

# 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4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	12
第2	業者に対する監督処分等	14
第3	業者相談	18
第4	講習会の開催	19
第5	今後の業者に対する指導監督等の在り方	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・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。

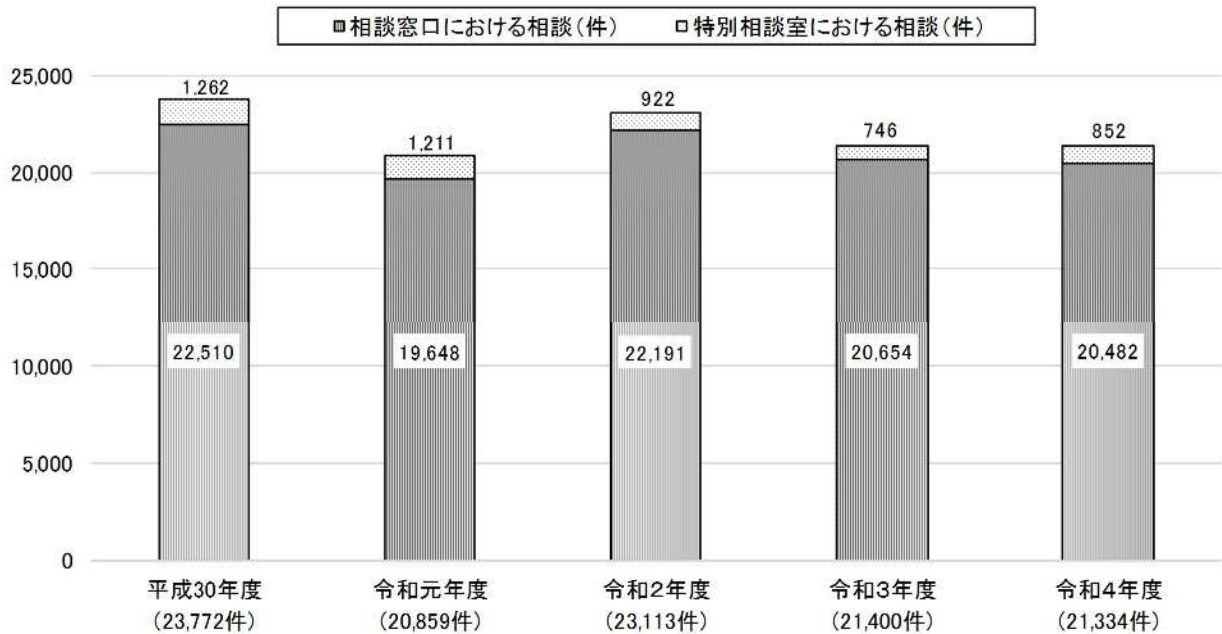
## 2 相談件数の推移と動向

図1-1-①は、平成30年度から令和4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30年度から令和4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。

