

## 平成22年度事業報告

自平成22年4月1日

至平成23年3月31日

平成22年度の我が国経済は、企業収益の増加や外需等によりGDP成長率が一時改善されるなど、景気の持ち直しも見られたが、急速な円高の進展や海外経済の減速懸念等により、依然として厳しい状況が続いた。また、3月11日に発生した東日本大震災による未曾有の被害は、経済活動に多大なる影響を及ぼすこととなった。

不動産業界においては、フラット35による住宅ローン金利の優遇政策や住宅エコポイント等の効果により、分譲住宅をはじめとする住宅着工戸数が前年を上回るなどの明るい兆しが見え、不動産取引・住宅に係る税制の特例措置の延長が決定されたことなどから、市況の回復に期待のかかる1年であった。

このような社会経済情勢の中、本会は下記の通り宅地建物取引業法に基づき業務を適正かつ円滑に遂行した。

苦情解決業務は、受付件数が333件と前年度より119件減少し、苦情申出の処理件数は377件となり、このうち解決・撤回の処理が約4割、弁済移管した処理が約6割の結果となった。

研修業務は、広報誌「リアルパートナー」による紙上研修、都道府県宅建協会との共催・連携による宅地建物取引業者並びに一般消費者等に対する実践的な研修業務を実施し、資質の向上及び宅地建物取引知識の啓発に努めた。

また、公益法人改革に対応するため、相談業務運営規定・苦情解決業務処理規定を一部改正するとともに研修業務運営規定を創設し、相談業務の運営や苦情解決申出の受付体制及び研修業務内容の明確化を図った。

弁済業務は、328案件を処理し、169件・5億6千万円余を認証した。この弁済審査にあたっては、迅速かつ適正な処理に努め消費者の早期救済に尽力した。

総務関係は、公益法人制度改革への対応として、組織・機構に関する事項が総会において決議され、中央・地方本部事業のあり方や諸規程についての検討・整備を行った。また、東日本大震災の被災者支援のため、災害見舞金規定を制定し義援金を拠出した。

財務関係は、事業計画に基づいて予算執行・会計処理を適切に行い、費用の削減及び財務運営の健全化に努めるとともに、新々公益会計基準への移行を踏まえた予算編成の留意点や経理実務等についての周知を行った。

組織整備事業は、公益目的事業・財務3基準・定款改正案等の検討を行い、公益法人移行認定申請に向け所要の準備を進めた。

宅建取引健全育成事業については、不動産に関する調査研究事業・不動産取引等啓発事業・不動産に係る人材育成事業を全宅連に委託して実施し、宅地建物取引の安全・資質の向上に努めた。

以上各事業の推進にあたっては、国土交通省、関係団体との連絡調整を密にして、円滑な事業執行に努めた。

## 1. 苦情解決業務

### (1) 苦情解決の申出受付状況

平成22年度の苦情解決の申出件数は前年を下回り、件数ベースでは333件（前年対比▲26%）、被申出会員数ベースでは283会員（前年対比▲21%）となり、ここ数年間は減少傾向が続いた。

相談者別件数では、個人からの申出は266件（全体の8割）であり法人からの申出67件（全体の2割）であった。相談内容では、契約の解除、説明義務、預り金の返還、物件瑕疵に起因する申出が多かった。取引の態様別では、売主である会員に対する申出は122件（構成比37%）、買主である会員に対する申出が14件（同4%）、売買の媒介・代理である会員に対する申出は133件（同40%）、賃貸借の媒介・代理である会員に対する申出が51件（同15%）、その他が13件（同4%）であった。

#### ① 苦情解決の申出件数及び被申出会員数

	平成22年度	平成21年度
苦情解決の申出件数	333件	452件
被申出会員数	283会員	356会員

#### ② 取引態様別苦情解決の申出件数

会員の取引様態	平成22年度（件数）	平成21年度（件数）
売買に係わる申出	136	211
媒介・代理（売買）に係わる申出	133	159
媒介・代理（賃貸）に係わる申出	51	67
その他	13	15
計	333	452

### (2) 苦情解決申出の処理状況

#### ① 苦情処理内容

全国において処理された平成22年度の苦情処理件数は377件（過年度分の苦情解決の申出を含む）であった。各地方本部の紛争解決業務や当事者間の自主解決により「解決」・「撤回」となった処理が146件（構成比39%）であり、相手方の倒産・行方不明等により解決に至らず「弁済業務へ移管」された処理が229件（構成比61%）であった。また、先順位申出者の弁済限度額の認証により弁済業務に移管できなかった処理が2件あった。

苦情処理内容	件数	構成比
i 解決・撤回	146件	38.7%
ii 弁済移管	229件	60.7%
iii 解決不能（弁済枠無）	2件	0.5%
処 理 合 計	377件	100.0%

② 処理済案件の申出債権額・宅建取引債権額・解決金額

平成 22 年度に処理された案件における申出債権（申出人の請求額）の総額は 4,374,657,910 円であった。そのうち宅地建物取引に関する債権と推計した金額は 735,422,662 円であり、1 件あたりの債権額は約 195 万円であった。また、地方本部により紛争解決した事案や当事者間にて自主解決した事案の解決金額（解決内容を金額換算）は 156,496,295 円であった。

