

# ITを活用した重要事項説明 実施マニュアル

令和3年3月

国土交通省

不動産・建設経済局 不動産業課



## ITを活用した重要事項説明 実施マニュアル 目次

1. ～はじめに～	1
(1) 本マニュアルの目的等	1
(2) IT重説の検討の経緯	1
2. ITを活用した重要事項説明(IT重説)の概要	4
(1) IT重説とは	4
(2) IT重説を行える不動産取引	5
(3) IT重説を行える宅建業者・取引士	5
(4) IT重説のメリット	5
3. IT重説において宅建業者・取引士が行うべきこと	7
(1) IT重説の実施において遵守すべき事項	7
(2) IT重説の実施において留意すべき事項	13
(3) 個人情報保護法・情報管理に関する対応	15
4. IT重説で必要とされるIT環境	17
(1) 機器について	17
(2) インターネット回線について	20
(3) ソフトウェア等について	20
5. 円滑な実施のための具体的な手順、工夫事例等	23
(1) IT重説の実施に関する工夫	23
(2) 売主、貸主からの同意書の取得	24

(3)使用機器について.....	24
6. IT重説実施フロー.....	26
7. IT重説のFAQ.....	27
8. 本マニュアルの施行期日について.....	38

## 1. ～はじめに～

---

### (1) 本マニュアルの目的等

#### ① 本マニュアルの目的

本マニュアルは、宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）がITを活用した重要事項説明(以下「IT重説」という。)を、適正かつ円滑に実施できるよう支援することを目的としています。IT重説を実施する宅建業者において行わなければならない事項や、顧客対応に当たり、円滑かつトラブルを回避する観点から実施することが望ましい対応等を示しています。

#### ② 本マニュアルの構成

本マニュアルは、「1.はじめに 本マニュアルの目的等」(P.1)、「2.IT重説の概要」(P.4)、「3.IT重説において宅建業者・取引士が行うべきこと」(P.7)、「4.IT重説で必要とされるIT環境」(P.17)、「5.円滑な実施のための具体的な手順、工夫事例等」(P.22)、「6.IT重説実施フロー」(P.25)、「7.IT重説のFAQ」(P.26)、「8.本マニュアルの施行期日」(P.37)から構成されます。

#### ③ 本マニュアルで想定する利用者

本マニュアルは、IT重説を行う宅建業者、宅地建物取引士（以下「取引士」という。）が利用されることを想定しています。

#### ④ 本マニュアルの使い方

IT重説は、宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号。以下「宅建業法」という。）第35条に規定する重要事項説明を実施する際に、一定の要件の下で行うことにより、ITを活用することができるものです。本マニュアルでは、この要件を説明するほか、トラブルを回避する観点から実施することが望ましい対応等を示しています。

また、IT重説の実施に当たって、必要な機器に関する説明や、円滑なIT重説を実施するための参考例等も示していますので、適宜、必要な箇所を参照していただきながら利用して下さい。

### (2) IT重説の検討の経緯

IT重説は平成26年より国土交通省において、具体的な実施のための要件や必要な方策について検討してきました。ここでは、その経緯をご紹介します。

#### ① IT重説実施のための検討

「世界最先端IT国家創造宣言（平成25年6月14日閣議決定）」を受けて、「IT総合戦略本部新戦略推進専門調査会規制制度改革分科会」において、平成25年12

月に「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（平成25年12月20日IT総合戦略本部決定）」が策定されました。この中で、不動産取引における重要事項説明に際しての対面原則の見直しが検証対象となり、宅建業法第35条に基づき取引士が対面で行うとされている重要事項説明を、インターネット等を利用した対面以外の方法によることについて、具体的な手法や課題への対応策に関する検討を行うことが対処方針として示されました。

これを踏まえ、平成26年4月に有識者や実務者からなる「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」を設けて、対面以外の方法による重要事項説明等のあり方について検討を行い、平成27年1月に「最終とりまとめ」として示されました。

## ② IT重説の社会実験

「最終とりまとめ」を受けて、

表1に示す内容でIT重説に係る社会実験が行われました。

表1 IT重説の社会実験の概要

	賃貸取引	売買取引
対象取引	賃貸取引(個人・法人)	売買取引(個人・法人)
期 間	平成27年8月～平成29年1月	平成27年8月～(法人のみ・令和元年より個人を含む売買に統合) 令和元年10月～令和3年12月 (個人を含む売買)
実施主体	国土交通省に登録された宅建業者 (303社)	国土交通省に登録された宅建業者 (854社)
実施件数	約1,000件	約2,300件
必要な方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ会議等(テレビ会議やテレビ電話等、動画と音声と同時に、かつ双方向でやり取りできるシステム等一般をいう。以下同じ。)をツールとして利用すること</li> <li>・説明の相手方に事前に重要事項説明書を送付すること</li> <li>・説明の相手方に宅地建物取引士証(以下「取引士証」という。)を提示すること</li> <li>・重要事項説明の間、録画・録音を行うこと</li> <li>・重要事項説明の実施直後にアンケートを実施すること 等</li> </ul>	

## ③ IT重説の社会実験の検証結果

IT重説に係る社会実験の評価等を検証するために、「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」を開催しました。本検証検討会は平成29年3月

にとりまとめを公表するまでに計3回開催し、実施のあったIT重説について、さまざまな検証がなされました。

社会実験の結果、賃貸取引については、1,000件以上のIT重説が実施され、かつ、目立ったトラブルが発生していないこと等から、一定の条件の下であれば、ITを活用して重要事項説明をしても支障がないと認められました。このため、平成29年度中に本格運用に移行することが適当とされました<sup>1</sup>。これを受けて、平成29年10月より、賃貸取引においてはIT重説の本格運用が開始されました。

売買取引については、平成27年より法人間売買についての社会実験が開始されました。その後、令和元年から、社会実験の対象は個人も含む売買取引に拡大され、実験期間中に2,000件を超えるIT重説が実施されました。社会実験においては、目立ったトラブルも発生していないこと等から、令和3年1月に実施された検討会において、本格運用へ移行することが適当とされました。

---

<sup>1</sup> なお、法人間売買取引については、実施件数が数件にとどまり、社会実験の結果をもっては検証を十分に行うことができないため、平成29年度中に継続実施することが適当とされました。

## 2. ITを活用した重要事項説明(IT重説)の概要

### (1) IT重説とは

IT重説とは、テレビ会議等のITを活用して行う重要事項説明を言います。IT重説では、パソコンやテレビ、タブレット等の端末の画像を利用して、対面と同様に説明を受け、あるいは質問を行える環境が必要となります。

国土交通省における宅建業法の解釈及び運用の考え方を示している、「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」（平成13年1月6日国総動発第3号 令和3年3月改定、以下「不動産業課長通知」という。）では、IT重説を対面による宅建業法第35条の重要事項説明と同様に取り扱うものとしています。

この不動産業課長通知では、対面の重要事項説明と同様とみなすための4つの要件を定めています（図1参照）。

表2 不動産業課長通知におけるIT重説に関する規定

#### 第三十五条第一項関係

#### 2 宅地若しくは建物の売買若しくは交換又は宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介に係る重要事項の説明にITを活用する場合の取扱いについて

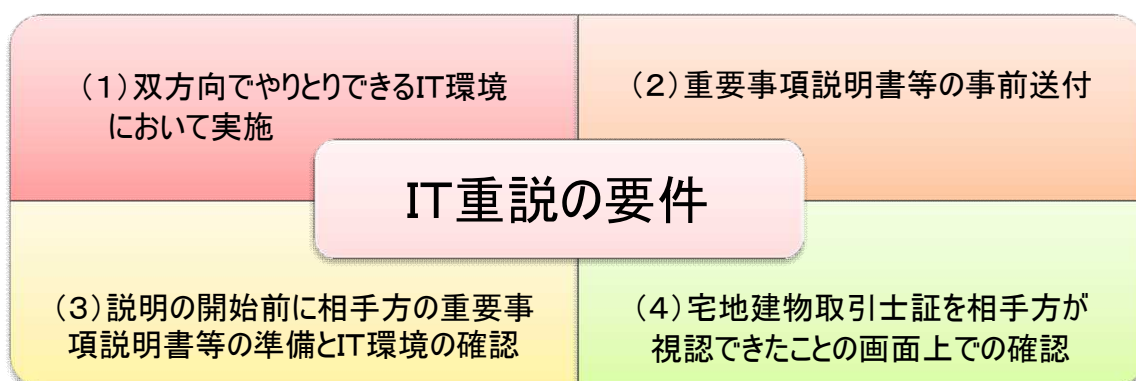
宅地若しくは建物の売買若しくは交換又は宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介に係る重要事項の説明にテレビ会議等のITを活用するに当たっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項の説明と同様に取り扱うこととする。

