

## 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、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3年度に実施した事例をいくつかご紹介いたします。また、宅地建物取引の安全を図る業務として、「手付金保証制度」と「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

苦情解決業務とは、「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」について保証協会が消費者等からの申出に対し会員へ自主解決を要請する業務です。

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<注>の範囲内で保証協会が当該申出に係る債権を弁済する業務をいいます。

弁済を受けるためには本会に認証申出書を提出し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、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もあります。

<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1000万円、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、会員から土地付建物を購入する契約を締結し、代金全額を支払い引渡しを受けたが、その後、本件土地は都市計画道路に指定されていることがわかり、申出人は同土地上の造作物を取り壊さざるを得なくなった。

そこで、申出人は都市計画道路に関する説明を怠った会員に対し、取壊し費用を求めて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を指導した結果、会員と申出人との間で解体費用に相当する解決金の支払

に関する合意書が交わされ、その支払いがなされたことから、解決届が提出された。

#### 解決事例2 申出人:借主 会員:媒介

◆申出人は、居住用物件の賃借について会員に物件の希望を出したところ、まず申込金を支払うよう促されたため、会員に申込金として23万円を支払った。しかし、契約締結には至らず、会員は申出人に申込金を返金する旨を伝えるとともに13万円が返金された。ところが、残金10万円が返金されないことから、苦情解決申出を行った。

■本会の指導により、会員から残金10万円が申出人に支払われたことから、解決届が提出された。

#### 解決事例3 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介で中古土地付建物を購入した。この際、浄化槽については交換の必要はないと説明を受けていた。しかし、実際に入居してみると、浄化槽は使用できる状態ではなく交換する必要に迫られたことから、会員に浄化槽交換費用の支払いを求めて、苦情解決申出を行った。

■本会から会員に解決を促した結果、会員が申出人に対して交換費用相当の和解金を支払うことで和解が成立し、その支払いがなされたことから、解決届が提出された。

#### 解決事例4 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は会員から土地を購入する契約を締結し、手付金及び中間金の合計525万円を支払った。ところが、会員は予定日になっても引渡しを行わず債務不履行状態が続いたことから、申出人は会員に対して解除通知書を送付し、支払済金員525万円の返還を求め、その支払いがないことから、苦情解決申出を行った。

■本会において、会員に事実確認及び指導を行った結果、会員が申出人から受領した金員を全額返金することで合意し、その支払いがなされたため、解決届が提出された。

### 解決事例5 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、自宅を新築する目的で会員から土地を購入した。売買契約締結前、水道管の口径は20mmと説明を受けていたが、実際には13mmしかなく、口径の変更に予定外の費用がかかってしまった。そこで、申出人は会員に水道管工事費用の支払いを求めて、苦情解決申出を行った。

■本会において、事実関係の調査・事情聴取を進めたところ、会員の調査説明義務違反が認められたため、会員に早急な対応を求めたところ、会員と申出人の間で和解が成立し、その支払がなされたことから、解決届が提出された。

### 解決事例6 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員との間で土地付中古建物の売買契約を締結し、代金決済のうえ引渡しを受けた。ところが、入居後に白アリがいることがわかり、白アリの食害による柱の腐食等が発見された。申出人は契約締結前、会員にシロアリ被害の有無について尋ねており、その時の会員の説明では白アリは発生していないとの話であった。

そこで、申出人はシロアリ駆除等費用の支払いを求めて、苦情解決申出を行った。

■本会で、両者から事情聴取を行い会員に解決を促した結果、会員が申出人に対して解決金として200万円を支払うことで和解が成立し、和解条項に沿った履行がなされたことから、解決届が提出された。

### 解決事例7 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介で賃貸借契約を締結し、本物件に入居した。しかし、当初1回分家賃等の支払総額が重要事項説明書に記載されていた金額より多額であることが判明したことから、苦情解決申出を行った。

■本会において、会員及び申出人に事実確認を行い、会員が誤った説明をしていたことが裏付けられたため、会員に解決を促した結

果、会員が、当初の重要事項説明で説明していなかった部分の費用を申出人に代わり負担することで和解に至ったことから、解決届が提出された。

### 解決事例8 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介で土地建物を購入したが、契約締結前の重要事項説明にはなかった「がけ条例」にかかる物件であることが判明し、地盤改良工事を行う必要に迫られた。そこで、会員に対して地盤改良工事費用の一部負担を求めて、苦情解決申出を行った。

■本会において、事実関係について確認したところ、会員の調査・説明義務違反が認められたことから会員を指導した結果、申出人の要望を会員が受け入れたことで和解に至り、和解条項に基づく履行がなされたことから、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基にしていますが、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支払済代金返還請求

