

# 全宅保証の業務

## 苦情解決事例と弁済事例 [平成27年度版]

(公社)全国宅地建物取引業保証協会

公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会(以下「全宅保証」)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」「弁済業務」は消費者を保護するために重要な業務です。

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、平成27年度に実施した事例をいくつかご紹介いたしますので、宅地建物取引をするうえでご参考にしていただければと思います。

### 1 苦情解決業務と弁済業務

#### (1) 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定めており、全宅保証会員が取引の相手方ではない苦情や宅地建物取引とは関係のない苦情は、本業務の対象となりません。

そして、苦情解決の申出があったとき、全宅保証は「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、全宅保証は必要に応じ「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。

#### (2) 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、全宅保証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、全宅保証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ません。なお、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全宅保証が「立替え払い」するものであり、全宅保証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…会員が全宅保証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。

## 2 苦情解決申出→「解決」事例

業法第64条の5により全宅保証が実施する「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、全宅保証の自主解決の要請により「解決」に至った事例について紹介します。

### 解決事例1 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員と780万円で購入した土地売買契約を締結し、後日、申出人に所有権を移転した。その後、地中からガラが出土し、ガラの撤去・土の入れ替えを会員に求めるも、対応がないため苦情解決申出を行った。

■会員が120万円を支払うことで和解し、月20万円ずつ6回履行されたことで解決に至った。

### 解決事例2 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員から中古住宅を2,500万円で購入する不動産売買契約を締結し、後日、残金を決済し所有権を取得した。後に、母屋部分に雨漏りを確認し、専門業者が調査した結果、購入前から発生していたとの報告を受けた。契約時の物件状況報告書には雨漏りの発生はないとのことであり、仲介業者を通じて会員に再三の修繕を依頼したが、対応がないため苦情解決申出を行った。

■会員が申出人に和解金67万円の支払いを確約し、後日、これを履行したため解決に至った。

### 解決事例3 申出人:借主 会員:媒介

◆申出人は、会員を媒介として当該物件の賃貸借に関する契約金25万7,500円を会員に支払った。申出人は当該物件を借り

なかったため会員に返金を求めたが、5万円しか返還されず、会員と連絡が取れなくなってしまったため、苦情解決申出を行った。

■会員から支払済みの20万7,500円が申出人に返還され、入金も確認できたため、解決に至った。

### 解決事例4 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員から中古住宅を購入したが、床フローリングが次々とはがれ始め、修繕を求めるも納得のいく補修がされないため苦情解決申出を行った。

■会員が25万円を支払うことで和解が成立し、後日申出人への入金が行われたため解決に至った。

### 解決事例5 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、事務所及び倉庫を建築することを目的に、会員から当該土地を購入した。しかし、当該地域内の用途制限により、事務所及び倉庫を建築することができなかった。その後、当事者間で話し合いが行われ、会員は当該土地を買い戻すことを約したが、その履行がなされなかったとして、苦情解決を申し出た。

■会員が、申出人に対し100万円を支払うとすることで和解が成立し、これを履行したため解決した。

### 解決事例6 申出人:買主 会員:媒介

◆申出人は、会員の媒介により土地を購入した。当初、3m削土を行うことで同意したが、後々調べると必ず削土する必要はなかった。また、道路部分の分筆登記等は個人が申請すれば、市が行ってくれると説明を受けたが、実際は市が受け付けないことが分かった。申出人は、白紙解約を求めて苦情解決申出を行った。

■手付金100万円、中間金500万円を売主が申出人に返還することを合意、申出人への入金も確認できたため解決に至った。

### 解決事例7 申出人:買主 会員:売主

◆申出人は、会員と新築住宅建設のため土地売買契約を締結し、手付金100万円を支払った。ところが、融資申請で35年ローンが承認されなかったため、ローン特約に基づく契約解除で手付金の返還を希望するが、返還されず苦情解決申出を行った。

■手付金100万円が返還されたことから解決に至った。

## 解決事例8 申出人：貸主 会員：媒介

◆申出人は、会員に入居者募集、契約行為等を委託していた。マンション管理人に入居状況を確認したところ、「1ヵ月間、外国の方が入居されていた事実がありますが、家賃をもらいましたか」と言われ、そのような契約書を締結したこともないし、家賃の支払いも受けていないことから、媒介を依頼している会員が何らかの事情を知っていると思い、苦情解決申出を行った。

■会員は、賃貸人に無断で外国人を入居させていたことを認め、部屋代として5万円を支払って解決に至った。

## 解決事例9 申出人：買主 会員：媒介

◆申出人は、会員の媒介で土地付建物を820万円で購入する契約を締結し、手付金を支払った。しかし、当該物件の屋根が隣地に30cm以上も越境していることが判明し、隣人からその是正を求められた。そのため申出人は、瑕疵担保責任に基づき、売主に対して当該契約の解除を行ったが、売主は解除までは認められないとして応じなかった。そこで、申出人は会員が当該越境の事実の調査説明を怠ったとして、その是正費用等を求め、苦情解決の申出を行った。

■全宅保証の要請により、申出人・会員・売主との間で話し合いが行われ、当該契約の合意解除が成立し、解決に至った。

## 解決事例10 申出人：買主 会員：売主

◆申出人は、会員売主の建売住宅を購入した。3ヵ月後に外構工事を行うにあたり2項道路にあった塀を会員が取り壊し、新しい塀を新設した。後に市役所から違法なため取り壊すよう言われた。塀の取り壊し工事代金を会員に求め苦情解決申出を行った。

