

## 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 宅地建物取引士	7
4 従業者	9
第2章 業務規制のポイント	12
第1節 業務に対する規制	12
第2節 業者等に対する監督・罰則	18
1 監督	18
2 罰則	19
第3章 従業者の役割と基本的な心得	20
第1節 従業者の社会的使命	20
1 取引の安全確保	20
2 「望ましい選択」のための助言	22
第2節 従業者の基本的な心得	22
1 従業者としての心得	22
2 組織人としての心得	32
3 継続的な自己啓発	34
第3節 宅地建物取引士の役割	35
1 宅地建物取引士とは	35
2 業務処理の原則等	35
3 宅地建物取引士の役割	36

### 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	40
第1節 はじめに	40
第2節 媒介（仲介）業務とは	42
第2章 不動産市場をとらえる	44
第1節 不動産市場をとりまく諸要因	44
第2節 不動産市場をとらえる	45

1	不動産市場をとらえるには何に注目したらよいか	45
2	不動産市場はどうなっているか	45
3	地域情報の調査および営業エリアの分析・把握	53
<b>第3節</b>	<b>これからの宅地建物取引業を考えるときのポイント</b>	<b>54</b>
1	顧客（消費者）の心理動向の把握	54
2	営業担当者としてあるべき姿	55
<b>第3章</b>	<b>顧客対応の基本</b>	<b>57</b>
<b>第1節</b>	<b>接客マナーの基本</b>	<b>57</b>
1	接客マナーの基本	57
2	正しい言葉づかいの基本	58
3	電話応対と電子メール	58
4	現地案内と訪問のマナー	60
<b>第2節</b>	<b>宅地建物取引業における顧客サービス</b>	<b>60</b>
1	顧客サービスとは	60
2	宅地建物取引業における販売活動の基本的心得	61
<b>第3節</b>	<b>住まい選びへの助言</b>	<b>62</b>
1	住まい選びへの助言に当たっての留意点	62
2	ライフサイクルの変化を考慮しての助言	62
3	住宅の選び方	63
4	不動産統合サイト「不動産ジャパン」の活用	64
<b>第4章</b>	<b>セールス活動</b>	<b>65</b>
<b>第1節</b>	<b>顧客ニーズの把握</b>	<b>65</b>
1	セールス活動とは何か	65
2	宅地建物取引におけるセールス活動の特性と留意点	65
3	顧客から信頼を得るには	66
4	購入の場合の顧客ニーズの具体例と留意点	67
<b>第2節</b>	<b>顧客が抱く不安</b>	<b>68</b>
1	顧客が抱く不安《受付時》	68
2	顧客が抱く不安《セールス時》	69
3	顧客が抱く不安《契約締結時》	69
4	顧客が抱く不安《引渡し後》	70
<b>第3節</b>	<b>セールス活動の実際</b>	<b>70</b>
1	売主に対して	70
2	売却活動	72
3	買主に対して	74
4	情報の提供と現地案内	75
5	契約条件交渉	78
6	重要事項の説明と契約の締結	80
7	契約締結後	81
8	決済・引渡し後	82
<b>第5章</b>	<b>宅地建物取引に係るクレーム・トラブル</b>	<b>84</b>
<b>第1節</b>	<b>クレーム・トラブルの実態</b>	<b>84</b>
1	クレーム・トラブル相談件数	84
2	クレーム・トラブルの内容	84
<b>第2節</b>	<b>クレーム・トラブルの予防策</b>	<b>84</b>
1	基本的事項	84
2	トラブルのタイプ別の予防策	85

第3節	クレーム・トラブルへの対応	87
1	発生の際の基本的手順	87
2	発生に対する従業員の姿勢	87
3	対応の心得とポイント	88
4	処理の実際	89
第4節	営業保証金制度等による弁済	92

