

座談会

『特定紛争処理制度（機構ADR）の取組み』

【平成31年1月21日（月）】

（コーディネーター）

（一財）不動産適正取引推進機構

研究理事・調査研究部長 藤川 眞行

（メンバー）

紛争処理委員、弁護士

正 國彦 氏

紛争処理委員、弁護士

吉村 浩 氏

紛争処理委員、元東京都住宅政策推進部長

矢島 達郎 氏

国土交通省関東地方整備局建設産業第二課長

山崎 聡 氏

〈特定紛争処理制度（機構ADR）について〉

【藤川】 日頃は、不動産の適切取引の推進のために、ご尽力いただきまして、お礼を申し上げます。

本日は、『特定紛争処理制度（機構ADR）の取組み』をテーマに、機構の紛争処理委員として特定紛争処理制度を担っていただいている先生方と、宅建業行政の所管部局を代表して国土交通省の関東地方整備局建設産業第二課の山崎課長にお集まりいただき、消費者や宅建業者の方々に当機構の特定紛争処理制度（機構ADR）をより理解していただけるように、その取組等についていろいろ話し合っていきたいと思っております。

当機構の特定紛争処理制度は、ADR（Alternative Dispute Resolution）と呼ばれる裁判外での紛争解決手続ですが、国や都道府県の宅建業法主管課、消費生活センター、業界団体等の一次処理機関で解決のつかない紛争のうち、両当事者の同意があるものについて、これらの一次処理機関からの要請を受けて手続を開始することに特徴があります。本事業は、昭和59年4月の当機構の設立以来、一貫して行われている事業でありまして、昭

和61年4月の第1号案件から現在までに169件の案件を受理しておりますが、紛争処理委員の先生方のご尽力により、約8割が円満解決に至っております。

国土交通省・都道府県の苦情・紛争相談の件数や宅建業者に対する処分件数を見ますと、これまでの官民の取組の蓄積等もあり、近年、減少傾向にはありますが、他方、消費者が不動産に求める情報や質の向上等を背景として、トラブルをめぐる問題状況が多様化・複雑化しています。このような状況に鑑みますと、国、都道府県等の第一次処理機関からの要請を受け、関係機関に提示する事例として適当な事案を取り上げて、紛争処理を行う機構の特定紛争処理制度の役割は、引き続き大きいものがあるのではないかと、思っておりますが、紛争処理委員の先生方から、機構の特定紛争処理制度に対する所感をお聞かせ頂ければと存じます。

【正委員】 機構のADRは、一事案毎に不動産に関する専門家3名で取り組む体制となっており、体制の点で、極めて充実していると思っております。他の紛争処理機関は概ね1人のところが多いようですし、弁護士会の仲裁センターでも、2人となっております。

それから、裁判では、弁論主義だとか、要件事実だとか、処分権主義だとか、いろいろな制約があるわけですが、そもそもADRでするので、それらを乗り越えて、とにかくこの紛争を解決するんだという大局的見地に立って、柔軟な発想で臨むことができるということで、そのような使命を果たしていかなければいけないという気持ちで、私も処理に当たらせていただいております。それが8割の円満解決という高い解決率につながっているものと思います。

【吉村委員】 正先生のお話に多少つけ加えさせていただきますと、機構のADRの役割や意義としては、大きく2つのことがあると理解しております。1つが、個別紛争の解決で、もう1つが、関係機関に対して先例としての材料を提供することです。特に後者については、宅建業者への啓発という役割や意義があるということであり、他のADRには見られないものではないかと思っています。

それから、特徴として、不動産取引に関する行政の経験の方が紛争処理委員に入っておられることが挙げられます。なぜかといいますと、制度を利用される消費者の側からは、例えば厳密な意味での法的な責任はともかくとして、不動産業者としての姿勢に問題があるのではないかというような問いかけというか、話が出ることが多くあります。そこにおいては、消費者の方は、やはり行政的なものを意識していると思われまます。それから、また、業者の方についても、やはり行政的な意見は非常に関心が高いものと思われまます。そういった意味から、行政経験をお持ちの有識者の方が処理委員に入っておられるということが、他には見られないし、本制度の1つの大きな特徴と思っております。



正 紛争処理委員

【矢島委員】 私は行政経験者なのですが、行政と連携した形での紛争処理が行われるというのが第一なのかなと思っています。行政と連携しながら、しかも処分庁からは独立した形で公的機関が実施することで、全体として公平、中立性が担保されていて、信頼性が非常に高いのではないかなと思います。

