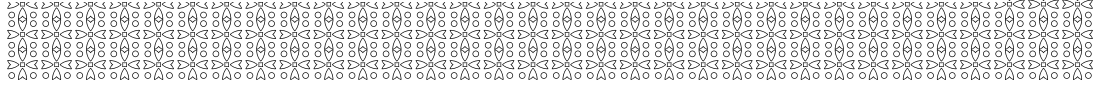
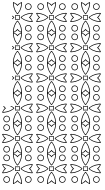


令和元年度の紛争事例から



◇ 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

令和元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、1,374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785件）となっています（本誌119号62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、兵庫県及び福岡県の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 預り金等

01

媒介業者（預り金返還拒否等）

◇ 相談者は、個人が売主の区分所有建物について、購入の意思を業者に伝え購入の媒介を依頼した。業者は、相談者に対して決済金が振込では対応出来ないと伝えた上で、業者に預り金として約2700万円を振り

込むように指示し、相談者に対して預り証を発行した。その後、業者の業態に不安を覚え、買受の申込みを撤回した際に、業者から預り金を借金の返済に流用したため返還できないと言われたことから、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、預り金約2700万円を受領し、その預り金を流用して借金の返済に利用していることを認めた。また、買主に対して媒介契約書を交付せず、売買契約成立前に手付金を受領していたことが判明した。

上記の事情を踏まえ、業者を45日間の業務停止処分とした。

2 重要事項の調査・説明の不備等

02

売主業者（重要事項説明書、売買契約書虚偽記載）

◇ 買主は、平成26年8月、売主業者との間で区分所有建物一室の売買契約2件を締結した。その際の融資申込書に改ざんがあったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。また、買主は手付金の領収証を持参していたが、手付金を支払っていないと主張した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、それぞれの契約で売買価格及び手付金について事実と

異なる記載をしたことを認めた。また、1契約については手付金の授受がなかったにもかかわらず、手付金の領収証を発行し金融機関に提出したことを認めた。ほかにも重要事項説明書及び売買契約書に記載不備があった。

上記の事情を踏まえ、業者を14日間の業務停止及び指示処分とした。

03

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、平成30年11月、業者の媒介により、売主（業者）との間で、市街化調整区域内の中古住宅の売買契約を締結した。その重要事項説明において、居住後10年経過後に建替可能であること、現存する建物については現状利用または増改築の規制は無いとの説明を受けていたため、買主は軽微な増改築工事（風呂、キッチン）を施工業者に発注した。買主は行政庁の補助金を利用して当該工事を施工する計画だったが、補助金の申請要件で都市計画法の許可が必要であったため、関係機関に確認したところ、都市計画法上の許可要件を満たしておらず、居住後10年経過後であっても建替ができないことだけでなく、住居としての利用ができず、増改築もできないことが判明したため、相談に訪れた。

相談の内容から、業者が行った市街化調整区域内での重要事項説明において、物件の利用の制限についての説明不備により、買主に損害を与えた事実が判明した。

◆ 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、売買に係る登記費用等の返金や増改築工事に係る施工業者への工事代金支払、売主が買い戻しに応じるなど買主の損害を補填するため

の対策を講じたことから、業者を指示処分とした。

04

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、平成30年7月、業者の媒介により売主（個人）との間で土地売買契約を締結した。

業者は重要事項説明において、買主に対し、当該土地にがけ条例の適用があることについて重要事項説明書に記載せず説明をしなかった。また、買主が購入時に見た当該土地の広告において、小学校の学区の記載が誤っていたことが判明した。

買主は、がけ条例の適用があることを知っていれば、また、広告に記載された学区でないならば当該土地を購入しなかったとして、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、担当者が現地を調査した際、目測によりがけ条例の適用はないものと判断し、必要な調査を行わなかったため、重要事項説明書への記載を誤り、正しい説明をしなかったことを認めた。また、広告についても小学校の学区について誤記載であったことを認めた。

