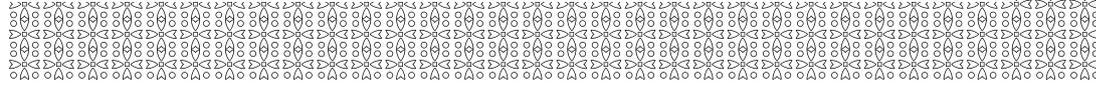


平成 23 年度の紛争事例から



◇ 相談内容

◆ 都府県による調査、聴取内容、解決結果

調査研究部

平成23年度に国土交通省及び都道府県の宅地建物取引業主管部局に寄せられた、宅地建物取引業者の関与した宅地建物の取引に関する苦情紛争相談件数は2,339件（このうち宅地建物取引業所管部の本局・本課で取り扱われたものは1,823件）となっています（本誌88号8頁参照）。ここでは、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、愛知県、大阪府、兵庫県の1都1府5県からお送りいただいた資料に基づいて、その主要内容を要約して掲載します。

不動産取引に関する紛争相談等に携わっておられる皆様のご参考にしていただくとともに、取引実務に従事している方々にも充分留意の上、今後の業務に当たっていただければ幸いです。

I 売買に関するもの

1 重要事項調査・説明の不備

1

売主業者 媒介業者（水道管等の調査説明ミスと記載不備等）

◇ 買主は、平成22年7月、業者の媒介で、売主業者と土地の売買契約を締結した。また、買主は、住宅を建てる敷地として一体的に利用する目的で、当該業者の媒介で隣接した土地の売買契約も同時に締結してい

た。当該土地の敷地内には水道管がないという説明だったにもかかわらず、住宅を建てる際に、水道の引き込み管があることが判明。1つの敷地内に水道管が2つあることになるため、一方の撤去費用がかかること、また、敷地内に排水枡があること、敷地の一部が隣接地の住民の通行に使用されていることも知らされていなかったとして、苦情を申し立てた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、飲用水の供給のための施設の整備の状況について、配管等の状況欄に敷地内配管（無）と記載がされ、その他記載不備があった。また、売買契約書において、瑕疵担保責任を負う範囲を限定する特約と、手付放棄による契約解除の期限を、契約日の2日後とする旨が規定されていた。

◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、「水道管については売主が業者であるため、改めて調査はしなかった。撤去費用は売主業者と当社で費用負担するという方向で買主と話をしている。」と答えた。また、枡については「枡のあたりは草が生い茂っていたので気がつかなかった。契約後、買主の指摘で初めて知った。」と答え、さらに隣接住民が敷地の一部を通行していることについては、「路地のような感じはしたが、物件を見に行った際、人が通行していなかつ

たため調査はしなかった。」と答えた。瑕疵担保責任に関する特約については「土地の取引なので、地中埋設物に限り瑕疵担保責任を負うとすれば問題ないだろうと思っていた。」と答え、手付放棄による契約解除の期限についても、業法の認識不足であったことを認めた。またその他の重要事項説明書の記載不備についても認めた。

売主業者に事情を聴いたところ、「当社が古家付きの物件を購入し更地にした際に、敷地内配管は無いと誤った判断をしてしまい、申し訳なかった。撤去費用を負担することで買主にはご了解をいただいた。買主から柵も撤去してほしいと申出があったが、現状使用されており、すぐ撤去することはできないので、将来、周辺の住宅に公共下水の引込み管が整備されたときに撤去することでご了解いただいた。」と答えた。また、隣接住民が敷地の一部を通行していることについては、「本物件の敷地に往来があることは認識していたが、取引前に調査はしなかった。買主の指摘を受け、近所の人に聞いたところ、本物件の西側から北側にかけての部分が周辺住民の生活道路として長年利用されているということだった。」と答えた。

また瑕疵担保責任と手付放棄による契約解除の期限の規定については、業法の認識不足を認め、またその他の重要事項説明書の記載不備についても認めた。

売主業者及び媒介業者を文書勧告とした。

2

媒介業者（重要事項説明書への不記載）

◇ 買主は、平成19年5月、飲食店店舗の建築を目的として、業者の媒介により土地の売買契約を締結した。

契約後、買主は当該土地の管理を管理会

社に委託していたが、平成23年1月、管理会社から管理地内の擁壁の劣化に伴う倒壊による被害防止のための措置をとるよう、擁壁に隣接する土地所有者から要望があった旨の連絡を受けた。買主が現地に赴き確認したところ、隣地との境界線の存在を示され、擁壁が買主の購入した土地に含まれていることを隣地所有者から知らされた。

買主は、当該擁壁の所有者については説明を受けていないとして、改めて業者に説明を求めたところ、「当該契約は現況有姿の公募売買であるため、測量図がなく、境界については確定できない旨説明している。」と述べた。また、当該物件の浄化槽には放流についての量的規制があり、本来の利用目的に合わないことも別途調査で明らかになった。

買主は、欠陥のある土地の売買について何ら説明をせず、契約の解除を申し出たにも関わらず業者が応じないとして、平成23年3月、県に苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、「境界については、現地に行けば一部を除き確認ができるが、買主からは現地を知っているからと現地立会いを断られたため、口頭のみで説明した。」と述べた。以上のほか、県が調査したところ、当該土地と公道の間には官用地が跨いでいるがその旨を説明しておらず、用途区域についても誤った説明をしており、媒介契約書の交付もしていなかったことが判明した。

