

「トラブル相談事例とポイント」

中国地方整備局では、宅地建物取引及びマンション管理委託に関するトラブルのご相談を受け付けております。

トラブルはちょっとしたポイントを知っていれば防ぐことができるものもあります。

この度、消費者の皆さんの適正な利益の保護が図られるよう、整備局に寄せられた主なトラブル相談事例とポイントをまとめました。トラブルの回避や、早期解決にお役立て下さい。

◎ 宅地建物取引編

1. 重要事項説明でのトラブル事例
2. 仮予約(申込)でのトラブル事例
3. 賃貸物件退去時でのトラブル事例

◎ マンション管理委託編

1. 重要事項説明でのトラブル事例
2. 契約書記載内容でのトラブル事例
3. マンションの財産管理でのトラブル事例

宅地建物取引編

1. 正確な重要事項説明は業者の義務

【相談事例】

- 重要事項説明を受けて契約したが、入居したら説明と違っていた

都市ガスとの重要事項説明を受けたがプロパンガスだったため、持ち込んだガスレンジが使えなかった
ペット不可の説明で契約したが、同じアパートにペットを飼っている人がいた

ポイント

- ◎ 宅地建物取引業者には、取引物件に関し、重要事項説明(詳しくは別紙-1)と重要事項説明書の交付が義務付けられています
- ◎ 重要事項説明は、宅地建物取引主任者の資格を有する者が行わなければなりません
- ➔ 宅地建物の取引を行う場合、契約前に重要事項について十分な説明を受け、不明な点は納得できるまで確認しましょう。説明者の資格の有無についても確認しましょう

2. 預り金の返還拒否

【相談事例】

- 仮予約(申込み)をキャンセルしたいが、預り金は既に家主に渡しているとして返還を断られた
- 仮予約をキャンセルしたいが、預り金はお返しできませんと一方的に言われた

※ 「預り金」は「申込金」又は「申込拠出金」とも言いますが、正式な契約をする前の仮予約金のようなものです

ポイント

- ◎ 仮予約時に支払う「預り金」は、契約時に支払う「手付金、決済金」とは違うものです
- ◎ 契約が成立する前に仮予約(申込み)をキャンセルした場合、業者は預り金の返還を拒むことはできません
- ただし、契約が成立していると認められる場合は、預り金が手付金又は決済金に充当されることがあります
- ➔ 預り金を業者に渡すときには必ず預り証をもらい、預り証に記載してある内容を確認しましょう

3. 貸付物件(アパートなど)を退去するときの原状回復及び敷金返還

【相談事例】

- 部屋をキレイに使っていたが、敷金が帰ってこないうえに追加請求をされた
- 契約時に敷金3ヶ月分を支払ったが、退去時に1ヶ月分だけ返還され、2ヶ月分はどんな原状回復に使われたか分からない

ポイント

- ◎ 国土交通省では、このようなトラブルを未然に防止するため「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」
http://www.cgr.mlit.go.jp/chiki/kensei/kensetu/pdf/04_4all.pdf をホームページに掲載し、周知を図っています
- ➔ トラブル防止のため、契約前にこのガイドラインを参考にして、あらかじめ仲介業者又は家主と原状回復に関する取り決めをしておくことが重要です

宅地建物取引での重要事項

重要事項説明の内容	建物の賃貸	宅地建物の 売買・交換	区分所有建物 の売買・交換	宅地の賃貸
I 対象となる建物に直接関係する事項				
登記記録に記載された事項(登記簿に記載されている内容)	○	○	○	○
都市計画法、建築基準法等の法令に基づく制限の概要		○	○	○
法令に基づく制限の概要(土地・建物の法令制限の概要)	○			
私道に関する負担に関する事項		○	○	○
飲用水・電気・ガスの供給施設及び排水施設の整備状況	○	○	○	○
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(未完成物件の場合)		○	○	○
建物建築の工事完了時における形状、構造等(未完成物件の場合)	○			
一棟の建物又はその敷地に関する権利及びこれらの管理・使用に関する事項			○	
建物の設備の整備の状況(完成物件の時)・・・台所、浴室、給湯設備など	○			
当該建物が造成宅地防災区域内か否か	○	○	○	○
当該建物が土砂災害警戒区域内か否か	○	○	○	○
石綿使用調査の内容	○	○	○	
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		○	○	
II 取引条件に関する事項				
代金及び交換差金以外に授受される金額		○	○	
借賃以外に授受される金額	○			○
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	○	○	○	○
手付金等の保全措置の概要(業者が自ら売り主の場合)		○	○	
支払金又は預り金の保全措置の概要	○	○	○	○
金銭の貸借のあっせん	○	○	○	○
瑕疵担保責任の履行に関する措置の概要		○	○	
割賦販売に係る事項		○	○	
契約期間及び更新に関する事項	○			○
用途その他の利用の制限に関する事項	○			○
敷金等の精算に関する事項	○			○
管理の委託先	○			○
契約終了時における宅地の上の建物の取壊しに関する事項				○
III その他の事項				
供託所等に関する説明	○	○	○	○

