

第6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（持ち回り開催） 議事要旨

1. 日時：令和2年3月9日(月)～3月30日(月)

2. 場所：持ち回り開催

3. 委員

中川雅之座長、秋山始委員、池本洋一委員、稲葉和久委員、熊谷則一委員、郡司誠委員、小山浩志委員、佐々木正勝委員、沢田登志子委員、杉谷陽子委員、関聡司委員、土田あつ子委員、中戸康文委員、森川誠委員、山崎美樹子委員（座長以下、五十音順）

4. 議題

- (1) 貸貸取引におけるIT重説の実施状況について
- (2) 売買取引におけるIT重説に係る社会実験の実施状況について
- (3) 貸貸取引における重要事項説明書等の電子化に係る社会実験の結果について
- (4) 社会実験の検証結果等を踏まえた今後の対応について

5. 資料

- ・開催要綱及び委員名簿
- ・資料1 貸貸取引におけるIT重説について
- ・資料2 個人を含む売買取引におけるITを活用した重要事項説明に係る社会実験（実施経過報告）
- ・資料3 貸貸取引における重要事項説明書等の電磁的方法による交付に係る社会実験【結果報告】
- ・資料4 貸貸取引における重要事項説明書等の電磁的方法による交付に係る社会実験【今後の対応】

6. 議事概要

【貸貸取引における書面の電子化に係る社会実験】

(1) 全般

- ・売買と比較して相対的に取引額も小さく、貸貸取引は積極的に本格運用していくべき。（池本委員）
- ・電子書面で対応できない場合は紙の書面で対応すれば良いのだから、全ての取引当事者について課題が完全に解決されるまで待つ必要はない。社会実験を継続しつつも、できる限り早期に法改正して本格運用に移行すべき。（沢田委員）
- ・本格運用に影響する大きなトラブルは発生していないと思われるが、慣れれば改善される軽微なトラブルを解消するためにも継続実施することに異論はない。（杉谷委員）

- ・消費者の契約意識が希薄であり、電子化するとさらに消費者保護が損なわれる懸念があるため、本格運用するのであれば、あわせて消費者教育が重要。(中戸委員)
- ・IT 重説が遠隔の非対面であることと、電子書面の画像をしっかりと確認させずに説明を進めていくことで消費者に害を及ぼすような悪徳業者に資するようなものになってはいけない。(中戸委員)

(2) アンケート項目の追加

- ・書面の電子化に用いたソフトウェアについての項目を追加。(秋山委員)
- ・取引双方のデメリットやリスクについての内容についての項目を追加。(佐々木委員)

(3) ガイドラインに追記

- ・スマートフォンにおける改ざんの有無の確認方法。(関委員)
- ・宅建士が IT 重説の前に借主の端末のバージョン等の利用環境を確認するなど、借主の端末に起因する「ファイルを受領できない」「ファイルを開けない」といったトラブルの対応方法を追記。(土田委員)
- ・契約後の電子書面の保存方法を留意事項として追記。(土田委員)

(4) スマートフォンの利用

- ・借主が使用する端末はスマートフォンが多数なので、スマートフォンの利用を前提で進めるべき。(小山委員、関委員)
- ・電子書面をスマホの小さな画面で確認できるのか疑問。例えば、スマホの画面をテレビ等の大型画面にとぼして確認するなどの方法を検討するなど、IT 環境の整備が先なのではないか。(中戸委員)

【売買取引における IT 重説に係る社会実験】

(1) 全般

- ・売買取引は慎重に対応していくべき。(池本委員)

(2) 社会実験と並行したヒアリングの実施

- ・IT 重説に要した時間に関する実施業者へのヒアリングの実施。(郡司委員、佐々木委員、熊谷委員)

(3) アンケート項目の追加

- ・取引双方のデメリットやリスクについての内容について項目を追加。(佐々木委員)

(4) 実施マニュアルへの記載

- ・全て IT 重説で行うのは困難な場合もあるため、対面と併用で一部を IT 重説で実施する方法もあるのでは(例えば、①一部を IT 重説、一部を対面で実施、②IT 重説を数回に分けて実施 等)。(土田委員)

(5) 登録事業者の再募集

- ・実施業者数が少ないため、実施件数を増やすため登録事業者を再募集するべき。(関委員)

(6) 書面の電子化について

- ・賃貸取引に比べて、売買取引は資料の種類が多く、分量も増加傾向にあることから、書面の電子化についても社会実験を実施したほうがよいのではないか。(郡司委員、小山委員)

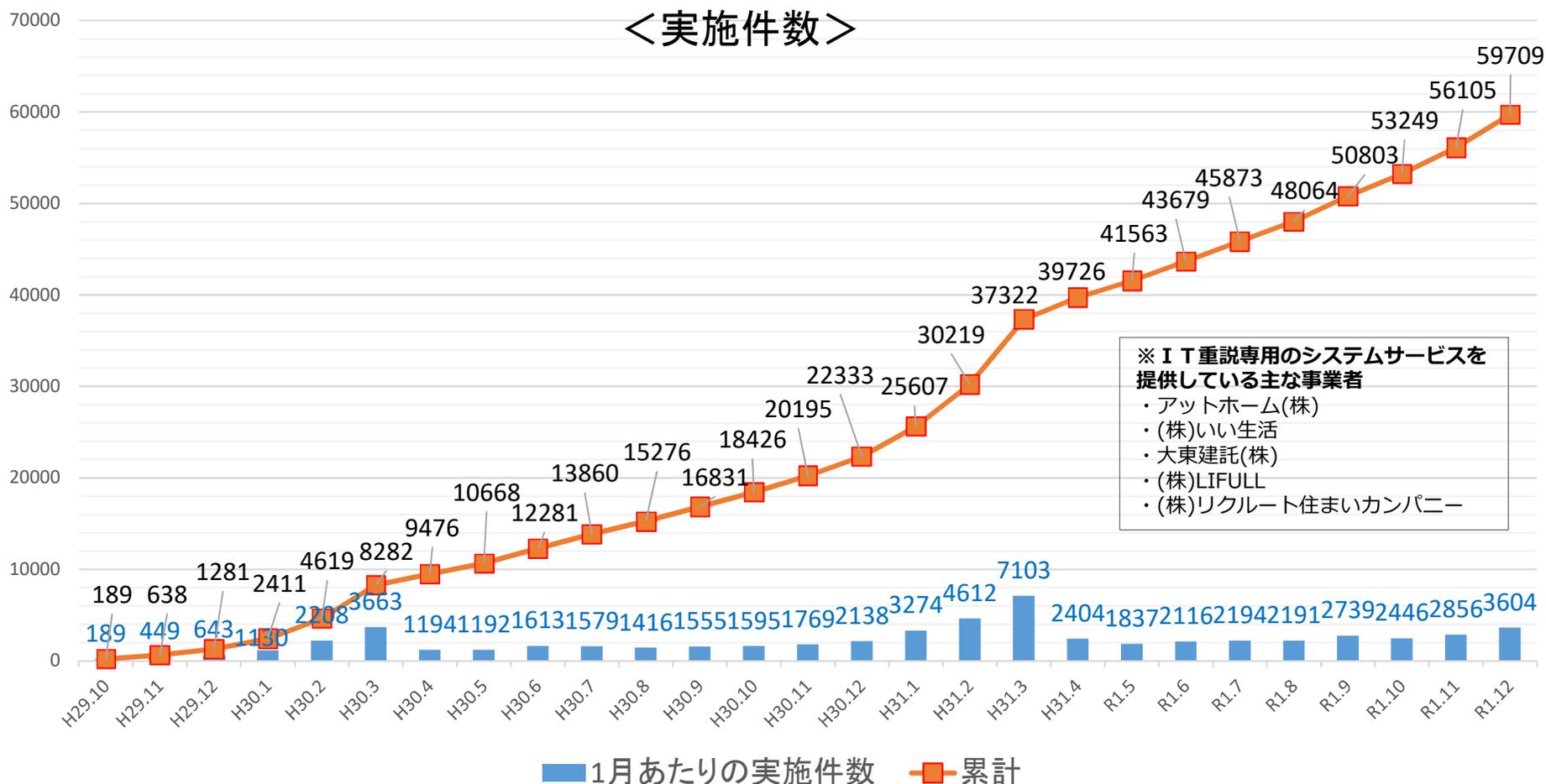
賃貸取引に係るIT重説について

令和2年3月

国土交通省
土地・建設産業局 不動産課

賃貸取引におけるIT重説の実施状況について

- 平成29年10月からの本格運用開始以降、IT重説専用システムサービスを提供している主な事業者^(※)のシステムを介して実施された件数は合計で**59,709件**（令和元年12月31日現在）。
- 免許行政庁等に対するIT重説を起因としたトラブルの相談件数は**0件**。



個人を含む売買取引における ITを活用した重要事項説明に係る社会実験 (実施経過報告)

令和2年3月

国土交通省
土地・建設産業局 不動産課

1. 社会実験の概要

ITを活用した重要事項説明等に関する取組状況	3
社会実験に向けた国交省の取り組み	4
社会実験の概要	5
【参考】IT重説で求められる環境	6
【参考】ITを活用した重要事項説明等に係る検討について（これまでの経緯）	7
社会実験の実施経過（概要）	8

2. 全登録事業者（59事業者）の属性

免許の種類別の割合	10
免許回次別の割合	11
所属団体の割合	12
機器の種類等の割合	13

3. 社会実験の実施状況（途中経過：令和2年2月25日時点）

社会実験実施後アンケート（宅地建物取引士）	15
実施件数について（途中経過：令和2年2月25日時点）	16
物件種別	17
IT重説に要した時間	18
機器等のトラブルの有無	19
社会実験実施後アンケート（買主）	20
買主の属性（年齢層）	21
内覧の状況	22
機器等のトラブルの有無	23
IT重説の聞き取りやすさ	24
映像の確認のしやすさ	25
IT重説と対面重説の比較	26
疲労感について	27
IT重説を利用しようと思った動機	28
今後の利用意向	29

1. 社会実験の概要

I Tを活用した重要事項説明等に関する取組状況については以下のとおり。

- ① 賃貸取引における I T 重説については、社会実験を経て、平成29年10月から本格運用開始。
- ② 賃貸取引における重要事項説明書等の書面の電子化については、令和元年10月1日から12月31日までの3ヶ月間、社会実験を実施。
- ③ 売買取引における I T 重説については、令和元年10月1日から令和2年9月30日までの1年間、社会実験を実施中。
(法人間売買については平成27年8月から社会実験継続実施中。)

	I T 重説	書面の電子化
賃貸取引	① 本格運用 平成29年10月～	② 社会実験実施 令和元年10月1日～12月31日 (3ヶ月間)
売買取引	③ 社会実験実施中 令和元年10月1日～令和2年9月30日 (1年間)	— (未実施)

社会実験登録事業者の募集

- ・令和元年7月10日…募集開始のプレスリリース（申請受付期間：7月16日～8月19日）
- ・令和元年8月27日…登録事業者（59事業者）の公表
- ・令和元年9月2～9日…登録事業者向け説明会の実施（東京・大阪・埼玉）

ガイドラインの改定

社会実験の実施にあたり、以下を改定（令和元年7月）

「IT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」

「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験の広告に関するガイドライン（改訂版）」

社会実験実施に向けた周知措置（ポスターの作成）

ポスターを作成し国交省ホームページに掲載。また、作成したポスターを地方整備局、都道府県、業界団体及び参加登録事業者に配布し、掲載を依頼するなど社会実験実施を知らせるための広報活動を展開。

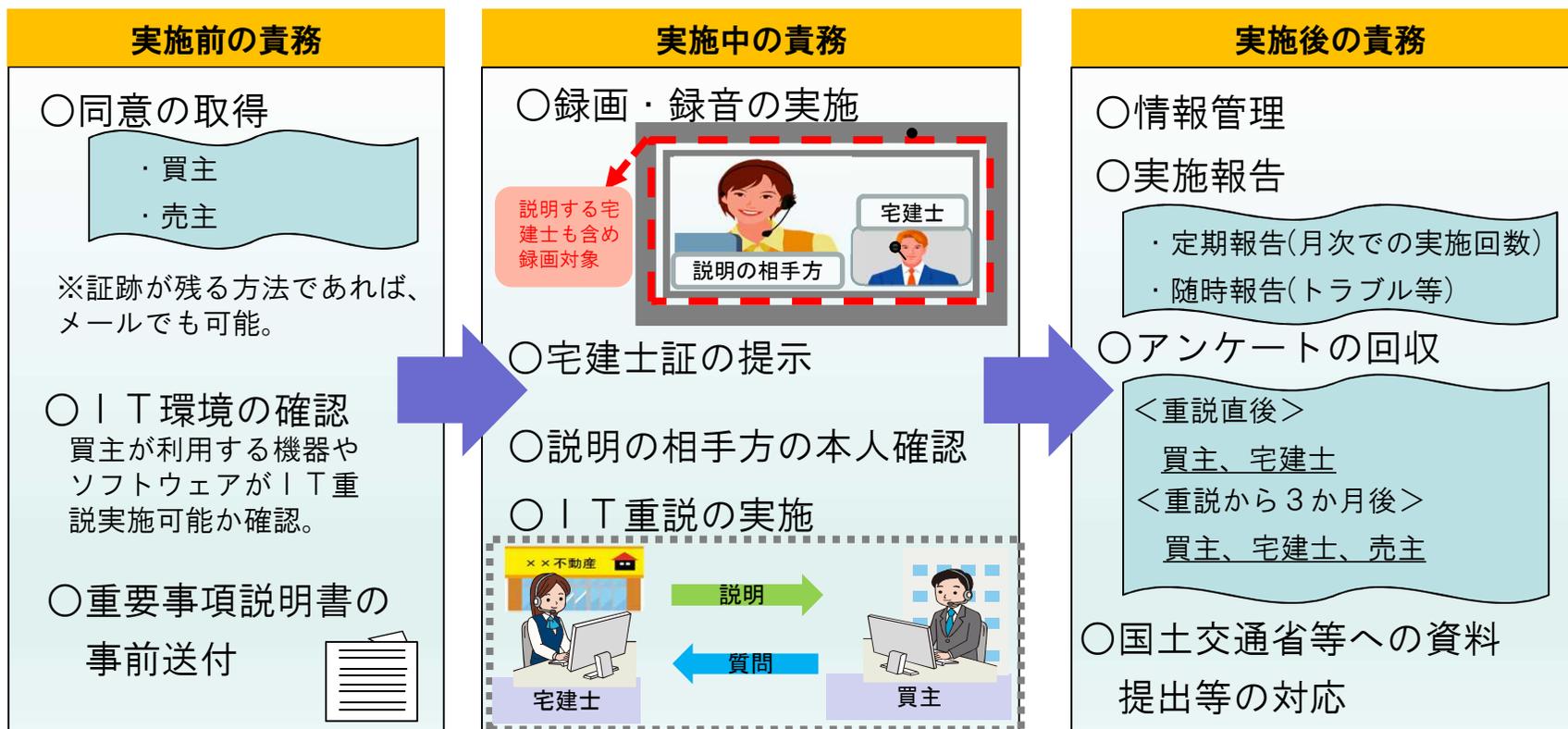


作成チラシ

社会実験の概要

- 実施期間 : 令和元年10月1日より1年間
- 対象とする取引 : 個人を含む売買取引（対象物件の制限は設けない）
- 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）
- 検証方法 : 宅建士及び買主に対するアンケート調査等の結果に基づき、
「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」にて、検証。

実施方法



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、自らがどのように買主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必要である。



(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、買主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

- ・取引士及び買主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、音声を買主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

- ・宅建業者及び買主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。

【参考】ITを活用した重要事項説明等に係る検討について（これまでの経緯）

世界最先端IT国家創造宣言（平成25年6月14日閣議決定）（抄）

アナログ社会を前提とした制度からデジタル社会を前提とした制度へと見直すべく、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。



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） ＜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＞

- ① 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に着手し、平成26年6月に中間とりまとめを行い、平成26年中に結論を得て、必要な方策を講じる。
- ② 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も検討を行い、平成26年中に結論を得る。

国土交通省における検討の経緯

- ・平成26年4月～12月：「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」＜計6回開催＞（H27.1：最終とりまとめ公表）
- ・平成27年8月：最終とりまとめを受けて、賃貸取引及び法人間売買取引を対象としたIT重説に係る社会実験を開始。
- ・平成29年3月：「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」にて、賃貸取引を対象としたIT重説の本格運用と法人間売買取引を対象とした社会実験の継続を内容とするとりまとめを行った。
- ・平成29年10月：賃貸取引におけるIT重説の本格運用を開始
- ・平成31年2月：「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」にて、売買取引（個人を含む）を対象としたIT重説の社会実験と、賃貸取引を対象とした電子書面交付に係る社会実験の実施を内容とするとりまとめを行った。

社会実験の実施経過【概要】（令和2年2月25日現在）

- ① 社会実験の登録事業者59社のうち、5社で実績あり（8.5%）。
- ② 5社の社会実験の実施件数は、合計で143件。
- ③ 143件のうち、投資用物件（139件）、居住用物件（4件）で、区分所有物件が大宗を占めている（投資用物件のうち、サブリースが28件）。契約形態では、自ら売主は140件、媒介契約は3件。
- ④ 物件の売買価格の幅は、1200万円～4500万円。（平均価格・2440万円）
- ⑤ 買主の（88%）が、「物件の内覧を行っていない」との回答であったが、居住用物件（4件）に関しては全て内覧を行っていた。
- ⑥ トラブルの発生状況については、宅地建物取引士の（5.6%）、買主の（20%）がトラブルはあったと回答。
- ⑦ トラブルの内容としては、音声や映像に関するトラブルが発生。

※①～④は、実績のある5社からの調査結果（令和2年2月6日現在）

※⑤～⑦は、宅地建物取引士アンケート（108件）及び買主アンケート（125件）の結果（令和2年2月25日現在）

今後の対応

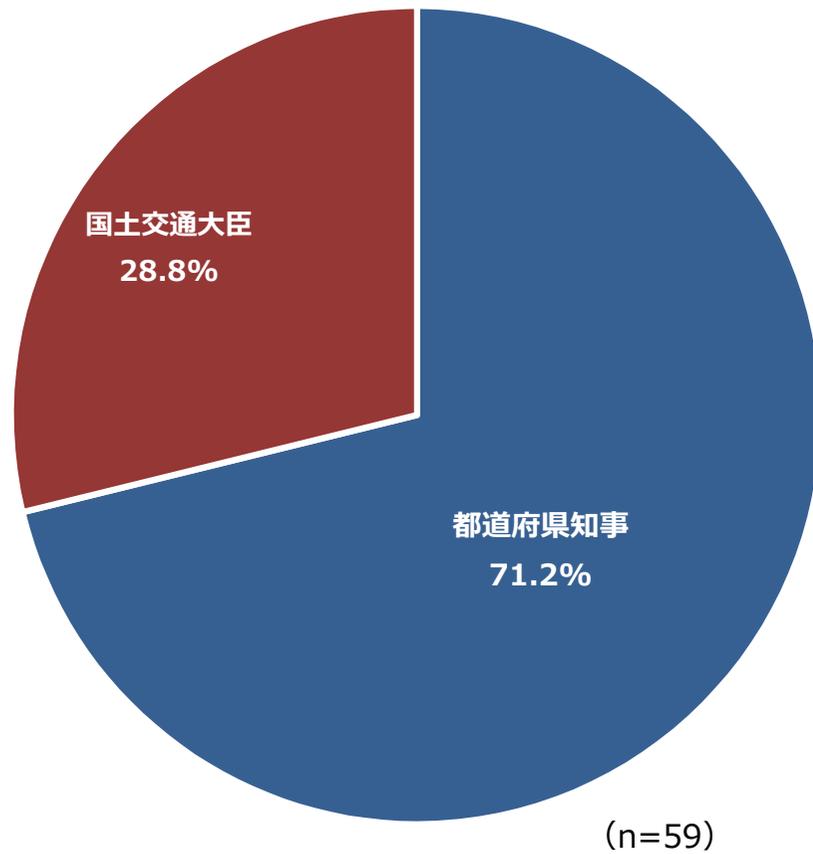
4月初旬～5月中旬：登録事業者の再募集

9月末日：社会実験終了

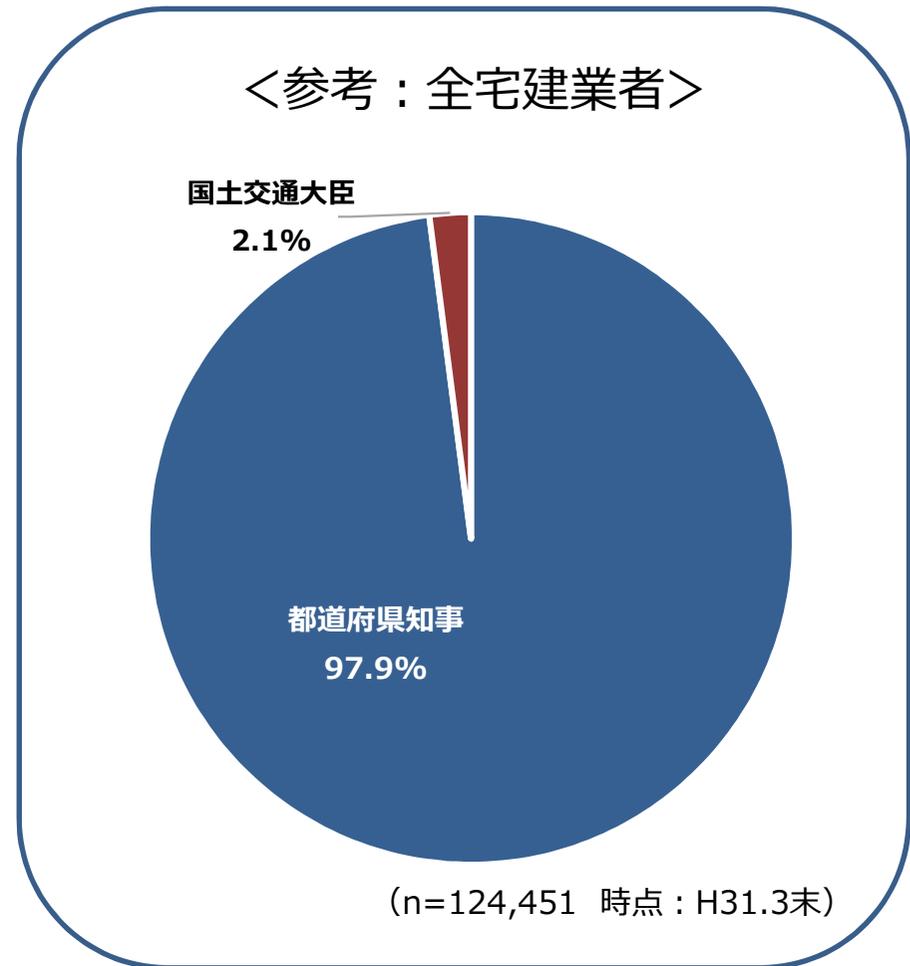
社会実験終了後、宅建士及び買主に対するアンケート調査等の結果に基づき、
検証検討会において検討