業者を指示処分とした。

3

媒介業者（重要事項説明の不履行、書面への虚偽の記載）

◇ 買主業者は、平成21年6月、業者の媒介により、売主（元宅建業者）との間で土地

売買契約を締結した。当該物件の登記簿の所有者欄は、売主と別の3名の共有名義であったが、買主は既に売主が購入しているものと考えていた。ところが、平成22年8月、共有名義者のうち1名が売却について了承の意思を示していないことから、決済が受けられないことがわかり、買主業者は媒介業者を通じて売主に契約解除を申し出たが、媒介業者は対応してくれないと県に苦情を申し立てた。

- ◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、売主と媒介契約を結んだことについては認めたものの、当該契約については一切関与しておらず、重要事項説明書の作成については、元宅建業者であるが現在非宅建業者となっている売主が行い、媒介業者は、書面に記名押印したのみであると述べた。また、契約前の重要事項の説明についても、非宅建業者である売主が行い、媒介業者は取引主任者をして説明をさせていなかった。

業者を指示処分とした。

なお、買主は当該契約を解除し、売主は裁判所から売買契約書の約定通りの違約金支払いを命じられている。

4

媒介業者（重要事項説明の記載不備及び媒介契約書の不交付）

- ◇ 買主は、平成22年8月、業者の媒介で、共同住宅を建て替え、賃貸住宅として経営することを目的に中古共同住宅付土地を購入した。この取引において業者は、買主に媒介契約書を交付しておらず、また、接道に関する建築基準条例による規制により、本件建物は既存不適格物件であり建て替えができないことが判明した。買主は、「建て替え可能で、共同住宅も建築可能である」旨の説明を業者より受け、重要事項説明書

への記載もなかったとして苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、媒介契約書の作成・交付を行わなかったことについては事実を認め、「建て替えができると思っていた。」などと答えたが、業者は買主に媒介手数料を返還し、買主と民事的な解決を図った。

業者を指示処分とした。

5

媒介業者（大規模修繕の有無について誤った説明）

- ◇ 買主には高齢者の父がいるため、実家に近い中古マンションを、媒介業者2社を入れて、売主個人から平成23年3月に購入した。

物件の下見の段階から、大規模修繕の今後の有無が気掛かりのため、客付業者に質問をしたが、回答は後日、重要事項説明の際に、元付業者から説明することになった。売主からは「大規模修繕の予定は聞いていない。」との回答があり、また、元付業者も「大規模修繕の予定はありません。」との口頭での回答をした。

引渡後に、買主が管理人室に挨拶に行くと、昨年の総会の議案書を見せられ、外壁工事の予定はあるが、被災地物資の調達の影響で中断している旨を知らされた。想定工事費は全6棟210世帯で1億8千万円弱、積立金は3億円程度あるとのことであったが、工事に当たっては特別負担金も各戸が負担する予定とのことであった。

買主は業者に対して、説明ミスを訴えたが、業者からは問題ないとの回答であったため、買主は相談に訪れた。

- ◆ 媒介業者2社に事情を聴いたところ、業者らは事実を認めたが、事前に、管理会社

に大規模修繕の有無の確認をしたが、曖昧な回答しかなく、また売主の発言を信じてしまったため誤った説明をしたとのことであった。昨年の総会の議案書は確認していないとのことであった。

買主は示談に応じるのであれば、強い行政指導等は望まないと主張したこともあり、買主から寄せられた質問については、十分調査のうえ、重要事項説明に記載するよう、業者らを口頭指導とした。

6

媒介業者（重要事項説明調査説明不足）

◇ 買主は、業者の媒介で土地売買契約を締結した。業者から、重要事項説明の際、「準防火地域」欄に○が付いていたが、「制限内容」欄には本物件は防火・準防火地域の指定はございませんが、建築基準法第22条の適用を受けます（22条地域とは準防火地域よりは緩い規制であるが、屋根や外壁に不燃材料を使用しなければならない地域）。と記載があり、口頭でもそのように読み上げられた。買主は準防火地域に準ずる地域だと理解し契約したが、建築請負業者との打ち合わせで準防火地域であることが判明し、その対応で追加費用が発生した。業者に対応を求めたが謝罪等誠意ある対応をしてくれないとして、苦情を申し立てた。

◆ 媒介業者に事情を聞いたところ、業者は、買主に対し、準防火地域であるにもかかわらず、準防火地域の指定地域ではないと誤解されるような誤った説明をしたことを認めた。

なお、業者は買主へ謝罪し、正しくは、「準防火地域」であったことを説明し和解したため、業者を口頭注意とした。

2 契約書

7

買主業者（契約書の不交付等）

◇ 売主は、「買主業者へ土地及び建物を売却し、引き渡したが、売却代金の一部が未だ決済されていない。買主業者の営業担当者から複数回に分けて入金があり、売主自身もいくら支払いを受けたのか分からない。」として、相談に訪れた。

