

# 苦情 解決事例 と 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7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：借主 会員：媒介

◆ 申出人は、会員の媒介にて居住用マンションを賃借するため入居申込みを行い、申込金14万円を支払った。しかし、契約締結には至らなかったため、申出人は申込金の返金を求めたが、会員から全額の返金は不可であると言われたため、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14万円の返金がされたことから、解決届が提出された。

### 解決事例 2 申出人：売主 会員：媒介

◆ 申出人は土地付中古建物を売却するため、会員を媒介として売買契約を締結した。建物は買主が解体するとしてその解体費用分を売買価格から

控除し引渡しを行ったが、その後当該建物は解体されないまま放置されたことで、申出人の元には本件建物が特定空家に該当する旨の通知書が届いたため、申出人は会員に対し建物の解体費用及び固定資産税の返金を求めて苦情解決申出を行った。

■ 本会において、事情聴取を行い会員に対応を求めたところ、会員により建物の解体、納税義務者の変更が行われるとともに、申出人が支払った固定資産税分の弁済がなされたため、解決届が提出された。

### 解決事例 3 申出人：借主 会員：媒介

◆ 申出人はインドアゴルフ練習場とするため、会員を媒介として建物(新築)の賃貸借契約を締結した。建物の完成が間近になった頃、市役所による検査が入ったが当該練習場の許可申請が下りなかったため、営業予定日に営業を開始することができなかった。そこで申出人は営業が遅滞した期間の賃料の請求と許可に必要な追加工事費の支払いを求めたが、会員がこれに応じないことから苦情解決申出を行った。

■ 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400万円が支払われたことから、解決届が提出された。

### 解決事例 4 申出人：買主 会員：媒介

◆ 令和4年11月、会員を媒介として売買契約を締結し土地を購入したが、令和6年5月に本件土地の一部を売却する際、隣地への越境物があることが発覚した。そこで越境是正のための測量及び分筆を行い、その費用を会員に求めたが期限までに支払いがなかったため、本会に苦情解決申出がなされた。

■ 本会において会員に事情聴取を行ったところ、会員は調査説明義務違反を認めており、支払の意思が確認できたため、両者で再度支払期限を定め、その期日までに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 **5** 申出人：買主 会員：売主

◆ 申出人は、会員から土地付中古建物（戸建）を購入したが、入居後に本建物に傾きがあることに気づいた。会員に傾きを是正する補修工事を依頼したところ、これに応じる旨の回答を得たが、その後会員との連絡が取れなくなってしまったため、本会に苦情解決を申出た。

■ 本会において、事実関係の調査を進め、会員の契約不適合責任が認められるとして会員に対応を求めたところ、当事者間で解決に向けた協議がなされた。その結果、工事費用に相当する金額の振込がなされたことから、申出人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、会員を媒介として土地付中古建物を購入した際、本物件の排水整備状況について「公共下水」であると重要事項説明を受けていたが、その後、排水にトラブルが発生したため調査を行ったところ、本物件は公共下水道に接続しておらず、浄化槽であることが判明した。そのため、公共下水道と接続するための工事費用の支払いを求めて、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ったところ、会員の調査説明義務違反が認められるとして会員に解決を促した結果、会員が申出人に対して工事費用相当額の費用を支払うということで合意がなされ、その全額が支払われたことから、解決届が提出された。

解決事例 **7** 申出人：買主 会員：売主

◆ 申出人は会員から中古マンション（一棟）を購入する契約を締結し、決済を完了した。重要事項説明時、本物件は全室エアコン設置可能と説明を受けており、工事業者に設置工事を発注すると、エアコンが設置できない部屋があった。調査の結果、引渡し前に会員はリビングを拡張するリフォームを行っていたが、そのリフォームにより電圧

に問題が生じ、リビングの広さに見合うエアコンが設置できなくなっていることが判明した。そこで、申出人は不具合箇所の修補を求めて、本会に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った結果、会員の契約不適合責任が認められるとして会員に対応を求めた結果、会員が修補工事を実施するとともに和解金が支払わ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：買主 会員：売主

#### ローン特約に基づく契約解除による手付金の返還請求

##### ● 事案の概要

令和5年4月、申出人は、新築戸建住宅を建設するため、会員から土地を売買代金2,850万円で購入する売買契約を締結し、同日、手付金として150万円を支払った。

その後、申出人は4,500万円の融資を申し込んだが、銀行から一部融資が受けられないと連絡を受けたため、契約解除期限までにローン条項に基づく契約解除通知を送付したうえで手付金の返還を求めた。

会員は、ローンが一部承認されたとして解除は認められないと主張し、返金を拒んだため、申出人は当事者間訴訟により勝訴判決を得るも、会員からの返金がないことから、本会に認証申出を行った。

##### ● 結果 認証150万円

当事者間訴訟の判決において、申出債権は会員との宅地建物取引に基づく債権であることが認定されている。

また、申出人から提出された売買契約書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、150万円を認証とした。

## 認証事例 2 申出人：買主 会員：売主

### 会員の契約不適合責任に基づく損害賠償請求

#### ● 事案の概要

令和7年3月下旬、申出人は保養所を目的とした土地付中古建物を購入するため、会員立ち合いの下で物件の内見を行い、買付申込を行った。同年4月中旬、会員と現地で引き渡しの打ち合わせを行い、床の補修や近隣の残置物撤去等は会員が行うということで合意をした。