2. 全登録事業者(59事業者)の属性

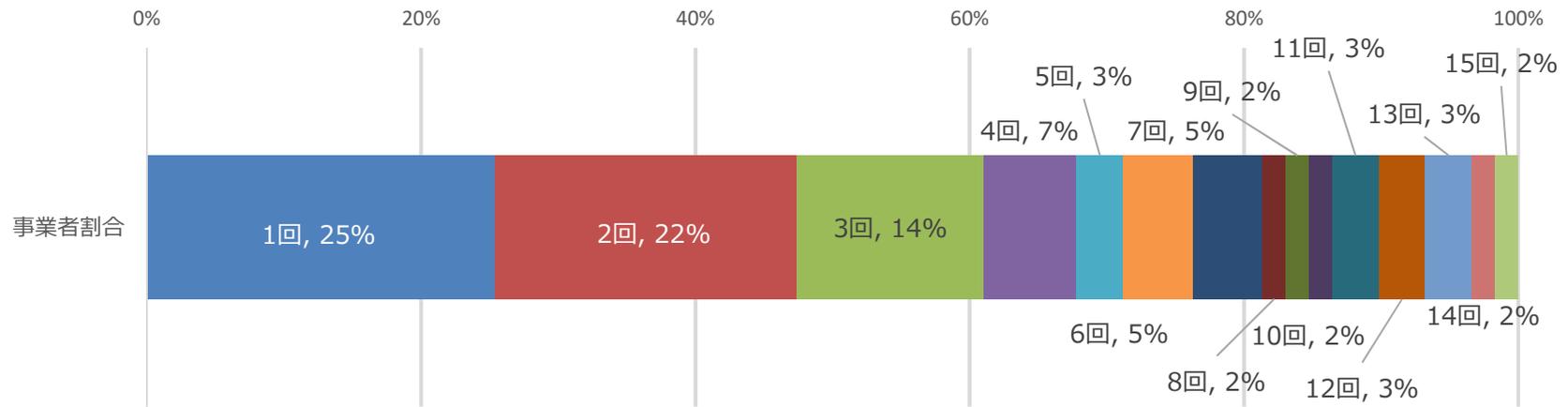
＜登録事業者の免許種別＞



＜参考：全宅建業者＞



免許回次別の割合

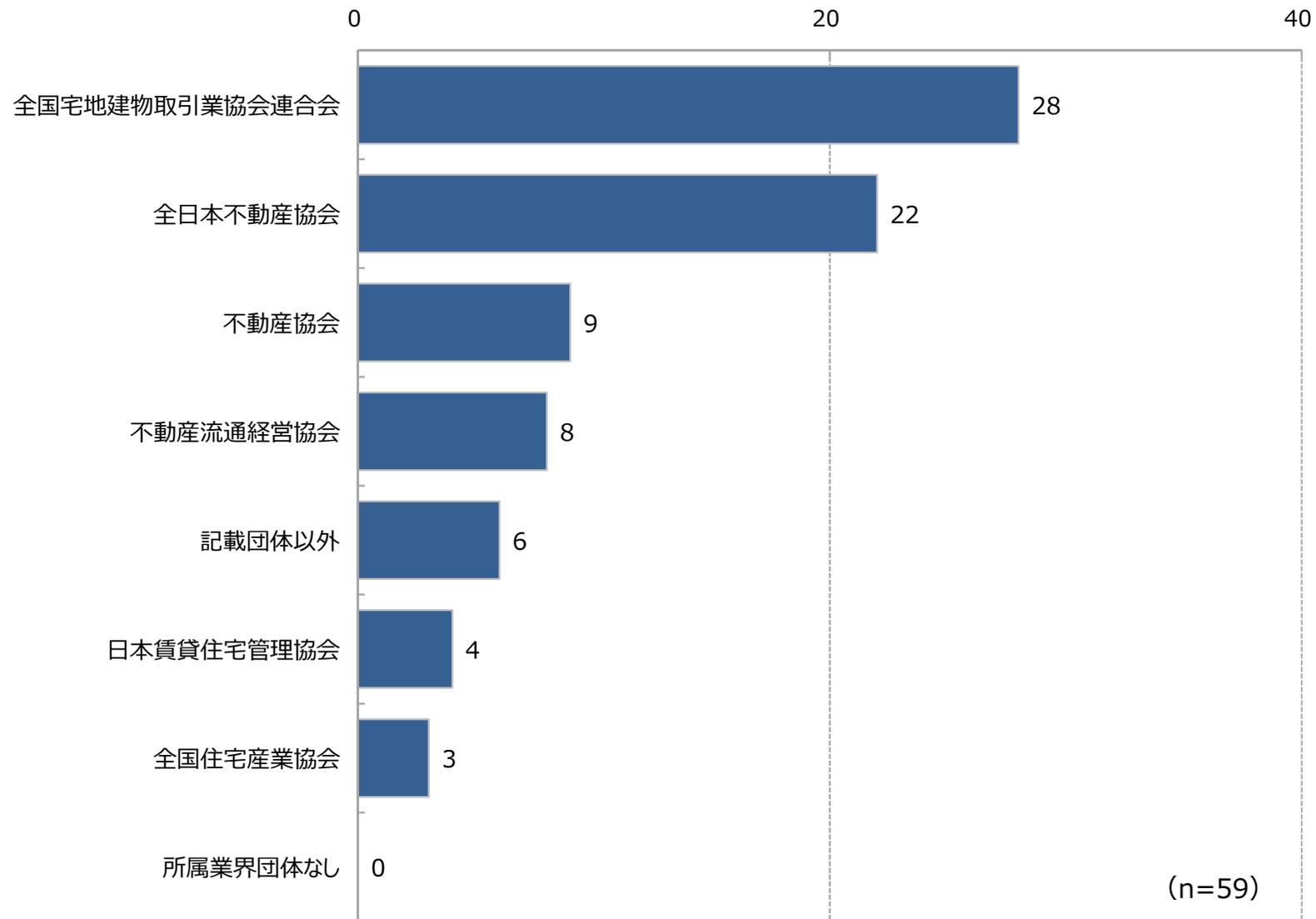


(n=59)

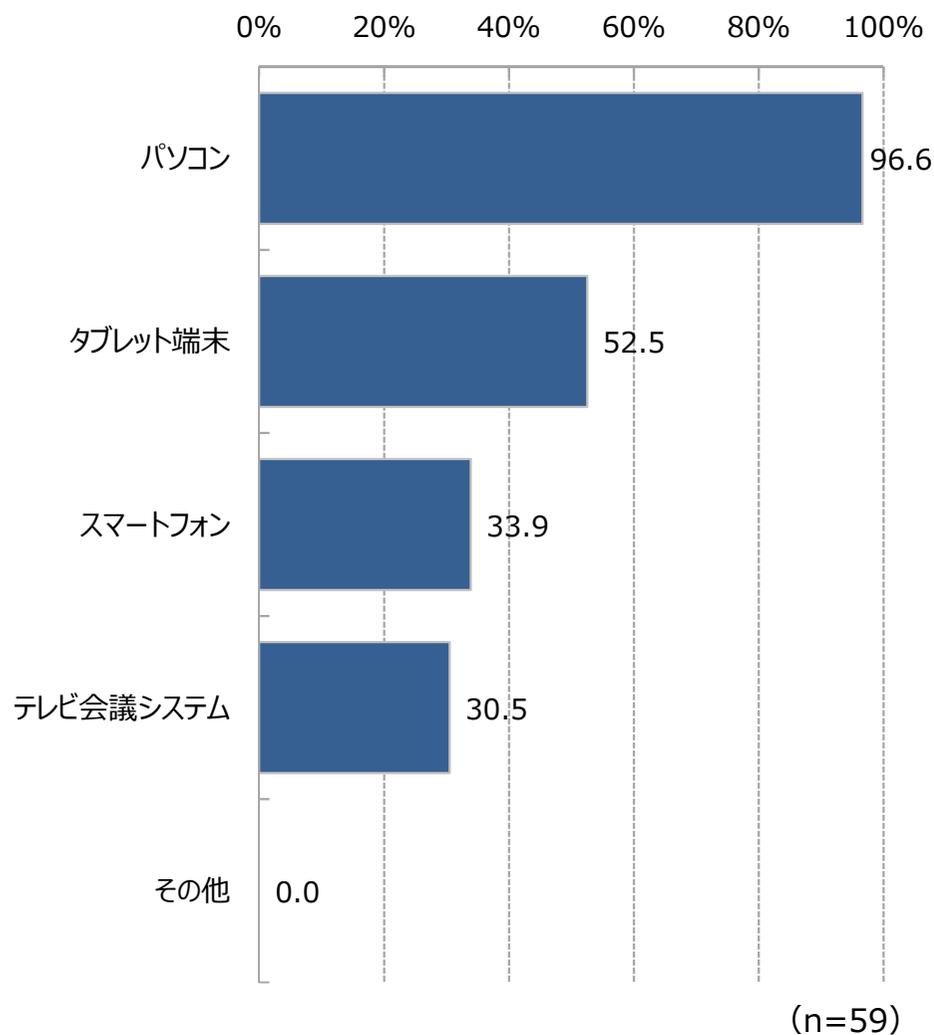
【参考】



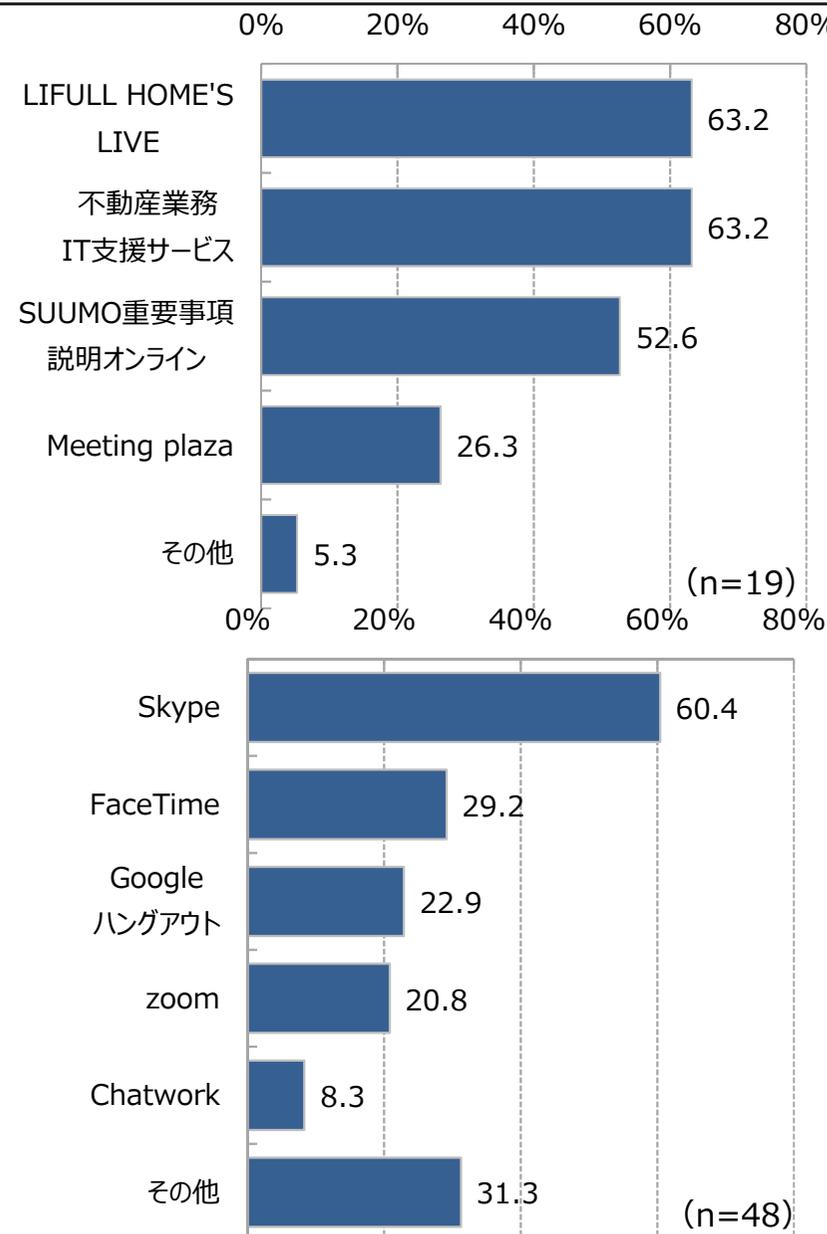
＜所属団体（複数選択）＞



IT重説に用いる機器の種類（複数選択）



IT重説に用いるソフトウェアの種類（複数選択）



3. 社会実験の実施状況 (途中経過:令和2年2月25日時点)

社会実験実施後アンケート（宅地建物取引士）

（1）目的

I T 重説の実施件数やトラブル等の発生状況を把握するため

（2）アンケート実施方法

社会実験実施事業者は、I T 重説実施後、I T 重説中のトラブルの有無等についてWeb回答を行い、国交省に提出。

（3）アンケート集計期間

令和元年10月から令和2年2月まで

（4）アンケート対象者

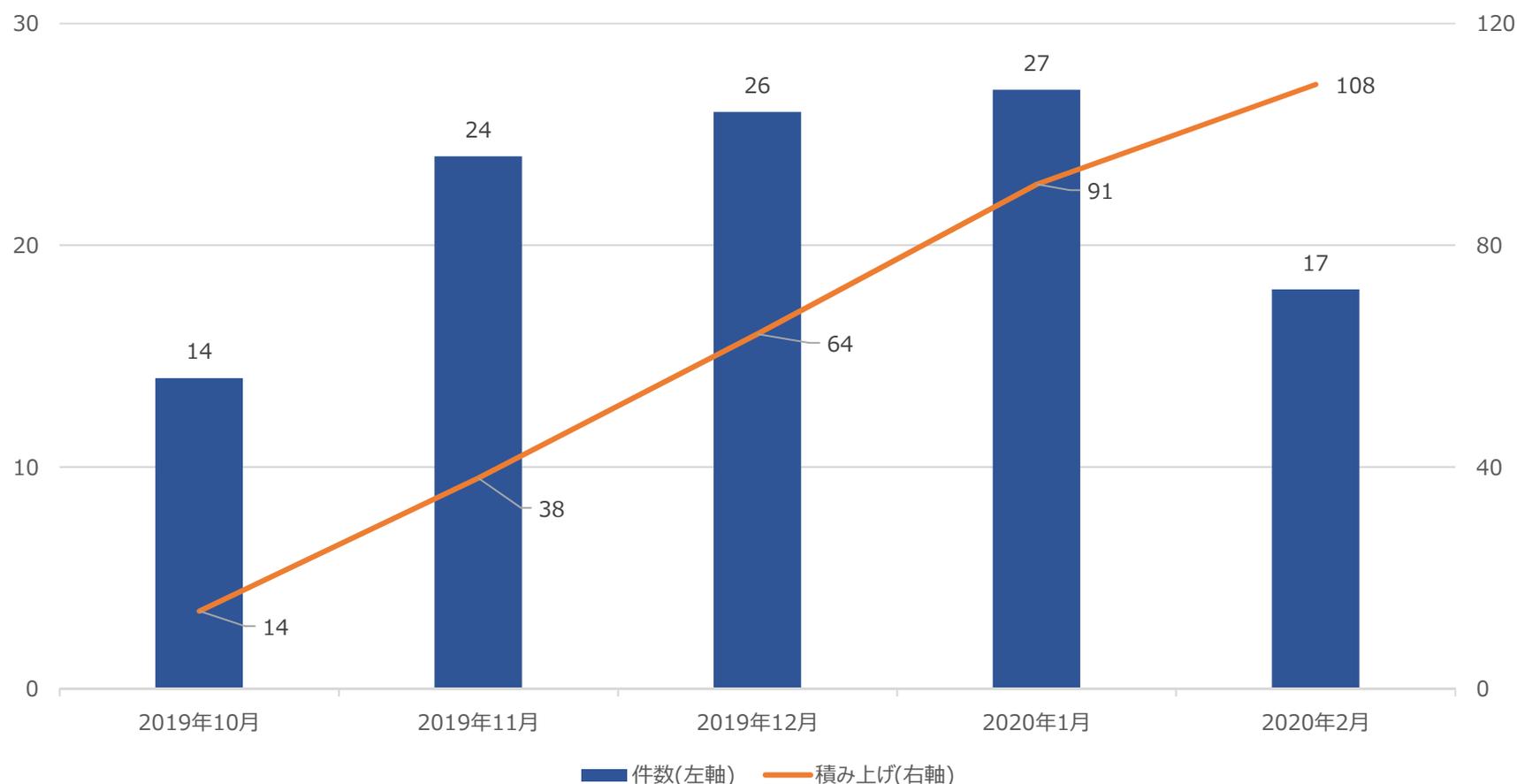
宅地建物取引士

（5）回答数

108件

社会実験実施後アンケートについては、令和2年2月25日時点で宅地建物取引士から108件の回答を得ている。社会実験は、令和2年9月30日まで実施予定。
 ※社会実験を実施した登録事業者は、5社（登録事業者数：59社）

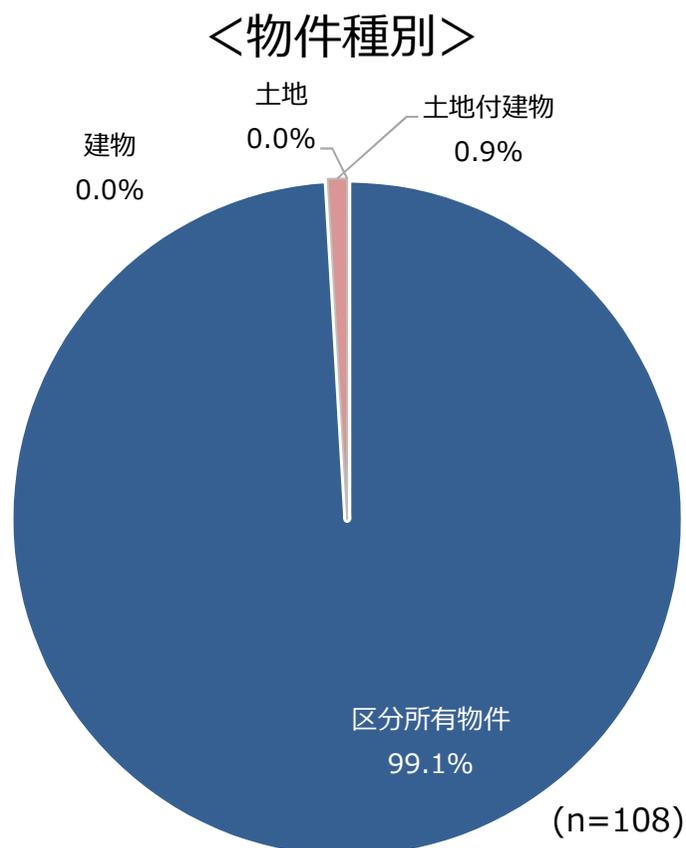
＜アンケート回答件数（重説実施日別・宅地建物取引士）＞



物件種別では、「区分所有物件」が全体の約10割（99.1%）を占めており、ごく少数に「土地付建物」（0.9%）があった。「土地」、「建物」との回答はなかった。

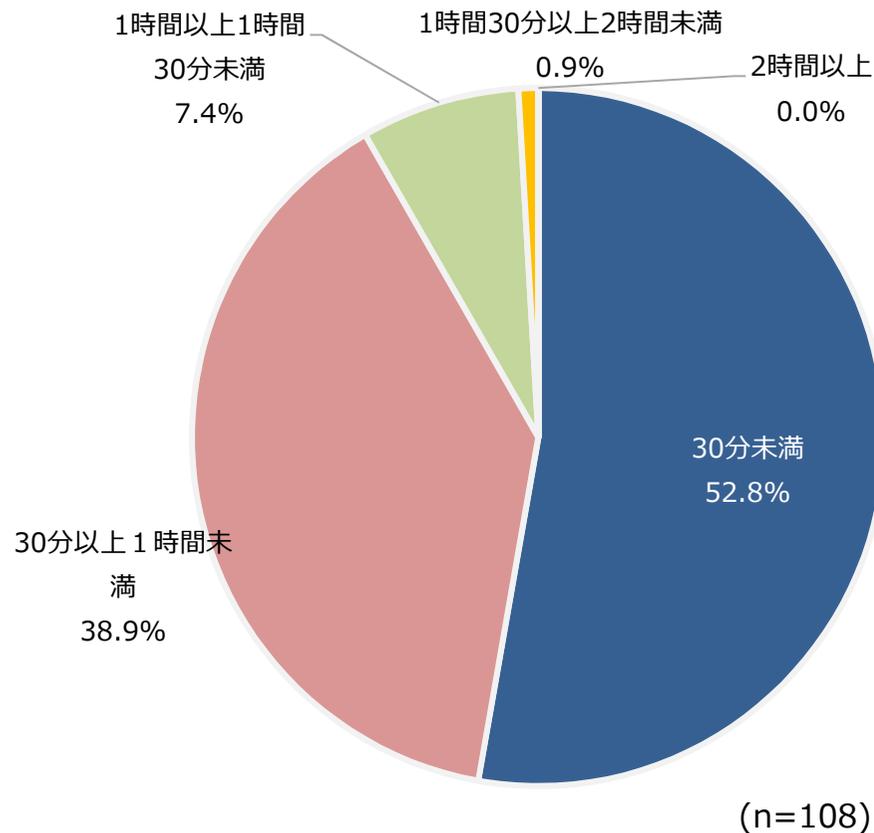
また、用途について、社会実験を実施した事業者（5社）へのヒアリングによると、「投資用」が約10割（97.2%）であり、「居住用」はごく少数であった。

