

各事業の30年間の実績

第一 特定紛争案件処理事業

1 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消費者行政関係機関、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。

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、日本弁護士連合会推薦の弁護士6名、土木・建築専門家6名、不動産等行政に係る学識経験者5名、不動産鑑定士2名となっている。委員のうち4名は、近畿圏在住者である。

紛争の処理は、第一次処理機関（宅建業法所管行政庁、消費者行政所管庁、事業者団体等）が、紛争の当事者全員の同意を得て、機構に要請書を提出することにより開始される（102頁紛争処理の流れフロー図参照。）。

紛争当事者が直接機構に対して申立てすることは出来ない。

受け付けた紛争の処理は、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が、3名のうち少なくとも1名は弁護士が担当する。

処理手続きは、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、解決にあたっては、和解書が作成される。

なお、解決の見込みがない場合は、紛争処理委員は紛争処理の手続きを打ち切ることとなる。また、調整手続き中に当事者の合意があれば、仲裁申立書を提出し、機構の決定を受けた上で、仲裁手続きに移行することも出来る。

仲裁は、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前提とし、これに基づいて行う仲裁人による解決手続きであり、仲裁人の判断は確定判決と同一の効力があるが、特定紛争処理事業発足以来、機構で仲裁となった案件はない。

紛争処理に要する費用は、原則として無料である。ただし、事実確認等のため、土地の試掘を行う等多額な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。

機構における調整手続きは、調整期間が短く（平均4～5か月程度）、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が活用でき、訴訟などを提起してその解決に日時と費用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。

2 処理実績の概要等

(1) 受付件数

平成26年3月末現在までの受付件数は156件で、年平均すると5.2件となる。

(表－1 受付件数参照)

(2) 処理依頼団体

特定紛争について機構にその処理を依頼した第一次処理機関は、国土交通省、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、大阪府、茨城県、富山県、京都府、滋賀県、奈良県、兵庫県、消費生活センターの13団体で、依頼件数は156件である。

なお、外部機関に紛争処理を依頼したいとの意向を強く持つ消費生活センターとの連携をさらに強化する必要があることから、平成25年度から、東京都内の消費生活センターに出向いて説明を行うなど、本事業の内容、手続等について、一層の周知を図っている。

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(国土交通省の内の14件を含め134件、86%)。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－2参照)。

(3) 申立者の内訳

申立件数156件の申立者の内訳は、買主の立場が151件と圧倒的に多い。

被申立者の内訳は、売主業者77件、媒介業者34件、売主業者及び媒介業者26件、売主業者及び販売代理業者11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、複数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143件、投資目的が11件、その他が2件で、自己使用を目的とする不動産取引に係る案件が大多数を占める。

取引対象物件は、戸建住宅77件、マンション46件、土地24件、その他9件となっている。

(5) 処理結果

処理結果は、取下げ3件を除いた152件に対し、119件について和解が成立し、和解率は78%である。

和解が成立した119件の延べ調整回数は595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746回で、4.8回である。

(6) 紛争の要因別分類

紛争の要因は、受理した受付件数156件の内、瑕疵・補修に関するもの52件(33%)、重要事項に関するもの61件(39%)、環境等に関するもの24件(15%)で全体の87%を占め、特定紛争案件の主要因となっている。(表－3参照)。

瑕疵・補修等に関するものについては、建物・設備に関するものが36件、擁壁・地盤に関するものが13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が、地盤の瑕疵、環境や法令制限に関する紛争も増えつつある。

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・ガラ等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、敷地の下をトンネルが通っている

ことの調査不足、砂防法指定地、2項道路、越境、容積率・建ぺい率の調査不足など、特に、土地（更地）の売買に関して、媒介業者による調査・確認が不十分なためにトラブルになっているケースも目立っている。

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、マンションの上階の騒音、マンションのエントランス騒音、航空機騒音等である。騒音には個人差があり、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になっている。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。浸水被害については、物件が浸水地域にあるのに業者の調査不足によって説明しなかったものであり、ゴミ置場についても、業者の調査・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、道路計画の説明漏れ、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、ペットの可否をめぐるもの、面積をめぐるトラブル等がある。

媒介契約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、また、中古マンションの売買をめぐり、一定の購入条件を示した買主に対して、ペット可であるが隣室住人の承諾が必