業者は、がけ条例の適用による建築費用の増加分を買主に支払うとともに、広告の誤記載については、素直に謝罪し、誠実に対応していくと述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

05

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、令和元年8月、業者の媒介により土地付建物の売買契約を締結した。その

契約にあたり、現地内覧時に業者から広告チラシを渡され、排水施設は公共下水で、浄化槽の記載がなく、重要事項説明書にも、公共下水の配管等の状況について、前面道路配管あり、浄化槽施設の必要なしと記載されていた。買主は、物件引渡し後に、実際は浄化槽使用であったことが判明したとして、当課へ苦情を申し立てた。

なお、この取引において、買主側、売主側の2社が媒介に関与していた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、両業者とも売主からの説明を信じて結果的に調査が不十分であったことを認めた。

その後、和解が成立していること、再発防止に努めていることを踏まえ、両業者を文書勧告とした。

06

媒介業者（重要事項説明義務違反）

- ◇ 相談者は、平成30年11月に業者の媒介で住宅用宅地の売買契約を締結した。住宅の新築工事中に地中より建物基礎と思われる埋設物が発見され、相談者は撤去費用として40万円支払った。契約締結時に媒介業者から地中埋設物が発見された場合、売主側の負担で撤去する旨の説明があったとして、売主に撤去費用の支払いを求めたが、売主は契約書のとおり、瑕疵担保責任は免責であるとして支払いを拒否した。また、当該宅地は準防火地域に所在するものの、重要事項説明時に説明がなく、法令に適合するように住宅の設計を一部変更し、追加の費用も必要になったとして、説明義務違反であると、当課へ相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、重要事項説明書への準防火地域である旨の記載を失念していたことは認めたものの、瑕疵担保免

責については契約書に明記しており、地中埋設物があった場合は協議のうえ、一部売主が負担することもあるかもしれないという趣旨で発言したものであると主張した。契約書を確認したところ、瑕疵担保免責の記載はあった。また、重要事項説明書の契約の解除に関する事項について別添売買契約書案のとおり、との記載があったものの契約書案が添付されていなかったことも判明した。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

07

売主業者（重要事項説明義務違反等）

- ◇ 買主は、平成29年10月、建物を建てる目的で売主業者と土地の売買契約を締結した。売主業者は重要事項説明を買主ではなく代理人に行っており、また、建物を建てる目的で土地を購入することを知っているにも関わらず、建物の建築にあたって水道分担金がかかることを説明していないことから、買主が当課へ苦情を申し立てた。
- また、提出された土地売買契約書を見ると、手付解除期日を設定している等複数の不備が判明した。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、水道の負担金については、本管の引き込み等の土地の整備を行ったうえで引き渡しており、当該契約は土地売買であり、建物の建築にかかる水道負担金は、建設費用に含まれるものとして負担金無と記載した。また、買主に重要事項説明を行っていないことを認めたが、買主の代理人から、買主ではなく代理人へ説明するように依頼があったと主張した。

なお、土地売買契約書に手付解除期日を

設定したことについては、手付の解除について履行の着手があった時と記載すると、買主がいつまで手付解除ができるかわからなくなるので、手付解除期日を設定することで買主が取引しやすくなるように設定したと主張した。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

08

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、令和元年6月、業者の媒介により土地売買契約を締結した。その土地に建物を建築するための費用の融資を金融機関に申し込んだところ、仮登記が抹消されていないため融資実行が難しいと回答された。そのため、媒介業者に確認すると、仮登記に関しては司法書士のミスであり、自らに責任はないと主張したため、仮登記の説明がなかったことについて、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、司法書士から「仮登記は混同で無効である。」旨告げられたため、買主に説明はしなかった。なお、弁護士からも「司法書士の責任である。」との見解を得てはいるが、新築費用及び仮登記抹消費用については、司法書士と弁護士に相談しながら買主と協議を続けていくと主張した。

