

不動産仲介会社への入社・就職マニュアル

All rights reserved. 不動産仲介会社への入社・就職マニュアル

【目次】

1. 不動産仲介会社ランキング
2. 志望動機例、役立情報
3. 住宅ローン
4. 査定全般
5. 査定マンション
6. 査定戸建
7. 査定土地
8. 物件
9. 調査
10. 値下げ
11. 媒介継続
12. 案内
13. 契約
14. 決済
15. 新入社員
16. 上司対応
17. 業者交渉
18. クレーム対応
19. 税金
20. 役立つ書類
21. 速算式
22. 用語集
23. 宅建合格方法
24. リンク集

査定マンション

マンションは、戸建や土地の査定と異なり同マンション内の異なる部屋での成約事例があるため比較的査定しやすいのですが、内装状態や方位・前面建物の有無によっても査定結果が大きく異なる場合もあるため注意しなければなりません。基本的には直近1年以内の成約事例と比較検討して査定致します。また、戸建と違い大きなクレームが発生しにくいことから最初はマンションの査定を中心に慣れていきましょう。

1. まず最初に査定をするマンションの資料をとります。

【東京カンテイ】

- ・建築概要書:分譲会社、施工会社、設計会社、BS、CSの有無、駐車場、駐輪場の区画数や位置等を確認致します。※分譲会社や施工会社が変わっている場合もあるので注意しましょう。
- ・価格表:分譲価格について確認致します。他の部屋の成約事例があるときはその部屋の分譲価格と比較してみましょう。
- ・配置図:駐車場、駐輪場、エレベーターの有無等について確認致します。
- ・平面図:部屋位置について確認します。
- ・間取図:部屋の間取り、専有面積、バルコニー面積等について確認致します。

2. レインズで同マンション内の成約事例・販売事例を探します。同じマンション内での成約事例があれば、それを参考にするのが一番の近道と説得力になります。

【ポイント】

- ①坪単価:査定価格の坪単価を確認することで程度の感触がつかめます。※3,000万円、70㎡の坪単価:141万円
 - ②分譲価格:分譲価格からどれくらい下落しているかある程度の目安がわかります。
 - ③同マンション内の成約事例:過去10年間に遡って調べてみると一定の傾向がつかめます。
 - ④査定価格を算出した後は、総額からの検討も行っておきましょう。査定価格が合っても総額は大きすぎる等の理由で実際に購入できるお客様がいないかもしれません。
 - ⑤レインズでの成約事例ではかなりの確率で部屋番号まで特定できます。まず、成約事例と同じ階で同じ㎡数の部屋をピックアップします。同条件の部屋が複数出てきた場合には、部屋の向きや、バルコニーの形、MBの位置、玄関ドアの開き方向、梁の位置、ポーチの形で、部屋の形状で部屋を特定します。どうしても区別をつけない部屋もあります。
 - ⑥マンションの査定の場合は、部屋番号を特定して成約事例を説明すると、マンションのことを良く知っている人と思われ好印象です。その他、駐車場の空き状況、来客用駐車場の使用可否、管理人の氏名、管理組合での討議事項(値上げや大規模修繕の実施時期)も押さえておきましょう。
- ## 3. 同じマンションの成約事例が無い場合は同じ沿線内の同築年代・同徒歩分数のマンションの成約事例を探します。
- ## 4. それでも良く分からない場合は近隣のマンション相場から比較して検討します。※マンション相場マップを作ってみましょう。
- ## 5. 最後は先輩に確認してもらいましょう。最初のうちは完璧に査定できたと思って誤った結果が出てしまうことが多々あります。特に総額の観点からの検討で誤った結果が出る人が多いです。
- ## 6. 買取価格から逆算してみましょう。買取価格は相場価格から1割~2割ぐらい低くなるのが通常です。買取業者に査定価格を出してもらい、その1割増しが査定価格と推測することが可能です。
- ## 7. 物件の特性を加味しましょう。下記特性を有するマンション・部屋ならば査定価格を多少高く見積もっても成約に至る可能性が高くなります。
- ①駅5分圏内:駅から近い物件は稀少性が高く、ご年配の方、お嬢様がいるご家族に人気があります。
 - ②角部屋:角部屋は南に向いていない部屋でも明るく、開放感があります。隣接住戸や共用廊下を通る人もいないためプライバシー性があります。
 - ③眺望良好:高層階やルーフバルコニー付きなど眺望が良い部屋は、感度が出やすいです。共用廊下側のお部屋も明るいことが多いです。
 - ④階下に住戸がない:お子様が男の子のご家庭など、階下の住戸への音を気にする方もいらっしやいます。
 - ⑤ワイドスパンバルコニー:南面3室など、バルコニーに面している部屋が多い物件は、感度が出やすいです。

