

各事業の40年間の実績

第一 特定紛争案件処理事業

1 制度の概要

不動産取引をめぐる苦情・紛争処理は、国土交通省・都道府県の宅地建物取引業法所管課や消費者行政関係機関、事業者団体等で行われているが、これらの相談窓口では解決のつかないものもある。

機構では、これらの紛争のうち、宅地建物取引業者が関与する消費者とのトラブルについて、専門の紛争処理委員による公平かつ迅速な解決を図り、あわせて同種紛争処理の参考となるように、昭和60年3月1日から「特定紛争案件処理事業」を行っている。

紛争の処理に当たる紛争処理委員は、現在18名の委員を委嘱しており、任期は2年間で、再任を妨げない。内訳は、法律関係の学者1名、日本弁護士連合会推薦の弁護士6名、土木・建築専門家5名、不動産等行政に係る学識経験者5名、不動産鑑定士1名となっている。委員のうち4名は、近畿圏在住者である（表－1参照）。

紛争の処理は、第一次処理機関（宅建業法所管行政庁、消費者行政所管庁、事業者団体等）が、紛争の当事者全員の同意を得て、機構に要請書を提出することにより開始される。

紛争当事者が直接機構に対して申立てすることは出来ない。

受け付けた紛争の処理は、機構の会長が指名する3名の紛争処理委員によって行われるが、3名のうち少なくとも1名は弁護士が担当する。

処理手続きは、まず調整から開始される。

調整は非公開が原則で、紛争が解決したときは、和解契約書を3通作成し、申立人・被申立人・機構がそれぞれ保管する。

なお、解決の見込みがない場合は、紛争処理委員は紛争処理の手続きを打ち切ることとなる。また、調整手続き中に当事者の合意があれば、仲裁申立書を提出し、機構の決定を受けた上で、仲裁手続きに移行することも出来る。

仲裁は、当事者がその合意によって選任した仲裁人の判断に従うことを前提とし、これに基づいて行う仲裁人による解決手続きであり、仲裁人の判断は確定判決と同一の効力があるが、特定紛争処理事業発足以来、機構で仲裁となった案件はない。

紛争処理に要する当事者の費用は、原則として無料である。ただし、事実確認等のため、土地の試掘を行う等多額の経費を要するものについては、当事者に意見を聞いて、その経費の全部又は一部を当事者に負担させることとしているが、実際にはほとんど例がない。

機構における調整手続きは、調整期間が短く（平均4～5か月程度）、費用の負担もなく、法律の専門家等をはじめとする委員の高度な専門知識が活用でき、訴訟などを提起してその解決に日時と費用を要することと異なり、早期に紛争解決が図れるというメリットがある。また、必ずしも法律解釈だけに頼らない柔軟な解決も目指しており、当事者双方の言い分を聞いていく過程で各当事者が軟化することもあり、約8割の案件で円満な解決が実現されている。

2 処理実績の概要等

(1) 受付件数

令和6年2月末現在までの受付件数は181件である。(表-2 受付件数参照)

(2) 処理依頼団体

特定紛争について機構にその処理を依頼した第一次処理機関は、国土交通省（関東地方整備局、近畿地方整備局、北海道開発局）、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、大阪府、茨城県、富山県、京都府、滋賀県、奈良県、兵庫県、消費生活センターの15団体である。

なお、令和5年2月には、リーフレットを刷新して各行政庁や消費生活センター等の一次処理機関へ配布するとともにホームページを大幅に改訂するなど、本事業の内容、手続等について、処理依頼団体等への一層の周知を図っている。

処理依頼団体を地域別に見ると、首都圏における依頼が約8割を超え特に多い。また、近畿圏でも、大部分の紛争は都市部に集中している（表3参照）。

なお、紛争処理委員を委嘱しているのは関東圏と近畿圏に限られているため、従来、その他の地域の事案については採り上げづらかったのが実情であったが、現在では、オンライン会議が社会的に普及したこともあり、地域を問わず採り上げられる態勢を構築している。

(3) 申立者の内訳

申立件数181件の申立者の内訳は、買主の立場が174件と圧倒的に多い。

被申立者の内訳は、売主業者89件、媒介業者37件、売主業者及び媒介業者35件、売主業者及び販売代理業者12件で、売主業者、販売代理業者、媒介業者等、単独の場合もあれば、

