

# 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3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あり方	20

	東京都の不動産取引相談窓口一覧	21
--	-----------------	----

# 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一般消費者にとっては、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（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行っている。

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（令和6年4月1日施行予定）を踏まえ、令和4年4月から司法書士による相談も行っている。

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・韓国語版）をホームページで公表するほか、「賃貸住宅トラブル防止ガイドライン」については有償頒布も行っている。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。

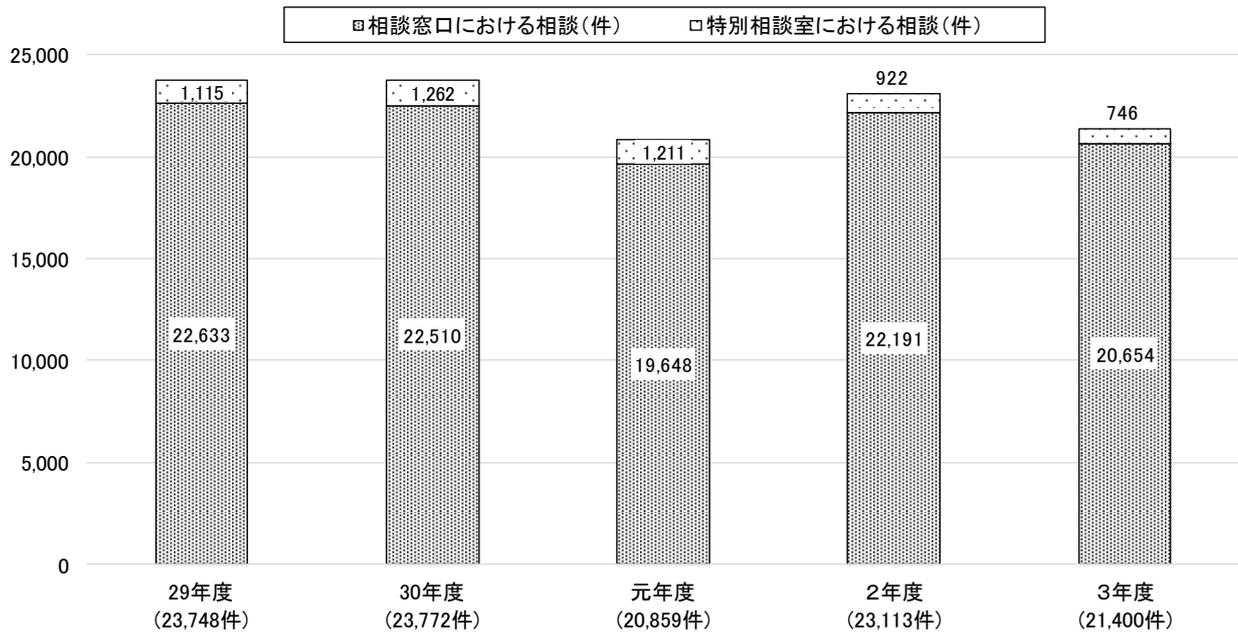
## 2 相談件数の推移と動向

図1-1-①は、平成29年度から令和3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2万4千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2つの相談がある。図1-1-②は、平成29年度から令和3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。

