

課題 「コンプライアンスと仲介業について」

令和元年10月1日

白木 淳巳

0. はじめに

不動産取引において、発生する可能性のあるリスクは、誰が見てもすぐに分かるものだけではありません。多くの取引を経験してきた「宅建マイスター」ならご存じのとおり、目に見えないリスクや将来顕在化するであろう可能性のあるリスクが内在している案件を取り扱う場合も決して少なくありません。

「宅建マイスター」は、不動産取引のプロフェッショナルとして、内在するリスクを予見し安心・安全な取引を成立させ、クライアント（顧客）である売主と買主にC.S.（クライアント・サティストファクション：顧客満足）を提供できる宅地建物取引士のことです。

そのため「宅建マイスター」には、不動産業者側に偏ったクレーム防止やトラブル回避だけではなく、土地、建物、環境に起因する可能性の高いリスクや、クライアント（顧客）が抱える問題をできるだけ早期に予見し、地道で網羅的（職人的）作業に適切な役所調査や現地調査を実施し、かつ、論理的思考によりリスクの内容を明らかにすることが求められ、現在だけでなく将来にわたって想定されるリスクについて、その可能性を十分にクライアント（顧客）に説明するのは当然のこと、それにプラスして、その対応策や解決策をしっかりと提示することが必要であると考えます。その上で、売主と買主が納得できる合意事項や容認事項として取りまとめ、安心で安全な取引を成功させることのできる能力が必須となり、この能力を有するのが、宅地建物取引士をリードする役割を担う上級宅建士、つまり「宅建マイスター」ということになります。

また、「宅建マイスター」は、安心で安全な取引を成功させることのできる能力だけでなく、想定されるリスクについて、きちんとクライアント（顧客）に包み隠さずに説明することこそが極めて重要となります。

それは、「数字は人格」などと揶揄されることもあるくらいの不動産業界で、数字を求めることがあまりにも優先され、心が不正に傾くことは絶対にあってはなりません。人間は、不正の機会があり露見しにくい状況があれば、弱い心が発現し、つい出来心で善が悪に変化し自制できなくなるという「性弱説」に支配されることもあります。

つまり、「宅建マイスター」が、リスクを見しながら、クライアント（顧客）に意図的に伝えないことが、「性弱説」に支配されるということになります。では、この「性弱説」に支配されないために、どうすればよいのであろうか。それこそ、「コンプライアンス」の遵守ということに他ならないと考えます。それでは、「コンプライアンス」と「宅建マイスター」について、ある事例を交えて論じてまいります。

目 次

0. はじめに
1. 「宅地建物取引主任者」から「宅地建物取引士」へ
2. 「宅地建物取引士」から「宅建マイスター」へ
3. 「コンプライアンス」を遵守するという考え方
4. ある「事例」について「コンプライアンス」を考える
5. 「コンプライアンス」の具体例および事案における対応
 - 5.1 重大事件
 - 5.2 重大事故
 - 5.3 自然灾害
 - 5.4 広域感染症
6. 「コンプライアンス」違反の制裁と事案における具体例
 - 6.1 刑事的制裁（刑事责任）
 - 6.2 行政的制裁（行政处分）
 - 6.3 民事的制裁（民事责任）
 - 6.4 自発的制裁（社内的措置）
 - 6.5 社会的制裁（社会的評価）
7. 「コンプライアンス」を徹底させるための「宅建マイスター」としての立場での関わり合い
 - 7.1 事例を通して「宅建マイスター」から依頼をうけた買主X夫婦に対して
 - 7.2 事例における売主宅建業者Yと仲介業者Zの「コンプライアンス」違反について
 - 7.3 「宅建マイスター」の現状配置と今後
 - 7.4 「宅建マイスター」の持つ取引のリスク管理能力の伝授と勉強会の実施
 - 7.5 これからの「宅建マイスター」
 - 7.6 結び（コンプライアンスと仲介業について）
8. 参考文献

1. 「宅地建物取引主任者」から「宅地建物取引士」へ

平成26年の宅地建物取引業法改正で、平成27年4月1日から従来の「宅地建物取引主任者」の名称が「宅地建物取引士」に変更され5年目を迎えました。宅建業法（以下「業法」という。）では、宅地建物取引士（以下、「取引士」という。）に対して以下の3つの義務を課しています。

（1）宅地建物取引士の業務処理の原則（業法第15条）

取引士は、宅地建物取引業の業務に従事するときは、宅地又は建物の取引の専門家として、購入者等の利益の保護及び円滑な宅地又は建物の流通し資するよう、公正かつ誠実にこの法律に定める事務を行う【法的義務】とともに、宅地建物取引業に従事する者との連携に努め【努力義務】なければならない。

（2）信用失墜行為の禁止（業法第15条の2）

取引士は、取引士の信用又は品位を害するような行為をしてはならない【法的義務】。これは、取引士の職責に反し、または職責の遂行に著しく悪影響を及ぼすような行為であり、職務として行われるものに限らず、職務に必ずしも直接関係しない行為や私的な行為も含まれる。

（3）知識及び能力の維持向上（業法第15条の3）

取引士は、宅地又は建物の取引に係る事務に必要な知識および能力の維持向上に努め【努力義務】なければならず、宅地建物取引の専門家として、常に最新の法令等を的確に把握し、これに合わせて必要な実務能力を磨くとともに、知識を更新するよう努める【努力義務】必要があります。

周知の通り、業法では、取引士でなければできない業務として、極めて重要な3つの役割を定めています。1つ目は「重要事項の説明」、2つ目は「重要事項説明への記名押印」、3つ目は「契約成立時に交付すべき書面への記名押印」です。また、取引士証の有効期限は5年であり、更新時に法定講習が義務づけられています。しかしながら、取引士証の交付を受け取引士として義務づけられた業務を行い、5年に一度の法定講習を受講し更新したとしても、それだけで安心で安全な取引を成立させる不動産業のプロであるといえるのでしょうか。

2. 「宅地建物取引士」から「宅建マイスター」へ

不動産取引において、発生する可能性のあるリスクは、誰が見てもすぐに分かるようなものだけではありません。多くの取引を経験すると積みあがった経験から、目に見えないリスクや将来顕在化する可能性のあるリスクが内在していることが高い蓋然性をもって予測可能な場合があります。単に、不動産売買が終了して、業者として仲介手数料をいただいて取引が終了するものではありません。買主が引き渡しを受け、あるいは売主に代金が支払われた後も、将来にわたって本当に取引してよかつたと思えるクライアント（顧客）にとって、本当に満足できる安心で安全な取引を実現できてこそ、そこではじめて本当の不動産取引のプロ（プロフェッショナル）といえるのではないでしょうか。「宅建マイスター」は、不動産取引のプロフェッショナルとして内在するリスクを予見した上で、安心・安全な取引を成功させ、クライアント（顧客）である売主と買主にCS（クライアント・サティスファクション：）いわゆる顧客満足を提供できる取引士だと考えます。

そのため、「宅建マイスター」は、業者サイドに偏ったクレーム防止やトラブル回避ではなくて、土地、建物、環境、地政に起因する可能性の高いリスクや、クライアント（顧客）のかかえる問題を予見し、地道かつ網羅的な作業による適切な調査を実施し、かつ、論理的思考によりリスクを明らかにすることが求められています。また、想定されるリスクについては、その可能性を十分にクラクション（顧客）に説明し、対応策や解決策を提示することが必要あります。重要なことは、「宅建マイスター」は、その上で合意事項や容認事項として取りまとめ、安心で安全な取引を成立させることができる能力を有することが必須であると考えます。

例えば、「安心で安全な取引を成立させる」とは、どのようなことでしょうか。つまり、クライアント（顧客）が不動産売買契約後に、「聞いていなかった」、「そんなことになるとは知らなかった」などと思わない取引をするということであると考えます。さらに、「数字が人格である」という不動産業界の常識では、つい何が何でも契約を成立させることを優先させることを第一に考えがちであります。

しかしながら、場合によっては、契約時期の延期、あるいは契約そのものの中止について提案する可能性すらあるということです。その理由はあきらかで、リスクが顕在した時点で、時間的・経済的負担を強いる可能性が発生し、結果的に売買の目的が達成できない可能性すらあり、この場合は、関わった業者（宅建マイスター）は大きく信頼を損なうことに繋がりかねません。

3. 「コンプライアンス」を遵守するという考え方

そこで、「安心で安全な取引を成立させる」のに最も重要であり、かつ基本的な考え方は、「コンプライアンス」を重視するべきであると考えます。

不動産はご存じの通り個人にとっての人生や生活、法人にとっては企業活動や商取引の基礎となるものです。そのため利用方法が広範で、基礎として要求される条件も多種多様であり、関連法令他の業種に比べて比較的多く、取引時にクライアント（顧客）に伝えるべき情報も多岐にわたっていると言えます。しかしながら、この業界には「数字は人格」と言われる現実もあり、人間の取り扱う中で最も高価な商品を扱うにもかかわらず、受付から最終決裁までを一人で担当することもあり、たとえば法令違反をしてしまった場合、その対処や防止がおろそかになったり、最悪の場合気が付かなかったりすることも否定できません。