なお、宅地建物取引士は、ITを活用した重要事項の説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

- (1) 宅地建物取引士及び重要事項の説明を受けようとする者が、図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。
- (2) 宅地建物取引士により記名押印された重要事項説明書及び添付書類を、重要事項の説明を受けようとする者にあらかじめ送付していること。
- (3) 重要事項の説明を受けようとする者が、重要事項説明書及び添付書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあること並びに映像及び音声の状況について、宅地建物取引士が重要事項の説明を開始する前に確認していること。
- (4) 宅地建物取引士が、宅地建物取引士証を提示し、重要事項の説明を受けようとする者が、当該宅地建物取引士証を画面上で視認できたことを確認していること。



図 1 不動産業課長通知においてIT重説に求められる要件



## (2) IT重説を行える不動産取引

IT重説が認められているのは、賃貸契約及び売買契約の取引です。宅地又は建物の取引の売買、交換もしくは売買の代理又は媒介、賃借の代理又は媒介について、IT重説を行うことができます。

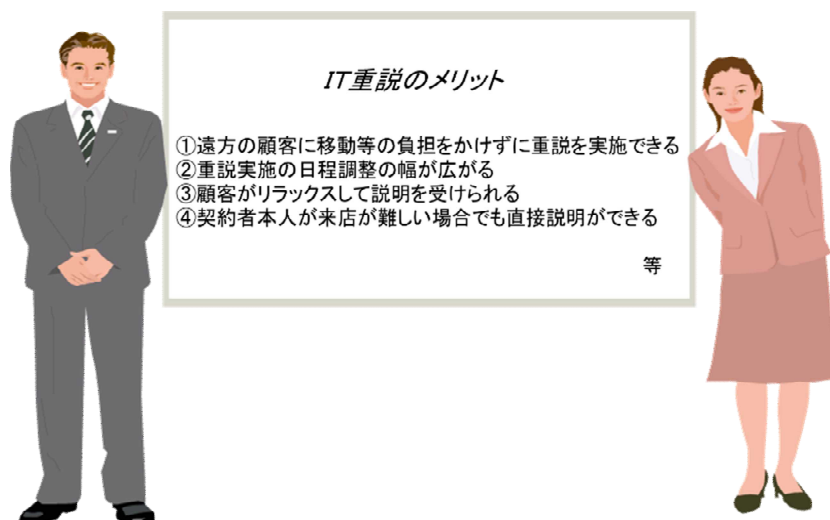
## (3) IT重説を行える宅建業者・取引士

不動産業課長通知におけるIT重説に関する規定の要件を満たすことにより、すべての宅建業者・取引士がIT重説を行うことができます。社会実験のような事前の登録は不要です。

## (4) IT重説のメリット

IT重説には、いくつかのメリットがあります。その例をご紹介します。

図 2 IT重説のメリット



### ① 遠隔地に所在する顧客の移動や費用等の負担が減少する

例えば、遠方の大学に就学するため、大学の近くで下宿先を探した後に、時間の都合などで重要事項説明、契約締結の前に地元に戻られた場合、これまでは、重要事項説明を受けるために、遠方の宅建業者を再度訪問する必要がありました。このため、重要事項説明にご子息、ご両親の同席が必要なときなどには、移動にかかる時間や交通費が負担となることが考えられました。しかし、IT重説を利用することで、このような負担が生じることなく、重要事項説明を受けることができます。また、列車や飛行機の移動時間を気にすることなく説明を受けることができます。

### ② 重要事項説明実施の日程調整の幅が広がる

顧客によっては、仕事で平日に十分な時間が取れない、あるいは長時間家を空けることが難しい場合があります。このため、重要事項説明の日程調整に苦勞するといったことがあります。IT重説を利用することで、宅建業者の店舗等に行く余裕がない場合でも説明を受けることができるようになり、重要事項説明を行う日程を、より柔軟に調整できることが期待されます。

### ③ 顧客がリラックスした環境で重要事項説明を受けられる

顧客の中には、不動産取引に不慣れであり、宅建業者の店舗で説明を受ける際に緊張してしまう場合があります。また、重要事項説明には、不慣れな専門用語が含まれている場合もあり、説明内容を十分に理解できないこともあります。しかし、IT重説を利用することで、このような顧客でも自宅等のリラックスできる環境で重要事項説明を受けることができます。さらに、送付された重要事項説明書を事前に読むことにより顧客が必要な質問の準備ができるようになる等、重要事項説明の理解が深まることが期待されます。

### ④ 来店が難しい場合でも契約者本人に対して説明ができる

例えば、契約者となる方が、重要事項説明を受けることはできるものの、怪我や感染症の流行等により外出するのが難しい場合があります。このような場合、代理の方が、店舗を訪問して重要事項説明を受ける等の対応が生じることになります。しかし、IT重説を利用することで、外出が難しい顧客に対しても直接説明することができます。そのため、契約者となる本人に対して、より確実に説明の内容を伝えることができます。

### 3. IT重説において宅建業者・取引士が行うべきこと

#### (1)IT重説の実施において遵守すべき事項

IT重説を行うための必要事項は不動産課長通知(P.4)に示しています。

##### ① 双方向でやりとりできるIT環境において実施

不動産課長通知では、IT重説の実施について、「その内容を十分に理解できる程度に、映像を視認でき、かつ、音声を聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること」を規定しています。

そのため、IT重説の実施に当たっては、これらの要件を満たす機器やサービスを利用する必要があります。具体的なIT機器やサービスに関する仕様等は定めていませんが、IT重説で求められるやり取りが十分可能なものを用意することが必要です。そのため、不動産課長通知や、後述の「4. IT重説で必要とされるIT環境」(P.17)に示す内容等を踏まえた機器の選択を行うことになります。

##### ② 重要事項説明書等の事前送付

IT重説は、説明の相手方の手元に重要事項説明書及び説明に必要なその他の資料(以下「重要事項説明書等」という。)がある状態で行われることが必要です。そのため、重要事項説明の実施に先立ち、説明の相手方に重要事項説明書等を事前に送付している必要があります。なお、重要事項説明書は、取引士が記名押印をした上で、書面にて交付する必要があり、PDF<sup>2</sup>ファイル等による電子メール等での送信は認められません<sup>3</sup>。(図3参照)

なお、重要事項説明の内容を説明の相手方が十分理解できるようにするため、説明の相手方に事前に重要事項説明書を読んでおくことを推奨するとともに、重要事項説明書の送付から一定期間の後に、IT重説を実施することが望ましいと考えます。

また、重要事項説明書に説明を受けた者の記名押印を求める場合は、重要事項説明書を2部事前送付して、そのうちの1部を返送してもらうことも考えられます。

#### 【コラム】 売買取引における注意事項

売買取引においては、賃貸取引と比較して、説明を行う事項が増加する傾向にあります。このため、説明の相手方の理解の促進のため、様々な工夫が考えられ

<sup>2</sup> PDFとは、Adobe Systems社によって開発された、電子文書のためのフォーマットのことを指します。

<sup>3</sup> 例えば、相手方が内容の確認を早く行えるように、記名押印をした重要事項説明書のPDFファイルを電子メール等で送信すること自体は禁じられていません。この場合でも、IT重説の開始前には、書面による記名押印済みの重要事項説明書が、説明の相手方に到着していることが必要です。

