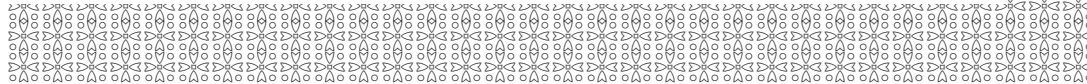


平成21年度の紛争事例から



◇ 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21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2,946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1,965件）となっています（本号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、福岡県の2府6県からお送りいただいた資料に基づいて、その主要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 預り金

1

媒介業者（預り金返還拒否）

◇ 買主は、平成17年3月、投資用マンションの購入の交渉を業者に依頼したところ、物件交渉のための交渉金が必要で、相手を信頼させるために500万円を同社に預けてくれと言われて、業者に渡した。買主はす

ぐに銀行融資の申込みを行ったが、融資は同月中に断られた。融資が得られなければ購入できないため、業者に交渉金の返金を求めたところ、業者は500万円を他人に貸したと言ひ、返金しなかった。

その後、返金交渉を重ね60万円ほどは返金されたが、残りを返さないで保証協会に申し立てを行ったとして、買主が相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「交渉金は運用資金等に充ててしまい、返金できなくなった。買主には利子を付けて年内に分割返済することで合意している。買主との間の合意書を添付して後日報告する。」と答えたが、報告は履行されず、その後、業者は、「買主は分割返済及び保証協会の取下げに応じないため、こちらも返済に応じられない。この事案は金銭の貸し借りであり宅建業法上の問題ではないはずだ。」と主張した。

業者を指示処分とした。

処分後、業者は保証協会から請求された弁済業務保証金還付充当金を納入せず、保証協会の社員資格を喪失した。また、事務所を移転し所在地を変更した旨の届出が完了しなかったことにより、再度指示処分となったが、処分後廃業届けを提出した。

2 重要事項調査・説明の不備

2

売主業者（修繕積立金及び管理費の滞納額に関する重要事項説明の不備）

◇ 買主は、平成18年11月、売主業者との間で、区分所有建物の売買契約を締結した。

業者は、当該売買契約に際して、前々所有者及び前所有者である自らが滞納していた修繕積立金及び管理費の額を重要事項説明書に記載せず、買主に対して滞納額を告げなかった。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「滞納額を重要事項説明書に記載しなかったが、口頭で買主に説明し了解を得ていた。また、滞納額は買主が負担することとし、売買金額から滞納額を値引きして契約した。」と主張した。業者は、滞納額の約9割相当を買主に支払った。

業者を指示処分とした。

3

売主業者（重要事項説明の未実施・書面の不交付）

◇ 買主は、平成20年7月、売主業者との間で土地売買契約を締結した。業者は、当該契約に際して、買主に重要事項説明を行わず、重要事項説明書も交付しなかった。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「当該取引は、居住用物件の売買でなく、転売目的、いわゆる投資目的の取引であったため、買主に重要事項説明を行っておらず、書面も交付していない。」と主張した。業者は、その後、買主に重要事項説明書を交付して説明を行った。

業者を指示処分とした。

4

媒介業者（不適切な重要事項の説明）

◇ 買主は、平成20年4月、業者の媒介で、売主との間で土地の売買契約を締結した。

当該契約に係る重要事項説明書には、土地に共同排水管が横切っていること及び土地に関して説明すべき事項の記載がなかった。また、業者は、飲用水等の整備状況について買主に不明確な説明を行った。さらに、重要事項説明書の作成者である売主側の媒介業者が、買主に対する重要事項説明が行われた買主側の媒介業者の事務所にいたにもかかわらず、説明に立ち会わなかったことにより、取引の混乱を招いた。

◆ 売主側及び買主側媒介業者に事情を聞いたところ、いずれの業者とも上記事実を認めた。

売主側媒介業者及び買主側媒介業者を指示処分とした。

5

媒介業者（隣地の下水管が埋設されていることについての説明不備）

◇ 買主は、平成20年11月、業者の媒介で、売主との間で土地売買契約を締結した。

業者は、売主が当該土地を購入した際にも、やはり媒介として関与し、その時の売買契約書及び重要事項説明書に、隣接地が使用する下水管が当該土地に埋設されていることの記載があることを知りながら、今回の取引において、買主にそのことを告げずに買主に損害を与えた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は上記の事実を認め、下水管の移設工事費を負担した。

