平成 28 年度の紛争事例から

◇　相談内容　　◆　都府県による調査、聴取内容、解決結果

調査研究部

平成28年度に国土交通省及び都道府県の宅地建物取引業主管部局に寄せられた、宅地建物取引業者の関与した宅地建物の取引に関する苦情紛争相談件数は1,734件（このうち宅地建物取引業所管部の本局・本課で取り扱われたものは1,315件）となっています（RETIO 107号９頁参照）。ここでは、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、愛知県、大阪府、兵庫県及び福岡県の１都１府６県からお送りいただいた資料に基づいて、その主要な内容を要約して掲載します。

不動産取引に関する紛争相談等に携わっておられる皆様のご参考にしていただくとともに、取引実務に従事している方々にも充分留意の上、今後の業務に当たっていただければ幸いです。

Ⅰ　売買に関するもの

1　重要事項の調査・説明の不備

01

媒介業者（土砂災害警戒区域外であるとの誤った説明）

◇　買主は、平成22年10月19日、業者の媒介で中古住宅の売買契約を締結した。その際、業者は、物件が土砂災害警戒区域内にあるにもかかわらず、土砂災害警戒区域外にあると記載した重要事項説明書を交付し、誤った説明をした。

その後、買主は重要事項説明に誤りがあったとして裁判を提訴し、平成28年９月29日判決が出され、買主への損害賠償金70万円及び金利の支払いが言い渡された。

買主は、判決後、当課へ苦情を申し立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ、事実を全面的に認めた。

業者を15日間の業務停止及び指示処分とした。

02

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇　買主は、平成27年３月19日、業者の媒介で土地売買契約を締結した。その後、当該土地にトラックが駐車されており、買主は賃貸住宅の建設ができないため、契約を解除したが売主から手付金の半額しか返金されなかったため、相談に訪れた。

その後、媒介業者は、撤去するようトラックの所有者に要請しても、撤去に応じない状況にあることを売買契約締結までに買主に対し説明していなかったことが判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、重要事項説明において、一部重要事項を説明していな

いこと、買主に損害を与えていることを認めた。

業者を15日間の業務停止処分とした。

03

売主業者（重要事項説明義務違反等）

◇　買主は、業者に媒介を依頼し土地を購入する売買契約を締結しようとしていたが、結果として、平成27年９月に、業者が売主となる土地の売買契約を締結した。当該契約には本物件上にある木造２階建ての建物を、引渡しまでに更地にして引き渡す旨の特約が定められていた。

その後、買主は本物件の引渡しを受けたが、地中からコンクリートガラが出てきたため、業者に対応を依頼したが、瑕疵担保責任は負わない旨の特約があることを理由に対応を断られてしまった。また、業者は売主でありながら、重要事項説明書・売買契約書に媒介業者と記載されており、仲介手数料を買主から受領していた。買主は、業者が行ったこれらの行為について、不信感を抱き、相談に訪れた。

その際、重要事項説明書に記載不備があること、同書面を契約締結前に交付していないこと、法第37条書面に記載不備があること、法第40条第１項に違反する特約を締結していることが判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、判明した法違反の事実を認めた上で、受領した仲介手数料名目の金銭については、解体費用に充当することを業者と買主とで合意している旨釈明した。また、建物の解体はなされたが、解体業者がコンクリートガラの撤去を途中で放棄してしまった旨主張した。その上で、解体業者に係る使用者責任又は契約責任があることを認め、買主側と話し合い円満解決を図ると述べた。

平成28年６月、業者は、買主が請負業者に支払ったコンクリートガラの撤去費用及び受領した仲介手数料の合計額を買主の口座に振り込んだ。

これらの事情を斟酌した上で、業者に対して法違反の行為が今後再発することのないよう指導することとし、文書勧告とした。

04

売主業者（重要事項説明書記載不備等）

◇　売主業者Ａは販売代理業者Ｂを通じて、４物件の土地建物売買契約を締結した。これらの契約のうち、１件については外装塗装工事を含めた価格で取引したにもかかわらず工事が未了であること、また４件全ての契約についてＡが宅建業者であるにもかかわらず瑕疵担保責任を限定する特約を設けられたとして、買主の一人が相談に訪れた。

その際、上記の他、１件について実際には該当しないにもかかわらず、広告に「安心の建物保証付き」と記載し、事実と著しく相違する表示をしたことが判明した。また、４件全ての契約の重要事項説明書に、瑕疵担保責任に係る解除及び引渡し前の滅失等に係る解除に関する事項の記載がないこと、３件の契約では、重要事項説明書に反社会的勢力排除条項に係る解除に関する事項の記載がないことが判明した。

◆　Ａ及びＢに事情を聴いたところ、外装塗装工事は売買契約後にあくまでもサービスで行うものであり、相談者もその旨認識していたこと、工事を履行する意思はあるが、相談者との人間関係等のもつれ等により打ち合わせが行えない状態に陥っていることから、不履行の原因は買主にある旨釈明し

た。また、広告については法違反の事実を認めながらも、相談者に対して売主が宅建業者であるため瑕疵担保責任の特約が制限されるという意味で記載し、説明して理解を得ていると反論した。さらに、重要事項説明書の記載については法違反の事実を認めた上で、瑕疵担保責任を限定する特約に係る記載の趣旨は、例示して相談者にわかりやすく示すことであり、限定する意図はなかったこと、本件を受けて重要事項説明書の書式について改善を行うなどと述べた。

以上を踏まえ、A及びBに対して、広告に係る法違反については法第65条第２項第５号「著しく不当な行為」に該当するとして業務の全部停止７日間の処分とし、瑕疵担保責任の特約及び重要事項説明書の一部不記載については、指示処分とした。

