

重要事項説明・書面交付制度の概要

1. 宅地建物取引業法の概要

法律の目的

宅地建物取引業を営む者について免許制度を実施し、必要な規制を行うことにより、業務の適正な運営と宅地建物取引の公正を確保するとともに、宅地建物取引業の健全な発達を促進し、もって購入者等の利益の保護と宅地及び建物の流通の円滑化を図ること

法律の内容

宅地建物取引業：宅地又は建物の売買・交換
 宅地又は建物の売買・交換・貸借の代理・媒介 を業として行うもの
 ※宅地：①建物の敷地、②都市計画法上の用途地域内の土地（道路、公園、河川などを除く）

○免許制度：

1 の都道府県にのみ事務所 ⇒ 都道府県知事免許
 2 以上の都道府県に事務所 ⇒ 国土交通大臣免許

○監督規定：

・指導、助言、勧告
 ・指示、業務停止、免許取消処分

○業務規制：

・営業保証金の供託
 ・媒介契約成立後の書面交付（第34条の2）
 ・契約締結前における取引の相手方等への重要事項の説明及び重要事項説明書の交付（第35条）、
契約成立後の書面交付（第37条）
 ・瑕疵担保責任に係る特約制限、クーリング・オフ 等

○取引主任者制度：

・宅地建物取引主任者資格試験の実施
 ・事務所への専任の取引主任者の設置
 ・取引主任者による重要事項説明、
重要事項説明書への記名押印
 ・契約成立後の交付書面への記名押印

* 知事免許業者に対する法令の解釈・運用は自治事務

* 重要事項説明や契約成立後の書面交付などの一部の業務規制の企画
 ・立案及び監督処分の実施は、国土交通省及び消費者庁が共管

【業者数】

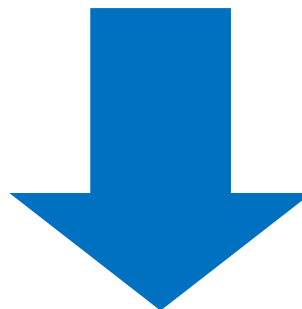
国土交通大臣：2,137業者
 都道府県知事：120,373業者
 （平成25年3月末現在）

2. 現行制度の成り立ち

- 不動産開発の進展による都市郊外の宅地分譲が盛んになる一方、不動産取引の知識に乏しい消費者に対して、誇大広告や契約後の契約条件の変更など、**不当な勧誘や取引を行う宅地建物取引業者が増加**
- 宅地建物の取引は、権利関係や取引条件が複雑で、目的物の価格も高額であることから、契約成立後、契約内容や取引条件に関して契約当事者間の認識の相違が顕在化し、**紛争が多発**

<昭和32年 宅地建物取引業法改正>

宅地建物取引の専門的知識を有する者に宅建業者の業務を司らせることを目的として、**取引主任者制度を創設**（資格試験の実施、事務所への専任の取引主任者の設置義務）
※取引主任者の職務は明確に規定されず



不動産業界における紛争等を背景に
法改正

<昭和42年 宅地建物取引業法改正>

契約の勧誘段階から契約締結に至るまでの取引過程における取引の公正を確保し、消費者の利益の保護を図るため、誇大広告の禁止、手付貸与の禁止、取引様態の明示、**重要事項の説明義務**、**契約成立後における契約内容を記載した書面の交付義務**などの業務規制の強化を行った。

<昭和46年 宅地建物取引業法改正>

取引主任者の職務を明確化し、また、適切に重要事項説明が行われたことを担保し、消費者利益の一層の保護を図るため、**取引主任者による重要事項の説明義務**、**重要事項説明書への記名押印義務**を新設。

