

重要事項説明書等の電磁的方法による提供  
及び I T を活用した重要事項説明  
実施マニュアル

(別冊) 4. 参考資料 (FAQ)

国土交通省

不動産・建設経済局 不動産業課

令和4年4月  
(令和6年12月版)

書面電子化及びIT重説を実施するに当たって、実務に役立てて頂くための参考として頂きたい事項を以下に示していますので、確認ください。

## 目 次

### 4-1. 全般FAQ

Q 1 書面電子化やIT重説を行うための手続き	4
Q 2 顧客から書面電子化やIT重説を求められた場合	4
Q 3 事前に確認したIT環境とは異なる機器等の使用	4
Q 4 書面電子化に係る承諾及びIT重説の意向確認	4
Q 5 実施場所の制約	5
Q 6 サポートが終了しているOSの使用	5
Q 7 個人情報保護への対応	5
Q 8 重要事項説明に際し、説明の相手方に端末を貸与する場合	5
Q 9 非対面での犯罪収益移転防止法に基づく本人確認	6
Q10 非対面での取引において留意すべき事項	6

### 4-2. 書面電子化関係FAQ

Q11 顧客から書面電子化を求められた場合の承諾	7
Q12 意向確認の対象	7
Q13 各書面の承諾	7
Q14 複数取引を同一宅建業者に依頼する際の承諾	7
Q15 書面電子化に係る承諾取得の様式	8
Q16 説明の相手方等から書面電子化に係る承諾を得る方法	8
Q17 共同媒介や契約の相手方が複数いる場合の取扱い	9
Q18 電磁的方法の種類及び内容	9
Q19 電子書面の提供のタイミング	9
Q20 一度承諾した説明の相手方等が口頭で拒否を申出た場合	10
Q21 35条書面及び37条書面における「宅建士の記名」	10
Q22 35条書面に記載すべき内容を外部URLのみ記載することの可否	10
Q23 35条書面に添付すべき書類	10
Q24 改変防止措置	11
Q25 電子書面を提供した旨の通知	11
Q26 重要事項説明に先立ち送付した電子書面に変更が生じた場合	11
Q27 ダウンロード形式を利用する場合のダウンロード可能期限	11
Q28 ブラウザ上での承諾	12
Q29 35条書面の事前送付	12
Q30 クーリング・オフに係る書面の電子書面での提供可否	12
Q31 非対面取引におけるクーリング・オフの適用基準	13

Q32 買主や借主が電子署名等を施した電子書面の取り扱い	13
Q33 電子書面の保存の必要性について	13
Q34 35条書面と37条書面の同時交付	13
Q35 IT環境として十分でない端末を利用する説明の相手方等への電子書面の提供	14

#### **4-3. IT重説関係FAQ**

Q36 条例に基づく説明義務事項の取扱い	15
Q37 録画・録音を行う場合の個人情報保護への対応	15
Q38 説明中に関係者の機微情報に触れる場合	15
Q39 説明の相手方の録画・録音	16
Q40 録画・録音記録の保存期間	16
Q41 録画・録音の同意を取得した者以外の同席	16
Q42 IT重説の実施に係る意向確認の様式	17

## 4-1. 全般FAQ

### Q1) 書面電子化やIT重説を行うための手続き

書面電子化やIT重説を行うためには、事前登録が必要ですか。

A1) 必要ありません。

書面電子化やIT重説を実施するに当たり遵守すべき事項・留意すべき事項をマニュアル内に示しておりますので、内容を理解した上で実施ください。

### Q2) 顧客から書面電子化やIT重説を求められた場合

顧客から書面電子化やIT重説を求められた場合には、必ず実施しなければならないですか。

A2) 必ず実施しなければいけないということはありません。

説明の相手方等から書面電子化やIT重説を求められた場合でも、宅建業者は、自らのIT環境や案件の特性を踏まえて、書面電子化やIT重説の実施の可否について判断をすることができます。

### Q3) 事前に確認したIT環境とは異なる機器等の使用

顧客のIT環境を事前に確認しましたが、書面電子化やIT重説を行うに際して、急遽、事前に確認した顧客のIT環境とは異なる機器等を利用したいという要望が顧客からありました。この場合にも実施することは可能でしょうか。

