

「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」開催要綱

(名称)

第1条 本会は、「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」（以下「検討会」という。）と称する。

(目的)

第2条 検討会は、宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号）に基づく重要事項説明（賃貸取引及び法人間取引に係るものに限る。）について、ITを活用して実施する社会実験に関する結果を検証し、本格運用への移行の可否や個人を含む売買取引に係る重要事項説明におけるITの活用のあり方について検討することを目的とする。

(構成)

第3条 検討会は、別紙に掲げる者をもって構成する。

2 検討会に座長を置き、構成員の互選によってこれを定める。

(会議)

第4条 座長は、議長として検討会の議事を整理する。

2 座長は、必要があると認めるときは、委員以外の者に対し、検討会に出席してその意見を述べ又は説明を行うことを求めることができる。

3 検討会、配布資料及び議事録は、原則として公開とする。ただし、座長が認めるときは非公開とすることができる。

(事務局)

第5条 検討会の事務局は、国土交通省土地・建設産業局不動産課に置く。

(雑則)

第6条 この要綱に定めるもののほか、会議の運営に関し必要な事項は、座長が定める。

(附則)

この要綱は、平成28年3月18日から施行する。

ITを活用した重要事項説明等の あり方に係る検討会について

ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会について

世界最先端IT国家創造宣言(平成25年6月14日閣議決定)(抄)

アナログ社会を前提とした制度からデジタル社会を前提とした制度へと見直すべく、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。

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(平成25年12月20日IT総合戦略本部決定) <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>

- ① 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。**
- ② 契約に際して交付する書面の電磁的方法による交付の可能性についても検討を行い、**平成26年中に結論を得る。**

ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会

構成員

- ・座長: 中川雅之(日本大学教授)
- ・委員: 不動産業界団体(全宅連、全日、不動協、FRK、全住協)、地方公共団体(東京都)、新経済連盟、消費者団体を含む、推進派及び慎重派の全13名で構成
- ・オブザーバー: 内閣官房IT総合戦略室 等

検討の経過

- ・平成26年4月～6月: 第1回～第3回検討会。ITを活用した重説の効果と懸念等について議論。中間とりまとめを作成。
7月～8月: 中間とりまとめについてパブリックコメントを実施。
10月～11月: 第4回～第5回検討会。社会実験の必要性等について議論。
12月: 第6回検討会。最終とりまとめについて基本的に合意。
- ・平成27年 1月 : 最終とりまとめに必要な修正をして公表。
- ・平成27年 8月 : 社会実験開始。

重要事項説明について

- 重要事項説明についてITを活用した非対面での説明を許容することは、取引における時間コストの縮減等の効果が期待できる一方、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。
- このため、
 - ①トラブルが発生した場合の損害の程度が比較的小さいと考えられる賃貸取引
 - ②トラブルの可能性が相対的に少ないと考えられる法人間取引に限定し、かつ、動画と音声を同時に双方向でやり取りできるシステム（テレビ電話、テレビ会議）の使用を要件として、「社会実験」を行うこととする。
- 社会実験の検証のための検討会（前記検討会のメンバーを想定）を設けて、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、賃貸取引及び法人間取引について本格運用へ移行する。また、個人を含む売買取引については、検証結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検討する。

書面交付について

- 契約に際して交付する書面等の電磁的方法による交付については、書面化や送付に要するコスト縮減等が期待できる。
- また、書面による交付と電磁的方法による交付とでは記載される内容に差異は生じないと考えられるため、消費者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。
- このため、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である（宅建業法改正事項）。

社会実験の実施概要について

「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」の最終とりまとめを受けて実施するIT重説社会実験の概要は以下に示すとおり。



○社会実験の期間

平成27年8月31日から平成29年1月末まで

(平成27年1月末に公表された『検討会最終とりまとめ』から最大2年間)

※ 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。

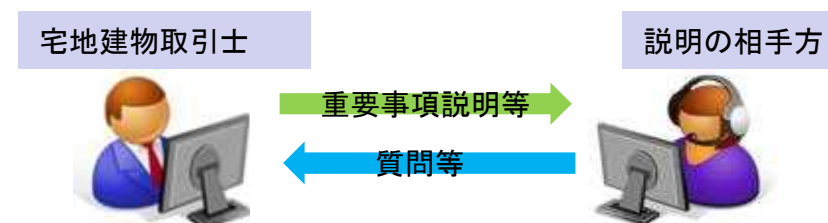
○対象とする取引

賃貸取引、法人間取引

※ 個人を含んだ売買取引については社会実験の対象外。

○社会実験において活用する情報ツール

テレビ会議等（テレビ会議やテレビ電話（スカイプなど）など、動画と音声と同時に、かつ双方向でやり取りできるシステム等一般をいう）



○事業者の登録

社会実験に参加する登録事業者は303社。

(当初登録は246社。平成28年4月に事業者の追加募集を行い、平成28年5月25日に57社が追加登録された。)

I T重説実施における流れと各段階での事業者の責務

実施前の責務

○ 同意の取得

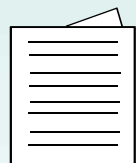
- ・ 説明の相手方
- ・ 貸主・売主

※証跡が残る方法であれば、メールでも可能。

○ IT環境の確認

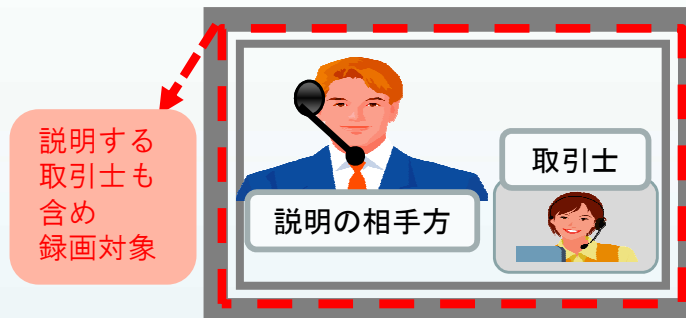
説明の相手方が利用する機器やソフトウェアがIT重説実施可能か確認。

○ 重要事項説明書の 事前送付



実施中の責務

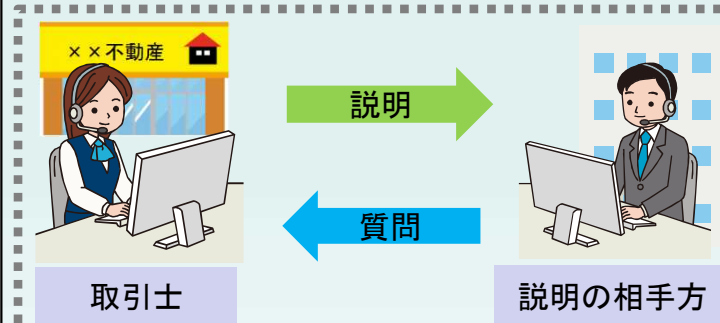
○ 録画・録音の実施



○ 宅地建物取引士証の提示

○ 説明の相手方の本人確認

○ IT重説の実施



実施後の責務

○ 情報管理

○ 実施報告

- ・ 定期報告(月次での実施回数)
- ・ 随時報告(トラブル等)

○ アンケートの回収

<重説直後>

説明の相手方、取引士

<重説から半年後>

説明の相手方、宅建業者、
貸主・売主、管理会社

○ 国土交通省等への資料 提出等の対応

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

平成 27 年 1 月

ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会

○委員棟名簿

<座長>

- ・ 中川 雅之 日本大学 経済学部 教授

<委員>

- ・ 熊谷 則一 弁護士
- ・ 小林 勇 (公社) 全国宅地建物取引業協会連合会 政策推進委員会 委員長
- ・ 小山 浩志 (一社) 全国住宅産業協会 総務委員会 委員長
- ・ 沢田 登志子 (一社) ECネットワーク 理事
- ・ 杉谷 陽子 上智大学 経済学部 准教授
- ・ 関 聡司 (一社) 新経済連盟 事務局長
- ・ 宗 健 (株) リクルート住まいカンパニー 住まい研究所 所長
- ・ 田中 健 東京都 都市整備局 住宅政策推進部 適正取引促進担当課長
- ・ 土田 あつ子 (公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
消費生活研究所 主任研究員
- ・ 中村 裕昌 (公社) 全日本不動産協会 専務理事
- ・ 村川 隆生 (一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部 上席主任研究員
- ・ 本橋 武彰 (一社) 不動産流通経営協会 運営委員会 委員
- ・ 森川 誠 (一社) 不動産協会 事務局長

<オブザーバー>

- ・ 内閣官房 IT総合戦略室
- ・ (公財) 不動産流通近代化センター

○検討の経緯

平成26年4月24日	第1回検討会 (IT活用の効果、課題等について議論)
平成26年5月24日～5月30日	Skypeによる実証実験の実施
平成26年6月3日	第2回検討会 (実験結果の報告等)
平成26年6月26日	第3回検討会 (中間とりまとめ(案)について議論)
平成26年7月23日～8月22日	意見募集の実施
平成26年10月1日	第4回検討会 (意見募集結果の報告等)
平成26年11月28日	第5回検討会 (社会実験について議論)
平成26年12月25日	第6回検討会 (最終とりまとめ(案)について議論)

目次

はじめに	1
I. 重要事項説明について	1
1. 重要事項説明の意義等	1
(1) 重要事項説明の意義と現状について	1
(2) 重要事項説明に必要な要素	1
(3) 現行制度の運用における物理的対面での説明	5
2. 重要事項説明におけるIT活用の可能性	6
(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	6
(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	6
(3) 重要事項説明に必要な要素と情報ツールの関係	6
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	9
(1) 社会実験の必要性	9
(2) 社会実験の法的位置づけ	9
(3) 社会実験の対象とする取引	9
(4) 社会実験のスケジュール	10
(5) 社会実験における検証項目	10
(6) 社会実験の具体的な実施方法、手順	11
(7) 社会実験の周知	12
II. 書面交付について	13
1. 書面交付の意義等	13
2. 書面交付におけるIT活用の可能性	13
3. 書面交付におけるIT活用の進め方	13

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磁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、電磁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、取引主任者では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を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。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。なお、「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）」においては、取引主任者証を胸に着用する方法を例示として示しつつ、取引主任者証が相手方又は関係者に明確に示されることを求めている。

② 重要事項説明を受ける者が買主・借主等になろ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建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、法律上の要請ではないものの、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」以上のものが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。

なお、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を確認することは実務上の対応であり、法律上の要請は、取引主任者が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であるとの意見もあった。

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、法律上の要請ではないものの、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。国土交通省が発出した「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、国土交通省は、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。

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と考えられる。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。

一方で、電話やメールの場合でも、取引主任者等における工夫により、説明をする者が取引主任者であることを担保できるとの意見もあった。

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。

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と考えられる。一方で、電話やメールの場合でも、本人であるかの確認は、説明を受ける者の自己申告で十分との意見もあった。なお、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。

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と考えられる。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と考えられる。一方で、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、という意見もあった。

・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。

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と考えられる。一方で、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、取引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、という意見もあった。

・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。なお、取引主任者等における工夫がなされた電話やメール等の活用については、上記検討の中では、重要事項説明に必要な要素のうち一部の項目について満たすことが可能か否かの具体的な検討ができなかったため、今後、ITやその活用方法の進歩・工夫等を踏まえたさらなる手法の検討が必要である。

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。

なお、一部の委員からは、全ての取引類型及び全ての契約の相手方の属性についての重要事項説明のルールを検討し、対面原則を撤廃することを目指すべきとの意見があった。

(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、基本的に従来へ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：55 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、賃貸契約と比べて取引の金額が大きいため、買主の被害回復が困難である。

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ど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 を活用した場合に取引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を選べること、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

- ・ I Tを活用した重要事項説明を開始した後、以下の場合にはI T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I T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、I T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

I T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、宅建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。

I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験のためのガイドライン

平成 27 年 5 月

平成 28 年 7 月 4 日 改定

平成 28 年 9 月 1 日 改定

国土交通省 土地・建設産業局 不動産業課

1. I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験の目的等

(1) I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験の目的・経緯

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士が行う重要事項説明は対面で行うこととされている。この点について、「I T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」（平成 25 年 12 月 20 日 I T総合戦略本部決定）において、「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」とされたことを受け、国土交通省において、平成 26 年 4 月から 12 月にかけて 6 回にわたって「I Tを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」が開催され、平成 27 年 1 月に最終とりまとめが公表された。その中で、重要事項説明における I T活用については、まずは社会実験という形で試行した上で、その結果の検証を行うこととなった。

本ガイドラインは、I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験を実施するにあたっての事業者における責務などを示すことを目的とする。

(2) 社会実験の実施スケジュール

社会実験を行う期間は、別途定めることとする。

社会実験の開始後は、半年に 1 回程度、社会実験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。）を開催することとし、検証の状況により、社会実験の期間を短縮することとする。

また、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 I T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。

2. 社会実験の対象

(1) 社会実験の対象となる取引

社会実験の対象となる取引は、「貸買取引」及び「法人間取引」とする。したがって、個人を買主・売主とする売買取引は、社会実験の対象外とする。

(2) 社会実験で利用可能な情報ツール

I Tを活用した重要事項説明（以下「I T重説」という。）で利用可能な情報ツールは、テレビ会議等（テレビ会議やテレビ電話など、動画と音声と同時に、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。）とする。したがって、電子メールだけで重要事項説明の内容を告知して、質問を受け付ける等の方法については、社会実験の対象としない。