例え、無効になる可能性があっても、仮登記の存在は重要事項説明において必ず説明しなければならない旨の指導を行い、協議の推移を見守っていた。すると、後日業者から、仮登記を抹消し買主と和解が成立したとの報告を受けたことから、業者を口頭指導とした。

3 媒介契約・媒介報酬等

09

媒介業者（媒介契約違反・報酬）

◇ 売主は、平成30年7月、業者の媒介により所有する土地付き建物の売買契約を締結した。その際の手数料として売買価格の15%を請求され支払った。その後、報酬告示の上限より高額だったことを知り業者に返金を求めたが業者が応じないため、当課へ苦情を申し立てた。

また、売主は業者から業務委託契約書を交付されたが、媒介契約書は交付されていないと主張した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、媒介契約書を交付していないこと及び報酬告示の限度額を超えて売買価格の15%の報酬を請求・受領したことを認めた。報酬額の根拠は業務委託契約書での合意であると述べたが、媒介業務以外の業務内容など報酬額の具体的な根拠を示さなかった。

上記の事情を踏まえ、業者を45日間の業務停止処分とした。

10

媒介業者（媒介契約違反・報酬）

◇ 相談者は、業者から所有する宅地（別荘地）を高く売却できると勧誘を受け、令和元年5月に媒介契約を締結した。また、同日付で特別な広告掲載に係る契約書を締結し金銭を支払った。しかし、周辺の物件の広告に記載されている価格と比較し媒介契約書に記載された媒介価格が高額であることや掲載された広告に不信感を持ち、業者が高額で売却できるかのような虚偽を述べて勧誘し広告費を支払わせたと考え、当課へ苦情を申し立てた。

また、提出された媒介契約書についても、改正前の国土交通省標準媒介契約約款を使用するなど不備が見受けられた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、媒介価格は相談者側からの希望であり、価格について虚偽を述べて勧誘したことは否定した。特別広告費について具体的な内訳として、購入希望者を案内するための交通費分の内訳のみを提出した。受領した広告費について具体的な金額の根拠がなく精算もしない場合は法違反となること、購入希望者を案内した場合は依頼者への報告義務違反となることを指摘したところ、相談者に全額を返金し和解した。媒介契約書の不備についても、最新版の標準媒介約款を使用するなど業務改善を行うと述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

11

宅建業者（媒介契約）

- ◇ 相談者は、平成30年11月、業者との間で媒介契約を締結し区分所有建物一室の売却を依頼した。売買契約書に強引に署名・押印させられたため、翌日になって売買契約の無効を申し出たが、業者から「既に契約は成立しているので取り消せない」と言われ取り合ってもらえなかったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。

また、相談者が持参した媒介契約書には記載内容の不備が見受けられた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、売買契約は成立しておらず相談者の主張は事実と異なると述べた。また、強引に売買契約書に押印させた事実もないと述べた。相談者が持参した媒介契約書の記載内容の不備について指摘したところ、業務改善を行う旨を述べた。

べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

12

媒介業者（超過報酬）

- ◇ 売主は、平成30年8月、売主側媒介業者Aと買主側媒介業者Bの媒介により介護付き区分所有建物の一室の売買契約を締結した。売主は、AからBに支払う広告宣伝費を負担するよう求められていたため、決済時に媒介手数料のほかに広告宣伝費（約80万円）をAに支払った。

売主は、知り合いの宅建業者からBに支払う費用を売主が負担することはおかしいと言われたので、当該広告宣伝費が支払う必要のなかった金銭であるのであれば、返金して欲しい旨、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ Aに事情を聴いたところ、介護サービス付きのため入居要件があるほか、売却に難のある物件であったため、売れやすくするためにBへのインセンティブを設けることを売主に提案し、了解を得てその費用を負担してもらったものであるが、その説明が不十分で、Bへのインセンティブを売主に負担させたことは適切さを欠いていたことを認め、直ちに広告宣伝費名目で受領した金銭の全額を返還し、再発防止に努めたことを踏まえ、Aを文書勧告とした。