ます。

#### ・資料作成時の工夫

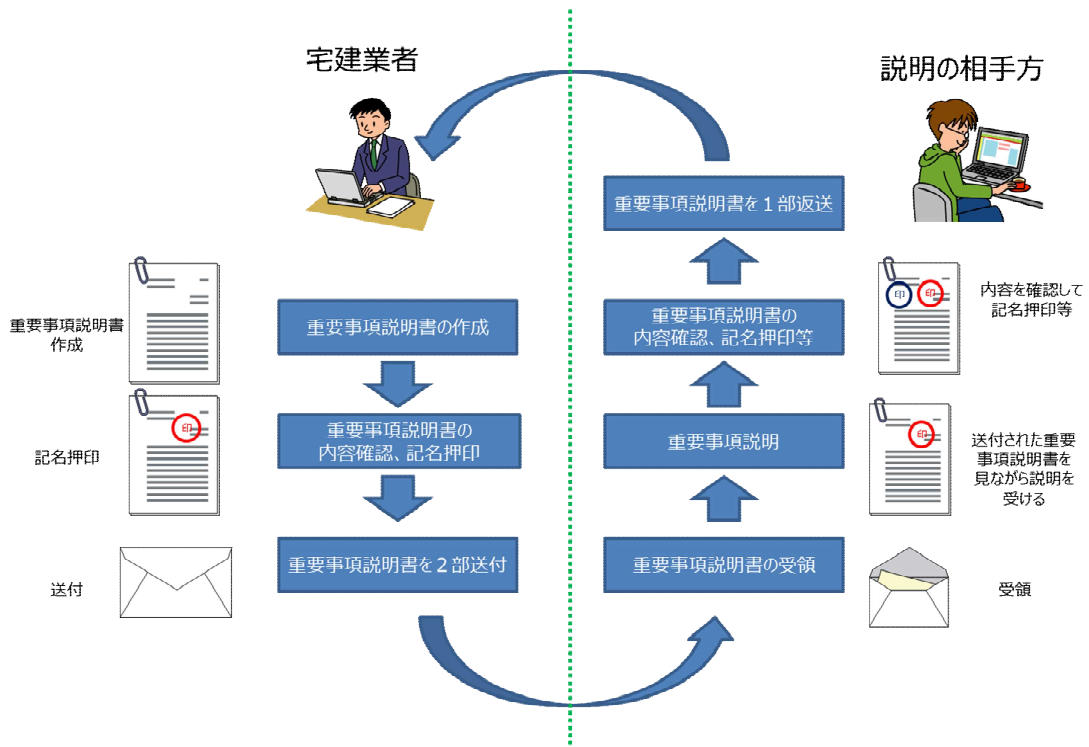
売買取引では、説明に用いられる資料が多くなる傾向があります。特にIT重説の説明の相手方の利用環境（画面の広さ等）によっては、図面などの参照が難しい場合があります。説明の相手方が、IT重説においても、各資料を取り違えることなく、確実に閲覧できるよう、資料番号を付与するなどの対応をすることが考えられます。

#### ・資料送付時の工夫

説明に用いる図面も含め、重要事項説明に必要な資料類を事前に送付することで、説明の相手方が余裕をもって内容を確認することができ、必要な理解を得る助けとなると考えられます。

資料送付に当たり、説明の相手方に対して、事前に重要事項説明に要する時間や進め方等を通知することにより、相手方がIT重説を選択する際の判断材料となり、トラブルの防止に資すると考えられます。併せてIT重説の実施に際して留意すべき点等を、事前に説明の相手方に対して伝えることにより、事後のトラブルの抑制に寄与することが期待されます。

図 3 重要事項説明書の事前送付の流れ



### ③ 説明の開始前に相手方の重要事項説明書等の準備とIT環境の確認

不動産課長通知では、IT重説の開始前に、説明の相手方が重要事項説明書等を確認しながら説明を受けることができる状態にあること及びIT重説を実施するためのIT環境が整っているかを確認することが必要としています。

取引士は、IT重説を行うに際して、

- ・相手方の映像や音声を取引士側の端末等で確認できること
- ・取引士側の映像や音声を説明の相手方の端末で確認できること
- ・説明の相手方に事前に送付している重要事項説明書等が、説明の相手方の手元にあること

等の確認を行います。端末の表示状況に関して確認すべき具体的な事項を表3に示します。

表 3 端末における表示等に関して説明の相手方に確認する内容

表示内容	確認する内容
取引士が、説明の相手方に確認すべき内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引士側の映像が明瞭に視認できること (例えば、取引士の表情が判別できる等)</li> <li>・取引士側の映像が動画として視認できること (例えば、静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等)</li> <li>・取引士側の音声 that 明瞭に聞き取れ、内容が判別できること (例えば、取引士の発する音声の意味が判別できる等)</li> </ul>
取引士が、自らのIT環境について確認すべき内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明の相手方側の映像が明瞭に視認できること (例えば、説明の相手方の表情が判別できる等)</li> <li>・説明の相手方側の映像が、動画として視認できること (例えば、静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等)</li> <li>・説明の相手方側の音声 that 明瞭に聞き取れ、内容が判別できること (例えば、説明の相手方の発する音声の意味が判別できる等)</li> </ul>

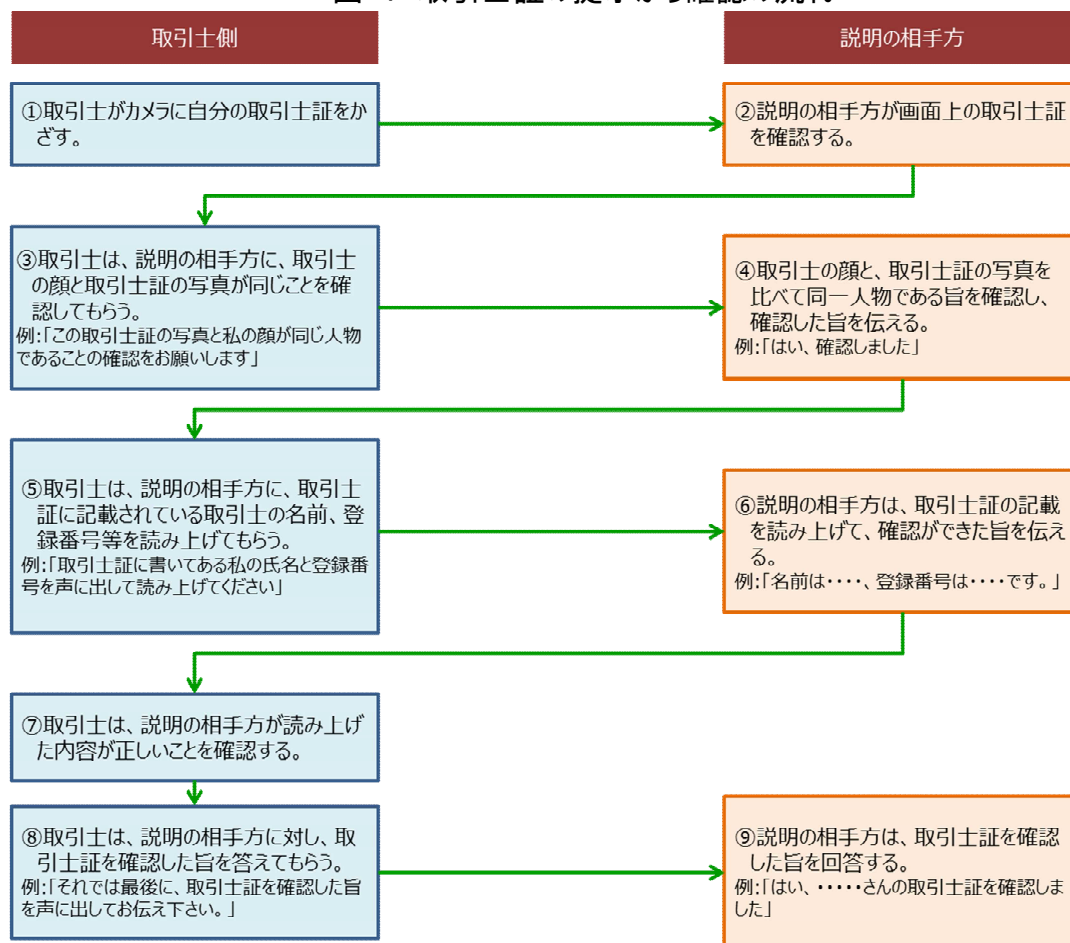
双方の端末が接続していることを確認するためには、あらかじめ、接続の時間を事前に協議して決めておくほか、映像の視認又は音声の聞き取りができない状況が生じた場合の連絡手段として、電話やメッセージ（P.21 参照）等、IT重説に用いるソフトウェア以外での連絡手段も確保しておくことが重要です。

