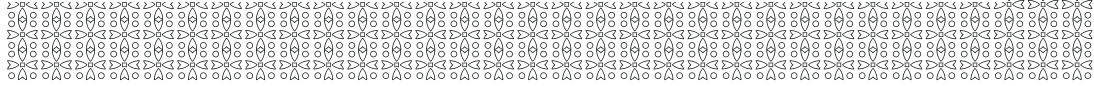


# 平成 29 年度の紛争事例から



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29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1,748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1,017件）となっています（RETIO 111号24頁参照）。ここでは、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、愛知県、大阪府及び兵庫県の1都1府5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。

## 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（重要事項説明義務違反等）

買主は、平成28年4月、業者の媒介で土地の売買契約を締結した。

対象物件に係る上水道の状況について、業者から交付された広告には「公営水道引込可」、重要事項説明書には直ちに利用可

能な施設として「公営水道」、配管・供給等の状況として「前面道路：有」と記載されていた。しかし、建築工事を進める中で前面道路に埋設された水道管の所有が私有であることが判明し、買主は当課へ苦情を申し立てた。

業者に事情を聞いたところ、誤った説明をしたことを認めた。その上で、私設管の所有者の承諾が得られなかったため、その先の公道に埋設されている公設管から引き込む必要があり、その費用を負担すると述べた。

その後、解決金を支払うことで合意し、買主から申立てを取り下げる旨の連絡があった。

上記の事情を踏まえ、今後再発することのないよう業者を口頭指導とした。

02

売主業者（重要事項説明義務違反等）

買主は、平成28年6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。

対象物件には登記記録に記載されている借地権の持分が含まれていたにもかかわらず、すべて所有権であるとの説明を受けていたとして、買主は当課へ苦情を申し立てた。

提出された書類を確認したところ、重要事項説明書の「取引の対象となる土地の表

示」には旧法借地権が含まれている旨の記載がされているが、「登記記録に記載された事項」には記載事項はない旨の記載がされていることが判明した。

業者に事情を聞いたところ、登記されていることは認識していたが、記載を怠ってしまったと述べた。ただし、一部借地権であることは説明していたと主張した。その上で、対象物件の買戻しに応じた。

上記の事情を踏まえ、今後再発することのないよう業者を文書勧告とした。

### 03

媒介業者（重要事項の調査義務違反）

買主は、購入したアパートの庭に古い受水槽があったが、重要事項説明では、「現在は使用されておりません」と記載されていたため撤去したところ、入居者から水が出ないという苦情が増え、それを理由に退居者も出た。

調査をしたところ、撤去を行ったことにより、各戸の末端給水栓に十分な給水量が担保されないことが原因と分かった。

買主は、媒介業者が受水槽の設置状況について、水道局に確認する義務等があったのではないかと訪れた。

業者に事情を聞いたところ、かなり古い受水槽であり、売主に確認したところ、現在は使用していないとのことであった。弊社社員も現地で確認したが、音もしていなかったため、重要事項説明書には使用していない旨を記載し、売主の告知義務違反であると主張した。

受水槽の設置状況について、媒介業者が水道局に確認する義務まで認めることは難しいため、口頭指導とした。

### 04

媒介業者（接道要件についての説明不備等）

買主は、平成26年1月、業者の媒介により、売主（個人）との間で土地付中古建物の売買契約を締結した。業者は接面道路の状況が買主を含む所有者5名共有の幅2メートルの私道を経て幅4メートルの位置指定道路に接しているにも拘らず、重要事項説明書に「接面道路の種類：私道」と記載し、建築基準法上の道路に接していないことを重要事項として買主に説明しなかった。

また、業者は当該物件において再建築する際には、私道の他の共有者から承諾を得るか、または、幅2メートルの私道について隣地から追加で2メートル分を取得する等の対応が必要であったにも拘らず、これらのことについて重要事項として説明しなかった。

