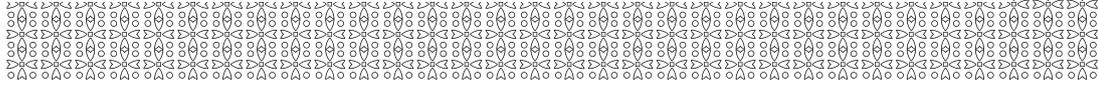
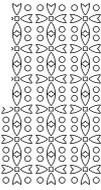


平成 27 年度の紛争事例から



◇ 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27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2,164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1,527件）となっています（RETIO 103号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 重要事項の調査・説明の不備

1

売主業者（重要事項説明書の不交付等）

◇ 買主は、平成26年5月2日、建物を建築する目的で売主業者との間で土地売買契約を締結した。翌年、建築設計の段階で、購入した土地の地中に公共下水道2箇所、水道メーター3個がそのまま残されているこ

とが判明した。

買主は、平成26年6月17日に交付された重要事項説明書には地中埋設物の説明がなかったとして、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、平成26年5月2日に契約の話がまとまり、買主から手付金を受け取った。売買代金の支払いの関係が決まってから同年6月17日に重要事項説明をしたので、順序が逆になってしまったと述べ、契約前に重要事項について説明していなかったことを認めた。

契約が成立するまでに、重要事項説明書を交付し、説明をしなかったとして、業者を15日間の業務停止処分とした。

2

媒介業者（重要事項説明の不履行等）

◇ 売主は、平成26年5月、業者からの勧誘に基づき、自己所有の投資用マンション（1室）2物件の売却に係る専任媒介契約を締結した。同年6月、売主は、2物件それぞれについて、業者が用意した買主欄に記名押印のない売買契約書に記名押印して業者に渡した。同年7月、業者のみの立会の下、物件1については、買主Aが1340万円で購入することとし、売買契約書に記名押印した。その翌日、物件2については、買主Bが1000万円で購入することとし、売買契約

書に記名押印した。なお、買主Aの手付金50万円及び買主Bの手付金30万円は、いずれも業者が預かった。

その後、売主は、物件1について、売買契約書が手元に届いてから、手付金を倍返しした上で契約を解除し、仲介手数料を業者に全額支払った。しかし、物件2については、売主は、売買契約書が手元に届く前に手付解除の主張をしたところ、業者から、手付解除期限を経過しているとして、買主Bに違約金を、業者に対しては仲介手数料を支払うよう求められたため、代理人を介して相談に訪れた。

その際、媒介契約書に有効期間の記載がなく、指定流通機構への登録もなかったことが判明した。また、物件1の売買については重要事項説明書の交付・説明をしておらず、物件2の売買については、重要事項説明書の不記載・誤記載のほか、売買契約書に手付解除期限として契約締結日より前の日付けを記載していることが判明した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、判明した法違反の事実を認めた。なお、平成27年3月、業者は、物件1の売買の仲介手数料を全額返金し、物件2の仲介手数料は請求を放棄した。

これらの事情を斟酌した上で、業者を30日間の業務停止及び指示処分とした。

3

売主・媒介業者（瑕疵担保履行法に基づく保証金虚偽記載）

◇ 平成26年3月、買主は、売主業者Aとの間で、新築建売住宅の売買契約を締結した。契約に当たり媒介業者Bから当該物件は「すまい給付金」の対象であると説明されていた。

平成27年5月、買主から県に対し、次のとおり相談があった。

- ① 引き渡し後に給付金の申請をしたところ、対象物件ではなかったことが判明した。
- ② Bの誤った説明のために資金計画が狂わされたにもかかわらず、Bは非を認めず、謝罪もしてくれない。誠意ある対応と謝罪を求めたい。

◆ A及びBに事情を聴いたところ、当該物件は「すまい給付金」の対象ではないとの回答を得た。また、重要事項説明書を確認したところ、瑕疵担保履行法に基づく保証金の供託を怠っていることが判明した。

その後、Aは住宅瑕疵保険契約を締結した上で、買主に保険証券を交付し、併せて「すまい給付金」の対象物件でなかったことについて誠意をもって謝罪した。

県は、Aについて、瑕疵担保履行法第11条第1項の規定に基づく供託を行わなかったこと、また、A及びBについて、法第35条第1項第13号の規定に基づく重要事項説明書の宅地又は建物の瑕疵を担保すべき責任に関する保証保険契約等の措置の記載事項について虚偽の記載を行ったとして、法第71条に基づき、A及びBを文書勧告とした。

4

媒介業者（排水接続に関する説明不備）

◇ 平成25年7月10日、買主は、業者の媒介により、売主との間で土地売買契約を締結し、手付金を支払った。業者は、その際、重要事項説明書に「汚水、雑排水（下水道）：北側国道に浄化槽より接続可能」と明記し、買主に説明した。なお、決済引渡期日は平成26年10月31日となっている。また、

媒介手数料は支払われていない。

平成26年9月、買主が店舗建築の設計協議等を行う過程で、北側国道への排水接続が認められず、排水管は敷地南側を迂回して敷地東側の排水設備に接続せざるを得ないこと、この工事を行うためには400万円の追加費用が必要なことが判明した。加えて、浄化槽の埋設位置を変更せざるを得ず、店舗レイアウトに影響することも判明した。

平成26年12月、買主から県に対し、次のとおり相談があった。

- ① 業者は土地の購入目的を知って媒介した。
- ② 重要事項説明書の記載のとおり、建築物の用途に関係なく北側国道に排水接続できるとの説明を受けた。
- ③ 許可権者から、一般的な住宅の場合は例外的に北側国道への排水接続が許可できる場合もあるが、店舗の場合は許可できないと指導された。
- ④ 業者に対し「排水接続のためには過大な追加費用が必要となり、店舗レイアウトにも影響がある。契約の目的を達成できないため、契約を解除したい。」と申し出たところ、業者からは「手付放棄での解除となる。」との回答であった。

- ◆ 許可権者に対して排水接続の可否を確認した上で、業者の事情聴取を行うとともに、法第72条に基づく報告を徴取したところ、業者は事実関係を認めた。また、県から業者に対して、速やかに円満解決するよう指導した。

また、上記のような重要事項説明を行ったことは法第65条第1項に該当するものと認定したが、業者の仲立ちにより売主・買主間に和解が成立したこと、買主の設計協議等に係る費用を業者が負担し、媒介報酬

の請求も放棄したことを踏まえ、法第71条に基づき、業者を文書勧告に軽減した。

5

媒介業者（異臭に関する調査説明義務）

- ◇ 買主は、売主業者の建築中の分譲住宅を購入するため、媒介業者と現地を見学し、同日に重要事項説明を受け、売買契約を締結した。

後日、改めて現地に出向くと、異臭が漂っており耐えがたいものであったため、保健所に問い合わせたところ、保健所は過去異臭について複数の苦情を受けており、異臭元の製造業者に対し調査を要請した結果、基準値以下ではあるが化学物質が検出されたこと、また、当該市が環境条例に定められた調査を実施したところ臭気官能に支障があり、是正措置を指導していたことが判明した。

なお、重要事項説明書には、製造業者が原因で異臭がするとは記載されていたものの詳しい説明はなく、市からの是正指導があった等の記載もなかったため、このような事実を知っていれば契約しなかったとして当課に苦情を申し立てた。

- ◆ 媒介業者に事情を聞いたところ、周辺の聞き込みの一環で臭いが出たが、気になる人は気になるかもしれない程度であると言われたこと、また、担当者自身は気にならなかったことから、調査はしなかったと主張した。

なお、製造業者が原因で異臭がするということが記載されていた重要事項説明書は売主業者が作成したものであり、異臭について特段調査をしなかったことについては認められた。

