

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 【結果報告】

令和3年1月

国土交通省
不動産・建設経済局 不動産業課

1. 社会実験の概要

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2年4月8日…登録事業者の追加募集開始（令和2年12月9日時点：867事業者）
- ・令和2年8月28日…社会実験期間延長のプレスリリース（令和2年9月30日以降当面の間）

ガイドラインの改正

社会実験の実施にあたり、以下を策定（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。

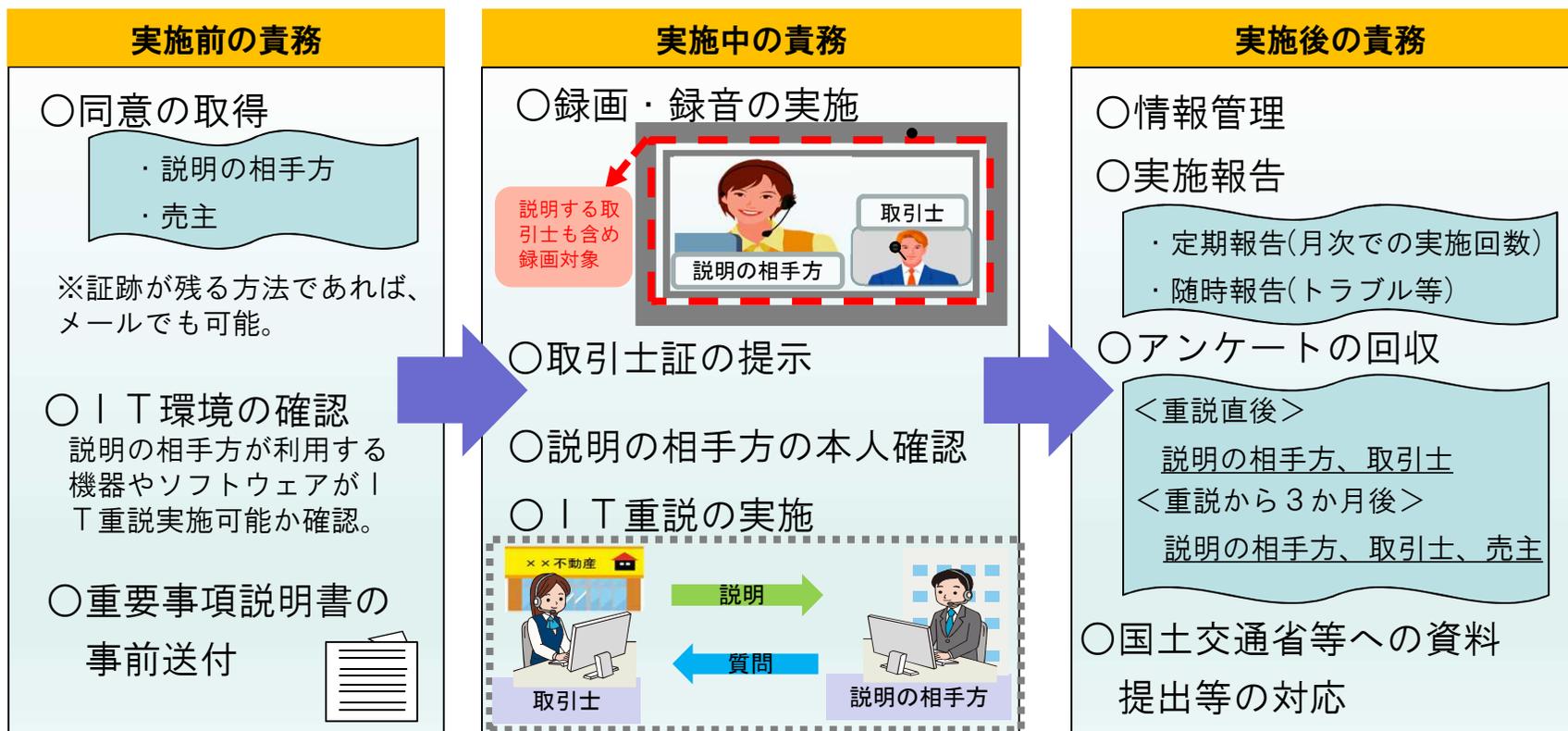


作成ポスター

社会実験の概要

- 実施期間 : 令和元年10月1日より1年間（令和2年9月30日以降も期間を当面の間、延長）
- 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 : 取引士及び説明の相手方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に係る社会実験に関する検証検討会」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、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。

【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

実施事業者数

- 社会実験の登録事業者数は854社（令和2年12月時点）。うち、110社で実績あり。（13%）

実施件数

- アンケート回収件数は2,289件。（宅建士アンケート）

取引内容

- 購入目的としては、「投資用」が64%、「居住用」が36%。（宅建士アンケート）
- 物件の売買価格は最も多いのが1 000万円～4 000万円未満（56.7%）。（宅建士アンケート）
- 1 億円以上（2.1%）についても実績あり。（宅建士アンケート）

トラブルの有無

- トラブルの発生状況については、宅地建物取引士の約90%、説明の相手方の約90%がトラブルはなかったと回答。（宅建士アンケート・説明の相手方アンケート）
- トラブルの内容としては、音声や映像に関するトラブルであったが、このうち、9割強は解決したと回答された。その場での解決が難しい要因についても、機器の設置や回線の見直しが行われた。

今後の対応

令和3年1月25日：検証検討会

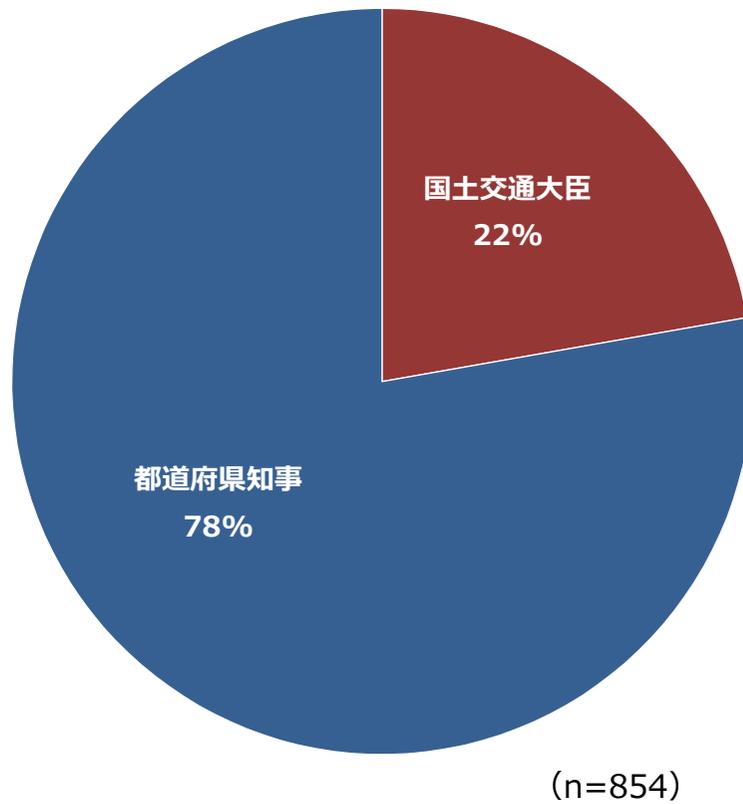
2月：本格運用向け実施マニュアルの作成

宅建業法の解釈・運用の考え方の改正

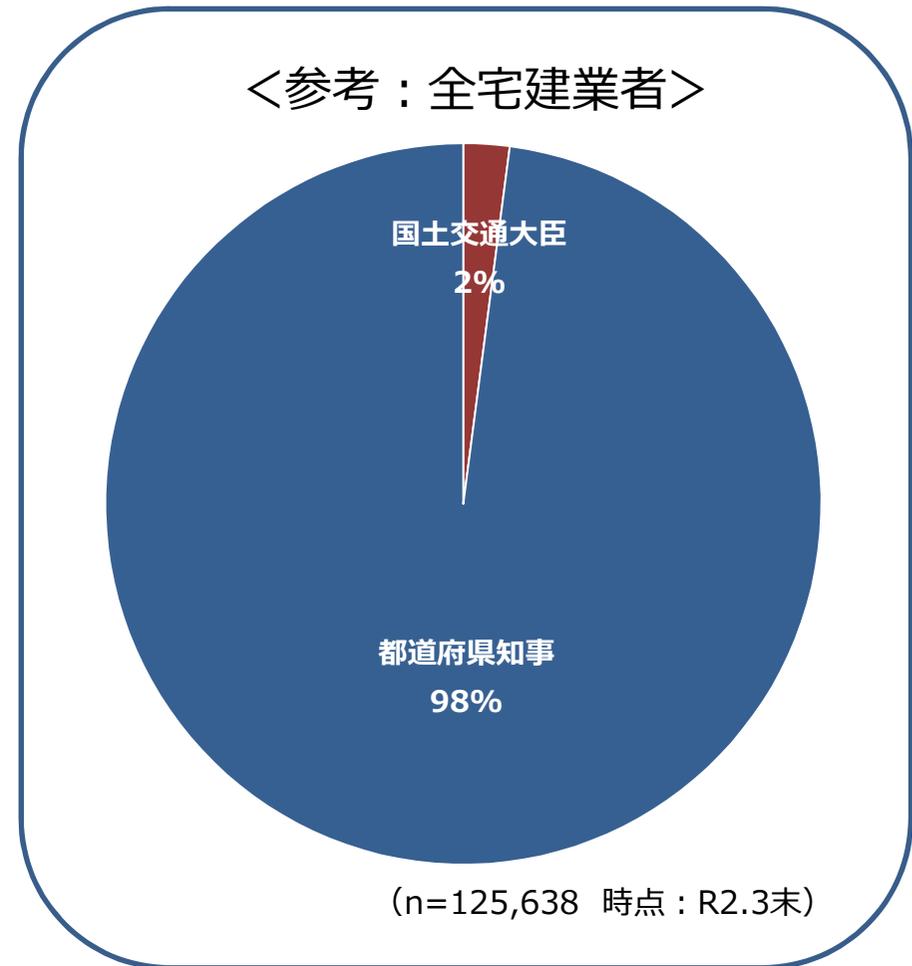
4月：本格運用の実施（予定）

2. 全登録事業者の属性(令和元年12月時点)