13

媒介業者（指定流通機構への登録を証する書面の不交付）

- ◇ 相談者は、平成31年4月に業者と宅地の売却に係る専任媒介契約を締結した。その後、業者から指定流通機構への登録を証す

る書面の交付がないため、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、媒介契約締結後、指定流通機構に登録はしたものの、登録証明書を相談者に交付していないことを認めた。また、聴取時点（平成31年6月）でいまだに登録証明書を未交付とのことだったので、速やかに交付するように指示をした。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

14

媒介業者（媒介契約書の不交付）

- ◇ 買主は、令和元年9月、業者の媒介により、売主（業者）との間で土地の売買契約を締結した取引の媒介報酬について、当課へ相談に訪れた。その媒介報酬について、違法性は見当たらなかったが、当該相談の過程で、媒介契約書について不交付の事実が発覚した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、急いでいたため作成を怠っていたと、事実について認めた。

当該違反行為について、損害の発生がなかったことから、今後再発することがないよう指導し、業者を文書勧告とした。

4 債務不履行等

15

売主業者（不当な履行遅延）

- ◇ 買主は、平成28年11月、売主業者との間で、宅地の売買契約を締結した。売買代金全額を支払い、1年以上経過しても所有権移転登記及び引渡しが行なわれなかった。買

主は売買契約を解除し支払った契約金額全額を返金するよう要求したが、返金されないため、当課へ苦情を申し立てた。また、提出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、記載不備が見受けられた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、登記手続き及び引渡しをしていないことを認め、遅滞の理由は、行政から造成工事の是正を求められ工事がストップしたためであると述べた。また、重要事項説明書及び売買契約書の記載不備を認めた。調査において平成28年12月に追加で売買契約を締結していることが判明したが、この契約では重要事項説明を行っていなかった。業者はいずれの契約でも保全措置を講じることなく、引渡し前に売買金額全額を受領していた。

上記の事情を踏まえ、業者を90日間の業務停止及び指示処分とした。

5 その他

16

売主業者（収入関係資料偽装・取引台帳の不備）

- ◇ 売主業者は、収益不動産ローンを利用した複数の買主との間で、反復継続してシェアハウス事業用地の売買契約を締結した。

これらの取引において、買主が金融機関に提出する自己資金確認資料及び収入関係資料の偽装に業者が関与した疑いがあることが判明した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、通帳預金残高及び源泉徴収票等のローン審査資料の偽装に自ら関与したことを認めると共に、ローン審査を通過し易くするため、実際は受領していない手付金に係る領収書を買主に発行したことを認めた。また、宅地建物

取引業法第72条調査の際に、同法第49条で定める帳簿（取引台帳）の不備も判明した。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

17

媒介業者（専任取引士不在）

- ◇ 令和元年5月に宅建システムによる検索において、当該業者の代表兼専任宅地建物取引士の取引士証の有効期限が平成31年4月14日で満了していることが判明したが、業者は代表兼専任宅地建物取引士が取引士証の更新を行わず、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。

早急に是正措置を取るよう指導を行ったが、令和元年10月17日に代表兼専任宅地建物取引士が取引士証の更新を行った。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、違反事実を全面的に認め、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とから、業者を指示処分とした。

18

売主業者（報告命令の拒否）

- ◇ 平成31年3月、保証協会から不確知との情報提供があり、調査したところ専任宅地建物取引士の取引士証の有効期限が平成30年6月に満了していたことが判明したため、令和元年7月に抜き打ちで立ち入り検査を実施したが不在であった。そこで、同年11月に、宅地建物取引業法第72条の規定に基づき、立入検査を行う旨通知し再度検査を実施したが、代表者及び専任宅地建物取引士は不在であった。そのため、在宅していた代表者の妻（役員）に事情を説明し、

