

【適正化法第72条関連】

マンション管理委託契約における

I Tを活用した区分所有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



●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。

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

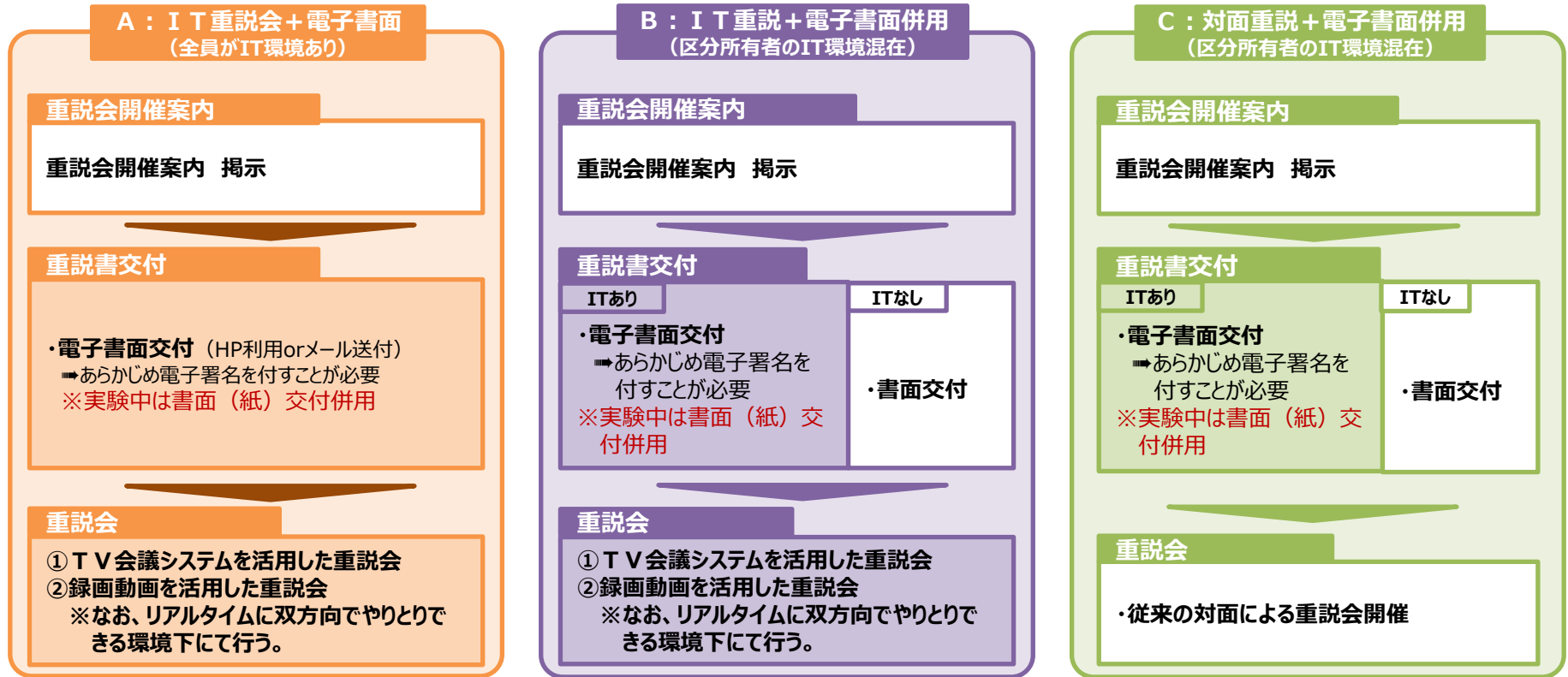
IT重説とは