物件の売買価格の幅は、1,200万円～4,500万円（平均価格2,440万円）であった。



IT重説に要した時間は、「30分未満」が約5割（52.8%）、「30分以上1時間未満」が約4割（38.9%）であり、「2時間以上」の回答はなかった。

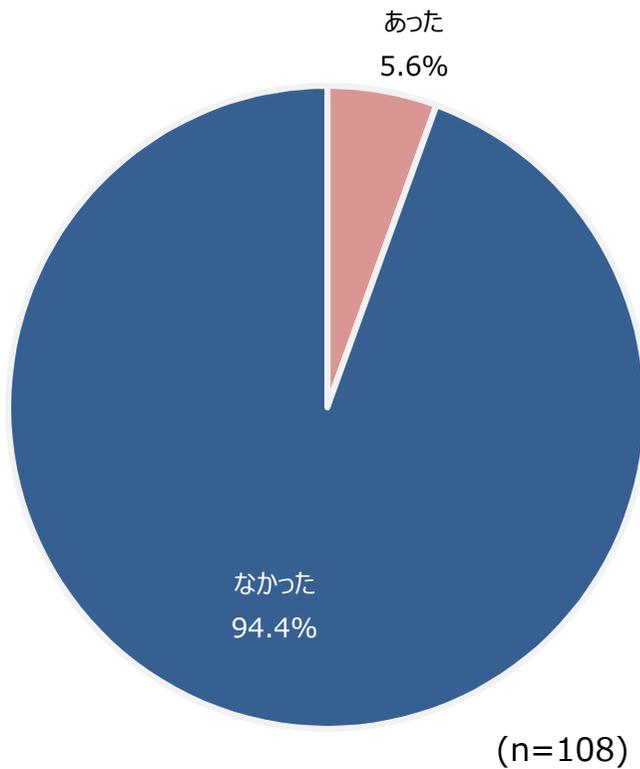
<IT重説に要した時間>



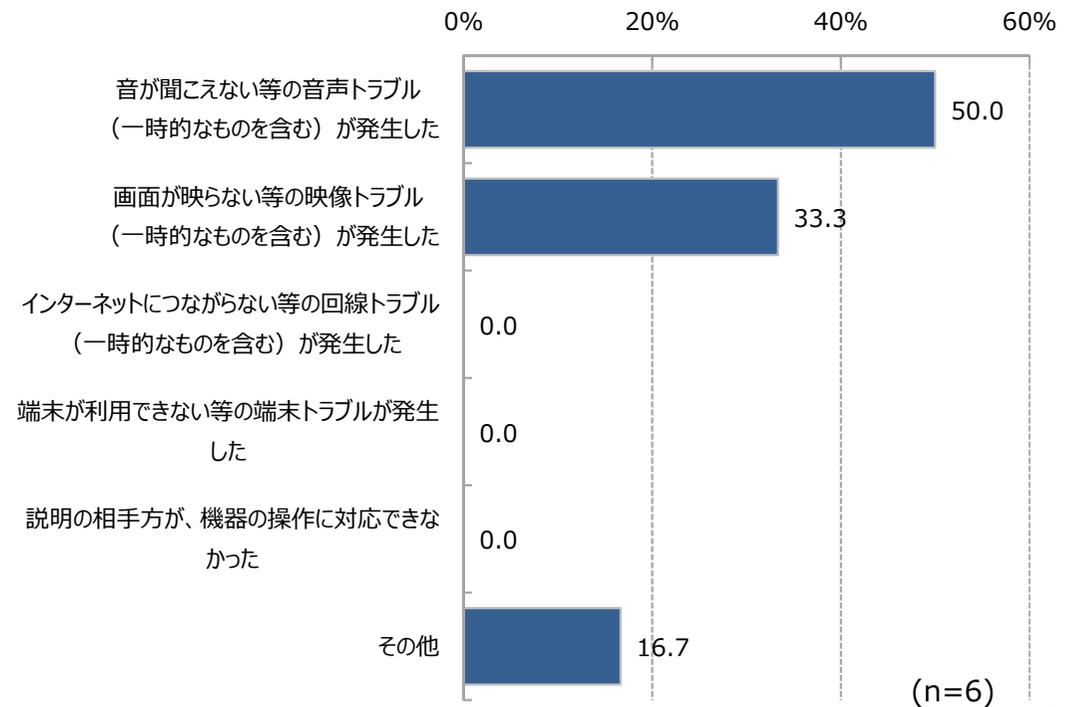
宅建士の9割強（94.4%）が「機器のトラブルはなかった」と回答し、「機器のトラブルがあった」との回答は1割弱（5.6%）であった。

トラブルの内容としては、音声トラブル、映像トラブルとなっている。

<機器等のトラブルの有無>



<機器のトラブルの種類>



（1）目的

I T 重説の実施件数やトラブル等の発生状況を把握するため

（2）アンケート実施方法

社会実験実施事業者が I T 重説実施後に買主に I T 重説中のトラブルの有無等についてアンケートを送付、回収した上で、Webにより国交省に提出。

（3）アンケート集計期間

令和元年10月から令和2年2月まで

（4）アンケート対象者

買主

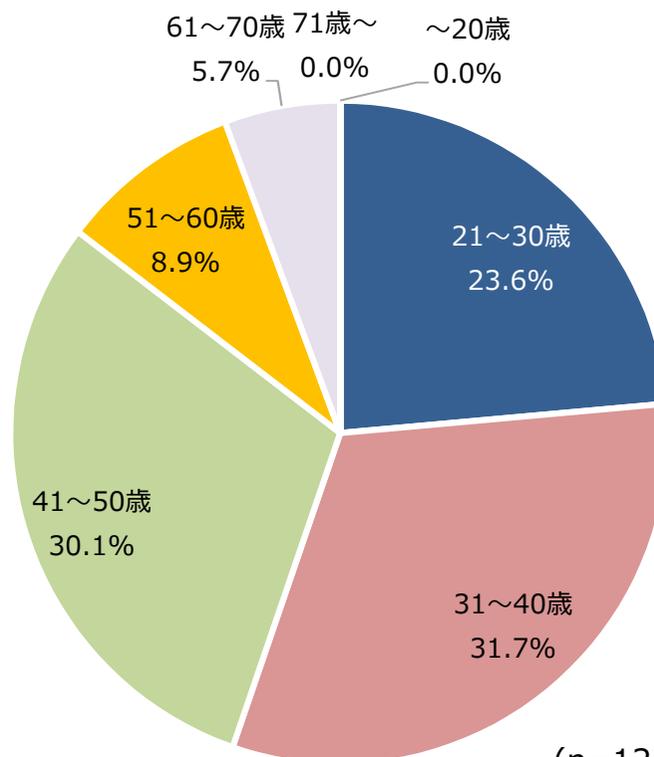
（5）回答数

125件

買主の属性（年齢層）

買主の年齢層は、「31歳～40歳」が約3割（31.7%）、「41歳～50歳」が約3割（30.1%）、「21歳～30歳」が2割強（23.6%）、「51歳～60歳」が約1割（8.9%）、「61歳～70歳」が1割弱（5.7%）であった。

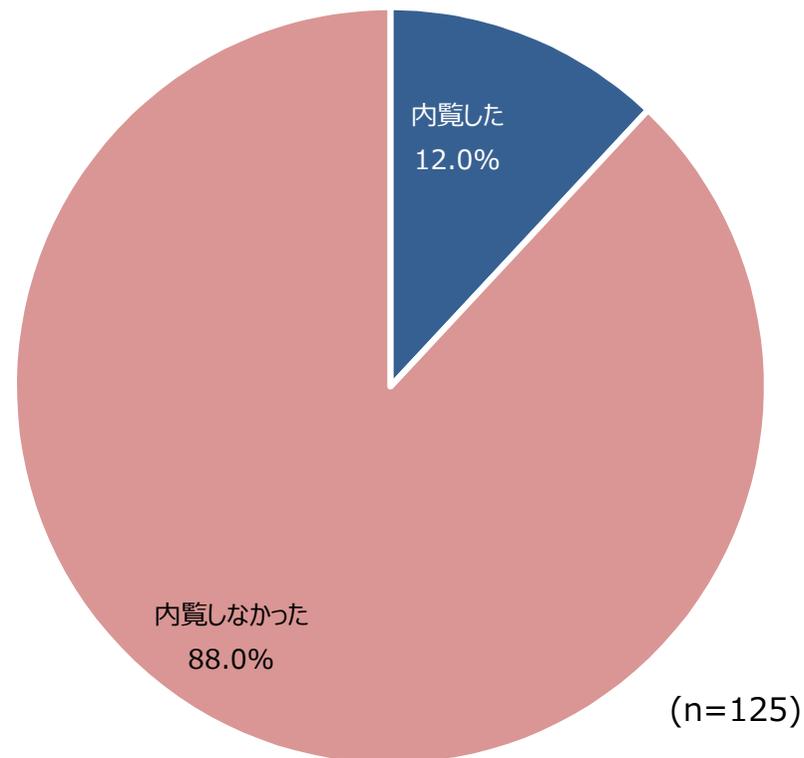
<買主の年齢層>



(n=123 : 個人のみ)

事前に「内覧した」との回答は約1割（12.0%）であり、「内覧しなかった」との回答は約9割（88.0%）であった。一方、社会実験を実施した事業者（5社）へのヒアリングによると、居住用物件では全て内覧を行っていた。

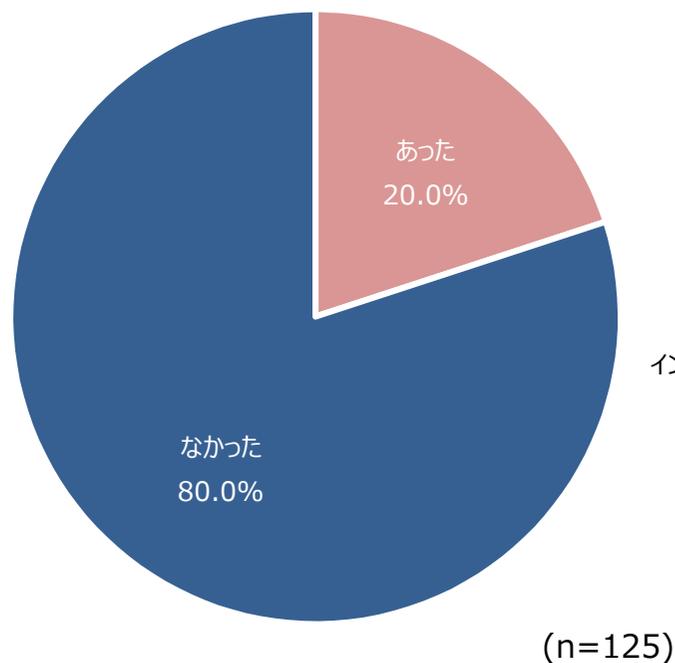
<内覧の有無>



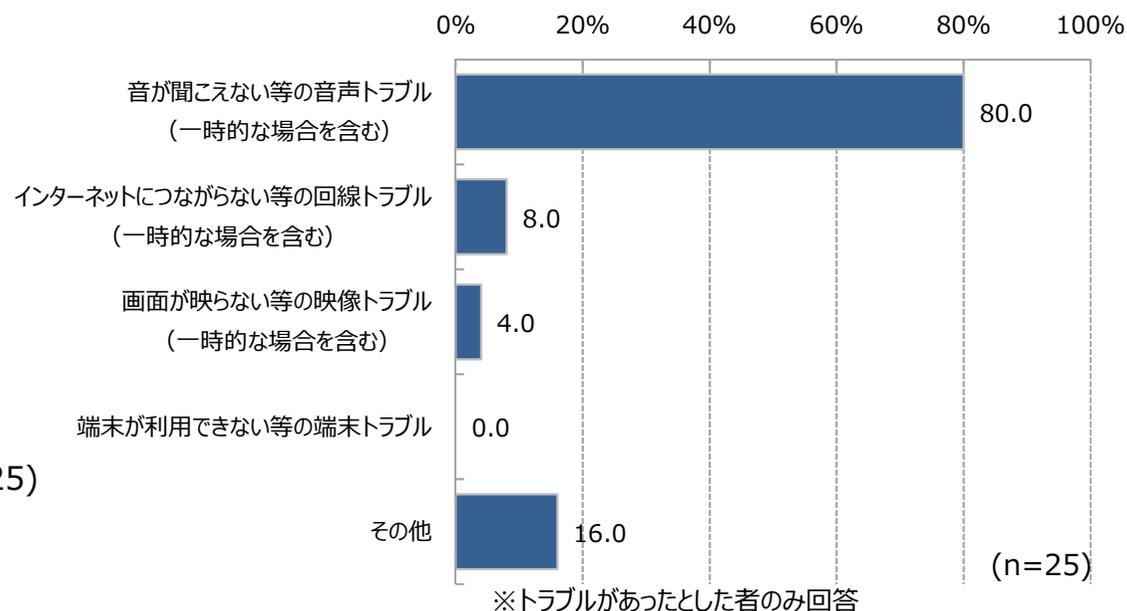
買主の8割（80.0%）は「機器のトラブルはなかった」と回答し、「機器のトラブルがあった」との回答は2割（20.0%）であった。

トラブルの内容としては、音声トラブルが8割（80.0%）と最も多かった。

<機器のトラブルの有無>

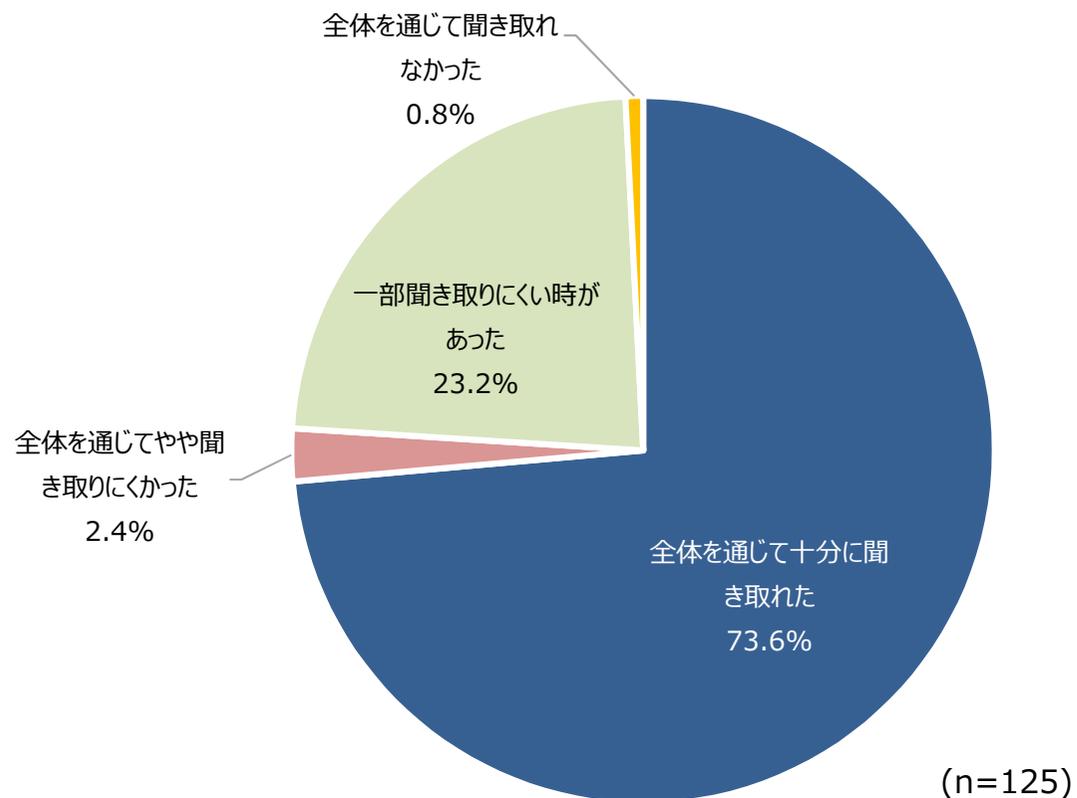


<機器のトラブルの具体的内容>



買主の7割強（73.6%）が「全体を通じて十分聞き取れた」と回答し、「一部聞き取りにくい時があった」との回答が2割強（23.2%）であった。「全体を通じてやや聞き取りにくかった」（2.4%）、「全体を通じて聞き取れなかった」（0.8%）との回答はごく少数であった。

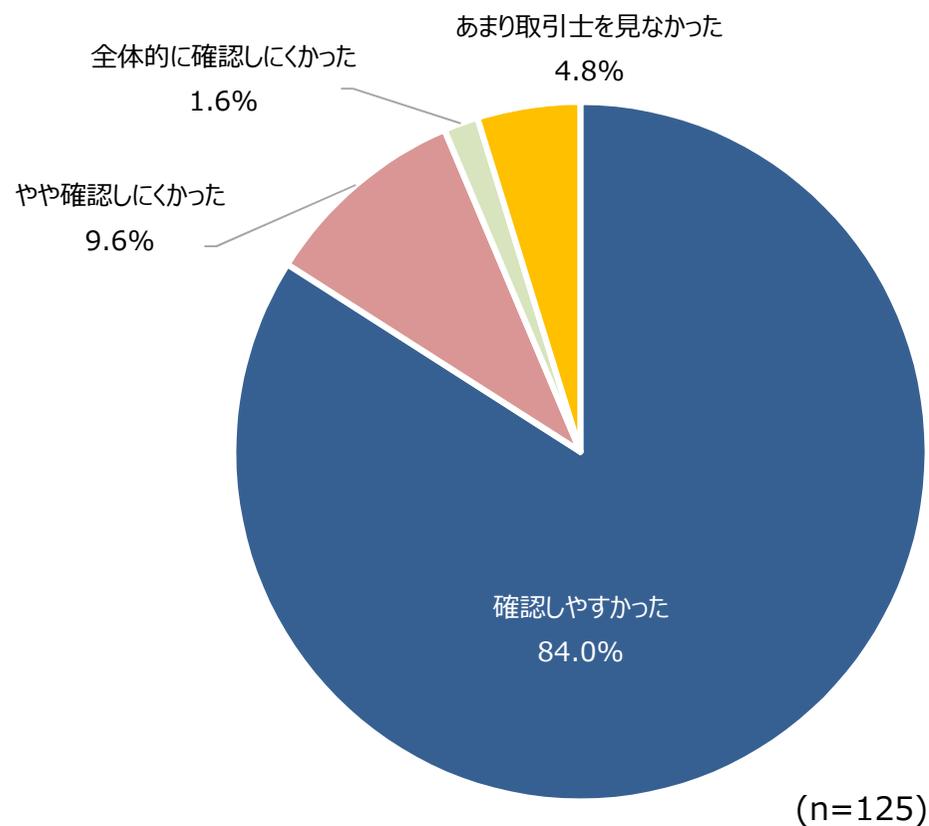
＜ I T 重説の聞き取りやすさ＞



映像の確認のしやすさ

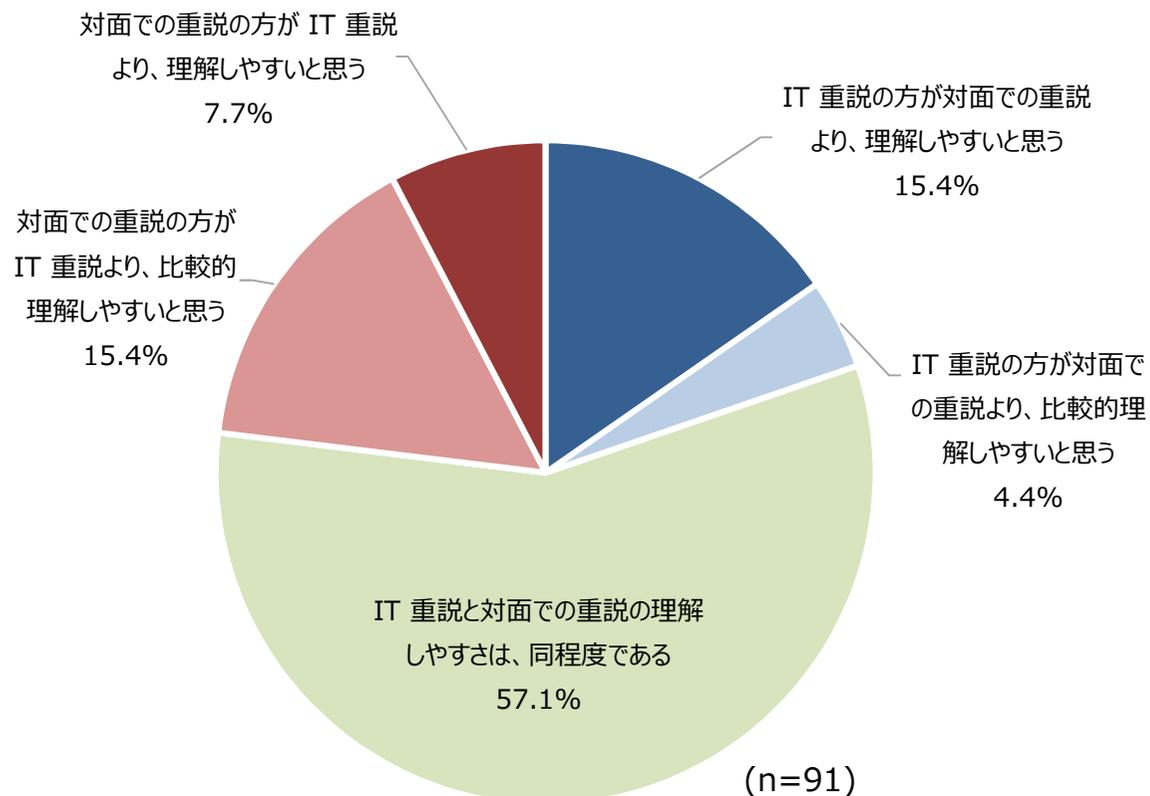
映像の確認のしやすさについては、「確認しやすかった」が 8割強（84.0%）であった。「全体的に確認しにくかった」はごく少数（1.6%）あった。

