

## レインズ情報の適正かつ適切な利用促進を図るための 諸規程及びガイドラインなどの改正について

レインズは、会員間における不動産情報化の推進を通じ、業者の事業活動に欠かせない物件情報交換システムとして運営されている一方、近年、情報利用の多様化に伴い会員間や消費者間でのトラブルが増えつつありますが、機構が設立された平成9年4月に制定した諸規程では、現況の業務実態に十分な対応がし得ないため、業務方法書をはじめとした諸規程及びレインズ情報の適正な利用についての事例や解説をした「レインズ情報取り扱いガイドライン」を抜本的に見直し、機構を通じて行う不動産取引に関するトラブルを防止するとともに、適切かつ円滑な事業実施が図られるよう諸規程及びレインズ利用ガイドラインを平成26年5月1日改正施行いたしました。

会員の皆様におかれましては、諸規程及びレインズ利用ガイドラインの目的、内容をご理解いただき遵守いただきますようお願いいたします。

なお、諸規程及びレインズ利用ガイドラインは『会員専用メニュー』の諸規程一覧【レインズ利用に関する規程集】をご覧ください。

## I 主な改正内容

改正した諸規程や新設した基準の主な内容は次のとおりです。

### 1 業務方法書及び同細則

- (1) 本則と細則を組替
- (2) サブセンター業務と会員の定義、会員管理の明確化
- (3) レインズ利用の適正化
  - ① 不適切な登録情報は機構で訂正・削除できる規定
  - ② システムの安定稼働の妨げとなる行為への対処を規定
- (4) 公的な団体等への情報提供に関する規定

### 2 レインズ利用規程及び同細則

- (1) 現行の「物件登録・情報検索規程及び同細則」と「会員間取引規程及び同細則」を統合し、「レインズ利用規程及び同細則」に改編
- (2) 会員のユーザIDとパスワードの管理義務
- (3) 入力項目への不適切情報入力の禁止
- (4) 成約報告の登録の義務の明示
- (5) 媒介行為等以外の目的で機構から受けた情報を利用した利潤行為の禁止
- (6) 元付業者による登録物件の正当な理由のない紹介拒否行為の禁止

### 3 処分規程及び同細則

- (1) 細則を廃止して本則に統合
- (2) 是正勧告の新設
- (3) 処分公表対象の拡大
- (4) 処分基準（別表）の見直し・明確化

### 4 紛争処理規程及び同細則

細則を廃止して本則に統合

### 5 倫理規程

反社会的勢力の排除に関する事項を追加

### 6 ユーザID及びパスワード管理基準

会員のID及びパスワードの管理義務等に関する基準を新設

### 7 レインズ情報提供基準

公的な団体及び公的な目的のために利用する団体への情報の提供に関する基準を新設

### 8 代行登録の受入基準

会員による登録及びサブセンターからの代行登録以外で第三者に委託して代行登録する場合の基準を新設

## II 会員の利用に関する規程等の内容

改正した規程等のうち、会員の利用に関連して重要な事項や新たに定められた事項は次のとおりです。

## 1 会員の責務

### (1) 関係法令及び諸規程の遵守

会員は関係法令や機構が定める諸規程を遵守し、レイنزを適正に利用しなければなりません。

(業務方法書 第38条「会員の遵守事項」)

会員は、方法書のほか、機構が別に定める次の各号の諸規程等を遵守しなければならない。

- (1) 倫理規程
- (2) レインズ利用規程
- (3) レインズ利用ガイドライン
- (4) その他機構が定める規程及び事項

(倫理規程 第2条「業法等の遵守」)

会員は、宅地建物取引業法その他の関連法令及び公益社団法人西日本不動産流通機構（以下「機構」という。）の諸規程等を遵守しなければならない。

### (2) 調査・指導への対応義務

会員は、機構やサブセンターから問い合わせ等があった場合は誠実に対応してください。

(業務方法書 第39条「調査又は指導に対する責務」)

会員は、機構又はサブセンターからレイنزの利用や登録した物件情報に関して調査又は指導等があった場合は、誠意をもって適切かつ迅速に回答又は是正等の措置を行うとする。

### (3) 反社会的勢力の排除

(倫理規程 第9条「反社会的勢力の排除」)

会員は、暴力団、暴力団関係企業、総会屋若しくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下、総称して「反社会的勢力」という。）のいずれでもなく、また、反社会的勢力が経営を実質的に支配している法人等ではないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約するとともに、反社会的勢力との関係遮断の徹底に努めなければならない。

反社会的勢力の排除に関する事項が新たに追加されました。

## 2 レインズの利用

### (1) ID・パスワードの管理

ID・パスワードは、「ユーザID及びパスワード管理基準」に基づき、適切に管理してください。

(レイنز利用規程 第4条《ユーザID及びパスワードの管理》)

