

日本不動産エージェント協会 倫理規定 細則

前文

第1条 本細則の目的

1. 本細則は、「日本不動産エージェント協会倫理規定」(以下「規定」)が掲げる「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」を社会に示し、普及させることを目的とする。
2. そのため、本細則では「エージェント倫理規定」および「プラットフォーム事業者責務」について、規定を踏まえた具体的な行動基準を定め、規定に則った信頼される不動産取引の拡大を図る。

第2条 本細則の遵守

1. 不動産エージェント(以下「エージェント」という。)及び、エージェントを直接監督する責任を負う宅地建物取引業者又はエージェントプラットフォーム事業者(以下「事業者」という。)は、本細則が定める行動規範を厳格に遵守するとともに、崇高な倫理観に基づきその職務を遂行しなければならない。
2. 本細則に定めのない事項が生じた場合においても、会員は規定の精神に立ち返り、その趣旨を逸脱する行為をしてはならない。

第1章 エージェント倫理規定 細則

第1条 顧客獲得時における事項

1. **【誠実義務の基本原則】**会員は、虚偽、誇大表示、又は不誠実な方法により顧客を獲得してはならない。以下はその例示であり、これに限られない。
 - a. 不動産売却において、合理的根拠なく高い査定額を提示し媒介契約を取得する行為
 - b. 不動産購入において、未公開物件情報を多数保有している等、他のエージェント・事業者と本来比較しにくい事項を誇張して媒介依頼を受ける行為
2. **【発信内容の適正化】**会員は、SNSその他の媒体を用いた自己の活動発信においても、事実に基づき、誠実かつ誤解を招かない表現を用いなければならない。
3. **【地域社会への配慮】**会員は、チラシ配布、訪問営業その他の広告活動に際し、顧客や地域住民に迷惑を及ぼしてはならない。
4. **【広告規定の遵守】**前各項に関わる広告活動は、協会の広告規定及び広告プラットフォームの利用規約を遵守して行わなければならない。

第2条 顧客・取引先への提案・案内時における事項

1. **【顧客の要望の把握】**仲介業務を開始するにあたり、会員は顧客に対し、不動産取引の目的、ライフプランに基づく予算上限・下限、希望条件および各条件の優先度等を丁寧にヒア

リングし、その内容に基づき顧客の希望に沿った提案を行わなければならない。顧客とのやり取りは遅延なく、可能な限り迅速に対応・返答する。

2. **【公平かつ公正な対応】** エージェントは、顧客の属性(国籍、年齢、性別、家族構成、性的指向・性自認等)、資産背景、または取引形態等を理由として、提供するサービスの質に差異を設けたり、対応を拒んだりする等の差別的取扱いを行ってはならない。
3. **【利益相反の禁止】** 会員は、顧客の利益最大化を最優先し、自己または事業者の都合を優先した提案・案内を行ってはならない。例として、以下の行為が挙げられるが、これに限られない。
 - a. 自社に不利な物件を根拠なく否定し、有利な物件に誘導する行為
 - b. 他の問い合わせ状況を過大に伝え、顧客の焦りを誘発して契約を促す行為
 - c. 案内後に顧客を事務所へ無理に同行させ、早期契約を誘導する行為
4. **【情報提供の適正化】** 会員は、顧客が必要とする情報について、利益・不利益を問わず提供を遅らせてはならない。調査を要する場合は、可能な限り迅速に調査・取得し、顧客に提供する。
5. **【やり取りの記録化】** 顧客(個人・法人を問わず)、相手方仲介業者、調査関係者とのやり取りは、口頭のみで終わらせず、メールや書面等で記録を残すよう努める。
6. **【取引先への誠実対応】** 会員は、相手方宅地建物取引業者に対しても、プロフェッショナルとして誠実に対応し、円滑な取引となるよう最大限努めなければならない。加えて、他のエージェントや事業者を不当に誹謗中傷してはならない
7. **【自己が当事者となる取引】**
エージェントは、自己または所属事業者が取引の当事者(売主、買主、またはその代理人)となる場合、その事実と立場を、取引に関わる全ての関係者に対し、業務の開始前に書面をもって明確に開示しなければならない。その上で、自己が仲介者としてではなく取引の当事者であることを重ねて説明し、相手方が専門家(別のエージェント等)に相談する機会を設けるなど、情報の非対称性が生じないよう配慮し、公正な取引の実現に努めるものとする
8. **【買取となる場合の対応】** エージェントは、売主との媒介活動において自らが買主となる買取を提案する場合であっても、顧客の利益を最優先とし、あくまでエージェントとしての立場を保持しなければならない。自らの買取価格のみを提示して顧客の判断を誘導することを避け、他の複数の買取業者からの査定額や条件を同時に提示し、顧客が公正な比較を行えるように努めるものとする。また、自らの利益を優先して顧客の利益を損なう行為(意図的に仲介での売却可能性を矮小化し、自社買取に誘導する行為等)を行ってはならない。エージェントが買取を提案する場合、その事実と利益相反の可能性を事前に顧客へ説明し、同意を得るものとする。