- ⑥大規模マンション：ファミリーの家族に人気があります。管理費や修繕積立金が割安な場合が多く、共用施設も充実しています。ファミリーの家族が多クママ友も多く住んでいるなど安心感があります。敷地も広く、土地の持分が多いこともあります。
- ⑦大手デベロッパー施工：大手分譲会社が建築したマンションは、しっかりと建築されていることが多く、タイル張りが多く重厚感もあります。室内の部材も良いものが使われていることが多く、築年数が経過しても色褪せないマンションが多いです。
- ⑧LDが広い：LD部分だけで16帖以上あれば部屋が広く見え、内見したお客様に好印象を与えることができます。
- ⑨LDが横向き：縦向きのLDと比べて、横向きのLDの方が部屋を広く感じさせます。
- ⑩室内の状態が良好：室内の状態が良いと余計なリフォーム費用がかからずに済むため、その分高く成約することができます。
- ⑪オープンカウンターキッチン・出窓：オープンカウンターキッチンや出窓は部屋が実際よりも広く見えるため、高く成約できる場合があります。
- ⑫収納豊富：最近のマンションは収納スペースを上手く確保しているマンションが多いです。その中でも廊下の部分が少なく、専有面積を最大限確保している、布団を収納できるスペースを上手く確保している等収納豊富な部屋を希望しているお客様がいます。
- ⑬管理費・修繕積立金：管理費・修繕積立金が他のマンションより1万円高ければ、それだけで住宅ローンを300万円分くらい多く借りることになります。毎月のランニングコストが高いマンションは敬遠される可能性が高くなります。
- ⑭専用駐車場・駐車場の空きがある：マンションの敷地内に停めた駐車場から濡れずに入れる駐車場や、ハイルーフ・幅広対応可能な駐車場など、車にこだわりを持っている人には、駐車場が必須条件となる場合があります。特に資産を持っている人であればあるほど駐車場にこだわりを持つ人が多いです。
- ⑮ペット飼育可：ペットは家族の一員です。ペット嫌いでペットを飼えないマンションを探している人もいますが、圧倒的にペットを飼えるマンションの方が人気があります。古いマンションはペットを飼えないことも多いのですが、管理規約を変更してペットを飼えるようにしているマンションも増えています。
- ⑯最上階：例えば今まで戸建てにしか住んだことがないご年配のお客様で、戸建ての維持管理が大変になってきたという理由でマンションに引っ越すことを検討しているお客様がいらっしゃいます。そのようなお客様は、上階にお子様がいるご家族の方が住んでいたりと、お子様のバタバタと動く音が気になってしまうことを避けるために最上階に限定してマンションを探すという方もいらっしゃいます。また、共用廊下側の部屋が明るいという特性もあります。
- ⑰二面バルコニー：一般的にマンションの共用廊下側の部屋は暗いことが多いです。ところが二面バルコニーのマンションは、共用廊下側の部屋もバルコニーに面しているため、部屋が明るいです。
- ⑱2住戸に1基のエレベーター：大規模マンションでエレベーターが少ないと、朝の出勤時間にエレベーター待ちの渋滞が起こってしまったり、プライバシー性に欠ける側面があります。その点、2住戸に1基のエレベーターを有するマンションでは、プライバシー性に優れ、エレベーター待ちの状況も起こりにくいです。
- ⑲雁行型のマンション：雁行型のマンションは、壁に接する部分が少なく、その分開口部が採りやすく、明るい部屋が多いことが特徴です。
- ⑳低層マンション：お客様の中には、低層マンションや低層階の部屋を希望する方がいます。地震、災害時に需要が高まります。
- ㉑戸数が少ないマンション：住民同士のコミュニケーションが取りやすい一方、常に理事等を担当しなければならず負担も大きいです。
- ㉒24時間有人管理：夜間に警備員がいるマンションはセキュリティ性に優れるため人気があります。
- ㉓コンシェルジュサービス：クリーニングや宅配便の取次、パーティールームやゲストルームの管理など便利であることに加えて、マンションの格・ブランド力が高まります。
- ㉔24時間ゴミ出し可能：部屋の中にゴミを溜めずに24時間ゴミ出しが可能なマンションは人気があります。

8. その他の物件の特性

- ①トランクルーム：収納場所を確保して部屋を広く使うことができます。
- ②カーシェア：最近車を所有していない家庭も多く、駅近のマンションであれば車の必要性も減少するため、あると便利です。
- ③サイクルシェア：休日などに少しでも自転車を使いたい時に便利です。
- ④共用施設や施設内公園：子供がマンションの敷地内で集まって遊べ、管理人の目が届くなど、あると便利です。
- ⑤ゲストルーム：身内の方や友人が泊まりに来る時など、安く泊まれて便利です。
- ⑥パーティールーム：ママ友同士で集まってパーティーするなど、コミュニティの場として役立ちます。
- ⑦シアタールーム：映画に行かずとも家族で大画面で映画を観れて、家族サービス等で活躍します。
- ⑧カフェ：喫茶店や図書館等に行かずともくつろぎの場を得られ、マンションの格もあがります。

