

各事業の20年間の実績

第一 特定紛争案件処理事業

一 制度の概要

不動産取引をめぐる苦情・紛争処理は、国土交通省・都道府県の宅地建物取引業法所管課や事業者団体等で行われているが、これらの相談窓口では解決のつかないものもある。

当機構では、これらの紛争のうち、宅地建物取引業者の関与するトラブルで、当機構で処理するのが適当と認められるものについて、専門の紛争処理委員による公平かつ迅速な解決を図り、あわせて同種紛争処理の先例となるように、昭和60年3月1日から「特定紛争案件処理事業」を行っている。

紛争の処理に当たる紛争処理委員は、現在20名の委員を委嘱しており、任期は2年間で再任を妨げない。内訳は、法律関係の学者1名、日弁連推薦による弁護士6名、土木・建築専門家6名、不動産鑑定士2名、不動産等行政に係る学識経験者5名となっている(表-1参照)。

(注) 委員の内4名は、近畿圏在住者である。

紛争の処理は、第1次処理機関(国土交通省・地方公共団体、事業者団体、消費者団体等)が、紛争の両当事者全員の同意を得て、当機構に要請書を提出することにより開始される(表-2 紛争処理の流れフロー図参照)。

要請のあった紛争案件は、当機構において処理することが適当かどうか、紛争処理委員の内あらかじめ指定した複数の紛争処理委員(弁護士6名)の意見を聴取し、これを尊重し決定する。

(注) 紛争当事者が直接機構に対して申立てすることはできない。

受け付けた紛争の処理は、当機構の会長が指名する3名の紛争処理委員によって行われる。ただし、このうち少なくとも1名は弁護士が担当する。

処理手続は、まず調整から開始される。調整は非公開が原則で、紛争が解決したときはその解決を书面化し当事者に交付する。このため、解決に当たっては和解書が作成される。

なお、解決の見込みがないときは、紛争処理の手続を打切ることとなる。調整手続中に両当事者の合意があれば仲裁手続へ移行することとなる。

仲裁は、両当事者がその合意によって選任した仲裁人の判断に従うことを合意し、これに基づいて行う仲裁人による解決手続であり、仲裁人の判断は確定判決と同一の効力があるが、制度発足以来、当機構での仲裁例はない。紛争処理に要する費用は、原則として無料である。

(注) ただし、事実確認等のため、土地の試掘を行う等多額の経費を要するものについては、当事者に意見を聞いて、その経費の全部又は一部を当事者に負担させることとしている。

当機構における調整手続は、調整期間が短く(平均4.5ヵ月)、費用(特別な費用を除く。)の負担もなく、法律の専門家等をはじめとする委員の高度な専門知識の活用ができ、訴訟などを提起してその解決に多くの日時を要することと異なり、早期に紛争解決が図れるというメリットがある。

二 処理実績の概要等

1 受付件数

平成16年3月末現在までの受付件数は114件で、年平均すると6件となる。(表-3 受付件数参照)

表-1 紛争処理委員名簿(平成16年3月末現在)

専門分野	氏名	現職
法律	中田 裕康	一橋大学 教授
法律	村田 裕	弁護士
法律	高井 章吾	弁護士
法律	村山 芳朗	弁護士
法律	竹田 穰	弁護士
法律	高荒 敏明	弁護士
法律	薄木 昌信	弁護士
土木	山村 和也	日本大学 生産工学部 講師
建築	山田 寛	前(社)再開発コーディネーター協会 専務理事
建築	小泉 重信	前(財)建築技術教育普及センター 理事
建築	對馬 英輔	前(財)建材試験センター 常務理事
建築	今泉 晋	(社)建築設備維持保全推進協会 専務理事
建築	原田 明治	(財)大阪住宅センター 理事長
一般行政	福田多喜夫	前(財)首都圏不燃建築公社 理事長
一般行政	濱 典夫	(社)全国公営住宅火災共済機構 理事長
一般行政	渡部 功	元 東京都住宅局民間住宅部不動産業 指導課長
一般行政	岡本 克一	元 大阪府建築都市部 次長
一般行政	田中 壽嗣	元 東京都住宅局不動産業指導部 指導部長
鑑定	山本 了	不動産鑑定士
鑑定	塩見 宙	不動産鑑定士

