レインズ利用ガイドライン

１　「レインズ利用ガイドライン」について

「レインズ利用ガイドライン」は、会員のレインズ利用のあり方について具体的にまとめたものです。
会員は、このガイドラインの目的・趣旨及び内容を理解し、機構の規程とともにこのガイドラインを守ってください。

解　説

①　当機構は、宅地建物取引業法第 50 条の２の５の規定に基づき、宅地及び建物の取引の適正の確保及び流通の円滑化を図ることを目的としています。

②　同法第 50 条の３で、指定流通機構の業務は「専任媒介契約その他の宅地建物取引業に係る契約の目的物である宅地又は建物の登録に関すること」、「登録に係る宅地又は建物についての情報の提供」、「宅地又は建物についての情報に関する統計の作成その他宅地及び建物の取引の適正の確保及び流通の円滑化を図るために必要な業務」の３つであることが定められています。

③　当機構の定款では宅地建物取引業法に定められた規定に基づき、当機構の「目的」（第３条）と「事業」（第４条）が定められ、「事業」については業務方法書により実施することになっています。

④　業務方法書第 39 条では、会員は倫理規程、レインズ利用規程、レインズ利用ガイドライン及びその他機構が定める規程及び事項を遵守しなければならないことが定められています。

⑤　「レインズ利用ガイドライン」は、上記の法令や定款・規程等の内容、目的及び趣旨に基づき、レインズの利用のあり方について解説や事例を挙げて具体的にまとめたものです。

２　レインズの利用にあたって

２－１．ユーザＩＤとパスワードの管理

（１）適切な管理

会員は、レインズの不正利用を防止するため、レインズにログインするためのユーザＩＤとパスワードを適切に管理しなければなりません。

（２）第三者への貸与の禁止

会員は、レインズにログインするためのユーザＩＤとパスワードを第三者に貸与し、利用させてはなりません。

（３）ユーザＩＤとパスワードの確認

業務方法書で会員へのユーザＩＤやパスワードの付与はサブセンターが行うこととなっています。
ユーザＩＤやパスワードがわからなくなった場合は、所属するサブセンターに問い合わせてください。

解　説

①　機構は原則として会員のみにユーザＩＤ及びパスワードを発行しており、会員のみがレインズを利用できます。顧客や自社の業務委託先等の第三者へ知らせたり、貸与したりする行為は禁止されています。

②　「ユーザＩＤ及びパスワード管理基準」にあるように、ユーザＩＤやパスワードを紙などに記載して事務所内に掲示したり、宅地建物取引業の免許番号や電話番号等から容易に推測できるパスワードを使用したりせず、適切に管理するように注意することが大切です。

③　パスワードは必要の都度変更してください。
レインズを利用していた従業員が退職した場合などは速やかに変更するなどの措置が必要です。

④　代行登録を行う場合はあらかじめ機構へ届け出を行って承認を得なければなりません。
代行登録で承認された場合を除き、第三者へのユーザＩＤ及びパスワードの貸与をする場合についても、あらかじめ機構へ届け出を行って承認を得なければなりませんが、その場合、貸与の理由によっては承認しない場合があります。

⑤　ユーザＩＤやパスワードがわからなくなった際、レインズコールセンターに連絡しても、レインズコールセンターから回答することはできません。

【事例１】退職した従業員のユーザＩＤとパスワードの継続使用

会員Ａを退職した従業員が会員Ｂに転職後、退職前にレインズログイン時に使用していた会員Ａのユーザ ＩＤとパスワードを使用してレインズにログインし、賃貸物件を登録した。
そのため、会員Ａに物件の照会があり、その物件を確認したところ、身に覚えのない登録が行われており、会員Ａの業務に混乱が生じた。

解　説

● レインズを利用していた従業員が退職した場合は、速やかにパスワードを変更してください。事例のケースでは、会員Ａはユーザ ＩＤ及びパスワード管理基準の違反になります。

● また、事例のケースでは、会員Ｂは従業員の管理に問題があることを指摘されることがありますので注意してください。

【事例２】業務委託先に対する機構未承認のユーザＩＤ・パスワード貸与

自社の情報システムとレインズの連携を改善するために、システム改善を委託したシステム会社に、事前に機構の承認を得ずにユーザＩＤとパスワードを貸与した。
そのシステム会社がレインズに対してアクセスを行った。

解　説

● 業務上必要があっても機構に承認を得ずに、第三者にユーザＩＤとパスワードを貸与して、レインズを利用させることはできません。
事前に承認を得ずに貸与した場合はレインズ利用規程第４条のユーザＩＤ及びパスワード管理基準の違反になりますので留意ください。

● レインズシステムの安定稼働の妨げとなる行為を未然に防ぐために、ユーザＩＤとパスワードの貸与について承認の依頼があった場合、実施業務等を確認します。

２－２．レインズの安定稼働の妨げとなる行為の禁止

会員はレインズの通常の利用を逸脱し、レインズの安定稼働の妨げとなる行為をしていけません。

解　説

① 「レインズの安定稼働の妨げとなる行為」とは、特殊なプログラム等を利用してレインズにアクセスし、回線障害又はシステム停止及びその恐れを生じさせる行為を言います。

② 業務方法書第 15 条では、レインズの安定的な稼働を妨げる恐れがある行為を行った会員に対しては是正勧告を行うこととなっています。
是正勧告に従わない場合、又は安定稼働に支障を生じるような緊急を要する場合は予告なくレインズの利用の制限、停止の措置を講ずることがあります。

３　登録・成約報告業務

３－１．物件情報の登録

（１）登録前の調査

登録する物件の調査を的確に行い、法律等のルールを守って物件情報や図面等を正確に登録してください。

（２）媒介契約物件情報の登録

媒介契約に基づく物件情報の登録は、媒介契約に定めた事項に合致し、レインズの各入力項目に対応する適切な内容を登録してください。
なお、媒介契約の締結後は、遅滞なく書面を交付してください。

