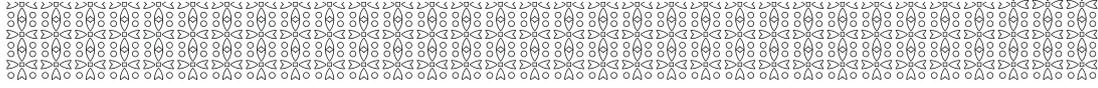
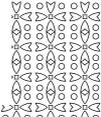


# 平成 30 年度の紛争事例から



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30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1,594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946件）となっています（本誌115号32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。

## 売買に関するもの

### 1 重要事項の調査・説明の不備

01

売主業者（重要事項説明義務違反等）

買主は、平成30年8月、売主業者との間で土地の売買契約を締結した。

買主は当初、自身が所有する宅地を売却するだけのつもりであったが、別の宅地の購入に係る契約も同時に締結させられてい

たことに気づき、当課へ相談に訪れた。

提出された書類を確認したところ、重要事項説明書に複数の記載不備があることが判明した。

業者に事情を聴いたところ、担当した従業員が重要事項説明書に必要事項を記載することを失念していた等として、記載不備を認めた。

上記の事情を踏まえ、業者を7日間の業務停止処分とした。

02

媒介業者（土砂災害警戒区域等の説明不備）

買主は、平成26年3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が、業者は土砂災害警戒区域及び土砂災害特別警戒区域に指定されているにも拘らず、買主に対して、土砂災害警戒区域外にある旨、重要事項説明書に記載して事実と異なる説明をし、また、土砂災害特別警戒区域に係る特定開発行為並びに変更の制限に関する事項を記載せず、買主に説明しなかった。

買主は、平成29年12月、重要事項説明において、業者の土砂災害警戒区域及び土砂災害特別警戒区域についての説明不備があったとして、当課へ苦情を申し立てた。

業者に事情を聴いたところ、当該土地の

調査が不足しており、平成18年5月に売主（個人）に当該土地を売却した際の重要事項説明書をそのまま使用した為、平成25年12月に土砂災害警戒区域及び土砂災害特別警戒区域に指定されていることに気づかず慎重さを欠いていたとして、調査や説明が不足していた事実を認めた。

上記の事情を踏まえ、重要事項説明において、買主に正確な説明をしなかったことは、法第35条第1項第2号及び同条第1項第14号に違反しているとしたうえで、違反行為があった事実を積極的に認め、平成30年4月に買主より土地売買契約と同額で買戻しを行うことで、買主との和解が成立したことから、業者を指示処分とした。

### 03

売主業者（取引の公正を害する行為）

買主は、売主業者との間で土地及び建物の不動産売買契約を締結した。その後、銀行でローンの申し込みをすると、敷地内に畦畔があることが判明した。実は、その畦畔は国有地で払下げの申請はなされていない。すなわち、他人地が含まれているため、ローンの審査が下りなかった。

買主は、敷地内の畦畔に関して重要事項説明書に記載がなく、具体的な説明もなかったため業法違反ではないかと、当課へ相談に訪れた。

契約内容については、買主が畦畔以外にも納得できない点があり、契約から2か月後に契約解除に至った。

業者に事情を聞いたところ、敷地内に畦畔があることは認識していたが、具体的にどこに通っていたかは分からないと主張した。

そのため、当課で公図を確認したところ、

敷地内に細い線のようなものが見受けられた。法務局に確認すると国有の畦畔であると回答を得た。そのため、畦畔が具体的に当該敷地のどこに通っているか分からないはずがなく、調査を行うことにより、確認は可能であると判断した。

さらには、業者に確認したところ、畦畔を口頭及び公図により説明したと言うものの、重要事項説明書に記載していないことを認めた。

上記の事情を踏まえ、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。

### 04

媒介業者（重要事項説明義務違反）

平成30年7月18日に、国土交通省関東地方整備局から、宅地建物取引士証の有効期限について照会があり、当課調査の結果、平成29年5月1日に宅地建物取引士証の有効期間が満了したが、更新を怠り、平成29年5月2日交付の宅地建物取引士証を偽造したことが判明した。

