

平成22年度  
宅地建物取引保証制度に関する調査研究

報告書

平成23年3月

社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会

社団法人 全国宅地建物取引業保証協会

## 目 次

概 要.....	1
1) 背景・目的 (p5～6 参照) .....	1
2) 対応方策の検討 (p20～42 参照) .....	1
3) 実現方策 (p43～47 参照) .....	3
4) 今後の課題 (p48 参照) .....	4
1. 背景・目的.....	5
1.1 背景.....	5
1.2 目的.....	5
1.3 検討の基本的な方向性.....	5
1.4 検討の流れ.....	8
2. 取引保証の現状を踏まえた課題の整理.....	9
2.1 弁済認証の現状整理 (課題類型、業者取引形態別) .....	9
2.2 手付金保全制度の現状整理.....	14
2.3 主要な弁済事例の整理.....	18
3. 対応方策の検討.....	20
3.1 対応すべき課題.....	20
3.1.1 問題の種類.....	20
3.1.2 取引段階ごとの課題要因.....	21
3.2 手付金等保全への対応方策 .....	22
3.2.1 検討の方向性.....	22
3.2.2 制度の現状との対応関係.....	23
3.2.3 各スキームの概要 .....	24
3.2.4 手付金等保全措置の実現性.....	29
3.3 損害賠償への対応方策 .....	35
3.3.1 制度の現状と想定されるスキーム.....	35
3.3.2 各スキームの概要 .....	36
3.3.3 適用性の評価.....	37
3.4 対応方策のまとめ.....	38
3.4.1 抽出された対策.....	38
3.4.2 未然防止による対策の充実化.....	40
4. 実現方策及び留意事項.....	43
4.1 各スキームのケーススタディ.....	43
4.2 実現に向けた対応と留意事項.....	47
4.3 今後の課題.....	48

本報告書は、以下のメンバーによる研究会において議論を行い、その成果を取りまとめたものである。

平成 22 年度宅地建物取引保証制度のあり方に関する研究会委員名簿

(敬称略)

座 長	本田 純一	中央大学法科大学院教授
副座長	柴田 龍太郎	弁護士
委 員	中城 康彦	明海大学不動産学部教授
委 員	稲垣 隆一	弁護士
委 員	市川 宜克	全宅連専務理事
委 員	田中 武弘	全宅保証専務理事
委 員	土屋 祐二	全宅保証弁済業務委員長
委 員	片岡 義正	全宅保証苦情解決・研修業務委員長
(オブザーバー)	国土交通省 総合政策局	不動産業課
(事務局)	全宅連事務局	

## 概 要

### 1) 背景・目的 (p5～6 参照)

宅地建物取引における更なる消費者保護の充実化とともに、宅地建物取引に対する消費者からの信頼性の向上を図るため、昨年度議論された対策の具体化に向け、保険制度の導入等に着眼して、取引保証制度の改善のあり方に関する提言を取りまとめることとした。なお、その際の視点として以下を設定した。

- ・法改正によらず、独自かつ早期に対応することが可能であること
- ・関係者の合意が得られ、実施可能な対策であること
- ・対策の導入による消費者への効果が相対的に高いこと

### 2) 対応方策の検討 (p20～42 参照)

#### (1) 対応すべき課題 (p20～21 参照)

弁済認証の状況を業者の取引形態(売主、媒介等)の別に見ると、業者売主では手付け金等の返還・物件瑕疵の損害賠償、業者媒介では預かり金の返還・重要事項説明に関する損害賠償等が多い。こうした問題の発生件数及び多額の弁済に至る事象に対して、優先的に対策を講じることが取引の信頼性向上につながると考えられる。

これらの問題は、消費者が事前に損害の発生を予期して対応することが困難であり、かつ他のスキームによる対応が難しく、保証制度の充実化による対応が有効であると考えられる。

#### (2) 手付金の保全への対応方策 (p22～34 参照)

現行の保証協会の「手付金保証制度(任意)」は対象を拡大しても現行の利用状況では、利用が進まない可能性が高く保証協会が現行通り無償で運営するのは困難であり、採用の優先度は低い。また、現行の保証協会の「手付金等の保管制度」について法定の限度額以下の任意の部分の対象を拡大しても同様に利用が進まない恐れが高いが、新たな負担は少ないため、活用インセンティブの検討を行いつつ、他の方策の補完的な位置づけとして採用することが有効と考えられる。

一方、「任意の保険制度の導入」については、弁済に至るケースでは、業者の故意・重過失に相当するケースが多いと想定されることから保険金の支払が限定的となるため、実現性が低いと考えられる。

したがって、これらのスキームでは現状発生している課題の全てに対応できるわけではない。よって、弁済限度額等超過等への対応として、「弁済に上乗せする基金制度」を各宅建業者からの一定の拠出金によって創設することが必要と考えられる。

#### (3) 損害賠償への対応方策 (p35～37 参照)

手付金の保全には保険の適用が困難であるが、損害賠償は、保険制度との親和性が高く、物件瑕疵等に対する損害賠償については、営業保証金・弁済業務保証金制度に加え、住宅

瑕疵担保責任保険や宅地建物取引にかかる損害賠償保険が存在する。

しかし、これらの保険においても免責や限度額等の課題があり、これらの改善及び利用の促進を図る方向性が考えられるが、全ての課題には対応できないため、手付金等の返還請求への対応と同様に基金を設け、消費者保護の充実化を図ることが考えられる。

(4) 対応方策のまとめ (p38~39 参照)

本検討の結果、実現性があるスキームとして3つが抽出された。これらの実現により、既存の制度において措置がなされていないところへの対応を図ることが望ましい。

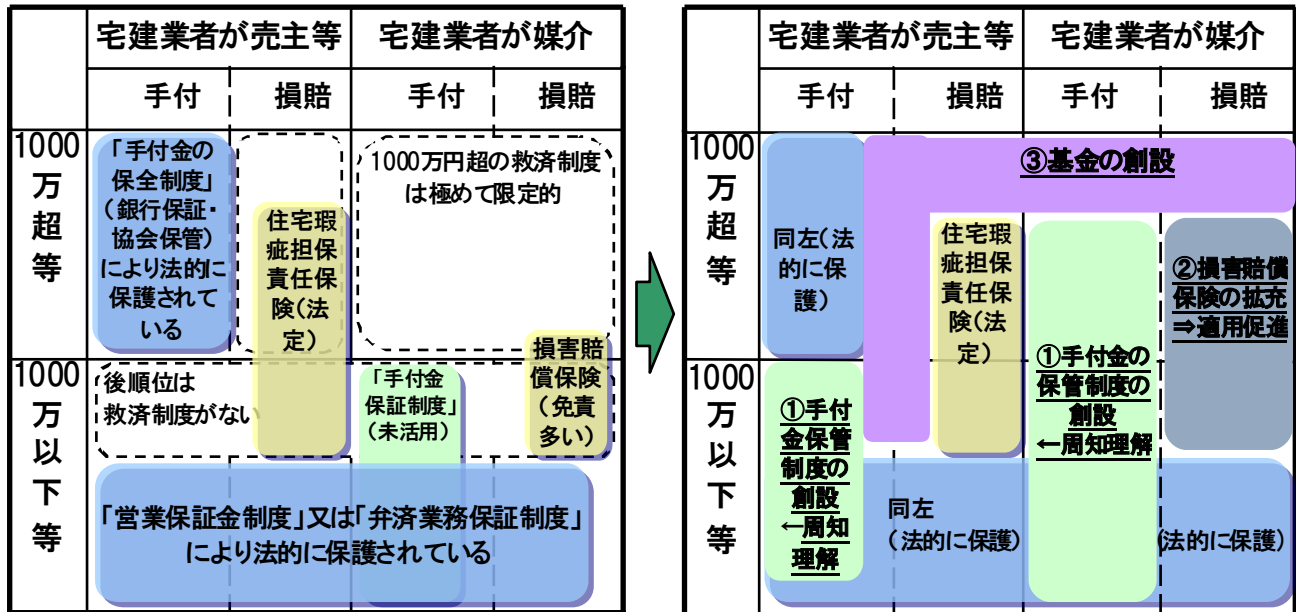


図 0-1 各制度で対応する範囲

表 0-1 抽出されたスキームの概要

① 法定の保全義務の対象外への手付け金保管制度の創設【手付け金保全】	② 賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】	③ 弁済に上乗せする基金制度の創設【手付・損害賠償共通】
<p>保証協会において、現状の保管義務対象以外も含めて手付金等の保管を実施する。取扱件数の増加が見込まれるため、無償か手数料を徴収するかの検討が必要であり、事務手続を前金保全会社等と提携する方法もありうる。</p>	<p>保険会社において宅建主任者・業者の過失等による消費者の損害を賠償する商品が存在する。故意・重過失に該当する恐れのない、媒介時の業者に起因する消費者の損害が適切に保証されるよう対象範囲及び限度額の拡充を図るとともに、利用の促進を図る。</p>	<p>各業者からの一定の拠出金によって基金を創設し、弁済保証制度で上限の超過等によって支払を受けられなかった消費者の損害も保証する。</p>
<p>(業者売主のケース)</p>		

### (5) 未然防止による対策の充実化 (p40~42 参照)

業界及び各事業者への消費者の信頼性の向上、安心な取引の促進のためには、業者の質の向上を促す認証制度等により、業務の適正化への誘導を図る方法も有効と考えられる。

他業界の事例のように、事業運営状況の評価、人員や事業運営等の社内体制を評価する方法や、手付金の保管制度の利用や損害賠償保険制度への加入状況等を考慮する方法が考えられる。ただし、零細事業者でも安定的に事業運営を行っている事業者も多く存在することなどから、こうした認証制度を宅建業者に現時点で適用することは困難な可能性がある。

#### < 対応例 >

- 保険制度加入者のPR制度（他業界の例：旅行業協会ボンド保証マーク）
- 研修実績、無事故無違反等による優良事業者認定（他業界の例：タクシー事業者ランク評価）
- 自己申請、外部審査によるラベリングの付与（他業界の例：シルバーマーク）等

### 3) 実現方策 (p43~47 参照)

一つの制度で全ての課題に対応することは困難であり、既存制度の活用とあわせて、各方策を組み合わせた対応が求められる。いずれの方策においても、消費者保護、業界の信用力の向上を通じた取引の活性化に対する各業者の理解を求めていくことが基本となる。ただし、消費者への周知理解の促進、業者の質の向上に向けた研修の参加促進、コンプライアンスの向上等が前提となる。

表 0-2 対策とその実現に向けた留意事項

スキーム	導入・推進の留意事項	あわせて対応すべき方策
手付け金・預かり金の保管	(業者売主)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 一定額以上（例えば 100 万円）は業界として利用を徹底するなど。</li> <li>■ インセンティブの例：活用した場合に下記基金への拠出を割引</li> <li>■ 制度の導入にあわせた普及啓発、業者の理解・周知のための研修参加促進も必要。</li> </ul>
	(業者媒介)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 一定額以上（例えば 100 万円）は業界として利用を徹底するなど。</li> <li>■ インセンティブの例：活用した場合に下記基金への拠出を割引</li> <li>■ 手続に要する期間短縮のため、前金保全会社との業務提携等を検討。</li> </ul>
損害賠償保険(業者媒介)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 既存の保険制度にあっては、保険の対象範囲等による機能不全の例もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 適正な対象範囲を有する保険制度の普及を図ることが必要。</li> <li>■ 宅建業者賠償責任保険の適用等もひとつの方策。</li> </ul>
基金の創設	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 問題を起こす業者が加入しないと制度の実効性が大きく低下。全員加入が原則。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 基金の拠出者に対する負担増への合意形成のため、消費者保護、公益性、業界の信用力の向上に対する理解の醸成を行う。</li> </ul>

#### 4) 今後の課題 (p48 参照)

既存の手付金等保管制度の適用対象の拡大・利用の促進、消費者の救済範囲を拡充する損害賠償保険の適用促進、さらには、これらの取り組みではカバーすることができない消費者の損害を抑制する保証協会による基金の創設について提案した。今後、関係者間の合意形成を通じたこれらの措置の制度化及びその利用促進にかかる周知徹底やインセンティブの導入が求められる。

さらには、信用力向上に向けた業者の質の向上に向けて取り組みつつ、将来的には、昨年度の研究会で提案されたように、法改正を通じて営業保証金または弁済業務保証金による弁済を消費者優先にする、もしくは弁済の対象から宅建業者を除外すること等により、消費者保護の一層の強化を図っていくことが考えられる。こうした展開も視野に入れながら、関係者の合意形成や制度の周知・理解の状況に応じ、段階的に実現可能な対策を導入していくことが必要と考えられる。

## 1. 背景・目的

### 1.1 背景

宅地建物取引を取り巻く社会情勢として、バブル崩壊後の住宅価格の下落傾向、その後の反転も平成 20 年の国際的な金融危機に伴う再下落等により、住宅価格の下落、取引件数も減少傾向下にある。個人所得の伸び悩みによる消費の落ち込みや金融機関の融資抑制等もあり、宅地建物取引業（以下「宅建業」とする）を営む企業の倒産件数の増加も見られる。こうした状況により、全国宅地建物取引業保証協会（以下、「保証協会」とする）に寄せられる苦情のなかで支払済金員に関する案件が約半数を占めている。

宅地建物取引は一件あたりの取引額が高額であるがために、宅地建物取引業者（以下「宅建業者」とする。）に起因する事故や宅建業者の倒産等が生じた場合に、消費者が多大な損害を被ることとなる。ゆえに営業保証金制度や弁済業務保証制度、手付金保証・保管措置等（左記の諸制度を「取引保証」とする。なお、手付金保証・保管措置に限っては、別途「手付金保全」とする。）の制度が講じられ、消費者保護が図られてきたが、トラブルの未然防止、消費者救済の観点から、更なる安全・安心な取引の確保のための方策の充実が求められている。

上記の現状を踏まえ、平成 21 年度に「取引保証制度研究会」を設置し、現行の取引保証制度の課題と類似制度の調査研究を行った上で、宅建業法上保全措置が義務化されている手付金等の額の引き下げやその金額に満たない額への保管制度の適用、営業保証金（または弁済業務保証金）で弁済を受ける順位を消費者優先にする、もしくは対象から宅建業者を除外する、手付金等の預かりを行うエスクローの導入、保険制度の導入等の提案がなされ、これらの対策の実現に向けた具体的な議論を進めることが必要との結論に至った。

### 1.2 目的

今後、宅地建物取引における更なる消費者保護の充実化を図るとともに、宅地建物取引に対する消費者からの信頼性の向上を図るため、上記議論を踏まえつつ、取引における問題の発生要因や発生過程の分析を通じて、取引保証のみならず問題の未然防止策について検討するとともに、対策としての具体化に至らなかった保険制度の導入に着目して取引保証制度の改善のあり方とその必要性にかかる論理の構築を行い、現行制度の保証協会としての運用改善策及び制度改正等に関する提言を取りまとめることとした。

### 1.3 検討の基本的な方向性

不動産取引全体の信頼性向上により、消費者保護の向上を図るためには、中小事業者が関わる取引の安全性を高めることが求められる。

こうした前提に立ち、改めて宅地建物取引において、消費者が十分に保護されていない問題への対応策を検討することが必要である。

対応策を検討する前提として、下記の視点に留意し、対応策を検討した。



<視点>

- 法改正によらず、独自かつ早期に対応することが可能であること
- 関係者の合意が得られ、実施可能な対策であること
- 対策の導入による消費者への効果が相対的に高いこと

昨年度調査結果も踏まえ、取引保証における課題の発生とその対策として以下を仮説として設定した。このうち、法制度の改正を経ずに、業界独自に対応可能な方策であり、取引保証に直結する方策（下図の二重枠の部分）に重点を置いて検討した。

