

## 第3回 I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会

### 議事次第

日時：平成29年3月13日（月）15時～17時

場所：TKP新橋内幸町ビジネスセンター ホール614

#### 1. 開会

#### 2. 議事

(1) I T重説を多く実施している3社の取組に関するヒアリング調査等の結果について

(2) とりまとめ（案）について

#### 3. 意見交換

#### 4. 閉会

#### （配付資料）

- ・資料1 I T重説を多く実施している3社の取組に関するヒアリング調査等の結果
- ・資料2 I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会とりまとめ（案）
  - ・別添資料1 I T重説の社会実験の実施件数
  - ・別添資料2 登録事業者の属性
  - ・別添資料3 I T重説実施直後のアンケート結果
  - ・別添資料4 I T重説実施6か月後のアンケート結果
  - ・別添資料5 法人間売買取引に係る社会実験の実施状況
  - ・参考資料1 「I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」開催要綱
  - ・参考資料2 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
  - ・参考資料3 重説直後及び6か月後アンケート調査票
  - ・参考資料4 I T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

「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」委員名簿

(座長)

- ・ 中川 雅之 日本大学 経済学部 教授

(委員)

- ・ 稲葉 和久 (公財) 日本賃貸住宅管理協会 理事
- ・ 大村 真人 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
- ・ 加藤 勉 (公社) 全日本不動産協会
- ・ 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 組織委員会 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
- ・ 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・相談員協会  
消費生活研究所 主任研究員
- ・ 中戸 康文 (一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部 主任研究員
- ・ 本橋 武彰 (一社) 不動産流通経営協会
- ・ 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) 不動産流通推進センター

(委員名は五十音順)

# IT重説を多く実施している3社の 取組に関するヒアリング調査等の結果

---



## I-1 IT重説を多く実施している3社に対するヒアリングの概要

### (1) ヒアリング対象

I T重説を多く実施している登録事業者 3社

( I T重説実施件数 896件のうち、3社で計 727件 (81.1%) を実施)  
(平成28年11月末時点)

### (2) ヒアリング時期

平成28年11月22日～25日

### (3) ヒアリング項目

- ・事業者情報
- ・IT重説実施時の工夫
- ・使用機器に関する対応
- ・社内研修等の実施
- ・顧客向け対応の工夫
- ・貸主等向け対応の工夫

## (1) 事業者情報

使用機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デスクトップPC (2社)</li> <li>・ノートPC (1社)</li> </ul>
利用回線	固定ブロードバンド回線 (3社)
マイク/カメラ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外付けマイク (2社)</li> <li>・PC内蔵マイク (1社)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外付けカメラ (2社)</li> <li>・PC内蔵カメラ (1社)</li> </ul>
テレビ会議システム	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HOME'S LIVE (2社)</li> <li>・SUUMO IT重説 (1社)</li> </ul>
IT重説への投資 (機器)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ノートPC 2台レンタル・カメラ・ヘッドホン 2セット購入 (1社)</li> <li>・カメラ・ヘッドホン 10セット購入 (1社)</li> <li>※ 1社は既存のPC等を活用</li> </ul>
IT重説への投資 (テレビ会議システムの利用料)	<p>1システムあたり月額利用料 5,000円~10,000円 (3社)</p> <p>※他に、システム登録料 (初期費用) として1システムあたり 15,000円~50,000円 (3社)</p>

## (2) IT重説実施時の工夫

IT重説実施時の工夫	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明した内容が理解されているかを確認するために、<u>対面での重説よりも理解状況の確認を丁寧に行う</u> (3社)</li><li>・説明の内容が相手方に伝わりやすいようにするために、<u>対面での重説よりもゆっくり説明する</u> (1社)</li><li>・お互いの音声が聞き取りやすいよう、<u>静かな環境でIT重説を実施する</u> (1社)</li><li>・説明に用いる資料に資料番号を付けるなどして、<u>参照しやすいようにする</u> (1社)</li></ul>
------------	--

## (3) 使用機器に関する対応

顧客へのIT重説使用機器の周知・確認	<ul style="list-style-type: none"><li>・説明の相手方の使用機種、OS等の更新状況を確認する (1社)</li><li>・<u>ベンダーの作成したマニュアルを用いて、事前に説明する</u> (1社)</li><li>・<u>独自で簡単な資料を作成して、事前に説明する</u> (1社)</li></ul>
機器トラブルへの対応	<ul style="list-style-type: none"><li>・機器・回線のトラブルに関して、<u>自社で発生した事例を収集・整理する</u> (2社)</li><li>・<u>社内のシステム担当者が対応する</u> (1社)</li><li>・システムの<u>ベンダーに相談して対応する</u> (1社)</li></ul>

## (4) 社内研修等の実施

社内研修等の実施	<ul style="list-style-type: none"><li>・IT重説の実施にあたっての簡単な手順・フローに係る資料を作成して、<u>社員に説明する</u> (1社)</li><li>・<u>自社で蓄積したIT重説の実施に関する工夫の共有を社員が行う</u> (1社)</li><li>・社員が顧客と説明する宅建士に扮して、<u>ロールプレイング(役割演技)のような形で研修を行う</u> (1社)</li></ul>
----------	---

## (5) 顧客向け対応の工夫

<p>広報活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>国土交通省が作成したポスターを店頭に掲示する</u> (3社)</li> <li>・<u>独自にポスター等を作成して、店頭に掲示する</u> (3社)</li> <li>・<u>独自に簡単なパンフレット等を作成して、顧客に配布する</u> (1社)</li> </ul>
<p>勧誘方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>個人の顧客すべてに対して、I T重説を勧める</u> (3社)</li> <li>・<u>遠方の顧客すべてに対して、I T重説を勧める</u> (3社)</li> <li>・<u>事前に貸主の同意を得た I T重説が可能な物件をリスト化して、該当する物件について、I T重説を勧める</u> (3社)</li> </ul>
<p>録画・録音への同意の求め方</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>顧客側のメリットを説明して、同意を促す</u> (1社)</li> <li>・<u>「録画をしますが、よろしいでしょうか。」と回答を求めるのではなく、「録画をさせていただきます。」と伝えることで、同意を促す</u> (1社)</li> </ul>

## (6) 貸主等向け対応の工夫

<p>広報活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>社外向け広報紙等に I T重説の概要を記載する</u> (1社)</li> <li>・<u>貸主等に対する商談や説明に際して、I T重説について説明を行う</u> (1社)</li> </ul>
<p>貸主等からの同意書の取得方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>事前に貸主等から同意を受けていない物件について顧客からの I T重説の要望があった場合、貸主等から同意書を取得する</u> (3社)</li> <li>・<u>貸主等が所有・管理するすべての物件について、事前に包括的な同意書を取得する</u> (1社)</li> <li>・<u>空き物件について、それを所有・管理する貸主等から、事前に同意書を取得する</u> (1社)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>国土交通省が作成した参考資料を使用する</u> (2社)</li> <li>・<u>独自に作成した簡単な参考資料を使用する</u> (1社)</li> </ul>

