

## 座談会

## 『不動産取引をめぐる紛争相談・監督処分 of 最近の動向』

【平成30年11月5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)

東京都都市整備局住宅政策推進部不動産課

主任 池田 翼 氏

愛知県建設部建設業不動産課

主任主査 高井 史江 氏

兵庫県県土整備部まちづくり局都市政策課土地対策室

主幹 岩根聡一郎 氏

(一財)不動産適正取引推進機構調査研究部

調査役 鎌田 晶夫

## はじめに

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

本日は、『不動産取引をめぐる紛争相談・監督処分の最近の動向』をテーマに、不動産業行政の第一線でご活躍いただいている都県の担当官の方にお集まりいただき、紛争相談やADRを担当している当機構の職員も交えて、課題等を含め、いろいろ話し合っていきたいと思います。

前回のRETIO111号に掲載した国交省の不動産課の報告記事にもあるとおり、官民の取組が功を奏して、近年は、不動産取引をめぐる紛争相談や、処分の件数は減少傾向にはあります。

他方、不動産市場の近年の状況を見ると、市場全体においては量的な充足が達成されている状況の中で、消費者が不動産取引をめぐる求める品質や情報などの水準が、益々高まっています。

また、例えば、市場全体が徐々にではありますが新築住宅から既存住宅へシフトしてきていたり、超高齢化社会の進展で、高齢者の意思能力に関わる事案が増加してきていたり、あ

るいは、いろいろなビジネスモデルの進展で取引に関して新たなルールが求められる状況が増えてきたりするなど、様々な状況変化の進展も見られます。

加えて、自治体における不動産業行政の執行体制を見ると、これは、あらゆる行政に共通したことかと思いますが、職員数の削減、職員のゼネラリスト化の進展の中で、経験豊富な職員が少なくなり、執行体制をいかに確保していくかということが大きな課題となっています。

このようなことから、今後とも、不動産の適正取引を推進していくためには、現状に安住せず、顕在化してきている様々な課題を適切に把握し、関係者が連携して対応していくことが何より重要ではないかと思います。

## 最近の紛争相談・監督処分の動向、現在の行政の執行体制

【藤川】 それでは、まず初めに、前提として、最近の紛争相談・監督処分の動向、また、現在の行政の執行体制の現状について、お話ししたいと思います。

それでは、池田主任、高井主任主査、岩根主幹、鎌田調査役の順でお願いいたします。

【池田(東京都)】 東京都における平成25年



藤川 研究理事

度から昨年度平成29年度の5年間にわたる中での電話相談件数の推移ですが、25年度から順に約2万6000件、約2万5000件、約2万4000件、約2万9000件、約2万7000件程度となっています。27年度までは減少傾向だったのですが、28年度、29年度で再び増加した状況です。

次いで、取引に係る監督処分の数ですが、60～100件前後で毎年推移している状況です。処分ではなく行政指導にとどめた案件数は、毎年、170～240件程度となっています。

当該監督処分のなかには、不出頭を理由とするものや、事務所不確知を理由とするもの（取引に係る相談を契機としたもの）もあります。不出頭で処分を受けている業者の中には、いわゆる原野商法の二次被害が疑われるような取引に関与している業者も見受けられます。

当課の体制ですが、職員37名のうち、宅地建物取引業法に係るトラブルの相談窓口は、私を含め職員10名からなる指導相談担当で業務を行っており、また、賃貸借契約にかかるトラブルの相談窓口は、非常勤職員6名からなる賃貸ホットラインという部門を設置しております。このほか、宅地建物取引に係る無料の法律相談窓口としまして、弁護士と対面で20分程度相談可能な不動産取引特別相談室を用意しており、都内在住の方にご利用いた

だいております。業者さんは利用ができませんが、一般個人の方がご来庁いただいて、宅建業法の観点だけでなく、弁護士さんの観点が必要というときにはこちらをご案内するようにしております。

【高井（愛知県）】愛知県の相談件数は、ここ5年間は概ね2000件前後で推移しています。相談は重要事項説明に関するものが多く、最近の傾向として条文に直接書いていないものについてどこまで説明すべきかなど業者さんからの問い合わせが多くなっています。

