

# I T を活用した重要事項説明等に係る社会実験報告書

令和2年1月

I T を活用した重要事項説明等に係る  
社会実験に関する検討会

## I Tを活用した重要事項説明等に係る社会実験に関する検討会

### ◎委員等名簿

(座長)

松田 弘 (弁護士)

(委員)

川村 公一 (大和ライフネクスト(株) 執行役員)

原 昇 (公益財団法人 マンション管理センター 管理情報部長)

松田 晋治 (一般社団法人マンション管理業協会 理事)

渡邊 清隆 (株)大京アステージ 取締役)

(オブザーバー)

上原 茂樹 (国土交通省 土地・建設産業局 不動産課 不動産指導室 課長補佐)

(事務局)

一般社団法人マンション管理業協会

※委員名は五十音順、敬称略

### ◎経緯

令和1年 7月26日～ 9月30日 社会実験参加会員社の募集

令和1年 8月22日ほか 会員社向け社会実験説明会

令和1年 8月26日 第1回検討会

令和1年 9月 1日 社会実験の開始

令和1年11月30日 社会実験の終了

令和1年12月24日 第2回検討会

## 目 次

|     |                                  |    |
|-----|----------------------------------|----|
| 1   | I T重説等の社会実験に係る経緯                 | 1  |
| (1) | 「A I・I o T等先進技術活用検討小委員会」での検討     | 1  |
| (2) | 「マンションの適正な管理を確保するための方策に関する要望」の提出 | 1  |
| (3) | 「社会実験に関する検討会」の開催                 | 2  |
| 2   | I T重説等の社会実験の概要                   | 2  |
| (1) | I T重説等の社会実験の実施方法                 | 2  |
| (2) | I T重説等の社会実験の実施件数等                | 4  |
| 3   | I T重説等の社会実験の検証                   | 4  |
| (1) | I T重説等の社会実験の実施に係るアンケート結果         | 4  |
| (2) | I T重説等の社会実験の検証結果                 | 11 |
| 4   | I T利活用に関する意向調査結果                 | 11 |
| 5   | I T重説等の社会実験の検証結果を踏まえた結論          | 11 |

### <別添資料1>

- ・ I T重説等の社会実験の実施件数

### <別添資料2>

- ・ I T重説等の社会実験の実施アンケート結果

#### 【適正化法第72条関連】

- ・ 1-① I T重説 (1:1) <説明の相手方向け>
- ・ 1-② I T重説 (1:1) <管理業務主任者向け>
- ・ 1-③ 重説書の電磁的交付 (1:1) <説明の相手方向け>
- ・ 1-④ 重説書の電磁的交付 (1:1) <管理業務主任者向け>
- ・ 1-⑤ I T重説会 (1:複数) <説明の相手方向け>
- ・ 1-⑥ I T重説会 (1:複数) <管理業務主任者向け>
- ・ 1-⑦ 重説書の電磁的交付 (1:複数) <説明の相手方向け>
- ・ 1-⑧ 重説書の電磁的交付 (1:複数) <管理業務主任者向け>

#### 【適正化法第73条関連】

- ・ 2-① 管理事務報告書の電磁的交付 <説明の相手方向け>
- ・ 2-② 管理事務報告書の電磁的交付 <管理業務主任者向け>

#### 【適正化法第77条関連】

- ・ 3-① I T管理事務報告 (1:1) <説明の相手方向け>

- ・ 3-② I T管理事務報告（1：1） <管理業務主任者向け>
- ・ 3-③ 管理事務報告書の電磁的交付（1：1） <説明の相手方向け>
- ・ 3-④ 管理事務報告書の電磁的交付（1：1） <管理業務主任者向け>
- ・ 3-⑤ I T管理事務報告会（1：複数） <説明の相手方向け>
- ・ 3-⑥ I T管理事務報告会（1：複数） <管理業務主任者向け>
- ・ 3-⑦ 管理事務報告書の電磁的交付（1：複数） <説明の相手方向け>
- ・ 3-⑧ 管理事務報告書の電磁的交付（1：複数） <管理業務主任者向け>

