

第4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30年3月5日

【佐藤】 それでは定刻より少々早いですが、第4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、ご出席いただきまして、まことにありがとうございます。私は本検討会の事務局の国土交通省土地・建設産業局不動産課の佐藤です。よろしくお願いいたします。

本日ご出席の委員の先生方の紹介につきましては、お手元にお配りしております資料1別紙の名簿及び座席表をもってかえさせていただきます。

なお、稲葉委員におかれましては、所用によりご欠席でございます。このため、代理で宮代様に出席いただいております。

また、委員の変更がございましたのでご紹介いたします。不動産流通経営協会より、本橋委員にかわりまして郡司委員にご出席いただいております。よろしくお願いいたします。

【郡司委員】 よろしくよろしくお願いいたします。

【佐藤】 東京都より、大村委員にかわりまして山崎委員にご出席いただいております。よろしくお願いいたします。

【山崎委員】 よろしくよろしくお願いいたします。

【佐藤】 委員の変更につきましては、以上でございます。

続いて、本日の配付資料の確認をさせていただきます。お手元の資料をご覧ください。まず資料1、資料2、資料3、資料4と資料は4つになっております。続きまして、参考資料が1、参考資料2、参考資料3、参考資料4。そして最後に、新経済連盟、関委員からの配付資料が配られているかと思えます。不足等はないでしょうか。

それでは議事に入りたいと思いますので、記者の皆様による頭撮りはこれをもって終了させていただきます。

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

【中川座長】 それでは議事に沿いまして進行させていただきたいと思います。

最初に、議事（1）にありますように、この検証検討会の開催要綱の改正についてとい

う議事が用意されておりますので、この件につきまして、資料に基づいて事務局からご説明をお願いします。

【伊藤】 それでは、資料1をご覧くださいと思います。

第2条の目的のところですが、後ほど詳しくご紹介させていただきますが、賃貸取引については昨年10月から本格運用を開始しています。その関係で、目的の第2条の3行目の「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、本格運用の賃貸取引の実施状況等も読み込ませるために、「あり方」の後に「等」をつけさせていただきたいという提案でございます。

それから、これについては、一番下の附則で、本日から施行ということで改正させていただければというご提案でございます。

事務局からの説明は以上でございます。

【中川座長】 今ご説明ありましたように、賃貸住宅については本格運用を始めていて、その実施状況といったものもこの検証検討会の任務の中に入れていきたいということで「等」を入れたいという改正でございます。

事務局がご説明したような提案につきまして、委員の皆様から何かご意見とかご質問がございましたらいただきたいのですが、いかがでしょうか。よろしいですか。

(「異議なし」の声あり)

【中川座長】 それでは、本検討会の開催要綱につきましては、資料1の事務局の提案のとおり、改正したいと思います。

それでは、次の議事に入らせていただきたいと思います。議事(2)「社会実験に関する検証検討会とりまとめ(平成29年3月)概要等について」、議事(3)「賃貸取引に係るIT重説について」、議事(4)「法人間売買取引に係るIT重説について」、これらはお互いに密接に関連するものでございますので、続けて事務局のほうからご説明をいただきたいと思います。

【伊藤】 それでは、資料2「社会実験に関する検証検討会とりまとめ(平成29年3月)概要等について」という資料をご覧くださいと思います。

1ページ目です。これは、今までの検証検討会、それからその前のあり方検討会についての経緯を簡単にまとめたものです。そもそも今回の検証検討会が始まったのが平成25年6月の世界最先端IT国家創造宣言の閣議決定に基づいて議論がスタートしています。

その後、12月のアクションプランにIT重説が加わり、それを受けて社会実験のあり方に関する検討会が始まり、賃貸取引、法人間売買取引については社会実験を行うというとりまとめに基づき、社会実験を平成27年8月から29年1月まで、1年5カ月実施いたしました。その結果、実施結果としては1,071件。その多くが賃貸取引で、法人間売買取引については2件と非常に少ない結果でした。

これを受けて、今年の3月にとりまとめていただいた検証結果として、賃貸取引については本格運用を、今年の10月までをめどに実施すること。法人間売買取引については、可否を判断するに足る十分な結果を得られなかったことから、昨年8月をめどに1年間社会実験を再実施するという結論をいただいたところでございます。個人を含む売買取引については、こういった賃貸取引の本格運用の実施状況、それから法人間売買取引の社会実験の検討結果を踏まえて、検証検討会において再度、議論していただくという結論になっているところでございます。

2ページ目です。昨年、官民データ活用推進基本法が制定されており、官民データ活用の推進に関する基本的な計画として、世界最先端IT国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画が昨年5月に閣議決定されていきました。これによって、先ほどご説明させていただいた平成25年の閣議決定の創造宣言が廃止され、IT重説も基本計画に盛り込まれたということでございます。

具体的な内容といたしましては、「不動産取引に係る重要事項説明のオンライン化」、これは同計画43ページの抜粋でございます。読ませていただきますと、下の段のところで、「賃貸取引については、平成29年10月以降、重要事項説明のオンライン化の本格運用を開始する。また、法人間売買取引については平成29年8月以降、1年間の社会実験を行い、平成30年度中に結論を得る。さらに、個人を含む売買については賃貸取引における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平成30年度中に検討」ということが閣議決定されてございます。

