

目次

第1編 宅地建物取引業と従業者の基本的心得

第1章 不動産業と宅地建物取引業	3
第1節 はじめに	3
1 不動産業の種類	3
2 宅地建物取引業の免許	3
第2節 宅地建物取引業	4
1 宅地建物取引業	4
2 宅地建物取引業者	5
3 宅地建物取引主任者	7
4 従業者	10
第2章 業務規制のポイント	13
第1節 業務に対する規制	13
第2節 業者等に対する監督・罰則	19
1 監督	19
2 罰則	20
第3章 従業者の役割と基本的な心得	21
第1節 従業者の社会的使命	21
1 取引の安全確保	21
2 「望ましい選択」のための助言	23
第2節 従業者の基本的な心得	23
1 従業者としての心得	23
2 組織人としての心得	31
3 継続的な自己啓発	33
第3節 宅地建物取引主任者の役割	34
1 宅地建物取引主任者とは	34
2 宅地建物取引主任者の役割	34

第2編 セールス実務

第1章 宅地建物取引の媒介（仲介）業務とは	38
第1節 はじめに	38
第2節 媒介（仲介）業務とは	40
第2章 不動産市場をとらえる	42
第1節 不動産市場をとりまく諸要因	42

第2節	不動産市場をとらえる	43
1	不動産市場をとらえるには何に注目したらよいか	43
2	不動産市場はどうなっているか	43
3	地域情報の調査および営業エリアの分析・把握	49
第3節	これからの宅地建物取引業を考えるときのポイント	50
1	顧客（消費者）の心理動向の把握	50
2	営業担当者としてあるべき姿	51
第3章	顧客対応の基本	53
第1節	接客マナーの基本	53
1	接客マナーの基本	53
2	正しい言葉づかいの基本	54
3	電話応対と電子メール	54
4	現地案内と訪問のマナー	56
第2節	宅地建物取引業における顧客サービス	56
1	顧客サービスとは	56
2	宅地建物取引業における販売活動の基本的心得	57
第3節	住まい選びへの助言	58
1	住まい選びへの助言に当たっての留意点	58
2	ライフサイクルの変化を考慮しての助言	58
3	住宅の選び方	59
4	不動産統合サイト「不動産ジャパン」の活用	60
第4章	セールス活動	61
第1節	顧客ニーズの把握	61
1	セールス活動とは何か	61
2	宅地建物取引におけるセールス活動の特性と留意点	61
3	顧客から信頼を得るには	62
4	購入の場合の顧客ニーズの具体例と留意点	63
第2節	顧客が抱く不安	64
1	顧客が抱く不安《受付時》	64
2	顧客が抱く不安《セールス時》	65
3	顧客が抱く不安《契約締結時》	65
4	顧客が抱く不安《引渡し後》	66
第3節	セールス活動の実際	66
1	売主に対して	66
2	売却活動	68
3	買主に対して	70
4	情報の提供と現地案内	71
5	契約条件交渉	74
6	重要事項の説明と契約の締結	76
7	契約締結後	77
8	決済・引渡し後	78
第5章	宅地建物取引に係るクレーム・トラブル	80
第1節	クレーム・トラブルの実態	80

1	クレーム・トラブル相談件数	80
2	クレーム・トラブルの内容	80
第2節	クレーム・トラブルの予防策	80
1	基本的事項	80
2	トラブルのタイプ別の予防策	81
第3節	クレーム・トラブルへの対応	83
1	発生の際の基本的手順	83
2	発生に対する従業者の姿勢	83
3	対応の心得とポイント	84
4	処理の実際	85
第4節	営業保証金制度等による弁済	87

第3編 取引の業務知識

第1章	住まいに関する建築の基礎知識	90
第1節	はじめに	90
1	宅地選びのポイント	90
2	構造・工法選びのポイント	91
3	建材・設備機器選びのポイント	92
第2節	住宅の構造・工法	93
1	構造の形式による分類	93
2	木造軸組工法（在来工法）	93
3	枠組壁工法（ツーバイフォー（2×4）工法）	94
4	工業化工法（プレハブ工法）	95
5	鉄骨造	96
6	鉄筋コンクリート造・鉄骨鉄筋コンクリート造	96
7	丸太組工法（ログハウス）	97
第3節	住宅の各部の構造	98
1	基礎	98
2	屋根	100
3	壁	101
4	床	102
5	天井	102
6	建具	102
7	階段	104
8	造作	104
9	地下室	104
第4節	住宅の材料・設備	104
第5節	長寿社会対応住宅（バリアフリー住宅）	110
第2章	資金計画のアドバイス	112
第1節	はじめに	112
第2節	資金計画におけるチェックポイント	114
第3節	住宅ローンを利用する場合の留意点	115
第4節	借入れの条件	116