後日、契約が白紙解除となったことを踏

まえ、媒介業者を口頭注意とした。

業務停止処分とした。

6

媒介業者（重要事項説明の不履行）

◇ 買主は、知人の紹介でZ会社から当該物件の情報を得て、土地付きアパートを購入した。その際、Zは、売主でもなく、宅建業者でもなかった。また、契約書を見ると、媒介業者として、Zの関連会社である業者Aの名が記載されていた。

買主は、Aに媒介報酬を支払ったものの、Aから重要事項説明を受けた覚えがなかったことから、Z及びAに問いただしたところ、「重要事項説明は行った、重要事項説明書に買主の署名押印がある」と言われ、買主は、重要事項説明を受けていないだけでなく、重要事項説明書にも署名した覚えはなく、Aが保管していると称する重要事項説明書は偽造されたものであるとして、県に苦情を申立てた。

◆ Aと面談を行い、事情を聴いたところ、Aは、重要事項説明書（写し）を県に提出し、「買主に対し、確かに重要事項説明を行い、重要事項説明書の買主の署名押印は真正なものである」と主張した。ところが、買主は警察へAを、有印私文書偽造・偽造私文書行使罪で告発し、警察で、Aが県に提出した重要事項説明書を鑑定したところ、その重要事項説明書は偽造されたものであることが判明した。

その後、警察及び県の事情聴取に対し、重要事項説明書を偽造したこと、買主に対して重要事項説明を行わなかったことを認めた。そこで、本件は、検察において不起訴となったものの、媒介業者として重要事項説明の不履行につき、宅建業法違反行為として、処分基準に照らし、Aを15日間の

7

売主業者（建築条件付き土地売買の説明義務）

◇ 買主は、建築条件付き分譲地の広告を見て、現地訪問後、営業担当と打ち合わせを重ねた。その広告には、土地売買契約後100日以内に、建築しないことが確定したとき、又は建築請負契約が成立しなかった場合は、土地売買契約は無効となり、受領した金銭の返却を行う旨の記載があった。その後、販売代理業者（売主業者の関連会社）から重要事項説明を受け、同日、土地売買契約及び建築請負契約を締結した。しかし、打ち合わせを続けたものの、建物のプランに関して、合意に至らず、100日を経過した時点で、買主は、売主との間の住宅建設をあきらめ、土地売買契約の無効を申し入れ、手付金の返還を求めた。しかし、売主業者は、土地売買契約と同時に、建築請負契約を締結しているため、土地売買契約は無効とはならないと、返金を拒否したことから、買主は県に苦情を申し立てた。

◆ 売主業者及び販売代理業者と面談を行い、事情を聴いたところ、業者側は、すでに建築請負契約が成立しているので、白紙にはならない旨の主張を繰り返した。しかし、重要事項説明書及び土地売買契約書には、建築条件付きに係る契約の解除に関する記載はなく、重要事項説明の中でも、建築条件付きに係る説明を行わなかったことは認めた。これは、争いのない事実であった。

両者の主張を踏まえ、買主は、建築請負契約を締結すればどのようなことになるかなど、建築条件付きの意味を十分理解していな

かったことが認められたが、そもそも、建築条件付きにかかる重要事項説明もせず、重要事項説明書及び土地売買契約書にも建築条件付きにかかる記載がなく、買主への説明責任を果たしていなかったことに重大な責任があるものと判断した。このため、契約解除に関する定めに記載漏れがあったとして、法第35条及び第37条違反の事実を指摘し、買主への返金を行うよう指導した。その後、当事者間で和解が成立し、買主に全額返金がなされ、業者側も、県に対し、書面の不備等について、今後十分注意を行い、二度と同様のトラブルが生じないよう社内体制を整えることを申し出た。県としては、買主も納得し、業者の改善の意思が確認されたことから、当事者間の和解を尊重し、あらためて業者に対して再発防止のため、口頭指導とした。

8

媒介業者（がけ条例についての説明義務）

◇ 買主は、宅地を購入するため、媒介業者から重要事項説明を受けて売主と売買契約を締結した。その後、住宅建築に着手した買主が建築請負業者から、当該宅地にはがけ条例の規制が及び、一定の範囲内に建築する場合には深基礎の施工が必要と知らされ、深基礎には100万円以上の追加負担を要することが判明した。

買主は、がけ条例の規制や追加負担については重要事項説明では何ら説明がなかったとして、業者に苦情を伝え、白紙解約と手付金及び媒介手数料の返還を要望したが、業者から返答がないため、県へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、がけ条例について、当該宅地に規制が及ぶことまで確

認はしていないが、重要事項説明書には、「建物の規模等により県及び市の条例等による制限を受ける場合があります。地盤・地耐力調査の結果によっては地盤・擁壁等の補強工事等が必要となる場合があります。その費用は買主負担となります。」と記載し、説明していたと主張した。

県は、業者に対し、平成24年5月31日東京地裁判決（RETIO89-070参照）を紹介し、可能性の記載及び説明では不十分であることを告げた上で善処を促したところ、半月後に業者及び買主から「売主の承諾も得て白紙解約が成立し、手付金及び媒介手数料の返還完了」との報告を得た。

県としては、買主の望む解決が図られ、業者は対応が不十分であったことを認め、今回の事案を社内に周知した上で再発防止に取り組むと申し出たことから、業者に対してがけ条例の規制に関する調査・説明の徹底を図るため、口頭指導とした。

2 媒介契約・媒介報酬

9

媒介業者（虚偽の評価額）

◇ 売主Aは所有するワンルームマンションの一室について媒介業者Bから売却しないかと持ちかけられた。Bから「当該物件の相場は、現在200万円程であるが、この物件を500万円で購入したい業者（買主C）がいるから売却しないか」と言われた。その後の交渉でAは「瑕疵担保を免除する」条件で480万円に値引きすることを内諾した（ここまでの交渉は電話での交渉）。

Aが上記の条件で内諾したところ、Bはその当日の夜にAの居所を訪れ、専属専任媒介契約書、重要事項説明書、売買契約書及び手付金を持参し、重説の読み上げを始

めた。AはBのあまりにも強引かつ急な行動に違和感を抱きつつも、Bから「当該物件の他の部屋は価格が100万円台に突入している。480万円という今回の買い取り価格は破格です。業者なら誰でも見ることができる資料があるからそれを見ればわかる。手付金も持参しているから契約していただきたい。」と言われ、しぶしぶ契約書等の書類にサインし、手付金（100万円）を受領した。

契約後Aはインターネットで当該マンションの他の部屋について検索したところ、ほぼ同一の間取りで730万円及び860万円で売り出されている部屋があることが判明した。Bが提示した480万円という価格に疑問を持ったAは、知人の不動産鑑定士に意見を求めたところ、周辺物件の取引実績を勘案すれば適正価格は700万円を超えるとの回答があった。

Aは知人の不動産鑑定士の意見を聞いて、480万円という売却価格は自分にとって著しく不利な契約であることに気づき、本件物件の売買契約を解除することとし、Cに対し手付解除を行うとともに、AはBに対し手付解除による損害と不法行為による損害賠償請求について出訴した。

1審判決でAの主張がほぼ全面的に認められ、Bが控訴せず判決が確定したため、Aは、県に監督処分を適用するよう申し立てた。

- ◆ 業者Bに事情を聴いたところ、Aが主張しているインターネット上の売買価格は数年前のものであること、また、ネット上の売買価格はあくまでも希望価格であり、実際の売却価格とは異なることを勘案すると480万円という価格は妥当である、さらに、媒介業者は媒介価格を決定するにつき、法的には意見を述べる義務はなく、意見を述

