

全宅保証の業務 苦情解決事例と弁済事例 [平成30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「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、平成30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、業法の規定の範囲内で行っている「手付金等保管制度」についても併せてご紹介いたします。

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、当該苦情に係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^{注1}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、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（認証決定時点ですで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1> 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。

2 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

◆申出人は会員から築17年の中古物件を購入し、引渡しを受けてから約1年半後に建物に瑕疵を発見したため、会員に補修工事および床下点検を依頼した。しかし、会員が対応しないため自ら専門業者に依頼して調査したところ、床下や束柱の腐食、浮き等の新たな瑕疵も発見した。そこで、申出人は会員に対して瑕疵の補修工事費用を請求するも応じないため、瑕疵補修工事費用75万8000円の支払いを求めて、苦情解決申出を行った。

■会員が瑕疵担保責任に基づく損害賠償責任を認め、申出人に対して75万8000円を支払ったことから、解決に至った。

解決事例 2 申出人：売主 会員：買主

◆申出人は、会員を買主として土地建物を4500万円で売却する契約を締結し、代金の一部である2500万円を受領して所有権移転登記を行った。ところが、会員から残代金が支払われることはなく、物件の一部が第三者に転売されていること、また、根抵当権が設定されていることが判明した。そこで、申出人は会員に対して契約解除を通知し、原状回復を求める訴訟を提起し、申出人勝訴の判決を得た。しかし、会員が確定判決に沿った履行をなさないため、苦情解決を申し出た。

■会員は、本会の指導により、申出人に対して解決金として3000万円を支払うことで両者の間で合意が成立し、合意に沿った履行がなされたことから、解決に至った。

解決事例 3 申出人：買主 会員：売主

◆申出人は、会員から住宅を建築する目的で土地の売買契約を締結して引き渡しを受けた。現地は一見すると、既存のブロックで囲まれた部分が敷地に見えるものの、実際はブロックの内側に境界があり、会員が誤認して説明したことが判明した。申出人が使用を見込んでいた部分が使用できなくなったことから、会員に対応を求めるも一向に応じないため、苦情解決申出を行った。

■本会から指導の結果、会員が申出人に対して70万円を支払うことで和解が成立し、和解書の条項に沿った履行がなされたことから、解決に至った。

解決事例 4 申出人：買主 会員：売主

◆申出人は、本件土地を賃貸用建物の建設用地として売買契約を締結し、手付金として200万円を会員に支払い領

取証を受領した。しかし、申出人の銀行融資が承認されなかったことから、契約条項に基づき売買契約は白紙解除となるも、会員が手付金200万円を返還しないことから、苦情解決申出を行った。

■会員が契約時に受領した手付金200万円を申出人に全額返還したことから、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、会員を媒介として本件マンションを賃借する目的で重要事項説明を受けた後、1ヵ月分の賃料相当額である9万円を会員に預託した。しかし、諸事情から賃貸借契約の締結には至らなかった。そこで、会員に対して預託金9万円の返還を求めると、会員が返還に応じないことから、苦情解決申出を行った。

■本会より、会員に対して契約上の預り金の返還義務について伝え、後日、会員から預託した9万円が返還されたことから、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、会員を媒介として本件土地を更地渡しとの契約で購入したが、引渡し後、浄化槽が残ったままであることが判明した。契約前の重要事項説明書には浄化槽のことは記載されておらず、本件土地上に建築するためには、この浄化槽を撤去する必要があった。申出人は会員に対して撤去費用の負担を求めると、会員はこれに応じなかったことから、苦情解決申出を行った。

■当協会にて、双方から事情聴取を行い、会員に対して早急に対応するよう促した結果、会員が浄化槽撤去費用の一部を負担することで和解が成立し、和解条項に則った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 7 申出人：買主 会員：媒介

◆申出人は、会員を媒介として本件中古土地建物を購入したが、外壁が隣地境界線との間隔を満たしていない建築基準法違反の建物であることが判明した。会員から受けた契約時の重要事項説明では、物置の外壁なので建築基準法の対象外であり問題はないとの話を聞き購入を決めていた。申出人は、建築基準法に適合させるための改修工事費用(外壁の撤去費用)を会員に請求するも、会員がこれに応じないことから、苦情解決申出を行った。

