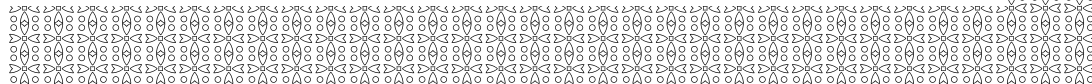
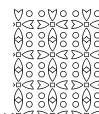


令和4年度の紛争事例から



◇ 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4年度に国土交通省及び都道府県の宅地建物取引業法主管部局等に寄せられた、宅地建物取引業者の関与した宅地建物取引に関する苦情紛争相談件数は、871件（このうち宅地建物取引業法主管部局の本局・本課で取り扱われたものは607件）となっています（本誌131号117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十分留意の上、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

売主業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、令和4年9月、売主業者との間で区分所有建物の1室の売買契約を締結した。その際、重要事項説明書にはガス供給設備として「都市ガス」と記載されていた。

しかし、買主が入居し調べたところ、ガス供給設備は「プロパンガス」であったため、業者に契約解除を申し出るとともに、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、設備の確認を怠り、重要事項説明書の記載誤りを認めたが、売主業者側弁護士及び買主側弁護士ともに「居住する上では支障がないため、契約不適合には該当しない。」との判断を示したため、契約解除には至らなかった。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

02

売主業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、令和3年9月、売主業者との間でがけ条例が適用されるがけを擁する宅地の売買契約を締結したが、重要事項説明書にはその記載がなく、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、重要事項説明書に記載しなかったことは認めたが、説明はしたと主張した。その証拠にがけのための擁壁代として売買代金から300万円値引きをしたとのことであった。

上記のことからすると、がけの存在について何らかの説明はあったものと推測されるが、重要事項説明書に記載しなかったこ

とは売主業者の落度が認められるため、業者を文書勧告とした。

03

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は令和3年12月、法人を売主とする土地建物について、業者の媒介により売買契約を締結した。その際、業者は、当該土地等の売買契約を締結したときはその他の法令に基づく制限として、国土利用計画法第23条第1項に規定する権利移転又は設定後における利用目的等の届出が必要であるにもかかわらず、これを重要事項説明書に記載して説明しなかったことから、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、売主、買主、業者が親族関係であり、かつ、前所有者も親族であったことから十分な調査を怠り、重要事項説明書に記載が漏れていたことを認めた。宅地建物取引業法第35条第1項第2号に違反するが、買主に対し連絡を行い謝罪するとともに、当該事案による損害は発生していないことを確認している。

また、業者から再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

04

売主業者（重要事項説明義務違反、担保責任についての特約の制限違反）

◇ 買主は、令和3年6月にインターネットで中古物件を見つけ、広告を出している業者へ問合せをした。令和3年7月に業者から重要事項説明を受け、重要事項説明書と契約書に記名押印したが、①重要事項説明書の「都市計画法・建築基準法に基づく制

限の概要」につき、資料参照と記載しながら、資料が添付されていなかった。また、②「建築基準法施行条例」が適用される可能性が説明されず、③付帯設備の担保責任を負わないとの買主に不利となる疑いのある内容を特約条項とし、契約締結させられたということがあり、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、①「都市計画法・建築基準法に基づく制限の概要」につき、資料を添付していなかったことを認めた。②「建築基準法施行条例」の適用については、条例自体は認識していたが、物件が「建築基準法施行条例」に違反している可能性のあることを認識していなかったため、調査や説明は行わなかったと述べた。③付帯設備の担保責任を負わないとの特約条項を設けたことに関しては、リフォームした中古物件であるため、経年等による劣化や細かい汚れがあることを承知の上で買受けられたいとの趣旨で記載した。当社が契約不適合責任を負わないというものではないが、表記は不適切であったと述べた。

重要事項説明において①「都市計画法・建築基準法に基づく制限の概要」につき、資料参照と記載しながら、資料を添付しなかったこと、及び②「建築基準法施行条例」の適用の可能性を記載せず、説明しなかったことは、宅地建物取引業法第35条第1項第2号に違反する。③宅地建物取引業者が自ら売主であるにもかかわらず、付帯設備について担保責任を負わないとする契約をしたことは同法第40条第1項に違反するが、業者から再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

05

売主業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、業者を売主とする投資用マンションの売買契約を締結した。