業者を文書勧告とした。

6

売主業者 媒介業者（水道引込工事の調査不備）

◇ 買主は、自宅近くで土地を探すために業者を訪ねたところ、よい土地があると現地を紹介され、平成20年10月、同社の媒介で、売主業者と土地売買契約を締結した。

買主は、建設業者と同年12月末に工事請負契約を締結し、当該土地を見てもらったところ、「前面道路の上水道の配管では家を建てて居住するには口径が小さい。独自の配管を遠くから引き込まないといけない。そのための費用が400万円ほどかかる。」と言われた。土地を買い、さらに400万円の引込費用がかかるのでは取引を続けることができないため、媒介業者に解約したいと伝えたところ、決済直前であり引込費用は同社で負担するのでこのまま引渡しを受けてほしいと言われ、買主は契約を続行した。

引込工事は「年内に始める」ということであったが始まらず、翌年1月に確認すると、「2月に始める」と言われ、その場で自己負担金として42万円（水道負担金）を支払った。

建物は完成間近かとなったが水道管の引込工事が始まらないため、町役場に確認したところ、水道工事の申請がまだ行われていないことがわかり、買主は、水道工事が終わらないと引渡しを受けても生活できないなどとして相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、媒介業者は、「現在の水道管は古く、口径も13mmと細い。町の水道局から新築するなら20mmの水道管を入れ直すか本管から専用管を引き込むように指導を受けた。当社で水道管工事費用を負担し、買主は水道分担金のみ負担して

もらうことで合意している。」と答えた。

媒介業者及び売主業者と連絡を取るなかで、媒介業者が水道本管からの引込工事を完了し、建物も完成して買主は引渡しを受けた。

媒介業者は買主に対して媒介契約書を作成・交付しておらず、売主業者は、売買代金の10分の1を超える手付金を受領しながらその保全措置を講じていなかった。

媒介業者及び売主業者を指示処分とした。

7

売主業者 媒介業者（交通の利便についての説明不備）

◇ 買主は、平成19年11月、業者の媒介で、売主業者から土地付建物を収益目的で購入した。しかし、売買契約後、重要事項説明書に添付された資料に最寄り駅からの所要時間が「徒歩12分」と記載されているが、実際には徒歩20分程度かかることがわかった。また、当該物件にはシロアリの被害があることがわかったが、そのような説明は受けていないとして、買主が相談に訪れた。

◆ 売主業者及び媒介業者に事情を聞いたところ、売主業者は、「最寄り駅からの所要時間については、既存の資料で確認したと思う。瑕疵担保責任に係る特約については、媒介業者が作成した売買契約書を追認した。」と答えた。また、媒介業者は、「最寄り駅からの所要時間については、売主業者が賃借人募集用に作成した物件資料を重要事項説明書に添付したが、この物件資料に誤りがあった。しかし、重要事項説明の時点で、買主はこの誤りをすでに知っており、それでも賃借人を部屋付けすることは可能であると説明し、納得して契約してもらった。」と答えた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、代金以外に授受される金銭の額及び授受の目的等について記載不備があり、売主業者の取引主任者の記名押印がなかった。また、売買契約書において、手付解除の期限について重要事項説明書と異なる記載をしており、売主業者の取引主任者の記名押印がなかった。さらに、瑕疵担保責任について期間を引渡し後3か月に限定する等、民法の定めより買主に不利な特約があった。

売主業者及び媒介業者は、重要事項説明書及び売買契約書に記載不備があること、手付解除については重要事項説明書の記載が正しく、売買契約書が誤りであることなどについて認めた。

売主業者及び媒介業者を文書勧告とした。

8

媒介業者（排水管の状況についての説明不備）

◇ 買主は、業者の媒介で、中古の土地付建物を買い受けた。入居後、敷地内の排水管のマンホールから汚水が溢れたことをきっかけに、隣地の排水管が敷地内に引き込まれ、当該物件の排水管と敷地内で合流していることが判明した。

買主は、業者からそのような説明は受けていないとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「売主から、敷地内の排水管を隣地と共同利用しているとの説明はなかった。現地まで排水管の合流部のマンホールの蓋を開けてまでの確認はしていない。」と答え、調査が十分でなかったことを認めた。

また、買主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書に代金

以外に授受される金銭等について記載不備があったが、このことについても認めた。

業者は買主に和解金を支払って和解した。

業者を指示処分とした。

9

売主業者 媒介業者（汲み上げポンプが設置されていること等についての説明不備）

◇ 買主は、平成20年3月、業者の媒介で、売主業者から、中古の共同住宅（収益物件）を買い受けた。

しかし、代金の決済後に、当該物件において過去に浸水事故があったこと、そのために排水の汲み上げポンプが設置されておりメンテナンスが必要であること、及び、当該物件は容積率オーバーの違法建築物であることが判明した。買主は、そのような説明は受けていないとして苦情を申し立てた。