賃貸に関する相談では、申込金を払って申し込みをしたが、契約の成立前にキャンセルをしたのに申込金が返ってこないなどの相談が見受けられます。

監督処分の件数は年度によってばらつきがありますが、だいたい年間10件程度になります。処分の内容としましては、重要事項説明を契約前に行っていないものや事務所不確知になります。行政指導もばらつきがありますが50件ほど行っています。

愛知県の体制ですが、処分や相談は指導担当として私を含めた職員4名で受け付けています。

【岩根（兵庫県）】兵庫県の監督処分の件数ですが、ここ5年間は毎年10～20件程度で推移しています。行政指導件数は年度によってばらつきがありますが、40～50件とか、多いときで90件くらいとなっています。

監督処分の内容ですが、重要事項説明で事実と異なる内容の記載とか、宅地建物取引士の資格を持っていない人が重要事項説明をしたなどが多く見受けられます。行政指導では、更新申請とか変更届の遅延が多少ありまして、口頭注意、文書勧告が最近少し増えている感じです。宅建業者の方には法に基づいた手続を失念することなくやって欲しいと思っています。

紛争相談件数は、県民局と本庁合計で年度  
のばらつきはありますが、600件から700件く  
らいになります。

兵庫県は但馬地域から淡路まで結構圏域が  
広くて、現地解決型行政という理念のもとに  
行政運営を行っております。宅建業の免許事  
務については監督処分を含めて県民局・県民  
センターで行っており、職員の体制は、本庁、  
県民局・県民センターの合計で30人前後、紛  
争相談は本庁、県民局・県民センターのどこ  
でも受け付けております。

宅建業法以外の事案が多いのかなという印  
象がありますが、そういう宅建業法以外の事  
案についても可能な範囲で適切なアドバイ  
スをするように努めています。重要事項説明書  
や37条書面など、宅建業法が疑われるもの  
については業者への事情聴取などを行い業界  
の適正な運営の確保に力を注いでいます。本庁  
と県民局・県民センターの役割分担ですが、  
県全体の処分とか手続の統一性、法解釈など  
調整が必要なところは本庁が、免許交付事務、  
監督処分については県民局・県民センターが  
担っています。違反行為の事務処理要領に必  
要な処理手続を定め、事務の適正かつ合理的  
な運用を図っています。違反行為への処分検  
討は、必要に応じて本庁と協議を行います。

【鎌田（機構）】 私ども機構では処分ができ  
ないものですから相談についてだけ述べさせ  
ていただきます。概ね年間9000件弱ぐらい相  
談が来ておりまして、そのうち7、8割方が  
消費生活センターを含む消費者が占めており  
ます。残り2割ぐらいのうち大半が業者さん  
で、一部が行政さんなどとなっております。

相談内容ですが、半年間ごとの集計では項  
目別の件数割合はほぼ変わっておらず、売買  
では契約の解除が一番多く、続いて重要事項  
説明・特約、瑕疵・欠陥問題と、このトップ  
3は、ここ1年半ほどの間変わっておりませ



東京都 池田主任

ん。賃貸のほうは、原状回復、敷金精算、こ  
れがずっとトップ2で2割以上を占めていま  
す。

相談は10名で受けておりまして、平均する  
と1人1日平均7、8件の電話相談を受けて  
います。

### 売買における重要事項説明関係

【藤川】 それでは、次に、個別の問題事例に  
ついて話を進めていきたいと思えます。最初  
に、売買の問題で一番件数が多い重要事項説  
明について話をお伺いしていきたいと思いま  
す。

売買の重要事項説明に関する事案の最近の  
傾向、例えば、このような事案が増えてきて  
いるとか、昔はなかったこのようなものが  
出てきた等について、お話しください。

【池田（東京都）】 印象としては、排水設備  
は整備されていると説明を受けていたのに、  
実際には高圧洗浄を行わないと使用できな  
かったというように、ライフラインの整備状  
況について重要事項の説明と事実が異なっ  
ているという相談は相変わらず多いと思いま  
す。

いわゆる原野商法の二次被害に遭われた方  
については、持っている土地を売るだけだ  
と言われていたはずが、結局、別の土地を買  
わされていることになっていた、重要事項説  
明の内容が全然違っていた、宅建士ではない人