## (1) ヒアリング対象

IT重説の実績がある東京都内の登録事業者のうち協力が得られた 10社

## (2) ヒアリング時期

平成28年12月14日～12月26日

## (3) ヒアリング項目

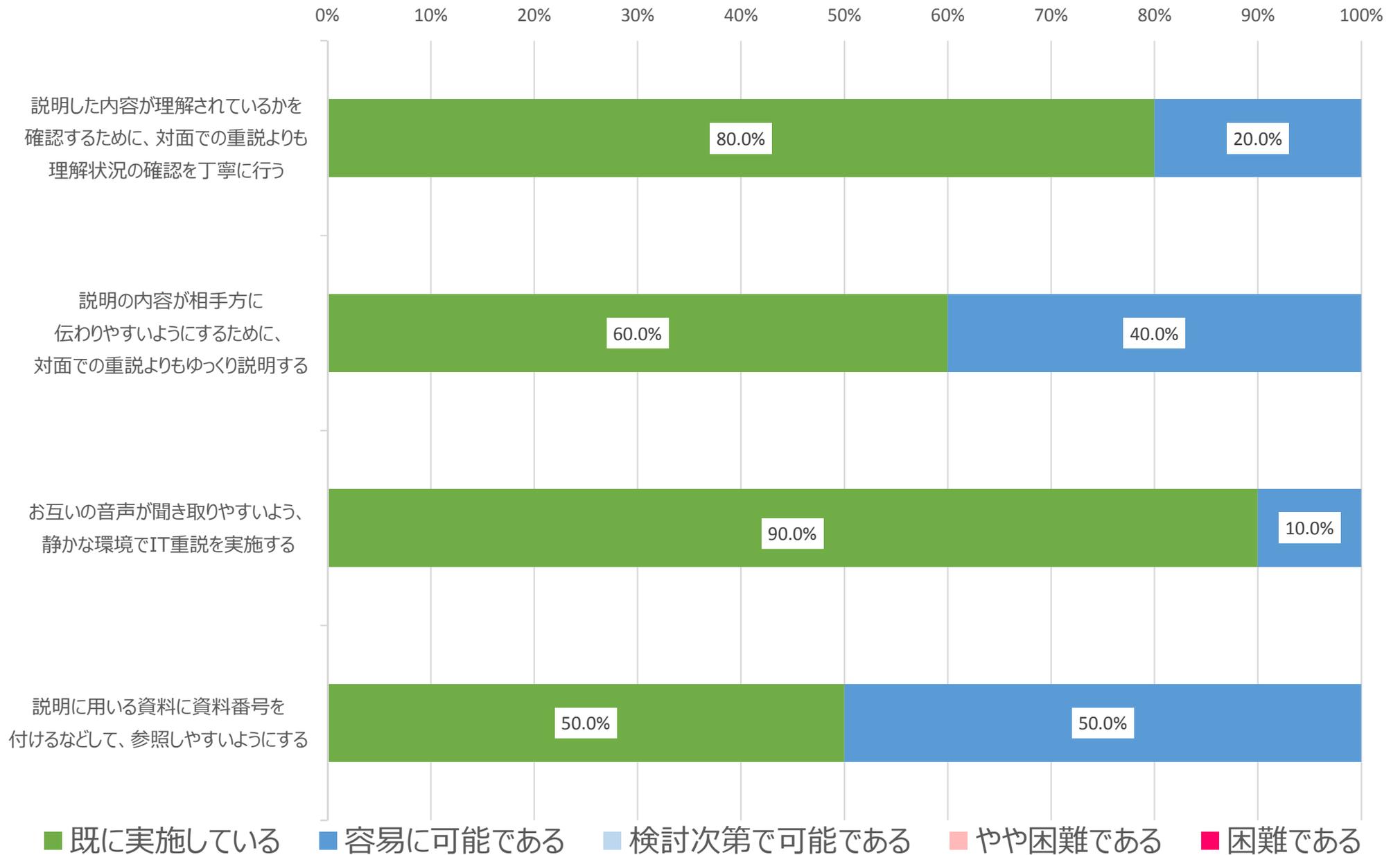
各登録事業者において、IT重説を多く実施している3社の前記取組と同様の取組を実施することの可能性等について、ヒアリングを実施。

## (4) ヒアリング対象10社の事業者情報

IT重説の実施回数	IT重説実施回数 1回（5社）～7回（1社） ※すべて賃貸取引に係るものである。
使用機器	・デスクトップPC（6社） ・タブレットPC（1社） ・ノートPC（6社） ・スマートフォン（1社） ※複数回答
利用回線	・固定ブロードバンド回線（9社） ・Wi-Fi（2社） ※複数回答
マイク/カメラ	・外付けマイク（8社） ・PC内蔵マイク（2社）
	・外付けカメラ（9社） ・PC内蔵カメラ（1社）
テレビ会議システム	不動産IT支援サービス（3社）、SUUMO IT重説（3社）、ハンガアウト（2社）、 ITショップ（1社）、Skype（1社）、ミーティングプラザ（1社） ※複数回答

