

# 不動産取引に関するデジタル対応 調査研究 [報告書]

2022年3月



公益社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会

公益社団法人 全国宅地建物取引業保証協会





## 目次

不動産取引に関するデジタル対応調査研究報告書【要旨】	i
<b>序章 はじめに</b>	<b>1</b>
1. 背景と目的	3
1—背景	3
2—目的	5
2. 研究会の構成と経過	6
1   メンバー構成	6
2   開催経過	7
3   ヒアリング調査実施経過	8
<b>第1章 デジタル化を目指す社会</b>	<b>9</b>
第1節 国が推進するデジタル政策	11
1—デジタル社会形成基本法の理念	11
2—国が推進するデジタル政策	13
3—国が進めるデジタル政策から読み取れること	14
第2節 デジタル社会形成基本法関連法制度と宅建業法改正	16
1—デジタル化法と宅建業法改正内容	16
2—電子契約関連法制度の概要	21
1   電子署名法	21
2   電子帳簿保存法	22
<b>第2章 現状把握と調査から得られた示唆</b>	<b>25</b>
第1節 現状把握	27
1—宅建業者の取組状況	27
1   IT 重説	27
(1) IT 重説の実施状況	27
(2) 使用システム・サービス	27

(3) IT 重説の実施方法 .....	29
(4) 顧客の状況 .....	31
(5) トラブル対応・対策 .....	32
(6) IT 重説のメリットと課題 .....	32
<b>2   電子契約 .....</b>	<b>34</b>
(1) 宅建業法上の契約以外の電子契約導入状況 .....	34
(2) 宅建業法上の契約における電子契約の検討状況 .....	35
<b>3   IT 重説実施状況、電子契約検討状況まとめ .....</b>	<b>38</b>
(1) 中小宅建業者の取組状況 .....	38
(2) IT 重説、電子契約のメリットと課題 .....	38
<b>2—代表的な電子契約サービス .....</b>	<b>40</b>
1   代表的な電子契約サービスの共通点と違い .....	40
2   代表的な電子契約サービスに対するヒアリング結果のまとめ .....	43
<b>3—キャッシュレス・非対面決済サービス・住宅ローン業務の DX 化対応 .....</b>	<b>45</b>
1   キャッシュレス・非対面決済サービス .....	45
(1) 運用の仕組み .....	45
(2) 導入メリットと制度上の課題 .....	46
(3) 電子契約サービスとの連携 .....	46
2   住宅ローン業務の DX 化対応 .....	46
(1) 現在の取組状況 .....	47
(2) 現状の課題 .....	47
(3) 将来イメージ .....	48
3   キャッシュレス・非対面決済サービス、住宅ローン業務の DX 化対応のまとめ .....	48
<b>4—法制度面から電子契約導入に向けて考慮すべき点 .....</b>	<b>49</b>
1   不動産取引における電子契約で考慮すべきこと .....	49
(1) 電子契約サービスの選定方法 .....	49
(2) 契約行為に関して考慮すべき点 .....	49
(3) 電子契約導入に向けた業界の対応 .....	50
2   不動産取引における電子契約で考慮すべきことのまとめ .....	52
<b>5—電子帳簿保存法への対応 .....</b>	<b>53</b>
1   宅建業における電子帳簿保存法への対応課題 .....	53
(1) 電子帳簿保存法上の区分 .....	53
(2) 電子取引の保存要件 .....	53
(3) 宅建業務における、電子帳簿保存法への対応上の課題 .....	54

2   宅建業における電子帳簿保存法への対応課題まとめ .....	55
<b>6—中小宅建業者のデジタル対応への取り組み事例 .....</b>	<b>56</b>
1   不動産業における DX の必要性和成果 .....	56
(1) DX 改革の成果 .....	56
(2) 紙をメインにした業務における問題の本質 .....	56
(3) 課題の解決プロセス .....	57
(4) DX と絡めることで相乗効果を生んだ施策 .....	58
2   中小宅建業者のデジタル対応への取り組み事例まとめ .....	59
<b>第 2 節 現状把握から得られた示唆 .....</b>	<b>60</b>
<b>1—不動産取引に求められるデジタル対応の要件 .....</b>	<b>60</b>
<b>2—不動産取引に求められるデジタル対応において考慮すべき点 .....</b>	<b>61</b>
1   電子契約サービス導入において考慮すべき点 .....	61
2   不動産取引に関するデジタル対応において参考になる点 .....	61
<b>3—不動産取引におけるデジタル対応に向けた検討課題 .....</b>	<b>62</b>
<b>第 3 章 今後の課題と方向性 .....</b>	<b>63</b>
<b>1—業務効率化にとどまらないデジタル化の推進 .....</b>	<b>65</b>
<b>2—消費者の利便性追求と権利利益保護 .....</b>	<b>65</b>
<b>3—不動産業に最適なサービスの構築と環境整備 .....</b>	<b>65</b>
<b>資料 .....</b>	<b>67</b>
<b>研究会資料 .....</b>	<b>69</b>
<b>ゲストスピーカー等資料 .....</b>	<b>69</b>
「政府のデジタル改革とマイナンバーカードの利用拡大」座長 庄司昌彦 氏（武蔵大学社会学部教授） .....	69
「DX 化の今後の展望・国の動向等」座長 庄司昌彦 氏（武蔵大学社会学部教授） ..	74
「デジタル社会到来！基本から学ぶ電子帳簿保存法」菊地則夫 氏（税理士法人スマートシンク代表税理士） .....	90
<b>その他資料 .....</b>	<b>100</b>
電子契約における課題の整理 .....	100
大手不動産業者の取り組み状況 .....	102



# 不動産取引に関するデジタル対応調査研究報告書【要旨】

<b>序章 はじめに</b>		
<b>1. 背景と目的</b>		
<b>背景：〈不動産取引における IT 化の推進〉</b> <ul style="list-style-type: none"><li>国土交通省平成 27 年 5 月 IT 重説社会実験ガイドライン公表。平成 27 年度より社会実験開始。賃貸取引は平成 29 年 10 月より、売買取引は令和 3 年 3 月より IT 重説の本格運用実施。</li><li>重説等の電子書面交付について社会実験継続中。</li></ul>	<b>〈デジタル社会形成に向けた法制度の整備〉</b> <ul style="list-style-type: none"><li>デジタル社会形成基本法、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律が令和 3 年 5 月交付、改正宅建業法は公布後 1 年以内に施行。媒介契約、重説、売買・賃貸契約（37 条書面）が電磁的方法による交付可能に。</li><li>令和 3 年度法制改正で電子帳簿保存法改正。国税関係帳簿書類の電子保存要件緩和、電子取引データ保存の義務づけ。</li></ul>	<b>〈不動産テックの進展〉</b> <ul style="list-style-type: none"><li>不動産分野における IT、AI 技術の導入が急速に進展。不動産取引や管理業務における様々なシステム、サービスの開発、提供。コロナ禍においてさらに進展。</li></ul> <b>〈会員向け IT 化サービスの充実〉</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Web 書式作成ツールの開発、運用、普及</li><li>成約データの活用に向けた検討</li></ul>
<b>目的：デジタル社会形成基本法や関連法に基づく不動産取引の現状及び今後公表される様々な情報を検討整理することによって、会員への周知や実践を進める上での資料作成を行う</b>		

<b>第 1 章 デジタル化が目指す社会</b>		
<b>1. 国が推進するデジタル政策</b>		
<b>(1) デジタル社会形成基本法の理念</b>	<b>(2) 国が推進するデジタル政策</b>	<b>(3) 国が進めるデジタル政策から読み取れること</b>
<b>2. デジタル社会形成基本法関連法制度と宅建業法改正</b>		
<b>(1) デジタル化法の概要と宅建業法改正内容</b>	<b>(2) 電子契約関連法制度の概要（電子署名法、電子帳簿保存法）</b>	

<b>第 2 章 現状把握と調査から得られた示唆</b>	<b>第 3 章 今後の課題と方向性</b>
<b>1. 現状把握</b>	<b>(1) 業務効率化にとどまらないデジタル化の推進</b>
<b>(1) 宅建業者の取組状況</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Zoom や LINE など既存のサービスを用いて、さほどコストを掛けずに IT 重説を実施。</li><li>導入メリットや課題の感じ方に、各社共通点はあるものの、IT 重説の実施件数、それを希望する顧客の数、導入の積極性は、宅建業者によって様々。</li><li>これは、主要顧客層の違いの他、重説と契約に間を置かずかどうかといった業務方法の違い、リモートワークの推進など働き方に対する考え方の違いによる。</li><li>多くが駐車場契約など、何らかの電子契約サービスを導入、そのメリットを評価。</li><li>宅建業法上の電子契約の導入についての検討状況は様々。全宅連に期待。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>課題   デジタル社会形成基本法の基本理念にあるように、不動産業におけるデジタル化が、不動産取引に係るすべての関係者に、その恩恵がもたらされ、それによって、業務従事者個々の能力を創造的かつ最大限に発揮することが可能となり、その家族も含めてゆとりと豊かさを実感できる生活の実現に寄与することを念頭に、デジタル化に取り組むことが肝要である。</li><li>方向性   デジタル化、非対面化によって業務効率化が図られ、負荷の軽減につながることにとどまらず、それが、新規事業開拓を誘引し、顧客への新たな価値の提供を生みだし、ひいては、従業員の働き方の改善につながるといった効果までを考慮して、導入を検討する。</li></ul>
<b>(2) 代表的な電子契約サービス</b> <ul style="list-style-type: none"><li>それぞれ特徴、導入メリットがある。不動産業者の導入例も多い。</li><li>全宅連の Web 書式システムとは API 連携が可能</li><li>既存サービスの導入には、導入コストの違い、より宅建業務に適したものになるかどうかといった点がポイント</li></ul>	<b>(2) 消費者の利便性追求と権利利益保護</b> <ul style="list-style-type: none"><li>課題   不動産取引のデジタル化・非対面化を推進するに当たり、実際に売買、賃貸借を行う消費者にとっての利便性の追求は、不動産取引の活性化にとって重要である。それには、デジタル化・非対面化を行ってこなかったことで、消費者に無理を強いていた点を改善することに目を向けて取り組むべきであり、同時に、地理的、身体的、経済的な要因などで、利用機会に較差が生じないように配慮しなければならない。</li><li>その上で、デジタル化により、消費者の権利利益が害されないように最善の注意を払って導入、運用を行う必要があり、デジタル化に伴い新たに生じる懸念に応じて、消費者に向けた注意意識の喚起や啓発が求められる。</li><li>方向性   デジタル化の推進、導入に当たっては、消費者の誰もが安心して十分にその利便性を享受できるシステム、サービスを選択、構築していくと共に、消費者向けセミナーの開催、自治体等と連携した相談体制の充実など、宅建業界として、消費者の権利利益保護につながる活動を一層推進していく。</li></ul>
<b>(3) キャッシュレス・非対面決済サービス、住宅ローン業務の DX 化対応</b> <ul style="list-style-type: none"><li>現金の持ち出しがない、遠方でも決済可能など、消費者、事業者双方にメリット</li><li>現在工程別に導入されたシステムをワークフロー型に改善することで効率化を図る</li><li>金消契約時の本人確認、抵当権設定契約の対面確認などの課題が残る</li><li>将来的には、不動産に掛かるすべての取引行為が同じプラットフォーム上で可能</li></ul>	<b>(3) 不動産業に最適なサービスの構築と環境整備</b> <ul style="list-style-type: none"><li>課題   電子契約サービスの構築・導入に当たっては、中小宅建業者の現状を踏まえ、不動産取引に適したシステムを考慮する必要がある。その点も含め、多くの中小宅建業者が、本格的なデジタル対応はこれからである中、独自に取り組む会員も、全宅連の検討に期待しており、一定の環境整備を主導することが求められる。一方、デジタル化によって得られるデータの利活用により、他分野、他業界との連携が促進され不動産業にとどまらない発展が期待されるため、その可能性に目を向けるべきである。</li><li>方向性   既存の電子契約サービスは必ずしも不動産取引に特化して開発されたものではないことから、複数のサービス提供事業者と十分に意見交換した上で、最適なサービスの選択とカスタマイズの方法を検討する。</li><li>また、本研究会の成果及び、電子契約システム検討プロジェクトチーム（PT）の検討結果を踏まえて、デジタル化・非対面取引ガイドラインの作成、会員向け電子契約サービスの導入、導入支援策などの環境整備を行う。</li><li>その中で、契約書類の保存と提供など、これまで顧客へのサービスとして実施してきたことについて、デジタル化を機に宅建業務範囲の整理と有償サービス化について、バランスを持って検討していく。</li><li>併せて、デジタル化によって新たにどのようなデータが得られ、どのように利活用可能か、その拡張性や発展性、それによる社会的貢献の可能性等について検討を行う。</li></ul>
<b>(4) 法制度面から電子契約導入に向けて考慮すべき点</b> <ul style="list-style-type: none"><li>契約行為に関して、本人確認の方法は重要、複数の本人確認手段の必要性</li><li>電子契約に対応できないケースについて、あらかじめ対応方法を定めておく必要性</li><li>契約に関連する帳簿書類の保存範囲の明確化と保存できるシステムの必要性</li></ul>	
<b>(5) 電子帳簿保存法への対応</b> <ul style="list-style-type: none"><li>電子契約サービスを導入した場合、電子帳簿保存法の区分では電子取引に当たり、必ず電子データでの保存が必要</li><li>売買、賃貸、建築それぞれに法人、個人、宅建業者が契約当事者になるケースがあり、誰がどの書類を、どのように、何年保存すべきか整理、決定が求められる</li></ul>	
<b>(6) 中小宅建業者のデジタル対応への取り組み事例</b> <ul style="list-style-type: none"><li>DX により具体的成果と従業員の働きやすさを両立させているところが重要なポイント</li><li>デジタル社会形成基本法の理念を体現する取り組み事例</li></ul>	
<b>2. 現状把握から得られた示唆</b>	
<b>(1) 不動産取引に求められるデジタル対応の要件</b> <ul style="list-style-type: none"><li>不動産取引の業務に最適化</li><li>確実に業務効率化につながる、ワークフロー型のサービス</li><li>システム部門のない、中小宅建業者であっても操作、保守管理が容易</li><li>中小宅建業者が導入しやすいコスト</li><li>高度な電子署名技術も使用可能</li><li>付随する書類もすべて電子化し、永年保存可能</li><li>一部契約者が電子署名できない場合にも、効率性の低減は最低限にとどまる</li><li>デジタル化が不動産取引に関係する人々にゆとりと豊かさをもたらす</li></ul>	
<b>(2) 不動産取引に求められるデジタル対応において考慮すべき点</b>	
<b>〈電子契約サービス導入において考慮すべき点〉</b> <ul style="list-style-type: none"><li>不動産取引業務に対応したカスタマイズの可能性</li><li>Web 書式システムとの API 連携への対応とそのコスト</li><li>全宅連が会員に紹介する場合のインセンティブ</li><li>将来的な取引情報の活用も見据えて、ハトマーク Web 書式システムとの円滑な連携が不可欠。</li></ul>	
<b>〈不動産取引に関するデジタル対応において参考になる点〉</b> <ul style="list-style-type: none"><li>キャッシュレス化、非対面化は、消費者、事業者双方にメリットがある。</li><li>ワークフロー型にしないと、十分な効率化が図れない。</li><li>既に導入しているシステムとの、連携が不可欠。</li><li>電子契約に係る、本人確認の方法は、業界統一基準などを設けた方がよい。</li><li>完全な電子化、非対面化には、抵当権設定契約の非対面化が必要。</li><li>印紙税不要は、電子契約普及に大きな効果がある。</li><li>不動産に関するすべての取引行為が、同じプラットフォーム上で完結するサービスは、業務効率化はもちろん、働き方改革や、新たな価値創造につながる事が望ましい。</li></ul>	
<b>(3) 不動産取引におけるデジタル対応に向けた検討課題</b> <ul style="list-style-type: none"><li>不動産取引における本人確認方法整理と、方法の確立。マイナンバーカードの活用</li><li>電子契約に対応できない契約者がいるケースについて取引士が契約を補助する行為の整理。電子契約を拒否された場合に紙の契約に統一するかどうかの整理</li><li>帳簿書類の保存義務対象の整理及び、その保存方法、保存できるシステムの選択と導入。売主、買主への有償サービス化の検討</li><li>以上を踏まえた業界としての指針の策定と導入に向けた啓発</li></ul>	





## 序章 はじめに



# 1. 背景と目的

## 1—背景

### <不動産取引におけるIT化の推進>

平成25年6月14日に閣議決定された「世界最先端IT国家創造宣言」を受けて、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が策定された（平成25年12月20日IT総合戦略本部決定）。この中で、国土交通省は、不動産取引における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への対応策に関する検討に着手し、必要な方策を講じることが対処方針として示された。

これを受け国土交通省は、平成26年4月より、有識者等からなる「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」を設置し、検討を行い、平成27年1月に最終とりまとめが示された。この中で、不動産取引における重要事項説明の意義、重要性を確認し、重要事項説明におけるIT活用の可能性、期待される効果等を示した上で、IT活用の進め方として社会実験による検証の必要性、その具体的な実施方法が提言された。

これを受けて、国土交通省は平成27年5月にIT重説社会実験ガイドラインを公表し、社会実験の実施対象となる事業者の登録を開始して、平成27年8月31日から平成29年1月31日の間に、賃貸取引及び法人間売買取引について社会実験を実施した。

平成28年3月に、「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（検証検討会）」を設置し、社会実験の実施状況を検証した。その結果、平成29年3月13日に、賃貸取引については本格運用に移行すること、法人間売買取引については社会実験を継続実施すること、個人を含む売買取引については、賃貸取引の本格運用及び法人間売買取引の社会実験を踏まえて社会実験の実施または本格運用について検討することが適当であるとの結論が示された。

このような経過を経て、賃貸取引は平成29年10月より本格運用が開始された。個人を含む売買取引については、令和元年10月から社会実験が1年間実施された後、実施期間を延長し現在に至っている中で、令和3年4月より本格運用が予定されている。

また、重要事項説明書等の電子書面交付の社会実験は、賃貸取引について令和元年1月から実施されており、売買取引については令和3年3月から実施されている。

検証検討会の資料によると、平成29年10月から本格運用開始されて以降、IT重説専用システム・サービスを提供している主な事業者<sup>1</sup>のシステムを介して実施された件数は、開始時点の189件に対し、平成30年10月時点の累計が1万8,426件、令和元年10月が5万803件、令和2年10月30日時点が11万2,330件<sup>2</sup>と、着実に増加しており普及してきた状況が読み取れる。

### <デジタル社会形成に向けた法制度の整備>

こうした中、「デジタル社会形成基本法（基本法）」が令和3年5月12日に成立した。この基本法は、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針、国、地方公共団体及び事業者の責務、デジタル庁の設置並びに重点計画の作成について定めたものである。

同時に、「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」が交付された。これは、基本法に基づき、デジタル社会の形成に関する施策を実施するため、関係する法律について所要の見直し、整備を行うもので、個人情報保護法の改正、マイナンバー活用拡大に向けたマイナンバー法等の改正などに加えて、押印、書面の交付等を求める手続きの見直しから、関連する48の法律について改正を求めるものである。

宅建業法もこれに該当し、改正法施行により、不動産取引に伴う媒介契約、重要事項説明、売買・賃貸借契約等の各種手続きについて押印を不要とすると共に、書面の交付について電磁的方法により行うことが可能になる。したがって現在社会実験が行われている重要事項説明書等の電子書面交付も、施行後は本格運用に移行するものと思われ、さらに普及の拡大が見込まれる。

施行は公布後1年以内とされており、その間に、社会実験に参加するなどして先行的に取り組んできた宅建業者でなくとも、こうした社会的な要請に応え、消費者の利便につながるよう対応が求められる。

さらには、令和3年度税制改正で、「電子計算機を使用して作成する国税関係帳簿書類の保存方法等の特例に関する法律（電子帳簿保存法）」が改正されたことにより、国税関係の帳簿書類の電子保存要件が緩和され、電子データ保存に対応しやすくなった一方、電子メール等で電子的に授受した取引情報については、データ保存が義務づけられることとなった。宅建業者としてはこうした経理上の電子化も合わせて取り組むことが必要となる。

### <不動産テックの進展>

他方、不動産分野におけるIT、AI技術の導入は、ここ数年で急速に進展しており、不動産取引や管理業務においても、そうした業務の支援や効率化、消費者の利便を高める様々なシステム、サービスの開発、提供がなされている。スマートロックによる無人内覧、オンラインによる内見、AIによる自動接客などは、コロナ禍においてさらに利用が進展している模様であり、今後、大手不動産業者ばかりでなく、中小の宅建業者においてもさらに導入が進んでいくものと予想される。

### <会員向けIT化サービスの充実>

このように、宅建業の環境がデジタル化へ変化していく中で、全宅連においては、「ハトマークWeb

<sup>1</sup> ※IT重説専用のシステム・サービスを提供している主な事業者。アットホーム(株)、大東建託(株)、(株)LIFULL、(株)リクルート住まいカンパニー、(株)いい生活(R2.6月まで)

<sup>2</sup> 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「賃貸取引におけるIT重説の実施状況について」

書式作成システム」ツールを開発し、令和元年8月にリリースした。インターネット環境があれば、全宅連が策定する重要事項説明書や契約書等の契約書式を、Web上で簡単に作成・保存・編集することができ、作成した書式をサーバー保全できるという、会員の契約書式作成業務の効率化を支援する取り組みである。

このシステムが普及し、利用が拡大することで、そこで収集される成約データは貴重なものとなることから、それを活用し、会員や消費者等に還元することが重要な使命となっている。そこで、「不動産情報提供のあり方研究会」を設置し検討した結果、その方向性として、まずは、個人情報保護法の制約の下、「REINS Market Information」並の情報を公開すること、統計情報として公開することとした。

このような、会員への業務支援や消費者等の利便性に資する取り組みは、前述のとおりデジタル社会形成が宅建業界においても求められる状況の中で、全宅連としてますますその役割を果たすことが重要になってこよう。そうした中で、不動産取引に関する新たなシステムの導入を検討する際には、これらのシステムと連携できることが必須条件になる。

## 2—目的

以上の背景のとおり、デジタル社会形成基本法制定に伴い、今後ITやAI技術を用いた不動産取引が、ますます促進されると考えられることから、本法や関連法に基づく不動産取引の現状及び今後公表される様々な情報を検討整理することによって、会員への周知や実践を進める上での資料作成を行うことを目的として本研究会を設置した。

なお、本研究会での検討を踏まえ、不動産取引に関するデジタル化に関する具体的対応方策については、別途創設された「電子契約システム検討プロジェクトチーム（PT）」と連携のうえ、プロジェクトチームにおいて検討を行う。

## 2. 研究会の構成と経過

### 1 | メンバー構成

研究会のメンバーは次のとおりである。

#### [座長]

- ・ 庄司 昌彦 氏 (武蔵大学社会学部教授)

#### [委員]

- ・ 千振 和雄 氏 (全宅連副会長)
- ・ 加藤 龍雄 氏 (全宅連不動産総合研究所所長)
- ・ 草間 時彦 氏 (全宅連政策推進委員長)
- ・ 飯野 郁男 氏 (全宅連情報提供委員長)
- ・ 佐々木 正勝 氏 (全国賃貸不動産管理業協会会長)
- ・ 大川 隆之 氏 (弁護士：深沢綜合法律事務所)
- ・ 高橋 圭 氏 (司法書士：司法書士法人中央ライズアクロスグループ代表)

#### [オブザーバー]

- ・ 国土交通省 不動産・建設経済局 不動産業課

#### [事務局]

- ・ 全宅連 不動産総合研究所
- ・ ニッセイ基礎研究所 (協力機関)

## 2 | 開催経過

研究会は、次のとおり実施した。

第1回 | 2021年6月2日(水) 14:00~16:10 (全宅連会館会議室およびオンライン)

[議題]

1. 本研究会の目的と研究内容、検討スケジュール
2. 国が推進するデジタル政策について
3. 全宅連が保有する成約データの活用方策の方向性
4. 不動産取引におけるデジタル化対応について
  - (1) 電子契約システムの現状
  - (2) デジタル社会形成法等制定における宅建業法改正項目
  - (3) 会員等のIT取り組み状況(ヒアリング結果報告)
5. 不動産関連分野のデジタル化対応状況(ヒアリング結果報告)
6. 宅地建物取引士に対する法定講習について
7. その他

第2回 | 2021年8月27日(金) 10:00~12:00 (全宅連会館会議室およびオンライン)

[議題]

1. 銀行のデジタル化対応における取組状況について(ヒアリング結果報告)
2. 電子帳簿保存法の概要について  
    ゲストスピーカー: 税理士法人スマートシンク 代表税理士 菊地 則夫氏
3. 電子契約に係る課題の再整理について
4. 全宅連電子契約システム検討プロジェクトチームの検討状況について
5. その他

第3回 | 2021年11月12日(金) 14:00~16:00 (全宅連会館会議室およびオンライン)

[議題]

1. D社のデジタル対応への取組事例について  
    ゲストスピーカー: D社 専務取締役 U氏
2. DX化の今後の展望・国の動向等について
3. 全宅連電子契約システム検討プロジェクトチームの検討状況について
4. 本研究会報告書骨子案について
5. その他

第4回 | 2022年3月14日(月) 16:30~17:30 (全宅連会館会議室およびオンライン)

[議題]

1. 本研究会報告書(案)について
2. 宅建業法の改正に向けた今後の対応について(国土交通省 不動産業課)
3. その他

### 3 | ヒアリング調査実施経過

宅建業者による IT 重説の実施状況、電子契約サービス、非対面サービスの実態、関連法制度の状況などを把握するため、次のとおりヒアリング調査を実施した。

図表 1 宅建業者ヒアリング実施経過

	日時	対象	所在地	業種	選定理由	方法
1	3月22日(月) 13:30~15:00	A社	東京都港区	宅建業、賃貸管理業	IT重説導入賃貸大手	リモート
3	4月16日(金) 13:30~14:30	B社	東京都練馬区	宅建業、賃貸管理業	IT重説社会実験登録事業者	リモート
4	4月16日(金) 15:30~16:30	C社	横浜市鶴見区	宅建業、賃貸管理業	IT重説社会実験登録事業者	リモート
5	4月20日(火) 16:00~17:00	D社	鳥取県米子市	宅建業	IT重説社会実験登録事業者	リモート
6	4月28日(水) 10:30~11:30	E社	富山県富山市	宅建業、賃貸管理業	IT重説社会実験登録事業者	リモート

図表 2 電子契約サービス事業者ヒアリング実施経過

	日時	対象	所在地	業種	選定理由	方法
7	4月20日(火) 15:00~16:00	F社	東京都港区	電子契約サービス	DXツール提供会社	リモート
8	5月11日(火) 13:00~14:30	G社	東京都渋谷区	電子契約サービス	DXツール提供会社	リモート

図表 3 その他事業者ヒアリング実施経過

	日時	対象	所在地	業種	選定理由	方法
9	3月30日(火) 13:00~15:00	H社	東京都千代田区	業務代行、支援サービス	不動産取引関連サービス	対面
10	5月21日(金) 10:00~12:00	I社	東京都港区	法律事務所	弁護士事務所	対面
11	6月28日(月) 10:00~11:00	J社	東京都千代田区	金融機関	住宅ローンの非対面取引構築中	対面

# 第 1 章 デジタル化が目指す社会



# 第1節 国が推進するデジタル政策

## 1—デジタル社会形成基本法の理念

### <デジタル社会形成の目的>

デジタル社会形成基本法は、その目的を次のように定めている。

「この法律は、デジタル社会の形成が、我が国の国際競争力の強化及び国民の利便性の向上に資するとともに、急速な少子高齢化の進展への対応その他の我が国が直面する課題を解決する上で極めて重要であることに鑑み、デジタル社会の形成に関し、基本理念及び施策の策定に係る基本方針を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務を明らかにし、並びにデジタル庁の設置及びデジタル社会の形成に関する重点計画の作成について定めることにより、デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進し、もって我が国経済の持続的かつ健全な発展と国民の幸福な生活の実現に寄与することを目的とする」(第1条)

つまり、この法律は、次の点を定めたものであるが、

- デジタル社会の形成の基本理念
- 施策の策定に係る基本方針
- 国、地方公共団体及び事業者の責務
- デジタル庁の設置
- デジタル社会の形成に関する重点計画の作成

それは、デジタル社会を形成することが、次の点にとって重要であるからであり、

- 国の国際競争力の強化
- 国民の利便性の向上
- 急速な少子高齢化の進展への対応
- その他の我が国が直面する課題の解決

そのための施策を迅速かつ重点的に推進することで、次に寄与することから、これを目的としている

- 経済の持続的かつ健全な発展
- 国民の幸福な生活の実現

## <デジタル社会とは>

そして、「デジタル社会」を次のように定義している。

「デジタル社会とは、インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報又は知識を世界的規模で入手し、共有し、又は発信するとともに、人工知能関連技術、インターネット・オブ・シングス活用関連技術、クラウド・コンピューティング・サービス関連技術、その他の従来の処理量に比して大量の情報の処理を可能とする先端的な技術をはじめとする情報通信技術を用いて電磁的記録として記録された多様かつ大量の情報を適正かつ効果的に活用することにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会をいう」（第2条。括弧書き略）

ひもとくと、次のような要素からなる社会である。

- インターネットその他の高度情報通信ネットワークを通じて自由かつ安全に多様な情報、知識を世界的規模で入手、共有、発信
- 人工知能関連技術、インターネット・オブ・シングス活用関連技術、クラウド・コンピューティング・サービス関連技術、情報通信技術を用いた情報の活用
- これらにより、あらゆる分野における創造的かつ活力ある発展が可能となる社会

## <基本理念>

このようなデジタル社会の形成は、次の基本理念を実現するものでなければならないとして、次の10項目を定めている（第3～12条）。

- 全ての国民が情報通信技術の恵沢を享受できる社会の実現
- 経済構造改革の推進及び産業国際競争力の強化
- ゆとりと豊かさを実感できる国民生活の実現
- 活力ある地域社会の実現等
- 国民が安全で安心して暮らせる社会の実現
- 利用の機会等の格差の是正
- 国及び地方公共団体と民間との役割分担
- 個人及び法人の権利利益の保護等
- 情報通信技術の進展への対応
- 社会経済構造の変化に伴う新たな課題への対応

## <国、地方公共団体及び事業者の責務>

その上で、国、地方公共団体、事業者の責務を次のように規定している（第13～16条）。

- 国は、基本理念にのっとり、デジタル社会の形成に関する施策を策定し、実施する責務
- 地方公共団体は、基本理念にのっとり、デジタル社会の形成に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その区域の特性を生かした自主的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。
- 国及び地方公共団体は、デジタル社会の形成に関する施策が迅速かつ重点的に実施されるよう、相互に連携を図らなければならない。
- 事業者は、基本理念にのっとり、その事業活動に関し、自ら積極的にデジタル社会の形成の推進に努めるとともに、国又は地方公共団体が実施するデジタル社会の形成に関する施策に協力するよう努める。

## 2—国が推進するデジタル政策

### <デジタル改革基本方針>

デジタル社会形成基本法の成立に伴って、高度情報通信ネットワーク社会形成基本法（IT基本法、平成13年1月6日施行）が廃止されたが、それは、IT基本法の下で設置された、高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT総合戦略本部）の本部長決定による、「デジタル・ガバメント閣僚会議」（議長：内閣総理大臣、副議長：内閣官房長官、デジタル改革担当大臣）及び、「デジタル改革関連法案ワーキンググループ」が中心となって議論されてきた。