(注) 歴代の特定紛争処理委員については、P110参照。

表-2 紛争処理の流れフロー図

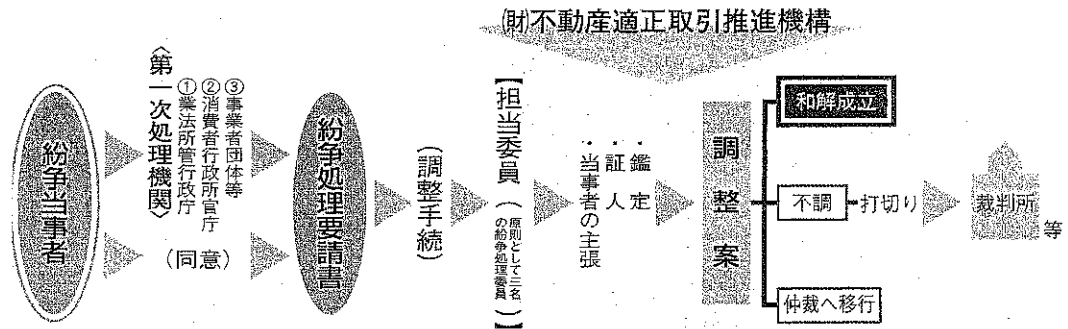


表-3 受付件数等

年度	受付件数	和解	打切り	取下げ	処理件数
60	2	2			2
61	3	3			3
62	5	4	1		5
63	7	4	1		5
元	2	2	2		4
2	6	4	1		5
3	5	2	1		3
4	8	8	3		11
5	7	7			7
6	10	9	1		10
7	7	3	1	2	6
8	5	2	2		4
9	7	7	2		9
10	6	4	1		5
11	5	4	2		6
12	11	9			9
13	5	3	3		6
14	6	3	3	1	7
15	7	1	1		2
合計	114	81	25	3	109

(注) 15年度末調整中5件

2 処理依頼団体

特定紛争について当機構にその処理を依頼した第1次処理機関は、東京都、埼玉県、神奈川県、千葉県、国土交通省、大阪府、茨城県、富山県、京都府、滋賀県、奈良県の11団体で、依頼件数は114件である。

処理依頼団体を地域別に見ると、首都圏における依頼が約8割を超え特に多い(国土交通

省のうち9件を含め95件、83%)。また、近畿圏でも、大部分の紛争は都市部に集中している(表-4参照)。

表-4 処理依頼団体別受付件数

団体名	件数	団体名	件数
東京都	47	大阪府	9
神奈川県	13	滋賀県	1
埼玉県	14	奈良県	1
千葉県	12	京都府	2
茨城県	3	国交省	10
富山県	2		
		合計	114

3 申立者の内訳

申立件数114件の申立者の内訳は、買主の立場が111件と圧倒的に多い。

被申立者の内訳は、売主業者60件、媒介業者20件、売主業者・媒介業者20件、売主業者・販売代理業者7件で、売主業者、販売代理業者、媒介業者等単独の場合もあれば、売主業者と媒介業者、販売代理業者と媒介業者等、両業者が申し立てられる場合もありさまざまである。

4 取引目的

取引目的については、自己使用を目的とするものが105件、投資目的が7件、その他2件

で、自己使用を目的とする不動産取引に係る案件が多数を占める。

取引対象物件は、土地13件、マンション32件、戸建住宅63件、その他6件となっている。

5 処理結果

処理結果は、調整中の5件及び取下げ3件を

除いた106件に対し、81件について和解が成立し、和解率は76%である。

和解が成立した81件の延べ調整回数は408回で1件あたりの平均調整回数は5.0回となっている。打切りを含む全体では、延べ調整回数は525回で1件あたりの平均調整回数は4.7回である（表-5、表-7参照）。