売主業者と媒介業者、販売代理業者と媒介業者等、複数業者が申し立てられる場合もあり、さまざまである。

(4) 取引目的

取引目的については、自己使用を目的とするものが167件、投資目的が11件、その他が3件で、自己使用を目的とする不動産取引に係る案件が大多数を占める。

取引対象物件は、戸建住宅89件、マンション52件、土地30件、その他10件となっている。

(5) 処理結果

処理結果は、取下げ3件を除いた178件に対し、142件について和解が成立し、和解率は79.8%である。

直近10年でみると1件あたりの平均調整回数は4.8回（最終回は和解契約式なのでこれを除くと実質は3.8回）と迅速な解決を実現している。ただし、双方当事者が納得するまで主張を丁寧に聞いて円満解決に漕ぎ着けられることを優先し、事案によっては調整期日回数が増えることも厭わず臨んでおり、これが高い和解率を誇る要因となっている。

(6) 紛争の要因別分類

紛争の要因は、受理した受付件数181件の内、重要事項に関するもの71件（39%）、瑕疵・補修に関するもの57件（32%）、環境等に関するもの29件（15%）で全体の87%を占め、特定紛争案件の主要因となっている（表-4参照）。

重要事項説明に関しては、例えば、道路計画に伴う容積率制限の説明不足、道路計画の説明漏れ、接道に関する重説ミス等にみられるような業者の事前の調査不足、説明不足に起因するものが多い。マンションについては、駐車場の権利関係、駐車場の所有権をめぐる

もの、ペットの可否をめぐるもの、面積をめぐるトラブル等がある。

瑕疵・補修等に関するものについては、建物・設備に関するものや白蟻等に関するものなど建物そのものの瑕疵を原因とする紛争が多いが、地盤の瑕疵、環境や法令制限に関する紛争も増えつつある。

瑕疵・補修の種類としては、建物全体に及ぶ不具合、新築マンションの不具合、モデルルームと異なる仕様、中古住宅の雨漏り、白蟻被害等さまざまである。

擁壁・地盤に関するものについては、廃材・ガラ等が埋設された土地の瑕疵、宅地造成工事規制区域内の擁壁、軟弱地盤による建物の不同沈下、敷地の下をトンネルが通っていることの調査不足、砂防法指定地、2項道路、越境、容積率・建蔽率の調査不足など、特に、土地（更地）の売買に関して、媒介業者による調査・確認が不十分なためにトラブルになっているケースも目立っている。

環境に関する種類としては、騒音、日照、浸水、ゴミ置場等がある。騒音については、マンションの上階の騒音、マンションのエントランス騒音、航空機騒音等である。騒音には個人差があり、対隣人関係の問題もあり解決が困難な事例が多い。日照については、隣地の建物（マンション等の高層建築物）建築による日照障害が主になっている。隣地の空地には高層建築物は建たないという業者のセールストークを信じて購入し、紛争になったものが多く見受けられる。浸水被害については、物件が浸水地域にあるのに業者の調査不足によって説明しなかったものであり、ゴミ置場についても、業者の調査・説明不足によるものがほとんどである。

媒介契約については件数は少ないが、いわゆる抜き行為をめぐるもの、業務費の支払をめぐるもの等がある。

紛争の特徴としては、業者側については、買主に対する説明不足、調査不足が原因で紛争となる例が多い。例えば、よい環境を求めた買主に対して、周辺の道路の拡幅予定を説明しなかった、また、中古マンションの売買をめぐり、一定の購入条件を示した買主に対して、ペット可であるが隣室住人の承諾が必要であることを説明しなかった、階下から発生する悪臭を説明しなかった、階下住人が上階の床をフローリングに変更することに強く反対していることを説明しなかった等である。

マイナス情報などがあれば、当然説明しないとトラブルとなる。その他、業者側の初期対応のまずさなどにより、買主側の感情論などが入り紛争解決の妨げになっているものもある。業者側の不誠実な対応によって紛争が長期化しているものもあり、建築の不具合などはその傾向が強い。

他方、消費者側については、業者側に過大な要求をするために、まとまるものもまとまらなくなる傾向もある。紛争には相手があるので冷静な判断が要求される。

また、一生に一度とも言える高額な物件を購入する割には、十分な検討もせず、安易に契約をして、業者側に責任を負わせて、自己責任を回避する消費者も見られる。買替物件、投資物件などにその傾向が見られる。買主にも不動産購入にあたり、不動産売買の手引きなどの書物による知識の向上、役所などへの事前相談の活用などによってトラブルに巻き込まれることのないよう努力することが望まれる。

表－１ 紛争処理委員一覧表

(令和５年10月末現在)

