

## 第7回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

日時：令和3年1月25日

場所：WEB会議

### 1. 開会

### 2. 議事

(1) 賃貸取引におけるIT重説の実施状況について

(2) 賃貸取引における重要事項説明書等の電子化に係る社会実験の実施状況について

(3) 売買取引におけるIT重説に係る社会実験の結果について

(4) 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. 閉会

(配付資料)

- ・資料1 委員名簿
- ・資料2 賃貸取引におけるIT重説の実施状況について
- ・資料3 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

(途中経過の報告)

- ・資料4 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】**

- ・資料5 社会実験の検証結果等を踏まえた今後の対応について
- ・参考資料 不動産取引のオンライン化について

(座長)

- ・中川 雅之 日本大学 経済学部 教授

(委員)

- ・秋山 始 (公社) 全日本不動産協会 専務理事
- ・池本 洋一 (株) リクルート住まいカンパニー SUUMOリサーチセンター長
- ・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
- ・関 聡司 (一社) 新経済連盟 事務局長
- ・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  
消費生活研究所 主任研究員
- ・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
- ・森川 誠 (一社) 不動産協会 理事 事務局長

(オブザーバー)

- ・内閣官房 IT総合戦略室
- ・(公財) 不動産流通推進センター

(委員名は五十音順、敬称略)

【石原課長補佐】 それでは、定刻となりましたので、第7回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を開催いたします。

本日は、皆様、御多忙のところ、御出席くださいます、誠にありがとうございます。私は、本検討会の事務局の国土交通省不動産・建設経済局不動産課の石原でございます。本日はよろしくお願いいたします。

それでは、本日御出席の委員の先生方につきましては、お手元にお配りしております資料1の名簿のとおりでございますが、委員3名の方に変更がございましたので御紹介いたします。まず、お一人目は、不動産流通経営協会より、郡司委員に代わりまして伊橋委員に御出席いただいております。よろしくお願いいたします。お二方目につきましては、全国宅地建物取引業協会連合会より、佐々木委員に代わりまして草間委員に御出席いただいております。よろしくお願いいたします。お三方目につきましては、東京都より山崎委員に代わりまして清水委員に御出席いただいております。本日は、よろしくお願いいたします。

続きまして、本日の配付資料の確認をさせていただきます。お手元の資料を御覧ください。資料1につきましては、委員名簿でございます。資料2でございますが、「賃貸取引におけるIT重説の実施状況について」でございます。資料3、こちらは「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（途中経過の報告）」でございます。資料4、こちらは「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】」でございます。資料5でございますが、「社会実験の検証結果等を踏まえた今後の対応について」でございます。最後に参考資料で「不動産取引のオンライン化について」、こちら、合計で資料1から資料5までと参考資料が1枚という構成でございます。過不足等ございませんでしょうか。ございませんようでしたら、ここからは議事に入らせていただきます。

それでは、以後の議事につきましては中川座長に進行をお願いしたく存じます。よろしくお願いいたします。

【中川座長】 それでは、これから議事に入らせていただきます。本日は4つの議事が予定されておりますけれども、最初に、議事（1）にございます賃貸取引におけるIT重説の実施状況について、事務局より御説明をお願いします。

【石河不動産課室長】 事務局の石河と申します。不動産課指導室長をしております。よろしくお願いいたします。資料2を御覧いただきたく思います。

こちらは、議事1の賃貸取引におけるIT重説の実施状況ということで、こちらはもう社会実験が終わっているものです。このため、平成29年10月から本格運用している賃貸取引についての状況報告になります。IT重説専用システムサービス提供事業者のシステムを介して実施された件数とトラブル件数の報告ですが、現在、赤字で書いております11万2,330件が10月30日現在までに報告されております。こちらは、グラフの右下のほうに、IT重説専用のシステムサービスを提供している主な事業者と四角の囲いがございませけれども、このアットホーム、大東建託、LIFULL、リクルート住まいカンパニー、そして、いい生活から御協力を得て提供いただいた件数を足したものです。日本全国全てを把握できるわけではないのですが、こういったシステムサービスを提供している事業者のシステムを利用した件数ということで目安として把握しておるところです。

グラフを見ていただくとお分かりのとおり、どんどん右肩上がりに増えている状況がございませ。特に、去年の令和2年の2月、3月あたりから、一番右の8つぐらいの点については、コロナの影響と思われるのですが、増加している状況にあります。資料の上から2番目に書いてございますように、IT重説を起因としたトラブルの相談件数はゼロ件という状況で、その範囲においては順調な運用状況にあると考えておるところです。

以上、本格運用をしております賃貸取引におけるIT重説の実施状況について、その後の状況を御報告しました。

【中川座長】 ありがとうございます。それでは、今御説明いただきました議事(1)賃貸取引におけるIT重説の実施状況について御質問等がございましたら、委員の皆様からお受けしたいと思います。いかがでしょうか。

【中戸委員】 不動産適正取引推進機構の中戸です。御質問させていただいてよろしいでしょうか。

【中川座長】 お願いします。

【中戸委員】 IT重説を起因としたトラブルの相談件数がゼロ件というのは、感覚として少な過ぎるような気がいたします。ひょっとしたら、トラブルがあつて、でも、それについて、IT重説、対面重説というのを聞いていないから、ゼロ件となっているのではないかということも考えられますので、できましたら、相談があつたときに、それは、対面重説なのか、IT重説なのかを聞いていただいて、IT重説があつたものについては、一般的なトラブルだからということ以外すのではなくて、それも集計していただいて、対面重説のトラブルとIT重説のトラブルを並べていただくと傾向値が出ると思います。よ

ければ問題ないということになりますし、そこで何か傾向が出るのであれば、その部分については修正して、よりよいIT重説にしていくということで、集計をしていただけたらありがたいと思います。

【中川座長】 ありがとうございます。今の御質問と申しますか、コメントは、事務局の説明は、IT重説を起因としたトラブルはなかったという御説明ですけれども、IT重説に係らないトラブルの相談についても、もしかしたら対面重説とIT重説の間で傾向的な何らかの差があるかもしれないのではないかと申すような、そのような御質問でよろしいでしょうか。

【中戸委員】 はい、そのとおりです。

【中川座長】 多分、今、そのような数字はないかとは思いますが、そのような数字が把握できるのであれば、できるだけIT重説を安全なものにする観点から、やれることであれば重要なことではないかと思っておりますので、やっていただければと思います。何か事務局からお答えがありましたら、教えてください。

【石河不動産室長】 コメントありがとうございます。オンラインを活用した説明の結果、特定のトラブルが起こっているかどうかということは、おっしゃるとおり、把握できることがあれば把握していきたいと思っております。一方で、トラブルの中身については、結局、対面でもトラブルがあるものもありますし、IT重説特有のトラブルなのか、そうでないのかを区別できるかということもござります。ですので、基本的にはIT重説であっても対面であっても、どちらでも同じようなトラブルがあれば、そちらは運用においてしっかり対応すべきだと思っております。全体を含めてしっかり対応していきたいと思っております。おっしゃるとおり、データ、取れるものがあれば取ってきたいとは考えます。ありがとうございます。

【土田委員】 私も今の中戸委員の意見に賛成なのですが、契約の更新とか解約時のトラブル、要するに、敷金問題というのはそこから発生することが多いので、そこで、ITであるか書面であるかということも含めて、そのところはきちっと分類されているのか。例えば、平成30年ぐらいからやって、もう2回ぐらい更新の時期に来ているわけですね。更新トラブルというのが、果たしてITによるものなのか重説によるものなのか、その違いがよく分からない。恐らく、敷金の返還問題として一様に消費者センターには集められているのではないかという気がいたします。解約トラブルの中のきちっとした分類分けを、精査していただきたいと思っております。

【中川座長】 ありがとうございます。IT重説なのか対面重説なのかで、事前に理論的に何か、こういうトラブルが多い、多くないというのは分からないといえれば分からないかもしれませんが、土田先生がおっしゃるように、例えば御相談のあったトラブルの形態が、どちらかの説明形態で多いとか、そのような傾向がもしも把握できるのであれば、より安全性の高いIT重説に反映することができると思いますので、両委員からあったような分析は今後とも進めていただくことが重要だと思います。事務局から何かお答えがあれば、どうぞ。