表-5 年度別紛争処理実績

年 度	受理件数	処理結果		調整回数					
		和解	打切り	和解	平均	打切り	平均	合計	平均
60	2	2	0	13	6.5	0	0.0	13	6.5
61	3	3	0	21	7.0	0	0.0	21	7.0
62	5	4	1	18	4.5	2	2.0	20	4.0
63	7	4	3	20	5.0	12	4.0	32	4.6
元	2	2	0	9	4.5	0	0.0	9	4.5
2	6	4	2	24	6.0	8	4.0	32	5.3
3	5	2	3	7	3.5	16	5.3	23	4.6
4	8	8	0	29	3.6	0	0.0	29	3.6
5	7	7	0	36	5.1	0	0.0	36	5.1
6	10	9	1	36	4.0	2	2.0	38	3.8
7	7	3	4	16	5.3	12	3.0	28	4.0
8	5	2	3	9	4.5	13	4.3	22	4.4
9	7	7	0	37	5.3	0	0.0	37	5.3
10	6	4	2	22	5.5	12	6.0	34	5.7
11	5	4	1	22	5.5	6	6.0	28	5.6
12	11	9	2	51	5.7	10	5.0	61	5.5
13	5	3	2	17	5.7	10	5.0	27	5.4
14	6	3	3	16	5.3	8	2.7	24	4.0
15	7	1	1	5	5.0	6	6.0	11	2.7
合計	114	81	28	408	5.0	117	4.2	525	4.7

(注1) 平成16年3月31日現在

(注2) 打切りには、取下げ3件（平成7年度2件、14年度1件）を含む。

(注3) 平成15年度については、受理件数のうち調整中の5件を除く。

(注4) 受理した年度ごとに処理結果及び調整回数を取りまとめたものである。

6 紛争の要因別分類

紛争の要因は、受理した受付件数114件の内、瑕疵・補修に関するもの38件(33%)、重要事項に関するもの35件(31%)、環境等に関するもの22件(19%)で全体83.3%を占め、特定紛争案件の主要因となっている(表-6、表-7参照)。

瑕疵・補修に関するものについては、建物・設備に関するものが25件、擁壁・地盤に関するものが10件、白蟻等に関するものが3件と建物そのものの瑕疵を原因とする紛争が多い。最近では地盤の瑕疵、環境に関する紛争が増えつつある。

瑕疵・補修の種類としては、建物全体に及ぶ不具合、新築マンションの不具合、モデルルームと異なる仕様、中古住宅の雨漏り、白蟻被害等さまざまである。

擁壁・地盤に関するものについては、廃材が埋設された土地の瑕疵、宅地造成工事規制区域内の擁壁、軟弱地盤による建物の不同沈下等であるが、最近では「がら」等が埋設された土地の瑕疵が問題になりトラブルになった事例もある。

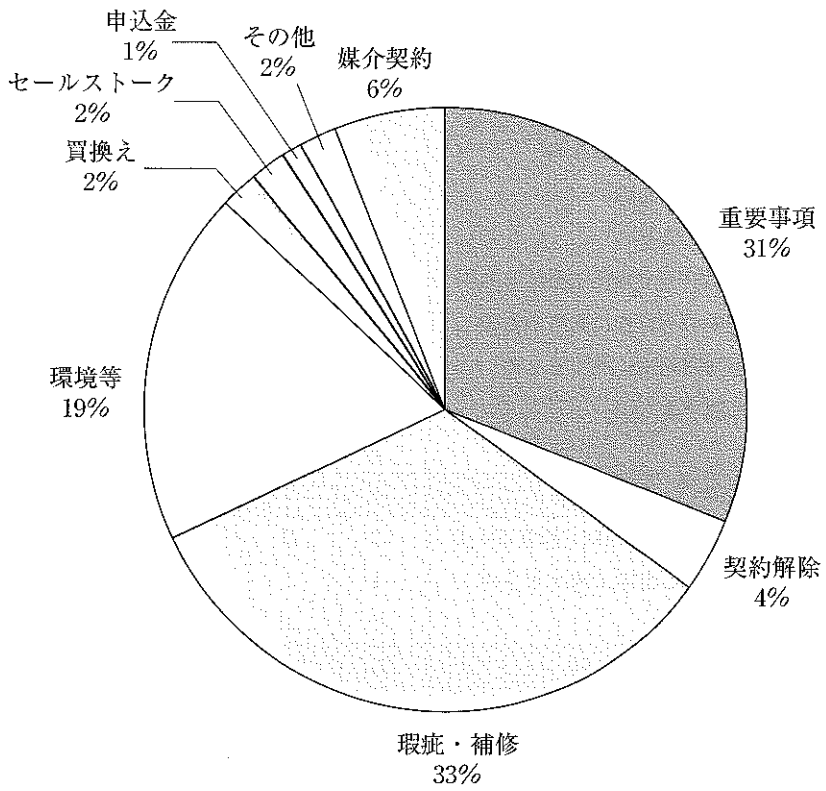
環境に関する種類としては、騒音、日照、浸水、ゴミ置場等がある。騒音については、マンション上階の騒音、マンションのエントランス騒音、航空機騒音等である。騒音は個人差があり、対隣人関係の問題もあり解決が困難な事例が多い。日照については、隣地の建物(マンション等の高層建築物)建築による日照障害が主となっている。隣地の空地には高層建築物は建たないという業者のセールストークを信じて購入し、被害にあったものが多く見受けられる。浸水については、物件が浸水区域にあるのに業者の調査不足により説明しなかったものである。ゴミ置場についても同様に、業者の調査不足、説明不足によるものがほとんどである。

