

## 特定紛争処理（機構ADR）で、 オンラインによる調整参加が可能に ～ Web会議システム「Zoom」を活用し、 全国各地の紛争を採り上げることができる体制を整備～

前総括研究理事 山田 哲也

不動産適正取引推進機構では、消費者と宅地建物取引業者との不動産取引に係る紛争を、ADR（裁判外紛争解決手続）により解決する事業を行っており、これを「特定紛争処理事業」と呼んでいます（以下、特定紛争処理という）。ADR（Alternative Dispute Resolution）とは、裁判手続きによらずに民事紛争を解決する手続きです。通常、裁判では、当事者間の紛争について裁判所が最終的な判断を示すことによって争点に最終的な解決を与えますが、ADRでは、第三者の仲介により、当事者間の自由な意志と努力に基づいて、柔軟に紛争の解決を目指します。

特定紛争処理は、国土交通省（地方整備局）や都道府県の宅建業法主管課、各地の消費生活センター、事業者団体等に寄せられた相談・苦情の中で、解決が困難な民事上の紛争のうち、両紛争当事者の同意があるものについて、弁護士、建築の専門家、行政経験者等の3名の紛争処理委員が、中立的な立場で、紛争解決に向けた調整・仲裁を行うものです。

当機構創立翌年の昭和60年4月の第1号案件から、これまでに181件の受理・調整（令和6年3月末現在）を実施してきましたが、紛争処理委員の方々の解決に向けたご尽力と紛争当事者の方々の歩み寄りの努力により、約8割が円満解決に至っています。

これまで、特定紛争処理の調整期日には、双方当事者に、東京都港区虎ノ門の当機構の会議室等にお越しただいて調整を実施してきましたが、オンラインでの参加も可能となるよう、今般、Web会議システム「Zoom」を活用できる体制を整備しました。これにより、長距離移動の負担等により当事者の調整期日への参加が難しかった、全国各地の紛争についても、特定紛争処理で採り上げやすくなります。

特定紛争処理の活用については、当機構特定紛争処理事務局（03-3435-0877）にお気軽にお問合せ下さい。

以下では、当機構の特定紛争処理（ADR）の特徴と手続きの流れについてご紹介します。

なお、特定紛争処理の実績等については、当機関誌『RETIO』第133号（2024年春号）P30～35「各事業の40年間の実績（特定紛争案件処理事業）」及び同第113号（2019年春号）P60～70「座談会『特定紛争処理制度（機構ADR）の取組み』」もご覧ください。

特定紛争処理の特徴

1. 宅建業所管行政庁等と連携し、不動産取引に関する紛争解決体制を構築しています

(不動産取引紛争の解決・予防を担う専門機関として40年の取組)

昭和50年代に消費者と宅建業者間の不動産取引を巡る苦情や紛争が多数発生し、これらの紛争の未然防止と迅速な解決を担う専門機関として、昭和59年4月に、(財)不動産適正取引推進機構が設立されました。以来、40年間にわたり、①特定紛争処理(ADR)、②消費者・関係者等への啓発・助言、③不動産取引紛争に関する調査研究、といった取組を、国土交通省、宅建物取引業所管行政庁、消費者行政所管庁、不動産関連事業者団体等と連携協力し、体系的・一体的に実施してきています。(表1)

表1 不動産取引に関する紛争の解決・予防に係る取組の概要

|   |  |
|---|--|
| 不動産適正取引推進機構～不動産取引に関する紛争の解決・予防のため、各業務を体系的・一体的に実施～  |  |
| <b>特定紛争処理 (ADR)</b><br>○消費者と宅建物取引業者との不動産取引紛争を処理(宅建業行政庁等からの要請により181件の紛争処理(和解率79.8%))<br>○結果概要の公表(機関誌『RETIO』、ホームページへ掲載) → 同種紛争の予防・解決の指針として提供  |  |
| <b>消費者・関係者等への啓発・助言</b><br>○電話相談による助言・支援<br>R5年度1万1856件(内訳:消費者65%、宅建業者・業団体17%、消費生活センター9%)<br>○消費者向けの手引等の作成・提供<br>『不動産売買の手引』『住宅賃貸借契約の手引』を毎年発行<br>電話相談の多い事項について「Q&A」をホームページに掲載<br>○実務者向け講演会の開催(年3回、計123回)<br>○研修講師の派遣<br>宅建業法担当行政職員研修、事業者団体・消費者団体等研修             | <b>不動産取引紛争に関する調査研究</b><br>○紛争事例・判例の収集分析<br>判例要旨約1670件、最高裁判例約2000件を蓄積・提供<br>○紛争事例・不動産政策の調査研究<br>学識経験者、弁護士、行政担当者、不動産業界関係者等と連携協力<br>「不動産取引紛争事例等調査研究委員会」(年6回、計338回)<br>「近畿圏紛争事例等検討会」(年4回 計145回)<br>「不動産政策研究会」 法務・経済・海外・再生の4分野で開催<br>○宅建業法処分事例等の調査研究<br>国交省・都道府県と連携協力して各種検討会を開催 |
| <b>情報発信・広報</b><br>○機関誌『RETIO』～年4回発行(134号発刊) 判例・紛争事例の紹介、最新の制度政策の動向の解説等の情報を掲載<br>○ホームページ ～判例概要・最高裁判例(令和5年度約123万アクセス(PV))、機関誌『RETIO』アーカイブ(令和5年度約59万アクセス(PV))<br>○メールマガジン ～月1回配信 有効配信2万7687人(令和6年3月時点)<br>○書籍出版 ～宅建業法法令集・判例集・講演録等の定期発行、『実務叢書わかりやすい不動産の適正取引シリーズ』発行 |  |

(行政庁等からの要請に基づく紛争処理)