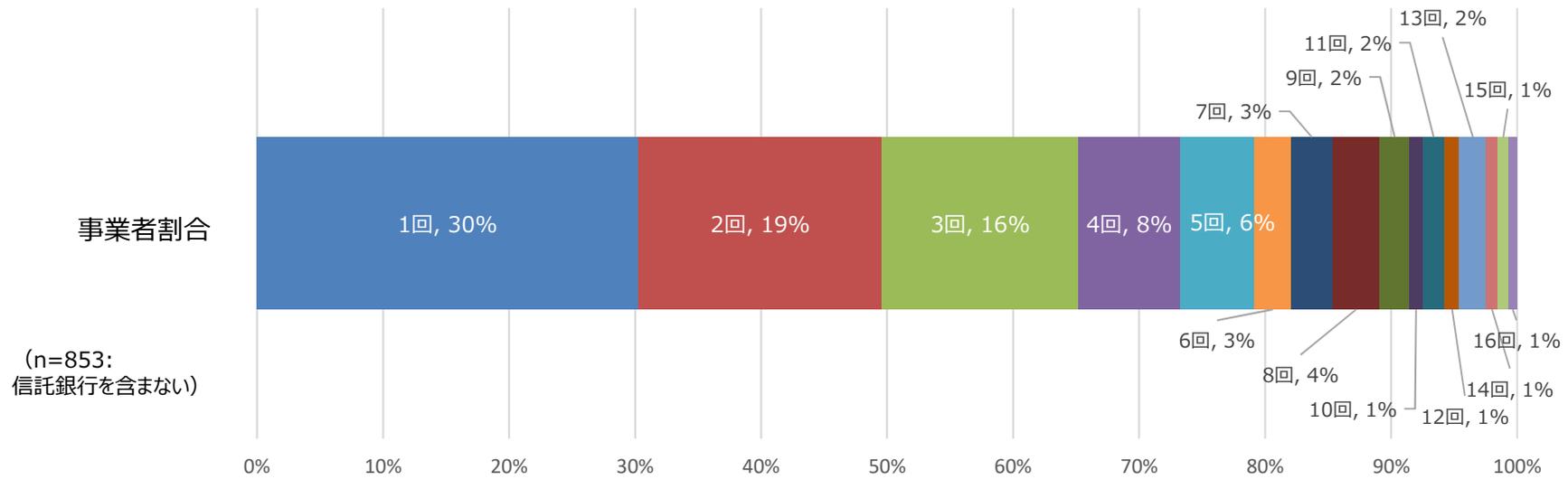
＜登録事業者の免許種別＞



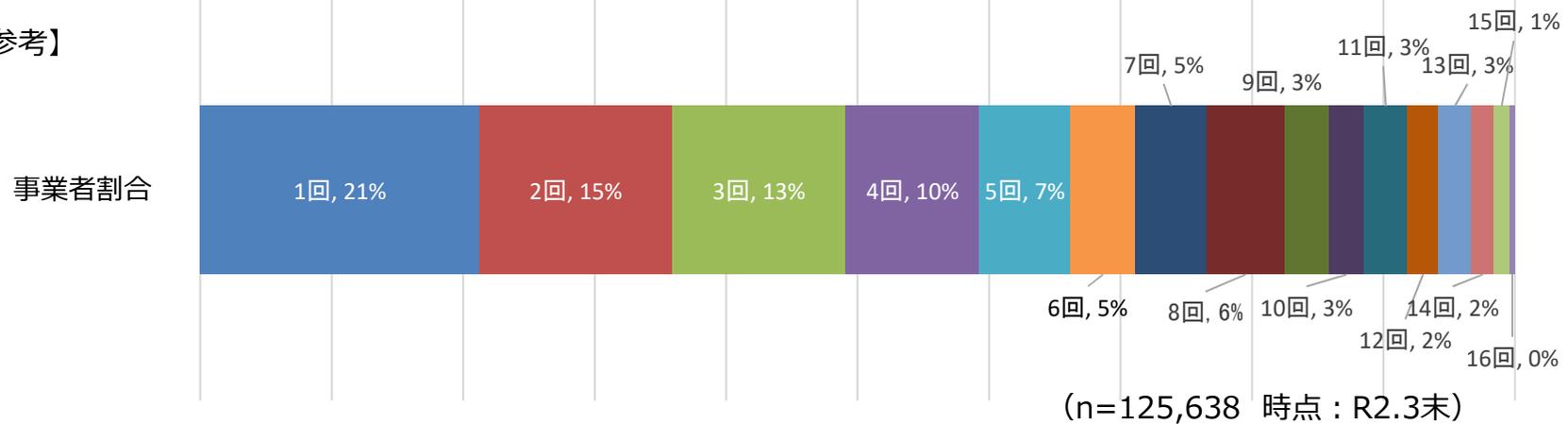
＜参考：全宅建業者＞



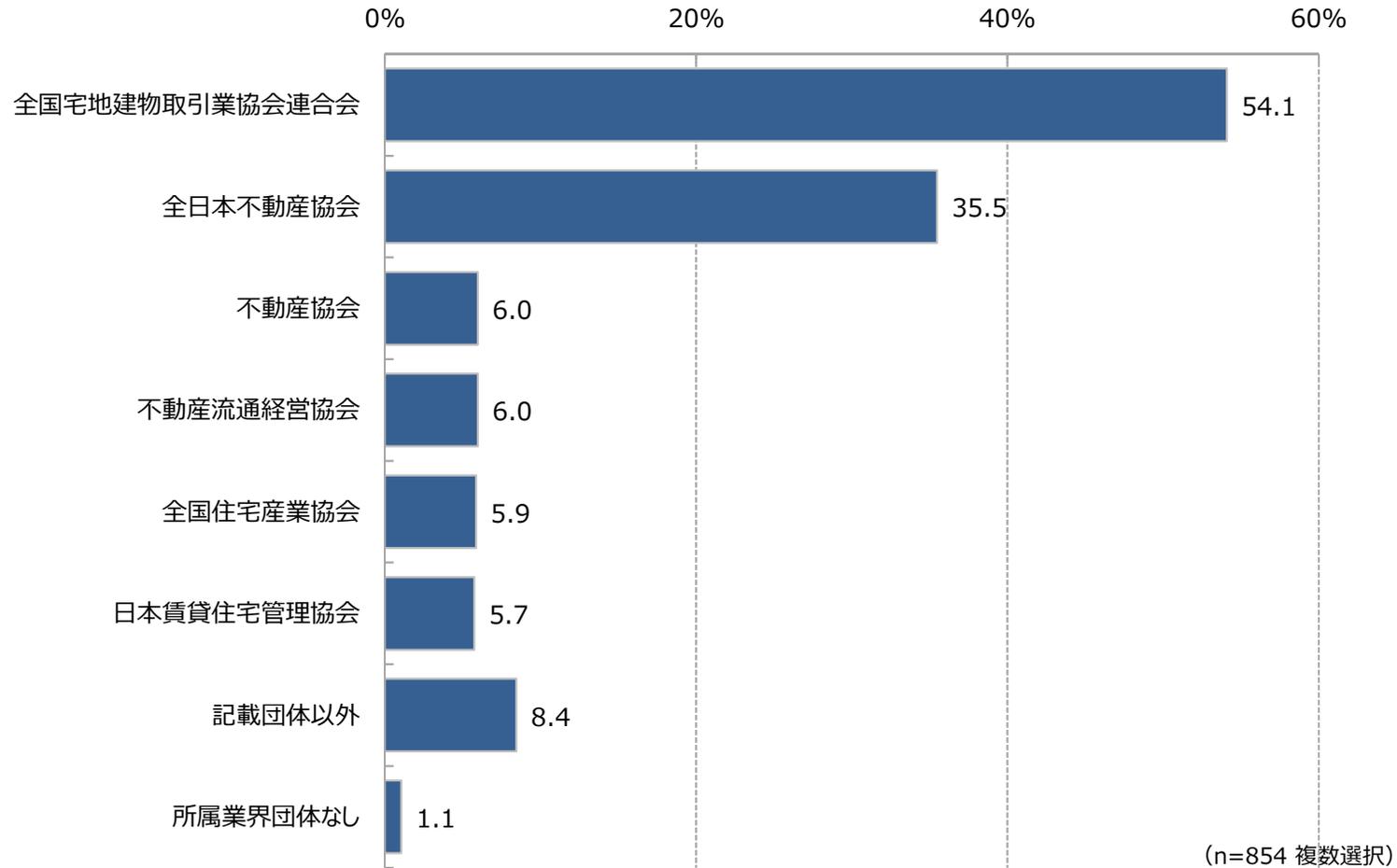
免許回次別の割合



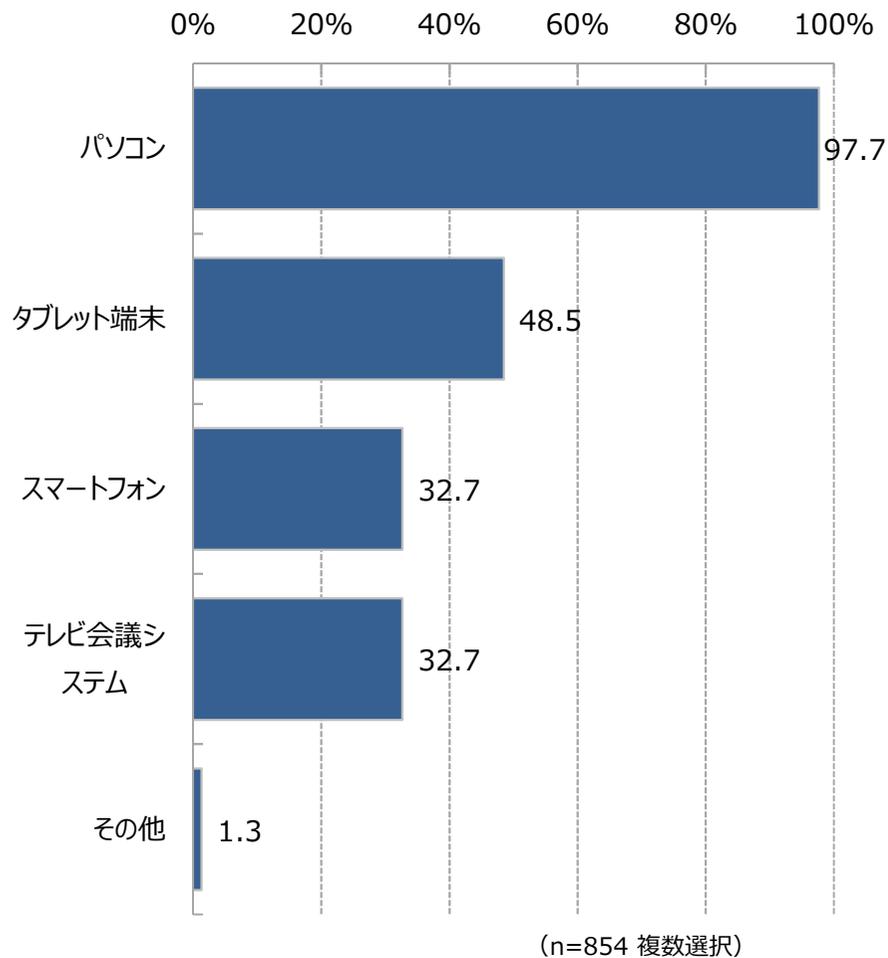
【参考】



<所属団体>

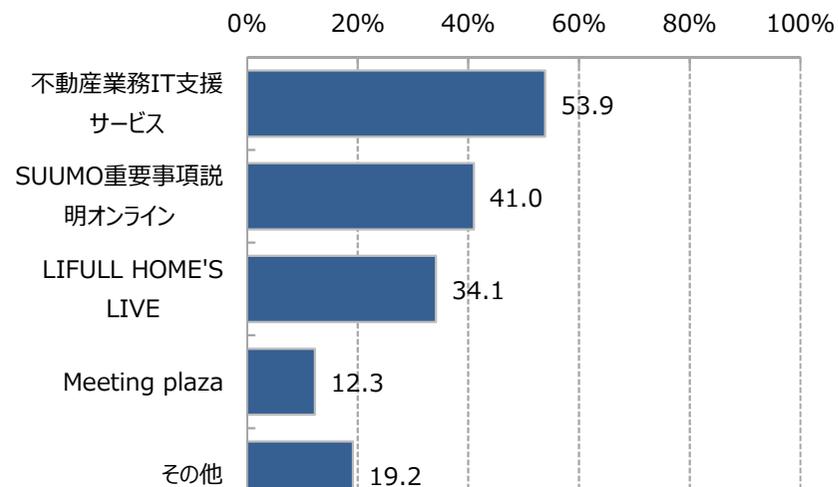


IT重説に用いる機器の種類



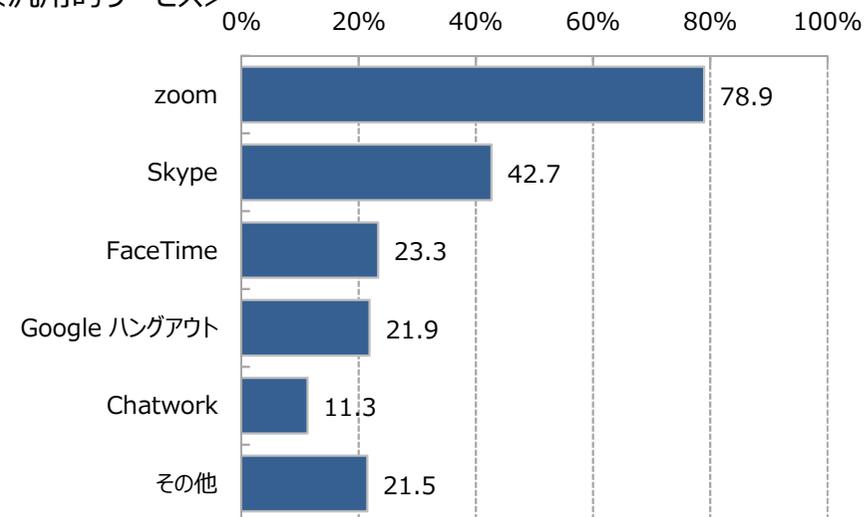
IT重説に用いるソフトウェアの種類 (複数選択)

<不動産業務用サービス>



(n=334:不動産業務用サービスを利用している場合のみ)

