

目次

| | |
|--|----------|
| はじめに | 1 |
| 第1編 宅地建物取引業法の改正と宅地建物取引士制度 | 3 |
| 第1章 宅地建物取引士制度の創設の経緯 | 4 |
| 第1節 宅地建物取引業法に規定されている宅地建物取引業者および宅地建物取引士 | 4 |
| 第2節 宅地建物取引士制度までの変遷 | 4 |
| 第2章 平成26年度改正の概要 | 5 |
| 第1節 宅地建物取引士への名称変更 | 5 |
| 第2節 宅地建物取引士に関する三つの規定の新設 | 5 |
| 1 宅地建物取引士の業務処理の原則（第15条） | 5 |
| 2 宅地建物取引士の信用失墜行為の禁止（第15条の2） | 6 |
| 3 宅地建物取引士の知識及び能力の維持向上（第15条の3） | 6 |
| 第3節 その他 | 7 |
| 1 宅地建物取引業者による従業者の教育（第31条の2） | 7 |
| 2 免許等に係る欠格事由等の追加（宅建業法） | 7 |
| 3 宅地建物取引士証の提示に関する事項（業法の解釈・運用の考え方） | 7 |
| 第2編 宅地建物取引士の使命（総論） | 9 |
| 第1章 宅地建物取引業の社会的責任 | 10 |
| 第1節 宅地建物取引業の公共性 | 10 |
| 第2節 知識や情報量の非対称性 | 10 |
| 第3節 高い信頼性を求められる業務 | 10 |
| 第2章 宅地建物取引業務における中核的な役割 | 12 |
| 第1節 購入者等の利益の保護（取引の安全確保） | 12 |
| 第2節 宅地建物取引業者の社会的責任の自覚 | 12 |
| 第3章 宅地建物取引士としてのトラブルの未然防止、クレーム対応 | 14 |
| 第1節 不動産業とトラブル・クレーム | 14 |
| 第2節 トラブル・クレームとは何か、なぜ起きるのか | 14 |
| 第3節 トラブル・クレームの観点から見た宅地建物取引士の使命 | 16 |
| 1 広告に関するトラブル | 16 |
| 2 不動産媒介契約に関するトラブル | 16 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 3 | 物件調査に関連するトラブル | 17 |
| 4 | 契約条件の調整と契約書面への反映 | 17 |
| 第4節 | クレーム対応の基本 | 18 |
| 1 | 誠意をもって申立者の話を聴くこと | 19 |
| 2 | クレーム受付等に関する社内手続の迅速な実施 | 19 |
| 3 | 事実関係の確認と原因分析 | 19 |
| 4 | 関係書類の点検 | 20 |
| 5 | 事案の判定評価と解決策の立案・実施 | 20 |
| 6 | 再発防止策の立案 | 20 |
| 第4章 | 顧客サービスへの対応能力向上の必要性 | 22 |
| 第1節 | 顧客ニーズの高度化・多様化 | 22 |
| 1 | 時代背景 | 22 |
| 2 | 宅地建物取引業者等の対応能力向上の必要性 | 22 |
| 第2節 | 中古住宅流通の活性化に向けた取組みと 消費者へのワンストップ・サービスの提供 | 23 |
| 1 | 既存住宅ストック活用の必要性 | 23 |
| 2 | 中古住宅取引における宅地建物取引士の役割 | 26 |
| 3 | 中古住宅取引に関連する各種制度の概要 | 27 |
| 第3節 | 宅地建物取引に付随する事項への相談対応能力向上の必要性 | 31 |
| 1 | 序論 | 31 |
| 2 | 相続に関連する問題 | 32 |
| 3 | 不動産の有効活用 | 34 |
| 4 | 関連業務のあり方など | 35 |
| 5 | その他の参考項目 | 38 |
| 第5章 | 災害時における対応 | 40 |
| 第1節 | 災害時における住宅確保の必要性 | 40 |
| 1 | 災害時における住宅の確保 | 40 |
| 2 | 宅地建物取引業者の役割 | 40 |
| 第2節 | 具体的な宅地建物取引業者の関与のあり方（契約時） | 41 |
| 第3節 | 具体的な宅地建物取引業者の関与のあり方（入居後） | 41 |
| 1 | 入居期間中の支援 | 42 |
| 2 | 契約更新・再契約と退去 | 42 |
| 第4節 | 宅地建物取引士として災害時に適切に対応するための備え | 42 |
| 1 | 地域全体での取組み～災害協定 | 42 |

