

全米REALTORS®協会の倫理規定と実務基準

2019年1月1日発効

この規定とその序文の中で REALTORS® または REALTOR® という用語が使用される場合、その中には REALTOR-Associate®s または REALTOR-Associate® も含まれるものとみなされる。

法律で定める義務よりも倫理規定の方が厳しいことがあるが、倫理規定と法律が一致しない場合は、法律上の義務が優先される。

序文

すべての物は土地の上になりたっている。自由主義制度と人類文明が存続し発展し得るか否かは、土地の賢明な利用と土地所有権が広く分散しているかどうかにかかっている。REALTORS®は、土地の最高かつ最善の利用および土地所有権が幅広く行き渡ることが国とその国民の利益のために不可欠であることを認識すべきである。そのためには、適切な住宅の創設、機能する都市の構築、生産性のある産業や農業の開発、および健全な環境の保護が必要である。

このような利権を守るためには通常の商業目的以上の義務が必要となる。上記により、REALTORS®には重大な社会的責任および愛国心の義務が課され、REALTORS®はこれを厳守して勤勉にまい進するものとする。よって、REALTORS®はその職務水準の維持・改善に努めるとともに、他の REALTORS®にもその倫理性と名誉に対する共通の責任を分かち合うべく熱意をもって行動する。

REALTORS®は、クライアント、顧客、一般大衆、およびお互いに対する責任を理解・認識し、不動産関連の課題についての情報に通じるべく継続して努めるとともに、知識豊富なプロフェッショナルとして、その経験より得た事柄を進んで他者と共有する。本倫理規定の実施および規制当局への協力を通して、一般大衆の害となるか、不動産業の信用を傷つけ、名を汚すような慣行を識別し、これを排除するための方策を講じる。REALTORS®は、クライアントや顧客の資金または財産の不正流用、意図的な差別、相当な経済的不利益をもたらす詐欺など、本倫理規定に反する行為を個人的に直接知った場合、REALTORS®の協会または理事会にその事柄を通報する。(2000年1月改定)

REALTORS®は、他の不動産専門家と協力することがそのサービス利用者たちの最善の利益になることを認識した上で、クライアントに対して専属代理契約の締結を勧める。ただし、競合相手より不当に有利にならないように務め、かつ他の同業者に関する意見は質問された場合にのみ伝えるようにする。REALTORS®としての意見を聞かれた場合またはコメントする必要があると確信した場合、REALTORS®は個人的な動機もしくは潜在的な利益や有利性に影響されない、客観的でプロフェッショナルな方法で自分の意見を述べる。

REALTOR®という用語は、倫理的な職務遂行という高い理想を掲げ、それを追及することによって生じる高度な能力、公正さ、高潔さを意味するようになってきている。よって、どんな利益があろうとも、またクライアントからどんな依頼があろうとも、この理想から逸脱することは正当化されない。

この責任の解釈において REALTORS®が一番信頼できるのは、何世紀にもわたって受け継がれてきた「自分が他の人にしてもらいたいと思うことを他の人にしなさい。」というゴールデンルールに象徴される指針である。

REALTORS®はこの基準を自分自身の基準として受け入れるとともに、自分自身によるか、アソシエーツやその他の人を通しての、もしくは技術的手段を通しての、すべての活動においてその精神を守ること、そして以下に定める理念に従って職務を遂行することを誓約する。(2007年1月改定)

クライアントと顧客に対する義務

第1条

エージェントとして売主、買主、家主、テナント、その他クライアントを代理する際、REALTORS®はクライアントの利益を守り、促進することを誓う。クライアントに対するこの義務は最優先されるが、それゆえにすべての当事者に正直に接するという REALTORS®の義務から免除されるわけではない。売主、買主、賃貸人、テナント、その他のクライアントに対して代理人ではない立場で接している際は、REALTORS®はすべての当事者に対して正直に接する義務がある。(2001年1月改定)

● 実務基準1-1

REALTORS®は不動産取引において本人として行動している際にも、倫理規定による義務を負っている。
(1993年1月改定)

● 実務基準1-2

倫理規定による義務は、REALTORS®本人が直接対面する場合か、電子的またはその他の方法によるかにかかわらず、すべての不動産関連活動および取引に適用される。

倫理規定による義務は、REALTORS®が代理人として行動している場合でも、代理権のない法律上の立場で行動している場合でも適用される。ただし、本規定は、法令により代理人のみが負っている義務を、非代理人の立場で行動している REALTORS®に負わせるものではない。

本倫理規定において、「クライアント」とは REALTOR®または REALTOR®の会社が代理人関係または法的に認識される非代理人としての関係を持つ人または事業体を意味し、「顧客」とは REALTOR®または REALTOR®の会社と契約は結んでいないが情報、サービス、または利益を受ける不動産取引当事者を意味し、「見込み客」とは REALTOR®または REALTOR®の会社と代理契約を結んでいない買主、売主、テナント、または家主を意味し、「エージェント」とは州の法律または規制で定義するところの代理関係を結んで行動している不動産免許所有者(ブローカーとセールスアソシエーツを含む)を意味し、「ブローカー」とはエージェントとしてまたは法律上認識される非代理人の立場で行動している不動産免許所有者(ブローカーとセールスアソシエーツを含む)を意味する。(1995年1月採択、2007年1月改定)

● 実務基準1-3

REALTORS®は物件の販売代理人に任命してもらうために、物件の市場価値について物件所有者の誤解を招くようなことを意図的に行ってはならない。

● 実務基準1-4

REALTORS®は買主/テナントの代理人に任命してもらうために、REALTORS®のサービスを利用することにより実現可能な節約その他の利点について、買主やテナントの誤解を招くようなことをしてはならない。(1993年1月改定)

● **実務基準1-5**

REALTORS®が同一の取引において売主/家主と買主/テナントの両方の代理人を務めることができるのは、両方の代理人を一人が務めることの意味を完全に開示した後、両当事者がそれを理解した上で同意した場合のみである。(1993年1月採択)

● **実務基準1-6**

REALTORS®はオファーおよびカウンターオファーを客観的に、かつ出来る限り速く提出する。(1993年1月採択、1995年1月改定)

