

# 平成五年度の

## 苦情紛争相談について

石田政樹

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    |
|-------|--------|
| 昭和52年 | 30,464 |
| 53    | 30,458 |
| 54    | 30,137 |
| 55    | 26,382 |
| 56    | 26,874 |
| 57    | 21,993 |
| 58    | 16,835 |
| 59    | 16,888 |
| 60    | 15,659 |
| 61    | 12,049 |
| 62    | 10,253 |
| 63    | 10,589 |
| 平成元年  | 11,063 |
| 2     | 11,501 |
| 3     | 12,270 |
| 4     | 16,392 |
| 5     | 12,722 |

平成五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、一一、七二二件となっており、前年度に比べ三、六七〇件（二二・四％）減少した。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、昭和六十二年度には、一万件台まで減少している。昭和六十三年度

以降、若干増加傾向にあったが、平成五年度には再び減少に転じた（表1）。  
一一、七二二件のうち、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六、九五〇件の内訳は、売買に係るものが三、一一〇件（四四・九％）、売買の媒介・代理に係るものが二、〇五八件（二九・六％）、賃貸の媒介・代理に係るものが一、七七二件（二五・五％）となっている（表2）。

表2 物件別紛争件数

### (1) 売買に係る紛争

| 原 因   | 件 数   | 構成比(%) |
|-------|-------|--------|
| 宅 地   | 1,020 | 32.7   |
| 土地付建物 | 新築    | 830    |
|       | 中古    | 458    |
| マンション | 新築    | 536    |
|       | 中古    | 225    |
| 別 荘 地 | 51    | 1.6    |
| 合 計   | 3,120 | 100    |

### (2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

| 原 因   | 件 数   | 構成比(%) |
|-------|-------|--------|
| 宅 地   | 569   | 27.6   |
| 土地付建物 | 新築    | 490    |
|       | 中古    | 458    |
| マンション | 新築    | 211    |
|       | 中古    | 319    |
| 別 荘 地 | 11    | 0.5    |
| 合 計   | 2,058 | 100    |

(3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

| 原因    |    | 件数    | 構成比(%) |
|-------|----|-------|--------|
| 宅地    |    | 18    | 1.0    |
| 土地付建物 | 新築 | 22    | 1.2    |
|       | 中古 | 229   | 12.9   |
| マンション | 新築 | 146   | 8.2    |
|       | 中古 | 1,357 | 76.6   |
| 合計    |    | 1,772 | 100    |

①売買に係る苦情・紛争相談

三、二二〇件のうち、もっとも多いのは、重要事項説明等に関するもので七六三件(二四・四%)、次いで契約の解除に関するもの四四三件(二四・二%)、手付金、中間金等の返還に関するもの三〇九件(九・九%)、瑕疵補修を含む瑕疵担保に関するもの二三九件(七・七%)、登記・引渡に関するもの二二二件(七・四%)となっている。

これら苦情・紛争相談の原因別の構成比率は、ほぼ前年度と同じであるが、登記・引渡

に関するものの比率が高くなっているのが目立つ(表3-1(1))。

②売買の媒介・代理に係る苦情・紛争相談

二、〇五八件のうち、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、六五九件(三二・〇%)、次いで契約の解除に関するもの三〇三件(一四・七%)、報酬に関するもの二〇六件(一〇・〇%)、媒介・代理に伴う書面の交付に関するもの一四六件(七・一%)、預り金、申込み証拠金等の返還に関するもの一〇二件(五・〇%)、となっている。

これを前年度と比較すると、契約の解除に関するもの及び媒介代理に伴う書面の交付に関するものの比率が高くなっているのが目立つ(表3-1(2))。

③賃貸の媒介・代理に係る苦情・紛争相談

一、七七二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七七九件(四四・〇%)、次いで重要事項の説明等に関するもの四〇八件(二三・〇%)、報酬に関するもの九七件(五・五%)、書面の交付に関するもの六五件(三・七%)となっている。