令和2年12月25日に、デジタル・ガバメント閣僚会議がとりまとめ、閣議決定された、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針（デジタル改革基本方針）」では、

「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会。誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」

というデジタル社会の目指すビジョンを示し、デジタル社会を形成するための基本原則、IT基本法見直しの考え方を提示している。

その中で、行政のデジタル化については、新型コロナウイルス感染症対応において、行政のデジタル化の遅れに伴う様々な課題が明らかになったことを踏まえた上で、社会全体でのデジタル化を進めていくためにも、行政のデジタル化が緊要であるとして、行政や公共分野におけるサービスの質の向上という方針を示している。

### <デジタル・ガバメント実行計画>

令和2年12月25日に閣議決定された、「デジタル・ガバメント実行計画」では、利用者中心の行政サービスを提供し、プロジェクトを成功に導くために必要となるノウハウを、「サービス設計12箇条」として示しており、計画期間を令和2年12月25日から令和8年3月31日までとし、各府省は、12箇条を踏まえ、行政サービス改革を進めるものとしている。

#### サービス設計12箇条

- 第1条 利用者のニーズから出発する
- 第2条 事実を詳細に把握する
- 第3条 エンドツーエンドで考える
- 第4条 全ての関係者に気を配る
- 第5条 サービスはシンプルにする
- 第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
- 第7条 利用者の日常体験に溶け込む
- 第8条 自分で作りすぎない
- 第9条 オープンにサービスを作る
- 第10条 何度も繰り返す
- 第11条 一遍にやらず、一貫してやる
- 第12条 情報システムではなくサービスを作る

## <国・地方デジタル化指針>

デジタル・ガバメント閣僚会議の下に設置された、「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善ワーキンググループ」は、令和2年12月に、「国・地方デジタル化指針」をとりまとめた。

ここでは、マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善の検討にあたり、目標とするデジタル政府・デジタル社会の姿を、「国民の満足度を最大化するデジタル政府・デジタル社会」と定めて、次のように11の個別目標を示している。

### 11の個別目標

- 1 あらゆる行政手続きがスマートフォンから簡単にできる（デジタル・ファースト）
- 2 行政機関等から同じ情報を聞かれない（ワンスオンリー）
- 3 緊急時の事務を速やかに処理できる
- 4 あらゆる行政サービスを迅速・確実に受けられる
- 5 行政事務が抜本的に効率化され、正確性・サービスの質も向上する（業務改革（BPR））
- 6 公正な負担と給付が実現されている社会が創出される
- 7 システムコストを大幅に削減する
- 8 セキュリティが大きく向上する
- 9 安全でユーザーフレンドリーなデジタル行政・取引が展開される
- 10 政府のデータ活用等により官民の魅力あるサービスが創出される
- 11 政府のAPI活用等により民間企業の生産性が向上する

## <自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画>

令和2年12月25日に総務省がとりまとめた、「自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画」は、「デジタル・ガバメント実行計画」における各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめたもので、計画期間を令和3年1月から令和8年3月までを計画期間としている。

この中で、重点取り組み事項として、マイナンバーカードの普及促進、自治体の行政手続きのオンライン化が示されており、取り組み方針として、「デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、2022年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続きについて、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続きを可能にする」として、子育て関係、介護関係、被災者支援関係、自動車保有関係における31の手続きを対象として、積極的・集中的にマイナポータルを活用したオンライン化を進めるとしている。

## 3——国が進めるデジタル政策から読み取れること

以上の、一連の国が進めるデジタル政策からは、主に次の2点が読み取れる。1点目は、デジタル社会の目指すビジョンに端的に示されているように、社会のデジタル化が国民に多様な幸福をもたらすものであることを目標においており、そのため、行政のデジタル化において、徹底的に国民目線に立って行おうとしていることである。この点は、不動産取引に関するデジタル化を進める上で、それが利用者の幸福につながり、ユーザー目線で実現を図ることが重要であると示唆を与えてくれている。

2点目は、マイナンバーカードは確実に国民全般に普及していくことである。そのことは、行政手続きが効率化するばかりでなく、マイナンバーカードに備えられた電子証明書による本人確認や、ICチップの空き領域を利用したサービスなどが、民間において幅広く活用され、提供されることにつながる。

「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」では、電子証明書のスマートフォン（移動端末設備）への搭載を可能とすることを定めており、それが実現すれば、さらに利便性が高まり利用拡大を導くことが予想される。

この点は、不動産取引に関するデジタル化を具体的に検討する上で、念頭に置くことが肝要であろう。

# 第2節 デジタル社会形成基本法関連法制度 と宅建業法改正

## 1—デジタル化法と宅建業法改正内容

「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」では、宅建業法について、媒介契約、専任媒介契約物件の指定流通機構登録証、重要事項説明、売買契約書、貸借契約書、手付金連帯保証書・手付金保証保険証券、不動産受益権売買重要事項説明の各書面について、押印を廃止し、相手方の承諾を得た上で、電磁的方法による提供、交付を可能とした。電磁的方法是政令で定めるとしている。

図表 1-2-1 デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律による、宅地建物取引業法改正のポイント

条文	対象となる書面	相手方	改正前行為規程	改正後行為規程
第34条の2	媒介契約	依頼者	書面に記名、押印して交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>押印廃止</li> <li>相手方の承諾</li> <li>電磁的方法による提供・交付</li> </ul> 電磁的方法是政令で定める
第34条の2	登録証	依頼者	書面の引渡し	
第35条	重要事項説明	買主、借主	書面（図面）を交付して説明	
第37条	売買契約書	売主、買主	書面に記名、押印して交付	
第37条	貸借契約書	賃貸人、賃借人	書面に記名、押印して交付	
第41条	手付金連帯保証書 手付金保証保険証券	買主	書面の交付	
第50条の2 の4	不動産受益権売買重要事項説明	買主	書面を交付して説明	

(資料) 改正法案を基に作成

図表 1-2-2 宅建業法改正点

(注) 太字改正条文で、太字でない条文は改正条文に関連する条文

項目	条	項 *新設項	改正法文	改正点 (太字)
媒介契約	第 34 条の 2	1 項	宅地建物取引業者は、宅地又は建物の売買又は交換の媒介の契約（以下この条において「媒介契約」という。）を締結したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した書面を作成して記名押印し、依頼者にこれを交付しなければならない。 1～14 号	媒介契約書に 1～14 の事項を記載し記名押印して依頼者に交付
		5 項	宅地建物取引業者は、専任媒介契約を締結したときは、契約の相手方を探索するため、国土交通省令で定める期間内に、当該専任媒介契約の目的物である宅地又は建物につき、所在、規模、形質、売買すべき価額その他国土交通省令で定める事項を、国土交通省令で定めるところにより、国土交通大臣が指定する者（以下「指定流通機構」という。）に登録しなければならない。	専任媒介契約物件の指定流通機構への登録
		6 項	前項の規定による登録をした宅地建物取引業者は、第五十条の六に規定する登録を証する書面を遅滞なく依頼者に引き渡さなければならない。	登録証の依頼者への引渡し
		11 項*	宅地建物取引業者は、 <b>第一項の書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、依頼者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法（電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。以下同じ。）であつて同項の規定による記名押印に代わる措置を講ずるものとして国土交通省令で定めるものにより提供することができる。</b> この場合において、 <b>当該宅地建物取引業者は、当該書面に記名押印し、これを交付したものとみなす。</b>	依頼者の承諾を得て、媒介契約書の記名押印に代わる電磁的方法による依頼者への提供
		12 項*	宅地建物取引業者は、 <b>第六項の規定による書面の引渡しに代えて、政令で定めるところにより、依頼者の承諾を得て、当該書面において証されるべき事項を電磁的方法であつて国土交通省令で定めるものにより提供することができる。</b> この場合において、 <b>当該宅地建物取引業者は、当該書面を引き渡したものとみなす。</b>	依頼者の承諾を得て、登録証の電磁的方法による提供
登録を証する書面の発行	第 50 条の 6		指定流通機構は、第三十四条の二第五項の規定による登録があつたときは、国土交通省令で定めるところにより、当該登録をした宅地建物取引業者に対し、当該登録を証する書面を発行しなければならない。	
重要事項の説明等	第 35 条	1 項	宅地建物取引業者は、宅地若しくは建物の売買、交換若しくは貸借の相手方若しくは代理を依頼した者又は宅地建物取引業者が行う媒介に係る売買、交換若しくは貸借の各当事者（以下「宅地建物取引業者の相手方等」という。）に対して、その者が取得し、又は借りようとしている宅地又は建物に関し、その売買、交換又は貸借の契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士をして、少なくとも次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面（第五号において図面を必要とするときは、図面）を交付して説明をさせなければならない。 1～14 号	重要事項 1～14 について書面交付して説明
		2 項	宅地建物取引業者は、宅地又は建物の割賦販売（代金の全部又は一部について、目的物の引渡し後一年以上の期間にわたり、かつ、二回以上に分割して受領することを条件として販売することをいう。以下同じ。）の相手方に対して、その者が取得しようとする宅地又は建物に関し、その割賦販売の契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士をして、前項各号に掲げる事項のほか、次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面を交付して説明をさせなければならない。 1～3 号	割賦販売 1～3 号の事項について書面交付して説明
		3 項	宅地建物取引業者は、宅地又は建物に係る信託（当該宅地建物取引業者を委託者とするものに限る。）の受益権の売主となる場合における売買の相手方に対して、その者が取得しようとしている信託の受益権に係る信託財産である宅地又は建物に関し、その売買の契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士をして、少なくとも次に掲げる事項について、これらの事項を記載した書面（第五号において図面を必要とするときは、図面）を交付して説明をさせなければならない。ただし、その売買の相手方の利益の保護のため支障を生ずることがない場合として国土交通省令で	信託財産 1～7 号の事項について書面交付して説明

項目	条	項 * 新設項	改正法文	改正点 (太字)
			定める場合は、この限りでない。 1～7号	
		4項	宅地建物取引士は、前三項の説明をするときは、説明の相手方に対し、宅地建物取引士証を提示しなければならない。	
		5項	<b>第一項から第三項までの書面の交付に当たっては、宅地建物取引士は、当該書面に記名押印しなければならない。</b>	押印廃止
		6項	次の表の第一欄に掲げる者が宅地建物取引業者である場合においては、同表の第二欄に掲げる規定の適用については、これらの規定中同表の第三欄に掲げる字句は、それぞれ同表の第四欄に掲げる字句とし、前二項の規定は、適用しない。	
		7項	宅地建物取引業者は、前項の規定により読み替えて適用する第一項又は第二項の規定により交付すべき書面を作成したときは、宅地建物取引士をして、当該書面に記名押印させなければならない。	押印廃止
		8項*	宅地建物取引業者は、第一項から第三項までの規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、第一項に規定する宅地建物取引業者の相手方等、第二項に規定する宅地若しくは建物の割賦販売の相手方又は第三項に規定する売買の相手方の承諾を得て、宅地建物取引士に、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法であって第五項の規定による措置に代わる措置を講ずるものとして国土交通省令で定めるものにより提供させることができる。この場合において、当該宅地建物取引業者は、当該宅地建物取引士に当該書面を交付させたものとみなし、同項の規定は、適用しない。	相手方の承諾を得た上で、重要事項について、記名、交付に代わる電磁的方法による提供
		9項*	宅地建物取引業者は、第六項の規定により読み替えて適用する第一項又は第二項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、第六項の規定により読み替えて適用する第一項に規定する宅地建物取引業者の相手方等である宅地建物取引業者又は第六項の規定により読み替えて適用する第二項に規定する宅地若しくは建物の割賦販売の相手方である宅地建物取引業者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法であって第七項の規定による措置に代わる措置を講ずるものとして国土交通省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該宅地建物取引業者は、当該書面を交付したものとみなし、同項の規定は、適用しない。	宅地建物取引業者の承諾を得た上で、重要事項について、記名、交付に代わる電磁的方法による提供
書面の交付	第37条	1項	宅地建物取引業者は、宅地又は建物の売買又は交換に関し、自ら当事者として契約を締結したときはその相手方に、当事者を代理して契約を締結したときはその相手方及び代理を依頼した者に、その媒介により契約が成立したときは当該契約の各当事者に、遅滞なく、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。 記載事項 1～12	売買・交換に関する契約当事者への1～12の事項を記載した書面の交付
		2項	宅地建物取引業者は、宅地又は建物の貸借に関し、当事者を代理して契約を締結したときはその相手方及び代理を依頼した者に、その媒介により契約が成立したときは当該契約の各当事者に、次に掲げる事項を記載した書面を交付しなければならない。 1～3号	貸借に関する契約当事者への1～3の事項を記載した書面の交付
		3項	宅地建物取引業者は、前二項の規定により交付すべき書面を作成したときは、宅地建物取引士をして、当該書面に記名押印させなければならない。	押印廃止
		4項*	宅地建物取引業者は、第一項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、次の各号に掲げる場合の区分に応じ当該各号に定める者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法であって前項の規定による措置に代わる措置を講ずるものとして国土交通省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該宅地建物取引業者は、当該書面を交付したものとみなし、同項の規定は、適用しない。 1 自ら当事者として契約を締結した場合当該契約の相手方 2 当事者を代理して契約を締結した場合当該契約の相手方及び代理を依頼した者 3 その媒介により契約が成立した場合当該契約の各当事者	相手方の承諾を得た上で、売買契約書面について、記名、交付に代わる電磁的方法による提供
		5項*	宅地建物取引業者は、第二項の規定による書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、次の各号に掲げる場合の区分に応じ当該各号に定める者の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を電磁的方法であって第三項の規定による措置に代わる措置を講ずるものとして国土交	相手方の承諾を得た上で、貸借契約書について、

項目	条	項 *新設項	改正法文	改正点（太字）
			<p>通省令で定めるものにより提供することができる。この場合において、当該宅地建物取引業者は、当該書面を交付したものとみなし、同項の規定は、適用しない。</p> <p><b>1 当事者を代理して契約を締結した場合当該契約の相手方及び代理を依頼した者</b></p> <p><b>2 その媒介により契約が成立した場合当該契約の各当事者</b></p>	記名、交付に代わる電磁的方法による提供
手付金等の保全	第41条	1項	<p>宅地建物取引業者は、宅地の造成又は建築に関する工事の完了前において行う当該工事に係る宅地又は建物の売買で自ら売主となるものに関しては、次の各号のいずれかに掲げる措置を講じた後でなければ、買主から手付金等（代金の全部又は一部として授受される金銭及び手付金その他の名義をもって授受される金銭で代金に充当されるものであつて、契約の締結の日以後当該宅地又は建物の引渡し前に支払われるものをいう。以下同じ。）を受領してはならない。ただし、当該宅地若しくは建物について買主への所有権移転の登記がされたとき、買主が所有権の登記をしたとき、又は当該宅地建物取引業者が受領しようとする手付金等の額（既に受領した手付金等があるときは、その額を加えた額）が代金の額の百分の五以下であり、かつ、宅地建物取引業者の取引の実情及びその取引の相手方の利益の保護を考慮して政令で定める額以下であるときは、この限りでない。</p> <p>1 銀行その他政令で定める金融機関又は国土交通大臣が指定する者（以下この条において「銀行等」という。）との間において、宅地建物取引業者が受領した手付金等の返還債務を負うこととなつた場合において当該銀行等がその債務を連帯して保証することを委託する契約（以下「保証委託契約」という。）を締結し、かつ、当該保証委託契約に基づいて当該銀行等が手付金等の返還債務を連帯して保証することを約する書面を買主に交付すること。</p> <p>2 保険事業者（保険業法（平成七年法律第五号）第三条第一項又は第百八十五条第一項の免許を受けて保険業を行う者をいう。以下この号において同じ。）との間において、宅地建物取引業者が受領した手付金等の返還債務の不履行により買主に生じた損害のうち少なくとも当該返還債務の不履行に係る手付金等の額に相当する部分を当該保険事業者がうめることを約する保証保険契約を締結し、かつ、保証証券又はこれに代わるべき書面を買主に交付すること。</p>	手付金連帯保証書の買主への交付 手付金保証証券の買主への交付
		5項	<p>宅地建物取引業者は、次の各号に掲げる措置に代えて、政令で定めるところにより、<b>第一項に規定する買主の承諾を得て、電磁的電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法</b>であつて、当該各号に掲げる措置に準ずるものとして国土交通省令・内閣府令で定めるものを講じることができる。この場合において、当該国土交通省令・内閣府令で定める措置を講じた者は、当該各号に掲げる措置を講じたものとみなす。</p> <p><b>1 第一項第一号に掲げる措置のうち、当該保証委託契約に基づいて当該銀行等が手付金等の返還債務を連帯して保証することを約する書面を買主に交付する措置</b></p> <p><b>2 第一項第二号に掲げる措置のうち、保証証券に代わるべき書面を買主に交付する措置</b></p>	買主の承諾を得た上で、書面に代わる、手付金連帯保証書の電磁的方法による交付 書面に代わる、手付金保証証券の電磁的方法による交付
	第41条の2	1項	<p>宅地建物取引業者は、自ら売主となる宅地又は建物の売買（前条第一項に規定する売買を除く。）に関しては、同項第一号若しくは第二号に掲げる措置を講じた後又は次の各号に掲げる措置をいずれも講じた後でなければ、買主から手付金等を受領してはならない。ただし、当該宅地若しくは建物について買主への所有権移転の登記がされたとき、買主が所有権の登記をしたとき、又は当該宅地建物取引業者が受領しようとする手付金等の額（既に受領した手付金等があるときは、その額を加えた額）が代金の額の十分の一以下であり、かつ、宅地建物取引業者の取引の実情及びその取引の相手方の利益の保護を考慮して政令で定める額以下であるときは、この限りでない。</p> <p>1 国土交通大臣が指定する者（以下「指定保管機関」という。）との間において、宅地建物取引業者が自己に代理して当該指定保管機関に当該手付金等を受領させることとするともに、当該指定保管機関が、当該宅地建物取引業者が受領した手付金等の額に相当する額の金銭を保管することを約する契約（以下「手付金等寄託契約」という。）を締結し、かつ、当該手付金等寄託契約を証する書面を買主に交付すること。</p>	手付金等寄託契約証の買主への交付 手付金等寄託返還債権質権設定契約書の買主への交付

項目	条	項 * 新設項	改正法文	改正点 (太字)
			2 買主との間において、買主が宅地建物取引業者に対して有することとなる手付金等の返還を目的とする債権の担保として、手付金等寄託契約に基づく寄託金の返還を目的とする債権について質権を設定する契約（以下「質権設定契約」という。）を締結し、かつ、当該質権設定契約を証する書面を買主に交付し、及び当該質権設定契約による質権の設定を民法第四百六十七条の規定による確定日付のある証書をもつて指定保管機関に通知すること。	
		6 項	宅地建物取引業者は、次の各号に掲げる措置に代えて、政令で定めるところにより、第一項に規定する買主の承諾を得て、 <b>電磁的電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法</b> であつて、当該各号に掲げる措置に準ずるものとして国土交通省令・内閣府令で定めるものを講じることができる。この場合において、当該国土交通省令・内閣府令で定める措置を講じた者は、当該各号に掲げる措置を講じたものとみなす。	買主の承諾を得た上で、書面に代わる、手付金等寄託契約証の電磁的方法による交付 書面に代わる、手付金等寄託返還債権質権設定契約書の電磁的方法による交付
不動産信託受益権等の売買等に係る特例	第 50 条の 2 の 4		金融商品取引業者（金融商品取引法第二条第九項に規定する金融商品取引業者をいう。）又は金融商品仲介業者（同条第十二項に規定する金融商品仲介業者をいう。）である宅地建物取引業者が、宅地若しくは建物に係る信託の受益権又は当該受益権に対する投資事業に係る組合契約（民法第六百六十七条第一項に規定する組合契約をいう。）、匿名組合契約（商法（明治三十二年法律第四十八号）第五百三十五条に規定する匿名組合契約をいう。）若しくは投資事業有限責任組合契約（投資事業有限責任組合契約に関する法律（平成十年法律第九十号）第三条第一項に規定する投資事業有限責任組合契約をいう。）に基づく権利（以下この条において「不動産信託受益権等」という。）の売主となる場合又は不動産信託受益権等の売買の代理若しくは媒介をする場合においては、これを当該宅地建物取引業者が宅地又は建物に係る信託（当該宅地建物取引業者を委託者とするものに限る。）の受益権の売主となる場合とみなして第三十五条第三項から第五項 <b>及び第八項</b> までの規定を適用する。この場合において、同条第三項本文中「売買の相手方に対して」とあるのは「売買の相手方又は代理を依頼した者若しくは媒介に係る売買の各当事者（以下「不動産信託受益権売買等の相手方」という。）に対して」と、「信託の受益権に係る」とあるのは「第五十条の二の四に規定する不動産信託受益権等に係る」と、同項ただし書中「売買の相手方」とあり、 <b>及び同項第七号中「信託の受益権の売買の相手方」とあるのはとあり、及び同条第八項中「第三項に規定する売買の相手方」とあるのは「不動産信託受益権売買等の相手方」とする。</b>	不動産信託受益権売買等の相手方の承諾を得た上で、重要事項について、記名、交付に代わる電磁的方法による提供

(資料) 改正法案を基に作成

## 2—電子契約関連法制度の概要

### 1 | 電子署名法

宅建業法の改正により、媒介契約書などが電磁的方法での交付が可能となる。具体的には、これまで書面の契約書を交付し、双方が署名、捺印することで、契約内容への合意が成されたことを証明してきた契約行為に代わり、電子的に作成した契約書を、インターネットなどの通信回線を用いて契約の相手方へ提示し、契約内容への合意の意思表示として電子署名を行うことで、契約を締結することとなる。一般的にこれを電子契約と呼ぶ。

#### <電子署名>

電子署名は、「電子署名及び認証業務に関する法律（電子署名法）」（平成13年4月1日施行）で次のように規定されている。

##### 電子署名法 第2条（定義）

この法律において「電子署名」とは、電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下同じ。）に記録することができる情報について行われる措置であって、次の要件のいずれにも該当するものをいう。

- 1 当該情報が当該措置を行った者の作成に係るものであることを示すためのものであること。
- 2 当該情報について改変が行われていないかどうかを確認することができるものであること。

そして、電子署名の法的効力を次のとおり定めている。

##### 電子署名法 第3条（電磁的記録の真正な成立の推定）

電磁的記録であって情報を表すために作成されたもの（公務員が職務上作成したものを除く。）は、当該電磁的記録に記録された情報について本人による電子署名（これを行うために必要な符号及び物件を適正に管理することにより、本人だけが行うことができることとなるものに限る。）が行われているときは、真正に成立したものと推定する。

これは、書面の契約書において、署名、捺印により、真正に（本人の意思により）作成されたものと推定されることで、その契約が本人の意思に基づき作成されたことが法的に証明されることに対し、電磁的記録として作成された契約について電子署名が行われているときに、真正に作成されたものと推定すると定めたものである。

#### <電子認証>

電子署名は、第2条、1、2にあるとおり本人性と非改ざん性が証明されなければならない。電子署名法では、本人性を証明する方法として、認証業務が定められている。これは、電子署名が本人のものであることを証明する電子証明書を第三者の証明機関（電子認証局）が発行する業務である。

#### <タイムスタンプ>

非改ざん性も電子証明書を用いて検証することができるが、これに加えて、タイムスタンプが利用されている。タイムスタンプは、ある時刻にその電磁的記録が存在していたこと、及びそれ以降改ざんされていないことを証明する技術である。

電子的に作成した契約書に電子署名とタイムスタンプを付与し、電子認証を得ることで真正に作成さ

れた契約であると推定される。

## 2 | 電子帳簿保存法

前述のとおり、令和3年度税制改正で、「電子計算機を使用して作成する国税関係帳簿書類の保存方法等の特例に関する法律（電子帳簿保存法）」が改正された。改正時点で令和4年1月1日施行とされていたが令和4年度税制改正で、令和5年12月31日までの2年間は移行措置として猶予されることになった。

電子帳簿保存法は、国税関係帳簿や国税関係決算書類、取引関係書類を電子化し保存する際の要件を定めている。この要件を満たすことで、本来税法により紙での保存が義務づけられている帳簿・書類について、電子データ保存やスキャナ保存が特例として認められる。

電子契約における契約書類は、電子取引データに当たり、電子データ保存の対象で、施行後出力保存は不可となった。

図表 1-2-3 電子帳簿保存法電磁的記録等の対象と要件

対象	保存方法（要件）
国税関係帳簿書類 <small>（電子計算機を使用して作成する国税関係帳簿書類の保存方法等の特例に関する法律第2条）</small>	
帳簿 総勘定元帳／仕訳帳 売上台帳／仕入台帳 現金出納帳 固定資産台帳 資金台帳 原価台帳 等	電子データ保存 <要件> ・訂正、削除履歴確保 ・記録事項の慣例性が相互に確認可能 ・システムや手続き関連の必要書類等備え付け ・記録内容を速やかに出力 ・記録検索の一定以上の機能確保 *（取引年月日、取引金額、取引先）
書類 決算関係書類 貸借対照表 損益計算書 棚卸表 等 取引関係書類 自社発行書類 見積書（控） 納品書（控） 請求書（控） 領収書（控） 注文書（控） 検収書（控） 等 相手方受領書類 見積書 納品書 請求書 領収書 注文書 検収書 等	電子データ保存 <要件> ・システムや手続き関連の必要書類等備え付け ・記録内容を速やかに出力 ・記録検索の一定以上の機能確保 *訂正、削除履歴確保→不要 *記録事項の慣例性が相互に確認可能→不要 *税務署への事前承認廃止 スキャナ保存 <要件> *改正点のみ *原稿台と一体型のスキャナに限る要件廃止 *領収書等の受領者等が読み取る場合、受領後、 その者が署名の上、3日以内にタイムスタンプを付す *小規模企業者特例創設
電子取引データ ・メール等で電磁的に受領 交付した書類 電子的授受書類 見積書 納品書 請求書 領収書 注文書 検収書 等	電子データ保存 ・記録内容を速やかに出力 ・記録検索の一定以上の機能確保 ・タイムスタンプや事務処理規程作成等の不正防止措置 *出力保存不可

（注）太字は改正点





## 第2章 現状把握と調査から得られた示唆



# 第1節 現状把握

## 1—宅建業者の取組状況

宅建業者のヒアリングは主に、IT重説の実施状況や電子契約の導入状況から、現状においてどのような課題があるかを把握することを目的に実施した。そのため、ヒアリング対象はIT重説社会実験登録事業者でIT重説の実績がある、大手1社、中小4社を選定して行った。

### 1 | IT重説

#### (1)IT重説の実施状況

IT重説の実施の実績は5社いずれも賃貸仲介によるもので、件数は、A社が2019年度の実績で1万5,885件、B社が2018年から現在までに16件、C社は2019年から現在までに1件、D社は同じく2019年から800件、E社は2020年から現在までに30件である。

A社の年間仲介実績が15万件以上であるのに、IT重説の実績がその1割程度にとどまっているのは、多くの場合、内見当日に重説するケースであることから、IT重説をあえて選択することはまれであるという事情を反映している。

D社はすべての仲介をIT重説で実施している。来店不要、接触しないといったメリットを重視し、会社の方針としてIT重説を顧客に勧めており、ほとんどが同意するという。

B社、E社の場合、IT重説を選択する顧客は遠方にいるケースなどに限られるといった事情を反映して実績が少ない。C社は現在のところ課題の方が大きいとしてIT重説を積極的に導入しようとはしておらず、1回の実績は試験的に実施したということである。

重説の電子書面交付は、A社のみ18件実施している。B社は電子書面交付の社会実験に参加したもののヒアリング時点で実績が無かった。C社は1回の実績がある。

#### (2)使用システム・サービス

IT重説で使用するシステムやサービスについては、A社はV-cube社のテレビ会議システムを基に独

自に開発したシステムを約1,000万円のコストを掛けて導入している。これに対し、B社、C社、E社がZoomを、D社はLINEを用いており、導入コストはB社が2万円程度であるが、他社はコストを掛けていない。

年間利用料もA社の約1,000万円に対し、B社が数万円程度、他は無料である。

このように、中小の宅建業者はZoomやLINEなど既存のサービスを用いて、さほどコストを掛けずにIT重説を実施している。

電子書面交付に用いる電子署名については、A社がクラウドサイン、B社がアドビサインを導入している。C社はマイナンバーカードを使ってPDFに電子署名できるフリーソフトを用いている。D社、E社は導入していない。

図表 2-1-1 ヒアリング結果（IT重説の実績、使用システム・サービス、コスト）

	A社（大手）	B社（中小）	C社（中小）	D社（中小）	E社（中小）
<b>所在地</b>	東京都	東京都	神奈川県	鳥取県	富山県
<b>年間実績</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸仲介 15万6,256件</li> <li>賃貸管理 17万7,905件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸仲介 16～20件</li> <li>売買仲介 3～5件</li> <li>賃貸管理 200件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸管理 200～300件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸仲介 800件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸仲介 20件</li> <li>賃貸管理 700件</li> </ul>
<b>IT重説について</b>					
<b>開始時期</b>	2017年11月	2018年8月	2019年8月	2019年8月	2020年4月
<b>実施件数</b>	1万5,885件（2019年度）	16件（賃貸仲介のみ）	1件	800件（賃貸仲介）	30件（賃貸仲介）
<b>重説電子書面交付</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>239店舗の内数店舗で実施</li> <li>実績18件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会実験に参加したが、実績はない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>未実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>未実施</li> </ul>
<b>使用システム・サービス</b>					
<b>IT重説</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>V-cube社テレビ会議システムを用いて独自にIT重説システムを開発</li> <li>契約番号で重説録画ファイルを一体管理。アンケート機能</li> </ul>	Zoom	Zoom	LINE	Zoom
<b>電子書面交付</b>	クラウドサイン	—	Adobe Sign	—	—
<b>電子署名</b>	クラウドサイン	Adobe Sign	マイナンバーカードを利用したJPKI PDF SIGNER、Adobe Sign	—	—
<b>費用・準備</b>					
<b>導入コスト</b>	V-cube社のIT重説システム導入コスト約1,000万円	2万円程度（Webカメラ、ヘッドセット）	マイナンバーカードの電子署名サービスは無料	LINEは無料	無料
<b>年間利用料</b>	IT重説システム年間約1,000万円。1店舗当たり約5万円クラウドサイン電子署	Adobe Sign：Adobe Acrobat DCの利用料年間2万円程度	Acrobat Proが年間2、3万円	LINEは無料	無料

	A社(大手)	B社(中小)	C社(中小)	D社(中小)	E社(中小)
	名サービス月 10 ～15万円	Dropbox：年 間 5万円程度			
研修	・導入にあたって店 舗においてトレー ニングを実施。所 要 15～30分ほ ど	・国交省のマニユ アルを見ながら何 十回も試した。	・特になし	・LINEの操作につ いて社内研修を 実施。取引士は すべて同じ方法 で実施。	・フランチャイズ本 部の研修時に研 修録画を閲覧

### (3)IT 重説の実施方法

IT 重説の実施方法としては、A社は原本をスキャンしてPDF化し、PDFをクラウドサインにアップロードして、電子署名を付与し、クラウドサインからメールに添付して相手方に送信する。相手方がPCを利用している場合、添付されたPDFを開き、署名パネルをクリックすると、改ざんされていない表示が示される。スマートフォンの場合は、事前に郵送した原本とPDF、及び取引士が画面に映す電子書面が同一であることを、スマートフォンを通じて確認してもらう。

