

苦情解決事例

弁済事例

公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会(以下「本会」)の業務は、宅地建物取引業法(以下「業法」)第64条の3に規定されています。その中で「苦情解決業務」と「弁済業務」は、一般消費者を保護するための重要な業務です。

ここでは、苦情解決業務と弁済業務の内容をご説明するとともに、令和5年度に実施した事例をいくつかご紹介いたします。また、宅地建物取引の健全な発達を図る業務としての「手付金保証制度」と、宅建業法の規定に基づき行っている「手付金等保管制度」についても併せてご紹介いたします。

I 苦情解決業務と弁済業務

苦情解決業務

苦情解決業務は、業法で「会員の取り扱った宅地建物取引業に係る取引に関する苦情の解決」を適正かつ確実に実施しなければならないと規定されています。

そして、苦情解決の申出があったとき、本会は「その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対し当該苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めなければならない」とされ、本会は必要に応じ「当該会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求める」ことができ、当該会員は「正当な理由がある場合でなければ、これを拒んではならない」と定められています。

当該苦情が自主解決もしくは撤回されない場合には、後述する弁済業務へと移管し、当該苦情にかかる申出人の主張する債権について、弁済認証すべきか否かの判断をすることになります。

弁済業務

弁済業務とは、「会員と宅地建物取引業に関し取引をした者(申出人)の有するその取引

により生じた債権」に関し、認証限度額の範囲内で当該申出に係る債権を弁済する業務です。

弁済を受けるためには認証申出書を提出し、本会の認証を受けなければならないことになっており、また、債権者間の公平を期するため、認証に関する事務を処理する場合には、認証申出書の受理の順序に従って認証の可否を審査することになっています。

認証決定され申出人への弁済金の支払い(還付)が完了すると、当該会員に対して「還付充当金納付請求書」により、還付充当金の納付を請求します。「納付請求書を受け取った日から2週間以内」に納付できない場合には、本会の会員資格を喪失します(業法第64条の10)。また、いかなる理由があろうとも、分割払いや納付期限の猶予等は一切認められておらず、会員資格を失うと、1週間以内に営業保証金を供託しなければ宅地建物取引業を営むことはできなくなります(業法第64条の15)。

弁済制度は、本来会員が支払うべき申出人との宅地建物取引により生じた債務を本

会が「立替え払い」するものであり、本会は当該会員に対しその「立替金」を請求することになりますので「保険」ではありません。2週間以内に還付充当金の納付ができず、会員資格を喪失したのちも(認証決定時点で既に会員資格を喪失していた場合も同様)、引き続き本会には求償権(還付充当金の支払請求権)があり、会員には支払義務が残ったままとなりますので、当該会員より支払いがない場合には、債権回収のため会員及び連帯保証人に対し、必要に応じて差押えや強制執行などの法的手段を講じる場合があります。

<注>認証限度額…会員が本会会員でないとしたならば、その者が供託すべき営業保証金に相当する額。現在は、本店のみの場合1,000万円、支店がある場合には1支店につき500万円ずつ加算。これは1会員あたりの限度額であり、申出1件あたりの限度額ではない。

II 苦情解決申出→「解決」事例

業法第64条の5により本会が実施する「苦情の解決業務」の対象となる事案は「会員の取り扱った宅地建物取引業に係る取引に関する苦情」となっています。

それらの苦情のうち、本会の自主解決の要請により「解決」に至った事例を紹介します。

解決事例1 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員から宅地を購入する売買契約を締結し、手付金として30万円を支払った。しかし、銀行のローン審査が通らなかったため、本件契約書に定められたローン特約に基づき契約解除を申し出た。ところが、会員が手付金30万円の返還に応じないことから、本会に苦情解決申出を行った。

■本会において、両者から事情聴取を行うとともに、会員に対して速やかな手付金の返還を求めた結果、会員が申出人に対して手付金30万円を返還したことから、解決届が提出された。

