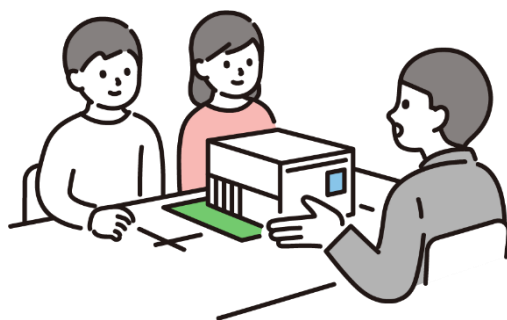


不動産取引に関する相談及び 宅地建物取引業者指導等の概要

令和6年度



東京都住宅政策本部民間住宅部不動産業課

目 次

第1章 消費者相談

第1	消費者相談と啓発	2
第2	相談窓口における相談の内容	4
第3	特別相談室における法律相談の内容	8
第4	消費者啓発の取組の推進	10

第2章 業者に対する指導監督等

第1	業者に対する調査の状況	14
第2	業者に対する監督処分等	16
第3	業者相談	20
第4	講習会の開催	21
第5	今後の業者に対する指導監督等の在り方	22

東京都の不動産取引相談窓口一覧	23
-----------------------	----



第 1 章 消費者相談

第 1 消費者相談と啓発

第 2 相談窓口における相談の内容

第 3 特別相談室における法律相談の内容

第 4 消費者啓発の取組の推進

第1 消費者相談と啓発

1 消費者相談と啓発

不動産の取引は、物件が高額であるとともに、申込みから引渡しに至るまでに契約や登記などの複雑な手続を要するため、取引に関する知識や経験があまりない消費者にとっては、少なからず不安を伴うものである。ともすれば宅地建物取引業者（以下「業者」という。）任せにすることが多くなり、内容を十分に確認しないまま契約書に押印し、後になって紛争に発展するというケースも数多く見られる。

東京都住宅政策本部民間住宅部不動産課（以下「当課」という。）では、消費者からの不動産取引に関する相談に応じるため、不動産相談窓口（以下「相談窓口」という。）を設置し、当課の「指導相談担当」において宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号。以下「宅建業法」という。）の規制対象となる内容について相談を受け付けている。宅建業法違反の疑いがある場合は、業者に対し調査等を行った上で、指導監督を行っている。特に近年、オンライン手続のみで不動産売買の契約ができるようになり、不動産投資をしやすい環境となっている一方で、若年層も含め、投資用不動産に関する様々な相談事例も見られるようになってきたことから、令和7年4月から「投資用不動産特別相談窓口」を設置し、投資用不動産に関する相談に対し、迅速かつ適切な対応が行える体制を整備している。

また、賃貸借専門の相談窓口である「賃貸ホットライン」を設置し、主に賃貸借のうち、原状回復や入居中の修繕等いわゆる賃貸管理に関する相談を受け付けている。

さらに、「不動産取引特別相談室」（以下「特別相談室」という。）において、都民（個人）を対象に、業者が関わる民事上の紛争などについて、弁護士による相談のほか、相続登記の義務化の施行（令和6年4月1日）に先立ち、令和4年4月から司法書士による相談も受け付けている。

その他、入居中の修繕と原状回復における貸主・借主の費用負担などに関する基本的な考え方を示した「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」（日本語・英語版）及び「賃貸住宅紛争防止条例&賃貸住宅トラブル防止ガイドライン（概要版）」（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タガログ語・ネパール語版）をホームページで公表している。このほかに、「不動産売買の手引」、「住宅賃貸借（借家）契約の手引」などを通じて、都民に対する普及啓発に努めている。

2 相談件数の推移と動向

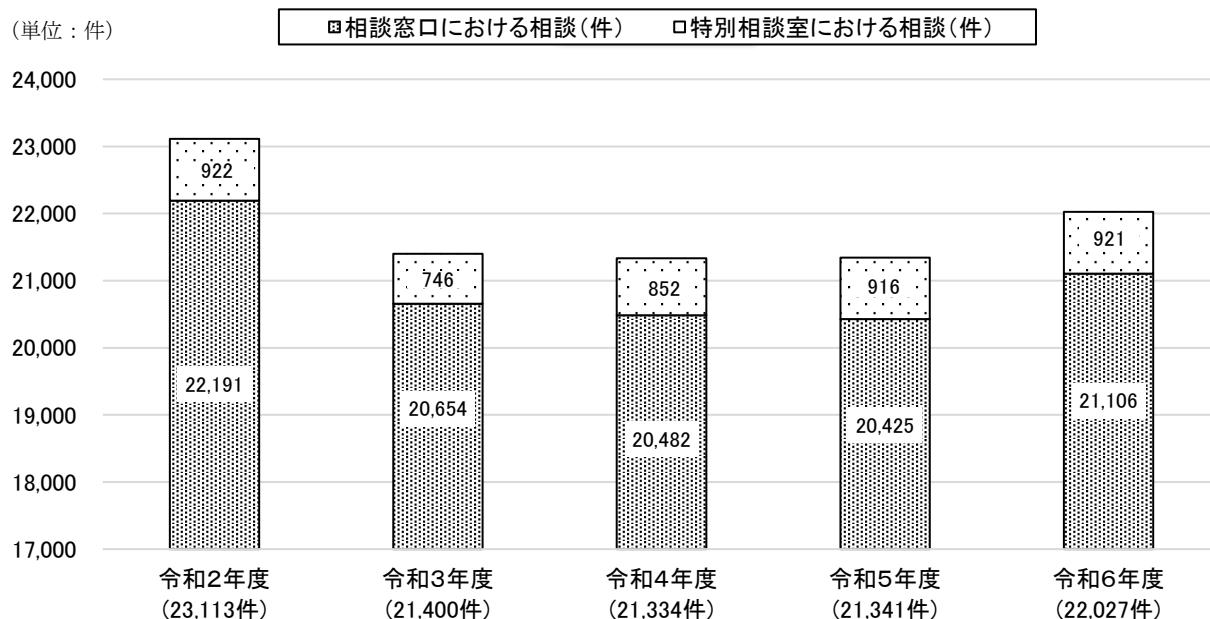
図1-1-①は、令和2年度から令和6年度までの過去5年間に、相談窓口と特別相談室において受け付けた相談の件数を示したものであり、毎年度、約2万1千件から約2万2千件の範囲で推移している。