愛知県 高井主任主査

から説明を受けたなどの相談が多い印象があります。

【藤川】 原野商法で処分まで至った事例はありますか。

【池田（東京都）】 取引対象地が宅地と認定できたケースでは、処分となる事例はありません。

【高井（愛知県）】 重説に関して処分まで至るとなりますと、重要事項の説明がなかった、宅建士から説明がなかった、もしくは重要事項説明書に宅建士の記名・押印がないということで処分しています。そのほかでは、接道についての調査不足や建築制限について説明していなかったというものがあります。

相談の中で最近増えた印象があるのは、隣地との境界トラブルです。前所有者と隣人との境界のトラブルについて説明がなかった、越境物について説明がなかったなどがあります。

【藤川】 先ほど、業者の方から重要事項説明に記載すべきか相談が結構あるとのことでしたが、業者の方からの相談は増えている感じですか。

【高井（愛知県）】 愛知県はもともと消費者よりは業者さんからの電話のほうが多いのですが、最近、特に、インスペクション等の宅建業法の改正について聞かれることが増えています。

【池田（東京都）】 愛知県さんと同様に、法令の観点から、どう説明したらいいかといった質問が多い印象があります。業者の方からの質問の傾向としては、説明しなければいけないのはわかっているけれども、どの範囲までどのように重説に書いたらいいのかといった質問が多い印象があります。

【岩根（兵庫県）】 重要事項説明で処分している事案は、宅建士の有効期限切れの人が説明をしていたり、宅建士の資格を持っていない人が重要事項を説明していた場合などが多く見受けられます。

最近の特徴的な事案の一つとして、土砂災害警戒区域の中にある物件を、土砂災害警戒区域外と説明した売買の媒介業者を監督処分したのがあります。買われた方に損害が発生していることもあって業務停止処分としました。紛争相談のなかには土砂災害警戒区域内の物件を区域外としている重説も散見されますが、買われた方に大きな損害が発生していないということで処分まで至っていない事例もあります。調べればわかることですので、業者の方はしっかり調査して消費者に伝えてもらいたいと思います。

【鎌田（機構）】 重要事項説明に関する相談は、本当に様々なものがあります。その中で、多いものは、雨漏りの告知ですね。後で、建築業者さんに見てもらったところ、以前からのものだとか、修復した跡があるとかが判明したものが多くのように思います。

愛知県さんがおっしゃったような接道関係も多く、セットバックが必要だったのに説明がなかったとか、道路との境界が確定していなかったといったなどの相談も頻繁に来ております。

兵庫県さんが土砂災害警戒区域のことをおっしゃっていましたが、ここ数年、特に今年がそうだったんですが、自然災害の多発で、

崖条例とか、過去の浸水履歴とか、そういったことが書いていないとか、告知すべきじゃないかとかといった相談が散見されました。特に自然災害の被害範囲が比較的広がった関西エリアから多く来ております。

【藤川】 兵庫県は業者の方より消費者の方からの相談が多いですか。

【岩根（兵庫県）】 感覚的には消費者の方からの相談が多いですね。先日来庁された方は、境界をきちんと確認しないままに契約してしまって、トラブルになってしまいました。買主の方が購入される時に、気を付けるべきポイントみたいなものが解説されている分かりやすいものがあるといいかもしれません。

### 売買における契約解除関係

【藤川】 次に、売買の中では契約解除に関する事案も多いと思いますが、現状についてお話しいただければと思います。

【池田（東京都）】 売買の契約解除に係る紛争相談では、「高齢者が所有している物件について業者から買ったたかれて、相場より安い金額で売らされた」という苦情が最近多くなってきた印象があります。当事者である高齢者の息子さんや娘さんなどから、「親は判断能力が低下していたのに」という苦情も受けますが、逆に業者の方から、そのようなことを言われてしまったのだがどうすればよいかなどの相談もあります。

ほかには、窓口一般消費者の方がご来庁されて、売買代金が不当に安いと相談されると、行政では金額の多寡についての判断はできないというご説明を致します。その上で、契約書面について法に抵触するような違反が見受けられれば、当該法違反の疑義に係る調査をするのと併せて、交渉の経緯等についても業者に対して事実確認をしています。