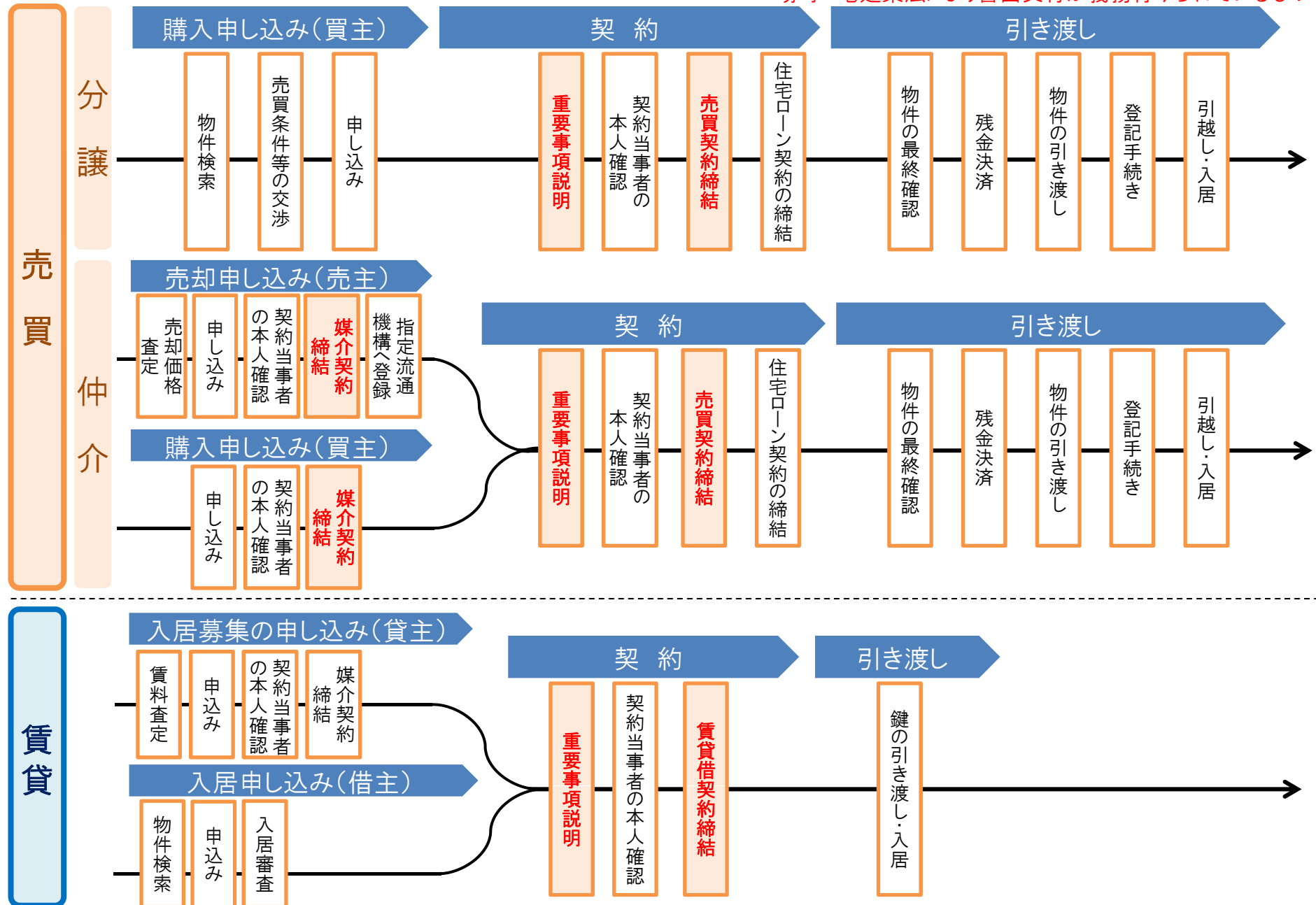
<昭和55年 宅地建物取引業法改正>

取引主任者へのなりすまし、名義貸しを防止するため、重要事項の説明の相手方等に対する**取引主任者証の提示義務**を新設。

また、口頭によることが多かった取引の媒介依頼について、媒介契約の存否や内容をめぐる紛争が多発していたことから、あわせて、**媒介契約成立後における契約内容を記載した書面の交付義務**を追加。

3. 不動産取引の流れ（例）

赤字：宅建業法により書面交付が義務付けられているもの



4. 重要事項説明に係る制度の概要

制度の趣旨

宅地建物の取引は、動産の取引と比べて権利関係や取引条件が極めて複雑であり、それらを十分に調査、確認しないで契約を締結すると、当初予定していた利用ができなかったり、契約条件を知らなかったことによる不測の損害を被ることとなる。そのような紛争が生ずるおそれを防止し、購入者等が十分理解して契約を締結する機会を与えるため、専門的な知識、経験、調査能力を持つ宅地建物取引業者に説明義務を課しているものである。

法律の規定

- ・宅地建物取引業者は、取引の相手方に対し、契約が成立するまでの間に、宅地建物取引主任者をして、取引に係る重要事項(※)について、書面を交付して説明させなければならない。(第35条第1項)
- ・説明にあたっては、取引主任者は、説明の相手方に対し、取引主任者証を提示しなければならない。
(第35条第4項)
- ・重要事項を記した書面の交付にあたっては、取引主任者の記名押印が必要となる。(第35条第5項)

