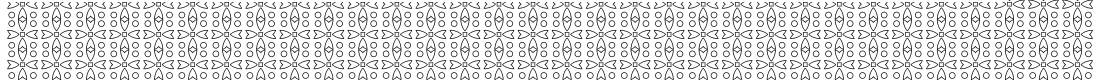
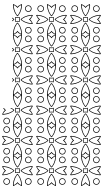


# 平成 25 年度の紛争事例から



◇ 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25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1,906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1,444件）となっています（RETIO 95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 重要事項の調査・説明の不備

1

媒介業者（がけ条例と越境についての調査説明不備）

◇ 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。

その後、当該物件が県がけ条例の規制の対象となり、必要な擁壁改修工事を行わな

ければ建物の増改築ができないこと、また、現在の擁壁が隣地へ越境していることが判明した。

買主によれば、重要事項説明書には条例による制限として「崖条例があります」との記載はあるが、媒介業者からはその規制の内容についての具体的な説明を受けておらず、隣地への越境については近隣住民から聞いて初めて知ったとして、県に苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、がけ条例がある旨を説明したが、買主からは建替え等の予定はないと聞いたことから、増改築等の制限の内容までは説明しなかったこと、また、隣地への越境については、売主と隣地所有者間の覚書があることを契約締結後に説明したことを認めた。

説明の不備に係る県の指摘に対し、業者は速やかに契約当事者との合意解約を図ったことを斟酌し、文書勧告とした。

2

売主業者（重要事項説明書の不交付等）

◇ 買主は、平成24年11月、売主業者との間で土地の売買契約を締結した。この土地には建物（アパート）が建っており、買主はあらかじめ当該業者に対し、元の地主から土地付き建物の買取り及び建物の除却を依

頼し、更地渡しを条件とする契約であった。しかし、建物がなかなか除却されなかったため、催告の上自ら除却工事の手配を行い、相談に訪れた。

- ◆ 相談を受けて調査したところ、当該業者は免許を受けていたが、営業保証金が未供託であることが判明した。

業者に事情を聞いたところ、どうしても土地を購入したい買主に頼まれて行動しただけで、業として取引を行った認識はなかったと弁明したが、事実関係を認めた。

そして、重要事項説明書を交付せず、また売買契約書は、宅地建物取引主任者の記名押印のないことが判明した。

業者を45日間の業務停止及び指示処分とした。

### 3

#### 媒介業者（越境についての調査説明不備）

- ◇ 買主は、平成24年7月、業者の媒介により、売主との間で土地付き建物の売買契約を締結した。

この取引において、当該物件には、ガスメーター、電話線の引込用の管、雨樋、エアコンの室外機置台の4点が隣地に越境（雨樋は隣地からも越境）していたが、交付された重要事項説明書にはこのことについて記載がなく、売買契約書に添付された物件状況報告書にも「越境なし」と記載されていた。引渡し後に買主が隣家に挨拶に行った際、苦情を受けて越境の存在に気づき、相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は雨樋については越境の認識があったもののその他については知らなかったこと、雨樋については売主自身に対応するとの言を信じて重要事項説明書に記載しなかったこと、そ

もそも現地調査を適切に行わなかったことを認めた。

業者は、買主の求めに応じ、売主と協力して越境の是正工事を行い、解決金として媒介報酬と同額の金銭を支払った。

上記対応を鑑み、業者を文書勧告とした。

### 4

#### 媒介業者（接道の説明誤り等）

- ◇ 買主は、平成23年7月、媒介業者を介して土地の売買契約を締結した。重要事項説明書において、土地に接する道路が建築基準法第42条第1項第1号に規定する道路であるにもかかわらず、同項第3号に規定する道路であるとの記載があるとして苦情を申し立てた。また、取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書及び契約書において、代金以外に授受される金銭について、記載不備があった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、「土地に接する道路について記載間違いです。」と認めた。

業者を文書勧告とした。

### 5

#### 媒介業者（物件の権利状況等、調査説明義務違反）

- ◇ 買主業者は、平成24年1月、法人と個人Aを共同売主とする、払い下げ予定の国有地と、個人B所有の建物について、業者の媒介で売買契約（以下、「本件売買契約」という。）を締結した。しかし、引渡しになっても引渡しは行われず、遅延の理由も明らかにされなかった。また、解約を申し出ても売主は手付金を返還しないとして、苦情を申し立てた。なお、申立人から提出された書面を確認したところ、媒介契約書

がなかった。

- ◆ 買主の申し立て内容について業法違反を認定することはできないが、土地建物の権利関係等本件売買契約について媒介業者に事情を聴いたところ、平成23年11月にBからAへ、のちAから法人へ、土地建物の売買契約が締結されていたことが判明した。

しかし、土地建物について法人が単独で売主になるべきところ、Aと法人を共同売主とする本件売買契約の媒介業務を行っていた。また、土地については、払い下げ前の国有地であり同契約の対象になるものではなかった。さらに、「平成24年10月に法人代表者の知人よりクレームの電話があり、土地の払い下げ及びBからAへの建物の引渡しに難航していることにより、本件売買契約の履行がされていないことが初めて分かった。」と答え、物件の権利状況や契約締結権限について調査説明義務を尽くすことなく媒介業務を行い、所有者以外の者を売主とする売買契約書を作成・交付したことを認めた。

また、媒介契約書について業者に確認したところ、不交付について認めた。

なお、手付金については、民事的な解決が図られた。

媒介業者を文書勧告とした。

## 6

### 売主業者（重要な事項の説明義務違反）

- ◇ 買主は、平成16年6月、売主業者と土地付建物の売買契約を行った。業者は、当該物件が所在する市の条例により、1区画150㎡以上でなければ建物を新築することができない（以下、「本件規制」という。）区域であることを認識しており、本件土地が150㎡に満たないため、隣地所有者から

隣地の一部を賃借し、本件土地と合わせて150㎡以上の敷地とした上で、建築確認を受けた。その後、隣地の賃貸借契約を解除した上で、本件土地と本件建物を買主に売却した。

