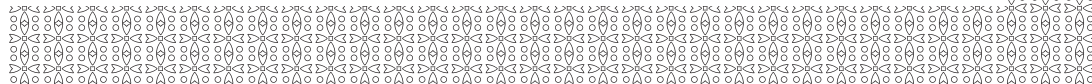
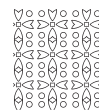


令和5年度の紛争事例から



◇ 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

令和5年度に国土交通省及び都道府県の宅地建物取引業法主管部局等に寄せられた、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、741件（このうち宅地建物取引業法主管部局の本局・本課で取り扱われたものは502件）となっています（本誌135号86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、兵庫県及び福岡県の1都1府6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十分留意の上、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 預り金

01

媒介業者（預り金不返還）

◇ 令和4年9月、区分所有建物の2室の購入を希望する相談者は、業者を通じて、買受けの申込みを行い、業者に買受申込金を交付した。その後、相談者は買受けの申込みを撤回し、当該申込金の返還を業者に対

して求めたが、業者が返還しないとして、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、令和5年2月に当該申込金を返還したうえで、「当該申込金は、売却予定者の求めにより請求したが、当社を経由して売却予定者に支払っただけである。申込みの撤回があった後、返還に時間を要したのは、売却予定者の都合によるものである。」と弁明した。相談者からの買受け申込みの撤回から約5ヵ月間申込金が返還されなかった事実は認めしたが、当該申込金の円滑かつ迅速な返還について一旦は申込金を受領した業者として、積極的な対応をとったことを示す資料の提出は無かった。

以上のことから、宅地建物取引業法違反を認定したが、申込金は全額相談者に返還され、民事上の解決が図られたことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

02

媒介業者（預り金不返還）

◇ 購入申込者は、令和5年7月、媒介業者に購入申込金60万円を支払った。続いて、令和5年9月、購入申込金45万円と収入印紙代3万2千円を支払った。申込者は令和5年10月に購入申込をキャンセルし、購入申込金の返金を要求した。しかし、返金の

予定日になっても振込がなかったため、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、返金していないことを知らなかったと主張し、返金が行われていなかった。業者から申込者と直接会って話がしたいという申出があったので、令和5年11月に業者、当課担当者、申込者の三者で話し合いを行い、その場で業者は購入申込金を申込者に全額返金した。

上記のことから、宅地建物取引業法第47条の2第3項及び同法施行規則第16条の11第1項第2号の違反があったことを認定した。業者は当課からの指摘に対して誠実に対応し、速やかに申込金の全額を返金した点を踏まえ、業者を文書勧告とした。

2 重要事項の調査・説明の不備等

03

売主業者・媒介業者（重要事項説明義務違反）

- ◇ 買主は住宅用地を探しており、令和5年3月に媒介業者2者を通じ、市街化調整区域内の宅地及び農地を売主業者から購入した。

当該区域における開発許可審査基準では、開発者の同一親族（6親等以内の血族または3親等以内の姻族）が区域内に長期にわたり居住していることが要件とされている。

当該区域に居住する買主の親族は6親等以内ではなく、買主は審査基準に当てはまらないが、業者3者は都市計画法を所管する行政庁に確認することなく、買主に対し開発許可要件に合致している旨を口頭で説明した。

買主が依頼した建築士が行政庁に確認したところ、住宅を建築できないことが判明

したため、買主が当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、そのうちの1者が「6親等以内の親族が死亡している場合、その親族に配偶者がいれば、親等の範囲が拡大する例を聞いたことがあり、そのように説明してしまった」旨を供述し、他の媒介業者も実績のある上記業者からそのように聞いたので信じてしまった旨を供述した。

売主業者と媒介業者は重要事項説明にあたり、宅地建物取引業法第35条第1項第2号に規定される法令に基づく制限について、行政庁に必要な調査を行わなかったことにより、買主に対し誤った説明をしたが、買主と解約合意書を締結し、返金が済んでいること等を踏まえ、業者3者を文書勧告とした。

04

売主業者（重要事項説明義務違反等）

- ◇ 買主は、令和4年9月、売主業者との間で宅地の売買契約を締結した。買主は契約成立前に宅地建物取引士からの重要事項説明がなかった、また、引き渡し時に埋設物があることが判明し、このことについて重要事項説明で説明するべきだったと主張し、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、宅地建物取引士ではない代表者が代わりに重要事項説明書及び売買契約書を作成したことを認めた。また、売買契約書には商号や免許証番号、宅地建物取引士の氏名の記載がないこと、「引渡完了日から3ヶ月以内に通知を受けたものに限り、契約不適合責任を負います。」という記載があることを確認した。

