

紙上 研修

第66号

(社)全国宅地建物取引業保証協会の 苦情解決業務と弁済業務について

今号の紙上研修では、(社)全国宅地建物取引業保証協会(以下「全宅保証」)の中心的業務である苦情解決業務と弁済業務について解説します。

制度や業務内容についての理解を深めていただくとともに、事例を通じて、取引上のトラブルの予防に役立てていただきたいと思います。



全宅保証の助言、指導で解決した案件も多い

I 苦情解決業務と弁済業務

1 全宅保証の業務

全宅保証は宅地建物取引業法(以下「業法」)第64条2の規定に基づき設立された団体であり、その業務は業法第64条の3にて規定されており、その規定において「苦情解決業務」および「弁済業務」は全宅保証が行わなければならない必須業務として規定されています。

2 苦情解決業務

全宅保証の苦情解決業務の対象となる範囲は、「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」と業法に規定されています。すなわち、宅地建物取引以外の苦情は対象となりません。

そして、全宅保証は苦情の解決の申出を受けた場合には、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対して当該苦情の内容を通知して、迅速な処理を求めなければなりません。そのため全宅保証は、必要に応じ、当該会員に対して、文書もしくは口頭による説明や資料の提出を請求することができます。当該会員はこの請求を拒むことはできず、拒んだ場合には全宅保証の除名対象となります(業法第64条の5、全宅保証定款第9条・苦情解決業務処理規程第4条)。

全宅保証は、双方からの事情聴取等や調停の場を設けて自主解決に向け努力しますが、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を弁済認証すべきか否かの判断をすることになります。

3 弁済業務

弁済業務とは、簡単に言えば、宅地建物取引業に関する取引により会員が負った債務を、全宅保証が会員に代わり認証限度額の範囲内で取引の相手方等に弁済する業務です。弁済業務の対象となる債権は、宅地建物取引上の債権に限られ、原則、宅地建物取引上の債権で法律上認められる債権であればすべて対象となります。宅地建物取引以外により生じた債権は弁済業務の対象外です。また「不動産取引＝宅地建物取引」ではなく、不動産取引のすべてが宅地建物取引に該当するわけではありません。

全宅保証は、弁済の認証申出を受けたならば、審査の上、認証の可否を決定しますが、認証申出が認証決定され、申出人への弁済金の還付(＝支払)が完了すると、全宅保証は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。つまり、認証額と同額の金員を会員は全宅保証へ支払わなければなりません。

納付期限は納付請求書を受け取った日から2週間以内で、2週間以内に納付できない場合には、全宅保証の会員資格を喪失します(業法第64条の10)。分割払いや納付期限の猶予等は一切認められず、現金以外(たとえば手形や小切手・有価証券)による支払も認められません。

会員資格を失うこととなれば、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)。

なお、この弁済の制度について、「保険」制度だと思っている会員の方がまれに見受けられますが、上記のとおり、弁済制度は、本来会員が支払うべき宅地建物取引により生じた債務を、全宅保証がいわば「立替え払い」するものであり、「立替え払い」である以上は、全宅保証は当該会員に対してその「立替え金」を会員に請求することになりますので、「保険」ではありません。

さらに、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（認証決定時点ですでに会員資格を喪失していた場合でも同様に）、引続き全宅保証には求償権（還付充当金の支払請求権）があり、会員には支払義務は残ったままとなりますので、当該会員より支払がない場合には、全宅保証は債権回収のため、会員および連帯保証人に対して、必要に応じて財産の差押や強制執行などの法的手段を講じる場合もあります。

II 苦情解決業務・「解決」事例

平成17年度の苦情解決申出処理案件のうち、「解決」となった事例を紹介します。

解決事例 1 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は会員の媒介により土地を購入した。当該土地は宅地造成規制区域内に存在し、申出人が購入する以前に盛土や擁壁の築造などの宅地造成工事がされていた。購入後、その造成工事が行政に無許可で行われていたものであり、それにより建物を建築する場合には、改めて許可をとり擁壁を築造し直さなければならないことなどが行政より指摘された。しかし、契約時に重要事項説明等において、会員からは当該土地が宅地造成規制区域の指定を受けていること、および無許可な造成地であることの説明はされなかった。

そこで申出人は、会員に媒介業者としての責任を追求し、擁壁の再建築と損害賠償を求め、当協会に苦情解決申出をした。
▽当協会から会員に対して、当事者による自主解決を要請したところ、会員が申出人に対して解決金を支払うことで和解が成立し、解決に至った。