- ・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。

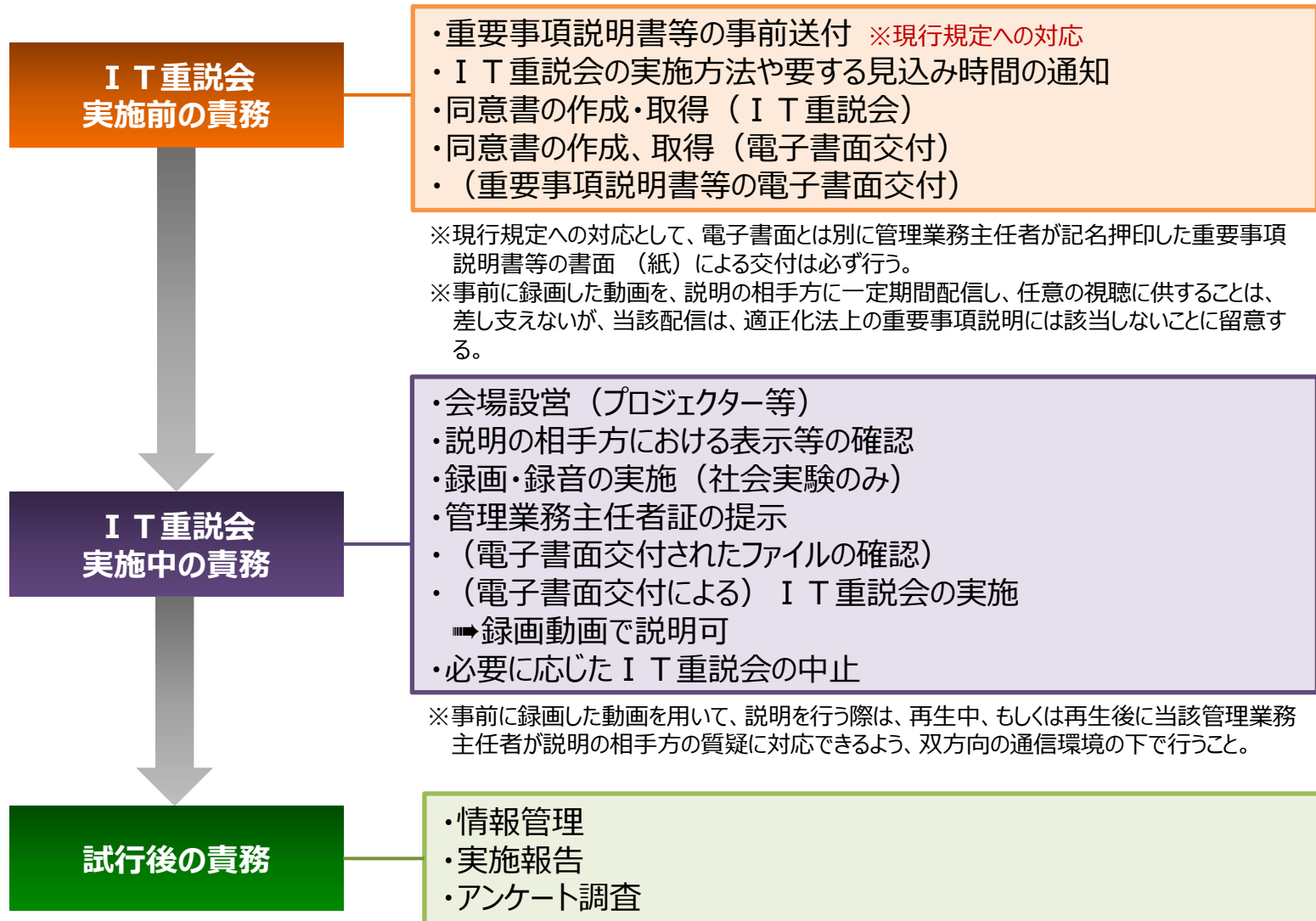
※対面で行う重要事項説明と同様に取り扱うものとする。

○ 区分所有者のIT環境によるパターン分け

マンション管理業者が、管理組合と【同一の条件でない】管理受託契約を締結しようとするとき、**区分所有者等及び管理者等に対し**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を活用した説明会**を可能とする社会実験。(適正化法第72条第1項)



