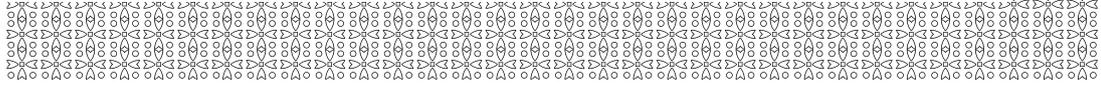
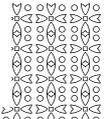


令和2年度の紛争事例から



◇ 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2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、1,163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633件）となっています（本誌123号53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・説明の不備等

01

媒介業者（取引の公正を害する行為、重要事項説明義務違反等）

◇ 買主は、中古戸建の売買において、住宅ローンについて物件代金と諸経費及びリノベーション費用を含めた金額のローンを希望していたが、媒介業者に物件代金のみの

ローンを組まされ強引に契約を進められたことから、当課へ相談に訪れた。

提出された関係書類を当課で確認したところ、媒介業者が媒介報酬の半額を契約成立日より前に請求し受領していること、建築基準法に規定する建蔽率及び容積率を超えて建築された既存不適格の物件であることが重要事項説明書に記載されていないこと、及び買主へ媒介契約書を交付していない疑いがあることがわかった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、売買契約の締結に向けて買主に逐次報告を行いながら契約を進めており、強引に進めた事実はないと主張したが、媒介報酬の半額を契約成立日より前に請求し受領していること、建築基準法に規定する建蔽率及び容積率を超えて建築された既存不適格の物件であることが重要事項説明書に記載されていないこと、及び買主へ媒介契約書を交付していないことを認めた。

なお、本件契約については売主との間で合意解除がなされていた。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

02

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、令和2年6月、業者の媒介によ

り中古住宅付土地の売買契約を締結した。その重要事項説明において、再建築は可能と説明を受けていたため、買主は再建築に係る融資を申請したところ、融資会社から土地の一部に里道が存在するため融資不承認との結果を受け、再建築することができなくなったため、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、重要事項説明において、里道に関して記載がなく説明も行っていなかった旨の違反事実を全面的に認め、反省の態度を見せ、手付金の返金及び買主の求めに応じて契約を解約しており、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。

03

媒介業者、売主業者(重要事項説明義務違反)

- ◇ 買主は、令和2年7月に業者の媒介により売主業者と土地売買契約を締結し、取引物件は、売買契約後に開発工事を実施し、引渡しを受けることになっていた。

開発工事完了後に買主が現地を訪問したところ、購入した土地の敷地内に、大きな雨水浸透設備が設置されていることがわかった。業者に説明を求めたところ、「当該雨水浸透設備は開発許可の条件であり、重要事項説明の際に開発予定図面を添付した」との回答があった。

当該設備の存在により、買主が当初予定していた建築請負住宅を建築できないことが判明し、業者の説明義務違反として、買主が当課へ苦情を申し立てた。

当課で契約書類を確認したところ、重要事項説明書の「排水施設の整備状況」欄の整備予定は「無」と記載されていた。また、重要事項説明書に添付された図面においても、具体的な排水設備の寸法等は記載され

ていなかった。

- ◆ 媒介業者、売主業者に事情を聞いたところ、両業者とも説明の誤りを認め、買主が希望する建物を建築できるよう、雨水浸透設備の移動工事の費用を両業者が全額負担した。

上記の事情を踏まえ、両業者を文書勧告とした。

04

媒介業者(重要事項説明書記載不備等)

- ◇ 買主は、令和元年6月、業者の媒介により区分所有建物一室の売買契約を締結したが、引渡し後に浴室設備が故障していることが判明した。業者からは、内覧時に説明したと言われたが、内覧時に立ち会った買主は、説明は聞いていない、広告には浴室設備と記載がある、設備表及び重要事項説明書に不備があったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、契約の直前に売主から浴室設備が故障していることは聞いており、重要事項説明書の不備に気づいていたが、買主にはそのことを告げず、重要事項説明書を修正しないまま交付し説明したことを認め、速やかに改善措置を講じると述べた。その後、業者負担で浴室設備を修理しており、買主に対する金銭的損害について一定の補填がなされ、民事的トラブルについて和解した。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

05

媒介業者(重要事項説明書記載不備等)

