

● 事務局だより ●

新年 明けましておめでとうございます。

新春を迎え

当機構は、昨年4月1日より一般財団法人として新たな出発をしたところですが、本年は、設立30周年の節目の年となります。不動産取引に関する総合情報発信機関として、職員一同、さらなる研鑽を積むべく努力をしまいる所存です。

今後とも、皆様のご指導、ご支援を賜りましたら幸いです。

本年もよろしくお願ひ申し上げます。

92号をお届けします。

◇ 本号では、「平成24年度の紛争事例から」と題して、東京・埼玉・千葉・神奈川・愛知・大阪・兵庫・福岡の都府県業法所管課の協力を得て、寄せられた紛争事例の中から売買・賃貸借に関する40事例について、解決結果及び都府県の指導・行政処分の内容について掲載しました。

売買に関する紛争事例では、調査・説明ミス等の重要事項説明に関するもの、媒介契約書の不交付、超過報酬に関するもの、その他広告に関するもの等について紹介しています。宅建業者に求められている基本業務の不備に起因して生じた紛争が多くみられますが、そもそも宅建業者（事業者）としてのコンプライアンスが著しく欠如していると思われるものもあります。

トラブルは、取引に関与する宅建業者の業務上の不備だけではなく、当事者の知識不足等による勘違いや思惑違いが原因で生ずることも少なくありません。宅建業者は、宅建業法その他関連法令を順守して業務を遂行するのは当然のことですが、当事者間でトラブルが生じないように、取引の内容に応じて、適切な助言を行い、必要な措置を講じていくことが大事です。宅建業者には、不動産取引のプロとして、トラブルの未然防止を図り、契

約当事者に不測の損害が生じないように業務を遂行することが求められています。

事例1及び2は、当機構の「特定紛争処理」を活用して紛争の解決を図っています。

不動産取引をめぐる苦情・紛争の処理は、国・都道府県の宅建業法所管課や国民生活センター、事業者団体等で行われていますが、こうした機関だけでは、当事者が納得できる妥当な解決を図ることが困難な場合があります。

当機構では、宅建業者と消費者が当事者となる不動産トラブルで、同種の紛争処理の先例となるようなものなどについて、公平かつ迅速な解決を図るため、専門の紛争処理委員（通常3名、うち1名は弁護士）による「特定紛争処理」を実施しています。特定紛争処理による費用は、原則として無料です（ただし、土地の試掘、建物の構造検査等で特に多額な経費を要するものについては、当事者の意見を聞いて全部または一部について当事者に負担していただいています）。これまで受け付けた紛争案件のうち、8割近くで和解が成立しています（平成25年3月末時点）。紛争解決で困ったときは、当機構の「特定紛争処理」制度の利用を検討してみてください。

* 問い合わせ先

調査研究部 特定紛争処理 担当 新井・松木
電話 03-3435-8111 (代)

平成26年1月24日 印刷
平成26年1月31日 発行

発行 一般財団法人
不動産適正取引推進機構
〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-8-21
(第33森ビル3F)
TEL 03(3435)8111(代)
HP <http://www.retio.or.jp>

発行人 堀之内 博 一
編集責任者 石川 卓 弥
印刷 (株)加藤文明社

* 本誌の無断転載を禁じます。
本誌の掲載記事を転載される場合は、ご連絡下さい。