上記のことから、宅地建物取引業法第35条第1項、同法第37条第1項、同法第37条

第3項及び同法第40条第1項の違反があったことを認定した。ただし、業者が買主に重要事項説明をするために複数回連絡をしたが、買主からの折り返しがなく面会できなかった点を踏まえ、業者を文書勧告とした。

05

売主業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、平成28年4月、売主業者との間で宅地及び建物の売買契約を締結した。買主は購入した物件に付帯していたガス設備は、自己の所有物だと認識していた。しかし、ガス設備を解約しようとしたところ、ガス会社から違約金を請求された。実際はガス設備がガス会社の所有物であり、賃貸の設備であることが分かった。買主は売主業者から重要事項説明時にガス設備が賃貸であることの説明がなかったとして、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、ガス設備が賃貸であることは知らなかったが、当該ガス会社を使用することが売却の条件であることは契約時に伝えていたと主張した（この点は買主も認めている）。しかし、ガスに関する条件を重要事項説明書に記載しなかったことに関して落ち度を認めた。

上記のことから、宅地建物取引業法第35条第1項第4号の違反があったことを認定した。ただし、買主はガス会社とガス供給設備貸与契約を締結しており、ガス設備が賃貸であることは認識できたと考えられる点を踏まえ、業者を文書勧告とした。

06

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は令和4年10月、法人を売主とする土地建物について、業者の媒介により売買契約を締結した。物件の希望は南向きの物件だったが南西向きの物件を紹介してもらい契約した。重要事項説明で西向きとなっていたので指摘すると南西に書き換えた。入居後、同マンションの同じ階の広告を見ると西向きで販売されていたと当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聞いたところ、売主がレインズに登載していた物件情報を見て当初は西向きと判断したが、重要事項説明の際に売主と一緒に物件資料と地図を確認し南西と判断したと主張した。

当該マンションの販売されている物件情報をポータルサイトで調査したところ西向き、南西向きどちらの表示も確認された。さらに主たる開口部の方角について西なのか南西なのかを図面等に明確に記載されているものがないため、行政で客観的に判断することができず、違反認定は行わなかった。ただし、当初は重要事項説明書に誤った記載をしていたことは事実であり、買主了承のもと修正したとしても望ましくないため、業者を口頭注意とした。

07

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 買主は、令和4年10月に収益物件を購入する目的で、業者の媒介により、個人の売主からマンション1棟を購入する売買契約を締結した。その際、重要事項説明書に添付されていた物件状況確認書の「騒音・振動・臭気等」の項目は無にチェックが入っ

ており、買主は業者から騒音トラブル等は無いとの説明を受けていた。しかし、その後入居者から騒音トラブルの申出があり、買主が業者経由で管理会社に確認したところ、騒音トラブルが令和4年7月から継続していたことが発覚したことから、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、売主に対して管理会社から報告を受けていないかといった程度の聴取は行っていたものの、トラブルの有無についての調査が十分ではなかったとの認識が示された。また、既に買主との間で和解契約書を交わしており、仲介手数料の半分の返還していた。騒音トラブルの有無については、法令上に重要事項説明義務の内容として規定されているものではないが、本事案では買主の物件購入の目的が賃貸収益であり、騒音等のトラブルの有無は、安定した賃料の確保と物件の維持管理において非常に重要な要素である点に鑑み、これが重要事項に該当すると判断し、調査が不十分であった点も踏まえ、業者に対して口頭指導を行った。

3 専任取引士の不在

08

媒介業者（専任取引士の不在）

- ◇ 宅地建物取引業法第9条に基づく変更の届出により、業者は唯一の専任の宅地建物取引士が令和2年3月31日に退任し、新たな専任の宅地建物取引士が令和5年1月27日に就任するまでの約2年10か月の間、専任の宅地建物取引士を設置しなかった事実が発覚した。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、約2年10か月の間、専任の宅地建物取引士を設置せず、同法第31条の3第1項に適合させるための

必要な措置をとらなかったことを認めた。このことは、同法第31条の3第3項の規定に違反するが、関係者の損害が発生せず、今後発生することも見込まれないため、業者を文書勧告とした。