(※)取引物件に関する私法上又は公法上の権利関係、都市施設の整備状況、取引条件など最小限説明すべき事項が法律上規定されている。

制度の解釈・運用

- ・重要事項説明については、取引主任者が対面で取引の相手方に説明を行うことが想定されており、これまでに、対面を前提とした取引主任者証の掲示方法（胸に着用等）や現場での重要事項説明の推奨に係る通達等を発出している。
- ・重要事項説明書については、法文上「書面」の交付が必要とされているため、電子メールなどの電磁的方法による交付は認められていない。

5. 取引主任者制度の概要

趣 旨

○ 宅地建物取引業法は、宅地建物取引主任者に重要事項説明等の重要な職務を担当させることで、業務の運営の適正化と取引の公正の確保を図っている。

1. 専任の取引主任者の設置

宅建業者は、

- ・ 事務所にあつては業務従事者5人に1人以上
- ・ 案内所等にあつては1人以上

の専任の取引主任者を置かなければならない。

2. 取引主任者の業務

- 重要事項の説明及び重要事項説明書への記名押印 (法第35条)
- 契約成立後に交付する書面への記名押印 (法第37条)

<参考>

☆取引主任者証保有者 (平成25年3月末現在) 488,316人

うち宅建業に従事している者 287,926人

☆宅地建物取引主任者資格試験 (平成24年度)

受験者数	191,169人
合格者数	32,000人
(合格率)	16.7%

3. 取引主任者制度の変遷

昭和32年改正

○ 事務所ごとに1人以上の専任の取引主任者の設置

昭和55年改正

○ 事務所ごとに一定数以上の専任の取引主任者を設置 (従業者10人に1人以上)

昭和63年改正


○ 事務所ごとに置く専任の取引主任者の割合の引上げ (5人に1人以上、案内所等は1人以上)

【取引主任者証 (見本)】

※重要事項説明の相手方に提示 (第35条第4項)

(原寸大)

宅地建物取引主任者証



氏 名 ○○ ○○
(昭和○○年○○月○○日生)

住 所 ○○○○○○○○○○○○

登録番号 (○○)第○○○号

登録年月日 平成○○年○○月○○日

平成○○年○○月○○日まで有効

●●●知事 ○○ ○○

交付年月日 平成○○年○○月○○日

発行番号 第○○○○○号

印

6. 重要事項説明の項目一覧

① 物件に関する権利関係の明示

- 登記された権利の種類、内容等
- 私道に関する負担
- 定期借地権又は高齢者居住法の終身建物質貸借の適用を受ける場合(※)

② 物件に関する権利制限内容の明示

- 都市計画法、建築基準法等の法令に基づく制限の概要
【計327項目】
- 用途その他の利用に係る制限に関する事項(※)

③ 物件の属性の明示

- 飲用水・電気・ガスの供給・排水施設の整備状況又はその見通し
- 宅地造成又は建物建築の工事完了時における形状、構造等
(未完成物件のとき)
- 当該宅地建物が造成宅地防災区域内か否か
- 当該宅地建物が土砂災害警戒区域内か否か
- 当該宅地建物が津波災害警戒区域内か否か
- 石綿(アスベスト)使用調査結果の内容
- 耐震診断の内容
- 住宅性能評価を受けた新築住宅である場合(住宅性能評価書の交付の有無)
- 台所、浴室、便所その他の当該建物の設備の整備の状況(※)
- 管理の委託先(※)

④ 取引条件(契約上の権利義務関係)の明示

- 代金、交換差金以外に授受される金額及びその目的
- 契約の解除に関する事項
- 損害賠償額の予定又は違約金に関する事項
- 契約期間及び契約の更新に関する事項(※)
- 敷金等契約終了時において精算することとされている金銭の精算に関する事項(※)
- 契約終了時における建物の取壊しに関する事項(※)

⑤ 取引に当たって宅地建物取引業者が講じる措置

- 手付金等の保全措置の概要(業者が自ら売主の場合)
- 支払金又は預り金の保全措置の概要
- 金銭の貸借のあつせん
- 瑕疵担保責任の履行に関して講ずる措置の内容

⑥ 区分所有建物の場合はさらに次の事項

- 敷地に関する権利の種類及び内容
- 共有部分に関する規約等の定め
- 専有部分の用途その他の利用の制限に関する規約等の定め
- 専用使用権に関する規約等の定め
- 所有者が負担すべき費用を特定の者にのみ減免する旨の規約等の定め
- 修繕積立金等に関する規約等の定め
- 通常管理費用の額
- マンション管理の委託先
- 建物の維持修繕の実施状況の記録