- ⑨応接セット: 営業マンとの打ち合わせに、部屋に招待しなくても応接セットで話せるので便利です。
- ⑩インターネット無料: マンション全体でネット加入するので個人で加入するよりもインターネットが割安で使えます。

9. 査定して媒介契約した後は管理会社に電話して下記事項を確認しなければなりません。**※重要事項の調査を待ったのでは遅い事項は先に確認しておきましょう。**特に管理費・修繕積立金は売主から聞いた金額や他の成約事例や分譲時の額等から掴んだ金額を材料に管理会社に確認しましょう。「お客様から管理費・修繕積立金を〇〇円(成約事例や分譲時の金額)とお聞きしているのですが、間違いなかったでしょうか。」

【確認事項】

- ①管理費・修繕積立金はいくらか、値上げや一時金の徴収予定はないか確認致します。マンションの中には売却時に一時金が徴収される場所があります。
- ②ペット飼育は可能か確認致します。
- ③フローリングにすることはできるか確認致します。※バブル期に建築されたマンションにフローリングにできない場合や隣接住戸の同意書が必要となる場合がありますので注意しましょう。
- ④駐車場に空きはあるか、ハイルーフ対応の区画はあるか確認致します。
- ⑤管理会社から重要事項調査報告書・共用部分の修繕履歴・長期修繕計画書・直近の総会議事録をもらいましょう。
- ⑥分譲時パンフレット: 設備・仕様等・セールスポイントを確認するため、分譲時パンフレットはお客様からお預かりするようにしましょう。
- ⑦同マンション内で事件・事故等の心理的負担となるような事項はないか。
- ⑧他の部屋の管理費・修繕積立金を㎡数で割って得られた数字に媒介契約した部屋の㎡数をかけて得られた金額でほぼあっています。マンションの管理費等は部屋の㎡数を元に算出していることが多いからです。【例】301号室70.19㎡の修繕積立金が18,340円⇒405号室82.21㎡の修繕積立金は21,480円(18,340÷70.19×82.21=21,480)
- ⑨直近の討議事項: マンションの中で現在何が問題となっているか確認致します。
- ⑩来客用駐車場: お客様のご案内の際に、車をどこに止められるか確認しておきます。
- ⑪リフォーム同意は必要か: リフォームをするために、隣接住戸の同意書が求められる場合があります。同意書は印鑑が必要になるため、過去に隣人トラブルがあったり、偏屈な人が隣人だったりすると取得できず、リフォームできない場合がありますので注意が必要です。

10. マンション管理のチェックポイント: マンションの管理状態は、査定にとって重要なポイントになります。

- ①管理組合の借入金はないか: 大規模修繕時に積立金が不足している場合、組合員からの一時金の徴収や管理組合名義での借入れをする場合があります。一般的に大規模修繕工事をする場合には4,000万円程度かかります。修繕積立金が4,000万円貯まっていないマンションは要注意です。
- ②管理費が高くないか: 修繕積立金が高いのはマンションの資産価値維持のため仕方ありませんが、管理費が高い場合は要注意です。組合員に関心のある方や押しの強い人がいない場合に、管理会社に他と比べて高額な管理費を支払っているマンションもあります。
- ③自主管理ではないか: 自主管理の場合、管理費が安いというメリットがありますが、管理状態に不備があることも多く、購入後にトラブルになるケースもあります。
- ④告知事項はないか: 例えば隣室に空き巣が入ったことがある、マンション内で事件が起こったことがある、問題のある人が上下左右に住んでいる等、入居後に発覚してトラブルとなるケースもあります。
- ⑤値上げ予定の有無: 売主の中には、値上げや一時負担金があることが理由で売却する方もいます。
- ⑥滞納している組合員の有無: 滞納している組合員が多いマンションは管理がずさんなので、修繕積立金が十分に貯まっていない、管理費が他のマンションと比べて高い場合があります。

クレーム対応

クレームになってしまうと手数料がもらえなくなったり、します。ここでは起こりやすいクレームを有る程度把握しておく事でクレーム予防につなげます。2016年9月現在77事例。