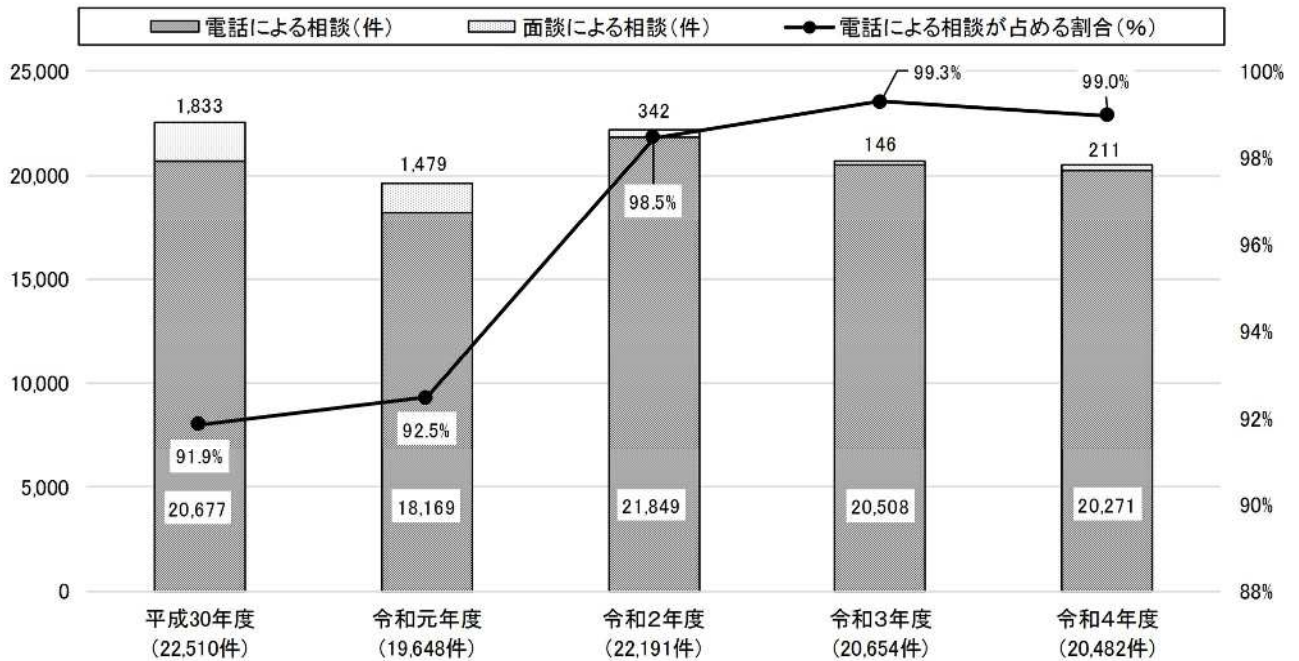
図1-1-②の内訳をみると、令和元年度と比較して、令和2年度以降「電話による相談」の件数の割合が急激に増加し、令和3年度には相談件数全体の99%を超えるに至り、その後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況が続く中であって、令和4年度も相談件数の割合は令和3年度と同程度で推移した。一方で、「面談による相談」の件数については、そのような状況の中、低水準で推移していたが、外出抑制の傾向が緩和される中であって、若干の増加が見られた。

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4年度は売買に関するものが86件、賃貸借に関するものが112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、相談件数に回復傾向が見られる。

なお、相談内容については、過去5年間を通じて、売買では「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	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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	589	32.1	312	21.1	63	18.4	61	41.8	86	40.7
賃貸借	979	53.4	906	61.3	258	75.4	66	45.2	112	53.1
その他	265	14.5	261	17.6	21	6.2	19	13.0	13	6.2
計	1,833	100.0	1,479	100.0	342	100.0	146	100.0	211	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4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86件のうち約6割に当たる51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。

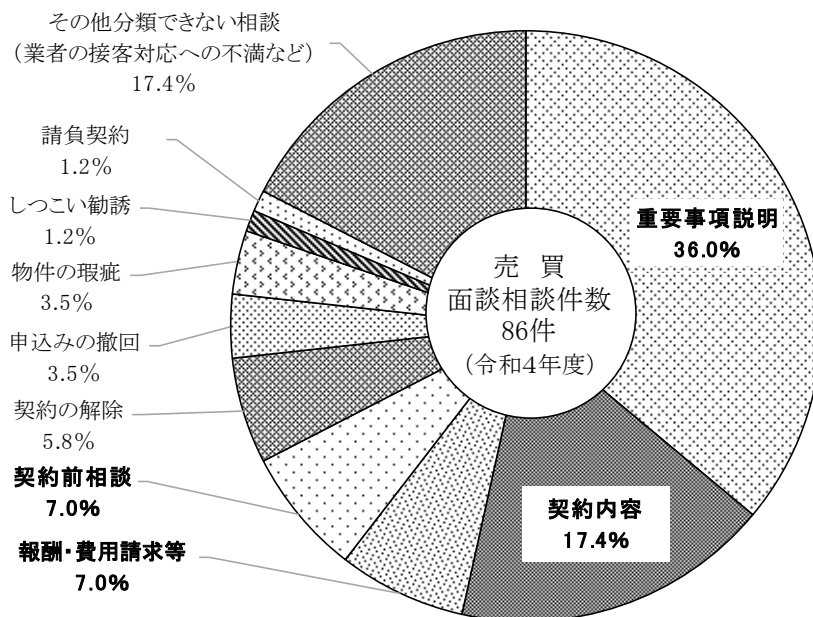
一方、賃貸借に関する相談では、全112件のうち、重要事項説明や契約内容のような取引時に関する相談は42件、退去時の敷金（原状回復）や契約更新のような取引完了後に関する相談は合わせて31件と、同程度の割合となっている。こうした相談内容の傾向には継続的な取引である賃貸借の特徴が反映されていると考えられる。

