宅地建物取引における
人権の尊重と個人情報保護について

東京都 住宅政策本部 民間住宅部 不動産業課長

Ⅰ　宅地建物取引業における人権の尊重について

- 宅地建物取引業者は、顧客、従業者、地域の住民など多くの人たちと関わって、宅地建物取引業を営んでいます。
- これらの人たちに信用され、理解されなければ、事業活動は成り立たちません。
- そのためには、人権問題についての十分な理解と配慮が必要です。
- 免許事業者としての社会的責任を果たしていくためにも、**人権の尊重**が求められています。



１．「従業者の教育」について

- 宅建業法第３１条の２「宅地建物取引業者は、その従業者に対し、その業務を適正に実施させるため、必要な教育を行うよう努めなければならない。」

人権関係で近年施行された法律や条例　※（　）は 施行日・直近の改正施行日

- 特定電気通信による情報の流通によって発生する権利侵害等への対処に関する法律（情報流通プラットフォーム対処法）（旧プロバイダ責任制限法（H14.5.27施行）の改正）（R8.5.21改正）
- ハンセン病問題の解決の促進に関する法律（H21.4.1施行・R1.11.22改正）
- 障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 （障害者差別解消法）（H28.4.1施行・R8.7.17改正）
- 本邦外出身者に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組の推進に関する法律（ヘイトスピーチ解消法）（H28.6.3施行）
- 部落差別の解消の推進に関する法律 （部落差別解消推進法）（H28.12.16施行）
- アイヌの人々の誇りが尊重される社会を実現するための施策の推進に関する法律（アイヌ施策推進法）（R1.5.24施行・R7.6.1改正）
- 性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律（LGBT理解増進法）（R5.6.23施行）
- 東京都障害者への理解促進及び差別解消の推進に関する条例（東京都障害者差別解消条例） （H30.10.1施行・R7.6.1改正）
- 東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例（H30.10.15施行・R4.11.1改正）
- 東京都手話言語条例（R4.9.1施行）

２．「本籍」や「国籍」欄のある申込書を使用しない

- 「本籍」や「国籍」は、入居とは関係のない情報です。
- 本籍地を基に身元調査をして、同和地区出身者であることを理由に差別を行うこと、国籍を理由に入居を断ることなどは、**重大な人権侵害**となります。
- 賃貸住宅の申込みに際して、本籍・国籍の記載を求めることは、こうした人権侵害につながる行為です。

同和問題とは

- 日本社会の歴史的発展の過程で形づくられた身分制度や歴史的、社会的に形成された人々の意識に起因する差別が、様々なかたちで現れている我が国固有の重大な人権問題です。
- 現在もなお、同和地区（被差別部落）の出身という理由で様々な差別を受け、基本的人権を侵害されている人々がいます。

３．同和地区に関する調査をしない
同和地区に関する問合せに回答しない

- 対象物件が同和地区にあるかどうかを調査する行為は差別行為です。
- 取引関係者からの質問に対して、同和地区であるかないかを回答する行為も、答える側が差別を意識して行う発言であり、差別行為につながるものです。
- 宅建業者の社会的責務の一つとして、質問者に対しても差別行為であることを理解していただくよう説明をお願いします。



４．事例問題
（〇か×で考えてみましょう）

- 取引相手から、対象物件が同和地区に所在するか否かについて質問を受けた場合、回答しないと宅建業法第47条第1号違反（不実告知）となる。

- 入居希望者から入居申込みの際に、「この物件は、同和地区にあるのか？」と尋ねられた場合、同和地区の所在を教えることは問題だが、同和地区ではない場合は関係ないので、入居希望者に「違います。」と答えてもよい。