特定紛争処理の最大の特徴は、日々、不動産取引に係る相談・苦情や紛争への対応を行っている、宅建業を所管する国土交通省(地方整備局)・都道府県、各地の消費生活センター、事業者団体等の一次処理機関(以下、行政庁等という。)からの要請に基づいて紛争処理を行っていることにあり、行政庁等と連携した消費者保護体制を構築しています。

行政庁等に持ち込まれた消費者と宅建業者の間の不動産取引紛争で、解決が困難な民事上の紛争のうち、両紛争当事者の同意があるものについて、行政庁等から当機構に紛争処理の要請が行われます。(表2)

当事者から当機構に対する直接申立はできませんが、トラブルでお悩みの方からの事前相談については機構事務局で受け付けており、当機構からの助言で行政庁等にご相談いただき、調整手続きに入った例も数多くあります。

表2 要請団体別受付件数（令和6年3月現在）

|  |
|--|
| 181件【宅建業所管行政庁179件、消費生活センター2件】<br>(行政庁内訳)<br>国土交通省31<br>(関東地方整備局18、近畿地方整備局3、北海道開発局1、本省9)<br>都道府県148<br>(東京都65、神奈川県27、埼玉県22、千葉県14、大阪府11、茨城県2、<br>富山県2、京都府2、滋賀県1、奈良県1、兵庫県1) |
|--|

**(結果概要の公表 (→同種紛争の未然防止と紛争解決の指針の提供))**

特定紛争処理では、調整結果の概要（紛争の経緯や原因、調整の過程、和解内容等）を、当事者のプライバシーに配慮したうえで、本機関誌『RETIO』にて紹介しています。（当事者の方には、特定紛争処理による解決を希望・同意する段階で、概要公表の了解を得ることとしています）

当機構ホームページでは、これまで『RETIO』で紹介した全事例について、年度別、紛争原因別で検索・閲覧することができます。

同種紛争の予防や紛争解決の指針として、不動産取引に関わる多くの方々に活用されることを期待しています。

（これまで特定紛争処理で採り上げた紛争事例一覧を、表4で掲載しています。）

## 2. 不動産取引の専門家が、両当事者と丁寧に対話を重ね、柔軟な解決を目指します

**(不動産取引に関する専門家3名で紛争処理を担当)**

特定紛争処理は、事案ごとに当機構が委嘱する3名の紛争処理委員が担当します。1名は、日本弁護士連合会からの推薦による経験豊かな弁護士が担当し、2名は、宅建業法等不動産関係法規に精通した行政経験者、建築等の専門家、不動産鑑定士、大学教授（法学）が担当します。

また、特定紛争処理の事務局には、当機構で電話相談対応や不動産取引紛争に関する調査研究を担当している職員を配置し、特定紛争処理の事前相談への対応、紛争当事者や行政庁等との連絡調整、紛争処理委員への支援、調整期日の準備運営、結果概要のとりまとめ等、円滑な事業運営に努めています。

**(交互面接方式により、当事者との丁寧な対話を実施)**

特定紛争処理による和解率は約8割と高い解決率となっています。

調整手続は、非公開で月1回程度の開催を原則とし、各調整期日には、概ね2時間をかけて丁寧に双方当事者からその主張や事情を聴取しています。

一般的にADRにおける当事者との面談には、双方当事者が対面する「同席方式」と、交替で個別に事情を聴く「交互面接方式」がありますが、特定紛争処理では「交互面接方式」を原則としています。

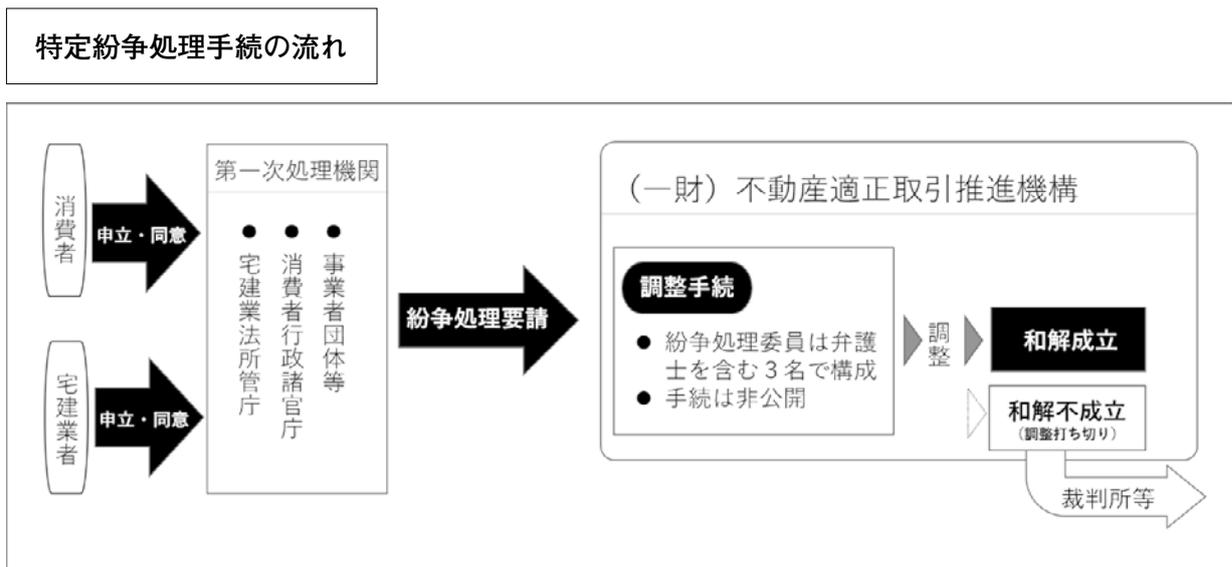
これは、①感情的対立関係にある当事者が相手のいないところで腹藏なく自分の本音を言える状況を保証する、②一方当事者の考えを紛争処理委員を介して整理して伝える方が、他方当事者としては冷静にその内容を理解・判断できる点などを重視しているものです。