● **実務基準1-7**

REALTORS®はリスティングブローカーとして行動する際、クロージングまたはリース契約締結まで売主/家主にすべてのオファーおよびカウンターオファーを提出し続ける。ただし、売主/家主がこの義務を書面で放棄した場合はその限りではない。リスティングブローカーにオファーを提出する協力ブローカーの書面による依頼に基づき、リスティングブローカーは協力ブローカーに対して、オファーが売主/家主に提出されたことを記した書面による確約、またはオファーを提示する義務を売主/家主が放棄したことを記した書面による通知を提出するものとする。REALTORS®は売主/家主がオファーを受け入れた後は物件を販売し続ける義務はない。REALTORS®は、売主/家主が後から来たオファーを受け入れる場合は、その前に弁護士に相談することを勧める。ただし、その受け入れがその前に存在している売買契約またはリース契約の終了を前提としている場合はその限りではない。(2019年1月改定)

● **実務基準1-8**

REALTORS®は買主/テナントのエージェントまたはブローカーとして行動している際、買主/テナントが受け入れるまですべてのオファーとカウンターオファーを買主/テナントに提出する。ただし、書面で別途の合意がある場合を除き、オファーが受け入れられた後はそのクライアントに物件を紹介し続ける義務はない。REALTORS®は買主/テナントのエージェントまたはブローカーとして行動している際は、既存の契約が解除されているかどうかについて疑問がある場合には弁護士に相談するよう買主/テナントに奨励する。(1993年1月採択、1999年1月改定)

● **実務基準1-9**

代理関係または法律で認められる非代理関係を通してクライアントから提供された(州の法律で規定する)秘密情報に関する REALTORS®の守秘義務は、代理関係または法律で認められる非代理関係の終了後も継続する。REALTORS®は、クライアントとの仕事上の関係が続いている間及びその後も、故意に以下のことをしてはならない。

- 1) クライアントの秘密情報を漏洩すること
- 2) クライアントの秘密情報をクライアントが不利になるような方法で利用すること
- 3) クライアントの秘密情報を REALTOR®もしくは第三者の利益のために利用すること。ただし、次の場合は例外とする。
 - a) 完全に開示した後でクライアントが同意した場合
 - b) REALTORS®が裁判所の命令によってそうすることを義務づけられている場合
 - c) クライアントに犯罪を犯す意図があり、犯罪を防止するためにその情報が必要な場合

d) REALTOR®、または REALTOR®の従業員やアソシエーツを不法行為という批難告発から弁護するために必要な場合

本倫理規定においては、隠れた重大な欠陥は秘密情報とはみなされない。(1993年1月採択、2001年1月改定)

● **実務基準1-10**

REALTORS®は、その不動産免許認可と不動産管理契約の条件に従い、クライアントの不動産を的確に管理するとともに、テナントおよび合法的に当該物件を利用している他の人達の権利と安全衛生に配慮する。(1995年1月採択、2000年1月改定)

● **実務基準1-11**

クライアントの物件を維持または管理するために雇われた REALTORS®は、合理的に予測可能な不慮の事態または損失から物件を守るべく妥当な努力をするとともに、相当の注意を払う。(1995年1月採択)

● **実務基準1-12**

リスティング契約を結ぶにあたり、REALTORS®は売主/家主に対して以下について通知しなければならない。

- 1) サブエージェント、買主/テナントのエージェント、および/または法律上認識される非代理人という立場で行動しているブローカーとの協力関係、及びその人達へ支払われる報酬に関する REALTOR®の会社の方針について
- 2) 買主/テナントのエージェントまたはブローカーは、リスティングブローカーもしくは売主/家主から報酬を得る場合でも、買主/テナントの利益を代表する可能性があること。
- 3) リスティングブローカーは、買主/テナントのエージェントを兼務するなど、開示された状態で二重エージェントとして働く可能性があること。(1993年1月採択、1998年1月番号変更、2003年1月改定)

● **実務基準1-13**

買主/テナントと契約を結ぶにあたり、REALTORS®は以下について潜在的クライアントに通知しなければならない。

- 1) 協力に関する REALTOR®の会社の方針
- 2) クライアントが支払う報酬の額
- 3) 他のブローカー、売主、家主、または他の当事者から支払われる追加報酬もしくは相殺される報酬の可能性について
- 4) 買主/テナントの代理人が二重エージェント(例えば、リスティングブローカー、サブエージェント、家主のエージェントなど)として情報開示して働く可能性について
- 5) 法律、規制、または当事者間の秘密保持契約により守秘義務を負っている場合以外は、売主または売主の代理人がオファーの存在またはその条件を秘密扱いにしない可能性があること。(1993年1月採択、1998年1月番号変更、2006年1月改定)

- **実務基準1-14**

不動産鑑定書またはその他の評価書の作成料金は査定価格または評価価格によって左右されることはない。(2002年1月採択)

- **実務基準1-15**

REALTORS®は、買主または協力ブローカーからの問い合わせへの返答として、売主の承諾を得た上で、当該物件にはオファーが存在することを開示する。開示の許可がある場合には、REALTORS®は問い合わせに応じて、リ스팅した不動産業者、リ스팅した会社の他の不動産業者、または協力ブローカーのうち、どこからオファーが来たのかについても開示する。(2003年1月採択、2009年1月改定)

- **実務基準1-16**

REALTORS®は、物件所有者または売主が許可した以外の条件でリ스팅された物件または管理物件へアクセスしたり、使用せず、他者に対してもそのアクセスまたは使用を許可してはならない。(2012年1月採択)

第2条

REALTORS®は物件や取引に関する関連事実を誇張したり、不正確に伝えたり、隠すことは避けなければならない。ただし、REALTORS®は、物件の隠れた欠陥を発見したり、不動産免許の範囲外の事項について助言したり、代理関係または州の法律で定義される非代理関係の下での秘密とされる事実を開示する義務を負っていない。(2000年1月改定)

- **実務基準2-1**

REALTORS®は、不動産免許発行当局より義務付けられた分野の専門知識を持った人にとって合理的に明白となる有害な要因を発見し、これを開示する義務のみを負っている。ただし、第2条は他の専門家または技術分野の専門知識を持つことをREALTOR®に課すものではない。(1996年1月改定)

- **実務基準2-2**

(1998年1月実務基準1-12と番号変更)

- **実務基準2-3**

(1998年1月実務基準1-13と番号変更)