IT 重説は、IT 重説のテレビ会議システムに書面を投影して相手方に説明を行い、同システム上で録画、録音を行っている。電子書面ファイルは会社のサーバーで保存する。

これに対し、C社はアクロバットプロでPDFの文書を作成し、マイナンバーカードの電子署名システムで署名。その上でアドビサインからメール添付で相手方に送信し、相手方はPDFを開くと改ざんされていない証明が表示される。重説はZoomで画面共有して説明を行い、録画はZoomの録画機能を使用する。電子書面ファイルはアドビのクラウドに自動保存している。

B社、D社、E社は電子書面交付を行っていないため、原本を郵送した上で、B社、E社の場合、C社同様Zoomを使って説明、録画している。電子書面ファイルの保存はそれぞれアドビのクラウドに保存、Zoomの保存フォルダに保存している。

D社は、LINEに書面を写して説明箇所を確認しながら説明を行い、録画は別の録画アプリで行う。電子書面ファイルはクラウド上に保存している。

相手方の本人確認は、A社の場合必ず内見などで必ず対面しているため、画面上で対面した本人かどうかを確認している。他は、運転免許証などを画面に提示してもらい確認している。

図表 2-1-2 ヒアリング結果 (IT 重説の実施方法)

	A社(大手)	B社(中小)	C社(中小)	D社(中小)	E社(中小)
<b>実施方法</b>					
<b>相手方の同意、承諾を得る方法</b>	・テレビ会議システムのアンケート機能を利用	・IT重説の案内時に説明し、メールで承諾を得る	・Adobe Signで相手方が承諾のサインをする	・来店時、電話、メール	・電話で説明、同意を得る
<b>相手方のIT環境の確認方法</b>	・電話口頭確認	・IT重説の案内時に確認		・スマホを所持し、LINEが使えるかどうかを確認。	・事前にZoomに対応できるか確認。
<b>重要事項説明書の電子ファイル化の方法</b>	・原本をスキャンしてPDF化	・PDF化	・PDF	・原本	・原本
<b>電子署名の方法</b>	・PDFをクラウドサイン上にアップロードし、問題なければ	・Adobe Sign。 ・PDFに履歴、証明書が付く。改ざ	・重要事項説明書をPDFにして、Adobe Sign	—	—

	A 社 (大手)	B 社 (中小)	C 社 (中小)	D 社 (中小)	E 社 (中小)
	ば取引士が同意ボタンを押すことで、電子署名が施される。	んされていないという表記もされる。	で送り、それを相手が確認。署名欄に相手方が署名。 • 社会実験では原本も郵送。		
<b>重要事項説明書の交付方法、相手方の受領方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取引士の電子署名が施されたPDFが、クラウドサイン上からメール送信。相手方はメールの添付ファイルを受領</li> <li>原本も事前に郵送</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>原本を郵送。IT重説を行う3日前には到着するように送付。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acrobat Proで重要事項説明書をPDFにして、Adobe Signで送り、それを相手方が確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>原本を契約書と一緒に郵送。1週間前くらいみておく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>原本を郵送。5日～一週間まえに郵送。</li> </ul>
<b>改ざんされていないことを確認する方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PCの場合、相手方が重説PDFを開き、署名パネルをクリックすると、改ざんされていない文章であることが表示される。</li> <li>スマホの場合、原本とPDFと取引士が画面上で映す電子書面が同一であること、電子書面の署名パネルに改ざんされていない表示を確認。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adobe Signの証跡により確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードで当方が認証したPDF書類をAdobe Signで送ることで改ざんされていないことが証明できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>原本郵送なので問題ない</li> </ul>	
<b>相手方が本人であることを確認する方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内見等で事前に顔を合わせた本人かどうか、画面上で確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内時、もしくはIT重説の実施時に身分証明書を確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>免許証等本人確認できるものを画面に提示してもらう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINEの画面上で免許証等を提示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運転免許証を画面に提示</li> </ul>
<b>宅地建物取引士証の掲示、確認方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カメラに取引士証を提示し、相手方に氏名と登録番号を読み上げってもらう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>重要事項説明書送付の際に取引士証のコピーを同封するとともに、IT重説の時にZoomの画面に出して確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取引士証をZoomの画面に提示し確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取引士証をLINEの画面上に提示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取引士証を画面に提示</li> </ul>
<b>重説の方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT重説システムにより実施。相手方もソフトのインストール、システムへの入室が必要。画面には相手方、取引士、電子書面の三画面を投影。</li> <li>取引士はPCを使用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomを使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomを使用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINE上で書面を見ながら読み合わせる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoom無料版を使用</li> </ul>
<b>画面の録画、録音方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム上強制的に録画、録音が行われる。V-cube社のサー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomの自動録画・録音機能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomで録画、録音</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINEとは別のフリーソフトをスマホにインストールし、取引士が録画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomの録画機能</li> </ul>

	A社 (大手)	B社 (中小)	C社 (中小)	D社 (中小)	E社 (中小)
	バーに随時保存。録画データは永年保存。				
<b>電子書面ファイルの保存方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会社サーバー内共有フォルダに保存</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adobeのクラウドに自動保管。当社マイページにAdobeのID・パスワードでログインすると、そこに時系列でファイルがある。顧客も顧客のマイページで本人の文書を見ることができる。</li> <li>合わせてPDFをDropboxに保管。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PDFをAdobeのクラウドにそのまま保存。相手方に送付する前の書類と、返送され相手の署名があるもの両方を保存</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラウド上に保管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomの録画保存先</li> </ul>

#### (4)顧客の状況

IT重説を希望する顧客は、各社20～40代の若い層で、比較的ITリテラシーのある方が多いとしている。また、前述のとおり、A社は内見当日に重説を行うケースが多いということだが、後日になった場合、IT重説を選択する顧客が多いということである。B社は海外在住の顧客が帰国までに契約するケースで用いることが多いとしている。E社の場合、県外から転勤するケースが多いとしている。

100%実施しているD社は、会社としてリモートワークを推進しており、顧客が来店し、取引士が在宅勤務というケースもあるとしている。

実施した顧客の反応は、C社が不便だと指摘を受けたと回答している他は、概ね良好な様子を感じる回答となっている。

図表 2-1-3 ヒアリング結果（顧客の状況）

	A社 (大手)	B社 (中小)	C社 (中小)	D社 (中小)	E社 (中小)
<b>顧客</b>					
<b>IT重説を希望する顧客</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子書面交付に同意した顧客は20～40代。多くがスマホ利用。</li> <li>IT重説の件数が少ないのは、内見後申し込みしてその日に重説を行うケースの方が多いため。後日になった場合IT重説になることが多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>40歳代で、大手企業に勤めているパソコンにある程度精通している方が多い。</li> <li>海外から帰国が決まった際に、帰国までに契約するケースなどが多い。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施したのは、IT系ハードウェア製造企業に務めるITリテラシーの高い方。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%実施しており、同意する方がほとんど。高齢者で対面という人はいるが稀。</li> <li>顧客が来店し、取引士は在宅というケースもある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>20代30代が主で、独身、単身赴任の転勤者が多い。</li> <li>県内の顧客はIT重説を求めない。</li> </ul>
<b>顧客の反応</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社会実験のアンケートをみると、IT化は顧客に</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>おおむね良好で、嫌だったという顧客はいない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITリテラシーの高い方で、不便だという指摘を受けた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ネガティブなことはない。顧客もなれており、LINEは</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>こちらが心配するほど意思疎通ができないということもなく、こちらの</li> </ul>

		とって良いものだと感じる ・電子書面交付を実施した顧客のアンケート回答は特に紙に比べて分かりづらいということはなかった。			ほとんどの人が利用している。	しゃべるテンポと向こうの反応を見るテンポを合わせてやっていたら、面談による重説と変わらない
--	--	---	--	--	----------------	---

## (5)トラブル対応・対策

IT重説時のトラブルでは、相手方の回線状況の不具合をB社、D社が経験しており、A社は相手方の機材の不具合を経験している。

IT重説で心がけることとしては、対面に比べ、相手方が内容を十分理解したかどうか分かりにくいため、事前の準備や説明時に理解度を丁寧に確認するといった指摘が多い。

図表 2-1-4 ヒアリング結果（トラブル対応・対策）

	A社（大手）	B社（中小）	C社（中小）	D社（中小）	E社（中小）
<b>トラブル対応・対策</b>					
<b>トラブルと対処方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>音声がかえらない、映像が映らない状態でIT重説を行った。再度IT重説を行うか、対面重説に変更して実施。カメラ、マイク、スピーカーの設定方法を開示。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>回線が切れるトラブルが1件あった。スマホでつなぎ直して説明を続けた。休日回線が混み合うマンションは注意が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>初期は相手先の回線状況が悪いことがあったが、今は携帯の回線で問題ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タブレットで物件内部を撮影し、それを見せて物件を決めた顧客から、画面で見ると汚かったと指摘された。</li> </ul>
<b>心がけるべきこと</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内容を理解したか、不明点はないかをしっかり確認すること。不明点がないか問いかけること</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手方のIT環境の確認。事前に書面をしっかりと作っておくこと。送付した書面の順番に応じて、PDFを作っておくこと。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リテラシーがないとうまく進まない。画面を共有して適度にページを映したり説明したりということがやれる能力がないと難しい。</li> <li>録画は後で取引士の失敗を指摘されることになりかねないので注意が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書面を確認しにくいので、書面を画面に映して、該当箇所を指し示しながら説明することが重要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相手方の反応がわかりにくいので、確認を取りながら進めることが大事。</li> <li>重要事項説明書や契約書を送る際に、事前に一読し、不明箇所を重説時に指摘してほしいと伝えることが必要。</li> </ul>

## (6)IT重説のメリットと課題

IT重説のメリットについては、顧客にとって来店時間の削減や遠方においても契約できる、接触しないため感染リスクがないといった点が挙げられている。同時に、宅建業者にとっても業務時間の削減につながり、在宅勤務で対応できるなど、時間と場所の柔軟性を得られるといった点の指摘が多い。

課題としては、現状では重説書面を事前に郵送する必要がある、入居を急いでいる場合はIT重説では対応できないという指摘がある。また、対面に比べ、説明に時間や手間が掛かること、ある程度慣れ

やスキルが必要であること、顧客が高齢者の場合、操作が難しいといった導入のハードルを指摘する意見もある。B社は、こうしたハードルから、現状では積極的にIT重説を行おうとする宅建業者は少ないだろうという見方を示している。

C社からは、現状提供されているシステムやサービスでは、従来業務をIT化しただけで、業務全体の一連性がなく、かえって不便といった指摘が示されている。

図表 2-1-5 ヒアリング結果（IT重説のメリットと課題）

	A社（大手）	B社（中小）	C社（中小）	D社（中小）	E社（中小）
<b>メリットと課題</b>					
<b>IT重説の課題</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>重説書面を事前に郵送しなければならぬことから、入居を急いでいる場合は実質的にできない。IT重説は対面より丁寧になり時間が掛かる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状では、従来の業務を単にデジタル化しただけ。仲介業務全体のワークフローを一つのシステムでデジタル化しないと、かえって不便。現場でQRコードからアクセスし、借りたい人が自分で情報を入力し、その入力情報を利用して契約、重説、最後は自分のデータベースにまで情報を取り込めるといった一連のものがDXだと認識しており、個別のデータを何度も何度も入力させられる業務ワークフローに置かれている不動産業者が課題</li> </ul>		
<b>導入のハードル</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>中小宅建業者はITスキルがかなり低いというのが現状。IT重説は手間がかかる、面倒である、コストも余計にかかるという点で不動産屋には不向きであり、現状ではわざわざIT重説はやらないだろう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今の仕組みだと、一般の高齢の方だと操作が難しい。徹底的に簡易操作のデジタル化が必要。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入して慣れるまで多少時間が掛かる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zoomを使用すれば未実施の宅建業者もできる。協会では常務理事会でZoomや、グループLINEで会議をしている。</li> </ul>
<b>導入メリット</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客は来店する時間や来店費用を削減できる。宅建業者は業務時間が削減できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>海外の居住者や地方にいる学生など、遠方に居る方と契約ができるということが大きなメリット。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務の流れにうまくつながっておらず、対面でも感じない。対面でも密にならないということだけ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客は来店が必要でなく時間に融通が利く。宅建業者にとっては、在宅勤務でも対応できる場所が大きい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客にとっても、業者にとっても、時間と場所の柔軟性はメリット。転勤者にとってはメリットが大きい。</li> </ul>

## 2 | 電子契約

### (1) 宅建業法上の契約以外の電子契約導入状況

電子契約の導入については、E社以外、駐車場契約、管理委託契約、事業融資契約、請負契約などで導入しており、概ね紙ベースの契約に比べたときのメリットを評価している。特に、IT重説の現状のシステムに対し、厳しい課題を指摘したC社は、現在導入を検討している駐車場の電子契約サービスについて、申込受付から契約締結まで一連の業務についてウェブ上で完結できる点を高く評価しており、新たな顧客獲得につながるといった期待を示している。こうしたワークフロー型のシステムが宅建業法上の契約に係る業務においても求められるといった指摘があった。

なお、管理委託契約に電子契約を導入しているB社では、電子契約に不慣れなオーナーの場合、管理物件の代理権を取得しており、貸主代理人のC社が契約することで問題なく対応しているということである。

図表 2-1-6 ヒアリング結果（電子契約の導入状況）

	A社（大手）	B社（中小）	C社（中小）	D社（中小）	E社（中小）
<b>宅建業法上の契約以外の電子契約</b>					
<b>導入している契約種別</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場契約、法人転貸契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理委託契約、更新契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業融資契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>請負契約、業務委託契約</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入していない</li> </ul>
<b>契約の相手</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場：当社物件入居者法人転貸：大口法人1社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リノベーション物件の個人オーナー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取引先銀行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取引先法人</li> </ul>	
<b>システム・サービス</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>イタンジ社の「申込受付くん」と「電子契約くん」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adobe Sign</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネットバンキングの中で契約ができる。ログインとワンタイムパスワードの二段階認証。契約書類はインターネットバンキング上でいつでも見られ、ダウンロードも可。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラウドサイン</li> </ul>	
<b>決済方法</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>クレジット決済のみ</li> </ul>				
<b>電子契約で気を付ける点</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約では訂正がきかない点を心がける必要がある。</li> <li>電子承諾した日が締結日、PDFが電子契約の原本といったことを条文に追加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT重説同様</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>特にない</li> </ul>	
<b>メリット</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>書類をファイリングしなくてよいこと。デジタルで保存されていることが担保されているれば精神的に楽。紙の</li> </ul>		

	A社(大手)	B社(中小)	C社(中小)	D社(中小)	E社(中小)
			書類は持ち出されるリスクがある。		
その他		<ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約に不慣れなオーナーの場合も、代理契約で対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場の電子契約サービスの導入を検討中。Park Direct社のサービスは申し込みから契約までウェブ上でできる。月額定額支払いのカード決済。</li> </ul>		

## (2)宅建業法上の契約における電子契約の検討状況

宅建業法上の契約については、A社、B社、C社は現状において未検討と回答、E社はフランチャイズ本部からの指示を受けてから導入するとしており、各社改正業法施行に向けてまだ様子見といった状況である。

その中でD社は、賃貸においてクラウドサインと連携した自社開発システムを導入したとしている。

電子契約のメリットについて、文書の郵送コストや時間の削減、印紙税の削減、契約書類紛失防止、文書の検索時間削減、ペーパーレス化による省スペース化、場所に囚われない働き方が可能になること、それらを通じた業務効率化といったことが挙げられている。

課題については、現状導入について未検討の事業者が多いものの、様々な指摘が示された。主なものを挙げると、保険や保証契約など電子化対応できていないものへの対応、契約者のうち一人でも電子署名できない場合の対応、法人契約の場合の署名権限をどのように定めるか、本人証明の導入コスト、契約業務のワークフローの中で一度情報を入力すれば済む仕組みの導入、といった点は、今後、改正宅建業法に対応して電子契約システムを導入する際に課題になると思われる。

以上の課題を踏まえて、全宅連が電子契約の基盤を用意して提供すれば会員は安心して導入する。利便性の高いワークフロー型のシステムを検討して欲しい。導入コストを下げるために全宅連としてサービス提供者と交渉してほしい。といった全宅連への期待の意見も出されている。

図表 2-1-7 ヒアリング結果（宅建業法上の契約における電子契約の検討状況）

	A社(大手)	B社(中小)	C社(中小)	D社(中小)	E社(中小)
宅建業法上の契約における電子契約					
検討状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>検討していない。業法改正時には切り替えられるように準備。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>環境が整うのを待っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸ではクラウドサインを使って、当社の自社開発システムと連携して実施する予定。売買はまずIT重説ができればよいが、電子契約の導入も問題ない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フランチャイズ本部から導入指示があれば導入していく。</li> </ul>
導入の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>規格が業者によって様々であるため画一的に電</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>例えば保険や保証契約など付随する書類で電子</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約業務の中で、何度も同じ情報を入力しな</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>賃貸ではクラウドサインを使って、当社の自社開発</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フランチャイズ本部から導入指示</li> </ul>

	A社(大手)	B社(中小)	C社(中小)	D社(中小)	E社(中小)
	<p>子化を進めた場合普及しない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>大手仲介会社それぞれの独自システムに対応する、管理会社のシステム整備電子化の普及により管理会社と入居者の距離が近くなるため、仲介業者を介さずに入居希望者に情報発信する方法</li> <li>電子化の普及による宅建業者と管理会社の境界の不明確化</li> <li>不動産業界におけるIT化の問題は、大きな会社と小さな会社のシステムの最適化の問題、また、業界共通のプラットフォームができていくという問題において根深く、これが全体を俯瞰した時の議論のポイント</li> </ul>	<p>化できていないものもあり、当面電子化と書面のやり取りが併存する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>導入のハードルはITスキル。ある程度の知識とスキルがないとできないのが現状。</li> </ul>	<p>なければならないのが現状。ワークフローの中で1回入力すれば済むような仕組みにしなければそれが解決しない。物件情報も同様。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>DXということを考えた時に、標準化技術を使っていくということと、すべてを標準化していくことが必要。</li> </ul>	<p>システムと連携して実施する予定。売買はまずIT重説ができればよいが、電子契約の導入も問題ない。</p>	<p>があれば導入していく。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>契約者のひとりが電子署名しない場合の対応は、その人のみ自筆署名してもらえない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険会社や保証会社の書類にすべて入居者のデータを入れることになる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務フローが少し変わってくるので、そこをきちんと整理しておく必要がある。郵送だったものがWeb配信になり、サインがされているか、されていないかのチェックを定期的に行なう必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社宅代行サービスを利用する顧客が増えており、社宅代行サービス会社から電子契約を求められたら導入せざるを得ない。</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>電子サインはなりすましが可能。それを防ぐには二段階認証が必要。</li> </ul>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>法人契約の場合、署名権限をだれに付与するかが課題。</li> </ul>			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>売買の場合署名者が3~4名になり手間が増え、すべてに実印の代わりになる本人証明が必要とな</li> </ul>			

	A社(大手)	B社(中小)	C社(中小)	D社(中小)	E社(中小)
		る。本人証明DigiCertを用いているが、年間5万円程度と高額。			
導入を促す方法			<ul style="list-style-type: none"> <li>中小宅建業者には、Webですべて契約できるといったイメージを示すと乗りやすくなるかもしれない。</li> </ul>		
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子化が部屋の契約にも適用されれば業務効率はかなり上がり、自分のスケジュールで仕事ができるようになる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>郵送コスト、印紙税の削減などコスト面のメリットが大きい。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>宅建業者も若い人が増えており、IT化は徐々に広がっていくと思う。あまり心配していない。</li> </ul>
不動産取引へのプラスの影響	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子取引にしても市場が拡大するということはない。単に利便性が上がり、生産性が上がるツール。電子取引をやっていない会社から電子取引をやってる会社にシェアが移動するということは若干起こるかもしれない。しかし、最終的には物件次第ということになるので、結局、顕著なシェアの移動は起きないのではないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大手の寡占になる懸念がある。</li> <li>一方、IT化に努力した中小業者は他の業者と差別化できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利便性の高いワークフロー型の電子契約システムが仮に導入できれば、中小の宅建業者も導入しやすくなり、それが不動産取引の活性化につながるかという、それは分からないが、会員にとっては、取り組みやすくなるという期待はある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレス化により保管スペースが必要なくなり、どこでも働くことができる。契約書がなくなることも防げる。</li> <li>契約書を郵送し返送する時間がなくなるので、1週間近く余裕が出る。繁忙期は大きいメリット。時間が無くても契約できる物件が増える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>売買契約書はすべて保存しているが、電子契約になればその分省スペース化、省力化できる。紙の書類を探す時間も節約できる。破損、劣化の心配も無い。</li> </ul>
全宅連への期待					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>全宅連が電子契約の基盤を用意できれば会員は安心して乗ってくる。不動産取引用にカスタマイズして使いやすいうのができるとよい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現状では様々なサービスを選択し、利用せざるを得ない。宅建業の業務フローを考慮した、シンプルで利便性の高いワークフロー型の電子契約システムを検討してもらいたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の利便性が高まり、同じ物件であればウェブで申し込める方を選ぶ顧客は少なからずいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約を進めることで、顧客の信頼を勝ち取ることにつなげたい。</li> </ul>
					<ul style="list-style-type: none"> <li>契約に付随する書類もすべて保存するサービス料金が掛かるのであれば、全宅連として団体交渉すべき。</li> </ul>

### 3 | IT 重説実施状況、電子契約検討状況まとめ

#### (1) 中小宅建業者の取組状況

以上のヒアリング結果について、特に中小宅建業者の取組状況を次のようにまとめることができる。

##### <IT 重説>

IT 重説社会実験に参加する宅建業者は、Zoom や LINE など既存のサービスを用いて、さほどコストを掛けずに IT 重説を実施している。

IT 重説の電子書面交付を行っている宅建業者は限られているが、実施しているところは、Adobe Sign を利用し、電子署名にマイナンバーカードを利用している。

導入メリットや課題の感じ方に、各社共通点はあるものの、IT 重説の実施件数、それを希望する顧客の数、導入の積極性は事業者によって様々である。これは、主要顧客層の違いの他、内見に立ち会うかどうか、重説と契約の間にある程度日数を置くかといった業務方法の違い、リモートワークの推進など働き方に対する考え方の違いによる。

不動産取引に関するデジタル化においては、こうした違いにも柔軟に対応できるシステムやサービスが求められよう。とりわけ大手のような自社開発が見込めない中小事業者にとって重要な視点であろう。

##### <宅建業法上の契約以外の電子契約>

宅建業法上の契約以外では、多くが何らかの電子契約を導入しており、そのメリットを認め、評価している。特に、駐車場契約は申し込みから契約までウェブ上で完結することから、顧客にとって利便性が高く、事業者にとっても業務効率が高く、顧客獲得のチャンスにつながっている。

賃貸住宅の管理委託契約では、電子契約に不慣れなオーナーの場合も、代理契約で対応しており、それほど大きな課題としていない。

##### <宅建業法上の電子契約への対応>

宅建業法上の契約への導入については、導入した場合のメリットや課題を考慮しつつも、現状において具体的に準備を進めている事業者は少なく、既に導入しているシステムを応用しようとする者、フランチャイズ本部の動向に従うとする者、望ましいDX環境が整うまで静観する者など、現状では各社態度が分かれており、おそらく、多くの中小宅建業者が同様の状況と思われる。

こうした中、中小宅建業者からは全宅連に対し、宅建業の業務に適したシステムの検討や導入支援を期待する声がある。

#### (2) IT 重説、電子契約のメリットと課題

以下に、今回のヒアリング調査で浮かび上がった、IT 重説や電子契約のメリットと課題を改めて整理する。不動産取引に関するデジタル化を進めるためには、これらのメリットを生かしつつ、課題を克服する方向での検討が求められる。

## <IT 重説のメリットと課題>

### メリット

- 顧客は来店する時間、手間を削減でき、遠方においても契約できる。
- 宅建業者は、在宅勤務で対応でき、働き方改革や感染症対策になる。
- 海外や地方居住者とも契約可能で、顧客獲得拡大につながる。

### 課題

- 高齢者の場合操作が難しい。スマホが無い場合はできない。
- 取引士も一定のスキルが必要で、操作に慣れる必要がある。
- 電子書面交付を採用していない場合、郵送する期間が必要で、入居を急ぐ場合実施できない。
- 契約業務全体のワークフローの中で、重説のみ IT 化してもメリットに乏しく、かえって不便。

## <電子契約のメリットと課題>

### メリット

- 契約書等の書類郵送費や、印紙税のコストを削減できる。
- 電子書面にすることで、書類の保管や管理に係る業務が省力化し、省スペース化できる。
- 契約書類の紛失や劣化、検索の手間を心配する必要がなくなり、精神的に有益。
- 契約書類の郵送による取り交わしに掛かっていた時間を、有効に活用でき、その分、契約対象の増加が期待できる。
- 利便性の高いワークフロー型のサービスがあれば、業務効率化できる。

### 課題

- 保険や保証契約など付随する書類が電子化に対応していない。
- 特に売買契約の場合、署名する人数が多く手間が掛かると同時に、そのうち一人でも電子契約に対応できなければ、効率性が低下する。
- 法人契約の場合署名権限の付与を整理、管理する必要がある。
- 特に売買契約の場合、実印に代わる高度な本人認証が必要になりコストが掛かる。
- 契約書に付随する様々な書類をすべて電子化し保存すると、その分コストが掛かる。また、外部サービスであっても永久に継続する保証はないため、バックアップが必要で、さらにコストが掛かる。
- 契約書類に必要な情報を何度も入力しなければならないような方法では、業務効率化しない。そのためには書類の規格を統一するなど標準化が必要になる。
- 各社の業務方法、働き方に対する方針などの違いにも柔軟に対応できるシステムやサービスが求められる。

## 2—代表的な電子契約サービス

### 1 | 代表的な電子契約サービスの共通点と違い

代表的な電子契約サービスを提供する2社にヒアリングを行い、サービスの違いを比較したところ、大きく異なる箇所は無く、宅建業法上の契約における電子契約にも対応可能であり、ハトマークWeb書式作成システムとのAPI連携も可能としている。

ただし、次のとおり、いくつかの点でそれぞれに特徴があり、導入メリットも異なる。不動産業者の導入事例もそれぞれに多いが、F社は大手不動産業者の導入が目立ち、G社は管理業者がやや多いなど違いがある。

ランニングコストは、F社がスタンダード料金で、月額1万円、送信1件につき200円に対し、G社は、月額8,800円、送信1文書当たり100円となっている。

電子契約の操作方法のうち、文書ファイルのアップロードについて、F社はPDFをアップロードするのに対し、G社はワードやエクセルでもアップロードすると自動的にPDF化される。

本人確認の方法では、F社が、メール認証とワンタイムパスワード認証の2要素認証を採用しており、G社は、事業者署名型においてメールアドレス認証に加え、スマートフォン宛ショートメッセージを送り、署名すると同時に免許証や顔写真などが添付される方式を採っている。また、G社はマイナンバーカードによる認証を検討しているということである。

契約書の保存、管理方法では、G社の場合、保存したファイルのフォルダ分けが可能になっており、フォルダ毎に閲覧権限を設定することができる。また、契約書に付随する文書を登録し、関連付けすることが可能で、関連がツリー表示される。

その他便利な機能として、F社は、無権代理のリスクに対し、社内で承認した者が送信先に一人でも含まれていないと送信できない機能を有している。G社は、G社の電子決済システムと連携して一括支払いや定額決済が可能だとしている。

導入メリットとして、F社はサポート体制の充実を挙げており、G社は、電子署名・タイムスタンプを自社技術で用意していることから料金の安さを挙げています。

全宅連が会員に紹介する場合、割引等のインセンティブについて、F社は、全宅連が会員にF社システムを紹介する場合、全宅連がF社のセールスパートナーになる必要があり、パートナープログラムに基づいて、所定の基準を満たした年間の販売計画に応じて割引が適用されるというものである。

G社は、不動産に特化したサービスの開発で、全宅連と連携、協力することで、ボリュームディスカウントは可能としている。

図表 2-1-8 代表的な電子契約サービスの比較

運営会社	F社	G社
所在地	• 東京都	• 東京都
導入状況	• 約14万社（2021年1月時点）	• 約16万社（2021年2月時点）
主な導入不動産関連企業	• 野村不動産、三井不動産レジデンシャルサービス、三菱地所コミュニティ、大和ハウス工業他	• グッドルーム、ナイスコミュニティー、フージャースリビングサービス他
契約類型	• 工事請負契約、更新契約、駐車場契約、業務委託契約他	• 業務委託契約、機密保持契約、代理店契約、雇用契約、サービス申込書他

運営会社	F 社		G 社
<b>サービス概要</b>			
<b>①申し込みから利用開始までの流れ</b>			
申し込み方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web フォームから、会社概要や申し込み内容を入力して登録 →システム上で契約締結 →システム上の環境を提供 →利用開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web サイトの「お申し込み」ボタンから、Web フォームに入り、必要な情報を入力し、送信する。</li> </ul>	
導入要件、ユーザー側で必要な準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>メールアドレスとメールが開ける端末類、パソコンやスマートフォンなど</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット環境</li> </ul>	
費用	<ul style="list-style-type: none"> <li>スタンダード月額 10,000 円、送信 1 件 200 円</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>月額 8,800 円、送信 1 文書 100 円</li> </ul>	
支払方法	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>銀行振込・カード</li> </ul>	
<b>②電子契約の方法</b>			
アップロードの方法、文書ファイル形式	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約書 PDF をシステム上からサーバーにアップロード。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>画面上で「契約を締結」を押し、文書を選択して、ファイルを画面上にドロップすることでアップロードされる。</li> <li>PDF、Word、Excel。Word、Excel はアップロードすると自動的に PDF 化される（書式によっては段ズレする可能性あり、PDF にしたものをアップロードするのが確実）。</li> </ul>	
文書書式	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>テンプレート登録の他、PDF にテキストエリアの挿入が可能。テキストエリアに CSV で作ったデータを流し込むことも可能。</li> </ul>	
電子契約の流れ	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約書を起案する者（宅建業者）が契約書の最終版をシステムのサーバーにアップロード →アップロードされた契約書の確認を促すメールが相手方に自動送信 →相手方がメールに記された URL ボタンをクリックすると、システムにアクセスしアップロードされた契約書を確認。問題なければ「同意する」ボタンをクリック。これにより電子署名される。同時に認定タイムスタンプが付与される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>署名者 A が画面上で「契約を締結」ボタンを押し、次の画面で文書を選択。契約書テンプレートを呼び出し、署名者（仲介会社、借主、貸主）を選択した上で必要事項を記載。署名者 A が住所、氏名を入力、署名し、確認画面から確定ボタンを押すと、署名依頼メールが送信される。→署名者 B が署名依頼メールをクリックすると契約書が確認でき、これに署名して送信する。→署名者 C にメールが届くので署名。署名の順番を指定でき、順番を決めずに一斉送信も可能。</li> </ul>	
本人確認の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>メール認証とワンタイムパスワード認証の 2 要素認証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当事者署名型と事業者署名型の両方に対応。</li> <li>当事者署名型は、電子認証局が厳格に本人確認をした電子証明書による本人認証</li> <li>事業者署名型は、メールアドレス認証 + スマートフォン宛ショートメッセージを送り、署名すると同時に免許証や顔写真などが添付される（署名と共に改ざんできない形で保管）。</li> <li>マイナンバーカードによる認証を検討中</li> </ul>	
電子署名の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>印鑑タイプ、サインタイプ、手書き</li> </ul>	
法人契約の場合の認証権限付与確認機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	
<b>③契約後の契約書の管理方法</b>			
契約書の保存管理方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>クラウド上のサーバーに自動保存</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書管理システムにより管理。フォルダ分けが可能。フォルダ毎に閲覧権限の設定可能。</li> <li>付属文書は PDF で保存可能。契約書に付随する文書を登録し、契約書に関連付</li> </ul>	