◆ 売主業者及び媒介業者に事情を聴いたところ、過去の浸水事故、そのために汲み上げポンプが設置されていること及び違法建築物であることについて、売主業者は「重要事項説明の前に売主側媒介業者に伝えていた。」と答え、売主側媒介業者は「売主業者から説明があったこと全てを買主側媒介業者に伝えた。」と答えた。買主側媒介業者は「売主側媒介業者から聞いていたので、契約以前の現地確認の際に買主に口頭で説明した。」と答え、いずれも重要事項説明書に記載していないことについて認めた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、排水施設の整備の状況について「公共下水道」と記載されているだけで汲み上げポンプについての記載がない等の記載不備があった。また、売買契約書にお

いて、「当該物件は建築確認に係る検査済み証を取得しておらず、再建築の際には同種同規模の建物を建てられないことを買主は了承する」旨の規定があるが、重要事項説明書にはその旨の記載がなかった。さらに、買主が手付解除できる期限を契約日の5日後とする旨の規定及び本物件において土壌調査は行っておらず、万一土壌汚染対策法及び関係諸法令に基づく基準を超える汚染が発見された場合においても売主は瑕疵担保責任を一切負わない旨の特約があった。

なお、売主側媒介業者は、売主業者に対して媒介契約書を交付しておらず、また、売買契約書に取引主任者の記名押印がなかったが、これらの違反事実を認めた。

売主業者、売主側媒介業者及び買主側媒介業者を指示処分とした。

10

売主業者 媒介業者（隣接地での工事についての説明不備）

◇ 買主は、平成20年9月、業者の媒介で、売主業者から土地付建物を買い受けた。

買主は、入居直後から、当該物件に隣接する学校で工事が始まり、騒音に悩まされるようになった、媒介業者から工事のことについての説明を受けていないとして、苦情を申し立てた。

◆ 売主業者及び媒介業者に事情を聞いたところ、売主業者は、「隣接する学校で工事をするのは、地元の自治会を通じて本件契約の前に知らされていたが、学校の工事ということであまり意識をしていなかった。そのため詳しく調査をせず、媒介業者には伝えなかった。」と答えた。また、媒介業者は、隣接地で工事が始まることについては「知らなかった。」と答えた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、代金以外に授受される金銭の額及び授受の目的として、固定資産税等精算金の具体的な金額が記載されておらず、重要事項説明書及び売買契約書に売主業者の取引主任者の記名押印がなかった。また、媒介業者が買主から受領した媒介手数料は法定上限額を超過していた。

売主業者及び媒介業者は、重要事項説明書等の記載不備を認め、媒介業者は、媒介手数料の超過受領については、「消費税を含んだ価格を基に計算してしまった。」と違反事実を認めた。

なお、媒介業者は媒介報酬の超過分について買主に返金した。

売主業者及び媒介業者を指示処分とした。

3 媒介報酬

11

媒介業者（限度額を超える媒介報酬の受領）

◇ 売主は、平成20年12月、所有していた土地を売却するため媒介業者と専任媒介契約を締結した。その際、業者から当該土地は整地し分筆しないと売れないと言われたため、整地・分筆を行い、その後、「仲介料の内金及びコンサルティング料」を業者に請求されて支払った。

しかし、土地を分筆して売却するには免許が必要であることを知り、また媒介報酬等の支払いについても十分な説明がなかったことから、売主は業者が信用できなくなり、配達証明付きで、専任媒介契約の白紙解約と支払った金銭の返還を求める旨の文書を業者に送付した。すると業者から契約解除に伴う「損害賠償請求通知書」が届い

たとして売主が相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、売買契約成立に至らなかったにもかかわらず、コンサルティング料（契約書未交付）及び報酬の上限を上回る媒介報酬を受領して、返還していないことについて事実を認めた。

また、調査すると、業者は更新契約をしないまま専任媒介契約の有効期限3か月を超えて媒介活動をしていた事実が判明した。

媒介業者を22日間の業務停止処分とした。

12

媒介業者（限度額を超える媒介報酬の受領）

- ◇ 売主（3名）は、平成19年12月から平成21年6月にかけて、共同媒介会社2社と専属専任媒介契約を締結し、所有している土地を売却した。売主は土地の売買契約の成立に伴って媒介報酬を支払ったが、その報酬額は宅建業法で規定している報酬の上限を超過するものであったとして相談に訪れた。

