

(はじめに)

国土交通省は、不動産の賃貸取引において、テレビ会議等の IT を活用した重要事項説明(以下「IT 重説」という。)を対面による重要事項説明と同様に取り扱う旨を「宅建業法の解釈と運用の考え方」に追加し、本年10月1日より IT 重説の本格運用開始をすると発表した。

本稿では、主に IT 重説の本格運用に至るまでの経過を紹介し、今後の課題を述べることとする。

(IT 重説についてのこれまでの経緯)

不動産取引における IT 重説の検討が進められる発端となったのは、「世界最先端 IT 国家創造宣言(平成25年6月14日閣議決定)において、「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 利活用の裾野を拡大する観点から、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)」を策定することが示され、平成25年12月にそのアクションプランが策定されたことによるものである。

この中で、不動産取引における重要事項の説明に際しての対面原則の見直しが検討対象として挙げられた。現在、不動産取引においては、宅地建物取引業法(以下「宅建業法」という。)第35条に基づき、宅地建物取引士が行う重要事項の説明は対面で行うこととされ、契約の際に交付が義務付けられている書面の電磁的交付も認められていないところ、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等への対応策に関する検討を行うこと及び、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検討することが示された。

(IT 重説検討会)

これを受けて、国土交通省は、平成26年4月より、IT 重説検討会(座長：中川雅之日本大学経済学部教授)を立ち上げ、重要事項説明の方法として、対面に加えて、事業者及び説明を受けるものの双方が同意した場合における IT 重説等の実施について検討を行った。

検討会における計6回にわたる議論・検討の結果、平成27年1月、IT 重説に係る社会実験を行うこととする最終とりまめが行われた。この社会実験の対象は、まずはトラブルとなる可能性が相対的に少ない取引、仮にトラブルが起こってもその影響が相対的に小さい取引から始めることが必要であるとして、賃貸取引(個人・法人。)及び法人間売買に限定し、かつ、動画と音声を同時に双方向でやり取りできるシステム(テレビ電話、テレビ会議)の使用を要件として行うこととし、期間は平成27年1月以後、最大2年間とされた。

また、社会実験開始後、検証のための第三者委員会(座長：中川雅之日本大学経済学部教授)において、検証の結果、必要な対策をとること等で問題ないと判断され、かつ、新たに懸念される点が生じなかった場合は、賃貸取引及び法人間売買取引について重要事項説明における IT 活用の本格運用へ移行することとされた。個人を含んだ売買取引については、賃貸取引と法人間売買取引についての検討結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検討することとされた。

(I T 重説の社会実験の概要)

平成27年8月31日から平成29年1月31日までの1年7か月の間、賃貸取引及び法人間売買取引について、社会実験を実施する登録事業者において、取引士と説明の相手方が、対面ではなく、テレビ会議等を使用するなどの一定の条件を満たした方法による I T 重説を行った。(図1参照)

(2)社会実験における実施の流れと登録事業者の責務 国土交通省

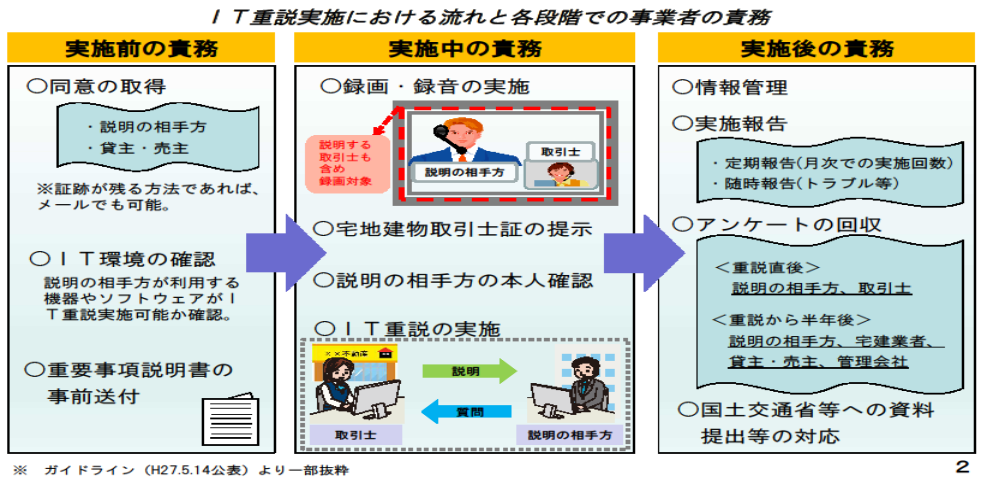


図 1 I T 重説検証検討会資料 (H28.3.18) (国土交通省ホームページより)