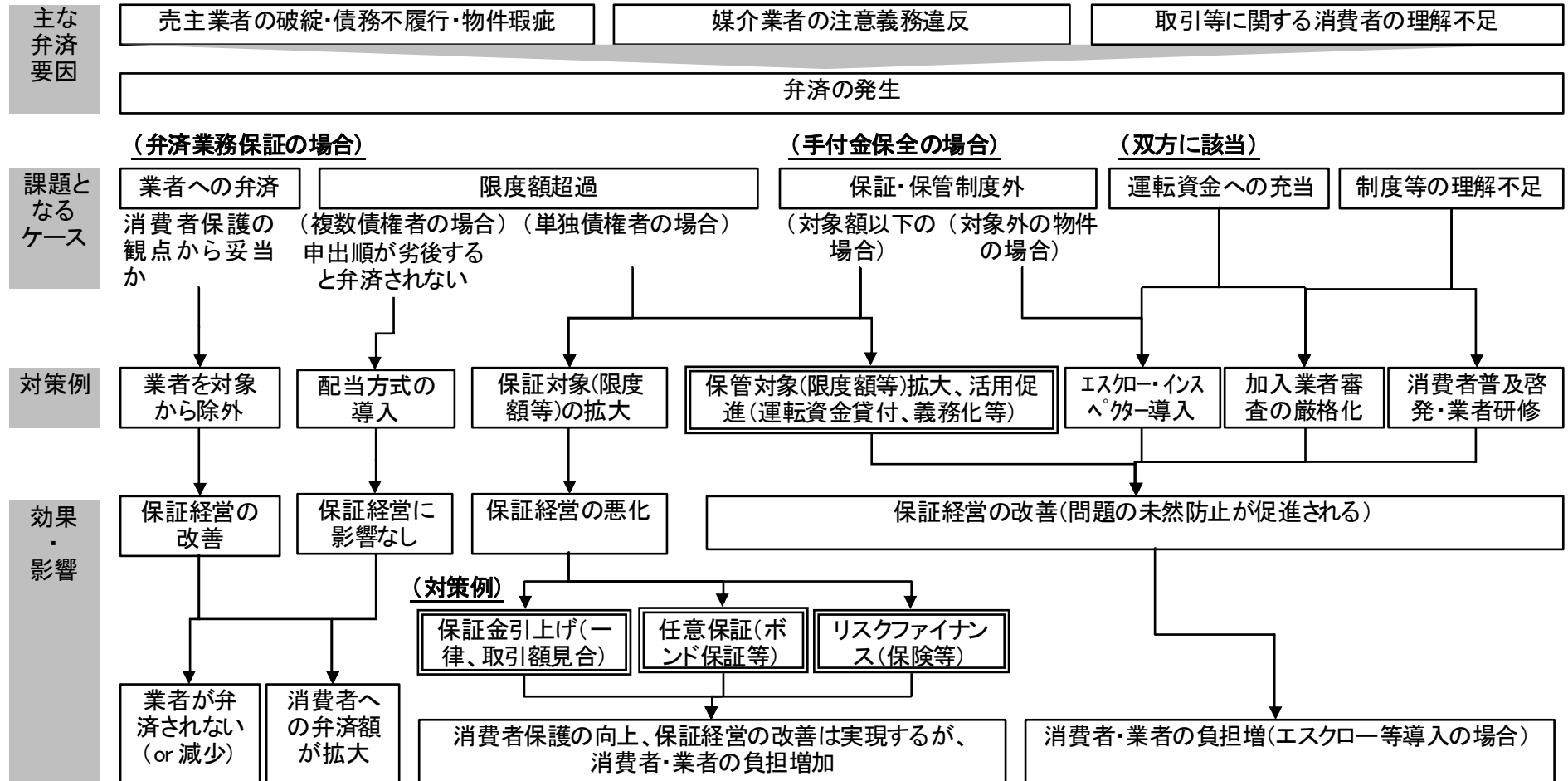


図 1-1 取引保証の課題の構造化イメージ

## 1.4 検討の流れ

弁済業務保証制度における弁済認証に関するデータを中心に、課題の整理を行い、これを踏まえて対応方策とその実現性を検討した。

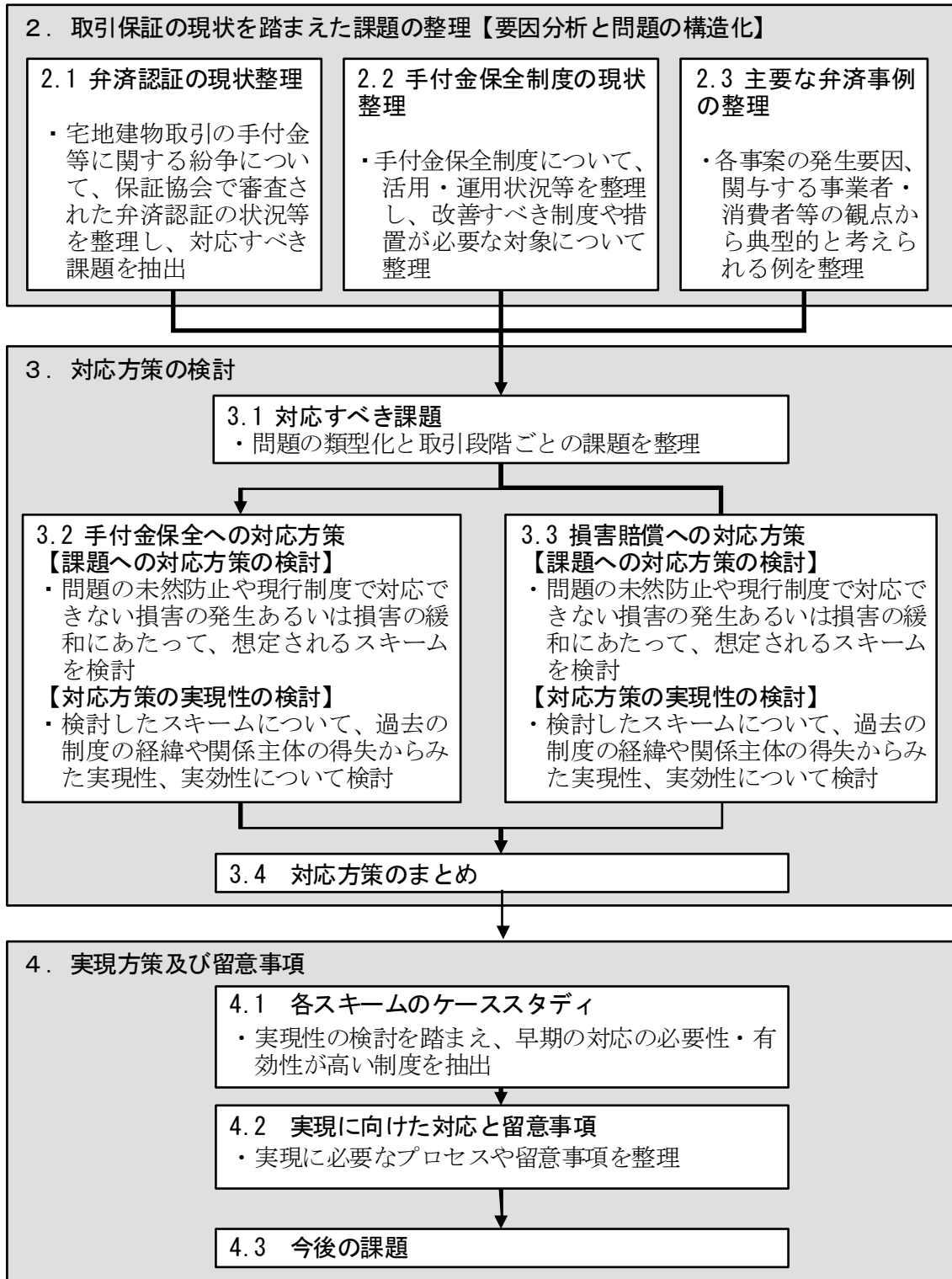


図 1-2 検討フロー

## 2. 取引保証の現状を踏まえた課題の整理

### 2.1 弁済認証の現状整理（課題類型、業者取引形態別）

#### (1) 申出内容別認証件数（経年推移）

①申出内容別認証件数の推移をみると、5年間を通して高い割合で発生している申出内容は、以下のとおりである。

- ・「支払金・預け金の返還請求権 手付金まで」
- ・「支払金・預け金の返還請求権 その他」
- ・「損害賠償 上記以外」

②5年間のうち数年間で、一定程度高い割合で発生している申出内容は、以下のとおりである。

- ・「支払金・預け金の返還請求権 貸借関係」
- ・「損害賠償 物件瑕疵」
- ・「支払金・預け金の返還請求権 代金全額」

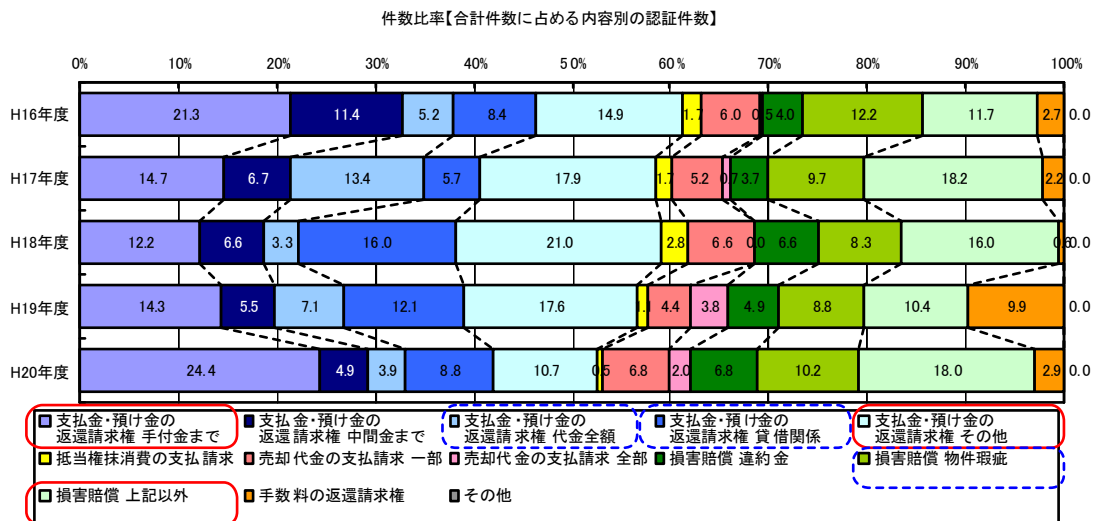


図 2-1 申出内容別の認証件数割合の推移

出典) 保証協会資料

## (2) 申出内容別認証額（平成 20 年度）

- ・ 平成 20 年度において、申出債権額が多いのは、順に「損害賠償（その他）」で、続いて「売却金額の支払請求権（一部）」、「支払金等の返還請求権（手付金まで）」、「損害賠償（違約金）」となっている。
- ・ 平成 20 年度において、認証金額が多いのは、順に「損害賠償（その他）」で、続いて「支払金等の返還請求権（手付金まで）」、「損害賠償（違約金）」となっている。

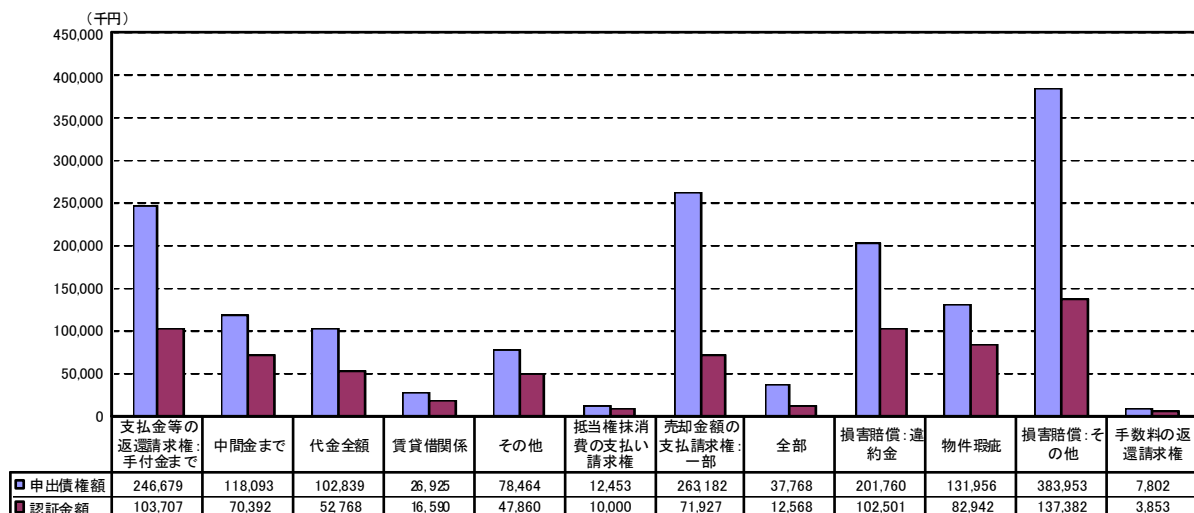


図 2-2 認証申出債権の内容別金額（H20 年度）

出典) 保証協会資料

## (3) 申出内容別認証額（経年推移）

- ① 申出内容別認証額の推移をみると、5 年間を通して合計金額に占める割合が高い申出内容は、以下のとおりである。
  - ・ 「支払金・預け金の返還請求権 手付金まで」
  - ・ 「損害賠償 物件瑕疵」
  - ・ 「損害賠償 上記以外」
- ② 申出内容別認証額の推移をみると、5 年間のうち数年間で、合計金額に占める割合が一定程度高い申出内容は、以下のとおりである。
  - ・ 「売却代金の支払請求 一部」
  - ・ 「支払金・預け金の返還請求権 その他」
  - ・ 「支払金・預け金の返還請求権 代金全額」
  - ・ 「支払金・預け金の返還請求権 中間金まで」
  - ・ 「損害賠償 違約金」

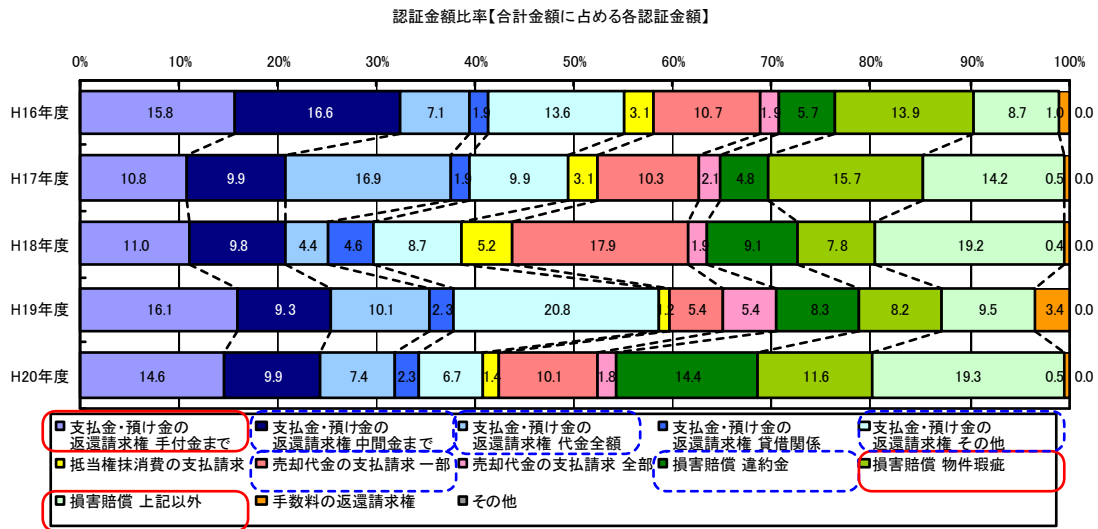


図 2-3 申出内容別の認証額割合の推移

出典) 保証協会資料

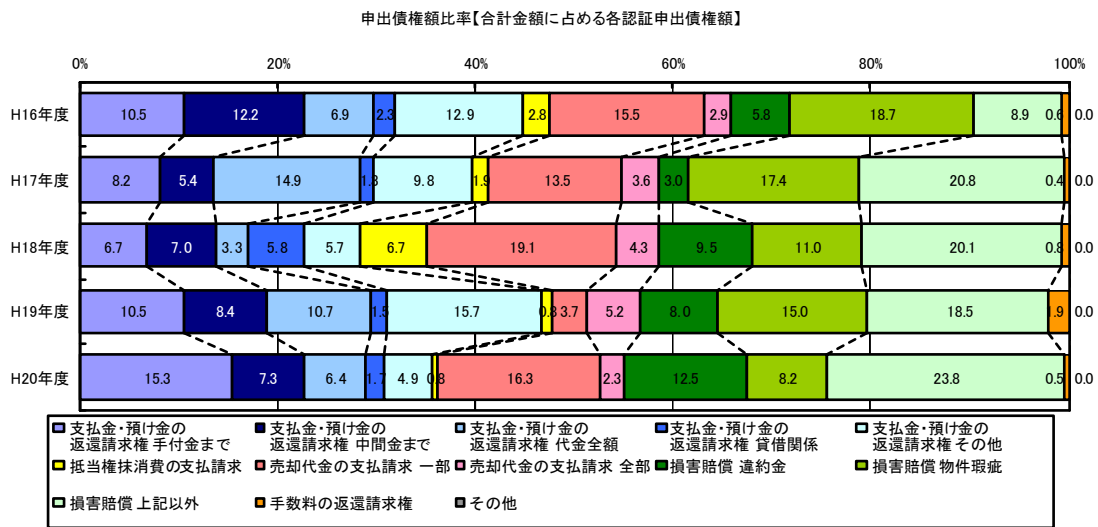


図 2-4 (参考) 申出内容別の債権額割合の推移

出典) 保証協会資料

#### (4) 取引態様別の認証件数

- ・ 平成 21 年度における取引態様別の認証件数は、申出債権額及び認証金額ともに「売主」が最も多いが、「媒介」も同水準で存在する。
- ・ 平成 20 年度における取引態様別の認証件数をみると、順に「売主の支払金・預け金の返還請求権」が 64 件、「媒介の支払金・預け金の返還請求権」が 42 件、「売主の損害賠償」が 40 件と高くなっている。

