

ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会
中間とりまとめ

平成26年6月

1. はじめに

- ・宅地建物取引業法がその対象とする宅地建物は、国民生活や企業活動の基盤となるものであり、その取引は国民一人一人のかけがえのない財産に関わるのみならず、我が国の経済全体に与える影響も大きい重要な経済活動である。
- ・宅地建物の取引は、その価額が高額になることが多く、権利関係も複雑になることから、紛争の防止が大きな政策課題である。これまでも社会的要請に応じて宅地建物取引業法の改正を行い、主として消費者保護の充実の観点から、本検討会が議論の対象とする重要事項説明と契約時の書面交付も含めた各種の規制を課し、不動産取引にあたって遵守すべきルールを定めてきた（参考1）。
- ・現在、物件情報の収集にあたっては、既に多くの消費者がインターネットサイトを通じての情報収集・物件選びを行っており、IT技術の進展が宅地建物取引の慣行を変えつつある。このような現状を踏まえれば、現行制度下において対面を前提としている重要事項説明や、電子的手法による交付を認めていない各種書面交付についても、改めてITの活用について検討する必要がある。
- ・これらの対面原則等の見直しの検討については、昨年末にとりまとめられた「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」でも位置づけられており、国土交通省では、重要事項説明及び各種書面交付手続き（以下「重要事項説明等」という）に係るITの活用方策の検討を行うため、有識者や実務家からなる「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」を立ち上げ、3度の検討会を開催して議論を行うとともに、実証実験（概要について参考2）も実施し、IT化の検討を進めてきた。
- ・今般の中間まとめは、これまでの検討会の議論を踏まえ、IT化の可能性やニーズ、留意点等についての整理を行い、年内に予定する最終とりまとめに向けた今後の議論の方向性を記したものである。

2. 重要事項説明等におけるIT活用の可能性（メリット）

重要事項説明等におけるIT活用の検討にあたり、まず、IT活用によって期待される効果や、消費者・事業者それぞれのメリットについて整理する。

IT活用により期待されるメリット（何がIT化でよくなるのか）

- ・ 現在対面で行うとされている重要事項説明については、ITの活用によっても十分に説明ができる可能性があり、この場合地理的な制約が消滅することとなる。すなわち、ITの活用により、消費者・事業者双方について、従来の取引であれば相対するために要する時間コストや金銭コストの縮減が期待できるのではないかと。特に遠距離物件の取引であればあるほど、このメリットは大きく発現すると考えられるのではないかと。
- ・ IT化によって重要事項説明を録画して保存することが可能となり、説明内容の誤りや理解不足を原因としたトラブルの防止にも寄与することも想定できるのではないかと。
- ・ 書面の交付については、ITの活用によって、ペーパーレスでの取引が可能となり、書面化や送付に要するコスト縮減も期待できるのではないかと。
- ・ ITの活用によって、健全な市場の拡大がもたらされる可能性があるのではないかと。例えば、取引の効率化・低コスト化と消費者保護を両立させるためにITを活用することで、新たな取引のニーズが掘り起こされるなど、市場を拡大する効果がもたらされる可能性があるのではないかと。

<委員からのご意見>

- ・ インターネットでの取引は、必ずしも口頭の説明より劣っていることはなく、やり方によっては消費者保護に資することもできる
- ・ IT化のメリットは効率化、より便利にということ。現地に行かないで自宅に必要な情報を得られる点に消費者のメリットがある
- ・ 説明を録画や録音して、繰り返し確認ができるのもメリット。記録が残り、後から確認ができることから、トラブルが減るのではないかと

3. IT活用を進める場合に検討が必要となる点

- ・一方で、特に重要事項説明については、現在においてもトラブル原因の多くを占めており(参考3)、一般的に慎重な対応が求められる取引過程と考えられる。これまで市場で用いられていないITの手法を用いて重要事項説明等を行うにあたっては、安全な宅地建物取引を確保するため、以下に掲げる点について担保する具体的な手法を検討する必要がある。
- ・この場合、ITの活用にあたって必要とされる要件等は対面と同じ程度のものとするイコールフットイング原則に留意して検討を進める必要がある。

(1)取引当事者の同意の確保【重要事項説明、書面交付の両方】

(消費者及び事業者の任意の選択に基づくものであること)

- ・消費者が置かれているIT環境には差があること、また、消費者自身のITリテラシーも千差万別であることから、宅建業者がITを活用して重要事項説明等を行うか否かについて、消費者に選択が委ねられている必要があるのではないか。すなわち、消費者の同意に基づく制度であることが求められるのではないか。その際、その同意をどうやって担保するのが適切か、具体的な手法の検討が必要ではないか。
- ・また、取引後のトラブルを防止する観点からは、借主・買主のみならず、貸主や売主の同意も必要ではないか。
- ・事業者についても、ITを活用することを義務づけるものとはならない。ITを活用したサービスを提供するか否かは、事業者の選択に委ねられ、オプションの1つとなるのではないか。