<別添資料3>

- ・ I T利活用に関する意向調査結果

<参考資料>

(1) 国土交通省発信文書

・【国土動指第35号】

社会実験に伴うマンションの管理の適正化の推進に関する法律第72条に規定する重要事項の説明等について

・【別添 国土動指第34号】

社会実験に伴うマンションの管理の適正化の推進に関する法律第72条に規定する重要事項の説明等について

(2) 社会実験のためのガイドライン

・【適正化法第72条関連】

- ①「管理者等に対する重要事項説明」に係るガイドライン
- ②「区分所有者等全員に対する重要事項説明会」に係るガイドライン
- ③「重要事項説明書等の電磁的方法による交付」に係るガイドライン

・【適正化法第73条関連】

- ④「契約成立時の書面の電磁的方法による交付」に係るガイドライン

・【適正化法第77条関連】

- ⑤「管理者等に対する管理事務報告」に係るガイドライン

(3) 社会実験アンケート調査票

- ・【I T重説+電磁的交付】
- ・【契約成立時の書面における電磁的交付】
- ・【I T管理事務報告+電磁的交付】

## 1 IT重説等の社会実験に係る経緯

### (1)「AI・IoT等先進技術活用検討小委員会」での検討

昨今、AIやIoTといった急速な先進技術の発達を通じた社会構造の変化により、マンション居住者のライフスタイルやワークスタイルも多様化し、マンションを取り巻く環境は大きく変化しつつある。

多様化・高度化する管理組合ニーズ、管理業務における利便性や生産性の向上、深刻化しつつある人手不足、これらの課題に対応する観点から、当業界においても、IT活用の推進は必要不可欠であるとして、平成30年9月に、(一社)マンション管理業協会(以下、「協会」という。)では、業務・税制委員会の下に「AI・IoT等先進技術活用検討小委員会(以下、「小委員会」という。)」を立上げ、IT等の先進技術活用方策について、様々な角度から考察・検討を進めてきた。

小委員会では、不動産取引分野で先行して、「世界最先端IT国家創造宣言」(平成25年6月14日閣議決定)により策定された「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」において、対面原則にかかる法規制の見直しが検討されていることを踏まえ、マンション管理業においても、従来のマンション管理委託契約における重要事項説明他、対面原則及び書面交付原則について、見直しを行う時期にあることが示され、IT活用とその適正な実施を確保するための法整備等の必要性を答申した。

### (2)「マンションの適正な管理を確保するための方策に関する要望」の提出

小委員会の答申を受けて、協会では、令和1年8月に「マンションの適正な管理を確保するための方策に関する要望」を国土交通大臣に提出する中で、管理組合役員・区分所有者の方々の負担軽減(例:重要事項説明等を受ける際の場所的・時間的制約の解消、法定書面の受領や保管に係る利便性の向上等)に資する見地から、マンション管理適正化法に関し、従来の書面交付原則に加えて、新たな選択肢として、ITを活用した電磁的方法による書面交付や対面以外の方法による重要事項説明等を含めるよう要望した。

要望書の提出を踏まえ、協会では、実際にITを活用したときのマンション居住者の方々の利便性向上や管理受託業務の効率化について検証するため、国土交通省の指導・協力を仰ぎ、マンション管理適正化法第72条・73条・77条関連におけるIT活用に係る社会実験を進めていくこととした。

#### 【AI・IoT等先進技術活用にかかる要望内容】

- ① 第72条(重要事項の説明等)・第73条(契約の成立時の書面の交付)・第77条(管理事務の報告)に電磁的方法を追加する。
- ② 第72条(重要事項の説明等)・第77条(管理事務の報告)にIT等を利用した対面以外の方法を追加する。

### (3) 「社会実験に関する検討会」の開催

協会では、令和1年7月26日より、社会実験に参加する会員管理会社を募集するとともに、実際のサービスやツールを提供するITベンダーをまじえた会員向け説明会を実施した。(参加締め切り9月30日)