これを前年度と比較すると、預り金、申込み証拠金等の返還に関するもの、重要事項の

説明等に関するものの比率が高くなっているのが目立つ(表3-1(3))。

以上のように平成五年度の苦情・紛争相談において、重要事項説明等に関するものの割合が高く、また、契約解除に関する苦情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課紛争係長)

表3 原因別紛争件数

## (1) 売買に係る紛争

| 原 因                | 件 数   | 構成比(%) |
|--------------------|-------|--------|
| 重要事項の説明等(法35条)     | 582   | 18.7   |
| 手付金、中間金等の返還        | 309   | 9.9    |
| ローン不成立による契約解除      | 244   | 7.8    |
| 瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)     | 239   | 7.7    |
| 登記・引き渡し(法44条)      | 231   | 7.4    |
| 契約の解除(ローン不成立以外)    | 199   | 6.4    |
| 誇大広告等の禁止(法32条)     | 195   | 6.3    |
| 重要事項の不告知(法47条)     | 181   | 5.8    |
| 預り金、申込み証拠金等の返還     | 131   | 4.2    |
| 買受け申込みの撤回等(法37条の2) | 66    | 2.1    |
| 書面の交付(法37条)        | 56    | 1.8    |
| 手付の信用供与(法47条)      | 55    | 1.8    |
| 違約金の支払い            | 52    | 1.7    |
| 日影、眺望、境界等相隣関係      | 51    | 1.6    |
| ローン手続き             | 49    | 1.6    |
| 契約締結等の時間の制限(法36条)  | 48    | 1.5    |
| その他                | 432   | 13.8   |
| 合 計                | 3,120 | 100    |

## (2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

| 原 因                | 件 数   | 構成比(%) |
|--------------------|-------|--------|
| 重要事項の説明等(法35条)     | 531   | 25.8   |
| ローン不成立による契約解除      | 184   | 8.9    |
| 報酬(法46条)           | 170   | 8.3    |
| 媒介に伴う書面の交付(法34条の2) | 140   | 6.8    |
| 重要事項の不告知(法47条)     | 128   | 6.2    |
| 契約の解除(ローン不成立以外)    | 119   | 5.8    |
| 預り金、申込み証拠金等の返還     | 102   | 5.0    |
| 手付金、中間金等の返還        | 100   | 4.9    |
| 登記・引き渡し(法44条)      | 76    | 3.7    |
| 瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)     | 63    | 3.1    |
| 誇大広告等の禁止(法32条)     | 45    | 2.2    |
| ローン手続き             | 37    | 1.8    |
| 不当な高額な報酬(法47条)     | 36    | 1.7    |
| 書面の交付(法37条)        | 31    | 1.5    |
| 日影、眺望、境界等相隣関係      | 28    | 1.4    |
| 代金支払い(法44条)        | 26    | 1.3    |
| その他                | 242   | 11.8   |
| 合 計                | 2,058 | 100    |

## (3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

| 原 因                | 件 数   | 構成比(%) |
|--------------------|-------|--------|
| 預り金、申込み証拠金等の返還     | 779   | 44.0   |
| 重要事項の説明等(法35条)     | 316   | 17.8   |
| 報酬(法46条)           | 95    | 5.4    |
| 重要事項の不告知(法47条)     | 92    | 5.2    |
| 代金支払い(法44条)        | 76    | 4.3    |
| 書面の交付(法37条)        | 65    | 3.7    |
| 手付金、中間金等の返還        | 60    | 3.4    |
| 誇大広告等の禁止(法32条)     | 27    | 1.5    |
| 契約の解除(ローン不成立以外)    | 24    | 1.4    |
| 媒介に伴う書面の交付(法34条の2) | 21    | 1.2    |
| マンションの管理に関する問題     | 17    | 1.0    |
| 取引態様の明示(法34条)      | 16    | 0.9    |
| 手付の信用供与(法47条)      | 13    | 0.7    |
| 日影、眺望、境界等相隣関係      | 13    | 0.7    |
| その他                | 158   | 8.9    |
| 合 計                | 1,772 | 100    |