05

媒介業者（市条例による制限の調査・説明義務違反等）

◇　買主は、平成28年６月、建物の建築を目的とする個人間の土地売買において、媒介業者から「条例に基づく制限はない」旨の重要事項説明を受け、契約を締結した。ところが、実際には市のまちづくり条例に基づく建築上の制限があることが分かり、買主は、希望する間取りの建築ができないとして業者に苦情を伝え、白紙解約と手付金の返還等を要望したが、業者から納得できる回答がないため、買主は苦情を申立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ、調査不足により誤った説明をしたこと、また失念により媒介契約書を交付していないことを認めた。その後、売主を含めた三者で和解が成立したことから、買主に手付金が返還され、買主は苦情の取り下げを申し出た。業者側も、今後十分注意を払い、同様のトラブルが生じないよう社内研修を図る旨申し出た。

これらの事情を勘案し、業者を文書勧告とした。

06

媒介業者（必要なセットバックについての説明不備）

◇　売主は、平成27年11月、業者Aの媒介で買主業者Bと土地売買契約を締結した。平成28年２月、売主は、Aが作成・説明した重要事項説明書において、必要なセットバックに関する説明が記載されていなかったとして、次のとおり相談があった。

①　Aに対し、「セットバックが必要であること」及び「セットバック面積」について、あらかじめ図面を手渡して説明していたはずである。

②　契約後、Bからセットバック部分の値引き（売買代金4,850万円のうち300万円）を求められ困っている。

◆　Aに事情を聴いたところ、Aは、セットバックに関する重要事項説明書の記載漏れについては認めたが、Bに対しては事前に口頭説明しており、売買代金はセットバック部分も考慮して決められていたと主張した。

その後、Bは「事前に口頭説明を受けていたこと」及び「売買代金はセットバック部分を考慮していたこと」を認め、売主負担なく土地売買契約は解除され、その後、売主は他の買主と土地売買契約を締結した。

Aを重要事項説明義務違反と認定したが、円満解決に向けて仲立ちをしたこと及

び売主に被害が発生しなかったことを考慮し、文書勧告とした。

07

媒介業者（重要事項の調査及び説明不備）

◇　買主は、平成27年１月、業者Ａの媒介で売主と住宅建築目的で土地売買契約を締結した。この契約は、買主から建築を請け負ったＢ（宅建業者でもある）がお膳立てをし、Ａは両手媒介を行っていた。

平成27年11月、買主から次のとおり相談があった。

①　購入地は都市計画法第34条第12号の適用地域にあり、許可が得られなければ白紙解除となる（停止）条件付き契約であった。なお、重要事項説明書には都市計画法第34条第12号の適用地域であることは明記されている。

②　平成27年３月、都市計画法の許可前に決済引渡となった。

③　その後、許可が得られないことが判明し、平成27年８月、売主と合意解除したが支払い済みの代金を返金してくれない。

◆　Ａに事情を聴いたところ、Ａは、買主が都市計画法第34条第12号の許可要件に該当するか疑義はあったが、Ｂが大丈夫であると明言していたので鵜呑みにし、自ら許可行政庁への調査を行っていなかったと述べた。

決済引渡は、当社には知らされず、かつ、当社の立ち会いもないまま、Ｂが独断で行っており、また、媒介報酬は請求しないとのことであった。

その後、売主は受領した代金を買主に返金した。

本件は、Ａが自ら許可行政庁への調査を行っていれば、買主が都市計画法第34条第12号の許可要件に該当しないことは容易に確認ができ、そもそも（停止）条件が成就しないことが明らかであった。

Ａは重要事項の調査及び説明が不十分であったと認定したが、売主に返金を促したことなどを考慮し、文書勧告とした。

08

媒介業者（土壌汚染指定区域等についての不記載）

◇　買主は、平成27年11月、業者の媒介で売主と土地売買契約を締結した。

平成28年５月、買主は、業者が作成・説明した重要事項説明書において、土地が「土壌汚染対策法第11条第１項に規定する区域に指定されていること」が記載されておらず、また、「アルコールが残置された貯蔵タンクが埋設されていること」が記載されていなかったとして、次のとおり相談があった。

①　現地で作業を行っていたところ、消防署及び県環境管理事務所による立入があり、土壌汚染区域に指定されていること及び地下貯蔵タンクの存在について説明を受けた。

②　土地利用に制限があるばかりでなく、地下貯蔵タンクの撤去にはアルコールの処分も含め多額の費用が必要となるが、業者からは一切説明がなかった。

◆　土地の利用歴及び現地確認を行ったところ、土地は金属の切削、加工を行う工場として使用されており、老朽化が著しいものの工場建屋は残っていた。

また、工場建屋には「危険物地下タンク貯蔵所」「毒劇物保管場所」の掲示が残されていた。

その後、業者に事情を聴いたところ、業者は、土地が金属加工工場として使用されており、土壌汚染のことは知っていた。買主に口頭説明したが、買主から関係ないと言われたので重要事項説明書には記載しなかったと主張した。

また、地下貯蔵タンクのことは知らなかったので、買主には口頭説明すらしていないと述べた。そして、買主とはすでに和解し、買主に解決金を支払っている旨、弁明した。

業者を重要事項説明義務違反と認定したが、速やかに買主と和解して金銭的な被害回復を図ったことを考慮し、指示処分とした。

09

売主業者（重要事項説明書記載不備等）

◇　買主は、売主業者との間で、中古マンションの売買契約を締結した。その際、重要事項説明書は交付されたものの、取引士からの重要事項説明はなく、詳細な説明等はなかったとして、買主は苦情を申し立てた。

提出された関係書類には多数の不備があることが判明した。

◆　提出された重要事項説明書において、代金・交換差金以外に授受される金額の中で、固定資産税等精算金が「４月１日を賦課起算日とし、引渡日以降を買主の負担とする日割り計算」と記載があり、また、管理費等・家賃等においても「決済時日割り精算」と記載があるだけで、具体的な金額を記載していなかった。また、購入に関わる諸費用で、「印紙代・登記費用・登録免許税・ローン諸費用がかかります」と記載しただけで、具体的な金額を記載していなかった。さらには、法令に基づく制限の概要のうち、その他制限の内容で、該当する法令名だけで、その概要を記載していなかったことが判明した。