専門分野	氏名	現職
法 律	沖野 眞已	東京大学 大学院法学政治学研究科 教授
法 律	柴田 浩子	弁護士
法 律	藤原 隆宏	弁護士
法 律	二宮 照興	弁護士
法 律	権田 光洋	弁護士
法 律	野崎 正	弁護士
法 律	中村 吉男	弁護士
建 築	石崎 和志	㈱日本建築住宅センター 代表取締役 専務取締役
建 築	佐々木 宏	元（一財）住宅保証支援機構 理事長
建 築	田中 淳	元（公社）ロングライフビル推進協会 専務理事
建 築	渡部 景之	㈱アウェイ建築評価ネット 検査部長
建 築	吉田 敏昭	（一財）大阪建築防災センター 理事長
一般行政	木村 誠之	元（一社）全国測量設計業協会連合会 専務理事
一般行政	桑田 俊一	西日本住宅産業信用保証㈱代表取締役社長
一般行政	矢島 達郎	元 東京都都市整備局 住宅政策推進部長
一般行政	中村 憲司	元（公社）東京都宅地建物取引業協会 事務局次長
一般行政	槇尾 孝夫	元 大阪府 住宅まちづくり部 建築振興課長
不動産鑑定	下野 好弘	ビジョンリアルティ株式会社代表取締役

表－２ 受付件数等

年度	受付件数	和解	打切り	取下げ
60	2	2	0	
61	3	3	0	
62	5	4	1	
63	7	4	3	
元	2	2	0	
2	6	4	2	
3	5	2	3	
4	8	8	0	
5	7	7	0	
6	10	9	1	
7	7	3	2	2
8	5	2	3	
9	7	7	0	
10	6	4	2	
11	5	4	1	
12	11	9	2	
13	5	3	2	
14	6	3	2	1
15	7	4	3	
16	7	6	1	
17	4	4	0	
18	5	5	0	
19	6	5	1	
20	5	3	2	
21	5	5	0	
22	3	2	1	
23	3	3	0	
24	3	3	0	
25	1	1	0	
26	2	2	0	
27	4	2	2	
28	3	3	0	
29	1	1	0	
30	4	4	0	
元	4	3	1	
2	4	3	1	
3	1	1	0	
4	1	1	0	
5	1	1	0	
合計	181	142	36	3

表－３ 処理依頼団体別受付件数

団体名	件数	団体名	件数
東京都	65	大阪府	11
神奈川県	27	滋賀県	1
埼玉県	22	奈良県	1
千葉県	14	京都府	2
茨城県	2	兵庫県	1
富山県	2	国交省	31
消費生活センター	2	合 計	181

(注) 国交省には地方整備局を含む。

表－４ 紛争要因別内訳（詳細）

	件数	和解	打切り	取下げ	調整中	構成比
I 売買契約に関する紛争	173	133	35	3	2	95.5%
(1)重要事項に関するもの	71	57	13	1	0	39.4%
①道路等に関するもの	13	13				
②セットバックに関するもの	5	4	1			
③駐車場に関するもの	10	10				
④面積等に関するもの	6	3	3			
⑤再建築不可物件に関するもの	1	1				
⑥重要な事項の不告知に関するもの	17	10	6	1		
⑦重要事項説明相違に関するもの	4	3	1			
⑧境界等に関するもの	7	6	1			
⑨その他	8	7	1			
(2)契約解除に関するもの	7	6	1	0	0	3.2%
①ローン不成立による解除に関するもの	3	3				
②売買契約による解除に関するもの	2	1	1			
③その他	2	2				
(3)瑕疵・補修等に関するもの	57	41	13	1	2	32.9%
①建物・設備等に関するもの	40	29	10		1	
②擁壁・地盤等に関するもの	14	9	3	1	1	
③白蟻等に関するもの	3	3				
(4)環境等に関するもの	29	25	4	0	0	15.5%
①日照に関するもの	6	6				
②浸水に関するもの	6	6				
③騒音等に関するもの	11	8	3			
④ゴミ置場に関するもの	2	2				
⑤臭いに関するもの	4	3	1			
⑥眺望に関するもの	0					
⑦その他	0					
(5)買換え等に関するもの	2	1	1			1.3%
(6)セールストークに関するもの	3	1	2			1.3%
(7)申込金の返還に関するもの	1		1			0.6%
(8)その他	3	2		1		1.3%
II 媒介契約に関する紛争	8	6	2	0	0	4.5%
(1)媒介報酬の抜き行為に関するもの	3	3				1.9%
(2)媒介報酬に関するもの	3	2	1			1.3%
(3)下取り価格に関するもの	2	1	1			1.3%
合 計	181	139	37	3	2	100.0%