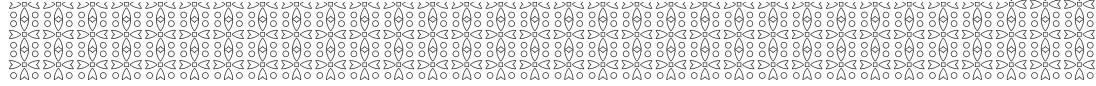
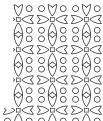


平成 24 年度の紛争事例から



◇ 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24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2,088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1,598件）となっています（本誌92号8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

1

売主業者（砂防指定地であることの調査説明義務違反）

◇ 平成24年7月に当課相談窓口を買主から電話で相談があり、同年9月に買主が当課に来庁した。

平成24年6月に台風4号の影響により、

買主が居住する土地の隣接地崖が当該土地境界付近まで崩落した。当該土地は、平成21年2月に買主の父と売主業者が、建築条件のついた土地として600万円で売買契約を締結した。さらに同年6月に、買主と売主業者との間で木造2階建1棟の建物工事請負契約を約2000万円で締結し、約200万円の追加工事の契約も締結した。

その後、当該土地が砂防法第2条により指定されている土地（以下、「砂防指定地」という。）で同法第4条の制限を受けることが判明したが、土地売買契約を締結する前の重要事項説明の際、砂防指定地であることを売主から説明されていなかった。売主業者にそのことを確認すると当該土地が砂防指定地に含まれることをはじめ、砂防法のことも知らないとのことであった。このような危険な土地には安心して住めないため契約を解除したいとの相談であった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は当該土地の売買に際し、砂防指定地であることを調査せず、買主にも説明していないことを認めた。しかし、業者は、当該土地の存する町が定める開発行為に関する指導要綱に基づく事前協議や建築基準法第42条第1項第5号に基づく道路位置指定申請の際、町及び県県土整備事務所から当該土地が砂防指定地に含まれていることを指摘されておらず、責任が業者のみにあるものではな

いことを主張した。

買主は、売主業者から重要事項説明で砂防指定地であることの説明を受けていれば購入しなかったし建物が建つこともなかったもので、当該契約の解除及び既払いの代金全額の返還、当該土地と同一町内への移転（返還金全額で土地建物を売主に建ててもら）及び精神的慰謝料を請求している。

一方、売主業者は、落ち度はないので買主の請求には応じられないとの主張である。

両者ともに、宅建業法第35条第1項で書面を交付して説明しなければならない砂防法第4条に関する制限を売主業者が買主に対して説明しなかったことについては当事者間で争いはない。しかし、両者の主張が大きく相違し、崖の崩落と建築物の安全性について専門家の判断が必要であり、当事者双方も第三者の公正な判断を望んでおり、両者の希望により県から一般財団法人不動産適正取引推進機構へ特定紛争処理による解決を要請した。

後に、業者が買主との和解に応じ被害回復を図ったことを評価し、処分や行政指導を行わないこととした。

2

媒介業者（敷地の接道状況に係る調査説明ミス）

◇ 買主は、業者の媒介により売主との間で土地付建物の売買契約を締結した。

また、買主は既存建物を解体し、新築住宅を建設するため、建設業者でもある同業者との間に別途建設工事請負契約を締結した。

接道状況について、重要事項説明では「南側公道幅員5m、東側公道幅員4m、ともに建築基準法第42条第1項第1号の道路」

である旨の説明がなされたが、実際は、南側公道は建築基準法第42条第2項道路であり、幅員3.645mであることが判明し、東側公道に面したブロック塀が道路に越境していることが判明した。

そのため、買主はセットバックによる建築プランの変更を余儀なくされ、建築物狭小化、玄関扉の向きの変更、既存ブロック塀の取り壊しなど不測の費用が生じることとなったとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、元付け業者（後に事務所不確知・失効となる）が調査作成した販売図面等を信用し、自ら調査確認を行っていないことを認めた。

買主と業者の話し合いでは問題の解決に至らず、両者の希望により県から一般財団法人不動産適正取引推進機構へ特定紛争処理による解決を要請した。

後に、和解が成立したことを考慮し、文書勧告とした。

3

売主業者（重要事項説明書等の虚偽記載等）

◇ 買主は、平成23年6月、売主業者との間で土地付き区分所有建物の2室の売買契約を締結した。この建物は所謂投資用マンションであるが、売主業者は、買主と契約を締結する際に、2室とも以下のように契約期日、売買価格、手付金の金額について買主と合意している事実と異なる内容を記載した重要事項説明書及び売買契約書を作成・交付、また、クーリングオフについて不実の説明を行った。

- ・法第35条に定める書面（重要事項説明書）に、売買価格について不実の記載をした。
- ・法第35条に定める書面（重要事項説明書）に、手付金について不実の記載をした。

- ・法第35条に定める書面(重要事項説明書)に、重要事項説明の日付について不実の記載をした。
- ・法第35条に定める書面(重要事項説明書)に、クーリングオフ制度について不実の記載をした。
- ・法第37条に定める書面(売買契約書)に、売買価格について不実の記載をした。
- ・法第37条に定める書面(売買契約書)に、手付金の額について不実の記載をした。
- ・法第37条に定める書面(売買契約書)に、売買契約締結の日付について不実の記載をした。
- ・当該取引において金融機関から売買価格を上回る融資を受けるために、売買価格について不実の記載をした売買契約書を作成・交付した。
- ・融資申込みに当たり、買主の預金通帳のコピーを改ざん(預金残高354,123円を5,354,123円に改ざん)し、改ざんした通帳のコピーを使用して融資手続きを行った(1室)。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、日付についてはミスで、通帳の改ざんについては不適切であり反省しているが、売買価格や手付金の額については買主との間に合意があるため、不実記載という認識はないと主張したが、行為自体は認めた。また、当該物件については、買主から買い戻した。業者を120日間の業務停止及び指示処分とした。

