

Real Partner

The 50th anniversary



不動産キャリアパーソン で

検索

平成29年3月10日発行(毎月10日発行)通巻第464号 公益社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会 公益社団法人 全国宅地建物取引業保証協会



特集 みんなを笑顔にするために

28年度 宅建協会の取組みを紹介します!

地域に根づく宅建協会vol.2 神奈川県宅建協会

「不動産の日」アンケート結果 買い時感、3年ぶりに増加

紙上研修 全宅保証の業務—苦情解決事例と弁済事例

3

March 2017

宅建協会の取組みを紹介します！

岡山県宅建協会

マラソン同好会発足、4レースに出場

イベント

岡山県宅建協会は、協会PRと会員親睦を目的に、マラソン同好会を発足。28年度は岡山県内開催の4レースに出場しました。

ハトマーク入りの
特製ユニフォーム



福岡県宅建協会

地域交流イベント「よか街福岡」

イベント

福岡県宅建協会は、地域交流イベント「よか街福岡」やテレビでも活躍中の林修氏による講演会を行いました。また、昨年度反響の大きかった後継者不足・少子化対策のカップリングパーティーを今年度も実施しました。

防犯と防災が学べる来場者数1,000名超の人気イベント



佐賀県宅建協会

不動産講演会で 菊地弁護士が講演

講演

佐賀県宅建協会は、テレビで活躍中の菊地幸夫弁護士を講師に迎え、会員・一般消費者を対象にした講演会を行いました。

テーマ「身近な法律問題～土地と建物の法律相談～」



長崎県宅建協会

不動産フェアで澤口氏が講演

講演

長崎県宅建協会は、不動産フェアPRの一環として、脳科学者の澤口俊之氏を講師に迎え、講演会を行いました。

講演テーマ

「夢をかなえる脳～快適住環境で脳を育む～」



熊本県宅建協会

震災復興を願う「しあわせ発見フォーラム」

熊本県宅建協会は、熊本地震で怖い体験をした子どもたちに少しでも笑顔になってもらいたいという思いで、東京海洋大学名誉博士のさかなクンを講師に迎え、11月に「しあわせ発見フォーラム」を開催し、1,400人の親子連れが参加しました。

講師のさかなクン



講演

大阪府宅建協会

「たくっち運動会」を初開催

大阪府宅建協会は本年度、「たくっち運動会」を初めて開催し、全15支部260名が参加しました。大阪の不動産業発展のためにも、今後も会員交流の機会をさまざまな形で提供していきたいと考えています。

イベント



イメージキャラクター、たくっちも大活躍！

兵庫県宅建協会

「1.17ひょうごメモリアルウォーク」に協賛

兵庫県宅建協会は、阪神・淡路大震災の経験と教訓を忘れることなく、安全で安心な社会づくりを推進するためのイベント「1.17ひょうごメモリアルウォーク」に協賛しました。また、東北・熊本復興支援イベント「カンバイKOBE2016」にも協賛し、

募金を贈呈しました。

今後も、震災から復興した兵庫だからできる支援活動に取り組んでいきます。

メモリアルウォークの
ゴール会場



イベント

長崎 佐賀 福岡

熊本

岡山

高知

講演

高知県宅建協会

「明日を素敵に生きるには」がテーマ

高知県宅建協会は2月に、一般消費者を対象にしたセミナーを実施し、安藤和津さんをゲストに迎え「明日を素敵に生きるには」をテーマに講演会を行いました。

高知県観光特使
の安藤さん



全国47都道府県にある宅建協会では、不動産業界の発展と安心できる住環境を提供するため、さまざまなPR活動や社会貢献活動を行っています。講演会やイベントを通して少しでも不動産を身近に感じてもらいたい。そんな思いから、全国でいろいろな事業を展開しています。その中から、平成28年度に実施した宅建協会の取組みの一部を紹介します。

表参道にある新潟県のアンテナショップ



新潟県宅建協会 U・I・Jターンの 移住相談・情報提供

新潟県宅建協会は、県内の施設や東京表参道にある新潟県のアンテナショップで行う「にいがた暮らしセミナー」に参加し、行政との連携のもとU・I・Jターン希望者への移住相談や情報提供を行っています。

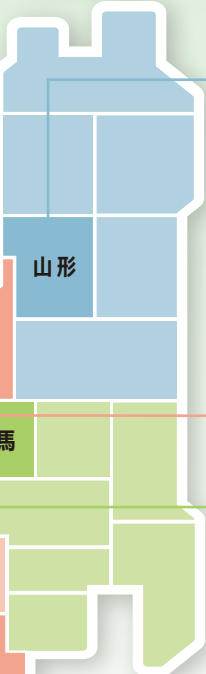


北海道宅建協会 「たっけんライブラリー」を実施

北海道宅建協会は、不動産全般に関する無料相談やパネルの展示、冊子の無料配布などを行う「たっけんライブラリー」事業に取り組んでいます。



平成23年度からほぼ毎月実施されている



山形県宅建協会 石川県宅建協会 森永卓郎氏の講演会

森永卓郎氏の講演会を、2協会で実施しました。石川県宅建協会では9月に不動産の日イベントの一環として、山形県宅建協会では11月に50周年式典講演会として行っています。



経済アナリストで
獨協大学教授の森永卓郎氏

群馬県宅建協会 民泊セミナーを実施

群馬県宅建協会は2月に、民泊セミナーを実施しました。途中、「群馬住みます芸人」として地元のPR活動をしているアンカンミンカンの2人がトークショーに加わり、会場を盛り上げました。



群馬県内3会場で実施

愛知県宅建協会 消費者セミナーで武田氏が講演

愛知県宅建協会は、各メディア等で活躍している武田邦彦氏を講師に迎え、不動産取引に関する消費者向けセミナーを行いました。



武田氏の講演テーマは
「人生を決める よい『環境』の住まいとは」



静岡県宅建協会 レディス部会発足10周年 記念講演会

静岡県宅建協会レディス部会は、自民党女性活躍推進本部長として女性の活躍推進を行ってきた上川陽子衆議院議員を招き、レディス部会発足10周年記念講演会を開催しました。

講演テーマは「女性が輝く社会を目指して」



*次号では、都道府県宅建協会のマスコットキャラクターを紹介します。



1 不動産流通推進センター 債務保証事業のご案内

(公財)不動産流通推進センターは、円滑かつ合理的な不動産流通市場の整備等を推進するため、特に中小不動産事業者や事業者団体の信用を補完する債務保証事業を行っています。保証料率の引下げ等により利用しやすくなっています。

○地域再生事業等支援制度[保証料率・年0.2%]

地域の再生、振興、活性化、既存住宅ストック等の有効活用、高齢者の居住安定等を図るため、不動産の改修等を行う事業を対象とします。空き家の改修・サブリース等も含まれます。複数の事業者、あるいは事業者団体等による協働の取組みで、地方公共団体等の支援措置があることが必要です。

○協業化事業円滑化資金(証券化事業)[保証料率・年0.2%]

複数の不動産業者(スポンサー、アセットマネージャー等)による不動産証券化事業について、特別目的会社の特定資産(不動産または信託受益権)の取得に際し、金融機関から借入れる優先債務(ノンリコースローン)に係る債務保証です。

○共同施設設置資金(事業者団体向け)[保証料率・年0.15%]

不動産業者団体等が、不動産会館等の新設・改修に要する資金を金融機関から借入れる場合の債務保証です。耐震改修、エレベーター等の設備更新なども含まれます。借入残高の2.0%以内の助成措置(当初3年間)も受けられます。

◆問合せ・ご相談

公益財団法人不動産流通推進センター(総務部)

