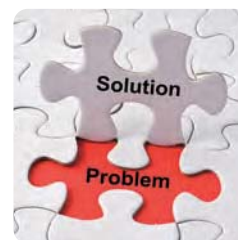


# 全宅保証の業務 苦情解決事例と弁済事例 [令和元年度版]



(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、令和元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、宅建業法の規定の範囲内で行っている「手付金等保管制度」についてもあわ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およ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：媒介

◆平成8年3月、申出人は会員の媒介で中古土地付建物を購入した。契約時の重要事項説明書では、前面道路からの進入路は「市道」と記載されていた。平成31年4月、申出人は当該物件の売却を計画するとともに物件調査を行ったところ、進入路の一部が第三者の所有であることが明らかになった。申出人は、会員に対して売却価格の下落分の支払い、および仲介手数料の返還を求めて、苦情解決申出を行った。

■会員は、本会の指導により進入路の所有者である第三者と協議を行い、申出人に対して当該道路部分の所有権移転登記および引き渡しをなされたことから、解決届が提出された。

### 解決事例 2 申出人：買主 会員：媒介

◆申出人は、会員の媒介で本件土地売買契約を締結した。本件取引は、売主と媒介業者が同じ代表者であり、その人物が本件取引を主導していた。決済完了後、申出人は本来であれば必要のない諸経費や、法定金額の2倍以上の媒介手数料を支払っていたことを知った。そこで、不要な諸経費や払いすぎた媒介手数料等の返還を求め、会員が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解決金として80万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 3 申出人：買主 会員：媒介

◆平成30年6月、申出人は会員の媒介で本件土地（角地）を購入した。しかし、会員のセットバックの説明が不十分であったことから、申出人は境界のコンクリート壁を付け替えざるを得なくなった。申出人は会員に対して損害賠償を求めたが、会員がこれを拒否したことから、苦情解決申出を行った。

■本会より速やかに対応するよう指導した結果、会員がコンクリート壁の付け替え費用を全額負担することで合意し、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、会員から本件中古土地建物を購入した。契約前の内覧の際、残置物に関しては引渡し前までにすべて撤

去するとの説明であったが、すべてそのままの状態であった。やむなく、申出人が自らの負担で撤去したところ、雨漏りやシロアリが見つかったことから、会員に対して売買契約の解除を申し入れた。しかし、会員が契約解除に応じないことから、苦情解決申出を行った。

■会員を指導した結果、会員が当該物件を買い戻すとともに、申出人に解決金を支払うことで合意し、ともに履行されたことから、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、会員から本件建築条件付き分譲地を購入したが、建築請負会社でもある会員が地盤調査を行ったところ、建物を建築するには地盤改良工事が必要であると言われた。申出人は、売主であり建築請負会社でもある会員が、建築段階になって初めて軟弱地盤であり地盤改良工事で100万円近く必要と言いつくすのはおかしいとして、苦情解決申出を行った。

■本会の指導により、会員が地盤改良工事費用の7割を負担することで和解が成立し、会員から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 6 申出人：買主 会員：媒介

◆申出人は、会員の案内で3カ所の物件を内覧し、その内の1軒を気に入り申込金として8万円を預け入れた。翌日、申出人は会員に都合により契約を取り止めることを申し入れ、申込金8万円の返還を求めた。しかし、会員からは、重要事項説明が済んでいるため返金不可と告げられた。申出人は相談窓口を訪れ、担当者から「返金されるべきお金です」と言われたことから、苦情解決申出を行った。

■本会より、会員に対して預り金返還の必要性を伝え、後日、会員から申出人に8万円が返還されたことから、解決届が提出された。

### 解決事例 7 申出人：買主 会員：媒介

◆申出人は、会員の媒介で自宅の隣地を1億3,000万円で購入し引渡しを受けた。ところが、ゴミなどの地中埋設物が大量に出たため、300万円以上の処分費用を負担せざるを得なくなった。契約前、会員からはコンクリートガラは除去済であると説明を受けており、その他の小さな地中埋設物の可能性およびその除去費用負担の免除を特約で定めていた。しかし、実際に出てきた地中埋設物は、会員の説明により想定していた量をはるかに超えるものであることから、会員に対して処分費用300万円の負担を求めるも、これに応じないことから、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、会員が処分費用を半額負担することを了承し、申出人に150万円が支払われたことから、解決届が提出された。