(3) 社会実験の法的位置づけ

本ガイドラインに基づいて社会実験として実施されるI T重説は、宅建業法第35条に規定する重要事項説明として位置付けられる。逆に、本ガイドラインによらずに行われたI T重説は、宅建業法第35条に規定する重要事項説明には当たらず、宅建業法違反となる場合があることに留意する必要がある。

なお、社会実験は、重要事項説明を非対面で行うことを可能とするものであり、重要事項説明書及び宅建業法第37条第1項又は第2項に基づき交付する書面は、電磁的方法によって交付することはできず、書面にて交付する必要がある。

3. 社会実験に参加しようとする事業者の登録等

(1) 社会実験においてI T重説を行おうとする事業者の登録

社会実験においてI T重説を行おうとする事業者は、予め登録受付期間内に国土交通省への参加登録申請を行う必要がある。登録は、国土交通省所定のWebページから行う。国土交通省において登録がなされた事業者（以下「登録事業者」という。）の事業者名、免許番号、本店所在地及び連絡先（代表番号）については、社会実験期間中、国土交通省ホームページにおいて公開する。

登録にあたっては、宅地建物取引士のなりすまし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、登録を希望する事業者は、I T重説を行うことを予定する宅地建物取引士の登録も併せて行う必要がある。

具体的には、表1に示す情報を登録する¹。

¹ 登録項目への入力が終わりと、登録ページの記載に従って手続を進めると、入力内容が提出された旨が表示される。国土交通省が提出された情報を確認した後、登録完了の通知又は登録がなされなかった旨の通知が、登録されたe-mailアドレスに送付される。

表 1 社会実験を行おうとする事業者の登録項目

登録情報	項目	項目の説明
事業者の基本情報	事業者名	・ 事業者の商号を入力する。
	免許番号	・ 事業者の免許番号を入力する。
	責任者名	・ 事業者におけるIT重説の責任者名を入力する。国土交通省から連絡する際も、登録された責任者に連絡する。
	責任者の所属	・ 所属部署及び役職を入力する。
	本店所在地	・ 事業者の本店の住所を入力する。
	電話番号	・ 事業者の代表番号と責任者の電話番号を入力する。
	e-mail アドレス	・ 責任者の e-mail アドレスを入力する。 ・ 添付ファイルを送付する可能性もあるので、携帯電話キャリアのアドレス以外のものを登録する。
	所属業界団体	・ 全国宅地建物取引業協会連合会、全日本不動産協会、全国住宅産業協会、不動産協会、不動産流通経営協会、所属業界団体なしから選択する。
	取引の実績	・ 平成21年度から平成25年度の取引実績件数を売買(法人間)、売買(法人間)の仲介・代理、賃貸(法人間)の仲介・代理及び賃貸(貸主又は借主に個人を含む。)の仲介・代理ごとに入力する。 ・ 平成21年度から平成25年度の海外に所在する法人を買主とした売買及び売上の仲介・代理の件数をそれぞれ入力する。
IT重説をしようとする宅地建物取引士名(IT重説をしようとする者は全員登録する)	宅地建物取引士名	・ 宅地建物取引士名を入力する。 ・ 表記のほか読み仮名(カタカナ)も入力する。
	登録番号	・ 宅地建物取引士証上の登録番号を入力する。
	生年月日	・ 宅地建物取引士の生年月日を入力する。
	有効期限	・ 宅地建物取引士証の有効期限を入力する。
	所属事務所	・ 宅地建物取引士が所属する事務所名を記載する。
IT重説を行う取引に関する情報	想定されるIT重説の実施件数	・ 想定されるIT重説の実施予定件数(年間)を売買(法人間)/売買(法人間)の仲介・代理/賃貸(法人間)の仲介・代理/賃貸(貸主又は借主に個人を含む。)の仲介・代理ごとに入力する。
IT重説をしようとするIT環境の概要	具体的なITを活用した重要事項説明の実施方法及びその実施体制等	・ 重要事項説明にどのようにITを活用するかについて、具体的に記述する。(具体的な同意の取り方などのIT重説の実施手順を含む。また、創意工夫した点についても記載する。) ・ 登録事業者が利用するインターネット回線(固定回線(LAN、光通信、ADSL、CATV等)、移動体通信回線(3G、LTE)、Wi-Fi)、カメラ(外付・内蔵の別、カメラの画素数、商品名)、マイク・音響機器(外付・内蔵の別、商品名)について具体的に記載する。(複数の種類の機器を使用する場合は、全て記載する。) ・ 想定同時通話者数(一つの画面で同時に通話できる

登録情報	項目	項目の説明
		人数)を記載する。 ・ IT重説を実施する組織上の体制について記載する。 ・ 情報の管理方法について記載する。 ・ IT重説を実施する上で、登録事業者において工夫すること(例えば、消費者からの相談窓口を設ける等)があれば、記載する。
	機器	・ 登録事業者が利用する機器の種類として、パソコン、タブレット端末、スマートフォン、テレビ会議システム、その他(具体的な内容を入力する。)の中から、該当するものを全て選択する。
	テレビ会議等のソフトウェア等	・ 登録事業者が利用するテレビ会議等のソフトウェア・サービス名、提供事業者名を入力する。
	使用する録画・録音方法等	・ 登録事業者が利用する製品・サービス名(ビデオカメラ等により撮影する場合は、その商品名)、提供事業者名を入力する。 ・ 録画・録音データの管理方法として、ハードディスク、CD-R・DVD-R、USB等、外部サービス、テープ、その他の中から、該当するものを全て選択する。
	個人情報保護指針等	・ 登録事業者における個人情報保護指針等を登録ページに示す所定の方法からアップロードする。

登録完了後、上記の登録内容に変更が生じた場合は、遅滞なく登録情報の変更を行う必要がある。

事業者の登録にあたっては、国土交通省において必要な審査を行い、実験の趣旨を損なわない範囲で登録事業者の数を制限することがあるため、登録の希望をしても、登録ができない場合がある。

(2) 事業者の登録要件

事業者は、登録にあたって以下の要件を満たす必要がある。

- ・ 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、また、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
- ・ 登録事業者は、4. で示す責務を果たすこと

(3) 登録事業者の登録の停止・抹消

登録事業者が、4. で示す登録事業者の責務を果たさない場合、または果たすことが困難であると認められた場合には、登録の停止・抹消を行うことがある。なお、登録事業者は、社会実験期間中において、廃業等のやむを得ない事情を除いて、登録の抹消をするこ

とができない。

4. 登録事業者の責務

登録事業者は、以下に示す責務を果たす必要がある。

表 2 登録事業者の責務

責務の種類	内容
重要事項説明前の責務	<ul style="list-style-type: none">・ 重要事項説明書の事前送付・ IT重説についての説明の相手方との同意書の作成・ IT重説についての貸主又は売主(以下「貸主等」という。)との同意書の作成・ 説明の相手方が利用しようとするIT環境の確認
重要事項説明中の責務	<ul style="list-style-type: none">・ 録画・録音の実施・ 説明の相手方側の端末における表示等の確認・ 宅地建物取引士証の提示・ 説明の相手方の本人確認・ IT重説の実施・ 必要に応じたIT重説の中止
重要事項説明後の責務	<ul style="list-style-type: none">・ 情報管理・ 実施報告・ 結果検証のための報告・ 国土交通省等への資料提供並びにヒアリング及び報告対応

(1) 重要事項説明前の責務

① 重要事項説明書の事前送付

IT重説は、登録事業者と説明の相手方の手元に重要事項説明書及び説明に必要なその他の資料（以下「重要事項説明書等」という。）がある状態で行われる必要がある。そのため、重要事項説明の実施に先立ち、説明の相手方に重要事項説明書等を交付する必要がある。なお、重要事項説明書は、宅地建物取引士が記名押印をした上で、書面にて交付する必要がある。（図 1 参照）。

なお、重要事項説明の内容を説明の相手方が十分理解できるようにする観点から、説明の相手方に事前に重要事項説明書を読んでおくことを推奨するとともに、重要事項説明書の送付から一定期間の後に、IT重説を実施することが望ましい。

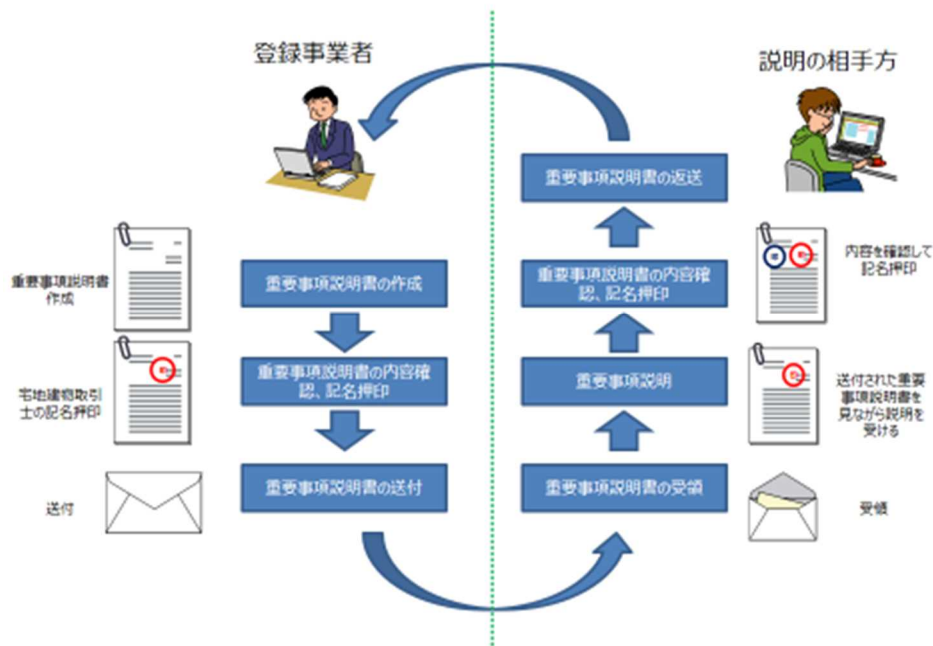


図 1 重要事項説明書の事前送付の流れ

② IT重説についての説明の相手方との同意書の作成

IT重説の実施にあたっては、登録事業者及び説明の相手方が重要事項説明にITを活用することについて同意する必要がある。このため、登録事業者においては、IT重説に際し、以下の通り説明の相手方からの同意を得る必要がある。

【同意の取得方法】

同意の取得方法については、原則として、同意書（書面）により取得する必要がある。同意書には、登録事業者及び説明の相手方の記名押印が必要となる。

取得手続きとしては、対面において同意書（書面）を説明の相手方から取得するほか、図2のとおり、重要事項説明書の事前送付に併せて同意書を送付することが考えられる。なお、同意書の取得については、図3のとおり電子署名を用いた電磁的方法によること及び図4のとおり本人限定受取郵便とWebを用いた方法によることもできるほか、登録事業者及び説明の相手方が同意したことについて証跡が残る方法であれば手法は問わない（例えば登録事業者が同意書の内容を記載し、送付したメールに返信をする方法等）。図4の方法による場合は、必ず説明の相手方が同意したことについて証跡を記録しておく必要がある。

