

不動産取引における消費者への情報提供のあり方に関する調査検討委員会 報告書

はじめに

宅地建物取引業法第35条に規定する重要事項説明については、近年、建築規制や土地利用規制に係る法令の改正や紛争事例の発生、消費者意識の高まりなど社会経済情勢の変化等を受け、説明項目が増加しているところであり、これは宅地建物取引業者の事務負担を増加させているだけでなく、消費者の側からみても、説明項目が多岐にわたる上、説明時間も長時間となるため、「取引に際して『何が重要であるか』が分かりにくくなっている」との指摘もある。

重要事項説明については、過去に、「規制改革推進3ヵ年計画（改定）」（平成14年3月29日閣議決定）において、「複雑化している『重要事項説明』に関する優先度を考慮した再整理」が検討課題とされたことを受け、平成15年7月に、重要事項説明に先立ち、重要事項の全体像の説明に努めること等を業界団体に通知したところである。さらに、平成18年3月にとりまとめられた「国土交通省規制改革の総点検の結果について」（国土交通省規制改革総点検本部／平成18年3月29日決定）において、「不動産の購入者等に必要な情報がよりわかりやすく提供されるようにするため、増加傾向にある重要事項説明の項目の整理・合理化について検討」することとされたところである。

一方、昨今の消費者への情報提供に関する苦情・紛争の実態として、宅地建物取引業法第35条に規定された重要事項の説明義務違反を理由とする事案のみならず、物件の瑕疵や周辺環境等に関する情報など、同条に規定されていない事項で、消費者にとって不利益な情報または取引価格の減価要因として判断されるような情報の提供をめぐる苦情・紛争に発展している事案も多く、このような情報の提供に関する何らかのガイドラインが必要ではないかとの指摘もある。

また、消費者が不動産に関する情報を取得することについては、重要事項説明の他にも、業者の広告、契約書への記載など不動産取引の各段階において行われているほか、消費者が自らの努力で取得している情報や行政からの提供により取得している情報もある。

このような不動産取引における消費者への様々な情報提供をめぐる課題を検討するため、「不動産取引における消費者への情報提供のあり方に関する調査検討委員会」が設けられ、最近の不動産取引の実態及び紛争実態等も踏まえつつ、消費者保護の観点から、必要かつ十分な情報が明確に購入者等に提供されるようにするため、消費者への情報提供のあり方を検討してきたところであるが、今回、上記国土交通省規制改革総点検本部の決定を踏まえ、特に現行の重要事項説明制度の見直しを中心にとりまとめを行った。

1. 検討に当たっての基本的考え方と課題の抽出

(1) 検討に当たっての基本的な考え方

不動産取引に関する消費者への情報提供の中で、特に重要事項説明については、昨今、建築規制や土地利用規制に係る法令の改正やこれまで見られなかった紛争事例の発生、消費者意識の高まりなど社会経済情勢の変化等を受けて説明項目が増加する傾向にある。

不動産市場の適正かつ健全な発展、紛争の防止のためには、消費者への情報提供、情報開示が明確かつ適切になされることが不可欠であることは言うまでもないが、ここで留意しなければならないのは、「消費者への情報開示項目を増やす」とことと「消費者へのわかりやすい情報提供がなされている」とことは別の問題であるということである。

消費者保護の観点から、社会経済状況の変化や法令等の制定、改正に伴い説明すべき事項が増加することはやむを得ない。しかし、ただでさえ一般の消費者は不動産取引に関する知識（専門用語、取引手順等）と経験を十分に持ち合わせていない場合が多いことを踏まえれば、消費者が取引を行うに当たって必要とする情報を、消費者が理解できる形で適切に提供する方策を検討することが重要である。

(2) 課題の抽出

①重要事項説明の説明時期について

宅地建物取引業法上、重要事項説明は「契約が成立するまでの間に」行うことと規定されているが、消費者に対して実施したアンケート結果を見ると、重要事項の説明時期に関しては、「契約締結直前」（契約当日）に説明されている場合が半数近くを占める一方で、賃貸マンションも含めて、消費者の大多数が契約の一定期間前に説明を受けることが望ましいと認識している。

このような消費者の認識は、重要事項説明の項目が物件情報から取引条件まで多岐にわたる上、項目の中には一般の消費者にとって難解な専門用語等が数多く含まれるため、重要事項説明が契約締結直前に行われた場合、その場ですべてを理解することができないまま契約締結に至ることになり、後で予想外の損害を被るのではないかという不安感が表れているものと考えられる。

