

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

# 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）

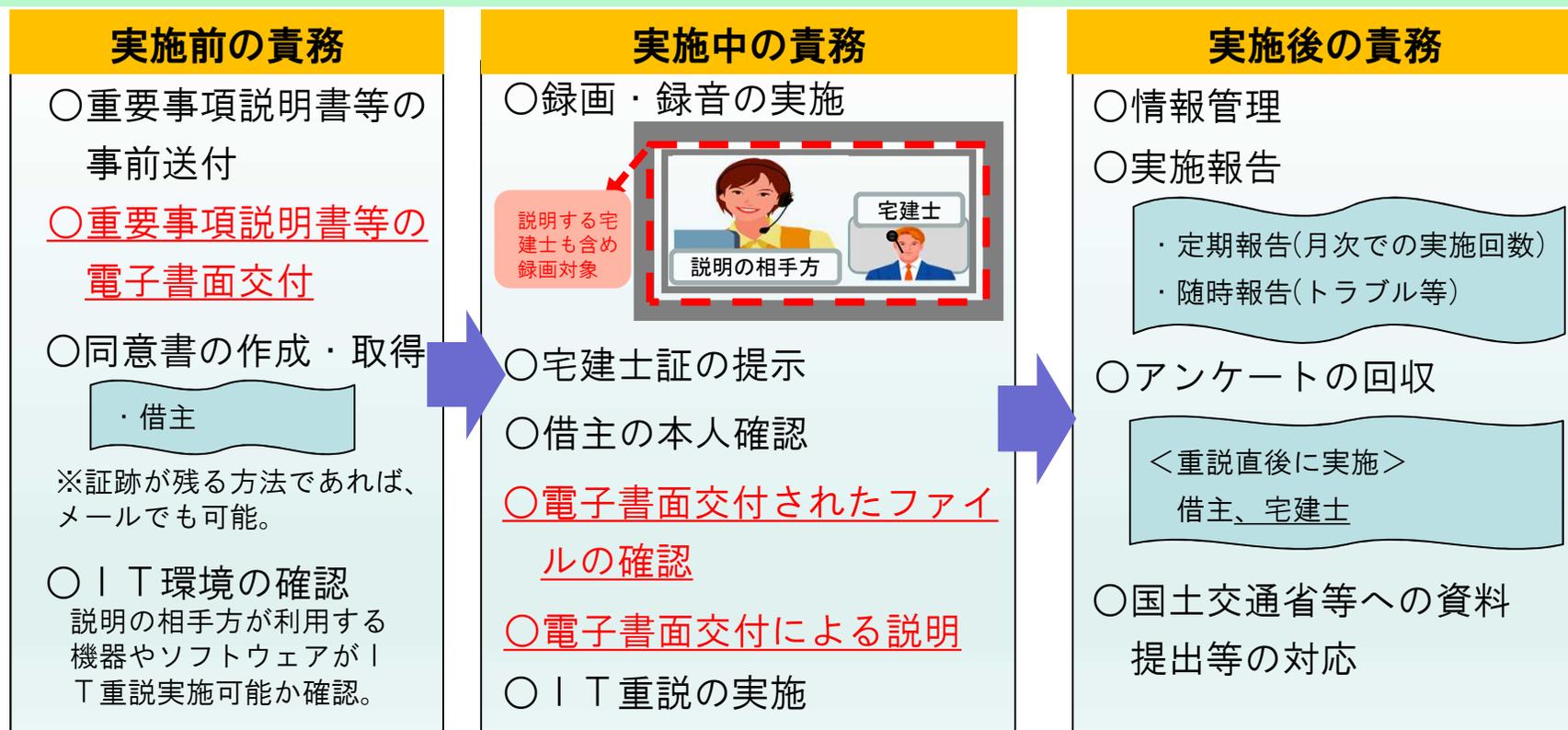


作成チラシ

## 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

従来のIT重説に電子書面交付に係る社会実験における対応（赤字）を加えたもの

具体的な対応方法

IT重説  
実施前の責務

- ・重要事項説明書等の事前送付
- ・**重要事項説明書等の電子書面交付**
- ・同意書の作成・取得
- ・借主のIT環境の確認

- ① 重要事項説明書等の電子化
- ② ①で作成したファイルへの電子署名
- ③ ②で電子署名を施したファイルを借主へ交付

※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。

※宅建業法では、取引士ごとの記名押印を求めているが、社会実験における電子書面交付では、登録事業者の代表者の電子署名でも可。

IT重説  
実施中の責務

- ・録画・録音の実施
- ・宅地建物取引士証の提示
- ・借主の本人確認
- ・**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

- ④ IT重説の実施前に送付したファイルが改ざんされていないか等を確認
- ⑤ ファイルを確認後、当該ファイルを用いて、IT重説を実施

※トラブル等によりファイルでの説明が困難になった場合は、事前に送付した書面の重要事項説明書等により説明を実施。

IT重説  
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

- ⑥ アンケート調査（借主、取引士）は、説明直後の1回のみ
- ⑦ 必要に応じてファイルを保存

# 【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%）。
- ②17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。
- ③109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トラブルがあった：              | <u>15件（13.8%）</u> |
| ②電子書面は紙と比較して全体像が把握しにくい： | <u>51件（46.8%）</u> |
| ③電子書面は操作方法がわかりにくい：      | <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%）       |

