

## 第2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10月4日

【佐藤課長補佐】 それでは定刻となりましたので、第2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、ご出席くださいます、誠にありがとうございます。私は本検討会の事務局業務を預かります、国土交通省土地・建設産業局不動産課の佐藤と申します。どうぞよろしくお願いたします。

それでは、本日出席の委員の先生のご紹介につきましては、お手元にお配りしております名簿と座席表をもって替えさせていただきます。尚、熊谷委員におかれましては、所用によりご欠席となっております。

続きまして、本日の配付資料の確認をさせていただきます。お手元の資料をごらんください。資料1から資料2、資料3、資料4、資料5、資料6、資料7、資料8とあり、併せて参考資料が一式ございます。過不足はないでしょうか。

【佐藤課長補佐】 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とさせていただきます。撮影の方はご退席をお願いいたします。

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したいと存じます。中川座長、よろしくお願いたします。

【中川座長】 それでは議事に入ります。

議事(1)第1回検証検討会の結果を踏まえた取組について、事務局から資料の説明をお願いします。

【濱田室長】 では、資料1から3につきましてご説明させていただきます。

まず、資料1です。第1回検証検討会の結果を踏まえた取組ということとして、1枚めくっていただきますと、第1回の検証検討会は今年の3月18日に開催させていただいております。その際に、3点ほど事務局に宿題をいただいているかと思っております。

まず1点目が、社会実験の実施件数が、当時183件ということで少なかったこと、登録事業者が少ないといったことを背景といたしまして、登録事業者の追加募集を検討するよというご指摘でございました。2点目が、説明の相手方向けの重説直後のアンケートが、紙媒体で実施してございまして、それを事業者の方に集めていただきまして、ウェブに転記するという形をとってございまして、それが煩雑であること、また、ネガティブなことを書きづらいただろうといったご意見がございまして、アンケートを、説明の相手方がウェブ上へ直接入力できるよう検討するよというご指摘がございました。3点目といたしまして、当日の資料では、機器のトラブルが約3割発生しているということが分かりました。

そのトラブルによって契約がどうなっているかといったことにつきまして、追加調査をするようにのご指摘がございました。

その3点についての取組状況のご説明でございますが、1点目と3点目につきましては、後ほど資料2と3でご説明いたします。

1枚めくっていただきますと、アンケートのウェブ上への直接入力についてということでございます。この社会実験では、アンケートを重説直後と6カ月後に実施しています。まず重説直後のアンケートは、上の箱の下のほう、米印のところがございますように、28年7月10日に実施するIT重説からウェブ上への直接入力ができるように改善しています。重説直後のアンケートは、説明の相手方向けと宅地建物取引士向けの2つがありますが、両方につきまして、そのような措置を取ってございます。また、紙媒体ではネガティブなことがなかなか書けないだろうということは、この重説直後のアンケートだけに限らず、6カ月後のアンケートにつきましても同様であろうと考えました。遅れまして恐縮ですが、その次の3ページで、上の箱にあるように、平成28年9月12日からウェブ上への直接入力ができるように改善しています。これは、6カ月後のアンケートが、説明の相手方と、登録事業者と、貸主及び売主、また管理会社という4つのアンケートでございますが、いずれにつきましてもそのような対応をとらせていただいたということでございます。

続きまして資料2で、先ほどの宿題の1点目の関係につきましてご説明させていただきます。登録事業者の追加の件でございます。

1枚めくっていただきますと、追加募集の概要というところでございますが、4月14日に追加募集を開始いたしまして、追加した事業者さんについて、6月1日から社会実験を開始していただいております。追加募集の申請事業者数は79事業者でしたが、申請書類に不備があり、それが是正されなかった22事業者を除きまして、追加登録事業者は57事業者になっています。結果、当初の登録246事業者と合わせまして、現在303事業者で、この社会実験を実施している状況でございます。

次のページ以下に、その登録事業者の属性につきまして、第1回の検証検討会と同様に分析しております。

まず、(1)免許の種類割合というところで、大臣免許か、知事免許なのかということでございます。グラフを4つ用意してございまして、左上が当初登録事業者、右上が追加登録事業者、左下が全登録事業者、また、右下に参考といたしまして、全宅建業者の姿を載せてございます。追加登録事業者のほうで、当初に比べますと大臣免許の割合が減っておりますが、全登録事業者を見ていただきますと、大臣免許22%、知事免許78%ということで、全宅建事業者と比べますと、大臣免許は約1.1倍の比率になっているという状況でございます。

次のページで、(2)免許回次別の割合を載せてございまして、棒グラフが4つございます。いずれも左のほうから免許回次が1回、2回、3回ということで、右に行くほど古い事業者さんであるというこ

とになります。上の当初事業者と2つ目の追加登録事業者を比べていただきますと、左から4つ目のところが紫色となっておりますが、ここが4回次ということでございますが、ここ以上の古い事業者さんの割合が、追加登録事業者のほうが当初事業者よりも若干増えているかなという状況でございます。

続きまして、次のページです。(3)本店が所在する地域の割合ということでございます。多少特徴的なのが、一番上の棒グラフと2つ目の棒グラフを比べていただきますと、右から3つ目のところで紫色のところがございます。ここが、近畿地方に本店が所在しているという業者さんのシェアですが、これが当初よりも追加のほうが若干増加しているということです。最終的に全登録事業者と全宅建事業者の姿、3つ目の棒グラフと4つ目の棒グラフを比べていただきますと、関東の割合は登録事業者のほうが多くて、また、中部の割合が少ないといった状況になっております。

次のページ、(4)所属団体の割合ですが、ごらんのとおりの姿でして、追加登録事業者57事業者を加えましても、当初とそう変わっていないという状況が読み取れるかと思えます。

次ページ以降につきましては、使用する機器の種類等の予定ということで、後ほど資料6で実態が出てまいりますので、ここでの説明は省略させていただきたいと思えます。

次に資料3です。宿題の3点目の関係で、機器トラブルの追加調査結果ということです。追加調査としましては、アンケート調査とヒアリング調査を実施しておりまして、その結果を取りまとめています。

1枚めくっていただきますと、アンケート調査結果の集計概要です。(1)アンケート対象は、全登録事業者としております。これは、アンケート自体の調査項目、機器トラブルのみではございませんで、後ほど資料5でご説明いたしますが、法人間取引の関係なども含んでいるということで、全登録事業者となります。(2)回答数及び回答率ですが、登録事業者は303社中、54.1%の164社から回答をいただいております。うち平成28年8月までのIT重説の実施事業者が49社ございますけれども、そのうち81.6%の40社からご回答をいただいております。この資料3につきましては、重説を実施した中でトラブルが発生したかどうかということで、この40社が母数になります。

1枚めくっていただきますと、アンケートの調査結果をまとめています。まず、問1は40社に対して、IT重説を実施した際に、機器のトラブルが発生したかどうかについて伺っています。「はい」という回答が10社、「いいえ」は30社となっており、25%の業者さんにトラブルが発生しています。第1回の検証検討会でご説明しました、件数ベースのトラブル率が約3割でありまして、本日の資料6のトラブル率が約2割となっておりますので、この25%というのは、件数ベースの全体の姿とほぼ整合がとれているのかなと考えております。

次に問2で、問1で「はい」と回答した者、すなわちトラブルを経験したという実施事業者に対して、機器のトラブルの発生割合がどの程度なのか、伺っています。回答数が10社でございますが、下のグラフを見ていただきますと、トラブルの発生割合が10%未満と回答いただいたのが2社、10%以上20%未満と回答いただいたのが3社となり、合わせて5社ということで、全体の2分の1が20%未

満のトラブル発生率ということになっています。また、件数ベースで見ましても、20%未満が73.2%という数字になっています。中には100%とお答えいただいた会社が2社ありました。下の米印に書いてあるように、この2社については、IT重説実施件数が1件ずつということでしたので、たまたま実施したIT重説において、機器のトラブルが発生したという回答でございました。

次のページの間3です。一番の関心事項でございますけれども、トラブルが発生した中で、そのトラブルに起因して契約に至らなかった割合はどの程度かということをお伺いしています。回答はゼロ%というのが全てでしたので、結果といたしまして、トラブルは生じたものの、全てのケースにおいて、契約の締結自体には影響がなかったという姿なのかなと考えています。

さらに聞いております。間4ですが、トラブルありという回答をいただいた方に対して、機器のトラブルによって、IT重説が中断することがあったか否かということをお伺いしています。その中で、「中断した」という回答が7社、「いいえ」が3社ということで、7割の業者において、IT重説の中断が発生していたということでございます。

間5におきまして、中断が発生したという業者に対しまして、一時中断したけれども、再開したところで、最後までIT重説を終了できたかということをお伺いしていますが、1社につきましてはゼロ%というご回答をいただいています。この会社につきましては、下に米印を付けていますが、IT重説の実施件数が1件ですけれども、結局対面に切りかえて重説を行って契約に至ったと聞いています。

次のページ以降に、ヒアリングの調査結果をまとめています。ヒアリングの対象といたしましては、機器のトラブルを複数回経験した登録事業者を5社選んでいます。下のなお書きのところで書いていますように、この5社が平成28年8月までに実施したIT重説は433件ございまして、全体564件中の76.7%を占めるような5社を選んでいます。

その結果を、(3)ヒアリング結果のところ、A社からE社まで5社それぞれにつきまして記述しています。例えば、A社のトラブルの概要のところを見ていただきますと、音声聞こえない。不具合は主に相手方に生じていて、事業者側の不具合はほぼないといったような結果となっています。IT重説を開始する前に電話をかけて開始の確認を行う。IT重説終了後にも電話をかけてフォローを行っているといったようなご回答をいただいています。トラブルの発生状況のところを見ていただきますと、同様の現象によるトラブル、音声聞こえないということが数回に1回程度発生しています。トラブルへの対応措置としては、原因が主に説明の相手方にあるといったようなことでした。次に、トラブルにより契約が不成立になったケースの有無を聞いていますが、これにつきましては、ヒアリングを行いました5社ともに「ない」というご回答をいただいています。総括しますと、5社それぞれ特段の特徴はないかなと思っております。音声関係のトラブルが多く、その原因は主に説明の相手方であって、契約が不成立になったケースはないといったご回答をいただいているということです。

以上、資料1から3につきまして説明いたしました。

【中川座長】 ありがとうございます。各資料についてのご質問やご意見は、後ほどまとめて意見交換の時間にお願ひしたいと思っておりますけれども、何かここでどうしても確認したいという内容はありますでしょうか。

