



適正化法 第72条・第73条・第77条関連

マンション管理委託契約における
重要事項説明書・契約成立時の書面・管理事務報告書の
電磁的方法による交付に係るガイドライン

国土交通省／一般社団法人マンション管理業協会

電磁的交付

2021年3月策定

Copyright (C) CONDOMINIUM MANAGEMENT COMPANIES ASSOCIATION All rights reserved.

1 法改正の背景

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ております。

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、管理業界において深刻化しつつある人手不足、また、管理組合役員・区分所有者の負担軽減（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）の観点から、（一社）マンション管理業協会より、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国土交通省に要望し、今般の法改正に至りました。

2 ガイドラインの目的

本ガイドラインは、マンション管理業者（以下、「管理業者」という。）が、ITを活用した重要事項説明書等の電磁的方法による交付を行う場合、法令遵守かつ適正実施等ができるよう支援することを目的としています。

3 ガイドラインの構成

本ガイドラインは、「1.はじめに 本ガイドラインの目的等」、「2.重要事項説明書等の電磁的方法による交付の概要」、「3.円滑な実施のための実施フロー」、「4.具体的手順と留意事項等」、「5.重要事項説明書等の電磁的方法による交付のFAQ」から構成されます。

4 ガイドラインの使い方

マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年12月8日法律第149号。以下、「適正化法」という。）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）及び第77条（管理事務の報告）に規定する書面（以下、「重要事項説明書等」という。）の交付を行う際に、一定の要件の下で行うことにより、ITを活用して電磁的方法により行うことができるものです。本ガイドラインでは、この要件を説明するほか、トラブルを回避する観点から実施することが望ましい対応等を示しています。

また、ITを活用した重要事項説明書等の電磁的方法による交付の実施に当たって、必要なツールに関する説明や、円滑な実施を図るための参考例等も示していますので、適宜、必要な箇所を参照していただきながらご利用ください。

5 ガイドラインの施行期日

本ガイドラインは、令和3年3月1日から施行します。

	規定内容のポイント	適正化法第72条関連 条文
法律	① 電磁的方法による交付について相手方の承諾を得る (承諾を得られない場合は、書面の交付となる。)	(重要事項の説明等) 第七十二条 1・2・3・4・5 (略) 6 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る書面の交付に代えて、政令で定めるところにより、 当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等又は当該管理組合の管理者等の承諾を得て、当該書面に記載すべき事項を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であって前項の規定による措置に準ず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。 この場合においては、同項の規定は、適用しない。
政令	② 電磁的方法の種類及び内容を示した上で、書面又は電磁的方法により承諾を得る	(法第七十二条第六項の規定による承諾に関する手続等) 第十条 法第七十二条第六項の規定による承諾は、マンション管理業者が、国土交通省令で定めるところにより、 あらかじめ、当該承諾に係る当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等又は当該管理組合の管理者等 (以下この項及び次項において「相手方」とい。) に対し電磁的方法 (同条第六項に規定する方法をいう。以下この項及び次項において同じ。) による提供に用いる電磁的方法の種類及び内容を示した上で、 当該相手方から書面又は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であって国土交通省令で定めるもの(次項において「書面等」とい。)によって得るものとする。 2 マンション管理業者は、前項の承諾を得た場合であっても、相手方から書面等により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該電磁的方法による提供をしてはならない。ただし、当該申出の後に当該相手方から再び同項の承諾を得た場合は、この限りでない。 3 前二項の規定は、法第七十三条第三項の規定による承諾について準用する。
省令①	③ 具体的な電磁的交付の方法 ・コンピューター・ネットワーク利用による方法 イ. 電子メールを利用する方法 ロ. 管理者のホームページからダウンロードする方法 ハ. 管理者のホームページで閲覧する方法(専用ページ) ・電子記録媒体利用による方法(CD、DVD等)	(情報通信の技術を利用する方法) 第八十四条の二 法第七十二条第六項の国土交通省令で定める方法は、次に掲げるものとする。 一 電子情報処理組織を使用する方法のうち次に掲げるもの イ マンション管理業者等 (マンション管理業者又は法第七十二条第六項に規定する事項の提供を行うマンション管理業者との契約によりファイルを自己の管理する電子計算機に備え置き、これを相手方(マンションの管理の適正化の推進に関する法律施行令(平成十三年政令第二百三十八号。以下「令」とい。)第十条第一項に規定する相手方をいう。以下この条及び第八十四条の四において同じ。)若しくは当該マンション管理業者の用に供する者をいう。以下この条及び次条において同じ。) の使用に係る電子計算機と相手方等 (相手方又は相手方との契約により相手方ファイル(専ら相手方の用に供されるファイルをいう。以下この条において同じ。)を自己の管理する電子計算機に備え置く者をいう。以下この項において同じ。) の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて書面に記載すべき事項 (以下この条において「記載事項」とい。) を送信し、相手方等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録する方法 ロ マンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供し、相手方等の使用に係る電子計算機に備えられた当該相手方の相手方ファイルに当該記載事項を記録する方法 ハ マンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供する方法 ニ 磁気ディスク等をもって調製するファイルに記載事項を記録したものを交付する方法
省令②	④ 一定の技術的基準への適合 1. 相手方が出力することにより書面を作成できる (見読性・非改ざん性の確保) 2. 電子ファイルに必要な情報を記録した旨を相手方に通知するものである (③「ロ」「ハ」の場合のみ) 3. 管理業務主任者名が明示されるものであること	2 前項各号に掲げる方法は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 相手方が相手方ファイルへの記録を出力することにより書面を作成できるものであること。 二 前項第一号ロに掲げる方法にあつては、記載事項をマンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する旨又は記録した旨を相手方に対し通知するものであること。 ただし、相手方が当該記載事項を閲覧していたことを確認したときはこの限りでない。 三 前項第一号ハに掲げる方法にあつては、記載事項をマンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録する旨又は記録した旨を相手方に対し通知するものであること。 ただし、相手方が当該記載事項を閲覧していたことを確認したときはこの限りでない。 四 管理受託契約に係る管理業務主任者が明示されるものであること。
省令③	⑤ 相手方に示す電磁的方法の種類・内容 ・コンピューター・ネットワーク利用の方法 or 電子記録媒体利用の方法 (例：イ. 電子メールを利用する方法等) ・ファイルへの記録の方式(例：PDF、Acrobat Reader 9.0以上等)	(電磁的方法の種類及び内容) 第八十四条の三 令第十条第一項(同条第三項において準用する場合を含む。)の規定により示すべき電磁的方法の種類及び内容は、次に掲げる事項とする。 一 前条一項各号に掲げる方法のうちマンション管理業者等が使用するもの 二 ファイルへの記録の方式
省令④	⑥ 電磁的方法による承諾書の取得方法 ・コンピューター・ネットワーク利用による方法 イ. 電子メールの利用による承諾 ロ. 管理者のホームページの閲覧による承諾 ・電子記録媒体利用による方法(CD、DVD等)	(情報通信の技術を利用した承諾の取得) 第八十四条の四 令第十条第一項(同条第三項において準用する場合を含む。)の国土交通省令で定める方法は、次に掲げるものとする。 一 電子情報処理組織を使用する方法のうち、イ又はロに掲げるもの イ 相手方の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じてマンション管理業者の使用に係る電子計算機に令第十条第一項の承諾又は同条第二項の申出(以下この項において「承諾等」とい。)をする旨を送信し、当該電子計算機に備えられたファイルに記録する方法 ロ マンション管理業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前条に規定する電磁的方法の種類及び内容を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供し、当該電子計算機に備えられたファイルに承諾等をする旨を記録する方法 ニ 磁気ディスク等をもって調製するファイルに承諾等をする旨を記録したものを交付する方法
省令⑤	⑦ 一定の技術的基準への適合 ・管理者が出力することにより書面を作成できる (見読性・非改ざん性の確保)	2 前項各号に掲げる方法は、マンション管理業者がファイルへの記録を出力することにより書面を作成することができるものでなければならない。