宅地建物取引業法上、契約締結の直前に重要事項説明を行っても直ちに法令に違反するものではない。しかし、宅地建物取引業者が購入者等に対して契約を締結するか否かの判断材料となる情報を事前に提供し、購入者等が物件情報や取引条件を理解した上で契約を締結す

ることにより、事後の紛争を防止するという重要事項説明制度の本来の趣旨からすれば、契約締結の直前に書面を交付されて説明を受けても、購入者等が検討する時間的余裕が十分にならないため、制度の本来の目的が十分には達成されていないのではないかと考えられる。

②重要事項説明の説明項目について

現行の制度では、法第35条に「重要な事項」として掲げられている事項は、すべて書面に記載して購入者等に交付し、取引主任者が対面で口頭説明しなければならないこととされている。

他方で、昨今、全体の説明項目数が増加傾向にあるため、説明に長時間を要する場合もあり、消費者にとっては一度にすべての項目について説明を受けても、そのうちどの項目が自分にとって特に重要なのかがかえってわかりにくくなっている面もある。

③その他の事項

上記のほか、近年の情報通信技術の進歩、普及を踏まえて、インターネット、電子メール等を重要事項説明の際に活用することを検討する必要がある。

インターネット等の情報通信技術の利用はもはや消費者にとって一般的なものとして普及しており、これらを利用して各種の情報を検索、取得することはもちろん、契約締結手続において情報通信技術を活用することは、旅行手続や金融商品の取引等においては既に行われている。こうしたことを踏まえ、消費者への情報提供において、不動産取引における消費者の利便を増進する観点から、これらの活用についても検討する必要がある。

また、不動産取引に限らず、契約においては、契約当事者が自己の責任のもとに最終的に契約を締結するか否かを判断するが、不動産取引においては法令上の制限等複雑な法規制が多く、また、その説明には専門用語が多用されている。そこで、一般の消費者が十分にその内容を理解するために、国、都道府県、業界団体、その他関係団体の連携により、消費者が取引において必要とする知識について、理解を助けるための施策について検討する必要がある。

2. 課題に対する対応策及び今後の検討の方向性

(1) 重要事項説明書の説明前交付について

①基本的な考え方

消費者が契約内容を十分に理解、認識した上で、自己の意思に基づいて契約締結を行うためには、重要事項説明が行われる前に重要事項について記載した書面を受け取ってその内容を検討した上で重要事項説明に臨むことができるよう、重要事項説明書を説明の一定期日前までに消費者に対して交付することが適当である。

重要事項説明は、消費者が契約締結の意思決定をする前にこれを行い、意思決定における判断材料を提供することにより、消費者が契約締結後に不測の損害を被らないようにすることを目的としたものである。

消費者は、実際に重要事項説明が行われる前に書面の交付を受けることで、重要事項説明の趣旨や内容を理解するとともに、不明な内容については、あらかじめ説明当日までに自分で調べたり、第三者に確認したり、あるいは説明の際の質問事項を整理する等、説明を受けるに際しての準備を整えることが可能となり、説明を受けた際の理解を深めることが可能となるものと考えられる。

一方、重要事項説明を行う宅地建物取引業者にとっても、消費者に事前に重要事項説明書を交付することにより、消費者の理解度や関心の度合いに応じて説明に濃淡をつけることが可能となり、結果として、重要事項説明に対する消費者の理解が深まり、説明義務違反を理由とする契約締結後の紛争も減少するものと考えられる。

なお、重要事項説明書の説明前交付と類似する制度として、「マンションの管理の適正化の推進に関する法律」におけるマンション管理業者から区分所有者等に対する重要事項説明制度がある。同法第72条では、マンション管理業者がマンションの管理組合との間で管理受託契約を締結するときは、あらかじめ、管理受託契約の内容等に係る重要事項について、区分所有者及び管理組合の管理者等に対して説明会を開催して説明しなければならない。この場合、マンション管理業者は、説明会開催日の1週間前までにマンションの区分所有者及び管理組合の管理者等の全員に対して重要事項等が記載された書面を交付しなければならないこととされている。

