

## 教育研修制度のあり方に関する調査研究 概要

### (1) 本研究の背景と目的

不動産取引の対象となる財は、消費者の生活基盤であるとともに高額な財である。しかし、取引や財そのものの情報は専門的であり、かつ理解するためには高度な知識が必要な情報もあることから一般消費者にとって、必要となる情報を適格に入手し理解・判断することは容易ではない。

このため、宅地建物取引業法(以下、「宅建業法」という)では、消費者保護の観点、不動産取引の適正化を図るため、消費者にとって情報が適正に提供され消費者が判断できるよう宅地建物取引業者(以下、「宅建業者」という)に対して取引にかかる重要事項の説明(宅建業法第35条)などにより様々な情報の提供を義務付けている。

この宅建業法では、消費者保護の観点からこれまでも幾重にも説明義務などを課してはいるが、高度化・複雑化している不動産の取引においては、専門性が高いことから依然として消費者との間に情報の齟齬が生じることによるクレームやトラブルに繋がってしまうことがある。

この要因として考えられるものとして、販売開始から引渡しに至る取引の過程において、消費者が必要としている情報を宅建業者が必ずしも適正に提供していない場合があること、さらに、情報を提供する側の宅建業者の知識不足や情報収集不足により情報が適正に提供されていない場合があることが挙げられる。

昨今では、社会的な環境の変化や取引の高度化・複雑化している状況下において、消費者保護や専門家である宅建業者に対する適正な情報提供の要請が一層求められていくものであり、また喫緊の課題でもある。

このような要請へ応えていくためには、高度かつ専門的な不動産取引における情報を適正に消費者に提供していくための宅建業者の資質の向上のみならず、消費者がまず相対する「従事者」に重点を置いて、宅地建物取引に従事している者など全体の資質向上方策を講じていくことが重要である。そのためには、宅建業にかかわる人材を育成していく観点から全宅連・全宅保証・宅建協会が実施している現行の教育研修制度を体系的・階層的に構築していくことが重要であると認識される。

よって、本研究では、現行の教育研修制度の現状分析を行った上で、宅地建物取引に従事する者への体系的な教育研修制度の検討を行うものとする。

本年度においては、消費者保護の観点から最も資質向上の緊急性、必要性が高いと考えられる「宅地建物取引に携わる一般従事者」を対象とした制度の検討を精力的かつ集中的に行った。今後は宅建業者・宅地建物取引主任者の教育制度や更に高度な知識を有する主任者について望ましいと考えられる教育研修制度の検討を行い、さらに、それぞれが連続性を持って機能する教育研修の体系を構築することにより、消費者保護の実現と宅地建物取引に関わる者の社会的信頼性、位置付けの向上を図る必要があ

る。

## **(2) 現行の教育研修制度の実態**

現行の教育研修制度については、①宅地建物取引主任者関係では、登録講習・登録実務講習・資格更新時に受講する講習(法定講習)と、②基礎知識・技能の習得やスキルアップ(資質向上のための任意研修、全宅保証協会が実施している宅建業法上の研修を含む)に分類できる。資質向上のための研修に着目すると、従事者の能力に応じた研修制度が準備されているが、基本的に宅地建物取引主任者から従事者以外の者まで受講が可能であり、研修対象者を階層別かつ体系的にした研修制度となっていない。