- ① 中間省略登記により、業者が物件を仕入業者より安く買い取ったが、その金額と業者が買主に高く転売した金額の差額が生じている。買主が物件を購入する際に媒介手数料を支払う場合の媒介手数料の上限より高い金額を業者に支払っており、超過報酬の疑いがある。
- ② 業者が物件を仕入業者から買い取るために締結した売買契約の締結日より前に、申立人にローン申込の署名をさせており、他人物売買の疑いがある。
- ③ ローン申請の際に、実際は他行での借り入れがあるにもかかわらず、他行での借り入れはないと記載するよう指示された。

上記のことから、買主は、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、

- ① 業者は中間省略登記により当該物件を取得しており、媒介ではなく売主の立場で取引に関与していることから、超過報酬とは認められない。
- ② 業者が物件を仕入業者から買い取るために締結した売買契約の締結日より前に、申立人にローン申込の署名をさせたことについて、ローン申込をもって契約締結と解釈することはできず、宅地建物取引業法上の他人物売買としての違反認定は行わない。
- ③ ローン申請の際に、実際は他行での借り入れがあるにもかかわらず、他行での借り入れはないと記載するような指示はしていないとの主張があり、事実確認が

できないため、違反認定は行わなかった。

しかし、重要事項説明書において、手付金を授受していないにもかかわらず、手付金の放棄による契約の解除が行える旨を記載しており、同法第35条第1項第8号の規定に違反するが、再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

2 専任取引士の不在

06

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4月30日に退任し、新たな専任の宅地建物取引士が令和4年4月1日に就任するまでの約3年11か月の間、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。

◆ 業者に事情を聞いたところ、約3年11か月の間、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、今後発生することも見込まれないため、業者を文書勧告とした。

07

媒介業者（専任取引士の不在）

◇ 当課に対し、業者から専任の宅地建物取引士の変更届を提出するにあたって事前相談がなされた。その際、専任の宅地建物取引士が令和3年12月中旬に退職していたにもかかわらず、新たな専任の宅地建物取引

士となる者が令和4年7月15日に宅地建物取引士証を交付されるまで必要な措置をせずに宅地建物取引業を営んでいたことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、上記の事実を認め、宅地建物取引業法第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（同法第31条の3第3項違反）。

しかし、専任の宅地建物取引士が退職してから令和4年7月15日までに、不動産の売買及びその仲介等の実績はないことの申立てがあり、また、現在に至るまでに当該業者が行った取引について関係者からの相談等を当課が受けた実績もなかった。

そもそも、今回の違反行為が判明したのは、業者が専任の宅地建物取引士の変更届を出すために事前相談に訪れたことが契機であり、専任の宅地建物取引士の不在を是正する意思があるものと考えられたため、業者を文書勧告とした。

08

媒介業者（専任取引士の不在）

- ◇ 当課に対し、かつて当該業者に勤務していた住民から、「業者が不動産営業正社員の求人を行い、人物Aを1名採用したようだが、その者を合わせると当該業者における宅地建物取引業に従事する者の数として6名となり、専任の宅地建物取引士を2名置かなければならないはずなのに、1名しか置かれていない。これは宅地建物取引業法第31条の3第1項に違反するのではないか。」との相談があった。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、Aは試用期間中であり、正式に雇用するか否かは一定の期間（約3ヵ月）を経て決定するとして

おり、また、当期間の途中で他の従業員Bが退職したため、現在は4名であり、仮にAを加えたとしても5名であるため専任の宅地建物取引士の追加配置をする必要はなくなったと主張した。

しかし、Bが退職した後の設置は不要であろうが、Bが在職していた期間においては、たとえAが試用期間としての採用であったとしても、Aは、設置すべき専任の宅地建物取引士の数を算定する基礎となる「当該事務所において宅地建物取引業者の業務に従事する者」に該当することとなるため、専任の宅地建物取引士を2名設置するなど宅地建物取引業法第31条の3に定められた措置を行う必要があった旨を業者に説明した。

ただし、①当該違法状態の期間が比較的短いこと、②業者は専任の宅地建物取引士1名のほか宅地建物取引士資格を有する者が2名いることから措置を行う体制は整っていたが単に代表者の認識不足（過失）で行わなかったものと考えられること、③現在は違法状態が治癒されていること等を考慮し、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（超過報酬）