表 2-1 認証会員の取引様態（H20 年度、H21 年度）

取引様態	H20 年度		H21 年度	
	件数	比率 (%)	件数	比率 (%)
売主	105	51.2	110	44.4
媒介	71	34.6	105	42.3
買主	24	11.7	30	12.1
代理	5	2.4	3	1.2
交換	0	0.0	0	0.0
合計	205	100.0	248	100.0

注) 小数点第 2 位四捨五入  
出典) 保証協会資料

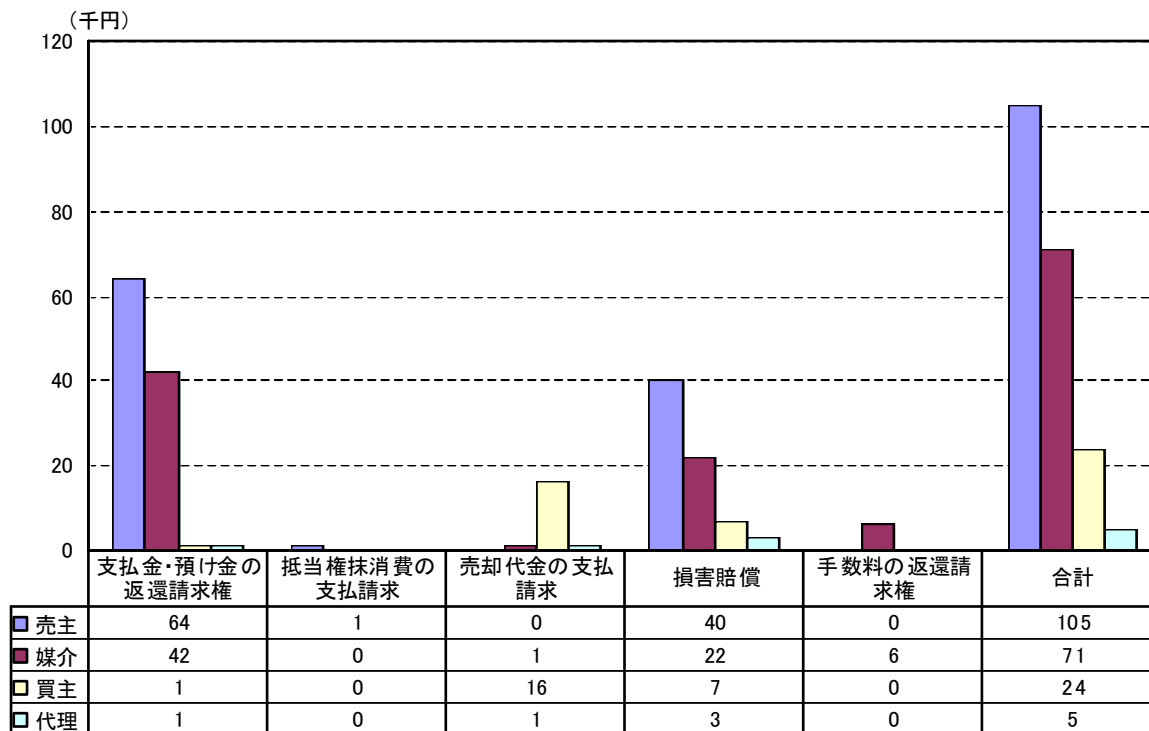


図 2-5 取引態様別認証件数（H20 年度）

出典) 保証協会資料

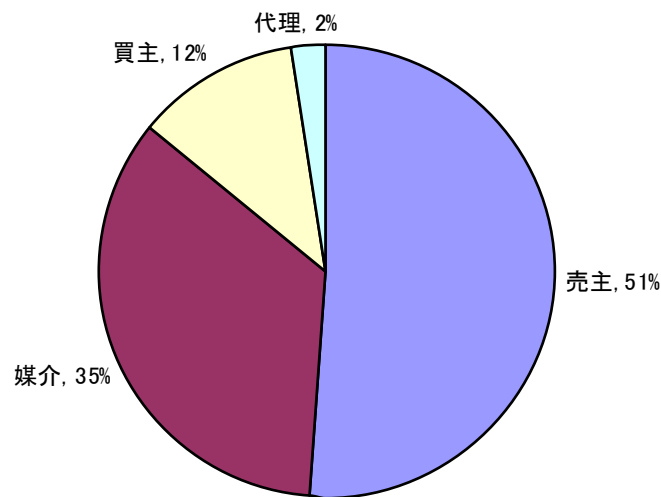


図 2-6 会員の取引態様別認証件数（H20 年度）

出典）保証協会資料

#### （5）弁済認証関連データからみる現状整理

- ・ 申出内容別認証件数及び申出内容別認証額の5年間の推移をみると、額及び件数とともに、一定程度高い割合となっているのが、「支払金・預け金の返還請求権 手付金まで」である。
- ・ 申出内容別認証額の5年間の推移をみると、「損害賠償 物件瑕疵」が「支払金・預け金の返還請求権 手付金まで」に次いで高い割合となっている。
- ・ また取引態様別の認証件数については、直近のデータのみではあるが、申出債権額及び認証金額ともに「売主」が最も多いが、「媒介」も同水準で存在する。



## 2.2 手付金保全制度の現状整理

### (1) 手付金保証制度の利用状況

- 手付金保証付証明書の発行件数は急速に減少しており、手付金保証制度の活用が大幅に減少している。

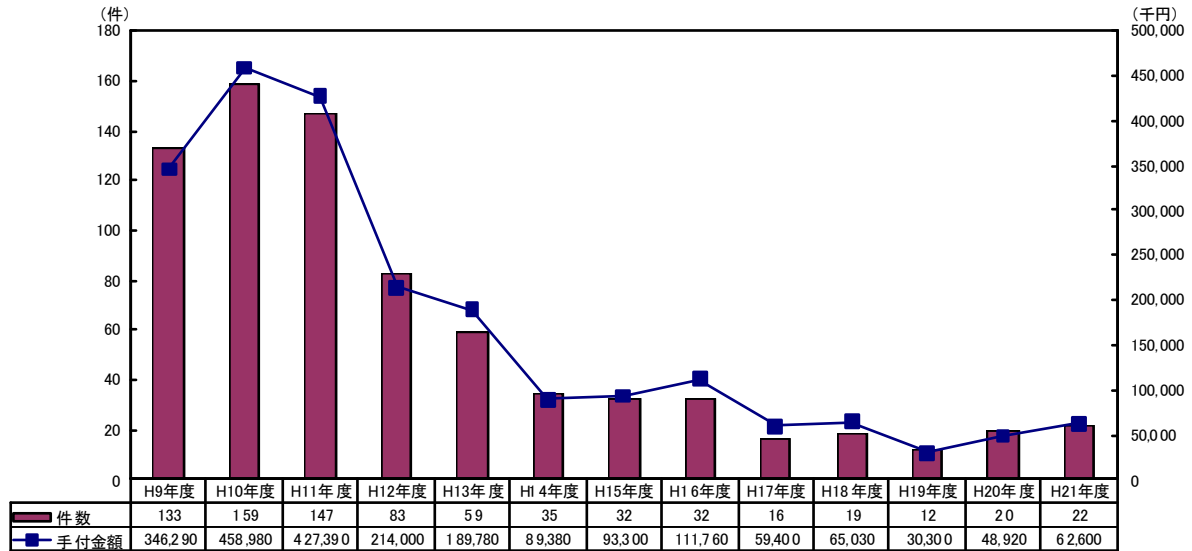


図 2-7 手付金保証制度の証明書発行件数の推移

出典) 保証協会資料

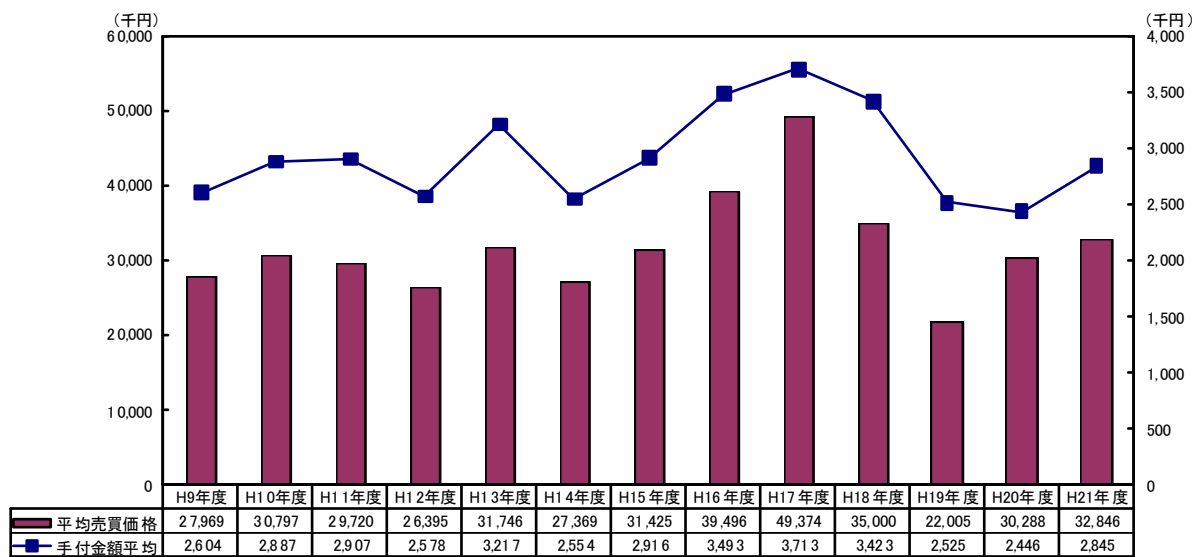


図 2-8 手付金保証制度の証明書発行物件の平均手付金額及び売買価格の推移

出典) 保証協会資料

- 平成 21 年度の手付金保証付証明書の発行状況は以下のとおり 22 件であり、利用事業者数は 14 会員と、利用事業者が一部に限られている。

表 2-2 手付金保証付証明書発行状況（H21 年度）

地方本部	件数	手付金額（千円）	売買価格（千円）
埼玉	1	8,000	80,000
東京	7	36,500	399,820
静岡	1	2,000	31,000
愛知	1	3,500	36,500
大阪	1	1,900	19,000
和歌山	1	3,000	27,000
山口	1	1,000	14,500
福岡	9	6,700	114,800
合計	22	62,600	722,620

出典）保証協会資料

## （2）手付金保管制度の利用状況

- 手付金保管制度についても、手付金保証制度と同様に、利用が一部に限られている。

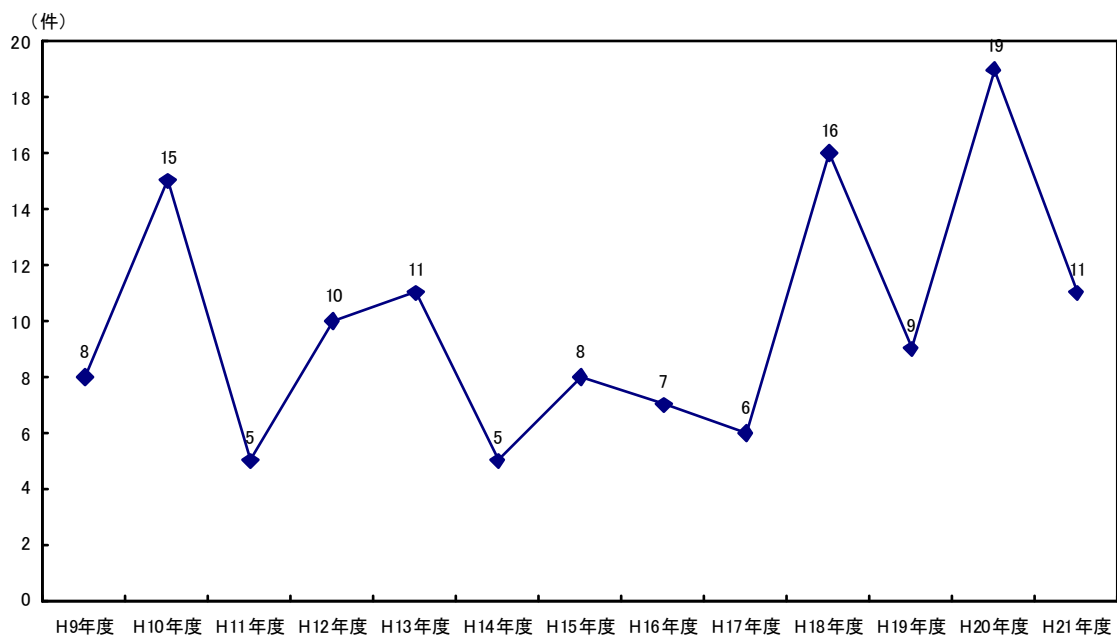


図 2-9 手付金保管業務利用件数の推移

出典）保証協会資料

- 保証協会のみならず、保証会社別の手付金保管実施状況をもみても、同様に利用が一部に限られていることが分かる。

表 2-3 保証会社別手付金保管実施状況（H18年度）

	(社)全国宅 地建物取引 業保証協会	(社)不動 産保証協会	東京不動産 信用保証 (株)	不動産信用 保証(株)	住宅産業信 用保証(株)	西日本住宅 産業信用保 証(株)	全国不動産 信用保証 (株)	合計
件数	16	0	0	0	3	0	6	25
保管金額 (百万円)	1,162	0	0	0	159	0	1,137	2,458

(資料：国土交通省不動産課)  
出典) 保証協会資料

- 平成 21 年度の保管制度の詳細案利用状況及び過年度の受け入れ金額の推移については、以下のとおりである。

表 2-4 手付金等保管業務利用状況（H21年度）

地方 本部	前年度末残高		本年度受入		本年度支払		本年度末残高	
	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)	件数	金額(千円)
東京	1	10,010	4	520,600	4	380,010	1	150,600
新潟	1	7,000	0	0	1	7,000	0	0
長野	0	0	1	4,000	0	0	1	4,000
静岡	1	245,000	0	0	1	245,000	0	0
愛知	1	2,810	1	1,500	2	4,310	0	0
滋賀	0	0	1	2,000	1	2,000	0	0
大阪	0	0	2	63,000	1	3,000	1	60,000
香川	0	0	2	54,400	1	6,800	1	47,600
合計	4	264,820	11	645,500	11	648,120	4	262,200