解決事例 2 会員・買主 申出人・売主

◆申出人は会員に土地を売却する契約を締結した。その後、会員は代金の一部について、経費と相殺すると言ってその支払をしないため、申出人は残代金の支払を求めて、当協会へ苦情解決申出をした。
▽当協会から会員に対して、会員の主張する相殺についてはその理由・債権がないことを指摘し、速やかに残代金の支払をなすよう指導した結果、申出人に支払がされたため、解決に至った。

解決事例 3 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は、会員営業担当者の「いつでもこの契約は辞めることが

でき、手付金も返金される」との言葉を信じ、会員と土地売買契約と建築請負契約を締結し、手付金等102万5,000円を支払った。その後、申出人が解約を申出たところ、支払済金員の一部しか返金されないため、申出人は支払済金員の返還を求め、当協会へ苦情解決申出をした。

▽当協会にて仲裁を行なった結果、会員より申出人に100万円（手付金）を返金することで解約合意が成立し、返金を受けたため、解決に至った。

解決事例 4 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は会員の媒介により中古一戸建住宅を購入する契約を締結した。しかし、その後、申出人の住宅ローン申込が承認を得られず、ローン特約により契約は白紙解約となった。申出人は会員に支払済の媒介手数料の返還を求めたところ、会員はこれに応じなかったため、申出人は当協会へ苦情解決を申出た。

▽当協会の指導により、会員は申出人に媒介手数料を返還したため、解決に至った。

解決事例 5 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は会員から新築一戸建住宅を購入した。引渡しを受け居住すると、内装等に多数の不具合が見つかり、会員に補修を求めるとも履行されないため、申出人は補修を求め、当協会へ苦情解決申出をした。

▽当協会から会員に対して、自主解決を要請したところ、会員より補修がなされ、解決に至った。

解決事例 6 会員・媒介 申出人・借主

◆申出人は貸主代理会員と媒介会員によりマンションを賃借する契約を締結した。ところが、当該物件は契約時にすでに競売開始決定がされており、その後、当該物件を取得した第三者から新たに敷金の支払を求められた。競売については、会員らから契約時に説明がなかったため、申出人は、媒介会員に業者としての責任を求め、契約時に敷金の返還を求めため、当協会へ苦情解決申出をした。

▽当協会の指導により、当事者（申出人、貸主代理会員、媒介会員、貸主）で話合った結果、貸主代理会員・媒介会員が折半して示談金として敷金相当額を支払い、解決に至った。

解決事例 7 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は、会員より建築条件付にて、会員から土地を購入する契約を締結した。しかし、その後建築プランがまとまらず建築請負契約締結には至らないため、申出人は土地売買契約の白紙解除と手付金の返還を会員に求めたが、会員が応じないため、申出人は契約解除と手付金の返還を求めて、当協会へ苦情解決を申出た。

▽当協会が調停を行なった結果、白紙解約と分割での手付金の返還で合意が成立し、その後返金も完了したため、解決に至った。

解決事例 8 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は、会員から土地建物を購入する契約を締結し手付金を支払った。その後、境界について会員の説明がまちがっていたことが判明したため、申出人は会員に契約解除と手付金の返還を求めたが、会員は契約解除には応じるものの、手付金は半分しか返金しないため、申出人は手付金全額の返還を求めて、当協会へ苦情解決を申出た。

▽当協会の指導により、会員は手付金全額を申出人に返金したため、解決に至った。

Ⅲ 弁済業務・認証事例

平成17年度に認証決定された事例を紹介します。

認証事例 1 会員・媒介 申出人・買主 従業員が会社に無断でした取引について その責任を問われた事例

住宅用地を探していた申出人は、以前に会員主催の土地分譲現地案内所を訪れた際に、会員従業員Aから接客を受けた。その物件は、条件が合わず購入には至らなかったが、申出人は会員から他の物件の紹介を希望し、連絡先を会員に伝えた。