「コンプライアンス」の概念は、法律上の定義規定があるわけではなく、公的にオーバーライズされた意味が存在するわけではございません。また、狭義の「法令遵守」であるとも言えますが、法令さえ守ればそれでよいというものではありません。不動産取引においての「コンプライアンス」は、「業法等を法令や社内ルール、不動産業界や社会全体の常識、倫理観、企業の目指す理念などに従い、公正・公平な企業活動を行う」「社会倫理への適切な配慮をする」ことであり、いわば、「コンプライアンス」は、社会やクライアント（顧客）に受け入れられるための最も重要な礎だと考えます。

ちなみに、「コンプライアンス」の概念が強調されるようになった元々の社会的背景は、「企業の各種の不祥事の顕在化」「一般国民の意識の変化とIT社会化」「規制緩和と監督官庁の監督手法の変化と新たな制度」によるものであると言えます。

「コンプライアンス」の果たす役割や機能については、例えば、宅建業者との接点を持つとするクライアント（顧客）が、まず真っ先に知りたい情報は、その宅建業者の信用度です。したがって、宅建業者がたとえ法令違反とならなくても、到底、公正・誠実であるとは言えない業務を行ったり、社会倫理的な観点から認められない行為等をおこなった場合は、その宅建業者は回復困難なダメージを受けることになります。このことから、「コンプライアンス」はただ真面目にやればよいという義務的な側面だけでなく、宅建業者によって、実は次の3つのようなプラスの機能を果たすと言えます。

- (1) リスク管理の手法
- (2) クライアント（顧客）からの信頼獲得
- (3) 宅建マイスターだけでなく、宅建業者とその従業員を守る手段

4. ある「事例」について「コンプライアンス」を考える

政令指定都市のF市にて平成30年9月に、売主Y（宅建業者）と買主X夫婦が、仲介業者（宅建業者）Zの仲介で、自宅を新築（建築）することを目的に土地を購入し、その土地の上に注文住宅を建築する不動産売買契約を締結いたしました。

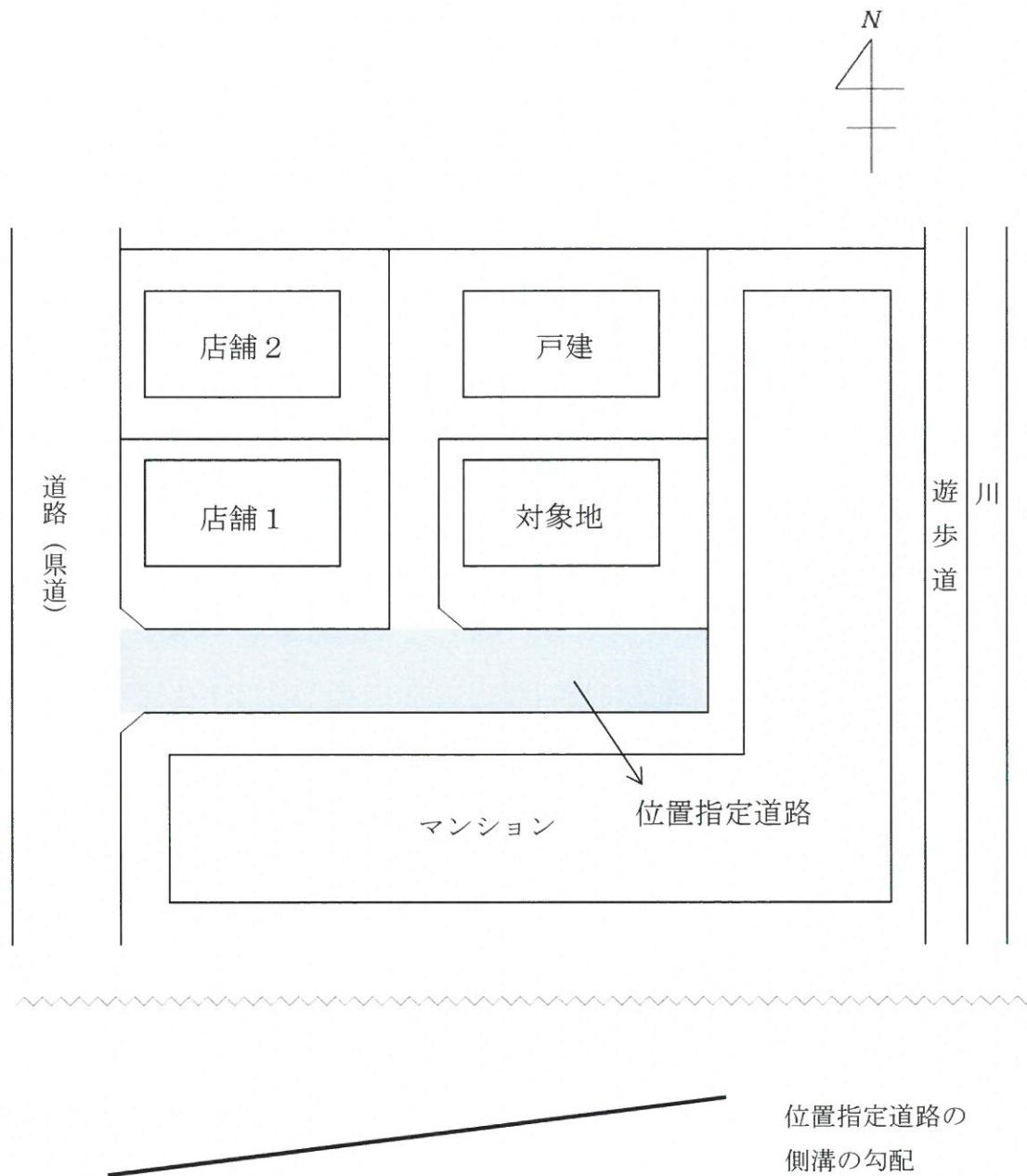
金額は土地と建物で3,900万円でした。土地を購入後速やかに建築がなされ、翌年の平成31年3月に、引渡しを完了いたしました。その後、4ヶ月が経過した令和元年7月に、F市に1時間当たり30ミリを超える局地的な雨が降り、自宅の南東側にある雨水用側溝があふれ、前面道路が冠水し自宅が浸水する被害が出ました。買主X夫婦は西側隣地の所有者に聞いたところ、「ちょっとした雨でも、ここは浸水することがある」との情報をキャッチし、売主Yおよび仲介業者Zに確認したところ、「そのような事実は知らない。浸水は大雨によるものですので、被害が生じたのであれば速やかに保険会社へ申請をしてください」と切り替えされました。買主X夫婦は、その他にも疑問点がわいたので、この不動産売買契約の重要事項説明書や売買契約書、告知書を「宅建マイスター」の資格を有する宅建業者Rに同契約書類のチェック、いわゆるセカンドオピニオンを依頼することにしました。

その任務を宅建業者Rの「宅建マイスター」Aが担うことになりました。原則に従い、まず、現地調査を、その後役所調査を実施いたしました。そうすると、浸水した地点にある雨水は側溝に流れしており、役所調査でも同じ結果を得ましたが、仲介業者Zによると、その雨水の放流先が、重要事項説明では、前面道路（位置指定道路）ら西側県道の公共側溝へ繋がっているとの説明がされました。現地ではその確認が出来ず、役所でも前面道路（位置指定道路）の側溝と西側県道との公共側溝が繋がっているという記録がなく不明とのことでした。さらに、浸水の原因は前面道路（位置指定道路）の側溝の詰まりと予測した宅建業者Zでしたが、現地を見る限り実際に側溝に詰まりではなく、かつ、雨水が東側の隣地をつたって東側の川方面に流れているのを確認し、その流れに管があるのを発見。

実際は、隣地の他人管が詰まって、雨水の排水処理がスムーズに出来ず浸水したものであることが判明いたしました。なお、後日、役所から、前面道路の側溝と西側県道との側溝が繋がっているという記録がなく不明とされていた件で、再度役所内で調査したところ、実際は、繋がっていないことが正式に判明しましたとのことでした。さらに、前面の位置指定道路は、西から東（県道から川に向かって）に勾配が下がって傾いており、側溝での排水も西から東へ流れていることも判明しました。この勾配については、物件をたくさん見ている宅建業者や建築に携わる者であればすぐにわかるレベルのものであったとの認識です。

後日談ですが、当初、仲介業者の宅建業者Zは、F市役所の関連部署を訪れていなかつ

たことも判明し、その旨も買主X夫婦に報告いたしました。



※上記図は、仲介業者Xがおこなった重要事項説明の一部を再現したものです。

本件を受けて、この買主X夫婦は、雨水の排水される、前面道路（位置指定道路）にある側溝について、当初の説明通り、西側県道の公共の側溝へ繋ぎ直す工事をおこなうとともに、現在排水されている東側の隣地の他人管に繋ってる既存管の撤去工事を売主Yと仲介業者Zへ要請しています。加えて、売主Yおよび仲介業者（宅建業者）Zの所属する