TEL 03-5843-2070

Contents March 2017

- 02 特集 宅建協会の取組み
- 04 Information 債務保証事業／改正個人情報保護法
- 05 連載 vol.09 住宅・不動産この50年を振り返る
- 06 連載 vol.08 最近の裁判例から
- 07 連載 vol.90 知っていれば役立つ税務相談
- 08 連載 vol.08 (最終回) 社員のモチベーションアップ
- 09 連載 vol.10 (最終回) 外国人賃貸 注意点 トラブルQ & A
- 10 連載 vol.08 地域を笑顔でサポート! 日本エイジェント
- 11 連載 vol.02 地域に根づく宅建協会 神奈川県宅建協会
- 12 連載 vol.10 (最終回) インспекションと瑕疵保険
- 13 連載 vol.10 頑張っている女性を応援!
- 14 紙上研修 vol.158 全宅保証の業務
- 18 Topics 賀詞交歓会／不動産の日アンケート／キャリアパーソン「フォローアップサイト」／宅建業者からの申出の変更
- 20 宅建企業年金基金のご案内

Realpartner 3月号

2017年3月10日発行 通巻第464号

発行／公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会

公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会

発行人／伊藤 博 編集人／追分 直樹

〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-6-3 URL: <http://www.zentaku.or.jp/>

TEL 03-5821-8181 (広報) FAX 03-5821-8101

2 改正個人情報保護法 平成29年5月30日から施行

●改正のポイント●

- ・これまで通り、個人情報を取得する場合は本人の同意が必要ですが、今回の改正で新たに要配慮個人情報を取得する場合は本人同意を得ることが義務化されました。【参考：下記の主な改正点2(2)】
- ・オプトアウト手続きに係わる個人情報保護委員会への届出は名簿業者が対象です。宅建業者は必要ありません。【参考：下記の主な改正点5(2)】
- ・第三者提供に係る確認記録作成義務も名簿業者が対象です。【参考：下記の主な改正点4(1)】

参考：主な改正点

1 個人情報保護委員会の新設

個人情報取扱事業者に対する監督権限を各分野の主務大臣から委員会に一元化。

2 個人情報の定義の明確化

(1) 利活用に資するグレーゾーン解消のため、個人情報の定義に身体的特徴等が対象となることを明確化。

(2) 要配慮個人情報(本人の人種、信条、病歴など本人に対する不当な差別又は偏見が生じる可能性のある個人情報)の取得については、原則として本人同意を得ることを義務化。

3 個人情報の有用性を確保(利活用)するための整備

匿名加工情報(特定の個人を識別することができないよう個人情報を加工した情報)の利活用の規定を新設。

4 いわゆる名簿屋対策

(1) 個人データの第三者提供に係る確認記録作成等を義務化。(第三者から個人データの提供を受ける際、提供者の氏名、個人データの取得経緯を確認した上、その内容の記録を作成し、一定期間保存することを義務付け、第三者に個人データを提供した際も、提供年月日や提供先の氏名等の記録を作成・保存することを義務付ける。)

(2) 個人情報データベース等を不正な利益を図る目的で第三者に提供し、又は盗用する行為を「個人情報データベース提供罪」として処罰の対象とする。

5 その他

(1) 取扱う個人情報の数が5,000以下である事業者を規制の対象外とする制度を廃止。

(2) オプトアウト(※)規定を利用する個人情報取扱事業者は所要事項を委員会に届け出ることを義務化し、委員会はその内容を公表。(※本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合は、本人の同意を得ることなく第三者に個人データを提供することができる。)

(3) 外国にある第三者への個人データの提供の制限、個人情報保護法の国外適用、個人情報保護委員会による外国執行当局への情報提供に係る規定を新設。

◆詳細は個人情報保護委員会ホームページをご参照ください。

URL <http://www.ppc.go.jp/personal/preparation/>

住宅・不動産 この50年を振り返る

阪神・淡路大震災で甚大な被害 全宅連創立30周年、さらなる飛躍へ

今年、全宅連は創立50周年を迎え、全宅保証は創立45周年を迎えます。それを記念し、昨年4月号から連載で住宅・不動産の50年を振り返っています。第9回目は、平成7年から平成9年までの3年間を振り返ります。

平成7年1月17日に阪神・淡路大震災が発生。死者6,434名、行方不明3名、負傷者4万3,792名、住家全壊10万4,906棟、住家半壊14万4,274棟、全半焼7,132棟の甚大な被害をもたらしました（総務省消防庁・平成18年5月19日確定報）。全宅連、全宅保証、都道府県宅建協会は兵庫県宅建協会に速やかに義援金や救援物資を送り、現地を訪れ復興を支援しました。

こうした状況のなか、同年3月には東京で地下鉄サリン事件が発生し、大きな衝撃を与え、社会不安はますます増大しました。

金融ビッグバンと金融不安

平成8年になると、橋本龍太郎内閣が提唱した「金融ビッグバン」と呼ばれる金融制度改革が進められました。金融市場の規制を緩和・撤廃して、金融市場の活性化や証券業界の国際化が図られました。

金融ビッグバンで護送船団方式が崩壊したことにより、翌9年になると、4月に日産生命、11月に北海道拓殖銀行、山一証券と、大型金融機関の破綻が相次ぎ、金融不安が広がりました。同年4月に消費税の税率が3%から5%に上げられたことも、結果的に平成不況の長期化に拍車をかけることになりました。

平成9年6月26日に記念式典開催

平成9年に全宅連創立30周年、全宅保証創立25周年を迎え、6月26日に記念式典が開催されました。記念式典実行特別委員会の安野勇一委員長は「『国民のために在る宅建業者であるために』、宅建業協会の指導性が問われていると自覚し…」と記念誌で挨拶しています。

同年4月には、全国37不動産流通機構の統合と法人化が実施され、不動産流通機構は全国4法人による運営体制となりました。

宅建業法改正—媒介契約制度が充実

平成7年に宅建業法が改正され、平成9年に施行されました。バブル経済の崩壊を通じて不動産流通市場の不透明性・閉鎖性が問題となり、それを払拭して消費者保護を図るための改正が行われました。具体的には、指定流通機構を法律上で位置

第9回 平成7年(1995年)～平成9年(1997年)



阪神・淡路大震災



阪神・淡路大震災で
兵庫県宅建協会を
激励



全宅連創立30周年・
全宅保証創立25周年
記念式典



東日本不動産指定流通機構の
ホームページがオープン
(H9年)

参考文献：全宅連・全宅保証『全宅連創立30周年・全宅保証創立25周年記念誌』、全宅連不動産総合研究所『不動産業沿革史』

づけ、指定流通機構への物件登録対象に専任媒介契約を追加して、媒介契約制度が充実しました。また、免許制度を改正し、免許の有効期間を3年から5年に延長、免許基準、免許条件の追加等を行っています。

さらに、平成9年には改正も行われ、宅建主任者証の有効期間が3年から5年に延長されました。

速報！新聞折り込みチラシは「消費者契約の締結の勧誘」か？

新聞折り込みチラシが、消費者契約法上の「消費者契約の締結の勧誘」に当たるとした事例
(最高裁・平成29年1月24日判決)

■ 事案の概要

健康食品の小売販売業者が、自己の商品の原料につき免疫力を整え細胞の働きを活発にするなどの効用がある記載や、その商品によって疾病が回復した旨の体験談などを記載した新聞折り込みチラシを配布したところ、適格消費者団体（消費者団体訴訟を提起する資格を有する消費者団体）が、消費者契約法に基づき、当該事業者に対し、新聞折り込みチラシに上記の記載をすることの差し止めを求めた。

原審（大阪高裁）では、消費者契約法で差し止めが認められる「消費者契約の締結の勧誘」には不特定多数の消費者に向けての働きかけは含まれないとして請求が棄却されたことから、消費者団体が上告したのが本事案である。