べるときは、根拠を示すことが求められているだけであると主張した。

Bを97日間の業務停止及び指示処分とした。

10

媒介業者（媒介契約書の不交付）

- ◇ 1年以上事業を休止しているのではないかと思料される宅建業者について、弁護士から上申書の提出があったため、平成26年11月20日、県は立入調査を実施した。

調査の結果、業者は、平成26年6月30日付け不動産売買契約に関する媒介契約書を依頼者に交付していないことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、上記のとおり媒介契約書を交付していなかった事実を認めた。

業者を7日間の業務停止処分とした。

11

媒介業者（媒介契約書不備等）

- ◇ 相談者は、所有していた自分の物件の売却の媒介を業者に依頼したが、報酬の説明を受けていないのにもかかわらず、報酬を請求され、また、媒介契約書にも報酬のことが記載されておらず、報酬についての説明もなかったとして、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、以下のとおりだった。

① 媒介報酬について

業者は、報酬については媒介契約書を見せて説明した。その際に、売買金額×3%+6万円に消費税がかかると口頭で説明したと述べた。媒介契約書には、報酬額が「※売買締結金額より算出」との

み記載されており、金額が記載されていないことを指摘すると、業者は、今回は売買金額が変わる可能性があったので、明確に記載していなかったが、今後は、計算式を記載するなどして、依頼者に分かりやすいように記載すると述べた。

② 専属専任媒介契約書について

有効期間が、媒介契約締結後3ヶ月、以後自動継続となっているが、専属専任媒介契約においては、依頼者からの申出がなければ更新することができないため、不適切であることを指摘すると、業者は事実を認めた。

また、売主に対する報告の欄に「1回」のみと記載されており、頻度が不明であることについて尋ねると、業者は、売主から「購入希望者がいないというような報告はしない。」と言われていたので、今回の媒介契約のなかで、1回以上は報告を行うという意味で記載したと述べた。

また、5日以内に指定流通機構に登録しなければならぬにもかかわらず、媒介契約書に登録について「30日以内」と記載されており、不適切であることを指摘すると、業者は事実を認めた。

③ 指定流通機構への登録について

業者は、登録しようと思っていた間に買主が決まったので、指定流通機構には登録できていなかったと述べた。

④ 契約書の不備について

重要事項説明書には、手付解除期日が平成27年7月22日と記載されているが、契約書に手付解除期日の記載がないことを指摘すると、業者は記載漏れであることを認めた。

①は法第34条の2第1項違反、②は取引の公正を害する行為、③は法第34条の2第

5項違反、④は法第37条第1項違反であるとした上で、実害の発生状況、過去の行政処分歴等を勘案し、業者を文書勧告とした。

12

媒介業者（媒介契約書の不備）

◇ 売主は、借金の返済のため、自己所有の土地を売却することとし、業者と専属専任媒介契約を締結した。

当日交付された媒介契約書には、土地の売却価格、契約締結日、媒介報酬額及び有効期間が記載されていなかった。その後、業者が土地の売却価格を勝手に決めて、売却先を探していたことが判明した上、数ヶ月経過しても土地が売却されなかったため、売主は不審に思い、媒介を断ることとした。

その後、買主を見つけたため業者を介することなく売買契約を締結したところ、たまたま業者が現地案内を行った者が買主であったため、業者から直接取引をしたことについて訴えられたとして、当課に苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、媒介の依頼を受けた当日に専属専任媒介契約書を交付したが、その時は土地の売却価格が決められておらず、後に売却価格が決定した日付を記載するため、契約締結日を未記入のまま締結したとのことであった。

しかし、売却価格が決まった後も、売却価格や契約締結日等を記入することはなく、新しく交付し直す等のこともせず、また、レインズに登録しなかったことについて、それぞれ事実を認めたため、業者を口頭注意とした。

なお、直接取引については、民事上で争うこととなった。

13

媒介業者（報酬額の誤算定）

◇ 買主は、業者の媒介により、売主業者と土地売買契約を締結した。

契約書の売買価格は3,480万円だったが、決済時に売買代金のうち250万円を売主業者負担のサービスとして精算するという覚書も締結した。

媒介業者からは、仲介手数料として、契約書の売買価格3,480万円を算定基礎とする金額を請求され支払ったが、仲介手数料の算定基礎は、250万円を差し引いた3,230万円ではないのかと疑問に思い、当課へ相談に訪れた。

◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、物件は6棟建ての分譲地のうち、最後に残ったものであり、これまでの購入者との交渉経過を踏まえ、値引き分250万円は決済時精算という形を取った。買主も了解していると認識していたと述べた。

しかし、交渉に応じて値引きをする場合もあるが、今回は、契約締結時に売主業者から最終的に250万円値引きすることを提案しており、当初から値引きが想定されているのであれば、報酬額の算定は値引き後の実質価格に基づいて算定すべきではないかという指摘をしたところ、媒介業者は報酬額については、値引き後の3,230万円を基に再算定し、超過分は返金するとした。

当課の指摘を受け、買主に対し超過した報酬の差額分を速やかに返還したことを斟酌し、媒介業者を文書勧告とした。

14

媒介業者（不明確な報酬の受領）

◇ 買主Aは、平成24年2月、業者を媒介と

して中古住宅（売買価格：2,500万円）の売買契約を締結し、手数料として150万円を請求され支払った。この際、業者からは領収書を2通渡され、1通には「仲介手数料843,000円」、もう1通には「不動産コンサルティング料657,000円」と記載されていたが、当初、買主はこれに対し疑問を持つことはなかった。

その後、買主・業者間の関係が悪化したことを契機に、平成27年10月、買主は当該コンサルティング料について、そもそも依頼をした覚えもなく、業者から説明を受けていない「実態のない業務」である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、媒介報酬は、報酬告示上限額にあたる843,000円で媒介契約を結んでおり、これに、平成20年よりAから受けていた各相談に対する報酬（不動産コンサルティング料）を657,000円として、合わせて150万円かどうかとAから提案されたため、そのとおりで合意し受領したとのことであった。

また、コンサルティング業務の内訳について確認したところ、①A所有の自宅（県外）に関する調査（売却又は賃貸の場合の市場調査）、②Aの購入希望に合致する地域（県外）の不動産調査、③②の不動産購入に関する資産運用等を挙げたが、これらの業務については口頭で依頼を受けているため、業務の実態を裏付ける書面はないとのことであった。

県は、不動産コンサルティング業務がなかったとして超過報酬を認定することは困難であるが、業者が媒介業務以外の関連業務を行う場合は、媒介業務との区分を明確化するため、業務内容・報酬額等を明らかにした書面により契約を締結するとともに、コンサルティング業務を行う場合には

当該契約内容を依頼者に対して十分説明するよう、業者を口頭指導とした。

15

媒介業者（超過報酬）

◇ 平成27年3月1日、売主は、業者の媒介により、買主との間で土地売買契約を締結し、同日、決済引渡を行った。売買代金340万円のところで、業者は、売主及び買主の双方から媒介報酬17万円を受領するとともに、売主から広告費・諸経費123万円を受領した。また、同日、業者は、売主から登記済証を、買主から登記費用13万円を、それぞれ預かったが、所有権移転登記が完了したのは約4ヶ月後であった。