3ページ目です。これは、基本計画の中で重点的に講ずべき主な施策ということで、こちらの項目についても閣議決定されたものでございます。資料2については以上でございます。

続きまして、資料3をご覧ください。これが、今回本格運用をした賃貸取引に係るIT重説についてでございます。

1ページおめくりいただいて、目次になっておりますが、昨年3月の検証検討会で取り

まとめていただいたことを踏まえて、国土交通省としてその後どういった措置を行ってきたのかという状況のご説明、それから、本格運用後の実施状況、これについてはフォローアップをしてございますので、その結果についてご説明をさせていただきます。

2ページ目です。これは、まず「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」を改正しています。昨年8月30日に同通知の改正通知を発出しておりまして、施行は10月1日からです。IT重説を実施する場合の要件として、①双方向でやりとりできるIT環境の整備、②重要事項説明書等を事前に送付すること、③重要事項説明書等の準備とIT環境を事前に確認すること、④取引士証の提示と確認、⑤IT環境に不具合があれば中断していただくということを、遵守する事項ということで決めさせていただいております。

次、宅建業者の方が円滑かつ適正にIT重説をやっていただけるように昨年9月8日にIT重説実施マニュアルとして策定・公表したものでございます。先ほどの遵守すべき事項以外に、こういったことに留意してほしいといった事項を取りまとめて策定・公表したものです。

それから、本格運用に向けた周知措置ということで、広くIT重説が始まりますということを経済産業省主催で宅建業者及び都道府県の免許権者向けの説明会、そういった説明会等を全国で10カ所行ったところです。それ以外にも、その他業界団体様の主催の説明会など、機会あるごとにIT重説についてご紹介をさせていただいたということでございます。

3ページ目です。それ以外にも下記のポスターを作成し、これを店頭に掲げていただくということ、それからホームページや新聞等の広報についても展開をさせていただいて、専門誌等を中心に掲載していただいたという実績でございます。

4ページ目です。これは3月の検証検討会で踏まえた措置ということではないですが、本格運用に当たり、トラブル等に備えるということを適切に実施するために、これも9月8日ですが、国土交通省に相談窓口を本省と整備局に設置したということでございます。こちらマニュアル等とあわせて記者発表等をさせていただきました。

5ページ目です。こちらは、今ご説明させていただきましたが、昨年3月に検証検討会で取りまとめていただいた具体的な内容でございます。解釈・運用の通知を改正するとか、マニュアルをつくるとか、本格運用に向けて周知措置をするとか、基本的に取りまとめていただいた内容に即して、国土交通省としても、先ほど説明した内容のとおり実施してきたというところでございます。

7ページ目です。それでは、本格運用後の実施状況についてご説明させていただきます。第一に、IT重説に関する苦情・紛争の件数、といったものがあつたのかということです。賃貸取引は10月に本格運用を開始しましたが、今現在、苦情・紛争事例は、調査の範囲では確認されていないことをご報告申し上げます。

調査の方法としては、まず、国土交通省、都道府県、こちらは免許権者に毎月施行状況調査ということで、紛争等があればご報告していただくというスキームがございますが、本調査の中で紛争等の有無を確認しました。それから、それぞれ業界団体さんの相談窓口等に紛争等の事例の有無を全宅連様、推進センター様、適正取引推進機構様にも毎月、ご確認をさせていただきました。これらを含めて、昨年10月から今年の1月31日までの期間において、苦情・紛争はなかつたということでございます。

8ページ目です。先ほど、国土交通省の相談窓口について説明させていただきました。これについて、相談が何件あつたのか、どういった相談だつたのかということをご説明させていただきます。本格運用は10月からですが、事前に9月から相談件数は集計し始めました。206件の相談があつたということでございます。件数は、表を見させていただきますと、9月が、月の途中からですが48件、10月が68件、11月が36件というふうに徐々に減っているような状況でございます。相談内容としては、宅建業者から、例えば同意書の取得方法とか使用する機械はどのようなものを使つたらいいのかといったIT重説の方法に関するものが大半で、消費者の方から問い合わせはなかつたということでございます。その他というのが20件ございますが、これは、例えば新聞記者の方からの問い合わせが入つてございます。

続きまして、9ページ目をご覧ください。IT重説がどのくらい実施されているのかということでございます。10月以降、従前はアンケートを義務づけていたので、何件実施されたのかということは確実に把握できたわけですが、本格運用後は、特に届け出をする義務がないわけです。そういった意味で、10月以降正確にIT重説が何件実施されたのかということ把握するすべはありません。

しかし、どれだけのIT重説で行われたのかということをご可能な限り調べるための方法として1つ目は、IT重説の専用システムを提供している事業者さん——これはSUUMOさんとか大東建託さんのほうでIT重説のシステムをつくつてございますが、そういった専用システムを介して実施されたIT重説の実施件数が何件あつたのかというのを調べたのがこの件数でございます。今までに2,300件実施されました。見ていただきます