契約書を確認したところ、①契約は2回に分かれ2回目の契約書はない、②残金の支払い時期は移転登記完了までに行うこととなっている、③建物解体費用等は売主負担として具体的な金額が記載してある、④取引主任者の記名押印がない、という事実が判明した。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、①契約は2回に分け、約2か月後に2回目の契約をする際に、契約書を作成せず、1回目の契約書の特記事項に追加記載した、②所有権移転登記は契約日の2日後に行い、残金は契約前に口頭で了解を得て分割払いしている、③建物の解体費用等の精算は済んでいない、④取引主任者の記名押印はしなかった、などと答えた。

その後、売主と買主業者は和解が成立した。

業者を16日間の業務停止及び指示処分とした。

3 媒介契約・媒介報酬

8

媒介業者（超過報酬等）

◇ 買主は、「中古住宅の購入の媒介とリフォーム工事を業者に依頼した。今まで親

と同居していた家の隣地購入と建て替えもその業者たちに頼んでいたのも、いろいろな費用を請求されている。騙されているような気がする。引き渡しを受けた後に手続きが必要だからと業者に言われて隣地の権利証を預けたが権利証を返してくれない。」として相談に訪れた。

関係書類を確認したところ、①業者発行の領収書には「測量・登記申請・建築確認書・見積もり代として」と記載がある、②「仲介手数料として」との記載がある領収書の金額は法定上限額を超えている、③媒介契約書がない、という事実が判明した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、①買主が今まで住んでいた家の隣地購入と建て替え計画の際に手持ち資金が不足していると言われたので、測量、登記、建築確認申請費用を貸した、②仲介手数料の計算を間違ってしまった、③媒介契約書を作成し忘れた、④土地の権利書は、委任状を持たない代理人と称する人が来たので、本人が事務所に取りに来てほしいとお願いした、などと答えた。

なお、買主と媒介業者は消費生活センターのあっせんにより和解が成立した。

業者を文書勧告とした。

9

媒介業者（媒介契約書の不交付等）

- ◇ 買主は、平成23年3月、業者の媒介で売主との間で土地付建物（共同住宅1棟）の売買契約を締結した。所有者は売主の兄弟で認知症を患っており、売主は所有者の保護者として選任する旨の家庭裁判所の審判を得ているものの、代理権は有していなかった。しかし、業者は取引に際し、十分な調査をしないまま、買主に対し、売主が所有者の代理として契約当事者としての権

限を有すると説明し、買主はそれを信じて契約した。

また、業者は、買主に対し、媒介契約書及び重要事項説明書を交付せず、売買契約書には、物件の引渡日や宅地建物取引主任者の記名押印を記載していなかった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、調査不足は故意ではなく過失であると主張したが、事実を認めた。また、自らは仲介手数料を受領せず、売主に働きかけ手付金を返還させて白紙解約とした。

業者を22日間の業務停止及び指示処分とした。

10

媒介業者（媒介契約書・重要事項説明書の不交付）

- ◇ 買主は、平成23年3月、業者の媒介で、売主と土地売買契約を締結した。

当該土地は買主が50年間占有している土地であったが、購入することにしたものである。この取引において、業者は買主に対し、媒介契約書及び重要事項説明書を交付しなかった。買主の長男が購入価格に不満があり、苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は重要事項説明書については買主の長男が不要と述べたため、また、媒介契約書については契約当日に決済、引渡しを行なったため交付できなかったと述べたが、事実を認めた。業者を16日間の業務停止処分とした。

11

媒介業者（媒介契約書の虚偽記載等）

- ◇ 売主は、平成23年5月、業者からのしつこい勧誘に応じ、業者との間で区分所有建物の一室について、専属専任媒介契約を締結した。売主は、6月に媒介契約の解除を

決意し、相談に訪れ、その結果内容証明を送付したが、逆に業者から報酬相当額の違約金を請求され訴訟を提起された。

調査したところ、媒介契約書について、①国土交通省が定める標準媒介契約約款に基づく媒介契約書を使用していないにもかかわらず、媒介契約書に国土交通省が定める標準媒介契約約款に基づく書面であるという旨の記載をしている。②媒介契約を締結した日から5日以内に、本物件に関する一定の事項について指定流通機構に登録しなかった。という法違反のあることが判明した。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は事実を認め、弁護士と協議して改善策を取る旨を誓約した。

なお、売主と業者は平成23年7月相互に債権債務関係がないことを確認した上で訴えを取り下げ、和解した。

業者を7日間の業務停止及び指示処分とした。

12

媒介業者（媒介契約書の交付遅延及び取引態様の不明示等）

◇ 下記①～⑦の取引において、複数の区分所有建物（1室）の所有者は、業者との間で媒介契約を締結したが、業者には、それぞれ下記のような法違反があった。

- ① 売主Aは、業者の媒介で、買主Xとの間で区分所有建物1室の売買契約を締結した。この取引において、業者は、媒介契約書を売主に遅滞なく交付せず、また重要事項説明書に、私道に関する負担や手付金について記載を怠った。
- ② 売主Bは、業者の媒介で、買主Xとの間で区分所有建物1室の売買契約を締結した。この取引において、業者は、媒介契約