- ◆ 業者（2社）に事情を聴いたところ、業者は、3回の土地取引のうち2回の媒介において、報酬額の上限を超過し、かつコンサルティング料（契約書等未交付）も受領していたことを認めた。また、3回全ての取引において媒介契約書を交付しておらず、そのうち2回において重要事項説明書を交付していなかったことも判明した。

なお、業者は超過して受領した報酬について返還の意思を示した。

業者2社を16日間の業務停止処分とした。

13

媒介業者（媒介契約書の未交付等）

- ◇ 買主は、平成21年10月、売主から物件を購入する売買契約を締結した。その後、媒介に入ったと主張する業者から媒介報酬を請求されたが、買主は、媒介を依頼したつもりではなく、また媒介契約書の交付も受けていないなどとして相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、媒介としての業務を行ったが媒介契約書を交付していないことを認めた。また、調査すると、業者は売買契約書及び重要事項説明書の交付もしていないことが判明した。

業者を指示処分とした。

4 履行遅延・債務不履行等

14

売主業者（手付金の返還遅延）

- ◇ 買主は、平成20年11月、売主業者との間で土地売買契約を締結した。契約後、ローンが不承認となったため、買主がローン特約で解約しようとしたところ、業者は買主の過去の消費者金融の履歴等を理由にこれに応じなかった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「手付金は返還するつもりであったが、別件の土地取引の関係で詐欺に遭い、資金の融通が困難になった。」と答えた。その後も返金は履行されなかったため、買主は保証協会等へ相談をしていたが、同年6月末には業者は営業停止となり、連絡不能となった。

業者を事務所不確知による免許取消処分とした。

15

媒介業者 買主業者（転売が条件となっている売買契約の白紙解約の遅延）

◇ 売主は、業者の媒介で、中古の土地付建物を別の業者に売却することとし、売買契約を締結した。この契約では、買主である業者が当該物件を転売し、その購入者のローンが通らなかった場合は白紙解約となる条件が付されていた。

ところが、ローン特約の期限が一度延長された後、その期限の3日経過後によく白紙解約に応じる旨の申し出があったとして、売主の親戚が相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、売主に対する説明、情報提供について、媒介業者と買主業者の連携が不十分であったと思われる点があったため、このような形態の取引では十分注意するよう、媒介業者及び買主業者に対して指導した。

16

媒介業者（仮契約を理由とする解約申入）

◇ 買主は、媒介業者から、「銀行のローン審査を受けるために必要だ。仮契約書だ。」との説明を受け、安易な気持ちから、手付金を支払い、建築中の「新築建物付き土地売買契約」を売主業者との間で締結した。しかし、交付を受けた契約書面は、実際には正式な売買契約書であり、書面には「仮契約」の類の文言はなかった。また、契約締結の際、媒介業者からは仮契約がどういったものであるかといった具体的な説明はなかった。

数日後、買主は完成した新築建物が気に入らず、契約をキャンセルしたいと考え、仮契約を理由に白紙撤回を主張したが、媒介業者はこれを認めず、手付放棄による解

除しかないと言われたとして、相談に訪れた。

◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、業者は、仮契約との説明は一切していないと主張した。

媒介業者に対して、ローン特約付き売買契約自体の説明等について、買主の誤解のないよう適切な説明を行うよう嚴重注意を行った。

17

売主業者（合意解除後の手付金返還遅延）

◇ 買主は、平成20年11月、アパート建設目的で、宅地の売買契約を買主の母名義で締結し、売主業者に手付金等420万円を支払った。本契約では、特約条項として、買主側関係者の同意が得られなかった場合は白紙解除できると定められていた。翌年2月になり、最終的に買主側関係者からの同意が得られなかったため、買主が売主業者に対して白紙解除を申し出たところ、売主業者は解除を承認したが、その後、約2か月経過しても買主に手付金等の返済がないため、買主が相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「白紙解除には同意しているが、返済資金が用意できていない、翌週にも分割払いの返済計画を提示する。」と答えた。