(※)貸借の代理・媒介を行う場合に限り説明が必要となる項目

7. 重要事項説明書の例①

宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（平成13年国土交通省総動発第3号）（抄）

重要事項説明書
(売買・交換)
(第一面)

年 月 日

殿

下記の不動産について、宅地建物取引業法（以下「法」という。）第35条の規定に基づき、次のとおり説明します。この内容は重要ですから、十分理解されるようお願いいたします。

商号又は名称
代表者の氏名
主たる事務所
免許証番号
免許年月日

宅建業者の
記名押印

印

説明をする宅地建物 取引主任者	氏名		取引主任者の 記名押印 (法第35条)	印
	登録番号			
	業務に従事 する事務所			

取引の態様 (法第34条第2項)	売買	交換
	当事者	代理
		媒介

土地	所在地				
	登記簿の 地目		面積	登記簿面積 ㎡	
建物	所在地				
	家屋番号		床面積	1階 ㎡	計 ㎡
	種類及び構造			2階 ㎡	
売主の住所・氏名					

I 対象となる宅地又は建物に直接関係する事項
I 登記記録に記録された事項

	所有権に関する事項 (権利部(甲区))	所有権以外の権利に 関する事項(権利部 (乙区))	
		所有権に係る権利に 関する事項	
土地	名義人 氏名		
地	住所		
建物	名義人 氏名		
物	住所		

2 都市計画法、建築基準法等の法令に基づく制限の概要
(1) 都市計画法・建築基準法に基づく制限

1	区域の別	制限の概要
都市計 画法	市街化区域 市街化調整区域 非線引区域 準都市計画区域 その他	
	イ用途地域名	制限の内容
2 建築 基準 法	ロ地域・地区・街区名等	制限の内容
	ハ建築面積の限度 (建ぺい率制限)	(敷地面積 ㎡ - ㎡) × = ㎡
	ニ延建築面積の限度 (容積率制限)	(敷地面積 ㎡ - ㎡) × = ㎡
	ホ敷地等と道路との関係	
	ヘ私道の変更又は廃止の 制限	
	トその他の制限	

(2) (1)以外の法令に基づく制限

	法令名	制限の概要
1		
2		
3		
4		

3 私道に関する負担に関する事項

負担の有無	有・無	備考
(負担の内容) 面積	㎡	
負担金	円	

4 飲用水・電気・ガスの供給施設及び排水施設の整備状況

直ちに利用可能な施設		施設の整備予定	施設整備に関する特別負担の有無
飲用水	公営・私営・井戸	年 月 日 公営・私営	有・無 円
電気		年 月 日	有・無 円
ガス	都市・プロパン	年 月 日 都市・プロパン	有・無 円
排水		年 月 日 () 浄化槽施設の必要 有・無	有・無 円
備考			

(次頁に続く)

7. 重要事項説明書の例②

宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方（平成13年国土交通省総動発第3号）（抄）

5 宅地造成又は建物建築の工事完了時における形状、構造等（未完成物件のとき）

宅地	形状及び構造		
	宅地に接する道路の幅員及び構造		
建物	形状及び構造		
	主要構造部、内装及び外装の構造・仕上げ		
	設備の設置及び構造	設置する設備	構造

6 当該宅地建物が造成宅地防災区域内か否か

造成宅地防災区域内	造成宅地防災区域外
-----------	-----------

7 当該宅地建物が土砂災害警戒区域内か否か

土砂災害警戒区域内	土砂災害警戒区域外
-----------	-----------

8 当該宅地建物が津波災害警戒区域内か否か

津波災害警戒区域内	津波災害警戒区域外
-----------	-----------

9 石綿使用調査の内容

石綿使用調査結果の記録の有無	有	無
石綿使用調査の内容		

10 耐震診断の内容

耐震診断の有無	有	無
耐震診断の内容		

11 住宅性能評価を受けた新築住宅である場合

登録住宅性能評価機関による住宅性能評価書の交付の有無	有	無
登録住宅性能評価機関による住宅性能評価書の交付	設計住宅性能評価書	
	建設住宅性能評価書	

II 取引条件に関する事項

1 代金及び交換差金以外に授受される金額

	金額	授受の目的
1		
2		
3		
4		

2 契約の解除に関する事項

--

3 損害賠償額の予定又は違約金に関する事項

--

4 手付金等の保全措置の概要（業者が自ら売主の場合）

(1) 未完成物件の場合

保全の方式	保証委託契約（法第41条第1項第1号）・保証保険契約（法第41条第1項第2号）
保全措置を行う機関	

(2) 完成物件の場合

保全の方式	保証委託契約（法第41条第1項第1号）・保証保険契約（法第41条第1項第2号）・手付金等寄託契約及び質権設定契約（法第41条の2第1項）
保全措置を行う機関	

