

Q & A 【IT重説社会実験_事業者向け】

Q No.	内容	頁	Q No.	内容	頁
(1)社会実験の登録			26 貸主から同意しない旨通知があった場合 6		
1	社会実験の位置づけ	1	(5)相手方のIT環境の確認		
2	社会実験の手続を行わなかった場合	1	27	サポートが終了しているOSの使用	7
3	登録の有効期間	1	28	事前に確認したIT環境とは異なる機器の使用	7
4	登録内容の変更(1)	1	(6)録画・録音の実施		
5	登録内容の変更(2)	2	29	録画・録音の意義	7
(2)重要事項説明の実施に関する概要			30	機器のトラブル等(1)	8
6	条例に基づく説明義務事項の取扱い	2	31	機器のトラブル等(2)	8
7	ITで物件紹介することの可否	2	32	録画された音声がよく聞き取れない場合	8
8	説明の相手方と対面しない場合	2	33	本人確認部分の録画の停止	8
9	実施件数の制限	3	34	取引士証の提示部分の録画の停止	9
10	実施場所の制限	3	35	登録した方法と別の方法での録画・録音	9
11	共同媒介の取扱い	3	36	録画・録音データの保管期限	9
12	顧客からIT重説を求められた場合の対応	3	(7)説明の相手方側の端末における表示確認等		
13	機器の故障等による停止	3	37	実施途中での動作不良(1)	9
14	取引士の疲労等による中止、延期	4	38	実施途中での動作不良(2)	10
(3)重要事項説明書の事前送付			(8)宅地建物取引士証の提示		
15	重要事項説明書の事前送付	4	39	宅地建物取引士証の提示	10
(4)同意書の取得			(9)本人確認		
16	同意の取得方法	4	40	説明の相手方の身分証明書	10
17	同意取得の必要性	4	(10)アンケート調査		
18	同意書の電子ファイルの送付	5	41	アンケート調査の意義	10
19	説明の相手方が日本語を理解できない場合	5	42	説明の相手方がアンケートを回答しない場合	11
20	包括的な同意の取得	5	43	契約を締結しなかった場合	11
21	共同媒介の際の同意の取得	5	44	アンケートの送付を郵送で行う場合	11
22	小規模事業による個人情報保護指針の策定	6	45	説明の相手方が外国人の場合	11
23	説明中に関係者の機微情報に触れる場合	6	46	入居から6ヶ月経過前に退去した場合	12
24	説明の相手方の録画録音	6	47	二回目のアンケート調査を失念した場合	12
25	同意を取得した方以外の同席	6			

(1)社会実験の登録

Q1. (社会実験の位置づけ)

社会実験の位置づけを教えてください。

A1. ITを活用した重要事項説明（以下、「IT重説」という。）については、「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」において検討され、その最終とりまとめ（平成27年1月）において、まずは社会実験という形で試行するものとされました。従って、社会実験の手続・ルールに則ってIT重説を行うことによって、宅建業法第35条に適合した重要事項説明として扱われます。

Q2. (社会実験の手続きを行わなかった場合)

社会実験の手続きを行わずにIT重説を行った場合にはどうなりますか。

A2. 宅建業法上の重要事項説明には該当しませんので、重要事項説明を実施したことにはなりません。

Q3. (登録の有効期間)

社会実験の登録に有効期間はありますか。

A3. 一旦登録を行えば、社会実験実施中は有効です。なお、社会実験の実施状況により、登録の停止・抹消を行うことがあります。

Q4. (登録内容の変更(1))

現在社会実験を実施する店舗として、一つの店舗を登録していましたが、業務拡大のため複数店舗で実施したいのですが、可能でしょうか。

A4. 国土交通省ホームページに設置されたシステム（以下、「社会実験システム」という。）上で、登録内容の変更を行う必要があります。なお、登録内容の変更を行った際は、その旨メールにてご連絡をお願いします。

Q5. (登録内容の変更(2))

社会実験の登録を行ったのち、どのような場合に登録内容の変更を行う必要がありますか。また変更事由が生じてから、どのくらいの間に変更を行う必要がありますか。

A5. いずれの登録情報についても変更があった場合は、遅滞なく社会実験システム上で登録内容の変更を行う必要があります。なお、登録内容の変更を行った際は、その旨メールにてご連絡をお願いします。

