

第8回 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

議事次第

日 時：令和4年2月14日（月）14：00 ～ 16：00

場 所：WEB会議

事務局：TKP新橋カンファレンスセンター12F会議室

東京都千代田区内幸町 1-3-1 幸ビルディング

1. 開会

2. 議事

（1）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

（2）社会実験の検証結果等を踏まえた今後の対応について

（3）I T重説等の実施状況と今後の対応について

3. 閉会

（配付資料）

- ・資料1 委員名簿
- ・資料2 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3 社会実験の検証結果等を踏まえた今後の対応について
- ・資料4 I T重説等の実施状況と今後の対応について

(座長)

- ・ 中 川 雅 之 日本大学 経済学部 教授

(委員)

- ・ 池 本 洋 一 (株) リクルート SUUMO リサーチセンター長
- ・ 伊 藤 洋 (一社) 新経済連盟 政策部副部長
- ・ 伊 橋 孝 幸 (一社) 不動産流通経営協会
- ・ 稲 葉 和 久 (公財) 日本賃貸住宅管理協会 常務理事
- ・ 草 間 時 彦 (公社) 全国宅地建物取引業協会連合会 政策推進委員長
- ・ 熊 谷 則 一 弁護士
- ・ 小 山 浩 志 (一社) 全国住宅産業協会 政策委員会 委員長
- ・ 沢 田 登 志 子 (一社) ECネットワーク 理事
- ・ 清 水 三 紀 東京都 住宅政策本部 住宅企画部 適正取引促進担当課長
- ・ 杉 谷 陽 子 上智大学 経済学部 教授
- ・ 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
消費生活コンサルタント
- ・ 中 戸 康 文 (一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部 上席主任研究員
- ・ 宮 嶋 義 伸 (公社) 全日本不動産協会 常務理事
- ・ 森 川 誠 (一社) 不動産協会 理事 事務局長

(オブザーバー)

- ・ デジタル庁
- ・ (公財) 不動産流通推進センター

(委員名は五十音順)

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】

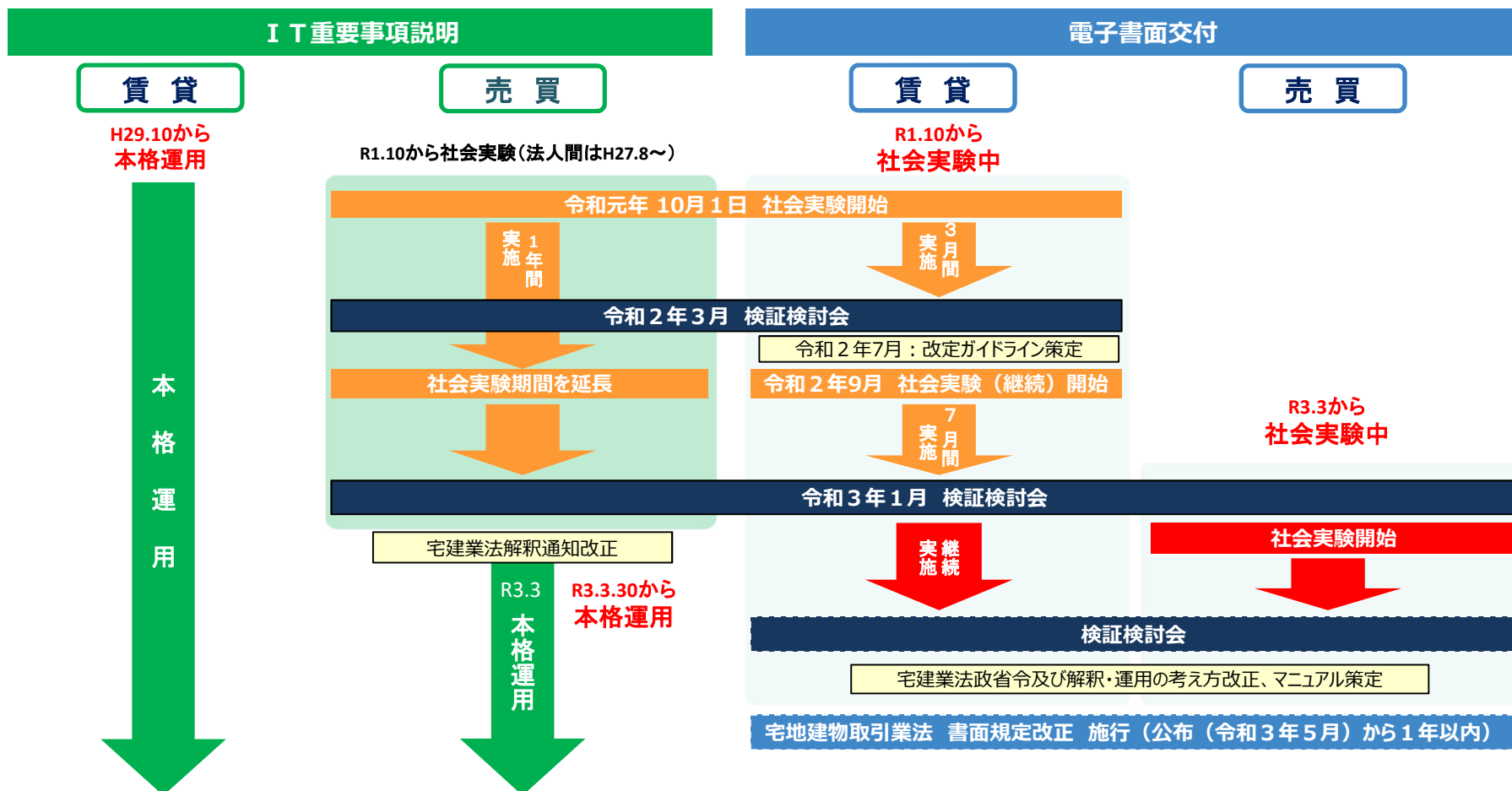
令和4年2月

国土交通省
不動産・建設経済局 不動産業課

1. 不動産取引のオンライン化に関する取り組みの現状

不動産取引のオンライン化に関する取り組みの現状（IT重要事項説明・書面の電子化）

- 不動産取引のオンライン化については、**書面の電子化に係る社会実験を実施中**。（オンラインによる重要事項説明（IT重要事項説明）については、賃貸取引は平成29年、売買取引は令和3年より本格運用を開始。）
- 今般の新型コロナウイルス感染症拡大を機に、非対面・電子書面での取引ニーズが飛躍的に拡大。
- 賃貸・売買・媒介の**契約締結時交付書面及び重要事項説明書等について電磁的方法による交付を可能とするよう、宅地建物取引業法の関連規定の改正**を含む「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」が成立し、**令和3年5月19日に公布**されたところ。



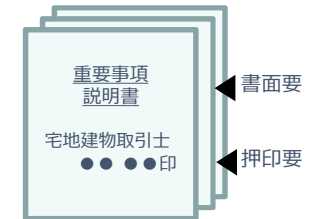
宅地建物取引業法における書面交付義務の制度概要

<宅地建物の売買契約等に係る重要事項説明書等の交付・押印>

① 売買契約等に係る重要事項説明書

- 宅地建物取引業者は、**宅地建物の売買契約等の締結前**に、宅地建物取引士をして、**重要事項説明書に記名押印**の上、**契約当事者に対しこれを交付**して説明をさせなければならない。

※ オンラインで説明を実施する場合にも、書面は事前に郵送で交付している



② 売買契約等における契約締結時の書面

- 宅地建物取引業者は、**宅地建物の売買契約等の締結時**に、宅地建物取引士が**記名押印した契約条件等を記載した書面を、契約当事者に交付**しなければならない。

<宅地建物の売買等に係る媒介契約締結時の書面の交付・押印>

③ 媒介契約における契約締結時の書面

- 宅地建物取引業者は、宅地建物の売買又は交換の**媒介契約**を締結したときは、契約条件等を記載した**書面に記名押印し、媒介の依頼者に交付**しなければならない。

デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律による宅地建物取引業法の改正概要

オンラインでの取引のハードルとなる宅地建物取引法上の義務について、以下のとおり改正

- ✓ **上記①・②における押印を廃止**する。
- ✓ **上記①～③の書面の交付について、相手方の承諾を得た上で、電磁的方法で行うことができる**こととする。



現在実施中の電子書面交付に係る社会実験により、安全な実施方法の詳細を具体化した上で、デジタル整備法の公布の日（R3.5.19）から1年以内に施行

(参考) デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律の概要

<予算関連法案>

趣旨

デジタル社会形成基本法に基づき**デジタル社会の形成に関する施策を実施するため**、個人情報の保護に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律等の**関係法律の所要の整備等を行う。**

概要

個人情報保護制度の見直し（個人情報保護法の改正等）

- ①個人情報保護法、行政機関個人情報保護法、独立行政法人等個人情報保護法の3本の法律を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の法律において全国的な共通ルールを規定し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化。
 - ②医療分野・学術分野の規制を統一するため、国公立の病院、大学等には原則として民間の病院、大学等と同等の規律を適用。
 - ③学術研究分野を含めたGDPR（EU一般データ保護規則）の十分性認定への対応を目指し、学術研究に係る適用除外規定について、一律の適用除外ではなく、義務ごとの例外規定として精緻化。
 - ④個人情報の定義等を国・民間・地方で統一するとともに、行政機関等での匿名加工情報の取扱いに関する規律を明確化。
- 施行日：公布から1年以内（地方公共団体関係は公布から2年以内）

マイナンバーを活用した情報連携の拡大等による行政手続の効率化（マイナンバー法等の改正）

- ①国家資格に関する事務等におけるマイナンバーの利用及び情報連携を可能とする。
 - ②従業員本人の同意があった場合における転職時等の使用者間での特定個人情報の提供を可能とする。
- 施行日：公布日（①のうち国家資格関係事務以外（健康増進事業、高等学校等就学支援金、知的障害者など））、公布から4年以内（①のうち国家資格関係事務関連）、令和3年9月1日（②）

マイナンバーカードの利便性の抜本的向上、発行・運営体制の抜本的強化（郵便局事務取扱法、公的個人認証法、住民基本台帳法、マイナンバー法、J-LIS法等の改正）

<マイナンバーカードの利便性の抜本的向上>

- ①住所地市区町村が指定した郵便局において、公的個人認証サービスの電子証明書の発行・更新等を可能とする。
 - ②公的個人認証サービスにおいて、本人同意に基づき、基本4情報（氏名、生年月日、性別及び住所）の提供を可能とする。
 - ③電子証明書について、マイナンバーカードのみならず、スマートフォン（移動端末設備）への搭載も可能とする。
 - ④マイナンバーカード所持者の転出届に関する情報を、転入地に事前通知する制度を設ける。等
- 施行日：公布日（①）、公布から2年以内（①以外）

<マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的強化>

- ①地方公共団体情報システム機構（J-LIS）による個人番号カード関係事務について、国による目標設定、計画認可、財源措置等の規定を整備。
 - ②J-LISの代表者会議の委員に国の選定した者を追加するとともに、理事長及び監事の任免に国の認可を必要とする等、国によるガバナンスを強化。
 - ③電子証明書の発行に係る市町村の事務を法定受託事務化。等
- 施行日：令和3年9月1日

押印・書面の交付等を求める手続の見直し（48法律の改正）

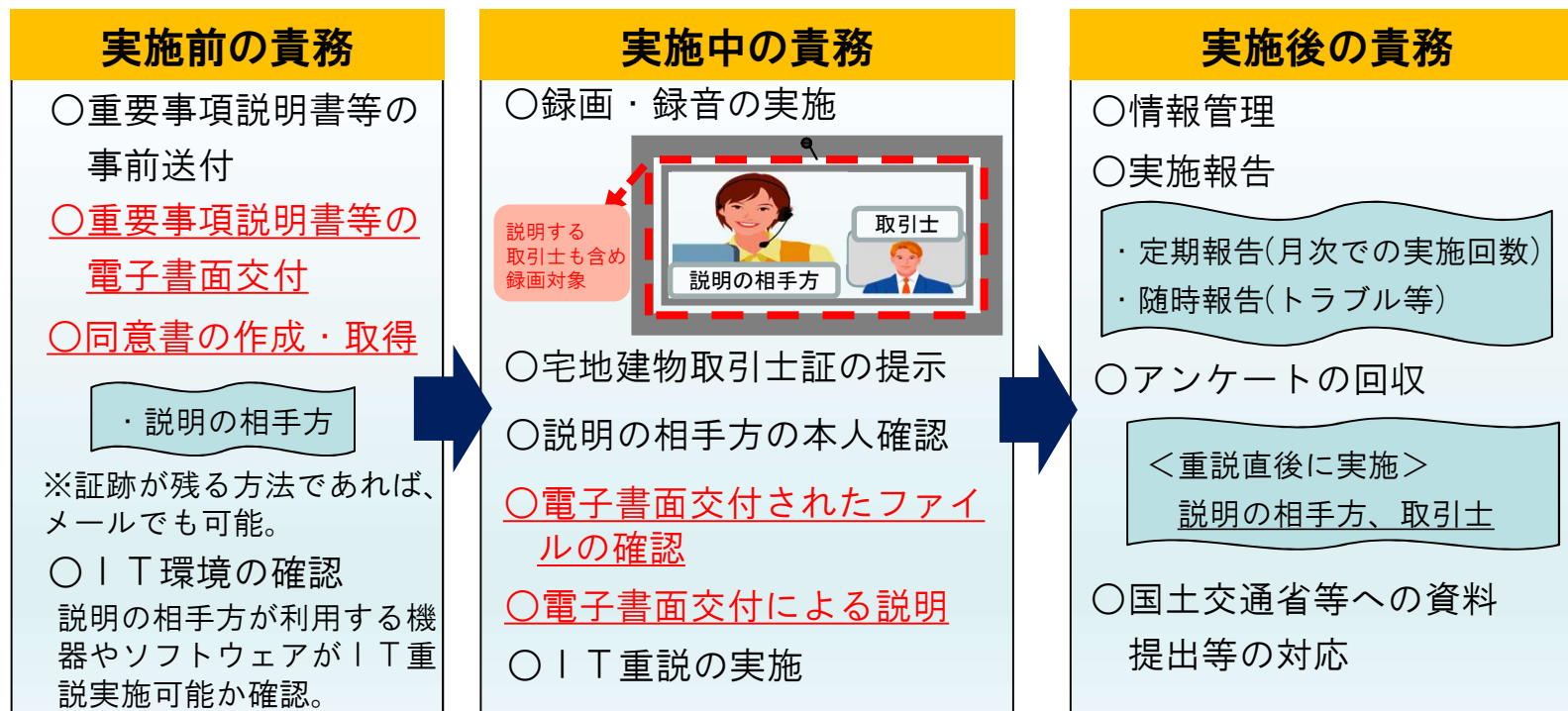
- 押印を求める各種手続についてその押印を不要するとともに、書面の交付等を求める手続について電磁的方法により行うことを可能とする。
- 施行日：令和3年9月1日（施行までに一定の準備期間が必要なものを除く。）

2. 社会実験の概要

社会実験の概要

- 実施期間：令和3年3月10日より当面の間
- 対象取引：賃貸取引及び売買取引（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（Microsoft teams）等）

実施方法（赤字がオンライン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）



※宅地建物取引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。

書面交付に係る社会実験の具体的実施方法

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を通じ、従来のオンラインでの重要事項説明における事業者の責務に加え、**書面の電磁的交付に係る具体的なルールについて詳細を検討**

【事業者の責務】

【具体的な手順】

オンライン重要事項説明 実施**前**の責務

- ・重要事項説明書等の事前送付
- ・**同意書の作成・取得**(IT重説、**電子書面交付**)
- ・**重要事項説明書等の電子書面交付**
- ・相手方のIT環境の確認

※ 現行制度の対応として、宅地建物取引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。

- ① 重要事項説明書等の電子化（※）
- ② 電子化したファイルを説明の相手方へ送信

※ 電子ファイルの真正性担保の手段としては、タイムスタンプ又は電子署名を用いることを推奨。
(電子署名以外の方法も可。「押印についてのQ&A」(内閣府、法務省、経済産業省 (R2.6.19))【問6】)

オンライン重要事項説明 実施**中**の責務

- ・録画・録音の実施
- ・宅地建物取引士証の提示
- ・説明の相手方の本人確認
- ・**電子書面交付されたファイルの確認**
- ・**電子書面交付によるIT重説の実施**
- ・必要に応じたIT重説の中止

- ③ **事前に送付したファイルが改変されていないか等を確認**
- ④ ファイルを確認後、当該ファイルを用いてIT重説を実施

オンライン重要事項説明 実施**後**の責務

- ・情報管理
- ・実施報告
- ・結果検証のための報告
- ・国土交通省及び都道府県等への資料提供並びにヒアリング及び報告対応

- ⑤ 説明直後に説明の相手方、宅建士にアンケート調査を実施
- ⑥ 必要に応じてファイルを保存

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相手方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説明の相手方にメール等により交付する。



説明の相手方



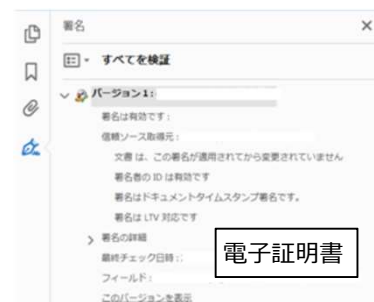
電子署名済ファイルの受領

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、改変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。

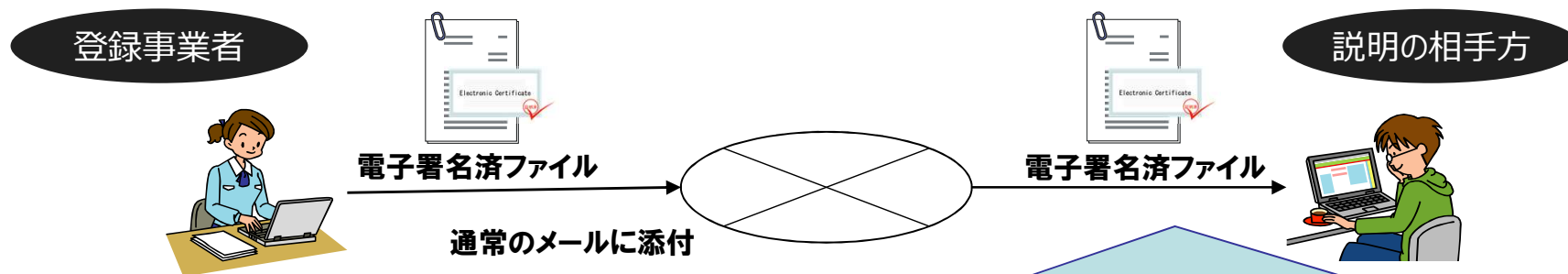


※ここでは電子証明書を利用する例について、模式的に示したものである。

電子書面交付による
IT重説の実施

電子ファイルの確認方法（イメージ）【電子署名を用いる場合】

登録事業者から送付された電子署名済電子ファイルが改変されていないことや、署名の作成者などは、電子認証業務サービス事業者を利用することで確認することができる。



PDFに変換した電子ファイル

署名済みであり、すべての署名が有効です。

署名パネル クリック

電子証明書を利用することにより署名作成者を確認する画面の例

- ※ 署名入りのpdfファイルを開いた際に上記のような通知がされ、「署名パネル」ボタンをクリックすることで、署名の内容を確認できる。
- ※ 利用するサービスにより表示される者が登録事業者又は電子認証業務を行う事業者等となる。

署名

すべてを検証

バージョン1:

署名は有効です:

信頼ソース取得元:

文書は、この署名が適用されてから変更されていません

署名者のIDは有効です

署名はドキュメントタイムスタンプ署名です。

署名はLTV対応です

> 署名の詳細

最終チェック日時:

フィールド:

このバージョンを表示

署名の作成者を以下のいずれかの表記で確認できる

- ・署名作成者の氏名
- ・署名作成者のID
- ・電子認証業務を行う事業者

ファイルが改変されているか否かを確認できる

文書は、この署名が適用されてから変更されていません

電子証明書

床面積	m ² (登記簿面積)	m ²
種類及び構造		
貸主氏名・住所		

3 - 1. 社会実験の実施結果（概要）

社会実験実施後アンケート

（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

社会実験登録事業者に対し、書面の電子化実施後のアンケートに協力を依頼し、実験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

【賃貸】 令和元年10月～12月（３か月間）、令和２年９月～令和３年12月（１年４か月間）

【売買】 令和３年３月～12月（10か月間）

（４）アンケート対象者

宅地建物取引士、説明の相手方

（５）回答数

【賃貸】 宅地建物取引士：1,065件、説明の相手方：152件

【売買】 宅地建物取引士： 60件、説明の相手方：156件

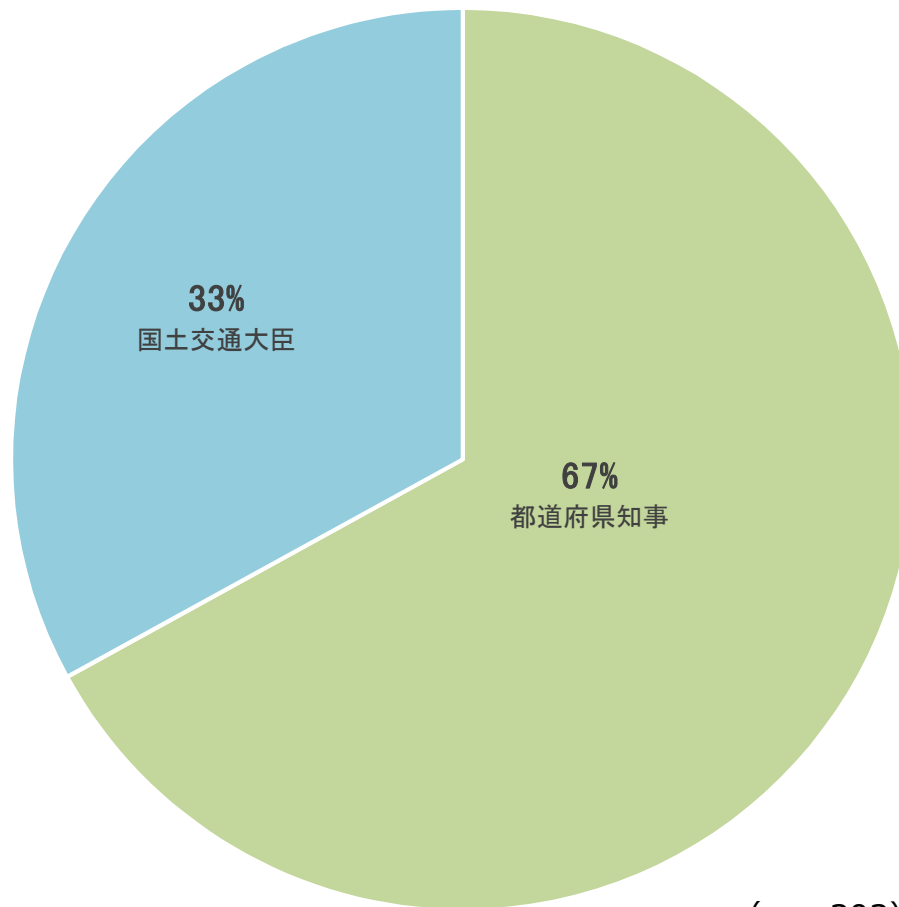
（６）社会実験で実施した項目（宅地建物取引士アンケート結果として報告された電子書面交付の実施件数）