第3条 売却の媒介契約時における事項

1. **【レイズへの迅速な登録】** 専任媒介契約または専属専任媒介契約を締結した物件については、宅地建物取引業法に定める期間内に指定流通機構(レイズ)へ登録する義務を遵守することはもとより、売主である顧客の販売計画や意向を最大限尊重し、遅滞なく登録手続きを行わなければならない。依頼者から非公開での売却を希望され、それが一般媒介契約であり、かつ市場機会の損失リスク等を説明し書面による同意を得た場合に限り、レイズへの登録を行わないことができる

2. **【「囲い込み」の徹底禁止】**レインズ登録の懈怠、または登録物件に対する他の宅地建物取引業者からの正当な問い合わせや案内(内見)の申入れを、自己の利益のために不当に拒絶・遅延させる行為(いわゆる「囲い込み」)を一切行ってはならない。媒介契約の締結に際しては、顧客に対し「囲い込み」を行わないことを明確に約束するとともに、その実効性を担保するための具体的な取り組みについて説明しなければならない。
3. **【双方代理(両手取引)における公平性の堅持】**同一の取引において売主および買主の双方を代理または媒介する場合(いわゆる「両手取引」)は、価格交渉、契約条件の調整その他一切の業務において、一方の当事者の利益を不当に優先することなく、厳に公正中立な立場を堅持しなければならない。売主と買主のいずれか一方にのみ有利な情報を提供したり、双方の意思決定を不当に誘導したりする行為は固く禁じる。
4. **【業界の健全化への寄与】**他の宅地建物取引業者が媒介する物件において「囲い込み」が疑われる事態を認知した場合は、当該業者の責任部署等に事実を伝達し、業界全体の健全化に寄与するよう努めるものとする。

第4条 重要事項説明・売買契約締結時における事項

1. **【書面の事前承認】**重要事項説明書・売買契約その他、顧客と交わす全ての書面(電磁的記録を含む)は、顧客への提示前に事業者の確認・承認を受けなければならない。
2. **【情報の非対称性の解消努力】**重要事項の説明および売買契約の締結にあたっては、宅建業法等の要件を満たすことはもちろん、顧客の意思決定に資する付加説明を行い、情報の非対称性の解消に努める。具体例は次のとおりとする。
 - a. 法令上必須ではないが顧客にとって重要な事項は、可能な限り調査のうえ明記する。
 - b. 顧客の理解度に応じ、記載事項の補足を積極的に行う。
3. **【報酬の上限遵守】**仲介手数料の法定上限を遵守し、コンサルティング料・斡旋料その他いかなる名目でも、上限を超える対価を受領してはならない。特別な広告・宣伝等の費用を依頼者から受領する場合は、事前承諾を得たうえで実費精算とする。
4. **【見積書の提示】**エージェントは、媒介契約の締結前に、仲介手数料およびその他の費用に関する内訳を明示した見積書を顧客に提示し、その内容について説明しなければならない。
5. **【割引条件の明確化】**仲介手数料を割引する場合は、割引前額、割引率、適用条件を書面や文面に明記し、顧客に交付すること。