全国宅地建物取引業保証協会F支部（以下「協会」という）へ苦情の相談を行いました。その際協会側から、本件は、買主X夫婦には何の落ち度もなく、全面的に売主Yと仲介業者（宅建業者）Zの責任でありますので、F県知事（免許権者）にも相談をされてくださいと助言をされています。

なぜ、このような不幸な事案が発生してしまったのか？これを食い止めるることはできなかったのか。「宅建マイスター」の目線で「コンプライアンス」を交えて検証してまいりたいと思います。

5. 「コンプライアンス」の具体例および事案における対応

ここでは、まず、一般的な「コンプライアンス」について、具体的にみていきたいとおもいます。そこで、「コンプライアンス」の類型について

5.1 重大事件

5.1.1 企業内の不正行為から発生する重大事件

脱税、業務上横領、背任、粉飾決算、不正経理、インサイダー取引、談合、カルテル、個人情報や営業秘密の紛失・漏洩、環境汚染、土壤汚染等の公害、偽装表示、欠陥物件の賃貸・販売、セクハラ・パワハラ等の人権侵害などです。

5.1.2 企業外の不正行為から発生する重大事件

知的財産権の侵害、不正アクセス、コンピューターウィルスの感染、反社会的勢力への不正利益供与、悪質なクレーム、爆破予告、一斗缶持込予告、従業員への殺傷等攻撃事案、毒物・異物混入、ガソリン・軽油散布等の放火、脅迫電話、インターネット上の誹謗・中傷などの、一見すると企業は被害者の立場ですが、コンプライアンス違反が誘因となっているおそれのある事案です。

5.1.3 その他の重大事件

政治、宗教問題、男女関係、訴訟事案、創業家の相続問題等のいわゆる企業経営スキヤンダル、経営トップを含む経営陣の突然死や病死による辞任、不正行為や重過失の範疇の枠外にある事案です。ただし、これらの事案もケースによっては、企業倫理が問われる重大事件に発展する可能性も否定できません。

5.1.4 具体的事例または判例

5.1.4.1 レオパレス21建物における一部仕様不適合事件

同社が施工した共同住宅において、界壁、外壁及び天井が、国土交通省告示又は国土交通大臣認定に定める法定仕様に適合しない仕様となっていて不適合であるとされた件。（2018年）

5.1.4.2 構造計算書偽造事件（姉歯事件）

一級建築士が、地震などに対する計算を記した構造計算書を偽造していたことを公表した事件で、関係者が国会で証人喚問を受け、その後の裁判においても関係者に有罪が確定した。（2005年）

5.2 重大事故

5.2.1 概要

事業所、生産拠点・高層ビル・地下街等の失火、ガス爆発、異臭騒ぎ、エレベーター・回転ドア等の事故、落下物事故、脱線事故、管理物件における転倒事故、レジヤー施設内における事故、IT関連システム障害、労災事故、従業員による重大事故が原因の死亡事故、原子力発電所事故・放射能汚染、その他施設機器の故障事故などの主として企業内部の過失(ミス)または不可抗力によって発生する事案です。

5.2.2 具体的事例または判例

5.2.2.1 大阪地判 平成13.2.14 判時1759.80

ガソリンスタンドを経営するY1株式会社は、A県所在の宅地化された、急斜面の土地を購入し、土地上に建物を建築し社宅として使用していたところ、二度傾斜地に土砂崩れが発生し、平成6年、A県から傾斜面の防災工事が勧告され、Y1が金属ネットを張り土留を置く防災工事を行ったが、その後平成9年1月、B株式会社の仲介により、Cに本件土地、本件建物を代金2600万円で売却し、Cが家族とともに居住していたところ、同年7月、集中豪雨により土砂崩れが発生し、C、妻、子2人が生き埋めとなって死亡したため、Cの遺族であるX1、X2らが、Y1、Y3に対して不法行為責任、Y1に対して、土地工作物責任、瑕疵担保責任に基づき損害賠償を請求した。本判決は、土地、建物を他人に住居として売却するに当たって、他人の生命、身体、財産等の被害を与えないよう、可能な限り傾斜地の安全性につき、調査、研究を尽くした上、十分な防災工事を行う等して安全性を確保すべき義務があり、本件では最低限の安全性を確保する工事として不十分であった等とし、Y1らの各不法行為を認め、請求を認容した。

5.3 自然災害

5.3.1 概要

地震、津波、噴火、洪水、台風、土砂崩れ、集中豪雨、落雷、竜巻・突風など、異常気象等に起因する災害のことです。これらについては、一見、コンプライアンス違反とは無関係にも思えますが、南海トラフを震源とする巨大地震の危険性については政府によって広く公表されている中で、企業が仮に震災対策への準備を怠ったまま巨大地震が発生し、クライアント(顧客)や従業員が死傷した場合は、「人災」との評価を免れません。それは、企業の安全対策上の責任安全配慮義務違反などの法令違反となる可能性があるからです。例えば、国や地方自治体が定めた帰宅困難

者対策のガイドラインが定められる中、これを遵守しない企業については、少なくとも企業倫理におけるコンプライアンス違反に問わないとは言い切れません。

5.3.2 具体的事例または判例

5.3.2.1 8.20 広島土砂災害（平成26年8月豪雨による広島市の土砂災害）

平成26年8月豪雨の広島市北部の安佐北区や安佐南区の住宅地等で発生した大規模な土砂災害で、災害における直接死は74名、これに災害関連死3人を加え、死者77人となり、国土交通省の発表によると、土砂災害による人的被害としては、過去30年間で最多である。また、物的被害としては、家屋の全壊133件、半壊122件、一部損壊174件、床上浸水1300件、床下浸水2811件であった。なお、同災害は、1983年7月の島根県西部で87人が死亡・行方不明となった豪雨（昭和58年7月豪雨）による土砂災害以来の大きな被害となった。

さらに、同災害は、新興住宅地の土石流災害であった。これは、広島市自体が平野部が狭いためニュータウンを整備する際、丹山裾ギリギリまで宅地造成していたにもかかわらず、砂防ダムなどの砂防設備が整備されていなかったことによるもので行政側の不手際であったともいえます。（2014年）

5.3.2.2 東京高判 平成15.9.25 判タ1153.167

建売業者で、宅建業者であるY株式会社は、Aから従前は栗林であり、平成元年頃から駐車場として使用されていた土地を購入し、住宅地として区画し、建物を建築して販売していたが、平成10年11月、Xに代金3600万円で建物、敷地を販売し、Xは、本件建物に居住していたところ、大雨のときなどに土地が冠水したため、（建物の敷地、駐車場として利用することに生活上の不便を生じることがあった）、Yに対して瑕疵担保責任、説明義務違反による不法行為に基づき損害賠償を請求した。

第一審判決は、通常程度の降雨でも冠水して床下浸水を来すとか、地盤が崩壊するおそれがあることが必要であるところ、集中豪雨等のときは雨水が床下浸水する勢いがあるものの、通常程度の降雨のときはこのような状態になる証拠がないとし、瑕疵の存在を認めず、また、説明義務違反を否定し、請求を棄却したため、Xが控訴した。本判決は、冠水による生活上の不便が一定程度まで達していることは無視できないものの、居住自体が困難であるとするものではなく、周辺一帯に冠水被害が発生しており、土地の価格評価にある程度、折り込まれていることとし、道路の排水設備の整備等により改善され得る性質のものであること等とし、独立して土地の瑕疵であると判断することは困難であるとし、瑕疵担保責任を否定し、Yが冠水しやすいと知っていたとはいえない等と説明義務を否定し、控訴を棄却した。

5.4 広域感染症

5.4.1 概要

新型インフルエンザ、鳥インフルエンザ、S A R S（重症急性呼吸器症候群）、エボラウイルスなど、国内外に広域かつ甚大な被害をもたらすおそれのある感染症のことです。広域感染症は、一度発生すれば、企業活動をはじめ社会全体に甚大な被害をもたらすことが容易に予測可能です。自然災害の場合と同様に「人災」として非難されかねない事案です。

5.4.2 具体的事例または判例

不動産に関する該当事案および関連判例はございません。

6. 「コンプライアンス」違反の制裁と事案における具体例

「コンプライアンス」違反の5つの制裁

前述の4つのコンプライアンス違反のうち、重大事件や重大事故の場合は、詳細な内容にもよりますが、制裁という観点で問題視される可能性が比較的高いと言えます。ただ、重大事件や重大事故が発生したからといって、直ちに以下に記述する5つのいずれかの制裁が科されるわけではありません。コンプライアンス違反はそれぞれが異なった個性があるからです。

一方、自然災害や広域感染症の場合は、5つの制裁が科される可能性は低いと考えます。しかしながら、例えば、法令で求められている耐震化措置を怠った結果、被害が発生したなどのいわば「人災」の場合、政府が感染拡大防止のために勧告した措置を無視し被害が拡大した場合などでは、企業が責任を問われる可能性は十分にありますので、やはり、コンプライアンス遵守の重要性があると思われます。