と、10月、11月、12月、1月と、だんだんとIT重説の実施件数が伸びているという
ことで、広く使われ始めているのが見てとれるところでございます。

10ページ目です。もう1つ、これは、全宅連さんのご協力をいただきまして、全宅連
さんのほうでDI調査のモニター会員に対して、IT重説に関する調査を行っていただき
ました。その結果、238社の方からご回答いただいた結果でございます。既に導入済み
の会社が3社。その3社でIT重説を実施した件数が8件ございました。また、IT重説
を前向きに捉えている会員の方が24.2%あるというアンケート調査の結果ございま
す。

11ページ目です。それでは、IT重説を実際にやっていただいた方、説明の相手方にな
りますが、そういった方々に任意にアンケートをお願いして、回答をしていただいた状
況でございます。回答数は212件ございました。これについてご説明をさせていただきます。

12ページ目です。まず、説明の相手方の属性ということになります。一番多かったの
が、赤色の部分の21歳から30歳が48.6%ということで約5割。それから、緑色の部
分の31歳から40歳が28.3%で約3割ということで、20代、30代で約8割という
ことでございます。今回、賃貸取引ということもございいますので、この辺の年齢の方が多
かったのかなということでございます。

13ページ目です。重要事項説明書の事前送付。これは必ず実施してくださいというこ
とで、運用通知にも書かせていただいております。これについて、98.1%は事前送付が
あったということですが、送付がなかったのが4件、1.9%発生しています。ただ
し、無記名アンケート調査のため、追跡調査ができなかったところです。

14ページ目です。IT重説に要した時間はどのくらいあったのかということです。3
0分未満が75%、30分以上1時間未満が24.5%ということで、ほとんど1時間以内
には終わったというご回答でございます。ただ、1時間以上2時間未満というのも0.5%
あったというご回答がございました。

15ページ目です。取引士証の確認状況です。これも運用通知のほうで必ずやってくだ
さいということになってございます。取引士証の提示があったか、なかったかというこ
とでございますけれども、これは、全員の方が、提示を受けましたとの回答があり、そのう
ち本人と確認できましたかという問いに対しては、確認することができたというのが97.
6%、確認することができなかったというのが、ごく少数でございますが1.9%あったと

いうところでございます。

16ページ目です。IT重説の聞き取りやすさはどうだったのかということでございます。全体を通じて十分に聞き取れたというご回答が53.3%、全体を通じて聞き取れたというのが38.2%、2つを合わせると91.5%で、9割の方がちゃんと聞こえましたというご回答でございます。一方、一部聞き取りにくいときがあったというのが6.1%、全体を通じて聞き取りにくかったというのが2.4%ということで、1割弱ですが、聞き取りにくかったというご回答もあったところです。

17ページ目です。それでは、映像の確認のしやすさはどうだったのかということでございます。十分に確認することができたというのが60.4%、確認することができたというのが36.8%ということで、音声よりは映像のほうが確認しやすかったという結果で、97.2%の方が確認することができたというご回答でございます。しかしながら、一部確認できなかったときがあったというのが1.9%、十分確認することができなかったというのが0.9%ということで、若干でございますけれども、映像も確認できなかったという回答がございます。

18ページ目です。機器のトラブルの有無でございます。機器のトラブルはなかったというのが93.4%、機器のトラブルがあったというご回答が6.6%でございます。機器のトラブルがあったというご回答の内訳でございますが、一番多かったのが、音が聞こえない等の音声トラブルが57.1%。画面が映らない等の映像トラブルが35.7%で、先ほどの結果と少しリンクしますが、やはり音声トラブルのほうが映像トラブルよりは少し多く出ているという結果でございます。

19ページです。IT重説の今後の利用の意向について聞いたものでございます。今後も利用したいというご回答が62.7%、どちらでもないというご回答が31.6%、利用したくないというご回答は5.7%といった結果が出てございます。

20ページです。今度は、宅建業者の方に対するアンケートでございます。こちらのほうは回答数が若干多くて、252件のご回答をさせていただいたところです。

21ページ目です。IT重説に要した時間でございます。これも、先ほどの説明の相手方からいただいた回答と基本的に同じご回答で、30分未満が75%、30分以上1時間未満が25%という結果になってございます。

22ページ目です。対象となった物件は何かということでございますけれども、居住用のアパート・マンションが全体の99.6%ということでございます。ごく一部、業務用の

建物が0.4%ありましたが、宅地とか戸建てを実施したという回答はございませんでした。

23ページ目です。機器のトラブルの有無でございます。機器のトラブルがなかったという回答が92.1%、あったという回答が7.9%で、説明の相手方の場合とほとんど同じような状況でございます。

トラブルの内訳ですけれども、音が聞こえないといった、音声トラブルが80%です。それから、画面が映らないトラブルが5%ということで、説明の相手方結果とは少し異なっておりますが、基本的には音声トラブルが多かったというご回答でございます。

最後のページ、24ページです。機器のトラブルの解決状況でございます。前述の機器のトラブルについて、9割、90%のご回答としては解決したということでございます。残りの1割の方が、解決できなかったために対面の重説に移行したというご回答があったところです。

