

論文・レポート

「コンプライアンスと仲介業について」

すべてのプレイヤーが不動産業の発展を確保するための官民共通の指針として「不動産ビジョン 2030～令和時代の『不動産最適活用』に向けて～」

[https://www.mlit.go.jp/report/press/totikensangyo16\\_hh\\_000190.html](https://www.mlit.go.jp/report/press/totikensangyo16_hh_000190.html) が国土交通省より公表されました。

この不動産業ビジョンでは、これから 10 年間の社会情勢の変化を踏まえ、不動産業の発展を継続的に確保するため、30 年頃の不動産業の将来像と政策課題等についてまとめており、不動産業の将来像を「豊かな住生活を支える産業」「我が国の持続的成長を支える産業」などとし、「ストック型社会の実現」「安全・安心な不動産取引の実現」「不動産教育・研究の充実」などを官民共通の目標として 7 項目を掲げています。

特に流通業においては、安全・安心な不動産取引こそ全ての基礎であり、その実現にはコンプライアンスの徹底が重要となります。コンプライアンスの徹底により信頼産業としての地位をさらに確立していくために業界を牽引していく宅建マイスターとしてどのように関わっていきますか。

あなたの果たすべき役割について具体的に記述して下さい。

2019 年 10 月 31 日

宅建マイスター MM140326K

武藤 秀明

## 「コンプライアンスと仲介業について」

### 【はじめに】

不動産仲介業は、土地及び建物を売りたい、買いたい、貸したい、借りたい方々のニーズを汲み取り諸条件のマッチングが出来た時のみ対価として仲介手数料を得る商いである。その為、土地及び建物の売りたい、貸したい方々の情報(以降、「物件情報」とする。)と土地及び建物を買いたい、借りたい方々の情報(以降、「顧客情報」とする。)の双方が不動産仲介業の生命線である。

この生命線である物件情報と顧客情報を繋ぐ役目を担っているのが、不動産仲介業者である。

その不動産仲介業者に従事している宅地建物取引士が、物件情報発掘に励んでいる事も手伝い、売り物件の指定流通機構(以降、「レインズ」と言う)への新規登録件数は、平成 21 年度の 1,590,118 件から平成 30 年度 1,896,229 件と増加傾向となっている。

レインズの成約報告件数(売り物件)の推移を見ても平成 26 年度から平成 30 年度にかけて増加傾向である。

これは、近年住宅自体の基本仕様が向上した事とニーズにあった立地が表れない事も手伝い、新築に拘らない価値観を持つ顧客層の増加により中古物件が市場に受け入れられるようになってきた傾向と言える。

その顧客層の増加に対してリフォームや企業主体のリノベーションなどの取り組みにより新たに生み出される価値創造をした事もストック物件の流通促進を図っていると推測する。

中古住宅の流通増加に合わせて想定される消費者ギャップによる紛争トラブルの減少とストックされている中古住宅の流通促進させる目的もあり 2018 年 4 月 1 日以降から、中古住宅の建物状況調査(インスペクション)斡旋の可否が、重要事項説明告知と書面交付が義務化するなど、消費者が安心出来る取引を目指している。

(公益財団法人)不動産流通推進センターにおいても、宅地建物取引士の知識向上と紛争トラブルを軽減出来るように、様々な教育プログラムと資格を用意している。

そのような業界全体の努力もあり不動産取引に対する苦情は全般的には減少傾向にあるが、それに対して重要事項説明等の紛争相談件数の比率が増加している。

私はその理由の一つに、実績重視の傾向が強い報酬(給与)により、最低限の法令順守を行うだけになり成果を急ぐ傾向になっている事と宅地建物取引士のコンプライアンスに対する解釈が社会ニーズとの間にずれがある事が要因の一つと考える。

宅地建物取引士自身の地位向上が出来なければ、資本の大きい大手企業に情報が集まる傾向が強まっていくだけになると考える。

消費者から見れば、何かあっても責任を取ってくれるからと言う気持ちを増長するからである。

そのような傾向が強まっていく事は、不動産流通業界として不適切であり透明性が保てなくなる。

不動産業界の透明性を実現するには、物件情報と顧客情報のマッチングをしている宅地建物取引士の「知識及び能力の維持向上」と「倫理」を念頭に日々精進する事により自身の周りから倫理を持ち啓蒙活動して行く事が近道と考える。

何故ならば宅地建物取引士自身が、コンプライアンスと紛争事例について理解し納得し出来るところから実践していく事が、目の前の取引における紛争予防となり顧客満足度も上がっていくからである。