6.1 刑事的制裁（刑事責任）

刑事的制裁、すなわち国家（司法機関）による刑事責任の追及という形で制裁を科すものです。この制裁は、主として不正行為や重大ミスを犯した企業の役員・社員等やその企業そのものに対して、裁判所が刑事責任の有無を判断して量刑を科すものです。

6.1.1 役員・社員等（個人）に対する制裁

コンプライアンス違反が意図的な不正行為の場合は、企業の構成員たる個人（役員・社員等）に対する処罰で、自由刑（懲役・禁固）財産刑（罰金・科料・没収）という形で科されます。また、意図的に不正行為を起こした個人に対しては、それぞれの法令に従って、コンプライアンス違反重大ミス（重過失）の場合には、業務上過失罪に問われる可能性があります。

6.1.2 企業（法人）自体に対する制裁

企業そのものに対する処罰で、財産刑（罰金・没収）という形で制裁が科されます。その金額は、当然裁判所が定めますが、近年高額化している傾向にあります。

6.1.3 具体的事例

6.1.3.1 三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科。(法79条)

- ・不正の手段で宅建業の免許を受けた者
- ・無免許で宅建業をした者
- ・免許の名義貸をした者
- ・業務停止処分に違反して営業した者

6.1.3.2 二年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科。

(法79条の2)

- ・業務にあたって、契約の勧誘のため、または契約解除をさせないために、重要な事実について嘘をついたり黙ったりした者、いわゆる事実を告げない、不実の告知をした者のこと（法47条の2）

6.1.3.3 一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科。（法80条）

- ・不当に高額な報酬を請求した者

6.1.3.4 一年以下の懲役若しくは百万円以下の罰金（法80条の2）

- ・指定試験機関の役員や職員で業務上知り得た秘密を漏らした者

6.1.3.5 六月以下の懲役若しくは百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科（法81条）

- ・営業保証金の供託の届出をせずに業務を開始した者
- ・誇大広告をした者
- ・代金の支払いや物件の引き渡しなどについて不当な履行遅延をした者
- ・手付について貸付けその他信用の供与をすることにより契約の締結を誘因する行為をした者
- ・免許申請書関連に虚偽の記載をした者
- ・無免許で宅建業を営む旨の広告をした者
- ・名義貸しで無免許者の広告をさせた者
- ・専任の宅建士の設置義務違反（不足となった状態から2週間以内に必要な対応をしなかった場合）
- ・報酬額規定を超えて報酬を受領した場合
- ・手付金の保全措置の指定期間として、不正な手段で指定を受けたり、業務停止处分に違反したりした者

6.1.3.6 五十万円以下の罰金（法83条）

- ・免許届出記載事項に変更があるのに届出ない者
- ・標識を掲示すべき場所を設置するにあたり、免許権者に届出しなかった者
- ・信託会社が宅建業を営むにあたって国土交通大臣に届出をしなかった者、又は虚偽の届出をした者
- ・37条書面の交付をしなかった者
- ・報酬額規定を事務所ごとに公衆の見やすい場所に掲示しない者
- ・従業者に従業者証明書を携帯させずに従事させた者

- ・標識の掲示規程に違反した者
- ・業務上知り得た秘密を正当な理由なく漏らした者
- ・従業者名簿の不備をした者
- ・業務に関する取引の帳簿の不備をした者
- ・国土交通大臣等による立ち入り検査にて、虚偽の報告をしたり、報告自体しなかった宅建業者、指定流通機関、指定保管機関
- ・国土交通大臣等による立ち入り検査を拒否した、宅建業者、指定流通機関、指定保管機関
- ・帳簿の虚偽表示や保存義務に違反した指定保管機関
- ・違反行為をした指定試験機関等の役員（法83条の2）

6.1.3.7 三十万円以下の過料（法85条）

- ・国土交通大臣による監督上必要な命令に違反した指定流通機関

6.1.3.8 二十万円以下の過料（法85条の2）

- ・登録講習機関の財務諸表等の不備があった場合その登録講習機関

6.1.3.9 十万円以下の過料（法86条）

- ・宅建士の資格がなくなったときの宅建士証の返納義務違反者
- ・宅建士の事務を行うことを禁止された場合の宅建士証の提出義務違反者
- ・重要事項説明の際に、宅建士証の提示違反者

6.1.3.0 一億円以下の罰金刑（法84条）

- ・法人で役員や使用人代理人等が『三年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又は、これを併科。（法79条）』、『二年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又は、これを併科。（法79条の2）』

6.2 行政的制裁（行政処分）

行政的制裁、すなわち国または地方公共団体（行政機関）による各種処分の追及という形で制裁を科すものです。この制裁は、不正行為や重大ミスを起こした企業自治体または企業の役員・社員等に対する制裁で将来の抑止効果を目的として監督官庁が行政上の処分を科すものです。

6.2.1 許認可等の取り消し、業務停止命令等

許認可企業がその業務に関して不正行為または重大ミスを起こした場合、当該業務を行う許認可等を取り消され、業務の一部または全部の停止を命じられ、また公共事

業入札への参加指名停止処分を受けるものです。このような行政処分によって企業の経済的損失が発生するのは避けられません。

6.2.2 金錢的制裁

6.2.2.1 過料

過料は、不正行為や重大ミスの原因となった行為自体は、必ずしも反社会的なものではなく、また直接行政目的を侵害する行為という観点で科されるものではありません。むしろ、不出頭に対する過料（民事訴訟法第192条）、条例違反に対する過料（地方自治法第14条③）など、主として行政上の秩序を維持するために科されるものや、国税滞納処分として強制的に徴収する過料など、主として行政目的を遂行するために科されるものです。

6.2.2.2 課徴金

課徴金は、企業が不正に得た利益を監督官庁が收奪する形で制裁を科すとともに将来の違反の抑止を図ることを目的とするものです。例えば、談合、カルテル等に対しての公正取引委員会が科すもの、インサイダー取引に対して証券取引監視委員会が科すものがあります。

6.2.3 企業などの公表

これは、直接的な行政的制裁とは言えないかもしれません、行政機関の行為として制裁的効果をもたらすおそれのあるものと考えることができます。

6.2.3.1 法令・条例上の公表

法令上の公表については、まず国レベルについて、例えば、2009年の消費者庁の設置以来、消費者保護のための重大事故等の原因となった製品名簿の公表、企業名の公表が行われており、これもある種の制裁と考えられます。また、地方公共団体レベルにおいても、例えば、暴力団排除条例には、暴力団をはじめとする反社会的勢力に対し利益供与した事業者が公安委員会の説明要求、資料提出命令を拒否し、是正勧告に従わない場合に事業者名を公表する規定が盛り込まれています。

6.2.3.2 調査報告書の公表

監督官庁が、発生した事件、事故等の重要性から、事故調査委員会、事故防止、対策委員会等を設置して、後日、報告書を取りまとめ公表することがあります。この公表そのものは制裁というわけではありません。しかしながら、公表の結果として、重大事故、重大事件等を起こした企業の名前や、コンプライアンス違反の企業

責任、企業体質等が明らかとなり、その企業に対する社会的評価から企業ブランド価値が低下するなどの悪影響がでることは避けられず、ある種の制裁と言えます。

6.2.3.3 法令改正等

許認可行政や行政指導の隙間等に生じた重大事件や重大事故等に対し、再発防止を目的に新たに「安全・安心」規制をかけるため既存の法令（法律・政令・規則）改正や国会の承認の下、新たな法律を成立させることも多々あります。

例えば、「この法令（条文）は、〇〇事件（事故）をきっかけに改正された」「新設された」等と後世に語り継がれ、不正行為や重大事項を起こした企業にマイナスイメージがつきまとふ可能性が高いと言え、ある種の制裁行為と言っても過言ではありません。

6.2.4 具体的事例

6.2.4.1 宅建業者に対する行政指導

- ・国土交通大臣および都道府県知事は、宅建業者に対して必要な指導・助言・勧告を行うことができる（法71条）

6.2.4.2 宅建業者に対する調査および報告の要求

- ・国土交通大臣および都道府県知事は、宅建業者に対して業務について報告を求めることや事務所に立入検査をすることができる（法72条の1）

6.2.4.3 監督処分について

- ・指示処分（法65条1項1号、2号）
- ・業務停止処分（法65条2項2号、4項2号）
- ・免許取消処分（法66条1項9号）

6.2.4.4 宅建士に対する監督処分

- ・指示処分（法68条1項、3項）
- ・事務の禁止処分（法68条2項、4項）
- ・登録の削除処分（68条の2）

6.3 民事的制裁（民事責任）

民事的制裁、すなわち被害者（関係者）・株主等による民事責任の追及（損害賠償、損害回復）という形で科すものです。

6.3.1 被害者等による制裁

6.3.1.1 被害者等からの要望、責任追及

被害者等（被害者、遺族その他の関係者）による制裁は、民法の不法行為の規定により、企業やその役員・社員等による不正行為や重大ミスなどの結果として、その行為により損害を被った被害者・関係者からの損害賠償請求が提起されるという形で科される制裁です。企業の役員・社員等が起こしたコンプライアンス違反が業務に関したものであれば、民法上の使用者責任が問われることになりますから、企業に科される重要な制裁の一つと言えます。なお、被害者等は、必ずしも個人であるとは限りません。コンプライアンス違反企業との契約により業績悪化の影響を受け多大損失を被った取引先等のステークホルダーなどから損害賠償請求される可能性もあります。