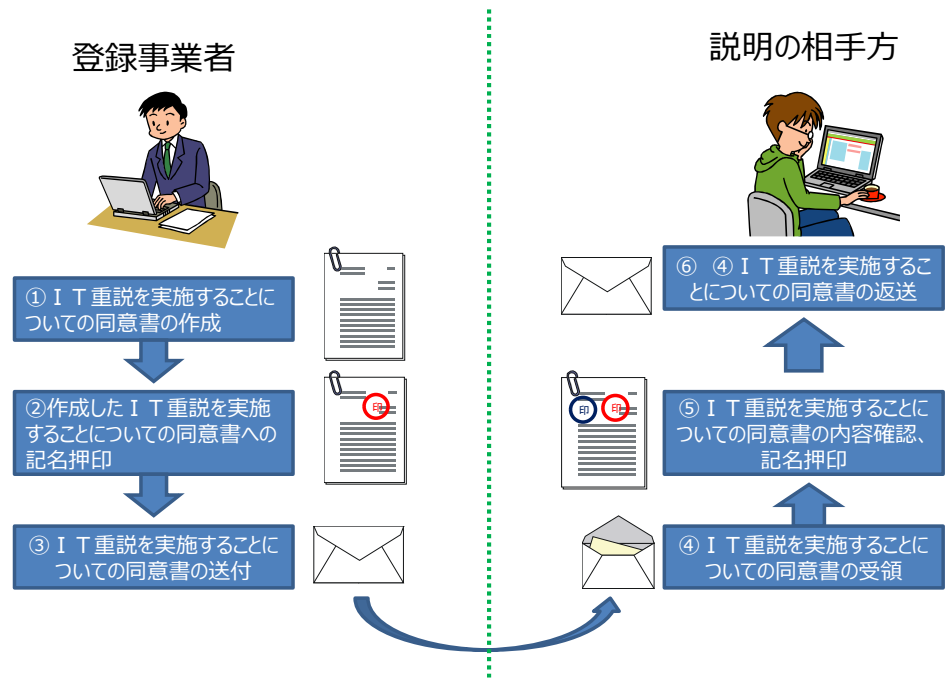


図 2 郵送を用いた同意書の取得の流れ

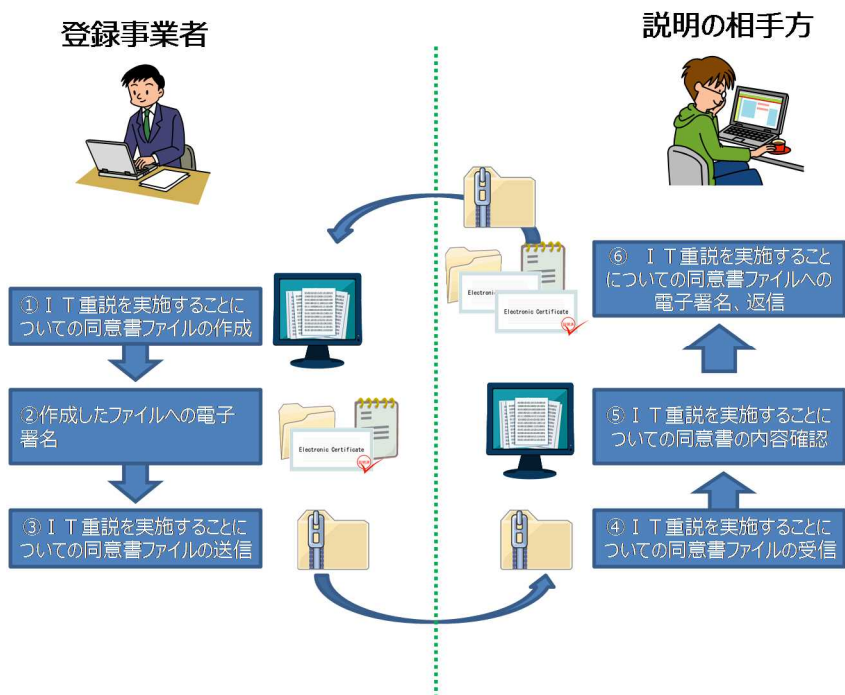


図 3 電子署名を用いた同意書の取得の流れ

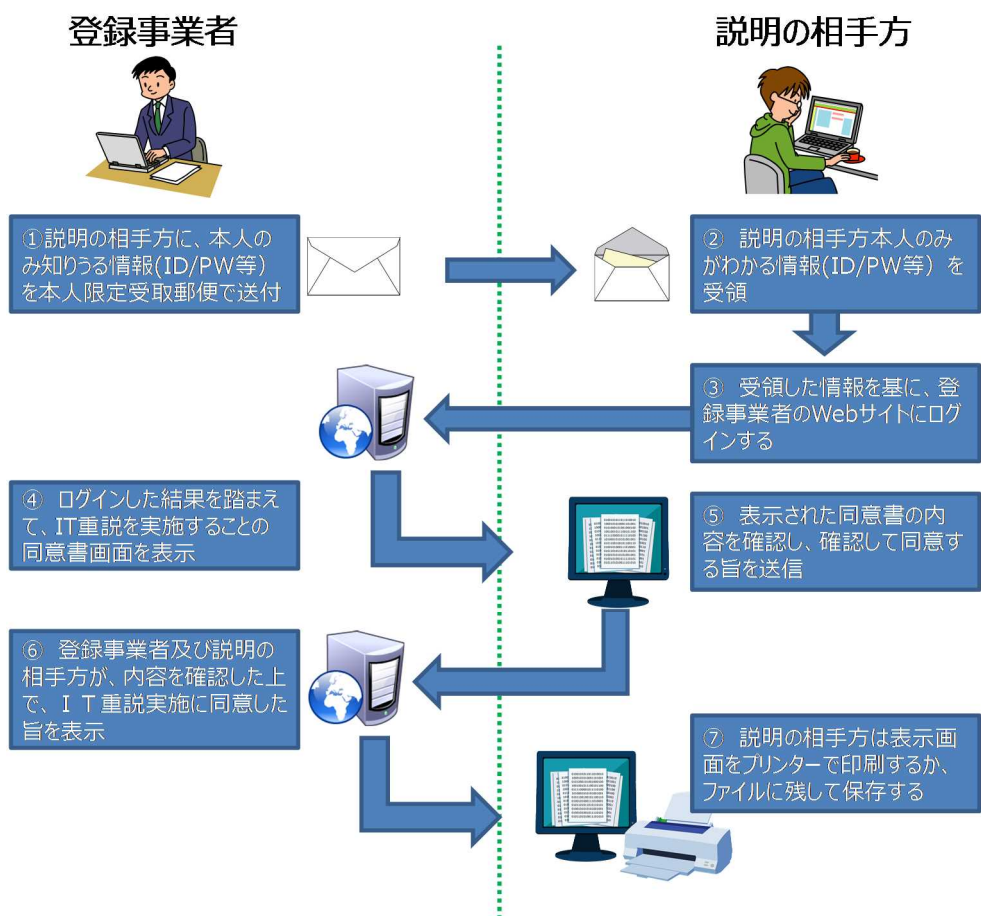


図 4 本人限定受取郵便とWEBを用いた同意書の取得の流れ

【同意の内容】

説明の相手方からIT重説について同意を得るにあたり、IT重説を実施することについての同意とともに、表3に示す内容について説明の相手方に説明の上で同意を得る必要がある。

特に、登録事業者は、アンケート調査を実施し、その回答を回収する責務を負うため、説明の相手方及び貸主等から同意を得るにあたっては、アンケート調査票を示した上で、必ずアンケートに回答する必要があることを確認する必要がある。このため、登録事業者は、説明の相手方からアンケートを回答する意思が確認できない場合は、IT重説を行ってはならない。

表 3 説明の相手方との同意書に含める要素

項目	要素
基本情報	<ul style="list-style-type: none"> 同意書の作成者(登録事業者名) 同意対象となる取引物件
同意内容	<ul style="list-style-type: none"> IT重説は社会実験であること

項目	要素
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 重要事項説明を受ける方法として対面かITを選ぶこと ・ トラブル等が生じた場合に、IT重説を中止できること ・ IT重説の内容が録画・録音されること ・ 録画・録音データ等が必要に応じて国、都道府県に提供されること ・ 事後に2回のアンケート(IT重説を行った直後及び契約から半年後)があり、これに必ず回答する必要があること、その内容が国に報告されること ・ 録画・録音データ等が登録事業者の定める方法(個人情報保護に関する対応方針や個人情報の管理方法)で社会実験期間中保管されること
同意文章	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同意内容を確認した上で、登録事業者が指定する方法でIT重説を実施することについて、同意する旨
記名押印(書面による場合)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 同意年月日、IT重説を実施する予定の宅地建物取引士の記名押印 ・ 同意年月日、説明の相手方の記名押印

【個人情報の取扱い等についての同意】

IT重説を実施する場合には、説明の相手方もその状況の録画・録音が比較的容易にできる状況にある。重要事項説明の中には、説明の相手方の個人情報のほか、貸主等の個人情報や、宅地建物取引士の個人情報も含まれることから、説明の相手方が宅地建物取引士に無断で録画・録音することのないよう、あらかじめ説明の相手方に以下の表4の内容を確認することが望ましい。

表4 説明の相手方に求める個人情報保護対応における留意点

<ul style="list-style-type: none"> ・ 重要事項説明が実施された際に取り交わされた宅地建物取引士及び第三者に関する個人情報は、宅地建物取引士の同意なく、第三者への提供や公開を行わない。 ・ 重要事項説明の録画・録音は、宅地建物取引士の同意なく行わない。 ・ 宅地建物取引士や第三者の個人情報を含むデータ・書面等の管理は、適切に行う。
--

③ IT重説についての貸主等との同意書の作成

また、契約の当事者である貸主等からも、表5に示す内容について説明の上で、事前に同意を取得する必要がある。ただし、貸主等に対してIT重説を行う必要はない。

貸主等からは、複数の物件及び取引について包括的にIT重説の同意を得ることも可能である。

同意書の取得方法については、説明の相手方との同意書の作成と同様に、原則として、同意書(書面)により取得する必要がある。同意書には、登録事業者及び貸主等の記名押印が必要となる。

取得手続きとしては、対面において同意書(書面)を貸主等から取得するほか、図2のとおり同意書を送付することが考えられる。なお、同意書の取得については、図3の

とおり電子署名を用いた電磁的方法によること及び図4のとおり本人限定受取郵便とWebを用いた方法によることもできるほか、登録事業者及び貸主等が同意したことについて証跡が残る方法であれば手法は問わない（例えば、登録事業者が同意書の内容を記載し、送付したメールに返信をする方法等）。図4の方法による場合は、必ず説明の相手方が同意したことについて証跡を記録しておく必要がある。

なお、説明の相手方と貸主等の両方の同意書を取得した後でなければ、IT重説を開始してはいけない。

表 5 貸主等との同意書に含める要素

項目	要素
基本情報	<ul style="list-style-type: none"> 同意書の作成者(登録事業者名) 同意対象となる取引物件
同意内容	<ul style="list-style-type: none"> IT重説は社会実験であること IT重説の内容が録画・録音されること 録画・録音データ等が必要に応じて国、都道府県及び説明の相手方に提供されること 事後のアンケート調査に協力する必要がある、その内容が国に報告されること 録画・録音データ等が登録事業者の定める方法(個人情報保護に関する対応方針や個人情報の管理方法)で社会実験期間中保管されること
同意文章	<ul style="list-style-type: none"> 同意内容を確認した上で、登録事業者が指定する方法でIT重説を実施することについて、同意する旨
記名押印(書面による場合)	<ul style="list-style-type: none"> 同意年月日、IT重説を実施する予定の宅地建物取引士の記名押印 同意年月日、貸主等の記名押印

④ 説明の相手方が利用しようとするIT環境の確認

説明の相手方がIT重説を希望した場合に、登録事業者は、説明の相手方が利用しようとするテレビ会議等のIT環境がIT重説を行うことが可能かを把握するため、表6に示す内容を確認する必要がある。

表 6 説明の相手方のIT環境についての確認項目・内容

確認項目	確認内容
説明の相手方のIT環境が、登録事業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等に対応可能であること。	<ul style="list-style-type: none"> 説明の相手方のIT環境が、登録事業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等に対応していない場合には、IT重説が実施できないため、説明の相手方が利用を予定する端末やインターネット回線等について確認する。
登録事業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等について、説明の相手方が必要なアカウント等を有していること。	<ul style="list-style-type: none"> IT重説で使用するテレビ会議等のソフトウェア等によっては、アカウント等の取得が必要となる場合もあるため、登録事業者は、説明の相手方のアカウント等の有無について確認する。

確認項目	確認内容
説明の相手方が5.で示す要件を満たす情報ツールを利用すること。	・説明の相手方の情報ツールが5.で示す要件を満たすこと(例えば利用する端末とその画面の大きさ等)を、登録事業者は確認する。

(2) 重要事項説明中の責務

① 録画・録音の実施

社会実験の結果について検証を行う観点から、登録事業者はIT重説の実施状況について表7の内容に従って録画・録音する必要がある。

表7 録画・録音についての要求事項

	要求事項	実施にあたっての目安等
録画・録音の内容	(2)②「説明の相手方側の端末における表示等の確認」の時点から、完了の時点までの状況が録画・録音されること	<ul style="list-style-type: none"> ・宅地建物取引士と説明の相手方の一連の対応が全て記録されている必要がある。 ・録画・録音は、(2)②「説明の相手方側の端末における表示等の確認」の時点から開始し、宅地建物取引士が重要事項説明を完了した旨を宣言するところまでを録画・録音する必要がある。
	説明の相手方の写った画面及びワイプ画面(宅地建物取引士側が写った画面)の両方が録画・録音されること	<ul style="list-style-type: none"> ・宅地建物取引士は、説明の相手方の状況が表示される画面と宅地建物取引士側の状況が表示されるワイプ画面(画面の一部に出る別画面)の両画面を録画・録音する必要がある。 ・ワイプ画面には、宅地建物取引士が宅地建物取引士証を提示する様子など、宅地建物取引士側の状況が映る必要がある。 ・利用する端末やソフトウェア等によっては、ワイプ画面を表示する機能がないものもあるので注意する。
録画・録音の方法	パソコン等におけるソフトウェア等により録画・録音する方法	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ会議等用のソフトウェア等とは別に録画・録音用のソフトウェアを利用する場合には、ソフトウェアによっては、録画・録音の品質が劣化する場合があるので、必ず事前に確認する必要がある。 ・検証に用いることができるよう、録画・録音データのデータ形式が、パソコン等において一般的に使用できるデータ形式(AVI、WMV、MPEG4等)であることを確認する必要がある。
	ビデオカメラ等により録画・録音する方法	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビ会議等の映像が映っている画面を、ビデオカメラ等で撮影する方法が考えられる。 ・撮影による場合には、撮影位置などによっては、十分に画面の内容を確認することができないので、撮影機器の設置場所などについて留意する。 ・検証に用いることができるよう、録画・録音データの形式が、現時点で、家庭用として販売されている機器により再生可能な媒体やデータ形式であることを確認する必要がある。
録画・録音	【説明の相手方が写る画面及びワイプ画面の両方】重要事項説明の実施中において、説明の相手方の顔の表情等が判別できること	<ul style="list-style-type: none"> ・録画される映像は、説明の相手方及び宅地建物取引士の顔の表情が判別できる品質であること、及び提示される身分証及び宅地建物取引士証の記載内容がわかる品質である必要がある。 ・映像には、顔の一部だけではなく全部が映るようにする必要がある。

	要求事項	実施にあたっての目安等
の 品 質		・ 映像が動画として視認できること(例えば静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等)
	取り交わされる音声内容が判別できること	・ 必要な確認や説明が行われたことがわかるよう、音声が明瞭に聞き取れ、内容が判別できる必要がある。 ・ 音声は、映像と一体として記録される必要がある。

② 説明の相手方側の端末における表示等の確認

宅地建物取引士は、重要事項説明を開始する前に、説明の相手方のIT環境において、必要な表示や音声のやり取りができることを説明の相手方に確認する必要がある。具体的には表 8 の内容を確認する。