A3) 説明の相手方等が新たに利用するIT環境を確認し、宅建業者において問題がないと判断すれば、書面電子化やIT重説を実施することは可能です。

なお、書面電子化に用いる電磁的方法の種類（電子メールやダウンロード形式等）又は35条書面等の電子書面のファイルへの記録の方式（ソフトウェアの形式（ExcelやPDF等）やバージョン等）を事前に承諾を得たものから変更する場合は、改めて、説明の相手方等から、書面電子化に係る承諾を書面（紙）又は電子メール等で取得する必要があります。

### Q4) 書面電子化に係る承諾及びIT重説の意向確認

書面電子化に係る承諾取得とIT重説に係る意向確認は、それぞれ分けて行う必要がありますか。

A4) 書面電子化に係る承諾取得とIT重説に係る意向確認は分けて行うほか、書面電子化の対象及びIT重説の対象となる取引並びに書面電子化の対象となる書面の種類が承諾・意向確認の際に明示的に特定されるのであれば、一度に書面電子化に係る承諾の取得とIT重説の実施に係る意向確認を行うことは可能です。

#### Q5) 実施場所の制約

説明の相手方等が日本国外にいる場合でも、書面電子化やIT重説を行うことは可能ですか。

A5) 可能です。

実施場所に制約はありません。

#### Q6) サポートが終了しているOSの使用

顧客のIT環境を確認したところ、既にサポートが切れているOSを使用しており、セキュリティ上の不安がある状態でしたが、このような場合にもソフトウェア等の動作に問題がなければ、書面電子化やIT重説を実施可能でしょうか。

A6) セキュリティレベルについては、OSだけではなく回線のセキュリティ等の全てを勘案して判断すべきものです。宅建業者においてセキュリティに懸念が残る場合には、書面電子化やIT重説を実施しないことが望ましいと考えられます。

#### Q7) 個人情報保護への対応

顧客の個人情報保護については、個人情報取扱指針を示していますが、書面電子化やIT重説を行うに際して、さらに対応すべきことはありますか。

A7) 宅建業者が行う顧客情報の収集や管理に関しては、個人情報保護法を踏まえた対応を行う必要があります。書面電子化やIT重説を行うに際して利用するサービスによっては、当該サービス提供事業者が示している個人情報保護に関するルールが、宅建業者が定めるルールと異なる場合もあります。

宅建業者は事前にその内容を確認し、宅建業者自身が定めるルールと差異がある場合には、その内容も含めた形で、個人情報の取扱指針等の提示等を行い、個人情報取得に当たっての同意の取得等を行う必要があります。

#### Q8) 重要事項説明に際し、説明の相手方に端末を貸与する場合

宅建業者が説明の相手方に宅建業者保有の端末を貸与して35条書面の説明を行うことは可能ですか。

A8) 以下の表の通り可能です。

重要事項説明の実施方法	35条書面の提供方法	以下の条件を満たす場合、宅建業者保有の端末を貸与して35条書面の説明が可能	
		条件①	条件②
対面	電子書面	説明開始前に35条書面の電子書面を交付済※説明の相手方のパソコン等に当該電子書面が保存されていること	説明時に当該端末に表示する35条書面の内容が条件①で交付済の35条書面と同一
IT重説	電子書面		
IT重説	書面(紙)	説明開始前に35条書面の書面(紙)を交付済	

## Q9) 非対面での犯罪収益移転防止法に基づく本人確認

犯罪収益移転防止法上の本人確認は非対面で実施可能ですか。

A9) 売買取引（その媒介や代理を含む。）においては、マネー・ローンダリングを防止する観点から、犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号。以下「犯罪収益移転防止法」という。）に基づき、契約当事者本人であることの確認を行う必要がありますが、この確認は非対面で実施可能となります。具体的な方法については、下記を参照ください。

[ 宅地建物取引業における犯罪収益移転防止のためのハンドブック ]

掲載 URL: <https://www.retpc.jp/shien/maneron/>



## Q10) 非対面での取引において留意すべき事項

非対面の取引については、より慎重に対応すべきと考えていますが、改めてどのような留意点が考えられるでしょうか。

A10) 非対面での取引においては、対面で取引する場合と比較して特に留意すべき事項があります。

[ IT重説について ]