互いの言い分が違ってトラブルになってい



兵庫県 岩根主幹

るときに契約の解除ができるのかというような具体的な相談になったときには、不動産取引特別相談室への相談をご案内しています。

【高井（愛知県）】 契約解除の事例としては、ローン特約付きの売買契約をしてローン審査が承認されなかったのが白紙解除を求めたところ、他の金融機関を探すようにと言われ白紙解除に応じてもらえない、手付解除を申し出たところ、履行の着手を理由に手付解除に応じてもらえない、手付解除を申し出たところ、違約金を請求されたなどがあります。ただ、処分まで至ったものではありません。

【藤川】 東京都では、弁護士相談室があるのですが、愛知県では、弁護士の無料相談なども行われていますか。

【高井（愛知県）】 愛知県の場合は、県民相談・情報センターで弁護士と建築士と一緒に無料相談に応じる建設工事・不動産取引紛争相談を開設しています。週1回ですが、こちらを案内しています。

【岩根（兵庫県）】 契約解除の事案については、売主から、「買主である業者から売買物件の価値は著しく低廉であると虚偽の事実を告げられて売買契約に至ってしまった」として、申出があり、処分したのがあります。売主は虚偽の事実を告げられたことに履行までに気づき、手付返上で解約され、損害が発生しているので、業務停止処分としました。



機構 鎌田調査役

他には、境界を確認しないまま契約をして、契約後に隣の人とトラブルになったので、解除したいといった相談が見受けられます。

建築条件付きの土地取引で、土地売買契約と建物工事請負契約を同日に締結してしまうケースが結構あります。請負契約締結後に、具体的な設計の段階で話がこじれて解除したいとなると、違約金が請求されることとなります。

それと、リゾートマンションの会員権の販売で、宿泊体験に参加されて楽しいひとときを過ごされた翌日に、そこで契約してしまうというようなケースです。その後、家に帰ってからしまったなと思って、私どものところに相談されるわけです。ただ、契約した後で白紙解除というわけにはいきませんから、契約するに当たっては慎重に対応して欲しいものです。

【藤川】 建築条件付きの土地売買契約と建物工事請負契約の取扱いについては、「宅建業法の解釈・運用の考え方」の中でも明記されていますが、実態はいろいろあるのでしょうか。

【鎌田（機構）】 一般的には、土地売買契約を締結してから3カ月以内に建物工事請負契約が締結できなかつたら白紙解約とするというのが多いです。ただ、なぜか同日に契約させられてしまったという相談が、機構の紛争

相談でも多く見受けられます。

【岩根（兵庫県）】 うちの県でもそのような相談がありますが、通知の取扱いに反していない限り、行政庁としてはどうにもしてあげられないのが実情です。

【池田（東京都）】 「宅建業法の解釈・運用の考え方」では、土地売買契約と建物工事請負契約を同日付で締結するのは買主の希望等特段の事由がない限り適当でない、となっていますね。実際、過去の案件で調査した際には業者に対し、相談者との交渉経緯等記録の提示を求め、特段の事由と言い得るような経緯があったか確認を行ったものがあります。

【藤川】 いずれにしても、「宅建業法の解釈・運用の考え方」のルールに沿っているか、具体的にしっかりチェックしていくことが重要ですね。

【鎌田（機構）】 機構の紛争相談においては、今話が出た建築条件付き土地売買の事案のほか、多くある類型として、3つほどあります。

一つめは、先に少し話に出たいいわゆる原野商法ですね。原野商法では、そこに物件調査で出張に行くから先に旅費を払えとか、測量するから測量費を先に払えとかいって請求されるケースや、売却するだけだと税金がかかるから買換特例を使って他の土地を買いましょうということ、土地を売却するだけでなく、同時に買わされてその差額を払わされるケースが結構多いと思います。

二つめは、執拗な勧誘というのか、例えば、物件を案内された当日に事務所に連れていかれ、長時間説明を受けた後に、深夜にコンビニで手付金を下ろして契約を締結してしまうようなケースで、翌日に冷静になって考えてみると、やっぱり解約したいということで、相談が来ることが相当見受けられます。

