

主要原因別 苦情・紛争相談件数

全体件数

令和4年度に宅地建物取引業法主管課で対応された607件を原因別にみると、「重要事項の説明等」(重要事項の不告知を含む。以下同じ。)に関するものが204件と最も多く、次いで「契約の解除」(ローン不成立による契約解除を含む。以下同じ。)の55件、「瑕疵問題」(瑕疵補修を含む。以下同じ。)の49件、「契約内容

に係る書面の交付」の36件、「報酬」(高額報酬の請求を含む。以下同じ。)の26件と続いている。

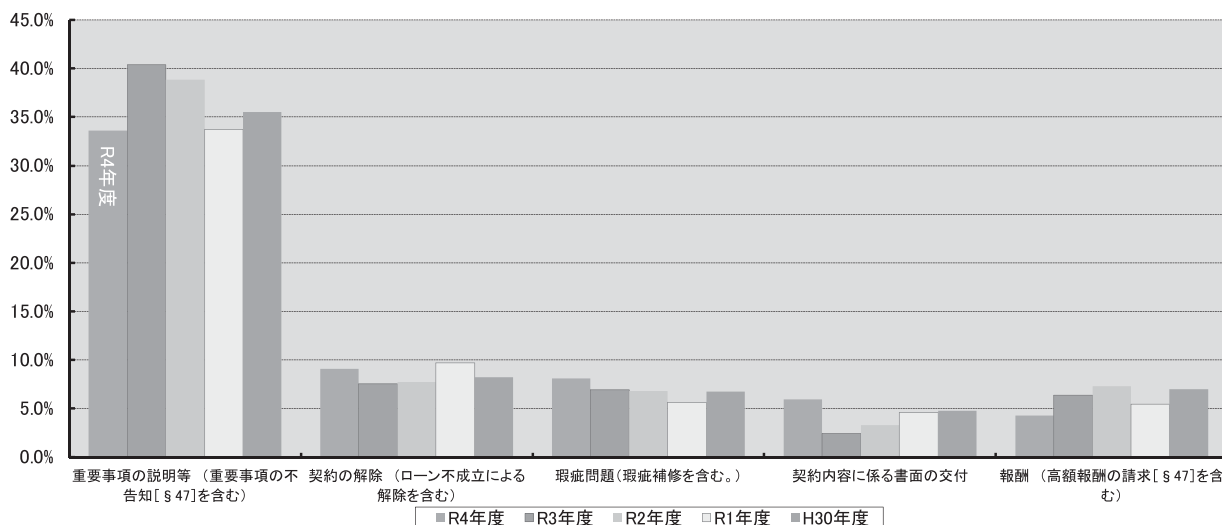
最も多い原因である「重要事項の説明等」は、平成26年度以降8年連続の減少となったが、構成比では、依然として高い比率で推移している。

【表 - 11、図 - 11】

【表 - 11】 主要原因別 苦情・紛争相談件数 (全体件数)

	令和4年度		3年度		2年度		元年度		平成30年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
重要事項の説明等 (重要事項の不告知 [§ 47] を含む)	204	33.6%	215	40.4%	246	38.9%	265	33.8%	336	35.5%
契約の解除 (ローン不成立による解除を含む)	55	9.1%	40	7.5%	49	7.7%	76	9.7%	78	8.2%
瑕疵問題 (瑕疵補修を含む)	49	8.1%	37	7.0%	43	6.8%	44	5.6%	64	6.8%
契約内容に係る書面の交付	36	5.9%	13	2.4%	21	3.3%	36	4.6%	45	4.8%
報酬 (高額報酬の請求 [§ 47] を含む)	26	4.3%	34	6.4%	46	7.3%	43	5.5%	66	7.0%
媒介に伴う書面の交付	24	4.0%	18	3.4%	13	2.1%	26	3.3%	40	4.2%
誇大広告等の禁止	13	2.1%	18	3.4%	13	2.1%	10	1.3%	14	1.5%
預り金、申込み証拠金等の返還	10	1.6%	18	3.4%	22	3.5%	24	3.1%	37	3.9%
瑕疵担保責任の特約の制限	6	1.0%	0	0.0%	2	0.3%	0	0.0%	4	0.4%
§ 47 の 2 威迫行為の禁止	5	0.8%	1	0.2%	6	0.9%	10	1.3%	4	0.4%
その他	179	29.5%	138	25.9%	172	27.2%	251	32.0%	258	27.3%
合計	607	100.0%	532	100.0%	633	100.0%	785	100.0%	946	100.0%