また、令和1年8月26日に、協会を事務局とする、第1回の「ITを活用した重要事項説明等に係る社会実験に関する検討会(以下「検討会」という。)」を開催し、参加管理会社の応募状況、社会実験の適正な実施の確保について検討・確認した。社会実験は、令和1年9月1日に開始し、令和1年11月30日までの3か月間にわたって実施した。社会実験終了後、令和1年12月24日に第2回検討会を開催し実験結果の検証と取りまとめを行った。

## 2 IT重説等の社会実験の概要

### (1) IT重説等の社会実験の実施方法

マンション管理適正化法の中で、マンション管理業者に対面での説明や書面交付が義務付けられる第72条(重要事項説明)、第73条(契約成立時の書面交付)、第77条(管理事務報告)に関し、次の①～⑦に掲げる方法を設定、参加管理会社において、管理受託契約の更新条件等に対応した方法に沿って実施した。終了後は、説明を実施した管理業務主任者及び説明を受けた管理組合役員等に対し、結果検証のためのアンケート調査を実施した。

また、社会実験の実施にあわせて、別途、管理受託業務におけるIT利活用に対する管理組合役員の方々の意識や今後の意向を伺うアンケート調査を実施した。

#### 〈社会実験①〉

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、またITを活用した説明について行う。(第72条関連)

#### 〈社会実験②〉

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、あらかじめマンションの区分所有者等全員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について行う。(第72条関連)

#### 〈社会実験③〉

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、またITを活用した説明会について行う。(第72条関連)

〈社会実験④〉

マンション管理業者が、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を締結したとき、管理者等に対し交付する書面(契約成立時の書面)について、電磁的方法による交付について行う。(第73条関連)

〈社会実験⑤〉

マンション管理業者が、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を締結したとき、マンション管理業者が管理者等である場合又は管理者等が置かれていない場合にあっては、区分所有者等全員に対し交付する書面(契約成立時の書面)について、電磁的方法による交付について行う。(第73条関連)

〈社会実験⑥〉

マンション管理業者が、管理事務の委託を受けた管理組合に管理者等が置かれているとき、当該管理者等に対し、管理事務報告書を交付して説明を行う管理事務報告に関して、電磁的方法による交付、またITを活用した報告について行う。(第77条関連)

〈社会実験⑦〉

マンション管理業者が、管理事務の委託を受けた管理組合に管理者等が置かれていないときは、区分所有者等に対し、説明会を開催し行う管理事務報告に関して、交付する管理事務報告書について、電磁的方法による交付、またITを活用した報告会について行う。(第77条関連)

【社会実験実施上の留意事項】

- ① 適正化法第72条、77条におけるIT重説、IT管理事務報告が認められるのは、社会実験への参加登録事業者のみであること。
- ② 電磁的方法による交付については、現行規定に則り、別途、書面(紙)による交付が必須となる。(試行の場合はその限りでない。)

## (2) IT重説等の社会実験の実施件数等

IT重説等の社会実験の実施件数は<別添資料1>のとおりであり、全体で180件となり、適正化法第72条関連は70件、適正化法第73条関連は44件、適正化法第77条関連は66件となっている。

参加管理会社は、当初21社であったが、このうちIT重説等を実際実施した参加管理会社は20社である。

参加管理会社ごとの実施件数をみると、最も多い参加管理会社が20組合30件、2番目が14組合27件、3番目が6組合18件(2社)となっている。

## 3 IT重説等の社会実験の検証

### (1) IT重説等実施直後のアンケート結果

IT重説等の実施直後に、IT重説等の実施状況やトラブルの発生状況等を調査するために、当該IT重説等に関する説明の相手方及び主任者向けアンケートを実施した。当該アンケートを集計した結果である<別添資料2>を基にその概要を記述すると、次の①から⑱のとおりである。