	規定内容のポイント	適正化法第73条関連 条文
法律	① 電磁的方法による交付について相手方の承諾を得る (承諾を得られない場合は、書面の交付となる。)	(契約の成立時の書面の交付) 第七十三条 1・2 (略) 3 マンション管理業者は、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、 当該管理組合の管理者等又は当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等の承諾を得て 、当該書面に記載すべき事項を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であって前項の規定による措置に準ず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。この場合においては、同項の規定は、適用しない。
政令	② 電磁的方法の種類及び内容を示した上で、書面又は電磁的方法により承諾を得る	(法第七十二条第六項の規定による承諾に関する手続等) 第十条 法第七十二条第六項の規定による承諾は、マンション管理業者が、国土交通省令で定めるところにより、 あらかじめ、当該承諾に係る当該管理組合を構成するマンションの区分所有者等又は当該管理組合の管理者等 (以下この項及び次項において「相手方」という。) に対し電磁的方法 (同条第六項に規定する方法をいう。以下この項及び次項において同じ。) による提供に用いる電磁的方法の種類及び内容を示した上で 、当該相手方から書面又は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であって国土交通省令で定めるもの(次項において「書面等」という。)によって得るものとする。 2 マンション管理業者は、前項の承諾を得た場合であっても、相手方から書面等により電磁的方法による提供を受けない旨の申出があったときは、当該電磁的方法による提供をしてはならない。ただし、当該申出の後に当該相手方から再び同項の承諾を得た場合は、この限りでない。 3 前二項の規定は、法第七十三条第三項の規定による承諾について準用する。
省令①	③ 具体的な電磁的交付の方法 ・コンピューター・ネットワーク利用による方法 イ. 電子メールを利用する方法 ロ. 管理業者のホームページからダウンロードする方法 ハ. 管理業者のホームページで閲覧する方法(専用ページ) ・電子記録媒体利用による方法(CD、DVD等)	八十五条の二 法第七十三条第三項の国土交通省令で定める方法については、第八十四条の二の規定を準用する。 (情報通信の技術を利用する方法) 第八十四条の二 法第七十二条第六項の国土交通省令で定める方法は、次に掲げるものとする。 一 電子情報処理組織を使用する方法のうち次に掲げるもの イ マンション管理業者等 (マンション管理業者又は法第七十二条第六項に規定する事項の提供を行うマンション管理業者との契約によりファイルを自己の管理する電子計算機に備え置き、これを相手方(マンションの管理の適正化の推進に関する法律施行令(平成十三年政令第二百三十八号。以下「令」という。))第十条第一項に規定する相手方をいう。以下この条及び第八十四条の四において同じ。))若しくは当該マンション管理業者の用に供する者をいう。以下この条及び次条において同じ。)) の使用に係る電子計算機と相手方等 (相手方又は相手方との契約により相手方ファイル(専ら相手方の用に供されるファイル)をいう。以下この条において同じ。))を自己の管理する電子計算機に備え置く者をいう。以下この項において同じ。)) の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて書面に記載すべき事項 (以下この条において「記載事項」という。)) を送信し、相手方等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録する方法 ロ マンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供し、相手方等の使用に係る電子計算機に備えられた当該相手方の相手方ファイルに当該記載事項を記録する方法 ハ マンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供する方法 ニ 磁気ディスク等をもって調製するファイルに記載事項を記録したものを交付する方法
省令②	④ 一定の技術的基準への適合 1. 相手方が出力することにより書面を作成できる (見読性・非改ざん性の確保) 2. 電子ファイルに必要な情報を記録した旨を相手方に通知するものである (③「ロ」・「ハ」の場合のみ) 3. 管理業務主任者名が明示されるものであること	第2 前項各号に掲げる方法は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。 一 相手方が相手方ファイルへの記録を出力することにより書面を作成できるものであること。 二 前項第一号ロに掲げる方法にあつては、記載事項をマンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する旨又は記録した旨を相手方に対し通知するものであること。 ただし、相手方が当該記載事項を閲覧していたことを確認したときはこの限りでない。 三 前項第一号ハに掲げる方法にあつては、記載事項をマンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録する旨又は記録した旨を相手方に対し通知するものであること。 ただし、相手方が当該記載事項を閲覧していたことを確認したときはこの限りでない。 四 管理受託契約に係る管理業務主任者が明示されるものであること。
省令③	⑤ 相手方に示す電磁的方法の種類・内容 ・コンピューター・ネットワーク利用の方法 or 電子記録媒体利用の方法 (例：イ. 電子メールを利用する方法等) ・ファイルへの記録の方式(例：PDF、Acrobat Reader 9.0以上等)	(電磁的方法の種類及び内容) 第八十四条の三 令第十条第一項(同条第三項において準用する場合を含む。))の規定により示すべき電磁的方法の種類及び内容は、次に掲げる事項とする。 一 前条一項各号に掲げる方法のうちマンション管理業者等が使用するもの 二 ファイルへの記録の方式
省令④	⑥ 電磁的方法による承諾書の取得方法 ・コンピューター・ネットワーク利用による方法 イ. 電子メールの利用による承諾 ロ. 管理業者のホームページの閲覧による承諾 ・電子記録媒体利用による方法(CD、DVD等)	(情報通信の技術を利用した承諾の取得) 第八十四条の四 令第十条第一項(同条第三項において準用する場合を含む。))の国土交通省令で定める方法は、次に掲げるものとする。 一 電子情報処理組織を使用する方法のうち、イ又はロに掲げるもの イ 相手方の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じてマンション管理業者の使用に係る電子計算機に令第十条第一項の承諾又は同条第二項の申出(以下この項において「承諾等」という。))をする旨を送信し、当該電子計算機に備えられたファイルに記録する方法 ロ マンション管理業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前条に規定する電磁的方法の種類及び内容を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供し、当該電子計算機に備えられたファイルに承諾等をする旨を記録する方法 ニ 磁気ディスク等をもって調製するファイルに承諾等をする旨を記録したものを交付する方法
省令⑤	⑦ 一定の技術的基準への適合 ・管理業者が出力することにより書面を作成できる (見読性・非改ざん性の確保)	2 前項各号に掲げる方法は、マンション管理業者がファイルへの記録を出力することにより書面を作成することができるものでなければならない。

規定内容のポイント	適正化法第77条関連 条文
<p>① 電磁的方法による交付について相手方の承諾を得る (承諾を得られない場合は、書面の交付となる。)</p>	<p>(管理事務の報告) 第八十八条 (略) 2 マンション管理業者は、前項の規定による管理事務報告書の交付に代えて、第四項で定めるところにより、当該管理事務報告書を交付すべき管理者等（以下この条において「相手方」という。）の承諾を得て、当該管理事務報告書に記載すべき事項（以下この条において「記載事項」という。）を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であって次に掲げるもの（以下この条において「電磁的方法」という。）により提供することができる。この場合において、当該マンション管理業者は、当該管理事務報告書を交付したものとみなす。</p>
<p>② 具体的な電磁的交付の方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンピューター・ネットワーク利用による方法 <ul style="list-style-type: none"> イ. 電子メールを利用する方法 ロ. 管理業者のホームページからダウンロードする方法 ハ. 管理業者のホームページで閲覧する方法（専用ページ） ・ 電子記録媒体利用による方法（CD、DVD等） 	<p>一 電子情報処理組織を使用する方法のうち次に掲げるもの</p> <p>イ マンション管理業者等（マンション管理業者又は記載事項の提供を行うマンション管理業者との契約によりファイルを自己の管理する電子計算機に備え置き、これを相手方若しくは当該マンション管理業者の用に供する者をいう。以下この条において同じ。）の使用に係る電子計算機と相手方等（相手方又は相手方との契約により相手方ファイル（専ら相手方の用に供されるファイルをいう。以下この条において同じ。）を自己の管理する電子計算機に備え置く者をいう。以下この項において同じ。）の使用に係る電子計算機とを接続する電気通信回線を通じて記載事項を送信し、相手方等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録する方法</p> <p>ロ マンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供し、相手方等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに当該記載事項を記録する方法</p> <p>ハ マンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録された記載事項を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供する方法</p> <p>ニ 磁気ディスク等をもって調製するファイルに記載事項を記録したものを交付する方法</p>
<p>③ 一定の技術的基準への適合</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 相手方が出力することにより書面を作成できる (見読性・非改ざん性の確保) 2. 電子ファイルに必要な情報を記録した旨を相手方に通知するものである (③「ロ」・「ハ」の場合のみ) 	<p>3 前項各号に掲げる方法は、次に掲げる基準に適合するものでなければならない。</p> <p>一 相手方が相手方ファイルへの記録を出力することにより書面を作成できるものであること。</p> <p>二 前項第一号ロに掲げる方法にあつては、記載事項をマンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録する旨又は記録した旨を相手方に対し通知するものであること。ただし、相手方が当該記載事項を閲覧していたことを確認したときはこの限りでない。</p> <p>三 前項第一号ハに掲げる方法にあつては、記載事項をマンション管理業者等の使用に係る電子計算機に備えられた相手方ファイルに記録する旨又は記録した旨を相手方に対し通知するものであること。ただし、相手方が当該記載事項を閲覧していたことを確認したときはこの限りでない。</p>
<p>④ 電磁的方法の種類及び内容を示した上で、書面又は電磁的方法により承諾を得る</p> <p>⑤ 電磁的方法による承諾書の取得方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンピューター・ネットワーク利用による方法 <ul style="list-style-type: none"> イ. 電子メールの利用による承諾 ロ. 管理業者のホームページの閲覧による承諾 ・ 電子記録媒体利用による方法（CD、DVD等） <p>⑥ 一定の技術的基準への適合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理業者が出力することにより書面を作成できる (見読性・非改ざん性の確保) 	<p>4 マンション管理業者は、第二項の規定により記載事項を提供しようとするときは、あらかじめ、当該相手方に対し、その用いる電磁的方法の種類及び内容を示し、書面又は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であって次に掲げるものによる承諾を得なければならない。</p> <p>一 電子情報処理組織を使用する方法のうち次に掲げるもの</p> <p>イ 相手方の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じてマンション管理業者の使用に係る電子計算機に承諾をする旨を送信し、当該電子計算機に備えられたファイルに記録する方法</p> <p>ロ マンション管理業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された第六項に規定する電磁的方法の種類及び内容を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供し、当該電子計算機に備えられたファイルに承諾をする旨を記録する方法</p> <p>ニ 磁気ディスク等をもって調製するファイルに承諾をする旨を記録したものを交付する方法</p> <p>5 前項各号に掲げる方法は、マンション管理業者がファイルへの記録を出力することにより書面を作成することができるものでなければならない。</p>
<p>⑦ 相手方に示す電磁的方法の種類・内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コンピューター・ネットワーク利用の方法 or 電子記録媒体利用の方法 (例：イ. 電子メールを利用する方法等) ・ ファイルへの記録の方式（例：PDF、Acrobat Reader 9.0以上等） 	<p>6 第四項の規定により示すべき電磁的方法の種類及び内容は、次に掲げる事項とする。</p> <p>一 第二項各号に掲げる方法のうちマンション管理業者等が使用するもの</p> <p>二 ファイルへの記録の方式</p>
<p>⑧ 中止の申し出 (申出があれば、電磁的方法による提供をしてはならない。)</p>	<p>7 マンション管理業者は、第四項の承諾を得た場合であっても、相手方から書面又は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であって次に掲げるものにより電磁的方法による提供を受けたい旨の申出があったときは、当該電磁的方法による提供をしてはならない。ただし、当該申出の後に当該相手方から再び同項の承諾を得た場合は、この限りでない。</p> <p>一 電子情報処理組織を使用する方法のうち次に掲げるもの</p> <p>イ 相手方の使用に係る電子計算機から電気通信回線を通じてマンション管理業者の使用に係る電子計算機に申出をする旨を送信し、当該電子計算機に備えられたファイルに記録する方法</p> <p>ロ マンション管理業者の使用に係る電子計算機に備えられたファイルに記録された前項に規定する電磁的方法の種類及び内容を電気通信回線を通じて相手方の閲覧に供し、当該電子計算機に備えられたファイルに申出をする旨を記録する方法</p> <p>ニ 磁気ディスク等をもって調製するファイルに申出をする旨を記録したものを交付する方法</p> <p>8 第五項の規定は、前項各号に掲げる方法について準用する。</p>