②課題と今後の検討の方向性

重要事項説明書の説明前交付を具体化するためには、以下の点について、具体的な検討を行う必要がある。

第一に、説明前交付を行うとする重要事項説明の「一定期日前」を具体的にどのように定

めるかということである。

この点に関しては、説明項目のうち、特に売買契約の場合には、取引形態や物件の種類によっては契約直前まで決まらない項目もあり、あまりに早い時期とすれば実際の重要事項説明書と同一の書面を説明前に交付することが困難になるという意見がある。しかし、他方で、直前の交付では説明前交付の趣旨を全うできない。そこで、取引実態に配慮しつつ、重要事項説明の3日前程度に交付することが適当ではないかと考えられるが、この点についてはさらに取引形態ごとの実態等を十分に踏まえ、具体的に検討を行う必要がある。

第二に、特に居住用建物の賃貸借契約の場合、物件案内をしたその日のうちに契約まで済ませることを希望する消費者がいること等、説明前交付を行うことが逆に消費者の都合や不動産の円滑な流通を阻害することもあり得る。

これらの課題に対しては、例えば、本人の書面による承諾がある場合は重要事項説明書の説明前交付を不要とし、説明の際に交付すれば良いこととするなど、取引の実態や消費者の意思に合わせて柔軟な運用が図られるように配慮することを検討する必要がある。

③その他の検討事項

重要事項説明書の説明前交付の一つの方法として、消費者の承諾が得られた場合にインターネットやメール等の情報通信手段を活用することは、消費者の利便を増進させ、業者の業務運営の効率化を図るという観点から非常に有用な手段と考えられる。

なお、消費者に対する書面の交付にインターネットやメール等の情報通信手段を活用している例として、旅行業者から旅行者への取引条件等に関する書面交付（旅行業法第12条の4）、金融先物取引業者から顧客への金融先物取引の受託契約の内容等に関する書面交付（金融先物取引業法第70条）等が挙げられる。いずれも、インターネット等を活用して書面交付を行う場合には、消費者の承諾を条件としている。

これらは、消費者に対する取引条件等の説明事項の提供方法として、書面交付に代えてインターネット等の利用を可としているものであり、ここで述べている宅地建物取引の重要事項説明書の説明前交付の際にインターネット等を活用することとは性格を異にするものであるが、消費者の承諾を条件としてインターネット等の活用を認めている例として参考となるものである。

また、上で述べた重要事項説明書の説明前交付のほか、重要事項説明制度の充実を図るための施策として、一般的な重要事項説明書のひな型や各項目について一般の消費者向けにわかりやすく解説した資料等をインターネット等に掲載して自由に閲覧できるようにすることも考えられる。さらには、取引形態、物件、消費者によって、重要な項目や関心のある項目は異なるため、消費者が知りたいことについての理解をより深めることができるような検索プログラムを開発し、その利用促進のための周知を図ることも考えられる。

一般に、不動産取引においては、宅地建物取引業者と消費者とは取引物件等に関する情報の質・量の格差に加えて、専門的知識・取引経験の差により交渉力が不均衡であることが多いことから、これらの格差を是正するための消費者保護の施策を充実させることが必要不可欠である。一方で、特に、高額な不動産の取引では、消費者は自己の財産に関する極めて重要な意思決定をすることになるため、消費者自身も自らの意思で重要事項説明についての理解を深め、不動産取引に臨む上での意識を高められるような工夫をしていく必要がある。

(2) 口頭説明を不要とする項目の整理について

①基本的な考え方

重要事項説明の項目は近年増加傾向にあり、それがかえって消費者にとっては特に何が重要であるかをわかりにくくさせ、業者にとっては事前調査や説明の事務負担を増大させているといった指摘もある。しかし、重要事項説明におけるそれぞれの説明項目は購入者等の保護を目的としていることから、現行制度上で説明が必要とされているもののうち、説明項目の整理という観点から重要事項説明の際の書面交付も口頭説明も義務付けの対象から除外できる項目はない。

しかしながら、(1)で述べたように、重要事項説明書の説明前交付を行う制度とすることを前提とした場合にあつては、実際の説明の際に取引主任者が行う口頭説明は不要とし、必ず口頭説明しなければならない対象からは除外することができる項目はあるのではないかと考えられる。

取引形態、取引物件の種類に応じて、各説明項目の重要度や消費者の関心度には差があるのが実態であり、取引主任者が口頭で説明を行う必要がある項目と、一般の消費者が書面の記載を読めば十分に理解できる項目とに大別できるのではないかと考えられる。

そこで、重要事項説明書の説明前交付を行う制度とすることを前提として、一般の消費者が重要事項説明書の書面の記載を読めば十分に理解できる項目を制度的に選定し、当該項目については、口頭説明までは不要とすることにより、実際の説明において当該取引において購入者等にとって重要な事項に重点を置いて口頭説明が行われることとなり、購入者等にとっては契約締結を行うか否かの意思決定の判断材料となるべきポイントがわかりやすくなる。