【賃貸】 35条書面（重要事項説明書）： 44件、
35条書面（重要事項説明書）及び37条書面（契約締結時書面）： 1,008件

【売買】 35条書面（重要事項説明書）： 4件、
35条書面（重要事項説明書）及び37条書面（契約締結時書面）： 53件、
34条の２書面（媒介契約締結時書面）： 10件

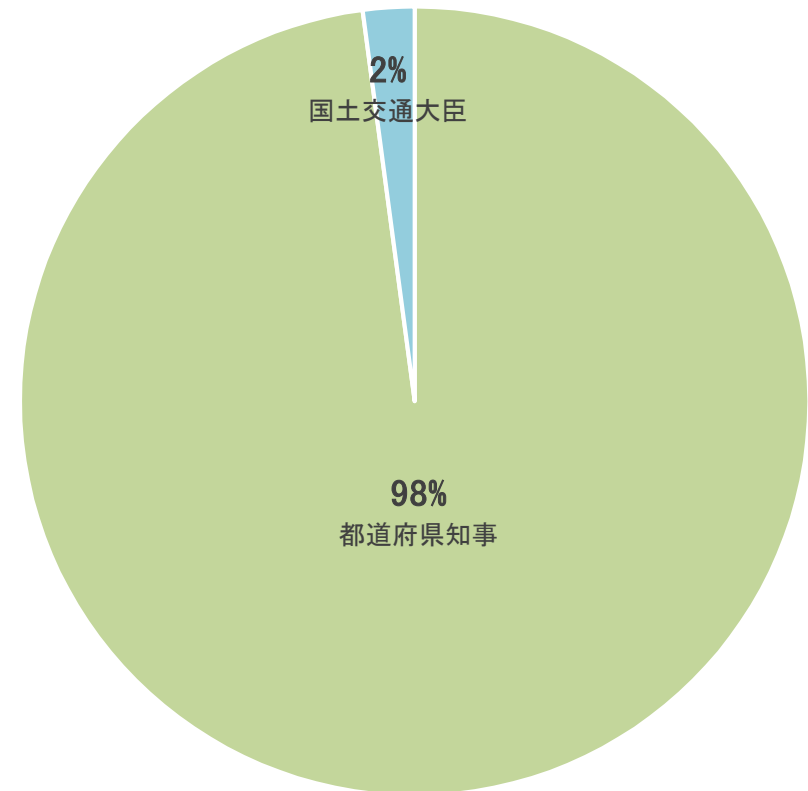
※以降の分析で表記しているパーセンテージは小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

免許区分別 登録事業者割合



(n = 303)
(信託会社を除く)

(参考) 免許区分別 全宅建業者割合



(n=127,215 (R3.3末時点))
(信託会社を除く)

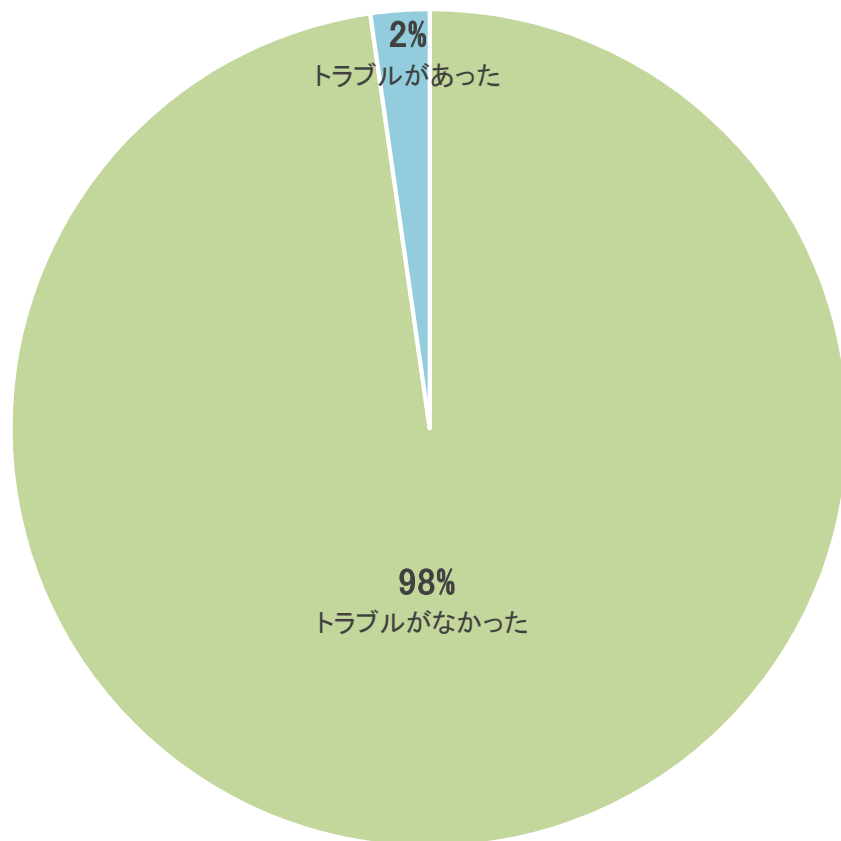
3－2．社会実験実施後アンケート結果

電子書面交付によるトラブルの有無

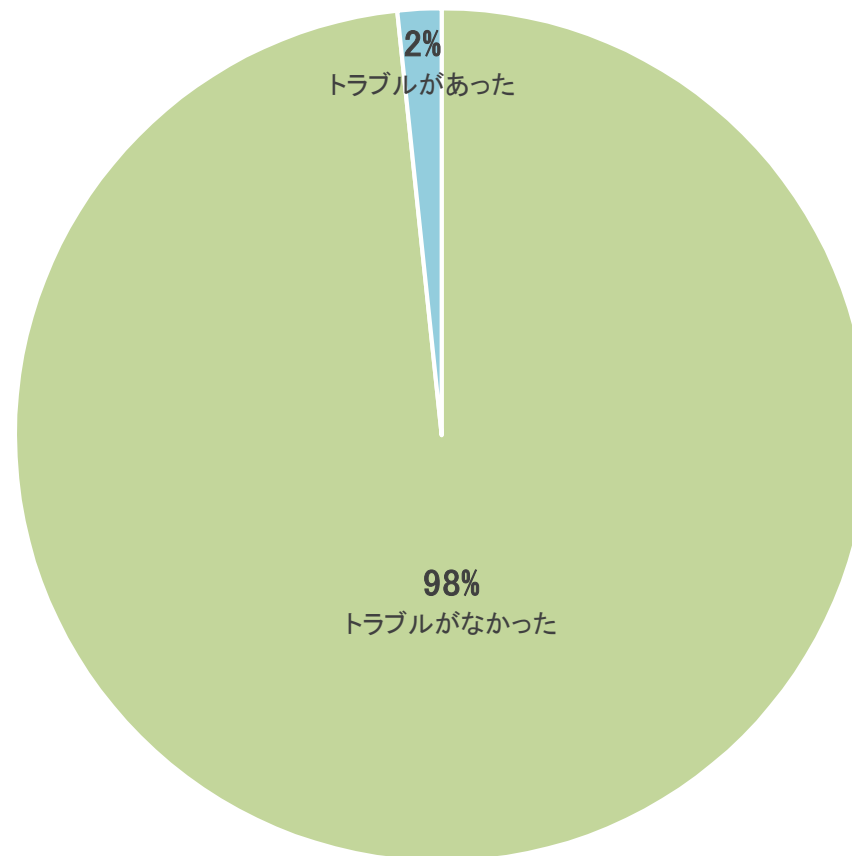
宅建士

- 賃貸、売買ともに、ほぼ全ての回答者においてトラブルはなかった
 - トラブル内容は、電子ファイルを開くことが出来ない、途中でパソコンが止まった、P Cの映像が映らないなどが挙げられている
- なお、これらのトラブルは再接続や設定の変更により対応出来ると考えられる

賃 貸



売 買



※ トラブル内容

- ・電子ファイルを送付する際のトラブル
- ・電子ファイルを開くことが出来ないトラブル
- ・相手がWebになれていない(やり方わからない)
- ・途中でパソコンが止まった

(n=398)
(R3.3 設問修正)

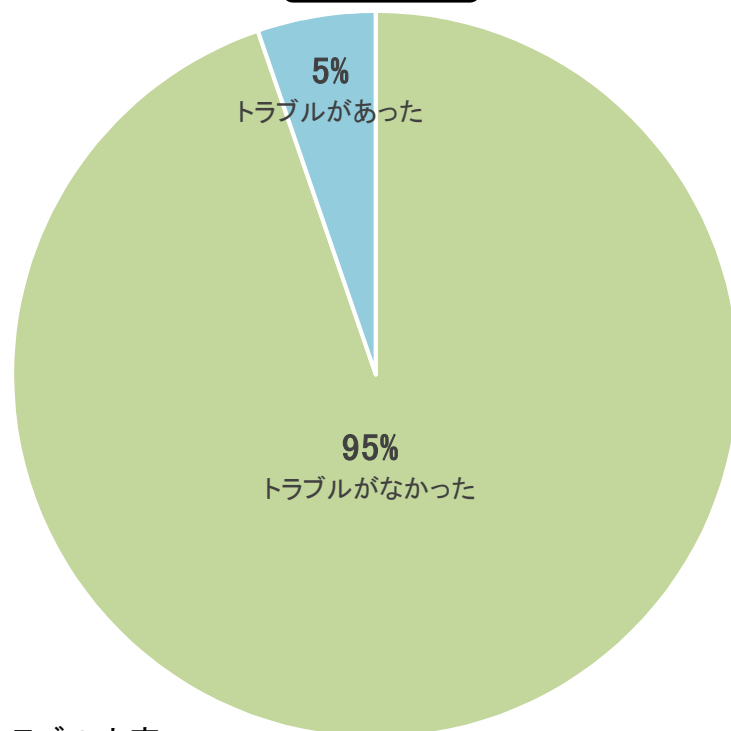
※ トラブル内容

- ・PCの映像が映らず、スマホで接続して頂いた

(n=60)

- 賃貸、売買ともに、ほぼ全ての回答者においてトラブルはなかった
- トラブル内容は、音声が届かなかった、画面が動かなかった、回線が切れたなど、主にIT重説に係る機器・回線などに起因するトラブルと考えられる内容が挙げられている
なお、これらのトラブルは再接続や設定の変更により対応出来ると考えられる

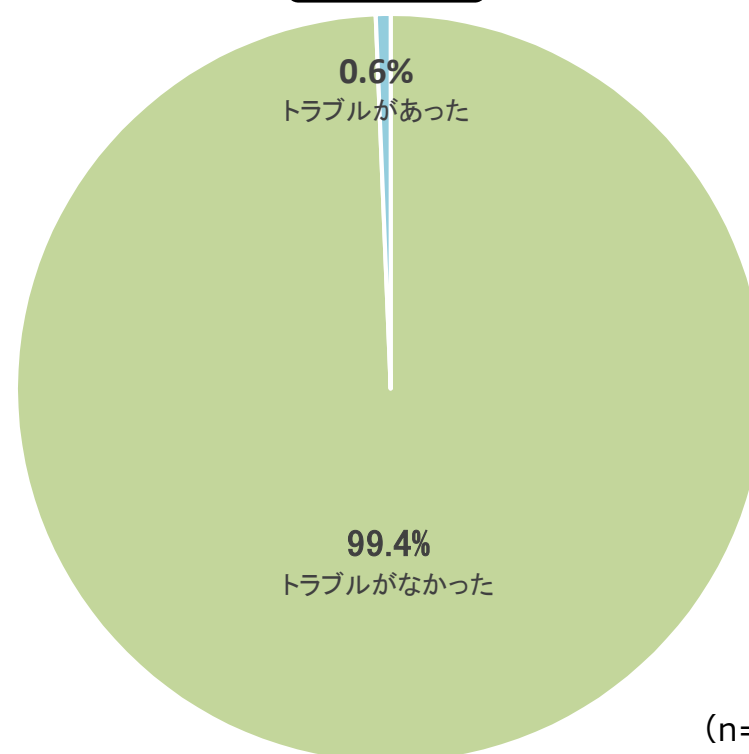
賃貸



※ トラブル内容

- ・ネット接続が切れた(類似回答 ほか1件)
- ・画面が動いてなく、説明箇所と表示箇所が異なった
- ・音が途切れるので重要なところが度々聞こえなくて聞き返した(類似回答 ほか2件)
- ・苦情と言うほどではないが、口座振替手続きの必要があったが、その場で出来ず、銀行に問い合わせる必要があり、手続完了まで時間がかかった

売買



※ トラブル内容

- ・音の大きさ

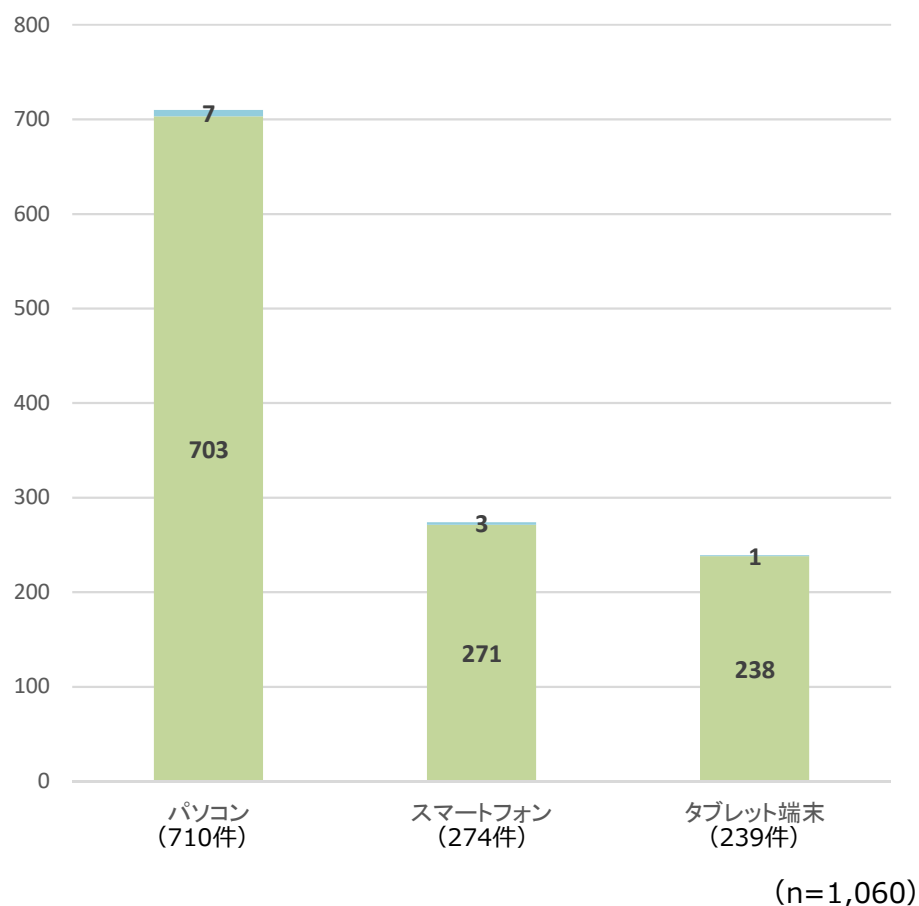
電子書面を利用した重要事項説明に用いた端末

宅建士

- 過半数の回答者はパソコンを用いて重説を行った
- 端末の種類によらずほぼすべての事案で重要事項説明を完了することができる

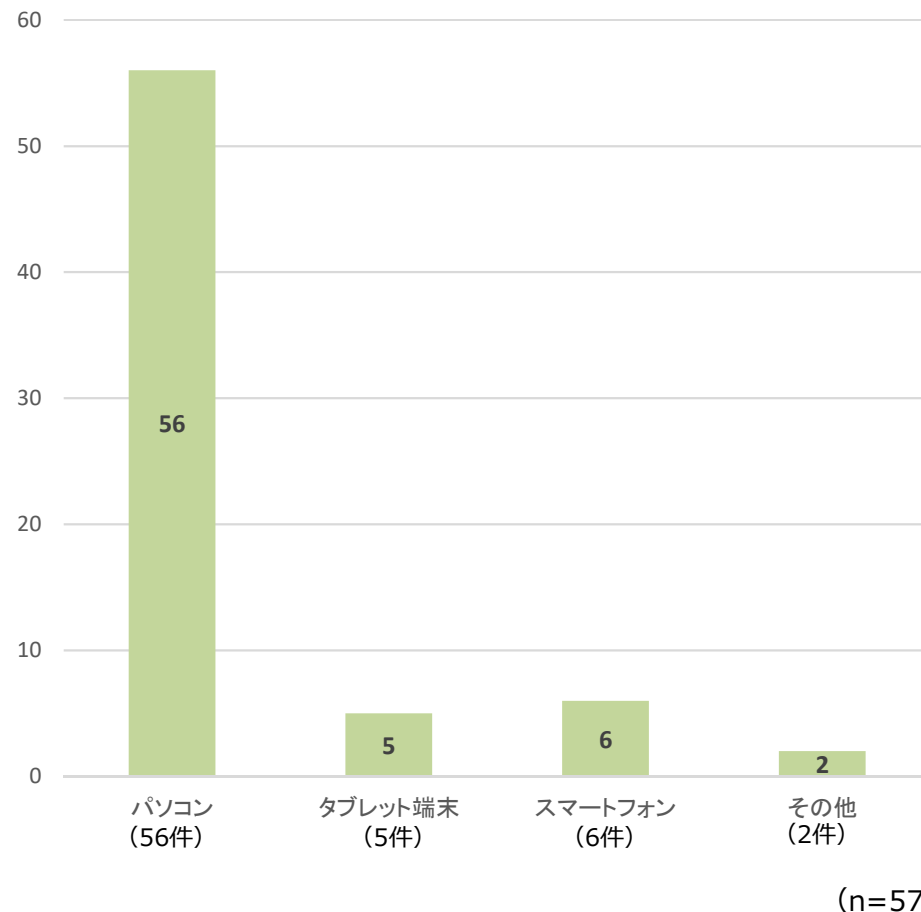
※複数回答。電子書面を利用した重説の実施に至らなかったものを除く。

賃貸



■ 重説を完了することが出来た ■ 重説を完了することが出来なかった

売買



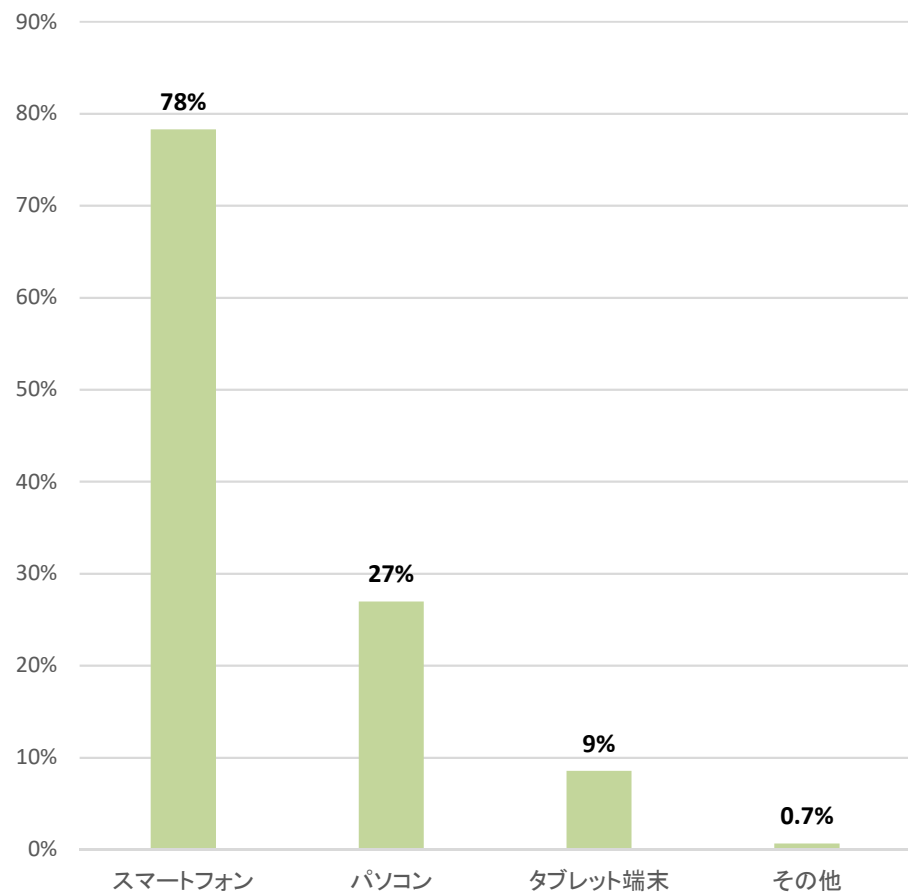
■ 重説を完了することが出来た ■ 重説を完了することが出来なかった

電子書面の閲覧に用いた端末

説明の相手方

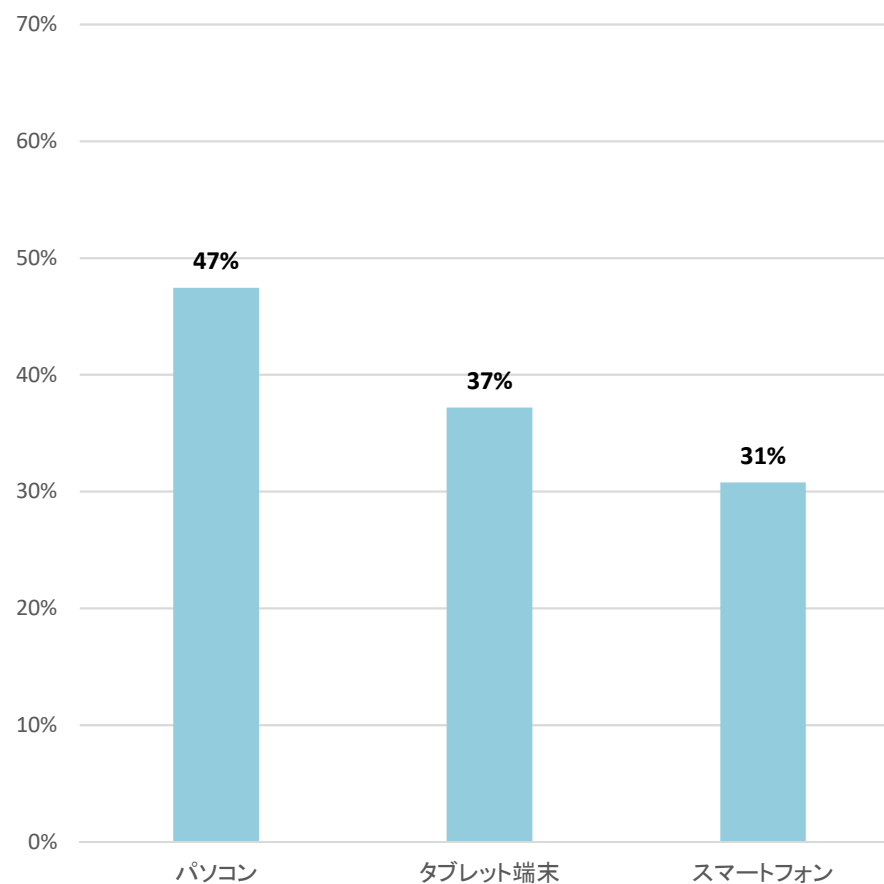
○ 電子書面の閲覧に用いた端末は、賃貸はスマートフォン、売買はパソコンが最も多かった