- 外国籍の入居希望者から入居の申込みがあった場合、家主から「以前にトラブルになったので外国人は断ってほしい」と言われていたときは、入居申込みを断ってもよい。

４．事例問題（回答）

- 取引相手から、対象物件が同和地区に所在するか否かについて質問を受けた場合、回答しないと宅建業法第47条第1号違反（不実告知）となる。⇒ **回答　×**

（解説）取引相手から同和地区に関する質問を受けた場合、回答しなくても、宅建業法第47条に抵触しません。

- 入居希望者から入居申込みの際に、「この物件は、同和地区にあるのか？」と尋ねられた場合、同和地区の所在を教えることは問題だが、同和地区ではない場合は関係ないので、入居希望者に「違います。」と答えてもよい。⇒ **回答　×**

（解説）同和地区であるかないかを調査したり、同和地区であるという理由で、宅地・建物を購入しない、入居しないということは、差別につながります。また、同和地区に関する質問に回答すると、行政指導等の対象となる場合があります。

- 外国籍の入居希望者から入居の申込みがあった場合、家主から「以前にトラブルになったので外国人は断ってほしい」と言われていたときは、入居申込みを断ってもよい。⇒ **回答　×**

（解説）外国人、障がい者、高齢者又は母子（父子）家庭であるという理由だけで、入居を断ることは、差別になります。
家主から「営業の自由だ」と言われるかもしれませんが、営業の自由は無制限ではなく、「公共の福祉に反しない」ことが条件であり、合理的理由のない入居拒否は許されません。

『宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方』（国土交通省通知）

＜その他の留意すべき事項＞

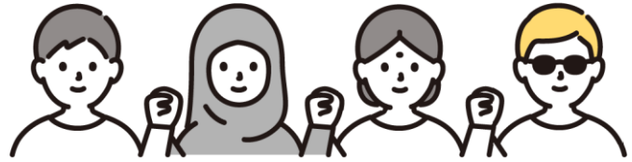
1　宅地建物取引業者の社会的責務に関する意識の向上について

宅地建物取引業務に係る人権問題の最近の状況を見ると、一部において同和地区に関する問い合わせ、差別意識を助長するような広告、賃貸住宅の媒介業務に係る不当な入居差別等の事象が発生している。

宅地建物取引業は、住生活の向上等に寄与するという重要な社会的責務を担っており、また、人権問題の早期解決は国民的課題であるので、基本的人権の尊重、特にあらゆる差別の解消に関する教育・啓発が重要であることにかんがみ、同和地区、在日外国人、障害者、高齢者等をめぐる人権問題に対する意識の向上を図るため、宅地建物取引士等の従事者に対する講習等を通じて人権に関する教育・啓発活動のより一層の推進を図るとともに、宅地建物取引業者に対する周知徹底及び指導を行う必要がある。

５．高齢者・外国人等の賃貸住宅入居円滑化に向けて

- 「保証人がいない」「生活習慣が違う」などの理由から、高齢者・外国人等に対し、賃貸住宅への入居の機会が制約されるケースが報告されています。
- このような不安は、契約時に、自治体の発行する外国人向け生活ガイドブックを用意したり、各種制度を活用することによって解消できます。



保証人を探す負担を軽減する仕組みや日本のルール等を知るためには

- 外国人留学生向け「留学生住宅総合補償」（公益財団法人 日本国際教育支援協会）
- 高齢者向け「あんしん居住制度」（公益財団法人 東京都防災・建築まちづくりセンター）
- 残置物の処理等に関するモデル契約条項、同条項の活用ガイドブック（国土交通省）
- 東京都多文化共生ポータルサイト（ＴＩＰＳ）（日本のルール紹介）（東京都生活文化局）
- 外国人在留マニュアル（日本のルール・マナー紹介）（東京都都民安全総合対策本部）
- 生活・就労ガイドブック（居住・日常生活におけるルール習慣）（出入国在留管理庁）

６．障害者に対する不当な差別的取扱いの禁止

- 障害者であることを理由とした入居拒否等の「不当な差別的取扱い」は、「障害者差別解消法」や「東京都障害者差別解消条例」で禁止されています。
- 障害の特性に応じた「合理的配慮の提供」が同条例により義務化されています。

