

【適正化法第72条関連】

マンション管理委託契約における

ITを活用した管理者等に対する重要事項説明に係る
社会実験のためのガイドライン

2019年8月30日公表

一般社団法人マンション管理業協会
国土交通省 土地・建設産業局 不動産課



業界

- 業務・税制委員会の下、AI・IoT小委員会を設置（平成30年7月）
多様化・高度化する管理組合ニーズへの対応、マンション管理業務における生産性向上、人手不足解消等に資するIT等先進技術活用方策について、様々な角度から考察・検討を行う。

平成30年9月～平成31年2月

- 「AI・IoT等先進技術活用検討小委員会」
➡平成31年2月、IT活用を可能とする法整備を、本委員会へ「答申」
 - ①適正化法第72条、73条、77条における書面交付原則に対する対応
 - ②適正化法第72条、77条における対面原則に対する対応

令和元年6月

- 業務・税制委員会並びに法制委員会にて、AI・IoT等先進技術活用における法改正要望（案）を審議・承認

国

- 世界最先端IT国家創造宣言（平成25年6月14日閣議決定）（抄）
対面・書面交付が前提とされているサービスや手続きを含めて、IT利活用のすそ野拡大の観点から、関連制度の精査・検討を行い、「アクションプラン」を策定する。

平成25年12月

- 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
➡不動産取引における重要事項説明に際しての対面原則の見直し

平成26年4月～12月

- 「ITを活用した重要事項説明等のあり方に係る検討会」
➡平成27年1月、最終とりまとめ公表

平成27年8月

- 賃貸取引及び法人間売買取引を対象としたIT重説に係る社会実験開始。

平成29年10月

- 賃貸取引におけるIT重説の本格運用を開始

令和元年10月

- ①個人を含む売買取引のIT重説の社会実験開始予定
②賃貸取引を対象とした電子書面交付に係る社会実験開始予定。

令和元年8月

- マンション管理適正化法におけるIT活用等に係る社会実験実施要望。

令和元年9月

- マンション管理適正化法72条（重要事項説明）におけるITを活用した重要事項説明等に係る社会実験
- マンション管理適正化法73条（契約成立時の書面の交付）における電磁的方法による交付に係る社会実験
- マンション管理適正化法77条（管理事務報告）におけるITを活用した管理事務報告等に係る社会実験

●マンション管理の適正化の推進に関する法律

(重要事項の説明等)

第72条 マンション管理業者は、管理組合から管理事務の委託を受けることを内容とする契約（新たに建設されたマンションの当該建設工事の完了の日から国土交通省令で定める期間を経過する日までの間に契約期間が満了するものを除く。以下「管理受託契約」という。）を締結しようとするとき（次項に規定するときを除く。）は、あらかじめ、国土交通省令で定めるところにより説明会を開催し、当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等及び当該管理組合の管理者等に対し、管理業務主任者をして、管理受託契約の内容及びその履行に関する事項であって国土交通省令で定めるもの（以下「重要事項」という。）について説明をさせなければならない。この場合において、マンション管理業者は、当該説明会の日の一週間前までに、当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等及び当該管理組合の管理者等の全員に対し、重要事項並びに説明会の日時及び場所を記載した書面を交付しなければならない。

2 マンション管理業者は、従前の管理受託契約と同一の条件で管理組合との管理受託契約を更新しようとするときは、あらかじめ、当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等全員に対し、重要事項を記載した書面を交付しなければならない。

3 前項の場合において当該管理組合に管理者等が置かれているときは、マンション管理業者は、当該管理者等に対し、管理業務主任者をして、重要事項について、これ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。

4 管理業務主任者は、第一項又は前項の説明をするときは、説明の相手方に対し、管理業務主任者証を提示しなければならない。

5 マンション管理業者は、第一項から第三項までの規定により交付すべき書面を作成するときは、管理業務主任者をして、当該書面に記名押印させなければならない。

●国総動第309号（H14.2.28）

【重要事項説明書への「記名押印」】

(1) 法第72条第5項において、管理業務主任者は重要事項説明書に記名押印をすべきこととされているが、この場合において「記名」されるべき管理業務主任者は、原則として、重要事項について十分に調査検討し、それらの事項が真実に合致し誤り及び記載漏れがないかどうか等を確認した者であって、実際に当該重要事項説明書をもって重要事項説明を行う者であること。

(2) また、「記名」については、署名と異なり、当該管理業務主任者以外の者によりなされ又は印刷によっても差し支えないが、「押印」については当該管理業務主任者自らが行わなければならないこと。