平成27年7月、売主から県に対し、次のとおり相談があった。

- ① 業者に所有権移転登記の手続きを依頼していたが、未だに終わらない。遅れている理由を尋ねても要領を得ず、業者が信用できない。
 - ② 広告費・諸経費123万円についても、特別な依頼は何もしておらず、よく考えたとおかしいのではないか。
- ◆ 業者の事情聴取を行うとともに、法第72条に基づく報告を徴取したところ、業者は、事実関係を認めた上で、次のとおり主張した。
- ① 売主からは「代金は200万円もらえればよい。あとはいくら儲けても良い。」と言われていた。
 - ② 広告費・諸経費123万円は、なかなか売れない土地であったため、ポスティング広告、他業者への協力金、看板作製設置に使った。また、司法書士への手数料(買主からの預り金では足りない分)、除草(2回)にも使った。
 - ③ 所有権移転登記が遅れたのは、買主の都合により司法書士との打ち合わせスケジュールが合わず、また、所有権移転登記の前提として売主の住所変更登記が必要だったため。

平成27年11月、業者に対する聴聞を実施したが、上記の主張を繰り返すものの、売主からの依頼又は了解を得た広告費・諸経費であることの証明がなく、かつ、売主の住所変更登記に係る費用を除き、算出根拠となる見積書等及び支出を証する領収証等の提出がなかった。また、所有権移転登記が遅れたことに関する合理的な理由も示されなかった。

県は、法第46条第2項に違反し、法第65条第2項に該当すると認定した上で、処分を加重（「関係者の損害の程度が特に大きい」）して、業者を22日間の業務停止処分とした。また、約4ヶ月もの間、所有権移転登記手続きを放置したことは、関係者に損害を与えるおそれが大きく、法第65条第1項に該当すると認定し、併せて指示処分とした。

県は、法第46条第2項に違反し、法第65条第2項に該当すると認定した上で、処分を加重（「関係者の損害の程度が特に大きい」）して、業者を22日間の業務停止処分とした。また、約4ヶ月もの間、所有権移転登記手続きを放置したことは、関係者に損害を与えるおそれが大きく、法第65条第1項に該当すると認定し、併せて指示処分とした。

16

媒介業者（超過報酬、預り金の返金遅延）

◇ 平成26年1月18日、買主は、業者の媒介により、売主との間で、区分所有建物売買契約を締結した。売買代金330万円のところで、業者は、買主から媒介報酬386,400円（内訳：手数料333,900円及び調査料52,500円）を受領した。なお、媒介報酬の上限は155,111円である。

平成27年8月、買主から県に対し、次のとおり相談があった。

- ① 平成25年12月30日、業者に対して買付申込書を提出し、申込金100万円を支払っていた。

- ② 平成26年1月18日、業者に対して売買代金及びその他諸経費304万円を支払っていた。
 - ③ 引渡期日は平成26年2月末の予定であったが、業者から少し待ってほしい旨の連絡があり、急いでいなかったため待つことにした。
 - ④ 平成27年8月、たまたま購入物件の近くを通りかかったところ、人が住んでいる様子だったので、業者に状況を確認した。
 - ⑤ 業者によると、売主に違約金66万円を支払って、すでに契約を解除しているとのこと。また、違約金は業者が全額負担するとのこと。なお、解除証書への署名押印を求められて応じたが、日付は平成27年4月30日付けだった。
 - ⑥ 業者に解除の理由を尋ねたところ、売主の対応が悪く、長年の勤で信用できないと判断したとのこと。
 - ⑦ 業者は、受領した金員（計404万円）全額を返金すると約束したが、未だに返金がない。
 - ◆ 県は、業者の事情聴取を行うとともに、法第72条に基づく報告を徴取したところ、業者は、事実関係を認めた上で、次のとおり主張した。なお、契約を解除した合理的理由は示されず、買主から受領した金員の保管等の状況についても明らかにされなかった。
 - ① 媒介報酬386,400円は買主の合意を得た上で請求受領した。
 - ② 買主から受領した金員は、媒介報酬も含め、平成28年6月末までに全額返金する。平成27年12月、業者に対する聴聞を実施したところ、業者は、媒介報酬の超過受領を認め、また、買主から受領した金員を業務運営に流用したことを認めた。
- 県は、超過報酬の受領について、法第46

条第2項に違反し、法第65条第2項に該当するとして、また、買主に返金すべき金員を返金していないことについては、法第65条第2項第5号に該当（契約当事者である業者に対して不当な履行遅延を禁止した法第44条違反に相当）するものとして、複数の違反行為の調整を行った上で、業者を67日間の業務停止処分とした。

17

媒介業者（超過報酬、公正を害する行為）

- ◇ 買主は、平成24年6月、業者の媒介により、1,800万円の建物付き土地を購入した。買主は、建物付き土地の購入後、古い建物を壊して新築の家を建てようと、業者を通じて建築業者を紹介してもらい、その建築業者と建築請負契約を締結した。買主は、業者から建物付き土地の売買契約日に媒介手数料50万円を請求され支払った後、新築の建物の引渡し日にも、この業者から媒介手数料50万円を請求され支払った。しかし買主は、業者が上限額（63万円）以上の媒介手数料を請求しているのではないかとし、当課へ苦情を申し立てた。その後、買主は業者に対して、不当利得返還請求の訴訟を起こした。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「買主とは以前から懇意であったため、新築の家を建てるというので、知り合いの建築業者を紹介し、建築業者と共に新築建物のデザインを行ない、ローン手続きも行なったことから、当然、媒介手数料以外に紹介料等（37万円）は請求できるものと思い、請求し受領した。」と述べた。先に受領した媒介手数料50万円の領収書を見ると、売買契約日以前の領収日になっていたため、その理由を聞くと、「当初契約することになってい

た日を先に領収書に書いておいたところ、急に契約が延期になったため、本来は書き直さなくてはいけないところ、日付を書き直すことをせずに交付した。」と述べ、取引の公正を害する行為であることを認めた。

また、裁判の結果、媒介以外の業務も一部行なったことがうかがえるが、それを認めるに足りる証拠はなく、報酬の上限額を超えた37万円について不当利得として返還すべきであるという判決が出たことにより、超過報酬を認定し、業者を15日間の業務停止処分とした。

3 広告等

18

宅建業者（買主を募集していると誤認させる広告）

◇ 平成27年10月以降、主としてアパートの所有者から、現在満室で賃貸の募集をしておらず、売却の意向もないのに、業者のホームページに売り物件として勝手に広告掲載され、削除を求めても応じてもらえないといった苦情相談が複数寄せられた。業者は、ホームページは価格相場をカタログ的に提供する情報提供サービスであり、広告ではないと反論していた。

しかし、当該ホームページでは、物件の所在、規模（面積、間取り）、形質（築年数、階数）、交通その他の利便（駅からの所要時間）、価格に関する情報の掲載に加え、対象物件は売却予定がなく売買履歴が存在しない賃貸アパートであるにもかかわらず、一律に、「このマンションをみたい方 ○○の部屋ごとの・・・売買履歴・・・などの売買に役立つ情報を見るには・・・会員登録してください」と記載し、あたかも買主を募集していると誤認させるような

表示がなされていた。

なお、苦情相談のあった複数の物件のうち1物件については、掲載の写真が実際のものと相違していた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、ホームページは、単なる参考市場価格情報の提供であり、取引の広告ではないと主張し、情報に穴を生じさせるわけにはいかないとして、物件情報の削除には応じないと述べた。その後、多少の修正はなされたが、依然として買主を募集していると誤認させるような表示は残っていた。

そこで、当該ホームページは、物件購入希望者に向けられた不動産売買の広告であり、購入できない物件について、あたかも購入できる物件であるかのように人を誤認させる点で、著しく事実と相違する表示として、誇大広告等の禁止に違反し、又は、取引の公正を害する行為若しくは宅地建物取引業に関し不正又は著しく不当な行為に該当していると言わざるを得ないとして、業者に対し、当該不動産情報サイトの閉鎖又は誤解を招く表示を直ちに削除するといった内容の大幅修正も含めて、このような法違反行為を是正するための対策を直ちに講じ、適切に業務を行うよう、文書勧告を行った。