- ・残置物:残すはずのものを持っていったり、不要な物が置いてあったり、売主が引越する前にきちんと確認しておかないとトラブルになりやすいので注意しましょう。
- ・引渡期日の設定:引渡日が合意できなければ、契約書の引渡日が決済の日となります。引渡日の前倒しを希望しているお客様には安易に引渡日の前倒しが出来る等の回答をしない方が良いでしょう。また、引渡日の前倒しに合意できた場合でも要注意なお客様の場合は引渡日の変更について覚書を取っておく必要があります。
- ・リフォーム内見:内見することを何度も要求してしまうと温厚な売主も怒ってしまいます。空き家だからといって油断できません。リフォーム内見は一度だけ、下手をすると一度も出来ないなんて事もあります。※契約時に売主をお願いしておくこと、リフォーム内見は簡単に出来ないと言主を釘を刺しておくことが肝要です。
- ・決済の日取りを早く伝える:一般の人は契約後何をしようか分かりません。契約後何らの連絡もせず、売主から決済の段取りについてどうなっているんだと聞かれた時には手遅れになっている場合が多いです。
- ・旧住所・新住所での登記:所有権移転登記の際、買主の登記住所を旧住所にするか、新住所にするか決定しなければなりません。居住用財産を購入することで各種税金の優遇措置が受けられるので、基本的には居住用財産の購入と証明できる新住所を登記しますが、旧住所でも対応することはできます。
- ・住民票:自治体の中には、売主の住民票異動が完了しなければ買主の住民票異動ができない場合もあります。また、住民票異動は基本的に住所が異動済みであることが前提であり、上手に対応できなかったばかりに旧住所で登記することを余儀なくされる場合があります。※自治体によって異なるので、安易に新住所登記を薦めないようにしましょう。
- ・残代金の振り分け:住宅ローンが残っている人は、返済口座に振り込んでしまう事で足りませんが、中には住宅ローンが残っていない場合、離婚する場合等で、残代金の振込み先を複数にしたい人、残代金の一部を現金で欲しい人が居ます。決済前にきちんと確認しましょう。
- ・リフォーム申請:リフォーム工事については工事着工の一ヶ月前に管理会社への申請が必要となる事も多く、申請手続きを忘れると決済日から一ヶ月も何も出来ないなんて事もあります。
- ・抹消連絡:抹消の連絡は早めにした方がいいです。特に旧住宅金融公庫は10営業日かかるうえ、本人が取扱銀行(謄本に記載してある)窓口に行かなければなりません。決済日を決めたら売主に一日も早く銀行へ行ってもらいましょう。
- ・空き家の放置:空き家の雨戸の閉め忘れや電気のつけっぱなし・鍵のかけ忘れ等に注意しましょう。
- ・境界未確定:不動産の購入で一番大切なのが境界です。契約後境界の位置について隣地の承諾が得られない場合、大問題となります。
- ・越境:隣地を経由して上下水道等が引き込まれている場合に、その是正費用等をご案内していないとクレームになります。また、隣地との境界上にあるブロック塀が共有となっている場合に、ブロック塀の撤去について相手方の同意が得られないため、建物建築時に問題となるケースがあります。
- ・シロアリ・雨漏り・建物の傾き:決済後にリフォームしてみたら建物に不具合が見つかったなんて事もよくあることです。シロアリ調査は無料でやってくれるので契約前に必ず行いましょう。一戸建てには必ずいると思っておいた方が良いでしょう。また、雨漏りは、完全に根治することが難しい場合があるため、是正に多額の費用が必要となります。
- ・覚書の未取得:通行承諾等の必要な覚書を取得していなかった為、決済後再建築する際に承諾が得られずクレームになる場合もあります。
- ・面積の減少:セットバックの必要がある場合や、敷地内の一部に水路・赤道等があるため敷地面積が減少し、希望の家が建てられないなんて事もあります。
- ・ガス会社の変更ができない:入居後にもっと安いプロパンガス会社を聞いて変更しようとしたところ、ガスの供給をすることを条件にガス設備の設置や給湯器を設置したので、変更するならばそれらの費用を返還して欲しいと言われたが聞いていない。
- ・シャワーヘッド等からの水漏れ:入居後、シャワーヘッドやキッチンの水栓から水漏れすることが判明した。売主に責任を追究しようとしたところ、パッキン関係で免責と主張された。水漏れがあるなら設備表で一言触れるべきではないか。売主からは、設備表は売主の直筆によるものではなく、営業マンが勝手に記載していたと主張された。