- ・説明の相手方を物理的に確認できないことを踏まえ、画面越しであっても買主・借主本人であることを確認できる措置を講じること（関係する記載のある箇所：マニュアルの P. 35 「3-3 (2) ①②」）。
- ・宅建業者と説明の相手方の IT 環境によっては、対面での重要事項説明と比して、内容が伝わりづらい、反応を確認しづらい場合があるため、説明の内容が十分理解されるよう、IT 環境に合わせて説明の方法や速さを調整すること（関係する記載のある箇所：マニュアルの P. 22 「3-2 (1) ①」、P. 28 「3-2 (2) ①」、P. 29 「3-2 (3) ①」、P. 31 「3-2 (4) ②」等）。

[ 書面電子化について ]

- ・書面（紙）の場合と同様に、交付する電子書面の役割や重要性が交付の相手方に伝わるようにすること。
- ・交付した電子書面について、適切に保存いただけるようにすること（関係する記載のある箇所：マニュアルの P. 18 「3-1 (4) ①②」）。

## 4-2. 書面電子化関係FAQ

### Q11) 顧客から書面電子化を求められた場合の承諾

顧客から書面電子化を求められた場合でも、説明の相手方等からの承諾を得ることは必要ですか。

A11) 必要です。

### Q12) 意向確認の対象

書面電子化の実施に当たり、承諾は誰から得る必要がありますか。

A12) 書面電子化を行う対象の書面によって承諾を得るべき対象は異なります。

34条の2書面については、媒介の依頼者から承諾を得る必要があります。

35条書面については、宅地又は建物を取得又は借りようとしている者（売買であれば買主、賃貸であれば借主、交換であれば取得する各当事者）から承諾を得る必要があります。

37条書面については、次の区分に応じて、承諾を得る必要があります。

- (1) 自ら当事者として契約（売買又は交換）を締結した場合には、当該契約の相手方
- (2) 当事者を代理して契約（貸借、売買又は交換）を締結した場合には、当該契約の相手方及び代理を依頼した者
- (3) 自らの媒介により契約（貸借、売買又は交換）が成立した場合には、当該契約の各当事者

### Q13) 各書面の承諾

書面電子化に係る承諾は、34条の2書面、35条書面、37条書面それぞれ分けて行う必要がありますか。

A13) 書面電子化に係る承諾は、34条の2書面、35条書面、37条書面それぞれ分けて行うほか、書面電子化の対象となる書面の種類が承諾の際に明示的に特定されるのであれば、一度に承諾を得ることは可能です。

### Q14) 複数取引を同一宅建業者に依頼する際の承諾

一人の依頼者が複数の不動産取引の媒介・代理を同一の宅建業者に依頼する場合、書面電子化に係る承諾を一度にまとめて取得してもよいでしょうか。

A14) 可能です。

ただし、取引対象物件は非特定で将来の取引を想定する等、書面電子化の対象となる取引及び書面の種類を承諾の際に明示的に特定せず、複数の取引について一度に承諾を得ることはできません。

#### Q15) 書面電子化に係る承諾取得の様式

書面電子化に係る承諾取得のための法定様式やひな型はありますか。また、承諾や意向確認の際に説明の相手方等の署名や押印は必要ですか。

A15) 法定様式はありません。また、署名、押印を必要とする定め也没有ありません。

なお、書面電子化に係る承諾を得る際には、説明の相手方等に必ず伝えなければならない情報を含め、例えば以下のような項目を立てることが考えられ、また、以下を踏まえた「承諾取得例」も公表しておりますので、承諾を得るための様式を作成される場合の参考としてください。

〔書面電子化に係る承諾を取得するための様式に記載することが望ましい項目〕

- ・承諾した年月日
- ・承諾を取得しようとする宅建業者の氏名又は名称（※複数いる場合はすべて記載）
- ・書面電子化を行う対象となる取引と書面が特定できる記載
- ・電子書面を提供する方法
- ・電子書面のファイル形式
- ・承諾した場合でも、改めて拒否する旨を申出ることができる旨とその方法
- ・機器や回線トラブル等が生じた場合に電子書面での提供を中止し、書面（紙）による交付とする場合がある旨
- ・承諾をする者（説明の相手方等）の氏名又は名称

#### Q16) 説明の相手方等から書面電子化に係る承諾を得る方法

説明の相手方等から、書面電子化に係る承諾を得る場合、電子メールやLINEなどのSNSを利用することは可能ですか。

A16) SNSの機能次第で利用することが可能です。

説明の相手方等から、書面電子化に係る承諾を得る場合に用いることのできる手段は、次のとおりです。

- ①書面（紙）
- ②電子メール等（※説明の相手方等がインターネット回線等を通じて承諾をする旨を送信し宅建業者の使用する機器に記録する方法）
- ③Web上での承諾の取得等（※宅建業者の機器におけるファイルに記録された電磁的方法の種類及び内容をインターネット回線等を通じて閲覧した説明の相手方等が当該ファイルに承諾する旨を記録する方法）
- ④CD-ROMやUSBメモリ等（※説明の相手方等が承諾する旨を記録した電磁的記録媒体を交付する方法）

