

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
【賃貸取引及び売買取引】

令和3年2月

国土交通省 不動産・建設経済局 不動産業課

目次

1. 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目的等	4
(1) 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目的・経緯	4
(2) 社会実験の実施スケジュール	4
2. 社会実験の対象	5
(1) 社会実験の対象となる取引	5
(2) 社会実験の法的位置づけ	5
(3) 社会実験で利用可能な情報ツール	5
3. 社会実験に参加しようとする事業者の登録等	6
(1) 社会実験において電子書面交付を行おうとする事業者の登録	6
(2) 事業者の登録要件	7
(3) 登録事業者の登録の停止・抹消	8
4. 登録事業者の責務	9
(1) 重要事項説明前の責務	9
(2) 重要事項説明中の責務	19
(3) 重要事項説明後の責務	30
5. その他の留意点	38

1. 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目的等

(1) 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（以下「重要事項説明」という。）は対面で行うこととされている。この点について、「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）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、「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」、「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。）を踏まえて、賃貸取引については平成 29 年 10 月に本格運用を開始したところである。

宅建業法第 35 条及び第 37 条に規定する書面（以下「重要事項説明書等」という。）の電磁的交付についても、上記「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」の取りまとめにおいて、更なる検討を要する旨が示された。

その後の状況等を踏まえ、平成 31 年 2 月の検証検討会で、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（以下「電子書面交付」という。）に係る社会実験を平成 31 年度中に実施することが適当とされた。さらに、令和 3 年 1 月の検証検討会では、売買の IT 重説について、令和 3 年 4 月に本格運用の実施開始を目指すこととされ、売買取引についても社会実験を実施することが適当とされた。またその後の検討により、宅建業法第 34 条の 2 に規定される書面についても、本社会実験の対象に含むこととした。

本ガイドラインは、重要事項説明書等の電子書面交付を実施するにあたっての事業者の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。

社会実験終了後、検証検討会を開催し、検証を行う。

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、賃貸取引及び売買取引とする。

(2) 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電子書面交付のみでは、宅建業法第34条の2、第35条、第37条に基づき交付する書面を交付したことにはならない。したがって、本社会実験においては、別途、宅地建物取引業者により記名押印された媒介契約書面等や、宅地建物取引士により記名押印された重要事項説明書等の交付が必要となる。(以下、媒介契約書面等及び重要事項説明書等を「重要事項説明書等」という。)

宅地建物取引士等により記名押印された重要事項説明書等の交付を行わず、電子書面交付のみにより行われた取引は、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、本社会実験は、宅地建物取引業法第34条の2、第35条及び第37条で定められる書面を電磁的に交付するものであり、各書面の交付者や交付先は、書面による交付の場合と変わらない。取引に複数の者が関係する場合でも、書面の交付者や交付先は同様である。

(3) 社会実験で利用可能な情報ツール

電子書面交付の社会実験で利用可能なツールは、改ざん防止のなされた重要事項説明書等の電子ファイルをメール又はダウンロード等により交付し、説明の相手方に説明をできる機能を有すること。

なお、前述の通り、本社会実験においては、宅地建物取引士等により記名押印された重要事項説明書等を交付する必要があることに留意する。

3. 社会実験に参加しようとする事業者の登録等

(1) 社会実験において電子書面交付を行おうとする事業者の登録

社会実験において電子書面交付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。登録は所定の Web ページから行う。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、代表者名、免許番号、本店所在地連絡先（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。

具体的には、表1に示す情報を登録する¹。

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
	事業者名	・ 事業者の商号を入力する。
	代表者名	・ 事業者の代表者を入力する。
	法人番号	・ 法人番号を入力する。
	免許番号	・ 事業者の免許権者、更新回数及び免許番号を入力する。
	本店所在地	・ 事業者の本店の住所を入力する。
	公表用電話番号	・ 事業者の代表番号を入力する。
	責任者	・ 事業者における社会実験の責任者の所属部署、役職、氏名及び連絡先電話番号を入力する。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。
	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。
	担当者	・ 事業者における社会実験の担当者の所属部署、役職、氏名及び連絡先電話番号を入力する。国土交通省から連絡する際も、登録された担当者に連絡する。
	e-mail アドレス	・ 担当者の 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。
電子書面交付を行う取引に関する情報	個人情報保護指針等	・ 登録事業者における個人情報保護指針等の名称、公開している場合には、その URL を入力する。
	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、日本賃貸住宅管理協会、記載団体以外、所属業界団体なしから選択する。
	予定される取引の種類	・ 賃貸取引、売買取引、両方から選択する。
	過去における IT 重説の実施の有無	・ IT重説に係る社会実験、または本格運用後のIT重説実施経験の有無
	実施予定取引士及	・ 社会実験の実施を予定する宅地建物取引士及び店舗数

¹ 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
	び店舗数	の数
	想定される電子書面交付の実施件数	・ 想定される電子書面交付の実施予定件数(社会実験期間中)を入力する。
	社会実験の実施に際しての工夫等	・ 想定する電子書面交付手順について、具体的に記述する。(具体的な同意の取り方など電子書面交付による説明の実施手順を含む。また、創意工夫した点についても記載する。)
電子書面交付等をしようとするIT環境の概要	具体的な電子書面交付等(IT重説含む)の実施方法及びその実施体制等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登録事業者が利用するIT重説に係る環境(インターネット回線(固定回線(LAN、光通信、CATV等)、移動体通信回線(LTE等)、Wi-Fi)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。) ・ 登録事業者が利用する電子書面交付の環境(電子署名の利用の有無、電子ファイルに電子署名を施すソフトウェア(サービス含む)、電子署名を利用しない場合は社会実験の実施方法、電子ファイルの作成方法、電子ファイルの交付方法、電子ファイルの保存に係る機器)について具体的に記載する。(複数の種類のサービス等を使用する場合は、全て記載する。)
	IT重説実施にかかる機器・ソフトウェア(サービス含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登録事業者がIT重説により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。 ・ 登録事業者が利用するテレビ会議等のソフトウェア・サービス名を入力する。 ・ 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。
	録画・録音にかかる機器・ソフトウェア(サービス含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登録事業者が録画・録音に際して利用する機器・ソフトウェア又はサービス名を入力する。

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申請を行う必要がある。登録及び変更の手続については、下記URLにて行うこと。

URL : https://questant.jp/q/it_touroku_shomei

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。

- ・ 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も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。

4. 登録事業者の責務

登録事業者は、表 2 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	① 重要事項説明書等の事前送付 ② 重要事項説明書等の電子書面交付 ③ 電子書面交付による説明の相手方との同意書の作成 ④ 説明の相手方が利用しようとするIT環境の確認
重要事項説明中の責務	① 録画・録音の実施 ② 説明の相手方の端末における表示等の確認 ③ 宅地建物取引士証の提示 ④ 説明の相手方の本人確認 ⑤ 電子書面により交付されたファイルの確認 ⑥ 電子書面交付による説明の実施 ⑦ 必要に応じ電子書面交付による説明の中止
重要事項説明後の責務	① 情報管理 ② 実施報告 ③ 結果検証のための報告 ④ 国土交通省及び都道府県(以下「国土交通省等」という。)への資料提供並びにヒアリング及び報告対応