- ◇ 買主は、令和3年6月に業者の媒介により土地付き建物売買契約を締結した。
- その後、買主から、媒介業者へ約定報酬額とは別に「物件調査費・相談料金」を支払ったが、この部分は超過報酬ではないかという相談が当課にあった。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、「物件調査費・相談料金」は、売主の説得を行うなど、

通常の媒介業務より神経を使ったため、その対価として受領したものと述べたが、業者が説明した業務の内容は、通常の媒介業務の一環に含まれるものと解される内容であった。

そのため、媒介報酬以外に報酬を得られる業務の実態は存在せず、宅地建物取引業法第46条第2項の規定に違反するが、当該料金を最終的に返金したこと等を勧告し、業者を文書勧告とした。

10

媒介業者（媒介契約に基づく業務処理状況の報告義務違反）

◇ 相談者は、所有する区分所有建物の1室の売却について、令和4年8月、業者と専属専任媒介契約を締結した。その後、業者から本件契約に基づく1週間に一度以上の業務処理状況報告を受けておらず宅地建物取引業法違反があると主張し、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、事実であり（3か月の契約期間中、報告回数は計8回）、契約期間中、買受の申込みが1件もなかったことなどから、相談者への報告の間隔が空いてしまったとして法違反の事実を認めた。

業者は、指摘を受けた点については真摯に受け止め、今後は再度社内研修を実施し、再発防止に努めると述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

11

媒介業者（「特別の依頼」に関する媒介契約書の記載不備等）

◇ 相談者は、所有する遠方に所在する不動産の売却について、令和2年8月、業者と専属専任媒介契約を締結した。その後、業者から本件契約に基づく1週間に一度以上の業務処理状況報告を受けていないこと、「特別の依頼」をしていないにもかかわらず交通費等を請求されていることはそれぞれ宅地建物取引業法違反であると主張し、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、1週間に一度以上の業務処理状況報告は電子メール及び電話にて行っていたと主張し、「特別の依頼」については、今回遠方の物件の取引であるため、相談者から口頭で依頼を受けていたと述べ、それぞれ法違反の事実を否定した。しかし、「特別の依頼」に関しては、あらかじめ媒介契約の定めに基づき請求する費用の見積りを説明してから実行すべきであるところ、それを行っていなかったことが判明した。また、相談者に指定流通機構への登録を証する書面を引き渡していなかったことも判明した。

業者は、指摘を受けた点について、法違反の内容を認め、今後は再発防止を徹底すると述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

12

媒介業者（媒介契約書の不交付、取引の公正を害する行為）

◇ 買主は収益を目的に、令和4年3月、個人を売主とする連棟の中古戸建2棟の土地

建物について業者の媒介により売買契約を締結した。その際、業者が売主から聴き取りして作成した物件状況報告書で屋根は「入替」と記載されていた。買主は、当該物件をリフォームして貸し出しを予定していたが、リフォーム業者から「屋根は塗り替えているようだが、入替えた様子はない。」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、買主に交付した物件状況報告書は、業者が売主から聴き取りを行い、報告書へ記載する際に誤って記載したことを認めた。さらに、買主との媒介契約締結時に媒介契約書を交付しなかったことを認めた。

媒介契約書の交付義務違反及び業務に関し取引の公正を害する行為に該当するが、買主との間で和解に至ったこと、また、業者から再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

13

媒介業者（超過報酬、重要事項説明義務違反等）

- ◇ 買主は令和3年1月、業者Xを売主とする土地建物について、業者Yの媒介により売買契約を締結した。取引の終了後に不審感を抱いた買主が、売買代金に建物の消費税を含めて仲介手数料が計算されているため法定上限を超えている恐れがあること、ローン代行手数料という費用を徴収されたこと、宅地建物取引士の資格を持っていないと思われる従業員が重要事項説明を行ったことについて、当課へ苦情を申し立てた。
- ◆ 両業者に事情を聴いたところ、業者Yは誤って建物の消費税を含めた売買価格で仲

介手数料を計算したため、報酬の法定上限を超過してしまったことを認めた。一方でローン代行手数料については、媒介業務とは別に行う事務であることやその内容及び金額を十分に説明して同意を得た上で、当該事務を実施し徴収していること、重要事項説明については宅地建物取引士の資格をもつ従業員が行ったと述べた。業者Xは、重要事項説明を業者Yに任せていたため、説明した人物が宅地建物取引士の資格を持っているかどうか分からないと述べた。