＜映像の確認のしやすさ＞

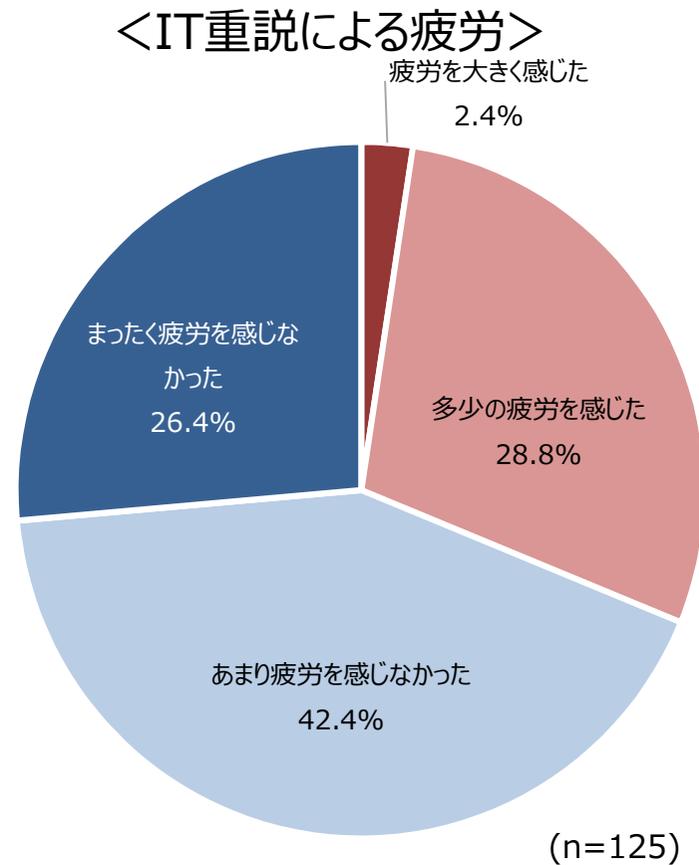


IT重説と対面重説の理解度の比較については、「理解のしやすさは、同程度」が約6割（57.1%）であり、IT重説の方が「理解しやすい」、「比較的理解しやすい」があわせて約2割（19.8%）、対面重説の方が「理解しやすい」、「比較的理解しやすい」があわせて2割強（23.1%）であった。

<IT重説と対面重説の理解度比較>



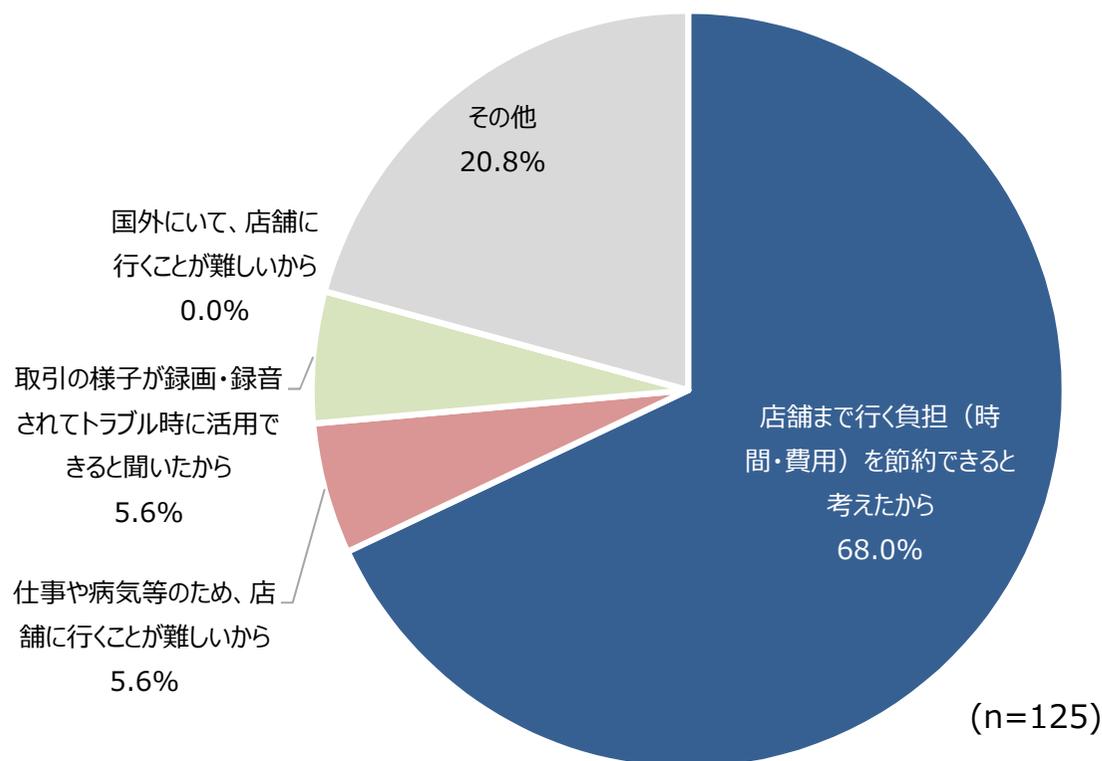
IT重説による疲労感については、「まったく疲労を感じなかった」、「あまり疲労を感じなかった」があわせて約7割（68.8%）であり、「疲労を大きく感じた」、「多少の疲労を感じた」があわせて約3割（31.2%）であった。



IT重説を利用しようと思った動機

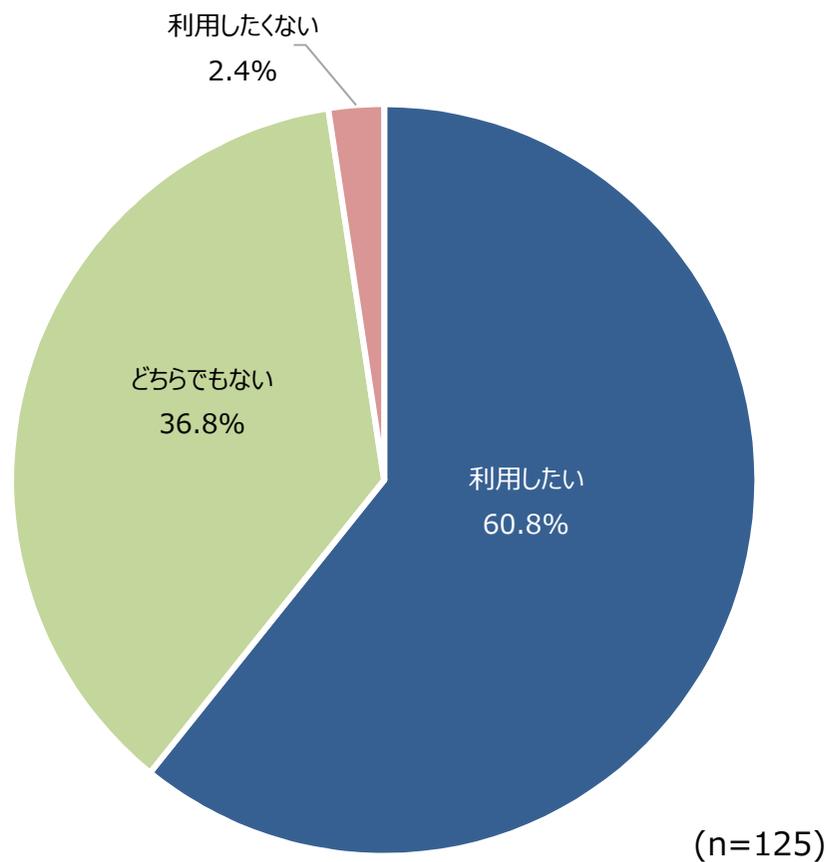
IT重説を利用しようと思った動機は、「店舗まで行く負担（時間・費用）を節約できると考えたから」が約7割（68.0%）であり、「仕事や病気等のため、店舗に行くことが難しいから」（5.6%）、「取引の様子が録画・録音されてトラブル時に活用できると聞いたから」（5.6%）がそれぞれ1割弱であった。

＜IT重説を利用しようと思った動機＞



今後の利用意向については、「利用したい」が約6割（60.8%）であり、「利用したくない」はごく少数（2.4%）であった。

＜今後の利用意向＞



賃貸取引における重要事項説明書等の 電磁的方法による交付に係る社会実験 【結果報告】

令和2年3月

国土交通省
土地・建設産業局 不動産課

目次

1. 社会実験の概要

- ITを活用した重要事項説明等に関する取組状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
- 社会実験に向けた国交省の取り組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
- 社会実験の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
- 【参考】社会実験の実施フロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
- 【参考】電子署名の実施と確認の流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
- 【参考】ITを活用した重要事項説明等に係る検討について（これまでの経緯）・・・・8
- 社会実験の実施結果（概要）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9

2. 全登録事業者（113事業者）の属性

- 免許の種類割合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・11
- 免許回次別の割合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12
- 所属団体の割合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
- 機器の種類等の割合・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14

3. 社会実験の実施結果

<ul style="list-style-type: none"> <u>社会実験実施後アンケート（宅地建物取引士）</u>・・ 16 実施件数について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・17 物件種別・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・18 重要事項説明に用いた端末・・・・・・・・・・・・・・・・19 トラブルの有無・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・20 メリット・デメリット・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21 電子書面の取り扱いについて・・・・・・・・・・・・・・22 今回の社会実験で実施した内容・・・・・・・・・・・・23 電子書面の作成について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・24 電子書面の改ざん防止措置に要した時間・・・・・・・・25 重要事項説明に要した時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・26 	<ul style="list-style-type: none"> <u>社会実験実施後アンケート（借主）</u>・・27 借主の属性（年齢層）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28 機器のトラブルの有無・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・29 電子書面と紙の書面による理解の比較・・30 メリット・デメリット・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31 電子書面の閲覧に用いた端末・・・・・・・・・・・・・・32 電子書面の閲覧方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・33 電子書面のみやすさ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・34 重要事項説明に要した時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・35 疲労感について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・36 今後の利用意向・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・37
--	---

1. 社会実験の概要

I Tを活用した重要事項説明等に関する取組状況については以下のとおり。

- ① 賃貸取引における I T 重説については、社会実験を経て、平成29年10月から本格運用開始。
- ② 賃貸取引における重要事項説明書等の書面の電子化については、令和元年10月1日から12月31日までの3ヶ月間、社会実験を実施。
- ③ 売買取引における I T 重説については、令和元年10月1日から令和2年9月30日までの1年間、社会実験を実施中。
(法人間売買については平成27年8月から社会実験継続実施中。)

	I T 重説	書面の電子化
賃貸取引	① 本格運用 平成29年10月～	② 社会実験実施 令和元年10月1日～12月31日 (3ヶ月間)
売買取引	③ 社会実験実施中 令和元年10月1日～令和2年9月30日 (1年間)	— (未実施)

社会実験登録事業者の募集

- ・令和元年7月10日…募集開始のプレスリリース（申請受付期間：7月16日～8月19日）
- ・令和元年8月27日…登録事業者（113事業者）の公表
- ・令和元年9月2～9日…登録事業者向け説明会の実施（東京・大阪・埼玉）

ガイドラインの作成

社会実験の実施にあたり、以下を策定（令和元年7月）

「貸貸取引における重要事項説明書等の電磁的方法による交付に係る社会実験のためのガイドライン」
同上「広告に関するガイドライン」

社会実験開始に向けた周知措置（ポスターの作成）

ポスターを作成し国交省ホームページに掲載。また、作成したポスターを地方整備局、都道府県、業界団体及び参加登録事業者に配布し、掲載を依頼するなど社会実験実施を知らせるための広報活動を展開。

規制のサンドボックス制度の活用

生産性向上特別措置法（平成30年6月6日施行）に基づく、新技術等実証制度（いわゆる「規制のサンドボックス制度」）に認定。
（令和元年9月20日認定）

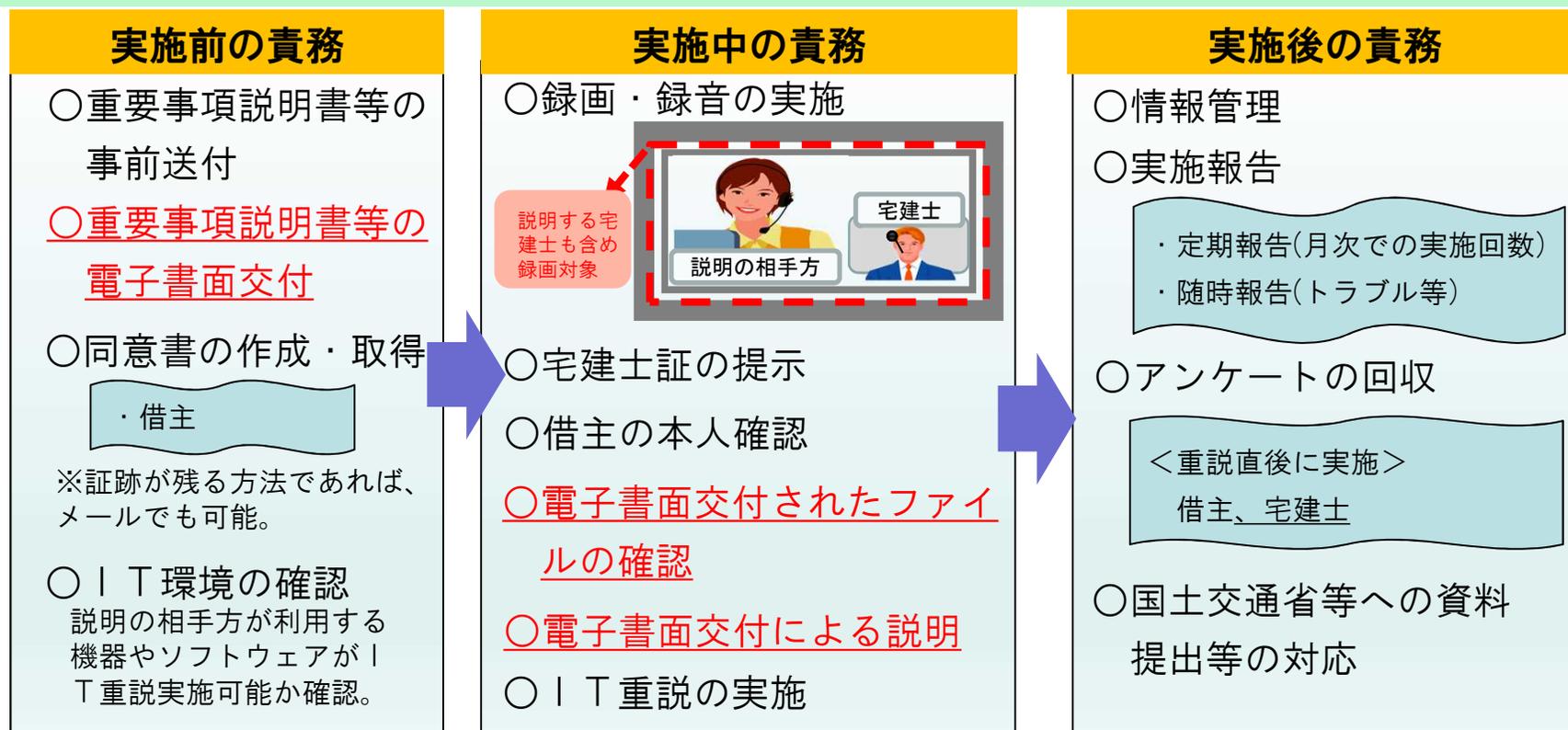


作成チラシ

社会実験の概要

- 実施期間：令和元年10月1日より3か月
- 対象取引：賃貸取引（対象物件の制限は設けない）
- 実施方法：IT重説により実施
- 活用ツール：（電子書面の交付）電子署名サービス等を利用
（IT重説の実施）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）

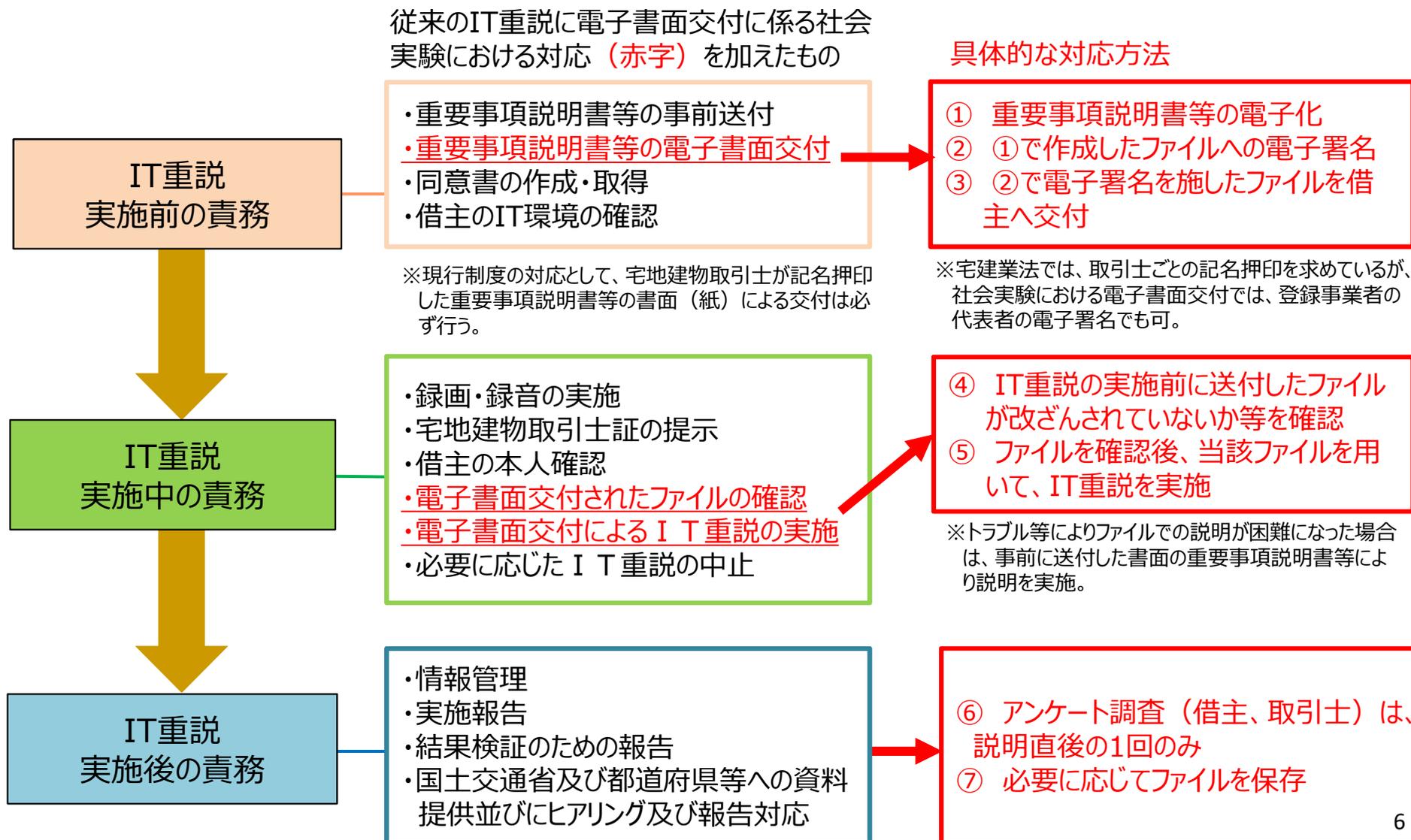
実施方法（赤字がIT重説の実施に加えて電子書面交付により追加される項目）



※宅建士が記名押印した重要事項説明書等の書面（紙）による交付は必ず行う。

【参考】社会実験の実施フロー

賃貸取引における重要事項説明書等の電磁的方法による交付に係る社会実験では、従来のITを活用した社会実験における事業者の責務に加え、電磁的交付に係る新たな責務への対応が求められる



【参考】電子署名の実施と確認の流れ

社会実験で用いる電子署名の実施および確認の一例を以下に示す。

登録事業者



重要事項説明書等の電子ファイルの作成

- ① 文書作成ソフトにより作成
 - ② 電子ファイルを他の閲覧用の形式への変換により作成
 - ③ 紙の重要事項説明書をスキャナ等の画像読取装置により作成
- 上記、いずれかの方法により電子ファイルを作成する。



電子ファイルを自動で数値化し、暗号化



電子署名の実施

電子認証業務を行うサービス事業者のほとんどが、電子署名の実施から借主への書面送付までを実施できるサービスを提供している。このようなサービスを活用する場合、サービス内で表示されるボタンをクリック等するだけで電子署名を実施することができる。これらの方法によらない場合、電子署名の生成等が必要となる。