書を売主に遅滞なく交付せず、また重要事項説明書に、私道に関する負担や手付金について記載を怠った。

- ③ 依頼者Bは、業者との間で、所有する区分所有建物1室の売却について、一般媒介契約を締結した。この際、業者は、媒介契約書を売主に遅滞なく交付しなかった。
- ④ 依頼者Cは、業者との間で、所有する区分所有建物1室の売却について、専属専任媒介契約を締結し、その後同日付で業者を買主とする売買契約を締結した。この取引において、当該物件の購入希望者がいないにもかかわらず、いると不実のことを告げて媒介契約を締結させた。その後、取引態様が媒介であるにもかかわらず転売差益を取得することを目的として代金を減額させたうえで、取引態様を変更し、自ら買主とする売買契約を締結した。
- ⑤ 依頼者Dは、業者との間で、所有する区分所有建物1室の売却について、専属専任媒介契約を締結した。この際、業者は、当該物件の購入希望者がいないにもかかわらず、いると虚偽のことを告げて媒介契約を締結させた。
- ⑥ 依頼者Eは、業者との間で、所有する区分所有建物1室の売却について、一般媒介契約を締結し、その後同日付で業者を買主とする売買契約を締結した。この取引において、業者は、媒介契約書を売主に遅滞なく交付しなかった。また、当該物件の購入希望者がいないにもかかわらず、いると不実のことを告げて媒介契約を締結させた。その後、取引態様が媒介であるにもかかわらず転売差益を取得することを目的として代金を減額させたうえで、取引態様を変更し、自ら買主とする売買契約を締結した。
- ⑦ 依頼者Fは、業者との間で、所有する区分所有建物1室の売却について、一般媒介

契約を締結し、その後同日付で業者を買主とする売買契約を締結した。この取引において、業者は、媒介契約書を売主に遅滞なく交付しなかった。また、当該物件の購入希望者がいないにもかかわらず、いると不実のことを告げて媒介契約を締結させた。その後、取引態様が媒介であるにもかかわらず転売差益を取得することを目的として代金を減額させたうえで、取引態様を変更し、自ら買主とする売買契約を締結した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、
 - ①については、当初事実を認めたが、聴聞において、媒介契約書は後日郵送したと主張した。
 - ②については、事実を認めた。
 - ③については、事実を認めた。
 - ④については、当初事実を認めたが、聴聞において、一般的に購入希望者がいないということではなく、取引態様の変更は依頼者からの申し出によるものと主張した。
 - ⑤については、当初事実を認めたが、聴聞において、一般的に購入希望者がいないということはないと主張した。
 - ⑥については、当初事実を認めたが、聴聞において、一般的に購入希望者がいないということではなく、取引態様の変更は依頼者からの申し出によるものと主張した。
 - ⑦については、当初事実を認めたが、聴聞において、当初から媒介契約は締結せず、売買契約のみ締結したと主張した。
- 業者を免許取消処分とした。

4 手付金の保全措置・信用供与等

13

売主業者（手付の信用供与の疑い）

- ◇ 買主は、平成23年8月、売主業者と土地付建物（新築未完成）売買契約を重要事項

説明後に締結した。ただし、手付金10万円は、支払わなかった。なお、住宅ローンの事前申請は行った。

約1カ月後、住宅ローンの事前申請は下りたが、子供が通う予定の小学校が遠いことから本契約したくない旨伝えたところ、業者から手付金を支払うよう請求を受けたとして相談に訪れた。

- ◆ 売主業者に事情を聴いたところ、業者は事実を認めながらも、契約に至るまでは、何度か協議したうえで、書面で、当日、手付金が必要との通知をしたにもかかわらず、当日、実印だけ持参し、手付金は準備出来なかったから、何とかならないかとの依頼があったため承認した。業法47条3号の「手付の信用供与」については、弁護士に相談したところ、該当しないとの意見であったことを主張した。

そこで、相談者へ、県の弁護士相談を勧めたところ、県の弁護士においても、本件は業者からの強引性などもなく、業法47条3号の「手付の信用供与」の適用は本件の場合困難であるとの意見であった。

なお、買主と売主業者は契約解除の方向で和解した。

県としては、売主業者に、「手付の信用供与」の疑いのかかる取引は行わないよう、業者を口頭指導とした。

5 広告等

14

媒介業者（取引対象とならない物件広告）

- ◇ 相談者所有の土地建物について、売却依頼をしていないにもかかわらず、業者が勝手にインターネットで広告を掲載しているとして、業者の処分を求めて相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は、「所

有者（相談者）本人ではなく、所有者の妻からの依頼で媒介契約書の作成もしていなかった。所有者の妻を以前から知っており、所有者の妻からもインターネットへの広告の掲載はやめて欲しいと言われていたが、売却するための手助けになればとインターネットに広告を掲載した。その後、所有者本人から苦情があり、この広告を削除した。」などと答えた。

業者を指示処分とした。

15

売主業者（建築確認前の広告掲載及び契約締結）

◇ 買主は、平成22年9月、売主業者との間で土地付建物の売買契約を締結した。当該物件は、契約締結時建築確認未取得（取得日：平成22年11月11日）であり、建築確認の結果、間取り及び延床面積が契約時より条件が悪いものとなったことを受けて、買主は白紙解約を申し入れた。しかし、売主業者は白紙解約を拒否し、かえって契約書の差替えを要求するなどしたため、買主が相談に訪れた。