東京都福祉局ホームページより転載▶

不当な差別的取扱いとは？

正当な理由がないのに、障害があることで、サービスの提供を拒否したり、提供場所や時間帯を制限したりすることなどをいいます。



障害を理由として、入店を拒否することは不当な差別的取扱いに該当します。補助犬の入店拒否は、禁止されています。

合理的配慮の提供とは？

障害者から、手助けや必要な配慮についての意思が伝えられたとき、負担が重すぎない範囲で、対話に基づいて、必要かつ合理的な対応をすることをいいます。



筆談、手話、読み上げ、スマホ・タブレット端末など、ご本人にあった方法でコミュニケーションを取ることは、合理的配慮の提供といえます。

７．東京都パートナーシップ宣誓制度

- 人生のパートナーとして歩む性的マイノリティ（LGBT等）のお二人の生活上の困りごとを軽減するなど、当事者の方々の暮らしやすい環境づくりにつなげるための制度です。
- この制度は、双方又はいずれか一方が性的マイノリティであるお二人からパートナーシップ関係にあることの宣誓・届出があったことを東京都知事が証明（受理証明書を交付）するものです。
- 賃貸住宅の入居や住宅購入時のペアローン等において、受理証明書の提示を受けられた際は、制度の趣旨を踏まえ、性の多様性に配慮して対応いただくようご協力をお願いいたします。



※東京都総務局人権部ホームページより引用

※ システムはPC、タブレット端末及びスマートフォン等からアクセス可能
※ 上記はイメージであり、実際とは異なります。

東京都

「東京都パートナーシップ宣誓制度」をよりよく知るためのハンドブック



このハンドブックでは、2022年11月1日に運用が始まった
「東京都パートナーシップ宣誓制度」の概要やQAをまとめております。
ご一読の上、当制度へのご理解を少しでも深めていただけると幸いです。

「東京都パートナーシップ宣誓制度」を
よりよく知るためのハンドブック
令和５（2023）年11月１日　東京都総務局人権部
東京都新宿区西新宿2-8-1
電話：03(5388)2337/FAX：03(5388)1266

詳しく知りたい方は 東京都総務局人権部HPまで
東京都パートナーシップ宣誓制度

“自分らしく”を、この街で。
「東京都パートナーシップ宣誓制度」を実施しています。

「大切なパートナーと人生を過ごしたい」

一人ひとりの顔が違うように、
誰かを想う心の形も、人それぞれです。

多様な人々が共に暮らす東京という街で、
お互いの“違い”を認め合うことが出来たなら。

2022年11月1日。“多様な性”への理解を深めて、
“性的マイノリティの方々が暮らしやすい環境づくり”につなげる制度
「東京都パートナーシップ宣誓制度」の運用が始まりました。

「インクルーシブシティ東京」に暮らす一人ひとりが、
他の誰でもない、“あなた”らしい人生を過ごせますように。



© iStock

８．賃貸住宅トラブル防止ガイドライン

- 東京都は、民間賃貸住宅におけるトラブル防止（退去時の敷金精算や入居期間中の修繕等）を目的として、「賃貸住宅紛争防止条例」を制定（平成16年３月公布、同年10月１日施行、令和４年５月18日改正）。
  あわせて「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」を作成（第４版：令和４年12月）。
- 賃貸住宅トラブル防止ガイドライン本編：日本語・英語