運営会社		F社	G社
			けが可能。ツリー表示される。契約書と一緒に送信可能。
	アクセス権限の付与方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>自身が送信、承認した書類の閲覧権限</li> <li>自身+社内の別の人送受信した書類の閲覧権限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アカウントを持っていない契約者は、著名完了通知メールが届き、そこから文書ファイルをダウンロードして保管する。(メール受信後14日間)</li> </ul>
	検索機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約書ファイルにラベル付けする。例えば、契約書タイトル、締結日などの情報を事前に入力しておく、それをもって検索ができるという機能が備わっている。</li> <li>電子帳簿保存法に対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文書名、相手方、契約日などで絞り込み検索。検索結果は閲覧権限のある文書のみ。</li> </ul>
④セキュリティ対策			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>様々な観点から対策している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不正な攻撃を防ぐための WAF (ワフ) を導入</li> <li>年に一回外部業者によるセキュリティ診断</li> <li>ファイルや通信の暗号化</li> <li>データのバックアップ</li> <li>IP アドレス制限、SAML 認証との連携可能</li> </ul>
⑤その他便利な機能など			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>無権代理のリスクに対し、社内で承認した者が送信先に一人でも含まれていないと送信できない機能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子決済システムと連携して一括支払いや定額決済が可能</li> <li>タブレットなどによる対面契約が可能</li> </ul>
⑥導入メリットと注意点			
	メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入企業が多い、シェアが高いため相手方が認知している、安心する可能性が高い。</li> <li>当社が運営する法的安心感。</li> <li>導入実績の多さを背景にしたサポート体制の充実。</li> <li>チャットサポートサービスは取引先も利用可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務の効率化、ビジネススピードの加速、契約相手の負担軽減、不動産会社のサービス品質向上にもつながる</li> <li>他社より料金が安い。電子署名・タイムスタンプが自前の技術で用意していることから、仕入がなく安くサービスを提供できる。</li> </ul>
	注意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>法的、運用上のリスクを取り除いた上で導入、運用することが重要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約の相手方が年配者の場合の業務フロー、システム構築</li> </ul>
宅建業法上の契約における電子契約への対応			
	媒介契約、売買契約、賃貸借契約	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令で要求される技術要件によるが、要件がフィットしたものであれば問題ない。保証会社の電子契約システム導入は進んでいる</li> </ul>
	相手方の承諾方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム上で承諾書を得ることが可能。他メール承諾、同意書の締結など。契約書の重要度によって代わってくる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般的には口頭承諾ないしメール承諾だが、契約書の中に条文を設けることが考えられる。法令やガイドラインでどのような運用になったとしても、対応は難しくない。</li> </ul>
	契約以外の行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令で認められれば対応可能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行為規程毎に法令で定める要件に違いがあれば、それに留意する必要があるが、文書の違いだけであれば問題ない。</li> </ul>
	電子契約できない相手方がいた場合の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約と書面の契約の両方を取り交わす。</li> <li>押印した書面の契約書を PDF 化して、システム上で電子署名し、それをプリントアウトして相手方が押印する。</li> <li>メールアドレスを持っていない場合はシステムを利用することはできない。</li> <li>3 者契約で一人が拒否した場合、電子契約と書面契約に分けて行うか、電子契約はあらかじめ書面契約にするかのどちらかになる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>書面に署名捺印した契約書を PDF にして、クラウドにアップロードし、他は電子署名する。書面の契約書も保管し、電子契約書も保管する。</li> </ul>
電子帳簿保存法への対応			

運営会社	F 社	G 社
	<ul style="list-style-type: none"> <li>対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>問題ない</li> </ul>
サポート		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>標準サポートはチャット、プランによって電話サポート。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話サポート、チャット</li> </ul>
中小宅建業者の導入について		
問い合わせ、導入状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方で先行的に導入して知名度を上げている宅建業者がいる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>非常に多い（週に数件）</li> </ul>
導入の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>各社の業務フローにフィットするサービスの選択</li> <li>現在使用しているシステムとの API 関係のしやすさ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務フローを電子契約に変えることでのストレスや学習コストの面での躊躇はある。</li> <li>導入した中小業者は、人手不足を背景に喜ばれている。</li> <li>業務が楽になることの周知が必要。</li> </ul>
導入を促す方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くのユーザーは同じ物件であれば手続きが楽なほうがいいと思っている。顧客を取り合っているサービス業としては、契約に掛かる手間を省けることで他社と差別化することが有効</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法改正や他社の様子を気にしている事業者は多いことから、全宅連から後押しすると中小宅建業者も安心して利用する。</li> </ul>
全宅連のシステムとの連携について		
① Web 書式作成システムとの連携		
連携の可能性	<ul style="list-style-type: none"> <li>WebAPI を公開しているので、それを基に全宅連の方で開発可能。開発期間は概ね 1.5~2 ヶ月程度。</li> <li>API が無い場合、API 導入サービスを提供している。開発期間は API がある場合の +1 ヶ月程度。Web 書式作成システムで PDF 化するところまでできていれば 1 ヶ月程度の可能性もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>連携の内容によるが、1~2 ヶ月程度（Web 書式作成システム側の開発期間による）</li> <li>費用は MAX で 50 万円程度</li> <li>Web 書式作成システム上での利用は、API 連携必須。</li> <li>API 連携しない場合、Web 書式システムで作成した契約ファイルを出力し、ユーザー側で当該ファイルをシステム上にアップロードする形になる</li> </ul>
Web 書式作成システムを利用しない場合の契約書ファイルの共有	<ul style="list-style-type: none"> <li>会員がシステム上で契約した契約書類を、全宅連が閲覧できるような仕様にすることは可能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>連携の設計次第。電子署名済みのデータを別システムに保存することは可能</li> </ul>
利用料を直接利用会員に請求する方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>当社システムと Web 書式作成システムを API 連携した場合、各会員が当社と利用契約することになり、各会社に利用料を請求する。</li> <li>全宅連が会員との間で当社と契約する場合は、全宅連に利用料を請求する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能</li> </ul>
② 全宅連が会員に紹介する場合、割引等のインセンティブ		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>全宅連が会員に当社システムを紹介する場合、全宅連が当社のセールspartner になる必要があり、そのための諸条件を満たすことが必要。</li> <li>パートナープログラムがあり、所定の基準を満たした年間の販売計画に応じて割引引きされる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能。同様な事例がある。</li> <li>電子契約基盤を提供するサービスを行っており、不動産業に特化したサービスの開発で、全宅連と連携、協力することは可能。ボリュームディスカウントは可能</li> </ul>

## 2 | 代表的な電子契約サービスに対するヒアリング結果のまとめ

以上のとおり、2 つの代表的な電子契約サービスには、共通点や違いがあり、また、それぞれに特徴や導入メリットがあることが分かった。どちらも不動産業者の導入例も多いことから、不動産取引業務にも問題なく対応することができると思われる。

どちらのサービスも、全宅連のハトマーク Web 書式システムとの API 連携が可能という条件も満たしている。おそらく今回取り上げていない他社のサービスも同様の条件を満たしていると思われる。

したがって、今後、不動産取引に関して、こうした既存のサービスの導入を検討するとしたら、導入コストの違いや、より宅建業務に適したものになるかどうかといった点がポイントになると思われる。

### 3—キャッシュレス・非対面決済サービス・住宅ローン業務のDX化対応

#### 1 | キャッシュレス・非対面決済サービス

##### (1)運用の仕組み

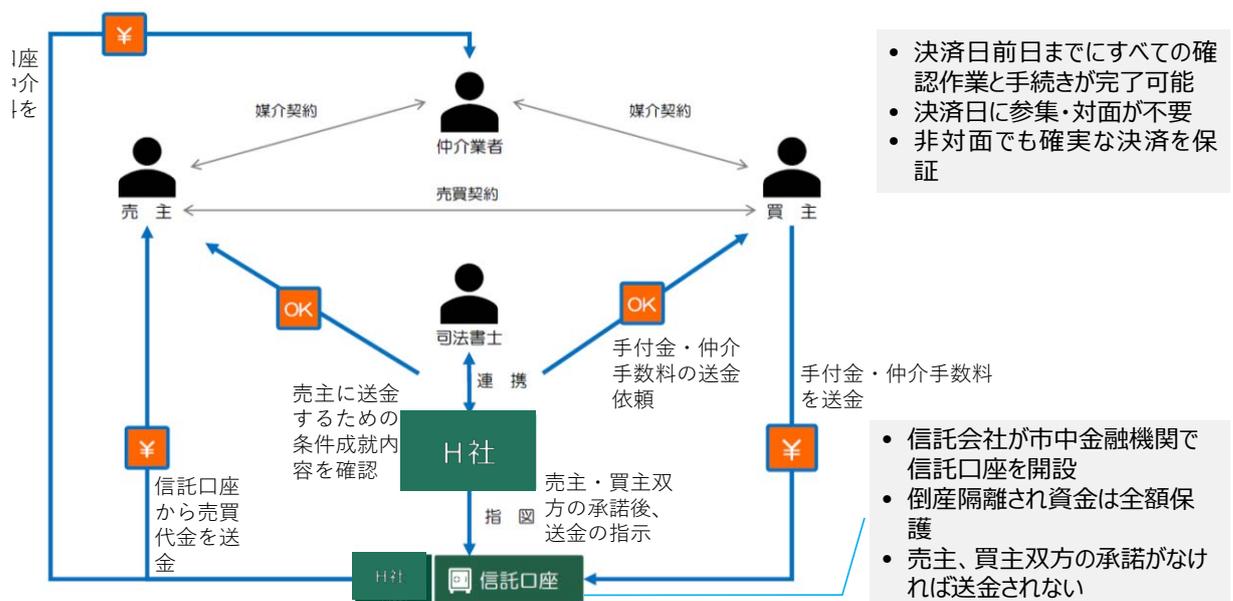
H社が提供する、不動産取引の契約時における、手付金・仲介手数料等のキャッシュレス化、決済時における、残金決済の非対面化サービスについてヒアリングを実施した。

H社のキャッシュレス・非対面決済サービスは、次のような仕組みで運用される。

H社は、売買契約締結日の2~3営業日前までに、買主に対し手付金・仲介手数料を指定の信託口座に送金するよう依頼する。買主は依頼に応じて手付金・仲介手数料を送金する。H社が信託口座に送金されたことを確認した後、司法書士と連携して、売主に送金するための条件成就内容を確認する。確認ができれば、売主、買主双方の承諾を取り、信託会社へ送金を指図する。信託口座から売買代金を売主に送金し、仲介手数料を仲介業者に送金する。というものである。

これにより、決済日に関係者が参集し、対面することが不要となり、現金を持ち歩く必要がなくなる。信託口座は倒産隔離されることから送金された資金は全額保護される。また、売主、買主双方の承諾がなければ送金されないため、安全に確実な決済が保証される。

図表 2-1-9 キャッシュレス・非対面決済サービスの仕組み



(資料) H社の資料に追記

##### <導入方法と利用料金>

サービスを導入するには、導入する事業者とH社が業務委託契約を締結する。その上で、個別案件毎に利用申込書を提出して、専用システムにアップロードすることで利用できる。

導入のためのコストは不要である。基本料金は、利用頻度による詳細規定があるが、標準で1件当たり4万円である。

## (2)導入メリットと制度上の課題

導入メリットは決済に関係する消費者、事業者双方にある。

### <消費者>

消費者にとっては、資金を事前に用意し、持ち運ぶ必要が無いことから、大金を持ち運ぶことからくる不安感から解消される。

決済日は一般的に金融機関の営業日に行うことが多く、そのため多くの場合そのために休暇を取得する必要があるが、これを導入することで休日でも決済可能となり、平日会社を休まなくても済む。

決済場所に出向く必要が無いので、遠方にいる場合でも決済可能である。

### <事業者>

事業者にとっては、売主、買主、金融機関などが対面する必要がないので、決済日の日程調整が不要になり、決済場所に行く必要が無いことから、そうした時間が削減され、業務効率化につながり、月末や繁忙期であっても他の業務が可能となる。

なにより、契約前に手付金・仲介手数料を預かることが不要になることから、紛失リスクから解放される。

### <制度上の課題>

以上のメリットの阻害要因となる法制度上の課題が3点指摘されている。

1つは、登記申請のタイムラグである。17時15分から21時までの登記申請では、受付番号が付与されていない状態となり、この間に悪意を持った登記が申請されていた場合には登記の優先順位について確認することが出来ない。

もう一つは、決済の日程的な制約である。現在、住宅ローンの決済は同日実行が前提であり、本日が決済日であれば本日実行することになる。将来的に、土日・祝日の決済を可能とするためには、金融機関が土日・祝日に住宅ローンの実行を行い、法務局の登記申請が可能とならなければ実現できない。

さらに1つは、登記リスクマネジメントに関してである。日本の登記制度には公信力がないため、売主の高齢化が進むと、二重譲渡のリスク、虚偽登記のリスクはどうしても増大することになる。

## (3)電子契約サービスとの連携

今後、宅建業界で電子契約などのシステムやサービスの導入が進んだ場合、どのようなものでもAPI連携できるようにしていくとのことであった。

## 2 | 住宅ローン業務のDX化対応

住宅ローン業務のDX対応に取り組んでいる金融機関I社に、取り組み状況や取り組む上での課題、将来予想される住宅ローン業務の状況についてヒアリングを実施した。

I社は、年間約3万件の住宅ローン新規契約しており、貸出残高は10兆円超の規模である。ネット銀行に50%出資し、I社の商品を販売しており、年間1,000億円程度がネット銀行から融資実行されている。

## (1)現在の取組状況

住宅ローン業務は、相談→仮申込（仮審査）→本申込（本審査）→金消契約→資金決済（貸出実効）という流れで行うが、現状はこれらの業務は概ね対面、紙ベースで実施している。現在これを、非対面、電子化に向けた検討、試行を行っている。

電子契約サービスの試行は、2020年11月より、関東3拠点で実施している。多い店舗で月100件程度が電子契約を選択しており、平均すると1店舗当たり4割程度が電子契約となっている。この中で、拠点店舗が利用を勧めた不動産業者の取引はすべて電子契約ということである。

今期中を目処に、全店舗に導入する予定で進めており、導入後はすべての顧客が電子契約を利用するものとみている。

試行の中で電子契約を利用した顧客の反応を見ると、電子契約を利用する要因として、印紙代が不要というメリットが大きいということである。

図表 2-1-10 検討中の住宅ローン業務のデジタル化、非対面化

工程	具体例	効果
ローン相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブからの相談申込（7月～）</li> <li>ウェブ会議ツールでのオンライン相談</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタルツールによる説明可能</li> </ul>
仮審査申込	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブでの仮審査申込</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不備削減による効率化</li> <li>データ化の作業不要</li> </ul>
本申込	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブでの本申込（未）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確認書類等のペーパーレス化（アップロード）</li> <li>仮審査申込データ利用による入力負担軽減</li> </ul>
団信告知 （疾病当告知）	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブでの告知（検討中）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不備削減による効率化</li> <li>告知内容（機微情報）の漏えいリスク軽減</li> <li>データ化による検索性等の向上</li> </ul>
金消実行決済	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約（検討中）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>記入負担の軽減、手続時間の短縮</li> <li>印紙代不要＞手数料5,000円で済む</li> </ul>
貸出実効 決済	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャッシュレス決済</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>エスクロー業者による資金デリバリー集約</li> <li>立ち会い不要→スムーズな決済</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウェブ口座開設</li> <li>「どこでもローンガイド」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前来店不要、手続時間の短縮</li> <li>動画資料による顧客理解度向上</li> <li>商品説明時間の短縮</li> <li>クロスセル機会の拡張</li> </ul>

## (2)現状の課題

現状の課題として次の4点が示された。

現状では、住宅ローン業務の各工程における事務は、個別の外部システムをつなぎ合わせているため、業務効率化の効果が限定的となっている。

また、金消契約時の本人確認を現在は対面で実施しているが、非対面にした場合、モニター越しの相手方が本人かどうかの確認と、その担保が、コンプライアンス、リスク管理の観点から、社内で整理できていない。

さらに、抵当権設定契約は、司法書士による意思確認が必要で、現在のところその部分は制度上非対面にはできない。

一方、現在提供されている電子契約のツールは、基本的に法人同士の契約を前提としており、個人の新規顧客が漸次増えていく住宅ローン契約では使いにくい。

### (3)将来イメージ

将来的には、不動産に係るすべての取引行為が同じプラットフォーム上で可能になるのではないかと、次のような見通しを示した。

顧客、不動産業者、金融機関が同じプラットフォーム上でやり取りできるプラットフォームが登場し、インフラを整え、外にある金融機関や不動産業者のシステムを API で繋ぐといった形が理想形であろう。

既に、凸版印刷社の「Smart Entry Tab (スマートエントリー・タブ) : SET」は、これに近いもので、大手不動産業者、金融機関が参加している。不動産業者の端末から SET 上で、顧客が、金融機関を複数選択し、仮申込すると、金融機関に申込データが送られる。

銀行は、SET にログインして申込データを CSV で書き出し、銀行のワークフローに入れて、審査する。将来的には、金消契約まで SET 上で可能になるだろう。

現在、SET 経由の仮申込が非常に増加しており、昨年は 10 万件。実行は 3 万件強と成約率が低下した。消費者が SET 上で容易に比較検討することができ、より有利な商品を選択しているからである。

## 3 | キャッシュレス・非対面決済サービス、住宅ローン業務の DX 化対応のまとめ

以上のように、キャッシュレス化、非対面化は、現金の持ち出しがなく安全、遠方でも決済可能など、消費者、事業者双方にメリットがあることが分かった。

また、住宅ローン業務の DX に向けた取り組みからは、現在工程別に導入されたシステムをワークフロー型に改善することで効率化を図ることが期待できるものの、金消契約時の本人確認、抵当権設定契約の対面確認などの課題が残ることが理解できた。

将来的には、不動産に掛かるすべての取引行為が同じプラットフォーム上で可能となることが予想され、それが消費者の利益につながる一方で、関係する事業者にとっては顧客獲得の競争が激しくなることにもつながる。そうした点も踏まえた上で、不動産取引に関するデジタル対応を検討することが求められる。

## 4—法制度面から電子契約導入に向けて考慮すべき点

電子契約導入に向けた法制度面の課題について、法律事務所である J 社にヒアリングを実施した。その結果、次のような見解を得た。

### 1 | 不動産取引における電子契約で考慮すべきこと

#### (1) 電子契約サービスの選定方法

電子契約サービスの選定方法については、各社各様のサービスがある中で、宅建業務で必要とされる行為に照らして検討することが有益であり、選定に当たっては、機能拡張の可能性が高い、事業継続性が高いという面で判断することが考えられる。

#### (2) 契約行為に関して考慮すべき点

##### <本人確認>

契約行為の中で、本人確認の方法については、特に、売買契約のような高額取引の場合本人確認は電磁的方法においても重要であり、可能な限り複数の本人確認手段として考え得るものを実装しておくことが安全性の担保にはつながる。

内見などで事前に対面することが前提であるとしても、関係者間で連携を密にし、重説の際に間違いなく事前に対面した本人かどうか慎重な確認が必要である。一方、契約締結に至るまで宅建業者が借主と非対面のケースにおいては、対面と同様の反社チェックの努力義務は課される。

マイナンバーカードは非常に有効な本人証明手段になる。

法人契約の場合、誰に契約締結権限があるのかどうかを事前に確認が必要で、事後のトラブルを避けるために、権限文書規定のような社内規定を定めておくことが求められる。

##### <電子契約に対応できないケース>

売主が電子契約に対応できないケースでは、売主本人の代理ではなく、補助することで、本人の契約行為とするという整理は可能ではないか。その場合は、別途書面で補助内容について明らかにしておくことが考えられ、その整理は、業界の自主ルールに任せられるところであり、全宅連のような組織で取り組むべきであろう。

売主(個人、法人含む)から電子契約を拒否されるケースでは、契約対象の一人でも拒否したら、現状では紙と電子が混在するより、すべて紙の書面にした方が管理は容易ではないか。また、混在している場合の契約意志の合致の立証は、どちらかに統一されている場合より困難になるため、当面は一人でも電子契約に対応できない場合は紙の契約にするという整理にせざるを得ないのではないか。

売主が共有で共有者の一部から電子契約の締結を拒否されるケースでは、共有者間で紙と電子が混在することは可能であるが、複雑になる。意思表示の合致の立証にはどちらも用意しなければならない。他方、登記については、法務局の運用を確認し、事前に相談した上で対応を整理した方がよい。

##### <帳簿書類の保存管理>

宅建業者の媒介契約の元となった売買契約書の保存義務について、契約書の内容になっているものは保存対象になるため、その書類が契約書の内容の一部かどうかの判断になる。売買契約に関連する書類も含めて、契約の一連の流れの中でどこまでが契約内容を形作る帳簿・書類になるのか、国税庁に確認

が必要。

宅建業法における売買契約関連書式の電磁的方法での帳簿備付け義務への対応については、関連書類データが紐付けされていれば、帳簿備付け義務は満たすと思うが、そのために、契約の内容になる書類は最初から一体のPDFにしておくことが明確で、そのようなシステムにする必要がある。

#### <タイムスタンプが更新された契約書を顧客から求められた場合>

顧客からタイムスタンプが更新された契約書を求められた場合、宅建業者が入手して提供せざるを得ないが、その分の手間が発生するので、サービスとするか、業務とするか検討が必要ではないか。

#### <電子契約サービスの提供と、サービスを利用したデータの保存を切り離す場合>

電子契約サービスを利用したデータの保存を、電子契約サービス内のクラウドに保存しない場合、あるいは付随するデータは他に保存する場合については、一応、契約書に紐付けしてあれば問題ないが、付随するデータも含めて、両者が合意したことを証明しようとするなら、一体化して電子署名を付すか、それぞれに電子署名を付すかが必要となる。この点については、法務省や国交省とすりあわせしながらどのようなシステムを組むのがよいか検討した方がよい。

### (3)電子契約導入に向けた業界の対応

不動産取引に電子契約を導入するのであれば、業界団体として指針を示した方がよい。ガイドラインやマニュアルは必要であろう。

また、宅建業者に対する導入に向けた啓発については、そのメリットを伝えていくしかないだろう。

図表 2-1-11 法律事務所ヒアリング結果

サービスの選定方法	
	<ul style="list-style-type: none"><li>各社各様のサービスがあり、どれが業界標準になるのか見えない状況で、様々な選択肢が考えられる。その中で、どれを採用していくのか様子見せざるを得ないが、<b>宅建業務で必要とされる行為に照らしてどうするのか検討するのは有益。</b></li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>サービスの使い勝手などを十分ヒアリングしてから検討する必要があるが、様々な業者へのヒアリングは有益。宅建業者についても中小から大手まで幅広く状況を把握することはよい取り組み。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>導入するサービスを検討する際は、<b>機能拡張の可能性が高い、事業継続性が高いという面で判断</b>することが考えられる。</li></ul>
契約行為に関して考慮すべき点	
本人確認	
本人確認の方法	
	<ul style="list-style-type: none"><li><b>売買契約のような高額取引の場合本人確認は電磁的方法においても重要。</b></li><li>非対面のビデオ越しの取引でも、運転免許証などの写真付き証明書を画面越しに、その厚みや裏表を確認する。干支を問うなどを駆使することで可能ではないか。</li><li>犯収法では十分な画面の大きさと解像度を持った形で本人確認書類を確認できるという要件を満たすシステムであれば、対面取引と取り扱っており、取引士による重要事項説明は避けて通れないため、対面取引として整理して本人確認していく方向性が宅建業にとっては親和性がある。</li></ul>
電子署名者の本人確認	
	<ul style="list-style-type: none"><li>立会人型で電子署名する場合、メールの受信者は本人であろうという想定で署名がなされるが、本当に本人が受信し、署名、返信したのかという本人確認は省略されており、本人でなく親族がなりすましたことが疑われた場合、立証上耐えられない。</li><li>重説で対面する際に、メールアドレスを本人のものか確認したり、免許証を画面に提示させるなどした上で、本人確認した旨の記録を取っておくことが想定される。望ましいのは動画を保管することだが、ストレージの容量を使うので、スクリーンショットを紐付けて保管することも考えられる。</li><li>メールに加えて、ワンタイムパスワードを発行し、それを入力して初めて電子契約が締結されるというサービスもある。重説の際にワンタイムパスワードを本人に知らせることで、本人しか契約締結できないことになり、その場合裁判での立証は容易になる。</li><li><b>可能な限り複数の本人確認手段として考え得るものを実装しておくことが安全性の担保にはつながる。</b>そうした観点での検討が望まれる。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードが電子署名に使えるようになればより本人性を確認しやすくなる。</li> <li>今後サービスを選ぶ際は、機能拡張の余地があるものを選択することも念頭に置いた方がよい。</li> <li>内見などで事前に対面することが前提であるとしても、関係者間で連携を密にし、重説の際に間違いなく事前に対面した本人かどうか慎重な確認が必要。特に外国人など。</li> </ul>
<b>契約締結に至るまで宅建業者が借主と非対面のケース</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>対面と同様の反社チェックの努力義務は課される。画面上のやり取りの中で、より慎重な心構えで、できる限りのことをやることだ。</li> </ul>
<b>マイナンバーカードの活用</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>マイナンバーカードを普及させたいというのは政府の大きな目標であり、その普及を目指しているので、全国民が持てば非常に有効な本人証明手段になる。それを使わない手はない。</li> </ul>
<b>法人契約の場合の代表印</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>その人に契約締結権限があるのかどうかを事前に確認しなければならない。間違いなく部長か？代表者から委任を受けて権限を与えられているかを、電子契約の外でやらなければならない。</li> <li>トラブルを避けるためには、権限文書規定のような社内規定を定めて、その条項を示して、それに基づき電子署名するという誓約をする。そうしたやり取りをメールでするといことが考えられる。</li> </ul>
<b>電子契約に対応できないケース</b>	
<b>売主が電子契約に対応できないケース</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約をする本人意思を確認した上で、操作が分からない場合、それを代理ではなく、補助することで、本人の契約行為とするという整理は可能。</li> <li>契約するという明確な本人の意思が存在しており、隣に同席している人が本人の意思を単に補助するだけであれば、不動産取引に限らず契約を行う際の代理とは見ずに単なる補助者、使者という整理はされている。</li> <li>別途書面で補助内容について明らかにしておくことも考えられる。</li> <li>本人確認の方法や代理なのか委任なのか補助なのかといところの整理については業界の自主ルールに任せられるところ。全宅連のような組織で取り組むべき。</li> </ul>
<b>売主(個人、法人含む)から電子契約を拒否されるケース</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約は、簡単で安心で迅速で安心というイメージアップを図るしかなく、社会的な課題。消費者に安心感を得てもらおうような啓発活動を行う必要もある。メリットを示して啓発していくことにつける。</li> <li>契約対象の一人でも拒否したら、現状では紙と電子が混在するより、すべて紙の書面にした方が管理は容易ではないか。</li> <li>紙と電子が混在していても、契約意思の合致が立証できれば紛争において証拠になるため、法的にも有効。しかし統一されている場合より立証が困難になるので、通常より費用が掛かる。したがって、当面は一人でも電子契約に対応できない場合は紙の契約にするという整理にせざるを得ないのではないか。その場合は顧客に電子契約を無理に勧めない方が望ましい。</li> </ul>
<b>売主が共有で共有者の一部から電子契約の締結を拒否されるケース</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>法律上、必ずしも一枚の書面で契約を結ばなければならないということはないので、共有者のうち、一人は電子契約、一人は紙という方法はとれるが非常に複雑になる。</li> <li>登記については、法務局の運用を確認し、事前に相談した上で対応を整理した方がよい。</li> <li>電子と紙が混在する場合、両方が手元にないと意思表示の合致が証明できないので、両方用意し、紙も電子的にも保存しておかなければならない。</li> </ul>
<b>帳簿書類の保存管理について</b>	
<b>宅建業者の媒介契約の元となった売買契約書の保存義務</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約書の内容になっているものは保存するということになるので、契約書の内容の一部かどうかということになる。重説は一部ではないので保存義務はないと思う。</li> <li>売買契約書は、媒介契約の原因になった書類ではあるものの、必ずしも電子帳簿保存法の保存義務対象にならないと思うが、関連する書類も含めて、契約の一連の流れの中でどこまでが契約内容を形作る帳簿・書類になるのか、国税庁に確認が必要。業種によって特殊性があるところなので、行政の判断を直接確認した方がよい。</li> </ul>
<b>宅建業法における売買契約関連書式の電磁的方法での帳簿備付け義務への対応</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>関連書類データが紐付けされていれば、帳簿備付け義務は満たすと思う。バラバラに保存され関連性が分からない状態では義務を満たさない。保存ルールを定めて、検索を容易にしておくことで、電子帳簿保存法の保存義務にも対応できる。</li> <li>関連書類ではなく、契約別紙のように契約の内容になる書類は最初から一体のPDFにしておくことが明確。</li> <li>一本のPDFを保存できるシステムを作る必要があるかもしれない。</li> </ul>
<b>売買契約書の管理</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>売主、買主が契約書の管理ができない実態があるのであれば、そこを手当てる機能を備えたシステムの開発が必要になるかもしれない。売主、買主のマイページ機能など。</li> <li>ただし、これまで想定されていないコストなので、別途報酬を得ることについて検討の余地がある。</li> </ul>
<b>タイムスタンプの有効期限</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子署名法では、電子署名の有効期限について5年と定めている。少なくとも5年程度は破られないだろうが、それ以降</li> </ul>

