

不動産取引をめぐる紛争の予防・解決の「不易流行」

総括研究理事

小滝 晃

1 はじめに

一般財団法人不動産適正取引推進機構は、昭和59年4月の発足以来、不動産取引に関する紛争の未然防止を図り、消費者の保護と宅地建物取引業の健全な発展に寄与することを目的とする取り組みを行ってまいりました。草創期以来今日に至るまでの関係者の方々の御尽力に心からの敬意と感謝を申し述べたいと存じます。

俳聖・芭蕉の弟子である向井去来の著した『去来抄』には、「蕉門に、千歳不易の句、一時流行の句あり。その基は一つなり。」との言葉があります。機構の設立の原点ともいべき紛争の予防・解決の取組については、これまでの歴史の中に一貫して流れ続けてきた「不易」の部分と、時代の変化に対応して新しく取り入れられるべき「流行」の部分が存すると考えられます。

創立30周年を機に、こうした機構の紛争の予防・解決機能の「不易流行」に思いを馳せてみたいと存じます。

2 機構による紛争の予防・解決に係る取組の概要

機構による紛争の予防・解決の取組は、以下のように、「紛争の予防・処理」に係る事務・

事業と「紛争に関する調査研究」が車の両輪となって構成されており、機構の調査研究部門が担い手となっています。以下、これらを「紛争の予防・解決」と総称し、その具体的な内容を紹介させていただきます。

(1) 紛争の予防・処理

不動産取引紛争の未然防止及び適正かつ迅速な処理を推進するため、特定紛争処理事業を実施しているほか、消費者啓発図書の作成、講演会の開催、講師派遣による啓発助言、不動産取引に関する電話相談、機構ホームページにおける判例検索システムの運営等による紛争予防のための情報発信を行っています。

① 特定紛争処理事業

不動産の取引をめぐる苦情・紛争の処理は、都道府県や事業者団体等の「第一次処理機関」の相談窓口で行われていますが、これらの相談窓口で解決のつかないものも少なくありません。

当機構では、こうした宅地建物取引業者が関与するトラブルで、「第一次処理機関」が当事者の同意を得て申請を行い、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（弁護士、土木・建築専門家、不動産業指導行政経験者等）が公平かつ迅速な解決を図り、あわせて同種の紛争処理の先例としていただく、特定紛争処理事業を

実施しています。(紛争当事者が直接当機構に申し立てをすることはできません。)

平成26年2月までに155件の紛争の処理を行ってきており、過去の特定期間案件については、ホームページ上で検索システムを運営し、実務家や取引当事者の参考に供しています。

② 啓発助言

ア 手引・パンフレット・ガイドライン

不動産売買や住宅賃貸借(借家)に係るトラブルを未然に防止するため、あるいは万一トラブルが生じたときの解決の指針とするため、取引当事者として最低限知っておきたい知識をわかり易くまとめた「不動産売買の手引」、「住宅賃貸借(借家)契約の手引」等の手引を作成・配布しています(昭和61年に都道府県監修を受けて作成・発行していた「不動産取引の手引き」を平成14年度から売買と賃貸に分けて作成)。

また、消費者が宅建業者から説明を受ける際の正しい理解を助けるため、重要事項説明書を理解することに焦点を絞ったパンフレットも作成・発行しました(平成19年)。

このほかに、国土交通省住宅局「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(平成10年3月に機構がとりまとめを受託し、成果物を機構から公刊。平成16年2月に改訂版を、平成23年8月に再改訂版を機構から公刊。)の公刊等も行っています。

イ 講演会の開催

不動産業界の役職員や行政庁担当者等の不動産取引の実務に関係する方々を対象として、実務に役立つテーマを取り上げる講演会を年3回開催しています。

ウ 講師の派遣

業界団体、消費生活センター等からの依頼に応じ、研修講師を派遣しています。当機構の講師による講義の特色は、実務中心の内容であること、主催者側と事前に相談して、要望に即した内容で講演できることであり、講師派遣回数は年間200回以上(25年度は237回)となっています。