「宅地建物取引士が説明の相手方に確認すべき内容」については、例えば、宅地建物取引士が説明の相手方に呼びかけて、返答をしてもらうなどにより確認する。

表 8 端末における表示等に関して説明の相手方側に確認する内容

表示内容	確認する内容
宅地建物取引士が、説明の相手方に確認すべき内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅地建物取引士側の映像が明瞭に視認できること(例えば宅地建物取引士の表情が判別できる等) ・ 宅地建物取引士側の映像が動画として視認できること(例えば静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等) ・ 宅地建物取引士側の音声は明瞭に聞き取れ、内容が判別できること(例えば宅地建物取引士の発する音声の意味が判別できる等)
宅地建物取引士が、自らのIT環境について確認すべき内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明の相手方側の映像が明瞭に視認できること(例えば説明の相手方の表情が判別できる等) ・ 説明の相手方側の映像が動画として視認できること(例えば静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等) ・ 説明の相手方側の音声は明瞭に聞き取れ、内容が判別できること(例えば説明の相手方の発する音声の意味が判別できる等)

③ 宅地建物取引士証の提示

宅地建物取引士は、説明の相手方に対してテレビ会議等を通じて宅地建物取引士証を提示した上で、説明の相手方がその内容を確認したことを確認する必要がある。具体的には、宅地建物取引士は、表 9 に示す「説明の相手方に確認してもらう内容」について説明の相手方に確認を求める必要がある。具体的な手順の例を図 5 に示す。

表 9 宅地建物取引士証についての確認内容

説明の相手方に確認してもらう内容	宅地建物取引士がすべき対応
テレビ会議等で表示されている宅地建物取引士証の顔写真と、説明をする宅地建物取引士の顔が同じであること	・ 説明の相手方に確認したことを声に出して答えてもらう。

宅地建物取引士証に記載されている宅地建物取引士の氏名等 ²	・説明の相手方に読み上げてもらい、その内容が正しいか確認する。
宅地建物取引士証の提示を受けたこと	・説明の相手方に宅地建物取引士証の提示を受けた旨を答えてもらう。

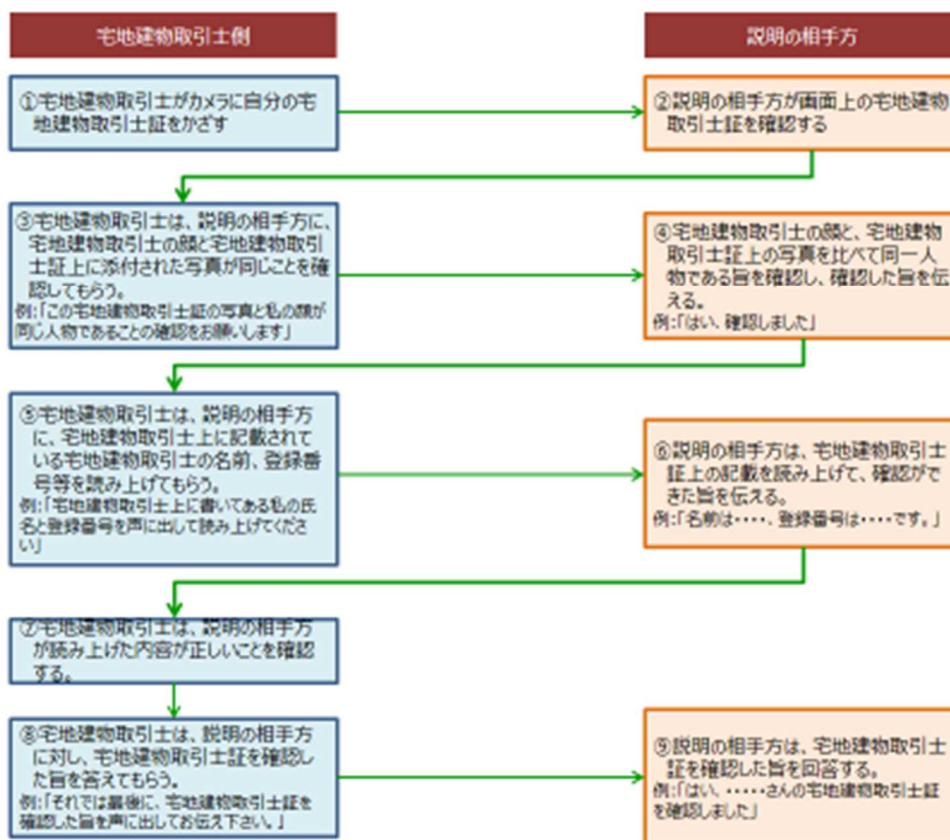


図 5 宅地建物取引士証の提示から確認の流れ

④ 説明の相手方の本人確認

宅地建物取引士は、説明の相手方が契約しようとする者本人であることを確認する必要がある。本人確認方法としては、3つの方法が考えられる（表 10）。

表 10 説明の相手方の本人確認方法

本人確認方法	確認する書類等	備考
IT重説を行う以前の段階(物件の現物確認時等)において、顔写真付きの身分証の提示を受けることにより、対面で本人確認する。	写真付きの身分証(自動車運転免許証等)	相手の同意を得て、身分証のコピーを取得すること

² 宅地建物取引士証の住所部分については、当該部分を隠して説明の相手方に提示することができる。

IT重説を行う以前の段階で、登録事業者から説明の相手方に対して、本人限定受取郵便により、本人しかわかりえない情報(秘密の質問と回答、パスワード等)を送付し、IT重説において、説明の相手方が本人しか知りえない情報を口頭で示す。	秘密の質問と回答、パスワード等	本人限定受取郵便については、写真付きの身分証を確認する「基本型」を用いること ³
テレビ会議等において、説明の相手方から顔写真付きの身分証の提示を受けることにより本人確認する。	顔写真付きの身分証(自動車運転免許証等)	

事前に対面で本人確認する場合には、国土交通省に本人確認の実施状況を報告できるよう、説明の相手方の本人確認に用いた資料のコピーを取得する必要がある。

⑤ IT重説の実施

IT重説を開始する直前に、宅地建物取引士は、説明の相手方に、再度同意書の内容を説明した上で、その内容について理解をして同意書を返送したことで、テレビ会議等による重要事項説明を行うことについて同意することを、最終的に口頭で確認する必要がある。例えば、宅地建物取引士は、説明の相手方に対して、同意書の内容を説明し、その内容を理解して同意書を返送したか、また、重要事項説明を実施することに同意するかの旨を問いかけ、その回答を得る等により実施する。その際に、⑥で示すように、途中でIT重説を中止できること及び宅地建物取引士により中止する必要があることを説明する必要がある。

【地方自治体が条例等により求める説明事項】

IT重説の内容については、対面と同様に、宅建業法第35条等に基づいて実施する必要がある。その際、物件が所在する地方自治体の定める条例等により、宅建業法で定める重要事項説明に加えて「説明」が義務付けられている事項がある場合がある。その際、その説明にITを活用するかについては、条例を定める地方自治体の方針に従う必要があるため、事前に地方自治体に確認することが望ましい。

なお、東京都における住宅の賃貸借における紛争の防止に関する条例(平成16年東京都条例第95号)第2条に基づき義務付けられている事項については、本社会実験においては、本ガイドラインに即した方法で行うこととして差し支えない旨、東京都に確認済みである。

³ 本人限定受取郵便には、本人確認方法の違いによって「基本型」、「特例型」、「特定事項伝達型」などがある。
(http://www.post.japanpost.jp/service/fuka_service/honnin/)

【資料等の説明における留意点】

説明において図表等の提示を要する場合は、宅地建物取引士は、テレビ会議等においても円滑に説明ができるように、予め使用する資料に資料番号を付したり、特に確認すべき箇所を別途わかりやすいように示す等の工夫を行うことが望ましい。

【重要事項説明終了に際しての確認】

I T重説を完了した後、宅地建物取引士は、説明の相手方から、I T重説が完了した旨の同意を得る必要がある。

宅地建物取引士が交付した重要事項説明書に、説明の相手方に記名押印をしてもらった上で、返却を受けるなどの対応を行うことが望ましい。

⑥ 必要に応じたI T重説の中止

宅地建物取引士は、I T重説の開始後、表 11 の事由が生じた場合にはI T重説を中止する必要がある。

表 11 IT重説の中止事由

IT重説の中止事由		例
説明の相手方が、重要事項説明の途中でIT重説の中止を申し入れた場合		<ul style="list-style-type: none">・説明の相手方におけるトラブルの発生・IT重説では説明が十分理解できない・疲労の発生
重要事項説明の途中で、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	宅地建物取引士が継続困難と判断した場合	<ul style="list-style-type: none">・宅地建物取引士におけるトラブルの発生・図表についての説明が困難・説明の相手方において、情報ツールの操作が困難
	客観的に継続が困難な場合	<ul style="list-style-type: none">・天災等の発生・通信の途絶

I T重説を途中で中止した場合、改めて重要事項説明を実施する必要があるが、この場合、実施方法（対面によるか非対面によるか）や重要事項説明の範囲（最初から再度実施するか等）を、説明の相手方と合意する必要がある。

(3) 重要事項説明後の責務

① 情報管理

【情報管理の対象】

登録事業者においては、I T重説を行うことにより生じた全ての情報を、社会実験期間を通じて適切に管理する必要がある。例えば、取得した情報については、登録事業者における情報管理規程等を踏まえて、適切に管理し、特に外部への漏えいの対応措置を講じる必要がある。

社会実験期間において登録事業者の管理対象となる情報と、管理上の留意点等について、表 12 に示す。

表 12 登録事業者において求められる情報管理と留意点

管理対象となる情報	媒体	管理上の留意点
IT重説についての同意書	書面、電子ファイル	
重要事項説明書	書面	
IT重説の録画・録音データ	電子ファイル、CD-R、SD カード等	録画・録音データについては、社会実験期間中は再生できる環境を設ける。
社会実験の効果検証のためのアンケート調査	書面・電子ファイル (登録事業者が回収する場合)	アンケート結果が改ざんされないように保管する。

【情報管理における留意点】

I T 重説において取得した情報を電子ファイル等の電磁的記録により管理する場合には、適切な情報セキュリティ対策を講じる必要がある。具体的には、ウイルス対策ソフトの導入や、情報漏洩を生じさせる危険性のあるソフトウェア⁴の利用を禁止するなどの対策が挙げられる。情報セキュリティ対策についての基本的な考え方や最新の情報については、独立行政法人情報処理機構（IPA）から提供される情報⁵を参照しながら適切に対応することが望ましい。

【個人情報保護等への対応】

I T 重説の実施によって得た情報の中には説明の相手方等の個人情報が含まれるため、適切に管理する必要がある。なお、社会実験における個人情報保護の方法は、

- ・個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- ・国土交通省所管分野における個人情報保護に関するガイドライン
- ・不動産流通業における個人情報保護法の適用の考え方⁶

に基づく必要がある。

このため、登録事業者においては、個人情報等の取扱指針などを策定し、情報を管理する者を定めて、管理する必要がある。また、個人情報が含まれるデータについては、利用目的が達成された場合は、削除等を行うことが望ましい。例えば、I T 重説

⁴ 例えば winny などのファイル共有ソフトなどが想定される

⁵ IPA の「IPA 対策のしおりシリーズ」(<http://www.ipa.go.jp/security/antivirus/shiori.html>) のページでは、わかりやすく情報セキュリティに対する考え方を紹介する小冊子等が用意されている。また最新のウイルス等の情報については、IPA の情報セキュリティのトップページ(<http://www.ipa.go.jp/security/index.html>) から取得することができる。※URL は平成 27 年 3 月時点のもの。

⁶ 「不動産業における個人情報保護のあり方に関する研究会」報告（不動産流通業における個人情報保護法の適用の考え方）平成 17 年 1 月（改正：平成 24 年 6 月）

の実施状況に関する録画・録音データを、社会実験の検証を目的として取得した場合⁷には、社会実験が終了した後は、適切に削除等を行う。

② 実施報告

登録事業者は、IT重説の実施状況等について国土交通省に報告（以下「実施報告」という。）する必要がある。実施報告については、定期報告と随時報告がある。

【定期報告】

定期報告は、全ての登録事業者が月次で実施する必要がある。IT重説を実施しなかった月についても、実施しなかった旨の報告をする。報告の概要を表 13 に示す。

表 13 定期報告の概要

項目	内容	備考
頻度・期限	月次(前月の実施状況を翌月頭に報告)	IT重説を実施しなかった場合にも、その旨を報告
報告方法	国土交通省所定の Web ページ	登録事業者のID等によりログインした上で、定期報告のメニューを選択
報告内容	IT重説の取引類型ごとの実施回数合計	重要事項説明書単位で計算(一つの重要事項説明書について、複数回に分けてIT重説を実施した場合は、1回と計算する。)

【随時報告】

登録事業者は、IT重説をした結果、IT重説の対象物件についてトラブル及びクレームが発生した場合に、随時報告を行う必要がある。IT重説を実施してから一定期間が経過した後に生じた場合も報告対象となる。

報告すべきトラブル及びクレームの内容は、IT重説に起因するトラブルに限らず、全てのトラブル及びクレーム（ただし、家賃滞納に関するものは除く。以下同じ。）であり、例えば、重要事項説明の途中で、説明の相手方において同意書等が無効である旨を主張する場合や、説明の相手方においてなりすましが確認された場合、機器等のトラブルが発生した場合、録画・録音がなされていなかった場合、説明を受けた者からの物件の状況（騒音や設備不良等）に関するクレームがあった場合等が対象となる。随時報告の内容を表 14 に示す。