表 1-2 「面談による相談」の主な相談内容（令和4年度）

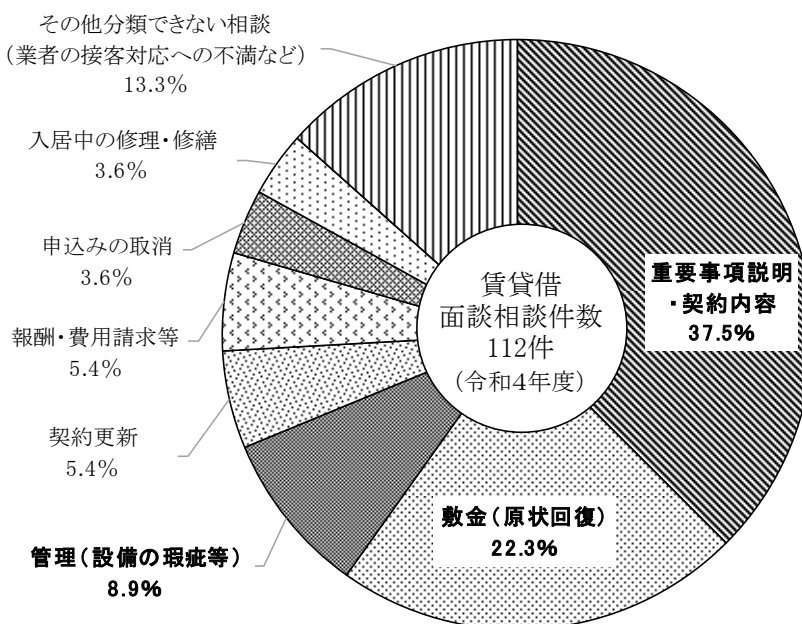
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
	1	重要事項説明	31件	重要事項説明・契約内容
2	契約内容	15件	敷金（原状回復）	25件
3	報酬・費用請求等／契約前相談	各 6件	管理（設備の瑕疵等）	10件

図 1-2 「面談による相談」の内容（令和4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）13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	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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	4,898	23.7	4,300	23.7	4,699	21.5	3,927	19.2	4,118	20.3
賃貸借	13,813	66.8	13,147	72.3	16,366	74.9	15,936	77.7	15,265	75.3
その他	1,966	9.5	722	4.0	784	3.6	645	3.1	888	4.4
計	20,677	100.0	18,169	100.0	21,849	100.0	20,508	100.0	20,271	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4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4,118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996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15,265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2,729件と約18%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38%）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。