- ◇ 買主(一般法人)は、平成29年6月、売

主との間で中古一棟売りマンションとして、土地及び建物の売買契約を締結した。その際、媒介した業者が重要事項について宅地建物取引士に説明をさせておらず、入居者の駐車場の利用状況等、重要事項説明書の内容に不備があったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、買主である法人の代表社員の配偶者が、社員ではないが窓口として対応していた。その人物から、自分は宅地建物取引業者の社員であり不動産取引の知識が豊富なため、宅地建物取引士による重要事項説明を行うことは不要と言われた。そのため、買主には重要事項説明書及び契約書の案文を事前に郵送しており確認を受けていた。契約当日は業者の宅地建物取引士が同行して重要事項説明をすと申し出たが、買主から断られたため、宅地建物取引士ではない代表取締役が説明し宅地建物取引士が説明しなかったことを認めた。今後は、取引先からの要望その他個別事情等にかかわらず、宅地建物取引業法上の義務を徹底的に順守することとし、二度と今回のような事態が起こらないようにすると述べた。また、重要事項説明書の記載不備によって、金銭的損害が発生していない。

上記の事情を踏まえ、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）

- ◇ 買主は、宅地を購入するために、令和2年9月、業者と専任媒介契約を締結し、同月重要事項説明がなされた後、売買契約を締結した。

しかし、宅地内に設置されている排水溝

が隣地の排水溝と繋がっており、隣地の雨水が当該宅地に流れ込んでいることについて、業者の説明がなかった。

また、隣家からの複数の越境箇所についても、現地及び重要事項説明時に、業者から詳細な説明がなかったとして、買主が当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、現地調査が不十分で、宅地内に設置されている排水溝は、当該宅地の雨水を排水するためのものと誤認し、隣地の排水溝から当該宅地内の排水溝へ隣地の雨水が流れ込んでいることに気づけなかったこと、及び越境箇所についても詳細な説明をしなかったことを認めた。

その後、買主は、売主に対して売買契約の解除を申し出て、売主はそれを承諾し、手付金等が全額返金されたことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

07

媒介業者（重要事項説明義務違反）

- ◇ 買主は、令和2年9月に業者の媒介により、新築建売住宅の売買契約を締結した。同年10月の引渡し後、引越の際に当該住宅の前面道路の一部（私道）を共有で所有しているという所有者から当該私道の使用について、事前に承諾を得ない限り認めない旨の主張をされた。買主は「重要事項説明時には、前面に私道部分があるが、所有者から使用承諾の覚書を受領しており、自由に使用できる」と説明を受けていた。事前に使用に制限がある旨を知っていれば、購入を見送った可能性もあるとして、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、前面の私道が二人の地権者の共有（持分2分の1ずつ）

であったこと、その内一方の承諾は書面であったが、もう一方は口頭のみであったことはトラブル発生後に売主に問い合わせたことで初めて知ったとのことであったが、自ら調査を行わず、結果的に調査が不十分であったことを認めた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

08

売主業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、令和元年6月、業者の媒介により売主業者と土地の売買契約を締結した。その後しばらくして、固定資産税の非課税申請書が届き、そこで買主は土地の一部がセットバックされていたことを知り、重要事項説明書の中にセットバックされている旨の記載がないことから、買主が当課へ相談に訪れた。

◆ 媒介業者に事情を聴こうとしたが、媒介業者は廃業していたため、売主業者（宅建業者）へ聴いたところ、セットバックされていることを説明した旨を主張。しかし、重要事項説明書の中にセットバックについて説明したとされる記載はなかった。

売主が宅建業者である場合、売主も重要事項説明の義務を負うが、売主業者が買主との間で和解に至ったため、業者を文書勧告とした。

2 専任取引士の不在

09

媒介業者、売主業者（専任取引士の不在、重要事項説明義務違反等）

◇ 当課に対し、媒介業者から宅地建物取引

業法第9条に基づく変更の届出がなされ、内容を確認したところ、専任の宅地建物取引士が不在の期間があることが発覚した。これについて、報告を依頼したところ、専任の取引士が不在であるほか、媒介として関与した2件の土地建物売買契約について、重要事項説明書及び37条書面に取引士の記名押印がされていないことが判明した（取引士証の有効期限が満了した者が記名押印をしていた）。また、このうち1件は、売主が宅地建物取引業者であった。