(3) 区分所有者等に対して交付すべき書面については、その全てが「記名押印」をした書面（以下「原本」という。）であるべきものであるが、区分所有者等の数が膨大である等業務に支障をきたす場合にあっては、管理者等に交付した原本のコピーをもって、区分所有者等に対して交付すべき書面に代えることができるものであること。なお、管理者等がない場合にあっては、区分所有者等のうちいずれか2名に対して原本を交付し、他の区分所有者等に対しては原本のコピーをもって交付すべき書面に代えることができるものであること。また、これらの場合においては、原本を交付した者の氏名を区分所有者等に交付すべき書面に明記すること。

場所の制約と時間・経済的コストの負担

ライフスタイルやワークスタイルが多様化する中で、相対するために要する場所の制約、時間・経済的コストの負担増。
特に、遠隔地やリゾート物件における外部居住の区分所有者や都心型の賃貸物件における非居住理事長の負担増
→ 時間と場所の制約がなくなる。

重要事項説明・管理事務報告が集中

一般的に、3月決算のマンション管理組合が多い中、総会時期が重複し、組合への重要事項説明や契約業務がその時期の土日に集中すると、主任者に十分な時間が取れない。遠方物件が点在している際、時間的・経済的コストの負担も大きい。

一方、平日はそれらの業務が少ない。繁閑の差が生じて、不効率が発生している。

- 複数物件への対応
- 組合にとっても候補日の選択肢増

業界の在宅勤務など多様な働き方が普及していない。

対面原則のために、管理業務主任者が、現地等に出勤する必要があるため、子育てや身体障害を持つなどの事情を持つ管理業務主任者が働く機会を失い、業界の人手不足解消の足かせとなっている。

- 在宅勤務や短時間労働を希望する管理業務主任者が、在宅で資格を活かして働くことができる。(テレワークの推進)

現状の課題とITを活用するメリット

説明・報告の形骸化

前年度より契約内容に変更があった場合、区分所有者等全員に対し、説明会を開催して重要事項説明が行われるが、できる限り説明会に参加する者の参集の便を考慮するため、契約締結承認の決議が行われる総会の直前に重要事項説明が短時間で行われることもあり、説明が形骸化。

- 録画による、一定期間の動画配信を利用すれば、重説会当日欠席する区分所有者を含め、事前に契約内容の理解をより深めていただくことが可能となる。

保管場所の確保と管理労力への負担

- ① 理事長宅、管理事務室並びに各区分所有者で保管している書類について、築年が経つにほど、保管スペースの確保難。
 - 輪番制理事長が多い中、増大する書類の引継ぎ漏れ
- ② 紙書類の経年劣化や紛失リスク等による管理労力の負担増。
 - 管理スペースの省力化
 - 災害等発生時の紛失リスク削減 (BCP対応)
 - 消費者の閲覧請求に対するデータ管理による簡便化

社会実験の概要

- 実施期間 : 2019年9月1日～2019年11月30日までの3か月間（予定）
- 対象案件 : マンション管理委託契約における重要事項説明（試行含む）
- 実施方法 : ITを活用した説明 + 電子書面による重要事項説明書の交付
- 活用ツール : IT重説 ……テレビ会議やWEB会議システム、動画配信システム等
電子書面 ……電子署名サービス等

IT重説とは

- ・マンション管理適正化法第72条に基づき、管理業務主任者が行う重要事項説明を、テレビ会議等のITを活用して行うもの。
- ・パソコンやテレビ、タブレット等の端末を利用して、対面と同様に説明・質疑応答が行える双方向性のある環境が必要。

※対面で行う重要事項説明と同様に取り扱うものとする。

I. (同一条件) 管理者等に対する重説

1-1. 相手方にIT環境がある場合のパターン分け

マンション管理業者が、管理組合と【同一の条件】で管理受託契約を更新しようとするとき、管理者等に対し交付する重要事項を記載した書面について、電磁的方法による交付を可能とし、またITを活用した説明を可能とする社会実験。(適正化法第72条第3項)

相手方にIT環境あり

A: IT重説+電子書面

重説書交付

- ・電子ファイルによる交付
⇒ IT重説を実施する一定期間前に送付
※社会実験中は、書面交付も同時に行うこととする。

管理者重説

- ① TV会議システムを活用した重説
- ② 録画動画を活用した重説
※なお、リアルタイムに双方向でやりとりできる環境下で行う。
※あらかじめ送付した電子ファイルを利用

区分所有者等全員への交付

- ① 書面
- ② 電子ファイル (メール or HP掲載)
※HP掲載の場合は、ダウンロード可能なファイルを提供すること
⇒ なお、掲載した際は通知必須
※社会実験中は、書面交付も同時に行うこととする。