【小林委員】 1つだけいいのでしょうか。音声のトラブルが多かったということですが、画像のトラブルはなかったのでしょうか。

【濱田室長】 後ほど、資料6に出て参りますけれども、一番多いのが音声のトラブルで、次が画像のトラブルという結果になっています。

【小林委員】 はい。

【中川座長】 よろしいでしょうか。

【小林委員】 はい。

【中川座長】 すいません。1点だけ確認したいのですが、僕の資料の読み方がちょっと違うかもしれませんが、資料3の3ページで、問3で、トラブルが発生した件数のうち、そのトラブルに起因して契約に至らなかった割合はどの程度かという設問で、下に100%と書いてありますが、これは逆ですよ。ゼロ%で良かったですか。

【濱田室長】 トラブルに起因して契約に至らなかった割合は、契約に至らなかったということがないという回答が100%でしたという回答となります。

【中川座長】 わかりました。納得しました。

続きまして、議事(2)社会実験の実施状況について、事務局から資料のご説明をお願いします。

【濱田室長】 では、お手元の資料4です。社会実験の実施状況ということですが、下のグラフをごらんいただきたいと思ひます。実施件数の推移について示しています。折れ線グラフがございまして、平成27年8月31日から社会実験を実施させていただいてお参りまして、第1回の検証検討会のときには、この中で2月のところまでの姿でご検証いただいたところですが、これでは196件となっておりますが、当時は183件までの集計で第1回の検証検討会を開かせていただきました。その後、3月になり、不動産の動きが大きい時期ですので、101件の実施がありました。その後、4月、5月と低調でしたが、6、7、8月と、おかげさまで伸びてきているようです。累計は、8月末の段階で564件の社会実験の実施があったということです。

ただ、上の表をごらんいただきたいと思ひます。現在行っております社会実験の対象ですが、この表の中で4つに区分しています。法人間売買と、法人間売買の仲介・代理、それと法人間賃貸の仲介・代理、それと法人間以外、すなわち個人の賃貸の仲介・代理と4つに分けていますが、平成28年3月から8月までの6カ月間につきまして、左の法人間売買と、その売買の仲介・代理については実績がないという状況が続いています。法人間賃貸の仲介・代理につきましては、この6カ月間に5件あったということです。従って、この6カ月間の実績の大部分が個人の賃貸の仲介・代理だったという状況でした。

裏側に、登録事業者別実施件数を載せています。右上のほうに書いていますが、8月までにIT重説を実施していただいた登録事業者数は49事業者です。前回の第1回検証検討会の対象になりました2月までに実施していた事業者が37事業者でしたので、この6カ月間に12事業者増加したということです。新たに追加登録事業者となった方々のうち、4事業者が実施をしています。

表のほうで、一番左の欄にナンバリングを打ってございますが、1事業者から49事業者ということで、赤字で示しているのが、追加の登録事業者57事業者のうち、この4事業者で、6月から3カ月間で合計11件の社会実験を実施しています。例えば、41番の赤字のところを見ていただきますと、これは大学の生協ですが、右のほうに行くと6という数字がございまして、この事業者さんにつきましては6件の社会実験を実施していただいているということです。従って、追加登録事業者さんはこれからも頑張っていただけるのかなと考えているところですが、例えば11番を見ていただきますと、右のほうに行くと、1件と116件で合計117件、24番を見ていただきますと、右のほうに行きますと、1件と217件で合わせて218件、33番の業者さんで90件ということで、この3つの業者さんの占める割合が大きいというのは、第1回の検証検討会と同様の状況になっているということです。

以上が8月までの社会実験の実施状況でございます。

**【中川座長】** ありがとうございます。これにつきましても、まとめて質疑、あるいは意見交換を後ほどの時間にお願ひしたく存じますけれども、何か、どうしてもというのはありますでしょうか。

ございませんでしたら、それでは、議事(3)社会実験結果の検証について、引き続いて事務局から資料のご説明をお願いします。

**【濱田室長】** では、資料5から7につきましてご説明させていただきたいと思ひます。

まず資料5ですが、これは先ほど資料4でご説明しましたような社会実験の実施状況ですとか、第1回の検証検討会での議論を踏まえまして、後ほど説明いたします、重説直後の、また6カ月後のアンケートにおいて調査していないような事項につきまして、新たに調査をいたしまして、取りまとめたものでございます。

資料5、法人間取引等に係る調査結果です。アンケート調査とヒアリング調査からなっていますが、まず1枚めくっていただきますと、アンケート調査結果の集計概要ということで、これは先ほどご説明いたしました資料3と同様です。

さらに1枚めくっていただきますと、まず法人間取引について聞いております。先ほど資料4でご説明いたしましたように、法人間取引の、特に売買が少ないといったことがありましたので、その原因について考えられるものをお伺ひしているところでございます。

まず、問1です。IT重説を実施しておられる40社に対して聞いています。IT重説による法人間取引、内容的には売買とか売買の仲介・代理であり、また、賃貸の仲介・代理も含めまして、それを実施したかということ聞いてございます。「はい」というご回答をいただいたのが8社、「いいえ」が3

2業者でございまして、約2割の業者でIT重説の法人間取引を実施していただいているということでございます。

問2で、問1で「いいえ」と回答した方、すなわち法人間取引のIT重説は実施していないという業者さんに対しまして、対面重説による法人間取引を取り扱っているかをお聞きしています。回答数は、問1で「いいえ」と答えられました32業者でして、そのうち「はい」とご回答いただいたのが23事業者、「いいえ」が9事業者です。従って、そもそも対面でもIT重説でも法人間取引を実施していない社が9事業者であるということです。

次に問3におきまして、問2で「はい」とご回答いただいた、すなわち法人間取引の対面重説を実施している業者さんに対しまして、IT重説を実施していない理由は何かということをお聞きしています。一番多かったのが、一番下の「その他」のところでした、その内容は右のほうに書いていますが、「近隣のため来店されるので」とか、「顧客からIT重説の希望がなかった」、「期間中に該当案件がなかった」といったところが10社ございます。次に多いのが、7つの回答をいただきましたところでございまして、「売主、貸主の同意が得られない」というところと、「顧客のIT重説の実施体制が整っていない」というご回答。次に、「顧客において録画、録音に抵抗がある」というところが3社ございました。

次のページで、問4で、IT重説を実施している方、すなわち40社に対しまして、法人間取引のIT重説の実施件数が少ない理由として考えられることは何かということをお聞きいただきました。ごらんいただきますと、1つ目の、①でIT重説に関する同意書の事前取得、これは多分、売主の方も買主の方も、また、貸主の方も借主の方も同意書をいただいています、その同意書の事前取得及びIT機器の事前準備に煩雑さを感じていらっしゃる。また、②といたしまして、重説実施の直前まで重説記載内容の確認をしていることが多いため、重説実施日より前に仲介業者押印済みの重説書を買主様の手元に届けることが、実務上、困難だということが多いということで、IT重説を行う時間的な余裕がないといったご回答かと思えます。

次の丸で、法人契約のため、法人の同意書を取ることに難しい。また取れる法人もあったが、調印に時間がかかり間に合わなかったということで、上と同じようなご回答かと思えます。

次の丸で、これも同じような回答でございしますが、①でお客様より、IT重説に関する同意書の事前取得について、押印が煩雑との意見がありました。②としまして、お客様より、IT重説実施のための事前準備、IT機器の手配、実施会場の手配等が煩雑との意見がありました。

次の丸が、IT重説の様子が映像として保存されることとアンケートに回答しなくてはならないという点で断られるケースが多いため、そのあたりが理由と考えられます。

最後に、IT重説の貸主・元付業者の認知・理解度が低いというご回答をいただいております、法人間取引については、IT重説の実施のハードルがかなり高いのかなという感じがしております。

次のページが、全く別の調査でございまして、IT重説が実施されました物件の特性につきまして、居住用物件について、単身向けが多いのか、世帯向けが多いのかということを確認してございます。

問1ですが、回答数40ということですのでけれども、「IT重説を実施した件数のうち、単身者向け物件の割合はどの程度ですか」ということでお伺いしてございます。この際に、単身者向け物件とは、そこに書いていますような1R、1K、1DKの居住用物件を想定していますという前提でお答えいただいて、ゼロ%、すなわち扱っていないというご回答が9社ございました。一方、100%、単身者向け物件ですというご回答をいただいた業者さんが16業者ございました。

問2の方で、「IT重説を実施した件数のうち、世帯向け物件の割合はどの程度か」ということをお伺いしております。世帯向け物件の定義といたしましては、先ほどの単身者向けの物件以外のものを想定しているということでお伺いしてございます。ごらんいただきますと、ゼロ%、すなわち扱っていないというご回答が23社、反対に100%世帯向け物件ですとのご回答が4社ということございまして、結果といたしまして、居住用物件につきましては、IT重説の対象となっているのは単身者向けの方が多という結論になろうかと思えます。

次に、5ページですが、「IT重説を円滑・的確に行うために、貴社または貴社の取引士が工夫している点」ということで、自由記載でお伺いしてございます。

IT重説の実施前と実施中に分けて書かせていただいております。まず、実施前につきましては、(1)「顧客への勧誘」というところで、IT重説の対象店舗の従業員への周知を行い、お申し込みのお客様にはIT重説を実施している旨をお伝えするように徹底しています。また、県外のお客様などには必ずIT重説を勧めている。募集物件資料にも、IT重説可能であるということに記載しているといったこと、また、(2)で、「機器のテスト等」ということで、IT部門と営業部門が連携して、IT重説実施前に複数回のテストを行っております。また、事前にお客様にIT重説を行うためのデモンストレーションを行って、テレビ画面になれてもらうようにしていると。とにかく機器トラブルがないように事前にスタンバイを念入りにしていますというご回答をいただいております。

また、実施中の工夫といたしまして、(1)「重説の方法」については、読み上げをゆっくり行って、1項目ごとに理解いただいているかどうかを確認していると。また、特定の取引士が担当するということで、取引士になれてもらって、対面よりもゆっくり、はっきりを心がけて実施していますということ。書類作成時に番号をつけたり、返信時のチェックシートをつけたりしていますと。(2)「環境」については、実施する機器はできるだけパソコンを使用してもらって、有線的环境下で行うようにしているということ。IT重説実施時のトラブルを未然に防ぐため、重説時にシステム担当を同席させて機器トラブルの対応を図っていますといった工夫をいただいているというご回答をいただいております。

次のページ以降が、第1回の検証検討会でも調査事項としておりました3件につきまして、まとめさせていただきます。

まず、問としまして、「IT重説について、顧客に対してどのような周知を行っているか」ということです。恐縮でございますが、回答数が40ということで、IT重説を実施している業者さんにお聞きしております。