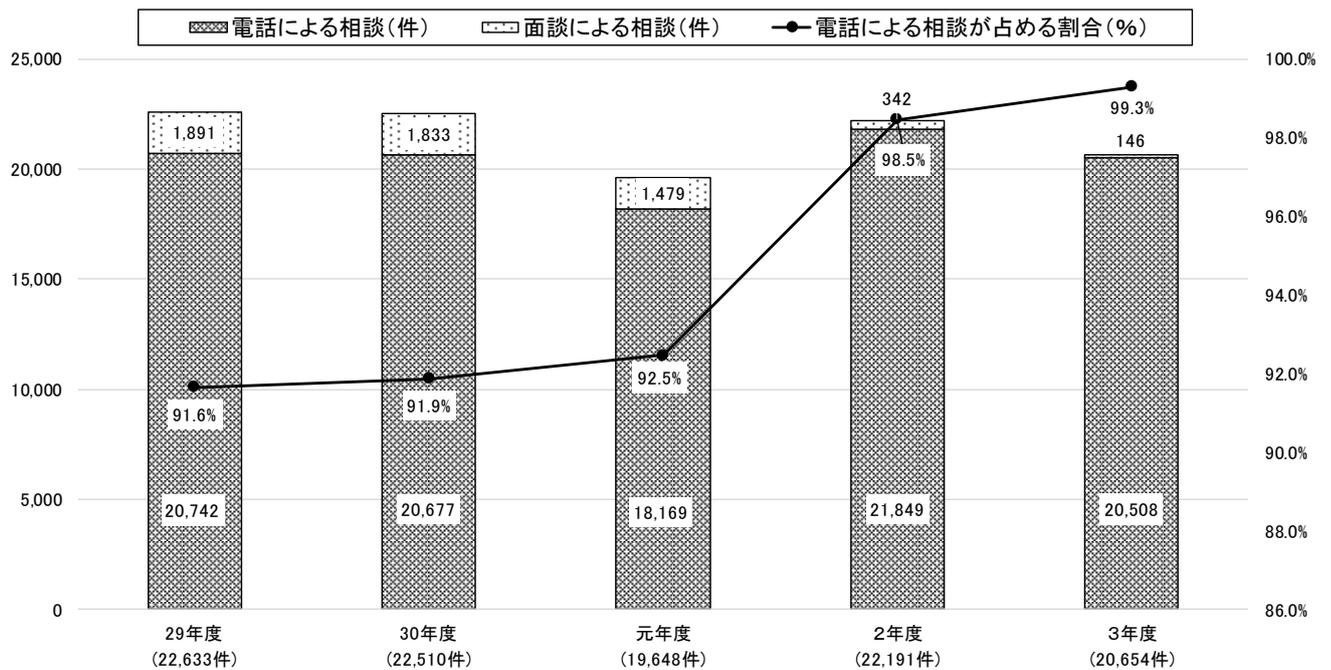
図1-1-②の内訳をみると、令和元年度と比較して、令和2年度以降「電話による相談」の件数の割合が急激に増加した結果、令和3年度では相談件数全体の99.3%を占めるに至った。一方で、「面談による相談」の件数が大幅に減少している。これらは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う消費者の外出抑制や「面談による相談」の原則休止の影響と考えられる。

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。

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年度及び令和3年度の「面談による相談」の件数は令和元年度比で大幅に減少し、売買に関するものは令和2年度が63件、令和3年度が61件、また、賃貸借に関するものは令和2年度が258件、令和3年度が66件であった。

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	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
	件数(件)	構成比(%)								
売 買	586	31.0	589	32.1	312	21.1	63	18.4	61	41.8
賃貸借	1,057	55.9	979	53.4	906	61.3	258	75.4	66	45.2
その他	248	13.1	265	14.5	261	17.6	21	6.2	19	13.0
計	1,891	100.0	1,833	100.0	1,479	100.0	342	100.0	146	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3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61件のうち約6割に当たる36件が「重要事項説明」、「契約内容」及び「契約の解除」など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。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大による人と人との接触を避ける状況下において、「面談による相談」は原則休止としていたが、関係書類の提示が必要な相談であって相談者の希望する場合は、必要に応じて「面談による相談」を実施していた。