そのような顧客満足の高い取引の1件1件の積み重ねが、宅地建物取引士の地位向上に繋がり不動産仲介業が信頼産業としての地位が確立して行くと考ええる。

私たち宅建マイスターは、高い倫理観を持ち知識向上に努めつつ出来るところから実践していくべきである。

この持論は、【1.コンプライアンスの定義】【2.コンプライアンス違反による倒産】【3.紛争事例】【4.不動産業界の地位向上の為に、法令順守よりも社会ニーズを汲み取る】に関わる情報等を収集し考察した結果である。

### 【1.コンプライアンスの定義】

日本においてコンプライアンス(compliance)と言う言葉の意味では一般的に法令順守と認識されている。

そもそもコンプライアンスと言う概念は、米国において1972年に発生したウォーターゲート事件(大統領が盗聴に関与)や1976年に発生したロッキード事件(大企業が汚職事件に関与)などの発生により政府が新しい法律を作り法令を遵守する取り組みがなされるようになった。大きな転機が訪れたのは「米国連邦量刑ガイドライン」が制定された1991年である。これは、効果的なコンプライアンス体制を構築し運用している場合、不祥事やスキャンダルの程度に応じ罰金の最大額と最少額に最大で80倍の開きが出るようになり企業におけるコンプライアンスへの取り組みに大きな影響を与えた。

しかしながら、その後も企業による粉飾決算や不正会計処理であるエンロンやワールドコムなどの不正事件が発生した事から内部統制を強め、管理・点検体制を整えることを義務づけたSOX法(企業改革法)が制定された。

日本においても企業の不祥事やグローバルの競争社会においてコンプライアンスが要請されて取り組みが行われている。

財団法人 不動産流通近代化センター発行である「不動産流通業界で働く人の実践！コンプライアンス」では、「法令(宅建業法等)・社内ルールの順守および社会倫理に適切な配慮を行い、公正な企業活動を行う」と定義されている。

## 【2.コンプライアンス違反による倒産】

帝国データバンクによるコンプライアンス違反企業の倒産動向調査(2018年度)によるとコンプライアンス違反による倒産件数が2018年度は3年ぶりに増加となっている。

その倒産事例において不動産業界では詐欺的な投資スキームが指摘された「スマートデイズ」問題を発端に投資用不動産業者の不祥事発覚も相次ぎ過去最多である13件となり不動産投資市況に大きな影響を与えた。

この投資用不動産業者の不祥事においては、取引に携わる誰かが詐欺的な投資スキームを問題視してストップを掛けていたとしたらここまで被害拡大はしていないはずである。その不動産取引に際し重要事項説明書の説明をした宅地建物取引士も、宅地建物取引業法第15条(宅地建物取引士の業務処理の原則)に基づき宅地建物取引の専門家として「購入者等の利益の保護」を実践する為に事業用不動産の知識向上によりリスクを把握していれば被害拡大する前にストップ出来ていたと推測する。

不動産業界に従事する宅地建物取引士が法令さえ守っていれば良いという認識でなく社会的にやってはいけない事はやらないと言う強い倫理感を持ち実践して行く事が重要と考える。

強い倫理観を持ち実践するには、宅地建物取引士が取引相手の求めるニーズを把握する事に努め取引相手自身になったつもりで誠実に伝える強い心構えが最善と考える。

## 【3. 紛争事例】

国土交通省及び都道府県における苦情紛争相談総件数の推移を見てみると、平成20年度3,595件に対して年々減少傾向となっており平成29年度には1,748件となっている。

その相談件数の内訳を見てみると重要事項説明等(重要事項の不告知を含む)の比率が、平成25年度32.8%に対して平成29年度が38.3%となっている。

この結果を見ると年々苦情紛争相談件数は減少傾向であるが、調査・説明不足によるトラブルが増加傾向である。

調査・説明不足によるトラブル事例として下記項目などの事例がある。

- ・売主の白紙委任状についての確認を行った。
- ・根抵当権の調査確認を怠った。
- ・賃貸物件の差押登記の調査を怠った。
- ・境界確定においての隣地所有者への確認を怠った。
- ・浸水被害の調査説明責任
- ・マンションの真下のポンプ室の騒音を不実告知
- ・マンションの大規模修繕工事計画の調査確認漏れ
- ・建築可能と説明されたのに、斜線制限で建たなかった。

- ・仮換地を購入したが、賦課金がかかる事は聞いていない。
- ・液状化危険度マップでは危険性が高いとされているのに、その説明がなかった。
- ・収益マンションを買ったが、雨漏りと敷金引き受けの説明がなかった。
- ・17年前に買った土地に、土壌汚染がある事がわかった。
- ・投資用不動産購入の勧誘を受け、高額な価格で買わされた。

