

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

平成29年3月

## 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

### ◎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	IT重説の社会実験に係る経緯	1
(1)	閣議決定等	1
(2)	ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会	1
(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	2
2	IT重説の社会実験の概要	2
(1)	IT重説の社会実験の実施方法	2
(2)	IT重説の社会実験の実施件数等	3
3	IT重説の社会実験の検証	4
(1)	IT重説実施直後のアンケート結果	4
(2)	IT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)	IT重説の社会実験の検証結果	7
4	IT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》IT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》IT重説実施直後のアンケート結果	
	《別添資料4》IT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〉「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	
	〈参考資料2〉IT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〉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	

## 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が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、録画・録音した場合の個人情報の保護の観点から、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、借主になろうとする者であることを確認する必要があること。
- エ IT重説の場合においても、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、利用目的等を可能な限り明らかにしつつ、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。

# 賃貸取引に係るITを活用した重要事項説明 実施マニュアル概要

---

平成29年9月

国土交通省  
土地・建設産業局 不動産課

# I Tを活用した重要事項説明（I T重説）とは

## I T重説とは

- ・宅建業法第35条に基づき宅地建物取引士が行う重要事項説明を、テレビ会議等のI Tを活用して行うもの。
- ・パソコンやテレビ等の端末を利用して、対面と同様に説明・質疑応答が行える双方向性のある環境が必要。
- ・「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」において、対面で行う重要事項説明と同様に取り扱うものと規定。

## I T重説を行える不動産取引

- ・賃貸契約に関する取引に限定。

## I T重説を行える宅地建物取引業者・宅地建物取引士

- ・すべての宅地建物取引業者・宅地建物取引士についてI T重説の実施が可能（事前登録等は不要。）。

## 宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（不動産課長通知）

### 第三十五条第一項関係

#### 2 宅地又は建物の貸借の代理又は媒介に係る重要事項の説明にI Tを活用する場合の取扱いについて

宅地又は建物の貸借の代理又は媒介に係る重要事項の説明にテレビ会議等のI Tを活用するに当たっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項の説明と同様に取り扱うこととする。

なお、宅地建物取引士は、I Tを活用した重要事項の説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

- (1) 宅地建物取引士及び重要事項の説明を受けようとする者が、図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。
- (2) 宅地建物取引士により記名押印された重要事項説明書及び添付書類を、重要事項の説明を受けようとする者にあらかじめ送付していること。
- (3) 重要事項の説明を受けようとする者が、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並びに映像及び音声の状況について、宅地建物取引士が重要事項の説明を開始する前に確認していること。
- (4) 宅地建物取引士が、宅地建物取引士証を提示し、重要事項の説明を受けようとする者が、当該宅地建物取引士証を画面上で視認できたことを確認していること。



# I T 重説のメリット

## 遠隔地の顧客の移動や費用等の負担軽減

子息が遠方に就学するため、大学等の近くで下宿先を探した後に、地元に戻った両親が契約者として重要事項説明を受ける場合等、遠方の宅建業者を再度訪問することは、移動にかかる時間や交通費の負担が大きい。

**⇒時間コストや費用コストを軽減することが可能**

## 重説実施の日程調整の幅の拡大

仕事で平日には十分な時間が取れない、あるいは長時間家を空けることが難しい場合等、重要事項説明の日程調整が難しい。

**⇒日程調整の幅を広げることが可能**

# I T 重説のメリット

## 顧客がリラックスした環境下での重説実施

不動産取引に不慣れであり、宅建業者の店舗で説明を受ける際に緊張してしまう場合や重要事項説明に専門用語が含まれていて、説明内容を十分に理解できない。

**⇒自宅等のリラックスできる環境での重説が可能**

## 来店困難な場合でも本人への説明が可能

契約者本人が重要事項説明を受けることができるものの、怪我等により外出が困難な場合、代理人等により対応せざるを得ない。

**⇒本人が外出できない場合でも重説が可能**

# I T 重説にかかる遵守事項 ( 1 / 2 )

## I T 重説の実施にあたって遵守すべき事項

= 「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」に規定しており、遵守しなければならない事項。

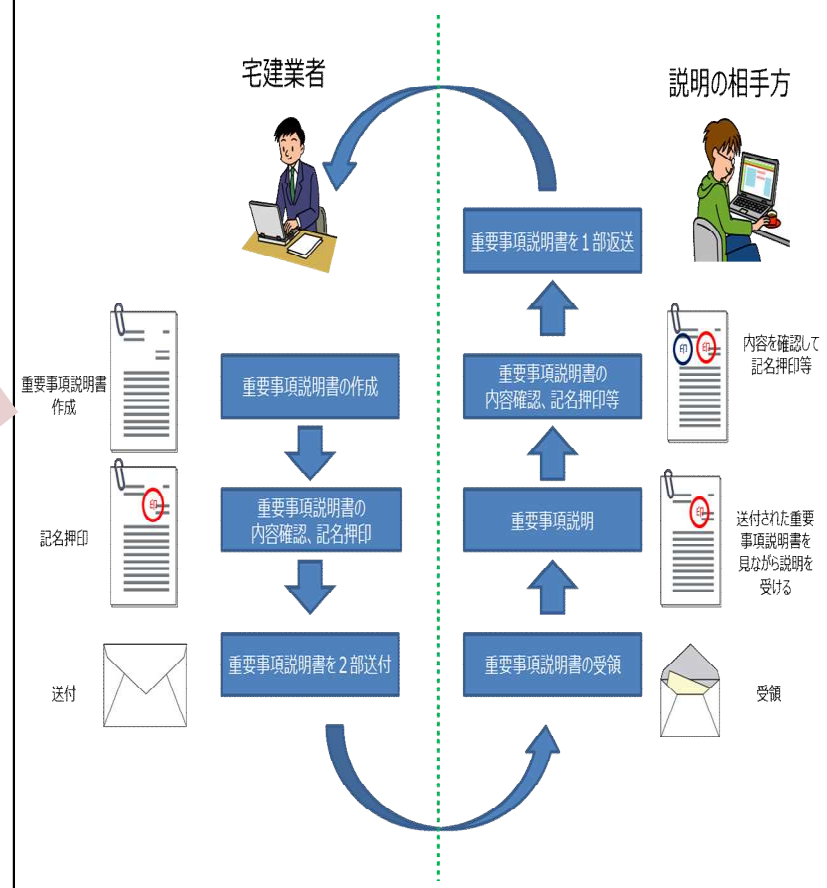
### 双方向でやりとりできる I T 環境の整備

- I T 重説における I T 環境については、「図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること」が必要。
- 具体的な I T 機器やサービスに関する仕様等は定めていないが、一定の性能や動画の双方向性等が担保されている機器が必要。

### 重要事項説明書の事前送付

- I T 重説の実施に先立ち、取引士が記名押印した重要事項説明書及び説明に必要なその他の資料を相手方に事前送付することが必要。
- P D F ファイル等による電子メール等の電磁的方法による交付は認められない。

### ＜重要事項説明書の事前送付フロー＞



# I T 重説にかかる遵守事項 (2 / 2)

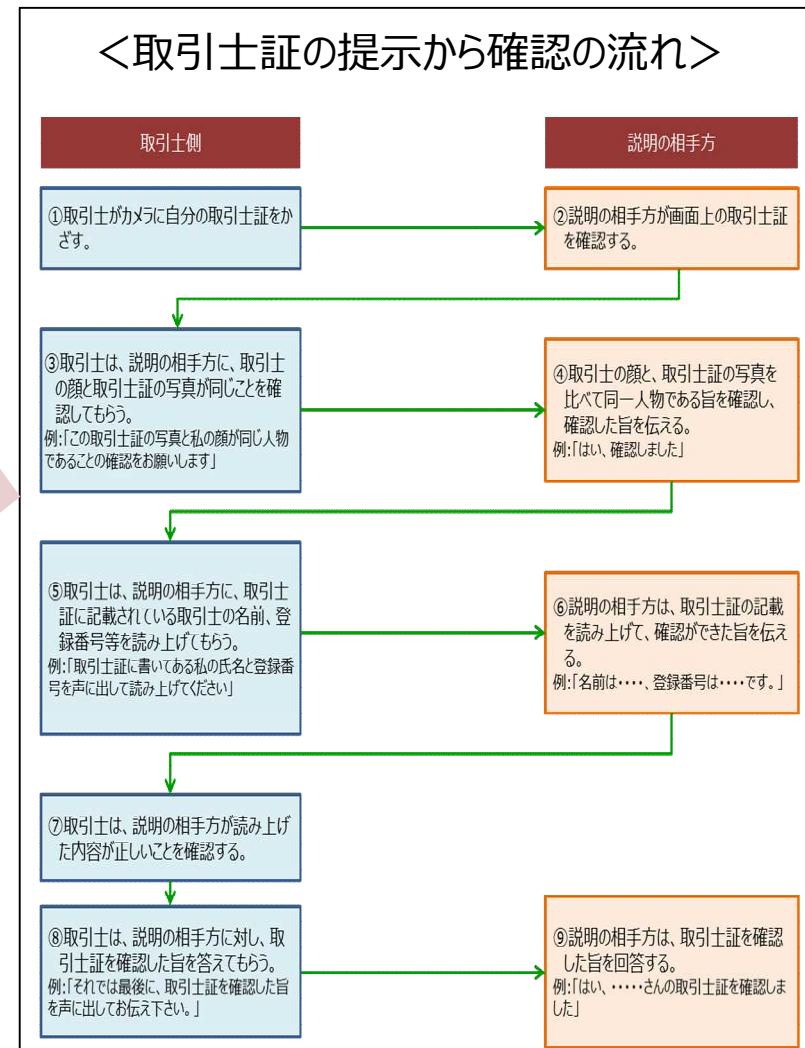
## 重要事項説明書等の準備と I T 環境の確認

- I T 重説の開始前に、説明の相手方の重要事項説明書等の準備と I T 環境を確認することが必要。
  - ・相手方の映像や音声を取引士側の端末等で確認できること
  - ・取引士側の映像や音声を説明の相手方の端末等で確認できること
  - ・説明の相手方に事前送付している重要事項説明書等が、説明の相手方の手元にあること

## 宅地建物取引士証の確認

- I T 重説の実施に際して、取引士証により、取引士本人であることを説明の相手方に確認してもらうことが必要。
- 説明の相手方の画面に取引士証が映し出されるように、自身のカメラに取引士証をかざし、説明の相手方に、取引士証の画像を確認してもらい、顔写真と取引士の顔が同じこと、取引士の氏名、取引士証の登録番号等を確認してもらうことが必要。

## <取引士証の提示から確認の流れ>



## I T 重説の中断対応

- I T 重説を実施している途中で、何らかの理由で映像の視認や音声の聞き取りに支障が生じた場合、取引士は、直ちに I T 重説を中断する必要がある。
- I T 重説を再開するのは、問題の解消を図り支障がない状況にしてからでなければならない。

# I T 重説にかかる留意事項（1 / 2）

## I T 重説の実施にあたって留意すべき事項

=トラブルを回避する観点から可能な限り対応することが望ましい事項。

### I T 重説実施に関する関係者からの同意

- 重要事項の説明は対面による方法か一定の条件の下での I T 重説によるのかの選択が可能となる。その選択に当たり、相手方の意向を確認する際は、書面等の記録として残る方法が望ましい。
- 個人情報保護の観点から、当該取引物件の貸主等関係者からの同意についても取得することが望ましい。

### 相手方の I T 環境の確認

- 説明の相手方から重要事項説明を I T 重説で行うことについての希望があった場合、説明の相手方における I T 環境が、十分なものであるかを事前に確認すること。

<説明の相手方の I T 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 I T 環境が、宅建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。	・宅建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説明の相手方の I T 環境が対応していない場合には、I T 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。
・宅建業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等の利用に必要なアカウント等を説明の相手方が有していること(宅建業者が利用者のアカウントを用意する場合には、確認不要)。	・I T 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、宅建業者は、説明の相手方のアカウント等の有無について確認する。
・説明の相手方が「I T 重説で求められる I T 環境」(P.7)で示す要件を満たす機器等を利用すること。	・説明の相手方の情報ツールが「I T 重説で求められる I T 環境」(P.7)で示す要件を満たすことを、宅建業者は確認する。

### 説明の相手方が契約当事者本人等であるかの確認

- 的確に契約の相手方に対して重要事項説明を実施する観点から、I T 重説実施前までに、相手方の身分を確認し、契約当事者本人（又はその代理人）であることを確認することが求められる。
- 本人であることの確認は、公的な身分証明書（運転免許証等）や第三者が発行した写真付の身分証（社員証等）で行うことが想定される。

# I T 重説にかかる留意事項（2 / 2）

## 説明の相手方に対する内覧の実施

- 借りようとする物件を実際に確認しないことにより、想像していた内容と異なっていた等によるトラブルが発生する可能性が高くなるため、I T 重説によるか否かにかかわらず、契約締結までに内覧の実施を勧めることが望ましい。

## 録画・録音への対応

- I T 重説の状況を録画・録音により記録に残すことは、トラブルが発生したときの解決手段として有効と考えられる。
- 他方、I T 重説には、取引士、説明の相手方、貸主等の個人情報が含まれる場合があるため、
  - ・録画・録音する場合には、利用目的を可能な限り明らかにして、宅建業者と説明の相手方の双方了解のもとで行う。
  - ・説明中に、録画・録音をすることが不適切であると判断される情報が含まれる場合には、適宜、録画・録音を中断する旨を説明の相手方にも伝え、必要に応じて録画・録音の再開を行う。
  - ・宅建業者が録画・録音により記録を残す場合、説明の相手方の求めに応じて、その複製を提供する。
- 宅建業者が取得した録画・録音記録については、個人情報の保護に関する法律に則った管理が必要となり、I T 重説以外で取得した個人情報と併せて、適切な管理を行うことが求められる。