(2)重要事項説明の実施に関する概要

Q6. (条例に基づく説明義務事項の取扱い)

東京都の「住宅の賃貸借における紛争の防止に関する条例」に基づき、説明する事項についてもIT重説で実施していいのでしょうか。

A6. 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」が義務づけられている事項がある場合があります。その際は、その説明にITを活用するかについては、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確認することが望ましいと考えられます。

なお、お尋ねの東京都の「住宅の賃貸借における紛争の防止に関する条例」(平成16年東京都条例第95号)第2条に基づき義務づけられている事項については、本社会実験においては、社会実験ガイドラインに即した方法で行うこととして差し支えない旨、東京都に確認済みです。

Q7. (ITで物件紹介することの可否)

物件の紹介等をITで行うことは可能ですか。

A7. 宅建業法上の規制はありませんので、物件の紹介等をITで行うことは可能です。なお、広告に関する事項については、「ITを活用した重要事項説明に係る社会実験の広告に関するガイドライン」を定めておりますので、そちらを参考にしてください。

Q8. (実施件数の制限)

IT重説の実施件数に上限及び最低限実施すべき件数はありますか。

A8. IT重説の実施件数に上限及び最低限実施すべき件数はありません。

Q9. (説明の相手方と対面しない場合)

一度も説明の相手方と対面していない場合でも、IT重説を行うことはできますか。

A9. 説明の相手方と対面していない場合でもIT重説を行うことは可能です。

Q10. (実施場所の制限)

IT重説は、必要な機器などがそろっていれば、屋外など、どこで実施しても問題ありませんか。

A10. 実施場所の制約はありませんが、周囲の雑音が入るような場所は避けるべきだと考えられます。

Q11. (共同媒介の取扱い)

共同媒介の場合には、関係する全事業者が社会実験の登録事業者である必要がありますでしょうか。

A11. 一つの宅地建物取引に複数の宅建業者が関与する、いわゆる共同媒介におけるIT重説については、原則として、すべての宅建業者が登録事業者である必要があります。ただし、IT重説を行う登録事業者が、他の登録をしていない宅建業者と協議をし、IT重説を行う承諾を得た場合はこの限りではありません。

Q12. (顧客からIT重説を求められた場合の対応)

社会実験実施の登録をした場合、顧客から求められたときには、必ずIT重説を行わないといけませんか。

A12. 顧客からIT重説を求められた場合でも、案件の特性を踏まえて、登録事業者は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。また、貸主等の同意の取得や顧客のIT環境の確認ができない場合には、顧客が求めていてもIT重説は実施できません。

Q13. (機器の故障等による停止)

機械の故障などにより、一定の期間、一時的にIT重説を実施しないこととすることは可能ですか。

A13. 可能です。なお、IT重説の実施途中で機械の故障などにより中断した場合や、そのまま再開できなかった場合はトラブルがあった旨を報告する必要があります。

Q14. (取引士の疲労等による中止、延期)

宅地建物取引士がIT重説の実施途中で疲労により継続困難となった場合、IT重説を中止すること、もしくは延期することは可能ですか。

A14. 可能です。

(3)重要事項説明書の事前送付

Q15. (重要事項説明書の事前送付)

重要事項説明書の事前送付として、電子ファイルを電子メールで送付して、IT重説を実施することは可能ですか。

A15. 宅建業法において重要事項説明書は書面とされているため、事前送付においても書面で交付する必要があります。宅地建物取引士が記名押印した書面の重要事項説明書をスキャナーで電子化したものを電子メールで送付することも、重要事項説明書の事前交付に代えることはできません。

なお、書面の重要事項説明書に加えて、電子ファイルを送付することは可能です。

(4)同意書の取得

Q16. (同意の取得方法)

一旦、同意を口頭で得たうえで、IT重説の実施後に同意書に記名押印を行うことは可能ですか。

A16. 同意書は、当事者間の同意範囲の齟齬等を防止するために、IT重説の実施前に証拠の残る形で作成する必要があります。

Q17. (同意取得の必要性)