買主は、本件物件の売却にあたり、本件土地が本件規制を受け、建物の再建築が困難な状態であることを初めて知った。このことは通常永続的であると認識されている住宅敷地の属性として極めて重要な事項であるにもかかわらず、業者はこの事実を秘匿し、重要事項説明書にも記載しないまま、本件契約を締結したとして、買主は苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「この物件は別の法人Aに売却し、Aが中間省略登記として買主に売却したものであるから、買主に重要事項説明をする義務はない。Aに口頭で説明しており、買主に説明義務があるのはAである。」と主張した。

後日、売主業者に対し買主は民事訴訟を提起し、当該訴訟の判決において、業者の主張は認められなかった。

当該判決を踏まえて、業者に再度事情を聴いたところ、業者の主張を裏付ける証拠の提出はなかった。

業者を60日間の業務停止処分とした。

## 7

### 媒介業者（重要事項説明の不履行）

- ◇ 買主（代表取締役A）は、業者の媒介により、売主から土地を購入する際、重要事項説明及び契約の締結を自宅で行う旨希望した。しかし、当日になって、都合により買主が立ち会えなくなったので、買主の指示により、買主の妻であり取締役であるBが立ち会い、買主の代わりに記名・押印を行ったが、当日の重要事項の説明はなかつ

た。

後日、売主は、買主の債務不履行を理由に契約を解除し、損害賠償の支払いを求めて、買主を訴え、一方、買主は、契約の押印を急がされ、重要事項の説明もなされていないとして契約は成立していないと反論したが、訴訟では、当該契約は成立しているとして、買主の主張は認められなかった。

そこで、買主は、直接買主に対し重要事項の説明がなされていないとして、県に対し媒介業者の法第35条違反について行政処分を求めてきた。

- ◆ 業者（社長、専取）に事情を聞いたところ、重要事項説明書案は業者が事前に買主に渡して説明しており、買主は内容を把握しており、買主に対して、実際、重要事項説明を行おうと準備していたが、当日の買主の指示（Bから記名・押印を貰うよう）もあり、重要事項の説明は、確かに宅建業法が求めるような形式ではできなかつたと弁明した。

県は、実質的には事前に重要事項の内容が買主に伝わってはいたということ、また、買主の都合で重要事項説明ができなかつたという事実があったとしても、宅建業法が求める重要事項の説明を行ったとは言えないとした上で、過去の処分歴等がなかつたことを考慮し、重要事項の説明のあり方について文書指導を行うこととした。

## 2 媒介契約・媒介報酬

8

**媒介業者（媒介契約書の不交付と過去の行政処分）**

- ◇ 買主は、伊豆諸島のある島において、自ら居住する目的で物件探索を媒介業者に依頼し、平成23年11月中古戸建て住宅の売買

契約締結に至った。しかし、買主が契約条件と考えていた、境界確定の立会確認書及び地積測量図を媒介業者が交付しなかつたため、相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、上記約定は交わしていないと主張した。その一方、当該契約において、媒介業者が、①媒介契約書を交付していないこと、②重要事項説明書において、(ア)私道に関する負担、(イ)上下水道、電気及びガスの施設整備の状況、(ウ)契約の解除に関する事項の3点について記載していないこと、③売買契約書に宅地の引渡しの時期を記載していないことが判明した。

当該業者は、平成23年10月に同様の事案で業務停止及び指示処分を受けており、この点を踏まえて調査したところ、これまでの取引において、媒介契約書を交付したことがないこと、重要事項説明書の様式はずっと同じものを使ってきたこと、平成23年の行政処分による業務改善を行っていないことなどが確認された。

業者を33日間の業務停止及び指示処分とした。

9

**媒介業者（媒介契約書の不交付等）**

- ◇ 買主は、平成25年2月、業者の媒介で土地建物の売買契約を締結した。買主は媒介契約書の交付がないまま業者に仲介手数料を支払った。また、建物には賃借人が存在していたが、買主は業者より賃貸借契約にかかる敷金等に関する重要事項説明を受けないまま契約に至ったため、不利な取引を強いられたとして苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、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、重要事項説明において代金以外に授受される金銭の額及び当該金銭の授受の目的について説明が不足していたことを認めた。

業者を10日間の業務停止処分とした。

10

#### 媒介業者（媒介契約書の不交付等）

◇ 買主は、平成24年9月、業者の媒介で土地の売買契約を締結したが、重要事項説明書及び契約書に記載されている塀の補修に関する特約事項が実行されないとして、苦情を申し立てた。買主より提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書に根抵当権の設定及び接道している道路についての記載がなかった。また、業者は、買主に媒介契約書を交付していなかった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、買主に媒介契約書を交付しておらず、重要事項説明書に根抵当権の設定及び接道している道路についての記載がなかった事実を認めた。

なお、特約事項については、売主、買主と塀の補修工事の実施に向け話し合いをしているとの弁明であった。

業者を10日間の業務停止処分とした。

11

#### 媒介業者（専任媒介契約違反）

◇ 平成25年11月、賃貸用アパートを所有していた売主から媒介業者についての相談があった。

売主は、売却希望の意思を業者に示し、平成24年9月、売主と業者は専任媒介契約を締結した。当該契約は、標準媒介契約約款に基づく契約となっていたが、その特約事項として「売主の申し出がなければ契約

期間が自動更新する」旨の条項が含まれていた。

その後、売主は、上記専任媒介契約を更新する意思表示をせず、契約は終了したものと思い、別の業者を媒介にして、平成25年8月に当該アパートを売却した。

当該売却の件を知った業者は、売主に対して専任媒介契約違反を理由に違約金36万円を請求した。売主は、度重なる業者の請求に困惑し、県に相談するに至ったものである。

◆ 業者に事情を聴いたところ、売主からの更新の申し出がなければ自動更新とみなし、契約は継続していると主張を譲らず、県としては、業者の主張する媒介契約における自動更新条項は、業法上認められていない旨説明した。そして、期限を区切って、今回の件についての文書報告を求めたところ、契約は継続しているという当初の独自の見解を変えなかった。