	72条（重要事項説明等）						77条（管理事務報告）		73条（契約成立時）	
	管理者等の有無						管理者等の有無		管理者等の有無	
	有			無			有 〔マンション管理業者含む〕	無	有	無 〔マンション管理業者が管理者等の場合を含む〕
	新規	更新		新規	更新					
同一条件		同一条件でない	同一条件		同一条件でない					
書面交付	管理者等及び区分所有者等全員	管理者等及び区分所有者等全員	管理者等及び区分所有者等全員	区分所有者等全員	区分所有者等全員	区分所有者等全員	管理者等	区分所有者等全員	管理者等	区分所有者等全員
説明	全員（重説会）	管理者等	全員（重説会）	全員（重説会）	不要	全員（重説会）	管理者等	全員（報告会）	-	-

3-1 実施フロー例

重説書の交付 同一条件



理事長



区分所有者



管理業務主任者



理事長



区分所有者



区分所有者



区分所有者



区分所有者

1 承諾書（紙又は電子ファイル）の作成・送付

2 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

2 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

4 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

3 承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

3 承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

5 重要事項説明書ファイルの作成・交付

6 重要事項説明書ファイルの受領・内容確認

※重要事項説明書ファイルの受領・内容確認

※電磁的方法による交付に関する承諾を得られない場合は、書面で交付すること。

※5で、理事長及び区分所有者に交付した場合は、8・9は不要

7 重要事項説明

8 重要事項説明書ファイルの交付

9 重要事項説明書ファイルの受領・内容確認

※電磁的方法による交付に関する承諾を得られない場合は、書面で交付すること。

※管理事務報告の実施フローについて、理事長に交付する場合は、区分所有者への承諾・交付を不要とし、上記文中「重要事項説明書」を「管理事務報告書」に、「重要事項説明」を「管理事務報告」に読み替えるものとする。

3-2 実施フロー例

重説書の交付 同一条件でない・新規



理事長



区分所有者



管理業務主任者



理事長



区分所有者



区分所有者



区分所有者



区分所有者

1 承諾書（紙又は電子ファイル）の作成・送付

2 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

2 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

4 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

3 承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

3 承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

5 重要事項説明書ファイルの作成・交付

6 重要事項説明書ファイルの受領・内容確認

※重要事項説明書ファイルの受領・内容確認

※電磁的方法による交付に関する承諾を得られない場合は、書面で交付すること。

※5で、理事長及び区分所有者に交付した場合は、7・8は不要

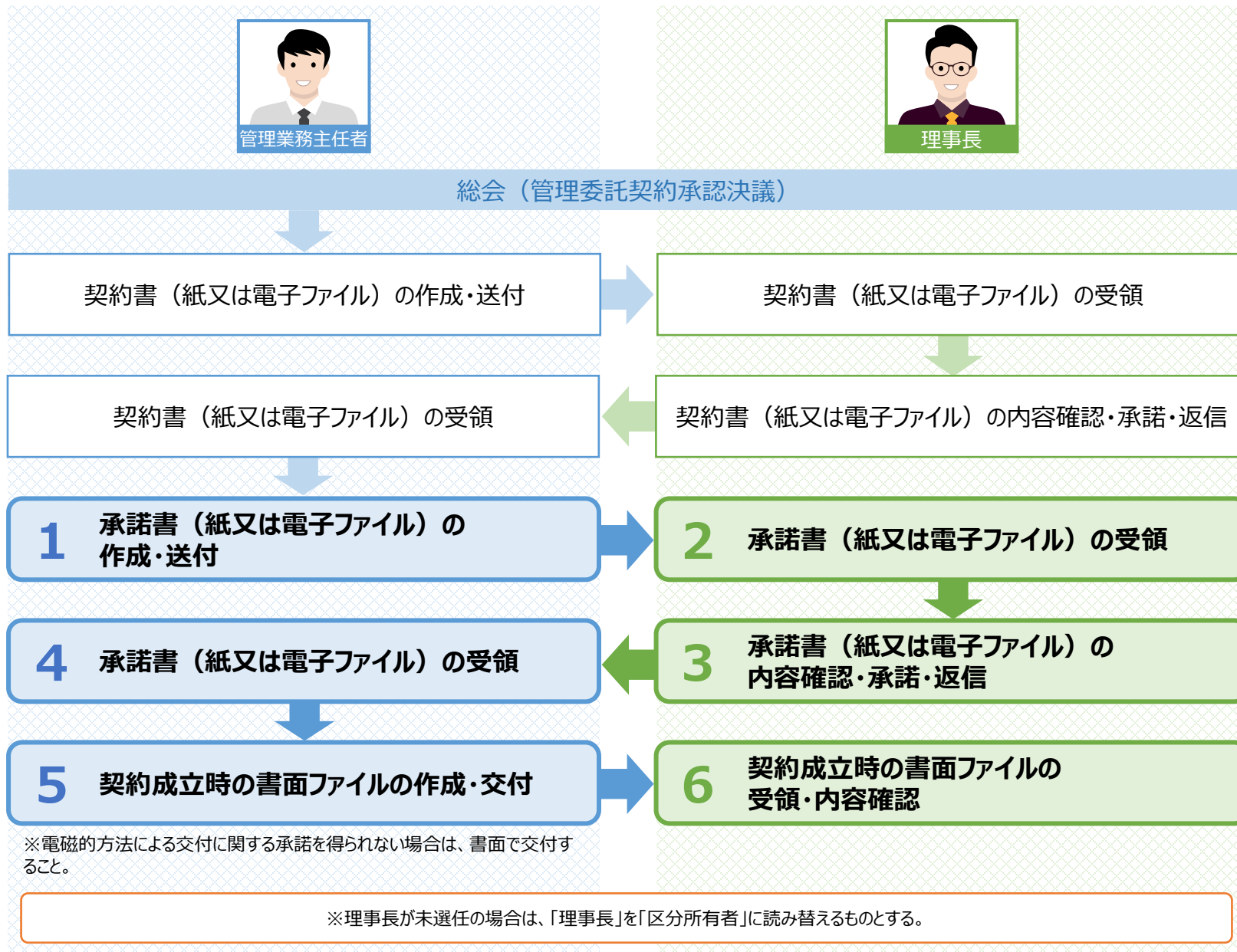
理事会等で説明

7 重要事項説明書ファイルの交付

8 重要事項説明書ファイルの受領・内容確認

※電磁的方法による交付に関する承諾を得られない場合は、書面で交付すること。

9 重要事項説明会



説明前

説明後

意向・環境確認

相手方の承諾

電磁的交付

1 意向・環境確認

- 交付する相手方に対し、電磁的方法による交付方法（具体のファイル形式、送付方法、利用するソフトウェア等）に係る情報を提供し、相手方が受取り可能な環境（PC等の端末の有無、セキュリティ対策の有無、管理業者が利用するソフトウェアの利用可否、メール送受信の可否、インターネット環境の有無、その他必要な要件等）にあるかの確認を行う。

2 相手方より承諾を得る内容（承諾書記載項目例）

必須項目（1～3） ※承諾書の【参考例】については、別紙参照

1. 電磁的措置の方法（コンピューター・ネットワーク利用）

- ➔ イ. 電子メールを利用する方法
- ロ. 管理業者のホームページからダウンロードする方法
- ハ. 管理業者のホームページで閲覧する方法（専用ページ）
- ➔ 電子記録媒体を利用する方法（CD、DVD等）

2. 電磁的方法で交付する書面の記録方式

- ➔ PDFファイル（Adobe Acrobat reader 9.0以上）等

3. 電磁的方法の対象となる書面

- ➔ ① 重要事項を記載した書面（第72条関連）
- ② 契約成立時の書面（第73条関連）
- ③ 管理事務を記載した書面（第77条関連）

4. 電磁的交付の中止

- ➔ 管理業者は、相手方が電磁的方法により交付を受けない旨を申し出た際には電磁的交付を中止し、書面による交付を行うこと。中止の申し出は、承諾書と同様に、書面・電子メール・管理業者のホームページ・CD-R等の記録媒体により受けること。（中止の申し出書の【参考例】については、別紙参照）

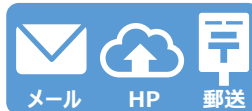
5. その他

- ➔ IDやパスワード等を設定する場合の通知方法やその他に説明が必要な事項等
（双方システム上のトラブル等で書面を電磁的方法で交付・受領できない場合の対応等）



管理業務主任者

1 承諾書（紙又は電子ファイル）の作成・送付



理事長

2 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領



区分所有者



区分所有者



区分所有者



区分所有者

2 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

4 承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

3 承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

3 承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

具体的取扱い例

承諾書（ファイル）の送付方法

- ① 書面（郵送又は訪問時に手渡し）
- ② 電子メール（あらかじめメールアドレスを取得している場合）
- ③ 管理業者のホームページにアップロード
- ④ CD-R等の記録媒体（郵送又は訪問時に手渡し）

