

制度施行 10 年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会（第 3 回）
議事概要

日時：平成 30 年 12 月 20 日（木）13:00～15:00

1. 消費者保護の充実策について
国土交通省より資料 2-1、2-3 に基づき説明。
オブザーバーの（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター（以下「支援センター」という。）より資料 2-2 に基づき説明。
2. 手続きの合理化・簡素化について
国土交通省より資料 3 に基づき説明。
3. 対応の方向性について
国土交通省より資料 4 に基づき説明。
4. 今後のスケジュールについて
国土交通省より資料 5 に基づき説明。
5. 報告事項
国土交通省より資料 6 に基づき説明。

【委員指摘事項・主なやりとり】

○消費者保護の充実策について

- ・紛争処理制度は、消費者保護の観点から非常に大事な制度であり、利用促進のために広報をしていくという方向性には賛成である。消費者は、トラブルが生じていない時は ADR 制度の存在をあまり気にしないものであり、実際にトラブルの渦中にある人に対して周知するのが効率的ではないか。住まいるダイヤルの対応時に紛争処理制度の案内を徹底すれば、費用を抑えて周知できるのではないか。
→住まいるダイヤルから紛争処理につなげることは、支援センターにて概ね対応できていると考える。ただし、実際に制度の認知度が低いため、これからこういった広報をしていけばよいか支援センターを中心にしながら、国土交通省も連携して検討していきたい。
- ・苦情は、最初は住宅事業者へ寄せられると思うが、国土交通省の監督対象事業者に対して苦情対応時の規制を設けて、その中で ADR 機関等を周知してもらおうといった対応はどうか。他の金融業界では同様の対応を行っており、効率的な方法ではないか。
→例えばリフォーム事業者団体制度において相談体制の整備を義務付けるといった取組もしているが、全体の事業者数は相当なものとなるので、規制か誘導か、こういった仕組みが良いかを含めて検討していきたい。

- ・ 保険付き住宅の取得者向けアンケートの結果では、紛争処理制度の認知度はこの5、6年、約2割前後で横ばいとなっている。色々な方策を打っても効果はゼロであったのか、あるいは何もしていなければもっと下がっていたがこれを維持できたと見るのか、これまでの検証の中でどのように認識しているのか。一般的な広報で限界があるのなら、他の方法を考えなければいけないのではないか。
- これまでの広報が効果的であったとは言いがたい状況である。先程のご指摘にあったように、実際にトラブルが生じないと関心が高まらないというのは打破できていない壁であり、異なるアプローチの仕方も含めてどういうことができるのか、今後しっかりと考えていきたい。
- (支援センター) トラブルに遭遇しない限り、制度に対する認識が非常に低いというところからスタートしているのだろうと思う。現状では、契約時にリーフレットを渡し、1年後、更に5年後にダイレクトメールを送付して、このレベルを維持しているのだろうと思う。認知度を向上させるためには、消費者に対する注意喚起をし続ける必要があり、そのために新聞広告の他、様々な媒体を使用して広報活動を行っている。媒体ごとの効果を検証し、効果の無いものは廃止し、新しい媒体を導入するという事は行ってはいるが、そこがまだまだ十分でないというのは、ご指摘のとおりかもしれない。
- ・ 広報においては、効果も重要だがコストも考えなければいけない。消費者保護のために使えるコストのうち、広報に使用するよりはもっとシリアスな問題解決のために使った方がよかったということもあり得るので、コストとメリットと両方を考えて検討してもらいたい。
- ・ 保険法人から支援センターへの要望としては、紛争処理の周知というところは保険制度でも十分に関与していくところであり、これから住宅瑕疵担保責任保険の満期が到来し、延長保証保険という制度も準備されている中で、この点の周知についてのご協力が可能かという点についても、ダイレクトメールの送付を含めて、何らかご検討いただければと思う。
- ・ 紛争処理制度の存在を認識することは消費者にとっても有益なことであり、周知性については難しい面もあるが、評価機関や保険法人の協力を得ながら、色々な形で地道に活動していくべき。
- ・ 自身の住宅が紛争処理制度の対象かどうか確認できる仕組みは設けるべきだが、できればホームページ等で自分で調べられるような仕組みを構築すべき。住宅履歴情報では住宅にID番号を振っているので、そういうものを利用してはどうか。
- ホームページで確認できるような仕組みは理想的だが、なかなか難しいのでそれに近いことができるよう検討中である。そういった仕組みができれば、広報にも活用できるかも知れない。
- ・ 自身の住宅が保険に加入しているか確認するための対応については、保険法人としても協力していきたい。
- ・ 供託物件の場合、保険付き住宅に比べて住宅紛争処理・相談業務への親和性は小さい