※このほか、支払金又は預り金の保全措置の概要、金銭の貸借のあっせんの概要、瑕疵担保責任の履行確保措置の概要等について記載

8. 契約書面の交付に係る制度の概要

制度の趣旨

宅地建物の取引に関する契約は動産の取引と比べて契約内容や権利関係が極めて複雑であり、不明確な状態で契約を締結すると、後日になって当事者間に契約内容をめぐって紛争が生ずる恐れが大きい。そのため、成立した契約内容を明確に書面に記載して、契約当事者相互に十分認識させ、紛争を防止するために宅建業者に書面の交付義務を課しているものである。

法律の規定

【媒介契約書面】

宅建業者は、売買又は交換の媒介契約を締結したときは、当該媒介の依頼者に対し、希望する取引価額、媒介報酬など契約書の内容のうち主要な事項を記載した書面を遅滞なく交付しなければならない。(第34条の2第1項)

【37条書面】

- ・ 宅建業者は、売買、交換又は貸借の契約が成立したときは、取引の当事者に対し、代金又は借賃の額、その支払方法など契約書の内容のうち主要な事項を記載した書面（37条書面）を遅滞なく交付しなければならない。
(第37条第1項、第2項)
- ・ 宅建業者は、この書面を作成したときは、取引主任者をして、当該書面に記名押印させなければならない。
(第37条第3項)

制度の解釈・運用

【媒介契約書面】

媒介契約書の交付をもって媒介契約書面の交付とすることが認められており、当該契約書のひな型として、標準媒介契約約款（告示）を定めているところ。

【37条書面】

売買等の契約書の交付をもって37条書面の交付とすることが認められており、また、一般的には、取引主任者が契約当事者に対面して交付していることが多い。

【共通事項】

法文上「書面」の交付が必要とされているため、電子メールなどの電磁的方法による交付は認められていない。

9. 契約書面の例(媒介契約書面)

標準媒介契約約款（平成2年建設省告示第115号）（抄）

一般媒介契約書

依頼の内容 売却・購入・交換

この契約は、次の3つの契約型式のうち、一般媒介契約型式です。なお、依頼者は、重ねて依頼する宅地建物取引業者を明示する義務を負います。重ねて依頼する宅地建物取引業者を明示しない契約とする場合は、その旨を特約するものとします。

専属専任媒介契約型式

依頼者は、目的物件の売買又は交換の媒介又は代理を、当社以外の宅地建物取引業者に重ねて依頼することができません。

依頼者は、自ら発見した相手方と売買又は交換の契約を締結することができません。

当社は、目的物件を国土交通大臣が指定した指定流通機構に登録します。

専任媒介契約型式

依頼者は、目的物件の売買又は交換の媒介又は代理を、当社以外の宅地建物取引業者に重ねて依頼することができません。

依頼者は、自ら発見した相手方と売買又は交換の契約を締結することができます。

当社は、目的物件を国土交通大臣が指定した指定流通機構に登録します。

一般媒介契約型式

依頼者は、目的物件の売買又は交換の媒介又は代理を、当社以外の宅地建物取引業者に重ねて依頼することができます。

依頼者は、自ら発見した相手方と売買又は交換の契約を締結することができます。

依頼者甲は、この契約書及び一般媒介契約約款により、別表に表示する不動産（目的物件）に関する売買（交換）の媒介を宅地建物取引業者乙に依頼し、乙はこれを承諾します。

年 月 日
 甲・依頼者 住所 氏名
 乙・宅地建物取引業者 商号（名称） 代表者
 主たる事務所の所在地 免許証番号

1 依頼する乙以外の宅地建物取引業者
 （商号又は名称） （主たる事務所の所在地）

2 甲の通知義務

一 甲は、この媒介契約の有効期間内に1に表示する宅地建物取引業者以外の宅地建物取引業者に重ねて目的物件の売買又は交換の媒介又は代理を依頼しようとするときは、乙に対して、その旨を通知する義務を負います。

二 甲は、この媒介契約の有効期間内に、自ら発見した相手方と売買若しくは交換の契約を締結したとき、又は乙以外の宅地建物取引業者の媒介若しくは代理によって売買若しくは交換の契約を締結させたときは、乙に対して、遅滞なくその旨を通知する義務を負います。