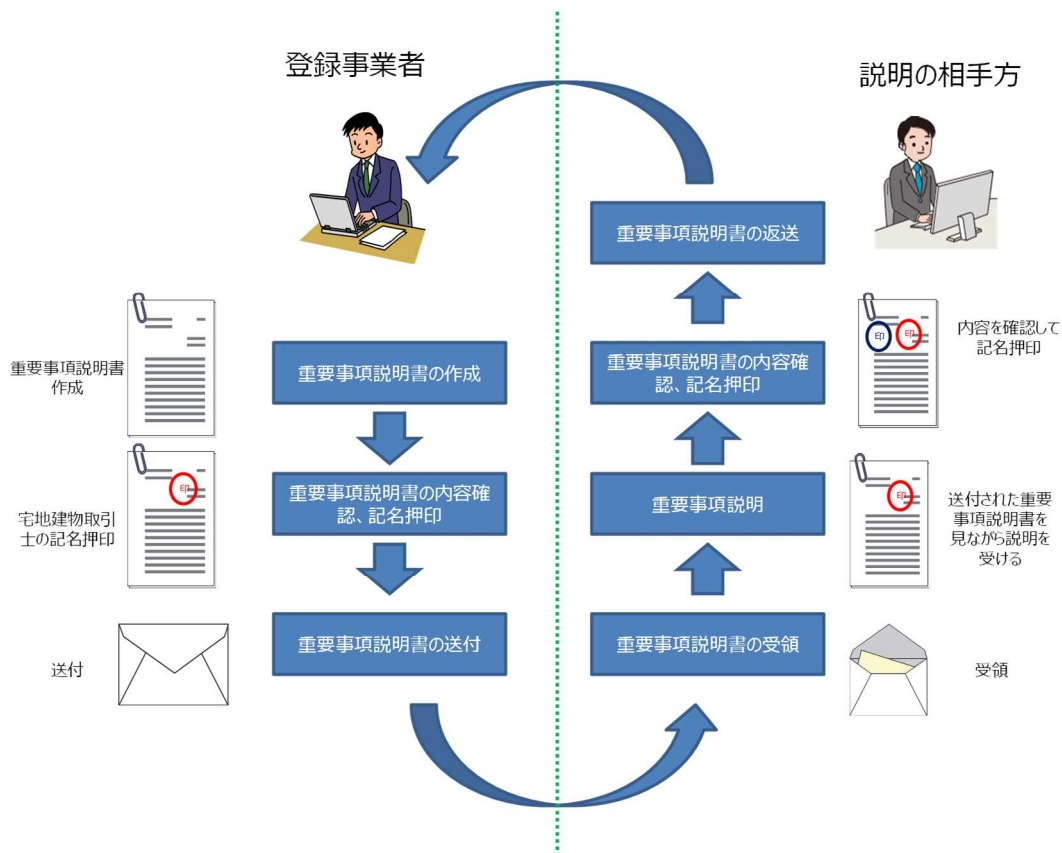
(1) 重要事項説明前の責務

① 重要事項説明書等の事前送付

本社会実験は、IT重説により実施されるため、重要事項説明書等が登録事業者と説明の相手方の手元に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。(電子書面の交付を以って、重要事項説明書等の交付とはならない)。なお、重要事項説明書等は、宅地建物取引士等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)。

なお、説明の相手方に事前に重要事項説明書等を読んでおくことを推奨するとともに、重要事項説明書等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 重要事項説明書等の事前送付の流れ



② 重要事項説明書等の電子書面交付

①と併せて、重要事項説明書等の電子書面交付を行う。送付する重要事項説明書等の電子ファイルの内容は、書面と同一のものであることが求められる。電子書面交付の社会実験においては、IT重説における説明において、当該電子ファイルを用いて説明ができるようにすることが求められる。

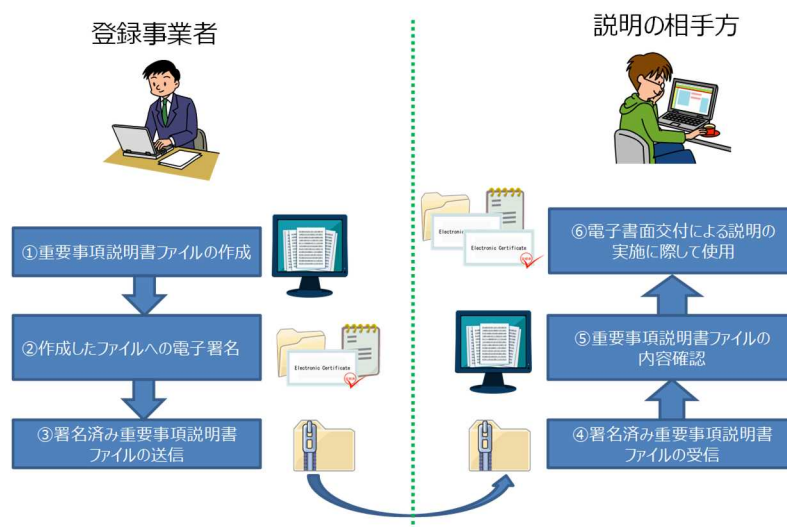
電子書面交付を行う際には、

- ・重要事項説明書等ファイルの作成
- ・重要事項説明書等の電子ファイルの送信

を行う。なお、電子署名を活用した場合の電子書面交付について図2に示す。

また、説明の相手方に事前に重要事項説明書等を読んでおくことを推奨するとともに、重要事項説明書等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 2 重要事項説明書等の電子書面交付の流れ(電子署名を活用した場合)



重要事項説明書等の電子化は、ワープロ等により電子的に作成するほか、電子化されたファイルを他の電子ファイルの閲覧用の形式に変換する、あるいは書面で作成された重要事項説明書等をスキャナ等の画像読取装置を通じて、電子ファイルの形式で保存する形などがあり、いずれの形でも可能である。

それぞれの方法における要件を表 3 に示す。なおいずれの場合でも、作成した電子ファイルの形式が、説明の相手方において閲覧できるものである必要がある。

表 3 重要事項説明書等の電子書面を作成するための要件

ソフトウェア等の種類	要求事項
重要事項説明書等をワープロなどにより電子ファイルとして作成する方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特に制約はない。
電子化されたファイルを他の閲覧用電子ファイルの形式に変換する方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 変換後のファイルにおいて、元ファイルで使われている文字が正しく変換されていること(文字化け・文字欠けなどが生じないこと) ・ 変換後のファイルにおいて、元ファイルと比べて、同程度の視認性が確保されていること(文字のサイズ等)
重要事項説明書等をスキャナ等の画像読取装置による読取りを行い、電子ファイルに保存する方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 読取り後のファイルにおいて、元ファイルと比べて、同程度の視認性が確保されていること(文字のサイズ解像度等) <p>※ 元の書面に対しては、必ずしも宅地建物取引士等の署名・記名押印等は要しない。</p>

電子書面の作成・送付を実施するにあたっては、以下に示すような技術的な要件を満たす必要がある。

- ・重要事項説明等²について、説明の相手方が、ファイルをプリンタなどに出力することにより、書面を作成することができるものであること。（見読性）²
- ・ファイルに記録された重要事項説明書等について、説明時点及び将来的なある時点において、改変が行われていないかどうかを確認することができる措置を講じていること。（非改ざん性）
- ・当該重要事項説明書等について作成した宅地建物取引士等本人が作成したことを検証できること³⁴。（作成者の本人性）

社会実験では、上記要件を満たす方法として、タイムスタンプ又は電子署名以外の方法を用いることも可能とするが、説明の相手方が、非改ざん性及び作成者の本人性を確認するうえでの容易さを確保する観点から、タイムスタンプ又は電子署名を用いることを推奨する。このため、以降の頁においてタイムスタンプ又は電子署名を用いる際の参考となるようポイント等を記載することとする。

² 例えば、電子書面交付による説明を実施した後に、説明の相手方が書面で保管を希望した場合などが考えられる。

³ ここでいう本人性の確認に、電子署名を用いる場合、総務省、法務省、経済産業省が公表した、「利用者の指示に基づきサービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う電子契約サービスに関する Q&A（電子署名法 2 条 1 項に関する Q&A）」及び「利用者の指示に基づきサービス提供事業者自身の署名鍵により暗号化等を行う電子契約サービスに関する Q&A（電子署名法 3 条に関する Q&A）」で言及される、サービス提供事業者が利用者の指示を受けてサービス提供事業者自身の署名鍵による暗号化等を行う電子契約サービスでも可能であると考えられる。

⁴ 「非改ざん性」や「作成者の本人性」について、電子署名以外の方法で、書面の成立及び内容の真正性を確保する方法として、内閣府、法務省、経済産業省が公表した「押印についての Q&A」（令和 2 年 6 月 1 9 日）に記載の【問 6】が例としてあげられる。なお、本人性の確認に際しては、説明の相手方が、宅地建物取引士等が文書を作成した本人であることを確認できる必要がある点に注意が必要である。