また、消費者契約法に基づき、悪徳業者に対する制裁強化の一般として、多数の被害が発生した場合に、国が認定した適格性を備えた消費者団体により消費者全体の利益擁護のための差止請求が行われる消費者団体訴訟という制度があります。しかし差止請求だけでは、消費者の被害回復は不十分であることから、消費者に生じた被害を一括して実効的に回復するための民事訴訟手続と集団的消費者被害回復訴訟制度を確立するための「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事裁判手続の特例に関する法律」（2013年12月）が成立しています。

国民の権利意識の高まりの中で被害者（消費者）がコンプライアンス違反を起こした企業に対して、その責任を追及する傾向は今後ますます強まっていくと考えられます。企業の安全対策が不十分なために被害が発生した場合は、特に被害者に対する迅速な面談とお詫び、精神的サポート、補償などが重要です。

被害者は、一般通行人、事業所来訪者、管理施設利用者、クライアント（顧客）、テナント従業員、自社従業員などさまざまです。要は、被害者（関係者）への対処を最優先におこなうということです。

6.3.1.2 株主からの訴え、責任追及

株主による制裁は、不正行為や重大ミスを起こした企業の役員に対し、株主が企業に対し、株主が企業に損失をもたらした経営責任を株主代表訴訟という形で追及する制裁です。株主代表訴訟は、60日以内に監査役が会社を代表して訴訟提起しない場合に、株主自らが原告となって提訴するものです。また、子会社の監視体制を強化するため会社法改正（2015年5月）で、親会社株主が一定の条件の下、役員を訴えることができる「多重代表訴訟制度」が創設されました。近年、企業の役員に対して高額の損害賠償を請求する株主代表訴訟が多く提起されています。

コンプライアンス違反が発生した場合、対外的には、株主をはじめ、金融機関、取

引先、クライアント（顧客）などのステークホルダーに対する説明責任を果たして理解してもらう努力をすることが重要です。また、社内的にも、一部の者にとどまらず、再発防止の観点からすべての役職員に対してきちんとした説明が必要になると考えます。なお、被害者等や株主からの責任追及が要求される場合があります。裁判となった場合の和解でも、こうした再発防止策の構築が和解条件となることがありますので、再発防止策の構築は大変重要であると言えます。

6.3.2 被害拡大防止（二次被害防止）策の迅速な実行

6.3.2.1 欠陥商品の回収等

1つは、商品に欠陥が生じている場合に、新たな欠陥事故の発生拡大を防ぐためには、ただちにリコール、店頭回収、販売中止、委託工場との契約開所などを実施します。

6.3.2.2 管理区域内の危険除去

2つは、管理区域内に危険が生じている場合です。コンプライアンス違反により重大事故が発生した場合には、迅速な現場措置が必要となります、企業としては、直ちに現場危険物の排除、立入禁止措置、安全装置の設置などを実施しなければなりません。

6.3.2.3 広報・I R（投資家向け広報）とコールセンターの設置・増強

3つは、危機広報の実施とコールセンターの設置・増強です。マスメディアを通じて迅速な広報活動を推進し、「お客様相談室」などのコールセンターを設置・増強するとともに、商品処理体制の強化、商品購入顧客への取扱中止要請、施設利用者の制限などを実施します。

6.3.3 損失・損害の把握

6.3.3.1 被害者等の特定と被害状況の把握

被害者および株主などへの対処が重要なことは、次に挙げたような被害者の特定および具体的な被害状況の把握です。ただし、これらは重要な個人情報ですから、その取扱いには十分に注意しなければなりません。なお、把握する内容は次の通りです。

- ・氏名、生年月日（年齢）、国籍（外国人の場合）、男女の別
- ・職業（学生の場合には、学校名、学部名、学年を含む）
- ・連絡先（親族などの連絡先を含む）

- ・入院の有無・入院期間（病院名を含む）
 - ・被害程度（死亡、重篤、重軽傷）・被害回復までの期間
 - ・被害時の立場（一般通行人、施設来訪者・利用者、自社勤務中などの別）
- なお、被害者が子供（幼児）、高齢者、妊婦、障がい者、外国人などの場合には、被害事案の与える社会的影響はいっそう高まるため、可能な限りこうした確認が必要となります。さらに、被害者および関係者の事案に対する思いや被害者意識の把握が大切です。

6.3.3.2 物的損失の把握

次に、物的損害の詳細は把握について以下の項目がそのポイントとなります。

- ・被害にあった施設・設備の名称とその被害程度
- ・滅失した装備資機材などの機種、型番とその被害程度
- ・原状回復、安全回復のための改善コスト
- ・被害のあったＩＴシステムの修繕コスト

6.3.3.3 損害賠償額の算定

過去の一般的な補償事例を参考にして、被害者のための補償額（損害賠償額および慰謝料）をある程度想定しておくことは、事業継続の観点からも重要と言えます。ただし、実際の被害額の算定には、専門家の指導を受けることが望ましい。

6.3.3.4 営業損失

コンプライアンス違反事業の発生により、企業のブランド価値や商品・サービスのブランド価値は低下し、クライアント（顧客）離れによる営業損失が発生することも十分に考慮しなければなりません。例えば、株価への影響がこれにあたります。また、広報・ＩＲ（投資家向け）費用も予測されます。企業が被害者や一般消費者に対し、お詫びの為の社告を主要新聞に掲載し、テレビでCM放送等をする場合があります。また、お客様に対して、お詫びの文書を送付する場合もあります。こうした場合の諸費用も、企業にとって、被害者対応として必要不可欠なものであることは言うまでもありません。

6.3.3.5 具体的事例

6.3.3.5.1 宅建業者および宅建士に対する責任

- ・無権代理人による履行または損害賠償責任（民法第117条）
- ・債務不履行による損害賠償責任（民法第415条）
- ・瑕疵担保責任基づく損害賠償責任（民法第570条）

- ・不当利得の返還義務（民法第703条）
- ・不法行為に基づく損害賠償責任（民法第709条）

6.4 自律発の制裁（社内的措置）

自律的制裁、すなわち、企業内部の制裁（社内処分及び各種措置）を実行することです。刑事的制裁、行政的制裁及び民事的制裁は、後述する社会的制裁を含めてすべて言わば他津的な制裁であると言えますが、自律的制裁は、不正行為や重大ミスを起こした企業そのものや役員・社員等が自らに対して科すものです。

6.4.1 懲戒処分の実施

社員等に対して企業があらかじめ定めている就業規則や服務規程に基づいて懲戒処分、停職、降格、減給、戒告、譴責等の処分を行うものや、経営責任を追及された役員に対して辞任勧告、要請、報酬返上、報酬減額等の処分を行うものがあります。

6.4.2 各種活動の自粛

不正行為や重大ミスを起こした社員等、その管理責任・監督責任のある経営陣・幹部などが自宅謹慎し、対外的な活動（例えば、会食、懇親会、パーティー等）、社内行事（ゴルフ、ボーリングなどのレクリエーション、社員旅行等）、一般社交活動などを自粛する行為です。

6.4.3 再発防止策の策定

再発防止策の策定は、厳密に言えば、自律的制裁ではありませんが、不正行為や重大ミスを起こした企業が再発防止策を策定するのは、二度と不正行為等を引き起こさないという企業の新たな姿勢や決意を表明するものであり、コンプライアンス経営（企業利権の確立）の観点から企業に課された義務でもあります。したがって、自律的制裁と一体的なものとして捉えていくことが望ましいです。加えて、この再発防止策の策定は、その不正行為等の原因調査後、可能な限り、早期に策定する必要があることは言うまでもありません。

6.4.4 具体的事例

6.4.4.1 法人等の就業規則または服務規程等によって、自主的に以下のような処分等を行う。

- ・譴責
- ・減給
- ・出勤停止

- ・諭旨退職
- ・懲戒解雇

6.4.4.2 個人等が自主的に以下のような対応を行う。

- ・自主退職（法人と相談の上）

6.5 社会的制裁（社会的評価）

企業自身やその構成員たる役員・社員等が起こした不正行為や重大ミスについて、マスメディアの報道を通じて、企業や役員・社員等の所属する業界団体、企業の取引先、一般顧客・消費者などが、自浄作用、取引中止、不買運動など、それぞれの立場で制裁を科すものです。

