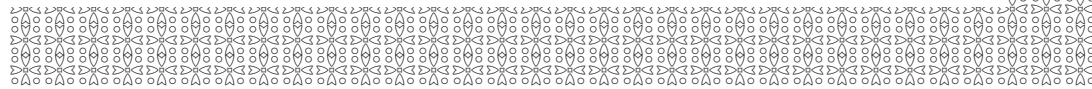


平成22年度の紛争事例から



◇ 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22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2,886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2,048件）となっています（本誌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 重要事項調査・説明の不備

1

売主業者 媒介業者（重要事項説明書及び売買契約書の記載不備）

◇ 買主は、平成18年3月、業者の媒介で、売主業者から土地付建物を購入した。しかし、契約の際、業者から重要事項の説明を受けなかったとして、苦情を申し立てた。

◆ 媒介業者及び売主業者に事情を聞いたところ、買主の署名のある重要事項説明書が提示されが、その重要事項説明書において、手付金について誤った額の記載があり、金銭の貸借のあっせんの内容について具体的に記載していない、売買契約書で引渡し前の滅失等による契約の解除について規定されているにもかかわらず、契約の解除に関する事項として記載していない、損害賠償の予定または違約金に関する事項について、売買契約書と異なる内容を記載した等の記載不備があった。また、売買契約書において瑕疵担保責任を一部免責する条項があり、これについては、「市販の様式をそのまま使ってしまった。」と答えた。

以上のほかにも、重要事項説明書及び売買契約書に多くの記載不備があり、媒介手数料を消費税込みの売買代金を基準に計算し、法定の上限額を超える媒介手数料を買主から受領していたことも判明した。

売主業者及び媒介業者を指示処分とした。

2

売主業者 媒介業者（シロアリ被害の調査説明不足等）

◇ 買主は、平成22年5月、業者の媒介で、売主業者と中古の戸建住宅の売買契約を締結した。買主は契約前にシロアリの被害に

ついて業者に調査を依頼したが、媒介業者は、「シロアリの被害はあるかもしれないが、現状有姿での取引なので、シロアリの被害について瑕疵担保責任は負わないし、調査も行わない。」と答えた。買主は入居後シロアリの被害について調査したところ、建物の床下に被害があることが判明したとして、苦情を申し立てた。

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、金銭の貸借のあっせんの内容として、保証料及びローン事務手数料の額の記載がない等の記載不備があった。また、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。さらに、売買契約書において、売主が瑕疵担保責任を負う対象となる瑕疵を雨漏りやシロアリの被害等に限定する条項や手付解除期日が規定されていた。

- ◆ 媒介業者に事情を聞いたところ、売主の瑕疵担保責任を限定する条項について、媒介業者は、「レイズでは売主業者は専任媒介として出ていたが、契約の数日前に、同社が売主になると告げられた。同社は買主からシロアリ被害について質問を受け、瑕疵担保責任を免責する説明を口頭で行い、買主は納得していた。その時点では売主は同社ではなく前所有者（個人）だったので、おかしいとは思わなかった。売買契約書は事前にファックスでもらっていたが、個人間取引ということが念頭にあったため瑕疵担保責任の条項等は見落としていた。」と答えた。

売主業者に事情を聞いたところ、売主業者は、「前所有者から物件の買取りを依頼されたが、物件の条件が悪いので、とりあえず専任媒介契約を結んだ。媒介契約書は交付していない。購入の申込みはあったが物件に問題が多いので成約には至らず、価

格を下げて当社が買い取った。購入の申込みがあったことは前所有者には告げていない。」と答えた。

売主業者を指示処分とし、媒介業者を文書勧告とした。

3

媒介業者（借地権譲渡承諾料の不説明）

- ◇ 買主は、平成18年4月、業者の媒介で、売主と借地権付区分所有建物売買契約を締結した。平成22年になって、買主は当該物件を売却することになったが、地主から「借地譲渡承諾料102万円」を請求されたため、「買主が第三者に借地譲渡をする際には、土地所有者（貸主）に承諾料を支払わなければならないとされていたにもかかわらず、業者はその旨を重要事項説明書に記載せず、説明もしなかった。」として相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は事実を認め、買主が地主に支払った借地譲渡承諾料のうち、半額相当分の51万円を支払う旨の意思表示をし、買主と和解した。業者を文書勧告とした。

4

媒介業者（建築条件の説明不備）

- ◇ 買主は、平成20年12月、業者の媒介で、売主（個人）と住宅建築目的で宅地の売買契約を締結し、手付金230万円を支払った。業者から建築条件付宅地であるとの説明を受けないまま契約書にサインしたが、後日契約書の特約欄に、建築条件が付されていることを発見したため、買主が売主に確認すると、建築条件は付けていないとのことであった。そこで、業者に確認したところ、業者からは「売主から建築の委任を受けている」と言われた。