■ 裁判所の判断

裁判所は、概ね以下のように述べて、消費者団体の上告を棄却した。

- 1 事業者が、その記載内容全体から判断して消費者が商品等の内容や取引条件などにつき具体的に認識し得るような新聞広告により不特定多数の消費者に向けて働きかけを行うときは、当該働きかけが個別の消費者の意思形成に直接影響を与えることもあり得ることから、不特定多数の消費者に向けられたものであっても、そのことから直ちに消費者契約法に定める「勧誘」に当たらないということとはできない。
- 2 しかし差し止めが認められるためには、消費者契約法に定める他の要件も満たす必要があるところ、上記記載はそれらの要件を満たすものとは認められないことから、消費者団体の請求を棄却した原審の判断は、結論においては認される。

■ 解説

1 消費者契約法における「勧誘」の取扱い

今回採り上げた事案は、不動産取引等の事案ではありませんが、事業者と消費者との間の売買・賃貸借につき適用される消費者契約法の解釈に関し重要な判断を示したものであることから、その内容を速報的に紹介します。

消費者契約法では、事業者が消費者契約の締結について「勧誘」するに際し、重要事項について事実と異なることを告げるなど消費者の意思形成に不当な影響を与える一定の行為をしたことにより、消費者が誤認するなどして消費者契約の申込みまたは承諾の意思表示をした場合には、消費者はこれを取消することができるとしています（4条・5条）。

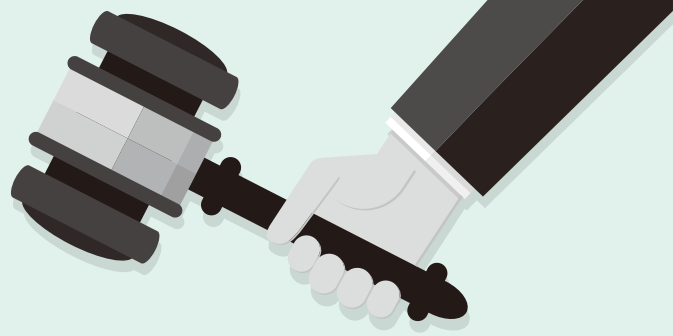
さらに、事業者がこれらの行為を「現に行い又は行うおそれがある」などの一定の要件を満たす場合には、適格消費者団体が事業者に対し、当該行為の差し止めを請求できるとされています（同法12条1・2項）。

2 折り込みチラシも「勧誘」に当たりうる

法令には、このような取消しや差し止めが認められる「勧誘」を定義する規定がないことから、本件では不特定多数の者に向けられた新聞折り込みチラシが、これに当たるかが争点となりました。そして最高裁は、これも「勧誘」に当たりうるとする判断を示したところで、したがって今後は、不特定多数の者に向けられた広告等であってもその内容如何によっては、消費者契約法上の措置が講じられる場合もあることになります。

3 広告とは、消費者が誤認しない内容にする

しかし実際に取消しや差し止めが認められるためには、広告等の内容が事実と異なることや、それによって消費者が誤認して消費者契約の申込みまたは承諾がなされるおそれがあることなどが必要となります。不動産取引では、宅建業法に基づく重要事項説明等があった後に契約がなされることであり、広告等のみによって取引意思を確定することは想定されません。したがって、本判決により不動産取引に直接影響が生じるとは考えられないところですが、無用な紛争を回避するため、今後も広告内容には十分に注意するとともに、当事者が誤認して契約に至ることがないように宅建業法に基づき適切に手続きを進めることが大切でしょう。



知っていれば役立つ税務相談

東京シティ税理士事務所 代表税理士 山端 康幸

アパート経営者の青色申告
～不動産所得の確定申告～

アパート経営者が確定申告する際の注意点等を教えてください。

アパート経営をする個人は、1年分の所得と税金を計算し、税務署に確定申告しなければなりません。その確定申告ですが、青色申告という制度を選択すると各種特典が受けられるようになっています。

1 青色申告とは

1年間の所得を計算するためには日々の記帳が必要ですが、「一定の帳簿書類」を備えつけ記帳を行うことを約す青色申告制度の承認申請を行っている場合には、税務上各種の特典が認められています。

■一定の帳簿書類

原則：仕訳帳、総勘定元帳（正規の簿記の原則による複式簿記が原則）

例外：現金出納帳、売掛帳、買掛帳、経費帳、固定資産台帳（簡易簿記）

これらの書類を原則として7年間保存しなければなりません。

2 青色申告の特典

① 青色申告特別控除が使える

以下の要件を満たしていれば、所得から65万円を控除することができます。

【主な要件】

- ・下記の「事業的規模」により不動産の貸付けを行っていること。
- ・「正規の簿記の原則」により取引の記帳を行っていること（市販の会計ソフトは「正規の簿記の原則」で記帳されます）。
- ・確定申告書に貸借対照表・損益計算書を添付して、申告期限内に提出していること。

【事業的規模】

次のいずれかの基準に該当していること。

- ・貸間、アパート等については貸室がおおむね10室以上であること。
- ・家屋の貸付けについてはおおむね5棟以上であること。

上記要件を満たしていない場合であっても、10万円を控除することができます。

② 青色事業専従者給与を支払うことができる

生計を一にしている配偶者その他の親族のうち、年齢が15歳以上で、その事業に専ら従事している人に支払った給与は、事前に提出した「青色事業専従者給与に関する届出書」に記載された金額の範囲内で必要経費として認められます（不動産の貸付を「事業的規模」で行っている場合に限られます）。

ちなみに白色申告書の場合、必要経費にできるのは配偶者の場合86万円、子供の場合50万円に限られます。

③ 損失の金額を3年間控除することができる

不動産所得に赤字が生じたときは、その損失額を翌年以後3年間にわたって各年分の所得から控除することができます。

④ 特別償却・税額控除を適用することができる

例えば、取得価額が30万円未満の少額減価償却資産は、業務の用に供した年に全額必要経費に算入することができます。（年間300万円が限度）。

3 青色申告承認申請書の提出期限

青色申告をするためには税務署長に対し「青色申告承認申請書」を提出しなければなりません。提出期限は表のとおりで、注意が必要です。

4 青色申告と白色申告の比較

青色申告を選択していない方を白色申告者といいます。白色申告者であっても帳簿の作成、保存は義務づけられています。そのため、白色申告者と10万円控除の青色申告者を比較すると、日常の保管方法、作成書類の難易度はさほど変わりません。

アパート経営者の方には青色申告をお勧めし、青色申告承認申請書を出来るだけ早く提出するようお伝えください。

● 青色申告承認申請書の提出期限

	基準日	日付	提出期限
新規開業した場合	開業日	1/1～1/15 1/16～12/31	開業した年の3月15日まで 開業日から2ヵ月以内
相続により事業を承継した場合（被相続人が青色申告者の場合）	相続開始日	1/1～8/31 9/1～10/31 11/1～12/31	相続開始日から4ヵ月以内 その年の12月31日 翌年2月15日

社員の意見を素直に受入れられない理由？

今や「ドッグイヤー」(犬は人の7倍の速さで成長・老化していくこと)と呼ばれるほど、世の中の動きは早くなっています。また、ビジネスの活動領域も広がり、一人だけですべてのことを知ることは難しくなってきています。そうすると、マネジメントするうえでも、最先端の情報に敏感な若者を含め、多くの社員の意見を活用することがますます求められるようになってきます。社員にとっても、自分の意見やアイデアが少しでも採用されれば、モチベーションが大きく向上しますし、ましてやそれがビジネスの成功に直結すれば、やる気も自信も飛躍的にアップすることでしょう。

このことはマネジメントをしている人であれば、誰もがわかっていてもかもしれません。ですが、「言うは易く行うは難し」といわれるように、実際にはこの通り実行するのはなかなか難しいものです。その原因の一つは、マネジメント層から見て、社員の意見やアイデアが不十分な場合が多いことにもあるでしょう。そのような場合は、採用できない理由を明確にし、今後の成長に役立つようにすることが望めます。それと同時に、優れた意見であれば受入れることも意図的に示すことが必要です。そうでなければ、社員全体のモチベーションが低下してしまいます。

ところが、優れた意見であっても、マネジメント層にとっては素直には受入れにくい心理が作用する傾向があります。ここでは、行動経済学の観点から、そのいくつかの事例を紹介しましょう。