その後、直ちに是正措置が講じられなければ行政処分を行う予定であったところ、業者が勧告に従った是正措置を講じたため、行政処分を行わず、完結した。

19

媒介業者（誇大広告、建築確認番号虚偽広告）

◇ 取引態様を媒介として、業者が掲載した新築建売住宅のインターネットサイト広告

に虚偽の建築確認番号が掲載されているとして、掲載画面を印刷したものが当課へ匿名で送付されてきた。当課で当該物件の建築確認番号を調査したところ、掲載されている建築確認番号は全く違う物件のものであるうえに、当該物件には、まだ建築確認がおりていなかったことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、家を建てている工務店から聞き取った建築確認番号を広告に掲載したが、売主からは建築確認の申請中で、まだ建築確認番号はおりていない状態であることを聞き、結果的に本来の建築確認番号と違う番号を掲載したことになったと述べた。また、業者は売主と専任媒介契約を締結しているが、レインズには登録しなかったことを認めた。

この業者は、過去に誇大広告等の禁止違反及び虚偽報告により15日間の業務停止処分を受けているにもかかわらず、今回も誇大広告等の禁止違反をしたため、遵法精神が希薄であるとして、業者を7日間の業務停止処分とした。

20

媒介業者（取引態様不明示及び誇大広告）

- ◇ 物件所在地付近在住の住民が、宅建業者の物件にかかるチラシを提供し、違反広告であり宅建業者を指導すべき旨を申立てた。

内容を確認したところ、取引態様が明記されておらず、間取り図や内装写真等が掲載され金額が記された広告であった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、取引態様は「売買の仲介である」、「当該物件は土地のみの販売である」、「売主業者と専任媒介契約をし、レインズ登録したと思うが登録したと言う確認がとれない」と述べた。この

ため、レインズに内容等を確認したところ、「売一戸建て・新築一戸建て」という内容で10日間登録していたことが判明した。

このことを再度業者に確認したところ、土地のみの販売であると述べ、新築住宅があたかも建築されているかのように広告したことは虚偽広告にあたり、誇大広告等の禁止違反となる事実を認めた。

業者を文書勧告とした。

4 その他

21

買主業者（37条書面の宅地建物取引士の記名押印不備）

- ◇ 県に市役所の担当から国土利用計画法の届出が無い取引について報告があった。

県で調査したところ、無届取引に係る売買契約書の交付を確認するとともに、宅地建物取引士の記名押印がないことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、売買契約書に宅地建物取引士の記名押印をさせなかったことを認めた。

業者を指示処分とした。

22

媒介業者（契約解除後の預託金不返還等）

- ◇ 買主は売主との間で、平成23年2月28日、売買代金を1,200万円、契約締結日を同年4月26日とすることで基本合意し、売主に契約申込金（手付金）として50万円支払った。また、同日、媒介業者の指示に基づき、売買契約が成立したときには代金の一部に充当することを条件に土地の売買代金の半額600万円を買主は業者に預託した。

その後、売買契約については業者の都合

により契約締結日が同年6月15日まで延期されたあげく、結局、契約締結には至らなかった。600万円のうち50万円は業者から買主に返還されたが、預託金残金の550万円の返還はなかった。

平成26年9月22日、預託金返還請求の裁判を提訴し、同年12月25日、判決が確定した（主文：業者は買主に対し、550万円及びこれに対する同年11月14日から支払済みまで年6分の割合による金員を支払え）。

判決が言い渡されたことに伴い、買主の代理人弁護士から県に対し、監督処分を適用するよう要請するとともに、裁判での事実認定とは別に業者は仲介手数料として10万円と7万円を受け取っていると苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、以下のよう
に述べた。

- ① 媒介契約書は作成したが、完成に至らず、
交付していない。
- ② 媒介報酬（仲介手数料）は、平成23年2
月28日の契約日に10万円受け取り、返金
していない。
- ③ 600万円は預かっていない。預り証につ
いても、偽造されたもので、心当たりは
ない。

業者は、媒介契約書を作成していないこと、契約が成立していないのに媒介報酬を受け取ったことを認めた。また、預託金を預かったことは認めていないが、判決が確定していることから、業者を22日間の業務停止及び指示処分とした。

23

売主業者（宅地建物取引士の水道負担金名目の金銭受領行為）

◇ 買主は、売主業者と土地付き中古住宅の

売買契約を締結した。

その際、重要事項説明書の「整備予定・負担金」の欄に、「負担金 有」と記載されており、ただ、金額の記載はなかったが、手付金とは別に水道負担金29万1,600円を請求された。業者の担当者（専任宅地建物取引士A）に確認したところ、「通常すべてのお客様から頂いている」と説明され、支払った。

後日、水道局に確認したところ、水道の使用にあたり、そのような負担金は不要であることが判明し、当課に相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、重要事項説明及び契約締結については、Aに任せており、今回、買主からの指摘を受け、Aから事情を聴いたところ、自分が勝手に請求書及び領収書を作成し、水道負担金名目の金銭を受領していたことを認めた。

業者は、買主と相談し、売買契約を白紙解除することとし、全額返金し、Aは解雇したと述べ、今後は、代表者印や領収書の管理、従業員の社内教育等を徹底し、再発防止に努めるとした。

上記事実を踏まえ、買主の指摘に対し、速やかに契約の白紙解除に応じ、受領した一切の金銭を返還していることから、業者を文書勧告とした。

24

媒介業者（不正又は著しく不当な行為等）

業者が関与した取引について、以下のとおりの事実が判明した。

取引①

◇ 依頼者Aは、平成27年4月、自己所有のリゾート物件（土地・建物）の売却を媒介業者に依頼し、一般媒介契約を締結し、特別依頼広告掲載申込書に記名押印の上、媒

介のための費用として110万円を支払った。

しかし、売買が成約しないため、同年10月、Aは、全額の返金を求めたが、約11万円しか返金されなかったため、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、新聞掲載及び製作関係費用計43万円、出張費約48万円を差し引いて約19万円のみを返金したと述べた。その上で、特別依頼広告掲載料の内訳につき、新聞広告掲載費用は、証拠を提出したが、出張費の正確な把握は困難と釈明した。ただ、事前説明が不十分な点は認めた。なお、新聞広告掲載費用について業者が提出した証拠を精査したところ実費額以上の金額を差し引いていることが判明した。

上記事実を踏まえ、業者は依頼者に対し、媒介業務に係る費用の見積りをあらかじめ十分に説明せず、特別な依頼に基づく広告の費用として金銭を預かり、その後、返金の求めに対し、「預り金使用明細」1枚を交付し、当該業務の遂行のために要した費用を証する資料（領収証等）など明確な根拠に基づく精算を行わず、広告費用の実費額以上の金銭を含む金額を差し引いて返金したとして、不正又は著しく不当な行為と認定した。

取引②

- ◇ 依頼者Bは、平成26年5月、自己所有のリゾート物件（土地・建物）の売却を媒介業者に依頼し、専任媒介契約を締結し、特別依頼広告掲載申込書に記名押印の上、媒介のための費用として55万円を支払った。

しかし、売買が成約しないため、平成27年5月、Bは、全額の返金を求めたが、約11万円しか返金されなかったため、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、新聞掲載及

び製作関係費用計23万円、出張費約21万円を差し引いて約11万円のみを返金したと述べた。その上で、特別依頼広告掲載料の内訳につき、新聞広告掲載費用は、証拠を提出したが、出張費の正確な把握は困難と釈明した。ただ、事前説明が不十分な点は認めた。なお、新聞広告掲載費用について業者が提出した証拠を精査したところ実費額以上の金額を差し引いていることが判明した。