09

媒介業者（専任取引士の不在）

- ◇ 業者が免許の更新申請に令和5年4月19日に来庁した際、唯一の専任の宅地建物取引士である代表者が令和3年10月4日で宅地建物取引士証の有効期限が切れた状態であり、1年6か月以上専任の宅地建物取引士が不在であった事実が判明した。
 - ◆ 業者に事情を聴いたところ、事実を認めた。さらに、直ちに専任の宅地建物取引士の設置を行うことが出来ないこと、宅地建物取引業の取引が1年以上ないこと、現在は新規取引や仲介業務を行っておらず、今後も予定がないことを申し立てた。
- 上記のことから、業者に口頭指導（廃業）を行い、その場で廃業届の提出があった。

4 契約書

10

売主業者（法第37条に定める書面の不交付）

- ◇ 買主は、令和4年6月25日に業者との間で区分所有建物の1室について売買契約を締結したが、その際、業者は遅滞なく宅地建物取引業法第37条第1項に定める書面（売買契約書）を交付しなかった。その後、買主は代理人弁護士を通して売買契約を解除するとともに、当課へ苦情を申し立てた。なお売買契約書は7月8日に代理人弁護士事務所に郵送で送付された。

◆ 業者に事情を聴いたところ、上記事実を認めたうえで、「買主が契約当日にシャチハタ式の簡易な印鑑しか持参しなかったため、当社事務所では買主の署名のみで、契約書に押印がされなかった。当社担当者が買主を自宅まで送り届ける途中で一緒に印鑑を購入し、買主の了承を得て、担当者が当社事務所に帰社後に契約書に押印した。翌日6月26日に、当該担当者から買主に対し、契約書面の交付日程の調整に関する連絡を行ったが、突然買主から面会を拒否された。①売買契約書は重要な書類であること、②書面交付と同時に融資手続きに関する書面の作成等を行うのが買主にとって効率的であること、から対面での契約書面の交付が必要と考えているうちに月日が経過し、買主代理人弁護士からの解除通知（内容証明郵便）を受けてしまい、やむを得ず郵送にて書面を交付した。」と弁明した。

契約当日に買主の押印がないとは言え、署名のある契約書面であったことから、6月25日には契約は成立していたにもかかわらず、同法第37条第1項に定める書面を交付しなかったと認められたため、法違反を認定した。しかしながら、遅くとも契約成立の翌日には、①売買契約書を「遅滞なく」交付する意思自体はあったものの買主から突然面会を拒否されてしまったこと、②後日、業者と買主の間で和解が成立し、売買契約が白紙撤回され、買主に損害が発生しなかったこと、を踏まえ、業者を文書勧告とした。

11

買主業者（法第37条書面への取引士の記名押印義務違反）

◇ 売主は所有する物件について他の業者の

媒介により売買契約を締結した。

令和4年5月18日以前において、売買における法第37条書面に、買主が宅地建物取引業者であるにもかかわらず、宅地建物取引士の記名押印がなかった。

上記のことから、売主は、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、法第37条書面に買主の宅地建物取引業者の記載はあるが宅地建物取引士の記名押印がないことについて、業者は記載しなかったと認めた。

法第37条書面に買主の宅地建物取引士の記名押印がないことについて、宅地建物取引業法第37条第3項違反を認定したが、業者から再発防止に向けた報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

12

売主業者（法第37条書面への取引士の記名義務違反）

◇ 買主は、業者を売主とする古家付き土地の売買契約を締結した。

①当該物件において孤独死があり、死亡後5日ほど経過してから遺体が発見されたにも関わらず、重要事項説明書の記載及び説明がなく、物件状況等報告書の「売買物件に影響を及ぼすと思われる過去起きた事故・事件、人の死、迷惑行為等」の欄が「無」になっている。②隣接者から当該物件は越境していると指摘されたが、重要事項説明書において、越境物の記載がなく、物件状況等報告書においても「越境無し」となっている。③宅地建物取引業法第37条第1項に規定する書面（契約書）に売主業者の宅地建物取引士をして記名させていない。

上記のことから、買主は、当課へ相談に

訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、

- ① 孤独死について、前所有者から入居者が亡くなったことは聞いていたが、何日も経過している等はなかった。また、買主は当該物件を「副業用の倉庫として購入し、居住を目的にしない」と確認していると主張した。

「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」において、居住を目的としない物件は対象外とされていることから、違反認定は行わなかった。

- ② 越境について、前所有者から購入する際においても、越境に関する説明はなく、重要事項説明書にも記載がなかったため越境はないものと認識していると主張し、証憑として前所有者との取引に係る書類の提出があった。

