

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6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です。

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、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があります。

<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1,000万円、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

◆申出人は会員より土地付建物(新築)を購入する契約を締結し、引渡し及び所有権移転登記を受けた。入居後、外壁の亀裂や水道管の越境及び不具合が判明したため、申出人は会員に対し是正を求めるも応じなかった。そのため、申出人は調停手続きを進めたものの不成立となったことから、会員の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。

■本会において、両者から事情聴取を行うとともに、会員に対して解決を促した結果、両者の間で和解が成立し、和解金が支払われたことから、解決届が提出された。

解決事例2 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は美容サロンが営業できる物件を探しており、営業に問題のないことを会員に確認したうえで、会員の媒介により区分所有建物を購入した。営業開始後、サロン営業が当該物件の管理規約に違反することが判明したため、申出人は営業を中止し、当該物件を売却せざる得ない状況となった。申出人は会員の調査説明義務違反に基づく損害賠償を求めたが、会員が応じ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対応を求めたところ、会員と申出人の間で和解が成立し、会員から申出人に対して和解金が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:売主

◆申出人は会員から区分所有建物を購入する契約を締結し、決済を完了した。ところが、入居後に専有部分の給水管に水漏れが発生し、フローリング等に被害が生じた。そこで、申出人は契約不適合による損害賠償を会員に求めるも応じないため、本会に苦情解決を申出た。

■本会による事実確認及び会員に対応を求めた結果、会員が申出人の要望する179万円の支払いに応じて和解合意書が交わされたことから、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、決済を完了して引渡しを受けた。その後、本件土地に建物を建築しようとしたところ、給水管が2本存在しており1本は撤去する必要があることが判明したが、申出人はそのことについて説明を受けていなかった。そこで、申出人は会員に対して撤去作業の履行もしくは撤去工事費用35万円の負担を求めたが、会員がこれに応じないため、本会に苦

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に対応を求めたところ、会員と申出人の間で和解が成立し、会員より35万円が支払われたことから、解決届が提出された。

解決事例5 申出人:借主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介で居住用物件を借りることになり、契約前に媒介手数料、保証金、1か月分家賃の合計220万円を会員に支払った。しかし、会員が管理会社間に保証金及び1か月分家賃を送金しなかったことにより本件契約は不成立となった。会員から保証金及び1か月家賃は返金されたが、仲介手数料として支払った275,000円が返金されないことから、苦情解決を申出た。

■本会より、会員に対して仲介手数料275,000円を早急に返金するよう指導した結果、申出人に返金されたことから、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、会員から土地付建物を購入する売買契約を締結し、売買代金を全額支払った。ところが、会員が申出人への所有権移転登記手続きを行わないため、申出人が会員に履行を催促するも、会員がそれに応じない状態が続いた。その後、会員からは売買代金全額が申出人に返金されたものの、申出人は、違約金と遅延損害金の支払をを求める訴訟を提起して勝訴判決を得た。しかし、会員が確定判決に沿った履行をなさないため、苦情解決申出を行った。

■会員が申出人に解決金を支払うことで両者の間で合意が成立し、解決届けが提出された。

解決事例7 申出人:買主 会員:売主

◆平成18年3月、申出人は会員から新築戸建

て住宅を購入した。令和5年12月に申出人がリフォームを計画したところ、当該物件は建築基準法に定められた完了検査を受けずに引き渡されていたことが判明した。申出人は、ガイドラインに基づき建築基準法適合状況調査を進める中で、図面と異なる施行箇所が発覚し、是正工事が必要となった。申出人は会員に対して調査費用及び是正工事費用の負担を求めたものの会員による履行がなされないことから、苦情解決申出を行った。

■本会において、会員と申出人から事情聴取を行い事実関係の調査を行ったところ、会員が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。

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(※実際の認証申出事案を元にしていますが、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:売主 会員:買主 会員に対する売買代金支払請求

●事案の概要

令和2年4月、申出人は所有する土地を売却するため、会員を買主とする土地売買契約を締結した。会員への所有権移転登記及び引渡しは令和3年3月末日までに行い、売買代金の支払いは会員が本件土地を4区画に分筆し、第三者に売却する都度に精算金を支払うことと約定されていた。

令和5年1月、4区画全てが第三者に売却され、所有権移転登記がなされた後、会員より3区画分の売買代金が申出人に支払われた。

しかし、残りの1区画(300万円)についての支払いがなかったことから、会員に対して売買代金の支払いを求めたものの、会員とは連絡が取れなくなったことから、本会に認証申出を行った。

●結論 300万円

本件は、売買契約書などの提出書類及び申出人からの事情聴取の結果、会員との宅地建物取引に基づく代金支払請求権を有している事実が認められることから、会員から支払われていない残り1区画分の代金として300万円を認証と判断した。

認証事例2 申出人:買主 会員:売主 手付金の返還請求

●事案の概要

令和4年12月、申出人が事業用地を探していたところ、知人を通じて会員を紹介され、本件土地の案内を受けた。申出人は本件土地を気に入り、購入の意思を伝えると会員より「他にも購入希望者が数名いる」と契約を急かされたため、9,500万円で購入する契約を締結し、同日、手付金として200万円を支払った。令和5年1月、申出人は銀行から、本件土地の評価額が低いため融資ができないとの連絡を受け、ローン条項に基づく契約解除となるため、契約解除通知を会員に送付したうえで手付金の返還を求めた。会員からは「手元に資金がないため、令和5年7月末日までに返金する」旨の誓約書が届いたが、期日までに会員からの返金はなかった。

