

表1 建設省及び都道府県における
紛争相談件数の推移

年 度	件 数	対前年 増減率 (%)	相談中業法 違反と思わ れるもの
昭和52年	30,464	—	15,374
53	30,458	- 0.0	18,321
54	30,137	- 1.1	18,821
55	26,382	-12.5	18,697
56	26,874	1.9	19,470
57	21,993	-18.2	14,527
58	16,835	-23.5	9,856
59	16,888	0.3	9,776
60	15,659	- 7.3	8,990
61	12,049	-23.1	9,324
62	10,253	-14.9	8,472
63	10,589	3.3	7,475
平成元年	11,063	4.5	3,021
2	11,501	4.0	3,545
3	12,270	6.7	3,786
4	16,392	33.6	3,726

平成四年度に建設省及び都道府県の宅地建物取引業法所管部局等に取り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、一六、三九二件となっており、前年度に比べ四、一二二件(三三・六%)増加した。苦情・紛争の相談件数の推移を見ると、昭和五十二年度の三〇、四六四件をピークにその後減少を続けてきたが昭和六十

三年度以降また増加傾向にある(表1)。
一六、三九二件のうち、建設省及び都道府県の宅地建物取引業法所管部局本課で取り扱った三、七二六件の内訳は、売買に係るものが一、九六三件(五二・七%)、売買の媒介・代理に係るものが一、〇九七件(二九・四%)、賃貸の媒介・代理に係るものが六六六件(二七・九%)となっている(表2)。

平成四年度の

苦情紛争相談について

佐藤 俊

表2 物件別紛争件数

(1) 売買に係る紛争

原 因	件 数	構成比(%)	前年度件数
宅 地	567	28.9	698
土地付建物 新築	574	29.2	693
中古	292	14.9	363
マンション 新築	294	15.0	378
中古	203	10.3	170
別 荘 地	33	1.7	41
合 計	1,963	100	2,343

次に売買に係るもの、売買の媒介・代理に係るもの及び賃貸の媒介・代理に係るものについてそれぞれの原因別を見ると以下のとおりである。

① 売買に係る苦情・紛争相談

一、九六三件のうち、もっとも多いのは、重要事項の説明等に関するもので四五一件(二三・〇%)、次いで契約の解除に関するもの三三一件(一六・九%)、手付金、中間金等の返還に関するもの一二二件(九・三%)、かし補修を含むかし担保に関するもの一一九件(六・

(3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

原 因	件 数	構成比(%)
宅 地	17	2.6
土地付建物新築	19	2.9
中古	40	6.0
マンション新築	200	30.0
中古	390	58.6
合 計	666	100

(2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

原 因	件 数	構成比(%)	前年度件数
宅 地	327	29.8	385
土地付建物 新築	200	18.2	264
中古	255	23.2	240
マンション 新築	113	10.3	158
中古	177	16.1	148
別 荘 地	25	2.3	21
合 計	1,097	100	1,216

一〇、預り金、申込み証拠金等の返還に関するもの一〇三件(五・二%)となっている。これら苦情・紛争の原因別の構成比率は、ほぼ前年度と同じである(表3-1)。

② 売買の媒介・代理に係る苦情・紛争相談

一、〇九七件のうち、もっとも多いのは、売買と同様に重要事項の説明等に関するもので三三三件(一九・四%)、次いで報酬に関するもの一三六件(二・四%)、契約の解除に関するもの一〇七件(九・八%)、手付金、中間金等の返還に関するもの六六件(六・〇%)、預り金、申込み証拠金等の返還に関するもの五七件(五・二%)となっている。これを前年度と比較すると、報酬に関するもの及び手付金、中間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(表3-2)。

③ 賃貸の媒介・代理に係る苦情・紛争相談

六六六件のうち、もっとも多いのは預り金、申込み証拠金等の返還に関するもの一九八件(二九・七%)、次いで重要事項の説明等に関するもの九九件(四・九%)、報酬に関するもの八三件(二・五%)、取引態様の明示に関するもの三二件(四・七%)となっている。これを前年度と比較すると、苦情・紛争相談件数が約三倍になっている。