三つめは、若年層向けのもので、投資用マンションの売買です。若い方が一人で暮ら

しているところに訪問して、中古のワンルームなどを投資で買わないかなどと勧誘し、家の中に入り込んでずっと帰らないで粘られるようなケースです。若い方はなかなか断りにくいのか、根負けして契約してしまうのですが、後から親が聞いて解約しろということになり、相談が来ることも相当見受けられます。

【藤川】 勧誘に関する禁止事項については、宅建業法の施行規則（第16条の12）にも規定されているところであり、違反に対して適切に対応していくことが必要であろうと思いますが、何より、個々の宅建業者に、社会的責任の観点から、社会常識に沿った対応を行っていただくことが何より重要ではないかと思えます。

### 売買における瑕疵・欠陥関係

【藤川】 次に、売買については、瑕疵や欠陥の関係のトラブルも結構あるのではないかと思います。冒頭でも少し申しあげたとおり、欧米のように、日本も新築住宅から既存住宅へのシフトが徐々に進んできているということで、今後とも、瑕疵・欠陥関係のトラブルへの対応は重要となるでしょうし、インスペクションに関する一定の対応を行った改正宅建業法が本年度から施行されたところです。売買における瑕疵・欠陥関係事案の現状については、いかがでしょうか。

【池田（東京都）】 「これはいわゆる瑕疵に当たるんでしょうか」といったご相談は多数いただいております。ただ、瑕疵に当たるか否かの判断となると我々では行えないということの説明をしまして、特別相談室をご案内するのがほとんどです。契約書の記載内容で、瑕疵担保責任の範囲に係る宅建業法40条の規定に反するような記載が見られれば、そこは当然法違反ということで、調査・指導・監督は行っています。あと、心理的瑕疵に当たるか

どうか、例えば、過去数十年前の事件でも説明義務はあるのかなどについては、よく電話で質問が寄せられます。

なお、改正宅建業法の関係では、法改正の内容について、よく業者さんから質問が来ますが、特段、それが原因でトラブルが起きているという話は今のところ聞いておりません。

【藤川】 心理的瑕疵については、機構でも、裁判例の整理を行っており、場合によっては、ガイドライン等の策定の必要性もあるのかなと思っているところですが、問合せへの回答は、なかなか難しいでしょうか。

【池田（東京都）】 そうですね、「あなたが調べたとおりのことを主観的な判断を入れずに書いて説明してください」としか申し上げられないですね。インターネット上の情報で確認した際の対応についての質問もありますが、確かな情報とは限らないので、警察に聞いたりオーナーに聞いたりして事実が確認できなかったのであれば、その旨を書いてくださいとお話しているところです。

【高井（愛知県）】 瑕疵にあたるかどうかの判断はできませんが、相談内容としては地下埋設物に関する相談が多くあります。敷地の一部に建築ガラが埋まっていたなどです。そのほかには、マンションの外壁タイルが剥離・落下したというものもあります。

処分に至ったものとしては、売主業者であるにもかかわらず瑕疵担保期間が2～3カ月としていたものについて行っています。

【岩根（兵庫県）】 処分した事案としては、売買対象地に隣接土地所有者のトラックが違法駐車していることでトラブルになっていたことを、媒介業者は知っていたのに何も告知せず、買主に損害が発生したので、業務停止処分にしたものがあります。

過去5年以内で、この事案以外の瑕疵に関

する処分事例はないのですが、寄せられる相談としては、配水管、水道管の不具合を聞いていなかったとか、給湯器が故障していることを聞いていなかったとか、そのようなものが散見されます。

このような問題については、売主の瑕疵担保責任の問題なのか、業者の調査不足の問題なのか、なかなか判断が難しい。少なくとも、売主さんには、物件の瑕疵について買主にきちんと伝える意識をもう少し高く持っていていただく必要があるのではないかと、常日頃感じています。また、瑕疵担保責任の問題については、一般の方々には法律用語が難しいということがありますので、不動産の売買に関する法的知識を簡単に習得できるツールがあれば、被害も減るのではないかと考えています。