### 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	96
第1節	はじめに	96
1	宅地選びのポイント	96
2	構造・工法選びのポイント	97
3	建材・設備機器選びのポイント	98
第2節	住宅の構造・工法	99
1	構造の形式による分類	99
2	木造軸組工法（在来工法）	99
3	枠組壁工法（ツーバイフォー（2×4）工法）	100
4	工業化工法（プレハブ工法）	101
5	鉄骨造	102
6	鉄筋コンクリート造・鉄骨鉄筋コンクリート造	102
7	丸太組工法（ログハウス）	103
第3節	住宅の各部の構造	104
1	基礎	104
2	屋根	106
3	壁	107
4	床	108
5	天井	108
6	建具	108
7	階段	110
8	造作	110
9	地下室	110
第4節	住宅の材料・設備	111
第5節	長寿社会対応住宅（バリアフリー住宅）	119
第2章	資金計画のアドバイス	121
第1節	はじめに	121
第2節	資金計画におけるチェックポイント	123
第3節	住宅ローンを利用する場合の留意点	124
第4節	借入れの条件	126
1	住宅ローンの種類	126
2	民間の住宅ローンと公的融資の種類	126
第5節	民間住宅ローンの融資条件等	128
第6節	公的住宅融資について	137
1	財形住宅融資	138
2	地方公共団体の融資	139
第7節	諸費用（付帯費用・諸雑費等）のチェック	140
1	契約時・決済時の諸費用	140
2	決済後の諸費用	140

第3章 物件に関する調査	142
第1節 調査総論	142
1 はじめに	142
2 調査の意義・種類	144
3 物件調査のチェックリスト	144
【参考資料：様式例】公簿等調査チェックリスト	146
第2節 公簿等による調査	148
1 調査の目的	148
2 調査はどのように行うのか	148
3 公図・地積測量図・建物図面等の調査	149
4 不動産登記記録の調査	151
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	152
6 注意すべき登記事項	157
7 固定資産課税台帳の調査	159
8 区分所有建物の特色と調査上の留意点	161
第3節 面接聞取り調査・現地調査	168
1 調査の心構え	168
2 面接聞取り調査と現地調査に当たって注意すべき事項	170
3 マンションの取引に係る調査	180
第4節 生活関連施設調査	185
1 調査のねらい	185
2 配管状況の調査ポイントと実務上の留意点	185
第5節 法令上の制限の調査	189
1 総論	189
2 法令上の制限内容と調査の留意点	189
3 都市計画法	190
4 建築基準法	200
5 農地法	222
6 文化財保護法	224
7 公有地の拡大の推進に関する法律	228
【参考】法令に基づく制限一覧表	233
第6節 物件調査にかかわる紛争事例	243
第4章 価格査定	248
第1節 はじめに	248
第2節 価格査定の内容と意義	249
1 価格査定とは	249
2 価格査定の必要性	250
3 不動産取引における価格について	251
第3節 不動産の価格に関する諸原則	252
1 価格に関する諸原則	252
2 最有効使用の判定上の留意点	254
第4節 価格査定の手法	256
1 取引事例比較法	256
2 開発法	256
3 原価法	257
4 収益還元法	258
第5節 「価格査定」と「鑑定評価」の違い	260
第6節 価格査定マニュアルとは	261
第7節 価格査定マニュアルによる中古戸建住宅の査定	262

1	土地の価格査定	262
2	建物の価格査定	263
<b>第8節</b>	<b>価格査定マニュアルによる中古マンションの査定</b>	<b>264</b>
<b>第5章</b>	<b>媒介契約等</b>	<b>266</b>
<b>第1節</b>	<b>売買・交換の媒介契約</b>	<b>266</b>
1	媒介契約制度の創設	266
2	売買・交換の媒介契約の種類と標準媒介契約約款	266
3	業法上の規制のポイント	267
4	媒介契約の依頼者への周知等について	270
5	標準媒介契約約款の内容	270
<b>第2節</b>	<b>売買・交換の代理契約</b>	<b>279</b>
<b>第3節</b>	<b>貸借の媒介契約</b>	<b>279</b>
<b>第4節</b>	<b>媒介業務の報酬</b>	<b>282</b>
1	媒介業者の報酬請求権の要件	282
2	報酬額の規制	282
3	媒介報酬の請求と受領の時期	285
4	媒介報酬の返還	286
<b>参考資料1</b>	<b>ガイドライン別添1</b> 業法第34条の2関係	288
<b>参考資料2</b>	専属専任媒介契約書	289
<b>参考資料3</b>	専任媒介契約書	293
<b>参考資料4</b>	一般媒介契約書	297
<b>参考資料5</b>	住宅の標準賃貸借媒介契約書（借主用）	301
<b>参考資料6</b>	住宅の標準賃貸借媒介契約書（貸主用）	304
<b>参考資料7</b>	国土交通省告示（報酬）	307
<b>第6章</b>	<b>指定流通機構</b>	<b>309</b>
<b>第1節</b>	<b>指定流通機構制度の創設</b>	<b>309</b>
<b>第2節</b>	<b>指定流通機構の概要</b>	<b>309</b>
1	指定流通機構の目的	309
2	指定流通機構の設立	309
3	指定流通機構の会員資格要件	310
4	指定流通機構の会員の遵守事項	310
<b>第3節</b>	<b>レインズの概要と機能</b>	<b>311</b>
1	物件情報の登録・変更・削除・成約登録	313
2	日報（物件リストの速報）の配信・出力	313
3	登録物件の検索	313
4	成約情報の検索	314
5	登録を証する書面（登録済証）の発行	314
6	その他	314
<b>第7章</b>	<b>不動産広告</b>	<b>317</b>
<b>第1節</b>	<b>不動産広告活動の基本</b>	<b>317</b>
<b>第2節</b>	<b>法律による規制</b>	<b>318</b>
1	宅地建物取引業法による規制	318
2	不当景品類及び不当表示防止法による規制	319
3	広告表示と消費者契約法の関係	321
<b>第3節</b>	<b>「不動産の表示に関する公正競争規約」による規制</b>	<b>322</b>
1	公正競争規約とはどんな制度か	322
2	公正競争規約の効果	322