### 解決事例 8 申出人：買主 会員：媒介

◆平成30年12月、申出人は会員の媒介で本件土地を購入した。契約前の重要事項説明書には「水道引込み有り」と記載があり、口頭でも同様の説明を受けていたことが

ら、上水道引込工事の必要はない前提での契約であった。ところが、申出人が自宅の建築工事に着手したところ、本件土地内には水道管が入っていないことが判明した。会員の重要事項説明の誤りにより想定外の費用がかかるとして、会員に水道引き込み費用の負担を求めて、苦情解決申出を行った。

■会員が上水道引込み工事費用のうち20万円を負担することで合意し、会員から20万円の支払いを受けたため、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：媒介  
☆手付金・中間金の返還請求事例

#### ● 事案の概要

平成27年9月、申出人は会員の媒介で本件土地付建物を売却する契約を締結した。本件契約に先立ち、申出人は会員との間で本件取引の円滑な履行を図るため、確定測量などを会員が受託する内容の業務委託契約を締結していた。その業務委託契約に基づき、本件売買契約にかかる手付金・中間金の合計2,950万円は会員が預かり、後日、その預り金から必要経費等を控除した金額を申出人に引き渡すこととした。

その後、申出人は会員に対して預り金の保管状況などについてたびたび照会するも、会員は明確な説明をせず、預り金の返還にも応じなかった。

そこで、申出人は、会員および代表者を被告とする受取物等引渡請求訴訟を提起した。

その結果、裁判所は、会員が本件売買契約に基づく登記費用・公租公課などの必要経費等、会員が申出人に代わり立て替え払いをした金額を算出し、それらを控除した残金1,316万円を申出人に引き渡せとの判決が出された。

しかし、判決確定後も、会員が裁判の判決に沿った履行をなさないことから、申出人は会員から引渡しのない1,316万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 1,000万円

会員が、本件取引の媒介として買主から売買代金を預かりながら申出人に引き渡さないことは、宅地建物取引業法に定める信義誠実義務違反等にあたる。

そして、裁判所は会員の申出人に対する本件売買契約にかかる受取物等引渡義務を認定しており、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。

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、1,000万円の限度額認証と判断した。

認証事例 2 申出人：買主 会員：媒介  
☆会員の債務不履行に基づく損害賠償請求事例

#### ● 事案の概要

平成27年4月、申出人は会員を媒介として本件土地付建物を3,000万円で購入する契約を締結し、売買代金全額を支払い所有権移転登記および引渡しを受けた。契約前に受けた会員の重要事項説明では、汚水・雑排水は公共下水道に直結しているとの説明であった。

しかし、実際には単独浄化槽であり、更に、その単独浄化槽に至る汚水管が断裂していることから、建物を支えている地盤から土壌が流出していることが判明した。

申出人は、目的物の重要な瑕疵であることから売主に対して本件売買契約を解除する旨を通知し、売主からは売買代金3,000万円の返還を受け、所有権移転登記の抹消手続きを行った。

そして、申出人は会員の重要事項説明義務違反等により瑕疵物件を購入したことが原因で損害を受けたとして、仲介手数料・登記手続費用・不動産取得税等に相当する合計859万円の損害賠償請求訴訟を提起した。

一審判決では申出人が勝訴判決を得たものの、会員はそれを不服として控訴した。しかし、会員の控訴は棄却され一審判決が確定したことから、申出人は確定判決に基づき859万円の支払いを求めて、本会に認証申出を行った。

#### ● 結論 認証 859万円

裁判所は、会員の申出人に対する重要事項説明が事実と異なっていたこと、会員の調査が不十分かつ不適切であったことを認め、申出人に対する本件取引の媒介業者としての説明義務違反の債務不履行を認定している。

裁判により、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ことから、859万円の認証と判断した。

## 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次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次の表の要件をすべ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、万一のとき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また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"> <li>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</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およ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。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ください。

## 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  
（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