会員は、発行されたユーザID及びパスワードを別に定める方法により適切に管理するとともに、第三者に利用させてはならない。

(ユーザID及びパスワード管理基準 第2条《ユーザID及びパスワードの管理》)

会員は、ユーザID及びパスワードの管理にあたり、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 会員は、ユーザID及びパスワードの管理及び使用についての責任を持つものとし、第三者によりユーザID及びパスワードの不正使用等があった場合、会員が一切の責任を負うものとする。
- (2) 会員は、ユーザID及びパスワードを紙媒体等に記述した場合は適切に管理しなければならない。
- (3) 会員は、ユーザID及びパスワードを第三者に知られた場合又はその可能性がある場合、速やかにパスワードを変更しなくてはならない。
- (4) 会員は、パスワードを必要の都度、変更しなくてはならない。
- (5) 会員は、ユーザID及びパスワードを知る従業員が退職した場合又はレイنزを利用しなくなった場合は、速やかにパスワードの変更をしなくてはならない。
- (6) 会員は、パスワードに名前、生年月日等から他人に簡単に想像される文字列を使用してはならない。

(ユーザID及びパスワード管理基準 第3条《ユーザID及びパスワードの第三者への貸与の制限》)

会員は、ユーザID及びパスワードを第三者に貸与してはならない。ただし、あらかじめ、機構の書面による承諾を得たときは、この限りでない。

## (2) 安定的な稼働を妨げるおそれのある利用

レイنزの安定的な稼働を妨げるおそれのある行為（機械的手法によるレイنز利用でネットワーク・サーバ機器等への負荷増大や処理遅延など会員がレイنزの通常の利用を逸脱した行為）を行った場合は、機構からは是正勧告が行われます。予告なくレイنزの利用の制限や停止がされることもあります。

(業務方法書 第14条《安定的な稼働を妨げる恐れがある行為に対する 是正勧告等》)

機構は、レイنزの安定的稼働を妨げるおそれがある行為を行う会員に対して、是正勧告を行うものとする。

- 2 機構は、レイنزの安定的な稼働を妨げるおそれがある行為を行う会員、又は前項の是正勧告に従わない会員に対し、予告なくレイنزの利用の制限又は停止の措置を講ずることができるものとする。

### (3) 物件情報の登録

登録の内容は適正・適法でなければなりません。又、媒介契約物件は書面により契約を締結し、登録内容は媒介契約書に記載された事項と合致していることが必要です。

(レイズ利用規程 第6条《物件登録の要件》)

会員は、レイズに物件の登録をする場合は、次の各号の要件を満たさなければならない。

- (1) 登録しようとする物件の調査を行い、登録事項及び登録する詳細情報の内容が適正かつ適法であること。
- (2) 媒介契約は書面により締結し、媒介契約記載事項と登録事項が合致していること。

### (4) 不適切な登録の禁止

同一物件の重複登録、正当な事由なく登録・削除を繰り返し行う行為は禁止されています。又、不適切な内容が登録されている場合、予告なく訂正、削除することがあります。

(レイズ利用規程 第5条《物件の登録》)

- 4 会員は、自ら登録している物件について、重複して登録を行ってはならない。又、正当な事由なく削除、変更、再登録を行ってはならない。
- 5 会員はレイズの各入力項目に対応する適切な情報を登録するものとし、隠語又は特定の会員のみが認識できる記号等を登録してはならない。

(業務方法書 第13条《不適切な登録情報の訂正又は削除》)

機構は、機構が定める規程等に反する内容の情報がレイズに登録されていると認めるときは、当該情報の登録をした会員に対して予告することなく、当該情報の訂正をし、又は当該情報若しくは当該情報を含む物件全体の情報を削除することができる。

### (5) 登録物件の変更、削除、成約報告

登録内容の変更や媒介契約の解除があった場合は、速やかに登録物件の変更や削除を行ってください。又、登録物件の売買等の契約が成立した場合には、遅滞なく成約報告を行ってください。

(レインズ利用規程 第5条<物件の登録>)

- 3 会員は、登録内容の変更、登録の撤回の必要が生じた場合は速やかにそれらの措置をとることとする。
- 4 会員は、自ら登録している物件について、重複して登録を行ってはならない。又、正当な事由なく削除、変更、再登録を行ってはならない。

(レインズ利用規程 第10条<成約の報告>)

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。

#### (6) 客付業者に対する対応

会員は、レインズに登録した物件に関して、物件の照会、現地案内の申込みの連絡を受けた場合には、正当な事由がある場合を除いて拒否することはできません。

なお、他の顧客と商談中であることだけでは、直ちに物件資料の提供や現地案内ができない正当な事由とは言えません。又、正当な事由がある場合を除いて、客付業者から物件購入等の申込みを受けた順に交渉を開始しなければなりません。