【図 - 11】 主要原因 上位 5 項目の構成比推移 < 全体件数 >



「売買」に係る苦情・紛争相談件数

宅地建物取引業者自らが売主として関与した宅地建物の取引に関する苦情・紛争相談件数223件を原因別にみると、「重要事項の説明等」に関するものが68件と最も多く、次いで「契約の解除」の29件、「瑕疵問題」の23件、「契約内容に係る書

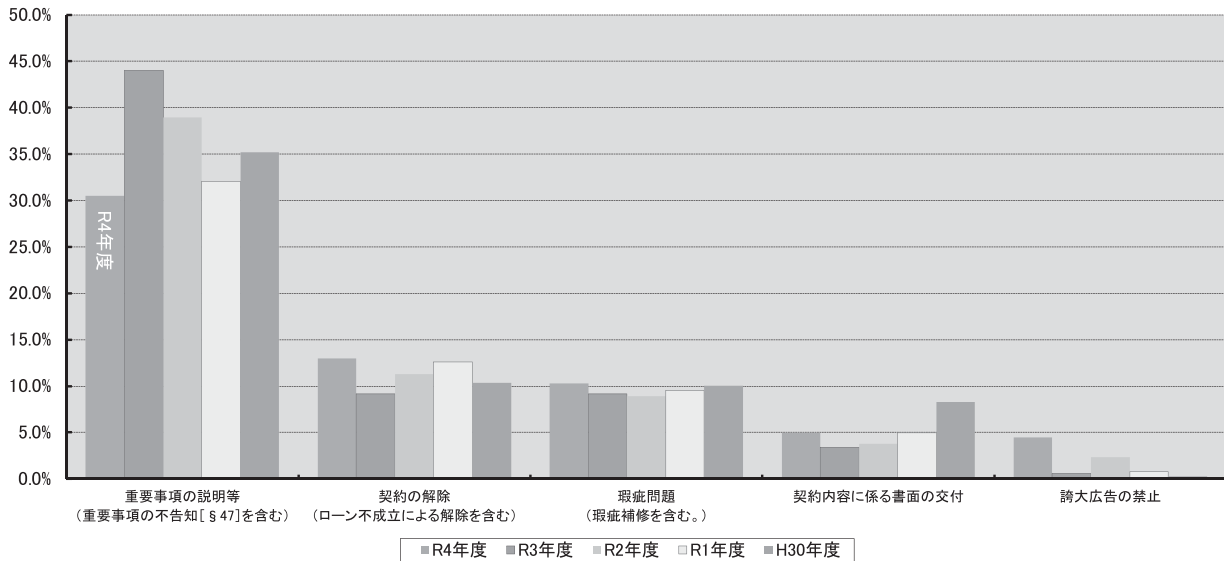
面の交付」の11件と続いている。

依然として、「重要事項の説明等」、「契約の解除」及び「瑕疵問題」の主要原因上位 3 要因で全体の約半数以上を占める状況が続いている。【表 - 12、図 - 12】

【表 - 12】 主要原因別 苦情・紛争相談件数 (売買)

