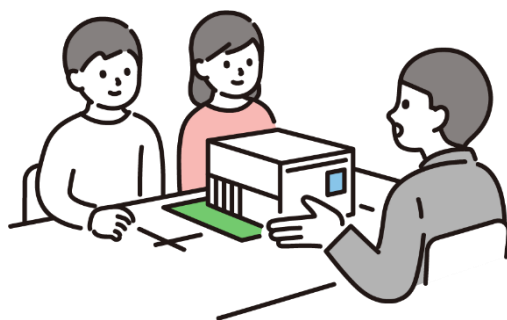


不動産取引に関する相談及び 宅地建物取引業者指導等の概要

令和５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	13
第2	業者に対する監督処分等	15
第3	業者相談	19
第4	講習会の開催	20
第5	今後の業者に対する指導監督等の在り方	21

東京都の不動産取引相談窓口一覧	22
-----------------------	----



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。

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

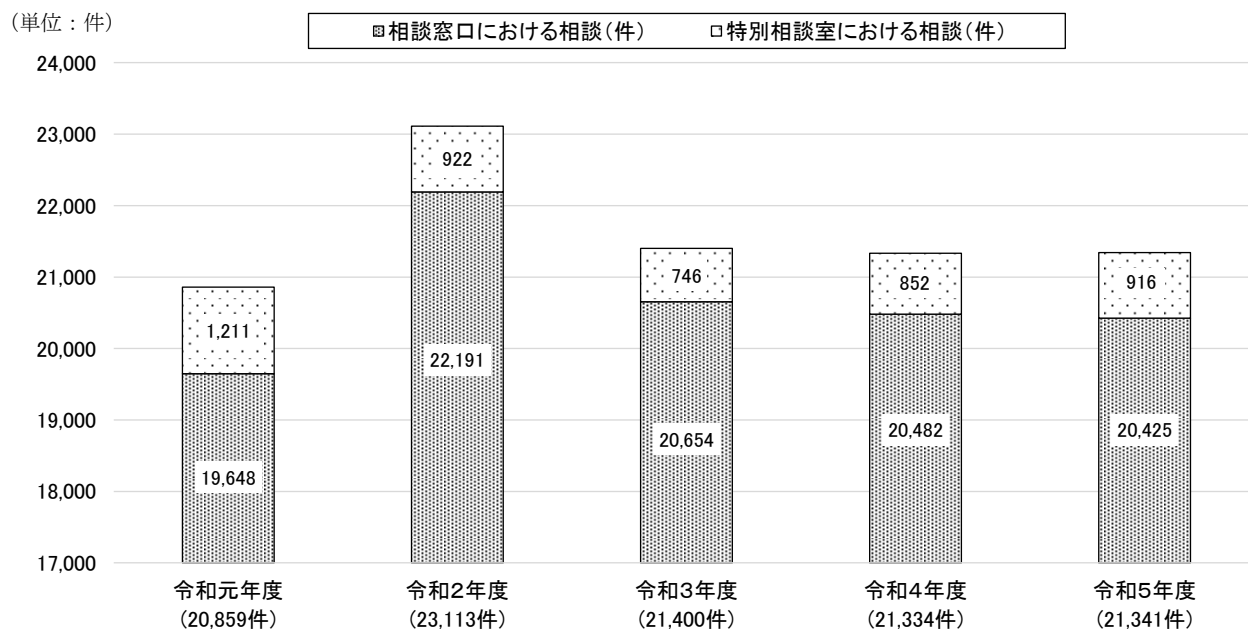
図1-1-①は、令和元年度から令和5年度までの過去5年間に、相談窓口と特別相談室において受け付けた相談の件数を示したものであり、毎年度、約2万1千件から約2万3千件の範囲で推移している。

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、令和元年度から令和5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、令和元年度と比較して、令和2年度以降「電話による相談」の件数の割合が急激に増加し、令和3年度には相談件数全体の99%を超えるに至り、その後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況が続く中であって、令和4年度も「電話による相談」が占める割合は令和3年度と同程度であった。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、「面