（３）詳細情報の登録

依頼者の同意を得た上で物件の詳細情報（間取り図、外観写真、画像、案内図及び地図など）を積極的に登録してください。

（４）同一物件の重複登録の禁止

同一物件の重複登録をしないでください。

（５）不適切な登録の禁止

登録項目と関係のない内容や隠語を登録しないでください。

解　説

① 宅地建物取引業法第 34 条の２第１項で、媒介契約を締結した際は、遅滞なく書面を作成して記名押印し、売主等に交付することとなっています。

② 媒介契約の締結の日からレインズに登録すべき日までの期間は、専属専任媒介契約は５日間、専任媒介契約は７日間です。

「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」（平成 13 年国総動発第３号。以下「考え方」という。）で、「媒介契約の締結の日」とは、媒介の契約締結の意思の合致のあった日であって、同日以後に遅滞なく交付することとされている媒介契約に係る書面の交付の日でないことに留意することが必要です。

契約を締結した当日そのものについては、民法上の原則（初日不算入）により、登録期間には含まれません。

③ 登録しようとする宅地建物取引業者の休業日及び機構の休業日は登録までの期間に含まれません。

なお、宅地建物取引業者の休業日は法定休日、機構の休業日は 12 月 29 日から１月４日まで及び国土交通大臣に届け出たシステム休止日のことです。

④ レインズ利用規程第５条第２項に定めるとおり売却の一般媒介契約や売主・代理物件、賃貸物件等についても、依頼者の同意を得た上で積極的にレインズへ物件登録してください。

【事例１】口頭による媒介契約の登録

売り主から口頭で売却の依頼を受けたつもりでレインズに一般媒介契約に基づく物件として登録したが、売り主は依頼したつもりはなく、トラブルになった。

【事例２】他の不動産広告サイト等の登録情報等を流用した物件登録

媒介の依頼を受けていないのに、他の不動産広告サイトに掲載されている物件情報を流用し、無断でレインズに売却の一般媒介物件として登録した。

解　説

● 媒介の依頼を受けずに媒介契約物件として登録をすることはできません。

● レインズ利用規程第６条に定めるとおりレインズへの物件の登録は、媒介契約に基づく物件を登録する場合、契約の内容に基づいて登録してください。

なお、書面の交付を行わず媒介活動を行うことは、宅地建物取引業法第 34 条の２第１項違反になりますので注意して下さい。

【事例３】専任媒介契約に基づく物件の登録直後の削除

専任媒介契約を締結した元付業者が、売り買いを同時に行うことを目的に、レインズへ物件情報を登録して登録証明書を取得した後、すぐに当該物件情報を削除した。
売主から機構の事務局に対して「媒介契約の解除や成約もしていないのに、レインズに登録がされていないのはおかしいのではないか」と苦情があった。

解　説

● 専属専任媒介及び専任媒介契約では、レインズに登録をすることで広く契約の相手方を探すことを義務付けられています。登録した後に理由なくすぐに削除することはできません。

● レインズ利用規程第５条第５項に「会員は、自ら登録している物件について、正当な事由なく削除、変更、再登録を行ってはならない」と定められているため、違反になります。

【事例４】連絡先のみを記載した詳細情報の登録

登録された詳細情報には、間取り図、画像や案内図など物件の内容は一切掲載されておらず、「メール配信の御案内」のみの表示があった。詳細情報を登録した会員のホームページにメールアドレスを登録して初めて図面が配信される仕組みとなっていた。

解　説

● レインズ利用規程第６条第１項にあるように、登録する詳細情報には物件に関する適正な情報を記載してください。

【事例５】複数沿線・駅での同一物件登録

沿線・駅を変えて、同一物件を重複して登録した。

解　説

● 同一物件を複数の沿線・駅ごとに登録をすると、レインズ利用規程第５条第５項に定める重複登録違反になります。

● レインズには１物件につき、３つの沿線・駅を登録することが可能です。

【事例６】同一物件の登録・削除の繰り返し

同一物件を数日おきに登録や削除を繰り返した。

解　説

● 日報に頻繁に掲載されることなどを目的に、正当な事由がなく物件の登録・削除を何度も繰り返す行為は、レインズ利用規程第５条第５項の違反になります。

● 媒介契約に基づかない物件情報の登録や変更、削除はできません。依頼者からの依頼に基づき、書面による媒介契約に基づいて行う必要があります。

【事例７】入力項目とは別内容を入力する不適切な登録

「建物名」や「所在地３」などの入力項目に「ＢＫ」「ＡＤ」「ＦＲ」「○%」など別の内容を入れている登録に対して、規程に違反するのではないかと苦情が入った。

解　説

● レインズの各入力項目とは別の内容を登録することはレインズ利用規程第５条第６項の違反になります。
各入力項目に対応する適切な情報を登録してください。

● 依頼者からの特別な広告の依頼による広告料のほか、広告料等の名目で手数料を払うことを暗示するような内容を登録することは、宅地建物取引業法違反を誘引する問題となる恐れがありますので、やめてください。

● 機構は、不適切な内容の登録をエラーとして受け付けないことや予告なく訂正や削除をすることがあります。

その他

● 消費税のかかる価格・賃料については、消費税相当額を含んだ総額を登録してください。
消費税は入力画面の「価格」「賃料」欄の右横にある「うち価格消費税」「うち賃料消費税」欄に入力してください（売買の土地および賃貸の土地・戸建・マンションを除く）。

３－２．取引状況の登録

（１）取引状況の登録

会員は、専属専任媒介契約又は専任媒介契約の売却物件について、取引状況に沿った内容を登録してください。

（２）取引状況の変更

登録物件の取引状況の変更は、原則として売主に確認のうえで、変更原因が発生した翌日から２日以内（休業日を除く）に行ってください。

（３）取引状況についての売主への説明

専属専任媒介契約又は専任媒介契約の締結時に、取引状況の登録・変更および売主がレインズへの取引状況に関する登録内容を確認する方法について、十分な説明を行ってください。