宅地建物取引士に事情を聞いたところ、宅地建物取引士証の有効期間が満了した平成29年5月2日以後も宅地建物取引士の事務（重要事項説明、重要事項説明書や契約書等への記名押印）を行っていたことを認めた。

上記の事情を踏まえ、宅地建物取引士を登録削除処分とした。

## 2 媒介契約・媒介報酬

### 05

媒介業者（媒介契約違反）

売主は、相続した不動産を売却するため、配偶者の上司に紹介された業者に媒介を依

頼した。その際、業者から提示された「不動産売却委任状」という書面に押印したが、そこに記載されていた売却予定額が約2,900万円と周辺の相場より格安のためおかしいと思ったので、大手の不動産業者に査定書をつくってもらったところ約4,000万円で売れることが分かった。そのため、業者に売却委任の解除を申し入れたところ、社長に悪態をつかれたとして、当課へ苦情を申し立てた。

業者に事情を聞いたところ、不動産売却委任状には、最低限の価格を記載していた。本件は専任媒介契約なので、通常は標準の媒介契約書を使用しているが、相談者は当初からクレームが多く、簡単に済ませるため委任状を使用してしまった。なお、価格が安い安いと言われたため最終的には専任媒介契約を解除したが、悪態はついていないと述べた。

上記の事情を踏まえ、不動産売却委任状については、法第34条の2に規定された記載事項を満たしていなかったため、今後、媒介契約を締結する際は、標準の媒介契約書を使用するよう、また、悪態の有無については確認できなかったが、発言内容についてはとらえ次第で暴言にもなってしまうため、今後も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、業者を口頭指導とした。

06

媒介業者（媒介契約違反）

売主は、平成29年12月及び平成30年3月、自らが代表取締役を務める法人の所有する土地建物について、業者と専任媒介契約を締結した。

しかし、業者は、専任媒介契約締結

後5日以内に指定流通機構（レインズ）に対象物件の登録をせず、かつ、一週間に1回以上の報告も行わなかったため、売主が当課へ苦情を申し立てた。提出された媒介契約書等を確認したところ、媒介契約の更新について事前に約定することは認められないにも関わらず、当初の媒介契約締結時に、2回目以降の媒介契約書面も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、売主が反社会的勢力に近い人物と繋がりがあると考え、媒介契約を締結したものの、その後一切連絡をとらなかつたと述べた。なお、当該業者は、過去にレインズ未登録の法違反により口頭指導を受けている。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

07

媒介業者（業務処理の不履行等）

依頼者は平成29年から平成30年にかけて、業者と専任媒介契約あるいは専任媒介契約を4回締結したが、いずれも業者より指定流通機構に登録した旨の電話はきたものの、登録証明書の引き渡しはされず、当該媒介契約で規定している業務処理状況の報告も全くなかったため、当課へ苦情を申し立てた。

業者に事情を聞いたところ、指定流通機構の登録証明書の引き渡しに関しては、担当者の記憶があいまいで、引き渡した事実を客観的に確認することができないため、引き渡していないものと認めざるを得ないと弁明した。また、業務処理状況の報告については、契約上、メールで回答することとなっていたが、担当者は電話で依頼者と連絡や報告をしていたために、契約上の頻

度でメールにより報告することを怠ったと認められた。

上記の事情を踏まえ、依頼者に対し、法第50条の6に規定する登録を証する書面を交付せず、さらに、法第34条の2第9項に規定する業務報告を怠ったことは、法違反に該当しているとしたうえで、損害の発生がないこと及び再発防止に努めていることなどから、業者を文書勧告とした。

### 3 手付金の保全措置・信用供与等

08

売主業者（手付解除の期限設定等）

買主は、土地付き建物の売買契約について、手付放棄による解除を求めたところ、業者から売買契約書に記載された手付解除期限を経過しているため、契約の解除をするならば違約金が必要になると言われたため、当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聴いたところ、自ら売主の取引経験が乏しかったため、手付の額の制限等についての認識が不足しており、相手方の自己都合による解除であったため違約金が必要になると買主へ誤った説明をしてしまったと述べた。

さらに、重要事項説明書及び売買契約書の記載内容について、建物に関し売主の瑕疵担保責任を免除とする特約を設定するなどの違反が認められた。

これらについて業者は、自らの違反行為を認め、当課の指導後直ちに買主との間で手付放棄による契約の解除を行い、業務適正化に努めていくとの反省の姿勢を示した。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