## 個人情報保護法に関する対応

- 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、個人情報の取扱いは、
  - ・個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
  - ・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）等に基づく必要がある。
- 特に、録画・録音を保存した場合、当該録画・録音記録は、個人データに当たる可能性があることから、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」の別添「講ずべき安全管理措置の内容」を踏まえた管理をする必要がある。
- テレビ会議システムによっては、システムのサービスを提供する事業者が、独自にプライバシーポリシー等を定めている場合があるため、このような場合にも、説明の相手方から、当該プライバシーポリシーについて同意を得ることが必要となる。



# I T 重説で求められる I T 環境

I T 重説で必要とされる I T 環境については、一定の機能を有していることが求められるため、使用機器に留意が必要。

## 画面

(取引士)

- ・I T 重説の最中に、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、ワイプ画面で自身の映像も表示されることが有効である。



(説明の相手方)

- ・I T 重説で用いるカメラは、取引士証の写真と文字が明確に判別できる程度に、相手方の画面に映し出されることが必要である。

## カメラ

- ・十分な性能（解像度等）を有する必要がある。

## マイク

- ・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。
- ・外部接続のマイクは、音声は相手方の端末で出力されるか、事前に確認することが重要である。

## 音響機器

- ・説明や質問等の内容が判別できる十分な性能を有する必要がある。

顔写真と映像の取引士の顔が一致することを確認できる



氏名と登録番号、登録年月日、有効期限が画面上判読できる（住所はマスキング可）

## 端末

- ・実施する端末や使用するOSの種類について特定のものである必要はない。
- ・インターネットに接続して利用することが多いため、セキュリティを確保する必要がある。

## インターネット回線

- ・宅建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）。
- ・不動産業課長通知で示す内容を満たす品質を有する動画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の間、継続して維持できること。

## ソフトウェア

- ・双方向でやりとりできる I T 環境において実施する必要がある。
- ・録画・録音対応を図る場合には、併せてソフトウェアが録画・録音対応しているのか確認する必要がある。

# I T 重説Q&A

## Q1. 賃貸取引に係る I T 重説の宅建業法上の位置づけを教えてください。

A1. 賃貸取引に係る I T 重説は、不動産課長通知の要件を満たせば、宅建業法第35条に規定する重要事項説明と同様のものとして扱われます。

## Q2. 顧客から求められたときには、必ず I T 重説を行わないといけませんか。

A2. 顧客から I T 重説を求められた場合でも、宅建業者自らの I T 環境や案件の特性を踏まえて、宅建業者は I T 重説の実施の可否について判断をすることができます。また、貸主等の同意の取得や顧客の I T 環境の確認ができない場合には、顧客が求めている I T 重説は実施できません。

## Q3. I T 重説は、必要な機器がそろっていれば、実施場所の制限はありませんか。

A3. 実施場所の制約はありませんが、視界不良となる場所や周囲の雑音が入るような場所は避けるべきだと考えられます。

## Q4. 取引士証の提示に際して、住所の部分を隠してもよいでしょうか。また、そのほか、氏名と顔写真以外は全て隠して提示してもよいでしょうか。

A4. 取引士証の住所欄は隠すことができます。氏名、顔写真等は隠すことができません。

## Q5. 説明の相手方から、I T 重説を行うに際して、スマートフォンを使いたいという要望がありました。問題がありますか。

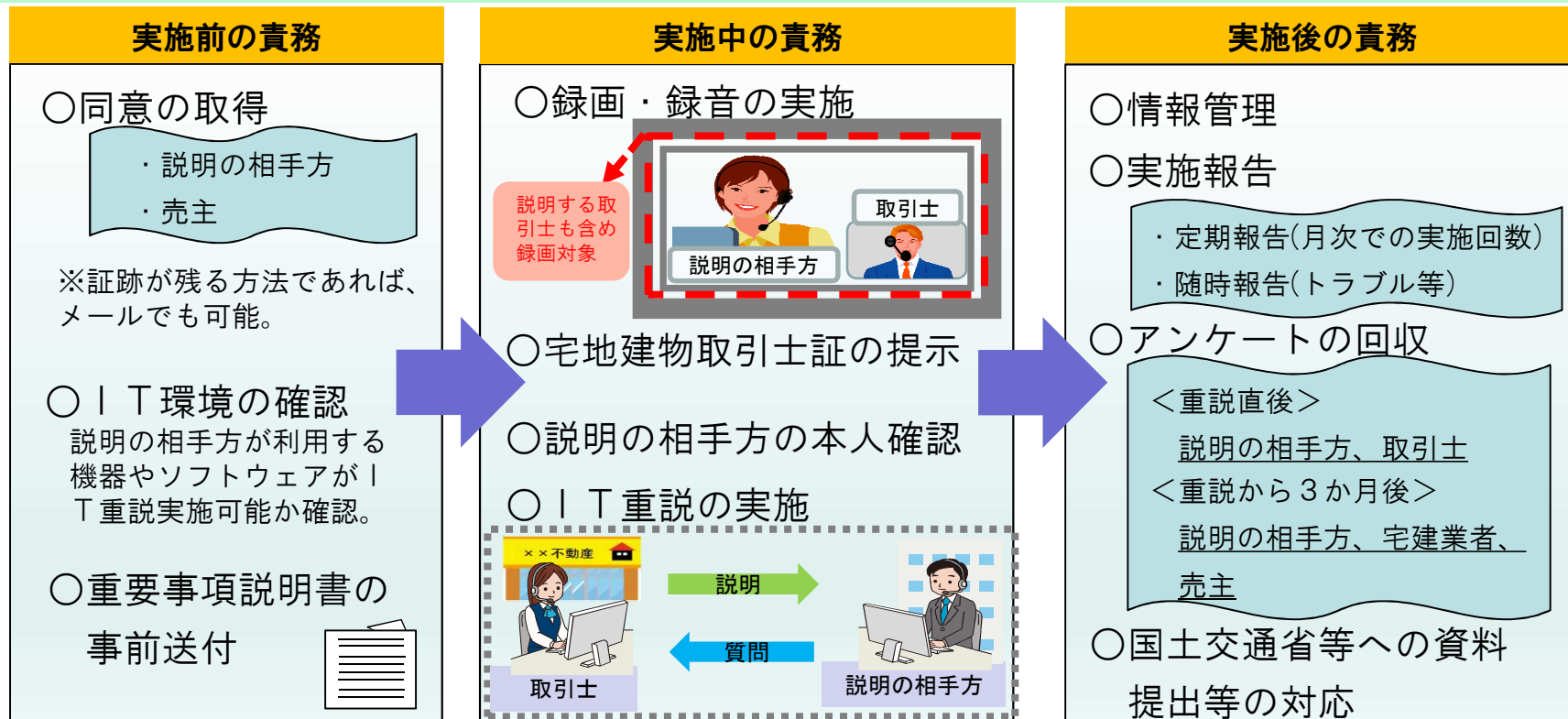
A5. 不動産課長通知に適合する機能を持っているものでしたら、スマートフォンでも特に問題はありません。ただし、スマートフォンの場合には、説明の相手方の画面が小さいため、取引士証や取引士の顔が十分な精度で表示できているかを確認してください。また、説明に際して図面等の提示がある場合には、画面の小さいスマートフォンでは説明に不向きなケースもあるので、留意してください。

なお、スマートフォンを利用する場合には、携帯電話の回線を利用することが多いと考えられます。携帯電話の回線状況により、画像や音声途切れる等のトラブルが生じうるので、説明の相手方には、できるだけ電波の受信状況がよい場所で I T 重説を行ってもらうよう、留意してください。

## 社会実験の概要

- 実施期間：平成29年8月1日から平成30年7月末まで（予定）
- 対象とする取引：法人間売買取引 ※ 個人を含んだ売買取引については社会実験の対象外。
- 活用する情報ツール：テレビ会議等（テレビ会議システムやテレビ電話（スカイプ）等）

## 実施方法



## <参考>個人を含む売買取引について

- 個人を含む売買取引は、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。



# 賃貸取引に係るITを活用した重要事項説明 実施マニュアル

平成 29 年 9 月

国土交通省

土地・建設産業局 不動産課

# 賃貸取引に係るITを活用した重要事項説明 実施マニュアル 目次

1. ～はじめに～ .....	1
(1) 本マニュアルの目的等 .....	1
(2) IT重説の検討の経緯 .....	1
2. ITを活用した重要事項説明(IT重説)の概要 .....	3
(1) IT重説とは .....	3
(2) IT重説を行える不動産取引 .....	4
(3) IT重説を行える宅建業者・取引士 .....	4
(4) IT重説のメリット .....	4
3. IT重説において宅建業者・取引士が行うべきこと .....	6
(1) IT重説の実施において遵守すべき事項 .....	6
(2) IT重説の実施において留意すべき事項 .....	11
(3) 個人情報保護法・情報管理に関する対応 .....	13
4. IT重説で必要とされるIT環境 .....	15
(1) 機器について .....	15
(2) インターネット回線について .....	18
(3) ソフトウェア等について .....	19
5. 円滑な実施のための具体的な手順、工夫事例等 .....	20
(1) IT重説の実施に関する工夫 .....	20
(2) 貸主からの同意書の取得 .....	21
(3) 使用機器について .....	21
6. IT重説実施フロー .....	22
7. IT重説のFAQ .....	23
8. 本マニュアルの施行期日について .....	32

## 1. ～はじめに～

---

### (1) 本マニュアルの目的等

#### ① 本マニュアルの目的

本マニュアルは、宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）がITを活用した重要事項説明（以下「IT重説」という。）を、適正かつ円滑に実施できるよう支援することを目的としています。IT重説を実施する宅建業者において行わなければならない事項や、顧客対応に当たり、円滑かつトラブルを回避する観点から実施することが望ましい対応等を示しています。

#### ② 本マニュアルの構成

本マニュアルは、「1.はじめに 本マニュアルの目的等」(P.1)、「2.IT重説の概要」(P.3)、「3.IT重説において宅建業者・取引士が行うべきこと」(P.6)、「4.IT重説で必要とされるIT環境」(P.15)、「5.円滑な実施のための具体的な手順、工夫事例等」(P.20)、「6.IT重説実施フロー」(P.22)、「7.IT重説のFAQ」(P.23)、「8.本マニュアルの施行期日」(P.32)から構成されます。

#### ③ 本マニュアルで想定する利用者

本マニュアルは、IT重説を行う宅建業者、宅地建物取引士（以下「取引士」という。）が利用されることを想定しています。

#### ④ 本マニュアルの使い方

IT重説は、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条に規定する重要事項説明を実施する際に、一定の要件の下で行うことにより、ITを活用することができるものです。本マニュアルでは、この要件を説明するほか、トラブルを回避する観点から実施することが望ましい対応等を示しています。

また、IT重説の実施に当たって、必要な機器に関する説明や、円滑なIT重説を実施するための参考例等も示していますので、適宜、必要な箇所を参照していただきながら利用して下さい。

### (2) IT重説の検討の経緯

IT重説は平成26年より国土交通省において、具体的な実施のための要件や必要な方策について検討してきました。ここでは、その経緯をご紹介します。

#### ① IT重説実施のための検討

「世界最先端IT国家創造宣言（平成25年6月14日閣議決定）」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、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（平成25年12月20日IT総合戦略本部決定）」が策定されました。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証対象となり、宅建業法第 35 条に基づき取引士が対面で行うとされている重要事項説明を、インターネット等を利用した対面以外の方法によることについて、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が対処方針として示されました。

これを踏まえ、平成 26 年 4 月に有識者や実務者からなる「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」を設けて、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検討を行い、平成 27 年 1 月に「最終とりまとめ」として示されました。

## ② IT重説の社会実験

「最終とりまとめ」を受けて、表 1 に示す内容でIT重説に係る社会実験が行われました。

表 1 平成 27～28 年度に実施されたIT重説の社会実験の概要

項目	内容
対象取引	賃貸取引(個人・法人) 売買取引(法人)
期 間	平成 27 年 8 月～平成 29 年 1 月
実施主体	国土交通省に登録された宅建業者(303 社)
実施件数	約 1,000 件
必要な方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ会議等(テレビ会議やテレビ電話等、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。)をツールとして利用すること</li> <li>・説明の相手方に事前に重要事項説明書を送付すること</li> <li>・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</li> <li>・重要事項説明の間、録画・録音を行うこと</li> <li>・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</li> </ul> <p style="text-align: right;">等</p>

## ③ IT重説の社会実験の検証結果

IT重説に係る社会実験の評価等を検証するために、「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」を開催しました。本検証検討会は平成 29 年 3 月にとりまとめを公表するまでに計 3 回開催し、実施のあったIT重説について、さまざまな検証がなされました。

社会実験の結果、賃貸取引については、1,000 件以上のIT重説が実施され、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説明をしても支障がないと認められました。このため、平成 29 年度中に本格運用に移行することが適当とされました<sup>1</sup>。

<sup>1</sup> なお、法人間売買取引については、実施件数が数件にとどまり、社会実験の結果をもっては検証を十分に行うことができないため、平成29年度中に継続実施することが適当とされました。

## 2. ITを活用した重要事項説明(IT重説)の概要

### (1) IT重説とは

IT重説とは、テレビ会議等のITを活用して行う重要事項説明を言います。IT重説では、パソコンやテレビ、タブレット等の端末の画像を利用して、対面と同様に説明を受け、あるいは質問を行える環境が必要となります。

国土交通省における宅建業法の解釈及び運用の考え方を示している、「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」(平成13年1月6日国総動発第3号 平成29年8月改定、以下「不動産課長通知」という。)では、IT重説を対面による宅建業法第35条の重要事項説明と同様に取り扱うものとしています。

