

# 我が国の不動産取引に関する 紛争相談・判例・処分事例の変遷と傾向

紛争処理・相談業務・不動産判例研究から見る近年の傾向と課題

研究理事・調査研究部長 小林 正典

## 1. はじめに

### 1-1. 研究の背景・目的

1984年(昭和59年)4月に、不動産取引の簡易迅速な苦情紛争処理機関として発足した不動産適正取引推進機構(RETIO: Real Estate Transaction Improvement Organization、以降機構と記す。)は、極めて発達した苦情紛争処理制度を備え、これまで多くの不動産取引の苦情紛争を処理している<sup>1</sup>。近年、機構の制度を研究し同様の制度を導入する目的でシンガポールや台湾等の政府機関の訪問を受ける等、国際的に注目を受け始めている。本稿は、不動産取引の安全・安定化を図る観点から、我が国の不動産取引の紛争未然防止・苦情処理の意義及び近年の判例の傾向と地域別の処分事例の特質と課題を明らかにすることを目的とする。

機構には1988年(昭和63年)からは指定試験機関の役割が加わり、都道府県知事の委任を受けて宅地建物取引主任者(現在は宅地建物取引士)資格試験を一括実施している。近年年間約1万件の不動産取引に関する苦情・紛争相談に対応するほか、消費者に対して足場を置く相談機関として、また、年間約23万人の受験者数を数え、国民の間に最もなじみ深い資格試験の実施機関として定着している。特に、紛争処理事業は機構の事業目的で

もあり、都道府県宅建業法主管課等(第1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り、先例的な価値があるものについて、紛争処理委員により調整・仲裁を行うものとして有益な役割を果たしている。紛争処理委員は法律・土木・建築・不動産鑑定及び一般行政の3分野からなる約20名の専門家で構成しており、費用は、原則として無料(多額の費用がかかる場合は実費負担)で運営されている。機構は、設立以降国土交通省等の監督官庁、都道府県、産業界、学界、法曹界、その他数多くの関係者からの支援・協力による紛争処理事業のほか学識経験者等で構成する委員会を設置し、主として宅建業者や宅地建物取引士の業務に関わる判例等の事例を取り上げ、民法上の論点、宅建業法上の運用を中心に研究しており、30年を経て多くの成果を蓄積している<sup>2</sup>。

不動産は、生活や生産の手段として、最も重要な財であり、その取引に係る紛争を未然に防止し、取引の安全・安心を高めることがどの時代においても要請されている。とりわけ近年は、従来型の一般的な不動産取引上の問題に加えて、現代型リスクに関する問題なども生じており、様々な現代的課題に応える要請が高まっている。本稿では、機構の紛争処理の実績、判例研究、処分事例等のデータを基礎として、現代の不動産取引における紛争の傾向分析から今後の政策課題を把握する。

## 1-2. 先行研究のサーベイ

不動産取引に関する紛争の現状や課題については、中村芳彦「不動産をめぐる紛争とADR—その現状・課題・展望」(2011年)が不動産に関する紛争と裁判外紛争解決手続(ADR)の現状・課題を概説している。また、土屋明広「土地境界紛争ADRにおける自律的/法的解決の実践的架橋」(2005年)が福岡の土地境界問題の解決に向けた新たな手続きと課題を明らかにしているほか、大河原・早野・藤本・中村・岩隈「地域づくりと司法サービス・ネットワーク」(2005年)が日本司法支援センターの利用、弁護士会・司法書士会・自治体等との連携、地域相談窓口の充実の必要性を論じている。しかしながら、不動産取引をめぐる紛争、相談内容の具体的な推移、不動産取引関連の判例の変遷、行政庁の処分内容の変化を客観的・定量的に整理し、その背景・要因を分析した研究成果はない。

## 2. 検証する仮説

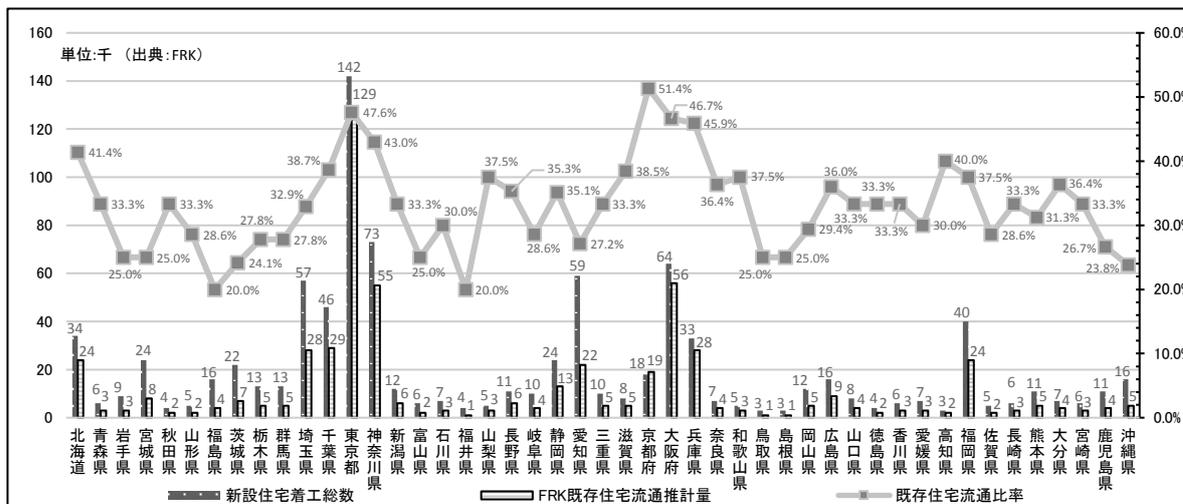
機構が受け付ける不動産取引の相談件数は東日本大震災の発生、取引件数の変化、政府の政策等の影響を受け、その具体的内容も変化しているのではないかと考える。特にこの数年の政策や官民の対応策と相談件数や相談内容の変化には何らかの関係があるのではないかと考える。また、機構発足以来の裁判外紛争解決手続である特定紛争の件数や調停内容も市場動向の影響を受けて何らかの変化があるのではないかと考える。本稿では、第一に、不動産取引を巡る相談、特定紛争件数の推移、特に大震災前後七年間の傾向と内容の変化は政策動向と関係性があると言えるのではないかと仮説の下、その具体的な政策と官民の取組みについて整理しその関係性について検証する。