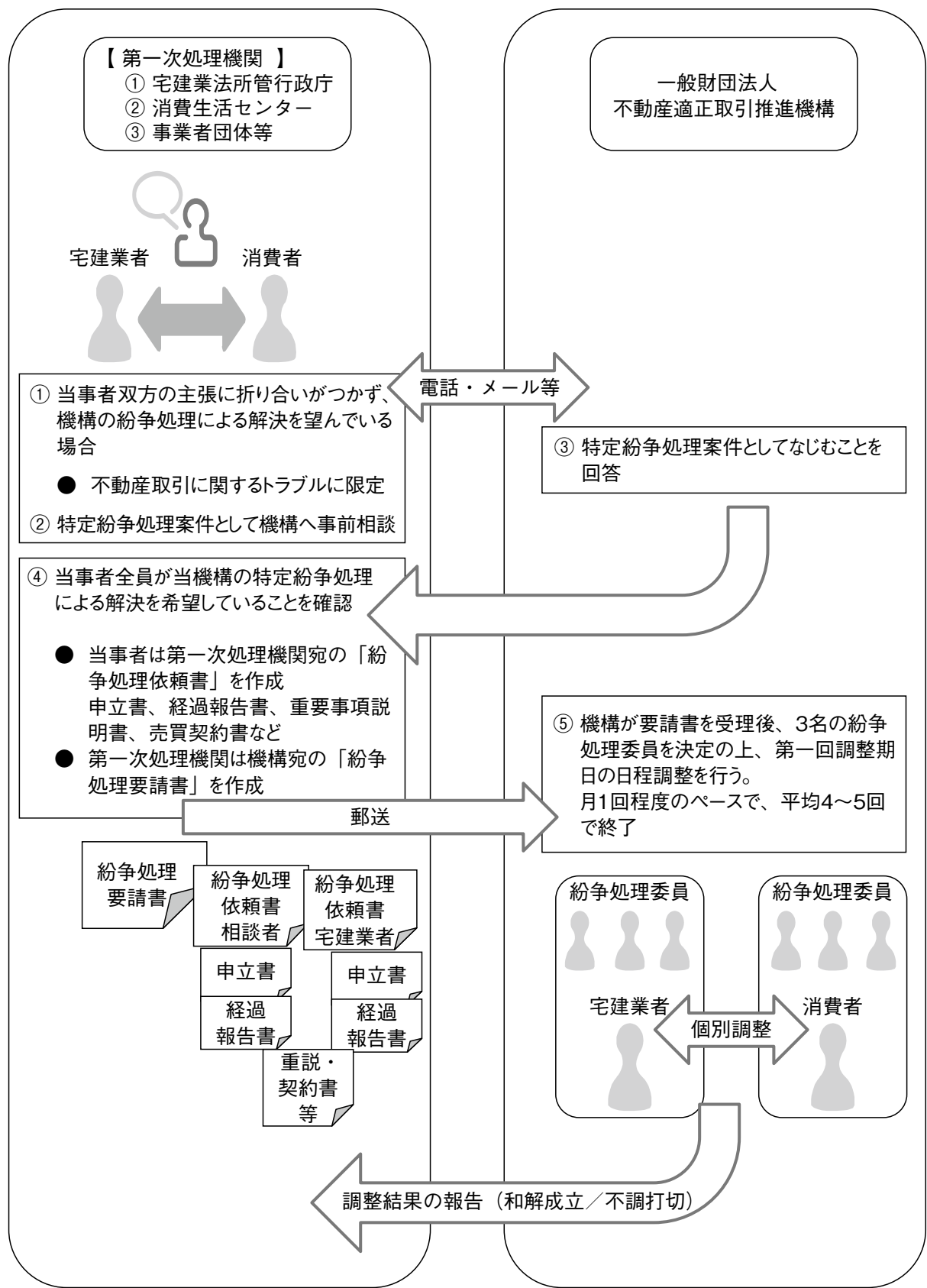
要であることを説明しなかった、階下から発生する悪臭を説明しなかった、階下住人が上階の床をフローリングに変更することに強く反対していることを説明しなかった等である。

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、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。業者側の不誠実な対応によって紛争が長期化しているものもあり、建築の不具合などはその傾向が強い。

他方、消費者側については、業者側に過大な要求をするために、まとまるものもまとまらなくなる傾向もある。紛争には相手があるので冷静な判断が要求される。

また、一生に一度とも言える高額な物件を購入する割には、十分な検討もせず、安易に契約をして、業者側に責任を負わせて、自己責任を回避する消費者も見られる。買替物件、投資物件などにその傾向が見られる。買主にも不動産購入にあたり、不動産売買の手引きなどの書物による知識の向上、役所などへの事前相談の活用などによってトラブルに巻き込まれることのないよう努力することが望まれる。

