

# 平成三年度の

## 苦情紛争相談

佐藤 俊

平成三年度に建設省及び都道府県に持ち込ま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、二二、二七〇件となっており、前年度に比べ七六九件（六・七％）増加した。過去一〇年間では、昭和五二年度の三〇、四六四件をピークにその後減少を続けてきたが、昭和六三年度以降は三〇〇件から六〇〇件の増加傾向にある。

一二、二七〇件のうち、建設省及び都道府県の宅地建物取引業法主管課本課（以下「都道府県本課」という。）で取り扱った三、七八六件の内訳は、売買に係るものが二、三四三件（六一・九％）、媒介及び代理に係るものが一、四四三件（三八・一％）となっている。

次に売買に係るものと媒介及び代理に係るものについてそれぞれの原因別をみると、以下のとおりである。

① 売買に係る苦情紛争相談二、三四三件のうち、もつとも多いのは、従来同様、重要事項の説明等に関するもので五〇九件（二一・七％）、次いで契約の解除に関するもの四〇九件（二七・五％）、手付金、中間金等の返還に関するもの二五九件（一一・二％）、瑕疵補修を含む瑕疵担保に関するもの一四八件（六・三％）、登記・引き渡しの不都合な履行遅延に関するもの一一八件（四・九％）となっている。これら苦情紛争の原因別の構成比率は、ほぼ前年度と変わらないが、ローン不成立による契約解除に関するものの比率（七・六％）が高くなっているのが目立つ。

これは、不動産市場の低迷に伴う物件価格の値下がりや青田売りでマンションを購入したものの、マンション市場の下落により契約に嫌気がさすと同時に損害を少しでも小さくしようとして、故意に適正な融資申込手続きを行わず、これによるローン不成立を理由として特約条項による白紙解除を主張し手付金

の返還を求めるものが増えたことも要因の一つといえるだろう。

② 媒介及び代理に係る苦情紛争相談一、四四三件のうち、一番多いのは、売買と同様、重要事項の説明等に係るもので三六六件（二五・四％）、次いで契約の解除に関するもの一五九件（一一・〇％）、報酬に関するもの一四五件（一〇・〇％）、預り金、申込証拠金等の返還に関するもの一二一件（八・四％）となっている。

これを前年度との比較でみると、報酬に関するもの及び預り金、申込証拠金等の返還に関するものの比率が高くなっているのが目立つ。

報酬に関するものについては、媒介契約はあるものの、売買契約が成立したか否か、あるいはそもそも媒介契約が成立しているかどうか、あるいはその額について、当事者間で

表1 建設省及び都道府県における紛争相談件数の推移

| 区分<br>年度 | 全 国     |
|----------|---------|
| 52       | 30,454件 |
| 56       | 26,874  |
| 57       | 21,993  |
| 58       | 16,835  |
| 59       | 16,888  |
| 60       | 15,659  |
| 61       | 12,049  |
| 62       | 10,253  |
| 63       | 10,589  |
| 元        | 11,063  |
| 2        | 11,501  |
| 3        | 12,270  |

の紛争が多い。また、報酬の支払そのものを避けるため媒介業者を排除した直接取引にかかる紛争も多く見受けられる。

このような紛争の背景には、業者の媒介努力に比較して報酬金額が高すぎると考えられる場合、また、物件価格が値下がりして、売主の売却利益に見込み違いが生じた場合等の事情がある。

次に、預り金、申込証拠金等の返還に関するものについては、賃貸借の媒介・代理による紛争が多くなっている。

これは、賃貸借契約締結前に、媒介業者が借主から一定の金員を預り金申込証拠金等の名称で説明も曖昧なまま授受し、その後、借主が契約締結を取りやめ、その金員の返還を求めると、媒介業者は貸主に既に渡したとか、貸主が承諾したから預り金は手付金であるとか、契約解除したいならば、手付け放棄だとか主張して返還を拒否するといった紛争である。

平成三年度の苦情紛争相談の概要は以上のとおりであるが、契約解除に関する苦情紛争相談の増加及び賃貸借の媒介・代理に係る預り金等の返還に関する苦情紛争相談件数の増加という状況に鑑み、契約内容の明確化等、より一層適切な業務の処理に努め、紛争が生

じないよう認識を新たに努力してもらいたい。  
(建設省建設経済局不動産業課紛争係長)