4

売主業者・媒介業者(接道状況の重要事項説明の誤り)

- ◇ 買主は、平成24年11月に業者の媒介で売主業者と土地の売買契約を締結した。その

後、敷地に建物を建てる際のハウスメーカーからの指摘により、重要事項説明書の敷地と公道との接道状況の記載が、実際の接道状況と異なっていることが判明した。

買主は、敷地と公道との接道状況を誤って説明されたことにより、希望する建物が建てられなくなり、損害が発生したとして、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、公図と測量図を読み誤ったため、敷地と公道との接道状況について、事実と異なる重要事項説明を行ってしまったとのことであった。

売主業者及び媒介業者は、当該契約を解除し、諸経費および解決金を買主に支払い、和解した。

売主業者及び媒介業者を文書勧告とした。

5

売主業者・媒介業者(重要事項説明書の記載不備及び超過報酬等)

- ◇ 買主は、平成24年2月、業者の媒介で、売主業者との間で土地付建物の売買契約を締結した。

買主は、重要事項説明書及び売買契約書の交付を受けていない、媒介業者が法定上限を超える媒介報酬を受領したとして、苦情を申し立てた。

- ◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、「交渉の結果、当初の売買代金から安い金額で契約が成立したが、買主の了承を得て、報酬は当初の売買代金を基に算定し、受領した。」と答えた。また、買主の署名のある重要事項説明書及び売買契約書が提示された。内容を確認したところ、重要事項説明書において、代金以外に授受される金銭等についての記載不備があり、また、売買契

約書において、物件の引渡しの時期等に記載不備があった。さらに、手付解除期日について重要事項説明書と売買契約書で記載が異なっていた。

売主業者に事情を聴いたところ、重要事項説明書及び売買契約書の記載不備について認めた。

売主業者を文書勧告、媒介業者を指示処分とした。

6

売主業者（リビングの広さの畳数の記載ミス）

◇ 平成25年3月、自宅の評価を知りたく、ある不動産会社から査定を受けると、LDKが14畳と説明された。この家は、平成21年11月、業者から、建売住宅として購入したものであった。

説明時に渡された平図面では、16畳と示されていた。契約書では、全体の延べ床面積は、平面図どおりだが、LDKが16畳との説明を受け、前のアパートより広くなると思ったから購入した。業者に抗議しても、認めようとしないう。何かだまされたように感じるとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者（社長、専取）から事情を聴いたところ、当初、延べ床面積は誤っていないとの説明があった。しかし、買主に渡した平面図には明らかに16畳と書いてあった。リビングの広さは、買主として重視していたもので、今の住居（15畳）より広くなることを業者に確認している。「平面図」の記載について誤りがあったことから、買主に誤解を与えたのではないかと、当時の状況を再確認するよう求めた。

その後、業者は、買主に謝罪したい旨を示したので、県として、当事者間にて、話

し合いの上決着するよう口頭指導した。

後日、買主側が、業者の謝罪を受け入れたとの報告があった。

2 媒介契約・媒介報酬

7

媒介業者（媒介契約書の不交付）

◇ 業者は、売主が所有する区分所有建物の売却を依頼され、平成21年9月27日付けで売主と専任媒介契約を締結した。その後、業者は平成24年1月までの間、媒介契約が継続していたにもかかわらず、平成22年7月4日付け及び平成23年5月7日付けの媒介契約書を交付したのみで、これ以外に当該契約書を売主に交付しなかった。また、専任媒介契約に係る業務の処理状況の報告義務を怠った。

本件は、業者が売主から指摘を受け、自ら行政庁へ報告するよう求められたことから、業者により行政庁に報告があったものである。

◆ 業者から事情を聴いたところ、事実関係を認めているが、売主は県に来所することがなく、県から電話で事実関係の確認を行った。売主の説明は業者のものと一致していたが、直接県に関係書類等を持参する意思はないとのことであった。

業者は、その後、自ら他の業者に依頼して当該物件の売却を図るなど、問題の解決を図った。

業者を文書勧告とした。

8

媒介業者（媒介契約書の不交付及び不誠実な対応）

◇ 買主は売主売主と平成24年2月2日に土

地の売買契約を締結し、手付金を支払った。買主は、媒介業者から、決済日（同年3月2日）の前日になって、売主との契約を解約するよう依頼を受けたが断った。

その後、買主は、媒介業者から「登記手数料と不動産取得税相当額は3月末までに支払うなど損はさせないから、取得後に以前から当該土地の購入を希望している新買主に同額で売却してほしい。」との申し入れがあったので、買主は、新買主に転売することを了解した。

新買主と買主は決済日（3月2日）に新たな売買契約を締結し、新買主は買主に代金を支払い、買主は売主に残代金を支払った。登記名義は2月23日、売主名義から買主名義に移転しており、3月12日に買主から新買主に所有権が移転した。

買主は約束どおり3月末、媒介業者に、登記手数料と不動産取得税相当額の支払いを求めたが、媒介業者は手元に現金がないとのことで支払いは4月6日まで延期になった。

ところが、4月5日、買主に対し、媒介業者から媒介手数料を請求する内容証明郵便が届いた。買主は、媒介業者から損はさせないとの約束で、購入後新買主に同額で売却したのに、媒介手数料を請求するのはおかしいとして、県に苦情を申し立てた。

- ◆ 県で業者は買主になぜ転売させたのか事情を聴いたところ、すべて買主が勝手に動いて決めたことで自分に責任はないとの主張であった。また、登記手数料と不動産取得税相当額の支払い約束を守らないことについては、自分だけが損をするのは馬鹿らしくなり買主から媒介報酬をもらえれば払おうと考え直したとのことであった。

また、媒介業者は売主から買主、買主から新買主という2つの売買契約を両方媒介

し、売主から媒介手数料を受け取り、新買主からは受け取っておらず、また、買主には最初の契約（購入）の媒介手数料だけを請求していたことが判明した。

媒介業者は媒介契約書を交付せず、媒介手数料を受領した事実を認めた。

県は、媒介業者が媒介契約書を交付しておらず、また、買主に媒介報酬を請求しないことを約束していたにもかかわらず請求した行為は、取引の関係者に損害を与えるおそれが大であると判断した。しかし、媒介業者と買主との間で和解が成立したので、文書勧告とした。