③ 処理済案件の苦情解決申出の請求内容

平成 22 年度に処理された苦情解決申出の請求内容は、「支払済金員の返還請求」に関する苦情が 175 件で、処理件数全体の 46%であった。その中で、会員の契約不履行に基づく返還請求が半数以上を占めた。次いで多いのが「損害賠償」に関する苦情が 103 件で処理件数全体の 27%であった。その内容については瑕疵担保責任に基づく損害賠償請求や会員の契約不履行に基づく損害賠償請求が大半を占めた。

④ 回号別苦情解決申出件数

平成 22 年度に処理された苦情解決申出を被申出会員の回号別にみると、回号 1 の会員に対する苦情申出が 89 件、次いで回号 2 の会員に対する苦情申出が 42 件となっており、ここ数年間は免許更新回数のない会員に対する申出が多い。

(3) 苦情解決・弁済・求償業務合同研修会の実施

適正かつ迅速な苦情解決・弁済・求償業務を遂行するため、弁済業務委員会と合同で地方本部の担当役職員を対象とする研修会を東西に分けて実施した。総数 245 名の苦情・弁済担当役職員が出席し、業務処理の留意点や規定の改正及び苦情解決・弁済・求償業務の知識を習得するとともに同業務に関する質疑・要望等の意見交換を行い、適正な業務処理体制の構築を図った。

(実施日)

平成 22 年 12 月 7 日 西日本地区： 23 地方本部 出席者 127 名

平成 22 年 12 月 9 日 東日本地区： 24 地方本部 出席者 118 名

(研修内容)

「弁済業務委員会から弁済案件に係る地方本部への要望事項」 土屋 祐二 弁済業務委員長

「相談業務運営規定・苦情解決業務規定の一部改正に伴う業務運営について」

片岡 義正 苦情解決・研修業務委員長

「苦情解決・弁済・求償業務の留意点及び弁済・求償事例」 佐久間 豊 顧問弁護士

#### (4) 相談担当者に対する研修の実施

多様化・複雑化する相談に適確に対応するために不動産無料相談所の相談担当者や地方本部の担当役職員に対する研修を全国において127回(延べ3,956名の受講者)実施した。研修内容については、相談業務の留意点や基本対応、不動産トラブルの事例研究、不動産関連法令の知識習得、ロールプレイング手法による実務研修などであった。

#### (5) 相談業務運営規定・苦情解決業務処理規定の一部改正

苦情相談及び苦情解決業務の適正な運営及び公益目的事業としての適合性を確保するため、相談業務運営規定並びに苦情解決業務処理規程の一部改正(平成22年11月30日一部改正、平成23年4月1日施行)を行い、相談業務の運営や苦情解決申出の受付体制の明確化を図った。

## 2. 研 修 業 務

### (1) 宅地建物取引業者に対する研修（業法64条の6）

取引主任者、宅地建物取引業に従事する者及びこれから宅地建物取引業に従事しようとする者に対する宅地建物取引業に関する研修は、地方本部においては都道府県宅建協会と共催で研修会を実施するとともに、中央本部においてはリアルパートナー（広報誌）を通じて紙上研修を実施した。

#### ① 地方本部における宅地建物取引業者に対する研修実施状況

宅地建物取引業に従事する者（取引主任者含む）及びこれから宅地建物取引業に従事しようとする者の全てを対象とした研修は、778回開催され、130,601名の受講者があった。

研修課目は、(イ)「土地及び建物についての権利」、(ロ)「土地及び建物についての法令上の制限」、(ハ)「宅地建物取引業法」、(ニ)「その他の土地及び建物に関する分野」の4課目に分類して実施している。

(イ)「土地及び建物についての権利」の研修においては、瑕疵担保責任に関するものや借地借家法に関する研修などを多く実施した。

(ロ)「土地及び建物についての法令上の制限」についての研修においては、例年と同様に都市計画法、建築基準法に関するものを中心としながら、農地法の改正に関するものなどを多く実施した。

(ハ)「宅地建物取引業法」についての研修においては、宅建業法の解説、重要事項説明や物件調査における留意点、広告・不動産の表示についての公正競争規約に関する研修などを主に実施した。

(ニ)「その他の土地及び建物に関する分野」の研修においては、税制に関するものを中心として、賃貸管理・賃料の支払督促行為をめぐる問題や指定流通機構に関する研修などを多く実施した。

#### ② 地方本部における新規免許取得者に対する研修実施状況

新規免許者を対象とした研修は、166回開催され、4,366名の受講者があった。

研修内容は、これから宅地建物取引業を営むうえで必要となる基礎知識として、宅地建物取引業法、広告・不動産の表示についての公正競争規約、流通機構に関する研修や、保証協会の苦情解決業務・弁済業務の制度についての研修を多く実施した。