#### ④ 取引士証を相手方が視認できたことの画面上での確認

不動産業課長通知では取引士は、説明の相手方が取引士証を視認できたことを確認することが必要です。これは、取引士ではない者が重要事項の説明をすること、あるいは取引士の名義貸しをすることを防止する観点で必要なものです。

取引士は、取引士証を表示させた後、説明の相手方に表示されている取引士証の氏名を読み上げてもらうこと等により、相手方が視認できていることを確認します。取引士証の確認の具体的な流れを図 4 に示します。

図 4 取引士証の提示から確認の流れ



取引士は、説明の相手方に対して、自身の取引士証をカメラにかざし、その内容を相手方の画面上で確認してもらうことになります。そのため、説明の相手方は、少なくとも画面に表示される氏名等の文字を読むことができるほか、取引士の画面上の顔と取引士証の写真の顔と比べて同一人物であることが確認できることも必要です。

画面に表示させる取引士証は、顔写真、氏名及び登録番号等で足り、住所欄については、取引士の個人情報保護の観点から、シールを貼ることも差し支えありません。

## ⑤ IT重説の中断

不動産課長通知では、IT重説を実施している途中で、何らかの理由で映像の視認や音声の聞き取りに支障が生じた場合には、取引士はIT重説を中断し、その支障となっている原因を把握して、支障がない状況にしてから、IT重説を再開することとしています。例えば、IT重説に利用する通信環境によっては、必ずしも通信速度等が安定しないことがあります。このような場合には、音声や画像の乱れ、通信の途絶が生じることにつながります。そのため、電波の入りやすいところに移動する、通信網を固定系のものに変更する等の措置を試みて問題の解消を図り、その上でIT重説を再開する

こととなります。

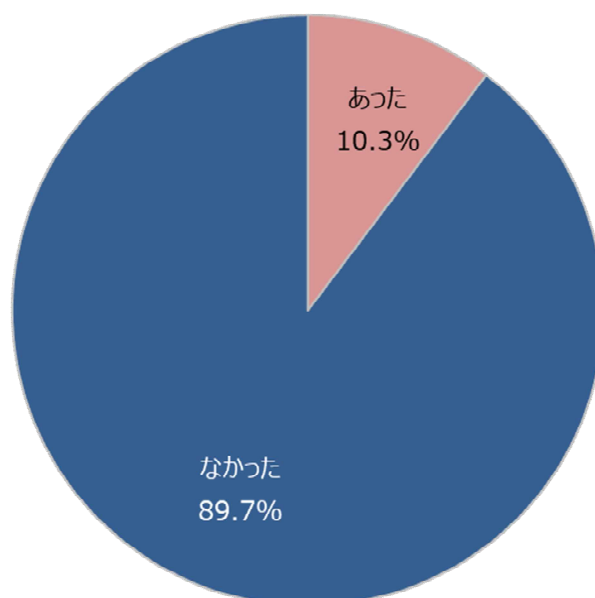
なお、IT重説を中断した場合、当事者の希望により、残りの部分を対面による重要事項説明に切り替える対応も可能です。

### 【コラム】IT重説における機器のトラブル発生状況

社会実験では、IT重説の実施件数の約1割で、何らかの機器のトラブルが発生しました。そのうちの約4割が、一時的なケースも含めて音声がかきこえなくなるというものであり、次いで約3割が一時的なケースも含めて画像が見えなくなったり、乱れたりするものでした。多くは、インターネットの接続状況を原因とするもので、すぐに回復するものが多いとされています。

IT重説の実施中に、機器のトラブルが生じた場合には、インターネットの回線の状況や、携帯電話網を使っている場合には、その電波の状況等を確認することが重要です。

社会実験における機器トラブルが生じた割合(売買取引)



出所：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 資料



## (2) IT重説の実施において留意すべき事項

IT重説の実施において留意すべき事項は、当事者間でのトラブル回避の観点からも、可能な限り対応することが望ましい内容について示しています。

### ① IT重説実施に関する関係者からの同意

重要事項説明は、対面による方法か、一定の条件の下でのIT重説によるのかの選択が可能となります。その選択に当たっては、相手方の意向を当然に確認する必要があります。意向の確認の手法についての定めはありませんが、トラブル防止の観点から書面等の記録として残る方法で行うことが望ましいと考えられます。また、重要事項説明の内容によっては、売主や貸主の個人情報にかかる部分が含まれることもありえます。そのため、個人情報保護の観点から、当該取引物件の売主や貸主等の関係者からの同意<sup>4</sup>を取得することが望ましいと考えます。

なお、売主や貸主からの同意については、当該取引物件の重要事項説明が発生するたびに取得する方法もありますが、事前に包括的な同意を取得することも可能です。

### ② 相手方のIT環境の事前確認

(1)①で示したようにIT重説は、一定の機能をもつIT環境の下で行う必要があります。そのため、説明の相手方から、重要事項説明をIT重説で行うことについての希望があった場合に、説明の相手方におけるIT環境が、(1)①に示す内容を満たすものであるかを、事前に確認する必要があります。説明の相手方に対するIT環境の事前の確認項目等を表4に示します。

利用するソフトウェアによっては、OSやブラウザの種類やバージョンに適合していない場合があります。宅建業者の環境と、説明の相手方の環境の双方で利用できるものであることが必要となるため、事前にこのような内容を確認することが必要となります。

---

<sup>4</sup> サブリースのような場合でも、元の貸主の情報が説明の内容に含まれる場合には、同様の同意を取得することが望ましいと考えられます。

表 4 説明の相手方のIT環境についての確認項目・内容

確認項目	確認内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方のIT環境が、宅建業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等に対応可能であること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宅建業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等に説明の相手方のIT環境が対応していない場合には、IT重説が実施できないため、説明の相手方が利用を予定する端末やインターネット回線等について確認する。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>宅建業者が利用を予定するテレビ会議等のソフトウェア等の利用に必要なアカウント等<sup>5</sup>を説明の相手方が有していること（宅建業者が利用者のアカウントを用意する場合には、確認不要）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT重説で使用するテレビ会議等のソフトウェア等によっては、アカウント等の取得が必要となる場合もあるため、宅建業者は、説明の相手方のアカウント等の有無について確認する。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方が「4.IT重説で必要とされるIT環境」で示す要件を満たす機器等を利用すること。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>説明の相手方の情報ツールが「4.IT重説で必要とされるIT環境」で示す要件を満たすことを、宅建業者は確認する。</li> </ul>

### ③ 説明の相手方が契約当事者本人等であることの確認

重要事項説明は、契約当事者が当該宅地建物に係る取引条件や権利関係等について事前に理解した上で契約を締結し、取引に係るトラブルを未然に防止する等の観点から行われるものです。したがって、説明の相手方が、契約当事者本人等(その代理人を含む。以下同じ。)であることは、重要事項説明における前提ともいえます。

IT重説による取引の場合には、取引士が契約当事者本人等と直接対しなないで契約にいたるケースも想定されます。そのため、重要事項説明の実施までに、相手方の身分を確認し、契約当事者本人等であることを確認することが求められます。

なお、契約当事者本人等であることの確認は、IT重説の実施の段階で、例えば、公的な身分証明書（運転免許証等）や第三者が発行した写真付の身分証（社員証等）で行うことが想定されます。