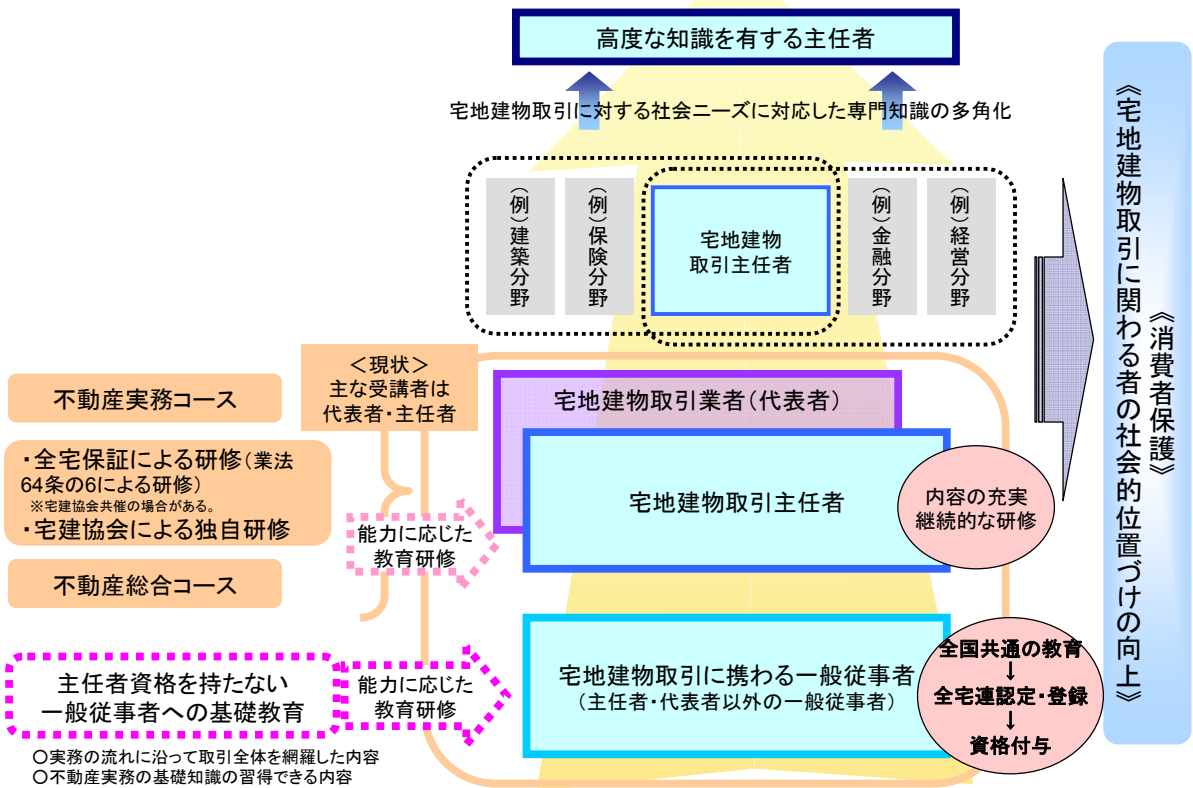
また、会員事業者を対象としたアンケート調査によると従事者の受講の実態を見るに受講者の多くは事業主や宅地建物取引主任者の受講が多く散見される。

### **【現行の教育研修制度の問題点・課題】**

- 各教育研修制度は、研修の対象を広く想定しているため、受講者のレベルに的確に応じた研修が提供できていない。
- 一般従事者を対象とした研修が希薄であり、全国共通の教育研修制度が構築されていない。
- 法令改正動向などの代表者(業者)・主任者が受講するカリキュラムが大部分を占めており、一般従事者の受講は少数である。

これらの問題点、課題を踏まえ、現行の教育研修制度の実態として、体系的な位置づけと課題を整理したもの並びに今後、取組んでいくべきと考えられる対応策を示したのが次頁の図である。

現行教育研修制度の体系的な位置づけと課題、並びに今後取り組むべき対応策



(3) 一般従事者向け教育研修の必要性

1) 一般従事者を対象とした教育研修制度の検討の経緯

かねてより、一般従事者への教育については、国及び業界団体で議論が行われており、平成2年度には(財)不動産流通近代化センターを登録機関とする「宅地建物取引業従業者研修登録制度」が発足したが、以下に示す主な理由により、平成7年度末を持って終了している。本研究会では、これらの反省点を踏まえて、さらに制度構築の議論を行っていく必要がある。