<汎用的サービス>



(n=764:汎用的でないサービスを利用の場合は無回答)

3. 社会実験の実施結果 (令和2年12月時点)

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

業界団体、社会実験登録事業者に対し、I T 重説実施後のアンケート協力を依頼し、I T 重説中のトラブルの有無等をWeb回答により集計

（3）アンケート集計期間

令和元年10月～令和2年12月（1年2か月間）

（4）アンケート対象者

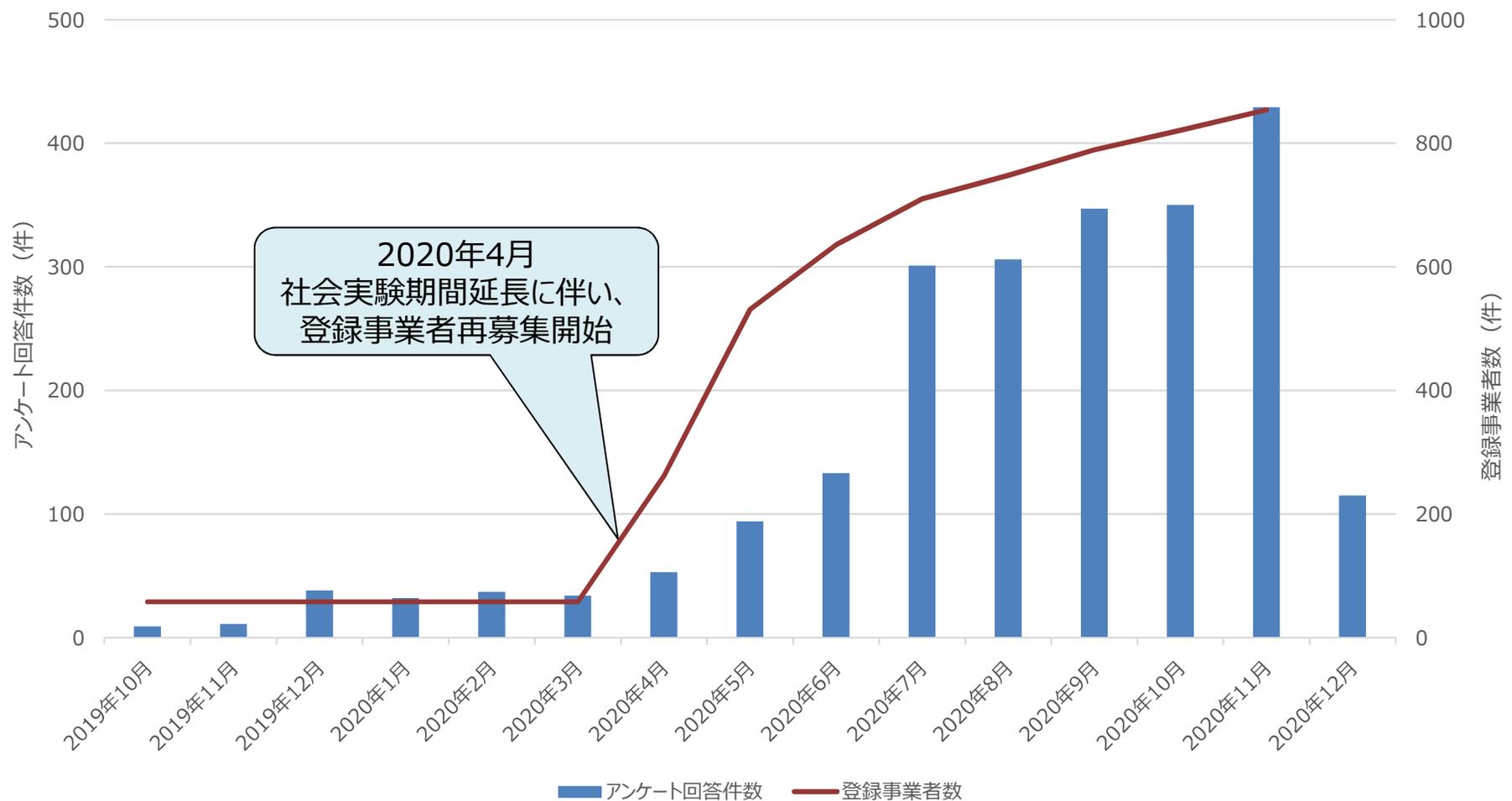
宅地建物取引士

（5）回答数

2,289件

令和2年12月時点で、854事業者が社会実験への事業者登録申請・登録を行っており、社会実験実施後アンケートについては、令和2年12月時点で宅地建物取引士から2,289件の回答を得ている。