- ・違法建築物: 確認申請が必要な増築を無届でやってたりすると違法建築物を認定されてしまい、住宅ローンが出ない場合やリフォーム会社の中にはリフォームや増築工事等をやってくれない事もあります。
- ・管理費修繕積立金: マンション等においては、所有権移転時に修繕積立金の一時金が必要になったり、決済後に修繕積立金が値上がりしてしまうケースもあります。
- ・残債オーバー時のお金の用意: 住宅ローンの残額が売買代金を超過している場合は、決済時まで不足する金額を用意しておく必要がありますが、用意できなかった場合債権者の承諾が得られず所有権移転ができない為大問題となります。
- ・区分所有者変更届の出し忘れ: マンションの場合、決済時に区分所有者変更届を管理会社に送付致しますが、これを怠ると旧所有者の口座から管理費・修繕積立金等が引き落としされてしまい無用なトラブルの元となります。
- ・固定資産税の清算ミス: 新築物件については、新築時より5年間固定資産税が減免されております。これを忘れて安い金額で清算してしまうと、予想より多額の固定資産税を払うことになった売主からクレームになってしまいます。
- ・ライフラインの未接続: 前面道路にライフラインが整備されている場合でも、未接続の場合があり、施設の設置に多額の費用が必要となる場合があります。
- ・擁壁: 検査済証がない擁壁は、安全の担保ができないため、やりなおしが必要となり、多額の費用が必要となります。
- ・井戸: 地下に水脈がある場合等、井戸を埋めても地下水が湧出してしまう場合があります、対処が難しい場合もあります。
- ・物件情報に誤りがある場合: 例えば納戸と表示しなければならない部屋を洋室表記していた場合はクレームとなってしまいます。
- ・販売図面が貧相だった場合: お客様が自分の物件に誇りを持っている場合、販売図面に掲載する間取り等もそれなりのレベルを要求する方もいます。こまめに作成した販売図面を確認していただき、不満が出ないように対応しましょう。
- ・お客様の書類・鍵を紛失: お客様の書類や鍵を紛失してしまった場合、大きな問題となるので注意しましょう。特に建築図面等を紛失してしまう場合が多いので預かったら早く返却しましょう。
- ・新聞折込の配布エリアのミス: お客様の中には近所に販売事実を知られたくないという方もいます。間違ってお客様の住んでいる地域に新聞折込広告やポストインチラシを指示してしまうと媒介契約中止となってしまいます。
- ・不動産取得税・譲渡税の不案内: 築年数が経過している物件には不動産取得税が、購入時より値上がりしている物件には譲渡税が決済後に徴収されますので注意が必要です。
- ・建築主、施工会社の相違: 分譲時パンフレットや、建築概要書に記載されていた建築主や、施工会社が途中で変更されている場合があるので、よく注意しましょう。
- ・リフォーム時期の間違ひ: 販売図面に記載したリフォーム実施時期に間違いがあった場合、クレームになってしまいます。
- ・エアコンの設置: マンションの中部屋にエアコンを設置する場合、特殊な工事が必要になる場合もあるので、軽々しくリフォームできるとは言わないようにしましょう。特にドレンホースという排水管は勾配が必要となるため、バルコニーまでの距離が長いと不自然であったり、室外機をマルチタイプのものにしなければならなかったりします。
- ・エアコンのスリーブ穴のキャップがない: 売主にエアコンを外してもらった場合、エアコンを外したあとに残る壁の穴。売主がキャップを持っている場合は問題ありませんが、キャップを取っておいていない売主も多いです。キャップがないと部屋と外が繋がってしまっていますし、横殴りの雨が降ってきたような場合には、雨漏りも生じてしまいます。
- ・印鑑証明書取得の不案内: 決済の案内をしようと思っていたら、売主様が既に引越して住民票を移してしまっていた。決済に必要な3ヶ月以内の印鑑証明書もない。住所変更登記が必要となり余分な費用がかかってしまいクレームになってしまいます。
- ・賃貸借契約書の不案内: 旧住所登記をする場合、自治体の中には住宅用家屋証明を取得するために、賃貸借契約書を要求するところもあります。決済間際になっていきなり賃貸借契約書を用意してくれといっても難しい場合があります。
- ・フラット35の適合証明書が取得できない: フラット35の融資条件となる融資基準には、基礎高・屋根裏換気・基礎の換気口・建物の水平レベル等独自の基準があります。戸建ての場合には築浅の物件だからといって必ずしも適合証明書が取得できるとは限りません。適合工事に余分な費用がかかったり、融資が受けられないなどの事態になりかねません。
- ・契約後の室内拝見を拒まれた: 売主の中には、契約後にリフォーム等の確認のための内見を一切受け付けないという方もいます。一方買主は、自分が買ったんだから当然見る権利があると思う方もいます。そのような二人が出会ってしまったら。。
- ・戸建てを購入し、地デジアンテナを設置しようとしたら、近隣マンション(もしくは地形)による影響で電波障害が生じてしまっており、CATVの様な有線放送しか視聴することができない。地デジアンテナを設置できればかからなかった余分な費用が生じてしまった。
- ・洋室表示していたマンションの一室が、階段の関係で納戸表示しなければならず、3LDKではなく2SLDK表記をしなければならなくなった。2SLDK表記ではファミリー層に2部屋しかない物件だと認識され、その価値が大きく減少してしまう。