返済計画は提示されたが、1回目の返済期日になっても返済は履行されなかった。

業者を30日間の業務停止処分とした。

なお、その後も買主に手付金等は返済されず、最終的に保証協会が弁済した。

18

売主業者（合意解除後の手付金返還遅延）

◇ 買主は、平成21年4月、売主業者との間で宅地の売買契約を締結し、手付金160万

円を支払った。契約時の業者の説明では、「隣地との境界線上のブロックも売買の対象になる」とのことだったが、実際は隣地所有者のものであり、購入できないとわかった。業者に白紙解除を求めたところ、業者は、一旦は解除に応じて念書を取り交わしたが、その後、「念書は買主に強迫されて書いたものだ。」と主張するようになったとして、買主が相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「念書は、買主が用意してきたもので、それに当社がサインしなければ今日は帰らないと言われ、次の約束も控えていたのでサインしてしまった。」と答えた。その程度では強迫にならないと指導したところ、業者は返金に応じた。

業者を口頭注意とした。

19

媒介業者（手付金の返還遅延等）

- ◇ 買主は、平成21年7月、建売住宅のチラシを見て現地赶赴、物件内にいた媒介業者Aから物件の説明を受けた。当該物件は、道路面よりも高い地面に建物が建っていたので、買主がAに「大丈夫か」と尋ねたところ、Aから「杭が道路面よりも深く入っているので、大丈夫だ」と説明を受けたため、売買契約を締結した。

契約当日は、重要事項説明書と売買契約書にサインしたが、Aから、「割印等をしたいので、後日渡す」と言われ、不信を感じた。後日、重要事項説明書とともに杭の施工図を渡されたので、内容を確認したところ、杭の長さが道路面に達していないことがわかった。買主は契約解除を求めたが、「手付金は返せない」と言われたため、Aに対し、行政庁に相談する旨の内容証明を送るとともに、相談に訪れた。

- ◆ 媒介業者Aに事情聴取を求める通知をする前に、買主に対して手付金が返還されたが、本件の売主である建設業者Bは、建設業許可は有しているが宅建業免許を有していないことが判明した。

媒介業者Aに事情を聞いたところ、Aは、「本件の建売住宅は、元々は、別の宅建業者Cが分譲を計画しており、Bが建築の受注をしていた。その後、Cが倒産したため、Cに対する債権回収としてBが物件を買い受けたものである。BがCから買い取り販売することは、Cに対する債権回収のためやむを得ないと思っていた。」答えた。

媒介業者Aを口頭注意とした。

5 手付金の保全措置等

20

売主業者 媒介業者（手付金の保全違反等）

- ◇ 買主Aは、平成20年9月、業者Yの媒介で、売主業者から土地付建物を買受け、買主Bは、平成20年9月、別の業者Zの媒介で、同じ売主業者から土地付建物を買受けした。

Aは、契約時に手付金200万円を支払ったが、未完成の建物で、手付金が売買代金の5%を超えているにもかかわらず、売主業者は手付金の保全措置を講じていないとして、また、Bは、未完成の建物で建築確認を受けていないにもかかわらず契約を締結させられたとして、それぞれ苦情を申し立てた。

- ◆ 売主業者及び媒介業者に事情を聞いたところ、売主業者は、Aとの取引において手付金の保全措置を講じていないことを認め、Bとの取引については、「買主と建物の打ち合わせをしてから建築確認申請を行う予定だった」と答えたが、違反事実を認

めた。

Aから提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書の手付金等の保全措置の有無の欄は「講じない」と記載されており、代金以外に授受される金銭等について記載不備があった。また、売買契約書においては消費税額の記載がなく、重要事項説明書及び売買契約書のいずれも売主業者の取引主任者の記名押印がなかった。さらに、売買契約書に、「売主の瑕疵担保責任の期間を引渡し後1年とする」旨の規定があった。

Bから提出された取引関係書類では、重要事項説明書に代金以外に授受される金銭等について記載不備があり、売買契約書に代金の支払の時期等について記載不備があった。

売主業者は、重要事項説明書及び売買契約書への記載不備及び瑕疵担保責任の特約について違反の事実を認め、媒介業者Yは、媒介を依頼した売主業者に対して媒介契約書を交付しておらず、媒介契約書の不交付並びに重要事項説明書及び売買契約書の記載不備について事実を認めた。

なお、売主業者及び媒介業者YはAに謝罪をして和解した。また、媒介業者Zは取引後に廃業した。

売主業者を指示処分とし、媒介業者Yを文書勧告とした。

6 建築条件付土地売買に関するもの

21

売主業者 媒介業者（土地付建物の売買契約と誤認させる建築条件付土地売買契約）

◇ 買主は、平成21年3月、業者の媒介で、売主業者との間で建築条件付土地の売買契約を締結するとともに、売主業者を請負者

とする建物の建築工事請負契約を締結した。

買主は契約時に土地売買契約の手付金20万円と建築工事請負契約の手付金10万円の合計30万円を支払った。その後4月に返済計画の不安等から媒介業者に解約を申し出たところ、媒介業者から違約金を請求されたとして、買主が相談に訪れた。

