

宅地建物取引主任者のコーナー

記録の不備はコンプライアンスの不備

住友不動産販売株式会社

総務本部 コンプライアンス部長 林 徳財

東京都新宿区西新宿2-4-1

TEL 03-3346-0815 FAX 03-3343-8609

当部の職務である「社内におけるコンプライアンスの推進」の一環として、職員を対象にした「コンプライアンス研修」を実施しています。階層別を実施しているため、研修内容については、受講者の職制や入社年数を考慮して、階層ごとに特性を持たせたものになっています。私は、年間10数回ほど講師として携わっていますが、昨年来、研修の結びに、日常実践してもらいたい項目の1つとして、「日頃より記録・保存を励行すること」を受講者をお願いしています。

不動産取引をめぐる、お客様との間で紛争・トラブルが発生した場合、宅地建物取引業者に対しては紛争・トラブルの早期解決に向けた対応が求められるのですが、解決に向けた対応にはいくつかのプロセスが存在します。このプロセスの中で特に「初期対応」が大切なプロセスであり、さらに、初期対応にあたっては、迅速、かつ正確に、事実確認を行えるかがポイントになると思います。そして、紛争・トラブルに組織的に対応するケースでは、我々のような管理部門が営業現場の担当者に必ず要請する事実確認のための作業があります。それは、事態の「経緯書」を作成することです。

ところで、「経緯書」の作成要請を受けた営業現場の担当者としてみれば、某月某日、何時から誰と現地案内に行って・・・と、当

時の記憶を呼び起こすのに四苦八苦することもあるでしょう。そこで先ほどの「日頃より記録・保存を励行すること」を思い出して欲しいのです。通常、「経緯書」は、日報、手帳、メモ等の各種記録から取引の流れを時系列で作成することになると思いますので、日頃よりメモや記録をこまめに取り、それらを保存しておくことがいかに大切であるかということ、身をもって知ることになります。最近では、お客様との連絡をメールでやり取りすることが多くなってきました。これらのやり取りが保存されていると「経緯書」作成の上で大変重宝しますので、メールによるやり取りも消去せず保存することを是非実践していただきたいと思います。

コンプライアンスの観点からも、また、法令違反等に対するリスク管理のアプローチとしても、日頃より記録、保存を励行することは重要な行動になると思います。将来、紛争・トラブルが訴訟等の場で第三者の判断を仰ぐことになった場合に、的確な「経緯書」が作成されていないと主張の裏付けや、相手方の主張への反論が難しくなることもあるでしょう。まさに、「記録の不備はコンプライアンスの不備」ということになりかねませんので、皆様も心がけていただければ幸いです。