なお、売買契約書には、指定の建築会社（建築業者でもある本件の媒介業者）と請負契約を締結しない場合、業者が宅地を買い取る旨の特約が付けられていた。買主は、宅地自体は気に入っており購入したいが、業者との間に信頼関係がなく建築請負契約を結びたくない、として相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「売主には媒介の依頼を受けた際に建築条件でやらせてもらうという話を口頭でしてある。買主に対しても、2・3回は口頭で建築条件付であるとの説明をしている。」と答えた。

買主と業者の双方とも主張を譲らず、本件は裁判になったが、買主の希望に近い額で、業者が宅地を買い取ることで和解が成立した。

業者を文書勧告とした。

5

売主業者（電柱の移設ができないことの不告知）

- ◇ 買主は、平成21年7月、売主業者との間で土地の売買契約を締結した。この契約では敷地内にある電柱を引渡しまでに敷地外に移設することが条件となっていた。しかし、業者は、引渡しまでに移設することが不可能であることを知っていたにもかかわらず契約前に買主に告知しなかった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「買主との間では電柱を敷地外に移設することは決まっていた。早々に移設できることになるだろうと考え、近隣等との調整の状況等詳しいことは買主には伝えなかった。」などと答えた。

業者をの指示処分とした。

6

媒介業者（敷地内埋設管の説明不備）

- ◇ 売主及び買主は、平成20年10月、業者の媒介で、土地付建物の売買契約を締結した。その後、平成21年6月になって、買主が敷地内に第三者宅用の埋設管（上下水道、ガスパイプ計8本）が存在することを発見した。この埋設管については、関係機関の配管図により容易に確認することができたにもかかわらず、重要事項説明時には全く説明されていなかった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、埋設管については気が付かなかったとして上記の事実を認めた。なお、業者は、事情聴取の前に、売主の負担で埋設管の処理をする旨の合意書を売主と買主の間で締結させた。

業者を文書勧告とした。

7

媒介業者（重要事項説明書及び売買契約書への虚偽の記載）

- ◇ 媒介業者は、平成21年8月、実際には媒介を行っていないにもかかわらず、重要事項説明書及び土地売買契約書に媒介として関与しているかのような虚偽の記載をし、買主に誤解を与えた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「売主から重要事項説明書の作成を頼まれたため作成し、記名押印の上で売主に渡した。当社は売主と媒介契約を結んでいないし、買主への重要事項説明もしていない。重要事項説明書は、売主が、買主を見つけてきた客付業者に実施させると考えていた。」などと答えた。

業者を文書勧告とした。

8

媒介業者（届出のない事務所の重要事項説明書面への記載）

◇ 業者Aから、「社員が辞める間にA社の社員として契約の勧誘を行い、この社員が顧客ごと業者Bに移籍した。このことについては民事解決等を図っていくが、何か行政処分が可能ではないのか。」との相談があった。本件に係る重要事項説明書を確認すると、当該社員は当該重要事項説明時にB社として届出のない事務所を媒介業者（B社）の事務所として記載していた。

◆ 業者Bに事情を聞いたところ、業者Bは、「当該社員は、A社でも当社でも専任の取引主任者ではないので、A社に在籍しながら当社の仕事も手伝っていたため、結果として顧客を横取りしてしまうことになった。しかし、このことについては、A社と示談が成立して民事解決している。重要事項説明書に記載した事務所は、従たる事務所として新しく設置しようと計画したものの、資金不足のため設置が遅れてしまい、重要事項説明時は届出も登記もしていなかったことは事実だ。また結果として、重要事項説明書に記載した従たる事務所はできず、その場所に主たる事務所を移転することになった。」などと答えた。

業者を指示処分とした。

2 媒介契約・媒介報酬

9

媒介業者（媒介契約書・売買契約書の交付遅延等）

◇ 売主は、平成22年6月、分譲マンションの一室の売却に当たって、業者と専任媒介契約を締結し、同月買主との間で売買契約

を締結した。この取引において業者は、媒介契約書を遅滞なく交付せず、また、その後交付された媒介契約書には指定流通機構への登録に関する事項が記載されていなかった。さらに、手付解除の期限が、平成22年6月23日と定められていたにもかかわらず、同日まで売買契約書の交付を遅延し、手付の倍返しで売買契約を解除できる売主の権利を不当に制限する恐れの大いき行為を行った。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、売主との連絡がうまく取れなかったことに原因があるなどと答えたが、事実を認めた。業者を指示処分とした。