また、調査の結果、業者は事前に建物の売買に関する広告をしたことも判明した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は広告の開始時期、契約の締結時期について認識が甘かったことを認め、行政庁の指導に従い買主との白紙解約には応じたが、聴聞には欠席した。

業者を22日間の業務停止及び指示処分とした。

16

媒介（代理）業者（建築確認前の広告掲載）

◇ 買主は、平成22年9月、業者（売主代理）の仲介で、売主（業者）との間で土地付建

物の売買契約を締結した。当該物件は、契約締結時建築確認未取得（取得日：平成22年11月11日）であり、建築確認の結果、間取り及び延床面積が契約時より条件が悪いものとなったことを受けて、買主は白紙解約を申し入れたが、売主が応じなかったため、買主が相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は事実を認めた。

業者を22日間の業務停止処分とした。

6 無免許営業等

17

媒介業者（名義貸し）

◇ Aは、Aの所有地が差し押さえにより競売で売却された後、落札者から当該物件を買い戻すため業者の名刺を持ったX（X個人は免許を有していない。）を通じて購入申込みをし、Xに260万円を預けた。

また、その隣接地上の建物（A所有）の賃借人Bは、業者の名刺を持ったXに「競売により、追い出される可能性があるので、購入するなら話をまとめる。」と言われ、Xを通じて所有者Aに当該土地建物の購入申込みをし、Xに150万円を預けた。

A及びBは、その後取引の話が進まないため業者に返金を求めたが、Xが個人的に行ったことなので関係ないと言われた、として苦情を申し立てた。

A及びBから提出された取引関係書類を確認したところ、AはXの個人印が押された領収証を、Bは業者の社印等が押された預り証（領収証を手書きで「預り証」と書き換えたもの）を交付されていた。また、レイズ資料には媒介業者の商号や免許証番号が記載されるとともに、担当者の欄にXの名前が、取引主任者の欄に媒介業者の

取引主任者yの名前が記載されていた。

- ◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、「Xが勝手にしたことなので詳細は把握していない。Xは当社の従業員ではなく、当社の社会保険にも入っていない。Xが過去に他業者の従業員だった頃からつきあいがあり、ここ数年当社に出入りしていた。Xの紹介による客の取引で当社の取引主任者が説明することもあった。しかし、Xが当社の名刺を勝手に作っていたことは知らなかった。」と答えた。また、預り金や預り証については、「当社は金銭を受領していない。Xが当社の了解を得ず、市販の領収証に当社の社印等を押したもの。」と答えた。しかし、レインズ資料については、Xの依頼を受け自社名義でレインズ登録を行った事実や、自社の従業員であるyがXに同行して営業していた事実を認めた。

そして、府が指定流通機構に照会したところ、取引態様を媒介として業者が当該物件の登録等をしてきた履歴が確認された。

業者を90日間の業務停止処分とした。

7 その他

18

媒介業者（非免許業者の重説と媒介契約書の不交付）

- ◇ 買主から、「中古マンションの売買契約を締結した際、免許のない業者（ブローカーで宅地建物取引主任者）から重要事項説明を受けたが媒介契約書の交付を受けていない」として相談に訪れた。

買主は買換えであったが保有物件が売れなかったため残金支払い期限延期の念書（契約変更）を売主と交わした。このとき、媒介業者ではなく免許のない業者が立会人となったが、結局契約解除となり売主と解

除証書を交わすことになった。買主は白紙解除になったのだから仲介手数料も全額返金すべきところ業者が応じないので、保証協会に申し立てているとのことであった。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は媒介契約書の不交付の事実と免許のない業者が契約に直接関与していること、この免許のない業者が買主から仲介手数料3万円を受領して領収書を交付していたとの答えであった。

その後、買主と媒介業者は和解が成立した。

業者及び免許のない業者で宅地建物取引主任者を文書勧告とした。

19

媒介業者（預り金の返還拒否等）

- ◇ 買主は、平成23年5月、業者の媒介で、土地付建物の売買契約の申込みを行ったが、申込みを撤回したにも関わらず、申込みの際に支払った100万円の返還に応じない、業者から重要事項説明を受けていないし、売買契約書にも署名押印していないとして、苦情を申し立てた。

買主から提出された取引関係書類を確認したところ、媒介業者名義で手付金の領収書が交付されていた。

- ◆ 媒介業者に事情を聴いたところ、「買主の強い要望で売主に値引き交渉をし、仲介手数料も安くした。契約当日になって、買主は、当初約束していた手付金200万円を100万円しか用意できなかったため、後日支払うことになり、その際に重要事項説明を受け、売買契約書に署名するという事になった。買主からの依頼で、手付金の一部としての領収書を交付した。こういう経緯があったにもかかわらず、数日後、一方

的にキャンセルの電話があり、納得できないので再考をうながした。100万円は当社が保管している。」と答えた。

業者を15日間の業務停止処分とした。

20

媒介業者（預り金の返還拒否及び不当な媒介報酬の請求等）

◇ 買主は、平成23年1月、業者の媒介で、中古マンションの内覧後、重要事項説明を受け、契約書に記名押印し、購入申込をした。媒介契約書の交付はなく、契約書に売主の記名押印はなかったが、その場で手付金及び仲介手数料を請求され業者に支払った。ローン手続きについても依頼していたがしばらく連絡がなかったため、買主が業者に問い合わせると「売主の都合により売却できなくなった。手付金・仲介手数料は返金できない。」と回答があった。買主は、売主の記名押印のある契約書の交付がなく、契約に至っていないのに申込金や仲介手数料が返還されないこと等に疑問を持ち、相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、媒介契約書の作成・交付を行わなかったこと、取引が契約成立前にキャンセルになったにも関わらず買主から受領した申込金等を返還していないこと、契約成立前に仲介手数料を受領したことを認めた。