- (1) 従業者の受講資格及び登録要件とともに所属企業の推薦を前提としているため、制度の活用は企業主に左右され、資質向上のための従業者個人の意欲にこたえられていない。
- (2) 登録従業者及び所属企業の双方とも特段のメリットがなく、未登録者との格差が生じないため、制度活用のインセンティブを欠いている。
- (3) 業界団体や企業の業態・事業規模の相違等により従業者教育のニーズが異なっているため、受講者が初任者から中堅従業者更には企業主まで混在するという実態があり、そのことが他方で、受講者ニーズと標準カリキュラムや教育テキストの内容が適合しない面も出てきている。

- (4) 中小事業者にとっては2日間の研修とは言え、経済的負担や従業員の日常業務への時間的制約等から制度活用が難しい状況にある。
- (5) 制度の実施・運営に当たる業界団体にとっては、教育研修、登録の煩雑な事務手続きを抱えているほか、受講者数が少ない団体では費用面からも大きな制約がある。また、このことから業界団体へ未加入宅建業者の従業員の参加がない状況もある。

## **2) 消費者側からのニーズ**

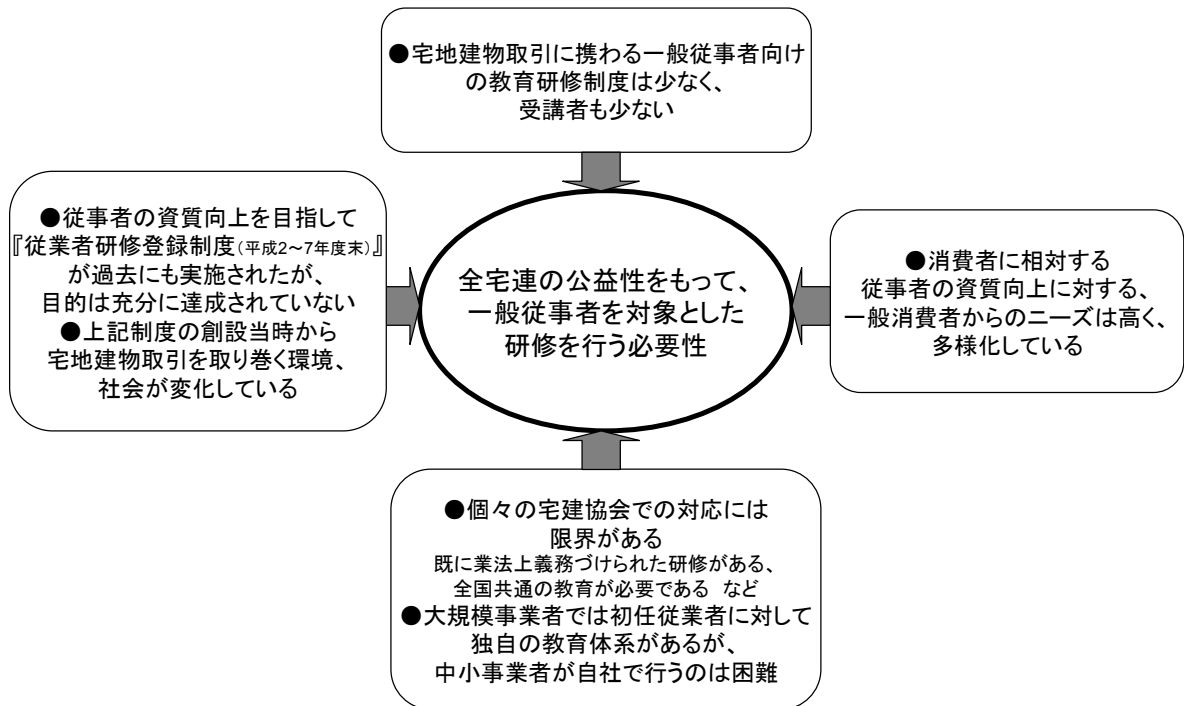
一方、消費者側は、担当者の「説明のわかりやすさ」を重視し、情報の公開や物件に対する知識の豊富さなど情報公開に対する期待は高い反面、それらに対する消費者の満足度は低い傾向にあり、そのことから一般従事者に対する教育研修の必要性がうかがえる。さらに、消費者が取引に際して重視しているものとして、「物件に関する知識が豊富なこと」「相場に関する知識」「説明のわかりやすさ、丁寧さ」などが期待されており、一般従事者の研修カリキュラムの構築にあたっては基礎的な法律知識の向上に加え重視していく必要がある。