なお、②～④の場合は「宅建業者が、説明の相手方等が承諾した旨の記録を出力し書面を作成できるものであること。」（※一時的に画面に表示されている内容のスクリーンショット等ではないもの）が必要となります。

上記を踏まえ、各種SNSのうち、上記②、③に当てはまるものは活用可能です。

②に当てはまる例：LINEなどのSNSにおいてインターネット回線等を通じてメッセージで承諾をする旨を送信する

③に当てはまる例：SNSに設けられた承諾フォーム上で承諾を得る

#### Q17) 共同媒介や契約の相手方が複数いる場合の取扱い

共同媒介や契約の相手方が複数いる場合でも書面電子化を行うことは可能ですか。

A17) 可能です。

なお、一つの宅地建物取引に複数の宅建業者が関与する、いわゆる共同媒介や契約の相手方が複数いる場合についても、35条書面等の提供先、重要事項説明の相手方や説明を行わなければならない宅建士は、書面（紙）による場合の考え方と変わりありません。特に、35条書面及び37条書面を電子書面にて提供する場合には、書面（紙）により交付する場合と同様、共同媒介に関与する全ての宅建業者の宅建士の記名を行うことを失念しないよう留意してください。

#### Q18) 電磁的方法の種類及び内容

書面電子化に係る承諾を得るに当たり、書面電子化で使用する電磁的方法の種類及び内容を説明の相手方等に示す必要があると思いますが、使用する電磁的方法の種類及び内容を一つに限定せずに、使用する予定がある複数の電磁的方法の種類及び内容を選択肢として全て列記した上で、この中のいずれかの方法で行う旨を示して、承諾を取得することは認められますか。

A18) 列記した全ての方法について説明の相手方等に説明の上承諾を得られるのであれば認められると考えられます。

ただし、トラブル防止の観点からは、宅建業者が実際に用いる予定の電磁的方法の種類及び内容を特定した上で、説明の相手方等の承諾を得ることが望ましいと考えられます。

#### Q19) 電子書面の提供のタイミング

書面電子化をする場合、取引のどのタイミングで電子書面の提供を行うことが適切ですか。

A19) 書面電子化を行う対象の書面の種類によって、タイミングは異なります。

35条書面については、重要事項説明を実施する前に説明の相手方に提供を行う必要があります。

34条の2書面、37条書面については、契約の締結・成立後に遅滞なく提供を行う必要があります（※）。

なお、各書面について、宅建業者が電子書面のダウンロードリンクを説明の相手方等に送付したものの、ダウンロードされていない場合や、IT重説に際し、IT重説に用いるソフトウェア等の画面共有機能により、電子書面の閲覧をさせるのみで事前に交付していない場合等は、宅建業法に基づく電子書面の提供がなされたものとは見

なされません。

※34条の2書面、37条書面は、「契約を締結したとき」「契約が成立したとき」に遅滞なく交付すべき書面であるため、契約締結・成立の前にこれらの書面（紙）・電子書面を交付することは、宅建業法上認められません。

#### **Q20) 一度承諾した説明の相手方等が口頭で拒否を申出た場合**

一度、書面電子化に係る承諾をした説明の相手方等が口頭で拒否を申出た場合、宅建業者は、当該拒否の申出を別途書面や電子メール等で受領することなく、書面（紙）での重要事項説明等に切り替えてもよいのですか。

A20) 任意で切り替えることができます。

ただし、取引の安全を図るため、書面に出力可能なファイル形式で拒否の申出を受領した上で、書面での重要事項説明等に切り替えることが望ましいと考えられます。また、機器や回線トラブル等が生じたような場合も想定し、トラブル防止の観点から、当初、書面電子化に係る承諾を得る際に、書面への切り替えを行う可能性があることやその旨を記載することが考えられます。