というご説明と認識したが、供託物件は賃貸用の建物が多いのか。

→資料2-1の10ページの表は戸数単位の集計である。賃貸物件は1棟で複数戸が計上されるので、棟単位では多くないかもしれないが、戸数単位で見れば相当のボリュームを占めることとなる。

・賃貸物件で住宅の不具合が見つかった場合に、賃借人が住まいるダイヤル(電話相談)を利用できるのか。また、トラブルが生じ、電話相談以上の手続きに進むとなった場合、賃借人は住宅所有者に働きかけをする必要が生じるのか。住宅所有者には、トラブル解消に動くインセンティブはあるのか。

→住まいるダイヤルは利用者の選別をしないので、賃借人でも利用可能である。ただし、実際に不具合についての対応をするのは住宅所有者となる。賃借人は住宅所有者から見れば顧客となるので、顧客に不満があれば解決しなければいけないという意味で、インセンティブはあると考えられる。

・賃借人のケースに限らず、供託物件の場合、住まいるダイヤルは利用できるが、評価住宅でないと専門家相談や紛争処理には進めないということになるのか。住まいるダイヤルも利用できないのであれば、ある程度、理は通っていると思うが、住宅紛争処理・相談業務の広告宣伝は万人の目に入るにもかかわらず、住まいるダイヤルしか利用できないというのは違和感がある。

→具体的なニーズを踏まえて検討したいと思うが、住まいるダイヤルは評価付住宅・保険付住宅の負担金で運用している中で、他の住宅もサービスの対象から排除せずに、住宅紛争の解決に資するための情報を幅広くいただいているという側面もある。

・最終的な対応の方向性としては資料4の内容でよいだろうと思うが、専門家相談・紛争処理は保険の転売特約が付帯されている場合を除いて転得者は利用できない制度になっていることについて、そのような制度とした理由を確認しておきたい。

→紛争処理の利用は図面や設計図書がしっかり揃っていることが前提となっており、転売特約が付帯された場合、新築時の所有者の同意を得て、かつ保険法人もしっかり関与した上で書類が保全され、紛争処理を担う弁護士会が保険法人に請求すれば必要な書類が得られるというのが制度上担保されている。

・転売特約の付帯が無い場合、保険法人はその住宅に関する書類は破棄してしまうのか。

→20年間は書類の保存の義務があり、転売特約の付帯がない場合も書類は廃棄されないが、保険契約締結後の売買を保険法人では把握のしようがない。転売特約を付帯することで、転得者が紛争処理の利用対象者であることが把握でき、紛争処理に必要な要件を満たせると、現状では整理している。

・制度の利用可否が、転売特約が付帯されたかどうかという転得者にとって無関係なところで決まってしまうのはどうなのか。また、転得者に対しては誰がどのように広報するのか。仲介事業者が重要事項説明の中で転売特約についても伝えるか、あるいはダイレクトメールの送付が転得者の場合も担保される仕組みとなっているのか。

→(支援センター) 転売特約を付帯していれば保険法人で転得者を把握できるので、転得者にダイレクトメールが届くようになっている。

・転売特約は保険加入時に申し込むのか。

・各保険法人とも、当初加入時でもその後からでも付帯できるようにしている。転売特

約のポイントは、本来は住宅事業者が契約の相手方である発注者・買主のみに対して責任を負うにとどまるものを、事業者の選択によって転得者に対しても責任を負うことと考える。従って、新築時の住宅事業者と転得者との紛争の可能性があるのは、転売特約が付帯されている場合となり、その前提で現行の制度になっていると、保険法人としては考えている。

