

# 紙上 研修

第86号

## 全宅保証の業務 苦情解決事例と弁済事例

(社)全国宅地建物取引業保証協会

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、制度の説明と、苦情解決事例と弁済事例を紹介します。



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で規定され、「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なっています。

#### (2) 苦情解決業務

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取引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、保証協定会定款第9条・苦情解決業務処理規程第4条)。

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、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、認証限度額(注)の範囲内で全宅保証が会員に代わり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、宅地建物取引により生じた債権に限られ、それ以外の取引により生じた債権は対象外です。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、認証申出を受けたならば、申出債権について審査の上認証の可否を決定しますが、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、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らない。納付期限である「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、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ません。なお、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)。

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その「立替え金」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無い場合には、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。

また、会員より全宅保証が入会時に預った弁済業務保証金分担金については、当該会員より還付充当金の納付がない場合には、求償債権の一部と相殺し債権回収に充てますので、求償金額が弁済業務保証金分担金を上回る場合、退会しても会員に分担金は返還されません。

〈注〉認証限度額……会員が保証協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、支店が有る場合には1支店につき500万円ずつ加算。1会員あたりの限度額で、申出1件あたりの限度額ではない。1会員に複数の申出がある場合には、申出の受付順位にしたがって処理される。

## II 苦情解決申出→「解決」事例

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・売主 申出人・買主

◆申出人は会員から中古住宅を購入したが、入居後まもなくして、天井裏の梁や柱に黒く焦げた跡があることを発見したため、近隣住人に聞いたところ、過去に当該住宅に火災があったことを知らされた。そこで申出人は、会員はリフォーム工事を行ったうえ売買していることから考えると、火災の痕跡があったことに気付いていたはずであるにもかかわらず、申出人には何ら説明をせずにこの事実を隠し契約を締結させたとして、申出人は損害賠償金の支払を求めて全宅保証に苦情解決申出を行った。

▽全宅保証当が仲裁に入り、当事者間での和解を会員に指導したところ、会員より申出人に和解金が支払われ、解決に至った。

### 解決事例 2 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は、会員の媒介により500万円で中古マンションを購入したが、後日管理組合より大規模改修負担金として65万円を請求された。当該マンションでは、契約前から改修工事の説明も開かれていたが、会員は重要事項説明等で申出人に対して、改修工事やその負担金について説明しておらず、申出人は説明を受けていれば本物件を購入しなかったとして、会員に改修負担金の支払を求

めて、全宅保証に苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の仲裁により、会員と申出人の話し合いが行われ、会員が負担金の支払に応じたため、解決に至った。

### 解決事例 3 会員・売主他 申出人・買主

◆申出人は自宅建築のため、会員から土地を購入する契約と、建物建築請負契約を締結し、双方の契約の手付金として合計で300万円を会員へ支払った。その後、会員と建築工事の代金額に折合いがつかないことなどから、申出人は特約に基づき双方の契約を解除し、支払済手付金を会員に求めたところ会員が返金しないため、その返金を求めて全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証からの指導により、申出人は会員から手付金全額の返還を受けられたため、解決に至った。

### 解決事例 4 会員・媒介 申出人・借主

◆申出人は、店舗を賃借するため会員に物件を探してもらっていたところ、本件物件の紹介を受け、申出人も気に入ったため、申込金を会員に支払った。しかし、その後、申出人は資金繰りのメドがたたなくなったため出店計画を取り止め、申込みの撤回と申込金の返還を会員に求めたが、会員は申込金の返還を拒否したため、全宅保証に苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の指導により、会員から申出人へ申込金が返還され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、会員から土地を購入する売買契約を締結したが、契約の履行期日を過ぎても会員は引渡しを履行せず、誠意ある対応も無いため、申出人は問題の解決を求めて、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の仲裁により、会員が物件の速やかな引渡しおよび引渡しが3ヵ月遅滞したことによる損害金を支払うことで和解が成立し、履行されたため、解決に至った。

### 解決事例 6 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は会員の媒介により中古住宅を購入する契約を締結した。申出人の支払った手付金については会員が預かることになった。その後契約は、売主都合により契約解除となったが、会員は預かっていた手付金を申出人に返還しないため、申出人はその返還を求めて、全宅保証に苦情解決申出を行った。