出典) 保証協会資料

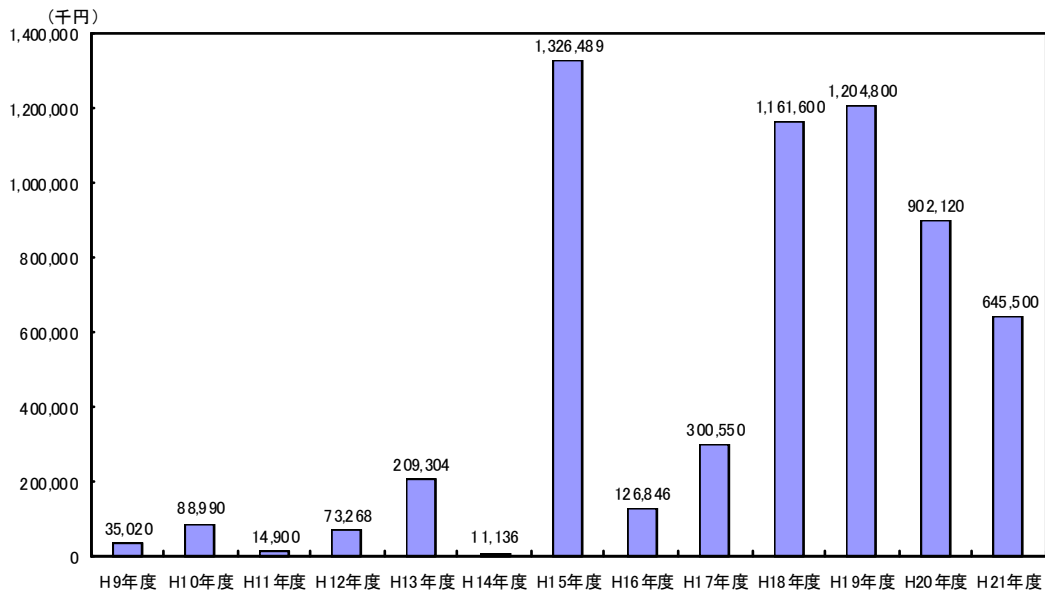


図 2-10 受入金額の推移

出典) 保証協会資料

### (3) 手付金保全制度関連データからみる現状整理

- 手付金保証制度は、近年、その活用が大幅に減少しており、利用事業者が一部に限られている。
- 手付金保管制度についても、手付金保証制度と同様に、利用が一部に限られているのが現状であり、保証協会のみならず、保証会社別の手付金保管実施状況をみても、同様の傾向が見られる。

## 2.3 主要な弁済事例の整理

対策の内容を検討する際の題材として、弁済認証案件のうち、以下の3つの区分において、各事案の発生要因、関与する事業者・消費者等の観点から典型的と考えられる例を以下に示す。これらの事例に見られる、業者の破綻等に起因するもの、業者の債務不履行によるものが多いと考えられる。ただし、提示した案件はあくまで一例であり、他の形態も多いことに留意が必要である。

### (1) 支払金・預かり金の返還請求

消費者のローン不成立により契約解除となったが、売主業者の破綻により、手付金が返還されなかった事例

#### 【案件内容】

- ① 申出人は、保証協会の会員業者が販売する新築建売住宅のモデルルームを見学して購入を決意し、会員との間で購入契約を締結し、手付金を会員に支払った。
- ② 申出人は、当該契約の残金支払のために金融機関に融資を申し込んだが、融資は成立せず、当該売買契約のローン特約条項に基づいて、当該契約は自動的に解除されることとなった。
- ③ その後、会員が破産手続に移行することとなったため、申出人は支払済手付金の弁済を保証協会に求めた。

### (2) 売却代金の支払い請求

買主業者が消費者から購入した物件の代金の支払を拒否し、債務不履行に至った事例

#### 【案件内容】

- ① 申出人は保証協会の会員業者に土地付建物を売却する契約を締結し、手付金を受領した。
- ② 契約の際、会員は申出人から所有権移転登記手続きの書類を受領し、残金決済は後日行うこととした。
- ③ その後、会員が当該物件の所有権を自らに移転しておきながら残金を支払わないため、申出人は会員を提訴した。
- ④ 裁判の結果、申出人は勝訴判決を得たが、会員が判決内容に従わないため、判決に基づく金額の弁済を保証協会に申し出た。

### (3) 損害賠償

#### ・ 物件瑕疵

売主業者が消費者に売却した物件の構造的な瑕疵に対し、十分な補修等を行わなかったことに対する損害賠償の事例

##### 【案件内容】

- ① 申出人は、保証協会の会員業者から土地建物の購入契約を締結し、引渡しを受けたが、入居後まもなく、柱の湾曲や傾斜、壁のひび割れ等の瑕疵が判明した。
- ② 申出人は、会員に補修を求めたが、会員は一部しか補修をしなかったため、申出人は、瑕疵による損害賠償の支払を求めて訴訟を提起した。
- ③ 訴訟は申出人が勝訴し、会員への損害賠償金の支払が命じられたが、会員の資力が乏しく、一部が未払となったため、申出人は、残金の弁済を保証協会に求めた。

#### ・ 重要事項説明

媒介業者が消費者に対する物件説明が不十分であったことにより、土地購入後に建築できないことが判明し、契約解除と損害賠償に至った事例

##### 【案件内容】

- ① 申出人は、事業用地の取得について、保証協会の会員業者に媒介を依頼し、売主から1億円で当該物件を購入する契約を締結した。
- ② 当該土地は建築に必要な接道義務を果たしていなかったため、進入路を売主負担で開設する特約が付された。
- ③ ところが期限を過ぎても、売主が接道義務を果たさないため、申出人は契約解除と損害賠償を求めて訴訟を提起し、約800万円を申出人に支払うよう判決が出された。
- ④ しかし、当該会員はその判決内容を履行しないため、約800万円のうち、連体債務者が支払った残金の約400万円の弁済を保証協会に求めた。

### 3. 対応方策の検討

#### 3.1 対応すべき課題

##### 3.1.1 問題の種類

前章で分析した弁済認証の状況から、業者の取引形態（売主、媒介等）の別に見ると、以下の弁済が多い。

- ・ 業者売主では支払金・預け金（以降手付金等とする。）の返還、物件瑕疵の損害賠償
- ・ 業者媒介では預かり金の返還、重要事項説明に関する損害賠償（損害賠償その他）等

こうした問題の発生件数及び多額の弁済に至る、問題の多い事象に対して、優先的に対策を講じることが取引の信頼性向上につながると考えられる。

表 3-1 弁済累計・業者取引態様別の弁済件数・額（H20年度）

（万円）

	売主			媒介			代理			買主		
	件数	申出 債権額	認証 金額	件数	申出 債権額	認証 金額	件数	申出 債権額	認証 金額	件数	申出 債権額	認証 金額
支払金・預け金の返還請求権	64	38,780	18,301	42	16,628	10,041	1	142	140	1	2,176	1,000
売却代金の支払請求	0	0	0	1	500	500	1	125	120	16	29,045	7,480
損害賠償	違約金	9	6,706	4,602	0	0	0	0	0	5	13,470	5,648
	物件瑕疵	21	13,196	8,294	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	10	4,628	3,325	22	29,101	8,079	3	3,096	1,158	2	1,570
その他	1	1,245	1,000	6	780	385	0	0	0	0	0	0
合計	105	64,555	35,522	71	47,009	19,005	5	3,362	1,417	24	46,261	15,305

※赤字は 5000 万円以上の認証項目。

出典) 保証協会資料

### 3.1.2 取引段階ごとの課題要因

取引段階別に課題の発生要因・弁済額をみても、特に手付金等の返還請求、物件瑕疵による損害賠償への対応の必要性が以下の観点から高いと想定されるため、これらの課題に対する保証制度の充実化の方策について検討した。

- 弁済額に占める割合が高く、対応による効果が高いと想定される
- 買主の消費者が事前に損害の発生を予期して、対応することが困難である
- 他のスキームによる対応が難しく、保証制度の充実化による対応が有効である

段階	契約前	契約時	引渡し	
課題内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>物件調査が不十分なまま取引(→引渡し後に瑕疵が判明)</li> <li>売主業者・媒介業者の重要事項説明が不十分(→引渡し後に瑕疵が判明)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>購入者の理解が不十分</li> <li>代金受領前に物件を引渡し(→その後の代金の支払がない、登記前に第三者に転売される)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営が苦しい(もしくは悪意のある)業者に手付金、中間金、代金全額等を支払い(→その後、業者が持ち逃げ、倒産)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業者の債務不履行、物件瑕疵等が発覚し、弁済申請するも消費者が全額弁済を受けられない等の課題が発生</li> </ul>
弁済類型	物件瑕疵による損害賠償	売却代金支払請求	手付金等返還請求	
発生要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>事前の物件調査や重要事項説明の不十分さに起因。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般消費者等の業者への売却時の引渡し、代金支払の手续が適正に行われていないことが主な要因。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業者の債務不履行が要因。</li> <li>その背景に運転資金への充当等があるが、消費者が予期するのは、困難。</li> </ul>	
想定される対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門家によるインスペクションの活用等による未然防止が有効。</li> <li>ただし、上記の売主、買主、業者間での負担のあり方等の検討が必要。</li> <li>当面の策として既存の保険制度の充実による事後救済が考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>未然防止策として、消費者の契約手続への支援や契約制度に関する理解促進、エスクローの活用がある。</li> <li>保険による事後救済も考えられる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保証制度の充実化等による事後救済がある。</li> <li>さらには、業者の資金力等の審査等による問題を起す懸念のある事業者の排除が考えられる。</li> </ul>	<b>注) 認証割合における左記以外の内訳</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 抵当権抹消費の支払請求 1.4%</li> <li>・ 損害賠償(違約金) 14.4%</li> <li>・ 損害賠償(その他) 19.3%</li> <li>・ 手数料の返還請求 0.5%</li> </ul>
H20認証額割合	11.6%	11.9%	40.9%	

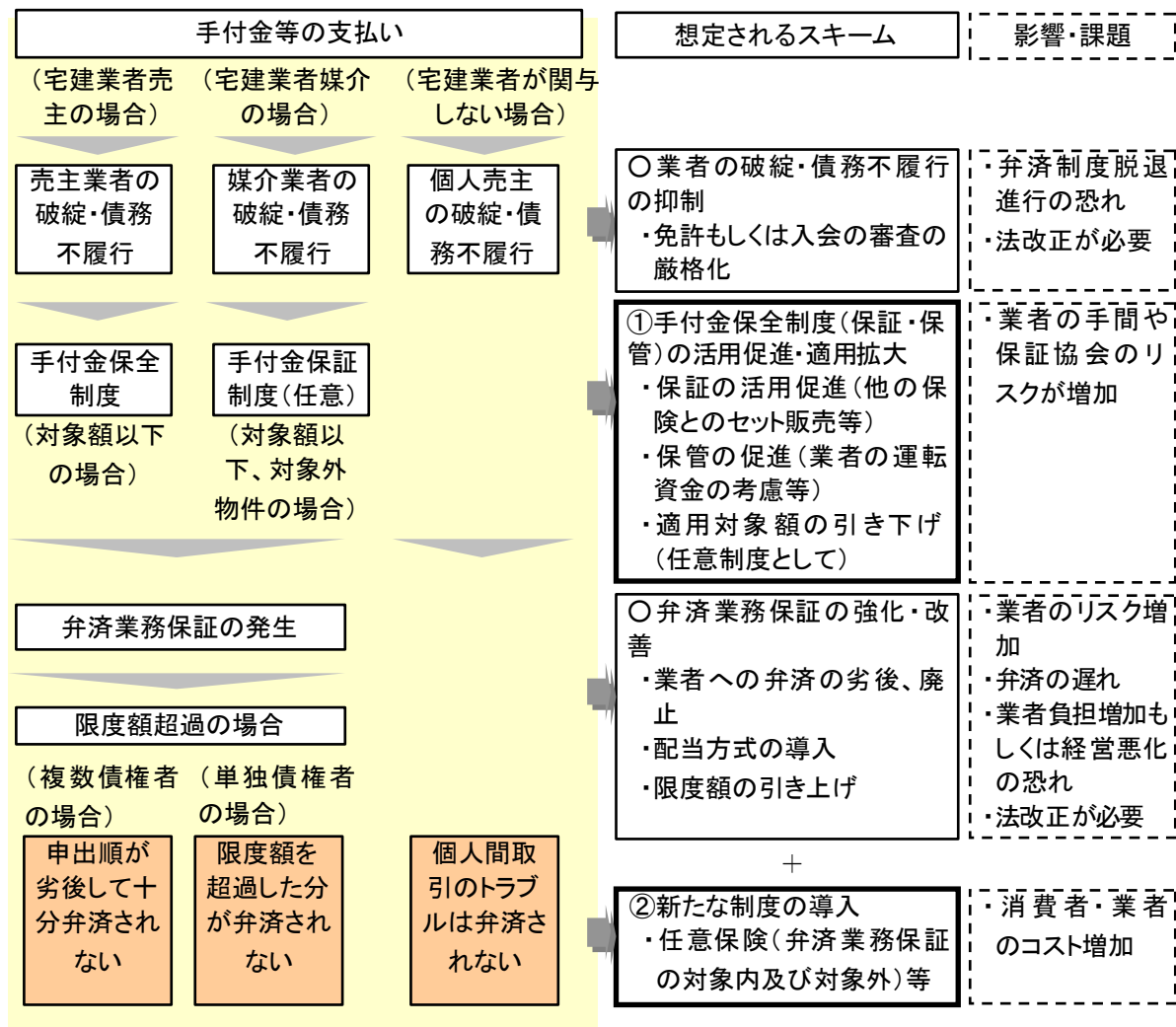
図 3-1 取引の流れと課題の対応



### 3.2 手付金等保全への対応方策

#### 3.2.1 検討の方向性

手付金等の保全措置を充実化するには、問題の未然防止策として「業者破綻・債務不履行の抑制」、「手付金保全制度（手付金保証制度・手付金保管制度）の活用促進・拡大」が考えられる。事後救済策として「弁済業務保証の強化・改善」、「新たな制度の導入（任意保険等）」等が考えられる。

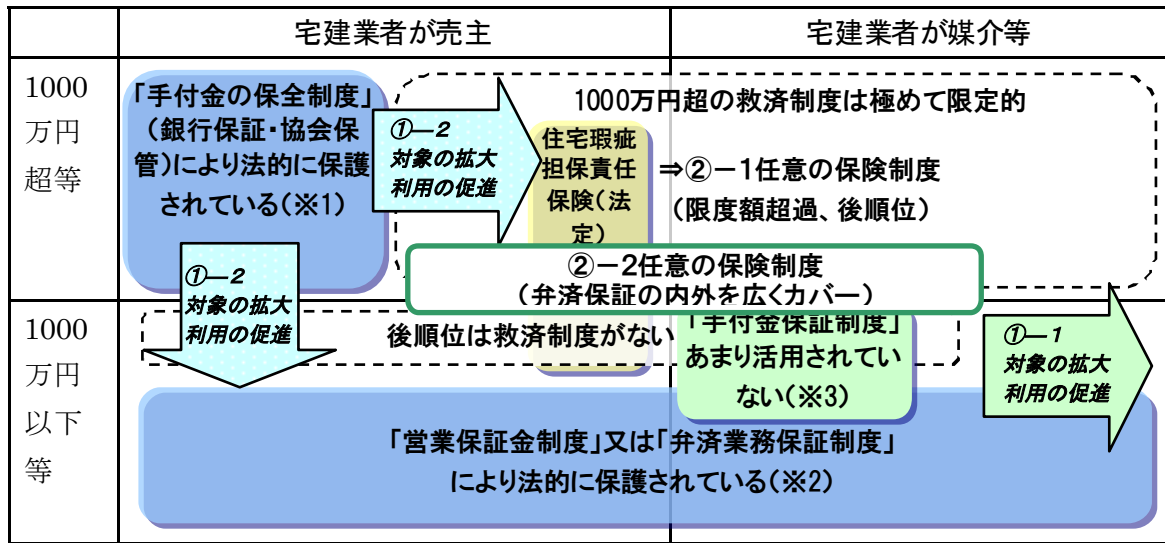


法改正等の必要がなく、比較的導入の実現性が高い①、②のスキーム案を中心に検討

図 3-2 手付金等保全における課題と対応の方向性

### 3.2.2 制度の現状との対応関係

具体的なスキームとして、前項において、取引の信頼性の向上のため、現状の制度（※営業保証金（弁済業務保証金）、手付金等の保全制度（銀行等による保証・保証協会等による保管）、手付金保証（保証協会任意の取り組み）を指す。）でカバーされないところを中心に、法改正をせずとも対応可能な対応スキームとして下記が考えられる。これらの各スキームについて具体化の検討を行った。