B: 対面重説+電子書面

重説書交付

- ・電子ファイルによる交付
⇒ IT重説を実施する一定期間前に送付
※社会実験中は、書面交付も同時に行うこととする。

管理者重説

- ・従来通り、対面で重説
⇒ あらかじめ送付した電子ファイルを利用

区分所有者等全員への交付

- ① 書面
- ② 電子ファイル (メール or HP掲載)
※HP掲載の場合は、ダウンロード可能なファイルを提供すること
⇒ なお、掲載した際は通知必須
※社会実験中は、書面交付も同時に行うこととする。

C: IT重説+書面

重説書交付

- ・従来通り、書面 (紙) 交付
⇒ IT重説を実施する一定期間前に送付

管理者重説

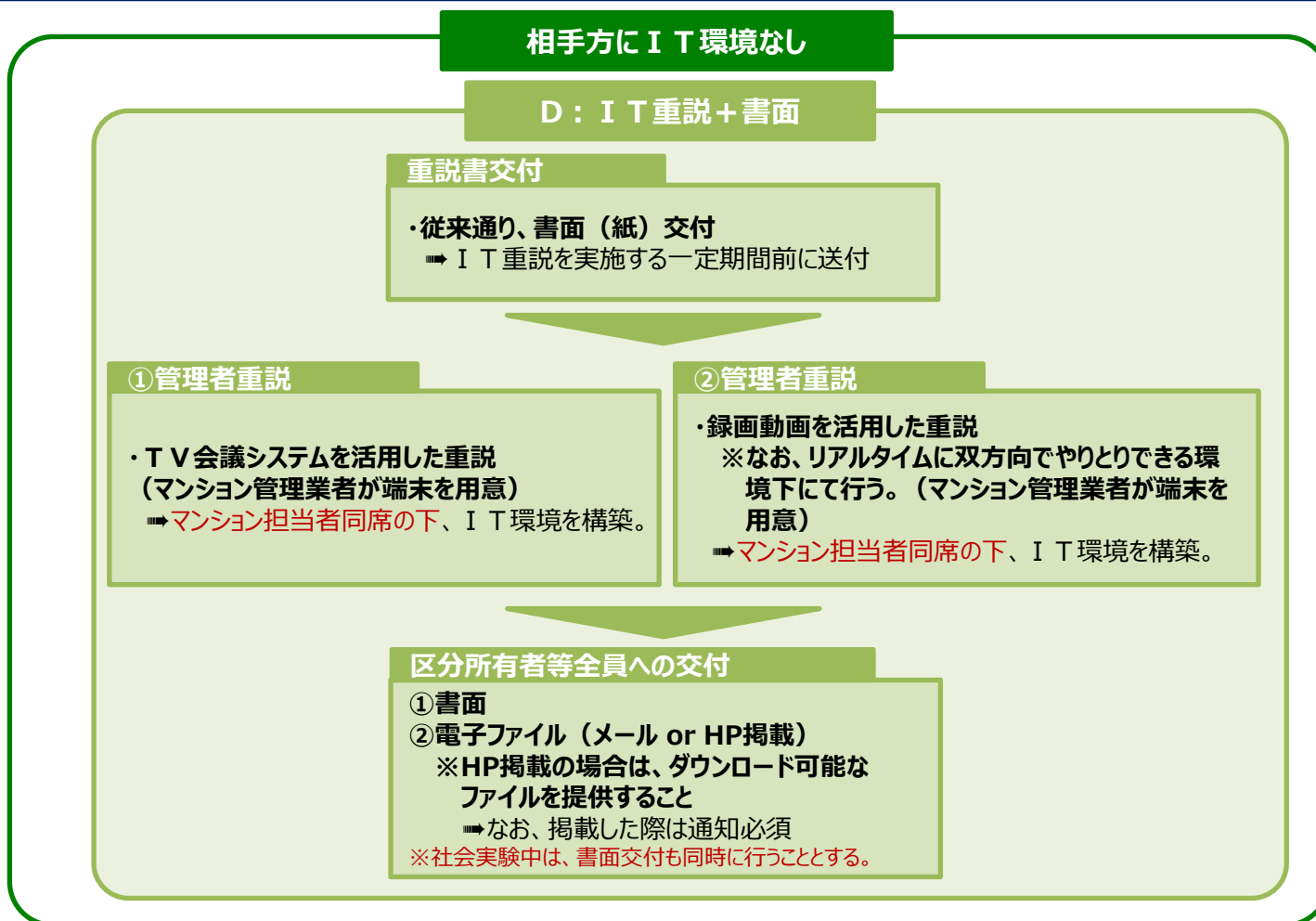
- ① TV会議システムを活用した重説
- ② 録画動画を活用した重説
※なお、リアルタイムに双方向でやりとりできる環境下で行う。
※あらかじめ送付した書面 (紙) を利用