【石河不動産業室長】 今、座長がおっしゃったように、トラブルが何に起因するかということの区別の仕方が難しいとは思いますが、というのも、やはりITに慣れている人と慣れていない人ということで違いが出てくるとは思いますし、人によるところもあるかなど。人によっては、例えばテレワークをしてもそうなのですけれども、テレワークに慣れている人は、オンラインでいろいろこなすことに慣れていて、そのほうがきちんと仕事ができるという人もいますし、そうじゃない人もいて、そういったところで区別をどうしていくかというところは、方法論としてなかなか難しいところも出てくるとは思いますけれども、基本的にそういったトラブルをなくすための調査というか、仕分ができるかどうか考えていきたいと思えます。

【中川座長】 よろしいでしょうか。

【土田委員】 はい、結構です。

【中川座長】 ほかにいかがでしょうか。

それでは、議事（1）については御了解いただいたということで、次に進みたいと思えます。それでは、議事（2）貸貸取引における重要事項説明書等の電子化に係る社会実験の実施状況について事務局より説明をお願いいたします。

【石河不動産業室長】 資料3の「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」、こちらについて御説明させていただきます。こちらは、令和元年10月から3か月間社会実験を行い、そして7月に、その結果を踏まえて改定したガイドラインを策定して、それを基に継続実施している社会実験の途中経過報告になります。こちらの社会実験自体は3月末までの予定で実施しているところで、その途中経過報告という形になります。こちらの中身につきましては、13ページにまとめたものがございますので、そちらをまず御覧いただきたいと思えます。

今、画面共有されていますけれども、こちら、貸貸取引における書面の電子化に係る社

会実験です。こちらの参加登録事業者は119社となっております。そのうち継続実施後、つまり、昨年9月以降の登録は6社ということで、全体では17社で実績があるところで、そして、社会実験の実施状況としましては、次の囲いにございますけれども、実施件数は合計で118件、うち継続実施後は9件、新しいガイドラインを策定した後は9件ということです。このうち35条の電子書面交付、重要事項説明、そちらと37条の契約に関する書面、37条の電子書面交付まで一連の手続が完了したものが97件で8割だったということになります。

物件種別では、アパート・マンション（居住用）が97.5%、戸建てが1件、業務用建物が2件。説明の相手方の9割がスマートフォンを利用して書面を閲覧したという結果です。トラブルの有無については、社会実験のうち15件でトラブルがあったと回答がありました。そのトラブル自体はガイドライン改正前に実施されたもので、7月のガイドライン改定後のトラブルを見ると、その報告はないという状況にはなっています。

全体として活用事例が少ないという状況がございます。活用事例が少ないことについては、参加企業の社長などに聞くと、やはり法律の制約があって、必ず書面を事前に郵送しなければならず、郵送する物理的な書面と、それから電子的な書面と、結局両方やるという意味で、物の管理にも二重の手間がかかってしまうといったことが、利用実績として活用が少ないということの理由として見られるような形でした。このような概要になります。

そのほか、この資料の中で、ざっと概観しますと、例えば8ページから一応、個別の情報が書かれています。参加した119社の属性ですけれども、免許の種類割合としては、国土交通大臣の免許が3割程度、県をまたいだ取引が若干多いのかなと、全国の状況から見ると多いのかなというところと、それから免許回次別の割合、所属団体の割合、この辺は御参考で見ていただくのかなと思います。実施環境別の割合、こちらはIT重説に用いたソフトウェアの種類など割と満遍なくなっております。電子書面の保存に用いる機器の種類は、ハードディスク、外部サービスが多いということ。15ページですが、先ほどまとめに出たように、37条書面の交付による確認もやっているものが8割です。取引物件の種別については16ページにございますけれども、アパート・マンションがほとんど。取引件数が少ないので、分布がまだ十分に満遍なくなっていないところがあるかもしれません。重要事項説明に用いた端末というのが17ページにございます。こちらは、パソコン8割、スマートフォンが、これ、複数回答ありですので、併用したりしている事例もあるということで、パソコンが大部分ではあるということです。利用した電子署名サービスの

種類も書いてございます。

19ページですけれども、電子書面に改ざん防止措置を施すのに要した時間、こちらは30分未満がほとんどになっています。また、20ページ、重要事項説明に要した時間というのが、30分未満が5割、30分以上1時間未満が4割強ということで、全体的には1時間未満が多かったということになります。あとは、電子書面の作成について、8割が容易だったと回答しているというのが21ページ、そして、書面の取扱いについて、全体的に取り扱いやすかったとか支障はなかったという声が9割以上あったと、9割5分ぐらいだったということです。メリット、デメリットについては、23ページを御覧いただければ、メリットとしては、8割強が時間の短縮が可能な点、デメリットとしては、操作方法が分かりにくいという点を挙げています。

機器のトラブルの有無については24ページにございます。9割が、トラブルがなかったと言っていますけれども、1割についてはトラブルがあったと。そのトラブルの内容の6割が音声に関するトラブルだったと書いてございます。こちらは、IT重説のオンライン説明と書面の電子化を併せた形でアンケートを取っているのですが、音声の部分が項目として出ていますけれども、点線で囲われている部分、書面の電子化に特化した形では、電子ファイルを開くことができないトラブル、そして、送付する際のトラブル、送付できなかったとか、あとは作成するときのトラブル、うまく保存ができないとか、そういったトラブルだったということです。

26ページ以降は、説明の相手方に関する情報です。年齢層としては、20代、30代、40代が多いということ。27ページには、重要事項説明に要した時間として、やはり1時間未満が多かったということ。28ページには、電子書面の閲覧方法として、7割強が1台の端末で実施した、タブレット端末を用いて2台の端末で実施したというのが13%であったということです。29ページ、説明を受ける側の9割がスマートフォンを使用しているということ、30ページには、見やすさについて確認に支障はなかったとの回答が、合わせて9割4分だったということです。

疲労感についてですが、「まったく疲労を感じなかった」が5割、「多少の疲労を感じた」というのが4割。メリット、デメリットについては、メリットは郵送の時間等の短縮が7割、デメリットとしては「特になし」という回答が一番多かったというところですが、そのほか、操作方法が分かりにくいとか、紙と比較して全体像を把握しにくいという答えもありました。

それから33ページ以降、電子書面と紙の書面による理解の比較ということでは、同程度以上と答えた人が8割ぐらいになっております。34ページ、機器等のトラブルの有無ですけれども、右下の赤で囲ってある部分、電子ファイルを受領できなかった等のファイル送付に関するトラブルや開けなかった等のトラブルが、それぞれ8%、4%でありました。

今後の利用意向について35ページにございますけれども、今後も電子書面による説明を受けたいとの回答が5割弱、受けたくないが1割、どちらでもないが4割4分ということで、受けたくないという方も1割いたということになります。

以上、資料3について、賃貸取引における書面の電子化についての途中経過報告になりますけれども、こちらについて御報告します。

【中川座長】 ありがとうございます。それでは、議事(2)賃貸取引における重要事項説明書等の電子化に係る社会実験の実施状況について御説明いただきましたけれども、委員の皆様から御質問等がございましたらお願いします。

【草間委員】 全宅連の草間と申します。よろしくお願ひ申し上げます。IT重説に比べて電子書面での契約件数が非常に少ないというのが見受けられるのですが、これにはいろいろな問題点があるかと思ひます。1つは、電子署名のサービス業者を利用することによる操作方法だとかそういった面、それから費用の問題もあるのではないかと申ひしております。それと、1つ懸念するのが、例えば貸主が高齢者で、こういった押印とか電子契約ができない場合、業者が代理するしか方法がないと思うのですが、3者で、例えば大家が押印したいという場合、これは紙での対応になるかと思うのですが、紙を使うということになると電子契約が成立しないとお聞きしております。この辺りは今後の課題になるのではないかと申ひしているのですが、いかがでしょうか。