### ③ 紙上研修の実施状況

中央本部においては、リアルパートナー（広報誌）を通じて、下記の通りの紙上研修を実施した。

号	研修テーマ	内容
第97号 (平成22年4月号)	賃貸不動産に係る家賃等の督促行為について	家賃の督促等の行為の問題点の整理と留意点について解説
第98号 (平成22年5月号)	建築確認手続き等の運用改善のポイントについて	建築基準法施行規則の一部改正により、建築確認手続き等の運用改善されたポイントについて解説
平第99号 (平成22年6月号)	宅地建物取引からみた農地法等の改正について	農地法の改正点の説明と、それによる重要事項説明のポイントについて解説
第100号 (平成22年7月号)	平成22年度税制改正 — 不動産税制を中心に —	平成22年度税制改正のポイントについて不動産関連税制を中心に解説
第101号 (平成22年8・9月号)	宅建業者が確認しておきたいマンション法律問題の8つのポイント	宅建業者として理解しておきたいマンション固有の法律問題について解説
第102号 (平成22年10月号)	最新の判例から見た媒介責任について	宅建業者の媒介責任について、判例をもとに解説
第103号 (平成22年11月号)	宅建業者のための民法基礎知識	宅建業者として必要となる民法の基礎知識を解説
第104号 (平成22年12月号)	売買取引に有効な「価格査定」の実務ポイント	価格査定に関する基礎知識と、「価格査定マニュアル」を活用した価格査定について解説
第105号 (平成23年1・2月号)	民法総則についての解説	宅建業者として必要となる民法の基礎知識における「民法総則」に該当する部分の解説
第106号 (平成23年3月号)	全宅保証の苦情・弁済事例、手付金等保管制度、手付金保証制度について	保証協会の苦情解決業務並びに弁済業務の制度の説明と苦情解決事例・弁済認証事例、手付金等保管制度、手付金保証制度について紹介

### (2) 一般消費者を対象としたセミナーの実施

不動産取引の紛争の未然防止、不動産取引の円滑な推進、消費者の主体的な判断・選択能力の獲得等を目的として、一般消費者に対する不動産取引に係る知識の啓発・普及のセミナーを、16の地方本部で延べ44回（5,038名の参加者）実施した。

セミナーの内容は、賃貸物件の選び方・原状回復義務、不動産購入時の注意点などについて主に実施された。

### (3) 研修業務運営規定の制定

宅地建物取引業法第64条の6に基づく研修業務の適正な運営及び公益目的事業としての適合性を確保するため、「研修業務運営規定」を新たに制定し（平成22年11月30日制定、平成23年4月1日施行）、全国的に統一された研修基準や運営体制の確立を図った。

### 3. 弁 済 業 務

#### (1) 認証申出の新規受付状況

長引く景気低迷で経済全体の厳しさが続いている中、不動産業は倒産件数が前年を下回ったこともあり本年度の認証申出件数は、前年度より減少し297件(昨年対比▲26%)であった。取引の態様別では、売主である会員に対する申出は128件(構成比43%)、買主である会員に対する申出が21件(同7%)、売買の媒介・代理である会員に対する申出は101件(同34%)、賃貸借の媒介・代理である会員に対する申出が42件(同14%)、その他が5件(同2%)であった。物件の種類別では、売買に係る申出では「土地」に関するものが57件と最も多く、次いで「マンション(新築)」に関するものが46件、「土地付き建物(新築)」に関するものが23件であった。売買の媒介・代理に係る申出では、「土地」に関するものが48件と多く、次いで「土地付き建物(中古)」に関するものが38件、「土地付き建物(新築)」に関するものが7件であった。

##### (1) 認証申出件数

平成22年度	平成21年度
297件	402件

##### (2) 取引態様別認証申出件数

会員の取引様態	平成22年度(件数)	平成21年度(件数)
売買に係わる申出	149	195
媒介・代理(売買)に係わる申出	101	115
媒介・代理(賃貸)に係わる申出	42	77
その他	5	15
計	297	402

#### (2) 認証申出の処理状況

平成22年度の認証申出の処理に関しては、弁済業務委員会において17回の審査を適正・確実に実施し、328件の案件処理を行った。認証件数は169件、認証金額は560,850,630円となり、会員との宅地建物取引において損害を被った消費者等の救済に努めた。認証拒否は138件であり、申出に係る債権の存在及び額の立証が不十分であることや取引内容が賃貸管理業・建築請負業等であり宅地建物取引上の債権ではないことを理由とする拒否事案が多かった。また、撤回となった件数は21件であった。

(1) 審査結果

	平成22年度	平成21年度
I 認証	169	248
II 認証拒否	138	152
III 撤回	21	15
計	328	415

(2) 認証金額

平成22年度	平成21年度
560,850,630円	714,561,994円

(3) 求償業務の実施

① 求償対象者の発生

平成22年度は、認証169件（対前年度比32%減）、還付件数150件（同42%減）、会員数としては128件（同18%減）となり、前年度に比べて求償対象となる会員そのものが減少した。