このうち、相談窓口における相談方法には、「面談による相談」と「電話による相談」の二つの相談がある。図1-1-②は、令和2年度から令和6年度までの過去5年間に、相談窓口において受け付けた相談方法の内訳を示したものである。

図1-1-②の内訳をみると、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続き、行動制限も課される状況下にあって、令和2年度から令和4年度までの「面談による相談」は低調な状態が続き、相談件数全体に占める「電話による相談」の割合は約99%を占めるようになった。しかし、令和

5年5月に新型コロナウイルス感染症の「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（感染症法）」上の位置付けが、5類に引き下げられ、行動制限が解除され、当課の相談窓口が新型コロナウイルス感染症の感染拡大前の運用に戻ったことから、「面談による相談」を利用しやすい状況となった。そのため、令和5年度以降、「面談による相談」の件数は大幅に増加し、「電話による相談」が占める割合が、若干減少傾向にある。

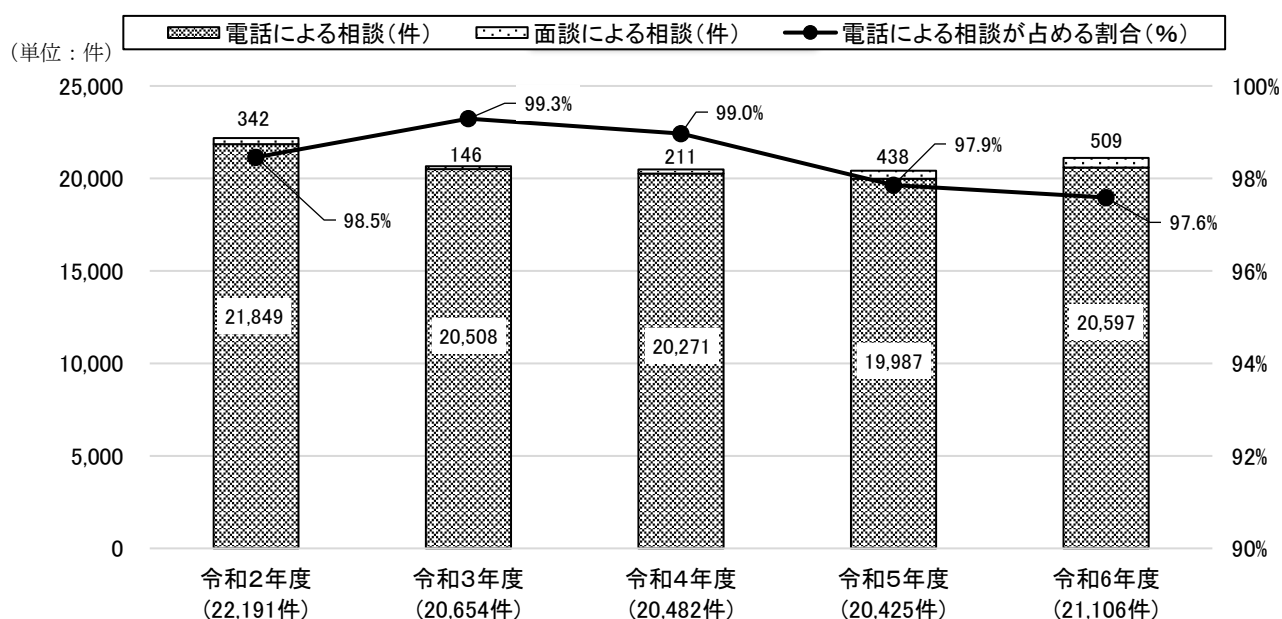
図1-1-① 相談窓口及び特別相談室における相談件数の推移



(注1) () 内件数は、相談窓口と特別相談室における相談件数の合計である。

(注2) 業者からの相談は、「相談窓口」の相談件数にカウントしていない。

図1-1-② 相談窓口における相談方法の内訳



(注) 1 () 内件数は、相談窓口における相談件数（電話＋面談）である。

2 業者からの相談は、相談件数にカウントしていない。

第2 相談窓口における相談の内容

1 面談による相談

表1-1は「面談による相談」の件数の推移を示したものである。

令和6年度は売買に関するものが102件、賃貸借に関するものが355件であった。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う「面談による相談」の原則休止等により、令和2年度以降の「面談による相談」の件数は低調な傾向が続いていたが、令和4年4月に「面談による相談」を事前予約制として再開して以降は、相談件数は増加傾向にある。

なお、相談内容については、過去5年間を通じて、売買では「重要事項説明」や「契約内容」に関する相談が多くを占め、賃貸借では「敷金（原状回復）」や「重要事項説明・契約内容」に関する相談が多くを占めている。

表1-1 「面談による相談」の件数の推移

区分\年度	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)
売 買	63	18.4	61	41.8	86	40.8	102	23.3	102	20.0
賃貸借	258	75.4	66	45.2	112	53.1	308	70.3	355	69.7
その他	21	6.1	19	13.0	13	6.2	28	6.4	52	10.2
計	342	100.0	146	100.0	211	100.0	438	100.0	509	100.0

(注1) 業者からの相談は件数にカウントしていない。

(注2) 「売買」から「その他」までの構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100.0%とはならない。

表1-2は、令和6年度の「面談による相談」の相談内容（図1-2）の中から主なものを抽出して、その件数を示したものである。

売買に関する相談では、全102件のうち約6割に当たる62件が「重要事項説明」、「契約前相談（信用相談含み）」及び「契約内容」の取引過程に関する相談となっている。

売買では、取引額が高額であること、解約手付金など物件引渡し前に金銭のやりとりが発生すること等から、相談者が取引に際し慎重な対応を取る傾向が見られ、契約書や重要事項説明書等の関係書類を実際に示しながら相談できる「面談による相談」が一般的に選択されやすいと考えられる。