具体的には、役所との連携の中で業者サイドとしても誠実に対応していただけるという側面がありますし、相談者の側からも、やはり公共性、専門性への期待というのが大きいかなと思います。そういう点が、他のADRとは違うのかなと思います。そういう意味で、この役割というのは大事ですので、これからもずっと続けていっていただきたいと思っています。

もう一つ、機構の紛争処理制度は、紛争処理委員が中立的に双方の主張を交互に、かつ別々にお聞きしながら議論を進めていくという、この方式がなかなかいいのではないかなと思っています。直接同じ席でぶつかってしまうと、感情もあって問題が大きくなり兼ねないわけですが、我々が入って、例えば、申立人の主張を解きほぐしてあげる、あるいは、感情的に高ぶっている部分を論理的に説諭してあげるといったことを通して、お互いが歩み寄りしやすくなっているということもあろうかと思っています。



吉村 紛争処理委員

【藤川】 確かに、行政庁が行政的対応を行う場合には、どうしても宅建業法等の法令に基づいて、しっかりとした根拠と手続によって厳格に対応せざるを得ませんし、また、民事の世界にダイレクトに口出しできないという面もありますので、消費者の思いを直接受けとめるということには、やはり、一定の制約があろうかと思えます。そのような中で、法曹の先生方と、行政に知見のある先生方が連携していただいて、中立的な立場で、問題を解きほぐして、調整していただくことに、機構の特定紛争処理制度の大きな特色がありますね。

それでは、次に、国土交通省の関東地方整備局建設産業第2課の山崎課長から、個別の紛争に一次的に対応されているとともに、両当事者の合意を得て、機構の特定紛争処理に申し立てを行っていただいている立場から、機構の特定紛争処理制度に対する所感をお伺いしたいと思います。

【山崎課長】 多くの方々が、不動産取引をめぐって我々行政庁のところに、苦情、相談を持ち込まれますが、多くは、個別の紛争を直接的に解決してほしいというものや、特定の業者にこういう対応をするように言ってほしいというものです。

ただ、我々は、免許を出し、指導監督を行

う行政庁ですので、あくまで宅建業法に基づいた対応を行わなければいけません、そういうことですので、苦情者なり、相談者なりが求めている対応とは、どうしても異なってくることになりがちです。苦情、相談については、業者に対する監督処分を検討するに当たっての端緒になるということが基本ですので、やはり、民-民の紛争を解決するということとは違うわけです。

もちろん、業法ではありとあらゆるケースを全て書いてあるわけではありませんで、法の趣旨や精神まで遡って考えるのであれば、本来、業者としては、こうすべきではなかったのかと言いたい場合もあるわけですが、具体的に宅建業法違反で処分を行うためには、どうしても、宅建業法の具体的な根拠が必要となります。

そういう中で、本来、業者としては、こういう対応をすべきではなかったのかといった案件については、双方の合意を得て、機構の特定紛争処理にお願いし、専門家の先生の方々に、中立的で公平な解決を図っていただく必要性は高いと思います。

〈宅建業者の説明義務について〉

【藤川】 さて、次は、特定紛争処理制度の対象となる紛争事案で大部分を占める宅建業者の説明義務の話に移っていききたいと思います。

ご案内のとおり、宅建業者の説明義務については、宅建業法では、基本的に、35条1項の重要事項の説明義務があり、47条1項1号の故意による重要事項の不告知、不実の告知の禁止があり、また、一般的な規定ですが、31条の信義誠実義務がありまして、行政庁は、65条等に基づき一定の処分を講じることができるとされています。

以上は、宅建業法の処分に関する整理ですが、これと類似性が言われることもあります

が、一応、性質の異なった責任体系として、民事法上の説明義務があります。具体的には、消費者契約法上、消費者から契約の取消しを受けないようにするための一定の説明義務があったり、また、民法上、債務不履行や不法行為等に基づく責任追及を受けないようにするため一定の説明義務があったりします。

ただ、実際には、個別事案の判断に当たって、どこまで宅建業者に説明義務があるといえるのか、判断が悩ましいものも多いのではないかと思います。紛争処理を行っておられるご経験も踏まえ、宅建業者の説明義務についての所感や、宅建業者に対する紛争予防に向けたアドバイス等がございましたら、お話しください。