インスペクションについては、本県の宣伝になるのですが、昨年（平成29年）の12月から構造の耐久性能、防水性能、給排水、シロアリ被害、耐震性能について調査をする「ひょうごインスペクション」というのを始めています。既存住宅売買かし保険が付保できる住宅については売買広告に、「ひょうごあんしん既存住宅」というマークを使うことができる仕組みになっております。インスペクションは大手企業では進んでいると認識していますが、県で免許を下ろしている中小の事業者さんにはまだ浸透していないような話も聞いているので、今後、「ひょうごあんしん既存住宅表示制度」とともに浸透していくことを期待しています。

【藤川】 それは、いわゆる「安心R住宅」の兵庫県版のようなものですか。

【岩根（兵庫県）】 そうですね、「安心R住宅」の兵庫県版です。安心R住宅に給排水を加えたイメージです。

【鎌田（機構）】 瑕疵については、大体皆さ

んおっしゃったとおりですが、機構に寄せられた相談を見ていくと、一番多いのは雨漏りです。

他には愛知県さんがおっしゃったとおり、昨今多いのは地中内埋設物に関するものです。それが障害となって建物を建てられないとか、庭に家庭菜園をつくるためには土を入れ換えないといけない、といった話が最近、増えてきているように感じます。

### 賃貸借における重要事項説明関係等

【藤川】 最後に、賃貸借について、現状を教えてください。機構の紛争相談だと、相談件数が一番多いのは、賃貸借の原状回復に関するトラブルですが、不動産行政の観点からは、重要事項説明の関係でしょうか。東京都では、自主条例を整備して、原状回復等のトラブルにも対応されていますので、そのあたりもお話しただければと思います。

【池田（東京都）】 相談の例ですが、生活騒音が気になる旨を媒介業者に事前に伝えていたところ、鉄筋コンクリート造の物件だと重要事項説明されたから契約したにもかかわらず、実際調べてみたら鉄骨造だったという事案があり、これは調査を実施して、行政指導まで行っております。

重要事項説明の記載内容について、都では元付け、客付けそれぞれがきっちりチェックをしてくださいと指導しているのですが、どちらか一方しか確認を行っておらず、当該確認がおろそかにされトラブルが発生している印象があります。重要事項説明書の作成に当たって対象物件の登記簿記載事項の確認をしていなかった、貸主にヒアリングをしてそのまま書いてしまったなどがトラブルの原因のようです。

原状回復や敷金精算の関係では、28年度は電話と窓口合わせて5000件を超える相談が寄

せられております。原状回復に係る費用について納得がいけないといったケースが多く、例えば、契約書の中でハウスクリーニング費用は借主負担と明記されているのですが金額について言及されていなかったため、当事者間で金額について合意できず、トラブルになるといったものが典型例です。

そういったご相談は、基本的には賃貸ホットラインで受け付けておまして、一般論として、借主ができる主張、貸主ができる反論について助言をしています。

また、先ほど言及していただいた都条例（東京における住宅の賃貸借に係る紛争の防止に関する条例）に関連して、国交省で定めたガイドラインを基に東京都で作成した『賃貸住宅トラブル防止ガイドライン』も公表しております。都のホームページで公表しておりますので、相談をいただいた際には参考としてご案内しています。

【高井（愛知県）】 賃貸に関する相談だと、重要事項説明の関係が一番多く、中でも設備関係が多く見受けられます。冷暖房設備が使えない、湯沸かし器が使えない、光ケーブルが設置されていると聞いていたが設置されていなかった等の相談があります。

そのほかには、条件に関するもので、ペットを飼える物件を探していると伝えていたにもかかわらず入居したらペット禁止だと言われたとか、店舗用の物件を探していたにもかかわらず契約したら住居用だったという案件もあります。

明確に宅建業法35条等の違反になる場合には、処分に至るものもありますが、それ以外では、なかなか処分に至るものは少ないのが現状です。

【岩根（兵庫県）】 賃貸事案で監督処分をした中で特徴的なものとしては、生活保護制度を悪用したいいわゆる貧困ビジネスの関係があ

りました。生活保護費を騙取するために事実と異なる虚偽の重要事項説明書と37条書面を交付して、実際には敷金・礼金がないのに、かかっている（30～40万程度）として役所に提出し、その部分を業者が広告宣伝費としてもらっていたものです。さすがに悪質ですので、業務停止処分にしました。