一番多いのが、契約を進めようとする顧客の皆さん、全員に対して重説前にIT重説を紹介していますと。2番目が、店舗やウェブ上でIT重説社会実験の開始を周知していますと。3点目が、顧客からIT重説に対して興味を示した場合は紹介している。物件を探している時点から、顧客にIT重説を紹介しているというご回答ですが、特に何も実施していないというご回答も2件ございました。ただ、この2社については、IT重説を2件実施していただいているのが1社と、1件実施しているのが1社ということで、いずれもIT重説を実施していただいているという状況でございます。

次のページで、「顧客に断られた理由」というのを、先ほどの40社のうち顧客に断られたことがあるという回答をいただいた19社に対してお聞きしてございます。

一番多かった理由が、顧客のIT環境が整っていないからということ、次が、実施後のアンケートが煩雑だから、3点目が、録画・録音に抵抗があるからということと、オンラインでの説明に対して抵抗感があるといったことでした。また、IT重説そのものを理解することができなかったからということでございます。その他の内容としましては、距離的に来店した方が早いと言われたといったことを挙げておられます。

次のページが「IT重説未実施の理由」ということで、この間につきましては、IT重説を実施していない事業者さんで、かつ、IT重説を実施できる体制にありますという102の事業者さんにお聞きしてございます。

IT重説未実施の理由として一番多かったのが、顧客がIT重説の実施を望まなかったというところ。次が、26事業者で、顧客のITスキルが十分であると考えられなかった。次に、売主、貸主の同意が得られなかった。次が、13事業者でございますが、店舗側がIT重説の実施に積極的でないという業者さんがございます。さらに10事業者さんのご回答で、録画・録音がなじみにくかったといったことでご回答をいただいているところです。

次のページ以降がヒアリング調査でございまして、ここも資料3と同じように、5社についてお伺いしております。

さらに1枚めくっていただきまして10ページですが、まず、法人間取引の関係につきまして、ヒアリングでもお聞きしております。質問項目を見ていただきますと、法人間取引のIT重説の実績が少ない理由とか、説明の相手方が法人間取引のIT重説を断る具体的な理由は何ですかということをお伺いしております。

まず、A社をごらんいただきますと、1点目は、同意書を取るための決裁などの関係でなじみにくい、2点目は、商習慣上、対面で行うことが通常とされているといったことです。3点目で社宅代行業者の

場合が多くて、社宅代行の場合、契約までの期間が短いので、同意等の手続が間に合わないといったようなことをご回答いただいております。

また、B社を見ていただきますと、2点目で、対面での取引の機会があったためIT重説が不要であった、次に、決裁に係る者が複数存在することがあるので、対面のほうが実施しやすいといったこと、1つ飛ばしていただいて、IT機器の準備が煩雑であるといったご回答をいただいております。次のページのC社からE社につきましても同様なご回答ということになってございます。先ほどのアンケート結果と同じような内容かなと思っております。

次に12ページでして、内覧関係についてお伺いしております。問題意識としましては、IT重説の場合に、対面での重説の場合と比べて、物件の内覧がおろそかになってトラブルの発生に結びつくということがないかという問題意識のもとにお伺いしております。

A社のヒアリング結果のところを見ていただきますと、質問項目が3つございまして、まず、顧客に対して内覧するよう働きかけているかということ。2つ目でその理由。次に、IT重説と対面重説とを比較した場合の内覧の割合の違いの有無ということをお伺いしております。

回答の方ですが、まず1点目の内覧するように働きかけているかということです。5社とも同じですが、IT重説であるか否かを問わず、事前の内覧を働きかけているというご回答をいただいております。その理由としては、社内のルールで内覧が義務づけられているということです。内覧を行わない場合には、当然トラブルがある可能性があるため、その防止のため同意書をとっているというお話がございました。次に、IT重説と対面重説で内覧の割合の違いがあるかということをお伺いしておりますが、これについては、5社とも「ない」というご回答でございました。

B社のヒアリング結果の2段目の理由のところをご覧くださいと、ネットにさまざまな情報を掲載しているものの、実際に見た印象は異なる場合が多いので、トラブルを回避するために内覧は強く推奨していますというご回答でした。

次のページのC社のヒアリング結果の2段目の理由のところを見ていただきますと、やはりトラブル防止、消費者にとって内覧なしに入居するリスクを回避してもらうため。D社の理由のところでは、基本的に内覧を前提にしていると。もし顧客に内覧する時間がないということであれば、物件の写真やビデオを撮って送っているというお話もございました。E社におきましては、理由のところではトラブル防止のためと。そもそも通常は来店がない場合は物件の案内もしないため、重説にも契約にも至らないと。来店した際には内覧も案内するといった回答をいただいております。

次のページで、先ほどのアンケートと同じように、(6)で「IT重説実施上の工夫」というのをお聞きしております。

まず、A社を見ていただきますと、1点目でIT重説を実施する前に、説明用資料をお客様にお渡しした上で説明を行っている、2点目で、法人間のIT重説は実施する前に、同意書を紙ベース、郵送で

対応していますといったこと、3点目で、本人確認を省略するために、事前に身分証をお客様から入手していますといったこと、4点目で、録画されているので、お互いに緊張感を持って説明を行っているというご回答をいただいております。

次にB社ですが、IT重説を実施できる物件をリスト化し、対象物件については消費者にIT重説の説明を行うようにしています。このリストですが、自社の管理物件の場合、全て対象としています。加えて、担当者から貸主にIT重説前から説明しており、協力を得られた物件もリストに含めているといったようなことです。次に、IT重説を消費者へどのように説明するかなどのIT重説に関するトークの方法はマニュアルにまとめて各店舗で共有していますと。そのマニュアルをベースに、取引士の勉強会やロールプレイング研修などを実施しているということ、3つ目で、女性の消費者に対して録画・録音が必要であることを話すのは、当初、抵抗感があったけれども、しかし、実際は説明の仕方の問題であって、動画が残ってしまうというデメリットな言い方ではなく、取引の安全性を図れるといったメリットを説明することで、消費者が安心してIT重説を実施できると分かったといったご回答をいただいております。

次に、C社を見ていただきますと、トラブル事例を蓄積して、対処法をつくって、取引士や営業自身が迅速なトラブル対応をすることができるようにしているといったようなこと、またIT重説担当の取引士には研修を、営業には説明会を実施しております。その他、マニュアルとか、業務フローの作成、周知といった工夫をしていただいているというご意見がございました。今後、これらの工夫の事例につきましては、当方から登録事業者に周知いたしまして、今後、IT重説の実施件数が増えるように働きかけていきたいと考えております。

以上が資料5の説明でございます。

続きまして、資料6でございます。IT重説実施直後のアンケートの結果ということで、昨年8月31日に開始いたしまして、今年8月の実施分までにつきましては、説明の相手方向けアンケートと、取引士向けアンケートの結果を取りまとめさせていただきます。

1枚めくっていただきますと、まず説明の相手方向けアンケートの集計概要ということで、(2)ですが、564件中402件、71.3%のご回答をいただいております。

まず、2ページですが、説明の相手方の年齢層、重説経験の有無ということでございます。左のほうの説明の相手方の年齢層ということで、上から右回りに、10代、20代、30代、40代、50代、60代以上ということでして、一番多いのが赤の部分で、38.8%、20代でございますが、その後の30代、40代、50代につきましても、10%から20%の間にあるということでございます。

次に、右のほうで、以前に重要事項説明を受けた経験があるかどうかということをお伺いしておりますが、経験ありとご回答いただいたのが43.5%、経験ないということで、初めて重説を受けたのがIT重説だったという方が6割近くいらっしゃるということでございます。

次に、3ページがIT重説の利用の動機についてお伺いしてございまして、ごらんいただきますと、赤の点線で囲っております80.1%の方々が、店舗に行かなくても済むということを理由としておられるということでございますが、中には右から2つ目でございますが、紫の部分でございます、5.3%の方々が取引の様子が録画、録音されて、トラブル時に活用できると聞いたからというご回答をいただいております。

次に、4ページ、利用の環境でございます。利用端末と回線の割合についてまとめております。契約の相手方につきましては、一番多い端末はスマートフォンということで、65.9%、次がパソコンの25.5%となっております。それに伴ってということだと思えますけれども、下の利用回線の割合ですが、移動回線のほうが75.8%で、固定回線が30.4%となっております。

次に、事前送付した重要事項説明書への対応ということとして、全て読んだかどうかということでございます。左の方から、49.9%が重要事項説明書をあらかじめ全て読みましたと、一部だけ読んだという方が36.2%。目を通さなかったという方も14%いらっしゃったということでございます。

次のページにまいりまして、内覧の状況ということでございます。IT重説を受ける前に物件の内覧を行っているかどうかをお聞きしておりますが、内覧をしなかったという方が、右のほうの赤の部分でございます。24.6%いらっしゃいます。ここは第1回検討検証会のときには16.8%ございましたので、7.8%ほど多くなっております。ただ、これはあくまでもIT重説の前に内覧をしたかどうかをお伺いしておりますので、重説後、契約締結までの間に内覧されているかどうかということは、わからないということでございます。

さらに、先ほど資料5でご説明しました、ヒアリングの結果では、各社IT重説であるか否かを問わずに、事前の内覧を働きかけていますというご回答だったものですから、また、IT重説と対面重説の内覧の割合に違いはないというご回答だったものですから、各社に電話しまして、どういう場合に内覧をしないということが多いのでしょうか、ということを確認しました。例えば、単身赴任のひとり暮らしの方とか、転勤によって、二、三年しか住まないということがあらかじめわかっている場合とか、学生寮である場合とか、また、新規物件や、原状回復中の物件で、きれいだということがあらかじめわかっているといた物件につきましては、内覧をしないことがあるということを確認させていただいております。

次のページにまいりまして、取引士証の確認状況です。ご承知のとおり、宅地建物取引業法において、取引士証を提示しないといけないということになっておりますので、取引士証が確認できたかどうかということをお伺いしております。92.7%の方から取引士証の写真も文字も十分確認できたというご回答をいただいております。

次のページですが、取引士の説明の理解度ということで聞いてございまして、左の方から、全て理解できたという方が46.6%、ほぼ理解できたという方が48.6%となっております。

次に、取引士の表情やしぐさの確認のしやすさということでございますが、87.9%の方から確認しやすかったというご回答をいただいております。

次に、IT重説における聞き取りやすさでございますけれども、80.4%の方から、全体を通じて十分に聞き取れたというご回答をいただいております。

次に、11ページですが、IT重説における理解状況の伝えやすさということをお伺いしてございますが、左の方から、46.8%が、随時、みずから十分に伝えることができた、次に、41.3%が、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というご回答でございました。

次に、質問のしやすさについて聞いてございます。左のほうから、75.3%の方が質問しやすかったということでございますし、右のほうでは、質問する必要がなかったというご回答も14.5%あったということでございます。