【正委員】 宅建業者の説明義務がどこまであるかについては、法律的に言えば本当に難しい問題ですし、また、裁判例については極めて個別事案の解決という要素がありますので、少しでも事実関係が変わるとどうなるか分かりませんし、そもそも、同じ事実関係であっても一審と二審でも判断が変わることも多々あります。

宅建業者に対するアドバイスとしては、やはり知っていることについては正直に言う、誠実に言うというのが基本だろうと思います。対応の仕方についても、後になってから、知っていることを知らなかったかのように言い繕うとか、説明の仕方を変えるというのは、結局当事者の感情を害して紛争を大きくするだけであって得なことではない、これも誠実にやったほうがいいですよ、というのが、私の今までの紛争解決に携わった経験から言える実感です。

もちろん、その一方でどこまで能動的に一生懸命調査する必要があるかというのは、また別の論点であっていろいろ難しい問題があ



矢島 紛争処理委員

ろうかと思いますが、通常の調査の中で現に知っていることは誠実にきちっとお話をされて、そして、後から、言い換えはしないという姿勢が基本的に大事だろうと思います。

【吉村委員】 説明義務の根拠については、判例の言い方によると、業者又は業務上の一般的な注意義務とか、あるいは、委任の関係があれば、委任契約に基づく善管注意義務とか、こういうのが義務の根拠だというような判断の仕方はされているわけです。だからといって、善管注意義務の内容が、説明義務の中身として具体的かつ明確に類型化されているわけではなく、あくまで抽象的な1つの判断基準でしかありません。

機構の機関紙RETIOの「最近の判例から」で毎回説明義務についていろいろな類型、形態の裁判例が紹介されており、私も勉強させていただいているのですが、そういう意味では、こういう裁判例等によって、ある程度類型化されてきてはいるんだろうと思います。ただ、当然ですけれども、それぞれの案件で事情が違いますので、一律に類型に当てはめるということは、なかなか困難です。

そうすると、最終的には当たり前の言い方かもしれませんが、やはり社会通念、取引通念に照らして、業者が責任を負ってもやむを得ないというか、業者が仮に説明をし



関東地方整備局 山崎課長

ていなかったら、それは責任を負って当然なんだというような健全な常識によって判断せざるを得ないのかと思います。

それから、宅建業者に対するアドバイスということですが、やはり業者さんもビジネスとしてやっていることですから、その取引において得られる業者の利益の度合い、例えば仲介業者であれば、仲介手数料の額によって、現実的には義務の程度というのも異なってくるんだろうと思います。もちろん、利益が小さいから注意を怠っていいというわけではありませんけれども、やはり利益が大きい取引については、それ相応の厳密な、綿密な注意が必要となりますよ、ということを申し上げておきたいです。

また、特に、現実論としては、取引の担当者は、余計なことを言って破談になったり、延びたりすると、直接自分の成績にも響いてくるわけなので、何か気付いていても、余計なことを言わないで早くまとめてしまおうという心理が働いてしまいがちです。しかし、今よくても、後でそれが倍になって不利益になって戻ってくるのですから、個々の社員の問題というよりも、宅建業者としてしっかり社員に教育していただくとともに、説明義務について何か疑問を感じたときには、必ずその上司、あるいは全社的な判断を仰ぐという体制をつくっていただくことが重要だと思

ます。

【藤川】 平成26年の宅建業法の改正で、「宅地建物取引主任者」の名称が「宅地建物取引士」に変更されるとともに、宅地建物取引士の義務が明記されましたが、併せてこの改正では、宅建業者は、従業員に対して、業務を適正に実施させるため、必要な教育を行うよう努める旨の努力義務も明記されました（宅建業法第31条の2）。コンプライアンスに関わる事項は、従業員教育の中でも特に重要なものと考えられますので、ご指摘のとおり、コンプライアンスを確保する体制づくりを含め、しっかりとした従業員教育が強く求められているといえるでしょう。

米国では、不動産仲介業者のことをリアルターと言いますが、全米リアルター協会では、社会的責任が重要だ、重要だと、くどいくらいに啓発していると聞きます。恐らく、不動産取引というビジネスは、洋の東西を問わず、情報の非対称性の問題から、どうしても放っておくと、例えば、重要事実不告知とか不実告知とかで、ややもすると不公正な事態が起こりやすいということがあるのでしょうか。機構としても、引き続き、裁判例の紹介や業界団体への講師派遣を含め、コンプライアンス確保を促進する取り組みを推進していきたいと思っています。