10

媒介業者（不当な媒介報酬の請求）

◇ 買主は、平成21年3月、住宅建築目的で、インターネットに宅地の広告を出していた媒介業者に物件の内容を問い合わせたが、その際には周辺環境を考慮し、一旦購入を断念した。

その後、平成21年9月になり、同じ物件の売主業者の広告を見て、今まで希望の物件が出てこなかったこともあり、今度はこの物件を購入する決意をして、直接売主業者と売買契約を締結した。

さらにその後、媒介業者（建築会社を兼ねている）から、「その後どうになりましたか」と連絡があったため、「土地は買ったが、建築会社はまだ決まっていない」などと答えたところ、「見積りをさせてもらいたい」などと言われ、媒介業者と建築に関する相談を数回行なった。しかし、金銭面などを理由に請負契約締結には至らず、最終的には別の建築会社の施工で住宅が完成した。

完成した住宅に住み始めたところ、媒介

業者が媒介報酬として70万円を請求してきたため、買主が相談に訪れた。

- ◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、媒介業者は、「自分を外して売主と直接契約をされた。」と主張した。また、媒介契約書の作成・交付については、「買いに来たお客と、媒介契約は普通は結ばない。」と答えたため、業法違反を指摘したところ、「報酬の請求を取り下げる。」と答えた。

業者を口頭注意とした。

3 手付金の保全措置・信用供与等

11

媒介業者（手付の信用供与及び媒介契約書不交付）

- ◇ 買主は、平成22年10月、業者の媒介で、売主と土地付建物売買契約を締結した。

この取引において業者は、買主に媒介契約書を交付しておらず、手付金50万円を貸与することにより、契約の締結を誘引した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「担当者が入社1か月で、実績を上げるために行ってしまった。今後このような違反行為がないように監督し、しっかりと業務に努める。媒介手数料は請求しない。」などと答えた。

業者を指示処分とした。

12

売主業者（手付の分割による契約締結の誘引）

- ◇ 買主は、平成22年7月、分譲マンションの一室を内覧した後、売主業者から今日は契約出来るかと聞かれ、出来ることと答えた。しかし、手付金100万円のうち、近くのATMで5万円しか下ろせなかったため、5万円のみを業者に支払い売買契約を締結

した。買主は、領収書は残金の95万円を支払ったときに発行すると業者から言われて不安になり、業者に確認したが取り合ってもらえないなどとして、相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「契約手続を説明していく中で、買主からATMの場所を教えることをお願いし、案内した。当日は買主から5万円しか預かることができず、後日、残金を受領する旨説明し、買主から合意をいただいた。しかし、結果として契約の誘引行為と受け取られるような手続きとなってしまった。」などと答えた。

業者は5万円を買主に返金し、契約を解除した。

業者を指示処分とした。

13

売主業者（手付の信用供与と疑われる行為）

- ◇ 買主は、平成23年1月、売主業者との間で、土地付建物売買契約を締結した（建物は着工前）。手付金は100万円とされていたが、契約当日は10万円しか用意できず、「今日は10万円でよい」と業者から言われ、重要事項説明を受けた上で、売買契約を締結した。そして、その3日後に90万円を銀行から振り込んだ。

なお、売買契約書では90万円は中間金の記載されていた。

後日、買主が広告と重要事項説明書を見比べると、代金総額は同じだが、土地と建物の内訳が異なることが判明し、業者に確認すると、経理上の問題で変更したが、納得できないのであれば重要事項説明書を訂正するとの説明を受け、併せて、売買契約書も一緒に修正しようとの提案があった。書類が自宅に郵送され、「売買契約書案（売主・買主双方の印がない状態のもの）」

を確認すると、手付金は100万円と記載されていたため、買主は建物の建築自体を業者に任せられるかどうかなどについても不安を覚え、10万円の手付放棄で契約を解除したいとして相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は事実を認めたが、「手付金は10万円と認識している。担当者による記載ミスである。」と答え、10万円の手付放棄で契約は解除となった。

重要事項の正確な説明のほか、手付の信用供与に当たると疑われるような行為は行わないよう、業者を口頭指導とした。

4 広告

14

売主業者（契約締結後の広告掲載）

- ◇ 買主は、平成22年6月、売主業者から土地を買い受けた。業者は、本物件について、平成22年9月時点においてもなお、2つのインターネット不動産情報サイトに広告を掲載し、買主が抗議しても掲載を継続した。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は上記の事実を認めた。
業者を7日間の業務停止処分とした。