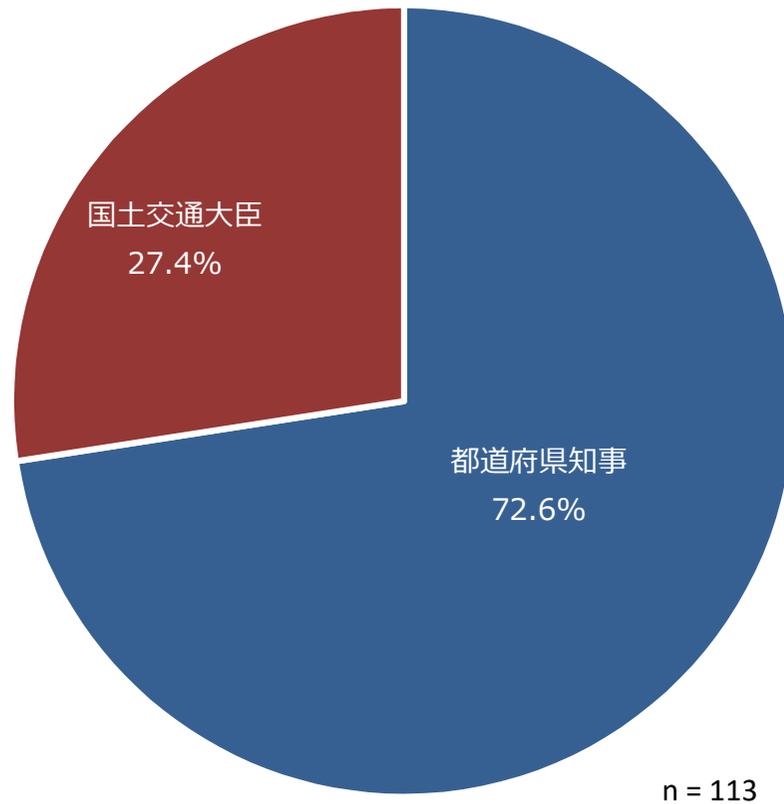
### <借主の主なアンケート結果（88件）>

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

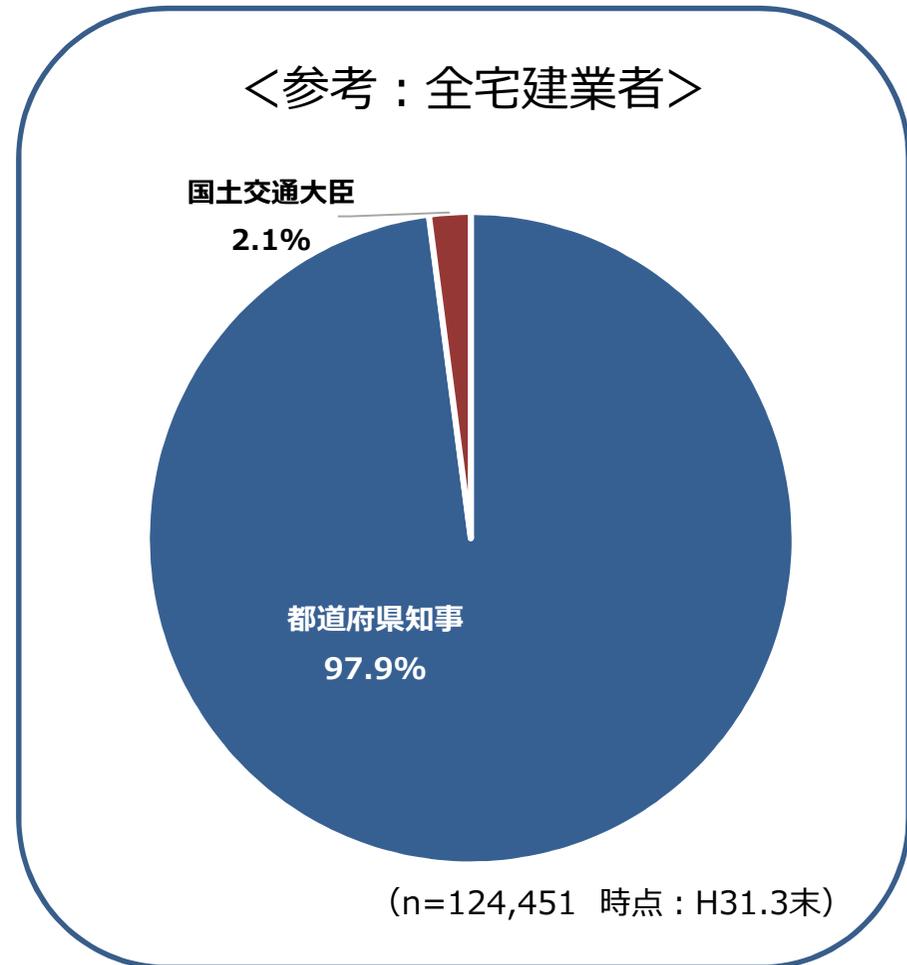
## 2. 全登録事業者(113事業者)の属性

---

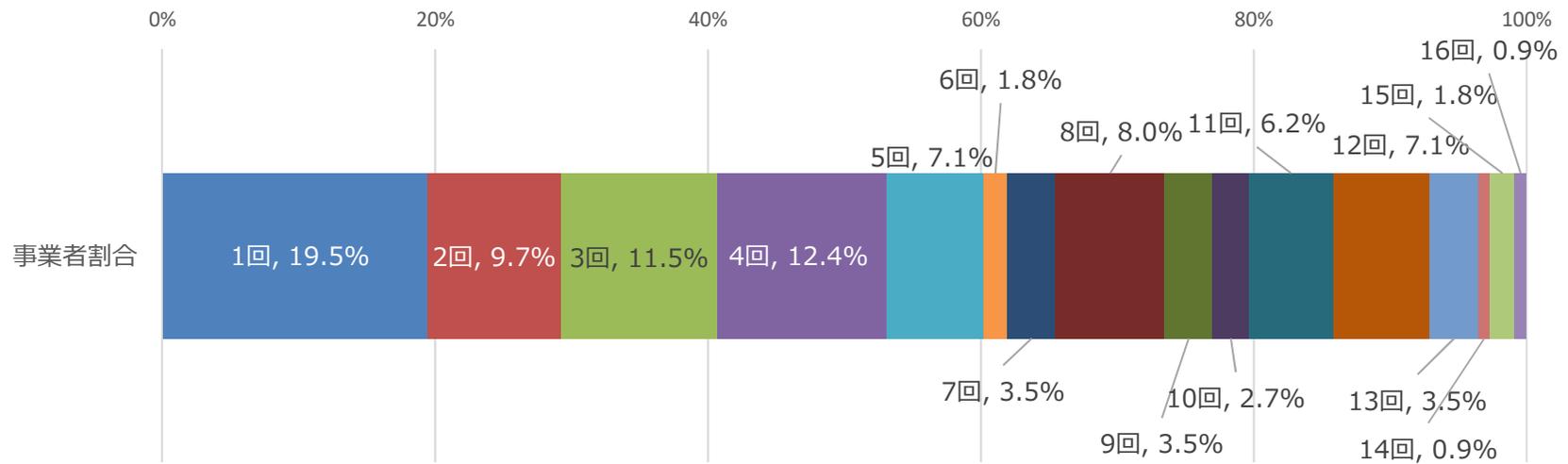
＜参加事業者の免許種別＞



＜参考：全宅建業者＞



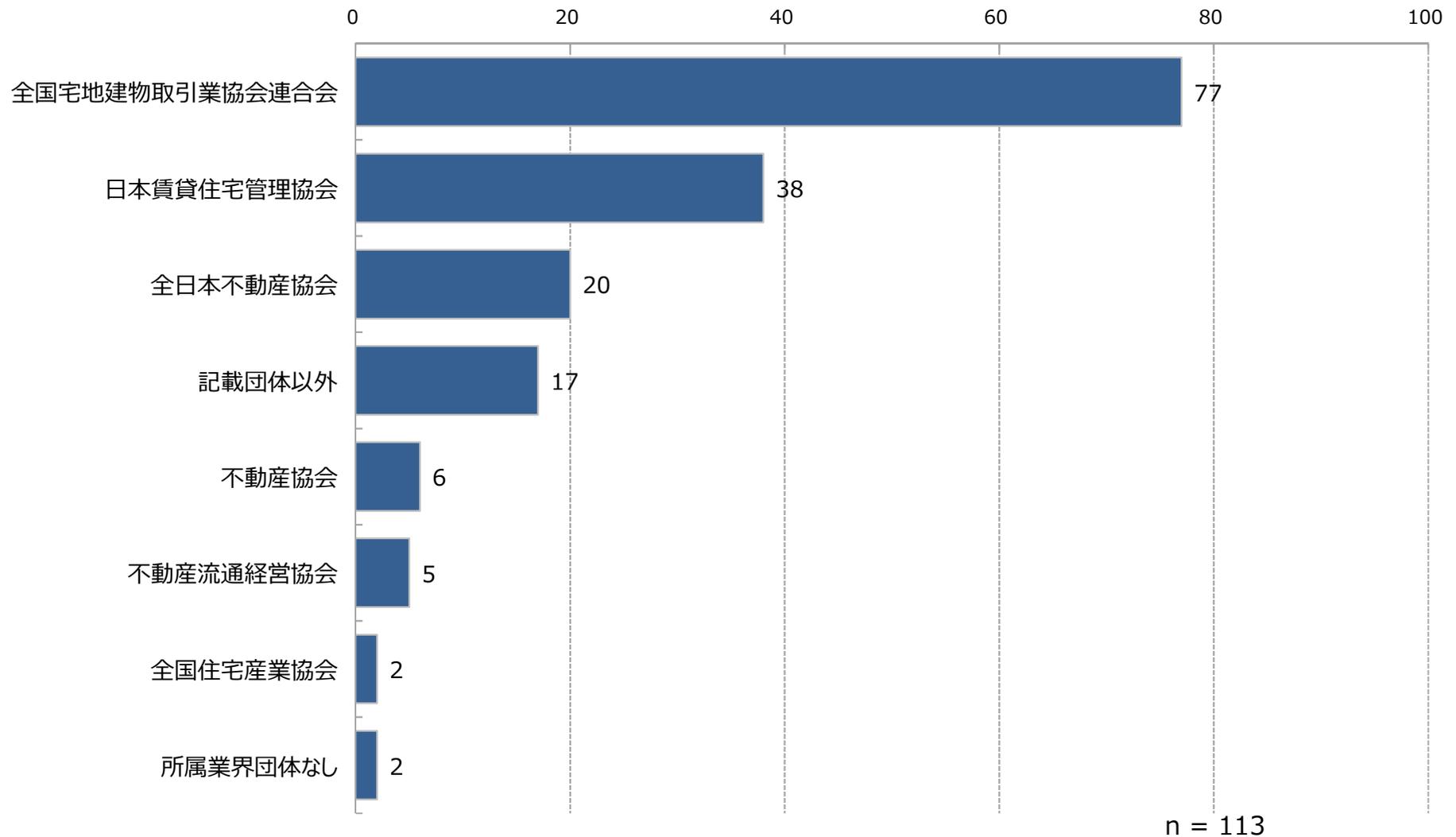
# 免許回次別の割合



## 【参考】

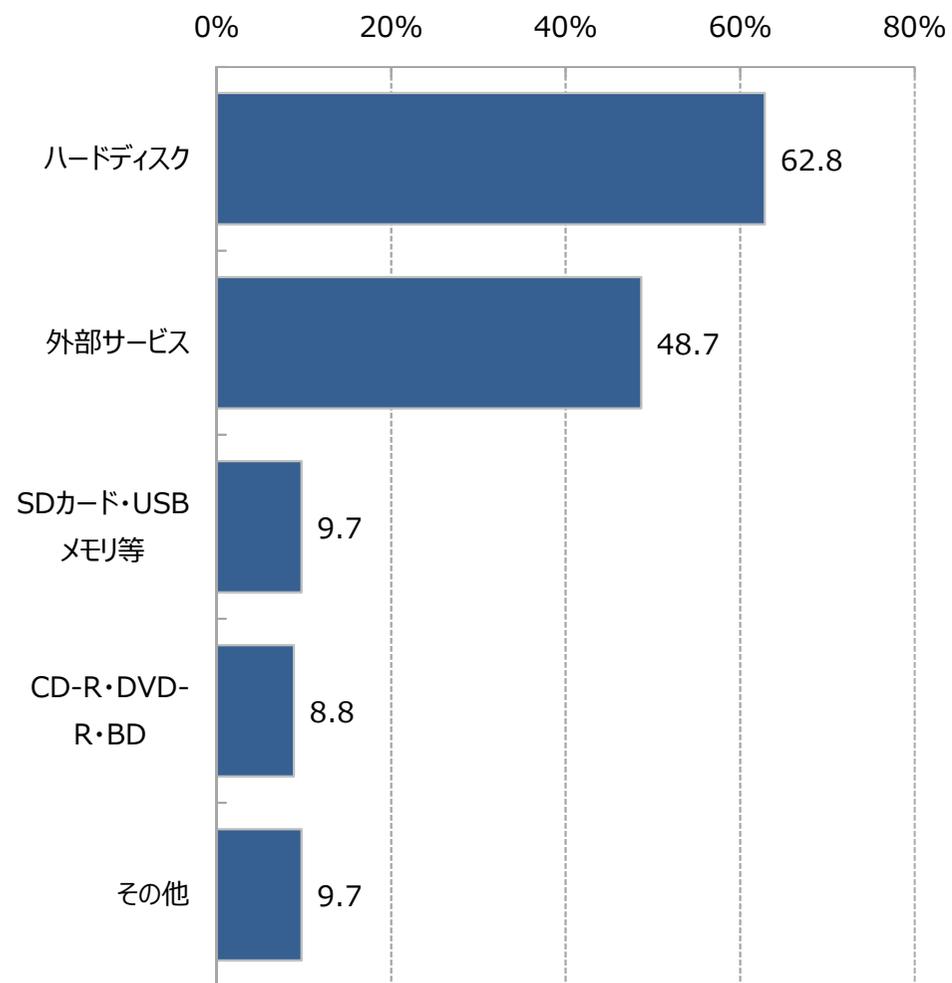


<所属団体（複数選択）>



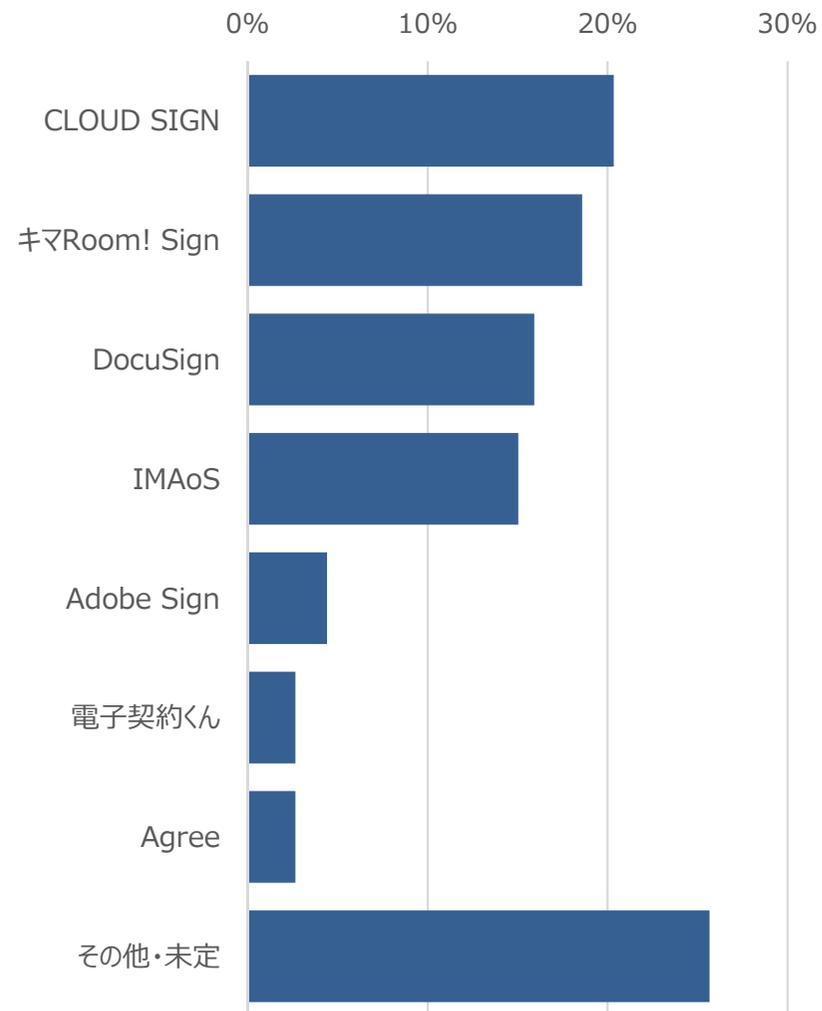