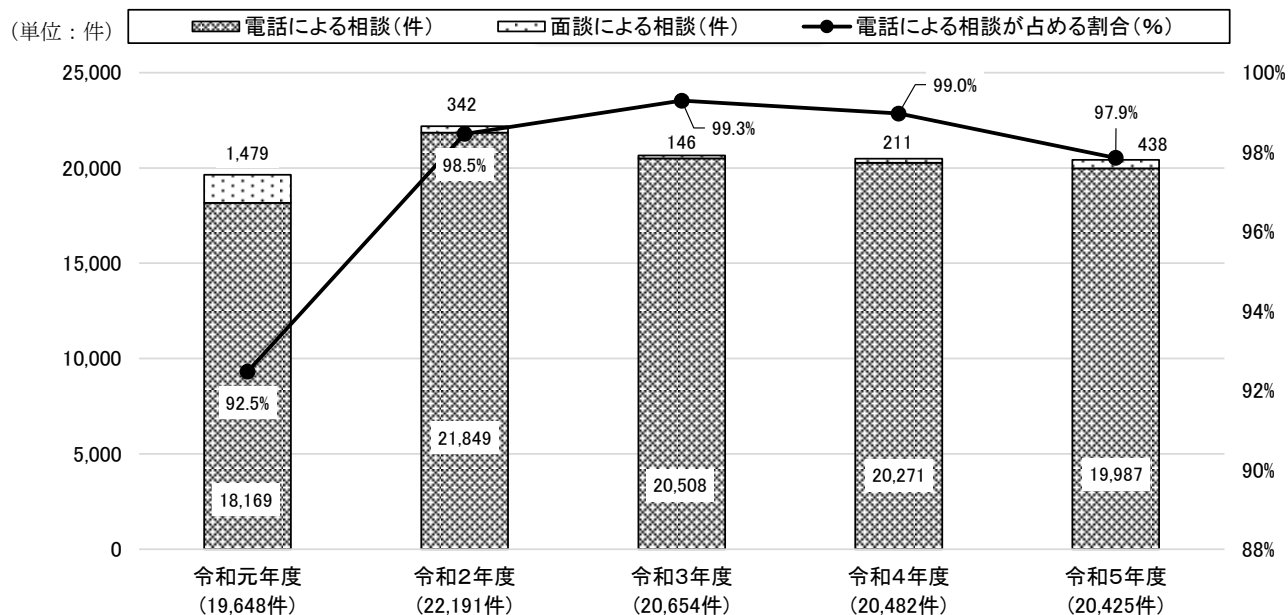
談による相談」の件数が令和4年度と比較して、増加したことにより、令和5年度には、「電話による相談」が占める割合が、若干減少傾向にある。

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。
 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5年度は売買に関するものが102件、賃貸借に関するものが308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」の件数は令和元年度比で大幅に減少しているが、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「重要事項説明・契約内容」や「敷金（原状回復）」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	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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	312	21.1	63	18.4	61	41.8	86	40.7	102	23.3
賃貸借	906	61.3	258	75.4	66	45.2	112	53.1	308	70.3
その他	261	17.6	21	6.2	19	13.0	13	6.2	28	6.4
計	1,479	100.0	342	100.0	146	100.0	211	100.0	438	100.0

(注) 業者からの相談は件数にカウントしていない。

表1-2は、令和5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60件が「重要事項説明」、「契約内容」及び「契約の解除」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。