貸主や売主からIT重説についての同意を得るのが難しい場合がありますが、説明の相手方に加えて貸主等からも同意を得る必要があるのでしょうか。

A17. IT重説は現時点において社会実験での実施となり、その内容は全て録画・録音されるなど、通常の重説と異なる点もあります。社会実験に直接参加するのは宅建業者やIT重説を受ける借主等ですが、その説明対象物件は貸主等の資産であり、アンケートにも協力して頂く必要があるため、貸主等からの同意は必須となります。ご協力をお願いいたします。

Q18. (同意書の電子ファイルの送付)

同意書の電子ファイルを電子メールで送付して、IT重説の実施前に説明の相手方から記名押印の上で返送してもらい、登録事業者が記名押印をすることは可能ですか。

A18. 可能です。

Q19. (説明の相手方が日本語を理解できない場合)

説明の相手方が日本語を理解できない場合、通訳が説明すれば、日本語の同意書に署名を得る形でも同意書として有効ですか。

A19. 通訳された内容が、書面の形で残されていないと、事後のトラブルにつながる恐れがありますので、説明の相手方が日本語を理解できない場合には、同意書を説明の相手方が理解可能な言語で作成し、同意を取得することが必要です。

Q20. (包括的な同意の取得)

物件の売主や貸主からの同意は、個々の説明に対するものではなく、事前に当該物件の取引全般についての包括的な同意として得る形でもよいですか。

A20. 貸主等が一棟所有するマンション等について、各部屋の賃貸借に当たってIT重説を行うことの包括的な同意を貸主等から取得することが可能です。また、特定の物件について、複数回の賃貸借契約の仲介を行う場合等も、包括的な同意を取ることは可能です。

Q21. (共同媒介の際の同意の取得)

共同媒介の場合、登録事業者は、例えば売主及び買主双方から同意をとる必要がありますか。それとも買主の媒介を行っている登録事業者は買主からの同意だけとればよいのでしょうか。

A21. 共同媒介の場合、IT重説を行う宅地建物取引士が属する登録事業者が、関係する同意の取得義務があるものと考えられます。但し事業者間で、協議した上で、売主からの同意を直接の媒介契約を行った事業者が取得するなどには可能です。

Q22. (小規模事業者による個人情報保護指針の策定)

小規模事業者のため、個人情報の取り扱いは5,000件よりも少ないのですが、社会実験の実施にあたっては、個人情報保護指針などを策定しなければなりませんか。

A22. 社会実験の実施にあたっては、説明の相手方に対して個人情報の管理方法などを示して、同意を得る必要があります。これは、個人情報保護法に規定する個人情報取扱事業者に限定せず、全ての社会実験参加事業者を対象としております。従って、管理する個人情報の数に関わらず、個人情報保護に関する対応をする必要があります。

Q23. (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、途中でIT重説を中止することは可能ですか。

A23. 可能です。なお機微情報を含む部分のみ、一部対面で行うことも可能です。

Q24. (説明の相手方の録画・録音)

説明の相手方が、宅地建物取引士の承諾がないまま録画・録音を始め、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。

A24. 登録事業者の判断によって、IT重説を途中で中止することができます。

Q25. (同意を取得した方以外の同席)

IT重説を開始したところ、同意書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いいでしょうか。

A25. 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ので、その効力はその他の方には直ちには及びません(参加されている方全員から連名で又は個別に取得している場合を除く)。そのため、同席されている方の離席を促すか、一旦中止して、他の参加者からも改めて同意を取得した上で、IT重説を行う必要があります。

Q26. (貸主から同意しない旨通知があった場合)

貸主からIT重説の実施に同意しない旨、連絡がありましたが、その場合は、IT重説はできないのでしょうか。

A26. 貸主からの同意書の取得はIT重説の実施に必ず必要となります。

(5)相手方のIT環境の確認

Q27. (サポートが終了しているOSの使用)

相手方のIT環境を確認したところ、既にサポートが切れているOSを利用しており、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などの動作に問題がなければIT重説は実施可能でしょうか。

A27. セキュリティのレベルについては、OSだけではなく回線のセキュリティなど全てを勘案して判断すべきものであるため、直ちに拒否する必要はありません。ただし、登録事業者においてセキュリティに懸念が残る場合には、IT重説を実施しないこととすることは可能です。

Q28. (事前に確認したIT環境とは異なる機器の使用)

相手方のIT環境を事前に確認しましたが、IT重説を行うに際して、急遽、相手方が出先から説明を受けたいので、事前に確認したIT環境とは異なる機器等を利用したいという要望がありましたが、この場合にも実施することは可能でしょうか。