賃 貸



(n=152)
(複数回答)

売 買



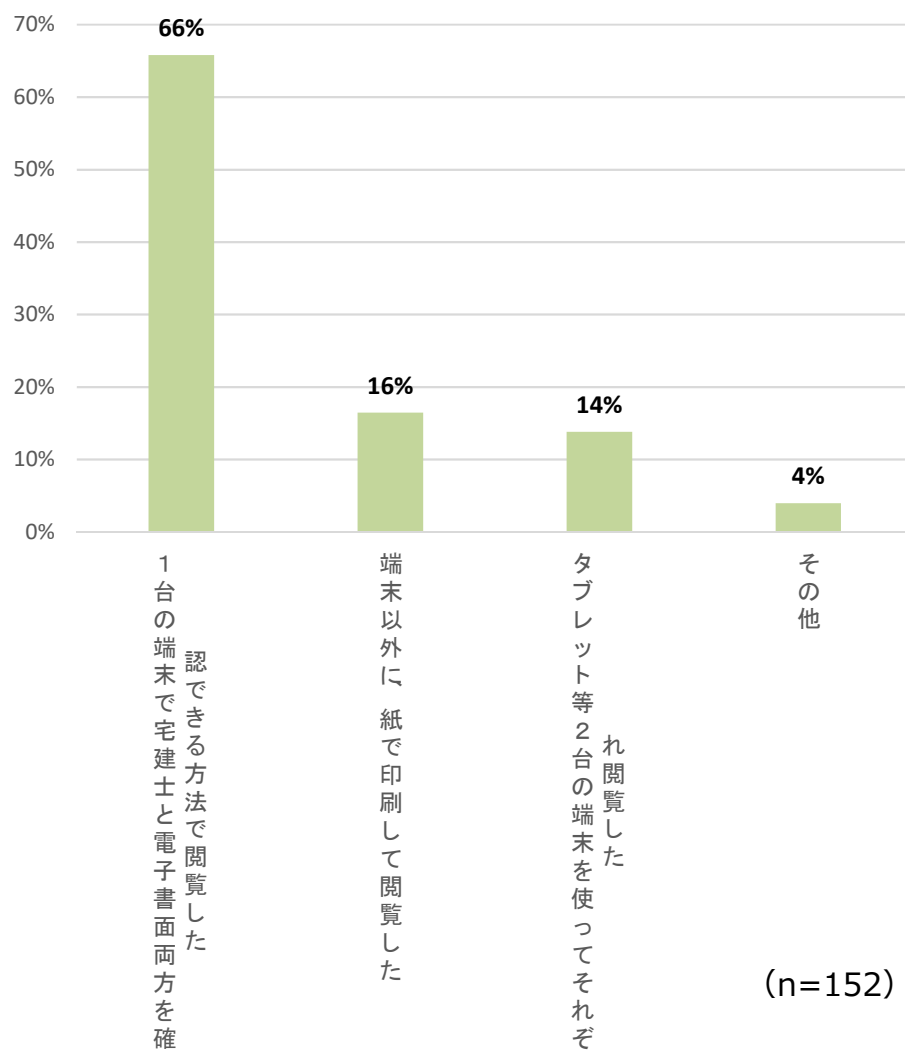
(n=156)
(複数回答)

電子書面の閲覧方法

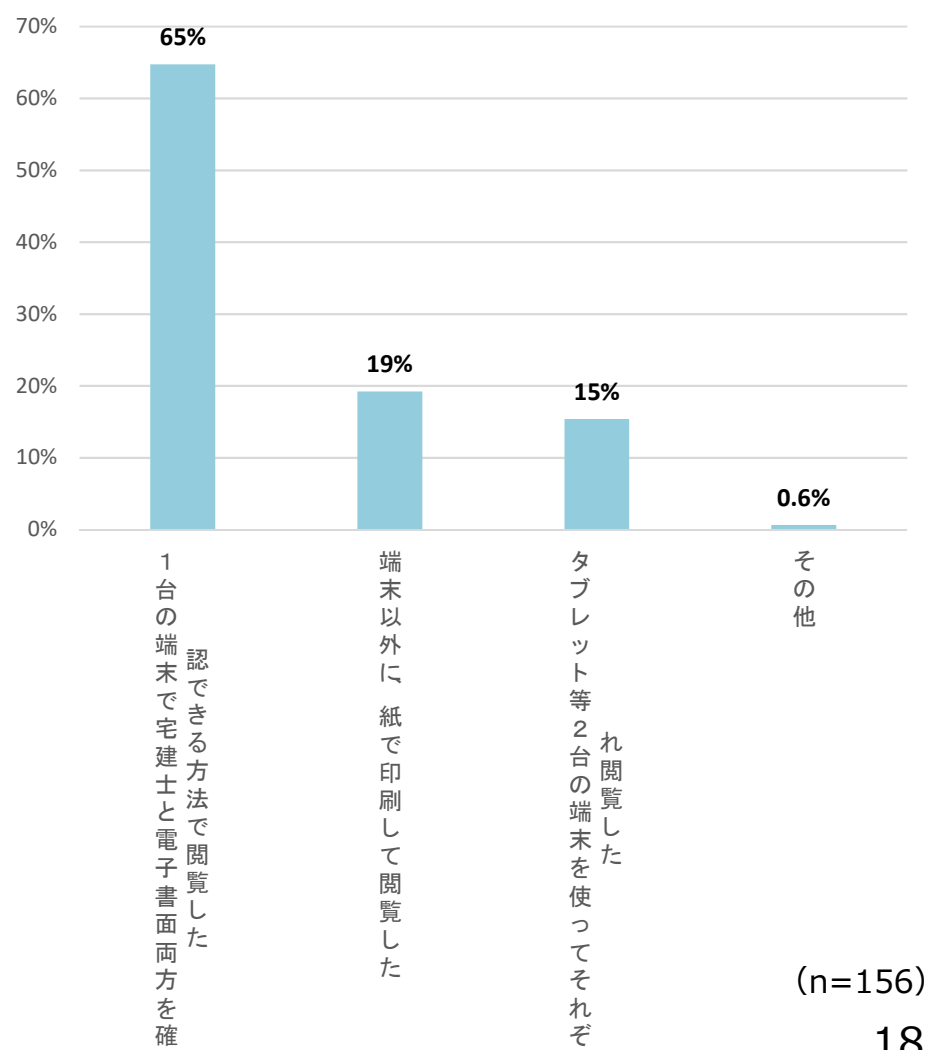
説明の相手方

- 約6割以上の回答者が、重説時に1台の端末で宅建士と電子書面両方を確認できる方法で閲覧した
- 書面を紙に印刷して閲覧した回答者や2台の端末で閲覧した回答者はそれぞれ10～20%程度であった

賃貸

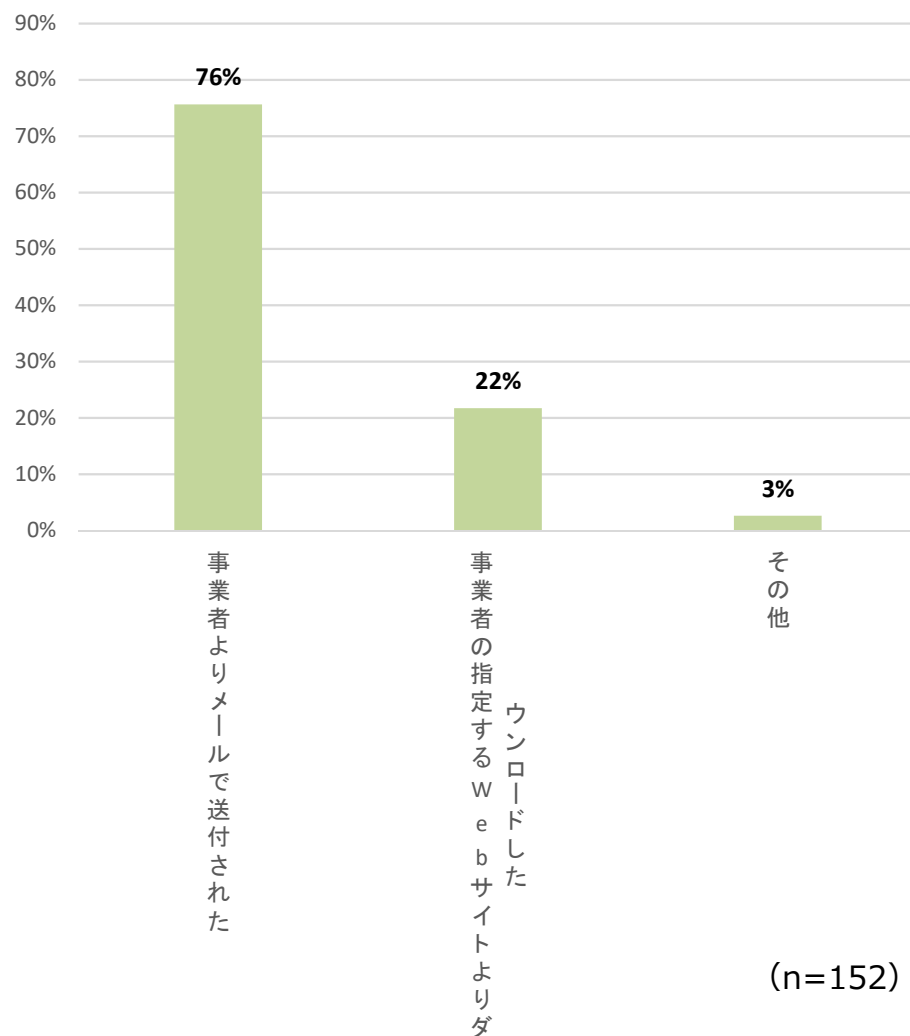


売買

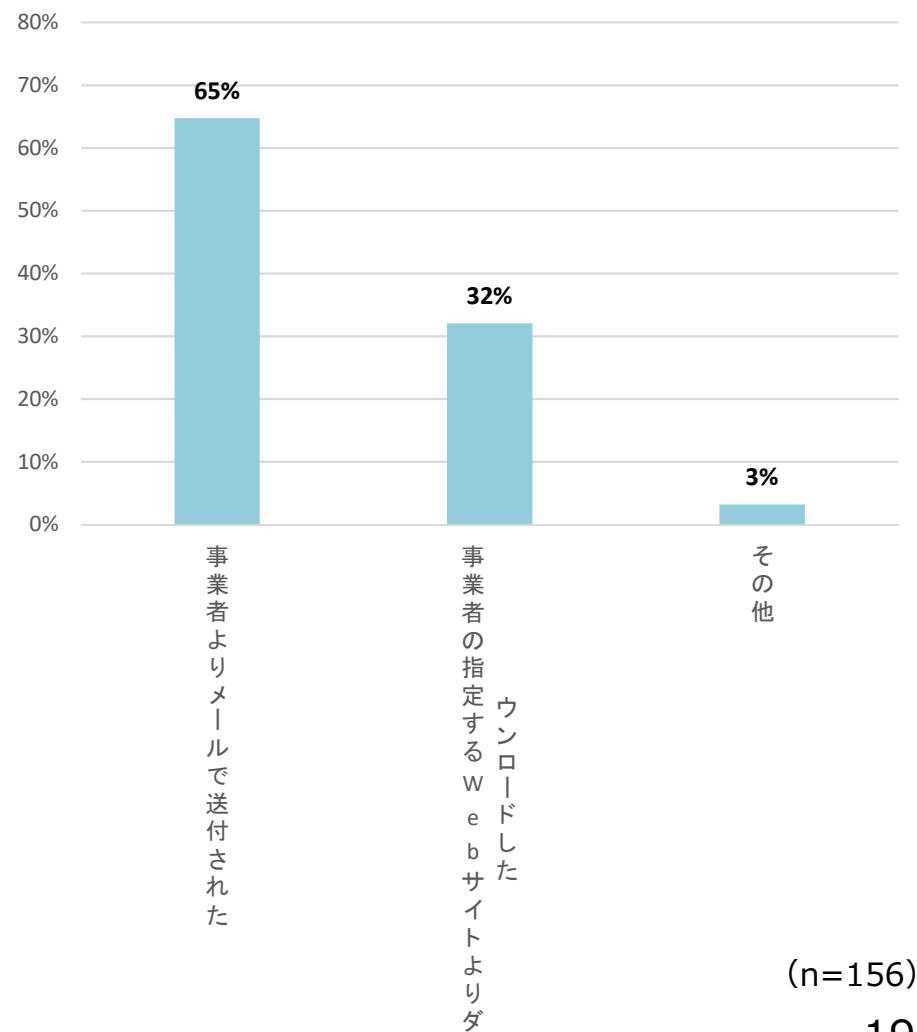


○ 電子書面を事業者よりメールで送付されたという受け取り方法が最も多かった

賃 貸



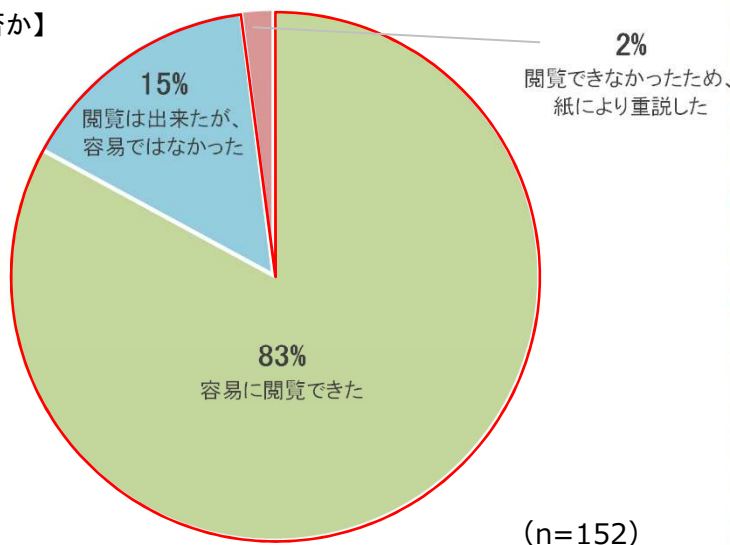
売 買



- ほぼ全ての回答者において電子書面を閲覧することができた（グラフ赤枠）
- 閲覧が容易でなかった若しくは閲覧ができなかった要因は、ファイルの操作方法がわからなかった点が最も多かった

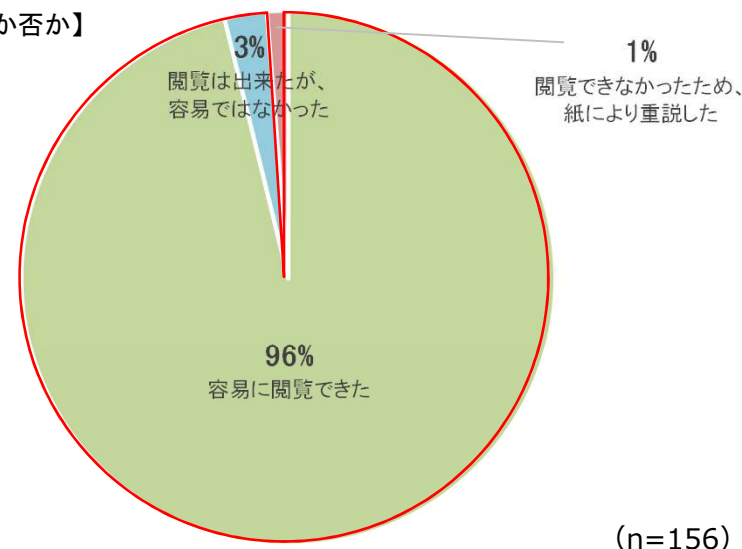
賃貸

【閲覧ができたか否か】

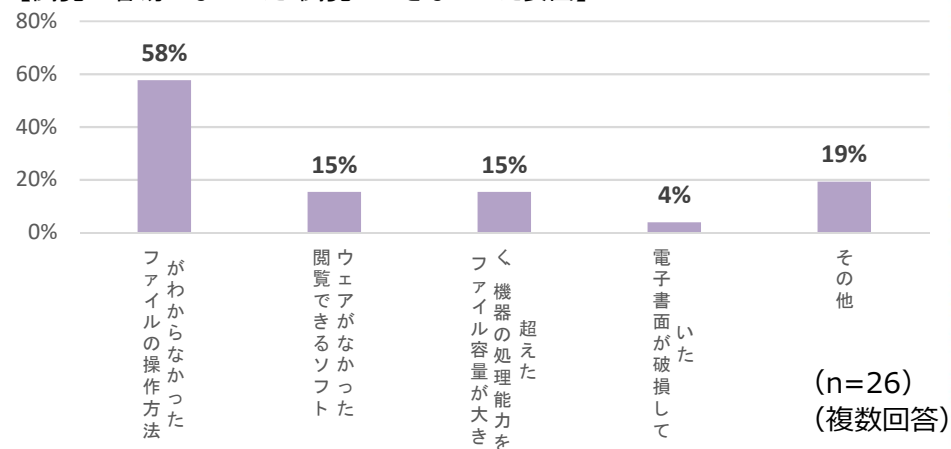


売買

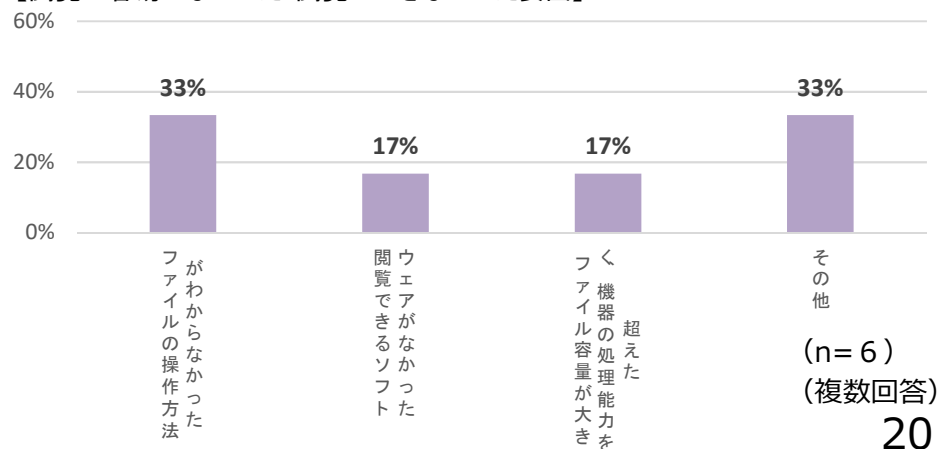
【閲覧ができたか否か】



【閲覧が容易でなかった・閲覧ができなかった要因】



【閲覧が容易でなかった・閲覧ができなかった要因】



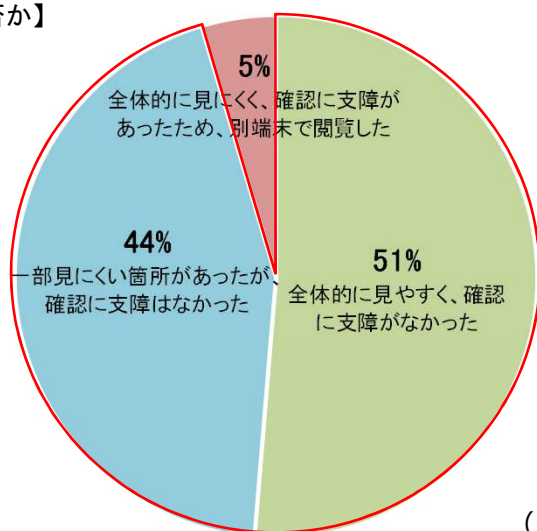
電子書面の見やすさ①

説明の相手方

- ほぼ全ての回答者において電子書面の確認に支障はなかった（グラフ赤枠）
- 見にくかった要因は、画面や文字等のサイズが小さかったことが多くあげられた

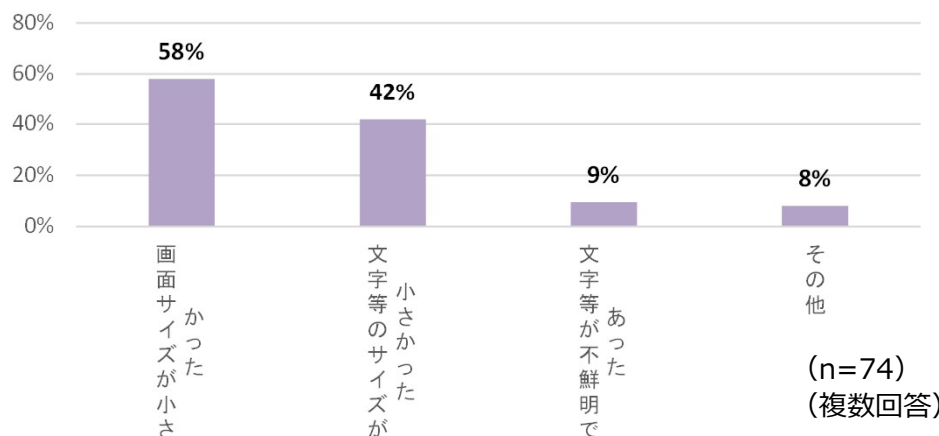
賃貸

【確認ができたか否か】



(n=152)