この不動産課長通知では、対面の重要事項説明と同様とみなすための4つの要件を定めています(図1参照)。

表2 不動産課長通知におけるIT重説に関する規定

#### 第三十五条第一項関係

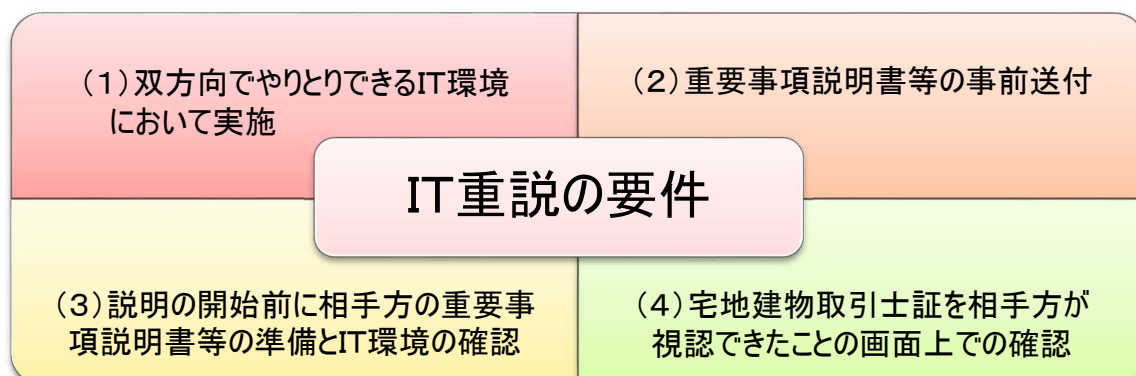
#### 2 宅地又は建物の貸借の代理又は媒介に係る重要事項の説明にITを活用する場合の取扱いについて

宅地又は建物の貸借の代理又は媒介に係る重要事項の説明にテレビ会議等のITを活用するに当たっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項の説明と同様に取り扱うこととする。

なお、宅地建物取引士は、ITを活用した重要事項の説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

- (1) 宅地建物取引士及び重要事項の説明を受けようとする者が、図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。
- (2) 宅地建物取引士により記名押印された重要事項説明書及び添付書類を、重要事項の説明を受けようとする者にあらかじめ送付していること。
- (3) 重要事項の説明を受けようとする者が、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並びに映像及び音声の状況について、宅地建物取引士が重要事項の説明を開始する前に確認していること。
- (4) 宅地建物取引士が、宅地建物取引士証を提示し、重要事項の説明を受けようとする者が、当該宅地建物取引士証を画面上で視認できたことを確認していること。

図 1 不動産業課長通知においてIT重説に求められる要件



(2) IT重説を行える不動産取引

IT重説が認められているのは、賃貸契約に関する取引に限定されます。賃貸取引であれば、宅地又は建物の賃貸の代理又は媒介については、IT重説を行うことができます。

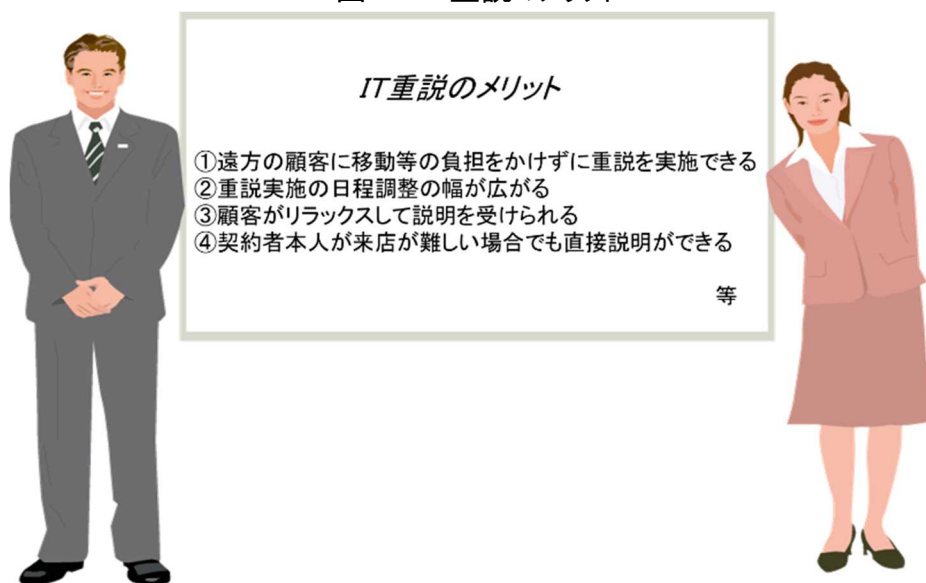
(3) IT重説を行える宅建業者・取引士

不動産業課長通知におけるIT重説に関する規定の要件を満たすことにより、すべての宅建業者・取引士がIT重説を行うことができます。社会実験のような事前の登録は不要です。

(4) IT重説のメリット

IT重説には、いくつかのメリットがあります。その例をご紹介します。

図 2 IT重説のメリット



① 遠隔地に所在する顧客の移動や費用等の負担が減少する

例えば、未成年のご子息が遠方の大学に就学するため、大学の近くで下宿先を探した後に、ご両親が地元に戻られた場合、ご両親のいずれかが契約者として重要事項説明を受けることになります。この時、重要事項説明を受けるために、遠方の宅建業者を再度訪問するというのは、移動にかかる時間や交通費が負担となることがあります。しかし、IT重説を利用することで、このような負担が生じることなく、重要事項説明を受けることができます。また、列車や飛行機の移動時間を気にすることなく説明を受けることができます。

② 重要事項説明実施の日程調整の幅が広がる

顧客によっては、仕事で平日に十分な時間が取れない、あるいは長時間家を空けることが難しい場合があります。このため、重要事項説明の日程調整に苦勞するといったことがあります。IT重説を利用することで、宅建業者の店舗等に行く余裕がない場合でも説明を受けることができるようになり、重要事項説明を行う日程を、より柔軟に調整できることが期待されます。

③ 顧客がリラックスした環境で重要事項説明を受けられる

顧客の中には、不動産取引に不慣れであり、宅建業者の店舗で説明を受ける際に緊張してしまう場合があります。また、重要事項説明には、不慣れな専門用語が含まれている場合もあり、説明内容を十分に理解できないこともあります。しかし、IT重説を利用することで、このような顧客でも自宅等のリラックスできる環境で重要事項説明を受けることができます。さらに、送付された重要事項説明書を事前に読むことにより顧客が必要な質問の準備ができるようになる等、重要事項説明の理解が深まることが期待されます。

④ 来店が難しい場合でも契約者本人に対して説明ができる

例えば、契約者となる方が、重要事項説明を受けることはできるものの、怪我等により外出するのが難しい場合があります。このような場合、代理の方が、店舗を訪問して重要事項説明を受ける等の対応が生じることになります。しかし、IT重説を利用することで、外出が難しい顧客に対しても直接説明することができます。そのため、契約者となる本人に対して、より確実に説明の内容を伝えることができます。

### 3. IT重説において宅建業者・取引士が行うべきこと

---

#### (1)IT重説の実施において遵守すべき事項

IT重説を行うための必要事項は、不動産業課長通知(P.3)に示しています。

##### ① 双方向でやりとりできるIT環境において実施

不動産業課長通知では、IT重説の実施について、「そ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とともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること」を規定しています。

そのため、IT重説の実施に当たっては、これらの要件を満たす機器やサービスを利用する必要があります。具体的なIT機器やサービスに関する仕様等は定めていませんが、IT重説で求められるやり取りが十分可能なものを用意する必要があります。そのため、不動産業課長通知や、後述の「4. IT重説で必要とされるIT環境」(P.15)に示す内容等を踏まえた機器の選択を行うことになります。

##### ② 重要事項説明書等の事前送付

IT重説は、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ります。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事前に送付する必要があります。なお、重要事項説明書は、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り、PDF<sup>2</sup>ファイル等による電子メール等での送信は認められません<sup>3</sup>。(図3参照)

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ため、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と考えます。

また、重要事項説明書に説明を受けた者の記名押印を求める場合は、重要事項説明書を2部事前送付して、そのうちの1部を返送してもらうことも考えられます。

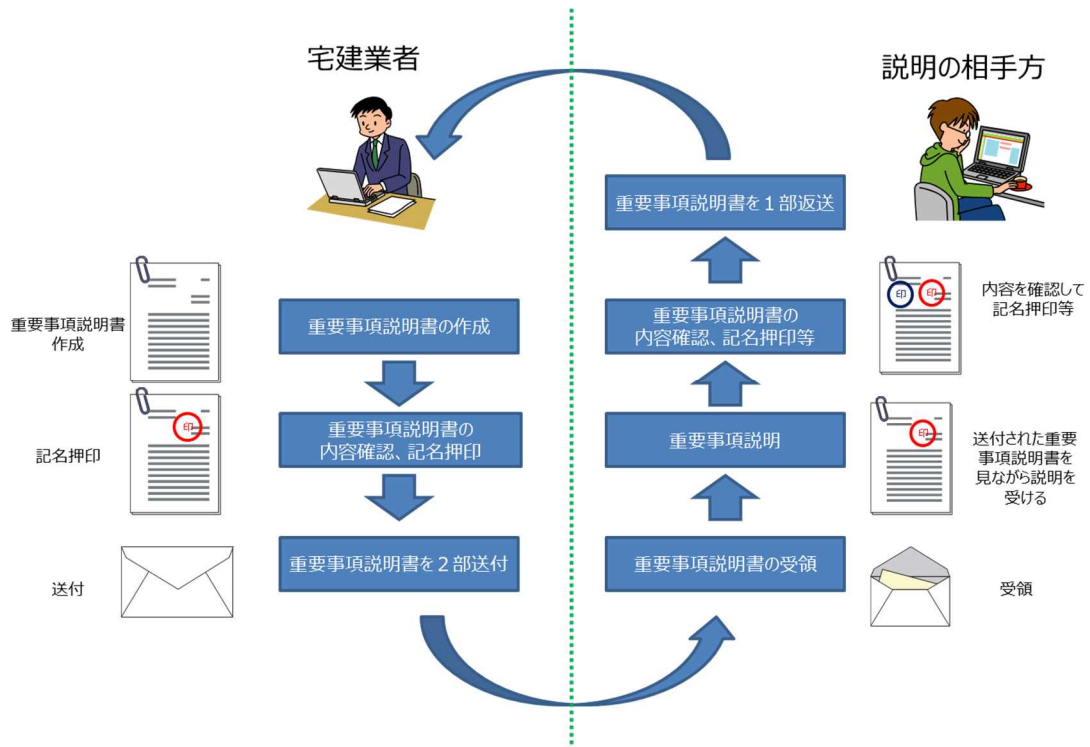
---

<sup>2</sup> PDFとは、Adobe Systems社によって開発された、電子文書のためのフォーマットのことを指します。

<sup>3</sup> 例えば、相手方が内容の確認を早く行えるように、記名押印をした重要事項説明書のPDFファイルを電子メール等で送信すること自体は禁じられていません。この場合でも、IT重説の開始前には、書面による記名押印済みの重要事項説明書が、説明の相手方に到着していることが必要です。



図 3 重要事項説明書の事前送付の流れ



③ 説明の開始前に相手方の重要事項説明書等の準備とIT環境の確認

不動産課長通知では、IT重説の開始前に、説明の相手方が重要事項説明書等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及びIT重説を実施するためのIT環境が整っているかを確認する必要があります。

取引士は、IT重説を行うに際して、

- ・相手方の映像や音声を取引士側の端末等で確認できること
- ・取引士側の映像や音声を説明の相手方の端末で確認できること
- ・説明の相手方に事前に送付している重要事項説明書等が、説明の相手方の手元にあること

等の確認を行います。端末の表示状況に関して確認すべき具体的な事項を表 3に示します。

表 3 端末における表示等に関して説明の相手方に確認する内容

表示内容	確認する内容
取引士が、説明の相手方に確認すべき内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引士側の映像が明瞭に視認できること (例えば、取引士の表情が判別できる等)</li> <li>・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)</li> <li>・取引士側の音声 that 明瞭に聞き取れ、内容が判別できること (例えば、取引士の発する音声の意味が判別できる等)</li> </ul>
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"> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・説明の相手方側の音声 that 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)</li> </ul>

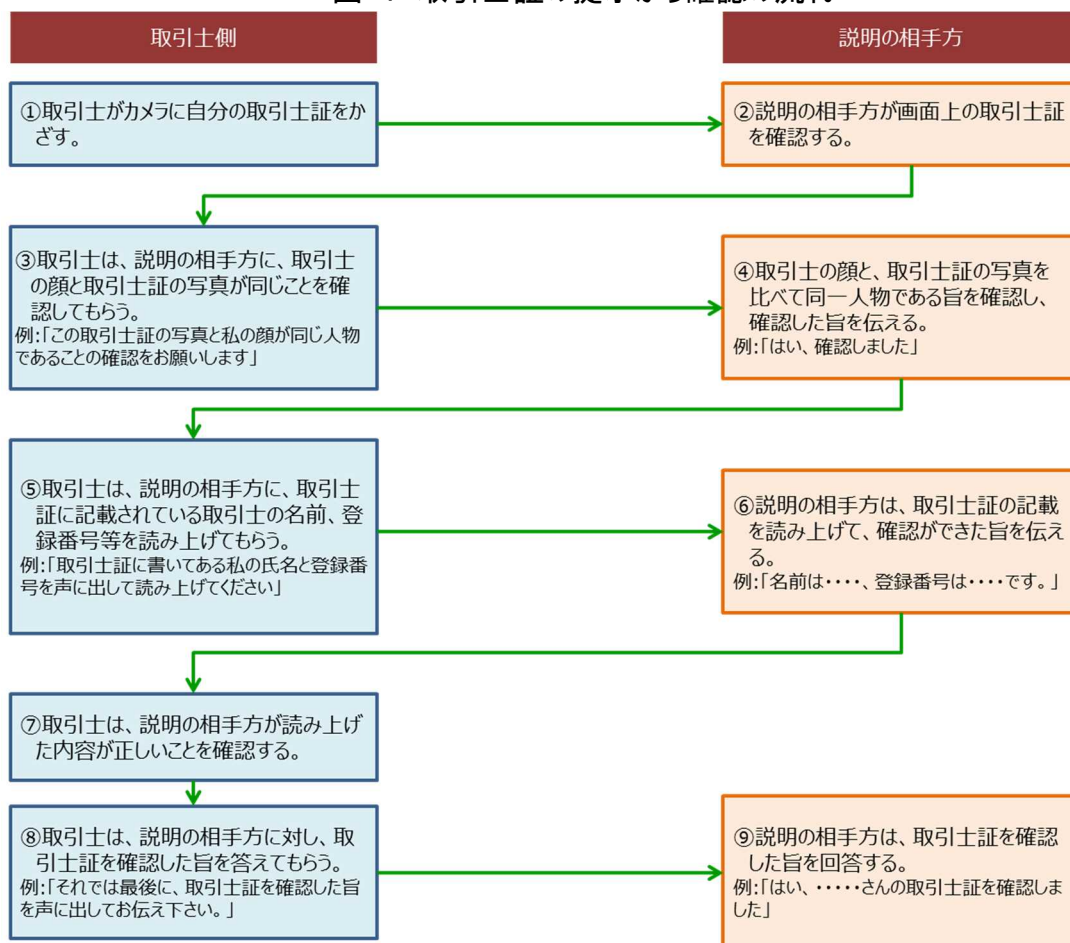
双方の端末が接続していることを確認するためには、あらかじめ、接続の時間を事前に協議して決めておくほか、映像の視認又は音声の聞き取りができない状況が生じた場合の連絡手段として、電話やメッセージ（P.19参照）等、IT重説に用いるソフトウェア以外での連絡手段も確保しておくことが重要です。