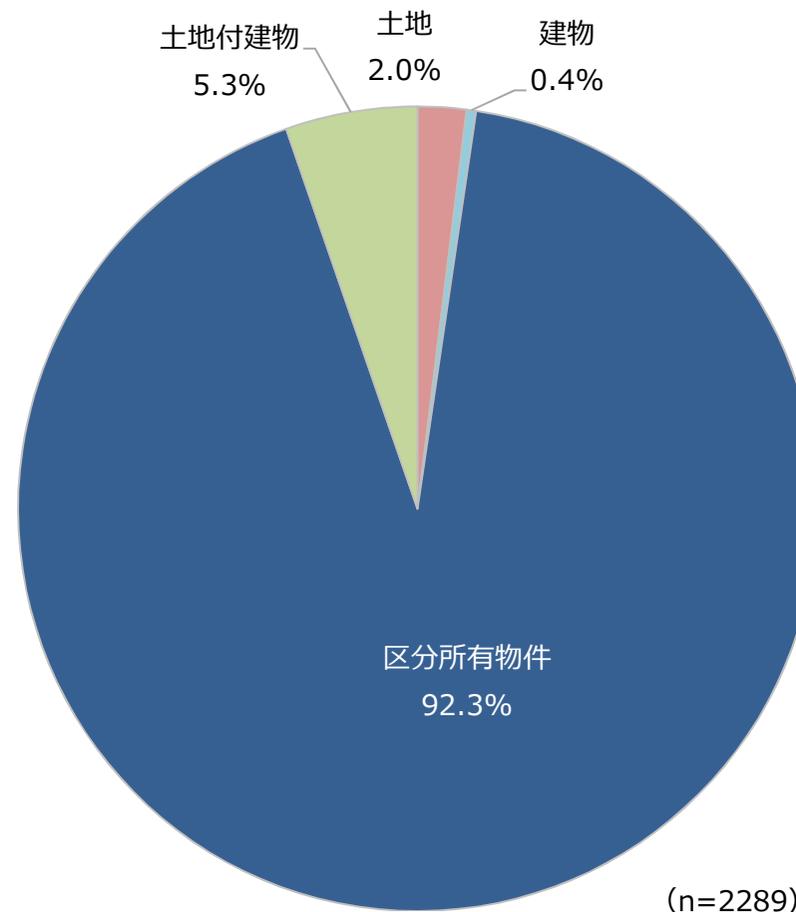
＜アンケート回答件数（回答月別）・登録事業者数（申請月別）＞



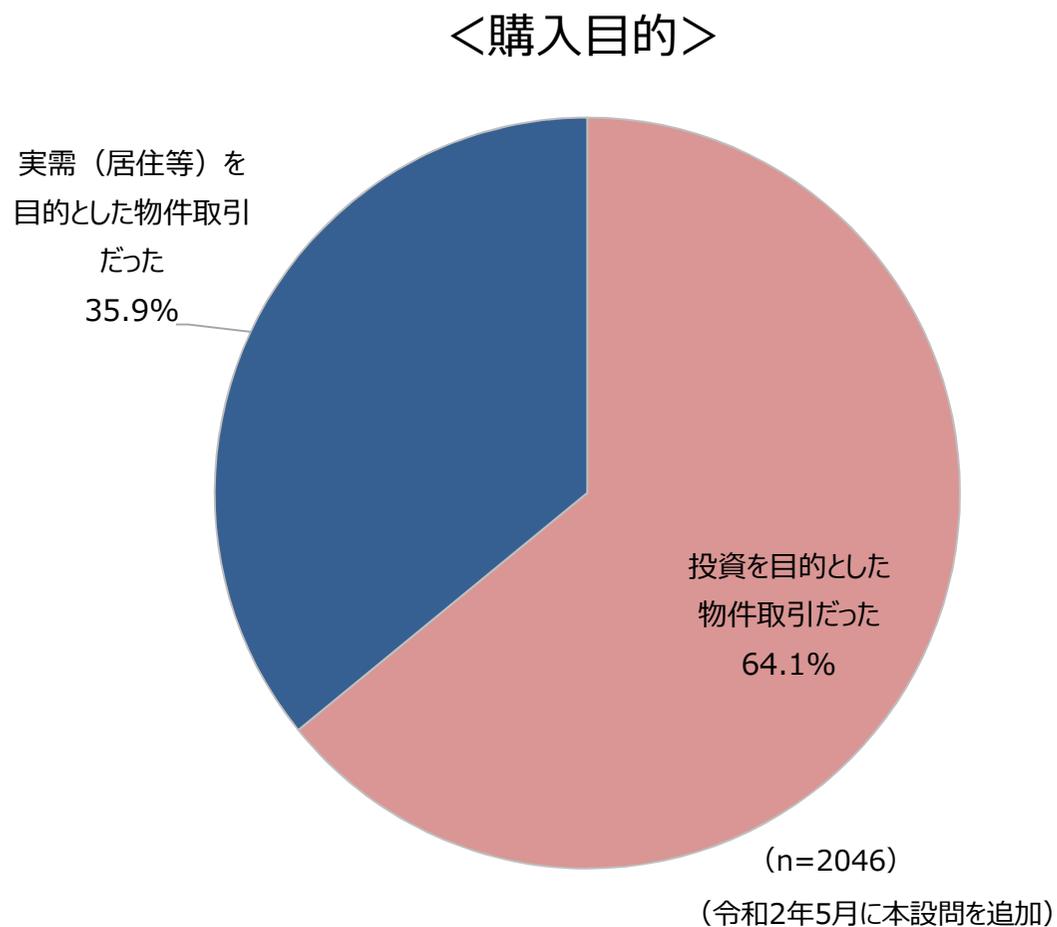
※上記事業者登録申請総数には、2020年3月以前の申請数を含む。14

物件種別では、「区分所有物件」が全体の約9割（92.3%）、「土地付建物」も1割弱（5.3%）あった。

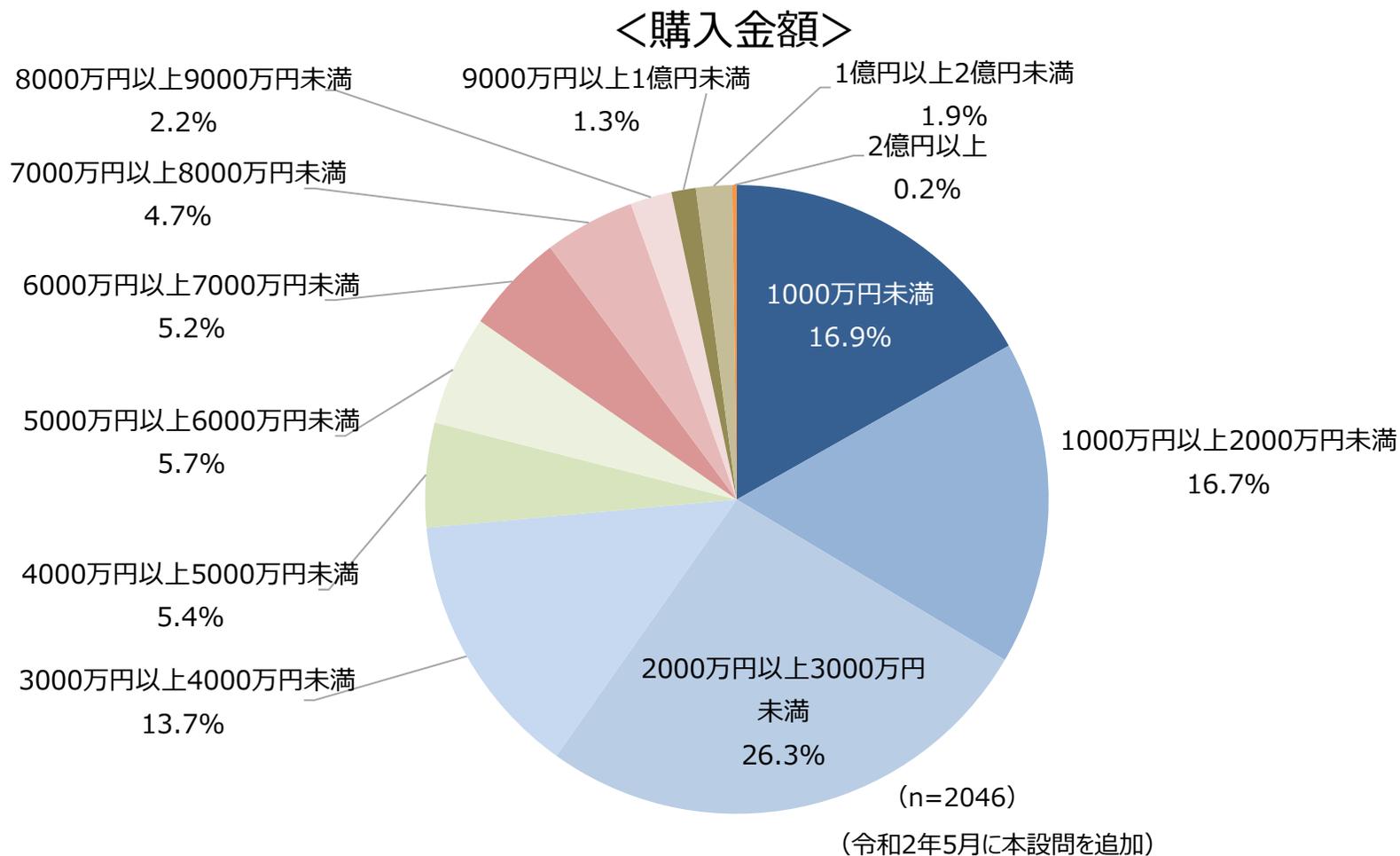
<物件種別>



購入目的では、「投資を目的とした物件取引」が全体の6割強（64.1%）、「居住等を目的とした物件取引」が4割弱（35.9%）であった。

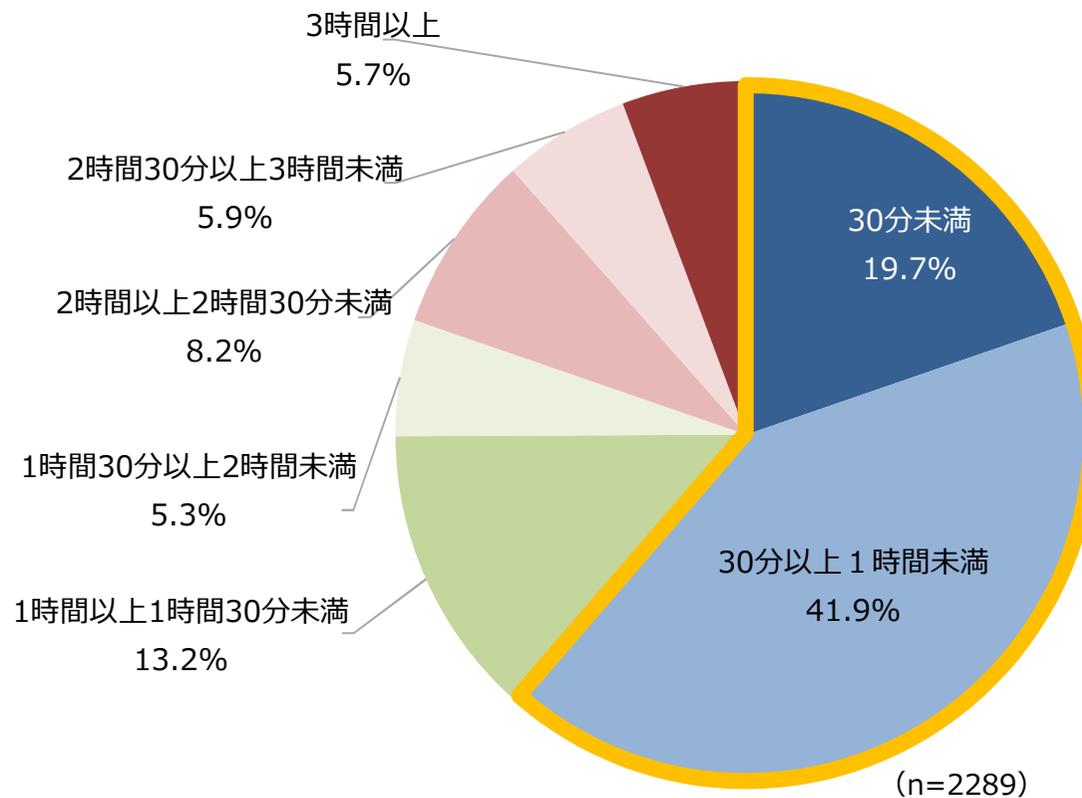


購入金額では、2000万円以上3000万円未満で全体の3割弱（26.3%）を占めている。1000万円未満が2割弱（16.9%）、1000万円以上2000万円未満が2割弱（16.7%）と続く。



