかりだと思うんですけども、ほぼほぼこの3社に尽きているんですね。3社だけが、正直申し上げて、ものすごい数をやっていたらしゃるといふところなんですね。

そして、全国の不動産業者は十数万からありまして、登録事業者が少ないというのも、私も同意見でございます。追加募集もするべきだと思っております。ですからサンプリングとしては、まだこれで結論づけるには厳しいのかなという感じがします。

そして、私も当事者であるということで、やっている中で、まず第一に、IT重説というものの周知が、まずお客様自体にも少ないです。お客様にこちらから説明をします。ITでできますよということと言うと、「そうなの？」ということ、そこで初めて知るといふ方が、正直言ってかなり多いです。もうちょっと知っていたらしゃる方も中にはおりますけどね。

そして、最初の社会実験であるための同意関係ですね。一通りお話をさせていただきます。いわゆるIT重説の重要事項をさせていただくわけですね。その際にアンケートをお願いいたしますということで、「いいですよ、アンケートぐらいでしたら協力しますよ、社会実験ですから」ということになります。そして、いろいろ話をしていく中だと、録画・録音というところでネックになるお客様が、うちの場合はほとんどでございます。

お客様の中には、IT重説ということで、例えばYouTubeにアップロードされているようなものを自分で見ればいいんですかという理解の人もいます。そこで双方向でやるなんていう意識はないと思っているんですね。そしてまた、録画・録音というのは、自分が映り込むという意識を持っていらしゃらない方が圧倒的に多いです。ワイプ画面で私も映る

んですかという質問が来るんですね。そうすると、もちろんそうでございます、私の顔も映ります、お客様のお顔も映りますよと。そして、音声も全て録音されますよということ言うと、そこで引かれます、実際には。

ですから、この3社の中で、これは資料7ですね。先ほど村川先生からもお話あったように、ほとんどの顧客に対して勧めているという回答があったり、そしてまた、やっている中で、どの程度IT重説の重要事項をきちんと説明していらっしゃるかというのは、私自身がやっっているながら、ちょっと疑問に思っております。実際にこうなりますよということをしっかり説明しているのかどうか、私自身は正直言って疑問符です。

インターネットは非常に便利だと思っております。私も非常に活用しておりますので、こういったものが安全そして安定的に継続して解禁になるのであれば、それはそれでいいと思うんですが、インターネットというのは皆さんご存じのように、便利なようでも怖いものというのが非常にあるんですね。まして自分がそこに映り込んだものがインターネットの中で、業者さんがハードディスクに保存していますよということを使ったとしても、お客さんにとっては自分の顔がインターネットを通じて録画・録音されたということ自体に抵抗を覚える方が、正直言って圧倒的に多いというのが、私自身のやっている中での結果でございます。

そして、先ほどお話ありましたアンケートの関係ですね。webで書き込みできるというシステムについては、私は導入すべきだと思っております。でないと、アンケートの紙をプリントして、お願いしますと出せば、目の前で書く人が本音を書けるかどうかという判断だと思えます。IT重説を終わった後で、例えばネガティブなことをそこに書けるかどうかということを考えた場合に、皆さんがもしお客さんとして、その場で出されたときには、さほどのものは書けないんじゃないかなと思っております。

ですから、この集計結果についても、私自身は実際どうなのかなと。ただ、受けた以上は、特に問題なかったということで、さっささと書く人が多いんじゃないかなと思います。むしろ、落ちついてwebで書き込みできる、例えばIT重説をした番号か何かで確認できるようにしておいて、名前はなくてもいいと思います、無記名でいいと思いますけれども、webアンケートという形でゆっくりした形でやられるというのが、私は望ましいのかなと思っております。

実際に社会実験の登録としてやっております、正直まだ、うちはそんなに支店を持っているような大きな店舗ではないので、数的には、アンケート的には非常に少ないんです

けれども、ただ正直申し上げて、1件もまだIT重説はやっておりません。そして、うちのほうは常にできるように、機器等はスタンバイはしております。ですから、登録業者向けのアンケートにも回答させていただいておりますけれども、同じようなことを書かせていただいております。

