

最近の苦情紛争相談の動向について

渡辺 直行

はじめに

ここ数年、不動産取引に関して都道府県や建設省に寄せられる苦情紛争相談の件数が一貫して増加してきている。そして、その苦情紛争相談の内容を見ると、バブルの崩壊に特有のものが相当程度あるものと思われる。そこで、本稿では、最近の苦情紛争相談について、バブルとの関連を念頭に置きながらその動向を見ていくこととしたい。

一、苦情紛争相談件数の動向

(一) 平成三年度の実績

平成三年度の全国の苦情紛争相談件数は、一二、二七〇件であった。これは、前年度比で六・七%の増加であった。そのうち、紛争についてその主な内容を見ると下表のとおりで

表 紛争の原因別内訳

取引形態	紛争内容	件 数	割 合
売 買	〈紛争件数計〉	2,343件	(100.0%)
	1 重要事項説明	509件	(21.7%)
	2 契約解除	409件	(17.5%)
	3 預り金、手付金等の返還	360件	(15.4%)
媒介代理	〈紛争件数計〉	1,443件	(100.0%)
	1 重要事項説明	366件	(25.4%)
	2 預り金、手付金等の返還	188件	(13.0%)
	3 契約解除	159件	(11.0%)

あり、依然として重要事項説明に関する紛争が最も多くなっている。次いで、契約解除や

預り金、手付金等の返還に関するものが多くなっている。なお、平成四年度については未集計であるが、苦情紛争相談件数は相当大幅な増加となる見込みである。

(二) 苦情紛争相談件数の長期的動向

苦情紛争相談件数の長期的な変化を見ると、過去二〇年間では、件数のピークは昭和五二年の三〇、四六四件であり、件数のボトムは昭和六二年の一〇、二五三件であった。この変動パターンについては後で詳しく見ることとするが、要点を述べれば、昭和四〇年代の不動産ブームとその後のオイルショックとによるバブルの膨張・崩壊に伴う紛争等が昭和五〇年代前半にピークに達し、その後は、施策要因、経済要因により減少に転じたものの、昭和六〇年代からのバブルの再膨張・崩壊により紛争等が再び増加に転じたものと考えられる。

(三) 昭和五〇年代に講じられた施策

昭和五〇年代後半において苦情紛争相談件数が大きく減少した制度的要因としては、次のものが考えられる。

- (1) 昭和五五年に宅地建物取引業法の改正が行われた。その主な内容は次のとおりである。
 - ① 免許取消し後の再取得禁止期間を三年から五年に延長
 - ② 宅地建物取引業者の名義貸し禁止の強化
 - ③ 宅地建物取引主任者制度の強化（主任者証制度の創設等）
 - ④ 誇大広告等の禁止の強化
 - ⑤ 非自己所有物件の売買契約締結の制限
 - ⑥ 媒介契約の規制の強化（契約内容の書面化等）
 - ⑦ 重要事項説明の充実
 - ⑧ クーリングオフ制度の創設

(2) 昭和五五年に営業保証金が引き上げられた（宅地建物取引業法施行令）。

主たる事務所 五〇万円 ↓ 三〇〇万円
従たる事務所 二五万円 ↓ 一五〇万円
これにより、昭和五六年の免許取消、業務停止件数が急増した。

(3) 昭和五九年に、紛争の未然防止および適切・迅速な処理の推進を目的として（財）不動産

適正取引推進機構が設立された。これまで、具体的な個別紛争の調整、紛争事例等に関する調査研究、業界団体等に対する助言、紛争を未然防止するための広報活動等を積極的に展開してきており、都道府県・建設省に持込まれる苦情紛争相談の減少に大きく寄与してきている。

(四) 苦情紛争相談件数の推移と経済動向との関係

苦情紛争相談件数を経済指標、特にバブル関連の指標と関連させて見たのが次の図である。

苦情紛争相談件数は、先にも述べたように、昭和五〇年代前半にピークに達したあと昭和五〇年代後半に急減した。そして、昭和六〇年代前半にボトムに達したあとは一貫して上昇してきている。

この件数の動向を左右する要因は、まずは不動産取引件数であろう。紛争等が増加している時期のその内容を見ると、バブルが崩壊する前の取引に係るものが多いので、バブル期の活発な取引が紛争増加の背景であろうと思われる。