【矢島委員】 成約を急ぐと、いろいろな問題が起きますね。重説については、1週間前にコピーを渡して読んでおいてもらうとか、以前から内容の事前確認ができるようにすべきだと言われてきました。今はどんな状況かわかりませんが、それはもっともっと普通に行われることにしなければならないだろうと思います。

機構で扱う紛争も、そのほとんどは説明が

不十分、曖昧、一番重要なことが最後になったりということから生じているケースです。先ほど平成26年の法改正についての紹介がありましたが、業界としてのコンプライアンスの重視、とりわけ新しく位置付けられた宅建士には、顧客サイドの利益保護にもきちんと目を配った、「士」としての責任とプライドを持った仕事をされることを期待しています。

〈紛争の円満な解決に向けて〉

【藤川】 さて、冒頭、正先生から、ADRは、通常の裁判に求められる制約を乗り越えて、柔軟な対応で調整できる特徴があるとの指摘がありました。まさに、紛争の円満な解決を図るためには、必ずしも法律論争のみに拘泥するのではなくて、両当事者が歩み寄ることが重要ポイントになってくると思いますが、先生方のご経験も踏まえて、紛争の円満な解決に向けた秘訣やアドバイスなどをお聞かせください。

【正委員】 私が事案を担当するときには、記録を詳細に読んだ上で3名の紛争処理委員の間で議論を交わして、どういう解決策があるかをまず考えます。単純に言うと、売買契約を解除して元へ戻すという方向が、1つありますね。それから、現在発生している問題、例えば臭いや騒音などの問題や建物の不具合などを解決して、引き続き利用するという方向が、もう1つあります。まず、その2つの入り口で大きく分かれるわけですね。

結局どちらのほうがいいのかというのは、どちらの方が現実的に可能なのかという問題と、それから当事者のお気持ち、納得ですね。この2つが大事になってきます。

私の担当した事案を例に挙げると、自宅として購入した上位階のマンションの1階に入居した飲食店から油交じりの臭いが上がって



藤川 研究理事

きて堪らないという事案がありましたが、①そもそも、マンション売買時の重要事項説明書にどう書かれていたか、どのように説明されていたか、という問題と共に、②売買業者の説明義務違反であっても、管理組合規約には当該店舗を飲食店に利用してはいけないという規定がなかったため、その飲食店を止めさせるという方向は、取り得ないわけです。その事案では、我々からの提案により最終的に、ダクトの設置改修、それから、将来管理規約を改正する際には、飲食店に貸していた区分所有者は飲食店を入れないという方向で賛成票を投じますということと、加えて、トラブルの慰謝料として一定額の支払い、そういう方向で和解に至り、関係当事者は全員納得の上、合意に至りました。

結局、申立者の納得の問題が基本にあって、我々ができることは、どういう解決策があるのかということを決きほぐして、提供することなのです。申立者に、解決の可能性のある選択肢を複数提案し、よくご理解いただいた上で、最終的には当事者自らが納得して選択していただければ、裁判によらない合意による紛争解決が可能になるのではないかなと思っています。

【藤川】 いつも、大変丁寧なご対応していただき、改めて御礼申し上げます。原告の主張

や被告の反論だけを検討して判断をくださ裁判と違って、紛争処理委員の先生方には、より積極的に事案にかかわっていただく必要があります、相当な負担をおかけしているわけですが、今後とも宜しくお願い致します。

【吉村委員】 私が紛争処理委員として、実際の手続の進め方で気をつけていることについて申し上げたいと思います。

それは、第1回期日に、特に消費者の申立人からの話については、まずとにかくお話が終わるまでお聞きし、途中で話を遮らないということです。手続を進める立場としましては、話が長くなれば、途中でどうしても整理をしたくなるのですけれども、やはり特に消費者の方の場合は、まず自分の思っていることを全部聞いてもらいたいということが、1つの大きな目的となっています。

ですから、紛争に直接関係ないことでも、話したいことがあれば、とりあえず全部話せば、消費者の方のお気持ちも随分落ちつきます。結果的にはそれがその後の手続の円滑な進行に資することになると思います。これが委員としてはかなり我慢が必要なところでして、場合によっては、我々は業者ではありませんよと言いたくなるくらいに、直接矛先を委員に向けておっしゃるような言い方をされる場合もありますが、そこはじっと我慢して、とにかく一通り全て聞いてあげるということが、まずスタートとしては一番肝心かなと思っています。