09

売主業者（手付解除期日の設定）

買主は、平成30年9月、売主業者との間で、自宅に隣接する土地の売買契約を締結した。買主は、当初、売主業者の負担で既存ブロック塀が撤去され、新たな共有塀が新設されるものと認識していた。しかし、後日、売主業者から、新設塀は売主業者の所有物であると主張されたため、当課へ相談に訪れた。提出された売買契約書等を確認したところ、新設塀の所有権に関し誤った説明をした事実は確認できなかったものの、手付解除期日の定めがあることが判明した。

業者に事情を聴いたところ、手付解除期日を定めたことが法に違反することについては認め、今後は再発防止に努める旨約した。一方、新設塀の所有権を巡る認識の齟齬については、買主と交渉の場を設ける等の対応を検討すると述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

### 4 広告等

10

媒介業者（誇大広告）

買主は、「1階部分は、料理店の居抜き店舗です」と記載されていた広告を見て店舗付き住宅の購入を申し込んだ。1階店舗部分の面積は約90㎡であり、リフォームして飲食店を開業するつもりだったが、内覧前に建築基準法所管部署に確認したところ、第一種低層住宅専用地域のため店舗部分は50㎡以下でなければならないことが判明し、当課へ苦情を申し立てた。なお、金銭面で折り合いがつかず、契約には至らな

かった。

業者に事情を聴いたところ、現況は店舗として使われていなかったため、規制については把握していなかった。また、建築基準法等の制限の確認については、契約の直前に行うつもりだったと述べた。

上記の事情を踏まえ、契約には至らなかったため相談者に損害は出ていないが、1階部分の約90㎡全て店舗として使用できると誤認する人が今後も出てくるかもしれないため、広告を作成する際には規制内容についてもよく確認するよう、業者を口頭指導とした。

## 5 債務不履行等

11

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。

しかし、契約締結日から1年以上を経過しても所有権移転登記がなされなかったため、買主は当課へ苦情を申し立てた。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、所有者、私道負担及び手付金等の保全措置等に関し、記載不備が判明した。

業者に事情を聴いたところ、登記手続きが遅滞している理由として、行政庁からの開発工事是正要求の請求先を買主としないためであったと述べた。また、所有者、私道負担及び手付金等の保全措置等に関する記載不備については、一部事実と認め、その外は記載不備では無いと反論した（ただし反証となる資料は提出せず）。

その後、平成30年2月に登記が移転されると共に、重要事項説明書及び売買契約書の記載不備に関し今後の業務改善を約す文

書が当課へ提出された。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

## 6 専任取引士の不在

12

宅建業者（専任取引士の不在）

宅建業者に対し専任取引士が常勤していない旨の投書があり、書面を確認したところ信憑性の高い内容だったため、抜き打ちで立入検査を行った。

業者に事情を聴いたところ、現在、専任取引士は他社に出向しており、弊社に来るのは週1回程度であり、出向開始から現在まで不動産取引はほとんど行っていない。また、他社と取引士は知り合いであり、業務を他社から弊社に持ってくるため出向しているところである。出向期間は1年間を見込んでいと述べ、専任取引士の設置義務違反を認め、当課の指導を受け速やかに是正を行った。

上記の事情を踏まえ、法第71条の規定に基づき、業者を文書勧告とし、報酬額表や帳簿の不備も確認されたため、併せて指導を行った。

13

媒介業者（専任取引士の不在）

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29年5月30日から平成30年1月16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と述べ、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。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

## 7 売買契約書の記載不備等

14

売主業者（瑕疵担保責任免責特約）

買主は、業者から中古の一戸建てを購入し、入居してみると畳はボロボロで雨漏りやシロアリも発生していた。売買契約書の特約条項を見ると、瑕疵担保責任の条項を全文削除するとの記載がされていたため、当課へ苦情を申し立てた。

業者に事情を聴いたところ、築40年の物件で建物評価額は0円だったので、瑕疵担保免責とし、買主の同意があれば、問題ないと考えていたと述べた。

上記の事情を踏まえ、宅建業法第40条では、業者は引渡しの日から2年以上となる特約をする場合を除き、同条に規定するものより買主に不利となる特約をしてはならないとされているため、特約による瑕疵担保責任の消除は違反であり、今後は行わないように、また、宅建業者として買主に対し誠実に対応するよう、業者を口頭指導とした。