また、2週間に1回以上の業務処理状況報告を怠ったことも判明したが、業者はその事実を認めた。

業者は依頼者に対し、媒介業務に係る費用の見積りをあらかじめ十分に説明せず、特別な依頼に基づく広告の費用として金銭を預かり、その後、返金の求めに対し、「新聞広告掲載等に基づく預かり金使用明細」1枚を交付し、当該業務の遂行のために要した費用を証する資料（領収証等）など明確な根拠に基づく精算を行わず、広告費用の実費額以上の金銭を含む金額を差し引いて返金したとして、不正又は著しく不当な行為と認定した。

取引①及び②を踏まえ、前年に業務停止処分を受けたにもかかわらず、同様の法違反を繰り返した点で情状が特に重いと判断し、業者を免許取消処分とした。

25

宅建業者（目的を告げない勧誘等）

- ◇ 平成27年3月、業者は、都内の特定地域の建物所有者宛てに、「弊社は不動産の管理、売買、周辺地域の見回りを行っている会社でございます。この度、貴方様ご所有されている〇〇区・◇◇区の不動産物件につきまして、【建築基準法上の違反の対象】

【空き家対策特別措置法】になるとみられる部分が見受けられましたのでお葉書を送付させて頂きました。詳細につきまして確認させて頂きたいと思いますので、至急ご連絡ください。」との文言及び、この業者の商号、所在地、電話番号（フリーダイヤル）等を記載した葉書を一齐に郵送した。送付枚数は、A区で約5000件、B区で約2500件、計7500件であった。

このため、同年3月から4月にかけて、複数の建物所有者から、当該葉書に係る苦情相談が当課へ多数寄せられた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、葉書を受領した建物所有者から、売買、賃貸、リフォームの要望があれば応じる意向があったと述べ、葉書の送付について、物件の買取りや売買の媒介の目的を否定しなかった。また、葉書に建築基準法違反等の記載をしたことについては、物件の写真に基づき独自に判断したもので行政機関に確認してはいないと回答した。なお、この葉書から成約に至った事案はなく、苦情は受けたが紛争になっている事案もないと報告があった。

当該葉書の送付に際し、不動産所有者の希望があれば、宅地建物取引業に係る契約（不動産を買い取る契約）の締結をする意向があったにもかかわらず、当該葉書の送付に先立って、送付の相手方に対し、当該契約の締結について勧誘をする目的を告げず（記載せず）、当該葉書を送付した点を違反と認定した。

その上で、上記の法違反の点に加え、勧誘の当該不動産が建築基準法等の法令に違反・抵触しているか否かについて、行政機関等への照会・調査等十分な調査確認をせずに憶測で伝えることのないよう指導することとし、業者を文書勧告とした。

26

売主・買主業者（報告命令の拒否等）

- ◇ 相談者は、業者との間で、平成27年2月、自己所有の土地（地目は山林）を売却する契約（取引1）と業者所有の土地（地目は山林）を購入する契約（取引2）を同日付けで締結した。しかし、同年6月、相談者は、自己所有の土地を騙し取られ、より価値の低い土地を高く買わされたと主張し、当課へ相談に訪れた。その際、取引1の売買契約書に記載不備があることが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴くため、平成27年6月から9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。

同年11月の聴聞日において、業者は、聴聞には欠席したが、聴聞終了後しばらくして来庁したため、調査の場を設けた。しかし、業者は、こちらの質問に回答できなかったため、調査事項を後日確認し同月末日までに報告するとしながら、結局報告しなかった。

上記の事実を踏まえ、同年12月、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、専任の宅地建物取引士の設置状況に疑義が生じたため、同年12月、法第72条第1項の規定に基づく報告書の提出を求めたが、業者は、正当な理由なく報告命令に従わなかった。

そこで、平成28年3月、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22日間の業務停止処分とした。なお、法違反を繰り返した点を重く評価したが、平成27年11月に一度来庁していることを斟酌

し、免許取消処分とはしなかった。

しかし、その後、業者の事務所が確知できなくなったため、同年8月、業者を免許取消処分とした。

27

売主・買主業者（許可前の売買契約締結）

◇ 平成27年2月1日、買主は、売主業者との間で、土地付建物売買契約を締結し、手付金を支払った。なお、建物は居宅であるが、契約時点では未完成であった。

平成27年6月、買主から県に対し、次のとおり相談があった。

① 業者とは間取り、部屋数について打ち合わせをしたが条件が合わず、業者に契約を解除したい旨を伝えたが応じてもらえない。

その後、県で契約書等の関係書類を確認したところ、建築基準法第6条の2第1項の確認済証の日付が平成27年7月16日付けとなっていた。

◆ 県で、法第72条に基づく報告を徴取したところ、業者は、売買契約締結日と建築基準法第6条の2第1項の確認済証の日付の先後関係を認めた。また、業者に事情を聞いたところ、次のとおり主張した。

① 買主家族が大人数であるため、形式は建売売買の契約ではあったが、間取りや部屋数について調整する打合せを数回にわたりに行うなど、可能な限り買主の意向に沿うよう対応していた。

② この打合せの過程で、買主から「契約を止める。」「契約を続行する。」との申し出が何度かあり、その都度、買主の意向確認、打合せを行った。

③ 買主との協議が整った段階で建築確認申請を行った。

県は、上記の事情を考慮し、業者が適正な契約形態をとらなかったとして法第65条第1項に該当するものと認定したが、買主と円満に合意解除が成立したことを踏まえ、法第71条に基づき、業者を文書勧告に軽減した。

28

媒介業者（公正を害する行為）

◇ 買主甲は、平成26年6月、売主業者Aが1筆であった土地を分筆後それぞれに建物を建築し、土地付建物として販売しようとしていた4区画の土地のうち1区画をAから媒介業者B及びCを介して購入した。甲は、自ら建物を建築し、店舗として使用する目的で当該土地を購入したが、同年10月頃に甲が建物を建築しようと市に問合せたところ、同月にAが残りの3区画への建物建築のため、市へ提出した道路位置指定申請図では、当該土地が駐車場予定地となっており、甲が建物を建築することになれば、市の条例により4区画の土地は一団の土地の開発とみなされるため、甲は、少なくとも平成27年10月までの1年間、建物が建てられないことが判明した。

甲は、重要事項説明書や売買契約書のどこにも建物の建築に制限がかかることが記載されておらず、そのような話も一切聞いていないとして、当課へ苦情を申し立てた。また、Aは、大臣免許業者であったため、Aについて免許行政庁へ相談した。

当課へ甲から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、重要事項説明書には、市の条例が添付されていたが、当該土地に制限がかかる旨の記載はなかった。また、売買契約書に、代金の支払方法が記載されておらず、契約日が、甲が

重要事項説明を受けた日より前の日付となっていることも判明した。

- ◆ 売主媒介業者であるBに事情を聞いたところ、買主媒介業者であるCから「甲が駐車場として売ってほしい」と言っていると聞き、Aに伝え了承を得た。「甲が建物を建築することは、決済時に知った。開発の制限については、駐車場で使用すると聞いていたので、重要事項説明書には記載しなかったが、当該土地を開発する際には、Aが所有する残りの3区画の土地と一団の土地とみなされ、条例で許可が必要になる旨は、Cには伝えていた。Aからも駐車場なら一団の土地とみなされず、開発に関して許可が不要であるので売却してもよいということでした承を得ていた。」と述べた。また、Bは、売買契約書には、代金の支払方法について、記載されていないことを認め、「売買契約が行われたのは、重要事項説明の後であるが、契約書を持ちまわりで記名押印したため、契約日は誤って記載された」と述べた。