	<p>は保証できないため有効期限はそこまでしておくという意味。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5年経過前に破られない新しい技術でタイムスタンプを押すことで、その時点の最新の技術によって改ざんされていないということが証明される。それを最新技術で更新し続けていかないと、どこかで破られてしまうおそれがあるということ。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>更新契約に限らず、過去の契約が紛争になった時にその契約が本当に当事者間で意思の合致があったかどうか証明する必要があることから、<b>一度きりの契約でも同様</b>。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>タイムスタンプの更新はサービスとして提供している事業者が実施</b>する。契約書 PDF のタイムスタンプを新しいもので重ね掛けるイメージ。</li> <li>国際標準の PAdES という規格があり、長期署名対応とうたっている箇所に、国際標準のフォーマットの記載があれば大丈夫である。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ただし、タイムスタンプが更新されていないからといって、ただちに契約が無効ということにはならない。更新していれば立証は容易で、していなければその契約が陳腐化していないことを立証する手間が増えることになる。</li> </ul>
	<p><b>タイムスタンプが更新された契約書を顧客から求められた場合</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約サービスを通じてメールで送付された顧客の手元にある契約書のタイムスタンプは更新されていないものであるため、宅建業者に更新された契約書を求めるケースは考えられ、その場合宅建業者が入手して提供せざるを得ない。ただし、それは手間になるので<b>サービスとするか、業務とするか検討が必要</b>。</li> </ul>
	<p><b>電子契約サービスの提供と、サービスを利用したデータの保存を切り離す場合</b></p> <p><b>* 電子契約サービスを利用したデータの保存を、電子契約サービス内のクラウドに保存しない場合、あるいは付随するデータは他に保存する場合</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一応、<b>紐づけてあれば問題ない</b>。</li> <li>ただし、契約書の内容で間違いなく両者が合意したという効用を電子署名法で使いたいのであればすべてに電子署名を付す必要がある。</li> <li>本人によって電子署名されていれば、その本人が意思に基づいてその内容で契約締結したことを推定してくれるという二段の推定といわれる機能が電子署名にはあるので、それを使いたいのであれば、本体契約、別紙も合わせて一体化して電子署名を付すか、それぞれに電子署名を付すかしないと紙の契約書と同じように扱えない可能性がある。</li> <li>電子署名法の改正で立会人型でも一定の要件を満たせば電子署名法上の推定機能が仕様可となったが、法務省がすべての業態にお墨付きを与えたわけではない。本人確認に二要素認証が必要と言われており、<b>法務省や国交省とすり合わせしながらどのようなシステムを組むのがよいか検討</b>した方がよい。</li> </ul>
	<p><b>電子契約導入に向けた業界の対応</b></p> <p><b>指針の整備</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子契約を導入するのであれば、<b>業界団体として指針を示した方がよい</b>。<b>ガイドラインやマニュアルは必要</b>だと思う。依頼があればサポートする。</li> </ul> <p><b>導入への啓発</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具体的にやり方を示し、こういう利便性があるといった<b>メリットを伝えていく、啓発</b>しかない。依頼があれば啓発セミナーで対応する。</li> </ul>

## 2 | 不動産取引における電子契約で考慮すべきことのまとめ

以上のように、法制度面から不動産取引における電子契約の導入において考慮すべき点について、様々な指摘をいただいた。改めて整理すると、大きくは次の3点が導入においてより考慮の必要な課題に思われる。

1 つは、契約行為に関して、本人確認の方法は重要であり、複数の本人確認手段を用意しておく必要性があることである。特に金額の大きい売買では重要になってこよう。

2 つ目は、電子契約に対応できないケースがいくつか想定できるが、それらについて、あらかじめ対応方法を定めておく必要性がある点である。これについては、業界団体としての対応が必要になってこよう。

3 つ目に、様々な契約に関連する書類の保存範囲の明確化と保存できるシステムの必要性である。とりわけ不動産取引における契約には、様々な書類が付随するため、契約の真正性を証明する上でも、業務の効率化を図る上でも、さらに顧客から求められた場合の対応といった観点からも重要になる。

## 5—電子帳簿保存法への対応

研究会で、税理士法人スマートシンク代表の菊地則夫税理士に、電子帳簿保存法に関するレクチャーをいただいた。その中で、宅建業法に照らしての指摘を次のように整理した。

### 1 | 宅建業における電子帳簿保存法への対応課題

#### (1)電子帳簿保存法上の区分

電子帳簿保存法上、電子帳簿等保存、スキャナ保存、電子取引3つの区分がある。電子帳簿等保存とスキャナ保存は紙での帳簿に代わり、任意でこれらの形式で保存を認めるもの。電子取引における帳簿・書類のデータは必ずデータで保存しなければならない。

##### <電子帳簿保存（任意）>

電子帳簿の保存は、会計帳簿をデータのまま保存することになる。税務上対象となるものとして、会計ソフトで電子的に作成した帳簿、電子的に作成した国税関係の書類をハードディスクやクラウドに置くといった形で保存する。

これを宅建業に置き換えると、パソコンで電子的に作成した売買契約書、賃貸契約書、工事請負契約書などをワードやエクセルで作成し、データで保存するということになる。

##### <スキャナ保存>

スキャナ保存は、紙で受領した書類を画像データで保存するもので、税務上対象となるものとしては、紙で受領した契約書、請求書、領収書等、紙で作成した申告書、届出書、申請書等、取引の記録、メモ等となる。

現在、領収書をスキャニングして、会計の仕訳に取り込む会計システムが普及しており、そのような形式でスキャニングした帳票書類もすべてスキャナ保存できる。

宅建業に置き換えると、紙で受領した契約書、請求書、領収書等、紙で作成した売買契約書、賃貸契約書、工事請負契約書等、取引の記録、覚書、メモ等、今までは紙で取っておいた書類をスキャニングして保存することである。

##### <電子取引（必ず対応が必要）>

税務上対象となるものとして、電子メール等で授受した取引情報、ネット上からダウンロードした取引情報等、税務署に申告した電子申告の控えも該当する。

宅建業に置き換えると、電子メール等で授受した取引情報（クラウドサービス等で契約した取引情報も含む）、ネット上からダウンロードした取引情報等があり、その取引自体の保存が求められる。

#### (2)電子取引の保存要件

必ずデータ保存が必要な電子取引には、真実性と可視性という2つの保存要件が定められている。

##### <真実性の要件>

正しい書類が作られ、保存されている必要があり、次の4点の措置のいずれかを行うことが求められる。

- ① この時にこの取引があったということを瞬間的に抑えこむタイムスタンプが付されている取引情報の授受を行う

- ② 取引情報を受領後速やかに、またはその業務の処理に係る通常の間を経過した後速やかにタイムスタンプを打つとともに、保存を行う者または監督者に関する情報を認識できるようにしておく
- ③ 記録事項の訂正・削除を行った場合に、これらの事実及び内容を確認できるシステム、または記録事項の訂正・削除ができないシステムで取引情報の授受及び保存を行う
- ④ 正当な理由がない訂正・削除の防止に関する事務処理規程を定め、その規定に沿った運用を行うといったことがある。

#### <可視性の要件>

保存場所に、電子計算機（パソコン等）とプログラム、ディスプレイ、プリンター及びこれらの操作マニュアルを備え付け、画面・書面に整然とした形式及び明瞭な状態で速やかに出力できるようにしておく必要がある。

せっかく電子帳簿を作ったのに、探すのに1時間もかかるというのでは意味がないため、すぐに探せるシステム作りが大事である。

また、電子計算機処理システム概要書を備えることと、検索機能を確保することが必要である。

- ① 取引年月日、勘定科目、取引金額、その他のその帳簿の種類に応じた主要な記録項目により検索できること。検索対象の記録項目は取引年月日、取引金額、取引先になる。
- ② 日付または金額の範囲指定により検索できること
- ③ 2つ以上の任意の記録項目を組み合わせた条件により検索できること

以上を備えることにより、正しいものがすぐに探せる状況を作ることが求められている。

### (3)宅建業務における、電子帳簿保存法への対応上の課題

宅建業者の主な仕事は、売買・賃貸・建築になるが、不動産の取引については、宅地建物取引業法、民法、借地借家法に加えて、電子署名法、電子帳簿保存法もフォローしなければならない。

不動産取引という私人間取引の中で電子帳簿の保存を担保するのは難しい課題である。例えば、相手が高齢の大地主で、相続対策として土地を売りたいという時に、相手に電子帳簿を揃えろということは難しく、そこに、宅建業者が当事者として入るのか、代理として、媒介として入るのか、それによっても、電子帳簿保存法への対応は大きく違ってくる。

#### <売買業務>

売買取引の場合、宅建業者が売買の当事者となるケースと、仲介業務を行うケースとがある。

そこで作成される書類は主に、媒介契約書、不動産売買契約書、重要事項説明書、売買代金の受取書、測量費・印紙代の領収書である。

売買取引の当事者は、一般法人である場合、個人の場合があり、宅建業者が売買当事者の場合も、宅建業の法人、宅建業の個人となるケースがある。それら様々なケースに応じて、誰がどの帳簿をどの形で何年保存すればいいかを決めなければならない。

#### <賃貸業務>

賃貸業務の場合、宅建業者が自社物件を賃貸するケース、入居募集業務を行うケース、管理業務を行うケースなどがある。

そこで作成される書類は主に、募集業務では、媒介契約書、賃貸借契約書、重要事項説明書、領収書

等があり、管理業務では、建物管理契約書、建物賃貸借契約書（サブリースの契約書）、入・退居等の工事の請負契約書などがある。

貸主・借主の当事者には、一般法人、宅建業の法人、一般の個人、宅建業の個人があり、ケースに応じて誰がどの帳簿をどの方法で何年保存すればいいのか決めなければならない。

### <建築業務>

建築業務には、注文建築、造成・開発、ビルなど事業物件の建築、リフォーム工事などに、宅建業者が建築業者あるいは施主として、いずれも契約当事者となって関与することがある。

建築業者と施主との間で交わされる書類としては主に、媒介契約書、工事請負契約書、重要事項説明書、売買代金の受取書、測量費・印紙代の領収書、その他がある。

建築業者あるいは施主には、一般法人、宅建業の法人、個人、宅建業の個人があり、ケースに応じて誰がどの方法で何年帳簿を保存するのか決めなければならない。

### <その他の業務>

その他の業務として、最近は相続対策などのコンサルティング業務を宅建業者が行うケースが増えており、それに伴って売買や賃貸の仲介以外に交わす書類も増えてくる。その他、保険業務や相続サポートを行うようになるとそれだけ交わす書類も増え、多様になってくる。

その多様なニーズに合わせて、それに対する書類の保存をどうするのかも決めていかなければならない。

## 2 | 宅建業における電子帳簿保存法への対応課題まとめ

以上のように、電子帳簿保存法の改正により、電子契約サービスを導入した場合、電子帳簿保存法の区分では電子取引に当たり、必ず電子データでの保存が必要になる。この点も電子契約サービスの導入に当たって考慮する必要がある。

売買、賃貸、建築、その他と業務がある中で、それぞれに法人、個人、あるいは宅建業者が契約当事者になるケースがあり、その中で多数の書類が発生するという点を踏まえて、誰がどの書類を、どのように、何年保存すべきかを整理し、決定していくことが求められる。

## 6——中小宅建業者のデジタル対応への取り組み事例

ここでは、研究会でレクチャーいただいた、鳥取県で宅建業を営むD社の事例を整理した。同社は自社で開発した、クラウド型賃貸管理システムを運営し、ペーパーレスを中心とした業務効率化を実現している。

### 1 | 不動産業におけるDXの必要性和成果

#### (1)DX改革の成果

D社は、創業が1969年、従業員数25名で、不動産流通業、不動産管理業、建設・リフォーム、財産ドック・土地活用、プロパンガス販売、排水設備、給水設備工事を事業としている中小規模の宅建業者である。

##### <DXによって半分の労力で経営できるようになる>

D社は、5年前にDXに着手し、その結果、現在は週休3日制を導入して業務を運営しており、その一方で、営業利益は2.5倍になり、コストは4割減り、離職率3%を達成している。

DXに着手した頃は、従業員52名で、年間休日104日、総労働時間に換算すると、業務に約11万時間掛けていたが、現在は5万時間弱と、かつての概ね半分の時間で既存事業を回せるようになっている。

業務に余裕ができると、その人員をより売上を上げられるところ、付加価値を生むことができるところにシフトでき、その結果、リフォームの売上と利益を大幅に創出することができた。

当時の店長は紙の処理やエクセルの処理に追われてしまい、人を見ることができなかったが、DXによって空いた時間で、営業のマネジメントを強化することにより、成約数が1.5倍になった。あるいは新規事業の創出や、新規受託の件数を増加することにつながった。

離職率が減り、退職や新規採用に係る時間もコストも減るため、経営側とすれば、安定して事業に邁進できる状況ができた。業務が非常に軽くなるため、人員を社内で調達できるようになり、付加価値の高いところに注力できるようになるため、売上はどんどん上がっていく。

#### (2)紙をメインにした業務における問題の本質

紙をメインにした業務の問題点は、書類の山ができて、必要なものを探すのに時間が掛かるといったことばかりではない。

##### <業務が担当者任せになる>

担当者が机の引き出しに紙をしまってしまうと上長も分からなくなってしまう。紙にメモを取ってしまうと、後から振り返れなくなってしまう。その結果として、担当者の熟練の技ができてしまい、仕事が属人化してしまう。

##### <タスクが滞っても、気づくことができない>

そのためタスクが滞っていても気づくことができない。紙に書いてボックス管理が出来ているようでも、顧客毎に入金したか、重説したかを紙に書かなければいけないので、それら一つ一つをチェックしなければならない。

20、30であれば店長も管理できるが、繁忙期で200ともなると、人間の処理能力を超えてしまう。

そうするとタスクが滞り、鍵渡しの前日になって入金がないことが発覚するといったことが発生してしまう。

#### <担当者が休むと、業務が止まる>

結果として担当者が休むと業務が止まってしまう。業務の状況をその人しか把握していないからである。

#### <担当者毎に管理方法が異なり、全体が把握できない>

担当者ごとに業務の管理方法が異なり、誰も全体の状況が分からなくなってしまう。

そうなるとう経営者としては、担当者が退職したらどうしようかとビクビクしたり、実際に退職したら慌てることになる。

業務のノウハウが会社ではなく、人に蓄積されてしまうので改善することができない。残業が発生しても何が起きているのか担当者以外分からず、残業を減らすことができない。

#### <紙をメインにした業務の問題が生む課題>

以上のような問題により、「業務が属人化」してしまい、その結果、「権力が固定化」してしまった。あるいは、「経営理念の独自解釈」が始まった。

### (3)課題の解決プロセス

課題の解決策として、「週休3日」と「人事評価」と「マルチタスク」を行った。そのためのプロセスとして、「業務プロセスの標準化」、「業務プロセスの定量化」、「業務の仕組み化」が必要になった。それにはDXによる基盤整備が不可欠であった。

DX基盤を整備するために方針として決定したことは大きく4つある。

#### <情報が見える化して、ガラス張り経営を徹底する>

情報を個人所有、担当者しか分からないのではなく、会社全体で共有していく。現在は、いつでも誰でもパソコンでもスマホでも情報を見られるようにしており、出先の営業車の中で日報を書ける、あるいはオーナーのところで最新の提案ができるなど、情報をリアルタイムで共有できるようになっている。

#### <PDCAサイクル（計画・実行・評価・改善）の高速化>

これまで月に一回定例会議を開き、各部署がチェックしていたが、情報が見える化され、常に分かるようになると、毎日改善できるようになる。月次でチェックしていたものが毎日になれば、経営のスピードが30倍になるということである。

情報がガラス張りになり、経営が見える化されると、そのサイクルが早くなり、経営のスピードも上がっていき、結果として会社が成長していくスピードも速くなる。

#### <情報を価値あるデータとして活用する>

例えば、DX化すると、曜日ごと、あるいは時間ごとに来店情報が分かるようになり、そこから、定休日を水曜日から、来店客の少ない金曜日に変更した。他社が休店のときに開店することで、差別化につながった。こうしたことがDXでデータが見える化することで得られる価値である。

顧客との過去のやりとりが見える化し、オーナーの情報が新卒でもすぐに分かるようになれば、顧客も安心する。情報を価値あるデータとして活用していくということが大切である。

#### <業務効率化を徹底的に行い、新たなチャレンジを行える余力つくる>

不要な事務仕事を減らし、顧客や物件への時間を増やしていくということである。

## ＜来店から退去までを1つのアプリケーションでマネジメントするシステムの開発＞

以上の4つの方針を実行しようとする、どうしても経営を支える基幹システムが必要になるが、既存のシステムだけでは実現が難しかった。理由は、システムがバラバラになっていることである。

バラバラになっているため情報が統合できず、しかも、それぞれのツールの隙間を埋めるために、エクセルや紙で進捗管理しなければならない。これを来店から入居、退去までを1本のアプリケーションでマネジメントする必要があるということを出した答えは、システムを内製化することであった。そこでカクシンクラウドを開発した。

## (4)DXと絡めることで相乗効果を生んだ施策

DXと絡めることで相乗効果を生んだ施策が、「マルチタスク」、「人事評価」、「週休3日」である。DXとこれら3つの施策を密接に結びつけることで、「働きやすさ」と「成果」を両立することができた。施策を実現するための基礎になる部分がDXによる業務の見える化、仕組み化であり、その上に施策を絡めていく。DXが基礎にあることで、マルチタスクができる、人事評価がよりしっかりできる、週休3日が実現できるということがあり、ここがDXの一番の基礎である。

### ＜マルチタスク＞

部門を統合し1人の社員が複数の職種を行えるようにした。それによって、この人にしか出来ない仕事がどんどんなくなり、属人化を弱め、生産性を上げることに繋がる。

### ＜人事評価＞

複数の仕事ができるようになるとランクを上げるといった人事評価制度に組み替えて、そうした成果が数字で見られる状態にし、クラウドですべてのプロセスを分解して、自動的に集計されるようにした。

売上を上げるためにどのようなプロセスが必要かを見える化したことで、人事評価制度が皆の納得できるもの、透明性のあるものになった。

もう1つ、売上を上げた人を評価する以上に評価するのは「業務の仕組みをつくった人」であるというメッセージを出したことである。その人単独で成果を上げた人はもちろん評価するが、それは賞与で評価し、役職が付いたりランクが上がったりする人は、売れる仕組み、方法を人に伝えていく人で、そういう人を会社としてはより高く評価するという形に変えた。これにより、どうやったら売れるかという仕組みを会社として持つことができ、それがあれば退職者が出たとしても、会社内の異動で他の人のスキルを上げることも簡単にでき、あるいは異動させることで属人化を防ぐこともできる。

### ＜週休3日＞

週休3日制も施策である。休むためには、業務を標準化し、特定の人にしか出来ない仕事をなくすることが必要で、そうすれば休みの数を増やせる。

また、休暇に前向きに取り組んでもらいたいということで、1週間以上休んだら3万円を支給するというリフレッシュ休暇制度も導入した。リフレッシュという目的もあるが、加えて1週間休むためには、自分の仕事が見える化して他の人に引き継がなければならない、前向きに自分の仕事を標準化してほしいという目的もある。

### ＜DXではじめに着手すべき部分＞

「仕組みを変える」というのが、DXで実現できる部分である。DXは、業務の見える化など、仕組みを変える基礎になり、仕組みが変われば、従業員が業務を標準化し行動が変わる。行動が変わり休みやすくなれば、ギスギスした空気が変わり、社風が変わる。

## 2 | 中小宅建業者のデジタル対応への取り組み事例まとめ

以上のように、D社は、DX改革を進めることで、属人化していた業務を見える化するなど、従来の業務の仕組みを変えた。それが、業務を標準化させ、生産性を向上させる新たな仕組みの創出や蓄積につなげ、週休3日制を導入しながら、営業利益2.5倍、コスト4割削減、離職率3%を達成した。

DXにより、こうした成果と従業員の働きやすさを両立させているところが重要なポイントと思われる。デジタル社会形成基本法の理念にある、デジタル化が「ゆとりと豊かさを実感できる国民生活」を実現するものであること、あるいは、デジタル改革基本方針のデジタル社会の目指すビジョンである、「多様な幸せが実現できる社会」を体現する取り組み事例と言えよう。

不動産取引に関するデジタル対応をはかる上で、こうした導入のあり方を追求することが重要である。

## 第2節 現状把握から得られた示唆

### 1—不動産取引に求められるデジタル対応の要件

宅建業者へのヒアリング調査からは、先に整理したように IT 重説や電子契約についてのメリットと課題が浮かび上がった。また、中小宅建業者はそれぞれ独自にデジタル化に取り組んでいるものの、今後のデジタル対応に対し、全宅連に期待している。

あわせて、D社が実現しているように、デジタル対応が業務効率化や生産性の向上ばかりでなく、不動産取引に関わるすべての人にとってゆとりと豊かさをもたらすものであることが重要になる。

以上の点を踏まえて、不動産取引に求められるデジタル対応の要件を整理すると次のようになると考えられる。

- 不動産取引の業務に最適化したものであること
- 確実に業務効率化につながる、ワークフロー型のサービスであること
- システム部門のない、中小宅建業者であっても操作、保守管理が容易であること
- 中小宅建業者が導入しやすいコストであること
- 高度な電子署名技術も使用可能であること
- 付随する書類も電子化可能で、永年保存可能であること
- 一部契約者が電子署名できない場合にも、効率性の低減は最低限にとどまること
- 各社の業務方法、働き方に対する方針などの違いにも柔軟に対応できるシステムやサービスであること
- デジタル化が業務効率化や生産性向上に加えて、不動産取引に関係する人々にゆとりと豊かさをもたらすものであること

今後、こうした要件を備えたサービスをどのように構築し、中小宅建業者に提供するかが、具体的な対応方策を検討する上での課題になる。

## 2—不動産取引に求められるデジタル対応において考慮すべき点

中小宅建業者の不動産取引に求められるデジタル対応について、具体的な対応方策を検討する際、代表的な電子契約サービスや、キャッシュレス・非対面決済サービス、住宅ローン業務のDX化対応から得られた、次の点について考慮が求められる。

### 1 | 電子契約サービス導入において考慮すべき点

代表的な電子契約サービス提供事業者へのヒアリングを踏まえると、次の点を十分に考慮した上で、宅建業における電子契約サービスの導入を検討する必要がある。

- 不動産取引業務に対応したカスタマイズの可能性が十分に期待できること
- ハトマーク Web 書式システムとの API 連携への対応とそのコストが見合うこと
- 全宅連が会員に電子契約サービスを紹介する場合のインセンティブがあること
- 将来的に、ハトマーク Web 書式システムで得られた取引情報の活用も見据えて、ハトマーク Web 書式システムとの円滑な連携が不可欠であること

### 2 | 不動産取引に関するデジタル対応において参考になる点

キャッシュレス・非対面決済サービス、及び住宅ローン業務のDX対応の取り組みから、不動産取引に関するデジタル対応において参考になる点を読み取ると、次のように整理できる。これらについても十分に考慮すべきであろう。

- キャッシュレス化、非対面化は、現金の持ち出しがない、遠方でも決済可能など、消費者、事業者双方にメリットがある。
- 一連の業務の中で重複する要素を排除し、一气呵成に業務が流れるようなワークフロー型にしないと、十分な効率化が図れない。
- 既に導入しているシステムとの連携が不可欠。
- 電子契約に係る、本人確認の方法は、慎重に検討し、業界統一基準などを設けた方がよい。
- 媒介契約、売買契約、住宅ローン契約に加えて、抵当権設定契約の電子化、非対面化が必要。
- 印紙税不要は、電子契約普及に大きな効果がある。
- 不動産に関するすべての取引行為が、同じプラットフォーム上で完結するようなサービスは、近い将来、普及が見込まれるが、それが、業務効率化はもちろん、働き方改革や、新たな価値創造につながることを望ましい。

### 3—不動産取引におけるデジタル対応に向けた検討課題

弁護士事務所へのヒアリングで指摘を受けた、法制度面から不動産取引における電子契約の導入において考慮すべき点、菊地税理士からの宅建業における電子帳簿保存法への対応課題を踏まえると、今後、不動産取引におけるデジタル対応に向けて、具体的な対応方策を検討する上で、次の点が課題になると考えられる。

#### 本人確認について

- 本人確認について、事前対面を必ず実施する、可能な限り複数の手段による、IT 重説の際に、画面越しの相手方が事前に対面した本人かどうかの慎重な確認といった、不動産取引における本人確認方法の整理と、方法の確立
- 本人確認、電子署名方法についてマイナンバーカードの活用

#### 電子契約に対応できない契約者がいるケースについて

- 取引士が契約を「補助」する行為の法的な整理
- 電子契約を拒否された場合に紙の契約に統一し、電子契約を進めないとするかどうかの整理

#### 帳簿書類の保存管理について

- 不動産取引にかかる帳簿書類の保存義務対象範囲の整理
- 契約のケース、契約当事者の立場に応じた、保存主体、保存すべき書類の範囲、保存期間の整理
- 帳簿書類の保存方法、保存できるシステムの選択と導入。
- 売主、買主等契約当事者に契約書類を提供するサービスの有償化と提供方法
- 改正電子帳簿保存法の移行措置期間（令和4年1月1日～令和5年12月31日）での、着実な準備の実施

#### 指針の策定、啓発について

- 以上を踏まえた業界としての指針（ガイドライン、マニュアル、自主ルール等）の策定
- 電子契約の安全性と導入メリットを伝える啓発活動



## 第3章 今後の課題と方向性



以上の検討、研究会での議論を踏まえて、今後の不動産取引に関するデジタル対応において、次の3点の課題と方向性を示す。

## 1——業務効率化にとどまらないデジタル化の推進

### <課題>

デジタル社会形成基本法の基本理念にあるように、不動産業におけるデジタル化が、不動産取引に係るすべての関係者に、その恩恵がもたらされ、それによって、業務従事者個々の能力を創造的かつ最大限に発揮することが可能となり、その家族も含めてゆとりと豊かさを実感できる生活の実現に寄与することを念頭に、デジタル化に取り組むことが肝要である。

### <方向性>

デジタル化、非対面化によって業務効率化が図られ、負荷の軽減につながることにとどまらず、それが、新規事業開拓を誘引し、顧客への新たな価値の提供を生みだし、ひいては、従業員の働き方の改善につながるといった効果までを考慮して、導入を検討する。

## 2——消費者の利便性追求と権利利益保護

### <課題>

不動産取引のデジタル化・非対面化を推進するに当たり、実際に売買、賃貸借を行う消費者にとっての利便性の追求は、不動産取引の活性化にとって重要である。それには、デジタル化・非対面化を行ってこなかったことで、消費者に無理を強いていた点を改善することに目を向けて取り組むべきであり、同時に、地理的、身体的、経済的な要因などで、利用機会に格差が生じないように配慮しなければならない。

その上で、デジタル化により、消費者の権利利益が害されないように最善の注意を払って導入、運用を行う必要があり、デジタル化に伴い新たに生じる懸念に応じて、消費者に向けた注意意識の喚起や啓発が求められる。

### <方向性>

デジタル化の推進、導入に当たっては、消費者の誰もが安心して十分にその利便性を享受できるシステム、サービスを選択、構築していくと共に、消費者向けセミナーの開催、自治体等と連携した相談体制の充実など、宅建業界として、消費者の権利利益保護につながる活動を一層推進していく。

## 3——不動産業に最適なサービスの構築と環境整備

### <課題>

電子契約サービスの構築・導入に当たっては、中小宅建業者の現状を踏まえ、不動産取引に適したシステムを考慮する必要がある。その点も含め、多くの中小宅建業者が、本格的なデジタル対応はこれからである中、独自に取り組む会員も、全宅連の検討に期待しており、一定の環境整備を主導することが求められる。

一方、デジタル化によって得られるデータの利活用により、他分野、他業界との連携が促進され不動産業にとどまらない発展が期待されるため、その可能性に目を向けるべきである。

## <方向性>

既存の電子契約サービスは必ずしも不動産取引に特化して開発されたものではないことから、複数のサービス提供事業者と十分に意見交換した上で、最適なサービスの選択とカスタマイズの方法を検討する。

また、本研究会の成果及び、電子契約システム検討プロジェクトチーム（PT）の検討結果を踏まえて、デジタル化・非対面取引ガイドラインの作成、会員向け電子契約サービスの導入、導入支援策などの環境整備を行う。

その中で、契約書類の保存と提供など、これまで顧客へのサービスとして実施してきたことについて、デジタル化を機に宅建業務範囲の整理と有償サービス化について、バランスを持って検討していく。

併せて、デジタル化によって新たにどのようなデータが得られ、どのように利活用可能か、その拡張性や発展性、それによる社会的貢献の可能性等について検討を行う。



資料



# 研究会資料

## ゲストスピーカー等資料

「政府のデジタル改革とマイナンバーカードの利用拡大」座長 庄司昌彦 氏（武蔵大学社会学部教授）

The image shows the cover of a research report. The background is a dark green color. In the top left corner, there is the logo of Musashi University, which includes a shield with a book and the text '武蔵大学' (Musashi University) and 'MUSASHI UNIVERSITY' below it. To the right of the logo, there are two white diagonal lines. In the top right corner, there is a white rectangular box with the text '当日配布資料 資料3' (Materials distributed on the day, Material 3). In the center, the text '全宅連' (All Japan Homeowners' Association) is written in white. Below that, the title '政府のデジタル改革とマイナンバーカードの利用拡大' (Digital Reform of the Government and Expansion of My Number Card Usage) is written in large white characters. Below the title, the author's name '庄司昌彦 Masahiko SHOJI' is written in white. At the bottom, the author's affiliation '武蔵大学社会学部メディア社会学科 教授' (Professor, Media and Society, Department of Sociology, Musashi University) is written in white. In the bottom right corner, the number '1' is written in white.