#### **Q21) 35条書面及び37条書面における「宅建士の記名」**

書面電子化を実施した場合に、宅建士の明示において必要となる「当該宅建士の記名」には、電子署名が必要ですか。

A21) 宅建士の氏名が判別できるのであれば、単に印字されているだけでも構いません。

#### **Q22) 35条書面に記載すべき内容を外部URLのみ記載することの可否**

35条書面に記載すべき内容は、外部URLのみを記載することで「宅建業者による記載すべき事項」を提供したことになりますか。

A22) 外部URLの記載のみでは、「宅建業者による記載すべき事項」を提供したことにならないと考えられます。

#### **Q23) 35条書面に添付すべき書類**

35条書面の添付書類についても、35条書面の提供方法と同一の媒体（書面（紙）又は電子書面）で提供する必要がありますか。

A23) 添付書類が35条書面の一部である場合は、35条書面の提供方法と原則同一の媒体で提供する必要があります。

35条書面に記載すべき内容を直接記載せず、「別添参照」などとして内容を委ねた添付書類は35条書面の一部と考えられ、この場合、35条書面と添付書類を異なる方法で提供することは、説明の相手方等の混乱や理解の妨げ・書面の散逸を防止する観点で適当ではないと考えられるためです。

なお、35条書面及びその添付書類を電子書面で提供する場合には、当該添付書類についても書面電子化の要件を満たしている必要があります。

一方、一般的な規制の内容の説明等、35条書面に記載すべき内容以外を示す添付資料については、その提供方法について、制限はございません。

#### Q24) 改変防止措置

電子書面の「改変防止措置」の例として、電子署名とタイムスタンプが挙げられていますが、その他の措置（電子署名とタイムスタンプ以外の措置）はどのようなものが認められますか。

A24) 現時点で国土交通省が確認できている「改変防止措置」は、電子署名とタイムスタンプです。なお、宅建業法上、電子署名等の改変防止措置の名義について制限はございません。

電子署名とタイムスタンプ以外の措置については、今後の技術進歩を踏まえて、新たな対応方策が生じた場合には、国土交通省で確認を行い、確認ができた措置については追加的にお示ししたいと考えています。

#### Q25) 電子書面を提供した旨の通知

電子書面を提供した旨の通知方法は、提供方法と異なる方法でなければならないのでしょうか。

A25) 通知方法に指定はなく、マニュアル内に例示した方法以外でも構いません。

ただし、提供方法と異なる通知方法の方が通知の精度が上がると考えられることから、マニュアルにはこのような方法を示しています。

#### Q26) 重要事項説明に先立ち送付した電子書面に変更が生じた場合

電子書面で交付した35条書面に、重要事項説明後に何らかの記載変更が必要となった場合、変更を反映した電子書面を作成の上、説明をやり直す必要があるのでしょ

A26) 変更を反映した電子書面の作成は必要となりますが、説明の全てをやり直す必要はありません。

なお、変更を反映した電子書面の作成にあたっては、修正点を明示し、また、改めて電子署名やタイムスタンプ等により「改変防止措置」を施して、再度提供する必要があります。

#### Q27) ダウンロード形式を利用する場合のダウンロード可能期限

IT重説の実施に先立ち送付する書類等を電子書面にて提供する場合に、ダウンロード形式であればダウンロード可能期限を設けてもよいのでしょうか。

A27) ダウンロード可能期限を設定することは可能です。

ただし、電子書面を提供した旨を通知した後、電子書面が説明の相手方等に到達していることの確認について、説明の相手方等へ依頼する必要があります。

なお、仮に期限までにダウンロードがなされなかった場合には、他の手段を用いる等して電子書面が説明の相手方等に到達しない限り、電子書面を提供したことにはなりませんので注意が必要です。

#### **Q28) ブラウザ上での承諾**

説明の相手方等がブラウザ上で「承諾する」をクリックすることを以って書面電子化に係る承諾を得る場合は、承諾された旨が宅建業者の使用するPCのブラウザ上に表示されれば、書面に出力可能だと判断してもよいでしょうか。

A28) ブラウザ上に表示された「承諾する」旨が、書面に出力可能なファイル形式で宅建業者のパソコン等にダウンロードできる場合には、「書面に出力可能」だと考えられます。

#### **Q29) 35 条書面の事前送付**

「重要事項説明の実施に先立ち、宅建士により記名された 35 条書面及び添付書類を、説明の相手方に送付している必要がある」とのことですが、電子書面で提供する場合、35 条書面送付時点で改変防止措置を施しておくことが必要ですか。