## **3) 大規模事業者における一般従事者への教育研修制度**

現在、大規模事業者では、初任従業者に対して独自の教育研修カリキュラムを充実させ、幅広い知識の習得及びロールプレイング方式などによりコンプライアンスや接客マナーに関する講習も含めた集中的な研修制度が確立されている。

不動産業全体の従事者の資質向上を図る観点から、消費者保護の観点からも全宅連においても一般従事者を対象とした教育研修制度の検討を行う必要がある。

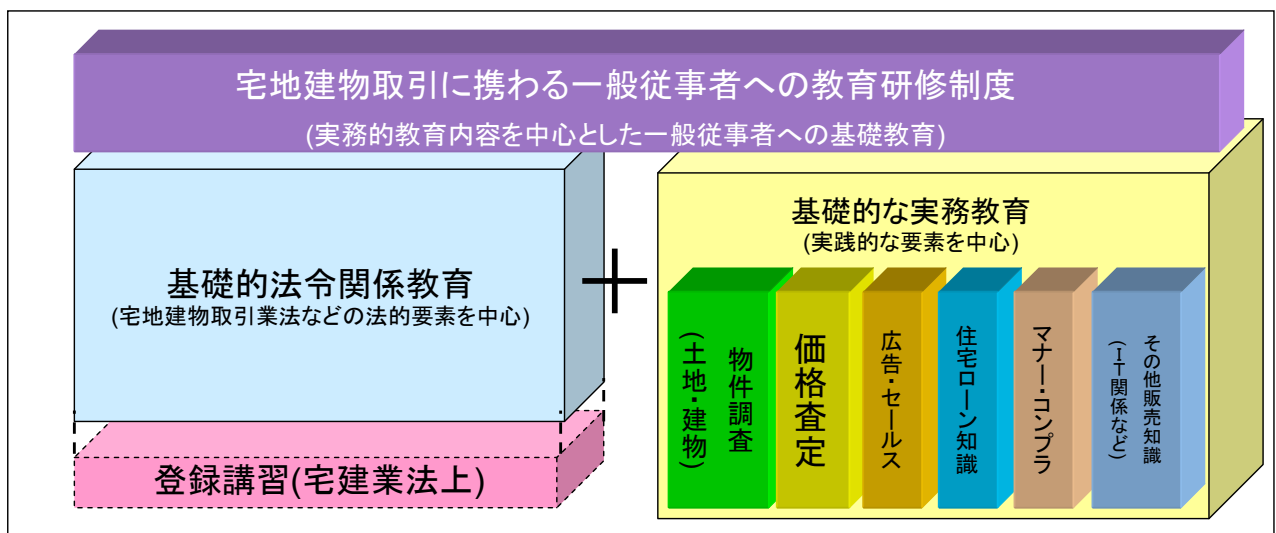
## 宅地建物取引に携わる一般従事者への教育研修の必要性について



### (4) 宅地建物取引に携わる一般従事者への教育研修制度の検討

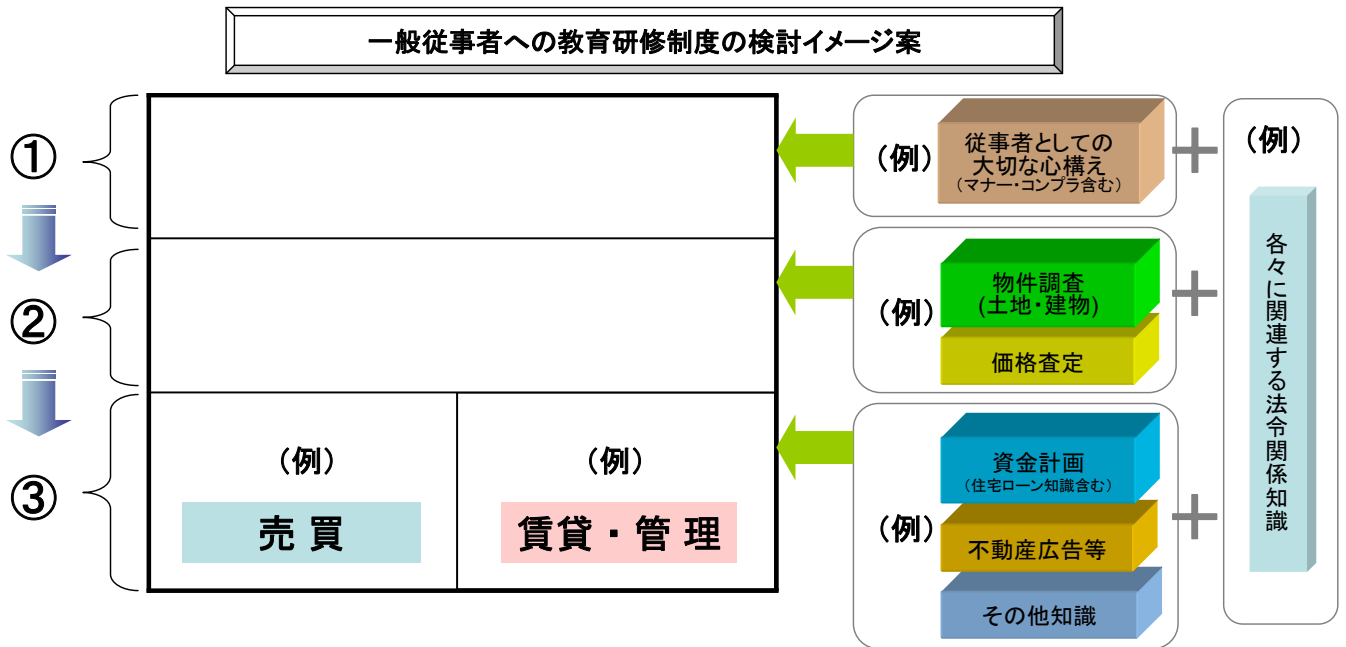
一般従事者への教育研修制度の具体的内容の検討を行うために、「宅地建物取引業従業者教育研修検討ワーキング」を設置している。

＜宅地建物取引に携わる一般従事者への教育研修制度のイメージ＞



第一回ワーキングでは、以下のような方向性が示されている。

- 全宅連における教育実施体制の検討とも併せて、研修カリキュラムの検討を行う。
- トラブルを未然に防ぐための簡単なコンプライアンスに関する議論をして行くべき。
- 研修に参加する従業者や、従業者を派遣する企業側に対して、インセンティブを与えることが必要。
- インセンティブの議論も必要だが、業界側が危機感を持って、自発的な行動により従業者のレベルアップを図っていくことが必要。