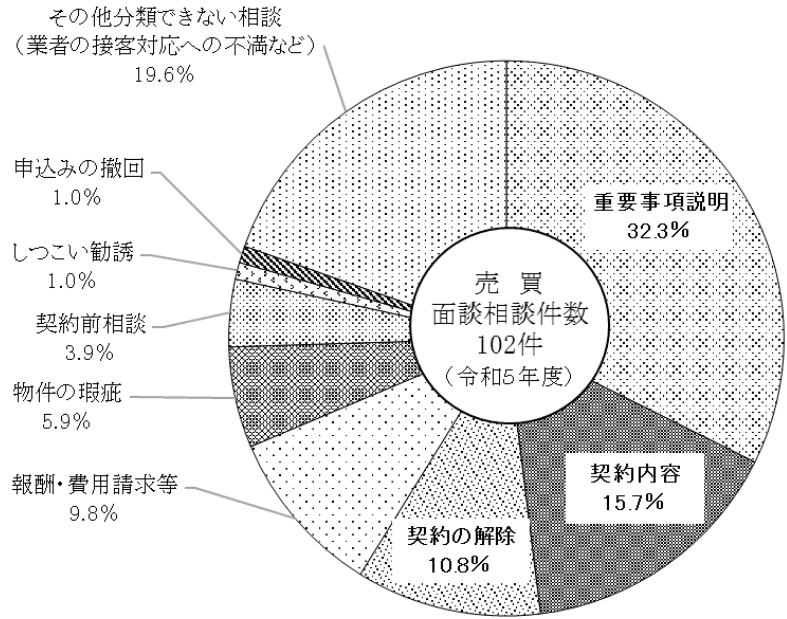
一方、賃貸借に関する相談では、全308件のうち、「重要事項説明・契約内容」のような取引開始時に関する相談は102件、退去時の「敷金（原状回復）」や「契約更新」のような取引開始後の賃貸管理に関する相談は合わせて112件と、同程度の割合となっている。こうした相談内容の傾向には、継続的な取引である賃貸借の特徴が反映されていると考えられる。

表 1－2 「面談による相談」の主な相談内容（令和 5 年度）

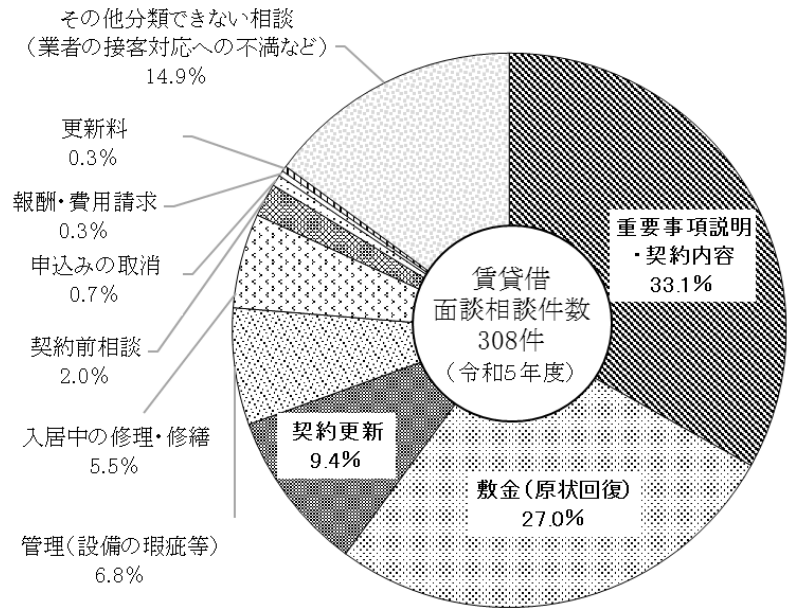
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
1	重要事項説明	33件	重要事項説明・契約内容	102件
2	契約内容	16件	敷金（原状回復）	83件
3	契約の解除	11件	契約更新	29件

図 1－2 「面談による相談」の相談内容（令和 5 年度）

〔売買に関する相談〕



〔賃貸借に関する相談〕



(注) 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）28件を除く。

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1万8千件から約2万2千件の範囲で推移しており、「面談による相談」の令和2年度以降の大幅な件数減少のように新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う影響はみられず、むしろ「面談による相談」の件数減少した分が、「電話による相談」件数の増加につながっていると推察される。