### ④ 説明の相手方に対する内覧の実施

取引を行うに当たり、買主・賃借人になろうとする者に対して当該取引物件の内覧をしてもらうことは、法律上の義務ではありません。しかしながら、実際に物件の確認をせずに、重要事項説明を受けていたとしても、想像していた内容と異なっていたり、実際に見ていないことにより不満が生じる等、トラブルが発生する可能性が高くなると考えられます。そのため、IT重説によるか否かにかかわらず、内覧の実施を勧めること

<sup>5</sup> 例えば、zoom(米zoom video communications社の登録商標)LINE (LINE株式会社の登録商標) のビデオ通話サービス等を利用する場合は該当します。

が望ましいと考えます。

### ⑤ 録画・録音への対応

I T重説の実施状況について、録画・録音により記録を残すことは、トラブルが発生したときの解決手段として有効と考えられます。他方、重要事項説明には、取引士や説明の相手方の個人情報のほか、売主や貸主等の個人情報が含まれている場合があります。また、I T重説の実施の記録については、断片的に記録されたり、編集されたりすることによって、本来実施された内容と異なる記録が残るケースも想定されます。

そのため、以下のような対応で録画・録音を行うことが適切であると考えられます。

- ・ I T重説の実施中の状況について、録画・録音をする場合には、利用目的を可能な限り明らかにして、宅建業者と説明の相手方の双方了解のもとで行う。

- ・ 重要事項説明の実施途中で、録画・録音をすることが不適切であると判断される情報が含まれる場合（例えば、説明の関係者の機微情報等が含まれる場合等）については、適宜、録画・録音を中断する旨を説明の相手方にも伝え、必要に応じて録画・録音の再開を行う。

- ・ 宅建業者が録画・録音により記録を残す場合、説明の相手方の求めに応じて、その複製を提供する。

なお、宅建業者が取得した録画・録音記録については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）に則った管理が必要となり、I T重説以外で取得した個人情報と併せて、適切な管理を行うことが求められます。

### (3) 個人情報保護法・情報管理に関する対応

I T重説の実施によって得た情報の中には説明の相手方等の個人情報が含まれるため、適切に管理する必要があります。なお、個人情報の取扱いは、

- ・ 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）
  - ・ 個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）
- 等に基づく必要があります<sup>6</sup>。

特に、録画・録音を保存した場合、当該録画・録音記録は、個人データ<sup>7</sup>に当たる可能性があることから、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）」の別添「講ずべき安全管理措置の内容」を踏まえた管理をする必要があります。

また、テレビ会議システムによっては、テレビ会議システムのサービスを提供するサービス事業者が、独自にプライバシーポリシー等を定めている場合がありますので、

<sup>6</sup> 録画・録音された内容については、個人情報保護法第28条により、本人からの開示請求に応じる必要があることに注意が必要です。

<sup>7</sup> 個人情報保護法第2条第4項による個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。

このような場合にも、説明の相手方から、当該プライバシーポリシーについて同意を得ることが必要となります。

宅建業者が、説明の相手方から、個人情報の利用目的等に関する同意の取得、またはこれに関連する通知・公表等を行っている場合、その効果は説明の相手方のみを生じます。そこで、IT重説を実施している際に、予定された説明の相手方以外の方が同席等により参加した場合には、その方についても同様に、利用目的等に関する同意の取得や公表等の内容の確認をしてもらうことが求められます。

取得した録画・録音記録については、宅建業者が行う個人情報の管理と同様に扱うこととなります。したがって、保存期間についても、原則として他の顧客情報と同様に対応することとなります。ただし、録画・録音記録を取得する趣旨が、説明の相手方とのトラブル回避が目的である場合には、録画・録音記録を廃棄することで、説明の相手方が不測の損害を被らないよう、留意する必要があります。

なお、録画・録音に関しては、取引士の承諾を得ないで、説明の相手方が一方的に録画・録音するケースもあります。説明の相手方が、録画・録音記録の取得を希望する場合であっても、取引士や売主及び貸主等の個人情報が含まれている場合があるため、その同意を得ないで録画・録音することは適切ではない旨の説明をすることが適切と考えられます。

## 4. IT重説で必要とされるIT環境

IT重説で必要とされるIT環境については、3(1)①に記述のとおり、不動産業課長通知で一定の機能を有していることが求められています。ここではその具体的な考え方について紹介します。

### (1) 機器について

IT重説で用いられるテレビ会議等については、事業所等に設置されたテレビ会議システム、パソコン、タブレット端末等<sup>8</sup>を利用したテレビ会議等、様々な方法によることが想定されます。不動産業課長通知で求められる機能を満たすため、IT重説に使用する機器は少なくとも以下の点に留意する必要があります。

#### ① 端末

IT重説を実施する端末（パソコン、タブレット端末、スマートフォン）や使用するOSの種類については、特定のものである必要はありません。自社がすでに利用しているものでも可能です。また、テレビ会議システムが利用できる環境であれば、例えば、テレビに必要な装置を付けて利用することも可能です<sup>8</sup>。

また、IT重説ではインターネットに接続して利用することが多いため、セキュリティを確保する必要があります。この観点から、OSについてもその提供事業者(ベンダー)が、セキュリティのサポートを行っているものを利用することが求められます。

#### ② 画面

IT重説において使用するディスプレイ等の画面については、大きさや機能、解像度等について一定の性能が必要となります。

説明の相手方の画面についてみると、取引士証を確認できることが必要です。取引士証に記載されている文字が確認できる程度の大きさや、拡大機能、解像度等が必要です。

次に、画面上で見取り図等の図面を提示して説明することが必要な場合には、説明の相手方の画面で、これらの資料を視認できるだけのディスプレイの大きさや解像度が求められます。逆に言えば、説明の相手方が画面の小さいスマートフォン等を利用している場合には、相手方の画面に図面を表示して説明することは馴染まないといえます（この場合、図面を事前送付する等の対応が考えられます。）。

取引士側の画面については、取引士自身がIT重説の最中に、自らがどのように説明の相手方側に映っているか確認できるよう、ワイプ画面で取引士の映像も表示されることが有効です（図5）。そのため、ワイプ画面の映像が視認できる程度の解像度があることが望ましいと考えられます。

<sup>8</sup> 例えば、パソコンやタブレット端末、スマートフォンのほか、STB（Set Top Box:CATV、衛星放送や特定のサービス利用のために回線とテレビの間に設置する装置）を設置したテレビ等によるものが想定されます。

図 5 ワイプ画面を表示した取引士側の画面イメージ

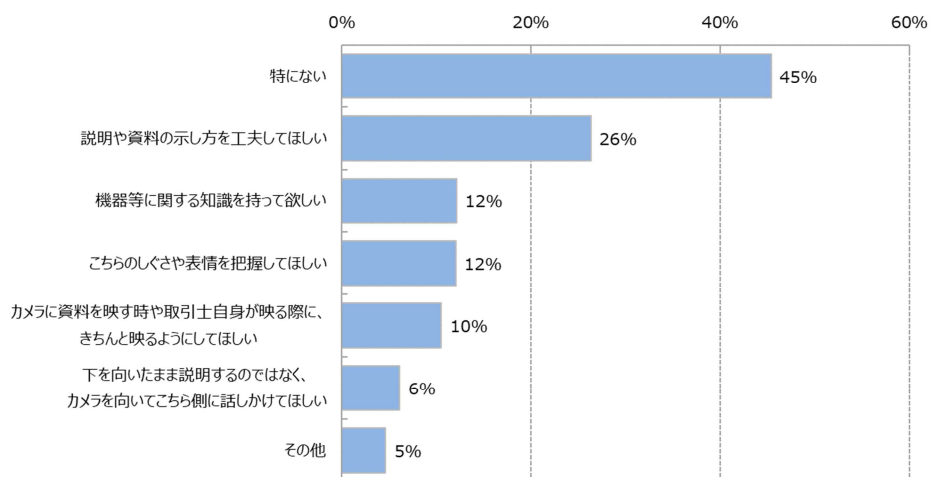


**『ワイプ画面』(取引士の画像)**  
 手元のカメラで映している映像 = 説明の相手方に見えている映像

**【コラム】取引士側の映像に関する要望**

IT重説において、取引士に求める姿勢や態度のうち、「説明や資料の示し方を工夫してほしい」、「機器等に関する知識を持ってほしい」等が多く挙がっています。IT重説時、取引士が、ワイプ画面等を確認することで、このような要望に応えることができます。