次に、13ページで、図面での説明のわかりやすさについて聞いてございますが、84.7%の方が全体にわかりやすかったというご回答をいただいております。

14ページが、図面でございますが、図面に関する質問のしやすさということをお伺いしてございます。一番多いのは、56.9%の黄緑色のところでございまして、図面に関する質問等をしなかったという形でございますが、35.8%の、赤で囲っているところが、質問がうまくできたというご回答でありました。

次に、15ページでございます。機器のトラブルの有無でございます。機器トラブルがあったかということについてご質問したところ、右の方の19.7%の方が機器トラブルありというご回答をいただいております。この割合が、第1回の検証検討会のときには28.3%でしたが、その間に8.6ポイント減少している状況でございます。

下のほうに、そのトラブルの具体的内容ということをお伺いしてございまして、一番多いのが、56.4%のところ、一時的な場合も含んで、音声のトラブルがあったと。次に、29.5%のご回答が映像のトラブルというご回答でございます。

さらに、16ページで機器以外のその他のトラブル、苦情の申し出をしたかについてお伺いしてございまして、右の方の赤の部分、2.7%が、「有り」というご回答をいただいておりますが、ただ、その内容を確認しますと、音声が割れて聞こえにくいときがあったとか、声が聞こえにくいということでありましたので、これも機器のトラブルだということだろうと思っております。

次に、17ページで、取引士に求める姿勢、態度についてお伺いしてございます。一番多かったのが、一番上の特になしというところ、それが27.5%ございました。次が、説明や資料の示し方を工夫してほしいというご回答が24.5%あったということでございます。

次に、18ページで、IT重説が便利又は不便であると感じる点についてお伺いしてございます。まず、

上の方のIT重説が便利であると感じた点について、お伺いしておりますが、一番多かったのが、やはり店舗を訪問する必要がないということです。次が10.5%でしたが、対面上感じる威圧感や緊張感がない点がよかったということです。

次に、下の方の不便であると感じた点ですが、一番多いのが、特にないということでしたが、2番目が28.8%でして、機器やシステムを使うので、環境とか知識がないと準備等の負担が大きいということ、また14.0%で、画面を意識的に見なければ取引士の姿が確認できないといったようなことで不便を感じておられるということでした。

また、その他といたしまして、右のほうに書かせていただいておりますが、スマートフォンの場合、手ですっと持っていなければいけないので不便を感じたといったようなこととか、一つ飛ばして、目の前にスペースがないと資料を探すのが大変であったといったようなこと、また、最後には通信費は自分持ちであるといったようなことを不便であると感じたというご回答をいただいております。

次に、19ページですが、対面での重説とIT重説の比較ということで、まず理解のしやすさの比較でございます。一番多いのが、黄緑色の部分、59.2%で、IT重説と対面で理解のしやすさは同程度という方が6割程度いらっしゃるということで、左の方に行くと、ITの方が理解しやすいと。また、右の方に行くと、対面の方が理解しやすいというグラフになっております。

次に、IT重説の今後の利用意向ということでお伺いしておりますが、左の方から、58.2%の方が、今後、利用したいというご回答、36.8%の方が、どちらでもない。5.0%の方が利用したくないというご回答をいただいております。利用したいという理由として、一番多かったのが、95.2%の、店舗に出向く必要、負担がなくなるからということです。2番目が、15.4%で、やりとりが録音、録画されるからというご回答になっております。

次のページから、クロス集計を幾つか実施しております。

まず、事前の内覧の有無の関係で、これも右の方に平成27年8月から、ずっと毎月書いておりますが、IT重説の実施月別に事前の内覧をした、しなかった、の割合を示しています。赤の部分が内覧しなかったということにして、見ていただきますと、一番、二番目に多いのが、今年の2月、3月のところで、内覧しなかった方が44.4%、40.5%ということにして、この2月、3月です。先ほどご説明しましたヒアリングの結果などを踏まえますと、多分、4月の進学とか、就職とか、転勤の関係で物件を見ずに決めたという方が多かったと推測される部分です。

続きまして、次のページ、クロス集計の2番目ですが、IT重説の実施時期ごと、これは3カ月ごとにしております。左の方を見ていただきますと、27年8月から11月まで、12月から2月までということで、3カ月ごとに機器のトラブルの有無を調べています。先ほど、第1回の検証検討会と第2回の検証検討会の結果、8.6%ほど数字が下がっているというご説明をいたしましたが、これを見ていただきますと、右のこの赤の部分がトラブル有りというところですが、時の経過に伴って減少していくと

いう傾向が読み取れるのではないかと考えております。

続きまして、しばらくクロス集計、年齢層別に、左の方を見ていただきますと、10代から60代までの棒グラフを用意しています。まずは、対面での重説とIT重説の比較で、理解のしやすさについて聞いた部分につきましてまとめております。こちらを見ていただきますと、20代、30代、40代ぐらいのところは理解しやすさは同程度だという、黄緑色の部分が5割を超えている状況が読み取れるかと思えます。10代はNが4、60代もNが3ということで回答数が少ないので、サンプルは参考にならないかと思えますが、各年齢別にも、それほど違いがないのかなという感じがしております。

続きまして、24ページで、年代別にIT重説の今後の利用の意向をチェックしておりますが、やはり各年代別に見ていただきますと、左の方の、利用したいという方々が5割以上を示しているということが読み取れようかというふうに思います。

次に、25ページ以下です。説明の相手方が利用された機器、スマートフォンと、タブレット端末と、パソコンに分けて、その別にクロス集計をしております。まずは、取引士の説明内容の理解状況ということで、それほど有意な違いはないのかもしれませんが、この中で見ていただきますと、タブレット端末の部分が、全て理解できたという部分が56.4%ということで、少し多いのかなということです。

次に25番のところです。やはりスマートフォンと、タブレット端末と、パソコン別に、まずIT重説の聞き取りやすさを聞いておりますが、左の青い部分が、一番多いのがタブレット、92.3%ということで、全体を通じて十分に聞き取れたという回答が多かったということです。ただ、次の取引士の表情やしぐさの確認のしやすさというところでは、スマートフォンは89.6%で一番多かったという結果になっております。

次に、機器別にトラブルの有無について確認しております。上の方が、説明の相手方の利用した機器別の機器のトラブルの有無ですけれども、それほど顕著な違いはないのかなと思います。次の回線につきましては、トラブルの多さとして、16.6%と一番少なかったのがWi-Fiだということぐらいかなと思います。それほどの違いはないようです。

最後に27番で、事前送付した重要事項説明書への対応と理解状況を確認しております。左の方を見ていただきますと、重要説明書を全て読んだか、一部だけ読んだか、もしくは全く目を通していなかったかということ別に、IT重説を受けた、取引士の説明内容の理解状況を見ておりますが、一番左の全て理解できたと、ほぼ理解できたも合わせると、大体同じような割合になっておりまして、事前に重説書を読んでいるかどうかということによって、最終的なIT重説の理解状況に、それほどの顕著な違いはないのかなという感じがしております。

以上が説明の相手方向けのアンケートの結果でした。

次のページ以降が、宅地建物取引士向けのアンケートの集計でして、(2)を見ていただきますと、5

64件中457件、81%の回収率になっております。

まず、取引士別の実施回数ということでして、IT重説、先ほど来、ご説明しておりますように、49事業者、564件の実施がありました。それを実施しました宅地建物取引士の数、これは99人です。その実施回数につきましては、1回だけ実施したという方が55人いらっしゃいますが、6回以上という方も18人いらっしゃって、一番多く実施された方が68回、IT重説を実施した方がいらっしゃいます。

次に、利用環境です。先ほど、説明の相手方ではスマートフォンが一番多かったわけですが、さすがに事業者側としてはパソコンがほとんどだということでごして、利用回線につきましても、固定型の利用回線が多いということです。

次に、32ページです。利用のソフトウェアの割合ということで聞いておまして、一番多かったのが、赤色の38.7%のところ。この部分がHOME'S LIVEです。次が、右から2つ目の28.5%でして、SUUMO IT重説が28.5%、3番目に多いのが、真ん中の紫の部分でございまして、13.9%、これがV-CUBEという状況になっております。

33ページで、IT重説の相手方の場所等につきましてまとめております。左の青の部分が説明の相手方と同一の都道府県内においてIT重説を行った。赤の部分、54.5%が異なる都道府県内においてIT重説を行った。右の0.7%が海外との間でIT重説を行ったということになっております。下の棒グラフが共同媒介の割合について調べておまして、青の部分、21.3%が共同媒介であったということです。

次のページが、物件の種別等です。IT重説を実施した物件の種別として、凡例を見ていただきますと、土地のみというものは0.0%で、ないということ。赤の71.5%が建物のみ。黄緑の2.9%が土地付きの建物。紫が区分所有建物となっております。また、その物件が完成物件なのか、未完成なのかということにつきましては、9.7%が未完成ということで、9割が完成物件であるというご回答でした。

次に、35ページで、IT重説に要した時間ですが、左の方から、30分未満、赤が30分以上60分未満ということですので、93%が60分未満で終了しております。次に、左下で営業時間外の実施の有無について聞いておまして、赤の部分の17.9%が営業時間外にこのIT重説を実施したというご回答をいただいております。また、分割実施をしたかどうかについては、98.2%がいいえというご回答でした。

次に、本人確認の身分証の確認が十分できたかどうかということをお聞いておりますが、85.7%が身分証の写真と文字が十分確認できたというご回答になっております。

次に、37ページで、説明の相手方の表情やしぐさの確認のしやすさで、90.8%が確認しやすかったというご回答です。

次のページで、説明の相手方の声の聞き取りの状況として、85.5%が聞き取りにくいことはなかったというご回答をいただいております。

また、39ページで、説明の相手方の理解状況の確認ということですが、左から、53.2%が説明の相手方が重説内容について理解していると言っていたと、また、次の39.6%が、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というご回答をいただいております。

次に、説明内容の相手方への伝達度合いに関する認識ということで、91.4%が、全体を通じて十分に説明の相手方へ伝わっているというご回答です。

次に、図面関係ですが、図面資料の理解状況として、85.9%が全体的に理解を得られたというご回答、また、次に全体を通じた説明のしやすさとして、83.7%が、全体を通じて説明しやすかったというご回答をいただいております。

次に、機器のトラブルの有無です。19.3%の方が、トラブルがあったというご回答をいただいております。先ほどの説明の相手方の19.7%がトラブルありというご回答ですので、大体2割弱のトラブルが発生しているのかなということでございます。下の具体的内容のところも同様に、一番多かったのが、一時的なものも含んで、音声のトラブル、2番目が19.8%の、一時的なものを含む映像トラブルというふうになっております。