この際、取引状況の変更は、原則として売主に確認のうえで、事象発生の翌日から２日以内（休業日を除く）に行うことも含め、説明することが重要です。

解　説

①　専属専任媒介契約又は専任媒介契約の売却物件の取引状況欄には、次のいずれかの取引状況を選択し、登録しなければなりません。

a「公開中」

b「書面による購入申込みあり」

c「売主都合で一時紹介停止中」

②　「公開中」と登録した場合、原則として紹介（物件詳細回答、現地案内の受諾）を行うものとします。ただし、売主が紹介の条件を付けてその条件が「取引状況の補足」欄に具体的に明示してある場合、条件に合わない問い合わせに対し、紹介を行わないことが認められます。

売主の紹介の条件に関する具体的な明示例は次のとおりです。

(a) 案内受入日時…「売主の都合で土、日の午前中のみ紹介可」

(b) 相手先の限定…「売主の希望で現金決済可能な方のみ紹介可」

(c) 相手先の情報…「売主の希望で事前に氏名、年齢、職業等の情報が事前提供できない方への紹介不可」

③　購入申込み書面を受領したときは、受領した翌日から２日以内（休業日を除く）に、原則として 売主に報告し意向を確認のうえで、取引状況の登録を「書面による購入申込みあり」とし、書面を受領した日付を●表「取引状況の補足」欄の例示の通り明示してください。この場合、物件の紹介を行わないことが認められます。

ここで言う書面は購入意思、署名、日付が記載されたものとし、電子メールやインターネット、ファクシミリによる申込みも含みます。

購入申込みが破棄された場合、その受領した翌日から２日以内（休業日を除く）に、原則として売主に報告したうえで 、「公開中」に変更し、破棄を受け付けた日付を●表「取引状況の補足」欄の例示の通り明示してください。

④　購入申込み書面を受領したときや、購入申込みが破棄されたときは、依頼者に連絡がつかなかった場合にも期限内に取引状況の登録を変更する必要があります 。

なお、売主の不在等で期限内に依頼者に連絡がつかなくなる場合に備え、事前（媒介契約締結時等）に取引状況の変更等の扱いについて、依頼者から了解を得るように努めてください。

（例）売主が旅行中に購入申込みの書面を受領した場合、売主への報告の前に取引状況を「書面による購入申込みあり」に変更することについて、了解を得る。

⑤　また、購入申込み受領後も、売主の意向により、 他の紹介受付や２番手以降からの購入申込みの受領を行うことは可能です。この場合、「取引状況の補足」欄の例示（●ページ）の通り、明示することとします。

⑥　売主の意向により、「売主都合で一時紹介停止中」としている場合、紹介を一時停止します。

この場合、元付業者が売主の意向を確認せずに、勝手に変更することはできません。又、売主の意向や了解を得て、「取引状況の補足」欄に具体的な内容や期間を明示することとします。

売主の都合が解消された場合、その翌日から２日以内（休業日を除く）に「公開中」に変更してください。

⑦　売主の意向により、取引状況の登録を変更する場合、変更について売主からの意向の申し出日を下表「取引状況の補足」欄への記載例のとおり、明示してください。

⑧　なお、売主からの意向の申し出や購入申込書面の受領等の変更の理由が発生した日の翌日から２日以内（休業日を除く）にレインズ上で取引状況の変更を完了する必要がありますので、所属する団体が運営する物件情報サイト等を経由してレインズを利用している会員は、登録情報の変更がレインズに反映されるまでのタイムラグ等を考慮して期限に間に合うように変更を行ってください。

専属専任・専任媒介契約の売却物件における取引状況別の取り扱い

取引状況	「公開中」	「書面による購入申込みあり」	「売主都合で一時紹介停止中」
紹介可否	原則として必ず紹介	紹介を行わないことが認められる	紹介を行わないことが認められる
取り扱い等	・売主が紹介の条件を付けてその条件が「取引状況の補足」欄に具体的に明示してある場合、条件に合わない紹介を行わないことが認められる	・購入申込みは書面（購入意思、署名、日付が記載されたものとし、電子メールやインターネット、ファクシミリによる申込みも含む）による ・売主の意向により他の紹介受付や２番手以降からの購入申込みの受領は可能 ・購入申込みが破棄された場合、「公開中」に変更	・元付業者が勝手に同表示に変更することはできない ・売主の意向や了解を得て、「取引状況の補足」欄に具体的な内容や期間を明示 ・売主の都合が解消された場合は速やかに「公開中」に変更
変更原因発生日の記載		申込書面受領日又は破棄した日を「取引状況の補足」欄に明示	売主の意向や了解を得た日を「取引状況の補足」欄に明示
「取引状況の補足」欄への記載例	(a)案内受入日時…「売主都合で土、日の午前中のみ紹介可」 (b)相手先の限定…「売主の希望で現金決済可能な方のみ紹介可」 (c)相手先の情報…「売主の希望で事前に氏名、年齢、職業等の情報が事前提供できない方への紹介不可」	「購入申込み書面受領日：平成〇年〇月〇日」 購入申込みが破棄されて「公開中」に戻した場合… 「購入申込み破棄受付日：平成〇年〇月〇日」 受付を継続する場合… 「売主意向により受付継続中」	「売主入院により平成〇年〇月〇日まで紹介停止、売主申し出日：平成〇年〇月〇日」

３－３．レインズの情報の無断転用の禁止

レインズに登録されている詳細情報（間取り図、外観写真、画像、案内図及び地図など）を、登録した会員に無断で転用することは禁止します。

【事　例】登録されていた物件写真の無断転用

会員Ａは賃貸マンションの外観写真をつけてレインズに登録した。
同一マンションの別の部屋について仲介の依頼を受けた会員Ｂが、会員Ａが登録していた外観写真を無断で転用し、レインズに登録した。

解　説

- 登録した会員が詳細情報の編集などに費やした時間や費用を考慮してください。レインズに登録された詳細情報（間取り図、外観写真、画像、案内図、地図など）は無断で転用することはできません。
- なお、レインズ以外の情報媒体に掲載されている写真や間取り図・案内図、画像、地図等をレインズに登録する場合、転用に問題がないか確認したうえで行ってください。
- 登録物件と無関係な画像（イメージ風景画像、周辺環境や最寄駅など）、誤解を招く恐れのある画像（登録物件は２階であるのに最上階から撮影した風景写真）やプライバシーを侵害する恐れのある画像（ナンバープレートなど個人が特定できる画像など）などを詳細情報として登録することはできません。