第5条 付帯業務における顧客保護

1. **【住宅ローンの紹介】**顧客に住宅ローンを紹介する際は、銀行法、金融商品販売等に関する法律その他の関係法令を遵守し、特定の金融機関に偏ることなく、複数の選択肢を提示しなければならない。その際、提携関係の有無を理由に特定の金融機関を不当に排除したり、顧客の自由な選択を妨げる形で契約を強要したりしてはならない。
2. **【関連サービス業者の紹介】**リフォーム会社、引越業者、保険代理店等の関連サービス業者を紹介する際は、自己または所属事業者との提携関係に捉われず、顧客にとって最適と考えられる複数の選択肢を提案するよう努めるものとする。また、紹介に際して、サービス提供者の正規料金に不当な利益を上乗せしたり、自己の利益を優先して顧客に不利な条件を提示したりしてはならない。

3. **【専門外業務の取扱い】**顧客から相続、税務その他、宅地建物取引業の範囲を超える専門的な事項について相談を受けた場合は、自己の資格や業務範囲を超えて判断・助言を行ってはならず、弁護士、税理士、司法書士等の適法かつ適切な資格を有する専門家に紹介または委任しなければならない。

第6条 取引完了後の責務

1. **【継続的な関係維持】**エーエージェントは、物件の引渡しをもって業務が完了したと考えることなく、その後も顧客との信頼関係の維持に努めなければならない。契約不適合責任、引越し、その他取引完了後における顧客からの相談や要望に対し、誠実かつ迅速に対応し、これを疎かにしてはならない。
2. **【積極的なアフターフォロー】**前項の受動的な対応に留まらず、エーエージェントは自ら定期的に顧客へ連絡を取り、取引後の生活における問題や懸念事項がないかを確認する等、積極的なアフターフォローを実践するよう努めるものとする。

第7条 業務上知り得た情報の管理

1. **【保護対象となる情報】**本条は、業務上知り得た①個人情報保護法に定める個人情報、および②物件の取扱いに関する非公開情報(未公開物件情報、価格方針、募集条件、内見日程、鍵情報、取引先情報、REINS情報等を含む。以下「取引関連情報」という。)の双方を保護の対象とする。
2. **【守秘義務と目的外利用の禁止】**取得した個人情報および取引関連情報は、正当な業務目的以外に利用し、または法令に基づく場合もしくは本人の明確な同意がある場合を除き、第三者に提供してはならない。
3. **【情報発信における漏えい防止】**SNS等で情報発信する際は、投稿内容に個人情報や取引関連情報が含まれていないか細心の注意を払わなければならない。特に、意図せず情報が漏えいすることのないよう、写真や動画に映り込む背景、およびファイルに付随する位置情報等のメタデータにも配慮するものとする。
4. **【退職・異動後の義務】**所属事業者を通じて得た個人情報および取引関連情報を、当該事業者からの退職または異動後に、本人および事業者の許可なく使用、開示、複製、または持ち出してはならない。
5. **【関連法令等の遵守】**情報管理にあたっては、個人情報の保護に関する法律、宅地建物取引業法、不正競争防止法、指定流通機構(REINS)の利用規約、その他一切の関係法令および規約を遵守しなければならない。加えて、法令等で定められた保存期間を経過した個人情報および取引関連情報は、復元不可能な方法で速やかに廃棄または削除しなければならない。

第8条 違反行為への対応

1. **【事業者への報告義務】**エーエージェントは、自身または他のエーエージェントが本細則に違反する行為、またはそのおそれがある行為を認知した場合は、遅滞なく所属事業者の責任者または指定された窓口へ報告しなければならない。
2. **【通報者保護】**前項の報告は、実名のほか、事業者が設ける匿名通報制度を利用して行うことができる。事業者は、報告を行ったことを理由として、当該報告者に対しいかなる不利益な取扱いも行ってはならない。