IT重説に要した時間は、30分以上1時間未満が約4割（41.9%）で最も多く、続いて、30分未満が約2割（19.7%）であった。

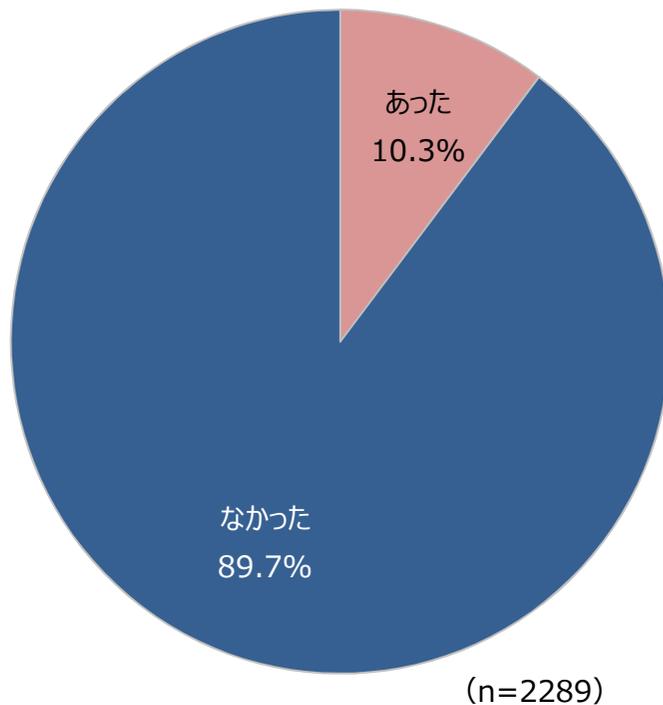
＜IT重説に要した時間＞



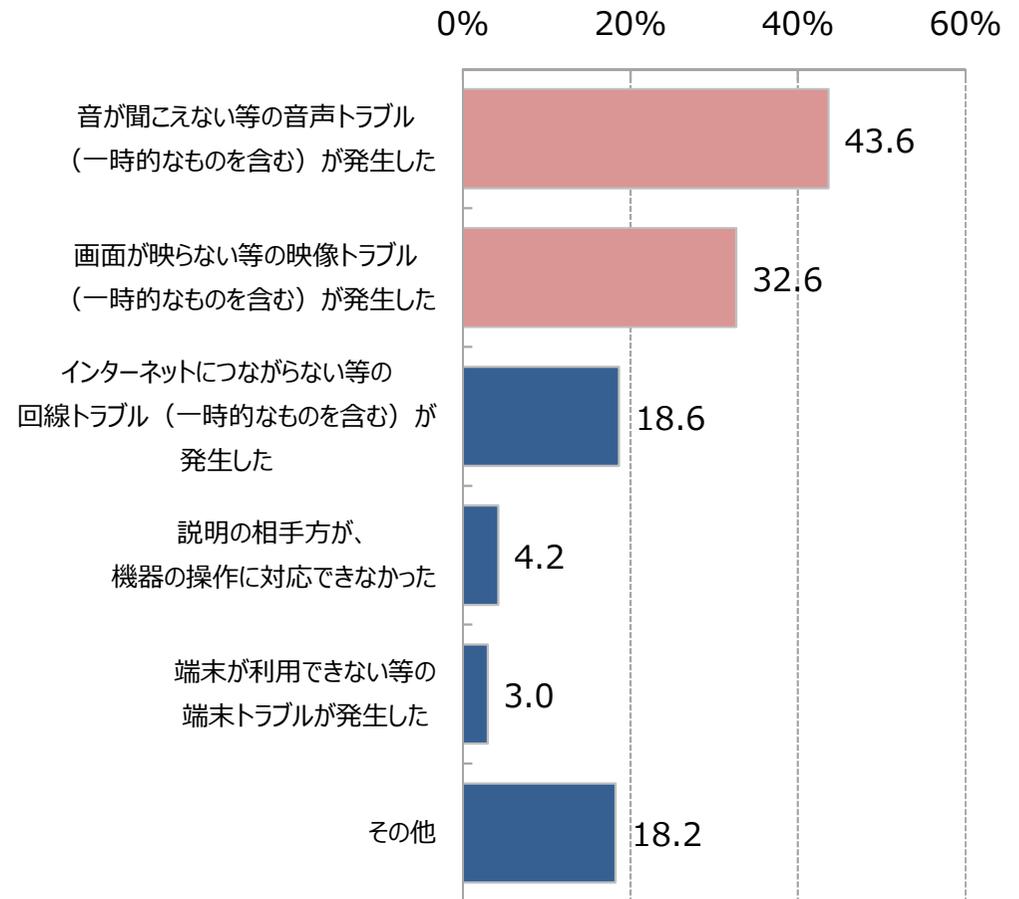
機器等のトラブルの有無

機器等のトラブルについて、約9割（89.7%）が「トラブルはなかった」と回答し、「トラブルがあった」との回答は約1割（10.3%）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＞



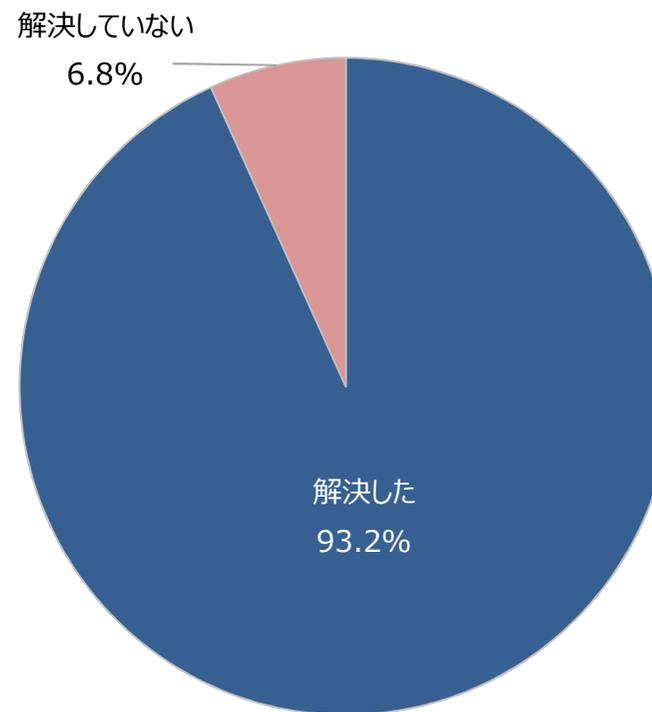
(n=236 複数回答) 19

トラブルのうち、9割強（93.2%）は解決がなされた。解決しなかったトラブル（6.8%）についても、**使用するネット回線の変更等により対処され、解決した。**

<トラブルの解決がなされたか>

【トラブルが解決しなかった場合の対応】

- 使用するネット回線をW I F I から有線L A Nに変更した。
- パソコン本体についているマイクではなく、ヘッドセットを用いて会話するようにした。



(n=236)

※トラブルがあったとした者のみ回答

（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

業界団体、社会実験登録事業者に対し、I T 重説実施後のアンケート協力を依頼し、I T 重説中のトラブルの有無等をWeb回答により集計

（3）アンケート集計期間

令和元年10月～令和2年12月（1年2ヶ月間）

（4）アンケート対象者

説明の相手方

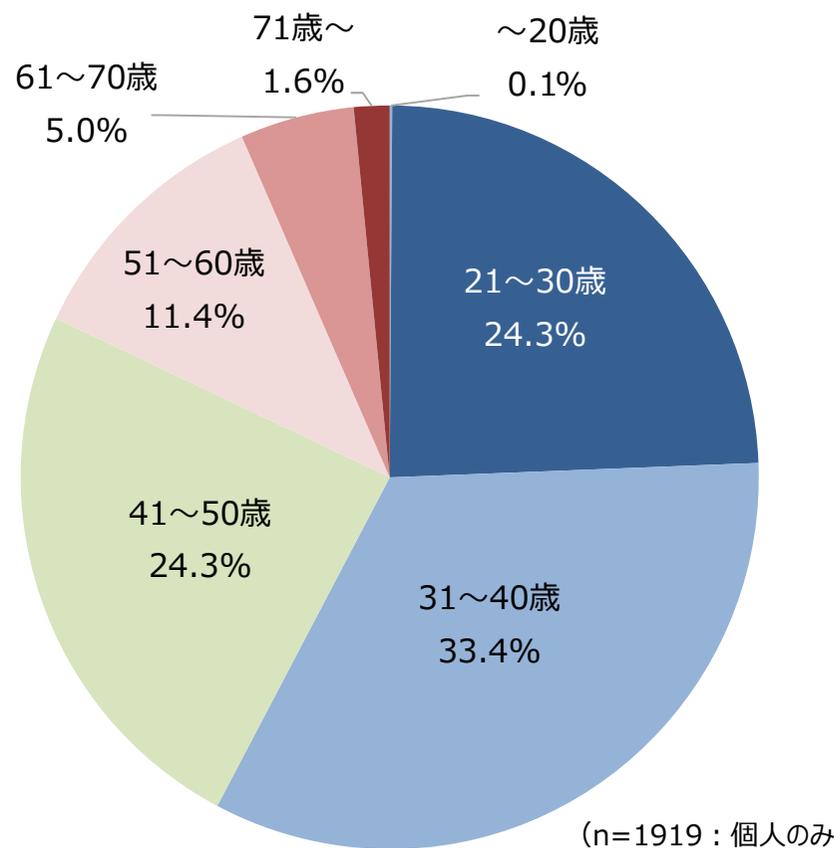
（5）回答数

2,050件

説明の相手方の属性（年齢層）

説明の相手方の年齢層は、「31歳～40歳」が約3割（33.4%）、「41歳～50歳」が2割強（24.3%）、「21歳～30歳」が2割強（24.3%）、「51歳～60歳」が約1割（11.4%）、「61歳～70歳」が1割弱（5.0%）であった。