その一つは、これまで何度か紹介した「アンカリング」です。「アンカー」は「錨」(いかり)のことであり、アンカリングは過去の成功体験や思い込みなどが心の錨となって、新しい考え方を拒絶する方向に作用することを意味します。蓄積された経験は大いに尊重すべきものですし、マネジメント層にとっては欠かせないものです。ですが、過去の経験や理論が、今でもそのまま通用するとは限りません。日本史などの教科書ですら、新事実の発見によって変化しています。

「反射的価値下げ」「一貫性の原理」に注意！

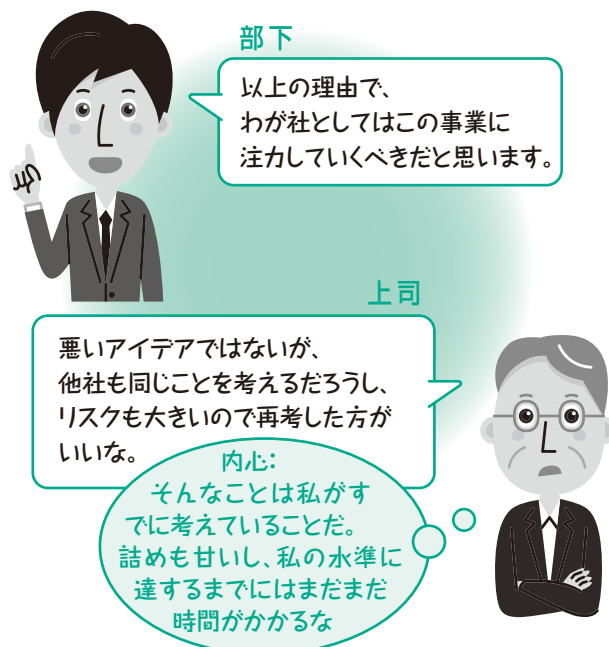
もう一つ、よく見られるのが「反射的価値下げ」です。社員が何かを提案してきたときに、それを明確な根拠もなく反射的に価値の低いものとみなしてしまう傾向です。その分野に関して

一目置いている人が発言する際には、こうした現象は起きにくいのですが、自分の部下や年下などの発言に対しては、ついこのように反応してしまうことがあります。相手が自分よりも優れている発言をしていることを認めたくない心理や「そんなことはすでに気が付いていた」と思いたい「後付け」心理などがその原因になっています。問題は、「反射的価値下げ」によって、得する人が誰もいないことです。マネジメント層は、会社にとって良い提案を却下してしまうことになり、提案した社員のモチベーションは大きく下がってしまいます。

三つ目の原因は「一貫性の原理」です。人間は自分の発言や態度、行動などについて、一貫したものにしたいという気持ちを持っています。「あの人はしっかりとした信念に基づいて行動している」と評価されたい気持ちもあれば、一定の判断軸を持たないと意思決定に困る場面があることなどによるものです。ですが、想定外の事態が起きることもありますし、より大きな視点で見ると、そこでいう一貫性は自己満足にすぎない場合がありますので、こだわりすぎると判断を誤ります。

ここまで読まれて、少しでも思い当たる節はなかったでしょうか。大切なことは、社員から何らかの提案などがあつたときには、自分がこうした心理傾向に陥っていないか、注意深く自問自答しながら判断していくことだと言えるでしょう。

●「反射的価値下げ」は得する人が誰もいない



外国人は日本経済・産業の重要な担い手

NPO 法人かながわ外国人すまいサポートセンター 理事長 ^{べい あん} 裴 安

日本で暮らす外国人はさらに増えると予測されます。
私たちは地域でどのように心掛け、
対応すればよいのでしょうか？

A 「かながわ外国人すまいサポートセンター」(以下「すまセン」)は、2001年に発足した小さな団体です。発足当時は外国人の民間賃貸住宅入居をサポートし、住まいに関するトラブルについてアドバイスをすることを主たる活動としていましたが、活動を始めるや否や、抱えきれないほどのさまざまな多くの問題が持ち込まれるようになりました。

住まいの問題だけでなく、さまざまな難問に対応

「家もないけど仕事もない」「派遣切りであって社宅から出され、ネットカフェで過ごしていた。手元に現金5,000円しかない。どうしたらよいか」「離婚したいから家を探して」「ケガをして仕事ができなくなった、家賃が払えない」「子供がいじめにあったが、学校が対処してくれないから転居したい」「本国から家族を呼び寄せるので、より広い部屋を探している。入国の手続きの仕方も教えてほしい」「退去時、敷金が戻ってこない」「公営住宅の申し込みをしたいが、用紙の書き込み方が分からない」などなど、数えきれないほどです。

実際には、相続や住宅の売買で詐欺にあったなど複雑困難かつ深刻なケースもかなりありました。

このような問題が持ち込まれた場合にも、「すまセン」では相談者の話をできるだけ詳しく聞き、スタッフ間で必要とするサポートについて話し合います。

外国語で対応するハローワークを紹介し、同行したり、不当解雇の場合は労基署に連絡を取ったり、離婚したい人に対しては理由を十分に聞いた上で司法関係者に、入国手続きについては行政書士に、それぞれ繋がります。いじめについては教育委員会や外国人の子供たちをサポートするNPOに連絡を取り、事情を伝えたりもします。

お金がなくて行き場のない人については、とりえず簡易宿泊所を紹介し、生活困窮者をサポートする団体、ホームレス支援団体に繋がります。

敷金トラブルなど住まいに関しては、宅建協会や司法書士、場合によっては弁護士に繋げ、「すまセン」も一緒に問題解決に当たります。公営住宅の申し込みについては、スタッフが本人たちから話を聞き取りながら記入サポートを行います。

やりっぱなし、たらいまわしにしないことが私たちのモットーなので、その後の対応についても確認しながら家探し、言葉など「すまセン」でできることについては引き受けることにしています。

「住まい」について困っている人たちは仕事や生活の上で困難を抱えている人たちが大多数で、不動産店に連絡を取り家探しをするだけでは問題解決に至らない場合が少なくありません。



ますます増える言葉や生活習慣が異なるお隣さん。チームでの問題解決が理想

今後、日本の人口は減少する見込みでこれに伴い労働人口も減少します。

国は、急場しのぎのために「女性の活躍は成長戦略。多くの女性が市場の主人公となるためには家事の補助などの分野に外国人のサポートが必要だ」とし、外国人家政婦の受け入れを提唱し、す

で一部の地域では家事労働者が働き、また「外国人技能実習制度」という仕組みの中で多くの外国人たちが技術、生産の現場で働いています。

このような人たちは今後も増え続け、日本の経済と産業の重要な担い手となり、私たちの周囲には言葉や生活習慣が異なるお隣さんが今まで以上に増えることになります。そうなる、当然のことながら外国人の家と生活に関する相談や苦情なども増えるでしょう。そんな時には行政、地域、専門家と連携し、チームで問題解決に当たっていただければと思います。「かながわ外国人すまいサポートセンター」のような団体を作り、みなさんで支えて行くことが、外国人の住まい探し、トラブル解消への道に繋がることを祈っています。

地域を笑顔でサポート！

空き家対策

地域貢献 etc.