必ずしも法律的解釈だけに頼らない柔軟な解決を目指しており、紛争処理委員の高い専門性や知見を基礎とした和解提案や、中立・公平な立場で、当事者の主張を丁寧に傾聴して意見交換することにより、当事者の納得が得られることが大きいものと考えられます。

当事者は、調整手続きにおいて、対立点に関する専門的な知見の説明を受けながら、自己の紛争に対する見方を客観化させていくプロセスを経て、裁判による解決の見通しや要する時間・費用、執行の可否、紛争解決の時の行政庁の取り扱い等を総合的に考慮し、紛争を最終的に解決する決断に至るものと考えられます。

**(和解条件履行の確実性)**

特定紛争処理では、最終的に金銭的解決により和解するケースが多くあります。金銭的解決により和解金（解決金）を支払うことになった場合には、和解契約書を調印する場で現金や銀行振出預金小切手により授受することを原則としており、和解条件の履行が確実に行われます。



①行政庁等への苦情申立て・相談

- ▶ 申立者（通常は消費者）が行政庁等の第一次処理機関に苦情申立て・相談を行います。
- ▶ 第一次処理機関が事案の性質からみて特定紛争処理による解決が適当と認める場合、(実

務的には当機構事務局との事前協議を経て）申立者及び相手方に特定紛争処理の利用を紹介します。

②行政庁等からの特定紛争処理要請

- ▶ 双方当事者から特定紛争処理を利用したいとの同意があった場合、行政庁等は、双方当事者より紛争処理依頼書・申立書・取引経緯書・付属資料（売買契約書や重要事項説明書等）を受け入れます。（書式は事務局より都度送付します）
- ▶ 両当事者には、申立手数料、調整期日毎の手数料、和解成立手数料等の負担はありません。（特別な鑑定費用等を要する場合には、当事者の同意を得て、負担して頂くことがあります。）
- ▶ 行政庁等は、当機構に対して、当事者名や事案概要を記した紛争処理要請書を提出します。

③案件採り上げ決定

- ▶ 紛争処理委員のうち、弁護士6名による事前協議を経て案件採り上げの正式受理決定を行います。正式受理決定された場合には、当事者・行政庁等・担当する紛争処理委員に決定通知を行います。
- ▶ 第1回調整期日の設定等、以後の事務手続は原則として事務局が行い、行政庁等の負担はありません。

④調整手続

- ▶ 調整手続は非公開で、月1回程度の開催を原則としています。調整回数に制限はありませんが、近年では、概ね2～3回で合意に達し、3～4回目の調整期日において和解契約を行うのが標準的なケースです。
- ▶ 和解が成立した場合、最終回調整期日において、和解契約書の締結・解決金の授受とともに、消費者からは第一次処理機関宛での苦情取下げ書を同時に提出していただきます。
- ▶ 数度の調整を経ても解決の見込みがない場合には、紛争処理委員の判断で手続を打ち切ることがあります。

⑤調整結果報告

- ▶ 事務局より行政庁等に対して、紛争処理結果報告書と苦情取下げ書（和解が成立した場合）を提出します。
- ▶ 同種の紛争の未然防止のため、地域・固有名詞を伏せたうえで、当機構の機関紙『RETIO』にて事案の概要・調整結果について報知しています。

## おわりに

国土交通省・都道府県の宅建業主管課への苦情・紛争相談の件数や宅建業者に対する処分件数を見ると、これまでの官民の取組の蓄積もあり、長期的には減少傾向にはありますが、一方で、当機構へ寄せられる電話相談は近年1万件を超える状況が続いており、消費者が不動産に求める情報や質の向上を背景として、不動産をめぐるトラブルも多様化・複雑化していると考えられます。

トラブルについては、まずは当事者間の話し合い、交渉による解決が基本となりますが、それ

が困難な場合には、中立的な第三者が当事者間に入り、トラブルの解決を目指すADRは、裁判と比べ、費用や時間をかけずに柔軟な方法により解決を図れるため、双方にとって大きなメリットがあります。宅建業者にとっては、専門家である第三者を交えた話し合いによる解決が図れば、消費者からの信頼獲得にもつながります。

現在では、司法、行政、民間等の様々な機関で、専門性の高い多様なADRが提供されており、当事者が抱えるトラブルの内容に応じた選択が可能になっています。(表3)

このような中で、行政庁等において解決困難な、消費者と宅建業者の紛争について、その迅速な解決を目指すとともに、その結果概要を公表し、同種紛争の予防と紛争解決の指針を提供する、特定紛争処理の役割は、引き続き大きいものと考えられます。

当機構では、今般のWeb会議システムによるオンライン参加など、消費者、宅建業者の方々のニーズに対応した取組を、今後も積極的に進めてまいります。

表3 不動産に関する紛争解決を扱う主な機関

| 名 称                                    | 主な取扱分野                                 |
|--|--|
| 不動産適正取引推進機構（特定紛争処理）                    | 消費者と宅建業者との不動産取引に係る紛争                   |
| 消費生活センター(都道府県・市町村)・国民生活センター            | 消費者からの消費生活に係る苦情                        |
| 宅地建物取引業保証協会<br>(全国宅地建物取引業保証協会、不動産保証協会) | 協会会員が行った宅建業に係る取引に係る苦情                  |
| 指定住宅紛争処理機関（52弁護士会住宅紛争審査会）              | 新築住宅等の請負及び販売に係る紛争（建設住宅性能評価又は瑕疵保険付き住宅等） |
| 国民生活センター紛争解決委員会                        | 重要消費者紛争（例：投資用マンション、原野商法2次被害等）          |
| 建設工事紛争審査会（国土交通省・都道府県）                  | 建設工事の請負契約に係る紛争                         |
| 日本不動産鑑定士協会連合会                          | 不動産価格に係る紛争                             |
| 日本マンション管理士会連合会                         | マンション管理に係る紛争                           |
| 行政書士会（各地の単位会）                          | 賃貸住宅の敷金返還（原状回復等）に係る紛争                  |
| 土地家屋調査士会（各地の単位会）                       | 土地境界に係る紛争                              |
| 司法書士会（各地の単位会）                          | 140万円以内の民事紛争                           |
| 弁護士会紛争解決センター（36弁護士会（39センター））           | 民事紛争全般                                 |
| 民事調停（簡易裁判所）                            | 民事紛争全般                                 |

