

座談会

『宅建業者・宅建士等の資質向上に向けた研修事業の現状・課題』

【令和元年11月5日(月)】

(コーディネーター)	
研究理事・調査研究部長	藤川 眞行
(メンバー)	
(公社)全国宅地建物取引業協会連合会副会長	
(公社)埼玉県宅地建物取引業協会会長	内山 俊夫 氏
(公社)全日本不動産協会理事	
(公社)全日本不動産協会東京都本部理事・教育研修委員長	田代 雅司 氏
調査研究部 客員研究員	村川 隆生
同 主任研究員	中戸 康文

はじめに

【藤川】 日頃は、不動産の適正取引の推進に向け、ご尽力頂き、厚く御礼申し上げます。

ご案内のとおり、近年、宅建業者が担うべき役割が、益々大きくなっていることを踏まえ、平成26年の宅建業法改正では、「宅地建物取引主任者」が「宅地建物取引士」となりました。

また、平成28年の宅建業法改正では、業界団体に対して、宅建士をはじめ業務従事者に必要な知識・能力を効果的かつ効率的に習得できるように、体系的な研修を実施する努力義務が設けられました。

最近の状況を見ても、例えば、民法（債権関係）の大改正の施行が来年（令和2年）4月に予定されていますし、また、取引紛争が多様化し、裁判例の蓄積も進展するなど、宅建業者・宅建士等に求められる知識が益々増加しています。

このようなことから、本日は、機関誌RETIOの座談会として、『宅建業者・宅建士等の資質向上に向けた研修事業の現状・課題』と題し、業界団体の幹部として、埼玉県宅地建物

取引業協会会長の内山俊夫様、全日本不動産協会東京都本部理事・教育研修委員長の田代雅司様、当機構の講師派遣事業の講師陣として、村川隆生 客員研究員、中戸康文 主任研究員に参加していただき、宅建業者・宅建士等の資質向上に向けた、研修事業の現状・課題を中心に、関連する宅建業の課題も含め、意見交換を行ってまいりたいと存じます。

各団体における研修事業の取組み

【藤川】 それで、まず導入として、各団体における現在の研修事業の取組みについてお聞きしていきたいと存じます。研修事業といっても、様々な目的や、メニューがあると思いますが、内山様と田代様から、それぞれで取り組んでいらっしゃる研修事業の取組みの全体概要について、お話しいただければと存じます。

【内山】 埼玉県の宅建協会は会員5,100社余りですが、協会のスローガンというのがあります。それは、「宅地建物取引の安全と公正確保に繋がる事業を推進する」、「地域に密着した営業を行う会員の専門的知識や技能の



全国宅地建物取引業協会連合会副会長
埼玉県宅地建物取引業協会会長 内山俊夫氏

向上を通じて安全な取引の実現に貢献する」というものです。

そうすることで、協会の事業の中で、研修事業は非常に重きをなした事業であり、従来より、一貫して重点的に取り組んでいます。

研修事業の中で、一番大きな事業では、宅建業法64条の6に基づく宅建業者に対する法定研修です。年間、6時間の研修を受講する義務があります。毎年、11会場で、大体、年間に3,600名くらいの方が、受講しています。その中でも、機構さんにご協力いただいて、不動産に関する諸制度の説明を行ったり、弁護士先生に来てもらって、改正民法等の説明を行っております。

また、これは、埼玉県宅協の特徴ですが、不動産無料相談所というものを運営しております。相談所は、年間700箇所くらいで開催してまして、相談件数は、3,400件くらいですが、相談所には、不動産相談員を配置しております。その相談員は、現在、382名ですが、相談員には、養成講習を受けていただいております。

さらに、地域に密着した事業を展開するというので、地域に密着した顧客との接点、そして、行政との接点を構築する観点から、現在、「地域のローカルスター育成プロジェクト」というものを行っております。具体的には、まちづくりや、空き家・空き地対策と

いったものに主眼を置いたプロジェクトで、専門的な人を育成しようとしています。

加えて、宅建協会の場合、全宅連という組織がありますので、県で行っているものに加え、全宅連で行っている様々なウェブ研修等も併せた形で、研修事業を総合的に進めている状況です。