（※1） 代金の 5%（完成物件は 10%）または 1000万円を超える場合に制度が適用。

保証協会保管は完成物件のみ適用。

（※2） 1000万円以下でも後順位の場合は保護されない

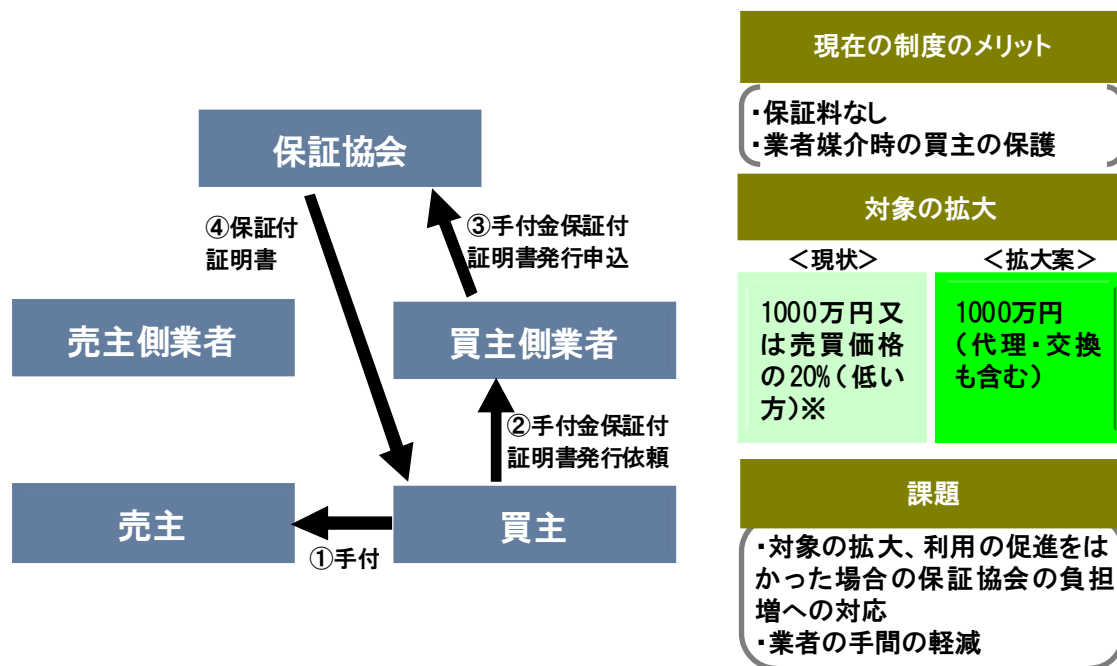
（※3） 1000万円もしくは売買価格の 20%以下が対象

図 3-3 制度の現状と想定されるスキーム（手付金等）

### 3.2.3 各スキームの概要

#### ①-1 手付金保証制度（任意）の対象の拡大、利用の促進

- 現状は、会員への制度の浸透度が低く、業者にとって手続が煩雑であると感じられ、この5年間では年間10~20件程度しか使われていない。
- 保証料はなく、重要事項説明での説明の徹底等を通じて業者や買主に対して更なる普及を図りやすい制度であると考えられる。
- ただし、普及方策及び普及した場合の保証協会の負担の増加が課題となる。
- なお、本制度の活用が増加に応じて保証金の支払が増加した場合、保証協会の資金的負担のリスクが存在する。この場合に保証協会が保険に加入し、一定以上の損害が発生した場合に備えて保険に加入することでリスクの平準化を図ることも考えられる。ただし、一定の資金規模を有し、かつ資金枯渇のリスクがごく低い場合には、保険料負担が単純な支出となるため、保険活用の効果は低いと考えられる。



(※)レインズ登録物件、抵当権の額が売買価格以下などの要件もあり

図 3-4 手付保証（任意）の概略スキーム

### ①-2 手付金の保管制度（法定義務対象外）の対象の拡大、利用の促進

- 現状は、手付金の保全制度は、業者売主の場合に、1000万円（もしくは代金の5%、完成物件では10%）を超える場合に手付金の保全の義務が課せられている。
- 保全の手続の煩雑さや保管制度を活用した場合に業者が事業の運転資金に利用できなくなることが敬遠され、保全義務の対象額未満となるようにしている状況が多いと想定される。
- したがって、保全義務の対象額以下であっても、制度の任意での活用を促進することで、消費者保護の充実に図ることが可能となる。
- ただし、保管料はなく、その点では宅建業者や買主に対して浸透をはかりやすい制度であると考えられるが、宅建業者が運転資金に活用できなくなること代わるインセンティブ、利用が増加した場合の協会の負担の増加等が課題となる。
- インセンティブに関しては、例えば、保管している手付けの一定割合を宅建業者に融資することや、保管制度を活用する宅建業者には何らかの負担金を割り引くなど、一定の措置を講じることなども考えられる。
- 業者媒介の場合には、売主（一般消費者）の債務超過による手付金等の毀損の回避、買主が一般の個人消費者に手付金を支払うことに対する不安感の回避のため、公的な第三者による保管を取引の信頼性の向上策として活用することが考えられる。

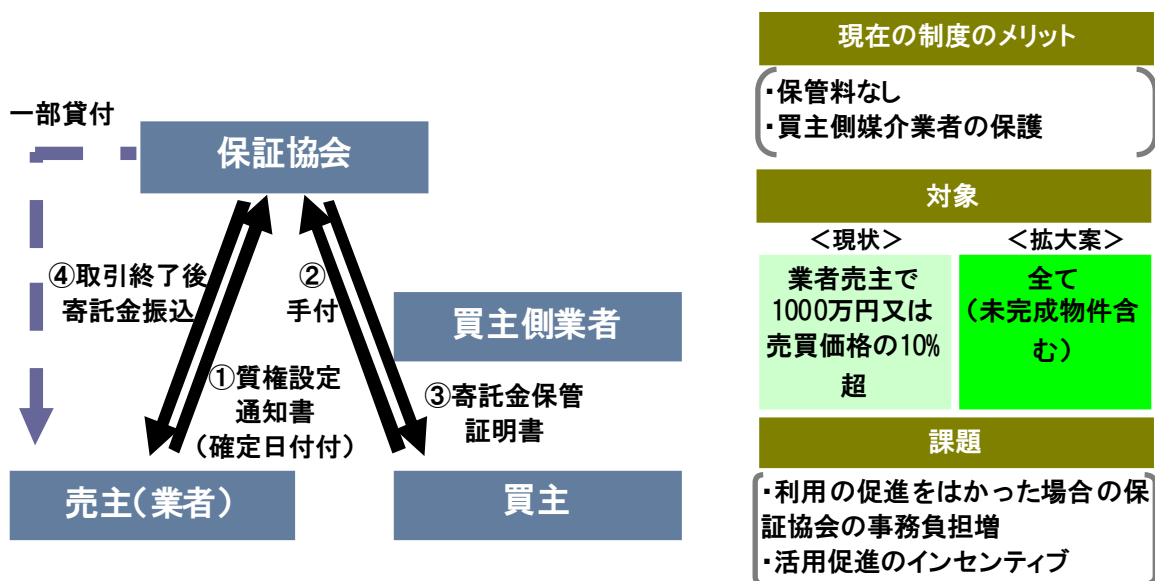


図 3-5 手付保管（法定義務対象外）拡大の概略スキーム

②-1 任意保険（弁済限度額超過等への対応）

- 媒介等の手付けの限度額（1000万円等）を超える部分については、買主や宅建業者が保険に加入して、手付金の保護を図ることも考えられる。保険の対象を限度額超過分に限ることで、保険料率もある程度抑えられると考えられる。
- 買主が任意に加入する場合、自らの資産への保険と考えると、火災保険に類似するものとして普及を図ることが考えられるが、手付けの段階で加入する保険であるため、火災保険と同時に加入することは困難である。
- 宅建業者が任意に加入する場合、破綻の危険がある宅建業者のみが加入してしまい、十分に保険が機能しなくなる恐れがある。また、宅建業者の故意、重過失による場合、保険金が支払われない可能性が高い。
- また、保険金の支払対象、金額等の妥当性について、専門的な知見から審査を行う体制の構築が必要と考えられる。

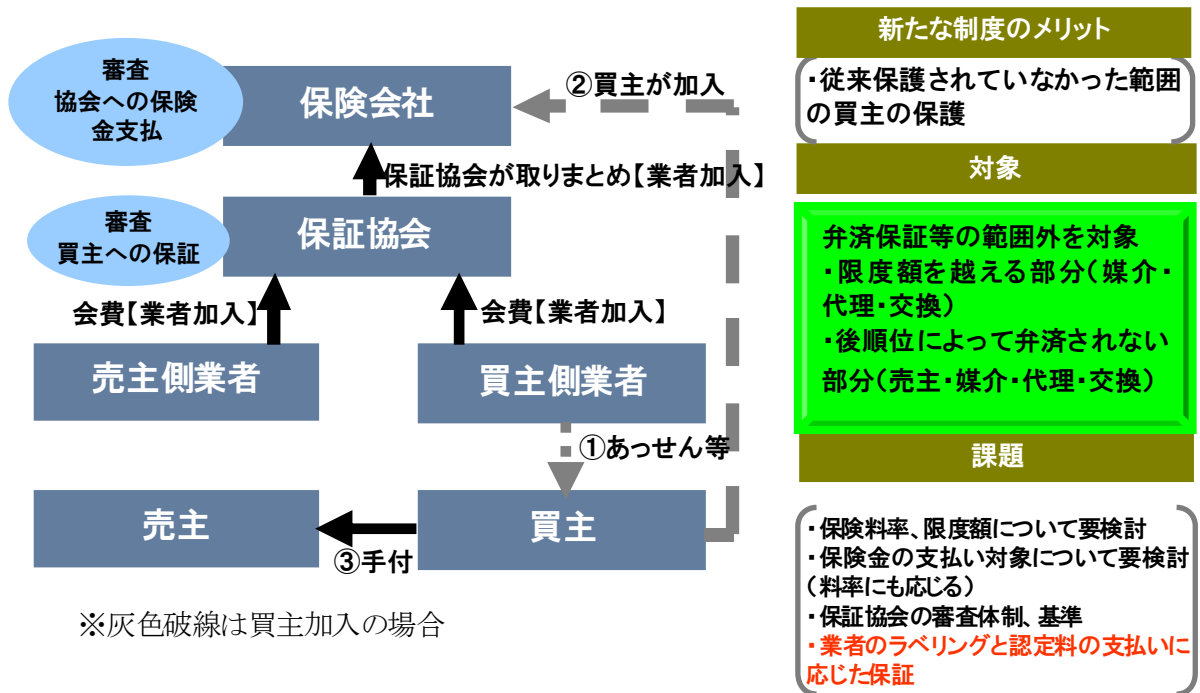


図 3-6 任意保険（弁済限度額超過）の概略スキーム

②-2a 任意保険（弁済業務保証との並立） — 業者加入（売主/媒介） —

- 法的義務による手付金等の保全措置や営業保証金・弁済業務保証金制度により、一定部分については、法的に保護がなされている。一方、営業保証金・弁済業務保証金制度の存在を消費者が知らない、さらには、業者も自らの宅建業の免許喪失を懸念して弁済制度を消費者に十分説明していない例も存在すると考えられる。
- 新たに宅建業者が加入する任意の保険を提供し、営業保証金・弁済業務保証金以外の消費者保護の手段を講じることで、消費者への信用を高められるメリットがあると考えられる。
- ただし、保険で対応すべき対象が広く、リスクを担える保険制度が構築できるかが大きな課題であり、さらには宅建業者の加入に対するインセンティブも課題となる。

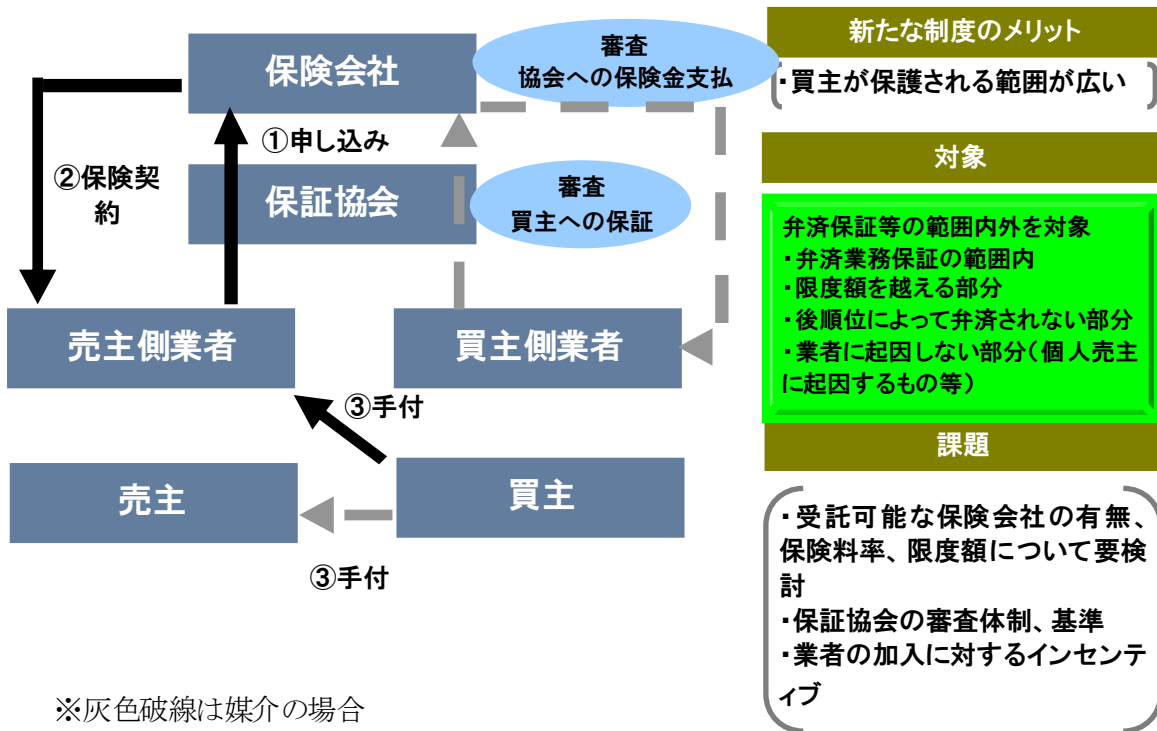


図 3-7 任意保険（弁済業務保証と並立）【業者加入】の概略スキーム

②-2b 任意保険（弁済業務保証との並立） —買主加入（業者売主／媒介）—

- 法的義務による手付金等の保全措置や営業保証金・弁済業務保証金制度により、一定部分については、法的に保護がなされている。一方、営業保証金・弁済業務保証金制度の存在を消費者が知らない、さらには、業者も自らの宅建業の免許喪失を懸念して弁済制度を消費者に十分説明していない例も存在すると考えられる。
- 新たに買主が加入する任意の保険を提供することで、宅建業者には手数料収入を目的に消費者への説明が促進されるとともに、弁済業務保証の限度額を超える部分や個人売主の破産のような宅建業者が関与しない場合も保険の対象とすることで、消費者に保険加入のメリットがあると考えられる。
- 買主の加入にあたり、自らの資産への保険と考えると、火災保険に類似するものとして普及が図る方法もありうるが、手付けの段階で加入する保険であるため、火災保険と同時に加入することは困難と考えられる。
- また、保険で対応すべき対象が広く、リスクを担える保険制度が構築できるか、宅建業者自ら消費者に信用不安をあおる形となり、消費者が逃げる可能性があることが課題である。