総会で『管理委託契約締結』に関する決議



I T 重説会実施前の責務

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 I T 重説会の実施方法や要する見込み時間の通知、③同意書の事前取得等が挙げられる。

※ デジタルサイネージへの掲示

- 適正化法上の解釈において、現状においてもモニター式（サイネージ等）掲示でも可能と考えられる。
 - ➡ 書面とは規定しない。
- そのため、現行規定の通り、区分所有者にとって見やすい場所への掲示する必要があるが、サイネージによる表示方法は多様化しているため、運用する際は、トラブル防止の観点から、管理組合と十分に協議し、事前に区分所有者等に周知する等、留意することが望ましい。

① 重要事項説明書等の事前送付

- I T 重説会の実施に先立ち、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（重要事項説明会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 I T 重説会の実施方法や重説に要する見込み時間の通知

- 説明の相手方が I T 重説会を希望した場合に、管理業者は、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 重説会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。

重要事項説明会の実施方法や要する見込み時間等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 重説会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 重説会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。

③ 同意書の事前取得

- I T 重説会の実施に先立ち、管理者等から同意書を取得すること（押印は要しない）。
※なお、トラブル防止の観点から、I T 重説会の実施について、事前に区分所有者等へ周知することが望ましい。
- 管理者等へ電子書面を交付する際は、同意書を取得すること（押印は要しない）。
- 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）。
- 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。

I T 重説会実施中の責務の概要

I T 重説会実施中の管理業者の責務として、①会場設営及び説明の相手方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 重説会の実施、⑤必要に応じた I T 重説の中止等が挙げられる。

① 会場設営及び説明の相手方における表示等の確認

- 管理業者は、I T 重説会を開始する前に、プロジェクター等、会場設営を行うとともに、説明の相手方に対し、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。
- 使用する端末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。(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 重説会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 重説会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(理事長等)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。
 - ・ビデオ等による録画では、I T 重説を実施している様子がわかり、標準的な保存媒体によること。