買主は、平成29年6月、当該物件が存する行政庁で上記の事実を知り、重要事項説明において、業者の接道要件についての説明不備があったとして、苦情を申し立てた。

業者に事情を聞いたところ、当該物件の並びに建っている4軒の住宅が公道から続く位置指定道路に接しており、現場、地積測量図及び公図等の状況から、その位置指定道路が当該物件まで続いているものと誤認したと述べた。また、過去の実務経験から私道の持分があれば買主は再建築が可能であると過信したとして、媒介業者としての調査や説明が不足していた事実を認めた。

業者を重要事項説明義務違反と認定したが、違反行為があった事実を積極的に認め、直ちに買主の損害の補てんに関する取組みを開始し和解が成立した事情を勘案し、文書勧告とした。

05

媒介業者（重要事項説明義務違反）

買主は、業者の媒介で土地の売買契約を締結した。

その際、業者から当該土地は水路を挟んで私道に接しており、通路橋を設置しなければ、建築基準法第43条の規定に基づく要件を満たさず、建物が建築できない物件である旨口頭で説明を受けたが、通路橋の幅員に関しては特に説明がなく、また、重要事項説明書においては水路の存在が記載されず、幅員4m以上の道路に11m以上接道している旨記載されていた。

引渡し後、ハウスメーカーとの打ち合わせの中で当該土地に設置する通路橋は行政の水路使用許可基準により幅員4m以下のものしか設置できない制限があることが発覚し、買主は業者に説明を求めたが、納得がいかず、当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、当該水路は側溝にしかみえず、通路橋設置について制限があるとは思わなかったため調査を怠ったこと、重要事項説明書の記載不備について全面的に責任を認めた。また、後日業者と買主との間で和解が成立した。

これらの事情を考慮し、業者を指示処分とした。

06

売主業者（重要事項説明義務違反）

買主は自身の住居を建てるため、売主業者と土地の売買契約を締結し、手付金50万円を支払った。

契約日の翌日、買主が業者の了承を得たうえで工務店に地盤調査を依頼したところ、当該敷地はこれに接する道の境より低く、

建築基準法第19条第1項の規定を満たしておらず、盛土により宅盤を上げる等しなければ、適法に建物を建築できない土地であることが発覚した。

業者からの説明は一切なく、追加の造成費用が掛かること、新たに擁壁を設置することで通路の幅員が減少すること等の理由から、買主は当該契約を白紙解除とし、手付金及び収入印紙代1万円の返還を求める旨業者に願い出たが、業者は現状有姿での取引であるため、契約解除となれば手付放棄による契約解除となるとの見解を示した。

そのため、買主は当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、土地が低くなっていることは把握していたが、買主は設計士と現地見学に来ており、その上で排水は前面道路の側溝に流してくださいと兩名に説明した。また、業者負担で雨水樹と排水管を設置すること、盛土に必要な土の提供等、和解案も提示しているが納得してもらえないと主張した。

その後、買主と業者との間で手付金返還を内容とする契約解除が合意された。

一般消費者である買主に理解できるよう明確な説明を行わなかったとして、業者の重要事項説明義務違反を認定したが、和解により当該違反行為による関係者の損害は発生せず、かつ、今後も発生することが見込まれなくなったため、業者を指示処分とした。

## 2 媒介契約・媒介報酬

07

媒介業者（媒介契約違反）

売主は、平成28年7月、所有する投資用の区分所有建物について、業者と専任媒介契約を締結した。

同年8月に交渉が纏まり、売主は業者が送付してきた売買契約書に署名押印した上で返送したが、その後、1カ月を経過しても買主の記名押印がされないことから、不信感を抱き専任媒介契約の解除を通知した。また、平成28年8月中に業者が対象物件をレインズに登録した記録はないという指定流通機構からの回答書を添えて当課へ相談があった。提出された書類を確認したところ、専任媒介契約書に記載不備があることが判明した。

業者に事情を聞いたところ、記載不備については、法違反の事実を認めた上で、今後の是正を約束した。また、8月中のレインズへの登録記録がない点については、専任媒介契約を締結した2日後（7月中）にレインズへの登録を行ったが、同日付で対象物件への購入申込書を2件受領したため、その日に登録の削除をしたと述べた。

