

苦情処理・弁済業務と求償業務の関連性について

弁護士 平松修二

第1 求償業務の宅建業法における位置づけ・意義（保証協会の行う求償業務の特殊性）

1 求償業務の宅建業法における位置づけ

(1) 宅建業法の構造

- ・第1章 総則（1条～2条）
- ・第2章 免許（3条～14条）
- ・第3章 宅地建物取引主任者（15条～24条）
- ・第4章 営業保証金（25条～30条）
- ・第5章 業務（31条～64条）
- ・第5章の2 宅地建物取引業保証協会（64条の2～64条の25）
→弁済業務保証金制度（求償業務）
- ・第6章 監督（65条～72条）
- ・第7章 雑則（73条～78条の4）
- ・第8章 罰則（79条～86条）

↓

- ① 事前規制 第1章、第2章、第3章、第5章
- ② 事後規制 第6章、第7章
- ③ 被害者救済制度 第4章、第5章の2

↓

- ・ 弁済業務保証金制度は営業保証金制度と並ぶ被害者救済制度の一つであり、求償業務は弁済業務保証金制度のプロセスの一環である。

↓

- ・ 全宅建業者の96.4%が保証協会に加入（平成21年3月末時点）

(2) 宅建業法の目的

- ・ この法律は、宅地建物取引業を営む者について免許制度を実施し、その事業に対し必要な規制を行うことにより、その業務の適正な運営と宅地及び建物の取引の公正を確保するとともに、宅地建物取引業の健全な発達を促進し、もって購入者等の利益の保護と宅地及び建物の流通の円滑化とを図ることを目的とする（法1条）。

↓

(第一次的な目的)

- ・ 宅建業者の業務の適正な運営の確保
- ・ 不動産取引の公正の確保
- ・ 宅建業の健全な発達の促進

↓

(最終的な目的)

- ・ 購入者等の利益の保護と宅地建物の流通の円滑化

↓

- ・ 弁済業保証金制度（求償業務）もこれらの目的のために存在

2 弁済業務保証金制度の仕組み・性質

(1) 弁済業務保証金制度の概要

- ① 会員業者は、保証協会に加入するにあたり、弁済業務保証金分担金（60万円＋支店1店ごとに30万円）を納付しなければならない（法64条の9）。
- ② 保証協会は、会員業者が納付した弁済業務保証金分担金を、弁済業務保証金として、東京法務局に供託しなければならない（法64条の7）。
- ③ 宅建業者の取引の相手方は、宅建業者との取引により生じた債権について、保証協会の認証を条件に、弁済業務保証金から弁済を受ける権利を有する（法64条の8第1項、2項）。
- ④ 弁済業務保証金から還付があった場合、保証協会は、その還付額に相当する弁済業務保証金を東京法務局に供託しなければならない（法64条の8第3項）。
- ⑤ 弁済業務保証金から還付があった場合、還付に関する会員業者は、その還付に相当する還付充当金を、保証協会に納付しなければならない（法64条の10）。
- ⑥ 還付に係る会員業者が、保証協会から還付充当金の納付通知を受けた日から2週間以内に還付充当金を納付しなければ、保証協会の会員資格を失う（法64条の10）。
- ⑦ 保証協会は、還付充当金の納付がない場合に備えて、弁済業務保証金準備金を積み立てなければならない。この準備金には、供託金から生じる利息等を繰り入れる（法64条の12）。
- ⑧ 還付充当金が納付されないことにより、弁済業務保証金準備金で還付額の穴埋めができない場合、全会員業者に特別弁済業務保証金分担金の納付を求めなければならない（法64条の12第3項、4項）。

- ⑨ 会員業者が保証協会を退会するときは、保証協会は、当該業者が納付した弁済業務保証金分担金を返還しなければならない（法64条の11）。



- ・ 弁済業務の原資となる弁済業務保証金は、会員業者が納付する弁済業務保証金分担金により構成されるが、当該弁済業務保証金分担金は、会員業者が退会する際に、納付した金額をそのまま返還しなければならない。
- ・ 弁済業務保証金から還付があった場合、還付分の穴埋めをしなければならないが、その穴埋めは、当該還付に係る会員業者からの還付充当金、又は、保証協会が供託している弁済業務保証金の利息等により積み立てられている弁済業務保証金準備金によりしなければならない。
- ・ 穴埋めができない場合、他の会員業者らが特別弁済業務保証金分担金を負担して、穴埋めをしなければならない。