#### ●事案の概要

平成31年1月下旬、申出人は本件土地を会員から100万円で購入する契約を締結し、手付金20万円及び測量代50万円の合計70万円を会員に支払った。

しかし、売買契約書には測量代は売主である会員が負担するとの記載があったことから、申出人は会員に確認の連絡を入れた。すると会員からは「測量代50万円は土地引渡しの際に清算する」との回答があった。

その後、本件土地には会員を債務者とする

根抵当権が設定されていることが発覚し、会員から引渡しが行われない状態が続いたことから、申出人は会員の債務不履行を理由として本件土地の売買契約を解除するとともに、会員に支払った合計70万円の返還を求めて、本会に認証申出を行った。

#### ●結論 認証70万円

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責任に基づく支払済代金返還請求権を有していることが認められることから、70万円を認証と判断した。

### 認証事例2 申出人:買主 会員:媒介

#### 会員に対する預け金の返還請求

#### ●事案の概要

令和元年12月、申出人は面識のあったA氏から会員会社の名刺を渡され本件中古土地建物の案内を受けた。

申出人は本物件を気に入り、800万円で購入するとの買付証明書に署名・押印した。後日、申出人は「物件を押さえておくために必要」と説明され、A氏に30万円を支払うとともに、A氏が代表を務める、会員とは別会社からの30万円の預り証を受領した。同年12月下旬、申出人はA氏と会員代表者の立ち会いのもと、預け金として現金で300万円を支払うとともに、会員会社からの300万円の預り証を受領した。

その後、申出人は売買契約書の作成を催促していたが、急にA氏と連絡が取れなくなったことから自ら調べたところ、本件中古土地建物は、会員ではなく別の宅建業者が取り扱っている物件であることが判明した。

そこで、申出人は会員に対して預け金の合計330万円のうち、会員からの預り証がある300万円の返還を求めると、会員は「返金はあるが時間がほしい」と言うのみで一向に返金されないことから、会員に支払った預け金300万円の支払を求めて、本会に認証申出を行った。

#### ●結論 認証300万円

申出人が会員に支払った預け金300万円は、宅地建物取引に際して、会員の媒介業務

に基づき授受された金員と認められる。そして、契約が成立しなかったのであれば、宅建業者は、申込みに際し預かった金員を返還しなければならないことから、会員から返金されない預け金300万円を認証と判断した。

### 認証事例3 申出人:買主 会員:売主

#### 会員の調査説明義務違反に基づく損害賠償請求

#### ●事案の概要

平成30年1月、申出人は会員から土地付中古建物を購入する契約を締結し、同年2月下旬に引渡しを受けた。契約締結前、申出人は排水マスが隣地との境界線上にあることに気づき、会員に排水管が隣地に越境していないか確認したところ、会員からは「越境はしていない」との説明を受けていた。同年3月、申出人が居住を開始したところ、排水管が隣地を通過して公道に出ていることが判明した。その後、申出人は会員との間で協議を進めた結果、会員の負担で排水管の移設工事が行われることとなった。しかし、一向に排水管移設工事が実施されない状態が続いた同年12月、会員から「配管は現状のままで隣地所有者と覚書を締結する」との提案を受けたが、申出人は約定通り会員負担での移設工事を要望した。ところが、会員からは「内部事情で工事費用を支出できない」との回答があった。

やむなく、申出人は隣地所有者との間で排水管の移設工事に関する覚書を交わし、自ら排水管移設工事を実施するとともに、移設工事に要した費用45万円の支払を求めて、当協会に認証申出を行った。

#### ●結論 認証45万円

本件では、提出書類及び申出人・会員双方からの事情聴取の結果、申出人が会員と宅地建物取引を行った事実及び会員の調査説明義務違反に基づく不法行為責任が認められた。そして、申出債権である下水道配管の移設工事費用については、会員の不法行為責任と相当因果関係を有しているとともに、債権額についても妥当性が認められることから、45万円の認証と判断した。

## 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、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(本会では実施していません)。

## 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"> <li>●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</li> <li>●建物または660㎡以下の宅地(地目が宅地)</li> <li>●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</li> <li>●差押、仮差押が設定登記されていないこと</li> <li>●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</li> <li>●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</li> <li>●宅地建物取引業者以外の者が業とした売買でないこと</li> <li>●宅地建物取引業者が売主の代理となっていないこと</li> <li>●売主と登記名義人が同一であること</li> <li>●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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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</li> <li>●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)</li> </ul> <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"> <li>●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</li> <li>●ただし手付金の元本のみ</li> </ul>	—
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。