その場で代表者に電話連絡を取ったところ、通知が到達しておらず（特定記録郵便により送付し、到達を確認している。）確認していない旨の主張をしたが、翌日専任宅地建物取引士を伴い来庁することになった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、検査の通知は到達していないと主張し、取引士証の有効期限切れについては、登録自体はあるので違反という認識がなく、最後に行ったのは、取引士証の有効期限が満了になる前のことであり、自己所有物件の処分のみで、媒介業務は行っていなかった。

また、宅建業を継続する意思はあるが、商号等を掲げていないのは、台風により飛ばされる被害を受けたためである。

業者は、正当な理由なく同法第72条調査を忌避したものであるが、翌日に来庁し専任宅地建物取引士について、指導のもと速やかに手続きを行っており、取引に関する苦情等は寄せられていないことから、業者を文書勧告とした。

19

売主業者（取引の公正を害する行為）

- ◇ 買主は、平成29年7月、売主業者と中古マンションの売買契約を締結した。その後、物件を確認するといくつかの瑕疵が存在したが、売主業者は「本物件の引渡し後に、自然消耗・経年劣化を原因として、仮に雨漏り・水漏れ・設備の故障があったとしても、それらは隠れたる瑕疵に該当するものでないので、買主の責任と負担において修復・補修するものとし、売主に対して法的請求・費用負担等を求めないことを了承しました。」と、契約書の特約に文言があるため瑕疵担保責任を負わないとして、買主

の要求を拒み、瑕疵担保責任において買主に不利な内容の特約をしたことから、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を確認したところ、当該中古マンションが、築24年を経過する中古物件であることは、買主に対し現場での物件確認を媒介業者とともに複数回実施していることや、媒介業者が買主に対して説明を行っていること、売主が500万円の値引きに対応したことから、買主も通常有すべき品質・性能を有しているかを認識していたと主張した。

また、本特約は、瑕疵担保責任を負わないというものではなく、自然消耗・経年劣化については、隠れた瑕疵にあたらぬという一般的な考え方に基づいて、記載したと主張した。

上記の事情を踏まえ、本取引の特約は、瑕疵担保責任を負わないことについて買主に誤認を与える特約を記載したとして、取引の公正を害する行為と認定し、業者を文書勧告とした。

20

売主業者（手付解除の妨害）

- ◇ 買主は、平成30年5月、売主業者との間で土地付建物の売買契約を締結した。その契約には、買い替え特約が付帯され、買主の現住マンションを期日までに売却できなかった場合には、売買契約が白紙解除となることが約されていた。その後、買主は体調面の不安等から、契約を解除することを業者に申し出ると、既に履行の着手がされており、違約金が発生すると主張された。そこで、買主は、宅地建物取引業協会や不動産適正取引推進機構に相談したところ、手付解除が可能である旨のアドバイスを受

け、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、営業担当の認識に誤りがあったことを認め、買主に訂正するとともに、手付解除を行った。また、契約をチェックする部署の設立、営業や勧誘のマニュアル作成など、再発防止策を講じる旨の報告が当課にあった。

上記の事情を踏まえ、正当な理由なく違約金を請求することは手付解除の妨げに当たると見られることから、業者を口頭指導とした。

21

媒介業者（代理権の確認不備）

- ◇ 相談者の父と兄が2分の1ずつの共有持分として所有していた物件について、平成30年5月、業者の媒介により、売買契約を締結した。その売買契約書には、売主として父と兄の氏名表示があるものの、記名押印しているのは兄のみであり、父の代理である旨の表示もない。父が亡くなり権利関係を相続した相談者は、媒介業者は父から委任状等を徴しておらず、代理権の確認を怠り、売買契約に不備があるとして、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、父が介護施設に入所していたこともあり、委任状や本人確認書類を徴せず、兄から口頭で父の意思を確認したのみである事実を認め、相談者に対し、誠実に謝罪した。また、書面による本人確認及び代理権確認の徹底を社内周知し、速やかに再発防止策を講じた旨の報告が当課にあった。