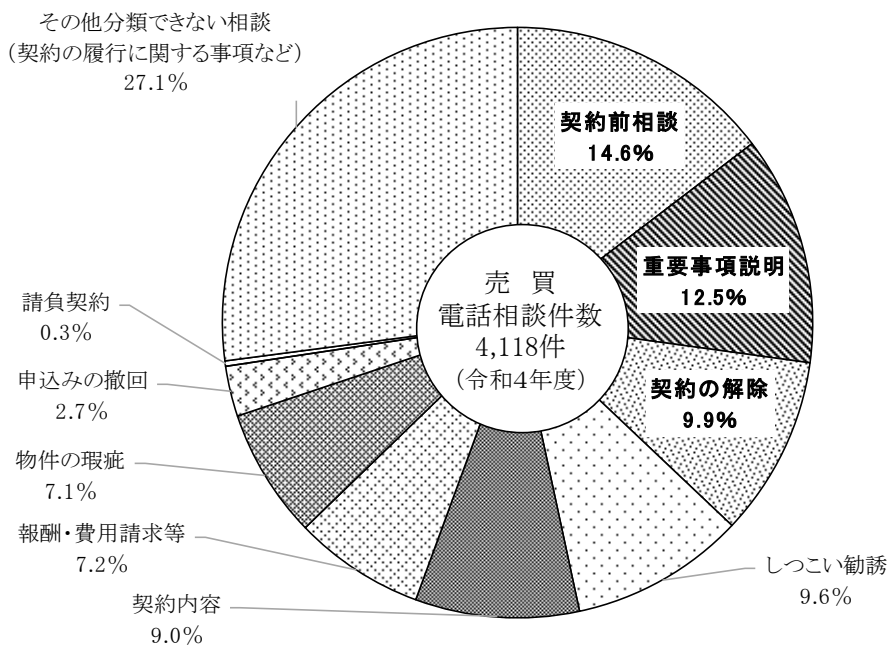


表 1 - 4 「電話による相談」の主な相談内容（令和4年度）

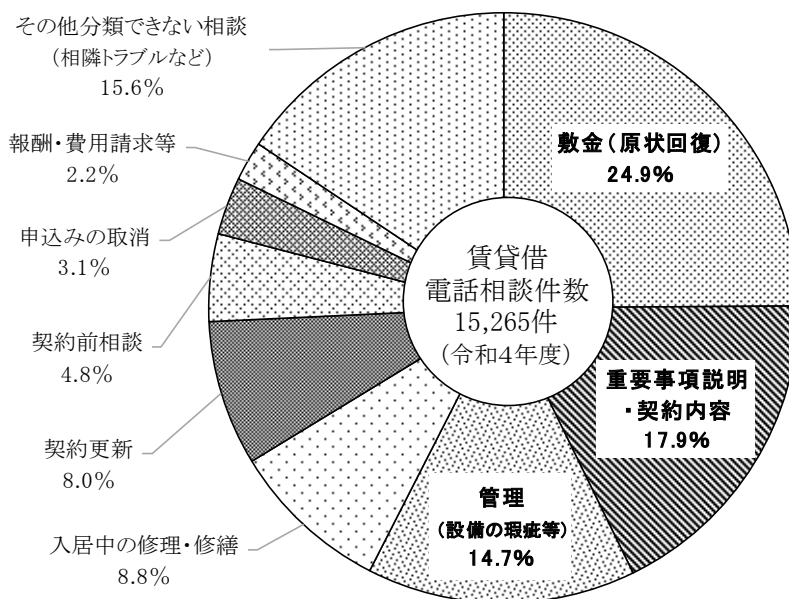
順位	売買に関する相談		賃貸借に関する相談	
	相談内容	件数	相談内容	件数
1	契約前相談	602件	敷金（原状回復）	3,800件
2	重要事項説明	517件	重要事項説明・契約内容	2,729件
3	契約の解除	407件	管理（設備の瑕疵等）	2,249件

図 1 - 3 「電話による相談」の内容（令和4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）533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。令和6年4月から不動産の相続登記の義務化が予定されていることから、令和4年4月に、登記に関する事項について、司法書士による相談を開始した。

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	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4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	381	30.2	399	32.9	313	33.9	253	33.9	300	35.2
賃貸借	798	63.2	737	60.9	576	62.5	480	64.4	506	59.4
不動産登記等 (司法書士相談)	-	-	-	-	-	-	-	-	26	3.1
その他	83	6.6	75	6.2	33	3.6	13	1.7	20	2.3
計	1,262	100.0	1,211	100.0	922	100.0	746	100.0	852	100.0