(2) 他の損失補償制度との比較

- ・ 損害保険
- ・ 信用保証協会
- ・ 旅行業保証協会



- ・ 弁済業務保証金制度による弁済の原資は、会員業者の還付充当金と弁済業務保証金から生じる利息等により確保しなければならない。

(3) 制度の安定的な運営を図るために

- ・ (収入) > (支出) の関係を維持する。
- ・ 収入→(弁済業務保証金から生じる利息等)+(会員業者からの還付充当金)
- ・ 支出→(弁済業務保証金からの還付)
- ・ 弁済額を正当な範囲で圧縮しつつ、可能な限り還付充当金を回収する。

3 求償業務の意義

- ・ 弁済業務保証金制度の存在は、宅建業法の最終的な目標である「購入者等の利益の保護と宅地建物の流通の円滑化」に資するものであるが、同制度を安定して運営するためには、還付充当金をできる限り回収する必要がある、その意味で、求償業務には重要な意義がある。
- ・ 弁済業務保証金制度が安定的に運営されないと、保証協会の存立基盤にも影響が及ぶおそれがあり、この点でも、求償業務には重要な意義がある。

第2 求償業務を行うにあたっての視点（弁済業務保証金制度における求償業務の特殊性を意識する）

1 求償を受ける会員業者の立場を把握する

(1) 宅建業を続ける意思のある会員業者

- ・ 還付充当金納付請求（求償）に応じなければ、保証協会を退会となり、その場合、営業保証金を独自に供託しない限り、免許を失ってしまう。

↓

- ・ このような宅建業者であれば、還付充当金納付請求に応じるメリットがあるので、求償は比較的容易。

(2) 宅建業を続ける意思のない会員業者

- ・ 還付充当金の納付をせず、免許を失っても、困ることはない。

↓

- ・ このような会員業者の場合、還付充当金納付請求に応じるメリットは乏しく、求償は困難。

2 求償業務の困難性・事前の対策の必要性

- ・免許を維持する必要がある業者は別として、免許を維持する必要のない業者にとって、求償に応じるメリットは乏しい。
- ・保証協会が還付充当金納付請求をする時点では、会員業者が既に倒産状態になっていたり、会員業者名義の財産がなくなっている可能性が大きい。
- ・他の債権者と比べて、初動が遅れざるを得ない。

↓

- ・将来の求償を見据えて事前に何らかの対策を取っておかなければ、求償はことごとく失敗に終わる可能性が高い。

↓

- ・少しでも求償の成果を上げるためには、事前に対策を取る必要性
- ・弁済業務保証金の還付がされてから求償業務に手をつけるのでは手遅れとなるおそれ
- ・苦情処理、弁済業務の段階において、将来の求償を見据えた対策が必要

第3 求償業務の成果を上げるための対策（苦情処理・弁済業務との関連性）

1 入会段階

（1）連帯保証人の確保

- ・特に会員業者が法人の場合、還付充当金納付義務は当該法人が負っているため、代表者等に対する還付充当金納付請求をすることができず、法人名義の資産がなければ、強制執行をすることもできない。
- ・代表者等を連帯保証人として求償できる相手を増やす必要がある。
- ・代表者変更のたびに連帯保証人の届出書を必ず取る。

(2) 過去に取引事故を起こした者の排除

- ・過去に取引事故を起こした者については、再び事故を起こす可能性がある。
- ・特に詐欺的手法で故意に取引事故を起こしたような者については、繰り返す恐れが強い。
- ・過去に取引事故を起こした者の情報を共有し、入会段階で排除する努力をする。

(3) 保証協会の弁済業務保証金制度の正確な理解を広める

- ・保証協会の弁済業務保証金制度を損害保険のようなものと誤解している者が多い。
- ・取引事故を起こした場合、会員業者が最終的な全責任を負うものであること（保証協会は被害者救済のために一時的な肩代わりをしているに過ぎないこと）の理解を広める。

2 苦情処理の段階

(1) 苦情申出人と会員業者との間での自主的解決を促す

- ・保証協会は、会員業者の取引の相手方から、取引に関する苦情について解決の申出があった場合、必要な助言、事実調査を行うとともに、会員業者に迅速な処理を求めることとされている。