<説明の相手方の年齢層>



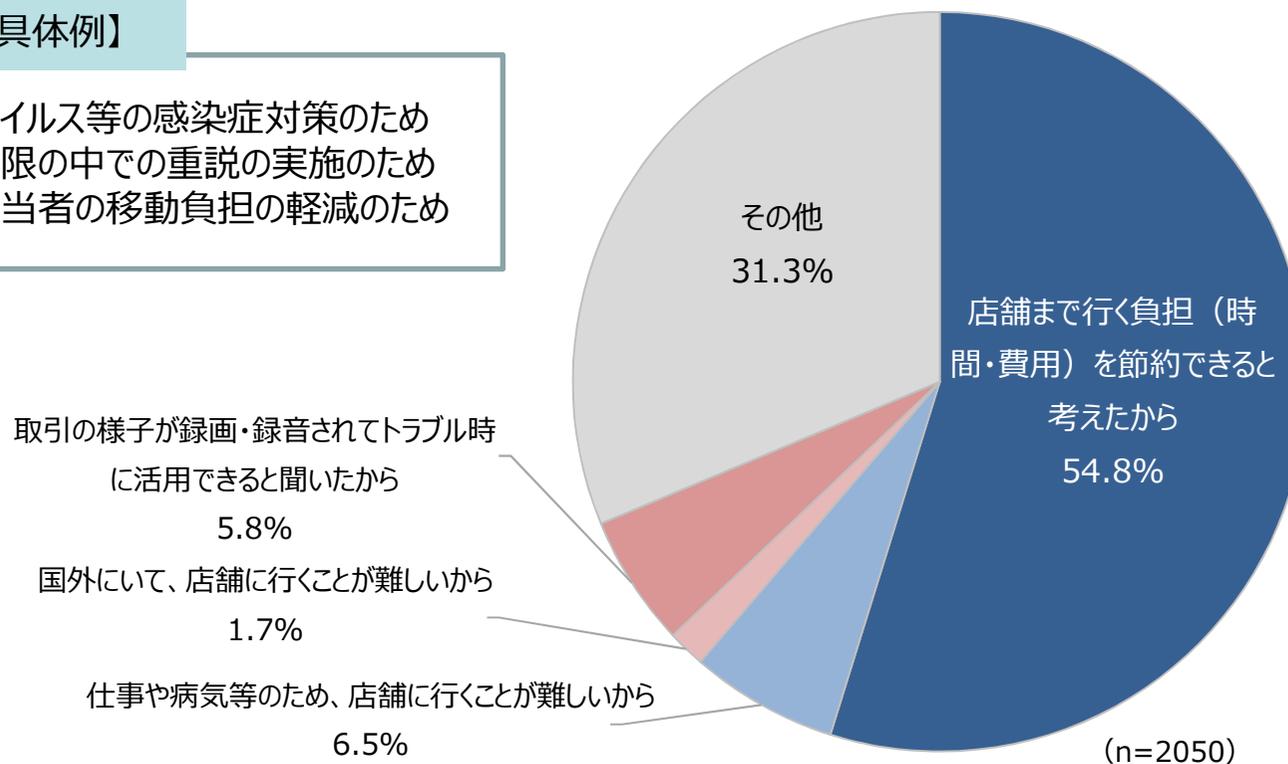
IT重説を利用しようと思った動機

IT重説を利用しようと思った動機は、5割強（54.8%）が「店舗まで行く負担を節約できると考えたから」と回答し、「仕事や病気等のため、店舗に行くことが難しいから」、「録画によるトラブル時の活用できると聞いたから」をあげた回答がそれぞれ1割弱（6.5%、5.8%）であった。

<IT重説を利用しようと思った動機>

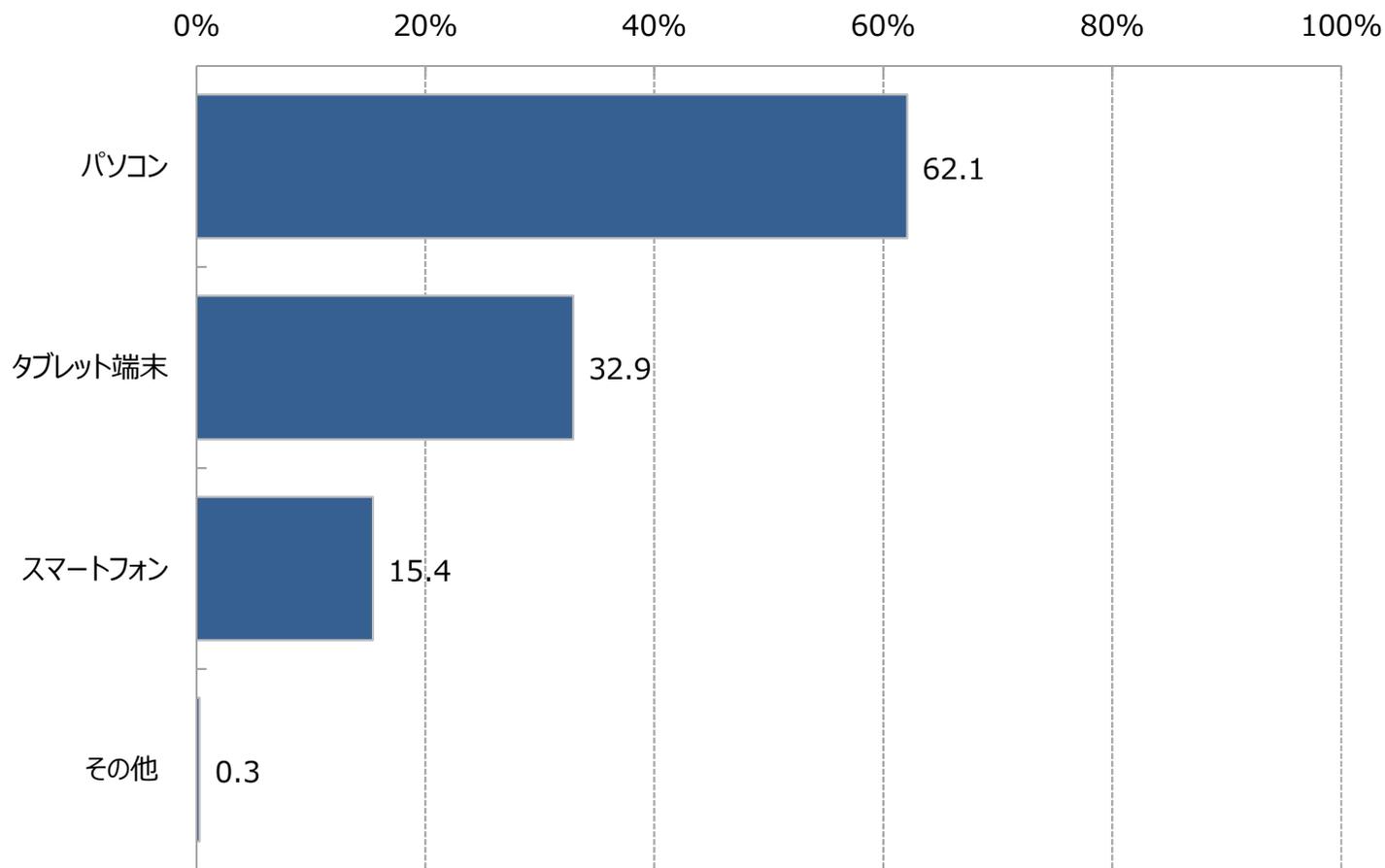
【その他の具体例】

- コロナウイルス等の感染症対策のため
- 入国制限の中での重説の実施のため
- 重説担当者の移動負担の軽減のため



利用した機器は、パソコンが約6割（62.1%）で最も多く、タブレット端末が約3割（32.9%）、スマートフォンが2割弱（15.4%）であった。

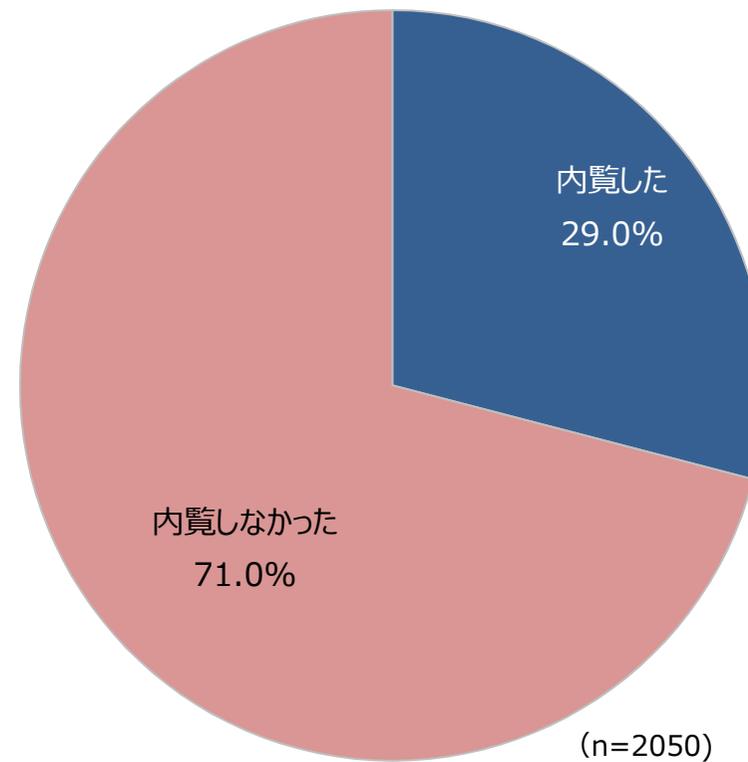
＜利用した機器＞



(n=2050 複数回答)