三 一及び二の通知を怠った場合には、乙は、一般媒介契約約款の定めにより、甲に対して、費用の償還を請求することができます。

3 媒介に係る乙の業務

乙は、契約の相手方との契約条件の調整等を行い、契約の成立に向けて努力するとともに、次の業務を行います。

一 乙は、甲に対し、目的物件を売買すべき価額又は評価額について意見を述べるときは、その根拠を明らかにして説明を行います。

二 甲が乙に目的物件の購入又は取得を依頼した場合にあっては、乙は、甲に対し、目的物件の売買又は交換の契約が成立するまでの間に、取引主任者をして、宅地建物取引業法第35条に定める重要事項について、取引主任者が記名押印した書面を交付して説明させます。

三 乙は、目的物件の売買又は交換の契約が成立したときは、甲及び甲の相手方に対し、遅滞なく、宅地建物取引業法第37条に定める書面を作成し、取引主任者に当該書面に記名押印させた上で、これを交付します。

四 乙は、甲に対し、登記、決済手続等の目的物件の引渡しに係る事務の補助を行います。

五 その他（ ）

4 指定流通機構への登録の有無（有・無） * _____

*登録をする場合にあっては、当該登録をしようとする指定流通機構の名称を記入する。

5 有効期間 この媒介契約締結後 _____ヶ月（ _____年 _____月 _____日まで）とします。

（消費税及び地方消費税抜き報酬額） （消費税額及び地方消費税額の合計額）

6 約定報酬額 _____円と _____円を合計した額とします。

7 約定報酬の受領の時期 _____とします。

8 特約事項

別表

所	住 所	登 記 名 義 人	住 所
有	氏 名	氏 名	氏 名

所在地

目 的 物 建 築 面 積	土 実 測	㎡	地 宅 地 ・ 田 ・ 畑 ・ 山林 ・ 雑 種 地 ・ その他 ()	権 利 内 容	所 有 権 ・ 借 地 権
	公 簿	㎡			
	建 築 面 積	㎡	種 類	構 造	葺 階 建

※本契約書の別表には、媒介に係る不動産の属性（所有者、面積、構造等）、希望取引価額等が記載される。

媒介依頼者の
記名押印

宅建業者の
記名押印
(法第34条の2)

10. 契約書面の例(37条書面)

不動産売買契約書

収入
印紙

(A) 売買の目的物の表示(登記簿の記録による)(第1条)

土地	所在		地番	地目	地積	持分	
						m ²	
						m ²	
						m ²	
						m ²	
			土地面積合計			m ²	
備考							

種別	所在		家屋番号		番	
階建	種類	構造	/	/	階建	
	床面積	階	m ² ・	階	m ² ・	階

不動産売買契約条項

(売買の目的物及び売買代金)

第1条 売主は、標記の物件(A)(以下「本物件」という。)を標記の代金(B1)をもって買主に売渡し、買主はこれを買受けた。

(売買対象面積)

第2条 売主及び買主は本物件の対象面積を標記面積(A)とし、実測面積との間に差異が生じても互いに異議を申し立てないとともに、売買代金増減の請求をしないものとする。

(手付)

第3条 買主は、売主に手付として、この契約締結と同時に標記の金額(B2)を支払う。

2 手付金は、残代金支払いのときに、売買代金の一部に充当する。

(境界の明示)

(訴訟管轄)

第23条 この契約に関する訴訟の管轄裁判所を本物件所在地の管轄裁判所と定めるものとする。

(特約条項)

第24条 別記特約条項のとおりとする。

下記売主と下記買主は標記の物件の売買契約を締結し、この契約を証するため契約書2通を作成、売主及び買主が署名押印のうえ各自その1通を保有する。

平成 年 月 日

<売主>(免許証番号)

(所在地)

(商号)

(代表者)

(電話)

(FAX)

<取引主任者>(登録番号)

(氏名)

<買主>(住所)

(氏名)

(住所)

(氏名)

売主業者の
記名押印



取引主任者の
記名押印
(法第37条)



買主の
記名押印



この契約書は、宅地建物取引業法第37条に定められている書面を兼ねています。

<媒介業者>

(免許証番号)

(所在地)

(商号)

(代表者)

(電話)

(FAX)

<取引主任者>

(登録番号)

(氏名)

<媒介業者>

(免許証

(所在

(商

(代

(電

(F A

媒介業者の
記名押印

取引主任者の
記名押印
(法第37条)

<取引主任者>

(登録番号)

(氏名)