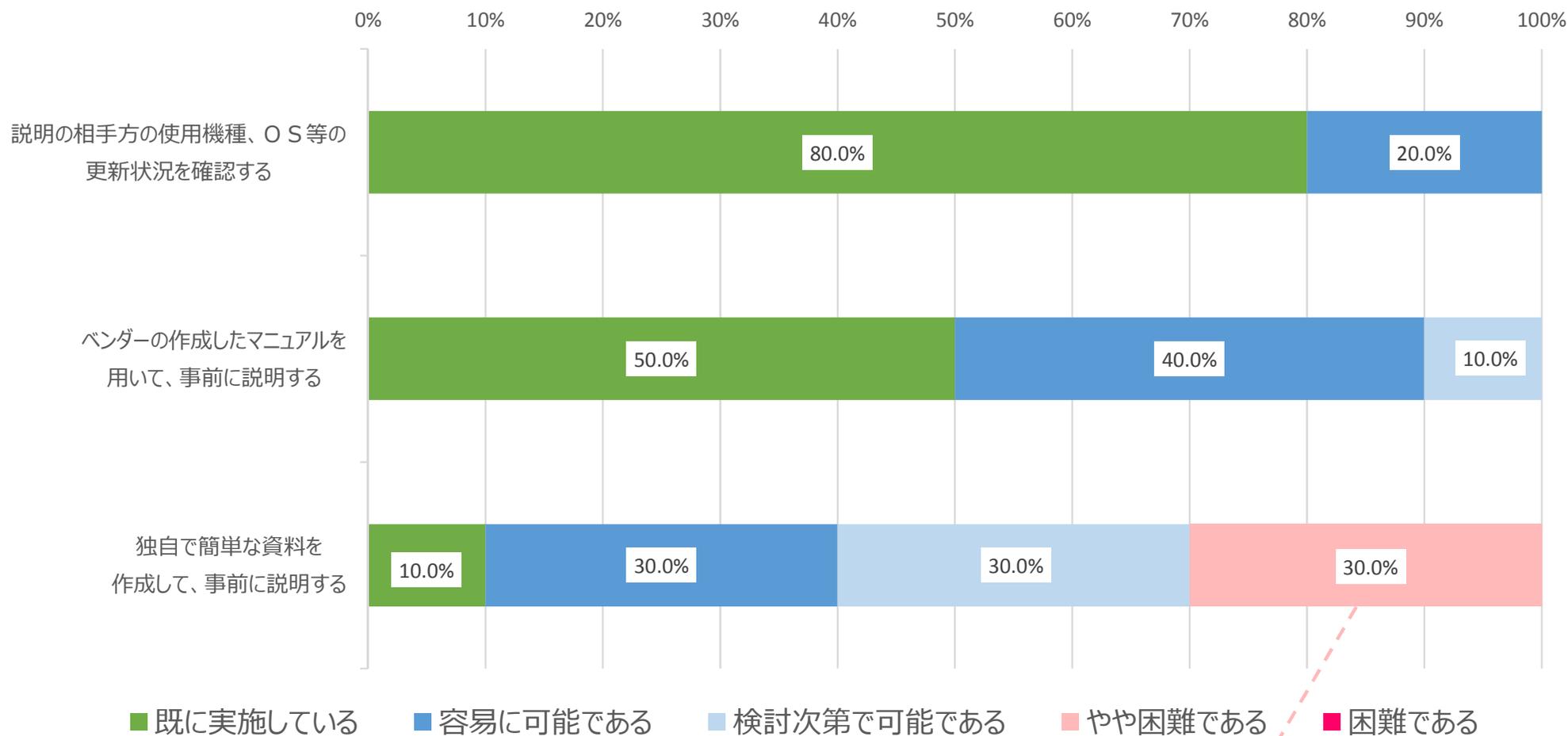
※以降の分析における有効回答数Nはすべて10となっている。

## ○ IT重説実施時の工夫



## ○使用機器に関する対応①

### ＜顧客へのIT重説使用機器の周知・確認＞

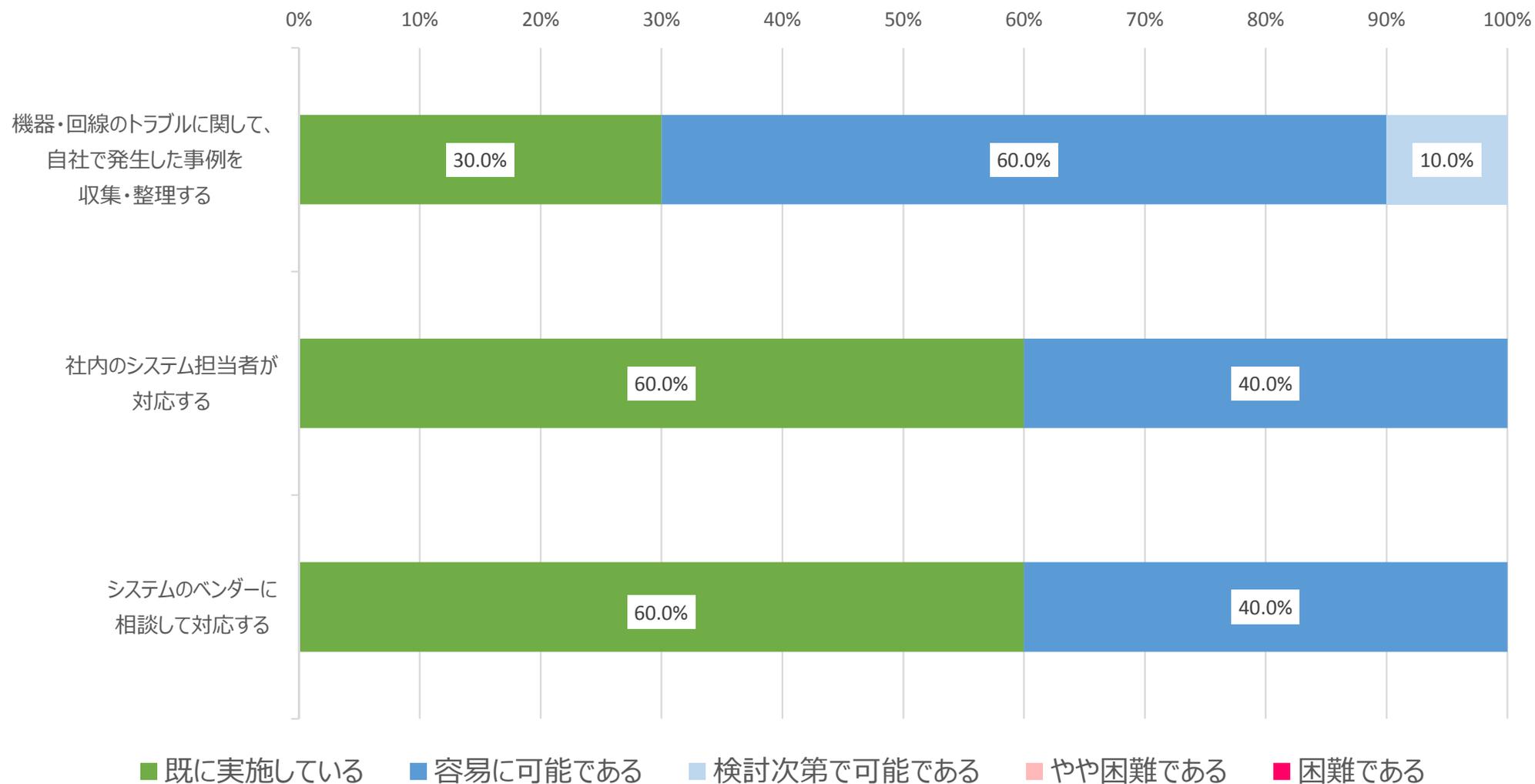


「やや困難である」と回答した理由

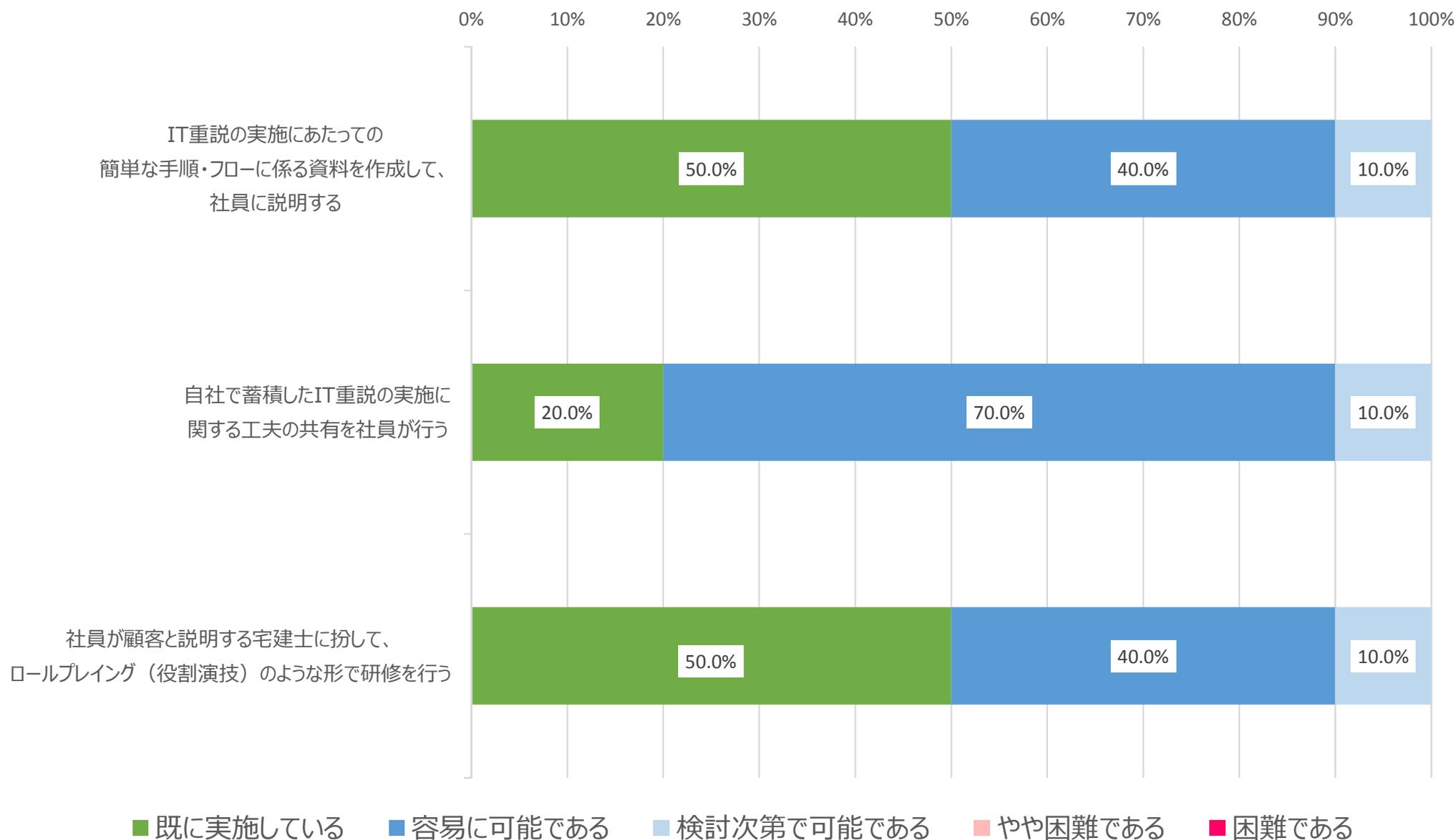
- ・ベンダーのマニュアルがあるため、独自の資料を作成する必要性は低い。
- ・機器の専門的な知識が必要となるため、難しい。