双方の主張が相違しており、買主の主張を客観的に証明する書類もないため違反認定は行わなかった。

- ③ 法第37条第1項に規定する書面に売主業者の宅地建物取引士の記名が漏れていることを認めた。

法第37条第1項に規定する書面の作成・交付は媒介契約に基づき媒介業者が行ったこと、買主に金銭的な損害が発生していないことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

5 媒介契約・媒介報酬等

13

媒介業者（媒介契約書の交付義務違反）

- ◇ 買主は令和4年7月、宅地建物取引業者を売主とする土地建物について、業者の媒介により建築条件付き土地売買契約を締結した。

- ① 買主は、媒介契約締結にかかる意思確

認が行われておらず、媒介契約書を交付された覚えがない。

- ② 協議が十分に行われないうまま請負契約が早期に締結されることによって、請負契約が締結されない場合の契約解除の特約が妨げられた疑いがある。

- ③ ローン申請の際に、土地売買契約の金額と請負契約の金額を合わせた金額よりも過大な金額のローンを借入するよう不当に指示された。

上記のことから、買主は、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、

- ① 業者は買主の直筆署名及び押印入りの媒介契約書を所持していることから、意思確認が行われていない事実が確認できないため違反認定は行わなかった。

- ② 業者は間取りについては請負契約2か月前から打ち合わせし、間取りの意思決定の手続きを行っており、設備等については契約後に標準仕様から変更した場合には追加費用がかかることを、書面を用いて説明していることから、請負契約時点での協議が十分であったか否かは、宅地建物取引業法の観点では判断できないため違反認定は行わなかった。

- ③ 過大な金額のローンを借入するよう指示した疑いについては、業者は今後予定される追加工事のための費用であるとの主張があり、その証憑として根拠資料も提出されたため、違反認定は行わなかった。

しかし、売主に対して記名押印した媒介契約書の原本を交付していないことについては、売主が写しでよいと述べたためだと主張した。売主は写しによって契約内容を確認できたこと、また、業者から再発防止に向けた業務改善報告書の提出があったこ

とを踏まえ、業者を文書勧告とした。

14

媒介業者（媒介契約書の交付義務違反、取引の公正を害する行為）

- ◇ 売主は、令和4年8月、業者の媒介により業者を買主とする不動産売買契約を締結した。①売主は、業者より誤った価額を記載した契約書が交付された。②媒介価格に関して根拠を明示することなく売買価格を設定された。

上記のことから、売主は、当課へ相談に訪れた。なお、買主と話し合いのうえ当該契約は手付倍返しで解除している。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、記載誤りであったことを認め、売主へ謝罪したと主張した。宅地建物取引業法第34条の2第1項第2項違反及び業務に関し取引の公正を害する行為に該当するが、価額の記載について業者による恣意的なものではなく、単純なミスであったと考えられることを踏まえ、業者を文書勧告とした。

15

媒介業者（超過報酬）

- ◇ 業者が免許の更新申請に令和6年1月19日に来庁した際、職員が経歴書を確認したところ、報酬上限額を超えて報酬を受領していることが確認された。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、正規の報酬上限内では見合わない業務であることから一度断ったが、近隣の住民で、報酬を上乗せすると強硬に依頼をされたことから業務を請け負ったと認めた。

上記事実は宅地建物取引業法第46条第2項に違反するが、依頼者から報酬額の上乗

せを依頼したことや 上限を超えた分の報酬額の返金に応じる旨申し出たことから、業者を口頭指導とした。

6 不正不当行為

16

売主業者（取引の公正を害する行為）

- ◇ 住宅ローン融資等を行っている団体から、当該業者が売主として関与した宅地建物取引において、宅地建物取引業法第37条に規定する書面の交付に当たり、真正の契約書とは別に、住宅ローン審査用に虚偽の契約書を作成しているのではないかと当課へ情報提供があった。
- ◆ 業者に事情を聴いたところ、対象取引は平成30年5月から令和元年6月にかけて5件あり、いずれも実際の売買代金から水増しされた売買代金が記載されていた契約書が見つかった。担当者に確認したところ、住宅ローン審査の承認及び金利の優遇を受けるため作成したが、発案者は融資取扱機関であり、実際に社判を押印したのは取引の担当者で決裁等を行う立場の社員ではなかったとのことであった。