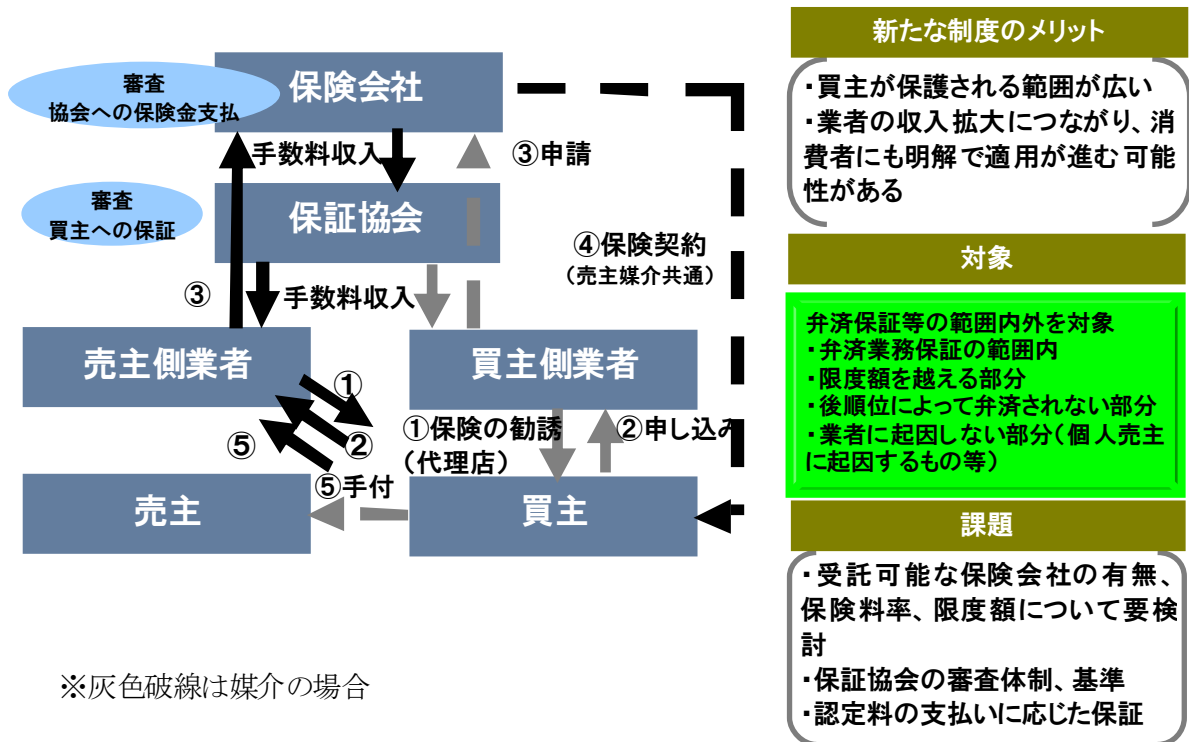


図 3-8 任意保険（弁済保証業務と並立）【買主加入】の概略スキーム

### 3.2.4 手付金等保全措置の実現性

#### (1) 手付金等の弁済に関する状況

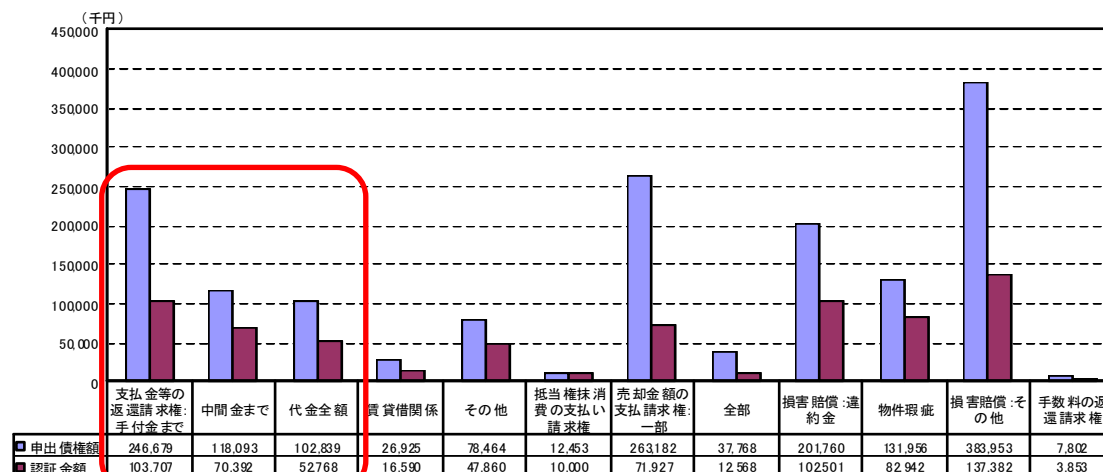
保険制度を適用するには、保険の加入者において、故意、重過失がないことが前提となる。したがって、保険制度を検討する上で、事故に至った要因を分析し、対象となりうるもののどの程度存在するか、を検討することが必要である。

そこで、支払い済金員の返還請求（手付金、中間金、代金全額）を対象として、過去2年間の弁済事案の要因を分析・整理した。なお、賃貸に係るものは対象外とした。

表 3-2 弁済認証状況（H20年度、H21年度）

認証申出債権内容	H20年度		H21年度		
	件数	比率	件数	比率	
支払金・預け金の返還請求権	手付金まで	50	24%	45	18%
	中間金まで	9	4%	14	6%
	代金全額	8	4%	9	4%
	賃貸借関係	18	9%	45	18%
	その他	22	11%	41	17%
抵当権抹消費の支払い請求権	1	0%	2	1%	
売却代金の支払い請求権	一部	14	7%	15	6%
	全部	5	2%	0	0%
損害賠償	違約金	14	7%	16	6%
	物件瑕疵	21	10%	21	8%
	上記以外	37	18%	25	10%
手数料の返還請求権	6	3%	15	6%	
その他	0	0%	0	0%	
合計	205	100%	248	100%	

出典) 保証協会資料



出典) 保証協会資料

図 3-9 弁済認証の額（H20年度）



(2) 手付金等の弁済の要因等（平成 20 年度）

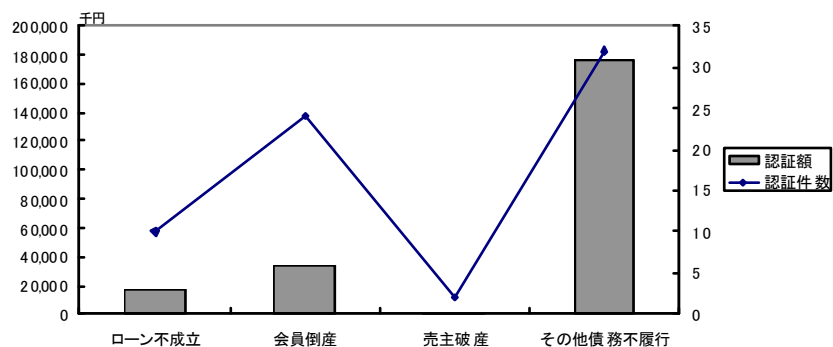
宅建業者の債務不履行や倒産等に起因するものが多くを占める。これらは宅建業者の故意・重過失に該当すると想定され、業者加入の保険では保険金支払がなされないおそれがある。

表 3-3 手付金等の申出人・業者取引態様別の問題要因（H20 年度）

申出人		会員取引態様			
		売主	買主	媒介	代理
消費者	認証額（千円）	88,508	10,000	68,924	0
	認証件数	26	1	18	0
宅建業者	認証額（千円）	47,310	0	0	0
	認証件数	8	0	0	0
不明	認証額（千円）	11,525	0	100	0
	認証件数	13	0	1	0

問題のきっかけ

	ローン不成立	会員倒産	売主破産	その他の債務不履行	計
認証額（千円）	17,430	34,837	1,700	176,401	230,367
認証件数	10	24	2	32	68



認証時点の業者の状況

	営業中	倒産	行方不明・廃業	計
認証額（千円）	123,255	34,104	73,008	230,367
認証件数	23	24	21	68

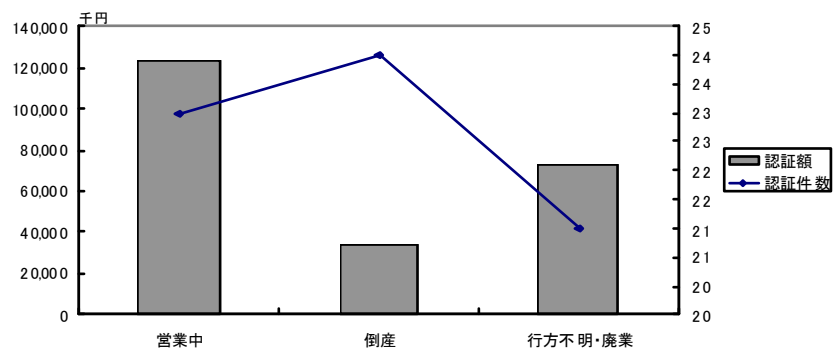


図 3-10 問題のきっかけ及び当時の業者の状況（H20 年度）

出典）保証協会提供資料より集計

(3) 手付金等の弁済の要因等（平成 21 年度）

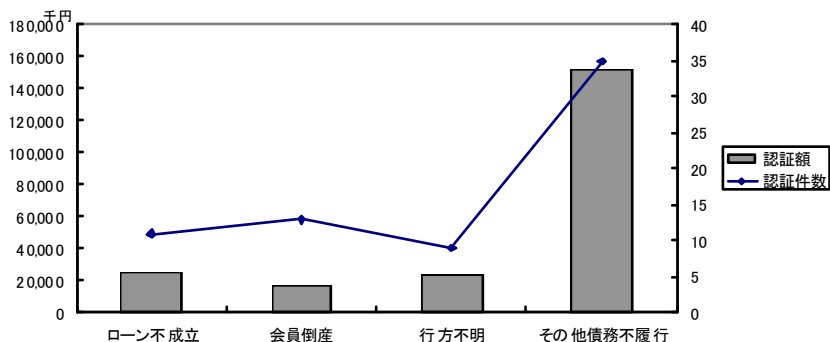
平成 20 年度と同様に、宅建業者の債務不履行や倒産等に起因するものが多くを占める。これらは宅建業者の故意・重過失に該当すると想定され、宅建業者加入の保険では保険金支払がなされないおそれがある。

表 3-4 手付金等の申出人・業者取引態様別の問題要因（H21 年度）

申出人		会員取引態様			
		売主	買主	媒介	代理
消費者	認証額（千円）	119,300	14,401	49,902	10,950
	認証件数	46	2	14	2
宅建業者	認証額（千円）	25,440	0	0	0
	認証件数	4	0	0	0
不明	認証額（千円）	0	0	0	0
	認証件数	0	0	0	0

問題のきっかけ

	ローン不成立	会員倒産	行方不明	その他の債務不履行	計
認証額（千円）	25,480	17,853	24,170	152,490	219,992
認証件数	11	13	9	35	68



認証時点の業者の状況

	営業中	倒産・行方不明	事業廃止	計
認証額（千円）	112,075	50,207	57,710	219,992
認証件数	27	27	14	68

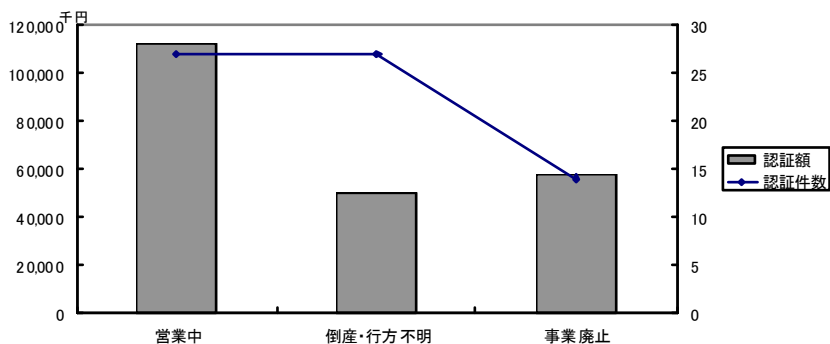


図 3-11 問題のきっかけ及び当時の業者の状況（H21 年度）

出典）保証協会提供資料より集計

#### (4) 適用性の評価

各スキームの適用性について、利用される制度か、制度運営の実現性はあるか、買主の損失をどの程度抑制可能かといった視点から評価した。

①既存制度の拡大・利用促進による対応については、①-1手付金保証制度及び①-2手付金等保管制度ともに、現状ではあまり利用されておらず、活用のインセンティブが必要となる。保証協会の負担が相対的に少なく、実現性の高い保管制度の適用を他の方策の補完的対策として採用していくことが有効と考えられる。

一方、②の任意保険の導入に関しては、前項で検討したとおり、弁済に至るケースでは、業者の倒産等、故意・重過失に起因すると思われるものが多いと想定されるため、手付金等の保全に適用することは困難と考えられる。

したがって、検討した各スキームでは全ての課題に網羅的に対応することは困難と考えられる。

## (5) 適用性の評価結果を踏まえた補完方策の検討

### 1) スキームの概要

(4) 適用性の評価においては、保管・任意保証の拡大、任意保険の導入のみによる方策では、現状発生している課題の全てに対応できるわけではないことが示された。よって、これを補完する制度が必要と考えられる。そこで、具体的には、従来の弁済から漏れている損失をカバーするため、下記のとおり新たに創設する基金を用いたスキームが考えられる。

### ③弁済に上乗せする基金制度の創設

- 法的義務による手付金等の保全措置や営業保証金・弁済業務保証金制度により、一定部分については、法的に保護がなされている。しかし、法的義務を十分果たしていない場合もありうる。
- 各宅建業者からの一定の拠出金によって基金を創設し、弁済保証制度で限度額を超過するなど支払を受けられなかった消費者の損害も保証することが安心な取引の確保に有効と考えられる。
- 全ての宅建業者による負担で悪質な宅建業者に偏った加入を排除し、制度運営の安定性を確保するとともに、業者間の相互監視によるモラルハザードの抑制を実現することが可能と考えられる。
- ただし、健全な業者に対しても負担増を強いることとなり、業者の合意形成を徹底することが課題となる。

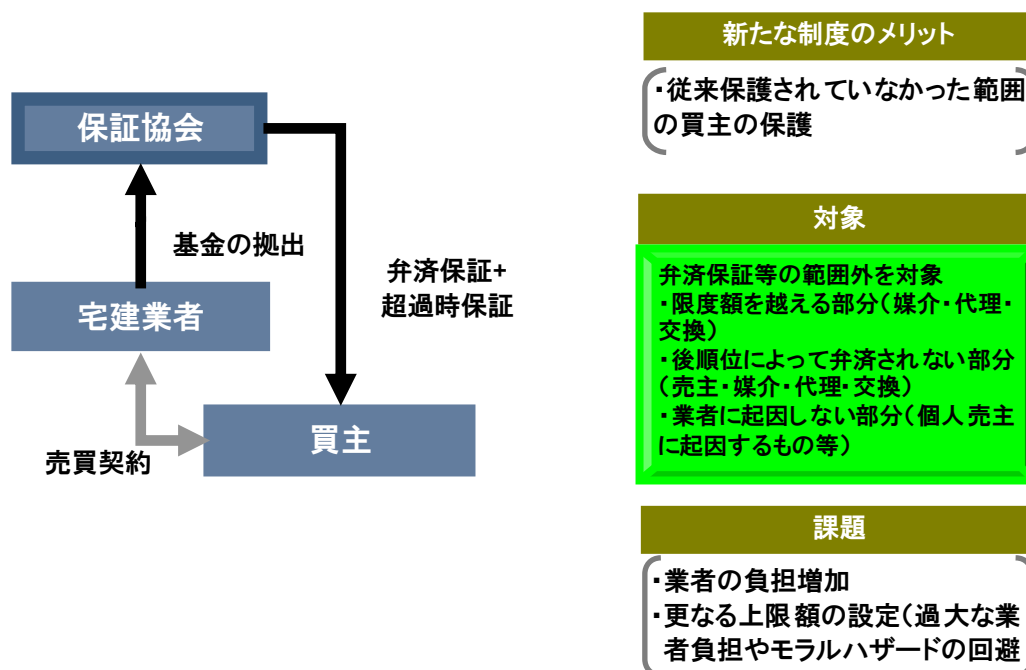


図 3-12 弁済上乗せ基金の概略スキーム

## 2) 適用性の評価

検討した各スキームの適用性について、改めてメリット・デメリットを整理するとともに、利用される制度か、制度運営の実現性はあるか、買主の損失をどの程度抑制可能かといった視点から評価した。

