

不動産無料相談所運営規程

第1章 総則

(目的)

第1条 公益社団法人福岡県宅地建物取引業協会（以下「本協会」という。）は、消費者保護及び宅地建物取引の公正化を図り、第4条に規定する業務を適正に実施するためこの規程を定めるものとする。

第2章 不動産無料相談所

(不動産無料相談所の名称及び設置)

第2条 第4条に規定する業務の担当機関を、不動産無料相談所（以下「相談所」という。）という。

- 2 前項の相談所の設置及び開設日時は、別表のとおりとする。
- 3 前項以外に相談所を設置しようとするときは、あらかじめ理事会の承認を求めなければならない。

(不動産相談員派遣)

第3条 本協会は、提携する各種団体に不動産相談員を派遣することができる。

- 2 前項により不動産相談員を派遣する場合、その相談業務は第4条第1号の一般相談業務を行うものとする。

(相談所の業務)

第4条 相談所は、次の各号に定める業務を行う。

- (1) 一般相談 特定の宅地建物取引業者との取引に関しない消費者を対象とする相談業務
- (2) 苦情相談 宅地建物取引業者を相手とする宅建業法第64条の5の規定による苦情解決に関する相談業務ならびに公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会（以下「保証協会」という。）への移管業務
- (3) 会員の業務相談 本協会会員の業務上の相談業務

第3章 不動産相談員

(不動産相談員の構成)

第5条 相談所に、不動産相談員を置く。

2 前項の不動産相談員の数は、理事会で決定する。

(不動産相談員の選任)

第6条 不動産相談員は、次の各号に該当する者であって、支部の推薦を受け、理事会の承認を得て会長が委嘱する。

- (1) 宅地建物取引士証の交付を受けた後、宅地建物取引に関し5年以上の実務経験を有する正会員（法人にあっては代表者）又は正会員の三親等以内の血族とその配偶者
- (2) 年齢30歳以上70歳未満の者
- (3) 相談所運営委員会が実施する不動産相談員資格認定研修会を受講し、修了試験に合格した者
- (4) 人格円満で識見高く宅地建物取引に精通し、公正な立場で相談業務に携われる者

(不動産専任相談員)

第7条 相談所に、不動産専任相談員（以下「専任相談員」という。）を置くことができる。

2 前項の専任相談員は、相談所運営委員会の推薦により、理事会の承認を得て会長が委嘱する。

3 不動産相談員に関する規定で第6条及び第8条の規定は、専任相談員には適用しない。

(不動産相談員の任期)

第8条 不動産相談員の任期は、定款29条第1項の役員の任期に準ずる。但し、再任を妨げない。

2 前項の任期中とはいえども年齢70歳に達した場合は、当該年度をもって退任する。

(不動産相談員の執務)

第9条 不動産相談員の執務割り当ては、相談所運営委員会の委員長（以下「委員長」という。）がこれを行う。

2 不動産相談員が当番日に執務出来ないときは、3日前までに、委員長にその旨を申し出なければならない。

(不動産相談員における処理方法)

第10条 不動産相談員は、次の各号に掲げる相談を受けたときは、その類型ごとに当該各号に定めるところに従って処理する。

- (1) 特定の宅地建物取引業者との取引に関しないもので、税務、建築、法律、価格査定、物件相談等の一般相談に対しては即刻回答、助言を与えるように努め、相談者が更に専門的な回答を希望する場合には、その専門機関等を紹介する。
- (2) 本協会会員及び保証協会の社員（以下「会員等」という。）を取引の相手方とする苦情に関する相談に対しては、当該会員等に対し自主的に解決するように指導する。指導に従わないときは、保証協会に移管する。

（相談所開設日時以外の受付）

第11条 相談所開設時間以外の受付業務は、事務局職員が行う。但し、次の各号に該当する場合は受付を行ってはならない。

- (1) 土曜日、日曜日、祝日及び年末年始（12月29日から1月5日まで）の受付
- (2) 午前9時から午後5時までの時間以外での受付
- (3) 相談所に来所しない相談（電話、手紙、ファクシミリ等による）の受付

（不動産相談員の研修）

第12条 相談所運営委員会は、毎年1回以上相談実務に関する研修会（以下「不動産相談員研修会」という。）を実施する。

2 不動産相談員は前項の研修会を受講しなければならない。

（不動産相談員の心得）

第13条 不動産相談員は、次の各号に掲げる事項に留意して執務しなければならない。

- (1) 事案に対し、個人として名刺を提示したり、不動産取引をするなど個人的に介入してはならない。
- (2) 職務の重責を自覚し、責任ある回答に努め、会の榮譽を傷つけてはならない。
- (3) 職務上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。

（不動産相談員の罷免）

第14条 委員長は、不動産相談員が次の各号のいずれかに該当するときは、相談所運営委員会に諮って罷免のための要請を本協会会長に行うことができる。

- (1) 宅建業法等に違反し、消費者との紛争解決のための調停にかかった者
- (2) 正当な理由なく当該年度3回以上相談業務を怠った者
- (3) 第12条第1項に規定する不動産相談員研修に正当の理由なく参加しなかった者
- (4) 前条に違反した者
- (5) その他不動産相談員に必要な適格性を欠くに至った者

2 会長は、前項の規定に基づき、不動産相談員を罷免しようとするときは、理事会の承認を得て当該処分を行う。

第4章 会員の業務相談

(会員の業務相談)

第15条 第4条第3号に規定する相談業務については、相談所運営委員会が指定する弁護士等がこれにあたる。

第5章 委員会の処理方法

(特殊事案の処理)

第16条 相談事案の多発する会員については、相談所運営委員会でその内容を審議し、委員長は人材育成委員会に移管するのが妥当と判断した時は、これを人材育成委員長に通知し、指導を要請することができる。

2 前項の場合、相談所運営委員会は、事案が悪質で、懲罰が必要であると判断した時は、委員長は会長に審査請求をすることができる。

第6章 その他

(相談関係資料の保管)

第17条 相談所は、取り扱った相談及び苦情解決申出事案の調査及び審査のために収集した書類及び図面等の資料を、事案処理済み後も10年間保存する。

(相談事案等の報告)

第18条 相談所が取り扱ったすべての相談事案は、内容別に月次集計し全宅連に報告する。

(規程の改廃)

第19条 この規程の改廃は、理事会の議決により行う。

(細則)

第20条 この規程の施行について必要な細則は、相談所運営委員会において定めることができる。

附 則
この規程は、平成24年4月1日から施行する。

附 則
この規程は、平成27年4月1日から施行する。

別 表（第2条関係）

名 称	開 設 場 所	開 設 日 時
不動産無料相談所	福岡市東区馬出1丁目13-10	毎週月曜日から金曜日の 午前10時から午後3時まで