よくあるのがインターネット上での広告で、おとり広告じゃないかという相談があります。業者に確認すると、「済みません、更新漏れです。以後気をつけます」というのが大体お決まりの回答ですが、再発防止は徹底してやってもらわなければいけません。

また、敷金などの預り金を返さない業者が散見されるのですが、県民局・県民センター、業界団体等から指導すると大体返ってくるようです。1件だけ、業者の方がこれは預り金ではないと主張され、業者から消費者を訴えた事案がありましたが、結局、裁判所はこれを預り金であると認め、業者が返金したのもありました。

あと、昨年（平成29年）10月1日からIT重説が始まっていますが、業者の方から実施方法について、偶に電話相談を受けますが、これでトラブルになって苦情が寄せられたということは、今のところありません。

【鎌田（機構）】 賃貸の中で重要事項説明に関する相談では、先ほど愛知県さんがおっしゃっていた設備関係ですね、付いていないとか、故障しているとかが多く見受けられます。今年は猛暑だったためか、部屋の広さが10畳なのに6畳用のエアコンがついていて、容量不足であるといった苦情もいくつか見受けられました。

### 不動産行政の執行体制の確保

【藤川】 さて、次は、少し話題を変えまして、不動産行政の執行体制について、お話をお

聞きしていきたいと思います。冒頭でも少し触れましたが、自治体における職員数の削減、職員のゼネラリスト化という全体的な流れの中で、不動産行政においても、執行体制の確保が重要な課題になっていると思います。

特に、不動産行政は、宅建業法等の知識だけでなく、民事法を含め幅広い知識が必要とされたり、高度のバランス判断が求められたりするなど、難易度の高い行政分野であり、必要とされるノウハウをいかに継承していくか、ということが非常に重要ではないでしょうか。執行体制の確保について、どうお考えですか。

【池田（東京都）】 まず、不動産取引に関する相談の件数は、依然として多い状況であるので、相談体制の一層の充実を図っていかねばならない、と考えているところです。

また、ご指摘のとおり、不動産行政は、宅建業法の知識だけでなく、様々な専門知識が求められる業務ですので、属人的な知識の承継だけでなく、組織知（組織としての知識）としての蓄積ですとか、ノウハウの継承について、都としても重要な課題だと認識しています。

本日の座談会もそうなのですが、都の不動産課の中だけでなく、今後とも、御機構が主催され、国・都道府県等が入った会議等を通じて、当課内で情報の共有や意見交換を行いながら、組織知の蓄積、ノウハウ継承を図り、相談体制の強化をはじめ執行体制の確保に努めていきたいと考えています。

【高井（愛知県）】 職員は2～3年程度で異動になるものですから、ノウハウの継承といっても非常に難しいというのが現状です。このため、新任の職員には、御機構の主催でやっていただいている担当者会議、事例検討会とか、その他の研修に出てもらって、積極的に知識、ノウハウの集積を図ってもらって

ます。

そうは言っても、電話相談は、ずっと1対1で話さなくてはいけない業務なので、新任の人には特に大変な業務です。ですので、初めは折り返し電話することにするなど、周りの職員がバックアップして徐々に慣れていってもらうように配慮しています。

【岩根（兵庫県）】 兵庫県は、現地解決型行政という理念のもと、県民局・県民センターで監督処分、免許事務を行っています。県民局・県民センターの担当は、1人から、多くても3人程度になっていますので、ノウハウの継承については、県として意を配っていかねばいけないと思っています。

具体的には、毎年1回、担当課長さんや担当者さんを集めて会議を開催し、情報共有、意見交換を行っています。あと、個別事案で分からないことがあれば、本庁に照会してもらうとか、それぞれの地域に、スペシャリストみたいな職員が何人かいますので、その人に聞いてもらうとかして、全体でバックアップするようにしています。また、監督処分の聴聞については、相手方の弁護士さんと細かな法律問題について議論になることもありますので、要請があれば、本庁の職員を派遣して県民局・県民センターをサポートしています。

【鎌田（機構）】 機構の取組みを申し上げますと、行政庁さんが参加されている全国担当者会議ですとか、ブロック会議ですとか、処分事例検討委員会ですとか等々、こういったところに参画して、必要とされる協力をさせていただいております。