⁷ 例えば、社会実験での検証以外(説明の相手方との間での紛争防止等)を目的として社会実験経過後も管理する場合には、そのことについて、説明の相手方から同意を取得するなど、必要な対応を行ったうえで、管理する必要がある。

表 14 随時報告の内容

項目	内容	備考
報告頻度・期限	随時(原則としてトラブル及びクレームの発生時)	
報告方法	国土交通省所定のメールアドレスに、メールにて連絡。	・メールの件名を【随時報告:事業者名】とし、以下の内容を報告。
報告内容	トラブル及びクレームが生じたIT重説の登録番号、重要事項説明の実施年月日	
	IT重説を実施した宅地建物取引士名	
	取引態様	・売買(法人間)/売買(法人間)の仲介・代理/賃貸(法人間)の仲介・代理/賃貸(貸主又は借主に個人を含む。)の仲介・代理の別
	トラブル及びクレームの概要	・トラブル及びクレームの内容 ・発生時期(顕在化した時期) ・説明の相手方の主張 ・宅地建物取引士の主張 ・トラブル及びクレームが生じた原因
	トラブル及びクレームへの対応状況	・トラブル及びクレームへの対応措置の内容

【実施管理】

実施報告にあたって、登録事業者においてIT重説を実施した結果等を日常的に管理する必要がある。例えば、図5に示すような実施管理票を作成し、実施状況等を文書等の形で記録した上で、必要な事項を報告することが望ましい。

管理番号 _____
IT重説実施管理票
取引物件名 : _____
実施年月日 : _____ 宅地建物取引士名 : _____
実施時刻 : _____ : _____ ~ _____ : _____ (うち休憩 _____ 分)
取引態様 : <u>売買</u> / <u>売買の仲介・代理</u> / <u>賃貸の仲介・代理</u>
説明の相手方の氏名(名称)及び属性 : _____ 法人 / 個人
説明の相手方の連絡先 : _____
備考 : _____

図 5 IT重説の実施管理票のイメージ例

③ 結果検証のための報告

登録事業者は、社会実験の結果検証のために、IT重説を受けた説明の相手方等に対してアンケート調査を実施して、その回答について報告を行う必要がある。登録事業者は、アンケート調査を実施し、その回答を回収する責務を負うため、説明の相手方及び貸主等から同意を得るにあたっては、必ずアンケートを回答する必要があることを確認する必要がある。

登録事業者は、IT重説を実施（IT重説を途中で中止した場合を含む。）した直後（第1回調査）と、契約から半年経過した時点（第2回調査）の、合わせて2回のアンケートを実施し、その結果を所定のWebページから報告する。アンケートの流れを図7に示す。

なお、社会実験の結果検証のため、国土交通省等により、説明の相手方等が回答したアンケート原票について提出を求められることがある（説明の相手方が書面により、アンケート調査の回答を行った場合）。

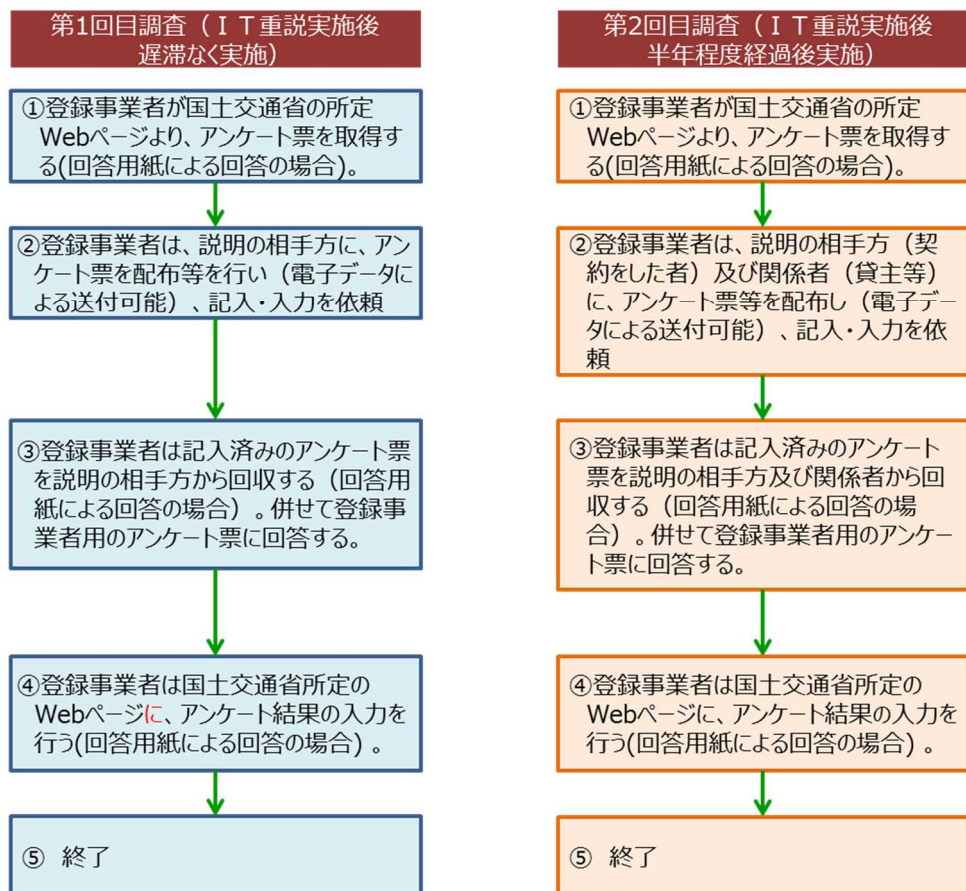


図7 結果検証のためのアンケート実施の流れ

【第1回調査】

第1回調査は、IT重説の実施（IT重説を途中で中止した場合を含む。）後、遅滞なく行う必要がある。登録事業者は、説明の相手方の希望に応じて、以下の方法でアンケート回答の協力を得る。

- ・ 説明の相手方が書面による回答を希望した場合、説明の相手方にアンケート調査票を配布し、記入済みの調査票を回収した上で、記載内容を国土交通省所定のWebページに入力する。
- ・ 説明の相手方が自らWeb入力による回答を希望した場合、説明の相手方に対してアンケート実施方法に関する資料を提供の上、一定期間以内での回答を依頼する。なお一定期間経過後も、説明の相手方からの回答がない場合には、回答督促の依頼を行う場合がある。
- ・ 登録事業者については、IT重説実施後、速やかに国土交通省の所定のWebページに回答を入力する。

調査は、説明の相手方と宅地建物取引士に対するものがある。それぞれのアンケート調査の概要を表15及び表16に示す。

表15 説明の相手方向けのアンケート調査の概要

	内容	備考
調査方法	<ul style="list-style-type: none">・ 説明の相手方に、Webでの回答を行うか、書面での回答を行うかの希望を確認して実施。・ Webでの回答を希望した説明の相手方に対しては、アンケート実施方法に関する資料を提供の上、一定期間以内での回答を依頼する。・ 書面での回答を希望した説明の相手方に対しては、登録事業者が国土交通省所定のWebページよりアンケート調査票をダウンロードし、書面を説明の相手方に送付すること等により、回答を依頼。登録事業者は記入済の調査票（書面）を説明の相手方から回収し、所定のWebページに入力。	Web入力による回答を希望した説明の相手方が、一定期間経過後も、回答しない場合には、回答督促の依頼を行う場合がある。
調査対象	<ul style="list-style-type: none">・ 説明の相手方	契約に至らなかった者や、途中でIT重説を中止した者も含む。
調査時期	<ul style="list-style-type: none">・ 重要事項説明実施後、遅滞なく実施	
調査内容	<ul style="list-style-type: none">・ 説明の相手方の氏名・生年月日・電話番号・ 重要事項説明を受けた経験の有無	説明の相手方の属性情報

	内容	備考
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ IT重説を利用しようと思った動機 ・ IT重説に用いた機器、ソフトウェア、回線等 ・ IT重説の前に重要事項説明書の内容の確認の有無 ・ 内覧の有無 ・ 内覧をしていなかった場合、重要事項説明を対面で実施していれば、内覧をしていたか否か 	IT重説を受ける環境及び物件の内覧の状況等
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅地建物取引士証の確認の状況 ・ 宅地建物取引士の説明のわかりやすさ ・ 説明の内容の聞き取りの状況 ・ 宅地建物取引士の表情やしぐさの判別の状況 ・ 説明の相手方の理解状況の宅地建物取引士への伝わりやすさ ・ 図表を使った説明のわかりやすさ（宅地建物取引士が指し示す位置の判別の可否、説明の相手方による指し示しのしやすさ） ・ IT重説による説明のわかりやすさ(IT機器を利用したことによるわかりやすさ) ・ 説明中の質問のしやすさ 	IT重説を受けた結果に対する感想等
	<ul style="list-style-type: none"> ・ IT重説を受けた感想(疲労感、IT重説のメリット及びデメリット等) ・ 対面での重要事項説明と比べての理解度の差異 ・ トラブルの有無、その内容 	IT重説に対する全体的な感想等
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後のIT活用に係るサービスへの期待 ・ 今後の意向(不動産取引が再度あった場合のIT重説の利用意向) ・ その他 	今後の利用意向

表 16 宅地建物取引士向けのアンケート調査の概要

	内容	備考
調査方法	・ 宅地建物取引士が国土交通省所定の Web ページに入力。	
調査対象	・ IT重説を実施した宅地建物取引士	契約に至らなかった場合や、途中でIT重説を中止した場合も含む。
調査時期	・ 重要事項説明実施後、遅滞なく実施	

調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅地建物取引士名 ・ 取引形態(売買／売買の仲介・代理／賃貸(法人間)の仲介・代理／賃貸(貸主又は借主に個人を含む。)の仲介・代理) ・ 説明の相手方の所在地(国内／海外) ・ 取引物件種別(土地／建物／土地付き建物) ・ 物件の所在地 ・ 未完成物件か否か ・ IT重説に用いた機器、ソフトウェア、回線等 ・ IT重説に参加したアカウントの数(IT重説のシステムに接続した端末の数をいう。) ・ IT重説を行った日時 ・ 説明に要した時間(休憩時間を除いた時間) ・ IT重説を分割して実施したか否か 	取引及びIT重説の概要
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 身分証の確認の状況 ・ やりとりの内容の聞き取りの状況 ・ 説明の相手方の表情やしぐさの判別の状況 ・ 説明の相手方の理解状況の把握の状況 ・ 図表を用いた場合の説明のしやすさ(説明の相手方が指し示す位置の判別の可否、宅地建物取引士による指し示しのしやすさ) ・ IT重説による説明のしやすさ(IT機器を利用したことによる説明のしやすさ) 	IT重説を受けた結果に対する感想等
	<ul style="list-style-type: none"> ・ IT重説を実施した感想(疲労感、IT重説のメリット及びデメリット等) ・ 対面での重要事項説明と比べた、説明のしやすさの差異 ・ 対面での重要事項説明と比べた、説明の相手方の理解状況の把握のしやすさの差異 ・ トラブルの有無、その内容 	IT重説に対する全体的な感想等

【第2回調査】

第2回調査は、契約から半年経過した後、遅滞なく行う必要がある。登録事業者は、説明の相手方、貸主等及び物件の管理会社の希望に応じて、以下の方法でアンケート回答の協力を得る。

- ・ 説明の相手方等が書面による回答を希望した場合、説明の相手方等にアンケート調査票を配布し、記入済みの調査票を回収した上で、記載内容を国土交通省所定のWebページに入力する。
- ・ 説明の相手方等が自らWeb入力による回答を希望した場合、説明の相手方等に対してアンケート実施方法に関する資料を提供の上、一定期間以内での回答を依頼する。なお一定期間経過後も、説明の相手方等からの回答がない場合には、回答督促の依頼を行う場合がある。
- ・ 登録事業者については、IT重説実施後、速やかに国土交通省の所定のWebページに回答を入力する。

本調査は、説明の相手方、登録事業者、貸主等及び物件の管理会社に対するものがある。それぞれのアンケート調査の概要を、表17から表19に示す。

表17 説明の相手方向けのアンケート調査の概要

	内容	備考
調査方法	<ul style="list-style-type: none">・ 説明の相手方に、Webでの回答を行うか、書面での回答を行うかの希望を確認して実施。・ Webでの回答を希望した説明の相手方に対しては、アンケート実施方法に関する資料を提供の上、一定期間以内での回答を依頼する。・ 書面での回答を希望した説明の相手方に対しては、登録事業者が国土交通省所定のWebページよりアンケート調査票をダウンロードし、書面を説明の相手方に送付すること等により、回答を依頼。登録事業者は記入済の調査票（書面）を説明の相手方から回収し、所定のWebページに入力。	<ul style="list-style-type: none">・ Web入力による回答を希望した説明の相手方が、一定期間経過後も、回答しない場合には、回答督促の依頼を行う場合がある。
調査対象	<ul style="list-style-type: none">・ 説明の相手方のうち、IT重説を受けた後、契約を行った者⁸	IT重説を途中で中止し、改めて対面により重要事項説明を受けた者も含む。
調査時期	<ul style="list-style-type: none">・ 契約から半年後に実施	

⁸ 調査対象となる説明の相手方の所在が不明となったり、協力が得られなかったりした場合には、その旨を報告することが求められる。別途、国土交通省からの調査へ対応する必要があることがある。

