

不動産取引トラブルの迅速な解決サポート

～「特定紛争処理」のご案内～

【裁判によらない紛争解決手続】

不動産取引をめぐるトラブルは、消費者が被る損害が大きいことや、紛争解決の交渉に高度な専門的知識が必要なことから、弁護士等の専門家の助けを借りずに、当事者だけで解決を図ることが非常に難しいのが実態です。

消費者にとっては、国や都道府県などの行政庁が宅建業者を処分又は指導したとしても、損害を取り戻すことについては、民事紛争であるため、行政の直接的な関与を期待することはできません。

一方、宅建業者にとっても、企業を取り巻く社会状況の変化に伴い、これまで以上にコンプライアンスやCSR（企業の社会的責任）重視の経営が求められています。紛争の長期化は、企業イメージの低下につながるばかりでなく、訴訟費用等の負担などが企業活動を阻害する懸念もあります。

不動産取引をめぐる苦情・紛争の処理は、国・都道府県の宅地建物取引業法所管課や国民生活センター、事業者団体等で行われていますが、こうした機関だけでは、当事者が納得できる妥当な解決を図ることが困難な場合もあります。

一般財団法人不動産適正取引推進機構では、宅建業者と消費者が当事者となる不動産取引のトラブルで、同種の紛争処理の先例となるようなものなどについて、公平かつ迅速な解決を図るため、専門の紛争処理委員による「特定紛争処理」を実施しています。

