

不動産トラブルにおける簡易・迅速な紛争解決に向けた方策について

1. 現状

(1) 紛争の特徴

- ・宅地建物取引や賃貸不動産管理をめぐるトラブルは、依然として多い。
- ・これらのトラブルは多種多様で個別性が高いとともに、関連する法令が多岐にわたり、紛争解決に当たっては専門的な知識が要求される。

(2) 紛争解決に関する現状

- ・これまでも、業界団体や行政庁など様々な相談窓口において、苦情相談や紛争解決のための取組がなされている。また、消費生活センター等との関係機関との連携も図っているところ。
- ・しかしながら、トラブルの当事者（特に消費者）にとっては、トラブルが発生した場合の対処方法や適切な相談先がわかりづらい仕組みとなっているのが実情である。
- ・消費者が相談窓口にアクセスできた場合でも、宅地建物取引業法による監督・指導の対象範囲が否か、宅建業者の免許は国土交通大臣なのか都道府県知事なのか、業界団体に加盟している事業者か否か、借地借家法など他の法令の対象事案か、などの状況によって相談窓口が異なることも多い。このような場合、より適切な相談窓口を紹介する対応がとられているが、消費者からみると「たらい回し」による対応との印象を否めない。
- ・さらに、相談窓口では個別事案への対応には限界があり、紛争の解決までに至らないことも多いことから、紛争解決を期待する消費者からすると不十分な対応に映る。
- ・住宅に関しては、一部のトラブルに対応した指定紛争解決機関が存在（品確法、瑕疵担保履行確保法）するものの、不動産に関する紛争を専門に取扱う ADR 促進法認証機関は存在しない。

(3) 消費者問題への対応の動き

- ・裁判以外の紛争解決方法をこれまで以上に充実させ、法的なトラブルに巻き込まれた者が、その解決を図るのにふさわしい方法を選択できるようにするため、司法制度改革の一環として、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」が制定され、平成 19 年 4 月 1 日から施行されている。
- ・消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、本年 9 月 1 日に消費者庁が設置された。
- ・金融トラブルを簡易、迅速に解決する手段として、金融商品取引法の改正（本年 6 月）により金融 ADR 制度が創設されることとなり、例えば、信託受益権の取引を行う第 2 種金融商品取引業者は、指定紛争解決機関との契約締結義務等が課されることとなるため、信託受益権の取引を行う宅地建物取引業者においても、一定の対応が必要となる。

2. 不動産トラブルに関する窓口の一元化と紛争解決機関の整備の必要性
- ・消費者からみて、トラブルの際の相談先が明確になることが必要ではないか。
 - ・金融商品取引法の改正などの動きを踏まえ、不動産取引についても苦情相談だけでなく、個別具体の紛争解決を担う機関が必要ではないか。
 - ・不動産のトラブルに関する相談受付、苦情受付及び紛争解決が効果的に実施できるよう、体制整備を総合的に行うことが必要ではないか。
 - ・以上の取組は、トラブルを顕在化させ紛争処理の案件数を増加させるのではなく、できる限り初期段階においてトラブル解決を促し、深刻な紛争の発生を抑制することができるよう、当事者が参加して解決できる仕組みづくりを行うことが重要ではないか。

3. 不動産トラブルにおける簡易・迅速な紛争解決のための環境整備について

(1) 既存体制の充実

現在の業界団体、行政庁などにおける相談体制は、これまでも消費者の苦情の相談・解決等の窓口として機能してきており、この体制を有効に活用することで、今後も、紛争の未然防止及び初期段階での紛争解決を図ることが重要ではないか。既存体制の一層の充実を図るためには、相談員を対象とした研修の実施、各機関の連携強化、外部の専門家の活用などが有効ではないか。

(2) 自主規制機関の設置

不動産トラブルの多くは、消費者と不動産業者との間で発生していると考えられるが、当該トラブルの迅速な解決のためには、事業者あるいは業界団体においてコンプライアンスを高め、苦情対応等トラブルの解決が図られることが望ましいのではないか。

一方で、消費者側からみると、事業者・業界団体による機関が公正な対応を行うか否かについて疑義を抱かれやすいことから、事業者による自主規制機関を法令上位置づけ、当該体制の適切な実施を確保すること等について国土交通大臣の認定を受けた機関が、苦情対応及びあっせんなどの業務に当たる(義務付けではない)こととしてはどうか。(法改正が必要)

(3) 一元化窓口の整備

既存体制の充実や自主規制機関の設置が図られても、当該体制や機関についての詳細な情報を事前に提供することは難しい。

このため、消費者からみてわかりやすいように、あらゆる不動産トラブルに関する一元化窓口(連絡体制)を置き、当該窓口において、各機関との連携を図り、トラブルに応じた適切な機関を紹介するなどの対応をとることが適当ではないか。

一元化窓口としては、新たな人員等の配置を極力少なくするため、a) 既存体制などを活用しながら、例えば電話番号の統一化を図るなどにより一元化窓口を形成す

る方法、b)一元化窓口としてコールセンターを創設する方法などが考えられるが、その実効性やコスト面などを考慮すると、どのような方法が望ましいか。

(4) 紛争解決機関の設置

(背景)

相談機関による苦情相談までの対応だけでは最終的な紛争解決にまで至らないため、利用する当事者において不満がみられる。(既に金融 ADR 制度として、不動産の信託受益権の取引に対する紛争解決機関の整備が行われることとされており、より一般消費者との紛争が多い実物不動産の取引等に関する紛争解決機関の方が整備の必要性も高いと考えられる。)

(体制について)

このため、裁判外の紛争解決機能を有する機関の整備が必要ではないか。取扱う紛争の範囲は、不動産に関する紛争全般を対象としてはどうか。自主規制機関による一次処理を推奨し、紛争解決機関による対応は、二次的なものとするを基本としてはどうか。(ただし、一次処理の完全な排除はしない。)紛争解決機関の整備に当たっては、既存機関の活用が効率的ではないか。当該機関は、例えば、ADR 促進法の認定機関となることで、紛争解決機関としての中立・公正性を確保し、一定の法的効果を有する機関となることが考えられるのではないか。

さらに、金融商品取引法などの例にならい、国土交通大臣の指定を受けた民間の指定紛争解決機関が、苦情処理及び紛争解決に当たる体制を整備することも考えられるのではないか。(法改正が必要)

(注 「国からの指定等に基づき特定の事務・事業を実施する法人に係る規制の新設審査及び国の関与等の透明化・合理化のための基準(平成 18 年 8 月 15 日閣議決定)」について留意が必要。)

不動産に関する紛争全般を対象として、不動産の信託受益権に係るものも含むこととすることで、金融 ADR 制度における指定紛争解決機関としての要件も満たすようにすることが効率的ではないか。

(その他)

不動産に係る紛争に関する既存の指定紛争機関((財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターなど)との役割分担を明確にするとともに、両者の連携により、より迅速かつ円滑な紛争解決のための体制を整備することが必要ではないか。

(なお、住宅宅地分科会民間賃貸住宅部会において賃貸住宅に関する紛争を対象とした紛争処理機関について議論されており、留意が必要。)

(5) その他の検討事項

消費者に対して、トラブルが発生した場合の対応方法を明確にするため、例えば、宅地建物取引業者による重要事項説明において、トラブルの際の窓口について説明させることが必要ではないか。