15

買主業者（契約書押印漏れ等）

売主は、平成30年5月、自宅において、買主業者との間で区分所有建物の売買契約

を締結した。

売主は高齢であり、契約締結後の履行に不安を感じたため、業者との解約交渉を代理人弁護士に依頼した。代理人弁護士は、売主が高齢のため契約締結時の判断能力が不十分であり本契約が無効であること、又、無効でないにしても手付解約する意向があることを買主業者に伝えた。しかし、買主業者は、本人自宅を訪れて契約維持を求め、結果として警察が呼ばれる事態となった。このため、代理人弁護士が当課へ苦情を申し立てた。

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

業者に事情を聴いたところ、媒介業者の宅地建物取引士の押印があれば買主業者の宅地建物取引士の押印は不要であると誤解していたと述べた。なお、当該業者は、過去に同一の法違反により文書勧告を受けている。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

## 8 報告命令の拒否

16

宅建業者（報告命令の拒否）

業者から不動産の交換や投資を持ちかけられ、原野商法2次被害を受けた旨の苦情が複数寄せられた。

相談を受けた案件はいずれも山林や原野の取引のため宅建業法の適用外だが、当該業者について調査を行ったところ代表者や事務所の所在地を変更しているにもかかわらず、変更を届け出していないことが判明した。

業者に事情を聴くため、宅建業法第72条

第1項に基づく立入検査の実施や文書報告命令、法第71条に基づく勧告を行い是正を促したが、正当な理由なく報告を拒否し、是正を行わなかった。

上記の事情を踏まえ、正当な理由なく法第72条第1項に基づく立入検査及び文書報告命令に応じなかったことは、法第65条第2項第4号に該当し、変更届の未提出等、複数の違反を行っていたため、業者を22日間の業務停止処分及び指示処分とした。

なお、当該業者については、処分後も同様の相談があり、改めて、実施した立入検査や文書報告命令にも応じず、再三にわたり是正を促したが、被処分者はこれに応じる姿勢を示さず、改善の期待可能性が極めて低いことから、情状が特に重いと認められ、法第66条第1項第9号に該当するとして、業者を免許取消処分とした。

17

宅建業者（報告命令の拒否）

売主は、平成29年9月、買主業者との間で土地売買契約を締結し、手付金を受領した。その後、買主業者から残代金の支払いを受けられないとして、当課へ相談に訪れた。提出された書類を確認したところ、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30年4月、法第72条第1項の規定に基づく調査を実施したところ、業者は、当庁より報告を求めた事項の一部について後日報告する旨、約した。同年5月、業者より「報告書」が提出されたが、当該書面には、上記調査において後日報告を約した事項についての記載はなかった。その後、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、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。

## 9 その他

18

買主業者（守秘義務違反）

相談者は、自身が所有する区分所有建物について、業者より売却の勧誘を受けた。当該勧誘に際し、業者は、相談者の離婚調停中の配偶者に対し相談者の現住所を明かしてしまったため、相談者が当課へ苦情を申し立てた。

相談者は、平成30年8月に当該物件へ子と共に転居し、あわせて住民票閲覧制限を施していた。平成31年1月、業者が当該物件売却に係る勧誘を行う目的で、相談者の前住所地にある固定電話へ架電し、当該電話に相談者の配偶者が応対した。本物件の所有者は相談者自身であるにもかかわらず、業者が、当該勧誘に係る交渉を配偶者と継続したことにより、結果として配偶者に相談者の現住所が知られることとなった。

業者に事情を聴いたところ、事実関係を認めた上で、次のように述べた。

「使用した名簿には、相談者の氏名、現住所及び前住所地の固定電話番号が記載されていた。固定電話番号は相談者の現住所地（当該物件）のものであると認識して架電したが、電話に対応した相談者の配偶者の話しぶりから、同居していると思い込み、トラブルに至ってしまった。宅地建物取引業者としての守秘義務違反であったと反省している。」