上記の事情を踏まえ、媒介契約書の記載に不備があること、売買契約が成立しているとはいええない状況でレインズへの登録を削除したことについて、業者を文書勧告とした。

08

媒介業者（専任媒介契約義務違反、公正を害する行為）

買主は、業者と自宅を売却する目的で専任媒介契約を締結した。媒介契約書には、「この契約の締結日の翌日から7日以内に指定流通機構（以下レインズという）に登録する。」及び「2週間に1回以上メールにより状況を報告する。」旨の記載があるが、契約後に業者から報告がないため、相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、レインズへ

の登録手続きを失念しており、契約締結日から7日以内にレインズへの登録を怠ったことを認めた。また、専任媒介契約書に記載されたメールによる方法で業務の処理状況を依頼者に報告していなかったことを認めため、業者を文書勧告とした。

3 信用供与等

09

売主業者（しつこい勧誘・手付について信用の供与）

買主は、売主業者と新築の土地付建物の物件内で購入の申込みをし、自宅訪問などにより必要書類等の徴取を迫られる中、申込み一週間後に売買契約を締結することとなった。その際、買主は手付金が準備できないため、二日後を契約日、手付けの受領日とする契約書が取り交わされた。売主業者のペースによるしつこい対応により契約をしてしまったと感じた買主が契約した翌日に契約の撤回を求めたが、業者は話し合いを持ちたいと申し出た。

買主は、契約日が到来したため、当課に電話相談し、クーリングオフ書面を売主業者に送付した上で、後日相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、買主希望により手付金の支払い可能な週明け月曜日を契約日に設定した。早急な入居希望が買主側からあり、この意向に沿った対応でありしつこい勧誘であるとの認識はないと述べた。なお、顧問弁護士とも相談し、売主業者として落ち度はなく、現状で白紙解除には応じられない、解除の理由を求める書面の送付を検討中であるとの主張であった。

これに対し、法第47条第3号への抵触、法第37条の2に係る指摘をしたところ、結果的に手付金の貸与となった落ち度を認



め、買主の意向を尊重して、契約については無条件による合意解除に至ったとの報告があった。

買主への早急な対応などを勘案し、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。

#### 4 広告等

10

媒介業者（違反広告物の掲出）

業者は、平成28年11月から同年12月の期間に掲出した広告物（電柱ビラ20枚前後）について、公益社団法人首都圏不動産公正取引協議会の調査を端緒として、屋外広告物法及び屋外広告物条例で禁止されている無許可の違反広告物を掲出していたことが判明した。また、掲出したビラ広告の内容についても、取引態様の未記載や未公開物件との誤記載等、不動産の表示に関する公正競争規約違反が認められた。

業者に対し事情聴取したところ、違反行為であると認識しながら従業員が無許可の電柱ビラを掲出したこと、未公開物件との勘違いによりビラ広告の記載を誤ったこと等について認めた。違反行為に対する反省が見られ、今後は社内管理を徹底し再発防止に努める旨の申し出があったため、法違反の行為が今後再発することのないよう、業者を文書勧告とした。

11

宅建業者（取引態様の明示義務違反）

宅建業者が自己の所有でない土地について取引態様を売主として広告を出しているが、登記簿謄本にも当該業者が所有者であ

ることは書かれていないため、この行為は「おとり広告」ではないかとの通報があった。

業者に事情を聴いたところ、当該広告については、取引態様を媒介であるにもかかわらず、売主と記載し、また、利益をあげることを目的として、実際は建築条件付ではないにも関わらず、建築条件付と記載し、掲載してしまったと事実を認めたため、業者を7日間の業務停止処分とした。

#### 5 その他

12

宅建業者（報告命令の拒否）

相談者は、平成28年11月、業者との間で自己所有の土地（地目は山林）を売却する契約と業者所有の土地（地目は山林）を購入する契約を同日付で締結したが、新たに土地を購入するつもりはなかったと当課へ相談があった。