業者Yに対しては算定ミスによる超過報酬に加え、事情聴取で判明した媒介契約書の交付義務違反と、水害ハザードマップ自体は交付しているが重要事項説明書に記載していないことについての重要事項説明義務違反を認定し、業者Xに対しては業者Yと同様の重要事項説明義務違反を認定した。なお、再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったこと及び買主との間で民事的和解があったことを踏まえ、両業者とも文書勧告とした。

14

媒介業者（超過報酬、媒介契約書の不交付等）

- ◇ 買主は、令和2年9月、法人を売主とする収益目的の事業用土地建物について、業者の媒介により売買契約を締結した。契約時、別の法人が当該建物を賃借しており、所有権移転に伴い賃貸借契約も買主が引き継ぐこととなった。買主が新たな賃貸人として挨拶に訪れたところ、賃借している法人から、雨漏り等の瑕疵がある物件であるため、賃料の減額を交渉された。修繕の見積り金額が高額になり、売主が一部分の負担にしか応じなかったため紛争となり、物件の状況を十分に説明されなかったこと

や、契約前に内覧を依頼した際には賃借人が拒否していると内覧を断られたことで、物件の状態を確認することができなかったとして、当課へ相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、仲介業者は目視による現地調査と売主に対する聞き取りにより物件調査を行ったが、以前に雨漏りがあった箇所は修繕されており、契約時の雨漏り等の瑕疵の存在は認められなかったと主張した。また、内覧は実施できなかったが、築年数の古い物件であるため、隠れた瑕疵や損耗がある可能性を説明し、買主はそれらを価格に反映させていることを承諾した上での取引であったと主張した。

業者が十分な調査を行わなかったことによる重要事項説明義務違反については認定を行わなかったが、売買代金に建物の消費税を含めて仲介手数料が計算されているため報酬の法定上限を超えていること、買主に対して媒介契約書を交付していないこと、売主に対して交付した媒介契約書に記載漏れがあることを法違反と認定し、再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったこと及び超過部分の報酬の返金を行ったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

15

媒介業者（媒介契約書の不交付）

- ◇ 買主は、令和元年9月、業者の媒介により契約当時建築中の土地及び建物の売買契約を締結した。隣接地の通行権の付与を受けたが、通行権についての具体的な説明がなく、また、完成後の玄関ドアが隣地の旗竿地に向いており、隣地を通らないと出入りができないことについて、当課へ相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、隣接地の通

行権について、図面を用いて説明しており、また現地案内の際にも説明したと主張があった。玄関について、通路を通らなければいけないことも現地確認の際に説明し、重要事項説明書においても記載の上説明していると主張があった。

提出された重要事項説明書には、対象不動産に含まれる私道に関する負担の項目は、図面と内容を記載しており、承役地（通行）の登記負担に関して、記載があることから、違反認定は行わなかった。

しかし、媒介契約を締結したにもかかわらず媒介契約書を交付しておらず、宅地建物取引業法第34条の2第1項に違反するが、再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

16

媒介業者（媒介契約書の記載不備等）

- ◇ 相談者は、所有する土地建物の売却について、業者との間で令和4年10月、専任媒介契約を締結した。その際、専任媒介契約書には、文書・電子メールにより、業務の処理状況を「月2回以上」の頻度で報告するとの記載があった。

この記載は、専任媒介契約において「2週間に1回以上」の報告をしなければならないと規定する宅地建物取引業法第34条の2第9項に違反するものとして、当課に相談があった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業務処理状況報告の頻度を「月2回以上」と記載していることを認めた。なお、事情聴取に併せて提出された業務処理状況報告書を確認したところ、全て2週間に1回以上のペースで報告がなされていることが判明したた