同年4月下旬、申出人は会員の事務所にて重要事項説明を受けた後、会員から売買代金1,150万円で購入する売買契約を締結した。同日、会員負担で行うことが約定されていた床の補修に係る打合せを会員および工事業者と現地で行ったところ、事前に説明されていた箇所とは別の箇所の傾きに気づき、床面の一部を解体すると基礎部の沈下が確認されたため会員と協議した結果、会員が申出人に改修工事費用385万円を支払うという合意書を作成した。

しかし、その後改修工事が開始されるも、会員から工事費用の支払いが無いため、改修工事費用385万円の支払いを求めて、本会に認証申出を行った。

#### ● 結果 認証385万円

申出人からの提出書類及び申出人からの事情聴取より、申出人が会員の契約不適合責任に基づく損害賠償請求権を有していることが認められ、債権額についても妥当性が認められることから、385万円の認証とした。



## 認証事例 3 申出人：買主 会員：媒介

### 会員の重要事項説明義務違反に基づく損害賠償請求

#### ● 事案の概要

令和6年9月、申出人は居住用中古マンションの一室を購入するため、会員の媒介により680万円で購入する売買契約を締結し、売主に手付金200万円を支払った。

本件契約締結に際し会員から説明を受けた重要事項説明書には、建物の権利部に国税の滞納に係る参加差押登記がされていることを記載せず、また、参加差押の事実はないと説明されていたことが判明したため、会員に対し、訴訟を提起し勝訴判決を得たが、会員は判決内容の履行をしないため、支払済金員200万円の支払いを求めて本会に認証申出を行った。

#### ● 結果 認証200万円

申出人から提出された書類および事実関係の調査により、本物件はその後、公売により第三者に所有権が移転されていることが判明し、申出人の損害を認定することができる。会員は、裁判で重要事項説明義務違反を認めていることから、200万円の認証とした。



令和6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7年度版 全宅保証の業務  
苦情  
解決事例 と 弁済事例

<https://www.hosyo.or.jp/jigyo/kujo/>

## IV 手付金保証制度・手付金等保管制度

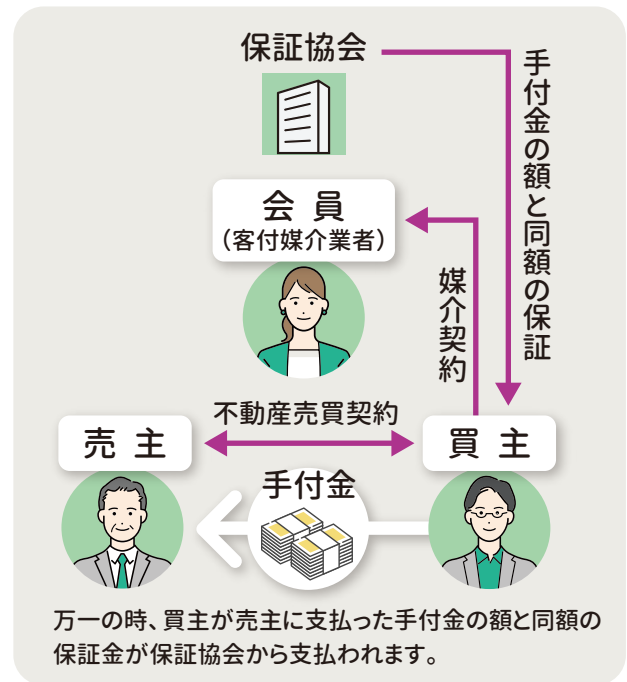
本会は、前述の苦情解決業務や弁済業務以外にも、取引の安全を図るために下記の業務を実施しています。

### 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。

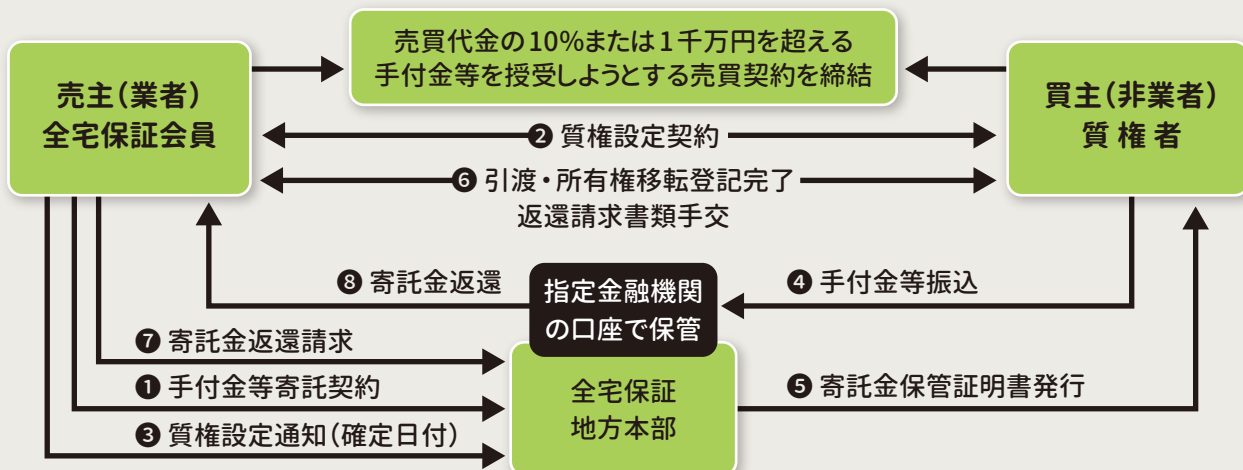


### 2. 手付金等保管制度

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(本会では実施していません)。

#### 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"> <li>●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</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及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>
保証または保管の期間	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"> <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。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ください。