特に、預り金、申込み証拠金等の返還に関するものが約四倍、報酬に関するものが約三・五倍になっているのが目立つ(表3-3)。

以上のように平成四年度の苦情・紛争相談において、従来どおり重要事項の説明等に関するものの割合が高く、また、報酬に関するもの及び預り金等の返還に関するものが顕著な増加傾向を示していることに鑑み、重要事項の説明義務の徹底及び契約内容の明確化等より一層適切な業務の処理を行い、紛争が生じないよう認識を新たに鋭意努力していただきたい。

(建設省建設経済局不動産業課紛争係長)

表 3 原因別紛争件数

(1) 売買に係る紛争

原 因	平 成 4 年 度		平 成 3 年 度	
	件 数	構成比(%)	件 数	構成比(%)
重要事項の説明等(法35条)	374	19.1	394	16.8
契約の解除(ローン不成立以外)	193	9.8	232	9.9
手付金、中間金等の返還	182	9.3	259	11.1
ローン不成立による契約解除	138	7.0	177	7.6
かし問題(かし補修含む。)	119	6.1	148	6.3
預り金、申込み証拠金等の返還	103	5.2	101	4.3
登記・引き渡し(法44条)	92	4.7	118	5.0
重要事項の不告知(法47条)	77	3.9	115	4.9
ローン手続き	64	3.3	78	3.3
日影、眺望、境界等相隣関係	59	3.0	56	2.4
買受け申込みの撤回等(法37条の2)	47	2.4	76	3.2
代金支払い(法44条)	45	2.3	48	2.0
誇大広告等の禁止(法32条)	44	2.2	41	1.7
手付の信用供与(法47条)	36	1.8	55	2.3
前金の保全(法41条)	32	1.6	30	1.3
前金の保全(法41条の2)	32	1.6	3	0.1
その他	326	16.6	412	17.6
合 計	1,963	100	2,343	100

(2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

原 因	平 成 4 年 度		平 成 3 年 度	
	件 数	構成比(%)	件 数	構成比(%)
重要事項の説明等(法35条)	294	26.8	279	22.9
報酬(法46条)	113	10.3	103	8.5
手付金、中間金等の返還	66	6.0	51	4.2
預り金、申込証拠金等の返還	57	5.2	71	5.8
ローン不成立による契約解除	54	4.9	59	4.9
契約の解除(ローン不成立以外)	53	4.8	81	6.7
かし問題(かし補修を含む。)	39	3.6	72	5.9
登記・引き渡し(法44条)	36	3.3	30	2.5
誇大広告等の禁止(法32条)	33	3.0	30	2.5
媒介に伴う書面の交付(法34条の2)	32	2.9	48	3.9
重要事項の不告知(法47条)	29	2.6	35	2.9
不当に高額な報酬(法47条)	23	2.1	18	1.5
取引態様の明示(法34条)	22	2.0	12	1.0
書面の交付(法37条)	19	1.7	28	2.3
ローン手続き	14	1.3	18	1.5
日影、眺望、境界等相隣関係	13	1.2	25	2.1
その他	200	18.2	256	21.1
合 計	1,097	100	1,216	100

(3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

原 因	平 成 4 年 度		平 成 3 年 度	
	件 数	構成比(%)	件 数	構成比(%)
預り金、申込み証拠金等の返還	198	29.7	50	22.0
重要事項の説明等(法35条)	96	14.4	49	21.6
報酬(法46条)	51	7.7	20	8.8
不当に高額な報酬(法47条)	32	4.8	4	1.8
取引態様の明示(法34条)	31	4.7	2	0.9
手付金、中間金等の返還	27	4.1	16	7.0
書面の交付(法37条)	19	2.9	6	2.6
契約の解除(ローン不成立以外)	16	2.4	19	8.4
代金支払い(法44条)	12	1.8	0	0.0
日影、眺望、境界等相隣関係	12	1.8	0	0.0
手付の信用供与(法47条)	9	1.4	0	0.0
違約金の支払い	9	1.4	0	0.0
マンションの管理に関する問題	8	1.2	3	1.3
誇大広告等の禁止(法32条)	7	1.1	12	5.3
その他	139	20.9	46	20.3
合 計	666	100	227	100