【石河不動産業室長】 現在、社会実験をしておりますけれども、最終的に我々が目指しているのは、あくまでオプションとして電子書面を使うことができるということです。法律を改正して、宅建業法上、書面じゃなくてもいいということにした場合、相手方の承諾を得れば電子でも可能ということになります。あくまでオプションとして提供するもので、電子でなくてはならないという方向に進むものではございません。国としてはそういった選択肢の提供を広げると。その提供を規制によって阻害するというようなことがよくないと考えてお申ひしてコロナ禍でも電子書面の提供の選択肢がないことが阻害要因として顕著になっているところもあります。あくまでオプションとして提供することに

なりません。

【中川座長】 実験の中身を越えたやり取りですけれども、あくまで紙での契約というものは従来どおりできることを前提にして、オプションとして、重要事項説明書等の電磁的交付もできるというような、そのようなことを今、社会実験でやっているということです。草間委員が御心配である、関係者が御希望された場合の紙での契約も当然大丈夫だというお答えですけれども、よろしいでしょうか。

【草間委員】 そうではなく、電子契約自体は私も賛成なのですが、借主は電子契約を希望すると思うのです。ただ一方、大家側がこれに対応できないケースが出てくると、電子契約自体が普及していかないのではないかなという、そういった危惧をしているわけです。その辺を何か改善できる方法というのは、業法を変えなければならないのか分かりませんが、そういったところがないと普及しないのではないかなと思って発言させていただきました。

【中川座長】 ありがとうございます。米国でのMLSとか、そのようなところを見ると、やはり電子契約ですとかMLSの操作になかなかなじめない業者ですとか貸主ですとか、あるいは借主へのガイドとか、そのようなものはMLSですとか、あるいはNARの業界団体のほうで講習とか、そのような普及啓発活動というものを行っていただいているわけですので、恐らく業界の皆さんにも御協力いただきながらということだとは思いますが、国土交通省としても電磁的な取引というものが安全に普及していくことは重要なことだと思いますので、今お話しできることがあるかどうかは分からないのですけれども、できれば今、委員から御指摘のあったような、より安全な普及みたいなものが促進できるようなことはお考えいただければと思います。事務局から何かございましたらお答えください。

【石河不動産業室長】 座長におっしゃったとおりでございまして、使いやすさとかそういうところでは、我々ができることとしては、ガイドラインの中にできるだけトラブルがないように、あるいは、使いやすいような案内を入れるなど、活用のしやすさに着目したガイドラインを作りたいと思っております。そのように現在のものを改良するという形になると思います。それと同時に、やはり普及について、実際、借主は希望して大家は対応できない場合とか、そういったことについては、もちろん無理はしていただかなくていいのですけれども、世の中の効率を上げるという意味で、使いやすくしていくという意味では、業界団体に協力を得ながら普及啓発をしていきたいと思っております。

実際、委員の御指摘のとおり、システムの導入の費用の問題とか、あとは、システム導

入だけじゃなくて、それを使いこなす人材とか説明できる人材が必要になってくると思います。そういった人材育成を業界全体で取り組んでいくという形が、デジタル化社会に向けて必要なことではないかと思います。

【中川座長】 草間委員、よろしいでしょうか。

【草間委員】 はい、分かりました。

【中川座長】 ほかにいかがでしょうか。

【中戸委員】 よろしいでしょうか。中戸です。33ページの借主側の電子書面による理解の比較についてお伺いしたいのですが、このアンケートは、手元に送られてきた紙の書面がありながら、それに加えて電子書面をスマホなどで説明を受けているという前提での理解の比較になるのでしょうか。それとも、もともと紙の書面がなくて、ただ単純にスマホの契約書を見ながらの理解との比較になるのでしょうか。

【中川座長】 いかがでしょうか。

【石河不動産業室長】 基本的には、社会実験の前提として、どうしても法律違反にならないために書面を送るということがございますので、手元に書面は置いている状況になります。ただ、実験としてはオンラインで説明し、かつ電子書面を利用することを希望した場合のケースでアンケートを取っていますので、基本的に画面を見て説明を受けている状況だと理解していただければと思います。手元には書面はあると思います。

【中戸委員】 注目しているのは、33ページの右のほう、電子書面のほうが紙の書面の重説より理解しやすいと思うというのが、紙の重説よりもパーセンテージが大きくなっています。実務感覚からすれば、貸主、業者は、契約書などを作るときは画面だけで作ることにはせず、必ずペーパーに落とし直して、間違いがないなどを確認しながら作成するのが通常ですので、紙の書面を見るのが確実だと思うのですが、この結果を見てみると、紙の書面の重説より、理解しやすいと思うパーセンテージが多い。これは、画面に条文を映しながら説明をしているようなIT重説ならではの工夫がされていて、それによって理解がされやすくなっているのではないかとと思われるのですが、どのようなことがされたら理解されやすくなるというものがもう少し分かると、IT重説を進める上でのメリットが分かりやすくなるのではと思いました。

【中川座長】 なぜ、このようになっているのかというのは、はっきり言って分からないというのが今の状況だと思いますけれども、私どもも電子的に、僕なんかは電子的にあっても論文を紙に写し出したほうが理解しやすいのですが、若い人は電子的に見たほうが

全然いいとか言う人もいますので、その辺は分からないのですけれども、いずれにしろ、今、委員の御指摘ありましたように、電子書面のほうが紙の書面での重説より理解しやすいというのは、なぜそうなのかというのは、こういうものを進めようとする立場としては把握しておいたほうがいいと思います。ですので、これはもう少し、どういうことができるかどうか分かりませんが、進める立場としては、どういうことによって理解度が深まるのかという観点から、今後調査といいますか、研究といいますか、そういったものを深めていただければと思います。そんな感じでよろしいでしょうか。

【中戸委員】 一般消費者からすれば、原則、やっぱり紙の書面がないと危ないと思っております。電話相談において、電子契約をしたところ、実はそこでは理解していなかったことが後日わかったというトラブル相談を受けることがあります。ですから基本的には、紙の書面も横に置きながら見ていただくのがよいと思っております。ここで注目しているのは、紙の書面だけではなくて電子書面のほうが理解しやすいというのは、何らかのIT重説のメリットがあるのではないかと、そのところがわかれば、IT重説を進める上でのアドバンテージになるのではないかとということで、もう少々掘り下げていただけたらありがたいところですよ。

【池本委員】 SUUMOの池本です。今のことですが、私は、紙よりも、こうやって、今のZoomみたいに必要なページを表示していただいて、ここを御覧くださいという形で説明を受けるということは、下手したら紙よりも高い、同じ画面を見ながら説明していることになるので、それ自体は、理解度は同等以上のものがあるのではないかとこの意見を持っています。ですから、それは、今後のアンケートの取り方の工夫で、どういう形で、まさに画面共有機能を使いながら受けたのかどうかとかいうことの確認と、それを受けた人間と受けてない人間とで理解度が違うのかとかいうことを比較するとかいう形で、きちっと定量的に把握していただいて、私は実は去年、アメリカで1つ家を購入しまして、まさにITで全ての取引を終えたわけですが、特段不便は感じなかったという感じでございますので、必ずしも紙が横にないと駄目だということはないのではないかと仮説としては思っています。

【中川座長】 おそらく、紙が必ずなくてもいい状況を実現するというのが、オプションとして法律上も認めるというようなことだと思います。そのような意味で、実際にどういう状況でこういう答えが返ってきているのかというのは、はっきり言って、今の段階では分からない状況ではありますけれども、いずれにしましても、このように電子書面の

ほうが紙より理解しやすいというような答えも出てきているわけです。ですので、そのようなことが一体どのような状況でとか、どのような人がというようなことは、こういう電子書面による契約というものを進めてもいいということを考える立場としては把握しておいたほうがいいと思いますので、両委員から、紙のほうが良いのではないか、あるいは電子的なもののほうが良いのではないか、というような御意見がありました。そのため、電子書面でも良いというような場合に、それは理解しやすいというのはどういう状況なのかということをもう少し掘り下げて、継続される社会実験の中では把握できるように、調査の方法の工夫とかそのようなものをしていただければと思います。よろしいでしょうか。