次のページで、その他のトラブルということで聞いてございまして、2.4%の方が、トラブルがあったというご回答をいただいておりますが、トラブルの内容をしてみると、画像が乱れたといったようなことで、ほぼ通信機器上のトラブルであったと理解できるかと思っております。

次に、45ページ以下に、IT重説と対面での重説の比較をさせていただきます。グラフを2つ用意してございまして、先ほど説明しましたように、このIT重説を経験された取引士さんが99人いらっしゃるということで、その方々、初回の重説時のご感想を聞いているのが上の方のグラフです。下の方のグラフは、2回以上、IT重説を実施されたという、44人の方々に対して聞いてございまして、かつ、その実施された最終のときのアンケートの内容をここでまとめているということです。ご覧いただきますと、初回重説時と、2回以上実施の最終時で一番変わっていますのは、多分、黄緑のところをまして、ITと対面で説明のしやすさは同程度だということが大きく増加しているということです。それに伴って、左の方のITのほうが説明しやすいという方とか、右の方の赤色のところの、対面の方が説明しやすい、これは両方とも減少しているという状況になっております。

次のページも同じでして、理解の得やすさについて調べておりますが、同様に初回重説時よりも、2回以上実施の最終時の方が同程度という部分が増えて、ITの方が理解を得やすい、もしくは対面の方が理解を得やすいという方々が減少するという状況になっております。

次の、相手の理解状況の把握のしやすさにつきましても同様の傾向があるということが明らかになっ

ております。

48ページ以降に自由記載でIT重説に関する評価等を聞いています。

まず、便利であると感じた点ということですが、上から1つ目で、相手が空いている時間に実施できるといったようなこと、3つ目として、場所、時間の制約がない点、特に遠方のお客様には便利と感じていただいたといったこと、さらに3つ下にございますが、何度も事務所に足を運んでもらうことによる費用負担を軽減できるということを挙げておられます。

また、下のほうから4つ目として、重説の日程調整がしやすいとか、さらに2つ上でございますが、システムの都合上、約束の時間を必ず守らなければならないと思ってもらえるということで、対面の場合のように気楽に遅刻するなどといった時間変更がなさそうだといった回答をいただいております。

次のページ、49ページで、一方で不便であると感じたという点について、やはり自由記載でご回答をいただいております。

上から1つ目として、IT機器の不具合の生じる頻度が高いといったこと、次に、お客様側に不具合があった場合、口頭で機器の不具合の解決をするのが難しいという点、次に、下から4つ目として、通常より重説にかかる時間が長い、相手の表情がわかりづらい、その1つ上で、重説後に直ちに取引が完結しない。また、事前の郵送対応が多いということ、2つ上になりますと、IT重説中に、重要事項説明書の内容に変更や訂正があった場合に、お客様と取引士の同時訂正ができないといったことが不便であると感じたということでご回答いただいております。

次のページで、IT重説に関する評価等ということで、ご意見、ご感想を自由記載していただいております。1点だけご紹介しますと、下から2つ目で、対面による重説よりも、インフルエンザやSARS等が流行したときには必ずIT重説を行うことで、当社もお客様もリスク回避ができるといったご回答もいただいているということです。

次に、51ページ以下に、先ほどと同じようにクロス集計を何点か行っています。第1点目が、先ほどの説明の相手方向けアンケートについても、IT重説の実施時期3カ月ごとに、機器のトラブルの有無について示しております。1つ目のグラフと2つ目のグラフを比べてみますと、2つ目のグラフの方が赤の部分が増えておりますが、全体的な傾向としては、時期が経つにつれて減少傾向にあるということが伺えるかと思えます。

次のページで、取引の実実施回数と機器トラブルの有無についてクロスしております。やはり初回重説時よりも2回以上実施の最終時の方が、機器トラブルが減少しているということです。ただ、それほど顕著な数字の差ではないかなとは思います。

次に24番で、取引士別の実施回数とIT重説に要した時間についてクロス集計しています。ただ、これを見ていただきますと、初回重説時と2回以上実施の最終時で、IT重説に要した時間についてもそれほど顕著な差はないかなという状況です。

以上が資料6のご説明でございました。

説明が長くなって恐縮ですが、資料7番です。第1回の検証検討会では出なかった資料ですが、IT重説実施後6か月たって、その間にトラブルがあったかどうかについて確認するという意味で、6か月後のアンケートをさせていただいております。手元には平成28年2月までの実施分でまとめさせていただいております。

1枚めくっていただきますと、6か月後アンケートの集計の概要ということで、アンケートの対象は、先ほども申しましたが、説明の相手方と登録事業者と貸主等と管理会社という4つのアンケートがあります。(3)の回答数及び回答率です。誠に恐縮ですが、対象となっています196件に対しまして、回答が、説明の相手方が46件、登録事業者が85件、貸主等が40件、管理会社が39件ということで、回答数も回答率もまだまだ少ないような状況です。そういう中での集計であるということでして、現在も登録事業者の方々には回収を進めていただくようお願いしているところです。

その結果です。1枚めくっていただきますと、まず、説明の相手方向けのアンケートですが、IT重説で説明された内容と入居後に齟齬があると感じた点があるかどうかについてお伺いしておりますが、いずれも「なし」という回答が100%ということでした。

次のページに行きまして、取引に係るトラブルがあったかどうかということをお伺いしておりますが、6.5%の方からはトラブルがあったというご回答をいただいておりますけれども、その下のグラフにありますように、さらにこの方々に対して、トラブルはIT重説を原因としたものか、ということをお伺いした中では、そうではない、というご回答が100%でした。下にN=3となっておりますが、トラブルがあったという方が3人いらっしゃったということです。具体的内容を右下に書いております。入居時、水回りの水漏れとか、トイレドアの不調とか、除草を放置しているとか、インターネットの設備関係のトラブルがあったといったようなことでした。なお、確認したところ、この3人の方々は、いずれもIT重説時に内覧を行っておられるというご回答になっておりました。

次に③です。録画・録音データの利用をされたかということについてお伺いしておりますが、そもそもこの録画・録音データというのは将来的なトラブルの解決のために録っているというものでして、先ほど説明しましたように、IT重説に起因したトラブルがありませんでしたので、当然ながら録画・録音の利用はないということです。

次の5ページが、登録事業者向けアンケートということでして、機器以外の取引に係るトラブル・苦情の有無についてお伺いしておりますが、トラブルはなかったというのが結論になっておりますし、その結果、録画・録音データの活用もないということです。

次のページが、登録事業者向けアンケートの最後でして、対面での重説と録画・録音データを活用するIT重説を比べたとき、どちらがトラブルを解決しやすいと感じるか、ということをお伺いしております。真ん中の60.8%が「同程度」ということでして、左が対面の方がしやすい、右がITの方がし

やすいということです。

最後に3番としまして、貸主等と管理会社に対しまして、取引に係るトラブル・苦情の有無についてお伺いしておりますが、いずれも「なし」とする回答が100%でした。

非常に長くなりまして恐縮ですが、資料5から7までの説明は以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。これから皆さんのご意見をいただきたいと思います。最初はお一人ずつと思いましたが、すいません、すごく時間があるという感じでもなくて、多分50分ぐらいまでには終わらせたいと思いますので、ご意見、ご質問のある方は挙手をしていただいて、それでご意見、ご質問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。

【小林委員】 質問ですけれども、資料6の6ページに内覧の有無が書いてあります。それで、この下のグラフですけれども、対面重説のときの内覧の有無は45%あるということですが、ちょっと信じられない数字で、これの回答数といえますか、回答相手は業者ですね。何社ぐらい答えているのですか。97社でしょうか。

【濱田室長】 この下のグラフの説明を飛ばしてしましまして、非常に恐縮でございます。下のグラフの「対面での重説であった場合の内覧の有無」というのは、上のグラフの24.6%の方、すなわちIT重説の事前に内覧しなかったという方に対して、IT重説でなくて、それが対面での重説であったという場合に内覧をしましたか、どうですかということをお伺いしたものです。

【小林委員】 普段の営業状態ですと、信じられないですね。

【濱田室長】 はい。従って、これは。

【小林委員】 この24.6%を下へ持ってきたという話ですか。

【濱田室長】 さようでございます。

【小林委員】 わかりました。

【中川座長】 そのほかいかがでしょうか。お願いします。

【沢田委員】 ご説明、おまとめ大変お疲れさまでした。ありがとうございます。質問ではなくて、コメントになってもよろしいですか。

【中川座長】 はい、結構です。

【沢田委員】 今回の社会実験の結果をお示しいただいて、何がわかったかということをおなりに考えたところを申し上げたいと思います。まず、事前に心配されていた点の内、ニーズについてはそこそこあるということがもう一度確認されたと思います。順調に件数が伸びていて、特に個人の賃貸のところでは、説明を受ける側のニーズが高いということがよくわかったと思います。体験された方はおおむね満足しているということも言えると思いますし、事前に心配されていたことのもう一つ、理解が進まないのではないか、わかりにくいのではないかとということも払拭されたのかなと思います。法人のところには課題があるというのは新たにわかりましたが、これも嫌だと言っている人まで無理やりやらせよ

うという話ではないので、特に問題はないのかなという感想を持ちました。

ネガティブ要素があるとすれば、1つは機器トラブルですか、もう一つは、今ちょっと話題になっていました内覧との関係、あとは図面が見にくいかどうかという話かなと思います。内覧の話は置いて、機器トラブルも図面をちゃんと見せているかという話も、基本的には導入された事業者さんがどれだけ工夫するかという話で、お客さんのために必要があると思えば、コストをかけても体制を整備する、機器とかソフトウェアとかを、無料ではなくてちゃんとしたものにするとか、そういうことを考えていかれるのでしょうし、図面などの見せ方に関しては回数を重ねるにつれて習熟されていくので、これも見守っていればいいのではないかなと思います。

内覧に関しては、IT重説と関係があるのかなのかというところが、まだデータが足りないような気がしましたので、これは別途検討していただいたほうがいいのかなと思います。再三申し上げたトラブルを早期に解決することができるのではないかなという点に関しましては、最後にご説明いただきましたが、6カ月後のアンケートでは、まだ検証できる段階にはなっていないということで、これは引き続き期待を持って見ていく必要があるのかなと思います。