編集／全宅連不動産総合研究所

株式会社日本エイジェント（愛媛県）

“お客様感動満足”という住まいサービス

愛媛県松山市の(株)日本エイジェントは、不動産オーナーに代わりプロパティマネジメントを行う「不動産経営代行」をメイン業務に不動産賃貸仲介業を展開し、管理戸数1万2,000戸の実績を持っています。「弊社の商品は決して不動産ではありません。“お客様感動満足”という住まいサービスです」(乃万取締役)を事業目的に、独立系企業として業界初の数多くの取組を行っています。

無人店舗・スタッフレスショップが121カ所に

1981年創業の不動産業としては後発組ともいえる同社では、情報開示・IT化を積極的に推進。1989年には物件検索と管理業務ソフトを自社開発し、その後、同システムを導入した無人店舗『スタッフレスショップ』を立上げました。来店者の「不動産会社は入りづらい」という声から生まれたシステムで、同業他社からの問合せが相次いだことからフランチャイズ化し、現在ショッピングセンターや百貨店などの商業施設を含め全国33都府県121カ所に導入されています。



同社が入居率アップのためにこだわっているのは、①リーシング(客付け)力②テナントリテンション(入居者保持)の2つ。入居者が求めるのは、安価な家賃や内装ではなく「入居後の安心な生活」ということから、24時間365日対応の『レスQおたすけ倶楽部』を立上げました。また入居者が自由に壁紙をオーダーメイドできる『リクエストマンション』も開始しています。同サービスの費用はオーナー負担ですが、継続的な更新によ

る長期入居という発想が客付け力となり、空室対策サービスとしてオーナーからも好評を得ています。

仲介業者への支援策として取組む『アソシエーションシステム』についても、登録料・利用料無料の客付け斡旋サポートネットワークとして255社が登録し活用しています。

クレーム対応を会社の使命とする企業文化

同社では、入居者からのクレームを「お困りごと」として位置づけ、自社対応することで“お客様の悲鳴”を直接キャッチすることを重視しています。一般的にクレーム対応は敬遠される業務ですが、同社では会社の使命として位置づけ、その対応・解決に貢献した社員を「ベストお困りごと大賞」として毎月表彰。顧客満足度についても社員による評価を軸に、お客様最優先、現場提案型の企業文化を構築しています。

地方出身者を応援、東京進出を機に全国展開

2013年の中野店(東京都)出店を機に“第二期創業期”をスタートした同社。東京に進出しても、創業時からの基本理念に掲げる「単なる箱を売っているのではなく、その先にあるライフスタイル、そこから得られるお客様の満足、感動が大切だ」という思いは変わりません。“地方出身者を応援する不動産会社”というコンセプトの下、2015年に品川店、2017年4月には有楽町店をOPEN。今後、国際事業部も設立予定。競合他社が多いためWebマーケティングを強化するとともに、入居者コミュニティ『HEYA コミュ』を充実させ、来店時の満足度を追求していく方針です。

入居者の感想を集めた「ドリームウォール」、更新通知ハガキとして活用(中野店)



東京事業部
ゼネラルマネージャーの
乃万(のま)春樹取締役



公益社団法人への移行 地域に根づく宅建協会

H27年度に宅建士試験協力機関を受託。独自体制を構築
神奈川県宅建協会

平成24年4月に全宅連・全宅保証は公益社団法人に移行し、都道府県宅建協会については現在、35協会が公益社団法人に移行し、12協会が一般社団法人として運営を続けています。全宅連は一般社団法人12協会の意見を踏まえた上で公益社団法人への移行を支援していきます。

公益社団法人に移行した35協会のほとんどは、行政や公的機関との連携が強化され、消費者や地域との接点が増えたことで、協会の認知度が高まっていると感じています。連載第2回目となる今回は、平成25年4月に公益社団法人に移行した神奈川県宅建協会（以下、神奈川宅協）について紹介します。

宅協単独受託中で全国1位受験者数

工夫した取組に日本不動産学会「田中啓一賞」を受賞

宅地建物取引士資格試験は、（一財）不動産適正取引推進機構の受託業務で、当日の試験業務などは協力機関が中心となって行っています。神奈川宅協は以前より要望していた成果として、県の平成27年度協力機関選定の見直しで県審議会にプレゼンを行いました。その結果、協力機関に選定され、県側も「公益社団法人に委託でき宅建業発展のため尽力願いたい」との意向が示されました。宅建士となって初回からの受託は「公益社団法人への移行で巡ってきた大きなチャンスと公益事業の通し柱」（同協会・坂本久会長）と振り返ります。

諸般の事情で前任機関との引き継ぎがなく、運営主体としての経験がない中で、運営スケジュール、体制を整え、独自の運営マニュアルや役割別ハンドブックも作成。さらに組織力を動員し役員・会員・職員が三位一体となり、総勢1,200人規模で取組み、確実に終了しています。

これらの取組みが評価され、不動産実務・政策形成で積極的・ユニークな活動成果を表彰する（公社）日本不動産学会「田中啓一賞」も27年度に受賞しています。



宅建試験運営受託で田中啓一賞を受賞

神奈川県試験地総本部長
坂本久会長

公益事業と行政との連携強化に期待

さまざまな地域活動や公的機関との協力体制に取組んできた神奈川宅協ですが、協会草創期からの相談事業等の消費者保護を中心とした事業実績が実を結び、県の推薦により消費者庁から功績が認められ、平成23年に「ベスト消費者サポーター章」を受章しました。宅建業関係団体では初、47都道府県協会先駆けての受章となり、公益移行への弾みとなりました。

「公益社団移行で、今まで以上に地域・公的機関からの依頼が増えるようになった」（同）そうです。県と締結した「地域見守り活動に関する協定」や受託業務拡大、行政相談窓口への相談員対応増加、県警との安全協力体制強化、町内会活動参加職員の増員など、市や区から表彰・感謝状が授与され、対外的な信頼性が高まっています。こうした活動の場が広がったことで、「住民との距離が近くなり、協会活動を知っていただけるようになりました」（同）と実感。また、女性部会がエイズ対策推進に貢献し県からレッドリボン賞を受賞、事務局が横浜市から男女共同参画社会活動表彰「よこはまグッドバランス賞」を2年連続で受賞するなど、公益事業の後押しと職員の士気向上にもつながっているようです。

よこはまグッドバランス賞
で2年連続認定事業所に
岡田日出則専務理事
（前列中央）と事務局職員神奈川県と
「地域見守り活動」で協定

消費者支援功労者表彰を受章



インスペクションと瑕疵保険入門

住宅保証機構株式会社 営業推進部長
手塚 泰夫

宅建業法改正概要とインスペクションの位置づけ

今回は最終回なので、現段階での宅建業法改正の概要およびインスペクションの位置づけ等について解説します(下記(1)①②③については今後、国交省の省令・ガイドライン・Q&Aが公表される予定です)。

■改正の概要

(1) 既存の建物の取引における情報提供の充実(平成30年4月1日施行)

宅地建物取引業者に対し、以下の事項を義務付けることとします。

- ①媒介契約の締結時に建物状況調査(いわゆるインスペクション)を実施する者のあつせんの有無に関する事項を記載した書面の依頼者への交付
- ②買主等に対して建物状況調査を実施しているかどうか。実施している場合はその結果の概要等を重要事項として説明
- ③売買等の契約の成立時に建物の状況について当事者の双方が確認した事項を記載した書面の交付

(2) 消費者利益の保護の強化と従業者の資質の向上(平成29年4月1日施行)

- ①営業保証金制度等による弁済の対象から宅地建物取引業者を除外
- ②事業者団体に対し、従業者への体系的な研修を実施する努力義務を付加

■既存の建物の取引における情報提供の充実

①媒介契約締結時、②重要事項説明時、③売買契約締結時、の3つの時点それぞれの新たな措置内容と期待される効果のイメージは、図のとおりです。

それぞれの時点での宅建業者にとって

の注意点を整理すると次のとおりです。

①媒介契約締結時

- ・インスペクション自体が義務化されたわけではありません。
- ・媒介契約時にインスペクション業者についてあつせんの有無を記載することが想定されています。
- ・「インスペクションとは何か?」と売主・買主から問われる可能性が高いため、説明できるようにしておかなければなりません。

②重要事項説明時

- ・インスペクションを実施している場合は、実施した者が作成した「建物状況調査の結果の概要」を説明することが想定されています。
- ・インスペクションの有効期間は1年間。
- ・結果によっては売買価格に影響を与える可能性があります。
- ・瑕疵保険を前提としたインスペクシ

