

社会実験の検証結果等を踏まえた 今後の対応について

令和4年2月

国土交通省
不動産・建設経済局 不動産業課

円滑かつ適正な実施に向けた措置

書面の電子化が法令上可能となることに併せて、本検討委員会で遵守・留意すべき事項についてご議論頂き、政省令、解釈・運用の考え方、マニュアル等に反映し、地方整備局等及び都道府県の宅建業法の所管部局、宅建業者等に対する説明会の開催、通知の発出、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としたい。

※ 遵守・留意すべき事項については、宅建業法34条の2、35条、37条に基づく書面を電子化するにあたって必要となる事項を対象とし、その余の民間の取引慣行に係る取扱いについては対象としない。

書面の電子化の施行までのスケジュール

- ・社会実験は書面の電子化が法令上可能となるまで継続（必要に応じ結果を情報共有）。
- ・政省令や解釈・運用の考え方、マニュアルの改正等を行った上で、令和4年5月までに改正法施行。

- 書面の電子化に係る社会実験は、本検討会での議論を踏まえ、書面の電子化に係る以下のようなルールを定めて実施したが、これらはいずれも円滑な電子書面交付の観点から**引き続き事業者において遵守・留意を求めていくことが必要**と考えられる。

【事前同意】

- ・電子書面を用いることについて、あらかじめ、書面（紙又は電子）によって相手方から承諾を得ること。

【電子書面の交付】

- ・相手方に電子書面が到達したことや閲覧が可能であることについて確認を依頼することが望ましい。

【電子書面の技術的要件】

- ・交付する電子書面が紙書面に出力可能であること。
- ・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。
- ・相手方が、電子書面が改変されていないことを容易に確認できるよう、電子署名やタイムスタンプを利用することが望ましい。
- ・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。

【電子書面交付に係る環境の事前確認】

- ・事前に相手方の I T 環境が、宅建業者が利用を予定するソフトウェア等に対応可能であることを確認すること。

【重要事項説明のルール】

- ・事前に相手方の I T 環境が、電子書面と説明中の宅建士の画像が同時に閲覧可能であることを確認すること。
- ・事前に電子書面を交付すること。
- ・事前に内容を確認しておくことを相手方に推奨するとともに、電子書面の交付から一定期間の後に、重説を実施することが望ましい。

- 宅建士側・相手方ともに機器・回線などに起因するトラブルは多少あったが、契約内容等に直接影響を与える目立ったトラブルは無かった。
- 相手方においては、電子書面の交付について、郵送時間が不要となることでスピーディーに契約できるといった理由で利便性を感じている割合が高く、一方で、不便さについては、「特にない」とした割合が最も多かった。
- 運用開始に向け、アンケートの結果を踏まえ、**以下のような点についても留意を促していくことが有効**と考えられる。

<社会実験での課題① わかりやすい操作方法の説明・環境の確認の必要>

- ◆ 電子書面の閲覧が容易でなかった・閲覧できなかった要因として、「ファイルの操作方法がわからなかった」「閲覧できるソフトウェアがなかった」「ファイルの容量が大きく、機器の処理能力を超えた」などがあつた。
- ◆ 特に、電子書面が改ざんされていないことの確認が容易でなかった若しくはできなかった要因として、「どこを見れば改ざんされていないことを確認できるのかがわからなかった」「表示されている情報が改ざんされていないことを意味するという読み取るのに時間が掛かったこと」が多くあげられた。

・事前に相手方の I T 環境が、宅建業者が利用を予定するソフトウェア等に対応可能であることを確認すること。(再掲)

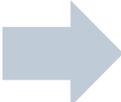
→ 相手方が電子媒体を用いた取引に不慣れな場合があるため、操作方法を丁寧に説明することが望ましい。特に書面が説明時点及び将来的なある時点において、改変されていないことの確認はどこをどうやって確認すればよいのかなど、丁寧な説明を行うことが望ましい。

・特に相手方がスマートフォンのみを用いる場合には、パソコンの場合との改変されていないことの確認方法の違いに留意し、画面共有・ハイライトや強調などの機能を活用し、丁寧な説明を行うことが望ましい。