承諾書（ファイル）の取得方法

- ① 書面（郵送又は訪問時に手渡し）
- ② 電子メール（必要に応じて電子署名サービス等（本人性担保）の利用等）
- ③ 管理業者のホームページより記録（利用規約に承諾し、利用者情報（メールアドレス等）を登録 → 「承諾・登録」ボタンクリック等）
- ④ CD-R等の記録媒体（郵送又は訪問時に手渡し）

※管理業者が承諾書ファイルを出力することにより、書面を作成できることが必須となる

※なお、相手方の承諾により、継続的に電磁的方法により交付することも可能だが、中止の申し出があった場合については、その後、書面での対応をとることが必要となる

説明前

説明後

意向・環境確認

相手方の承諾

電磁的交付

3 電磁的交付の方法

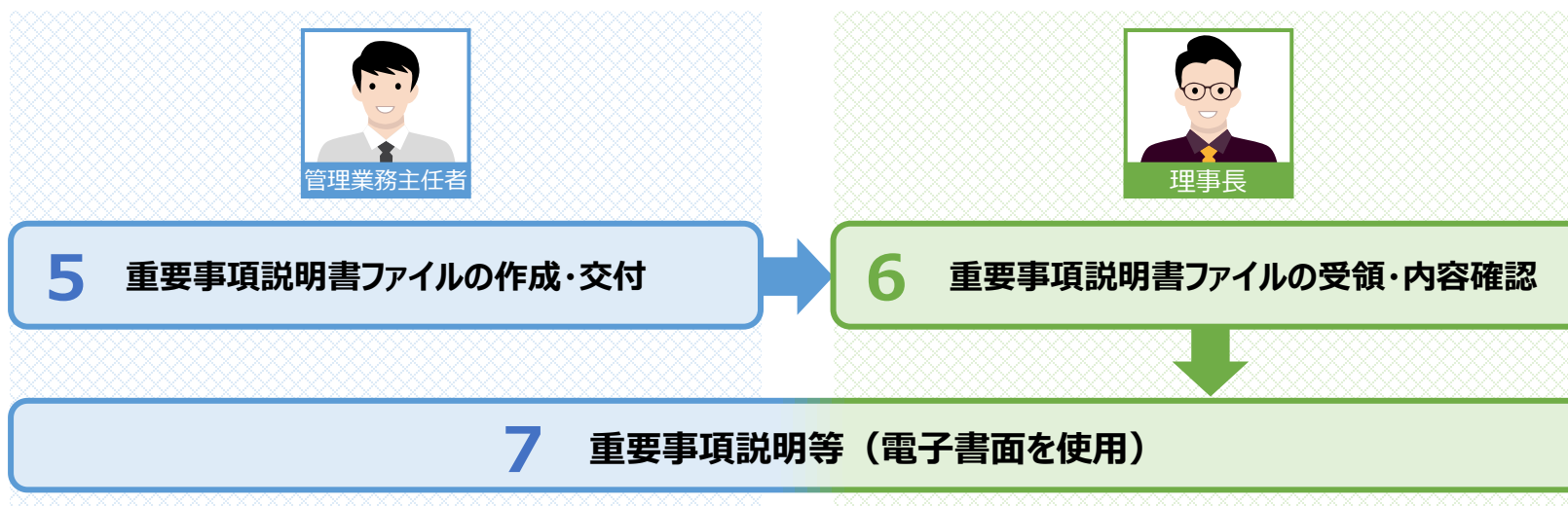
具体的な電磁的交付の方法は、下記の通りである。

1. コンピューター・ネットワーク利用による方法
 - イ. 電子メールを利用する方法
 - ロ. 管理業者のホームページからダウンロードする方法
 - ハ. 管理業者のホームページで閲覧する方法（専用ページ）
2. 電子記録媒体利用による方法（CD、DVD等）

4 一定の技術的基準への適合の必要性

1. 相手方が出力することにより重要事項説明書面を作成できること。（非改ざん性・見読性の確保）
2. 電子ファイルに必要な情報を記録した旨を相手方に通知すること。（上記、ロ・ハの方法に限る）
3. 管理業務主任者名が明示（交付する重要事項説明書の電子ファイルに管理業務主任者名が記名）されること※1。（本人性の確保）
※なお、電磁的方法による交付にあたっては、本人性・非改ざん性の確保を強化するため、記名以外に必要な応じて以下の措置を加えることも有効な手段と考える。
例）・電子署名、電子印鑑、電子サイン 等
・電子メールの内容や送受信の記録、HP掲載におけるサイト更新・変更履歴情報の記録 等

※1：適正化法第77条（管理事務の報告）においては、管理事務報告書への主任者の記名・押印が不要なことから、管理業務主任者名が明示されることは要しない。



重要事項説明書ファイルの作成要件

ソフトウェア等の種類	要求事項
重要事項説明書等をPCなどにより電子ファイルとして作成する方法（Word、Excel 等）	<ul style="list-style-type: none"> 特に制約はない。
電子化されたファイルを他の閲覧用電子ファイルの形式に変換する方法（PDF 等）	<ul style="list-style-type: none"> 変換後のファイルにおいて、元ファイルで使われている文字が正しく変換されていること（文字化け・文字欠けなどが生じないこと） 変換後のファイルにおいて、元ファイルと比べて、同程度の視認性が確保されていること（文字のサイズ等）
重要事項説明書等をスキャナ等の画像読取装置による読取りを行い、電子ファイルに保存する方法（PDF、JPEG 等）	<ul style="list-style-type: none"> 読取り後のファイルにおいて、元ファイルと比べて、同程度の視認性が確保されていること（文字のサイズ解像度等）

重要事項説明書ファイルの交付方法

- ① 電子メール
※複数の区分所有者等へ送付する場合は、個人情報に配慮（BCCで送付等）する必要がある。

相手方へ情報を記録した旨「通知」必須

- ② 管理業者のホームページに掲載し、相手方がダウンロード
- ③ 管理業者のホームページに掲載し、相手方が閲覧（認証ありの管理組合専用ページ等）
- ④ CD-R等の記録媒体（郵送又は訪問時に手渡し）

※ ②、③の場合、相手方に通知する方法として、電話や訪問時に口頭で通知する方法のほか、書面や電子メールを利用し、通知する方法が考えられる。

説明前

情報管理

説明後

区分所有者へ重説書交付

1 個人情報や情報管理の取扱い等

- 取得した情報（承諾書・重要事項説明書等）については、管理業者において、適切に管理し、特に外部への漏えいの対応措置を講じる必要がある。
- 取得した情報を電子ファイル等の電磁的記録により管理する場合には、適切な情報セキュリティ対策を講じる必要がある。
- 具体的には、マルウェア・ウイルス対策ソフトの導入や、情報漏洩を生じさせる危険性のあるソフトウェアの利用を禁止するなどの対策が挙げられる。
- また、説明の相手方等の個人情報が含まれる場合には、管理業者が定める個人情報の取り扱い指針等を踏まえ、適切に管理する必要がある。

留意事項：電子データの保存

- 電磁的交付にあたって、管理組合とのトラブル防止の観点から、管理業者においては、相手方に交付した内容を電子データ等により保存を行い、必要に応じて、相手方の保存した内容と管理業者が保存した内容を照合できるようにすることが望まれる。

説明前

情報管理

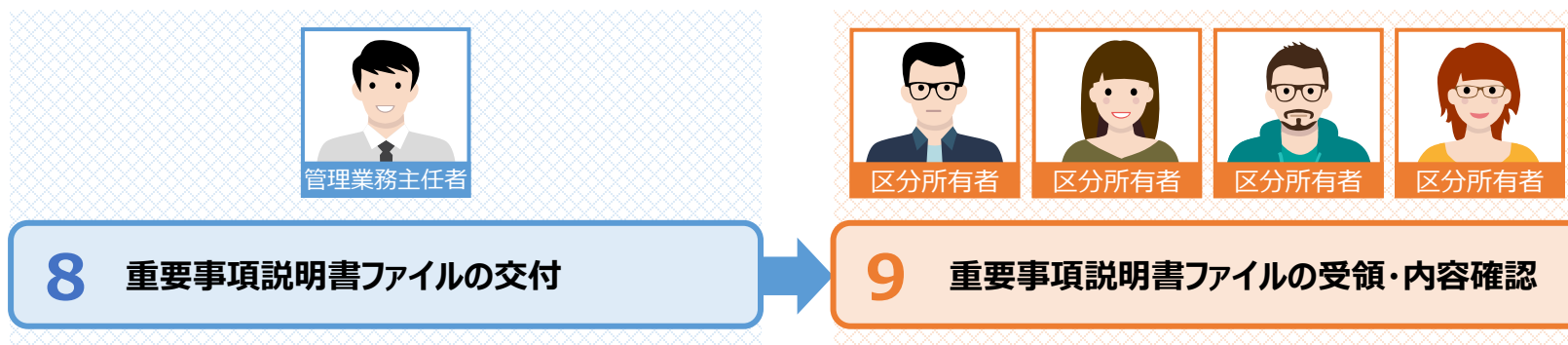
説明後

区分所有者へ重説書交付

2 区分所有者へ電磁的交付

- 交付する相手方に対し、電磁的方法による交付方法（具体的ファイル形式、送付方法、利用するソフトウェア等）に係る情報を提供し、相手方が受取り可能な環境（PC等の端末の有無、セキュリティ対策の有無、管理業者が利用するソフトウェアの利用可否、メール送受信の可否、インターネット環境の有無、その他必要な要件等）にあるかの確認を行う。
なお、具体的承諾書の取得方法並びに交付方法は、「管理者等への電磁的方法による交付」（P9～13）を参照すること。