【田代】 全日東京都本部については、3つの団体が分担、連携して研修事業を行っています。

まず、法定研修会については、会員には年4回の受講を義務づけています。年に1回は、毎年恒例で、本部主催として、東京国際フォーラムで開催しており、7,000名程度に参加いただき、機構さんにも必ず講演いただいております。あと、5ブロックに分かれた研修会が1回、20支部に分かれた研修会が2回です。必要に応じ、自分の所属する支部でなくても、研修が受けられるような配慮も行なっています。なお、全日の全国的な取組みですが、Eラーニングも一部導入しており、年1回は、Eラーニングの受講も認めようということで、本年度からやっています。

また、宅建士、従業員向けの研修を、「ステップアップ・トレーニング」という名前で開催しております。メニューとしては、売買基礎編と賃貸基礎編の2つがあり、それぞれ、丸1日受講して、修了証書を出していません。現在、売買と賃貸をそれぞれ、年に5回ずつ開催していますが、今後、中級、上級編を開催することが検討課題となっています。

さらに、会員支援の目的で、宅建士やマンション管理士等の資格試験のために、専門学校から講師を派遣してもらって、受験対策を行ったり、経営者向けに、不動産経営、経済問題、時事問題等をテーマとして、研修会を行ったり、あるいは、実務者に特化した研修会を行っています。

いずれにしても、関係する3団体が連携して、会員の皆様方の様々なニーズに対応した各種研修カリキュラムを設け、ニーズの変化に対応して、適宜、研修内容の見直しも行なっています。

【藤川】ありがとうございます。平成28年の宅建業法の改正で、体系的な研修が位置づけられたわけですが、研修内容については、行政部局とも話し合いながら、やっておられるのでしょうか。

【内山】そうですね。県庁の方と打合せを行ないながら、法定研修の内容を調整しています。最近では、特に、県庁の方からは、人権問題を取り上げてほしいとのご要望を受けておりますが、適切に対応しております。

【田代】私どもも同様です。東京国際フォーラムの研修会では、第1部で、都庁の担当官に来ていただいて、最近の不動産行政について話してもらっています。人権の話もそうですし、今年度は、大きな水害がありましたので、その関係の話をしてもらいました。

【藤川】先ほど内山様から、不動産相談員の育成という話がでましたが、消費者に対して適切な対応を図る観点から、このような人材育成も重要な話ですね。

【内山】従来から、地道にやっている取組みです。消費者からの苦情とか、相談に適切に対応する体制を構築するために、不動産相談員を育成していくことは重要な取組みだと思っています。

【藤川】いわゆる消費者教育的なものも、やっておられますか。

【内山】全宅連としては、小学校向けに漫画風の冊子を作って、配布しています。ただ、消費者教育一般となると、やはり、国が主導して、初等中等教育段階で、しっかり教育する体制を構築することが求められますね。

【藤川】ご案内のとおり、成年年齢が、令和



全日本不動産協会理事
全日本不動産協会東京都本部理事・
教育研修委員長 田代雅司氏

4年（2022年）4月から、現行の20歳から18歳に引き下げられますので、政府においても、そのあたりをターゲットとした消費者教育を重点的に行っていこうということになっています。当機構にも、コンテンツづくりで協力してほしいとの依頼もありますので、連携して取り組んでいこうと考えています。

【村川】小学生、中学生、高校生のそれぞれの段階に応じた消費者教育を計画的に行なっていく必要がありますね。特に、不動産は住むところですから、一番身近で、重要な問題です。ある程度しっかり教えるべきです。そして、おっしゃったとおり、成年年齢が18歳へ引き下げられますので、現在、消費者団体でも、何が起きるのか、戦々恐々です。社会問題が発生しないように、政府、関係機関の一体となった取組みが重要だと思います。

【藤川】以前、防災教育の話で関係したことがあります。学習指導要綱に入れるみたいな話になると、これは非常に労力と時間のかかる話になりますが、問題意識のある地域をターゲットとして、副読本等を活用して、少し不動産の消費者教育をやってもらうみたいな話は、やりやすいのかも知れません。