重要事項説明に関しては、例えば、道路計画に伴う容積率制限の説明不足、道路計画の説明洩れ、接道に関する重説ミス、等にみられるような業者の事前の調査不足、説明不足に起因するものが多い。マンションについては、駐車場の権利関係、駐車場の所有権をめぐるもの、面積をめぐるトラブル等である。媒介については件数は少ないが、いわゆる抜き行為をめぐるもの、業務費の支払をめぐるもの等がある。

紛争の特徴としては、業者側については、買主に対する説明不足、調査不足が原因で紛争となる例が多い。例えば、よい環境を求めた買主に対して、周辺の道路の拡幅予定を説明しなかった、階下から発生する悪臭を説明しなかった等である。マイナス情報などがあれば当然説明しないとトラブルとなる。その他にも業者側の初期対応のまずさなどにより、買主側の感情論などが入り紛争解決の妨げになっているものもある。不誠実な対応などしていると紛争の長期化となる。建築の不具合などの紛争はその傾向が強い。他方、消費者側については、最近の経済情勢を反映してか、業者側に過大な要求をするため、まとまるものもまとまらなくなる傾向がある。紛争には相手があるので冷静な判断が要求される。また、すべて業者側に責任を負わせて、高額な物件を買うわりには十分検討もせず、安易な契約をして自己責任を回避する消費者も見られる。特に買換え物件、投資物件などにその傾向がみられる。買主にも不動産購入にあたり、不動産売買の手引などの書物による知識の向上、役所などの事前相談の活用などが望まれる。

(注)平成15年5月1日現在までに受理した107件の特定紛争処理事業の各案件の概要については、「不動産取引の紛争—裁判によらない解決事例集」に収集して発行した。

表一6 紛争要因別内訳 (円グラフ)



表一 7 紛争要因別内訳 (詳細)

	件数	和解	打切り	取下げ	調整中	構成比
1 売買契約に関する紛争	107	76	23	3	5	94%
(1)重要事項説明に関するもの	35	24	9	1	1	31%
①道路等に関するもの	7	6			1	
②セットバックに関するもの	3	2	1			
③駐車場に関するもの	4	4				
④面積等に関するもの	4	1	3			
⑤建築(再建築)不可物件に関するもの	1	1				
⑥重要な事項の不告知に関するもの	9	5	3	1		
⑦重要事項説明相違に関するもの	1	1				
⑧境界等に関するもの	3	2	1			
⑨その他	3	2	1			
(2)契約解除に関するもの	5	3	1		1	4%
①ローン不成立による解除に関するもの	2	2				
②売買契約による解除に関するもの	1		1			
③その他	2	1			1	
(3)瑕疵・補修等に関するもの	38	28	8	1	1	33%
①建物・設備等に関するもの	25	17	7		1	
②擁壁・地盤等に関するもの	10	8	1	1		
③白蟻等に関するもの	3	3				
(4)環境等に関するもの	22	18	2		2	19%
①日照に関するもの	5	4			1	
②浸水に関するもの	5	4			1	
③騒音等に関するもの	8	6	2			
④ゴミ置場に関するもの	2	2				
⑤臭いに関するもの	2	2				
(5)買換え等に関するもの	2	1	1			2%
(6)セールストークに関するもの	2	1	1			2%
(7)申込金の返還に関するもの	1		1			1%
(8)その他	2	1		1		2%
2 媒介契約に関する紛争	7	5	2			6%
(1)媒介報酬の抜き行為に関するもの	3	3				3%
(2)媒介報酬に関するもの	2	1	1			2%
(3)下取り価格に関するもの	2	1	1			2%
合 計	114	81	25	3	5	100%