- **実務基準2-4**

REALTORS®はいかなる書類においても不正な対価・約因の命名における当事者となってはならない。ただし、明らかに名目的対価・約因の命名については例外とする。

- **実務基準2-5**

法律または規制により「重要でない」と定義されるか、法律または規制において開示義務なしと明確に言及される要因は、第2条の目的上、「非関連」要因とみなされる。(1993年1月採択)

第3条

REALTORS®は他のブローカーと協力するものとする。ただし、協力することがクライアントの最善の利益に反する場合は例外とする。協力義務にはコミッションや手数料を分かち合うか、その他の方法で他のブローカーに報酬を支払うことは含まれない。(1995年1月改定)

- **実務基準3-1**

売主/家主の専属エージェントまたはブローカーとして行動している REALTORS®は、協力申し出の条件を設定する。協力申し出の中に報酬の提供が明記されていない場合、協カブローカーは協力申し出には報酬の提供は含まれていないものと推測する事ができる。報酬条件がある場合、協カブローカーは協力申し出の受入れ努力をする前にその報酬条件を確認する。(1999年1月改定)

- **実務基準3-2**

協カサービスに対して提供される報酬の変更は、他の REALTOR®が当該物件の購入/リースのオファーを提出する前にその REALTOR®に対して連絡しなければならない。リスティングブローカーは、REALTOR®が物件の購入/リースのオファーを提出した後、協カ取引に関して申し出た報酬を一方的に修正してはならない。(2014年1月改定)

- **実務基準3-3**

実務基準 3-2 は、リスティングブローカーと協カブローカーが協カ報酬を変更するための契約を締結することを禁止するものではない。(1994年1月採択)

- **実務基準3-4**

リスティングブローカーとして行動する REALTORS®は、二重のコミッションまたは変動レートコミッションの取り決めが存在することを開示する肯定的な義務を負っている。(変動レートコミッションとは、例えば、リスティングブローカーの会社が自社努力により販売/リースを獲得した場合に支払われるコミッション額と、売主/家主または協カブローカーの努力により販売/リースが得られた場合のコミッション額が違うというようなリスティングのことである。) リスティングブローカーは、そのような取り決めが存在することを潜在的な協カブローカーに実践的に可能な限り早く知らせるとともに、協カブローカーからの問い合わせに応じて、協カ取引の場合の差額または売主/家主の努力による販売/リースの場合の差額を開示する。協カブローカーが買主/テナントの代理人である場合、買主/テナントの代理人は自分のクライアントが購入またはリースのオファーを提出する前に、クライアントにその情報を開示しなければならない。(2002年1月改定)

- **実務基準3-5**

サブエージェントは、売買契約またはリース契約の締結前後を問わずメインエージェントにすべての関連事実を速やかに開示する義務を負う。(1993年1月改定)

- **実務基準3-6**

まだ成就されていない条件付きのオファーも含め、受諾されたオファーが存在する場合、REALTORS®は、そのことを協カを求めるブローカーに開示する。(1986年5月採択、2004年1月改定)

- **実務基準3-7**

不動産管理契約またはリスティング契約が結ばれている物件に関する情報を他の REALTOR®から提供してもらう際、REALTORS®は、自分自身も REALTOR®であること、そして自分自身の個人的な利益のため行動しているのか、またはクライアントの代理として行動しているのかを開示し、さらにクライアントの代理の場合はどんな関係にあるのかを開示する。(2011年1月改定)

- **実務基準3-8**

REALTORS®は、リスティング契約を結んだ物件へ視察、点検のための立ち入りが可能かどうかについて、事実を偽って述べてはならない。(1987年11月改定)

- **実務基準3-9**

REALTORS®は、所有者またはリスティングブローカーが定めた条件以外の条件でリスティング物件へのアクセスを許可してはならない。(2010年1月採択)

- **実務基準3-10**

第3条に定める協力義務は、リスティング物件の情報を共有する義務、および売主/家主の最善の利益になるときはその物件を他のブローカーが買主/テナントの候補者に見せることを許可する義務に関するものである。(2011年1月採択)

第4条

REALTORS®は、自分の真の立場をオーナー、またはオーナーのエージェントもしくはブローカーに知らせずに、自分自身のために、または自分の直近の家族、自分の会社やそのメンバー、または自分が所有権を有している事業体のために不動産の利権を取得したり、不動産を購入したり、不動産に対してオファーを提示してはならない。自分が所有しているか利権を持っている不動産を販売する際、REALTORS®は自分の所有権または利権について買主または買主の代理人に書面で知らせる。(2000年1月改定)

- **実務基準4-1**

当事者全員の保護のため、REALTORS®は一切の契約締結前に、第4条で義務付けている開示を書面で行い、これを提出する。(1986年2月採択)

第5条

自分が現在利権を持っているか利権を得ようとしている物件がある場合、REALTORS®は、その利権の影響を受ける当事者全員に明確に開示した場合以外は、その物件またはその価値に関して専門家としてのサービスを引き受けてはならない。

第6条

REALTORS®は、クライアントに説明して承諾を得た場合を除き、クライアントのための出費に対するコミッション、リベート、利益を受け取ってはならない。

REALTOR®または REALTOR®の会社が不動産関連の製品やサービス(住宅所有者保険、保証サービス制度、不動産金融、タイトル保険など)の紹介を通して経済的な利益または料金を直接的に受け取ることがある場合、REALTORS®は、不動産紹介手数料は例外として、紹介する相手であるクライアントまたは顧客にこれを紹介する際に、その利益または料金について開示しなければならない。(1999年1月改定)

- **実務基準6-1**

REALTORS®は、自分が直接関与している他の組織または事業体のサービスについては、その関係を開示することなくこれをクライアントまたは顧客に奨励もしくは提案してはならない。(1988年5月改定)

第7条

たとえ法律で許可されていても、REALTORS®はひとつの取引において複数の当事者から報酬を受け取ってはならない。ただし、全当事者がこれについての十分な説明を受け、REALTOR®のクライアントがそれを理解した上で同意した場合はその限りではない。(1993年1月改定)

第8条

REALTORS®は、他者のために委託されて預かる金銭、例えばエスクロー、信託基金、クライアントの金銭、その他の同様な資金を、自分自身の資金とは別の、適切な金融機関の特別な口座に維持する。