◆ 売主業者及び媒介業者に事情を聞いたところ、売主業者及び媒介業者は、「買主の希望する間取りに基づいて建築確認を受け、建築工事の着工の準備を進めていたことにより、契約の履行の着手に至っていると判断し、違約金を請求した。」と答えた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、代金以外に授受される金銭として「請負手付金」を記載するなど建物を含めた内容となっており、土地付建物の売買契約であると誤認させるものであった。また、建物分も含めた「売買代金」に基づき算定された法定上限額を媒介手数料として記載していた。さらに、重要事項説明書に記載不備があり、売買契約書に売主業者の取引主任者の記名押印がなかったが売主業者及び媒介業者はそれらの事実を認めた。

なお、売主業者は手付解除に応じて買主と和解した。

売主業者及び媒介業者を文書勧告とした。

7 その他

22

媒介業者（契約締結後の成年後見人選任手続）

◇ 売主（父親）の代理人（娘）は、業者の媒介で、平成21年9月、買主との間で売主

の所有する不動産の売買契約を締結した。その後、業者から、売主と司法書士との面談が必要だと言われ、面談後の同月末に司法書士から「成年後見人を立てないと売却不可能」と言われた。

成年後見人を選任していたら10月末の引渡に間に合わないので、売主代理人は買主に延期を依頼し、買主からの70万円の値引き要求にも応じた。ところが、買主からさらに「1月中旬までに登記簿の名義変更ができなければリフォーム代金230万円を負担してくれ」と言われ、1月中旬までに成年後見人の手続きが終わる確証がないため、手付金80万円の倍返して契約を解除した。

売主代理人は、司法書士との面談が必要なことを、業者はなぜ契約前に教えなかったのか、告知義務に違反しているのではないか。無駄な出費を返してもらいたいとして相談に訪れた。

なお、売買契約日には手付金80万円を業者が受け取り、仲介手数料全額55万円を差し引いて、翌日差額25万円が売主の口座に振り込まれた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「6月頃に売主と代理人に会い、1時間くらい査定・価格などについて説明し、代理人から売却の依頼をしたいと言われた。売主本人に承諾を求めたところ『はい。』と返事があった。代理人からは、『父は言葉数が少ない。これから老人ホームに入る。』と言われた。売買契約を締結し、数日後司法書士に本人確認してもらったところ、『後見人が必要』と言われた。別の司法書士にも確認してもらうことになり、予め代理人と話し合ってもらった際には、『娘さんの言っているとおりに良さそう。』と言っていたが、実際に売主本人に合うとや

はり『後見人が必要』となり、『話が違う。』ということになってしまった。当社としては、買主に話をして、70万円の値引きすることで、3月まで引渡しを延期する了解を得た。また買主はリフォームを行うことにしていたが、売買契約が解除されれば売主がリフォーム代を負担する条件があり、これを売主側に伝えたところ、売主代理人は『納得できない。』と言い、3月まで後見人が決まらない場合を考えて、手付倍返しての解約となった。」と答えた。

業者に円満解決を促したところ、媒介手数料を全額返還して和解した。

業者を口頭により嚴重注意するとともに、関係団体に対して「成年後見人制度の利用に係るトラブルの未然防止について」通知した。

23

媒介業者（従業員による手付金の着服）

- ◇ 売主は、自宅を買い換えるため、業者の媒介で中古マンションの売買契約（買換え特約付き）を締結し、手付金10万円を受領した。契約締結後に売主側媒介業者の担当者から手付金の額を引き上げるように誘導され、手付金の額を85万円とする売買契約を締結し直し、手付金の差額である75万円を受領した。しかし、売主側媒介業者の担当者から、買い換えのための資金に充てると説明されて差額の75万円を同担当者に預けたところ、そのまま担当者が着服したなどとして、売主が相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、売主側媒介業者は、手付金を85万円とする2回目の契約について、「従業員が個人的に売主を誘導したものであり、当社は2通目の契約書が存在すること自体知らなかった。」と答えたが、従業員が個人的に行ったこととは

いえ、管理監督が不十分であったことは認められた。

また、買主側媒介業者は、「売主側の担当者から手付金の額を高くしてほしいと言われ、手付金を85万円とする売買契約を締結し直した。差額である75万円は売主側媒介業者が預かっていると聞いていた。」と答えた。