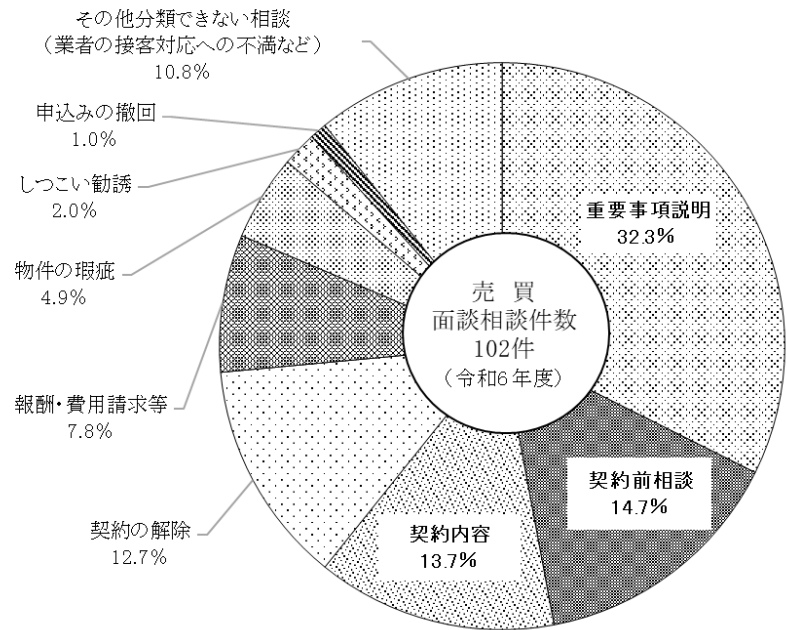
一方、賃貸借に関する相談では、全355件のうち、「重要事項説明・契約内容」のような取引開始時に関する相談は86件、退去時の「敷金（原状回復）」や「契約更新」のような取引後の賃貸管理に関する相談は合わせて161件と、取引後に関する相談の割合が高い。こうした相談内容の傾向には、継続的な取引である賃貸借の特徴が反映されていると考えられる。

表 1－2 「面談による相談」の主な相談内容（令和 6 年度）

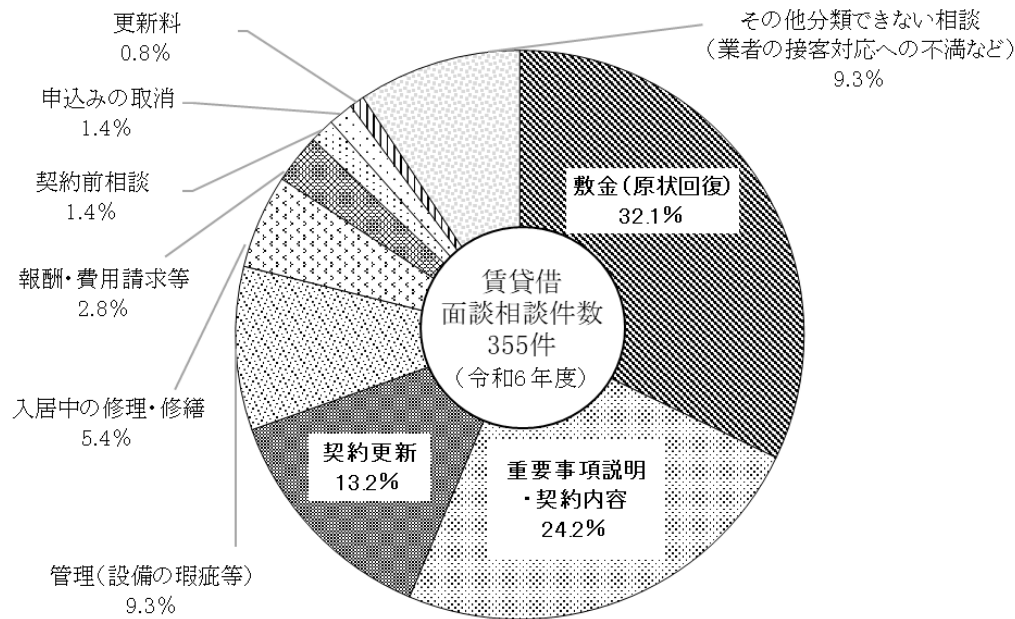
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
1	重要事項説明	33件	敷金（原状回復）	114件
2	契約前相談（信用相談含み）	15件	重要事項説明・契約内容	86件
3	契約内容	14件	契約更新	47件

図 1－2 「面談による相談」の相談内容（令和 6 年度）

〔売買に関する相談〕



〔賃貸借に関する相談〕



（注 1）表 1－1 「その他」の相談（不動産取引以外の相談・継続相談案件など）52件を除く。

（注 2）構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100.0%とはならない。

2 電話による相談

表1－3は「電話による相談」の件数の推移を示したものである。

過去5年間の「電話による相談」の件数は、年度による変動はあるものの、約2万件から約2万2千件の範囲で推移しており、「面談による相談」に見られるような、新型コロナウイルス感染症による影響は見られず、毎年一定の相談件数がある。

なお、相談内容については、過去5年間を通じて、売買では「契約前相談」や「契約解除」に関する相談が多くを占め、賃貸借では「敷金（原状回復）」や「重要事項説明・契約内容」に関する相談が多くを占めている。

表1－3 「電話による相談」の件数の推移

区分 \ 年度	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)
売 買	4,699	21.5	3,927	19.1	4,118	20.3	3,520	17.6	3,452	16.8
賃貸借	16,366	74.9	15,936	77.7	15,265	75.3	15,617	78.1	16,206	78.7
その他	784	3.6	645	3.1	888	4.4	850	4.3	939	4.6
計	21,849	100.0	20,508	100.0	20,271	100.0	19,987	100.0	20,597	100.0

(注1) 業者からの相談は件数にカウントしていない。

(注2) 「売買」から「その他」までの構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100.0%とはならない。

表1－4は、令和6年度の「電話による相談」の相談内容（図1－3）の中から主なものを抽出して、その件数を示したものである。

売買に関する相談では、全3,452件のうち、「契約前相談」や「しつこい勧誘」（表外の数値：280件）のような取引開始前の相談が合わせて831件あり、全体の約24%を占めている。「契約前相談」では、取引上の一般的注意事項など事前予防の内容が相談され、「しつこい勧誘」では、業者の違法な迷惑行為の速やかな解消が相談内容となっている。事前予防のための相談や緊急性の高い内容の相談の場合、一般的に相談者は来庁等で時間を要する「面談による相談」よりも「電話による相談」で迅速な問題解決を求める傾向が高いと考えられる。