手付金等の保管制度の拡充とともに、弁済に上乗せする基金制度を導入することで従来弁済から漏れていた損失への対応が可能となるため、これらについて今後、検討していく価値があると考えられる。

表 3-5 手付金等の弁済にかかるスキームの評価

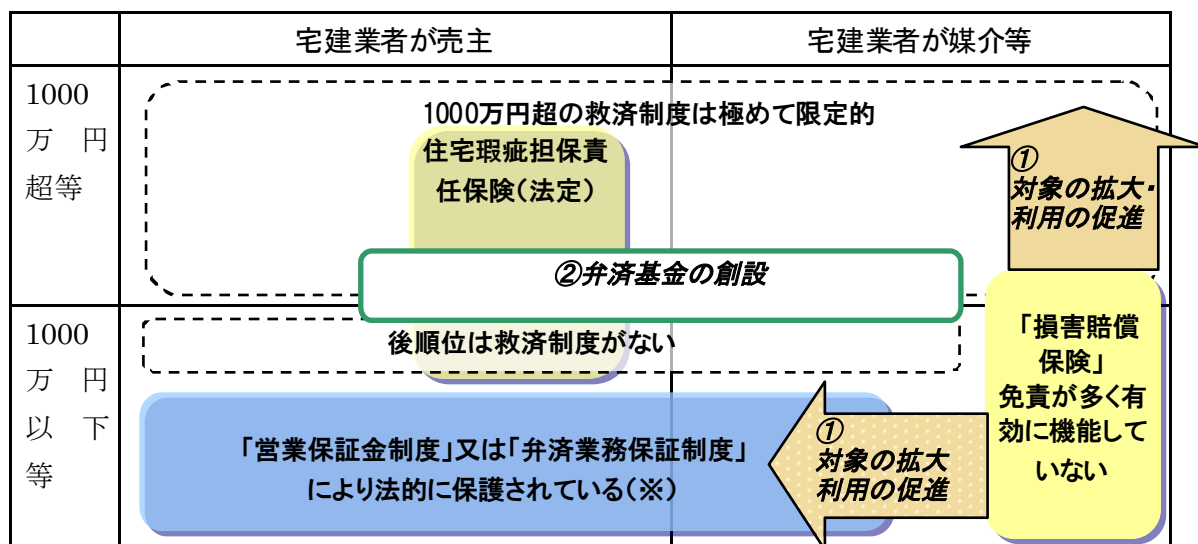
スキーム案		メリット	デメリット	適用性の評価	
① 既存制度の拡大・利用促進	①-1 手付金等保証制度 (任意)	買主の損失が確実に保証される対象が拡大する。	現行では無償で提供されているため、保証協会の運営が困難となる恐れがある。	現状の利用状況を鑑みると、対象を拡大しても利用が限られる可能性が高く、採用の <u>優先度は低い</u> 。	
	①-2 保証協会の保管制度 (任意)	買主の損失が未然に防止される対象が拡大する。	業者に保管の手間等が発生することから、利用が進まない恐れ。業者への運転資金の貸付については、担い手の確保が困難となる恐れがある。	上記と同様に利用が進まない恐れが高いが、新たな負担は少ないため、活用インセンティブの検討を行いつつ、他の方策の <u>補完的な位置づけ</u> として採用することが有効である。	
② 任意保険の導入	②-1 任意保険 (限度額超過等への対応)	従来弁済から漏れていた損失をカバーすることが可能である。	事故の発生状況により、限度額の設定、負担の増加により、十分な支払がなされない恐れ。	②-2 と比較して制度が複雑化するとともに、弁済業務保証制度の改善、業者の免許喪失リスク等の観点で <u>優位性が低い</u> 。	
		②-2 弁済業務保証等との並立	i) 業者加入 a 業者売主 b 媒介等	業者に保険の手数料収入が入る場合、普及のインセンティブとなる。保険でカバーすることにより、弁済業務保証制度の経営が改善するとともに、業者の免許喪失リスクが減少する。	業者が加入する場合、故意・重過失等に該当することで保険の支払対象が限定的になる可能性が高い。
	ii) 買主加入 a 業者売主 b 媒介等	買主が加入する場合、故意・重過失等の可能性は低い。広く手付金等のリスクをカバーする制度として、消費者にとっても分かりやすいと考えられる。	買主に業者破綻を想起させる恐れがあり、負担増も嫌気して、他の大手事業者等に流れる可能性がある。	自らの損失リスクをカバーするものとして保険の考え方と整合する。ただし、買主となる消費者の負担が増加し、業者にとっても顧客の逸失の恐れがあるため、 <u>実現性が低い</u> と考えられる。	
	③ 弁済上乗せ基金の創設	従来弁済から漏れていた損失をカバーすることが可能である。	業者の負担が増加するとともに、上限額を設定すると、依然としてカバーできない損害が残る。	業者全体の合意形成が実現する場合、運営可能な制度となるため、 <u>検討の価値がある</u> と考えられる。	

### 3.3 損害賠償への対応方策

#### 3.3.1 制度の現状と想定されるスキーム

損害賠償には、物件瑕疵や業者の重要事項説明に起因するもの等が存在するが、これらに対し、現状では営業保証金・弁済業務保証金制度に加え、法的な制度としての住宅瑕疵担保責任保険や宅地建物取引にかかる任意の損害賠償保険が存在する。

損害賠償は、相手方の過失等に対して訴えるものであるため、保険制度との親和性が高く、上記の制度のように、既に保険制度が存在している。一方、免責条件や限度額等の存在により、有効に機能していない面もあるため、保険商品の充実化を図る方向性が考えられる。ただし、3.2での検討内容と同様に、保険で現状発生している課題の全てに対応できるわけではない。これを補完する制度として、手付金等の返還請求への対応と同様に基金を設ける方法が考えられる。



(※) 1000万円以下でも後順位の場合は保護されない

図 3-13 制度の現状と想定されるスキーム (損害賠償)

### 3.3.2 各スキームの概要

#### ①賠償保険の適切な運用と利用の促進

保険会社において宅建主任者・業者の過失等による消費者の損害を賠償する商品が存在する。ただし、免責条件や支払限度額等の制約から、十分に機能していない面もある。故意・重過失に該当する恐れのない、媒介業者に起因する消費者の損害が適切に保証されるよう適用対象の拡大、保険金の支払限度額の増額等の運用改善を図るとともに、業界として各業者に利用の促進を図ることが有効と考えられる。

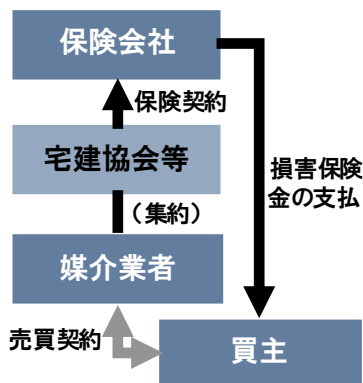


図 3-14 賠償保険の概略スキーム

#### ②弁済に上乗せする基金制度の創設

各業者からの一定の拠出金によって基金を創設し、弁済保証制度で上限の超過、弁済認証申請の順番が劣後したこと等によって支払を受けられなかった消費者の損害も保証することが考えられる。

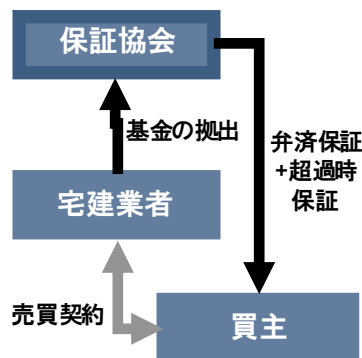


図 3-15 弁済上乗せ基金の概略スキーム

### 3.3.3 適用性の評価

各スキームの適用性について、メリット・デメリット及び制度の実現性の観点を考慮して評価した。両スキームともに制度適用の実現性があり、これらを併用して制度の充実化を図っていくことが有効と考えられる。

表 3-6 各スキームの得失

スキーム案	メリット	デメリット	適用性の評価
①賠償保険の適切な運用と利用の促進	保険でカバーすることにより、弁済業務保証制度の経営改善につながるとともに、上記制度適用後の還付充実に応じられないことによる業者の免許喪失リスクが減少する。	限度額の設定や特に業者売主の場合の故意・重過失への該当等により、依然としてカバーできない損害が生じる恐れがある。	既に制度が存在しており、既存の運営状況の蓄積を活かした改善の <u>実現性が高い</u> 。
②弁済上乗せ基金の創設	従来弁済から漏れていた損失をカバーすることが可能である。	業者の負担が増加するとともに、上限額を設定すると、依然としてカバーできない損害が残る。	業者全体の合意形成が実現する場合、運営可能な制度となるため、 <u>検討の価値がある</u> と考えられる。



### 3.4 対応方策のまとめ

#### 3.4.1 抽出された対策

これまで検討してきた対策と既存の制度をあわせて表現すると下図のとおりとなる。

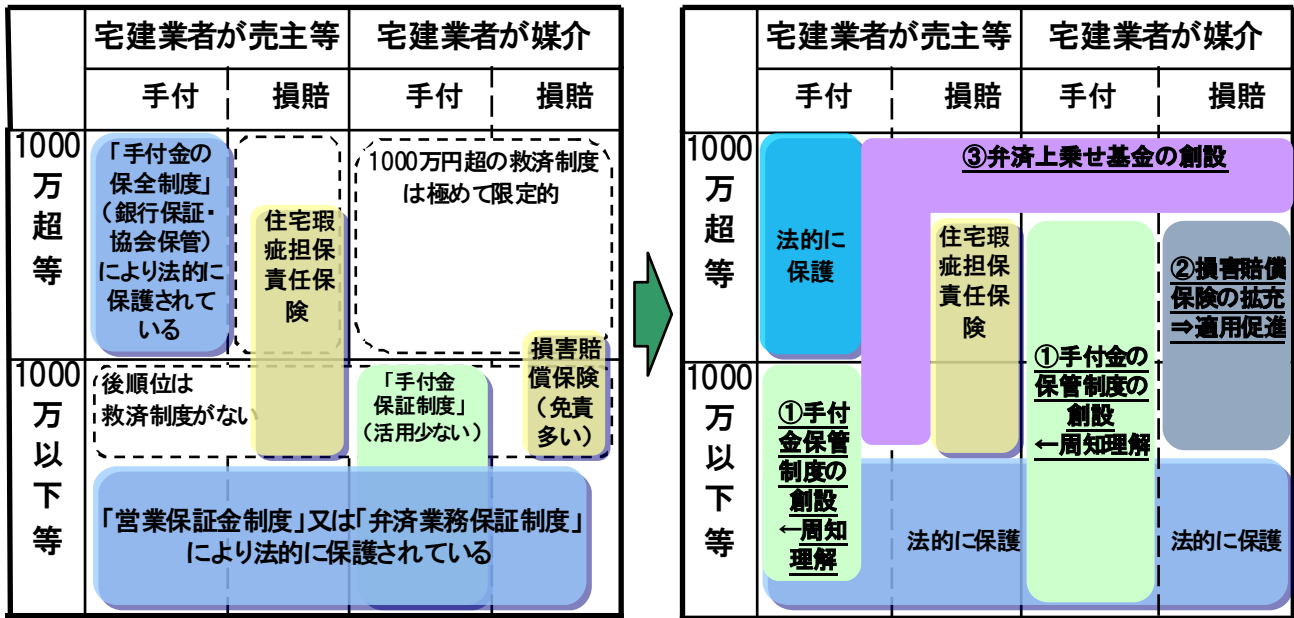
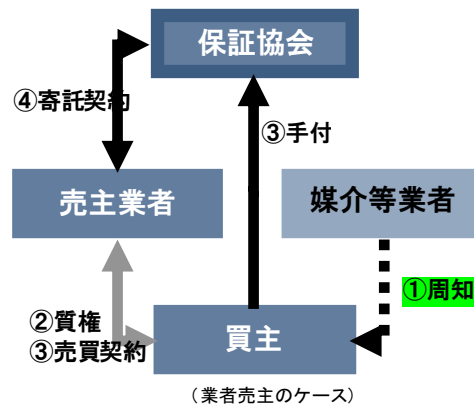


図 3-16 各制度で対応する範囲

これまで検討してきたスキームのうち、実現性があるスキームとして以下の3つが抽出された。これらの実現により、既存の制度において措置がなされていないところへの対応を図ることが望ましい。

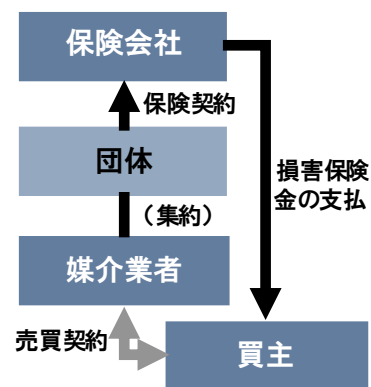
**①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】**

保証協会において、現状の保管義務対象以外も含めて手付金等の保管を実施する。取扱件数の増加が見込まれるため、無償か手数料を徴収するか等の検討が必要であり、事務手続を前金保全会社等と提携する方法もありうる。



**②賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】**

保険会社において宅建主任者・業者の過失等による消費者の損害を賠償する商品が存在する。故意・重過失に該当する恐れのない、媒介時の業者に起因する消費者の損害が適切に保証されるよう対象範囲及び限度額の拡充を図るとともに、利用の促進を図る。



**③弁済に上乗せする基金制度の創設【手付保全/損害賠償】**

各業者からの一定の拠出金によって基金を創設し、弁済保証制度で上限の超過等によって支払を受けられなかった消費者の損害も保証する。

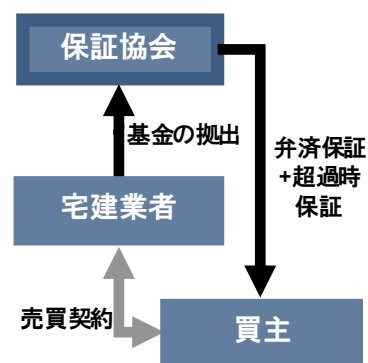


図 3-17 抽出されたスキームの概要

### 3.4.2 未然防止による対策の充実化

保証・保険制度は消費者の事後的な救済が中心となるものである。業界及び各事業者への消費者の信頼性の向上、安心な取引の促進のためには、事後救済だけでなく、業者の質の向上を促す認証制度等により、業務の適正化への誘導を図る方法も有効と考えられる。

認証にあたっては、以下に示す他業界の事例のように、事業運営状況の評価、人員や事業運営等の社内体制を評価する方法や、手付金等の保管制度の利用や損害賠償保険制度への加入状況等を考慮する方法が考えられる。ただし、零細事業者でも安定的に事業運営を行っている事業者も多く存在することなどから、こうした認証制度を適用することは困難な可能性がある。

<対応例>

- 保険制度加入者のPR制度（他業界の例：旅行業協会ボンド保証マーク）
- 研修実績、無事故無違反等による優良事業者認定（他業界の例：タクシー事業者ランク評価）
- 自己申請、外部審査によるラベリングの付与（他業界の例：シルバーマーク）等

#### (1) JATA ボンド保証会員マーク

JATAの消費者保護制度として、法定の弁済制度とボンド保証制度（任意加入）が存在。

「ボンド保証制度」は、JATAの保証社員のうち、海外募集型企画旅行を取扱う第一種旅行会社が法定弁済制度に加えて、自社の負担で一定額の「ボンド保証金」を協会に予め預託し、当該事業者の顧客に対して協会が弁済をすることになった場合、「法定弁済限度額」と自社「ボンド保証金」の合算額を実際の弁済限度額として消費者保護を拡充するもの。