売主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、売主が購入する物件の売買契約に関し融資の承認が得られない場合は白紙解約とする旨の特約が記載されていない等の記載不備があり、売買契約書においては、代金の支払いの時期及び方法についての記載がなかった。売主側媒介業者及び買主側媒介業者はこれらの違反事実を認めた。

なお、売主側媒介業者は、従業員が横領した手付金の差額75万円を売主に返金した。

売主側媒介業者を14日間の業務停止処分とし、買主側媒介業者を文書勧告とした。

24

売主業者 媒介業者（建築確認を受ける前の建物の売買契約）

◇ 買主6名は、平成17年10月から平成20年5月にかけて、業者の媒介で、売主業者からそれぞれ6件の土地付建物を買受けた。

買主らは、売買契約の締結にあたり、媒介業者から媒介手数料以外に、事務手数料や建築確認費、外構費等として用途不明の金銭を請求され支払った等として苦情を申し立てた。

なお、媒介業者は取引後に廃業した。

◆ 売主業者に事情を聴いたところ、売主業者は、媒介業者が買主に請求した媒介手

数料以外の金銭については、知らなかったと答えた。また、6物件はいずれも建物が未完成であるが、売買契約締結時に建築確認を受けていなかったことが判明した。

買主らから提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書及び売買契約書に記載不備があった。また、買主が手付解除できる期限について、重要事項説明書では契約の履行に着手するまでと記載する一方、売買契約書では銀行融資内定日と記載していた。

売主業者を指示処分とした。

II 賃貸に関するもの

1 重要事項の調査・説明の不備

25

媒介業者（誇大広告、近隣工場についての説明不備）

◇ 借主は、平成21年11月、敷金・礼金ゼロの賃貸物件をインターネットで発見し、媒介業者を訪れた。業者からの重要事項説明では、保証金7万、礼金6万3千円となっていたが、仕方ないと思い契約をした。後日、業者から変更があったと言われ、保証金が無くなり、礼金が13万3千円となった。また、隣がプレス工場で騒音がうるさいが、現地案内時には「今、部屋のカギが手元に無い」と言われ、物件の中を案内されず、車で通り過ぎただけで、騒音についての説明がなかった。

借主は以上の行為について、業者に対して不信感があるとして相談に訪れた。

◆ 貸主（非宅建業者）に問い合わせたところ、「通常は敷金・礼金ゼロとしているが、リスクを考えて、礼金を受領することもある」

との回答があった。

業者に事情を聴いたところ、業者は、「礼金の設定は大家の意向であり、借主も了承して入居したはずである。プレス工場の騒音については、契約当時、物件をリフォームしており、借主とは、中は見られなくてもよいとの了解を得て契約を締結した。隠すつもりはなかった。」と答えた。

媒介業者を口頭注意とした。

26

媒介業者（テレビの受信状況についての説明不備）

◇ 借主は、平成21年3月、業者の媒介で、戸建て住宅を借り受けた。物件案内時に、借主が業者にテレビ放送の受信状況について質問したところ、「前の入居者はテレビを見ることができたので、配線をつなげれば見ることができる。」との説明を受けた。しかし、入居後、アンテナを設置しなければテレビが視聴できなかつたため、事前に受けていた説明と異なるとして、借主が苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、借主からテレビ放送の受信状況について質問を受けた際、アンテナの差込口が見当たらなかつたため、アンテナの設置やそれに伴う費用が必要になる可能性があることは説明したが、アナログ放送が受信できない状態であったか否かについては、家主や当該物件の管理会社に確認しなかつたと答えた。

また、借主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、当該建物に登記された権利の種類及び内容として、「抵当権有り」と記載しただけで、その内容が記載されておらず、賃貸借契約書において、建物の引渡しの時期の

記載漏れがあった。さらに、媒介業者が重要事項を説明する前に媒介手数料を含む諸費用の明細と銀行の振込先を借主に示していたために、借主が契約の成立前に当該諸費用を振り込んでいたことが判明し、業者は以上の事実を認めた。

業者を文書勧告とした。

27

媒介業者（貸主が希望する条件と異なる賃貸物件の媒介）

◇ 借主は、平成20年7月、業者の媒介でアパート（当該業者が管理する物件）を借り受けた。借主は、契約前に物件の条件として静かなところを希望していたが、入居後、向かいの部屋の居住者等が夜中に騒がしいとして退去し、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「前の住人も騒音トラブルを理由に部屋替えを行ったことは認識していたが、立地的に静かなところであること、騒音については感じ方に個人差があり、他の住人から苦情がないことから問題がないと判断した。」と答えた。