【中戸委員】 よろしく申し上げます。

【中川座長】 ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、次の議事に移りたいと思います。議事（3）ですけれども、売買取引におけるIT重説に係る社会実験の結果について、事務局から御説明をお願いします。

【石河不動産業室長】 売買取引におけるIT重説、オンラインでの説明に関する社会実験、これの結果について、資料4に基づいて御説明いたします。こちらについても、概要が6ページにまとまっております。こちら、売買に関する実験については、平成元年10月から開始しております。そして、昨年9月30日まで、もともとは社会実験終了を予定していたのですが、御存じのとおり、コロナ禍での利用が急増しまして、そういったことも考慮しまして、社会実験期間を延長して行っているところです。こちらについて、6ページの実施結果について御説明します。

まず、社会実験の登録事業者数、こちらは12月時点で854社になっております。そして、参考に申し上げますと、令和2年3月末時点では59社でした。その後、コロナの緊急事態宣言などで登録が急増しまして、コンスタントに増えて854社になっているところです。このうち110社で実績がありました。この実施件数ですけれども、アンケートを出して回答してくれた協力者数が2,289件になります。取引の内容としましては、購入目的の分類では、投資用が6割4分、居住用が3割6分、36%です。そして、物件の売買価格は、最も多いところで1,000万円から4,000万円未満ということで半分以上、56%です。そして、1億円以上についても実績が出ております。2%です。投資用、居住用については参考に申し上げますと、昨年3月末現在では、投資用が9割、居住用が1割ということだったのですが、コロナの状況を踏まえて分布が広がったという状況になります。

トラブルの有無ですけれども、トラブルの発生状況、宅建士の90%、説明の相手方の90%がトラブルはなかったと回答しています。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すが、このうち9割は解決したと回答されています。その場での解決が難しい要因については、ハードウェア機器の設置とか回線の見直しが行われて解決したという報告を受けているところです。こういった全体の概要になります。

そのほか、アンケートの詳細については、8ページ以降に、まず事業者の属性の情報からございます。こちら、国土交通大臣免許が22%と、全国の分布の2%に比較して多い状態で、遠い距離のものが多かったのかもしれないという分析ができると思います。所属団体等の情報もございませけれども、そのほか、先ほどとほぼ一緒ですので割愛しまして、14ページ以降に宅建士のアンケートの状況があります。先ほど申し上げたとおり、2020年4月、社会実験延長に伴って再募集を開始した後に登録が急増しております。そして、その次のページですけれども、15ページには区分所有物件が全体の9割だったということ。16ページには、購入目的として、投資目的が6割4分だったということがあります。17ページ、購入金額については、2,000万円以上3,000万円未満で全体の3割弱、26%を占めていまして、1,000万円未満が2割弱、1,000万円以上2,000万円未満が2割弱と、2,000万円から3,000万円が多い状態になっております。

IT重説に要した時間というのが18ページにございますけれども、30分以上1時間未満が4割で最も多かったと。30分未満というのも19%ということで、20%弱あったということです。そのほかのデータでは、割と長い時間かけているものもございませ。金額の多寡に応じて長くなっているのも多いかと類推できるところです。機器のトラブルの有無について19ページにございます。こちら、ピンクで書かれているところ、音が聞こえない等のトラブルが発生した、一時的なものも含まれます。そして、画面が映らないなどのトラブルが発生したということが、その2つが一番多いトラブルだったということですから、全体の円グラフとしては89.7%がなかったという回答をしているところです。

次の20ページで、先ほどの1割ほどのトラブルのうち、どのような解決がなされたかという情報です。9割強、93%はその後解決したということで、解決しなかったトラブルについても、ネット回線の変更などによって対処され、解決したということです。例えば、四角の枠に囲ってありますけれども、使用するネット回線をWi-Fiから有線に変

更したとか安定的なものに変更したとか、あとは、パソコン本体についてマイクを使用するのではなくてヘッドセットを用いて会話することで、しっかりと音声聞こえるようになった、そういった状況です。

21ページ以降は、説明の相手方の情報です。22ページに、相手方の属性、年齢層についてございます。こちら先ほどと大体似たような年齢帯になっているところ。23ページに、IT重説、オンラインの説明を利用しようと思った動機というところが書かれています。5割強が、店舗まで行く負担を節約できるという動機でして、あとは、仕事や病気等のため店舗に行くことが難しいから、そして、録画によるトラブル時の活用ができると聞いたからと挙げた回答が、それぞれ1割弱あったということです。その他の項目も3割ほどありますけれども、四角に囲ってありますとおり、コロナウイルスの感染症対策、入国制限の中での重説の実施、重説をする担当者の移動負担の軽減といったものがございました。

24ページ、利用した機器ということで、パソコンが約6割で最も多いということで、タブレット端末が3割、スマートフォンが2割弱ということで、こちらも複数回答になっていますけれども、併用する形も多かったと推測できます。

次の25ページですが、内覧の状況、内覧したが29%、内覧しなかったとの回答が7割ということで、必ずしもITと結びついていないところもあるのですが、投資用が64%だったことを反映した状況になっているのかと考えられます。

26ページ、IT重説の聞き取りやすさです。全体を通じて十分に聞き取れたという回答を筆頭に、約9割が大体聞き取れるということであります。先ほどのように、トラブルについては後で解決しているという報告を受けています。

27ページ、映像の確認のしやすさ、9割2分が確認しやすかったとの回答。

28ページ、疲労感についてですけれども、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8割となっています。全く疲労を感じなかったとする回答も2割弱、16%あったということです。

29ページ、IT重説と対面重説の比較ということで、こちらも同等以上だと考えているのが8割程度になっております。

30ページですけれども、今後の利用意向。利用したいという方が約68%、利用したくないという方も2.7%いたということですけれども、そのほかの方はどちらでもないという回答になっています。

あと、機器等のトラブルの有無ですけれども、こちらも繰り返しになりますけれども、音声のトラブルが多かったと。あとは画像のトラブルがあったという状況です。

33ページに売主の状況が書かれております。約98%が売主側にトラブルは生じなかった。トラブルがあった事例としては、買主の融資が不承諾となったため契約解除となったということで、直接はITに関係がないというところではあります。

以上、長くなりましたけれども、資料4の御説明を終えます。以上です。

【中川座長】 ありがとうございます。今御説明いただきました売買取引におけるIT重説に係る社会実験の結果について御質問等ございましたら、委員の皆さんからお願いします。

【土田委員】 お願いいたします。

【中川座長】 どうぞ。

【土田委員】 IT重説に要した時間というのがあるのですけれども、IT重説に要した時間は、さすが売買に関しては少し長時間傾向が見られるということが出ています。そのときに、投資用物件と居住用物件のデータのクロスが見られると、また1つ明らかな傾向が出るかなと思います、重説に要した時間、3時間となるとものすごい時間になりますし、それから、早い人は30分で終わっている、この差ですよね。この差がどこから出ているのかということ、もう少々細かくデータ分析をしてお示しいただけるとありがたいと思います。

【中川座長】 今はないかもしれませんが、可能だと思います。

【石河不動産業室長】 そういった投資用、居住用別で時間の把握をしていきたいと思っています。今現在のデータでできるかどうかというのは、多分、その辺、仕分されていないと思いますので、NTTデータ経営研究所からはいかがでしょうか。投資用、居住用で時間別把握です。

【事務局】 クロス集計すればできると思います。細かい時間までは難しいですけど、居住用で平均どのぐらい、など、回答傾向と投資用の時間の傾向を分けて取ることはできると思いますので、また別途、御報告申し上げたいと思います。

【草間委員】 全宅連の草間です。よろしく申し上げます。全宅連としては、コロナ禍において非対面での取引のニーズが会員からも非常に高まっておりまして、ぜひ進めたいと思います。資料の6ページにありますように、4月の本格運用の実施という予定と書かれておりますが、これは単なる運用の変更でありまして、これを実施するに当