そのため、県は、再度、認識を改めるよう強く指導したところ、業者は、ようやく業法の趣旨に従う旨の文書回答を行ってきた。

県は、法第34条の2の規定及び標準媒介契約約款に反する今回の事例を重視し、業者に文書指導を行うこととした。

12

#### 媒介業者（超過報酬）

◇ 買主は、平成25年4月、知人から紹介された業者の媒介で、転売を目的とした中古住宅を購入した。しかし、引渡前に売主から白紙解約の申し出があり、同年7月、合意書に記名押印した。媒介業者からは、契約時に支払った手付金、媒介手数料とコンサルティング料合計約50万円を返金すると

言われていたがなかなか返金されなかった。そのため、業者に催促を繰り返していたところ連絡を拒否される状態となり、県に苦情を申し立てた。なお、業者から媒介契約書は交付されていないとのことであった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、以下の事実を認めた。

買主の依頼を受け、売主側の媒介業者とともに買主と売主との区分所有建物土地売買契約を締結させるために媒介業務を行った。その際、依頼主である買主に法第34条の2で定める媒介契約書を交付しなかった。

また、その契約締結に際し、媒介報酬以外に売買代金の更なる減額交渉の成功報酬としてコンサルティング料約18万円を受領したとのことであった。

県は、売買代金の減額交渉は契約の成立に尽力する行為であり、媒介行為に含まれると判断した。よって、業者が受領したコンサルティング料は媒介報酬に含まれるべきものであり、媒介手数料及びコンサルティング料を合わせて約32万円を受領した行為は、法第46条で定める媒介行為の報酬額の上限を超過するものであると指摘した。

業者は減額交渉が媒介行為に含まれることを知らずに依頼主から口頭の承諾を得てコンサルティング料を受領していたと弁明し、県はその点を考慮し、媒介報酬の超過受領ではなく、業務に関し公正を害する行為であるとし、法第65条第1項第2号に該当する行為と認定した。

業者は、県の指導に従い、直ちに媒介手数料及びコンサルティング料等を全額返金したので監督処分ではなく文書勧告に軽減した。

なお、相談者に対しては、無免許で転売を目的とした宅地建物取引を行わないよう口頭注意とした。

13

売主業者・媒介業者（超過報酬等）

◇ 買主は、平成25年6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した。

その後、平成25年9月に土地付建物の売買契約に契約書を差し替えられ、手数料について、建物代金を含む媒介手数料を支払わされ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、契約書を差換えたこと、建物代金を含む媒介手数料を受領したことを認めた。

売主業者に事情を聴いたところ、契約書を差換えたことを認めた。

また、差換えた後に交付した重要事項説明書、契約書において、代金以外に授受される金銭に関する事項等に記載不備があった。

なお、媒介業者は、事情を聴く前に、買主に建物代金にかかる媒介手数料を返金していた。

売主業者及び媒介業者を文書勧告とした。

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、不当な履行遅延等）

◇ 平成24年5月、売主業者と平成23年12月に土地売買契約を締結した買主から、当該土地売買契約書と登記原因証明情報が一致しないとの相談があった。

買主は、①前所有者から買主に直接登記が移転することを売主業者から事前に説明を受けていない。②また、建築条件付き土地として取引したはずが、契約書等にその記載はなく、別途覚書に「建築請負契約を別途締結するも相互に不可分の関係にある」と記載されていることが長期間契約を拘束する不当なものである。③さらにその覚書に「果樹園」として利用すると記載されているが言った覚えはないとのことであった。

買主は、土地売買契約を解約する意思はないが、売主業者の違法な行為に加担させられた契約であるので、このような信用のおけない業者に建築を依頼したくないので何とかならないかとの相談であった。

本県で買主が持参した資料等を調査したところ、以下の事実が判明した。

- ① 売主業者が買主に交付した重要事項説明書には法第35条第1項で記載が義務付けられている事項に未記載や誤記があった。
  - ② また、買主は売主業者の求めに応じ、手付金を含め4回に分けて売買代金を支払い、平成24年1月下旬に支払いを完了した。しかし、売主業者が買主に対し所有権移転登記を行ったのは平成24年2月末であった。
  - ③ さらに、売主業者は、平成23年10月に前所有者から対象地を取得するための売買契約を締結したが、当該業者が前所有者に残代金を支払ったのは平成24年2月末であった。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者の主張は次のとおりであった。
- ① 移転登記については、前所有者から直接買主に権利移転する計画であり、担当から口頭で買主に説明し、決済日、司法

書士が提示した登記原因証明情報には、買主の記名押印を頂いているので問題ないはずである。

- ② 契約書の引渡日に従って残金を受領して当該土地を引き渡したが、不動産登記の権利移転日は前所有者の都合で同年2月末になった。今から思えば、引渡予定日に残代金を受領せずに2月末に決済すればよかったと思っているが、その時はトラブルになる危険はないと判断した。
- ③ 前所有者との売買契約は平成23年10月に締結しており宅地建物取引業法で規制されている他人物売買ではない。
- ④ この取引は建築条件付き土地としての取引であったものを、買主から樹木を植えたいとの話があり、建築計画が確定していなかったので別途覚書を締結した。建築条件付き土地分譲なので建物は当社で請け負うのは当然であり、5年以内に他社で建築するというのであれば法的解決を求める。
- ⑤ 当該土地は、市街化調整区域にある果樹園として利用する土地の売買なので、宅建業法の対象外であり手付金等の保全措置も行う必要はない。

本県では、業者の宅建業法外の取引であるとの主張に対し、覚書に本件土地売買契約書とその際締結される建築工事請負契約書が相互不可分の関係であることの記載があること、不動産広告に当該地を建築条件付き土地として掲載していること、地目が宅地であること等から「建物の敷地に供せられる土地」の取引であると認定した。