【村川】うちの孫は、いま、小学生と中学生ですが、わかりやすい不動産の本があったので、それを見せると、小学生でも読むの



村川 客員研究員

ですね。「え、これは何のこと？」とか言いながら。興味を持たせるのは大事なかなと思います。

【藤川】 確か、機構も昔は、住宅の買い方みたいな漫画本を作っていたこともあります。なかなか、事業としてそこまでやるか、みたいな話は出そうですが、世の中に訴求するためには重要なことかも知れません。

あと、Eラーニングの話がありましたが、最近やはりネット社会で、Eラーニングだと、若い人などの食いつきがいいとか、そういうことはあるのでしょうか。

【田代】 そこを狙って始めたのですが、正直、なかなか浸透はまだかなという感じです。

ただ、我々の年代より上の方は、パソコンに向かって勉強するという感覚が全くないのですが、若い方は、自分の仕事を押しつけて、わざわざ会場に行くより、好きな時間に受けられる方がいいのではないかと思いますので、今後、さらにEラーニングのPRを行なっていきたいと考えています。

いずれにしても、会員の皆さんのそれぞれのニーズに対応したメニューを用意することが重要であると思いますので、ライブの集合の研修も、Eラーニングを使った研修も、バランスよく用意していきたいと思っています。

【藤川】 例えば、直近では、債権法の改正に

対応した標準契約書の講習などは、Eラーニングでやらないと、なかなか対応が難しいですよ。

【田代】 そうですね。そういうものは、ライブの集合の研修では、全てやり切れないですね。

機構における講師派遣事業の取組み

【藤川】 それでは次に、機構の講師派遣事業の方に話を移しますが、PRも兼ねて、中戸主任研究員の方から、事業概要についてお話しください。

【中戸】 機構では、業界団体、都道府県、消費者団体からの依頼に応じて、研修講師の派遣を行っています。平成30年度は、業界団体からは、164件、都道府県と消費者団体からは、17件、その他8件で、計189件となっています。また、参加受講者は延べで約4万4千人となっています。

業界団体からご依頼を受けるテーマで、一番多いのは、最近の不動産のトラブル事例や、不動産の売買や媒介における実務上の注意点に関するもので、次に、重要事項説明、売買契約書の書き方や作成に当たっての注意点に関するものが続きます。

トピック的なものとしては、去年は、インスペクションを位置づけた改正宅建業法が施行されましたので、その内容の解説依頼が、また今年も、債権法の改正が来年4月に迫ってきていますので、その内容や、不動産実務における留意点の解説依頼が多くありました。

また、業界団体の相談員さん向けの研修依頼をいただくこともあります。相談業務においては、類似の裁判例のご紹介が相談者の理解に役立つことから、こういった相談には、当機構HPの裁判例検索システムで閲覧できるこの裁判例をご紹介するとご説明に役立ちます、といった紹介などを行っています。

それから、個別のテーマについて、例えば、原状回復のガイドラインや、土壌汚染と宅建業者の説明義務、心理的瑕疵等について、解説をしてほしいというご依頼もありました。

都道府県、消費者団体さんからご依頼を受けるテーマとしては、主に消費者相談員さん向けで、売買・賃貸の基本的知識とか、原状回復のガイドラインとかが多いです。

【藤川】 様々なニーズ対応して、様々なメニューがありますよ、ということですね。

【中戸】 ニーズに対応した資料を用意するのは大変なのですが、できる限り対応するようにしています。

【藤川】 研修で終わりではなくて、研修の後、熱心な受講者の方から、疑問点について、中戸さんのところに、電話がかかってくることもありますよね。

【中戸】 当機構では、不動産取引に関する電話相談を設けておりますので、疑問点等があれば、電話相談を、ぜひ、ご利用いただければと思います。

【藤川】 村川さんは、どうですか。

【村川】 私は、現在、講師派遣だけなので、電話相談を受けることができませんが、少し痛いと思うことがあります。電話相談は、いまのようなトラブルが起きているのかを知ることができるので、受けないのは少し痛手です。研修に行った時にはできるだけ、どのようなトラブルが起きているのか、聞くようにしています。