たりまして、現場の知識や理解不足等が多分あると思います。それによってトラブルが発生する可能性がありますので、これは要望ですが、ぜひ国交省さんにおいて詳細なガイドラインや留意点のQ&Aなどを作成し、公表していただければありがたいと思いますので、よろしくをお願いします。

【中川座長】 重要な御指摘だと思いますけれども、いかがでしょうか。

【石河不動産業室長】 もちろんガイドラインやQ&Aを作成して、トラブルがないように運用されるということをやっていきたいと思います。

【中川座長】 草間委員、よろしいでしょうか。

【草間委員】 よろしくをお願いします。

【秋山委員】 全日の秋山でございます。どうぞよろしくをお願いします。さきほど土田委員がおっしゃったように、重説に関する説明時間に、非常にばらつきがあって、情報どおりにやっていたら、私の経験ではやっぱり2時間より縮まることはないだろうと思っております。これは、このデータが示すとおり、投資用物件といいますか、ある程度理解された方が購入者におられるということで、普通の消費者の方のように詳しく説明をしないからこういうことが起きるのかと考えております。これから実際に運用していくには、消費者の方も非常に重要になりますので、ここでトラブルが起きないようにするには、いけませんから、まず録音・録画の推奨をきちんとしていただきながら、これから実際の運用に当たっていただきたいので、その辺、2月から事務局が使われるマニュアルにしっかり反映していただきたいと思います。大体1つの新築建物、御自宅の契約ですと、私どものデータは4時間を超えております。そんなこともございますので、30分なんていうのは短すぎるのではないかという思いもございますので、その辺、よろしく願いいたします。ありがとうございます。

【中川座長】 ありがとうございます。先ほど、土田委員の御指摘の分析を進めるとともに、今、秋山委員がおっしゃっていただいたようなことを反映したようなガイドライン、そういったようなものをお作りいただければと思います。

【熊谷委員】 内覧状況のところ、25ページのデータなのですが、これにはかなり驚きました。もちろん投資物件が多いということも置いたとしても、相当内覧しなかったというのが出ていて、これ、まさにクロスチェックといいますか、投資物件と居住用とでどんな傾向があるのかというのは、また後日教えていただければと思います。IT重説であろうが対面重説であろうが、内覧をしないということは、これはもう紛争につながる可能

性が極めて大きくなることにもなりますので、やはりマニュアル、ガイドライン等、どうであれ、内覧をすることを推奨することは徹底していただきたいなとは思いますが。IT重説は内覧をしないことを勧める話ではなかったはずですので、きちんと内覧をして納得して買っていただくというところは、IT重説であってもきちんと物件を見ていただくということは、国交省としては勧めたほうがいいのかなと思います。

【中川座長】 ありがとうございます。熊谷先生が今おっしゃったように、内覧の有無は、基本的にIT重説、対面重説に関わらずというお話だと思いますが、内覧自体を推奨するということは、今までの不動産行政の中ではおやりになっているのですか。

【石河不動産業室長】 今まで内覧を推奨するということが自体はやっていなかったかと思われま。

【中川座長】 であるとすると、内覧をそもそも不動産流通政策の中で推奨するというようなポジションを取るか取らないかというのは、少しまた別途の議論になるように思うのですけれども、そのような意味で、熊谷先生がおっしゃることも少し分かるのですが、今回議論するのは、IT重説というような、それに係る議論をしていて、結果、25ページのような、熊谷先生がおっしゃったような、今まで考えていたこととは違う結果が出てきているわけですが、ただし、トラブルが生じたかということ、33ページのようにトラブルが生じていないということもございますので、今回のIT重説の社会実験を受けた、いろんなガイドラインの中で内覧を勧めるかということ、それは私の今の感覚としては、少々踏み込み過ぎなのかなとも思います。

何を申し上げたいかということ、要は、IT重説の有無に関わらず考えることであって、IT重説において内覧が少ないというような現象はあるもののトラブルは生じていないということであれば、今は大きく問題視する必要もないのかなとも思います。そのような意味で私は、IT重説の社会実験のこれからの運用の状況を見て、ガイドラインの中にそういったものを書き込むか書き込まないのかということについて少し様子を見てもいいのではないかなと思うのですけれども、熊谷先生、あるいは、ほかの委員の先生も結構ですので、御意見を賜ればと思います。

【熊谷委員】 基本的に、この問題がIT重説の問題でないということは、理解しているので、取扱いについて、別にここで直ちにとということではないということも分からないわけではありません。それはそれでいいのかなとは思っていますけれども、一般的な、IT重説をもともと選ぶ人が、実際に内覧して確認するということが重視していない人だと

う可能性もまたあるものですから、そのようなことも含めて、ある程度長い目でちゃんと見ていかないと、紛争の増加につながるのかな。一般的にだんだん広がってきたときに、そのようなやり方を行っていくことは、あまり好ましくないのかなというような感じがしたので、一応コメントさせていただきました。

【中川座長】 ありがとうございます。先生おっしゃるように、私も少し思ったところではありますので、IT重説に係る運用の実績を見て、どのような形での取引態様みたいなものを推奨すべきかなど、そういったことについては同時並行的に検討していただくような形を取りたいと思います。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

【中戸委員】 私も、内覧についてコメントさせていただきたいと思います。この71%というのは、私も驚異的だと思っております。この要因について分析をお願いしたいです。多分、この内覧をしなかったという中には、投資用の賃貸物件だから室内を見なかったというのも内覧しなかったに含まれている可能性がある、それから、新築のマンションを購入するときに、建築中だから当然中は見られない、だから、内覧しなかった、というのもあるのでは、ということで、内覧した・内覧しなかった、というだけでは、本当に物件を見たかどうかがよく分からないので、内覧はしなかったけども外観は見たとか周辺は見ているとか、あるいは、投資用物件であれば、室内は見てないけれども建物全体は見ているとかという区分も欲しいと思います。

それから、投資用物件を買われている方の属性。先ほど、多分、経験がある方が買われているのだろうというようなお話がございましたが、最近、投資経験のない方が投資用マンションを買われて、その後困っていらっしゃるという事案が見られます。ですので、年齢別、経験別、あと内覧したかどうかというのも併せて御調査いただけたら。この71%では、業者側がわざと内覧を推奨しない、内覧させないで契約をするように誘導しているという懸念もされますので、実態はどうなのかという、細かい分析をしていただけるとありがたいです。

【中川座長】 ありがとうございます。今お話ししたやつで、内覧の有無について、投資用、居住用は多分分類できると思うのですが、購入された方の属性などは個票の中に入っているのでしょうかね。

【事務局】 今のお話の中で、個票の中では住所とか年齢は取ってはいるのですが、過去の取引経験等は取っておりませんので、そのような観点からの分析は少々難しいかなと

思います。

【中川座長】 分かりました。それでは、今、中戸委員から御指摘があった件については、まずは、今のデータの中で分析できるクロスのチェックはそれをしていただきたいと思います。中戸委員のほうで追加して御指摘のあった、例えば過去の取引経験とか、そういったものについては、少し業者にヒアリングするような形で、追加で把握できる部分がありましたら、それを追加して調査をしていただいて、その上でまた委員の先生方にお送りいただければと思います。よろしいですかね。

【中戸委員】 よろしくお願ひします。

【土田委員】 今回の投資用物件の話なのですけれども、これがまた少しずつトラブルの原因になってきているようなので、できれば、投資用物件、見ないで買ってしまふ、IT重説のまま買ってしまふことがトラブルの要因になりかねませんので、そここのところのきちっとしたものを、もう一つ付け加えていただければと思います。今までも投資用物件のトラブルがあったのですが、最近、若い方が投資用物件に非常に目が行っていて、皆さん、投資、投資という形で不動産に目を向けておられるのです。これがこれからトラブルの元になって、ひいては不動産事業者だけではなくて国交省にもそのトラブルが持ち込まれるかと思ひますので、それを念頭に置きながら、このIT重説にぜひ踏み込んでいただきたいと思ひています。