# 機器の種類等の割合

### 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

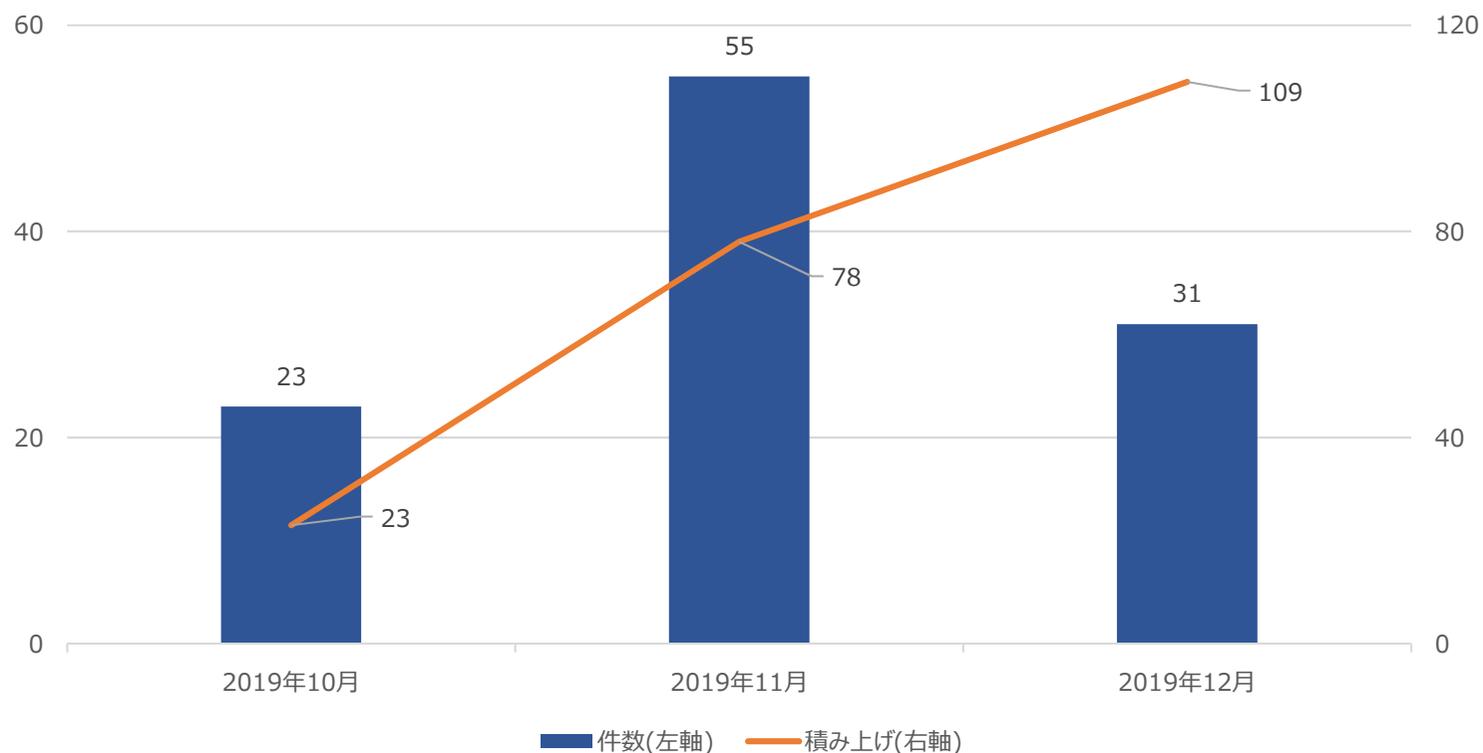
宅地建物取引士

## （5）回答数

109件

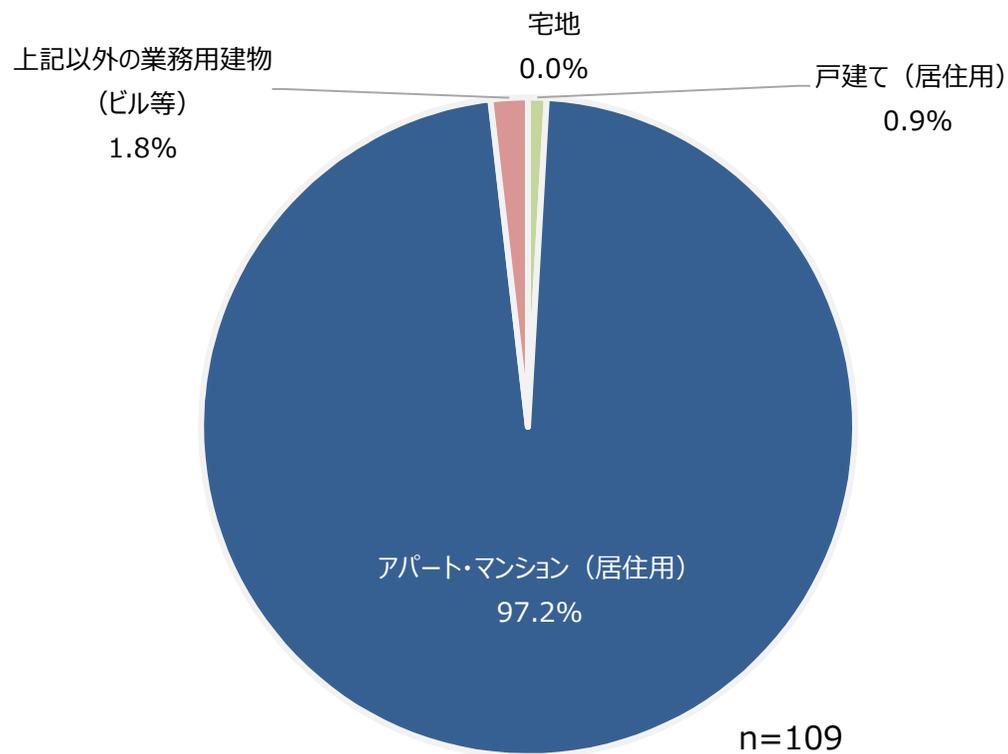
社会実験実施後アンケートについては、宅地建物取引士から109件の回答を得ている。  
※社会実験を実施した登録事業者は、17社（登録事業者数：113社）

## ＜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）＞



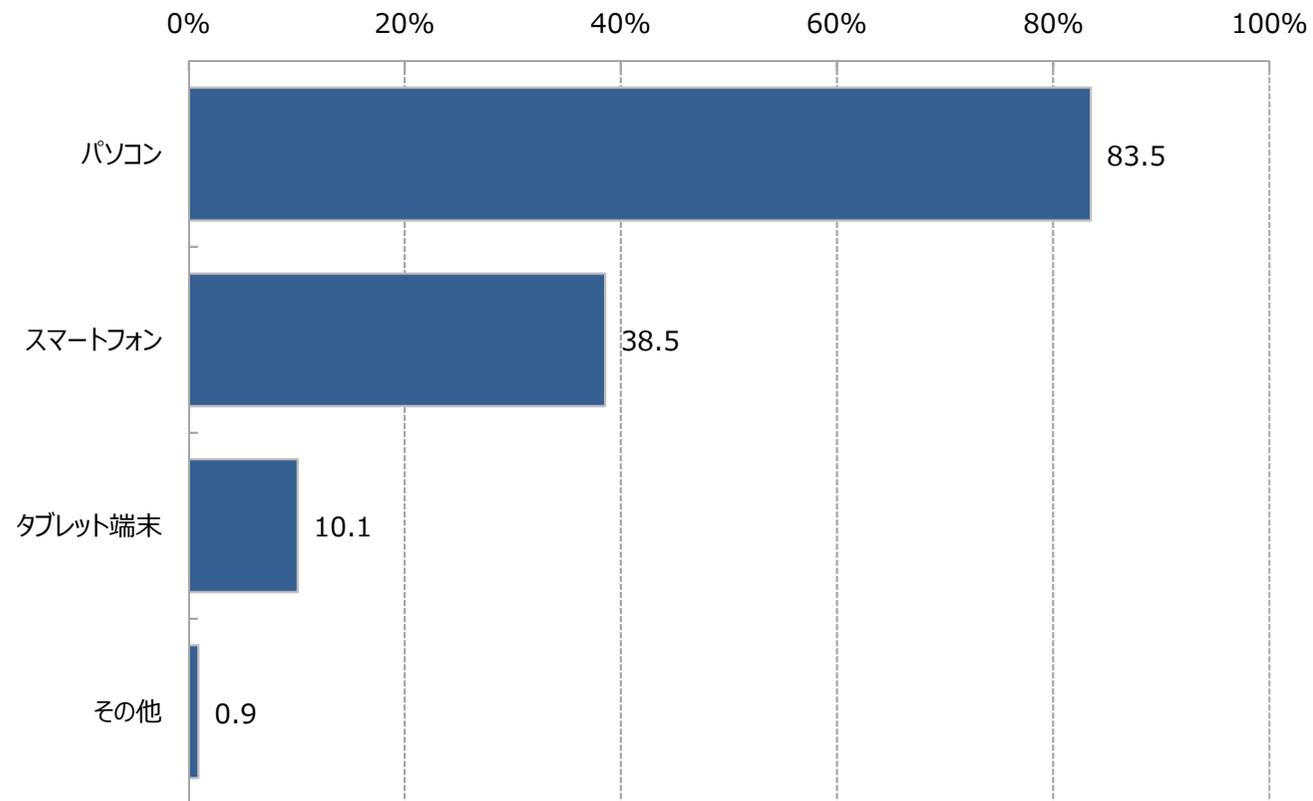
物件種別では、「アパート・マンション（居住用）」が約10割（97.2%）であった。