また、売買契約書に記載されている引渡し日について、「売買代金全額受領日」と記載しただけで、具体的な年月日を明記していなかった。

業者に事情を聴いたところ、業者は、重要事項説明をしていないことはないと主張したが、上記の違反の事実は認めた。業者は、重要事項説明書の様式そのものを改定する旨申し出た。

業者を文書勧告とした。

2　媒介契約・媒介報酬

10

媒介業者（価格の根拠の非明示）

◇　買主は居住用として中古マンションの一室を業者の媒介で売主と2,200万円で売買契約を締結した。契約前に業者からこの価格については「相場である」旨の説明があったが、契約締結後にこの価格は「売主の売却希望価格である」旨の説明がなされ、価格の根拠・妥当性について疑義が生じたため、買主は、相談に訪れた。

◆　業者に事情を聴いたところ、類似の物件が2,150万円から2,350万円で取引がなされており、2,200万円が妥当な価格であるとして説明をしたとのことであった。また、「売主の売却希望価格」というのは、営業担当の従業者が誤った説明をしたものであると釈明した。

これらを踏まえ、価格に関して意見を述べるときはその根拠を示して説明すること、また、従業者に対しては適切な教育をするよう、業者を口頭注意とした。

11

媒介業者（媒介契約書不交付）

◇　買主は、平成27年７月、業者Ａの媒介で売主業者Ｂと土地付建物売買契約を締結した。平成28年１月、この契約に関し、買主は、Ａから媒介契約書の交付を受けていなかったとして、次のとおり相談があった。

①　Ａの媒介で収益物件の売買契約を締結したが、引渡直前に大雨で浸水したことが分かり、そもそも構造的な問題があると判断し、Ｂと話し合いの結果、契約を白紙解除した。

②　契約の白紙解除に伴い、Ａに対して支払った媒介報酬の返金を求めているが、Ａからは返金がない。

◆　Ａに事情を聴いたところ、Ａは、浸水に対してＢは原状回復する意向であったが、買主が独自にＢと交渉して白紙解除となった。売買契約は有効に成立したのだから、媒介報酬を請求する権利はあると考えているが、返金に一切応じないとは言っていないと主張した。また、複数の知人を介して媒介に入ったため、媒介契約書の作成交付は失念したと述べた。

その後、Ａは受領した媒介報酬の８割近くを買主に返金して和解した。

Ａを媒介契約書の作成交付義務違反と認定したが、買主と和解したことを考慮し、文書勧告とした。

12

媒介業者（媒介契約書の不交付等）

◇　買主は、インターネットサイト広告で中古住宅を見つけ、業者の媒介により、平成28年５月、売主と売買契約を締結した。

買主は、業者に対し、住宅ローンの代行手続きを依頼し、関係書類を渡していたが、その後、業者からの連絡もなく、漸く３ヶ月後にローン審査が完了するなどローン融資手続きが大幅に遅延した。その間、業者は、買主と約束もしていないのに迷惑を覚えさせるような時間帯（午後８時30分ころ）に訪問しようとしたほか、媒介契約書を交付していないことが判明し、買主は相談に訪れた。

平成28年11月、業者に対する立入調査を実施し、その結果、媒介契約書は確認に至らず、また、帳簿（取引台帳）の備え付けはなかったことが判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、業者は、媒介契約書を交付していないのは事実であり、これまで媒介契約書を作成したことはないと述べ、また、売買代金の決済時には、媒介手数料の内訳書を交付し、請求、支払いを受けており、このやり方で今までトラブルもなく、特に問題はなかったと弁明した。取引台帳は、備え付けていないが、売買契約書等の関係書類はファイルしていると述べた。

夜間の訪問に関しては、電話ではなく、直接会って話したいと思ったので、他の案件が終わってから深く考えずに立ち寄ったと弁明した。

業者は、中古物件の売買において、売主、買主の双方と媒介契約を締結したにもかかわらず媒介契約書の交付をしていなかったことにつき、今後は媒介契約書の作成及び交付する旨を申し出た。

次に、業務に関する帳簿を備え付けていないことにつき、取引に係る関係書類等は適切に保管がなされており、今後は帳簿の作成をする旨を申し出た。

また、買主に対し、迷惑を覚えさせるような時間に電話し、訪問しようとしたこと

は、相手方の利益の保護に欠けるものとして、法第47条の２第３項に抵触する旨を指摘したところ、今後、従業員への教育を徹底し、再発防止に努める旨を申し出た。

上記を踏まえ、指導に対して反省が見られ、今後、再発が見込まれないため、業者を口頭指導とした。

13

媒介業者（専任媒介契約義務違反）

◇　売主は、自己所有の土地の売却について、業者に依頼し、専任媒介契約を締結した。その後、購入者が見つからない状態が続き、媒介契約から１年以上経過した後に、売主は、業者に対し、問い合わせしたところ、専任媒介契約を解約する旨の書面が届き、それ以降は電話を掛けても連絡が取れない状況となった。

売主は、業者から当該物件を指定流通機構へ登録したことを証する書面の引渡しを受けていないこと、催促をしないと業務処理状況の報告はされず、催促をすると月に１回程度、売主のもとに業者がやってきて「今、交渉している」とだけ言って帰ってしまう状況であったとして、売主は苦情を申し立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ、「指定流通機構に登録はした。登録を証する書面については依頼者に見せたが交付はしていない」ことを認めた。また、専任媒介契約書には、電子メールにより２週間に１回以上の頻度で業務の処理状況を報告すると記載されていたが、実際にはどのように業務処理状況を報告していたかを確認すると、「１ヵ月に１回程度、依頼者に会って口頭で報告を行なっていた。」と事実を認めた。

