

# 紙上 研修

第96号

## 全宅保証の業務 苦情解決事例と弁済事例 (平成21年度版)

(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、苦情解決事例、弁済事例を中心に紹介します。

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にて規定され、「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して規定されています。

#### (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、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、認証限度額<※>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、宅地建物取引上の債権に限られ、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ない場合には、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。

※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。

## 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・媒介 申出人・買主

◆申出人は会員の媒介で中古住宅を1,980万円で購入した。入居後、当該住宅の進入路に面する近隣住民との間で、道路の使用方法についてトラブルが発生し、嫌がらせを受けるようになり、その嫌がらせが段々とひどくなっていったため、申出人は転居せざるを得なくなった。そこで申出人は、会員が事前によく調査し申出人に説明していれば、このような問題は発生しなかったとして、会員に売買代金相当額の損害賠償を求めため、全宅保証へ苦情解決申出を行った。▽全宅保証の斡旋により、会員が和解金として30万円を支払う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 2 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は、会員より宅地を購入する契約を締結し、手付金50万円を支払った。しかし、銀行への融資申込が承認を得られなかったため、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へ求めたが、会員が応じないため、申出人は手付金の返還を求め、全宅保証へ苦情解決申出を行なった。▽全宅保証から会員に対して、手付金の返還を指導したところ、申出人に返金されたため、解決に至った。

### 解決事例 3 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は、所有するアパートについて会員の媒介により賃貸する契約を締結した。会員は借主より、敷金や礼金・前家賃等を受領したにもかかわらず、申出人が何度も請求しても引渡さず、しばらくし

て会員の宅建業の免許も切れてしまった。そこで、申出人は、会員が契約時に借主から受領した27万7,000円の支払を求めて、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽会員は免許切れにより全宅保証の社員資格を喪失していたが、全宅保証の指導に応じ申出人に支払が履行されたため、解決に至った。

### 解決事例 4 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は、会員が媒介をしていた中古住宅の購入を希望し、物件確保のため申込金として50万円を会員に預けた。しかし、売主が本件住宅を第三者に賃貸したため、購入は不可能になったことから、申出人は会員に申込金の返還を求め、会員が返還に応じないため、申出人は全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の指導により、会員から申出人へ申込金全額が返還されたため、解決に至った。

### 解決事例 5 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は会員から中古住宅を購入したが、入居して約半年後にシロアリの発生や雨漏りが発覚した。契約書類にはシロアリ、雨漏りともに「なし」とされていた。そこで申出人は、シロアリの駆除・被害部分の補修と雨漏りの補修、もしくは本件住宅の買戻しを求めて、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の調停により、会員は和解金を支払う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 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した。重要事項説明において、排水設備の状況については、直ちに利用できる施設として「公共下水」と説明されていた。しかし、その後、申出人が建物の改修工事を行おうとした際に、浄化槽があることが判明した。そのため、申出人は会員の説明義務違反の責任による下水道本管への接続工事や浄化槽撤去費用の支払を求めて、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の指導により、会員が申出人と協議を行い、会員の費用負担により浄化槽の撤去・埋戻しを行うことで合意が成立し履行されたため、解決に至った。

### 解決事例 7 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は、会員の媒介により中古マンション1室を購入する契約を締結し、手付金200万円を会員担当従業員(以下「従業員」)に支払った。しかし、その後手付金の一部をその従業員が着用していることが判明し、従業員は分割して申出人に返金することを約したが、すでに退職しており返金されるか信用できないため、申出人は使用者責任による会員からの返金を求めため、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の調停により、会員が約130万円を支払う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・買主 申出人・売主

◆平成19年2月、申出人は会員に宅地を売却した。平成19年度分の固定資産税・都市計画税については、会員が負担すると約定されていたが、会員は支払をせず、そのため、申出人は延滞税を含めた支払請求を行政より受けたため、申出人は立替え払いを行い、支払金額を会員に請求したが、会員が応じないため、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の調停により、申出人が立替えた金額について会員より申出人に支払されたため、解決に至った。

## 解決事例 9 会員・媒介 申出人・借主

◆申出人は、スナックを開業する目的で、会員の媒介により店舗を賃借する契約を締結した。広告や契約書には、スナックを含む飲食店の営業が可能とされていた。ところが、契約後、営業許可の申請をしたところ、スナックの営業ができない地域であることが判明したため、申出人は契約解除による支払金の返還や損害賠償を求めて、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証が会員へ自主解決を要請し、会員と申出人が和解し、和解金の支払が履行されたため、解決に至った。