ボタンのクリック等により電子署名を実施



電子署名済ファイルの交付

電子署名済みの電子ファイルを借主にメール等により交付する。

借主



電子署名済ファイルの受領

電子署名済みの電子ファイルを受領する。

改ざんされていないことの確認

受領した電子ファイルについて、改ざんがなされていないことを確認する。確認はソフトウェアを利用して行うことができる。



※ここでは電子証明書を利用する例について、模式的に示したものである。

電子書面交付による
IT重説の実施

【参考】ITを活用した重要事項説明等に係る検討について（これまでの経緯）

世界最先端IT国家創造宣言（平成25年6月14日閣議決定）（抄）

アナログ社会を前提とした制度からデジタル社会を前提とした制度へと見直すべく、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。



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） ＜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＞

- ① 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に着手し、平成26年6月に中間とりまとめを行い、平成26年中に結論を得て、必要な方策を講じる。
- ② 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も検討を行い、平成26年中に結論を得る。

国土交通省における検討の経緯

- ・平成26年4月～12月：「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」＜計6回開催＞（H27.1：最終とりまとめ公表）
- ・平成27年8月：最終とりまとめを受けて、賃貸取引及び法人間売買取引を対象としたIT重説に係る社会実験を開始。
- ・平成29年3月：「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」にて、賃貸取引を対象としたIT重説の本格運用と法人間売買取引を対象とした社会実験の継続を内容とするとりまとめを行った。
- ・平成29年10月：賃貸取引におけるIT重説の本格運用を開始
- ・平成31年2月：「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験に関する検証検討会」にて、売買取引（個人を含む）を対象としたIT重説の社会実験と、賃貸取引を対象とした電子書面交付に係る社会実験の実施を内容とするとりまとめを行った。

社会実験の実施結果【概要】

<全 般>

- ① 社会実験の登録事業者113社のうち、17社で実績あり（15%）。
- ② 17社の社会実験のアンケート回収件数（宅建士）は、合計で109件。
- ③ 109件のうち、「35条の電子書面交付・説明、37条の電子書面交付」まで一連の手続が完了したものが、91件（83.5%）。
- ④ 物件種別は、アパート・マンション（居住用）が106件（97.2%）、戸建て（居住用）1件、業務用建物2件。

<宅地建物取引士の主なアンケート結果（109件）>

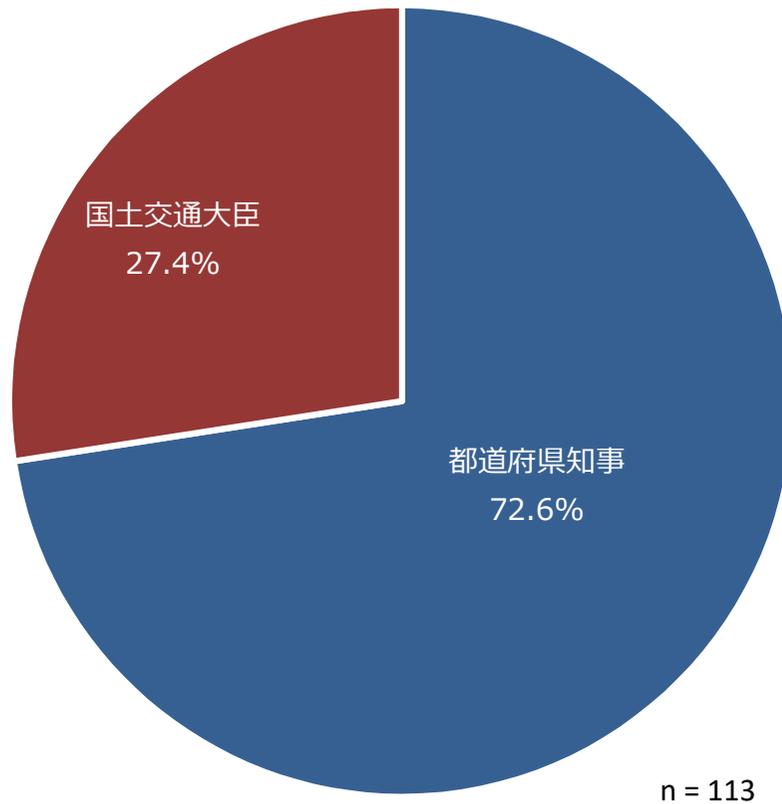
- | | |
|---------------------------------|-------------------|
| ① <u>トラブルがあった：</u> | <u>15件（13.8%）</u> |
| ② <u>電子書面は紙と比較して全体像が把握しにくい：</u> | <u>51件（46.8%）</u> |
| ③ <u>電子書面は操作方法がわかりにくい：</u> | <u>50件（45.9%）</u> |
| ※トラブルはなかった： | 94件（86.2%） |
| ※電子書面に伴う作業や説明に支障がなかった： | 106件（97.2%） |

<借主の主なアンケート結果（88件）>

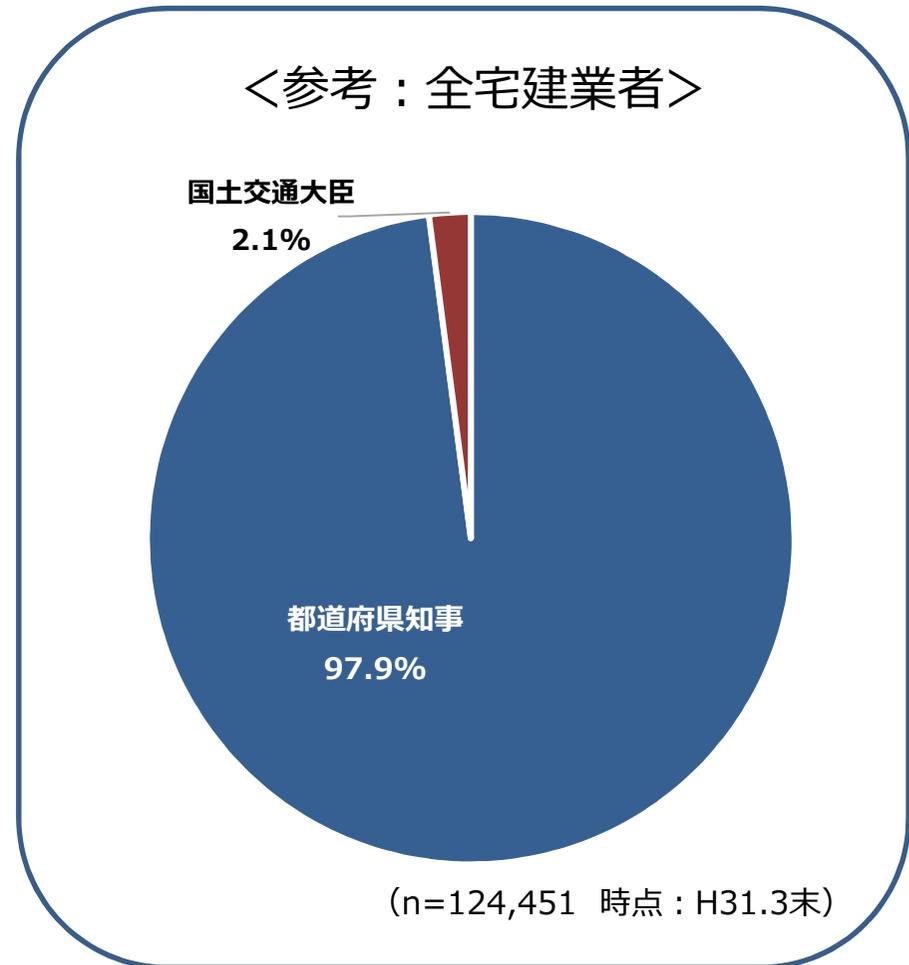
- | | |
|------------------------------------|-------------------|
| ① <u>トラブルがあった：</u> | <u>14件（15.9%）</u> |
| ② <u>電子書面は紙と比較して全体像が把握しにくい：</u> | <u>27件（30.7%）</u> |
| ③ <u>電子書面は操作方法がわかりにくい：</u> | <u>27件（30.7%）</u> |
| ④ <u>電子書面と紙の書面での重説の理解しやすさは同程度：</u> | <u>28件（54.9%）</u> |
| ※③は重説経験者（51件）を対象とした回答結果 | |
| ⑤ <u>電子書面の閲覧に用いた端末はスマートフォン：</u> | <u>79件（89.8%）</u> |
| ※トラブルはなかった： | 74件（84.1%） |
| ※電子書面による確認に支障がなかった： | 83件（94.3%） |

2. 全登録事業者(113事業者)の属性

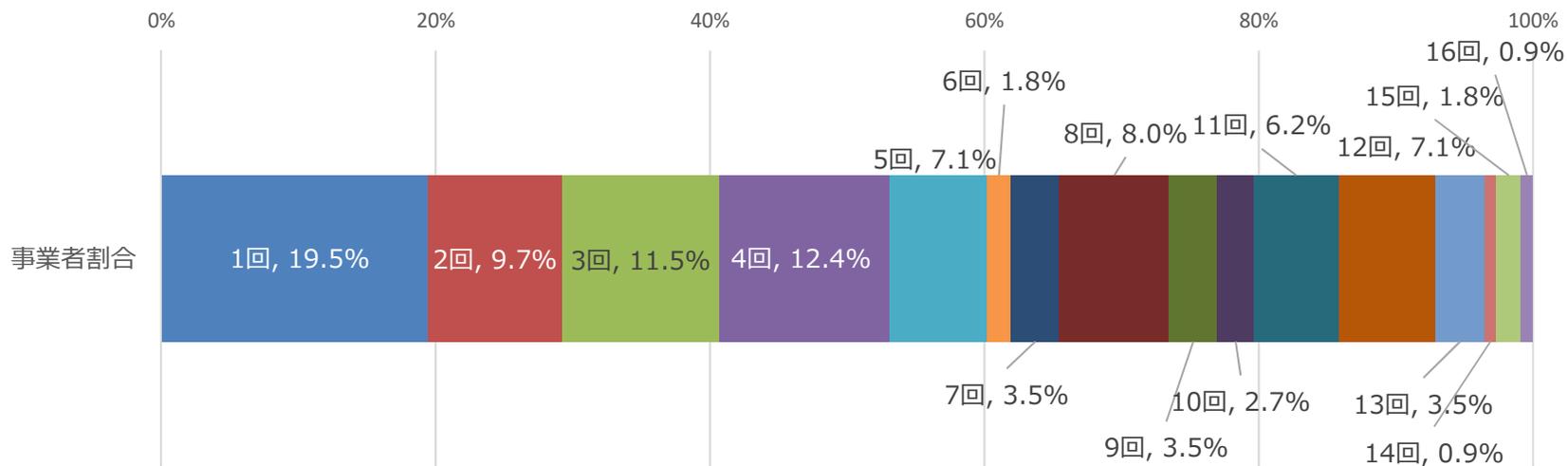
＜参加事業者の免許種別＞



＜参考：全宅建業者＞



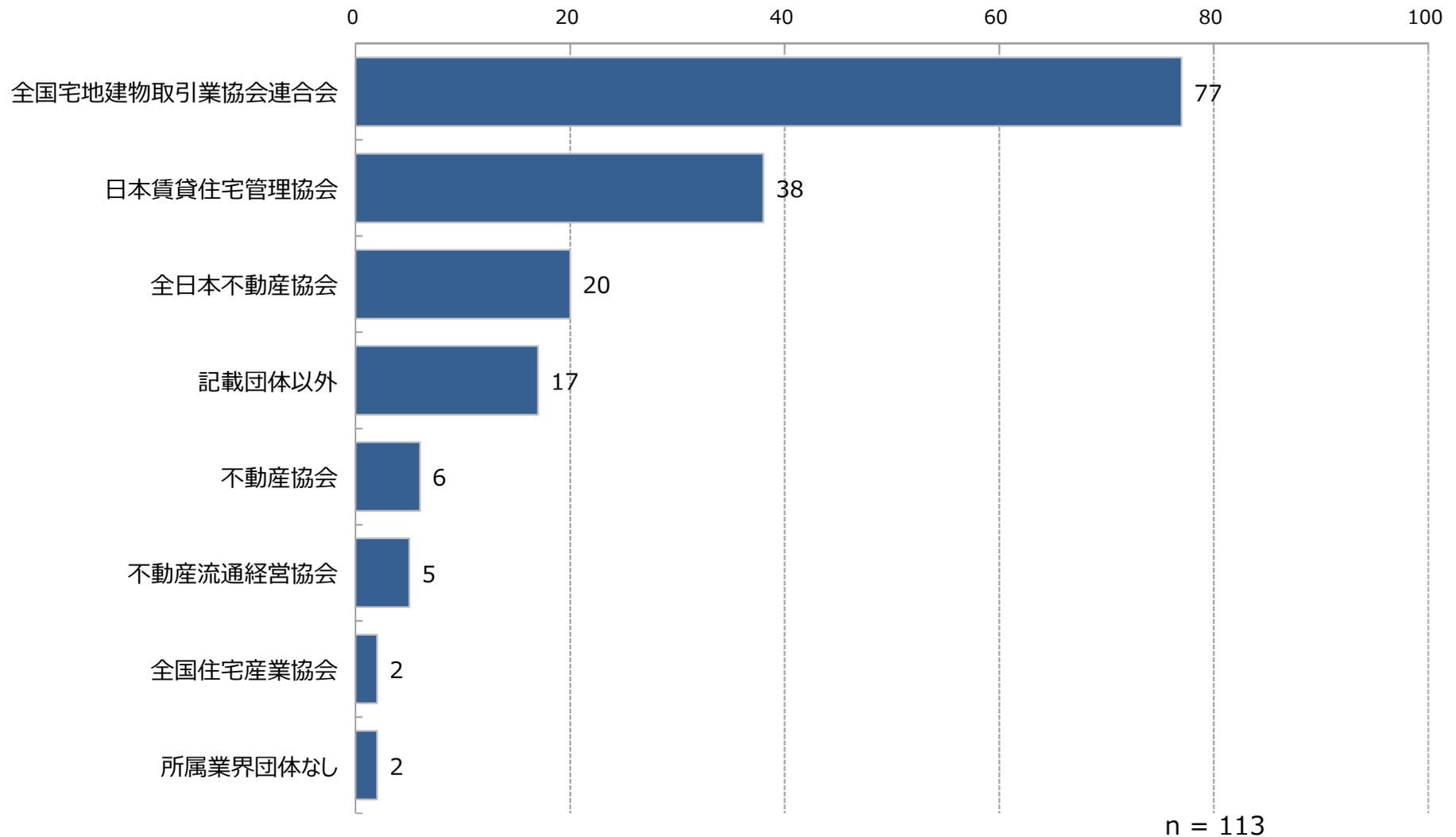
免許回次別の割合



【参考】

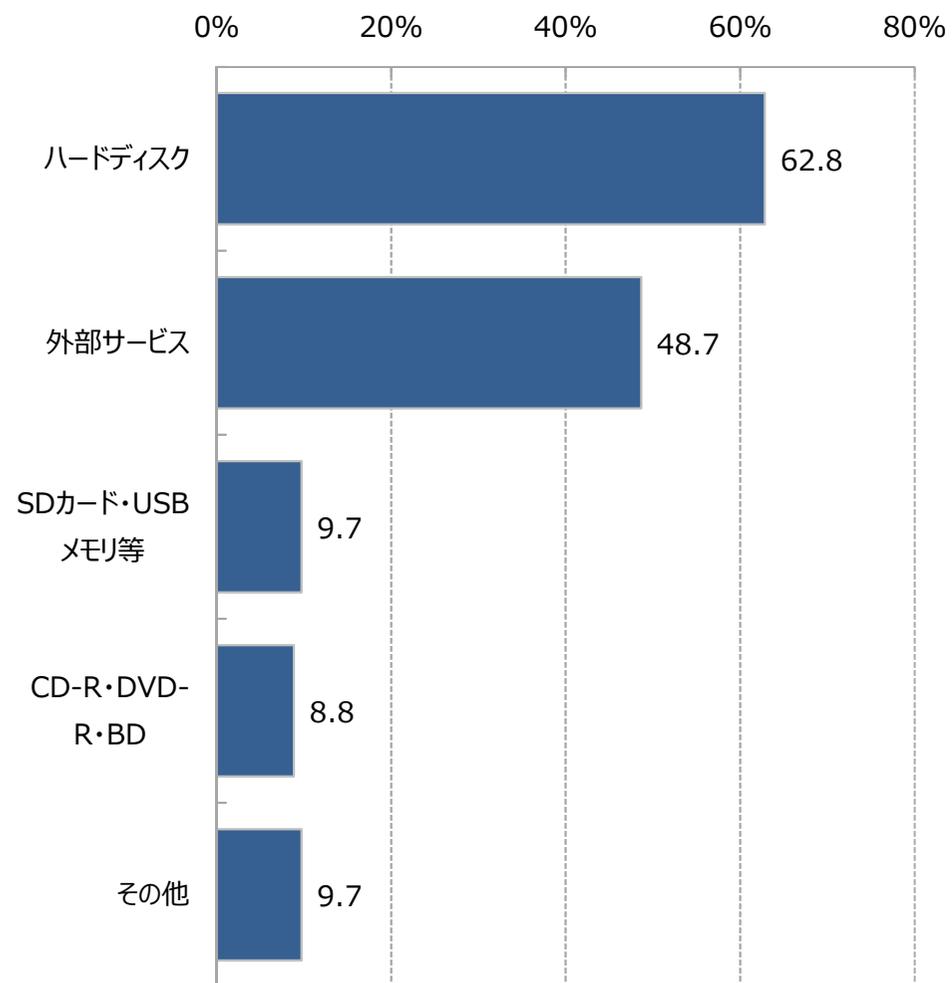


<所属団体（複数選択）>



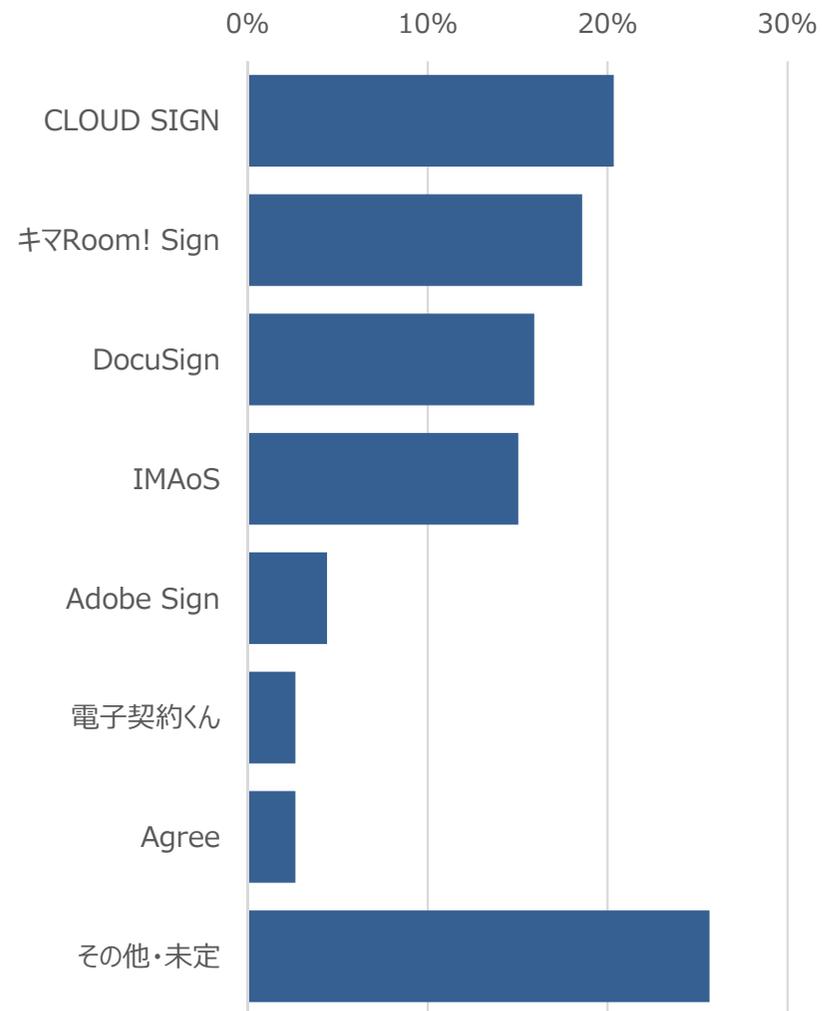
機器の種類等の割合

電子書面の保存に用いる機器の種類（複数選択）



(N=113)

書面の電子化に用いるソフトウェアの種類（複数選択）



(N=113)

