

## 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4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をいいます。

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、認証相当額の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:売主 会員:買主

◆令和元年10月、申出人を売主、会員を買主とする土地売買契約が締結された。売買代金4200万円のうち、会員からは手付金として500万円が支払われたものの、残代金の支払いがなされなかった。やむなく、申出人は本件売買契約を解除するとともに、会員に対して違約金840万円から支払済の500万

円を控除した340万円の支払いを求めると、支払われたのは100万円のみであったことから、苦情解決を申出た。

■本会において事実確認を行い会員に解決を促した結果、会員から申出人に対して240万円の支払いが確認されたことから、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、会員から住宅用地を購入する売買契約を締結し、代金全額を支払い引渡しを受けたが、その後、同土地にて地盤沈下が発生した。このままでは住宅建設に支障をきたすとして、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応を求めた結果、会員が地盤の抜本的な改良工事を実施したことから、解決届が提出された。

#### 解決事例3 申出人:売主 会員:媒介

◆令和4年5月、申出人は会員に、自身が所有する戸建住宅の売却を依頼した。申出人は、会員が見つけた買主との間で売買価格を1700万円とする契約を締結した。

しかし、会員が申出人に無断で売買価格を1300万円とする新たな売買契約書を作成し、契約内容の変更については申出人も了承済であるように装い決済まで完了させた。そこで、申出人は売買価格の差額400万円及び会員に請求され支払った必要経費100万円の合計500万円の支払いを会員に求めるも、その支払いがないことから、苦情解決を申出た。

■本会において事実確認を行い、会員に解決を要請した結果、会員から解決金として450万円が支払われたことから、解決届が提出された。

#### 解決事例4 申出人:借主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介により眼科医院を開業するための事業用店舗の賃貸借契約を締結した。ところが、当該物件は建築確認申請通

りに施工されておらず、完了検査も受けていないという違法建築物であった。このまま開業しても、医療法の定めにより業務停止命令を受ける可能性があることから、申出人は契約解除のうえ支払済金員の返還を求め、会員との間でトラブルになったことから、苦情解決申出を行った。

■本会において、申出人と会員から事情聴取を行ったところ、会員の調査説明義務違反が認められたため、会員に解決を促すと、会員から支払済金の全額が返還されたことから、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、会員から土地付中古建物を購入する売買契約を締結した。契約時、下水・雑排水処理施設に関しては、合併処理浄化槽と説明を受けていたが、実際は下水のみ浄化槽に繋がっていることが発覚し、重要事項説明で受けていた内容と異なることが判明した。申出人は不安になり、会員にクーリングオフによる契約解除及び手付金の返還を書面で求めたものの、会員が対応しないことから、苦情解決申出を行った。

■本会において、事実関係の調査等を実施した結果、会員に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、両者間で和解が成立し、和解金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6 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介で自宅を建築するための土地を購入した。同土地は東側道路に水道本管があるが、契約時の重要事項説明書には北側と記載されており、掘削には地権者の同意が必要であるとの説明を受けていなかったことから、苦情解決を申出た。

■本会において、事実関係の調査を実施して会員に解決を要請した結果、会員が工事代金として90万円を支払うことで和解が成立し、その支払いが履行されたことから、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、会員の媒介により売主と土地売買契約を締結し、引渡し・所有権移転登記を受けた。しかし、同土地はガケ条例に抵触しており、自身が希望する建物を建築できないことが判明した。契約時の重要事項説明では、ガケ条例に関する説明はなかったことから、申出人は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。

■本会から会員に解決を促した結果、会員が和解金250万円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8 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、居住用建物を建築する目的で会員から宅地を購入したが、同土地に建物を建てるには地盤補強工事が必要であることが判明した。そこで、そのような重要な事実を説明しなかった会員に対して、契約不適合責任に基づき地盤補強工事費用の負担を求めて、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に解決を促した結果、会員が媒介業務に非があったことを認め、工事代金相当額の和解金を支払ったことから、解決届が提出された。

### 解決事例9 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、売主会員より土地付中古住宅を購入した。入居後、2階バルコニー部分に雨漏りを発見したため会員に尋ねると、「契約前に補修済である」と伝えられるだけであった。申出人は、会員に契約不適合責任があるとして、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、会員が雨漏りの補修工事を完了させたことから、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

#### 会員の契約不適合責任に基づく損害賠償請求

#### ●事案の概要

令和2年12月、申出人は会員から本件土地を3700万円で購入する売買契約を締結した。その後、決済及び所有権移転登記まで行われ取引は完了したが、住宅建築に際し、建築工事請負業者による地盤調査が実施された結果、本件土地に大量のコンクリート殻や以前の建物の躯体が埋設されたままであることが発覚し、建築工事に着工出来ないと伝えられた。そこで、申出人は本件土地の地中埋設物撤去費用480万円の支払いを求めて、本会に認証申出を行った。