  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

※東京都住宅政策本部ホームページに掲載していますので、ご活用ください。



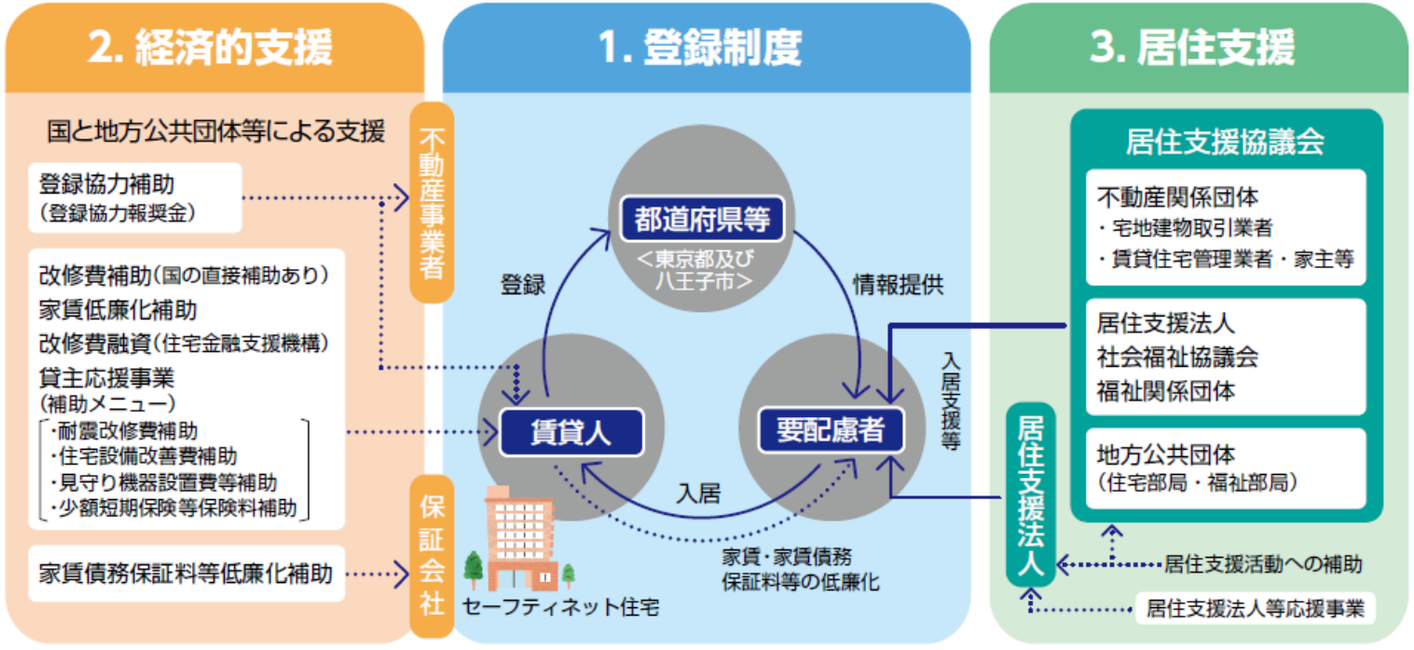
（参考）国土交通省 『外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン』

14カ国語：日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、
インドネシア語、ミャンマー（ビルマ）語、カンボジア（クメール）語、タガログ語、モンゴル語
主な掲載内容：契約時に役立つチェックシート、「入居申込書」、「重要事項説明書」、「賃貸住宅標準契約書」、
「定期賃貸住宅標準契約書」等の見本

9．住宅セーフティネット制度「東京ささエール住宅」

- 高齢者、障害者、子育て世帯等の住宅の確保に配慮が必要な方（※住宅確保要配慮者）の入居を拒まない「セーフティネット住宅（東京都の愛称：東京ささエール住宅）」の登録を促進する制度。

[セーフティネット住宅の制度・支援のイメージ]



（国土交通省資料に基づき作成）

※住宅確保要配慮者
低額所得者、被災者（発災後３年以内）、高齢者、障害者、子ども（高校生相当以下）を養育している者、外国人、中国残留邦人、児童虐待を受けた者、困難な問題を抱える女性、ハンセン病療養所入所者、DV被害者、北朝鮮拉致被害者、犯罪被害者、生活困窮者、更生保護対象者等、刑の執行のため刑事施設に収容されていた者等、東日本大震災による被災者、海外からの引揚者、新婚世帯、原子爆弾被爆者、戦傷病者、児童養護施設退所者、LGBT等、UIJターンによる転入者、住宅確保要配慮者に対して生活支援等を行う者