続きまして、資料4、法人間売買取引に係るIT重説について、ご説明させていただきます。

1ページおめくりいただきまして、目次でございます。これも先ほどと同じように、3月の検証検討会での取りまとめを踏まえて、国土交通省としてその後どういった措置をやったのかというのが1つ。それから、今回、社会実験に参加していただいている312事業者の属性がどういうものかということが1つ。それから、社会実験の途中経過ということで、件数が少なくて恐縮ですけれども、途中経過についてご説明をさせていただきます。

2ページ目です。社会実験をやるに当たって参加事業者を確保しなければならないということで、この検証検討会にもご参画していただいている不動産関係の団体に再度お願いをして回らせていただきました。その結果、ご紹介いただいた個別企業等へ国土交通省として、5月、6月、2カ月にわたり集中的にご要請をさせていただいたところでございます。それから、既に社会実験に登録していただいている303社の事業者の方がいたわけですけれども、その方々に対しても、ぜひ継続して登録をしていただいて、社会実験に参加していただきたいというご要請を5月にさせていただきました。

次に登録事業者の募集ですけれども、具体的なスケジュールとしては、5月30日に追加募集のプレスリリースをして、7月18日に追加登録事業者として12業者の方を公表させていただきました。こういったことで社会実験は8月からスタートさせていただいたわけですが、なかなか社会実験の件数が増えないことから、12月に追加募集の開始をしています。これ以降は手を挙げていただいた方は随時参加をしていただけるという形でや

らせていただいています。その結果、今年の2月7日に追加登録事業者として、1事業者ご参画をしていただいたところがございます。社会実験の実施のため、ガイドラインを5月31日付で公表させていただいたところがございます。

3ページ目です。これは、社会実験開始に向けた周知措置で、このようなチラシを作成してホームページに掲載したり、主に専門誌の方にご協力をいただいて、社会実験を開始したことを記事掲載をしていただいたところがございます。

4ページ目です。これは、社会実験の現在の登録状況になります。先ほど2月に1社追加して、現在で、全体で312社の方にご参画をしていただいています。ただ、既登録の業者が303社あったわけですが、そのうち4社について免許の失効により登録取り消しになりましたので、合わせて、既存の登録299社と13社を足した312社で、今、社会実験を行っているところがございます。

5ページ目は、3月に取りまとめていただいた、社会実験の再実施に向けた準備すべきものをまとめた概要でございます。

7ページ目です。312事業者の属性でございます。四角囲いが、全宅建業者の割合です。都道府県知事免許が98%で、大臣免許の方は2%になるわけですが、登録事業者として社会実験にご参画していただいている割合としては、大臣免許の方が23%で、全体の割合よりは大臣免許の方にご参画している割合が多くなっている状況です。

8ページ目です。これは、免許を何回更新したのかという回次別の割合でございます。ほとんど変わりはありませんけれども、若干特徴があるとすると、1回次の登録されたばかりの業者が登録事業者の方は27%で全宅建業者に比較すると若干多い状況でございます。

9ページ目は、そういった方々の所属団体の割合で、全宅連さんが63%、全日さんが30%、FRKさんが5%、全住協さんが4%、不動産協会さんが3%となっております。

10ページ目です。それでは、こういった機器を使って社会実験に参加する予定であるかを、登録をしていただいたときにお聞きした内容です。一番多いのはパソコンが96%、タブレットが35%、テレビ会議システムを使って社会実験に参加するというのが32%、スマートフォンが31%でございます。

右の表は、IT重説に用いるソフトウェアの種類ですが、一番多かったのは、マイクロソフトのSkypeが48%。次に多かった回答はNTTテクノクロスのMeeting Plazaが2

5%。それから、HOME'S LIVEのLIFULLが14%。以下のとおりになっております。

11ページ目は、映像・音声記録の管理方法ですけれども、一番多かったのは、ハードディスクを使って映像・音声記録の管理をするというのが78%、CD-RやDVDが67%、SDカード・USBメモリーが53%、外部サービスが46%という結果になっています。

12ページ目です。それでは、社会実験の途中経過でございます。最初にお断りさせていただきますと、社会実験は1件しかございませんでしたので、その1件の結果になります。13ページ目です。社会実験を実施していただいたA社の概要ですが、神奈川県の記事免許業者で店舗数は1事務所でございます。

今までの社会実験の参加状況としては、平成27年12月、それから平成28年1月に、賃貸の関係で2件参加をしていただきまして、今回、売買をやっていただいたという状況です。使用端末、ソフトウェアは、パソコンを使ってSkypeを使用して実施したものです。

IT重説の実施概要ですけれども、昨年10月30日の18時から19時に、休憩せずに1時間連続で実施しています

取引の態様としては、売主である宅建業者がA社ですけれども、神奈川県。買主は建設業者さんが長野県で、取引士の方はA社の代表者です。

実施の背景です。買主は、長野県にあるA社が所有する土地の隣接地で建設業を営む会社さんで、資材置き場が遠かったので、当該土地の隣接地を資材置き場として使用するために購入を希望したところです。A社から重説を受けるために、A社の事務所のある神奈川県まで行くのが負担であるという意向が建設業者の方にあったので、A社のほうから、それではIT重説はどうですかというご紹介をして実施したものです。