ポイント！

重要事項説明書等の電子書面交付におけるトラブル事例の対応方法

【電子ファイルを作成する際のトラブル】

電子ファイルを作成するにあたり、電子証明書を用いて電子署名を付与する手順が想定される。この処理は電子署名のサービス事業者の Web サービス上で実施されることが多く、インターネット接続が必要となる。このため、電子署名を付与できないなど適切に改ざん防止措置が施されない場合、通信環境などを確認のうえ、電子署名のサービス事業者へ問い合わせを行い、解消を図る必要がある。

【電子ファイルを受領できないトラブル】

作成した電子ファイルの送付にあたり、説明の相手方が電子ファイルを受領できない場合がある。原因は個別の状況に依存するものであるが、主なものとしては①インターネットへの接続が適切に行われていない、②送信先のメールアドレス等が誤っている、③送信されたメール等が、迷惑メール等と認識されているため受信できない、などが想定される。

トラブル解消のためには、宅建士、説明の相手方の双方において、インターネットへの接続に問題がないかを確認のうえ、必要に応じて、利用しているサービス事業者（プロバイダ、電子署名のサービス事業者等）への問い合わせを行うことが考えられる。

【電子ファイルを開くことができないトラブル】

説明の相手方が、送付された電子ファイルを開くことができないトラブルが発生することがある。原因は個別の状況に依存するものであるが、パスワードを付与したファイルを送付している場合には、パスワードの設定や入力を見直す（大文字・小文字等）とファイルが閲覧できることがある。

このほか、電子ファイルが破損している等、ファイル自体に問題がある場合は、①電子ファイルを再度作成する、②電子ファイルを再送する、等の手段で解決するケースが多い。

電子ファイル以外に原因があり、トラブルが解消しない場合、説明の相手方が閲覧のためのアプリケーションを保有していない等の原因もありうる。この場合、説明の相手方に、閲覧のためのアプリケーションをインストールするよう依頼を行う必要がある。説明の相手方が古い機器を使用している場合、閲覧のためのアプリケーションがインストールできない可能性があるため、注意する必要がある。

③ 電子書面交付による説明の相手方との同意書の作成

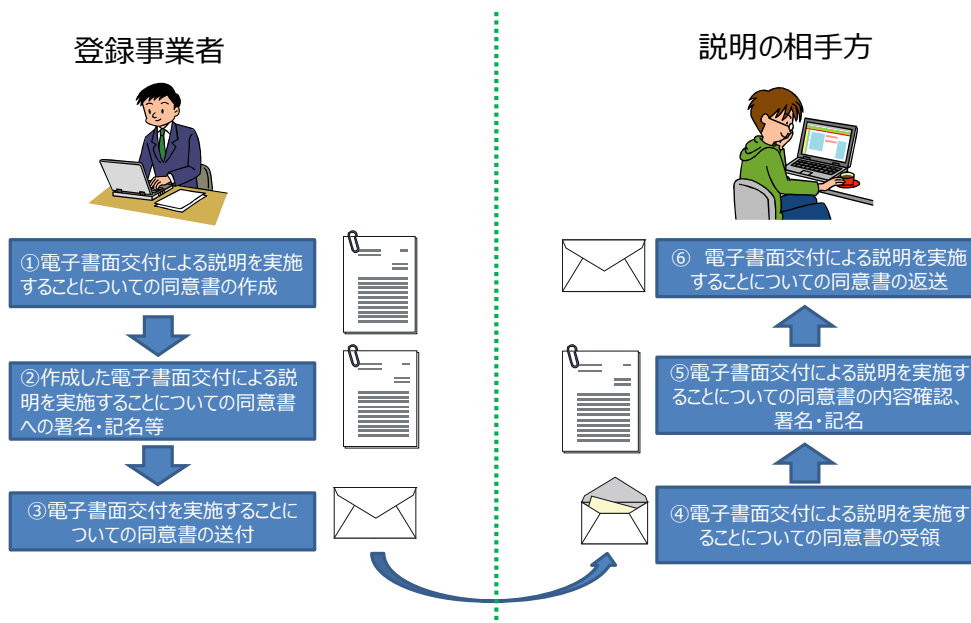
電子書面交付による説明の実施にあたっては、登録事業者及び説明の相手方が重要事項説明に電子書面を活用することについて同意する必要がある。このため、登録事業者においては、電子書面交付による説明に際し、以下の通り説明の相手方からの同意を得る必要がある。

【同意の取得方法】

同意の取得方法については、同意書（メール等）により取得する必要がある。

取得手続きとしては、対面において同意書を説明の相手方から取得するほか、重要事項説明書等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（図3）⁵。なお、同意書の取得については、電子署名を用いた電磁的方法（図4）によること及び本人限定受取郵便と Web を用いた方法（図5）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）。本人限定受取郵便と Web を用いた方法による場合は、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 3 郵送を用いた同意書の取得の流れ



⁵ あるいは IT 重説の実施に関する同意を取得する際に、併せて取得することも考えられる。

図 4 電子署名を用いた同意書の取得の流れ

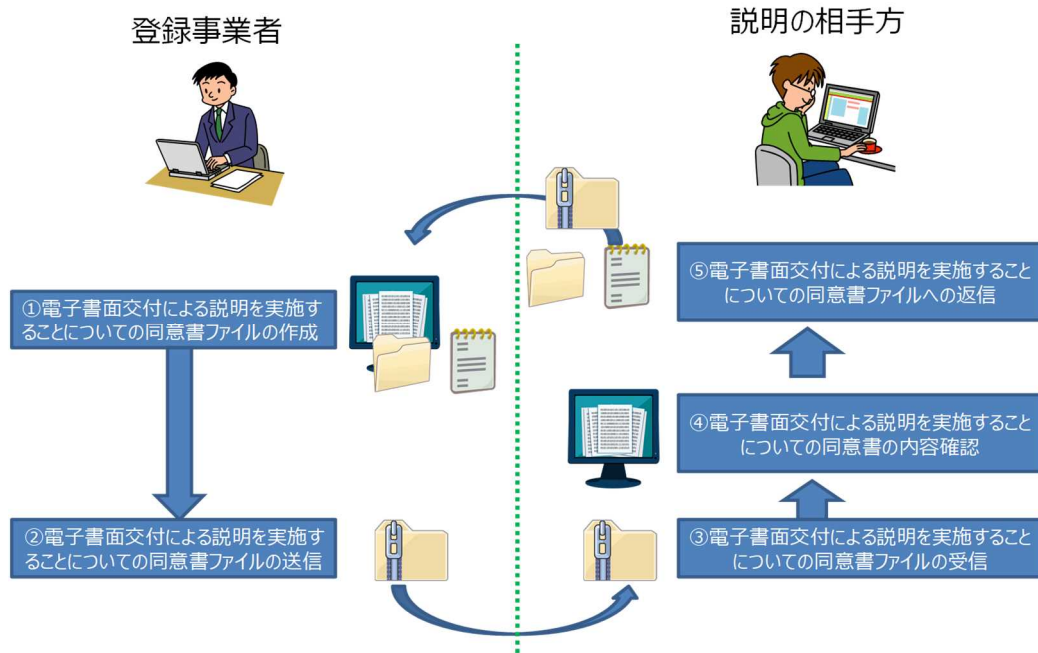
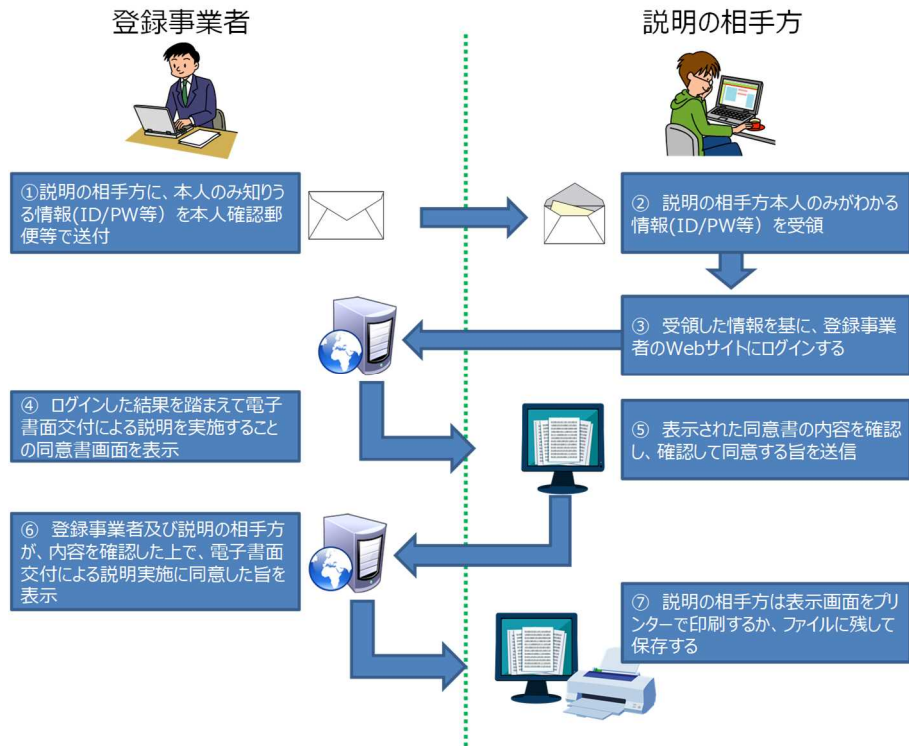