第9条

REALTORS®は当事者全員の保護のため、リスティング契約、代理契約、売買契約、リース契約などの不動産取引に関するすべての契約および合意については、これを書面で作成し、その中で明確で理解しやすい言語で具体的な条件および当事者の義務や誓約を表明することを、できる限り確実に実践する。それぞれの契約書の写し一部は、当該契約の各当事者に、その署名またはイニシャルをした時点で提出する。(2004年1月改定)

● 実務基準9-1

REALTORS®は当事者全員の保護のため、不動産の購入、販売、またはリースに関する書類が不本意に失効しないように、書面により延長や修正を行うなど、しかるべき注意を払う。(1993年1月改定)

● 実務基準9-2

クライアントまたは顧客と電子的に契約関係(リスティング契約、代理契約、購入契約、リース契約など)を設立するかその支援をする際には、REALTORS®は契約当事者がこれに同意する前に、その契約関係の性質について説明し、その具体的な条件を開示すべく妥当な努力をする。(2007年1月採択)

一般大衆への義務

第10条

REALTORS®は、いかなる人に対しても人種、肌の色、宗教、性別、障害、未成年者のいる家族構成、出身国、性的指向、または性自認という理由により公平な専門家としてのサービスを拒否してはならない。

REALTORS®は、人種、肌の色、宗教、性別、障害、未成年者のいる家族構成、出身国、性的指向、または性自認を根拠として人を差別する計画または契約の当事者となってはならない。(2014年1月改定)

REALTORS®は不動産業の雇用慣行において、人種、肌の色、宗教、性別、障害、未成年者のいる家族構成、出身国、性的指向、または性自認を根拠として人を差別してはならない。(2014年1月改定)

● 実務基準10-1

住宅の販売又はリースに関して、REALTORS®は近隣地域の人種、宗教、または民族構成に関する情報を自発的に提供してはならず、またパニック売りにつながるような活動に従事してはならない。ただし、REALTORS®はその他の人口統計情報を提供することができる。(1994年1月採択、2006年1月改定)

● 実務基準10-2

住宅の販売又はリースに従事していないときで、次の2つに該当する場合には、REALTORS®は物件、取引、または専門家としての任務に関する人口統計情報を当事者に提供することができる。その人口統計情報が(a)第10条の要件に叶った方法で不動産取引または専門家としての任務を支援または完了するために必要である、とREALTOR®がみなし、かつ(b)その情報が広く認められている独立した公正で信頼できる出所から得たものである場合。当該情報の出所と、追加、削除、修正、解釈、その他の変更点については妥当な詳細をもって開示する。(2005年1月採択、2006年1月番号変更)

● 実務基準10-3

REALTORS®は物件の販売または賃貸に関して、人種、肌の色、宗教、性別、障害、未成年者のいる家族構成、出身国、性的指向、または性自認に基づく優先、制限、または差別を示すような記述や宣伝を印刷、表示、または配布してはならない。(1994年1月採択、2005年1月および2006年1月番号変更、2014年1月改定)

● 実務基準10-4

第10条における「不動産業の雇用慣行」とは、不動産関連サービスを提供する従業員および独立契約者、さらにその人たちを直接支援する事務・管理職員に関するものである。(2000年1月採択、2005年1月および2006年1月番号変更)

第11条

REALTORS®がクライアントや顧客に提供するサービスは、その従事する具体的な不動産分野、特に、住宅不動産仲介、不動産運営管理、商工業用不動産仲介、土地仲介、不動産鑑定、不動産コンサルティング、不動産シンジケーション、不動産競売、国際不動産、において合理的に予期される実務および能力基準に適合するものとする。

REALTORS®は、自分の能力範囲を超えた物件の種類またはサービスに関して特化された専門的なサービスを引き受けてはならない。ただし、当該物件の種類またはサービスに適任の人の支援を得てこれに従事するか、クライアントに事実を完全に開示した場合は、その限りではない。その支援提供者に関して、クライアントにはしかるべき紹介がなされ、その人の本件に関する貢献については規定されるべきである。(2010年1月改定)

● 実務基準11-1

不動産の価値または価格に関する意見を準備する際に、REALTORS®は以下の通りでなければならない。

- 1) 評価する物件の種類に精通し、
- 2) 正確な意見をまとめるために必要な情報およびリソースが利用でき、
- 3) 当該物件の所在場所に精通している。ただし、意見を求めている当事者に対して、その欠如が事前に開示されている場合は、その限りではない。

リスティング目的、もしくは潜在的な買主による購入オファー価格の算出の支援目的以外で価値または価格についての意見を出す場合、意見を求めている当事者が特定の種類の報告または別のデータを求めている場合以外は、その意見には以下の情報が含まれるものとする。

- 1) 当該物件を特定する説明
- 2) 作成日
- 3) 定義される価値または価格
- 4) 目的の説明および意図される利用者などを含む、制限条件
- 5) 売主/家主または買主/テナントの代理人となる可能性を含む、現時点のまたは推定される利害関係
- 6) 該当する市場データを含む、意見の根拠
- 7) 鑑定以外の意見の場合、そのことについての供述

- 8) 物件の外部について実地点検がなされたかどうか、そしてなされた場合はいつなされたかについての開示
- 9) 物件の内部について実地点検がなされたかどうか、なされた場合はいつなされたかについての開示
- 10) REALTOR®に利益相反が存在するかどうかについての開示 (2014 年 1 月改定)

- **実務基準11-2**

鑑定以外の不動産分野に関する倫理規定の義務は、取引の複雑さ、専門家の支援の利用可能性、そして REALTOR®がエージェントまたはサブエージェントの場合の受託者の義務に鑑み、クライアントや大衆が妥当にその権利と利益を守るために必要とされる能力と実務の基準に従って解釈され、適用されるものとする。(1995 年 1 月採択)

- **実務基準11-3**

REALTORS®が(コミッションとは別の)料金徴収の上でアドバイスまたはカウンセリングをするようなコンサルティングサービスを提供する場合、そのアドバイスは客観的に提供され、その料金はアドバイスや勧告の内容によって左右されるものではない。コンサルティングサービスに仲介または取引サービスを追加して提供する場合、クライアントと REALTOR®間の事前の合意により別途報酬の支払いが可能である。(1996 年 1 月採択)