<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>



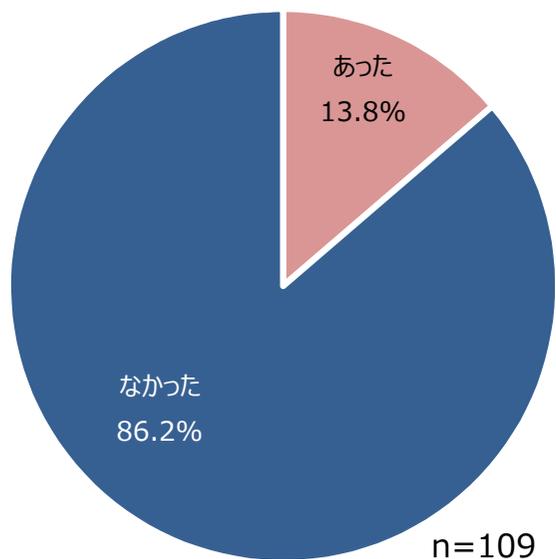
n=109（複数回答）

# トラブルの有無

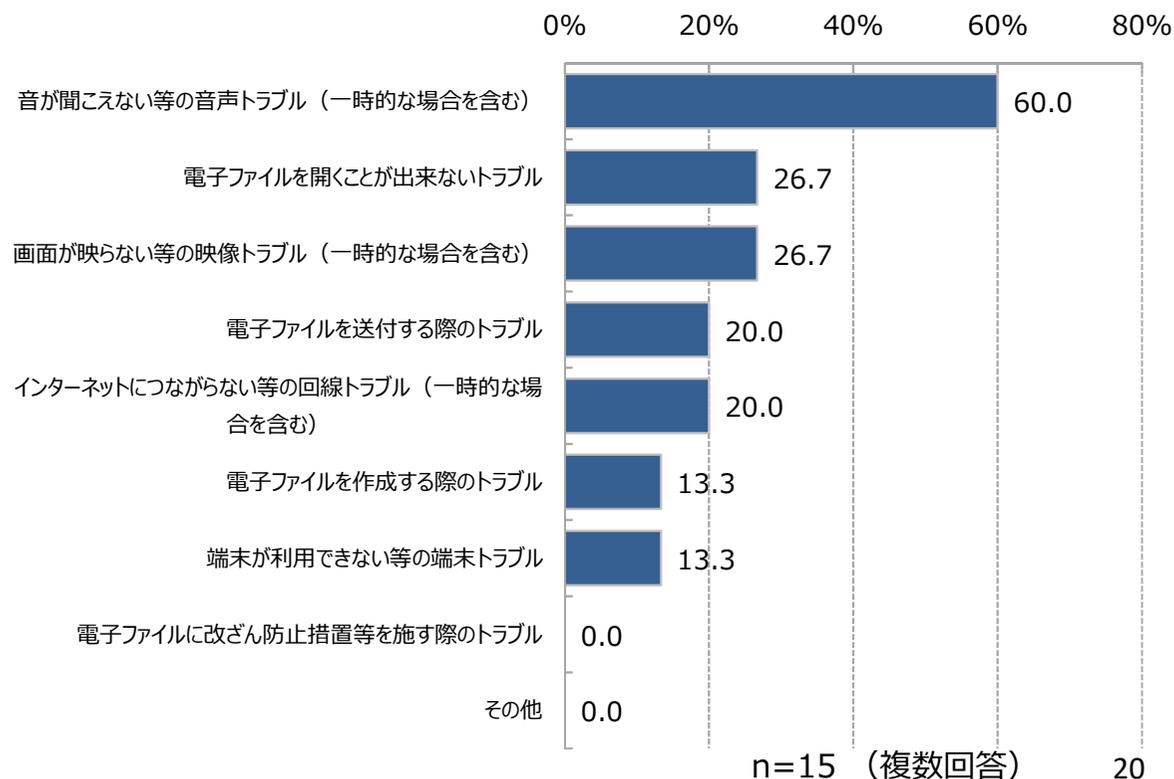
宅建士の9割弱（86.2%）が社会実験の実施に際して「トラブルがなかった」と回答し、「トラブルがあった」との回答は1割強（13.8%）であった。

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>

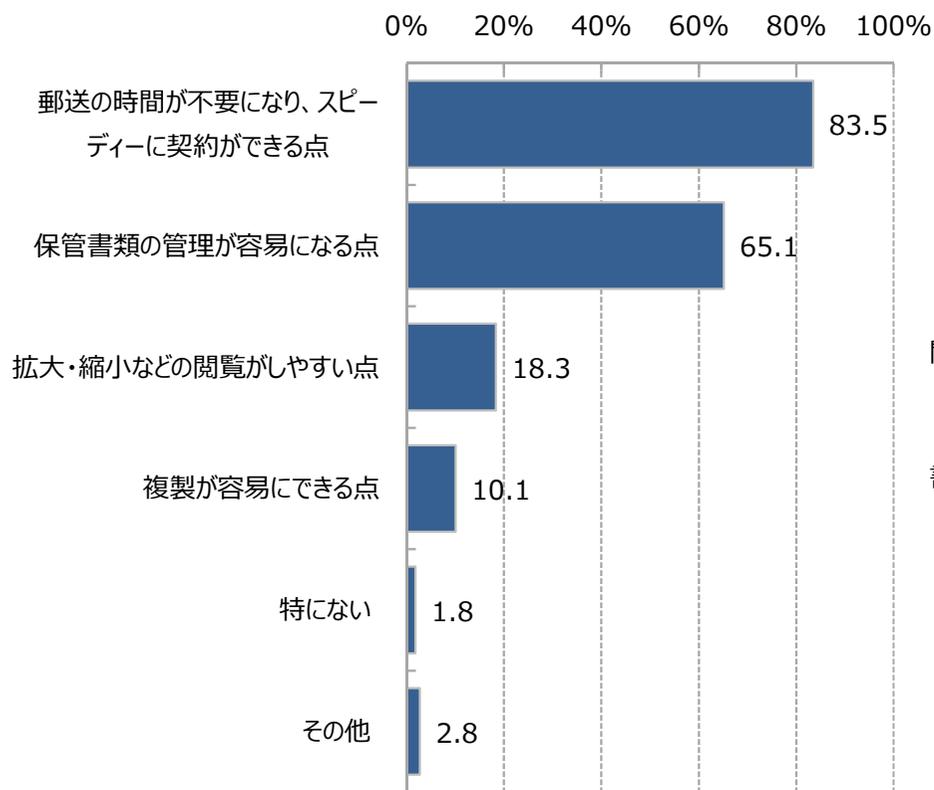


<トラブルの内容>



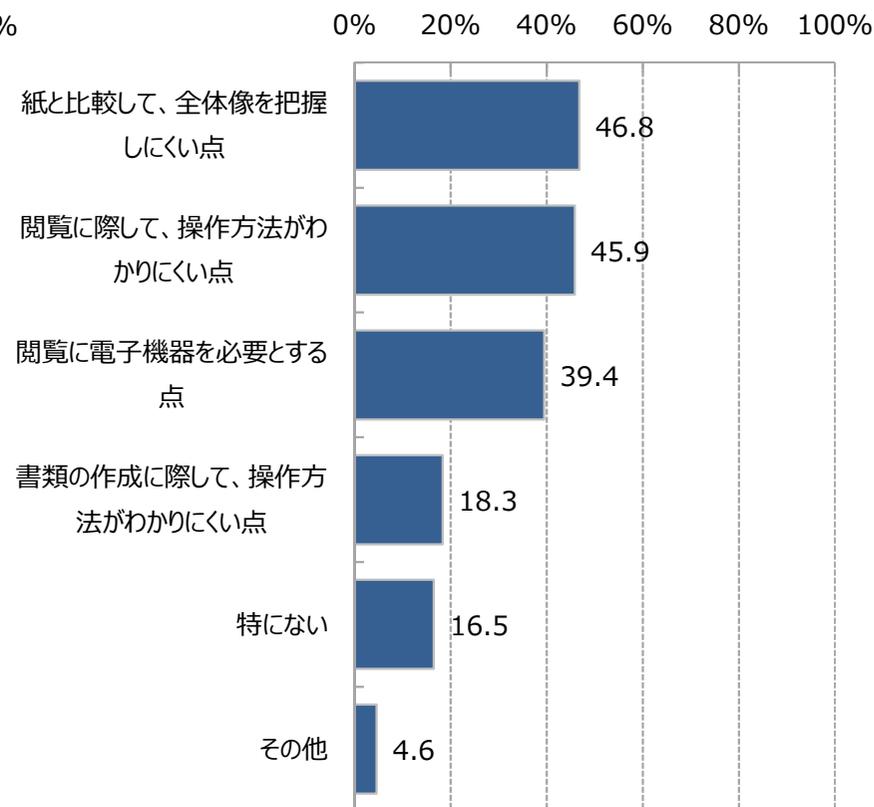
宅建士の8割強（83.5%）が書面の電子化のメリットとして、「郵送の時間が不要になり、時間の短縮が可能」な点を挙げており、デメリットとして、5割弱の宅建士が、「紙と比較して、全体像を把握しにくい」（46.8%）、「閲覧に際して、操作方法がわかりにくい」（45.9%）ことを挙げている。