提出された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多数あることが判明した。

業者に事情を聴くため、平成29年1月から同年3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。

上記の事情を踏まえ、このことは法第65条第2項第4号に該当するとして、業者を15日間の業務停止処分とした。

さらにその後、同年7月から同年8月までの間に、計2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。

上記の事情を踏まえ、このことは法第65条第2項第4号に該当するとして、業

務停止処分後も同様の違反行為を繰り返したことは情状が特に重いと判断し、業者を免許取消処分とした。

13

買主業者（契約書押印漏れ等）

売主は、平成29年1月、業者との間で所有する投資用の区分所有建物の売買契約を締結した。

その後、売主の息子から契約締結時の売主の判断能力は著しく低下しており、相場より安い価格で売却を強いられたと当課へ苦情を申し立てた。

提出された書類を確認したところ、売買契約書に宅地建物取引士の押印が漏れていることが判明した。

業者に事情を聞いたところ、業者が保管している書面には押印がされていたが、売主に交付された書面に押印は確認できなかった。その後、業者は売主と契約の白紙解除に応じた。なお、売主の判断能力及び契約に至るまでの勧誘方法については、法違反の認定はできなかった。

上記の事情を踏まえ、今後再発することのないよう業者を文書勧告とした。

14

媒介業者（申込金不返還）

業者は、居住用物件の購入希望者から買付申込書及び申込金を受け取り、その後、購入希望者は当該買付申込みを撤回したが、申込金を返還しなかった。

当該業者については、同様の相談が複数寄せられていた。

業者に事情を聞いたところ、「体調不良や担当者の退職等で、支払いが出来なかつ

た」と事実を認めた。

また、10日以内の返還期日までに返金はされなかった。

買付申込みを撤回したにもかかわらず、申込金を返還しなかったこと、複数の取引で同様の違反を行っていたことにより業務停止30日とした。

当該業者は、業務停止処分後も同様の相談があり、虚偽の報告等を行ったことが判明したため、情状が特に重いと認められ、免許取消処分とした。

15

媒介業者（不明確な金銭の受領）

相談者は、中古住宅を内見し買付申込みをしたが、間取りが気に入らず、約1週間後にキャンセルを申し込んだ。

その際、キャンセル料10万円を請求され、その場で支払いをしてしまった。キャンセル料の請求書には「物件調査料 一式 10万円」と記載されており、詳細の内訳は無く、法外な請求だとして相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、マンションの管理規約の取り寄せ等に、実費として10万円以上かかっており、妥当な請求だとのことであったが、領収書の提出等を求めたところ、約1万円分の領収書しか提出されなかった。

最終的には、領収書で確認できた実費相当分以外の金額は相談者に返却し、指導に対して反省も見られることから、口頭指導とした。

16

売主業者（買主に不利な特約：瑕疵担保責任）

買主（非宅建業者）から、売主（宅建業者）と締結した土地の売買契約において、「当該土地の地中障害のうち、所有権移転日以後に撤去が必要となったものについては、買主の責任と費用負担で処理するものとし、買主は売主に対して一切の費用等の請求を行わない」という特約を設けたことは業法違反ではないかと申し立てがあった。

業者に事情を確認したところ、当該土地には旧建物の基礎及び杭があることを把握しており、工事業者から地中障害については全て撤去したことを報告書により確認した上で、それ以上の地中障害はないとの認識のもと、当該特約を設けた事実を認めた。

瑕疵担保責任についての特約の制限を定めた法違反と認定し、業者を文書勧告とした。

17

宅建業者（再勧誘の禁止、宅地建物取引士証切れ）

相談者から、勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思表示をしたにも関わらず、仕事時間中、2回にわたり、職場に勧誘電話をかけられたとして、苦情の申し立てがあった。

業者に事情を聴いたところ、勧誘電話を継続していたことを認め、業務改善報告書を提出したが、代表者兼専任の宅地建物取引士の宅地建物取引士証の有効期限が切れていることが判明したため、業者を文書勧告とした。