3	公正競争規約の運用機関	323
4	だれが公正競争規約の規制を受けるのか	323
5	規制の対象となる表示はなにか	323
6	公正競争規約に違反するとどうなるのか	324
<b>第4節</b>	<b>表示規約の規制のしくみと構成</b>	<b>325</b>
1	表示規約のしくみと構成の概要	325
<b>第5節</b>	<b>広告表示の開始時期の制限</b>	<b>327</b>
1	趣旨	327
2	制限の内容	327
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	328
<b>第6節</b>	<b>必要な表示事項</b>	<b>332</b>
1	明りょうな表示	332
2	物件種別・媒体別の必要な表示事項	332
3	環境影響条件が存する場合のデメリット表示	333
4	必要な表示事項の特例	334
5	必要な表示事項の適用が除外される広告	336
<b>第7節</b>	<b>特定事項の明示義務</b>	<b>338</b>
1	趣旨	338
2	表示すべき特定の事項	338
<b>第8節</b>	<b>表示基準、特定用語等の使用基準</b>	<b>341</b>
1	物件の内容・取引条件等に係る表示基準	341
2	特定用語の使用基準（その1）	352
3	特定用語の使用基準（その2）	353
<b>第9節</b>	<b>不当表示の禁止</b>	<b>354</b>
1	不当表示とは	354
2	不当な表示の態様	354
3	不当表示をしないためには	357
4	不当表示の事例	358
<b>第10節</b>	<b>広告の事例</b>	<b>360</b>
1	中古住宅・新築分譲住宅で残戸数が1戸の場合の広告	360
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	361
3	新築分譲住宅（販売戸数が2戸以上の分譲物件）の広告	363
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	365
<b>第11節</b>	<b>別表</b>	<b>366</b>
<b>第12節</b>	<b>景品類の提供の制限</b>	<b>375</b>
1	景品表示法による景品規制と景品規約	375
2	景品類とは何か	375
3	景品規制の概要	375
4	適用除外	378
<b>第8章</b>	<b>契約書の知識</b>	<b>379</b>
<b>第1節</b>	<b>はじめに</b>	<b>379</b>
<b>第2節</b>	<b>契約書の意義</b>	<b>380</b>
1	契約書作成の効用と機能	380
2	書面の交付義務（業法第37条）〈重要〉	381
<b>第3節</b>	<b>売買契約書の作成と契約の流れ</b>	<b>382</b>
<b>第4節</b>	<b>表示事項と主要な条項の解説</b>	<b>385</b>
1	当事者の特定	385