② 求償対象者に対する調査・情報収集の実施等

平成21年度発生・未回収の対象者や平成22年度認証の者のうち、債権額が一定額以上の者、また地方本部より情報が寄せられた者など合計70件に関して信用調査機関による調査を実施した。さらに、これまでは過去に発生した対象者については何らかの新たな情報をもたらされた場合等に対応を図ってきたが、時間の経過とともに新たな動きを開始する可能性があることから、3年前に発生した求償対象者まで遡り改めて調査を行うとともに、弁済案件審議段階での資産調査の徹底等により約400件の調査を行った。これらの調査による求償対象者の状況は以下の通りである（弁済業務保証金分担金振替による全額回収先を除く）。

	平成22年度	平成21年度	平成20～19年度
破産・行方不明・倒産状態	40件	77件	129件
資産がない又は資産に差押等がある	59件	29件	41件
会社又は代表者名義の資産が確認できる	6件	3件	2件

また、対象者の現況に応じて活動を進めていくために求償債権管理基準を策定するとともに、地方本部への対象者リストの提供、広報誌への対象者掲載、入会時検索システムの活用等により、情報の共有化と情報提供の促進を図った。

③ 求償対象者への対応

仮差押命令申立を3件、また所有不動産を親族へ贈与し資産隠しを図った者に対しては仮処分命令申立を行った。また、これまで督促行為のほとんどを弁護士に依頼してきたが、費用対効果の観点から対象者を厳選せざるを得なかったため、対象者に対する調査結果等により交渉

の余地があると思われる者に対しては、本年度から新たに弁護士の手を借りずに直接催告書を発信（55回）するとともに電話若しくは直接面談による交渉を展開した。さらに、分割返済中の者の延滞に対しては電話による督促も実施した。

④ 還付充当、求償権行使、弁済業務保証金分担金繰入による回収状況

被申出会員の資産の事前調査の徹底などにより、本人名義の資産が確認できた先が11件、資産の状態に問題があるものの回収の可能性があるかと判断できた先も数件あった。ところがこれらの者の多くが還付充当請求に応じたため、平成22年度は認証金額が十億円を超えていた時代に匹敵する92,463,050円（対前年2673万円、40%増）の還付充当となり、逆に求償権行使による回収額が減少する結果となった。仮差押及び仮処分命令申立4件のうち2件は和解が成立、直接発信の催告書に対しては12件から反応があり内2件で分割返済の合意に至ったが、上記の通り還付充当が多かったことや金融機関のシステム障害・大震災の影響に伴う督促活動の中断・仮差押物件の処分延期などにより、求償権行使による回収は過去最多の48件まで達したものの、金額は7,963,630円に止まった。このほか、弁済業務保証金分担金からの繰入が64,567,699円（官報公告費を除く）となり、還付充当及び求償権行使ともあわせて174件164,994,379円の回収となった。

還付充当	22件	92,463,050円
求償権行使	48件	7,963,630円
分担金繰入	104件	64,567,699円
合計	174件	164,994,379円

(4) 苦情解決・弁済・求償業務合同研修会の実施

適正かつ迅速な苦情解決・弁済・求償業務を遂行するため、苦情解決・研修業務委員会と合同で地方本部の担当役職員を対象とする研修会を東西に分けて実施した。総数245名の苦情・弁済担当役職員が出席し、業務処理の留意点や規定の改正及び苦情解決・弁済・求償業務の知識を習得するとともに同業務に関する質疑・要望等の意見交換を行い、適正な業務処理体制の構築を図った。

(実施日)

平成22年12月7日 西日本地区： 23 地方本部 出席者 127名  
 平成22年12月9日 東日本地区： 24 地方本部 出席者 118名

(研修内容)

「弁済業務委員会から弁済案件に係る地方本部への要望事項」 土屋 祐二 弁済業務委員長

「相談業務運営規定・苦情解決業務規定の一部改正に伴う業務運営について」

片岡 義正 苦情解決・研修業務委員長

「苦情解決・弁済・求償業務の留意点及び弁済・求償事例」 佐久間 豊 顧問弁護士

## 4. 手付金等保全業務

### (1) 手付金保証業務の利用状況

不動産を購入する一般消費者の保護を目的として実施している手付金保証業務の平成22年度の利用件数は19件（利用会員数は14会員）であった。利用した取引において事故はなく、平成22年度は手付金保証金の支払いはなかった。

### 手付金保証付証明書発行状況（H22.4～H23.3）

（千円）

地方本部	件数	手付金額	売買価格
山形	1	750	7,500
東京	2	11,000	182,800
神奈川	1	1,000	43,800
長野	1	10,000	100,000
鳥取	1	2,000	17,000
愛媛	1	1,000	10,500
福岡	10	18,400	226,100
長崎	1	500	7,500
沖縄	1	1,000	13,500
合計	19	45,650	608,700

## (2) 手付金等保管業務の利用状況

宅地建物取引業法第41条の2に定める手付金等の保管業務の平成22年度の利用件数は、13件(受入金額は351,160千円)であった。平成21年度と比較すると件数で2件の増加、受入金額については294,340千円の減少となった。保管した手付金等の平成22年度の支払先は、買主からの質権実行及び寄託金の帰属の争いがなかったため、売主へ全て支払われた。