図の経済関係の指標は、経済白書、土地白書その他から代表的な指標を抜き書きしたものである。

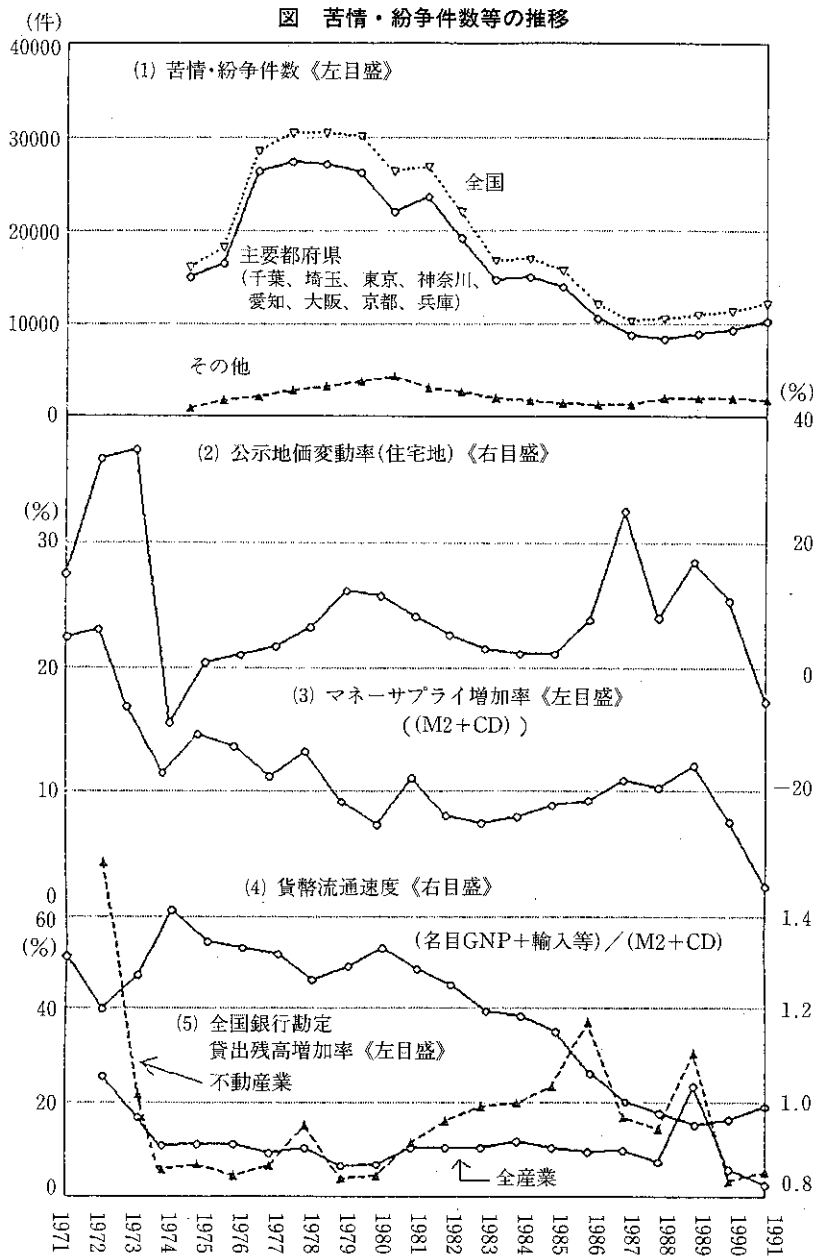
まず、公示地価変動率は、一九七三年までの時期、一九八六年から一九九〇年の時期で著しく高くなっている。マネーサプライを見ると、おおむねその時期に増加率が高くなっている。また、貨幣の流通速度を見ても、その時期にトレンドから大きく下方に垂離している。銀行の貸出残高増加率においては、その時期の不動産業向け貸出が全産業を大きく上回っている。

以上のように諸指標を並べて見ると、苦情紛争相談件数は、バブル膨張時期ではなく、バブル崩壊後若干のタイムラグを伴って急増するのではないかと思われる。不動産不況と言われる時期にバブル時の取引に係る紛争等が引き起こされるようである。