### <メリット>



n=109（複数回答）

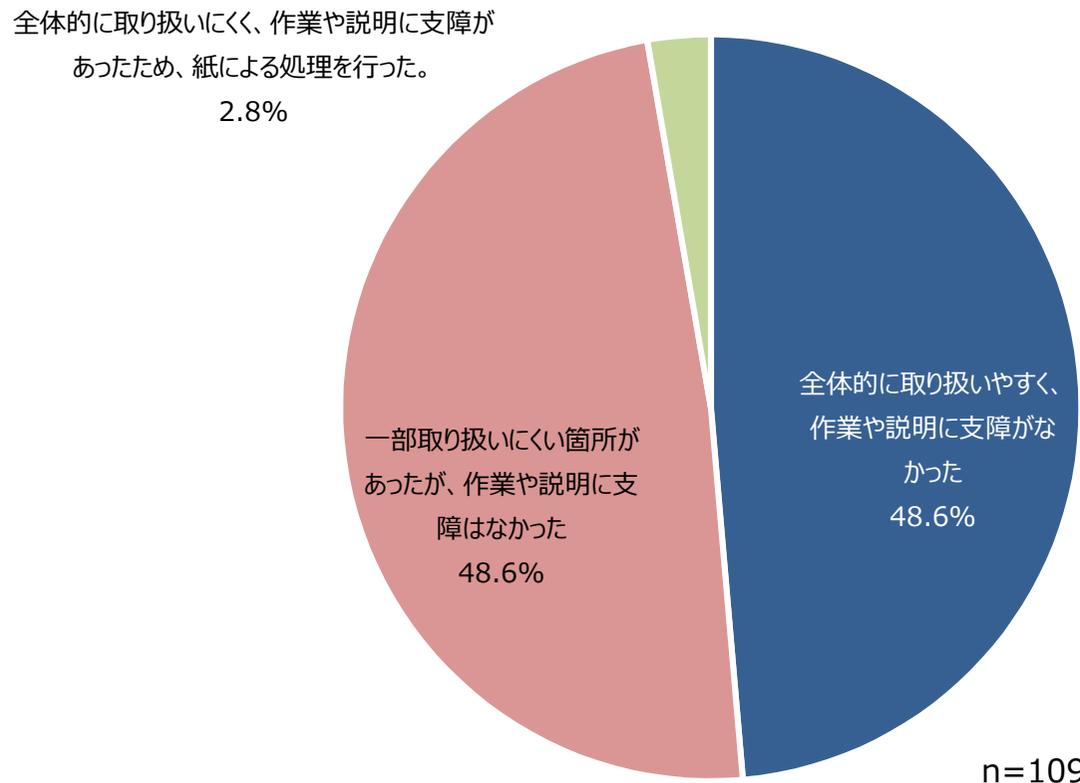
### <デメリット>



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。

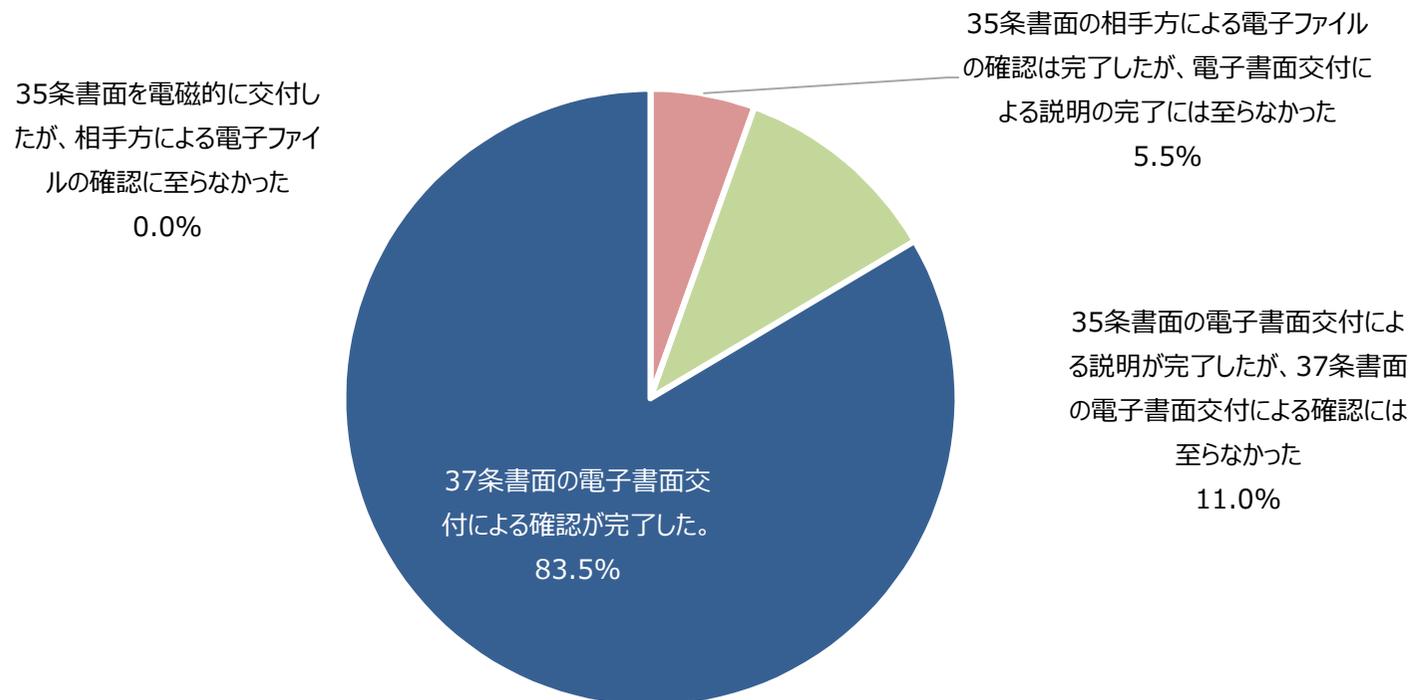
<電子書面の取り扱い>



# 今回の社会実験で実施した内容

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。

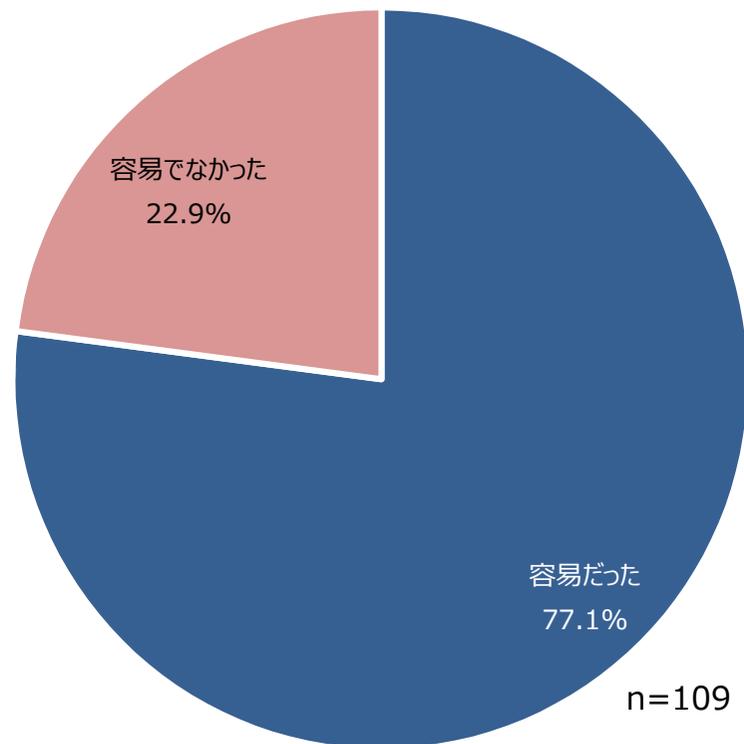
## <電磁的な交付により完了した項目>



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。

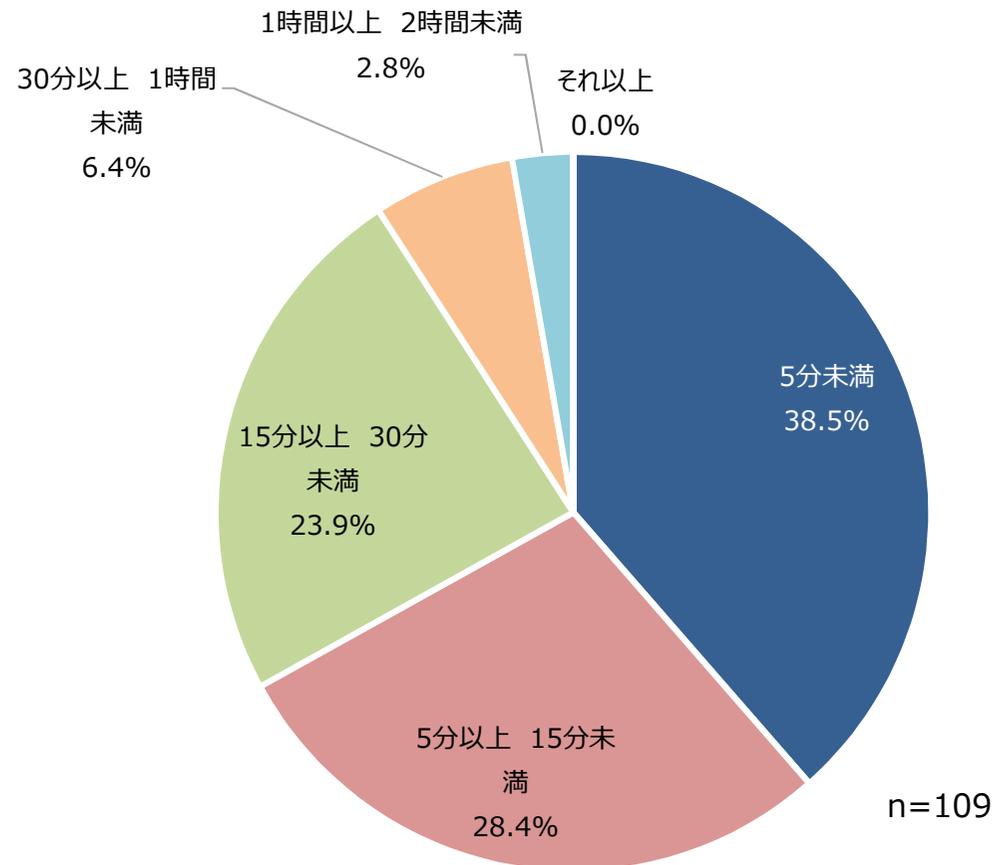
<電子書面の作成の容易さ>



# 電子書面の改ざん防止措置に要した時間

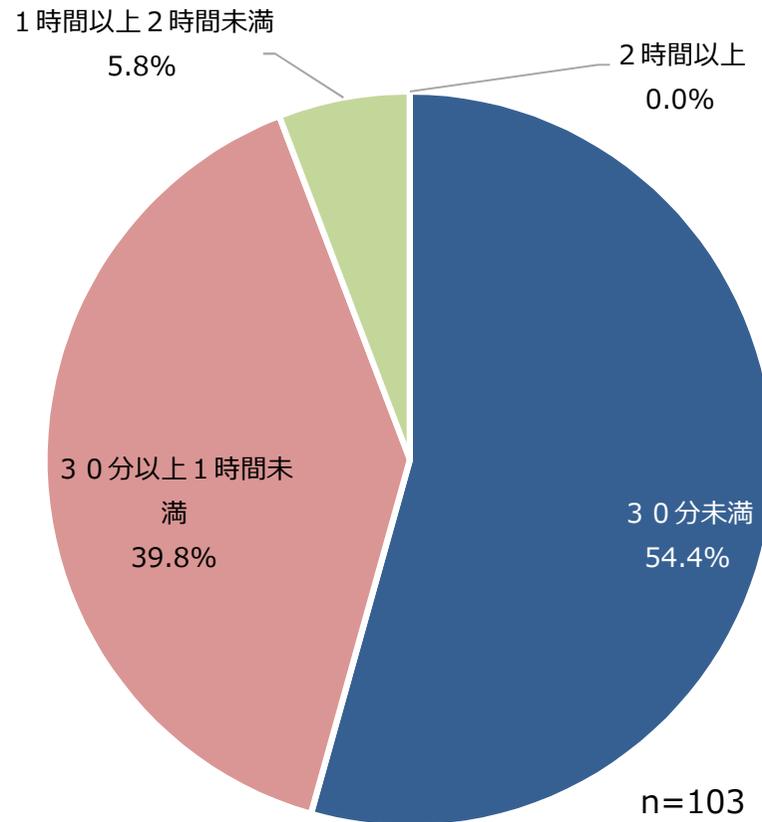