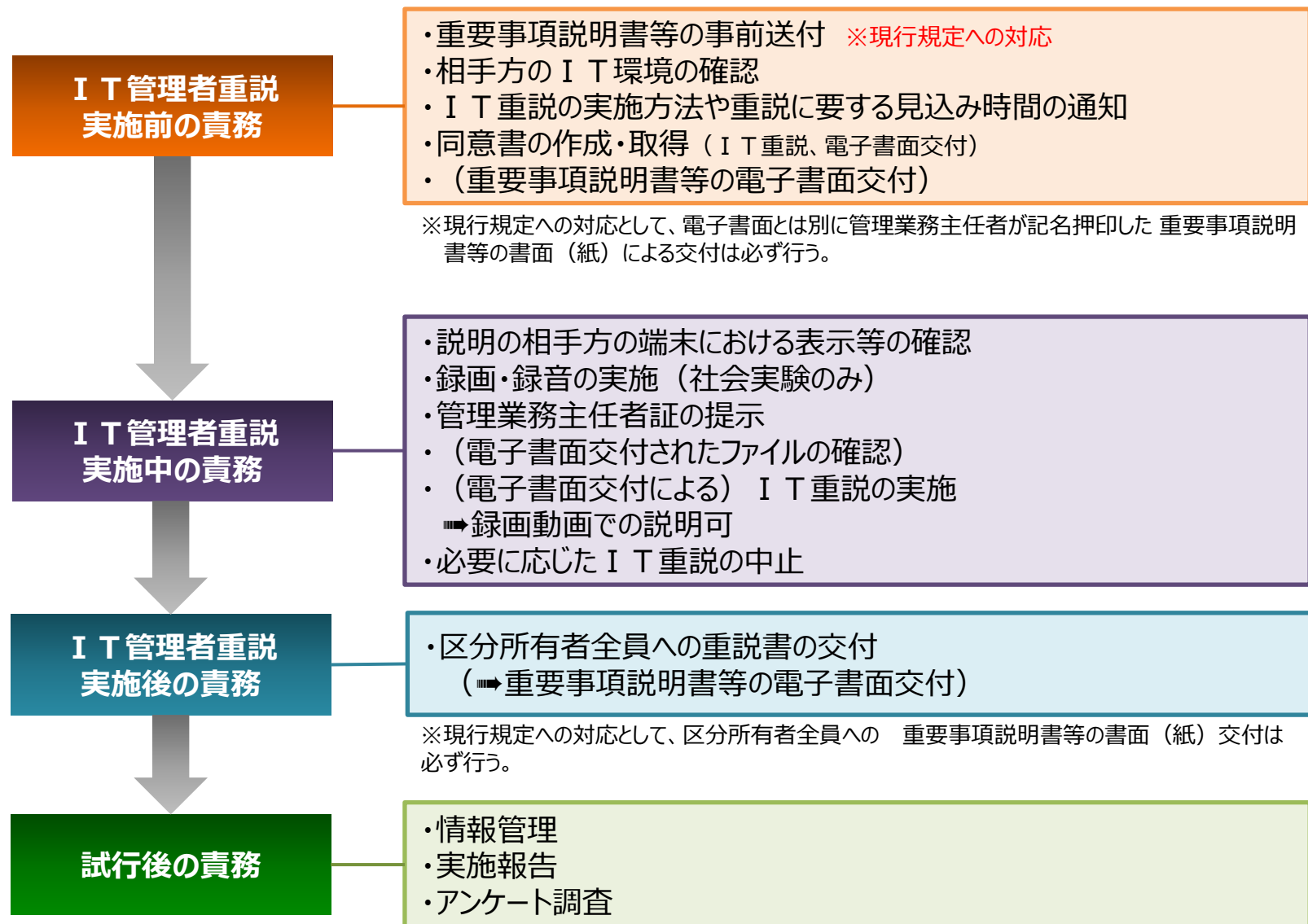
区分所有者等全員への交付

- ① 書面
- ② 電子ファイル (メール or HP掲載)
※HP掲載の場合は、ダウンロード可能なファイルを提供すること
⇒ なお、掲載した際は通知必須
※社会実験中は、書面交付も同時に行うこととする。