また、土地等の資産の流動化、住宅を含めた既存ストックの有効活用が喫緊の課題となっており、政府は、国民の住生活の向上、不動産関連事業者の新たな事業展開による地域経済活性化といった観点からも既存建築物の取引の安全確保、流通活性化に重点的に取り組んでいる。国土交通省は、不動産業に関連する各分野の専門家等で構成する不動産流通市場活性化フォーラムを設置(2011年)し、以降、情報整備・提供の充実、建物評価手法の見直し、事業者間連携等を進めている。こうした政策効果は各地の市場動向に影響がはじめており、京都府で既存住宅流通比率が初めて5割を超えるほか北海道、東京都、神奈川県、大阪府、兵庫県、福岡県等でも同様の傾向が見られる(図1)。

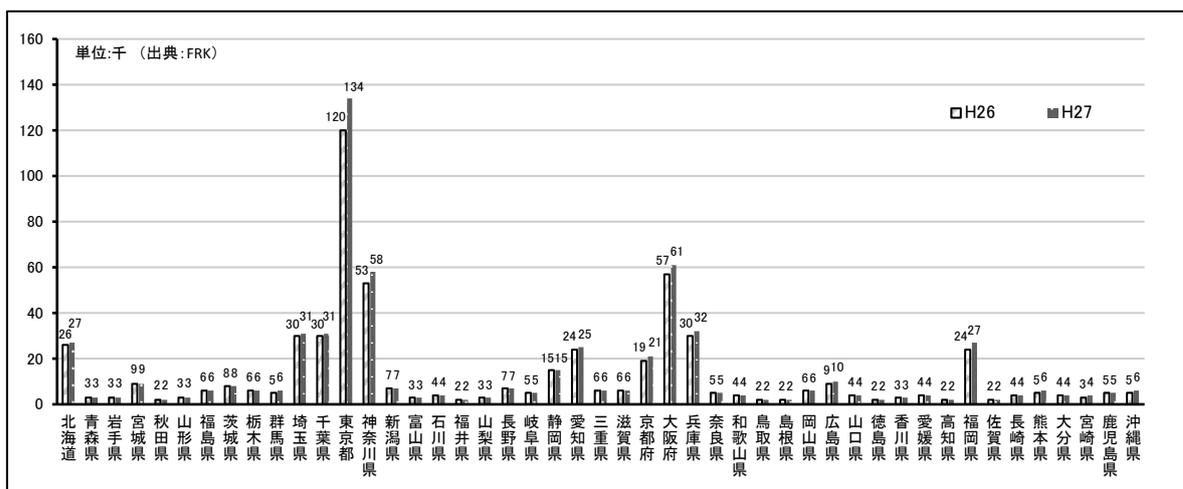
そこで、第二に、こうした既存住宅流通推進に向けた施策と市場の変化は、不動産取引関連の紛争、判例の傾向にも影響があるのではないかと仮説を置く。本稿では、過去20年分の不動産取引関連(売買・賃貸・管理等)の判例を網羅的に分類・分析し、その仮説を検証する。

さらに、不動産取引の件数は、地域的に格差があり、北海道、首都圏(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)、愛知県、近畿圏(大阪府、兵庫県、京都府)、福岡県等に所有権移転登記件数が偏っている傾向にある(図2)。そこで、第三に、このように相対的に取引の多い地域では、不動産取引をめぐる紛争や事業者に対する処分事例が集中し、地域の偏在があるのではないかと考え、そのための業者への適切な対応が当該行政庁に求められるのではないかと仮説を置く。本稿では不

【図1】 都道府県別既存住宅流通量（2015年度速報推計値）



【図2】 都道府県別・所有権移転登記件数（2014・2015年度）



動産取引をめぐる処分事例の地域的な格差が所有権移転登記件数や既存住宅流通量の格差に比例して見られ、そのための対応策が十分であるかを検証する。

### 3. 実証分析

#### 3-1. 使用するデータ

不動産取引をめぐる紛争の相談、特定紛争の推移、特に大震災前後七年間（2010～2016年度）の傾向と内容の変化は、機構に蓄積されたデータを使用する。過去の不動産取

