

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 【今後の対応】

令和2年3月

国土交通省
土地・建設産業局 不動産課

1. 社会実験の実施に伴い発生したトラブルの内容等

- ① 宅地建物取引士及び借主ともに、1割強がトラブルがあったと回答。
- ② トラブルの内容としては、IT重説に伴う「音声トラブル」や「映像トラブル」、書面の電子化に伴う「電子ファイルを受領できなかった」、「電子ファイルを開くことができない」、「電子ファイルを作成する際のトラブル」が発生。
- ③ 社会実験を実施して感じた点として、宅地建物取引士及び借主ともに、「紙と比較して全体像が把握しにくい」、「操作方法がわかりにくい」といった点をあげている。

2. 社会実験の実施に伴い発生した課題

社会実験では借主の9割がスマートフォンを利用しているが、スマートフォンで電子書面の改ざんの有無の確認ができなかった借主が存在した。

3. その他

社会実験を実施した事業者にはITの活用による業務効率化等の業務改革や郵送費等のコスト縮減にも資するため社会実験の継続を希望する事業者もいる。

社会実験に参加した宅地建物取引士及び借主から、IT重説に伴う「音声」や「映像」トラブル、電子書面によるIT重説に関する操作手順や電子書面の確認方法がわかりづらい、書面の電子化に伴う「電子ファイルを開くことができない」等のトラブルの発生や借主がスマートフォンを利用する際の電子書面の改ざんの有無が確認できないとの回答もあり、これらの事象に対して本格運用までに改善方策を検討する必要がある。

【改善方策を検討すべき課題】

- ①社会実験におけるIT重説に伴う「音声トラブル」や「映像トラブル」、書面の電子化に伴う「電子ファイルを作成する際のトラブル」、「電子ファイルを受領できなかった」、「電子ファイルを開くことができない」といったトラブルへの改善方策の検討。
- ②社会実験において宅地建物取引士及び借主が感じた点としてあげている電子書面によるIT重説に関する「操作手順や確認方法がわかりにくい」、「紙と比較して全体像が把握しにくい」といった問題点への改善方策の検討。
- ③今回の社会実験結果として、借主が電子書面の閲覧の際に用いる端末はスマートフォンが主体であるため、スマートフォンの利用を前提とした運用を検討する必要があるが、スマートフォンで電子書面の改ざんの有無を確認できなかった借主もいるため、確認できなかった原因について事実確認を行い、代替措置が必要な場合には、説明前後でパソコン等のスマートフォン以外の機器で確認する方法や説明実施時にIT重説の画面を通じて相互に電子書面の読み合わせを行う等も含め改善方策を検討。

【改善方策の検討】

改善方策の検討にあたっては、社会実験に参加した事業者、宅地建物取引士及び電子署名サービス事業者へのヒアリング等を実施し、改善方策を検討した上で、検討結果を踏まえてガイドラインを改定。

【社会実験の継続実施】

ガイドライン改定後、取引の安全性を担保しつつ、書面の電子化に関しては、登録事業者113社のうち社会実験を実施した事業者は17社（15%）にとどまっていることもあり、さらに広く事業者及び消費者への普及、促進を図るため改定ガイドラインにもとづき社会実験を継続実施することで電子書面によるIT重説の手続をより着実なものとした上で、本格運用につなげるべきと考える。

※売買取引の書面の電子化については、賃貸取引に比べて重要事項説明に際して用いる資料の種類が多く、分量も増える傾向にあることから、売買取引におけるIT重説の社会実験の実施後に、売買取引の書面の電子化について社会実験の実施を検討する必要があると考える。

【今後のスケジュール】

3月：検証検討会の開催（持ち回り開催）

4月～6月：ガイドライン見直し作業

- ・社会実験に参加した事業者、宅建士及び電子署名サービス事業者へのヒアリング、業界団体との調整等

7月：改定ガイドライン公表

7月～8月：参加事業者の再募集（募集期間：20日間程度）

9月～：社会実験開始（当面、令和3年3月末までの7ヶ月間）

（参考）売買取引のIT重説に係る社会実験（今後のスケジュール）

4月初旬～5月中旬：登録事業者の再募集

9月末日：社会実験終了

社会実験終了後、宅建士及び買主に対するアンケート調査等の結果に基づき、検証検討会において検討