また、国土交通省土地総合情報システムで調査した物件所在地の過去2年間における農地売買価格の平均値と本取引の㎡単価が10倍以上の差があった点も考慮した。これらの事項を総合的に勘案し、この取引の

対象地が「建物の敷地に供せられる土地」に該当し、法第2条第1号で規定する「宅地」を取引したものであると判断した。

その上で、①業者が買主に交付した重要事項説明書には法第35条第1項各号によって記載しなくてはならない事項に未記載及び誤記があること、②法第41条の2第1項本文に規定する保全措置を講じた後でなければ買主から手付金等を受領してはならないこと、③残代金受領後に所有権移転登記を約1か月間遅延させた行為は取引の関係者に損害を与えること大であると認定した。

なお、本取引では、当該物件の所有権移転が完了し、買主に対しては今後損害が発生するおそれがなく、また、業者は買主が希望すれば買い戻しや建築条件を外すことに応じる意思を示したため、指示処分を軽減した。

15

**売主業者（手付金の保全措置違反）**

◇ 買主は、平成25年3月3日、売主業者X及びYを共同売主とする、未完成の区分所有建物の一室の売買契約を締結した。その際Xへ、販売代金2610万円に対し合計200万円の手付金等支払ったにもかかわらず、契約締結後から10日を過ぎても手付金等保証証書を交付されなかったとして、苦情を申し立てた。

買主より提出された取引関係書類を確認したところ、当該手付金等保証証書の発行日は平成25年3月13日であったことが判明した。

◆ Xに事情を聴いたところ、「保証手続についてはYが行うことになっており、交付までにタイムラグが生じた。」と弁明した

が、売買代金の100分の5を超える手付金等を受領する前に、手付金等保証証書を買主に交付しなかったことを認めた。

Yについても同様に違反を認めた。

X及びYを文書勧告とした。

**4 債務不履行等**

16

**買主業者（売主への売買代金支払い遅延）**

◇ 売主は、自ら居住している土地付建物について、業者と専任媒介契約を締結し、売却を依頼していた。

その後、当該業者から物件を買取る旨の申出があったため、当該業者との間に売買契約を締結し、双方協議のうえ履行期限を定めた。

売主は履行期限までに引越しを済ませ、当該物件を引渡したが、買主業者は代金支払いを実行しなかったため、県に苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、銀行の融資が受けられない場合は、1カ月程度支払が遅れる可能性があることを売主に口頭で説明していたと弁明したが、履行期限までに支払いを実行していないことを認めた。

その後、業者は速やかに売主と和解したことを斟酌し、文書勧告とした。

17

**媒介業者（買主への引渡し遅延）**

◇ 買主は、平成24年11月、業者の媒介により土地建物売買契約を締結したが、売買契約書に記載された引渡日に当該物件の引渡しを受けることができなかったとして、県に苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「契



約時には当該期日に引渡しができる予定であった。しかし、売主より転居先のリフォーム工事の関係で引越しが間に合わず、当該期日までに物件を引渡すことができなくなった旨の相談を受けていたが、これを買主の確認も取らずに、売主に問題ない旨の回答をし、結果として引渡しが遅延してしまった。」と事実を認めた。

その後、解決金を支払う等、買主との間で和解が成立したことを考慮し、業者を文書勧告とした。

## 5 その他

18

### 買主業者（報告命令の拒否と処分後の違反行為）

◇ 業者は、以下の6件の取引について、平成25年10月、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られたにもかかわらず、正当な理由なく報告命令に従わなかった。

- ① 平成25年2月、自ら買主として、売主Aとの間で締結した土地の売買契約
  - ② 平成25年2月、自ら売主として、買主Aとの間で締結した土地の売買契約
  - ③ 平成25年2月、Bとの間で締結した、B所有の土地と、自ら所有する土地の交換契約
  - ④ 平成25年3月、依頼者Aとの間で締結した土地の売却の専任媒介契約
  - ⑤ 平成25年4月、Cとの間で締結した、C所有の土地と、自ら所有する土地の交換契約
  - ⑥ 平成25年5月、自ら売主として、買主Aとの間で締結した土地の売買契約
- また、業者は、平成25年10月9日付で、22日間の業務の全部停止処分を受けたが、

当該業務停止期間中に賃貸物件の募集広告を自社ホームページ上に掲載していたことについて、平成25年11月、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られたにもかかわらず、正当な理由なく報告命令に従わなかった。

◆ さらに、業者は、上記に加え、以下の3件について、平成25年12月に、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られたにもかかわらず、正当な理由なく報告命令に従わなかった。

- ⑦ 平成25年4月、Dとの間で締結した、D所有の土地と、自ら所有する土地の交換契約
- ⑧ 平成25年4月、依頼者Dとの間で締結した土地の売却の専任媒介契約
- ⑨ 平成25年8月1日以降、専任の取引主任者が不在のまま必要な措置を執っていない。

業者は、上記のとおり、すでに22日間の業務の全部停止の行政処分を受けているにも関わらず、当該行政処分後も正当な理由なく、同様の違反行為を繰り返したことから、法第65条第2項第4号に該当するとし、業者を免許取消処分とした。

19

### 媒介業者、買主業者（宅建業者の不当な行為）

◇ 売主の息子は、認知症気味である売主の土地建物を媒介業者と買主業者が共謀して、契約を締結させたことを知り、買主業者から当該物件を買い戻すこととした。

しかし、媒介業者は、息子の銀行融資が通らない可能性を危惧して、息子の自己資金及び売買代金について上乘せして申請するよう強要し、さらに息子が依頼していた

弁護士に対しては、当該建物を駐車場にするため、取り壊す等と脅迫した。

弁護士は、こうした業者の不当な行為について、当課に苦情を申し立てた。

- ◆ 媒介業者、買主業者に事情を聴いたところ、不正な融資の申し込みについては、知らないし、脅迫をしたつもりもないとのことであった。

不正融資と脅迫については、事実確認ができず、契約書の不備等があったとして、媒介業者、買主業者を口頭注意とした。

20

#### 買主業者、媒介業者（名義貸しの疑い）

- ◇ 売主が、自己が所有する土地の売却依頼を知り合いに相談したところ、宅建業の免許をもっていないYを紹介された。

Yから、800万円の購入希望の買主業者Xが見つかったといわれたので、売主は800万円の売買契約だと思っていた。契約日には、現金で500万円を渡され、Yから残りの300万円については後日支払うといわれたため、待っていたが支払われなかったとして、当課に苦情を申し立てた。