業者を文書勧告とした。

3　手付金の保全措置・信用供与等

14

売主業者（手付金等の保全措置違反）

◇　平成27年10月、買主は業者との間で、倉庫事務所（土地・建物の売買契約、売買代金約９億円）の売買契約を締結し、手付金として約１千万円を支払い、同年12月に中間金として約１億７千万円を支払った。しかし買主は、残代金について、同年12月の決済日に支払いができず、平成28年１月まで期限が延期されたにもかかわらず支払いができなかったため、同年２月、本契約を解除の上、業者に違約金として売買代金額の２割（約１億８千万円）を支払う旨の合意書を交わした。また、この合意書には、まず買主は違約金の一部として業者に約３千万円を支払い、同年３月までに新たな売買代金として約８億５千万円を用意できれば、業者は既に支払われた３千万円をその売買代金の一部として充当し、一括売買に応じる旨が記載されていた。買主は、当初の契約について、業者が受領した手付金及び中間金の額が売買代金の１割を超えていたことから、手付金等の保全措置を講じずに、これらの金銭を受領したのは、法違反となるのではないかと、業者への指導を求めて相談に訪れた。

その際、法第37条書面に宅地建物取引士の記名押印がないことも判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、法違反の事実を認めた。その上で、業者は、中間金受領に当たり、司法書士に確認を行い、所有権移転請求権仮登記手続を行えば保全措置を講じなくともよい旨の助言を受けたため、仮登記申請のための書類を買主に交付したと釈明した。その後別の法律の専門家に確認を行ったところ、所有権移転請求権

仮登記では、宅建業法上の保全措置を講じたとはいえないとの助言を受けたため、受領した中間金を買主に返還した（受領から返還までの期間は約20日間）と述べた。

以上のことを踏まえ、業者に対して法違反の行為が今後再発することのないよう指導することとし、文書勧告とした。

15

媒介業者（手付貸与）

◇　買主は、平成28年９月、業者の媒介により売主業者と土地の売買契約を締結した。その際、買主は媒介業者の代表者と金銭消費貸借を締結の上、金銭を借受けて手付金を支払った。その後、ローン特約の対象とした金融機関が買主の希望する銀行ではないことからトラブルになり、買主が媒介業者に契約解除を申し出たところ、手付解除になると言われたことから、苦情を申立てた。

◆　媒介業者に事情を聴いたところ、買主から手付金を用意できないが何とかならないかと相談されたため、買主に対し、法に違反することを告げた上で手付金の貸与を提案し、手付金に充当させる目的で金銭を貸し付けたことを認めた。その後、当該売買契約はローン特約による白紙解除となり、買主に手付金が返還された。また、媒介業者は契約及びその解除等に要した費用を買主に弁償した。

これらの事情を勘案し、業者を文書勧告とした。

4　広　告　等

16

媒介業者（真の所有者から依頼のない広告）

◇　賃貸アパート１棟を所有する者から、業者に売却の依頼をしていないにもかかわらず、当該物件の売買の媒介をする旨の広告が新聞に掲載されているとの相談があった。

なお、相談者は平成27年11月に当該賃貸アパートの所有権を取得しており、広告は平成28年３月時点のものであった。

◆　業者に事情を聴いたところ、当該物件の売買の媒介は所有者から依頼を受けているとの主張であり、その証拠として、媒介契約書（一般媒介）の提示があった。

媒介契約書の内容を確認したところ、依頼者の欄には、相談者ではない者の氏名が記載されており、媒介契約の締結は平成25年12月、契約期間は平成26年３月までと明記されており、その後は口頭で更新しているとのことであった。

この媒介契約における依頼者は、相談者の前の所有者であり、業者は、当該物件の所有権が媒介の依頼者から相談者に移転された事実を把握していなかった。

これらの事情を踏まえ、業者が適切な媒介契約書の交付及びそれに伴う必要な調査・確認を怠ったことにより、結果的に事実と異なる表示をすることとなったことから、今後は細心の注意を払って広告するよう、業者を文書勧告とした。

17

宅建業者（報告命令の拒否、誇大広告等）

◇　業者は、平成28年１月12日時点でインターネット不動産情報サイト「スーモ」に

掲載していた５件の物件広告について、公益社団法人首都圏不動産公正取引協議会から規約違反があるとして違約金が課徴された。これを端緒として、誇大広告及び広告開始時期の制限の違反の疑いがあることが判明した。

◆　業者に事情を聴くため、平成28年７月から同年10月までの間に、計３回にわたり、法第72条第１項の規定に基づく報告のための来庁を求めたが、業者は、正当な理由なく報告命令に従わなかった。

平成29年２月、業者は聴聞に出席し、調査に協力するための日程調整等の努力はしており故意に報告命令を拒否したわけではないこと、取引の関係者に直接的な損害を与えたわけではないのに業務停止は重すぎる旨を主張した。

また、業者は聴聞終了後、業務報告書を提出した。業務報告書によれば、業者はいずれの広告も、意図的に記載したものではないと主張しながらも、法違反の事実を素直に認めた。さらに、本件を受けて、広告情報の入力研修、定期的なミーティング等を実施して、業務改善に努めている旨釈明した。

以上のことから、正当な理由なく報告命令の拒否を行ったことについては法第65条第２項第４号に該当するとして15日間の業務停止処分とし、広告に係る法違反については文書勧告とした。

18

媒介業者（取引態様不明示）

◇　住民から、ポスティングされたチラシ広告が業法違反の内容なので、業者を指導して欲しいと通報があった。チラシ広告を確認したところ、取引態様の別が記載されていないことが判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、業者は、売主より売却の依頼を受けて一般媒介契約を締結した媒介業者である旨を述べた。また、広告に取引態様の別を記載しなかったことを認めた。

業者を文書勧告とした。

19

媒介業者（誇大広告）

◇　業者Ｂは、自社が所有している物件を業者Ａが勝手に広告を出しているとして、Ｂは、苦情を申立てた。

広告を確認したところ、Ｂからの申立内容以外にも面積や販売価格など、その広告には事実と異なる部分のあることが判明した。

◆　Ａに事情を聴いたころ、Ａは、既に退社したアルバイトのミスであると一連の事実を認めた。

Ａを指示処分とした。

5　その他

20

宅建業者（再勧誘の禁止）

◇　相談者は、勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を表示したにも関わらず、平成28年８月から平成29年３月にかけて、業者から少なくとも77回電話をかけられ、マンション売却の勧誘を受けたとして、相談に訪れた。