1-2. 相手方にIT環境がない場合のパターン

マンション管理業者が、管理組合と【同一の条件】で管理受託契約を更新しようとするとき、管理者等に対し交付する重要事項を記載した書面について、電磁的方法による交付を可能とし、またITを活用した説明を可能とする社会実験。(適正化法第72条第3項)





I T 管理者重説実施前の責務

I T 重説実施前の管理業者の責務として、①重要事項説明書等の事前送付、②相手方の I T 環境の確認、③ I T 重説の実施方法や重説に要する見込み時間の通知、④同意書の前取得等が挙げられる。

① 重要事項説明書等の事前送付

➤ I T 重説の実施に先立ち、主任者が記名押印した重要事項説明書及び説明に必要なその他の資料（重要事項説明で説明するもの全て）を相手方に事前送付することが必要。

➡**現行規定への対応**

重要事項説明書等の事前送付における留意事項

- ① 重要事項説明に必要な資料類を事前に送付することにより、必要な理解を得ることに資する。
- ② 遠隔地間でスムーズに多岐にわたる資料を説明するために、コミュニケーションが円滑に進むための工夫（例：説明箇所事前に印をつける、資料番号を付す等）を行うことで、説明時間の短縮や相手方の理解の促進に寄与することが期待される。

② 相手方の I T 環境の確認

- T V 会議システム等を用いる場合、I T 環境については、「関係書類及び説明の内容について十分に理解できる程度に映像を視認でき、かつ、双方が発する音声を十分に聞き取ることができること。また、双方向でやりとりできる環境において実施していること」が必要。
- 具体的な I T 機器やサービスに関する仕様等は定めていないが、一定の性能や動画の双方向性等が担保されている機器が必要。

③ 説明の相手方に対する I T 重説の実施方法や重要事項説明に要する見込み時間の通知

- 説明の相手方が I T 重説を希望した場合に、管理業者は、その実施方法や説明に要する見込み時間を説明の相手方に示し、その上で I T 重説を行うかの確認を行う必要がある。

※一旦、上記の確認を示して I T 重説の開始後であっても、事由によって I T 重説を中止する必要がある。

説明の相手方に対する重要事項説明に要する見込み時間の通知における留意事項

- ① 説明の相手方に対して、事前に重要事項説明に要する時間や進め方等を通知することにより、相手方が I T 重説を選択する際の判断材料となり、トラブルの防止に資すると考えられる。
- ② 併せて I T 重説の実施に際して留意すべき点等を、事前に説明の相手方に対して伝えることにより、事後のトラブルの抑制に寄与することが期待される。

④ 同意書の事前取得

- I T 重説の実施に先立ち、説明の相手方から同意書を取得する必要がある（押印は要しない）。
- 電子書面を交付する際は、説明の相手方から同意書を取得する必要がある（押印は要しない）。
- 同意書の取得方法として、書面による方法のほか、メール等により取得する方法、Webから本人確認を踏まえて取得する方法などが想定される。
- また、区分所有者等へ電子書面を交付する際は、交付を希望する区分所有者より、同意書を取得する必要がある（押印は要しない）。

I T 重説実施中の責務の概要

I T 重説実施中の管理業者の責務として、①説明の相手方の端末における表示等の確認、②録画・録音の実施、③管理業務主任者証の提示、④ I T 重説の実施、⑤必要に応じた I T 重説の中止等が挙げられる。

① 説明の相手方の端末における表示等の確認

- I T 重説を開始する前に、説明の相手方の I T 環境の確認および、必要な表示や音声のやり取りができることを確認する必要がある。
- 説明の相手方がモバイル通信回線を利用している場合には、相手の通信契約の内容により、途中で通信速度の低下等が生じる可能性があるため、改めて説明に要する見込み時間を伝えて、通信速度の低下等が生じ得ないか確認することが望ましい。(通信料(パケット代)の観点からもWiFi環境を推奨)

② 録画・録音の実施

- 社会実験の結果について検証を行う観点から、管理業者は I T 重説 (T V 会議システム等) の実施状況について録画・録音する必要がある。
- 録画・録音においては以下の点が求められる。
 - ・ I T 重説の実施から完了までの全ての時間において行われること (中断時間中は不要) 。
 - ・説明の相手方および主任者の画像の両方が録画されていること。
 - ・パソコン等におけるソフトウェアによる録画では、一定の品質 (画質・音質) を踏まえたものであり、また保存するファイル形式は標準的なものであること。
 - ・ビデオカメラ等による録画では、 I T 重説を実施している全体が含まれていること、標準的な保存媒体によること。