## 解決事例 10 会員・売主 申出人・買主

◆申出人は住宅を建築するため、会員から土地を購入した。購入後、住宅を建築しようとしたところ、地盤改良工事が必要なことが判明した。そこで申出人は、会員は事前に地盤調査の結果を知りながら、申出人に説明をしなかったとして、会員に地盤改良工事費用110万円の負担を求めため、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の調停により、会員が60万円を支払う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 11 会員・媒介 申出人・買主

◆申出人は、媒介業者の会員から建替え可能との説明を受けて、中古住宅を1,180万円で購入した。購入後、会員の説明とは異なり、建替えができないことが判明したため、申出人は会員に損害賠償を求めため、全宅保証へ苦情解決申出を行った。

▽全宅保証の調停により、会員が400万円を支払う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。

## Ⅲ 弁済認証申出→認証決定事例

弁済認証申出のなかで、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 会員・売主 申出人・買主

会員の債務不履行により  
損害賠償を求められた事例(売主責任)

#### ●事案の概要

申出人は会員から中古マンションの1室を2,800万円で購入

した。本件物件には、修繕積立金や管理費などの滞納金338万円が存在したが、これについては特約で、会員が負担し、申出人には引き継がない旨約定された。

ところが、会員は滞納金のうち100万円しか支払をせず、その結果、管理組合から申出人は請求を受けたことから、申出人はやむを得ず残金について立替え払いをした。

そこで、申出人は会員に立替え払いした滞納金の支払を請求するも、会員からは何ら応答がなく支払がされないため、立替え払いした滞納金残金238万円の弁済を求めて、全宅保証へ認証申出を行った。

#### ●結論 認証238万円

滞納金の支払については会員の契約上の債務であるのは明らかであり、申出債権は、会員の債務不履行により生じた債権であるから、本件契約における、会員との宅地建物取引により生じた債権と認められるため、238万円の認証と判断した。

### 認証事例 2 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

申出人は会員から新築建売住宅を2,150万円で購入した。入居して約1年後、室内照明灯の傘に水が溜まる事態が発生したため申出人は会員に補修を求めたところ、しばらくして会員による屋根の張替えが行われた。しかしその後申出人が自身で専門家に依頼して調査をしたところ、原因は施工不良により発生した結露によるものと判明したため、申出人は会員に本件住宅の買戻しか補修を求めも、会員は何ら対応しなかった。そこで申出人は、結露が原因のカビも発生し、健康被害の恐れも予想されることからその補修工事費用を1,000万円と見積り、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1,000万円

申出人の依頼した専門家の調査結果から、建物の施工不良が確認できることから、会員は売主業者として瑕疵担保責任を負わなければならない。従って、申出人の瑕疵を治癒するための工事費用支払請求権については、会員の宅地建物取引により生じた債権と認められる。

認証すべき工事費の金額については、複数の建築業者から工事見積りをとり比較検討した結果、1,000万円以上の工事費用を要することが認められることから、申出債権額1,000万円については認証と判断した。

### 認証事例 3 会員・媒介 申出人・買主

会員の善管注意義務違反により  
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16年夏、申出人は住宅を探すため会員と一般媒介契約を締結し、本件中古住宅を紹介された。そして、価格交渉の結果、

売買価格が3,080万円と決まった。また、当該物件の所有者（売主）が高齢なため、所有者の長男（以下、単に「長男」）が代理人として契約を行うと会員より説明を受けた。

その後、会員の媒介により同年10月下旬に本件住宅の売買契約を締結したが、契約書上の契約金額は2,890万円とされ、当初予定した金額3,080万円との差額190万円については、長男に売買代金とは別に支払うこととされた。そして申出人は、契約締結時に手付金として645万円を、同年12月末に長男への支払分190万円を会員に渡した。