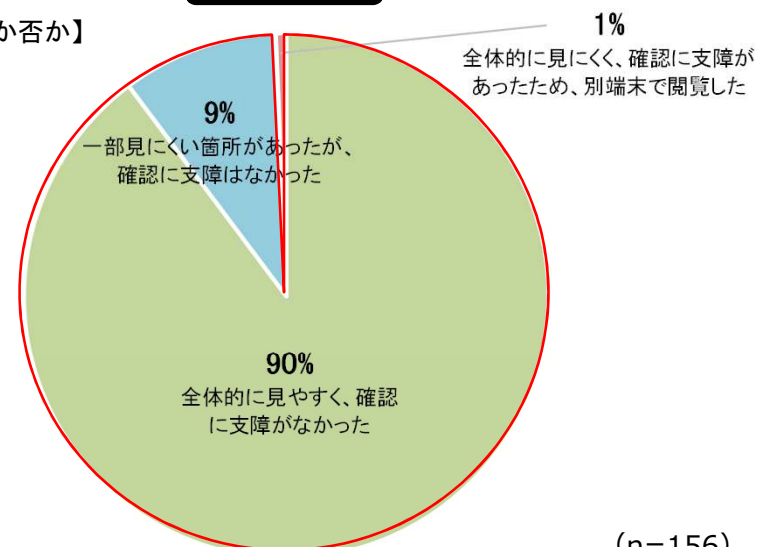
【見にくかった要因】



(n=74)
(複数回答)

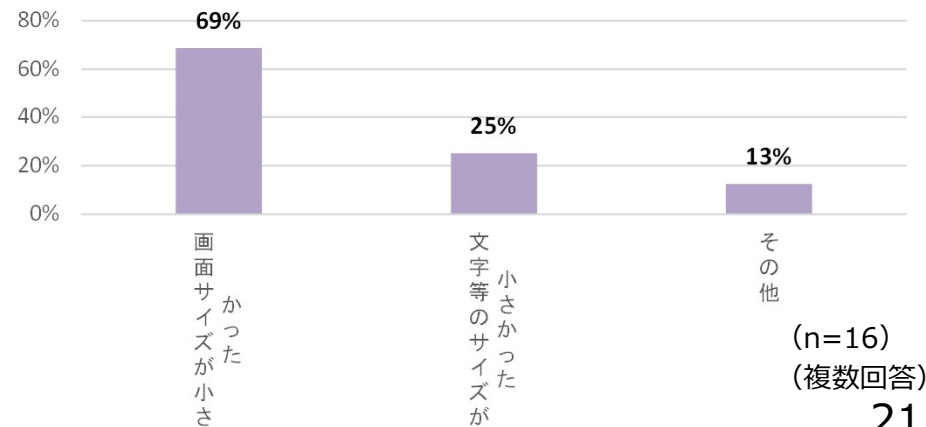
売買

【確認ができたか否か】



(n=156)

【見にくかった要因】



(n=16)
(複数回答)

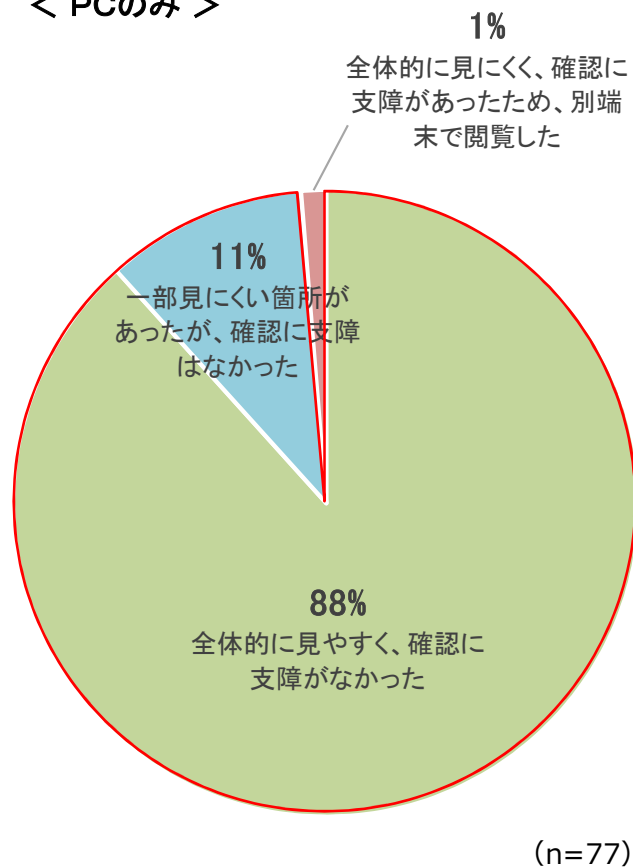
電子書面の見やすさ②（端末別）

説明の相手方

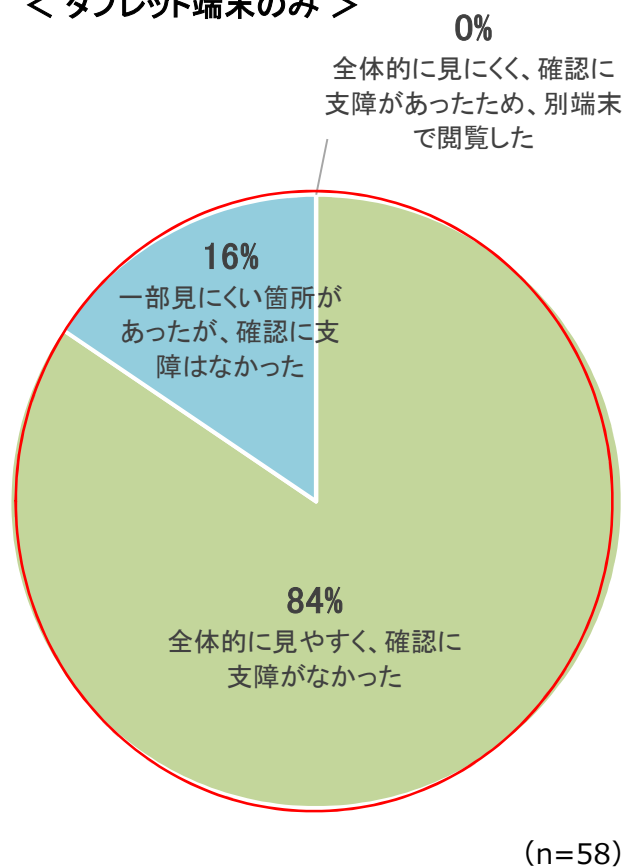
○ 電子書面の見やすさを利用した端末別に分析すると、パソコンを利用した説明の相手方は全体的に見やすかったと答えた割合が多く、スマートフォンを利用した説明の相手方は一部見にくい箇所があったと答えた割合が相対的に多かった

【確認ができたか否か】

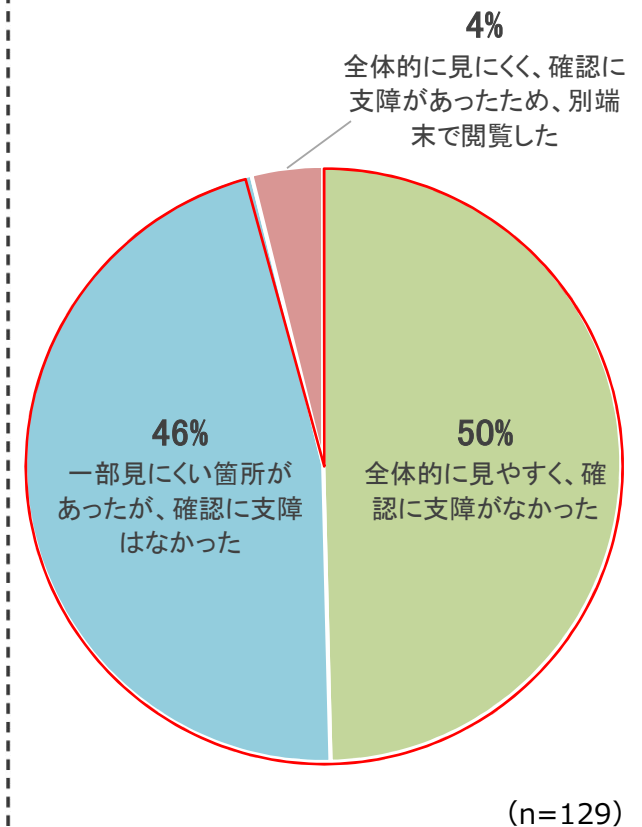
< PCのみ >



< タブレット端末のみ >



< スマートフォンのみ >



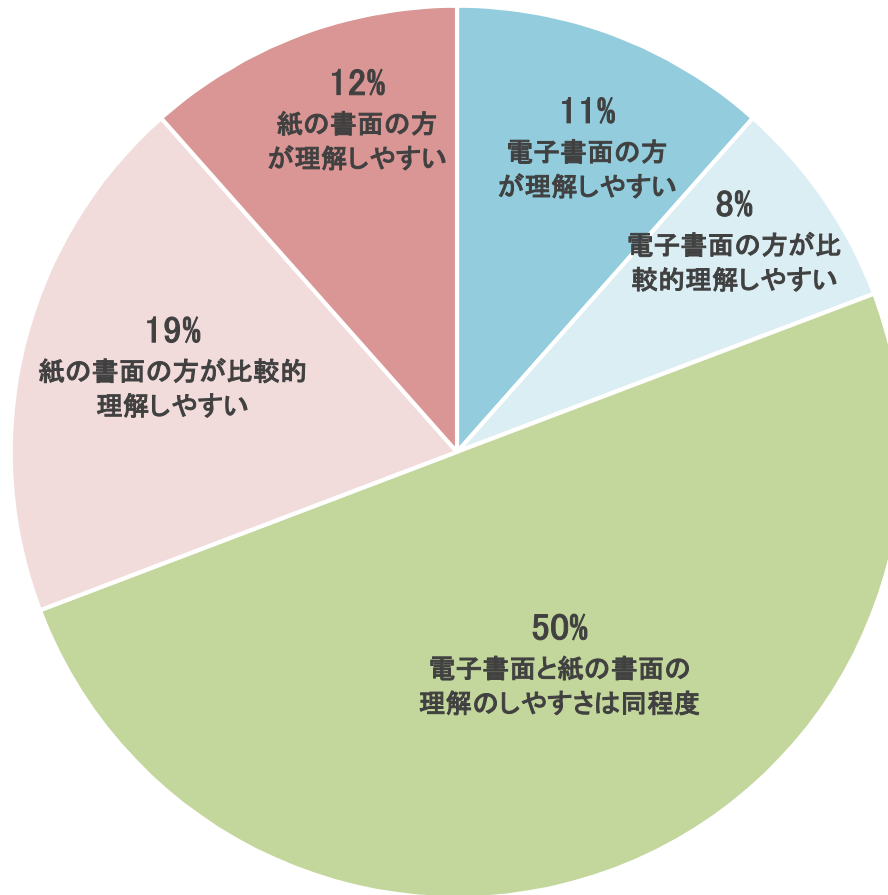
電子書面と紙の書面での理解のしやすさ比較

説明の相手方

- 約5割の回答者において電子書面と紙の書面を比較した理解のしやすさは同程度であった
- 賃貸は紙の書面の方が理解しやすい割合が大きく、売買は電子書面の方が理解しやすい割合が大きいが、これは賃貸のほうがスマートフォンの利用者が多いことによる影響があるものと考えられる

※紙の書面での重説を受けたことがない者を除く。

賃 貸

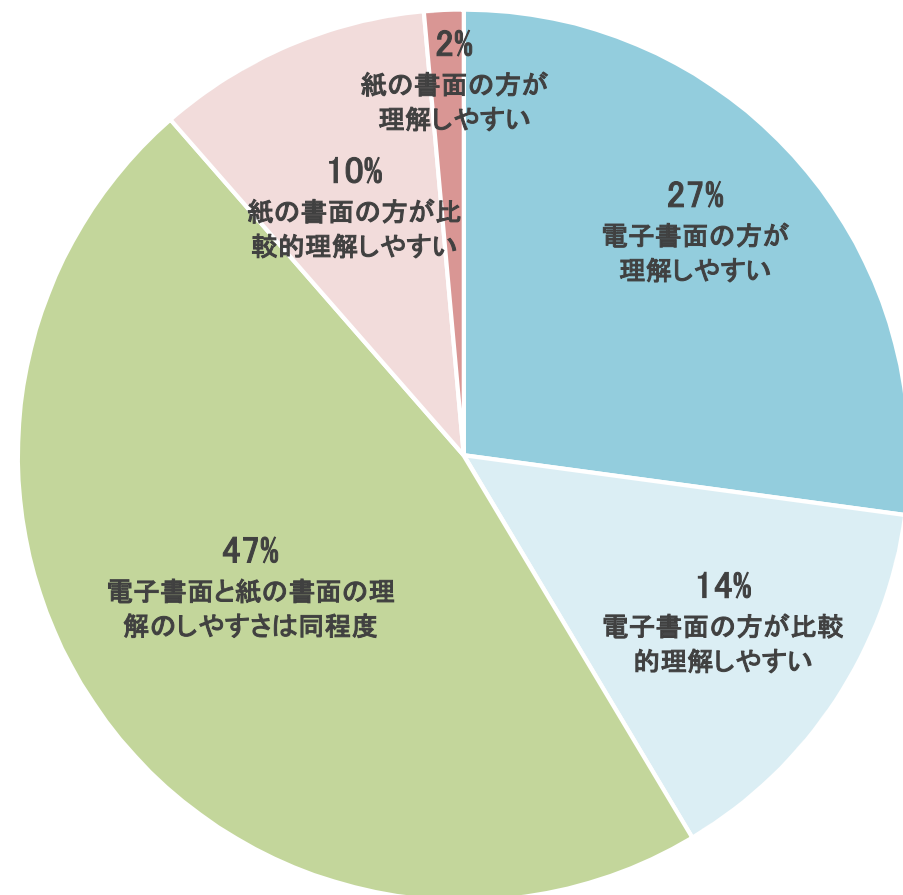


(n=26)

※ 電子書面が理解しやすい理由

- ・説明している箇所を画面上で確認できる
- ・画面の拡大縮小で文字が見やすい
- ・重要な箇所が強調されていて見やすい

売 買



(n=70)

※ 電子書面が理解しやすい理由

- ・説明している箇所を画面上で確認できる
- ・画面の拡大縮小で文字が見やすい

- ほぼ全ての回答者において電子署名が利用されていた
- 電子署名以外では、主に「押印についてのQ&A」(※)に示されている方法が用いられていた

※ ご参考（「押印についてのQ&A」（令和2年6月19日 内閣府・法務省・経済産業省）（抄））

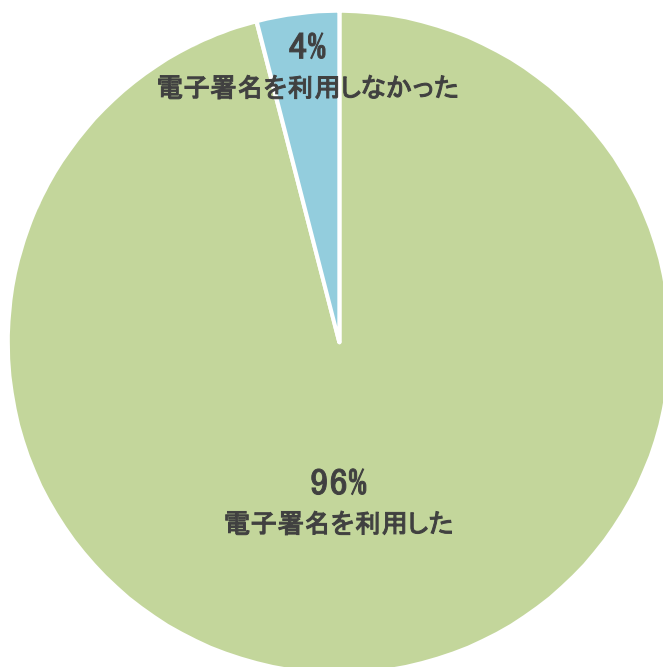
① 継続的な取引関係がある場合

➢ 取引先とのメールのメールアドレス・本文及び日時等、送受信記録の保存（請求書、納品書、検収書、領収書、確認書等は、このような方法の保存のみでも、文書の成立の真正が認められる重要な一事情になり得ると考えられる。）

② 新規に取引関係に入る場合

- 契約締結前段階での本人確認情報（氏名・住所等及びその根拠資料としての運転免許証など）の記録・保存
- 本人確認情報の入手過程（郵送受付やメールでの PDF 送付）の記録・保存
- 文書や契約の成立過程（メールやSNS上のやり取り）の保存

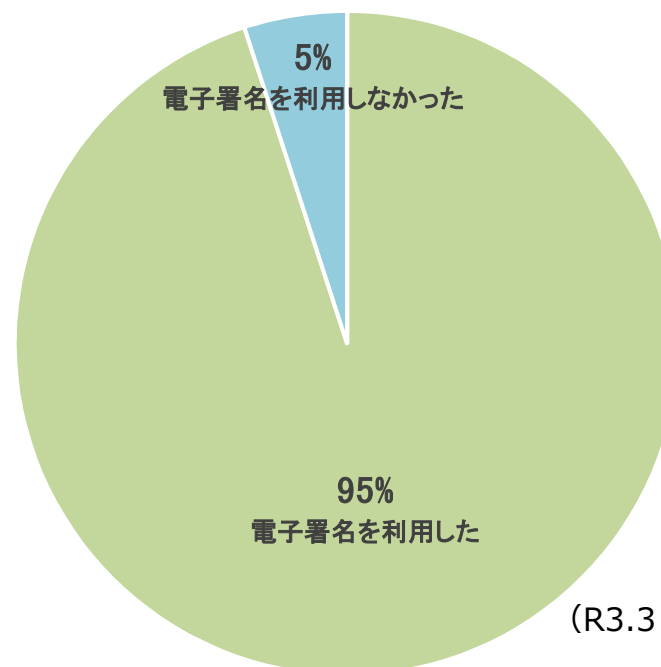
賃 貸



(n=398)

(R3.3 設問追加)

売 買



(n=60)

(R3.3 設問追加)

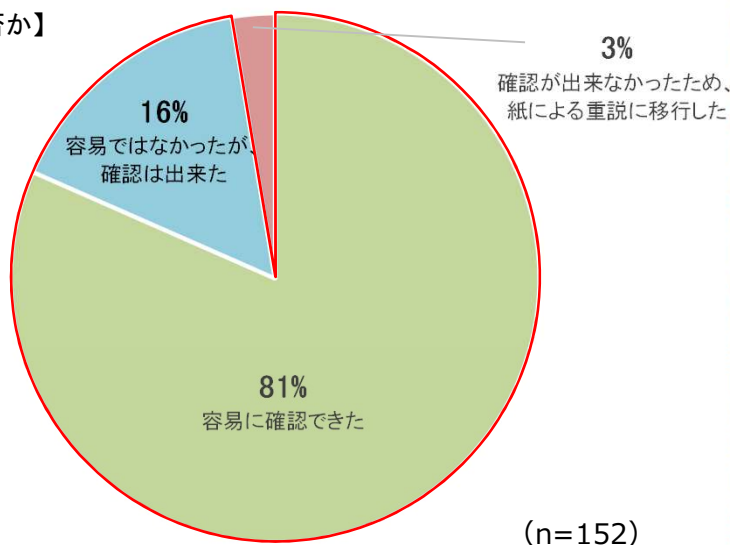
電子書面が改ざんされていないことの確認

説明の相手方

- ほぼ全ての回答者において電子書面が改ざんされていないことの確認ができた（グラフ赤枠）
- 確認が容易でなかった若しくは確認ができなかった要因は、どこを見れば改ざんされていないことが確認できるのかわからなかった点が最も多かった