<委員からのご意見>

- ・原則は、現地は見ていただく。説明も直接受けていただけるとありがたい
- ・対面を望む方にまで無理にITを強要するわけではなく、消費者は選択ができるべき。事業者も対面で説明しないと契約しないというポリシーはありうる
- ・IT環境のない消費者、スキルがない消費者は、今までどおり対面で説明を受ければいいので、消費者の利益を害することにはならない。ITでやるかどうか、どれだけITを活用するかは事業者の判断ではないか
- ・インターネットの利用を望まない消費者、事業者についてはこれまでのとおり対面で契約や取引を行うことができる
- ・消費者側の希望をどう担保するのか。希望していないが誘導されてしまう事態を防ぐ必要がある

- ・ ネットで求められるべきものは対面でも同レベルとして求められる、イコールフッティング原則に十分配慮しながら検討を進めるべき

(2)消費者の理解の確保【重要事項説明】

(消費者の理解が確保されるものであること)

- ・ 重要事項説明はその内容が複雑なものとなることも多く、対面でも消費者が十分に理解することが必ずしも容易でない現状がある。
- ・ ITを活用した重要事項説明の具体的やり方についての市場慣行は現状において存在せず、その活用にあたっては、ITスキルの個人差も勘案すると、消費者の特性やニーズに応じた十分な理解が確保できる方法について検討を行う必要があるのではないか。
- ・ 例えば Skype を活用して重要事項説明を行う場合、その双方向性をどう確保するか、説明内容が消費者に伝わっているかをどう確認するか、重要事項説明書や図面を見やすい環境が確保できるか、などの点をどう担保するかについて検討が必要ではないか。その場合、どのような条件を満たすことが望ましいかについても、明らかにすることが監督上必要ではないか。
- ・ また、事業者にとっては、IT化に関わらず、重要事項説明をよりよく消費者に理解してもらい取組が必要である。現在でも実務上ある程度行われている重説書の事前交付を、より一層進めるべきではないか。
- ・ 更に、民間事業者の創意工夫によって、ITを活用して消費者にとってよりわかりやすい多様な説明方法が市場に生まれることも期待できるのではないか。

<委員からのご意見>

- ・ 消費者と事業者の間で情報格差があるままで取引されることは大きな課題
- ・ 重要事項説明は物件情報を十分に理解して契約し、トラブルを防止する観点から対面としている。消費者保護のためにあえてアナログ的な方法としている
- ・ 重要事項には都市計画など分かりづらい部分があり、購入者にはしっかり説明したい。理解していることが実感できる形で説明したい
- ・ 実証実験を見ると、相手方も書面に目を落とすため、相手の表情がつかみとりにくい、説明する側としても若干困惑しているように感じた
- ・ 契約で一番困るのが後々発生するトラブル。説明内容を理解できたかどうかは対面でも重要なポイント

- ・どのような行為を違反とするのか、ルールを明確にする必要。実際の違反の事実認定の方法なども含めて、制裁に至るまでのプロセスを検討する必要がある
- ・IT化を進めるならば、重説と契約を分離して、きちんと契約前に時間的余裕をもって重説することが重要
- ・重要事項説明は契約直前に行われることが多いが、これを契約締結と切り離して、事前に重要事項説明書を読んできてもらうというのは、対面であろうと非対面であろうと必須ではないか

(3)取引主任者の本人確認【重要事項説明】

(なりすましを防止すること)

- ・重要事項説明を行う宅地建物取引主任者については、これまでも度々なりすましや名義貸しが発生しており、また、専門家から取引に係る重要事項の説明を受けるべきという法の趣旨に鑑みると、ITを活用して重要事項説明を行う場合においても、説明を行う者が取引主任者の資格を有している者であることを消費者が確認できることが必要不可欠ではないか。
- ・テレビ電話での主任者証の提示は偽造が行われた場合に対面と比べて発見しにくいとの指摘がある一方で、主任者証の録画等によってなりすましの抑制も期待できるのではないかと指摘もあり、この点にも留意する必要があるのではないか。
- ・宅建業法では、宅建業者は従業者に従業員であることの証明書を携帯させなければ、その者を業務に従事させてはならないとされており、更に、従業者は、取引の関係者の請求があった場合は、当該証明書を提示する必要がある（第48条）とされており、ITの活用を検討するにあたっては、この従業員証明書の提示手法についても検討が必要ではないか。
- ・また、そもそも主任者証を提示しない方法で主任者の資格保有を確認するための新たなシステムのあり方についても別途検討の余地があるのではないか。