ところが翌平成17年1月下旬に、所有者の次男が、本売買契約は長男が所有者に無断で行ったもの（無権代理）として、所有者の実印や印鑑証明書を使用できないようにしたため、契約の履行ができなくなったと会員から説明があった。そこで、申出人は支払済835万円について、長男や会員に対して返還を求めるも返還されないため、両者に対して訴訟を提起。訴訟は申出人が勝訴し、長男が無権代理であることが認められるとともに、会員については宅地建物取引業者としての善管注意義務違反が認められ、両者が連帯して835万円の支払を命じる判決となった。

しかし、会員および長男には資力がなく債権の回収ができないことから、申出人は判決で認定された会員の媒介責任による損害賠償金835万円の弁済を求めて、全宅保証へ認証申出を行った。

#### ●結論 認証835万円

当事者間の訴訟の判決において、会員の媒介業者としての善管注意義務違反が認定されている。認定の理由としては、媒介業者が不動産売買の媒介をするにあたっては、委任の本旨に従って善良な管理者の注意を持って媒介事務を処理する義務を負い（民法656条、644条）、本件においては買主である申出人から媒介を委任された会員は、善管注意義務の内容として、本件売買契約の成立に向け尽力し、かつ、申出人に不測の被害を被らせないよう、売買契約が代理人によってなされる場合には、その代理権の存否や範囲を調査して瑕疵のない契約ができるよう注意義務を負っていると考えられるところ、会員は所有者から売買を任されていると長男の説明を盲信し、所有者へ売却の意志の確認や長男に対する代理権付与の有無を直接確認することはおろか、委任状や印鑑証明書の提出を求めることすら行っておらず、媒介業者として行うべき基本的な調査すら怠っており、媒介業者として払うべき注意義務を欠いていたと判断されるからである。

従って、申出債権の835万円については、上記の会員の媒介業者としての善管注意義務違反と相当因果関係にある損害と認められることから、会員との宅地建物取引により生じた債権であり認証と判断した。

## 認証事例 4 会員・媒介 申出人・買主

会員の重要事項説明義務違反や不法行為等により損害賠償を求められた事例（媒介責任）

### ●事案の概要

平成19年11月上旬、申出人は、会員の媒介により、住宅建

築を目的として、本件土地を1,500万円で購入する契約を締結し、手付金200万円を売主（会員代表者の母）へ支払った。本件土地は市街化調整区域であったが、詳しい規制の内容や一般に住宅は建築できないことなどの説明は会員からではなく、「制度上、普通には家が建たないので、ワンステップ踏んで、他の名義人で建築してそれを渡す」旨の説明を受けた。

そして、契約後に申出人が銀行へ住宅ローンの申込に行ったところ、本件土地は申出人の住宅を適法に建築できる物件ではなく、融資を受けられないことが判明した。

そのため、申出人は会員に契約解除と手付金の返還を申し入れたが、会員はこれを拒み、売主からは契約不履行により手付金を没収する旨の通知も届いたことから、申出人は、会員に媒介業者としての責任による支払済手付金200万円の損害賠償を求めるため、申出債権額を200万円として、全宅保証へ認証申出を行った。

※申出人は、農家資格等は有していない。

#### ●結論 認証200万円

本件は、市街化調整区域内の土地に、農家資格を持つ売主（会員代表者の母）もしくはその子による名義で住宅を建築し、非農家である申出人に譲渡しようとする会員が企図したもので、都市計画法に違反するものである。会員は申出人に説明をした旨を主張するが、再建築不可となることや都市計画法違反による監督処分等については触れておらず、そもそも明らかに違法な行為に媒介業者が加担することは宅建業法に違反することであり、媒介業者としての責任は重大である。

また本来、住宅ローンの融資申込が不可であるならば、ローン特約により白紙解除となるのが通常であるが、会員は、申出人は現金で購入する予定（会員の一方的な主張）であったから本件契約にはローン特約は付されていないと主張している。しかし、媒介業者としては、買主（申出人）の資金調達について確認し、住宅ローンを使うのであれば、融資が成立しなかったときに買主が被害を被らないよう注意を払い、ローン特約を付すなどして契約を締結すべきところ、売主側の立場にのみ立ち、手付金の返還を自ら拒んでいる。

以上から、会員の媒介行為には明らかに瑕疵があり、その結果手付金200万円が返還されないという損害を被ったことについて、申出人には会員に対する損害賠償請求権が認められ、その債権（申出債権）については、会員との宅地建物取引により生じた債権と認められることから、200万円を認証と判断した。

### 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