エ 電話相談による助言・支援

都道府県、業界団体、消費者団体等の苦情紛争相談窓口からの相談、照会に対して助言、回答を行っています。不動産売買・賃貸借のトラブルに関して年間1万件近い電話相談が寄せられています。

③ RETIO判例検索システムの運用

平成23年4月より、不動産取引に関する判例の検索システムの運用を開始しています。3,000件以上の判例を収録し、取引態様やキーワードに応じた検索が可能となっており、平成25年度(平成26年2月末現在)には75万件余(累計では182万件余)のアクセスがありました。

④ 不動産売買・賃貸借のトラブルに関するQ&A

当機構に寄せられる不動産売買・賃貸借のトラブルに関する年間1万件近い電話相談の中から、消費者から多く寄せられるポイントについて、Q&Aを作成し、ホームページに掲載しています。

(2) 紛争に関する調査研究

不動産取引をめぐる紛争に関し、紛争事例・判例、紛争事案の収集・分析や紛争事例の研究、処理事例集や判例集等の作成整備、紛争防止の方策等に関する調査研究等を行っています。

① 紛争事例の収集・分析

都道府県等で受け付けた事例を収集・整理するとともに、紛争の傾向等の分析を随時行っており、その概要を機関誌RETIOに掲載しています。

② 紛争事例の研究

紛争の代表的な事例を「不動産取引紛争事例等調査研究委員会」等において研究し、その成果を機関誌RETIOに掲載しているほか、「不動産取引紛争事例集」や「判例集」を刊行しています。

③ 海外の制度研究

外国の不動産に関する制度について、既往の文献等の情報に加え、独自に入手した情報をもとに取りまとめを行っています。

④ 自主研究

以上に関連する自主研究として不動産経済分析研究会、不動産取引法務研究会、海外不動産取引研究会及び不動産再生研究会を開催し、外部講師を招いて、不動産取引の安全・安心に関する現状や課題の研究を行っています。

⑤ 調査研究成果の発信等

調査研究成果については、機関誌RETIOの出版（発行回数4回）、最新の法令集、講演録等の調査研究成果物の出版を行っています。

3 30年の歴史に流れる「不易」

以上のような機構による紛争の予防・解決には、これまでの歴史の中には一貫して流れ続けてきたものがあると考えられます。これまでの機構における取組の蓄積を踏まえつつ、そうした「不易」の部分がどういう点にあるのかを見ていきたいと思えます。

(1) 不動産取引の特質

不動産は、全ての国民の生活や生産に欠くことのできない基盤であり、生活や生産の手段として、最も重要な財です。不動産取引に係る紛争の防止・解決や取引の安全・安心は、国民にとって大変重要な社会インフラであるといえます。

不動産は代替品がない特定物であり、不動産市場は、経済学でいう規格大量生産による均質な商品の取引の場である「市場」とは大きく性質が異なります。不動産は、需要と供給によって価格が決まる競争的市場ではなく、個別取引ごとの交渉や契約を通じて取引されるという特性を有しています。

そして、取引対象物の品質に関する情報については、一般の市場のように価格が伝達するものではなく、売手と買手の間の情報格差や事業者と消費者の間の情報力や交渉力の格差が存在します。このため、不動産取引に関しては、宅地建物取引業法や消費者契約法などの消費者契約をめぐるルールが存在しています。

また、不動産の使用収益に関しては、他の不動産との間に外部経済・外部不経済が存するという特質があり、都市計画法や建築基準法をはじめとする公法的規律が存するところです。

不動産の取引については、以上の点を踏まえた取引実務上の適切な対処が大変重要であるといえます。

(2) 取引実務への立脚と実践性の重視

機構による紛争の予防・解決の最大の特徴は、不動産取引に関する豊富な情報を持つ団体としての特色を生かし、取引実務上の具体的な問題を把握し、それによる紛争の予防・解決を実践的な立場から探究していく点にあると考えられます。