上記の事情を踏まえ、相談者は取引時点における当事者ではなく、買主及び売主に損害が発生していないことから、業者を口頭指導とした。

II 賃貸に関するもの

1 預り金等

22

媒介業者（預り金の返還拒否）

◇ 相談者は、平成31年1月、居住用賃貸物件を申し込んだ際に物件を確保するために必要であると説明を受けて契約金の一部として金銭を支払った。その後、賃貸借契約を締結していないのに契約金を支払わされたことに不信感を抱き、申込みをキャンセルして支払い済みの金銭の返金を求めたところ、業者から返金がないため相談窓口を訪れた。その際に業者に対し書面で返金を督促するという助言を受け、期限を設定し書面で返金を求めたが、期限を経過しても業者から返金がないため再度窓口を訪れ、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、宅地建物取引業法第72条調査の通知が到達した当日に相談者に返金したと主張し、振込みを証明する書類を提出した。業者は、今後は預り金の返金の申し出があった場合に速やかに返金すると述べた。調査後に、相談者からも返金があった旨の報告を受けた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

2 重要事項の調査・説明の不備等

23

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

◇ 借主は、平成29年7月、居住用の建物賃貸借契約を締結した。2年間の契約期間の満了の際に、この物件を退去するため貸主への退去予告を行ったところ、貸主から退

去予告期限を過ぎているため契約条項に基づく費用を支払うよう請求を受けた。借主はやむなく支払ったが、重要事項説明書と賃貸借契約書の契約期間及び解除予告日に相違があるために損害を被ったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 本契約には媒介業者として、客付及び元付の2社が関与しており、それぞれに事情を聞いた。客付業者及び元付業者の双方とも相違の理由について具体的な説明がなかったが、記載の不備については認めた。客付業者は、聴聞通知受領後に、借主に対する損害を認め、解決金を支払った。

上記の事情を踏まえ、元付業者を7日間、客付業者を5日間の業務停止処分とした。

24

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 借主は、平成29年9月、事業用で使用する目的で業者の媒介により、ビルの2フロアの賃貸借契約を締結した。その後、契約した2フロア内の一つのフロアが法令上の制限で使用できないことが判明した。貸主は、当該フロアが法令上の制限により適法に使用できないことを知りながら、これを告げず借主と賃貸借契約を締結し、その際の重要事項説明書には、対象物件の1フロアが法令上の制限により適法に使用できない旨の記載がなかったことから、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、重要事項説明書に対象物件の1フロアが法令上の制限により適法に使用できない旨の記載不備を認めたため、業務に関し取引の公正を害する行為と認定し、業者を指示処分とした。

25

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

- ◇ 相談者は、インテリアショップを営んでおり、店舗の移転先として、100㎡以上の面積の物件の媒介を業者に依頼し、当該物件の紹介をうけた。現地を内覧後、平成30年8月に重要事項説明を受け、賃貸借契約を締結した。引渡し後に内装工事を行い、平成30年12月、工事完了後に賃貸面積に疑問を感じたため、実際に測定したところ重要事項説明書及び契約書に記載の面積(123㎡)より小さい65㎡であることが判明したことから、業法違反として当課へ相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、重要事項説明書及び契約書の記載内容の誤りを認めたが、相談者はもともと100㎡以上の店舗でショップを営んでいたこと、及び契約前の内覧及び内装工事の打合せなどで何度も現地を訪れており、4か月以上も面積の誤りに全く気づけなかったとの主張に対し、相談者にも相応の過失があるとして、業者を文書勧告とした。

26

媒介業者（重要事項説明書及び契約書の記載不備）

- ◇ 借主は、平成29年3月、業者の媒介により「ペット飼育可」である物件の賃貸借契約を締結した。その際、内容が異なる重要事項説明書を2通交付され、ペット飼育可能であるにも関わらず、重要事項説明書に「ペット飼育可」の記載がないことから、当課へ苦情を申し立てた。
- なお、提出された関係書類には、その他記載不備があることが判明した。