引関連（売買・賃貸・管理）の判例については、判例タイムズ、判例時報、ジュリスト、論究ジュリスト、消費者法ニュース、金融法務事情、金融・商事判例、判例地方自治、New Business Law、ウエストロージャパンの10の判例研究専門機関から収集した過去20年間（1996～2015年度）の判例情報を使用する。さらに、各地域の不動産取引をめぐる紛争や事業者に対する処分事例については機構で行われる過去20年間の処分事例等検討会（1996～2015年度）の資料、関係者ヒアリング結果を踏まえて実証する。

### 3-2. 分析結果

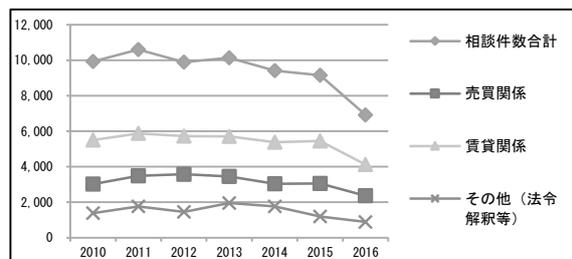
まず、機構が受け付けている不動産取引の相談件数については東日本大震災後2013年度までは従来通り年間約一万件で推移していたがその後減少し昨年度は七割に減少した(図3)。消費増税の影響等で取引件数が落ちていること等もあるが、2014年度に宅地建物取引士に名称変更される改正宅建業法が公布され2015年から宅建業者に対する従業者教育の義務化、信用失墜行為の禁止、宅地建物取引業に従事する者の資質向上、暴力団排除条項の追加等が施行され、宅建業者の消費者対応が改善されていること、不動産流通推進センター、業界団体の相談窓口の充実も影響していると推察される<sup>3</sup>。また、不動産売買関連の相談のうち重要事項説明、解除、瑕疵・欠陥関係は減少傾向にあり(図4)、不動産賃貸関連の相談についても従来から多かった原状回復、解除、更新、瑕疵・欠陥関係の件数は減少傾向にある(図5)。

こうした傾向は、重要事項説明(宅建業法第35条)の強化の法改正や賃貸住宅管理業務(更新・終了)の適正化を図る賃貸住宅管理業者登録制度の制度化(2011年)のほか、国土交通省「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」(再改訂版・2011年)が賃貸借契約の当事者である賃貸人や賃借人、媒介業者、管理業者、消費生活センター等相談窓口で積極的に活用され、トラブルの未然防止と円滑な解決に効果が出始めていること等が近年の相談内容の変化として現れていると考えられる。

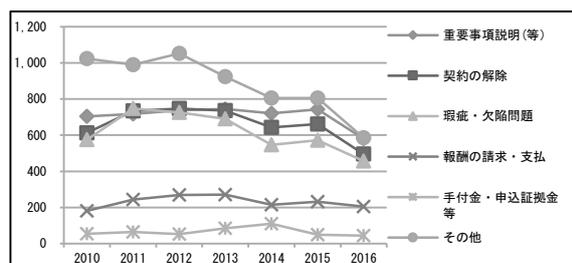
また、機構発足以来164件(1985～2016年度)の裁判外紛争解決手続である特定紛争を行ってきたが、2000年をピークに特にこの10年減少傾向にある(図6)。このうち重要事項説明違反、調査説明義務違反等を問う業者説明責任(44%)、建物瑕疵(23%)が全体

の約七割を占めることが分かる(図7)。この約10年間機構の特定紛争が減少傾向にある要因としては2007年度からの「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律(通称ADR法)」の施行が背景にある。同法の法務大臣による認証制度により認証紛争解決事業者は弁護士以外の法律に携わる専門家が和解等の仲介に入る事が認められ、例えば、土地境界に係る紛争について「大阪土地家屋調査士会境界問題相談センターおおさか」が2007年に認証されて以降各地域の協会が同様の

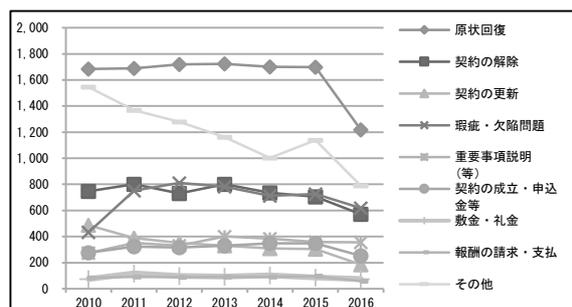
【図3】 不動産取引相談件数・内容推移 (2010～2016年度)



【図4】 売買関連相談内容別件数・割合 (2010～2016年度)



【図5】 賃貸関連相談内容別件数・割合 (2010～2016年度)



ADR認証を受け対応しているほか、2010年には不動産価格に関する紛争は「公益社団法人日本不動産鑑定士協会連合会不動産鑑定士調停センター」、同年に、「特定非営利活動法人福岡マンション管理組合連合会マンション問題解決センター」がマンション管理・建替えに係る紛争のADR機関として認証されている。厳格な裁判制度に適さない紛争の解決手段として裁判外紛争解決としての仲裁、調停、斡旋が土地境界、価格、マンションをめぐる紛争において利用され、機構では宅建業者の重要事項説明・調査説明義務違反、売買契約における建物・土地の瑕疵問題、手付金や解約・違約金をめぐる紛争が全体の約8割を占めていることが分かった。