売主が宅地建物取引業者である場合、売主にも重要事項説明書の交付及び説明の義務が課されており、複数の業者が契約に関与する場合はいずれかの業者が代表して重要事項説明の交付及び説明を行えばよいとされている。

しかし、媒介業者は同法に規定する重要事項説明書の交付及び説明をしたとはいえないものと認定した。

◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、その唯一の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平成30年6月12日に満了し、その後新たな専任の宅地建物取引士が令和元年7月20日に就任したが、それまでの約1年1か月にわたり、専任の宅地建物取引士を設置しなかったこと、同法第31条の3第1項に適合させるための必要な措置を取らなかったことを認めた。

また、この期間に媒介として関与した2件の土地付建物売買契約において、①宅地建物取引士をして買主に対して重要事項説明書の交付及び説明をさせず、②37条書面に宅地建物取引士をして記名押印をさせなかった。このことは、同法第35条第1項及び、第37条第3項に違反する。

上記の事情を踏まえ、媒介業者を指示処分とした。

また、売主業者は同法第35条第1項及び第37条第3項に違反するが、関係者の損害が発生せず、違反行為に悪質性が認められないこと、違反発覚後買主に事情を説明し、改めて宅地建物取引士に重要事項説明書及び契約書に記名押印をさせて交付していること等から、口頭指導とした。

10

媒介業者（専任取引士の不在）

◇ 宅地建物取引業法第9条に基づく変更の届出により、業者は唯一の専任の宅地建物取引士が平成30年10月1日に退任し、新たな専任の宅地建物取引士が令和2年4月1日に就任するまでの約1年半の間、専任の宅地建物取引士を設置しなかった事実が発覚した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、約1年半の間、専任の宅地建物取引士を設置せず、同法第31条の3第1項に適合させるための必要な措置をとらなかったことを認めた。このことは、同法第31条の3第3項の規定に違反するが、関係者の損害が発生せず、今後発生することが見込まれないため、業者を指示処分とした。

11

媒介業者（専任取引士の不在）

◇ 令和2年2月に宅建システムによる検索において、当該業者の専任宅地建物取引士の取引士証の有効期限令和2年1月13日で満了し、令和元年6月30日に退職していたことが判明した。宅建業者は2週間以内に専任宅地建物取引士を配置すること及び宅地建物取引業者名簿登載事項変更届などの措置を行わなかったことが判明した。

早急に是正措置を取るよう当課で指導を行い、令和2年7月29日に宅地建物取引士試験の合格者の代表者が専任宅地建物取引士に就任した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、違反事実を全面的に認め、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。

12

媒介業者（専任取引士の不在）

◇ 令和元年6月、媒介業者の政令使用人兼専任宅地建物取引士から、令和元年5月31日付けで退職したため従事先変更に係る取引士変更登録申請があった。当該業者へ確認したところ、政令使用人兼専任宅地建物取引士が退職した令和元年6月1日以降、政令使用人及び専任宅地建物取引士とも未設置であることが判明した。当該業者は速やかに措置すると回答したが、2週間以内に専任宅地建物取引士を配置すること及び宅地建物取引業者名簿登載事項変更届などの措置を行っていなかったことが判明した。

早急に是正措置を取るよう当課で指導を行い、令和2年6月24日に新たに採用した宅地建物取引士が政令使用人兼専任宅地建物取引士に就任した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、違反事実を全面的に認め、また、政令使用人兼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。

3 媒介契約・媒介報酬等

13

媒介業者（媒介契約違反）

◇ 売主は、土地付き建物を売却するために、平成30年3月、業者と専属専任媒介契約を締結し、専属専任媒介契約書が交付された。その後6回契約が更新され、その都度契約書が交わされたが、最後の契約の有効期限後の令和2年3月以降、売主としては契約を継続する意思はあったが、自ら更新を申し出ることなく、業者からも契約の更新の意思が打診されることもなく、契約書が交わされることもなかったが、売主としては、契約は継続されているものと思っていた。

また、専属専任媒介契約においては、業務の処理状況を1週間に1回以上報告しなければならないが、契約書にはその旨の記載が空欄となっており、実際も1週間に1回以上の報告もされていなかった。さらに、契約書には建物状況調査を実施する者のあっせんの有無の記載もなかった。