ンを実施した場合、結果(合格の場合)を活用して既存住宅瑕疵保険申込可能。

③売買契約締結時

- ・インスペクションの結果の概要について重要事項説明を行った場合、売主・買主双方が確認した事項として記載することが想定されています。
- ・インスペクションを実施していない場合でも、建物の構造耐力上主要な部分等の状況で売主・買主双方が確認し、契約内容に影響する事項があれば記載することが想定されています。

* * *

今後、既存住宅の取引が増えることが予想されます。インスペクションを有効活用するとともに、瑕疵保険で保証が提供され、消費者からの信用・信頼を得て、ますます発展されますことを願っています。

●情報提供の充実(①媒介契約締結時、②重要事項説明時、③売買契約締結時)

【新たな措置内容】

【期待される効果】

①媒介契約締結時
宅建業者がインスペクション業者のあつせんの可否を示し、媒介依頼者の意向に応じてあつせん

・インスペクションを知らなかった消費者のサービス利用が促進

②重要事項説明時
宅建業者がインスペクション結果を買主に対して説明

・建物の質を踏まえた購入判断や交渉が可能に
・インスペクション結果を活用した既存住宅売買瑕疵保険の加入が促進

③売買契約締結時
基礎、外壁等の現況を売主・買主が相互に確認し、その内容を宅建業者から売主・買主に書面で交付

・建物の瑕疵をめぐった物件引渡し後のトラブルを防止

※国土交通省記者発表資料「『宅地建物取引業法の一部を改正する法律案』を閣議決定」(H28.2.26付)より抜粋

Realtor Woman

女性力を融合した多彩なアイデアで飛躍

このページでは、不動産業界で活躍されている女性を応援するとともに、住まいの賃貸・購入を考えておられる女性を応援します。



伊藤さんの「づつ道具」。レモンガラスのルームフレグランス（左側のボトル）は女性ならではの気配り。

SOHO対応で女性の潜在需要掘起こし

女性ならではの視点を生かした取り組みで、着実に実績を重ねている同社。物件オーナーからの要望が増えている空き室対策についても、女性ニーズを意識したターゲットの絞り込みを行っています。

近年、名古屋でもエステサロン・SOHO（自宅兼事務所）需要が増加していますが、事務所物件の場合、初期費用がかかることがネック。そこで伊藤さんは、住宅契約の範囲内で対応できるSOHO利用を提案しています。初期費用が抑えられるため、家賃が少し高くても入居する可能性が高く、「空室になりがちな1階でも埋まりやすい。自宅兼用ということで入居者もきれいに住んでくれます」（伊藤さん）。とくに女性の場合、エステ・ネイルサロン、フラワー教室など小スペースで起業できるため、物件ニーズが上昇中。

改修費用はオーナー負担ですが、家賃がアップし、空室期間もなくなり、確実に満室になると好評です。収益性を重視しつつも、主婦のソーシャルビジネスという潜在需要を掘起こし提案できるのが伊藤さんの強みとなっています。

そんな伊藤さんを支えているのは、地元の働く女性たちのネットワーク。母校のOB会や女性リーダーの会「一般社団法人フェミニンリー

ダーズ」に加え、女性の不動産情報プラットフォーム「bijin estate（美人エステート）」の設立にも参加し、現在は愛知エリアの担当エージェントです。

時代とともにライフスタイルも変化し、不動産業者も臨機応変な対応が求められています。伊藤さんは「女性ならではの柔軟さで組織の枠を超えたつながりができれば、いろいろな課題に対するアイデアも広がります」と考え、今後さまざまなネットワークを融合させ活用していく予定です。

“不動産＋音楽”でコミュニティ作りも

会社を立ち上げたとき、伊藤さんは「40歳までに自分の物件を持つ」という目標を立てました。将来は女性向け賃貸仲介事業「メゾン・コンシェ」は分社化し、コンサルティング業務を軸にしたいと考えています。目標まであと5年、子育てもしながらの業務ですが、「子育てしながらやりたいことを実現しているママも多く、そのパワーはすごいと感じています。そういったみなさんのニーズに合った不動産も提供していければと思っています」。

バイタリティ溢れる伊藤さんですが、やはり「音楽は忘れられません」と笑顔で語ります。音楽好きなオーナーと知り合い、物件の内覧会場でミニコンサートを開催することもあります。そんな想いから、楽器演奏ができる物件やライブ情報、音楽仲間募集など、“不動産と音楽”をキーワードにしたWebサイトを作ることも検討しています。

女性専用アパートメントの内覧会でのミニコンサート



（株）クリエイティブ・パートナーズ
【愛知県】②

社長 伊藤 有希さん

紙
上
研
修

全宅保証の業務

苦情解決事例と弁済事例[平成28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」「弁済業務」は消費者を保護するためのものであり、重要な必要的業務です。

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、平成28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「(媒介物件のための)手付金保証制度」と業法の規定の範囲内で行っている任意業務としての「手付金等保管制度」のご紹介もいたします。



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おり、本会会員が取引の相手方ではない苦情や宅地建物取引とは関係のない苦情は、本業務の対象外となります。

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」(業法第64条の5)と定められており、これを拒んだ場合、本会の除名対象となります(本会定款第11条)。

当該苦情が自主解決もしくは撤回されない場合は後述の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。

(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〈注1〉)の有するその取引により生じた債権」に関し、認証限度額〈注2〉の範囲内で本会が会員に代わり取引の相手方に当該申出に係る債権を弁済する業務をいいます。弁済業務での対象債権は会員との宅地建物取引上の債権に限定されるので、不動産取引のすべてが対象となるわけではありません。

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。「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ません。なお、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「代位弁済」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るので「保険」ではありません。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、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1〉 業法改正により平成29年4月1日以降の取引に係る宅地建物取引業者からの申出は、弁済対象外となる。

〈注2〉 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。

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：借主 会員：媒介

◆申出人・借主は、会員を媒介として賃貸借契約を締結しようとした。しかし、会員の指示で契約前に家賃等を会員に預け、引越しの準備を進めていた。ところが、契約に至らなかったために希望する物件に入居することができず、会員から預け金の返還を受けた。会員に対し、引越し費用や仮住まい費用の支払いを求めるが応じないため、苦情解決申出を行った。

■示談金50万円で和解が成立し、申出人に支払われたため解決に至った。

解決事例2 申出人：買主 会員：媒介

◆会員の媒介で購入した土地が都市計画制限区域（緩衝緑地）内にあることが判明し、結果、当初予定していた長期優良住宅の建築ができなくなり、150万円の補助金も受けられなくなった。重要事項説明では、この件に関して説明はなく、この損害額を媒介業者に支払って欲しいと、苦情解決を申出た。

■担当委員会が申出人ならびに会員に対し事情伺いを行い、会員に対しては重要事項説明の不備を指摘し、早急な対応を促したところ、媒介手数料の一部を返金することで和解が成立し、解決に至った。

解決事例3 申出人：買主 会員：売主

◆申出人は、会員を売主として700万円で土地を購入し、代金全額を支払い、所有権の移転を受けた。建物建築に先立ち、ハウスメーカーが地盤調査を行ったところ、本物件は軟弱地盤であることが判明。地盤改良に多額の費用を要するため、隠れた瑕疵であるとして会員に代替地の提供、契約解除、地盤改良費の負担等を求めたが、会員が対応しないため本会に苦情解決の申出を行った。

■会員が本件土地を買戻すことで合意書が締結され、金員の支払いと所有権移転登記の抹消手続きが完了したため、申出人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

◆申出人は、会員から「安く買える土地がある、後に高く売れる」、申出人が他の業者から購入させられた土地を下取りするので勧誘され、370万円で購入契約をし、下取り150万円、差額220万円を支払い、登記を完了させた。転売の見込みない土地を相場より高い金額で購入させられたとして220万円と弁護士費用22万円の合計242万円を不法行為による損害として苦情解決を申出た。