例：旅行会社がボンド保証金を1,000万円預託している場合、実際の弁済限度額は、法定弁済限度額に1,000万円（ボンド保証金）を足した額となる。



図 3-18 ボンド保証会員マーク

出典）一般社団法人日本旅行業協会（Japan Association of Travel Agents：JATA）ホームページより

#### (2) 法人タクシー事業者ランク評価

（財）東京タクシーセンターが、管内の東京特定指定地域（特別区、武蔵野市及び三鷹市）において、利用者の利便性向上と、良質なサービス提供のため、平成13年5月にランク評価委員会を設置して評価制度を構築し、優良事業者の公表を実施。

評価期間内の合計評価点数に基づき、ランク評価委員会で評価を決定。



図 3-19 タクシー事業者評価の枠組み

※ランク評価委員会：ランク評価の厳正化・透明化を図ることを目的に設置。学識経験者、有識者、行政・タクシー利用者代表、法人事業者・個人事業者団体代表及び労働団体代表からの推薦者並びに（財）東京タクシーセンターで構成。

出典）財団法人東京タクシーセンターホームページより



図 3-20 タクシーランキングマーク

出典）財団法人東京タクシーセンターホームページより

### (3) (社) シルバーサービス振興会によるシルバーマーク

高齢者に安心かつ良質なサービスや商品の提供を行う事業者の目安とするため、本社・本部へのマネジメント基準とシルバーサービスの種類ごとに基準を設けて、基準を満たした事業者（事業所）に交付する制度。昭和 60 年代の悪質な事業者による被害の発生を受けて、業界が自主的に検討した。シルバーサービス振興会が基準策定、認定等の制度運営を実施しており、社団の会員以外も対象となる。

## <認定の基準>

### ○職員の配置

- 管理者、サービス提供責任者、保健師、看護師、訪問介護員等を配置し、各々の行うべき業務が明確になっている。
- 職員は採用時に健康診断を受け、採用後においても毎年健康診断を受けること。
- また、サービス実施前に健康状態のチェックを行うこと。

### ○職員の研修

- 採用時、訪問介護員等に対し 7 時間以上、保健師、看護師に対して 18 時間以上の研修を行うこと。
- 採用後、サービス従事者は毎年 6 時間以上の定期研修を行うこと。

### ○サービスの実施

- 良質かつ均質なサービスを提供するためにサービス実施マニュアルが定められ、その内容はサービス従事者に徹底されていること。
- 保健師、看護師、サービス提供責任者が協力し、適切な訪問介護計画を作成すること。
- 保健師または看護師は、2 ヶ月ごとに定期訪問し利用者の身体状況などの観察を行うこと。
- 身体介護は 2 級以上の訪問介護員によって実施すること。(家事援助のみ 3 級の訪問介護員による実施が可能)

### ○その他

- 嘱託医または協力医療機関が確保されていること。
- 利用者記録の管理方法が定められ、管理者により適切に保管されていること。
- 利用者のプライバシー保護に適切な配慮が行われていること。
- シルバーサービス振興会が定める契約に関し守るべき事項が遵守されていること。
- サービスに関する苦情を受け付ける窓口が設置されており、利用者、家族等から苦情があった場合、迅速な対応が行われていること。
- シルバーサービス振興会が定める表示に関し守るべき事項が遵守されていること。



図 3-21 シルバーマーク

出典) 社団法人シルバーサービス振興会ホームページより

## 4. 実現方策及び留意事項

### 4.1 各スキームのケーススタディ

抽出した3つのスキームを実際に導入していくにあたり、実際の弁済事例を元にケースを想定し、スキームを適用した場合の効果・留意事項を整理し、今後の実現方策の参考とした。

#### (1) 売主業者の資金繰りの悪化による手付金等の返還請求のケース

<ul style="list-style-type: none"><li>・ 申出人 A は B 社の媒介で会員 D 社と物件 X を 2170 万円で購入する売買契約を締結し、手付金 217 万円を支払。</li><li>・ 後日、B 社から D 社は経営難で連絡が取れないと申出人 A に連絡があった。</li><li>・ その後、申出人 A は D 社と連絡が取れないため、内容証明郵便で物件 X の引渡しを催告したが回答がなかった。</li><li>・ そこで、申出人 A は手付金の返還を求めて保証協会に弁済認証を申し出た。</li></ul>
--

#### <各スキームの適用性>

スキーム	適用性
①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】	手付金の弁済であり、本スキームの適用性が高いケースである。
②賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】	故意・重過失に該当する恐れが高く、適用困難である。
③弁済に上乘せする基金制度の創設【手付保全/損害賠償】	従来の弁済保証金制度で対応可能であるが、限度額を超える場合等で適用可能である。

以下、適用性が高い、①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】を適用した場合について記載する。

#### <効果>

本件は業者売主の完成物件の売買であるが、手付金を売買代金の 10% に抑えており、手付金の保全義務はない。こうした保全義務のない手付金についても保管を推進することでこうした消費者の損害を未然に防止することが可能となる。

現在、媒介においては、保証協会による手付保証制度が存在するが、利用が拡大すると協会のリスクが大きくなるため、保管制度として未然防止と協会のリスク増加の双方を抑制することが有効と考えられる。

#### <あわせて適用すべき措置>

一般消費者の手付金保全制度に対する理解は必ずしも十分でないため、任意の保管制度の導入にあわせてパンフレット・HP での情報発信等が必要である。また、業者の新たな制度への理解・周知を図るため、研修の参加促進を図ることも必要である。

一方、業者が運転資金として活用できなくなることに對し、保管制度の活用による弁済リスクの減少を考慮し、③基金制度の負担金を割り引くことも考えられる。

#### <留意事項>

手付保管に必要な手続の煩雑さを懸念し、利用が進まないことが懸念される。例えば、100 万円以上は利用を徹底するなどの業界内での徹底が求められる。

## (2) 個人売主への手付金の返還請求のケース

- ・ 申出人 A は会員 B 社の媒介により、宅地及び建物 X を 8500 万円で購入する契約を締結し、手付金として 500 万円を支払った。
- ・ その後、売主が破産したため、契約が履行されず、手付金も返還されない状況となった。
- ・ そのため、申出人 A は当該物件 X に売買金額を超える抵当権が設定されていたことを調査しなかった媒介業者 B に注意義務違反があったとして、損害賠償請求を行った。
- ・ 会員 B 社が支払いに応じないため、申出人 A は支払済の手付金 500 万円の支払いを求めて保証協会に弁済認証申請を行った。

### <各スキームの適用性>

スキーム	適用性
①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】	手付金の弁済であり、媒介業者が預かった場合に本スキームの適用が可能となる。
②賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】	損害賠償請求であるが、故意・重過失に該当しなければ適用可能である。
③弁済に上乗せする基金制度の創設【手付保全/損害賠償】	従来の弁済保証金制度で対応可能であるが、限度額を超える場合等で適用可能である。

以下、適用性が高い、①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】を適用した場合について記載する。

### <効果>

業者媒介の際でも、手付金を保管することで売主の破綻リスクを回避することが可能となる。また、保管制度の周知を図ることで、売主への直接支払が徹底される効果もあると考えられる。

なお、業者媒介時の預かり金等の保全制度としては、保証協会による手付保証制度が存在するが、利用が拡大すると協会のリスクが大きくなる。保管制度を導入することで買主の消費者の損害発生を未然に防止するとともに、協会のリスク増加を抑制し、持続可能な制度とすることも有効と考えられる。

### <あわせて適用すべき措置>

業者売主の場合と同様、一般消費者の周知理解のための情報発信、業者への理解・周知のための研修の参加促進、インセンティブ等も必要である。

### <留意事項>

業者売主のケースと同様、手続の煩雑さから利用が進まないことが懸念される。一定額以上の利用の徹底などが求められる。

更に、媒介では、消費者が物件を売却する際の抵当権抹消に保管金を充当するケースも想定される。件数が増加すると現行の協会の体制では決済にあわせた入金が困難になる恐れがあり、前金保全会社との業務提携等の検討も必要である。

(3) 媒介業者の重要事項説明不足から損害賠償請求に至ったケース

- ・ 申出人 A は会員 B 社の媒介により、当該土地を購入する契約を締結した。
- ・ 申出人 A は当該土地に住宅を建築する目的で購入を決めており、契約に際して会員 B から浄化槽の設置が可能であるとの説明を受けた。
- ・ しかし、その後、浄化槽の設置ができないことが判明し、住宅は建築できないため、申出人 A は会員 B に対して損害賠償を求めたが、会員が応じないため保証協会に苦情解決を申出た。
- ・ さらに申出人 A は申出後、会員 B に対して損害賠償金の支払を求めた訴訟を提起、申出人が勝訴となる判決が確定した。
- ・ しかし、会員 B 人は判決の内容を履行しないため、申出人は保証協会に対して弁済を求め、確定判決に基づく損害賠償相当分が認証された。

<各スキームの適用性>

スキーム	適用性
①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】	手付金の弁済でないため、適用できない。
②賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】	媒介業者の損害賠償責任を問うものであり、故意・重過失に該当しない場合に適用可能である。
③弁済に上乗せする基金制度の創設【手付保全/損害賠償】	金額により、従来の弁済保証金制度でも対応可能であるが、限度額を超える場合等に有効である。

以下、適用性が高い、②賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】を適用した場合について記載する。

<効果>

宅建業者・宅建主任者の過失責任が問われる場合には、主任者・業者が自ら保険に加入するインセンティブが存在する。また、弁済業務保証金を活用した場合には、2週間以内に還付充当を行う必要があるが、資金調達が困難な場合、充当できず廃業に至ることがある。保険を活用することでこうした懸念がなくなるため、従来は弁済認証の申請がなされなかったケースでも消費者が損害賠償を受けることが可能となりうる。

<あわせて適用すべき措置>

本来は損害を未然に防止することが望ましく、業者の質の向上に向けた研修の参加促進、コンプライアンスの向上等が必要である。

<留意事項>

既存の保険制度にあっては、保険の対象範囲等の制約により、十分に機能していない例もあることから、適正な対象範囲を有する保険制度の普及を図ることが必要である。宅建業者賠償責任保険等の既存制度の適用も一つの方策と考えられる。



#### (4) 物件瑕疵に対する損害賠償請求のケース

- ・ 申出人 A は会員 B 社から 3700 万円の土地付建物 X を購入する契約を締結した。
- ・ 申出人 A は物件 X の引渡しを受けて入居したが、入居直後から建物が不同沈下を始め、傾斜した状態に至った。
- ・ 会員 B 社に連絡しても適切な対処がないため、裁判所に提訴した。
- ・ 申出人は会員 B に修補費用として約 1200 万円の支払を命じる判決を得た。
- ・ しかし、会員 B が判決内容を履行しないため、保証協会に弁済認証を申請した。

#### <各スキームの適用性>

スキーム	適用性
①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】	手付金の弁済でないため、適用できない。
②賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】	故意・重過失に該当せず、保険金支払の限度額以内であれば適用可能である。
③弁済に上乗せする基金制度の創設【手付保全/損害賠償】	従来の弁済保証金制度の限度額を超えるため、本制度での適用が有効である。

以下、適用性が高い、③弁済に上乗せする基金制度の創設【手付保全/損害賠償】を適用した場合について記載する。

#### <効果>

従来の弁済業務保証制度では十分に保証されていなかった額についても消費者の保護を図ることが可能となる。

#### <あわせて適用すべき措置>

問題を起こす業者が加入しないのでは制度の実効性が大きく低下する。したがって、全員加入を原則とすることが望ましい。また、問題の発生を抑制し、安定的な基金の運営が図られるよう、業者間の相互監視が可能となる業者間のネットワークの強化が有効と考えられる。

#### <留意事項>

基金の拠出者に対する負担増への理解が必要である。

## 4.2 実現に向けた対応と留意事項

ケーススタディを行った課題事例と対応可能なスキームは以下のように整理される。一つの制度で全ての課題に対応することは困難であり、既存制度の活用とあわせて、各方策を組み合わせて対応していくことが求められる。

表 4-1 各スキームの対応可能範囲

主な課題類型	スキーム		②賠償保険の適切な運用と利用の促進【損害賠償】	③弁済に上乗せする基金制度の創設【手付保全/損害賠償】
	①法定の保全義務の対象外への手付金等保管制度の創設【手付保全】	業者売主		
(1)売主業者の資金繰りの悪化による手付金等の返還請求	○	×	×	○注 4
(2)個人売主への手付金の返還請求	×	△注 1	△注 2	○注 4
(3)物件瑕疵に対する損害賠償請求	×	×	△注 2	○注 4
(4)媒介業者の重要事項説明不足から損害賠償請求	×	×	△注 3	○注 4

注 1：媒介業者が預かり、保証協会が保管することで個人間取引の手付金等の保全が可能。

注 2：業者売主の場合は対応不可能。また、保険の支払限度額を超える賠償には対応不可能。

注 3：保険の支払限度額を超える賠償には対応不可能。

注 4：弁済保証金制度の支払対象外となる場合に対応。

なお、いずれの方策においても、消費者保護、業界の信用力の向上を通じた取引の活性化に対する各業者の理解を求めていくことが基本となる。

ただし、本来は損害を未然に防止することが望ましいため、消費者への周知理解の促進、業者の質の向上に向けた研修の参加促進、コンプライアンスの向上等行うことが前提となる。

なお、いずれの方策も保証協会にとって弁済認証制度の安定的な運用にも寄与するものである。協会の消費者への普及の成果として、長期的には消費者の目による業者の質の向上も期待される。

表 4-2 対策とその実現に向けた留意事項

スキーム	導入・推進にあたっての留意事項	あわせて対応すべき方策
手付金等・預かり金の保管	(業者売主)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 一定額以上（例えば 100 万円）は利用を徹底するなどの業界内での徹底が求められる。インセンティブとして、例えば、活用した場合に下記基金への拠出の割引も考えられる。</li> <li>■ 制度の導入にあわせた普及啓発の情報発信が必要。あわせて業者の新たな制度への理解・周知を図るため、研修の参加促進を図ることも必要。</li> </ul>
	(業者媒介)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 一定額以上（例えば 100 万円）は利用を徹底するなどの業界内での徹底が求められる。</li> <li>■ インセンティブとして、例えば、活用した場合に下記基金への拠出の割引も考えられる。</li> <li>■ 手続に要する期間短縮のため、前金保全会社との業務提携等の検討も必要。</li> </ul>
損害賠償保険（業者媒介）	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 既存の保険制度にあつては、保険の対象範囲等の制約により、十分に機能していない例もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 適正な対象範囲を有する保険制度の普及を図ることが必要。</li> <li>■ 宅建業者賠償責任保険の適用等もひとつの方策と考えられる。</li> </ul>
基金の創設	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 問題を起こす業者が加入しないのでは制度の実効性が大きく低下する。したがって、全員加入を原則とすることが望ましい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 基金の拠出者に対する負担増への合意形成のため、消費者保護、公益性、業界の信用力の向上に対する理解の醸成を行う。</li> </ul>

#### 4.3 今後の課題

既存の手付金等保管制度の適用対象の拡大・利用の促進、消費者の救済範囲を拡充する損害賠償保険の適用促進、さらには、これらの取り組みではカバーすることができない消費者の損害を抑制する保証協会による基金の創設について提案した。今後、関係者間の合意形成を通じたこれらの措置の制度化及びその利用促進にかかる周知徹底やインセンティブの導入が求められる。

さらには、信用力向上に向けた業者の質の向上に向けて取り組みつつ、将来的には、昨年度の研究会で提案されたように、法改正を通じて営業保証金または弁済業務保証金による弁済を消費者優先にする、もしくは弁済の対象から宅建業者を除外すること等により、消費者保護の一層の強化を図っていくことが考えられる。こうした展開も視野に入れながら、関係者の合意形成や制度の周知・理解の状況に応じ、段階的に実現可能な対策を導入していくことが必要と考えられる。