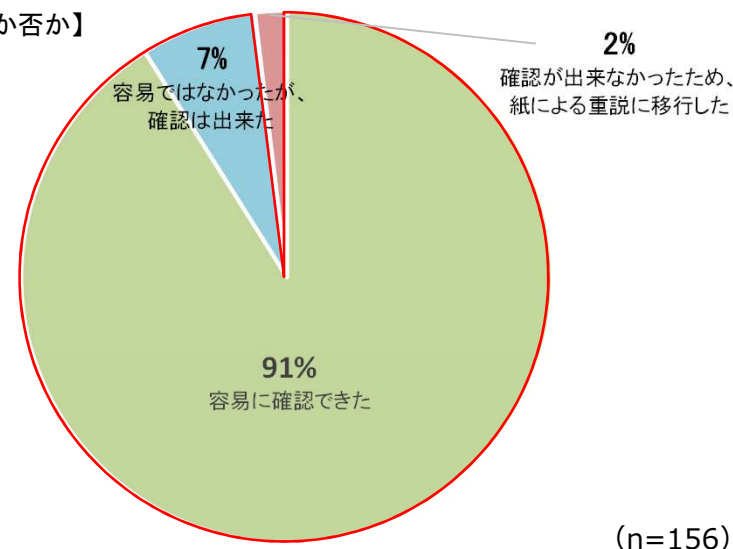
賃貸

【確認ができたか否か】

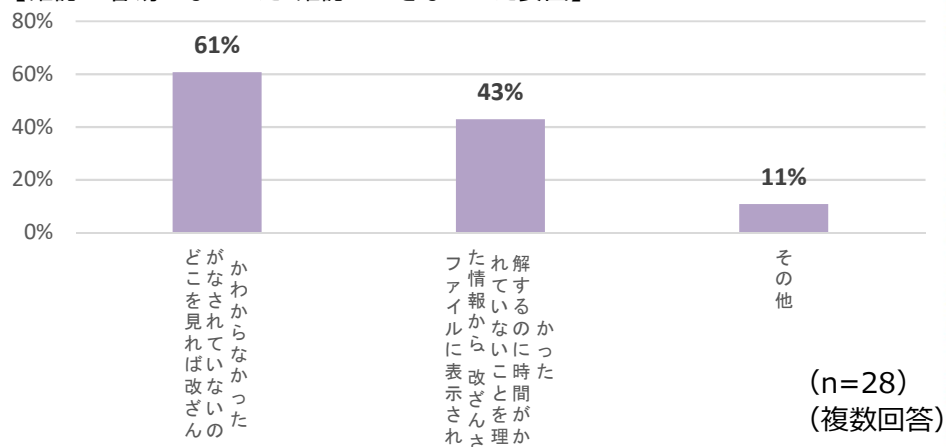


売買

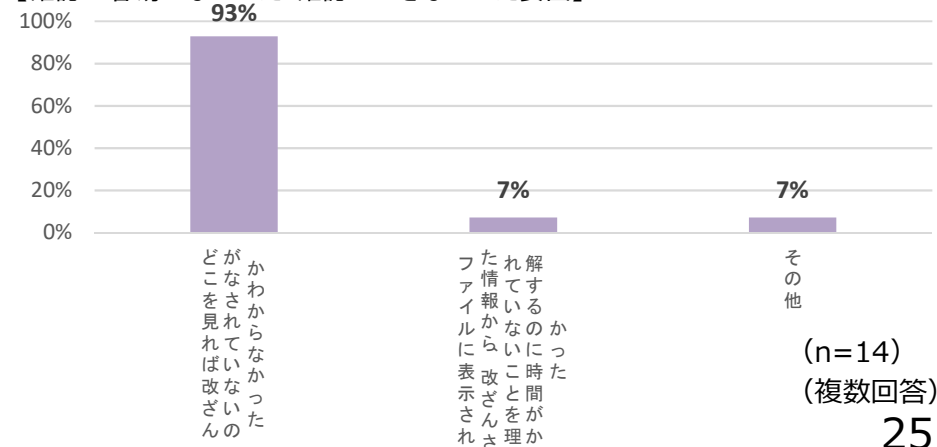
【確認ができたか否か】



【確認が容易でなかった・確認ができなかった要因】



【確認が容易でなかった・確認ができなかった要因】



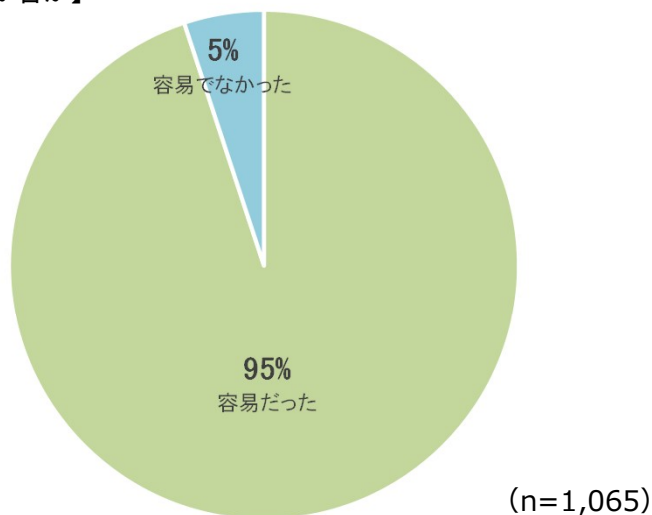
電子書面作成の容易さ

宅建士

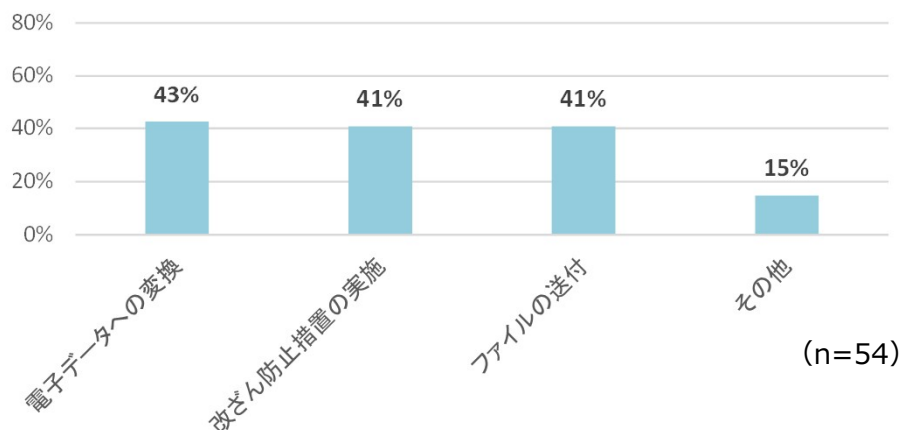
- 約9割の回答者が、電子書面の作成（改ざん防止措置を含む）は容易であったとしている
- 容易に作成できなかった要因は、電子データへの変換や改ざん防止措置があげられた

賃貸

【作成が容易だったか否か】

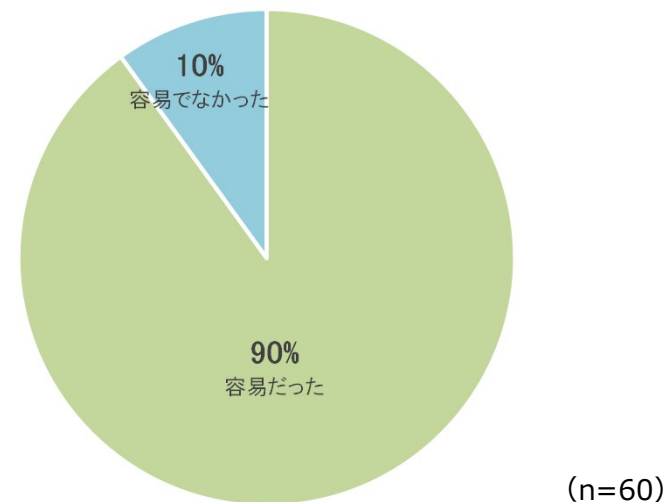


【容易に作成できなかった要因】

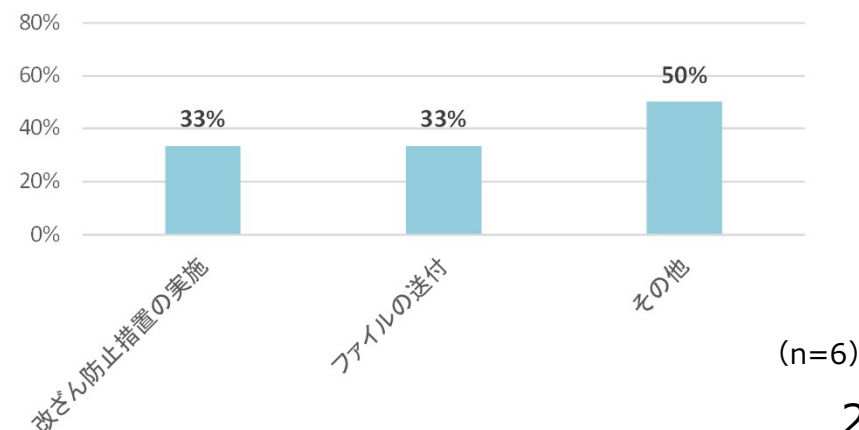


売買

【作成が容易だったか否か】



【容易に作成できなかった要因】

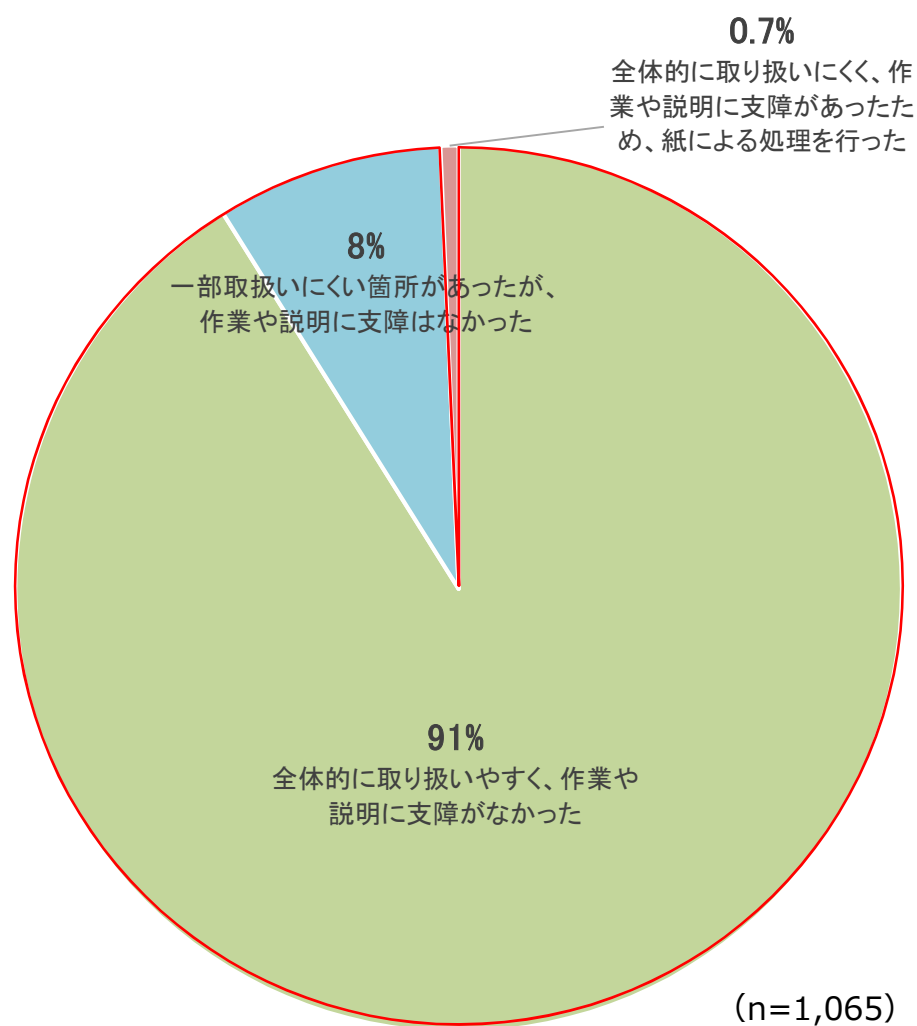


電子書面交付に伴う作業や説明への支障

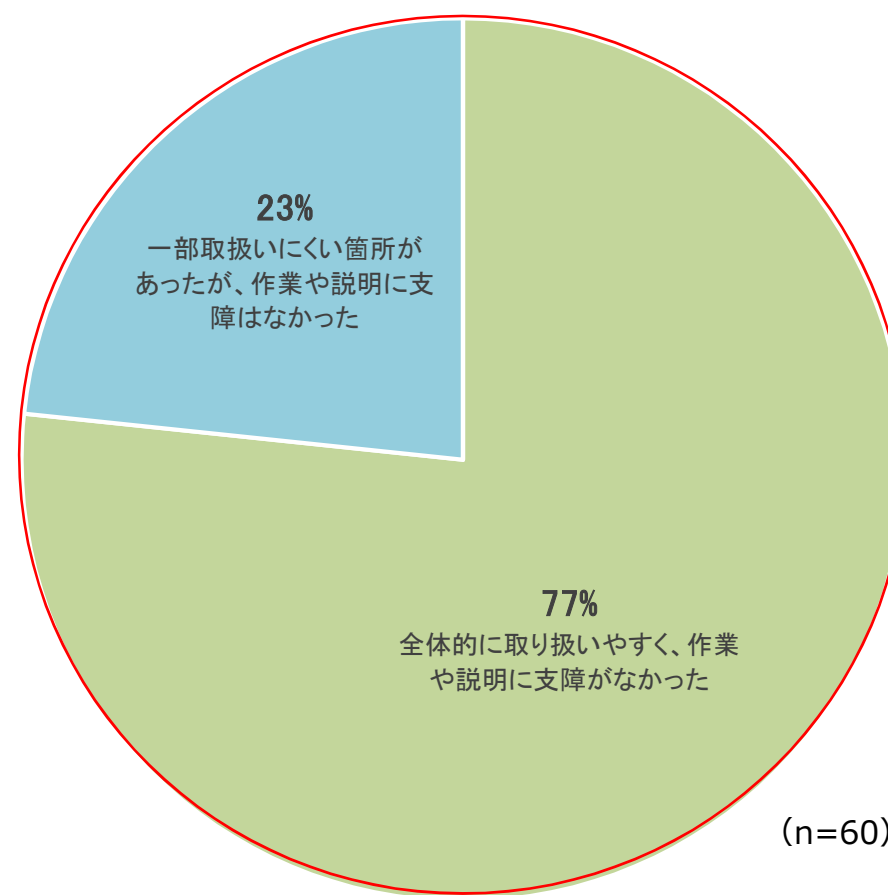
宅建士

○ ほぼ全ての回答者において電子書面交付に伴う作業や説明への支障はなかった（グラフ赤枠）

賃貸



売買

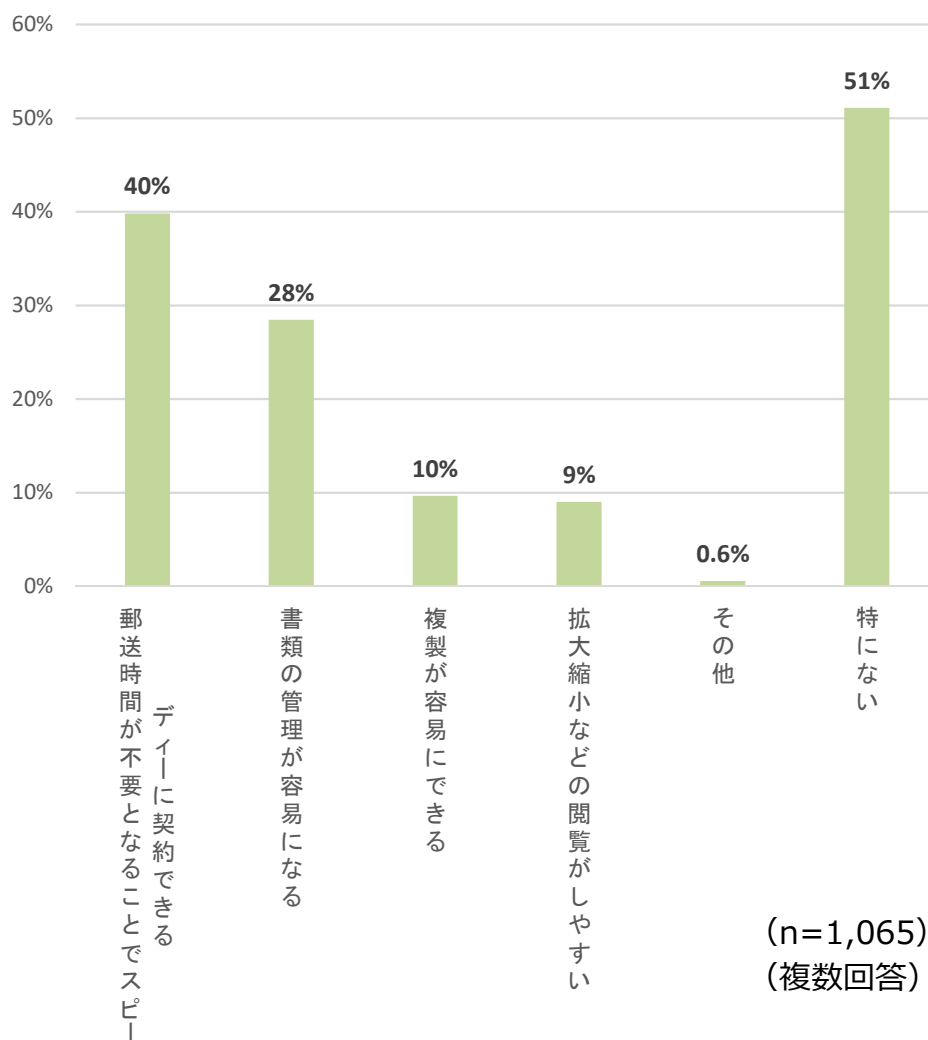


電子書面交付によるメリット

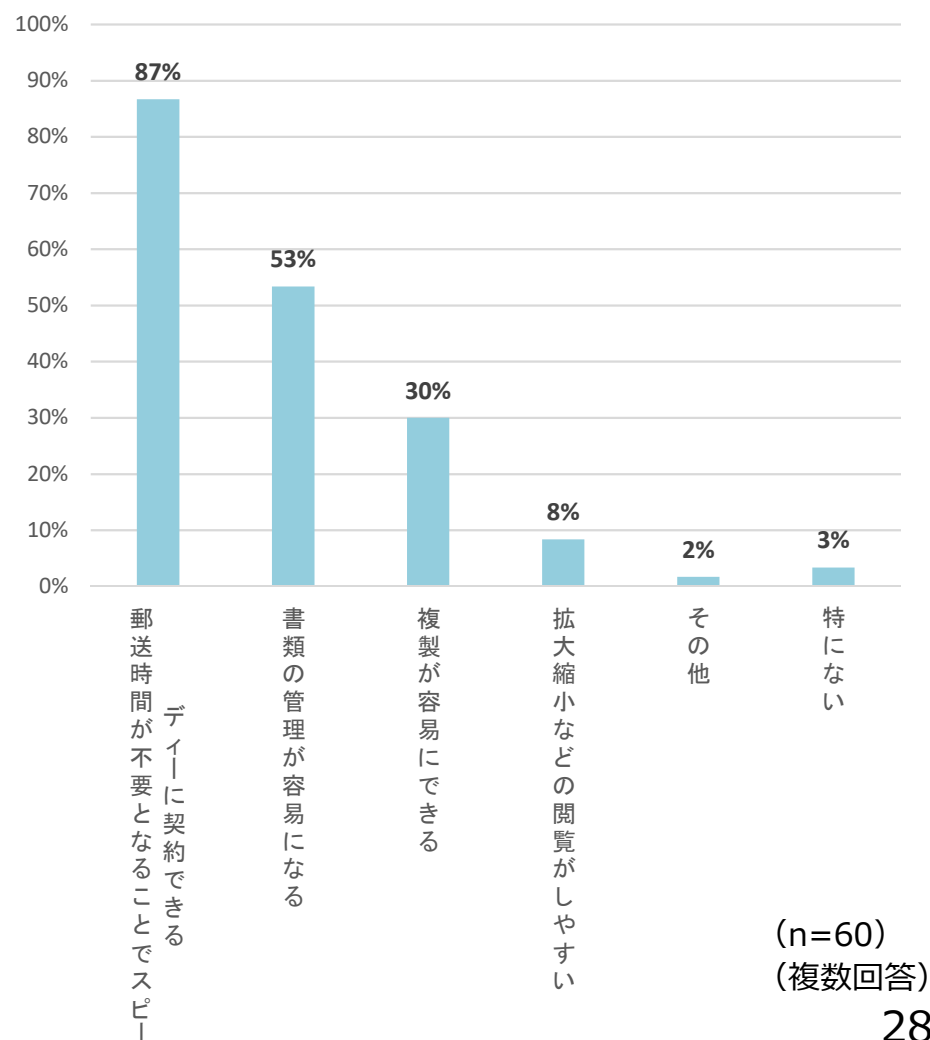
宅建士

- メリットとして、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点が最も多くあげられた
- 他に、書類の管理が容易になる点や複製が容易になる点などがあげられた