３－４．依頼者への報告等

（１）登録証明書の交付

会員は、レインズへ物件を登録した際、機構が発行した登録証明書を遅滞なく依頼者に交付しなければなりません。

（２）登録内容の閲覧方法の説明

専属専任媒介契約又は専任媒介契約による売却物件の場合、○○○（説明書の名称）を提供する等の方法により、売主が登録情報の内容を閲覧する方法を、売主に説明してください。

（３）業務処理状況の報告

会員は、宅地建物取引業法等に定められている業務処理状況の報告を行ってください。

解　説

①　レインズ利用規程第９条に定めるとおり、売主が依頼した物件の機構への登録を確認

できるよう、機構が発行した登録証明書を交付してください。

なお、賃貸物件は会員の任意で発行することができますが、発行した場合は遅滞なく貸主に登録証明書を交付してください。

② 登録証明書は一回限り発行されます。

交付は写しでも可能です。

③ 専属専任媒介契約又は専任媒介契約による売却物件の場合、売主は元付業者が交付した登録証明書に記載されているＵＲＬの画面から、ＩＤとパスワードを入力してログインし、登録情報の内容を閲覧することができます。

元付業者は売主に対して、○○○（説明書の名称）を提供する等の方法により、登録情報の内容を閲覧できること、閲覧できるのは売主のみであることとあわせて、閲覧方法とその登録情報の内容を事前に説明してください。

④ 専属専任媒介契約や専任媒介契約を締結した元付業者は、売主に対して、業務の処理状況を、専属専任は１週間に１回以上、専任は２週間に１回以上の頻度で報告しなければならないことが、宅地建物取引業法第 34 条の２第８項で規定されています。

３－５．登録した物件情報の管理

（１）登録した物件情報の変更・削除

会員は、媒介契約の内容の変更や解除があったときは、速やかに物件情報の変更・削除を行わなければなりません。

（２）依頼者からの申し出に基づかない媒介契約の更新の禁止

媒介契約の更新は依頼者からの申し出に基づき、書面によって行ってください。

解 説

① レインズ利用規程第５条第３項、第４項及び第５項に定めるとおり、依頼者（売主や貸主）からの依頼に基づく媒介契約の内容の変更や解除がない限り、物件情報の変更や削除などはできません。

② 「考え方」（●ページ参照）に示されているように、媒介契約の更新の申し出は、有効期間満了の都度行ってください。あらかじめ更新することを決めておくこと（自動更新）はできません。

【事 例】媒介契約期間が満了した物件の登録

媒介契約期間が満了したにも関わらず物件情報を削除せず、レインズに掲載を継続した。

解　説

● 登録期間満了して媒介契約が更新されなかった場合、レインズへの登録を継続することはできません。

● 媒介契約期間が満了した場合、速やかに物件情報を削除してください。

３－６．成約の報告

（１）レインズへの成約報告

会員は、レインズに登録している物件の不動産取引の契約締結後、速やかにレインズへ成約の報告をしなければなりません。

（２）虚偽の成約報告の禁止

会員は実際の成約価格と異なる価格を報告してはいけません。

解　説

① 宅地建物取引業法第 34 条の２第７項では、専属専任媒介契約及び専任媒介契約による登録に係る宅地又は建物の売買又は交換の契約が成立したときは遅滞なく指定流通機構に通知することが定められています。

② 宅地建物取引業法施行規則第 15 条の 11 で、通知する内容は登録番号、宅地又は建物の取引価格、売買又は交換の契約の成立した年月日と定められています。

③「考え方」（●ページ参照）で、公表されている市況情報は成約報告された情報に基づき作成され、不動産流通の円滑化に重要な役割を果たしています。又、「考え方」では一般媒介契約等に基づき登録した物件について契約が成立したときにも成約情報の報告に努めることになっています。

④ 機構では「会員は、登録物件の成約があった場合は、速やかにレインズに登録しなければならない」旨レインズ利用規程第 10 条で定めています。

⑤ なお、成約報告の内容の誤りや契約そのものの解除が発生した場合は、所属するサブセンターに申し出て、変更や削除を行ってください。

その他

● 一般媒介契約の委託を受けた複数の会員から登録されている物件の取引が成立した場合、取引を仲介した会員のみが速やかに成約報告をし、他の会員は遅滞なく当該物件情報を削除してください。

４　情報の利用

４－１．情報の利用目的

会員は、物件情報や成約情報を、不動産取引を成立させるために利用することとします。
その利用は不動産取引を促進するために物件情報や成約情報を集計・加工・分析し、物件や個人が特定されない範囲で外部に提供することも含みます。ただし、外部に提供する場合、利潤を得ることはできません。

解　説

① 物件情報・成約情報は、レインズの検索結果(ダウンロードを含む)や日報などによってレインズから取得した情報のことを言います。

② 「考え方」（●ページ参照）では、媒介価格の評価を行うには豊富な取引事例の収集を行い同種、類似の取引事例を使用することが必要であるとしていますが、この取引事例には機構の成約情報も含まれます。又、営利を目的として同情報の伝達の事業を営むこと及びこれを行う者に取引事例を漏らすことは許されないことになっています。

【事例１】情報を利用した資料の提供

機構から取得した中古マンションの物件情報・成約情報を新築分譲時のデータなど他の情報と組み合わせて加工し、その分析資料を有償で外部に提供し、利益を得た。

解　説

● 機構から取得した情報をもとに加工された情報であっても情報提供で利益を得ることはできません。
レインズ利用規程第 14 条第３項の違反になります。

● 外部とは宅地建物取引業者に限らず、すべての企業・個人が含まれます。

【事例２】情報の外部への提供

会員が機構から物件情報・成約情報を取得し、会員ではない不動産関連調査会社に無償で提供した。調査会社は提供された情報を加工して外部に公表した。

解　説

● 会員は有償・無償に関わらず、不動産取引を成立させるという利用目的から外れて、営利を目的として不動産情報関連の事業を行う者に情報を提供することはできません。

４－２．物件情報の広告・宣伝等

（１）レインズ登録物件の広告・宣伝等

レインズに登録された物件情報を広告・宣伝等に利用する場合は、物件情報の広告転載区分が「可」である場合を除き、元付（登録）業者の書面による承諾を得る必要があります。