5 土地の二重売買等

15

売主業者（土地の二重売買）

- ◇ 買主は、30年前に那須の土地25坪を購入し所有していたが、購入当時に売主業者の従業員であったという者の勤務する業者から「買いたい」という話があった。当該業者は那須の土地の隣接地を25坪所有しており、50坪にして売り出したいということであった。

業者と自宅で話し合ううちに、那須の土地を同社に売り、業者の所有する他県の土地を買うことになり、自宅で売買契約を締結し、買主は、購入する土地の代金を50万円ずつ2回に分けて、計100万円を業者に支払った。

業者は、売却した土地の名義変更後の権利証を持参するとのことだったが、履行されず、那須の土地の売買契約書は持ち帰ってしまった。

買主は、「売買契約書と重要事項説明書では、購入する土地の登記名義人は業者になっているが、実際は第三者名義になっている。そのほかいろいろ不審な点が多いので、この契約を解約し、100万円を返してほしい。」として相談に訪れた。

買主の購入した土地の登記名義を確認したところ、業者は買主との売買契約を締結後、当該土地を第三者に二重に売り渡し、所有権の移転登記も完了していた事実が判明した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「売却した土地は当社が所有していたものだが、事情があって買主に100万円で買っておいてもらい、当社で転売するか買い戻すかで対応することにしてきた。買主には、クーリングオフの制度はあらかじめ伝えてあった。」などと答えたが、第三者に登記名義が移った後に買主から残金を受領していることを指摘すると、業者は、「何も考えずに行った。申し訳ない。」と答えた。

なお、事情聴取後、買主がクーリングオフ制度を利用して内容証明郵便で契約を解除し、支払済みの100万円は全額返金された。

業者を27日間の業務停止処分とした。

16

売主業者（売買契約後決済までの間の土地の転売）

◇ 買主は、自宅敷地で操業していた工場の移転を求められたため、新たに建築することを目的として、売主業者から、土地を購入し手付金100万円を支払った。ところが1年先に農地転用許可が下りるのでそれまで引渡しを待ってほしい、と業者に言われ仕方なく承知した。契約時にはそのような説明を受けていなかった。

買主は、契約から約2年が経過した農地転用許可後、業者から、契約書に記載のない中間金の支払いを求められ、150万円を支払った。その後、買主が、残金は登記名義が業者の名義になったことを確認してから支払うと主張したところ、業者が応じなかったため、白紙解約を主張した。買主は、金銭の全額返還を求めたが、業者が拒否し、納得できないままさらに2年が経過した。

その後、現地に建物があることに気づき、買主が業者にどういふことか説明を求めたところ、業者は転売したことを認めた。買主は、「業者は解約について内容証明郵便を送ったと言うが、連絡は一切もらっていない。支払金250万円を全額返金するように指導してほしい。」として相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「買主の都合で農地転用が遅れてしまった。残代金の支払いについて明確な期日を示さず、内容証明に何の返答もないため次の取引を行ったものだ。返金する意思はあるので買主と話し合う機会を設けたい。」と答えた。

業者は、受領した金銭の一部180万円を返還するとした念書を提出したものの返金はなく、本件は裁判になった。裁判におい

て、業者は250万円の支払い義務があることを認め、裁判は和解して終了したが、和解金は支払われなかった。

業者を22日間の業務停止処分とした。

6 その他

17

媒介業者（私生活の平穩を害するような電話勧誘）

◇ 平成21年5月、業者から投資用マンションの購入を勧誘する電話が職場に何度もかかってきて、仕事に支障が出て困っているとして他県在住者から相談があった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、勧誘電話をかけていることは認めたが、相談者の申出内容については、「相手から断られたら電話をかけないよう指導している。」などと否認した。業者に従業者名簿の提出を求めたところ、相談者に電話をかけてきた者と同じ姓の従業者が在籍していることが確認された。

なお、この業者については、平成21年11月、他の2つの地域の消費生活センターから、「投資用マンションの購入を勧誘する電話が自宅に何度もあり、断っているのにマンション経営についての資料が送られてきて相談者が困っている。」などとする情報提供があり、これらに対して業者は、「相談者に物件資料や名刺を送った従業員に確認した結果、心当たりの客はいるが、その客の自宅に電話をかけたのは2回だけで、資料も同意の上で送った。」「最近、ある客から、半年間に3～4回電話がかかってきたというクレームが寄せられた。当社としては、顧客名簿のデータ化を行い、断られたら削除して再び電話をかけないようにしているが、今後注意する。」などと

答えた。

相手方の私生活の平穩又は業務の平穩を害するような方法により電話勧誘を行うことのないよう注意を受けているにもかかわらず、再度、勧誘電話についての苦情が寄せられたことは、電話勧誘業務の改善が図られていないとして、業者を文書勧告とした。