図 5 本人限定受取郵便とWEBを用いた同意書の取得の流れ



【同意の内容】

説明の相手方から電子書面交付による説明について同意を得るにあたり、電子書面交付による説明を実施することについての同意とともに、表 4 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、説明の相手方に対して、アンケート調査の協力を求める責務を負うため、説明の相手方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しなければならない。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、電子書面交付による説明を行ってはならない。

表 4 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">同意書の作成者(登録事業者名)同意対象となる取引物件
同意内容	<ul style="list-style-type: none">電子書面交付による説明は社会実験であること電子書面交付による説明を受ける方法としてIT重説による説明であることIT重説を受ける際に、電子交付されたファイルによる説明ではなく、書面で交付された重要事項説明書等に基づいて説明を受けることも選択できること(この場合には本社会実験の対象ではなくなる)。トラブル等が生じた場合に電子書面交付による説明あるいはIT重説を中止できること電子書面交付による説明の内容が録画・録音されること録画・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事後にアンケート(電子書面交付による説明を行った直後)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
同意文章	<ul style="list-style-type: none">同意内容を確認した上で、登録事業者が指定する方法で電子書面交付による説明を実施することについて、同意する旨
記名等	<ul style="list-style-type: none">同意年月日、電子書面交付による説明を実施する予定の宅地建物取引士の記名同意年月日、説明の相手方の記名

【個人情報の取扱い等についての同意】

電子書面交付による説明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、売主や貸主の個人情報や、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 5 の内容を確認することが望ましい。

表 5 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

- ・ 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等に関する個人情報は、宅地建物取引士の同意なく、他の第三者への提供や公開を行わない。
- ・ 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。
- ・ 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。

④ 説明の相手方が利用しようとする IT 環境の確認

説明の相手方が電子書面交付による説明を希望した場合に、登録事業者は、説明の相手方が利用しようとする IT 環境が電子書面交付による説明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。なお IT 重説を実施する際に必要な確認も併せて行う必要がある。

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端末・ソフトウェア等に対応可能であること。	・ 説明の相手方の IT 環境が、登録事業者が利用を予定する端末・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、ソフトウェア等について確認する。
電子書面と説明中の宅地建物取引士の画像が同時に閲覧可能であること。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会実験では電子書面に基づいて重要事項説明を行なう必要があるため、電子書面の閲覧ができることが求められる。また IT 重説では、説明の相手方からみて、宅地建物取引士の画像が視認できることも必要である。 ・ 端末とサービスによっては、同時に電子書面と宅地建物取引士の画像を同一画面に表示させることが難しい場合がある(スマートフォン等)。この場合には、電子書面を予め印字して閲覧できるようにする、電子書面を表示させる端末と、IT 重説を行なう端末の 2 台(例えばスマートフォンとタブレット端末など)を用意するなどの方法が考えられる。
IT 重説を実施するのに必要な IT 環境であること。	・ 説明の相手方の情報ツールが「IT を活用した重要事項説明 実施マニュアル」の「4. IT 重説で必要とされる IT 環境」に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。

留意点！【説明の相手方に対する事前確認の依頼について】

重要事項説明書等の電子書面の交付に際しては、書面交付と合わせて、電子書面が説明の相手方に①到着したこと、②閲覧が可能であること、③重要事項説明に際して使用するソフトウェア等が動作すること、について説明の相手方に事前に確認を依頼することが望ましい。事前に確認を行うことにより、動作トラブル⁶が起きることを未然に防ぐことが可能となる。

また、説明の相手方がスマートフォンを利用する場合、宅建士から送付された電子書面が改ざんされていないかどうかの確認等で通常よりも時間を要することがあるため（20 ページ参照）、上述の事前確認を行うことにより、時間に余裕を持ったスムーズな重要事項説明の実施が期待できる。

⁶ メールアドレスが誤っている、迷惑メールと認識されてしまっている等の理由により、説明の相手方に電子書面が到着しないトラブルや、説明の相手方が利用している機器や OS 等のバージョンが古いなどの場合には、ファイルを開くことができないトラブルが生じうる。）

(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。なお、録画・録音された内容に、重要事項説明に使用した書面が含まれる必要はない。

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"> ・ 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。 ・ 録画・録音は、(2)②「説明の相手方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。
	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"> ・ 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。 ・ 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、宅地建物取引士の状況が映る必要がある。 ・ 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。
	交付した重要事項説明書等の電子ファイル等により説明していることが検証できること	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅地建物取引士は、説明の相手方に対して、交付した重要事項説明書等の電子ファイル等により、重要事項説明を行ったことが、録画・録音から検証できる必要がある。 ・ ただし、録画・録音の中に、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)のほかに、電子ファイルの内容なども含めて録画・録音されていることは要しない。例えば、宅地建物取引士が説明の相手方に対して、電子ファイル上で示されている電子署名を施した日付等を読み上げてもらい、宅地建物取引士の手元にあるものと同一であることを確認し、これに基づいて説明している様子などが記録されていれば足りる。
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(クラウドサービスによる録画を含む)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ クラウドサービスを利用して、録画・録音する場合には、社会実験の期間中、録画・録音データが取得できるサービス内容であることを確認するほか、必要に応じてデータをダウンロードして、国土交通省の検証用に提出できることを確認する。
	ビデオカメラ等により録画・録音する方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。

	要求事項	実施にあたっての目安等
		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。
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"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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)
	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"> ・ 必要な確認や説明が行われたことがわかるよう、音声は明瞭に聞き取れ、内容が判別できる必要がある。 ・ 音声は、映像と一体として記録される必要がある。

② 説明の相手方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。なお、改ざん防止措置の確認については、⑤にて詳細を述べる。

「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"> ・ 送付した重要事項説明書等の電子ファイルの内容が確認できること。 ・ IT重説の実施に際して必要な相手方のIT環境に関する確認すること。
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"> ・ 送付した重要事項説明書等の電子ファイルの内容が確認できること。 ・ IT重説の実施に際して必要な自らのIT環境に関する確認すること。