※管理者へ交付する時点で、区分所有者より承諾書の取得・重説書交付を行った場合は、管理者への説明後、改めて区分所有者へ承諾の取得・重説書交付を行う必要はない。



Q1

電磁的方法による交付を区分所有者等が希望した場合、承諾書は交付の都度（例：毎年）取得する必要がありますか。それとも、一度取得すれば足りるでしょうか。

継続的に電磁的方法による交付を行う旨、承諾を得られれば、都度取得する必要はありません。

相手方の承諾が得られれば、当該方法により、継続的に交付することについて、承諾書を取得することも考えられます。ただし、区分所有者より、当該方法に対して、中止の申し出があった場合については、その後、書面での対応をとることが必要となります。なお、管理者等の交代や区分所有者の変更等が生じた場合は、改めて、該当者に電磁的方法による交付等の実施可否を確認し、電磁的方法による交付を行う場合、承諾書を取得する必要があります。

Q2

電磁的方法により交付する書面が複数ある場合（例：72条、73条、77条等）、対象書面毎に承諾書を取得する必要がありますか。

包括的に承諾を得ることも可能と考えます。

相手方の承諾が得られれば、当該方法で交付する対象書面を記載することで、包括的に承諾書を取得することも考えられます。ただし、対象書面によっては、書面を希望することも想定されるため、後日のトラブル防止の観点から、相手方の理解を得た上で交付するよう、十分な説明及び確認が必要と考えます。

Q3

区分所有者等に対し、電磁的方法による交付を行う場合は、各区分所有者一人ひとりより承諾書を取得する必要がありますか。それとも、総会決議等により、包括的に承諾を得ることも可能でしょうか。

区分所有者毎、個別に承諾を得る必要があります。

区分所有者毎のIT環境に依存することから、電磁的方法による交付を行う際は、事前に相手方のIT環境を確認し、承諾を得られた区分所有者に対し、当該方法による交付が可能となります。そのため、総会や理事会等における多数決議で包括的に承諾を得ることで、区分所有者等全員からの承諾を得たことにはなりません。個々の承諾を得る必要があります。

Q4

管理者等が置かれている管理組合に対し、契約成立時の書面（法73条）並びに管理事務報告書（法77条）を電磁的方法により交付する場合、交付先となる管理者等から承諾を取得すれば足りるでしょうか。

管理者等より承諾が得られれば足りると考えます。

適正化法第73条・第77条において、管理者等が置かれている場合、交付する相手方は管理者等と規定されているため、管理者等より承諾を得られれば足りると考えます。ただし、管理者等が承諾するにあたっては、組合内におけるトラブル防止の観点から、必要に応じて、組合内で情報共有や協議することが重要と考えます。

なお、併せて、管理委託契約において、電磁的方法による交付の可否についても確認することが望ましいと考えます。

Q5

区分所有者等に対し交付する電子書面を、ホームページに掲載する場合、相手方に対し、「掲載した旨」の通知規定がありますが、その方法について、相手方の承諾が得られていれば、マンション掲示板や、ホームページの「お知らせ」等を利用することは可能でしょうか。

各区分所有者へ通知する必要があり、掲示板を利用しての通知では、要件を満たしたことはありません。

マンションの掲示板やホームページの「お知らせ」等の掲示板機能の活用は、あくまでも、区分所有者が能動的に情報を取得する方法であり、受動的に取得するものとは異なります。そのため、管理業者の責務として、個々に受動的に情報を受け取れる方法（電子メール等）で通知し、交付した旨知らせる必要があります。

Q6

技術的基準に、「相手方が出力することにより書面を作成できること」とありますが、閲覧可能であれば、出力することによる書面作成は不要と思いますが、いかがでしょうか。

非改ざん性を確保する観点から、必要な要件となります。

交付された重説書ファイル等が、その後改ざんされる等により、当初のものと異なることで、真正なものかわからなくなることを防止する必要があります。そのため、管理組合によっては、必ずしも電子データを長期的に保存ができない等、当初のものを紙で出力することで、文書の見読性を担保したいと考える場合もあることから、「電磁的方法により記録された事項を出力することにより、書面を作成できるようにする」ことが必要となります。


Q7

重要事項説明書ファイルを交付する場合、「説明の1週間前までに交付しなければならない」とされていますが、交付日の考え方について、教えてください。

交付日の考え方については、下記の通りとなります。

法72条第2項では、説明会の日から1週間前までに区分所有者及び管理者等の全員に書面を交付しなければならないとされていることから、下記内容が交付日となります。

1. 電子メールで交付する場合
 - ➡ 電子メールを送信した日
 - ※ 現在の通信事情等を勘案すれば、あらかじめ相手方から提供された電子メールアドレスに対して電子メールを送信した場合、システムエラーにより当該電子メールが返信されるような場合を除き、当該電子メールは相手方が使用しているパソコン等に受信（記録）されたと考えられる。
2. ホームページに掲載し、相手方がダウンロードする場合
 - ➡ ①ホームページに掲載した旨、相手方に通知した日
 - ②ホームページに掲載する旨通知し、掲載後、相手方がダウンロード可能とする日
3. ホームページに掲載し、相手方が閲覧（管理組合専用ページ等）する場合
 - ➡ ①ホームページに掲載した旨、相手方に通知（ID・PW含む）した日
 - ②ホームページに掲載する旨（ID・PW含む）通知し、掲載後、相手方が閲覧可能とする日
4. CD-R等の記録媒体で交付する場合
 - ➡ 相手方に到達した日



国土交通省
一般社団法人マンション管理業協会



適正化法 第72条・第77条関連

マンション管理委託契約におけるITを活用した
重要事項説明会・管理事務報告会に係るガイドライン

国土交通省／一般社団法人マンション管理業協会

IT重説会

2021年3月策定

Copyright (C) CONDOMINIUM MANAGEMENT COMPANIES ASSOCIATION All rights reserved.

1 法改正の背景

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ております。

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、管理業界において深刻化しつつある人手不足、また、管理組合役員・区分所有者の負担軽減（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）の観点から、（一社）マンション管理業協会より、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国土交通省に要望し、今般の法改正に至りました。

2 ガイドラインの目的

本ガイドラインは、マンション管理業者（以下、「管理業者」という。）が、ITを活用した重要事項説明等（以下、「IT重説等」という。）を行う場合、法令遵守かつ適正実施等ができるよう支援することを目的としています。

3 ガイドラインの構成

本ガイドラインは、「1.はじめに 本ガイドラインの目的等」、「2.IT重説等の概要」、「3.円滑な実施のための実施フロー」、「4.具体の手順と留意事項等」、「5.IT重説等のFAQ」から構成されます。

4 ガイドラインの使い方

IT重説は、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年12月8日法律第149号。以下、「適正化法」という。）第72条（重要事項の説明等）及び第77条（管理事務の報告）に規定する重要事項説明・管理事務報告を実施する際に、一定の要件の下で行うことにより、ITを活用することができるものです。本ガイドラインでは、この要件を説明するほか、トラブルを回避する観点から実施することが望ましい対応等を示しています。

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

5 ガイドラインの施行期日

本ガイドラインは、令和3年3月1日から施行します。

IT重説等とは

- 適正化法第72条・77条に基づき、管理業務主任者が行う重要事項説明・管理事務報告を、Web会議システム等のITを活用して行うもの。
- パソコン・タブレットやテレビ等の端末を利用して、対面と同様に説明（動画配信可）・質疑応答が行える双方向性のある環境が必要。
- ITを活用した説明・報告は、適正化法第72条・77条における対面で行う重要事項説明・管理事務報告と同様に取り扱うものとする。
（解釈通達参照）
※なお、この解釈通達では、対面の重要事項説明・管理事務報告と同様とみなすための要件を定めている。

法律改正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（抜粋） （令和3年3月1日 国不参第51号）

2 重要事項の説明等について

法第72条に基づき管理業務主任者が行う重要事項の説明及び規則第88条並びに規則第89条に基づき管理業務主任者が行う管理事務報告書の説明（以下「重要事項説明等」という。）にITを活用するにあたっては、次に掲げるすべての事項を満たしている場合に限り、対面による重要事項説明等と同様に取り扱うこととする。

併せて、ITを活用した重要事項説明等（以下「IT説明」という。）を行う場合、添付した本ガイドラインに準拠した方法により実施する必要がある。

また、管理業務主任者は、IT説明を開始した後、映像を視認できない又は音声を聞き取ることができない状況が生じた場合には、直ちに説明を中断し、当該状況が解消された後に説明を再開するものとする。

- (1) 管理業務主任者及び重要事項説明等を受けようとする者が、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とともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること。
- (2) 重要事項説明等を受けようとする者に重要事項説明書又は管理事務報告書を法令に従って送付していること。
- (3) 重要事項説明等を受けようとする者が、関係書類を確認しながら説明を受けることができる状態にあること並びに映像及び音声の状況について、管理業務主任者が重要事項説明等を開始する前に確認していること。
- (4) 管理業務主任者が、管理業務主任者証を提示し、重要事項説明等を受けようとする者が、当該管理業務主任者証を画面上で視認できたことを確認していること。



管理業務主任者



理事長



区分所有者



区分所有者



区分所有者



区分所有者

理事会等で説明

1 IT重説会の実施に関する意向確認 (承諾書の作成・送付)

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の作成・送付
- ※ 重要事項説明書を電磁的方法により交付する場合は、別途「電磁的方法による交付に係るガイドライン」を参照。

