

日本不動産エージェント協会 倫理規定

前文

第1条 宣言

日本不動産エージェント協会は、高い倫理観と専門性を持つ不動産エージェントが公正な市場で活躍できる環境を醸成し、住まいと資産形成における発展に寄与することを使命とします。本協会は、志を同じくするエージェント、事業者、そして協会が一体となりその使命を具体化するため、

第1章 エージェント個々の倫理と実務を、

第2章 事業者の責務を定義しました。

私たちはこの規定を礎とし、不断の改善と公開検証を続けることで、「エージェントから生み出す信頼される不動産取引の標準」を世に示すことをここに宣言します。

第2条 定義および適用範囲

1. 本規定において「不動産エージェント」（以下「エージェント」という）とは、宅地建物取引業法その他関係法令に基づき、以下のいずれかの形態で消費者の不動産取引を支援する専門職をいう。
 - a. 宅地建物取引士資格を保有し、自己の責任において媒介・代理行為を行う個人。
 - b. 宅地建物取引業者に所属し委託契約を締結し、宅建事業者の監督下で媒介・代理行為を行う者。
2. 不動産エージェントを管理管轄する宅建事業者（以下「事業者」という）とは、システムその他の手段を用いてエージェントの業務を支援・統括し、取引関連書類の生成・管理・送付等を行う法人または団体をいう。
3. 前項に定める不動産エージェントには、売買・賃貸を問わず、物件探索、価格査定、取引条件交渉、重要事項説明、契約締結支援、アフターフォロー等一連のプロセスにおいて顧客の利益を代弁または助言する役割を担う者を含むものとする。
4. 不動産エージェントは、従業員・役員・業務委託・フリーランスなど雇用形態の如何を問わない。ただし、建設業者、買取再販業者、管理会社等が自己の保有物件の販売を主目的として行う行為は本定義に該当しない。
5. 細則との関係
本規定に定める理念と義務を実効的に遵守するため、エージェントおよび事業者が従うべき具体的な行動基準、手続き、および解釈については、別途「日本不動産エージェント協会倫理規定 細則」（以下「細則」という）に定める。

第1章 エージェント倫理規定

第1条 忠実義務

1. **【依頼者利益の最優先】** エージェントは、自己又は所属事業者の利益よりも顧客・依頼者の利益を常に優先しなければならない。
2. **【独立・中立の助言】** 物件選定・価格交渉その他の助言に際し、広告料・紹介料等の影響を排し、中立的視点から最適な選択肢を提示する。
3. **【合理的根拠の提示】** 価格査定、投資収支試算等の助言は、客観データ及び専門知識に基づく合理的根拠を示したうえで行う。
4. **【委任範囲の明確化】** 業務範囲・報酬・責任分担を文書又は電磁的方法により事前に明示し、依頼者の同意を得るものとする。

第2条 善管注意義務

1. **【専門知識の更新】** 不動産プロフェッショナルとしての自覚を高く持ち、法令・税制・テクノロジー・市場動向を継続的に学び、常に最新の知見で業務を遂行する。
2. **【情報の正確性確認】** 広告・重要事項説明書等に記載する情報は、登記簿・公的図面・役所調査により正確性を確認すること。
3. **【リスクの適切な説明】** 瑕疵、用途制限、災害リスク等の固有リスク及び市場リスクを具体例を用いて説明し、その影響を明示する。
4. **【第三者専門家の活用】** 自身の専門領域を超える事項は、適切な資格者に委嘱又は紹介し、その結果を依頼者に共有する。

第3条 誠実・公正取引

1. **【虚偽・誇大表示の禁止】** 広告、口頭説明、SNS投稿を問わず、不実表示又は誤認を与える表現をしてはならない。
2. **【差別的取扱いの禁止】** 国籍、性別、年齢、信条、障がいその他に基づく不当な差別を排除し、公平な機会を提供する。
3. **【公正競争の維持】** 他社の信用を不当に毀損する行為又は談合・カルテル行為を禁止する。
4. **【法令遵守】** 宅地建物取引業法、消費者契約法、景品表示法その他関連法令及び協会細則を遵守する。
5. **【エージェントの自律性と協調】** エージェントは、個々の専門家としての自律性を尊重するとともに、会員相互で協力し、知識や経験を共有することで、業界全体の発展に貢献する。

第4条 報酬の透明化

1. **【事前提示の実施】** 仲介手数料、広告費、調査費、紹介料その他の費用を分解した見積書を必ず提示する。
2. **【手数料上限遵守・割引表示】** 法定上限を超える手数料は受領不可。割引表示時は割引前額・割引率・条件を併記する。

3. **【変更の合意】**上記で合意した費用に変更があった場合は必ず再度見積もりを提示し、変更額および対応業務範囲について合意をする。

第5条 プライバシー情報の取り扱い倫理

1. **【目的外利用の禁止】**取得した個人情報を当初の目的以外に利用又は第三者提供しない。
2. **【保存期間と廃棄】**法令で定める保存期間経過後は、復元不可能な方法で廃棄・削除する。

第6条 売却媒介の取り扱い

1. **【市場公開原則】**販売委任を受け、専任・専属専任媒介契約を締結した案件は宅建業法の定める期限以内にレインズ等へ登録する。
2. **【囲い込みの禁止】**売却物件について、他業者・買主からの内見や申込みを不当に拒否・遅延させる行為、またはレインズ等への登録を怠る行為（いわゆる「囲い込み」）を一切禁止する。
3. **【非公開販売要件】**一般媒介契約での売却において依頼者の希望があり、市場機会損失リスク等を説明し同意を得た場合に限る。

第2章 エージェントを支援する事業者の責務

第1条 エージェント登録・適格性管理

1. **【ライセンス・資格確認】**事業者は、エージェントの宅建士資格・行政登録状況を入会時および年1回以上電磁的に確認・記録する。
2. **【宅建業法従事者登録】**事業者は、宅地建物取引業法に基づき、所属するすべてのエージェントを行政へ適切に従事者登録し、その登録情報を常に最新の状態に維持しなければならない。
3. **【コンプライアンス評価】**苦情件数・利益相反違反・書面差戻し率などの指標を用いて四半期ごとにスコアリングし、低評価エージェントへ是正プログラムを実施する。

第2条 契約書・重要事項説明書のレビュー義務

1. **【事前審査フローの設置】**媒介契約書、売買契約書、重要事項説明書（以下「法定書面」という）および顧客と交わすすべての書面は、エージェントが顧客へ提示する前に事業者側で確認を受け、承認を得なければならない。
2. **【審査の2観点】**
 - a. 適法性: 民法はじめ、宅地建物取引業法・個人情報保護法・景品表示法等の違反がないか
 - b. 正確性: 登記・役所調査等客観資料との齟齬がないか
3. **【差戻し・再提出】**プラットフォームは審査の結果基準を満たさない法定書面の是正をエージェントに指示をする必要がある。

第3条 品質保証と継続的改善

- 【レビュー・苦情・事故のデータベース化および改善活動】顧客フィードバック、クレーム、取引事故情報等は情報として蓄積し、業務改善に努めることとする。
- 【研修の実施】事業者は所属するエージェントに対して最低でも年一回以上の実務・業法法令遵守等を最新化するための研修を実施する。

附則

第1条(施行期日)

本規定は、2025年10月23日より施行する。

第2条(規定の見直し)

本規定は、社会情勢、市場環境、関連法令および技術の進展等の変化に対応するため、必要があると認めるときは、これを改訂するものとする。