売主とXの土地売買契約書は土地代金500万円となっており、媒介業者の記載はなかった。

XはBに850万円で転売しており、業者Zが媒介業者として入っていた。Zは外形的にYと区別がつく状態になく、ZのYに対する名義貸しの疑いが浮上した。

- ◆ Xに事情を聴いたところ、売主は売買価格500万円で納得していたし、Yは宅建業者だと思っていたと弁明した。

Zに事情を聴いたところ、売主に対し、代金が800万円といった覚えはないし、担当者がYとZの両方の従業員を兼ねていた

ため、混同しただけで、Yとして無免許営業したという意識もZの免許貸しについても全く意識がなかったと弁明した。

なお、Yは売主から媒介報酬はもらっていない。

後日、売主は、Yから示談金として100万円を受領したことから、売買代金500万円で納得したとして、当課に対する申立てを取り下げた。

XとBの間の取引について、買主業者X及び媒介業者Zを口頭注意とした。

なお、ZとYが混在しているので、ZとYの区別をするよう指導したところ、是正が確認される前に業者Zから廃業届が提出された。

21

#### 売主業者（売主業者の媒介手数料）

- ◇ 買主は、平成22年4月、売主業者と中古マンション2室の売買契約を締結した。売主業者は、売主という立場でありながら買主に媒介手数料を請求し、受領したとして、買主は弁護士を伴い苦情を申し立てた。

- ◆ 売主業者に事情を聴いたところ、「当社は新築マンションの販売代理を中心に扱っており、当初、この売買の媒介をする予定だった。しかし、知人から、当社が買い取り、中間省略登記の売買契約に切り替えたほうが、媒介して媒介手数料をもらうより利益を得られるとアドバイスを受け、そのとおりにした。認識不足で、媒介手数料も請求できるものと思ってしまった」と弁明し、事実を認めた。

買主側の弁護士は、苦情を申し立てた後、売主業者あてに媒介手数料の返還を申し入れたところ、売主業者は自らの非を認め、すぐに媒介手数料及び損害金を支払って民

事的解決を図り、和解に至った。  
業者を文書勧告とした。

## 22

### 売主業者・代理業者（自己の所有に属しない物件の売買契約）

◇ 買主は、平成22年6月17日、代理業者を通して売主業者と土地付建物の売買契約（以下、「本件売買契約」という。）を締結した。ところが、引渡し後、買主は当該物件が傾いていることに気付きこのことを売主へ伝えたが、売主の補修対応に納得がいかず、苦情を申し立てた。

買主の申立て内容については、業法違反を認定することはできないが、取引関係書類を確認したところ、本件売買契約書に記載されていた契約日（平成22年6月17日）より土地の不動産登記簿に記載されていた前所有者と売主業者との契約日（平成22年6月28日）が後になっていたことから、業法第33条の2の規定に抵触することが疑われた。また、本件売買契約書において、代金の支払の時期及び代金以外の金銭の額（消費税額）について記載をしていないこと、売主の取引主任者の記名押印がなかったことが判明した。

◆ 売主業者に事情を聞いたところ、「本件土地は法人Aから、本件建物は法人Bから、それぞれ当社が買取、同日付けで土地付建物として買主に売却したものである。」と述べた。本件土地について確認したところ、「本件土地については、旧所有者が当社とグループ会社であるため、土地売買契約書は作成しなかったが、事前に土地仕入契約書（平成21年4月26日）は交わしている。本件建物については、本件売買契約の契約日（平成22年6月17日）以降に法人Bと売主業者との間で締結された建物売買契約書

が提出された。建物売買契約書の日付（平成22年6月28日）は、本件売買契約における登記の日付（平成22年6月28日）に合わせるために、後から平成22年6月28日と記載した。登記移転日も買主の決済日に合わせたただけであり、建物について事前に売渡承諾書（平成22年6月2日）、買付証明書（平成22年6月4日）を取交わしており、当社と買主との本件売買契約の前に、旧所有者との建物売買契約は締結していたので、結果的に、買主に不利益を生じさせるようなこともなかった。」と述べたが、本件売買契約の前に契約が締結されていたことを証明する書面の提出はなかった。また、売買契約書の不備について、認めた。

売主業者を文書勧告とした。

代理業者は、調査途中で事務所不確知となり、事情を聴けず、代理業者を事務所不確知により免許取消処分とした。

## 23

### 売主業者（他人物売買及び特約条項）

◇ 買主は、平成24年4月、売主業者と土地の売買契約を締結した。契約書に記載されている「売買価格は、等価交換分を控除したものとする」旨の特約条項について、買主の合意がないままに削除されたとして苦情を申し立てた。

また、取引関係書類を確認したところ当該土地については、売買契約日（平成24年4月23日）時点では、別の個人が所有しており、その個人と売主業者が売買契約を締結したのは平成24年8月であったことが判明した。

◆ 業者に事情を聞いたところ、「特約条項については、買主と合意した上で、削除することとなった。」と主張し、特約条項に

関する苦情については否定した。

また、「売買契約日より前に所有者と覚書を交しているため他人物売買であるとの認識はなかった。」と弁明した。

なお、後日、買主と業者は和解した。業者を文書勧告とした。

24

#### 売主業者（業務停止処分違反等）

- ◇ 買主は、平成24年12月、売主業者と土地建物の売買契約を締結し、業者に手付金を支払った。さらに、業者より地籍更正費用を支払うよう求められ支払ったが、業者の説明に曖昧な部分が多く、買主は業者に契約解除の申し入れを行ったところ、業者からの対応がないとして、買主が相談に訪れた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において説明が必要な事項について誤った記載があり、また売買契約書において引渡しの時期の記載がなかった。