賃貸



売買

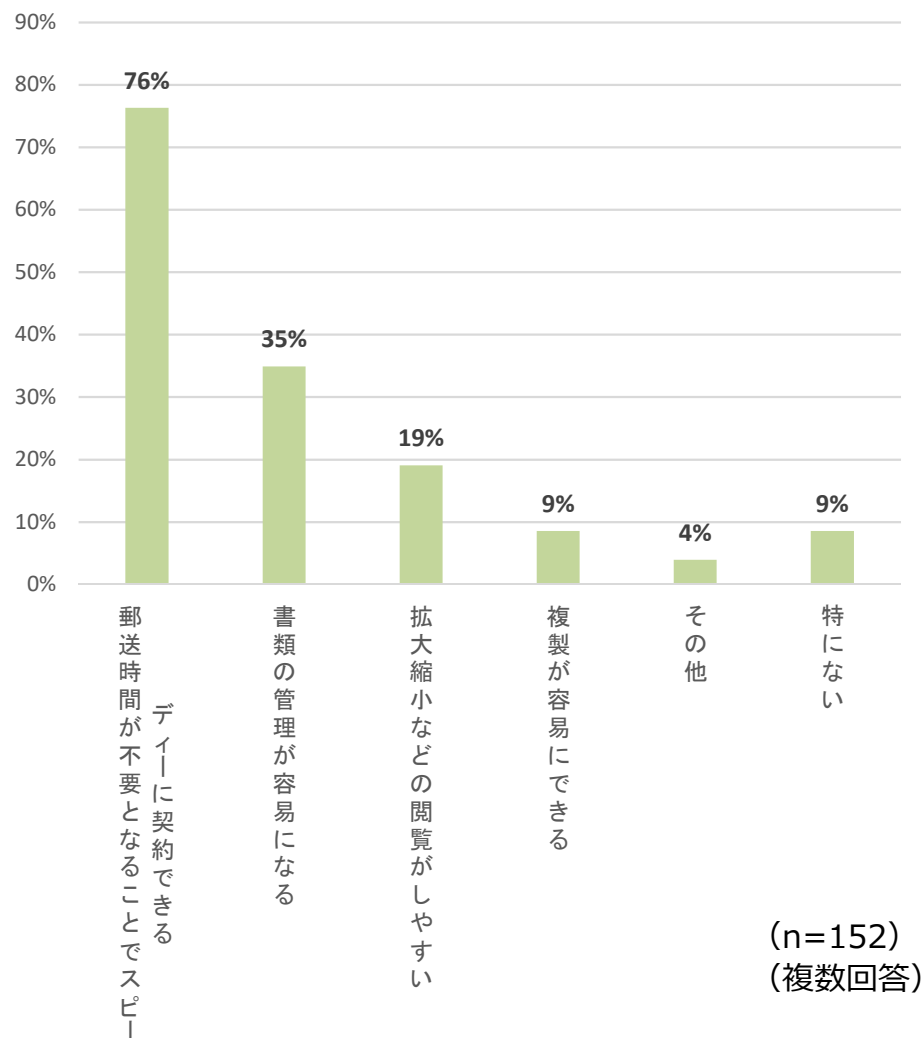


電子書面交付による利便性

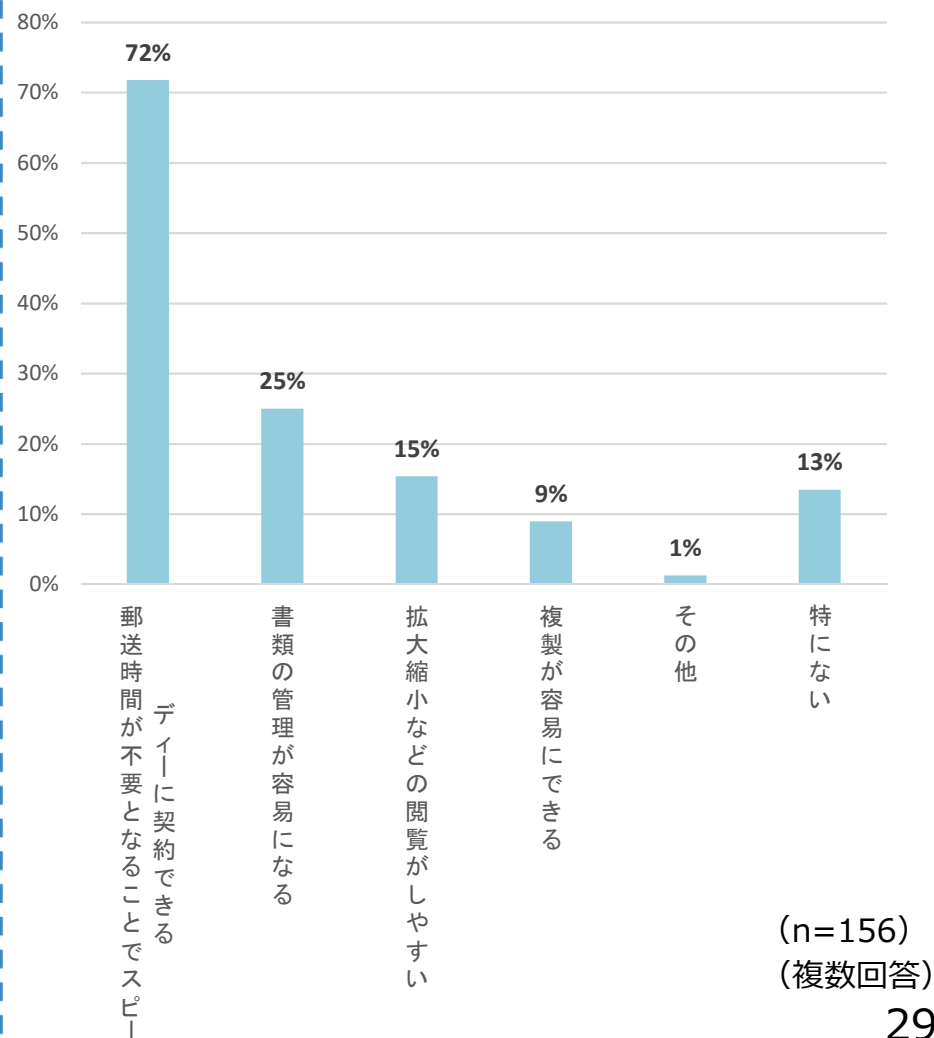
説明の相手方

- 電子書面交付による利便性は、約7割以上の回答者にお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ことがあげられた
- 他に書類の管理が容易になる点や、拡大縮小などの閲覧がしやすい点があげられた

賃貸



売買

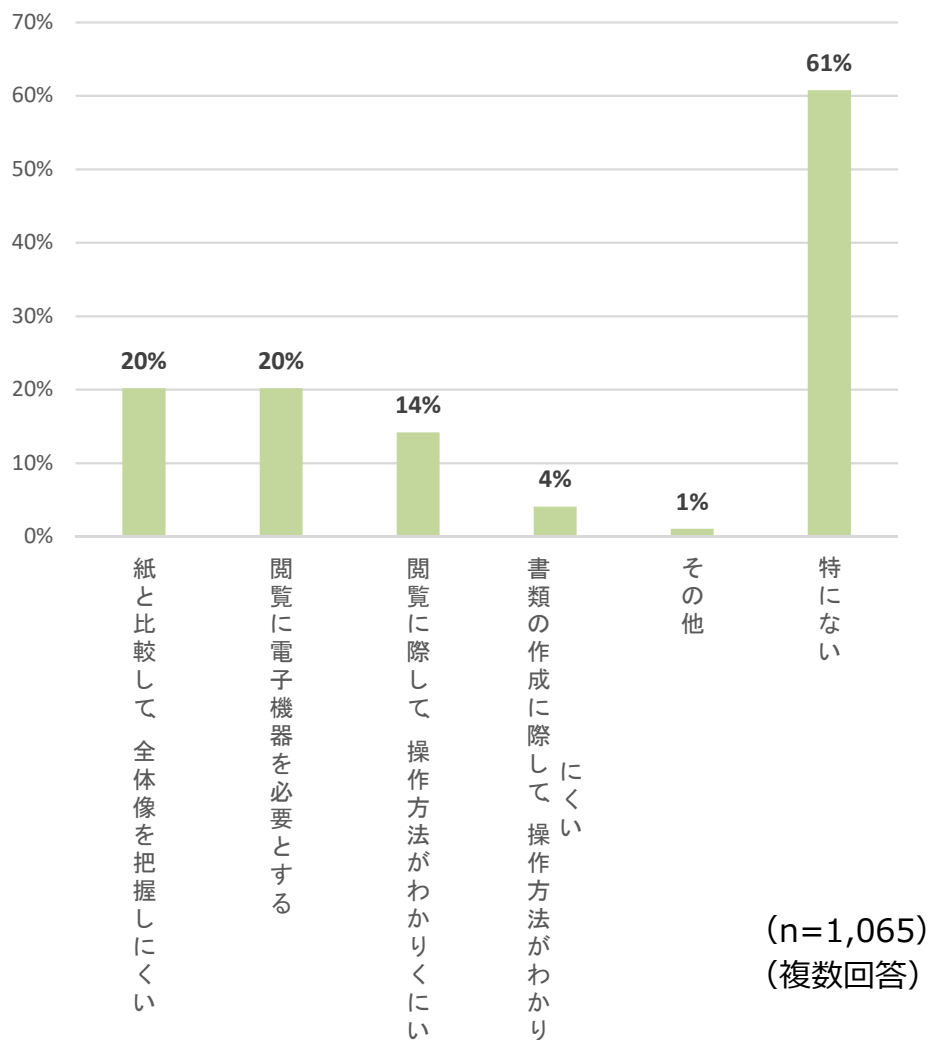


電子書面交付によるデメリット

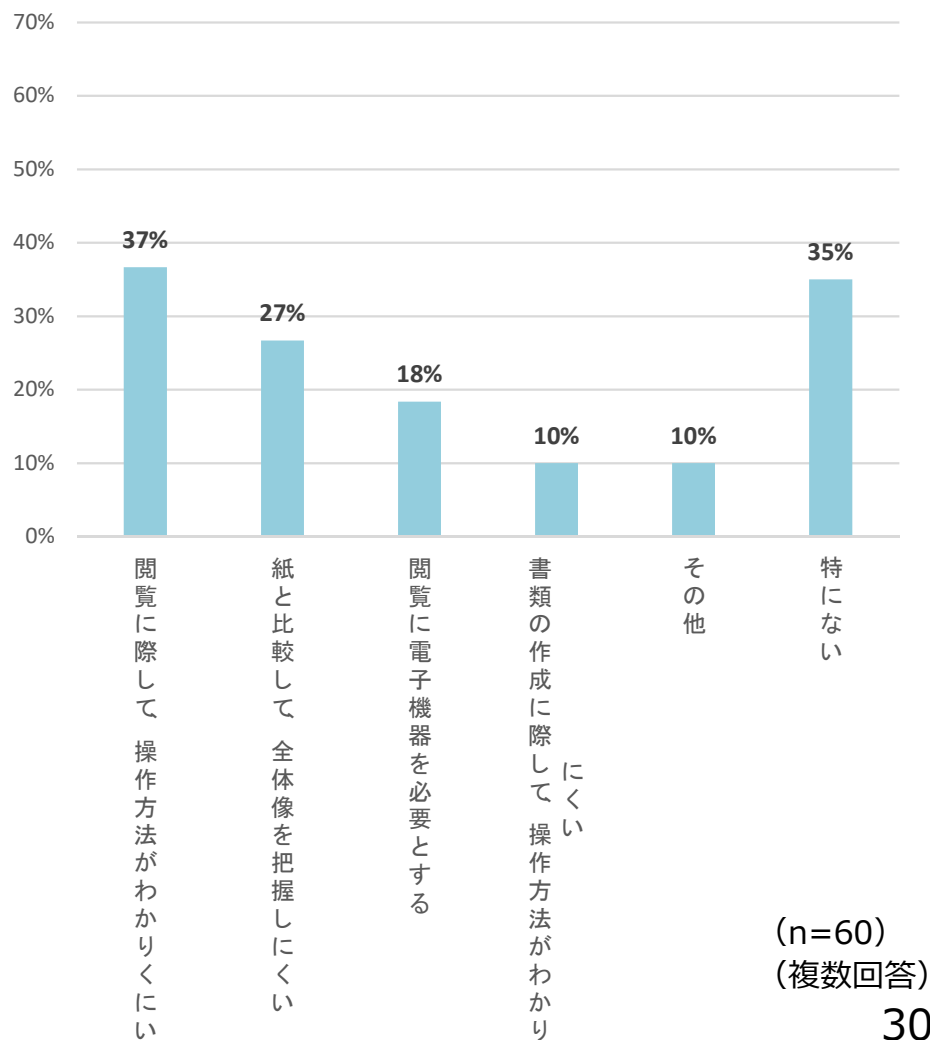
宅建士

- 賃貸、売買ともに、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
- 一方で、賃貸、売買ともにデメリットは特にないという点も多くあげられている

賃貸



売買

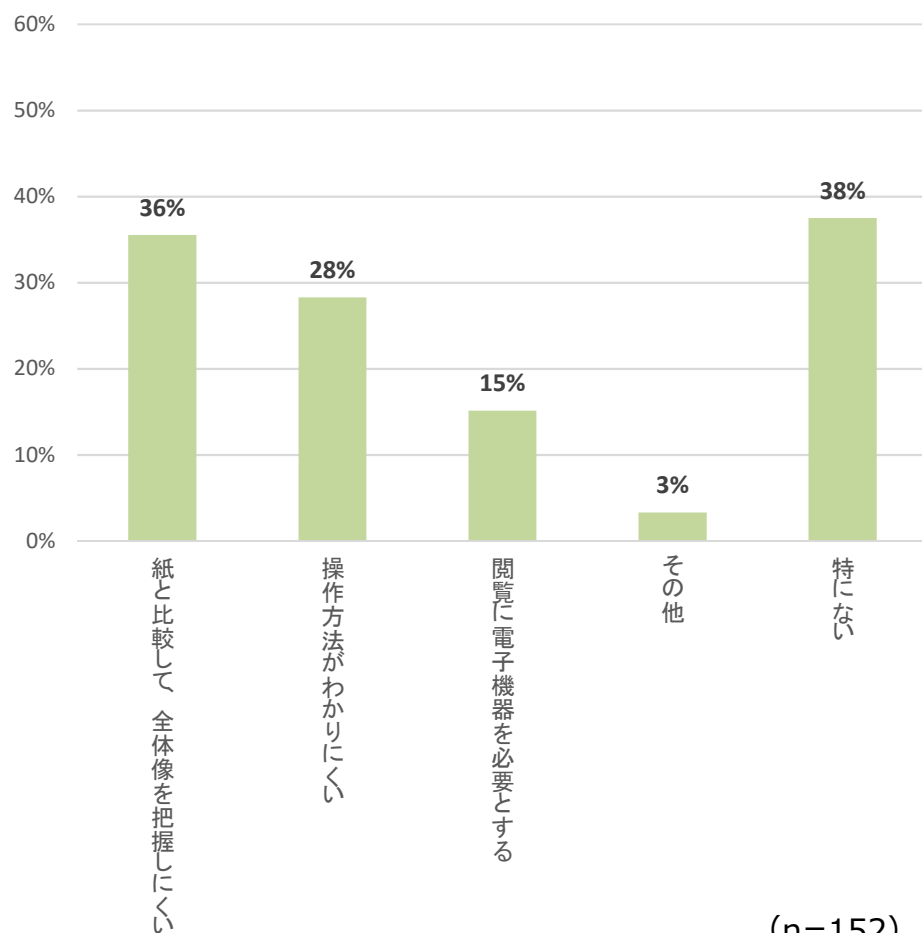


電子書面交付による不便さ

説明の相手方

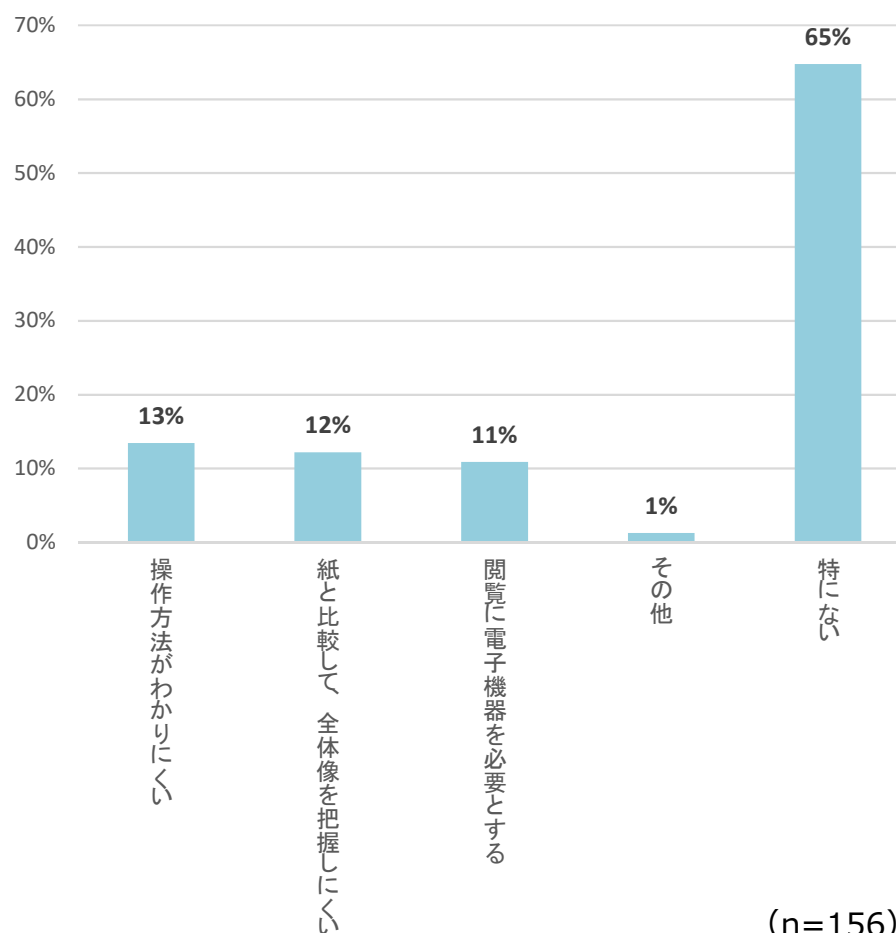
- 紙と比較して全体像を把握しにくい点、操作方法が分かりにくい点が多くあげられた
- 賃貸、売買ともに、不便さは特にないという回答が最も多かった

賃貸



(n=152)
(複数回答)

売買



(n=156)
(複数回答)

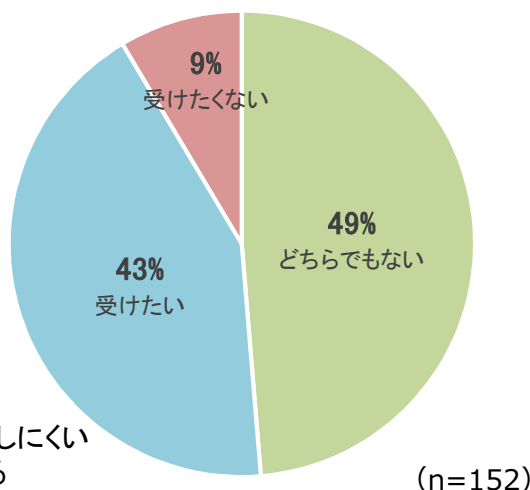
今後も電子書面交付を利用したいか

説明の相手方

- 今後も電子書面による交付を受けたいか否かについて、どちらでもないが半数程度を占めるものの、「受けない」との回答が40%以上となり、「受けない」との回答を大幅に上回っている
- 今後も電子書面による交付を受けたいと考えている回答者において約8割以上が郵送の時間が不要となることを理由としている

賃貸

【今後も電子書面による重説を受けたいか否か】

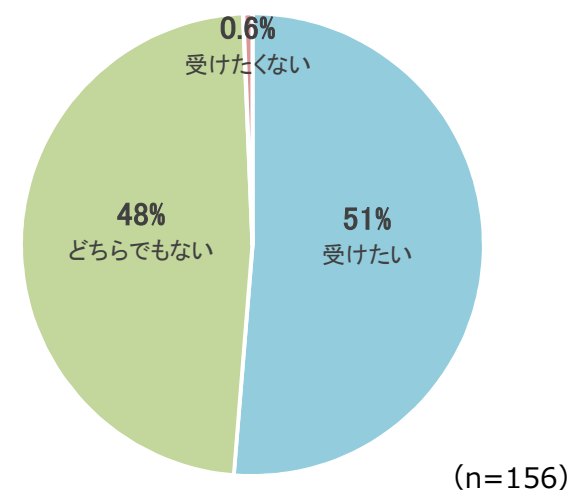


※ 主な受けない理由

- ・操作方法がわかりにくい
- ・紙と比較して、全体像を把握しにくい
- ・閲覧に電子機器を必要とする

売買

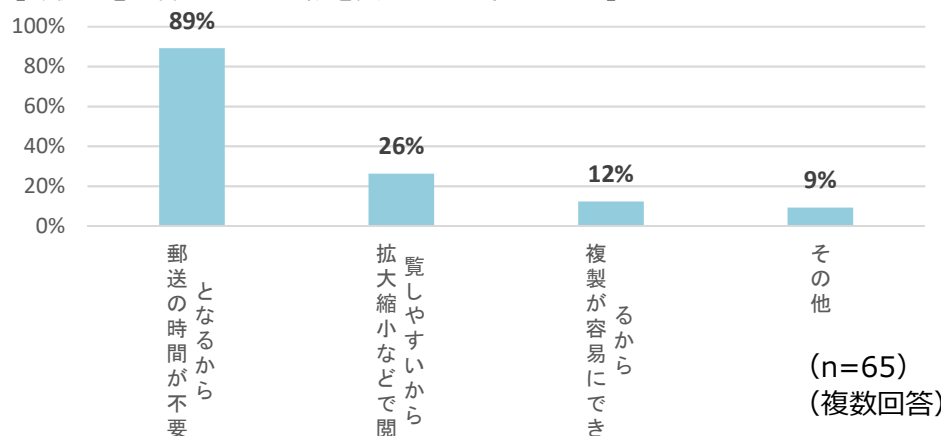
【今後も電子書面による重説を受けたいか否か】



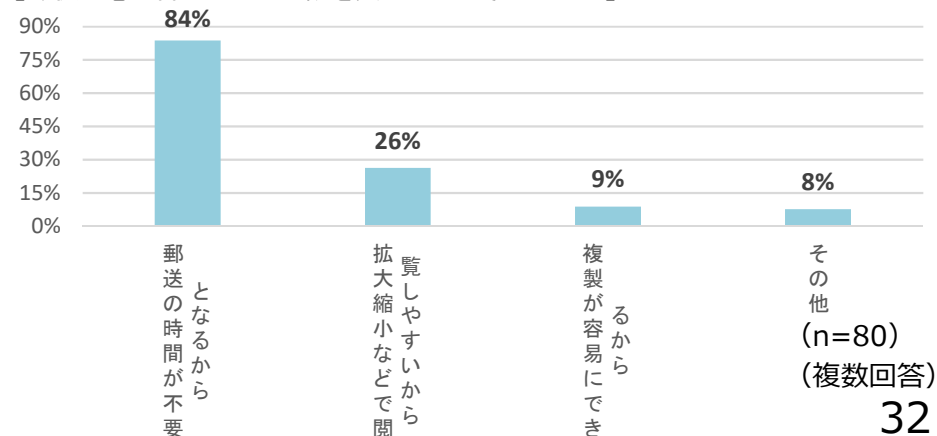
※ 主な受けない理由

- ・操作方法がわかりにくい

【今後も電子書面による重説を受けたいと考えた理由】



【今後も電子書面による重説を受けたいと考えた理由】



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・留意を求めていることが必要**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」などがあった。
- ◆ 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ことを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。（★）