紛争処理の流れフロー図



表一 1 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 | 0 | | 2 |
| 61 | 3 | 3 | 0 | | 3 |
| 62 | 5 | 4 | 1 | | 5 |
| 63 | 7 | 4 | 3 | | 5 |
| 元 | 2 | 2 | 0 | | 4 |
| 2 | 6 | 4 | 2 | | 5 |
| 3 | 5 | 2 | 3 | | 3 |
| 4 | 8 | 8 | 0 | | 11 |
| 5 | 7 | 7 | 0 | | 7 |
| 6 | 10 | 9 | 1 | | 10 |
| 7 | 7 | 3 | 4 | 2 | 6 |
| 8 | 5 | 2 | 3 | | 4 |
| 9 | 7 | 7 | 0 | | 9 |
| 10 | 6 | 4 | 2 | | 5 |
| 11 | 5 | 4 | 1 | | 6 |
| 12 | 11 | 9 | 2 | | 9 |
| 13 | 5 | 3 | 2 | | 6 |
| 14 | 6 | 3 | 3 | 1 | 7 |
| 15 | 7 | 4 | 3 | | 2 |
| 16 | 7 | 5 | 2 | | 9 |
| 17 | 4 | 4 | 0 | | 6 |
| 18 | 5 | 5 | 0 | | 4 |
| 19 | 6 | 5 | 1 | | 5 |
| 20 | 5 | 3 | 2 | | 5 |
| 21 | 5 | 5 | 0 | | 5 |
| 22 | 3 | 2 | 1 | | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 0 | | 2 |
| 24 | 3 | 3 | 0 | | 4 |
| 25 | 1 | | | | 3 |
| 合計 | 156 | 119 | 36 | 3 | 155 |

表一 2 処理依頼団体別受付件数

| 団体名 | 件 数 | 団体名 | 件 数 |
|---------|-----|-----|-----|
| 東京都 | 62 | 大阪府 | 10 |
| 神奈川県 | 22 | 滋賀県 | 1 |
| 埼玉県 | 19 | 奈良県 | 1 |
| 千葉県 | 14 | 京都府 | 2 |
| 茨城県 | 3 | 兵庫県 | 1 |
| 富山県 | 2 | 国交省 | 18 |
| 消費者センター | 1 | 合 計 | 156 |

表一 3 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 |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| I 売買契約に関する紛争 | 149 | 114 | 31 | 3 | 1 | 95.5% |
| (1)重要事項に関するもの | 61 | 47 | 13 | 1 | | 39.1% |
| ①道路等に関するもの | 12 | 12 | | | | |
| ②セットバックに関するもの | 5 | 4 | 1 | | | |
| ③駐車場に関するもの | 6 | 6 | | | | |
| ④面積等に関するもの | 6 | 3 | 3 | | | |
| ⑤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 | 14 | 7 | 6 | 1 | | |
| ⑦重要事項説明相違に関するもの | 3 | 2 | 1 | | | |
| ⑧境界等に関するもの | 6 | 5 | 1 | | | |
| ⑨その他 | 8 | 7 | 1 | | | |
| (2)契約解除に関するもの | 5 | 4 | 1 | | | 3.2% |
| 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 | 2 | | | | |
| (3)瑕疵・補修等に関するもの | 52 | 39 | 11 | 1 | 1 | 33.3% |
| ①建物・設備等に関するもの | 36 | 27 | 9 | | | |
| ②擁壁・地盤等に関するもの | 12 | 9 | 2 | 1 | 1 | |
| ③白蟻等に関するもの | 3 | 3 | | | | |
| (4)環境等に関するもの | 24 | 21 | 3 | | | 15.4% |
| ①日照に関するもの | 5 | 5 | | | | |
| ②浸水に関するもの | 5 | 5 | | | | |
| ③騒音等に関するもの | 10 | 7 | 3 | | | |
| 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 | | | 1.3% |
| (6)セールストークに関するもの | 2 | 1 | 1 | | | 1.3% |
| (7)申込金の返還に関するもの | 1 | | 1 | | | 0.6% |
| (8)その他 | 2 | 1 | | 1 | | 1.3% |
| II 媒介契約に関する紛争 | 7 | 5 | 2 | | | 4.5% |
| (1)媒介報酬の抜き行為に関するもの | 3 | 3 | | | | 1.9% |
| (2)媒介報酬に関するもの | 2 | 1 | 1 | | | 1.3% |
| (3)下取り価格に関するもの | 2 | 1 | 1 | | | 1.3% |
| 合 計 | 156 | 119 | 33 | 3 | 1 | 100% |