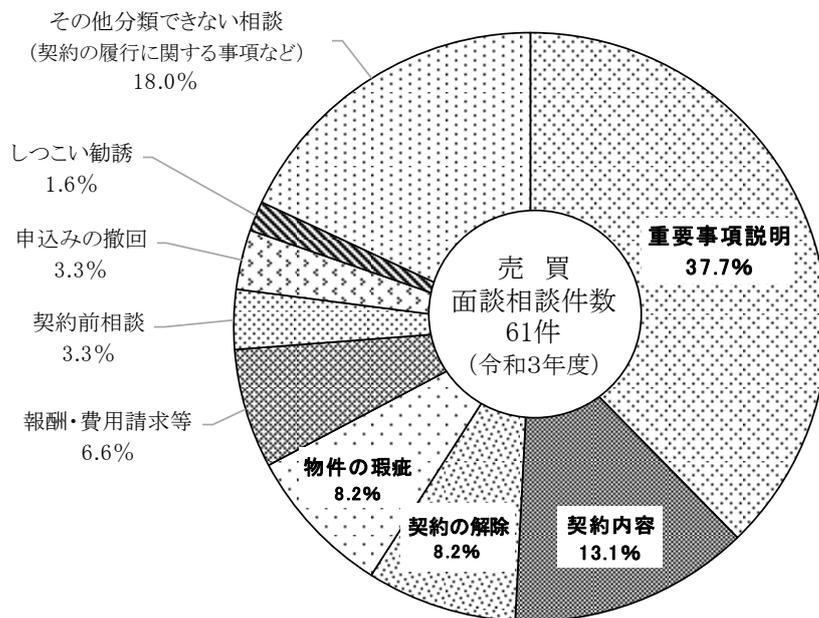
一方、賃貸借に関する相談では、全66件のうち、重要事項説明や契約内容のような取引時に関する相談は17件、退去時の敷金（原状回復）や契約更新のような取引完了後に関する相談は合わせて21件と、同程度の割合となっている。こうした相談内容の傾向には継続的な取引である賃貸借の特徴が反映されていると考えられる。

表 1-2 「面談による相談」の主な相談内容（令和3年度）

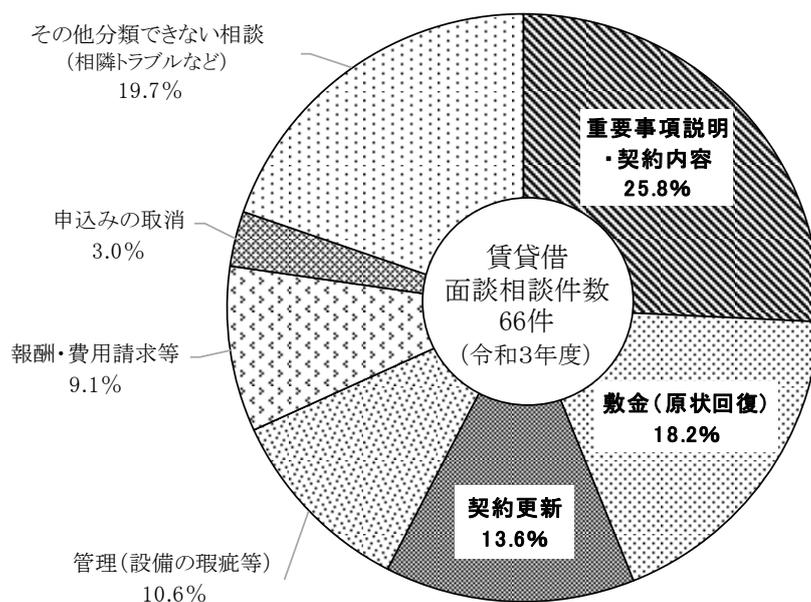
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
	1	重要事項説明	23件	重要事項説明・契約内容
2	契約内容	8件	敷金（原状回復）	12件
3	契約の解除 / 物件の瑕疵	各5件	契約更新	9件

図 1-2 「面談による相談」の内容（令和3年度）

〔売買に関する相談〕



〔賃貸借に関する相談〕



(注) その他の相談（不動産取引以外の相談・継続相談案件など）19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2万1千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ない。

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	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
	件数(件)	構成比(%)								
売 買	5,329	25.7	4,898	23.7	4,300	23.7	4,699	21.5	3,927	19.2
賃貸借	13,903	67.0	13,813	66.8	13,147	72.3	16,366	74.9	15,936	77.7
その他	1,510	7.3	1,966	9.5	722	4.0	784	3.6	645	3.1
計	20,742	100.0	20,677	100.0	18,169	100.0	21,849	100.0	20,508	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3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3,927件のうち、「契約前相談」や「しつこい勧誘」のような取引開始前の相談が合わせて930件あり、全体の約4分の1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15,936件のうち、「重要事項説明」や「契約内容」のような取引時に関する事項の相談が2,620件と約16%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26%)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。