社会実験の実施件数は全体で1,071件、このうち賃貸取引は1,069件、法人間売買取引は2件となっている。(図2参照)

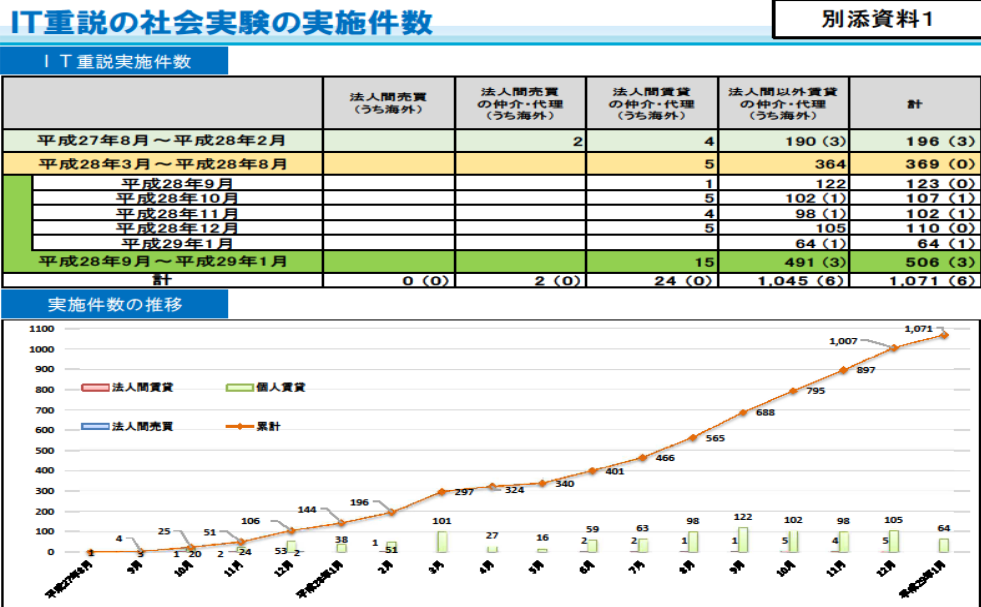


図 2 I T 重説検証検討会資料 (H29.3.13) (国土交通省ホームページより)

I T 重説を行う登録事業者は、合計 303 社、このうち、I T 重説を実際に実施した事業者は 53 社で、さらに実施事業者の 3 業者の実施件数の合計が 865 件で、全体件数の 80.8%を占めている。

社会実験で使用された端末の機器は、事業者側はパソコンが96.5%、スマートフォンが12.1%、タブ

レットが5.1%となっており、説明の相手側は、スマートフォンが61.8%、パソコンが27.7%、タブレットが12.0%となっている。

説明の相手方の年齢層は、20代が36.1%と最も多く、次いで、30代が21.9%、40代が18.2%、50代が13.8%で、60代以上がごく少数（2.8%）であった。

なお、説明の相手方の分析として、さらに男女の別、職業の種別によるクロス集計があると今回の社会実験に参加した者の属性がさらに明確になったのではないかと考える。

IT重説利用の動機で最も多かったのは、「店舗まで行く負担の節約」であり、67.9%を占めた。「仕事や病気のため」「国外にいるため」店舗に行くことが困難との回答を合わせて、店舗に行かなくて済むことを理由とするものは、76.6%を占めた。

IT重説が便利であると感じた点としては、84.9%のものが「店舗を訪問する必要がある点を挙げた。また、IT重説が不便である点であると感じた点として、51.7%の者が「とくにない」とした。次いで「機器やシステムを使うための環境や知識がないと、準備等の負担が大きい点を挙げるものが24.9%であった。

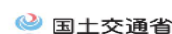
取引士の説明内容の理解状況については、52.4%が「すべて理解できた」と。45.0%が「ほぼ理解できた」と回答している。

IT重説の今後の利用意向については、53.1%の者が「利用したい」とし、40.9%の者が「どちらでもない」との回答であった。

IT重説を今後も利用したいとする理由としては、94.2%が「店舗に出向く負担がないこと」をあげ、次いで、「録音・録画される点」を挙げる回答が15.5%であった。

したがって、IT重説実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からはIT重説について特段の支障は生じていないことが確認された。宅地建物取引士に対するアンケート調査結果で、IT重説が便利である点としては来店不要である点など、顧客側のメリットが多く挙げられた。業務のスケジュールの関係など、事業者側のメリットも挙げられた。（表1参照）