なお、相談者は、平成28年11月に２回、同年12月に２回、業者からの執拗な電話勧誘について当課に相談しており、その都度、業者に対しての口頭指導を行っていた。

◆　業者に事情を聴いたところ、判明した法

違反の事実を認めた。その上で、口頭指導を複数回受けているにもかかわらず勧誘を続けた理由について、業者は、名簿の管理を紙媒体で行っており、会社全体で一括しての管理ができておらず、個々の営業担当の名簿に残ってしまった結果、勧誘を継続してしまった可能性がある旨述べた。また、これまでは付箋を使用して従業員に注意喚起し、紙媒体の名簿から削除していたが、これでは対策が不十分であることから、再発防止に努めていくと述べた。あわせて、勧誘に使用する名簿の管理について、今後、電話の発信規制をデータで行うことを可能とするシステムの導入を検討する旨弁明した。

以上のことを踏まえ、業者に対して法違反の行為が今後再発することのないよう指導することとし、文書勧告とした。

21

売主業者（専任の取引士不設置等）

◇　公益通報により、業者が専任の取引士不設置のまま業務を行っていた期間があること、業者が自ら売主となるような売買契約において、重要事項説明書の記載不備、売買代金額の２割を超える額の手付金の受領及び保全措置を講じずに売買代金額の10分の１を超える額の手付金を受領した取引を行っていたことが判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、判明した法違反の事実を認めた上で、専任の取引士不設置の法違反については既に是正していること、他の違反についても業務改善を約するとともに、社内研修を実施するなど、法令遵守の取り組みを行っている旨釈明した。

これらの事情を斟酌した上で、業者に対して法違反の行為が今後再発することのないよう指導することとし、文書勧告とした。

22

媒介業者（名義貸し）

◇　買主は、業者に不動産購入の媒介を依頼し、ある物件の購入を検討していたが、契約は締結せずにいたところ、業者の従業者として対応していた取引士が、相談者の横判と代表印を無断で作製して売買契約書を偽造し、平成26年５月、この物件の売主に交付した。売主は、買主との間で売買契約が成立したと考え、売買契約書に記載された履行期限である平成26年６月まで売買代金支払いの履行がなかったとして、買主に履行を求めたところ拒否されたため、平成27年４月、買主を提訴したが、平成28年５月、売買契約不成立と判示され、敗訴した。

買主は、売買契約書に署名捺印した覚えはなく、業者が契約書を偽造したため提訴されたとして、平成28年10月、相談に訪れた。

◆　業者及び取引士に事情を聴いたところ、そもそも取引士と業者の間で雇用関係はなく、業者は、本件契約に当たってその名刺を使用することを取引士に承認していただけであると述べた。また、その間に、取引士は、本物件の購入を検討していた買主の横判及び代表者印を印章業者に依頼し作製させた上で、買主に無断で売買契約書に押印し、売主に交付していたことを認めた。

以上のことから、業者の行った行為は名義貸しの禁止に違反するものと判断した。業者の当該行為に起因して、取引士が売買契約書を偽造して売主に交付し、売主は本物件の売買契約が有効に成立したものと誤信して買主を提訴して敗訴するに至り、買

主は民事裁判で被告として応訴せざるを得なくなったことを踏まえ、業者を22日間の業務停止処分とした。

23

売主業者（報告命令の拒否）

◇　買主は、平成26年９月、売主業者とマンション１室を購入する売買契約を締結するとともに、サブリースを行わせることを前提に業者と賃貸借契約も締結した。その後、業者から賃料が支払われなくなり、本物件の鍵も引き渡されていない状況で、業者との連絡がとれなくなったことから、相談に訪れた。

その際、業者が買主に交付した本物件の重要事項説明書及び売買契約書において、記載不備や法に違反した特約の規定等のあることが判明した。

◆　業者に事情を聴くため、平成28年５月から８月までの間に、計３回にわたり、法第72条第１項の規定に基づく報告のための来庁を求めたが、業者は、正当な理由なく報告命令に従わなかった。

平成28年10月、業者は聴聞に出席し、正当な理由なく報告命令に従わなかったことを事実として認めた。

平成28年11月、法第72条第１項の規定に基づく報告のための来庁を改めて求めたところ、業者はこれに応じ、本件契約における法違反の事実を認めた。業者は、法違反をした理由について、従前の契約で使用した書面をそのまま使用してしまったことによるため、今後は正確な記載を行い、書面を交付すること、現在は、所属する協会の契約書のフォーマットを使用しているなどと釈明した。さらに、買主と連絡が途絶えてしまったことについて、業者は当庁へ届け出ている電話番号を現在使用していないものの、携帯電話での通話は可能であること、週３日程度は事務所にて営業を行っていると述べた。

以上のことから、計３回正当な理由なく報告命令に従わなかったことについては、15日間の業務停止処分とし、重要事項説明書、法第37条書面及び瑕疵担保責任についての特約の制限にかかる法違反については、文書勧告とした。

24

媒介業者（預かった売買代金等の不当な引渡し遅延）

◇　売主は、平成27年２月、業者の媒介により区分所有建物の１室について買主と売買契約を締結した。その際、売主は業者に対して売主に代わって手付金及び残代金等を受領するよう依頼し、業者は買主からそれぞれを受領した。ところが、業者は受領した金銭の一部しか売主に振り込まなかったため、売主は１年以上に渡って残金の引渡しの督促を続けた。その間、残金の一部が複数回、売主に振り込まれたが、残金全額の引渡がなされないことから、売主は苦情を申立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ、事実関係を認めたが、預かった金銭を直ちに引渡さず、分割して引渡したことについて合理的な説明はなかった。また、売主に対して媒介契約書を交付していないことを認めた。

