



# 全宅保証の業務 苦情解決事例と弁済事例 [令和2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2年度に実施した事例をいくつかご紹介いたします。また、本会が取引の安全を図るために実施している「手付金保証制度」と、「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、苦情に係る事情を調査するとともに、会員に対し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「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、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。

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、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、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。会員は「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、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> 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：媒介

◆平成29年9月、申出人は会員の媒介で本件土地を購入した。その後、本件土地上に住宅を建てようとする建築業者に相談したところ、コンクリート基礎が残っており、撤去するのに多額の費用が必要となることが判明した。この事実については、売主も会員も知っていたにもかかわらず、重要事項説明書には記載されていなかったことから、会員による撤去、もしくは撤去費用の負担を求めて、苦情解決申出を行った。

■本会より、会員に早急な対応を促したところ、会員および売主の費用負担でコンクリート基礎の撤去工事が実施されたため、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、会員との間で本件土地売買契約を締結し、手付金100万円を支払うとともに、金融機関に住宅ローンの申請を行った。しかし、ローン審査に通らず融資を受けられなかったことから、申出人は自動解除型の融資特約に基づき会員に手付金の返還を求め、会員がこれを拒否したことから、苦情解決申出を行った。

■本会において、本件土地売買契約の融資特約について確認するとともに、手付金返還の必要性を伝えたと、後日、会員から申出人に手付金100万円が返還されたことから、解決届が提出された。

### 解決事例 3 申出人：貸主 会員：媒介

◆令和2年1月上旬、賃借人が本件貸物件を内見の後、会員に契約の意思を示すとともに、会員を媒介とする本件賃貸借契約書に署名押印し、同年1月末には引越しを済ませた。しかし、貸主である申出人は、この事実を一切把握しておらず、同年3月末にようやく知ることとなった。

さらに、契約書に基づき貸主である申出人が受領すべき金銭を会員が横領していたことが判明したことから、本会に苦情解決申出を行った。

■本会の指導により、会員から申出人に全額返金されたことから、解決届が提出された。

### 解決事例 4 申出人：買主 会員：売主

◆令和元年9月、申出人は会員から本件土地を購入する契約を締結した。当初、令和2年1月末までに会員が本件土

地の根抵当権を抹消したうえで決済・引渡しを行う予定であった。しかし、会員が根抵当権を抹消できなかったことから、本件売買契約の解除および申出人への手付金返還について当事者間で合意に至った。ところが、会員から手付金の返還が履行されないことから、手付金返還もしくは物件の引渡しを求め、苦情解決申出を行った。

■本会による指導の結果、会員により根抵当権抹消手続きが行われるとともに、当事者間にて残金の支払いおよび物件の引渡し・所有権移転登記のすべてが完了したため、解決届が提出された。

### 解決事例 5 申出人：買主 会員：売主

◆平成27年12月、申出人は会員から本件土地付中古建物を購入したが、契約締結前の説明とは異なり、本物件の浄化槽が故障していることに気がついた。当事者間で話し合った結果、会員が全額費用を負担することとなったが、その支払いが履行されないことから、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、申出人に対し会員から修繕費用が全額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：借主 会員：媒介

◆申出人は、会員の媒介で飲食店を営むための本件店舗を賃借した。その後、開店に向けて内装工事などを行って営業を開始したところ、貸主から「契約が締結されていない」として退去を求められた。このため、申出人は会員に対して、可能であれば正式に契約を締結して営業を継続すること、もしくは開業準備に要した諸費用および移転に伴う費用を会員が支払うよう求めて、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、会員が申出人に対して解決金として800万円を支払うことで和解が成立し、和解条項に沿った履行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：売主

◆令和2年7月、申出人は会員から本件建築条件付土地を購入する契約を締結し、手付金400万円を支払った。その後、特約で定める期日までに売主の指定する建築会社と請負契約を締結できなかったため、白紙解除を通知したものの、通知書で定める期限内に返金がなかったため、手付金400万円の返還を求めて苦情解決申出を行った。