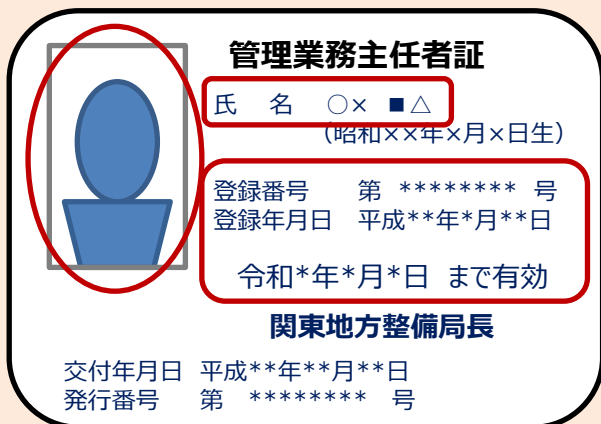
録画・録音の実施における留意事項

- トラブル (通信障害等を含む) の事後の検証の観点から、録画・録音を義務付ける。そのため、必要な同意等の取得などの対応も行う。

③ 管理業務主任者証の提示

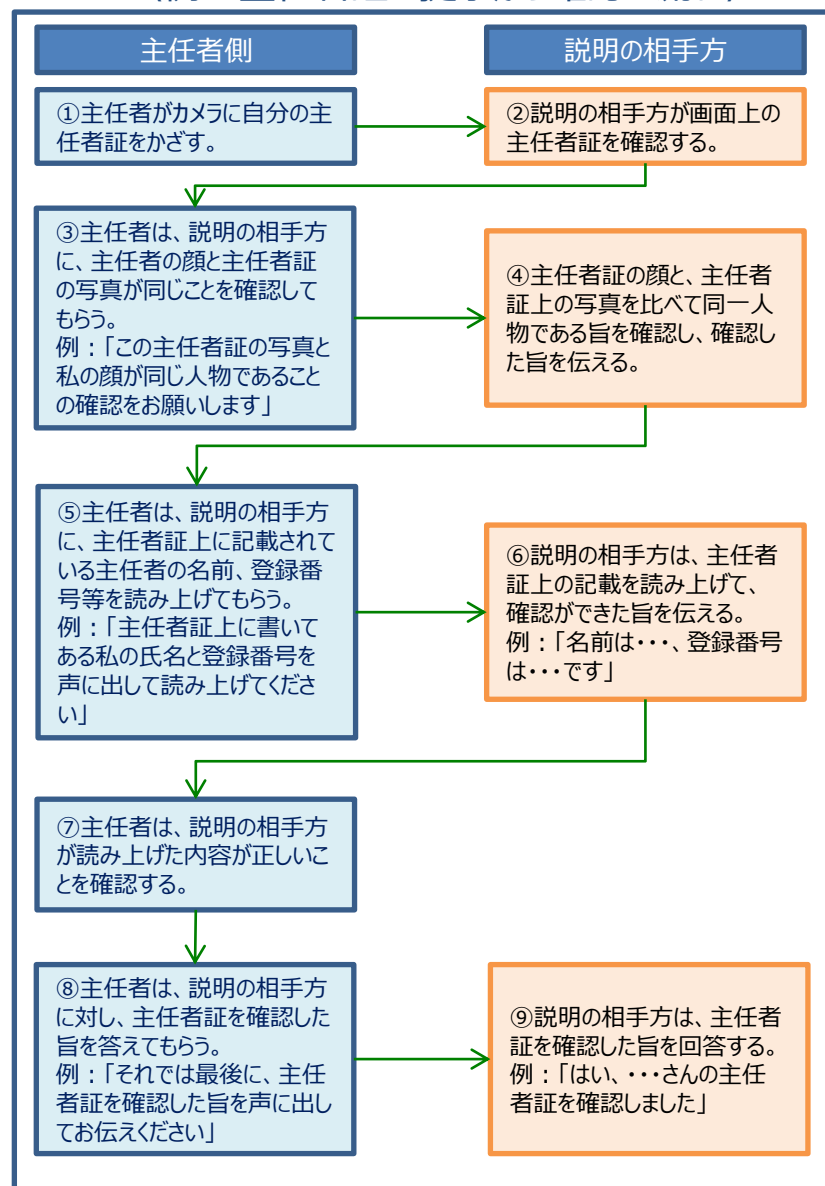
- I T 重説の実施に際して、主任者証により、主任者本人であることを説明の相手方に確認してもらうことが必要。【右図参照】
- 説明の相手方の画面に主任者証が映し出されるように、自身のカメラに主任者証をかざし、説明の相手方に、主任者証の画像を確認してもらい、顔写真と主任者の顔が同じこと、主任者の氏名、主任者証の登録番号等を確認してもらうことが必要。