- **実務基準11-4**

第 11 条で義務づけている職務能力は、REALTORS®がクライアントまたは顧客と契約したサービス、倫理規定に明確に定める義務、および法令で定める義務に関するものである。(2002 年 1 月採択)

第12条

REALTORS®は、不動産に関しては正直に真実を語り、またその宣伝、マーケティング、その他の表明においては実態を偽りなく伝える。REALTORS®は、その宣伝、マーケティング、その他の表明において自分が不動産の専門家であることを明確にするとともに、不動産に関するすべてのコミュニケーションの相手に対し、そのコミュニケーションが不動産の専門家からのものであることを現在に至るまで、また今後においても常に通知することを確実にする。(2008 年 1 月改定)

- **実務基準12-1**

REALTORS®は、提供する製品またはサービスの利用可能性に関する全条件を同時に明確に開示することを条件として、宣伝やその他の表明において「無料」および類似の用語を使用することができる。(1997 年 1 月改定)

- **実務基準12-2**

REALTORS®は自分のクライアント以外から報酬を受け取る予定であっても、自分のサービスは「無料」または費用がかからないと表明することができる。ただし、その場合は同時に、REALTOR®が第三者から利益を得ることを明確に開示するものとする。(1997 年 1 月改定)

- **実務基準12-3**

リスティング、販売、購入、またはリースの勧誘のためにプレミアム、賞品、商品値引き、その他のインセンティブを提供することは、例えその提供者である REALTOR®を通してリスティング、販売、購入、またはリースをすることがその利益を得るための条件であっても、それ自体が倫理に反するわけではない。ただし、REALTORS®はそのような宣伝または公的もしくは私的な表明においては、REALTOR®の提供するものを受け取りたいかその利益を得たいと思っている当事者がその提供条件のすべてを事前に明確で徹底的に理解できるように、

誠実に行動し、細心の注意を払わなければならない。ビジネス獲得のためにインセンティブを提供することは、州の法律により、また該当する実務基準で定める倫理上の義務により制限を受ける対象となる。(1995年1月改定)

● **実務基準12-4**

REALTORS®は自分に権限のない物件について販売・リースまたは宣伝を申し出てはならない。REALTORS®はリスティングブローカーまたはサブエージェントとして行動する際は、売主/家主と合意した価格以外を引用してはならない。(1993年1月改定)

● **実務基準12-5**

REALTORS®は、宣伝広告において、または表示へのリンクを介した電子的な宣伝広告において、すべての必要な開示事項を伴って、REALTOR®の会社名を妥当で明白な形で開示することなしに、不動産サービスまたはリスティングした物件をいかなる媒体(電子的、印刷物、ラジオ、テレビなど)においても宣伝してはならず、また関係者や雇用人にそれを許可してはならない。(1986年11月採択、2016年1月改定)

● **実務基準12-6**

REALTORS®は、自分が所有権を持っているリスティングされていない物件を宣伝するときは、自分が所有者/家主でありかつ REALTORS® 又は不動産免許所有者であるという二重の立場であることを開示する。(1993年1月改定)

● **実務基準12-7**

物件の「売買成立(SOLD)」を主張できるのは、リスティングブローカーまたは協カブローカー(販売ブローカー)としてその取引に関与した REALTORS®のみである。協カブローカーはリスティングブローカーの同意を得た場合のみ、クロージングの前に「売買成立」のサインを表示することができる。(1996年1月改定)

● **実務基準12-8**

一般大衆に対して実態を偽りなく伝えるという義務には、REALTORS®のウェブサイトに表示、提供、または表明されている情報も含まれる。REALTORS®はウェブサイト上の情報を最新のものに維持するよう妥当な努力をする。REALTOR®のウェブサイトの情報が古くなったか正確でないことが判明した場合、REALTORS®は速やかにこれを是正する措置を取る。(2007年1月採択)

● **実務基準12-9**

REALTOR®の会社のウェブサイトには会社名およびどの州で営業免許を取得しているかを妥当でかつ明白な方法で開示する。

REALTOR®の会社に関連する REALTORS®および非協会員不動産免許所有者のウェブサイトでは、会社名と、REALTOR®もしくは非協会員不動産免許所有者がどの州で営業免許を取得しているかを妥当に明確な方法で開示する。(2007年1月採択)

● **実務基準12-10**

一般大衆に実態を偽りなく伝える REALTORS®の義務には、インターネットのコンテンツ、画像および使用する URL やドメイン名も含まれるものとし、REALTORS®は以下のことを禁止される。

1) 不動産仲介のウェブサイト을不正にまたは無許可で構築すること、

- 2) 結果として虚偽となるか誤解を招くような方法でリスティングやその他のコンテンツを操作すること。(例えば、他者が開発したコンテンツを掲示すること)
- 3) メタタグ、キーワード、その他のデバイスや方法を虚偽に使用することによりインターネット・トラフィックを操作、方向転換し、または逸脱させること。
- 4) 他者が開発したコンテンツを出所表示なしで、または許可なく表示すること。
- 5) 誤解を招く画像を使用するなど、その他の方法で消費者に誤解を招くこと。(2007年1月採択、2013年1月改定)

● **実務基準12-11**

インターネットを通して収集した消費者情報を共有または販売しようとする REALTORS®は、妥当でわかりやすく明白な方法でその可能性について開示するものとする。(2007年1月採択)

● **実務基準12-12**

REALTORS®は以下のことをしてはならない。

- 1) 実態とかけ離れた URL やドメイン名を使用すること
- 2) それを使用すると実態とかけ離れてしまうような URL やドメイン名を登録すること。(2008年1月採択)

● **実務基準12-13**

宣伝、マーケティング、およびその他の表明において実態を偽りなく伝える義務により、REALTORS®は本人が合法的に使用することができるプロフェッショナルな称号、認定証、その他の資格証明のみを使用、表示することが許可されている。(2008年1月採択)

第13条

REALTORS®は、取引の当事者の利益のために必要な場合には弁護士に相談することを奨励するものとし、非弁行為に該当するような活動に従事してはならない。

第14条

REALTORS®は、非倫理的行為で告発された場合、または専門職務基準の手続きにおいて証拠提出もしくはその他の方法での協力を要請された場合、加盟団体の理事会、関連組織、協会、または委員会の適切な裁決機関の前にすべての関連事実を提出するものとし、その手続きを妨害または阻止する行動をとってはならない。(1999年1月改定)