9

媒介業者（超過報酬等）

- ◇ 売主は、平成23年10月、業者の媒介で買主業者との間で借地権付建物の売買契約を締結した。この取引に当たり、業者は、告示に定める適正な媒介報酬額が69万3千円であるにもかかわらず、仲介手数料として200万円を要求、受領した上で、特に根拠も成果物もないのに、企画料の名目で200万円を要求、受領した。

また、業者は、売主に対し媒介契約書を交付しなかった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、底地を売ってくれた地主に対する謝礼を要求してしまったと主張したが、事実を認めた。また、受領した金銭については指摘に応じ返金した。

業者を90日間の業務停止処分とした。

10

媒介業者（媒介契約書の虚偽記載等）

- ◇ 相続人ら及び相続人らが被相続人から継

承した資産管理会社（のち清算会社）は、被相続人所有資産であった計6件の宅地（一部建物付）を処分するため、平成21年8月から10月にかけて、業者との間で当該宅地建物売却に係る専任媒介契約を締結した。各物件は平成21年11月から翌年1月にかけてすべて売買契約が成立した。その後、相続人らが本件売買価格を相続税法第22条に定める「時価」として相続納税申告したところ、税務当局から、本件6物件のうちの1物件について、実際の売買価格が路線価額と比して著しく低額であるとの指摘を受けた。これを契機に本件取引経緯等を見直したところ、各物件すべてについて、媒介契約締結時に、媒介契約書に売買すべき価額又はその評価額が記載されていないこと、及び媒介契約を締結してから7日以内に、当該宅地建物に関する事項について指定流通機構へ登録しなかったことが判明したため、苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、本件が6物件同時に売却媒介依頼を受けた特殊な取引であったことから、各物件の媒介価格を個別に媒介契約書に記載するよりも、別途、物件価額一覧表にまとめて示した方が媒介依頼者に分かりやすいと判断し、当該一覧表の交付をもって代え、媒介契約書に価格を記載しなかったこと、また6物件は法律上又はその他何らかの瑕疵がある特殊な物件であったため、一般の流通市場に情報公開しても取引が円滑に進まないと判断し、指定流通機構へ登録しなかったことなどを釈明したが、事実を認めた。

業者を14日間の業務停止及び指示処分とした。

11

媒介業者（媒介契約書の不交付及び超過報酬）

◇ 買主は、平成24年10月、業者の媒介で売主との間で土地付建物の売買契約を締結した。当該物件は築30年の建物であったため、買主は手直しが必要と考え、物件価格にリフォーム費用を併せた金額で金融機関に融資の申請を行い、承認を得た。契約終了後、買主は業者から媒介報酬を請求され支払ったが、当該金額が売買価格にリフォーム費用を併せた金額をもとに計算されていたことから「超過報酬に該当するにもかかわらず、過払い分を返還してもらえない。また、媒介契約書も交付されていない。」と、苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、報酬告示の存在を知らなかったと弁明したものの、事実を認め、過払い分を買主に返金した。業者を指示処分とした。

12

媒介業者（専任媒介契約義務違反等）

◇ 売主は、平成24年3月、宅地の売買にかかる専属専任媒介契約を業者と締結したが、指定流通機構に物件を登録していない、業務の処理状況について文書で行う旨媒介契約書にて規定しているにもかかわらず、文書で報告が行われなかったとして、苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「売主は海外におり、年に1回しか帰ってこないもので、内々に進めてほしいとのことだったためレイズに登録しなかった。業務の処理状況については、口頭で報告することとした。」と答えたが、指定流通機構に物件情報を登

録しなかったこと、また、文書により業務の処理状況を報告しなかったことを認めた。業者を指示処分とした。

13

媒介業者（媒介契約書及び重要事項説明書の不交付、超過報酬）

◇ 売主は、業者の媒介により売却した自宅を買主から賃貸借することとしたが、家賃が払えなくなり、業者の媒介により別物件を賃貸借している。もともと売却する予定のなかった自宅を、業者の勧めに従って安い価格で売却したこと等業者の対応に不審を抱き相談があった。業者は、上記売買契約において媒介契約書を交付せず、媒介手数料の限度額を上回る額の手数料を受領した。また、上記賃貸借契約において重要事項説明書を交付しなかった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、土地建物の売買契約にかかる媒介において、媒介契約書を交付しなかったこと、限度額を超えて報酬を受領したこと、物件の賃貸借契約にかかる媒介において、借主に重要事項説明書を交付しなかったことを認めた。業者を30日間の業務停止処分とした。

3 手付金の保全措置・信用供与等

14

売主業者（手付金の保全措置違反）

◇ 買主（計2名）は、平成23年10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が、履行期限が到来した後も、所有権移転登記及び抵当権抹消登記ができない状態であったため、買主が相談に訪れた。

この契約において、業者は、法第41条の2に定める手付金等に該当する本件区分所

有建物に係る最終代金の一部となる7000万円を本件買主らから受領したが、本件売買契約締結の際に受領した手付金1000万円と併せ、これら合計額が売買代金の10分の1を超過するにもかかわらず、法第41条の2第1項に定める保全措置を講じなかったことが判明した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は事実を認めた。

業者を22日間の業務停止処分とした。

15

売主業者（手付金の貸与及び分割）

◇ 〈取引1〉買主Aは、平成23年3月、売主業者との間で土地付建物の売買契約を締結したが、契約当日手付金が用意できなかったため、数日間支払いを猶予された。しかし、翌月初めになっても支払わなかったところ、業者から契約の解除及び違約金を請求されたため、買主Aが相談に訪れた。