（２）購入等依頼者に対する物件情報の提示

４－２－（１）にある広告・宣伝等以外において、物件情報を外部に開示できるのは購入又は賃借の依頼者に対して提示する場合のみとします。その場合、次の条件をすべて充たす必要があります。

①　依頼者の購入等の意向の確認及び条件の把握がなされていること

②　会員が依頼者の意向および条件に沿って選択したうえで提示すること

解　説

①　レインズ利用規程第 14 条及び同細則第６条にあるように、登録された物件情報の「広告掲載、宣伝告知等」は、売主・貸主の了解を前提に、元付（登録）業者の書面による承諾を得た場合（物件情報の広告転載区分が「可」である場合を含む。）に限り、認められています。

②　書面によって承諾を得るのは、事後のトラブルを防止するために行うものです。ファクシミリや電子メールなどお互いが確認できる方法により行い、その記録を残しておいてください。

③　ここで言う「広告掲載、宣伝告知等」とは新聞やチラシ、インターネットなど不特定多数に対して行う場合に限らず、「会員制」と名乗ってＩＤやパスワードを発行して特定者のみにログインさせるサイトで行う場合等も含みます。

具体的には次に列挙したものが該当します。

(a) 新聞、チラシ印刷物、物件情報誌、マス媒体、インターネット等を利用した不特定多数に対する広告・宣伝

(b) 会員の発行する会報誌、ダイレクトメール、電子メール、インターネットの会員制サイト等を利用した特定者に対する広告・宣伝

(c) 事務所以外の場所への掲示

(d) 催事等の開催場所への掲示

(e) 物件の売り出し場所への掲示

④　媒体を限定して広告の承諾を得た物件の場合、承諾を得ていない媒体での広告はできません。

⑤　売主物件、代理物件及び賃貸物件である場合においても、広告・宣伝等ができる条件は同様です。

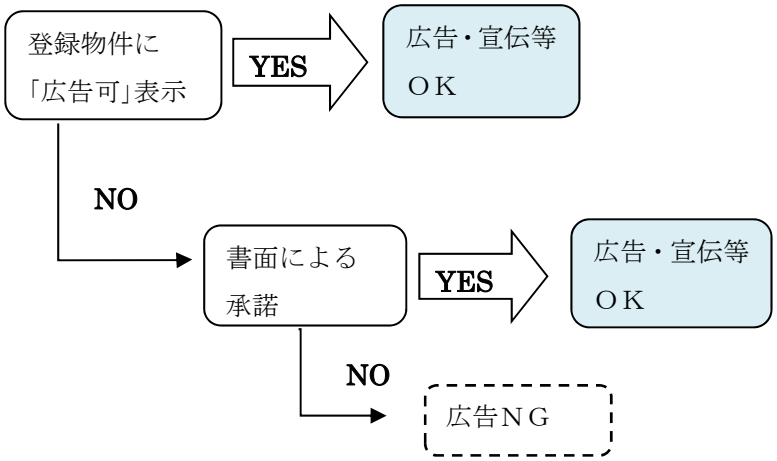
⑥　売却物件収集のために、ダイレクトメール送付等のセールス活動を行う際は、対象とする物件がすでに他の会員と媒介契約を締結し、レインズに登録されているかどうかを確認するよう努めてください。

⑦　会員は、機構から提供を受けた情報を用いて、元付業者の承諾を得ることなく、売却等依頼者への連絡、交渉をすることはできません。又、現地調査等を行う場合も、売主の事情を元付業者に確認するなど慎重に行ってください。

⑧　機構に登録される物件情報は会員間で共有することで取引を促進するために登録がな

されていますが、売却の依頼者や元付(登録)業者の中には客付業者が広告を掲載することを望んでいない場合があります。特に、インターネット上で物件情報を掲載する行為については、(４)－２－(２)の①及び②を充たしていないと思われる事例も散見され、売主や元付(登録)業者がこのような方法による物件情報の掲載を想定していないことがあるので、会員間トラブル防止の観点からも注意が必要です。

物件情報の広告・宣伝等の方法



【事例１】未承諾による検索結果の自社ホームページの掲載

元付業者である会員Ａは売主から「売却することは知られたくない」と言われ、備考欄や図面に「広告掲載厳禁」と記載して登録した。
会員Ｂは検索結果を利用し、会員Ａが登録した物件の情報を、あたかも自社で取り扱っているかのようにホームページに掲載した。
会員Ａは売り主から「データを他に提供したのか」と苦情があり、大きな問題となった。

解　説

- 自社ホームページへの掲載は広告にあたりますので、元付（登録）業者から書面によって承諾を得る必要があります。
- 物件情報の広告転載区分が「広告可」以外の場合、元付（登録）業者から書面によって承諾を得ていない場合は、レインズ利用規程第 14 条第２項第１号の違反になります。
- 広告・宣伝等の承諾を得て登録されていた物件情報の内容をそのまま広告掲載する場合、その広告が、広告の規制・規約（不動産の表示に関する公正競争規約等）に違反する内容であれば、広告を掲載した会員が広告の規制・規約違反の対象となりますので、注意してください。

【事例２】「会員登録制度」による特定者に対する情報提供

売主から「売却を依頼していない不動産会社が、インターネットを利用してＩＤやパスワードを発行した閲覧者に『未公開情報』と称して自宅の物件情報を提供している」という苦情があった。
調査したところ、友の会形式の「会員登録制度」をつくり、レインズの情報をそのまま特定者に公開していた。

解　説

- インターネットを利用した「会員登録制度」による情報提供は広告にあたります。
- 「不特定多数でなく特定した者に情報を知らせることは広告・宣伝等ではない」との誤解がありますが、特定者（売却・購入・賃貸・賃借の依頼者を除く）に対する場合も広告・宣伝等にあたり、元付（登録）業者の書面による承諾が必要です。
- このような情報提供は「不動産の表示に関する公正競争規約」等の広告の規制・規約が適用されます。