【藤川】 ご案内のとおり、当機構では、不動産取引に関する電話相談ということも、調査研究業務の柱の一つになっていますが、概ね年間1万件くらい電話を頂いています。限られた職員の中で対応しておりますので、正直、結構負担が大きい業務ではありますが、ご指摘のとおり、今、現場でどのようなトラブルが起こっているのかを知る貴重な手段でもあ



中戸 主任研究員

ります。定期的に、足下の状況を整理して、部内で共有するようにしています。

【村川】 私は、国民生活センターや消費生活センターからの消費生活相談員の皆さんの研修依頼は積極的にお受けするようにしています。不動産トラブル相談も都道府県・市町村の各消費生活センターさんが最初の相談窓口であることが多いと思います。そこでの相談員の皆さんが誤ったアドバイスをしてしまうとトラブルが拡大してしまうことになりかねません。不動産取引は消費生活相談員の皆さんにとっても専門性が高く、難しい分野の相談となっているようですので、相談員の皆さんが不動産トラブル相談において適切なアドバイスができるように、相談員の皆さんの研修には特に力を入れています。

【藤川】 消費者の方々の不動産業界に対する信頼を確保していくため、様々なトラブルの相談に適切に対応できる体制を構築することは大変重要ですね。先にあった宅建業者の方々に対して、不動産相談のノウハウをもってもらうことと併せて、国民生活センター、消費生活センターの紛争相談に占めるボリュームも大きいですので、そこに対する支援も大切ですね。



藤川 研究理事

資質向上の前提となる状況 宅 地建物取引士への名称変更一

【藤川】 それでは、話題を資質向上の前提となる状況についてへと移していきたいと思えます。まず、前提となる状況の一つとして、平成26年の宅建業法改正で、宅地建物取引士へと名称変更され、専門家として位置づけが明確となったことがあると思えますが、そのあたりの変化について、お聞かせいただければと思えます。

【田代】 そのあたりは、客観的というより、主観的な要素が強い話ですので、答えにくいのですが、やはり、現場においては、宅建士になり、侍業になったという意識変化はあると思えます。ここ数年で、具体的にどう変わったということは難しいですが、高い倫理観を持つという意識などにおいて、少しずつよくなってきているのではないのでしょうか。

【藤川】 もちろん、意識の話は、明確に定量化するようなものではないと思えますが、研修の充実などもあり、徐々に、機運は醸成されてきているとは言えるのですかね。

【田代】 そうです。宅建士の法定講習でも、必ず、宅建士の役割や倫理観というものが取り上げられるようになってきましたので、少しずつ意識面での変化が出てきているのではないのでしょうか。

【内山】 士業ということでは、まだ道半ばと

いう感じかも知れません。というのは、平成26年に宅建士になって、5年に1度の登録更新ですから、まだ、皆が宅建士証をもらうまでには至ってませんね。皆が、宅建士証をもらうようになると、さらに、意識面で変化が見られてくるのではないのでしょうか。

いずれにしても、真の侍業となるためには、宅建士の方々が、現場で、日々研鑽・努力していかなければならないと思えますが、変化の方向性は見えてきていると言ってよいでしょう。

【村川】 意識変化については分かりませんが、宅建士の更新講習では、受講者の皆さんにテキストには名称変更と書いてありますが、単なる名称変更ではないことを認識してほしいということと、「士」になり、その期待と信頼が大きくなったとともに、その責任が格段に重くなったことにちょっと力を入れて話をしています。

【藤川】 そうですね。最近の裁判例を見ると、専門家に対する期待と信頼の裏返しだと思いますが、弁護士、建築士、司法書士等を含め、専門家の責任が厳格になってきているように思います。

ちなみに、真面目な宅建士の方には、全く関係ない話だと思いますが、原野商法の二次被害の事案が、裁判例でも後を絶たないのですが、首謀者が皆逃げてしまって、名義貸した宅建士に莫大な損害賠償の支払い命令が出ているものもあります。多くの場合は、知り合いから頼まれて、ついつい名義貸しを承諾したもののようですが、名義貸しは、重大な宅建業法違反であるとともに、このように非常にリスクが高いものであり、明確に拒否することが不可欠です。