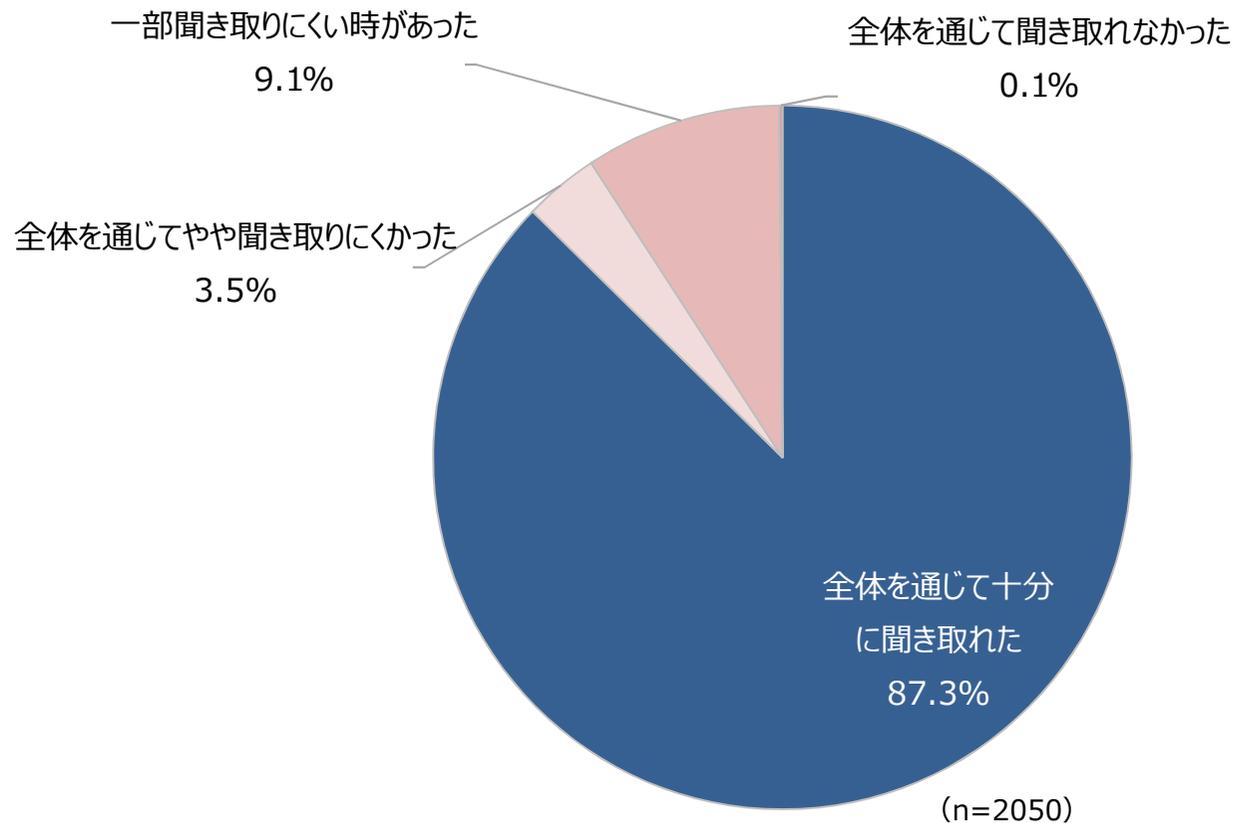
事前に「内覧した」との回答は約3割（29.0%）であり、「内覧しなかった」との回答は7割（71.0%）であった。なお、投資用の賃貸中物件などでは、内覧が困難な場合がある。

＜内覧の有無＞



説明の相手方の約9割（87.3%）が「全体を通じて十分聞き取れた」と回答し、約1割（9.1%）が「一部聞き取りにくかった時があった」との回答であった。「全体を通じてやや聞き取りにくかった」（3.5%）との回答はごく少数であった。

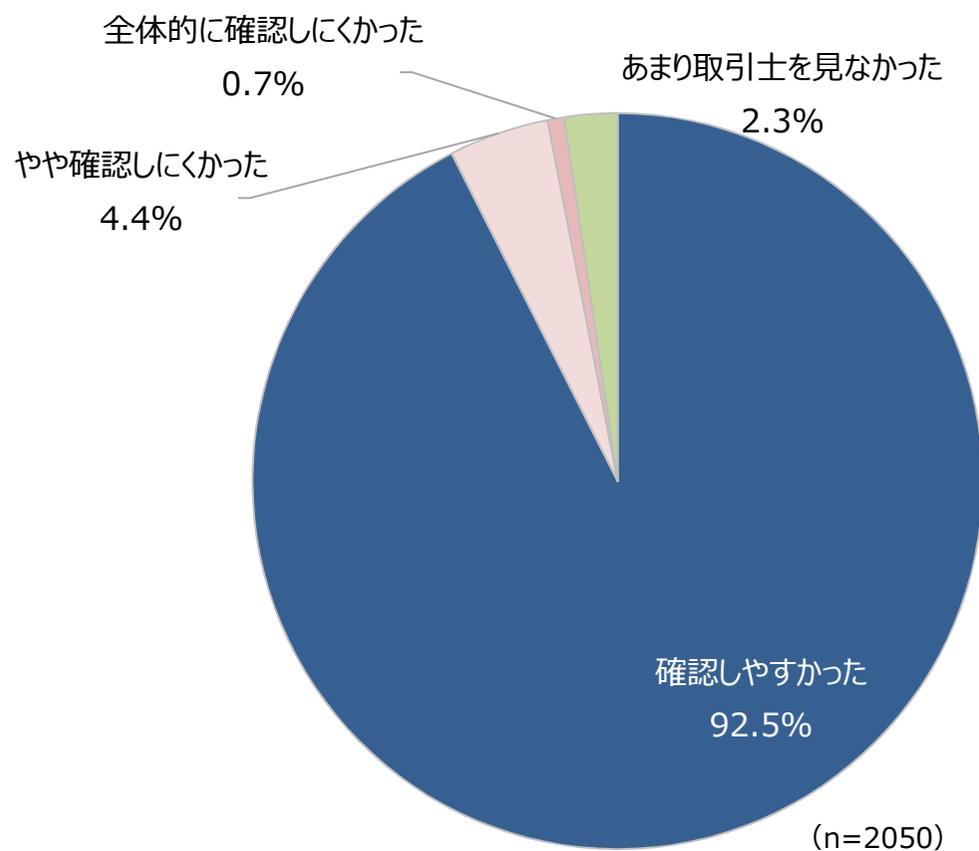
< I T 重説の聞き取りやすさ >



映像の確認のしやすさ

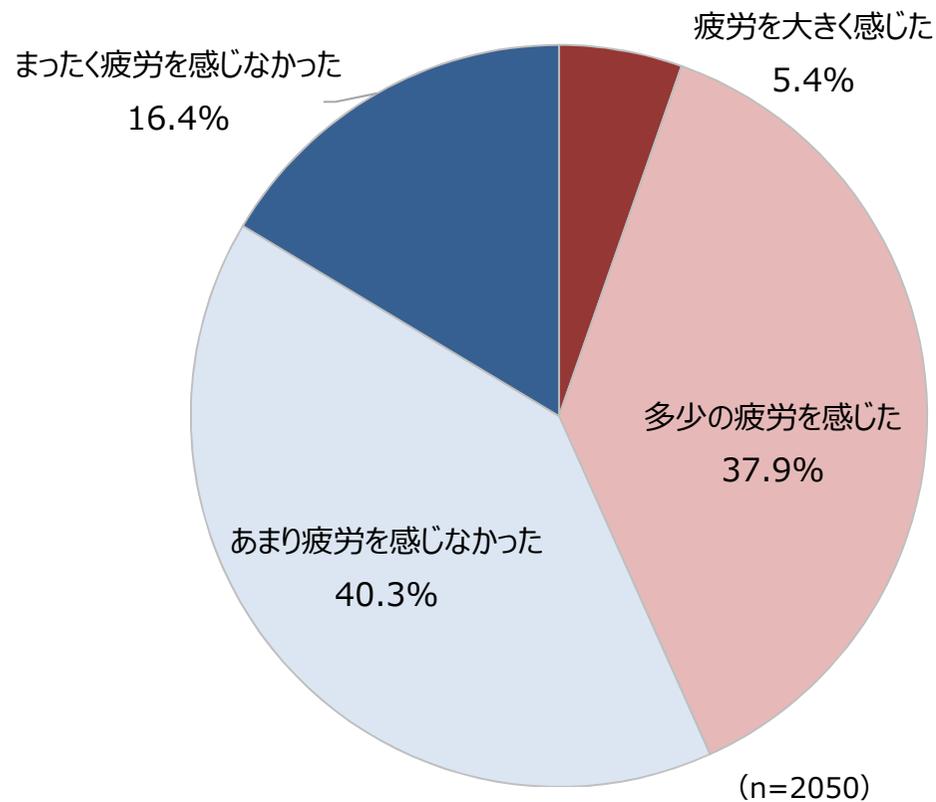
映像の確認のしやすさについては、約9割（92.5%）が「確認しやすかった」との回答であった。「全体的に確認しにくかった」という回答はごく少数（0.7%）であった。

＜取引士の映像の確認のしやすさ＞



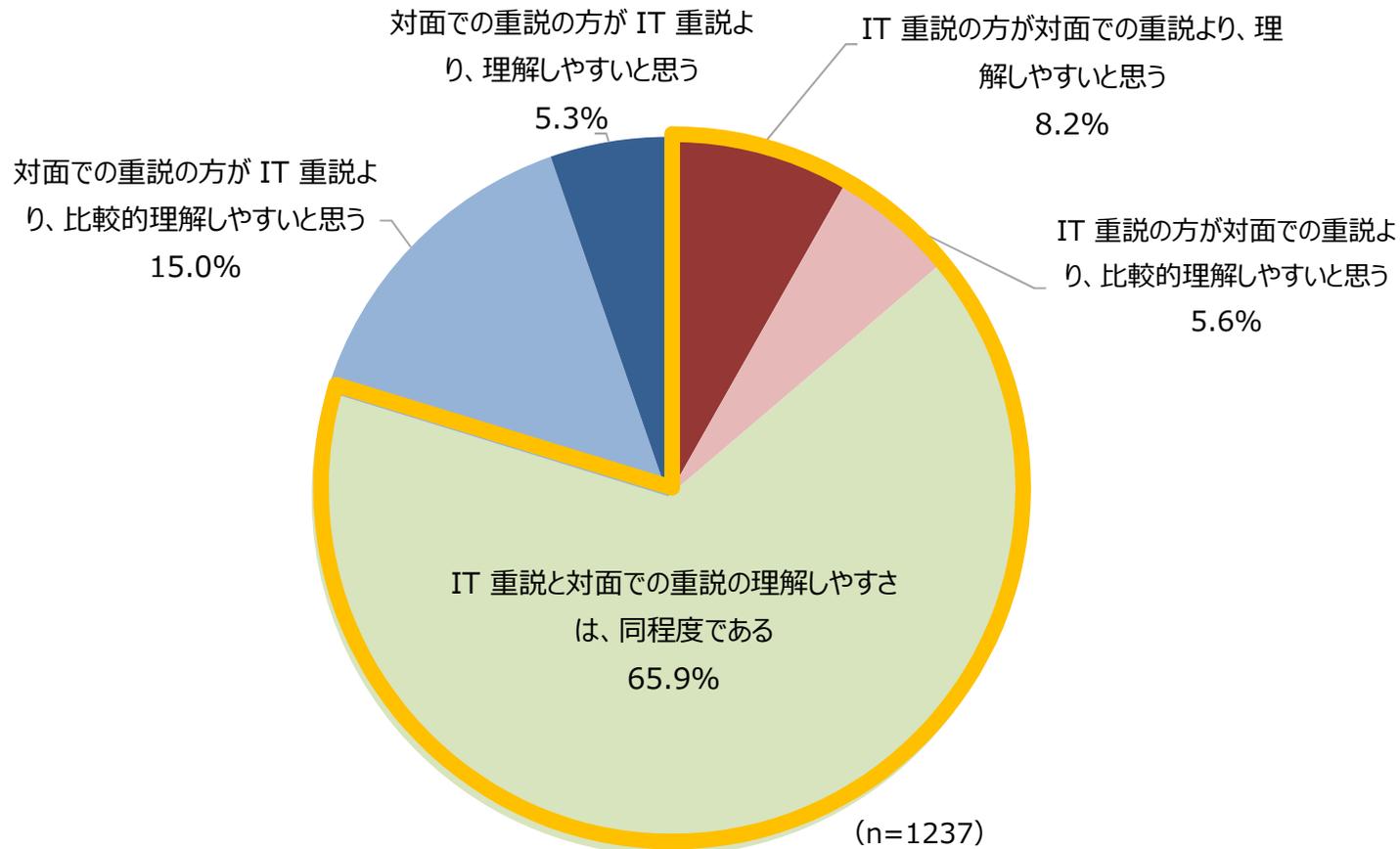
IT重説により、「あまり疲労を感じなかった」、「多少の疲労を感じた」とする回答が合わせて約8割（78.2%）となっており、「まったく疲労を感じなかった」とする回答も2割弱（16.4%）であった。