### 手付金等保管業務利用状況 (H22.4 ~ H23.3)

(千円)

地方本部	平成21年度末 残高		平成22年度 受入		平成22年度 支払		平成22年度末 残高	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額	件数	金額
北海道	0	0	1	5,000	1	5,000	0	0
東京	1	150,600	2	21,000	2	155,600	1	16,000
長野	1	4,000	0	0	1	4,000	0	0
福井	0	0	1	7,500	0	0	1	7,500
京都	0	0	3	130,650	2	103,150	1	27,500
大阪	1	60,000	3	168,010	4	228,010	0	0
兵庫	0	0	1	12,000	0	0	1	12,000
広島	0	0	1	2,000	1	2,000	0	0
香川	1	47,600	0	0	1	47,600	0	0
長崎	0	0	1	5,000	1	5,000	0	0
合計	4	262,200	13	351,160	13	550,360	4	63,000

## (3) 新規免許取得者の啓発活動

新入会員に対するパンフレット「利用のご案内(手付金保証制度、手付金等保管制度)」の配布及びホームページ・機関誌等により業務の啓発及び周知を図った。

## 5. 広 報 業 務

### (1) 広報誌の発行業務（不動産総合情報誌）

不動産取引に関する広範囲にわたる知識や情報を総合的に取得するための広報誌「リアルパートナー」（不動産総合情報誌）を毎月 10 日付で年 10 回発行し、会員に配布するとともに、官公庁や学識経験者に対して送付を行った。

また、リアルパートナーの紙面内容の充実や増ページ等を図るとともに、ホームページ上で公開を行った。

#### 【主な送付先】

都道府県庁

国土交通省

消費者庁

国民生活センター

都道府県消費生活センター

日本不動産金融工学学会、（社）日本不動産学会、（社）都市住宅学会の役員等を務める学識経験者の所属大学

## 6. 総 務

### (1) 入退会状況等

#### ① 入退会

平成 22 年度の入会者数は、正会員が 3,111 名で入会見込数 2,752 名を 359 名上回り、準会員は 564 名で入会見込数 509 名を 55 名上回った。

また、退会者数については、正会員は 3,940 名で退会見込数 4,420 名を 480 名下回り、準会員は 578 名で退会見込数 759 名を 181 名下回った。

入退会者を合わせた年度末会員数は、正会員数が前年度 96,451 名より 829 名の減少で 95,622 名となり、準会員数は、前年度 7,880 名より 14 名の減少で 7,866 名となった。

平成 21 年度と比した正会員数、準会員数は、どちらも退会者数が入会者数を上回り、引き続き減少となったが、その減少幅は前年度に比して小さくなった。

地方本部別の会員数の増減については、別表「平成 22 年度地方本部別会員数一覧表」の通りである。

	平成 21 年度末 会員数	平成 22 年度 入会者数	平成 22 年度 退会者数	平成 22 年度末 会員数
正会員数 (22 年度見込数)	96,451	3,111 (2,752)	3,940 (4,420)	95,622 (94,783)
準会員数 (22 年度見込数)	7,880	564 (509)	578 (759)	7,866 (7,630)
合計	104,331	3,675	4,518	103,488

※ 表中の(22 年度見込数)は、平成 22 年度事業計画に基づく数値

#### ② 入会審査の適正化と入会者への本会事業等の周知

入会審査に際しては、地方本部において入会審査基準及び入会審査基準運用に関する指針に基づいて調査確認をし、取引事故のおそれのある者、本会の名誉を毀損し信用を失墜するおそれのある者を排除し、優良業者の加入を促進し会員資質の向上に努めた。

また、新規入会者に対する本会の業務及び事業活動等についての周知・啓発を行った。

### (2) 入会による供託及び退会による取戻し状況

宅地建物取引業法第 64 条の 7 に基づく入会による弁済業務保証金の供託を年間で 50 回、同法第 64 条の 11 に基づく退会による弁済業務保証金の取戻しを年間で 50 回行った。

この結果、弁済業務保証金の必要供託額は、年度当初の正会員 96,451 名、準会員 7,880 名に対応する 60,234,600,000 円から、平成 22 年度末には正会員 95,622 名、準会員 7,866 名に対応する 59,733,000,000 円となり、年度を通じて 501,600,000 円の減額となった。

### (3) 業務運営

中央・地方本部間の連携を密にし、入退会事務、苦情解決業務、研修業務、弁済業務、求償業務、手付金保証業務、手付金等保管業務、経理等の事務処理を的確に行うとともに、中央・地方本部間の会員管理・会計システムを有効活用し、迅速な業務運営を推進した。

### (4) 公益法人改革への対応

本会第 38 回通常総会において、公益認定後の組織・機構に関する事項（総会・理事会等の位置づけ、代議員、代表理事及び業務執行理事、監事・会計監査人等）が決議承認された。

また、公益法人制度改革に対応するため、事業区分並びに公益目的事業のあり方・留意点等についての検討を行い、定款改正案・定款施行規則改正案を整備した。公益法人改革への対応については、地方本部へ周知するため、「地方本部における公益目的事業」についての説明会を実施（平成 22 年 12 月 3 日開催）した。