表4 特定紛争処理で採り上げた紛争事例一覧（紛争要因別）  
（昭和60年～令和5年度に受理処理された案件で『RETIO』に概要公表されたもの）

|                                     |                        | 対象物件      | 調整結果 | 調整回数 | 受理番号<br>○年度—<br>第○号 | RETIO<br>概要掲載<br>第○号—<br>○ページ |
|-------------------------------------|------------------------|-----------|------|------|---------------------|-------------------------------|
| <b>売買契約に関する紛争(重要事項説明/ 道路に関するもの)</b> |                        |           |      |      |                     |                               |
| 1                                   | 前面道路に関する重説の誤り          | 戸建（新築）    | 和解   | 4    | S60-1               | 01-004                        |
| 2                                   | 道路の拡幅に関する重説洩れ          | 戸建（新築）    | 和解   | 4    | H4-7                | 25-018                        |
| 3                                   | 私道の舗装工事が未完成            | マンション（新築） | 和解   | 4    | H5-7                | 29-022                        |
| 4                                   | 接道に関する重説ミス             | 戸建（中古）    | 和解   | 4    | H8-1                | 35-031                        |
| 5                                   | 道路計画の説明洩れ              | 土地        | 和解   | 3    | H12-7               | 49-064                        |
| 6                                   | 道路計画に伴う容積率制限の説明不足      | マンション（新築） | 和解   | 9    | H13-2               | 55-063                        |
| 7                                   | 隣接私道の通行権に関する重説洩れ       | 戸建（中古）    | 打切り  | 4    | H15-6               | 59-047                        |
| 8                                   | 区画整理事業内の道路拡幅に関する重説洩れ   | 戸建（新築）    | 和解   | 3    | H16-4               | 61-068                        |
| 9                                   | 都市計画街路の計画線誤表示          | 戸建（中古）    | 和解   | 5    | H18-1               | 65-034                        |
| 10                                  | 前面道路の水道管敷設に関する説明相違     | 戸建（中古）    | 和解   | 4    | H23-2               | 88-093                        |
| 11                                  | 2項道路のセットバックに関する重説義務違反等 | 戸建（中古）    | 和解   | 4    | H24-2               | 91-063                        |

| <b>売買契約に関する紛争(重要事項説明/ セットバックに関するもの)</b> |                        |        |     |   |       |        |
|---|------------------------|--------|-----|---|-------|--------|
| 1                                       | セットバックに関する説明           | 戸建（中古） | 打切り | 2 | S62-2 | 13-043 |
| 2                                       | セットバックの説明洩れ            | 戸建（中古） | 和解  | 3 | H3-3  | 20-027 |
| 3                                       | セットバック等の重説ミス           | 戸建（新築） | 和解  | 5 | H6-6  | 31-028 |
| 4                                       | セットバックによる容積率制限に関する説明不足 | 土地     | 和解  | 4 | H21-5 | 80-122 |
| 5                                       | セットバックの位置及び面積誤記等       | 土地     | 和解  | 4 | H22-3 | 83-114 |

| <b>売買契約に関する紛争(重要事項説明/ 駐車場等に関するもの)</b> |                    |           |    |   |       |         |
|---------------------------------------|--------------------|-----------|----|---|-------|---------|
| 1                                     | マンションの駐車場          | マンション（新築） | 和解 | 8 | S63-2 | 12-018  |
| 2                                     | マンションの専有持分割割の誤登記   | マンション（新築） | 和解 | 5 | H2-5  | 19-034  |
| 3                                     | マンションの駐車場の所有権      | マンション（新築） | 和解 | 4 | H4-8  | 25-019  |
| 4                                     | マンションの駐車場の所有権      | マンション（新築） | 和解 | 4 | H9-3  | 38-028  |
| 5                                     | マンション地下駐車場の駐車料金の変更 | マンション（新築） | 和解 | 4 | H16-2 | 60-022  |
| 6                                     | 車庫への入庫が困難          | 戸建（新築）    | 和解 | 3 | H18-5 | 67-068  |
| 7                                     | 新築住宅の車庫スペースの施工上ミス  | 戸建（新築）    | 和解 | 4 | H21-2 | 76-060  |
| 8                                     | 車庫証明の取得可否          | 戸建（中古）    | 和解 | 2 | R1-2  | 117-102 |
| 9                                     | 新築住宅のカースペース        | 土地（建築条件付） | 和解 | 2 | R1-3  | 118-065 |
| 10                                    | 新築住宅の駐車スペースの利用可否   | 戸建（新築）    | 和解 | 4 | R2-4  | 127-122 |

| <b>売買契約に関する紛争(重要事項説明/ 面積等に関するもの)</b> |                |           |     |   |       |        |
|--------------------------------------|----------------|-----------|-----|---|-------|--------|
| 1                                    | マンションの共有部分の不足  | マンション（新築） | 打切り | 3 | S63-3 | 13-044 |
| 2                                    | 専有面積の不足等       | マンション（新築） | 打切り | 5 | S63-4 | 17-031 |
| 3                                    | 購入したはずの別荘地が別区画 | 土地        | 打切り | 8 | H3-1  | 22-053 |
| 4                                    | 土地の面積に関する重説ミス  | 戸建（中古）    | 和解  | 3 | H6-9  | 32-023 |