A28. 相手方が新たに利用するIT環境を確認し、登録事業者において問題がないと判断すれば、ITを活用した重要事項説明を行うことは可能です。トラブルを避けるために、この場合、予期せぬ機器等のトラブルが生じた際には、重要事項説明を中止する旨を確認することが望ましいと考えられます。

(6)録画・録音の実施

Q29. (録画・録音の意義)

IT重説について顧客に説明すると、録画・録音されることに抵抗感を覚えて同意を得るのが難しい場合がありますが、録画・録音は全てのIT重説で必要なのでしょうか。

A29. IT重説は現時点において社会実験での実施となります。社会実験は本格運用に向けた検証を目的としたものであり、録画・録音はその検証のために必要不可欠なものですので、ご協力をお願いいたします。なお、説明の相手方は、入居後等に改めて重説内容を確認しなくなった場合には、登録業者に対し録画・録音データの提供を求めることもできますので、顧客にとってのメリットもあると考えられます旨をあわせてご説明頂くことも有用と考えられます。

Q30. (機器のトラブル等 (1))

IT重説の一部が、機器のトラブル等で録画・録音されていませんでした。この場合再度、重要事項説明を実施し直す必要がありますか。

A30. 重要事項説明としては有効ですが、トラブルがあった旨を報告する必要があります。また、IT重説の利用に供している機器等について再確認し、同様のことが生じないようにする必要があります。

Q31. (機器のトラブル等 (2))

IT重説の実施中に、PCの動作が止まってしまい、再起動の後に改めて重要事項説明を行うことになりました。この場合、録画・録音のデータが二分された形になりますが、問題ありませんか。

A31. 重要事項説明としては有効ですが、トラブルがあった旨を報告する必要があります。また、IT重説の利用に供している機器等について再確認し、同様のことが生じないようにする必要があります。

Q32. (録画された音声がよく聞き取れない場合)

IT重説を行った時点では気がつかなかったのですが、録音された説明の相手方の音声があまりよく聞き取れませんが、大丈夫でしょうか。

A32. 重要事項説明としては有効ですが、トラブルがあった旨を報告する必要があります。また、IT重説の利用に供している機器等について再確認し、同様のことが生じないようにする必要があります。

Q33. (本人確認箇所の録画の停止)

説明の相手方から、本人確認をする部分だけ録画・録音を停止してもらいたいという要望がありましたが可能でしょうか。

A33. 必ず本人確認について録画・録音する必要があります。

Q34. (取引士証の提示箇所の録画の停止)

宅地建物取引士証には、自宅の住所などが記載されているので、宅地建物取引士証の提示の部分だけ、録画・録音を停止したいのですが、可能でしょうか。

A34. 必ず宅地建物取引士証の提示について録画・録音する必要があります。なお、宅地建物取引士証上の住所部分を隠して提示することは可能です。

Q35. (登録した方法と別の方法での録画・録音)

登録した機器の調子が悪く、急遽、登録した方法とは別の方法で録画・録音を行いたいと思いますが、可能でしょうか。

A35. IT重説は、登録した方法による必要がありますので、登録した方法以外による場合は、登録情報を変更して実施する必要があります。

Q36. (録画・録音データの保管期限)

録画・録音データは、いつまで保管すればよいでしょうか。

A36. 社会実験の終了時まで管理する必要があります。なお、社会実験目的での取得になりますので、社会実験終了後に速やかに消去する必要があります。社会実験終了後も、継続して録画・録音データを保有したい場合には、IT重説の実施に際して取得する個人情報保護に関する同意の中で、その旨もあらかじめ含めておく必要があります。

(7)説明の相手方側の端末における表示確認等

Q37. (実施途中での動作不良(1))

事前の確認では問題がなかったのですが、IT重説の実施途中で、説明の相手方の端末の動作が不良となりました。この場合、IT重説を継続することはできますか。

A37. 宅地建物取引士において、説明の相手方が説明内容を十分理解することが困難である等と判断した場合には、IT重説を中止し、残りの部分についての対応を説明の相手方と協議し、合意する必要があります。

Q38. (実施途中での動作不良(2))