- ◆ 業者に、法第72条第1項に基づく報告を求めたが提出がなく、聴聞へも正当な理由がなく出頭しなかった。平成25年9月、業者を33日間の業務停止処分とした。

その後、業者は、業務停止処分期間中にもかかわらず、具体物件の広告を行い、また、その業務に関し、法第72条第1項に基づく報告を求めたが、提出がなかった。

業者を免許取消処分とした。

## Ⅱ 賃貸に関するもの

### 1 預り金等

25

#### 媒介業者（預り金の返還拒否）

- ◇ 借受希望者は、平成25年4月、業者の媒介により建物賃貸借契約に係る申込みを行い、預り金等を支払った。その後、借受希望者は、当該申込みをキャンセルしたが、業者が預り金の返還に応じてくれないとして、県に苦情を申立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、事実は認められたものの、預り金の性質は、物件を押さえるため広告を止めなければならない貸主の不利益分との認識であったため、返還しなかったと弁明した。

その後、県の指摘に応じ、直ちに借受希望者へ預り金を返還したことを考慮し、業者を指示処分とした。

### 2 重要事項の調査・説明の不備

26

#### 媒介業者（差押登記の調査説明義務違反）

- ◇ 平成20年5月に借主は媒介業者から重要事項説明を受け賃貸借契約を締結した。2回の更新手続きを経た後の平成25年1月に貸主から競売により所有者が変更になったと知らされた。その後、新たな所有者から当該貸室を自ら使用する目的があるため、すみやかに退室するよう求められた。

賃貸借契約時に媒介業者から交付された重要事項説明書には「抵当権の設定・無」と記載されていたが、借主が建物の登記簿謄本を調べたところ、平成17年に「差押」の登記が設定されていたことが判明した。

このような事態になる可能性がある物件であれば借りなかつたとして借主から苦情相談があつた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者はその事実を認めた。「当時なぜ登記簿謄本の調査を行わなかつたのか原因はわからないが、当社のミスであり、借主に対しての被害回復のために新たな貸主との交渉を試みたい」と述べた。

結果、新たな所有者の意思は変わらず、業者は借主の転居に関わる費用を全額支払うことにより被害回復を図つた。

県は業者が賃貸借の媒介業務において重要事項説明書の登記簿に記載された事項について十分な調査を行わず、事実と異なる記載を行ったことに対して、業者から反省の弁があること、借主と和解したことから文書勧告とした。

27

#### 媒介業者（重要事項説明の不履行及び不交付）

- ◇ 借主は、出店計画の準備期間が必要なため早めに出店地を確保したいとの希望があり、賃料は平成24年12月から発生する条件で、平成24年7月に貸主と事業用建物賃貸借契約を締結し、媒介業者に媒介手数料を支払つた。

その後、借主は「入居後の媒介業者の対応に不信感を持った。そもそも媒介業者から契約前に重要事項説明書を交付されていないことに気が付いた。支払つた媒介手数料に見合う仕事をしてもらっていないので手数料を減額してもらいたい。」と県に苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「今回の事業用賃貸借契約については単なる仮契約と

いう認識であつたため、実際賃料の発生する平成24年12月までに、正式な事業用建物賃貸借契約書を交付し直し、当然その契約書交付前に重要事項説明書を交付しようとした。しかし、仮契約後借主と話が拗れ、契約書の再交付については警戒されてしまひ応じてもらえなかつた。」とのことであつた。

そこで、県は業法の規定どおり当初から重要事項説明書を交付して説明すべきであると指摘したところ、「誠意を持って借主に謝罪し、媒介手数料を減額して和解した。」と違反の事実を認め、反省の弁を述べた。

業者から反省の弁があること、借主と和解したことから文書勧告とした。

28

#### 媒介業者（重要事項説明の不履行）

- ◇ 借主は、平成24年10月、業者2社（元付及び客付）の媒介で、貸主との間で建物の賃貸借契約を締結した。

この取引において、業者は重要事項説明書、賃貸借契約書等関係書類を借主の元へ郵送し、借主は必要事項を記入して返送した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、契約書類を郵送したのは、貸主からあらかじめ契約日を10月1日とするよう強い依頼があつたためであり、しかし、借主が事情により上京できず、重要事項説明ができなかつたと主張したが、事実を認めた。

また、客付業者については、重要事項説明書及び賃貸借契約書に宅地建物取引主任者の記名押印がないこと、平成21年8月に同様の事例において文書勧告を受けていることが判明した。

業者を別の処分案件と併せ22日間の業務停止及び指示処分とした。

29

**媒介業者（重要事項説明書の不履行等）**

◇ 借主は、平成22年8月、物件を内覧した上で媒介業者に借受けの申込みをした。

すると、貸主業者から物件説明書、賃貸借契約書等関係書類が借主の元へ郵送されたため、借主は、媒介報酬を媒介業者に支払うとともに、書類に必要事項を記入して返送した。

借主は、平成25年2月退去する際に、入居に当たり重要事項説明において、退去に係るクリーニング費用の負担について、媒介業者から説明がなかったことに気づき、貸主及び媒介業者に対し費用負担を求めるとともに、媒介報酬の返金を求めたが拒否されたため、相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、貸主が作成した契約書類をそのまま郵送したこと、重要事項説明書の交付及び説明をしなかったこと、郵送した賃貸借契約書は法第37条に定める書面を兼ねたものではないことの事実を認めた。併せて業者は、東京における住宅の賃貸借に係る紛争の防止に関する条例第2条に定める説明を行っていないことが判明した。

業者を22日間の業務停止処分及び上記条例に定める文書勧告とした。

30

**媒介業者（重要事項説明の不履行等）**

◇ 借主は、平成25年4月に借受け申込みをした建物賃貸借契約について、申込みの際に媒介業者に預けた金銭が、申込みを撤回

したにもかかわらず返金されないとして、相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、以下のとおり弁明した。