3. 社会実験の実施結果

（1）目的

書面の電子化の実施件数やトラブル等の発生状況を把握するため

（2）アンケート実施方法

社会実験実施事業者は、電子書面交付実施後、電子書面交付に伴うトラブルの有無等についてWeb回答を行い、国交省に提出。

（3）アンケート集計期間

令和元年10月から令和2年2月まで

（4）アンケート対象者

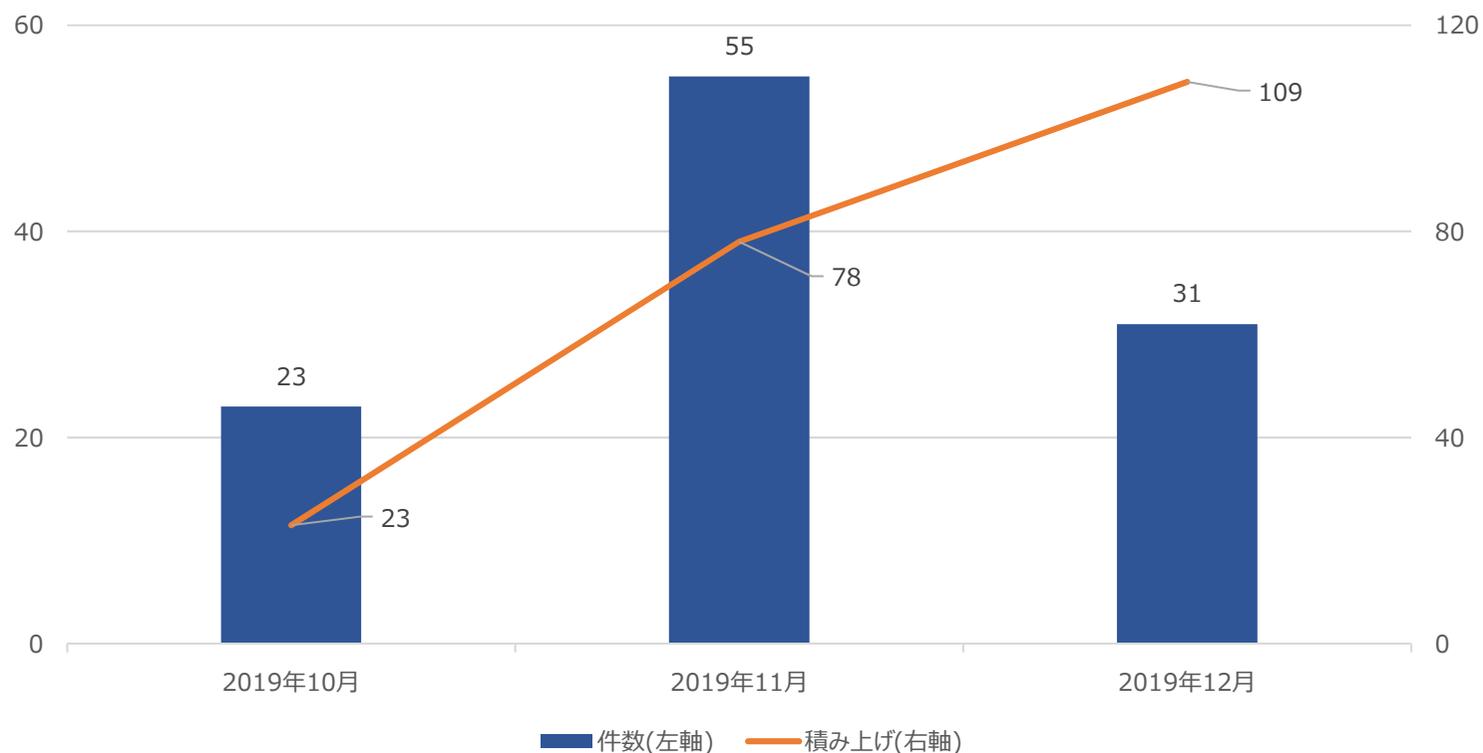
宅地建物取引士

（5）回答数

109件

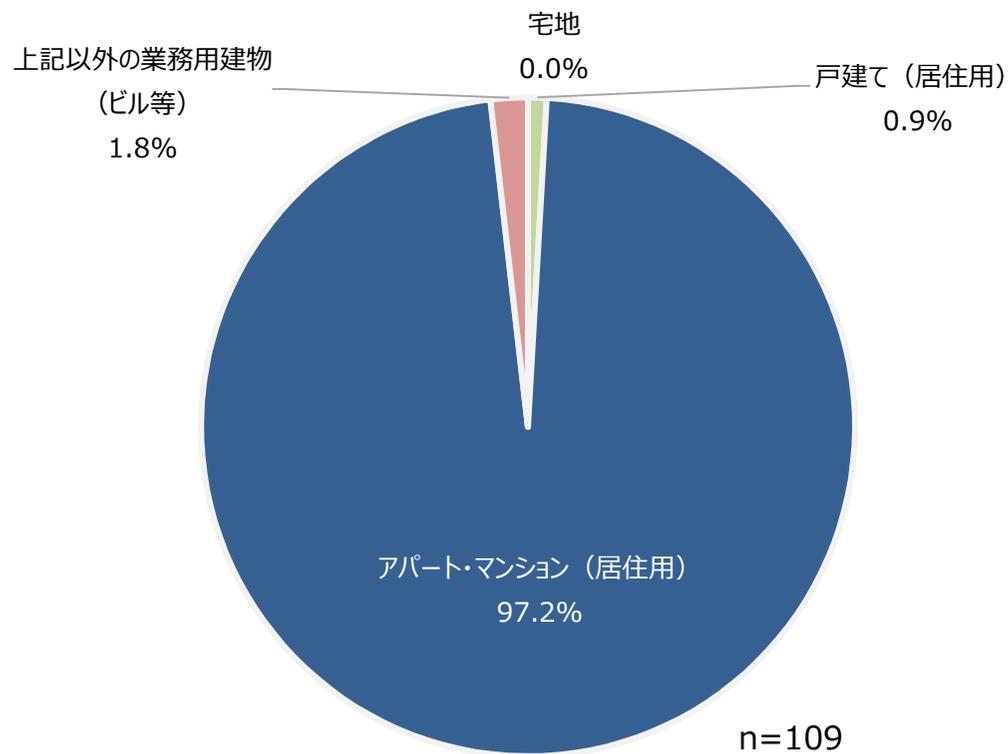
社会実験実施後アンケートについては、宅地建物取引士から109件の回答を得ている。
※社会実験を実施した登録事業者は、17社（登録事業者数：113社）

＜書面の電子化アンケート回答件数（重説実施日別・宅地建物取引士）＞



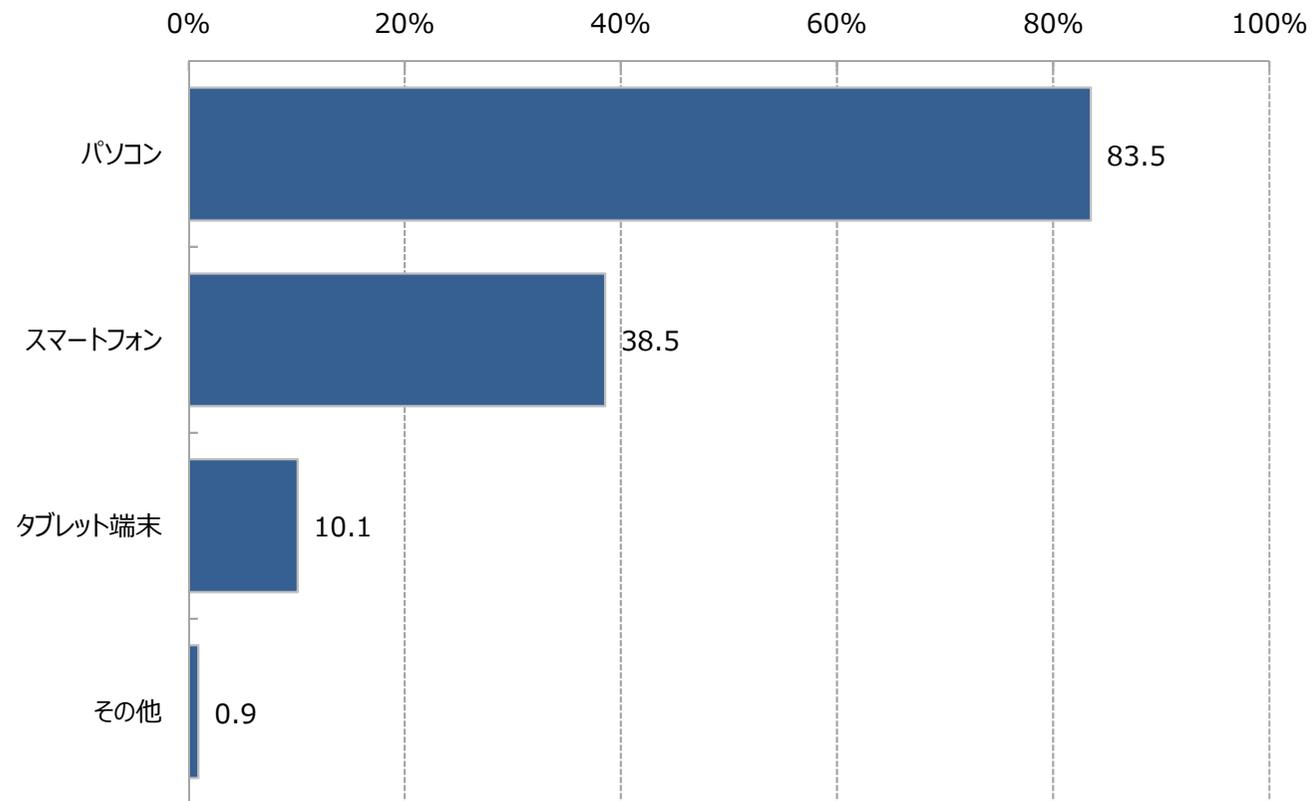
物件種別では、「アパート・マンション（居住用）」が約10割（97.2%）であった。

<実験における取引種別>



今回の社会実験では、8割強（83.5%）が「パソコン」を利用して重要事項説明を実施した。

<使用した機材>



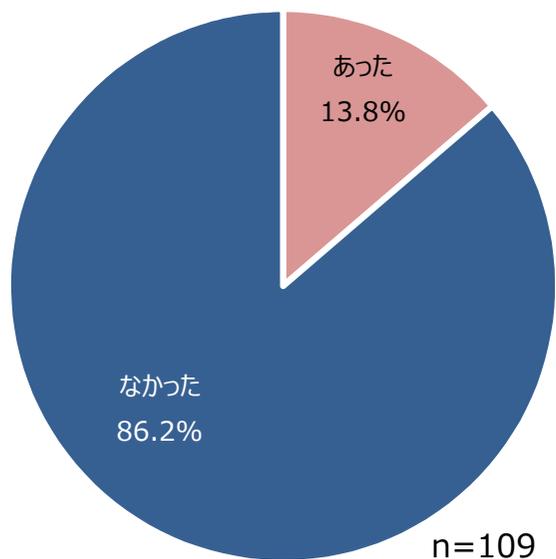
n=109（複数回答）

トラブルの有無

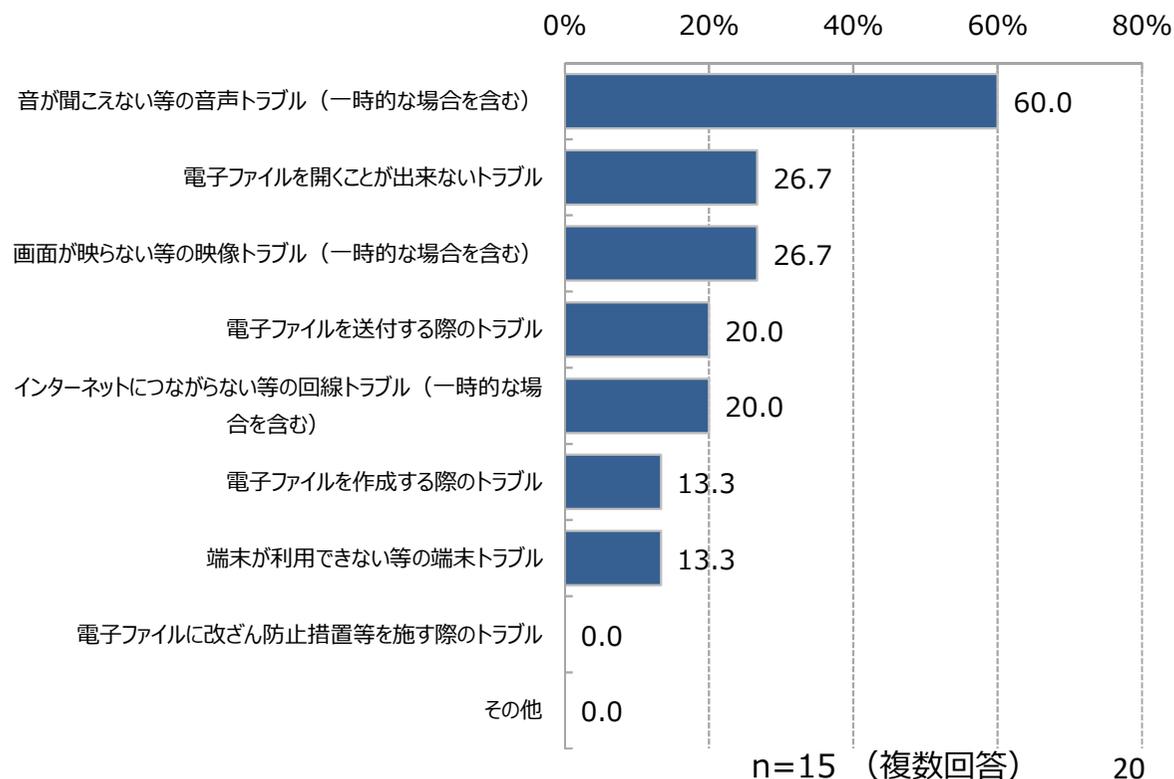
宅建士の9割弱（86.2%）が社会実験の実施に際して「トラブルがなかった」と回答し、「トラブルがあった」との回答は1割強（13.8%）であった。

トラブルの内容は、IT重説に伴う音声に関するトラブル（60.0%）が最も多かったが、書面の電子化に伴うトラブルとして、「電子ファイルを開くことが出来ないトラブル」（26.7%）、「電子ファイルを送付する際のトラブル」（20.0%）、「電子ファイルを作成する際のトラブル」（13.3%）といったトラブルが発生している。

<トラブルの有無>

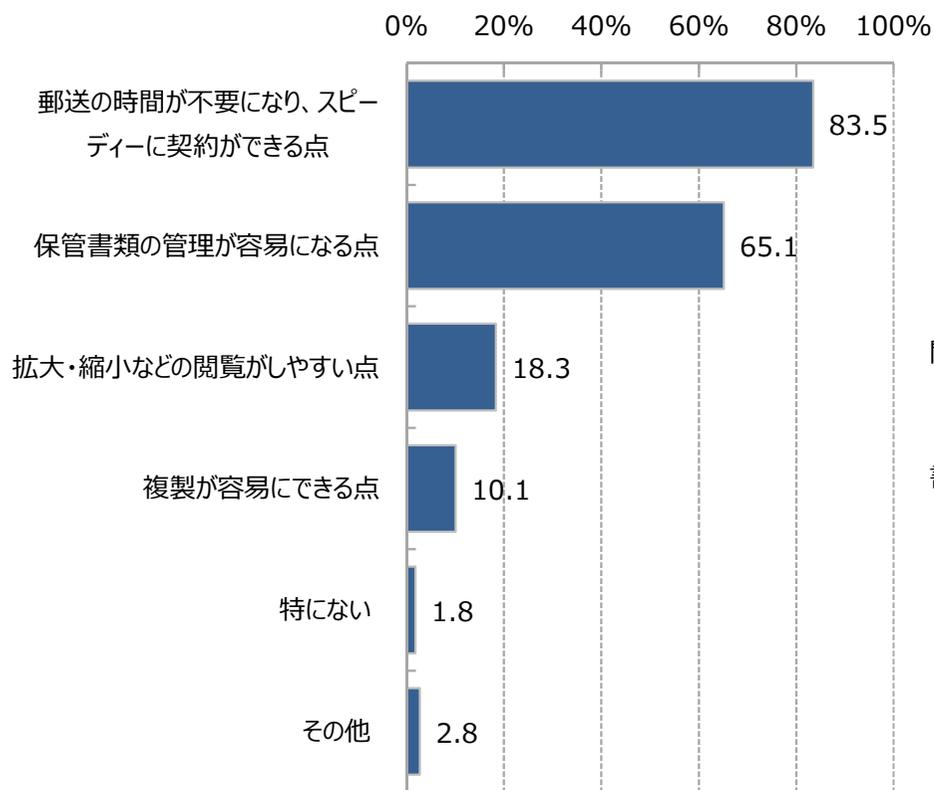


<トラブルの内容>



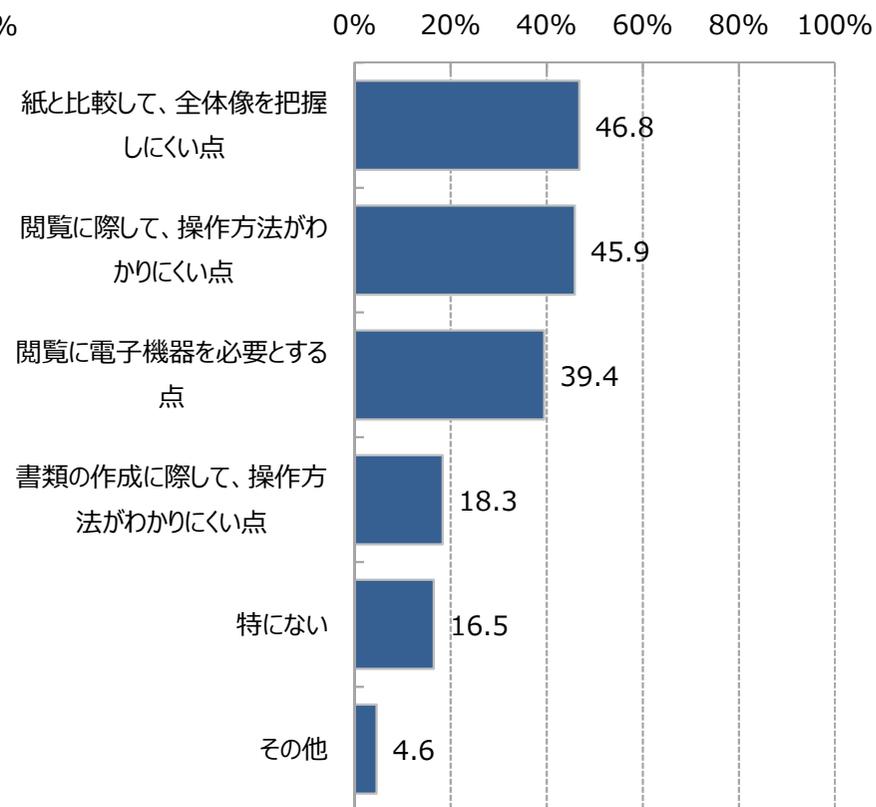
宅建士の8割強（83.5%）が書面の電子化のメリットとして、「郵送の時間が不要になり、時間の短縮が可能」な点を挙げており、デメリットとして、5割弱の宅建士が、「紙と比較して、全体像を把握しにくい」（46.8%）、「閲覧に際して、操作方法がわかりにくい」（45.9%）ことを挙げている。

<メリット>



n=109（複数回答）

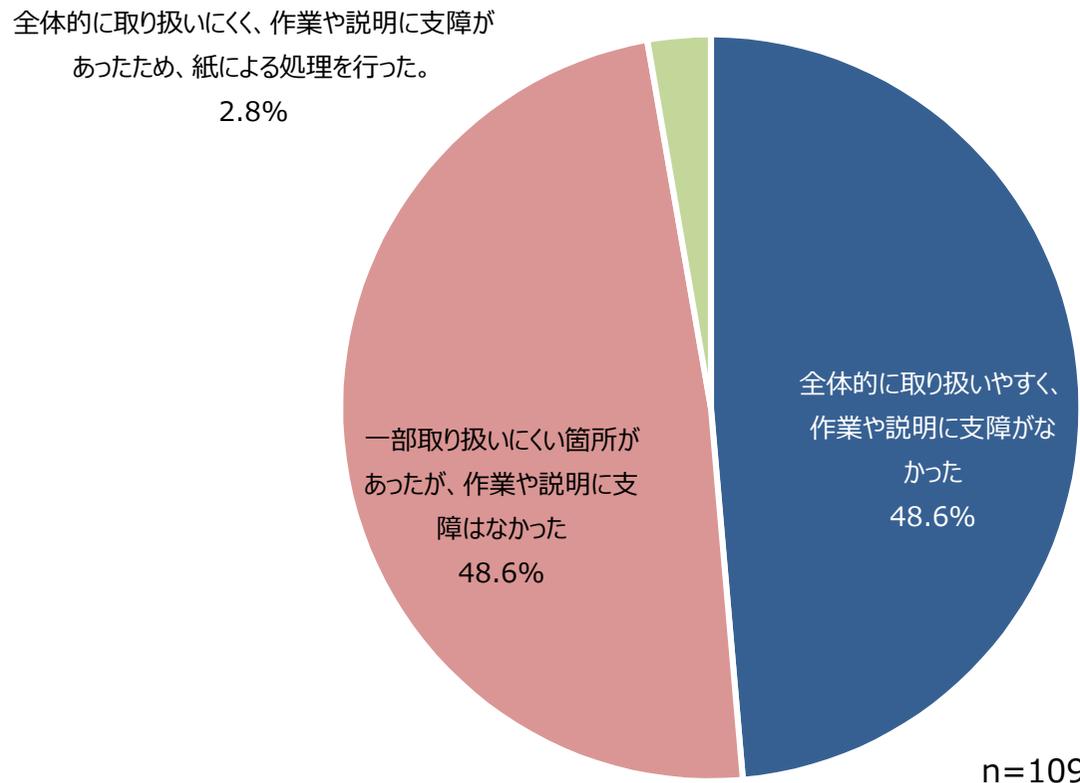
<デメリット>



n=109（複数回答）

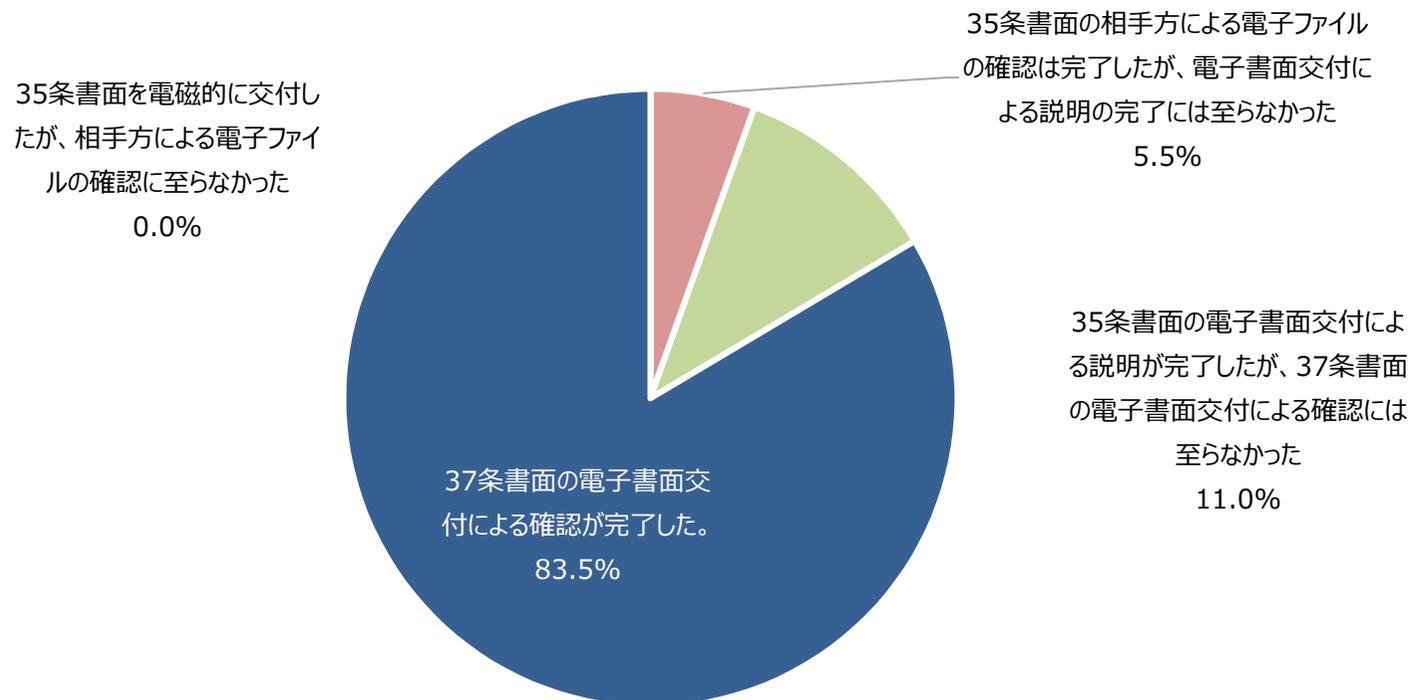
電子書面の取り扱いについて、「全体的に取り扱いやすく、作業や説明に支障がなかった」が約5割（48.6%）、「一部取り扱いにくい箇所があったが、作業や説明に支障はなかった」が約5割（48.6%）であり、作業や説明に支障はなかったとの回答をあわせて約10割（97.2%）であった。「全体的に取り扱いにくく、作業や説明に支障があったため、紙による処理を行った」はごく少数（2.8%）であった。