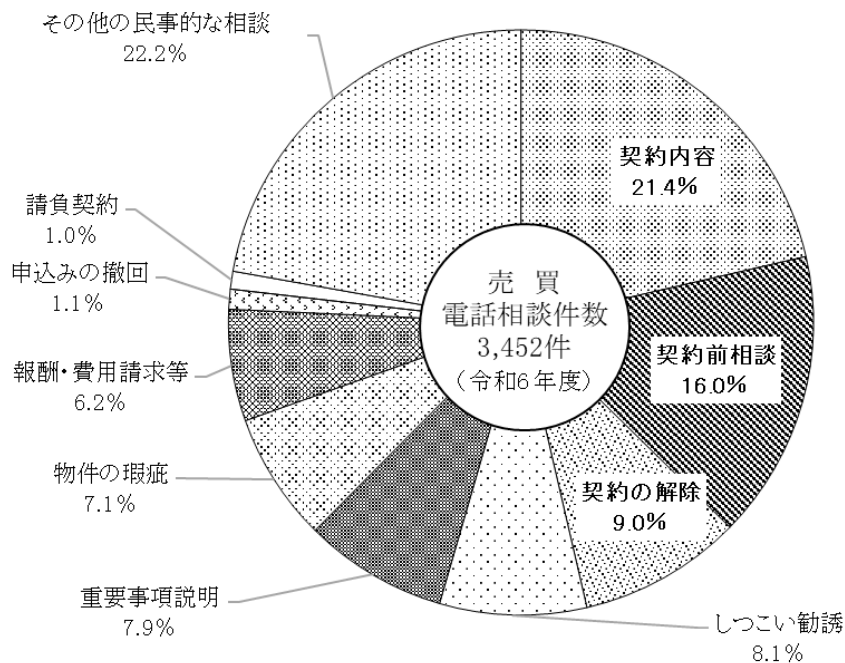
一方、賃貸借に関する相談では、全16,206件のうち、「重要事項説明・契約内容」のような取引時に関する事項の相談が2,704件と約17%を占めているが、「面談による相談」における同相談の割合（約24%）に比べると小さいことから、賃貸借においても具体的取引内容に関する相談に際しては、相談者が契約書や重要事項説明書等の関係書類を実際に示しながら相談できる「面談による相談」が一般的に選択されやすいと考えられる。

表 1－4 「電話による相談」の主な相談内容（令和 6 年度）

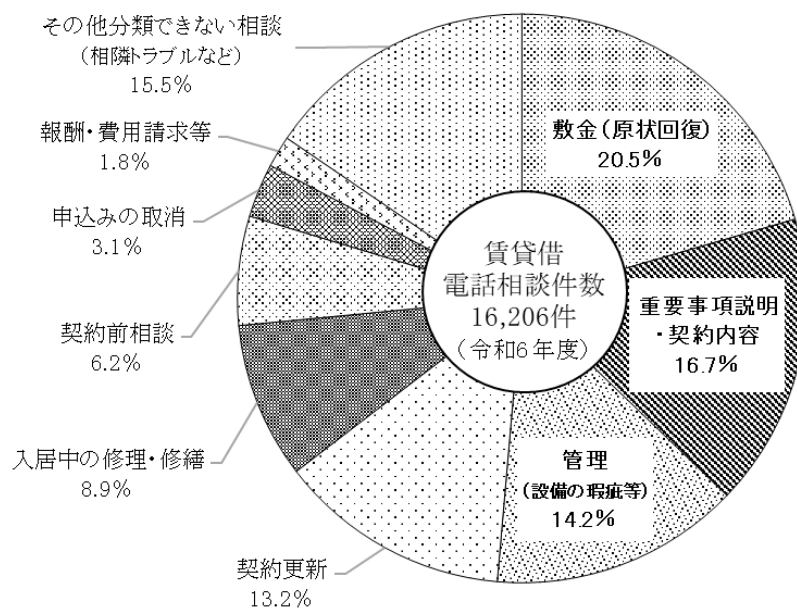
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
1	契約内容	738件	敷金（原状回復）	3,323件
2	契約前相談	551件	重要事項説明・契約内容	2,704件
3	契約の解除	312件	管理（設備の瑕疵等）	2,300件

図 1－3 「電話による相談」の相談内容（令和 6 年度）

〔売買に関する相談〕



〔賃貸借に関する相談〕



（注 1）表 1－3 「その他」の相談（不動産取引以外の相談・継続相談案件など）939件を除く。

（注 2）構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100.0%とはならない。

第3 特別相談室における法律相談の内容

特別相談室では、都民（個人）を対象に、業者が関わる民事上の紛争などについて、弁護士や司法書士による相談を行っている。また、不動産の相続登記の義務化の施行（令和6年4月1日）に先立ち、令和4年4月から、登記に関する事項について、司法書士による相談を行っている。

表1－5は、特別相談室における過去5年間の法律相談件数の推移を示したものである。

現在、特別相談室では面談による相談とともに、電話による相談も行っている。

表1－5 特別相談室における法律相談件数の推移

区分 \ 年度	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)	件数(件)	構成比(%)
売 買	313	33.9	253	33.9	300	35.2	327	35.7	325	35.3
賃貸借	576	62.5	480	64.3	506	59.4	537	58.6	540	58.6
不動産登記等 (司法書士相談)	－	－	－	－	26	3.1	12	1.3	7	0.8
その他	33	3.6	13	1.7	20	2.3	40	4.4	49	5.3
計	922	100.0	746	100.0	852	100.0	916	100.0	921	100.0

（注1）令和3年度までは弁護士による相談のみ実施

（注2）「売買」から「その他」までの構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100.0%とはならない。

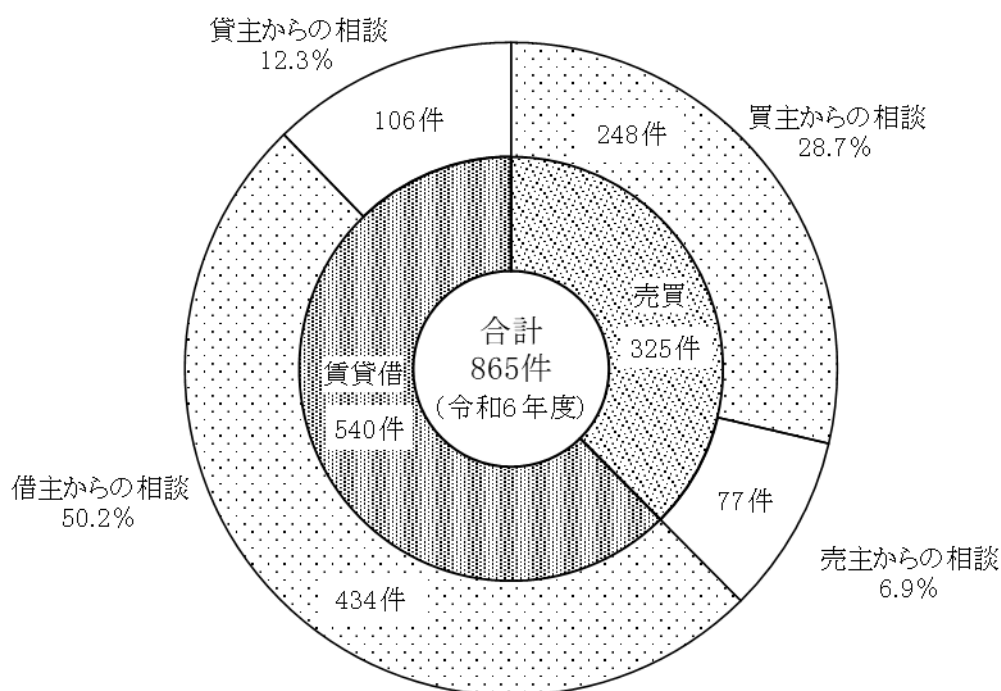
図1－4は、令和6年度に特別相談室で受け付けた売買と賃貸借に関する相談について、契約当事者別に件数を示したものである。表1－6は、買主側及び借主側の相談内容の中から主なものを抽出し、表1－7は、売主側及び貸主側の相談内容の中から主なものを抽出して、その件数を示したものである。