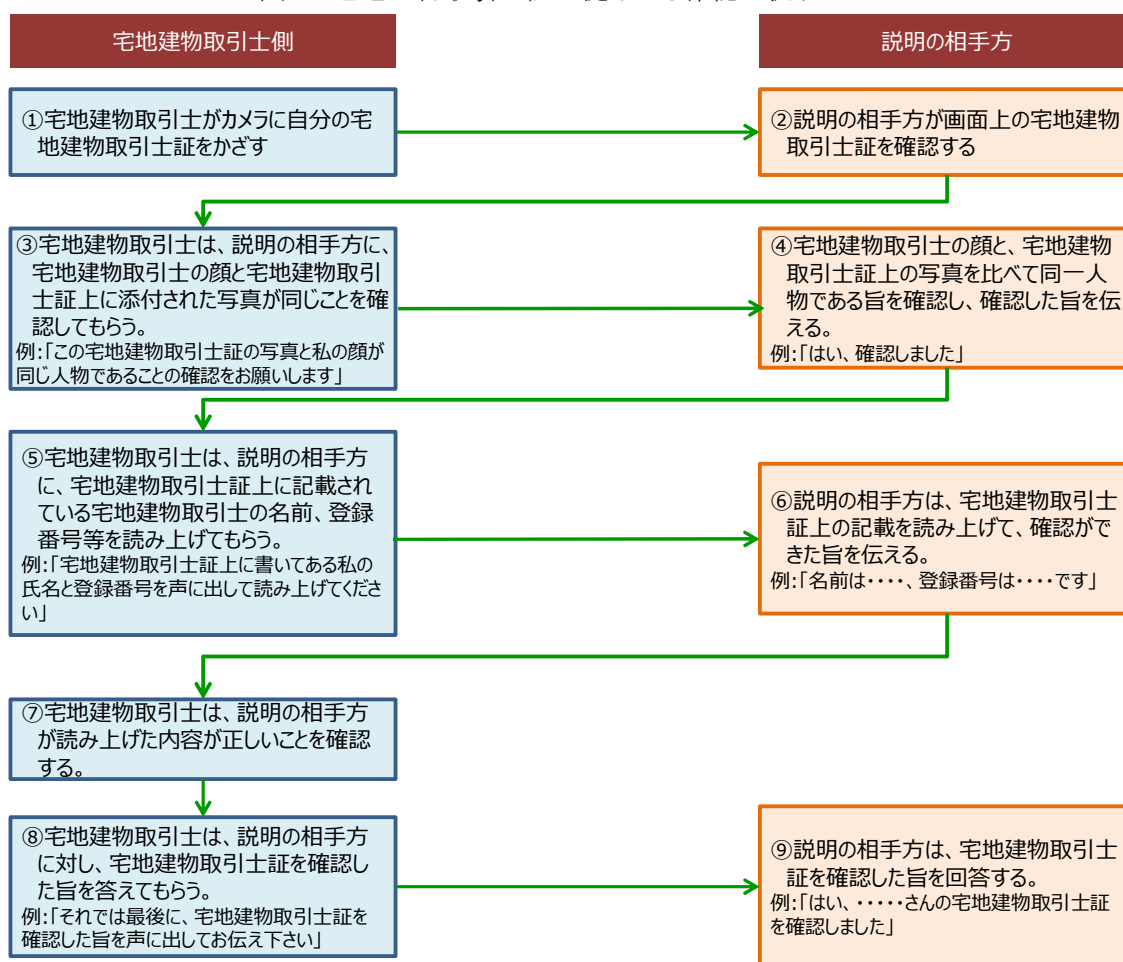
③ 宅地建物取引士証の提示

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6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
テレビ会議等で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こと。
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 ⁷	・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こと。
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こと。

図 6 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）。

⁷ 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 ⁸
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。	写真付きの身分証(自動車運転免許証等)	提示された身分証が画面上で判読できる程度の画像により確認すること。

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に、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 電子書面により交付されたファイルの確認

IT重説での電子書面交付による説明を開始するに当たり、宅地建物取引士は、説明の相手方に、事前に電子書面として送付した重要事項説明書等及び宅地建物取引士等により記名押印された重要事項説明等が到着していることを確認する必要がある。

宅地建物取引士は、説明の相手方に、電子書面として送付した重要事項説明書等の、改ざんがなされていないこと、書類が宅地建物取引士から送付されたものであることの確認を求める必要がある。電子署名を利用した場合は、署名パネルなどの記載からこれらの検証を行うことができる。この場合の電子ファイルに関する確認方法(イメージ)を図7に示す。また、電子署名を利用しない場合には、説明の相手方が非改ざん性及び作成者の本人性を確認するための方法について、説明を行い、説明の相手方が実際に確認を行う必要がある。この際に、合わせて説明の相手方が保管しなくてはならないもの等について説明を行うことで、トラブルを減少させることができると考えられる。

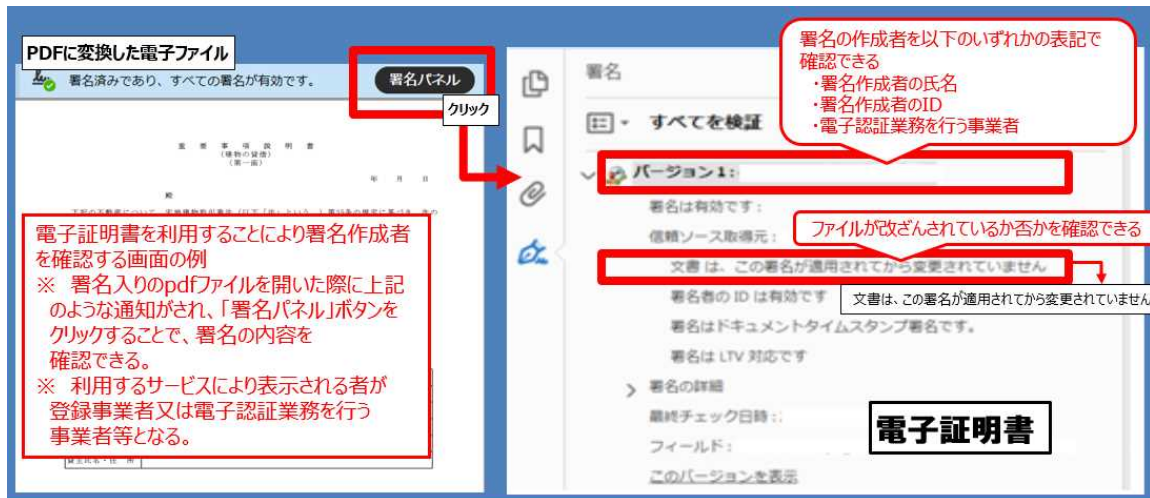
なお、確認方法は利用する改ざん防止処理の手法により異なる⁹。一般に、電磁的に交付された書面(原本)の真正性は電子証明書等を利用して判断され、電子機器を

⁸ 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/honmin/)

⁹ 電子署名を講じたものであること等、電子ファイルが改ざんされていないことの確認方法は、利用するサービス・ソフトウェアにより異なるため、具体的な確認方法は、各サービス・ソフトウェア提供事業者を確認する必要がある。

用いて確認を行う必要がある。しかし、本社会実験においては、別途、宅地建物取引士等により記名押印された重要事項説明書等の交付が必要となり、文書の真正性については書面により交付された重要事項説明書等に依拠する。

図 7 電子署名済の電子ファイルに関する確認方法（イメージ）



留意点！

【スマートフォンによる改ざんがなされていないことの確認方法について】

本社会実験の実施にあたっては、説明の相手方が、電子ファイルの内容を十分に視認できる必要がある。この条件を満たす場合に限り、説明の相手方がタブレット端末、スマートフォンを利用することも可能である。

なお、電子署名を用いて本社会実験を行うことを想定したとき、説明の相手方が受け取った電子ファイルにおいて改ざんがなされていないことを確認する際に、PC 以外の端末を利用する場合には、ソフトウェアの機能に制約があるため、上記（図7）で示した手順では、改ざんがなされていないことが確認できない場合がある。この場合、改ざんがなされていないことの確認は以下の方法で実施することが望ましい。

○説明の相手方がタブレット端末、スマートフォンで実施を希望しているが、別途 PC を利用できる環境にある場合

説明の相手方が利用できる PC（家庭内にあるもの等）を用いて、上記（図7）で示した手順に従って、改ざんがなされていないことを確認する。そのうえで、重要事項説明はタブレット端末、スマートフォンで実施する。