11. 重要事項説明・書面交付に係るトラブル①

宅地建物取引における主な苦情・紛争相談の件数（※）（上位5項目）

（平成24年度：国土交通大臣・都道府県合計）

売買		売買の媒介・代理		賃貸の媒介・代理	
重要事項の説明等	146件 (34.7%)	重要事項の説明等	221件 (32.9%)	重要事項の説明等	211件 (41.8%)
契約の解除	80件 (19.0%)	契約の解除	74件 (11.0%)	預り金、申込み 証拠金等の返還	61件 (12.1%)
瑕疵問題	50件 (11.9%)	瑕疵問題	66件 (9.8%)	報酬	44件 (8.7%)
契約内容に係る書面交付	9件 (2.1%)	報酬	59件 (8.8%)	契約内容に係る 書面交付	27件 (5.3%)
日影、眺望、境界等相隣関係	8件 (1.9%)	媒介に伴う 書面の交付	54件 (8.0%)	契約の解除	17件 (3.4%)
合計	421件 (100%)	合計	672件 (100%)	合計	505件 (100%)

（※）各地方整備局等及び47都道府県の宅地建物取引業法主管課における来庁相談件数

（出典）平成24年度宅地建物取引業法の施行状況調査結果（国土交通省）より作成

12. 重要事項説明・書面交付に係るトラブル②

重要事項説明をめぐる紛争事例

重要事項説明をめぐる紛争は、宅建業者による事実と異なる説明や調査不足による説明漏れなど、説明の不備によるものが多い。その中には、宅建業者と買主との間で認識に齟齬が生じ、紛争に発展した例（以下詳細）もある。

例1 建ぺい率・容積率の制限に関する買主と売主業者の認識の齟齬により紛争に発展した事例

土地の売買において、売主業者が当該土地の建ぺい率・容積率を単に告げたに過ぎなかったため、買主（消費者）がその意味を理解できないまま契約し、後に、当初予定していた住宅の建築が困難であることを知って契約解除を売主業者に申し入れた。しかし、当該業者は、重要事項説明を果たしていることを理由に契約解除に応じなかったため、紛争に発展した。

例2 容積率の制限に関する買主と媒介業者の認識の齟齬により紛争に発展した事例

土地の売買において、媒介業者の説明により容積率が100%であると信じて土地を購入した買主が、その後、実際の容積率が80%であることを知り、結果、予定していた住宅の建築が困難になった。買主は、媒介業者に対し、容積率について適切な説明を受けていないと主張する一方、媒介業者は、重要事項説明書には正しい容積率80%が記載されていると主張し、紛争に発展した。

例3 水道管敷設に関する買主と媒介業者の認識の齟齬により紛争に発展した事例

中古建物付き土地の売買において、媒介業者は買主に対して当該土地の前面道路に水道管が埋設されていないことを口頭では説明したが、重要事項説明書の記載が誤っていた。買主は、契約後になって前面道路に水道管が埋設されていないことを初めて認識し、媒介業者に事前に説明を受けていなかったと主張する一方、媒介業者は当該説明を行っていたと主張したため、紛争に発展した。

13. 都道府県の意見の例(重要事項説明)

【テレビ電話等による対面によらない重要事項説明を認めることへの都道府県の意見（例）】

- 業者負担の軽減や入居者の利便の観点から取引を効率的に行うためには、一定の条件を付して認めてもいいのではないか。
- 消費者が遠隔地に居住し、やむを得ない場合に限り、例外的に認めてもいいのではないか。
- リアルタイムかつ双方向性が確保される環境が整えば問題ない。
- 事業者間取引であって、かつ、説明対象者の了解があれば対面にこだわる必要はない。
- 消費者が不利益を被らない方法による説明であれば、特に問題ない。

- 契約の相手方が重要事項説明の内容を理解し適正に契約判断できるようにするという対面原則の趣旨を踏まえると、現状の見直しは不要。
- 現状でも消費者が十分に理解していないという行政相談が多く、今般の見直しにより更に相談が増える。
- 取引主任者の常勤性が薄れ、名義貸しが横行する。
- 取引主任者証や本人確認書類の偽装やなりすましの恐れがある。
- 通信環境によっては、対面説明と同一の効果が得られるかどうか疑問。
- 消費者のITスキルは多様であり、現状の見直しには慎重な検討が必要。

14. 業界団体の意見の例(重要事項説明)