ただ、第1回期日は話を聞くという点に重点を置くとしても、最後には、紛争処理委員のほうから当事者双方に問題点を指摘して、検討課題というのを示す必要があります。ここで単に「相手はこう言っていますよ、だから、譲歩を考えられませんか」という言い方だと、なかなか進展が期待できませんので、

紛争処理委員としての見解を含めた上で、検討課題を提示して、前進できるような検討をしてもらうことが大切です。

それから、ちょっと側面は違いますが、宅建業者の方に対しては、個別紛争を解決するというだけではなくて、この紛争処理制度というのは、こういうトラブル事例を材料にさせていただいて、今後の業者さんの学習材料にしてください、役立ててくださいと、そういう目的もあるのですよということ、調整過程のどこかの機会に話しておく方がよいかかなと思っております。

あと、消費者の方へのアドバイスについて強いて言うならば、この制度は、あなたのために紛争を解決するための制度であって、単に業者さんを糾弾する場ではないんですよということ、そういう大きな制度の意義や目的をまず理解していただくことが、結局はご本人の最終的な利益にもつながるということを申し上げたいですね。

【藤川】 機構の特定紛争処理制度にあがって来る案件は、様々な経緯や、込み入った事情があるものが多く、申立人も強い思いをお持ちの方が多いと思います。感情的な部分の対応も含め、大変ご苦勞いただいていることに改めて感謝申し上げます。

【矢島委員】 吉村先生から第1回期日の話がありましたけれども、やはりここに上がってきた段階というのはホットな状態で、申立人は思いの丈をストレートに表現したある意味で過大な要求を突きつけるわけですね。一方、業者側は不信感というか、要するに到底飲めないというような反応になる。通常そのような状態の中で始まるわけですが、しかし、一、二回たてば、落ちつくところに落ちつくというのが、私の今までの経験です。

そういう意味で、業者サイドへのアドバイスとしては、消費者の主張の要求の部分だけを受け止めて過剰に反応するのではなく、その真意を考えて、ここに来れば落ちつくところに落ちつくんだという意識で考えていただければいいのかなと思います。最近の事案でも、印象的だったものとして、和解契約式の最後に申立人の側が業者さんに、ありがとうと握手を求めて涙を流されるということがありました。ご本人は、この業者から買ったことを悔やんだままこの家に住みたくなかったが、特定紛争処理の場できちんと話し合いができてよかったと仰っていました。ADRで得られるものは必ずしも金銭だけではないと思います。

【吉村委員】 そのとおりですね。消費者としては自分の主張が正しいと思っているけれども、中立的な第三者である専門家や法律家からみた意見を聞きたいというお気持ちは結構あるのだと思います。消費者生活センターへの電話相談や市役所の無料法律相談で20～30分相談はしてみたけれども結局よく分からず、特定紛争処理の場で時間をかけて自分の主張を聞いてもらい、専門家から意見をもらったので納得できたという方は多いのではないかと思います。

【藤川】 宅建業者の中には、機構の特定紛争処理制度は業者に対する糾弾の場ではないかと大きな勘違いをされて、一次処理機関からこの制度の紹介があった場合でもお断りになる方がいるといったことを聞いたことがあります。この座談会は、機構の特定紛争処理制度の実態を多くの方に知っていただくよい機会になると思っておりますが、常日頃から、宅建業者の方々を含め、機構の特定紛争処理制度を適切に理解していただけるよう取り組

んでまいりたいと存じます。

〈消費者教育について〉

【藤川】 紛争が起きた後、円満に紛争を解決することは大変重要なことですが、さかのぼって、紛争が起きないように環境づくりを行うことも大変重要なことだと思っております。

このため、当機構では、お手元にある、消費者向けの『不動産売買の手引』や『住宅賃貸借（借家）契約の手引』を毎年改訂して発行しており、また、機構のホームページで閲覧することも可能になっています。これら冊子を都道府県の窓口などに置いていただいているところも多く、担当者からは、分かりやすく、必要に応じて、消費者教育として使っているところもあるようです。

他方、機構では、年に数千件の不動産取引に関する紛争相談をお受けしていますが、未だに、例えば、契約書をほとんど読まずに署名・捺印してしまったがどうしたらいいのかといった相談や、契約書は取引が済んだらすぐに捨ててしまったから内容が分からずどうすればいいのかといった相談が、多くみられるようです。ですので、やはり、不動産取引に関する消費者教育といったものは、もちろん、永遠の課題と言われるような難しい課題だと思いますが、どうしても外せない重要な課題になってくると思っております。この点について、ご所見を頂戴できればと存じます。