以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。webで入れられるようにするというのは、お金がないと言われたら、それでおしまいなんですけれども、少し考えていただいたほうがいいかなと思います。

じゃ、この順番で。

【杉谷委員】 すいません、今、1つ伺いたいことがあるんですが、IT重説の場合に録画・録音するというのは、本格運用された後も、ずっと録画・録音されるということなんでしょうか。

【中川座長】 それは多分、しないことも含めて、最終的にどういう運用をするかというのは、この場か違う場かわかりませんが、検討することになると思いますが、違う答えであれば。

【奥田室長】 先生おっしゃるとおりでして、今回は社会実験ということで、その検証のためという目的もあって、必ず全件ということになっておりますけれども、本格運用の際は、まさにご議論、ご検討いただくことかと思えます。

【杉谷委員】 ありがとうございます。今、録画・録音がIT重説の一つのハードルになっているという議論があったのですが、もしそれらが本格運用された際に義務づけられるものではないのだとすれば、録画・録音を理由に、IT重説にはやはり抵抗が強いと結論づけるのは、おかしいのではないかと思いますので、質問させていただきました。

ついでに私の意見も少し述べさせていただきます。まずこの社会実験のアンケートの結果を拝見しまして、非常にポジティブな評価が出ているなという印象を持ちました。私はふだん実験を自分でもよくやるのですが、こういった初めての試みについて、どうですかと感想を聞きますと、大体皆さん、前のほうがよかったと答えることが多いです。それに比べると、対面の重説とIT重説と、どちらのほうがやりやすかったかというアンケートで、同じぐらいという意見が初回からほぼ半数ぐらいあったという結果は、非常にIT重説がやりやすかったという評価になっていたことを示すものと解釈できるように思います。

やはり、慣れの問題は大きいと思います。取引士さんのアンケート結果で、2回目にな

ると格段に「やりやすい」という意見の比率が伸びていることなども拝見しますと、回数を重ねていくと、いつかIT重説のほうが対面の重説を逆転することもあり得ると思います。今後の分析においては、初回なのか2回目なのか、それとも回数が増えていくと、評価がどんどん上がっていくのか等、相関分析も可能だと思います。

もう一つは、今質問させていただいた点と関連するのですが、今後の分析では、IT重説自体の不便さ・便利さと、社会実験に伴う不便さ・便利さを、きちんと分けて考えるべきだと思います。例えばアンケートが面倒だとか、録画・録音が嫌だという意見は、IT重説自体の不便さとは分けて考えないといけないと思います。

最後に、もし今後、アンケートを改善する機会があるのであれば、IT重説が本格運用された際に向けて、実際にIT重説された取引士さんたちが、こういうふうに説明するとわかってもらいやすかったとか、書類を画面に映すときはこういうふうにするとうこうに伝わりやすいんだとか、対面の時とは説明をこういうふうに変えてあげると良いとか、ちょっとした工夫のアイデアみたいなものを同時に集めておくと、本格運用の際に役立つと思いました。私からは以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。本橋さん。

【本橋委員】 まず、よく話に出ております件数の話なんでございますが、首都圏レイنزの賃貸の成約件数というのは、大体月に2万件ですか、登録が20万件ございます。これを見ていると、大体1月、2月で40件前後なんですけれども、その0.2%ぐらいのものを、どう理解するかということと、参加業者は246ですか、レイنزが6万6,000ですから、やはり0.2%程度が参加業者と実績と、先ほども出ておりましたが、そのうちのほとんどを3社の方がおやりになっているということで、実態でいきますと、私の感覚でいくと、実はあまりニーズがないんじゃないかというのが正直なところ、一番最初に感じました。

それで、何でないかというのは当たり前なんですけれども、今まで出たように、まず最初に案内するときにおやりになって、多分このIT重説をやったとしても、また契約をして、現金の授受をして、鍵の引き渡しをして、何回か会うわけで、あえてITでやらなくてもチャンスは何回もあるので、普通の取引でやるとそこでやって、それが普通の業者の流れだなと思っております。