■本会にて、会員に対して申出人への手付金返還の必要性を説明・指導の結果、会員から手付金400万円が返還されたため、解決届が提出された。

### 解決事例 8 申出人：売主 会員：買主

◆申出人は、所有する土地を200万円で購入する旨を第三者への名義変更の指示を受けるとともに、会員に言われるまま必要書類を渡してしまい、本件土地の所有名義は申出人から第三者に移転した。会員が売買代金200

万円を支払うことを約した確約書は渡されているが、未だその支払がないことから苦情解決申出を行った。

■本会において、会員に事実確認を行い売買代金を申出人に支払うよう指導した結果、会員から200万円の支払いがなされたことから、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元にしてありますが、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 ☆会員の不法行為に基づく損害賠償請求事例

##### ● 事案の概要

平成25年5月、申出人から売却の相談を受けた会員は、本件土地の価値は300万円程度と説明するとともに、虚偽の説明により申出人に印鑑証明書を提出させた。さらに、本件土地の契約書・売渡証書・司法書士への委任状に署名捺印をさせ、申出人には無断で仮登記の手続きを進めた。

その後、会員は本件土地を分譲し、委任状や申請書を偽造したうえで農地転用・開発申請を行った。

後日、申出人はそれらの事実気がつき、会員に開発中止を求めた。しかし、会員は申出人を恫喝し、開発を続行して工事を完了させると、今度は、以前に申出人から入手していた委任状を偽造し、無断で本件土地の所有権移転登記を行い第三者へ転売した。平成26年10月、申出人は本件土地の所有権が無断で移転登記された事実気がつき、会員に売買代金300万円の支払いを求めた。しかし、会員は造成・解体・測量等の費用を立替えたため、それらを控除すると売買代金を上回ると主張して申出人への支払いを拒んだ。

このため、申出人は会員を被告とする損害賠償請求訴訟を提起して控訴審まで争った結果、裁判所は会員の本件取引上の申出人に対する不法行為を認定し、申出人勝訴の判決が確定した。しかし、会員には資力がなく確定判決に沿った履行は望めないことから、申出人は土地所有権の喪失による損害1,100万円および弁護士費用110万円の合計1,210万円の支払を求めて、本会に認証申出を行った。

##### ● 結論 認証1,000万円

裁判所は、会員の虚言や恫喝まがいの言動を用いた一連の行為について、申出人に対する不法行為であること、および固定資産評価証明書等により、本件土地の価値が少なく見積もっても1,300万円以上であること等を認定した。

裁判により、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が立証されていることから、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 ☆会員に対する預け金の返還請求事例

##### ● 事案の概要

平成30年1月、会員から本件土地の紹介を受け購入を検討していたところ、平成31年2月、購入の意思確認とともに、本件土地を押さえなければ至急申込金を支払うよう勧められた。そこで、同年2月中旬、申出人は会員に100万円を振込むとともに預り証を受領した。その際、会員からは「5月中か、遅くとも6月頃には引き渡される」と説明されたことから、申出人は建築会社を選定し設計を開始した。

ところが、その後に会員とは連絡がつきにくくなり、会員から引渡し延期や区画の変更を伝えられたことから、同年7月、申出人は本件土地購入のキャンセルと支払済会員100万円の返還を求めた。同年8月、申出人は会員から「預かった100万円を費消してしまい、すぐに返金できない」と言われたため、申出人は会員との間で同年8月末日までに会員が100万円を支払うことを約する金銭消費貸借契約を締結した。しかし、会員からは返金がなされないばかりか、一方的に支払期限を延期する旨の覚書が同年10月と11月に申出人へ提示された。同年11月、会員から15万円が返金されたが、以後の支払いが履行されないことから、申出人は会員から返還されない残金85万円の支払を求めて、本会に認証申出を行った。

##### ● 結論 認証85万円

申出人が会員に支払った申込金100万円は、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。なお、申出人は、本件の返還請求に関して金銭消費貸借契約を締結しているが、新旧の債務に同一性がある準消費貸借契約であるとみなし、会員から返還されない残金85万円を弁済業務の対象債権とした。

## 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、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う本会の任意の制度です。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に、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經由して行います。

## 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>取引物件の引渡しおよ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ときから所有権移転登記と引渡しの両方が完了するまで
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ほう</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

※手付金等保管制度における「完成物件」の取引とは、売買契約締結時点の状態から、取引目的物にいっさい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  
（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  
配信中