▽全宅保証は、会員に事情を聞くべく聴聞会への呼び出しを行ったところ、会員は聴聞会開催前に申出人に手付金を返金したため、解決に至った。

## 解決事例 7 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は会員から土地建物を購入したが、引渡し後に雨漏り等の瑕疵が発見されたため、会員に補修等の対応を求めるも、会員は何ら対応をしないため、申出人は全宅保証へ苦情解決申出を行った。▽全宅保証の仲裁により、会員が申出人に損害金の支払をすることで和解が成立し、支払が履行され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1億円で購入する契約を締結し、手付金300万円を支払った。しかし、銀行の融資を受けられなかったため、申出人はローン特約により契約を解除し、手付金の返還を会員に求めたが、会員が返金に応じないため、全宅保証に苦情解決申出を行った。▽全宅保証で聴聞会を開催し、双方より事情を聞いたところ、お互いに見解の相違が見られたものの、会員に自主解決を指導したところ、当事者間で白紙解約の合意が成立し、手付金は全額申出人に返還されたため、解決に至った。

## 解決事例 9 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は会員から1,400万円でマンションを購入する契約を締結し、手付金2万円、中間金98万円を会員に支払った。その後、申出人は自己都合により契約を解除することとなり、手付金を放棄し、中間金の返還を会員に求めたところ、会員は手付金放棄による解約期限が過ぎているとして、中間金の返還に応じないため、申出人はその返還を求めて、全宅保証に苦情解決申出を行った。▽全宅保証の指導により、会員は中間金98万円を申出人に返還したため、解決に至った。

## Ⅲ 弁済認証申出→認証決定事例

これまでの弁済認証申出のなかで、認証決定された事例を紹介いたします。

※実際の認証申出事案を元にしてはいますが、申出内容や請求債権等は簡略化しています。

### 認証事例 1 会員・売主 申出人・買主

会員の瑕疵担保責任により  
損害賠償を求められた事例(売主責任)

#### ● 事案の概要

平成16年8月に申出人は会員より新築マンションの1室を4,000万円で購入し、同年11月に入居した。入居から約1年後、当該マンションが耐震強度偽装物件であることが判明し、行政より危険な建物であるとして使用禁止命令を受けたため、申出人は転居を余儀なくされた。そして、当該マンションは構造耐力が0.5以下であったことから補修不能であり、建替えが

必要となった。

そこで申出人は会員に責任を追及するも、まもなくして会員は破産してしまい、破産管財人より破産債権としては3,800万円が認められ、中間配当として500万円を申出人は受領したが、残りの損害金についての弁済認証申出を全宅保証へ行った。

なお、本件認証申出は、当該会員に対する第2順位の申出である。会員には支店がないことから認証限度額は1,000万円であり、第1順位申出は854万円の認証決定されていることから、本件申出の認証枠の残りは146万円である。

#### ● 結論 認証146万円(残枠の認証)

世間を大きく揺るがした耐震偽装マンションの問題に関する申出である。

売主の負う瑕疵担保責任は無過失責任であり、売主から建築を請負った建築業者が犯したミスや手抜き工事等であっても、まずは、購入者に対しては、売主が瑕疵担保責任に基づき損害賠償義務を負うこととなる。したがって、本件については、耐震強度が著しく基準より劣り、通常有すべき性能をもたない瑕疵のある建物であるから、会員の売主としての瑕疵担保責任は明らかであり、申出人は損害賠償を会員に求めることができ、会員の破産管財人も、申出人の損害賠償請求債権の存在を認めている。

会員業者を売主とした土地建物売買契約上の瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求権は、宅地建物取引により生じた債権に該当するので、本件申出債権は弁済認証対象債権である。

認証金額については、申出人の被った損害額は認証枠の残額146万円以上であることは提出資料から明らかであるため、146万円の認証と判断した。

### 認証事例 2 会員・媒介 申出人・買主

会員の注意義務違反等により  
損害賠償請求を求められた事例(媒介責任)

#### ● 事案の概要

平成15年12月6日、申出人は会員の媒介により土地建物を購入する契約を締結し、手付金100万円を売主へ支払った。ローン特約による契約解除期限(以下、単に「解除期限」という)は同月19日、残金決済は同月25日とされた。

その後、当初予定していた銀行からの融資が受けられず、他の金融機関にも融資申込をするも結局はどこからも融資を受けることができなかった。この時点ですでに平成16年3月下旬になっていた。

申出人は残代金の融資を受けられないことから売主に契約の白紙解除を求めたが、解除期限を過ぎているとして売主はこれに応じず、反対に、申出人に違約金の支払を求める訴訟を提起した。訴訟は、申出人が違約金として340万円を支払う(内100万円は支払済手付金を充当)ことで和解が成立したが、このような事態に陥った原因は、当初の解除期限を過ぎても、会員は売主との間に期限の延長の合意を取付けるなどの、媒介業者と