1	住宅ローンの種類	117
2	民間の住宅ローンと公的融資の種類	117
第5節	民間住宅ローンの融資条件等	119
第6節	公的住宅融資について	128
1	財形住宅融資	128
2	地方公共団体の融資	128
第7節	諸費用のチェック	129
1	契約時・決済時の諸費用	129
2	不動産取得税	129
第3章	物件に関する調査	132
第1節	調査総論	132
1	はじめに	132
2	調査の意義・種類	134
3	物件調査のチェックリスト	134
	【参考資料：様式例】公簿等調査チェックリスト	136
第2節	公簿等による調査	138
1	調査の目的	138
2	調査はどのように行うのか	138
3	公図・地積測量図・建物図面等の調査	139
4	不動産登記記録の調査	141
5	登記事項要約書・証明書等の取得または閉鎖事項証明書の請求方法	142
6	注意すべき登記事項	147
7	固定資産課税台帳の調査	149
8	区分所有建物の特色と調査上の留意点	151
第3節	面接聞き取り調査・現地調査	158
1	調査の心構え	158
2	面接聞き取り調査と現地調査に当たって注意すべき事項	160
3	マンションの取引に係る調査	170
第4節	生活関連施設調査	174
1	調査のねらい	174
2	配管状況の調査ポイントと実務上の留意点	174
第5節	法令上の制限の調査	178
1	総論	178
2	法令上の制限内容と調査の留意点	178
3	都市計画法	179
4	建築基準法	189
5	農地法	211
6	文化財保護法	213
7	公有地の拡大の推進に関する法律	217
	【参考】法令に基づく制限一覧表	222
第6節	物件調査にかかわる紛争事例	230
第4章	価格査定	235
第1節	はじめに	235
第2節	価格査定の内容と意義	236

1	価格査定とは	236
2	不動産取引における価格について	237
3	宅地建物取引業法と価格査定マニュアルとの関係	237
4	「価格査定」と「鑑定評価」の違い	239
5	価格査定マニュアルの基本構造	239
6	価格査定マニュアルの概要	240
7	価格査定マニュアルにおける価格査定の基本条件	244
8	大都市圏版徒歩圏の査定実例（既存（中古）戸建住宅）	246
第5章 媒介契約等 251		
第1節 売買・交換の媒介契約 251		
1	媒介契約制度の創設	251
2	売買・交換の媒介契約の種類と標準媒介契約約款	251
3	業法上の規制のポイント	252
4	媒介契約の依頼者への周知等について	255
5	標準媒介契約約款の内容	255
第2節 売買・交換の代理契約 264		
第3節 貸借の媒介契約 264		
第4節 媒介業務の報酬 267		
1	媒介業者の報酬請求権の要件	267
2	報酬額の規制	267
3	媒介報酬の請求と受領の時期	270
4	媒介報酬の返還	271
参考資料1	ガイドライン別添1 業法第34条の2関係	272
参考資料2	専属専任媒介契約書	273
参考資料3	専任媒介契約書	277
参考資料4	一般媒介契約書	281
参考資料5	住宅の標準賃貸借媒介契約書（借主用）	285
参考資料6	住宅の標準賃貸借媒介契約書（貸主用）	288
参考資料7	国土交通省告示（報酬）	291
第6章 指定流通機構 293		
第1節 指定流通機構制度の創設 293		
第2節 指定流通機構の概要 293		
1	指定流通機構の目的	293
2	指定流通機構の設立	293
3	指定流通機構の会員資格要件	294
4	指定流通機構の会員の遵守事項	294
第3節 レインズの概要と機能 295		
1	物件情報の登録・変更・削除・成約登録	297
2	日報（物件リストの速報）の配信・出力	297
3	登録物件の検索	298
4	成約情報の検索	298
5	登録を証する書面（登録済証）の発行	298
6	その他	298

第7章 不動産広告	301
第1節 不動産広告活動の基本	301
第2節 法律による規制	302
1 宅地建物取引業法による規制	302
2 不当景品類及び不当表示防止法による規制	303
3 広告表示と消費者契約法の関係	305
第3節 「不動産の表示に関する公正競争規約」による規制	306
1 公正競争規約とはどんな制度か	306
2 公正競争規約の効果	306
3 公正競争規約の運用機関	307
4 だれが公正競争規約の規制を受けるのか	307
5 規制の対象となる表示はなにか	307
6 公正競争規約に違反するとどうなるのか	308
第4節 表示規約の規制のしくみと構成	309
1 表示規約のしくみと構成の概要	309
第5節 広告表示の開始時期の制限	311
1 趣旨	311
2 制限の内容	311
3 建築条件付土地取引における建物に関する表示 および自由設計型マンション企画に関する表示	312
第6節 必要な表示事項	316
1 明りょうな表示	316
2 物件種別・媒体別の必要な表示事項	316
3 環境影響条件が存する場合のデメリット表示	317
4 必要な表示事項の特例	318
5 必要な表示事項の適用が除外される広告	320
第7節 特定事項の明示義務	322
1 趣旨	322
2 表示すべき特定の事項	322
第8節 表示基準、特定用語等の使用基準	325
1 物件の内容・取引条件等に係る表示基準	325
2 特定用語の使用基準（その1）	336
3 特定用語の使用基準（その2）	337
第9節 不当表示の禁止	338
1 不当表示とは	338
2 不当な表示の態様	338
3 不当表示をしないためには	341
4 不当表示の事例	342
第10節 広告の事例	344
1 中古住宅・新築分譲住宅で残戸数が1戸の場合の広告	344
2 中古マンション・新築分譲マンションで残戸数が1戸の場合の広告	345
3 新築分譲住宅（販売戸数が2戸以上の分譲物件）の広告	346
4 中古賃貸マンション・貸家・中古賃貸アパート、新築賃貸マンション または新築賃貸アパートで残戸数が1戸の場合の広告	348
第11節 別表	350
第12節 景品類の提供の制限	359