解決事例2 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員から土地付中古建物を購入する売買契約を締結し決済まで完了した。契約時の会員の説明ではセットバックの面積は2.7㎡との話であったが、実際のセットバック面積は12.87㎡であったことから、契約書に基づき算出した減少面積10.17㎡分に相当する代金67万円の損害賠償を求めて、苦情解決申出を行った。

■本会が現地調査を実施した結果、会員の調査説明義務違反が認められたため、早急な対応を求めたところ、両者間で合意書が交わされ、申出人が会員から解決金を受領したことから、解決届が提出された。

解決事例3 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員から土地付中古建物を購入する売買契約を締結し決済まで完了した。契約時の会員の説明では、下水道は公共下水との説明であったが、実際には浄化槽で処理されていることが明らかになったことから、公共下水道への接続工事費用の支払いを求めて、苦情解決を申出た。

■本会から会員に解決を要請した結果、会員が下水道接続工事費用の全額を負担することに応じたため、解決届が提出された。

解決事例4 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介により宅地の購入契約を締結し、引渡し及び所有権移転登記を受けた。しかし、当該土地の隣地に設置されているポンプ小屋が越境してきていることが判明したことから、これを是正するため隣地所有者に相談したところ、小屋の解体費用は負担するが、水道管の移設費用については申出人の負担を求められた。契約時、会員からは越境に関する説明がなかったことから、申出人は会員の調査説明義務違反に基づく損害賠償を求めて、苦情解決を申出た。

■本会から、会員の調査不足を指摘した上で解決を促した結果、会員が隣地の水道管移設及びポンプ小屋の解体・撤去を完了した

ため、解決届が提出された。

解決事例5 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介で当該中古マンションの一室を購入する契約を締結し、引渡し及び所有権移転登記を受けた。契約時に受領した売主からの告知書には、騒音については「知らない」との記載であった。ところが、実際に入居してみると騒音が酷く、売主に連絡したところ、告知書を作成・記載したのは会員であること、売主は騒音のことを会員に伝えていたことが明らかになったため、会員に不実の告知があったとして、苦情解決を申出た。

■本会において、会員及び売主から事情を聞くとともに、会員が自らの媒介業務に非があったことを認めたと上で、申出人に和解金として100万円を支払ったことから、解決届が提出された。

解決事例6 申出人:借主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介により平屋住宅の賃貸借契約を締結した。申出人自身は仕事の都合で事前に内覧ができないため、会員に対してハウスクリーニングの確実な実施を依頼していた。ところが、入居当日に初めて部屋を確認すると、床の陥没やトイレの故障、収納内のカビ、エアコンの取付不良など様々な不具合があり、すぐに入居できる状態ではなかった。会員は、鍵の引渡しをもって仲介責任を果たしたとして一切対応しないため、苦情解決申出を行った。

■本会による事実確認及び会員に対応を求めた結果、会員が、申出人の要望する修理・清掃費用等の合計120万円の支払いに応じて全額の振込みがあったことから、解決届が提出された。

解決事例7 申出人:借主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介により当該物件の賃貸借契約を締結したが、入居後、募集図面や賃貸借契約書に記載された面積と実際の面積が異なっていることが判明した。そこで、申

出人は会員を通じて白紙解約を要望したところ、貸主側は非を認め白紙解約に応じるとともに、契約金が申出人に返金された。申出人は会員に対しても白紙解約を理由に仲介手数料の返金を求めたが、会員が応じないことから、苦情解決申出を行った。

■本会より、会員に対して仲介手数料を全額返金するよう提案した結果、会員から申出人に仲介手数料11万円が返金されたことから、解決届が提出された。

解決事例8 申出人:借主 会員:媒介

◆申出人は、民泊施設として営業できる物件を探していたところ、会員から当該物件を紹介され、申込金として会員に78万円を振り込んだ。申出人は当初から、会員を通じて貸主に対して民泊施設を営むために必要な転貸承諾書の提出を求めていたが、何ヶ月経過しても転貸承諾書が取得できないことから、会員に対して申し込みのキャンセルを行うとともに、預り証を示して申込金の返還を求めたが、会員が申込金78万円の返還に応じないことから、苦情解決申出を行った。