## ○使用機器に関する対応②

### ＜機器トラブルへの対応＞

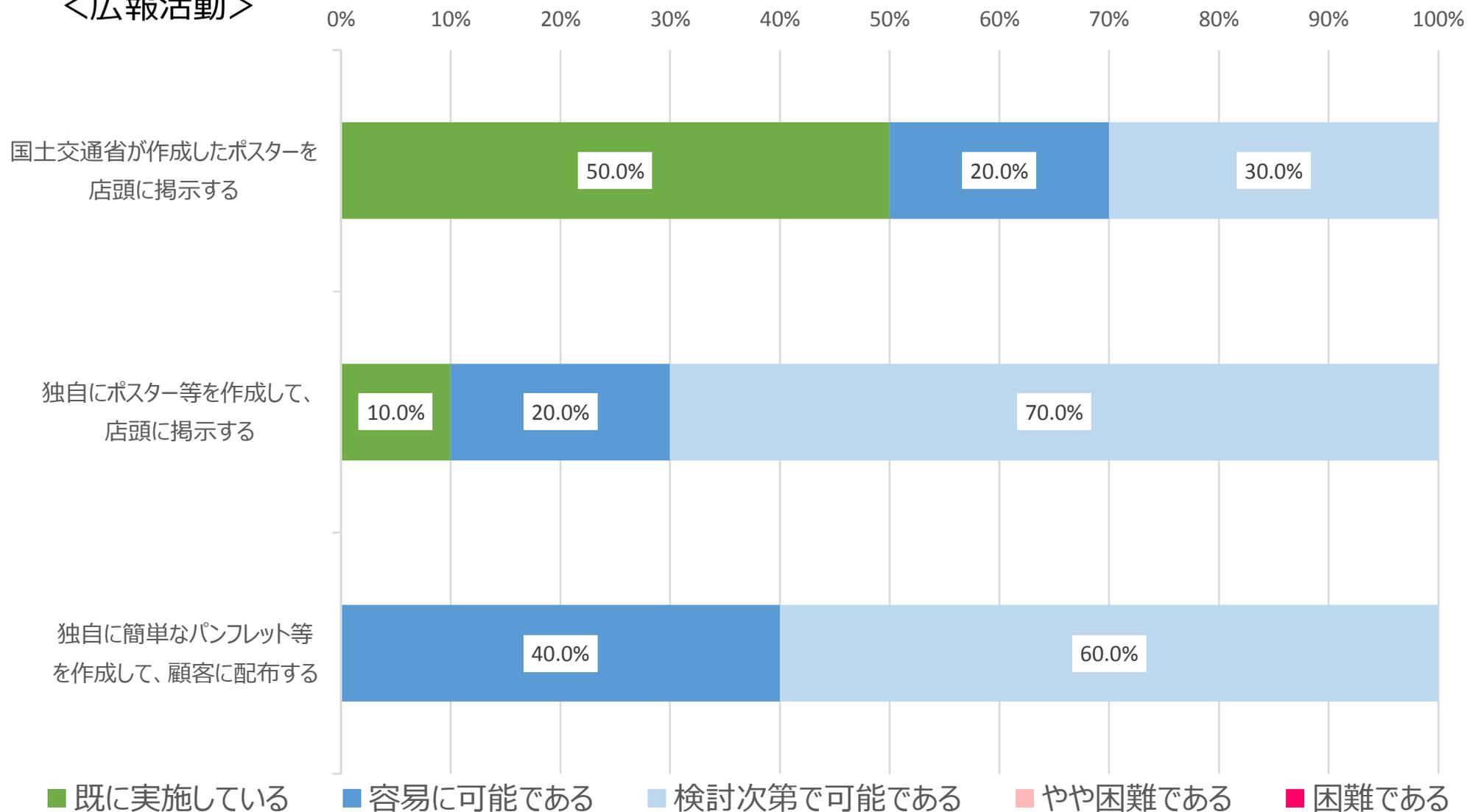


## ○社内研修等の実施



## ○顧客向け対応の工夫①

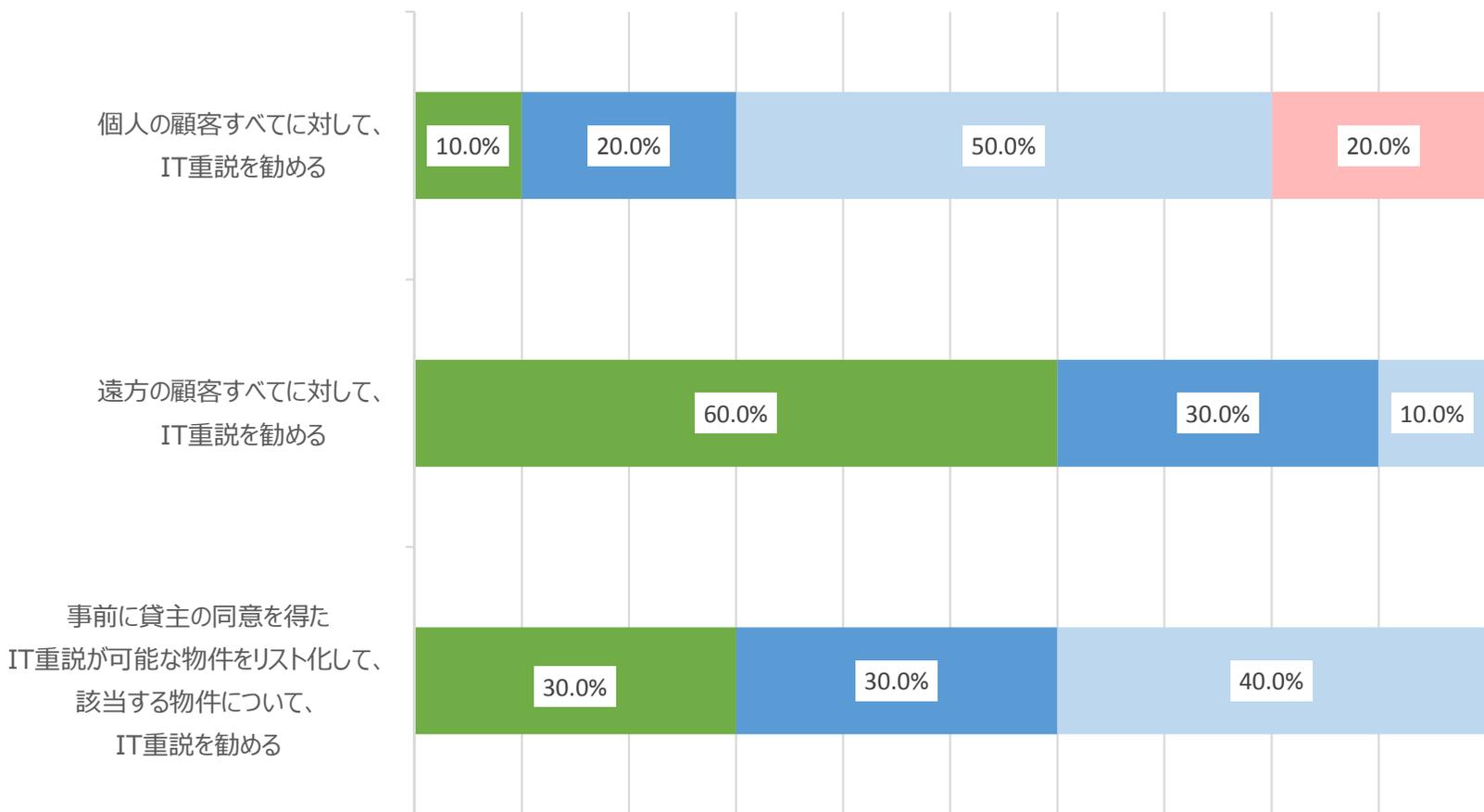
### ＜広報活動＞



## ○顧客向け対応の工夫②

### ＜勧誘方法＞

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



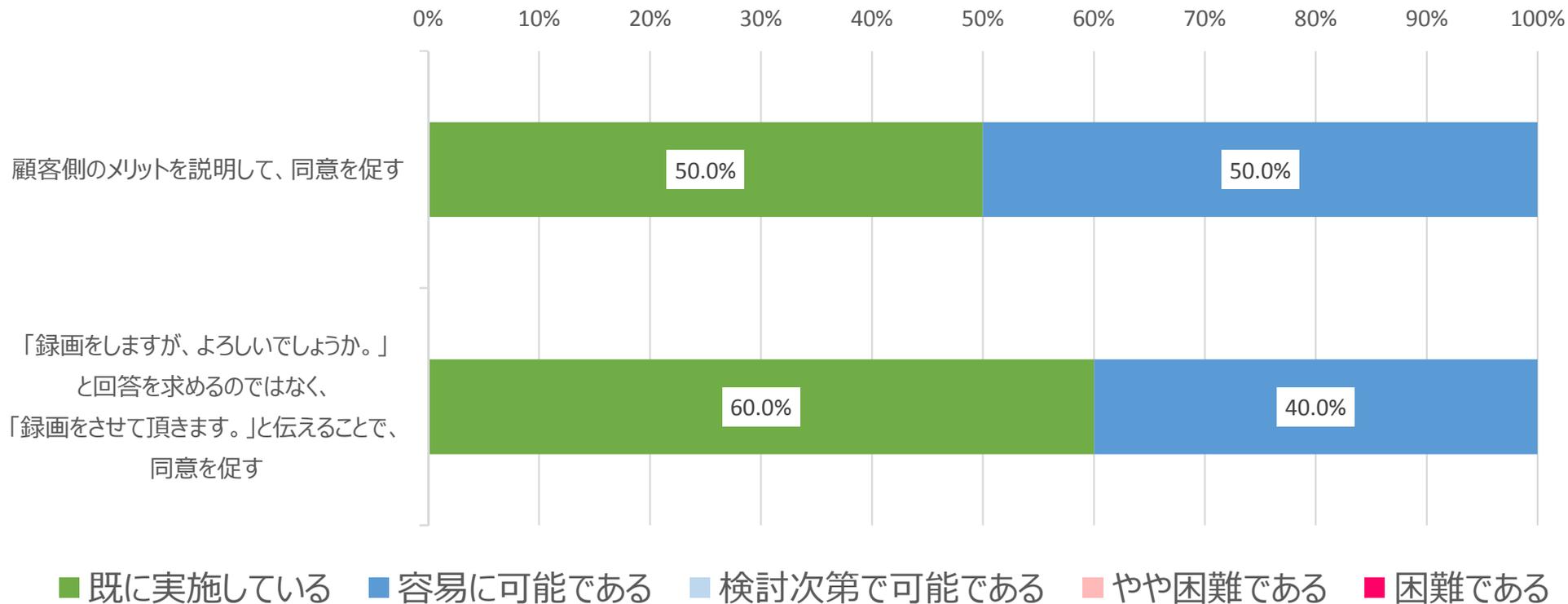
「やや困難である」と回答した理由

- 管理会社の同意が取れていない物件を顧客が希望された場合は、顧客に対してIT重説を勧めることが難しい。
- 賃貸取引は時間の余裕が無いため、IT重説の勧誘のやり取りに、時間を割くことは厳しい。