【事例３】売却物件収集のためのダイレクトメール送付

会員Ａが登記簿謄本等のレインズとは別の情報を利用し、売却物件の収集のため、あるマンションの全住戸にダイレクトメールを送付した。
その送付先に、すでにレインズにその物件情報が登録されている売却の仲介を依頼した売主も含まれており、そのことを聞いた売却の依頼を受けていた会員Ｂから「レインズの情報をもとにした抜き行為ではないか」と苦情が入った。

解　説

- 登録された物件情報をもとに行っていないとしても、上記の行為が「抜き行為」と誤解されれば、トラブルに発展します。
- 会員は物件収集のためのダイレクトメール送付等の特定者への告知において、レインズに登録されている物件情報を確認し、すでにレインズに登録されている物件の売主・貸主への告知を行わないよう注意してください。

４－３．成約情報の取り扱い

（１）成約情報の利用

レインズから取得した成約情報は、購入や売却等を検討する顧客に対して取引価格を設定する場合の「意見の根拠」としてのみ明示することができます。

（２）成約情報の広告・宣伝等での利用の禁止

会員は上記（１）以外で、成約情報を広告・宣伝等で利用してはいけません。

解　説

①　機構の成約情報は、売却や購入等の検討をしている顧客に対して価格査定を行う場合に利用することができます。

②　ただし、個人情報保護の観点から、地番表示やマンションの部屋番号を加工するなどして成約物件の特定が困難となるような工夫を施す必要があります。又、売却や購入者等の希望者にその成約情報をみだりに口外しないよう要請してください。

③　会員は、新聞やチラシ、インターネット、特定者へのダイレクトメールなどに成約情報を掲載することはできません。

④　なお、宅地建物取引業法第 45 条及び第 75 条の２の規定により、宅地建物取引業者及びその使用人その他の従業員は、正当な理由がある場合でなければ、業務上取り扱ったこと又は業務を補助したことについて知り得た秘密を他に漏らしてはならないと定められています。

「考え方」（●ページ参照）では、法律上秘密事項を告げる義務がある場合（裁判の証人として証言を求められたとき、税務署等の職員から質問検査権の規定に基づき質問を受けたとき等）などが宅地建物取引業法第 45 条及び第 75 条の２に規定する「正当な理由」にあたると考えられ、「正当な理由」に当たるかどうかは個別の事例で判断する必要があるとしています。

【事　例】成約情報を一部加工して掲載したダイレクトメールの送付

レインズに登録されているマンションの成約情報を価格や面積の一部を端数処理などにより扱いやすい数字にした売却募集のチラシを作成し、周辺一帯に配布した。その際、チラシには「資料の出典は西日本不動産流通機構」と記載した。

その後、最近、そのマンションを購入した居住者から「購入した価格がマンション内で知られてしまう」と苦情が入って問題となった。

解　説

● 特定しにくい工夫を施しても、引っ越しの日時やマンションの新築分譲時などの資料などの情報と組み合わせると、近隣住民はこの成約事例がどの物件かは容易に特定できてしまいます。

● 項目の一部抽出・加工等をしたとしても事例を広告に掲載した場合、レインズ利用規程第１４条第３項の違反に該当します。

５　物件の紹介と交渉開始

５－１．元付（登録）業者の業務

（１）客付業者からの物件照会等の拒否の禁止

元付（登録）業者は、レインズに登録した物件に関し、客付業者から物件詳細の照会、現地案内の申込みの連絡を受けた場合、拒否することはできません。ただし、正当な事由がある場合を除きます。

（２）交渉の優先順位

元付（登録）業者は、客付業者から物件購入等の申込みの連絡を受けたときは速やかに売却等の依頼者に報告して売却等の意思の確認をし、申込みを受けた順に交渉を開始しなければなりません。ただし、正当な事由がある場合を除きます。

解　説

① 「正当な事由」は、レインズ利用規程細則第７条で次のとおり定められています。
(a) 既に書面による購入等の申込みを受けていること
(b) 売却等希望価格と購入等希望価格との著しい乖離
(c) 売却等希望条件と購入等希望条件との乖離
(d) 依頼者の意思

② ①の（ａ）で言う「書面による購入等の申込み」は、購入等の意思、署名及び日付が記載された書面（電子メールやインターネット、ファクシミリによる申込みも含む。）を受領している場合を指します。専属専任媒介契約又は専任媒介契約による売却物件を登録する際は、●ページのように取引状況の表示を「書面による購入申込みあり」としてください。

③ ①の（ｂ）及び（ｃ）については、あらかじめ紹介や購入等の申込み受領ができない価格や条件の登録、あるいは依頼者からの意向の申し出や了解が必要です。

④ ①の（ｄ）で言う「依頼者の意思」とは、依頼者からの意向の申し出や了解によるもので、かつ依頼者からその旨を示す何らかの文書を受けている場合（ただし、元付業者に一任する等のような包括的な意向や了解を示す文書は、この場合には該当しません）を指します。

⑤ ①の（ｄ）で、依頼者の意思による売却等の条件がある場合は正当な事由に当たります。専属専任媒介契約又は専任媒介契約による売却物件の場合、「取引状況の補足」欄に条件を●ページのように具体的に明示することとします。

⑥ ①の（ｄ）で依頼者の都合により売却等を一時停止する場合は正当な事由に当たります。ただし、依頼者の意思に沿わない一時停止はできません。専属専任媒介契約又は専任媒介契約による売却物件の場合は、取引状況の表示を「売主都合で一時紹介停止中」とし、売主の意向や了解を得て、「取引状況の補足」欄に具体的な内容や期間を明示することになります。

⑦ プライバシー・個人情報保護などの理由で、⑤の条件や⑥の売主都合を「取引状況の補足」欄に明示しにくい場合、「取引状況の補足」欄には明示せず、客付業者から紹介希望があった際に口頭で説明することになります。