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	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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	4,300	23.7	4,699	21.5	3,927	19.2	4,118	20.3	3,520	17.6
賃貸借	13,147	72.3	16,366	74.9	15,936	77.7	15,265	75.3	15,617	78.1
その他	722	4.0	784	3.6	645	3.1	888	4.4	850	4.3
計	18,169	100.0	21,849	100.0	20,508	100.0	20,271	100.0	19,987	100.0

(注) 業者からの相談は件数にカウントしていない。

表1－4は、令和5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3,520件のうち、「契約前相談」や「しつこい勧誘」（表外の数値：334件）のような取引開始前の相談が合わせて852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。

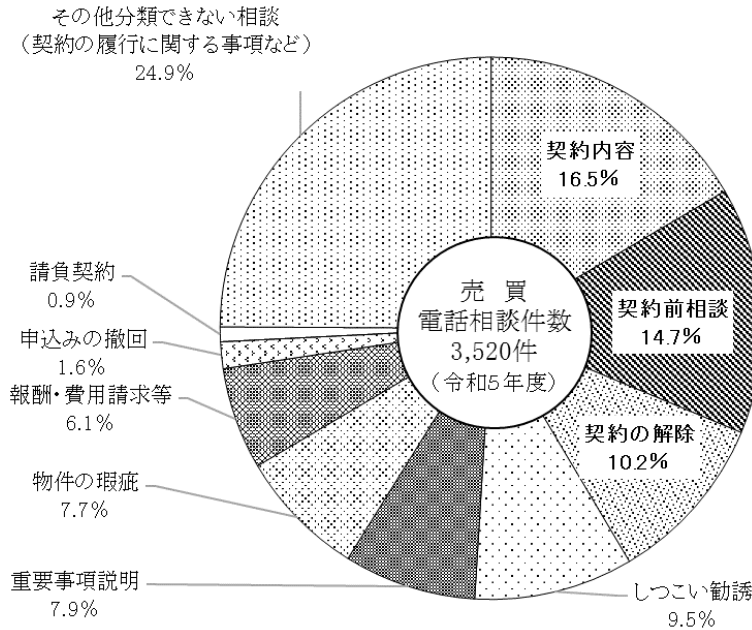
一方、賃貸借に関する相談では、全15,617件のうち、「重要事項説明・契約内容」のような取引時に関する事項の相談が2,705件と約17%を占めているが、「面談による相談」における同相談の割合（約33%）に比べると小さいことから、賃貸借においても具体的取引内容に関する相談に際しては、相談者が契約書や重要事項説明書等の関係書類を実際に示しながら相談できる「面談による相談」が一般的に選択されやすいと考えられる。

表 1－4 「電話による相談」の主な相談内容（令和 5 年度）

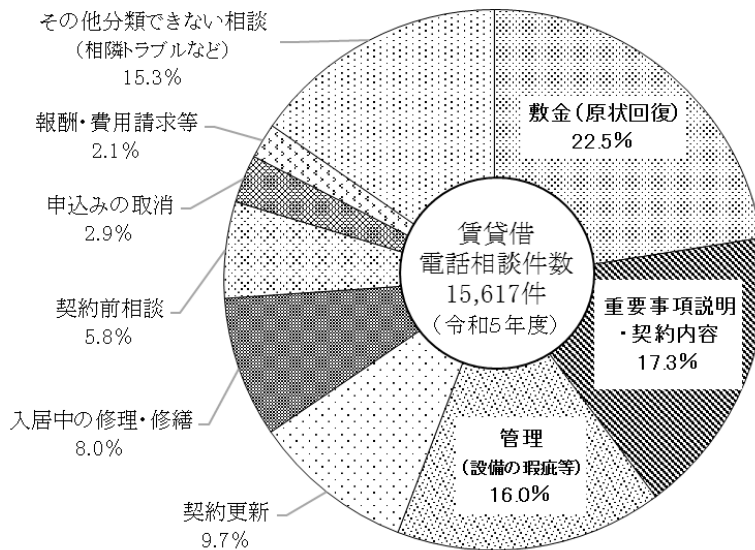
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
1	契約内容	583件	敷金（原状回復）	3,516件
2	契約前相談	518件	重要事項説明・契約内容	2,705件
3	契約の解除	359件	管理（設備の瑕疵等）	2,495件