	内容	備考
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明の相手方の氏名、電話番号 ・ 契約後のトラブルの有無及びその内容 ・ 入居後、重要事項説明の内容と実際に齟齬があると感じた点の有無とその内容 	

表 18 登録事業者向けのアンケート調査の概要

	内容	備考
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅地建物取引士または登録事業者が国土交通省所定の Web ページに入力。 ・ 	
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登録事業者 	
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約から半年後に実施 	
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 回答者の氏名・連絡先 ・ 入居後のトラブルの有無及びその内容 ・ 録画・録音データの活用の有無及び活用の目的 ・ 録画・録音データの説明の相手方への提供の有無及びその目的 	

表 19 貸主等及び管理会社向けのアンケート調査の概要

	内容	備考
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> 貸主等及び管理会社に、Web での回答を行うか、書面での回答を行うかの希望を確認して実施。 Web での回答を希望した貸主等及び管理会社に対しては、アンケート実施方法に関する資料を提供の上、一定期間以内での回答を依頼する。 書面での回答を希望した貸主等及び管理会社に対しては、登録事業者が国土交通省所定の Web ページよりアンケート調査票をダウンロードし、書面を貸主等及び管理会社に送付すること等により、回答を依頼。登録事業者は記入済の調査票(書面)を説明の相手方から回収し、所定の Web ページに入力。 	<ul style="list-style-type: none"> Web 入力による回答を希望した貸主等及び管理会社が、一定期間経過後も、回答しない場合には、回答督促の依頼を行う場合がある。
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> 説明の相手方のうち、当契約を行った者が入居する物件の貸主等 共同住宅であれば物件の管理会社 	登録事業者が、IT 重説対象の物件の管理会社でもある場合は、管理会社へのアンケート調査は不要。
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> 契約から半年後に実施 	
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> 回答者の氏名・連絡先 回答者の属性(売主/貸主/管理会社の別) 入居後のトラブルの有無及びその内容 	

④ 国土交通省等への資料提出並びにヒアリング及び報告対応

登録事業者は、国土交通省及び都道府県（以下「国土交通省等」という。）からの求めに応じて録画・録音データやアンケート調査結果等の資料を提出する必要がある。また、国土交通省より、社会実験の結果の検証のためヒアリングの依頼や報告の依頼がある場合は、その求めに応じる必要がある。

【国土交通省等への資料提供】

国土交通省等は、IT重説の実施状況に関する資料の提供を登録事業者に求めることがあり、登録事業者は、これに対して速やかに対応する必要がある。国土交通省等に提出する必要がある資料の例を表 20 に示す。

表 20 国土交通省等からの要請時に提出すべき資料の例

提出すべき資料	例
情報管理の状況がわかる資料	<ul style="list-style-type: none"> 情報管理規程、情報管理規則、情報管理運用マニュアル等 情報セキュリティポリシー、情報セキュリティ規程、情報セキュリティ運用規則等 個人情報保護指針、個人情報保護規程、個人情報保護規則等 運用委託契約、運用に関する SLA (Service Level Agreement) 各種クラウドサービス/ソフトウェア利用規約

提出すべき資料	例
	・ ソフトウェアライセンス規約 等
IT重説の実施状況がわかる資料	・ IT重説実施管理票 ・ IT重説実施に係る同意書 ・ 事前に説明の相手方のIT環境を確認した資料 ・ IT重説の録画・録音データ等 ・ 重要事項説明書及びこれに付随する資料 等
結果検証のためのアンケート調査等の実施に関する資料	・ 記入済アンケート調査票 等

【説明の相手方への資料提供】

登録事業者は、説明の相手方が録画・録音データや同意書の写し等の提供や閲覧を求めた場合には、これに応じる必要がある⁹。

なお、説明の相手方に提供される録画・録音データについては、説明の相手方だけではなく、宅地建物取引士や第三者の個人情報、登録事業者の営業秘密などが含まれる場合がある。このため、意図しない情報の流出及び登録事業者の意に沿わない形での編集等を防止する観点から、説明の相手方と、個人情報保護、営業秘密保護及び著作物の利用に関する取り決め等を締結の上、録画・録音データを提供することが望ましい。

5. IT重説で活用する情報ツールの要件

社会実験で活用する情報ツールについては、表 21 の要件を満たす必要がある。

機能	理由等
説明の相手方と動画及び音声でやり取りが可能	・ 視覚情報や聴覚情報に基づいて、説明の相手方が説明を聞き、資料を見ていることを確認しながら説明するため。
やり取りされる説明の相手方と宅地建物取引士の映像及び音声が見やすいこと	・ 説明を受ける説明の相手方の表情やしぐさ等の情報も踏まえて、誤解の有無を確認しつつ説明するため。 ・ 画面を通じて資料を図示しながら説明することで、説明内容や質問内容と資料間の関係に誤認や齟齬が生じることを防ぐため。
説明の相手方からの質問等に即時的な対応が可能	・ 宅地建物取引士と説明の相手方がそれぞれの理解について誤認や齟齬が生じることを防ぐため。
宅地建物取引士の利用する情	・ 宅地建物取引士が宅地建物取引士証を説明の相手方に提示

⁹ 提供するデータ形式や媒体によっては、説明の相手方が、それらを再生できない場合も想定される。このため、例えば、予め提供できるデータ形式等を定めたり、データ形式等の変換に必要な費用の負担のあり方に関する取り決め等を定めておくことが、事後の紛争を避ける観点から望ましい。

報ツールについては、『ワイプ画面』表示機能を有すること	した際、その記載事項を説明の相手方が確認できるか、必要な情報が見える位置にあるかを確認するため。 ・説明の相手方側において、宅地建物取引士がどのように見えているかを確認するため。
ソフトウェアのセキュリティ対策が十分に確保されていること	・説明の相手方とのやりとりに関する情報や資料が安全に取引されることを保証するため。

表 21 情報ツールに求められる機能

(1) 機器について

社会実験で用いられるテレビ会議等については、事業所等に設置されたテレビ会議システムや、パソコンやタブレット端末等を利用したテレビ電話等、様々な方法によることが想定される。上記の情報ツールに求められる機能を満たすため、IT重説に活用する機器は少なくとも以下の要件を満たす必要がある。なお、複数の機器を組み合わせることで以下の要件を満たすこともできる。

いずれの機器についても、十分な性能を有するものであるかどうかについては、登録事業者において、事前にIT重説の実施に供する機器を使って、模擬を行ったりすること等により、性能を確認することが望ましい。

① 端末

IT重説を実施する端末（パソコン、タブレット端末、スマートフォン）や使用するOSの種類については、特定のものに限定されない¹⁰。

② カメラ

テレビ会議等において用いるカメラについては、宅地建物取引士と説明の相手方が、宅地建物取引士証や説明の相手方の身分証の内容や両者の顔の表情を判別するのに十分な性能（ピントの焦点の合い方、解像度等）を有する必要がある。

図8はスマートフォンにより宅地建物取引士証を撮影した例である。説明の相手方において、図9のような画質で表示されるよう、予め登録事業者は表示される状況を確認することが望ましい。

¹⁰例えば、パソコンやタブレット端末、スマートフォンのほか、STB(Set Top Box:CATV、衛星放送や特定のサービス利用のために、回線とテレビの間に設置する装置)を設置したテレビ等によるものなどが想定される。

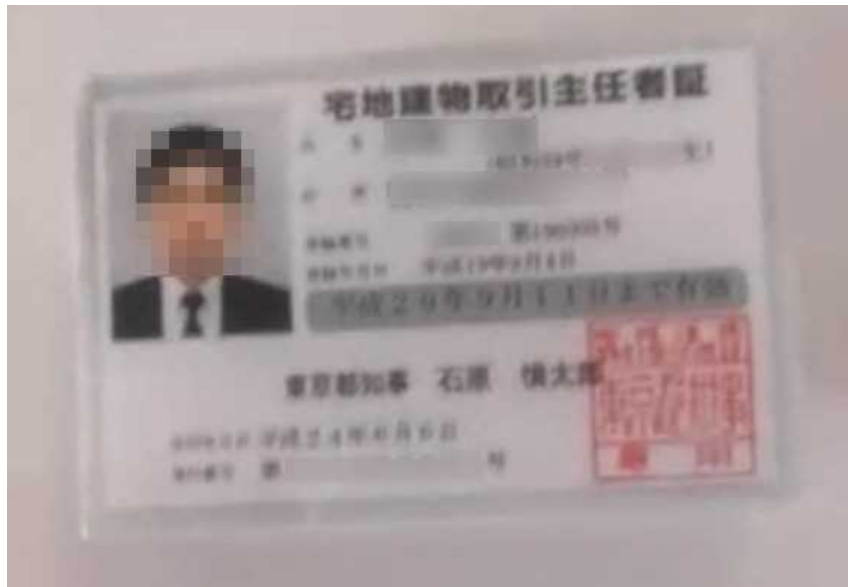


図8 宅地建物取引士証の記載内容の認識が難しい画像の例



図9 宅地建物取引士証の記載内容が認識できる画像の例

重要事項説明において図表等の提示を行う必要がある場合には、説明に必要な図表等の提示を行えるだけの視野角を有する必要がある¹¹。

また、映像が動画として撮影できる必要がある（例えば静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等）。

¹¹十分な視野角がないと、例えば A4 版の資料の特定の箇所を指し示そうとする際に、資料の一部しか映らないような場合が生じる。

③ マイク

I T重説において用いるマイクについては、宅地建物取引士及び説明の相手方の音声の内容を判別するのに十分な性能を有する必要がある。具体的には、相手方側のI T環境で再現される音声において、説明や質問等の内容が判別できる感度等を有する必要がある。

④ 音響機器

I T重説において用いる音響機器については、スピーカーのほか、ヘッドホンやイヤホン、あるいはマイクとヘッドホンが一体化しているヘッドセット等の利用なども想定される。いずれも、説明の内容の聞き取りだけでなく、説明の相手方からの質問や同意等の内容の判別に十分な性能を有する必要がある。

⑤ 画面

I T重説において用いるディスプレイ等の画面については、登録事業者と説明の相手方それぞれにおいて、解像度等の一定の性能が必要となる。

宅地建物取引士と説明の相手方のそれぞれの画面が、宅地建物取引士証や身分証の記載内容が確認できる程度の解像度等を有することやそれぞれの顔の表情が判別出来る程度の解像度等を有する必要がある。また、宅地建物取引士は、自らがどのように説明の相手方側で見えているか確認できるよう、宅地建物取引士が撮影された映像が表示される画面をワイプ画面として表示する必要がある。ワイプ画面の映像は、宅地建物取引士の表情が判別できる程度の解像度等があること、また、説明の相手方の動作（宅地建物取引士証を確認する様子等）を確認できる程度の解像度等がある必要がある。



図 10 ワイプ画面を表示したテレビ会議等の画面イメージ

また、資料の提示を行うにあたって、指し示された箇所が判別できる程度の解像度及び画面の大きさがある必要がある。

⑥ 記録装置

IT重説においてIT重説の状況を録画・録音する記録装置については、録画・録音データを格納するのに十分な容量を有する必要がある。具体的には表 22 の条件を満たす必要がある。

表 22 記録装置の要件

- ・ パソコン等におけるソフトウェア等により録画・録音する方法による場合には、パソコン等に設置されるハードディスク等¹²において、十分な容量を有すること
- ・ IT重説を実施するパソコン等とは別に用意するビデオカメラ等により録画・録音する場合には、当該ビデオカメラ等のメモリー等において十分な容量を有すること。また使用する媒体(テープ等)が現時点で市場に一般的に流通しているものであること

録画・録音データのサイズについては、保存するデータ形式等により、大きく異なる。従って、一定の画質等の録画・録音を行った場合に、どの程度のサイズのファイルが生成されるのかを事前に確認した上で、記録装置に必要な容量があることを確

¹² ハードディスク以外に、フラッシュメモリー(SDカード等)や、光ディスク(CD-R、DVD、BR等)などに記録する場合も含む。

認することが望ましい。

IT重説を実施するパソコン等とは別に用意するビデオカメラ等により録画・録音する場合、社会実験の資料として国土交通省等に録画・録音データ（テープ等）を提出する必要がある。そのため、現時点で一般に広く流通していない媒体や記録形式（例えば8mmフィルムによる撮影や、アナログビデオによる撮影）による場合には、検証することができない。従って、現時点で家庭用として販売されている機器を用いて録画・録音する必要がある。



図 11 撮影機器による録画・録音のイメージ

(2) インターネット回線について

IT重説において用いるインターネット回線については、固定回線や移動体通信が想定されるが、これらのインターネット回線の品質等については、表 23 の要件を満たす必要がある。

表 23 インターネット回線の要件

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 登録事業者及び説明の相手方が動画及び音声を一体的な一連のものとして送受信できること(例えば静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等)。・ 本ガイドラインで示す要件を満たす品質を有する動画及び音声の送受信ができること。・ 上記に示す品質が、重要事項説明の開始から終了までの間、継続して維持できること。 |
|---|

一般的にはブロードバンド（広帯域）回線によることが望ましいと考えられる。また移動体通信を利用する場合には、地域や雑踏などの状況によって回線の速度が維持できない場合もあるため、留意する必要がある。

(3) ソフトウェア等について

テレビ会議等の実施や録画・録音にソフトウェア等を利用する場合には、テレビ会議等を実施するソフトウェア等や録画・録音するソフトウェア等が必要となる。それぞれの要件を表 24 に示す。

表 24 ソフトウェア等の要件

ソフトウェア等の種類	要求事項
<ul style="list-style-type: none"> ・ テレビ会議等を実施するソフトウェア等(スカイプ等) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表 21 に示す条件に対応できる機能等を有するものであること
<ul style="list-style-type: none"> ・ 録画・録音するソフトウェア等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表 7 に示す条件に対応できる機能等を有するものであること