これらの事例を確認したが、紛争トラブルを避けるにはきちんと消費者ニーズを汲み取り宅地建物取引士による十分な調査と説明をしていたならば、避けられたケースである。それぞれの事例に事情はあるが、紛争トラブルを起こすと誰も幸せになる事無く生産性の無い時間を過ごすことになる。

#### 【4.不動産業界の地位向上の為に、法令順守よりも社会ニーズを汲み取る】

昨今、空き家を放置され困っている事例が増えて社会問題となり「空き家対策の推進に関する特別措置法」が2014年11月19日国会で成立し2015年5月から施行された。特定空き家の認定がなされると住宅用地の課税標準の特例が適用されずに土地の固定資産税の負担が大きくなるだけでなく最悪の場合は市区町村によって建物を取り壊され解体撤去費用を請求される場合がある。

このように法令は、社会問題が大きくなってから法令として制定され施行される。

その為、法令が施行されたら順守すれば良いと言う考えでは消費者のニーズを汲み取りきれずに無用な紛争トラブルを招く可能性が増える。

不動産業界において、一般的な認識であるコンプライアンス=法令順守と言う認識では消費者のニーズを満たす事が出来ずギャップが生じる事による紛争トラブルに繋がって行くはずである。

不動産は、消費者にとって所有資産に対する割合が大きく人生を左右する事もあり非常にナーバスである。

そのナーバスな消費者に対して安心出来て満足度の高い取引にするには、法令順守だけでなく社会的に要請されるであろう項目に対して、法令制定される前から率先して重要事項説明時に容認事項として説明するべきである。

今後、早い段階で法令として議論される項目としては、ハザードマップであると考えている。

本年度の台風影響を鑑みると、過去の水害以上が予測される事から人の人生を左右する住宅においては、率先して情報提供をするべきであると考えます。

#### 【おわりに】

私は、不動産流通業において適正かつ健全な取引がなされ紛争トラブルの予防をする為には、不動産会社の経営層が、不動産業界の地位向上を目指し公益財団法人不動産流通推進

センターの教育プログラムを利用して、従事者の知識向上とコンプライアンスを理解と実践を促しているだけでは、不動産取引に対する紛争トラブルの減少は限定的であり宅地建物取引士の地位向上には繋がりづらいと考えている。

何故ならば、不動産業界においては成果主義の傾向が強く、従事する宅地建物取引士自身の報酬は、成果が重要になる場面が多くコンプライアンス=法令順守と言う認識になってしまう場面が推測できるからである。

そのような場面においても、コンプライアンス=法令順守とならない為には、宅地建物取引士としての使命と役割をきちんと理解し実践する事である。

その為には、消費者に寄り添って時間をかけてニーズ汲み取った上で、高い倫理観を持ち取引にあたるべきである。

紛争トラブルを起こす事は、目の前の消費者が不幸になるだけでなく、問題解決する時間も無駄になりお互いに機会損失となり関わった者全てが不幸である。

そればかりか、不幸になった消費者の近親者達も不動産業界に不信感を募らせ不動産業界の地位向上にブレーキが掛けるだけである。

不動産流通業の役割は、一般消費者に対して安心安全な取引をする事である。

その為には、不動産業界に従事する宅地建物取引士自身が、目の前の報酬に目を眩ませる事無く重要事項説明義務以外の項目に対して、社会から求められているニーズを汲み取れるように出来るだけ多くの紛争トラブル事例を知り現場に生かして行く事である。

私は、消費者の利益保護を追求する為に、主体的に土地・建物・建築・税制に関わる知識向上に励みながら、周囲に対して啓蒙活動をして行く。

お客様と対応する時には、「私がお客様の立場だったら、どうするのか考え抜いて提案をする。」を信条として活動する。

以上

#### 【参考文献】

- ・ 図解コンプライアンス経営 / 東洋経済出版 浜辺洋一郎
- ・ 「法令順守」が日本を滅ぼす / 新潮新書出版 郷原信朗
- ・ 指定流通機構の活用状況について(平成 30 年度分)  
/ 公益財団法人 不動産流通推進センター
- ・ 「不動産流通業界で働く人の実践！コンプライアンス」 / 財団法人 不動産流通近代化センター
- ・ 2019「不動産業統計集(3 月期改訂)」 / 公益財団法人不動産流通推進センター
- ・ 宅地建物取引士の使命と役割 / 公益財団法人不動産流通推進センター
- ・ わかりやすい宅地建物取引業法 / 大成出版 周藤利一・藤川眞行
- ・ コンプライアンス違反企業の倒産動向調査(2018 年度) / 株式会社 帝国データバンク
- ・ 紛争事例で学ぶ不動産取引のポイント / 大成出版 紛争事例研究会