業者は、勧誘マニュアルの改訂及びク

レーム対応専門部署を新設した上で、相談者に対し解決金を支払うことで和解に至った。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

19

売主業者（収入関係資料偽装）

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。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

20

宅建業者（しつこい勧誘）

相談者は、業者からの度重なる勧誘電話について、二度と電話をしないよう業者に通告したにも関わらず、勧誘電話が続くため、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、相手が断っていることは理解していたが、引き続き勧誘してしまったと事実を認めた。電話をかける際は、相手がどういう意思を示しているか、断りを示しているのかは個人の判断

になり、それが統一されていないとのことであった。

上記の事情を踏まえ、その後業者は、社内マニュアルを作成し、苦情があった場合の対応や再発防止策等、改善報告があったが、本件以外にも同様の苦情が続いたため、業者を15日間の業務停止処分とした。

21

売主業者（取引の関係者に損害を与えた）

買主は、建築条件付分譲宅地を購入する契約を締結した。契約時点で該当宅地の造成は未完成であったが、契約書及び重要事項説明書において同宅地の北側はL字型擁壁として造成するとされていた。しかし、契約締結後、業者が買主に無断で同北側を法面として整備し、結果として買主が宅地として利用することが可能な土地が5.13㎡減少することとなったため、当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、法面として造成した方が安価であったため同工法を採用した旨の説明がなされた。また、買主に無断で契約と異なる工法で造成を行い、結果として買主に損害を与えた事実を認め、買主の損害を補てんする意向が示された。

上記の事情を踏まえ、買主と売主の宅建業者との間で和解が成立したことを確認した上で、業者を法第65条第1項第1号に該当するとして法第71条に基づき文書勧告とした。

## 交換に関するもの

22

媒介業者（超過報酬等）

相談者は、相続で取得した土地を売却するため、業者に媒介を依頼した。その後、好条件の交換相手が見つかったため、土地交換契約を締結した。

交換に係る媒介契約書には、交換の相手方は業者に媒介を依頼していないにもかかわらず、特約事項として、交換の相手方の媒介手数料を相談者が支払う旨の記載があり、相談者はこれに従い業者に媒介手数料を支払った。

その後、相談者は業者の業法違反に気がつき、当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、本来は相続不動産の処分についてのコンサルタント料として受領するものであるが、相談者の譲渡所得税対策のために媒介契約書に記載したと述べたが、業法違反については認めた。また、調査の中で、重要事項説明書の不交付と土地交換契約書の宅建士の記名押印漏れが判明し、業者はこれらについても業法違反を認めた。

上記の事情を踏まえ、超過報酬については、超過報酬分を相談者に返還するために弁済供託をしており、また、重要事項説明書の不交付については、違反行為による損害が発生せず、今後発生することが見込まれないことから、土地交換契約書の宅建士の記名押印漏れと合わせて、業者を指示処分とした。

## 賃貸に関するもの

### 1 重要事項の調査・説明の不備

23

媒介業者（取引の公正を害する行為等）

借主は、平成29年6月、業者の媒介で、テナント物件の賃貸借契約を締結したが、業者に支払った家賃債務保証会社への賃貸保証料及び業者からテナント物件の修繕等について、貸主と費用を折半してほしいと頼まれ、これに応じて支払った修繕費を業者に着服されたため、当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、賃貸借契約について、当事者間で大筋の合意に至った後、テナント物件の修繕等の費用負担をめぐり、貸主と借主でトラブルとなったため、賃貸保証料は一時的に借主から預かることになったと述べた。その後、業者と借主との信頼関係も崩れたため、家賃債務保証契約の申込書を借主に渡さないまま、放置していたことを認めた。また、重要事項説明書及び賃貸借契約書について、テナント物件の修繕費用に関する借主負担の記載がないなど複数の不備が認められた。

なお、テナント物件の修繕費用等について、業者が着服した事実は認められなかった。

上記の事情を踏まえ、業者に対して取引の公正を害するおそれのある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、業者を文書勧告とした。