また、不動産市場は、多様な立場や利害を持つ多くの取引当事者が出会う場であり、紛争の予防・解決は、多くの取引当事者から見て理解・利用が容易な等身大のものとして進めていくことが重要です。近代日本の実学の祖といわれる福沢諭吉は、「活用なき学問は無学に等し」(「学問のすすめ」第十二篇)との言葉を遺しましたが、機構による紛争の予防・解決は、この言葉に象徴されるような実践精神に立脚し、「理念先行」ではなく、「問題解決志向」の実践的工夫を旨として行われてきた点が特色となっていると考えられます。

機構は、消費者や宅建業者からの年間1万件近い電話相談を行っていますが、そうした情報は、不動産取引上の課題探索の宝庫といえるものです。このように現実の取引実務に近く、不動産取引に関する豊富な情報を持ち、全国の各機関とのネットワークを有する機構の特色を生かしながら、現実の不動産取引実務に存在する問題点を検証し、その改善に資することを旨として行うのが機構の特色です。アカデミズムや行政による調査研究とよき連携を保ちつつも、それらとは異なる独自の領域をカバーしてきたものと考えられます。

(3) 「バケツ」と「サーチライト」

従って、機構による紛争の予防・解決に係る取組は、取引実態の観察に基礎をおくものということが出来ます。しかしながら、あらゆる事実をひたすら観察し続ければ、おのずから解決すべき問題が浮かび上がってくるというものではありません。

この点に関し、当機構の平井宜雄前会長がしばしば援用されてきた「バケツ」と「サーチライト」の比喩を御紹介したいと思います。

その内容を要約いたしますと、理論や「ものの見方」がどうして生まれるのかというと、あらゆる事実を目的なしに「バケツ」で全部すくい上げるようにして事実を観察していれば、おのずからひとりで解決すべき問題が浮かび上がってくるというものではなく、「サーチライト」つまり問題意識によって照らされた限度ではじめて、何を観察すべきなのか、何を研究すべきなのかということが浮かび上がってくるものであり、まず自分でそうしたサーチライトを持っていなければ何も分からないということです。

その際に、自然科学などでは、事実を観察し、仮説を構成し、それに基づいて将来生じる事態を予測し、その予測した事態に合う事実が生ずれば、その仮説は証明されたこととなりますが、法律論については、観測に基づく仮説の提示ではなく規範の提示によって社会問題を捉えるものであるため、こうするべきであるとか、こうであるべきであるという感覚が重要ということになります。

そして、そうであるからこそ、理論や「ものの見方」を適切に養うためには、人と絶えず意見交換して、違った見方に接していくということが大事である、と平井前会長は指摘しておられます。(平成6年5月「百回目を迎えた調査研究委員会－平井委員長にお聞きする－」参照)。

英国の歴史家、E. H. カーク (1892-1982) も、「歴史とは現在と過去の対話である」との言葉で、歴史的事実の記録は、記録者の問題意識に照らして重要と判断され選択された事実であるとの宿命から逃れられないことを指摘しており、「バケツ」と「サーチライト」の比喩は、さまざまな調査研究や問題解決の取組に幅広く通用するもの

と思われます。

(4) 機構の結節点性と全方位性

このように、機構による紛争の予防・解決は、消費者や宅建業者との接触や全国の各機関とのネットワークを生かし、さまざまな意見交換やさまざまな見方への接触を通じて得られた「サーチライト」(問題意識)によって進められてきたものといえます。

当機構は、消費者、宅建業者、行政、学会の「結節点」に位置しており、そのいずれともよき連携関係を持ち、そのいずれにも寄与することを目指す「全方位性」が特色となっています。そして、こうした「全方位性」が、中立性・公正性を求められる紛争の予防・解決の前提になってきたと考えられます。