6.5.1 ブランド価値の低下・信用失墜

まず、マスメディアは、国民（消費者、生活者）の目線という視点で報道し、結果として企業の事業活動に支障が生じ、社会的制裁として重くのしかかってくるおそれがあります。

報道の結果として、業界団体等、取引先等、一般顧客・消費者等の団体行動、取引行動、購買行動等に変化が生じるおそれが出てきます。場合によっては、コンプライアンス違反を起こした企業自身やその販売する商品のブランド価値が低下するおそれが出てきます。また、企業のみならず、その役員・社員等の社会的信用が失墜するなどのおそれも出てきます。

6.5.2 業界団体等による自浄作用

コンプライアンス違反を起こした企業が所属する業界団体は、「協会の内部規則に違反した」として、業界団体の自浄作用を高めるため、当該企業またはその経営陣に対して業界活動（委員会活動）を自粛させたり謹慎処分、除名処分などを科したりするおそれも出てきます。

6.5.3 取引先等の反応

コンプライアンス違反を起こした企業の取引先等は、そうした企業と取引を継続することに不安を感じるかもしれません。取引先等のこのような反応は、契約解除、既存取引停止などの措置にまで発展するおそれが出てきます。さらには、将来の取引機会の喪失にまでつながるおそれも出てくるかもしれません。

6.5.4 一般顧客・消費者等の反発

一般顧客・消費者等の不興や反発を買うことによって、製品の買い控え、製品離反、

不買運動などが起こりかねず、企業の存続をも揺るがしかねない事態となることが考えられます。

6.5.5 風評被害の拡散

不正行為や重大ミスにかかわった企業の役員・社員等の個人情報が報道されることにより、その本人及び家族等が苦境に立たされる場合があるほか、最近のSNSの発展からインターネット上に無責任な誹謗・中傷する書き込みやツイートが行われ、根拠のない風評被害が発生するおそれもあるのです。

もちろん、言われなき誹謗・中傷には毅然とした対応が必要ですが、企業不祥事に関する報道が過熱化する中では、飛び交う風評被害に対する対応には相当な困難がつきまといいます。

6.6 具体的事例

- ・某メーカーのゴムの免震の偽装事件
- ・某マンションの杭の長さ不足
- ・某電機メーカーの不正会計
- ・某ショップ店員による顧客情報の漏えい など

このような事件を起こした場合、企業の社会的価値は下がり、その結果顧客離れも進み、経営状態の悪化を招きます。最悪の場合、倒産することもあります。

7. 「コンプライアンス」を徹底させるための「宅建マイスター」としての立場での関わり合い

7.1 事例を通して「宅建マイスター」から依頼をうけた買主X夫婦に対して

事例では、政令指定都市のF市にて平成30年9月に、売主Y（宅建業者）と買主X夫婦が、仲介業者（宅建業者）Zの仲介で、自宅を新築（建築）することを目的に土地を購入し、その土地の上に注文住宅を建築する不動産売買契約を締結いたしましたとありました。つまり、この不動産売買契約の目的は、買主は居住用の建物を新築する目的で更地を購入したということになります。その際の業法第35条における重要事項説明では、以下のように説明しなくてはなりません。

【関係部分のみで途中を抜粋しています】

・重要事項説明書

①公共飲料水

F市水道局 4F 管路情報室 N様 面談確認済 令和元年8月26日 AM11:55

※前面道路本管 150mm 引込 40mm

※メータ 1基

②都市ガス

S(株) 総括G 担当:K様 FAX確認済 令和元年8月27日 PM14:45

※本管は、前面道路 100mm 引込管はございません。

(尚、建物はオール電化のため都市ガスを使用する予定はなし)

③電気

争い事案でないため(記載省略)

④汚水 公共下水道

⑤雑排水 公共下水道

⑥雨水 側溝

F市役所 6F 下水道管理課 M様 面談確認済 令和元年8月26日 AM10:45

※水洗化 昭和61年6月27日

F市役所 6F 下水道料金課 F様 面談確認済 令和元年8月26日 AM10:55

※ 当該建物に下水道料金の発生あり。

なお、上記項目につき、リスクとして、以下の点が挙げられます。

①公共飲料水について、前面の位置指定道路から当該地へ引込がなされていますが、この公共飲料水管の存する部分に、購入する土地の所有権はございません。つまり、他人の土地から引込管を引いた状態になっていて、また掘削の同意書もありませんので、将来、公共飲料水管に工事の必要性が発生した場合は、所有者とトラブルになる可能性があります。なお、本件についての経緯は不明であります。

②汚水、雑排水に関し公共下水道管につきましても、①と同じ状況になっていまして、今後、他人の土地の公共下水道管に接続しています。本件も、その経緯は不明です。

③雨水については、その排水先が前面の位置指定道路の側溝になっておりまして、その側溝のある部分の所有権は売買対象地に含まれています。しかしながら、その側溝の流れ先は、西側の公共の側溝には接続されておりません。

雨水の流れ先は、東側隣地へ雨水（私設管）が伸びているのは確認できますが、その詳細の流れ先については、F市の担当者も把握しておりませんでした。なお、本件につき、F市に対して、当該地からどこへ流すのが正しいのか、最終的な流れ先是どこになるのかの調査依頼を行いました。

さらに、東側隣地の20年以上住んでいる居住人に面談したところ、該当地の場所は、雨が降る度雨水が貯まり、排水が悪い。何度も浸水することに悩んでいますとお話しされました。また、前面位置指定の勾配も西側から東側に傾いているのが目視でも確認できます。よって、位置指定道路に存する側溝についても、西側の公共の側溝に仮に接続されていたにしても、排水の流れは逆であるため・・・つまりは、雨水は、公共の側溝の方向には排水していない可能性があります。詳細については、別途調査する必要があります。

さらに、既存の雨水管は隣地の他人管へ接続されていますので、将来的に、その使用料などの請求を受ける可能性もあります。

以上の内容を、調査結果として依頼人へご説明いたしましたところ、買主X夫婦は、「この内容の重要事項説明を受けていたら、私たちはここを購入して家は建てていません」と言わされました。これを言われたらおしまいという発言です。

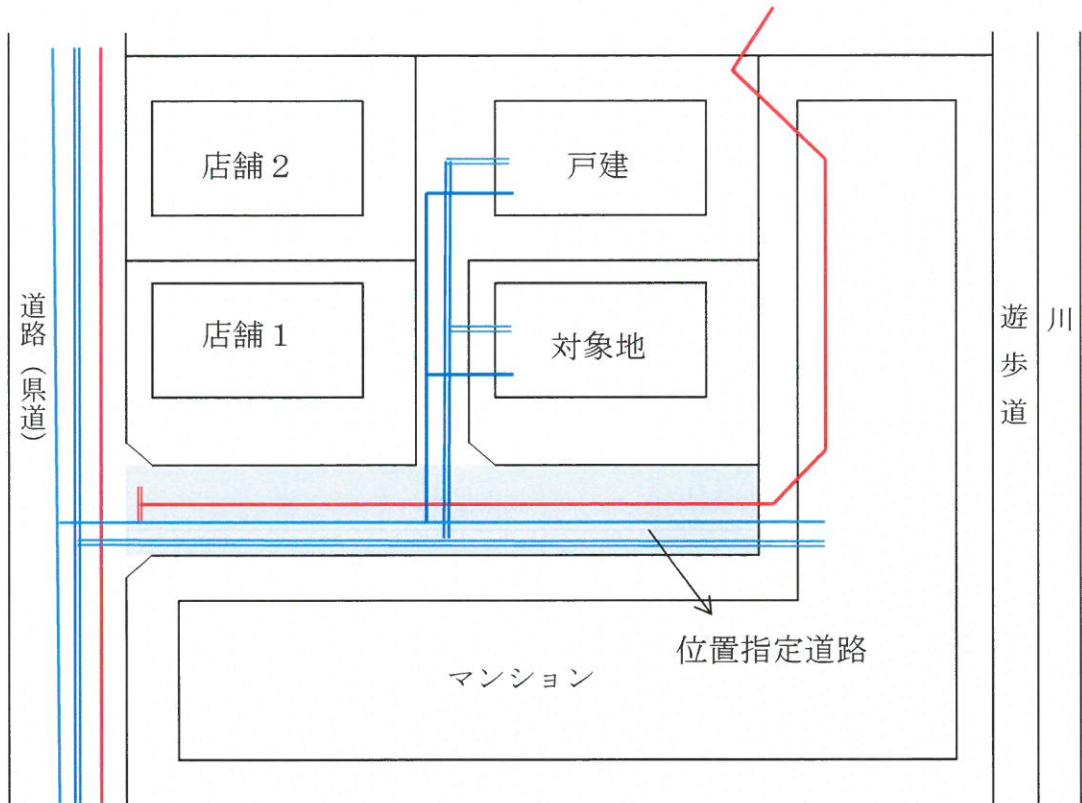
しかも、この売主である宅建業者Yは「私も数年前にこの土地を購入した、いわば被害者の立場です。出来る限りの対応はしますが、費用負担などは発生する場合は、買主であるX夫婦に相談しますと・・・」言い放ち、さらに仲介業者Zは、「わたしの仕事は、引き渡すまでで、本件はわたくしとは関係ありませんので、あとは売主さんと直接話してください。」と言い放されたそうです。