【中川座長】 土田先生、投資用物件でトラブルが起きつつあるというのは、もう少し具体的に言っただけと事務局としても対応しやすいと思ひのですが、要は、投資用物件における、先生御指摘のトラブルの内容というものがどういふものであるのかということをお示唆いただければ、どのような対応の仕方があり得るのか。それはIT重説に関わらず、一般的に少し目配りしなければならぬことなのか、それとも、IT重説のガイドラインなどにおいても反映すべきなのかということのを、そのような判断がしやすくなると思ひのですけれども、今、先生御指摘の投資用物件のトラブルというものがどのようなものなのかということのを、もう少し詳細に御指摘いただければと対応しやすいと思ひのですが、いかがでしょうか。

【土田委員】 分かりました。賃貸管理のほうで投資用物件の話は、サブリースの問題と同時に今出ておりますので、そちらでいろいろ、消費者保護といひますか、購入者保護を図っているのですが、その中でIT重説利用の有無がないので、投資物件トラブル事例は多分、国交省のほうで、たくさんお持ちだと思ひます。もし必要であれば、また私から

も御提示してもよろしいかと思えます。

【中川座長】 分かりました。今御指摘の担当部局と少し情報の連携などを図りながら、ガイドラインに反映すべきなのか、それとも一般的に対応すべきなのかということのを少し事務局で整理したいと思っています。

【小山委員】 全住協の小山でございます。よろしくお願いいたします。17ページ、購入金額の分布なのですけれども、うちの全住協の協会は、新築の4,000万から7,000万から8,000万規模の住宅を多く供給している団体でありますので、この価格帯のデータが出てないのは我々の責任もあるのですけれども、できるだけ多くIT重説を普及させていきたいと思っておりますので、この辺りのデータをもう少し厚く取れるようにしていくのと、それを加味したガイドラインも、ぜひ投資用に限らず忘れずに入れていただきたいと、このように思います。ありがとうございました。

【中川座長】 ありがとうございます。御指摘として承っておきたいと思えます。ほかにかがでしょうか。

【池本委員】 これは基本的には録画をするのは、必ずしなければならないというルールで合っているかという確認と、その録画をしたものは、どのぐらいの期間保存されているのか、例えばトラブルなどが起こったときに、きちんと説明したのかどうかということのエビデンス資料として活用できるような運用体制になっているのかということについて、まず質問させてください。その後で意見を1つ申し上げたいと思えます。

【中川座長】 事務局からお答えください。

【石河不動産業室長】 現在の社会実験の中では、必ず録画をしていただくことになっています。そういった運用体制の中で進めているところです。よろしいでしょうか。

【池本委員】 皆さん、不安がっていらっしゃるのは、対面よりIT重説のほうが適当にやるのではないか、アンケート回答にあるような30分で終わるわけがないとか、そんな御意見が出ているので、シンプルに「必ず録画してください。録画したものについては一定期間保存していただいて、トラブルがあったときは、その録画を見て判断しましょう」これが一番シンプルなのかと思ったのですが、そのようなお考えでの社会実験、その先に見据えているゴールはどういうルールなのでしょう。

【中川座長】 賃貸の社会実験のやり方と、その後の本格運用のやり方ってどうなっているのですか。

【石原課長補佐】 今、社会実験では録画・録音は義務づけをしておりますけれども、

本格実施している賃貸取引のIT重説については、今現在、そこは推奨ということで、必ずしも義務づけということまではしていません。義務づけというところまでしてしまうと、負担感ですとか、そういったところが大きいのかなといったところもありまして、あくまでそこは推奨というところで運用しているところでございます。

【池本委員】 その際に、消費者が録画を希望した場合、拒否ができないというルールにはしてないのでしょうか。

【石原課長補佐】 そこまではしていません。推奨ということで、問合せ等あれば、できれば録画・録音はしてほしいというような言い方で回答はいたしますけれども、義務づけ、やってくださいというところまでの強制といったところまではされておりません。

【池本委員】 運用が困難だというのはどのような点でしょうか。

【石原課長補佐】 そこは、全ての方々に必ず義務づけをしてしまうと、法令違反に近いような形にそれになってしまうということですか、すべからずそれが全部に当たってしまうと、ちょっと負担感が大きいといったところで、そういったところで運用していません。

【池本委員】 そこはもう、この委員会とかでは特に議論しないのでしょうか。

【中川座長】 恐らく、この委員会の中で、一応運用の仕方として、あまり記憶が鮮明ではないのですが、基本的に社会実験においては録音・録画というものを義務づけて、本格運用に当たって録音・録画みたいなものを義務づけるということではない形で、一応委員会です承したものが本格運用されているのが今の実態だと思います。そのようなこれまでの経緯があるのではないかなということプラス、恐らく録音・録画を義務づけることになった場合に、宅建業法上の重説って、そもそもどこまで強制することができるのかと。要は、録音・録画をしたくないというような場合には、IT重説をそもそもやらなければいい話であって、そこから脱出してしまえばいいわけですので、そのようなオプションがあるという状況の中で、IT重説というのは録音・録画をしなければならないというようなどころまで踏み込むものなのかと。要は、そこまでの義務を宅建業法上の義務として求めるのかということ、そこはそうでもないのだろうというような、そのような判断が恐らく当時の判断としてはあったのではないかなと。

そのような意味では、今回、それを踏襲する形で、多分これから、最終的に資料5のところでお話があるのではないかと思うのですが、もしもIT重説を行うにしても、録音・録画する必要がないと、したくない、されたくない、そういった合意がなされるよ

うな場合においては、別にそれはなくてもいいのではないかというのが、恐らく事務局が今思っていることではないかなと思うのですが、そのようなことでよろしいのですかね。

【石河不動産業室長】 基本的に、座長がおっしゃっていただいたことが中心になるかなと思います。私自身、平成29年10月の本格運用時の議論の詳細は確認する必要がありますと思いますが、そう考えていただいて結構だと思います。

【沢田委員】 IT重説の社会実験を始めるか始めないかの段階での議論で、ITのメリットの一つとして、録画録音できて記録が残るということが、重説関連のトラブルを避けるのにとっても大きな要素だと皆さん理解されていたと思います。なので、社会実験のガイドラインには必ず録画するというのがルールとして入っていたと記憶しています。本格運用に移るときに、それがそのまま引き継がれたと思い込んでいたのですが、そういえば、それはここではあまり議論していないような気がします。義務にならなかったというのは、言われてみれば、法律に書いていない義務、行為規制をガイドラインレベルで規定するのは若干やり過ぎとか、やってはいけないことなので、義務化するのであれば、法改正のついでに、それも入れたらいいのではないかと思います。この後議論される書面の電子化にしても、規制緩和するに当たって、代わりに何が必要かとか、この際だから、よりトラブルのない状態にするためにどういう設計が必要かという議論のほうが本来は重要で、社会実験の結果の分析にそんなに時間をかけるべきではないのではないかと思います。ちょっと話がずれてしまいましたが、録画は重要なので引き継がれていると思っていたし、ここでは議論してなかったのではないのかというのが私の認識をお伝えしました。

【中川座長】 僕もきちんと覚えてないので何とも言えないのですけれども、ただ、本格運用するに当たって、今、委員から御説明ありましたように、恐らく宅建業法上の義務としてどこまで義務を課せるのかということになった場合に、録音・録画のようなものは、推奨はするけれども、それをやらなければIT重説をやれないというところまで法的な義務として定めることができるかという、それは非常に厳しいのではないかなと。その一方で、宅建業法を改正してまで録音・録画を義務づけるというような、法的な義務として義務づけるようなものとして宅建業法を改正してIT重説を入れていくのかというと、それはそれで少しやり過ぎなのではないかなというような判断が恐らくあったのだと思います。

そのような意味で、私自身は、賃貸住宅のIT重説について、今のような録音・録画を推奨すると、録音・録画が嫌だといった場合にはIT重説を拒否する、抜け出すというよ

うなオプションがあるわけですから、それ自身はそれほど大きな問題にはならないのではないかと。どっちかという、自分自身の意思によって録音・録画をしないというようなオプションを選んだ人に関しては、録音・録画なしのIT重説というものが存在しても構わないのではないかなと思っています。そのような意味で、今、賃貸住宅に関して録音・録画が推奨されていて、法的義務として録音・録画がついているようなIT重説が行われていて、そのような中で、最初の資料2で説明あったように、必ずしもトラブルが起きてないというような状況からすれば、今回の案件についても、録音・録画の法的な義務なしのIT重説、そういったものを基本的に継続するという判断は、私は構わないのではないかなと思っていますので、少し委員の先生方から御意見をいただければと思います。