また、特に先ほど出ていましたファミリーとか家族のある方は、例えば学校とか、生活利便施設とか、何回も来てお聞きになりますから、余計お会いするチャンスはたくさんご

ざいまして、そこだけITでやるというニーズは、実際やっていますと、あまりないんじゃないのかなというのが本音でございます。

ですから、それに比べて、ご存じのように賃貸というのは12月、1、2、3がピークで、こんな三角になるような商売でございまして、あとは一気に減ってしまうんですね。今は一番ピークのときで、この程度ですと、やはりあまりないのかなというのと、逆に今やると、私ども不動産業者の負担が多過ぎるということで、しかも何回もお会いするチャンスがあるので、あえてそこにこだわらなくてもいいのかなというのが、実際周りの皆さんとか現場を見ていての感想でございます。

ただ、やる方があれば、それはそれでもいいんですけども、実際この部分だけITでやるというのも、正直言ってよくわからなかったなというところでございます。

以上です。

【中川座長】 大半の人にやっていただくというよりは、やりたい人にやっていただくものだと思うので、ニーズの量で判断するというよりは、やりたいとっていて、やってもらったところで、非常に大きな問題があったかどうかということ、多分検証するものなので、ニーズの多寡というよりは、少数でもやりたい、やってもいいと思う人たちの中で検証しているというのが、今回の実験の意味だと思います。

ただ、おっしゃるように、業者さんの中で3社さんが突出しているということについては、それがほんとうに代表するサンプルになっているのかというのは、実験のクリエイティビティーみたいな話につながると思うので、前からいろいろな委員からも意見がありますけれども、追加募集というのはやったほうがいいのか。私はそんな感じを持っています。

小林委員、どうぞ。

【小林委員】 小林です。先ほどからお話があるように、対応している対象といたしますか、業者が少な過ぎるので、中身的にはポジティブになるのだらうと思いました。

それで、まだここで実験を終了するというのは、ちょっと早いのではないのかなと考えます。この報告の中でも、改良するべき点が多々あるのだらうと思います。この中にも、スマートフォンをお使いになっている方が結構おいでになる。スマートフォンは画面が当然小さいですし、その画面の画質といいますか、細部が見えないというご意見もあったように、あまり多くなかったんですけども、こういう不具合も出てくるので、やはりパソコンで対応してもらおうような形のほうがいいのか、あるいはスマホでも見える方は見えるのかもしれないんですが、その辺が疑問を感じたところでございます。

ちょっと気になったのは、前にもお話をさせていただいたんですけれども、内覧をしないで、一度も物件を見ないで、重説をしたからといって契約が完了したわけじゃないので、契約をするまでに、また見ているのかもしれませんが、17%弱の方が、重説を受ける前に内覧をしていないと。これはちょっと気になった点です。

このまま契約まで行ってしまうということになると、貸主さんの了解といたしますか、これは我々が貸主さんを説得して、ITの重説で済ませますよということに関して、仮に見えない人も、契約するとは限らないかもしれないんですけれども、重説までしますというのは、貸主さんの不安をあおるという気もするので、これは業者の、私どもの仲間の身内の話なので、内覧をしないでやってしまうというのは、我々協会としては会員に、これは慎んでいただくように対応してもらえないと考えておりますけれども。

それから、質問しやすかったという意見もあるんですけれども、これは質問といたしますか、説明の仕方にも多分よるんだらうと。対面でやっても、別にそんな威圧的な説明をいつもしているわけではないので、もう少しフレンドリーにやっているつもりですから、たまたまこの中にお答えいただいた方については、ITの重説を積極的に利用したいという方、特に見ていると、遠方の方とか多忙の方が多んだらうと思っておりますけれども、その方たちの感覚なので、そういう意見が出てくるんだらうと。これは説明の仕方、対面でも別に改良はできるんだらうと考えます。

機器のトラブルというのはちょっと気になったんですね。特に音声聞き取りづらかったというのが50%ぐらいの方がいたので、要するに伝達手段、機器の指定とか、あるいは改良とかが、ある程度必要なんじゃないかと。現状のままでいくと、重説でトラブルが起きるということは後々まで響くことですから、大変大事なことなので、この辺は、今日の結果をもって実証実験は中止をして、いよいよ本番に入るという考え方は、時期尚早だらうと考えました。