以後、申出人はAから、いくつかの物件の紹介を受け、平成16年4月中旬、Aが申出人宅を訪れ本件土地の紹介を受けた。

当初は価格面で折り合わなかったが、売主と交渉した結果、申出人の希望額での契約の了承を得たという話がAからあったため、申出人は契約の意思をAに伝えた。それにより、後日、Aは売主の署名・押印のある売渡承諾書を持参し、契約の諸条件や会員が媒介業者となること、預り金800万円が必要なこと等の説明を申出人が受けた。また資金繰りについても相談したところ、現在居住している住宅は会員が売却の仲介をし、売れない場合でも下取りするとして、会員発行の「下取り保証書」を受領した。そして、会員の説明に従い、預り金800万円を交付し、売主名義の受領証を受領した。

その後、申出人は取引に疑問を感じたため、契約の取り止めと預り金の800万円の返還をAに求めたところ、Aはこれを了承し、返金を約したものの返金されないため、売主に直接確認したが、預り金は受領していないとの回答を得た。

そこで申出人は会員事務所を訪れたところ、本件取引はAが会社に無断で行っていた架空の取引であること、預り金800万円はAが着服していることが判明し、預り金800万円の返還を会員にも請求するが、納得のいく説明・返金がないため、申出人は800万円の返還を求め、当協会へ申出た。

※売主発行の書面はAが偽造した。会員発行の書面にある会員会社印などは、Aが会社に無断で印鑑を使用した。

●結論 認証800万円

会員は、申出人にも重大な過失があるとし、自主的な返還に応じないため、申出人の主張する預り金800万円の債権について、弁済認証の可否を検討した。

Aは取引時は正規の会員従業員であり、会員従業員としてのAの名刺やAが申出人に交付した書面、また、会員の印鑑の管理が緩く自由に使える状況にあったこと等から判断すると、Aが書類を偽造し無断で行った取引であったとしても、本件取引は従業員A個人との取引とは言えず、会員との取引と判断できるため、会員は責任をとり、申出人に800万円の返還をしなければならない。また、申出人には、会員が主張するような特段の過失はない。従って申出債権の預り金800万円の返還請求は、会員との宅地建物取引により生じた債権と認められる。

認証事例 2 会員・媒介 申出人・借主 媒介業者の重要事項説明義務違反で 損害賠償請求を求められた事例

申出人は飲食店を経営するため、平成13年8月10日に会員の媒介により店舗を賃借する契約を締結した。契約条件は、平成13年8月20日から平成16年8月19日までの3年間、保証金300万円、礼金30万円、月額賃料30万円とされた。

契約時の会員の重要事項説明における登記簿に関する事項については、所有権以外の権利設定はない旨、申出人に説明されていたが、実際には契約日以前に複数の根抵当権が設定されており、平成13年12月27日付でその根抵当権に基づく競売開始決定がなされ、平成15年3月6日に当該物件は競売された。

そして、その新所有者（競落人）から、契約期間満了後は、保証金400万円、賃料40万円の条件による新たな契約の締結を求められたが、申出人は新契約の締結に応じなかったため、新所有者から更新拒絶通知をうけて退去せざるを得なくなり、平成16年7月末で退去し、他の物件へ移った。保証金の返金も受けられず、また多額の費用をかけて工事した店舗内装も約3年間しか使用できなくなってしまった。

そこで申出人は、重要事項説明において会員から根抵当権が設定されていた旨の説明を受けていれば契約を締結することはなかったとして、会員が媒介業者として負っている説明義務に違反したことにより損害を被ったとしてその責任を追及し、損害賠償を求めて訴訟を提起し勝訴したが、会員は判決内容を履行しないため、申出人は判決に基づく、保証金や店舗内装費等の損害賠償金合計612万円の弁済を求めて、当協会へ申出た。

●結論 認証612万円

会員の媒介業者として履行すべき重要事項説明に瑕疵（ミス）があったことはまちがいでなく、それにより取引の相手方に損害を与えたのであれば、会員は媒介責任により損害賠償義務を負う。

損害賠償の範囲は媒介手数料の範囲に留まるものではなく、その会員の重要事項説明の瑕疵と相当因果関係の認められる損害について賠償しなければならない。

申出人と会員の訴訟において申出人は勝訴し、会員の損害賠償義務、賠償すべき損害の範囲・金額は確定している。当協会の判断は、必ずしも当事者間の判決に拘束されるものではないが、判決において認められた申出人の損害賠償請求権については、その債権内容・金額とも当協会の弁済認証基準に照らし合わせても妥当と判断されるため、申出債権額612万円を、会員との宅地建物取引により生じた債権として認証した。