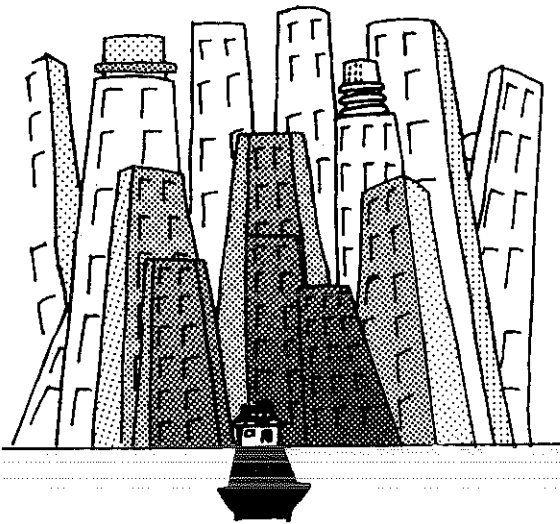
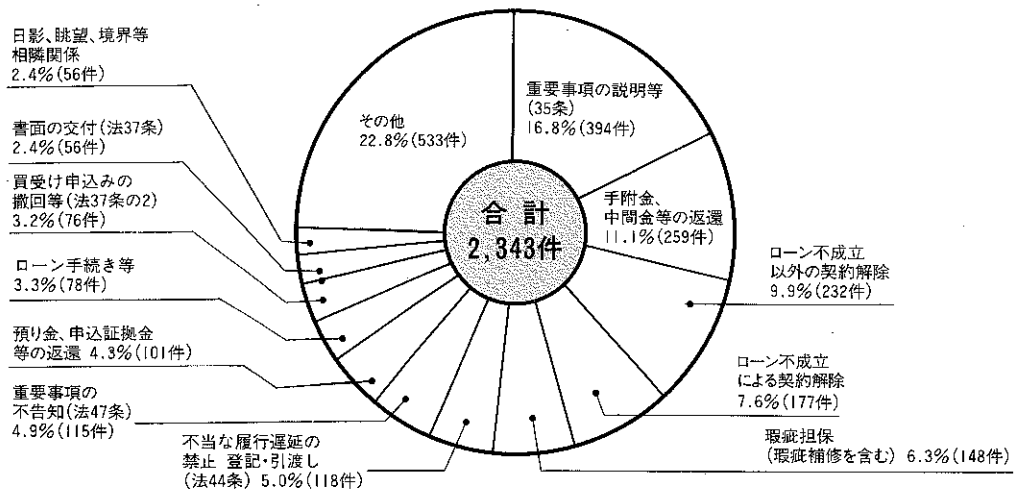


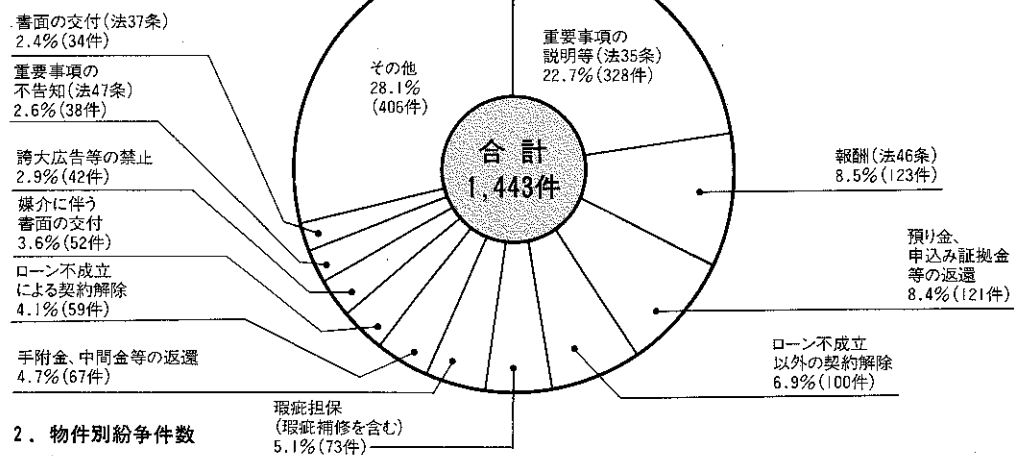
表 2 原因別・物件別紛争相談件数 平成 4 年度

1. 原因別紛争件数

(1) 売買に係る紛争(原因別)



(2) 媒介・代理に係る紛争(原因別)



2. 物件別紛争件数

(1) 売買に係る紛争

| 係る紛争       |              |            |              |           | 合計 2,343件 |  |
|------------|--------------|------------|--------------|-----------|-----------|--|
| 宅 地<br>698 | 土地付き建物 1,056 |            | マンション<br>548 |           | 別荘地<br>41 |  |
|            | 新 築<br>693   | 中 古<br>363 | 新築<br>378    | 中古<br>170 |           |  |
| 29.8%      | 29.6%        | 15.5%      | 16.1%        | 7.3%      | 1.7%      |  |

(2) 媒介・代理に係る紛争

| 代理に係る紛争    |            |            |           |           |             | 合計 1,443件 |
|------------|------------|------------|-----------|-----------|-------------|-----------|
| 宅 地<br>385 | 土地付き建物 504 |            | マンション 306 |           | 賃貸物件<br>227 |           |
|            | 新 築<br>264 | 中 古<br>240 | 新築<br>158 | 中古<br>148 |             |           |
| 26.7%      | 18.3%      | 16.6%      | 10.9%     | 10.3%     | 別荘地 15.7%   |           |
|            |            |            |           |           | 1.5%        |           |