3. **【事業者および協会の措置】**違反の報告を受けた事業者は、速やかに事実関係を調査し、是正措置を講じなければならない。また、違反が重大もしくは悪質で、協会の信用や名誉を著しく損なうと判断した場合は、協会に報告するものとする。報告を受けた協会は、事実に基づき、当該エージェントに対して警告、または協会からの退会処分等の措置を講じることができる。
4. **【顧客への対応と再発防止】**違反行為によって顧客に生じた不利益は、事業者の責任において速やかに是正されなければならない。事業者は、調査結果を踏まえ、実効性のある再発防止策を策定し、関係者に周知徹底するものとする。

第9条 自己研鑽の奨励

1. **【継続的な自己研鑽】**エージェントは、顧客からの信頼を維持・向上させ、質の高い専門サービスを提供するため、常に知識および技能の継続的な向上に努めなければならない。
2. **【研鑽すべき専門分野】**自己研鑽の対象は、少なくとも次の各分野を含むものとする。
 - a. 不動産関連の法令および税制・各種制度
 - b. 市場動向（不動産市況、金融環境、地域特性、人口動態等）
 - c. 提案スキル（ヒアリング、交渉、プレゼンテーション、ファシリテーション等）
 - d. 顧客対応スキル（コンプライアンス、倫理観に基づく判断、クレーム対応等）
 - e. 関連専門分野（住宅ローン、リフォーム、保険、相続、贈与等）
3. **【研修の受講等】**エージェントは、協会または外部機関が主催する研修へ年1回以上参加することが推奨される。これに加えて、書籍、eラーニング、資格取得等を通じた主体的な学習も奨励される。
4. **【新技術・社会動向への対応】**AIの活用、DX（デジタルトランスフォーメーション）、サステナビリティといった新しい技術や社会の動向に積極的に関心を持ち、顧客価値の向上と業務の効率化に繋がるよう、その活用を図るものとする。

第2章 エージェントを支援する事業者の責務 細則

第1条 エージェントへの支援

1. **【定期的なコミュニケーション】**事業者は、所属エージェントの業務遂行状況や課題等を正確に把握し、適切な支援を行うため、面談またはそれに準ずる方法により、原則として月1回以上の頻度でコミュニケーションを図るものとする。
2. **【研修の実施】**事業者は、所属エージェントに対し、宅地建物取引業法等の関連法令や実務知識を最新の状態に維持するための研修を、年1回以上実施しなければならない。これに加え、市場動向、提案スキル、その他サービスの質向上に資する研修を積極的に企画・提供するよう努めるものとする。
3. **【業務環境の整備と改善】**事業者は、多くのエージェントに共通する業務上の課題や非効率性を認識した場合は、速やかに業務システム、事務手続、その他支援体制の改善を図り、エージェントが顧客に対して付加価値の高いサービスを効率的に提供できる環境を構築・維持するよう努めるものとする。

第2条 エージェントの管理監督と事業者の責任

- 【遵守の徹底と誓約】**事業者は、所属エージェントが本規定および本細則を正しく理解し、これを遵守するよう指導しなければならない。
- 【違反発生時の事業者の責任】**事業者は、宅地建物取引業者として、所属エージェントによる本規定等への違反行為について最終的な責任を負う。違反事案が発生した場合は、速やかに事実関係を調査し、必要に応じて専門家の助言を得ながら、顧客利益の保護と信頼回復を最優先に、適切な是正措置を講じなければならない。
- 【協会への報告義務】**協会は、所属エージェントによる違反事案が確認された事業者に対し、事案の詳細、対処結果、および再発防止策について報告を求めることができる。報告を求められた事業者は、遅滞なくこれに応じなければならない。
- 【事業者に対する協会の処分】**協会は、前項の報告を正当な理由なく怠り、または報告後も改善が見られない事業者に対し、その情状に応じて以下のいずれかの処分を科することができる。
 - 厳重注意
 - 一定期間の会員資格停止
 - 退会処分

附則

第1条(施行期日)

本細則は、2025年10月23日より施行する。

第2条(細則の見直し)

本細則は、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、都度その内容を検討し、必要があると認めるときは、これを改訂するものとする。