| <b>売買契約に関する紛争(重要事項説明/ 建築（再建築）不可物件に関するもの)</b> |           |        |    |   |      |        |
|--|-----------|--------|----|---|------|--------|
| 1  | 用途地域の説明相違 | 戸建（中古） | 和解 | 3 | H5-6 | 28-026 |

| 売買契約に関する紛争 (重要事項説明/ 重要な事項の不告知に関するもの) |                           |              |     |   |        |         |
|--------------------------------------|---------------------------|--------------|-----|---|--------|---------|
| 1                                    | プロパン庫の設置場所の説明洩れ           | 戸建 (新築)      | 打切り | 4 | H3-4   | 22-054  |
| 2                                    | 水道管の引込み                   | 土地           | 和解  | 5 | H5-3   | 26-034  |
| 3                                    | ローン保証料についての説明洩れ           | マンション (中古)   | 和解  | 3 | H6-2   | 29-025  |
| 4                                    | ずさんな合併浄化槽工事               | 戸建 (中古)      | 和解  | 7 | H11-4  | 47-046  |
| 5                                    | 大規模店舗の出店取止め               | 戸建 (新築)      | 和解  | 5 | H11-5  | 47-048  |
| 6                                    | 高圧線下の物件                   | 戸建 (中古)      | 打切り | 3 | H12-9  | 49-065  |
| 7                                    | 私道に関する覚書の不告知              | タウンハウス (新築)  | 和解  | 6 | H12-10 | 50-065  |
| 8                                    | 消費税に関する重説ミス               | ビル (中古)      | 取下げ | 3 | H14-1  | 54-047  |
| 9                                    | 歩道橋の設置に関する不告知             | マンション (新築)   | 和解  | 5 | H17-1  | 62-038  |
| 10                                   | 自動火災報知設備未設置に関する重説ミス       | マンション (新築)   | 和解  | 4 | H17-3  | 64-050  |
| 11                                   | 下水道管の敷設と採納                | 土地           | 和解  | 5 | H18-2  | 66-034  |
| 12                                   | 階下住人のフローリング工事反対に関する不告知    | マンション (中古)   | 和解  | 4 | H18-4  | 68-062  |
| 13                                   | 水管橋工事予定の不告知               | 戸建 (新築)      | 和解  | 3 | H19-1  | 69-044  |
| 14                                   | 地下トンネルの不告知                | 土地           | 和解  | 4 | H20-2  | 73-188  |
| 15                                   | マンション建替えないし一括売却計画の不告知     | マンション (中古)   | 打切り | 4 | H20-3  | 74-109  |
| 16                                   | 共同住宅・事務所ビルの容積率違反に関する不告知   | アパート・ビル (中古) | 打切り | 2 | H20-5  | 75-056  |
| 17                                   | 上下左右の承諾が必要なベットの可の中古マンション  | マンション (中古)   | 和解  | 4 | H21-4  | 79-079  |
| 18                                   | 用途地域境界線誤表示による建坪率・容積率の重説ミス | 土地           | 和解  | 5 | H22-2  | 84-098  |
| 19                                   | 砂防指定地内の土地であることの重説義務違反     | 土地 (建築条件付)   | 和解  | 2 | H24-1  | 89-065  |
| 20                                   | 高さ制限に係る調査義務               | 土地           | 和解  | 4 | H24-3  | 92-111  |
| 21                                   | 仲介業者による都市計画道路の重説違反        | 戸建 (中古)      | 和解  | 4 | H28-2  | 105-054 |
| 22                                   | 私道通行利用料の説明                | 土地           | 和解  | 4 | H30-2  | 113-106 |
| 23                                   | 排水設備の誤説明                  | 戸建 (中古)      | 和解  | 3 | R2-1   | 120-131 |

| 売買契約に関する紛争 (重要事項説明/ 境界等に関するもの) |                  |         |     |   |       |         |
|--------------------------------|------------------|---------|-----|---|-------|---------|
| 1                              | 境界線の誤認           | 戸建 (新築) | 和解  | 5 | S63-6 | 13-045  |
| 2                              | 別荘地境界から隣地建物までの距離 | 土地      | 和解  | 3 | H12-2 | 47-049  |
| 3                              | 公図混乱地域の隣地との境界    | 土地      | 打切り | 4 | H13-4 | 53-053  |
| 4                              | 越境物の不告知等         | 戸建 (新築) | 和解  | 6 | H18-3 | 67-066  |
| 5                              | 売買対象外の擁壁に関する説明不足 | 戸建 (新築) | 和解  | 6 | H21-3 | 77-102  |
| 6                              | 越境物の説明不備         | 土地      | 和解  | 3 | H29-1 | 111-040 |

| 売買契約に関する紛争 (重要事項説明/ その他) |                        |            |     |    |        |         |
|--------------------------|------------------------|------------|-----|----|--------|---------|
| 1                        | 隣接地の販売計画変更             | 戸建 (新築)    | 和解  | 11 | S61-2  | 07-014  |
| 2                        | 敷地共有持分の誤り              | マンション (中古) | 打切り | 4  | S63-1  | 09-033  |
| 3                        | 隣接地の工事に関する重説ミス         | 戸建 (新築)    | 和解  | 5  | H8-3   | 37-060  |
| 4                        | 通行を承諾された隣地の競売          | 戸建 (新築)    | 和解  | 5  | H12-11 | 50-067  |
| 5                        | マンションのサッシュの広告ミス        | マンション (新築) | 打切り | 5  | H15-1  | 57-124  |
| 6                        | 新築マンションの非常用地下水利用設備の不設置 | マンション (新築) | 和解  | 11 | H19-2  | 72-067  |
| 7                        | 販売図面と完成間取りの相違          | 戸建 (新築)    | 和解  | 3  | R1-4   | 119-092 |
| 8                        | 新築住宅敷地内の電柱設置           | 戸建 (新築)    | 和解  | 3  | R3-1   | 123-074 |