■ 既に実施している ■ 容易に可能である ■ 検討次第で可能である ■ やや困難である ■ 困難である

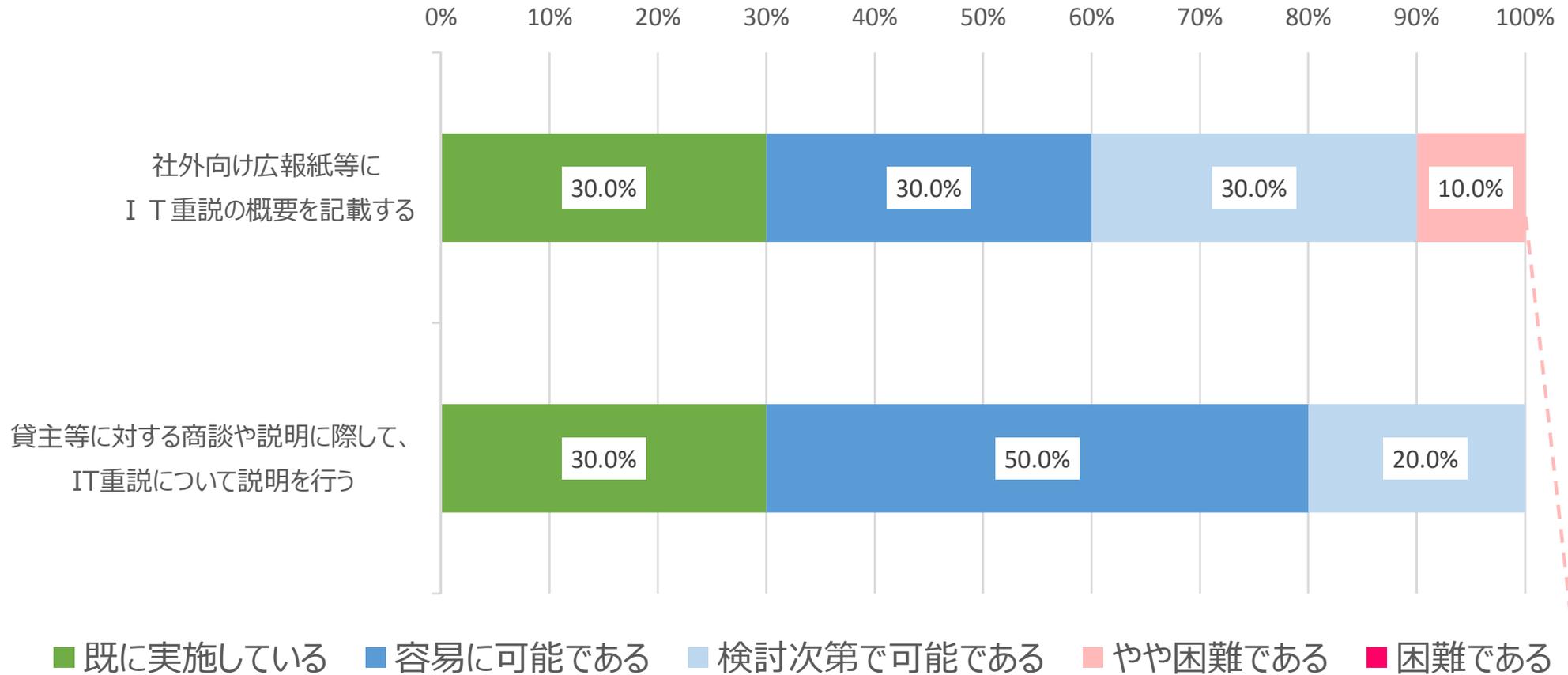
## ○顧客向け対応の工夫③

＜録画・録音への同意の求め方＞



## ○貸主等向け対応の工夫①

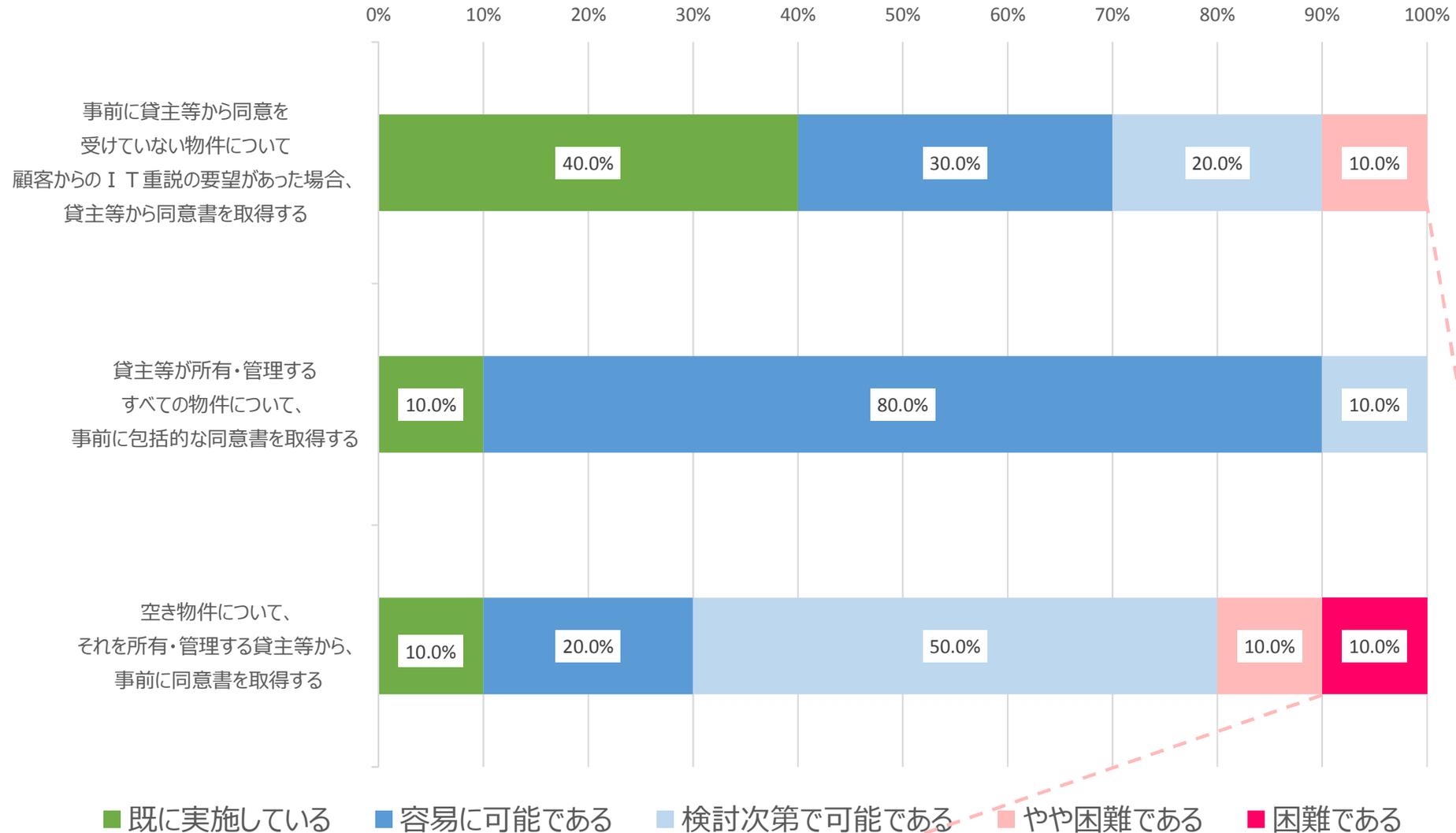
### ＜広報活動＞



「やや困難である」と回答した理由  
 ・人手が少なく、周知にまで手が回らない。

## ○貸主等向け対応の工夫②

### ＜貸主等からの同意書の取得方法①＞



#### 「やや困難である」と回答した理由

・空き物件と入居済物件で同意書の取得方法を区別することは、やや煩雑である。

#### 「困難である」と回答した理由

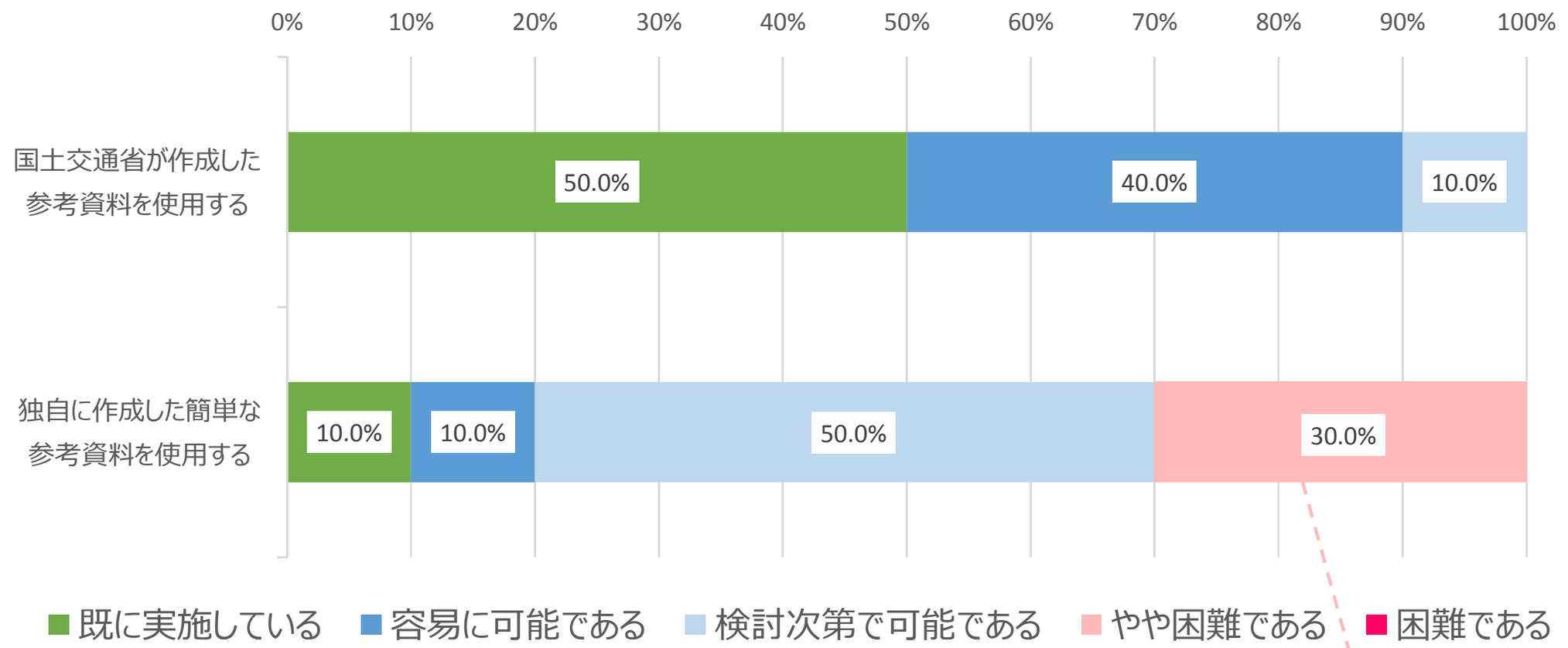
・空き情報は状況がその都度変化するため、確認の負担がかかる。

#### 「やや困難である」と回答した理由

・貸主の同意に時間がかかるため、顧客から要望があったとしても、間に合わないケースが多い。

## ○貸主等向け対応の工夫③

### ＜貸主等からの同意書の取得方法②＞



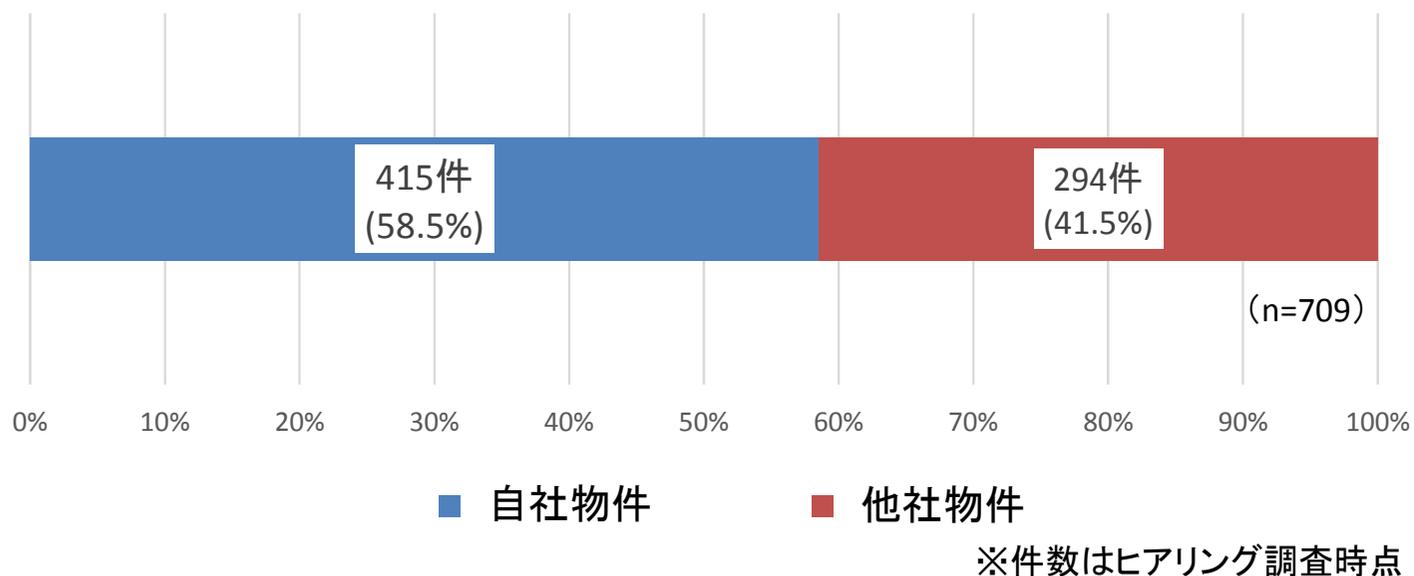
「やや困難である」と回答した理由

- ・参考資料の作成まで、手が回らない状況である。
- ・国交省の資料で十分と感じている。

(1) ヒアリング対象 I T重説を多く実施している登録事業者3社

(2) ヒアリング実施時期 平成28年11月22日～25日

・ I T重説による成約物件について、自社物件と他社物件の件数を尋ねたところ、以下のとおりであった。



自社物件：登録事業者がいわゆる元付業者である物件

他社物件：登録事業者がいわゆる客付業者である物件

・ I T重説による取引と対面重説による取引において、それぞれ、自社物件と他社物件で内覧の実施率に違いがあるか尋ねたところ、どの事業者も「違いはない」と回答した。

I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験  
に関する検証検討会 とりまとめ（案）

平成29年3月

## 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

### ◎委員等名簿

(座長)

- ・中川 雅之 日本大学 経済学部 教授

(委員)

- ・稲葉 和久 (公財) 日本賃貸住宅管理協会 理事
  - ・大村 真人 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
  - ・加藤 勉 (公社) 全日本不動産協会
  - ・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 組織委員会 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
  - ・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・相談員協会 消費生活研究所 主任研究員
  - ・中戸 康文 (一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部 主任研究員  
(村川 隆生 上席主任研究員 第2回検証検討会まで)
  - ・本橋 武彰 (一社) 不動産流通経営協会
  - ・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) 不動産流通推進センター