以上を踏まえ、預かった売買代金等の引渡しに理由なく長い時間を費やしたことについて、法第65条第２項第５号に該当するとして、15日間の業務停止処分とし、また、媒介契約書不交付については、指示処分とした。

Ⅱ　賃貸に関するもの

1　預り金等

25

媒介業者（申込証拠金の返還拒否等）

◇　平成28年２月、相談者は、居住用賃貸アパートを探すため、業者の事務所を訪れた。同日、内覧等した後、気に入った物件があったため、入居申込みと同時に申込証拠金その他の金銭を業者に渡した。なお、入居予定日は入居申込みの日から１月後とした。

しかし、入居申込みから１週間後、相談者は入居を取りやめたいと思い、業者宛てに連絡したところ、申込み時に支払った金銭は返還できない旨の返答があったことから、相談に訪れた。

◆　相談者からの相談及び関係書類等を確認したところ、申込証拠金の預り書の記載について、以下の点について業者に事情を聴くこととした。

①　申込証拠金の預り証に、「申込みをキャンセルしたとしても、本日預かった金銭は返却しない。」旨の記載があり、相談者に同意のサインをさせていた。

なお、業者の預り証のこの文言に関連する苦情・相談は過去に複数回発生しており、業者に是正するよう口頭指導していた。

②　①の預り証の内訳を確認したところ、業者は、申込証拠金の他に媒介報酬についても同時に受け取っていた。

業者に事情を聴いたところ、業者の主張・言い分については以下のとおりであった。

①について

行政庁の過去の指導を踏まえ、この文言及び同意署名欄がない様式で運用していたが、指導を受ける前に作成した預り証の在庫があったため、従業者がその様式を使用し、その様式どおりに同意署名を求める等の取り扱いをしてしまったようである。

②について

従業者が誤って賃貸借契約成立時と同様の取扱いをしてしまい、本来であれば申込み時点では受けることのない媒介報酬等の金銭を受けてしまった。

事情聴取の際、業者は相談者がキャンセルを申し出たときから、金銭の返還に関する手続等を進めており、返還しないと言ってはいないと主張（※この部分については、業者と相談者との間で主張が食い違っていた。）し、事情聴取の数日後、実際に金銭が返還されたことを確認した。

これらを踏まえ、取引関係者の利益の保護に欠ける行為をしないこと、媒介報酬は成果報酬として受けること及び従業者に必要な教育をすること等、業者を文書勧告とした。

2　重要事項の調査・説明の不備

26

媒介業者（重要事項説明の不備等）

◇　借主は、他県で事業（広告業）を営む者であり、本県で新たに支店を開設するため、業者の媒介により、貸主と建物一室の賃貸借契約を締結した。契約に当たって媒介業者から交付された重要事項説明書には、物件の設備等の整備状況に「冷暖房」と記載されていた。

しかし、実際に冷暖房設備を使用しようとしたところ、使用できない設備（故障と

思われる）であることが判明した。また、重要事項説明書は業者から郵送されてきただけであり、取引士の説明を受けていないとして、借主は苦情を申し立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ、以下のとおりであった。

①　重要事項説明書に冷暖房設備が有る旨を記載したことについて

業者は、重要事項説明書において、設備等の整備状況に「冷暖房」と記載したが、その備考欄に「冷暖房の入れ替え及び管理は借主負担」、そして設備全般の備考欄には「現況現状渡し、営業設備内装は借主負担」と記載していることから、借主は仮に冷暖房設備が故障等していた場合、修理や入れ替え等は借主が負担するものと納得して契約したものであると主張した。

なお、業者は、貸主から設備状況の聞き取りを行ったが、自ら設備を確認する等の調査はしていなかった。

また、業者は、同一建物の異なる部屋の賃貸において、過去に設備の使用の可否についてトラブルが生じたため、「使えるものは使ってください。使えないものは修理して使ってください。」という説明を行ったということであった。

②　取引士が重要事項説明をしていないことについて

業者は、借主から、重要事項説明書及び契約書の交付について郵送でやりとりをしたい旨（県外の本店でないと契約行為等ができないため）の申し出があったためであると主張した。

これらを踏まえ、業者に対し、以下のとおり説諭し、適正な業務を行うよう、業者を文書勧告とした。

①について

建物設備等の整備状況については、使用できるものと使用できないものについて、説明の相手方がその状況を理解できるように説明する必要があるため、本件においては業者における調査及び説明が不足していること。

②について

重要事項説明の際は取引士が取引士証を提示して行わなければならないものであり、これは、説明の相手方が説明を受けない旨の意思表示や重要事項説明書の郵送のみの交付を求めたからと言って、免除されるものではないこと。

27

媒介業者（重要事項説明書不交付等）

◇　転借人は、平成25年12月、業者の媒介により、転貸人との間で、ビルの１室の転貸借契約を締結した。契約締結時、転貸借契約書及び建物現況報告書が転貸人から転借人に交付された。その際、取引士の資格のない業者の従業員Ａが立会い、転貸借契約書に業者の社判のみを押印し、重要事項説明書の交付を行わなかったとして、転借人は相談に訪れた。

◆　業者に事情を聴いたところ、法違反の事実を認めた。業者は、Ａについて①転貸人を元付業者の立場と誤認し、重要事項説明書等の書類は全て転貸人が作成すると誤認していたこと、②契約締結時に立ち会った際、重要事項説明書が作成されておらず、元付と思っていた者が実は転貸人であることを初めて知ったこと、③契約書については、後日社判を押印して転借人に交付したこと、④転貸人が建物現況報告書を転借人に交付したため、重要事項説明書の交付は不要であると誤認していたと弁明するとと