■本会より、会員に対して申込金の返還を拒むことはできないことから申込金を全額返金するよう指導した結果、会員から申出人に78万円が返還されたことから、解決届が提出された。

解決事例9 申出人:売主 会員:媒介

◆申出人は、会員と専属専任媒介契約を締結し、自らが所有する当該土地建物の売却を依頼したが、申出人が聞かされていないリフォーム工事費用などが請求書に記載されており、当初予定していた、申出人が受領できるはずの売却代金を大幅に下回る金額しか振り込まれなかったことから、本会に苦情解決申出を行った。

■本会において、会員から事情聴取を行い解決を求めた結果、両者の間で和解が成立し、会員から申出人に対して和解金410万円が支払われたことから、解決届が提出された。

III 弁済認証申出→認証決定事例

今年度、本会になされた認証申出の中から、認証決定された事案を紹介します(※実際の認証申出事案を元にしてはいますが、申出内容や債権額等は簡略化しています)。

認証事例1 申出人:買主 会員:売主 会員の債務不履行に基づく損害賠償請求

●事案の概要

令和4年5月、申出人は当該物件のチラシを見て興味を持ち会員に連絡を取った。チラシには「近期中にリフォーム後、販売予定です」と記載されており、室内外を全面的にリフォームしてからの販売・引渡しとなることが謳われていた。同年6月、申出人は会員から当該物件を2,200万円で購入する契約を締結し、会員に代金全額を支払い所有権移転登記を受けた。

ところが、約定されたリフォーム工事が一向に実施されない状態が続いたことから、申出人は、会員が当該物件のリフォーム工事を依頼した業者を訪ね、会員が約定したリフォーム工事が全く進展しない旨の話をしたところ「会員から工事代金が支払われないためリフォーム工事に着手できない」との説明を受けた。申出人は同社に協力を依頼し、会員が申出人に約した当該物件のリフォーム工事の見積書を入手した。そこで、申出人は会員が履行しないリフォーム工事代金に相当する1,484万8,000円の損害賠償を求めて、本会に認証申出を行った。

●結論 認証1,000万円

申出人からの提出書類や事実関係の調査により、申出人が会員の債務不履行に基づく損害賠償請求権を有していることが認められることから、1,000万円の限度額認証と判断した。

認証事例2 申出人:貸主 会員:媒介 会員に対する未収金の支払請求

●事案の概要

令和4年7月、申出人は所有する賃貸マンションへの入居希望者との賃貸借契約の媒介及び同マンションの管理業務を任せていた会員から、契約時の敷金・礼金・月々の賃料が入金されていないことに気づき会員事務所を訪

ねるも、営業している様子なかった。申出人が賃料等の振込先になっている銀行口座を改めて確認したところ、実に3年以上に渡り入金途絶していることが判明した。申出人は、会員代表者宅を訪ねて詰問するとともに、未収となっている家賃等の全額を速やかに引き渡すよう求めた。しかし、会員は支払いに応じないまま所在不明となったことから、本来であれば、会員から申出人に振り込まれるはずであった未収金の合計221万円の支払を求めて、本会に認証申出を行った。

●結論 認証11万6,000円

本件では、申出債権の大半が、申出人と会員との管理委託契約に基づく債権であるが、一部、新規入居者との賃貸借契約を媒介した際に、会員が受領したまま申出人への送金を怠っていた敷金・礼金があったことから、会員との媒介契約に基づく債権と認められる敷金等の合計11万6,000円を一部認証と判断した。

認証事例3 申出人:売主 会員:買主 会員に対する残代金支払請求

●事案の概要

平成30年10月、申出人は当該物件を会員に1億3,500円で売却する契約を締結した。売買代金は、固定資産税清算金との合計額から、賃貸人の地位が会員に承継されるため、敷金・日割賃料を相殺した1億3,313万円を決済日である同年11月末日までに支払うこと合意した。同年11月28日、会員から1億2,700万円が振り込まれた段階で、申出人は当該物件の所有権を会員に移転したが、期日を経過しても会員から残代金の支払いがなされなかった。令和2年2月、申出人は会員に残代金613万円の支払いを求めるも、会員は支払期日の延長を求めるなどして一向に支払いに応じなかった。令和4年10月、申出人が本会に苦情解決申出すると、会員は120万円のみ支払ってきたが、その後音信不通となったことから、本会に認証申出を行った。