(委員名は五十音順)

### ◎経緯

平成27年7月31日	登録事業者の決定
平成27年8月31日	社会実験の開始
平成28年3月18日	第1回検証検討会
平成28年5月25日	登録事業者の追加
平成28年10月4日	第2回検証検討会
平成29年1月31日	社会実験の終了
平成29年3月13日	第3回検証検討会

## 目 次

1	I T重説の社会実験に係る経緯	1
(1)	閣議決定等	1
(2)	I Tを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会	1
(3)	I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会	2
2	I T重説の社会実験の概要	2
(1)	I T重説の社会実験の実施方法	2
(2)	I T重説の社会実験の実施件数等	3
3	I T重説の社会実験の検証	4
(1)	I T重説実施直後のアンケート結果	4
(2)	I T重説実施6か月後のアンケート結果	6
(3)	法人間売買取引に係る社会実験の結果概要	7
(4)	I T重説の社会実験の検証結果	7
4	I T重説の社会実験の検証結果を踏まえた今後の対応	7
(1)	賃貸取引	7
(2)	法人間売買取引	9
(3)	個人を含む売買取引	10
(4)	その他	11
	《別添資料1》 I T重説の社会実験の実施件数	
	《別添資料2》 登録事業者の属性	
	《別添資料3》 I T重説実施直後のアンケート結果	
	《別添資料4》 I T重説実施6か月後のアンケート結果	
	《別添資料5》 法人間売買取引に係る社会実験の実施状況	
	〈参考資料1〉 「I Tを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」開催要綱	
	〈参考資料2〉 I Tを活用した重要事項説明の社会実験のためのガイドライン	
	〈参考資料3〉 アンケート調査票	
	〈参考資料4〉 I T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	

## 1 IT重説の社会実験に係る経緯

### (1) 閣議決定等

「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」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を検証対象として挙げられ、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(以下「取引士」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。

### (2) ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会

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」を立ち上げ、対面以外の方法による重要事項説明等のあり方について6回にわたり検討を行い、平成27年1月にその検討結果を「最終とりまとめ(以下「最終とりまとめ」という。)」として得た。

最終とりまとめにおいては、次のような方法等により、ITを活用した重要事項説明(以下「IT重説」という。)に係る社会実験を行うこととされた。

- ・ 対 象…賃貸取引(個人・法人。以下同じ。)及び法人間売買取引
- ・ 期 間…平成27年1月以後、最大2年間(6か月程度の準備期間を含む。)
- ・ 実施主体…国土交通省に登録した宅地建物取引業者(以下「登録事業者」という。)
- ・ 方 法…テレビ会議等(テレビ会議やテレビ電話など、動画と音声)

