

紛争処理基準(重要事項説明の分)について

1 紛争処理基準を作成する意義

宅建業に関する最近の紛争は、業者が一方的に悪いとか、消費者の要求が明らかに無理であるというものもあるが、どちらにもいちおうのいい分があったり、判例が分かれていてよくわからないなど、むずかしい紛争が多くなっている。

また、いわゆる売り建てはもちろん、ほとんど売買のような建築請負とか、買い換え特約に関する業者の助言義務の問題とか、地価高騰時において売主が行う手附倍返しによる解除など、次々に新しい形の紛争が現れてきている。

そのようなむずかしい紛争について、行政機関の窓口において業者を指導するに際し、もしも窓口ごとに方針が不統一であると、業

者も混乱することになり、また、業者がほかの窓口との取り扱いの違いについて質問や苦情を述べ、円滑な指導に支障を生ずるおそれがある。

このため、窓口の指導のときに何らかのやりどころがほしいという声が多かったので、建設省および一都一府六県の紛争相談担当者が、「紛争処理基準作成検討委員会」を設置し、八回の会議の結果、紛争処理基準の第一巻をとりまとめた。

その対象範囲としては、要望のもっとも大きかった重要事項説明につき、その大部分を取り扱っている。

なお、上記の説明から明らかなとおり、この基準はもっぱら行政機関が主体となって作成すべき性格のものであり、機構は資料の収集および論点の整理という形で会議のおてつだいをしたに過ぎないことを申し添えておく。

2 紛争処理基準の性格

「基準」という名称をもっているが、この基準は、紛争処理の統一基準ではなく、行政機関の紛争相談窓口が紛争を処理するときの、いわばよりどころ、ないしは目安として理解すべきものである。このことは、委員会の構成メンバーが全都道府県を網羅していないことから、明らかである。紛争の処理は、あくまで都道府県の責任であるから、業者の指導も最終的には都道府県の判断により行わなければならない。

これに関連して、この基準は行政機関の内部資料であり、内容は公表しないこととなっている。ただ、基準は一都一府六県の紛争相談担当者が業者に何を期待しているかを具体的に示しているのも、業者に公表すれば業者の行動指針としても有益であるという考え方もあり得るかもしれない。

また、この基準は行政指導の基準であるから、業者の行動がこれに合致しなかったからといって、ただちに違法であるとか、行政処分を受けるというものではない。

3 委員会における討議の紹介

基準が行政機関の内部資料であり、また、機構の立場が行政機関のおてつだいをしたに過ぎないこともあって、内容を詳細に紹介することは許されていないが、委員会における討議の一部を、ここに述べてみることにする。用語の問題として、公簿売買と実測売買との違いが議論された。実測売買とは、最後に土地家屋調査士などが土地を実測し、その結果に基づいて過不足を精算するもののほか、単に売主が何らかの根拠による実測面積を買主に示すものをも、実測売買ということがある。この後者の用語は、はなはだあいまいであり、買主は面積不足があれば代金を減額してもらえらるものと誤解するおそれがあるので、実測売買という表現は、なるべく避ける方がよさそうである。

きわめて地価水準の高い大都市圏にあっては、売主が土地の正確な面積を知らないことは、ほとんどあり得ないという議論があった。裏からいうならば、買主があとで実測したとき、公簿面積よりも少なかったときは、それ

は公簿面積の方が少ないことを、売主がわざと隠していたものと見ていいのである。もちろん、この考え方を全国的に適用するのは、問題があるであろう。

宅地の一部が都市計画街路の予定地になっていることがある。いうまでもなく、街路予定地になってから何十年も街路の建設がなされないことがあるし、その間は木造二階建てであれば必ず建築許可が得られ、さらに街路建設のときは土地代金や移転費の補償を受けられるのだから、買主の実害はほとんどないけれども、業法では説明義務を明記してあるから、やはり業者はこの点の説明をまちがえないよう、細心の注意を払うべきであろう。

自殺のあった建物については、当機構発行の事例集によれば、事件後一年程度は説明義務があるとしているが、一部の担当者から、一年では短すぎるのではないかという意見があった。考えてみると、これは地域により違う要素があり、いつも隣近所のつきあいをしているところは、隣人の顔も名前も知らない大都会よりも、事件の記憶が長く続くものかもしれない。

4 おわりに

委員会では、しばしば「ここまです業者に求めるべきだ」「それは今の段階ではむりだろう」という議論を聞いた。

初めに述べたとおり、紛争が多様化、複雑化しているので、業者の紛争防止策も、いろいろな観点から考えておく必要が出てきている。さらに、一般消費者は今後ともそれほど専門的な知識をもつようになるとは期待できないので、それだけ業者の責任は大きくならざるを得ない面がある。そのよい例が売主の瑕疵担保責任であり、売主は法律上は当然の義務を負っているのに、業者でない売主は、現実にはその意識がないため、どうしても媒介業者の責任となってしまうことが多い。

この基準による窓口の指導を、業者が自らの社会的責任の表れとして受け止めていただければ、消費者の信頼は、ますます高くなるものと期待される。