24

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

借主は、平成29年11月、業者の媒介で建

物の賃貸借契約を締結した。

借主は学生であったが、収入を偽装して保証会社の審査を通過させるよう業者に促され契約締結に至ったものの、その後、賃料の支払いができず退居することとなった。後日、借主の母親が、収入偽装は業者の指示によるものであったとして、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、借主に交付された重要事項説明書及び賃貸借契約書に複数の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、担当した従業員の判断によって、借主に対し収入額の水増しを指示したことを認めると共に、重要事項説明書及び賃貸借契約書の記載不備についても事実であると認めた。なお、当該業者は、過去に重要事項説明書の記載不備により文書勧告を受けている。

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。

25

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

借主は、平成25年12月、業者の媒介で区分所有建物の賃貸借契約を締結した。

借主は、深夜営業を行う店舗として使用する目的で物件を借り受けたものの、管理組合より午後10時以降の営業を差止めるよう提訴され、結果賃貸借契約を解除せざるを得ない事態に至ったとして、当課へ苦情を申し立てた。

提出された重要事項説明書を確認したところ、建物の区分所有等に関する法律に規定される、専有部分の用途その他の利用の制限に関する規約の定め（営業時間の制限）が適切に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、管理規約の定めについては借主に口頭で説明していると主張した。また、管理規約の定めを知っていながら、借主が自らの判断で賃貸借契約を締結するに至ったものであるから、借主の損害発生について何ら補填する意思は無いと述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を7日間の業務停止処分とした。

26

媒介業者（土砂災害警戒区域の説明不備等）

借主は、平成30年7月、貸主代理業者Aと媒介業者Bの媒介により、集合住宅の一室の賃貸借契約を締結した。入居後まもなく台風が接近したことで不安を感じた借主がハザードマップ等を確認したところ、当該集合住宅が平成22年から土砂災害警戒区域内にあることがわかった。

借主は、土砂災害警戒区域についての説明不足を理由に、業者に対して契約解除と損害賠償を求めて紛争となったが、業者が誠実に対応しないことから、当課へ苦情を申し立てた。

A及びBに事情を聞いたところ、Aが重要事項説明書を作成し、Bの取引士がそれを読み上げ説明したが、Aが最新の土砂災害警戒区域の指定状況を調査せず、過去の取引時（土砂災害警戒区域に指定された平成22年よりも前）に作成された重要事項説明書の内容を写してそのまま使用したことが原因であり、調査不足の事実を認めた。

上記の事情を踏まえ、A及びBが重要事項説明において、当該物件が土砂災害警戒区域内にあるにも拘わらず、土砂災害警戒区域外であると借主に説明したことは、法

第35条第1項第14号に違反しているとしたうえで、契約の合意解約がなされ、契約に要した費用が返還されていること及び再発防止に努めていることから、A及びBを文書勧告とした。

## 2 媒介報酬等

27

媒介業者（超過報酬）

貸主は、平成29年11月、元付、客付両業者の媒介で建物の賃貸借契約を締結した。

貸主は、契約時に元付業者に広告料として借賃1か月分の金銭を支払っていたが、更に1か月分の広告料を元付業者から徴収されたとして、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、礼金2か月で契約が成立した後、元付業者は、貸主に説明・承諾なく礼金1か月として精算をやり直し、余剰の1か月分を広告料として客付業者に支払っていたことが判明した。

双方の業者に事情を聴いたところ、客付業者は「広告の対価として元付から受領した。当該金銭が貸主より支出されている事実を把握していなかった。」と述べた。また、元付業者は「居住用から事業用に変更したため、礼金を2か月から1か月に変更した。契約後に客付業者に1か月分の広告料を支払うことについては、貸主に口頭で説明していたため、特別な広告の依頼があったと認識しているが、広告料が実費相当額でなければならないという認識はなかった。」等と述べた。

賃貸条件としての礼金の額については、貸主と元付業者の主張に齟齬があるため法違反は認定できないものの、広告料については、特別の依頼があった事実は認められ

なかった。さらに、調査において、客付業者が借主より借賃の2分の1以上の報酬を受領していたことが判明したが、事案発覚後速やかに超過報酬分を返金した。

上記の事情を踏まえ、今後、依頼者の承諾の無い広告料の徴収及び超過報酬が再発することのないよう、双方の業者を文書勧告とした。

28

媒介業者（超過報酬）

借主は、平成30年5月、貸主代理と媒介業者の媒介により集合住宅の一室の賃貸借契約を締結した。契約に先立ち、業者は借主より預り金名目で16万円（借賃1か月相当額）を受取り、契約締結後、その預り金の全額を媒介報酬として収入した。なお、借主は預り金を支払う際、「16万円は申込金であり、仲介手数料として支払うものではない。」旨を念押しするメールを業者に送信し、これを承諾するメールを返信していた。