近江商人の有名な格言に、「三方よし」という言葉があります。「自分よし、相手よし、世間よし」ということですが、これを不動産取引に当てはめれば、売主・買主、貸主・借主、そして消費者・事業者に納得が得られ、かつ、国民経済（公序良俗）の観点からも好ましい形で取引が行われることが、不動産取引の理想といえましょう。機構の取組は、その全方位性を活かしつつ、不動産取引の「三方よし」を追求してきたという言い方も可能と思われます。

3 新たな時代の要請に応える「流行」

今後の機構における紛争の予防・解決については、なんといっても、先に述べた「不易」の部分在今后ともしっかりと継承し、保持していくことが最大の基本であることは言うまでもありません。しかしながら、他方においては、時代の変化に対応して新しく取り入れ

られるべき「流行」の部分も存すると考えられます。ただし、『去来抄』が「その基は一つなり。」と言っているように、その両者は同一の根本に発するものであり、それは「不易」の部分の今日的な形での発現と考えるべきものと思われます。

(1) 取引の安全・安心をめぐる新たな課題の探究と対応

近年の不動産取引については、消費者保護に関係する諸制度の導入や、不動産投資市場の発達等の情勢変化がみられるところです。また、不動産の性能についても、少子高齢化の進展や防災・環境性能への関心の高まり等を背景に、ニーズが高度化してきています。

機構による紛争の予防・解決については、こうした社会経済情勢の変化を背景に、消費者相談、有識者や行政の関心の動向、新たな法令や判例の動向等を踏まえ、不動産取引の安全・安心をめぐる今日的な課題の所在を不断に探究していく必要があると考えられます。

そして、そのようにして新たに発見された課題について、取引の安全・安心の確保に必要な対処のあり方を考察し、それを取引当事者が等身大で理解できる形で「見える化」し、不動産市場の取引当事者に一種の公共財として総合的に発信していくことが、機構の役割と考えられます。

(2) チーム・プレーの重要性

不動産市場は、多様な取引当事者が会う場であり、紛争の予防・解決は、そうした多くの取引当事者から理解可能で等身大のものとして推進していく必要があります。

したがって、その内容は、誰にとっても分かりやすいものであること、また、個人

の価値観に立脚するのではなく多くの人に通用する一般性・普遍性を有するものであることを必要とします。

また、不動産取引に関するニーズや制度の多様化・高度化・複雑化、さらに、社会の変化の加速化などを踏まえると、今日においては、個人的な調査研究活動のみで課題の探求・解決を行う方法では、スピード感の不足を否めない面があると考えられます。

以上のような点を考えますと、機構の調査研究部門は、各種の委員会等の有識者の方々の御指導の下で、有機的に連携した調査研究活動チームとしてのチーム力を発揮した対応の重要性が高まってきていると考えられます。スポーツになぞらえれば、ゴルフのような個人競技ではなく、野球やサッカーのような団体競技のイメージです。調査研究部門の各担当者は、自己完結的に個人単位での研究を行う主体としてではなく、経験豊富な実務家チームの一員として相互に連携し、グループ全体として不動産取引の安全・安心に貢献していくことが期待されます。

その場合のチーム・プレーは、各プレイヤーの発意とチーム・リーダーの束ねの両面から作り出されると考えられますが、いずれにしても、チーム内で役割分担と連携関係を作りながら、チーム一体となって不動産市場と向かい合い、課題の発見、対処の探究、総合的な発信の各段階をチーム全員で共通認識の下で遂行していくイメージを持つことが重要と考えられます。すなわち、「一人は全員のために、全員は一人のために」ということではないかと思われま