重要事項説明書の説明前交付を行う制度とすることを前提とすれば、説明を不要とする項目を設けたとしても、消費者は事前に交付された書面に目を通し、説明を受ける際に質問することもできるため、消費者保護の観点で後退することはない。

このほか、説明を行う業者にとっても、消費者にとって難解な事項や質問された事項を重点的に説明することに時間を割くことができるため、重要事項説明において限られた時間を

より有効に活用することが可能となる。

②課題と今後の検討の方向性

一定の事項について口頭説明を省略可能とする制度を具体化するためには、以下の点について整理しながら検討する必要がある。

売買と賃貸、売買の場合の分譲（新築）と媒介（中古）、住宅と事業用といった取引形態や物件の種類に応じて、説明項目の重要度、購入者等にとっての関心の程度に差がある。

例えば、新築マンションの分譲では、取引条件や周辺環境、マンションの管理に関する事項等が特に重要であると考えられる。契約の内容と重複する項目（契約条件等）については、重要事項説明においては簡素化してもよいのではないかとの意見や、居住用建物の賃貸借の場合では、特に、保証金、原状回復、敷金返還、賃貸管理に関する事項を中心に説明すれば紛争はかなり回避できるのではないかとの意見もある。

このような意見を踏まえつつ、今後、取引形態や物件の種類ごとに、各項目の口頭説明の要否を具体的に検討する必要があるが、その際の一つの判断基準になると考えられるのが各項目の「目的による分類」である。

現行制度において、重要事項説明の項目として掲げられている各項目の目的は、概ね下記の5種類に大別することが可能であると考えられる。

【重要事項説明項目の目的による分類】

①権利関係の明示

（例）登記された権利の種類、区分所有建物の共用部分等に関する規約の内容 等

②権利制限内容の明示

（例）都市計画法、建築基準法等の法令上の制限 等

③物件の属性の明示

（例）電気・ガス等の整備状況、管理の委託先、アスベスト調査の有無 等

④取引条件（契約上の権利義務関係）の明示

（例）代金、契約の解除、敷金等の精算に関する事項 等

⑤取引に当たって宅地建物取引業者が講じる措置の明示

（例）手付金の保全措置の概要、瑕疵担保責任の履行に関する保険契約の有無 等

このうち、一般的には、①権利関係や、②権利制限内容については、消費者にとって特に重要であり、かつ、専門的な知識を持たない一般の消費者が書面に記載された内容を読んだだけで理解することは困難であるため、取引主任者から口頭で説明を受ける必要がある。一

方で、③物件の属性等の中には、一般の消費者が書面に記載された内容を読めば容易に理解できる項目もあるのではないかと考えられ、このような項目については、口頭説明を省略し、仮に消費者に疑問等があれば重要事項説明の際に質問を受けて説明するという対応で十分ではないかと考えられる。

このように、取引形態や物件の種類ごとに、その取引の実態を踏まえつつ、各説明項目の重要度のランク付けを行い、具体的にどの項目について口頭での説明を省略可能とできるかの検討を行っていく必要がある。

なお、上記の検討を行うに際しては、昨今、不動産取引における業者の説明義務違反を争った裁判において、業者は取引の相手方となる消費者の知識や経験等に照らして、消費者の物件購入等に係る判断を誤らせることがないよう配慮して情報提供する義務を有する旨が述べられている裁判例が見られること等を踏まえ、実際の運用においては、交付する書面の記載内容が消費者の属性に配慮したものになるよう意を用いることや、実際の重要事項説明の現場において、説明を行う取引主任者が、消費者の属性に応じて口頭でさらに噛み砕いた説明を行わなければならないこともありうることを認識して対応することとなるよう、留意する必要がある。

(3) その他

消費者にとって、不動産取引における専門用語が難解であることや、法令上の制限等、高度な専門的知識を要することがそもそもの「わかりにくさ」に影響しているという点については、重要事項説明用の専門用語集、イラスト付きの解説本の作成及び普及、それらのインターネットへの掲載等が有効である。

まずは、すでに各行政団体や業界団体、業者単位、その他関係機関で独自に作成している解説集等について、各関係機関の連携を図り、その見直しとさらなる普及を早急に進めるべきである。また、重要事項説明書の説明前交付の際に、重要事項説明の位置付け、説明を受ける上でのポイントをまとめた冊子を同封することも有効であると考えられる。