# マイナンバーカードでできること

## マイナンバーカード1枚でできること

### 個人番号を証明する書類として

マイナンバー（個人番号）の提示が必要な様々な場面で、マイナンバー（個人番号）を証明する書類として利用できます。

### 各種行政手続きのオンライン申請

マイナポータルへのログインをはじめ、各種の行政手続きのオンライン申請に利用できます。

### 本人確認の際の公的な身分証明書

マイナンバーの提示と本人確認が同時に必要な場面では、これ1枚で済む唯一のカードです。金融機関における口座開設・パスポートの新規発給など、様々な場面で活用できます。

### 各種民間のオンライン取引に

オンラインバンキングをはじめ、各種の民間のオンライン取引に利用できるようになります。

### 様々なサービスを搭載した多目的カード（※）

市区町村や国等が提供する様々なサービス毎に必要な複数のカードがマイナンバーカードと一体化できます。

### コンビニなどで各種証明書を取得（※）

コンビニなどで住民票、印鑑登録証明書などの公的な証明書を取得できます。

※ 市区町村によりサービスの内容が異なりますので、詳細はお住まいの市区町村にお問い合わせください。

# 電子証明書を活用

公的個人認証：

オンライン行政手続やサイトへのログイン時、他人による「なりすまし」やデータ改ざんの防止に用いる本人確認

## 電子証明書とは

電子証明書は2種類です。

### 署名用の電子証明書

- インターネット等で電子文書を作成・送信する際に利用します。
  - 電子申請（e-Tax等）
  - 民間オンライン取引（オンラインバンキング等）の登録など
- 「作成・送信した電子文書が、あなたが作成した真正なものであり、あなたが送信したものであること」を証明することができます。

### 利用者証明用の電子証明書

- インターネットサイトやキオスク端末等にログイン等をする際に利用します。
  - 行政のサイト（マイナポータル等）へのログイン
  - 民間のサイト（オンラインバンキング等）へのログイン
  - コンビニ交付サービス利用 など
- 「ログイン等した者が、あなたであること」を証明することができます。

# 公的個人認証の民間利用

## 印鑑（印鑑登録証明書）と電子署名（署名用電子証明書）の比較

	印鑑（印鑑登録証明書）	電子署名（署名用電子証明書）
申請 フロー	①申請者は実印を入手 ②申請者は実印（印影）を市町村長へ提出 ③市町村長は印鑑登録証明書を発行 	①申請者は鍵ペア※を入手 ※市町村長が発行 ②申請者は公開鍵をJ-LISに送信 ③J-LISは署名用電子証明書を発行 
利用 フロー	①契約書を作成・捺印 ②契約書に証明書を添付し相手方に手交・郵送 	①契約書を作成・電子署名 ②契約書に電子証明書を添付し相手方に送信 
法律上の 効果	真正性の推定 ※民事訴訟法第228条第4項	真正性の推定 ※電子署名法第3条

総務省「公的個人認証制度について」

# 公的個人認証の民間利用

## （参考）公的個人認証を活用した官民サービスの展開状況

### 【公的サービスの例】

#### マイナポータル

- マイナポータルログイン時の本人確認でカード利用（利用者証明）
  - ⇒ 行政機関への各種申請や行政機関からのお知らせ（プッシュ型）サービスが可能（例：子育て支援ワンストップサービス）
  - ⇒ 自己情報に関する情報連携等の記録を確認可能
- ※2017年11月、本格運用開始

#### 税申告（e-Tax）

- e-Taxの利用登録時及び申告書データ作成時にカード利用（電子署名）
- ⇒ 税務署に出向かず、自宅等のパソコンから申告書を送信可能
- ⇒ 添付書類の省略や自動計算機能等の利用が可能。早期の還付金受領等のメリット

#### コンビニ交付サービス

- コンビニエンスストア等に設置された証明書発行用の端末操作時にカード利用（利用者証明）
  - ⇒ 役所に出向かず、夜間・休日にも住民票の写し等の証明書を取得可能
- ※大手コンビニ3社含む全国約53,000店舗で利用可能  
 ※2017年12月1日時点 導入団体：462団体、サービス対象人口約8,064万人

### 【民間サービスの例】

#### 新規証券口座開設

- オンラインでの口座開設に必要な本人確認時にカード利用（電子署名）（犯罪収益移転防止法等で適正な本人確認手段として規定）
  - ⇒ 本人確認即時に口座開設、取引開始可能
- ※GMOグローバル証券がサービス提供中

#### 住宅ローン契約手続

- オンラインでの住宅ローン契約締結時にカード利用（電子署名）
  - ⇒ 申請者は銀行来店コストが、銀行は紙契約書の保管コストがそれぞれ軽減
- ※三菱東京UFJ銀行がサービス提供中

#### 不動産取引

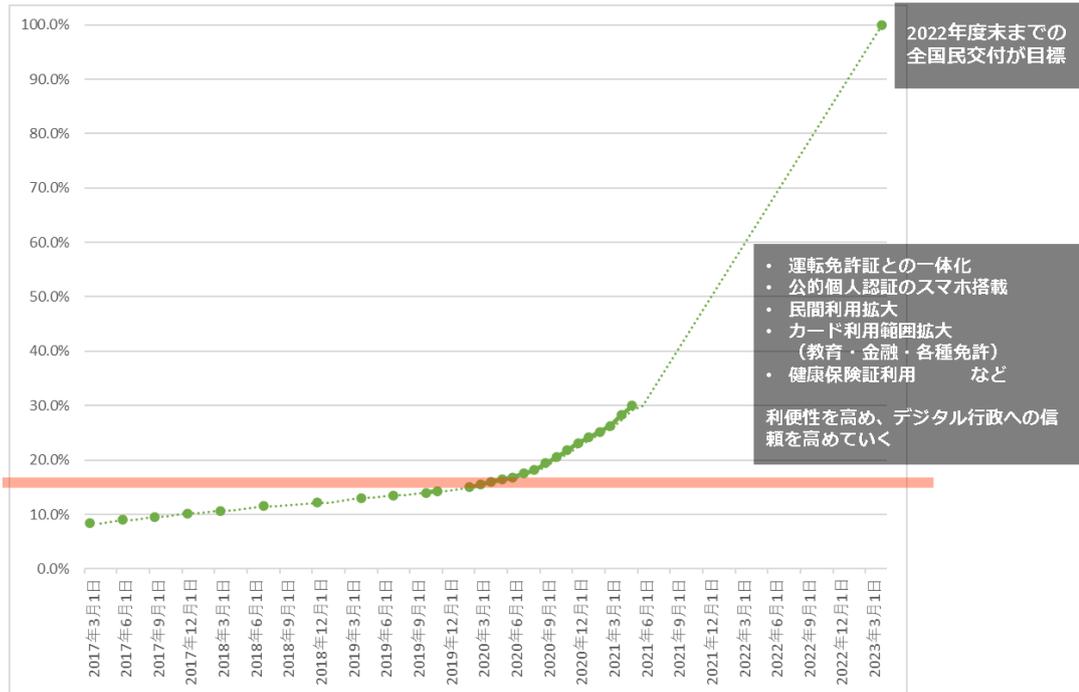
- オンラインでの不動産取引に必要な本人確認時にカード利用（電子署名）
  - ⇒ 本人確認記録を自動生成でき、顧客・企業双方の負担が軽減
- ※エスクロー・エージェント・ジャパンがサービス提供中

#### 携帯電話購入

- 携帯電話（格安スマホ）購入に必要な本人確認時にカード利用（電子署名）
  - ⇒ 申込書の自動作成が可能となり、顧客の記載ミス防止や対応時間短縮
- ※NTTコミュニケーションズがサービス提供中

総務省「公的個人認証制度について」

# マイナンバーカード交付率（実績→目標）



データ出典：総務省「マイナンバーカード交付状況について」  
 ※1日時点のデータとして揃えるため一部改変。点線は2区間移動平均。

6

## 自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画（令和2年12月25日）」（抄）

### 3. 取組事項

#### 3.1 重点取組事項

##### (3) 自治体の行政手続のオンライン化

###### 【取組方針】

- ① デジタル化による利便性の向上を国民が早期に享受できるよう、**2022年度末を目指して、原則、全自治体で、特に国民の利便性向上に資する手続について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする。**  
 具体的には、以下の**31手続を**対象として、**積極的・集中的に**マイナポータルを活用したオンライン化を進める。
- ② さらに、**上記以外の各種行政手続**についても、「地方公共団体におけるオンライン利用促進指針」を踏まえ、**積極的にオンライン化を進める。**

総務省「自治体の行政手続オンライン化について」地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会（第6回）配布資料2  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000744269.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000744269.pdf)

7

<b>子育て関係（15手続）※市区町村対象手続</b>		
児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求	保育施設等の利用申込	高額介護(予防)サービス費の支給申請
児童手当等の額の改定の請求及び届出	保育施設等の現況届	介護保険負担限度額認定申請
氏名変更/住所変更等の届出	児童扶養手当の現況届の事前送信	居宅介護(介護予防)福祉用具購入費の支給申請
受給事由消滅の届出	妊娠の届出	居宅介護(介護予防)住宅改修費の支給申請
未支払の児童手当等の請求		住所移転後の要介護・要支援認定申請
児童手当に係る寄附の申出		
児童手当に係る寄附変更等の申出		
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出		
受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出		
児童手当等の現況届		
支給認定の申請		
	<b>介護関係（11手続）※市区町村対象手続</b>	
	要介護・要支援認定の申請	<b>被災者支援関係（1手続）※市区町村対象手続</b>
	要介護・要支援更新認定の申請	罹災証明書の発行申請
	要介護・要支援状態区分変更認定の申請	
	居住(介護予防)サービス計画作成(変更)依頼の届出	<b>自動車保有関係（4手続）※都道府県対象手続</b>
	介護保険負担割合証の再交付申請	自動車税環境性能割の申告納付
	被保険者証の再交付申請	自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
		自動車税住所変更届
		自動車の保管場所証明の申請

総務省「自治体の行政手続オンライン化について」地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会（第6回）配布資料2  
[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000744269.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000744269.pdf)

# DX化の今後の展望・国の動向等

庄司昌彦 Masahiko SHOJI

武蔵大学社会学部メディア社会学科 教授

1

・ 所属：武蔵大学社会学部メディア社会学科 教授（グローバルデータサイエンス（GDS）コース主任）

・ 主な学術的活動：

- ・ 国際大学GLOCOM 主幹研究員 / 東京大学情報学環 客員研究員 / (公財)情報通信学会 理事 / 中央大学国際情報学部 非常勤講師

**研究分野**

- ・ 情報社会学
- ・ 情報通信政策

・ 主な社会的活動

- ・ (一社) オープンナレッジファウンデーションジャパン 代表理事
- ・ (一社) SDGsデジタル社会推進機構 理事
- ・ (一社) インターネットユーザー協会 理事
- ・ (一社) MyData Japan 理事
- ・ (一社) オープンガバナンスネットワーク 理事
- ・ (一社) 認知症フレンドリージャパンイニシアチブ 共同代表理事
- ・ デジタル庁 マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤抜本改善WG 構成員
- ・ デジタル庁 データ戦略推進WG 構成員
- ・ 内閣官房 オープンデータ伝道師
- ・ 総務省 地域情報化アドバイザー (幹事)
- ・ 総務省 情報通信白書アドバイザーボード 構成員
- ・ 総務省 地方税における電子化の推進に関する検討会 構成員
- ・ 総務省 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの改定等に係る検討会 構成員
- ・ 総務省 郵便局データの活用とプライバシー保護の在り方に関する検討会 データ活用推進WG 主査
- ・ 総務省 地方自治体のDX推進に係る検討会 座長
- ・ 総務省 自治体システム等標準化検討会 (住民記録・地方税・選挙人名簿) 座長
- ・ 厚生労働省 生活保護システム等標準化検討会 座長
- ・ 国土交通省 不動産IDルール検討会 構成員
- ・ 警察庁 今後の交通管制の在り方検討委員会 構成員
- ・ 消費者庁 消費生活相談デジタル化アドバイザーボード 座長
- ・ 千葉県 ICTアドバイザー会議 座長
- ・ 東京都 東京データプラットフォーム協議会 推進会議 委員
- ・ 宮城県仙台市 情報アドバイザー
- ・ 静岡県三島市 情報戦略アドバイザー など

・ 企業との活動

- ・ 株式会社かんざし 社外取締役
- ・ Zホールディングス株式会社 プライバシーに関する有識者会議 委員
- ・ 株式会社TRUSTDOCK デジタル社会の本人確認に関するアドバイザーボード メンバー
- ・ イシン株式会社 自治体通信総合研究所 特別顧問 など

・ 執筆

- ・ 連載「行政情報化新時代」『行政&情報システム』(2011年～)



2

## デジタルトランスフォーメーション

### ・ Digitization (デジタイゼーション)

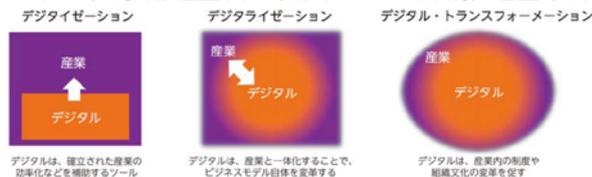
- 既存の紙のプロセスを自動化するなど、**物質的な情報をデジタル形式に変換**すること (国連開発計画UNDP)

### ・ Digitalization (デジタライゼーション)

- **組織のビジネスモデル全体を一新**し、クライアントやパートナーに対してサービスを提供するより良い方法を構築すること (国連開発計画UNDP)

### ・ Digital Transformation (デジタルトランスフォーメーション)

- 企業が外部エコシステム (顧客、市場) の劇的な変化に対応しつつ、内部エコシステム (組織、文化、従業員) の変革を牽引しながら、**第3のプラットフォーム (クラウド、モビリティ、ビッグデータ/アナリティクス、ソーシャル技術) を利用して、新しい製品やサービス、新しいビジネスモデルを通して、ネットとリアルの両面での顧客エクスペリエンスの変革を図ることで価値を創出し、競争上の優位性を確立すること** (「世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画」2020年)



総務省「令和3年版 情報通信白書」2021

3

# デジタルトランスフォーメーション

- **transform = trans (完全に・すっきりと (across)) + form (形が変わる)**
  - 非常に大きな変化
- ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより**良い方向に変化**させる
  - エリック・ストルターマン (2004年)
  - 人々の生活を変える
- 企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、**製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること**
  - 経産省「DXを推進するためのガイドライン」(2018年)
  - 組織の内部を変える
- 情報化・デジタル化(デジタル技術を用いた単純な省人化、自動化、効率化、最適化)はデジタル・トランスフォーメーションとは言い難く、社会の根本的な変化に対して、**既成概念の破壊を伴いながら新たな価値を創出するための改革がデジタル・トランスフォーメーションである。また、デジタル・トランスフォーメーションは、あくまで企業が特定の目的を達成するための手段であり、それ自身を目的とするものではない点に留意が必要**
  - 総務省「令和3年版情報通信白書」(2021年)

4

## デジタル・トランスフォーメーションが注目される背景

- **スマートフォン等の普及に伴う消費行動等の変化**
  - スマートフォンに代表される高度なデジタルツールが普及し、生活インフラとして定着したことで、あらゆる業種・業態においてこれまでにない新しい製品やサービス、ビジネスモデルを展開する新規参入企業が登場している。消費者はこうした新たな製品・サービス等への接触を通じて、その行動や嗜好、価値観を絶えず変化させている。
- **デジタル・ディスラプションの脅威**
  - 業界勢力図を一変させるようなイノベーション企業(ディスラプター)の存在がある。どの業界でも従来の競争だけではなく、デジタル企業とのデジタル化競争も始まっている。クラウドサービスの登場で、自ら情報システムを所有する必要がなくなったほか、AIやIoTといったデジタル技術が飛躍的に発展し、かつ、これら技術の低価格・コモディティ化が進み利用が容易になっていること、さらにマーケティングや試作品の製作も、インターネット上のサービスを利用することで迅速かつ安価にできるようになるなど、デジタル技術の活用へのハードルが大きく下がっていることから、デジタルを実装した新興勢力が誕生し、既存勢力を脅かす環境が生まれやすくなっている。
- **リアル空間を含めたデータの増大・ネットワーク化**
  - これまでデジタル技術はインターネット上のものと考えられることが多かったが、リアル空間におけるデジタル技術の利用が拡大してきた。日々の生活や仕事の中にはデジタル化されていない膨大な物的資産や、経験と勘によって培われた膨大なアナログプロセスが存在しており、これらリアル空間におけるデータを集める動きが様々な領域で活発になりつつある。
- **デジタル市場のグローバル化**
  - デジタル技術の進化及び普及は、途上国にまで波及しており、時間的制約及び物理的制約が大きく取り払われた結果、市場のグローバル化及び企業間競争のボーダレス化が進み、競争は激化の一途をたどっている。デジタルを活用したサービスは距離等の制約を超えて、全世界に迅速に展開されることから、国内のみならず海外も含めたデジタル企業が競争相手となる可能性がある。

5

# デジタル・ディスラプションの例

企業名	内容
AKIRA (日本) *7	<ul style="list-style-type: none"> <li>子供服に特化したリサイクルショップ「ECO &amp; KIDS AKIRA」の店舗名で事業を展開、最盛期には全国で74店舗を展開</li> <li>2018年10月に破産</li> <li>急速に台頭したフリマアプリに素材と顧客を両方とも奪われて経営が悪化した</li> <li>フリマアプリの代表であるメルカリは、スマホ完結型サービスを構築して「AI出品機能」や「写真検索機能」等のCX向上を行うというDX（既存ビジネスと異なる付加価値提供）によって急激に成長</li> </ul>
文教堂グループホールディングス (日本) *8	<ul style="list-style-type: none"> <li>1898年に創業し、全国に161店（2018年8月時点）を展開する中規模の書店チェーン</li> <li>2019年6月、私的整理の一種である事業再生ADRの利用を申請し、受理されたと発表</li> <li>インターネット通販やデジタルコンテンツの普及により書籍の市場規模は縮小傾向が続いていたため</li> <li>インターネット通販やデジタルコンテンツ配信は、デジタルデータを用いたDX（課題の発見、課題を数値化・指標化して「見える化」、「短サイクルの効果検証」を繰り返して対策を絞る、更なる改善のため業務プロセスを幅広く見直し「全体最適化」を図る）が可能であり、リアル店舗における書籍販売に競争力で勝ることが要因</li> </ul>
トーマス・クックグループ (英国) *9	<ul style="list-style-type: none"> <li>英国の老舗で「世界最古の旅行会社」とされる。2019年9月、ロンドンの裁判所に破産を申請</li> <li>ネット専門の旅行会社の台頭に加え、個人が直接宿泊の貸し借りをする時代になって業績が悪化</li> <li>背景には、個人が直接宿泊の貸し借りをする民泊をAirbnbがDX（新しいビジネスモデルの創造）によって普及させたことがある</li> </ul>
イエローキャブ (米国) *10	<ul style="list-style-type: none"> <li>米サンフランシスコ最大のタクシー会社。2016年1月、連邦破産法第11条の適用を申請</li> <li>UberやLyftなどの新興のアプリベースの相乗りサービス会社との競争や、それらの企業にドライバーを引き抜かれたため</li> <li>Uberは、タクシーのようなサービスを個人で行えるようにすると共に、現地の言語を使用できない旅行者でも使用できるように自動支払い機能を導入（一言も話さずに利用できるようになる）するDX（新しいビジネスモデルの創造）によって競争力を得た</li> </ul>
マクラッチー (米国) *11	<ul style="list-style-type: none"> <li>米新聞グループ大手のマクラッチーは2020年2月、連邦破産法11条の適用を申請</li> <li>紙媒体の不振が続き、近年はデジタル化へ移行していたが、業績改善には結びつかなかった</li> <li>米国のデジタル広告市場は、DX（ビジネスモデルの変革）によって強固な広告モデルを確立したFacebookとGoogleが6割を握るとされており、後発でデジタル化を進めても対抗できなかった</li> </ul>

図表1-2-2 デジタル・ディスラプションの例 / 総務省「令和3年版 情報通信白書」2021

6

## デジタル・トランスフォーメーションの取組事例

企業名	業種	規模	取組内容			効果							
			組織面	人材面	ICT活用	社内面			製品・サービス面		社外・顧客面		
						業務効率化・コスト削減	企業文化・働き方の変革	既存製品・サービスの高付加価値化	既存製品・サービスの販路拡大	新製品・サービスの創出	新規事業の創出	他社との関係強化	顧客満足度向上
クリスピー	飲食業	中小	新会社を設立		スマホアプリ、クラウド、データ分析	○			○	○	○	○	○
日本交通	陸運業	大手		IT人材の採用	スマホアプリ、クラウド、データ分析	○	○		○	○			○
久野金属工業	製造業	中小	外部との連携		IoT、クラウド、データ分析	○	○				○		
アルフレッサ	卸売業 (医薬品)	大手	外部との連携		AI、クラウド、データ分析、UIの改善	○							
JAむなかた	農業	—	外部との連携		IoT、データ分析	○	○						
あびや	飲食・小売業	中小	新会社を設立		AI、データ分析	○	○		○	○			
イオン	小売業	大手	IT業務を集約した会社を設立		クラウド				○				○
関西電力	電力業	大手	共同で新会社を設立		AI、データ分析				○	○			
トラスコ中山	卸売業 (機械工具)	大手	デジタル戦略本部を設置		AI、データ分析				○	○		○	○
ブリヂストン	製造業	大手		社外から中途採用	IoT、クラウド、データ分析				○	○			○
GA technologies	不動産業	大手	業務支援システムを他社へ提供		スマホアプリ、クラウド	○			○				○
銀泰百貨 (中国)	小売業	大手			データ分析、スマホアプリ、ライブコマース				○				○
Audi (独)	自動車	大手			マルチタッチテーブル、タブレット、VR	○			○				○
McCormick & Company (米)	食品業	大手			データ分析、AI	○							○
Netflix (米)	情報通信業	大手			データ分析				○				○

図表1-2-3-1 デジタル・トランスフォーメーションの取組事例 / 総務省「令和3年版 情報通信白書」2021

# 株式会社GA technologiesの取組

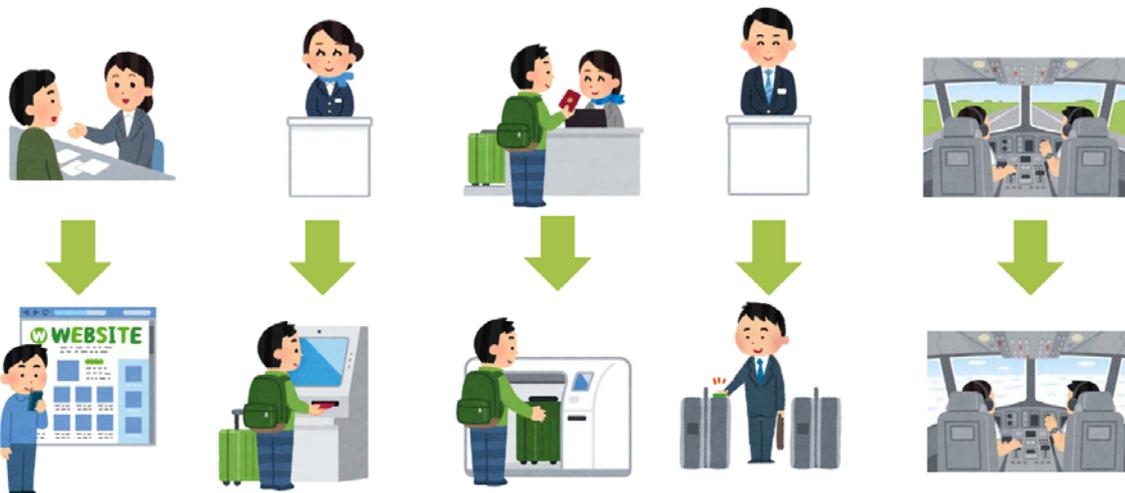
- GAテクノロジーズは...デジタル技術を活用することで不動産業界における業務効率化や新規サービスの創出に取り組んでいる。この背景には、不動産業界では紙の資料や契約書、電話・FAXなどが多く利用されている点や、事業者側と顧客側にまだまだ情報の非対称性があり、テクノロジーの力で顧客の利便性を向上させたいという思いがある。
- まずは自社DXとして、開発と営業の文化を融合させ、隔てのない社内体制を作ると共に、従業員の約3割を占めるエンジニアが中心となり顧客のニーズをスピーディーに反映した数多くのサービスを開発・利用している。具体的には、不動産店舗に行かなくても、web上で物件検索、入居申込、契約までの一連の手続きができ、非対面での部屋探しを可能にするセルフ内見型賃貸サイト「OHEYAGO」（下図）、不動産投資用ローンの申込・審査をオンライン化するプラットフォームサービス「MORTGAGE GATEWAY by RENOSY」など社内利用も含めると30以上の様々なサービスを自社で開発した。
- サービス利用企業では、アナログな手法で業務を行っていた時と比べて労働時間を圧縮することができるだけでなく、他の業務に充てる時間を確保できるようになることによって企業全体の売上増につながっている。また、コロナ禍で人との接触を避けたい状況においても顧客満足度や従業員の働く満足度向上にも貢献している。さらに、他の不動産会社にも提供することで業界全体のデジタル・トランスフォーメーションにも寄与している。



何らかのアプリやサービスを導入して終わるのではなく、業務の仕方、人員・体制、組織文化などの面で「IT企業になる」こと

総務省「令和3年版 情報通信白書」2021

## 参考：航空業界の変化



- さまざまな場面で省人化・自動化が進んだ。安全性も高まり、低価格も進んだ。
  - 全体的なサービスレベルが低下したわけではなく、選択肢の幅が広がった。
- 「仕事の仕方」が変わり、効率化が進み、体験の価値は高まった。

# 参考：銀行窓口

すべて窓口で  
印鑑+通帳



自分でできる人は、  
ATMやPC・スマホで  
いつでもどこでも  
手続きが可能に



窓口は本当に助けが  
要る人に手厚く対応  
可能に



10

# 現状を誰でも把握できるようにする



東京都「新型コロナウイルス感染症対策サイト」



内閣府「新型コロナウイルス感染症サイト」

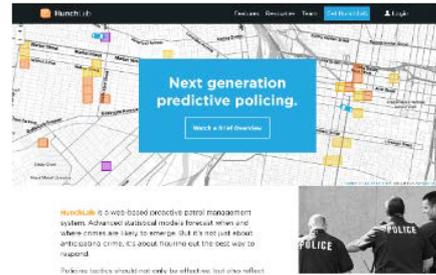


新型コロナウイルス感染症が地域経済に与える影響の可視化



内閣府地方創生推進室+内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局<sup>1)</sup>  
「V-RESAS」 <https://v-resas.go.jp/>

# 未来を予測する



## • PREDPOL

- 過去データと「予測モデル」に基づき地図に表示（地震発生パターンへの応用）
- 車上荒らし、住居強盗、自動車盗、拳銃等を使った犯罪、暴行
- ベテラン刑事の予測より2.3倍の確率で的中
- 米アトランタ等60都市で導入。国際的に増加中
- 米サンタクルズでは2年で犯罪が17%減

## • Hunchlab

- 米国シカゴ市が試験導入（6ヶ月）
- 時間や季節、天候、地域経済、過去の犯罪などからパターンを見出す
- 市全域で殺人事件が前年同期より3%増えた中、導入地域は発砲事件が39%、殺人事件が33%減

参照：

「ビッグデータで犯罪予測、治安を改善したサンタクルズ市の挑戦」（日経トレンディネット）  
 「L.A.、アトランタ、米警察で犯罪予測技術を導入」（2015/2/19 日本経済新聞電子版）ほか  
 「米シカゴ市警、犯罪予測プログラム「Hunchlab」により凶悪事件を減少。過去データから「犯罪が発生しそうな地域」を巡回」（2017/8/11 engadget日本版）

12

# どのような「IT人材」が必要になるか

## • 自ら課題を発見し指摘できる

- 最新技術や他自治体・海外事例に踊らされない
- 目の前の現実に向き合い、観察・理解する
- 「従来の仕事の仕方」を批判的な目線で見られる
  - 「正しく面倒くさがれる」
  - 「よそ者・若者・馬鹿者」の目線、「王様は裸だ！」と言える子供

必要なのは  
アナログ (o) 改革

## • デジタルの力を十分に引き出す「仕事の仕方」を設計できる

- 人に負荷をかけず、拡張性があり、リスクに強い、シンプルな...方法を見つけられる
  - (サービス) デザイン思考
- 政府の動向、技術動向等の情報を収集し、取捨選択できる

13

「インフラ分野のデジタル・トランスフォーメーション施策の公表（2021年2月9日）」参照

# 国土交通省資料から考える

14

## 【DXを支えるデータ活用環境の実現】

- ✓ スマートシティ等と連携し、デジタルデータを活用し社会課題の解決策を具体化
  - ✓ DXの取組の基盤となる3次元データ活用環境を整備
- デジタルデータを用いた社会課題の解決

### 社会課題の解決策の具体化

- 全国約50都市にて3D都市モデルを構築し、シミュレーション等ユースケースを開発

多様な主体による利活用  
全体最適・市民参画・機動的なまちづくり

### データ活用の基盤整備

- データ連携基盤**
  - 国土、経済、自然現象等に関するデータを連携した統合的なプラットフォームの構築
- 国家座標**
  - 調査・測量、設計、施工、維持管理の各施策の位置情報の共通ルール「国家座標」基盤の構築
  - 座標が一致することによりICT施工等に貢献
- 人流データ**
  - 人流データを計測・活用し、客観的な情報にもとづく施策等を展開

### 3次元データ活用環境の整備

#### 3次元データ等を保管・活用環境の整備

- 3次元データの保管・活用**
  - 工事・業務で得られる3次元データや点群データ等を保管し、自由に閲覧が出来、データの加工が出来るデータセンターを開発
- 港湾分野**
  - データの標準化やクラウドの活用により、BIM/CIM活用を推進
- 通信環境構築**
  - 本省・国総研、各地整間の高速（100Gbps）ネットワーク環境を構築

現在：100Mbps  
今後：100Gbps

### インフラ・建築物の3次元データ化

- 土木施設**
  - 小規模を除く全ての公共工事におけるBIM/CIM※原則適用に向け段階的に適用拡大
- 周辺環境を含めた施工計画の作成**
- 公共建築**
  - 官庁営繕事業における3次元モデル活用や、設計・施工間のデータ引渡しルールの整備

※BIM/CIM: Building/Construction Information Modeling, Management

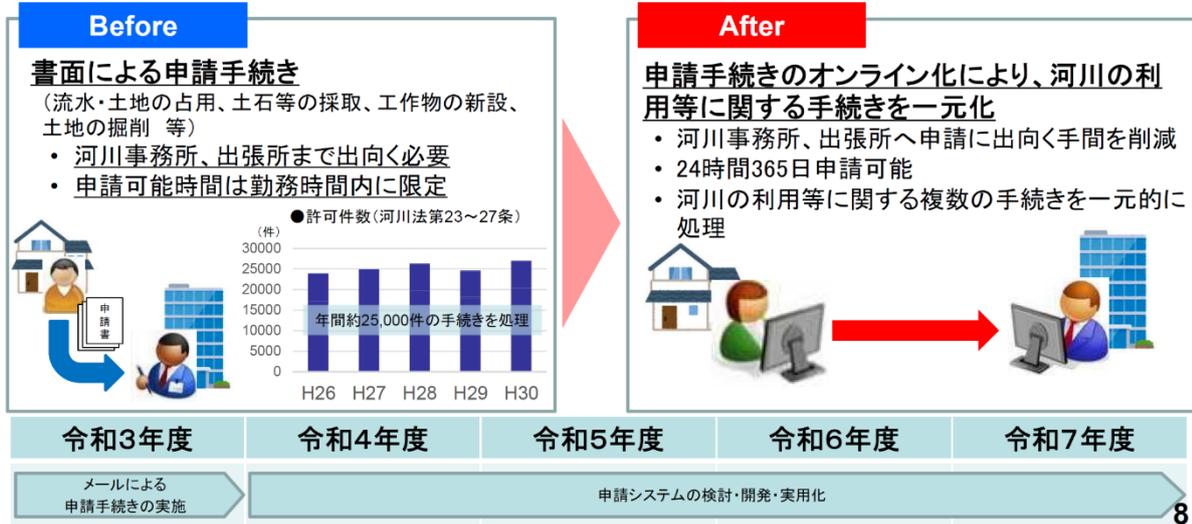
## 【行動のデジタル化】 行政手続きのデジタル化による国民のニーズに合った行政サービスの実現

### 目指す姿

行政手続きのデジタル化を促進し、国民一人一人のニーズに合った行政サービスの実現

### 概要

○河川利用者のニーズに合った行政サービスを実現するため、河川の使用や工作物の新設等、河川空間の利用等に関わる行政手続きをオンライン上で一元化。



8

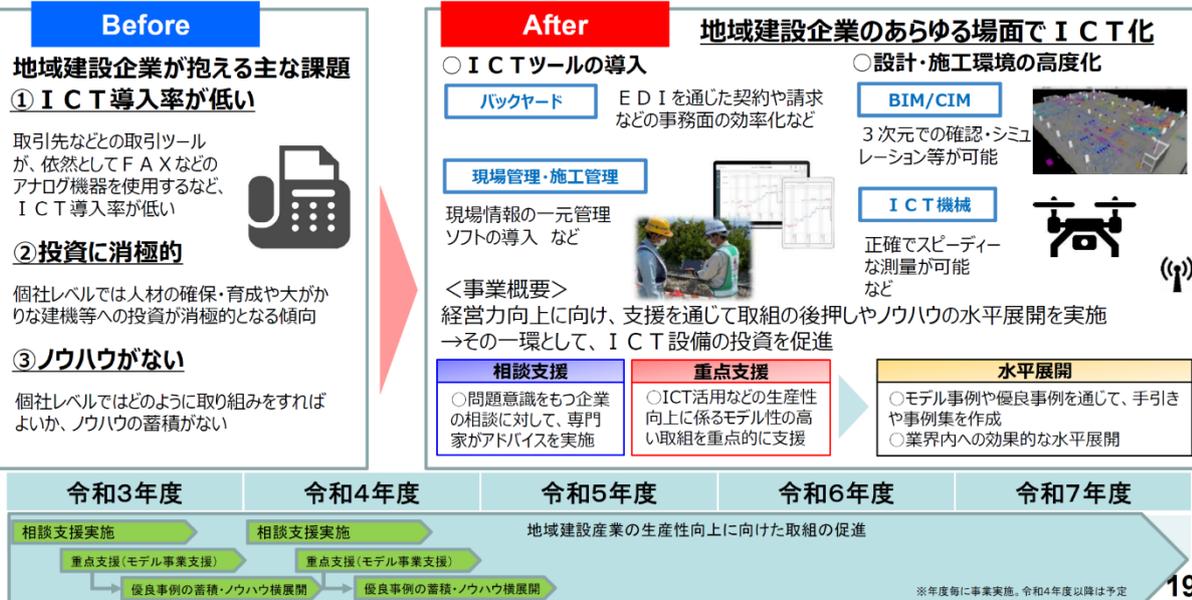
## 【モノのデジタル化】地域建設産業の生産性向上及び持続性の確保

### 目指す姿

地域建設産業のICT活用を通じた生産性向上

### 概要

○生産性向上など経営上の課題を抱える地域の中小・中堅建設企業等に、重点支援や好事例の水平展開によるデジタル化に向けた普及啓発を通じて、生産性向上のボトムアップと建設業におけるDXを促進。