平成25年4月、業者の媒介により、貸主との間で建物の賃貸借契約を締結した。しかし、借主から、契約書への調印日を5月にしたいとの強い希望があり、業者は貸主と協議した結果、貸主から4月に契約が成立したことの証として手付金の要求があったため、借主から貸主へ手付金として支払われた。その際、4月の時点で借主は重要事項説明を受けることを拒否し、5月に説明を受けると主張したため、それを受け入れた。

上記経緯から、業者に対し、仮に4月の時点で賃貸借契約が成立していたとすれば、重要事項説明を契約成立までに行っていないことになることを指摘したところ、業者は認識不足を認めた。また、調査の結果、法第37条に定める書面に貸主及び借主の住所が記載されていないこと、法第49条に定める帳簿に本件取引に関する事項が記載されていないことが判明した。

なお、業者の働きかけにより、平成25年7月和解が成立し、預かり金については借主に返還された。

業者を文書勧告とした。

31

**媒介業者（重要事項説明書及び賃貸借契約書の郵送）**

◇ 借主は、業者の媒介により賃貸マンションの一室を内見し、閑静な部屋であったことから契約申込みをしようとしたところ、同建物内で角部屋の一室に空きがあることを知り、契約条件は同様との回答があった

ため、内見せずに角部屋の契約申込みをした。

重要事項説明書及び賃貸借契約書は郵送でやり取りをし、後日、鍵の引渡しを受けた際に、「幹線道路に面しているので騒音があるかも知れない」との説明を受けた。

そのため、業者に対し解約を申し出たが、支払済みの金銭は返金できないとの回答であったことから県に苦情を申し立てた。

- ◆ 契約前に重要事項説明を行わず、契約書と併せて郵送でやり取りを行ったことについて業者に事情を聞いたところ、借主の事情を考慮したものであると弁明したが、法令違反の事実を認めた。

県の指摘に対し、業者は直ちに契約を白紙に戻し、媒介手数料他受領済みの金銭を返金したことを斟酌し、文書勧告とした。

## 32

### 媒介業者（重要事項説明書等の記載不備）

- ◇ 借主は、平成25年2月、業者の媒介により建物賃貸借契約を締結したが、建物の現況が重要事項説明書及び建物賃貸借契約書に記載されたものと異なるとして、約1ヶ月で退居した。その後、借主は、貸主に対し敷金返還に係る少額訴訟を提起するに当たり、書面に記載された貸主住所に訴状を郵送したところ、「あて所に尋ねなし」で返戻されたことから、書面の記載不備として、県に苦情を申し立てた。

県が当該建物に係る登記事項証明書を確認したところ、書面に記載された建物の構造、階数並びに貸主の住所に誤りがあることが判明した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、当該箇所の記載が誤っていたことを認めた。また当該業者は貸主側の媒介として関与しており、

本件取引には、書面に記載のない業者が別途借主側の媒介として関与していたことが判明した。

借主側の媒介業者に事情を聞いたところ、書面の作成及び重要事項の説明については貸主側の媒介業者に任せてしまい、当該書面の確認を怠ってしまったとして、本件取引に関与していたことを認めた。

貸主側及び借主側媒介業者を指示処分とした。

## 33

### 代理業者・媒介業者（重要事項説明書及び契約書不備）

- ◇ 借主は、代理業者と媒介業者を介して建物の一室の賃貸借契約を締結した。

しかし、入居したところ、生活に支障が出るような排水の水漏れの瑕疵について説明がなかったとして苦情を申し立てた。

借主から提出された重要事項説明書、契約書を確認したところ、重要事項説明書の契約の解除に関する事項について、契約書と異なる誤った記載をしていること、また、重要事項説明書、契約書に代理業者の取引主任者の記名押印のないことが判明した。

- ◆ 代理業者に事情を聞いたところ、「重要事項説明書は、当社が作成しておらず、飲用水、電気、ガスといったライフラインの整備状況についてまで、調査説明義務があるとの認識はなかった。取引主任者の記名押印が必要であるとの認識もなかった。」と弁明した。

媒介業者に事情を聞いたところ、「重要事項説明書と契約書において解約に関する事項の内容が異なることについては、契約書の内容が正しい。」と述べた。排水及び設備の瑕疵については、「当社で平成25年

2月21日に重説を作成した段階では、それら瑕疵についての認識はなかった。実際に電気を通し、ガスを開栓してみないと確認できないものも多く、代理業者に設備の確認をした際にも、以前の入居者より不具合については聞いておらず、現状渡しで全て使えるとの回答だった。排水については、当社で実際に物件の現場へ行き確認したが、目視では分からないような水漏れについては、調査をしていない。」と主張した。

貸主代理業者及び媒介業者を文書勧告とした。

### 3 媒介報酬等

34

#### 媒介業者（超過報酬）

◇ 貸主は、業者の媒介で、所有する店舗について、借主Aとの間で平成21年2月、借主Bとの間で平成22年3月に、建物賃貸借契約を締結した。この2件の取引に当たり、業者は、告示に定める適正な媒介報酬額他に、借主から預かった礼金（それぞれ賃料の2か月分）について、貸主に交付せず広告料として受領した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、広告料の支払いにつき貸主との間に合意があること、受領した金額の一部はいわゆる紹介者に支払ったこと、元々貸主に貸した金があり相殺することには合理的な理由があることなどを主張したが、広告料の受領についての事実を認めた。ただし、受領した金銭についてはただちに返金せず、訴訟となった。

業者を30日間の業務停止処分とした。

なお、訴訟については行政処分後に和解している。

35

#### 媒介業者（超過報酬）

◇ 借主は、平成20年1月、業者2社（元付及び客付）の媒介で、貸主との間で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、元付業者は、客付業者が借主から告示に定める媒介報酬の上限（賃料の1か月分）を受領したことを知りながら、借主から礼金として預かった礼金（賃料の2か月分）を貸主へ交付せず広告費として受領した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、当該物件は賃料が月額54万円の高級賃貸物件で市場性が低いので、特別の広告を行ったこと、広告料については貸主から承諾を得ていたことを主張したが、特別な広告を行った証拠及び貸主の承諾を得ていたことについての証拠を提出しなかった。