【正委員】 消費者教育というのはなかなか難しいテーマです。今、機構のこの2つの冊子を拝見しましたが、大変よくできている、素晴らしい本で、私も参考にさせていただきかなと思うぐらいですけれども、結局これがどういうふうにして利用されるのかということに課題があるのではないかと思います。今のお話ですと、都道府県等の窓口において

あったり、機構のホームページに載せているとのことですが、相談担当者が見ることはあっても、なかなか消費者が普段から見るといふわけではないでしょうね。問題が起こってから役所の相談窓口に来た時に、初めて目にするくらいでしょうか。

消費者教育という意味で、何か一歩進めて、消費者が問題が起きる前に見る、あるいは、それを使って消費者を教育する場をつくらないと、すばらしい本がもう一つ活用されないかなという気はいたします。

【吉村委員】 機構のホームページで、不動産のQ&Aというところがありますね。このような消費者向けのサイトも用意はされているようですけれども、やはり現在の社会状況からすれば、このようなサイトをより充実させるというか、工夫するというのが、消費者への情報提供という意味では一番直結するのではないかと思います。

加えて、目先のことだけではなくて、消費者教育というような大きな視点からですと、なかなか難しいのですが、例えば、消費者のための講習会みたいなものを開かれるということも考えられるのではないのでしょうか。例えば、国民生活センター等とタイアップしながら、消費者向けの講習会みたいなものを定期的に開催するという方法があるのかなと思います。

あとは、例えば、弁護士会が学生向けに法教育ということでやっています、その中に不動産取引に関する項目を弁護士会とタイアップして入れてもらうことも考えられるのかなと思います。売買は直接まだ関係ないでしょうけれども、賃貸だったら大学生になればアパートを借りることは普通にありますからね。

【正委員】 民法改正で成人も18歳に変わるわけですが。ここでの話ではないかもしれないけれども、不動産以外でも、若い人がタレント事務所とタレント契約を結ぶ時、無茶苦茶な契約内容となっていることも多いんですよ。ですから、成人が18歳になる是非はともかくとして、そういうときに狙われる人たちが、不動産賃貸借も含めて接する可能性のあるいろいろな契約について、どういうふうを考えなければいけないかの視点を教えてあげることが必要です。

【吉村委員】 やはり知識がなくて、相手がもし悪い業者だったら、上手に勧められて契約してしまいますね。これはかなり切実かつ切迫した問題だと思います。

【正委員】 現実的には契約書を全部読むのは難しいのかもしれないけど、何がポイントであるかは最低限抑えておく必要があります。例えば、アパートを借りる人だったら、家賃だけじゃなくて、敷金はどういう状況だと返してもらえるのかとか、この契約で賃借人が負担すべき原状回復費用とは何かといったことを教えることが必要だと思います。

【矢島委員】 ご指摘のとおり、機構の冊子の普及促進、ホームページの充実等も重要だと思いますが、ただ、不動産取引は、消費者サイドで言えば普通一回限りのこととして行われるわけで、事前の情報提供等だけでトラブルの発生を防止するのはどうしても限界があるように思います。

私が思うに、現実論として一番の場面は、結局、不動産屋さんの場ではないでしょうか。すなわち、不動産屋さんに、お客さんに対する、消費者教育みたいなことをやっていただくのがよいのではないかと、ということです。

不動産取引で注意すべき事項をわかりやすく整理したパンフを窓口に備えておくのも一つだと思いますが、不動産取引に不慣れな消費者でも確認すべき事項をきちんと理解したうえで、一つ一つ双方で確認しながら取引を進めるのが宅建業者の社会的責任なんだという認識を持ってもらう、それが一番大事だと思います。つまり、場面、場面できちんと正しい情報が消費者に行くような形で、宅建業者に協力してもらうことが結局不動産のトラブルを減らすことにもつながっていくんだらうと思います。ほとんどの宅建業者は、誠実に、ちゃんとやっていただけるはずですから。

【山崎課長】 私もこの手引きは大変よいと思いますけれども、事が起こってから読んでも余り意味がありませんね。不動産屋さんの窓口においておくというのも1つの方法ですが、日常の場で、何か目に入るような仕掛けが望まれます。