〈取引2〉買主Bは、平成24年2月、売主業者との間で土地付建物の売買契約を締結したが、契約当日金融機関から50万円しか引き出すことができなかったため、残額については支払いを猶予された。数日後契約を解除しようとしたところ、手付金の未払い分を要求されたため、買主Bが相談に訪れた。

なお、取引2は取引1に係る法第72条に基づく調査及び行政庁による指導の後で行われた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、取引1において、業者は買主Aからの要望に応じて支払猶予したこと、違約金は買主Aの対応が不誠実だから請求したと述べた。また取引2において、違反を繰り返したことについては社員教育の不徹底によるものと述べた

が、業者は両方とも事実を認めた。

なお、申立て後、買主Aに対する業者からの請求は止み、買主Bと業者は50万円を返金することで和解した。

業者を指示処分とした。

16

媒介業者（手付の信用供与）

◇ 買主は、平成23年4月、業者の媒介で、土地付建物の売買契約を締結した。購入に当たり、業者に建物が古いためリフォームが必要であると言われ、リフォーム代を上乗せした額で契約した。買主は、ローンの頭金が不足していたため、業者からその一部を借り、また、買主は手付金を支払っていないにもかかわらず、業者は手付金の領収書を交付した。買主は、売買代金から貸付金及び手付金を差し引いた額でリフォームを行うつもりであったが、媒介業者と名乗る他の2業者から手数料として計100万円を請求され、さらに、契約当日、業者から売買代金を100万円値上げ変更されたため、リフォームにかけられる費用が減った。買主は、上記の領収書の交付及び他の業者からの手数料の請求は、違法行為であると申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、売買代金の値上げは経費分を上乗せしたもので、値上げについては契約前に買主と合意している、買主が他社から手数料を請求されていることは知らないと答えたが、買主がローンを組めるよう手付金を受け取らずに支払いを受けたものとして領収書を作成したことについては認めた。

業者を15日間の業務停止処分とした。

4 広告等

17

媒介業者（誤った名義で広告を行う行為）

◇ 買主は、平成21年7月、業者の媒介で個人売主と中古戸建住宅の売買契約を締結し、手付金及び媒介報酬を支払ったが、翌8月、融資の一部について承認が得られなかったため、契約書の融資利用の特約により当該契約を解除した。買主は、媒介業者に対し支払った報酬全額の返還を求めたが、支払った金額のうち、一部は返還されたものの残額が返還されないとして、苦情を申し立てた。

◆ 買主から提供された重要事項説明書及び売買契約書を確認したところ、当該業者は個人免許業者であるにもかかわらず、当該業者個人を代表とする法人（法人名義は個人免許の屋号と同じ）の記名押印がなされており、ホームページに掲載された広告主欄には、個人免許の免許番号と当該法人の名義が記載されていた。

業者に事情を聴いたところ、報酬一部不返還の事実を認めたものの「買主から契約解除の理由を明確に聞かされなかったため受領した報酬の一部を返還しなかった。」と不返還の理由を述べた。

また、重要事項説明書及び売買契約書に法人として記名押印したことは、「当該書面は売主側の媒介として関与した別の業者が作成したため、法人の名義が記載されてしまっていた。当該法人名は別の業務を行う際に用いている名義であり、押印時に業者名が誤っていることは認識していたが、特に指摘せずに交付してしまった。」と弁明した。さらに、インターネット広告については、3年ほど前から法人名義で実施しており、個人として免許を受けている宅建

業者としての活動と、法人としての活動を明確に分けずに行ってしまったとのことであった。このほか、当該業者から提出された媒介契約書及びチラシ広告にも法人名義が使用されていることが確認された。

業者を15日間の業務停止及び指示処分とした。

なお、平成23年9月、民事裁判において業者は買主に敗訴しており、不返還分の報酬の返還を命じられている。

5 無免許営業等

18

売主業者（売主としての名義貸し）

◇ 買主は、平成24年1月、売主業者とは別の宅建業者Aとの間で区分所有建物の売買交渉を行い契約締結に至ったが、契約書上の売主は売主業者となっていたため、違和感を覚えて相談に訪れた。

◆ 売主業者に事情を聴いたところ、実際には売主業者と業者Aは、業者Aが金融機関の信用がなく、業者Aを売主にすると融資を受けられないため、売主業者と業者Aとの間で名義の貸し借り等について取り決めた業務委託契約を締結していたことが判明した。

売主業者を90日間の業務停止処分とした。

なお、業者Aは廃業届を提出している。

6 その他

19

売主業者（電話等による迷惑勧誘）

◇ 〈取引〉買主は、平成22年12月、売主業者からの勧誘の結果、土地付区分所有建物の売買契約を締結した。この中で、深夜1時半まで長時間にわたる勧誘行為があった

ことが判明した。

〈勧誘1〉相談者は、平成23年12月、業者から電話によるマンション購入の勧誘を受けた。この際、断っているにもかかわらず勤務先に電話をかけ業務の平穩を害し、困惑させた。

〈勧誘2〉相談者は、平成24年5月、業者から電話によるマンション購入の勧誘を受けた。この際、勤務先に繰り返し電話をかけ業務の平穩を害し、困惑させた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は上記事実については認めた。

業者を30日間の業務停止処分とした。

20

媒介業者（不正不当行為）

◇ 平成22年3月、買主は中古マンションの購入の媒介を業者に依頼したが、買主が用意できる資金と売主の提示価格に差があったため、その差額を当該業者が補填するというので、その資金調達の間、当該中古マンションに賃貸で入居することになった。手付金600万円を支払ったので賃料などは支払っていないが、残金150万円を支払った後も、所有権移転登記もされず、重要事項説明書及び売買契約書の交付も受けておらず、再三催促しているが応じないとして、相談に訪れた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、賃貸借契約書と、当該業者の名義での決裁金750万円の預り証が交付されていた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、「登記手続きの準備が整わず、賃貸で入居してもらい、当社が売主に家賃を支払っていた。買い手が見つかったことは売主に伝えたが、750万円の金銭の授受があったことは伝えてい

