

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
7	11,650
8	10,918

建設省及び都道府県の宅地建物取引業法所管部局等には持ち込まれた宅地建物取引業者が関与した宅地建物取引に関する苦情紛争相談件数については、昭和六十三年以降平成四年度までは、増加傾向を示していたが、平成五年度以降は減少傾向を示しており、平成八年度における苦情紛争相談件数は、一〇、九一八件で、前年度の一一、六五〇件と比べ、七三

二件（六・三％）減となっている。（表-1参照）
一〇、九一八件の内訳については、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ものが五、二八七件であり、残り五、六三一件が住宅・宅地関係に係る相談所において取り扱ったものである。このうち、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五、二八七件の内訳は売買に係るものが二、四四六件（四六・三％）、売

平成八年度の

苦情紛争相談について

建設省建設経済局不動産課
紛争係長
志村 和夫

表-2 物件別紛争件数

(1) 売買に係る紛争

物件の種類		平成8年度		平成7年度
		件 数	構成比	件数
宅	地	650	26.6	824
土地付建物	新築	828	33.9	642
	中古	274	11.2	309
マンション	新築	383	15.7	330
	中古	215	8.8	221
別 荘	地	96	3.9	77
合	計	2,446	100.0	2,403

(2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

物件の種類		平成8年度		平成7年度
		件 数	構成比	件数
宅	地	471	28.6	427
土地付建物	新築	421	25.6	433
	中古	312	19.0	422
マンション	新築	206	12.5	212
	中古	219	13.3	278
別 荘	地	16	1.0	73
合	計	1,645	100.0	1,845

(3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

物件の種類	平成8年度		平成7年度
	件数	構成比	件数
宅地	13	1.1	51
土地付建物	新築	24	12
	中古	102	93
マンション	新築	150	153
	中古	907	925
別荘地	0	0.0	0
合計	1,196	100.0	1,234

買の媒介・代理に係るものが一、六四五件(三一・一%)、賃貸の媒介・代理に係るものが一、一九六件(二二・六%)となっている。(表2-1)(3)参照)

二 売買に係る苦情争相談について

売買に係る苦情紛争相談件数二、四四六件を原因別にみると、「重要事項の説明等」に係るものが四二四件(一七・三%)と最も多く、次いで「手付金、中間金等の返還」に係るものが二六三件(一〇・八%)、「瑕疵問題」に係るもの二三七件(九・七%)、「預り

金、申込金証拠金等の返還」に係るものが一四七件(六・〇%)などとなっている。

前年度と比較すると、「重要事項の説明等」に係るものの占める比率が下がり、「瑕疵問題」に係るものの等の比率が上がっている。(表3-1(1)参照)

三 売買の媒介・代理に係る苦情紛争相談について

売買の媒介・代理に係る苦情紛争相談一、六四五件を原因別にみると、「重要事項の説明等」に係るものが二八九件(一七・六%)と最も多く、次いで「媒介に伴う書面の交付」に係るものが一七一件(一〇・四%)、「預り金、申込金証拠金等の返還」に係るもの一三三件(八・一%)、「報酬」に係るものが一二六件(七・七%)などとなっている。

前年度と比較すると、「重要事項の説明等」に係るものの比率が下がり、他の原因がそれぞれ増加している。(表3-1(2)参照)

四 賃貸の媒介・代理に係る苦情紛争相談について

賃貸の媒介・代理に係る苦情紛争相談件数一、一九六件を原因別にみると、「預り金、申込金証拠金等の返還」に係るものが三三〇

件(二七・六%)と最も多く、次いで「重要事項の説明等」に係るものが三一一件(二六・〇%)、「書面の交付」に係るもの九八件(八・二%)、「報酬」に係るものが七四件(六・二%)などとなっている。

前年度と比較すると、「預り金、申込金証拠金等の返還」に係るものの比率が下がり、「重要事項の説明等」などの他の原因が増加している。(表3-1(3)参照)

五 おわりに

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、消費者から高い信頼性を要求されている産業である。しかしながら、先述のとおり、苦情紛争相談件数は減少傾向を示しているものの、依然として一万件を超える状況にあり、なお一層、減少することが求められている。