Ⅱ　宅地建物取引業における個人情報の保護について

- 宅地建物取引業者は、個人情報保護法上の「個人情報取扱事業者」に該当。
- 多くの個人情報を取り扱う業種であり、その取扱いには十分な配慮が必要です。



個人情報の取扱いに係る注意事項

1．利用目的を明確にする

2．第三者に個人情報を提供しない

3．個人情報を安全に管理する

4．漏えい等報告・本人通知の義務化



１．　利用目的を明確にする

- 個人情報を取り扱うときは、利用目的をできる限り具体的かつ明確にしてください。
- 決められた利用目的以外に個人情報を利用することはできません。
- 本人から直接書面で個人情報を取得するときは、あらかじめ本人に利用目的を明らかにしなければなりません。

利用目的の明示例

当社は、お客様の個人情報を次の目的で利用させていただきます。

① 不動産の売買または賃貸借の取引の相手方を探索すること。

② ①の目的のために、他の宅地建物取引業者及び取引希望者等へ情報を提供すること。

③ 不動産の売買、賃貸借または媒介に係る契約の履行及び契約に基づく役務を提供すること。

２．第三者に個人情報を提供しない

- 法令に基づく場合など一定の条件に合致する場合を除き、あらかじめ本人の同意を得ないで、第三者に個人情報を提供してはいけません。
- 例えば、本人の知らないうちに、個人データをいわゆる名簿業者などに提供することは禁止事項に該当します。



３．　個人情報を安全に管理する

- 個人情報の漏えいや滅失を防ぐために、必要かつ適切な安全管理措置を講じてください。
- 例えば、個人データへのアクセス制御やパソコン等を物理的に保護することに努めてください。
- あらかじめ明らかにした利用目的が完結した個人情報、例えば、成約に至らなかった賃貸住宅の申込書などは、申込者に返却する、あるいは、外部に漏れることのないよう厳重に裁断・廃棄処分等を行ってください。