ない。重要事項説明書及び売買契約書は交付していない。買主には預かった金銭の一部（100万円）を返金した。」と述べた。

業者を30日間の業務停止処分とした。

しかし、その後、①平成23年7月に当該業者に住宅の購入の媒介を依頼し、買付証明の費用として400万円を支払ったが、契約が成立していないにもかかわらず返金してくれない。②平成23年11月に当該業者に自宅の購入の媒介の依頼をし、業者からの振込み依頼にしたがって800万円支払ったが、契約が成立していないことがわかり、返金を求めたが応じないとして、処分案件と同様の相談が持ち込まれた。

業者に事情を聴いたところ、いずれについても違反事実を認めた。

業者を免許取消処分とした。

21

売主業者（手付解除について契約書と重説で異なる記載等）

◇ 買主は、平成22年7月、売主業者と区分所有建物の売買契約を行ったが、売主業者は売買契約書に手付解除期日（平成22年7月末日）を設けるという、買主に不利な特約を設定したうえに、重要事項説明書にある手付解除について売買契約書と異なる記載をした。また、瑕疵担保責任に関して民法の定めより買主に不利となる特約が記載されていたとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、「契約当時は売買契約に不慣れな部分もあり、記載不備があったが、現在は書式も見直してそのようなミスのないように努めている。」と述べ、事実を認めた。また、民事的に解決を図り、和解に至った。

業者を文書勧告とした。

22

買主業者（他人物売買の不完全履行）

◇ 平成24年11月、売主の相続人Aから相談を受けた。Aの母親が、平成17年に、業者と、Aの土地売却について、業者が買って、売れた区画分の代金をAに支払う旨の契約を交わしていたが、それには、いつまでに売れなかったらどのようにするとの期限が明確ではなかった。このため、売れ残った区画について、相続したAは、業者に今後のことを相談するも、明確な回答がなく、対応に苦慮しているとの相談があった。

◆ 当事者の契約書を見ると、確かに、Aの母親と業者の代表者が知人であったことから、契約内容はあいまいな部分が多く、売却期限の記載もなかった。このような状態で、契約した一方の当事者が死亡した以上、この際、権利関係を整理すべきであると、業者に要請した。

業者は、契約当時の土地造成工事代金等について、まだ、精算が済んでいないなどと、契約書の表面には出てこない事情を説明した。ただ、業者の代表者も高齢であり、事実上の責任者である親族の役員も、このまま売却を引き受け続けることにも苦慮している様子であった。

まずは、双方、具体的な条件を示しつつ、当事者間で話し合うよう口頭指導した。

その結果、残った区画について、業者が買い取ることで合意に至った。

23

売主業者・媒介業者（建物瑕疵）

◇ 平成24年5月、買主から中古住宅の売買にかかる物件の瑕疵について相談を受けた。

売買の経緯は、同年1月中旬、買主は中古住宅を見学し、1月29日、媒介業者から重要事項説明を受け、売主業者と売買契約を締結、3月26日に引渡しを受けた。

しかし、4月頃家の傾きを感じたので、翌5月に土地家屋調査士へ調査を依頼したところ、最大46mmの傾きのあることが判明したため、売主業者に対応を求めたいとの相談であった。

- ◆ 当該物件は、谷地を埋め立てて建てられていたものだったが、買主によると、当該物件の近所に住んでいたものの、買主が転居してくる以前に埋めたてられていたため、その事実については知らなかったとのことであった。

一方、売主業者作成の物件状況報告書及び媒介業者作成の重要事項説明書には、この契約の前年に、建物の傾斜が判明し、土台のジャッキアップを行ったことが記載されていた。

県としては、売主業者及び媒介業者に対しては、当該建物の傾斜の履歴がある以上、傾きについて、売買する前に、あらためて調査しておくべきであり、また、買主も、そのような過去の事実に着目し、慎重に判断すべきであった事例であると思料した。

そこで、当事者間で協議するよう両業者に口頭指導を行い、後日買主を含む三者で話し合いを行ったとのことであったが、両業者は争点となっている買主が主張する傾きについては知らなかったとして、補修費の負担についても同意せず、合意ができなかった。

その後、買主から、民事訴訟を提起したとの報告があった。

Ⅱ 賃貸に関するもの

1 重要事項の調査・説明の不備

24

媒介業者（重要事項説明の不履行及び不交付、契約書の不交付）

- ◇ 貸主は、賃貸アパートの管理及び媒介業者に委託していた。

平成23年6月、貸主が、業者に空き部屋の募集状況を確認したところ、業者から「つい先日から入居したばかりで、契約書類がまだ揃わないため、契約書類は後日渡す。」との報告を受けた。

ところが、業者は、契約書類を送付せず、平成23年12月になって、平成23年6月から入居の契約書を交付し、6月分家賃、7月分家賃及び敷金を貸主に渡した。

しかし、その後も業者は、8月分以降の家賃を渡さなかった。そのため貸主は内容証明郵便で業者に家賃の受け渡しを要求したが、業者から何の反応も得られなかった。

貸主は『業者が家賃を不正に着服し、再三催促しても返還に応じてくれない』として、平成24年4月、相談に訪れた。

さらに、貸主が借主に確認したところ、借主は、平成23年6月からではなく、平成22年11月から入居しており、入居当初から毎月家賃を業者に手渡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「全て事実である。借主が入居を急いでいて連帯保証人の署名押印も遅れたので貸主の承諾・契約書類作成を後回しにして入居させてしまった。家賃に関しては、会社の資金繰りが苦しくなって流用してしまった。貸主とは管理業務で長い付き合いもあり、少

しは待ってくれるとの甘えもあり、そのうちに渡すつもりだった。」と述べた。

県は、業者に賃貸借契約の媒介業務において、

- ①入居前に借主に重要事項説明をせず、その書面も交付しなかった。
- ②入居後に、貸主・借主に遅滞なく契約書面の交付をしなかった。
- ③貸主に無断で入居させ、入居日に関し貸主に虚偽の報告をし、借主から預かった家賃を、再三の催促にも応じず貸主に渡さなかったとして、業者を16日間の業務停止処分とした。