<社会実験での課題② 書面作成の工夫の必要>

- ◆ 電子書面の閲覧に用いる端末として、スマートフォンを使用する買主・借主も多く見られたが、スマートフォンを使っている場合に、書面が確認しにくいとの声が多かった。
- ◆ 電子書面の確認に支障はなかったという回答がほとんどであったが、「画面のサイズが小さい」「文字等のサイズが小さい」といった点で書面が見にくいとの意見があった。
- ◆ 電子書面交付によって不便さを感じる要因として、紙と比較して全体像を把握しにくい点が多くあげられた。
- ◆ 一方、紙の書面に比べて電子書面が理解しやすかった要因として、説明されている箇所を画面上で確認できる点※、また、拡大・縮小を行うことができる点が多くあげられた。

※例えば、相手方へのアンケートで「わかりやすかった」との回答があった事業者は、説明中に書面の該当箇所をマウスでなぞりながら説明している。

- 
- ・ 相手方が不動産取引に不慣れな場合があることから、重要事項の全体像を把握しやすくするため、重要事項説明書に目次や全体像を示す資料を付けることが望ましい。
 - ・ 相手方がスマートフォンのみを用いる場合には、パソコンとの表示上の違いに留意し、A3の書面をA4サイズへ変更したり、画面共有・ハイライトや強調・拡大縮小などの機能を活用し、特に丁寧な対応を行うことが望ましい。

以上を踏まえ、書面の電子化を実施するに当たっての**遵守・留意すべき事項を以下のとおり整理してはどうか**

【共通(34条の2書面(媒介契約締結時書面)、35条書面(重要事項説明書)、37条書面(契約締結時書面))】

<遵守すべき事項>

※★は社会実験実施の際のルールには含まれていなかったもの

- ① 電子書面を用いることについて、あらかじめ、書面（紙又は電子）によって相手方から承諾を得ること。
- ② 電子書面を用いることについて、あらかじめ相手方から承諾を得る際に、併せて、宅建業者が利用を予定するソフトウェア等に相手方のIT環境が対応可能であることを確認すること。
- ③ ダウンロード形式の場合、相手方にダウンロード可能である旨を通知すること。（★）
- ④ 専用ページでの閲覧形式の場合、相手方に閲覧可能である旨を通知すること。（★）
- ⑤ 電子書面を交付後、相手方に到達しているかを確認すること。
- ⑥ 相手方の端末において、交付した電子書面に文字化けや文字欠けなどが生じていないかを事前に確認をするよう、相手方に依頼すること。
- ⑦ 交付する電子書面が紙書面に出力可能であること。
- ⑧ 書面が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確認できる措置を講じていること。

<留意すべき事項>

- ① 相手方が、電子書面が改変されていないことを容易に確認できるよう、電子署名やタイムスタンプを利用することが望ましい。
- ② 相手方が電子媒体を用いた取引に不慣れな場合があるため、操作方法を丁寧に説明することが望ましい。特に書面が説明時点及び将来的なある時点において、改変されていないことの確認はどこをどうやって確認すればよいのかなど、丁寧な説明を行うことが望ましい。（★）
- ③ 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。
- ④ 電子書面の閲覧や改変されていないことの確認に、相手方がスマートフォンのみを用いる場合には、パソコンとの表示上の違いや改変されていないことの確認方法の違いに留意し、画面共有・ハイライトや強調・拡大縮小などの機能を活用し、特に丁寧な対応を行うことが望ましい。（★）
- ⑤ 電子書面の保存の必要性や保存方法についても、説明を行うことが望ましい。（★）

【35条書面（重要事項説明書）及び37条書面（契約締結時書面）】

＜遵守すべき事項＞

- ⑨ 書面の交付に係る宅建士を明示すること。

【35条書面（重要事項説明書）】

＜遵守すべき事項＞

- ⑩ 事前に相手方の I T 環境が、電子書面と説明中の宅建士の画像が同時に閲覧可能であることを確認すること。

＜留意すべき事項＞

- ⑥ 事前に電子書面を交付した上で、内容を確認しておくことを相手方に推奨するとともに、電子書面の交付から一定期間の後に、重説を実施することが望ましい。
- ⑦ 相手方が不動産取引に不慣れな場合があることから、重要事項の全体像を把握しやすくするため、重要事項説明書に目次や全体像を示す資料を付けることが望ましい。（★）