このような状況において、結局買主が現れず、定期的な報告もなかったため、令和2年8月、売主は業者との契約を解除し、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、売主に対して最後の契約の有効期限切れ時に更新の確認をしなかったが、その後も媒介活動を継続していたとのこと、さらに、1週間に1回以上の報告をしていなかったこと、契約書の記載が漏れていたことを認めたが、売主には特段の損害は発生していないことから、業者を文書勧告とした。

14

媒介業者（媒介契約書の不作成）

◇ 買主は、業者Xと媒介契約を締結し、業者Xの媒介により売買契約を締結した。その契約の際、ローン審査においてトラブルが発生し、重要事項説明書を確認すると、業者Xではなく業者Yであったため、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者Xに事情を聞いたところ、買主に現地案内した際に迷惑をかけたことから媒介手数料をなしで媒介する旨を説明し買主の承諾を得たが、手数料なしで媒介業務を行うことは困難であったことから、知り合いの業者Yに依頼したと主張した。

また、業者Yに事情を聞いたところ、業者Xからの依頼であったが媒介手数料を取らないことから、媒介契約書を作成しなかったと事実を認めた。

当該行為について、損害の発生がなく、また発生する見込みもないため、業者Yを文書勧告とした。

4 その他

15

媒介業者（不正不当行為）

◇ 買主は、平成30年4月、個人を売主とする建築条件付土地について、業者の媒介により売買契約を締結した。その際、媒介業者から内容の異なる2通の重要事項説明書及び契約書に記名押印を求められ提出させられた。また、重要事項説明を受けていなかったことから、当課に苦情を申し立てた。

提出された関係書類を当課で確認したところ、媒介業者が法定の上限を超える媒介手数料を受領している疑いが発覚した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、住宅ローンを通すために売買代金、手付金やローンのあっせん額について内容の異なる2通の重要事項説明書及び契約書を交付したことを認めた。重要事項説明については実施していると主張し、媒介報酬の領収書については、住宅ローンを通すために作成したものであり、買主からは報酬をもらっていないと主張した。

上記の事情を踏まえ、業者を30日間の業務停止処分とした。

16

売主業者（手付解除の制限）

- ◇ 相談者は、令和2年10月に売主業者と土地建物売買契約を締結した。その後、引渡しまでの間に手付金の放棄による解除を業者に申し出たところ、本件契約には手付解除不可の特約が付されているとして、業者から違約金を請求されたため、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、事実について認め、業者は、当課からの指摘を受け直ちに相談者に謝罪し、手付解除に応じた。

また、今後は体制を強化し再発防止に努めると報告がなされ、売主として締結した他の売買契約においては、本件と同様の特約を付した事例はなく、損害の発生及び今後発生する見込みがないことから、文書勧告とした。

17

宅建業者（契約締結の勧誘における禁止行為）

- ◇ 相談者は、自宅に業者が突然訪問し、不動産売買の勧誘をされ、断る旨を伝えたが、業者は退去せず再度訪問する約束を取り付

けた。

その後相談者は、当該業者に対し面談を断る電話を入れたが、業者はこれを聞き入れず、約束通りの日時に訪問され、その場で断る旨を伝えたにもかかわらず、午前10時から午後10時30分までの間、相談者宅に居座り続けられたため、この状況から解放されたいとの一心で、業者が用意した住宅ローンに関する申込書兼告知書にサインをしたが、後日申し込みを撤回し、当課に対し業者の処分を求めた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は12時間余りの長時間の勧誘について認めたが、長時間になった理由は、相談者からの質問に対する丁寧な説明を行った結果であり、相談者からの勧誘を希望しない旨の明確な意思表示はなかったと弁明した。さらに、業者は相談者との間で和解の手続きを進め、合意書を取り交わし、解決金を支払った。

上記の事情を踏まえ、業者は宅地建物取引業法第47条の2第3項及び同法施行規則第16条の12第1号の規定に違反して、契約の締結をするに際し、12時間余りの長時間の勧誘によりその者を困惑させたとして、文書勧告とした。

18

媒介業者、売主業者（担保責任についての特約の制限違反）

- ◇ 買主は、令和2年5月に業者の媒介により、売主業者と既存住宅の売買契約を締結した。同年6月に引渡しを受けた後、居住を開始したが、雨の度に天井及び窓のサッシ等から雨漏りが発生したため、媒介業者及び売主業者に契約不適合責任を訴え、雨漏り部分の補修を請求した。