事前に確認した時は問題がないと言われたのですが、宅地建物取引士証を提示した段階で、画面がよく見えないと、説明の相手方から言われました。IT重説を継続することは可能でしょうか。

A38. 重要事項説明においては、宅地建物取引士証の確認は重要な部分を占めますので、一旦IT重説を中止し、別途対応方法を説明の相手方と合意する必要があります。

(8)宅地建物取引士証の提示

Q39. (宅地建物取引士証の提示)

宅地建物取引士証の提示に際して、住所の部分を隠してもよいでしょうか。またそのほか、氏名と顔写真以外は全て隠して提示してもよいでしょうか。

A39. 宅地建物取引士証の住所部分は隠すことができます。氏名、顔写真は、隠すことはできません。

(9)本人確認

Q40. (説明の相手方の身分証明書)

説明の相手方が写真付きの身分証明書をお持ちではありませんでした。どのような資料で本人確認すればいいでしょうか。

A40. 写真付きの身分証明書がない場合でも、健康保険証と住民票など、複数の公的証明書により本人確認をすることが可能です。

(10)アンケート調査

Q41. (アンケート調査の意義)

IT重説について顧客に説明すると、アンケートに答えるのが面倒と言われる場合がありますが、アンケートへの回答を必ず求めなければならないのでしょうか。

A41. IT重説は現時点において社会実験での実施となります。社会実験は本格運用に向けた検証を目的としたものであり、アンケートはその検証のために必要不可欠なものです。全てのIT重説において全てのアンケートに回答頂くことが正確な検証のために必要ですので、ご協力をお願いいたします。

Q42. (説明の相手方がアンケートを回答しない場合)

ⅠT重説を実施した直後、説明の相手方に第1回目のアンケート調査票をメール送付しましたが、事前に同意書をもらっているにもかかわらず、数日経っても回答をもらえません。ガイドラインでは「遅滞なく行う」となっていますが、このような場合、いつまでが「遅滞なく」なのでしょう。か。「遅滞」した場合、責任は全て事業者が負うのでしょうか。

A42. 遅滞なくとは、アンケートにおける設問内容を回答するのに、十分な記憶を有している期間を想定しておりますので、数日間が経過した場合でも、所定の期間を直ちに経過するわけではありません。転居などで対応できないケースもありますので、概ね1カ月以内に回収するように対応してください。なお登録事業者の責めによらない事由により、遅滞した場合には、その旨を定期報告等で行えば足ります。

Q43. (契約を締結しなかった場合)

ⅠT重説を実施しましたが、契約締結までは至りませんでした。この場合でもアンケートを取得する必要がありますが。

A43. ⅠT重説を実施した場合は、どんな場合でも重説後のアンケートを取得する義務があります。

Q44. (アンケートの送付を郵送で行う場合)

ⅠT重説を実施した後、説明の相手方に第1回目のアンケート調査票を送付する場合、ガイドラインでは「遅滞なく行う」となっておりますが、ⅠT重説の実施後にアンケート調査票の送付・返送を郵送で行うことは「遅滞」に該当するのでしょうか。

A44. 郵送等による場合を理由として、「遅滞」とはなりません。

Q45. (説明の相手方が外国人の場合)

相手方が外国人であり、日本語を理解できませんが、アンケートに回答する必要がありますでしょうか。

A45. 相手方が外国人であってもアンケートに回答する必要があります。この場合、当該外国人が理解できるようにアンケートを実施し、その回答を日本語に翻訳して、国交省に報告する必要があります。

Q46. (入居から6ヶ月経過前に退去した場合)

IT重説を実施した相手方が入居から6ヶ月経過前に退去することになりました。6ヶ月経過後のアンケートはどのように対応すれば良いでしょうか。

A46. 入居から6ヶ月を経過していない場合、アンケートの回答は必須ではありませんが、可能な限り説明の相手方、管理会社等から回収するようにしてください。

Q47. (二回目のアンケート調査を失念した場合)

IT重説を実施した後、第2回目のアンケート調査を失念しており、半年以上経過してから調査しました。この場合、宅建業法等に基づく指導監督の対象になるのでしょうか。

A47. アンケート自体は社会実験に登録する事業者の義務ではありませんが、宅建業法上の指導対象となる事由には当たりません。速やかに実施するほか、再発が生じないよう、対応策を講じる必要があります。