資質向上の前提となる状況 近年の様々な法令改正一

【藤川】 資質向上の前提となる状況のもう一つとして、近年、様々な法令改正が行われているということがあろうかと思えます。

主要なものだけでも、宅建業法については、話に出た平成26年の改正がありましたし、インスペクションの位置づけ等を行った平成28年の改正もありました。また、来年（令和2年）4月に施行になる民法の債権関係の120年ぶりの大改正があり、例えば、瑕疵担保責任が契約不適合責任になったり、住宅の賃貸借の保証には極度額をつけなければいけないなど、大きな変化が見込まれます。

近年の様々な法令改正の内容を把握し、理解することは、現場において、相当負担になっているのではないかとありますが、このあたりに状況について、お聞かせください。

【内山】 法令改正がある度に、研修事業を行ったり、パンフレットを作ったり、ホームページに掲載したりと、会員の業者さんや宅建士に対する対応を行っています。

インスペクションの話が出ましたが、現在のところ、説明すればよいということになっていますので、なかなか行われないうことが多くなっています。インスペクションの意義について、もう少し深く宅建業者が理解して、対応していかなければいけないと思っています。ただ、インスペクションをして、将来、買った方が、隠れた瑕疵があるのではないかと行ってきて、トラブルにならないのか、その場合の責任関係はどうなるのか、将来に向けて課題があるのではないかと考えています。

改正民法については、弁護士の方と相談して、標準的な契約書を作成しましたが、施行されると、予想していないようなトラブルが発生し、消費者、宅建業者が巻き込まれるの

ではないかとも思っています。

賃貸借については、使用できなくなれば、即、賃料の減額が行われるようになりますが、そのあたりも、研修で一生懸命、説明していますが、施行後、こういった状況になれば、どの程度の減額になるのか等について、実務として、問題なく対応できるのだろうか、と思うところはあります。このあたりについては、ぜひ、機構さんからも、いろいろ教えていただければと思っています。

【藤川】 ご指摘の点は、よく分かります。制度改正について、一般的な説明は、大改正になると大変ですが、やろうと思えばやれる話ですよね。そのこと以上に、施行後に発生する実務的な様々な疑問、課題について、制度が目的どおりワークするように、丁寧に対応することは非常に重要です。当機構としても、できるだけ、実務的な疑問、課題を把握して、必要な支援をしていきたいと思っています。

【藤川】 インスペクションも、契約不適合責任もそうだと思いますが、宅建業者としては、売主と買主のリスク分担をしっかりと見極め、また、その過程で他の専門家が介在する場合には、その者との役割分担を明確化することが重要になって来るように思いますが、いかがでしょうか。

【中戸】 そう思います。改正民法で瑕疵担保責任が契約不適合責任にかわりませんが、宅建業者としては、今まで以上に、売主と買主に、どのようなリスクの分担があるのかということ適切に説明する必要がでてくると思います。

【田代】 インスペクションの話ですが、私どもでは、会報誌、研修会等で繰り返し、啓発普及していますし、理解しやすいように動画も制作していますが、全体的には、それほど進んでいない状況ですね。瑕疵保険の制度を

含め、全体の理解がまだ深まっていないように思っています。あと、マンションに関しては、共用部が中心になってきますので、今の制度だけでは、ちょっと使いづらいですね。要望もさせていただいていますが、今後とも、改善していくことが重要だと思っています。

【藤川】 それと、特に地方では、適切に対応できるインスペクターの数が少ないんだという話も聞きますね。仮に、なかなかビジネスとして成り立たないとなると、先々、さらに厳しい話になってきますね。

【村川】 インスペクションについては、売主と媒介業者に明確なメリットがあるようにしないと、なかなか普及は進まないのではないのでしょうか。もちろん、将来の瑕疵をめぐるトラブルを防止するというにはあるのですが、そういうメリットに比べ、インスペクションをやることにより契約の成立が伸びてしまった、下手をすると壊れてしまったといったリスクの方が高くなっているような気がします。