| 売買契約に関する紛争 (契約解除/ ローン不成立による解除に関するもの) |                           |            |    |   |       |         |
|--------------------------------------|---------------------------|------------|----|---|-------|---------|
| 1                                    | ローン条項に基づく解約               | 戸建 (新築)    | 和解 | 2 | S63-7 | 13-046  |
| 2                                    | ローン不成立による契約解除             | 土地 (建築条件付) | 和解 | 4 | H2-2  | 16-026  |
| 3                                    | 新築マンション売買契約のローン特約による解除の可否 | マンション (新築) | 和解 | 4 | H27-2 | 103-077 |

| 売買契約に関する紛争(契約解除/ 売買契約の解除に関するもの) |                    |            |     |   |       |         |
|---------------------------------|--------------------|------------|-----|---|-------|---------|
| 1                               | 契約違背に伴う違約金         | 土地 (請負工事)  | 和解  | 5 | S62-3 | 08-024  |
| 2                               | 売買契約の解除            | マンション (新築) | 打切り | 7 | H12-8 | 51-057  |
| 3                               | 建築条件付土地売買契約の解除     | 土地 (建築条件付) | 和解  | 4 | H15-5 | 59-045  |
| 4                               | 新築マンションの室内袖壁に関する説明 | マンション (新築) | 和解  | 4 | R5-1  | 131-127 |

| 売買契約に関する紛争(瑕疵・補修/ 建物・設備等に関するもの) |                          |            |     |    |       |         |
|---------------------------------|--------------------------|------------|-----|----|-------|---------|
| 1                               | 新築建物の漏水による瑕疵             | 戸建 (新築)    | 和解  | 5  | S62-4 | 08-025  |
| 2                               | 一棟売り共同住宅の不具合             | アパート (新築)  | 和解  | 5  | H1-1  | 15-016  |
| 3                               | 建物の瑕疵                    | 戸建 (新築)    | 打切り | 5  | H2-4  | 19-033  |
| 4                               | 建物全体に及ぶ不具合               | 戸建 (新築)    | 和解  | 11 | H2-6  | 21-021  |
| 5                               | 外壁モルタルのひび割れ              | 戸建 (新築)    | 和解  | 4  | H3-2  | 20-026  |
| 6                               | 給湯管からの漏水                 | 戸建 (新築)    | 打切り | 4  | H3-5  | 22-055  |
| 7                               | アパート (賃貸用) の瑕疵           | アパート (中古)  | 和解  | 3  | H4-3  | 24-037  |
| 8                               | 新築マンションの不具合              | マンション (新築) | 和解  | 4  | H4-4  | 24-038  |
| 9                               | 建物内部の瑕疵等                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 4  | H5-1  | 26-033  |
| 10                              | 不同沈下に伴う建物の不具合            | 戸建 (新築)    | 和解  | 7  | H5-5  | 29-021  |
| 11                              | 新築建物の瑕疵                  | 戸建 (新築)    | 和解  | 4  | H6-7  | 31-029  |
| 12                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 4  | H6-10 | 32-024  |
| 13                              | マンション階段の構造記載の誤り          | マンション (新築) | 打切り | 3  | H8-4  | 37-062  |
| 14                              | モデルルームと異なる仕様             | マンション (新築) | 和解  | 6  | H9-1  | 38-026  |
| 15                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 7  | H9-2  | 40-065  |
| 16                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 打切り | 8  | H10-1 | 43-065  |
| 17                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 5  | H10-2 | 43-066  |
| 18                              | ログハウスの不具合                | 戸建 (新築)    | 打切り | 4  | H10-6 | 44-044  |
| 19                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 打切り | 6  | H11-1 | 45-066  |
| 20                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 5  | H11-2 | 45-068  |
| 21                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 5  | H11-3 | 47-045  |
| 22                              | 中古住宅の瑕疵 (雨漏り、白蟻)         | 戸建 (中古)    | 和解  | 3  | H12-3 | 48-052  |
| 23                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 7  | H12-4 | 48-053  |
| 24                              | 新築住宅の不具合                 | 戸建 (新築)    | 打切り | 4  | H14-4 | 55-065  |
| 25                              | 新築マンションの不具合              | マンション (新築) | 打切り | 8  | H15-3 | 59-040  |
| 26                              | 新築マンションの不具合              | マンション (新築) | 和解  | 5  | H16-1 | 60-020  |
| 27                              | 新築建物の瑕疵等                 | 戸建 (新築)    | 和解  | 7  | H16-7 | 63-028  |
| 28                              | 新築住宅の瑕疵 (床の揺れ) 等         | 戸建 (新築)    | 打切り | 3  | H19-3 | 70-080  |
| 29                              | ベランダ仕切り板移設に関する費用負担       | マンション (中古) | 和解  | 3  | H19-4 | 70-082  |
| 30                              | 賃貸用ビルの雨漏り等               | ビル (中古)    | 和解  | 5  | H21-1 | 78-094  |
| 31                              | 投資用不動産の間取り相違・雨漏り瑕疵等      | マンション (中古) | 打切り | 3  | H22-1 | 82-148  |
| 32                              | 新築戸建住宅の基礎等の瑕疵            | 戸建 (新築)    | 和解  | 12 | H23-3 | 90-126  |
| 33                              | 中古住宅の瑕疵 (雨漏り、基礎・外壁のクラック) | 戸建 (中古)    | 和解  | 3  | H30-3 | 114-086 |