**取引士に求める姿勢・態度**



ITを活用した重要事項説明に係る社会実験 アンケート結果

### ③ カメラ

I T重説に際してカメラが重要となるのは、取引士側で取引士証や説明に要する図面等を表示するためです。したがって、特に取引士側のカメラについては、十分な性能（解像度等）を有する必要があります。

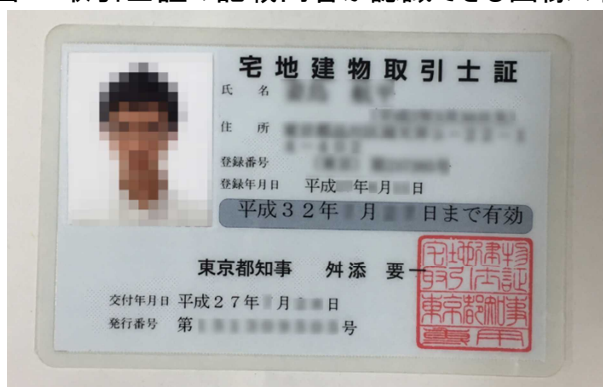
不動産課長通知では、説明の相手方が取引士証の画像を視認し、取引士本人であることの確認を求めています。例えば、図 6、図 7 は、取引士証の画像を異なるカメラで写したものです。カメラの性能によっては、取引士証の氏名等が十分視認できないこともあります。

したがって、I T重説の実施に先立ち、取引士証の画像が説明の相手方側で十分視認できる程度に鮮明に映っているか、確認することが必要です。

図 6 取引士証の記載内容の認識が難しい画像の例



図 7 取引士証の記載内容が認識できる画像の例



重要事項説明において図表等の提示を行う必要がある場合には、説明に必要な図表等の提示を行えるだけの視野角を有する必要があり、どのように相手方の画面に映し出されているのかを確認することが求められます。

#### ④ マイク

IT重説において使用するマイクについては、取引士及び説明の相手方の音声の内容を判別するのに十分な性能を有する必要があります。スマートフォンやタブレット端末に内蔵されているマイクを用いる場合には、マイク自体には問題はないと考えられます。ただし、タブレット端末で、日頃、通話に使っていない場合には、マイクの設定がされていないため、音声が出ないというケースがありますので注意してください。また、外部接続のマイクについては、きちんと接続されて音声相手方の端末で出力されるか、事前に確認することが重要です。

#### ⑤ 音響機器

IT重説において使用する音響機器については、スピーカーやマイクとヘッドホンが一体化しているヘッドセット等の利用も想定されます。端末に内蔵・付属しているものや市販されているもので通常は問題ありませんが、説明や質問等の内容が判別できる十分な性能を有する必要があります。

### (2) インターネット回線について

IT重説において使用するインターネット回線については、高速大容量通信が可能な回線が想定されますが、これらのインターネット回線の品質等については表5の要件を満たす必要があります。通常、インターネットサービス事業者が提供する回線は、インターネットを利用したTV会議に対応できる通信速度・通信容量を満たしています。IT重説に際しては、利用している回線がそのまま利用できるか、回線の状況を確認することが重要です。

また、移動体通信を利用する場合には、地域、ロケーション、雑踏等の状況によって回線の速度が維持できない場合もあるため、留意する必要があります。

表 5 IT重説において用いるインターネット回線の条件

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・宅建業者及び説明の相手方が動画及び音声を一体的な一連のものとして送受信できること(例えば、静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等)。</li><li>・不動産課長通知で示す内容を満たす品質を有する動画の送受信ができること。</li><li>・上記に示す品質が、重要事項説明の開始から終了の間、継続して維持できること。</li></ul> |
|--|

### (3) ソフトウェア等について

IT重説を実施する場合に、テレビ会議等の機能を持つソフトウェアやサービスを利用することが必要となります。



テレビ会議等のサービスは、大きく3つのパターンが挙げられます（表6）。

インスタントメッセージ型とは、個人が利用するインスタントメッセージ<sup>9</sup>（メッセージングアプリ）にビデオ動画機能が付加されて、これを利用するタイプです。取引士及び説明の相手方の双方が当該サービス利用のためのアカウントを取得する必要があります。

テレビ会議型サービスとは、いわゆるクラウドサービスとして提供されるサービスを宅建業者が契約し、これを利用してIT重説を行うものです。説明の相手方は、アカウントの取得は不要です。

テレビ電話型とは、キャリア等が提供するテレビ電話サービスを利用するものです。最も簡単に利用できる反面、機能も最も限定されます。

表6 IT重説で利用されるテレビ会議等のサービス

種類	サービスの概要
インスタントメッセージ（メッセージングアプリ）型	インスタントメッセージの一環として、動画通信サービスが含まれているもの。利用者自身がアカウント等を取得する必要がある。利用者双方が、利用のための設定等を行う必要がある。 例：LINE
テレビ会議サービス型	テレビ会議の機能をブラウザ上等で提供するもの。利用者は必ずしもアカウントの取得は必要ではなく、テレビ会議サービスと契約する事業者等からの招待で利用する。サービスや利用環境により、利用者双方が設定を行う必要がある。 例：Zoom、Microsoft Teams、各不動産ポータルサイト提供サービス
テレビ電話サービス型	電話の機能として、ビデオ通話サービスを提供するもの。利用者側で行う設定はほとんどない。同じキャリアやサービスを利用する必要がある。 例：各キャリア提供テレビ電話サービス、Facetime

※LINE は LINE 株式会社の登録商標

※Zoom は米 Zoom Video Communications 社の登録商標

※Microsoft Teams は米 Microsoft 社の登録商標

※Facetime は米 Apple 社の登録商標

いずれのサービスを利用する場合でも双方向でやりとりできるIT環境において実施する必要があります。また、録画・録音しようとする場合には、併せてこれらのサービ

<sup>9</sup> インターネットに接続した者同士で、チャットやファイルのやりとりができるソフトウェア。同じソフトを利用している相手方がインターネットに接続しているかがわかり、リアルタイムにメッセージを送ることができます。

スが録画・録音対応しているのか等についても確認する必要があります。

## 5. 円滑な実施のための具体的な手順、工夫事例等

本マニュアルに記載した遵守すべき事項や、トラブルの防止を図るための留意すべき事項に基づいて、宅建業者は適正に取引に係る I T 重説を実施していくことが必要です。

ここでは、社会実験の際に I T 重説を円滑に行うために行われた工夫や対応事例を中心に紹介します。

### (1) I T 重説の実施に関する工夫

#### ① 実施時の工夫

I T 重説では、取引士の目の前の顧客ではなく、画面上の顧客に説明することから、普段どおりに話すことが難しいというケースが見られます。目の前に顧客がいない場合には、普段とは話すスピードが異なってしまい、顧客がスピーカーからの音声がうまく聞き取れないこともあります。

そのため、例えば、

- ・説明した内容が理解されているかを確認するために、対面での重説よりも理解状況の確認を丁寧に行う
- ・説明の内容が相手方に伝わりやすいようにするために、対面での重説よりもゆっくり説明する
- ・お互いの音声が聞き取りやすいよう、静かな環境で I T 重説を実施する等により、相手方の理解度を高めるような工夫がされています。

#### ② 説明資料の工夫

説明に用いる資料に資料番号を付ける等参照しやすいようにすることで、スムーズな I T 重説を実施することができます。特に売買に用いる資料の場合には、説明に多くの資料を用いることがありますので、説明対象となる資料及びその個所がわかりやすくすることが重要です。例えば、説明を行う資料について、説明の相手方と意思の疎通を図りやすいように、マークや番号を入れる、特に確認すべき箇所をわかりやすいように示すため、付箋やマーカーなどで強調する、といった工夫が考えられます。