法改正を議論した時には、いや、ちゃんとインスペクションをすれば、評価額は上がるので、相当のメリットがあるとの説明もされましたが、現実には、なかなかそうならないのではないのでしょうか。

【藤川】そこは、「構造」が絡む問題でしょうか。よく言われる話ですが、米国では、住宅は資産であると、Do It Yourselfで、ペンキを塗って、修繕して、売約する時に、増した価値を評価してもらうために、当然インスペクションをすると・・・。

【村川】そうですね。日本においても、そのような構造にしていけないと、なかなか全体として動き出していく感じにはならないのではないのでしょうか。

【藤川】ただ、構造を改善していくには、一歩一歩の着実な取組みしかないような気もし

ます。

【村川】安心R住宅というのは、業界団体として真剣に取り組んでいらっしゃると思いますが、業者さんが再販するときには、すごくいい制度だと思います。宅建業者さんが自社の中古住宅を販売するときはぜひ活用してほしいと思います。インスペクションの普及を促進するには、インスペクションをやりたくなるような様々な仕組み、工夫を着実に進めていくことが必要だと思います。

資質向上の前提となる状況 取引紛争の多様化ー

【藤川】これで最後にしますが、資質向上の前提となる状況のもう一つとして、取引紛争が多様化しているということがあるかと思っています。

一例として、超高齢化の急激な進展をめぐって、意思能力の問題をはじめ、いろいろトラブルを増えていますし、また、ご案内のとおり、重要事項説明事項が、昔と比べ大幅に多くなっている中で、後になって説明責任が追及されるトラブルも、後を絶ちません。

様々なトラブルを回避するような知識、ノウハウが益々重要になってきているように思いますが、そのあたりに状況について、お聞かせください。

【田代】最近、社会問題となったものとしては、いわゆるシェアハウスへの投資の問題がありますね。銀行の融資を含めて、世間を騒がせたわけですが、やはり、宅建業者としても、襟を正して、しっかり対応していかなければいけないと思っています。

あと、心理的瑕疵の問題は、不動産業界でも触れられているところですが、最近では、孤独死に対して、いかに対応するかということが、非常に悩ましい問題になっています。自殺や殺人事件等については、ある程度、

裁判例等でルールが分かるのですが、孤独死については、裁判例もあまりないようで、非常に困っています。何かガイドライン的なものができれば、非常に対応しやすいのですが……。

【中戸】 孤独死に関する裁判例は、数件把握していますが、告知義務が争われた事案ではなく、貸主が損害賠償を請求した事案です。判決では、自然死について借主に善管注意義務違反は認められないとして、貸主の賠償請求は棄却されています。

通常自然死については、一般的に起こりうるものであるため、告知義務はないと考えられます。ただ、お亡くなりになってから相当の日数がたって、特別清掃が必要になった場合に、はたして告知義務が必要か否かについては、判断された裁判例は今のところ見られないようです。

【村川】 孤独死は、今後、増えていくのでしょうから、何らかのルールを作らないと、特に、仲介業者はどんどん大変になっていきますね。

【内山】 重要事項説明については、宅建業法に規定された事項に加え、裁判例で、民事上の説明責任として説明すべき事項もありますので、宅建士としては、裁判例も含め、動向を把握、理解して、重要事項説明書、契約書を作っていく必要があるのですが、非常に難度が高い業務ですね。

機構さんには、機関誌のRETIOで、裁判例の動向を紹介していただいておりますが、できれば、売買契約の特約の書き方みたいなものについても、解説いただくと、助かります。

重要事項説明については、現実の実務においては、やはり、物件調査のところに、難しい課題があります。行政や、近隣の方々の協力を得て、必要な調査を行うことが前提とな

りますが、行政によっては、なかなか情報を開示していただけない場合があります。宅建士という資格を持っているのですから信頼してもらって、情報開示によって、安心安全な取引につながるの認識を持ってもらって、対応していただきたいと思っています。