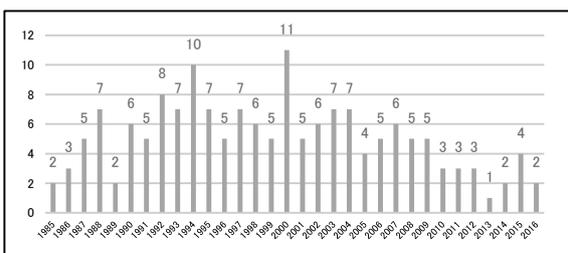
このように過去七年間の(1)法改正を契機とした業界団体による宅建業者の資質向上や相談窓口の充実が機構における相談件数の減少、(2)重要事項説明や賃貸住宅の原状回復、

契約更新をめぐる伝統的な紛争の未然防止のためのガイドラインの整備・活用がこれらの紛争の減少、(3)他のADR機関の認証・活用が機構の特定紛争案件の減少という政策効果として定量的に現れており、各政策と現場の相談業務の変化の関係性が確認できる。

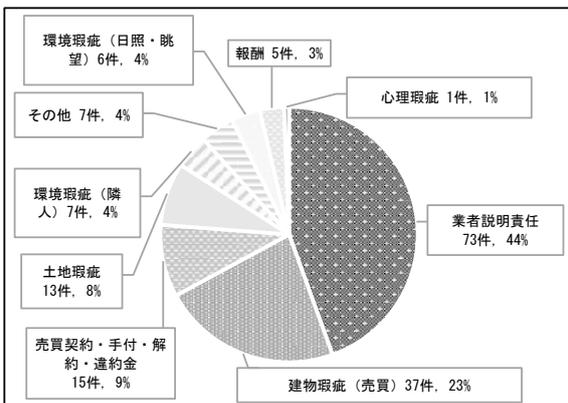
次に、不動産取引の安全確保に関する政策、既存住宅を含めたストックの活用と流通促進に向けた情報整備・提供の充実、建物評価手法の見直し等の取組みや市場動向が不動産取引の紛争、判例の変遷に与える影響を見ると、1996～2007年までの約10年は売買・賃貸・管理等の割合に特段の変化は見られないが、2008年を境に大きく変化し2009年に従来の3～4倍の判例件数が報告され、2011年以降も管理その他、賃貸関連の判例件数が大幅に増えていることが分かる(図8)。

また、不動産売買関連の判例としては、重要事項説明・調査説明義務違反等の業者責任を問う判例が例年10～20件と一定数示しているのに対し、手付・解約・違約金に関する紛争の判例が市場の低迷に伴い2009年に急増し2011年の大震災以降も増加傾向にある。報酬を巡る判例も同様に市場動向の影響を受けて変化している。既存住宅を含めた既存ストックの活用と流通の推進政策が進んだ2000年

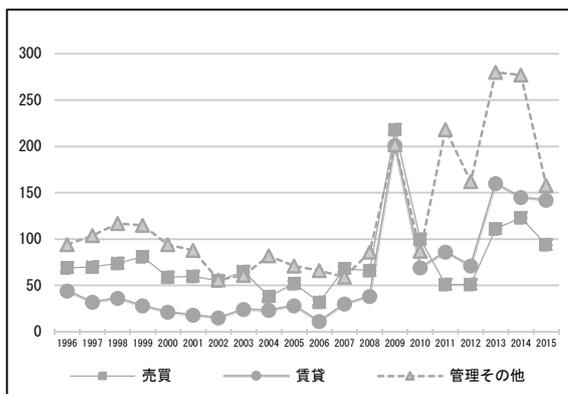
【図6】 不動産取引相談件数・内容推移 (2010～2016年度)



【図7】 特定紛争の内容



【図8】 不動産取引関連判例分類別件数推移 (1996-2015年度)



以降は想定外の不具合の発見（建物瑕疵）や土地の瑕疵の発見、それに伴う契約締結後の契約解除や手付金返還等の事案が増えている。既存物件の流通量の増加傾向は、差止め、環境瑕疵（日照・眺望）を争う判例の減少と過去の事件・自殺等事故が取引後に判明し解約等の争いとなる心理瑕疵の判例の増加としても現れている（図9）。