(五) 苦情紛争相談の内容別割合の推移

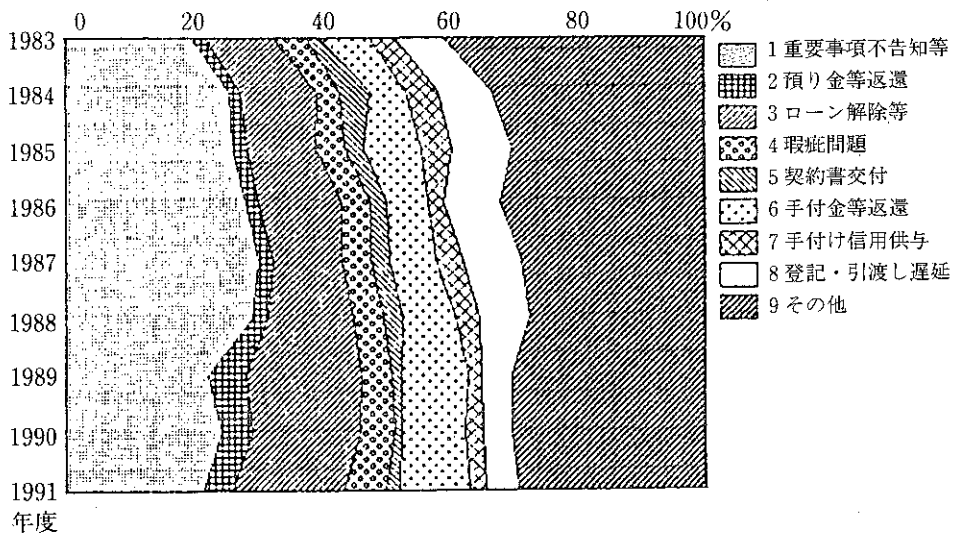
苦情紛争相談を内容別に見たのが六ページの図である。売買、媒介・代理ともに重要事項説明関係の割合が高いことがわかるが、傾向的に割合を高めているものとしては、預り金等返還、ローン解除等、手付金等返還がある。

図 苦情・紛争件数等の推移

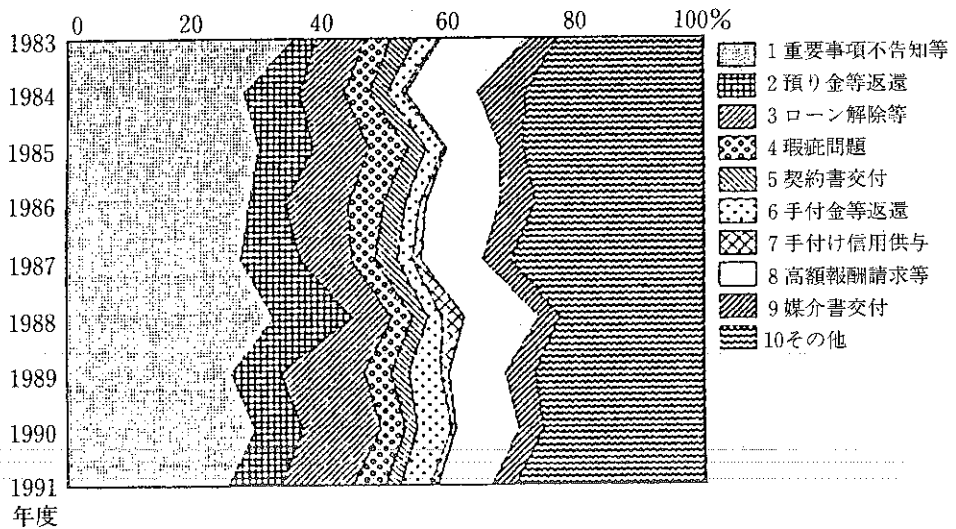


地価暴落→不動産不況
株価暴落→銀行不況
監視区域制度創設 金融引き締め
BIS規制決定
ころがし自棄宣言 東京駅周辺再開発合意
円高不況→日銀ドル買い→地価高騰
首都改造計画 プラザ合意 円高誘導
国有地払下げ計画 金融自由化
首相民生活提議 建設省環七内高度化等を提言
宅地開発指導要綱の緩和通達
住宅不況 地価二桁上昇
三年連続 第二次石油危機
土地税制緩和
大都市圏住宅地中心に地価上昇
四度にわたる経済対策
金融引き締め→不動産不況
土地税制の強化 第一次石油危機
日本列島改造論→法人土地買占め
ドル・ショック→日銀ドル買支え

売買に係る紛争件数の原因別割合の推移



媒介・代理に係る紛争件数の原因別割合の推移



二、最近の苦情紛争相談件数の変化要因

(一) 苦情紛争相談件数変化の見方

最近の苦情紛争相談件数の変化を再度見てみると、ここ数年増加してきているものの、その増加率は前回バブル後の増加率に比し極めてゆるやかであることがわかる。これについては、次の要因が効果を現している面もあるであろう。すなわち、先にも述べたように、昭和五〇年代においていくつかの制度の改善・整備が行われたことである。更に、昭和六三年には宅地建物取引業法の改正が行われ、免許基準の強化、専任取引主任者の設置要件の強化、クーリングオフ制度の強化等諸々の改正が行われた。

また、同時に、営業保証金の額が、主たる事務所が一、〇〇〇万円、従たる事務所が五〇〇万円に引上げられた。

また、今回のバブルは大都市圏中心のものであり、前回のようない全国的バブルとは規模が異なることも可能である。前回とは、大都市圏の主体間の紛争であつても対象物件が地方のものであることがあつたが、今回は、物件も大都市圏のものであつた。特に、地方圏の紛争等件数は、これまでのところは減少