【藤川】 行政の窓口が多数ある中で、足で確認していく作業は、非常に大変ですね。情報開示については、自治体によって対応の違いはありますか。

【田代】 そうですね、濃淡がありますね。

【内山】 一般的に、市町村は固いですね。総務省からの通知があっても、あくまでも、それぞれの自治体の判断だということで、相当固い運用になりがちです。

【田代】 暴対法の関係は、法律ができるまでは固かったのですが、法律ができて、情報を頂けるようになりましたね。

【村川】 埋設管の調査等で、これは誰の埋設管ですかと聞いても、「個人情報ですので答えられません」ということもあるようです。法令で決まった重要事項説明で必要であることを説明しても個人情報をたてに教えてもらえなかったら、その旨と担当窓口及び担当者を併記して、不明であることを記載しなさい、と話しています。

宅建業者が真面目に調査しているのに、個人情報がかせとなって、調査ができないという話は、時々聞きます。

宅建業者、宅建士等の資質向上に向けた研修事業の方向性・あり方

【藤川】 宅建業者、宅建士等の資質向上の前提となる様々な状況について見てきたわけですが、やはり、様々な観点から、資質向上に向けた研修事業を充実していくことが必要となって来ているのではないのでしょうか。今後の研修事業の方向性、あり方等について、お

話をいただければと思います。

【内山】 固い話になりますが、宅建業者、宅建士の自覚、すなわち、自分たちはどういう立場で、どういうための仕事をしているのかという自覚を促し、それを認識していただくことが、一番重要なのではないのでしょうか。そして、そのような自覚を高めるために、新鮮な意識付けを行うような様々な研修を宅建業に従事する全ての従業員に受講してもらうよう、環境づくりをしていくことが必要なのだと思います。

集合研修の法定研修では、会社の社長さん、専任の取引士には来ていただけるのですが、他の従業員は、仕事で非常に忙しいので、なかなか来ていただけないのです。先ほど、Eラーニングの話をしました。ネットにアクセスさえすれば、仕事の合間でも受講できますので、ぜひ、法定研修に参加することが難しい従業員の方には受講してもらいたいと思っています。

全ての従業員の方の資質が高まれば、万一、社長が間違った対応をした場合でも、「いや社長、それは違いますよ」、「法的にはこう対応するのですよ」と言える環境がつけられていくと思います。

全ての従業員の研修受講に向けて、道のりは遠いかも知れませんが、一步一步、やっていきたいと考えています。

【田代】 不動産業といっても、一方で、売買専門があり、他方で、賃貸専門があるなど、営業内容が多様化しています。それぞれのニーズに対応していくことは、非常に難しいわけですが、研修に関連する3団体が連携して、会員のニーズに対応していきたいと思っています。

そして、やはり、研修については、受講率を上げていくことが中心になります。そして、内山会長からあったように、どうしても、会

員、イコール、社長さん・宅建士さんという感じになりますので、他の従業員の方に対する対応が手薄になっています。Eラーニングも活用しながら、不動産業界全体の底上げになるような研修事業を、愚直に、地道に、一生懸命やっていくしかないと思っております。

【村川】 両団体とも、本当に充実した研修を実施していらっしゃるの、何も言うことはないのですが、おっしゃったように、受講率のアップが重要でしょうね。一般的にトラブルを起すのは、来ない方が多いと思われるので、そのあたりをどうするか。やはり、従業員の受講ルールについて、法制化しないと、ちょっと難しいのではないかと思います。

それと、私は、講師をやらせていただきますが、講師の方の工夫も非常に大事ですね。参加しても、もう時間の無駄だ、みたいな感じで帰られると、もう次は参加していただけないので。

【藤川】 皆が寝ないような研修（笑）は、どういったものですか。

【村川】 最近、私がやっているのは、皆さんにもちょっと考えてもらうものです。答えてもらうのではなくて、ちょっと考えてもらうような事例問題をつくって、一緒に考えてもらう。よく勉強されている役員の皆さんでも、「いや、村川さん、間違えていたよ」と。やはり、そんな「気づき」みたいなものでやってみると、意外におもしろくやっていただけるので、最近はそんなこともやっています。

【藤川】 私は、着任して1年を超えますが、機関誌のRETIOに掲載する様々な裁判例を読んだり、2ヶ月に1回、高名な学識経験者の方が入った判例研究会に参加して、やはり、宅建業者がトラブルに巻き込まれないようなノウハウというものがあることを実感します。