なお、売主業者が受領した売買代金は真正の契約書に記載された金額であった。

住宅ローン審査に使用するために虚偽の契約書を作成する行為は、当該業者の発案ではなく、担当者個人の判断で作成したものであり、買主から受領した代金を水増ししたものでなかったという事由を勘案したとしても、同法第65条第1項第2号の取引の公正を害する行為に該当するものである。

上記のことから、業者を指示処分とした。

17

媒介業者（取引の公正を害する行為）

◇ 売主は所有する2件の物件（以下、A・B）について業者の媒介により売買契約を締結した。

- ① 令和4年5月18日以前におけるAの売買についての法第37条書面に、買主が宅地建物取引業者であるにもかかわらず、宅地建物取引士の記名押印がなかった。
- ② 売主は2件の物件の売却総額の指定および同時決済を条件として売却することを事前に業者に伝えていた。しかしAのみ先に決済が行われ、またAはBと比較して極端に低価額であった。
- ③ 業者の営業担当者が偽名を用いており、Bの買主である一般法人の代表者と同一人物であることがわかった。

上記のことから、売主は、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、

- ① 法第37条書面に買主の宅地建物取引業者の記載はあるが宅地建物取引士の記名押印がないことについて、業者は確認を怠ったと認めた。
 - ② 2件の物件の価格の按分に関して極端に差があり、またAのみ先に決済したことを認めた。
 - ③ 営業担当者は以前、他の宅地建物取引業者で勤務しており、同業他社で働いていることを前勤務先に知られたくないために偽名を使用したことを認めた。
- 上記の事情を踏まえ、以下の通りとした。

- ① 法第37条書面に買主の宅地建物取引士の記名押印がないことについて、媒介業者として、当該書面に買主の宅地建物取引業者の宅地建物取引士をして記名押印させる義務があるとまでは言えず、違反

認定は行わなかった。

- ② 売主と価格を調整したと見受けられる証拠書類の提出があったこと、法第37条書面においては調整後の金額および異なる決済日が記載され、売主が記名押印していること、契約金額については民事的な内容であることから、取引の公正を害する行為としての違反認定は行わなかった。
- ③ 買主である一般法人の代表者と業者の営業担当者が同一人物であるにもかかわらず、営業担当者が異なる氏名を記載した名刺を使用したことなどにより別の人物であると誤認させたため、取引の公正を害する行為として宅地建物取引業法第65条第1項第2号に違反すると認定したが、業者から再発防止に向けた報告書の提出があったことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

7 その他

18

媒介業者（迷惑勧誘）

◇ 不動産を複数保有する相談者は、令和3年6月に業者から保有不動産の売却の勧誘を電話で受けた。しかし、相談者には売却の意思がなかったため、当該勧誘を断るとともに、勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思表示を行ったにもかかわらず、業者が令和3年7月から令和5年9月までの間、複数回にわたって電話勧誘をしたことから、当課へ苦情を申し立てた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、概ね上記の事実を認めたうえで、「当社の勧誘先リストが物件ベースでの管理となっているため、複数の物件を所有している場合、勧誘した履歴をリスト内の所有物件の情報と紐

付けできるシステムになっていなかった。このことが今回の宅地建物取引業法違反発生の原因である。」と弁明した。

業者は、今回の法違反の発生を機に、勧誘先リストの管理方法を物件ベースから勧誘先（物件所有者）ベースに変更するとともに、相談者の勧誘先リストからの削除を約したことから、業者を文書勧告とした。

II 賃貸に関するもの

1 重要事項の調査・説明の不備等

19

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 借主は令和5年2月、法人を貸主とする物件について、業者の媒介により賃貸借契約を締結した。

① 物件に水漏れや施設の不備が発覚したが、重要事項説明でそのような内容を聞いていない。

② 重要事項説明を宅地建物取引士の資格がない者が行い、業者はそれを認めて謝罪した。その上で、引っ越し費用と違約金を支払うと言っていたが、後日それは出来ないと言われた。

上記のことから、借主は、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、

① 設備の不備に関して、管理会社に不具合がないと確認し、その事実を重要事項説明書に記載したと主張し、管理会社からの設備の状況を示した書類を提出した。その内容が適切に重要事項説明書に反映されていることから、違反認定は行わなかったが、自ら現地調査をして整備状況を確認することが望ましいため、業