#### <適正化法第72条関連(1:1)>

##### ① IT重説 説明の相手方向けアンケートの結果(※アンケート1-①)

- ・説明の相手方の年齢層は、30代から80代と幅広く、40代が最も多かった(36.4%・P1)。
- ・主任者証の提示を受けた時の状況については、「主任者証の写真も文字も十分確認できた」との回答が最も多かった(77.8%)が、「一部又はほとんど確認できなかった」とする回答も22.3%あった。(P4)
  - ➡理由として、「確認できなかった」と回答した57.2%がタブレットもしくは、スマートフォンを利用しており、映像の画質の悪さや画面サイズが小さい点が挙げられている。
- ・説明内容の理解度については、「理解できた」との回答が最も多かった(95.6%・P5)。なお、「全く理解できなかった」との回答はなかった。
- ・IT重説中の主任者の説明の聞き取りやすさについては、「全体を通じて十分に聞き取れた」との回答が最も多かった(64.4%・P5)。
- ・対面と比較した理解度については、「IT重説の方が理解しやすい」または、「同程度である」との回答が最も多かった(68.9%)が、「対面の方が理解しやすい」という回答も31.1%あった。(P7)。



・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、40代と70代において、「利用したくない」という回答が1件ずつあったが、全年齢層で大きな差異はなかった。(P11)

したがって、IT重説実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、1対1におけるIT重説による説明の相手方の理解状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

② IT重説 主任者向けアンケートの結果（※アンケート1-②）

・主任者に対し、IT重説中の説明の相手方の表情やしぐさの確認しやすさについては、「確認しやすかった」との回答が最も多かった（58.5%・P16）。

・説明のしやすさについては、「全体を通じて説明しやすかった」との回答が最も多かった（61.9%）が、「一部又は全体を通じて説明しにくかった」とする回答も38.1%あった。(P18)

➡理由として、相手方の理解状況が把握しづらい点等が挙げられている。

・対面と比較した説明のしやすさについては、「IT重説の方が説明しやすかった」または、「同程度である」との回答が最も多かった（57.2%）が、「対面の方が説明しやすい」とする回答も42.9%あった。(P19)

・IT重説中に機器のトラブルがあったか否かについては、88.1%が「なかった」と回答している。(P20)

したがって、IT重説実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、1対1におけるIT重説に係る主任者の説明の状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

③重説書の電磁的交付 説明の相手方向けアンケート（※アンケート1-③）

・説明の相手方に対し、電子書面の閲覧は容易だったか否かについては、100.0%が「容易だった」と回答している。(P26)

・電磁的交付をすることで便利だと感じる点については、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」との回答が最も多かった（37.5%・P29）。

・電磁的交付をすることで不便だと感じる点については、「閲覧に電子機器を必要とする点」等が挙げられたが、「特にない」との回答が最も多かった（37.5%・P29）

・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、全年齢層で「受けたくない」という回答はなく、若い層ほど比較的「受けたい」傾向にあった。(P11)

したがって、管理者等への重説書の電磁的交付実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、重説書の電磁的交付による説明の相手方の閲覧状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

④重説書の電磁的交付 主任者向けアンケート（※アンケート1-④）

- ・主任者に対し、電子書面の取扱いやすさについては、「全体的に取り扱いやすく、作業や説明に支障がなかった」との回答が最も多かった。（90.0%・P34）
- ・電磁的交付をすることでメリットに感じる点については、「郵送の時間が不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」との回答が最も多かった（50.0%・P35）。
- ・電磁的交付をすることでデメリットだと感じる点については、「閲覧に電子機器を必要とする点」並びに「紙と比較して全体像を把握しにくい点」との回答が最も多かった（各25.0%・P35）
- ・紙と比較した説明のしやすさについては、「電子書面の方が比較的説明しやすい」または、「同程度である」との回答が最も多かった（70.0%・P36）。
- ・機器のトラブルがあったか否かについては、95.0%が「なかった」と回答している。

したがって、管理者等への重説書の電磁的交付実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、重説書の電磁的交付による主任者の取り扱い状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