- 売買仲介、賃貸仲介では、必要となる知識が異なり、地域性もある。また、民法や借地借家法は幅が広いので、宅建業者が従事する業務内容の現状に照らして、教育研修制度は、売買仲介、賃貸仲介(これに密接に関連する賃貸管理をも含む)の分野に分け、何段階かのレベルを設けた教育研修制度の検討を行っていく必要がある。
- 教育研修の対象は、現時点での従事者に限らず、学生の段階から例えば大学生などのこれから宅建業に従事しようとする者達も含めることも考えられる。



## (5) 中間とりまとめ

### 1) 一般従事者を対象とした教育研修制度の方向性について

#### ① 制度活用のインセンティブについて

過去に実施された「宅地建物取引業従業者研修登録制度」が、初期の狙いよりも活用されなかった理由の一つとして、制度活用のインセンティブの欠如があげられている。

受講を促すためには、講義内容に魅力があり実務に役立つことが最も重要である。特に昨今の IT 技術の進展も踏まえ、iPAD などの WEB コンテンツの活用・充実を図りつつ、時間のとれない従業者向けの環境整備の視点も必要であり、実施方法の創意工夫も重要となろう。さらに、過去の反省からも、受講に対するインセンティブを付与することも検討する必要がある。インセンティブについては、修了者個人に付与するものとして（**認定資格**）、従業員を受講させる事業者側に付与するものとして（**優良事業者認定**）が考えられる。