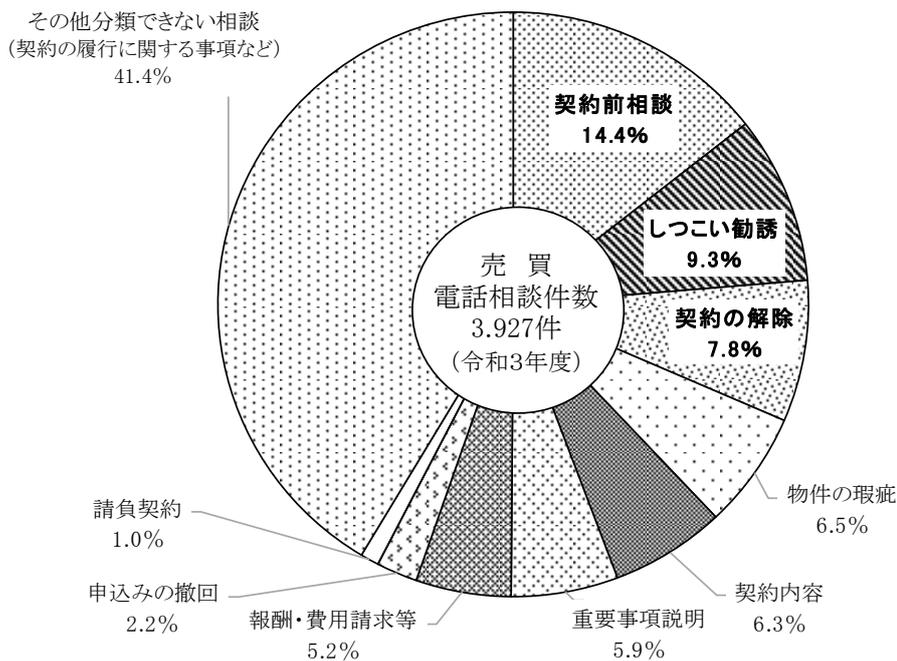
新型コロナウイルス感染症の感染拡大による人と人との接触を避ける状況下において、「面談による相談」は原則休止としていたが、関係書類の提示が必要な相談であって相談者の希望する場合は、必要に応じて「面談による相談」を実施していた。

表1-4 「電話による相談」の主な相談内容（令和3年度）

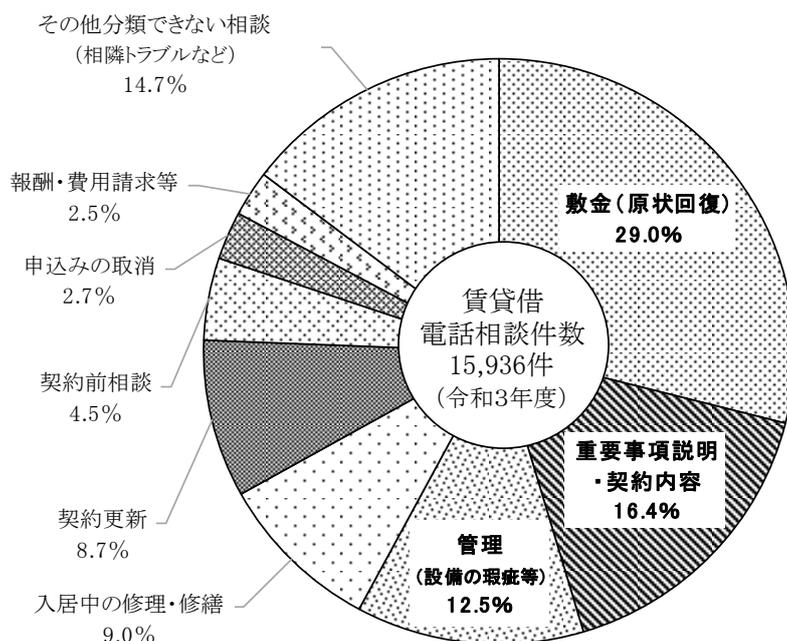
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
1	契約前相談	566件	敷金（原状回復）	4,613件
2	しつこい勧誘	364件	重要事項説明・契約内容	2,620件
3	契約の解除	307件	管理（設備の瑕疵等）	1,987件

図1-3 「電話による相談」の内容（令和3年度）

〔売買に関する相談〕



〔賃貸借に関する相談〕



(注) その他の相談（不動産取引以外の相談・継続相談案件など）645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。