18

売主業者（買主に不利な特約、重要事項説明書等記載不備）

買主（非宅建業者）から、売主が業者であるにも関わらず、契約書に瑕疵担保責任を負わない旨の特約がついているとして苦情の申し立てがあった。

業者に事情を聴いたところ、契約書に、瑕疵担保責任を負わない旨の特約を記載している事実を認めた。また、重要事項説明書の宅地造成等規正法の制限の内容及び契約書の代金の支払時期、移転登記の時期についての記載不備を認めたため、業者を文書勧告とした。

19

宅建業者（不正の手段による免許取得）

専任の取引士が勤務していない旨の通報を受け調査を行った結果、業者は既に保証協会を除名され、専任取引士として業者名簿に登載されている者が実際には勤務実態の無いことが判明した。

業者及び専任の取引士に事情を聴いたところ、業者からは回答は無く、専任の取引士は勤務実態が無いことを認めた。

専任の取引士が実際には勤務していないにも関わらず、免許申請書及び添付書類について、専任の取引士として勤務している旨の虚偽の内容を記載し、不正の手段で免許を受けたことにより免許取消処分とした。

20

媒介業者（専任取引士の不在）

業者より、平成29年1月18日、免許更新

に係る申請書が提出された。審査を進めていく中で、専任の宅地建物取引士は平成25年11月7日付けで退社しており、その後平成29年1月17日に、新たな専任の宅地建物取引士が選任されるまでの約3年2ヵ月の間、専任の宅地建物取引士が不在であることが判明した。

また、平成25年11月から平成29年1月までの期間、業者は売主として1件、媒介として3件の契約に関与しており、重要事項説明書を交付した際、買主に対して、宅地建物取引士をして重要事項について説明させていないこと、買主に対して売買契約書を交付した際、当該書面に宅地建物取引士をして記名押印させていないこと、既に退職し、雇用関係がない取引士の名義を用いて重要事項説明書及び契約書に記名押印し、取引当事者に交付していたことが判明した。

業者に事情を聞いたところ、常勤していないという認識はあったが、毎月の給与の支払いはしているため、退職しているという認識はなかったとのこと。

また、当該取引における取引士の記名押印は代表取締役が自ら行っていた。

上記の事実を踏まえ、業者を7日間の業務停止及び指示処分とした。

## 賃貸に関するもの

### 1 重要事項の調査・説明の不備

21

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

借主は、平成29年7月、業者の媒介で建物の賃貸借契約を締結した。

その際、遮音性を期待し、RC造又は

SRC造の物件を探していて対象物件に入居するに至ったが、実際にはS造であり、隣室の生活騒音に悩まされ、貸主を相手取って少額訴訟を提訴するに至ったとして、当該課へ苦情を申し立てた。

提出された書類を確認したところ、借主に交付された広告、重要事項説明書及び賃貸借契約書にはRC造と記載されていることが判明した。

業者に事情を聞いたところ、法違反の事実を認めた上で、登記記録を確認することを怠っていたと述べた。また、少額訴訟の結果、貸主は借主に対して解決金を支払うことで和解したが、当該解決金については業者が全額負担したと述べた。なお、借主は以前の入居者も隣室の生活騒音を理由に退去したと主張していたが、そのような事実は確認できなかった。

上記の事情を踏まえ、今後再発することのないよう業者を文書勧告とした。

22

媒介業者（重要事項説明義務違反）

借主は、平成29年4月、新たに事業を開始するため、業者の媒介で事業用ビル一棟の建物賃貸借契約を締結した。

平成29年5月、借主が店舗開店準備のため電話工事を工事業者に依頼したところ、電話線の引き上げ管が腐り落ちており、通常工事では、電話及びインターネットが開通できず、平成29年7月に予定するプレオープンに間に合わないことが発覚した。

借主は、通常工事では電話を設置できない状況を業者に説明し、業者に必要な工事を行うよう求めたが、業者は自身に責任はないとして、工事をしなかった。

電話工事の遅延により、平成29年7月の



プレオープンから約1か月間予約等受け付けられず事業に損失が生じたとして、借主は、業者にその補償を求めたが、業者が非を認めなかったため、当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、前の入居者の仲介も行っていたため、退去時にヒアリングを行い、電話について問題なく使用できていたため電話設置「可」と記載しており対応に問題はない旨主張した。