借主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、当該建物の上に存する登記された権利の種類及び内容並びに登記名義人を記載していない等、記載不備があり、業者はその事実を認めた。

なお、本件は裁判になっており、媒介手数料、引越費用、慰謝料等相当額として業者に約10万円の支払いを命ずる判決が出ている。

業者を指示処分とした。

28

媒介業者〔重要事項説明書の不交付及び不説明〕

◇ 借主は、平成20年3月、業者の媒介でマンションを借り受けた。契約時に、借主が業者にペット飼育について質問したところ、「当該物件の管理業者によると、本当は飼えないが飼っても大丈夫。」との説明を受けた。しかし、入居後、ペット飼育のことで貸主とトラブルになり、退去せざるを得なくなった。

借主は業者から重要事項説明を受けていないとして、苦情を申し立てた。

◆業者に事情を聴いたところ、業者は、当初借主は別の物件を希望しており、その物件の重要事項説明は行ったが、その後契約対象を当該物件に変更したときに重要事項説明を行うのを忘れていたと答え、重要事項説明書の交付及び説明を行っていない事実を認めた。しかし、当該物件においてペットを飼育できないことは、借主に口頭で説明したと答えた。

借主から提出された取引関係書類を確認したところ、賃貸借契約書において、建物の引渡しの時期の記載漏れがあった。

また、業者は、借主から家賃1か月分の媒介報酬を受領する一方、貸主から特別に広告の依頼がなかったにもかかわらず、広告料という名目で家賃1.5か月分相当を受領していたことが判明した。

なお、業者は借主に実損相当額を支払い示談が成立していた。

業者を文書勧告とした。

2 貸借人に対する未払

29

媒介業者（礼金、保証金等の着服）

◇ 貸主は、所有する貸ビルの管理を業者に委託していたが、平成19年11月ごろ、業者が無断で借主と2階店舗部分の賃貸借契約を締結した。

貸主は、「業者は、借主から受領した権利金、家賃・共益費計250万円余を横領した。また、平成20年4月までの家賃も無断で収納し精算していない。架空工事等の違法もあった。弁護士事務所を通じ返金を求めているが、平成21年2月に5万円の入金があったのみで催促しても支払われない。保証協会には被害申し立てを行い、これから聴聞が行われる。」などとして相談に訪れた。

◆業者に事情を聴いたところ、業者は、事実関係を認めたものの、貸主に分納の提案を拒否され一括返済を迫られており、返済計画が立たない状態であると答えた。

業者を45日間の業務停止処分とする聴聞を実施したところ、処分前に業者は廃業届けを提出した。

3 その他

30

媒介業者（連帯保証人の不十分な確認）

◇ 借主は、平成18年12月、業者の媒介でマンションの一室を借り受けた。契約時、借主の母親は連帯保証人になることを断り、「緊急連絡先」として賃貸借契約書に署名した。しかし、後日、借主が家賃滞納した際に、連帯保証人として支払い請求を受けたため、契約書を確認したところ、借主の母親が連帯保証人であるような規定が契約

書にあることがわかった。

借主の母親は、媒介業者は借主の母親が連帯保証人ではなく緊急連絡先になると借主に説明したにもかかわらず、借主の母親が連帯保証人であるような内容の契約書を交付した、として相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「貸主と交渉し、当初の契約書では『連帯保証人』と印刷されていた表題部の署名押印欄を『緊急連絡先』に変更してもらった。当社としても、連帯保証人を立てるという契約ではないという認識で借主に対する説明を行った。貸主にも確認したが、借主の母親はあくまで緊急連絡先であり、連帯保証人ではないとのことだった。」と答えた。

借主の母親から提出された取引関係書類を確認したところ、賃貸借契約書の表題部に「緊急連絡先（丙）」として借主の母親の署名がある一方、本文の保証人に関する規定において「丙は本件契約による乙（借主）の甲（貸主）に対する債務の全てについて連帯保証する」旨規定されていた。また、重要事項説明書において、賃貸借契約書に規定されていた、借主が家賃を滞納した場合の催告手数料及び借賃以外に授受される金銭等について記載漏れがあり、賃貸借契約書に建物の引渡しの時期が記載されていなかった。

業者は、重要事項説明書及び賃貸借契約書の記載不備及び「催告手数料」について借主に説明していないことを認めた。

業者を指示処分とした。

以 上