I T 重説等の実施状況と今後の対応について

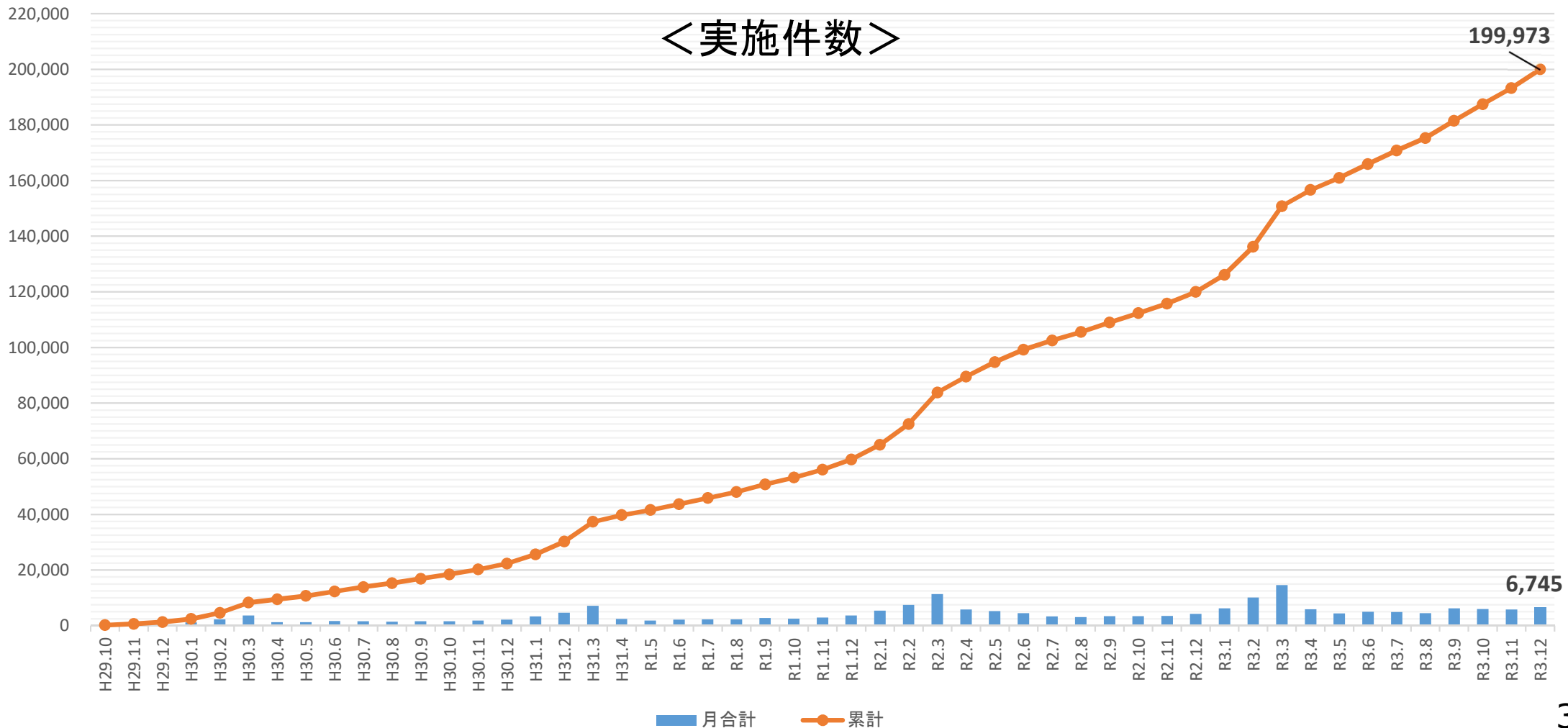
令和4年2月

国土交通省
不動産・建設経済局 不動産業課

1. IT重説の実施件数及びトラブルの相談件数

I T 重説の実施件数及びトラブルの相談件数

- ・賃貸は平成29年10月、売買は令和3年3月に本格運用開始以降、I T 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、
199,973件（令和3年12月31日現在）。
- ・免許行政庁等に対するI T 重説を起因としたトラブルの相談件数は**0件**。



2. I T 重説等に係る実施状況把握のための調査

背景

- 現在、宅建業法に基づく賃貸取引及び売買取引における **I T 重説及び書面の電子化の実施状況**（利用サービス内容、利用していない理由など）については、**社会実験の参加者の範囲**でしかその実態が把握できていない。
- **非参加者を含めた事業者一般の実施状況を確認**するため、Webによるアンケート調査を実施。

目的

宅建業法に基づく取引での I T 活用の普及促進に向け、賃貸取引及び売買取引における **I T 重説及び書面の電子化の実施状況を把握することを目的**とする。

調査対象

宅建業界団体の所属業者
（調査対象者には、業界団体を通じて依頼）

調査方法

Web調査

調査期間

令和3年9月1日から令和3年9月30日まで

配布数・回答数

有効回答数：797件（配布数：3,714件） 有効回答回収率 21.5%

※ 以降の分析で表記しているパーセンテージ等は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはならない。

結果の概要

※ 実施事業者には重複があるため、合計しても100%とはならない。

- I T 重説は、社会実験から本格運用への移行から時間も経過している中で、賃貸での活用が進んでいる。
- 売買での活用も実施したことのある事業者が5%となっている。

社会実験

本格運用

賃貸

4% → 13%

売買

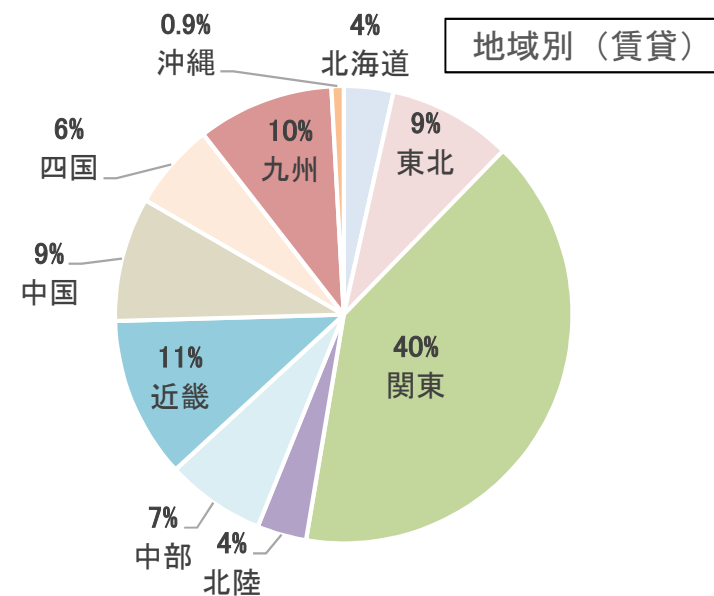
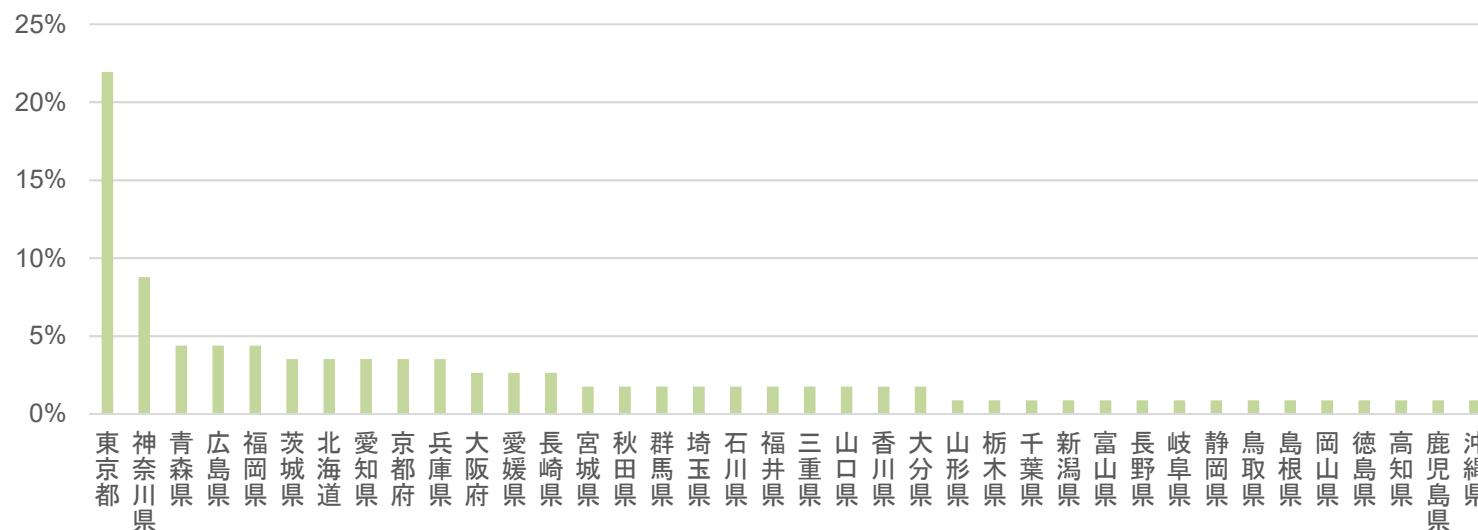
4% → 5%

調査結果【I T 重説の地域別実施割合】

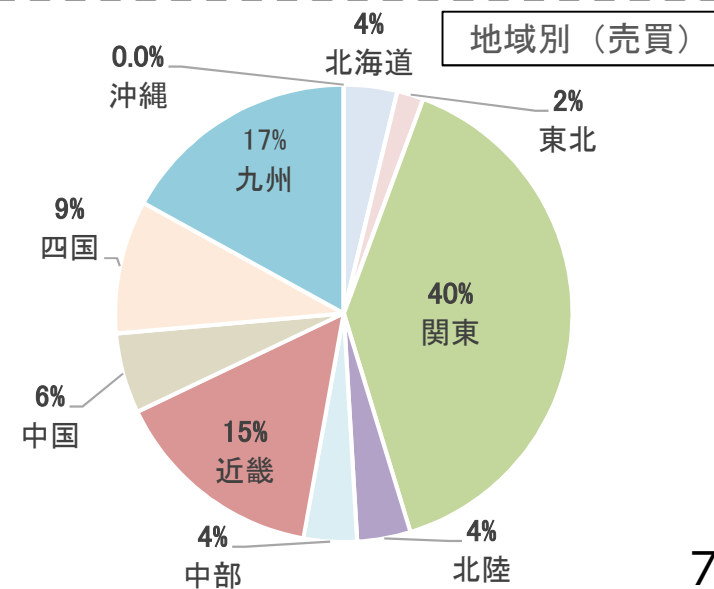
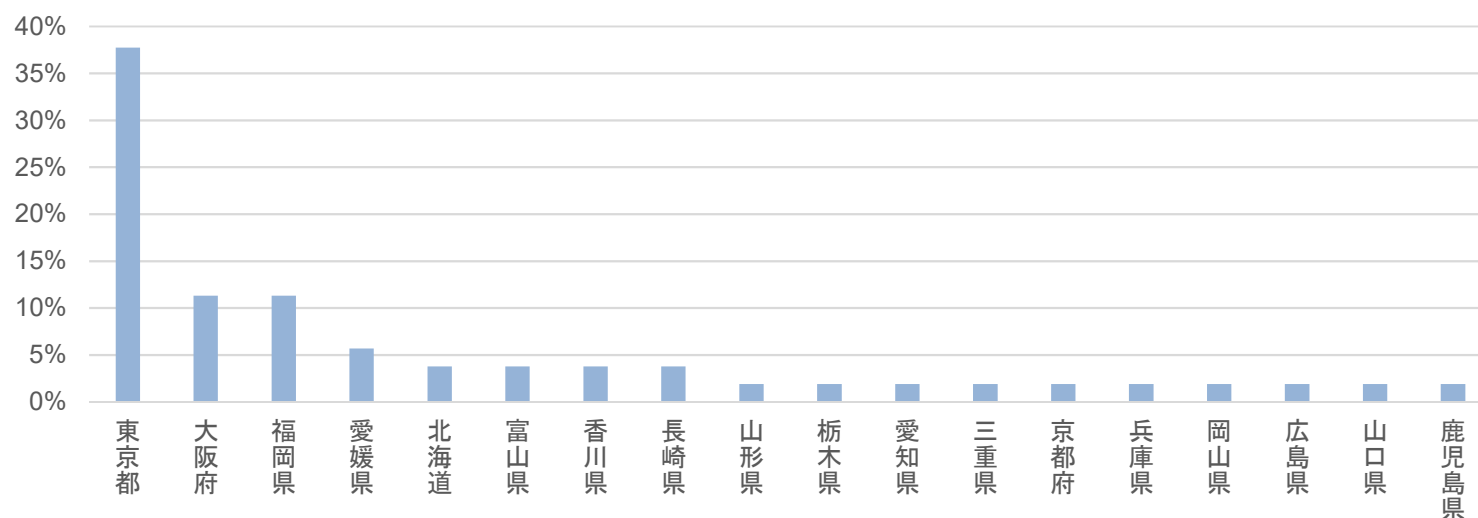
結果の概要

- 地域別にみると、過半数が関東・近畿・九州の業者であり、関東の業者は全体の約4割を占めている
- 特に、東京都の事業者の割合が多く、賃貸では20%以上、売買では35%以上となっている

都道府県別 I T 重説（賃貸）実施割合



都道府県別 I T 重説（売買）実施割合

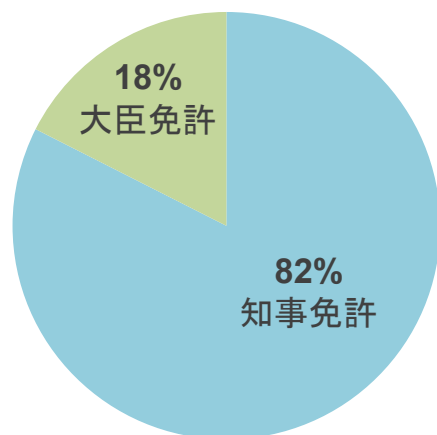


調査結果【I T 重説の免許区分別実施割合】

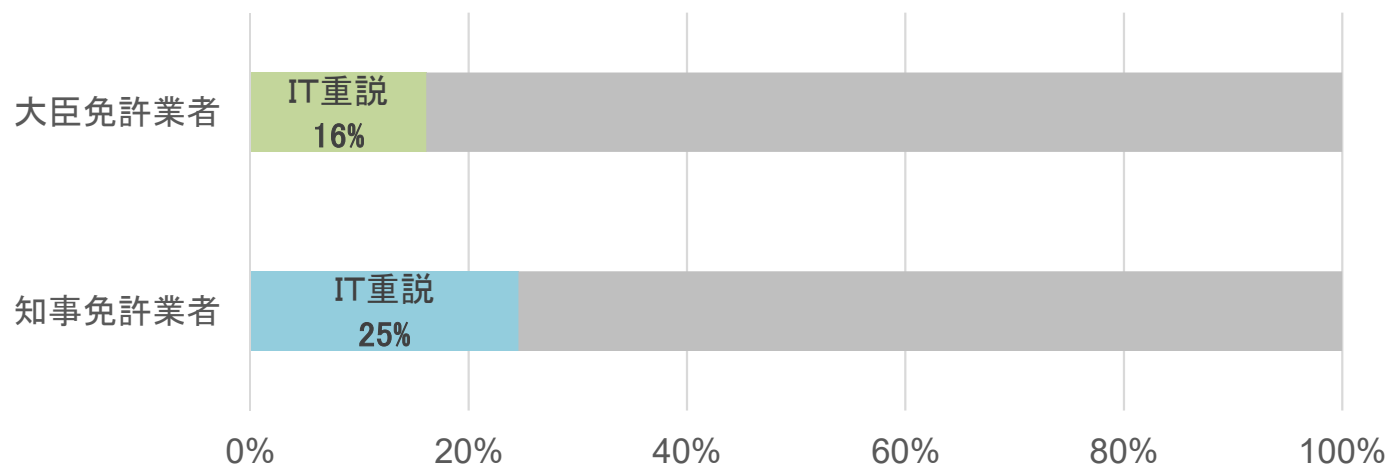
結果の概要

- アンケート調査で I T 重説を実施したと回答された事業者の内訳では、賃貸取引は知事免許業者が全体の約 8 割を占めており、売買取引は大臣免許業者が全体の約 6 割を占めている

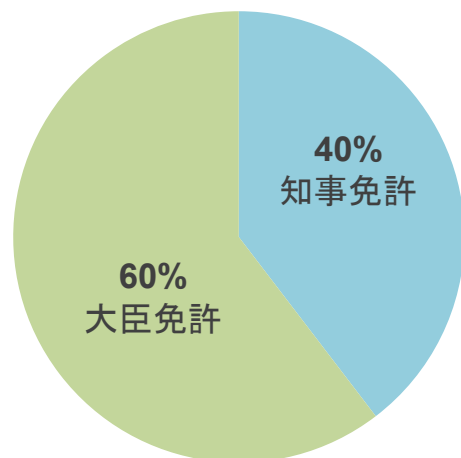
免許区分別 I T 重説（賃貸）の実施状況



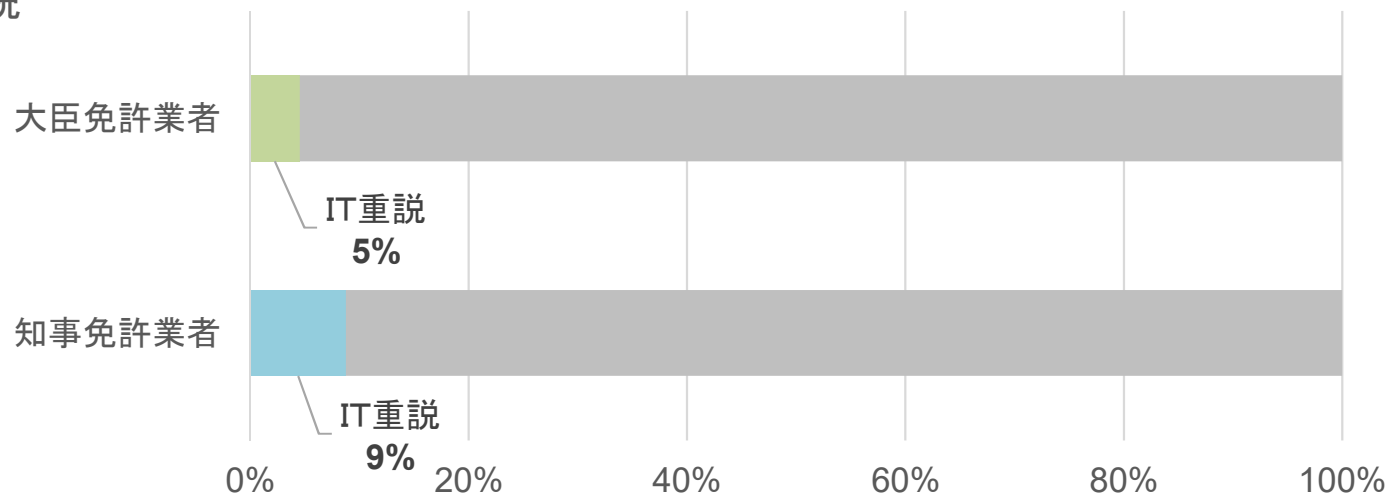
実施事業者の年間の賃貸取引件数に占める I T 重説の実施割合



免許区分別 I T 重説（売買）の実施状況



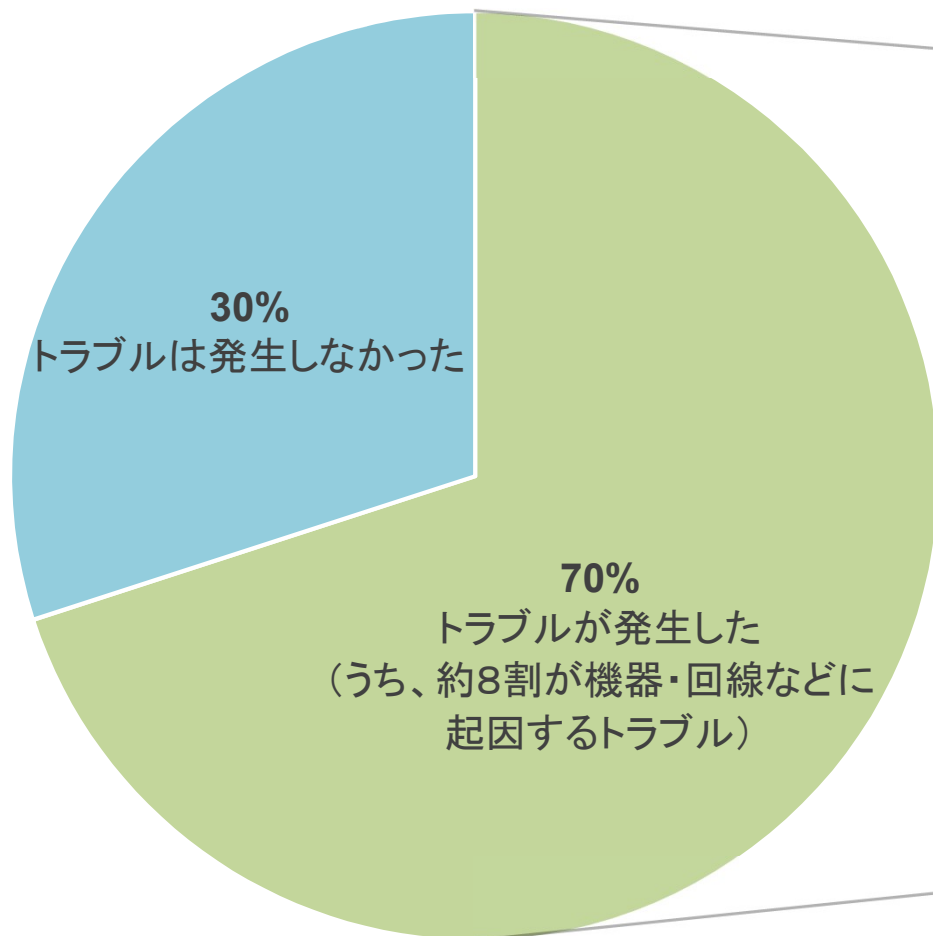
実施事業者の年間の売買取引件数に占める I T 重説の実施割合



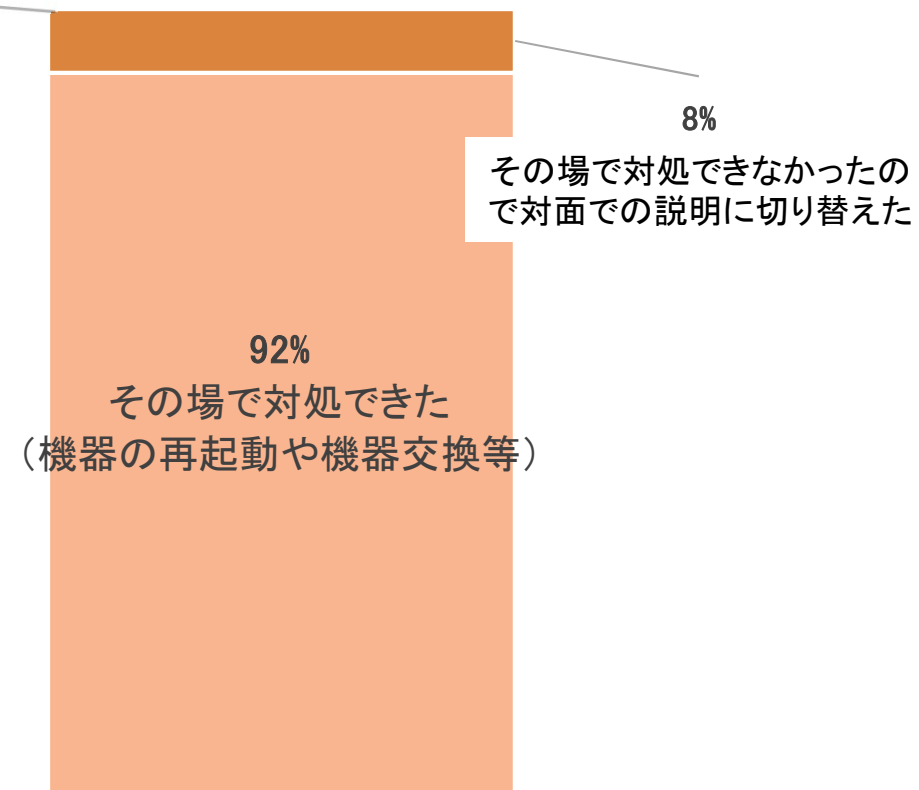
結果の概要

- 過去にI T 重説を実施した際に経験したことがあるトラブルとして、音声聞こえなかったり映像が乱れるなどの機器・回線などに起因するトラブルが約8割を占めている
- トラブルには、約9割がその場で対処できおり、その場で対処できずに対面での説明に切り替えた例は約1割程度