●結論 493万円

本件は、売買契約書・重要事項説明書などの提出書類及び申出人からの事情聴取の結果、申出人が会員との本件宅地建物取引に基づく残代金支払請求権を有している事実が認められることから、493万円を認証と判断した。

Ⅳ 手付金保証制度・手付金等保管制度

本会は、前述の苦情解決業務や弁済業務以外にも、取引の安全を図るために下記の業務を実施しています。

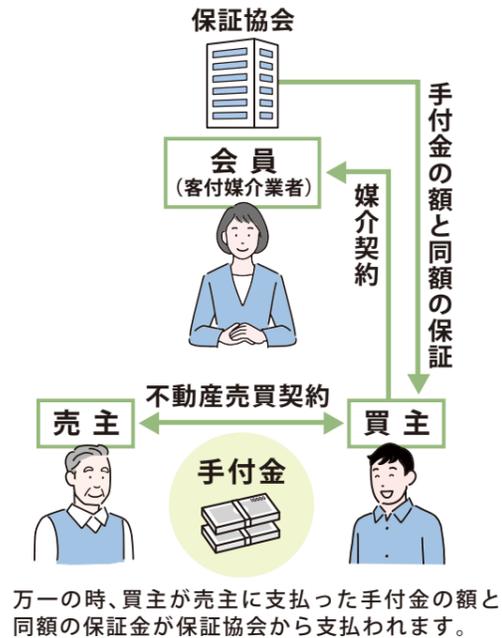
1 媒介物件の手付金保証制度

この制度は、業法第41条に基づく手付金等の保全措置ではなく、本会の任意の制度であり、媒介(仲介)物件について、買主が売主に支払った手付金の保証を行っています。指定流通機構に登録された一戸建て・マンション・宅地を本会会員の媒介により購入した場合、買主が支払った手付金の安全確保を図るための制度です。

本会が発行する「手付金保証付証明書」があれば、万一、契約が解除され、売主が手付金を返還しないような事故が起こった場合に、売主に代わって本会が買主に手付金と同額の保証をします。

なお、本制度の利用については右記の表の要件を全て満たしていることが必要であり、1つでも要件を満たさない取引は適用とはなりません。

そして、保証料については無料となり、利用申請手続きは本会の客付媒介業者を経由して行います。

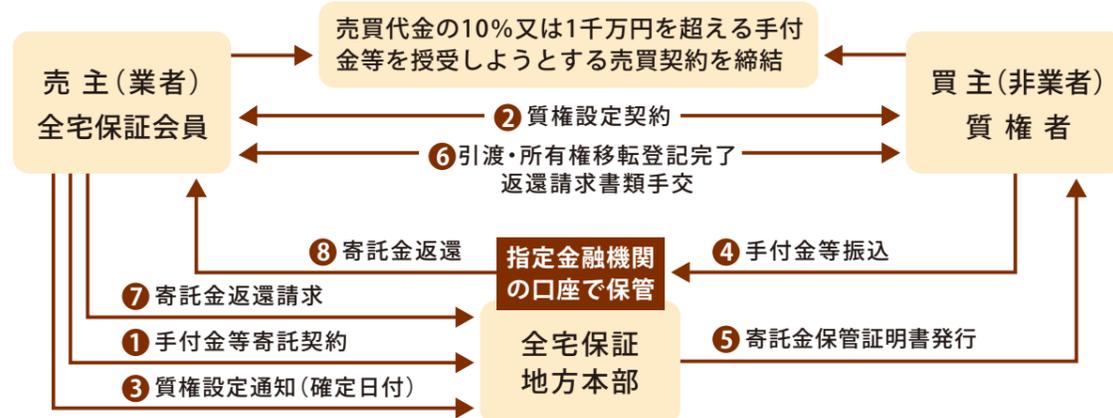


2 手付金等保管制度

本会は、国土交通大臣の「指定保管機関」として、業法第41条の2による「完成物件」の手付金等の保全措置である手付金等保管事業を行っており、この制度を利用した場合、買主が支払う手付金等は、対象取引が完了するまで本会で「保管」することになりますので、買主である一般消費者は、万一の時には手付金等を取り戻すことができます。