このため、建設省においては、関係諸機関の協力の下、宅地建物の取引に関する苦情紛争の円滑な処理体制の整備等を積極的に推進していくこととしている。

表－３ 原因別紛争件数

(1) 売買に係る紛争

原 因	平成 8 年度		平成 7 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
重要事項の説明等(法35条)	424	17.3	532	22.1
手付金、中間金等の返還	263	10.8	245	10.2
瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)	237	9.7	159	6.6
預り金、申込み証拠金等の返還	147	6.0	158	6.6
誇大広告等の禁止(法32条)	131	5.4	152	6.3
契約の解除(ローン不成立以外)	127	5.2	143	6.0
登記・引き渡し(法44条)	125	5.1	102	4.2
重要事項の不告知(法47条)	124	5.1	101	4.2
ローン不成立による契約解除	100	4.1	65	2.7
代金支払い(法44条)	58	2.4	64	2.7
契約締結等の時期の制限	58	2.4	58	2.4
書面の交付(法37条)	58	2.4	57	2.4
買受け申込みの撤回等(法37条の2)	47	1.9	53	2.2
ローン手続き	46	1.9	51	2.1
前金の保全(法41条の2)	45	1.8	38	1.6
広告開始時期の制限(法33条)	43	1.8	37	1.5
前金の保全(法41条)	42	1.7	35	1.5
手付の信用供与(法47条)	42	1.7	34	1.4
他人物件売買の制限(法33条の2)	41	1.7	27	1.1
違約金の支払い	39	1.6	26	1.1
日影、眺望、境界等相隣関係	38	1.6	22	0.9
取引態様の明示(法34条)	29	1.2	22	0.9
手付の額の制限等(法39条)	10	0.4	6	0.2
瑕疵担保責任の特約の制限(法40条)	9	0.4	6	0.2
マンションの管理に関する問題	5	0.2	5	0.2
損害賠償額の予定等の制限(法38条)	3	0.1	1	0.0
割賦販売契約の解除等の制限(法42条)	0	0.0	0	0.0
その他	155	6.3	204	8.5
合 計	2,446	100.0	2,403	100.0

(2) 媒介・代理に係る紛争(売買)

原 因	平成 8 年度		平成 7 年度	
	件数	構成比	件数	構成比
重要事項の説明等(法35条)	289	17.6	530	28.7
媒介に伴う書面の交付(法34条の2)	171	10.4	138	7.5
預り金、申込み証拠金等の返還	133	8.1	126	6.8
報酬(法46条)	126	7.7	107	5.8
重要事項の不告知(法47条)	107	6.5	86	4.7
手付金、中間金等の返還	91	5.5	79	4.3
瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)	82	5.0	76	4.1
ローン不成立による契約解除	67	4.1	67	3.6
誇大広告等の禁止(法32条)	66	4.0	56	3.0
契約の解除(ローン不成立以外)	54	3.3	53	2.9
手付の信用供与(法47条)	52	3.2	47	2.5
書面の交付(法37条)	40	2.4	43	2.3
ローン手続き	33	2.0	26	1.4
広告開始時期の制限(法33条)	30	1.8	22	1.2
日影、眺望、境界等相隣関係	29	1.8	20	1.1
登記・引き渡し(法44条)	28	1.7	19	1.0
取引態様の明示(法34条)	26	1.6	17	0.9
契約締結等の時期の制限(法36条)	22	1.3	17	0.9
不当に高額な報酬(法47条)	21	1.3	11	0.6
違約金の支払い	11	0.7	7	0.4
代金支払い(法44条)	11	0.7	6	0.3
代理に伴う書面の交付(法34条の3)	10	0.6	6	0.3
マンションの管理に関する問題	7	0.4	4	0.2
秘密を守る義務(法45条)	1	0.1	2	0.1
その他	138	8.4	280	15.2
合 計	1,645	100.0	1,845	100.0

(3) 媒介・代理に係る紛争(賃貸)

原 因	平成 8 年度		平成 7 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	330	27.6	512	41.5
重要事項の説明等(法35条)	311	26.0	240	19.4
書面の交付(法37条)	98	8.2	93	7.5
報酬(法46条)	74	6.2	62	5.0
手付金、中間金等の返還	49	4.1	30	2.4
重要事項の不告知(法47条)	42	3.5	28	2.3
マンションの管理に関する問題	26	2.2	20	1.6
瑕疵問題(瑕疵補修を含む。)	24	2.0	19	1.5
契約の解除(ローン不成立以外)	21	1.8	14	1.1
誇大広告等の禁止(法32条)	21	1.8	11	0.9
違約金の支払い	17	1.4	8	0.6
媒介に伴う書面の交付(法34条の2)	11	0.9	8	0.6
手付の信用供与(法47条)	10	0.8	6	0.5
取引態様の明示(法34条)	9	0.8	5	0.4
登記・引き渡し(法44条)	5	0.4	5	0.4
代理に伴う書面の交付(法34条の3)	4	0.3	5	0.4
秘密を守る義務(法45条)	3	0.3	3	0.2
不当に高額な報酬(法47条)	2	0.2	1	0.1
広告開始時期の制限(法33条)	1	0.1	1	0.1
代金支払い(法44条)	1	0.1	0	0.0
日影、眺望、境界等相隣関係	0	0.0	0	0.0
ローン手続き	0	0.0	0	0.0
その他	137	11.5	163	13.2
合 計	1,196	100.0	1,234	100.0