※ IT重説会の実施に関する承諾書の受領

※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

※ IT重説会の実施に関する承諾書の受領

2 IT重説会の実施に関する受諾 (承諾書の内容確認・承諾・返信)

※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の受領

※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

※ 電磁的方法による交付に関する承諾書（紙又は電子ファイル）の内容確認・承諾・返信

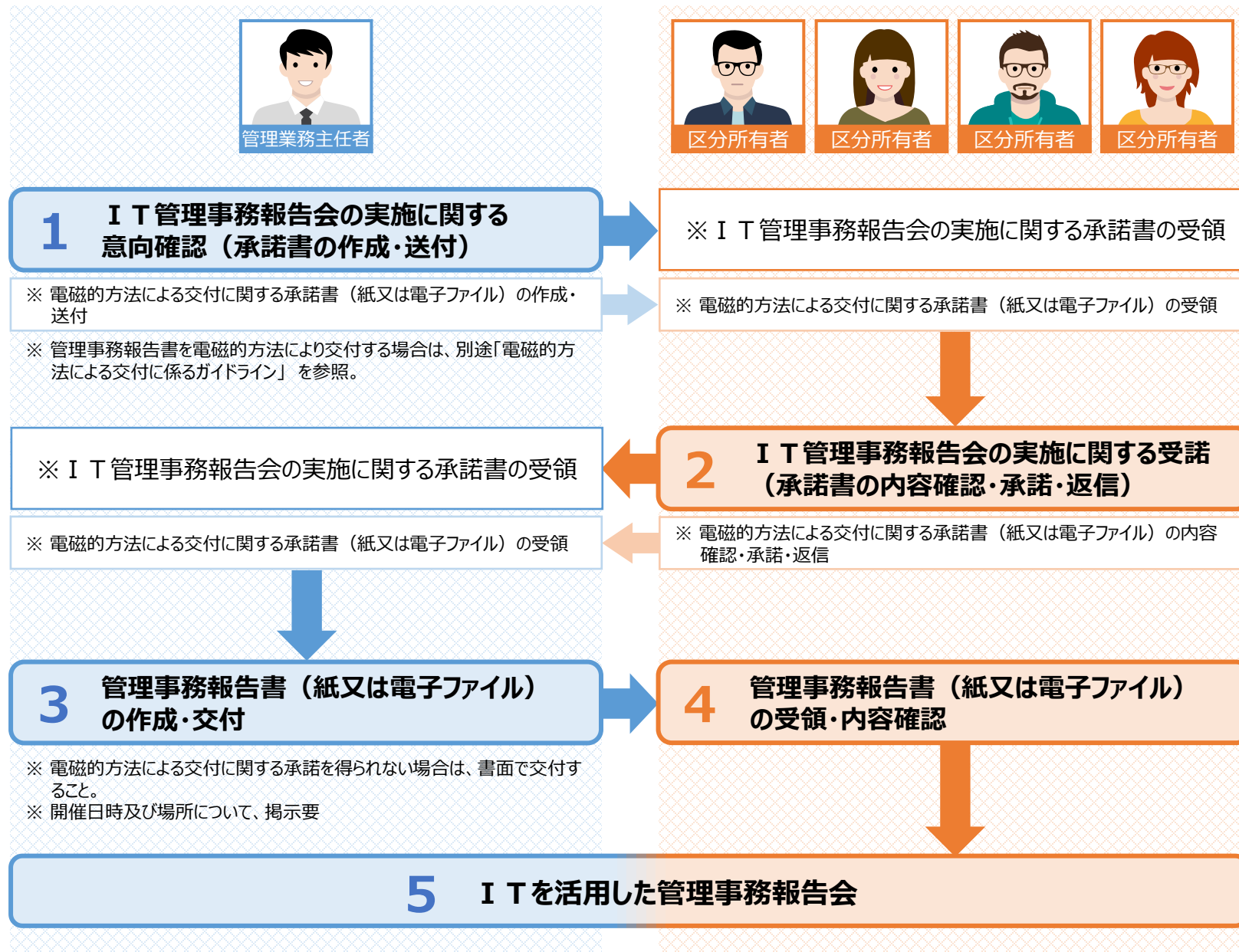
3 重要事項説明書（紙又は電子ファイル）の作成・交付

- ※ 電磁的方法による交付に関する承諾を得られない場合は、書面で交付すること。
- ※ 開催日時及び場所について、交付+掲示要

4 重要事項説明書（紙又は電子ファイル）の受領・内容確認

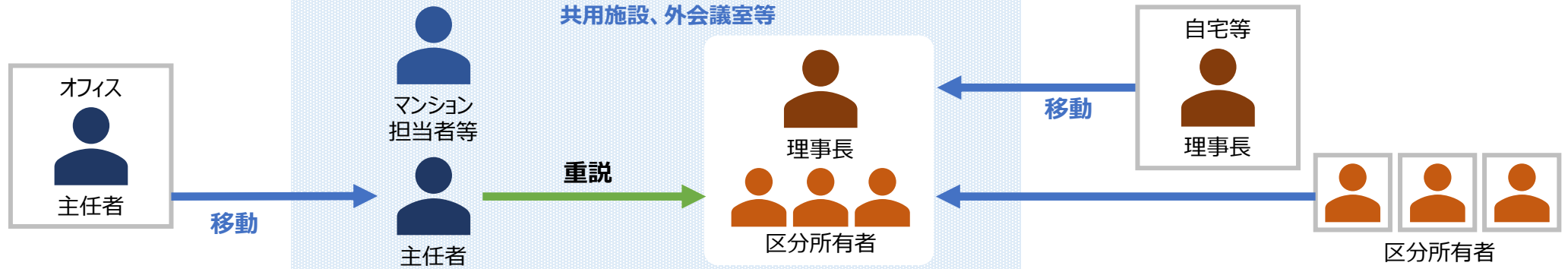
5 ITを活用した重要事項説明会

※総会（管理委託契約決議）

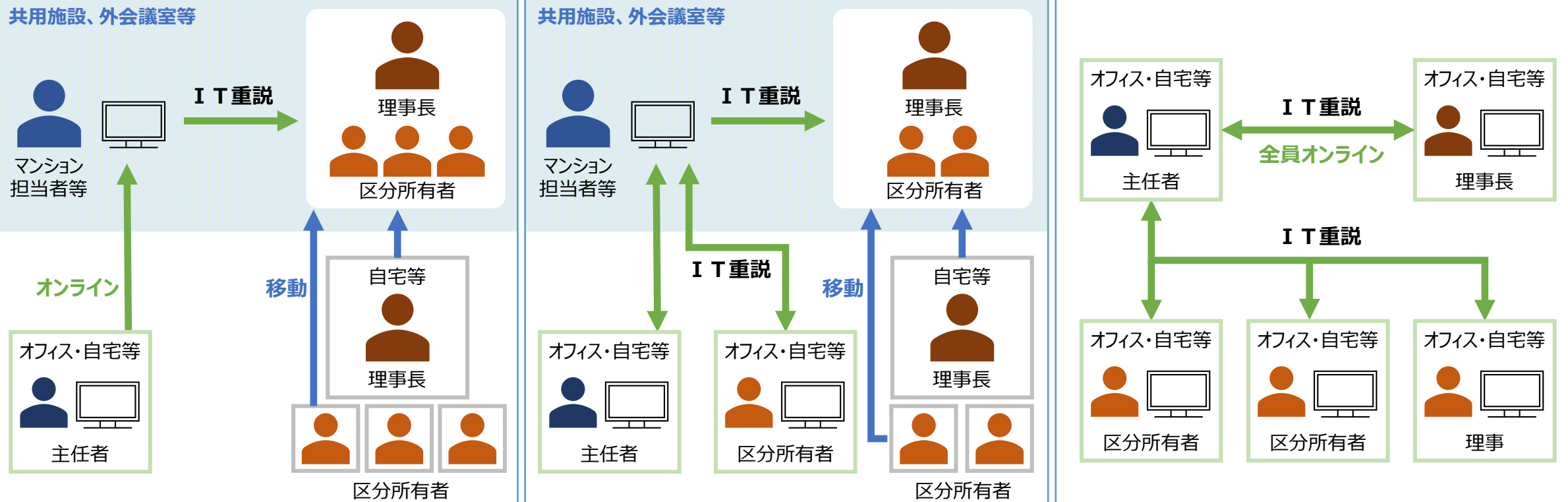


総会前の重要事項説明会

いままで
対面重説



新たな選択肢
IT重説



実施前

意向確認

実施当日

I T 環境確認

実施後

重説書交付

1 意向確認（I T 重説の実施方法や見込み時間の提示等）

- 管理業者は、I T 重説の実施要領（開催方法、利用ツール、見込み時間等）を説明の相手方に示し、その上で、I T 重説によるかの選択について、相手方の意向を確認する必要がある。
※一旦、上記の確認を示して I T 重説会の開始後であっても、事由（通信障害、機器トラブル等）によって I T 重説会を中止する必要がある。
- 併せて I T 重説の実施に際して留意すべき点（個人情報や情報管理の取扱い等（P.14参照））を、事前に説明の相手方に対して伝える必要がある。

意向確認する際の留意事項

- 意向確認の手法については、トラブル防止の観点から書面又は電子ファイル等の記録として残る方法で行うことが望ましい。
- なお、管理業者は、相手方の I T 環境や I T リテラシー等に配慮する必要がある、かつ相手方の意向に反して、一方的に I T 重説を実施することのないよう留意する。