対象物件は、土地のみで広さが585平米で、価格が約100万円でした。

14ページ目です。この1件についての、相手方のアンケート結果です。問1から順次ご説明させていただきます。

過去に重要事項説明を受けた経験については、受けたことがあるとの回答、です。

問2として、IT重説を利用しようと思った動機については、店舗まで行く時間だとか費用といったことが節約できると考えたからだとの回答、です。

問3として、IT重説に用いた機器については、パソコンとの回答、です。

問4として、インターネット回線については、固定ブロードバンド回線を使ったとの回答、です。

問5として、IT重説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という問い合わせについては、全て読んだとの回答、です。

問6、IT重説前に重要事項説明書の内容を理解することはできたか。おおよそ理解できたとの回答、です。

問7、物件の内覧をしたかについては、隣接地ですが、内覧をしたとの回答、です。

問8、取引士証の提示を受けたときの状況については、取引士証の写真も文字も十分確認できたとの回答、です。

それから、15ページ目です。問9、取引士の説明内容を理解することができたかについては、全て理解できたとの回答、です。

問10、取引士の説明は聞き取りやすかったかについては、全体を通じて十分聞き取れたとの回答、です。

問11、取引士の表情やしぐさといったことは確認しやすかったかについては、確認しやすかったとの回答、です。

問12、ご自身の理解状況を取引士に伝えることはできたかということについては、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の回答、です。

問13、取引士に対して質問しやすかったかについては、質問はしやすかったとの回答、です。

問14、質問しやすかったのはなぜかについては、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との回答、です。

問15、図面を用いた説明はわかりやすかったですかについては、全体的にわかりやすかったとの回答、です。

16ページ目です。説明がわかりやすかったのは、なぜかということについては、図面の中でところどころ名称の記載やマークがあり、それらの名称等を使って説明してもらったからだと回答、です。

問17、ご自身が図面に関する質問等をしたときに、質問しやすかったかについては、図面に関する質問はしなかったとの回答、です。

問18、便利だと感じた点はありますかについては、店舗を訪問する必要がある点が便利だと感じたとの回答、です。

問19、逆に不便だと感じた点はありますかについては、説明の相手方と取引士の各々

が見ている図面について、同一のものか確認しにくい点があったとの回答、です。

問20、IT重説と対面での重説を比べたときに、どちらのほうが説明の内容を理解しやすいと思ったかについては、IT重説と対面での重説の理解のしやすさは同程度であるとの回答、です。

問21、IT重説中の機器のトラブルはあったかという問いについては、なかったとの回答、です。

17ページ目です。IT重説中の機器以外のトラブル、または苦情の申し出をしたかについては、なかったとの回答、です。

それから、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については、利用したいとの回答、です。

なぜ今後も利用したいと考えましたかについては、店舗に向く負担がないからとの回答、です。

次は、実際の取引から3か月後に聞いたアンケートの結果でございます。本取引後、重要事項説明時の説明内容と齟齬があると感じた点はありますかとの問いについては、なかったとの回答、です。

本取引に係るトラブルはありましたかとの問いについては、なかったとの回答、です。

今度は取引士のほうに同様のアンケートを行った結果です。今回のIT重説は何回目になりますかとの問いについては、1回との回答、です。

今回の主な取引形態については、法人間売買との回答、です。

それから、問3として、取引形態は共同媒介ですかとの問いについては、共同媒介ではなかったとの回答、です。

それから、重要事項説明を行った場所ですが、説明の相手方と異なる都道府県においてIT重説を行ったとの回答、です。

問5として、取引物件の種別について、これは土地のみとの回答、です。

問6、休憩を除いてIT重説にかかった時間を聞く問いについては、60分との回答、です。

問7、IT重説に用いた機器を聞く問いについては、パソコンとの回答、です。

19ページ目です。IT重説に主に用いたソフトウェア等は、先ほど説明させていただきましたが、Skypeを使った。それから、インターネットの回答については、ブロードバンドでやりましたとの回答、です。

問10、IT重説中に説明の相手方から身分証を確認しましたかとの問いについては、事前に会って確認していたので、IT重説のときにはしなかったとの回答、でした。

問11、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という問いでは、確認しやすかったとの回答、です。