一般財団法人 不動産適正取引推進機構

◆特定紛争処理の概要

「特定紛争処理」とは、一般財団法人不動産適正取引推進機構において行う、裁判によらない紛争解決手続のことです。

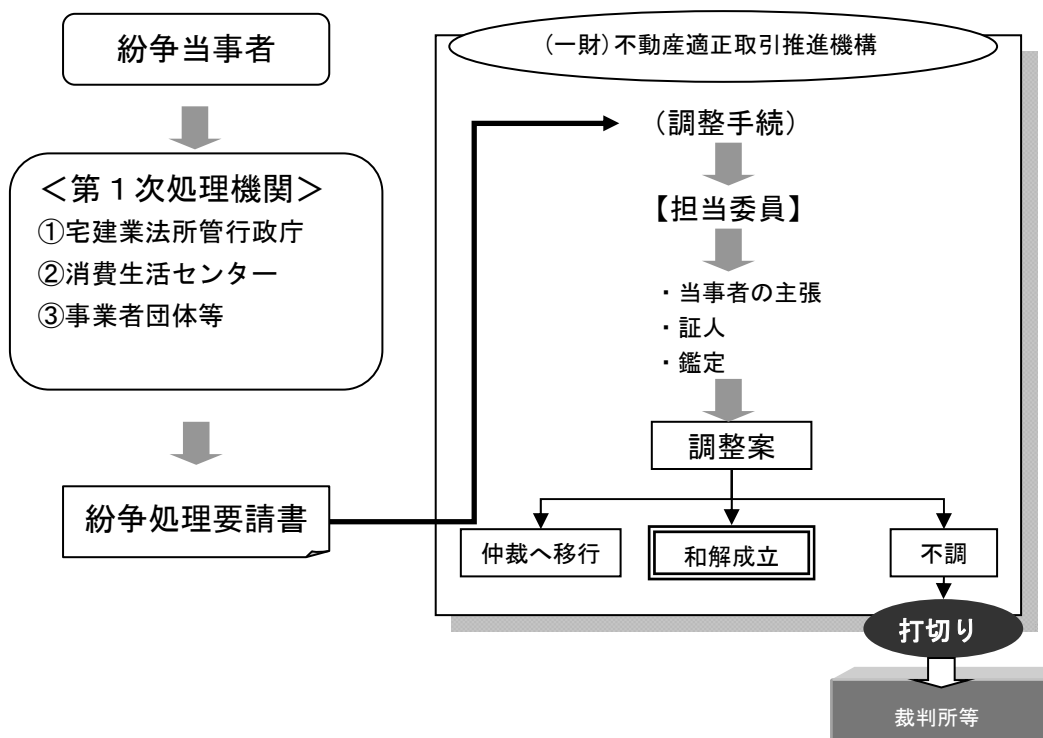
(1) 手続の開始要件

- 国・都道府県の宅建業法所管課、消費生活センター等の第一次処理機関が、相談を受けた紛争の性質からみて、特定紛争処理による紛争解決が適していると判断した場合、本手続の利用の可否について、事前に当機構に相談します。
- この相談を受けて、当機構において、今後の紛争防止の参考となるような先例的価値の有無、その時点における他の案件の処理状況などを総合的に勘案した上で、特定紛争案件として適当であるかどうか判断します。
- 特定紛争案件として適当と判断した場合には、第一次処理機関から紛争当事者に手続の利用について意思確認を行い、全員が希望したときは、第一次処理機関が当機構に要請書を提出することにより、紛争処理手続が開始されます。

(2) 手続の進め方

- 手続は、非公開で、紛争処理委員（通常3名。うち1名は弁護士）が各当事者の主張を聴取しながら進めます。
- 委員が必要と認めるときには、委員が解決案を提示することもあります。
- 紛争が解決（和解が成立）した場合、それを書面化（和解契約書を作成）し、各当事者及び当機構において、各々1通保管します。
- 解決の見込みがないときは、紛争処理委員は、手続を打ち切ることができます。

図 紛争処理手続の流れ



◆特定紛争処理の特徴

特定紛争処理の特徴としては、①専門性、②迅速性、③軽負担、④高い紛争解決率、⑤履行の確実性があげられます。

(1) 専門性

不動産取引に関する紛争について、合理的かつ妥当な解決を導くためには、単に法律だけではなく、不動産取引や土木・建築等の高度の専門的知識が求められます。

特定紛争処理では、日弁連推薦による弁護士、土木・建築専門家、不動産鑑定士、不動産業指導行政の経験者等の中から、紛争案件ごとに弁護士1名を含む3名の委員が調整を行うので、当事者双方が納得できる合理的かつ妥当な解決が期待できます。

(2) 迅速性

当事者間での話し合いでは、取引に関する知識や事実認識などに大きなギャップがあるため、円滑に解決を図ることは困難です。また、民事訴訟を利用した場合には、時間と費用がかかるだけでなく、損害の立証、損害額の認定等の手続が厳格に行われるので、当事者が期待したほど、満足のいく解決が得られない場合もあります。

特定紛争処理は、公平・中立の第三者である専門家の助言を受けながら、妥当な解決案を探っていくため、迅速な解決が期待できます。



(3) 軽負担性

特定紛争処理に要する費用は、原則として無料です。ただし、土地の試掘、建物の構造検査等で特に多額な経費を要するものについては、当事者の意見を聞いて全部又は一部を当事者に負担していただくことになります。

(4) 高い紛争解決率

昭和60年の事業開始以来、これまでに受け付けた紛争案件のうち、8割近い案件で和解が成立しています。(平成29年3月末時点)

その理由として、①紛争処理委員の高い見識と豊富な経験に裏付けられた説得力ある調整、②紛争を解決するには時間と費用のかかる裁判によらざるを得ない、などといった事情があるものと考えられます。

(5) 履行の確実性

特定紛争処理では、和解契約締結時における履行を原則とすることにより、確実な履行を図っています。

＜一般財団法人不動産適正取引推進機構のあらまし＞

◇設立： 昭和59年4月12日、建設大臣の許可を受け、民法第34条に基づき財団法人として発足しました。

◇目的： 不動産取引をめぐる紛争を未然に防止し、適正かつ迅速な処理を推進して、消費者の保護と宅地建物取引業法の健全な発展に寄与すること。

◇事業： 1 特定紛争処理

2 紛争の未然防止と適正迅速な処理の推進

(1) 調査研究

(2) 啓発一広報出版

(3) 啓発一研修講演

(4) 助言支援（照会回答）

3 宅地建物取引士資格試験の実施

4 宅地建物取引業免許・宅地建物取引士登録事務処理システムの管理及び開発

◆特定紛争処理に関する問い合わせ先

一般財団法人不動産適正取引推進機構 調査研究部

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3丁目8番21号 第33森ビル3階
電話 03-3435-8111（代） FAX 03-3435-0894