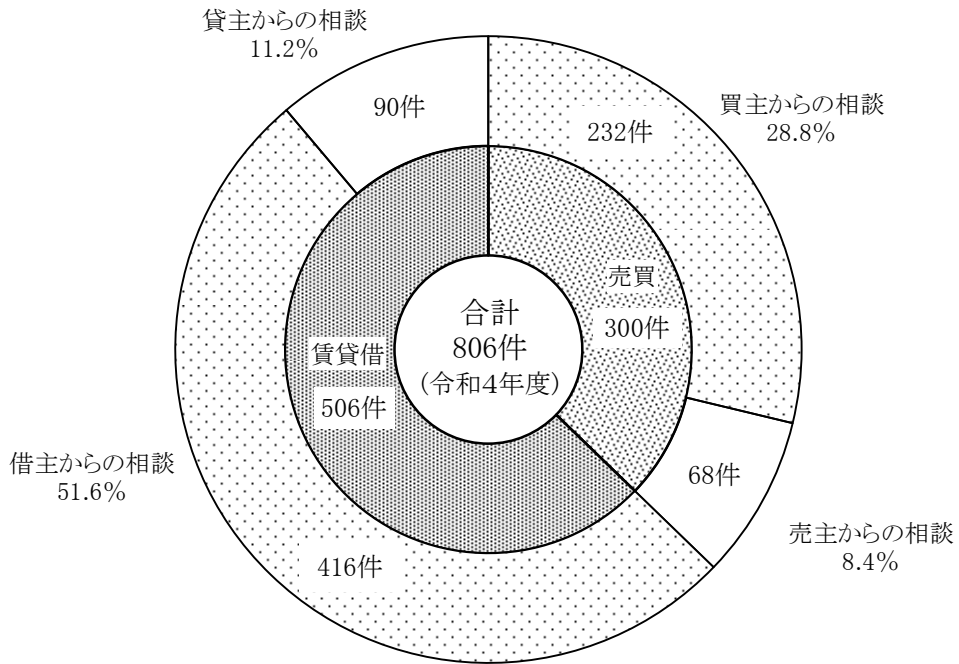
(注) 令和3年度までは弁護士による相談のみ実施

図1-4は、令和4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割弱を占めている。そのうち、「解約（手付放棄・白紙）」や「媒介業者の責任（説明不足）」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、「敷金（原状回復）問題」や「設備の不備・瑕疵」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 4 年度）



(注) 不動産登記等に関する相談（司法書士相談）26件及びその他の相談20件を除く。

表 1 - 6 買主側及び借主側の主な相談内容（令和 4 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	解約（手付放棄・白紙）	46件	敷金（原状回復）問題
2	媒介業者の責任（説明不足）	39件	設備の不備・瑕疵	54件
3	瑕疵による修繕・損害賠償請求	37件	貸主からの立ち退き要求	45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4年度の「電話による相談」の件数の割合は99.0%となっている（3ページ参照）。また、特別相談室における弁護士等による専門的な相談においても、電話により相談する消費者が令和4年度は2割程度を占めている。

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。

### 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。

### 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、「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。外

国人居住者の国籍の多様化の進展状況に対応し、引き続き外国人居住者向けの周知・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。

不動産取引に関する知識や情報を十分に持たない消費者が、宅地建物取引業者の情報を鵜呑みにして投資用不動産を購入して、トラブルに巻き込まれないよう、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4年度は、76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76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18件で最も多く、次いで、②媒介業務に関するもの（10件）、③誇大広告等の禁止に関するもの（7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6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。
- ・ 売買対象の宅地と接する私道の所有者と締結する「私道の通行制限合意書」の内容について、申立人に対して説明をしなかった。
- ・ 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。
- ・ 石綿使用調査の結果が存在するにもかかわらず、その内容を説明しなかった。

### 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。

### 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、著しく事実に相違する表示をした。
- ・ 対象物件について、最寄り駅までの所要時間を正しく表示しなかった。

### 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。
- ・ 賃貸借契約の媒介業務に際し、契約締結時交付書面（賃貸借契約書）に借主の住所を正しく記載していない。

⑤重要事項の不告知に関するもの（宅建業法第47条）

- ・ 対象物件の隣地で建築計画があることを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 4 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35条)		8件	3件	7件	18件	24.3%
媒介業務(宅建業法34条の2)			10件		10件	13.5%
誇大広告等の禁止(宅建業法32条)				7件	7件	9.5%
契約締結時交付書面(宅建業法37条)		3件		3件	6件	8.1%
業務に関する禁止事項 (宅建業法47条)	重要事項の不告知	4件	2件		6件	8.1%
代理・媒介報酬(宅建業法46条)			1件	4件	5件	6.7%
業務に関する禁止事項 (宅建業法47条の2)	勧誘時の禁止事項(3項)	2件	3件		5件	6.7%
業務に関する禁止事項 (宅建業法47条の2)	預り金返還の拒否(3項)	1件	3件	1件	5件	6.7%
不正不当行為(宅建業法65条2項5号)		1件	1件		2件	2.7%
契約不適合責任の特約の制限(宅建業法40条)		1件			1件	1.4%
業務に関する禁止事項 (宅建業法47条の2)	将来利益の断定的判断 の提供(1項)	1件			1件	1.4%
業務に関する禁止事項 (宅建業法47条の2)	手付解除の拒否等(3項)	1件			1件	1.4%
証明書の携帯等(宅建業法48条)			1件		1件	1.4%
その他			2件	4件	6件	8.1%
合 計		22件	26件	26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) 追加調査は件数にカウントしていない。