これは突拍子もない話かもしれないですけども、消費者庁や他業界とタイアップして、「契約における重要事項説明」というキーワードについてキャンペーンみたいなのを張るという手法は考えられないでしょうか。重要事項説明は宅地建物取引だけでなく、保険や金融商品取引にもあります。契約における重要事項みたいな話を、各種媒体で啓発していくとすばらしいと思います。

また、最近、報道で、シェアハウス問題、地面師詐欺事件、原野商法二次被害などアンダーグラウンドの世界が取り沙汰されており、ともすると、世の中の業界に対する信用や信頼に影響しかねない状況になっています。業界のイメージアップとして、例えば、地域の協会が地域の弁護士会と連携して、消費者教育の取組を行うといったこともあっていいかもしれません。

【吉村委員】 弁護士会がやっている出前法教育のようなものは、あくまで民間ですから、かなり独自の判断ができるのです。先ほど正先生がおっしゃったように、民法改正後は18歳で成人になるから、あなた自身が契約の当事者になり、あなた自身がなした法律行為は全て自己責任となるんですよ、みたいなことを消費者教育のテーマとして、弁護士会とリンクをうまくすれば、何かできそうな気がします。

【藤川】 様々な貴重なご提言を頂き、誠にありがとうございます。

機構の手引については、ご評価いただきありがとうございます。まさにご指摘のとおり、消費者教育は、適切な教材等を作成し、様々な場・機会を設けて、確実に消費者に訴求していくことが何より重要ですので、他の団体との連携を含め、いろいろ工夫して取り組んでいきたいと思っています。

また、正先生、吉村先生からご指摘のありましたとおり、成年年齢の18歳への引下げが予定されている中で、若者の消費者教育が大きな課題となってくるのではないかと思います。不動産売買、賃貸は、やはり、ある程度の大きなお金がからみますし、個人の生活権とか居住権にもかかわってくるものであり、消費者教育の中でも重要な部分を占めるものと考えています。近々、(独)国民生活センターには意見交換にお邪魔しますが、消費者教育全体の中で不動産取引がしっかり位置づけられるよう、取り組んでまいりたいと存じます。

先生方におかれましては、様々なネットワーク等を持っておられると思いますので、引き続き、ご支援のほどお願い申し上げます。



開催風景

〈機構に対する要望・期待〉

【藤川】 お話は尽きませんが、そろそろ予定の時間となってまいりましたので、締めくくりとして、皆様方から、当機構に対する要望、期待など、何でも結構でございますので、頂戴できればと思います。

【正委員】 だいたいお話しすべきことはお話ししましたが、最後に一つ、男女共同参画が叫ばれている中で、やはり紛争解決という点でも、女性の視点というのが入ることは非常に重要ですので、女性の紛争処理委員をもう少し増やしてはどうかと指摘させていただきます。

【吉村委員】 私はまだ紛争処理員としての経歴が浅いながらも感じていることですが、この特定紛争処理制度というのは、やはり他のADRでは見られない丁寧な処理が一番の特徴ではないでしょうか。

事務局の事前準備もとても十分になされていますし、期日における時間的なゆとりを含め、その他もろもろの点で、当事者に対する十分な配慮がなされていると感じております。したがって、今後事件の数が増えていったりすると、なかなか事務局も大変だろうし、難しいところも出てくるかとは思いますが、こういう長所はぜひ維持していただき

たいと思います。

【矢島委員】 住まいを購入することは、多くの人にとって一生で最大の買い物となります。そこで安全・安心を確保するというのは、これは行政の課題でもあるわけですが、これは行政の課題でもあるわけですが、機構の特定紛争処理制度の仕組みというのは、かなり有益なシステムとして機能していると思います。是非この形を維持していただいて、もっと社会にこの事業の存在を広めていってもいいのかと思います。

【山崎課長】 機構では、この特定紛争処理制度だけでなく、不動産取引紛争に係る裁判例や行政処分事例を中心とした各種の調査研究も重要な業務としてやられていますが、ぜひ他の機関がやっていないような研究成果を取りまとめ、様々な媒体で積極的に発表していただきたいと思います。そのことによって、不動産取引の適正化や、業界全体の発展につながっていくことを一層期待しております。

【藤川】 本日は長時間にわたり、誠にありがとうございました。今後とも、機構に対するご指導、ご支援をお願いして、本座談会を締めさせていただきます。ありがとうございました。

— 了 —