2	売買の目的物の表示	389
3	売買対象面積と売買代金の額の決定方法	390
4	境界の明示	392
5	代金の支払時期およびその方法	392
6	手付金・手付解除	392
7	売買代金の支払、所有権の移転・引渡し・登記	395
8	設備・備品等	395
9	抵当権などの登記の抹消	398
10	公租・公課等の帰属と分担	398
11	危険負担	398
12	契約違反による解除	399
13	反社会的勢力排除条項	400
14	融資利用の特約	402
15	瑕疵担保責任	403
<b>第5節</b>	<b>買換えに伴う特約</b>	<b>406</b>
	〔参考記載例〕土地・建物売買契約書（案）	409
<b>第6節</b>	<b>契約時における宅地建物取引業法上の制限</b>	<b>417</b>
<b>第7節</b>	<b>賃貸借契約</b>	<b>419</b>
1	はじめに	419
2	民法と旧借家法等と借地借家法との適用関係	419
3	宅地建物取引業法による賃貸借の媒介に関する規制	420
4	建物の賃貸借における基本的な契約関係	424
5	賃貸借の媒介における苦情・紛争	440
	〔参考様式〕賃貸住宅標準契約書	448
6	定期借地	457
<b>第8節</b>	<b>消費者契約法</b>	<b>459</b>
1	法制定の趣旨	459
2	消費者契約の意義	459
3	契約の取消し	461
4	不当条項の無効	463
5	消費者契約法の一部改正	465
<b>第9節</b>	<b>犯罪収益移転防止法</b>	<b>466</b>
1	総論	466
2	各論	467
<b>第10節</b>	<b>信託</b>	<b>477</b>
1	信託とは	477
2	信託の仕組み	477
3	自益信託と他益信託	478
4	営業信託と民事信託	478
5	税制上の取扱い	479
6	家族信託	479
<b>第9章</b>	<b>重要事項の説明</b>	<b>480</b>
<b>第1節</b>	<b>重要事項の説明に係る宅地建物取引士と従業者の使命</b>	<b>480</b>
1	重要事項の説明の意義と宅地建物取引士の責務	480
2	重要事項の説明に係る従業者の役割と基本的立場	481
3	現地案内時等における物件説明の内容とポイント	481
4	重要事項の説明に先立つ情報提供	483
<b>第2節</b>	<b>重要事項説明制度</b>	<b>484</b>
1	宅地建物取引業法の規定	484

2	重要事項の説明方法	484
3	説明すべき重要事項等の概要	486
4	宅地建物の売主等による「告知書」の提出について	491
5	説明すべき重要事項の内容	491
6	重要事項説明書の様式例	507
	〔参考記載例〕重要事項説明書（売買・交換）	509
<b>第3節</b>	<b>貸借の重要事項説明における留意事項</b>	<b>518</b>
1	業法第35条が明示する説明すべき重要事項	518
2	重要事項の説明（重要事項説明書の交付）の時期	518
3	建物の貸借において説明すべき重要事項の内容	519
	〔参考様式〕重要事項説明書（建物の貸借）	528
<b>第10章</b>	<b>契約の締結、決済・引渡し、登記</b>	<b>533</b>
<b>第1節</b>	<b>売買契約の締結とは</b>	<b>533</b>
<b>第2節</b>	<b>売買契約締結の業務における留意点</b>	<b>533</b>
<b>第3節</b>	<b>売買契約締結後の業務における留意点</b>	<b>540</b>
1	売主側業者が行う業務	540
2	買主側業者が行う業務	541
3	その他	541
<b>第4節</b>	<b>残代金決済と物件の引渡し</b>	<b>542</b>
1	はじめに	542
2	決済・引渡しとは	543
<b>第5節</b>	<b>決済日の前日までに行う準備段階の『確認業務』</b>	<b>545</b>
1	当事者等への連絡・確認事項	545
2	物件の事前確認	547
3	登記必要書類等の確認	548
4	残代金の準備等の確認	553
<b>第6節</b>	<b>決済日当日に行う『確認・手続業務』</b>	<b>557</b>
1	確認業務	557
2	「決済・引渡し」の手続業務	558
3	媒介報酬の受領	562
<b>第7節</b>	<b>登記</b>	<b>562</b>
1	登記はなぜ必要か	562
2	登記の種類	563
3	登記のできる権利	564
4	登記の効果	564
5	登記の申請	565
6	登記の手続	566
7	登記に必要な書類とその確認	566
<b>第8節</b>	<b>決済・引渡し後のフォロー</b>	<b>572</b>
1	売買契約の義務の履行に関するもの	573
2	媒介業者の調査義務、説明義務に疑念のあるもの	573
3	相手方の確認を要するもの	573
<b>巻末資料</b>	<b>最近の主な法令改正の概要</b>	<b>575</b>