しかし、媒介業者及び売主業者は契約書

に契約不適合責任免責の特約があるとして、補修を一部分しか行わない旨の説明を行ったため、買主は当課へ苦情を申し立てた。

また、買主より提出された売買契約書を当課で確認すると、「売主は建物及びその付帯施設の構造上、機能上の契約不適合責任を負わないものとする。」との特約がなされていた。

- ◆ 媒介業者及び売主業者に事情を聴いたところ、売買契約において、売主の契約不適合責任を免責とする特約を付記したことを認め、売主が宅地建物取引業者の場合、契約不適合責任について、民法の規定より買主に不利な特約を禁止した法の規制を失念していた旨の供述をした。

その後、売主業者は「契約不適合責任を免責とする特約は無効である。」との当課の指摘を受け、売主負担で雨漏り部分の補修を行うことを買主に申し入れ、当該内容で買主と和解した。

上記の事情を踏まえ、媒介業者及び売主業者を文書勧告とした。

19

媒介業者、買主業者（37条書面への取引士の記名押印義務違反）

- ◇ 売主は、令和2年6月、自己が所有する区分所有マンションの売却について、業者の媒介により売買契約を締結した。その際、媒介業者から、買主は介護事業等を主体とする法人で宅建業者ではないと説明されており、売買契約書等にも買主が宅建業者であることの表示はなかった。

その後、売主がインターネットで確認したところ買主が宅建業者であることが判明した。売主は、買主が宅建業者であると知っていれば売買契約をしなかったので白紙解

約してほしいと伝えたが、媒介業者から、解約となれば違約金が発生すると言われたことから、当課へ相談に訪れた。

- ◆ それぞれの業者に事情を聴いたところ、媒介業者は、売主から売買契約までの間に買主が宅建業者であるかを尋ねられておらず、売買契約締結後に尋ねられた時点で買主に確認し、宅建業者であることを売主に伝えたことと主張し、媒介業者が、売買契約までに故意に偽って買主の情報を伝えた事実は確認できなかった。

一方、買主業者は、売買契約までに売主へ供託所等に関する説明を行わなかったこと、売買契約書に買主業者の宅建免許に関する内容を記載せず、宅地建物取引士をして記名押印させなかったことを認めた。

上記の事情を踏まえ、買主業者に対し売主への供託所等に関する説明義務違反を認定し、また、媒介業者と買主業者に対し、買主業者の宅地建物取引士をして記名押印させていない宅地建物取引業法第37条第1項に規定する書面（売買契約書）を売主へ交付したことについて違反認定し、両者を文書勧告とした。

20

媒介業者（守秘義務）

- ◇ 買主は、令和2年8月に業者の媒介で売買契約を締結した後、契約上の白紙解除事由には該当しないものの、売主と直談判をして白紙解除した。

業者は売主から白紙解除をした旨の報告を受け、契約書類や使用したファイル等物品を返却するよう買主に連絡したが、買主は執拗な連絡を受け、応答していなかったところ、職場にまで連絡をしたことは業者の守秘義務違反に当たるとして、当課へ苦

情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、契約解除になった以上、社印の押された契約書や提供した物品等は返却されるべきものと考えており、買主が頑なに応じないため連絡を取り続けている。また、電話連絡に応答がないので、買主に内容証明郵便も送付したが、なお応答がなく着信拒否もされたため、やむを得ず勤務先に連絡したものであり、その際も具体的な話はせず、書類の返送をしてほしい旨の伝言をただけであると主張した。

両者の主張が食い違っているため、守秘義務違反の事実認定はできないが、情報の取扱いについてはより一層留意するよう、業者に口頭指導をした。

II 賃貸に関するもの

1 預り金等

21

媒介業者（預り金の返還拒否）

- ◇ 借主は、平成30年11月、業者に賃貸借契約に係る媒介業務を依頼した。業者は依頼を受け、これに係る預り金として15,300円の交付を受けたが、同年12月1日、借主が賃貸借の申込みを撤回したため賃貸借契約が成立せず、借主に上記預り金を返還すべきところ、業者がこれを拒んだことから、当課へ相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、平成30年12月1日に申込みの撤回があったにも関わらず、預り金15,300円の返還を拒否したことを認めた。また、借主が預り金等請求事件について簡易裁判所へ提起し、令和元年5月17日に、業者は金15,300円及びこれに対する平成30年12月1日から支払った日まで