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。

特別相談室では従来、面談による相談のみ行っていたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、令和2年度から電話による相談も開始した。令和3年度における電話による相談の割合は全体の63.7%を占めている。

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	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
	件数(件)	構成比(%)								
売 買	380	34.1	381	30.2	399	32.9	313	33.9	253	33.9
賃貸借	670	60.1	798	63.2	737	60.9	576	62.5	480	64.4
その他	65	5.8	83	6.6	75	6.2	33	3.6	13	1.7
計	1,115	100.0	1,262	100.0	1,211	100.0	922	100.0	746	100.0

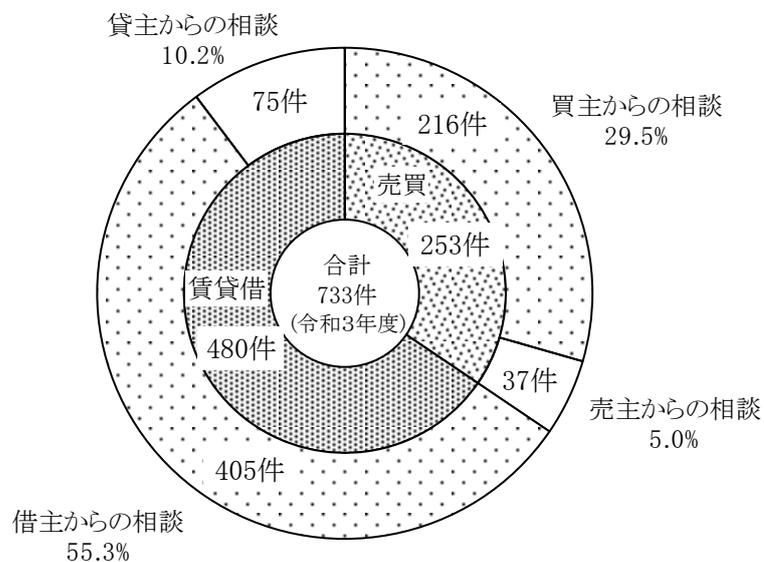
(注) 令和3年度までは弁護士による相談のみ実施

図1-4は、令和3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割を超えている。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」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「敷金（原状回復）」に関する相談が多くを占めている。

図 1 - 4 相談者別の相談状況（令和 3 年度）



(注) その他の相談13件を除く。

表 1 - 6 買主側及び借主側の主な相談内容（令和 3 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	50件	設備の不備・瑕疵
2	解約（手付放棄・白紙）	39件	重要事項説明・契約内容	各46件
3	媒介業者の責任（説明不足）	24件	管理（設備の瑕疵等）	

## 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。今後、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、「電話による相談」の件数の割合は、平成29年度の91.6%に対し、令和3年度は99.3%となっている（3ページ参照）。特別相談室における法律相談においても、電話により相談する消費者が令和3年度は約6割を占めている（8ページ参照）。

このような相談状況の変化を踏まえ、新たなニーズに対応するため、AIを活用したチャットボットによる24時間いつでも相談を受けられる体制の整備や、オンラインによる相談の受付体制の整備など、消費者相談体制の充実について検討する必要がある。

### 2 高齢者向けの周知・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る。更なる高齢化の進展に伴い、今後、こうした不動産トラブルの増加が懸念される。

高齢者の中でも独居高齢者は日頃、親族等周囲の目が行き届きにくい状況にあり、こうした高齢者が被害に遭わないよう注意喚起を促すリーフレット等を作成するなど、区市等と連携しながら、高齢者に対する効果的な周知・啓発の充実を図ることが必要である。

### 3 成年年齢の引下げに伴う若年層向けの周知・啓発の充実

令和4年4月1日から改正民法が施行され、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことにより、18歳、19歳の方が親権者の同意なしに、自分一人の責任で賃貸借などの不動産取引の契約を行うことが可能となった。改正民法施行前の令和3年度においても、賃貸借については契約内容や退去時の敷金精算のトラブルに関する相談が多く寄せられていた。今後、不動産取引の経験がなく不慣れな18歳、19歳の若年層が成人として賃貸借契約を締結する機会が増え、これに伴いトラブルや被害が増加することが懸念される。これらの未然防止のため、引き続き、賃貸住宅を借りようとする学生等をはじめとする若年層に対し、不動産賃貸借に関する啓発の充実を図る必要がある。