#### ④ 取引士証を相手方が視認できたことの画面上での確認

不動産業課長通知では取引士は、説明の相手方が取引士証を視認できたことを確認することが必要です。これは、取引士ではない者が重要事項の説明をすること、あるいは取引士の名義貸しをすることを防止する観点で必要なものです。

取引士は、取引士証を表示させた後、説明の相手方に表示されている取引士証の氏名を読み上げてもらうこと等により、相手方が視認できていることを確認します。取引士証の確認の具体的な流れを図 4に示します。

図 4 取引士証の提示から確認の流れ



取引士は、説明の相手方に対して、自身の取引士証をカメラにかざし、その内容を相手方の画面上で確認してもらうことになります。そのため、説明の相手方は、少なくとも画面に表示される氏名等の文字を読むことができるほか、取引士の画面上の顔と取引士証の写真の顔と比べて同一人物であることが確認できることも必要です。

画面に表示させる取引士証は、顔写真、氏名及び登録番号等で足り、住所欄については、取引士の個人情報保護の観点から、シールを貼ることも差し支えありません。

#### ⑤ IT重説の中断

不動産課長通知では、IT重説を実施している途中で、何らかの理由で映像の視認や音声の聞き取りに支障が生じた場合には、取引士はIT重説を中断し、その支障となっている原因を把握して、支障がない状況にしてから、IT重説を再開することとしています。例えば、IT重説に利用する通信環境によっては、必ずしも通信速度等が安定しないことがあります。このような場合には、音声や画像の乱れ、通信の途絶が生じることにつながります。そのため、電波の入りやすいところへ移動する、通信網を固定系のもにに変更する等の措置を試みて問題の解消を図り、その上でIT重説を再開することになります。

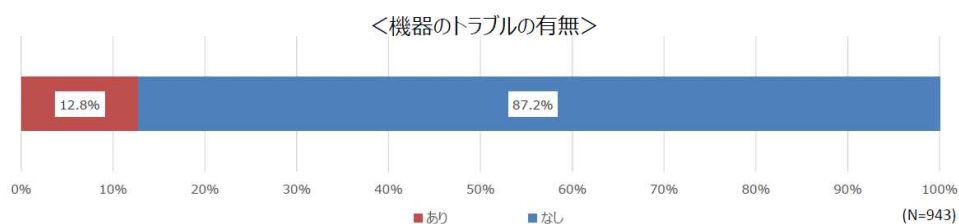
なお、IT重説を中断した場合、当事者の希望により、残りの部分を対面による重要事項説明に切り替える対応も可能です。

#### 【コラム】IT重説における機器のトラブル発生状況

社会実験では、IT重説の実施件数の約1割で、何らかの機器のトラブルが発生しました。そのうちの約半数が、一時的なケースも含めて音声がかえなくなるというものであり、次いで約1/4が一時的なケースも含めて画像が見えなくなったり、乱れたりするものでした。多くは、インターネットの接続状況を原因とするもので、すぐに回復するものが多いとされています。

IT重説の実施中に、機器のトラブルが生じた場合には、インターネットの回線の状況や、携帯電話網を使っている場合には、その電波の状況等を確認することが重要です。

社会実験における機器トラブルが生じた割合



出所：第3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 資料

## (2) IT重説の実施において留意すべき事項

IT重説の実施において留意すべき事項は、当事者間でのトラブル回避の観点からも、可能な限り対応することが望ましい内容について示しています。

### ① IT重説実施に関する関係者からの同意

賃貸取引における重要事項の説明は、対面による方法か、一定の条件の下でのIT重説によるかの選択が可能となります。その選択に当たっては、相手方の意向を当然に確認する必要があります。意向の確認の手法についての定めはありませんが、トラブル防止の観点から書面等の記録として残る方法で行うことが望ましいと考えられます。また、重要事項説明の内容によっては、貸主の個人情報にかかる部分が含まれることもありえます。そのため、個人情報保護の観点から、当該取引物件の貸主等関係者からの同意<sup>4</sup>を取得することが望ましいと考えます。

なお、貸主からの同意については、当該取引物件の重要事項説明が発生するたびに取得する方法もありますが、事前に包括的な同意を取得することも可能です。

### ② 相手方のIT環境の事前確認

(1)①で示したようにIT重説は、一定の機能をもつIT環境の下で行う必要があります。そのため、説明の相手方から、重要事項説明をIT重説で行うことについての希望があった場合に、説明の相手方におけるIT環境が、(1)①に示す内容を満たすものであるかを、事前に確認する必要があります。説明の相手方に対するIT環境の事前の確認項目等を表 4 に示します。

利用するソフトウェアによっては、OSやブラウザの種類やバージョンに適合していない場合があります。宅建業者の環境と、説明の相手方の環境の双方で利用できるものであることが必要となるため、事前にこのような内容を確認することが必要となります。

---

<sup>4</sup> サブリースのような場合でも、元の貸主の情報が説明の内容に含まれる場合には、同様の同意を取得することが望ましいと考えられます。

表 4 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方のIT環境が、宅建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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宅建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説明の相手方のIT環境が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。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>宅建業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等の利用に必要なアカウント等<sup>5</sup>を説明の相手方が有していること（宅建業者が利用者のアカウントを用意する場合には、確認不要）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、宅建業者は、説明の相手方のアカウント等の有無について確認する。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方が「4.IT重説で必要とされるIT環境」で示す要件を満たす機器等を利用すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方の情報ツールが「4.IT重説で必要とされるIT環境」で示す要件を満たすことを、宅建業者は確認する。</li> </ul>

### ③ 説明の相手方が契約当事者本人等であることの確認

重要事項説明は、契約当事者が当該宅地建物に係る取引条件や権利関係等について事前に理解した上で契約を締結し、取引に係るトラブルを未然に防止する等の観点から行われるものです。したがって、説明の相手方が、契約当事者本人等(その代理人を含む。以下同じ。)であることは、重要事項説明における前提ともいえます。

IT重説による取引の場合には、取引士が契約当事者本人等と直接相対しないで契約にいたるケースも想定されます。そのため、重要事項説明の実施までに、相手方の身分を確認し、契約当事者本人等であることを確認することが求められます。

なお、契約当事者本人等であることの確認は、IT重説の実施の段階で、例えば、公的な身分証明書(運転免許証等)や第三者が発行した写真付の身分証(社員証等)で行うことが想定されます。

### ④ 説明の相手方に対する内覧の実施

賃貸取引の媒介を行うに当たり、賃借人になろうとする者に対して当該取引物件の内覧をしてもらうことは、法律上の義務ではありません。しかしながら、実際に物件の確認をせずに、重要事項説明を受けていたとしても、想像していた内容と異なっていたり、実際に見ていないことにより不満が生じる等、トラブルが発生する可能性が高くなると考えられます。そのため、IT重説によるか否かにかかわらず、内覧の実施を勧めることが望ましいと考えます。

<sup>5</sup> 例えば、Skype(米Microsoft社の登録商標)やLINE(LINE株式会社の登録商標)のビデオ通話サービス等を利用する場合は該当します。

### ⑤ 録画・録音への対応

IT重説の実施状況について、録画・録音により記録を残すことは、トラブルが発生したときの解決手段として有効と考えられます。他方、重要事項説明には、取引士や説明の相手方の個人情報のほか、貸主等の個人情報が含まれている場合があります。また、IT重説の実施の記録については、断片的に記録されたり、編集されたりすることによって、本来実施された内容と異なる記録が残るケースも想定されます。

そのため、以下のような対応で録画・録音を行うことが適切であると考えられます。

- ・IT重説の実施中の状況について、録画・録音をする場合には、利用目的を可能な限り明らかにして、宅建業者と説明の相手方の双方了解のもとで行う。
- ・重要事項説明の実施途中で、録画・録音をすることが不適切であると判断される情報が含まれる場合（例えば、説明の関係者の機微情報等が含まれる場合等）については、適宜、録画・録音を中断する旨を説明の相手方にも伝え、必要に応じて録画・録音の再開を行う。
- ・宅建業者が録画・録音により記録を残す場合、説明の相手方の求めに応じて、その複製を提供する。

なお、宅建業者が取得した録画・録音記録については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に則った管理が必要となり、IT重説以外で取得した個人情報と併せて、適切な管理を行うことが求められます。

### (3) 個人情報保護法・情報管理に関する対応

IT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ります。なお、個人情報の取扱いは、

- ・個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
- ・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）

等に基づく必要があります。

特に、録画・録音を保存した場合、当該録画・録音記録は、個人データ<sup>6</sup>に当たる可能性があることから、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」の別添「講ずべき安全管理措置の内容」を踏まえた管理をする必要があります。

また、テレビ会議システムによっては、テレビ会議システムのサービスを提供するサービス事業者が、独自にプライバシーポリシー等を定めている場合がありますので、このような場合にも、説明の相手方から、当該プライバシーポリシーについて同意を得ることが必要となります。

宅建業者が、説明の相手方から、個人情報の利用目的等に関する同意の取得、またはこれに関連する通知・公表等を行っている場合、その効果は説明の相手方のみを生じます。そこで、IT重説を実施している際に、予定された説明の相手方以外の方が同席等により参加した場合には、その方についても同様に、利用目的等に関する同意の取得や公表等の内容の確認をしてもらうことが求められます。

<sup>6</sup> 個人情報保護法第2条第4項による個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

取得した録画・録音記録については、宅建業者が行う個人情報の管理と同様に扱うこととなります。したがって、保存期間についても、原則として他の顧客情報と同様に対応することとなります。ただし、録画・録音記録を取得する趣旨が、説明の相手方とのトラブル回避が目的である場合には、録画・録音記録を廃棄することで、説明の相手方が不測の損害を被らないよう、留意する必要があります。

なお、録画・録音に関しては、取引士の承諾を得ないで、説明の相手方が一方的に録画・録音するケースもあります。説明の相手方が、録画・録音記録の取得を希望する場合であっても、取引士や貸主等の個人情報が含まれている場合があるため、その同意を得ないで録画・録音することは適切ではない旨の説明をすることが適当と考えられます。



## 4. IT重説で必要とされるIT環境

IT重説で必要とされるIT環境については、3(1)①に記述のとおり、不動産課長通知で一定の機能を有していることが求められています。ここではその具体的な考え方について紹介します。

### (1) 機器について

IT重説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、パソコン、タブレット端末等を利用したテレビ会議等、様々な方法によることが想定されます。不動産課長通知で求められる機能を満たすため、IT重説に使用する機器は少なくとも以下の点に留意する必要があります。

#### 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、特定のものである必要はありません。自社がすでに利用しているものでも可能です。また、テレビ会議システムが利用できる環境であれば、例えば、テレビに必要な装置を付けて利用することも可能です<sup>7</sup>。

また、IT重説ではインターネットに接続して利用することが多いため、セキュリティを確保する必要があります。この観点から、OSについてもその提供事業者(ベンダー)が、セキュリティのサポートを行っているものを利用することが求められます。

#### ② 画面

IT重説において使用するディスプレイ等の画面については、大きさや機能、解像度等について一定の性能が必要となります。

説明の相手方の画面についてみると、取引士証を確認をできることが必要です。取引士証に記載されている文字が確認できる程度の大きさや、拡大機能、解像度等が必要です。

次に、画面上で見取り図等の図面を提示して説明することが必要な場合には、説明の相手方の画面で、これらの資料を視認できるだけのディスプレイの大きさや解像度が求められます。逆に言えば、説明の相手方が画面の小さいスマートフォン等を利用している場合には、相手方の画面に図面を表示して説明することは馴染まないといえます(この場合、図面を事前送付する等の対応が考えられます。)

取引士側の画面については、取引士自身がIT重説の最中に、自らがどのように説明の相手方側に映っているか確認できるよう、ワイプ画面で取引士の映像も表示されることが有効です(図 5)。そのため、ワイプ画面の映像が視認できる程度の解像度があることが望ましいと考えられます。

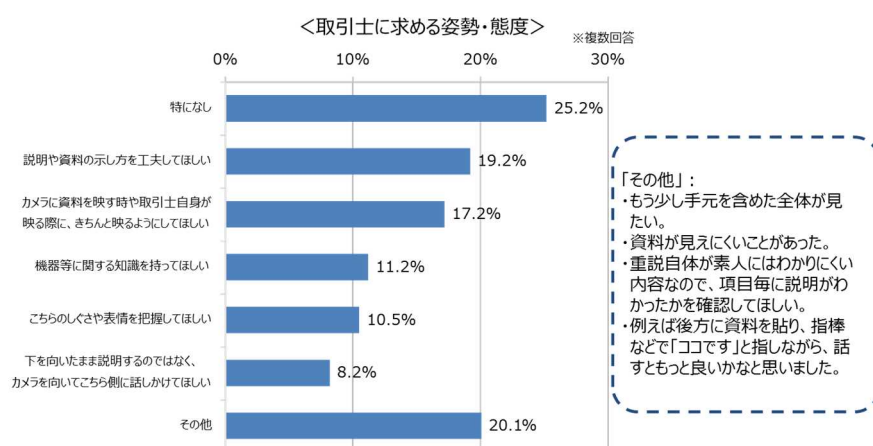
<sup>7</sup> 例えば、パソコンやタブレット端末、スマートフォンのほか、STB( Set Top Box: CATV、衛星放送や特定のサービス利用のために回線とテレビの間に設置する装置)を設置したテレビ等によるものが想定されます。