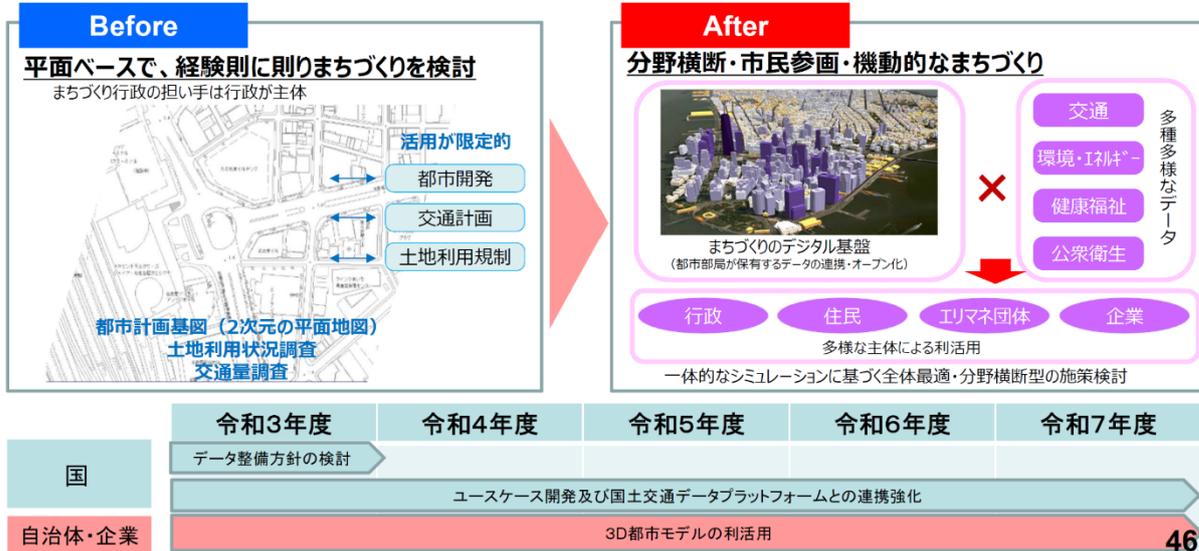


19

## 【モノのデジタル化】まちづくりのデジタルトランスフォーメーションの推進

**目指す姿** 全体最適・市民参画・機動的なまちづくりの実現により、都市活動の質や都市生活の利便性向上を目指す

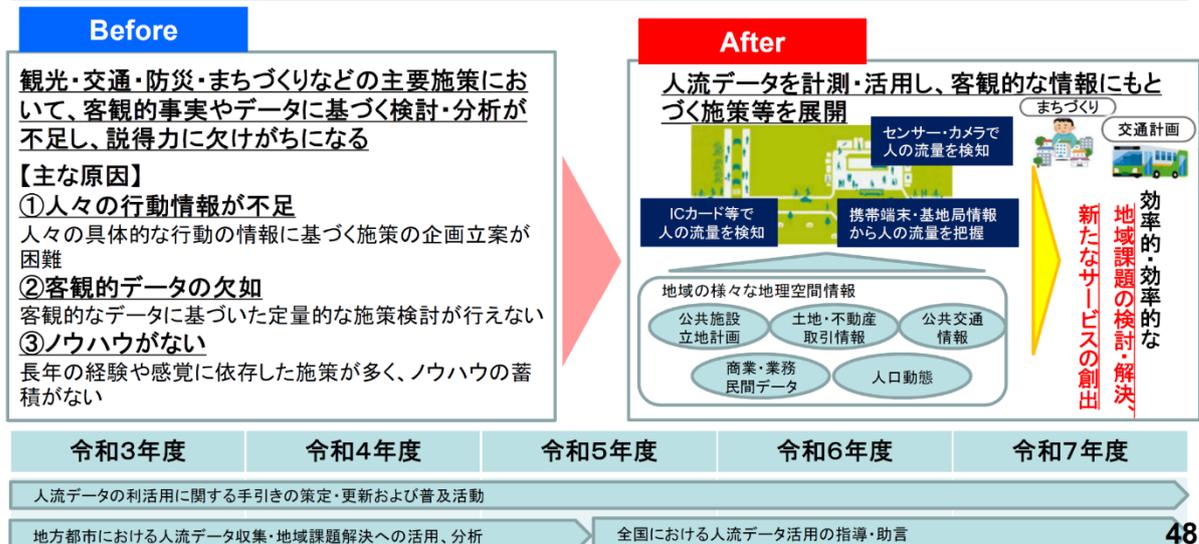
**概要** ○令和2年度は、まちづくりのデジタル基盤としての3D都市モデルを全国約50都市にて構築予定。  
○令和3年度は、3D都市モデルと多種多様なデータを連携・活用するシミュレーション・モニタリングなど更なるユースケース開発予定。



## 【モノのデジタル化】人流データの利活用拡大のための流通環境整備

**目指す姿** 人流データを活用した効果的な地域課題の解決・新たなサービスの創出により、国民の暮らしを向上

**概要** ○人流データ活用促進のために、データ取得・活用に関する手引きの策定や、コロナ後における新たな人々の行動に基づく地域価値・不動産価値向上等の地域活性化施策の企画立案を支援する。



## 【モノのデジタル化】国土交通データプラットフォームの構築

**目指す姿** ○フィジカル(現実)空間の事象をサイバー空間に再現するデジタルツインによる、業務の効率化やスマートシティ等の国土交通省の施策の高度化、産学官連携によるイノベーションの創出。

### 概要

○「i-Construction」の取組で得られる3次元データを活用し、さらに官民が保有する様々な技術やデジタルデータとの連携を可能にするプラットフォームの構築により、新たな価値を創造。



55

## 行政の動向・事例

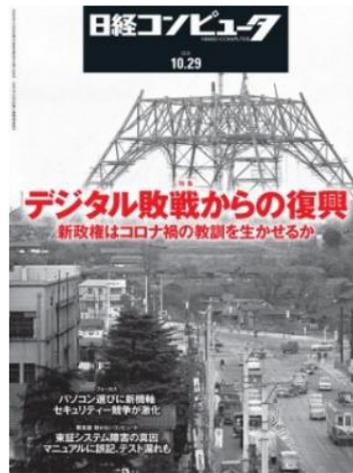
# なぜ「デジタル改革」が求められるのか

21

# 「デジタル敗戦」論

「光ファイバー網や携帯電話のカバレッジといった通信インフラだけ見たら、日本はどの国にも負けていません。せっかく良質なインフラがあるのに、新型コロナという事態でうまく使い切れなかった。日本ほどの通信インフラを持たない国がITで成果を上げたのに、日本は過去のインフラ投資やIT戦略が全く役に立たなかった。「敗戦」以外の何物でもありません」

平井卓也デジタル改革相



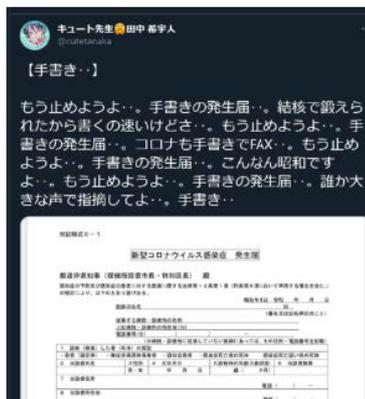
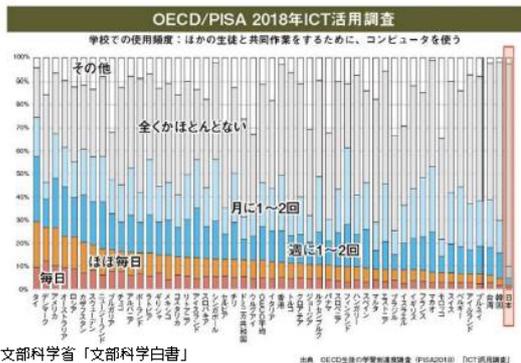
浅川直輝・外園祐理子「「デジタル敗戦」奥す 国民起点で捲土重来 平井卓也氏 デジタル改革相」日経XTECH  
<https://xtech.nikkei.com/std/nxt/mag/jnc/18/102000198/102000001/>

『日経コンピュータ』2020年10月29日号

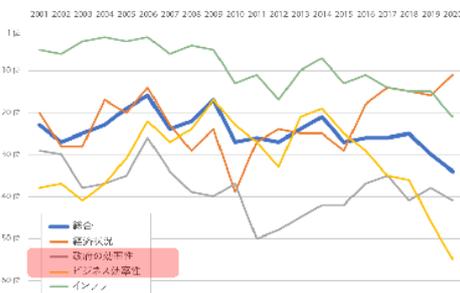
日経コンピュータ『なぜデジタル政府は失敗し続けるのか』消えた年金からコロナ対策まで』2021年2月 日経BP

22

## ICT活用の遅れは国際競争力低下など諸課題の原因では



Twitter @ cutetanak <https://twitter.com/cutetanak/status/1253084766041038848>



図表出所: 酒井博司「IMD『世界競争力年鑑2020』からみる日本の競争力 第1回: 日本の総合順位は30位から34位に下落」  
<https://www.rmi.co.jp/knowledge/insight/20201008.html>  
 データ出所: IMD「世界競争力年鑑」

# 2040年問題に向けて

- 総務省：自治体戦略2040構想研究会
  - 「各自治体においては、公的部門と民間部門で少ない労働力を分かち合う必要がある」
  - 「**従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みを構築する必要がある**」
- 「スマート自治体」へ
  - 総務省：地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会
  - 総務省：自治体システム等標準化検討会

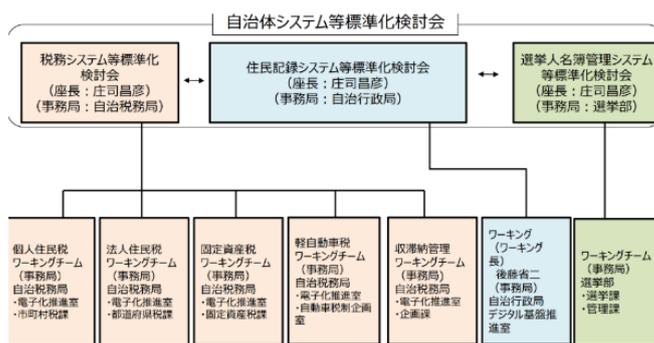
2040年

- 高齢者人口のピーク
- 生産年齢人口は1995年の8,726万人が、2040年には6,000万人以下に
- 高齢者の増加や生産年齢人口減少は地方自治体の予算や業務をさらに逼迫

既に危機の自治体も

- 全国の市区町村職員のうち、非正規職員の数と割合は年々増えており今や3人に1人
- 職員287人のうち65%が非正規職員の自治体も
- 職員の半数以上が非正規の市町村は92。

NHKニュースおはよう日本  
2019年2月10日（日）  
急増“非正規公務員” 地方自治体に何が



# デンマーク政府

年	主な取り組み
2001年	IDパスワード型デジタル署名
2005年	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共決済口座NemKonto</li> <li>ビジネス向け公共サービスポータルVirK.dk</li> <li>市民・医療従事者向け医療ポータルsundhed.dk</li> </ul>
2007年	<ul style="list-style-type: none"> <li>全政府機関・銀行ログイン用個人認証NemID開始</li> <li>電子私書箱運用開始</li> <li>市民向け公共サービスポータルBorger.dk</li> </ul>
2011年	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人・民間事業者の<b>電子私書箱・オンラインセルフサービス義務化</b></li> </ul>
2014年	行政手続 <b>全面ペーパーレス化</b>
2018年	新デジタル成長戦略（～2025）

- 高い評価
  - 国連 電子政府 1位（2018・20年）
  - 国連 幸福度 1位（2012・13・16年）
- 銀行と政府で共通電子ID化し普及
- ネット口座NemKonto
  - 個人番号に紐づけ。保有義務化
  - 税金払戻し、給付金受領用。給与振込も
- 電子私書箱e-boks
  - 個人番号に紐づけ。保有義務化
  - 政府自治体・医療機関等からの連絡が届く
  - 窓口に出向く必要がなく文書の郵送はない
- 政府のリーダーシップ
  - 財務省のデジタル化庁（2010年～）が推進
  - 政府の透明性・説明責任を重視**
  - 政府のデータ利用を監視**
  - 義務化+高齢者も利用できる使い勝手**

# なぜ、デジタル（行政）改革をやるのか

今般の新型コロナウイルス感染症対応において、マイナンバーシステムをはじめ行政の情報システムが国民が安心して簡単に利用する視点で十分に構築されていなかったことや、国・地方公共団体を通じて情報システムや業務プロセスがバラバラで、地域・組織間で横断的なデータの活用が十分にできないことなど、様々な課題が明らかになった。こうした行政のデジタル化の遅れに対する迅速な対処や、データの蓄積・共有・分析に基づく不断の行政サービスの質の向上こそが行政のデジタル化の真の目的である。

また、行政のみならず、国民による社会経済活動全般のデジタル化を推進することは、日本が抱えてきた多くの課題の解決、そして今後の経済成長にも資する。単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織の在り方等をそれに合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーションが「新たな日常」の原動力となる。

デジタルガバメント関係会議「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（2020年12月25日）より

行政（国・地方自治体）  
のデジタル化

社会全体のデジタルトランスフォーメーション

26

## 国・地方デジタル化指針：11の個別目標

1. あらゆる行政手続きがスマートフォンから簡単にできる（デジタル・ファースト）
  - オンライン申請徹底、マイナンバーカード電子証明書スマホ搭載、マイナポータルUI・UX
2. 行政機関等から同じ情報を聞かれない（ワンスオンリー）
  - ベースレジストリ
3. 緊急時の事務を速やかに処理できる
  - 「（仮称）自治体等共通 SaaS 基盤」など
4. あらゆる行政サービスを迅速・確実に受けられる
5. 行政事務が抜本的に効率化され、正確性・サービスの質も向上する（業務改革（BPR））
6. 公正な負担と給付が実現されている社会が創出される
7. システムコストを大幅に削減する
  - 「（仮称）Gov-Cloud」など
8. セキュリティが大きく向上する
9. 安全でユーザーフレンドリーなデジタル行政・取引が展開される
10. 政府のデータ活用等により官民の魅力あるサービスが創出される
11. 政府の API 活用等により民間企業の生産性が向上する

『デジタル・ガバメント実行計画』（2020年12月25日閣議決定）  
別添1「マイナンバー制度及び国と地方のデジタル基盤の抜本的な改善に向けて（国・地方デジタル化指針）」より

27

### 自治体DX推進計画の対象期間等

- 2021年1月から2026年3月までを本計画の対象期間とする。
- 本計画は、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクルにより、進捗管理を行う。  
※「デジタル・ガバメント実行計画」において、「各施策の取組状況やデジタル庁の設置を踏まえ、その在り方を含めて見直しを検討するとともに、必要に応じて随時、改定等を行う」とされている。
- 総務省は、国の施策展開を踏まえつつ、業務改革(BPR)を含めた標準化等の進め方について、「(仮称)自治体DX推進手順書」として、21年夏を目途に提示する。

### 推進体制の構築

- 組織体制の整備 ○デジタル人材の確保・育成 ○計画的な取組み ○都道府県による市区町村支援

### 重点取組事項

- 自治体の情報システムの標準化・共通化 ○マイナンバーカードの普及促進 ○行政手続のオンライン化
- AI・RPAの利用推進 ○テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底

28

総務省「自治体DX推進計画概要」2020年12月 を元に筆者が下線・回みを追加。

## 自治体事例：デジタル化ファストチャレンジ（仙台市）

1. 窓口手続きのデジタル化
  - 押印の原則廃止・添付書類の見直し
  - キャッシュレス決済の導入
  - 証明書などの交付手続きのスマホでの申請
2. デジタルでつながる市役所
  - 工事等事業者との打合せオンライン化
  - オンライン子育て相談
  - 窓口以外（訪問）での市民対応にモバイル端末を活用
3. デジタル化で市役所業務の改善
  - 会議等でのWeb会議システム活用
  - RPA・AIの活用、執務環境整備（サテライトオフィス等）

29

# 自治体事例：書かない窓口・ワンストップ窓口（北見市）



➤ BPRの取組みとあわせて、バックヤードだけでなく、フロント部分（受付窓口）においてもシステム化を進め、RPAの利用によりバックヤードの負担を軽減するとともに、住民の申請書記入や窓口支援システムを活用した手続の自動判定により代理受付を実施し窓口を回る手間を削減した。

## 概要

- BPR/UI・UXの改善（書かない窓口の実施）  
職員が来庁者の本人確認を実施し、来庁者から必要な証明書を聞き取りながらシステムを利用し、申請書の作成支援を行う。来庁者は申請書に署名をすることでよく、申請手続が簡略化した。
- BPR/業務の集約（ワンストップ窓口の実施）  
他課の手続を住民異動窓口を集約し、来庁者の移動や、課を回ることに発生する重複する本人確認、異動内容の説明の手間を省略した。手続は窓口支援システムで自動判定し、住民窓口で代理受付や案内をする。
- RPAの業務利用  
証明書交付申請及び住民異動届受付時のデジタルデータを活用し、証明交付及び住民異動入力業務をRPAにより一部自動化した。

～今後も取り組みを続けていくための枠組み～

「窓口課」の設置

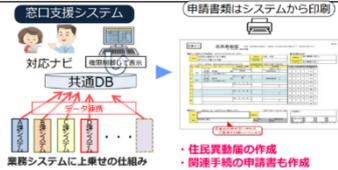
- ・窓口係：証明書やライフイベント手続をまとめて受付する係
- ・管理係：今後のプロジェクト推進や窓口業務改善を担う係

窓口支援システム

- ・他団体への横展開（埼玉県深谷市で導入）

【参考情報】人口：11.7万人

類似の取組を行っている団体：千葉県船橋市、埼玉県深谷市



- ・窓口前に記入台がない
- ・必要な手続の漏れがなくなる



北見市新庁舎 <http://kitami-shinchousya.com/>



# 全宅連 不動産取引に関するデジタル対応研究会

当日配布資料

2021年8月27日（金）

デジタル社会到来！

基本から学ぶ

## 電子帳簿保存法

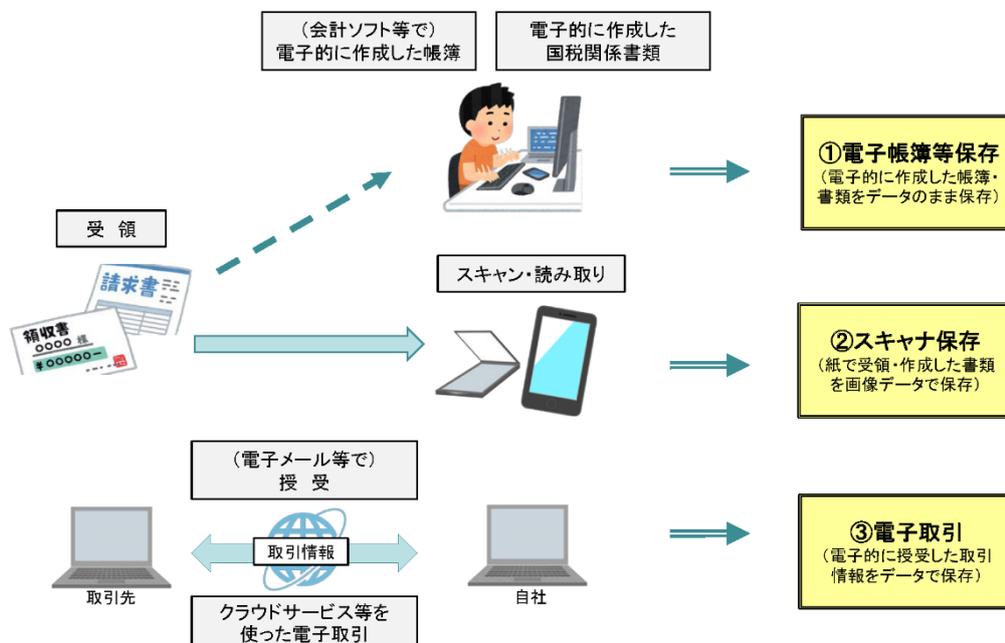


〒160-0023 東京都新宿区西新宿1-1-6 12SHINJUKU1004  
TEL:03(6300)9501 FAX:03(6300)9502 HP: <https://smtt.co.jp>

税理士法人 スマートシンク  
代表税理士 菊地 則夫  
社員税理士 宿谷 紫  
税理士 山内 孝宏  
税理士 漆谷 耕太

### I. 電子帳簿保存法の基本

#### (1) 電子帳簿保存法上の区分(税務上)



## I. 電子帳簿保存法の基本

### ① 電子帳簿の保存（任意）

電子的に作成した帳簿・書類を**データのまま保存**

(ア) 税務上対象となるもの

会計ソフトで電子的に作成した帳簿  
電子的に作成した国税関係書類

※令和3年税制改正

- ・税務署長の事前承認制度が廃止
- ・優良な電子帳簿に係る過少申告加算税の軽減措置の整備
- ・最低限の要件を満たす電子帳簿についても、電磁的記録による保存が可能に

(イ) 宅地建物取引関係で対象となるもの

パソコンで電子的に作成した売買契約書、賃貸契約書、工事請負契約書等

2

## I. 電子帳簿保存法の基本

### ② スキャナ保存（任意）

紙で受領した書類を**画像データで保存**

(ア) 税務上対象となるもの

紙で受領した契約書、請求書、領収書等  
紙で作成した申告書、届出書、申請書等  
取引の記録、メモ等

令和3年税制改正

- ・税務署長の事前承認制度が廃止
- ・タイムスタンプ要件、検索要件について要件緩和
- ・相互けん制、定期的検査再発防止策整備などの適性事務処理要件の廃止
- ・スキャナ保存された電磁的記録に関連した不正があった場合の重加算税の加重措置の整備

(イ) 宅地建物取引関係で対象となるもの

紙で受領した契約書、請求書、領収書等  
紙で作成した売買契約書、賃貸契約書、工事請負契約書等  
取引の記録、覚書、メモ等

3

## I. 電子帳簿保存法の基本

### ③ 電子取引（必ず対応が必要）

電子的に授受した取引情報を**データで保存**

(ア) 税務上対象となるもの

- 電子メール等で授受した取引情報
- ネット上からダウンロードした取引情報等

※令和3年税制改正

- ・タイムスタンプ要件及び検索要件について要件緩和
- ・適正な保存を担保する措置として電子記録の出力書面の保存等の廃止
- ・電子取引情報に係る電磁的記録の仮装・隠ぺい事実について10%重加算税加重

(イ) 宅地建物取引関係で対象となるもの

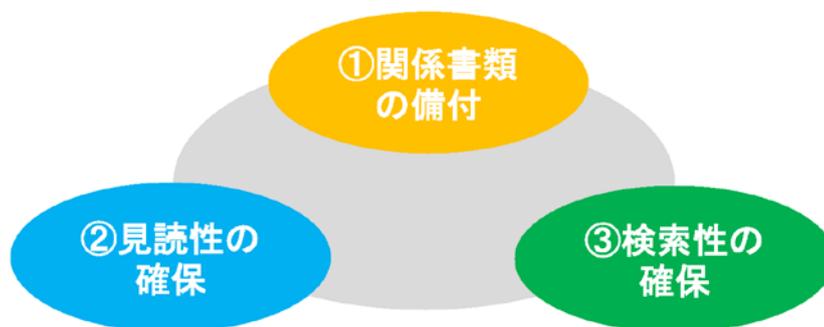
- 電子メール等で授受した取引情報（クラウドサービス等で契約した取引情報を含む）
- ネット上からダウンロードした取引情報等

4

## I. 電子帳簿保存法の基本

### (2) 電子取引「3つの要件」

#### 【電子取引・3つの要件】



大事なのは、データが確実に保管され、容易に検索可能なこと！  
※国税関連帳簿のデータ保存の要件は緩和されたが、電子取引に関するデータ保存が義務化される。

5

# I. 電子帳簿保存法の基本

## (2) 電子取引の保存要件

### A. 真実性の要件

以下の措置のいずれかを行うこと

- ①タイムスタンプが付された後、取引情報の授受を行う
- ②取引情報を授受後、速やかに(又はその業務の処理に係る通常の期間を経過した後、速やかに)タイムスタンプを付すとともに、保存を行う者又は監督者に関する情報を確認できるようにしておく
- ③記録事項の訂正・削除を行った場合に、これらの事実及び内容を確認できるシステム又は記録事項の訂正・削除ができないシステムで取引情報の授受及び保存を行う
- ④正当な理由がない訂正・削除の防止に関する事務処理規定を定め、その規定に沿った運用を行う

### B. 可視性の要件

保存場所に、電子計算機(パソコン等)、プログラム、ディスプレイ、プリンタ及びこれらの操作マニュアルを備え付け、画面・書面に整然とした形式及び明瞭な状態で速やかに出力できるようにしておくこと

電子計算機処理システム概要書を備えること

検索機能を確保すること

- ①取引年月日、勘定科目、取引金額その他のその帳簿の種類に応じた主要な記録項目により検索できること  
→改正後、記録項目は取引年月日、取引金額、取引先に限定
- ②日付または金額の範囲指定により検索できること
- ③二つ以上の任意の記録項目を組み合わせた条件により検索できること

6

# I. 電子帳簿保存法の基本

## (3) 電子帳簿保存法の改正

### 【電子帳簿保存法・改正ポイント】

#### ①承認制度の廃止

3か月前の事前申請が廃止となり、電子帳簿保存法に対応した機能を備えている会計システムやスキャナ等が準備されている場合には、即電子保存が可能に。

#### ②タイムスタンプ要件の緩和

スキャニング時の受領者の署名が不要に。タイムスタンプの付与機関が3日→2か月以内に。不正防止の策として電子データの修正・削除をしたことをログに残せるシステムがあれば、タイムスタンプ付与が不要に。

#### ③検索要件の緩和

検索要件が「取引年月日・取引金額・取引先」のみに。国税庁などの要求によって電子データのダウンロードに応じることとする場合は、範囲指定や項目を組み合わせて設定する機能の確保が不要。

#### ④電子取引のデータ保存義務化

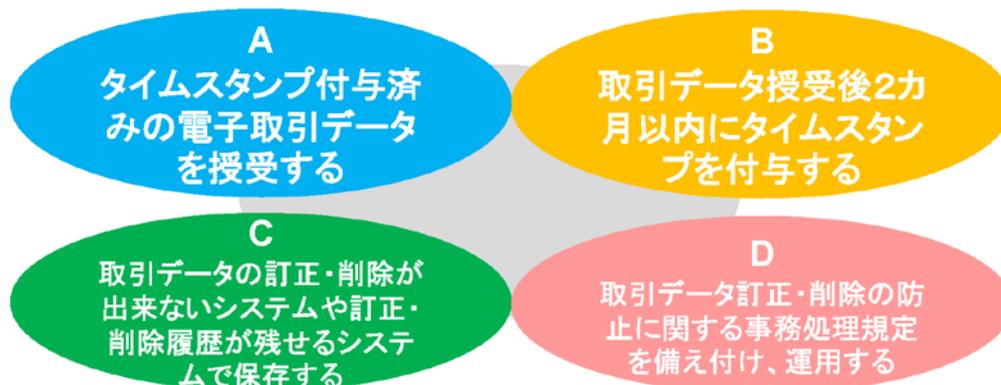
電子データ取引について書面で保存することが容認されていたが、令和4年1月1日以降行う電子取引データから書面に出力して保存することが廃止され電子保存が義務化。

7

## I. 電子帳簿保存法の基本

### (4) データ保存「4つの要件」

#### 【データ保存・4つの要件】



データ保存には、上記4つのうちいずれかの要件を満たせば良いこととなった。  
※事前申請やタイムスタンプを用意しなくても修正・削除の履歴を確認できる会計システムなどで代用可能に。  
ただし、不正行為には重加算税に10%加重されるペナルティが付与。

8

## II. 宅地建物取引業の業務

### 宅建事業者の主な仕事

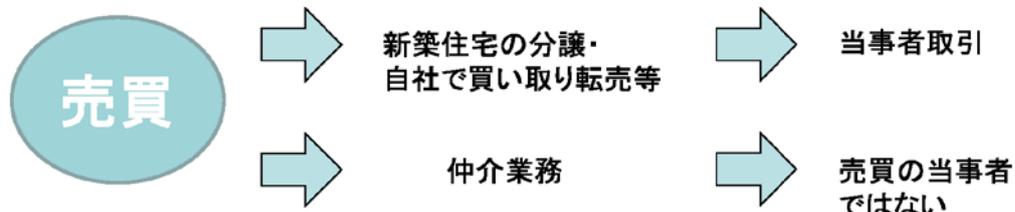


不動産業の主な業務はこの3つ

9

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

### (1) 売買業務



売買取引のかかわり方もいろいろある

10

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

### (1) 売買業務

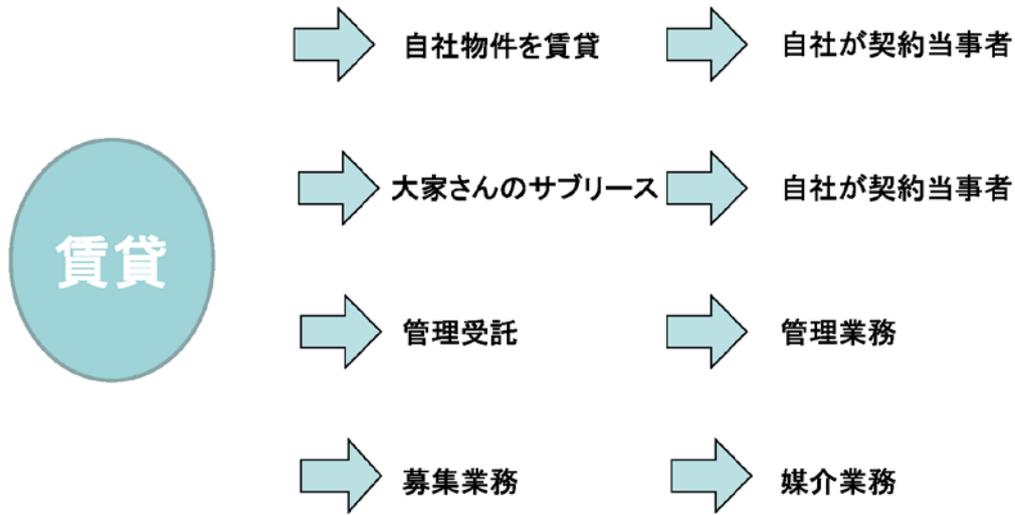


誰が、どの帳簿をどの方法で何年保存すべきか?