以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。説明がリラックスしてできたというのは、別に威圧的な説明をしていたというよりは、家族の中で、家で聞いたのだという解釈をしていますので。だと思っておりますけれども。

【小林委員】 そうですか。この答えはそういうふうには思えないですけどね。家族がいたから安心したとは書いていなかった。

【中川座長】 ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

【大村委員】 東京都の大村です。この実験が始まったときに、私ども地方自治体の不動産関係のところにも問い合わせなどがあるかと思っていましたが、そういった関係の問い合わせは、今のところございません。

結果を見させていただきますと、件数が少ないので、それだけ我々のほうに問い合わせが来る確率というの相対的に低いのかなとは考えていますけれども、この段階で結論をすぐどうこうというお話というよりは、事業者を追加していただいて、件数も増やして、もう少し精度を高めたほうがいいのかと考えております。

あと、先ほども出ましたけれども、通信回線のトラブルが3割ぐらいあったということですが、この結果、説明が中断したという事例はあるのでしょうか。もしわかれば教えていただきたいんですけども。

【中川座長】 お願いします。

【奥田室長】 特段そういう、きっちりその結果、どうしましたかという設問はしていませんので、そこまでは把握していません。トータルとして、でも全体では理解しやすかったというのが多かったという、そういうのとあわせて理解するのかなと思っております。

【大村委員】 回線のトラブルがあったけれども、結果的に最後まで継続できて、契約まで行きましたよというのであったらいいんでしょうけれども、例えば何らかのトラブルがあって、その結果、そこで打ち切って、例えば対面に切りかえたとか、そういった事例がもしあれば、教えていただければと思います。

【中川座長】 もしもお答えいただけるなら。

【奥田室長】 すいません、そういう機器のトラブルなどが原因で中断したとかいうことがあれば、随時の報告でいただくことになっていまして、それは今のところ来ていないということです。

【大村委員】 ありがとうございます。あと、もし今後できればとっていただければというのが、IT重説で契約した物件の属性がどういうものかというのがもしわかれば、教えていただければと思います。

【中川座長】 アンケートに入っているんだっけ。入っていない？

【大村委員】 例えば、土地つき一戸建てなのか、あるいは賃貸で、個人は当然賃貸でしょうけれども、その賃貸でも例えば学生向き、単身向きの物件だったとか、あるいは投資用物件なのかとか、そういったものがもしわかれば、教えていただきたいと思います。

【中川座長】 じゃあすいません、ひとまず答えてください。

【奥田室長】 今、物件の状況というのは、簡単に取引士のほうの6ページぐらいの種別で聞いておりますので、おっしゃったような詳しくさまでは求めていないというところですので、負担との兼ね合いもありますけれども、そこは検討いたします。

【中川座長】 ありがとうございます。

小木曾さん、どうぞ。

【関委員（小木曾代理）】 先ほどから録音・録画のところ、多分、立場は皆さん違うのですけれども、何となく録音・録画をとっていることに対する違和感というのは、それぞれの立場は全然違うと思うんですけれども、共通するというのがあったと思います。そもそも論を聞くんですけれども、今、録音・録画をとられて、何をされているのかなど。要するに、検証にほんとうに必要かどうかというところで、必要がないのであれば、とらないことにしてやっていくほうがいい。

私は、検証の件数が少ないからだめだと必ずしも思わないんですが、件数が少ないということが問題になるのであって、録音・録画をとるところがかなり支障になっていると皆さんおっしゃっているところがあるのであれば、そこはなくしてもいいんじゃないか。逆に言うと、今すごくそれを使って活用して、今回の評価のペーパーになっているのであれば別なんですけれども、そこを教えてください。

【中川座長】 お願いします。

【奥田室長】 すいません、録画・録音してどうでしたかという結果は、今のアンケートには入ってなくて、6カ月後のアンケートの中で、その録画・録音したものを、何かトラブルがあったとかのときに活用しましたかというのは聞くことにしています。ですので、IT重説で録画・録音が容易になる、それを使うことによってトラブルを抑止するという方向にも行くんじゃないかという検証というのは、一つ要素としてはありますけれども、全数やらなければいけないのかとかいうところは、確かに論点としてはあるのかなどは、ご議論を聞いていて思いました。