○説明の相手方が PC での確認ができない場合

宅建士の PC 端末を用いて確認を行う。確認方法として以下の手順が考えられる。

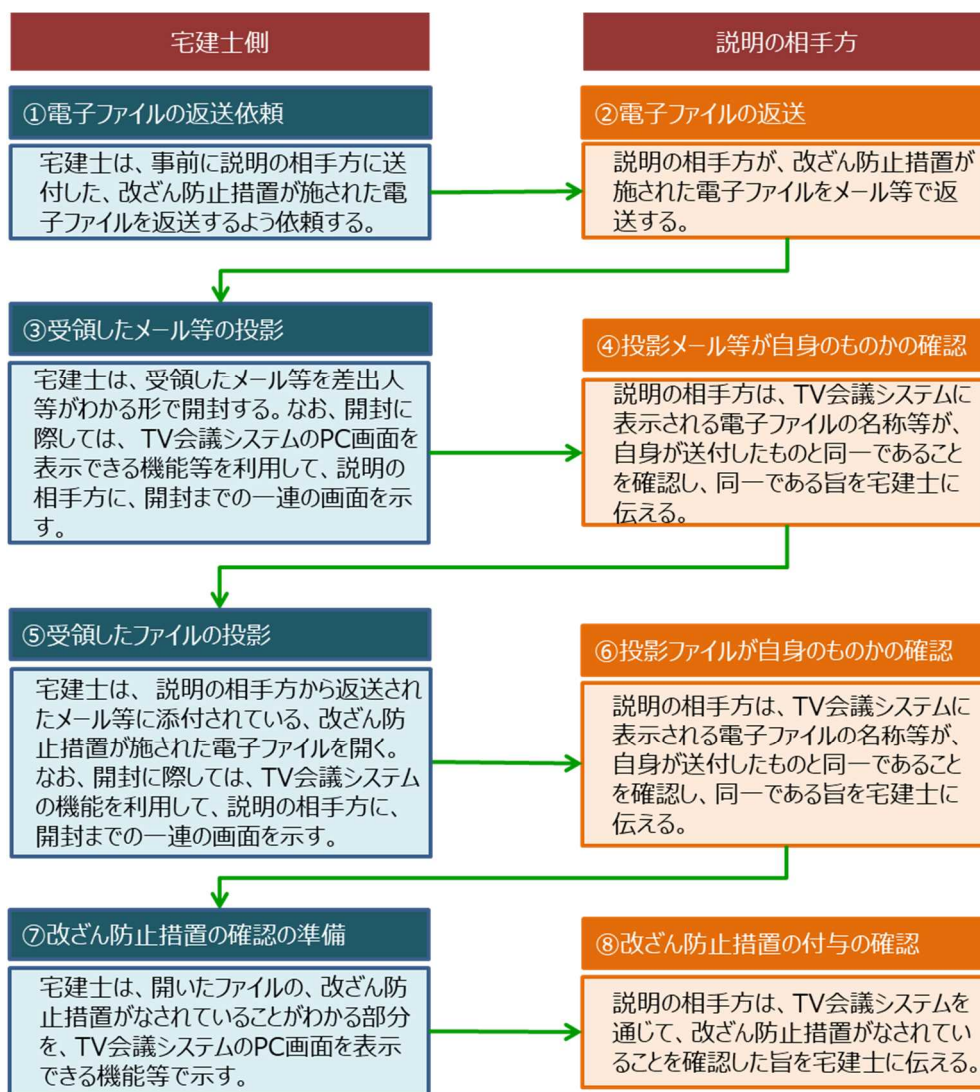
<方法 1>

TV 会議システムの画面共有機能などを利用し、宅建士が操作する PC で、改ざんがなされていないことを確認する方法である。説明の相手方は、一度、宅建士に、交付された電子ファイルを送付する必要があるが、方法 2 と異なり、

全文を読み合わせる必要はない。

方法 1 の実施手順図を図 8 に示す。

図 8 方法 1 の実施手順図



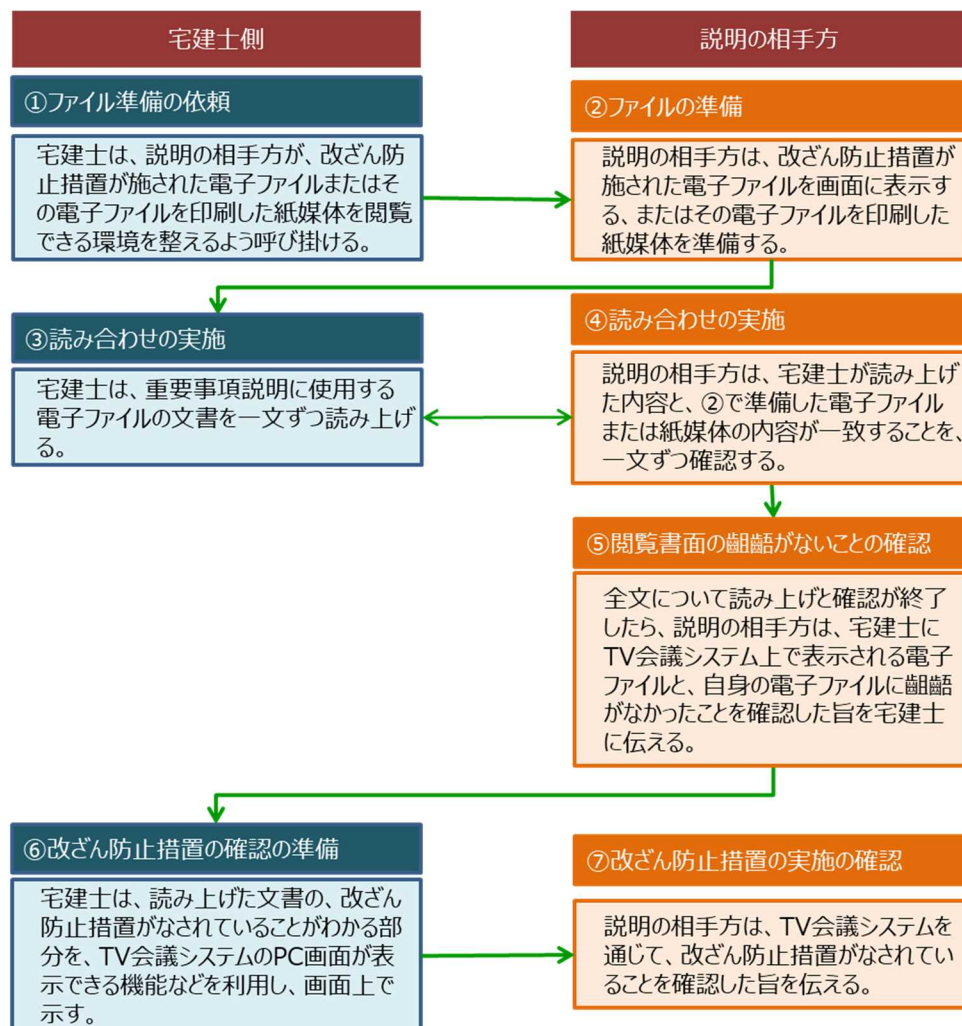
なお、本方法は、説明の相手方が保有する電子ファイルに電子署名が付与されていることを、説明の相手方が確認するためのものである。説明の相手方が送付した電子ファイルとは別のファイルを開封した等の誤解を受けないよう、宅建士は、返送されたメールや電子ファイルを、説明の相手方の確認できる状況で開くことが望ましい。

<方法 2>

読み合わせにより、改ざんがなされていないことを間接的に確認する方法である。方法 1 と異なり、説明の相手方は、メールによる返信を行う必要はない

が、全文について読み合わせを行う必要がある。方法 2 の実施手順図を図 9 に示す。

図 9 方法 2 の実施手順図



本方法における電子署名が付与されていることの確認は、

- 説明の相手方が持つ電子ファイルの内容と、宅建士が示す電子ファイルの内容が同一である
- 宅建士が持つ電子ファイルに電子署名が付与されている

の二点をもって、便宜的に説明の相手方が持つ電子ファイルについても電子署名が付与されていると推定している。一点目の、「説明の相手方が持つ電子ファイルの内容と、宅建士が示す電子ファイルの内容が同一であること」を確認するために、本方法における読み合わせについては、全文について実施をする必要がある。

⑥ 電子書面交付による説明の実施

I T重説での電子書面交付による説明を開始する直前に、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（メール等）を返送したと、電子書面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、後述する⑦で示すように、途中で電子書面交付による説明を中止できること及びI T重説自体を中止する必要があることを説明する必要がある。