図 5 ワイプ画面を表示した取引士側の画面イメージ



【コラム】取引士側の映像に関する要望

IT重説において、取引士に求める姿勢や態度のうち、「カメラに資料を映す時や取引士自身が映る際に、きちんと取引士が映るようにしてほしい」、「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」等が多く挙がっています。IT重説時、取引士が、ワイプ画面等を確認することで、このような要望に応えることができます。



出所：第3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 資料

### ③ カメラ

IT重説に際してカメラが重要となるのは、取引士側で取引士証や説明に要する図面等を表示するためです。したがって、特に取引士側のカメラについては、十分な性能(解像度等)を有する必要があります。

不動産課長通知では、説明の相手方が取引士証の画像を視認し、取引士本人であることの確認を求めています。例えば、図 6、図 7 は、取引士証の画像を異なるカメラで写したものです。カメラの性能によっては、取引士証の氏名等が十分視認できないこともあります。

したがって、IT重説の実施に先立ち、取引士証の画像が説明の相手方側で十分視認できる程度に鮮明に映っているか、確認する必要があります。

図 6 取引士証の記載内容の認識が難しい画像の例



図 7 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り、どのように相手方の画面に映し出されているのかを確認することが求められます。

#### ④ マイク

IT重説において使用するマイクについては、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ります。スマートフォンやタブレット端末に内蔵されているマイクを用いる場合には、マイク自体には問題はないと考えられます。ただし、タブレット端末で、日頃、通話に使っていない場合には、マイクの設定がされていないため、音声が出ないというケースがありますので注意してください。また、外部接続のマイクについては、きちんと接続されて音声は相手方の端末で出力されるか、事前に確認することが重要です。

#### ⑤ 音響機器

IT重説において使用する音響機器については、スピーカーや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も想定されます。端末に内蔵・付属しているものや市販されているもので通常は問題はありませんが、説明や質問等の内容が判別できる十分な性能を有する必要があります。

### (2) インターネット回線について

IT重説において使用するインターネット回線については、ブロードバンド回線が想定されますが、これらのインターネット回線の品質等については表5の要件を満たす必要があります。通常、インターネットサービス事業者が提供する回線は、ブロードバンド対応しています。IT重説に際しては、利用している回線がそのまま利用できるか、回線の状況を確認することが重要です。

また、移動体通信を利用する場合には、地域、ロケーション、雑踏等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、留意する必要があります。

表 5 IT重説において用いるインターネット回線の条件

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・宅建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)。</li><li>・不動産課長通知で示す内容を満たす品質を有する動画の送受信ができること。</li><li>・上記に示す品質が、重要事項説明の開始から終了の間、継続して維持できること。</li></ul> |
|--|

### (3) ソフトウェア等について

IT重説を実施する場合に、テレビ会議等の機能を持つソフトウェアやサービスを利用することが必要となります。

テレビ会議等のサービスは、大きく3つのパターンが挙げられます(表 6)。

インスタントメッセージ型とは、個人が利用するインスタントメッセージ<sup>8</sup>(メッセージングアプリ)にビデオ動画機能が付加されて、これを利用するタイプです。取引士及び説明の相手方の双方が当該サービス利用のためのアカウントを取得する必要があります。

テレビ会議型サービスとは、いわゆるクラウドサービスとして提供されるサービスを宅建業者が契約し、これを利用してIT重説を行うものです。説明の相手方は、アカウントの取得は不要です。

テレビ電話型とは、キャリア等が提供するテレビ電話サービスを利用するものです。最も簡単に利用できる反面、機能も最も限定されます。

表 6 IT重説で利用されるテレビ会議等のサービス

種類	サービスの概要
インスタントメッセージ(メッセージングアプリ)型	インスタントメッセージの一環として、動画通信サービスが含まれているもの。利用者自身がアカウント等を取得する必要がある。利用者双方が、利用のための設定等を行う必要がある。 例: Skype、LINE
テレビ会議サービス型	テレビ会議の機能をブラウザ上等で提供するもの。利用者は必ずしもアカウントの取得は必要ではなく、テレビ会議サービスと契約する事業者等からの招待で利用する。サービスや利用環境により、利用者双方が設定を行う必要がある。 例: 各不動産ポータルサイト提供サービス
テレビ電話サービス型	電話の機能として、ビデオ通話サービスを提供するもの。利用者側で行う設定はほとんどない。同じキャリアやサービスを利用する必要がある。 例: 各キャリア提供テレビ電話サービス、Facetime

※Skype は米 Microsoft 社の登録商標

※LINE は LINE 株式会社の登録商標

※Facetime は米 Apple 社の登録商標

いずれのサービスを利用する場合でも双方向でやりとりできるIT環境において実施する必要があります。また、録画・録音しようとする場合には、併せてこれらのサービスが録画・録音対応しているのか等についても確認する必要があります。

<sup>8</sup> インターネットに接続した者同士で、チャットやファイルのやりとりができるソフトウェア。同じソフトを利用している相手方がインターネットに接続しているかどうか分かり、リアルタイムにメッセージを送ることができます。

## 5. 円滑な実施のための具体的な手順、工夫事例等

本マニュアルに記載した遵守すべき事項や、トラブルの防止を図るための留意すべき事項に基づいて、宅建業者は適正に賃貸取引に係るIT重説を実施していくことが必要です。

ここでは、社会実験の際にIT重説を円滑に行うために行われた工夫や対応事例を中心に紹介します。

### (1) IT重説の実施に関する工夫

#### ① 実施時の工夫

IT重説では、取引士の目の前の顧客ではなく、画面上の顧客に説明することから、普段どおりに話すことが難しいというケースが見られます。目の前に顧客がいない場合には、普段とは話すスピードが異なってしまう、顧客がスピーカーからの音声がうまく聞き取れないこともあります。

そのため、例えば、

- ・説明した内容が理解されているかを確認するために、対面での重説よりも理解状況の確認を丁寧に行う
- ・説明の内容が相手方に伝わりやすいようにするために、対面での重説よりもゆっくり説明する
- ・お互いの音声が聞き取りやすいよう、静かな環境でIT重説を実施する

等により、相手方の理解度を高めるような工夫がされています。

また、説明に用いる資料に資料番号を付ける等参照しやすいようにすることで、スムーズなIT重説を実施することができます。

#### ② 社内研修の実施

取引士が初めてIT重説を行う場合、スムーズな説明ができなかったり、慣れない機器の取扱い等から不測のトラブルが生じるケースも想定されます。そのため、事前に社内研修(家族内等も含む)を行うことで、IT重説の実施がスムーズに行われるよう工夫がされています。

例えば、

- ・IT重説の実施に当たり簡単な手順・フローに係る資料を作成して、社員に説明する
- ・社員が、顧客に説明する取引士に扮して、ロールプレイング(役割演技)で研修を行い、模擬的な練習をする

等による取り組みが効果的です。

また、自社で蓄積したIT重説の実施に関する工夫を社内で共有する、という工夫も見られます。

## (2) 貸主からの同意書の取得

貸主からの同意取得について、円滑なIT重説の実施という観点から、IT重説を希望する顧客の都度取得するのではなく、ある程度包括的な形で同意書を取ることで、タイムリーにIT重説を実施できる体制を作る、という工夫が見られました。

例えば、

- ・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
- ・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等の対応を事前に行うことで、スムーズなIT重説が行われた例が見られました。

その際、国土交通省や宅建業者が独自に作成した簡単な参考資料を使用して、説明を行うことで理解を求めています。

## (3) 使用機器について

### ① 顧客へのIT重説使用機器の周知・確認

説明の相手方によっては、必ずしもIT機器について詳しいとは限りません。特にテレビ会議システム等のサービスについては、初めて利用するという方も多く見られました。

そこで、テレビ会議システムサービス事業者が作成した資料や、宅建業者が独自に作成した資料を事前に説明することで、IT重説の実施の途中で機器の使用方法等が不明にならないようにしているという工夫がありました。

また、事前に説明の相手方の使用機種、OS等の更新状況を確認することで、サービス提供上の問題がないかをベンダー等も含めて確認しているというケースも見られました。

### ② 機器トラブルへの対応

IT重説を実施している際に、機器のトラブルが生じることもあります。このようなトラブルに対しては、社内でシステム担当者を設けたり、ベンダーに適宜相談することで、速やかに機器のトラブルの解消を図る体制を構築しているケースも見られます。

また、一回生じたトラブルについては、これを記録し、事例集として社内の取引士で共有する等、二度目以降のトラブルに円滑に対応できるようにすることも、工夫として挙げられます。

## 6. IT重説実施フロー

IT重説の一般的な実施フローをまとめました。

### 賃貸取引に係るIT重説実施フロー

○は必須事項

#### <事前準備>

- 双方向でやりとりできるIT環境の整備(P15)
- 個人情報保護法を踏まえた必要な文書類(同意書、プライバシーポリシー等)の整備(P13)
- IT重説実施に係る貸主等からの同意書(録画・録音をする場合は当該同意書を含む)の取得(P11、P13)



#### <IT重説実施前の対応>

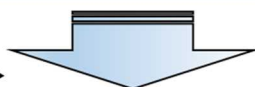
～ IT重説実施に係る説明の相手方の意向の確認 ～

- IT重説実施に係る説明の相手方からの同意書(録画・録音をする場合は当該同意書を含む)の取得(P11、P13)
  - IT重説実施に必要な説明の相手方のIT環境確認(P11)
  - 記名押印済みの重要事項説明書等の事前送付(P6)
- ※ 必要に応じて、説明の相手方に対する内覧の実施(P12)



#### <IT重説実施中の対応>

- 説明の相手方の重要事項説明書等の準備とIT環境の状況確認(P7)
  - 契約当事者本人等であることの確認(P12)
- IT重説の開始-----
- 説明の相手方へ取引士証の提示及び視認できたことの確認(P8)
- ～ 重要事項説明の実施(説明・質疑) ～
- ※ IT重説実施の途中でIT環境の不具合等が生じた場合には適宜中断し、適切な対応を行う(P9)
- IT重説の終了-----



#### <IT重説実施後の対応>

- 説明の相手方より重要事項説明書の返送
- IT重説実施に係る個人情報等の管理(P13)



## 7. IT重説のFAQ

IT重説を実施するに当たり、疑問とされるものについて、FAQの形で整理しました。

(目次)

### (1)IT重説の法律上の位置づけ

Q1. (IT重説の宅建業法上の位置づけ) .....	24
Q2. (IT重説を行うための手続) .....	24
Q3. (IT重説実施後の手続) .....	24

### (2)IT重説実施に関する概要

Q4. (IT重説が可能な取引) .....	24
Q5. (条例に基づく説明義務事項の取扱い) .....	24
Q6. (ITで物件紹介することの可否) .....	25
Q7. (IT重説を行っていることに関する広告) .....	25
Q8. (説明の相手方と対面しない場合) .....	26
Q9. (実施場所の制限) .....	26
Q10. (国外の相手方に対するIT重説の実施) .....	26
Q11. (共同媒介の取扱い) .....	26
Q12. (顧客からIT重説を求められた場合の対応) .....	26
Q13. (機器の故障等による停止) .....	26

### (3)重要事項説明書の事前送付

Q14. (重要事項説明書の事前送付) .....	27
---------------------------	----

### (4)同意書の取得

Q15. (説明の相手方からの同意の取得方法) .....	27
Q16. (同意書の電子ファイルの送付) .....	27
Q17. (貸主からの同意取得の必要性) .....	27

### (5)個人情報保護関係

Q18. (個人情報保護への対応) .....	28
Q19. (IT重説の録画・録音について) .....	28
Q20. (説明中に関係者の機微情報に触れる場合) .....	28
Q21. (説明の相手方の録画・録音) .....	28
Q22. (録画・録音の保存期間) .....	29
Q23. (同意を取得した方以外の同席) .....	29

### (6)相手方のIT環境の確認

Q24. (サポートが終了しているOSの使用) .....	29
Q25. (事前に確認したIT環境とは異なる機器の使用) .....	30

### (7)説明の相手方側の端末における表示確認等

Q26. (実施途中での動作不良(1)) .....	30
Q27. (実施途中での動作不良(2)) .....	30
Q28. (説明の相手方がスマートフォンを使用する場合) .....	30

### (8)その他

Q29. (取引士証の提示) .....	31
Q30. (説明の相手方の身分証明書) .....	31

## (1)IT重説の法律上の位置づけ

### Q1. (IT重説の宅建業法上の位置づけ)

賃貸取引に係るIT重説の宅建業法上の位置づけを教えてください。

- A1. 賃貸取引に係るIT重説は、不動産業課長通知の要件を満たせば、宅建業法第 35 条に規定する重要事項説明と同様のものとして扱われます。

### Q2. (IT重説を行うための手続)

IT重説を行うには社会実験で必要だった事前登録等の必要な手続はありますか。

- A2. IT重説を行うための登録等の手続は不要です。不動産業課長通知及び本実施マニュアルに基づいていれば、すべての宅建業者が実施することができます。

### Q3. (IT重説実施後の手続)

IT重説実施後に行わなければならない手続はありますか。

- A3. IT重説は、対面で行う重説と同様に扱われますので、IT重説後に特に必要な手続はありません。

## (2)IT重説実施に関する概要

### Q4. (IT重説が可能な取引)

IT重説は、賃貸取引以外の売買等の取引でも実施することができますか。

- A4. IT重説は、賃貸取引のみ実施することが認められています。したがって、売買取引はIT重説を行うことはできません。

### Q5. (条例に基づく説明義務事項の取扱い)

賃貸取引を行うに当たり、地方自治体の定める条例により説明が義務付けられている事項がありますが、これについてもIT重説で実施していいのでしょうか。

- A5. 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」が義務づけられている事項がある場合があります。その際は、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りますので、事前に地方自治体に確認することが望ましいと考えられます。