業者を22日間の業務停止及び指示処分とした。

21

売主業者（虚偽の建築確認番号の表示等）

◇ 業者がインターネットで広告している複数の売買物件について、Aが問い合わせたところ、返答が曖昧で、結局売ってしまったということだった。不審に思ったAが、

広告に表示されている建築確認番号を行政機関に問い合わせたところ、実在しない建築確認番号であることが判明したとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、「当該物件は中古戸建だったが、私道の権利関係に難があるなど、現状ではなかなか売れないという話があった。そのため、依頼者（売主）には承諾をとっていないが、当社が買い取った上で新築住宅として販売することを予定して広告を出した。」と答えた。また建築確認番号については、「建築確認番号を入力しないと広告掲載ができないシステムになっているため、適当な番号を記載した。」と答えた。

業者を指示処分とした。

22

売主業者（手付金を上回る解約手付金の規定等）

◇ Aは、介護事業を営むため、平成23年5月、Aの息子Bを買主として、売主業者との間で中古の戸建住宅の売買契約を締結した。Aは、業者がBに重要事項説明を行わず、Aに対しては、市街化調整区域内との説明はあったが、当該建物が建築確認を受けていないとの説明はなかったため、介護事業を営む目的が果たせなかったなどとして、苦情を申し立てた。

Aから提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書において、市街化調整区域内であること及び原則として建物を建築することができないことなどの記載はあったが、代金以外に授受される金銭等について記載不備があった。また、売買契約書において、物件の引渡しの時期等に記載不備があり、実際の手付金の額を上回る金額を解約手付金とする旨が規定されて

いた。

- ◆ 売主業者に事情を聴いたところ、「いったんAを買主とする売買契約を結んだが、住宅ローンが通らなかったため、物件を気に入っていたAの希望で買主をBに変更して売買契約を結び直した。Bに会った事はなく、重要事項説明はAに対して行った。売買契約書等への署名はB本人が行った。介護事業目的の購入であることは知らなかった。」と答え、その他の重要事項説明書等の記載不備は認めた。また、契約書に規定されている解約手付金については、「手付解除になったとしても実際に請求する意図は無く、違反であることは認識している。」と答えた。

業者を文書勧告とした。

23

媒介業者（専取不在と重要事項説明の虚偽記載等）

- ◇ 買主は、平成22年11月、業者の媒介で土地を購入した。

この取引において、買主は、「重要事項説明の際、重要事項説明書に記載のある専任取引主任者が同席しておらず、取引主任者ではない代表者より説明を受けたが説明が不十分であり、媒介契約書の交付も受けていない。」として苦情を申し立てた。重要事項説明書を確認すると都市計画区域の説明欄に事実と異なる記載があり、売買契約書への代金の支払時期の記載もなかった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、重要事項説明書の虚偽記載、売買契約書の代金支払時期の不記載及び媒介契約書の不交付については認めたが、「重要事項説明の際、専任取引主任者は同席していた」と主張した。当該専任取引主任者に確認すると、平成22

年7月時点で退職の旨の内容証明郵便を出しており、その後平成23年2月までの間、業者に専任取引主任者が不在であったことが判明した。引き続き、業者に報告を求めたが、応じなかった。

業者を33日間の業務停止処分とした。

24

媒介業者（不明瞭な金銭の授受）

- ◇ 買主は、平成20年6月、業者の媒介で土地付建物の売買契約を締結した。契約の際、業者から契約書及び重要事項説明書に記載のない金銭の請求や支払いを、請求書・領収書等が揃っていない状態で金銭の授受を行ったため、いくら支払ったか分からない状態になっているとして相談に訪れた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は上記の事実を認めた。

業者を指示処分とした。

25

媒介業者（手付金等返還拒否）

- ◇ 買主は、平成21年2月、売主業者との間で土地付建物（共同住宅1棟）の売買契約を締結した。この取引において、買主は融資が未承認となったことを受けて、所謂ローン特約を適用して、白紙解約を申し入れた。しかし、売主業者は白紙解約を拒否し手付金を返還しない旨を回答したため、買主が相談に訪れた（訴訟も提起した。）。

当該売買契約は融資不成立によって解除となり手付金（500万円）の返還を命じる判決が確定した。しかしながら、業者は正当な理由なく直ちに返還義務を自ら履行しようとしなかった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、業者は契約解除に係る意思表示の期限について誤認していたばかりか、訴訟による差押が原因で

手付金を返還できなかったのが不当な履行遅延ではないなどと抗弁した。

業者を45日間の業務停止処分とした。

26

売主業者（クーリングオフ）

◇ 買主は、平成21年11月、売主業者との間で土地の売買契約を締結した。契約は買主の自宅で行われた。契約の8日後の日付で買主は契約解除の通知を郵送したが、業者はクーリングオフを拒否し、手付金等の返還に応じなかったため、買主が相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は契約場所は買主の要望に対応して決定したものでありクーリングオフの適用対象ではないと主張し、事実を認めなかった。