業界のすべてがこのような人たちではないことは承知していますが、残念ながら、このような人たちがいるのも事実です。

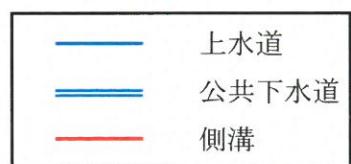
宅建業者Rの「宅建マイスター」としても私の所見は、本件は、仲介業者Zによる業務の怠慢および重要事項における調査不足が原因の一端であることは否定できない事実であり、問題に誠実に対応する必要があったと考えます。また、言うまでもないですが、今まで学んだ「コンプライアンスの対応のいろは」に大きく欠落した、売主の宅建業者Yと仲介業者Zは、今後、次節で学ぶような大きな代償を支払うことになるかもしれません。

※下図は、宅建業者R「宅建マイスター」Aにより調査した重要事項説明の一部

N
4



凡 例



位置指定道路の
側溝の勾配

A地 店舗1・戸建・対象地・マンション(所有)
B地 マンション (所有)

公図
(位置指定道路の拡大図)

7.2 事例における売主宅建業者Yと仲介業者Zの「コンプライアンス」違反について

7.2.1 刑事的制裁（刑事責任）

捜査機関などへの対処

7.2.1.1 業務にあたって、契約の勧誘のため、または契約解除をさせないために、重要な事実について嘘をついたり黙ったりした者、いわゆる事実を告げない、不実の告知をした者のこと（法47条の2）

二年以下の懲役若しくは三百万円以下の罰金に処し、又はこれを併科。

7.2.1.2 重要事項説明の際に、宅建士証の提示違反者

十万円以下の過料（法86条）

7.2.2 行政的制裁（行政処分）

監督官庁などへの対処

7.2.2.1 法人に対して

- ・指示処分（法65条1項1号、2号）
- ・業務停止処分（法65条2項2号、4項2号）

7.2.2.2 宅建士に対して

- ・指示処分（法68条1項、3項）
- ・事務の禁止処分（法68条2項、4項）

7.2.3 民事的制裁（民事責任）

7.2.3.1 買主などへの対処

- ・債務不履行による損害賠償責任（民法第415条）
- ・瑕疵担保責任に基づく損害賠償責任（民法第570条）
- ・不当利得の返還義務（民法第703条）
- ・不法行為に基づく損害賠償責任（民法第709条）

7.2.4 社会的制裁（社会的評価）

7.2.4.1 業界団体への対処

- ・業界団体の規約による処分除名、会員資格停止などの処分

7.2.5 自律的制裁（社内措置）

再発防止策を含む企業内対処

- ・（作成すれば）再発防止マニュアルの作成

7.3 「宅建マイスター」の現状配置と今後

令和元年9月1日時点で、わが国における「宅建マイスター」は521名（公益財団法人不動産流通推進センター）でございますが、その約6割～7割がいわゆる一都三県に集中しております。この数だけに着目しますと、全国（都道府県）に従事する宅地建物取引士の数が約300,000人いるといわれておりますが、その約0.16%に相当する数でありまして、極めて少ない割合であります。ちなみに、比較する程度の違いはございますが、起訴できる権限をもつ検察官の数は、約1,930人（弁護士白書2016年版）で、全国（都道府県）に従事する警察官の数は293,558人（警察白書2017年度版）で、その約0.65%であることを鑑みると、「宅建マイスター」は、宅地建物取引士における比率においても、まだまだ極小であるといえ、特に一都三県以外のいわゆる地方において、リスクの可能性を明らかにする能力、綿密かつ丁寧な調査を行う能力、顧客の納得を得る説明能力を有する「宅建マイスター」が少ないため、今後、社会環境が目まぐるしく変化する中で、全国どこでも、クライアント（顧客）が安全・安心な取引が行えるように、特に地方での「宅建マイスター」の養成が必要であると考えますので、公益財団法人不動産流通推進センター様に対して、特に一都三県以外の地方での「宅建マイスター」の養成にお力沿いをいただくとともに、私もその啓蒙活動に勤しんで参りたいとおもいます。

さらに、業界団体や公益財団法人不動産流通推進センター様に対して、「宅建マイスター」の地位を、NAR（全米リアルター協会）における、「Realtor」の地位まで押し上げていただくよう尽力していただきたいとご要望したいとおもいます。

ちなみに、全米260万人以上の会員だけが、「Realtor」を名乗ることが許されていて、わが国の宅地建物取引士と大きく違うのは、アメリカでは、不動産を扱う「Realtor」は、弁護士や医師に並ぶステータスの高い職業として広く認知されており、「Realtor」一人ひとりが自主独立し、自身の裁量のもとクライアント（顧客）と向き合い、高い売り上げを手にしています。決して簡単なポジションではありませんが、学歴・職歴・性別を問わず、自身で打ち立てた旗のもと、アメリカンドリームを実現できる職業として「Realtor」は憧れの職業のひとつに数えられています。蛇足ではありますが、第45代アメリカ合衆国大統領のドナルド・トランプ氏も「Realtor」のひとりであります。

7.4 「宅建マイスター」の持つ取引のリスク管理能力の伝授と勉強会の実施

まずは、小さなグループから始め、そして継続していく。

7.4.1 社内での勉強会の実施

- ◎宅建士に対する「宅建マイスター」を目指していくための教育
 - 論理的思考でリスクの可能性を想定し明らかにするという考え方を植えつける。
 - 丹念な調査を行い、その影響等を明らかにする。
 - トラブルの対応策、解決策についての調査方法を学習する。
- ◎非宅建士・間接事務員に対する教育（全社員教育）
 - 「宅建マイスター」「宅地建物取引士」「宅建アソシエイト」の役割について学習する。そこで、なぜ、「宅建マイスター」が一般消費者から高い信頼を得られているのか、その上級宅建士と言われる所以の説明。
 - 加えて、「宅建マイスター」の業界内の位置づけについての説明。

7.4.2 同業他社における「宅建マイスター」に関する啓蒙活動

- ◎同業他社の担当者との交流会（飲食）の実施
 - 様々な不動産取引についての意見交換
- ◎同業他社の担当者との合同物件査定（リスク）の実施
 - 同業他社の宅建士を含む業務に従事する皆さんと合同で物件確認を行い、該当物件について、現地調査内容を確認し、リスクの可能性など繰り返し意見交換を行う。
 - また、リスクについては、その場でフィードバックし、その対処法と解決法まできっちり探る。

7.4.3 社外での「宅建マイスター」に関する啓蒙活動

- #### 7.4.3.1 ガールスカウト日本連盟ガールスカウト宮崎県連盟第15団に対する講演
- ガールスカウト・シニア部門（中学生）（時間は60分を予定）
「不動産とは」「不動産とリスク」について概論のみ論じ、不動産取引が特別なものではないことを分かりやすく理解してもらう。
- ガールスカウト・レンジャー部門（高校生）（時間は60分を予定）
「不動産とは」「不動産とリスク」「取引の事例」について概論のみ論じ、不動産取引が特別なものではないことを分かりやすく理解してもらう。

7.4.3.2 公立および私立の中学校、高校に対しての講演

各学校へのDM活動や父母連絡会（PTA）を通じたパイプを活かし、上記と同じような内容での講義を行う。（時間は50分を予定）

7.4.3.2.1 中学生向け

「不動産とは」「不動産とリスク」について概論のみ論じ、不動産取引が特別なものではないことを分かりやすく理解してもらう。

7.4.3.2.2 高校生向け

「不動産とは」「不動産とリスク」「取引の事例」について概論のみ論じ、不動産取引が特別なものではないことを分かりやすく理解してもらう。

7.4.4 土業に対する啓蒙活動

昨今では、数としては多くはないが、2年間の実務経験のない者が受講する宅地建物取引士における登録実務講習に、弁護士資格や税理士資格を有する方々が受講されているのが散見されます。つまり、各土業の先生方が、不動産取引に関心があつたり、また業務に必要な知識となる故のことであろうと推察されます。であれば、「宅建マイスター」の知識や経験は必ずや活かされるものであると考えられるため、「リスクの可能性を明らかにする能力」「綿密かつ丁寧な調査能力」「顧客の納得を得る説明能力」等について釈迦に説法になることを恐れず論じてみたい。

対象は、若手弁護士、司法書士、行政書士、税理士など。

7.4.5 SNSなどで知り合った成功哲学「ナポレオン・ヒル読書会」とのコラボ開催

コラボの内容はしばり「宅建マイスター」の役割について、不動産取引は見えないリスクを伴うことや、本当の安心・安全な取引とはという内容で講義いたします。(時間は45分を予定)