者を口頭注意とした。

② 宅地建物取引士でない者が重要事項説明をおこなった件に関しては、物件の管理会社に重要事項説明のひな形の提供依頼をしていたが、管理会社の対応が遅く、入居日の前日にひな形が送られてきた。さらにその日に宅地建物取引士がコロナにかかってしまい入居日までに重要事項説明が出来ず、ひとまず合意の上で宅地建物取引士資格のない従業員が重要事項説明を行ったと認めた。これは宅地建物取引業法第35条第1項に違反するが、借主に対し仲介手数料を返金するなど、当課が覚知するまでに民事的な解決に向けた自主的な取り組みを行っていたことを踏まえ、業者を指示処分とした。

20

媒介業者（宅建士以外の者による重要事項説明及び法第37条書面への記名押印義務違反）

◇ 専任の宅地建物取引士として宅地建物取引業者名簿に登録されている者の宅地建物取引士証の有効期限が満了していた。

当該業者から取引台帳等の帳簿を収受し、事務所調査を実施したところ、賃貸借の取引10件について、宅地建物取引士証の有効期限が満了した者が重要事項説明を行い、宅地建物取引業法第37条第2項に規定する書面に記名押印していた。

そのため、宅地建物取引士以外の者（宅地建物取引士証の有効期限が満了した者）が当該行為を行ったものであり、同法第35条第1項及び第37条第3項の規定に違反する。

◆ 業者に事情を聴いたところ、上記の違反をいずれも認めたが、当該業者から業務改

善計画書の提出があったこと、業者に違反歴がないこと等を勘案し、業者を文書勧告とした。

21

媒介業者（重要事項説明書及び法第37条に定める書面の記載不備）

◇ 借主は令和5年8月に業者の媒介により貸主との間で区分所有建物の1室の賃貸借契約を締結した。借主はその際に、業者から交付された重要事項説明書及び宅地建物取引業法第37条第2項に定める書面に記載された本物件の所在地住所がいずれも実際の所在地住所と異なっているとして、当課へ相談に訪れた。

◆ 業者に事情を聴いたところ、重要事項説明書及び同法第37条第2項に定める書面への本物件所在地住所の一部の記載を誤ったことを認めたため、法違反を認定したが、当該業者は「書面を作成するうえで、作成者が誤った資料を参照したために、住所の一部を誤記するミスをしてしまったこと及び社内での交付書類の内容の確認が不足したことが誤記載の原因だった。」と弁明した。

本事案においては、賃貸対象の物件をとり違うなど重大なミスではなく、所在地住所の一部を記載ミスしたもので、具体的な損害が発生していないこと、業者が当課からの指摘を真摯に受け止め、今後同様な記載ミスが発生しないための再発防止策を約したため、業者を文書勧告とした。

22

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

◇ 令和5年5月、業者が、専任の宅地建物

取引士のうち1名の宅地建物取引士証の有効期間が令和5年3月21日付けで切れていたことが発覚したと、当課に報告してきた。

業者に任意で事情を聴取したところ、業者が媒介で関与した50件の賃貸借取引において、この者が取引士証の有効期間が切れているにもかかわらず、取引士として、借主に対して重要事項説明書を交付し説明するとともに、重要事項説明書及び宅地建物取引業法第37条第2項に規定する書面に、取引士として記名を行っていた事実が判明した。

◆ 業者に事情を聴いたところ、専任の取引士であった者の取引士証の有効期間が切れていたことについて、期間が切れる前に総務担当からアラートメールを送っていたが本人がこれに気づけなかったとの釈明があった。

少なくとも3件の賃貸借取引において、この者が借主に対して重要事項説明書を交付し説明したことについては同法第35条第1項違反、重要事項説明書に記名を行ったことについては同法第35条第5項違反、同法第37条第2項に規定する書面に記名を行ったことについては同法第37条第3項違反と認定した。

しかし、関係者の損害が発生せず、再発防止に努めることを表明し、今後同様の違反が発生することも見込まれないため、業者を文書勧告とした。

23

媒介業者（重要事項説明義務違反等）

◇ 借主は、令和3年5月、事業用建物の賃貸借契約を締結した。借主は媒介業者から重要事項説明がなかったこと、賃貸借契約書に媒介業者の商号、免許番号、宅地建物

取引士の氏名等が記載されていなかったこと、令和4年12月に契約途中での解約を管理会社に申し出たところ、「残期間の賃料等を払う必要がある。」と言われたが、そのような説明は受けていないことを主張して当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聞いたところ、契約時に宅地建物取引業者でもある管理会社が賃貸借契約書に関する説明を行っており、重要事項説明を宅地建物取引士ではない従業者が行っても問題ないと考えたため、宅地建物取引士ではない者が重要事項説明を行ったこと、重要事項説明書を借主に交付していないことを認めた。また、賃貸借契約書には商号、所在地、免許証番号、代表者の氏名、電話番号、宅地建物取引士の氏名及び登録番号の記載がないことを確認した。