業者を指示処分とした。

II 賃貸に関するもの

1 重要事項の調査・説明の不備

27

媒介業者（重要事項説明書及び売買契約書の記載不備）

◇ 借主Aは、平成22年12月、業者の媒介で、マンションの一室を借り受けた。しかし、部屋清掃代を支払ったのに部屋が清掃されておらず住める状態でなかった。また、業者から重要事項の説明は受けたが、重要事項説明書の交付はなかったとして、苦情を申し立てた。

借主Bは、平成23年4月、業者の媒介で、マンションの一室の賃貸借契約を申し込み、申込金を支払った。その際Bは重要事項の説明を受けず、重要事項説明書の交付

もなかった。Bはその後申込みを撤回したが、申込金が返還されないとして、苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、どちらの取引についても借主の署名のある重要事項説明書が提示されたが、その重要事項説明書において、建物の上に存する登記された権利の種類及び内容等について記載不備があり、業者は記載不備を認めた。また、部屋の清掃代については、「Aから預かった部屋清掃代は貸主に渡した。退去時の清掃代ではないかと思う。部屋の清掃状況については貸主でないといけない。」と答えた。業者がAに交付した重要事項説明書には部屋清掃代や鍵交換代についての記載がある一方、賃貸借契約書には記載がなかった。このことについて業者は、「貸主の契約条件であり、貸主が受領するもの。」と答え、賃貸借契約書の記載不備を認めた。さらに、Bの申込金については、「入居日の前日にBの母親から鍵の引渡しを求められ、まだ決済金をいただいていたので断ったところ突然キャンセルされたが、B本人ではないので対応しなかった。Bに重要事項説明は行い、貸主の審査も通っており、あとは決済金をいただくだけだった。しかし、行政庁からの連絡を受け、Bに返金した。」と答えた。

業者を指示処分とした。

28

媒介業者（重要事項の不説明・書面の不交付）

◇ 借主Aは、平成21年9月、業者の媒介で、マンションの一室を借り受けた。しかし、実際にはAは住んだことのないままその後亡くなった。そして、相続人であるA親族へ未納家賃の請求が届いたため、A親族が

媒介業者に確認したところ、Aの勤務先の上司であるBがAに住居の世話をするというので、Aに確認しないまま契約し、Aに重要事項説明をしなかったことを認めたため、A親族が苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、「BはAが入社予定の会社の役員で、これまでも会社の寮として使用するため社員の住居探しをしており、当社は何件も媒介した。BからAに説明すると言われ、それまでの信頼関係もあったことから、Aに重要事項説明をしないまま契約に至った。」と答え、Aに対する重要事項の不説明及び書面の不交付を認めた。

業者を指示処分とした。

29

媒介業者（重要事項説明書の記載不備及び超過報酬等）

- ◇ 貸主は、平成22年3月から平成23年4月にかけて、業者の媒介で、賃貸マンションの一室の賃貸借契約を4件締結したが、契約条件ではない礼金を借主に支払わせ、業者が広告料として差し引いたが、広告の依頼などしていないとして苦情を申し立てた。

貸主から提出された取引関係書類を確認したところ、借主から貸主に支払われる礼金及び日割り家賃等から、礼金に家賃1ヶ月分又は2ヶ月分相当額を加算した額が広告料として業者に差し引かれていた。また、重要事項説明書に記載不備があった。

- ◆ 媒介業者に事情を聞いたところ、「広告料については貸主と合意していた。実際に立て看板などを店頭に出していた。礼金についても貸主の条件だった。」と答えたが、立て看板などの掲出は通常の媒介業務の一環であることを認めた。また、重要事項説

明書の記載不備を認めた。

業者を15日間の業務停止処分とした。

30

媒介業者（重要事項説明書の不履行）

- ◇ 借主は、平成19年6月、業者の媒介で、貸主と住宅の賃貸借契約を締結した。

当該業者は管理業者でもあるが、借主は、相隣関係に対する対応への不満から、相談に訪れた。

調査したところ、契約時に、借主へ重要事項説明書を交付しなかったこと、賃貸借契約書に宅地建物取引主任者の記名押印をしなかったことが判明した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は事実を認めた。

業者を15日間の業務停止及び指示処分とした。

31

媒介業者（重要事項説明書の郵送交付）

- ◇ 借主は、平成23年7月、当該業者及び業者X、Yの共同媒介で、貸主と区分所有建物の一室の賃貸借契約を締結した。

この取引において業者は、法により重要事項説明書、賃貸借契約書等の面前交付が義務付けられている書類について、借主に対し原本を郵送し、記名押印の上、提出させた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、上記行為は借主の要望により、あらかじめ電子メールで案を送付し、電話で説明を行い、その上で郵送したものだと言ったが、事実を認めた。

業者を7日間の業務停止処分とした。

2 媒介報酬等

32

媒介業者（過剰な報酬請求）

- ◇ 平成23年3月、貸主が相談に来庁し、「所有する物件の一室の賃貸借契約において、自分は当該物件の管理業者から賃料の1か月分を取られたが、借主も借主側媒介業者から賃料1か月分の媒介手数料を取られていたことが判明した。これは、過剰な報酬請求ではないのか。」と苦情を申し立てた。