<適正化法第72条関連（1：複数）>

⑤ I T重説会 説明の相手方向けアンケートの結果（※アンケート1-⑤）

- ・説明の相手方の年齢層は、30代から70代と幅広く、50代が最も多かった（32.3%・P41）。
- ・主任者証の提示を受けた時の状況については、「主任者証の写真も文字の一部又はほとんど確認できなかった」との回答が最も多かった（81.8%・P43）。
  - ➡理由として、端末画面を通して、複数名に対して確認を求めた結果、「画面のサイズが小さく、表示される主任者証も小さかったので確認しにくかった」等が挙げられている。
- ・I T重説会中の説明の理解度については、「理解できた」との回答が最も多かった（91.2%・P44）。
- ・I T重説会中の主任者の説明の聞き取りやすさについては、「全体を通じて十分に聞き取れた」との回答が最も多かった（52.9%・P44）。
- ・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、若い層ほど「利用したい」傾向にあった。なお、1：1における利用意向（42.2%）と比較すると、「利用したい」とする回答が、44.1%と大きな差異はなかった。（P50）

したがって、I T重説会実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、一定の条件下で実施することを前提に、I T重説会による説明の相手方の理解状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

⑥ I T 重説会 主任者向けアンケートの結果（※アンケート1-⑥）

- ・主任者に対し、I T 重説会中の説明の相手方の表情やしぐさの確認しやすさについては、「確認しやすかった」との回答が最も多かった（45.5%・P54）。
- ・全体を通じての説明のしやすさについては、「全体を通じて説明しやすかった」との回答が最も多かった（59.1%）が、「一部又は全体を通じて説明しにくかった」とする回答も40.9%あった。（P56）
  - ➡理由として、重説会となる複数名に対しての説明となり、より「相手方の理解状況が把握しづらい」等が挙げている。
- ・I T 重説会中に機器のトラブルがあったか否かについては、86.4%が「なかった」と回答している。

したがって、I T 重説会実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、I T 重説に係る主任者の説明の状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

⑦重説書の電磁的交付 説明の相手方向けアンケート（※アンケート1-⑦）

- ・説明の相手方に対し、電子書面の閲覧は容易だったか否かについては、78.6%が「容易だった」と回答している。（P62）
- ・電磁的交付をすることで便利だと感じた点については、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」との回答が最も多かった（56.5%・P65）。
- ・電磁的交付をすることで不便だと感じた点については、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」等が挙げられたが、「特にない」との回答が最も多かった（50.0%・P65）
- ・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、全年齢層で大きな差異はなく、また全年齢層で「受けたくない」という回答もなかった。（P67）

したがって、重説会における重説書の電磁的交付実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、重説書の電磁的交付による説明の相手方の閲覧状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

⑧重説書の電磁的交付 主任者向けアンケート（※アンケート1-⑧）

- ・主任者に対し、電子書面の取扱いやすさについては、「全体的に取り扱いやすく、作業や説明に支障がなかった」との回答が最も多かった（90.9%・P70）。
- ・電磁的交付をすることでメリットに感じた点については、「郵送の時間が不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」との回答が最も多かった（58.8%・P71）。
- ・電磁的交付をすることでデメリットだと感じた点については、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」等が挙げられたが、「特にない」との回答が最も多かった（45.5%・P71）。

- ・紙と比較した説明のしやすさについては、「電子書面の方が、比較的説明しやすい」または、「同程度である」との回答が最も多かった（72.8%・P72）。
- ・機器のトラブルがあったか否かについては、全員（100.0%）が「なかった」と回答している。

したがって、重説会における重説書の電磁的交付実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、重説書の電磁的交付による主任者の取り扱い状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