#### ●結論 認証480万円

申出人からの提出書類や事実関係の調査により、申出人が会員の契約不適合責任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、480万円を認証と判断した。

### 認証事例2 申出人:借主 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4年1月、申出人はインターネットに掲載されていた賃貸物件に興味を持ち、会員に問い合わせをしたところ、入居可能であるとして初期費用の案内を受けた。

また「人気物件なので申込金を用意してほしい」と会員に言われたことから、2日後に会員事務所を訪れ、預け金として12万9000円を支払った。更に後日、「入居審査を通過したため、差額の初期費用を支払ってもらいたい」と言われ、申出人は会員に17万1000円を

支払った。その後、急に会員と連絡が取れなくなったため、預け金30万円の支払を求めて、本会に認証申出を行った。

#### ●結論 認証30万円

申出人が会員に支払った預け金の合計30万円は、本件宅建取引上の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の合計30万円を認証と判断した。

### 認証事例3 申出人:買主 会員:売主

#### 会員の説明義務違反に基づく損害賠償請求

#### ●事案の概要

令和3年2月、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、同年6月に取引が完了した。契約締結前、水道管は「昨年交換して使用可能」と説明を受けていたが、実際は建築当初から交換されておらず、水道管の劣化が進み腐食しており交換の必要があった。このため、申出人は会員に水道管の修理費用相当額の損害賠償を求め、会員の対応がなく、申出人自ら工事業者を手配して水道管を修理した。そこで、申出人は会員の調査説明義務違反を主張し、申出人が負担した水道管修理費用35万円の支払いを求めて、本会に認証申出を行った。

#### ●結論 認証35万円

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、申出債権である水道管修理費用については、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、35万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。

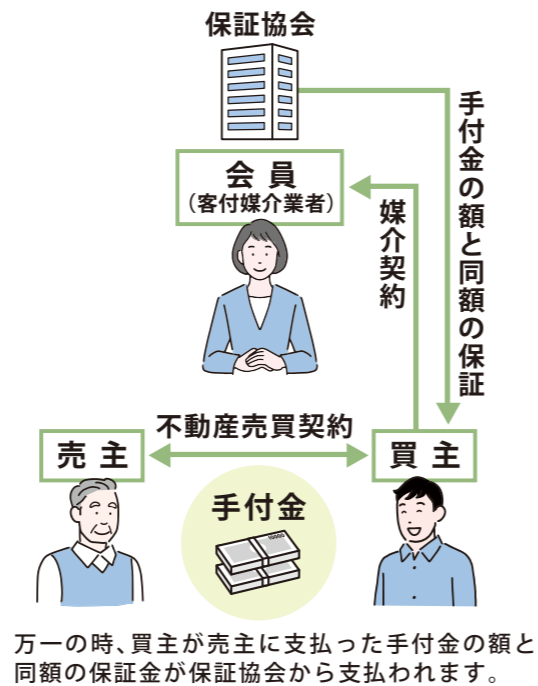
### 1 媒介物件の手付金保証制度

この制度は、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。

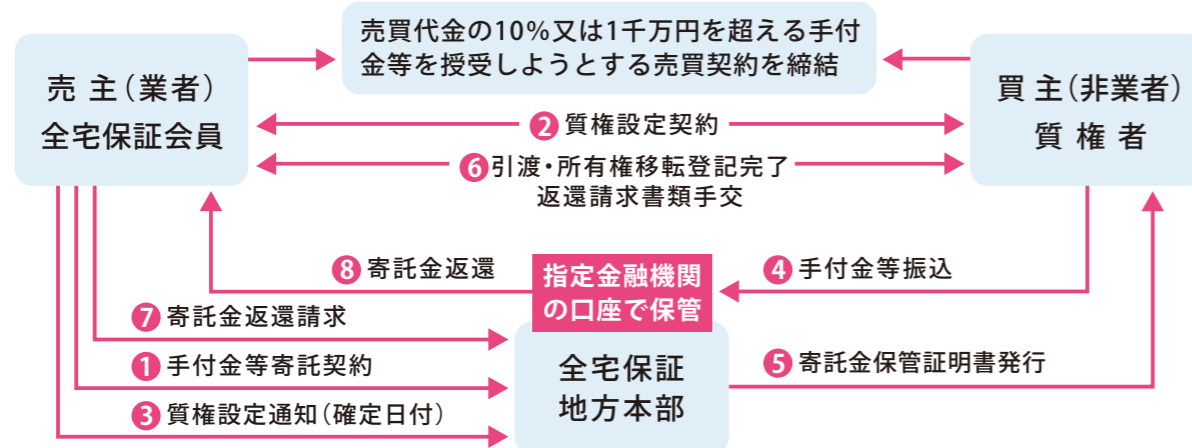


### 2 手付金等保管制度

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"> <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

※手付金保証制度における「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