<電子書面の取り扱い>



今回の社会実験で実施した内容では、「37条書面の電子書面交付による確認が完了した」が8割強（83.5%）であった。一方、「35条書面の相手方による電子ファイルの確認は完了したが、説明の完了に至らなかった」は1割弱（5.5%）であった。

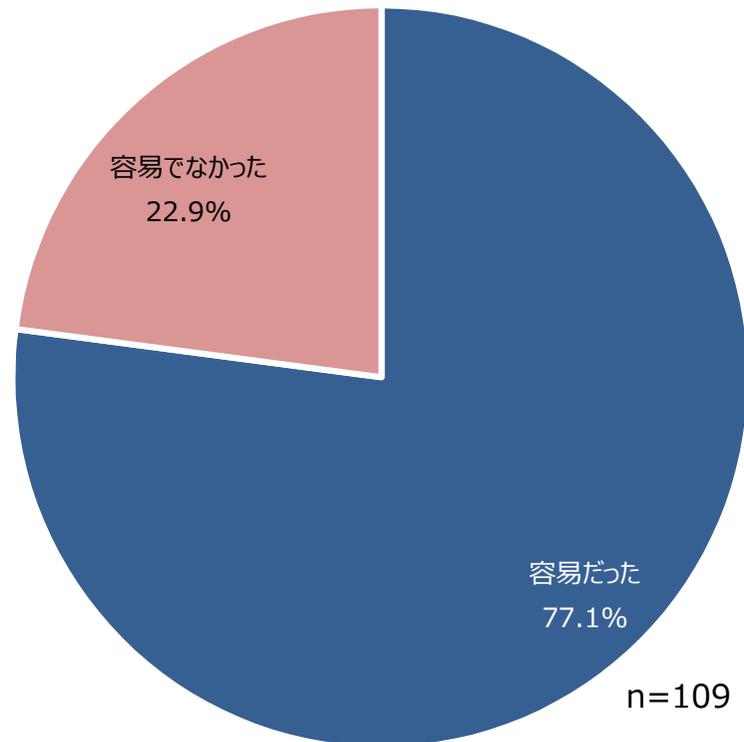
<電磁的な交付により完了した項目>



n=109（複数回答）

電子書面の作成について、「容易だった」が 約8割（77.1%）であり、「容易でなかった」は 約2割（22.9%）であった。

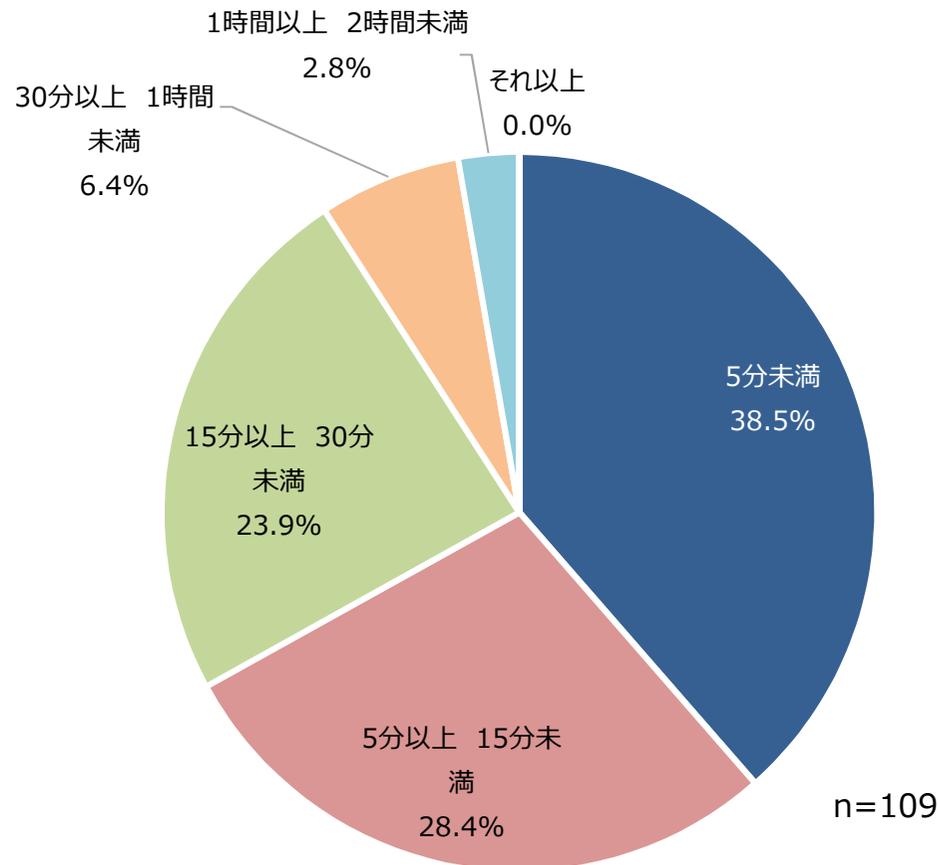
<電子書面の作成の容易さ>



電子書面の改ざん防止措置に要した時間

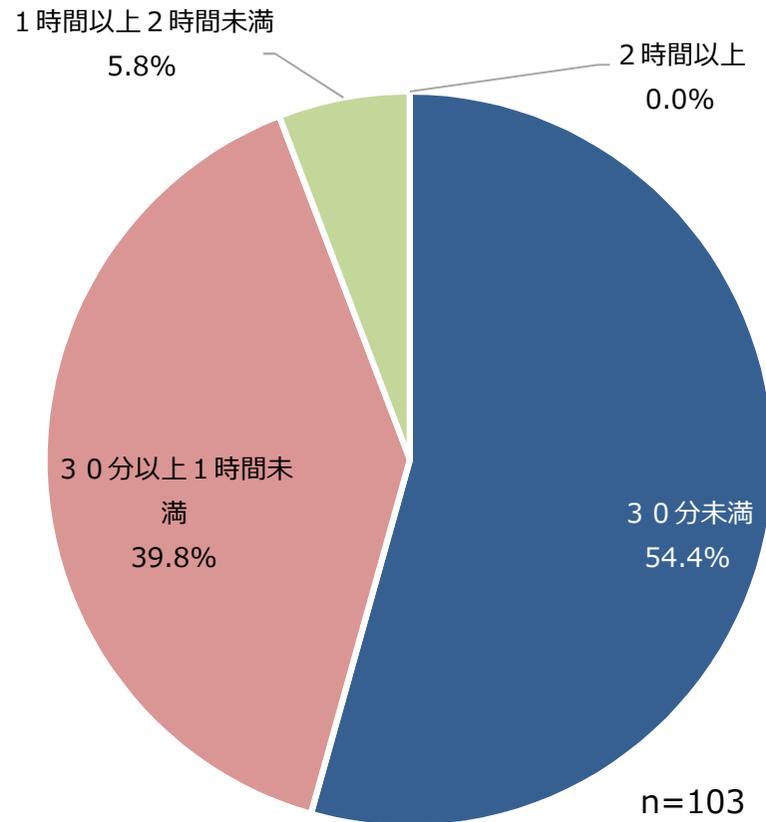
電子書面の改ざん防止措置に要した時間は、「5分未満」が約4割（38.5%）、「5分以上15分未満」が約3割（28.4%）であり、「15分以上30分未満」が2割強（23.9%）であった。なお、「30分以上1時間未満」が1割弱（6.4%）、「1時間以上2時間未満」（2.8%）はごく少数であった。

<電子書面の改ざん防止措置に要した時間>



重要事項説明に要した時間は、「30分未満」が5割強（54.4%）、「20分以上1時間未満」が約4割（39.8%）であり、「1時間以上2時間未満」は1割弱（5.8%）であった。

<重要事項説明に要した時間>



（1）目的

書面の電子化の実施件数やトラブル等の発生状況を把握するため

（2）アンケート実施方法

社会実験実施事業者が電子書面交付実施後に借主に電子書面交付に伴うトラブルの有無等についてアンケートを送付、回収した上で、Webにより国交省に提出。

（3）アンケート集計期間

令和元年10月から令和2年2月まで

（4）アンケート対象者

借主

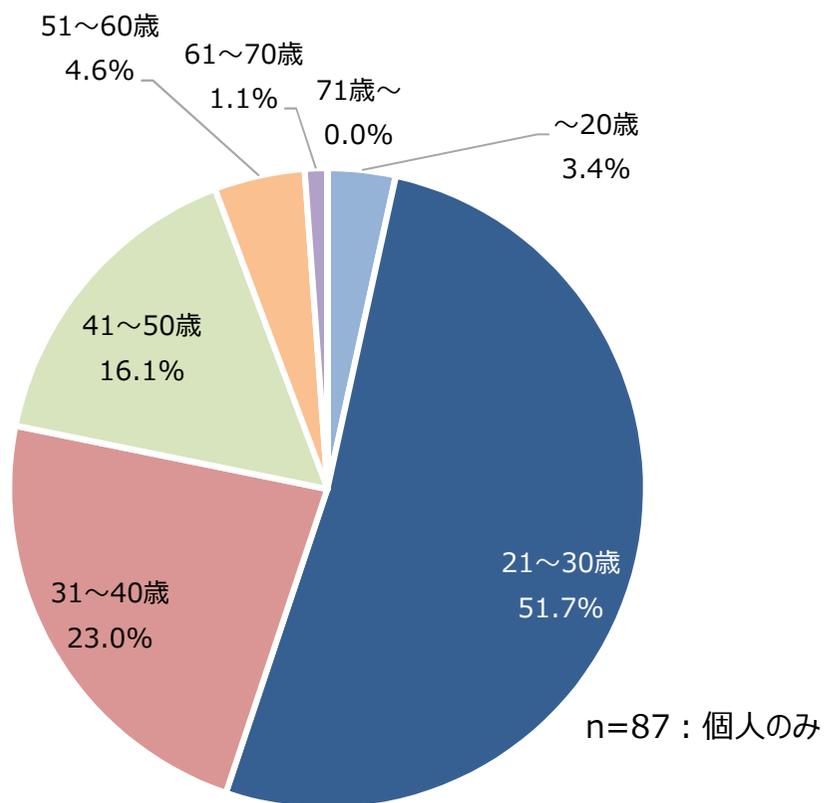
（5）回答数

88件

借主の属性（年齢層）

借主の年齢層としては、「21～30歳」が約5割（51.7%）、「31～40歳」が2割強（23.0%）、「41～50歳」が2割弱（16.1%）であり、「51～60歳」（4.6%）、「20歳以下」（3.4%）、「61～70歳」（1.1%）はごく少数であった。

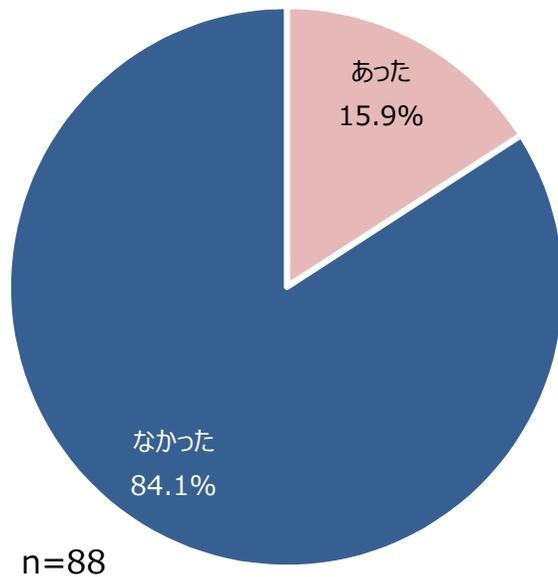
<借主の年齢層>



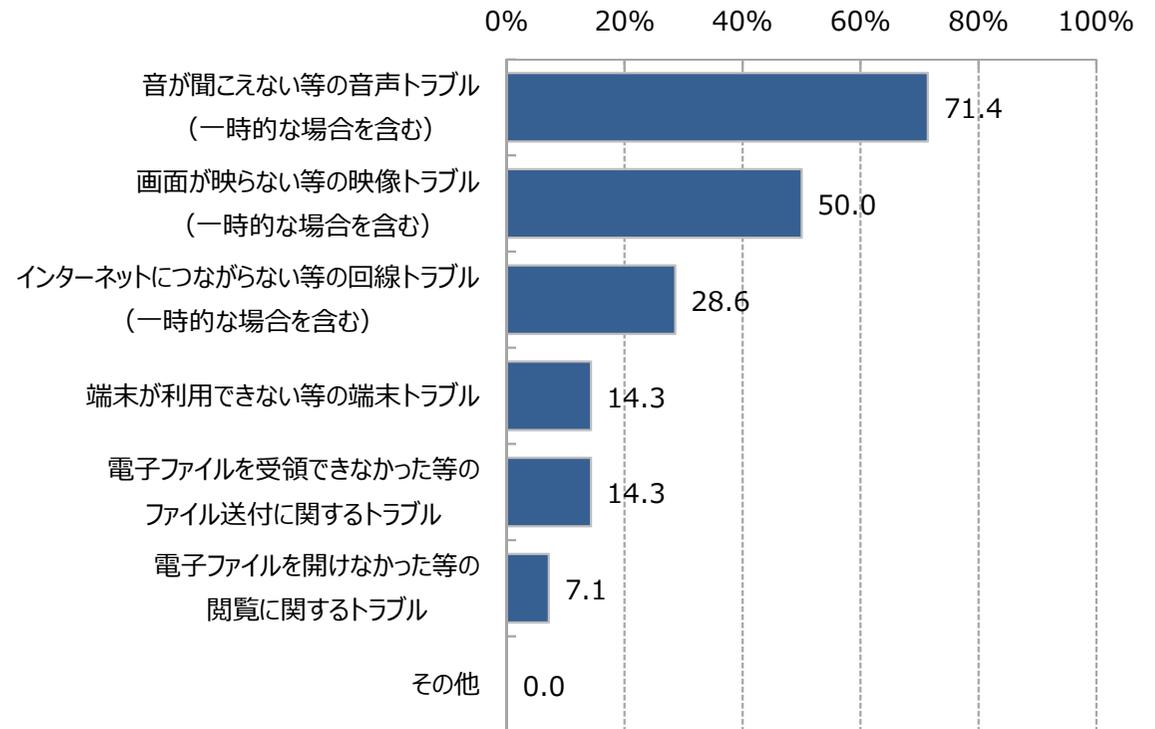
借主の8割強（84.1%）は、社会実験の実施に際して「機器のトラブルがなかった」と回答し、「機器のトラブルがあった」との回答は2割弱（15.9%）であった。

トラブルの内容は、画面・音声に関するトラブルが多かったが、書面の電子化に伴うトラブルとして、「電子ファイルを受領できなかった」（14.3%）、「電子ファイルを開けなかった」（7.1%）といったトラブルが発生している。

<トラブルの有無>



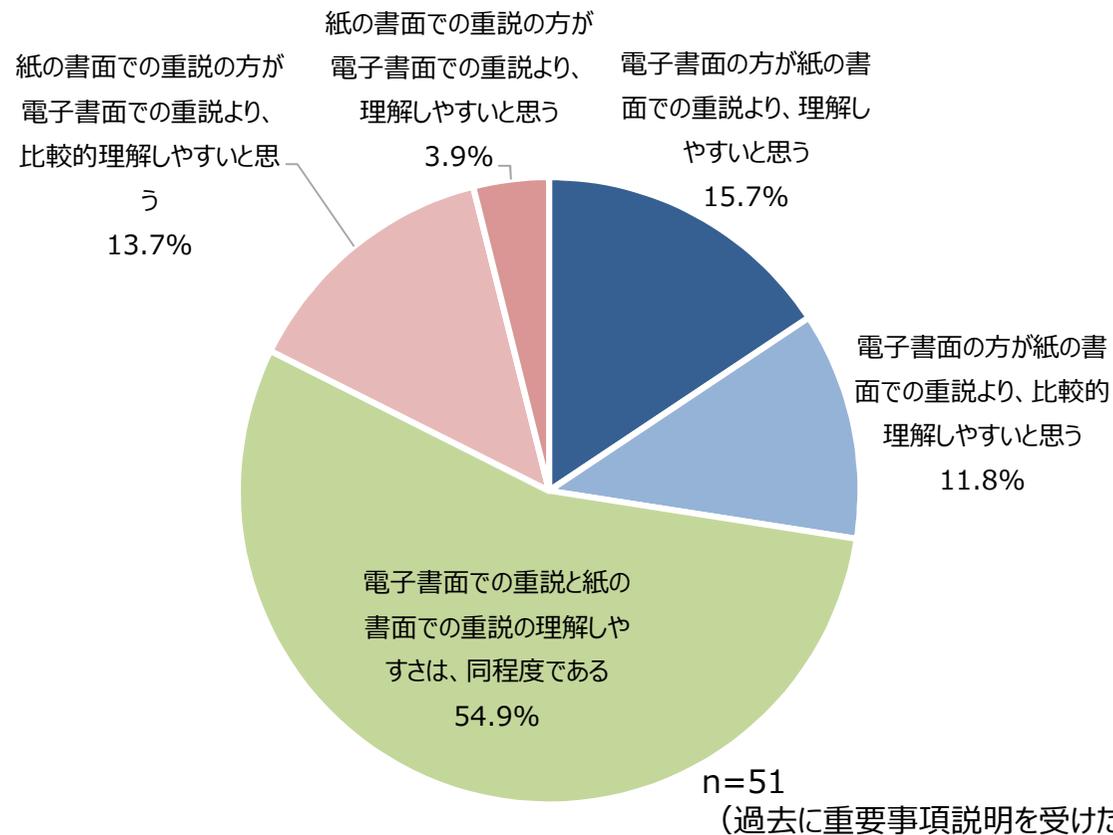
<トラブルの内容>



n=14 (複数回答)

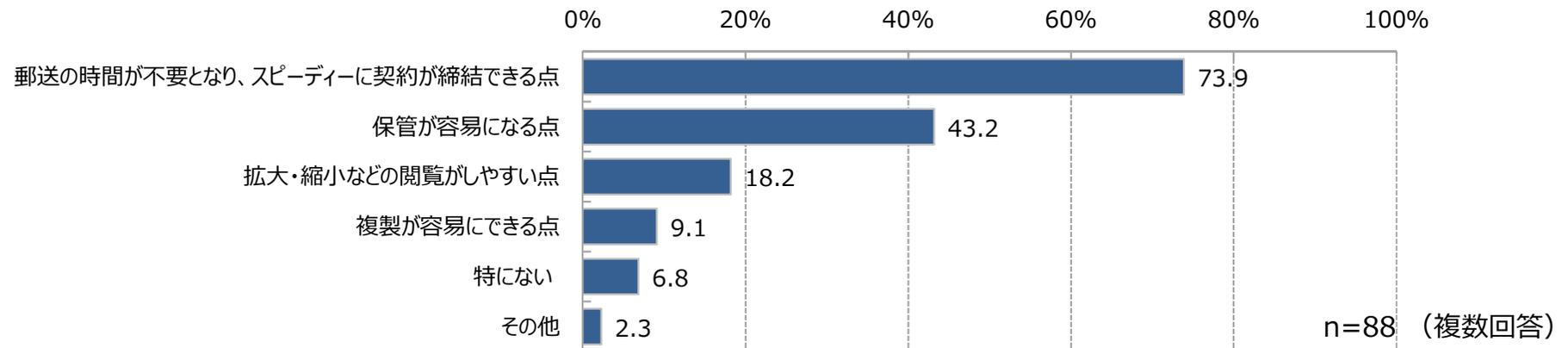
過去に重要事項説明を受けたことのある者のうち、「電子書面による説明が、書面での説明と理解のしやすさでは同程度である」が5割強（54.9%）であり、「電子書面による説明が理解しやすい」はあわせて約3割（27.5%）であった。「紙による説明が理解しやすい」はあわせて約2割（17.6%）であった。