#### ③ 社内研修の実施

取引士が初めて I T 重説を行う場合、スムーズな説明ができなかったり、慣れない機器の取扱い等から不測のトラブルが生じるケースも想定されます。そのため、事前に社内研修(家族内等も含む)を行うことで、I T 重説の実施がスムーズに行われるよう工夫がされています。

例えば、

- ・ I T 重説の実施に当たり簡単な手順・フローに係る資料を作成して、社員に説明する
  - ・ 社員が、顧客に説明する取引士に扮して、ロールプレイング（役割演技）で研修を行い、模擬的な練習をする
- 等による取り組みが効果的です。
- また、自社で蓄積した I T 重説の実施に関する工夫を社内で共有する、という工夫も見られます。

## (2) 売主、貸主からの同意書の取得

売主、貸主からの同意取得について、円滑な I T 重説の実施という観点から、I T 重説を希望する顧客の都度に取得するのではなく、ある程度包括的な形で同意書を取ること、タイムリーに I T 重説を実施できる体制を作る、という工夫が見られました。

例えば、

- ・ 売主、貸主等が所有・管理するすべての物件について、事前に包括的な同意書を取得する
  - ・ 空き物件について、それを所有・管理する貸主等から、事前に同意書を取得する等の対応を事前に行うことで、スムーズな I T 重説が行われた例が見られました。
- その際、国土交通省や宅建業者が独自に作成した簡単な参考資料を使用して、説明を行うことで理解を求めています。

## (3) 使用機器について

### ① 顧客への I T 重説使用機器の周知・確認

説明の相手方によっては、必ずしも I T 機器について詳しいとは限りません。特にテレビ会議システム等のサービスについては、初めて利用するという方も多く見られました。

そこで、テレビ会議システムサービス事業者が作成した資料や、宅建業者が独自に作成した資料や、説明の相手方が実施すべき項目のチェックリストを事前に説明することで、I T 重説の実施の途中で機器の使用方法等が不明にならないようにしているという工夫がありました。

また、事前に説明の相手方の使用機種、OS 等の更新状況を確認することで、サービス提供上の問題がないかをベンダー等も含めて確認しているというケースも見られました。

### ② 機器トラブルへの対応

I T 重説を実施している際に、機器のトラブルが生じることもあります。このようなトラブルに対しては、社内でシステム担当者を設けたり、ベンダーに適宜相談すること

で、速やかに機器のトラブルの解消を図る体制を構築しているケースも見られます。

また、一回生じたトラブルについては、これを記録し、事例集として社内の取引士で共有する等、二度目以降のトラブルに円滑に対応できるようにすることも、工夫として挙げられます。

## 6. IT重説実施フロー

IT重説の一般的な実施フローをまとめました。

### IT重説実施フロー

○は必須事項

#### <事前準備>

- 双方向でやり取りできるIT環境の整備 (p7、p17)
- 個人情報保護法を踏まえた必要な文書類 (同意書、プライバシーポリシー等の整備) (p15)
- IT重説実施に係るの同意書 (録画・録音をする場合は当該同意書を含む)の取得 (p13)



#### <IT重説実施前の対応>

##### ～IT重説実施に係る説明の相手方の意向の確認～

- IT重説実施に係る説明の相手方からの同意書 (録画・録音をする場合は当該同意書を含む)の取得 (p13)
  - IT重説実施に必要な説明の相手方のIT環境確認 (p13)
  - 記名押印済みの重要事項説明書等の事前送付 (p7)
- ※ 必要に応じて、説明の相手方に対する内覧の実施 (p14)



#### <IT重説実施中の対応>

- 説明の相手方の重要事項説明書等の準備とIT環境の状況確認 (p9)
  - 契約当事者本人等であることの確認 (p14)
- IT重説の開始-----
- 説明の相手方への取引士証の提示及び視認できたことの確認 (p10)
- ～重要事項説明の実施 (説明・質疑)～
- ※IT重説実施の途中でIT環境の不具合等が生じた場合には適宜中断し、適切な対応を行う。(p11)
- IT重説の終了-----



#### <IT重説実施後の対応>

- 説明の相手方より重要事項説明書の返送
- IT重説実施に係る個人情報等の管理

## 7. IT重説のFAQ

IT重説を実施するに当たり、疑問とされるものについて、FAQの形で整理しました。

(目次)

### (1)IT重説の法律上の位置づけ

Q1. (IT重説の宅建業法上の位置づけ).....	29
Q2. (IT重説を行うための手続).....	29
Q3. (IT重説実施後の手続).....	29

### (2)IT重説実施に関する概要

Q4. (IT重説が可能な取引).....	29
Q5. (条例に基づく説明義務事項の取扱い).....	29
Q6. (ITで物件紹介することの可否).....	30
Q7. (IT重説を行っていることに関する広告).....	31
Q8. (説明の相手方と対面しない場合).....	31
Q9. (実施場所の制限).....	31
Q10. (国外の相手方に対するIT重説の実施).....	31
Q11. (共同媒介の取扱い).....	31
Q12. (顧客からIT重説を求められた場合の対応).....	32
Q13. (機器の故障等による停止).....	32

### (3)重要事項説明書の事前送付

Q14. (重要事項説明書の事前送付).....	32
--------------------------	----

### (4)同意書の取得

Q15. (説明の相手方からの同意の取得方法).....	32
Q16. (同意書の電子ファイルの送付).....	33
Q17. (貸主・売主からの同意取得の必要性).....	33

### (5)個人情報保護関係

Q18. (個人情報保護への対応).....	33
Q19. (IT重説の録画・録音について).....	33
Q20. (説明中に関係者の機微情報に触れる場合).....	34
Q21. (説明の相手方の録画・録音).....	34
Q22. (録画・録音の保存期間).....	34
Q23. (同意を取得した方以外の同席).....	35

### (6)相手方のIT環境の確認

Q24. (サポートが終了しているOSの使用).....	35
Q25. (事前に確認したIT環境とは異なる機器の使用).....	35

**(7)説明の相手方側の端末における表示確認等**

Q26. (実施途中での動作不良(1)).....	35
Q27. (実施途中での動作不良(2)).....	36
Q28.(説明の相手方がスマートフォンを使用する場合).....	36

**(8)その他**

Q29. (取引士証の提示).....	36
Q30. (説明の相手方の身分証明書).....	37



## (1) IT重説の法律上の位置づけ

### Q1. (IT重説の宅建業法上の位置づけ)

IT重説の宅建業法上の位置づけを教えてください。

A1. IT重説は、不動産業課長通知の要件を満たせば、宅建業法第35条に規定する重要事項説明と同様のものとして扱われます。

### Q2. (IT重説を行うための手続)

IT重説を行うには社会実験で必要だった事前登録等の必要な手続はありますか。

A2. IT重説を行うための登録等の手続は不要です。不動産業課長通知及び本実施マニュアルに基づいていれば、すべての宅建業者が実施することができます。

### Q3. (IT重説実施後の手続)

IT重説実施後に行わなければならない手続はありますか。

A3. IT重説は、対面で行う重説と同様に扱われますので、IT重説後に特に必要な手続はありません。

## (2) IT重説実施に関する概要

### Q4. (IT重説が可能な取引)

IT重説は、賃貸取引以外の売買等の取引でも実施することができますか。

A4. これまで、IT重説は賃貸取引のみ実施とされていましたが、令和3年度より、売買取引でもIT重説を実施することが認められました。

### Q5. (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が義務付けられている事項がありますが、これについてもIT重説で実施していいのでしょうか。

A5. 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、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、以下の「解釈運用の考え方」第三十五条第一項関係に準拠して取り扱われる限りにおいては、ITを活用した説明を行って差し支えない旨、東京都に確認済みです。

※「解釈・運用の考え方」第三十五条第一項関係

2 宅地若しくは建物の売買若しくは交換又は宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介に係る重要事項の説明にITを活用する場合の取扱いについて

宅地若しくは建物の売買若しくは交換又は宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の代理若しくは媒介に係る重要事項の説明にテレビ会議等のITを活用するに当たっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項の説明と同様に扱うこととする。

なお、宅地建物取引士は、ITを活用した重要事項の説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

(1) 宅地建物取引士及び重要事項の説明を受けようとする者が、図面等の書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができるとともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。