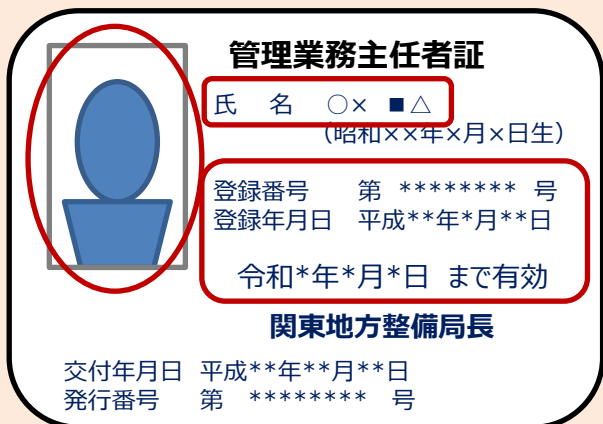
録画・録音の実施における留意事項

- 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

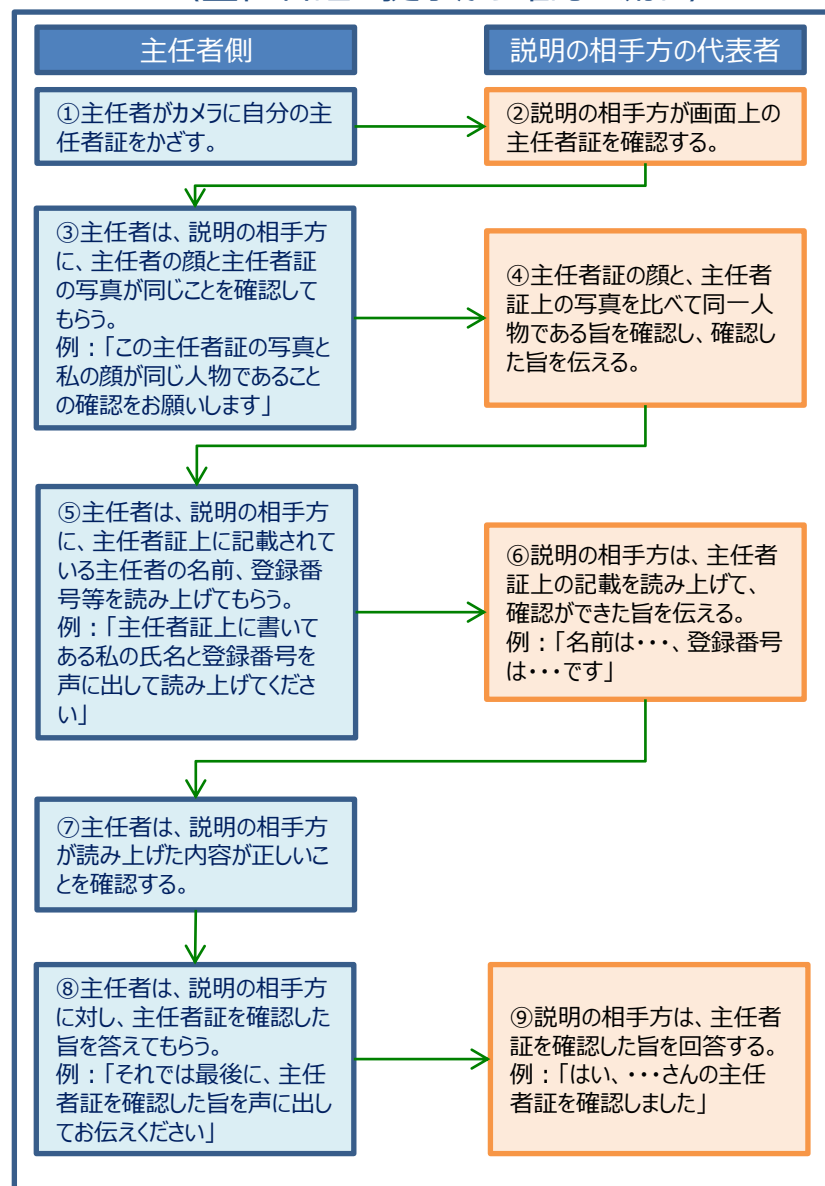
- I T 重説会の実施に際して、主任者証により、主任者本人であることを説明の相手方（代表して、理事長等）に確認してもらうことが必要。
【右図参照】
- 説明の相手方の画面に主任者証が映し出されるように、自身のカメラに主任者証をかざし、説明の相手方の代表者に、主任者証の画像を確認してもらい、顔写真と主任者の顔が同じこと、主任者の氏名、主任者証の登録番号等を確認してもらうことが必要。

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

〈主任者証の提示から確認の流れ〉



④ I T 重説会の実施

- I T 重説会を開始する直前に、管理業務主任者は、説明の相手方（代表して、理事長等）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 重説会を実施し、説明完了後は完了した旨を伝えて、I T 重説会を終了する。

※実施後は、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も考えられる。

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と同じの者が行うこと。（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 重説会の中止等

- 説明の相手方が、重要事項説明の途中で I T 重説会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 重説会を中止する必要がある。
- I T 重説会を途中で中止した場合、改めて重要事項説明会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 重説会試行後の責務の概

I T 重説会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 重説会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 重説会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場合、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 重説会の実施状況等について（一社）マンション管理業協会に報告（定期報告と随時報告）を行う必要がある。
- 定期報告は、I T 重説会の実施状況等に係る月次で行い、随時報告はI T 重説会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 重説会実施後に、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。（代表して、理事長）
- アンケートはI T 重説会実施直後に実施する。