#### <適正化法第73条関連>

#### ⑨契約成立時の書面の電磁的交付 説明の相手方向けアンケートの結果

（※アンケート2-①）

- ・説明の相手方の年齢層は、30代から70代と幅広く、50代が最も多かった（31.4%・P1）。
- ・説明の相手方に対し、電子書面の閲覧は容易だったか否かについては、80.0%が「容易に閲覧できた」と回答している。（P3）
- ・電磁的交付をすることで便利だと感じた点については、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」との回答が最も多かった（35.4%・P5）。
- ・電磁的交付をすることで不便だと感じた点については、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」や「閲覧に電子機器を必要とする点」等が挙げられたが、「特にない」との回答が最も多かった（33.3%・P5）
- ・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、60代の層で「受けたい」という回答は、12.5%にとどまっているものの、その他の年齢層で大きな差異はなかった。（P8）

したがって、契約成立時の書面の電磁的交付実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、契約成立時の書面の電磁的交付による説明の相手方の閲覧状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

#### ⑩契約成立時の書面の電磁的交付 主任者向けアンケート（※アンケート2-②）

- ・主任者に対し、電子書面の取扱いやすさについては、「全体的に取り扱いやすく、作業や説明に支障がなかった」との回答が最も多かった（81.0%・P14）
- ・電磁的交付をすることでメリットに感じた点については、「郵送の時間が不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」との回答が最も多かった（45.3%・P14）。
- ・電磁的交付をすることでデメリットだと感じた点については、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」との回答が最も多かった（28.6%・P15）
- ・機器のトラブルがあったか否かについては、97.6%が「なかった」と回答している。

したがって、契約成立時の書面の電磁的交付実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、契約成立時の書面の電磁的交付による主任者の取り扱い状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

<適正化法第77条関連（1：1）>

⑪ I T管理事務報告 説明の相手方向けアンケートの結果（※アンケート3-①）

- ・説明の相手方の年齢層は、20代から70代と幅広く、40代が最も多かった（28.8%・P1）。
- ・主任者証の提示を受けた時の状況については、「主任者証の写真も文字も十分確認できた」との回答が最も多かった（73.8%）が、「一部確認できなかった」とする回答も26.2%あった。（P3）
- ・説明内容の理解度については、「理解できた」との回答が最も多かった（95.6%）  
なお、「全く理解できなかった」との回答はなかった。（P4）
- ・I T管理事務報告の主任者の説明の聞き取りやすさについては、「全体を通じて十分に聞き取れた」との回答が最も多かった（59.7%・P4）。
- ・対面と比較した理解度については、「同程度である」との回答が最も多かった（43.1%）が、「対面での報告の方が理解しやすい」とする回答も52.3%あった。（P6）
- ・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、若い層ほど、「利用したい」意向があり、60代と70代においては、「利用したい」とするより「利用したくない」回答の方が多かった。（P10）

したがって、I T管理事務報告実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、年齢層があがる程、対面での管理事務報告を受けたい意向が高まる傾向にあるものの、1対1におけるI T管理事務報告による説明の相手方の理解状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

⑫ I T管理事務報告 主任者向けアンケートの結果（※アンケート3-②）

- ・主任者に対し、I T管理事務報告中の説明の相手方の表情やしぐさの確認しやすさについては、「確認しやすかった」との回答が最も多かった（51.1%・P16）。
- ・説明のしやすさについては、「全体を通じて説明しやすかった」との回答が最も多かった（57.4%・P18）が、「一部又は全体を通じて説明しにくかった」とする回答も42.6%あった。

➡理由として、相手方の理解状況が把握しづらい点等を挙げている。

- ・対面と比較した説明のしやすさについては、「IT報告の方が説明しやすかった」または、「同程度である」との回答が最も多かった（53.2%）が、「対面の方が説明しやすい」とする回答も46.8%あった。（P19）

・ I T 管理事務報告中に機器のトラブルがあったか否かについては、87.2%が「なかった」と回答している。

したがって、I T 管理事務報告実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、1 対 1 における I T 管理事務報告に係る主任者の説明の状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