### (5) 災害見舞金規定の制定

3 月 11 日に発生した東日本大震災への対応として、甚大な被害があった地方本部及び被災者支援を行うため、災害見舞金規定を制定し見舞金を拠出した。

### (6) 既存住宅に係る保険制度の団体割引の適用

既存住宅の不動産取引における消費者保護を図るため、指定保険法人の 1 つである(株)日本住宅検査機構（通称：J I O）に対し団体割引制度を申請し、同機構が取り扱う「宅建業者売買用保険」について、平成 23 年 1 月より全宅保証会員が同制度を利用する場合、保険料の割引（1 件あたり保険料が最大 1,500 円割引）が適用されることとなった。

### (7) 新年賀詞交歓会の開催

官公庁、関係団体、マスコミ関係等の各方面との交流を図るため、新年賀詞交歓会を開催した。

日 時	平成 23 年 1 月 12 日（水）	正午～午後 1 時 30 分
場 所	グランドプリンスホテル赤坂 五色 2 階「橙光・黄雲の間」	
出席者	本会理事・監事、官公庁、関係団体等	

### (8) 国土交通省の検査

「国土交通大臣の所管に属する公益法人の設立及び監督に関する規則」に基づき、平成 23 年 2 月 17 日、国土交通省による検査が実施された。業務に関しては、定款、現事業年度の事業計画並びに直前 2 事業年度の事業報告書等について厳正な検査を受けた。

また、財務に関しては、各帳票、伝票等について厳正な検査を受けた。

(9) 業務監査

業務状況について、監事による期中3回の監査を受け、業務執行の適正化に努めた。

(10) 国土交通省への認可申請書・報告書の提出

提出日	申請・報告書類	認可・承認日
平成22年6月30日	平成21年度事業報告書及び収支決算書 平成21年度会員異動状況報告書	
平成23年3月28日	平成23年度事業計画及び収支予算承認申請書	平成23年3月31日
平成23年3月28日	平成23年度弁済業務保証金準備金取崩し 承認申請書	平成23年3月31日
平成23年3月28日	平成23年度宅地建物取引業の健全な発達を 図る業務承認申請書	平成23年3月31日
平成23年3月28日	平成23年度 業務一部委託承認申請書	平成23年3月31日

(11) 登記事項の変更

登記事項	登記完了日
任期満了に伴う理事の変更	平成22年10月25日
理事の死亡(濱田 功)	平成23年2月25日

(12) 全宅連会館及び設備の管理運営

会館設備等の保守点検、什器・備品等の管理等を行うとともに、防災設備等の点検と改修を実施し、会館の管理運営の適正化に努めた。

## 7. 財 務

### (1) 財務状況

一般会計は、本支店会計を実施しており、中央・地方本部の事業に関する財務及び収支の状況を示している。

入会金、会費等の収入については、会員数減少傾向にあるものの、計画通りの収入を確保することができた。事業費、管理費等の費用の執行に関しては、適正な会計処理を行うとともに、費用支出削減を図り、財務運営の健全化に努めた。

地方本部においても、収入面の落込みが回復しない環境にあつて、費用支出の削減に努めた。特別会計（①会館等特別会計②弁済業務保証金（分担金）特別会計③弁済業務保証金準備金特別会計）の財務内容及び全会計のキャッシュ・フローの状況は、別記記載の通りである。

経理処理については、監事による期中3回の監査及び監査法人による外部監査が実施され、適正であると認められた。

なお、会員数の減少及び国債の運用金利の低減傾向（22年度実績 1.40%）並びに今後の不透明な景気動向等現下の厳しい財務状況に鑑み、財源確保の抜本的対策がなされるまでの間、地方本部運営交付金のあり方と支給基準の見直しを行うことが難しい状況である旨を理事会に報告した。

### (2) 弁済業務保証金準備金の運用

弁済業務保証金準備金については、供託債券の満期償還に備え、主に差替国債の購入に充てた。預貯金については、金融機関の健全性に留意し、複数行へ分散して預け入れを行った。この他、満期保有を目的とした運用債券を保有している。

### (3) 公益認定申請に向けた諸準備

- ① 公益認定申請に必要な財務基準と新々公益法人会計基準移行への実務上の課題について、公認会計士の指導を仰ぎながら検討した。
- ② 平成 23 年度から新々公益会計基準に移行するにあたり、同基準及び公益認定申請を踏まえた予算編成の留意点や経理実務等について、地方本部事務局職員を対象に説明会を開催し周知した。

## 8. 組織整備事業

### (1) 公益法人改革に伴う組織・機構に係る事項への対応

第38回総会（平成22年6月28日開催）において、公益認定後の組織・機構に係る事項が決議されたことを踏まえ、各公益目的事業・財務3基準シミュレーション・諸規程のあり方等の検討を行い、公益社団法人移行認定に向けた整備を推進した。

### (2) 地方本部における公益目的事業についての周知

公益法人改革に伴う各地方本部における公益目的事業について、平成22年12月3日開催の事業説明会において、苦情解決業務・研修業務・弁済業務等の考え方・留意点に対する説明を行った。また、広報誌等による情報提供のあり方、管理業務等について適宜周知を行った。