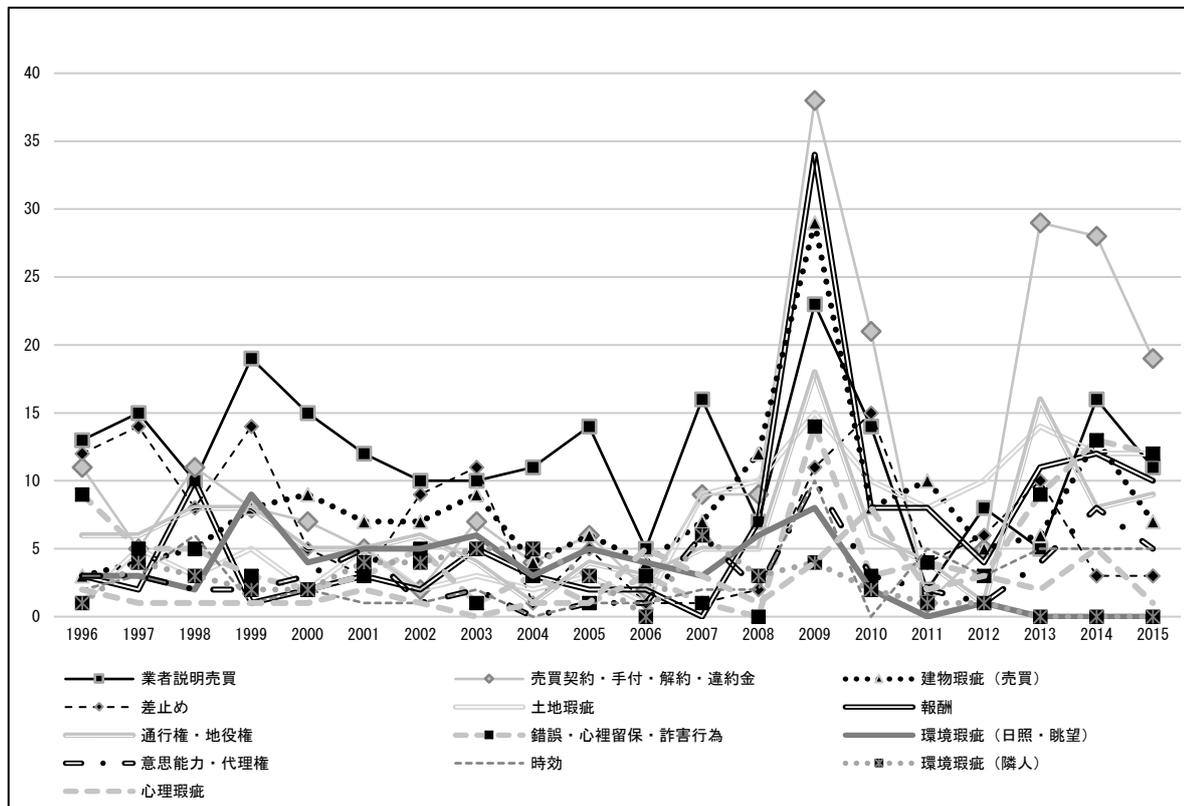
また、不動産賃貸関連の判例としては、解約・建物明渡に関する判例が2009年に急増し、その後も増加している傾向が分かる。また、各地の空き家問題の増加、特に民間賃貸住宅の割合の増加に伴い、当該建物の除却・収去、土地の明渡に関する判例も同様に増加傾向にある。さらに家賃改定、更新料をめぐる判例も1996～2005年の10年間に比べ2006年からは順次増加している（図10）。

これらの判例が急増し始めた2008年当時の

民間賃貸住宅は約1,770万戸で、8割強が個人所有（総務省統計局）で更にその8割は管理会社に委託、つまり日本全体の6割以上の民間賃貸住宅を管理会社が一部または全体を運営していることが分かっており、一部の管理会社による敷金トラブル、更新料、家賃の不合理な改訂、滞納者に対する強引な取立について国民生活センターに苦情が寄せられ、紛争も急増したということが背景にある。賃貸住宅管理に関する全国統一ルールもなく、管理会社の対応の格差も借主に混乱を招き、昨今、不動産賃貸管理業全体の信用も問われることになっている。そこで2011年12月、賃貸住宅管理業者の業務内容にルールを義務付け、賃貸契約における更新・終了の紛争を防ぐための「賃貸住宅管理業登録制度」が開始され、登録者には管理委託契約時・賃貸借契約更新時・終了時に説明と書面交付を行う等