傾向である（ただし、これは単なるタイムラグかもしれない）。

一方、昭和五〇年代に急激に減少した件数が六〇年代になってから増加に転じているので、やはり、この時期が大きな転機になっていると考えることは極めて妥当であろう。不動産に関してバブルが崩壊したのが平成二年度に入ってからであり、平成四年度の件数が急増している見込みであることを考えると、今後の動向に注目していくことが重要である（前回も、バブルが崩壊したのが昭和四九年であり、紛争等件数が急増したのが五一年である）。

(二) 苦情紛争相談件数の増加理由

苦情紛争相談件数については今後の動きを注視していくことが必要であるが、ここでは、これまで具体的な紛争等を通じて関係者等から見聞してきたことをもとに、考えられる増加要因をまとめておくこととする。したがって以下の各項目の真偽のほどはいちいち確認したものではない。

先にも述べたように、現在の紛争等の中心はバブルの時期の取引に関するものであり、その根本には需給のアンバランスがあつたと言つてよいと思う。すなわち、売手市場であ

ったことが様々に形を変えて紛争原因になっていると考えられる。それらを、思いつくままに列挙していくと以下のとおりである。

(1) 宅建業者側の経済的要因

一言で言えば、強引な売込みがあつたということである。物件を早く回転させて儲けを大きくしたい、何回転もさせた物件であるので最終需要者に高値で売りつけた、バブルの末期には特に高値で仕入れた物件を早く処分したい、などというインセンティブが働いたと言われている。

(2) 需要者側の経済的要因

最終需要者の間では、買い急ぎ現象が見られた。オイルショック時のトイレットペーパー程ではないにしても、それに類似した行動が見られた。特に、首都圏では、今買わないと将来マンションは手に入らなくなるとの風聞も聞かれた。このため、物件を吟味しないで買う、自分の負担能力を越えて買うなどという行動パターンが見られた。

一方、個人でも最終需要者とは言えない購入者が増加した。すなわち、不動産で一儲けしようという金持ちが、物件を全く見ないで何物件も購入するという現象が見られた。

(3) 宅建業者の変質

不動産市場の拡大で、宅建業者の質が変化した。これには、次の二つの要因があった。

① 宅建業者の絶対数の増加

事業ノウハウが十分でない新規参入者が急増した。宅建業者数の推移を見ると次のとおりであり、昭和六〇年代において急増したことがわかる。

昭和55年 (1980)	107,331
昭和60年 (1985)	108,337 (0.9%増)
平成2年 (1990年)	144,062 (33.0%増)

② 既存宅建業者の業務内容の拡大

従来、賃貸媒介しか行っていたことがないような業者が、ノウハウもないまま、売買の分野へ進出した。

(4) 非宅建業者による土地の買いあさり

余剰資金を背景に、非宅建業者が不動産を買いあさった。これが宅建業者の仕入を圧迫し、宅建業者も対抗上高値で仕入れを促進した。その結果、バブル末期における売り急ぎに拍車がかけられた。

(5) 経営体質の問題

宅建業者の経営体質の問題があった。すなわち、最終需要者のニーズにあわせた質の高いサービスの提供というサービス業本来の行動様式が十分に見られなかった。それどころか、多少質の悪い物件でもいかに買わせるかというノウハウの高度化が見られた。また、組織としての業務体制が不十分で、ブローカーないし同種の人間を雇用し、販売促進にあたらせ、紛争が生じたときには、会社の責任ではないと主張するなど、組織として責任ある取引をしなければならないという意識が希薄な業者も存在している。

(6) 最終需要者の困惑

自己居住用として購入したものの、その後周囲の物件の売出価格が下がっているのを見て、下落分をペイバックしろと主張する者、あるいは、投資目的で購入して失敗し、そのつけを業者に負わせようとする者が現れた。重要事項説明が不十分であったなどと業者の責任を創作する者、意図的にローン不成立をしくむ者などがいるようである。

(7) 不透明な業者間取引

業者間で物件を取引し、組んで儲けようと

していたところ、バブルの崩壊で筋書が狂い、紛争になるものが多くなっているようである。その際、業者間の力関係で、一方の業者が約束を反故にすることもあったようである。業者間取引では、書面をきちんと作成していないものが多く（これ自体宅建業法違反である）、紛争が生じても取引実態が明らかにならないものが多い。

三、適切な不動産取引を実現するための視点

今後、不動産取引の適正化（安全な取引、円滑な取引、低費用の取引、開かれた市場における取引など）を図るためには、市場構造、市場行動、市場成果といった市場実態の分析を踏まえた業者等指導を継続していくことが必要である。

（前建設省建設経済局不動産課監視官）