売買に関する相談では、買主側の相談の割合が全体の7割台半ばを占めている。そのうち、「瑕疵による修繕・損害賠償請求」や「解約（手付放棄・白紙）」に関する相談が多くを占めている。一方、売主からの相談では、「解約の申入れ」や「媒介依頼・報酬」に関する相談が多くを占めている。

賃貸借に関する相談では、借主側の相談の割合が全体の8割を超えている。そのうち、「設備の不備・瑕疵」や「敷金（原状回復）問題」に関する相談が多くを占めている。一方、貸主からの相談では、「転貸借（サブリース）」や「解約の申入れ」に関する相談が多くを占めている。

ここ数年サブリースを利用した不動産投資が増えているが、サブリースでは、業者の倒産等により契約時に保証されていた賃料が支払われなくなったり、約定していた賃料額が一方的に引き下げられたり、オーナー側からの契約解除が難しいなどのトラブルが見られる。そのため、こうしたサブリース関係の相談が、特別相談室でも増えている。

図 1－4 相談者別の相談状況（令和 6 年度）



（注 1）表 1－5 「不動産登記等に関する相談（司法書士相談）」 7 件及び「その他」の相談49件を除く。

（注 2）構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100.0%とはならない。

表 1－6 買主側及び借主側の主な相談内容（令和 6 年度）

順位	売買に関する「買主」側の相談		賃貸借に関する「借主」側の相談	
	相談内容	件数	相談内容	件数
1	瑕疵による修繕・損害賠償請求	66件	設備の不備・瑕疵	87件
2	解約（手付放棄・白紙）	45件	敷金（原状回復）問題	67件
3	仲介業者の責任（説明不足）	31件	貸主からの立ち退き要求	63件

表 1－7 売主側及び貸主側の主な相談内容（令和 6 年度）

順位	売買に関する「売主」側の相談		賃貸借に関する「貸主」側の相談	
	相談内容	件数	相談内容	件数
1	解約の申入れ	16件	転貸借（サブリース）	30件
2	媒介依頼・報酬	5件	解約の申入れ	14件
3	売主の責任・義務	1件	敷金（原状回復） 仲介業者（管理会社）の責任	各7件

第4 消費者啓発の取組の推進

不動産の取引はとりわけ売買において価格が高額になるなど、リスクも大きいことから、他の一般の取引に比べて消費者保護の必要性が高い。

投資を目的とした分譲マンション等の不動産取引や高齢者の判断能力の低下に乗じた不動産取引によるトラブルでは、その内容が複雑化し救済が困難な事例が見られる。また、成年年齢の引下げなどによる若年層の不動産取引や外国人居住者の増加等に伴い、新たな不動産取引トラブルの発生も懸念される。

このため、都は、消費者への相談体制の充実や情報提供等を通じた啓発の推進により、トラブルの未然防止に向けた取組強化を図っていく必要がある。

1 消費者相談体制の充実

相談窓口における相談において、令和6年度の「電話による相談」の件数の割合は97.6%となっている（3ページ参照）。

面談方式以外の相談件数が増加している状況を踏まえ、新たな相談方法のニーズにも対応していくことが重要である。そのため、AIを活用したチャットボットによる相談の内容の拡充や回答の改善を図るなど、消費者相談体制の充実について引き続き検討する必要がある。

また、消費者相談体制の充実の取組の一環として、令和5年度から、都民が不動産取引等について専門家（弁護士・司法書士）と面談できる機会を増やすため、都庁外の施設で相談会イベントを開催しており、令和6年度からは23区内だけでなく、多摩部にも開催場所を拡大した。こうしたイベントを通じて、引き続き面談相談の充実を図っていく必要がある。

2 高齢者や若年層向けの周知・啓発の充実

業者の強引・執拗かつ巧妙な勧誘やリスク説明のないまま契約を誘引する営業手法により、高齢者等が自らの意に沿わない不動産売買契約を締結してしまうなどのトラブル事例が多く見られ、とりわけ独居高齢者など、日頃、親族等周囲の目が行き届きにくい状況にある高齢者が被害に遭いやすい傾向がある。また、若年層の消費者はほぼ初めての不動産取引に際し、様々な不安を感じながら契約に臨んでいる場合が多い。

こうした独居の高齢者や不動産取引に不慣れであったり経験の乏しい若年層が、取引トラブルを未然に防ぎ、不安や疑問を相談できるよう、注意喚起を促すリーフレット等による周知や必要な情報提供を行ったり、不動産取引リスクなどを相談できる窓口を充実させるなど、効果的な啓発に取り組んでいくことが必要である。

また、住宅を売却して現金を得て、売却後は毎月賃料を支払うことで住んでいた住宅に引き続き住むサービスである「リースバック」を活用した不動産取引が高齢者世帯を中心に増加傾向にある。リースバックには、多様なライフスタイルの実現などのメリットがある一方で、消費者が契約内容などについて理解が不十分なまま契約をしてしまいトラブルに遭うなどの課題もある。高齢者が安心してリースバックを活用できるよう、リースバック契約の特徴や法的な注意点等を分かりやすく整理し、情報提供を行うなど健全なリースバックの普及に向けた啓発を図っていく