**【池本委員】** 事実だけ確認していただきたいのが、こういう割と民主的な場、委員会的に多くの委員が参加している場できちんと議論して議決された事項なのか否かということだけはやっぱり少し気になりますので、そこはぜひ御確認をいただけたらと思います。それからトラブルのレベルで考えたときに、賃貸で借りるときの契約と、家を買うときを同一レベルで運用というのはよいのでしょうか。賃貸がオーケーだから売買も録画が任意でオーケーというのは、少々違うのではないかなという意見を持ちました。

**【熊谷委員】** 恐らく重要事項説明で様々な、言った、言わない論争みたいなことであるとか、適切にやっているかどうかというのは、これは別に対面であろうがITであろうが同じように起こり得る話なのだろうと思います。そんな中で、対面で行うものに関して、現在法律上、録音・録画というものが義務づけられていないという中で、IT重説だけ特別視しないという前提で多分出発しているので、社会実験のときにはトラブルの有無を判断するために一応そのようなのをやっておきましょうということになっていたのですが、社会実験から本格運用に変わったときは、リアルというか、対面の重要事項説明と同様に考えて、必ずしも法律上、録音・録画、義務づけられていないところで、業法を改正して、じゃ、全部それをするのかどうかというところの議論には入らずに、同じようなやり方でも進んでいくということではないかなと思っています。

**【池本委員】** ありがとうございます。

**【関委員】** 私も、録音・録画については、社会実験だということで、それを義務づけて運用しますという御説明だったと記憶の中ではあります。本格運用になったときに、明確に義務から外すという話があったかどうか記憶が定かではないのですが、趣旨的には、リアルの対面重説と同様の扱いということで、義務づけしてないと理解をしておりました。

【中川座長】 ありがとうございます。熊谷委員と関委員の話で少々思い出してきたのですが、恐らくIT重説をするとき、対面重説以上の義務を課さないというような、そのような議論が出発点にかなりあったように記憶しています。そのような意味で、事務局に、そのときの議事録とか、そのときに提出した資料は確認させていただきますけれども、今、熊谷委員、関委員からおっしゃっていただいたように、私、覚えてなくて申し訳ないのですけれども、対面重説以上の法的な義務を課さないというようなことが出発点にあったので、今の運用になっているのではないかと思います。その点については、全体の流れは、賃貸と売買、これは変わらないというような、そのような流れは、恐らく出発点から継続しているかと思いますので、私は、これからその説明があるのではないかと思いますけれども、そのような流れに沿ったような政策の展開があっても構わないのではないかと思います。委員からまた御意見があれば承りたいと思いますが、いかがでしょうか。よろしいですか。よろしければ、今ほどの御説明、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関する社会実験の御報告、これにつきましては終了させていただければと思います。

それでは、最後の議事になります。最後の議事は、「社会実験の検証結果等を踏まえた今後の対応について」でございます。事務局からお願いします。

【石河不動産業室長】 今後の対応について御説明いたします。その前に、先ほど委員の方々がおっしゃられた経緯について、もちろん詳細は改めて確認しますが、事務局の中で先ほど確認し、やはり、それでは対面のときには録音しなくていいのか、といった点を考慮して、イコールフットイングの観点から同じ扱いにしているという話でしたので、その点、御報告いたします。

今後の対応につきまして、資料5を御覧ください。まず、1枚進んでいただきまして、売買取引におけるIT重説に係る社会実験についての今後の対応について御議論していただきたく思います。こちらについては、社会実験の実施件数、こちら、まとめで、繰り返しのなってしまうかもしれませんが、コロナ禍で利用が進み、2,289件の利用があったと。相手方は2,050件ですけれども、そういった多数の利用があったということと、あと、トラブル件数のところも、約9割がトラブルはなかったと。約1割程度のトラブルについて、5割強が、音声が聞こえないなどの内容で、その中を分析しますと、トラブル全体の9割強は解決がなされているとの状況でした。その場で解決が難しいトラブルについても、機材の変更、回線の変更などにより対処されて、全て解決したという報告を受けています。

このような社会実験の実施結果なのですけれども、まとめますと、賃貸のみならず、売買においても十分な数のIT重説の実施が確認できたのではないかと考えております。また、社会実験中に重大な問題となるようなトラブルが確認できなかったという状況です。それを踏まえて、オレンジ色の括弧のところなのですけれども、社会実験の結果を踏まえて、売買取引におけるIT重説についても本格運用に移行してよいのではないかと。そして、今後、売買取引において、書面の電子化に係る社会実験を実施すると。書面の実験に移ることを御提案させていただきたいと思っております。

今後のスケジュールというところ、左側に「IT重説」とございます。今回の検証検討会で御承諾いただければ、本格運用向け実施マニュアルの作成をして、その上で宅建業法の解釈・運用の考え方を改正すると。こちらは課長通達になります。その上で本格運用を実施していくということを考えたいと思っております。そして、書面の電子化についてですけれども、右側ですけれども、検証検討会の後に社会実験用のガイドラインを作成し、参加事業者の募集と社会実験を開始すると。そういった書面の電子化の実証実験に移っていくことを御提案させていただきます。

また、次のページに移りまして、賃貸取引における書面の電子化、電子書面の交付に係る社会実験についての今後の対応ですけれども、こちら、もともと社会実験の実施件数、経過報告ということもありますけれども、令和元年の約3か月の社会実験の結果を踏まえて、7月にガイドラインを改定しまして、そして9月からまた7か月間の社会実験を継続実施中の状況です。現在、119社の登録、そして、ガイドライン改定後の追加登録は6社、実施件数は118件、ガイドライン改定後は9件ということで、下のトラブル件数、トラブル件数としてはゼロ件なのですけれども、実施件数は、ガイドライン改定後は9件のみに留まっているということです。

これを踏まえて今後の対応なのですけれども、検証するには件数が少ないということもありますので、3月末以降も社会実験を延長してはどうかという御提案です。こちらのスケジュールについても、先ほどと同様に進めていければと思っております。もちろん、準備としてもっと前倒しできれば前倒しするという形でやっていきたいのですけれども、こういった方向でいかがでしょうかというところです。

あとは、また同時に御報告する内容としましては、菅内閣の中でデジタル化の取組が進んでおります。その中で、また、コロナ禍のテレワークの状況などの中、書面の電子化とか印鑑の廃止とか、そういったことが社会の効率的な取引の阻害要因として顕在化してい

る実態がございます。その中で、政府全体で書面の電子化を図っていくという動きがあり、今国会に一括して、書面の交付の見直しということで書面の電子化を進める一括法が提出される予定となっております。そういった社会的要請も受けて法律案をまとめているところですが、この動きと併せて貸貸取引における書面の電子化の社会実験の参加者数も増やしていければと思っているところです。

やはり書面の電子化については、法律上の制約で二度手間になってしまうことがどうしてもありまして、なかなか協力を得ていきにくいということがございますけれども、法律改正が現在のコロナ禍をきっかけに現実的になっているという状況で、事業者にも本格実施が近いのだということで、準備体操と言うわけではないですが、そういった形でどんどん取組をしていただいて、我々としては、そのサンプルを基に、トラブルのない本格運用というか、法改正の実施につなげていきたいと考えているところです。

以上、説明が長くなりましたが、御説明、以上です。

**【中川座長】** 今御説明いただきました社会実験の検証結果等を踏まえた今後の対応について御意見、御質問がありましたら、委員の皆様からお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