め、宅地建物取引業法第34条の2第9項違反の事実は認められなかった。

しかしながら、「月2回以上」との記載は、専任媒介契約上の義務として「2週間に1回以上」の報告を求めている趣旨に反するものであるため、業者を口頭指導とした。

4 不正不当行為

17

売主業者（取引の公正を害する行為）

◇ 買主は、令和2年3月、宅地建物取引業者である売主と住宅の新築を目的に土地の売買契約を締結した。当該土地について車両の通行等のために隣の私有地を使用しなければならなかったところ、売買契約書には、①私道部分に関して、買主の所有する車両及び建築工事車両の進入、②私道部分に関して、ライフラインの整備のために必要となる掘削、③当該土地に進入する際に隣地所有者が道路側溝に設置しているグレーチングの一部をタイヤが踏むことについて、当該土地の引き渡しまでに業者が隣地所有者の承諾を得ることが、特約条項で定められていた。業者は上記③につき隣地所有者の承諾を得られなかったにもかかわらず、「道路掘削、通行等承諾書」に隣地所有者の署名・押印し、隣地所有者の承諾を得られたように装った。その後、建設会社が住宅の建設のために私有地を使用していたところ、隣地所有者から苦情を受け、当該承諾書の偽造が判明した。上記の事情について買主から当課へ苦情申出書の提出があった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、従業員が当該承諾書を偽造したことを認めた。この行

為は、買主に不測の不利益を生ずる可能性を生じさせるもので、宅地建物取引業法第65条第1項第2号に規定する「業務に関し取引の公正を害する行為」にあたる。なお、業者が令和3年5月まで買主の仮住まい費用を負担していたこと、令和3年3月に新居が竣工し買主は居住をしていたことから、買主の損害を認定するのは相当ではないとし、業者を指示処分とした。

5 広告

18

媒介業者（誇大広告等の禁止違反、専任媒介契約に関する義務違反等）

◇ 買主は、令和4年5月、業者の媒介により建築条件付土地の売買契約を締結したが、①契約後の令和4年7月まで業者がインターネット広告に当該物件を掲載していた。また、買主は、自宅マンション売却のため、令和4年5月に同じ業者との間で専属専任媒介契約を締結した。その際、②交付された専属専任媒介契約書の日付に誤りがあり、③契約を締結したときから5日以内に指定流通機構への登録が行われなかったことから、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、①広告については、担当者が退職済みのため、本人には確認できないが、取り下げを忘れていたかもしれないとの説明があった。また、②専属専任媒介契約書の日付については、記載誤りであることを認め、③指定流通機構への登録については、担当者が登録を怠っていた可能性があるとの説明があった。

①業者が売買契約締結後も物件を広告に掲載していたことは、宅地建物取引業法第32条の規定に違反する。また、②媒介契約

書の日付が誤っていたことは同法第65条第1項第2号に違反し、③専属専任媒介契約を締結したにもかかわらず、指定流通機構に登録しなかったことは、同法第34条の2第5項に違反するが、買主から業者に媒介契約及び売買契約の解除を申し出たところ、契約は白紙解除され、今後紛争が起こることはないということと、業者から再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

6 その他

19

売主業者(手付金等の保全措置の不履行等)

- ◇ 買主は、自動車を解体するための作業場を建設する目的で、令和2年9月に売主業者と代金6,250万円で土地売買契約を締結した。その後、建設目的が達成できないことが判明したため、令和3年8月に売買契約を解約したが、支払った手付金と中間金合計2,200万円の返金に売主業者が応じないことから、当課へ苦情を申し立てた。

買主から提出された関係資料を確認したところ、売主業者が、買主から売買代金の10%を超える金額を受領したにもかかわらず、宅地建物取引業法第41条の2第1項に定める手付金等の保全措置を講じていないこと、また、重要事項説明書において、当該物件に景観法及び農地法の制限がないにもかかわらず制限がある旨の記載をする等、誤った記載があることが発覚した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、手付金等の保全措置を講じていなかったことについては、保全措置が必要だという認識はなかったこと、また、重要事項説明書の誤記載については、景観法及び農地法の制限がか

かっているとの認識誤りがあったことの釈明があった。

しかし、買主から受領した手付金及び中間金について、その全額を買主に返金しており対応が誠実と認められること、また反省の弁を述べて再発防止に向けて改善を図ることを表明していることから、業者を同法第41条の2第1項違反については指示処分、重要事項説明書誤記載の同法第35条第1項違反については文書勧告とした。

20

媒介業者(迷惑勧誘)

- ◇ 相談者は、令和4年7月に業者から「中古アパートの運用」について勧誘を受け、その際、引き続き勧誘を受けることを希望しない旨の意思を表示したにもかかわらず、同年8月に、再度勧誘の電話が来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、相談者に対し再度勧誘を行ったことを認めた。