完全オンライン形式における留意事項

- 物理的な場所（会場）を設けず、完全オンライン形式による I T 重説会の選択に当たっては、区分所有者全員の参加機会を失わないよう開催する必要がある、例えば、パソコンを所持しておらず、オンライン参加できない区分所有者がいる等の場合は、物理的な場所（会場）を準備し、オンラインとの併用型で実施することが必要となる。

実施前

意向確認

実施当日

I T 環境確認

実施後

重説書交付

2 相手方のIT環境の確認

- I T 重説等を実施する場合、I T 環境については、「主任者及び説明の相手方が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」とともに、双方向でやりとりできる環境において実施していること」が必要。
- 双方向でやりとりできる環境として、様々な I T 機器やサービスが利用可能であるが、通達や後述の「<参考> I T 重説等で求められる I T 環境」(P.13) に示す内容等を踏まえた機器の選択を行うことが必要。
- なお、説明の相手方がモバイル通信回線等を利用する場合には、相手の通信契約の内容により、途中で通信制限による速度低下やデータ量超過による課金等が生じる可能性があることを説明することが望ましい。

説明の相手方の I T 環境についての確認項目・内容

- I T 重説を行うにあたっては、説明の相手方における I T 環境が、十分なものであるかを事前に確認すること。

確認項目	確認内容
説明の相手方の I T 環境が、管理業者が利用を予定するWeb会議システム等のソフトウェア等に対応可能であること。	管理業者が利用を予定するWeb会議システム等のソフトウェア等に説明の相手方の I T 環境が対応していない場合には、I T 重説が実施できないため、説明の相手方が利用を予定する端末やインターネット回線等について確認する。
管理業者が利用を予定するWeb会議システム等のソフトウェア等の利用に必要なアカウント等を説明の相手方が有していること（管理業者が利用者のアカウントを用意する場合には、確認不要）。	IT重説で使用するWeb会議システム等のソフトウェア等によっては、アカウント等の取得が必要となる場合もあるため、管理業者は、説明の相手方のアカウント等の有無について確認する。
説明の相手方が「<参考> I T 重説等で求められる I T 環境」(P.13) で示す内容等を踏まえた機器等を利用すること。	説明の相手方の機器等が「<参考> I T 重説等で求められる I T 環境」(P.13) で示す内容等を踏まえたものであることを、管理業者は確認する。

実施前

意向確認

実施当日

I T 環境確認

実施後

重説書交付

3 重要事項説明書等の交付

- 重要事項説明会の実施に先立ち、1週間前までに、説明の相手方に重要事項説明書を交付する必要がある。
※電磁的方法により交付する際は、別途「電磁的方法による交付に係るガイドライン」を参照。
- なお、説明会の開催の1週間前までに「説明会の開催の日時及び場所」を記載した書面又は電磁的方法により交付並びに見やすい場所への掲示をすることが必要である。

重要事項説明書の交付における留意事項

- オンライン上でスムーズに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：重要箇所印や付箋をつけることや資料番号・ページ番号を付す等）を施すことで、説明時間の短縮や相手方の理解の促進を図ることが望ましい。

実施前

実施当日

実施後

I T 環境確認

主任者証の提示

I T 重説の実施

(中止等)

1 説明の相手方の端末における音声・表示等の確認

- I T 重説を開始する前に、説明の相手方の重要事項説明書の準備と I T 環境を確認することが必要。
 - 説明の相手方の映像や音声を主任者側の端末等で確認できること。
 - 主任者の映像や音声を説明の相手方側の端末等で確認できること。
 - 説明の相手方に事前送付している重要事項説明書が、説明の相手方の手元にあること、など。
※説明の際は、主任者側の端末に保管した重説書の電子ファイルを、説明の相手方と画面共有することも考えられる。

重説中の録画・録音について

- I T 重説において、双方におけるトラブル（通信障害等を含む）が発生した際の事後の検証の観点から、録画・録音をすることも考えられる。
- I T 重説の実施中の状況について、録画・録音をする場合には、利用目的を可能な限り明らかにして、管理業者と相手方の双方了解のもとで行う。
- なお、録画・録音の記録には、説明の相手方や主任者の個人情報が含まれる場合があるので、双方個人情報保護法等を遵守しなければならない。

実施前

実施当日

実施後

IT環境確認

主任者証の提示

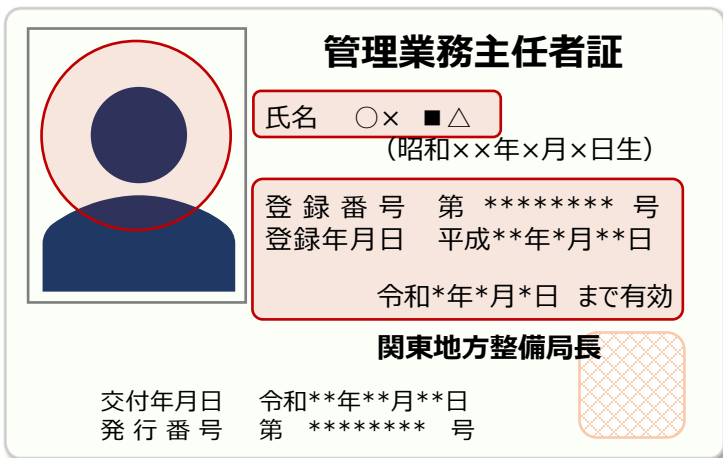
IT重説の実施

(中止等)

2 管理業務主任者証の提示

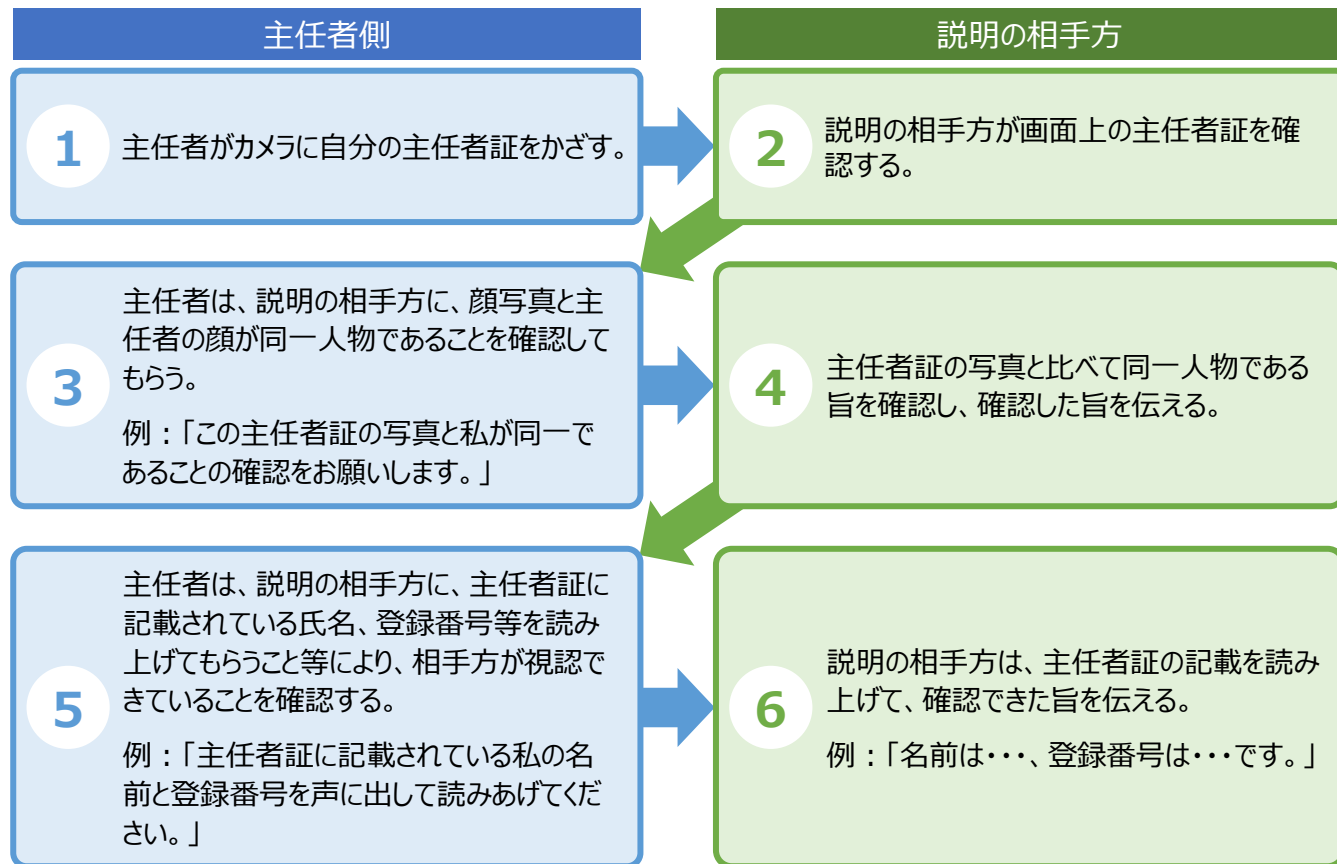
- IT重説の実施に際して、主任者ではない者が重説をすること等を防止する観点から、主任者証により、主任者本人であることを説明の相手方に確認してもらうことが必要。【右図参照】
- 説明の相手方の画面に主任者証が映し出されるように、自身のカメラに主任者証をかざし、説明の相手方に、主任者証の画像を確認してもらい、顔写真と主任者の顔が同じこと、主任者の氏名、主任者証の登録番号等を確認してもらうことが必要。