その後も半年に渡り手付金の返金を求めるも、会員から返金がなされないことから、申出人は会員に対して訴訟を提起した結果、会員が申出人に対し手付金返還債務として200万円を支払うとする和解が成立した。しかし、会員からは一向に返金がなされないことから、本会に認証申出を行った。

●結論 認証200万円

裁判所は、申出債権が会員との宅地建物取引に基づく損害であることを認定している。また、申出人から提出された売買契約書等の書類や事実関係の調査により、申出人がローン条項に基づく契約解除による手付金返還請求権を有していることが認められることから、200万円を認証と判断した。

認証事例3 申出人:買主 会員:売主 瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求

●事案の概要

平成25年2月、申出人は会員から土地付き中古住宅を1,430万円で購入する売買契約を締結し、代金決済及び所有権移転登記がなされ入居を開始した。

当該物件は、昭和49年築の建物であったが、リフォーム済で新品同様として説明されていた。入居後約半年を経過した頃、申出人は浴室脱衣所において雨漏りが発生していることに気が付いた。すぐに会員にその事実を伝えたにもかかわらず、会員による対応は何もなかった。

更に、その翌年には脱衣所と隣接している洋室でも雨漏りが発生した。

そこで、申出人は専門業者に本件建物の瑕疵診断を依頼した。その結果、内装や外壁、基礎部分における複数の瑕疵が判明したため、申出人は、会員に対して建物の修補を求めた。

ところが、会員が修補請求に応じないため、会員に対して民事調停を提起するも、調停は不成立となった。その後、申出人は会員を被告とする損害賠償請求訴訟を提起したが、会員には資力がなく勝訴になったとしても確定判決に沿った履行は望めないことから、訴訟を取り下げた。申出人は会員に代わって自己負担することとなった建物修繕費用691万円の支払いを求めて、本会に認証申出を行った。

●結論 認証691万円

本件では、提出書類及び事実関係の調査の結果、申出人が会員に対する瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求権を有していると認められた。申出債権である修繕費用については、会員の瑕疵担保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、691万円を認証と判断した。

令和5年度以前の事例は、
全宅保証ホームページで公開しています。

令和5年度版 全宅保証の業務

苦情解決事例と弁済事例



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。

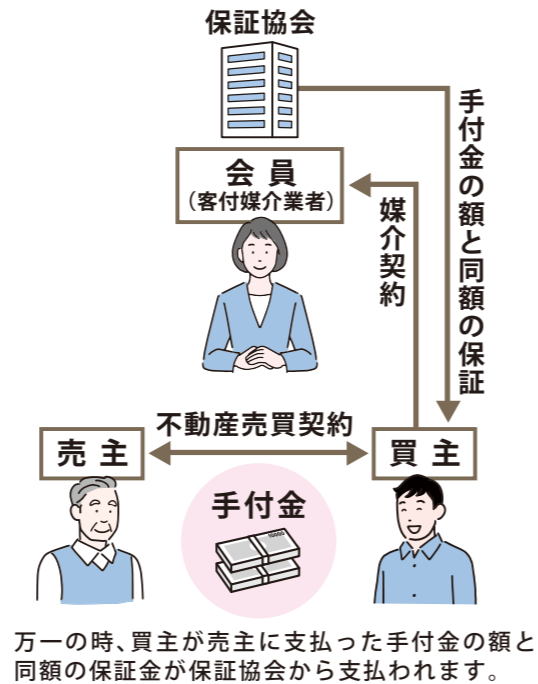
1 媒介物件の手付金保証制度

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。

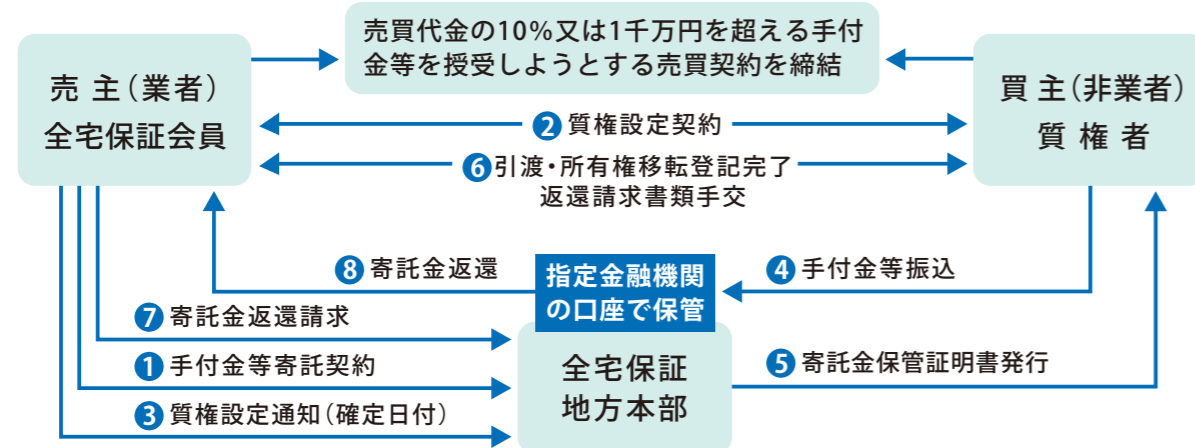


2 手付金等保管制度

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