業者は、借主が承諾をしていないにも拘わらず、媒介報酬として借賃1か月分に相当する金銭(16万円)を受領したことから、当課へ苦情を申し立てた。

業者に事情を聴いたところ、借賃の1か月分の0.54倍を超えて報酬を受領する場合は依頼者の承諾があることは知っていた。事前に借主へ交付した契約概算書に記載し説明をしているため、承諾があったものとみなしていたが、借主とのメールのやり取りを振り返ると承諾を得られているとはいえなかったことを認めた。

上記の事情を踏まえ、依頼者の承諾を得ていないにも拘わらず、媒介報酬として借賃1か月分相当の金額を受領したことは、

超過報酬に該当しているとしたうえで、和解が成立していること及び再発防止に努めていることから、業者を文書勧告とした。

### 3 広告等

29

宅建業者（取引態様の明示義務違反）

相談者は、業者に戸建の賃貸物件の申込みをし、申込金を支払った。その後、業者に申込みのキャンセルを申し出たが、申込金が返金されず、当課へ相談に訪れた。

当該物件の広告には、取引態様は「仲介」と表示されていた。

業者に事情を聞いたところ、当該物件はサブリース物件であり、業者の立場は「仲介」ではなく、「貸主」の立場である。受領した申込金のうち、申込者の入居のために要した費用は返金できないと主張したが、広告については作成ミスを認めた。

上記の事情を踏まえ、その後、業者が相談者に解決金を支払うことで合意がされたことから、業者を文書勧告とした。

### 4 その他

30

媒介業者（取引の公正を害する行為）

借主は、業者の媒介でマンション一室の賃貸借契約を締結した。

業者からは、契約前に、建物概要及び部屋の見取図等が記載された資料が交付され、その資料には「追焚給湯」と記載されていた。

借主が入居したところ、風呂に追焚給湯機能がなかったため、業者に対応を求めたが、応じてもらえず、当課へ相談に訪れた。

なお、重要事項説明書と契約書には「追

焚給湯」の記載はなかった。

業者に事情を聞いたところ、業者は、追焚給湯機能が有ることを口頭で説明しておらず（借主も認めている。）また借主から追焚給湯機能が有ることを希望、あるいは確認するなどの言動もなかった（借主も認めている。）ことから、業者は、意図的に資料に「追焚給湯」と記載し、契約を誘引しようとしたものではなく、また借主がその機能付きを望んでいるとの認識もなかったため、業者が主張するとおり、追焚給湯機能付きの他の部屋の資料を基に、当該部屋の資料を作成した際に、「追焚給湯」の記載を消し忘れたものと推測された。

上記の事情を踏まえ、業者の行為に悪質性は認められず、また住居としての基本的な機能も損なわれていないため、業者を文書勧告とした。

31

媒介業者（取引の公正を害する行為）

借主は、契約手続きの際に家賃の口座引き落としのための書類に記名押印し業者に渡した。

その後、家賃の口座引き落としが開始されず、引き落とし口座を開設している銀行から印鑑相違として上記書類が返却されてきた。借主が同書類を確認したところ、記名の筆跡が賃借人のものではなく印も賃借人が押印したものと異なることが確認されたため、当課へ相談に訪れた。

業者に事情を聞いたところ、以下の説明がなされた。

・賃借人からの指摘を受け、従業員から事情を聞いたり筆跡鑑定を行ったりした結果、従業員（該当契約の担当者）が書類を偽造したとの認識に至った。

・しかし、当該従業員はその事実を認めていない。

・それでも、賃借人が作成した書類とは異なる書類が銀行に渡ったことは事実であり、その原因が自社の過失（書類保管の不備、確認の不足等）にあることを認め、賃借人に慰謝料を支払い和解する意向が示された。

上記の事情を踏まえ、和解が成立したことを確認した上で、業者を法第65条第1項第2号に該当するとして法第71条に基づき文書勧告とした。