図 1－3 「電話による相談」の相談内容（令和 5 年度）

〔売買に関する相談〕



〔賃貸借に関する相談〕



（注）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）850件を除く。

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	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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	399	32.9	313	33.9	253	33.9	300	35.2	327	35.7
賃貸借	737	60.9	576	62.5	480	64.4	506	59.4	537	58.6
不動産登記等 (司法書士相談)	－	－	－	－	－	－	26	3.1	12	1.3
その他	75	6.2	33	3.6	13	1.7	20	2.3	40	4.4
計	1,211	100.0	922	100.0	746	100.0	852	100.0	916	100.0

(注) 令和3年度までは弁護士による相談のみ実施

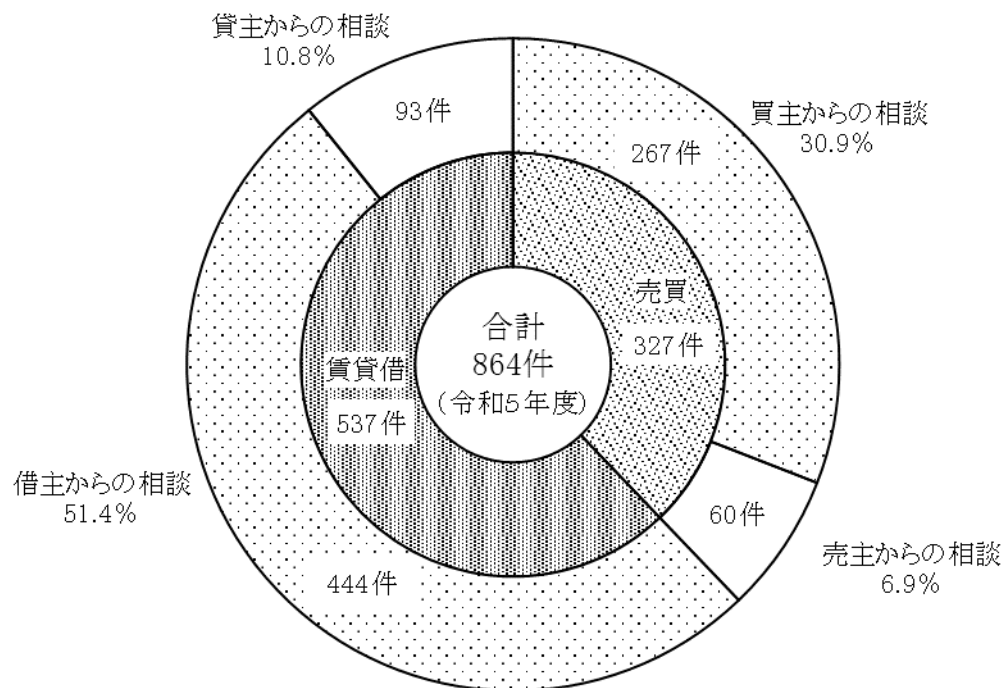
図1－4は、令和5年度に特別相談室で受け付けた売買と賃貸借に関する相談について、契約当事者別に件数を示したものである。表1－6は、買主側及び借主側の相談内容の中から主なものを抽出し、表1－7は、売主側及び貸主側の相談内容の中から主なものを抽出して、その件数を示したものである。

売買に関する相談では、買主側の相談の割合が全体の8割強を占めている。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、「敷金（原状回復）問題」や「貸主からの立ち退き要求」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「敷金（原状回復）」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 5 年度）



（注）表 1－5 「不動産登記等に関する相談（司法書士相談）」 12件及び「その他」の相談40件を除く。

表 1－6 買主側及び借主側の主な相談内容（令和 5 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	
1	瑕疵による修繕・損害賠償請求	62件	敷金（原状回復）問題	84件
2	解約（手付放棄・白紙）	42件	貸主からの立ち退き要求	54件
3	仲介業者の責任（説明不足）	38件	設備の不備・瑕疵	46件