(3) 通常業務への「入魂」

また、こうした取組については、投入資源の量（労力・資金・時間）よりも、その

資源の投入のあり方が重要であり、各チーム・メンバーの通常業務を、役割分担をしつつ連携させ、全体として一つの有機体として活動することを重視する必要があります。通常の業務を漫然と遂行するのではなく、チーム全体として、共通の「魂」あるいは「サーチライト」を持って臨むということがその核心であるといえましょう。

先述のとおり、機構の紛争の予防・解決については、「紛争の予防・処理」に関する事務・事業と「紛争に関する調査研究」の両面において、多岐にわたるさまざまな取組が行われていますが、これらの正体は、もともと紛争の予防・解決という原点（大目的）から派生分化した多様なツールです。一般に、ツールとしての事務・事業は、年月が経過すると、いつの間にかその原点が見失われ、ともすればそれを実施することが自己目的化しがちです。そうであるならば、原点に回帰し、全体として一つの有機体に戻ることを不断に繰り返すことが、事務・事業運営の核心であるといえましょう。

具体的に言えば、特定紛争処理事業、電話相談による助言支援、都道府県等で受け付けた紛争事例の収集・分析、講演会や不動産経済分析研究会、不動産取引法務研究会及び海外不動産取引研究会は、課題探究の場そのものですので、常にそうした意識を持って当たることが期待されます。機構の草創期には、各都道府県の紛争事例の収集・調査や統計的相関分析等により、基礎的問題解決のキーワードを探す特別の取組が行われていますが、時宜に応じてこうした特別な取組を行うことも例外的にあってよいと思われま

そして、そのようにして得られたサーチライトを手にしなが

システム等を活用しつつ、紛争に関する調査研究活動を行い、課題への対処を探究していきます。

そして、それらの成果を機関誌RETIOの出版や手引・パンフレット・ガイドラインの発行、ホームページにおけるQ&A、講師派遣等の啓発助言によって、総合的に発信していくということに結びつけていくということです。

機構の創設以来、先人は、こうした「魂」によって一貫性・連環性をもった取組を行ってこられたと考えられます。今日の機構の紛争の予防・解決に当たる調査研究部門のメンバーは、通常業務の遂行に当たって、こうした「入魂」を常に心がけたいものです。

(4) 漸進と継続

これら一連の活動には、しかるべき成果をあげることが期待されるのは当然ですが、一方では、これらは試行錯誤による発見のプロセスでもあることから、あらかじめ決められたノルマのような形で成果を義務づけることになじまない面もあると考えられます。

成果物（報告書等）を作成することが自己目的化し、内容の不十分な情報発信がなされることは、不動産市場に対するノイズを発することに他ならず、無益であるどころか有害であることに留意が必要です。不動産取引のような高額物件取引においては、必要な場合に取引ルールの充実強化を進めることは大事ですが、徒然草(第127段)の「改めて益無きことは、改めぬをよしとするなり」との言葉に見られるように、実益の不明確な改革を急進的に進めることには特に慎重である必要があります。

こうした視点からは、日頃の活動を着実に継続し、漸進し続けるという姿勢が何よ

りも重視される必要があります。たとえば、果樹を育てるようなもので、成果物を作ることが自己目的化するのでなく、毎日の果樹育てに精進を続け、その結果、おのずと果実が実る時点が到来しますので、そうなったら果実を出荷する（総合的発信を行う）という呼吸を大事にしたいと考えます。

わが国の諸芸には、剣道、弓道、柔道、茶道、書道などのように、「道」という言葉がしばしば用いられます。このような概念は、たとえば、棋道（囲碁）免状の文面に、初段「漸（ようやく）進む」、二段「愈（いよいよ）進む」、三段「漸く熟す」等々といった具合に、「これで終わり」というものではなく、蘊奥（奥深いところ）を究めるための終わりなき道程であるとの世界観に根ざすものです。