- ⑬管理事務報告書の電磁的交付 説明の相手方向けアンケート（※アンケート 3-③）
- ・説明の相手方に対し、電子書面の閲覧は容易だったか否かについては、「容易だった」との回答が最も多かった（91.3%・P24）。
  - ・電磁的交付をすることで便利だと感じた点については、「保管が容易になる点」並びに「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」との回答が最も多かった（各 30.4%・P26）。
  - ・電磁的交付をすることで不便だと感じた点については、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」等が挙げられたが、「特にない」との回答が最も多かった（36.7%・P27）
  - ・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、30代～50代では、「電磁的交付を受けたい」という回答が半数以上あり、「受けたくない」という回答はなかったものの、60代、70代においては、「電磁的交付を受けたくない」という回答が一定層（25.0%）あった。（P29）

したがって、管理事務報告書の電磁的交付実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、年齢層が高い程、紙での交付を受けたい意向が高まる傾向にあるものの、1 対 1 における管理事務報告書の電磁的交付による説明の相手方の閲覧状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

- ⑭管理事務報告書の電磁的交付 主任者向けアンケート（※アンケート 3-④）
- ・主任者に対し、電子書面の取扱いやすさについては、「作業や説明に支障がなかった」との回答が多かった（92.6%・P32）
  - ・電磁的交付をすることでメリットに感じた点については、「郵送の時間が不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」との回答が最も多かった（44.2%・P33）。
  - ・電磁的交付をすることでデメリットだと感じた点については、「閲覧に電子機器を必要とする点」との回答が最も多かった（40.0%・P33）
  - ・紙と比較した説明のしやすさについては、「電子書面の方が比較的説明しやすい」または、「同程度である」との回答が多かった（81.0%・P34）。
  - ・機器のトラブルがあったか否かについては、84.6%が「なかった」と回答している。

したがって、管理事務報告書の電磁的交付実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、1対1における管理事務報告書の電磁的交付による主任者の取り扱い状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

<適正化法第77条関連（1：複数）>

- ⑮ IT管理事務報告会 説明の相手方向けアンケートの結果（※アンケート3-⑤）
- ・説明の相手方の年齢層は、30代から70代と幅広く、40代が最も多かった（42.9%・P39）。
  - ・主任者証の提示を受けた時の状況については、全員が「主任者証の写真も文字も十分確認できた」と回答（100.0%・P41）。
  - ・IT管理事務報告会中の説明の理解度については、「すべて理解できた」との回答が最も多かった（85.7%・P41）。
  - ・IT管理事務報告会中の主任者の説明の聞き取りやすさについては、「全体を通じて十分に聞き取れた」との回答が最も多かった（57.1%・P42）。
  - ・対面と比較した理解度については、全てが「IT報告の方が理解しやすい」もしくは、「同程度である」とする回答であった。（P44）
  - ・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、全年齢層で大きな差異はなく、また全年齢層で「利用したくない」という回答もなかった。（P46）
- なお、1：1における利用意向（33.8%）と比較すると、1対複数の方が「利用したい」とする回答が多かった（71.4%・P46）。

したがって、IT管理事務報告会実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、IT管理事務報告会による説明の相手方の理解状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

- ⑯ IT管理事務報告会 主任者向けアンケートの結果（※アンケート3-⑥）
- ・主任者に対し、IT管理事務報告会中の説明の相手方の表情やしぐさの確認しやすさについては、「確認しやすかった」との回答が最も多かった（62.5%・P50）。
  - ・全体を通じての説明のしやすさについては、「全体を通じて説明しやすかった」との回答が最も多かった（85.7%・P54）。
  - ・IT管理事務報告会中に機器のトラブルがあったか否かについては、62.5%が「なかった」と回答している。

したがって、IT管理事務報告会実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、IT管理事務報告会に係る主任者の説明の状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