【図9】 不動産取引（不動産売買）に関する判例の変遷

n =1,537

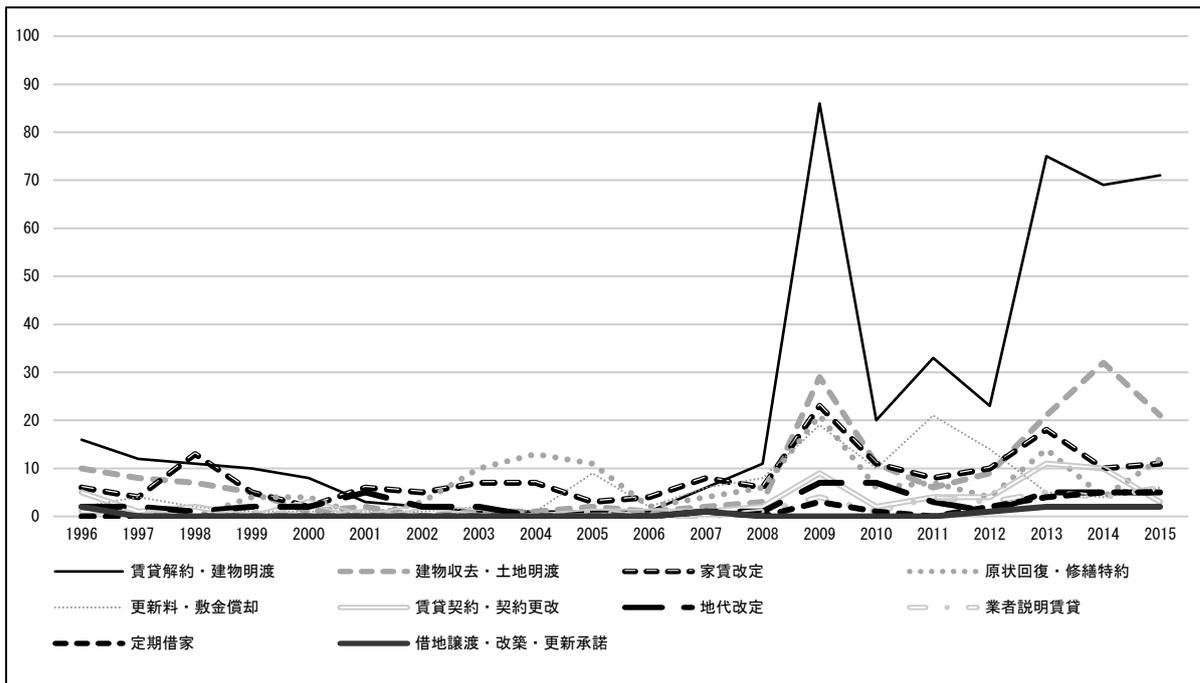


の新たなルールが導入されたこと等がその後の判例件数の減少に影響しているものと考えられる。このような管理業務ルールは借主と貸主双方の利益を保護し、当該制度の普及により賃貸アパート・マンション管理が適切に行われると安心して住める賃貸住宅が増えるほか、登録事業者・管理業者の公表情報は物

件選択の判断材料にもなり、その後も増加傾向にある賃貸管理をめぐる判例（図11）の減少と効果的な解決も寄与するものと思われる。その他の判例として相続・贈与、登記・司法書士の責任、抵当権の消滅・範囲、隣地との境界紛争、税金・税理士の責任、金融機関の責任等の判例が2010年以降増加傾向にあ