25

媒介業者（重要事項説明書及び賃貸借契約書の郵送）

◇ 借主の娘は、平成24年7月、媒介業者の事務所を訪れて賃貸物件を内見し、翌月、前家賃全額及び媒介報酬を振り込んだ後、鍵の引渡しを受けて当該物件に入居した。入居後、当該借主の娘は不審者に追いかけられたため周辺を調べたところ、当該物件は治安の悪い地域に隣接している土地であることが判明した。借主がこのことを理由に業者に対し退去を申し出たところ、支払った費用のうち半額以上が返還されないことに不満を覚え、県に相談に訪れた。また、借主は「入居前に書面が送られてきたが、重要事項の説明を受けておらず、当該書面及び契約書に記名押印もしていない。」と苦情を申し立てた。

重要事項説明書及び賃貸借契約書を確認したところ、借主の記名押印欄への記載がなく、書面を郵送したのみであり、交付と判断できる内容のものではなかった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、「入居審査

の段階において、借主の娘が収入不足で契約締結が難しいことがわかったため、遠方に住む親を借主として契約を結ぶこととなった。しかし、説明の時間を確保することが難しく、やむを得ず、確認のため重要事項説明書及び賃貸借契約書の様式を郵送した上で、後日日程を調整し改めて説明を行うことを約したが、連絡調整がうまくいかなかった。借主の娘が入居を急いでいたため、良かれと思って入居させたものであり、書面の送付も借主の娘の希望によるものである。」と弁明したが、事実を認めた。

なお、当該契約は白紙解除となり、業者は借主に契約諸費用及び媒介報酬を返還し、引越し費用を負担した。

業者を指示処分とした。

26

媒介業者（重要事項説明書及び契約書不交付）

◇ 借主は、平成24年5月、業者の媒介で、貸主と区分所有建物の一室の賃貸借契約を締結した。

この取引において、業者は仲介手数料を受け取ったが、重要事項説明及び書面の交付及び賃貸借契約書の交付を貸主が行っていたことが判明した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、貸主が宅建業者であれば、貸主に重要事項説明書の説明・交付義務、賃貸借契約書の交付義務があると思っていたと釈明したが、事実を認めた。

業者を別の処分案件と併せ30日間の業務停止処分とした。

27

媒介業者（重要事項説明の不履行）

◇ 借主は、平成23年12月、業者の媒介で、貸主と新築事業用物件の賃貸借契約を締結し、保証金及び媒介報酬を支払った。当該物件への入居予定は翌月であるが、建物の完了検査が未了であったため、入居が延期となり、予定日から3ヶ月以上が経過しても入居ができず、鍵の引き渡しもされなかったため、借主は当該契約を解除した。

借主は県に相談に訪れ、「当該契約は締結したものの未入居であり、家賃も発生していないのだから媒介報酬を返還して欲しい。そもそも、重要事項説明書及び売買契約書は郵送で送付されただけであり、業者から説明を受けていない。」と苦情を申し立てた。

借主が持参した重要事項説明書及び契約書を確認したところ、契約日等の日付は空白となっていたが、借主媒介及び貸主媒介ともに記名押印をしており、その他必要記載項目の記載もなされていた。

◆ 本件取引には、借主及び貸主双方に媒介業者が関与していた。

借主側媒介に事情を聞いたところ、本件取引における重要事項説明書及び賃貸借契約書は貸主媒介が作成することになっており、借主媒介も事前に書面に記名押印をしていたことから、重要事項説明も実施したものだと思っていたとのことであった。従って、契約は成立しているため、報酬請求権はあると判断し、報酬を返還する必要はないと考えていたとのことだが、後日、貸主媒介より重要事項説明の未実施を伝えられ、重要事項説明不履行についての事実を認めた。

これに対し、貸主側媒介は重要事項説明書及び賃貸借契約書の自社での作成並びに

重要事項説明不履行については認めたものの、重要事項説明書及び賃貸借契約書への日付の不記載を理由に、契約の成立については一貫して否認した。

その後、借主と借主媒介の間で和解が成立し、借主媒介は借主に対し、受領した媒介報酬全額を返還した。

両媒介業者を文書勧告とした。

28

媒介業者（物件所在地の調査不足による重要事項説明の誤り）

◇ 借主は、平成24年10月に業者の媒介で貸主と賃貸借契約を締結した。入居後、宅配業者から配送物の住所表記の誤りを指摘され、実際の物件所在地と、契約書および重要事項説明書に記載の物件所在地の表示が異なることが判明した。

借主は、事実とは異なる物件所在地が記載されている契約書と重要事項説明書を交付されたことにより、損害が発生したとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、事実と異なる物件所在地が記載されている契約書と重要事項説明書を交付したことを認めた。

業者は、借主に対して慰謝料を支払い、和解した。

業者を口頭指導とした。

2 媒介報酬等

29

媒介業者（過剰な報酬請求）

◇ 業者は、2件の建物賃貸借契約（平成20年12月10日及び平成22年4月30日締結）の媒介を行い、借主各々から借賃の1ヶ月分（525,000円）の媒介報酬を受け取った。

さらに、貸主からの相談に基づき県で確認したところ、何ら企画業務を行っていないにもかかわらず貸主に対しても企画料の名目で、平成20年の契約では525,000円を、平成22年の契約では450,000円を請求し、これを受領したことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、法令違反の認識が乏しかったことを認め、貸主との示談により975,000円を返還した。