| 売買契約に関する紛争(瑕疵・補修/ 擁壁・地盤等に関するもの) |              |         |     |   |       |        |
|---------------------------------|--------------|---------|-----|---|-------|--------|
| 1                               | 地盤の不同沈下      | 戸建 (新築) | 和解  | 4 | S61-3 | 04-007 |
| 2                               | 軟弱な地盤の建物の瑕疵  | 戸建 (新築) | 和解  | 6 | H5-2  | 28-022 |
| 3                               | 宅造規制区域内の擁壁   | 戸建 (中古) | 打切り | 2 | H6-1  | 29-024 |
| 4                               | 地盤沈下に伴う建物の瑕疵 | 戸建 (中古) | 和解  | 4 | H6-3  | 30-024 |

|    |                    |        |     |   |       |         |
|----|--------------------|--------|-----|---|-------|---------|
| 5  | 新築戸建住宅の地盤沈下        | 戸建（新築） | 取下げ | 5 | H7-5  | 37-059  |
| 6  | 建売住宅の不同沈下          | 戸建（新築） | 和解  | 5 | H7-7  | 35-029  |
| 7  | 土地の瑕疵              | 土地     | 和解  | 4 | H9-4  | 38-030  |
| 8  | 地盤沈下と不具合           | 戸建（新築） | 和解  | 9 | H10-5 | 45-065  |
| 9  | 廃材が埋設された土地の瑕疵      | 土地     | 和解  | 6 | H12-6 | 50-064  |
| 10 | がら等が埋設された土地の瑕疵     | 土地     | 和解  | 8 | H14-5 | 56-037  |
| 11 | 地中埋設物（プール施設跡）の不告知  | 土地     | 和解  | 5 | H20-4 | 75-054  |
| 12 | 越境に係る重説相違及び地中産業廃棄物 | 土地     | 和解  | 3 | H23-1 | 87-082  |
| 13 | 新築戸建て住宅の不同沈下       | 戸建（新築） | 和解  | 5 | H30-4 | 116-088 |
| 14 | 中古住宅の建物傾斜に関する説明    | 戸建（中古） | 打切り | 3 | R2-3  | 121-113 |

|                                    |           |           |    |   |       |        |
|------------------------------------|-----------|-----------|----|---|-------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争(瑕疵・補修/白蟻等に関するもの)</b> |           |           |    |   |       |        |
| 1                                  | 白蟻の被害     | マンション（中古） | 和解 | 3 | H4-2  | 23-035 |
| 2                                  | 中古住宅の白蟻被害 | 戸建（中古）    | 和解 | 5 | H6-8  | 32-022 |
| 3                                  | 白蟻の駆除     | 戸建（中古）    | 和解 | 3 | H10-4 | 44-043 |

|                                     |          |        |    |   |       |        |
|-------------------------------------|----------|--------|----|---|-------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争(瑕疵・補修/心理瑕疵に関するもの)</b> |          |        |    |   |       |        |
| 1                                   | 自殺物件の不告知 | 戸建（中古） | 和解 | 5 | H16-3 | 61-066 |

|                                |                   |           |    |   |       |        |
|--------------------------------|-------------------|-----------|----|---|-------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争（環境/日照に関するもの）</b> |                   |           |    |   |       |        |
| 1                              | 日照被害              | マンション（新築） | 和解 | 5 | S63-5 | 14-027 |
| 2                              | 日照障害              | 戸建（新築）    | 和解 | 4 | H2-1  | 16-025 |
| 3                              | マンションの日照          | マンション（新築） | 和解 | 3 | H6-4  | 30-025 |
| 4                              | 日照被害              | マンション（新築） | 和解 | 7 | H12-5 | 50-062 |
| 5                              | 隣地マンションの新築による日照障害 | マンション（新築） | 和解 | 9 | H15-4 | 59-042 |

|                                 |                       |           |    |   |       |         |
|---------------------------------|-----------------------|-----------|----|---|-------|---------|
| <b>売買契約に関する紛争(環境/ 浸水に関するもの)</b> |                       |           |    |   |       |         |
| 1                               | 浸水予想区域であることの説明洩れ      | 戸建（中古）    | 和解 | 2 | H4-6  | 25-017  |
| 2                               | 浸水被害物件の購入             | 戸建（中古）    | 和解 | 7 | H5-4  | 28-024  |
| 3                               | 浸水物件であることの重説洩れ        | マンション（中古） | 和解 | 5 | H6-5  | 31-026  |
| 4                               | 浸水地域であることの調査説明洩れ      | 戸建（中古）    | 和解 | 4 | H7-1  | 32-025  |
| 5                               | 浸水警戒区域であることの説明洩れ      | 戸建（新築）    | 和解 | 4 | H15-7 | 59-050  |
| 6                               | 新築戸建住宅分譲における冠水履歴等の不告知 | 戸建（新築）    | 和解 | 7 | H27-1 | 102-073 |

|                                  |                  |           |     |    |       |        |
|----------------------------------|------------------|-----------|-----|----|-------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争（環境/ 騒音等に関するもの）</b> |                  |           |     |    |       |        |
| 1                                | 低周波振動に関する不具合     | 戸建（新築）    | 和解  | 5  | H4-5  | 25-016 |
| 2                                | マンション上階の騒音       | マンション（新築） | 和解  | 7  | H7-4  | 35-027 |
| 3                                | マンション階下共用部分からの騒音 | マンション（新築） | 打切り | 5  | H8-5  | 37-063 |
| 4                                | マンションのエントランスの騒音  | マンション（新築） | 和解  | 5  | H9-5  | 40-067 |
| 5                                | マンション階下店舗の騒音     | マンション（新築） | 和解  | 6  | H9-6  | 41-069 |
| 6                                | 航空機騒音の説明洩れ       | マンション（新築） | 和解  | 11 | H12-1 | 51-055 |
| 7                                | マンション上階の騒音       | マンション（新築） | 打切り | 6  | H13-1 | 52-055 |
| 8                                | マンションの防音性能表示     | マンション（新築） | 和解  | 5  | H13-3 | 53-051 |
| 9                                | 隣接居住者の発する騒音      | マンション（中古） | 打切り | 4  | H16-5 | 62-036 |