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。)をツールとして利用すること。

- ・説明の相手方に事前に重要事項説明書を送付すること。
- ・説明の相手方に宅地建物取引士証(以下「取引士証」という。)を提示すること。
- ・重要事項説明の間、録画・録音を行うこと。
- ・重要事項説明の実施直後及び6か月後にアンケートを実施すること。等

また、社会実験開始後、半年に1回程度、検証のための第三者委員会を開催し、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した。

検証のための第三者委員会において、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売買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こととした。個人を含んだ売買取引については、賃貸取引と法人間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こととした。

### (3) 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27年8月31日に社会実験を開始するとともに、平成28年3月18日に第1回の「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会(以下「検証検討会」という。)」を開催し、社会実験の実施状況を検証した。

社会実験は平成29年1月31日まで実施され、第2回検証検討会を平成28年10月4日に、第3回検証検討会を平成29年3月13日に開催している。

## 2 IT重説の社会実験の概要

### (1) IT重説の社会実験の実施方法

最終とりまとめを踏まえ、平成27年8月31日から平成29年1月31日までの間、賃貸取引及び法人間売買取引について、登録事業者において、取引士と説明の相手方が、対面ではなく、テレビ会議等を使用するなど一定の条件を満たした方法(※)による重要事項説明を行うこととするIT重説の社会実験を行った。また、登録事業者等から国土交通省にIT重説の毎月の実施件数等を報告するとともに、IT重説の直後及びその実施6か月後に、説明の相手方、

取引士等向けのアンケートを実施した。なお、説明の相手方等のアンケートの回答は、当初、紙ベースのものを登録事業者がウェブ上に入力していたが、直後のアンケートについては平成 28 年 7 月から、6 か月後のアンケートについては同年 9 月から説明の相手方等がウェブ上に直接入力できるよう改良を行った。

※ 「一定の条件を満たした方法」の内容は、「〈参考資料 2〉 I T を活用した重要事項説明の社会実験のためのガイドライン」に記載のとおり。

## (2) I T 重説の社会実験の実施件数等

I T 重説の社会実験の実施件数は別添資料 1 のとおりであり、全体で 1,071 件であるが、このうち賃貸取引は 1,069 件、法人間売買取引は 2 件となっている。

登録事業者は、当初、246 社であったが、社会実験の実施件数を増やす観点から平成 28 年 5 月に 57 社を追加し、合計 303 社となった。このうち I T 重説を実際に実施した登録事業者は 53 社である。なお、登録事業者の所属団体等の属性は、別添資料 2 に記載のとおりである。

登録事業者ごとの実施件数をみると、最も多い登録事業者が 619 件、2 番目が 135 件、3 番目が 111 件となっており、この 3 業者の実施件数の合計は 865 件であり、全体件数の 80.8 パーセントを占めている。

また、I T 重説を実施した取引士は、151 名であり、そのうち実施回数が 1 回の者は 71 名であり、最多実施回数は 114 回であった（別添資料 3・27 頁）。

社会実験において使用された端末の機器は、登録事業者側はパソコンが 96.5 パーセント、スマートフォンが 12.1 パーセント、タブレットが 5.1 パーセントとなっており、説明の相手方側はスマートフォンが 61.8 パーセント、パソコンが 27.7 パーセント、タブレットが 12.0 パーセントとなっている。利用回線は、登録事業者側は固定ブロードバンド回線等の固定用の回線が 93.4 パーセント、説明の相手方は Wi-Fi 等の移動用の回線が 70.9 パーセントとなっている（別添資料 3・4 頁、28 頁）。

なお、社会実験の終了後の平成 29 年 2 月 1 日から検証検討会の結論を得るまでの間の I T 重説の取扱いについては、暫定措置として、これまでの社会実験と同様の方式による登録事業者における I T 重説の実施を認めることとした。ただし、この暫定措置の期間中の I T 重説は検証対象としないことから、アンケートについては実施しないこととした。

### 3 I T重説の社会実験の検証

#### (1) I T重説実施直後のアンケート結果

I T重説の実施直後に、I T重説の実施状況やトラブルの発生状況等を調査するために、当該I T重説に関係する説明の相手方及び取引士向けのアンケートを実施した。当該アンケートを集計した結果である別添資料3を基にその概要を記述すると、次の①及び②のとおりである。

##### ① 説明の相手方向けアンケートの結果

説明の相手方に対し、I T重説を受ける前に物件の内覧をしたか否かについて聞いたところ、80.9パーセントが「内覧した」と、19.1パーセントが「内覧しなかった」と回答している（別添資料3・6頁）。なお、「内覧しなかった」との回答があったI T重説を実施した登録事業者に対して追加調査を行った結果、真に内覧をしていないと整理すべきものは約5パーセントであると考えられる（別添資料3・23頁～25頁）。

取引士証の提示を受けた時の状況について聞いたところ、一番多かったのが「取引士証の写真も文字も十分確認できた」との回答であった（91.8パーセント・別添資料3・7頁）。

取引士の説明内容の理解状況について聞いたところ、52.4パーセントが「すべて理解できた」と、45.0パーセントが「ほぼ理解できた」と回答している（別添資料3・8頁）。

I T重説中の取引士の表情やしぐさの確認しやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「確認しやすかった」との回答であった（87.3パーセント・別添資料3・9頁）。

I T重説中の取引士の説明の聞き取りやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「全体を通じて十分に聞き取れた」との回答であった（79.3パーセント・別添資料3・10頁）。

重説にI Tを活用することで便利だと感じた点を聞いたところ、一番多かったのが「店舗を訪問する必要がない点」との回答であった（84.9パーセント・別添資料3・18頁）。

重説にI Tを活用することで不便だと感じた点を聞いたところ、一番多かったのが「特になし」との回答であった（51.7パーセント・別添資料3・18頁）。

過去に対面での重説を受けた経験がある者に、I T重説と対面での重説を比べてどちらの方が説明内容を理解しやすいかを聞いたところ、一番多

かったのが「同程度である」との回答であった（60.2 パーセント・別添資料 3・19 頁）。

したがって、I T 重説実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、I T 重説による説明の相手方の理解状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことなどが確認できる。

## ② 取引士向けアンケートの結果

取引士に対し、I T 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聞いたところ、一番多かったのが「身分証の写真と文字が十分確認できた」との回答であった（88.3 パーセント・別添資料 3・33 頁）。

I T 重説中の顧客の表情やしぐさの確認しやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「確認しやすかった」との回答であった（90.5 パーセント・別添資料 3・34 頁）。

I T 重説中に顧客の声が聞き取りにくいことがあったか否かについて聞いたところ、85.7 パーセントが「聞き取りにくいことはなかった」と回答している（別添資料 3・35 頁）。

全体を通じての説明のしやすさについて聞いたところ、一番多かったのが「全体を通じて説明しやすかった」との回答であった（87.5 パーセント・別添資料 3・39 頁）。

I T 重説中に機器のトラブルがあったか否かについて聞いたところ、87.2 パーセントが「なかった」と、12.8 パーセントが「あった」と回答している。なお、この機器のトラブルの発生率は、期間の経過ごとに減少しており、平成 28 年 12 月及び平成 29 年 1 月の直近の 2 ヶ月間の発生率は 5.9 パーセントとなっている。（別添資料 3・40 頁、48 頁）。

I T 重説を複数回実施している取引士に、その最終時の I T 重説に関して、I T 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かを聞いたところ、一番多かったのが「同程度である」との回答であった（56.2 パーセント・別添資料 3・42 頁）。

したがって、I T 重説実施直後の取引士向けアンケートの結果からは、I T 重説に係る取引士の説明の状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことなどが確認できる。

## (2) IT重説実施6か月後のアンケート結果

IT重説の実施後6か月経過した時点で、その間のトラブルや苦情の発生状況等を調査するために、当該IT重説に係る説明の相手方、登録事業者、貸主又は売主（以下「貸主等」という。）及び管理業者向けのアンケートを実施している。当該アンケートを集計した結果である別添資料4を基にその概要を記述すると、次の①～④のとおりである。

### ① 説明の相手方向けアンケートの結果

説明の相手方に対し、入居後、重要事項説明時の説明内容と齟齬があると感じた点の有無について聞いたところ、全員が「いいえ」と回答している（別添資料4・2頁）。

取引に係るトラブルの有無について聞いたところ、1.4パーセントが「はい」と回答しているが、その回答者に、当該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か否かについて聞いたところ、全員が「いいえ」と回答している（別添資料4・3頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、IT重説に係るトラブルは発生していないことが確認できる。

### ② 登録事業者向けアンケートの結果

登録事業者に対し、取引に係るトラブルや苦情の有無について聞いたところ、全事業者が「いいえ」と回答している（別添資料4・5頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の登録事業者向けアンケートの結果からは、IT重説に係るトラブルや苦情は発生していないことが確認できる。