＜IT重説による疲労＞



「IT重説と対面での重説の理解のしやすさは、同程度である」とした回答は7割弱（65.9%）であった。「IT重説が理解しやすい」、「比較的理解しやすい」とした回答と合わせると約8割（79.7%）となっている。

＜IT重説と対面による重説の理解度比較＞

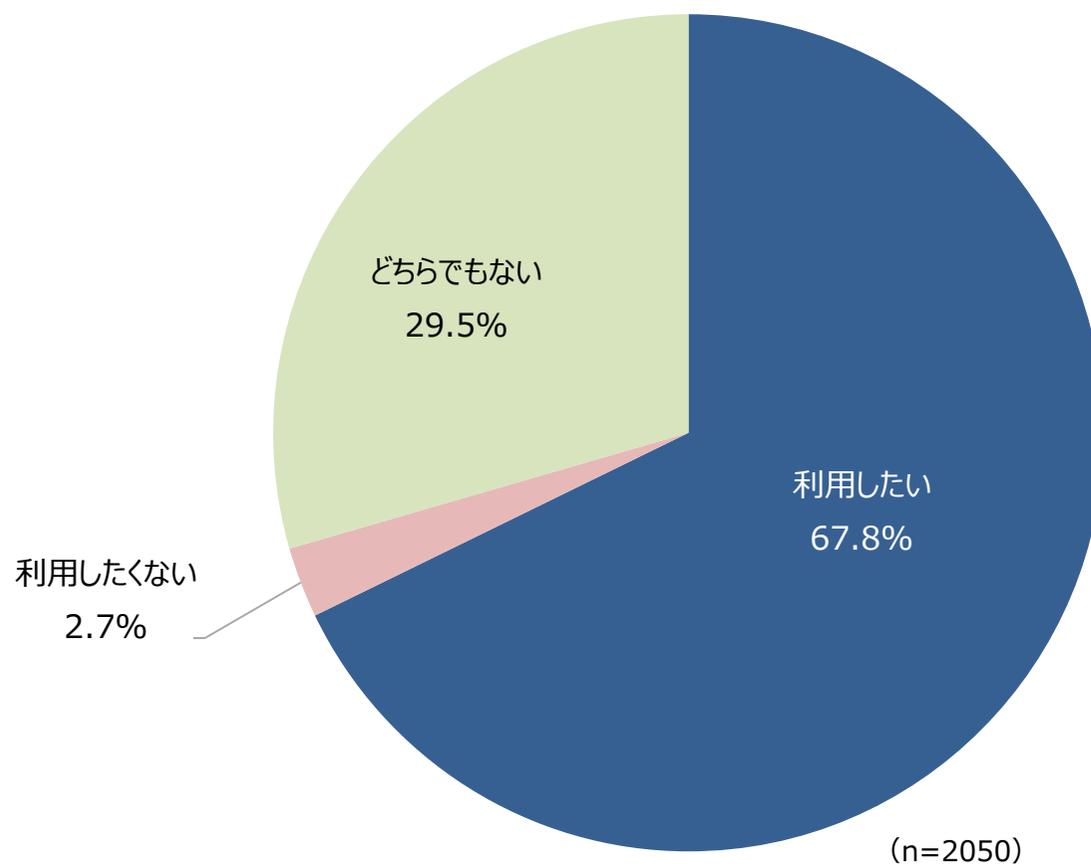


過去に不動産取引において対面の重説を受けたことのある者のみ

今後の利用意向

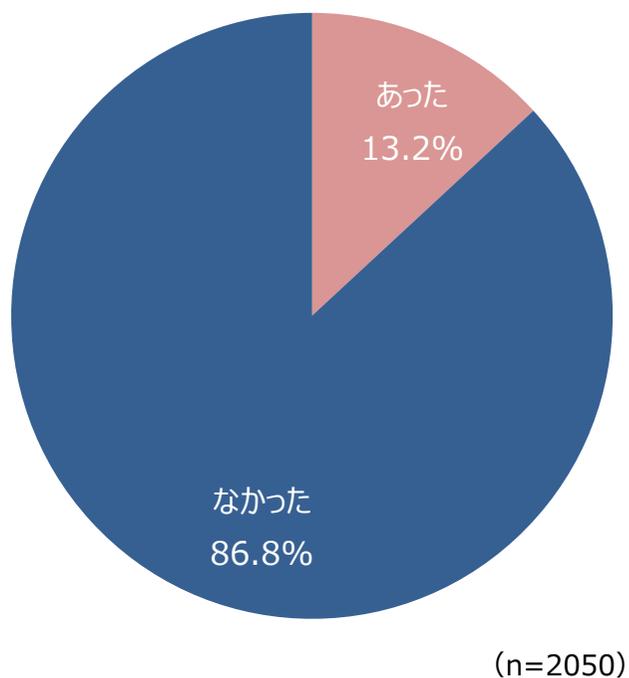
今後の利用意向については、約7割（67.8%）が「利用したい」と回答し、「利用したくない」はごく少数（2.7%）であった。

＜今後の利用意向＞

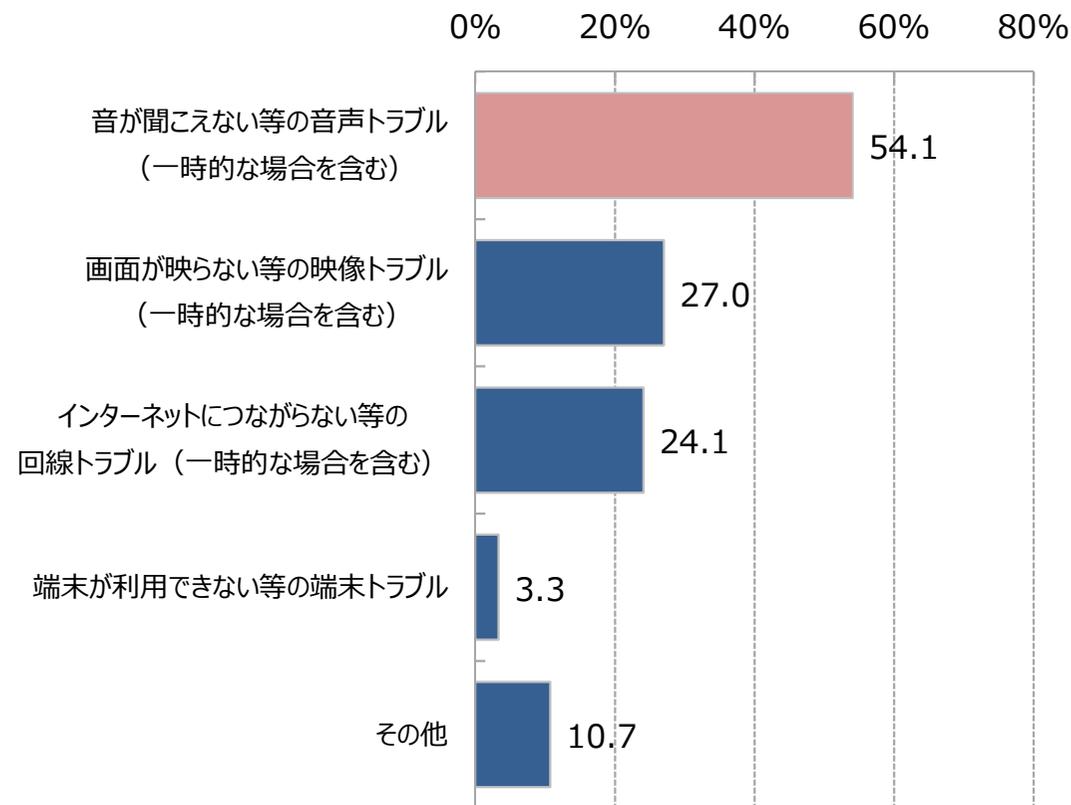


機器等のトラブルについて、9割弱（86.8%）は「トラブルはなかった」と回答し、「トラブルがあった」との回答は1割強（13.2%）であった。トラブルの内容は、音声トラブルが5割強（54.1%）と最も多かった。

＜機器のトラブルの有無＞



＜機器のトラブルの具体的内容＞



※トラブルがあったとした者のみ回答 (n=270)

社会実験実施後アンケート（売主）

（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

業界団体、社会実験登録事業者に対し、I T 重説実施後3カ月の時点でのアンケート協力を依頼し、I T 重説中のトラブルの有無等をWeb回答により集計

（3）アンケート集計期間

令和元年10月～令和2年12月（1年2ヶ月間）

（4）アンケート対象者

売主

（5）回答数

200件

約10割（98.0%）が取引に関して、売主側にトラブルは生じなかった。

【トラブル内容例】

- 買主の融資が不承諾となったため、契約解除となった。

<取引に関するトラブル>