年6分の割合における金員を支払えとの判決を言い渡され確定したが、令和元年6月3日に15,408円を返還したのみで、判決に従った金員を返還していないことも認めた。

なお、相談者とのトラブルの後、金員については令和2年7月7日付けですべて返還しており、その証拠書類の提出があり、紛争の解決に向けた誠意ある努力及び関係者に対する損害の補填が図られ違反状態が是正された。

上記の事情を踏まえ、業者を指示処分とした。

22

媒介業者（預り金の返還拒否）

- ◇ 相談者は、平成31年4月、賃貸マンションの契約にあたり、媒介業者に対して約60万円を礼金等として支払った。その後、当該マンションへの入居をキャンセルする旨業者に伝え、業者より支払った約60万円について返金する旨連絡があった。しかし、その後一向に返金がなされないことから、当課へ相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、受け取った金銭については返還する意思はあるが、今はお金がなく近くお金が入るため、しばらく待つてほしい旨連絡があり、その後、同年10月に金銭の一部が振り込まれ、その後も分割で金銭の返還がなされていたが、返還が滞るようになり、業者に対しても連絡が取れなくなった。

支払った金額全額の返還がなされていないことから、買主の損害が十分に補填されたと判断できないため、業者を指示処分とした。

23

媒介業者（預り金の返還拒否）

◇ 相談者は、令和3年2月に業者の媒介で建物賃貸借契約を締結する予定だったが、自己都合により直前にキャンセルを申し出た。その後、業者に預け入れていた金員約10万円の返還がないとして、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、返還していないことは事実だが、相談者は内見もせず契約を急ぎ何度も確認をしながらも大家に了承のもと保証会社の手続きを完了させた経緯の中、契約するのみの段階でのキャンセルによって迷惑を被ったため、契約の成立を争うかを顧問弁護士に相談中であり、相談者から謝罪があればすぐにでも返還する用意があると主張した。

その後、業者側の弁護士と相談者側の司法書士との間で話がまとまり、業者は預り金を返還した。

上記の事情を踏まえ、業者を口頭指導とした。

2 重要事項の調査・説明の不備等

24

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 相談者は、令和元年7月に業者の媒介で建物賃貸借契約を締結し入居した。その後の1年間に、管理業務も受託している当該業者に連絡を取る機会が何度かあったが、その都度対応に時間がかかることに不信感をもち、契約書類を確認したところ、重要事項説明書の交付を受けていないことが判明した。そこで、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

明書の不交付及び対面での説明を行っていないと認めた。業者は、当課からの指摘を受け直ちに相談者に謝罪するとともに、あらためて重要事項説明書の内容を説明し、相談者の記名押印を得た重要事項説明書を交付した。

今後は再発防止に努めると報告がなされ、また、本件説明義務違反により損害は発生しておらず、他に重要事項説明を怠った事例はないことから、文書勧告とした。

25

媒介業者（重要事項説明書交付・説明義務違反等）

◇ 借主は、令和元年8月、業者の媒介により区分所有建物一室の賃貸借契約を締結した。その後、居室内の不具合について入居前から貸主が把握していたにもかかわらず、媒介した業者から説明がなかったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。その際、重要事項説明書の書面の交付及び説明がなかったことが明らかになった。

◆ 業者に事情を聞いたところ、重要事項説明書の書面の交付及び説明は行わなかったことを認めた。また、他にも契約書に記載不備があったことを認めた。その後、借主に対し受領した金銭を全額返却しており、当該業者に起因する借主の損害は補填された。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

26

媒介業者（重要事項説明書・契約書記載不備等）

◇ 借主は、令和2年6月、業者の媒介により区分所有建物一室の賃貸借契約を締結し

た。その際、業者から交付された契約書に記載不備があると主張し、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、契約書の記載不備は確認ミスがあったためと認め、また、重要事項説明書及び契約書への宅地建物取引士の記名押印についても、失念したことを認めた。

その後、重要事項説明書等の作成におけるチェック体制を見直す等の改善策を検討し決定したと報告があった。なお、記載不備等による損害は発生していない。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