なお、東京都の「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条に基づき義務づけられている事項については、以下の「解釈運用の考え方」第三十五条第一項関係に準拠して取り扱われる限りにおいては、ITを

活用した説明を行って差し支えない旨、東京都に確認済みです。

※「解釈・運用の考え方」第三十五条第一項関係

2 宅地又は建物の貸借の代理又は媒介に係る重要事項の説明にITを活用する場合の取扱いについて

宅地又は建物の貸借の代理又は媒介に係る重要事項の説明にテレビ会議等のITを活用するに当たっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項の説明と同様に取り扱うこととする。

なお、宅地建物取引士は、ITを活用した重要事項の説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

- (1) 宅地建物取引士及び重要事項の説明を受けようとする者が、図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。
- (2) 宅地建物取引士により記名押印された重要事項説明書及び添付書類を、重要事項の説明を受けようとする者にあらかじめ送付していること。
- (3) 重要事項の説明を受けようとする者が、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並びに映像及び音声の状況について、宅地建物取引士が重要事項の説明を開始する前に確認していること。
- (4) 宅地建物取引士が、宅地建物取引士証を提示し、重要事項の説明を受けようとする者が、当該宅地建物取引士証を画面上で視認できたことを確認していること。

**Q6. (ITで物件紹介することの可否)**

物件の紹介をITで行うことは可能ですか。

A6. 宅建業法上の規制はありませんので、物件の紹介等をITで行うことは可能です。

**Q7. (IT重説を行っていることに関する広告)**

IT重説を行っている旨の広告を行うことはできますか。

A7. 可能です。ただし、「不動産の表示に関する公正競争規約」、「不動産の表示に関する公正競争規約施行規則」を遵守することが必要です。

**Q8. (説明の相手方と対面しない場合)**

一度も説明の相手方と対面していない場合でも、IT重説を行うことはできますか。

A8. 説明の相手方と対面していない場合でもIT重説を行うことは可能です。

**Q9. (実施場所の制限)**

IT重説は、必要な機器がそろっていれば、実施場所の制限はありませんか。

A9. 実施場所の制約はありませんが、視界不良となる場所や周囲の雑音が入るような場所は避けるべきだと考えられます。

**Q10. (国外の相手方に対するIT重説の実施)**

説明の相手方が日本国外にいる場合でも、IT重説を行うことはできますか。

A10. 国外にいる説明の相手方に対してもIT重説を行うことは可能です。ただし、相手方が所在する国の法令の規定その他の制限に留意が必要です。

**Q11. (共同媒介の取扱い)**

共同媒介の場合でも、IT重説を行うことはできますか。

A11. 一つの宅地建物取引に複数の宅建業者が関与する、いわゆる共同媒介におけるIT重説についても、不動産課長通知に定める要件を満たしていれば実施できます。

**Q12. (顧客からIT重説を求められた場合の対応)**

顧客から求められたときには、必ずIT重説を行わないといけませんか。

A12. 顧客からIT重説を求められた場合でも、宅建業者自らのIT環境や案件の特性を踏まえて、宅建業者はIT重説の実施の可否について判断をすることができます。また、顧客のIT環境の確認ができない場合には、顧客が求めていてもIT重説は実施できません。

**Q13. (機器の故障等による停止)**

機械の故障等により、一定の期間、一時的にIT重説を実施しないこととすることは可能ですか。

A13. 可能です。なお、IT重説の実施途中で機械の故障等により中断した場合や、そのまま再開できなかった場合は、後日にIT重説を実施するか、あるいは対面での重説を行う必要があります。

### (3)重要事項説明書の事前送付

#### Q14. (重要事項説明書の事前送付)

重要事項説明書の事前送付として、電子ファイルを電子メールで送付することは可能ですか。

A14. 宅建業法において重要事項説明書は書面とされているため、事前送付においても書面で交付する必要があります。したがって、取引士が記名押印した書面の重要事項説明書をスキャナーで電子化したものを電子メールで送付することは認められません。

### (4)同意書の取得

#### Q15. (説明の相手方からの同意の取得方法)

IT重説を実施することに対する顧客からの同意について、一旦、同意を口頭で得た上で、IT重説の実施後に同意書に記名押印を行う必要はありますか。

A15. 同意は口頭でも可能ですが、後のトラブル防止の観点から、同意書等の形で証跡として残すことが望ましいと考えられます。なお、IT重説実施後の当事者間の同意範囲の齟齬等を防止するために、IT重説の実施前に証跡の残る形で作成することが望ましいと考えられます。

#### Q16. (同意書の電子ファイルの送付)

同意書の電子ファイルを電子メールで送付して、IT重説の実施前に説明の相手方から記名押印の上で返送してもらい、宅建業者が記名押印をすることは可能ですか。

A16. 可能です。

#### Q17. (貸主からの同意取得の必要性)

貸主からIT重説についての同意を得るのが難しい場合がありますが、説明の相手方に加えて貸主等からも同意を得る必要があるのでしょうか。

A17. IT重説の内容には、貸主等に関する個人情報が含まれることも想定されます。したがって、貸主からの同意を事前に取得することが、トラブル回避の観点から重要です。なお、貸主等からの同意については、個々の取引ではなく包括的に同意を取得することも可能です。

## (5)個人情報保護関係

### Q18. (個人情報保護への対応)

顧客の個人情報保護については、個人情報取扱指針を示していますが、IT重説を行うに際して、さらに対応すべきことはありますか。

A18. 宅建業者が行う顧客情報の収集や管理に関しては、IT重説の実施の有無にかかわらず、個人情報保護法を踏まえた対応を行う必要があります。IT重説を行うに際しては、利用するテレビ会議システム等によっては、当該システム提供事業者が示している個人情報保護に関するルールが、宅建業者が定めるルールと異なる場合もあります。

宅建業者は事前にその内容を確認し、自身が定めるルールと差異がある場合には、その内容も含めた形での同意の取得や取扱指針等の提示等を行う必要があります。

### Q19. (IT重説の録画・録音について)

IT重説の録画・録音の取得について、対応すべきことはありますか。

A19. 録画・録音は、説明の相手方の顔等の情報を取得するため、個人情報の取得に該当します。個人情報の取得に関しては、同意の取得以外に、予め利用目的の公表等に対応することも、個人情報保護法上認められています(個人情報保護法第15条、第16条)。

ただし、録画・録音に関しては、抵抗を感じる方も見られますので、録画・録音の取得に際しては、トラブル防止の観点から明示的な同意を得ることが重要です。なお、取得した録画・録音については、宅建業者において個人情報として必要な対応を措置して管理する必要があります。

### Q20. (説明中に関係者の機微情報に触れる場合)

IT重説を実施し、録画・録音をしている際に、重要事項説明の途中で関係者の機微情報に触れる必要が生じた場合、途中でIT重説を中止することは可能ですか。

A20. 可能です。なお、機微情報を含む部分については、一部対面で行うことも可能です。

### Q21. (説明の相手方の録画・録音)

説明の相手方が、取引士の承諾がないまま録画・録音を始め、録画・録音の中止を求めても、停止しない場合にはどのように対応する必要がありますか。

A21. 宅建業者の判断により、IT重説を途中で中止することができます。



#### Q22. (録画・録音の保存期間)

IT重説に際して取得した録画・録音は、どのくらいの期間、管理することが必要でしょうか。

A22. IT重説の録画・録音は、宅建業者の判断で取得するものであることから、原則として宅建業者の判断で、保存期間を定めることになります。

ただし、録画・録音は、説明の相手方の個人情報に該当するので、利用目的の範囲を超えて管理することは妥当ではありませんので、取得に際しての利用目的に違背しないかを確認することが必要です。例えば、IT重説を実施した後に、結果として契約に至らなかった場合には、事後の賃貸取引に係るトラブルが発生する可能性が低いため、特段の必要性がない限り、速やかに廃棄等を行うことが望ましいと考えます。

また、逆にトラブル防止のために取得することについて、説明の相手方の承諾を得ている場合には、その取引にしたがって必要な期間管理することが必要となります。宅建業者が一定期間経過後に、取得した録画・録音を廃棄しようとする場合、説明の相手方において不測の損害等が生じないように留意することが必要です。

#### Q23. (同意を取得した方以外の同席)

IT重説を開始したところ、同意書を取得した説明の相手方以外の者が一緒に参加していました。個人情報保護との関係でどのように対応すればいいでしょうか。

A23. 個人情報保護に関する同意は、説明の相手方からのみ取得しているので、その効力はその他の方には直ちには及びません(参加されている方全員から連名で又は個別に取得している場合を除く)。そのため、一旦中止し、他の参加者からも同意を取得するか、または、同席されている方の離席を促す必要があります。

### (6)相手方のIT環境の確認

#### Q24. (サポートが終了しているOSの使用)

相手方のIT環境を確認したところ、既にサポートが切れているOSを利用しており、セキュリティ上の不安がある状態でしたが、このような場合にもソフトウェア等の動作に問題がなければIT重説は実施可能でしょうか。

A24. セキュリティのレベルについては、OSだけではなく回線のセキュリティ等の全てを勘案して判断すべきものです。ただし、宅建業者においてセキュリティに懸念が残る場合には、IT重説を実施しないことが望ましいと考えます。

#### Q25. (事前に確認したIT環境とは異なる機器の使用)

相手方のIT環境を事前に確認しましたが、IT重説を行うに際して、急遽、相手方が出先から説明を受けたいので、事前に確認したIT環境とは異なる機器等を利用したいという要望がありましたが、この場合にも実施することは可能でしょうか。

A25. 相手方が新たに利用するIT環境を確認し、宅建業者において問題がないと判断すれば、IT重説を行うことは可能です。

#### (7)説明の相手方側の端末における表示確認等

#### Q26. (実施途中での動作不良(1))

事前の確認では問題がなかったのですが、IT重説の実施途中で、説明の相手方の端末の動作が不良となりました。この場合、IT重説を継続することはできますか。

A26. 取引士において、説明の相手方が説明内容を十分理解することが困難である等と判断した場合には、IT重説を中止し、残りの部分についての対応を説明の相手方と協議し、合意する必要があります。

#### Q27. (実施途中での動作不良(2))

事前に確認した時は問題がないと言われたのですが、取引士証を提示した段階で、画面がよく見えないと、説明の相手方から言われました。IT重説を継続することは可能でしょうか。

A27. IT重説においては、取引士証の確認は重要な部分を占めますので、一旦IT重説を中止し、対応方法を説明の相手方と協議する必要があります。

#### Q28. (説明の相手方がスマートフォンを使用する場合)

説明の相手方から、IT重説を行うに際して、スマートフォンを使いたいという要望がありました。問題はありますか。

A28. 不動産課長通知に適合する機能を持っているものでしたら、スマートフォンでも特に問題はありません。ただし、スマートフォンの場合には、説明の相手方の画面が小さいため、取引士証や取引士の顔が十分な精度で表示できているかを確認してください。また、説明に際して図面等の提示がある場合には、画面の小さいスマートフォンでは説明に不向きなケースもあるので、留意してください。

なお、スマートフォンを利用する場合には、携帯電話の回線を利用することが多いと考えられます。携帯電話の回線状況により、画像や音声途切れる等のトラブルが生じう



るので、説明の相手方には、できるだけ電波の受信状況がいい場所でIT重説を行って  
もらうよう、留意してください。

#### (8)その他

##### Q29. (取引士証の提示)

取引士証の提示に際して、住所の部分を隠してもよいでしょうか。また、そのほか、氏  
名と顔写真以外は全て隠して提示してもよいでしょうか。

A29. 取引士証の住所欄は隠すことができます。氏名、顔写真等は隠すことができません。

##### Q30. (説明の相手方の身分証明書)

説明の相手方が写真付きの身分証明書をお持ちではありませんでした。どのような資料  
で本人確認をすればいいでしょうか。

A30. 写真付きの身分証明書がない場合でも、健康保険証と住民票など、複数の公的証  
明書により本人確認をすることが可能です。

## 8. 本マニュアルの施行期日について

---

本マニュアルは、平成 29 年 10 月 1 日から施行します。

## 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

平成 29 年 5 月 31 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。

その後、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社会実験を行い、その結果について検証等を行う「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」（以下「検証検討会」という。）において、賃貸取引については平成 29 年 10 月目途に本格運用、法人間売買取引については平成 29 年 8 月目途に社会実験を継続実施することが適当とされた。

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、検証検討会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、法人間売買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。なお、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の本格運用の実施状況、法人間の売買取引の社会実験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証検討会において検討する。

## 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、法人を買主・売主とする売買取引とする。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。）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<sup>1</sup>。

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24年度から平成28年度の取引実績件数を売買（法人間）、売買（法人間）の仲介・代理ごとに入力する。 ・ 平成24年度から平成28年度の海外に所在する法人を買主とした売買及び売買の仲介・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重説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、

<sup>1</sup> 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。

登録情報	項目	項目の説明
		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。) <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 想定同時通話者数(一つの画面で同時に通話できる人数)を記載する。</li> <li>・ IT重説を実施する組織上の体制について記載する。</li> <li>・ 情報の管理方法について記載する。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
	機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	テレビ会議等のソフトウェア等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
	使用する録画・録音方法等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
	個人情報保護指針等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>