| | |
|------------------------------------|-----------|
| 2 個々の宅地建物取引業者における対応 | 43 |
| 第3編 宅地建物取引士の役割と心得（各論） | 45 |
| 第1章 宅地建物取引業法上の任務 | 46 |
| 第1節 重要事項の説明 | 46 |
| 第2節 重要事項説明に係る書面への記名押印 | 50 |
| 第3節 契約締結時に交付すべき書面への記名押印 | 50 |
| 第2章 宅地建物取引業法の業務規制の遵守徹底 | 52 |
| 第1節 宅地建物取引士の責務 | 52 |
| 第2節 業務規制の概要 | 52 |
| 第3章 宅地建物取引士の心得 | 57 |
| 第1節 永続的な営業努力と高度な職業倫理 | 57 |
| 第2節 要求される専門家としての知識 | 57 |
| 第3節 宅地建物取引士資格を有しない従業者との連携 | 58 |
| 第4編 宅地建物取引業とコンプライアンス | 59 |
| 第1章 コンプライアンスの意義・機能 | 60 |
| 第1節 コンプライアンス重視の社会的背景 | 60 |
| 1 企業の不祥事の顕在化 | 60 |
| 2 規制緩和の進展 | 61 |
| 3 行政の監督手法の転換による新たな制度 | 61 |
| 4 一般国民の意識の向上とIT社会化 | 61 |
| 第2節 コンプライアンスの機能 | 62 |
| 1 リスク管理の手法 | 62 |
| 2 顧客からの信頼獲得 | 63 |
| 3 会社および従業員を守る手段 | 63 |
| 第2章 宅地建物取引業におけるコンプライアンスの全体像 | 64 |
| 第1節 宅地建物取引業とコンプライアンス | 64 |
| 第2節 コンプライアンスはなぜ必要か | 64 |
| 第3章 宅地建物取引業における具体的事例、注意点 | 68 |
| 第1節 コンプライアンス違反の事例に見られるその原因 | 68 |
| 第2節 宅地建物取引業における具体的事例 | 69 |
| 第4章 コンプライアンスに関連する個別重要項目 | 73 |
| 第1節 基本的人権の尊重 | 73 |

| | | |
|-----|--------------------------|-----|
| 1 | 序論 | 73 |
| 2 | 基本的人権の尊重に関する参考資料等 | 73 |
| 第2節 | 障害者の権利擁護 | 87 |
| 1 | 序論 | 87 |
| 2 | 法の目的と事業者の義務 | 87 |
| 3 | 国土交通省の対応指針 | 88 |
| 第3節 | 守秘義務、個人情報保護 | 90 |
| 1 | 宅地建物取引業従事者としての守るべき義務 | 90 |
| 2 | 不動産取引におけるプライバシー・個人情報の保護 | 91 |
| 3 | 同法の対象となる概念・定義 | 92 |
| 4 | 個人情報取扱事業者の義務 | 93 |
| 5 | 罰則等 | 97 |
| 第4節 | 不動産業における反社会的勢力の排除に関する取組み | 98 |
| 1 | 序論 | 98 |
| 2 | 犯罪対策閣僚会議 幹事会申合せ | 98 |
| 3 | 暴力団排除条項の導入 | 99 |
| 4 | 暴力団排除条例の施行 | 102 |
| 5 | 関係機関による連携 | 103 |
| 6 | 不動産業反社データベース | 104 |
| 第5節 | マネー・ローンダリング対策 | 104 |
| 1 | 法制定の背景・経緯 | 104 |
| 2 | 法の目的 | 106 |
| 3 | 法の概要 | 106 |
| 4 | 宅地建物取引業者が留意すべき事項 | 108 |
| 5 | 疑わしい取引の届出 | 117 |