1	景品表示法による景品規制と景品規約	359
2	景品類とは何か	359
3	景品規制の概要	359
4	適用除外	362
第8章	契約書の知識	363
第1節	はじめに	363
第2節	契約書の意義	364
1	契約書作成の効用と機能	364
2	書面の交付義務（業法第37条）〈重要〉	365
第3節	売買契約書の作成と契約の流れ	366
第4節	表示事項と主要な条項の解説	369
1	当事者の特定	369
2	売買の目的物の表示	374
3	売買対象面積と売買代金の額の決定方法	375
4	境界の明示	377
5	代金の支払時期およびその方法	377
6	手付金・手付解除	377
7	売買代金の支払、所有権の移転・引渡し・登記	380
8	設備・備品等	380
9	抵当権などの登記の抹消	383
10	公租・公課等の帰属と分担	383
11	危険負担	383
12	契約違反による解除	384
13	反社会的勢力排除条項	385
14	融資利用の特約	387
15	瑕疵担保責任	388
第5節	買換えに伴う特約	391
	〔参考記載例〕土地・建物売買契約書（案）	394
第6節	契約時における宅地建物取引業法上の制限	401
第7節	賃貸借契約	403
1	はじめに	403
2	民法と旧借家法等と借地借家法との適用関係	403
3	宅地建物取引業法による賃貸借の媒介に関する規制	404
4	建物の賃貸借における基本的な契約関係	408
5	賃貸借の媒介における苦情・紛争	424
	〔参考様式〕賃貸住宅標準契約書	432
第8節	消費者契約法	441
1	法制定の趣旨	441
2	消費者契約の意義	441
3	契約の取消し	443
4	不当条項の無効	445
第9章	重要事項の説明	448
第1節	重要事項の説明に係る取引主任者と従業者の使命	448
1	重要事項の説明の意義と取引主任者の責務	448

2	重要事項の説明に係る従業者の役割と基本的立場	449
3	現地案内時等における物件説明の内容とポイント	449
4	重要事項の説明に先立つ情報提供	451
第2節	重要事項説明制度	452
1	宅地建物取引業法の規定	452
2	重要事項の説明方法	452
3	説明すべき重要事項等の概要	454
4	宅地建物の売主等による「告知書」の提出について	459
5	説明すべき重要事項の内容	459
6	重要事項説明書の様式例	475
	〔参考記載例〕重要事項説明書（売買・交換）	477
第3節	貸借の重要事項説明における留意事項	486
1	業法第35条が明示する説明すべき重要事項	486
2	重要事項の説明（重要事項説明書の交付）の時期	486
3	建物の貸借において説明すべき重要事項の内容	487
	〔参考様式〕重要事項説明書（建物の貸借）	496
第10章	契約の締結、決済・引渡し、登記	501
第1節	売買契約の締結とは	501
第2節	売買契約締結の業務における留意点	501
第3節	売買契約締結後の業務における留意点	508
1	売主側業者が行う業務	508
2	買主側業者が行う業務	509
3	その他	509
第4節	残代金決済と物件の引渡し	510
1	はじめに	510
2	決済・引渡しとは	511
第5節	決済日の前日までに行う準備段階の『確認業務』	513
1	当事者等への連絡・確認事項	513
2	物件の事前確認	515
3	登記必要書類等の確認	516
4	残代金の準備等の確認	521
第6節	決済日当日に行う『確認・手続業務』	524
1	確認業務	524
2	「決済・引渡し」の手続業務	525
3	媒介報酬の受領	529
第7節	登記	529
1	登記はなぜ必要か	529
2	登記の種類	530
3	登記のできる権利	531
4	登記の効果	531
5	登記の申請	532
6	登記の手続	533
7	登記に必要な書類とその確認	533
巻末資料	最近の主な法令改正の概要	539