例えば、業務日誌はしっかり作成する、宅建業法で規定された重要事項説明は漏れなくしっかり行う、買主が関心を持っていることには丁寧に対応する、調査した内容について客観的に説明する、サービス精神を發揮するといっても、はっきりしないことをはっきりと言わない、といったことですが、それぞれ、適切な事例を示して、分かりやすく話をすると、非常にいいノウハウ伝授になるのかなと思います。

【村川】 私は仲介実務の経験があるので、皆さんが困っていることが大体分かります。講師として話すときは、そういうことも頭に入れて話をしています。

【中戸】 業者の皆さんが、やはり興味を持たれるのは、最近どのようなトラブル事例が見られるのかということとその対応だと思います。最近の裁判例や処分事例の中から、業務に参考となると思われる事案を、できるだけ法律論ではなく、何に気をつけてどう対応したらよいかの実務論によって、分かりやすくご紹介することを心がけています。

今後の抱負

【藤川】 いろいろ貴重なお話を頂戴し、ありがとうございました。所定の時間になってきましたので、最後に、座談会の締めくくりとして、宅建業者、宅建士等の資質向上に向けた研修事業の推進について、今後の抱負なり何でも結構ですので、頂戴できればと思います。

【田代】 繰り返しになりますけれど、私どもとしては、法定研修を充実させて、特に、受講率を上げていくことに、まず、力を入れていこうと考えています。

また、業界全体のことを考えると、先ほどから話に出ている、経営者、宅建士、従業員、それぞれの部分をどのようにフォローしてい

るか、そこが今後の大きな課題だと思っていますので、関係3団体の特徴を活かしながら、積極的に進めていきたいと思っています。

【内山】 宅建協会は、やはり中小の宅建業者の集まりで、基本的に地域に根差した事業活動をしておりますので、地域のいろいろな情報を集めて、お客様の安心安全な不動産取引を促進するという観点から、研修事業を進めていきたいと思えます。

一例で言いますと、今後、苦情で挙げられたトラブル事例、あるいは宅建業者が失敗した事例などをもっと取り上げて、説明していくことができればいいかなと思っています。機構さんには、そのあたりについて情報提供をしていただければと思っています。よろしくお願いします。

【藤川】 ありがとうございます。できる限りの対応をさせていただきたいと存じます。村川さんと中戸さんから、今後の機構の研修事業についての抱負などありましたら、どうぞ。

【村川】 抱負というわけではありませんが、私が研修講師で話していることを一言で言うと、基本の大事さをわかってほしいということです。とにかく横着しない、手抜きしない。これは、実は、消費者にも言えるんですよ。見に行かないで借りたり、買ったりしない。トラブルが生じて得する人は誰もいません。業者さんは、手数料が飛んでいくだけではなく、損害賠償を受けたりするわけです。基本をしっかり守ることの大事さをこれからも話していきたいと思えます。

【中戸】 裁判例を見ていて特に思うのは、ここは大丈夫だろうと思って基本的な調査の手を抜いた時に限って、実は重大な問題点があってトラブルになることが意外に多いことと、業務日誌の作成が、業者が適切に業務を行った証拠として有効に機能していることです。この二点について、強くお伝えをしてい



座談会風景

きたいと思っています。

また、機構の調査研究部では、不動産取引に関する裁判例や行政庁の処分事例の収集、不動産取引に関する電話相談等を日々行っていますが、その中には、不測なトラブルに巻き込まれないよう、知っておいたほうがよいと思われるものがあります。ぜひ、皆さんの営業に役立つと思われる、最新のトラブル事案や裁判例等の情報を、ご紹介していきたいと思っております。

【藤川】 講師派遣事業は、当機構の業務の柱の一つですので、今後とも、関係団体からのご要望もお聞きしながら、安心・安全な取引の知識、ノウハウを普及し、業界全体のボトムアップが図られるよう取り組んでいきたいと思っています。

各種研修事業により、不動産業界が一層信頼産業として確立していけるよう、祈念いたしまして、本座談会を締めさせていただきます。長時間にわたり、誠にありがとうございました。