また交付した電子書面によりIT重説がなされたことが確認できるよう、例えばIT重説の実施に際して、宅地建物取引士が説明の相手方に対して、電子ファイル上で示されている、電子署名を施した日付等を読み上げてもらい、宅地建物取引士の手元にあるものと同一であることを確認するなどの措置を講じることも求められる。

【電子書面交付による重要事項説明の実施】

上記を行ったうえで宅地建物取引士は、交付した電子書面に基づき、IT重説により重要事項説明を行う。IT重説の実施に必要な対応を行った上で、重要事項説明を電子書面にて実施する。

なお、説明に際しては、登録事業者および説明の相手方において、重要事項説明書等の電子ファイルの内容が閲覧できる状態にある必要がある。また併せて、IT重説実施に際して、双方の画像(表情等)の確認を行う必要もある。電子交付による説明において、可能であればいずれの画面も同時に表示することが望ましい。

【地方自治体が条例等により求める説明事項】

I T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I T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。

【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やページを付したり、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】

電子書面交付による説明を完了した後、宅地建物取引士は、説明の相手方から、電子書面交付による説明が完了した旨の同意を得る必要がある。

問題点への対処法！

【紙と比較して全体像が把握しにくい】

本社会実験では、IT 重説に際して、説明の相手方が電子ファイルの内容を十分に視認できる機器で実施が求められる。近年では、タブレット端末、スマートフォンの利用者が増加していることもあり、これらの端末を用いた社会実験への参加希望者が想定されるが、視認性を十分に確保できると考えられる場合、説明の相手方がタブレット端末、スマートフォンを利用することにより本社会実験を実施することも可能である。なお、この場合、宅建士には、各々の状況に応じて、適切な準備を行うことで、説明の相手方が正しく説明内容を理解することを促すことができる。例えば視認性を確保するための工夫としては、重要事項説明書の設定上の書面サイズを A3 サイズから A4 サイズに変更するなど、画面上で見やすい形式にすることなどが一例として挙げられる。

【操作方法がわかりにくい】

これまで IT 重説を実施している事業者の場合、今回の社会実験で新たに、①重要事項説明書を電磁化する部分について業務フローを構築すればよいが、IT 重説を実施したことがない事業者の場合、上記の①に加えて、②IT 重説を実施する部分についても、新たな業務フローを構築する必要がある。

現時点で、一般に提供されているサービスの多くは、不動産取引を想定したものではないため、上記の①②が一体となったサービスではない。このため、今回の社会実験で IT 重説を初めて実施する事業者の場合、前述した①及び②について、それぞれ別のサービスを導入する必要があることが想定される。新たなサービスが同時に複数導入されることで、宅建士や、説明の相手方の混乱を招く恐れがある。

このため、事業者は宅建士に対して、導入するサービスとその役割、必要な手順と対応する動作を分かりやすく区別して周知することで、このような混乱を避け、適切な運用への理解が深まると考えられる。各サービスについて、その利用方法についての不明点がある場合には、それぞれのサービス事業者（IT 重説、電子署名等のサービス事業者）へ問い合わせを行い、解決を図る必要がある。

留意点！(IT 重説に伴う音声トラブル・映像トラブル)

IT 重説においては、通信環境や、利用しているアプリケーションの設定により、音声や映像のトラブルが発生することがある。トラブルの状況は利用している機器やサービスに依存する部分が多いが、トラブルの原因例として、①TV 会議システムのミュート機能が適切に設定されていない、②PC が認識しているカメラと TV 会議システムが認識しているカメラが異なるものである、などが想定される。

また、近年、モバイル通信においては、その利用が一定の通信量を超えた際に、通信量や速度に制限がかかるサービス体系のものもあり、十分な通信環境が確保できているか事前に確認することが重要である。トラブル防止のため、必要に応じて、TV 会議システムのサービス提供者に問い合わせを行うことが考えられる。

さらに、電子ファイルを利用した説明を行う場合、複数のアプリケーションを起動することとなるが、他のアプリケーションを事前に終了しておくことで、①誤って別の電子ファイルを投影してしまうことを防止する、②PC のリソースを十分に確保できる、等の効果が見込まれる。

⑦必要に応じた電子書面交付による説明の中止

宅地建物取引士は、電子書面交付による説明の開始後、表 11 の事由が生じた場合には IT 重説を中止する必要がある。

表 11 電子書面交付による説明の中止事由

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電子書面交付による説明または IT 重説の中止を申し入れた場合		<ul style="list-style-type: none">・説明の相手方におけるトラブルの発生・電子書面交付による説明または IT 重説では内容が十分理解できない・疲労の発生
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">・宅地建物取引士におけるトラブルの発生・電子書面交付による説明または IT 重説実施自体が困難・説明の相手方において、情報ツールの操作が困難
	客観的に継続が困難な場合	<ul style="list-style-type: none">・天災等の発生・通信の途絶・悪化

電子書面交付による説明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（通常の書面によるか、電子書面によるか、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、中止部

分から以降のみ実施するか等)を、説明の相手方と合意する必要がある。

電子書面交付による説明のため、交付した電子書面がファイル形式等の問題により閲覧できない可能性が考えられる。このような場合、電子書面を再交付する、電子書面ではなく、書面による IT 重説を実施する等が選択肢として考えられる。このうち、書面による IT 重説を実施した場合も、後述する定期報告等に含める必要がある。

(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、電子書面交付による説明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
電子書面交付による説明についての同意書	書面、電子ファイル	
重要事項説明書等	書面	
電子書面交付による説明の録画・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】

電子書面交付による説明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、マルウェア・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¹⁰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¹¹を参照しながら適切に対応することが望ましい。

¹⁰ 例えば winny などのファイル共有ソフトなどが想定される。

¹¹ 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

注意事項【電子書面の保存について】

社会実験で用いた電子書面は、書面交付された重要事項説明書等の参考資料という位置づけになる。従って、社会実験終了後に、保存を続けるか否かは、登録事業者および説明の相手方の判断によることとなる。

電子書面を保存する場合には、宅建士の個人情報等が含まれることから、通常の重要事項説明書等(またはその内容を含む電子ファイル)と同様に、安全な管理を行うことが望ましい。

また、電子書面については、交付時に付された電子署名で用いられる電子証明書に有効期間があることから、有効期間後には、改ざん防止措置の確認がとれなくなるといった事象が生じる。このため、電子証明書の有効期間を越えて、電子書面を保存・利用する場合には、別途、長期の保存に必要な措置を行う必要があるため、具体的な方法については、電子署名サービスを提供する事業者などに確認する必要がある。

【個人情報保護等への対応】

電子書面交付による説明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¹²

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、電子書面交付による説明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¹³には、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、電子書面交付による説明の実施状況等について国土交通省に報告

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 は令和3年2月時点のもの。

¹²「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)

¹³ 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。なお、録画・録音された内容については、個人情報保護法第 28 条により、本人からの開示請求に応じる必要があることに注意が必要である。

(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。電子書面交付による説明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)	電子書面交付による説明を実施しなかった場合にも、その旨を報告
報告方法	所定の Web ページ	Web 上のアンケートシステム上の所定の URL から、登録事業者のID等を入力した上で、実施。
報告内容	IT重説の取引類型ごとの実施回数合計	重要事項説明書等单位で計算(一つの重要事項説明書等について、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、電子書面交付による説明をした結果、電子書面交付による説明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。電子書面交付による説明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、電子書面交付による説明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。

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	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電子書面交付による説明の管理番号、重要事項説明の実施年月日	
	電子書面交付による説明を実施した宅地建物取引士名	
	取引態様	・賃貸・売買の仲介・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