しかし、法の規定を潜脱する方法により報酬を受領し、不当に高額な報酬を要求する行為であることは免れないことから、業者を26日間の業務停止処分とした。

30

代理・媒介業者（営業保証金供託前の事業開始及び超過報酬等）

- ◇ 貸主は、相続した建物をリフォームして賃貸することとし、当該賃貸にあたり必要な建物のリフォーム工事、その後の賃貸借契約及び建物管理の委託について業者に業務を依頼し、工事費用として数百万円を渡した。その後、平成21年4月、業者により建物の賃貸借契約が締結されたが、借主の入居後2年以上家賃が入金されなかったため業者に確認したところ、受領することができる家賃とリフォーム工事代金を相殺した旨の約定書と領収書が当該業者から交付された。このため、貸主は、賃貸借契約書も交付されておらず、リフォームの内容についても説明を受けていないとして、苦情を申し立てた。

本件取引関係者から提供を受けた重要事項説明書及び賃貸借契約書等を確認したところ、これらの書面の貸主欄には当該業者の名称が記載されており、貸主側及び借主側には当該業者とは別の業者が媒介として

記名押印していた。また、当該業者は営業保証金の供託前に本件取引に関与していたことが判明した。また、借主側媒介業者が借主から借賃の1.05ヶ月を受領する承諾を得ているにもかかわらず、貸主側媒介業者が貸主から報酬を受領していたことが領収書の調査から明らかになった。

- ◆ 当該業者に事情を聴いたところ、「本件取引当時は、転貸借契約を意識し、自らが貸主という誤った認識であったため、重要事項説明書及び賃貸借契約書にも貸主として記載してしまったが、結果としては貸主から委任を受け、代理として本件取引に関与した。当時、賃貸借契約の代理業務が宅地建物取引業に該当するという認識がなかった。」と弁明した。さらに、報酬告示についても認識がなく、賃貸借については、貸主借主双方から一月分の報酬を受領できるものと考えていたとも述べた。

一方、貸主側媒介業者に事情を聴いたところ、本件取引については一切記録が残っておらず、契約内容については把握できない。また、貸主に交付された領収書については、通常同社が使用している領収書とは様式が異なるものであり、控えもなく、金銭も一切受領していないと弁明した。

また、借主側媒介業者に事情を聴いたところ、当該業者に対して当該物件の入居申込手続を行い、重要事項説明書及び賃貸借契約書に記名押印し、契約締結後、借主から家賃1か月分の媒介報酬を受領している記録が残っていることは間違いないと回答した。

当該業者を30日間の業務停止処分、指示処分及び文書勧告とし、借主側媒介業者及び貸主側媒介業者を文書勧告とした。

なお、貸主と当該業者との間で問題になった債権債務関係については、当該業者

が貸主に和解金を支払うことで解決している。

31

媒介業者（超過報酬、虚偽広告）

◇ 貸主は、平成24年3月、所有する賃貸物件（家賃1ヶ月132,000円）の媒介を業者に依頼し、賃貸借契約を締結した。しかし、契約成立後もインターネットに当該物件の広告が掲載されており、当該業者に連絡したがすぐに応じないため、掲載元に連絡して削除してもらったが、業者に対して不信感があるとして、相談に訪れた。

貸主から提出された書類などを確認したところ、契約から広告削除までの経緯の他に、業者は借主から税込み138,600円の媒介報酬を受領する一方、貸主へは借主から支払われた礼金、敷金及び日割家賃等から準管理委託料132,000円が控除された額が振込まれていた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、「当該物件の広告については、貸主から指摘があり、削除した。」と答えた。結果的に入居が決まった日から削除するまでの間、ネットに広告が掲載されていたことを認めたため、虚偽の広告違反の疑いがあると指摘をした。また、準管理委託料について聞いたところ、「管理契約については、貸主と口頭で合意しており、当社が管理していると認識している。準管理委託料の132,000円の内訳は、広告料と管理委託料であり、それぞれ家賃の半月分の額である。」と答えた。特別な広告を行った場合でない限り広告にかかった実費を請求することはできず、法定上限額を超える媒介手数料を受領したこととなり、超過報酬となると指摘したところ、業者から広告料の明細の提示があった

が、貸主からの依頼に基づく特別な広告費とは認められなかった。

業者は、虚偽広告及び超過報酬を認め、超過相当額を貸主に返還すると述べた。

業者を文書勧告とした。

3 広 告

32

媒介業者（おとり広告）

◇ 業者は、平成24年10月、区分所有建物の一室の賃借人募集広告をインターネット上に掲載した。

しかし、実際は広告掲載時には、当該業者支店の従業者が当該物件を賃借中であって取引できない物件であるにもかかわらず、取引できるかのように装うとともに、当該従業者が締結している実際の賃貸借契約条件よりも賃料、管理費及び敷金を安価に表示して広告していた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、当該従業者が支店の営業成績を向上させるために独断で行ったことであると釈明したが、事実関係を認めた。

業者を別の処分案件と併せ30日間の業務停止処分とした。

33

媒介業者（取引できない物件を広告に掲載）

◇ Aは、ウェブサイト広告を見て気に入った賃貸物件があったので、媒介業者あて電話をしたところ、空室であることを告げられたため、店舗へ出向いた。店舗に到着後、物件を見せてもらえるよう申し出ると、他社が案内中ということで、その日に見せてもらうことができなかったため、鍵が戻ってくれば案内してもらえるよう約し、帰宅

した。その後も当該業者からの連絡がないため、数日後、Aから当該業者あて電話したところ、他社で先に契約が決まったとの回答であった。しかし、成約したとされる日以後にもウェブサイト広告には当該物件が掲載されているため、不当な広告表示をしているとして、苦情を申し立てた。

ウェブサイト上の当該物件の広告を確認したところ、成約した日以降、1ヶ月半近く広告が掲載されていた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「当該物件の入居状況等を確認し、当該物件の広告について検索ページからは削除したものの、物件状況を管理するための台帳として使用していた」と述べた。その後、掲載を止めたものの、結果として長期にわたり取引できない物件を広告に掲載した状態であったことを認めた。

業者を文書勧告とした。

34

媒介業者（誇大広告等）

- ◇ 居住しているマンションの一室が無断でウェブサイト広告に賃貸物件として掲載されており、使用されている建物の外観写真は当該物件のものではないとして、当該居住者から苦情が寄せられた。