■会員から、分割にて申出債権額242万円の支払いを受けたので、申出人代理人弁護士から撤回届が提出された。

解決事例5 申出人：買主 会員：売主

◆申出人は、取引物件の売り情報を得、会員から土地を購入する目的で、申込金100万円を支払った。しかし購入希望者が先におり、会員は購入することができなくなったため、申出人は申込金の返還を求めたが65万円のみが返還されただけで、以後、会員と連絡が取れなくなり残金35万円の返還を求めて苦情解決申出を行った。

■会員より35万円全額が申出人に返還され、解決した。

解決事例6 申出人：買主 会員：売主

◆申出人を買主、会員を売主とした中古住宅の売買契約を締結し、申出人は契約時に手付金200万円を支払ったが、会員が引渡日までに根抵当権の抹消ができなかった。そこで、申出人及び会員は契約解除に関する覚書を締結し、申出人は支払済手付金の返還を受けたが、違約金380万円については支払期限までに支払いがなく、催促したところ30万円のための支払いがあり、その後一切の支払いがないため、苦情解決を申出た。

■会員より申出人へ違約金残金が支払われ、解決に至った。

解決事例7 申出人：借主 会員：媒介

◆マンションの賃貸借契約を交わすため、申込金と仲介手数料の合計78,800円を支払ったが、キャンセルしたく仲介業者である会員に伝えたが、申込金等の返還を拒否されたため、苦情解決申出を行った。

■委員会より、媒介業者として受領した預り金の返還義務があることを伝え、後日、申出人へ78,800円が返還されたことから解決した。

解決事例8 申出人：買主 会員：媒介

◆申出人は、会員の媒介により土地売買契約を締結した。建

築確認申請ができず、現況のままでは接道できず、位置指定道路を造らなければ住宅が建てられないことが判明したため位置指定道路費用の負担を求めて苦情解決を申出た。

■位置指定道路申請に関する書類の作成及び費用は会員が負担し、工事費用については申出人が負担することで合意した。位置指定道路が完成し、建築許可がおりたため、苦情解決となった。

解決事例9 申出人：買主 会員：媒介

◆申出人は、会員を媒介としてマンションを購入した。申出人は、契約前より犬を飼っており、そのことを事前に会員に伝え、ペット飼育可との説明を受けて購入したところ、引渡し後、ペット飼育禁止であることが判明。そのため申出人は転居せざるを得ない状況となり、会員に対し損害賠償を求めたが、会員がこれに応じないため、苦情解決申出を行った。

■会員より、合意書で約定した金員の支払いがあったため、解決届が提出された。

3 弁済認証申出→認証決定事例

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：交換 会員：交換

*会員が抵当権抹消費用を支払わないため、その支払いを求めた損害賠償請求事例

●事案の概要

平成25年5月、申出人の夫（土地A）と会員（土地B）は土地の交換契約をした。同年10月、申出人は夫が死亡したことから交換土地（土地B）を相続した。

申出人は土地の交換契約をしたことを知らず、平成27年9月、自分の所有だと思っていた土地Aに建物が建っており、確認したところ、その事実を知った。

交換により取得、相続した土地Bは、会員代表者名義の根抵当権（共同担保）が設定されたままになっていた。

申出人は根抵当権者である金融機関に相談し、920万円で解除してもらえることになった。しかし、会員業者は廃業したため申出人は920万円の支払いを求め、本会へ認証申出を行った。

その後、申出人へ620万円の入金があり、自己資金300万円と合わせ根抵当権の抹消を行ったため、債権額は300万円となった。

●結論 認証300万円

申出債権である根抵当権抹消費用300万円は、会員との宅地建物取引から生じた債権と認められるので、会員の債務不履行による損害賠償請求として、根抵当権抹消費用300万円を認証と判断した。

認証事例2 申出人：売主 会員：媒介

*不明瞭な特別依頼広告費の支払済金員の返還を求める事例

●事案の概要

平成26年1月、申出人は会員との間で、土地売却に係る専任媒介契約を締結した。

同日、申出人は会員に対し、特別依頼広告掲載申込書（45万円、掲載種類は新聞他、3回）を提出して、45万円支払った。この申込書等によると、申出人が会員に特別に依頼した広告の料金及び遠隔地への出張旅費は申出人負担とし、売買契約成立時に実費精算するとされていた。

その後、申出人は、会員より広告掲載の連絡を数回受けたが、会員と連絡が取れなくなったため、特別依頼広告費45万円の弁済を求め、本会へ認証申出を行った。

●結論 認証45万円

提出資料等からは、会員が予め費用の見積もりを提示して申出人に説明していたとは判断できないし、実際に要した費用について、明細書に領収書等の立証書類を添付したなどの事実を確認できないことから、会員の特別の依頼に係る費用の請求が国交省の定めている「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」に従った適切な運用を行ったとは判断できないとして、45万円を認証と判断した。

4 手付金等保管制度・手付金保証制度

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おります。

(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に実施しています。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（本会では実施しておりません）。

※完成物件の取引とは…契約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、その土地は完成物件とはならず、「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。

※手付金等保管制度は全宅保証会員のみが利用可能で、保管料は無料となっています。

上記の「手付金等保管制度」「手付金保証制度」は、各都道府県に設置されている本会の地方本部が業務の受付窓口となっていますので、利用希望の本会会員の皆さまは、所属する地方本部担当窓口までお問い合わせください。利用案内書および手続用紙の準備をしております。

●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	- 保証協会会員が客付けた取引の流通機構登録の国内所在物件 - 建物または660㎡以下の宅地(地目の宅地) - 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 - 差押、仮差押が設定登記されていないこと - 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 - 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 - 宅地建物取引業者以外の者が業とした売買でないこと - 宅地建物取引業者が売主の代理となっていないこと - 売主と登記名義人が同一であること - 売主と抵当権等の債権者が同一である。または相続等の場合に、それを証する書類があること。	- 業者売主の完成物件のみ - 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) ※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、代金に充当する金員
保証または保管の機関	手付金保証付証明書発行より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引渡し及び所有権移転登記完了まで ※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	1,000万円または売買価格の20%に相当する額の低い方 - ただし手付金の元本のみ	—
業法	—	宅地建物取引業法第41条の2

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」で下記あて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・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

1 全宅連・全宅保証 賀詞交歓会を開催

全宅連・全宅保証は1月16日、東京・ホテルニューオータニで新年賀詞交歓会を開催し、田中良生国土交通副大臣をはじめ多くのご来賓の方にご臨席いただきました。

冒頭の挨拶で伊藤会長は、「2017年度税制改正では事業用地資産の買い換え特例など各種特例措置の延長がすべて実現した」と評価するとともに、「宅建業法改正でインスペクションの情報提供の義務付けや宅建士、従業者教育の充実などが規定された。これを機に、不動産キャリアパーソンへのさらなる充実に取組んでいく」と意気込みを語りました。今年は全宅連50周年、全宅保証が45周年を迎える節目の年となります。「記念事業に向けてしっかりと準備をしていきたい」と話しました。



伊藤会長が挨拶



田中良生国土交通副大臣が挨拶

2 不動産に関するアンケート 買い時感、3年ぶりに増加

全宅連・全宅保証は9月23日を「不動産の日」と定め、住宅の居住志向および購買等に関する意識調査を毎年行っています。今年度は平成28年9月11日～10月31日の期間にインターネット調査を行いました(有効回答数14,011件)。

◆4人に1人が「買い時」。マイナス金利も影響

不動産を買い時だと思うは24.9%(前年比+9.7ポイント)、「思わない」は22.3%(同-1.0ポイント)で、全体的に買い時感が増していることが分かりました。買い時だと思う理由として、「税制優遇の実施」38.7%が最も多く、「住宅ローン金利が上昇しそう・今の金利が低いので」29.7%(同+20.6ポイント)が2位に急浮上しました。一方、買い時だと思わない理由1位は「収入の不安」40.6%でした。

◆瑕疵保険・インスペクション、6割が「必要」

中古住宅購入時に必要なこととして、「履歴情報」65.0%、「インスペクション」63.1%、「瑕疵保険」60.9%と前年同様、いずれも6割を超えました。一方、瑕疵保険を「知らない」は54.1%、インスペクションを「知らない」は72.6%との結果も。認知率は、年代別では若年齢層、男女別では女性が低い傾向にあります。

◆選んでもらえる店舗とは?