成功哲学「ナポレオン・ヒル読書会は、そもそも前向きな人たちの集まりで、その多くは、不動産所有者や不動産を所有することに前向きな方が多い。また数は少ないが中には著名な方がおられますので、そのような場においてもしっかりと「宅建マイスター」の役割等をお話し啓蒙活動の一環としたい。

7.5 これからの「宅建マイスター」

この資格は、日本国において不動産を取り扱う部門で最高位（マイスター）ともいえる資格だとおもいます。私は、かねてより日常の不動産売買の取り扱いを重ねる度に、正直、宅建士のみの知識では不十分ではないか、また、持ち合わせている知識では到底太刀打ちできない事案が少なくないのではないかと感じていましたので、「宅建マイスター」の資格を取得いたしました。「宅建マイスター」は、実際に起こった、または起こり得る事案をテーマに論理的思考力を養い、あらゆるリスクを事前に予見し、売主および買主に対し、十分それらのリスクを説明した後、両者納得の上、はじめて公正で合理的な不動産売買などを行うことができると信じております。そのために、

一点の曇りでも秘して不動産売買を行うことは決して許されないことです。我々、「宅建マイスター」は、不動産売買取引の質の向上のため、常に学習する必要を帶びています。それは、当該資格取得後の「宅建マイスターメンバーズクラブ」において、最新の相談事例を閲覧し更なる知識を向上させる機会がありますし、各種勉強会への参加、宅建マイスター懇親会などのメンバー間の交流など、知識をブラッシュアップする機会を定期的に利用し、自らが常に向上心を持ち、行動することが必要不可欠になると思います。

私が「宅建マイスターフェロー」に認定された暁には、「宅建マイスター」の認定者を増やす活動に勤しむとともに、「宅建士」・「宅建マイスター」の資質（ちなみに「資質」とは、国語辞典によれば、生まれつきの性質や才能、資勢、天性、姿質。という意味で、現在の職業や立場、将来の活躍を表す場面でよく使われる言葉）の向上および「宅建マイスター」を増やすための啓蒙活動のためにあらゆる努力をし、この不動産業界に貢献してまいりますことを固くお誓い申し上げます。

7.6 結び（コンプライアンスと仲介業について）

企業活動は、リスクと危機の隣りあわせの環境にあると言えます。それは、不動産業界（仲介業）も例外ではないと考えます。ちょっとした油断や認識不足、勝手な思い込み、利益を優先させる業績至上主義などが、様々なコンプライアンス違反を招いてしまいます。もっと言えば、不動産業界（仲介業）は、周回遅れのコンプライアンス遵守状況にあると言っても過言ではございません。もちろん、すべての不動産業者（担当者）が、ブラックなわけではありませんが、他の業界と比べて不動産業界の不祥事は「やっぱり感」を強く感じます。これは、不動産業界（仲介業）の「法令遵守だから、法令スレスレはセーフ・・・」「コンプライアンスは『形だけ・世間向け』のこと」「企業がコンプライアンスを意識するなら不動産仲介は難しい・・・」といった業界の考え方があるのだと思います。これは、日本人が古くから重んじてきた「本音と建前」から導かれているのではないかでしょうか。極端に言えば、法律は「建前」、業界の慣習や業界の利益は「本音」ということのようにも見えます。

昨今、あらゆる分野で「偽装」や「建前」が通用しなくなっています。つまり、業界の慣習や業界の利益として扱われる「本音」の部分で容認されてきたことがらが、もはや通用しなくなったと言えるのではないかでしょうか。この不動産業界（仲介業）は、「信頼産業」であることが求め続けられています。それでは、「信頼」とは何でしょうか。信頼とは、読んで字のごとく、「信じて頼ること」です。よって、我々、不動産業界（仲介業）に関わる者すべての実際の行為、極端に言えばギリギリの決断が迫られたとき、どんな行動をとるかで、信頼感が生まれてくると考えます。この際の行動基準こそが、コンプライアンス遵守ではないでしょうか。

少々古いデータではありますが、総務省情報通信政策局情報通信経済室によると、

一般消費者（生活者）の選択可能な情報量は、1996年（平成8年）を100とした場合、2006年（平成18年）は53, 169、つまり選択可能情報量は、10年間で531倍に増えたということです。一説によると、この選択可能な情報量は、2006年（平成18年）を100とした場合、2016年（平成28年）には、さらに53, 000、つまりは531倍に増えているという。まとめると、単純計算ではありますが、平成の20年間で選択可能な情報量は281, 961倍に増えたことになります。これはもはや、形だけのコンプライアンスだけでは、クライアント（顧客）を満足させることは、到底不可能であると考えます。よって、コンプライアンスプラスアルファーの行動指針が常に求められると時代に突入していると言えます。

ここでいうプラスアルファーには、様々な行動は当てはまると思いますが、私は、ここに、クライアント（顧客）は全員「身内のつもりでお世話をする」を徹底し、業務に当てはめて、「あらゆるリスクをお伝え（説明）し」十分に納得してもらうことをマストと考え、これからも「宅建マイスター」として業務に励んでまいりたいとおもいます。

8. 参考文献

- ・村川 隆生（2009）『不動産売買トラブルの実例と解決』株住宅新報社
- ・吉野 伸（2011）『物件調査のコツとツボ 写真でみる不動産の見方・調べ方！』株大成出版社
- ・吉田 可保里（2012）『不動産取引のコンプライアンス入門』株住宅新報社
- ・津村 重行（2015）『不動産物件調査入門－基礎編－改訂版』株住宅新報社
- ・津村 重行（2015）『不動産物件調査入門－実務編』株住宅新報社
- ・津村 重行（2017）『不動産物件調査入門－取引直前編－改訂版』株住宅新報社
- ・津村 重行（2015）『不動産物件調査 情報収集テクニック』株にじゅういち出版
- ・山田 寛英（2018）『不動産投資にだまされるな』中公新書ラクレ
- ・藤本 好二（2018）『不動産投資業者のリアル』幻冬舎
- ・和田 周（2019）『ポケット版 不動産調査実務マニュアル』株こくえい不動産調査
- ・須田 剛（2019）『負動産時代』・マイナス価値となる家と土地・朝日新聞出版
- ・河合 雅司（2019）『未来の地図帳』・人口減少日本で各地におこること・株講談社
- ・藤田 知也（2019）『やってはいけない不動産投資』朝日新聞出版
- ・吉川 達夫・平野 高志（2013）『コンプライアンス違反・不正調査の法務ハンドブック』中央経済社
- ・金重 凱之（2014）『ビジネスリーダーのためのコンプライアンス教本』アスペクト
- ・升田 純（2015）『自然災害・土壤汚染等と不動産取引』・現代型リスクをめぐる判例・株大成出版社
- ・金重 凱之（2017）『その時役立つ！危機管理とコンプライアンスの為の実践ハンドブック』方丈社
- ・北澤 秀樹・吉野 荘平（2017）『宅建マイスター ガイダンス2017／2018』松田 弘監修（公財）不動産流通推進センター
- ・松田 弘・橋本 明浩他（2017）『宅地建物取引士の使命と役割』松田 弘監修（公財）不動産流通推進センター
- ・野田 誠・北澤 秀樹・桑原 健一他（2018）『2019年（平成31年）版 登録実務講習テキスト』松田 弘監修（公財）不動産流通推進センター
- ・野田 誠・北澤 秀樹・吉田 修平（2018）『2019年（平成31年）版 宅地建取引業務の知識』松田 弘・奥田 かつ枝監修（公財）不動産流通推進センター
- ・渡辺 晋・石井 くるみ他（2019）『不動産コンサルティング基本テキスト 第1分冊』土屋 康成・勝山 武彦監修（公財）不動産流通推進センター
- ・小野 富雄・中谷 龍海他（2019）『不動産コンサルティング基本テキスト 第2分冊』中城 康彦他監修（公財）不動産流通推進センター
- ・編著・発行（公財）全国宅建物取引業協会連合会（2015）『不動産キャリアパーソン講座テキスト 入門編』

- ・松田 宏・畠中 学・吉野 荘平（2015）『不動産キャリアパーソン講座テキスト 実践編』（公財）全国宅建物取引業協会連合会
- ・松田 宏（2015）「宅地建物取引業におけるコンプライアンス 第1回目」『Real partner』 2015年6月号 P16~P19 （公財）全国宅建物取引業協会連合会
- ・総務省情報通信政策局情報通信経済室（2008）「平成18年度情報流通センサス」
情報流通量等の推移 総務省
- ・国土交通省（2019）「不動産業ビジョン2030」～令和時代の『不動産最適活用』
に向けて、これからのお不動産業のあり方の提言
- ・国家公安委員会（著）・警察庁（著）（2018年）『警察白書 平成30年度版』日経印刷
- ・「まだまだあった 不動産投資の罠」『週刊ダイヤmond』（2018年9月8日号）
- ・「不動産バブル崩壊前夜」『週刊東洋経済』（2019年3月23日号）
- ・「動乱 ゼネコン不動産」『週刊ダイヤmond』（2019年8月3日号）