18

媒介業者（売主を誤認させる行為）

- ◇ 売主は、平成21年5月、所有地を売らないかと電話をかけてきた業者の訪問を受け、媒介契約を締結した。その際、売主は、草刈りや土地管理等をしてもらうための請負契約を同時に締結し、16万8千円を業者に支払った。その後、買い手が見つからない状態だったが、平成22年2月頃に業者から「測量図がほしい」と電話があり、購入時の地積測量図をファックスしたが、「これではだめ。地震などがあつたとき境界がわからなくなる。測量しないと売りにくい。」と言われた。

売主は、測量しなければ売れないと思い、測量等の代金として計26万2千5百円を支払い、同時に媒介契約を結び直した。しかし、測量の必要性について疑問を感じたため、売主は消費生活センターに相談するとともに、苦情を申し立てた。

売主から提出された取引関係書類を確認したところ、売主には平成21年5月付け及び平成22年3月付けの2通の媒介契約書が交付されており、双方の媒介契約書には対象物件2筆のうち1筆の所在地が記載されていなかった。また、平成22年3月付けの媒介契約書には、売買すべき価額及び媒介契約の有効期間の記載がなく、不動産登記簿に記載された共有者の署名押印がなかつ

た。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、媒介契約書の記載不備について「小さい方の土地は記載を省略してしまった。共有者は売主の義理の息子で、遠方に住んでいるため、初めの媒介契約については電話で了解をもらっていたが、後の媒介契約については了解をもらっていない。」等と答え、記載不備を認めた。さらに、測量の必要性については、「売主に対し、測量をした方が売れやすいと説明した。物件所在地管轄の法務局に地積測量図はあるが、古い図面であり、また、越境などがある場合もあるのでそのように説明した。」と答えた。しかし、境界について隣地所有者と争いがある等測量が必要となるような特別な事情は認められなかった。

なお、消費生活センターによるあっせんの結果、業者は売主に43万5百円全額を返金することで和解した。

業者を指示処分とした。

19

売主業者 媒介業者（契約後の瑕疵担保責任を免責する旨の合意）

- ◇ 買主は、平成21年7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、引渡し後に、当該契約において売主が負うとされていた2年間の瑕疵担保責任を無効とする念書を売主業者と交わした。その後発覚した水漏れについて売主業者がこの念書を理由に瑕疵担保責任を負わないと主張したことから、この念書は宅建業法違反にあたるとして、買主は苦情を申し立てた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、売買契約書において、売主は買主に対し、引渡しから2年間の瑕疵担保

責任を負う旨規定されていた。一方、念書においては、この瑕疵担保責任を無効とする旨規定されていた。

- ◆ 売主業者に事情を聴いたところ、売主業者は、「媒介業者にすべて任せていた。同社が念書を持ってきたので署名しただけで、当社が主導したわけではない。売主の瑕疵担保責任を免責するような内容の念書は無効になるのではないかと思っていた。」と答えた。

媒介業者に事情を聴いたところ、媒介業者は、「契約後は当該物件の管理をしており、念書の作成には管理業者として関与した。」等と答えた。

なお、売主業者及び媒介業者の事情聴取後、売主業者は、瑕疵担保責任を免責するという念書の内容を無効にする旨の新たな念書を買主と交わし、水漏れを補修することを約束し、和解した。

売主業者を文書勧告とし、媒介業者に対しては口頭注意を行った。

20

売主業者（建築プラン協議中の土地の引渡し）

- ◇ 買主は、売主業者のチラシを見て問い合わせをしたところ、建築条件付きの土地を紹介され、気にいったので、代金1,900万円、手付金200万円で「仮契約」を結び、数日後、建築条件付土地売買契約を締結した。そして、契約締結後20日経過したところ、同社と建築プランの協議中ではあったが、残代金を支払い土地の引き渡しを受けた。

しかし、買主は、「建物建築の見積りが3,200万円と高額で、再三の協議を重ねていくうちに初めは吹抜け部分、屋根裏収納はサービスと言われていたのにその費用もいただくと業者が言いだし、他のオプショ

ン費用も異常に高い。見積りは、2,700万円まで引き下げたものの、また元に戻って500万円ほど高くなってきている。このままでは請負契約を締結できないが、すでに土地の引き渡しを受けており、どうしたらよいのか。」として相談に訪れた。

相談後、買主が行政庁との相談結果をもとに業者と話し合ったところ、業者は、「他の業者を媒介に入れて当該土地を売却し、この媒介業者が手数料を取り、当社は契約には全く入らず、代金の1,900万円と1,900万円より高く売れた場合の差額を受領する」という提案をしてきた。買主は、土地をしばらく保有し、対応を検討することにした。