11

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

### (2) 賃貸業務

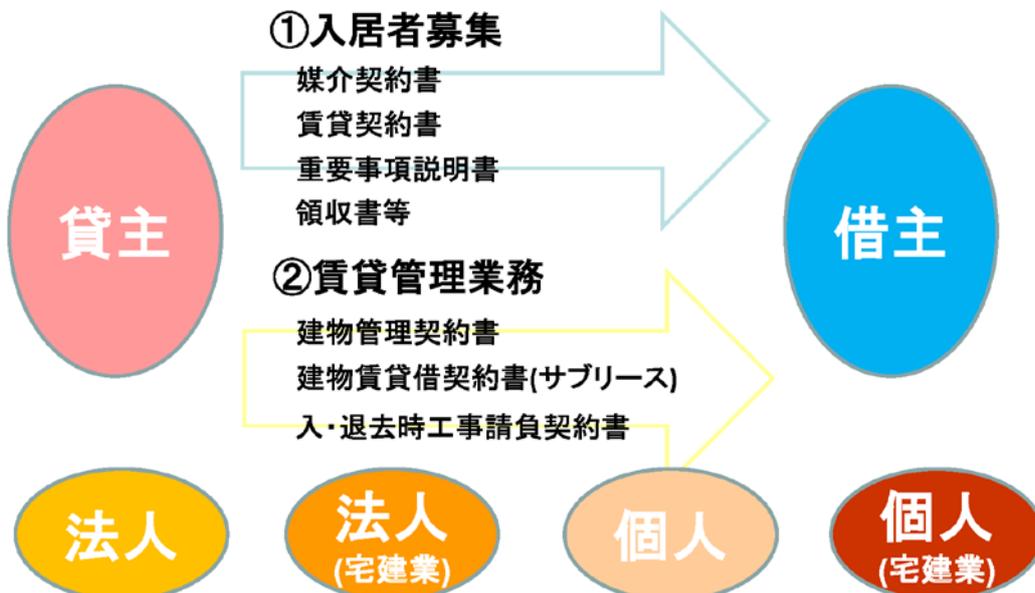


賃貸業務のかかわり方もいろいろある

12

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

### (2) 賃貸業務

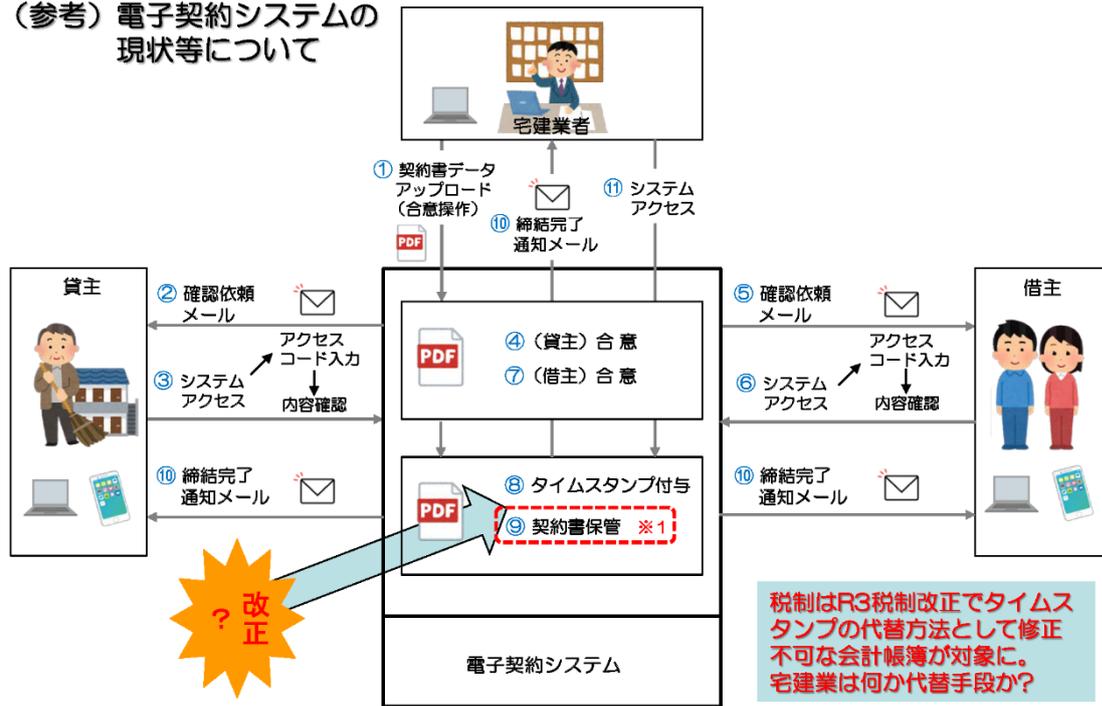


誰が、どの帳簿をどの方法で何年保存すべきか?

13

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

(参考) 電子契約システムの現状等について

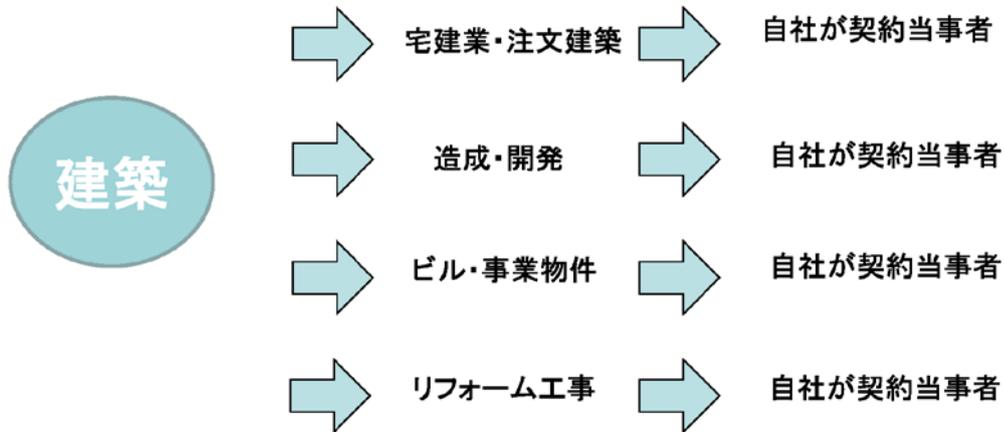


※1：タイムスタンプが付された契約書データは、納税義務者が電子帳簿保存法第10条に基づき電子データとして保管する必要がある。  
→ 契約書データの保管が可能なクラウドサービスもある

14

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

### (3) 建築業務



建築業務にもいろいろある

15

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

### (3) 建築業務

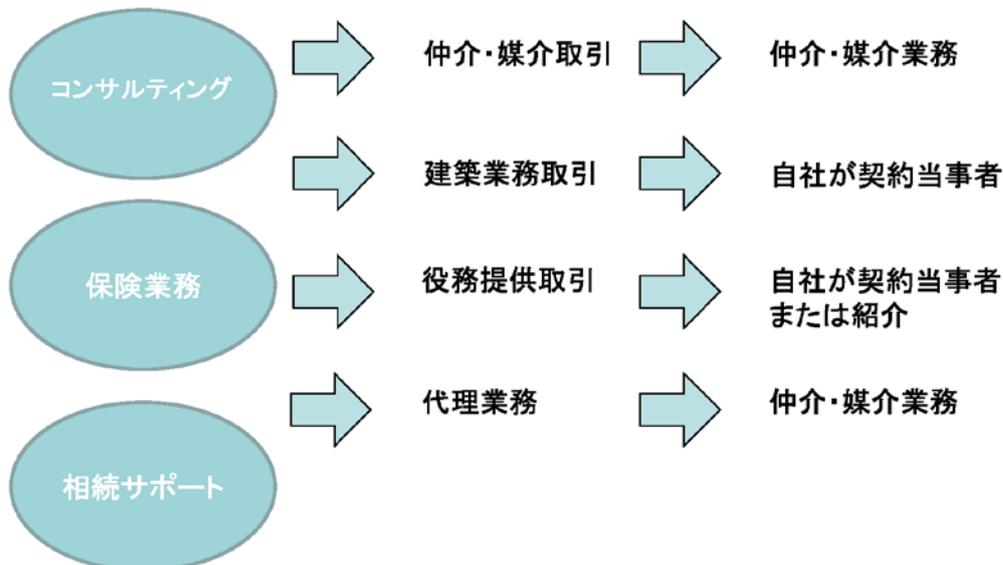


誰が、どの帳簿をどの方法で何年保存すべきか?

16

## Ⅱ. 宅地建物取引業の業務

### (4) そのほかの業務



多様なニーズに合わせ付随業務も増加している

17

### Ⅲ.電子帳簿保存法、今後の課題

#### (1) セキュリティの問題

- ①ウイルス、ハッキング対策
- ②保存場所の分散化
- ③タイムスタンプ又は代用手段での証明手段

#### (2) 保存期間の問題

- ①法律上の保存期間
- ②個人の土地・建物取得費の証明手段としての電子記録

#### (3) 中小企業等の事務負担への考慮

- ①売上1000万円以下のダウンロード対応は検索機能簡素化
- ②事務担当者、PC、サーバー、クラウド保存手段の確保

18

相続税・所得税・法人税対策を別の視点から見直してみませんか？

■賃貸経営に特化した税理士が、次世代への承継に向けて資産形成の見直しのお手伝いをします

■税金相談では下記の方がご相談できます。

- アパート経営をされている大家さんで法人化などの税金対策を考えられている方
- 相続税の基礎控除縮小により相続対策を考えられている方
- 相続が発生し相続税の申告が必要な方
- 現在の不動産所得の申告に不安のある方
- 老後の生活対策として住まいの買換えを検討されている方など
- 実家や相続した不動産を売却されて負担する税金が気になっている方

■不動産税務・相続の最前線で数多くの経験を積んだプロの税理士が、相談員として対応いたします。

■税理士法人スマートシンクでは毎日税金相談を行っています。

**SMART THINK**  
税理士法人 スマートシンク

〒163-0023  
東京都新宿区西新宿1-1-6 12SHINJUKU1004  
TEL:03-6300-9501/FAX:03-6300-9502  
MAIL:kikuchi@smtt.co.jp



19

# その他資料

## 電子契約における課題の整理

資料 2

【賃貸の場合】

	業種	ポイント	考え方
1	事前準備	大家との事前打ち合わせ	①入居希望者から電子契約の希望があった場合にどのように対応するか、あらかじめ大家に確認しておく。 ◆電子契約の希望があっても対応しない（従来どおり紙の契約のみ） ◆大家の家族が代理人となる、または家族が電子契約の操作を手伝う（契約の補助） ◆宅建業者が契約の補助をするまたは代理人となる一代理の場合どのような取り決めが望ましいか（代理の範囲、管理委託契約書で定めてよいかなど） ②例えば借主が電子契約、大家が紙の契約で行う場合など、電子契約と紙の契約が混在していても、意思表示の合致が立証できれば契約自体は成立するが、実際には複雑な状況になる。できれば電子契約が紙の契約どちらかに寄せた方がよい。一人で電子契約に対応できない場合は、従来どおり書面の契約を行うという整理を業界として考えるべきか。
2	消費者からの問い合わせ 物件の内覧	VR による物件案内の場合は相手方の IT 環境や理解度の確認が重要	①VR 内覧の場合は、相手方の環境（機器の状況・持ち帰って確認できる場所にいるかどうかなど）に注意。また、内覧の箇所等については、相手方の納得がいくまで、きめ細かく行う。
3	入居申し込み 入居の審査 （保証会社に連絡） 入居の承諾 契約に向けた準備	非対面の場合、本人のひととりの確認、十分な本人確認ができない。 IT 環境・電子契約を行う場合は入居希望者の同意が必要	①可能な限り、入居申し込みは入居希望者に来店してもらい対面で行うことが望ましい（一度は来店を促すことが望ましい） ②どうしても来店できない場合は、ズーム等を活用し、身分証明書を確認（身分証明書の写しを事前に送ってもらう）するとともに、画面上で相手方の回答等を確認するなどできるだけコミュニケーションをとる（賃貸の場合、マネロン法の適用はないが、借主の反社チェック等の観点からも十分な確認は必要） ③入居申し込みの時点ですぐに確認できない情報（例えば、個人保証人を取る場合の保証人に関する情報など）は追って連絡をしてもらうか速やかにメール等で知らせてもらおう。 ④IT 環境・電子契約の同意および録音・録画の同意をとる（本人確認の場面も含め録音することが望ましい） ⑤相手方の IT 環境を確認 ⑥書状・契約書案をメールで送信（相手方の疑問点等はあらかじめ解消しておく） ⑦保証会社との契約方法（電子契約か否か） ⑧賃貸借契約と保証契約を兼ねている契約書の場合、賃貸人・賃借人・保証人の三者契約になる。三者のうち一人が電子契約の対価ができない場合はどうするか。 ⑨IT 環境・電子契約の操作方法等をあらかじめメール・電話・説明書等で説明
4	<IT 環境、立ち合い型電子契約を同日にズーム等で行う場合> 重要事項説明・契約書の引き渡し	機密の不具合チェック 契約当日の本人確認 相手方の理解度の確認	①機密の不具合がないかの最終確認 ②身分証明書と画面上の本人の顔照合（必要に応じて免許書等写真付き証明書も画面上に提示してもらい厚みや表裏を確認） ③契約書を送信し署名をもらう際には、ワンタイムパスワード等の二段階認証を取り入れ、なりすましを防止する。 ④契約手続きは画面上で相手方とやり取りをしながら進める（「契約書届きましたか?」「よろしければ OK を押してください」など） ⑤付属書類等についてはあらかじめ番号を付すなどして検索しやすいよう工夫する ⑥本人確認については、今後マイナンバーが普及すればさらに簡素化される可能性 ⑦当事者が法人の場合は、相手方の契約権限の確認が必要 ⑧初期費用（敷金、前家賃など）の授受のタイミングはどうするか。
5	契約書類等の保存等	電子取引の場合、電子帳簿保存法上の対応 タイムスタンプの更新等 書類保管業	①電子帳簿保存法上の対応 <大家>賃貸借契約書の電子保存が必要 <仲介業者>媒介契約を電子契約で行っている場合は、媒介契約書や手数料の領収証は電子的に保存する必要あり（賃貸借契約書の保存義務がないが要

- 1 -

			確認) ①タイムスタンプの有効期間は最長 5 年。延滞は電子契約サービスを提供している事業者が自動的にまたは指示に従って更新する。タイムスタンプの技術的安全性が将来にわたり確実に担保されるとは限らないので、更新することが望ましい。 ②既に大家が契約書をなくした場合は、宅建業者がサービス事業者からダウンロードして渡すことになる。今でもサービスとして紙の契約書を保管している例はあるが、電子データの保管はコストもかかり、今後は有料（受益者負担）で対応することを検討すべき。
--	--	--	---

- 2 -

【売買の場合】

	業務	ポイント	考え方
1	事前確認	電子契約を行うか否かの判断	<p>①買主に電子契約の意向があるのに売主が対応できない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・親族による契約の補助（操作方法を教えてあげるなど）または親族が代理人となって契約行為を行う</li> <li>・宅建業者による契約の補助（操作方法を教えてあげるなど）または宅建業者が代理人となって契約行為を行う。</li> </ul> <p>といった対応方法について整理が必要</p> <p>②片方が電子・片方が紙の契約方法にはあるが非常に複雑になる。登記についても別途確認が必要（ただし、登記簿証明情報は、混在した契約書をもとに司法書士が作成すればよいのでその点は可能）。紙と電子書面は一体として契約書という扱いになり、片方だけでは意思表示の合致は立証できない。保存方法が複雑になるし印刷後の節約にもならない。現状では「一人で電子契約に対応できない紙で契約する」という整理の方が現実的か。</p> <p>※ 契約を立証できる原本と言えるためには、電子署名と紙の署名の両者をそろえて保管しておくなければならない。結局、電子契約に対応できない者は電子データを保管するのも無理であろうから、混在方式は勧められない。</p> <p>③双方電子契約が可能だが、単純に「保険方法」の観点として電子契約が書面契約か意見が一致しない場合もある。そのような場合に、手間はかかるものの、あえて電子契約（双方電子署名）と書面契約（双方直筆署名）を両方作り、一方が電磁的記録を、他方が書面を保管するというケースもあるようである。</p> <p>④例えば先主側が共有で、共有者の一人が電子契約の対応ができない場合などは問題。相談でもめているような場合は共有者の一人を代理人とすることが難しい場合が想定される。なお、売買の過分行為は共有者全員の合意が必要。</p> <p>⑤先費の場合は取引額が高額であるため、電子契約を行う場合でも、最低1度は本人と対面することが必要。</p>
2	本人確認	売買の場合、犯罪収益移転防止法の適用があり、視覚以上に厳格な本人確認が必要	<p>①売買契約に至るまでに宅建業者が顧客と対面している場合は従来どおり免許証等による本人確認方法で構わないが、対面していない場合は、マネロン法上、以下のような対応が必要となり煩雑となる（本人確認については、今後マイナンバーが普及すれば簡素化される可能性）</p> <p>＜非対面の場合のマネロン法上の本人確認方法＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本人確認書類の写しを送付してもらう</li> <li>・書類に記載されている顧客または代表者等の住所に、取引に係る文書を郵便郵便等により転送不要郵便物として送付</li> </ul> <p>なお、以下のとおり電子証明書での確認も認められているが、現状ではあまり普及していない。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電子署名法に基づく電子証明書</li> <li>・地方公共団体による「公的個人認証サービス」に基づく電子証明書</li> <li>・（法人の場合）商業登記法にもとづき登記官が作成した電子証明</li> </ul> <p>②資金庫の前ではあるが、オンライン取引であっても、十分な画面の大きさと解像度が高いカメラを使って、確実・明瞭に本人確認書類を確認できる場合は、対面取引として扱ってよいという運用例がある。宅建取引でもこれを認めてもらうよう国交省に確認することが必要。</p>
3	物件の内覧 書説・契約	物件内覧は必ず現地 書説・契約内容の事前確認 膨大な関連書類〜わかりやすさを確保 契約に変更等があった場合 住宅ローン手続	<p>①売買の場合、物件の内覧は真実以上に重要。電子契約を行う場合でも、内覧は必ず現地で行う。</p> <p>②真実より書説・契約書の内容が複雑なので事前に顧客に案内メール等で送付し、必要に応じてズーム等で画面を行い相手の疑問をあらかじめ解消しておくことが必要（コロナによって従来よりオンライン会議が普及したはメリット）</p> <p>③売買の場合、電子化する書面は真実より圧倒的に多く、書説・契約書以外にも以下のような書面がある。書類を向素でできないか検討が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆付帯役面表 ◆物件状況確認書（告知書） ◆媒介手数料支払承認書 ◆手付金の領収証 ◆各種費書・合意書等 ◆媒介契約書</li> </ul> <p>④商具の不具合がないか最終確認</p> <p>⑤本人確認の場面も含め録音することが望ましい。</p> <p>⑥専任証明書と画面上の本人の顔照合（必要に応じて免許写真付き証明書を画面上に提示してもらい厚みや表裏を確認）。外国人の場合は特に慎重に。</p>

4	決裁・引き出し	決裁を非対面で行う場合の対応	<p>①契約書を送付し署名をもらう際には、ワンタイムパスワード等の二段階認証を取り入れ、なりすましを防ぐにする。</p> <p>②契約手続が画面上で相手方とやり取りをしながら進める（「契約書届きましたか?」「よろしければOKを押しください」など）</p> <p>③付帯書類等についてはあらかじめ番号を付すなどして検索しやすいよう工夫する</p> <p>④当事者が法人の場合は、相手方の契約権限の確認が必要</p> <p>⑤電子契約で売買契約を行った場合、その後契約に変更が生じた場合、もしくは契約解除となった場合の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆土地権利書確認書 ◆売買契約変更合意書 ◆売買契約解除証明書</li> </ul> <p>⑥住宅ローン手続の確認。利用する金融機関が電子契約対応している否か、対応している場合には消費者と段取りの調整が必要。</p> <p>⑦手付金の受取のタイムシフトはどうするか。</p> <p>※ 例えば、エスクローエージェントジャパンのサービスでは、契約時に電話口座を準備してここに手付金を入金させおき、契約時から司法書士と関与させて、司法書士が電子契約を確認して送金を指示するという流れのようである。安全面や司法書士との連携の面で優れているが、常にごの方式を求めることは現場にとっては負担とならないか。</p> <p>⑧非対面決済の方法を精査する必要あり</p> <p>※参考 例えば、エスクローエージェントジャパンが運営するキャッシュレス・非対面決済サービス等がある。</p> <p>⑨資金は銀行口座により隔離。提振司法書士が手続を進める。決済日に入金・対面が不要で、平日にのみ取り戻す必要もない。</p> <p>※ 資金を事前に信託口座に入れておく方式は、安全面や決済日の入金作業といった面で優れている。ただし、司法書士に対する信頼を基礎とする方式であることからすれば、司法書士が決済日前に本人確認と登記書類確認を済ませ、決済日に買主に送金系指示するという契約方式で支障はあるか。</p> <p>※ 物件引き出し確認書など、決済日に受取る書面については、当日に電子署名をさせるを行わないか。</p>
5	引越後 契約書類等の保 存先	電子取扱いの場合、電子帳簿保存法上の対応 タイムスタンプの更新等 書類の保管 税務上の扱い	<p>①電子帳簿保存法上の対応</p> <p>＜当業者が売主の場合＞</p> <p>売買契約書、領収書等は電子的に保存が必要</p> <p>＜仲介業者の場合＞</p> <p>媒介契約書、媒介手数料の領収証は電子的に保存（売買契約書の保存義務がないが要確認）</p> <p>②電子契約によるデータは別にバックアップがある場合、電子帳簿保存法上は一併バックアップはよい。ただし、付随データも含め間違いなく開社が合意したという効果を生かす方法で得たい場合は、すべての書類に電子署名を付す必要がある。</p> <p>③タイムスタンプの有効期間は最長5年。通常は電子契約サービスを提供している事業者が自動的にまたは指示に従って更新する。タイムスタンプの技術的安全性が将来にわたって確実に担保されるには限らないので、更新することが望ましい。</p> <p>④版に先立って契約書をなくした場合は、宅建業者がサービス事業者からダウンロードして残すことになる。今でもサービスとして紙の契約書を保持している例はあるが、電子データの保持はコストもかかり、今後は有料（登録者負担）で対応することを検討すべき。</p> <p>⑤税務上の取り扱い確認</p> <p>例えば、不動産を将来売却する場合の取得時の譲渡の額、取得時の契約書の提出を求められることがある。電子契約で取替えていた場合の取り扱いの確認、電子契約書の条件等どうするかの確認。また、購入者が住宅ローン控除の申請を行う際、契約書の提出が求められることがある。この場合も電子契約書の取り扱いについて確認が必要。</p>

# 大手不動産業者の取り組み状況

当日配布資料（参考資料）

企業名	対象	内容	導入内容と時期
三井不動産株式会社 三井不動産レジデンシャル株式会社	分譲マンション、分譲戸建て売買	IT重説、電子契約、融資オンライン相談、各種オンライン申込み手続き	2021年7月プレスリリース 2022年夏を目処に導入
三井不動産リアルティ株式会社	賃貸住宅仲介・管理	「スマートクラウド賃貸」入居申込みから、契約、入居後修理受付、更新、解約手続きまでウェブ上で可能 電子契約は「クラウドサイン」（弁護士ドットコム）を利用	2021年3月19日より。
三菱地所株式会社 三菱地所レジデンス株式会社 三菱地所ハウスネット株式会社	賃貸住宅仲介・管理	賃貸住宅の内覧予約受付、内覧、賃貸借契約、入居開始までを完全非対面化。 「スマート内覧」（ライナフ社）によるセルフ内覧、スマートロックにより解錠、入居。	2019年5月プレスリリース
住友商事株式会社	不動産賃貸仲介・管理+生活インフラサービス	「スマート契約」賃貸申込み、契約、保証審査、損保付保、電気、ガス、ネット等契約 ブロックチェーン「miyabi」（bitFlyer Blockchain社）を活用	2020年10月、プレ商用サービス開始 2021年 本格商用サービス開始
野村不動産株式会社	新築分譲マンション・戸建て売買	「Musubell（ムスベル）」+「クラウドサイン」（弁護士ドットコム） 売買契約時の必要書類の生成、ステータス管理、契約書類の署名・捺印等を電子化。	2020年8月プレスリリース
東急住宅リース株式会社 東急社宅マネジメント株式会社	不動産賃貸契約業務	「IMAoS」（ソフトバンク コマース&サービス社）+「GMO電子契約サービスAgree」（GMOクラウド社） オンライン契約案内、スマホ契約	2017年8月プレスリリース
東急リパブル株式会社	賃貸住宅仲介・管理	イタンジ社の賃貸仲介システム「ノドクラウド」、賃貸管理システム「内見予約くん」、「申込受付くん」 物件問い合わせ、内見予約、入居申込みの電子化。	2020年12月プレスリリース
〃	新築マンション売買	売買契約締結後、引き渡し完了までの業務フロー（融資、登記手続き会、内覧会、残代金、引き渡し等の申込み手続き）をデジタル化。	2019年1月プレスリリース

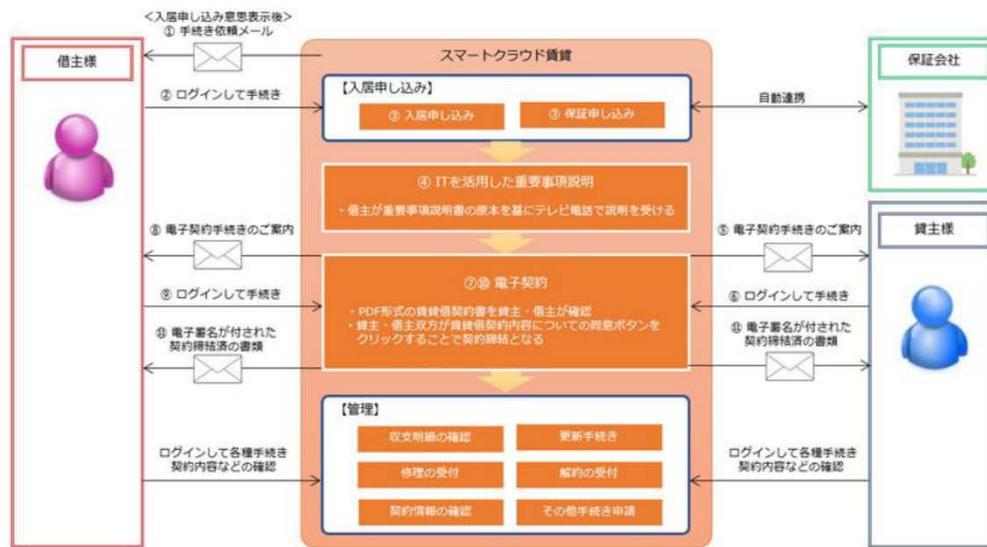
# 大手不動産業者の取り組み状況

## ・三井不動産 三井不動産レジデンシャル



（資料）三井不動産株式会社ウェブサイトより [https://www.mitsui-fudosan.co.jp/corporate/news/2021/0726\\_01/](https://www.mitsui-fudosan.co.jp/corporate/news/2021/0726_01/)

・ **三井不動産リアルティ**  
 ・ スマートクラウド賃貸



(資料) 三井不動産リアルティ株式会社ウェブサイトより [https://www.mf-realty.jp/news/2019/20200319\\_01.html](https://www.mf-realty.jp/news/2019/20200319_01.html)

3

・ **住友商事**  
 ・ スマート契約



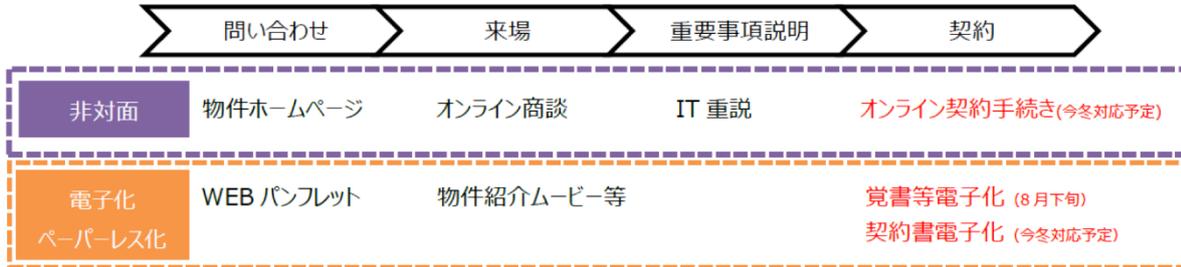
(資料) 住友商事株式会社ウェブサイトより <https://www.sumitomocorp.com/ja/jp/news/release/2020/group/13970>

4

# 大手不動産業者の取り組み状況

## ・野村不動産

- ・ Musubell(ムスベル)+クラウドサイン

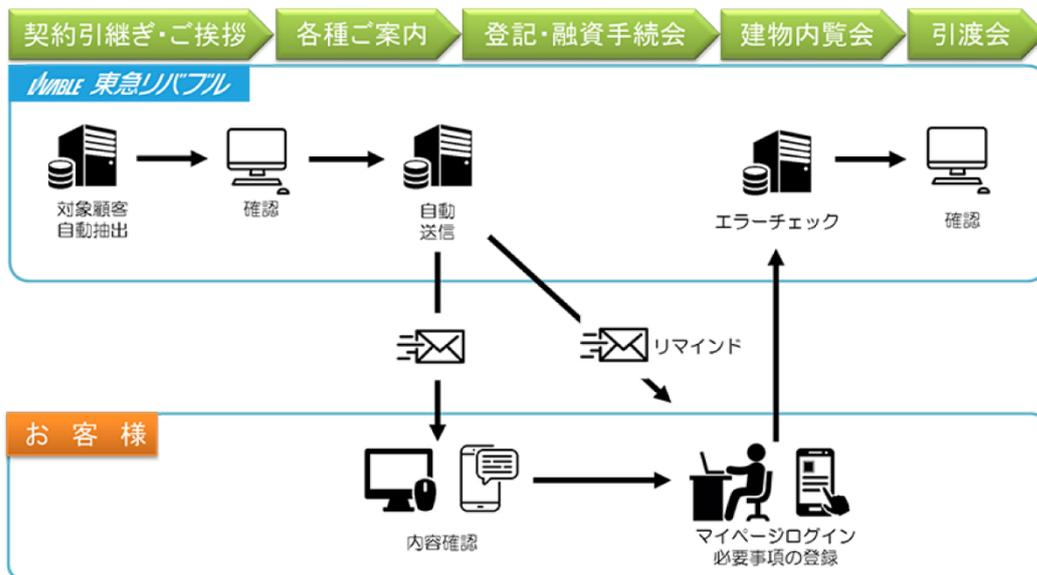


(資料) 野村不動産株式会社ウェブサイトより <https://www.nomura-re-hd.co.jp/cfiles/news/n2020072801719.pdf>

5

# 大手不動産業者の取り組み状況

## ・東急リバブル



(資料) 東急リバブル株式会社ウェブサイトより <https://www.livable.co.jp/assets/files/corp-release-pdf-20190117.pdf>

6

不動産取引に関するデジタル対応調査研究[報告書]

2022年3月

---

編集・発行

公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会

公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会

〒101-0032

東京都千代田区岩本町2-6-3

TEL 03-5821-8111