顔写真と映像の主任者の顔が一致することを確認。



氏名と登録番号、登録年月日、有効期限が画面上判読できる

〈例：主任者証の提示から確認の流れ〉



④ I T 重説の実施

- I T 重説を開始する直前に、管理業務主任者は、説明の相手方に、I T 重説を行うことについて同意することを、最終的に口頭で確認する必要がある。
- 最終的な確認を終えた後、I T 重説を実施し、説明完了後は完了した旨を伝えて、I T 重説を終了する。
※実施後は、トラブル防止の観点から、説明を受けた旨、書面もしくは電子ファイル等で受領しておくことが望ましい。

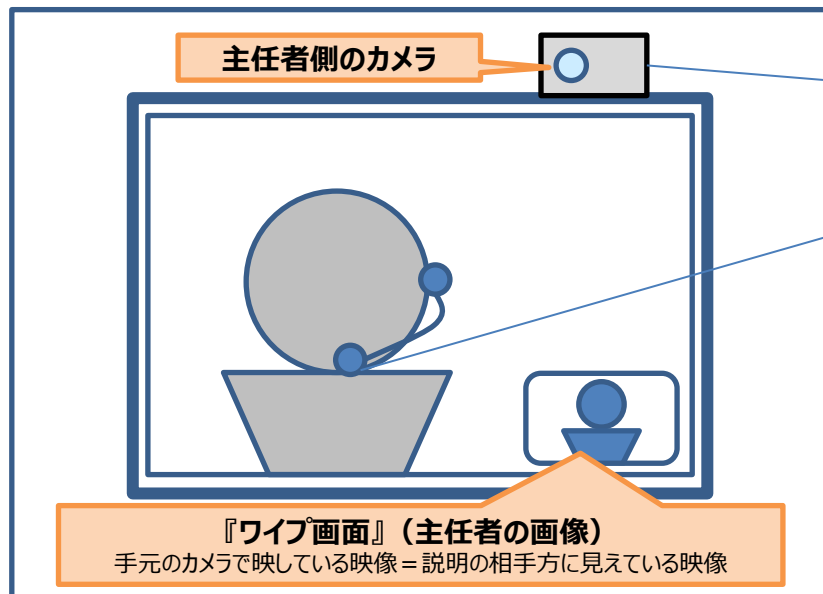
録画動画を配信し、重説を実施する際の留意事項

- あらかじめ録画した重説動画を用いて、説明を行う際は、原則として、重説書に記名された主任者同一の者が行うこと。（参考：国総動第309号【第一 2 (2) 重要事項説明書への「記名押印」】）
- 当該動画を用いて、説明を行う際は、再生中、もしくは再生後に当該管理業務主任者が説明の相手方の質疑に対応できるよう、双方向の通信環境の下で行うこと。
- 当該動画を、説明の相手方に一定期間配信し、任意の視聴に供することは、差し支えないが、当該配信は、適正化法上の重要事項説明には該当しないことに留意する。

⑤ 必要に応じた I T 重説の中止等

- 説明の相手方が、重要事項説明の途中で I T 重説の中止を申し入れた場合、あるいは重要事項説明の途中で、説明の継続が困難であると認めるのに相当な理由が発生した場合には、I T 重説を中止する必要がある。
- I T 重説を途中で中止した場合、改めて重要事項説明を実施する必要がある。実施方法や重要事項説明の範囲については、説明の相手方と合意する必要がある。

IT重説で必要とされるIT環境については、一定の機能を有していることが求められるため、使用機器に留意が必要。



カメラ

- ・十分な性能（解像度等）を有する必要がある。

マイク

- ・主任者及び説明の相手方の音声の内容を判別するのに十分な性能を有する必要がある。
- ・外部接続のマイクは、音声相手方の端末で出力されるか、事前に確認することが重要である。

画面

(管理業務主任者)

- ・IT重説の最中に、自らがどのように説明の相手方側で見えているか確認できるよう、ワイプ画面で自身の映像も表示されることが必要である。

(説明の相手方)

- ・IT重説で用いるカメラは、主任者証の写真と文字が明確に判別できる程度に、相手方の画面に映し出されることが必要である。

音響機器

- ・説明や質問等の内容が判別できる十分な性能を有する必要がある。

ソフトウェア

- ・双方向でやりとりできるIT環境において実施する必要がある。
- ・録画・録音対応を図る場合には、併せてソフトウェアが録画・録音対応しているのか確認する必要がある。