ことが必要である。

3 外国人居住者向けの周知・啓発の充実

外国人居住者の増加が今後見込まれる中、外国人居住者の賃貸借では、生活習慣や言葉の壁によるコミュニケーション不足のほか、海外と日本の不動産取引慣行の違いなどに起因し、トラブルに発展するケースが見られる。そのため、ゴミ出し等の住まい方のルールや敷金の精算、原状回復などの賃貸借の慣行について外国語による周知を行う必要があり、「賃貸住宅紛争防止条例&賃貸住宅トラブル防止ガイドライン（概要版）」の英語・中国語・韓国語版をホームページで公開してきており、令和4年度には新たにベトナム語・タガログ語・ネパール語版も公開を開始した。

また、令和5年度には、外国人が賃貸住宅に入居するに際して、賃貸借契約の違反事項や守るべき生活ルールについて貸主と借主である外国人居住者相互で確認し合えるよう、チェックリストを作成し、ホームページで公開するとともに、国土交通省の「部屋探しのガイドブック（日本で部屋探しをする外国人の方へ）」の紹介を行っている。今後も引き続き外国人居住者向けの情報提供など周知・啓発の充実を図る必要がある。

4 投資用不動産売買に伴うトラブル等に関する周知・啓発の充実

賃料収入を目的として購入した不動産にサブリース契約が締結されている場合、サブリース事業者の倒産等により売買契約時に保証されていた賃料が支払われなくなったり、約定していた賃料額をサブリース事業者から一方的に引き下げられるなどして、トラブルに発展するケースが見られる。投資用不動産の購入者は売買契約時に期待されていた収益を得られないなど不測の損害を被る場合がある。令和5年度には、高齢者が投資用不動産の売買に伴うトラブルに遭わないよう注意喚起を促すリーフレットを作成・公表し、その中でサブリース契約の注意点等を盛り込んだ。

また、特に近年、オンライン手順のみで不動産売買の契約ができるようになり、不動産投資をしやすい環境となっていることから、若年層を含む幅広い世代から、投資用不動産に関する相談が寄せられるようになってきた。都では、令和7年4月から「投資用不動産特別相談窓口」を設置し、投資用不動産に関する相談に対し、適切に助言等できる体制を整備している。

引き続き、投資用不動産に付随するリスク等についての注意喚起や情報提供など啓発の充実や相談窓口での適切な助言等の取組を図る必要がある。

5 賃貸住宅の賃料値上げに伴うトラブル等に関する周知・啓発の充実

表1-8は、過去5年間の賃料値上げに関する相談の件数を示したものである。

表 1－8 賃料値上げに関する相談件数の推移

(単位：件)

区分 \ 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
面談による相談	7	0	2	12	31
電話による相談	469	430	415	637	1,304
特別相談室における 法律相談	15	11	16	28	31
計	491	441	433	677	1,366

都内の賃貸住宅家賃が上昇傾向にある中、借主が契約期間中や契約更新時等に、貸主又は管理会社から賃料の値上げが通知されるケースが増えており、当課への相談件数も増加傾向にある。中には、「突然賃料を 2 倍にすると通告された」「賃料見直しに応じなければ、契約の更新をしないと大家から通告された」というトラブルも発生している。

都では、こうした貸主側からの正当理由がない賃料値上げ要求に対して、借主は必ずしも応じる必要がなく、貸主と借主双方の合意がなければ、値上げは認められないことなどをホームページで注意喚起するとともに、当課の相談窓口（賃貸ホットライン）で助言を行うなど、借主の不安解消を図っている。

引き続き、借主の不安解消のための啓発や助言、貸主の借地借家法制度の理解促進のための啓発に取り組んでいく必要がある。

第2章 業者に対する指導監督等

第1 業者に対する調査の状況

第2 業者に対する監督処分等

第3 業者相談

第4 講習会の開催

第5 今後の業者に対する指導監督等の在り方

第1 業者に対する調査の状況

相談窓口に寄せられる相談の中で宅建業法違反の疑いがあるものについては、宅建業法第72条に基づく検査又は報告の徴取（以下「調査」という。）を実施し、業者の指導監督を行っている。

令和6年度は、47件について、宅建業法違反の疑いがあるものとして、宅建業法第72条に基づき業者に出頭又は郵送による回答を求めて調査を行った。

表2-1は、調査を行った原因の内訳（原因別紛争件数）である。調査対象となった案件47件（一つの案件で複数の違反がある場合であっても、相談者と業者との間の紛争の主たる原因になった違反を基準として1件でカウントしている。）のうち、①重要事項説明に関するものが15件で最も多く、次いで、②媒介業務に関するもの（12件）、③誇大広告等の禁止に関するもの（8件）、④預り金返還の拒否（3件）が続いている。

具体的な事例では、次のようなものがある。

① 重要事項説明に関するもの（宅建業法第35条）

- ・賃貸借契約において媒介業務を行ったにもかかわらず、借主に交付した重要事項説明書に、自社の宅地建物取引士の記名を行わなかった。
- ・取引対象物件に根抵当権が設定され、登記されているにもかかわらず、当該事項について重要事項説明書に記載せず、賃借人に対し説明を行わなかった。
- ・売買対象物件における排水のための施設の整備の状況について、重要事項説明書に実際の整備の状況とは異なる記載を行った。

② 媒介業務に関するもの（宅建業法第34条の2）

- ・媒介契約を締結したにもかかわらず、依頼者に対し遅滞なく媒介契約書を交付しなかった。
- ・専任媒介契約を締結したにもかかわらず、物件情報を指定流通機構（レインズ）に登録しなかった。
- ・国土交通省が定めた標準媒介契約約款に基づく契約であると明示しているにもかかわらず、同約款よりも媒介依頼者に不利となる記載が含まれた媒介契約書を使用した。

③ 誇大広告等の禁止に関するもの（宅建業法第32条）

- ・広告を掲載した後に賃貸借契約が成立し、取引ができない物件となったにもかかわらず、当該広告の掲載更新を繰り返し、あたかも当該物件が取引できる物件であるかのような、著しく事実と相違する表示をした。
- ・物件の賃貸借契約が成立した場合、借主が「鍵交換費用」や「ルームクリーニング費用」を負担する必要があるにもかかわらず、広告には当該費目や金額を表示しなかった。