表 1－7 売主側及び貸主側の主な相談内容（令和 5 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	
1	解約の申入れ	16件	転貸借（サブリース）	29件
2	媒介依頼・報酬	9件	敷金（原状回復）	13件
3	売主の責任・義務	1件	解約の申入れ	11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が増加するとともに、その内容が複雑化し救済が困難な事例が見られる。また、成年年齢の引下げによる不動産取引への若年層等の参加の拡大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5年度の「電話による相談」の件数の割合は97.9%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いる。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。

引き続き、サブリース契約をはじめとした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を図る必要がある。

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5年度は、74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74件（1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19件で最も多く、次いで、②誇大広告等の禁止に関するもの（15件）、③媒介業務に関するもの（9件）、④契約締結時交付書面に関するもの、⑤重要事項の不告知に関するもの（共に5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）

- ・賃貸借契約の媒介業務に際し、賃借人に対し重要事項説明書を郵送したのみで、宅地建物取引士による説明を行わなかった。
- ・既存の建物の賃貸借であるにもかかわらず、建物状況調査を実施しているかどうか、及びこれを実施している場合におけるその結果の概要について、記載を怠った。
- ・水防法の規定による市町村の長が提供する図面（水害ハザードマップ）の有無について、記載を怠った。
- ・オール電化の物件であるにもかかわらず、当該物件の設備について「都市ガス」と事実と異なる記載を行った。

② 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。

③ 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することを怠った。
- ・媒介契約書に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、同約款に基づく媒介契約書に規定すべき内容が含まれていない媒介契約書を使用した。

④ 契約締結時交付書面に関するもの（宅建業法第37条）

- ・売買契約の媒介業務に際し、売買契約成立後、売主に遅滞なく契約締結時交付書面（売買契約書）

を交付しなかった。

- ・賃貸借契約の媒介契約に際し、契約締結時交付書面（賃貸借契約書）に賃貸物件の所在地の住所を正しく記載しなかった。

⑤ 重要事項の不告知に関するもの（宅建業法第47条）

- ・媒介業者が売主から対象物件の設備の一部に不具合があることを告げられ、認識していたにもかかわらず、故意にその事実を買主に告げなかった。

表 2－1 原因別紛争件数（令和 5 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)		5件	1件	13件	19件	25.7%
誇大広告等の禁止(宅建業法第32条)				15件	15件	20.3%
媒介業務(宅建業法第34条の2)			9件		9件	12.2%
契約締結時交付書面(宅建業法第37条)		2件	1件	2件	5件	6.8%
業務に関する禁止事項 (宅建業法第47条)	重要事項の不告知	1件	4件		5件	6.8%
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)	2件	1件	1件	4件	5.4%
業務に関する禁止事項 (宅建業法第47条の2)	勧誘時の禁止事項(3項)	1件	1件		2件	2.7%
業務に関する禁止事項 (宅建業法第47条の2)	契約解除妨害(3項)			1件	1件	1.4%
代理・媒介報酬(宅建業法第46条)				1件	1件	1.4%
不正不当行為(宅建業法第65条2項5号)				1件	1件	1.4%
その他			2件	10件	12件	16.2%
合 計		11件	19件	44件	74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24件は件数にカウントしていない。

（注 3）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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
免許取消	36	22	21	6	18
業務停止	15	1	4	14	14
指 示	23	2	6	13	11
指導勧告	172	145	119	39	43
計	246	170	150	72	86

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5年度に当課で行った合計43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】重要事項説明義務違反