電子書面の改ざん防止措置に要した時間は、「5分未満」が約4割（38.5%）、「5分以上15分未満」が約3割（28.4%）であり、「15分以上30分未満」が2割強（23.9%）であった。なお、「30分以上1時間未満」が1割弱（6.4%）、「1時間以上2時間未満」（2.8%）はごく少数であった。

<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

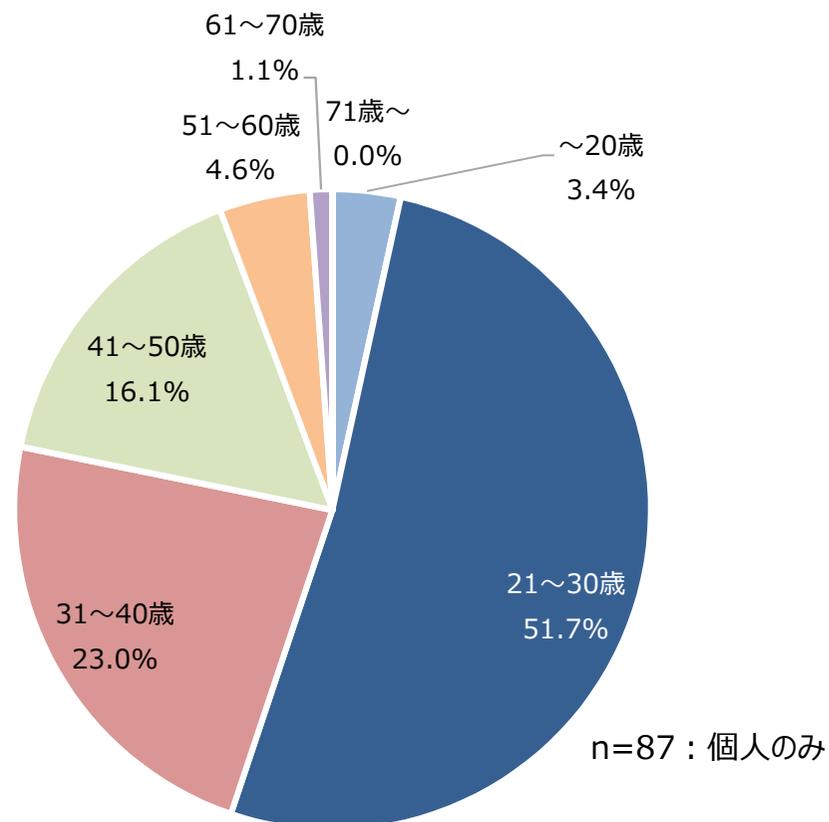
## （5）回答数

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>

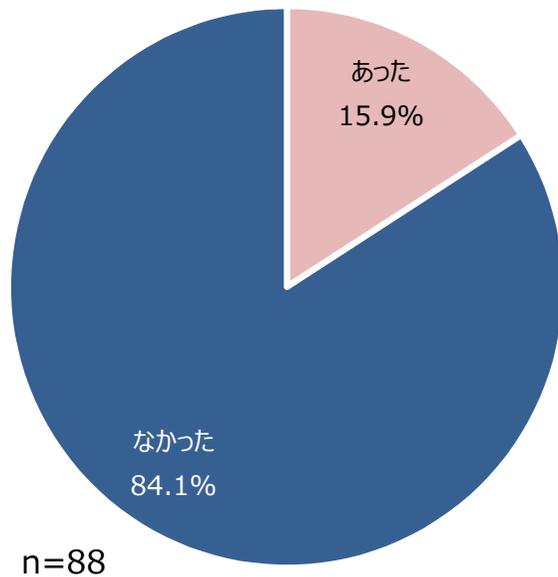


# 機器のトラブルの有無

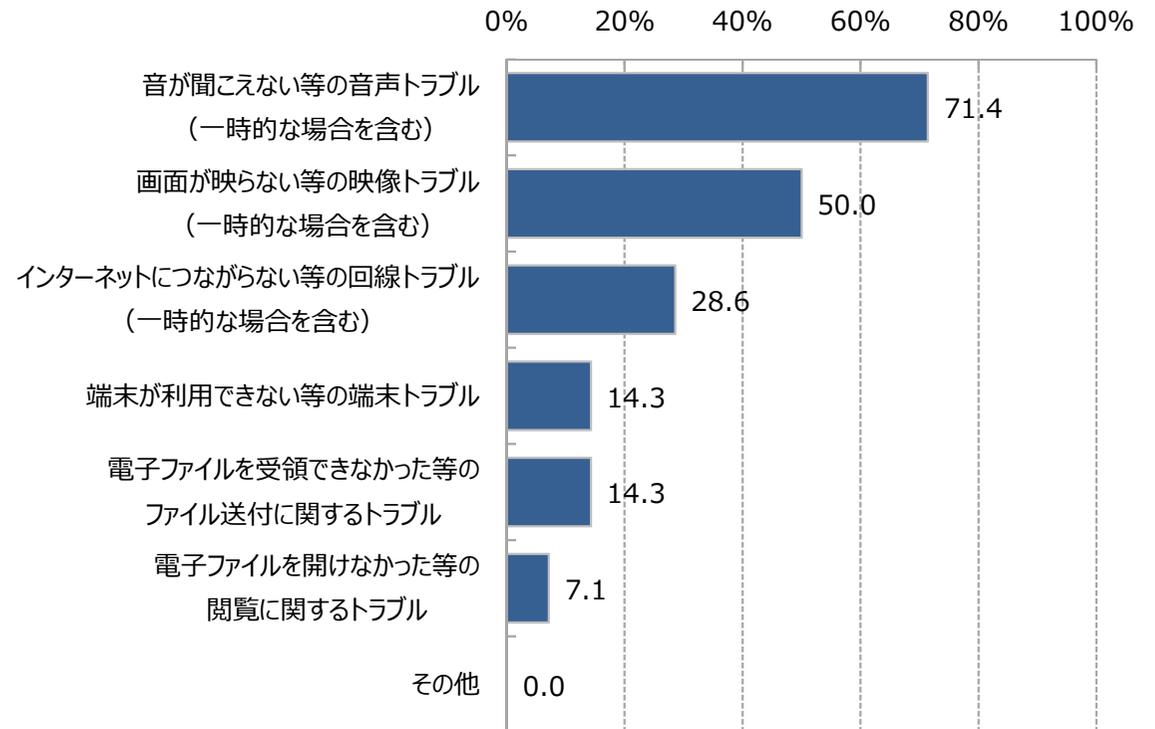
借主の8割強（84.1%）は、社会実験の実施に際して「機器のトラブルがなかった」と回答し、「機器のトラブルがあった」との回答は2割弱（15.9%）であった。