また、一般従事者に加えて、これから宅地建物取引業に従事しようとする学生についても、受講者の対象としたシステムの検討も必要である。

#### ② カリキュラム等について

具体的なカリキュラムの検討については、「宅地建物取引業従業者教育研修検討ワーキング」を組成し、検討をはじめている。

これら具体的なカリキュラムや望ましい実施体制、評価制度である登録制度や資格の付与などのインセンティブなどの評価制度の検討は来年度も引き続きワーキングにて検討を行うこととしている。

# 一般従事者向け教育研修のカリキュラム構成(フレーム)・主要カリキュラム案の検討

<凡例>

【売買】売買・売買仲介向けの内容  
 【賃貸・管理】賃貸・賃貸仲介・賃貸管理向けの内容

必須項目の候補  
 選択項目の候補

## 主要カリキュラムの内容(案)

(項目及び想定する内容のイメージ案)※主に既存の教育研修制度(登録業務講習、登録講習)を参考としている。

※全て集合研修と通信教育による学習を基本とする。

### 基本的な考え方、学習のポイント

- ・従業者の社会的使命、従業者の基本的心得、組織人としての心得、継続的な自己啓発
- ・顧客サービスの意義、必要性、効果、種類と内容
- ・顧客の心理と接客の基本(マナー等の一般常識)
- ・情報提供、取引均衡・契約時・アフターサービス等の各段階で必要となる心構え、コンプライアンス

### 具体的内容、手法などのスタディ

- 物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ
- ・調査方法(現地調査・聞き取り調査・公簿等調査、法令上の制限調査、生活関連施設調査等)
- ・物件調査報告書の書き方、買主・購入希望者、入居希望者への分かりやすい説明方法



### 関連する法的関係知識

※参考:「登録講習」17年分

- ・媒介業務と宅地建物取引業法(業法、民法、個人情報保護法、消費者契約法などの関連部分)
- ・【売買】売買契約の実務と民法
- ・【賃貸・管理】賃貸借契約の実務と借地借家法

	資金計画	不動産広告等	その他知識	売買	賃貸・管理
① 従事者としての大切な心構え					
② 物件調査(土地・建物)					
③ 価格査定					
資金計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【売買】資金計画の概要(諸費用、税金基礎知識等)</li> <li>・【売買】住宅ローンの基礎知識、留意点(ローンの選択に関する助言ではなく、ローンの種類や借入れにあたっての留意点などを説明するための基礎知識)</li> </ul>				
不動産広告等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【売買】広告表示規制、景品規約等の概要</li> <li>・【売買】現地案内等による重要事項説明に先立つ情報提供の必要性など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【賃貸・管理】広告作成方法(売主への聞き取り、物件調査で必要となる調査事項など)</li> <li>・【売買】現地案内時の説明内容とポイント</li> </ul>			
その他知識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【知識】建物に関する基礎知識(建築の基本、宅地・建物、構造・工法、建材設備建物のポイント等)</li> <li>・【売買】その他、売買に関する実務知識(例:保険、金融、リフォーム知識など)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【賃貸・管理】賃貸・管理業務の基礎知識(敷金清算・原状回復に係るトラブル、更新手続等)</li> <li>・【賃貸・管理】その他、賃貸・管理に関する実務知識(例:空室対策、相続税対策、リフォーム知識など)</li> </ul>			
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					
物件調査から価格査定までの一連の流れのスタディ					
価格査定					
資金計画					
不動産広告等					
その他知識					
関連する法的関係知識					