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

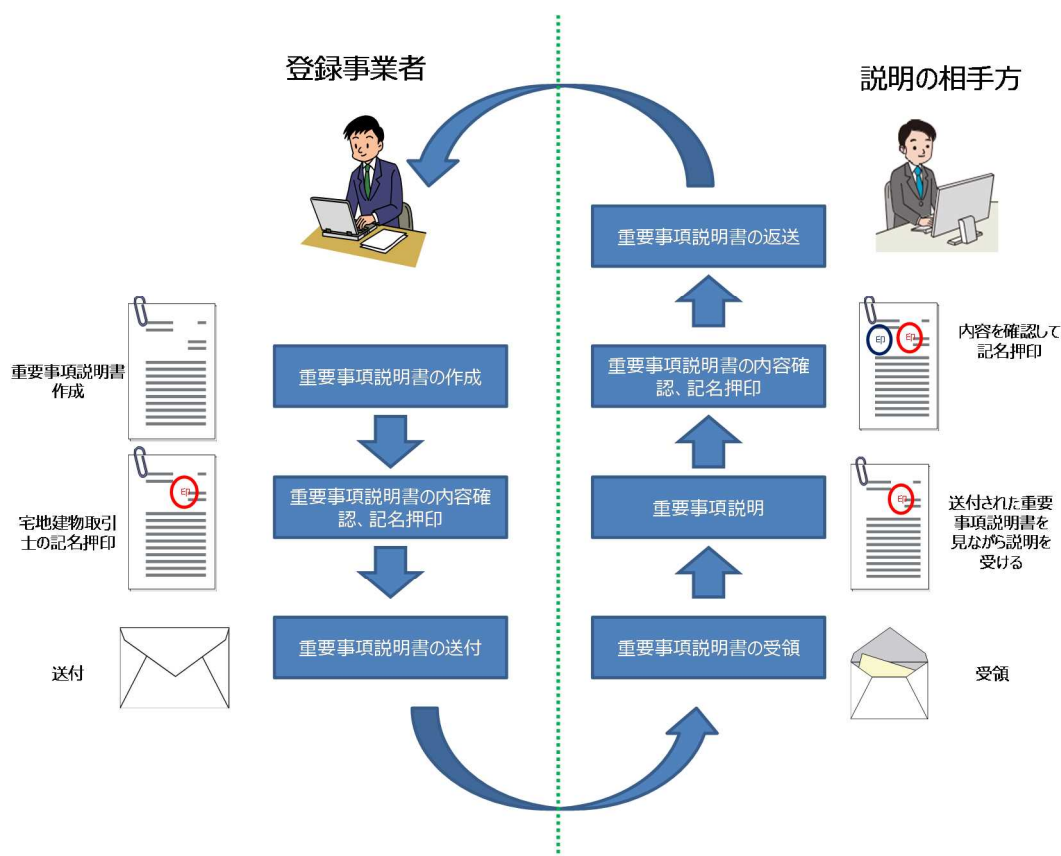
##### (1) 重要事項説明前の責務

###### 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

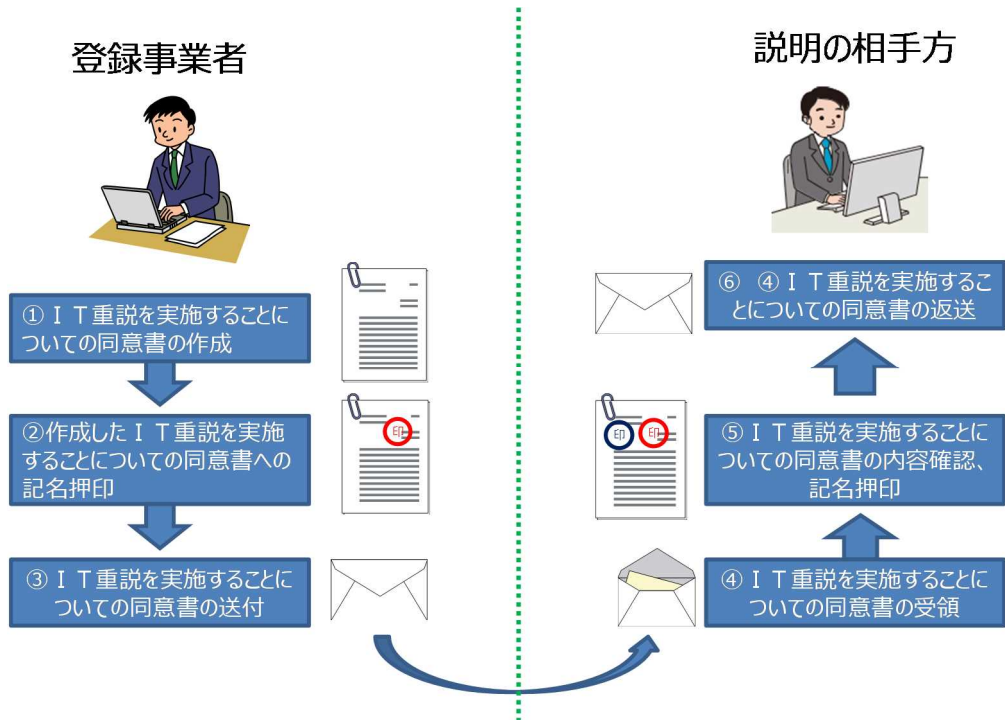


図 3 電子署名を用いた同意書の取得の流れ

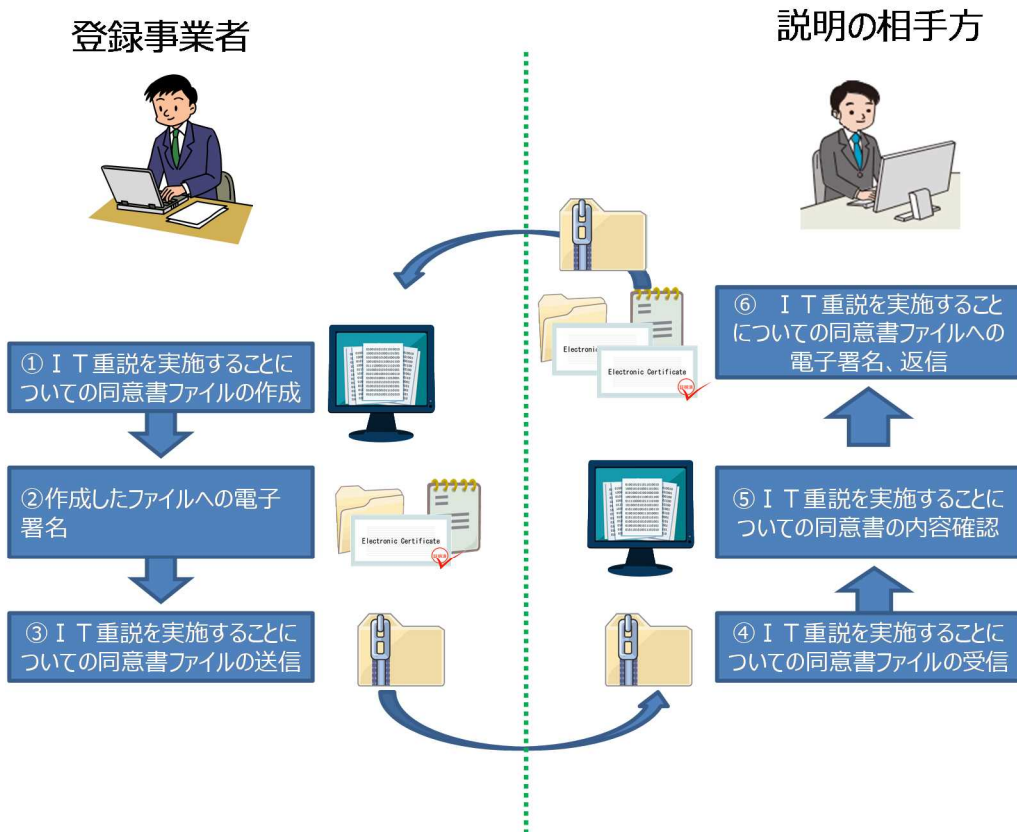
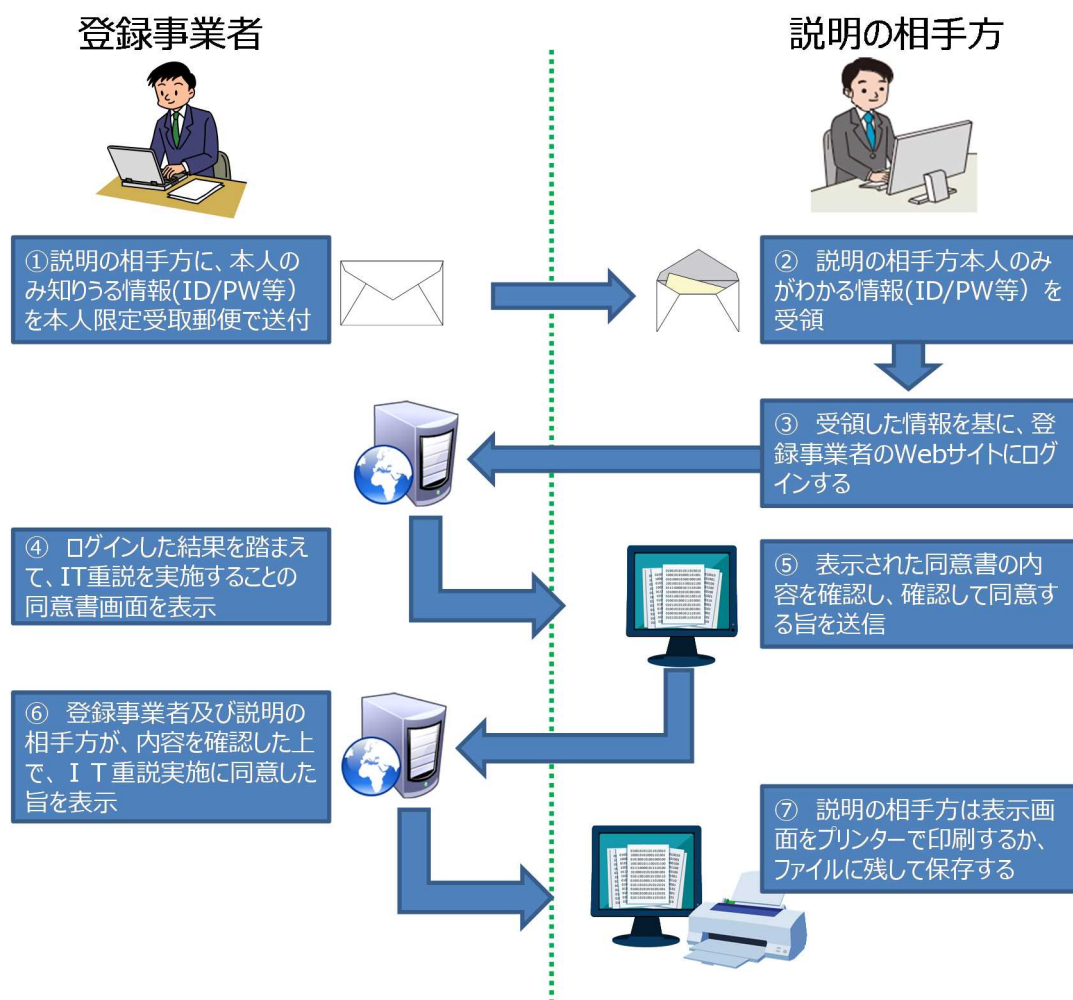


図 4 本人限定受取郵便とWEBを用いた同意書の取得の流れ



【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、説明の相手方及び売主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"> <li>同意書の作成者(登録事業者名)</li> <li>同意対象となる取引物件</li> </ul>
同意内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT重説は社会実験であること</li> <li>重要事項説明を受ける方法として対面かITを選べること</li> <li>トラブル等が生じた場合に、IT重説を中止できること</li> <li>IT重説の内容が録画・録音されること</li> <li>録画・録音データ等が必要に応じて国土交通省、都道府県に提供されること</li> <li>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3か月後)があり、これに必ず回答する必要があること、その内容が国土交通省に報告されること</li> <li>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</li> </ul>
同意文章	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
記名押印(書面による場合)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>同意年月日、説明の相手方の記名押印</li> </ul>

【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、売主の個人情報や、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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> |
|--|

③ IT重説についての売主との同意書の作成

また、契約の当事者である売主からも、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、売主に対してIT重説を行う必要はない。

売主からは、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、登録事業者及び売主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）を売主から取得するほか、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、登録事業者及び売主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、説明の相手方と売主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 売主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"> <li>同意書の作成者(登録事業者名)</li> <li>同意対象となる取引物件</li> </ul>
同意内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT重説は社会実験であること</li> <li>IT重説の内容が録画・録音されること</li> <li>録画・録音データ等が必要に応じて国土交通省、都道府県及び説明の相手方に提供されること</li> <li>事後のアンケート調査(契約から3か月後)に協力する必要がある、その内容が国土交通省に報告されること</li> <li>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</li> </ul>
同意文章	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
記名押印(書面による場合)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>同意年月日、売主の記名押印</li> </ul>

#### 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"> <li>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。</li> </ul>

確認項目	確認内容
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。	・ 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。
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
	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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
	ビデオカメラ等により録画・録音する方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

	要求事項	実施にあたっての目安等
録画・録音の品質	【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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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)</li> </ul>
	取り交わされる音声内容が判別できること	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>音声は、映像と一体として記録される必要がある。</li> </ul>

### 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"> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>宅地建物取引士側の音声 that 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)</li> </ul>
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"> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>説明の相手方側の音声 that 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)</li> </ul>