	令和 4 年度		3 年度		2 年度		元年度		平成 30 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
重要事項の説明等 (重要事項の不告知 [§ 47] を含む)	68	30.5%	77	44.0%	83	39.0%	84	32.1%	119	35.2%
契約の解除 (ローン不成立による解除を含む)	29	13.0%	16	9.1%	24	11.3%	33	12.6%	35	10.4%
瑕疵問題 (瑕疵補修を含む。)	23	10.3%	16	9.1%	19	8.9%	25	9.5%	34	10.1%
契約内容に係る書面の交付	11	4.9%	6	3.4%	8	3.8%	13	5.0%	28	8.3%
誇大広告等の禁止	10	4.5%	1	0.6%	5	2.3%	2	0.8%	1	0.3%
瑕疵担保責任の特約の制限	6	2.7%	0	0.0%	2	0.9%	0	0.0%	4	1.2%
手附の額の制限等	3	1.3%	4	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
違約金の支払い	2	0.9%	1	0.6%	2	0.9%	0	0.0%	3	0.9%
ローン手続き (金融機関、金額、金利等)	2	0.9%	4	2.3%	3	1.4%	2	0.8%	2	0.6%
日影、眺望、境界等相隣関係	2	0.9%	2	1.1%	4	1.9%	5	1.9%	1	0.3%
その他	67	30.0%	48	27.4%	63	29.6%	98	37.4%	111	32.8%
合計	223	100.0%	175	100.0%	213	100.0%	262	100.0%	338	100.0%

【図 - 12】 主要原因 上位 5 項目の構成比推移 < 売買 >



「売買の媒介・代理」に係る苦情・紛争相談件数
 宅地建物取引業者が媒介又は代理として関与した宅地建物の売買に係る取引での苦情・紛争相談件数233件を原因別にみると、「重要事項の説明等」に関するものが83件と最も多く、次いで「媒介に

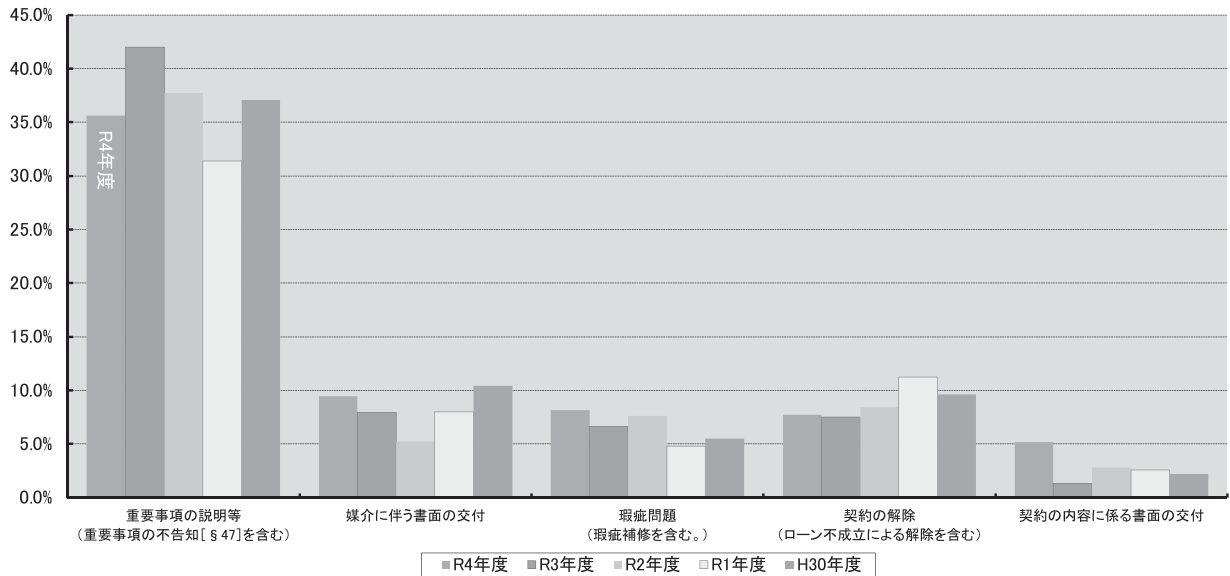
伴う書面の交付」の22件、「瑕疵問題」の19件、「契約の解除」の18件と続いている。

売買の媒介・代理でも依然として「重要事項の説明等」の比率は高く、全体の3割強を占めている。【表 - 13、図 - 13】

【表 - 13】 主要原因別 苦情・紛争相談件数 (売買の媒介・代理)