#### 4 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は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により一時停滞していたが、今後は再び増加が見込まれる中、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、現在、「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いる。今後、外国人居住者の国籍の多様化が進む中、同ガイドライン（概要版）で取り扱う言語を増やすなど、外国人居住者向けの周知・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あり方

## 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条に基づき調査又は報告の徴取（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3年度は、79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、調査を行ったものの内訳（原因別紛争件数）である。調査対象となった案件79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32件で最も多く、次いで、②代理・媒介報酬に関するもの、③媒介業務に関するもの、④誇大広告等の禁止に関するもの、⑤契約締結時交付書面に関するものが続いている。

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。
- ・ 「契約解除、解除に関する事項及び損害賠償額の予定又は違約金に関する事項」及び「敷金（保証金）等の精算に関する事項」の定めを記載を怠った。
- ・ 当該物件の存する土地が土砂災害警戒区域に該当する旨の記載及び説明を行わなかった。
- ・ 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）の有無についての記載を怠った。また、水害ハザードマップがある場合において、当該ハザードマップにおける当該宅地建物の所在地の説明を怠った。

### ②代理・媒介報酬に関するもの（宅建業法第46条）

- ・ 建物の賃貸借契約の媒介に関し、媒介業者が依頼者の双方から受けることのできる報酬の額の合計額は、建物の賃料の1月分の1.1倍に相当する金額以内とされているにもかかわらず、貸主側の媒介業者が貸主から、借主側の媒介業者が借主から、それぞれ建物の賃料の1月分に相当する額を受領した。

### 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、同約款の最新版を使用していなかった。

### ④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、著しく事実に相違する表示をした。
- ・ 新築の戸建住宅の取引に関し、実際は、「間取り2LDK及び納戸」にもかかわらず「間取り3LDK」と記載した。

⑤契約締結時交付書面に関するもの（宅建業法第37条）

- ・ 賃貸借契約の媒介業務に際し、借主に契約締結時交付書面（賃貸借契約書）を交付しなかった。

表 2 - 1 原因別紛争件数（令和 3 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(法35条)		10件	10件	12件	32件	40.5%
代理・媒介報酬(法46条)				11件	11件	13.9%
媒介業務(法34条の2)			10件		10件	12.7%
誇大広告等の禁止(法32条)			5件	4件	9件	11.4%
契約締結時交付書面(法37条)		1件		4件	5件	6.3%
業務に関する禁止事項 (法47条の2)	預り金返還の拒否(3項)		1件	2件	3件	3.8%
秘密を守る義務(法45条)		1件		1件	2件	2.5%
業務に関する禁止事項 (法47条の2)	将来利益の断定的判断 の提供(1項)	1件			1件	1.3%
その他		2件	3件	1件	6件	7.6%
合 計		15件	29件	35件	79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) 追加調査は件数にカウントしていない。

## 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	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
免許取消	43	34	36	22	21
業務停止	20	17	15	1	4
指 示	5	10	23	2	6
指導勧告	202	183	172	145	119
計	270	244	246	170	150

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）や契約締結時に交付すべき書面（宅建業法第37条）に関する規定違反を理由に行った処分が多い。

また、令和元年度には特に、業者自らが売主として、シェアハウス事業用地を売却した際に、買主の融資申込に係る添付書類の一部について、金融機関の審査を通過しやすくするために、事実と異なる記載を行った行為を「取引の公正を害する行為」（宅建業法第65条第1項第2号）と認定し、処分を行った事例が多くあった。

令和3年度の主な行政処分事例は、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など**

建物賃貸借契約の媒介業務を行うに当たり、重要事項説明書を交付・説明しなかった。  
賃貸借契約書において、建物の構造、引き渡し時期及び賃料等の支払方法の記載に不備があった。