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。

主任者証提示・確認の流れ オンライン形式



実施前

実施当日

実施後

IT環境確認

主任者証の提示

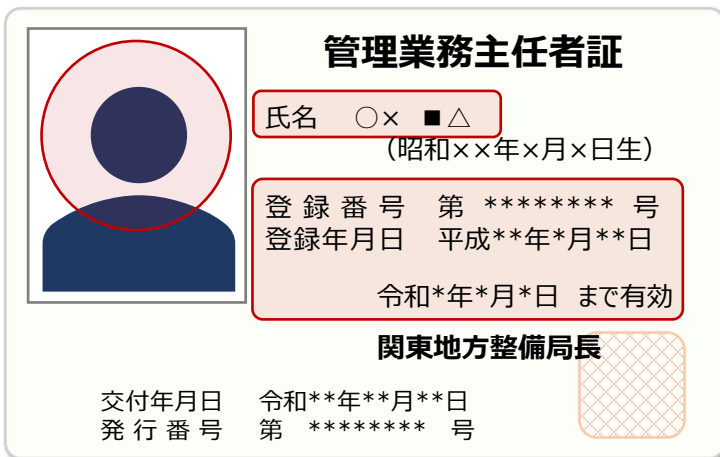
IT重説の実施

(中止等)

2 管理業務主任者証の提示

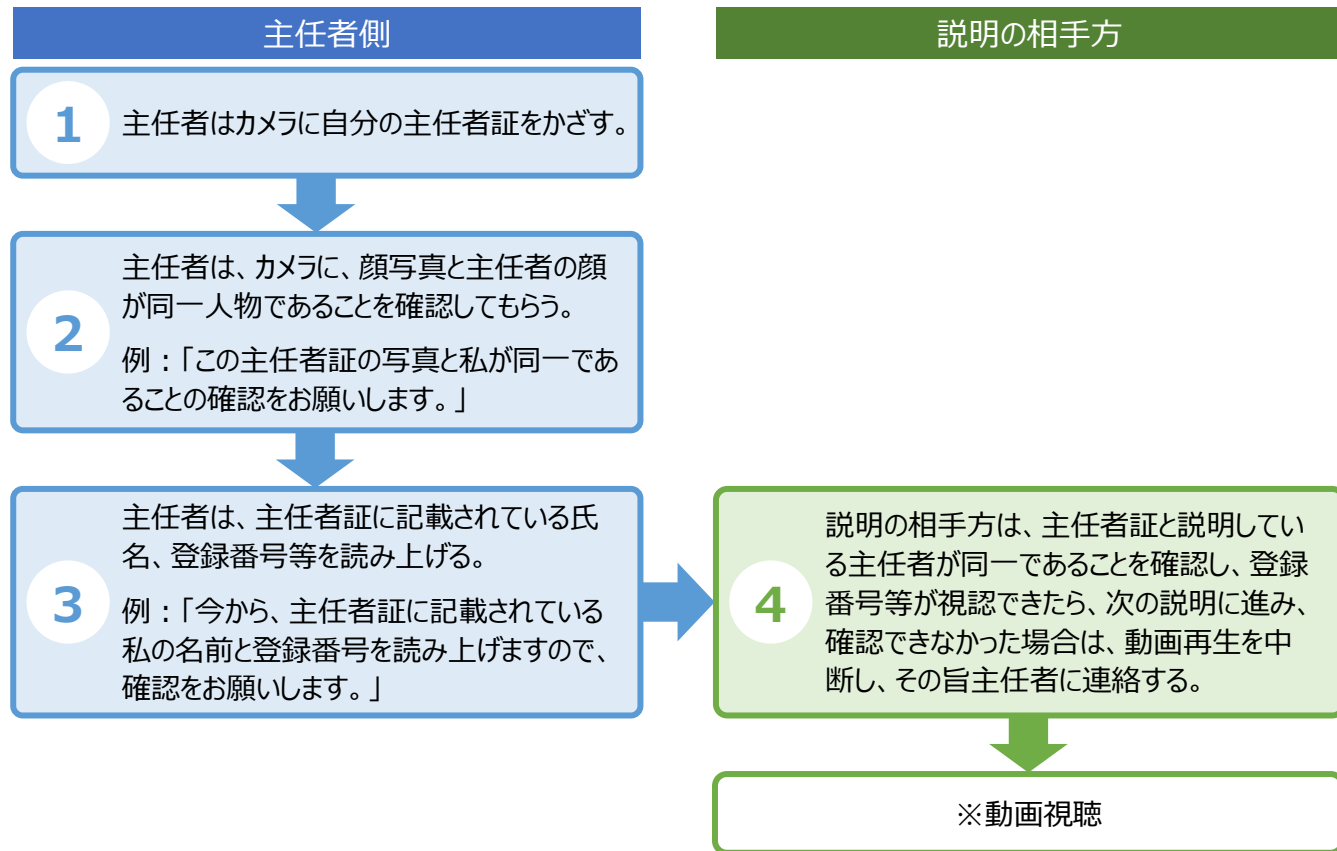
- IT重説の実施に際して、主任者ではない者が重説をすること等を防止する観点から、主任者証により、主任者本人であることを説明の相手方に確認してもらうことが必要。【右図参照】
- 説明の相手方の画面に主任者証が映し出されるように、自身のカメラに主任者証をかざし、説明の相手方に、主任者証の画像を確認してもらい、顔写真と主任者の顔が同じこと、主任者の氏名、主任者証の登録番号等を確認してもらうことが必要。

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。

主任者証提示・確認の流れ 録画動画配信



実施前

実施当日

実施後

I T 環境確認

主任者証の提示

I T 重説の実施

(中止等)

3 I T 重説の実施

- 主任者は、説明を項目ごとに分け、その都度説明の相手方の理解度を確認しながら進めるなど、配慮することが望ましい。
- 説明完了後は完了した旨を伝えて、I T 重説を終了する。

留意事項：事前に録画した動画を配信し、説明する場合

- 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、対面と同様、重説書に記名された主任者と同一の者が行うこと。
- 当該動画を用いて重説を行う場合は、説明の相手方に対し、あらかじめ当該動画を配信する日時を示すか、又は配信した際、その旨通知する必要がある。
- 動画配信を利用した I T 重説は、配信のみで終了するのではなく、相手方が視聴した後、双方向でやりとり（質疑応答等）可能な環境下において、内容の理解を得る必要がある。

4 必要に応じた I T 重説の中止等

- I T 重説を実施している途中で、何らかの理由で映像の視認や音声の聞き取りに支障が生じた場合や、客観的に継続が困難な場合（天災等の発生等）等には、説明の相手方と協議し、双方のどちらか一方の中止の申し出により、I T 重説を中止（中断）する必要がある。
- I T 重説を再開するのは、問題の解消を図り支障がない状況にしてからでなければならない。
- なお、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が、実施方法や重要事項説明の範囲については、主任者の説明義務を果たせるよう、説明の相手方と協議の上、進める必要がある。

IT重説等で必要とされる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

主任者側のカメラ



『ワイプ画面』 (主任者の画像)

手元のカメラで映している映像 = 説明の相手方に見えている映像

カメラ

- 主任者証の画像が説明の相手方側で十分視認できる程度に鮮明に映し出せる性能（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、音声は相手方の端末で出力されること。

画面

管理業務主任者側

- 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有効である。

説明の相手方側

- 主任者証に記載されている文字や写真が確認できる程度の大きさや、拡大機能、解像度等が必要である。

インターネット回線

- 主任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。

ソフトウェア

- 双方向でやりとりできる機能を有している必要がある。
- ソフトウェア等は、その利用規約に基づいて利用する必要があるため、利用にあたっては利用目的と、利用規約等との整合性を確認することが必要である。

音響機器

- スピーカーやマイクとヘッドホンが一体化しているヘッドセットや、端末に内蔵・付属しているもの等の利用が想定されるが、説明や質問等の内容が判別できる十分な性能を有する必要がある。

端末

- 実施する端末（パソコン、タブレット端末、スマートフォン等）や使用するOSの種類について特定のものである必要はない。
- 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（ウイルスなどのマルウェアに対する予防や対処、不正侵入防止、有害サイトの警告、プライバシー保護等）を確保する必要がある。

実施前

実施当日

実施後

終了の確認

情報管理

1 重要事項説明終了に際しての確認

- 実施後は、トラブル防止の観点から、説明の相手方（理事長等）より、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。

2 個人情報や情報管理の取扱い等

- 取得した情報（IT重説についての承諾書・重要事項説明書・IT重説の録画・録音データ等）については、管理業者において、適切に管理し、特に外部への漏えいの対応措置を講じる必要がある。
- 取得した情報を電子ファイル等の電磁的記録により管理する場合には、適切な情報セキュリティ対策を講じる必要がある。
- 具体的には、マルウェア・ウイルス対策ソフトの導入や、情報漏洩を生じさせる危険性のあるソフトウェアの利用を禁止するなどの対策が挙げられる。
- また、説明の相手方等の個人情報が含まれる場合には、管理業者が定める個人情報の取り扱い指針等を踏まえ、適切に管理する必要がある。

Q1


リアル会場における重説会又はリアル＋オンライン併用型の重説会において、主任者がオンライン参加する場合、管理組合より承諾を得る必要がありますか。

事前に管理組合に対し、その実施方法等を提示し、管理組合がその内容を十分理解した上で実施することが望ましい対応となります。

Q2

完全オンライン形式で重説会を開催する場合、適正化法に規定されている、あらかじめ交付又は掲示する書面の「開催場所」について、どのように記載すれば良いですか。

オンライン上で行われる説明会となるため、その旨記載すれば足りります。
開催場所については、物理的な場所に代わり、Web会議システム等にアクセスするために必要な情報を記載することが考えられる。



国土交通省
一般社団法人マンション管理業協会