当課で確認したところ、提出された重要事項説明書において、用途その他の利用に係る制限について、記載がなかった。また、賃貸借契約書において、借賃以外の金銭(保険料)の授受に関する定めについて、その額並びに当該金銭の授受の時期及び目的の記載がなかった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、借主はペット飼育可能であることを認識しており、また、当該業者も当該物件ではペットの飼育可能であることを伝えていたと主張したが、重要事項説明書及び賃貸借契約書において記載不備があったこと、内容が異なる重要事項説明書を2通交付していることを認めた。
- 上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

27

媒介業者（重要事項説明義務違反）

- ◇ 借主は、平成30年9月、業者の媒介によりマンション一室の賃貸借契約を締結した。その際、重要事項説明書に、駐輪場やバイクの置き場所があるような書きぶりであったが、実際には置き場所はなかった。また、重要事項説明は宅地建物取引士ではない者から受けたことから、これらの行為は業法違反ではないかと、当課へ相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、宅地建物取引士の資格を有していない担当者が、借主と知り合いであり、話もスムーズにできるかと判断したため、説明したことを認めた。また、駐輪場等に関しては、管理会社作成の雛形を用いており、その管理会社は多数の管理物件を抱える大きな会社であり、重要事項説明書には駐輪場やバイク置き場が

存在するかのような記載になっていた。当該物件において、管理会社も駐輪場やバイク置き場がないことは認識していなかったと主張した。

上記の事情を踏まえ、また、当事者間で民事的な紛争解決の努力もあり、和解となったことを考慮し、業者を文書勧告とした。

28

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 借主は、平成31年2月16日、業者の媒介により賃貸借契約を締結した。その際の重要事項説明書の説明者欄に記載された宅地建物取引士には会ったこともなく、一連の行為は営業担当の者が行っていた。当該行為は、宅地建物取引業法違反ではないかとして、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、当初は自己所有物件のため、同法の規制対象外である旨の主張をしたため、証拠書類の提出を求めたところ、最終的に同法違反であることを認めた。

当該違反行為について、損害の発生がなく、違反行為を認めた後、当課に対して是正策を提示した。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

3 媒介報酬等

29

媒介業者（超過報酬）

◇ 借主は、平成29年3月、業者の媒介により賃貸借契約を締結した。その際、媒介手数料の他に仲介企画料の名目で借賃1か月

分を請求され支払ったことから、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、貸主及び借主からの要望等が特に多かったため、媒介手数料に加えて仲介企画料を請求し受領した事実を認めた。

また、他に超過報酬に該当する事例がなく、借主の代理弁護士から指摘を受け、すでに金銭を返還しており、今後損害が発生することが見込まれないことから、業者を文書勧告とした。

30

媒介業者（超過報酬）

◇ 貸主は、令和元年5月、業者の媒介で建物の賃貸借契約を締結した。

貸主は業務委託契約書に記載されている借賃1か月分の報酬を支払ったが、借主からも仲介手数料を受領しているとして、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、業務委託契約書に記載された業務内容は媒介業務の範囲と思われるものであり、貸主が保有する重要事項説明書のコピーには借主が仲介手数料を支払う旨が記載されていた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は物件の管理に関する業務代行料であると認識していたと述べたが、業務委託契約書の内容が媒介業務であるという指摘に応じ貸主に対し受領済の金銭を返金した。また、今後は媒介業務と管理業務に係る報酬が混在しないよう書面の見直しをすると述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

31

媒介業者（超過報酬等）

◇ 貸主は、令和元年10月、貸主側業者Aの媒介により賃貸借契約を締結した。その契約の際、貸主は広告を依頼していないにもかかわらず、広告料を支払ったとして、当課へ苦情を申し立てた。

また、この契約に借主側業者Bが媒介に関与していながら、重要事項説明に一切関与していないこと、媒介報酬についても、Aは貸主から、Bは借主から、それぞれ法定上限額を受領していたことが判明した。