## 2) 宅地建物取引に関わる資格体系における一般従事者の教育研修制度の位置づけについて

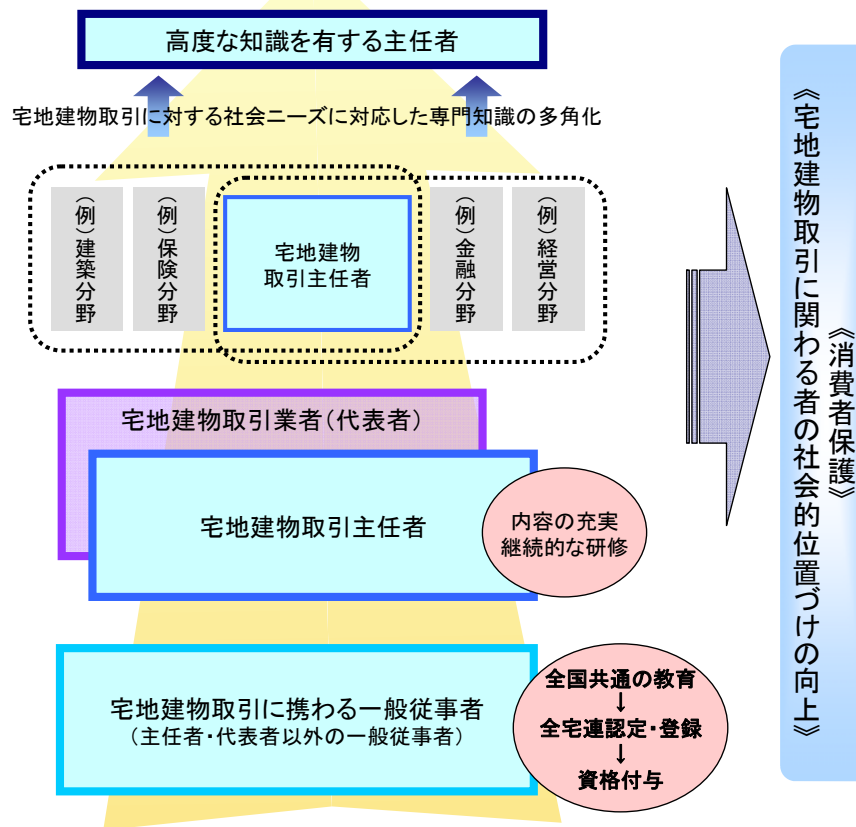
一般従事者の教育研修制度については、主任者資格の取得を目的としたものではなく、消費者に適正な情報の提供がなされることが重要であり、このためにも一般従事者が主任者に準ずる者として業務を円滑に遂行し、安心・安全な取引が実現するための消費者保護が求められている。

これらを実現するためには、宅地建物取引に関わる者への基礎的な知識(心構えや、実務に必要な知識・技能)を有する者を育成し、さらに消費者にとって安心や信頼感を向上させるためにも宅地建物取引に関わる者の社会的 position 付けの明確化として認定制度を構築していく必要がある。

認定にあたっては、消費者保護の見地から社会的な信頼を得るためにも履修者に対して一定の効果測定などを行い、基準を満たした者に対する登録制度や安心・安全の証である認定資格を付与していく必要であるとともに、一定水準以上の資質の維持を図るための更新制度などについても視野に入れたものとしていくべきと考える。

さらに、この制度構築を実現していくために欠かせないものとして、認定資格を有する者への評価とあわせ、安心・安全な取引の実現を可能とする宅地建物取引業者への優良事業者としての評価制度の構築も同時に必要となろう。

消費者への適正な情報提供(情報の非対称性解消)実現のためのあるべき体系的イメージ



### 3) 業界団体を含めた宅地建物取引業に従事する者全体の意識改革の必要性について

先にも述べたが、過去に実施された「宅地建物取引業従業者研修登録制度」の問題点として、以下のものがあげられている。

- 従事者の受講資格及び登録要件ともに所属企業の推薦を前提としているため、制度の活用は企業主に左右され、資質向上のための従業者個人の意欲にこたえられていない
- 中小事業者にとっては2日間の研修とは言え、経済的負担や従業者の日常業務への時間的制約等から制度活用が難しい状況にある

さらに、会員事業者へのアンケート調査結果でも、「受講にあたっての物理的な問題点」として、一般従事者を雇用する事業者では「受講する（受講させる）時間がない」との回答が多く見られる。