ただ、そういう録画・録音の効果とは別に、IT重説の社会実験ということで、社会実験の検証のために、何かあったときに、ほんとうに言った、言わないの話にならないように、全体を録画・録音しておくというのも、一つ要素としてはあるのかなとも思いますので、そこはご意見いただければと思います。

【中川座長】 どうぞ。

【沢田委員】 もしかしたら、私はこの件に関しては少数派かもしれませんが、今おっ

しゃっていただいたように、録画・録音は将来のトラブルを防止したり、紛争が起こったときにそれを早期解決したりするために、かなり重要な要素になると思っておりますので、どちらかといえばやめるのではなくて、本格運用のときも、できるだけ録画・録音しますという方向に、強制するかどうかはともかく、持っていくほうが望ましいと私自身は思っています。

以前の検討会のときにアメリカの事例をご紹介いただいたことがあったと思うんですが、アメリカでITの活用が最も積極的に評価されている理由の一つが、記録が残るということだと伺いました。日本において現在起こっているトラブルは、説明したら説明したで、紙は残るものの、説明の状態というのは残らないわけですから、それによって起こっているトラブルを、記録を残すことによって軽減することができるということを、本来の録画・録音のメリットとして挙げるべきだと思いますし、そのようにお客様にも説明していただくのがいいのではないのかなと思います。

その上で、デメリットの部分ですね。何となくの気持ち悪さと、もう一つは情報漏えいのリスクかと思えます。この2つのマイナス面について、どういう手当てができるかというのが問題になると思います。残しておくのがメリットといっても、ただ残しておけばいいということではなくて、それがどのタイミングで、誰に対して開示されるのかとか、本人、取引相手であるお客様が見たいと言ったら見られるのか、事業者だけが見られるのか、第三者に開示するのかという、そのルールを早く決めておいたほうが、6カ月後の検証の際にも、それを織り込んで、この後の実験を続けていただいたほうがいいのではないかなと思っています。

例えばの話ですけれども、賃貸住宅のトラブルということで、国民生活センターで出している事例を見ていますと、退去するときに原状回復の義務がありますと。必ず壁紙を張りかえているから、まだきれいなんだけど申しわけないねと言いながら、高い金額を要求されたとか、その手の話が多いわけですね。そういう話を聞くと、重要事項説明のときにどんなふうに説明されていたのか、聞きたくなるじゃないですか。何と書いてあるかもさることながら、どんなふうに説明して、どんなふうに納得しているのか。もしかしたら説明されていたけれども、忘れちゃっているのかもしれないし、全く説明がされていなかったかもしれない。ということ、トラブルについて検証するためのものだと私自身は思っています。そうであれば、実験の間、半年間とかという話ではなく、契約が終了するまで本来は持つておくべきではないのかなと。

誰に対して開示するかとか、どんなふうに保管されるかといったことについても、本来は重要事項説明を受けていただく際に、その時点で映像については個人情報の直接取得になるかと思っておりますので、利用目的をきちんと開示しておく必要があると思っております。取得の段階から考えて手当てをしなければいけないので、今のうちに考えておいたほうがいいんじゃないかという意見です。

以上です。

【中川座長】 熊谷さん。

【熊谷委員】 アンケートを非常に興味深く見させていただきました。実は私自身も、先ほど加藤委員がおっしゃっていましたが、この委員をやっているテレビ会議システムを知らないのもまずかろうと思っていたので、昨年の夏からテレビ会議システムを契約しまして導入しました。遠隔地のクライアントといろいろやりとりをしています。

あくまでも個人の感想ですが、非常に便利だなとは思っております。電話でのコミュニケーションと比べると、はるかにコミュニケーションの密度が高くなるということがあります。画像がついていることによって、音声と画像と同時にやりとりをするということにより、コミュニケーションが非常に密になるというのは、実感として感じております。

どこまで複雑な案件をそれでやっているかというのと、そこまで複雑な案件はやっているわけではないのですが、それにしても、コミュニケーションのツールとしてこういったテレビ会議システムを活用していくということには、非常に意味があるんだろうなと思えます。対面と非対面で大きく何か違うかというのと、そこまで変わらないのではないかなというのが私個人の実感であります。