I T 重説の際に発生したトラブルの有無



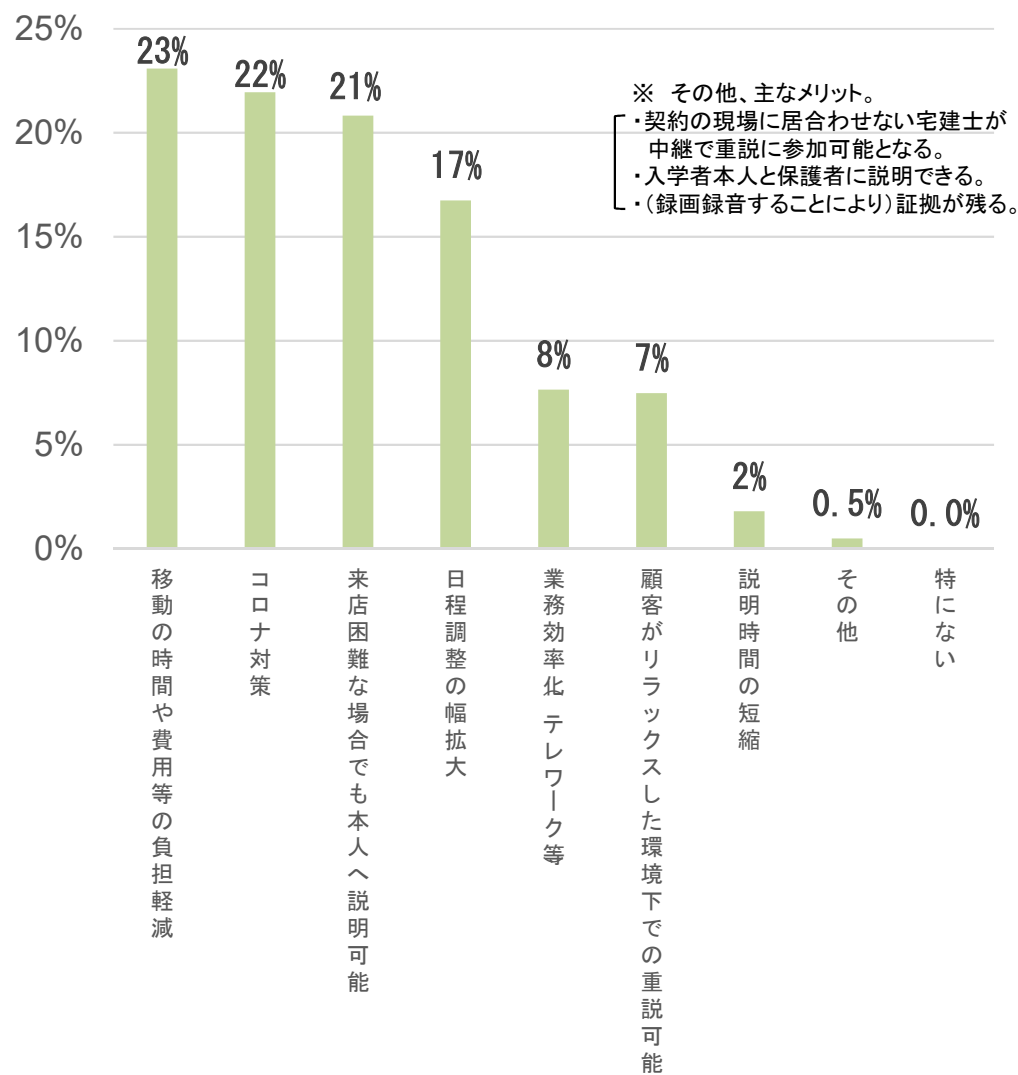
発生したトラブルへの対処



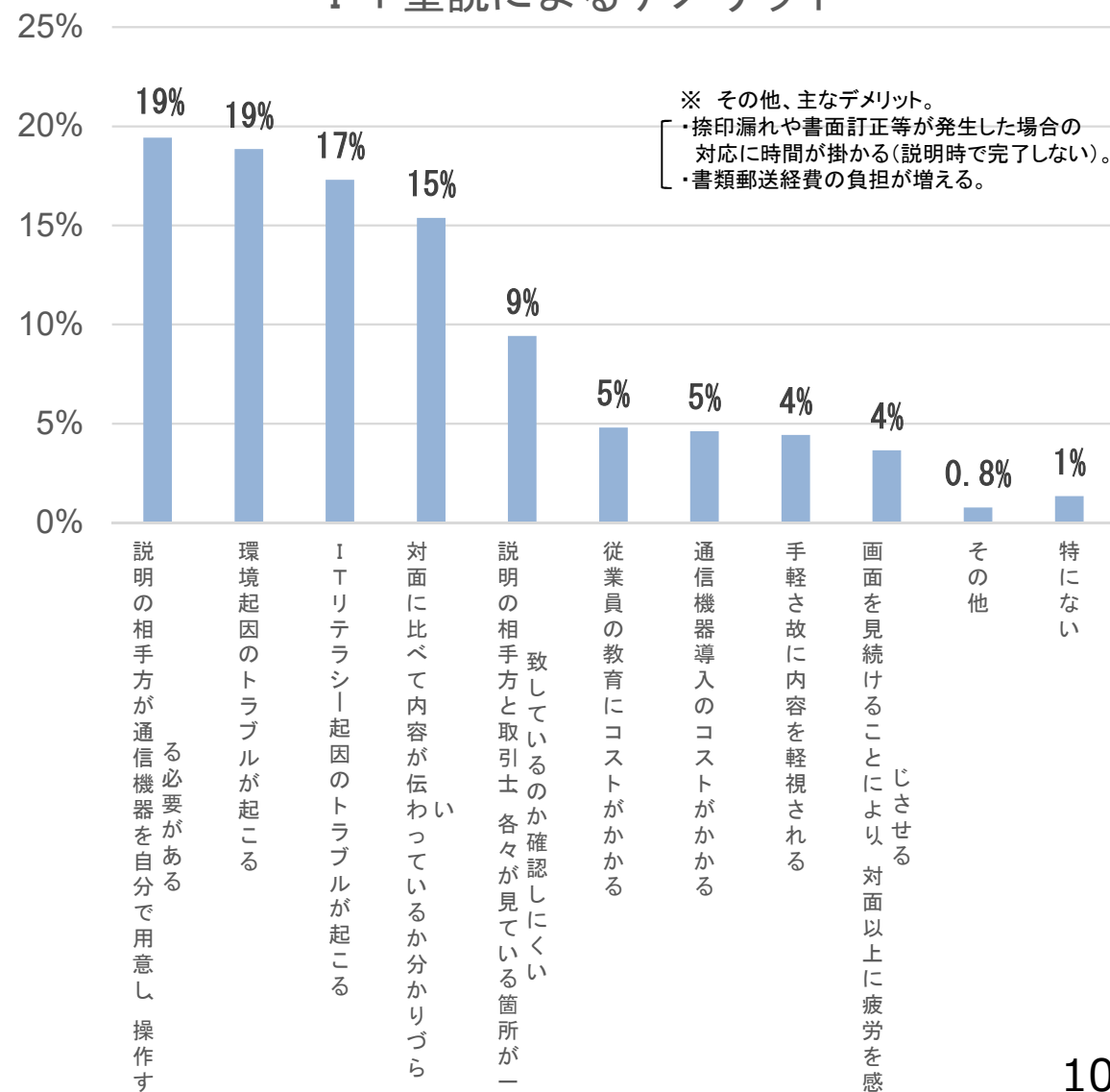
結果の概要

- 特有のデメリットとして、内容が伝わっているか・説明している箇所が確認しにくい面が多くあげられた
- コロナ対策のほか、移動時間等の軽減や来店が困難な方との重説が可能という移動面に関するメリットが多い

I T 重説によるメリット



I T 重説によるデメリット



調査結果【想定される I T 重説によるメリット・デメリット】

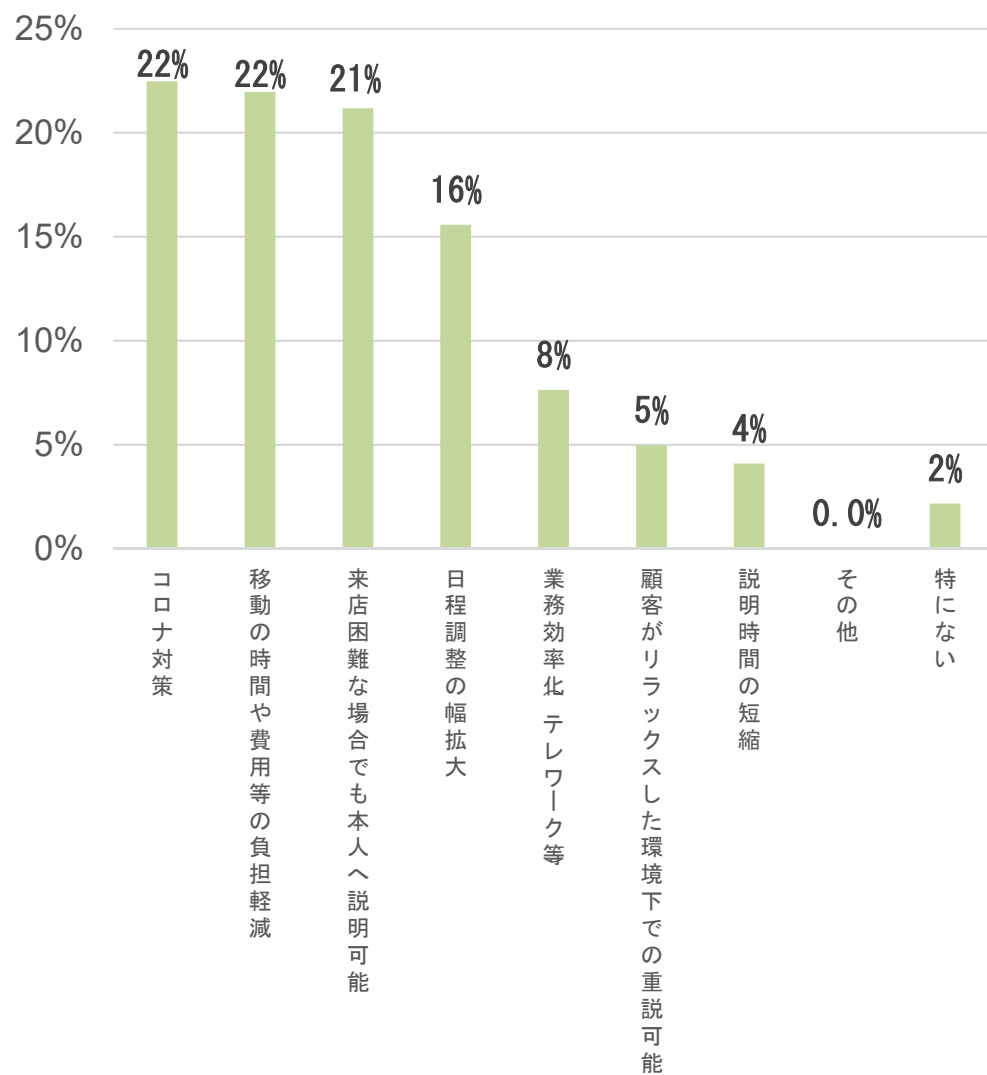
未経験者

※ IT重説の実績がない業者より想定として聞き取り。

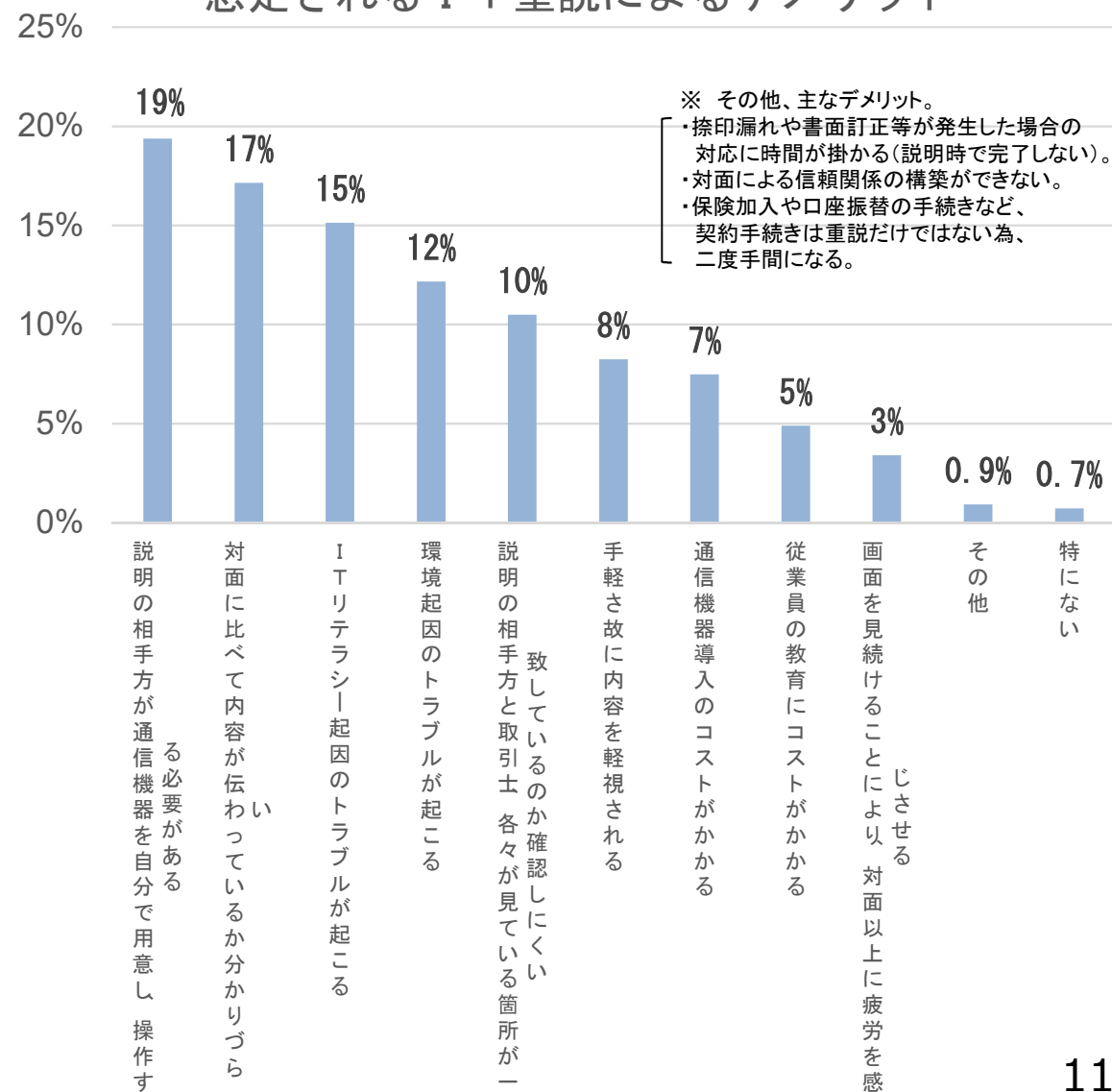
結果の概要

- メリット・デメリットは、実績のある業者と概ね同様の傾向
- 実績がある業者と比べると、メリットがないと感じている業者がいる

想定される I T 重説によるメリット



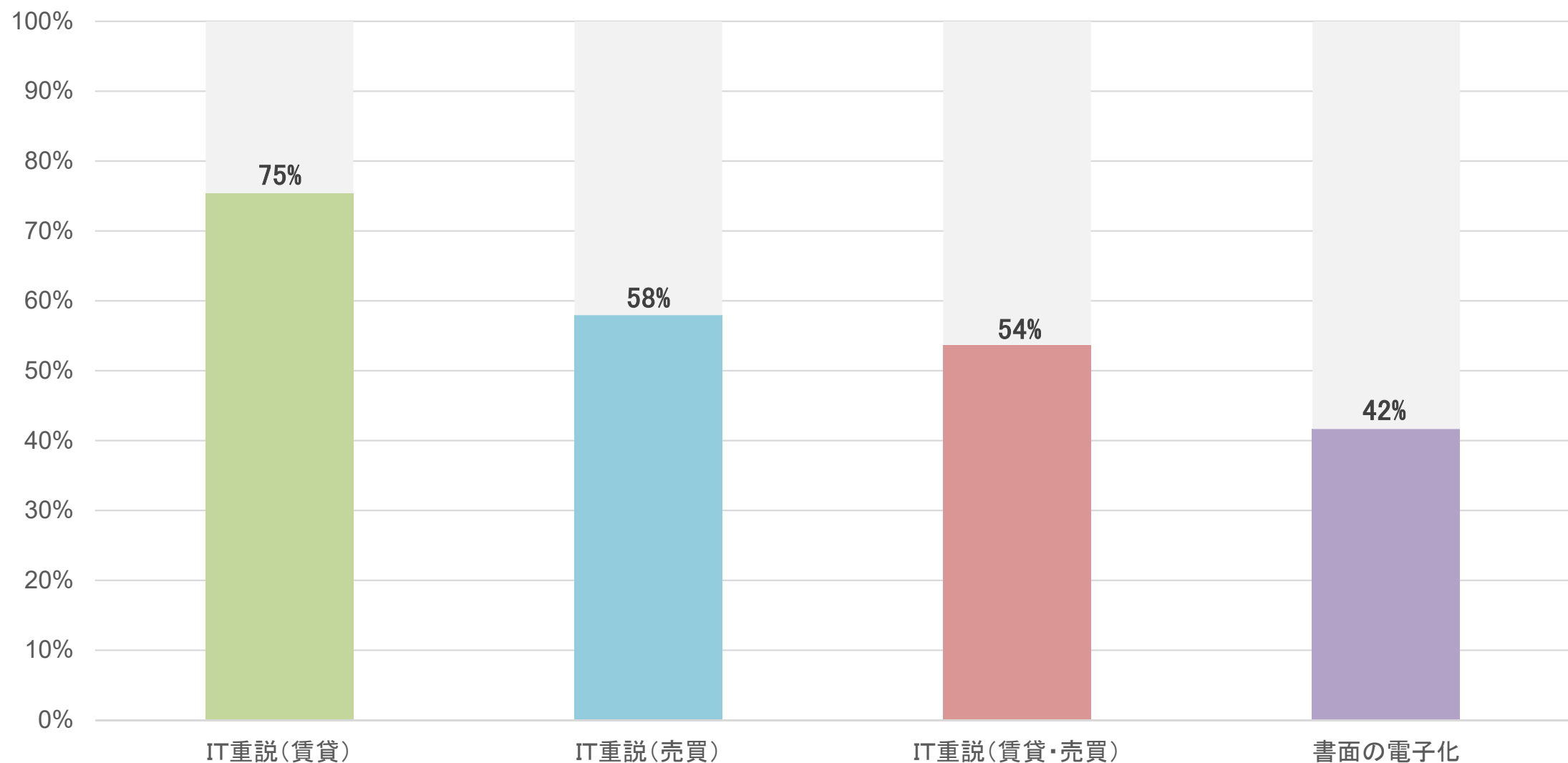
想定される I T 重説によるデメリット



結果の概要

- 既に本格運用している I T 重説は、書面の電子化に比べて認知されている
- 本年 3 月に本格運用を開始した I T 重説（売買）は、賃貸と比較すると認知度は低い

I T 重説等の認知度



さらに、自由意見で、I T 重説等に関する取組について、以下のような趣旨の意見があった。

<トラブルに関する不安>

- ☆ 対面での重説でもトラブルが生じるにも関わらず、I T を活用することによりトラブルが増えるのではないかなど、漠然とした不安がある。
- ☆ 説明の相手方が理解できているかが分からないことについて不安がある。

<情報提供の希望>

- ☆ どのようなトラブルが生じてどのように対処することが考えられるかを具体的に知りたい。
- ☆ I T 重説を実施するかどうかを検討するために、メリットだけではなくデメリットも含めて知りたい。

<担当者の教育等>

- ★ 取組みの内容や機器の具体的な操作方法についての説明会等を開催してほしい。
- ★ 説明の相手方が取組みを認知していなかったために理解が得られなかったことから、取組みを更に周知してほしい。

アンケート結果や、上記自由意見も踏まえ、**I T を活用することにより生じるトラブルに対する不安や情報の不足がIT重説等に取り組む際のネックになっている場合があると考えられることから、現在のIT重説の実施状況や起こりやすいトラブルの内容（機器・回線などに起因するトラブル等）等をマニュアル等に反映する等し、さらに周知を進めていく。**