### (3) 定款改正案等の検討

公益認定後の定款・諸規程（案）について、内閣府公益認定等委員会事務局と事前協議の上、検討を行った。また、主務官庁である国土交通省に対し検討状況を報告した。

## 9. 宅建取引健全育成事業

宅地建物取引業法第64条の3第3項に基づき、次の事業を全宅連へ委託して、本会の保証機関としての役割である取引の安全並びに会員の資質向上等に努めた。

### 1. 不動産に関する調査研究事業

#### (1) 土地住宅税制のあり方に関する調査研究

消費者の生活設計、豊かな住生活の実現が可能となるための従来からの土地住宅にかかる税制全般の見直し、また、購入者等が円滑に既存住宅の取得に向けた新たな土地・住宅税制のあり方についての提言をまとめるため昨年度より「土地住宅税制のあり方に関する研究会」(座長：品川 芳宣 早稲田大学大学院会計研究科教授)を設置し検討を行い報告書として取りまとめ本会ホームページに掲載した。

平成22年5月28日	第5回土地住宅税制のあり方研究会
平成22年7月22日	第6回土地住宅税制のあり方研究会
平成22年10月22日	第7回土地住宅税制のあり方研究会
平成22年12月1日	第8回土地住宅税制のあり方研究会

#### (2) 不動産取引制度に関する調査研究

取引の形態や不動産に係る商品の多様化・高度化が進展している不動産関連取引において、消費者にとって透明性の確保、安心安全な取引の確保されるための不動産取引全般を網羅する不動産取引基本法及び不動産取引法の制定を念頭に「不動産取引制度に関する研究会」(座長：澤野 順彦 法学博士弁護士)を設置し、検討を行い報告書として取りまとめ本会ホームページに掲載した。

平成22年11月25日	第1回不動産取引制度に関する研究会
平成23年1月14日	第2回不動産取引制度に関する研究会
平成23年3月8日	第3回不動産取引制度に関する研究会

#### (3) 賃貸不動産を取りまく環境整備に関する調査研究

賃貸不動産を取りまく紛争の未然防止に向けた対応、紛争の事後処理の迅速化など賃貸不動産にかかる消費者保護のための預かり家賃制度の保全措置等について賃貸不動産管理業の制度確立とあわせた研究を「賃貸不動産管理業のあり方研究会」(座長：丸山 英氣 千葉大学名誉教授)を設置し、ケーススタディなどを踏まえた検討を行い報告書として取りまとめ本会ホームページに掲載した。

平成22年10月28日	第1回賃貸不動産管理業等のあり方研究会
-------------	---------------------

平成 22 年 12 月 6 日 第 2 回賃貸不動産管理業等のあり方研究会

平成 23 年 1 月 19 日 第 3 回賃貸不動産管理業等のあり方研究会

(4) 不動産における安全な取引の実現に向けた調査研究

不動産の取引は高額であり消費者の取引における信頼性の向上、より安全な取引の実現に向け、取引における問題の発生要因や発生過程の分析を通じ、取引の保証制度のみならず、トラブルの未然防止策などを含めた取引保証制度の改善策等について「宅地建物取引保証制度に関する研究会」（座長：本田 純一 中央大学法科大学院教授）を設置し、検討を行い報告書として取りまとめ本会ホームページに掲載した。

平成 22 年 11 月 24 日 第 1 回宅地建物取引保証制度に関する研究会

平成 23 年 1 月 31 日 第 2 回宅地建物取引保証制度に関する研究会

平成 23 年 3 月 10 日 第 3 回宅地建物取引保証制度に関する研究会

平成 23 年 3 月 29 日 第 4 回宅地建物取引保証制度に関する研究会

(5) 不動産の円滑な取引に資する活用方法等の調査・分析

不動産取引における地域の諸問題の把握や独創的な取組み状況など不動産の有効活用に資するデータの集積・情報の分析結果について、住まい・環境創りのあり方等に関する報告書に取りまとめ本会ホームページに掲載した。

## 2. 不動産取引等啓発事業

### (1) 税制改正関係法令周知の実施

不動産税制に係る知識の啓発を通じて、安全安心な不動産取引推進を図るため、平成 23 年度政府税制改正大綱の内容を掲載したパンフレットを作成し、都道府県協会を通じて会員に配布するとともに、一般消費者もいち早く改正情報が習得できるようホームページにおいて掲載を行った。

### (2) 一般消費者への不動産取引等啓発活動

① 一人暮らしをする際に必要となる、賃貸住宅の各種法制度や知識を掲載した冊子「一人暮らしのためのガイドブック」を作成し、一般消費者等に対して頒布を行い 27, 148 部販売した。また、ホームページに特設サイト「はじめての一人暮らし WEB ガイド」を開設し、一般消費者に対して、賃貸住宅に関する各種法制度や知識の啓発を行った。