(注3) 免許申請時提出書類の記載不備(法4条)及び無免許事業等の禁止(法12条)違反を原因とする紛争2件を除く。



## 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	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
免許取消	34	36	22	21	6
業務停止	17	15	1	4	14
指 示	10	23	2	6	13
指導勧告	183	172	145	119	39
計	244	246	170	150	72

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。

令和4年度に当課で行った合計33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、宅地建物取引士に重要事項説明書を説明させなかった。

➡業務の全部停止処分（7日間）



#### 【行政処分事例2】おとり広告など

宅建業者が自社の広告に、賃貸借契約が成立して取引ができない物件を、あたかも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記載を行った。また、「取引態様」が「媒介」であるにもかかわらず、同広告に「一般」と誤った記載をした。

➡業務の全部停止処分（10日間）



#### 【行政処分事例3】レイنزへの登録義務違反など

専任媒介契約を締結後、法令で定める期間内に、契約の目的物である区分所有建物について、指定流通機構（レイنز）に登録をしていなかった。

また、2件の媒介契約において、媒介契約書に「標準媒介契約約款に基づく契約」と表示しながら、国土交通省が定める標準媒介契約約款に基づく契約書面を使用していなかった。

➡業務の全部停止処分（14日間） + 指示処分



#### 【行政処分事例4】超過報酬（上限を超えた仲介手数料の受領）など

4件の賃貸借契約の媒介（仲介）業務を行った際、借主側の媒介（仲介）業者と合わせ、貸主及び借主の双方から、法令の限度額を超えて報酬を受領した。

また、重要事項説明書及び賃貸借契約書において、違約金に関する事項や敷金の返還時期等の記載に不備があった。

➡業務の全部停止処分（30日間） + 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4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4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	2 件
	イ 契約書面に関するもの	1 件
	ウ 帳簿に関するもの	0 件
	エ 従業者名簿に関するもの	0 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	1 件
	ク その他	9 件
	計	14 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)

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
(1) 調査対象業者数	16	16	19	8	10
(2) 改善を要する業者数	14	16	18	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) 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)

区分 \ 年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
面談相談	485	399	46	26	38
電話相談	13,043	10,426	11,912	12,740	12,042
計	13,528	10,825	11,958	12,766	12,080

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 宅地建物取引士の押印義務について（宅建業法第35条及び第37条）

Q. 電子契約ではなく紙媒体で契約手続を行う場合は、従前どおり重要事項説明書及び契約締結時交付書面（37条書面）に宅地建物取引士の押印が必要か。

A. 紙媒体の場合も、宅建業法上、宅地建物取引士の押印義務がなくなった。

※「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」（令和3年法律第37号）が令和4年5月18日に施行され、媒体（紙・電磁的提供）を問わず、重要事項説明書及び契約締結時交付書面（37条書面）における宅地建物取引士の押印義務が廃止された。

#### ② 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。

### ③手付貸与の禁止について（宅建業法第47条）

Q. 売買契約締結時に買主が支払う手付金について、買主が契約締結日までに用意できないため、業者が一時的に立て替えても問題ないか。

A. 本来買主が支払うべき手付金を業者が立て替えるなど、「信用の供与」をすることによって契約の締結を誘引することは宅建業法で禁止されている。そのほか、手付金を貸し付ける、その支払を猶予する、売主である業者が分割払を認めるなどの行為も「信用の供与」に該当する。

### 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又は建物について、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又は建物について、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。

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。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

配信期間	内 容
令和5年3月1日から 同月31日まで	1 宅地建物取引に関する関係法令の法改正等について 2 不動産取引に関する相談・指導等の概要について 3 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 4 相続登記の義務化について 5 賃貸物件の立ち退き要求について 6 サブリース事業を巡る諸問題について 7 契約不適合責任に係るトラブルについて 8 成年年齢の引下げに伴う賃貸借契約の注意点について 9 省エネ・再エネ住宅の普及促進について

## 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](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