- ・ 保険法人としては、転売特約で追加の保険料を受領できるため、転得者まで補償してもよいということか。
 - ・ 転売特約の付帯有無で保険料は変わらない。保険法人がというより、住宅事業者が転得者まで責任を負うかどうかという話である。
- ・ 転売特約が付帯されていない転売住宅に瑕疵があった場合、まず転売者が賠償責任を負って、転売者からそれを事業者に請求するという形になるのか。
- 住宅事業者の瑕疵担保責任は転売によって消滅せず、当初の住宅取得者との間には10年間生じているので、ご指摘の流れとなる。転売特約を結んだとしても当初取得者との瑕疵担保責任が消滅する訳ではないので、概念上は転売者、転得者双方が住宅事業者に請求できる仕組みとなっている。
- ・ それであれば、転売特約を全件付帯した方がシンプルな流れになると思うが、住宅事業者が転売特約の付帯を敬遠しているのか。
 - ・ 敬遠するというよりは、事業者の方針として、転得者に対してまで責任を負担するかどうかという問題と考える。
 - ・ 既存住宅マーケットの安心感を増すというプラス面と、住宅事業者の負担とのバランス感と思うが、検討してもらいたい。
- ・ 紛争処理制度の対象の拡大に際しては、住まいるダイヤル・専門家相談・紛争処理の3層構造の中で、専門家相談の段階で論点整理や事前準備をしっかりとった上で紛争処理に進んでいけるよう、運用を改善する必要があるのではないか。そのためには、紛争処理の対象を拡大すると同時に専門家相談の対象も裾野を拡大していく必要があるのではないか。
- ご指摘のとおりと考える。3層構造の中での連携については、支援センターでもその方向で対応していると思うが、アンケートでもご指摘をいただいているので、どういった運用とするのがよいかしっかりと考えていきたい。専門家相談の拡大については、紛争処理だけ広げても意味がないと思っており、専門家相談も拡大する方向で検討していきたい。
- ・ 2号保険対象住宅にも紛争処理制度を拡大するとの提案があるが、既存住宅売買瑕疵保険でも検査事業者型や仲介事業者型がある等、2号保険の場合、売買契約の当事者以外にも登場人物が介在し、紛争の対応も複雑なケースが発生すると思うので、これに対応できる体制を整えるべき。
- ・ 消費者からすれば、案件の長期化は大きなプレッシャーになると考えるが、紛争処理で問題が解決するまでの期間はどれくらいか。
- (支援センター) 長短はあるが、平均すれば約7ヶ月。

- ・ 裁判よりずっと早いと思うので、1人でも多くの国民に使っていただけるようにすることが重要。具体的な検討にあたっては議論の余地があるにせよ、事業者側の事情により一般消費者側の権利が異なるのには不公平感がある。
- ・ 住宅トラブルの研究の際に相談が多発している事例を把握しようとしても、相談機関はなかなか情報を開示しない。研究者としては問題の解決策の検討以前に、問題点の把握に労力をそがれている。問題点を共有できる体制は重要だと、多くの研究者が共通して考えていると思われるので、このような仕組みを構築してもらいたい。
- 特に住まいるダイヤルは年間約3万件のビッグデータであり、支援センターにおいても情報を有効活用し、対外的に活かせる形で分析ができるよう準備してもらっているので、今後しっかりと対応を進めていきたい。
- ・ 消費者保護の観点からベストなのは、そもそものトラブルがなくなることであり、住宅トラブルに関する情報の活用はとてもよい取組だと思う。対応の方向性として提案されている中で、住宅事業者に対して住宅瑕疵の抑制、品質向上に資する情報を提供することが最も重要と思うが、この取組は誰がどのように行うことを考えているか。監督官庁は異なるが、自動車や家電のリコールは、比較的技術的なものもトラブルの状況を詳しく公表している。住宅でも参考になるのではないか。
- 支援センターには、紛争事例などを分析し、紛争処理の際に活用するための技術関連資料集を作成するなど、住宅トラブルに関する情報を集約し活用していく仕組みがある。その延長線上で、住まいるダイヤルの約3万件の相談情報の分析なども利用しながら、トラブル防止のための技術的情報の発信センターとして機能していくといいのではというイメージを持っている。
- ・ 住宅紛争処理審査会において個別事案の概要や解決方法の公表を検討してはどうか。個人情報の問題もあり、詳細を全部というわけにはいかないが、概要だけでも公表されていれば、それを見て利用してみようと思う消費者も出てくるだろうし、住宅事業者にとっても瑕疵を発生させてしまった場合の対応の参考となるだろう。
- (支援センター) 毎年、前年に終結した案件を網羅した紛争処理事例集を作成している。ただし機微にわたる部分もあり、これを完全にオープンにすることは難しいため、紛争処理委員のみが閲覧できる専用サイトを設け、委員が類似案件の対応時の参考とすることができるような体制をとっている。
- ・ 支援センターは研究や情報分析等も行っており、この点をもっと周知すべき。各種資料を積極的に発表し、関心を集めている研究機関もあり、紛争処理・相談業務の分析資料の公表も周知度の向上につながるのではないか。先程指摘のあった、紛争処理の結果をどの範囲で公表するかは検討すべき内容である。また、耐震偽装等、世間の注目を集める問題が発生した時に、関連する相談内容を公表するなど、時宜的な取組を試みるのもよいのではないか。
- ・ 紛争処理委員、専門家相談員へのアンケートは非常に有用であり、回答内容を制度の検討に活かすべき。アンケートの回答にある紛争処理の強制力について、保険法人も