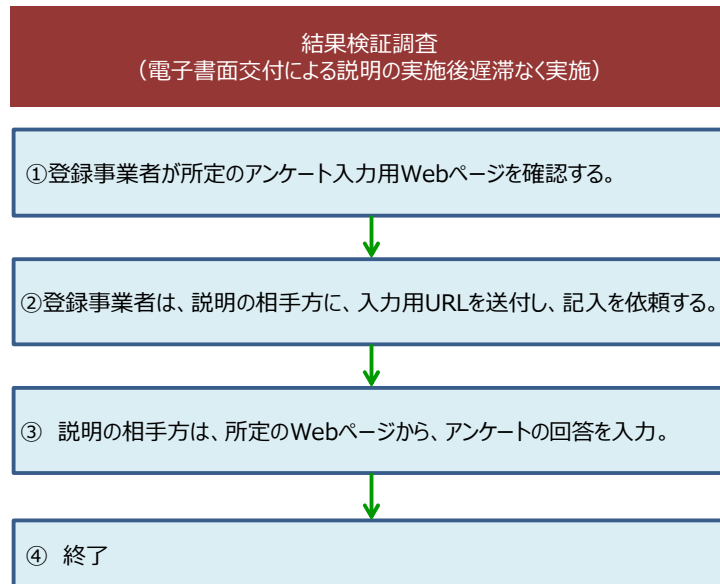
③ 結果検証のための報告

登録事業者は、社会実験の結果検証のために、電子書面交付による説明を受けた説明の相手方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、アンケート調査への協力を要請する責務を負うため、説明の相手方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。

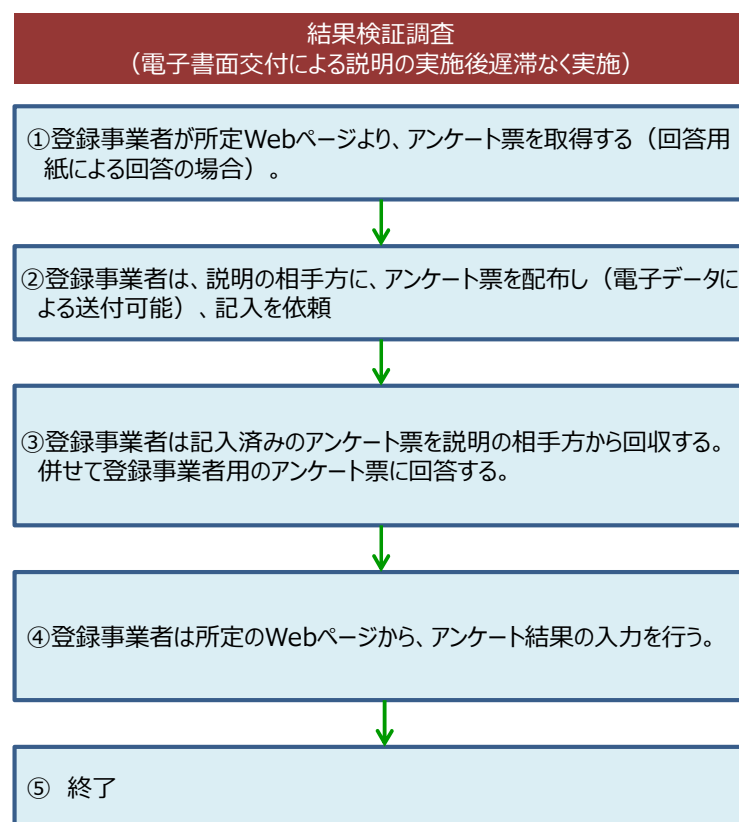
登録事業者は、電子書面交付による説明を実施(電子書面交付による説明を途中で中止した場合を含む。)した直後にアンケートを実施し、その結果を所定の Web ページから報告する。アンケートの流れを図 10 に示す。

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 10 結果検証のためのアンケート実施の流れ
【説明の相手方がURLから回答する場合】



【説明の相手方が紙で回答する場合】



調査は、電子書面交付による説明の実施（電子書面交付による説明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、電子書面交付による説明実施後、速やかに所定の 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"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。 	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"> ・ 同意を得て説明した相手方 	契約に至らなかった者や、途中で電子書面交付等による説明やIT重説を中止した者も含む。
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子書面交付による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"> ・ 説明の相手方の属性・年齢層 ・ 説明の相手方の所在地(国内(都道府県)／海外) ・ 重要事項説明を受けた経験の有無 	説明の相手方の属性情報
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子書面交付による説明の実施日 ・ 登録事業者名・所在地 	電子書面交付による説明を受ける環境

	内容	備考
	<ul style="list-style-type: none"> 取引物件種別(宅地/戸建て(居住用)/アパート・マンション(居住用)/上記以外の業務用建物(ビル等)) 物件の所在地(都道府県) 賃貸・売買の区分 付属書面の有無、詳細 説明に要した時間(休憩時間を除いた時間) 電子書面交付による説明を利用しようと思った動機 電子書面をどのように閲覧したか(同一画面、別画面、印刷したものを閲覧) 電子書面の交付の方法(メール、ダウンロード等) 電子書面の閲覧に用いた機器、ソフトウェア、回線等 	
	<ul style="list-style-type: none"> 説明を受けたときの電子書面の見やすさ 電子書面の改ざんがなされていないことを容易に確認できたか 電子書面を閲覧する手順が容易であったか 交付された電子書面をどのように保存するか。 	電子書面交付による説明を受けた結果に対する感想等
	<ul style="list-style-type: none"> 電子書面交付による説明を受けた感想(疲労感、メリット及びデメリット等) 書面での重要事項説明と比べての理解度の差異 トラブルの有無、その内容 	電子書面交付による説明に対する全体的な感想等
	<ul style="list-style-type: none"> 今後の意向(電子書面交付が可能となった場合の利用意向) その他 	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	<ul style="list-style-type: none"> 宅地建物取引士が所定の Web ページに入力。 	
調査対象	<ul style="list-style-type: none"> 電子書面交付による説明を実施した宅地建物取引士 	
調査時期	<ul style="list-style-type: none"> 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"> 登録事業者名及び説明を行った宅地建物取引士名 本社会実験に伴い実施した内容 電子書面交付による説明を行った日時 説明の相手方の所在地(国内/海外) 取引の種類(賃貸・売買) 取引物件種別(宅地/戸建て(居住用)/アパート・マンション(居住用)/上記以外の業務用建物(ビル等)) 物件の所在地 未完成物件か否か 付属書面の有無、詳細 電子書面交付による説明に用いた機器、ソフトウェア、回線等(機器の数) 電子署名の付与の有無・利用したサービス事業者や実 	<ul style="list-style-type: none"> 契約に至らなかった場合や、途中で電子書面交付による説明を中止した場合も含む。 取引及び電子書面交付による説明の概要

	内容	備考
	施の方法 ・電子書面交付をこれまでに実施した回数 ・IT重説をこれまでに実施した経験の有無 ・電子書面に改ざん防止措置等を施すのに要した時間 ・説明に要した時間(休憩時間を除いた時間)	
	・電子書面(改ざん防止措置を含む)の作成の容易さ ・改ざん措置の確認のしやすさ ・電子書面の取り扱いの容易さ	電子書面交付による説明を受けた結果に対する感想等
	・電子書面交付による説明を実施した感想(電子書面交付による説明のメリット及びデメリット、疲労感) ・書面での重要事項説明と比べた、説明のしやすさの差異 ・書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 ・トラブルの有無、その内容	電子書面交付による説明に対する全体的な感想等

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、電子書面交付による説明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 17 に示す。

表 17 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"> ・ 情報管理規程、情報管理規則、情報管理運用マニュアル等 ・ 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 ・ 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 ・ 運用委託契約、運用に関する SLA (Service Level Agreement) ・ 各種クラウドサービス/ソフトウェア利用規約 ・ ソフトウェアライセンス規約 等
電子書面交付による説明の実施状況がわかる資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子書面交付による説明実施に係る同意書(メール等) ・ 事前に説明の相手方のIT環境を確認した資料 ・ 電子書面交付による説明の録画・録音データ等

提出すべき資料	例
	・ 重要事項説明書等及びこれに付随する資料等
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	・ 記入済アンケート調査票等

【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¹⁴。

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. 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、電子書面交付による説明を理由として、説明の相手方に金銭その他の経済上の利益（IT 重説を利用すると手数料が安くなることや電子書面交付による説明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。

¹⁴ 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。