ソフトウェア等は、その利用規約に基づいて利用する必要があるため、利用にあたっては利用目的と、利用規約等との整合性を確認することが必要である。一般的な留意点について、表 25 に示す。

表 25 ソフトウェア利用上の留意点

項目	留意点
ライセンス	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアのライセンスによっては、利用者数(ID数、同時利用者数等)や、利用目的(商用目的の制限等)などの制約が設けられていることがあるので、登録事業者及び説明の相手方の双方が利用目的等との整合性を確認する。
情報管理	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアやサービスによっては、情報管理に関する規約等について、ソフトウェアやサービスベンダーのポリシー等に委ねる旨を示すケースや、データの管理において機密性に制約がある場合もある。したがって、ソフトウェアやサービスの利用にあたっては、その情報管理のポリシー等が本ガイドラインの内容並びに各登録事業者及び説明の相手方の規程類と齟齬がないことを確認する。 プライバシー等のポリシーの内容によっては、事前に登録事業者及び説明の相手方の双方がそれらの内容について同意する。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアやサービスによっては、SNS の性格を有する場合がある。これらについては、登録事業者及び説明の相手方の双方が各々の規程類との整合性を確認する。

6. その他の留意点

登録事業者である旨を、事業者の広告等により示すことは可能であるが、登録事業者であることをもって国と関係ある事業者が取引の主体となっていると誤認するおそれのある表示、国が事業者と共同し又は事業者を後援していると誤認されるおそれのある表示等を行うことは、不動産の表示に関する公正競争規約（平成 15 年 1 月 14 日公正取引委員会告示第 2 号）に抵触する恐れがある。その他広告について必要な事項は別途定めることとする。

また、社会実験において、登録事業者は、IT 重説を理由として、説明の相手方に金銭その他の経済上の利益（IT 重説を利用すると手数料が安くなることや IT 重説を受ける消費者に景品を提供すること等）を提供してはならない。

IT重説社会実験 アンケート調査票

目 次

説明の相手方向けアンケート（重説直後）	P 1
宅地建物取引士向けアンケート（重説直後）	P11
説明の相手方向けアンケート（6か月後）	P21
宅建業者向けアンケート（6か月後）	P23
売主又は貸主向けアンケート（6か月後）	P25
管理業者向けアンケート（6か月後）	P26

説明の相手方向けアンケート（重説直後）

このたびの IT を活用した重要事項説明（以下「IT 重説」という。）について、アンケートを実施いたします。つきましては、下記の質問に対し、直筆にてご回答いただくようお願いいたします。

1. お客様のお名前、生年月日、お電話番号をご記入ください。

氏 名

生年月日

年

月

日

電話番号

2. 過去に不動産取引において、重要事項説明を受けた経験はありますか。該当する記号 1 つに○印を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

3. IT 重説を利用しようと思った動機はなんですか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

ア. 店舗まで行く負担（時間・費用）を節約できると考えたから

イ. 仕事や病気等のため、店舗に行くことが難しいから

ウ. 国外にいて、店舗に行くことが難しいから

エ. 取引の様子が録画・録音されてトラブル時に活用できると聞いたから

オ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

4. IT 重説に用いた機器について、利用したものすべてに○印を付けてください。

- ア. パソコン
- イ. タブレット端末
- ウ. スマートフォン
- エ. その他（以下に具体的にご記入ください）

5. IT 重説に用いたインターネット回線について、利用したものすべてに○印を付けてください。

（いくつでも可）

- ア. 固定ブロードバンド回線（ADSL 回線、ケーブルテレビ回線、光回線等）
- イ. LAN
- ウ. 移動体ブロードバンド（3G、LTE 等）
- エ. Wi-Fi
- オ. その他（以下に具体的にご記入ください）

6. IT 重説の実施前に、どの程度重要事項説明書の内容を確認しましたか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

- ア. 重要事項説明書を全て読んだ
- イ. 重要事項説明書の一部だけ読んだ
- ウ. 重要事項説明書に目を通していなかった

7. 6で「ア」又は「イ」を選択した方にお伺いします。IT 重説の前に重要事項説明書の内容を理解することができましたか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

- ア. おおよそ理解できた
- イ. 一部の点を除いて理解できた
- ウ. 全体的に理解できなかった

8. IT重説を受ける前に物件の内覧をしましたか。該当するもの1つに○印を付けてください。
ア. 内覧した イ. 内覧しなかった

9. 8で「イ」を選択した方にお伺いします。もし対面で重要事項説明を受ける場合には、内覧をしましたか。該当するもの1つに○印を付けてください。
ア. 内覧した イ. 内覧しなかった

10. IT重説中において宅地建物取引士（以下「取引士」という。）から宅地建物取引士証（以下「取引士証」という。）の提示を受けた時の状況について最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。
ア. 取引士証の写真も文字も十分確認できた
イ. 取引士証の写真や文字の一部が確認できなかった
ウ. 取引士証の写真も文字もほとんど確認できなかった

11. 10で「イ」又は「ウ」を選択した方にお伺いします。その時の状況についてあてはまると思うものすべてに○印を付けてください。（いくつでも可）
ア. 映像の画質が悪くて確認しにくかった
イ. ぼんやりと、ピントの合っていないような映像だったので確認しにくかった
ウ. 画面のサイズが小さく、表示される取引士証も小さかったので確認しにくかった
エ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

12. 取引士の説明内容を理解することができましたか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。
ア. すべて理解できた
イ. ほぼ理解できた
ウ. 一部理解できなかった
エ. ほぼ理解できなかった
オ. 全く理解できなかった

13. IT 重説中の取引士の説明は、聞き取りやすかったですか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

- ア. 全体を通じて十分に聞き取れた
- イ. 全体を通じてやや聞き取りにくかった
- ウ. 一部聞き取りにくい時があった
- エ. 全体を通じて聞き取れなかった

14. 13.で「イ」、「ウ」、「エ」を選択した方にお伺いします。その時の状況についてあてはまると思うものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 音量を上げてても音声が小さかった
- イ. 取引士の声に雑音が入ったり、途切れたりした
- ウ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

15. IT 重説中の取引士の表情やしぐさは確認しやすかったですか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

- ア. 確認しやすかった
- イ. やや確認しにくかった
- ウ. 全体的に確認しにくかった
- エ. 自分からあまり取引士を見なかった

16. 15.で「イ」又は「ウ」を選択した方にお伺いします。該当するものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 映像の画質が悪くて確認しにくかった
- イ. ぼんやりと、ピントの合っていないような映像だったので確認しにくかった
- ウ. 画面のサイズが小さく、表示される取引士の姿も小さかったので確認しにくかった
- エ. 取引士の姿がきちんとカメラに映っていなかった
- オ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

17. IT 重説中にご自身の理解状況を、取引士に伝えることができましたか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

ア. 随時、自ら十分に伝えることができた

イ. 取引士が説明の合間に理解状況を確認してくれるので、十分に伝えることができた

ウ. わからない点のみを伝えた

エ. わからない点を取引士に伝えず、そのままにしたところがある

オ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

18. IT 重説中、質問しやすかったですか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

ア. 質問しやすかった

イ. やや質問しにくかった

ウ. 全く質問できなかった

エ. 質問をする必要がなかった

19. 18.で「ア」を選択した方にお伺いします。なぜ質問しやすかったのか、あてはまると思うものすべてに○印を付けてください。（いくつでも可）

ア. 説明内容が分かりづらいといった表情をしていることに気付いてくれた上で、取引士がその都度質問の有無を確認してくれたから

イ. 取引士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
いから

ウ. 対面上感じる威圧感や緊張感がなかったから

エ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

20. IT 重説中の取引士による図面を用いた説明はわかりやすかったですか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

ア. 全体的にわかりやすかった

イ. ややわかりにくかった

ウ. 全体的にわかりにくかった

21. 20.で「ア」を選択した方にお伺いします。なぜわかりやすかったのか、該当するものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

ア. 図面内の所々に名称の記載やマーク等があり、それら名称等を使って説明してもらったから

イ. オンライン上で図面の確認やポイントができたから

ウ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

22. 20.で「イ」又は「ウ」を選択した方にお伺いします。なぜわかりにくかったのか、該当するものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

ア. カメラに資料を映しながら指で示している図面が、映像が悪くて見にくかったから

イ. 資料のページ番号や図面番号を指定されても、資料が多くて指定の図面を探すのが大変だったから

ウ. 取引先に、説明に使われている図面が今見ている図面で正しいか何度も確認しなければならぬから

エ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

23. IT 重説中において、ご自身が図面に関する質問等をした時に、質問等はしやすかったですか。その時の状況について最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

ア. カメラを通して図面を指で示しながら質問等をしたが、上手く伝わった

イ. 図面番号を読み上げたりして上手く質問等ができた

ウ. ソフトウェアなどで図面を示しながら上手く質問等ができた

エ. 上手く伝わらなかった

オ. 図面に関する質問等をしなかった

カ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

24. 重説に IT を活用することで、便利だと感じた点がありますか。該当するものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 店舗を訪問する必要がない点
- イ. ソフトウェアなどを用いて図示しやすい点
- ウ. 対面上感じる威圧感や緊張感がない点
- エ. 特にない
- オ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

25. 重説に IT を活用することで、不便だと感じた点がありますか。該当するものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 説明の相手方と取引士の各々が見ている図面について、同一のものかを確認しにくい点
- イ. 画面を意識的に見なければ、取引士の姿が確認できない点
- ウ. 機器やシステムを使うための環境や知識がないと、準備等の負担が大きい点
- エ. 身分証の提示など、個人情報提示をしなければならぬ点
- オ. 特にない
- カ. その他

26. 過去に対面での重説を受けた経験がある方にお伺いします。IT 重説と対面での重説を比べた時、どちらの方が説明内容を理解しやすいと思いますか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. IT 重説の方が対面での重説より、理解しやすいと思う
- イ. IT 重説の方が対面での重説より、比較的理解しやすいと思う
- ウ. IT 重説と対面での重説の理解しやすさは、同程度である
- エ. 対面での重説の方が IT 重説より、比較的理解しやすいと思う
- オ. 対面での重説の方が IT 重説より、理解しやすいと思う

27. IT 重説中に機器のトラブルはありましたか。該当するもの 1 つに○印を付けてください。

ア. あった

イ. なかった

28. 27.で「ア」を選択した方にお伺いします。どのような機器のトラブルがありましたか。該当するもの全てに○印を付けてください。

ア. 画面が映らない等の映像トラブル（一時的な場合を含む）

イ. 音が聞こえない等の音声トラブル（一時的な場合を含む）

ウ. インターネットにつながらない等の回線トラブル（一時的な場合を含む）

エ. 端末が利用できない等の端末トラブル

オ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

29. IT 重説中に機器以外トラブル又は苦情の申出をしましたか。該当するもの 1 つに○印を付けてください。

ア. あった

イ. なかった

30. 29.で「ア」を選択した方にお伺いします。下記枠内にトラブル及び苦情の内容について、具体的にご記入ください。

--

31. 次回の不動産取引において、IT 重説を利用したいと思いますか。あてはまるもの 1 つに○印を付けてください。

ア. 利用したい

イ. 利用したくない

ウ. どちらでもない

32. 31.で「ア」を選択した方にお伺いします。なぜ、今後も利用したいと考えましたか。あてはまるものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

ア. 店舗に出向く負担がなくなるから

イ. IT 活用によって、重説の内容がわかりやすいと感じたから

ウ. IT 活用によって、質問しやすいと感じたから

エ. やりとりが録音・録画されるから

オ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

--

33. 31 で「イ」を選択した方にお伺いします。なぜ、今後も利用したくないと考えましたか。あてはまるものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

ア. 取引士と対面で話していないことに、不安を感じるから

イ. IT 重説の重説手順が対面の重説よりも煩雑だと感じたから

ウ. IT 活用によって、説明内容がわかりにくいと感じたから

エ. IT 活用によって、質問しにくいと感じたから

オ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

--

34. 今後、IT 重説を実施する際に、取引士に求める姿勢や態度はなにかありますか。あてはまるものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

ア. 機器等に関する知識を持って欲しい

イ. カメラに資料を映す時や取引士自身が映る際に、きちんと映るようにしてほしい

ウ. こちらのしぐさや表情を把握してほしい

エ. 説明や資料の示し方を工夫してほしい

オ. 下を向いたまま説明するのではなく、カメラを向いてこちら側に話しかけてほしい

カ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

--

35. 今後、IT 重説に関して求めるサービス内容がありましたら、自由にご記入ください。

--

36. その他ご意見・ご感想等ありましたら、自由にご記入ください。

--

ご回答いただき、ありがとうございました。

宅地建物取引士向けアンケート（重説直後）

1. 本アンケートに回答する宅地建物取引士のお名前をご記入ください。

--

2. 今回の取引形態について、該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. 法人間売買
- イ. 法人間売買の仲介・代理
- ウ. 法人間賃貸の仲介・代理
- エ. ウ以外の賃貸の仲介・代理

3. 今回の取引形態は共同媒介ですか。

- ア. 共同媒介である
- イ. 共同媒介でない

4. 今回の IT を活用した重要事項説明（以下「IT 重説」という。）を行った場所について、該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. 説明の相手方と同一の都道府県内において I T 重説を行った。
- イ. 説明の相手方とは異なる都道府県内において I T 重説を行った。
- ウ. 説明の相手方とは異なる国において I T 重説を行った。