⑧ 当機構から求めがあった場合、①の（ａ）の購入等申込みの書面、あるいは①の（ｂ）

～（ｄ）の依頼者の意向や了解を証する書面（ただし、元付業者に一任する等のような包括的な意向や了解を示す文書は、この場合には該当しません）を提示することとします。

なお、機構が提示を受けた依頼者からの書面は、外部には開示しません。

⑨　元付（登録）業者は、正当な事由により、客付業者に物件詳細の回答、現地案内の受諾、交渉の開始ができない場合、その事由・購入申込みの順位・売買契約の予定等の登録物件の交渉状況について、客付業者に説明してください。

【事例１】客付業者からの現地案内申込みの拒否

客付業者である会員Ａが、レインズに登録している専任媒介契約の売却物件（取引状況は「公開中」）の現地案内を元付業者である会員Ｂに申し込んだところ、「商談中なので受け付けられない」と拒否された。

機構より会員Ｂに対して、購入の申込みや売主からの紹介の一時停止の申し出などがあったかどうか事実確認をしたが、現地案内を受諾できない正当な事由はなかった。

解　説

- 正当な事由がなく、客付業者からの物件詳細照会や現地案内の申込みを拒否することはできません。
- 他の会員と商談中であっても、書面による購入等の申込みがなければ、現地案内ができない正当な事由とは言えません。
- 元付業者から紹介しない正当な事由を示す客観的な資料が提示されず、弁明が不十分と判断された場合は、処分の対象になります。

【事例２】取引状況の変更

専任媒介契約を締結して売却を依頼している売主が、登録証明書に記載されているＵＲＬの画面から、ＩＤとパスワードを入力してログインし、登録情報の内容を閲覧したところ、取引状況欄が「書面による購入申込みあり」となっていた。売主は元付業者Ａから、購入申込みを受けた話は一切聞いておらず、機構に対して相談の連絡が入った。事実確認したところ、客付業者Ｂから購入の申込みがあったが書面でなく口頭であり、売主に対しても報告をしていなかった。

解　説

- 取引状況欄を「書面による購入申込みあり」に変更する場合、購入意思、署名、日付が記載された書面により購入申込みを受領した後、そのことを売主に速やかに報告してください。
- 「取引状況の補足」欄には書面による購入申込みを受けた日を記載してください。
- 取引状況欄の不正な変更により物件を紹介しないことや依頼者への業務報告の不履行は処分の対象になります。

