

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
6	11,641

平成六年度に建設省及び都道府県の宅地建物取引業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、六四一件となっており、前年度に比べ、一、〇八一件（八・五％）減少している。苦情・紛争相談件数の推移をみると、昭和五一年度の三〇、四六四件をピークにその後減少を続けていたが、昭和六三年以降平成四年度までは増加傾向に転じ、平

成五年度及び平成六年度は、再び減少しているという結果となっている（表1）。
一一、六四一件のうち、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、四六七件の内訳は、売買に係るものが二、七八三件（四三・〇％）、売買の媒介・代理に係るものが二、〇二七件（三一・四％）、賃貸の媒介・代理に係るものが一、六五七件（二五・六％）となっている（表2）。

平成六年度の 苦情紛争相談について

渡部 諭

表2 物件別紛争件数

(1) 売買に係る紛争

種 類	件 数	構成比(%)	前年度件数
宅 地	889	31.9	1,020
土地付建物	新築	29.8	830
	中古	13.9	458
マンション	新築	13.0	536
	中古	10.5	225
別 荘 地	24	0.9	51
合 計	2,783	100	3,120

(2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

種 類	件 数	構成比(%)	前年度件数
宅 地	544	26.8	569
土地付建物	新築	17.3	490
	中古	28.9	458
マンション	新築	9.0	211
	中古	16.7	319
別 荘 地	27	1.3	11
合 計	2,027	100	2,058

(3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

種 類	件 数	構成比(%)	前年度件数
宅 地	19	1.1	18
土地付建物	新築	11	0.7
	中古	148	229
マンション	新築	127	7.7
	中古	1,293	1,357
別 荘 地	59	3.6	0
合 計	1,657	100	1,772

一 売買に係る苦情・紛争相談

一、七八三件のうち、最も多いのは「重要事項の説明等(業法三五条)」に関するもので六〇〇件(二一・六%)となっており、次いで「手付金、中間金等の返還」に関するものが二三五件(八・四%)、「ローン不成立による契約解除」に関するもの二一四件(七・七%)、「誇大広告等の禁止(業法三二条)」に関するもの二〇二件(七・二%)、「預り金、申込証拠金等の返還」に関するもの一八八件(六・八%)などとなっている。

総件数としては、前年度に比して減少しているものの、個別的には「預り金・申込み証拠金等の返還」に関するものの増加が目立つ(表3-1(1))

二 売買の媒介・代理に係る苦情・紛争相談

二、〇二七件のうち、最も多いのは売買と同様に「重要事項の説明等(業法三五条)」に関するもので五八八件(二九・〇%)となっており、次いで「手付金、中間金等の返還」に関するもの一三三件(六・六%)、「重要事項の告知(業法四七条)」に関するもの一二六件(六・二%)などとなっている。

総件数としては、前年度に比してほぼ横ばいであるが、個別的には、前述の上位を占めている「重要事項の説明等(業法三五条)」や「手付金、中間金等の返還」に関するものが増加しており、「ローン手続き」に関するものの増加が目立つ(表3-1(2))。

三 賃貸の媒介・代理に係る苦情・紛争相談

一、六五七件のうち、最も多いのは「預り金、中間金等の返還」に関するもので五四九件(三三・二%)、次いで「重要事項の説明等(業法三五条)」に関するもの三〇九件(一八・六%)、「報酬(業法四六条)」に関するもの一二

〇件(七・二%)、「手付金、中間金等の返還」に関するもの一一七件(七・一%)などとなっている。

総件数としては、前年度に比して若干減少しているが、個別的には、「手付金、中間金等の返還」に関するものの増加が目立つ(表3-1(3))。

ご承知のとおり、宅地建物取引業は、住宅・宅地の供給、流通等を通じて国民生活、国民経済に重要な役割を担っており、消費者からの高い信頼性を要求される産業である。しかしながら、重要事項の説明に関するものや手付金、中間金等の返還に関するものなど不動産の購入等に当たって基本ともいえる分野の苦情・紛争相談件数が相変わらず多くを占めており、場合によっては、消費者に著しい損害を与えることもある。宅地建物取引業法の改正などにより、その未然防止への対応も数次にわたり措置されてきているが、消費者の立場に立った適正な宅地建物取引業務の推進を図り、より一層取引の公正かつ安全の確保に努めていただくようお願いする次第である。