|                                   |              |        |    |   |      |        |
|-----------------------------------|--------------|--------|----|---|------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争(環境/ごみ置き場に関するもの)</b> |              |        |    |   |      |        |
| 1                                 | 戸建分譲地内のごみ置き場 | 戸建（新築） | 和解 | 5 | H9-7 | 41-070 |

|   |               |           |    |   |       |        |
|---|---------------|-----------|----|---|-------|--------|
| 2 | ごみ置き場に関する重説ミス | マンション（新築） | 和解 | 5 | H14-2 | 54-048 |
|---|---------------|-----------|----|---|-------|--------|

|                                |                      |           |    |   |       |         |
|--------------------------------|----------------------|-----------|----|---|-------|---------|
| <b>売買契約に関する紛争（環境/臭いに関するもの）</b> |                      |           |    |   |       |         |
| 1                              | 階下食堂の臭気と排煙           | マンション（中古） | 和解 | 5 | H10-3 | 43-067  |
| 2                              | 近隣牧場の悪臭              | 戸建（新築）    | 和解 | 5 | H15-2 | 57-126  |
| 3                              | 店舗併用マンションにおける飲食店営業可否 | マンション（中古） | 和解 | 6 | H26-1 | 100-089 |

|                                |                  |    |    |   |       |         |
|--------------------------------|------------------|----|----|---|-------|---------|
| <b>売買契約に関する紛争（環境/眺望に関するもの）</b> |                  |    |    |   |       |         |
| 1                              | 隣地に建つ建物の高さに関する説明 | 土地 | 和解 | 7 | H26-2 | 101-048 |

|                           |                 |        |    |   |       |        |
|---------------------------|-----------------|--------|----|---|-------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争（環境/その他）</b> |                 |        |    |   |       |        |
| 1                         | 隣接敷地内工事立入り承諾書徴求 | 戸建（中古） | 和解 | 5 | H20-1 | 71-074 |

|                               |                 |        |     |   |      |        |
|-------------------------------|-----------------|--------|-----|---|------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争（買換え等に関するもの）</b> |                 |        |     |   |      |        |
| 1                             | 買換え不成立          | 戸建（新築） | 和解  | 4 | H1-2 | 15-017 |
| 2                             | 買換え物件の不具合と下取り価格 | 戸建（新築） | 打切り | 5 | H7-2 | 32-027 |

|                                   |                            |           |     |   |       |         |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------|-----|---|-------|---------|
| <b>売買契約に関する紛争（セールストーク等に関するもの）</b> |                            |           |     |   |       |         |
| 1                                 | 執拗な取引勧誘                    | 土地        | 和解  | 4 | S62-1 | 07-015  |
| 2                                 | 調整区域内の土地売買                 | 土地        | 打切り | 3 | H2-3  | 19-032  |
| 3                                 | 土地販売に関し売れ行きの誤認を与える行為及び説明不足 | 土地        | 打切り | 4 | H27-4 | 104-102 |
| 4                                 | 新築マンションの南側隣地建設計画の説明        | マンション（新築） | 和解  | 7 | R4-1  | 132-096 |

|                                  |                  |           |     |   |       |        |
|----------------------------------|------------------|-----------|-----|---|-------|--------|
| <b>売買契約に関する紛争（申込金の返還等に関するもの）</b> |                  |           |     |   |       |        |
| 1                                | 契約締結前の申込みの撤回     | 戸建（新築）    | 取下げ | 0 | H7-3  | 32-029 |
| 2                                | 海外不動産の購入取消       | 海外コンドミニアム | 打切り | 2 | H7-6  | 35-028 |
| 3                                | 競売物件を任意売却の際の費用清算 | 土地        | 和解  | 3 | H14-6 | 56-039 |

|                             |                        |        |    |   |       |         |
|-----------------------------|------------------------|--------|----|---|-------|---------|
| <b>売買契約に関する紛争（税金に関するもの）</b> |                        |        |    |   |       |         |
| 1                           | 相続した空き家の譲渡所得の特別控除特例の説明 | 戸建（中古） | 和解 | 4 | H30-1 | 112-090 |

|                                    |            |          |    |   |       |        |
|------------------------------------|------------|----------|----|---|-------|--------|
| <b>媒介契約に関する紛争（媒介報酬の抜き行為に関するもの）</b> |            |          |    |   |       |        |
| 1                                  | 媒介の抜き行為の成否 | 土地       | 和解 | 9 | S60-2 | 02-005 |
| 2                                  | 媒介の抜き      | 戸建（中古）   | 和解 | 4 | S62-5 | 09-032 |
| 3                                  | 買主の抜き行為の可否 | アパート（新築） | 和解 | 4 | H4-1  | 23-034 |

|                               |               |           |     |   |       |        |
|-------------------------------|---------------|-----------|-----|---|-------|--------|
| <b>媒介契約に関する紛争（媒介報酬に関するもの）</b> |               |           |     |   |       |        |
| 1                             | 建築条件付土地の媒介手数料 | 土地（建築条件付） | 打切り | 5 | H8-2  | 38-025 |
| 2                             | 媒介業者への業務費支払   | 戸建（中古）    | 和解  | 3 | H13-5 | 53-054 |

|                                |          |        |     |   |       |        |
|--------------------------------|----------|--------|-----|---|-------|--------|
| <b>媒介契約に関する紛争（下取り価格に関するもの）</b> |          |        |     |   |       |        |
| 1                              | 安価な下取り価格 | 戸建（中古） | 和解  | 6 | S61-1 | 04-006 |
| 2                              | 下取り価格    | 戸建（中古） | 打切り | 1 | H14-3 | 53-056 |