なお、業者は、土地の売買契約において手付金の保全措置を講じておらず、売買契約書に手付金の解除期限のある特約を設けていた。

- ◆ 業者に、仮契約や建築条件付土地売買契約締結後、建築プランの協議中に土地を引き渡すことなどについて注意するとともに、事情を聴いたところ、業者は、「今まで売買契約が解約になったことはないので、建築プランの協議中でも大丈夫だと思った。建物建築工事の請負額は下がった。買主が親子で住む予定がなくなったことが解約の原因ではないか。仮契約書を交わしたのは確かに購入していただける手段として考えた。業法上の指導はよくわかった。今後注意する。」などと答えた。

業者を指示処分とした。

21

媒介業者（秘密の保持義務）

- ◇ 買主は、平成22年4月、業者の媒介で、売主（個人）との間でマンションの一室の売買契約を締結した。契約の翌日、この業

者は、マンションの売却希望者を募るために、周辺の同タイプのマンションのポストに、自社の販売の成果を掲載したチラシをポスティングした。当該チラシには、マンション名、号棟、成約価格と並んで、「業界取引価格（相場）を大きく上回る〇〇〇〇万円でご成約となりました！」との記載があった。

買主は知人を通してそのことを知ったとして相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は事実を認め、自社の宣伝のため誇張した内容であったこと、買主に対して無神経な対応であったことを謝罪した。

信義則、守秘義務に照らし、不適切な対応をしたとして業者を口頭指導とした。

II 賃貸に関するもの

1 預り金の返還拒否

22

媒介業者（預り金の返還拒否）

- ◇ 借主は、平成22年5月、業者の媒介で、マンションの一室の賃貸借契約を申し込んだ。申込みの際、借主は取引主任者でない者から説明を受けて重要事項説明書を交付され、申込金を業者に支払った。借主は、その翌日申込みを撤回したが、申込金が返還されなかったとして、苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「正式に契約する際に、改めて重要事項説明を行うつもりだった。」と答え、借主に交付した書面は重要事項説明書ではないと主張した。

また、申込金については、「とりあえず部屋止めのため預かったが、翌日には貸主

に送金しており、貸主が返せないと言うので、返金できないと説明した。」として、返金していないことを認め、「本件取引は契約成立には至っていないため、預り金は返金すべきであり、貸主に対して返金を依頼している。」と答えた。さらに、業者は借主に「手付金領収証」を交付していたが、受領した金銭は「手付金」ではなく「預り金」の性格であったことを認め、事情聴取後、当該預り金を借主に返還した。

業者を文書勧告とした。

2 重要事項の調査・説明の不備

23

媒介業者（重要事項説明書の記載不備）

- ◇ 借主は、平成18年10月、業者の媒介で、貸主との間で一戸建て住宅の賃貸借契約を締結した。この取引において、業者は近隣の都市計画道路に関して、契約前に告知をしておらず、このことは法違反の疑いがあるとして、借主が相談に訪れた。

現地調査及び関係部署への確認を行った結果、都市計画道路の工事が実施されることは事実であったが、道路拡幅後も当該建物に立退き等の不利益となる事実はなく、説明義務のある事項とはいえなかった。

借主から提示された重要事項説明書を確認したところ、業者は、登記記録に記載された事項、法令に基づく制限の概要、契約の解除に関する事項、損害賠償額の予定又は違約金に関する事項、敷金等の精算に関する事項及び管理の委託先について、重要事項説明書に記載して説明をしていなかった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は重要事項説明書の記載不備を認め、後日「お詫び状」が提出された。

業者を文書勧告とした。

24

媒介業者（重要な事項に関する不実告知及び超過報酬）

◇ 貸主は、平成22年7月、業者の媒介で、借主と事業用ビル7階部分の賃貸借契約を締結した。この取引において、業者は、実際の借主は契約名義人とは別人であることを知りながら、貸主に借主の住所・氏名について故意に不実のことを告げて契約させた。

また、業者は、報酬告示の上限を超える報酬を受領していた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「報酬告示の上限を超える報酬を受領したことは認めが、故意によるものではなく、単純な計算ミスによるものである。借主の名義については、当社が主導的に行ったのではなく、借主から強い要望があったため、断り切れずに行ってしまった。また、実際の借主の希望とは異なる使用目的を告げて契約したことは認めるが、本来希望していた目的では契約できないことは借主に説明しており、取引関係者に多大な損害を与えたことについては否定する。貸主からの苦情もない。」などと答えた。