(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	平成6年度		平成5年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
重要事項の説明等(法35条)	600	21.6	582	18.6
手付金、中間金等の返還	235	8.4	309	9.9
ローン不成立による契約解除	214	7.7	244	7.8
誇大広告等の禁止(法32条)	202	7.2	195	6.3
預り金、申込み証拠金等の返還	188	6.8	131	4.2
契約の解除(ローン不成立以外)	187	6.7	199	6.4
瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)	152	5.5	239	7.7
重要事項の不告知(法47条)	136	4.9	181	5.8
登記・引き渡し(法44条)	113	4.1	231	7.4
ローン手続き	73	2.6	49	1.6
代金支払い(法44条)	71	2.6	25	0.8
書面の交付(法37条)	57	2.0	56	1.8
契約締結等の時期の制限	52	1.9	48	1.5
違約金の支払い	42	1.5	52	1.7
買受け申込みの撤回等(法37条の2)	39	1.4	66	2.1
前金の保金(法41条)	32	1.1	39	1.2
手付の信用供与(法47条)	32	1.1	55	1.8
前金の保金(法41条の2)	27	1.0	27	0.9
日影、眺望、境界等相隣関係	25	0.9	51	1.6
広告開始時期の制限(法33条)	18	0.6	36	1.1
取引態様の明示(法34条)	15	0.5	23	0.7
他人物件売買の制限(法33条の2)	14	0.5	18	0.6
マンションの管理に関する問題	11	0.4	11	0.4
手付の額の制限等(法39条)	8	0.3	8	0.3
損害賠償額の予定等の制限(法38条)	6	0.2	1	0.0
瑕疵担保責任の特約の制限(法40条)	5	0.2	15	0.5
割賦販売契約の解除等の制限(法42条)	2	0.1	1	0.0
その他	227	8.2	228	7.3
合 計	2,783	100	3,120	100

(2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

原 因	平成6年度		平成5年度	
	件数	構成比(%)	件数	構成比(%)
重要事項の説明等(法35条)	588	29.0	531	25.8
手付金、中間金等の返還	133	6.6	100	4.8
重要事項の不告知(法47条)	126	6.2	128	6.2
報酬(法46条)	125	6.2	170	8.3
ローン手続き	106	5.2	37	1.8
媒介に伴う書面の交付(法34条の2)	105	5.2	140	6.8
預り金、申込み証拠金等の返還	104	5.1	102	5.0
契約の解除(ローン不成立以外)	92	4.6	119	5.8
瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)	85	4.2	63	3.1
ローン不成立による契約解除	73	3.6	184	8.9
誇大広告等の禁止(法32条)	58	2.9	45	2.2
代金支払い(法44条)	41	2.0	26	1.3
手付の信用供与(法47条)	40	2.0	25	1.2
登記・引き渡し(法44条)	33	1.6	76	3.7
不当に高額な報酬(法47条)	31	1.6	36	1.7
書面の交付(法37条)	30	1.5	31	1.5
取引態様の明示(法34条)	25	1.2	23	1.1
広告開始時期の制限(法33条)	22	1.1	18	0.9
日影、眺望、境界等相隣関係	22	1.1	28	1.4
契約締結等の時期の制限(法36条)	11	0.5	12	0.6
代理に伴う書面の交付(法34条の3)	6	0.3	6	0.3
違約金の支払い	3	0.1	9	0.4
マンションの管理に関する問題	3	0.1	13	0.6
その他	165	8.1	136	6.6
合 計	2,027	100	2,058	100

(3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

原 因	平成6年度		平成5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	549	33.1	779	44.0
重要事項の説明等(法35条)	309	18.6	316	17.8
報酬(法46条)	120	7.2	95	5.4
手付金、中間金等の返還	117	7.1	60	3.4
代金支払い(法44条)	82	4.9	76	4.3
重要事項の不告知(法47条)	56	3.4	92	5.2
誇大広告等の禁止(法32条)	32	2.0	27	1.5
書面の交付(法37条)	29	1.8	65	3.7
契約の解除(ローン不成立以外)	26	1.6	24	1.3
瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)	20	1.2	10	0.6
マンションの管理に関する問題	19	1.1	17	1.0
違約金の支払い	16	1.0	9	0.5
日影、眺望、境界等相隣関係	12	0.7	13	0.7
手付の信用供与(法47条)	11	0.7	13	0.7
取引態様の明示(法34条)	7	0.4	16	0.9
不当に高額な報酬(法47条)	4	0.2	2	0.1
秘密を守る義務(法45条)	1	0.1	1	0.1
登記・引き渡し(法44条)	2	0.1	4	0.2
ローン手続き	1	0.1	0	—
その他	244	14.7	153	8.6
合 計	1,657	100	1,772	100