業界団体	対面によらない重要事項説明も認めることに対する事業者のニーズ	対面によらない重要事項説明も認めることに対する消費者のニーズ	対面によらない重要事項説明も認めた場合に懸念されること	対面によらない重要事項説明も認める場合の留意点・条件
団体A	国内遠方や海外居住の顧客に対する契約手続きの迅速化、営業費用の負担軽減になる	<ul style="list-style-type: none"> 自己都合に合わせて重要事項説明の内容を得られることは、一部の顧客にとっては便利 しかし、大半の顧客は対面での説明を希望しており、現場ニーズは低い 	<ul style="list-style-type: none"> 本人以外のなりすまし（取引時の本人確認が困難） 重要事項説明に対する顧客の理解不足による後々のトラブル増加 	<ul style="list-style-type: none"> トラブル防止の観点から、顧客の選択に応じて、対面によらない重要事項説明を可能とするべき 対面によらない場合の重要事項説明の手続要件を厳格に定めるべき
団体B	買主がプロ(宅建業者)で、買主が希望する場合には、書面の交付をもって重要事項説明を行うニーズはあり得る	<ul style="list-style-type: none"> 買主が遠隔地居住、多忙等の理由でニーズは一応想定されるが、取引当事者の事情で契約のスケジュールに余裕のない場合はまれである 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者サイドとの間に錯誤や誤解が生じ、トラブル発生の原因になる 取引主任者による説明、記名押印等が担保されない恐れがある 従業員の長時間労働、深夜労働の恐れがある 	<ul style="list-style-type: none"> 画像と音声リアルタイムである等、対面説明と同等の効果が確保できる環境が必要 重要事項説明を行った旨をシステム上認証すること テレビ電話等が広く国民の間で普及すること
団体C	宅建業者同士であれば、多少ニーズがあるのではないか	最終的に契約行為は対面で行うことが望ましいため、ニーズはあまりないのではないか	後日トラブルが生じる可能性があるのではないかと	重要事項説明を受けた場合の確認の署名押印が確保されるようにすべき

15. 都道府県の意見の例(契約書面の交付)

【電磁的方法による37条書面の交付を認めることに対する都道府県の意見(例)】

- 情報化時代において、未だに紙の交付のみを認め、違反時に監督処分の対象とすることは適当でない。
- 消費者が不利益を被らないのであれば問題ない。

- 現行の書面交付においても相談・紛争が絶えないこと、不動産取引の重要性や取引金額を踏まえると、慎重に検討すべき。
- 取引の信頼性を揺るがしかねない。
- ネット販売における簡易性と取引判断時の慎重性は相反する。
- 37条書面は実務上契約書も兼ねるため、契約内容の説明がおろそかになる。また、契約書は通常対面で交付するため、電磁的方法を認めるニーズは少ないのではないか。
- 個人情報の漏えい、書類の偽造・消失の対策が必要
- 取引主任者の記名押印に代わるシステム構築が必要

16. 業界団体の意見の例(契約書面の交付)

業界団体	37条書面の電磁的方法による交付を認めることに対する事業者のニーズ	37条書面の電磁的方法による交付を認めることに対する消費者のニーズ	37条書面の電磁的方法による交付を認めた場合に懸念されること	37条書面の電磁的方法による交付を認める場合の留意点・条件
団体A	<ul style="list-style-type: none"> ・国内遠方の顧客に対し、手続きの簡素化できるメリットはある ・しかし、実務上は37条書面を兼ねた契約書を対面で交付していることが多く、本ニーズは少ない 	顧客からのニーズは特にない	<ul style="list-style-type: none"> ・本人以外のなりすまし(取引時の本人確認が困難) ・顧客の理解不足による契約解除等の恐れ ・電子データの記録媒体の破損、操作ミス、個人情報情報の漏えい等 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用しやすく、複製・改変ができないシステム構築が必要 ・電子データを顧客が受領・保管できる環境整備が必要 ・取引主任者の記名押印を電磁的に確保する必要
団体B	実務上は37条書面は契約書と兼用し、取引主任者が立会印を押印するので、本ニーズは少ない	買主は、売主に直接聞きたいという心理が働くため、本ニーズは少ないと考えられる	<ul style="list-style-type: none"> ・本人以外のなりすまし ・誤送信等により個人情報等が当事者以外に漏えいする恐れ 	取引主任者の記名押印に代わる電磁的署名等の代替措置が規定されること
団体C	宅建業者同士であれば、多少ニーズはあるのではないか	通常は契約書は37条書面を兼用しており、ニーズは少ないのではないか	・37書面の内容説明が行われない場合の契約条項や特約条項の有効性が不明	<ul style="list-style-type: none"> ・取引主任者の記名押印をどのように担保するのか ・買主と売主で書面の交付方法が異なる場合、説明が2度必要となる