以上が、今回ご説明いただいたことに関するコメントです。この先何をしなきゃいけないかということもここで議論すべきだと思うのですが、現段階での結論としては、次の段階に進むのをやめておこうという理由是一个もないという印象です。次の段階は何かというのは2つあって、1つは、今、社会実験としてやっていることを実運用にしていくということですね。もう一つは、社会実験の対象を広げていくこと、この2つかと思います。実運用に進むに際しては、社会実験だからこそ課していたいろんな制約とか、決まり事、それをそのまま維持するのか外していくのか、例えば貸主さんの同意を得るとか、記録保存についてどこまで言っていくのか、重要事項説明書の事前送付とか、説明を受ける側の身分証明書をほんとうにとる必要があるのかなど、そういったことを一つ一つ検討していく必要があると思います。対象を拡大していくことに関しては、特に何も考えることはなくて、それはもちろん大変だとは思いますが、次の段階に入っていっていただければいいのではないかなと思いました。

以上です。

**【中川座長】** ありがとうございます。そのほかの方、お願いします。

**【本橋委員】** すいません。先に資料の見方ですけれども、資料6の21ページ、IT重説実施月と事前の内覧の有無というのがありまして、先ほど2月、3月は4割強が、IT重説を受ける前に事前内覧を単純にしないでIT重説を受けたということの理解でよろしゅうございますか。

**【濱田室長】** その理解で結構でございます。

**【本橋委員】** 先ほどの沢田委員の意見と反するのですが、私どもが商売しておりますと普通は内覧がありまして、物件をよく見て、それから重説があって、契約があって、そのときに鍵の引き渡しとかお金を授受するという、一連の流れの中にあると思っているのでございますが、この表でいくと見な

かったということが4割強もあるというのはちょっとびっくりしたということでございます。

これは全体で約300社が今回の実験に参加いたしまして、そのうち約月50件ぐらいの実験があったということでございますが、今、不動産業者は約12万3,000社、大体賃貸の年間契約件数といえますか、推計しかないのでですけど、100万件ぐらいと比べると、ほんとうに微々たる業者と微々たる契約の中で、しかもそのうち3社が8割を占めているという結果でして、中でいろいろと話してみたんですけど、やはり普通の不動産取引といえますか、物件を見て、相手を見て、重説を契約して鍵を渡すという業務の流れの中にはなじまないのではないのかというのが、私どもの偽らざる感想でございます。良いとか悪いじゃなくて、普通の不動産取引の中にはなじまなかったという答えかなと理解しております。

以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。どうぞ。

【中田課長】 すいません。今、本橋委員から話がありましたけど、先ほどの資料6の6ページですけど、IT重説で内覧をしたというのが75%、24.6%の方が内覧しなかった、その内訳で下の棒グラフがあって、わかりにくいようで申しわけないのですけれども、一応IT重説も7割、4分の3の方はしているということでございます。

【本橋委員】 月単位に分解したのが21ページでよろしいですか。

【中田課長】 分解したのがというと、そうですね。

【本橋委員】 ご存じのように、賃貸というのは1、2、3月がものすごい繁忙期で、その一番忙しいときに事前の内覧をしなかったというのを心配したということでございます。

【中川座長】 ほかにいかかでしょうか。じゃ、お願いします。

【関委員】 私も沢田委員の意見と同様でございまして、この結果を見る限り、社会実験から実運用に切りかえていくということに際して、懸念するような結果は出ていないのかなと思います。システムといえますか、ネットワークに起因するようなトラブルにつきましても、取引士の経験を踏むにつれてそれも減っているという傾向もございまして、各社いろいろ工夫をされている、わかりやすさを向上させるために工夫しているということもございまして、今後そういった各社の工夫を共有するであるとか、あと、ネットワークトラブルに対してのサポートを充実するとか、そういった配慮は必要かなとは思いますが、ぜひ実運用に向けて推進していただきたいと思います。あわせて個人向けの売買というものへの拡大についても前向きに検討していただきたいと思います。

以上です。

【中川座長】 ほかにいかかでしょうか。お願いします。

【村川委員】 今、関さん、沢田さんのほうからいろいろお話ありました。当初、懸念されたようなものはクリアされているのではないかという話と、それから、実運用についても、このアンケート結果

から阻害するものがないのではないかと。今回の調査結果は、大体想定された範囲内だと思います。

今回、参加をしていただいて、協力をいただいている事業者の方、特に3社については、すごく丁寧に慎重にやっていらっしゃる、多分対面より慎重にやっていらっしゃるかと、かつ社内の研修もやって、トラブル防止にも配慮しながら、丁寧にやっていらっしゃるの、私は社会実験の中では、トラブルは絶対出てこないと思っています。

しかし、だから全てクリアできているというのは違うのではないかなと思います。これがもう少し多くの皆さんが参加いただいて、もう少しサンプルが増えてくると、違うものも出てくるのかもしれませんが。社会実験に参加していらっしゃる方は非常に意欲が高い方たちですので、今、示されたガイドラインの中で、より慎重にやっていらっしゃるということの中の結果と捉えております。ですから、懸念されたものはクリアできているのではないかと、さらに、対象拡大へと次の段階に進むべきではないと、これは全然違う話だと思います。もともと賃貸の重説そのものが、重説事項が非常に少なく、図面だとか添付書類なんかも非常に少ないものなので、事前に見ていただければ理解できるものです。これをIT重説でやっても、それを音声で聞けば、それがわからないというのは非常に少ない。しかし、全部クリアできたと判断するのは、今の段階ではできないのではないかなと私は思います。

以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。そのほかいかがでしょうか。じゃ、小林委員から。

【小林委員】 今回のこのアンケートですけど、重説については事前送付してありますよね。いずれ、どういうふうにするのかわかりませんが、もし事前送付がなくて、画面表示のみでやるというと、やはりトラブルの中で約20%ですか、画像のトラブルがあるということで、やるにしても重説の事前送付というのは必ずついて回るものだと理解しています。現状でも、遠隔地の方には事前送付をして、私どもが今やっている方式というのは、当日契約に来ていただいたときに重説を説明させていただくと。これは事前送付ですから、さほど時間もかからずに、やはり60分以内では必ずできるようなやり方ができる。

契約においていただくというのはなぜかという、やはり金銭の授受というものがありますから、これについては、事前送金でもできないことではないのですが、やはりご本人が目の前で署名をしていただく契約書ですから、こういうことが必要ということで、これは当然売買のほうにつながっていくと思います。売買の場合は、もう少し複雑な作業が残りますよね。当然、登記事務がありますから、司法書士さんをお呼び、あるいは高額な場合は銀行の振り込みがあるということになります。ですから、売買に即今後、この運用を移行するというのは、なかなか私どもは承服しかねると考えております。

それと、1つ懸念される事項は、取引士証がかなり画面的に見やすいということで提示を義務づけられる。この取引士証は顔写真が載るわけですから、悪用される可能性がある、特に女性の取引士の場合、心配な部分というのは当然出てくるので、こういうデータをお客様も録画しているということになると、

SNSとかいろんなもので悪用される可能性も出てくるということで、取引士の個人情報といったものも守ってあげなければいけない、こういう方策はぜひ設けていただかないと困るのではないかと思います。

もう一つ質問ですが、今後、重説を実施する場合のスケジュール、あるいは国民への周知方法、業者への周知方法とか、具体的な例もここでお示しをいただければありがたいと考えております。正式稼働をもししたとしても、やはりモニタリングの継続は必要になるのではないだろう。消費者保護という観点からいけば、あるいは消費者保護にかかわらず、今お話ししたように取引士の個人情報という問題も出てくる、そういうものも含んでいるということがありますから、その辺の注意というか、今後どういう対策をとるかということもお考えいただければと思います。

以上です。

【中川座長】 今後の正式稼働とかも含めたスケジュールは、多分、この次の委員会とかで考えていただけることになると思うのですけれども、小林委員、今ご質問ということでなくてもよろしいですか。

【小林委員】 今の時点で何もなければ結構です。

【中川座長】 そういうことでいいですか。

【濱田室長】 はい。

【中川座長】 じゃ、土田委員、お願いします。

【土田委員】 前回よりも事業に参加してくださるのが何社か増えたのはいいのですが、ただ、やはり3社に集中していることに注目します。この3社が扱う件数があまりにも多過ぎ3社の意向が全体を表したとして、この重説の方向性がほとんど決まってしまうのかということが懸念されます。

それと、先ほど小林委員のほうからもありましたが、取引士の情報を守らなければいけないということもあるので、実は、消費者側も個人情報を出すわけで、それが一応録画されているということもとても不安な要因であります。録画されては嫌だということで、今回おりた方もおられるということなので、その辺が拒否となっているのではと思います。特に女性は個人情報を出すことに非常に懸念を持っております。

もう一点、10代の方の契約が何件かあったと思うのですがこれは多分生協関係で契約されたのだと思うのですが、10代の契約というのは未成年契約でありますので、未成年との契約ということも十分注意を図っていかねばならないと思います。

以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。

皆さんの話をお伺いして、非常に前向きに評価するご意見と、ちょっとまだ判断できないんじゃないかというご意見がございましたが、私の感想という意味で聞いて頂きたい。基本的にこの社会実験はすべての事業者が行うことを想定したものではなくて、やる意欲がある事業者が、基本的にいろんな準

備をされて、それで丁寧に対応して行く。しかも、説明を受ける側にもいろんな負担を求めたり、ご納得を頂いた上で、やった場合に、それでもすごい大きな問題があるのか。もし準備を重ねてやっても、大きな問題があるのであれば、やりたいって言って、準備を重ねたとしても、難しいのであれば、難しいんじゃないかな、と私は思うんですけど。

そういう意味では、ご指摘頂いたように、今の不動産事業者様がやっている業務の流れの中ではやや違う、そういう位置付けになるのかもしれませんが、特殊とはいいませんけど、そういう準備とか意欲とかされた事業者様とそういうことにご納得頂いた消費者の方を対象にして、できるだけ、小林委員がおっしゃいましたけど、規制がついている、事前送付しなければいけないとか、そういう意味で、そういうことをやっているものとしては、私はそれなりに、ポジティブな結果が出ているのかなと、そういう風に思っております。

ですから、基本的な方向性として、こういうきちんと運用した場合にうまく運用できるということが確認できて、それでも生じるようなトラブルがありますけど、トラブルは習熟すればいいのかとか、それだけでなく、やっぱり事前送付が非常にポイントになっているから、求めた方がいいのかとか、そういうところの見極めをした上で、社会実験という形じゃなくで行うのか、ということ判断するのではないかなと思っております。

3社が非常に大きなウェイトを占めているという部分で違和感を感じていらっしゃるといのも私は理解できるんですけど、それでも、すべての不動産事業者様に行くことを求めるものではないので、そういうことを前提に考えた場合には、それなりにポジティブな評価ができる結果になっている。それを一つずつ、実運用とか、実際の取引になった場合でも、できるだけ、問題が起きないように、そういうところを一つずつつぶして、小林委員が言われたようなスケジュールも重要だと思いますので、そういうことも含めてこの場で協議できるような、そういう材料を出して頂いて、ご議論させて頂くというのが、私が今いろんな方々のご意見をお伺いして、思ったことであります。

