

# EX 不動産 宅建士試験対策講座

～ 独学でも迷わない 合格への最短ルート ～

## 第 2 章 宅建業法 第 17 回

### 実務での重要事項説明トーク実践②

監修 株式会社 EX 不動産

制作 EX 不動産 宅建士試験対策講座編集チーム

本講座は令和 8 年（2026 年）4 月 1 日現在施行の法令を基準としています

Ver.1.0 / 発行日：2026 年 8 月 3 日

## 目次

---

1. 学習目標
2. トーク実践：法令上の制限の説明
3. トーク実践：手付金等の保全措置の説明
4. トーク実践：ローン特約の説明
5. 37 条書面（契約書面）交付時のトーク
6. クレーム対応の基本姿勢
7. 重要ポイント整理
8. 出題パターンと注意点
9. 一問一答
10. ケーススタディ
11. 学習メモ
12. チェックテスト
13. 今日のまとめ・次回予告

## 1. 学習目標

- 法令上の制限、手付金等の保全措置、ローン特約の説明トークをイメージできる
- 37条書面交付時に、重要事項説明との違いを踏まえた対応ができる
- 説明後のクレーム・質問対応の基本姿勢を理解する

## 2. トーク実践：法令上の制限の説明

### 【トーク例】

「続いて、法令上の制限についてご説明します。この土地は都市計画法上の第一種低層住居専用地域に指定されており、建てられる建物の用途や高さに制限があります。具体的には、建ぺい率が50%、容積率が100%となっております……」

法令上の制限の説明は専門用語が多くなりがちです。「建ぺい率50%＝敷地の半分までしか建物を建てられない」のように、数字の意味を噛み砕いて伝える工夫が、買主の理解を助けます。

## 3. トーク実践：手付金等の保全措置の説明

### 【トーク例】

「手付金についてですが、今回は未完成物件のため、代金の5%を超える手付金をお預かりする場合には、法律上、保全措置を講じる必要がございます。今回は銀行による保証委託契約という形で、万が一弊社に何かあった場合でも、手付金をお返しできる仕組みを整えております。」

## 4. トーク実践：ローン特約の説明

### 【トーク例】

「代金のお支払いに際して、金融機関からの融資をご利用予定とのことですので、ローン特約についてご説明します。万が一、審査の結果、ご希望の融資が受けられなかった場合には、この契約は無条件で解除され、既にお預かりした手付金は全額お返しいたします。」

ローンあっせん不成立時の措置（白紙解除）は買主にとって最も関心の高い事項の一つです。解除の条件（融資申込期限、審査結果の通知方法等）まで具体的に説明すると、後日のトラブルを防げます。

## 5. 37条書面（契約書面）交付時のトーク

### 【トーク例】

「本日、契約が成立しましたので、契約の内容を記載した書面をお渡しします。こちらは重要事項説明書とは別の書面で、契約成立後にお渡しする決まりとなっております。記載内容にお間違いがないか、この

場でご確認ください。」

37 条書面の交付時には、宅建士による「説明」の義務はありませんが、内容確認を促す一言を添えることで、当事者間の認識齟齬を防ぐ実務上の工夫になります。

## 6. クレーム対応の基本姿勢

- 事実関係を正確に確認する：感情的な対応を避け、まず何が問題となっているかを客観的に整理する
- 記録を残す：説明時の書面（重説控え、37 条書面控え）や説明日時の記録を確認し、対応の根拠とする
- 必要に応じて専門家（弁護士等）に相談する：契約の有効性や損害賠償に関わる問題は、自己判断せず専門家の助言を仰ぐ

## 7. 重要ポイント整理

- 専門用語は数字の意味を噛み砕いて説明することが実務上重要
- 手付金等の保全措置は具体的な保全方法まで説明すると安心感につながる
- ローン特約は解除条件まで具体的に説明する
- 37 条書面交付時は説明義務はないが内容確認を促す工夫が有効

## 8. 出題パターンと注意点

トーク実践の内容そのものは出題されませんが、「何を」「いつ」「誰に」説明する義務があるかという知識の正確性が問われます。第 6～8 回で学んだ制度知識と、本講のトーク例を結び付けて復習すると、記憶の定着が高まります。

## 9. 一問一答

**Q. 37 条書面の交付時、宅建士は買主に対して内容を説明する義務があるか。**

A. 説明義務はない。37 条書面は宅建士による記名のみが必要で、説明義務は 35 条書面（重要事項説明書）に限られる。

**Q. 手付金等の保全措置の説明において、保全の具体的な方法（保証委託契約等）まで説明する法的義務はあるか。**

A. 35 条書面の記載事項としては「保全措置の概要」を説明すれば足りるが、実務上は具体的な方法まで説明することが望ましいとされる。

## 10. ケーススタディ

### 状況

EX 不動産が仲介した取引で、買主から「ローン特約の説明が分かりにくかった」というクレームが後日寄せられた。

### 原因

契約書・重要事項説明書には記載があったものの、口頭説明が専門用語中心で、買主が解除条件を十分理解できていなかった可能性がある。

### 教訓

EX 不動産としては、法的要件を満たすだけでなく、買主の理解度を確認しながら説明を進める（「ここまでご不明な点はございませんか」等の声かけを挟む）接客スタイルを徹底することが、クレーム予防と顧客満足度向上の両面で重要である。

## 11. 学習メモ

□ 自分なりのローン特約の説明トークを書いてみる：

## 12. チェックテスト

次の記述の正誤を判定しなさい。

- 問1 37条書面の交付時、宅建士は内容を説明しなければならない。
- 問2 法令上の制限の説明では、専門用語をそのまま伝えることが望ましい。
- 問3 ローン特約の説明では、解除条件まで具体的に伝えることが望ましい。
- 問4 クレーム対応では、まず事実関係を客観的に整理することが基本である。
- 問5 契約の有効性に関わる問題は、自己判断せず専門家に相談することが望ましい。

【解答】問1：×（説明義務はない） 問2：×（噛み砕いた説明が望ましい） 問3：○ 問4：○ 問5：

○

## 13. 今日のまとめ

- 法令上の制限は数字の意味を噛み砕いて説明する
- 手付金等の保全措置・ローン特約は具体的な内容まで説明すると安心感につながる
- 37条書面交付時は説明義務はないが内容確認を促す工夫が有効
- クレーム対応は事実確認・記録・専門家相談が基本

次回第 18 回・第 19 回は「よくある出題パターンと引っかけ対策」です。これまでの学習内容を横断的に振り返ります。