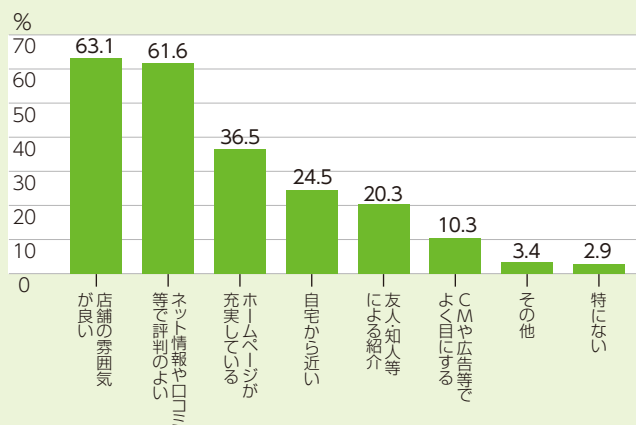
不動産店に対するイメージに対して、回答全体を「よい」「わるい」で大別すると、「よい」の回答が66.1%となり、2014年、2015年と比較して約7ポイントアップしました。不動産仲介業をテーマにしたドラマが放映された影響も表れているのかもしれない。

不動産店を選ぶポイントは「店舗の雰囲気」63.1%、「ネット情報・口コミ」61.6%が上位を占め(図表1)、不動産業者に期

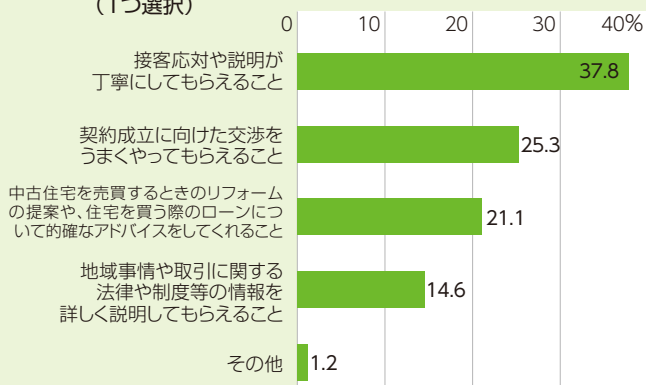
待することは、「接客対応や説明の丁寧さ」37.8%が1位になっています(図表2)。特に、若年齢層では接客や店舗の雰囲気重視していることが分かりました。

すべてのアンケート結果は全宅連Webサイトで、ご覧にすることができます。物件情報の入手方法や、物件選定のポイントなど全17項目の調査結果が掲載されていますので、実務にご活用ください。

図表1●不動産店を選ぶポイント(複数選択可)



図表2●宅建業者(不動産会社)に対して最も期待すること(1つ選択)





3 全宅保証からのお知らせ 宅建業者からの申出の変更

平成29年4月1日からの改正宅地建物取引業法(平成28年6月3日公布)の一部施行に伴い、宅地建物取引業者からの苦情解決・認証申出について、本会の取扱いを次のとおり変更します。

宅地建物取引業者の申出について

—平成29年4月1日以降の取引に係る申出—

宅地建物取引業者は、本会弁済業務の申出人の対象者とはなりません。

被申出会員が社員資格を有している場合に限り、本会苦情解決業務の対象とはなりますが、自主解決が不能の場合、当業務を終了させていただきます。

—平成29年3月31日以前の取引に係る申出—

本会会員が本会に対し認証を申出する場合、弁済業務方法書および同細則における従前の規定が適用(下記①～③)されます。また、本会は(公社)不動産保証協会との間で協定書(平成26年7月2日締結、同年10月1日発効)を締結しておりますので、(公社)不動産保証協会会員が本会に対し認証を申出する場合も、本会会員による認証申出と同様に従前の規定が適用されます。

- ①申出後、5ヵ月間は処理を留保し、その間に一般の消費者からの申出があれば、これを優先
 - ②専門業者として相当の注意を払った場合に生じた債権のみ弁済対象
 - ③違約金、仲介手数料は対象外債権
- ※本会会員が(公社)不動産保証協会に対し認証を申出場合にも、相手方協会の規約で上記と同様の規定が適用されます。

4 宅建協会会員限定 弁護士による 無料電話法律相談のご案内

- 実施日時：第2・第4金曜日(休日の場合は前日)
午後1時～午後4時
 - ご利用対象者：宅地建物取引業協会会員に限定。
 - ご相談内容等：宅地建物取引業およびそれに付随する法律事項です。不動産法務に詳しい弁護士が対応します。
- ※相談回数は1日1回、相談時間は1回15分以内、相談内容は1回につき1件です。
- ※予約受付は先着順となりますので、ご希望に沿えない場合があります。
- ご利用方法：全宅連ホームページから「電話法律相談 予約票」を入手し、ファックスでご予約ください。利用上の注意事項等は全宅連ホームページをご参照ください。

5 不動産キャリアパーソン資格 登録者専用「フォローアップサイト」 3/21オープン予定

全宅連は、不動産キャリアパーソン資格登録者の方々に対して、資格取得後もさらなる不動産取引実務知識の自己研鑽を図っていただくための場として、資格登録者専用「フォローアップサイト」を開設します。

専用サイトでは、日々のトレーニング問題や各種不動産関連ニュース、法令改正情報などの配信をはじめ、研修動画の視聴や教材の閲覧などもできるようになっています。そして、今後もさまざまなコンテンツの追加を行い、資格登録者の方々のスキルアップや知識取得のニーズへの対応を図っていく予定です。ぜひとも専用サイトをご活用ください。オープンは3月21日(火)を予定しています。利用料は無料です。

専用サイトのご利用は、下記URLまたは全宅連ホームページ不動産キャリアパーソンページの専用入口からログインページにアクセスし、新規利用登録のうえお願いします。

なお、不動産キャリアパーソンの受講・資格登録の方法などについては、全宅連ホームページをご参照ください。

資格登録証



◆専用サイトログインページ

URL <https://www.newspeak.jp/mypage/zentakucp/>

6 宅建協会会員限定 「ハトマーク宅建士バッジ」 販売のお知らせ

宅建協会会員業者で宅建士資格をお持ちの方だけがご購入できるハトマーク宅建士バッジを各都道府県宅建協会にて販売しています。

※ご購入の際には、所定の書類をご提出していただき、本人確認および宅建士であることの証明(宅建士証、又は宅建主任者証)が必要となります。

購入手続きについては、ご所属の宅建協会へお問い合わせのうえお申込みください。

メルマガ会員募集中!

全宅連サイトではメールマガジンの配信を行っており、メルマガ会員を募集しています(登録料無料)。全宅連策定書式の改定や不動産関連法令の改正情報等のお知らせが届きます。更新チェックの手間がなくなりますので、ぜひご登録ください。

メルマガのURL <http://www.zentaku.or.jp/magazine/>

新しい

企業年金制度

従業員のために加入しませんか？

宅地建物取引業協会会員のための企業年金制度です

- 掛金は事業主負担で損金計上
- 年金は2%の利回り
- 公的年金と独立した運営
- 積立金は非課税
- 安心安全の積立金運用

企業年金があるから
未来は安心
是非ご加入ご検討下さい



厚生年金保険の加入が条件です

新規ご加入・資料請求・ご相談など、お気軽にお問い合わせください

宅建企業年金基金

〒101-0032 東京都千代田区岩本町2-6-3 全宅連会館5階

TEL.03-3865-6321

[ホームページ](#)

[宅建企業年金基金](#)

[検索](#)