業者を105日間の業務停止処分とした。

25

媒介業者（重要事項の不説明・書面の不交付）

◇ 借主は、平成22年2月、業者の媒介で、賃貸マンションの一室を借り受けた。しかし、契約の際、業者から重要事項の説明を受けなかったとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「決済金が支払われてから説明する予定だ

った。」と答え、重要事項の不説明及び重要事項説明書の不交付について認めた。

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、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が、それについては、契約書に記載されている契約期間の始期と建物の引渡しの時期が同日だったため記載を省略したと答え、違反事実を認めた。

さらに、業者は、借主から媒介報酬を受領する一方、貸主から特別な広告の依頼がなかったにもかかわらず、広告料として家賃1か月相当額を受領したことが判明した。

業者を指示処分とした。

26

媒介業者（抵当権についての記載不備）

◇ 借主は、平成21年9月、業者の媒介で、店舗の賃貸借契約を締結した。しかし、当該物件には契約より以前に抵当権が設定されており、契約締結から2か月後に差し押さえられ、新しい所有者（競落人）とは賃貸借契約について合意に至らなかった。借主は、抵当権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。

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、登記された権利の種類及び内容、排水のための施設の整備の状況及び契約の解除に関する事項について等が記載されておらず、契約の更新に関する事項等についての記載が不十分であった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「抵当権については、事前に不動産登記簿を取得して重要事項説明の際に口頭で説明したが、重要事項説明書には記載しなかった。」などと答え、違反事実について認め

た。

業者を指示処分とした。

27

媒介業者（重要事項説明の不履行・書面の不交付）

◇ 貸主は、平成20年10月、業者の媒介で、借主A社との間で建物賃貸借契約を締結した。次いで、A社は、平成21年7月、同じ業者の媒介で、貸主として借主Bと当該建物について賃貸借契約を締結した。この後者の契約において、業者は借主に対して重要事項説明を行わず、書面も交付しなかった。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、上記の事実を認めた。その理由として、業者は、「貸主は当初から売却を望んでおり、平成21年7月の契約では、本物件の売却が決定した場合は、借主は1か月以内に退去する旨の特約を結んでいた。借主BはA社のグループ内の一員であると判断していたことから、通常の賃貸借契約とは違うと考えて重要事項説明を実施しなかった。」と答えた。

業者を、15日間の業務停止処分とした。

28

媒介業者（飲用水の調査・説明の誤り）

◇ 借主は、平成21年1月、業者の媒介で、貸主との間でマンションの一室の賃貸借契約を締結した。契約締結の際の重要事項説明では、飲用水の部分が「公営」と記載され、「井戸」は消されていた。平成22年6月に、飲み水に臭いが感じられたため、借主が管理会社を通じて水道局に確認したところ、井戸水であることが判明した。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は事実を認めたが、「20年以上前から当該物件に

携わっているが、物件のデータは本社のサーバに以前から残っており、内容を信頼していた。この地域は公共の上下水道が100%普及し、井戸自体がわかりづらい場所に埋まっていたため、今回指摘されて初めて井戸水であることがわかった。」と答えた。

業者を口頭指導とした。

29

媒介業者（重要事項説明書の記載不備）

◇ 借主は、平成22年12月、業者の媒介で、建物賃貸借契約を締結した。借主は、重要事項説明書において事前に説明のなかった火災保険料等が付け加えられている、家賃は生活保護の基準である4万円と聞いていたのに、賃貸借契約書には5万円との記載があるなどとして相談に訪れた。

借主から提出された重要事項説明書を確認すると、宅建業法第35条1項1、8、9、14号の各項目の記載欄が欠けていることが判明した。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「家賃は本来5万円であり、借主が1万円を別途負担することで合意して契約したはずだ。また、本件は行政庁からの指摘後、契約を白紙撤回して民事解決した。重要事項説明書は、独自に作って従来から使用している。重要事項説明の項目が欠けていたことは認める。しかし、今までトラブルはないし、業界団体への提出もしたことがあがるが、団体の役員からも何も言われなかった。」などと答えた。

業者を指示処分とした。

3 媒介報酬等

30

媒介業者（超過報酬等）

- ◇ 貸主及び借主は、平成22年4月、業者の媒介で、賃貸マンションの賃貸借契約を締結した。この取引において、貸主は、業者が承諾を得ることなく契約書の契約期間を変更した、依頼していないにもかかわらず、業務提携料として礼金（賃料の2か月分）相当額を差し引いたとして、また、借主は、重要事項説明書及び賃貸借契約書が交付されていないとして、それぞれ苦情を申し立てた。