今までご意見いただいた方でも、新しい方でも結構ですので、またご意見、ご質問いただければありがたいんですけど、いかかでしょうか。お願いします。

**【杉谷委員】** 私もこの結果を拝見したときから、おおむね問題のないポジティブな結果であったという印象を持って読ませていただきました。先ほど座長もおっしゃったように、選択肢を増やすということなので、例えば録画が嫌だという人や個人情報心配な人は従来の対面方式を選べばいいだけです。IT重説を強制するという検討ではないので、嫌な人はやらないということで問題ないのではないかなと思っております。

また、今回社会実験ということで、非常に熱心な業者様が参加されているのではないかと、データに関して心配する声もありましたけれども、実際に本格運用された場合にも、やりたいという業者様が参加されるわけであって、そのときに手を抜くのかといったらそういうわけではないと思うので、実際の

運用でも実験に慎重に行うということで問題ないのかなと、私自身は思います。

また、先ほどITの重説だと内覧の割合が少ないのではないかというご意見もあったのですが、実際、資料6の21ページのデータを見ていますと、内覧しなくて済むのであれば、行きたくなかったという人が結構いるという、これは消費者の声といいますか、契約者側の声の反映でもあるのかなと思います。

実際、素人が物件を見たからといって、1年後にどういうトラブルが起きるかは、その場でわかるわけでもないので、例えば遠方に住んでいて、見ないで契約できるのであればそのほうが非常に助かる、という状況の方に対して、強制的に内覧に来させるということ、もし今までやってしまっているのだとすれば、見なくてもきちんと理解した上で契約したいのだという方たちのニーズをくみ取ってあげる方が、消費者に寄り添っている政策になると思います。

繰り返しですが、あくまで今回は選択肢を増やすということなので、嫌だという人に強制しようということではないので、私は問題ない結果だと解釈しております。

【中川座長】 では、宗さん、次に小林さん。

【宗委員】 幾つかありまして、まず、社数がすごく少ないということは私もそう思います。なぜこの社数が少ないのかということをもうちょっと掘り下げる必要があると思っております。ニーズがあるのかないのかはこれだと僕はよくわからないのですけれども、少なくとも業者側は2回募集したのに、たったこれぐらしか実証しなかったというのは、やはり一つ重く受けとめる必要があると思います。ですから、これはどういう原因なのかということが多分あるのですが。

もう一つは、そのときに今のこの重説の社会実験のルールがいいのか、完全にイコールフィッティングにして、もうフルオープンだよとするのかという議論があると思うのですけれども、今回の結果を見る限りにおいては、フルオープンにしていかがかがわからない。だから、どこまでルールを緩和すると、実際の不動産会社さんがこれを実施するようになるのか。結局、この状態のまま実施しないルールをオープンにしちゃうとあまりインパクトがないので、そういった意味では実際に使ってもらえるルールというのがどのレベルなのか。使ってもらえるルールのところまで多分、緩和になるということですが、そのときに、実際に問題は起きないのかということは確認しなきゃいけないのではないかと思います。

もう一つ、トラブルに関していうと、前も言いましたけど、結局、退居のときにトラブルが起きるので、賃貸の場合には。そこがやっぱりまだわからないということで言うと、社会実験の継続という言葉はわからないのですけれども、よりたくさん不動産会社さんが実際にもっと参加してもらえることが前提としてないと、3社しかやらなかったという事実自体は非常に重いと思いますね。ですから、そういった意味では、実際に普及をするために、どこまでのルールをどういうふうに、さらに確認をするのかというのは非常に重要な点じゃないかと思います。

【中川座長】 ありがとうございます。小林委員、お願いします。

【小林委員】 1つ、内覧しなくてもいいというご意見が多かったように思うので、内覧しない場合のデメリットは何かあるかというのをお話させていただきたいのですけれども、画像だけの確認ですとわからないことというのは、たくさんあると思います。騒音の問題とか、日照とか、あるいは環境とかあります。さらに、見ずに重説だけ受けて、契約日が例えば1カ月後になったとしたときに、これは家主さんの了解をとればできないことはないのですけれども。現実には、契約にお見えになったときに、前に見た画像と違うのではないかと、そのときに内覧をされてキャンセルになった場合に、やはり仲介業者としては、貸主さんの問題も含めてやりづらい場合もあるということで、内覧しないのが一切問題ないというお考えはぜひ持たないでいただきたいと思います。

以上です。

【中川座長】 どうぞ。

【小山委員】 全住協の小山です。本人確認について、やはり取引士証を提示するとか、相手から運転免許証を提示させるとかというところを、今、ここの議論じゃないのかもしれませんが、IT化を図って、もう少しスマートにできる方法が、今後このことを進めていく、また、売買とかを進めていく上でも、そういったところを整理していける手段を講じたほうがいいのではないかなと思いました。

以上です。

【中川座長】 どうぞ。

【加藤委員】 全日の加藤です。先ほどのアンケートの集計ですけれども、ウェブ上で書き込みになる前のものが大多数だと思います。紙で出しているもの。ですから、当然、ネガティブ情報は書けないという意見というのは私が前回の検討会のお話をしたのですが、当然書いていないのがこの結果につながっているのではないかなと私は考えております。

実際のネガティブ情報的なものというのは、ですからウェブ書き込みになってからのアンケートの集計というのは取ってはいらっしゃるのですか。

【濱田室長】 ウェブ上なのかどうかという集計の仕方はしておりません。おっしゃるとおり、6カ月後のアンケートについては、9月から実施可能になってございますので、今回お示ししているのは8月までということでございますので、全て紙ベースのものになっております。

【加藤委員】 ありがとうございます。それで、当然、前向きな結果というのですか、当然IT関係の方にとっては非常にうれしい結果がとりあえずまとまってしまうのは、これは致し方ないことではないかと、私は思います。

それとあと、お話の中で希望する業者だけがこういったことを始めればいいのか、適合するユーザーだけがという、そのマッチングだけがいいのかというご意見もあったのですが、先ほど来、話が出ているように、全国12万からの業者がいる中で、そして、私たち協会の役員の立場とすれば、会員に対する啓蒙、啓発とかそういったものも必要ですし、周知だとかというものが非常にま

だこれなじんでいないのですね。IT重要事項というものが。ポスターをつくったのも、そういった意見があって後からつくったにしても、まだまだお客さんの中にIT重説でできますよといったときに、「あ、そうなんですか」という方がほとんどです。

前回にもお話ししましたが、この委員の中で社会実験の登録店になっているのは、多分私だけじゃないかなと思います。私自身の会社が、社会実験の登録店になっております。そして、今までは来店のお客様、うちはほとんどお客様に声をかけているわけではないのですが、お客さんにこういうのができますよと言ったときに、「あ、そうなんですか」、食いつきといますか、それだったらちょっと話を聞きたいという方に対して説明を行っております。前にもお話ししたのですが、IT重説を行うにあたっての重要事項的なものを全部ご説明します。そうすると、やっぱりほとんどの方が録画、録音とか、個人情報のものはかなり控えられるという方が多くて、まだ正直申し上げて、うちも毎月報告はしておりますけれども、実施件数はゼロでございます。あえて、うちの会社自体がネガティブに、この委員にもなっているからやりたくないという意味でやっているわけではございません。

お客様には遠方のお客様もおりますので、そういった方についてはこういうふうな形ということを全部お話しはしていますが、やはり録画とか録音とか、あとやっぱりどうしてもインターネットの怖さというものを感じる方が非常に多いです。うちもITはかなり活用させていただいておりますけれども、お客さん自身が自分の顔がインターネットに流れる、そして録画、録音されるということを含めて、あと身分証とか、そういったものがかなり怖いというところで、ほかに何か方法はないですかと言われたときに、では郵送でのやりとりになりますよという、ほとんどの方がそちらに切りかえられているというのが現状だと思います。

それと、あと今後のスケジュール（案）という、資料先に行って申しわけないのですが、3月に最終取りまとめをして、場合によっては本格運用みたいな形に動くのかどうかというところについて、質問ですが、社会実験そのものをもう少し期間を延長するとか、先ほど来の3社だけの数字ということではなくて、もうちょっと周知とか認知が広がるまで、例えば業者数を増やすとか、第3次募集をするとか、期間を延長するという考えは国交省のほうにはないのかどうか、それを最後に聞いておきたいと思います。

**【濱田室長】** そのあたりのスケジュール的なものについて、多分、検証検討会の中でご議論いただく話かなとは思っておりますが、今、当方のほうから考え方としてお示しするものはございません。

**【加藤委員】** わかりました。以上です。

**【中川座長】** ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

**【沢田委員】** ありがとうございます。スケジュールにつきましては、今、もちろん確定的なことは言えないと思いますが、どういう条件が整ったら次の段階にいけるのかということは議論しておくべきだと思います。あと、何と何と何がわかれば実運用にいけるのかということですね。

先ほど村川委員が大変、結論はともかく、すごくいいことをおっしゃってくださったと思ったのですが、今、先頭でリーダーシップを握っている3社さんがいろいろ丁寧に準備をされた結果、絶対これならトラブルは起きないだろうという運用の仕方を確立されているということですね。それは非常にいい話で、これからどうしていったらいいかと思っていられる多数の、まだ踏み切れないでいる事業者さんに対して、こうすればうまくいくというモデルを示してくださっているわけですから、今後、実運用に入る際には、それを義務云々という話ではなくて、ガイドラインとして、こういうことをしていればトラブルにならないとお示しすることができるのではないかと思います。

その一つとして、先ほど小林委員もおっしゃいました、重要事項説明書の事前送付、これは必須という気がしております。これはITに限らず対面で重要事項説明する場合にも、義務なのか、推奨なのかわかりませんが、事前送付はぜひともすべきだと考えるべきじゃないかと思います。

録画、録音の話はちょっと長くなりそうなのでやめておきますが、先ほど懸念されていた取引士さんの情報の保護という件について事実確認です。説明を受ける側でも録画、録音ができるような状態に、今のシステム上なっていることが多いのですか、そうでもないのですか。

【濱田室長】 機器の性能としては、取引士側も説明を受ける側も録音はできるという状況のようです。

【沢田委員】 わかりました。

【中川座長】 ほかにいかがでしょうか。

【関委員】 先ほど3社だけがやっているというご発言がたくさんあるので、念のため、資料4を見ると、確かに3社の件数が非常に多いですけども、この表で言うと、全体553件のうち、その3社でやっているのは440件余りということで、少なくとも100件以上はそれ以外の事業者がやっておりますので、3社しかやっていないというのはちょっと言いすぎではないかと思います。