- ・決済日の調整でもめる: 決済日が長めに設定されている場合や既に空家になっている場合など、売主からすると住宅ローンの支払いが毎月10万円前後と大きい(実際は毎月の支払いで元本も減っている)ので、残2000万円・金利1%の場合の毎月の利息は約1.7万円、元本8.3万円)、住宅ローン返済日前の決済に固執する売主(10万円得すると勘違いする)もいます。そのような場合に買主の調整がつかないとトラブルになる場合があります。
- ・新築物件の保証の引き継ぎ: 大手ハウスメーカー等で建築された一戸建てを購入する場合、売主がきちんとメンテナンスをしていたり新築時の資料を保管していれば、次の所有者もその保証を引き継げる場合があります。きちんと引き継ぎをしないで契約が終了してしまうと、後からクレームになってしまいます。
- ・居住用目的で不動産を購入したのに不動産取得税が課税されてしまった: 居住用目的で不動産を購入したが、売主の都合で引渡し遅延の延長で一ヶ月だけ賃貸借契約を締結することになった。その後、賃貸借契約を締結したという理由で居住用目的が否定され、不動産取得税が課税されてクレームに。
- ・不動産譲渡税の不案内: 先祖伝来の土地や昭和60年より以前に所有した土地は、地価が値上がりしてしまっている。その場合、不動産譲渡税が課税されるのだが、そのことを売主に伝えてなかったためクレームに。売主に売却諸経費を案内する場合には、不動産譲渡税について税務署に確認するよう伝えましょう。
- ・雨水貯留浸透施設があった: 大規模マンションで自分が購入した棟の下だけに、雨水貯留浸透施設があった。きちんと告知するべきだったのではないかとクレームに。
- ・駐車場付きのマンションと不案内: マンションの中には駐車場付きのマンションがあります。駐車場を使っても使わなくても毎月駐車場料金がかかってしまいます。駐車場が必要な買主なら有難い話なのですが、車を所有していない買主であれば単に負担となるだけです。そのような買主に毎月駐車場料金がかかることを案内していなかったら…。管理会社の出す重要事項調査報告書の中には、駐車場付きと記載されていないこともあるので要注意です。買主が駐車場付きマンションを欲していない場合もあるので、同マンション内で借りてくれる人がいないか、外部の第三者に貸すことはできないか調べる必要があるでしょう。
- ・引越理由: 売主の引越理由が近隣トラブルだった。新しく入居した方もトラブルになってしまい、そんな理由で引越すのだったなら買わなかったとクレーム。近隣の聞き取りをしなかった。
- ・防犯: 隣の部屋が2回も空き巣被害に遭っていたことが入居後に判明。
- ・2段擁壁: 既存擁壁の上にブロック塀があり、2段擁壁としてブロック塀の除去をすることになった。2段擁壁が建築基準法上違法となるとは知らなかった、除去費用も聞いていないとクレームに。
- ・鍵の紛失: 決済後に売主が鍵を紛失していることが判明。買主が第三者が鍵を持っている可能性が有り、気分的に気持ち悪いと鍵を交換することに。売主が鍵を交換してくれないなら仲介会社が負担するべきと主張。売主も交換費用を負担するつもりがない。
- ・業者物件で設備の不具合: 宅建業者は物件の瑕疵について2年間の責任を負いますが、瑕疵の内容について疑義が生じることもあります。当事者間で解決できない場合は、最終的に裁判で決着をつけるしかありません。お客様に不用意に大丈夫ですと説明してしまっただけでクレームに。
- ・隠れていた間知石擁壁: 表面に見える擁壁は、家の敷地を広くするために、間知石擁壁の上から入れた土を抑えるためのものであった。そのため、再建築の際には、間知石擁壁以外の擁壁をすべて取り除かなくてはならず、多大な撤去費用がかかってしまうことに。
- ・前面私道路の共有下水管の一部が脱落し、汚水が道路の地中内に流入することに。異臭も生じてしまった。私道の共用下水管は、私道所有者が負担することになる。
- ・インターネット回線: リフォームが完了した後に、インターネット回線を引き直ししなければならないことが判明。新しいクロスに穴を開けることにもなった。インターネット回線の引き直しが必要になるなら最初から言って欲しかったと。
- ・心理的瑕疵: 購入不動産の建物が、事故(自殺)を原因として建て替えられていた。そのような事情を購入後に近所の方から聞いてしまった。
- ・ゴミ置場: 敷地の前がゴミ置場になると知らなかった。
- ・ローン金額: 住宅ローン審査時に、お客様から伺った借入希望金額ではなくて、物件金額満額でローン審査したために、そんなことはお願いしていないとクレームに。
- ・管理組合の借入金: 古いマンションの中には、修繕積立金が十分に溜まっておらず、中には管理組合名義で借金をしているマンションがあります。そのようなマンションは将来の一時金徴収のリスクがあるため、契約前に伝えておく必要があります。
- ・希望していた間取りができない: LDと隣室の壁を抜いて広いLDを希望しているお客様に、リフォームすれば大丈夫ですと安易に答えてしまったが、ツーバイフォーの戸建てや壁式構造のマンションで抜こうとしていた壁が耐力壁だった為、希望の間取りが実現できないとクレームに。
- ・敷地分割: 建売業者に売却した土地は、分割計画があったため、契約後確定測量を行うこととなった。ところが、昔から隣地とは反りが合わず立会をしてもらうことができなかった。結局敷地分割できないため、事業計画が成り立たず、白紙で解約することに。

