

業者間取引に係る法改正と弁済業務及び苦情処理業務の取扱

平成29年4月1日改正法施行（弁済関係）

宅地建物取引業者からの苦情の申出

苦情の受付・苦情処理業務

(法64条の2第1項第1号,64条の5・苦情処理業務取扱規程・弁済業務規約関係)

平成29年3月31日以前の取引

平成29年4月1日以後の取引

認証申出は可

(法64条の2第1項第3号,64条の8,経過措置第2条関係)

認証申出は不可

(法64条の2第1項第3号,64条の8関係)

苦情処理業務が不調に終わった場合等、  
認証事務への切り替えはなく、苦情処理業務は終了

弁済業務規約の適用判断  
(苦情の申出日にて判断)

他団体会員

当体会員

平成26年10月1日以後に  
苦情受付した全宅会員

現行規定適用  
(協定適用)

- ・5ヶ月間保留
- ・相当な注意を払った場合のみ対象
- ・違約金は対象外

平成26年4月1日以後に  
苦情受付した全日会員

現行規定適用

- ・5ヶ月間保留
- ・相当な注意を払った場合のみ対象
- ・違約金は対象外

平成26年3月31日以前  
に苦情受付した全日会員

現行前の規約適用

- ・5ヶ月間保留
- ・相当な注意を怠った場合、減額又は拒否