A29) 重要事項説明を行う前までに改変防止措置を施した 35 条書面の電子書面が交付されていることが必要となります。

ただし、完成前の 35 条書面の案を送付するなど、最終的に重要事項説明に用いる 35 条書面ではないものについては、改変防止措置を施しておく必要はありません。

#### **Q30) クーリング・オフができる旨等を記載した書面の電子書面での提供可否**

宅建業者が、買受け申込者あるいは買主（以下「申込者等」という。）に交付するクーリング・オフ（申し込みの撤回・売買契約の解除）ができる旨等を記載した書面についても、電子書面での提供が可能でしょうか。

A30) 電子書面での提供はできません。

宅建業法第 37 条の 2 第 1 項第 1 号及び宅建業法施行規則第 16 条の 6 の規定により、売主が宅建業者である場合に申込者等に対して交付すべきクーリング・オフができる旨等を記載した書面については、書面（紙）により交付する必要があるためです。

また、申込者等からのクーリング・オフ（申し込みの撤回・売買契約の解除）自体も同様に書面（紙）で行われる必要があります。

なお、当該クーリング・オフができる旨等を記載した書面の交付に併せて、クーリング・オフが出来る旨及びクーリング・オフを行う場合の方法を告げる必要がありますが、その際の手段については特段制限ございません。

### Q31) 非対面取引におけるクーリング・オフの適用基準

売主が宅建業者である物件について、申込者や買主（以下、「申込者等」という。）は自宅や勤務する場所にいる状態で、非対面で買受けの申込や売買契約の締結が行われる場合、クーリング・オフの適用はありますか。

A31) 申込者等側より、自宅や勤務する場所にいる状態で、非対面で実施したい旨申し出があった場合に限りクーリング・オフの適用はありません。※宅建業者側より、申し出た場合は適用があるため、宅建業者においては、申込者等が自ら申し出た旨確認できるよう措置しておくことが望ましいと考えられます。

### Q32) 買主や借主が電子署名等を施した電子書面の取り扱い

宅建業者が35条書面を電子書面で提供して、重要事項説明終了後に、買主や借主に依頼して、重要事項説明を受けたことを証する電子署名等を電子書面に施していただくことは宅建業法上問題ないでしょうか。

A32) 問題ございません。

ただし、宅建業法上、電子書面で提供する35条書面とは、改変防止措置を施した上で、重要事項説明前に宅建業者が交付するものを指すため、取引後のトラブル防止の観点から、重要事項説明前に適切に改変防止措置を施した35条書面が交付されたことがわかる記録を保持しておくことや、買主や借主の電子署名等が施されていない状態の35条書面も保存しておくこと等措置することが望ましいと考えられます。

なお、買主や借主の電子署名等を35条書面に施すことは、宅建業法上求められていないものの、重説事項説明を受けたことを証する記録としてはトラブル防止の観点から一定有効なものと考えられます。

### Q33) 電子書面の保存の必要性について

書面電子化した場合の電子書面の保存について、ルールはありますか。

A33) 宅建業法上、電子書面の保存についての規定はございません。

なお、電子書面の保存の必要性等については、マニュアルのP.18「3-1(4)①②」をご参照ください。

また、保存した電子書面の管理については、情報流出等がないよう、適切な対策を実施いただくことが必要となります。

### Q34) 35条書面と37条書面の同時交付

35条書面と37条書面の電子書面を、同時に交付してもよいですか。

A34) 宅建業法上、35条書面は契約までに交付されるものであり、37条書面は契約後遅滞なく交付されるものであることから、同時に交付することはできません。

なお、適切な順序となるようであれば、同日中に両書面を交付することは可能です。

**Q35) I T環境として十分でない端末を利用する説明の相手方等への電子書面の提供**

説明の相手方等が、電子書面が改変されているかどうか確認することができない等、I T環境として十分でない端末を利用しようとしている場合、35条書面等を電子書面で提供してはいけないのでしょうか。

A35) 電子書面の交付に際しては、説明の相手方等に適切なI T環境（改変されているかどうか確認することができる端末の使用等）が備わっていることが望ましいと考えられますので、説明の相手方等に、適切な端末の用意が必要であることをご理解いただけるよう、依頼すべきと考えられます。

## 4-3. IT重説関係FAQ

### Q36) 条例に基づく説明義務事項の取扱い

不動産取引を行うに当たり、地方自治体の定める条例により説明や書面の交付が義務付けられている事項がある場合、これについても対面ではなくオンラインでの説明や電子書面での提供を実施していいのでしょうか。