その上で、通常固定電話で勧誘を行うところ、担当者が自身の携帯電話で電話をかけたため、以前勧誘を断られたお客様だということに気が付かず、再勧誘が発生してしまったと述べた。

業者は、宅地建物取引業法違反について真摯に受け止め、今後同じようなことが起こらないよう携帯電話での電話営業を禁止する等、業務改善すると述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

21

買主業者(他法令違反)

- ◇ 買主業者は、令和4年2月から4月まで

の間に、6件の土地の購入契約を締結したが、その契約締結日から二週間以内に、国土利用計画法第23条第1項に基づく届出を行わなかったことにより、国土利用計画法の所管部局から買主業者に対して始末書の提出を要求するとともに、当課に連絡があった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、当初届出が必要な開発面積を下回っていたが、その後複数の契約をしたところ、届出が必要な面積を超えてしまい、届出が遅れてしまったとのことであった。

国土利用計画法の所管部局から法違反を指摘された後、社内勉強会を行い、職員への周知を図り、国土利用計画法の所管部局に始末書を提出したため、業者を文書勧告とした。

II 賃貸に関するもの

1 重要事項の調査・説明の不備等

22

媒介業者（宅地建物取引士でない者による重要事項説明、37条書面への取引士の記名押印義務違反）

- ◇ 専任の宅地建物取引士として宅地建物取引業者名簿に登録されている者の宅地建物取引士証の有効期限が満了していた。

そこで、当該業者から取引台帳等の帳簿を収受し、事務所調査を実施したところ、賃貸借の取引10件について、宅地建物取引士証の有効期限が満了した者が重要事項説明を行い、宅地建物取引業法第37条第2項に規定する書面に記名押印していた。

そのため、宅地建物取引士以外の者（宅地建物取引士証の有効期限が満了した者）

が当該行為を行ったものであり、同法第35条第1項及び第37条第3項の規定に違反する。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、上記の違反をいずれも認めたが、業務改善計画書の提出があったこと、違反歴がないこと等を勘案し、業者を文書勧告とした。

23

媒介業者（重要事項説明義務違反）

- ◇ 令和2年9月に国土交通省より、国土交通大臣免許業者が媒介若しくは貸主代理として関与した建物賃貸借契約に係り借主へ交付した重要事項説明書において、対象物件が土砂災害警戒区域内に位置するにもかかわらず、土砂災害警戒区域外であると記載した事例が多数発生しており、その事例の中に、知事免許業者が共同媒介で関与した事例が複数含まれていることについて、当課あて通報があった。

- ◆ 通報があった複数の業者にそれぞれ事情を聴いたところ、いずれの業者も、当該大臣免許業者が作成した重要事項説明書を使用して借主に説明を行ったが、大手業者が作成した重要事項説明書であったことから内容を信用してしまい、独自の確認作業を怠った結果、誤った説明を行ってしまったことを認めた。

しかし、借主に対し事情説明を行うなど宅地建物取引業法違反後の対応が適切であったこと、また、今後は再発防止に努めると弁明していることから、すべての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）

◇ 借主は、令和4年12月、広告に「バックキャンペーン対象 仲介手数料貸主負担」と表示されていた部屋の賃貸借契約を締結したが、重要事項説明書に仲介手数料の支払いの記載があり、記名押印させられたため、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、借主の仲介手数料は無料であり、誤って重要事項説明書に記載してしまったとのことであった。

その後、借主からの契約の解除の申し出を受け入れ、受け取った金銭は速やかに借主に全額返金したことから、業者を文書勧告とした。

25

媒介業者（宅地建物取引士でない者による重要事項説明、重要事項説明書の不交付）

◇ 賃貸住宅の入居者から「重要事項説明の際、説明者から宅地建物取引士証の提示がなかった。不審に思い提示を求めたところ、宅地建物取引士ではない、と言われた。また、契約の手続きに必要とのこと、重要事項説明の書面が交付されず、後日渡す、と言われた。宅地建物取引業法違反ではないか。」との苦情が当課にあった。

◆ 業者の代表者兼専任の宅地建物取引士に事情を聴いたところ、「借主が事務所を訪れた際、宅地建物取引士が不在だったため、宅地建物取引士ではない従業員が、重要事項説明を行ってしまった。また、重要事項説明の書面が交付されていないことは、把握していなかった。」とのことであった。