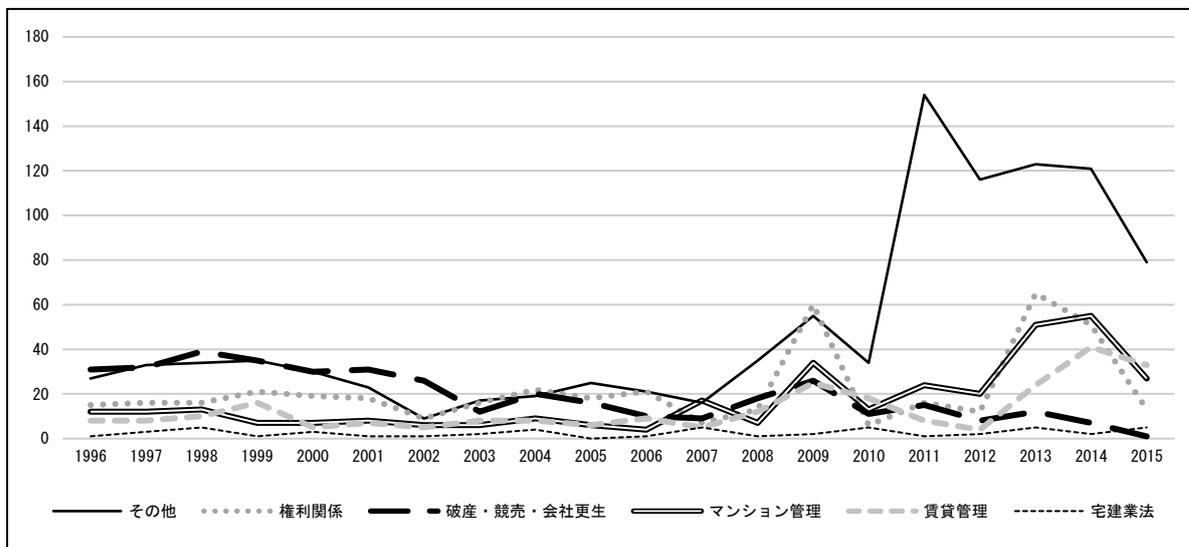
【図10】 不動産取引（賃貸契約）に関する判例の変遷

n=1,222件



【図11】 不動産取引（管理その他）に関する判例の変遷

n=2,477件



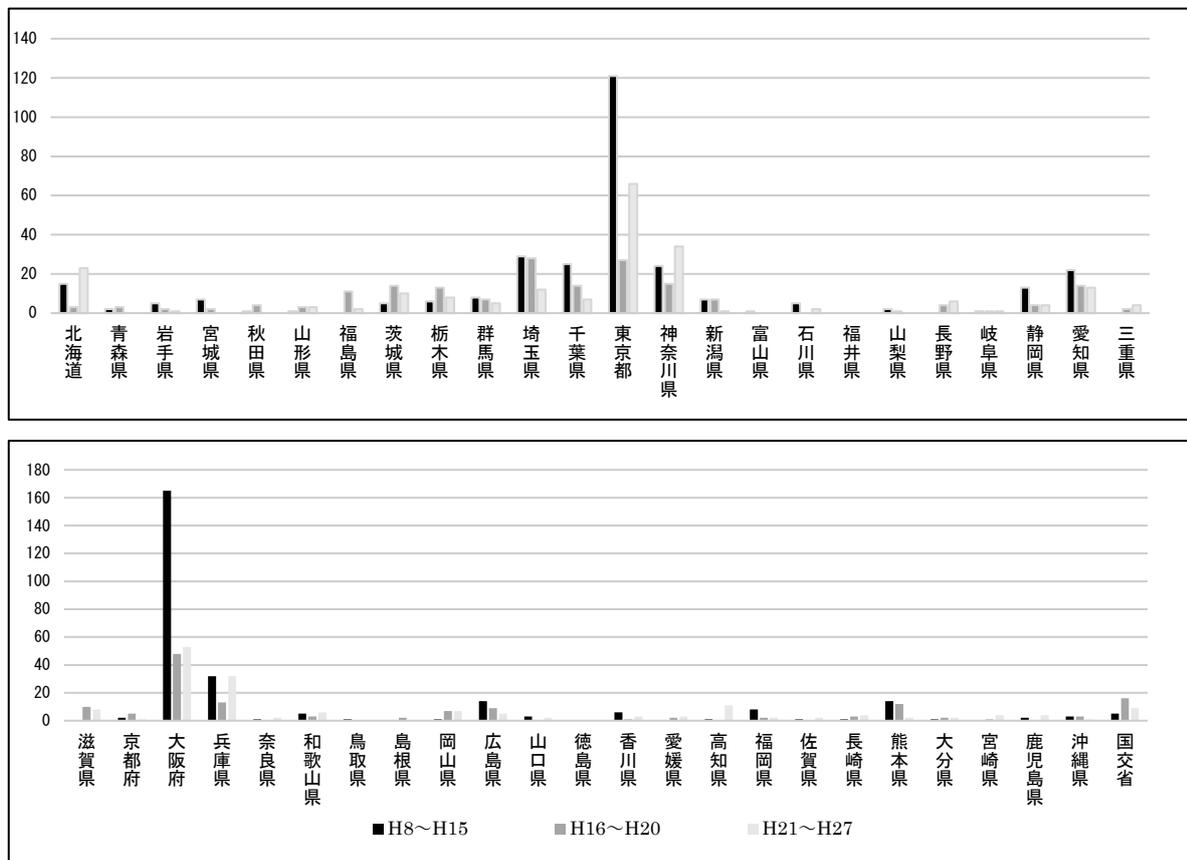
る。

過去20年の不動産取引関連判例の分類・分析から、既存施策と市場の変化の影響を受けて、特に最近では既存ストック取引特有の紛争（想定外の不具合や瑕疵の発見等）や賃貸物件の収去、更新、家賃、解約、賃貸管理等の判例が増加していることが分かった。

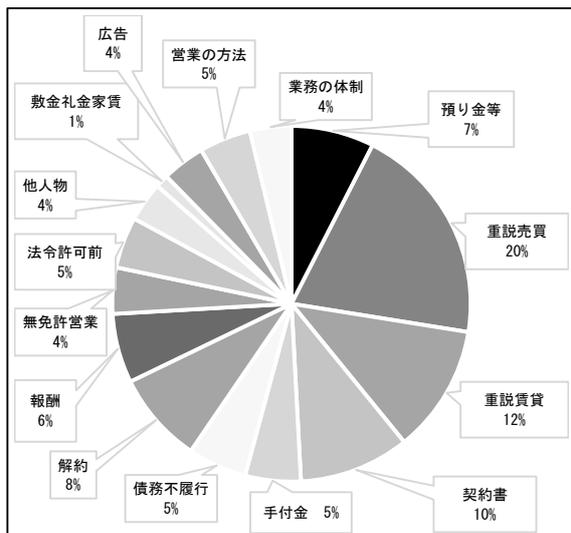
次に、宅建業者に対する処分件数は全国的に見て近年減少傾向にあるが、相対的に取引の多い地域（東京都、大阪府等）において宅建業法に基づく処分事例が集中していることが分かる（図12）。しかし必ずしも所有権移転登記件数に比例しているわけではなく、大阪府が特に厳しく処分をしてきたことが分かる。各都道府県における処分件数が減少している背景としては、宅地建物取引業法主管者協議会地域ブロック会議（機構及び各都道府

県業法主管課担当官が共催）において業法上の課題の共有と各地域ブロックでの検討が進んできた効果であると考えられ、違反業者の減少や処分への抵抗があるわけではなく、処分行為の事前段階での行政指導と事業者側の是正措置が行われる案件が増えているということが挙げられる。また、近年、機構において各地域の処分事例等検討委員会での事例研究、情報の共有化、議題のカテゴリー別のデータベース化も進んでいる。一方、福井県、鳥取県、徳島県等過去20年間処分が皆無の自治体における体制と対応の妥当性については今後確認が求められる。処分原因として重要事項説明違反が三割を超え契約書の不備、手付金・預り金・報酬等の違反に対する処分が続いている（図13）。