さらに、業者は、同じ建物の他の3件の賃貸借契約の媒介業務において、報酬告示の上限を超える報酬を受領していたことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は上記の事実を認め、「社内教育が行き届いておらず、現場の監督が不十分であった。」などと答えた。

なお、超過報酬分は返還され、貸主及び借主とは和解が成立した。

業者を22日間の業務停止処分とした。

31

媒介業者（賃貸契約書の記載不備及び超過報酬）

- ◇ 貸主は、平成22年7月、業者の媒介で、借主と戸建住宅の賃貸借契約を締結した。

この取引において、貸主は、「業者に媒介手数料とは別に広告企画料という名目で礼金相当額を差し引かれてしまった。礼金の授受に関する定めがあるにもかかわらず、賃貸借契約書にその額についての記載がない。」として苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は上記

の事実を認めて、広告企画料については全額貸主へ返還し、賃貸借契約書のフォーマットも変更した。

業者を16日間の業務停止処分とした。

32

媒介業者（重要事項説明書・賃貸借契約書の記載不記載及び超過報酬）

- ◇ 貸主は、平成21年2月、業者の媒介で、マンションの一室の賃貸借契約を締結した。この取引において、貸主は、業者が賃料2か月分相当の礼金を借主から受領しておきながら、支払ってくれないとして相談に訪れた。

貸主から提出された、重要事項説明書及び賃貸借契約書を確認したところ、重要事項説明書に取引主任者の押印がないこと、賃貸借契約書に礼金の記載がないことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、重要事項説明書に取引主任者の押印をしなかったこと、賃貸借契約書に礼金の記載をしなかったこと、及び、広告の実体がないにもかかわらず、広告料名目で賃料3か月分の金銭（うち2か月分は礼金相当額）を受領し、報酬告示の上限を超える報酬を受領したことを認めた。

業者を22日間の業務停止及び指示処分とした。

33

媒介業者（賃貸借契約書の不交付及び超過報酬）

- ◇ 借主は、平成22年2月、業者の媒介で、賃貸マンションの一室を借り受けた。しかし、3か月経過しても賃貸借契約書が交付されていないとして、苦情を申し立てた。

- ◆ 借主側媒介業者に事情を聴いたところ、

業者は、「契約書は管理業者でもある貸主側の媒介業者が作成し、現在は貸主の手元にある。当該業者に対して契約書を渡すよう何度も督促したが、借主が家賃滞納をしていることなどから、貸主から返却されていないと聞いている。」と答え、賃貸借契約書の不交付を認めた。また、同社は、借主から媒介報酬として家賃1か月相当額を受領する一方、貸主側媒介業者からは紹介料として家賃1か月相当額を受領していると答えた。

貸主側媒介業者からも事情を聞いたところ、業者は、「賃貸借契約書はまだ貸主の手元にあり、返送を依頼しているが、事情により遅れている。」と答え、契約書の不交付を認めた。また、貸主から「紹介料」の名目で家賃1か月相当額の媒介報酬を受領している事実を認めた。さらに、重要事項説明書には取引主任者の記名押印がなかったが、これについては、重要事項説明書の内容は確認していないとして違反事実を認めた。

借主側媒介業者及び貸主側媒介業者をそれぞれ指示処分とした。

類を確認したところ、決済明細書及び領収書において、礼金と同額の広告料の記載があり、決済明細書においては、契約代行料10万5千円の記載があった。重要事項説明書においては、建物の上に存する登記された権利の種類及び内容について、本物件は抵当権が設定されている旨記載しただけで、その内容の記載がなく、賃貸借契約書で規定されている契約の解除についても記載がなかった。また、契約期間及び契約の更新について、賃貸借契約書の規定と異なる記載があった。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、「礼金については業界の慣習的に妥当な金額ということで、25万円という金額を提示した。」と答え、礼金は貸主の取引条件ではなく、実質的に媒介報酬であったことを認めた。また、契約代行料についても実質的に媒介報酬であったことを認めた。さらに、重要事項説明書の記載不備についても「調査不足だった」と答え、違反事実を認めた。

業者を、14日間の業務停止処分とした。

以 上

34

媒介業者（貸主の条件ではない礼金を広告料として受領）

◇ 貸主は、平成21年5月、業者の媒介で、借主と賃貸借契約を締結した。業者は、借主が支払った決済金から礼金と同額の25万円を「広告料」名目で差し引き、さらに、「契約代行料」として10万5千円を差し引いた。貸主は、広告の依頼などしていないので、業者に返金を求めたが、業者が地域の慣習であるといって取り合ってくれないとして、苦情を申し立てた。

貸主及び業者から提出された取引関係書