その他

● 元付業者が、客付業者からの物件購入の申込み等によって得た情報で、客付業者の承諾なく、購入等依頼者に連絡や交渉を行った場合、是正勧告や処分の対象になります。

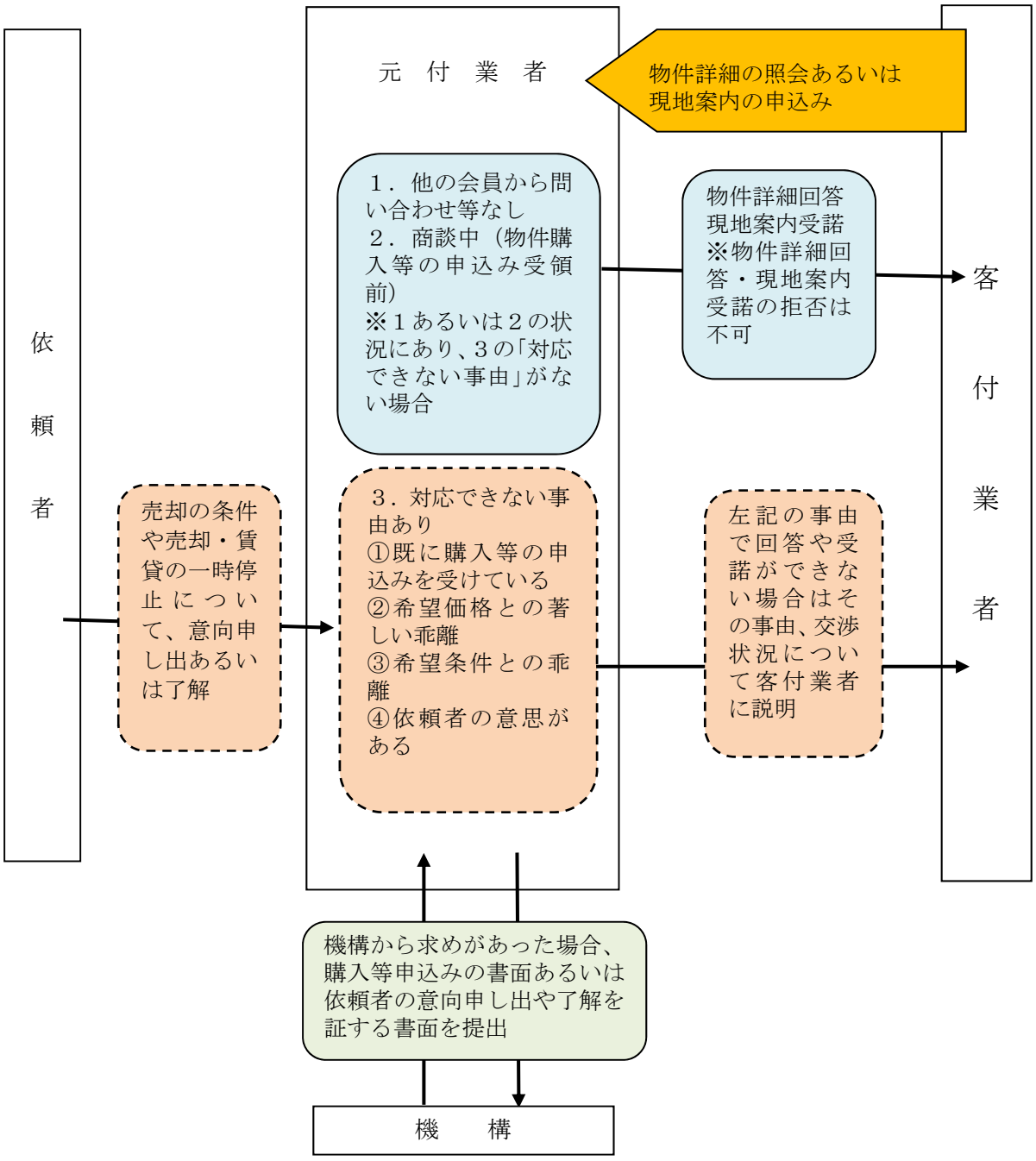
５－２．客付業者の業務

客付業者は、物件紹介の依頼や購入等申込みの際に、購入等を希望する顧客や購入等の条件に関する情報を可能な限り、元付業者に提供することとします。

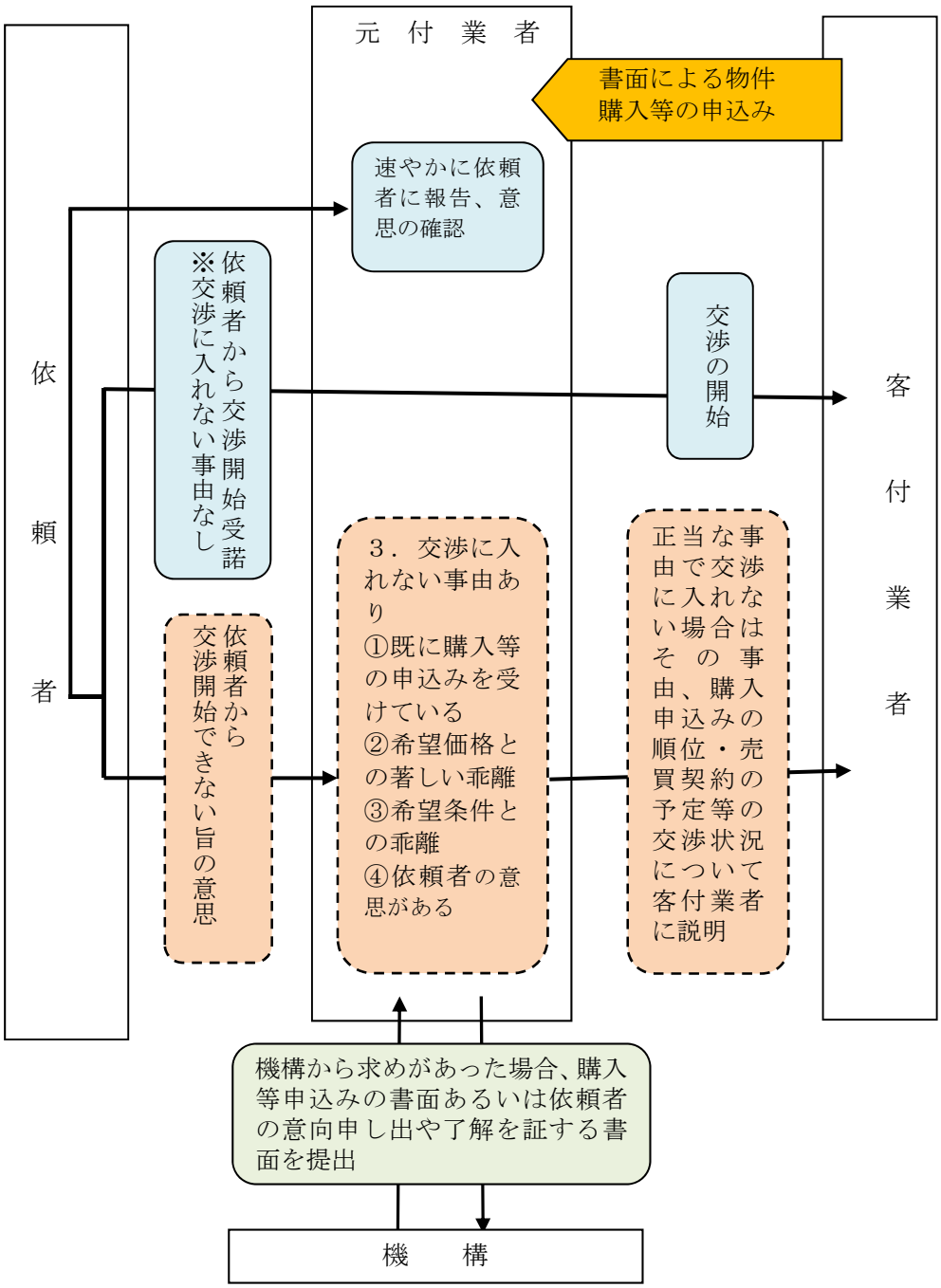
解　説

● 客付業者は、物件詳細の回答や案内を受諾する依頼者（売主・貸主）に対して、元付業者を通し、資金繰りや取引の条件に関する購入希望者に関する情報等を、可能な限り、提供することとします。

物件の紹介


依頼者
元付業者
物件詳細の照会あるいは
現地案内の申込み
１．他の会員から問い合わせ等なし
２．商談中（物件購入等の申込み受領前）
※１あるいは２の状況にあり、３の「対応できない事由」がない場合
物件詳細回答
現地案内受諾
※物件詳細回答・現地案内受諾の拒否は不可
客付業者
売却の条件や売却・賃貸の一時停止について、意向申し出あるいは了解
３．対応できない事由あり
①既に購入等の申込みを受けている
②希望価格との著しい乖離
③希望条件との乖離
④依頼者の意思がある
左記の事由で回答や受諾ができない場合はその事由、交渉状況について客付業者に説明
機構から求めがあった場合、購入等申込みの書面あるいは依頼者の意向申し出や了解を証する書面を提出
機　構

交渉の開始



※ここで言う「交渉」とは購入等の申込みを受けてから売買契約が成立するまでの段階を指します。

６　その他

1　本ガイドラインで掲げた事例は、現状での具体的な事例を踏まえたものであるが、今後の利用状況に応じて、これを見直し、新たな事例の追加等を行うものとする。又、関連法令、当機構の諸規程等の変更などにより改訂する場合があります。

2　平成２３年４月１日（平成２５年４月１日一部変更）施行の「レインズ情報取り扱いガイドラインは」は廃止する。

3　このガイドラインは、平成２６年５月１日から施行する。

4　このガイドラインの変更は、平成２８年１月１日から施行する。