- ・2階建ての戸建てのはずが、3階建てだった: 売主から2階建ての戸建てとして説明を受けて取引した戸建てが、引渡し後にリフォームしたところ、1.4m超の高さがある屋根裏があることがわかった。本来3階建てとして構造計算する必要があるが、されていない。建築基準法違反の違反建築物を買わされたとクレームに。
- ・宅配のバイク便のエンジン音がうるさい: 商店街の近くだが閑静な住宅街で騒音は気にならないと聞いてマンションを購入したが、エントランス近くの部屋で、宅配のバイク便がエンジンをつけたまま他の部屋を訪れていて、エンジン音がうるさいとクレームに。
- ・公園に隣接しており環境良好と聞いて購入: 公園に隣接しており環境良好と聞いて購入したが、公園の近くは路上駐車が多いことに加え、子供の遊ぶ声があって意外にうるさく、近隣では空き巣も多いということが分かり、環境良好な物件ではなかったとクレームに。
- ・自治体の差押がついており、売却には差押の解除が必要だった。契約前に固定資産税の滞納金と差押解除に必要な金額は確認したが、市県民税の確認はしていなかった。いざ決済を迎えたときに、市県民税の滞納金50万円も差押解除に必要なことがわかった。売主が50万円用意できなかったために白紙解約に。購入できなかった買主から仲介会社の確認不足を指摘されクレームに。
- ・取引の対象となった土地は、分譲時の覚書で敷地分割できない土地だった。決済後に建売業者が古家を解体していたら近隣からクレームが入ってしまった。敷地分割できなければ事業性がない土地のため、契約は白紙解約で解約までにかかった費用は売主と仲介会社が負担することになった。
- ・市街化調整区域での用途変更: 市街化調整区域では、原則的に建物を建築することができず許可が必要となる。許可の中には用途変更が認められない場合があり、用途変更すると都市計画法違反となってしまう。用途変更の中には、居住者の変更が該当する場合がある。売買契約後、購入不動産を賃貸に出したら、所有者変更と居住者変更が用途変更の許可にあたるとして都市計画法違反となってしまった。
- ・高度地区と斜線制限: 重要事項説明時に高度地区の説明は行ったが、斜線制限の説明はしなかった。高度地区より厳しい斜線制限がかかっていた為、希望通りの間取りの建築物を建築することができずにクレームに。
- ・住宅ローン控除: 住宅ローン控除を受けると希望を買主から聞いていたため、決済を年末までに設定した。ところが、決済後リフォームを1ヶ月程度しなければならぬということもあって、住民票を異動したのは翌年に入ってからとなってしまった。住宅ローン控除を受けるには住民票を新居に異動しておかなければならず、そのことを伝えてくれなかったとしてクレームに
- ・住宅ローン控除: 住宅ローン控除を受けていた売主の決済日を年末にしてしまっていた。住宅ローン控除は年末時点の住宅ローン残高に対して適用されるので、年末に決済してしまうと住宅ローン控除は受けられない。売主からそのようなアドバイスがあれば決済日を翌年にしたのにできなかったとしてクレームに。
- ・買い替え先の住宅ローン: 買い替えを前提として売り先行で販売活動をスタートして買主が見つかり売買契約を締結したが、その後見つかった買い替え先の住宅ローン審査で引っかかり、買い替えができず賃貸に移ることになってしまった。買い替えを前提としていたのだから、住宅ローン審査を事前にすべきだった。※現自宅でもローンを組んでいたとしてもその後の返済状況で状況が変わる可能性がある。
- ・任意売却の引越し代金: 不動産仲介会社からは、任意売却時に売買代金から引越費用を賄うことができると説明があったが、実際には不足金を充当しなければならない事態となってしまった。
- ・マンションの雨漏り: 契約したマンションは、共用廊下の防水シートの施工不良により、特に雨が強い日に水が玄関部分に入り込んでしまうことがあった。そのような部屋であれば購入することはなかった。
- ・マンションの施工不良: 契約したマンションは、外壁の施工不良(配管の施工不良)で雨漏り(水漏れ)がいくつもの部屋で生じていた。そのような欠陥マンションであれば購入しなかった。
- ・金額ミス: 新聞折込広告を手配した物件は、間違って1,000万円も安い金額で記載してしまっていた。広告を見た売主が激怒したことはもちろんのこと、格安物件と思って問合せをしてきた多数のお客様からもおとり広告と責められることに。
- ・富士山が見えない: 売主のセールスポイントに富士山眺望があり、その旨を販売図面に記載していたが、最近たったマンションの影響で富士山は見えなくなってしまっていた。富士山眺望と思って購入した客からクレームに。
- ・事件、事故: 契約したマンションは、過去に同居人が脳梗塞で病死し、死後1日経って発見された。鍵がなかったので窓から入り警察を呼んで検証することとなった。契約時には売主からその旨の説明はなかったが、入居後に隣接住戸からその事実を聞いた。契約時に説明がなかったとクレームに。
- ・リフォーム同意: 契約したマンションは、リフォームする際に、下階の住戸からリフォームの同意書を取得する必要がある。決済後リフォームするためにリフォーム会社が同意書を取得しようとするも、自分の部屋も下階の住戸から同意書が取得できずにリフォームできなかったという理由で同意書を拒否。