なお、業者がヒアリングを行ったのは当該契約から約一年前のことであった。

以上のことから、業者は必要な調査は行っていたものの、直近の設備の状況について十分な説明をしたとはいえないため、文書勧告とした。

23

媒介業者（重要事項説明義務違反）

平成29年4月20日の事務所立入検査において、重要事項説明書を確認したところ、宅建業者代表者が自身の宅地建物取引士証有効期間満了後に、重要事項説明を行い、同書に記名押印していることが判明した。

業者に事情を聞いたところ、建物賃貸借の媒介において、借主に対し宅地建物取引士以外の者が重要事項を説明したことを認めため、業者を指示処分とした。

24

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

借主（生活保護受給者）が転居する際、管理会社代表者に対し、入居時に媒介業者から交付された重要事項説明書及び賃貸借契約書の提出を求めたところ、貸主に交付され、管理会社が保管している重要事項説明書（写し）及び賃貸借契約書（写し）と

内容が異なっていることが判明した。記載内容が異なっている項目は、貸主（氏名、住所）管理の委託先、礼金の額等であった。

業者に事情を聞いたところ、借主に説明、交付した重要事項説明書及び賃貸借契約書は偽造したものであることを認めた。

また、偽造された重要事項説明書を行政庁に提出し、本来必要ではない礼金20万円を借主の生活保護費として請求し、当該20万円全額を「広告収入」として当該業者の売り上げに計上していたことを認めた。

なお、当該業者は事案発覚後、速やかに20万円を行政庁に返還した。

以上のことを踏まえ、業者を22日間の業務停止処分とした。

## 2 広告等

25

媒介業者（誇大広告等）

借主は、平成29年4月、業者の媒介で建物の賃貸借契約を締結した。

静かな環境を希望していたが、対象物件の付近にヘリポートがあり、頻繁に騒音が発生しているとして、当課へ苦情を申し立てた。

提出された書類を確認したところ、借主に交付された広告には「閑静な住宅街で環境良好！」と記載され、また、重要事項説明書等には対象物件の付近にヘリポートがあり騒音が発生する旨が記載されていないことが判明した。

業者に事情を聞いたところ、ヘリポートの存在については知らず、貸主業者から提供された情報をそのまま使用してしまったと述べた上で、十分な確認を怠ったことを認め、早急に業務改善することを約束した。その後、業者が借主に対して和解金を支払

う旨の確認書が締結された。

上記の事情を踏まえ、今後再発することのないよう業者を文書勧告とした。

### 3 その他

26

媒介業者（不正又は著しく不当な行為等）

転借人は、平成27年9月、業者の媒介で建物の賃貸借契約を締結した。

その後、転借人は半年ほどで退去したところ、短期解約違約金を請求され、また、契約締結時に仲介手数料のほか契約事務手数料を支払ったとして、当課へ苦情を申し立てた。

提出された書類を確認したところ、上記の契約事務手数料の受領のほか、転借人に交付された重要事項説明書及び賃貸借契約書に記載不備があることが判明した。また、調査を進める中で、対象物件を転貸することについて賃貸人が承諾しているか否かを確認していないことも判明した。

業者に事情を聴いたところ、短期解約違約金の定めはなく、退去前2か月通告を転借人が誤解していると述べた。また、転借人は他の物件の審査に複数回通らなかったことから、業者の代表者が借り上げて転貸するに至ったという経緯があり、その事情を転借人に知られないようにするため、重要事項説明書及び賃貸借契約書に記載不備が生じてしまったと述べた。さらに、契約事務手数料については、対象物件を借り上げるために要した公的証明書類の発行費や書類の郵送費等であると述べたが、その明細を証する書類の提出はなかった。