■会員が取り壊し工事を行ったため解決に至った。

## 解決事例11 申出人：買主 会員：売主

◆申出人は、会員を売主として土地の売買契約を締結した。1ヵ月後決済予定としていたが、その前に売主が破産手続きをしたため、契約時に支払った手付金100万円の返還を求め、苦情解決申出を行った。

■契約物件の決済、引渡しが行えるようになったとして解決に至った。

## 3 弁済認証申出→認証決定事例

全宅保証になされた認証申出の中から、認証決定された事例を紹介します（※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：売主 会員：買主

会員が売買代金残額を合意和解後も支払わないため、その支払いを求めた事例

#### ●事案の概要

申出人は、相続した土地付き建物を1,000万円程度で売却することを希望し、会員と媒介契約を結んだ。

会員から「買い手が見ついたが、古屋解体の必要がある」として700万円で会員へ売却する売買契約（会員は、さらにこの物件を転売）を締結し、売買代金の一部として600万円を受領した。その際、残金100万円については、1ヵ月後くらいに土地境界がはっきりすれば支払うとの説明を受けたが、一向に会員から連絡がなかった。

申出人は、会員が残代金100万円を10月末までに支払うとする合意和解書を取り交わしたが、これが履行されないため、全宅保証へ認証申出を行った。

#### ●結論 認証100万円

会員には売買代金の支払義務があるにもかかわらず、残金100万円を支払っていない。よって、申出人に支払われるべき売買代金100万円を認証と判断した。

### 認証事例2 申出人：買主 会員：売主

未接道により建物建築不可になったため、手付金等支払済会員の返還を求める事例

#### ●事案の概要

申出人は、自宅建築を目的として会員から1,000万円で土地建物売買契約を締結し、内金として100万円支払った。

その後、申出人の融資申請に対し、この物件は接道義務を満たしていないため、審査に入れないとの回答が金融機関からなされた。これに対し、申出人は会員から「地積更生登記を行えば接道義務が満たされ融資を受けられる」と説明を受けたため、地積更生登記費用30万円を会員名義口座へ振り込んだが、この物件と公道との間に第三者所有土地が存在し、未接道のため建築不可という結果を市役所から知らされた。

そこで、申出人は会員あて契約解除通知を送付し、支払済



金員等の返還を求め、全宅保証へ認証申出を行った。

#### ●結論 認証130万円

申出人は、自宅建築が不可となり、契約解除を通知していることから、会員に対して支払済金員の返還請求権を有していると認められる。手付金（内金）と地積更生登記費用の合計130万円を認証と判断した。

### 認証事例3 申出人：買主 会員：売主

会員が申込金を返還しないことから、その支払いを求められた事例

#### ●事案の概要

申出人は、住宅購入を計画していたところ、友人より会員を紹介され、会員事務所にて当該宅地を紹介された。

その後、申出人は現地を見学して購入意思を伝えたところ、「話を進めていくのに必要なので、10万円を用意してほしい」と要求され、売買金額等が明確でないまま会員へ支払い、買付金名目の預り証を受領した。

ところが、売買契約書も作成されないまま時間が経過し、会員代表者と連絡がとれないことから、会員に預けた10万円の弁済を求めて、全宅保証へ認証申出を行った。

#### ●結論 認証10万円

申出人の主張に一貫性があり、支払いを立証する申込金の預り証が提出され、取引の実態があったと確認できる。会員は、ほぼ倒産状態で履行不能の状況であることから、同申込金の返還請求権を有するものと考えられる。よって、10万円を認証と判断した。

### 認証事例4 申出人：買主 会員：売主

売主である会員が負担すべき未納管理費を請求されたことから、その支払いを求めた事例

#### ●事案の概要

申出人は、会員からマンションを購入する売買契約を締結し、会員へ手付金を支払った。この契約締結時に、申出人は会員との間で、「諸費用のうち印紙代およびローン保証料を除く全額を会員が負担する」旨の合意書を作成した。

その後、申出人は、当該マンションの所有権移転登記を受けたが、管理準備金2万円と修繕積立基金23万円が会員から入金されていないとして、当該マンション物件の管理組合から請求を受けた。

そこで申出人は、合意書に基づく会員が負担すべき管理準備金と修繕積立基金の合計25万円の弁済を求めて、全宅保証へ認証申出を行った。

#### ●結論 認証25万円

印紙代とローン保証料以外の諸費用は、会員がすべて負担する旨の合意が申出人と会員との間で成立しているものと判断できる。ところが実際には、会員は管理準備金と修繕積立基金を管理組合に納付していなかったのであるから、25万円を認証と判断した。

### 認証事例5 申出人：売主 会員：媒介

会員が手付金を引き渡さないことから、その支払いを求められた事例

#### ●事案の概要

申出人は、会員の媒介により、土地を750万円で売却する売買契約を締結した。

その後、代金決済が行われたが、当日、買主は残金680万円（750万円－70万円）しか持参しなかったため調査したところ、契約締結日に、会員が買主から手付金70万円を預かったにもかかわらず、これを売主である申出人へ渡していなかったことが判明し、会員は当日中に申出人宅へ手付金を持参すると弁明した。

しかし、会員は持参せず、その後の再三にわたる請求に対しても一向に返済しないため、手付金70万円の弁済を求めて、全宅保証へ認証申出を行った。

#### ●結論 認証70万円

申出人が会員に対して70万円の引渡請求権を有していることは明らかであり、宅地建物取引上の債権と認められるとして、70万円を認証と判断した。

#### ご質問について

紙上研修についてのご質問は、お手数ですが「文書」で下記あて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・相談にはお答えできません。

ご送付先 ●（公社）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