◆ Aに事情を聴いたところ、貸主の了解を得ていれば広告料を受領しても問題なく、その広告料は、業者間報酬として全額Bに支払ったと主張した。仲介手数料については、名目は事務手数料の誤りで、チラシ図面の作成経費等であったが、媒介報酬の範囲外であるという誤った認識を認め、どちらも直ちに返還した。

また、Bに事情を聴いたところ、重要事項説明書の未記載等については、借主との日程調整を行ったAからBに対し連絡がなく、結果説明も記名押印する機会もなかったことが原因であると主張した。広告料については、Aからの指示どおり請求受領したもので、Aが貸主から受領した広告料がそのまま当社に支払われたことは承知していなかったと主張したが、そのことによる損害は発生しておらず、今後発生することも見込まれない。

上記の事情を踏まえ、A及びBを文書勧告とした。

32

媒介業者（超過報酬等）

◇ 借主は、平成30年9月、業者の媒介により建物の賃貸借契約を締結した。その直後、借主の都合により契約をキャンセルしたが、借主側媒介業者が契約は成立しているとして預り金を返還せず、重要事項説明書を2通交付していることから、当課へ相談に訪れた。また、借主と共に同席していた貸主側媒介業者から、貸主から広告料として賃料の2か月分受領しているとの申出もあった。

◆ 借主側媒介業者に事情を聴いたところ、今回の契約については賃貸借契約が成立しており、貸主も契約書に記名押印を行っているとして賃貸借契約書を提出したが、借主へ賃貸借契約書を交付する前に契約の解除となったため交付していないことを認めた。また、広告料については、貸主から受領していることを認め、後日貸主に返金した。なお、賃貸借契約は成立していたため、預り金の返還義務違反については違反認定を行わなかった。

上記の事情を踏まえ借主側の業者を指示処分、貸主側の業者を文書勧告とした。

4 その他

33

媒介業者（取引の公正を害する行為）

◇ 借主は、平成30年9月、業者の媒介により賃貸借契約を締結した。その際の賃貸借契約書には、礼金の記載がされていないにもかかわらず、業者は重要事項説明書に礼金を記載し受領したことから、借主は当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、貸主との事前のやりとりで、契約条件として礼金を借主に請求し、仲介手数料とは別に成功報酬として礼金相当額を受領してよいという合意ができていて、借主にも礼金を契約条件とすることを伝えて了承を得ていたと主張した。しかし、貸主は礼金を請求していないし、業者に成功報酬として礼金を渡すという合意もしていないことが判明した。そのため業者は、直ちに礼金を借主に返還した。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

く、調査を実施しても真正の借主や入居者は判明しなかったが、業者は元従業員が関与したことについて貸主に対しても経緯の説明を行っていると述べ、家賃滞納が発生し貸主と入居者間で紛争となっていることを認めた。業者はキャンセルとなった契約書類等について、店長や宅地建物取引士が返送や廃棄等の処理方法など個人情報の管理についての業務改善を行った。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

34

媒介業者（個人情報）

◇ 相談者は、賃貸借契約において家賃の支払いが滞ったとして連絡を受けた。相談者は当該契約を締結しておらず、自分が申込みをした際の個人情報を利用して賃貸借契約の借主としての名義を使われたと主張し、契約書上の貸主と共に当課へ苦情を申し立てた。

相談者から、当該賃貸借契約の貸主から入手した重要事項説明書、賃貸借契約書及び個人情報の提出を受けた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、当社は媒介業務を行っていないと主張した。業者は、契約の際に勤務していた元従業員への調査内容として、元従業員が、手数料を自分のものとするために、上司には本契約が成立直前にキャンセルになったと報告する一方で、実際には契約手続きを続行し、相談者から受領した書類を貸主に交付した。また、相談者本人が借主であると主張していると述べた。

業者には取引台帳等を含め記録が一切な