端末

- ・実施する端末や使用するOSの種類について特定のものがある必要はない。
- ・インターネットに接続して利用することが多いため、セキュリティを確保する必要がある。

インターネット回線

- ・管理者及び説明の相手方が動画及び音声を一体的な一連のものとして送受信できること（例えば、静止画の状態が数秒続くことが連続することが生じない等）。
- ・上記に示す品質が、重要事項説明の開始から終了の間、継続して維持できること。

I T 重説試行後の責務の概要

I T 重説試行後の管理業者の責務として、①情報管理、②実施報告、③アンケート調査（結果検証のための報告）等が挙げられる。

①情報管理

- 管理業者においては、I T 重説を行うことにより生じた全ての情報を、社会実験期間を通じて適切に管理する必要がある。
- I T 重説の実施によって得た情報の中には説明の相手方等の個人情報が含まれるため、個人情報保護法等に則り、適切に管理する必要がある。

②実施報告

- 管理業者は、I T 重説の実施状況等について（一社）マンション管理業協会及び国土交通省に報告（定期報告と随時報告）を行う必要がある。
- 定期報告は、I T 重説の実施状況等に係る月次で行い、随時報告は I T 重説の対象物件についてトラブル及びクレームが発生した場合に行う。

③アンケート調査

- 結果検証のため、主任者は I T 重説実施後に、アンケート結果に回答するほか、説明の相手方にアンケートへの回答協力を求める必要がある。
- アンケートは I T 重説実施直後に実施する。

※いい生活が提供しているテレビ会議システム（ES×MeetingPlaza）の仕様を参考

STEP 0 テレビ会議システムの初期設定

お使いになるテレビ会議システムの初期設定を行う。
各サービスによって異なるが、基本情報の登録など。

STEP 1 テレビ会議システムを用いて

IT重説の日程・時間の設定

IT重説を行うための日程・時間を登録。スケジュール登録画面などから登録する。
必要な情報は、「会議タイトル」、実施する・される方の「氏名」・「メールアドレス」のみ。

≡ Gmail

- 【予約完了のお知らせ】 【IT重説・Web案内開催】 (07/25 10:00~)
- 【IT重説・Web案内開催】 (07/25 10:00~) 【マンション管理業協:
- 【IT重説・Web案内開催】 (07/23 12:20~) 【マンション管理業協:
- 【予約完了のお知らせ】 【IT重説・Web案内開催】 (07/23 12:20~)
- 【IT重説・Web案内開催】 (07/23 12:10~) 【マンション管理業協:

メールタイトル

【IT重説・Web案内開催】 (07/23 12:10~) 【マンション管理業協会】

STEP 2 理事長へIT重説実施の招待メールを発行 (主任者にも通知メールが同時発行)

STEP2で登録したメールアドレスへIT重説実施のためのご案内メールが届く。
理事長と主任者の双方に同一内容が届く。

Androidアプリをダウンロード

meetingplaza

IT重説またはWeb案内を開始する

ES MP Mobileアプリを起動して、IT重説またはWeb案内を開始します。

開始

Google Playストアからインストール

ES MP Mobileアプリをインストールしていない場合はこちらから。



招待メール内の「Google Playストアからインストール」のバナーをクリックしてGoogle Playからアプリをインストールしてください。または、下のバナーからインストールしてください。

iOSアプリをダウンロード

meetingplaza

IT重説またはWeb案内を開始する

ES MP Mobileアプリを起動して、IT重説またはWeb案内を開始します。

開始

アプリをインストール

ES MP Mobileアプリをインストールしていない場合はこちらから。



招待メール内の「アプリをインストール」のバナーをクリックしてApp Storeからアプリをインストールしてください。または、下のバナーからインストールしてください。

STEP 3 理事長側で**アプリのインストール**

テレビ会議システムを利用するためのアプリをお使いになる端末（PC・スマホ）にインストール。

手順書を元にAndroidやiOSなどに合わせてインストール。

予約会議エントランス

マンション管理業協会

開催日時 (Asia/Tokyo)
2019年07月23日12時20分 - 2019年07月23日13時55分

現在の入室者 (入室者数/最大: 0/3)
現在会議に参加中のユーザーはいません。



会議に参加

STEP 4 I T 重説の開始時刻に**テレビ会議に参加**

IT重説の開始時間前に再度メールでもテレビ会議室の案内が招待される。招待URLからテレビ会議室に参加。

* 初めてご利用の方は、アプリをインストールしてください。

アプリのインストール

* お使いのパソコンのカメラ、マイク、スピーカー、ネットワークの設定を事前にご確認頂けます。

動作確認



I T 重説実施
※録画動画配信による重説も可。