Cに事情を聞いたところ、「甲から店舗として使用する土地を探していると聞いていた。ただ、甲は、更地のまま駐車場などに使用してもいいので、とりあえず当該土地を購入したいとのことであった。建物を建築し、店舗として使用するという事は、Bへ契約前に伝えていた。店舗として使用できなければ、更地のまま駐車場などに使用してもいいと伝えましたが、駐車場用地であるとは断言していない。」と主張した。開発の制限については、Aが残りの3区画に住宅を建てることは知っていたが、開発申請者がそれぞれAと甲になるため、一団の土地とみなされるとは思っておらず、条例で制限がかかると認識できていなかった。そのため、開発の制限について甲に説明し

ていない、と述べた。また、売買契約書の記載不備についてはBと同様に認めた。

Bは、Cへ開発の制限について伝えたと述べたが、結果的に甲に伝わっていないことから、当該土地について市の条例により開発に制限がかかる場合があり、ただちに建物を建築することができないことを買主に説明していないことは、宅地建物取引業に関し取引の公正を害する行為であると、違反を認定した。

なお、甲は、土地面積を変更して市へ再度申請を行い、建物を建築することが可能となったため、B及びCを指示処分とした。

II 賃貸に関するもの

1 重要事項の調査・説明の不備

29

媒介業者（重要事項説明書の記載不備）

- ◇ 借主は、不動産ポータルサイトに掲載されていた賃貸アパートの物件について、業者の案内で内見した際、クロスをはじめ汚れがひどい状況であったが、業者から、リフォームをするので、数ヶ月待ってほしいと言われた。内見から3ヶ月後、業者の媒介により、賃貸借契約を締結したが、リフォームは済んでいると思い、あらためて内見はしなかった。契約の際、重要事項説明は受けておらず、重要事項説明書の交付もなかった。その後、入居したところ、リフォームされた様子はなく、室内は内見時のままであった。業者に何度も苦情を申し立てたが、リフォームしたと聞いていた等、誠意のある対応をせず、また、貸主の電話番号も教えてもらえなかった。契約書にある貸主の住所を尋ねたが、更地であったと

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、内見時には、リフォームではなくハウスクリーニングをすると借主に説明し、ハウスクリーニングは行っていると述べた。また、重要事項説明は行い、借主に交付していると主張し、貸主については、登記簿謄本で確認していると述べた。

重要事項説明書について、借主の記名押印のあるものの写しが業者から提出されたが、重要事項説明書に記載すべき事項の一部（契約の解除に関する事項ほか）を記載していなかったため、業者を指示処分とした。

30

媒介業者（重要事項説明の不履行等）

- ◇ 借主は、不動産ポータルサイトに掲載されていた戸建て住宅の賃貸物件について、媒介業者とともに内見した際、前面道路については、車の出入りは可能であるとの説明があった。当該住宅の賃貸借契約締結に当たり、貸主業者と媒介業者が同席し、重要事項説明書等が交付されたが、細かい説明はなかった。また、重要事項説明書の記名押印は媒介業者の宅地建物取引士のものであったが、実際に説明をした者は、貸主業者の取引士であった。鍵の引き渡しを受け、現地に行ったところ、隣人から前面道路のほとんどが自分の敷地であり、自由に通行できないと言われ、媒介業者に苦情を申し立てたところ、両業者は非を認め、契約の白紙解除に応じ、契約に係る代金は全額返金されたが、媒介業者は仲介手数料の返金に応じないとして、当課へ苦情を申し立てた。
- ◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、貸主業

者からは、通行に関して重大なトラブルがあるとは聞いていなかったと主張し、重要事項説明書に記名押印した宅地建物取引士が説明をしなかった点は不適切であったと述べた。

媒介業者が隣人との通行トラブルの存在を知りつつ故意に告げなかった事実は確認できなかった。

なお、本件契約は、有効に成立していたが、契約当事者間の事情により合意解除に至ったものと考えられ、鍵の引き渡しも行われていることから、媒介業者の報酬請求権は発生しているものと解されるとした。

重要事項説明書に記名押印した宅地建物取引士ではない宅地建物取引士が説明をしたことは不適切であるとして、媒介業者を口頭指導とした。

31

媒介業者（重要事項説明の不履行等）

- ◇ 借主は、平成23年12月、業者の媒介により、貸主との間で、アパートの1室の賃貸借契約を締結した。業者の交付した募集図面には築10年と記載されていたが、その後、実際は築20年以上経過していたことが判明したため、平成26年4月、借主は当課へ相談に訪れた。
- その際、重要事項説明書も契約成立までに交付されず、契約成立の8ヶ月後に交付されていたこと、また、重要事項説明書の記載に、登記された権利の種類及び内容の不記載等の複数の記載不備があることも判明した。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、法違反の事実を認めた上で、借主に謝罪し、転居希望があれば、引越代負担の上、対応すると述べた。

業者を22日間の業務停止及び指示処分とした。

32

媒介業者（重要事項説明の不履行等）

- ◇ 借主は、平成23年2月、リラクゼーションサロン（店舗）を開業するため、業者A、Bの媒介により、貸主との間で、マンションの1室の定期賃貸借契約を締結し、同年5月から営業を開始した。その後、平成26年2月に、業者Cの媒介により、定期賃貸借契約の再契約を行い、営業を継続していたところ、平成27年3月、当該マンションの管理組合及び管理会社より店舗使用禁止通知書が届いたため、同年7月、当課へ相談に訪れた。

その際、平成23年2月に業者A、Bが交付した重要事項説明書には、専有部分の用途その他の利用の制限に関する管理規約の定めについて記載されていないことが判明した。また、平成26年2月の再契約の際は、重要事項説明書の交付・説明がされていないことが判明した。

なお、借主は翌8月、本物件を退去した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、Aは、担当者が辞職したため詳細が分からないとしながら、リラクゼーションサロンを開業できない物件であると知りながら故意に告げなかったものではないと主張した。また、Bは、店舗使用不可であることをAから聞き、そのまま借主に伝えたところ、住居兼事務所で使用すると言われたため、住居併用事務所として契約を締結したと主張した。ただ、A及びB共に、重要事項説明書に専有部分の用途その他の利用の制限に関する管理規約の定めを記載していない事実を認めた。

また、業者Cは、再契約ということで重要事項説明が不要と誤解したと述べ、事実を認めた。

A及びBについては、重要事項説明書の一部不記載の違反を認定し、それぞれ、7日間の業務停止処分とし、Cについては、重要事項説明書の交付・説明をしていないことの違反を認定し、15日間の業務停止処分とした。

33

媒介業者（重要事項説明書記載不備）

- ◇ 借主は業者から重要事項説明時に礼金は21,000円と説明され、重要事項説明書にも礼金21,000円と記載されていたので契約を申し込んだが、契約書には礼金が210,000円と記載されており、誤った重要事項説明をされたとして、当課へ苦情を申し立てた。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、礼金が210,000円であるところを、重要事項説明書に21,000円と誤って記載したことを認めた。

また、重要事項説明書には、①抵当権の設定内容についての記載がない、②共益費や水道代の金額の記載が誤っている、③設備の状況について、台所、給湯設備、ガスコンロ、冷暖房設備の記載がない、④契約期間について、契約年数は2年となっているが、契約の始期及び終期の記載がない、という不備があった。

業者を7日間の業務停止処分とした。

34

媒介業者（重要事項説明義務違反）

- ◇ 借主は、平成26年5月、業者の媒介により、貸主との間でマンション一室の賃貸借

契約を行った。その際、借主は、重要事項説明を業者の取引主任者からではなく、取引主任者の資格を有していない営業担当から受けたとして、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「取引主任者が当日は休みであったために、取引主任者の資格を有していない営業担当が重要事項説明を行った。」と述べ、業法違反を認めた。