問12、説明の相手方の理解状況を確認できたかの問いについては、相手方が理解していると言っていたとの回答、です。

20ページ目です。問13、対面と比べて、特に説明に時間を要した部分はあるかの問いについては、特になかったとの回答、です。

問14、全体を通じて説明がしやすかったかとの問いについては、説明はしやすかったとの回答、です。

問15、説明の内容が正しく相手方に伝わったと思いますかという問いについても、十分伝わったと思うとの回答、です。

問16、顧客の声が聞き取りにくいことがあったかとの問いについては、聞き取りにくいことはなかったとの回答、です。

問17、説明した図面等の資料について、理解が得られたと思いますかとの問いについては、全体的には理解が得られたと思うとの回答、です。

さらに、それはなぜですかという問18については、図面の説明自体が難しくなかったからとの回答、です。

21ページ目です。IT重説を行うに当たって、特に準備したことはありますかという問いについては、特に準備はしなかったとの回答、です。

問20、IT重説と対面での重説を比べて、どちらのほうが説明しやすいと思いますかとの問いについては、同程度であるとの回答、です。

問21、IT重説と対面での重説を比べて、どちらのほうが説明の相手方から理解を得やすいと思いましたかという問いについても、同程度であるとの回答、です。

問22、IT重説と対面での重説を比べて、どちらのほうが説明の相手方の理解状況を把握しやすいかとの問いについては、同程度だとの回答、です。

最後、22ページです。機器のトラブルはあったかとの問いについては、なかったとの回答、です。

3か月後の状況ですが、取引に係るトラブル等があったかとの問いについては、トラブルや苦情はなかったとの回答です。

取引に係るトラブルの対応として、録画・録音を利用したかとの問いについては、利用していないとの回答、です。

最後、問3、録画・録音データを説明の相手方へ提供しましたかとの問いについては、提供しなかったとの回答、です。

説明が少し長くなりまして、大変恐縮でございましたけれども、説明は以上でございます。

【中川座長】 ありがとうございます。

それでは今、ご説明いただいた内容につきまして、ご意見、ご質問をいただきたいと思えます。委員の皆様方、よろしく願いいたします。どなたからでも結構ですので。

【関委員】 では、よろしいですか。

【中川座長】 お願いします。

【関委員】 詳細なご説明、ありがとうございます。

私からも配付資料という形でお配りしております。右肩に「新経済連盟 関委員配付資料」と書いた資料について簡単にご説明した上で、私の意見を簡単に申し上げたいと思えます。

この資料は、新経済連盟において事業者に対して今年の1月にアンケート調査を行ったものでございます。対象者は不動産ポータルに掲載している不動産会社で、有効回答数は438となっております。

アンケート調査の結果は、資料をご覧いただければと思いますが、簡単にポイントをご説明しますと、例えば個人間の売買の社会実験に取り組むべきかということに対しては、「取り組むべき」という答えが77.2%。契約予定者が希望した場合に、重要事項説明や契約についてテレビ電話等のITを活用して行うことについては、「よいと思う」が78.5%。重要事項説明や契約について、テレビ電話等のIT活用が売買でも認められた場合、取り組みたいと考えるかということについては、「取り組みたい」が69.2%でございました。

具体的な事業者の声につきましては、売買でIT重説を行うことについての効果、期待として、例えば事業者側の事務効率向上だけではなく商機の拡大や消費者メリットの向上、さらにはトラブルの低下といったことも挙げられており、かなりの期待があると考えております。

また、対消費者については前回の会議でお出ししたものでございます。説明は省略しま

すが、8割の方がIT活用についてはよいと思うと言っているということでございます。

先ほど事務局の説明にもありましたように、法人間売買の社会実験、それから賃貸のほうの本格運用、どちらにおいてもトラブルが出ていないということでございます。

また、今申し上げましたように、売買についての期待も事業者、消費者双方で大きいということもございますので、ぜひ個人間の売買についても、できるだけ早く社会実験を始めるといふ方向で進めていただければと考えております。

以上でございます。

【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。

お願いします。

【加藤委員】 賃貸のほうの、資料3の報告の内容なのですが、アンケートが義務化されていないということで追跡ができなかったというお話と、集計がいろいろ載っているのですが、例えば、この中の13ページ、重要事項説明書の事前送付。送付なしというのが1.9%、4件。実際にこれはあるわけなのですね。それから、その後、少ない数なのですが、17ページの、一部確認ができないということが1.9%あったりとか、今後の利用動向の中で、利用したくないが5.7%。

全体的には、もちろん大きなトラブルがなく進んでいるのは非常にいいことなのですが、実際にこういった数字もあるということ把握しておかないといけませんし、マスト事項である事前送付などというのは、IT重説を始める段階で必ず必要なことが守られていないということになってきた場合に、今後どういうふうに業界の中でIT重説が位置づけられていくかというところを、しっかり見極める必要があるのではないかと思います。

先ほどの法人間売買の社会実験につきましては、正直、全くデータには私はならないと思っております。自分の会社の横の土地、たまたま神奈川の業者が持っている、よく知っている土地だからIT重説をやったというだけのことであって、内見も何も、よく知っている土地であるわけで、たまたま事務所に行かなくてできますよということの中でやっただけで、法人間売買においてほかに例がないということは、その報告だけをとってサンプリングするというのはどうなのかなと思っております。

それから、賃貸の、実際解禁になってしまっているのですが、どの程度の業者さんがやったかという業者数は、非常に把握しづらいのではないかと思いますけれども、前回の社会実験中に、たしか3社でしたと思いますが、かなり多く実施していらっしやった、社会実験

のデータの約1,000件のうちのほとんどを実施していただいた業者がその後どうかというところも、できれば事務局というか、追跡をお願いしたいと思います。

以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。今あった3社の方というのは、ポータルの話ではなくて、不動産業者でたくさんやっていただいた方がいらっしゃったから、特定できるからお聞きしたほうがいいだろうと。