しかし、大規模事業者では独自の研修カリキュラムを充実させていることから、中小事業者全体による自主的な行動により、従事者の資質向上を図り、消費者保護を徹底することにより、社会的信頼を高めていくことが急務である。

また、消費者保護の社会的要請が高まりを見せれば、平成6年3月に開催された住宅地審議会不動産小委員会が出された意見のように、非主任者の従業者に対して、教育研修・登録制度を義務付ける法制化が必要ではないか等、宅地建物取引業者や従事者に対する規制が強化される可能性も考えられる。しかし、消費者保護の徹底には宅地建物取引に関わる者一人一人が日頃から高い意識を持って業務に従事することが重要であり、法制化による規制の強化ではその限界が危惧される。

そのため、宅地建物取引の業務に従事する一般従事者、宅地建物取引業者、さらには全宅連・全宅保証・宅建協会をはじめとする宅地建物取引業界全体が法制化によるものではなく、自主的に適正な情報の提供による安心・安全な取引の実現と消費者保護に向けて更なる危機意識を持って従事者教育を積極的に行うよう意識改革を促していく必要がある。

特に、全宅連は内閣府公益認定等委員会からも公益社団法人として認定されたことから公益的な活動の一環として、宅地建物取引業に従事する人材を育成していく見地から、本制度構築に向けて積極的に取組んでいくことが肝要である。

さらに、今後全国で均一的に資質の向上、維持が図られるための安定的な制度構築を図っていくためには宅建協会との協力・連携が不可欠であることから、宅建協会との一層の連携が図られていく必要がある。

### 4) 今後に向けて

今回の研究では、現行の教育研修制度の実態及び消費者側のニーズの調査を行い、現行教育研修制度の問題点を整理するとともに、宅地建物取引主任者の資格を持たない一般従事者向けの教育研修制度のあり方についてワーキングチームを設置し精力的

かつ集中的に検討を行った。

今後は、引き続き一般従事者向けの教育研修制度の早期実施に向けた具体的な検討を行うとともに、今後の不動産業界全体における人材育成を検討していく観点から、宅地建物取引主任者や、高度な知識を有した宅地建物取引主任者を対象とした教育研修制度の検討を行い、それらの連続性を確保することにより、一つの教育研修・資格体系の構築を行っていく必要がある。さらに、効果的な教育研修制度の構築に向けて、全宅連・全宅保証・宅建協会における相互連携を図りながら検討を行っていく必要がある。

本中間報告書は、以下のメンバーによる研究会において議論を行い、平成 23 年度の成果を中間とりまとめとしたものである。

### 平成 23 年度教育研修制度のあり方に関する研究会・委員名簿

(敬称略)

座長 岡本正治 弁護士  
委員 齊藤広子 明海大学不動産学部 教授  
委員 早川雅章 (財)不動産流通近代化センター 理事  
委員 土田あつ子 (公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
主任研究員  
委員 市川宜克 (社)全宅連 専務理事  
委員 山田美喜男 (社)全宅連・(社)全宅保証 人材育成委員会委員長  
委員 片岡義正 (社)全宅保証 苦情解決・研修業務委員会委員長  
(オブザーバー) 国土交通省 不動産業課  
(事務局) (社)全宅連事務局

また、教育研修制度の具体的なカリキュラムを検討するために、ワーキングを設置し、議論を行っている。

### 宅地建物取引業従業者教育研修検討ワーキング

(敬称略)

座長 山田美喜男 (社)全宅連・(社)全宅保証 人材育成委員会委員長  
委員 輪宝順一 (社)全宅連・(社)全宅保証 人材育成委員会副委員長  
委員 佐藤眞司 (社)全宅連・(社)全宅保証 人材育成委員会委員  
委員 檜崎博 (社)全宅連理事  
委員 高川佳子 弁護士  
委員 真鍋茂彦 (財)不動産流通近代化センター 教育事業部次長  
(社)全宅連 市川宜克 専務理事  
(社)全宅保証 田中武弘 専務理事