(2) 宅地建物取引士により記名押印された重要事項説明書及び添付書類を、重要事項の説明を受けようとする者にあらかじめ送付していること。

(3) 重要事項の説明を受けようとする者が、重要事項説明書及び添付書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあること並びに映像及び音声の状況について、宅地建物取引士が重要事項の説明を開始する前に確認していること。

(4) 宅地建物取引士が、宅地建物取引士証を提示し、重要事項の説明を受けようとする者が、当該宅地建物取引士証を画面上で視認できたことを確認していること。

**Q6. (ITで物件紹介することの可否)**

**物件の紹介をITで行うことは可能ですか。**

A6. 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。

しかしながら、実際に物件の確認をせずに、重要事項説明を受けていたとしても、想像していた内容と異なっている、実際に見ていないことにより不満が生じる等、トラブルが発生する可能性が高くなると考えられます。そのため、IT重説によるか否かにかかわらず、内覧の実施を勧めることが望ましいと考えます。

#### Q7. (IT重説を行っていることに関する広告)

**IT重説を行っている旨の広告を行うことはできますか。**

A7. 可能です。ただし、「不動産の表示に関する公正競争規約」、「不動産の表示に関する公正競争規約施行規則」を遵守することが必要です。

#### Q8. (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。**

A8. 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。

#### Q9. (実施場所の制限)

**IT重説は、必要な機器がそろっていれば、実施場所の制限はありませんか。**

A9. 実施場所の制約はありませんが、視界不良となる場所や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。

#### Q10. (国外の相手方に対するIT重説の実施)

**説明の相手方が日本国外にいる場合でも、IT重説を行うことはできますか。**

A10. 国外にいる説明の相手方に対してもIT重説を行うことは可能です。ただし、相手方が所在する国の法令の規定その他の制限に留意が必要です。

#### Q11. (共同媒介の取扱い)

**共同媒介の場合でも、IT重説を行うことはできますか。**

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重説についても、不動産業課長通知に定める要件を満たしていれば実施できます。なお、IT重説は、通常実施される重要事項説明を、ITを用いて実施するものです。共同媒介に限らず、賃貸取引、売買取引のいずれの場合でも、説明を要する相手方や説明を行

わなければならない宅建士は、通常の重要事項説明時と同様です。

#### Q12. (顧客からIT重説を求められた場合の対応)

**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、宅建業者自らのIT環境や案件の特性を踏まえて、宅建業者は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、顧客のIT環境の確認ができない場合には、顧客が求めているIT重説は実施できません。

#### Q13. (機器の故障等による停止)

**機械の故障等により、一定の期間、一時的にIT重説を実施しないこととする事は可能ですか。**

A13. 可能です。なお、IT重説の実施途中で機械の故障等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、後日にIT重説を実施するか、あるいは対面での重説を行う必要があります。

### (3)重要事項説明書の事前送付

#### Q14. (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することは可能ですか。**

A14. 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。したがって、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は認められません。

### (4)同意書の取得

#### Q15. (説明の相手方からの同意の取得方法)

**IT重説を実施することに対する顧客からの同意について、一旦、同意を口頭で得た上で、IT重説の実施後に同意書に記名押印を行う必要はありますか。**

A15. 同意は口頭でも可能ですが、後のトラブル防止の観点から、同意書等の形で証跡として残すことが望ましいと考えられます。なお、IT重説実施後の当事者間の同意範

困の齟齬等を防止するために、IT重説の実施前に証跡の残る形で作成することが望ましいと考えられます。

#### Q16. (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、宅建業者が記名押印をすることは可能ですか。

A16. 可能です。

#### Q17. (貸主・売主からの同意取得の必要性)

貸主・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重説の内容には、貸主・売主等に関する個人情報が含まれることも想定されます。したがって、貸主からの同意を事前を取得することが、トラブル回避の観点から重要です。なお、貸主等からの同意については、個々の取引ではなく包括的に同意を取得することも可能です。

### (5)個人情報保護関係

#### Q18. (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、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。

A18. 宅建業者が行う顧客情報の収集や管理に関しては、IT重説の実施の有無にかかわらず、個人情報保護法を踏まえた対応を行う必要があります。IT重説を行うに際しては、利用するテレビ会議システム等によっては、当該システム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、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の同意の取得や取扱指針等の提示等を行う必要があります。

#### Q19. (IT重説の録画・録音について)

IT重説の録画・録音の取得について、対応すべきことはありますか。

A19. 録画・録音は、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。個人情報の取得に関しては、同意の取得以外に、予め利用目的の公表等に対応することも、個人情報保護法上認められています（個人情報保護法第15条、第16条）。

ただし、録画・録音に関しては、抵抗を感じる方も見られますので、録画・録音の取得に際しては、トラブル防止の観点から明示的な同意を得ることが重要です。なお、取得した録画・録音については、宅建業者において個人情報として必要な対応を措置して管理する必要があります。

#### Q20.（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。**

A20. 可能です。なお、機微情報を含む部分については、一部対面で行うことも可能です。

#### Q21.（説明の相手方の録画・録音）

**説明の相手方が、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。**

A21. 宅建士の判断により、IT重説を途中で中止することができます。

#### Q22.（録画・録音の保存期間）

**IT重説に際して取得した録画・録音は、どのくらいの期間、管理することが必要でしょうか。**

A22. IT重説の録画・録音は、宅建業者の判断で取得するものであることから、原則として宅建業者の判断で、保存期間を定めることになります。

ただし、録画・録音は、説明の相手方の個人情報に該当するので、利用目的の範囲を超えて管理することは妥当ではありませんので、取得に際しての利用目的に違背しないかを確認することが必要です。例えば、IT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、事後の賃貸取引に係るトラブルが発生する可能性が低いとため、特段の必要性がない限り、速やかに廃棄等を行うことが望ましいと考えます。

また、逆にトラブル防止のために取得することについて、説明の相手方の承諾を得ている場合には、その取引にしたがって必要な期間管理することが必要となります。宅建業者が一定期間経過後に、取得した録画・録音を廃棄しようとする場合、説明の相手方において不測の損害等が生じないように留意することが必要です。



### Q23. (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。

A23. 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、一旦中止し、他の参加者からも同意を取得するか、または、同席されている方の離席を促す必要があります。

## (6)相手方のIT環境の確認

### Q24. (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等の動作に問題がなければIT重説は実施可能でしょうか。

A24. 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等の全てを勘案して判断すべきものです。ただし、宅建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が望ましいと考えます。

### Q25. (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。

A25. 相手方が新たに利用する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、IT重説を行うことは可能です。

## (7)説明の相手方側の端末における表示確認等

### Q26. (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。

A26. 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、I T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。

#### Q27. (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、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。

A27. I T重説においては、取引士証の確認は重要な部分を占めますので、一旦I T重説を中止し、対応方法を説明の相手方と協議する必要があります。

#### Q28. (説明の相手方がスマートフォンを使用する場合)

説明の相手方から、IT重説を行うに際して、スマートフォンを使いたいという要望がありました。問題はありますか。

A28. 不動産業課長通知に適合する機能を持っているものでしたら、スマートフォンでも特に問題はありません。ただし、スマートフォンの場合には、説明の相手方の画面が小さいため、取引士証や取引士の顔が十分な精度で表示できているかを確認してください。また、説明に際して図面等の提示がある場合には、画面の小さいスマートフォンでは説明に不向きなケースもあるので、留意してください。

なお、スマートフォンを利用する場合には、携帯電話の回線を利用することが多いと考えられます。携帯電話の回線状況により、画像や音声途切れる等のトラブルが生じうるので、説明の相手方には、できるだけ電波の受信状況が良い場所でI T重説を行ってもらうよう、留意してください。

#### (8)その他

#### Q29. (取引士証の提示)

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。

A29. 取引士証の住所欄は隠すことができます。氏名、顔写真等は隠すことができません。



### Q30. (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をすればいいでしょうか。

A30. 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。

## 8. 本マニュアルの施行期日について

---

本マニュアルは、令和3年3月30日から施行します。