認証事例 3 会員・売主 申出人・買主

売主業者の瑕疵担保責任、調査・説明義務違反等により損害賠償請求を求められた事例

平成10年8月、申出人は会員から中古一戸建住宅を1,850万円で購入した。当該物件は道路とほぼ垂直に切り立つ高い崖（岩壁）に挟まれた場所に位置し、申出人は岩壁については気にはなったものの、契約時に会員からは「岩盤だから崩壊することはない」「万が一なにかあれば、管理者の市が対策を講じる」と説明され、それを信じ、購入を決めた。

ところが、その後、平成14年2月、その岩壁の一部が地震により崩落し、建物の一部が損壊したため、行政に申出人が相談したところ、この崖部分は市の所有ではなく、私有地であるために行政では対策を講じることができないことが判明した。

そのため、申出人は会員に当該物件の買取りを求めたが、会員は「現況有姿の販売であり会員に責任はない」「瑕疵担保責任を負わない契約になっている」などと言って何ら対応をしなかった。そして、その後も崖の崩落があったため、申出人は会員に損害賠償を求めため調査を行ったところ、当該物件は崖条例および風致地区の建築制限により、建物を建築できる面積が極めて少なくなり、事実上は再建築不可な物件であることが判明した。

重要事項説明書には風致地区とその制限内容の記載はあるものの、崖条例の制限を受けること、および風致地区と崖条例の制限が合わさることにより著しく建築面積が制限され、事実上再建築不可である旨などの説明はなかった。

そこで、申出人は会員に損害賠償を求めたが、会員は応じないため、損害賠償金の弁済を求めて当協会へ申出た。

●結論 認証690万円

まず、事実上「再建築不可」という「法令上の瑕疵」について、会員は「現況有姿販売であり、かつ瑕疵担保責任を負わない」旨の特約に基づき自己の責任を否定しているが、宅地建物取引業者自らが売主の場合には業法第40条の規定により、2年以上となる特約をする場合を除き、民法の規定よりも買主に不利となる特約をすることはできず、これに違反する特約は「無効」となる。

したがって、会員が全く瑕疵担保責任を負わない旨の特約は無効であるため、民法の規定が適用されることとなり、民法の規定による瑕疵担保責任を負わなければならない。たとえ会員がこの「法令上の瑕疵」について知らなかったとしても、申出人は民法で定める「瑕疵の存在を知ってから1年以内」に会員に損害賠償の請求をしていることから、瑕疵担保責任を負わなければならない。

また、「現況有姿販売」も会員は免責の理由としているが、そもそもこの「法令上の瑕疵」は目視して確認できるものでもなく、会員から説明もなく申出人はこの瑕疵について知らされずにいたのであるから、「現況有姿販売」を理由に責任を逃れられるものではない。

そして、本事案については、上記の「瑕疵担保責任」の問題とは別に、会員が重要事項説明等において、崖条例および、その崖条例と風致地区の制限により当該物件は再建築において建築面積に著しく制限を受け、事実上再建築不可である旨の説明をしていないという問題がある。

会員は、風致地区に関する説明はしているものの、崖条例については説明していないが、もし崖条例に気が付いていなかったのであれば、それは宅地建物取引業者としての注意義務や調査義務の違反を問われることになり、知っていてあえて崖条例や著しく建築面積に制限を受けることを申出人に説明しなかったのであれば、重要な事項の不実告知、説明義務違反の責任を問われることとなる。つまり、会員は宅地建物取引業者売主として果たさなければならない義務を履行しておらず、債務不履行・不法行為の責任があり、それにより買主である申出人へ損害賠償義務を負うこととなる。

以上から、宅地建物取引業者としての義務違反・不法行為、瑕疵担保責任といった理由から、会員は申出人に損害賠償義務を負っていることは明らかである。申出人に認められるべき債権（損害額）は、申出人は契約解除までは主張していないことから、「瑕疵のある物件」を不当に高額な価格にて購入させられたことが損害であると考えられ、契約時での「瑕疵ある物件」としての適正価格と購入金額との差額である690万円が申出人の債権額としては妥当であると判断できるため、この金額を会員との宅地建物取引により生じた債権として認証した。

ご質問について

リアルパートナー紙上研修についてのご質問は、お手数ではございますが、「文書」でご送付くださいますようお願いいたします。なお、個別の取引等についてのご質問にはお答えできませんのでご了承ください。

ご送付先 ● (社) 全国宅地建物取引業保証協会

紙上研修担当

〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-6-3