27

代理業者（重要事項説明書・契約書記載不備等）

- ◇ 借主は、平成29年4月、貸主との間で区分所有建物一室の賃貸借契約を締結した。貸主代理をした業者に対し、普通賃貸借契約から定期賃貸借契約への切り替えの際、重要事項説明書の説明がなかったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、重要事項説明書及び契約書は、条件について借主と郵送でのやり取りで合意できたため、対面して説明しなかったことを認めた。その後、借主宅を訪問し今回の件を謝罪し、借主もその謝罪を受け入れた。他にも重要事項説明書及び契約書に記載不備があったが、記載すべき内容については業務改善を行い、同様の宅地建物取引業法違反を行わないと述べた。なお、記載不備等による損害は発生していない。

上記の事情を踏まえ、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、重要事項説明書の記載不備等）

- ◇ 相談者は、賃貸物件の入居申し込みを行った。その後業者は、重要事項説明のために来店を依頼したが、相談者は遠方に在住で忙しく時間がないことを理由に、書類を郵送してほしいと依頼した。業者はこれに対し、特別に郵送で送る旨を説明した。

その後、相談者は入居後に室内にカビが生えたこと等から、業者への不満を抱き、重要事項説明を対面でやっていないこと、及び重要事項説明書上は、土砂災害警戒区域外とされているが、実際は区域内であったことを指摘し、貸主及び業者の対応について、当課へ苦情を申し立てた。

また、相談の際、37条書面の取引士の記名押印漏れも発覚した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、借主から郵送してほしいと依頼があったため、重要事項を対面で行わなかったことを認めた。また、土砂災害警戒区域に係る重要事項説明書の記載については、ハザードマップ等の確認をせずに、重要事項説明書を作成したため、誤った事実を記載してしまったことを認めた。

なお、業者は土砂災害警戒区域の重要事項説明書の記載誤りについては、相談者へ謝罪し、媒介報酬を返還した。

上記の事情を踏まえ、宅地建物取引士をして重要事項を説明させなかったことは、宅地建物取引業法第35条第1項違反、土砂災害警戒区域であるにも関わらず、土砂災害警戒区域外である旨が記載された重要事項説明書を交付した件については、同法第35条第1項第14号違反、借主に交付する同法第37条第2項に規定された書面に、宅地

建物取引士をして記名押印させなかった件については、同法第37条第3項違反として、文書勧告とした。

29

媒介（客付、元付）業者（重要事項説明書不交付等）

◇ 借主は、令和元年12月、業者の媒介により区分所有建物一室の賃貸借契約を締結した。媒介した元付業者に対し、重要事項説明書の説明がなかったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 元付業者に事情を聞いたところ、重要事項説明は客付業者に任せたと答えたことから、客付業者がいることが判明した。

そこで、客付業者に事情を聞いたところ、元付業者から、借主を紹介した後の業務は全て元付業者で行うと言われたため媒介業務は一切行っていないこと、借主から一切金銭は受領していないこと、元付業者の指示で仲介手数料名目の請求書を元付業者宛てに発行し振り込まれたが紹介料だと認識していることを主張したため、違反は認定できなかった。今後は、媒介業務を行わない場合、請求書の名目等、誤解を与えないように注意すると述べた。

上記の事情を踏まえ、客付業者を口頭指導とし、元付業者を文書勧告とした。

3 媒介報酬等

30

媒介業者（超過報酬）

◇ 相談者は、自己所有物件の賃貸借契約の媒介を業者に依頼していた。その契約成立時に業者は借主から借賃1月分の1.08倍に

相当する金額(97,200円)を受領し、一方で、相談者の貸主に対しても、事前承諾を得ないまま、広告宣伝費の名目で90,000円を受領していたことが判明したため、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、長期間広告を出したものの、媒介業務の範囲を超える特別な広告は行っていないことを認めた。

その後、貸主は調停に続き少額訴訟を提訴し、業者が貸主に90,000円を支払うことで和解した。

上記の事情を踏まえ、業者は宅地建物取引業法第46条第2項の規定に違反して報酬を受けたものとして、文書勧告とした。

4 広告

31

媒介業者（誇大広告）

◇ 相談者は、自身が所有し居住している物件が、依頼もしていないのに不動産ポータルサイトに賃貸物件として広告に掲載されていたため、掲載した業者に問合せたところ、広告は即日削除されたが、業者の業務体制に不信感を抱いたことから、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者の担当者が、相談者の居住している建物内の別の部屋を本来掲載すべきところ、誤って相談者の当該物件を掲載してしまったことを認めた。

なお、当課へ相談があった段階では既に広告は削除されており、業者から再発防止策や今後の業務体制について報告がなされた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。