<電子書面と紙の書面による理解の比較>

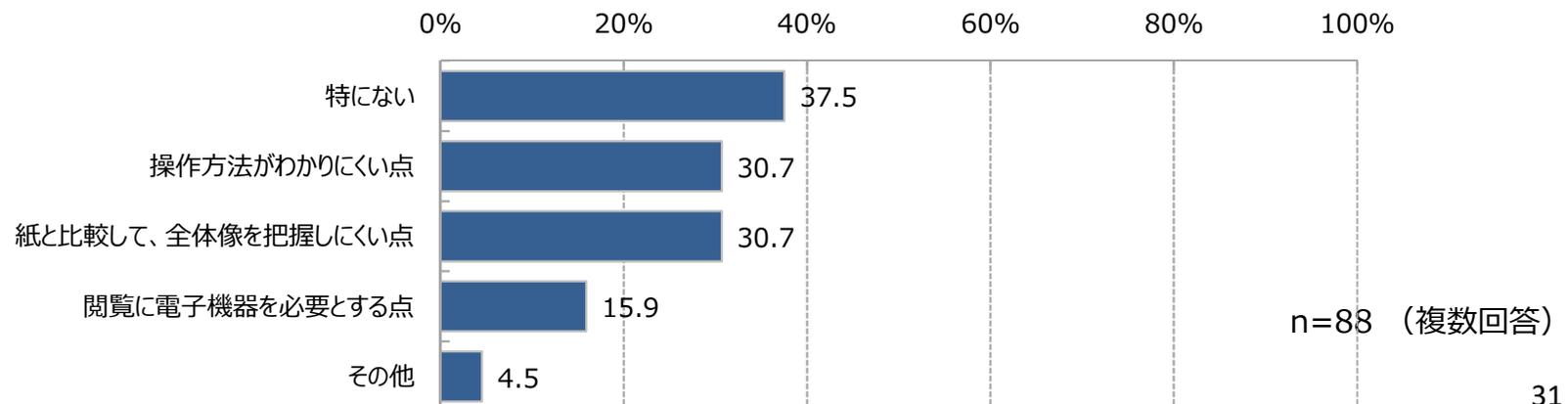


借主の7割強（73.9%）は、書面の電子化のメリットとして、時間の短縮が可能な点を挙げている。デメリットについては、「特にない」が約4割（37.5%）となっているが、これに続いて、「操作方法がわかりにくい」（30.7%）、「紙と比較して、全体像が把握しにくい」（30.7%）がそれぞれ約3割となっている。

<メリット>

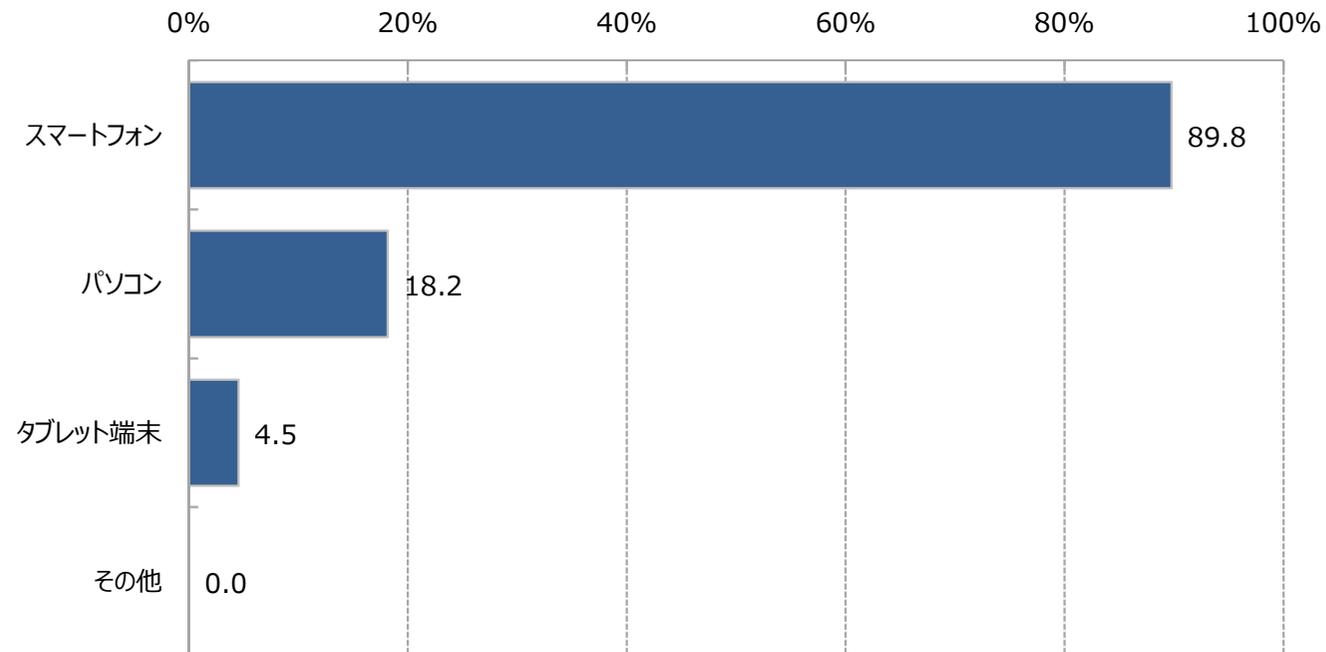


<デメリット>



今回の社会実験では、約9割（89.8%）が「スマートフォン」を利用して書面の閲覧を実施した。

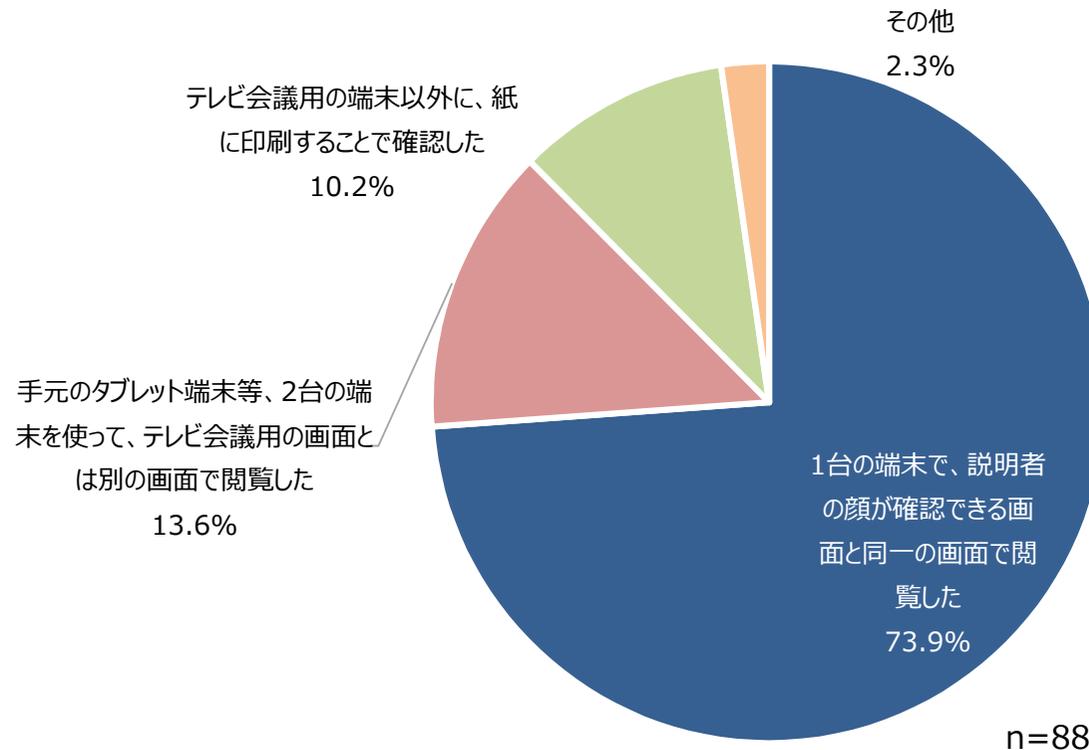
<使用した機材>



n=88（複数回答）

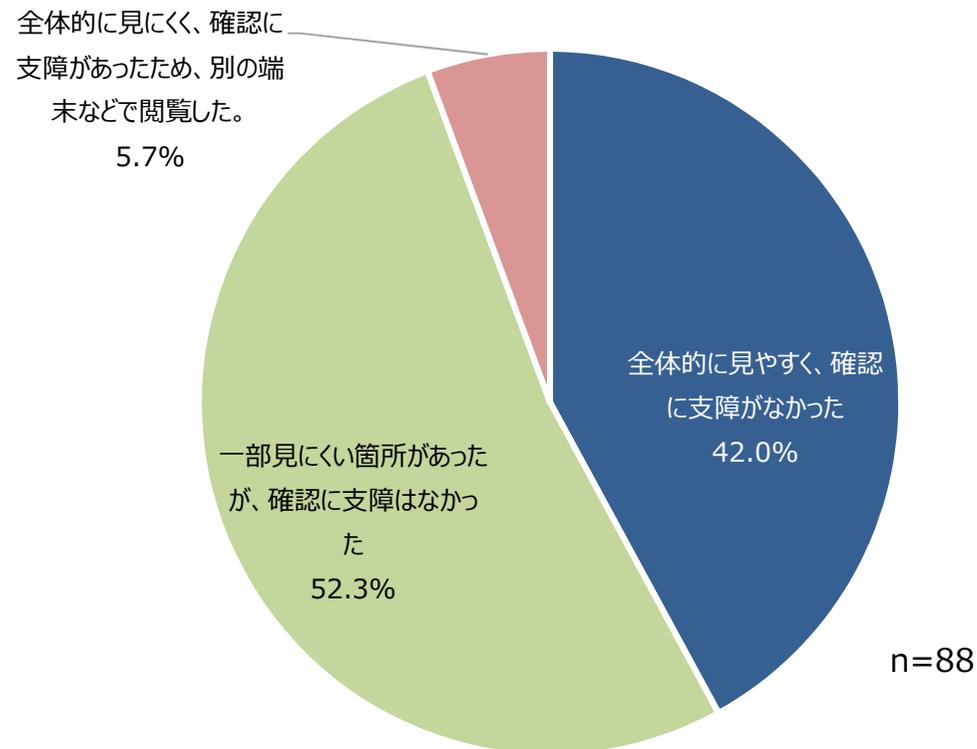
電子書面の閲覧・重要事項説明の実施は、「1台の端末」が7割強（73.9%）であり、「タブレット端末等を用いて2台の端末」は1割強（13.6%）であった。「重要事項説明書を紙に印刷することで確認した」も約1割（10.2%）あった。

<電子書面の閲覧方法>



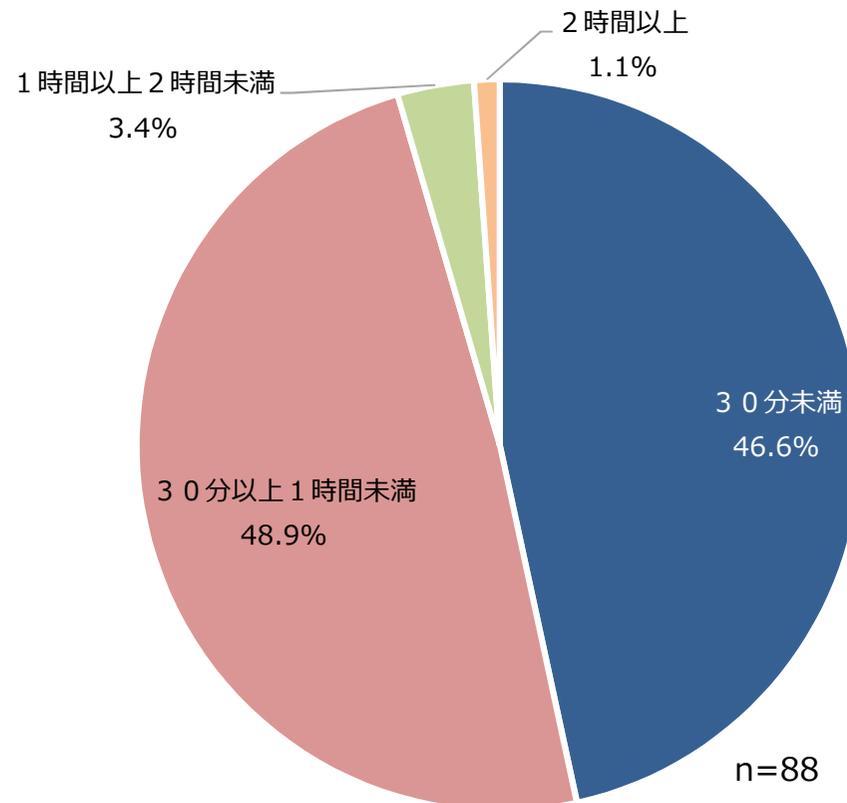
電子書面の見やすさについては、「全体的に見やすく、確認に支障がなかった」が約4割（42.0%）、「一部見にくい箇所があったが、確認に支障はなかった」が約5割（52.3%）であり、全体として確認に支障はなかったとの回答をあわせて9割強（94.3%）であった。

<電子書面の見やすさ>



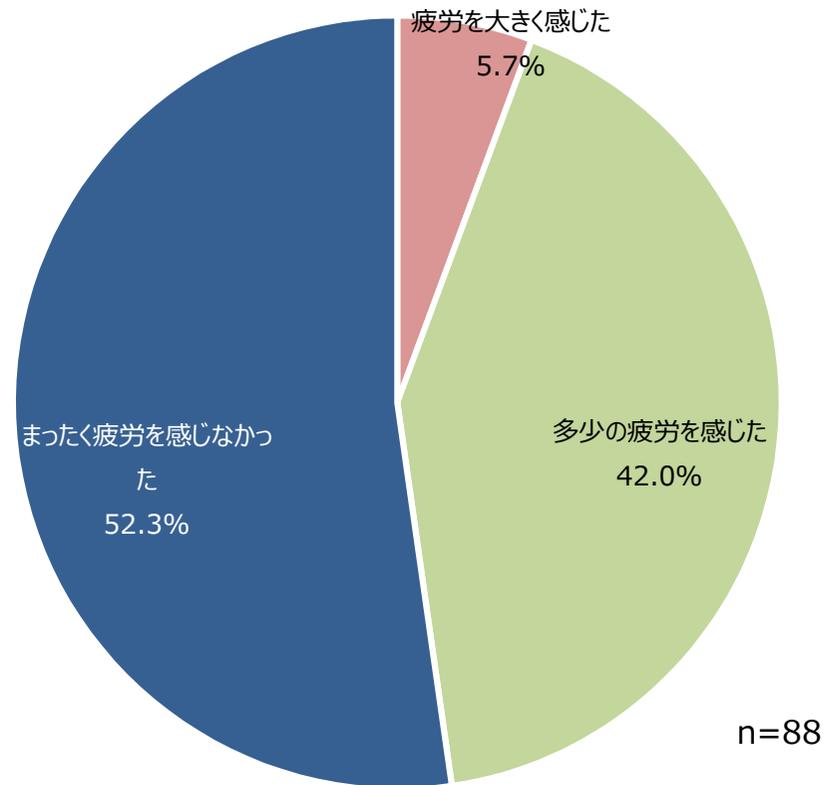
重要事項説明に要した時間は、「30分以上1時間未満」が約5割（48.9%）、「30分未満」が5割弱（46.6%）であった。「1時間以上2時間未満」（3.4%）、「2時間以上」（1.1%）はごく少数であった。

<重要事項説明に要した時間>



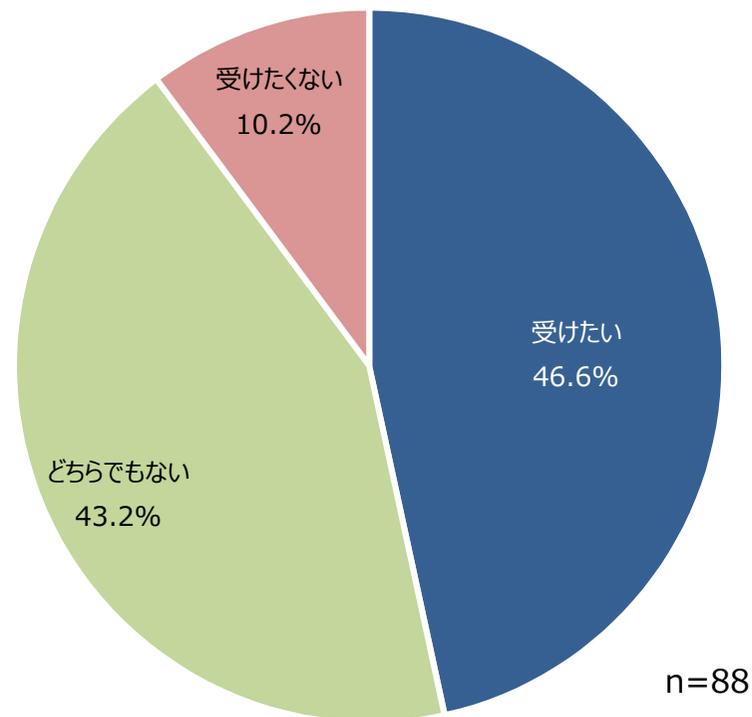
疲労感について、「まったく疲労を感じなかった」が約5割（52.3%）、「多少の疲労を感じた」が約4割（42.0%）であり、「疲労を大きく感じた」は1割弱（5.7%）であった。

<重要事項説明による疲労感>



今後の利用意向について、電磁的な書面による説明を「受けたい」が5割弱（46.6%）であり、「どちらでもない」が4割強（43.2%）であった。「受けたくない」は約1割（10.2%）であった。

<今後も電磁的な書面による説明を受けたいか>



賃貸取引における重要事項説明書等の 電磁的方法による交付に係る社会実験 【今後の対応】

令和2年3月

国土交通省
土地・建設産業局 不動産課

1. 社会実験の実施に伴い発生したトラブルの内容等

- ① 宅地建物取引士及び借主ともに、1割強がトラブルがあったと回答。
- ② トラブルの内容としては、IT重説に伴う「音声トラブル」や「映像トラブル」、書面の電子化に伴う「電子ファイルを受領できなかった」、「電子ファイルを開くことができない」、「電子ファイルを作成する際のトラブル」が発生。
- ③ 社会実験を実施して感じた点として、宅地建物取引士及び借主ともに、「紙と比較して全体像が把握しにくい」、「操作方法がわかりにくい」といった点をあげている。

2. 社会実験の実施に伴い発生した課題

社会実験では借主の9割がスマートフォンを利用しているが、スマートフォンで電子書面の改ざんの有無の確認ができなかった借主が存在した。

3. その他

社会実験を実施した事業者にはITの活用による業務効率化等の業務改革や郵送費等のコスト縮減にも資するため社会実験の継続を希望する事業者もいる。

社会実験に参加した宅地建物取引士及び借主から、IT重説に伴う「音声」や「映像」トラブル、電子書面によるIT重説に関する操作手順や電子書面の確認方法がわかりづらい、書面の電子化に伴う「電子ファイルを開くことができない」等のトラブルの発生や借主がスマートフォンを利用する際の電子書面の改ざんの有無が確認できないとの回答もあり、これらの事象に対して本格運用までに改善方策を検討する必要がある。

【改善方策を検討すべき課題】

- ①社会実験におけるIT重説に伴う「音声トラブル」や「映像トラブル」、書面の電子化に伴う「電子ファイルを作成する際のトラブル」、「電子ファイルを受領できなかった」、「電子ファイルを開くことができない」といったトラブルへの改善方策の検討。
- ②社会実験において宅地建物取引士及び借主が感じた点としてあげている電子書面によるIT重説に関する「操作手順や確認方法がわかりにくい」、「紙と比較して全体像が把握しにくい」といった問題点への改善方策の検討。
- ③今回の社会実験結果として、借主が電子書面の閲覧の際に用いる端末はスマートフォンが主体であるため、スマートフォンの利用を前提とした運用を検討する必要があるが、スマートフォンで電子書面の改ざんの有無を確認できなかった借主もいるため、確認できなかった原因について事実確認を行い、代替措置が必要な場合には、説明前後でパソコン等のスマートフォン以外の機器で確認する方法や説明実施時にIT重説の画面を通じて相互に電子書面の読み合わせを行う等も含め改善方策を検討。

【改善方策の検討】

改善方策の検討にあたっては、社会実験に参加した事業者、宅地建物取引士及び電子署名サービス事業者へのヒアリング等を実施し、改善方策を検討した上で、検討結果を踏まえてガイドラインを改定。

【社会実験の継続実施】

ガイドライン改定後、取引の安全性を担保しつつ、書面の電子化に関しては、登録事業者113社のうち社会実験を実施した事業者は17社（15%）にとどまっていることもあり、さらに広く事業者及び消費者への普及、促進を図るため改定ガイドラインにもとづき社会実験を継続実施することで電子書面によるIT重説の手続をより着実なものとした上で、本格運用につなげるべきと考える。

※売買取引の書面の電子化については、賃貸取引に比べて重要事項説明に際して用いる資料の種類が多く、分量も増える傾向にあることから、売買取引におけるIT重説の社会実験の実施後に、売買取引の書面の電子化について社会実験の実施を検討する必要があると考える。

【今後のスケジュール】

3月：検証検討会の開催（持ち回り開催）

4月～6月：ガイドライン見直し作業

- ・社会実験に参加した事業者、宅建士及び電子署名サービス事業者へのヒアリング、業界団体との調整等

7月：改定ガイドライン公表

7月～8月：参加事業者の再募集（募集期間：20日間程度）

9月～：社会実験開始（当面、令和3年3月末までの7ヶ月間）

（参考）売買取引のIT重説に係る社会実験（今後のスケジュール）

4月初旬～5月中旬：登録事業者の再募集

9月末日：社会実験終了

社会実験終了後、宅建士及び買主に対するアンケート調査等の結果に基づき、検証検討会において検討