5. 説明の相手方の種別について、該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. 個人
- イ. 法人

6. 今回の取引物件の住所をご記入ください

住所（〒 - ）

7. 今回の取引物件の種別について、該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. 土地のみ
- イ. 建物のみ
- ウ. 土地つき建物
- エ. 区分所有建物（マンション等）

8. 物件の完成状況について、該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. 完成物件
- イ. 未完成物件

9. 今回の IT 重説の日程を下記にご記入ください。なお、複数日に分けて実施した場合は、実施した全ての日にちをご記入ください。

1)	平成	年	月	日
2)	平成	年	月	日
3)	平成	年	月	日

10. 今回の IT 重説は通常の営業時間外で実施しましたか。

- ア. はい
- イ. いいえ

11. 今回の IT 重説は複数回に分割して実施しましたか。該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. はい
- イ. いいえ

12. 今回の IT 重説にかかった時間を、休憩時間を除いて下記枠内にご記入ください。

また、複数回に分けて実施した場合は、休憩時間を除いた総計の時間をご記入ください。

分

13. 今回の IT 重説に用いた機器について、該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. パソコン
- イ. タブレット端末
- ウ. スマートフォン
- エ. その他（以下に具体的にご記入ください）

14. 今回の IT 重説に用いたソフトウェア・サービスについて、該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. ミーティングプラザ（NTT アイティイ）
- イ. HOME'S LIVE（ネクスト）
- ウ. 不動産 IT 支援サービス(アットホーム)
- エ. V-CUBE（ブイキューブ）
- オ. Skype（Microsoft）
- カ. その他（以下に具体的にご記入ください）

15. 今回の IT 重説に用いたインターネット回線について、該当するものすべてに○印を付けてください。（いくつでも可）

- ア. 固定ブロードバンド回線（ADSL 回線、ケーブルテレビ回線、光回線等）
- イ. LAN
- ウ. 移動体ブロードバンド（3G、LTE 等）
- エ. Wi-Fi
- オ. その他（以下に具体的にご記入ください）

16. 今回の IT 重説に参加したアカウント数（接続した端末の数）はいくつですか。下記枠内にご記入ください。

個

17. IT 重説中に説明の相手方の身分証を確認した時の状況について最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. 身分証の写真と文字が十分確認できた
- イ. 身分証の写真や文字の一部が確認できなかった
- ウ. 身分証の写真も文字もほとんど確認できなかった
- エ. IT 重説の時点では身分証の確認をしていない

18. 17.で「イ」又は「ウ」を選択した方にお伺いします。その時の状況についてあてはまると思うものすべてに○印を付けてください。（いくつでも可）

- ア. 映像の画質が悪くて確認できなかった
- イ. ぼんやりと、ピントの合っていないような映像だったので確認しにくかった
- ウ. 画面のサイズが小さく、画面上に映る身分証も小さくなったので確認しにくかった
- エ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

19. IT 重説中の顧客の表情やしぐさは、画面を通じて確認しやすかったですか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. 確認しやすかった
- イ. やや確認しにくかった
- ウ. 全体的に確認しにくかった
- エ. あまり顧客を見ていなかった

20. 19で「イ」又は「ウ」を選択した方にお伺いします。その時の状況についてあてはまると思うものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

ア. 映像の画質が悪くて確認できなかった

イ. ぼんやりと、ピントの合っていないような映像だったので確認しにくかった

ウ. 画面のサイズが小さく、映る顧客の姿が小さかったので確認しにくかった

エ. カメラの位置関係が悪く、相手方の姿がきちんとカメラに映っていなかった

オ. 説明の相手方がうつむいていた

カ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

--

21. IT 重説中に説明の相手方の理解状況を確認しましたか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

ア. 説明の相手方が重説の内容について理解していると言っていた

イ. 説明の合間に説明の相手方に対して理解状況を確認し、理解度合いを把握するようにした

ウ. 特に質問がなかったので十分理解していると判断した

エ. 説明の相手方から相当数の質問があったので、十分理解できたと考えている

オ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

--

22. 今回の IT 重説について、全体を通じて説明がしやすかったですか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

ア. 全体を通じて説明しやすかった

イ. やや説明しにくかった

ウ. 一部説明しにくい箇所があった

エ. 全体を通じて説明しにくかった

23. 22.で「イ」、「ウ」、「エ」を選択した方にお伺いします。なぜ説明しにくいと感じましたか。該当すると思うものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 説明の相手方の理解状況が把握しづらいから
- イ. 説明の相手方が機器やソフトウェアの扱いに慣れていないから
- ウ. 説明の相手方に対して説明箇所の指示が難しかったから
- エ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

24. 今回の IT 重説について、説明内容が正しく相手に伝わったと思いますか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

- ア. 全体を通じて十分に伝わったと思う
- イ. 全体を通じてやや伝わりにくかったと思う
- ウ. 一部通じていない箇所があったと思う
- エ. 全体を通じて伝わりにくかったと思う

25. 24.で「イ」、「ウ」、「エ」を選択した方にお伺いします。なぜ伝わりにくいと感じましたか。該当すると思うものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 説明の相手方の理解状況が把握しづらいから
- イ. 説明の相手方から音声聞き取りにくいと指摘を受けたから
- ウ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

26. IT 重説中に、顧客の声聞き取りにくいことはありましたか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

- ア. 聞き取りにくいことはなかった
- イ. 聞き取りにくい場合があった

27. 26.で「イ」を選択した方にお伺いします。聞き取りにくい原因として、該当すると思うものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 音量を上げてても音声小さかった
- イ. 相手方の声に雑音が入ったり、途切れたりした
- ウ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

28. IT 重説中に説明した図面等の資料について、理解を得られたと思いますか。最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

- ア. 全体的に理解を得られたと思う
- イ. 一部の理解状況は不明だが、おおむね理解を得られたと思う
- ウ. やや理解を得られなかったと思う
- エ. 全体的に理解を得ることが難しかったと思う

29. 28.で「ア」又は「イ」を選択した方にお伺いします。なぜ理解を得られたと思いますか。該当すると思うものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 図面の説明自体が難しくなかったから
- イ. 図面内の所々に名称やマーク等があり、それら名称等を使って説明したから
- ウ. オンライン上で図面の確認やポイントをしながら説明したから
- エ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

30. 28.で「ウ」又は「エ」を選択した方にお伺いします。なぜ理解を得られなかったと思いますか。該当すると思うものすべてに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 図面の映像がうまく映らなかったから
- イ. 図面をカメラで映すことが難しかったから
- ウ. 説明の相手方が、説明している図面がどれかについて混乱していたから
- エ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

31. 重説に IT を活用することで便利だと感じた点があれば、ご記入ください。(自由回答)

32. 重説に IT を活用することで不便だと感じた点があれば、ご記入ください。(自由回答)

33. IT 重説と対面での重説を比べてどちらの方が説明しやすいと思いますか。該当するもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. IT 重説の方が対面での重説より、説明しやすいと思う
- イ. IT 重説の方が対面での重説より、比較的説明しやすいと思う
- ウ. IT 重説と対面での重説の説明しやすさは、同程度である
- エ. 対面での重説の方が IT 重説より、比較的説明しやすいと思う
- オ. 対面での重説の方が IT 重説より、説明しやすいと思う

34. IT 重説と対面での重説を比べてどちらの方が説明の相手方から理解を得やすいと思われましたか。該当するもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. IT 重説の方が対面での重説より、理解を得やすいと思う
- イ. IT 重説の方が対面での重説より、比較的理解を得やすいと思う
- ウ. IT 重説と対面での重説の理解の得やすさは、同程度である
- エ. 対面での重説の方が IT 重説より、比較的理解を得やすいと思う
- オ. 対面での重説の方が IT 重説より、理解を得やすいと思う

35. IT 重説と対面での重説を比べてどちらの方が説明の相手方の理解状況を把握しやすいと思
いましたか。該当するもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. IT 重説の方が対面での重説より、把握しやすいと思う
- イ. IT 重説の方が対面での重説より、比較的把握しやすいと思う
- ウ. IT 重説と対面での重説の把握しやすさは、同程度である
- エ. 対面での重説の方が IT 重説より、比較的把握しやすいと思う
- オ. 対面での重説の方が IT 重説より、把握しやすいと思う

36. IT 重説中に機器のトラブルはありましたか。該当するもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. あった
- イ. なかった

37. 36.で「ア」を選択した方にお伺いします。どのような機器のトラブルがありましたか。該
当するもの全てに○印を付けてください。(いくつでも可)

- ア. 画面が映らない等の映像トラブル (一時的なものを含む。)
- イ. 音が聞こえない等の音声トラブル (一時的なものを含む。)
- ウ. インターネットにつながらない等の回線トラブル (一時的なものを含む。)
- エ. 端末が利用できない等の端末トラブル
- オ. その他 (以下に具体的にご記入ください)

--

38. IT 重説中に機器以外のトラブルはありましたか。該当するもの 1 つに○印を付けてください。

ア. あった

イ. なかった

39. 38.で「ア」を選択した方にお伺いします。どのようなトラブルがありましたか。下記枠内にトラブル内容について、具体的にご記入ください。

40. その他ご意見・ご感想等ありましたら、自由にご記入ください。

ご回答いただき、ありがとうございました。

説明の相手方向けアンケート（6か月後）

このたび、契約に当たって実施した IT を活用した重要事項説明（以下「IT 重説」という。）について、半年後の状況に関するアンケートを実施いたします。つきましては下記の質問に対し、直筆にてご回答いただくようお願いいたします。

1. お客様のお名前とお電話番号をご記入ください。

氏 名

電話番号

2. 入居後、重要事項説明時の説明内容と齟齬そごがあると感じた点はありましたか。あてはまるもの 1 つに○を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

3. 2.の質問で「ア」と答えた方にお伺いします。齟齬そごを感じた点について、その内容を具体的に
ご記入ください。

4. 2.の質問で「ア」と答えた方にお伺いします。齟齬そごが発生したのは、対面ではなくインターネットで重要事項説明を受けたことが原因でしょうか。あてはまるもの 1 つに○を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

5. 本取引に係るトラブルはありましたか。あてはまるもの 1 つに○を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

6. 5.の質問で「ア」と答えた方にお伺いします。トラブルの内容について、その内容を具体的に
ご記入ください。

7. 5.の質問で「ア」と答えた方にお伺いします。トラブルは重要事項説明にITを活用したことを
原因とするものでしょうか。あてはまるもの1つに○を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

8. 齟齬を感じたり、トラブルが起きた際に、重要事項説明の録画・録音データを利用しましたか。
あてはまるもの1つに○を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

9. 8.で「ア」と答えた方にお伺いします。録画・録音データについて、どのように利用しましたか。
最もあてはまると思うもの1つに○印を付けてください。

ア. 説明内容の確認のため

イ. 家族や他の者と、重要事項説明の内容を共有するため

ウ. その他（以下に具体的にご記入ください）

ご回答いただき、ありがとうございました。

宅建業者向けアンケート（6か月後）

1. お名前、所属部署、電話番号をご記入ください。

氏 名

.....

所属部署

.....

電話番号

.....

2. 本取引に係るトラブルや苦情はありましたか。あてはまるもの1つに○を付けてください。

ア. はい イ. いいえ

3. 2で「ア」と答えた方にお伺いします。トラブルや苦情の内容について、具体的にご記入ください。

4. 2で「ア」と答えた方にお伺いします。トラブルは重要事項説明にITを活用したことを原因とするものでしょうか。あてはまるもの1つに○を付けてください。

ア. はい イ. いいえ

5. 本取引に係るトラブルの対応として、録画・録音データを活用しましたか。あてはまるもの 1 つに○を付けてください。

- ア. はい イ. いいえ

6. どのように録画・録音データを活用しましたか。該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. 重説によるトラブルの発生原因特定のため
イ. ア以外の内容確認のため
ウ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

7. 録画・録音データを説明の相手方へ提供しましたか。あてはまるもの 1 つに○を付けてください。

- ア. はい イ. いいえ

8. どのような目的のために録画・録音データを相手方に提供しましたか。該当する記号 1 つに○印を付けてください。

- ア. 重説によるトラブルの発生原因特定のため
イ. ア以外の内容確認のため
ウ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

9. 対面での重説と録画・録音データを活用する IT 重説を比べた時、どちらがトラブルを解決しやすいと感じますか。最もあてはまると思うもの 1 つに○印を付けてください。

- ア. 対面による重説の方が、IT 重説よりもトラブルを解決しやすい
イ. 対面による重説も IT 重説も、トラブルの解決のしやすさは同程度
ウ. IT 重説の方が、対面による重説よりもトラブルを解決しやすい
エ. その他（以下に具体的にご記入ください）

--

ご回答いただき、ありがとうございました。

売主又は貸主向けアンケート（6か月後）

1. お名前、お電話番号、物件名をご記入ください。

氏 名

※法人の場合は、法人名と回答者名

.....

電話番号

.....

物件名

.....

2. 本取引全体に係るトラブルや苦情はありましたか。あてはまるもの1つに○を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

3. トラブルや苦情の内容について、具体的にご記入ください。

ご回答いただき、ありがとうございました。

管理業者向けアンケート（6か月後）

1. お名前、お電話番号、物件名をご記入ください。

氏 名

※法人の場合は、法人名と回答者名

電話番号

物件名

2. 本取引全体に係るトラブルや苦情はありましたか。あてはまるもの 1 つに○を付けてください。

ア. はい

イ. いいえ

3. トラブルや苦情の内容について、具体的にご記入ください。

ご回答いただき、ありがとうございました。