⑰管理事務報告書の電磁的交付 説明の相手方向けアンケート（※アンケート3-⑦）

- ・説明の相手方に対し、電子書面の閲覧は容易だったか否かについては、「容易だった」との回答が最も多かった（83.3%・P58）
- ・電磁的交付をすることで便利だと感じた点については、「郵送で受け取る手間が不要となり、スピーディーに受領できる点」との回答が最も多かった（85.7%・P60）。
- ・電磁的交付をすることで不便だと感じた点については、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」が挙げられたが、「特にない」とする回答が最も多かった（75.0%・P60）
- ・年齢層別に、今後の利用意向を比較すると、全年齢層で「受けたくない」という回答はなかった。（P62）

したがって、管理事務報告会における管理事務報告書の電磁的交付実施直後の説明の相手方向けアンケートの結果からは、管理事務報告書の電磁的交付による説明の相手方の閲覧状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

⑱管理事務報告書の電磁的交付 主任者向けアンケート（※アンケート3-⑧）

- ・主任者に対し、電子書面の取扱いやすさについては、全員が「作業や説明に支障がなかった」と回答（100.0%・P64）
- ・電磁的交付をすることでメリットに感じた点については、「郵送の時間が不要となり、スピーディーに相手方に交付できる点」との回答が最も多かった（60.0%・P65）。
- ・電磁的交付をすることでデメリットだと感じた点については、「紙と比較して、全体像を把握しにくい点」が挙げられたが、「特にない」とする回答が最も多かった（50.0%・P67）。
- ・紙と比較した説明のしやすさについては、「電子書面の方が、比較的説明しやすい」または、「同程度である」との回答が多かった（85.7%・P66）。
- ・機器のトラブルがあったか否かについては、100.0%が「なかった」と回答している。

したがって、管理事務報告会における管理事務報告書の電磁的交付実施直後の主任者向けアンケートの結果からは、管理事務報告書の電磁的交付による主任者の取り扱い状況に特段の支障がないことや、目立ったトラブルが発生していないことが確認できる。

(2) IT重説等の社会実験の検証結果

上記に記載した社会実験アンケート結果等から、IT重説等による特段の支障や目立ったトラブルが発生していないこと等が確認できた状況にあると言える。



#### 4 IT利活用に関する意向調査結果（※別添資料3）

IT重説等の社会実験に伴い、管理組合ニーズ等を把握するため、幅広にIT利活用に関する調査を全国958組合、1,054名に対し実施した。

当該調査を集計した結果、「積極的に実施したい」との回答が最も多かった(36.1%)。なお、導入したい具体的内容として、「電子書面の交付」が最も多かった。

#### 5 IT重説等の社会実験の検証結果を踏まえた結論

重要事項説明並びに管理事務報告は、従来は対面で行われてきたが、上記「3 IT重説等の社会実験の検証」の結果から、IT重説等によっても、対面と同様の効果をもって重要事項の説明並びに管理事務報告が可能であることが検証された。

また、電子書面の交付についても、紙による書面の交付と同様の効果をもって説明並びに報告等が可能であることが検証された。

さらに、上記「4 IT利活用に関する意向調査結果」より、3割を超える管理組合が「積極的に導入したい」という意向を示していることが明らかとなった。

以上のことから、IT重説等による特段の支障や目立ったトラブルが発生していないこと等も踏まえ、一定の条件下であれば、ITを活用して重要事項の説明等をしても支障がないと認められる、との結論に至った。

#### 6 その他

各実施項目における留意事項等は次の通りとなり、今後の本格運用に向けて、参考としていただきたい。

ア 重要事項説明等の際にTV会議システム等を用いる場合、書類や説明の内容を十分に理解できる程度に映像を視認（画面サイズ等）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環境において実施することとする。

イ 1対複数におけるIT重説並びにIT管理事務報告については、説明の相手方に必要な表示（プロジェクターやマルチモニターの活用等）の可否や音声のやりとりができる環境（複数名からの質疑への対応含む）の有無を確認する必要がある。

なお、主任者証を提示する際は、対面時同様、組合を代表した1名（管理者等）に確認してもらえれば足りる。

ウ IT重説等を実施中に、映像の視認又は音声の聞き取りができない状況が生じた場合には、主任者は説明を中断し、当該状況の解消後に説明を再開することとする。