■両者から事情聴取を行った結果、会員が外壁撤去費用全額を申出人に支払ったことから、解決届が提出された。

3 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：媒介

☆会員が申出人から預かった売買代金を売主に渡さずに着服したことから、その返還を求めた損害賠償請求事例

● 事案の概要

平成23年6月、申出人は本件土地を現地確認し、会員を通じ売主に対して手付金として297万円を支払った(申出人は売主から297万円の領収証を受領)。

同年7月、申出人は、会員の媒介で本件土地を1625万円で購入する契約を締結するとともに、会員に仲介手数料として50万円を支払った。申出人は、仕事で海外にすることが多いことから、本件取引に関してはすべてを会員に任せていた。

その後、申出人は、会員に言われるまま、中間金として2回にわたって計1000万円(600万円・400万円)を、そして、残代金として328万円の合計1328万円を会員名義の銀行口座に振込んだ。ところが、会員は、申出人から売買代金として振込まれた1328万円を売主に渡していなかったことから、本件土地は第三者に売却されてしまった(売主からは手付金297万円が申出人に返還された)。

申出人は、会員に預けた売買代金が売主に渡っていないことを知らず、建築計画を進めようとしていた際に、本件土地が既に第三者の所有名義になっていることを知ったことから、会員に対して、仲介手数料50万円および売買代金1328万円の合計1378万円の返還を求めた。

会員は申出人から預かった売買代金を着服したことを認め、仲介手数料を含めた合計1378万円を分割返済することを約す誓約書を申出人に差し入れた。

申出人は、やむなくこれを受け入れ、会員も暫らくの間は誓約書の内容に沿った分割返済を続けていた。

しかし、会員は、申出人に対して合計1005万円を支払ったところで所在不明となった。そこで、申出人は、会員から返済を受けられなかった残金373万円の損害賠償を求めて、本会に認証申出を行った。

● 結論 認証373万円

会員は、本件取引の媒介として申出人から売買代金を預かりながら、これを自ら費消したことを認めている。そして、証拠資料として提出された領収証及び銀行口座の預金通帳(写し)からは、会員が申出人に対して25回にわたり合計1005万円を返還している事実が確認できる。

そして、本会の調査により会員が所在不明であることが明らかになっていることから、会員が申出人に差し入れた誓約書に基づく返還金額の残金373万円が支払われる見込みはない。

よって、会員の申出人に対する本件宅建取引上の債務である1378万円の残金373万円を認証と判断した。

認証事例 2 申出人：買主 会員：媒介

☆建築基準法上の接道要件を満たしていない違法建築物であったことから、会員の不法行為に基づく損害賠償を求めた事例。

● 事案の概要

平成7年6月、申出人の夫を買主、会員を媒介として本件新築土地建物を4600万円で購入する契約を締結し、売買代金全額を支払って決済が完了した。

平成25年5月、申出人の夫が死亡したことにより、妻である申出人が当該物件を相続したため売却を検討したところ、本件建物が建築確認申請どおりの建物ではなく、完了検査を受けていない違法建築物であることが判明した。契約時の重要事項説明書には、接道要件を満たしていない違法建築物であることについての記載はなく、その説明もなかったことから、平成26年5月、申出人は、会員に対して、会員の不法行為に基づく損害賠償請求訴訟を提起した。その結果、裁判所は、申出人の会員に対する本件媒介契約上の不法行為に基づく損害賠償請求権を認定した(判決確定)。そこで、申出人は確定判決に基づき3729万円の支払いを求めて、本会に認証申出を行った。

● 結論 限度額認証1000万円

裁判所は、会員の申出人に対する本件取引の媒介業者としての不法行為を認定しており、判決も確定していることから、申出債権が会員との宅地建物取引に基づく申出人の損害であることが立証されている。

よって、裁判所が認定した申出人の損害額は、申出人と会員との宅地建物取引と相当因果関係のある損害と認められる。しかし、会員は本店のみの営業であり支店を持たないことから、1000万円の限度額認証と判断した。

4 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の、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下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、銀行その他の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・手付金等保管制度対比表

	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渡す取引のことをいいます。たとえば、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ください。

★お詫びと訂正

紙上研修 第177号（2019年1-2月号）の「自然災害と安全確保の法的問題(後編)」の「2 賃貸人の責任 1.概説」の中で「土地の賃貸借でも、賃借人には修繕の義務があります」と記載されていましたが、「賃借人」の部分は「賃貸人」の誤りでしたので、お詫びして訂正いたします。

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きます）。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
 (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

ご存じですか？

全宅保証Web研修

検索

Web研修動画
 配信スタート