- ・賃貸物件が借りられない: 所有不動産を売却後、賃貸住宅を借りる予定だったが、90歳という高齢と50歳だが事故によって障害を抱えていて無職等の理由により、賃貸物件の審査が通らず引越できない。更に残っていた住宅ローンは、申請すれば団信保険の適用により全額免除にすることができ、そもそも住宅ローンが払えず売却する予定だったがその必要がなかった。
- ・希望するキッチンにできない: オープンキッチンカウンターが希望条件のお客様が2×4の戸建てを購入したが、抜けない柱や壁・梁があり、希望の間取りに変更できなかった。
- ・契約前に提携銀行にて住宅ローンの事前審査を行ったが、ローン契約には好きな銀行を使っても良いという話をしてあった。ところがお客様が希望する銀行は、築年数や一括決済の可否、任意売却案件の可否等の理由で取り組めない物件だった。
- ・窓や雨戸の開閉音: 隣地に住んでいる方の生活時間帯が合わないため、窓や雨戸の開閉音がうるさすぎるとクレームになってしまった場合があります。

役立つ書類

ここでは、交渉がスムーズにいく書類、お客様や上司の信頼を得られる書類、仕事のミスをなくすことが出来る書類、仕事の時間を短縮することが出来る書類を集めました。

- ☑ 購入の流れ
- ☑ 売却の流れ
- ☑ 売主用手取り計算書
- ☑ 金利表
- ☑ ローン保証料表
- ☑ 顧客フォロー状況一覧表
- ☑ 販売状況報告書
- ☑ 決済時チェックリスト
- ☑ 査定時チェックリスト
- ☑ 反響時チェックリスト
- ☑ 契約時チェックリスト
- ☑ 業者取引時チェックリスト
- ☑ 反響が得られるチラシのチェックポイント
- ☑ 時間があいた場合にすべきことをまとめたチェックリスト
- ☑ 管理会社チェックリスト
- ☑ 重要事項調査依頼書①②
(自主管理や管理会社の書式がないとき)
- ☑ 調査時チェックリスト
- ☑ 購入諸費用計算・提案書
- ☑ 測量費用
- ☑ マンション用地仕入価格シュミレーション
- ☑ 買取価格提案書
- ☑ マンション買取金額の概算
- ☑ 分譲価格からの下落率でから計算する査定書
- ☑ 売却せずに賃貸にする場合のシュミレーション
- ☑ 敷地分割のタイムスケジュール
- ☑ マンション相場マップ
- ☑ リフォーム見積書
- ☑ 耐震性チェックリスト
- ☑ 価格変更提案書①②③
- ☑ 売却時期提案書
- ☑ DM(アパート)
- ☑ DM(コインパーキング)
- ☑ DM(事業用ビル)
- ☑ DM(全般)
- ☑ DM(隣地)
- ☑ DM(査定の提案)
- ☑ DM(相続・空き家・買い替えによる売却の提案)
- ☑ 売主販売状況報告書
- ☑ 売主値段交渉説得書
- ☑ 売主業者価格説得書
- ☑ 売主媒介金額提案書
- ☑ 査定書挨拶文
- ☑ 売却諸条件・手取金額提案書
- ☑ 任意売却配分案
- ☑ 査定価格提案書(底地・収益不動産)
- ☑ 覚書(掘削承諾)
- ☑ 覚書(道路通行掘削承諾)
- ☑ 買主名義追加変更覚書
- ☑ 相続による名義変更覚書
- ☑ 不動産売買契約 名義変更 覚書
- ☑ 引渡日変更 覚書
- ☑ 引渡日遅延 覚書
- ☑ 契約内容変更 覚書
- ☑ 私道使用に関する承諾書
- ☑ 持ち回り契約依頼書
- ☑ 手付預り 覚書
- ☑ 貸主変更に関する覚書
- ☑ 貸主変更通知書
- ☑ 賃料 共益費 精算書

- 手紙(契約後のお礼状)
- 手紙(再度の取引用)
- 買付証明書
- 売却用委任状
- 借地説明書
- 定期建物賃貸借契約書