<委員からのご意見>

- ・テレビ電話による主任者証の提示では、偽造がされていても分かりにくい。主任者の同一性の確認は、主任者証の提示とは別の手段を考える必要がある
- ・デジタル主任者証を作るには相当な時間や制度構築が必要
- ・取引主任者証の偽装や成りすましについては、オンラインでやれば、証拠が残るため、逆にやりにくいのではないか

- ・記録に残ったとしても、その場だけをしのげれば良いという意識でやれば、記録に残ろうが残るまいが関係ないわけで、かなり危険性がある

(4)消費者の本人確認【重要事項説明】

(取引の相手方の本人確認をどのように行うか)

- ・マネーロンダリング対策の観点から、犯罪収益移転防止法に基づき、宅建業者は売買契約の相手側の本人確認を行うことが必要であり、ITを活用する場合における消費者の本人確認手法についても検討が必要ではないか。
- ・法律上の義務ではないものの、賃貸契約については、貸主と借主の関係が長期間にわたって継続するものであることから、入居者について本人確認を行いたいとのニーズが実務上大きく存在しており、賃貸契約においてITを活用した場合の消費者の本人確認手法についても検討が必要ではないか。

<委員からのご意見>

- ・賃貸の場合の本人確認は、非常に大きな問題。ネットでやるのかどうかとはまた別の話として、本人確認をそもそもどこまでどういう方法でやればいいのかという視点もあってよい
- ・消費者の本人確認は、犯収法で本人確認が義務付けられているが、郵便等での確認も許されており、それ以上のものを不動産取引で義務付けるというのは適当なのか

(5) その他の論点【重要事項説明、書面交付の両方】

(情報セキュリティ対策)

- ・仮に既存のITツール (Skype) などを用いた場合、当該ツールの提供主体のプライバシーポリシーに属することとなり、通信内容等が提供主体に収集されることがある。この点について、利用者双方で同意を取ることが必要ではないか。

(取引実務への影響)

- ・書面交付のIT化には電子署名の手続きを取ることが必要になるが、電子署名は消費者・事業者双方にとって馴染みが薄く、実証実験においても使いつらいとの意見もあったが、電子署名は希望者が使えば良いのではないかという意見もあった。

(その他)

- ・不動産取引の効率化・円滑化の観点からは、テレビ電話によらない他のツールを用いた重要事項説明等のあり方についても検討が行われるべきではないか。特にインターネットの普及は世界中のビジネスルールを変えつつあり、我が国の不動産取引についても、ITを活用して消費者にとってより良いサービスが生まれ、新たなビジネスモデルの誕生が期待されるのではないか。
- ・また、宅地建物取引業法で規制していない、いわゆるサブリース物件の取引実態など、不動産市場全体についてもその実態を把握する必要があるのではないか。

<委員からのご意見>

(情報セキュリティ対策)

- ・重要事項説明をテレビ電話で行うとすると、提示した主任者証等が消費者によって録画されることも想定されるが、悪意のある消費者によって主任者証の記載内容等がインターネットに流出するリスクがあることにも留意すべきではないか
- ・インターネットを用いて重要事項説明や書面の交付を行った場合の誤送付や情報漏洩等の態様を検証し、対策の検討も行う必要があるのではないか
- ・最も堅牢なはずの金融機関への不正アクセスなども発生しており、セキュリティの面からも十分な検証をするべき
- ・情報セキュリティがどこまで担保されるかも検討することが必要ではないか

(取引実務への影響)

- ・不動産取引は、様々なプロセス (過程) で構成されており、重要事項説明等のIT化が他の不動産実務についてどのような影響を与えるか、把握する必要がある。特に、

現在法律上の義務がないにもかかわらず、対面で行っている手続き（決済や引き渡しなど）への影響に留意すべきではないか

- ・ 売買では、抵当権の設定や登記手続きが必要となり、ネット上だけですべて取引が完結するのか
- ・ 重説だけデジタル化しても、実務上は決済や引渡しの場で複数の関係者が一堂に会することは変わらないのではないか
- ・ 複数の業者が携わる共同仲介の場合、一体どういった形でやるのか
- ・ 重説の前に書面によって、もしくは電子署名のような電磁的方法によって、媒介契約も締結するということも考えなければいけない
- ・ インターネット重説を行う場合、広告表記のあり方の検討も必要
- ・ 各団体ごとに重要事項説明、売買契約書、全部フォーマットが別々であり、フォーマットの統一化が必要ではないか
- ・ 消費者の署名捺印があっても業者が裁判で負けることが多い。電子署名、電磁的書面による法的効果がどこまであるのか

(その他)