業者を指示処分とした。

35

媒介業者（区画整理事業区域内であることの説明不備）

- ◇ 借主は、貸店舗の契約を業者の媒介により、貸主との間で賃貸借契約を締結したが、入居から2年後、当該店舗が区画整理事業区域内にあることを理由に、貸主から退去を求められるようになった。

業者から当該店舗が区画整理事業区域内にあることについての説明は受けておらず、近いうちに明け渡しを求められるような店舗であれば、契約しなかった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、貸主から当該店舗は区画整理事業区域から外れたという説明を受けたため特段重要事項説明等で説明せず、媒介業者としても貸主に騙されたという認識でいるとのことであった。

区画整理事業区域内であることは、区画整理組合等に確認すれば分かることであり、自ら調査をする必要があったとした上で、紛争解決に向けて調整を行っていたことを考慮し、業者を口頭注意とした。

2 媒介報酬等

36

媒介業者（超過報酬）

- ◇ 貸主は、所有するアパート2部屋を業者の媒介により、借主2名との間で賃貸借契約を締結した。業者は、新規に契約した借主2名からそれぞれ賃料1月分の仲介手数料を受領している。当該賃貸借契約2件について、貸主である自分にも業者から広告料名目の報酬請求があり、支払ったが、自分は特別な広告の依頼は行っていないとして、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、貸主から特別な広告の依頼は受けていない。本来、管理料として請求すべきところを、広告料の名目で請求してしまったと述べ、広告料名目で受け取った金銭は、貸主に返還するとした。

特別な広告の依頼がなかったことを認め、広告料名目で受領した金銭の全額を速やかに返還していることから、業者を文書勧告とした。

37

媒介業者（超過報酬）

- ◇ 貸主は、平成27年2月、業者の媒介により、借主との間で、事業用建物賃貸借契約を締結した。その際、業者から、広告宣伝費として賃料1ヶ月分の費用を請求され支払ったが、自ら広告を依頼していないにもかかわらず、かかる費用を請求されるのはおかしいのではないかと県に苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「貸主とは、借主から礼金として受領した金銭を広告宣伝費として収受することについて、あらか

じめ合意していた。」と弁明したものの、借主から賃料1ヶ月分の媒介報酬及び貸主から賃料1ヶ月分の広告宣伝費を受領したことについて、事実を認めた。

平成27年6月、県は、処分を前提として、業者に対する法第69条第1項に基づく聴聞の実施を予定していたが、その前日、貸主から「処分予定の事案とは別に、平成24年2月に締結した賃貸借契約において、業者から請求され支払った広告宣伝費の証拠書類があるので送付する。」旨の電話連絡を受けた。これを受けて、県は過去の処分との均衡を考慮した場合、今回新たに判明した事案が事実であれば、既に認定されている違反事案と併せて1件の処分として処理すべきと判断し、当初予定していた聴聞を職権で延期することとした。

貸主から送付された書類を確認したところ、当該契約は既に違法が認定された事案と同一ビル内の別の物件にかかる賃貸借契約であり、当時の貸主は現在の貸主の父親であるAとなっていたが、Aは既に故人であり、現在の貸主がAの地位を引き継いでいるとのことであった。また、当該契約には、媒介として業者が関与しており、広告宣伝費として賃料1ヶ月分の費用をAから受領していることが伺えた。

県で改めて業者に対し事情を聴いたところ、業者は、Aから受領した広告宣伝費とは別に、借主から賃料1ヶ月分相当の媒介報酬を受領したことを認めた上で、今回問題となっている2件の賃貸借契約とは別に、過去に報酬告示の上限を超える報酬を受領した取引が複数件あると述べた。

県は、業者が受領した報酬を貸主に全額返還したことを確認し、業者を指示処分とした。

なお、その他の過去の事案については、

業者が深く反省の色を示しており、県に被害報告も挙がっていなかったため不問とした。

38

媒介業者（契約日前の超過報酬受領等）

- ◇ 相談者は、業者の媒介のもと、障がい者の就労支援施設に使用する物件の賃貸借契約を締結したが、契約日以前の日媒介手数料を請求され、また、内容の異なる重要事項説明書を2通交付された。これらのことは業法違反ではないかとして、当課へ苦情を申し立てた。当課で重要事項説明書及び賃貸借契約書を確認したところ、業者は1ヶ月の賃料を超える媒介手数料を受領していたこと、日付等が異なる重要事項説明書が2通あること、賃貸借契約書において、管理会社の住所・電話番号の記載誤りがあることが判明した。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、媒介手数料については、消費税込みの家賃1ヶ月分(432,000円)の1.08倍に相当する金額(466,560円)を受領したことを認めた。一方、契約日以前の日媒介手数料を受領したことについては、「借主には申込金として家賃の1ヶ月分を振り込んでほしいと伝えしたが、勘違いして媒介手数料を振り込んできた。」と主張した。重要事項説明書が2通あることについては、「当初交付した重要事項説明書には不備が多くあり、説明がきちんとできなかったので、後日改めて訂正した重要事項説明書をもって説明及び交付を行ったため、2通存在している。」と主張。しかし、改めて交付した重要事項説明書において、管理の委託先の住所・氏名・電話番号の記載誤りがあり、業者はその事実を認めた。また、契約書においても、重要事項説明書

同様に、管理会社の住所・電話番号の記載誤りがあり、業者はその事実も認めた。

業者を文書勧告とした。

3 広告等

39

媒介業者（取引できない物件の広告）

◇ 相談者は、自分が入居中の物件がインターネット広告に出ているとして、インターネット広告及び当該物件における相談者自身の居住が確認できる書類を持参し、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、「なぜ当該物件がインターネット広告に掲載されてしまったのか、原因は不明である」と主張したが、「取引できない物件を広告掲載したこと、それが宅地建物取引業法違反となることは認識している」と述べ、取引できない物件の広告掲載を認めた。

業者を指示処分とした。

4 その他

40

媒介業者（報告命令の拒否）

◇ 相談者は、賃貸マンションの1室の借受けを申込み、平成27年1月、申込金95,000円を、同年2月、契約金274,220円を媒介業者に預けた。しかし、賃貸借契約の成立には至らず、同年3月、相談者は、借受けの申込みを撤回したにもかかわらず返金が得られなかったことから、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴くため、同年7月から8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。

そこで、同年12月、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。

その後、平成27年12月及び平成28年1月に計2回、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。

そこで、平成28年3月、このことは法第65条第2項第4号に該当するとして、業務停止処分の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。

41

媒介業者（賃貸借契約書の記名押印後の追記等）

◇ 借主は、家賃1万7千円の物件について業者の媒介により賃貸借契約を締結した。当該物件は、家賃に水道代は含まれているが、水道代が2千円を超えた分については実費負担と事前に説明があった。借主が記名押印した賃貸借契約書には、水道代について特段記載がなかったが、後日、家賃とは別で水道代が2千円かかると追記された貸主の記名押印のある賃貸借契約書が交付された。これは、借主の記名押印後、貸主の記名押印までに業者が記載したものであった。

また、重要事項説明書には2千円を超える水道代については家賃とは別に実費費用という旨が記載されていたが、契約前に重要事項説明書の交付はなく、交付を受けたのは借主が賃貸借契約書に記名押印をした後であり、これらに疑問をもった借主は当課に苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、借主が記名

押印した際の賃貸借契約書に水道代の記載が漏れていたこと、及び重要事項説明書の記載が間違っており、家賃とは別に水道代が2千円掛かることをそれぞれ認めた。

しかし、重要事項説明を契約締結の後にしたという事実は認めなかった。また、書類の日付からも重要事項説明書の交付が賃貸借契約書の交付の後であったという事実も認定できなかった。

これらを考慮し、業者を文書勧告とした。

以 上