● **実務基準14-1**

REALTORS®は、同一の取引または出来事に関する倫理規定違反の容疑について、自分が加盟している REALTORS®協会の理事会、関連組織、協会、または委員会の二ヶ所以上において懲戒手続きを受けることはない。(1995年1月改定)

● **実務基準14-2**

REALTORS®は、倫理問題の審議または不服申立てに関するか、仲裁審議または事実聞取調査に関する、申立て、事実認定、または裁定について、無許可にこれを開示または拡散してはならない。(1992年1月改定)

- **実務基準14-3**

REALTORS®は、専門職務基準の審査手続きの当事者または証人に対して、仲裁要請または倫理上の苦情の提出、または裁決機関での証言が、文書または口頭による名誉毀損・中傷にあたるとして、訴訟を起こしたり、訴訟を起こすと脅すことにより、理事会による調査または専門職務基準の審査手続きを妨害してはならない。(1987年11月採択、1999年1月改定)

- **実務基準14-4**

REALTORS®は、同一の出来事または取引に関して複数の倫理問題の苦情を提出することにより理事会の調査もしくは懲戒手続きを意図的に妨害してはならない。(1988年11月採択)

REALTORS®への義務

第15条

REALTORS®は、他の不動産専門家について、またはそのビジネスや業務遂行方法について虚偽のもしくは誤解を招くような供述を故意にまたは無謀にしてはならない。(2012年1月改定)

- **実務基準15-1**

REALTORS®は虚偽のまたは根拠のない倫理上の苦情を故意にまたは無謀に提出してはならない。(2000年1月採択)

- **実務基準15-2**

他の不動産専門家、およびそのビジネスや業務遂行方法について虚偽のもしくは誤解を招くような供述をしないという義務には、他者による虚偽のまたは誤解を招くような供述を故意にまたは無謀に出版、繰り返し、再送、再出版しない義務も含まれる。この義務は、虚偽のまたは誤解を招くような供述が人づてで、書面で、インターネットなどのテクノロジーによって、あるいはその他の手段で繰り返されたとしても、適用される。(2007年1月採択、2012年1月改定)

- **実務基準15-3**

他の不動産専門家、およびそのビジネスや業務遂行法について虚偽のまたは誤解を招くような供述をしないという義務には、REALTOR®の管理下にある電子メディアに掲載された他者による供述が嘘であるか誤解を招くと分かり次第、その供述を削除するか、それに対する説明を出版する義務が含まれる。(2010年1月採択、2012年1月改定)

第16条

REALTORS®は、他の REALTORS®がそのクライアントと交わしている専属代理契約または専属ブローカー契約に反するような行動をとったり、そのような慣行に従事してはならない。(2004年1月改定)

- **実務基準16-1**

第16条は、それが倫理的な場合には積極的または革新的な業務遂行方法を禁止することを意図するものではなく、また他の REALTORS®との間でコミッション、手数料、報酬、その他の支払いまたは経費についての意見の相違を禁止するものでもない。(1993年1月採択、1995年1月改定)

● 実務基準16-2

第 16 条は、他の REALTORS®と代理人契約またはその他の専属関係を結んでいる人が含まれている可能性がある見込み客層に対して、REALTORS®が自分のサービスとその利用可能性について一般的な案内として説明することを禁止するものではない。この基準の目的上、特定の地理的地域、または特定の職業、ビジネス、クラブ、組織、その他の分類またはグループの見込み客全員に対する一般的な電話セールス、一般的な郵便またはチラシ配布は、「一般的」とであるとみなされる。(2004 年 1 月改定)

第 16 条により倫理に反すると認識されるのは次の 2 つの基本的なタイプの勧誘である。

一つは、不動産サイン、MLS(マルチプルリスティング・サービス)のリスト、その他の情報サービスによって、他の REALTOR®と専属契約を結んで物件をリストしたと分かっている物件所有者に電話でまたは直接会って勧誘すること。

二つめは、他の REALTOR®と専属契約を結んで物件をリストした見込み客に対して、次のように郵便またはその他の書面による勧誘をすること。すなわち、その勧誘は一般的な郵便ではなく、現行のリスティング、または「売出物件」や「賃貸物件」のサイン等から得たリスト、あるいは第 3 条および MLS 規則により義務付けられるサブエージェンシーまたは協力の申出をした他の REALTORS®が利用可能なその他の情報源から得たリスト、を通して特定した物件所有者に絞って出された場合。(2004 年 1 月改定)

● 実務基準16-3

第 16 条は、REALTORS®が次の目的で他のブローカーのクライアントと接触することを禁止するものではない。現在提供中のサービスとは無関係の異なる種類の不動産サービス(例えば、仲介サービスに対して不動産管理サービスなど)を提供する申し出、またはその提供のための契約締結の目的、あるいは他のブローカーの専属契約の対象外である不動産に対する同一の種類 of サービスを提供する目的。ただし、MLS またはその他の協力申し出を通して取得した情報を使って他の REALTORS®のクライアントをターゲットとしてサービスの提供を申し出ることには禁止する。(2004 年 1 月改定)

● 実務基準16-4

REALTORS®は、現在他のブローカーが専属的にリスティングしている場合、リスティングの勧誘をしてはならない。ただし、REALTOR®から質問されてもリスティングブローカーがそのリスティングの満了日およびリスティングの性質(専属販売権、専属代理権、オープンリスティング、その他リスティングブローカーとクライアント間にその他の契約上の合意があるのかなど)について開示しない場合、REALTOR®は所有者に連絡してその情報を取り付け、REALTOR®が将来のリスティングを担当する場合の条件を話し合うか、既存の専属リスティングの満了時に有効となるリスティングを自分が引き受けることができる。(1994 年 1 月改定)

● 実務基準16-5

REALTORS®は専属の買主/テナント契約を結んでいる買主/テナントに対して買主/テナント契約を勧誘してはならない。ただし、REALTOR®から質問されてもブローカーが専属買主/テナント契約の満了日について開示しない場合、REALTOR®は買主/テナントに連絡してその情報を取り付け、REALTOR®が将来の買主/テナント契約を担当する場合の条件を話し合うか、あるいは既存の専属買主/テナント契約の満了時に有効となる買主/テナント契約を締結することができる。(1994 年 1 月採択、1998 年 1 月改定)