また、件数がどこまで多ければいいのかというのは、人によっていろいろイメージは違うかもしれませんが、どこまでいってもきりが無いという面もありますし、一定の結果が出ているのであれば、それはそれで評価して次のステップに進むべきだと思います。例えば、退居時にトラブルが多発しますということですが、このアンケート結果を見ると、退居時の件はないのですけれども、取引士側から見ても説明のしやすさとか、理解されているかどうかの確認ができるかどうかという点について、ネガティブな回答はないように思いますので、そういう状況下において、IT重説に起因して、退居時のトラブルが発生するというイメージが湧かないので、その点については疑問を供しておきます。ありがとうございます。

【中川座長】 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。全体的にお聞きしていて、最後に沢田さんとか関さんもおっしゃいましたけど、いろんな結論はあると思うんですけど、どういう進め方をするのかってことは、それなりの理由をつけて、結論を出すって言うのが、中間とりまとめで、社会

実験やってみましょうというのが、この委員会の合意な訳ですから、それで一所懸命にして出た結論で、本当にわからないこととわかっていることで、あまりそのゴチャゴチャとした結論ではなくて、私自身はポジティブな結論が出ていると思います。ただ、（アンケートの結果がウェブ上で記入したのではなく、）書面でやったものが多いって言うんなら、その後の経緯を見て頂きたいと思いますし、あまり、実験期間の中で、ゴールポストを動かす、ハードルを上げていくようなことはしなくてもいいんじゃないかなと思います。

先ほど来、問題になっている3社に集中しているってことについては、私自身はそんなに大きな問題だとはとらえてないし、関さんがいうように100数件まだあるって話があるので、私自身がすごく心配している訳ではありませんが、やはりご意見が多いので、この3社の対応というのが、非常にスペシャルなものなのか、そのスペシャルな対応が他の宅地建物取引業者の方がまねができないようなことなのか、少しご確認頂ければいいのかな、そんな風に思います。もしも、IT重説について、普通の事業者がやるような努力、あるいは広報手段でこのようなことができるのであれば、それはある程度払拭できるのかな、そんな風に思います。

それから、退去時にトラブルが起きる、というのはそのとおりだと思いますけど、たぶん、退去時までには絶対待てないと、社会実験の中で結論を出すことなので。6か月後までのアンケートをもらっている訳ですから、対面説明の場合と比べて、この数字が大きな問題となっているか、問題になってないという結論でしかないので、もう少し実験期間がありますから、それを分析して頂いて、IT重説と対面重説の場合で、6か月後のアウトカムが違うのか変わらないのかということも含めて、この委員会で議論をして頂ければと思っております。そんな感想を私は持ちましたけど、何かおっしゃりたいことありますか。ありませんでしたら、社会実験の今までの状況を踏まえまして、ご議論頂いたということで、事務局から今後のスケジュールの説明がありますのでご説明お願いいたします。

**【濱田室長】** 資料8に基づきまして、今後のスケジュールについてご説明させていただきたいと思っております。本日は10月4日で第2回の検討会を開催ということでございます。この社会実験のスケジュールにつきましては、そもそもは平成27年1月に前検討会で取りまとめていただいたスケジュールがございまして、平成27年1月から最大2年間ということになってございまして、それでいきますと、平成29年1月末までということでございますので、1月末まで社会実験を続けさせていただきまして、終了した時点で結果を取りまとめまして、2月ごろに、3月になるかもしれませんが、第3回検証検討会を開催させていただきたいと考えております。

その中で、先ほどもお話がございましたように、6か月後のアンケートの結果も含めまして、社会実験の状況につきましてご検証をいただければと思っておりますし、もしできましたら、開催要綱の目的に書いておりますが、本格運用への移行の可否ですとか、個人を含む売買取引に係る重要事業説明におけるITの活用のあり方について検討ということになっておりますので、そのあたりのご議論をいただ

けるような資料もお出しできればいいかなと思っていますところでございます。

【中川座長】 私はこういうスケジュールでよろしいかと思いますが、今の議論を考えていくと、フルオープン、何の制約も無しにという雰囲気でもちょっとないので、先ほど私申し上げましたように、3社の人は非常に多くのお客さんを相手にして、それなりにうまくいっているということもありますので、どんな条件が安全な取引というか、お客さんを集めるというか、そういう意味で重要で、何が過大な負担なのか、という部分については少し詳しく、もう聞いて頂いているかもしれませんが、それを聞いて頂いた上で、他の事業者様にもヒアリングをしてもらって、こういう制約の下で、こういう努力をして、こういう結果になっているんだけど、それが対応可能なのか、そういうこともお聞き頂いた上で、2月に開催を予定されている委員会でご議論頂ければ、それなりの判断材料が備えられるのかなと思います。

あまり判断材料がない中で、議論をした場合には、抽象度の高い議論になってしまって、議論が収束しにくいので、そういう意味で第3回検討会は重要だと思いますので、そういう資料の作り方、データの出し方を事務局非常に大変なんですけども、お願いできればと思います。皆様方のほうから何かありますか。

では、お願いします。

【小林委員】 この媒介している3社ですけれども、成約物件の、いわゆる共同媒介といますか、自社物件で賃貸しているのか、違うのか。要するに、他社の物件でやっているのかというのは調査することはできますか。

【濱田室長】 ヒアリングを行いたいと思いますので、今おっしゃったような部分につきましてもお聞きしたいと思っています。

【小林委員】 そうしましたら入れていただければありがたいです。やはり、危惧しているのは、内覧がないという危惧をしておりますので、今の調査でできたらよろしくお願いします。

【濱田室長】 承知しました。

【中川座長】 よろしいでしょうか。どうぞ。

【加藤委員】 今後のスケジュールのところ、1月末で社会実験終了予定ということになっていると思うんですね。そのあとの2月頃検討会を行って、ということは1月末から、IT重説自体は止まる訳ですよね。現実には、できなくなっちゃうとかやっちゃいけないということになるんですけど。そういう形でここであえて止める必要があるんですかね。

例えば、サンプリングとかアンケートを取るということはピリオドにしておいて、社会実験自体はそのまま継続しておくことはできないんですかね。あえて止めてしまうと、このあとすぐ繁忙期になりますので、私たち業者は、そのときに3社の方は一生懸命努力されている方は、今後、できなくなる訳なんです。逆な形をとればですね。ここであえてやめるという選択肢ではなくて、継続しながら、2月・

3月の検討会だとかとりまとめだとかをやるという考えがないのかなと思ひまして、それをちょっと聞きたいと思ひます。

【濱田室長】 先ほど述べました、平成27年1月に前の検討会で、ほとんど今日お集まりの方々が委員になっていただいておりますが、その取りまとめの中では、現在実施しております社会実験について、最大2年間ということになっておりますので、一度、社会実験というのは1月末で止めるということになっているのかなと理解してございます。その後どうするかにつきましては、また2月ごろ開催します検討会でご議論があると思ひております。

【加藤委員】 社会実験の開始が8月ですよ、始まっているのは。

【濱田室長】 スケジュール的に、平成27年1月のときに決めておりますのが、本最終取りまとめ以後、最大2年間ということで1月末ということになっておりまして、その2年間の間に準備期間、6カ月ぐらいを含みます、という書きぶりになっております。

【加藤委員】 そうなのですね。一応、ここで基本的には1月末で終了という考えということで変わらないということですか。

【濱田室長】 社会実験につきましては、とりあえず、そこで一度ストップということかなと。ただ、6カ月のアンケートなどにつきましては、引き続き、ご協力はいただくという形になるのかなと思ひております。

【加藤委員】 繰り返しになりますけれども、IT重説もこれ以降はできなくなるという考えでいいわけですね。

【濱田室長】 現在、実施している社会実験につきましては、とりあえず1月末で一度打ち止めという決まりになっていると理解しております。

【加藤委員】 わかりました。

【中川座長】 何となくいいような感じもしますけど。

【中田課長】 今、加藤委員がおっしゃったのは、次回会議が2月頃で、終わった後だから、そんな話になったかと思うんですけど、実は私どもとしては、前段の検討会で、最大2年とかあったので、こういうことを申し上げているんですけど、今の話っていうのは、せっかくやってんのに止めるのかという話でございまして、大事な話かなと思ひますので、もしよろしければ、座長に預ける、委員の皆様のご意見の意向をうけて、私ども、やるかやらないかですので、時間も押しているのです、座長にあずけて頂いて、座長と相談しながら考えさせて頂ければと思ひます。

【中川座長】 どうぞ。

【関委員】 今の件ですけれども、社会実験が継続するという形での継続については慎重な考えでございまして。IT重説を継続すること自体はいいのですけど。であれば、社会実験が無限に続くようなイメージは避けていただきたいと思ひます。要は、本格運用に切りかえるという前提での継続ということ

であれば。

【中田課長】　　ちょっと申し上げようと思ったのは、第3回の検討会でご議論いただくので、それまでの間も止めちゃうことについて、ぜひ委員の皆様から意見があれば、おっしゃっていただければということです。

【中川座長】　　たぶん、加藤委員がおっしゃってることのほうが合理的なような気がするんですけど、IT重説をやらせたのは、解釈でやっていいよってしたわけですけど、アンケートを取ったりとか、えらいことが起こらないように一応モニタリングとかしながら、やるってことを前提に、解釈で解放したってところも、もしかしたらあるかもしれないので、そのあたりは、国交省ときちん法的につめた上で、1月末から結論が出るまでの間どうするのかについては、私の方にご一任して頂ければと思いますけど、よろしいですか。

はい。

【宗委員】　　意見だけなんですけど、繁忙期直前で止まっちゃうっていう認識は多分ないと思うんですよね、皆さん。そこで止めちゃうっていうのは、今後、やるやらないにしても、ものすごく不動産会社さんの意欲を削いじゃうリスクが非常に高いと思うので。手続き上必要なのであれば、もう一回会議やって、その件だけ、一回結論を出して2月に会議をやるみたいな手続論的なことも含めて、ここは1月の繁忙期直前に止まっちゃうっていうことは避けた方が、私はすごくいいと思います。

【中川座長】　　一応、宗さんとかご意見踏まえて考えます。もしも、モニタリングをしているということであれば、この委員会の社会実験だというのは一旦1月末に閉じて、ただ、きちんとアンケートを取りながら、見ながらやってもらうというような実態を確保するとか、工夫の余地はあると思いますので、ご一任いただければと思います。よろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

【中川座長】　　それでは、非常にご熱心なご議論をいただきまして、ありがとうございました。それでは、議事進行を事務局に戻したいと思います。

【佐藤課長補佐】　　ありがとうございました。本日、第2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終わりにしたいと思います。

本日はお忙しい中、どうもありがとうございました。

— 了 —