業者を別の処分案件と併せ22日間の業務停止及び指示処分とした。

### 4 その他

36

#### 媒介業者（管理規約違反の賃貸借契約）

◇ 借主は、整体院を開業できる物件を探索中、業者に区分所有建物の一室を紹介され、平成24年6月、当該業者の媒介で貸主と建物賃貸借契約を締結した。

しかし、交付された重要事項説明書には「もっぱら居住用に限る」と記載がある一方、賃貸借契約書には特約として、借主が事業用途としての使用において、マンションの管理規約に違反した場合、事業停止等の措置を講じるべき旨の記載があった。

平成25年1月マンション管理業者から借主に対し、営業を停止するか、さもなければ



ば退去するよう勧告されたため、借主が相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は借主の利用目的については認識していた一方、重要事項説明書の作成に当たりマンション管理規約の内容を把握していなかったことが判明した。

借主は貸主と直接話し合い、賃貸借契約は合意解除された。

業者を指示処分とした。

37

#### 媒介業者（秘密を守る義務違反）

- ◇ 借主は、平成25年5月、業者の媒介により事業用建物賃貸借契約を締結した。借主は当該物件で店舗を経営していたが、隣接するビルの所有者との間で、騒音について紛争となり、当該所有者から借主の自宅あてにその紛争に関する郵便物が届いた。

借主自身の住所を知るはずのない当該所有者から郵便物が届いたことについて不審に思った借主が確認したところ、媒介業者が当該所有者に契約関係書面を見せていた可能性のあることがわかった。

借主は、建物賃貸借契約において媒介として関与した業者が、借主の承諾なく、借主の自宅住所が記載された建物賃貸借契約書を、契約当事者以外の第三者である当該所有者に漏えいしたとして、県に苦情を申立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は長年当該所有者の他の所有物件を管理している関係にあり、旧知の当該所有者より書面を見せてほしいと要求されたため、断りきれず応じてしまったと、事実を認めた。

業者を指示処分とした。

38

#### 媒介業者（無断の転貸借契約）

- ◇ 借主は、賃貸マンションの一室を業者の媒介で、貸主と賃貸借契約を締結したが、その際、借主に対し媒介業者の重要事項説明はなかった。

後日、借主は管理会社（当該賃貸マンションの本来の賃貸人）にポストの修繕依頼をしたところ、無断転貸による入居だと言われ、退去を求められた。

借主は、入居の際の費用については、業者から返還されたが、従業者が勝手にしたことによって業者には責任がないといった態度で謝罪がなく納得できないとして、当課に苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、賃貸借契約書には貸主、借主の名前を記載しているが、業者の従業者が管理会社（賃貸人）に対して、住んでいるのは転貸人（貸主）であると伝えていたとのことであった。

さらに、当該契約については、従業者がすべて1人で行っていたことであり、業者としては、管理会社から無断転貸による入居だと知らされて初めて分かったことであり、また、重要事項説明を怠ったことは事実であると認めた。

後日、業者は借主に対して、謝罪と引越し費用を支払い和解した。

業者を口頭注意とした。

39

#### 媒介業者（不実告知等多数の違反）

- ◇ A市より、生活保護費を本来の額より多く支給させ、差額を不正に受領している媒介業者がいるとの通報があった。

A市から提出のあった賃貸借契約にかか

る重要事項説明書、契約書について確認したところ、A市へ提出されたものと業者から借主に交付したものがそれぞれ2通あった。内容を確認したところ、貸主の名称及び所在地、家賃、共益費、礼金等が異なっていた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「主任者には確認せず代表者の独断で、借主から仲介手数料、礼金等を不当に得ようとして、虚偽の重要事項説明書、契約書を作成し、A市に提出しました。」と述べ、生活保護費を本来の額より多く支給させ、本来支給される額との差額を不正に受領する目的で、故意に事実と異なる記載をした書面をA市に提出したことを認めた。

また、法定上限を超える報酬の受領、重要事項説明書及び契約書の不備、契約の解除に関する事項等について重要事項説明書と契約書で異なる記載をしたことを認めた。

業者を90日間の業務停止処分とした。

40

**媒介業者（媒介業務における窓口対応）**

- ◇ 平成25年5月、商店街にある空き店舗を借りようとしたXから、媒介業者にかかる苦情が寄せられた。

Xの主張によると、数か月前、空き店舗となっていた店舗について、関心を持ち、業者の事務所を訪ねたところ、すでに申し込んでいる者がいるとの説明を受け、その者に決まらない場合は連絡するよう店員と約束した。

しかし、その後連絡もなかったところ、他者にいつのまにか賃貸されていたことが分かり、先約者であるXを無視したことは、媒介業者として不相当であるとの申し出で

あった。

- ◆ Xの相談を受けたものの、何ら裏付け資料もなく、事実関係が不明瞭であったため、業者（代表者）から事実関係の確認を行うこととした。

業者は、県からXの話を知り、社内調査を行い、すべての社員及び退職者にXとの接触の確認を取ったところ、誰もXのことについて記憶がなく、しかも、Xが当該物件について申し込みを行ったという記録もなかった。

Xは、業者の話を知ると、県の調査が不十分であると批判し、他方、業者も身に覚えがないと平行線であったため、両者呼んで、当事者同士で事実を確認する場を設けることとした。

しかし、両者は全く話がかみ合わず、平行線をたどった。

県としては、業者の調査は十分なものであり、事実関係というより、Xの主張する事実そのものに疑念を抱き、Xに対しては、これ以上、証拠もなく調べようがない旨伝え、調査を打ち切った。また、業者に対しては、物件の申込みは、取引の端緒として重要であり、トラブルの原因ともなりうるため、来店者の記録は、今後とも十分管理するよう注意を促した。