お願いします。

**【沢田委員】** 沢田です。よろしく申し上げます。全体にわたっての感想も含めて申し上げます。今、最後にコロナ禍の話が出ましたが、まさにコロナ禍によって、企業活動はもちろんのこと、こういう政府関係の会議も、教育現場なども、いや応なく短期間に、多少のトラブルはあってもオンラインに移行せざるを得ないという状況が発生しました。不動産取引に関しては7年もかけて検討しているというのは、先ほどから出ている詳細なガイドラインのご希望も含めて、よく言えば丁寧ですが、悪く言えば動きが遅過ぎるのではないかと思います。重要事項説明をオンラインで行うなどは解釈で済むのももちろんですし、書面交付義務や押印義務の撤廃のための法改正ももっと早くやれたし、やっておくべきだったのではないかと思います。むしろ事業者からそのような御要望が出ないことのほうが少々不思議な印象を受けました。

書面の電子化に関して社会実験の件数が少ないので、もう少し継続して実施するというお話がありましたけれども、件数が少ないのは、今までどおりの書面も交付する必要があるって、二重の負担があるということももちろんそうだと思いますが、より大きいのは、実験しなくても何も問題ないということが分かっているからではないですかね。もう法改正

を待っているだけという段階なので、期間を延ばしても、事業者はわざわざ実験しようという気にはならないのではないかと。要するに、延ばしても意味がないのではないかと申し上げたいのです。前回、1年以上前だったと思いますが、この検討会で、書面の電子化に関して何を検証しようとしているのかという質問をさせていただいたと思います。それに対するお答えが、期間も3か月と短く設定しているのは、ほとんど問題はないと思うのだけれども、初めてのことから、万が一何かあるといけないので念のためにやるのだと。ネガティブチェックみたいな御説明を頂戴したと記憶しております。

ですので、延ばしても別に何も出てこない、トラブルゼロのまま、書面の電子化とは直接関係ないトラブルが混じってくるだけかと思っておりますので、延ばしてもいいのですけれども、その結果をこねくり回すというか、分析を深めていくというよりは、どういう法改正をするかのほうが、それはこの検討会の射程ではないのでしょうかけれども、そちらのほうが重要ではないかと思っております。もし一括法に乗せるのだとしたら、35条と37条の書面は、電子的なものを含む、以上終わりみたいな感じで、それが一番簡単なのだと思っておりますが、では、交付というのは、クラウドで見てというのも交付として許容されるのかとか、もしそうだとすれば、どのくらいの期間保管しておくのかとか、電子化を認めるに当たっての細かい規律も考えなければいけないのではないのかと思っております。取引士の記名、押印については、一括法でということではない気がするのですが、河野大臣に指摘をうけないような形で、きちんと結論を出さなければいけないと思っております。何のために押印しているのか、どうして資格のある方が説明しなくてはならないのか、大本のところからきちんと考えていく必要があるのではないかと思っております。

この検討会の射程ではないとは思いますが、そういったことも含めて、もし現時点で決まっている方向性があれば、少し教えていただきたいと思っておりました。取引士証を提示しなくてはならないというのが、今まで対面でやっていたことの理由だったはずですが、データベースで照合できれば必要ない話です。さらに射程から外れてしまいますが、デジタル化の流れの中では、そもそも不動産のデータをベースレジストリーとして整備しなくてはならないということが言われていると思っております。そちらのほうが重要な話で、対面で説明するかITで説明するかといった瑣末な問題でなく、もっと本格的にトラブルを追っていく必要もあると思っておりますし、そういった大きな流れの中で、この件がどういう位置付けなのかを少しお話いただければと思っておりました。

【中川座長】 書面の電子化については、おっしゃっていただいたように、宅建業法の

中で電子的な交付を容認するという事で、そのほかの扱いは多分一緒ではないかと思うのですけれども、一括法に乗るといふことだと思いますが、一括法に乗るといふことも含めて、そのほか決まっていることがあれば、事務局から説明してください。

【石河不動産業室長】 御意見ありがとうございます。一括法については、押印の廃止も含めて書面も見直し、宅建士の押印についても必要ないという形で検討しているところです。それも併せた一括法が今国会で提出されると、そちらと同時にということになります。御存じの方もたくさんいらっしゃると思うのですけれども、国会に提出できる法律の数が、どうしても国会運営上、決まっております、国民の生命に関わる災害対応のものとか、そういった法律が優先されるという中で、こういう一括法に乗れば確実に、おっしゃられたような時間を延ばすとか、そういったことにならずに通せるという事情もございます。そういったところで、宅建士の印鑑を不要とすることと、書面の電子化について法律に規定していきたいと考えています。

御指摘のあったとおり、分析を、こねくり回すというよりは、もっと進めていくことが重要じゃないかというのがすごくごもっともで、3か月というのも、万が一のチェックだったのではということもあるかもしれません。協力が得られてないというか、事業者からたくさんのアンケートが出されてないというのも、やっぱり法改正がされないと、二度手間だということのほか、おっしゃるようなこともあると思います。

そういった中で、社会実験の考え方としては、むしろ法改正が実施されたときに、その実施がスムーズにいくように、いろんなトラブルが起これないようにガイドラインとかマニュアルを作っていくと、そういったことに着目点がシフトしてきているのではないかと考えております。ですので、これまで長い間御指摘のように、7年とかかかっているじゃないかという点は本当におっしゃるとおりなのですけれども、この機会に一括法と同時に改正する、その改正が本格的に施行されるまでの間にどれだけサンプルを取って、我々が、トラブルがない運用に貢献するかという観点でやっていきたいと考えております。

【沢田委員】 ありがとうございます。

【伊橋委員】 売買取引における書面の電子化なのですけれども、35条、37条は当然、賃貸と同様、含まれていると考えているのですが、34条の2、いわゆる媒介契約書は含まれていますでしょうか。含めたいと考えております。

【中川座長】 事務局、お願いします。

【石河不動産業室長】 34条の2も入っております。

【伊橋委員】 ありがとうございます。その場合に、標準約款契約書式にとられるかどうかというのは、またガイドラインでお示しされるのでしょうか。

【吉田不動産政策企画官】 不動産業課の吉田と申します。ひとまず書面の電子化ということでございまして、34条の2の媒介契約を含め、今、検討を行っているところです。標準媒介約款のところをどうするかということについては法律の下の問題でございますので、そこについては引き続き、ガイドライン等を検討したいと思っております。

【伊橋委員】 検討されるということでよろしいですね。

【吉田不動産政策企画官】 はい。含めて検討していきたいと思っております。

【伊橋委員】 ありがとうございます。

【土田委員】 継続実施後の回答数は9件のみとありますけれども、これは検証するには件数が少な過ぎるために、さらに継続社会実験を延長とありますが、これに関して、たくさんおられる事業者の中で、もう少し、検証に値するような数字に持っていけないのか、ぜひ事業者からも、協力してもいいというようなお話があれば、少し件数を増やして、早めに検証してほしいと思っております。

【中川座長】 ありがとうございます。事業者と緊密に連絡をして、適切な運用ができるような件数、そういったもので社会実験をしていただこうと思います。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

【草間委員】 全宅連の草間です。まず、売買の書面の電子化は、社会実験に向けてこれから進められてくると思います。その際に、売買の取引の場合、業者自ら売主となる2者の取引よりも、一般の売主、買主、媒介業者が介入する3者の取引が非常に多いと思います。また、非対面で売買取引を行う上で、本人確認の方法等、これらを社会実験用のガイドラインを作成するときにぜひ想定していただきたいと思います。この3者取引をどのような形で行うのかというのを想定しながら、このガイドラインを作成していただきたいと思いますので、よろしく願います。

【中川座長】 ごもったもな指摘だと思いますので、よろしく願います。

【石河不動産業室長】 分かりました。ありがとうございます。

【中川座長】 ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、長い時間、どうもありがとうございました。大体予定していた時間になりましたので、本日、皆様からいただいた御意見、御指摘を踏まえて、最後の資料5で説明したような方向で、このIT重説、書面の交付、そういったものを進めていくように事務局

をお願いしたいと思います。

それでは、予定していた議事が終了しましたので、議事進行を事務局に戻したいと思  
います。

【石原課長補佐】 中川座長、どうもありがとうございました。それでは、本日の第7  
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につきまして、本日閉  
会とさせていただきます。本日は、お忙しい中、どうもありがとうございました。

— 了 —