機構の不動産取引に係る調査研究機能もまた、不動産取引の安全・安心を目指した「道」を進み続ける営みであり、機構はその「道場」であるともいえるわけです。

登山においては、早く頂上に到着しようとして斜面を駆け上がるような登り方は禁物とされます。しっかりと足を地につけて足下を固め、持続可能なペースを保って一步一步着実に歩を進め、決して前進することを止めない登り方が鉄則です。かのイチロー選手も、「小さいことを重ねることが、とんでもないところに行くただひとつの道である。」と語っています。

(5) 情報発信力の強化—「情報環」の育成—

今日の社会においては、コンピューターやインターネット等のめざましい普及等による高度情報化社会の到来により、スピードとパワーの源泉は「情報共有」であるということがしばしば指摘されています。

この「情報共有」は、機構の内部における情報共有が必要なのは当然ですが、外部のさまざまな関係先との間における情報共有がそれ以上に重要です。外部との情報共有は、情報の収集と発信から構成されますが、これらは、開かれた情報共有の環（情報環）の中における表裏一体的な動きであるということが出来ます。

このように考えていくと、機構による紛争の予防・解決については、高度情報化社会の到来も踏まえつつ、外部との情報共有（情報収集と情報発信）の充実強化を図ることが極めて重要であると考えられます。

昨今においては、新たな制度の導入論議や新しい判例等の展開がめまぐるしく、その量やスピードは取引当事者の理解が追いつかないほどです。機構が、時宜を得て、最新の制度・政策動向や判例動向に係る情報を取引関係者に簡潔かつ正確な形（ダイジェスト・レポート）で提供すること、また、それらの動向を反映した鮮度の高い調査研究成果や啓発情報を発信し続けていくことは、今後とも、大変有益なものと考えられます。

情報は、発信者側の関心だけでなく、受信者側の関心にも合わせることで、より力強い伝達力を持つこととなります。受信者は、不動産市場の取引当事者であり、その関心は、不動産取引全般にボーダレスに及ぶと考えられます。したがって、外部への情報発信は、取引当事者の視点に立って、不動産取引全般をカバーする「総合的発信」を基本とする必要があります。しかし、それは発信される情報量を大量化させますので、オンデマンド型の検索や、重点的啓発事項の強調等の工夫を伴ったものとする必要があると考えられます。

また、情報発信の方法についても、ホー

ムページだけでなく、出版物、講師派遣等の多様な方法があるわけですので、これらを、漫然とバラバラに行うのではなく、情報発信全体に総合的な戦略性を持たせ、シナジー効果を追求していくという意味での、方法面からみた「総合的発信」も考えていく必要があると思われま

さらに言えば、ホームページの設計等については、近年においては、最近のマーケティングと結びついたウェブサイト運営手法（例：リンク、ダウンロード販売、フリーダウンロード、リマーケティング、リスティング広告、アドワーズ、アドセンス等）の発達にはめざましいものがあります。これらの導入については、具体的な事柄ごとにメリット・デメリット（B/C）を比較考量して判断されるべきものと考えられますが、そうした技術・手法も参考にしながら、情報発信性能を高める工夫が期待される場所であると考えられます。

4 おわりに

機構創立30周年の機会は、単なる周年行事ではなく、機構の不動産取引に関する紛争の予防・解決の歴史について、創設の原点と草創期の関係者の方々の取組の歴史に学び、今後に向けた充実を考える「温故知新」の好機とすべきものと考えられます。本稿においては、そのポイントの考察を試みましたが、いずれにしても、機構の取組を実効性あるものとしていくのは、それを担う人々の「静かで熱い志」であると考えられます。

不動産は、全ての国民の生活や生産に欠くことのできない基盤であり、不動産取引に係る紛争の防止・解決や取引の安全・安心は、国民にとって大変重要な社会インフラです。

機構関係者は、その点を再度十分に認識し、機構ならではの特色ある立場を活かし、今後とも不動産取引の安全・安心の向上に、着実に貢献していくことが大いに期待されます。

引き続き関係各位の一層のご指導、ご鞭撻をお願い申し上げます次第です。