もに、本件を理由にAを解雇したと述べた。

以上を踏まえ、業者に対し、重要事項説明書の不交付について15日間の業務停止処分とし、法第37条書面に取引士をして記名押印させなかったことについて指示処分とした。

28

媒介業者（重要事項説明義務違反・超過報酬等）

◇　借主は、平成27年５月、絵画教室運営、アトリエ及びギャラリーとして使用する目的で物件を探している旨を業者に伝え、貸主と業者の媒介により賃貸借契約を締結した。その後、借主は平成27年９月の絵画教室開講に向けて看板等を設置したところ、管理組合から、本物件は居住の用途のみを認める旨管理規約で定めていると警告されたため、業者に重要事項説明義務違反があるのではないかとして相談に訪れた。

その際、上記の他、重要事項説明書の記載不備（新住宅市街地開発法、新都市基盤整備法及び流通業務市街地の整備に関する法理による制限に係る記載、礼金の記載、契約の更新に関する事項の記載）、貸主から特別な依頼を受けていないにもかかわらず広告料を受領していたことも判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、業者は、専有部分の利用の制限について、管理組合の規約を直接確認してはいないが、貸主に確認した条件を記載しただけであると釈明した。また、更新に関する事項については、重要事項説明書には「更新の際は更新料として新賃料の１ヶ月分をいただきます」と記載の上、２年契約で更新する旨口頭で説明していると述べた。さらに、借主から媒介の依頼を受けた際、特定の人間が少人数で使用するアトリエ及び絵画教室としての使用は認めたが、不特定の人間が使用するギャラリーとしての使用は認めていない旨主張した。

業者は、他の法違反については認め、業務改善を約し、受領した広告料は貸主に返還した。加えて、借主から本件指摘を受けた後、借主に対し代替物件を紹介するなど、また、管理組合へアトリエ、絵画教室の利用を継続して行えるよう申し入れる等、事案解決に努めた。

以上を踏まえ、業者に対して法違反の行為が今後再発することのないよう指導することとし、文書勧告とした。

3　媒介報酬等

29

媒介業者（不明確な報酬の受領）

◇　貸主は、平成26年10月、業者の媒介により、借主との間で、事業用建物賃貸借契約を締結した。契約締結に先立ち、貸主側の業者は、借主から保証金、礼金、賃料及び管理費を預かり、貸主の銀行口座に振り込んだが、その際、入居斡旋業務料として賃料１ヶ月分を差し引いていた。その旨は明細書に記載し、領収書とともに貸主に交付していたが、貸主は業者に入居斡旋業務を依頼した事実はなく、また、そのサービスを受けていない、また、仲介手数料は借主が負担し、借主側の業者が受領しているため超過報酬に当たるとして、平成28年10月、苦情を申立てた。

◆　貸主側の媒介業者に事情を聴いたところ、媒介したビル全体の管理の依頼を貸主から受けており、その業務に対する対価として徴収した報酬であり、超過報酬には当たらないと主張したが、管理業務の委託に

かかる契約書を作成しなかったこと及び「入居斡旋手数料」の説明があいまいであった可能性を認めた。

以上を踏まえ、入居斡旋手数料を管理業務に係る報酬と判断した上で、管理業務に係る契約書を作成せず、その報酬を「入居斡旋手数料」の名目で徴収したことで貸主を誤認・混乱させたことは、取引の公正を害し、法第65条第１項第２号に該当すると認定したが、貸主に損害がなく、今後も損害が発生するおそれがないこと、また、深く反省の意を示していることを勘案し、業者を文書勧告とした。

30

媒介業者（超過報酬）

◇　借主は、業者の媒介により、貸主と賃貸借契約を締結した。その際、業者から重要事項説明は受けたものの、重要事項説明書が交付されていないとして、苦情を申し立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ。業者は、借主の申立内容と異なり、重要事項説明書は交付していると主張し、記名押印のある現物を提示したこともあったため、違反は認められなかった。しかし、一方で媒介報酬とは別に貸主代理の業者から広告料という名目で金銭を受領していることが判明した。貸主代理業者に事情聴取を行ったが、媒介業者へ特別な広告は一切していないことが判明したことから、業者の報酬告示違反を認定した。

業者は、上記の指摘に基づき、直ちに受領した金銭を返金した。

業者を文書勧告とした。

4　その他

31

媒介業者（退職した取引士名で重要事項説明書交付）

◇　媒介業者ＡのＢ支店の唯一の専任取引士ｙが平成27年11月末に退社した。28年１月にｙは他県の宅建業者に就職したが、Ａから退職証明書を発行してもらえないことから、変更届が提出できず、専任取引士に就任できないとの相談が他県を経由して本県にあった。

平成28年５月にＢへの立入調査により、平成27年12月の専任取引士不設置の期間に、賃貸住宅入居の重要事項説明をｙの名前（記名・押印）で行っていたことが判明した。また、Ｂの専任取引士（就退任）の変更届出書の提出が、再三の指導にも拘らず、約７ヶ月遅延し、平成28年６月18日にようやく是正された。

◆　業者に事情を聴いたところ、専任取引士不設置の期間に、退職したｙの名前で、重要事項説明書を交付したことを認めた。また、後任の取引士の設置に時間を要したため、Ｂの専任取引士の変更届出書の提出が遅れたとのことであった。

退職した専任取引士の名前で重要事項説明書を交付したとして、業者を７日間の業務停止処分とし、併せて、専任取引士の変更手続きの遅延につき指示処分とした。

32

媒介業者（事実と異なる重要事項説明書、契約書交付）

◇　平成24年２月、借主である生活保護受給者が賃貸物件に転居した際、本物件の賃借の媒介業者は、借主の依頼により、借主が

生活保護法の一時扶助（敷金等）にかかる申請のため市福祉事務所に提出する書類として、事実と異なる内容の重要事項説明書及び契約書等を作成し、これらを借主に交付したとして、市福祉事務所から相談が寄せられた。

その後、借主が保護廃止となり、平成27年11月、本物件に引き続き居住した状態で生活保護を再申請した際、契約書の写しを市福祉事務所に提出したため、以前市に提出した契約書と実際に締結された契約書が異なる内容であることが判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、元従業員が社印を無断で使用して、事実と異なる内容の重要事項説明書及び契約書等を作成した事実を認めるとともに、市福祉事務所に対し損害を補填した。