A36) 物件が所在する地方自治体の定める条例等により、宅建業法で定める重要事項説明に加えて「説明」や「交付」が義務づけられている事項がある場合、その説明にITを活用することができるかについては、条例を定める地方自治体の方針に従う必要がありますので、事前に地方自治体にご確認ください。

### Q37) 録画・録音を行う場合の個人情報保護への対応

IT重説の実施状況を録画・録音する場合、個人情報保護法との関係で対応すべきことはありますか。

A37) IT重説の実施状況を録画・録音する場合、説明の相手方の顔等の情報を取得するため、個人情報の取得に該当します。

そのため、宅建業者は、個人情報の取得に関して、あらかじめその利用目的を公表するか、速やかに、その利用目的を本人に通知又は公表することが必要です（個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第21条第1項）。

また、取得した録画・録音記録に関しては、個人情報として、漏えい、滅失又は毀損の防止その他の必要かつ適切な措置を講じなければなりません。特に、個人情報の漏えい、滅失等が生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならないことに留意が必要です（個人情報の保護に関する法律第26条第1項）。

なお、録画・録音に関しては、抵抗を感じる方もいらっしゃいます。そのため、IT重説の実施状況を録画・録音する場合には、トラブル防止の観点から、説明の相手方から明示的な同意を得ることが望ましいと考えられます。

IT重説の録画・録音と個人情報保護法の関係についてはマニュアルのP.32「3-2（4）③」も併せてご参照ください。

### Q38) 説明中に関係者の機微情報に触れる場合

IT重説を実施し、録画・録音をしている際に、重要事項説明の途中で関係者の機微情報に触れる必要が生じた場合、録画・録音を中断することが可能ですか。

A38) 可能です。

#### Q39) 説明の相手方の録画・録音

説明の相手方が、宅建士の同意がないまま I T 重説の実施状況を録画・録音し始め、録画・録音の中止を求めても停止しない場合には、どのように対応する必要がありますか。

A39) 宅建士の判断により、I T 重説を中止することができます。

#### Q40) 録画・録音記録の保存期間

I T 重説に際して取得した録画・録音記録は、どのくらいの期間、保存・管理する必要がありますか。

A40) I T 重説の実施状況の録画・録音記録の保存・管理期間について、宅建業法上の規定はございません。そのため、録画・録音をした I T 重説における説明の相手方の同意を得たうえで、宅建業者の判断で、保存期間を定めることになります。

設定する保存・管理期間の長さは、録画・録音記録がトラブル防止のために取得されることに鑑みて、適切と考えられる期間を個別の取引の内容に応じて設定するようにしてください。

ただし、録画・録音記録は、説明の相手方の個人情報に該当するため、利用目的の達成に必要な範囲を超えて保存・管理し続けることは妥当ではないことにも留意する必要があります。取得に際しての利用目的の達成に必要な範囲を前提として保存・管理の期間及び管理のルールを設定することも必要となります。例えば、I T 重説を実施した後に、結果として契約に至らなかった場合には、事後の取引に係るトラブルが発生する可能性が低いと見られる限り、速やかに削除・廃棄を行う旨取り決めておく等が望ましいと考えます。

また、宅建業者が一定期間経過後に、取得した録画・録音記録を削除・廃棄しようとする場合に、説明の相手方において不測の損害等が生じないよう留意することも必要と考えられます。

I T 重説の録画・録音と個人情報保護法の関係についてはマニュアルの P.32「3-2(4)③」も併せてご参照ください。

#### Q41) 録画・録音の同意を取得した者以外の同席

I T 重説を開始したところ、録画・録音の同意を取得した説明の相手方以外の者が一緒に参加していました。個人情報保護との関係でどのように対応すればよいでしょうか。

A41) 個人情報保護に関する同意は、説明の相手方からのみ取得しているため、その効力はその他の方には及びません。そのため、一旦 I T 重説を中止し、他の参加者からも同意の取得等を行うか、または、同席されている方の離席を促す必要があります。

**Q42) I T重説の実施に係る意向確認の様式**

I T重説の実施に係る意向の確認のための法定様式やひな型はありますか。また、意向確認の際に説明の相手方の署名や押印は必要ですか。

A42) 法定様式やひな型はありません。また、署名、押印を必要とする定めもありません。なお、書面電子化に係る承諾については、Q15をご確認ください。