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>



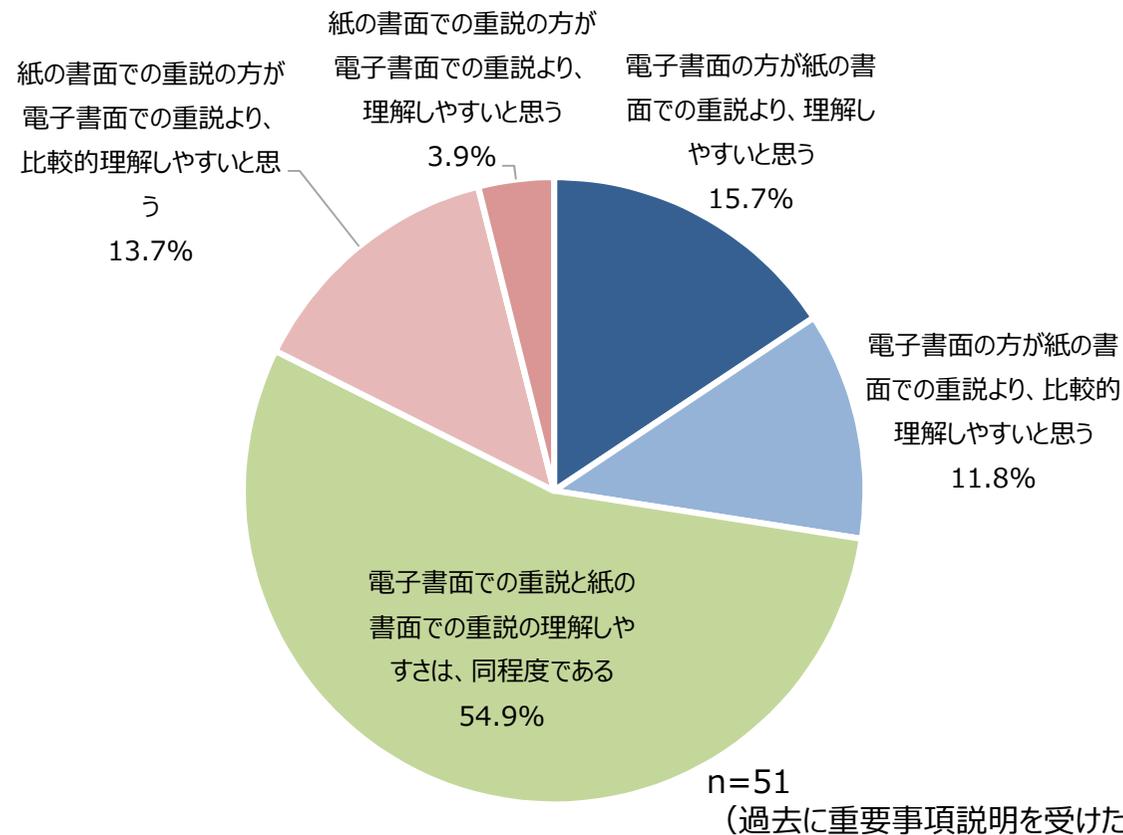
<トラブルの内容>



n=14 (複数回答)

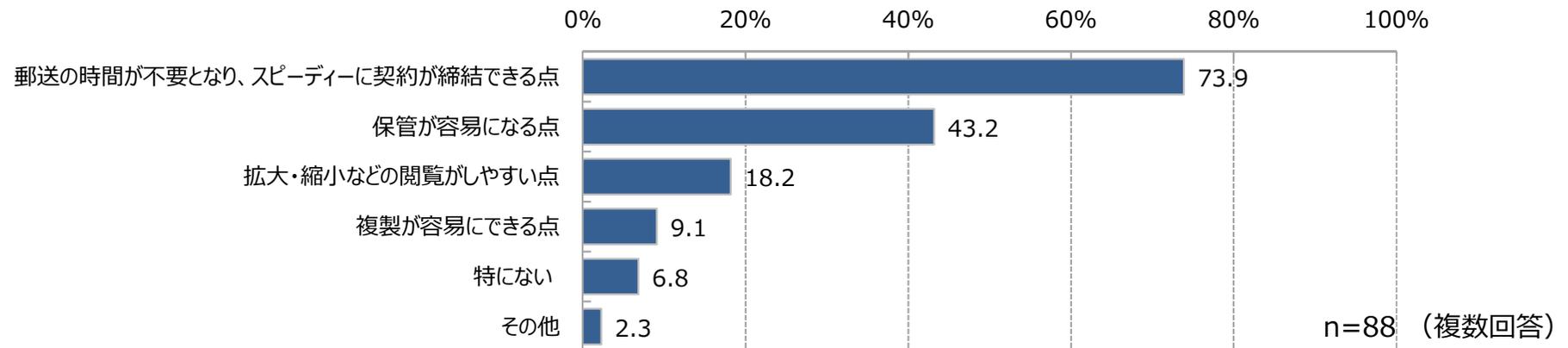
過去に重要事項説明を受けたことのある者のうち、「電子書面による説明が、書面での説明と理解のしやすさでは同程度である」が5割強（54.9%）であり、「電子書面による説明が理解しやすい」はあわせて約3割（27.5%）であった。「紙による説明が理解しやすい」はあわせて約2割（17.6%）であった。

## <電子書面と紙の書面による理解の比較>

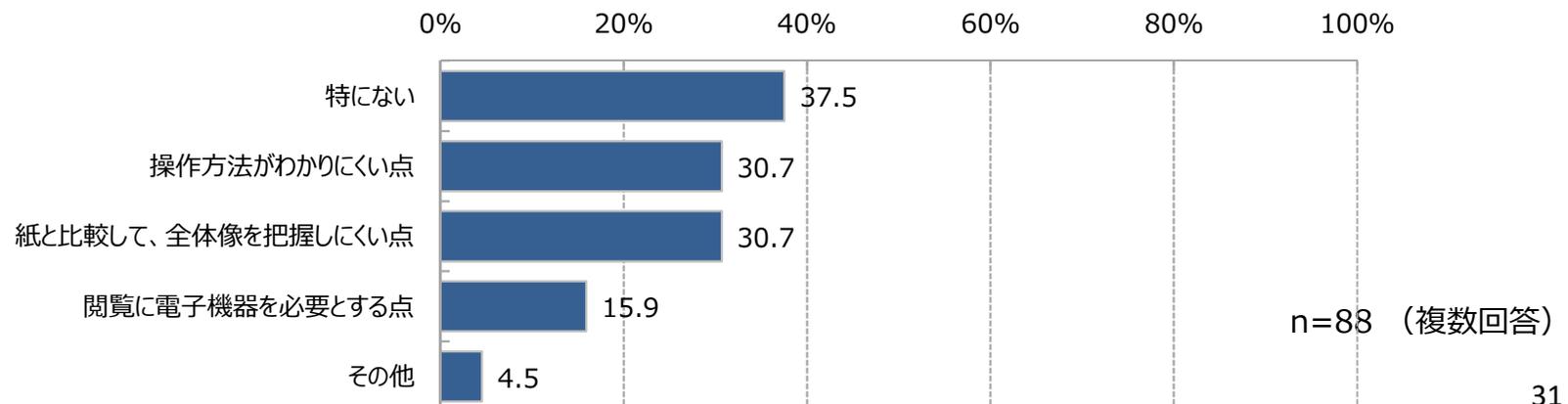


借主の7割強（73.9%）は、書面の電子化のメリットとして、時間の短縮が可能な点を挙げている。デメリットについては、「特にない」が約4割（37.5%）となっているが、これに続いて、「操作方法がわかりにくい」（30.7%）、「紙と比較して、全体像が把握しにくい」（30.7%）がそれぞれ約3割となっている。