宅地建物取引業法第35条に違反する事実が確認されたものの、①入居者に具体的な

損害は発生していないこと、②違反事実を認め、直ちに是正する意思を示したこと等を総合的に勘案し、業者を口頭指導とした。

2 媒介報酬等

26

媒介業者（超過報酬、重要事項説明義務違反等）

◇ 借主は、令和2年12月、業者の媒介により貸主（媒介業者とは別の知事免許業者の法人）との間で区分所有建物の1室の賃貸借契約を締結した。借主は、その際に媒介業者が、借主から承諾を得ることなく、媒介手数料として借賃の1月分の1.1倍に相当する金額を受領しており、超過報酬に当たると主張し、また、重要事項説明の際に媒介業者の宅地建物取引士がその場に来ず、貸主である別の知事免許業者の宅地建物取引士が重要事項説明を行ったとして、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、媒介手数料の金額については借主から承諾を得て受領したと主張したが、借主から提出された関係書類を確認したところ、承諾を得た時点が重要事項説明時点（契約締結日と同日）であることが判明した。媒介の依頼を受けるに当たって承諾を得ているとは認められず、超過報酬に当たり宅地建物取引業法第46条第2項に違反すると認定した。

また、重要事項説明の際に宅地建物取引士が来なかった件については、貸主の業者の宅地建物取引士より、自分が説明するので来てよといわれ従ってしまったとして、重要事項説明を行わなかったことを認めたため、同法第35条第1項違反と認定した。

媒介業者は、借主の請求に従い、媒介手数料の超過徴収分に遅延利息を上乗せして返金した。また、重要事項説明義務違反については、反省の弁を述べて再発防止に向けて改善を図ることを表明した。

上記の事情を踏まえ、媒介業者を同法第46条第2項違反については指示処分、同法第35条第1項違反については文書勧告とした。

27

媒介業者（超過報酬等）

◇ 貸主は、令和4年4月、元付業者及び客付業者の媒介により借主との間で店舗の賃貸借契約を締結した。

その際に元付業者が何らの説明なく、貸主に支払われるべき初期費用から、賃料の1か月分相当額を「広告料」名目で差し引き、その残りの額を振り込んでいるとして、貸主が当課へ苦情を申し立てた。

◆ 元付業者に事情を聴いたところ、貸主へ振り込むべき初期費用から賃料の1か月分相当額を広告料として差し引いた額を振り込んだことを認めた。また、その際、貸主から元付業者に対し、特別な広告依頼は行っていないとの申し出があったため、直ちに、賃料の0.5か月分に相当する額を貸主に返金し、既に宅地建物取引業法違反状態は解消されていると申し述べた。

上記の事情を踏まえ、業者を文書勧告とした。

3 広 告

28

媒介業者（誇大広告）

◇ 不動産公正取引協議会より、知事免許の宅地建物取引業者について、不動産情報サイトに掲載した物件広告に次のとおり「不動産の表示に関する公正競争規約」違反があったため、同規約に基づく措置を行った旨の情報提供があった。

- ・ 9件の広告において、新規に情報公開を行った後、それぞれ契約済みとなり、取引できなくなったにもかかわらず、以降更新を繰り返し、広告していた。
- ・ 1件の広告において、実際には角住戸でないにもかかわらず、「角住戸」と記載して広告した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、契約済みの物件を掲載してしまったことについては、広告の件数を多く掲載しすぎて更新が追いつかなかったため、そのまま広告してしまったことを認めた。また、「角住戸」の記載については、広告の入力システムに対象物件の名称を入力すると過去の入力内容の履歴が表示されるが、チェックせずそのまま掲載してしまったことを認めた。これらのことは、宅地建物取引業法第32条に違反するが、関係者の損害が発生せず、悪質性もないことから、業者を文書勧告とした。

29

媒介業者（広告義務違反）

◇ 借主は、令和4年5月、広告に「浴室乾燥機」付きと表示されていた部屋の賃貸借契約を締結したが、実際は「浴室乾燥機」は設置されていなかったため、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、管理会社が作成した広告をそのまま使用し、当該設備の設置の有無を現場で確認していなかったことを認めた。その後、貸主、媒介業者、管理会社及び借主が協議し、媒介業者等が当該設備の代替品を提供し、工事費用も補填したため、媒介業者を文書勧告とした。