➡業務の全部停止処分（22日間）

**【行政処分事例2】金融機関への融資申込審査用書類の改ざん**

区分所有建物の売買の媒介業務を行うに当たり、買主の住宅ローン融資申込審査用書類として、実際の売買価格より高い金額を記載した売買契約書を作成した。

➡指示処分

上記事例のほか、事務所の所在地が覚知できない業者に対し免許取消処分を行った事例や、宅建業法第72条第1項の規定に基づく報告のための来庁を都に求められたにもかかわらず、正当な理由なく報告命令に従わなかった業者に対し、業務の全部停止処分を行った事例があった。

なお、令和2年度及び令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、調査の端緒として有用な消費者による「面談による相談」が減少し、その影響もあって、不動産取引における監督処分件数も減少したものと考えられる。

## 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3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 事務所調査結果（令和3年度）

項 目		
(1)	調査対象業者数	8 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	2 件
	イ 契約書面に関するもの	1 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	0 件
	キ 標識の揭示に関するもの	2 件
	ク その他	10 件
	計	18 件
(4)	改善に対する措置	業務改善に向けた指導等を実施

表2-4 事務所調査実施状況の推移 (単位：件)

	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
(1) 調査対象業者数	16	16	16	19	8
(2) 改善を要する業者数	14	14	16	18	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、宅建業法の施行について、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、不動産取引をめぐる紛争の未然防止を図るとともに、適正かつ迅速な処理を推進して、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) 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

一般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年度以降大幅に減少した。一方で、電話による相談の件数は令和元年度に減少したものの、それ以降は増加傾向にある。

表2-5 業者相談の件数 (単位：件)

年度 区分	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度
面談相談	446	485	399	46	26
電話相談	12,817	13,043	10,426	11,912	12,740
計	13,263	13,528	10,825	11,958	12,766

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重要事項説明について（宅建業法第35条）

Q. 重要事項説明書の作成・説明を行っていない業者も説明の責任を負うか。

A. 売主業者及び取引に介在した媒介業者は、全て重要事項説明の義務を負う。ただし、実務上は説明の重複を避けるため、一業者が代表して説明を行うことも可能であるが、重要事項説明の内容については、関与した業者全てが共同で連帯責任を負う。

#### ②媒介報酬について（宅建業法第46条）

Q. 媒介報酬以外に依頼者に対して費用を請求できるか。

A. 媒介報酬は、原則として宅建業法で規定された限度額までしか請求できない。ただし、依頼者が大手新聞への広告掲載や遠隔地における現地調査などの特別な依頼をした場合は、実費相当分についてのみ請求することができる。

#### ③中古住宅の契約不適合責任について（宅建業法第40条）

Q. 中古住宅の売買において、売主が業者の場合、買主の承諾があれば、現状有姿の契約として売主の契約不適合責任を免除する特約を付すことができるか。

A. 売主が業者の場合、買主が承諾している場合であっても、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ない（無効）。なお、買主が業者である場合、本規定は適用されない。

#### ④他人物売買について（宅建業法第33条の2）

Q. 自己の所有に属しない宅地建物について、業者自らが売主となって売買契約を締結しても問題ないか。

A. 自己の所有に属しない宅地建物について、業者は自らが売主となる売買契約（予約を含む。）を締結することができない。ただし、業者が当該宅地建物を取得する契約（予約を含み、その効力の発生が条件に係るものを除く。）を締結するとき、その他業者が取得できることが明らかかな場合には、この限りではない。なお、買主が業者である場合、本規定は適用されない。

## 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。

講習会は、例年、年2回実施していたが、令和3年度は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、表2-6のとおり、12月に1回実施し、205名が受講した。

表2-6 講習会の実施結果

実施日	受講者数	会場	内容
令和3年12月20日	205名	なかのZERO大ホール	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講義               <ul style="list-style-type: none"> <li>「最近の法令改正と不動産取引の行政処分事例」</li> <li>「水害リスク情報の提供について」</li> <li>「宅地建物取引と人権」</li> <li>「不動産取引における個人情報の取扱いについて」</li> </ul> </li> <li>・講演               <ul style="list-style-type: none"> <li>「民法改正（債権法と相続法）について」</li> </ul> </li> </ul>

ほか

## 第5 今後の業者に対する指導監督等のあり方

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

### 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](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