業者を22日間の業務停止処分とした。

33

媒介業者（専任取引士不在）

◇　毎月初行われる月例調査により、平成28年８月８日、宅建業者は代表兼専任取引士の取引士証が満了となり、専任取引士が不在となっていたことが判明した。

９月２日、法第72条に基づく報告を求めたところ、業者から、11月18日に「平成29年２月８日の法定講習を受講予定」との報告が届いたが、実際には当該日分を含め、講習の申込みはなされていなかった。

◆　業者に事情を聴いたところ、更新をうっかり忘れていたことや、飲食業が忙しく是正ができなかったと事実を認めた。

業者を７日間の業務停止処分とした。

34

媒介業者（第三者への個人情報漏洩）

◇　借主は、業者の媒介により、貸主と賃貸借契約を締結した。借主は当該物件に入居中であるが、当該賃貸物件の媒介をした業者の従業員が個人情報を漏えいしたとして、苦情を申し立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ、業者の事務所に来店した女性の求めに応じて、対応した従業員が、借主の氏名、住所、携帯電話番号等について話してしまったと事実を認めた。

また、業者は借主への謝罪を行い、今後、同じ過ちがおきないよう社内教育を徹底させていると述べた。

宅建業に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他人に漏らすことは、法第45条に違反するとして、業者を指示処分とした。

35

媒介業者（新規入居者の個人情報漏洩）

◇　借主は、業者の媒介により、貸主と賃貸借契約を締結した。その後、別の階の入居者が、媒介業務を行った業者しか知り得ない個人情報をなぜか当該入居者が知っていたため、なぜ知っているのかを確認をしたところ、業者から聞いたとのことであった。

借主は、苦情を申し立てた。

◆　業者に事情を聴いたところ、業者は、従業員が入居者に借主の個人情報を漏らした事実を認めた。従業員は新しく入居する人がどんな人か知りたいと聞かれ、つい話してしまったと弁明した。

宅建業に関して知り得た個人情報を正当な理由なく他人に漏らすことは、法第45条に違反するとして、業者を指示処分とした。

36

媒介業者（帳簿の備え付け義務違反）

◇　借主は、会社の従業員を住まわせるため、業者の媒介により、貸主と戸建て住宅の賃貸借契約を締結した。その後、借主は、居住していた従業員が退職したため賃貸借契約を解除しようとしたところ、業者からリフォーム代75万円を含め100万円を支払えと言われた。

借主は、契約時に重要事項説明は受けておらず、重要事項説明書も交付されていないとして、相談に訪れた。

平成28年10月、業者に対する立入調査を実施し、その結果、帳簿（取引台帳等）の備え付けはなかったことが判明した。

◆　業者に事情を聴いたところ、業者は、借主に対し、原状回復義務については求めているが、100万円の請求はしていないと主張し、また、重要事項説明は必ず実施しており、重要事項説明書も交付していると主張した。また、自分の手帳に取引内容を全て記載しており、取引台帳は作成していない事実を認めた。

業務に関する帳簿を備え付けていないことは、法第49条に違反しているものの、指導時点において被害が発生しておらず、また、今後は帳簿（取引台帳等）を作成するとの申し出があったことから、業者を口頭指導とした。

37

媒介業者（宅建業者と誤認させる行為）

◇　借主は、業者の媒介により、賃貸借契約を締結すべく、契約費用を支払った。その際、重要事項説明がなされておらず、また、契約に必要な金銭を支払ったが、業者から返却がなされず、業者が媒介業者であるはずなのに、金銭の預かり証は非宅建業者Ｚの名義であり、さらに、Ｚの店舗の前には業者の看板が掲げられており、Ｚの事務所は業者の支店なのかと不信感を募らせ、借主は相談に訪れた。

◆　業者に事情を聴いたところ、業者は、借主とはまだ契約が成立しておらず、重要事項説明は契約日に行う予定であり、借主から契約しない旨の意志が確認できない為、まだ返金を行っていないと弁明した。

また、Ｚは賃貸物件の管理業を行う関連業者であり、預り金の受領などを行っていたと述べた。さらに、Ｚの事務所において、業者が宅建業務を行っているということは無いため、店舗前に掲げている看板については撤去するとした。

一連の媒介行為に関連する預かり金の受領につき宅建業免許を受けていない者が行うことに関して、消費者に宅建業者と誤解を生じさせる行為であるとし、また、店舗前に掲げている看板について、消費者に宅建業者の事務所（支店）ではないかと誤解させる行為であるとし、業者を口頭指導とした。

38

宅建業者（専任取引士の不在、報告拒否等）

◇　業者Ｂの専任の取引士として就任したｙは、平成27年10月１日付けの変更届を提出した。電算システムに変更登録を入力したところ、業者Ａとの重複登録であることが判明したため、Ａの免許行政庁である当課へ情報提供があった。

◆　調査の結果、Ａは、専任の取引士ｙが退任した後、２週間以内に新たな専任の取引士を設置していなかった。また、専任の取

引士の設置状況についてＡに報告を求めたが、報告期限までに報告を行わなかった。さらに、事務所の移転に関し、事務所所在地の変更届出を行わなかった。

Ａを30日間の業務停止処分とした。

39

媒介業者（取引の公正を害する行為）

◇　相談者は、業者が掲載しているインターネットサイト広告の賃貸物件を見に行ったところ、既に貸主が住んでおり、取引できない物件であるとして、おとり広告ではないかと相談に訪れた。また、メールにて関係書類が提出された。

◆　業者に事情を聴いたところ、「以前、暴力団の方とトラブルになったことから、トラブルを未然に防ぐ意味合いで、問い合わせのあった方について調べている。今回の方は犯罪歴のある方と一緒に雑貨店を経営していたので、お客様からお断りを入れてもらえるようにしたかった。」と主張した。

貸主の判断を事前に確認してからではなく、業者が独断の判断で賃貸借契約の媒介を断ることは取引の公正を害する行為として、業者を指示処分とした。

以　上