- ・ 対面のプロセスを電子に置き換えるのではなく、今までのプロセスを、電子化するに当たって改めて見直し、その不合理・非効率な部分を一緒に見直していくことが必要
- ・ 対面でのやり方をそのままテレビ電話に当てはめようとする必要はない。相手の確認は、もっと簡便で確実な代替方法が選択できるようになるのではないか。今後は対面又は非対面という軸を超えて、より効率的・効果的な説明方法を検討すべき。その中でテキストベースのコミュニケーションを検討してもよいのではないか
- ・ サブリース物件は、重説義務がない。かなりの数の賃貸物件は、重説義務がないまま契約が行われているという実態もあり、この把握も必要

4. 取引類型からみた検討の方向性

- ・ 売買契約と賃貸契約では重要事項説明の内容も異なり、賃貸契約に係る重要事項説明は簡潔に終了することが多い（参考4）。また、取引に要する費用も一般的には売買と賃貸では大きく差があり、トラブルになった場合に消費者が被る損害も大きく異なることから、ITの活用にあたっては、この取引類型にも留意する必要があるのではないか。
 - ・ また、個人と法人（特に宅地建物取引のプロである宅建業者）では、その知識や理解力にも大きな差があり、重要事項説明等におけるIT活用を検討する際には、契約の相手方の属性（個人・法人の別）にも留意する必要があるのではないか。
※ 現行の宅建業法でも宅建業者の有する知識等に鑑み、一部の規制が業者間取引の際に適用除外とされている（参考5）
 - ・ 3で掲げた各論点について、これらの取引類型や相手方の属性を勘案すると、トラブルが発生する可能性や発生した場合の損害の程度の観点から、相対的にITの活用にあたってクリアすべき点が少ないと考えられるのは、賃貸契約（注）や法人間の取引であると考えられるのではないか。なお、他の取引形態についても、適切な措置を講ずればIT活用の課題を解決することは可能ではないかとの意見もあった。
 - ・ 年末までのスケジュールを勘案すると、まずは、賃貸契約（注）や法人間の取引の場面でITを活用することを想定し、3で掲げた各種論点について、具体的な制度設計を想定しつつ検討を深め、その状況も踏まえながら他の取引形態に関する検討も行うことが妥当ではないか。
 - ・ また、年内に策定する最終とりまとめでは、全ての取引類型及び全ての契約の相手方の属性についてのIT活用に向けてのスケジュールも明らかにすべきではないか。
- （注） 賃貸契約については、「遠隔地の賃貸物件の契約」とすべきとの意見と、「距離に関わらず全ての賃貸物件の契約」とすべきとの意見があった。

<委員からのご意見>

- ・ 賃貸住宅の入居者の多くは若年層であり、インターネットは生活に不可欠なツール。賃貸住宅の重要事項説明や賃貸借契約において、インターネットの活用を検討すべき
- ・ 遠隔地の入居予定者に対面での重要事項説明を義務付けることは、説明を受ける法人、

- 個人を問わず、大変な負担。インターネットの活用でこの負担を軽減できる
- ・ 売買や賃貸、借主や買主が法人なのか消費者なのか、大きく4象限ぐらいに分けて、議論したほうよいのではないか
 - ・ 賃貸・売買の両方、法人・個人の両方、説明手段はテレビ電話に限らず、ウェブ・メール・チャット・電話等の活用も認めていただきたい
 - ・ 2時間以上の重説をネットでやるのは、現実的には無理かなと思う
 - ・ 売買でも買主がプロの場合は非対面でもいいのではないか。賃貸についても、貸主が法人の場合は非対面でも十分。借主が消費者の場合も遠隔地や一定の事情がある場合で、事前の書面送付などを条件として、消費者が希望しているのであれば認めてよいのではないか
 - ・ 賃貸住宅は募集時に物件の状況等を確認するため、重要事項説明をインターネットで行ってもトラブルが発生するリスクは低いと考える
 - ・ 遠隔地やプロ同士の取引などITを使うことに大きなメリットがある場合には、差し障りのない形で認めていくことも必要ではないか
 - ・ 賃貸契約では、契約をそれほど重視しない者や、入退去時の立ち会いを行わない者も一定割合おり、これらのような者にはIT活用の場面はあるのではないか
 - ・ 物件をインターネット上だけで確認し、現地を訪れないで賃貸・売買契約を行うことによるトラブルが増える可能性があるのではないか

5. 最終とりまとめに向けて

- ・ 年末の最終とりまとめに向けては、検討会を随時開催し、上記の論点についての検討を深めるとともに、必要に応じて実証実験等を実施し、実験結果の分析を進める。
- ・ 特に、ITを活用した重要事項説明等のあり方について、制度設計を具体的に想定しながら議論を進める必要があることから、今後の検討会においては、主に上記3で掲げた各論について詳細な検討を進めていく必要がある。
- ・ また、中間とりまとめについても、広く国民に意見を聞くとともに、知事免許業者に対して自治事務で宅建業の監督を担う各都道府県からも意見を聴取し、最終とりまとめに反映していく。