そんな中で、私はこういったIT重説の関係の研修のようなものを求められて、今こんな話が出ているんですよということを講演などで話をすることが何回かありました。その感触でいいますと、一般の宅地建物取引事業者の方で、IT重説に興味を持っている方が非常に少ないというのが、まずあるかと思えます。非常に少ないという意味は、知らないということも含めてなんですけれども、こういう取組があるということを知らない事業者も非常に多いので、そこは何らかの形で広めていってもいいのではないかなという感じはいたします。

ただ、実際に広めたところで、その事業者たちがIT重説を積極的にやるかどうかということを見ると、そこはよくわからないなと思っております。それはなぜかということ、このテレビ会議システムというものが、まだ宅地建物取引の事業者の中のインフラとして定着

していないからだろうと思います。ですから、IT重説に限って使えるシステムみたいな話にすると、別に使わなければいいじゃないかという話にはなってしまいます。もう少し積極的に業者の方にも捉えていただいて、コミュニケーションを密にするためのツールとして、こういったテレビ会議システムのようなものを積極的に使うというような、雰囲気といますか、動きといますか、そういうものが起きてこない、なかなか難しいのかなとは思っております。

若干話は違いますが、IT化が進むこと自体はもう避けられないというところはあるわけでありまして、高度情報化社会に対応するというのは21世紀の不動産業ビジョンにも入っていた対応ですので、それは何かしなければいけないわけです。そういった中で、例えばAirbnb社を挙げるまでもなく、多分、仲介ということ自体がITに取ってかわられるということ自体が、だんだん進行してきている昨今でありますので、リアルな仲介業者の方がコミュニケーション手段として何をするかということは、実は真剣に考えなければいけなくて、こういったテレビ会議システムのようなものというの、いろいろ試行錯誤はあるんでしょうけれども取り入れていくということが、リアルな仲介事業者の方がITに負けずに生き残る一つの解決の方法なのかなとも思っています。

そういう意味では、積極的にそういったものを使って行って、そういった土壌があつて初めて、じゃあ次にIT重説というものをやりましょうという話になるんだと思います。したがって、まずはコミュニケーションツールとしてさまざまな手法があるんだということ、広く業界内で周知するということが必要なんだろうなとも思っています。

あわせてなんですけれども、これは新経済連盟さんにもお願いなんです、多分そういったものを知らない事業者に対して、こんなことができるんですよということを広めていく、ある種のビジネスチャンスでもあるので、そういったところというのはむしろ積極的にやっけていかないと、この取り組み自体は進んでいかないだろうなと思います。

でも逆に、そういったものが進んでいくと、自然とIT重説もやろうという雰囲気にもなるのではないかなという気はしていますので、そこは業界と、それからIT事業者の方と、双方それぞれ頑張ってもらいたいということが必要なんだろうと思います。その上で、この追加の参加事業者ということはやっていくべきではないかなと思いますので、この二百六十数社に限らず、もう少し拡大してやっていただければいいかなと思います。

それから、録画・録音の関係ですけれども、社会実験の間に入れなければいけないというのは、私はそのとおりだろうと思います。検証可能性という観点から、これは入れるべ

きだろうと思います。社会実験が終わった後、どうするかということに関しては、沢田委員のご提案は非常に心引かれるものがあるわけでありまして、そういった形にするというのも一つの方法だろうと思います。

ただ、いろいろやり方があるので、偏面的に、例えば消費者の側の録画というものを、ある種認めるような、要するに消費者が認めれば、消費者が録画したものを持つという形のものにするであるとか、逆に事業者では持たないで、CD-ROMのような形にして消費者に渡すであるとか、最終的な検証手段として消費者の側が持つておけばいいという考え方もあり得るかと思うので、そこはいろいろ柔軟に制度設計はすればいいと思います。