- ◆ 業者に当該広告について事情を聴いたところ、「他の部屋の媒介の依頼を受けたが、依頼者が物件を特定されたくないということだったため、異なる階数を掲載したところ、この階の同じ間取りの所有者（居住者）から苦情が入り、すぐに削除した。外観写真は手違いで違う建物の写真を掲載してしまった。」と答え、事実と異なる内容の広告をしたことを認めた。

業者を指示処分とした。

35

媒介業者（誇大広告等）

- ◇ 管理会社より、現在空いていない自社の管理物件や、現存しない物件の広告がインターネット上に複数載せられていると、苦情が寄せられた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、広告時には入居中であり取引できない物件であったにもかかわらず、取引することができると誤認させる広告を行ったこと、賃料50,000円で媒介の依頼を受け、その後管理会社が変更されたにもかかわらず、賃料49,000円と表示し、賃料について有利と誤認を与える表示をしたこと、また別の物件では面積が13平方メートルであるところ、面積18.15平方メートルと表示するなど、物件の規模について実際のものよりも有利であると誤認させる表示をしたことを認めた。

業者を指示処分とした。

36

媒介業者（誇大広告等）

- ◇ 相談者は、インターネット広告に掲載されている物件について、媒介業者に電話連絡して問い合わせたが、数十件の物件が「無い」と言われた。また、「期間限定」等サイトには全く掲載されていない情報を告げられた。誇大広告の疑いがあるとして、苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「行政庁からインターネット広告に関して指摘を受けてから、ネット上の広告について総点検を行なった。そのうち、部屋番号及び家賃額の間違いが確認された。」と答えた。業者は、取引できない物件であるにもかかわらず、取引できると誤認させる広告を表示し

た。また、借賃65,400円であるところを40,000円と表示し、実際のものよりも著しく有利であると誤認させる表示をしたことを認めた。

業者を指示処分とした。

4 その他

37

媒介業者（貸主への賃貸借契約書不交付）

◇ 貸主は、海外赴任中の平成22年10月、業者に賃借人募集を依頼し、同年11月、当該業者の媒介で借主と戸建住宅の定期建物賃貸借契約を締結した。

この契約において、業者からの賃貸借契約書の交付がなく、また借主が契約時に支払った敷金を業者が代理受領したまま貸主に交付しないため、貸主が一時帰国中に相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、賃貸借契約書については貸主赴任国の郵便事情が劣悪で紛失等の恐れのあることを考慮し書面交付を行わず、貸主から承諾を得て電子メールによる送信で済ませたこと、敷金については、貸主の一時帰国の際に、敷金から本件物件の設備改良工事に要した費用を控除し精算する方向で貸主と話し合いを行う予定であったため、貸主への交付が完了していないと釈明したが、事実を認めた。

業者を22日間の業務停止処分とした。

38

媒介業者（契約書、重要事項説明書の二重交付）

◇ 借主は、平成21年12月に業者の媒介で貸主と賃貸借契約を締結した。その際、業者は実際の契約書や重要事項説明書とは別に、賃貸料、保証金及び仲介料が多い契約書と

重要事項説明書を作成した。借主は生活保護費を受給するため、市役所に対して金額の多い契約書と重要事項説明書を提出して、実際の契約より多い生活保護費を受給した。

後日、市役所は、提出された契約書と実際に借主と貸主の締結された賃貸借契約の金額に相違があり、不正に生活保護費を支給していたことに気づき、県に相談があった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、担当者が独断で行った行為ではあるが、契約金額が異なる契約書と重要事項説明書を作成した事実を認めた。業者に対し、全支店において同様な事案がないか調査して報告するように求めたところ、相談のあった事案を含めて全9件あることが判明した。

業者は県の指導に対して誠実に報告をし、また借主が不正に受給していた生活保護費を市役所に対して全額弁済した。

業者を指示処分とした。

39

媒介業者（取引の関係者に損害を与える行為等）

◇ 収益マンションの一室（空室）を売却することにした所有者から、当該物件を見に行ったところ、当該物件内に見知らぬ他人の動産が置かれたままになっており、室内に他人が貸主となっている見覚えのない賃貸借契約書があったため、当該契約書に記載されている媒介業者に対応を求めたところ、何ら応じてもらえないとして、苦情が寄せられた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、「本件物件に心当たりはなく、取引帳簿でも確認することはできなかった。」と答えたが、当該契約書には業者と取引主任者の押印がある

ため、賃貸借契約書について媒介業者としての責任があること、契約の貸主が契約締結権限を有する者であるかを確認することなく本件契約を成立させたことは業法違反に当たること、また契約書の記載不備についても認めた。

業者を指示処分とした。

業者を免許取消処分とした。

40

媒介業者（専任不在及び重要事項説明の不履行等、命令違反）

◇ 業者は、平成23年4月、専任取引主任者の変更の事由発生時から30日後に、死亡した取引主任者を専任取引主任者として設置している虚偽の届出を行った。また、専任取引主任者が不在であるにもかかわらず、2週間以内に必要な措置をとらなかった。

さらに、業者は、賃貸の媒介において、取引主任者以外の者が重要事項説明を行い、また契約締結時に死亡した取引主任者の名前を使い記名押印を行った。県が専任取引主任者の不在について、法第72条第1項に基づく報告を求めたが、業者は虚偽の報告を行った。

◆ 業者に事情を聴いたところ、上記前段の事実を認めたため、平成23年10月、業者を22日間の業務停止処分とした。

その後、業者は、平成24年11月まで専任取引主任者が不在であるにもかかわらず、2週間以内に必要な措置をとらなかった。また、同年4月、賃貸借契約の媒介における重要事項説明書の取引主任者氏名欄に、事実と相違する記名押印を行った。さらに、同年11月に法第72条第1項に基づく報告を求めたが、業者は虚偽の報告を行った。

業者は、監督処分後、さらに同じ違反事実があったことを認めた。