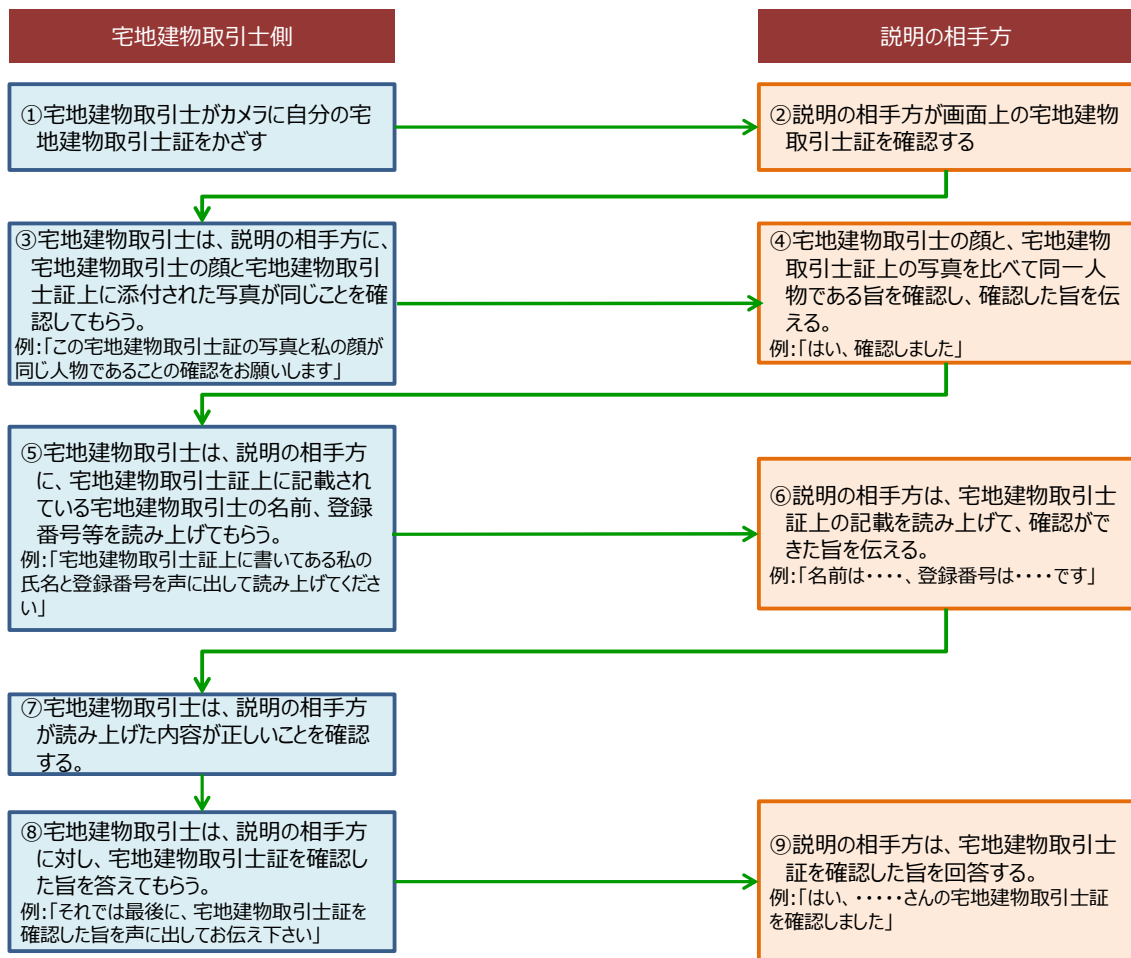
### ③ 宅地建物取引士証の提示

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
テレビ会議等に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 <sup>2</sup>	・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）。

<sup>2</sup> 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。

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
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 <sup>3</sup>
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と、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場合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。

<sup>3</sup> 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/](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"><li>・説明の相手方におけるトラブルの発生</li><li>・IT重説では説明が十分理解できない</li><li>・疲労の発生</li></ul>
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"><li>・宅地建物取引士におけるトラブルの発生</li><li>・図表についての説明が困難</li><li>・説明の相手方において、情報ツールの操作が困難</li></ul>
	客観的に継続が困難な場合	<ul style="list-style-type: none"><li>・天災等の発生</li><li>・通信の途絶</li></ul>

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<sup>4</sup>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<sup>5</sup>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）
- ・個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン
- ・不動産流通業における個人情報保護法の適用の考え方<sup>6</sup>

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

<sup>4</sup> 例えば winny などのファイル共有ソフトなどが想定される

<sup>5</sup> 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。

<sup>6</sup> 「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。

<sup>7</sup> 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重説の管理番号、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6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。

図 6 IT重説の実施管理票のイメージ例

管理番号 _____
I T 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> / 売買の仲介・代理
説明の相手方の法人名 : _____
説明の相手方の連絡先 : _____
備考 : _____

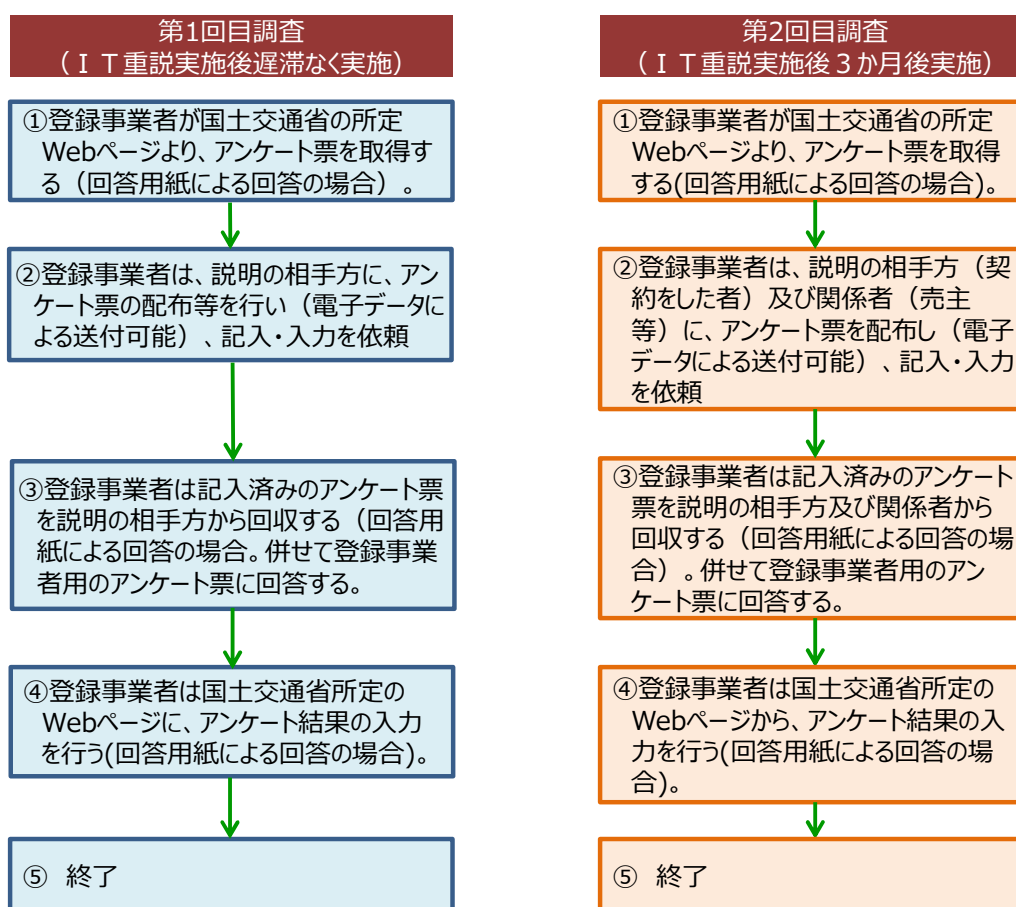
### ③ 結果検証のための報告

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、説明の相手方及び売主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3か月経過した時点（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"><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li></ul>	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"><li>・ 説明の相手方</li></ul>	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"><li>・ 重要事項説明実施後、遅滞なく実施</li></ul>	
調査内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 説明の相手方の氏名・生年月日・電話番号</li><li>・ 重要事項説明を受けた経験の有無</li></ul>	説明の相手方の属性情報
調査内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ IT重説を利用しようと思った動機</li><li>・ IT重説に用いた機器、ソフトウェア、回線等</li></ul>	IT重説を受ける環境及び物件の内覧の状況等

	内容	備考
	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT重説の前に重要事項説明書の内容の確認の有無</li> <li>内覧の有無</li> <li>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</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>宅地建物取引士証の確認の状況</li> <li>宅地建物取引士の説明のわかりやすさ</li> <li>説明の内容の聞き取りの状況</li> <li>宅地建物取引士の表情やしぐさの判別の状況</li> <li>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</li> <li>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）</li> <li>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)</li> <li>説明中の質問のしやすさ</li> </ul>	IT重説を受けた結果に対する感想等
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>対面での重要事項説明と比べての理解度の差異</li> <li>トラブルの有無、その内容</li> </ul>	IT重説に対する全体的な感想等
	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後のIT活用に係るサービスへの期待</li> <li>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)</li> <li>その他</li> </ul>	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"> <li>宅地建物取引士名</li> <li>取引形態(売買/売買の仲介・代理)</li> <li>説明の相手方の所在地(国内/海外)</li> <li>取引物件種別(土地/建物/土地付き建物)</li> <li>物件の所在地</li> <li>未完成物件か否か</li> <li>IT重説に用いた機器、ソフトウェア、回線等</li> </ul>	取引及びIT重説の概要

	内容	備考
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。)</li> <li>・IT重説を行った日時</li> <li>・説明に要した時間(休憩時間を除いた時間)</li> <li>・IT重説を分割して実施したか否か</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身分証の確認の状況</li> <li>・やりとりの内容の聞き取りの状況</li> <li>・説明の相手方の表情やしぐさの判別の状況</li> <li>・説明の相手方の理解状況の把握の状況</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> </ul>	IT重説を受けた結果に対する感想等
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・対面での重要事項説明と比べた、説明のしやすさの差異</li> <li>・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</li> <li>・トラブルの有無、その内容</li> </ul>	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3か月経過した後、遅滞なく行う必要がある。登録事業者は、説明の相手方、売主の希望に応じて、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、売主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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方のうち、IT重説を受けた後、契約を行った者<sup>8</sup></li> </ul>	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"> <li>契約から3か月後に実施</li> </ul>	
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方の氏名、電話番号</li> <li>契約後のトラブルの有無及びその内容</li> <li>契約後、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</li> </ul>	

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"> <li>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。</li> </ul>	
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>登録事業者</li> </ul>	
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約から3か月後に実施</li> </ul>	
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>回答者の氏名・連絡先</li> <li>契約後のトラブルの有無及びその内容</li> <li>録画・録音データの活用の有無及び活用の目的</li> <li>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</li> </ul>	

<sup>8</sup> 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。

表 19 売主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"> <li>・ 売主に、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。</li> <li>・ Web での回答を希望した売主に対しては、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。</li> <li>・ 書面での回答を希望した売主に対しては、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、書面を売主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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Web 入力による回答を希望した売主が、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。</li> </ul>
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 売主</li> </ul>	
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約から3か月後に実施</li> </ul>	
調査内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 回答者の法人名・連絡先</li> <li>・ 契約後のトラブルの有無及びその内容</li> </ul>	

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、国土交通省等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"> <li>・ 情報管理規程、情報管理規則、情報管理運用マニュアル等</li> <li>・ 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</li> <li>・ 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</li> <li>・ 運用委託契約、運用に関する SLA (Service Level Agreement)</li> <li>・ 各種クラウドサービス/ソフトウェア利用規約</li> <li>・ ソフトウェアライセンス規約等</li> </ul>
IT重説の実施状況がわかる資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ IT重説実施管理票</li> <li>・ IT重説実施に係る同意書</li> </ul>

提出すべき資料	例
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事前に説明の相手方のIT環境を確認した資料</li> <li>・ IT重説の録画・録音データ等</li> <li>・ 重要事項説明書及びこれに付随する資料等</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 記入済アンケート調査票等</li> </ul>

#### 【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<sup>9</sup>。

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。

表 21 情報ツールに求められる機能

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
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え、明瞭であること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
説明の相手方からの質問等に即時的な対応が可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
宅地建物取引士の利用する情報ツールについては、『ワイプ画面』表示機能を有すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>

<sup>9</sup> 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。

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。

#### (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、I T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I T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

I T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<sup>10</sup>。

##### 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。

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



<sup>10</sup>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 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<sup>11</sup>。

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）。

### 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

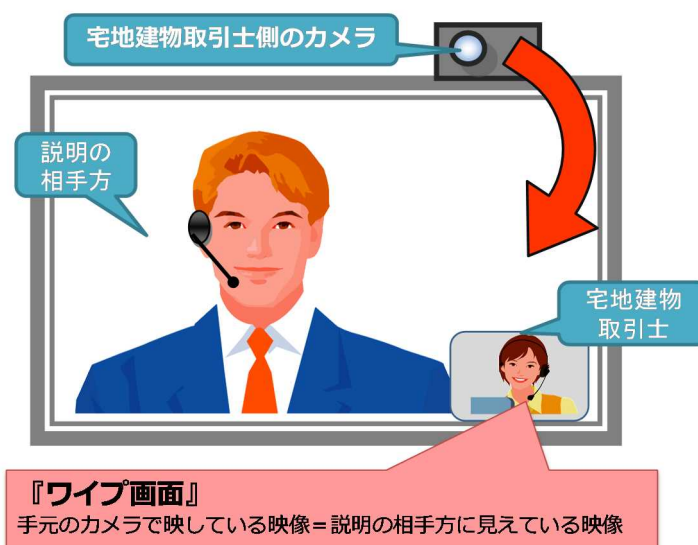
I T重説において用いるディスプレイ等の画面については、登録事業者と説明の相手方それぞれにおいて、解像度等の一定の性能が必要となる。

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

<sup>11</sup>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。

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 の要件を満たす必要がある。

表 22 記録装置の要件

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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<sup>12</sup>において、十分な容量を有すること</li> <li>・ 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</li> </ul> |
|--|

<sup>12</sup> 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。

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"><li>・ 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)。</li><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li></ul> |
|---|

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
・ テレビ会議等を実施するソフトウェア等(スカイプ等)	・ 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
・ 録画・録音するソフトウェア等	・ 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	・ 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	・ 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	・ 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土交通省と関係ある事業者が取引の主体となっていると誤認されるおそれのある表示、国土交通省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、I T 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（I T 重説を利用すると手数料が安くなることや I T 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。