(レインズ利用規程 第18条<客付業者からの物件照会等>)

元付業者は登録物件に関し、客付業者から物件詳細の照会、現地案内申込みの連絡を受けた場合には、正当な事由がある場合を除いて拒否してはならない。

(レインズ利用規程 第19条<購入等の申込みの交渉順位>)

元付業者は、正当な事由がない限り、原則として客付業者から物件の購入等の申込みの連絡を受けた順に交渉を開始しなければならない。

(レインズ利用規程細則 第6条<正当な事由>)

規程第18条及び第19条で定める正当な事由とは、次のとおりとする。

- (1) 既に購入等の申込みを受けていること
- (2) 売却等希望価格と購入等希望価格との著しい乖離
- (3) 売却等希望条件と購入等希望条件との乖離
- (4) 依頼者の意思

### 3 処分

#### (1) 処分の種類と公表

会員の不適切な行為に対して処分を行った場合、これまでは利用停止処分と除名処分において氏名等の公表対象としていましたが、注意処分、戒告処分を含めすべての処分について公表対象となります。

(処分規程 第4条<<処分の種類>>)

処分は次の4種とする。

- (1) 注意
- (2) 戒告
- (3) 利用停止（1年以内）
- (4) 除名

(処分規程 第7条<<氏名の公表>>)

機構は、会員に対して第4条各号に定める処分をしたときは、次に掲げる事項について、機構のホームページ等により公表するものとする。

- (1) 当該処分をした日
- (2) 当該処分を受けた会員の商号又は名称、主たる事務所の所在地、代表者の氏名
- (3) 当該処分の内容及び処分理由

(2) 処分の事由及び基準

処分の事由と基準は別表のとおりです。処分の事由として、新たに「媒介契約未締結による登録」、「成約情報の不正利用」、正当な事由のない物件の不紹介」などを明示しています。

(別表) 処分基準

区分	事由	処分の種類					是正勧告	
		除名 (公表)	利用停止 (1年以内) (公表)			戒告 (公表)		注意 (公表)
			6カ月以上	3カ月以上6カ月未満	3カ月未満			
(1) 登録・報告関係	①登録・変更・削除義務の遅滞						○	
	②登録・変更・削除義務の不履行						○	
	③入力項目に対応しない不適切な登録 (隠語等の登録を含む)						○	
	④登録内容の記載不備						○	
	⑤虚偽情報の登録			○				
	⑥媒介未締結登録 (口頭、契約期限切れ)						○	
	⑦媒介未締結登録 (他の会員からの登録情報の流用)					○		
	⑧登録済証交付の不履行						○	
	⑨成約報告義務の遅滞						○	
	⑩成約報告義務の不履行					○		
(2) 情報等の取扱関係	①元付 (登録) 業者未承諾による広告掲載、宣伝告知等						○	
	②成約情報の不正利用					○		
	③ID・パスワードの不適切な管理						○	
	④ID・パスワードの不正利用、第三者への貸与					○		
(3) 業務関係	①元付 (登録) 業者未承諾による購入等依頼者の現地案内						○	
	②元付 (登録) 業者未承諾による売却等依頼者への連絡、交渉					○		
	③物件の不紹介						○	
	④依頼者への業務報告の不履行						○	
	⑤抜き行為		○					
	⑥抜き行為の累犯	○						
(4) 取引関係	①過失により他の会員に重大な損害を及ぼしたとき					○		
	②故意により他の会員に重大な損害を及ぼしたとき		○					
	③過失により消費者に重大な損害を与えたとき				○			
	④故意により消費者に重大な損害を与えたとき		○					
(5) その他関係機構	①機構の信用を害したとき					○		
	②機構に重大な損失を及ぼしたとき		○					
	③その他、機構の定めに違反したとき						○	
(6) 重複・累犯等関係	①機構の是正勧告に従わなかったとき						○	
	②機構の注意に従わなかったとき					○		
	③機構の戒告に従わなかったとき				○			
	④是正勧告、注意、戒告の重複又は累犯				○ (上位処分の適用)			
	⑤利用停止若しくは利用停止と他の処分の重複又は累犯		○ (利用停止は1カ月～3カ月延長)					

- 注 1 (2)の①は文書での承諾を得ていない場合。
- 2 (3)の①及び②はレイズから提供を受けた情報をもとにして行った場合に限る。
- 3 (3)の③は正当な事由なく詳細照会、案内申し込み、購入申し込みを拒否した場合。
- 4 (3)の⑤及び⑥は取引を成立させた場合。
- 5 (4)の①から④までは機構の利用に関する行為によって重大な損害を及ぼした（与えた）場合に限る。
- 6 (6)の④及び⑤の重複は同時に別の事由の行為を行った場合で、累犯は同様の事由の行為を繰り返し行った場合をいう。