【加藤委員】 そうですね。前回の社会実験で、おおむね3社の方が主になってやっていただいた経緯があって、その業者も多分、当然のことながら、本格運用以降も進めていらっしゃると思うので、その辺のデータが収集できればというところはありました。

【中川座長】 わかりました。ほかにいかがでしょうか。

どうぞ。

【小山委員】 全住協の小山でございます。ご説明ありがとうございます。

IT化に対することに対しては、非常によろしいことかと思っておりますが、消費者の安全ということを第一に考えていただいて、2番目に我々の業者間で普及が進むように、特に同意をもらわなくてはいけないなどというところをなるべく統一してもらって、それぞれIT化してもらって、誰もが活用できるような措置をお願いできればと思います。

以上です。

【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。

お願いします。

【沢田委員】 ご説明ありがとうございます。賃貸の取引に関しては順調に進んでいるということで、任意ですがアンケートの結果を拝見すると、制度として何か見直さなくてはいけないところは特になさそうで、このまま続けていっていただければと思います。もちろん、事業者にとってやりやすいようにということで、微修正するところはしていただきながら、このまま続けていっていただければと思います。

法人間は、想像ですけれども、あんまりニーズとしてはないのかもしれないと考えています。法人の場合、特に宅建業者であれば、取引をするプロセス自体が仕事ですから、勤務時間内にやることに特に問題はないし、出かけていっても経費で交通費が出るでしょうから、個人とは大分違うのかなと思います。個人で経験した方のアンケート結果を見ると、やはり、遠くまで出かけていくとか、時間がないのに無理して行くのが負担であるということが主になっておりましたので、それを解決するという意味では、賃貸ももちろん

ですが、個人が一方当事者になるような売買においても、オンライン化のニーズはおそらくあるのだらうと思います。ですので、一応、取りまとめの結果として、法人間売買の社会実験の結果を見てということになっていましたけれども、それも1年間の期限が今年中に来るということですから、個人を含む売買取引に関しても検討を始めていただきたいと思います。

ただ、それに関しては、IT化の話とは若干外れるところもありますが、重要事項説明そのものの意味が、賃貸と売買では大分違うような気がしています。売買の中でも、媒介の場合と事業者から消費者が直接買う場合で大分状況が違うようにも思います。重要事項説明が売買契約と同時ではなくなっているのは良い傾向と思いますが、とはいえ、やはり最後の最後の段階で、よくないことが見つかったからといってやめるわけにいかないようなタイミングで開示されるという印象があります。取引のプロセス全体を見直す契機として、重要事項説明のオンライン化を位置づけていただければ、より将来の役に立つような検討ができるのではないかと思います。オンライン化だけに焦点を当てるとするのは、若干もったいないような気がしております。

今回の検討、今日のテーマとは外れるかもしれませんが、一言つけ加えさせていただきました。以上です。

【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。

どうぞ。

【郡司委員】 関委員が配付されました資料について、もしわかれば教えていただきたいのですが、対象となった事業者の438事業者のうち、社会実験に参加されている事業者はどのくらいありますか。

【関委員】 済みません、手元で今、その数字は持っておりません。

【郡司委員】 わかりました。

【中川座長】 どうぞ。

【山崎委員】 東京都の山崎でございます。丁寧なご説明ありがとうございました。

私ども東京都でも、IT重説を、10月1日に合わせましてホームページ等で周知してまいりました。この間、いろいろなところでお話をしたり、意見をいただいているところでは、IT重説のうち、賃貸に関しては、前向きな意見をいただいているところでございます。

ただ、売買につきましては、例えば、今、原野商法の二次被害ですとかいったものも社

会問題化しているところもあり、ITであろうが対面だろうが、両方同じ部分もあるので、特に高齢者の方がきちんと理解できるのかということについては十分検証する必要がありますと考えております。

以上でございます。

【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。

お願いします。

【土田委員】 ありがとうございます。私も、この賃貸に関しては進めていってよしいのではないかと思います。アンケートの中に少し機器に対しよく聞き取れなかったとか本人確認ができなかったとがありますので、このような不満を持ったところを少しずつ解消していく。これがさらなる拡大につながると思います。むしろ不満の部分をもうちょっと分析をして、さらなる活用をしていただければと思います。

それと、消費者とのトラブルはなかったということなのですが、ITに関するトラブルではなくて、これから先の原状回復のときや、契約の更新とか解約のときに賃貸トラブルが多く出るという傾向がありますので、ここのところに、ITを使ったから減少したという結果が少しでも出れば、私はもっといい結果と思いますが、そこに関する限りは、まだ二、三年状況を見ないとわからないと思っております。

以上です。

【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。

お願いします。

【熊谷委員】 ありがとうございます。賃貸の結果との関係でなかなかおもしろいデータがあるなと思っておりますが、12ページの説明の相手方の年齢層ということで20代、30代が非常に多いということになっています。この結果はITデバイスをきちんと使いこなせるかどうかということとかなり関係があって、そういう年齢層の人たちは扱うことができるということで、比較的こういうものに対して抵抗感がないということもあって、おそらく、誘えばといいますか、こういうのがありますよと言えば、乗ってくる方が多いんだろうと思うのです。