2-19 IT重説に対する評価等（便利であると感じた点）



・IT重説が便利である点としては、来店不要である点など、顧客側のメリットが多く挙げられた。業務のスケジュールの関係など、事業者側のメリットもいくつか挙げられた。（自由記載）

<便利であると感じた点>

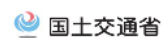
| | メリットであると感じた点 | 詳細 |
|-----------|--|---|
| 顧客側のメリット | お客様の都合にあわせて重説ができる | ・相手が空いている時間にできる。 |
| | 遠方のお客様に負担をかけず、重説ができる点 | ・国内国外を問わずどこに住んでいる方でも重要事項説明を遠隔でもできる。 ・場所・時間の制約が無い点。特に遠方のお客様には便利と感じて頂いた点。 ・遠方にお住まいの方で、重説を店舗で行うとしたら移動に時間的・金銭的負担が大きいと思われた。 |
| | 来店不要でお客様とのやりとりができる点 | ・来店できない人にも対応できる。 ・何度も事務所に足を運んでもらうことによる費用負担を軽減できる。 ・来社せずに契約から鍵渡しまで行える。 |
| | お客様がリラックスして説明を受けてくださる | ・お客様がリラックスして説明を受けてくださるので、質問などがあっても躊躇することなく声掛けして下さる点。 ・対面重説に近い感じでスムーズに行え、相手方も自宅で行う事で、リラックスしているように感じた。 |
| 事業者側のメリット | サービスの幅が広がる | ・鍵のお渡しより早い時期に重説を行うことができる点。 |
| | 営業時間外でできる | - |
| | 仕事のスケジュールが正確になる | ・システムの都合上、約束の時間を必ず守らなければならないと思ってもらえることで、対面での場合のように気軽に遅刻などで時間変更がなさそう。 ・取引士が店舗にいなくても重説が可能である。 ・説明の相手方の来店時の天候、交通機関の遅延等を気にしなくてよい。 ・重説の日程調整がしやすい。 |
| その他 | ・風邪やインフルエンザが流行した時のリスクが減る。 ・事前に契約者が資料や契約書を読み込んでいるため、重説がスムーズ。 ・社内の場所が狭くても説明が実施できる。 | |
| 双方のメリット | 契約時の記録による取引の安全性 | - |
| | その他 | ・来店しての対面とほぼ同じようにできるうえ、気が散る要素が少ない。 |

45

表 1 IT重説検証検討会資料（H29.3.13）(国土交通省ホームページより)

一方、IT重説が不便である点としては、機器等の取り扱いに関する不便さ、社会実験上の不便さなどが挙げられた。全体としては、通信環境に関するトラブル発生の不便さの意見が多かった。(表2参照)

2-⑳ IT重説に対する評価等(不便であると感じた点)



・IT重説が不便である点としては、機器等の取り扱いに関する不便さ、運用上の不便さ、社会実験上の不便さなどが挙げられた。全体としては、通信環境に関するトラブル発生の不便さの意見が多かった。(自由記載)

<不便であると感じた点>

| | デメリットであるとされた点 | 詳細 |
|-----------------------------|--------------------|---|
| 機器等の 取り扱いに 関する 不便さ | システムトラブル等に関する不便さ | <ul style="list-style-type: none"> ・IT機器の不具合の生じる頻度が高い点。 ・お客様側の機器の不具合があった場合、口頭で機器の不具合の解決をするのが難しい点。 ・機器やソフトウェアにトラブルが生じた場合、高いスキルがあるわけでもなく、どこまで対応できるか。 ・うまくつながらない場合でも、相手の状況がわからないため、内容を把握して解決するまでに手間取った点。 |
| | システム設置に関する不便さ | <ul style="list-style-type: none"> ・お客様のインターネット環境の確認、カメラ等設備の貸し出しが必要な点。 ・通信環境を整えること。／カメラも送ったり設置したりする点。 |
| | IT重説における機器の利用上の不便さ | <ul style="list-style-type: none"> ・こちら側の画面に資料を出すと一面その画像なので相手方の顔が確認できない。これを2つ表示すると資料が縮小され見づらい。 ・音声にタイムラグがあり、説明を終えるのに時間がかかる点。 ・機器の扱いに慣れないため、使いにくい。 |
| 運用上の 不便さ | 離れていることに伴う不便さ | <ul style="list-style-type: none"> ・IT重説中に、重要事項説明書の内容に変更や訂正があった場合に、お客様と取引士の同時訂正ができない。 ・お客様がどこにいるのか把握しにくい点。今回のお客様は店舗の形態がそうなので、駅ビルの中の通路が背景で、やや集中力が低くなる場面があった。 ・重説後に直ちに取引が完結しない点。／事前の郵送対応が多い。 |
| | 説明上の不便さ | <ul style="list-style-type: none"> ・通常より重説にかかる時間が長いこと。／相手の表情がわかりづらい。 ・相手方が手元資料を整理・理解していない。／説明箇所を手で指し示すことができない。 ・相手方にしっかり伝わっているかどうか、対面より感じ取りにくい。 |
| 社会 実験 上の 不便さ | 事前の同意書の取得が不便 | <ul style="list-style-type: none"> ・世間一般(ユーザーと不動産業者)にIT重説が認知されていないこともあり、オーナーからの「IT重説」の同意書取得に説明を要することがある。 |