● 実務基準16-6

REALTORS®は、自分の方から直接または間接的に切り出したのではないにもかかわらず、他の REALTOR®のクライアントから同じ種類のサービスを提供する専属関係を結ぶことに関して連絡を受けた場合、将来結

ぶ契約の条件について話し合うか、既存の専属契約満了時に有効となる契約を結ぶことができる。(1998年1月改定)

● **実務基準16-7**

見込み客が過去の一度または複数の取引において専属代理人または専属ブローカーとして REALTOR®を利用したという事実があっても、そのことは他の REALTORS®がその見込み客から将来の仕事を獲得しようとするのを禁止するものではない。(2004年1月改定)

● **実務基準16-8**

一人の REALTOR®と専属契約を結んだという事実があっても、それは他の REALTORS®が契約満了後に前の契約と同様の契約を結ぶことを禁止するものではない。(1998年1月改定)

● **実務基準16-9**

REALTORS®には、代理契約を結ぶ前に、その見込み客が現時点で有効な同じ種類の不動産サービスを提供する専属契約の影響下にはないかどうか確認を行う義務がある。(2004年1月改定)

● **実務基準16-10**

買主やテナントの代理人またはブローカーとして行動する REALTORS®は、売主/家主の代理人またはブローカーと初めて接触したとき、その関係を開示するとともに、売買契約またはリース契約の締結時までにはその開示の確認書を売主/家主の代理人またはブローカーに提出する。(2004年1月改定)

● **実務基準16-11**

リスティングされていない物件の場合、買主/テナントの代理人またはブローカーとして行動している REALTORS®は、売主/家主と最初に接触した時に自分の立場を開示し、売買契約またはリース契約の締結時までにはその開示の確認書を売主/家主に提出する。(2004年1月改定)

REALTORS®は売主/家主から予期する報酬についての要請を売主/家主に最初に接触したときに伝える。(1998年1月改定)

● **実務基準16-12**

売主/家主の代理人またはブローカーとして、もしくはリスティングブローカーのサブエージェントとして行動している REALTORS®は、その関係を買主/テナントに実践的に可能な限り早く開示し、売買契約またはリース契約の締結時までにはその開示の確認書を買主/テナントに提出する。(2004年1月改定)

● **実務基準16-13**

専属リスティングされている物件に関するすべての取引、または専属契約をしている買主/テナントとのすべての取引は、クライアントとではなく、クライアントの代理人またはブローカーを相手に行うものとする。ただし、クライアントの代理人またはブローカーの同意を得た場合、またはクライアントがその取引を持ち掛けてきた場合はその限りではない。

REALTORS®は見込み客に対して(購入オファーの作成、または CMA(物件比較査定書)の提示など)実質的なサービスを提供する前に、見込み客が専属代理契約を結んでいないかどうかを確認する。REALTORS®は、専属代理契約の当事者である見込み客に対して、そのことを知りつつ有望な取引に関する実質的なサービスを提供してはならない。ただし、見込み客の専属代理人の同意がある場合、もしくは見込み客の指示による場合はその限りではない。(1993年1月採択、2004年1月改定)

- **実務基準16-14**

REALTORS®は専属契約を結んでいない売主/家主、買主/テナント、その他の人と自由に契約を結んだり、交渉したりすることができるが、その人が十分な説明を受けた上で同意した場合は別として、故意にその人に複数のコミッションを払う義務を負わせてはならない。(1998年1月改定)

- **実務基準16-15**

協力取引において、REALTORS®は協力する REALTORS®(代表ブローカー)に報酬を払うが、協力ブローカーが事前に明確にそれを知って同意することなしに、他の REALTORS®の従業員または関係者である不動産販売業者に直接または間接的に報酬を払ったり、報酬の支払いを申し出てはならない。

- **実務基準16-16**

サブエージェントとして、または買主/テナントの代理人またはブローカーとして行動している REALTORS®は、リスティングブローカーからのサブエージェントまたは買主/テナントの代理人またはブローカーへの報酬申し出を修正するために購入/リースオファーの条件を利用してはならず、またリスティングブローカーが報酬申し出を修正することを前提条件として署名済み購入/リースのオファーを提出してはならない。(2004年1月改定)

- **実務基準16-17**

サブエージェントとして、または買主/テナントの代理人またはブローカーとして行動している REALTORS®は、リスティングブローカーからの他のブローカーへの協力および/または報酬の申し出をリスティングブローカーの同意なく他のブローカーに広げてはならない。(2004年1月改定)

- **実務基準16-18**

REALTORS®は MLS もしくはその他の協力オファーを通してリスティングブローカーから取得した情報を、リスティングブローカーのクライアントを他のブローカーに紹介するため、もしくはリスティングブローカーのクライアントと買主/テナントの関係構築のために使用してはならない。ただし、リスティングブローカーがその使用を許可した場合はその限りではない。(2002年1月改定)

- **実務基準16-19**

売出物件、賃貸物件、リース物件、または交換物件であることを知らせるサインや表示を、売主/家主の同意なしに物件に表示してはならない。(1993年1月改定)

- **実務基準16-20**

REALTORS®は現行の会社との関係が始まる前および関係終了後に、その現行の会社のクライアントに対して同社との専属契約を解消するように仕向けてはならない。ただし、このことは(代表)REALTORS®が自分の下で働く関係不動産業者との間で専属契約の譲渡可能性を定める契約を結ぶことを禁止するものではない。(1998年1月採択、2010年1月改定)

第17条

実務基準 17-4 に定義される契約上の紛争または特定の非契約上の紛争が異なる会社で働く(代表) REALTORS®の間で REALTORS®としての関係に関して生じた場合、理事会がメンバー間の調停を義務付けたときは、REALTORS®はその紛争を調停にゆだねる。調停により紛争が解決しない場合、もしくは調停が不要な場合、REALTORS®はその紛争を訴訟に持ってゆくのではなく、理事会の方針に従って仲裁に付す。