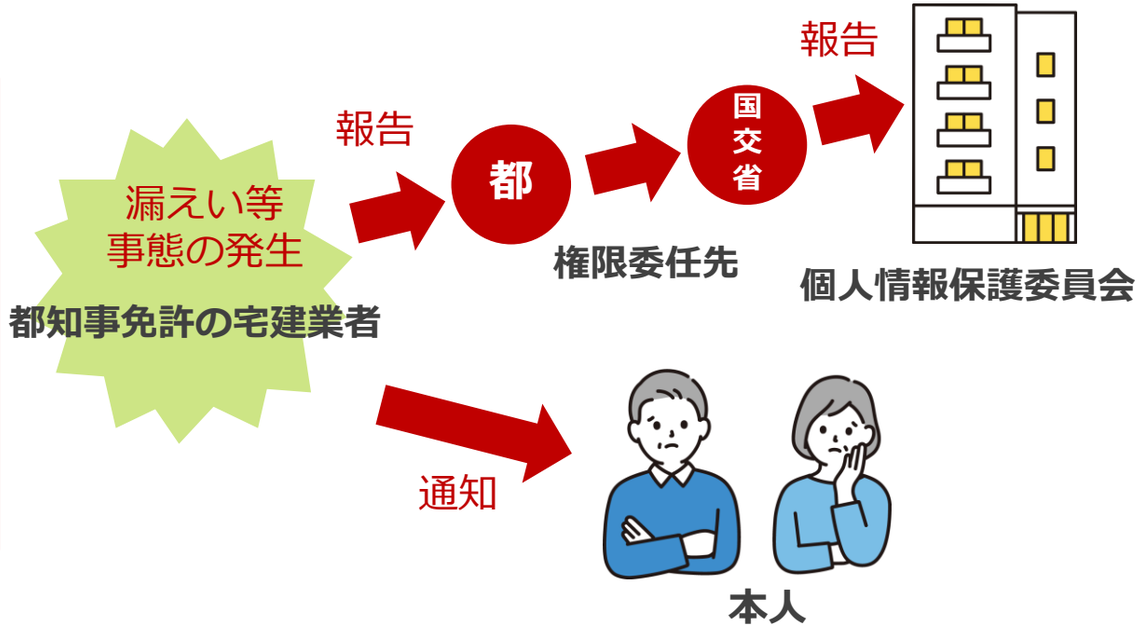


４．漏えい等報告・本人通知の義務化

- 改正個人情報保護法の施行により、令和４年４月１日から、宅地建物取引業における個人データの漏えい等が発生し、個人の権利利益を害するおそれがあるときは、免許行政庁（東京都知事免許の場合は東京都不動産業課）への報告及び本人への通知が必要となります。

① 要配慮個人情報の漏えい等
② 財産的被害のおそれがある漏えい等
③ 不正の目的によるおそれがある漏えい等
④ 1000件を超える漏えい等

漏えい等：漏えい、滅失、毀損



（参考）関連リンク ①

- 東京都住宅政策本部「宅地建物取引における人権の尊重と個人情報の保護について」
  https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/juutakuseisaku/takken2403?2406

- 東京都総務局「じんけんのとびら」
  https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/10jinken/

- 東京都総務局「やめよう！差別につながる土地調査」
  https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/10jinken/base/upload/item/totityousa.pdf

- 東京都総務局「東京都パートナーシップ宣誓制度」
  https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/10jinken/sesaku/sonchou/partnership.html

（参考）関連リンク ②

- 東京都住宅政策本部「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」～概要～

・賃貸住宅トラブル防止ガイドライン全文（日本語版）はこちら

https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/fudosan/tintai/310-3

・賃貸住宅トラブル防止ガイドライン全文（英語版）はこちら

https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/fudosan/tintai/310-3/guidelines

- 東京都住宅政策本部「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン（概要版）」

https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/juutaku_seisaku/tintai/310-23-jyuutaku.htm

- 東京都住宅政策本部「住宅セーフティネット制度（東京ささエール住宅・居住サポート住宅）」

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

（参考）関連リンク ③

- 国土交通省「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」
  https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000017.html

- 公益財団法人日本国際教育支援協会「留学生住宅総合補償」
  http://www.jees.or.jp/crifs/

- 公益財団法人東京都防災・建築まちづくりセンター「あんしん居住制度」
  https://www.tokyo-machidukuri.or.jp/sumai/anshin/

- 国土交通省「残置物の処理等に関するモデル契約条項、同条項の活用ガイドブック」
  https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk3_000101.html

（参考）関連リンク ④

- 東京都生活文化局「東京都多文化共生ポータルサイト（ＴＩＰＳ）」
  https://www.seikatubunka.metro.tokyo.lg.jp/chiiki_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/0000000945

- 東京都都民安全総合対策本部「外国人在留マニュアル」
  https://www.tomin-anzen.metro.tokyo.lg.jp/chian/gaikokujin/zairyuumanyuaru

- 出入国在留管理庁「生活・就労ガイドブック」
  https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/guidebook_all.html

東京都の不動産取引相談窓口一覧

≪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、賃料値上げ相談 （賃貸ホットライン）	03（5320）4958（直通）
投資用不動産のトラブル相談	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

東京都の不動産取引相談窓口一覧

不動産取引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。

https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/fudosan

≪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弁護士相談 **（弁護士相談・司法書士相談）** ※都民（個人）対象	03（5320）5015（直通）

◇面談相談時間　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

受講お疲れさまでした。

講習会でご視聴の方は、
アンケートへのご協力をお願いいたします。