上記のことから、宅地建物取引業法第35条第1項、同法第37条第2項及び同法第37条第3項の違反があったことを認定した。ただし、残期間の賃料に関しては、契約書に明記されており説明がなかったという借主の主張をそのまま受け入れるのは難しいことを踏まえ、業者を文書勧告とした。

24

媒介業者（重要事項説明義務違反）

- ◇ 借主は、令和4年12月、業者の媒介によりマンションの賃貸借契約を締結した。重要事項説明書に都市ガスと記載があるが、実際にはプロパンガスであり、業者も管理会社もプロパンガスであることは知らなかったとの説明を受けたとして、当課へ相談に訪れた。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、重要事項説明書に都市ガスと誤って記載したことを認めた。

経緯について、管理会社が作成した物件資料と重要事項説明書に都市ガスと記載されていたため都市ガスと説明を行い、当該物件と同じ並びの物件がすべて都市ガスであったことから、都市ガスだと認識していた。また、入居の前日にプロパンガスであることが発覚し、管理会社経由でオーナーに確認したところ、元は都市ガスだったが、前の入居者が退去した際にプロパンガスに変更しており、管理会社も把握していなかったためと主張した。

宅地建物取引業法第35条第1項第4号に違反するが、媒介手数料を全額返金の上、契約は白紙解除し、民事的に解決済みであることを踏まえ、業者を文書勧告とした。

25

媒介業者（重要事項説明書記載不備）

- ◇ 令和4年12月に、借主は、媒介業者を媒介として貸主と建物の賃貸借契約を締結した。この契約において、借主が、①業者の代表者から、印鑑証明書の提出を求められたり、送付した書類を返却された等の奇行を受けていること、②貸主が粗野な態度のため畏怖を感じるものであり、また貸主は借主の役員にハラスメント行為を行っているが、業者は貸主の態度を問題視していない等不当な行為を行っていること、③重要事項説明時に取引士証の提示がなかったり、法定記載事項が欠けている、別紙の添付がないといった重要事項説明における不正・不当な行為があったことについて、当課へ苦情申し出があった。
- ◆ 業者に事情を聞いたところ、双方の主張に差があり、かつ借主の申し出のうちほとんどが宅地建物取引業法外にかかる主張であり、また証拠がなく事実認定できないこ

とであったが、重要事項説明書に保証金の精算に関する記載がなかったため、宅地建物取引業法施行規則第16条の4の3第11号に規定する「契約終了時において精算することとされている金銭の精算に関する事項」が記載漏れとなっていた。しかしながら、借主に損害は発生せず、またその見込みもなく、業者の初歩的な不手際によるものであったため、業者を文書勧告とした。

26

媒介業者（重要事項説明義務違反）

◇ 令和4年12月、借主は、媒介業者に建物の賃貸の媒介を申し入れ、同月に物件の申込みをした。令和5年1月、契約書類等の準備ができ、業者の事務所において、宅地建物取引士が重要事項説明をする準備をしていたが、他の案件が長引き約束の時間に返って来られなかった。業者は約束の時間に間に合わない旨の連絡を宅地建物取引士ではない営業担当にしたときに、重要事項説明は別の日に行うことを伝えたが、業務経験1年目である当該営業担当が、宅地建物取引業法についての知識不足もあり宅地建物取引士が不在のまま、借主に対し「重要事項説明は不要です。この資料を読んでおいてください。」と重要事項説明書を見せただけで署名押印を求め、借主はその場で署名と押印をした。また、賃貸借契約書についても、借主に署名押印を求め、借主は署名と押印をした。この際、契約書の貸主の署名がまだだったので、重要事項説明書、契約書は交付せず、その場で回収した。

その後、借主は、前日に重要事項説明があると聞かされていたため、本当に重要事項説明が不要なのか疑問に思い、「重要事項説明は不要というのは間違いないか」と

のメールを送るが、営業担当からは重要事項説明はカギお渡しの日にさせていただく旨の取り繕った返信があった。借主は、先日と言っていることが違っていることから怒り、一方営業担当は謝罪もせず、以降何回かメールで「説明させてほしい」「説明はいらない」のやりとりがあった。結局借主は物件自体は気に入っていたため、重要事項説明を受けることにし、宅地建物取引士の重要事項説明を受けた上で、重要事項説明書と賃貸借契約書を交付された。上記の事情について借主から当課へ苦情の申し出があった。