46

表 2 IT重説検証検討会資料(H29.3.13)(国土交通省ホームページより)

宅地建物取引士へのアンケート結果からも、IT重説について特段の支障は生じていないことが確認された。

IT重説実施6カ月後のアンケート結果によると、説明の相手方向けでは、入居後、IT重説で説明された内容と、齟齬があると感じた点の有無については、「なし」とする回答が100%であった。取引にかかるトラブルの有無については、98.6%が無とし、有と回答した点についてもIT重説を原因とするものではないとの結果であった。貸主等及び管理会社向けアンケート結果でも取引の係るトラブルは無いとの回答が100%であったことから、本社会実験では、賃貸に係るIT重説についてはほぼ問題なく実施されたことが示された。

(IT重説社会実験の検証結果)

これまでの社会実験の結果、賃貸取引については、IT重説による特段の支障や目立ったトラブルが発生していないことが確認できたが、法人間売買取引については、2件のみで検証を十分に行うことができなかったとしている。

この結果、賃貸取引については、IT重説を実施する際に遵守すべき事項等の明確化、宅建業者への周知等の準備措置を実施したのち、本格運用に移行することとし、法人間売買取引の社会実験は継続実施し、その後の検証結果、必要な対策をとること等で問題ないと判断され、かつ新たに懸念される点が

生じなかった場合は本格運用に移行するとされた。

なお、個人を含む売買取引については、平成29年度に開始する賃貸取引の本格運用の実施状況、法人間売買取引の社会実験の検討結果を踏まえて社会実験又は本格運用を行うことを検証検討会において検討することとされている。

（今後の課題）

あらゆる業界分野において、業務のIT化が目まぐるしいスピードで推進され、進化している現状からすると、不動産取引におけるITの活用の動きは、相対的に遅れをとっている感が否めないところであり、今般のIT重説の本格運用開始を契機として、消費者の利便性に配慮した新たなサービスの創出や、新たな取引ニーズの掘り起こしなど、不動産取引市場を拡大する効果が期待される。

なお、先述したように、今般、トラブル発生の可能性の相対的少なさや、トラブルが生じてもその影響が相対的に小さい取引であるとして賃貸取引と法人間売買取引を対象に社会実験が実施され、法人間売買取引は実施件数が少なかったために、今般の本格運用が見送られ、賃貸取引のみの運用開始となっている。

法人間売買取引の社会実験は本年8月から1年間をかけて継続実施し、検証結果、問題点がなければ、本格運用に移行することとされているが、個人間売買取引と異なり、問題の発生は少ないものと想定され、まずは、社会実験の実施件数を確保することが前提条件であることから、早期の本格運用開始に繋がるように行政及び業界団体双方の積極的な関与を大いに期待するところである。

個人を含む売買取引については、賃貸取引の本格運用の実施状況、法人間売買取引の社会実験の検討結果を踏まえて、社会実験又は本格運用を行うことを検討することとされていることから、本取引に係るIT重説の導入の可否の結論には未だ時間を要するものと考えられる。社会経済のIT化の流れに対応することは不動産取引市場の発展のためにも必要なことと考えられるので、消費者の利便性の向上と消費者保護の双方の実現に配慮しつつ、適時の対応が望まれる。

また、不動産取引業務従事者数が4人以下の小規模事業者が大宗(8割)を占める不動産業界において、今般のIT重説の本格運用開始を契機として、ITを活用した不動産取引が活発化し、不動産業界全体に普及していくためには、個々の事業者独自の取り組みのみでは限界があると考えられるので、国による取り組みに合わせて、関係業界団体における事業者向け講習会の開催や消費者への啓発活動等の積極的な支援及び促進策の取り組みが肝要である。

（松戸 敏雄）