宅建業者が自ら売主として売買契約を締結するに当たり、契約が成立するまでの間に、宅地建物取引士に宅建業法第35条第1項の重要事項説明をさせていなかった。

➡業務の全部停止処分（7日間）



【行政処分事例2】媒介契約書の記載不備など

媒介契約書に媒介契約の有効期間のうち始期及び終期を記載せず、媒介契約に係る業務の処理状況を1週間に1回以上報告しなかった。

また、宅建業者が専属専任媒介契約を締結後、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（レインズ）に登録をしていなかった。

➡業務の全部停止処分（7日間） + 指示処分



【行政処分事例3】重要事項説明書の記載不備など

宅建業者が賃貸の媒介業務を行うに当たり、①法令上の制限の該当の有無、②損害賠償額の予定又は違約金に関する事項、③耐震診断実施の有無など、複数項目を宅建業法第35条第1項の重要事項説明書に記載せず、借主に対して説明していなかった。

また、宅建業法第35条の2の供託所等に関する説明を借主に対して説明していなかった。

➡指示処分



【行政処分事例4】預り金不返還

宅建業者が、買受予定者から預り金を受領し、その後、買受予定者から売買契約の申込みの撤回を受け、預り金の返還を請求されたにもかかわらず、その返還を拒んだ。

➡ 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5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5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		8 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	0 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	1 件
	カ 取引士証に関するもの	1 件
	キ 標識の揭示に関するもの	0 件
	ク その他	8 件
計		12 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）

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
(1) 調査対象業者数	16	19	8	10	10
(2) 改善を要する業者数	16	18	8	9	8

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。

新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、「面談による相談」の件数は令和2年度に大幅に減少し、令和4年度まで低迷していたが、令和5年度は増加の兆しが見られる。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)

年度 区分	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
面談による相談	399	46	26	38	86
電話による相談	10,426	11,912	12,740	12,042	11,717
計	10,825	11,958	12,766	12,080	11,803

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宅地建物取引士による重要事項説明について（宅建業法第35条・第48条）

Q. 宅建業法第35条には、「宅地建物取引士をして」としか規定されていないため、当社（A社）のグループ子会社（B社）の社員である宅地建物取引士に、当社（A社）が媒介として関与する賃貸借契約の重要事項説明を実施させても問題ないか。

A. 宅建業法第48条第1項の規定に反する。媒介業者であるA社の業務である重要事項説明をA社の従業者証明書を携帯しないB社の社員である宅地建物取引士が行うことはできない。

②人の死の告知事項について（宅建業法第47条）

Q. 当社が取得した物件は、過去に所有者が病死していることが判明している。（※本件は、特殊清掃等が行われたような事案ではない。）この物件について、一般消費者に販売する予定である。この際、買主に告知する義務はあるか。

A. 「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」（令和3年10月8日）によれば、本件は告げなくてもよい場合として位置づけられている。なお民事上の責任については、取引当事者からの依頼内容や締結される契約内容等によって個別に判断されるべきものであり、当該ガイドラインに基づく対応を行った場合であっても、民事上の責任を回避できるとは限らない。

③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、「売主が契約時に知り得なかった越境については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。

④宅地建物取引業の範囲（宅建業法第2条）

Q. 時間貸駐車場を作る目的の土地賃貸借の媒介を行う場合、宅地建物取引業法の規制は及ぶか。

A. 駐車スペースである区画を対象とした賃貸（いわゆる「スペース貸し」）は、駐車場という施設を利用させているに過ぎないので、宅地建物取引業法の規制の対象外であるが、一定の面積の土地を貸して、その土地上に駐車場を借主が作るのであれば、土地を賃貸していることになるので、媒介業者には宅地建物取引業法の規制が及ぶ。

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5年11月1日から 令和6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 東京都不動産業課によくある問合せについて 4 不動産取引における勧誘行為について 5 犯罪収益移転防止法に基づく宅建業者の義務について 6 新たに始まった相続土地国庫帰属制度について 7 賃貸物件の修繕及び原状回復に関するトラブルについて 8 住宅のリースバックに関するトラブルについて 9 省エネ・再エネ住宅の普及促進について

（注）受講期間終了後も令和6年10月31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)	03 (5320) 4958 (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