## <メリット>

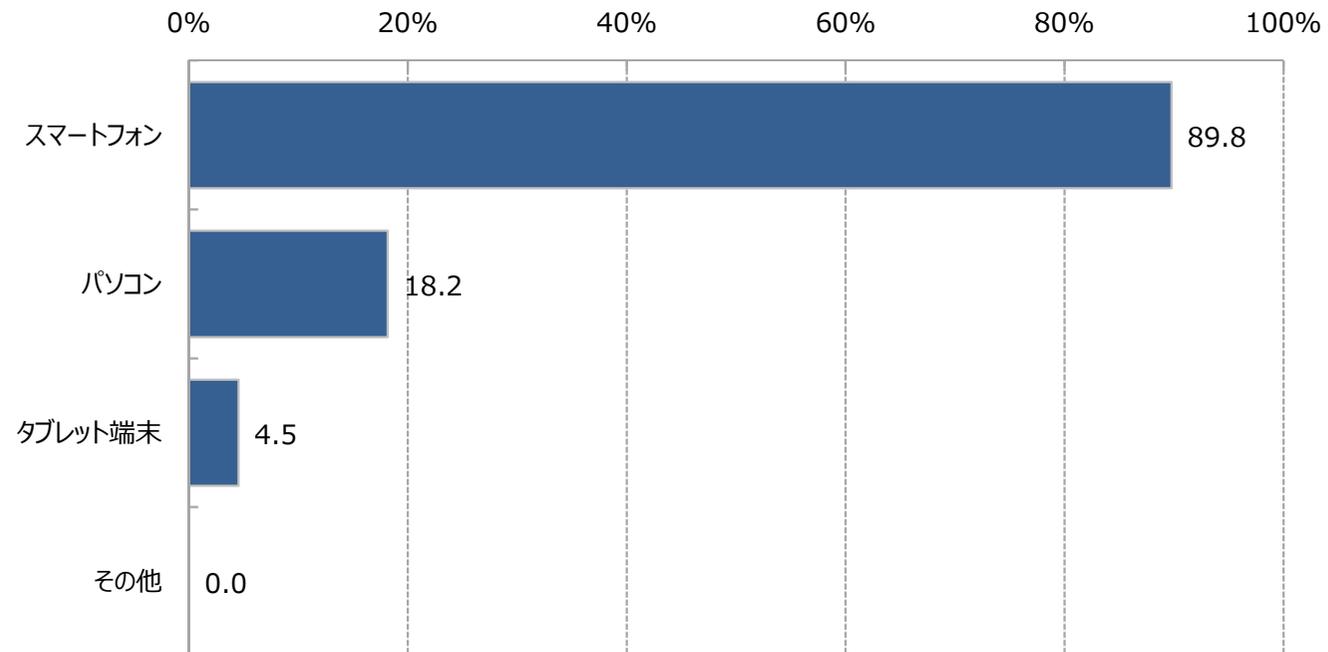


## <デメリット>



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。

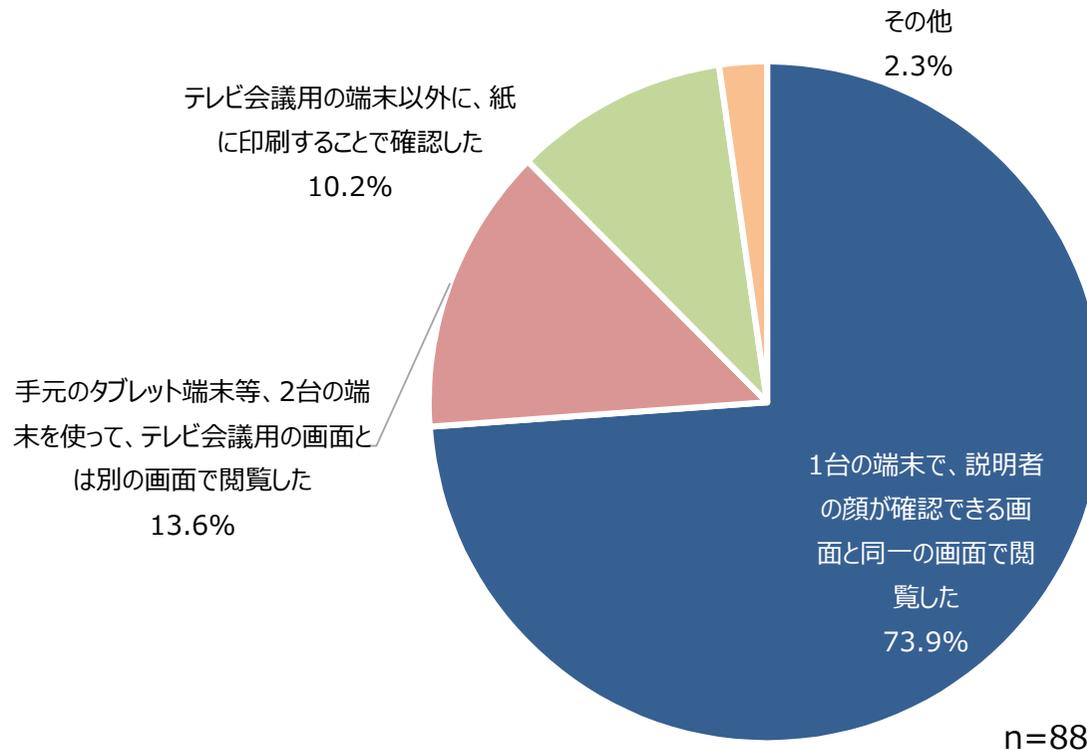
<使用した機材>



n=88（複数回答）

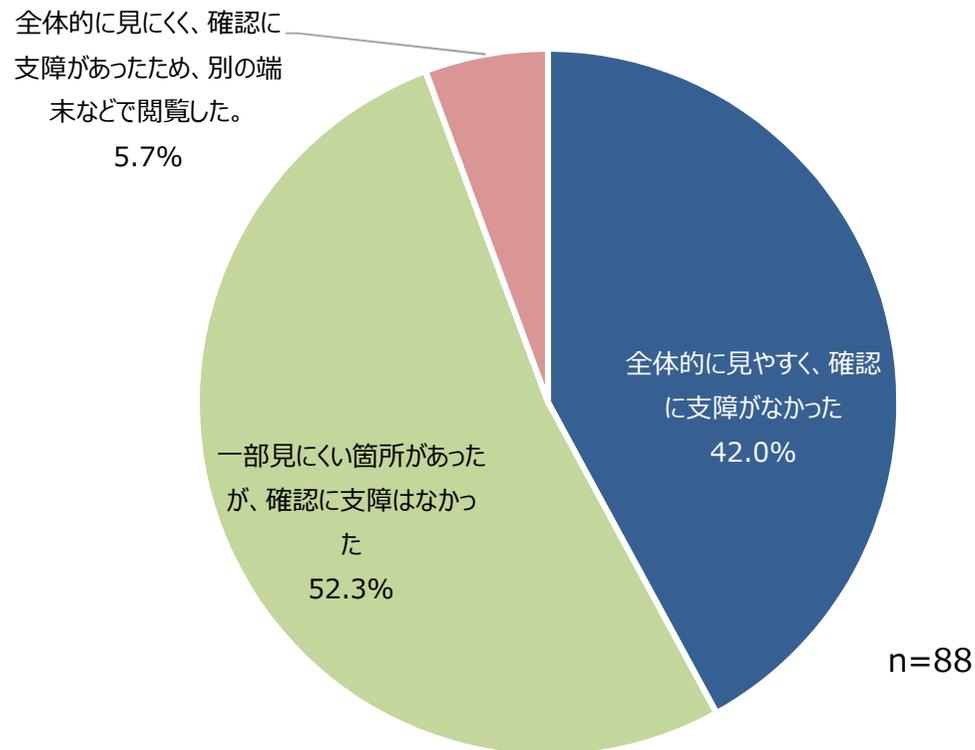
電子書面の閲覧・重要事項説明の実施は、「1台の端末」が7割強（73.9%）であり、「タブレット端末等を用いて2台の端末」は1割強（13.6%）であった。「重要事項説明書を紙に印刷することで確認した」も約1割（10.2%）あった。

<電子書面の閲覧方法>



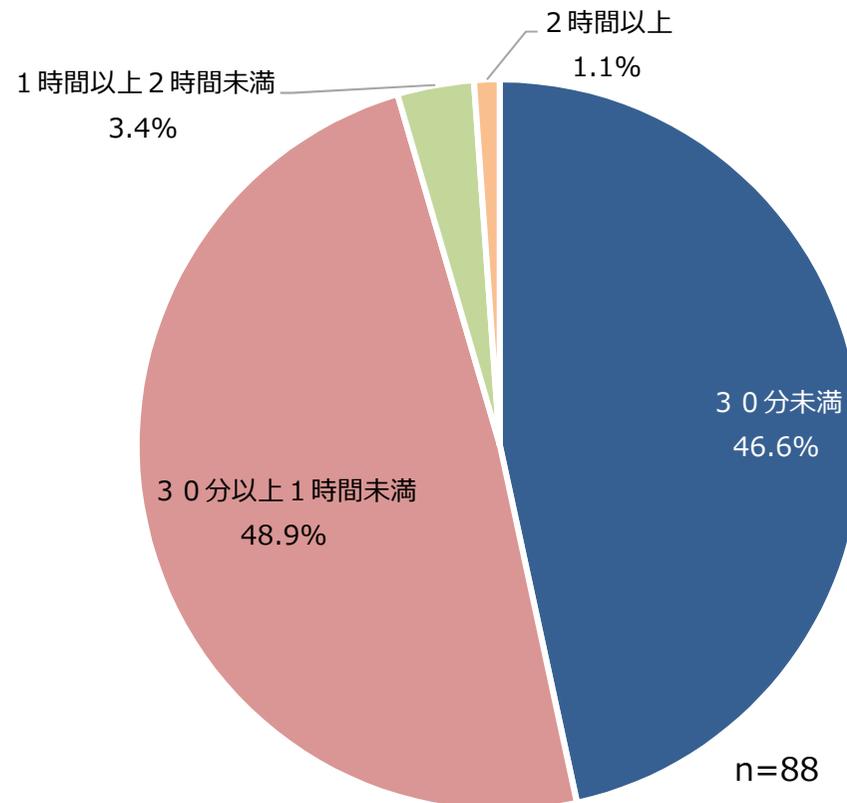
電子書面の見やすさについては、「全体的に見やすく、確認に支障がなかった」が約4割（42.0%）、「一部見にくい箇所があったが、確認に支障はなかった」が約5割（52.3%）であり、全体として確認に支障はなかったとの回答をあわせて9割強（94.3%）であった。

<電子書面の見やすさ>



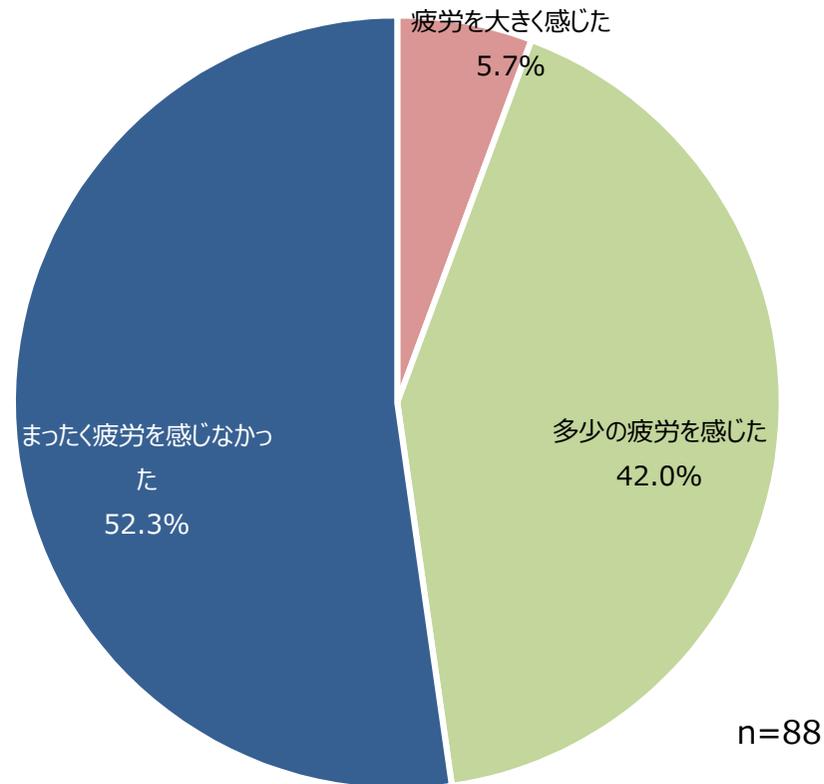
重要事項説明に要した時間は、「30分以上1時間未満」が約5割（48.9%）、「30分未満」が5割弱（46.6%）であった。「1時間以上2時間未満」（3.4%）、「2時間以上」（1.1%）はごく少数であった。

<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>