REALTORS®のクライアントが不動産取引に関する契約上の紛争を調停または仲裁に付すことを希望する場合、REALTORS®は理事会の方針に従ってその紛争を調停または仲裁にゆだねる。ただし、クライアントがその結果としての合意または裁定に拘束されることに同意することを条件とする。

本条が意図する調停および仲裁に参加する義務には、(代表)REALTORS®がその会社も調停および仲裁に参加し、その結果としての合意または裁定に拘束されるように仕向ける義務が含まれる。(2012年1月改定)

● **実務基準17-1**

REALTORS®が仲裁可能な問題について訴訟を提起したりその取下げを拒否することは、仲裁を拒否したこととなる。(1986年2月採択)

● **実務基準17-2**

理事会を通じた調停を選択しないと紛争当事者全員が書面で理事会に連絡した場合、REALTORS®はこの第17条に基づく調停義務を負わない。当事者全員が調停参加を拒否したという事実があっても、REALTORS®が仲裁を利用する義務から解放されるわけではない。

理事会による仲裁を選択しないと紛争当事者全員が書面で理事会に連絡した場合、REALTORS®はこの第17条に基づく仲裁義務を負わない。(2012年1月改定)

● **実務基準17-3**

REALTORS®は、不動産取引の本人としてのみ行動している際には、別段の具体的な書面合意がない限り、他のREALTORS®との紛争を仲裁に付す義務を負わない。(1996年1月採択)

● **実務基準17-4**

契約に関するものでない特定の紛争で第17条に基づき仲裁に付す義務を負っている紛争は以下のとおりである。

- 1) リスティングブローカーが協カブローカーに報酬を払った後、他の協カブローカーがその販売又はリースを成立させたのは自分であると主張する場合。その場合、申立人は最初の協カブローカーを被申立人として指名し、仲裁はリスティングブローカーを被申立人に指名せずに行われる。リスティングブローカーが当事者とならず、二人以上の協カブローカーの間で行われる仲裁の場合、紛争の金額および潜在的に裁定される金額は、リスティングブローカーから被申立人に支払われた金額、および被申立人の裁量で取引の当事者に支払われたかクレジットされた金額を上限とする。あるいは、苦情申立がリスティングブローカーに対して提起された場合、リスティングブローカーは最初の協カブローカーを第三者の被申立人に指名することができる。いずれの場合も、協力取引に関する報酬についての当事者間のすべての現行およびその後の主張に関して、聴聞会の決定がその成立理由に関して決定的となる。(1997年1月採択、2007年1月改定)
- 2) リスティングブローカーではなく売主または家主が買主またはテナントの代理人に報酬を払うため、結果としてリスティングブローカーが売主または家主から受け取るべきコミッションを減額する場合、その支払い後に、別の協カブローカーが販売又はリースを成立させたのは自分であると主張する場合。その場合、申立人は最初の協カブローカーを被申立人として指名し、仲裁はリスティングブローカーを被申立人に指名せずに行われる。リスティングブローカーが当事者とならず、二人以上の協カブローカーの間で行われる仲裁の場合、紛争の金額および潜在的に裁定される金額は売主または家主から被申立人に支払われた金額、および被申立人の裁量で取引の当事者に支払われたかクレジットされた金額を上限とする。あるいは、苦情申立がリスティングブローカーに対して提起される場合、リスティングブローカーは最

初の協カブローカーを第三者の被申立人に指名することができる。いずれの場合も、協力取引に関する報酬についての当事者間のすべての現行およびその後の主張に関して、聴聞会の決定がその成立理由に関して決定的となる。(1997年1月採択、2007年1月改定)

- 3) リスティングブローカーではなく買主またはテナント自身が買主またはテナントの代理人に報酬を払うので、結果としてリスティングブローカーが売主または家主から受け取るべきコミッションを減額する場合、その支払い後に、別の協カブローカーが販売又はリースを成立させたのは自分であると主張する場合。その場合、申立人は最初の協カブローカーを被申立人として指名し、仲裁はリスティングブローカーを被申立人に指名せずに行われる。あるいは、苦情申立がリスティングブローカーに対して提起される場合、リスティングブローカーは最初の協カブローカーを第三者の被申立人に指名することができる。いずれの場合も、協力取引に関する報酬についての当事者間のすべての現行およびその後の主張に関して、聴聞会の決定がその成立理由に関して決定的となる。(1997年1月採択)
- 4) オープンリスティングに関して二人以上のリスティングブローカーが売主または家主から報酬を得る権利があると主張する場合で、その売主または家主が仲裁への参加に同意する(か仲裁を要請する)とともに、その決定に服することに同意する場合。リスティングブローカーの一人が売主または家主から報酬を受けた場合、もう一方のリスティングブローカーは自分を申立人として最初のリスティングブローカーを被申立人に指名することができ、その二人のブローカーの間で仲裁が行われることができる。(1997年1月採択)
- 5) リスティングブローカーではなく売主または家主が買主またはテナントの代理人に報酬を払うので、結果として、リスティングブローカーは売主または家主から受け取るべきコミッションを減額したが、その後、販売又はリースを成立させたのは自分であると主張する場合。その場合、仲裁はリスティングブローカーと買主またはテナントの代理人の間で行われ、紛争額はリスティングブローカーが合意したコミッション減額の金額を上限とする。(2005年1月採択)

● 実務基準17-5

第17条に定める仲裁義務には、協会間の仲裁契約が設定されていない別々の州にいる(代表) REALTORS®間の紛争の場合でも、仲裁を要請する(代表) REALTOR®が、被申立人である REALTOR®の所属する協会による仲裁の管轄権に服し、そこに出席の上参加し、その裁定に従うことに同意する場合には、被申立人である REALTOR®の協会が仲裁可能な問題が存在すると決定した紛争が含まれる。(2007年1月採択)

説明事項

読者には全米協会理事会の承認を得た以下の方針についてご承知いただきたい。

REALTOR®が倫理規定違反を主張して訴えを提出する場合、その訴えは本規定の条項一つ以上に違反している容疑があると読まれなければならない。その主張を支援するために実務基準に言及してもよい。

実務基準は各種の条項や補足により課される倫理的な義務を明確にするものであるが、倫理規定の解釈における事例集に代わるものではない。

現行の実務基準の修正および新しい実務基準の追加が随時承認されるため、読者には刊行された最新版のものを利用するように心がけていただきたい。