さらに同ガイドブックを教育機関(国立大学法人 83 校、公立大学法人 82 校、私立大学 4 校・県立高等学校 2 校)や個人(1, 002 名)、公的機関等に対して寄贈し、追加の寄贈要請にも対応を図った。

② 安全安心な不動産取引を推進するため、中古住宅取引に関心を持つ消費者のために中古住宅見学の際のチェックポイントを写真・図解で解説した WEB サイト「早わかり!! 中古住宅チェックポイント」を作成し、一般消費者が閲覧できるようホームページに掲載した。

③ 安全安心な不動産取引を推進するため、不動産取引に関心を持つ消費者に対して、不動産の購入・売却・賃貸借等に関する知識を提供し、安全安心な不動産取引が推進されることを目的とした冊子「住まい探しのときに読む本(マイホーム獲得大作戦)」を作成し、頒布するとともに、一般消費者が閲覧できるようホームページで公開を行った。同冊子は 7, 691 部販売した。

④ 不動産取引に不可欠な不動産税制関連の知識の啓発のために、毎年改正される不動産税制に対応した「あなたの不動産税金は」を作成し、一般消費者等に対して頒布を行い、159, 451 部販売した。

### (3) 不動産取引等に関する各種調査の実施等

国民の住生活環境の向上のための基礎資料を収集するために、インターネットを活用して、不動産取引や住生活の実態等に関するアンケート調査を実施し、調査結果を国土交通省専門紙記者会等へリリースするとともに、一般消費者が閲覧できるようホームページに掲載した。実施した調査は次のとおり。

① 「不動産の日アンケート 一住宅の居住志向及び購買等に関する意識調査」

(実施期間：平成 22 年 9 月 23 日～平成 22 年 10 月 31 日)

② 「不動産情報の検索等に関する意識調査」

(実施期間：平成23年1月17日～平成23年2月21日)

③ 「一人暮らしに関する意識調査」

(実施期間：平成23年2月21日～平成23年3月28日)

### 3. 不動産に係る人材育成事業

#### (1) 不動産に係る人材育成事業

##### ① 一般消費者向け教育研修事業の実施

啓発事業の一環として一般消費者への適正な不動産取引知識の普及を推進するため、都道府県協会が行う一般消費者を対象とした講演会に対し講演テーマと講師をセットで紹介する講師派遣システムをインターネット上に構築した。

(a) テーマ： 「不動産取引の流れとポイント - マイホーム購入のために -」

(b) 講師： 明海大学不動産学部教授陣

(c) 講演内容

- ・住まいの購入の流れ
- ・事前調査：広告の見方を知る
- ・物件調査：現地調査のポイント
- ・物件の媒介を依頼すること
- ・重要事項の説明の内容について
- ・売買契約のポイント

#### (2) 教育研修の運營業務

##### ① 不動産総合コースの運営

不動産取引に関わる者への適正な取引知識の普及を推進するため、宅地建物取引業に従事する者等を対象に不動産取引に関する基礎知識の修得を目的とした通信教育講座「不動産総合コース」を運営し、3,346名が受講した。また、本コースの充実や受講者の学習支援を図るため、インターネットを活用した学習支援システムの構築や副教材の制作等を行った。

##### ② 実務セミナーの実施

不動産取引に関わる者への適正な取引知識の普及を推進するため、宅地建物取引業に従事する者等を対象に、不動産取引に関する専門的且つ実践的知識の修得を目的とした「実務セミナー」を前期・後期の2回にわたり以下のとおり実施した。

#### 【前期】

##### (a) テーマ・講師

「顧客対応力を強化する」

講演Ⅰ「ANA元客室乗務員に学ぶ「おもてなし」の接客マナー

～現場で使えるお客様への「接遇」スキル 実技を交えコーチング～

講師：ANAラーニング株式会社 阿南 貴子氏(東京)/信田 愛氏(大阪)

講演Ⅱ「顧客からの苦情対応と解決策

～元刑事の経験と事例に学ぶ顧客満足から危機管理まで～

講師：株式会社エンゴシステム 援川 聡氏

講演Ⅲ「地域密着とITスキルによるリピーターを育てる経営のあり方」

講師：有限会社プランサービス 本鳥 有良氏

(b) 開催日・会場

平成22年8月20日(金) 東京(パレスサイドビル) 出席者131名

平成22年8月24日(火) 大阪(チサンホテル新大阪) 出席者87名

計：218名

【後期】

(a) テーマ・講師

「賃貸住宅市場の構造変化への対応」

講演Ⅰ「高齢者向け賃貸住宅事業の新たな流れ」

講師：財団法人不動産流通近代化センター 参事 東 登氏

講演Ⅱ「判例に学ぶ 賃貸借媒介・周辺業務のポイント」

講師：佐藤貴美法律事務所 弁護士 佐藤 貴美氏

(b) 開催日・会場

平成23年2月14日(月) 神奈川(神奈川県不動産会館) 出席者132名

平成23年2月18日(金) 岡山(オルガホール) 出席者71名

平成23年2月25日(金) 愛知(名古屋ダイヤビル) 出席者102名

平成23年3月3日(木) 北海道(自治労会館) 出席者189名

計：494名

以上