	令和4年度		3年度		2年度		元年度		平成30年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
重要事項の説明等 (重要事項の不告知 [§ 47] を含む)	83	35.6%	95	42.0%	94	37.8%	98	31.4%	135	37.1%
媒介に伴う書面の交付	22	9.4%	18	8.0%	13	5.2%	25	8.0%	38	10.4%
瑕疵問題 (瑕疵補修を含む)	19	8.2%	15	6.6%	19	7.6%	15	4.8%	20	5.5%
契約の解除 (ローン不成立による解除を含む)	18	7.7%	17	7.5%	21	8.4%	35	11.2%	35	9.6%
契約内容に係る書面の交付	12	5.2%	3	1.3%	7	2.8%	8	2.6%	8	2.2%
報酬 (高額報酬の請求 [§ 47] を含む)	11	4.7%	18	8.0%	24	9.6%	25	8.0%	44	12.1%
預り金、申込み証拠金等の返還 (規則第 16 条の 11 2 号)	4	1.7%	8	3.5%	5	2.0%	4	1.3%	8	2.2%
誇大広告等の禁止	1	0.4%	12	5.3%	5	2.0%	4	1.3%	6	1.6%
取引態様の明示	1	0.4%	0	0.0%	2	0.8%	0	0.0%	1	0.3%
代理に伴う書面の交付	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.3%	2	0.5%
ローン手続き (金融機関、金額、金利等)	3	1.3%	2	0.9%	3	1.2%	1	0.3%	2	0.5%
その他	58	24.9%	37	16.4%	56	22.5%	96	30.8%	65	17.9%
合計	233	100.0%	226	100.0%	249	100.0%	312	100.0%	364	100.0%

【図 - 13】 主要原因 上位 5 項目の構成比推移 < 売買の媒介・代理 >



「賃貸の媒介・代理」に係る苦情・紛争相談件数
 宅地建物取引業者が媒介又は代理として関与した宅地建物の賃貸取引に関する苦情・紛争相談件数151件を原因別にみると、「重要事項の説明等」に関するものが53件と最も多く、次いで「報酬」の

15件、「契約内容に係る書面の交付」の13件、「契約の解除」の8件と続いている。
 賃貸の媒介・代理でも依然として「重要事項の説明等」の比率は高く、全体の3割強を占めている。【表 - 14、図 - 14】

【表 - 14】 主要原因別 苦情・紛争相談件数 (賃貸の媒介・代理)

	令和 4 年度		3 年度		2 年度		元年度		平成 30 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
重要事項の説明等 (重要事項の不告知 [§ 47] を含む)	53	35.1%	43	32.8%	69	40.4%	83	39.3%	82	33.6%
報酬 (高額報酬の請求 [§ 47] を含む)	15	9.9%	16	12.2%	22	12.9%	18	8.5%	22	9.0%
契約内容に係る書面の交付	13	8.6%	4	3.1%	6	3.5%	15	7.1%	9	3.7%
契約の解除 (ローン不成立による解除を含む)	8	5.3%	7	5.3%	4	2.3%	8	3.8%	8	3.3%
瑕疵問題 (瑕疵補修を含む。)	7	4.6%	6	4.6%	5	2.9%	4	1.9%	10	4.1%
預り金、申込み証拠金等の返還 (規則第 16 条の 11 2 号)	6	4.0%	7	5.3%	15	8.8%	16	7.6%	24	9.8%
代理に伴う書面の交付	3	2.0%	6	4.6%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%
誇大広告等の禁止	2	1.3%	5	3.8%	3	1.8%	4	1.9%	7	2.9%
マンションの管理に関する問題	2	1.3%	1	0.8%	0	0.0%	2	0.9%	9	3.7%
媒介に伴う書面の交付	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.5%	2	0.8%
その他	40	26.5%	36	27.5%	46	26.9%	60	28.4%	71	29.1%
合計	151	100.0%	131	100.0%	171	100.0%	211	100.0%	244	100.0%

【図 - 14】 主要原因 上位 5 項目の構成比推移 < 貸貸の媒介・代理 >