※ ○は取引形態により必要となる説明事項

マンション管理委託編

分譲マンションでは、マンション管理組合のうち約95%がマンション管理業者にマンション管理の一部又は全部の業務を委託しています。整備局では、マンション管理業者が行うマンション管理業務に関し、「重要事項説明」や「財産の分別管理」など、マンション管理の業務委託が適正に行われるようトラブルの相談を受け付けています。

トラブルの原因は、多くの区分所有者(マンションの所有者)が自分のマンション管理に関わりが薄く、管理業者などに一任していることにもあります。区分所有者は管理組合の一員です。マンション管理の適正化に関心を持っていただくことがトラブル防止のためには大変重要です。

1. マンション管理業務を契約する前に行われる重要事項説明

【相談事例】

- ▶ 重要事項説明書が契約前に区分所有者全員に交付されていない
- ▶ 重要事項説明書に記載漏れがある

※ 重要事項説明は、マンション管理業務主任者の資格を有する者が行わなければならないと定められています



◎ マンション管理業者は、新たにマンション管理業務の委託契約を結ぶときは、あらかじめ、区分所有者全員に対し委託を受ける管理業務の内容、実施方法及び費用などを含む11項目の重要事項説明書(詳しくは別紙-2)を交付しなければなりません

また、区分所有者全員を対象とした重要事項説明会を開催し、その内容について説明しなければなりません。ただし、契約の更新をする場合で、契約内容に変更がないときには、マンション管理組合の理事長に説明することで足りす

⇒ 区分所有者は、重要事項説明書により、自分が所有するマンションの管理がどのように行われるかを確認し、理解しておくことが重要です

2. 契約書の交付等

【相談事例】

- ▶ 契約書に記載されている内容が、事前に説明された重要事項説明書の記載内容と異なっている



◎ マンション管理業者は、マンション管理業務の契約をしたとき、管理組合の理事長に対して契約書を交付しなければなりません

⇒ 理事長は、この契約書に記載されている内容が事前に説明を受けた重要事項説明書の内容と違っていないかを確認することが重要です

3. マンション管理組合の財産(管理費等)の分別管理

【相談事例】

- ▶ マンションの管理費や修繕積立金などの預金通帳と印鑑の両方をマンション管理業者が持っており、管理組合に返してくれない



◎ マンション管理組合の財産である預金通帳と印鑑は、別々に管理しなければなりません

⇒ 管理組合の理事長は、管理組合の財産管理について契約書に適切に記載されているかどうかを確認するとともに、マンション管理業者にも管理の方法を確認することが重要です

⇒ 法律で定められた管理方法は中国地方整備局ホームページに掲載しています

<http://www.cgr.mlit.go.jp/chiki/kensei/kensetu/kensetu06.htm>

重要事項説明の内容

- 1 業者の商号又は名称、住所、登録番号及び登録年月日
- 2 管理事務の対象となるマンションの所在地に関する事項
- 3 管理事務の対象となるマンションの部分に関する事項(敷地面積、建物構造、専有・共有部分)
- 4 管理事務の内容、実施方法(基幹事務、基幹事務以外の管理事務の内容及び修繕積立金等財産の管理方法)
- 5 管理事務に要する費用・その支払時期及び方法
- 6 管理事務の一部の再委託に関する事項(再委託する事務がある場合)
- 7 保証契約に関する事項(管理会社が破綻した場合などの保証)
- 8 免責に関する事項
- 9 契約期間に関する事項
- 10 契約の更新に関する事項
- 11 契約の解除に関する事項

その他の記載事項

マンション管理業者の業務及び財産の状況を記載した書類の閲覧方法
原本を交付した者の氏名

注意していたにもかかわらずトラブルになってしまうこともあります。

中国地方整備局では、トラブル相談などが寄せられた場合それぞれの法令に照らし合わせ、法令違反が疑われる情報については、当該業者への事実確認、立入検査などの対応を行います。

また、中国地方整備局では宅地建物取引業免許の交付、マンション管理業者の登録を行った業者を対象に、定期的な立入検査を実施し、法令違反のある業者に対し指導・監督を行います。

これらで判明した悪質な法令違反に対してはそれぞれの「監督処分基準」に従い適正かつ厳正な対応を行います。

業者への指導・処分＝トラブルの解決とならない場合もあります。まずは注意を払っていただき、トラブルを防ぐこと、トラブルに巻き込まれないことが大切です。

◆ ご相談、お問い合わせは

〒730-0013 広島県広島市中区八丁堀2-15

中国地方整備局 建政部 計画建設産業課

TEL082-221-9231(代表)

FAX082-511-6189