して買主に損害を与えないようにとるべき適切な対応を会員が怠ったことにあるとして、申出人は会員に媒介業者としての責任を求め、申出人が売主に支払った違約金340万円について損害賠償を会員に求めた。

会員は自らの落ち度を認め、損害賠償に応じる姿勢はみせたものの、実際の支払が履行されないため、申出人はその340万円の弁済を求めて、全宅保証に認証申出を行った。

### ●結論 認証340万円

媒介業者には、その業務上の責務として、申出人が不測の損害を被ることなく安全に取引が遂行できるように注意を払う義務があるが、本件において会員は自らもその非を認めているように、媒介業者として当然に払うべき注意義務を欠き、その結果申出人に損害を与えてしまったものと認められる。

本件契約における契約日から約2週間という解除期限の設定自体がそもそも、当初予定していた金融機関からですら融資の可否の回答を期限内に得られなかったような無理な期限設定であり、問題があったと思われるが、それを別にしても、期限内に融資の可否が決まらないのであれば、融資が受けられなかった際の契約解除に関して後々紛争が発生しないように、売主と申出人の間に解除期限の延長の合意書を交わすなどの対応をすべきところ、会員は何ら適切な対応をとらなかった。

その結果として紛争が現実のものとなり、申出人は売主に違約金の支払を余儀なくされたという損害を被る結果となったのであるから、会員は媒介業者としての責務を果たさなかった責任として、当然に申出人に対して損害賠償義務を負うこととなる。そして、申出人の会員に対するこの損害賠償請求権は、会員との宅地建物取引（土地建物の売買の媒介）により生じた債権であることから、申出債権340万円について認証と判断した。

## 認証事例 3 会員・媒介 申出人・借主

### 会員の説明義務違反等により 損害賠償を求められた事例

#### ●事案の概要

平成14年4月、申出人は飲食店を経営する目的で、会員の媒介により店舗を賃借する契約を締結した。その後、申出人は約3,000万円の費用をかけて、店舗の内装工事や設備工事を行い、飲食店の営業を開始した。

ところが、本件店舗を含む建物（5階建ビル）には平成12年9月28日付で、銀行の根抵当権設定登記、平成14年3月19日付で滞納処分による税務署の差押登記が設定されていたが、契約に際し、会員および貸主からこれらの説明もなく、重要事項説明もされなかった。

平成14年10月、上記根抵当権に基づき銀行の申立により本件店舗を含む建物が競売開始決定された。そして、平成16年1月に競落され、それにより、同年5月には競落者の申立による地方裁判所から本件店舗の引渡し命令を受け、申出人は飲食店

経営を継続できるよう競落者と交渉を重ねたが、同年6月をもって本件店舗から退去させられてしまった。

そこで申出人は、会員および貸主に対して、契約後約2年で当該物件を退去せざるをえなくなった責任による損害賠償を求めて訴訟を提起し、会員および貸主が連帯して申出人へ1,000万円を支払うことで和解が成立した。

和解に基づき会員から500万円が支払われたが、残金の支払がないため、申出人はその弁済を求めて、全宅保証へ認証申出を行った。

### ●結論 認証500万円

会員は差押登記の説明はおろか、重要事項説明すらも行っておらず、明らかに宅建業法違反を犯し媒介業者としての責務を果たしていないことから、会員の媒介行為に瑕疵があったのは明らかで、それにより取引の相手方（申出人）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、その会員の媒介行為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。つまり、場合によっては小さな説明ミスや確認ミスが、媒介業務で得られる報酬の何倍もの損害賠償義務を負うことの原因となることもある。

本件においては、裁判上の和解により、会員は貸主と連帯して和解金1,000万円の支払義務を認めており、債権債務について当事者で争いもなく確定している。ただし、会員と申出人の間で裁判上の和解が成立しているからといって（申出人が勝訴している場合も同様であるが）、その和解金すべてが、全宅保証の弁済業務の対象債権に必ずなるわけではなく、宅地建物取引により生じた債権であるかを精査する必要があるが、本件の場合、訴訟関係資料も含めた申出人提出の認証申出資料からは、裁判上の和解がなかったとしても、申出人には1,000万円以上の本件取引による損害賠償請求権が存在すると認められることから、和解金1,000万円については全額が会員との宅地建物取引により生じた債権と判断できる。

また、会員は和解金1,000万円の半額の500万円を支払済であるが、この1,000万円は貸主との連帯債務であるから、半分の支払で免責されるわけではなく、残りの半分500万円についても会員は支払義務を負っている。

以上から申出債権500万円について認証と判断した。

#### 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、各事例の取引内容の詳細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