

当機構の電話相談の状況について

調査研究部

はじめに

当機構は、日々不動産のトラブルについての電話相談をお受けしています。9人程で対応していますが、件数は年々増加の一方です。

業界・行政関係者からもさることながら、消費者からの相談件数の増加が顕著です。

関連するデータを紹介します。

1 全体的な相談件数の増加

2001年度に1,800件弱の相談件数が、2007年度に9,575件と5倍以上に増加しました。

2004年度以降の伸びが特に顕著ですが、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」が改定され、世間に周知され、消費者からの相談が激増しました。だからといって、実務者からの相談が減少した訳ではなく、この7年間で倍増、うち個別業者は4倍増となっています。

2 相談者の属性

図-1のとおり、2007年度の9,575件の相談者の約半分が消費者です。うち、全国548(2008年4月時点)の消費生活センター経由が6割、当機構のHP経由が2割、「新聞・雑誌で機構を知った・友人から聞いた」等が同じく2割です(図-1)。

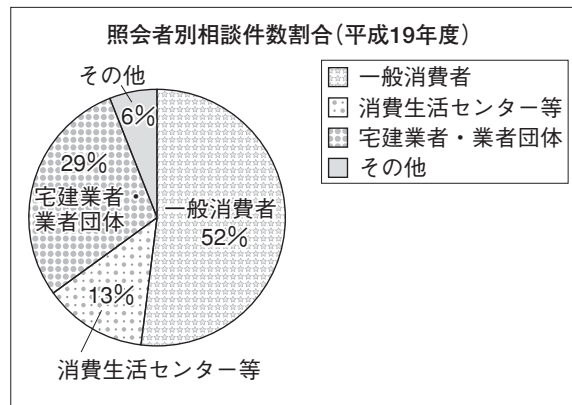
3 売買・賃貸等分野ごとの分布

売買・賃貸別は図-2で、売買は33%、賃貸は54%と、従来の傾向と変わりはありません(図-2)。

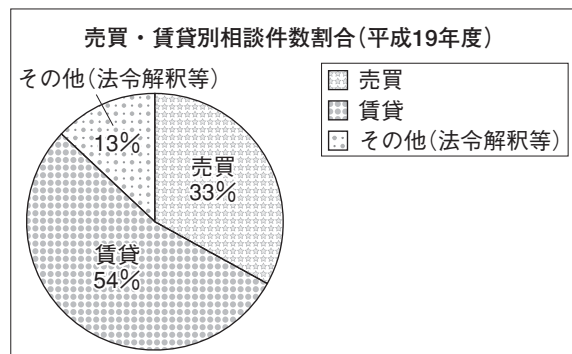
4 売買の中の分布

売買では、重説に関する相談が最も多く、

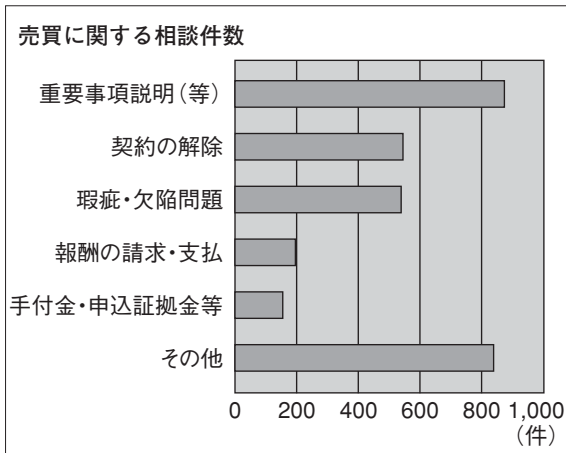
【図-1】



【図-2】



【図-3】

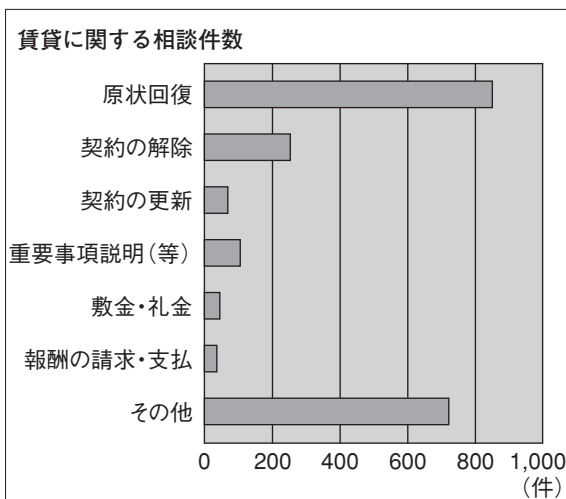


これも、毎年大きな変化はありません（図-3）。

5 賃貸の中の分布

賃貸では、2004年以降、原状回復が最多の項目です（図-4）。

【図-4】



6 相談をお受けする中で

原状回復は定番なので、それ以外で目に付いたトラブルを紹介したいと思います。

(1) 建築条件付土地売買

十分な設計協議が調わない段階で、土地売

買契約と請負契約を同日付で行うことが、依然行われています。請負契約での受領済み金員の不返却、解約の可否、違約金の支払い等のトラブルに発展しています。建築業者の活発過ぎるセールス活動と、買主サイドの契約締結や金銭の支払いに関する警戒心のなさが、少々気になります。

(2) 賃貸借契約の預り金の不返還

順位確保を目的とした預り金の不返還の相談も依然多くあります。未調印でも、賃貸借契約成立といえる事案もありますが、仮にそうでも、宅建業者が媒介し、重説もされていないのに、申込金が返らないとの相談が多いのも事実です。申込金を、貸主ではなく、媒介業者が没収するケースもあるようです。

(3) 賃貸借契約の媒介報酬、更新事務手数料

借主が媒介手数料1か月分を払うのが実際ですが、貸主から別途広告費等の名目で金銭を受け取っている場合、業法上の問題もあるでしょう。他の理由でトラブルが発生した場合、借主がこの点を突いてくることも。

また、更新事務手数料が、借主から当然に取れると理解している媒介（管理）業者の方もおられます。たとえ慣行があっても、借主の十分な理解、承諾が必要となるでしょう。

7 最後に

最近、よく聞かれるのが「不利益事実の不告知」です。

どこまでいえばよいのか、そんなことまでいわなければならないのか、絶対正しい答というものはないような気がしますが、知りえたことは、告知するというのが“トラブル回避の近道”ではないか感じています。