また、機構では、多種多様な不動産取引に関する裁判例について、外部の学識経験者のご指導をいただきながら、収集・整理・分析、データベースの構築等を行っておりますが、様々な媒体や機会を通じて、行政庁さんにも

情報提供を行っております。

【藤川】皆様方の執行体制の確保に向けた地道な取組みに敬意を表します。

機構の取組みについては、以前、行政の窓口で、消費者への啓発ツールとして、機構が編集している『不動産売買の手引』や『住宅賃貸借(借家)契約の手引』が役に立つので、結構使っていますよ、という話も聞いたことがあります。いずれにしても、機構としても、引き続き、必要な取組みを推進してまいりたいと存じます。

### おわりに

【藤川】予定の時間となってまいりましたので、そろそろ座談会を閉じさせていただきたいと思いますが、現在、国土交通省では、新たな不動産業ビジョン(仮称)の策定に向け、社会資本整備審議会の不動産部会で審議が進められています。

部会に提出された骨子イメージには、『「真に人にやさしい不動産」の実現』という言葉がキャッチフレーズになっていますが、政策体系の柱の中で、「安心・安全な取引の実現」、「不動産業界の更なる信頼性の確保」といった項目が入っており、私たちの職務もしっかり明記されています。

これは、日本の法学界の大家で、日本学士院の院長でもある東大名誉教授の塩野宏先生がよく言われることですが、行政は、やはり「国民を悲しませない行政」を旨としないといけない、と。そういうことにかこつけて言いますと、真に人にやさしい不動産を実現する大前提として、やはり、まず、「人を悲しませない不動産」の実現があるのではないかと思います。

これまで、纒々話し合ってきましたように、不動産をめぐる状況が変化する中であっても、私たちが、引き続き、このような使命を

負った職務を適切に実施していくことが何よりも重要でしょう。最後に、お一人ずつ、今後の課題、抱負などを含め、何でも結構ですので、いただければと存じます。

【池田(東京都)】消費者への普及啓発が重要ではないかと考えています。いわゆる原野商法の二次被害といった事案にせよ、後で契約解除のトラブルが発生するような事案にせよ、多くの消費者の方々が、不動産に係る契約を締結することの重要性について十分にご認識いただけていない印象があります。地道な取組しかないかも知れませんが、普及啓発活動など極力未然にトラブルを防止する環境づくりについて、今後どのように対応していくか、総合的に考えていかなければならないと思っています。

【高井(愛知県)】今東京都さんが言われたように、不動産の取引というのはとても慣れている方と、慣れていない方との差が非常に激しいと思います。プロの人から手の込んだ営業のアプローチをされると、慣れてない人はどうしても負けてしまいます。消費者の方々に不動産の取引とはどういうものなのかについて、もう少し知っていただく機会がもっとあったほうが良いと思っています。

【岩根(兵庫県)】東京都さんと愛知県さんのおっしゃるとおりで、消費者の方にはトラブルにならないように、例えば、機構さんが発行している『不動産売買の手引』等を熟読し、しっかり勉強していただいて、細心の注意を払って取引に臨んでいただきたいと思っています。

県としては、紛争に関する相談内容を十分理解して、相談いただいた方に納得してもらえるような丁寧な対応を心がけておりますが、今後とも、宅建業の健全な発展、消費者の保護に寄与できるように尽力していきたいと考えています。



開催風景

【鎌田（機構）】 機構の設立趣旨は、不動産の適正な取引の推進と、消費者の保護、業界の健全な発展という3点です。このような設立趣旨に基づき、我々は、内部におきましては大学教授や弁護士さんを招いて判例の研究などもやっておりますが、研究成果について機構のホームページ、機関紙RETIO、講演会等も活用して情報発信していくことが重要であると考えています。皆さんがおっしゃっていましたが、業者の方々だけでなく、消費者の方々にもトラブルを避ける必要知識を身に付けていただけるよう、取組を進めてまいりたいと考えております。

【藤川】 長時間にわたり、ありがとうございました。機構としても、引き続き、皆様方との情報交換を密にして、実態、課題の把握と、さらなる取組の検討を行ってまいりたいと存じますので、今後とも、宜しくお願い申し上げます。

了