◆ 業者に事情を聴いたところ、次のとおり説明があった。営業担当は業務経験1年目の従業員で、宅地建物取引業法を誤って解釈していた。重要事項説明をする予定の日には宅地建物取引士が準備をしていたが、別の案件で出張をし、結局帰社が間に合わず、営業担当一人に任せてしまった。

契約締結前に宅地建物取引士による重要事項説明を行わなかったことは、宅地建物取引業法第35条第1項に違反するが、借主に損害はなくその見込みもないこと、契約の翌日に宅地建物取引士による重要事項説明を行っており、組織的な同法違反ではないことから、業者を口頭注意とした。

2 専任取引士の不在

27

媒介業者（専任取引士の不在、重要事項説明義務違反等）

◇ 業者の唯一の専任の宅地建物取引士であった者の宅地建物取引士証の有効期間が令和5年2月20日付けで切れた状態であったことを立入調査で確認。事実を指摘した後、この者が新規の取引士証の交付を令和

5年8月23日に受けるまでの約6か月の間、専任の取引士を設置していなかった。

また、立入調査の結果、業者が媒介で関与した5件の賃貸借取引において、借主に交付した重要事項説明書、及び宅地建物取引業法第37条第2項に規定する書面に、この者が取引士証の有効期間が切れているにもかかわらず、取引士として記名を行っていた事実が発覚した。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、専任の取引士であった者の取引士証の有効期間が切れていたことについて、指摘を受けるまで分からなかったとの釈明があり、同法第31条の3第1項に適合させるための必要な措置をとらなかったことを認めたため、同法第31条の3第3項違反と認定した。

また、この者が重要事項説明書に記名を行ったことについては同法第35条第5項違反、同法第37条第2項に規定する書面に記名を行ったことについては同法第37条第3項違反と認定した。

しかし、関係者の損害が発生せず、再発防止に努めることを表明し、今後同様の違反が発生することも見込まれないため、業者を文書勧告とした。

3 広 告

28

媒介業者（誇大広告）

- ◇ 不動産公正取引協議会より、知事免許の宅地建物取引業者について、不動産情報サイトに掲載した物件広告に次のとおり「不動産の表示に関する公正競争規約」違反があったため、同規約に基づく措置を行った旨の情報提供があった。

・7件の広告において、新規に情報公開を行った後、それぞれ契約済み、または賃借人が入居済みとなり、取引できなく

なったにもかかわらず、以降更新を繰り返し、広告していた。

- ・1件の広告において、鉄道の最寄り駅まで「徒歩5分」と記載していたが、実際の徒歩所要時間は23分であった。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、契約済みの物件を掲載してしまったことについては、入力誤りや、入居が決まっていないという安易な思い込みがあって、そのまま広告してしまったことを認めた。また、駅まで「徒歩5分」の記載については、バスの所要時間と徒歩の所要時間を間違えて登録してしまい、確認不足のまま掲載してしまったことを認めた。これらのことは、宅地建物取引業法第32条に違反するが、関係者の損害が発生せず、悪質性もないことから、業者を文書勧告とした。

4 その他

29

媒介業者（他法令違反等）

- ◇ 借主は、令和3年9月、事業用建物の賃貸借契約を締結した。当該物件は市街化調整区域内にあるため、原則賃貸借はできないはずだが、媒介業者からそのような説明がなかったことを主張して、当課へ苦情を申し立てた。

- ◆ 業者に事情を聴いたところ、重要事項説明書や賃貸借契約書に市街化調整区域内の物件のため、賃貸借できない旨の記載を行い、口頭でも説明したことを主張した。

上記のことから、原則賃貸借ができない物件にもかかわらず、賃貸借契約の媒介を行ったとして、宅地建物取引業法第65条第1項第3号の該当があったことを認定した。また、今後建物の撤去命令や退去命令の可能性のあることから、同法第65条第1項第1号、同法第65条第1項第2号の違反

があったことを認定した。ただし、重要事項説明書及び賃貸借契約書に原則賃貸借できない旨の記載があり、借主も了承したと考えられる点、当該物件の所在地を管轄する役所から借主へ建物の撤去命令や退去命令が出される可能性は現時点では低いことを確認した点を踏まえ、業者を文書勧告とした。