その逆のことを言いますと、提供側の問題としてもあって、実は30代、20代の提供側の人が少ないのではないかと。要するに、この業界の中でかなり多くの人たちがそれよりも上の層なので、提供する側のほうがそういったものを使いこなせないということがあって提供しづらいのかなという感じもいたします。

ですから、若い人たちをうまく活用して、それぞれの提供側がやっていくと、もう少しこのあたりの数字は増えてくるのではないかと思いますので、そのように積極的に対応していただくと良いのかなと思います。

実際にIT重説をやっている業者の方からお話を伺ったことがあるのですが、やはり一番のハードルというのは、自分たちのほうでうまくできるのかどうかというところに非常に不安があって、なかなか最初はIT重説にたどり着けなかった。ただ、やってみると、お客さんのほうの反応も比較的良いし、こちらのほうも便利だということがわかるようになったのでやってきましたという話を聞いたことがあるので、もちろんそれが全てだとは思いませんが、実はやり始めると便利だということが双方にわかるのではないかと思います。この意味では、こういった年齢層の人たちも含めて積極的に展開するというのが今後はあるのかなと思っております。

それと、重要事項説明書の事前送付がないということについてはやはり業法違反になるので、そこについては役所のほうとしては周知徹底といいますか、場合によっては、厳しい対処を含めてやっていただければと思います。

売買については、もちろん次回以降の問題にはなるかなと思いますけれども、何らかの形でいろいろと対象を増やしていくことはやって良いのかなと思っています。

以上です。

【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。大体よろしいでしょうか。

それでは、非常に積極的な、いろんなご提案をいただいて、ありがとうございます。賃貸につきましては、おおむね順調にきているように思いますが、委員の先生方からありましたように、それをもう少し磨いていくといいますか、不満も含めて磨いていくということを進めたいと思います。

それから、売買につきましては、あまりデータが必ずしもそろっていませんけれども、そろってないこと自体でとまってしまうだけではなくて、もう少し対象を広げていく工夫ができないかどうかということも含めて、次回以降検討していくことが必要なのではないかと思っています。

それから、最後に熊谷委員からご意見がありましたように、提供する側のリテラシーが結構重要で、私もMLSの、アメリカのシステムでやはり同じようにいろんな、教育といいますか、OJTのプログラムがあって、一番人気があるのは、高齢者のテクノロジーの

講座がものすごく人気があるということが印象に残っています。そういう意味で、産業全体もテクノロジーをもっと導入できるような環境整備というのが、行政だけじゃなくて必要なのかなというご意見かとも思いました。

いろんな多様なご意見をいただきまして、次回以降、安全性に気をつけながらテクノロジーを導入することについて、より実りの深い議論が展開できればと思っております。

それでは、中田課長のほうにお願いします。

【中田】 恐れ入ります。本日は委員の皆様方、お集まりいただきありがとうございます。

実は、ちょうど1年になりますけれども、1年ほど前に先生方からいろいろご意見がある中でお取りまとめをさせていただきまして、去年の10月から賃貸については本格運用、法人の売買については社会実験ということで継続させていただいております。

今日もいろいろご議論いただきましたけれども、私どもが今考えてございますのは、賃貸については、去年の3月におまとめいただいて、私どもとしてもしっかり実施しなくてはならないということで秋までにいろんな準備をして、12万3,000を数える業者の皆さんに、いろいろ業界の皆さんにご協力いただきまして、趣旨とかやり方を遺漏なきようにということとさせていただいて、今があるのかなと思っております。2,300件ほどになっていますが特定の業者さんがいろいろ数を積んでいることだろうと思うのですが、実際広がりつつあって、それが評価されつつあるということは非常にいいことだと思いますし、また、今後もそういう大きなトラブルがないように努めていきたいと思っております。そのためにまた業界の皆様方にもいろいろご協力いただきたいと思っておりますし、先生方のご指摘、ご指導を賜りたいと思っております。

社会実験、法人のほうについては、参加の法人も一生懸命募って今やっております。それこそ団体の皆様方からもアドバイスをいただいてやっておりますので、ぜひご関係の皆様方でやってみようという方がいらっしゃれば、またお声がけ、私どもにご案内いただいて、お入りいただいて、実績を積んでいきたいと思っております。まだ力不足もあって1件しかなっていませんけれども、私どもの施設としては、中川座長が今お話しされたように、新しい技術とかを生かして、サービスも安全で、適正な取引につながって、業界の皆様方もそれで効率化してという、みんながウィン・ウィンの社会につながるよということ、本IT重説の案件を一生懸命取り組んでおりますので、ぜひ引き続きご指導、ご鞭撻賜ればと思います。

済みません、今日はこんなお忙しい中集まっていただいて、最後にご挨拶申し上げて恐縮ですけれども、私どもの考えというのは、今のところで以上でございます。ありがとうございます。

【佐藤】 それでは、本日の第4回ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会を閉会とさせていただきます。次回の検証検討会は、現在実施している社会実験が終了した後、8月以降の開催を予定しております。開催に当たっては、改めて日程調整をさせていただきます。

本日はお忙しい中、どうもありがとうございました。

— 了 —