上記の事情を踏まえ、業者を33日間の業務停止処分及び指示処分とした。

27

媒介業者（不正又は著しく不当な行為等）

業者は、平成27年6月、媒介として建物の賃貸借契約を締結させた。

当該業務にあたり、借主の勤務先、年収等について虚偽の記載をして契約を締結させたとして、警察より当課へ通報があった。

業者に事情を聴いたところ、本件契約において、賃貸保証会社の審査を通すため、借主の勤務先や年収等について虚偽の記載をしたことを認めた。また、本件契約において、重要事項説明書を宅地建物取引士をして説明させなかったことを認めた。さらに、専任の宅地建物取引士が約4年2か月間にわたり設置されていなかったことも判明した。

上記の事情を踏まえ、業者を10日間の業務停止処分及び指示処分とした。

28

媒介業者（不正又は著しく不当な行為等）

業者は、平成29年5月から6月にかけて、物件の媒介として借り受け予定者Aに対して、666,600円を非宅建業者Xに、300,000円を業者に、それぞれ業者が指示した上で契約締結前に振り込ませた。その後、Aは物件の申込みを撤回した上で、業者の媒介で物件の賃貸借契約を締結したが、物件に係る預り金の返還が得られないとして当課へ苦情を申し立てた。Aから提出された書類を確認したところ、物件

に係る取引に関し、重要事項説明書に記載不備があり、重要事項説明書及び賃貸借契約書に宅地建物取引士の押印がないことが判明した。さらに、重要事項説明書を宅地建物取引士をして説明させていない疑義

があった。

また、業者は、平成29年6月、媒介として貸主Bと借主Cとの間で建物の賃貸借契約を締結させた。その際、Cが支払った前払賃料、敷金及び礼金をBに交付せず、また、Cが支払った保険料及び保証料を保険会社及び保証会社に支払わなかったとして、B及びCが当課へ苦情を申し立てた。また、B及びCから提出された書類を確認したところ、賃貸借契約書を交付していない疑義があった。

業者に事情を聴いたところ、当時店長として使用していた者が行った行為であり、会社として把握していないと弁明した。

上記の事情を踏まえ、当時雇用関係がある者が担当者として行った行為であることから、業者を30日間の業務停止処分及び指示処分とした。

29

媒介業者（業者から受けた暴言について）

相談者は、業者Aの扱っている賃貸物件を気に入り、申込書及び申込金1万円を支払った。その後、業者Bも当該物件の取り扱いを行っており、Bの方が賃料等の支払総額が安いことが判明したことを理由に、申込みの取下げ及び申込金の返還を求めたところ、暴言を吐かれたので指導をしてほしいと訪れた。

業者Aに事情を聴いたところ、相談者に対する暴言等の事実はないと主張し、事実確認ができなかったため、今後は宅建業者として細心の注意を払い、誠実に業務に努めるよう口頭指導とした。

30

媒介業者（取引の公正を害する行為）

借主は、媒介業者から賃貸借契約締結に際して重要事項説明書を交付されていないということで苦情の申し立てを行った。また、借主から提出された書類を確認すると、賃貸借契約成立前に、業者が媒介報酬を受領していることも判明した。

業者に事情を聴いたところ、重要事項説明書は、借主が一旦預かって欲しいという意向を示したため預かったこと、契約書と併せて借主へ送るつもりであったことを認めた。また、媒介報酬に関しては賃貸契約の成立前に受領をしてしまったことを認めた。このため、業者を指示処分とした。

31

媒介業者（専任取引士不在）

宅建業者は、専任宅地建物取引士が宅地建物取引士証の更新を行わなかったにもかかわらず、取引士証の更新を促すこと、または替わりとなる専任宅地建物取引士を配置すること、などの措置を行わなかった。

その結果、宅建システムによる検索において、平成27年11月17日から平成29年3月22日までの間、専任宅地建物取引士の不在が判明した。

業者に事情を聴いたところ、違反事実を全面的に認め、反省の態度を見せ、今後は宅建業法の規定を遵守する旨を誓約した。また、専任宅地建物取引士が不在の間に宅地建物取引をしていなかった。このため、業者を指示処分とした。

以上