貸主は、所有する物件について、管理業者と建物管理委託契約を締結しており、その契約では、「新規賃貸借契約締結の際、賃料1か月分を媒介手数料として支払うものとする。」と規定されていた。

- ◆ 借主側媒介業者に事情を聞いたところ、借主から賃料の1か月分を媒介手数料として受領し、併せて、貸主からは広告宣伝費として賃料の1か月分を受領したことを認めた。なお、当該業者は、貸主からは特に広告を実施する依頼を受けてはいなかったが、管理業者から「貸主の意向で広告宣伝費を渡す。」旨の説明を受けたため、貸主の要望があるものと理解して受領した、と釈明した。

借主側媒介業者を文書勧告とした。

33

媒介業者（重要事項説明書の不記載及び超過報酬）

- ◇ 借主は、平成21年2月、業者の媒介で、貸主と建物の一室の賃貸借契約を締結した。

この取引において業者は、重要事項説明書を交付したものの説明をせず、賃貸借契約書において、礼金等借賃以外の金銭の授

受に関する記載を忘れた。

また、借主に対し、礼金として、本来貸主と合意している賃料1ヶ月分に更に1ヶ月分を上乗せして請求し、受領するとともに、借主から受領した仲介手数料（賃料の1.05ヶ月分）の他に、貸主に対し業務委託料として賃料の1.05ヶ月分を請求・受領し、合わせて法定上限額を超える報酬を請求、受領した。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、業者は、賃貸借契約書の記載事項漏れは認めたが、重要事項説明の省略は借主の要望に対応したもので、礼金は元々賃料2ヶ月分の条件だったこと、業務受託料については、インターネット広告やトラブル対応の対価として貸主から受託されているものだと主張したが、事実を認めた。

業者を22日間の業務停止処分とした。

3 広告

34

媒介業者（ペット飼育等の誤認表示）

- ◇ 管理会社は、自社が管理するペット飼育不可のマンションについて、媒介業者が「ペット飼育可」と借主に説明するので入居後にトラブルになる事例が続いており、媒介業者に申し入れをしても改善されない、として苦情を申し立てた。

管理会社から提出されたチラシ広告及び管理規約を確認したところ、チラシには「ペット飼育可（細則有）」と表示されている一方、管理規約では小鳥等を除き動物を飼育することが禁止されていた。また、チラシ広告では最寄り駅までの所要時間が15分、専有面積が65.74㎡と表示されているところ、インターネット広告では各々5分、78.19㎡と異なる表示がされていた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、「管理規約の表面にペット飼育細則との記載があるのでペット飼育が可能と勘違いしていた。」と答えた（なお、当該ペット飼育細則は、平成16年7月1日現在ペットを飼育する居住者全てに適用されるものとして、ペットは現在飼育中のもの一代限りとすることが規定されていた。）。また、インターネット広告との表示の相違については、インターネットへの登録に際しての入力ミス、とのことであった。

業者を文書勧告とした。

35

媒介業者（賃料の誤認表示等）

◇ Aは、平成23年8月、媒介業者が行った賃貸マンションのインターネット広告を見て問い合わせた上で来店したところ、「2ヶ月居住限定の物件」と言われたが、そのような表示はなく、問い合わせの際にもそのような説明はなかったとして、苦情を申し立てた。府が調査したところ、当該物件は同年3月に成約済みであった。

同月、管理会社Bは、同社の管理するマンションのインターネット広告を業者が行い、Bが了解した覚えのない賃料を表示したため、広告を見た入居者より賃料値下げの集団訴訟を提起するとの通知を貸主が受けているとして、苦情を申し立てた。

同年4月、借主Cは、業者の媒介でマンションの賃貸借契約を締結したが、事務所に行ったことはなく、重要事項説明は取引主任者ではない従業員Dから受けたなどとして、苦情を申し立てた。

Cより提出された取引関係書類を確認したところ、重要事項説明書に取引主任者Eの記名押印及びCの署名があったが、契約の解除に関する事項等について記載不備が

あった。また、賃貸借契約書にも記載不備があった。さらに、賃貸借契約書上の借主にとって不利な契約条件（賃料滞納時の無催告解除等）について重要事項説明書に記載がなかった。

◆ 業者に事情を聞いたところ、Aの見たインターネット広告については、「従業員のデータ操作ミスにより以前の広告を掲載してしまった、広告掲載後に入居状況確認までは行っていなかった。」と答えた。

また、Bの管理するマンションの広告については、「Bからはインターネット料金込みの賃料（30,000円）を聞いていたが、インターネット料金を差し引いた金額（23,000円）を賃料として表示していた。」と答えた（なお、当該広告の備考欄には「別途インターネット料」と表示されていた。）。

Cに対する重要事項説明については、「当時、DがCを自宅から事務所まで送迎し、事務所でDが重要事項説明を行った。」と答えた。また、重要事項説明書及び契約書の記載不備を認めた。さらに、賃貸借契約書上の借主にとって不利な特約事項について重要事項説明書の書面に記載して説明しなかった事実を認めた。

業者を指示処分とした。

以上