以上です。

【中川座長】 宗さん。

【宗委員】 全体としては、ニーズはあまりないけれども、あまり問題なさそうかなというのは読み取れると思うんですが、1点だけご注意いただきたいのは、先ほど沢田先生もおっしゃっていましたが、退去のときのサンプル数が、この間に集まるかどうか。入居のときのサンプル数が少ないというのはあると思うんですけども、退去のときにトラブルが多く起きるといのが実態としてあるので、そのときにまで行かないと、説明方法の評価がつかないということがあると思うので、次回調査してみましたら、そうしたら退去人数がまだ2人ですということになると、さすがにこれは評価不能ということになりかねないので、賃貸の場合における退去時のデータを客観的に皆さんでちゃんと見ましようというところは、一つあるかなと思いました。

【中川座長】 ありがとうございます。非常にいろいろな積極的なご意見をいただいて、熊谷先生がまとめていただいたみたいな感じがしますが、基本的にはもう少し実験が必要だということなので、継続していただきたいと思います。そのときに、録音・録画はハードルではありますけれども、大切なツールでもありますので、これは続けていただくと。

それから、追加募集、それからweb入力につきましては、少し実施上のコストはありますけれども、前向きにこれはご検討いただきたいと思います。

それから、回線のトラブルにつきましても、ご心配の方が結構いらっしゃいましたので、アンケートに追加するというよりは、少しヒアリングといいますか、追加的に、もう少し詳しい状況をご調査いただけるような形にさせていただければと思います。

大体そんな感じだと思いますが、是非にというのは何かいらっしゃいますか。どうぞ。

【稲葉委員】 日管協から来ております稲葉でございます。今日初めて参加させていただいております。賃貸の協会ということで、一言だけお話をさせていただきますと、今、すごくいい論ができていると思ひまして、当初この社会実験が始まったときに、我々が現場を見ていると、何がネックだったかという、まさにえっという部分で、やりたいんだけど、録音・録画しなきゃいけない、あるいはアンケートがものすごく負担になるというのは、最初から現場の話では出ていたんですが、社会実験なので、これはしょうがないなと思っております。

サービスとして考えたときに、遠方者で来店できない人、あるいは一回田舎に帰って相談してこなきゃいけない人が、何件か見たうちの1件を押さえたいといったときに話をするのは、遠方でこのシステムを使って重説をするということは、非常に効率のいいことだと思います。原則は、対面を望む人にはその方法でいいんですけども、そういったところで使っていくということは、非常に今後の中では宅建業者といいますか、管理業者にしても、仲介業者にしても、非常にやりやすいと。あくまでサービスの一つとして位置づけていきたいなと私は個人的には考えています。

それから、今後、6カ月のときのアンケートの分析をされるということなんですけれども、ぜひ、もしトラブルがあった場合に、それが果たしてITだからのトラブルなのか、そうでないのかという見きわめを、しっかりしていただきたいと思ひます。

もう一点だけ、現場の声を聞いていますと、録画・録音で断られるというのも確かにあるんですけども、重説をする側の取引士のほうがITにたけていないというのは確かにあるんですね。ですから、我々会社としてはそういう教育を含めて、できやすい体制をとっていくということをやっていないと、なかなか進まない部分もあるのかなというのは感じております。

いずれにしろ、サービスとして求めているお客様に対するそういうサービスという考え方を、進めていければいいかなと思っております。

すいません、以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。

それでは、もう時間が参りましたので、最後に事務局より、今後の予定についてご説明いたします。議事進行を事務局に戻したいと思ひます。

【奥田室長】 では最後、資料9に基づきまして、今後のスケジュールにつきましてご

説明申し上げます。

本日3月18日、第1回検討会ということでございます。半年に1回程度、検証のための検討会ということが最終取りまとめでもありましたので、さらに6カ月後のアンケートを回収していくわけですが、その回収が今回ご紹介した件数について大体回収し終わる、集計し終わるということも考えますと、次回9月ごろ、第2回ということをご予定させていただければと思います。

その後につきましては、社会実験終了予定が1月末ということでございますので、1月末の後、2月ごろ第3回、3月に最終取りまとめ公表という案で置いております。こちらにつきましては、検証の状況によって社会実験期間の短縮があり得ますので、その場合には、これに対応しての変更ということも当然あり得るということで書かせていただいております。

以上です。

【事務局】 それでは、本日の第1回ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会を閉会とさせていただきます。

本日はお忙しい中、ありがとうございました。

— 了 —