【図12】 宅建業法に基づく処分件数の行政庁別区分と推移（1996～2015年度）



【図13】 処分原因別割合



## 4. まとめ

### 4-1. 今回の実証分析の結論

不動産取引は取引実務上具体的にどのような問題があるかを知って的確な法律論を構成できるという性質があるが、機構の30年間に及ぶ相談業務、不動産取引実務家との判例収集・調査、処分事例研究により、基礎的問題解決のための政策に反映され、当該取組みが相談、判例等に影響している傾向を把握した。また、都道府県その他の既存相談窓口では解決がつきにくく、欠陥の技術的判断や損害賠償額等に関する先例的価値のある問題についても特定紛争処理事業として解決に取り組んできた変遷と傾向が分析できた。そして、不動産取引は公法と私法の融合した法分野であり、行政と民間団体との連携による相談業務、特定紛争処理事業、判例研究、処分事例研究等の調査研究は政策課題解決に意義があることを認識できた。

また、機構の不動産取引に関する相談・判例・処分に関する情報は、政策と市場動向との関係性を反映するものであり、こうした不動産取引関連情報の蓄積・活用が不動産政策の学問領域の展開や判例法の形成に寄与する

ものと考えられる。

### 4-2. 残された課題と今後の対応策

本研究では、我が国の不動産取引に関する紛争相談・判例・処分事例の変遷と傾向について分析したが、残された課題として三点挙げられる。第一は、相談・判例・処分事例の収集手法の課題である。機構以外の関係団体の相談業務や紛争事例も考慮する必要がある。また、現時点で入手可能な判例研究機関からの過去20年間の判例データをもとに分析を行ったが、各判例研究機関の意向により掲載内容が判断されている可能性があり、より網羅的・客観的な分析が必要であると考えられる。第二の課題は、判例・処分事例分析対象をバブル期以前の80年代前半も含めて拡大し、不動産市場の動向や各時代の政策展開と判例・処分の関係について本研究と同様の傾向が確認できるか検証することである。第三が、政府の法制度と都道府県の条例レベルの詳細かつ網羅的な整理とその施行状況と相談・判例・処分の関係について検証を行うことである。不動産政策史の精緻化とより長期間の相談・判例・処分の変遷とその関係性について分析し、今後の不動産取引の安全確保、紛争の未然防止に向けた対応策の検討に活かしたい。

#### 【注釈】

1 昭和50年代に日本経済活況の中で不動産取引をめぐる紛争が多発し、旧建設省や都道府県の窓口を持ち込まれた苦情が毎年3万件を超え宅地建物取引業行政の重点も悪徳業者の排除から次第に消費者保護に移りつつあった。昭和55年の宅建業法改正の際に、衆参両院にて、宅地建物取引に関する苦情・紛争の処理体制の整備強化に努めるべきであるとの附帯決議がなされ、昭和56年9月、旧建設省に不動産取引紛争処理機構検討委員会が設

置され、同委員会（平井宜雄委員長）が不動産取引紛争処理のための新組織の必要性和組織機能のあり方に係る提言を取りまとめ、昭和58年3月に建設大臣に提出した。この提言に基づき、昭和59年3月石原舜介東京工業大学教授を代表とする設立発起人会が開催され、不動産適正取引推進機構が不動産取引に関する紛争の未然防止を図り、消費者の保護と宅地建物取引業の健全な発展に寄与することを目的として昭和59年4月12日に加藤一郎元東大総長を会長として設立された。

2 機構発足後、紛争事例及び判例収集・分析のため、「不動産取引紛争事例等調査研究委員会」が設置され、実務に即して研究するスタンスで継続しており本年七月に300回目の開催を迎え、不動産取引判例情報を蓄積・提供している。

3 公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会（全宅連）は宅地建物取引業に従事する者やこれから従事しようとする者、一般消費者が適正な不動産取引実務の知識を学習してトラブルや紛争を減少していくため、取引当事者が主体的に関与できる通信教育・研修制度として「不動産キャリアサポート制度」を2013年に開始。公益社団法人全日本不動産協会（全日）は2014年7月より全日本不動産相談センターを開設し消費者相談の充実に取り組み始めている。

4 2016年度の国土交通省「賃貸住宅管理業者登録制度に係る検討委員会」は、賃貸住宅管理業者登録制度登録業者は、一定の業務（賃貸住宅管理に関する重要事項説明および重要事項説明書の記名・押印、賃貸住宅の管理受託契約書の記名・押印、事務所における資格者の設置義務）を賃貸不動産経営管理士等に担わせるルールを追加した。賃貸不動産経営管理士は約3万人の検索が可能となっており、貸主と賃貸不動産の管理業務受託契約、入居者募集や希望者の入居、入居中の建物維

持管理や不具合対応、契約終了時の原状回復等の業務を担っている。

#### 【参考文献】

- ・大河原眞美・早野貴文・藤本光太郎・中村光央・岩隈道洋（2005）「地域づくりと司法サービス・ネットワーク」地域政策研究第8巻第1号1～24頁
- ・土屋明広（2005）「土地境界紛争ADRにおける自律的/法的解決の実践的架橋：「境界問題解決センターふくおか」の試みから」九大法学会. 91, pp. 544-471
- ・中村芳彦（2011）「不動産をめぐる紛争とADR—その現状・課題・展望」日本不動産学会誌第25巻第3号85-91頁