④ 預り金返還の拒否に関するもの（宅建業法第47条の2第3項）

- ・賃貸借契約の申込みに際して借受予定者から受領した金銭（預り金）について、借受予定者が契約の申込みの撤回を行ったにもかかわらず、一部を返還しなかった。

表 2－1 原因別紛争件数（令和 6 年度）

紛争の主たる原因 取引態様別	売買	媒介・代理		件数計	構成比
		売買	賃貸借		
重要事項説明(宅建業法第35条)	3件	2件	10件	15件	31.9%
媒介業務(宅建業法第34条の2)		12件		12件	25.5%
誇大広告等の禁止(宅建業法第32条)	1件	1件	6件	8件	17.0%
業務に関する禁止事項 (宅建業法第47条の2)	預り金返還の拒否(3項)		3件	3件	6.4%
契約締結時交付書面(宅建業法第37条)			2件	2件	4.3%
代理・媒介報酬(宅建業法第46条)			2件	2件	4.3%
取引の公正を害する行為(宅建業法第65条第1項第2号)			2件	2件	4.3%
担保責任についての特約の制限(宅建業法第40条)	1件			1件	2.1%
その他			2件	2件	4.3%
合 計	5件	15件	27件	47件	100.0%

（注 1）件数の計上について、1つの調査案件につき複数の違反がある場合であっても、相談者と業者との間の紛争の主たる原因になった違反を基準として、1件でカウントしている。

（注 2）追加調査18件は件数にカウントしていない。

（注 3）「重要事項説明（宅建業法第35条）」から「その他」までの構成比は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100.0%とはならない。

第2 業者に対する監督処分等

1 業者に対する行政処分及び指導等

宅地建物の取引が公正に行われ、関係者が安心して取引を行えるよう、宅建業法に基づく調査・指導や立入調査等を実施するとともに、聴聞など必要な手続を経て、業務停止や免許取消等の行政処分を行っている。

表2-2は、当課における行政処分等の状況を示したものである。

表2-2 当課における行政処分及び指導等の状況

(単位：件)

区 分	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
免許取消	22	21	6	18	17
業務停止	1	4	14	14	2
指 示	2	6	13	11	2
指導勧告	145	119	39	43	18
計	170	150	72	86	39

過去5年間に行った行政処分のうち、不動産取引における業者の宅建業法違反に対して行った事例では、重要事項説明（宅建業法第35条）や媒介業務（宅建業法第34条の2）に関する規定違反を理由に行った処分が多い。

令和6年度に当課で行った合計21件の行政処分のうち、主な事例は以下のとおりである。

【行政処分事例1】売買契約書交付遅滞

2件の売買契約において媒介業務を行った際、いずれも売買契約が成立したにもかかわらず、売主に対して、宅建業法第37条第1項に定める書面（売買契約書）を遅滞なく交付しなかった。

⇒業務の全部停止処分（30日間）



【行政処分事例2】従業者証明書不携帯・従業者名簿記載不備

従業者に宅建業法第48条第1項に定める従業者であることを証する証明書を携帯させず、業務に従事させた。また、事務所備え付けの法第48条第3項に定める従業者名簿に法定の記載事項の一部を記載していなかった。

⇒業務の全部停止処分（10日間）



【行政処分事例3】レイنز不登録

媒介依頼者との間で専任媒介契約を締結したにもかかわらず、契約の目的物である宅地及び建物について、指定流通機構（レイنز）に登録をしなかった。

⇒指示処分



2 事務所調査の結果

宅地建物取引の公正確保を目的に、新規免許業者や紛争相談件数の比較的多い業者などを対象とした事務所への立入調査を行っている。

令和6年度の調査結果は、表2-3のとおりである。過去5年間の実施状況の推移は、表2-4のとおりである。

表2-3 事務所検査結果（令和6年度）

項 目		
(1) 調査対象業者数		10 業者
(2) 改善を要する業者数		9 業者
(3) 改善を要する主な項目	ア 報酬額の揭示に関するもの	3 件
	イ 契約書面に関するもの	0 件
	ウ 帳簿に関するもの	1 件
	エ 従業者名簿に関するもの	1 件
	オ 従業者証に関するもの	0 件
	カ 取引士証に関するもの	0 件
	キ 標識の揭示に関するもの	0 件
	ク その他	6 件
計		11 件
(4) 改善に対する措置		業務改善に向けた指導等を実施

(注)「改善を要する主な項目」が複数存在した業者もあり、「(2) 改善を要する業者数」と「(3) 改善を要する主な項目」の合計数は一致しない。

表2-4 事務所調査実施状況の推移 (単位：件)

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
(1) 調査対象業者数	19	8	10	10	10
(2) 改善を要する業者数	18	8	9	8	9

3 関係機関との協力

(1) 宅地建物取引業法主管者協議会との連携

宅地建物取引業法主管者協議会（以下「協議会」という。）は、国土交通省及び都道府県相互の連携を密にし、宅建業法の適正かつ確実な運用を図ることを目的に設置された団体である。協議会が主催する宅建業法事務担当者会議、関東・甲信地域の都県が実施するブロック会議に都職員が参加し、処分事例や業者指導の方法等について、国土交通省や他の道府県と意見交換を行うとともに、指導監督状況について情報収集を行っている。

(2) 不動産適正取引推進機構との連携

一般財団法人不動産適正取引推進機構（以下「推進機構」という。）は、不動産取引を巡る紛争の未然防止を図るとともに、適正かつ迅速な紛争の処理を推進して、消費者の保護と宅地建物取引業の健全な発達に寄与することを目的に設立された団体である。推進機構で開催される処分事例等検討委員会や四都県会議（東京・神奈川・千葉・埼玉）に都職員が参加し、処分事例や業者指導の方法等について、国土交通省や他の道府県と意見交換を行うとともに、指導監督状況について情報収集を行っている。

(3) 首都圏不動産公正取引協議会との連携

公益社団法人首都圏不動産公正取引協議会（以下「公取協」という。）は、不動産業界の自主規制団体として、「不動産の表示に関する公正競争規約」に違反した業者に対して、警告等の措置を講じており、公取協が定期的実施している事情聴取会に都職員が参加している。

また、公取協から違反に対する措置を講じた旨の通知があった場合には、都として調査を行い、宅建業法上の指導監督を行っている。

第3 業者相談

消費者のほか業者に対しても相談窓口を設置して、宅建業法の解釈や運用についての問合せ及び紛争回避のための相談に応じている。

「面談による相談」の件数は年度によって大きな変動があり、約30件の年度もあれば、約90件にのぼる年度もある。一方で、「電話による相談」の件数は年度による変動はあるものの、約1万2千件から約1万3千件の範囲で推移している。

表2-5 業者相談の件数

(単位：件)

区分 \ 年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
面談による相談	46	26	38	86	51
電話による相談	11,912	12,740	12,042	11,717	13,058
計	11,958	12,766	12,080	11,803	13,109