### ③ 貸主等向けアンケートの結果

貸主等に対し、取引に係るトラブルや苦情の有無について聞いたところ、全貸主等が「いいえ」と回答している（別添資料4・7頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の貸主等向けアンケートの結果からは、IT重説に係るトラブルや苦情は発生していないことが確認できる。

### ④ 管理会社向けアンケートの結果

管理会社に対し、取引に係るトラブルや苦情の有無について聞いたところ、全管理会社が「いいえ」と回答している（別添資料4・7頁）。

したがって、IT重説実施6か月後の管理会社向けアンケートの結果が

らは、IT重説に係るトラブルや苦情は発生していないことが確認できる。

### (3) 法人間売買取引に係る社会実験の結果概要

法人間売買取引に係る社会実験の実施件数は2件に留まっており、その2件の概要は別添資料5に記載のとおりである。

この2件の売買取引の買主はいずれも宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）であり、この場合には買主が専門的知識と経験を有しているため、平成29年4月1日から施行される宅建業法第35条第6項の規定により重要事項の説明が不要となること等から、法人間売買取引については、社会実験の検証を十分に行うことができないものと言える。

### (4) IT重説の社会実験の検証結果

上記2(2)及び3(1)～(3)に記載した社会実験の実施件数、アンケート結果等から、賃貸取引については、IT重説による特段の支障や目立ったトラブルが発生していないこと等が確認できた状況にあると言える。一方で、法人間売買取引については、社会実験の検証を十分に行うことができない状況にあると言える。

## 4 IT重説の社会実験の検証結果を踏まえた今後の対応

### (1) 賃貸取引

IT重説の社会実験の結果、賃貸取引については、実施件数が1,069件に上り、かつ、目立ったトラブルが発生していないこと等から、一定の条件の下であれば、ITを活用して重要事項の説明をしても支障がないと認められる。

このため、賃貸取引については、平成29年度に、IT重説を実施する際に遵守すべき事項等の明確化、宅建業者への周知等の準備措置を実施した後、本格運用に移行することが適当である。

本格運用の際に遵守すべき事項等及びスケジュールは、次のとおりである。

#### ① 遵守すべき事項

宅建業法第35条に重要事項の説明について規定している趣旨は、宅建業者が取引物件や取引条件等に関する重要な情報を正確かつ的確に契約

前に提供し、説明の相手方がその内容を理解の上、契約締結について判断することができるようにすることである。重要事項の説明は、従来は対面で行われてきたが、社会実験の結果、賃貸取引については、一定の条件下でのIT重説によっても、対面と同様の効果をもって重要事項の説明が可能であることが検証された。今後、宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（平成13年1月6日不動産課長通知）の改正により、次のような賃貸取引についてIT重説を実施する際に遵守すべき事項を明確化した上で、本格運用に移行することが必要である。

- ア 重要事項の説明を行うに当たっては、図面等の書類や説明の内容を十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、音声を聞き取ることができる双方向性を有する環境において実施することとする。
- イ 取引士が記名押印した重要事項説明書及び添付書類を説明を受けようとする者にあらかじめ送付することとする。
- ウ 取引士は、重要事項の説明の開始前に、相手方が重要事項説明書及び添付書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあることを確認することとする。
- エ 取引士は、重要事項の説明の開始前に、映像及び音声の状況を相手方に確認することとする。
- オ 取引士は、重要事項の説明をするときは、画面上に宅地建物取引士証を提示し、相手方が当該宅地建物取引士証を視認できたことを確認することとする。
- カ 重要事項の説明中に、映像の視認又は音声の聞き取りができない状況が生じた場合には、取引士は説明を中断し、当該状況の解消後に説明を再開することとする。

## ② 留意すべき事項

賃貸取引に係るIT重説の本格運用への移行に当たって、トラブルの防止を図るため、次のような留意すべき事項を③のマニュアルを活用して宅建業者等に周知することが必要である。

- ア 賃貸取引に係る重要事項の説明は、対面による方法に加えて、ITを活用した非対面の方法によることが可能であること。その選択に当たっては、説明の相手方の意向を確認する必要があること。また、IT重説は対面による方法よりも個人情報流出の可能性があると考えられることから、当該取引物件の貸主に、IT重説の対象とすることの同意を

得ることが望ましいこと。

イ IT重説を選択するに当たっては、説明の相手方の有するITの環境が①アに記載する状態を満たしていることを確認する必要があること。

ウ 説明の相手方が、契約者になろうとする者本人であることを確認する必要があること。

エ 説明の相手方に対し、賃貸借契約の締結までに当該取引物件を訪問して実際に見る、いわゆる内覧の実施を勧めることが望ましいこと。

オ IT重説を録画・録音する場合は、個人情報の保護の観点から、あらかじめ説明の相手方の同意を得ることが望ましいこと。また、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に則った取扱いを行う必要があること。これらのことは、説明の相手方が行う録画・録音についても、同様であること。なお、録画・録音は、トラブルが発生したときの解決手段として有用であると考えられること。

### ③ 円滑かつ適正な実施に向けた措置

宅建業者が円滑かつ適正に賃貸取引に係るIT重説を実施できるよう、IT重説に係る遵守すべき事項、留意すべき事項、具体的な手順、工夫事例の紹介等を内容とするIT重説実施マニュアル（仮称）を作成し、国土交通省のホームページや業界団体等を通じて周知することが必要である。

### ④ 本格運用に向けた周知措置

賃貸取引に係るIT重説の本格運用に向けて、地方整備局等及び都道府県の宅建業法の所管部局、宅建業者等に対して、説明会の開催、通知の発出、ポスターの作成、ホームページの活用等を通じて、その内容を広く周知することが必要である。

### ⑤ 本格運用に向けたスケジュール

賃貸取引に係るIT重説の本格運用は、準備措置等が整い次第、速やかに開始する（平成29年10月目途）こととする。

## （2）法人間売買取引

IT重説の社会実験の結果、法人間売買取引については、実施件数が2件にとどまっている。また、この2件は買主が宅建業者であり、平成29年4月1日からは宅建業法第35条第6項の規定により重要事項の説明が不要となる。この場合には買主が専門的知識と経験を有していること等から、この

社会実験の結果をもっては、IT重説による説明の理解状況、トラブルの発生状況等の検証を十分に行うことができないため、現時点においては、本格運用への移行の可否を判断するに足りる十分な結果が得られたとは言い難い。

このため、社会実験を継続実施することが適当であり、その後の検証検討会において検証の結果、必要な対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、本格運用に移行する。

法人間売買取引の社会実験を実施するために実施すべき主な準備措置及びそのスケジュール等は、次のとおりである。

#### ① 法人間売買取引の社会実験に参加する事業者の募集等

これまでの社会実験における登録事業者は、賃貸取引を中心に営業を行う宅建業者がその多くを占めていると考えられることから、法人間売買取引の社会実験の実施に当たっては、法人間売買取引を手がけている宅建業者を参加事業者として新たに募集することが必要である。なお、法人間売買取引の社会実験に参加する事業者（以下「法人間売買取引登録事業者」という。）の数を確保する観点から、これまでの社会実験の登録事業者については、その選択により、法人間売買取引登録事業者になり得るものとする必要がある。

法人間売買取引登録事業者の募集に当たっては、業界団体に、その会員に対して法人間売買取引の社会実験への積極的な参加を呼びかけるよう要請するとともに、法人間売買取引の社会実験の実績が上がるよう、ポスターを作成するなど、その周知に努める必要がある。

#### ② 法人間売買取引の社会実験のスケジュール等

法人間売買取引の社会実験は、準備措置等が整い次第、速やかに開始する（平成29年8月目途）こととし、その期間は1年間とする。また、法人間売買取引の社会実験の開始後、半年に1回程度、検証検討会を開催し、そ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。

### （3）個人を含む売買取引

最終とりまとめにおいて、社会実験の対象とする取引は、消費者保護等の観点から、

「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」とされ、

「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」こと等を指摘した上で、

「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」こととされている。

賃貸取引については、上記（１）に記載のとおり本格運用に移行することとし、一方、法人間売買取引については、上記（２）に記載のとおり引き続き社会実験を実施することとしたところである。

このため、個人を含む売買取引については、平成 29 年度に開始する賃貸取引の本格運用の実施状況、法人間売買取引の社会実験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証検討会において検討することとする。

#### （４）その他

上記（１）及び（２）に記載のとおり、賃貸取引の本格運用及び法人間売買取引の社会実験の開始までには、それぞれ準備期間が必要となるため、現在実施している IT 重説のその間における実施の可否が課題となる。この点については、登録事業者における業務の継続性に配慮し、経過措置として、これまでの社会実験と同様の方式による登録事業者における IT 重説の実施を認めることが適当である。

なお、この経過措置の期間中の IT 重説において、賃貸取引についてはアンケートを実施しないこととするが、法人間売買取引についてはアンケートを実施することが適当である。