↓

- ・弁済業務に移行する前に、なるべく苦情申出人と会員業者による自主的解決を促す。

- ① 取引事故に関しては、会員業者が自らの負担で解決することを法律は予定している（保証協会は一時的な肩代わり）

② 苦情の内容に関しては、取引の当事者でなければ詳細が分からず、
まずは当事者による解決を志向するのが適当

③ 苦情解決段階では、まだ会員業者が「生きている」ことが多く（収
益があり、仕掛かりの仕事がある）、「生きている」うちに責任を取
ってもらおう

↓

- ・会員業者の自主的解決により弁済業務に至らなければ、そもそも求償の必要もない。

(2) 一定の事案については苦情申出人による訴訟の提起等を促す

- ・事実関係に争いのある事案、法律上の判断に争いがある事案など保証協会が認証の判断をすることが難しい事案について、苦情申出人による訴訟提起を促す。
- ・保証協会は取引の当事者でないため、後に保証協会が認証請求訴訟を起こされたとしても、取引の内容等について有効な反論が難しいことから、まさに取引の当事者間で訴訟をするのが適当である。
- ・苦情申出人の取得した確定判決等は、後に保証協会が弁済をし、会員業者に求償をする際に利用することができる。

(3) 苦情申出人との良好な関係を維持する

- ・保証協会が宅建業者の味方であるような印象を持たれないようにする。
- ・苦情申出人の誤解を解くために丁寧な説明を心掛ける。
- ・保証協会が苦情の解決に熱心であり、中立の立場であることが苦情申出人に伝わると、当事者間の和解交渉で譲歩が引き出しやすくなったり、認証申出額の減額に同意をしてもらいやすくなることもある。
- ・苦情申出人のアンケートを活用する。

(4) 事案の見極めをする

- ・ 苦情申出の当初の段階において、将来弁済に至る可能性のある事案であるかどうかを見極める。
- ・ 弁済業務に至る可能性がある場合、その先に保証協会が認証請求訴訟を起こされる場合もあるので、それを見越して苦情解決業務の段階でできる限りの資料を収集する（後に保証協会と対立関係になれば、苦情申出人に不利な証拠、保証協会に有利な証拠が手に入りにくくなる）。
- ・ 弁済せざるを得ない案件である場合、会員業者が還付充当金を納付する意思・能力があるかどうかを把握する。
- ・ 還付充当金を納付する意思・能力がなさそうであれば、資産調査を並行して行い、強制執行により回収できる資産がないか事前に調査をしておく（代表者の自宅、売り物件、仲介手数料等の振込先の銀行預金の口座など）。

3 弁済業務の段階

- ・ 認証せざるを得ない案件でも、認証申出額の減額に同意を得るように努力する。
- ・ 保証協会を相手に認証請求訴訟をすることには一定の負担（金銭的負担、精神的負担、時間的負担、敗訴のリスク）があることから、認証申出人にも譲歩の余地がある。

4 求償業務の段階

(1) 通常の方法

- ・ 還付充当金納付請求書の発送→会員資格の喪失
- ・ 弁済業務保証金分担金との相殺
- ・ 文書、架電による督促
- ・ 分割払いによる支払

(2) 法的手続による方法

ア 保全処分

- ・ 代表者の自宅、売り物件、銀行預金口座等に対する仮差押え
- ・ 判決がなくとも取ることでできる手段
- ・ 仮差押えにより、財産の散逸を防ぐことができる

イ 還付充当金納付請求訴訟・保証債務履行請求訴訟

- ・ 法律に基づく回収（強制執行）を行うためには、債務名義（判決）を取得する必要がある
- ・ 当事者が既に会員業者に対する確定判決等を取得している場合、これをそのまま利用できる（承継執行文の取得）ので、当事者による訴訟が先行していると保証協会にとっても利益

ウ 不動産に対する強制執行

- ・ 代表者の自宅、売り物件等
- ・ 登記事項を確認し、余剰価値があるかどうかを確認
- ・ 相当額の執行費用がかかるが、余剰価値があれば回収額も大きい

エ 動産に対する強制執行

- ・現金が事務所にある、高級車等の高価品がある場合などに有効
- ・強制執行すること自体が圧力となる場合がある
- ・執行官を同行する費用が必要

オ 債権に対する強制執行

- ・銀行預金口座
- ・代表者の再就職先の給与債権
- ・費用が比較的安価

カ 倒産手続による回収

- ・会員業者が破産した場合、残余財産から一定額の配当を得ることのできる場合がある→債権届出を必ず行う
- ・会員業者が民事再生となった場合、再生計画に基づき一定額の弁済を受けられることのできる場合がある→債権届出を必ず行う

第4 まとめ

求償業務の成果を上げるためには、苦情処理段階、弁済業務の段階から準備・対策を講じておくことが必要である。求償業務は、弁済業務保証金制度を安定して運営するために不可欠なものであり、弁済業務保証金制度を安定して運営することは最終的には業界全体の利益になるものであるから、極めて重要な業務である。