業者からの相談事項は多岐にわたっているが、具体的な事例では次のようなものがある。

① 契約締結等の時期の制限について（宅建業法第36条）

Q. 当社が建築中の区分所有マンションについて、建物完成前（建築確認済）に自ら売主として販売活動を行っている。この度、一部住戸の専有部分の建物設計に変更が生じ、建築基準法第6条第1項後段の規定に基づく確認（以下「変更の確認」という。）を受けなければならなくなった。「変更の確認」申請が承認されるまでは、全戸で販売を一時中止しなければならないか。

A. 全戸で販売中止とする必要はない。宅建業法第36条の「確認」とは、「変更の確認」も含まれるが、区分所有マンションに関し、当該「変更の確認」によって専有部分の変更を伴わない住戸については、「変更の確認」申請が承認される前であっても販売が可能である。

② 中古物件の契約不適合責任について（宅建業法第40条）

Q. 中古物件の売買において、売主が宅建業者の場合、「市場価格より大幅な値引きを行うため、売主の契約不適合責任を免責する」旨の特約を付すことができるか。

A. 売主が宅建業者の場合、契約不適合責任の期間について引渡しの日から2年以上となる特約をする場合を除き、民法の規定よりも買主が不利となる特約をしてはならず、これに反する特約は無効となる。なお、買主が宅建業者である場合、本規定は適用されない。

③ 手付金等の制限について（宅建業法第41条の2）

Q. 当社は自ら売主の業者である。売買契約を締結し、物件（完成物件）引渡し・登記移転日と同日に残金決済の予定だったが、残金が高額であるため、買主の銀行振込上限額の関係上、決済日数日前から分割で支払ってもらうことを検討しているが、この場合でも手付金等の保全措置が必要か。

A. 宅建業法第41条の2にいう「手付金等」とは、「代金の全部又は一部として授受される金銭及び手付金その他名義をもって授受される金銭で代金に充当されるものであって、契約締結の日以後当該宅地又は建物の引渡し前に支払われるもの」を指し、今回貴社が買主から引渡し日前に受領する金銭も「手付金等」に該当する。したがって、1000万円を超える場合又は売買代金の10%を超える場合は、手付金等保全措置が必要である。

④ 報酬について（宅建業法第46条）

Q. 買主の代理業務を行った場合に受領できる報酬額の上限はいくらとなるか（売買価額800万円を超える場合）。

A. $\text{売買価額} \times (3\% + 6 \text{万円}) \times 2 + \text{消費税等相当額}$ となる（「宅地建物取引業者が宅地又は建物の売買等に関して受けることができる報酬の額」第三）。ただし、本件取引に貴社以外の宅建業者が媒介・代理として介在する場合、本件取引に介在する宅建業者全体で受領できる報酬総額の上限がこの金額となるため、その場合は業者間でそれぞれが受領する報酬額について、よく調整する必要がある。

第4 講習会の開催

当課では、業者団体に加入していないため宅建業法等についての講習を受ける機会の少ない業者を対象に、不動産の適正な取引を推進するための指導の一環として、毎年度講習会を開催している。

本講習会は、従来、対象者である業者団体非加入の宅地建物取引業者（以下「対象者」という。）のみ受講可能であったが、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、令和4年度から、実施方法を会場参集方式からWEBによる録画動画の配信方式に変更した。実施方式の変更に伴い、受講者を対象者に限定せず、不動産取引に関心を持つ都民等にも広げ、消費者啓発効果をより一層高めることとした。講習内容等は表2-6のとおりである。

表 2－6 講習会の実施結果

受講期間	内 容
令和 6 年11月 1 日から 令和 7 年 1 月31日まで	1 宅地建物取引における人権の尊重・個人情報保護について 2 不動産取引に関する相談・指導等の概要について 3 I Tを活用した重要事項説明について 4 宅地建物取引業法等の改正について 5 不動産取引実務で必要な不動産登記の知識について 6 ローン条項に関するトラブル等について 7 クーリングオフについて（トラブル回避のために） 8 借家契約におけるトラブル等について 9 省エネ・再エネ住宅普及促進に向けて

（注）受講期間終了後も令和 7 年11月 3 日まで、東京都公式動画チャンネルである東京動画にて動画を公開している。

第 5 今後の業者に対する指導監督等の在り方

個々の不動産の特性や権利関係、契約当事者の事情など様々な要因が不動産取引に影響するため、取引に際し、業者には対象の不動産に関する情報の的確な把握、不動産関係法令や取引慣行に関する専門的知識、豊富な業務経験が必要となる。

そのため、消費者が安全に取引を行うことができるよう、業者は、宅建業法に基づき信義・誠実かつ適正に業務運営を行うことが求められる。

都は引き続き、業者の適正な業務運営と公正な取引の確保に努めるとともに、業者による不適正な取引などに対し、消費者への注意喚起などの啓発はもとより、業者に対する適切な指導監督に一層取り組んでいく必要がある。

東京都の不動産取引相談窓口一覧

東京都新宿区西新宿 2－8－1

都庁第二本庁舎 3 階北側

電話 03（5321）1111（代表）

《指導相談担当》

業務案内	電話番号
不動産取引（売買・賃貸）のうち、宅地建物取引業法の規制対象となる内容についての相談 ・消費者相談 ・業者相談	03（5320）5071（直通）
賃貸住宅に関する相談、不動産取引の事前相談 （賃貸ホットライン（賃料値上げ特別相談窓口））	03（5320）4958（直通）
投資用不動産のトラブル相談（投資用不動産特別相談窓口）	03（5320）5071（直通）

◇面談による相談時間 都庁開庁日 10 時～12 時、13 時～16 時 ※要予約

（電話予約） 都庁開庁日 9 時～17 時 30 分

◇電話による相談時間 都庁開庁日 9 時～17 時 30 分

不動産売買／賃貸住宅チャットボットサービス

< 東京都住宅政策本部ホームページ「不動産取引」 >

* 右下に表示されるアイコンをクリックして御利用ください。

URL: https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/bunyabetsu/jutaku_fudosan/torihiki_shisaku.html



《不動産取引特別相談室》

業務案内	電話番号
不動産取引紛争等の民事上の無料法律相談 （弁護士相談・司法書士相談）	03（5320）5015（直通）

◇相談時間 都庁開庁日 13 時～16 時（1 回の相談時間は 20 分） ※要予約

（電話予約） 都庁開庁日 9 時～17 時 30 分

詳細は、東京都住宅政策本部のホームページを御覧ください。

東京都 不動産相談

検索