なお「未完成物件」に対する手付金等保管制度はありませんので、未完成物件について業法第41条による手付金等の保全措置を講じる場合には、銀行その他政令で定める金融機関又は国土交通大臣が指定する者による手付金等保証制度を利用することとなります(本会では実施しておりません)。

手付金等保管業務フローチャート



手付金保証制度・手付金等保管制度

	手付金保証制度	手付金等保管制度
主 旨	取引の活性化と消費者へのサービス	業法上の規制(保全措置の1つ)
売 主	一般消費者	宅地建物取引業者(自ら売主)
買 主	一般消費者	一般消費者
対象取引	<ul style="list-style-type: none"> ●保証協会会員が客付けした取引で指定流通機構登録の国内所在物件 ●建物または660㎡以下の宅地(地目が宅地) ●設定登記されている抵当権の額もしくは根抵当権の極度額またはその合計額が売買価格以下であること ●差押、仮差押が設定登記されていないこと ●売主、買主ともに宅建業者及びその役員以外の者であること ●宅建業者の従業員または親族等、その名義に関係なく営業とした売買でないこと ●宅地建物取引業者以外の者が業とした売買でないこと ●宅地建物取引業者が売主の代理となっていないこと ●売主と登記名義人が同一であること ●売主と抵当権等の債務者が同一である、または相続等の場合に、それを証する書類があること。 	<ul style="list-style-type: none"> ●保証協会会員が売主となる宅地または建物(完成物件のみ)の売買に関して受領する金員であること ●取引物件の引渡し及び所有権移転登記前に受領しようとする手付金等の合計額が、1,000万円または売買価格の10%を超える場合(手付金等の合計額が保全措置の対象金額以上であること) <p>※手付金等とは、申込証拠金、契約金、手付金、中間金その他の名称を問わず、最終的に売買代金に充当される金員</p>
保証又は保管の期間	手付金保証付証明書発行から所有権移転または引渡し完了まで	保証協会が手付金等を受領した時から所有権移転登記と引渡しの両方が完了するまで ※この場合の所有権移転登記完了とは、移転・保存登記に必要な書類が売主から買主に交付された場合も含む
保証限度額	<ul style="list-style-type: none"> ●1,000万円または売買価格の20%に相当する額のうち低い方 ●ただし手付金の元本のみ 	—
業 法	—	宅地建物取引業法第41条の2

※手付金保管制度における「完成物件」の取引とは
・売買契約締結時点の状態から、取引目的物に一切手を加えないで引き渡す取引のことをいいます。例えば、土地のみの取引であったとしても、契約締結後に造成等を実施したうえで引き渡すことになっているような場合には、その土地は「未完成物件」となりますので、手付金等保管制度は利用できません。

※手付金保証制度・手付金等保管制度は、ともに全宅保証協会の会員のみが利用できる制度であり、保証料・保管料は無料です。また、利用にあたっては、各都道府県に設置されている本会の地方本部が受付窓口となりますので、利用を希望される本会会員の皆さまは、所属する地方本部の担当窓口までお問い合わせ下さい。

ご質問について

ご質問は、お手数ですが、「文書」で下記宛先までご郵送くださいますようお願いいたします(電話・FAX・電子メールによるご質問はお断りさせていただいております)。なお、個別の取引等についてのご質問・ご相談にはお答えできません。

ご送付先
〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-6-3
(公社)全国宅地建物取引業保証協会紙上研修担当

紙上研修を解説した動画配信中!

要点を分かりやすく解説した動画は「ハトサポ」からご覧いただけます。



全宅保証 研修