含めて、国土交通省の監督対象事業者に対して強制力を及ぼすことは検討できないか。
→保険法人には紛争処理の結果を尊重する義務があり、それをもう少し拡大できないか
ということと思う。中長期的な課題となるかもしれないが、どのような手法があり得
るかを含めて検討していきたい。住宅事業者については、ADRという任意の制度で
ある以上、これに強制力を持たせたり、参加を拒否する事業者を公表する等の対応は
難しいが、例えば誠実に調停に参加することを表明する等、前向きな対応をしている
事業者等を差別化するという事は、方策としてあり得る。

・紛争処理の和解率はどれくらいか。

→（支援センター）紛争処理の終結案件は1,200件ほどあるが、調停の成立率は54%。

・専門家相談の利用者アンケートでは、トラブル解決を「断念」という回答のなかでも
「役にたった」との回答が3割ある。これはどのような内容のものか。

→（支援センター）相談案件のすべてが相談者の思い通りに解決することはなく、「断
念」という結果とはなったが、専門家相談で受けたアドバイスはそれなりに効果があ
ったという感想をいただいた、と受け止めている。

・消費者保護の観点から相談体制の充実、紛争処理支援をしていくことは非常に重要と
思い、その観点から支援センターに確認したい。専門家相談においては、現場を見に
来て欲しいという要望が強いと思うが、これにどう対応しているのか。また、消費者
から事業者を紹介してほしいという相談を受けて苦慮したことがあるが、支援センタ
ーではどう対応しているか。熊本地震の際は現地の支援も行ったと聞いたがどうか。

→（支援センター）住まいるダイヤルの電話相談員は全員一級建築士資格を持っており、
技術的に専門的な話にも対応できるが、相談員が直接現場に行くことはできないので、
一部の建築士会など設計団体と連携をし、当該機関を紹介している。全国レベルまで
は広がっていないが、関東圏では相談者の希望に対応できるようにしている。また、
事業者の紹介は基本的に行っていないが、熊本地震の際は特別に、被災された住宅の
修繕に対応できる事業者リストを、関係団体のご協力をいただきながら国土交通省で
作成してもらい、そのリストを相談者にお渡しした。

→西日本の豪雨の際にも、リフォーム事業者団体登録制度に加盟している各団体に対応
可能な事業者リストを作成いただき、被災地の窓口で配布したり、国土交通省のホー
ムページに掲載するとともに、支援センターのホームページにリンクを張った。

・現地調査の対応については、全国レベルで同様の対応を行えば、問題の早期解決につ
ながると考える。数値のみ見ると、専門家相談の1/5～1/6のみが紛争処理まで
行っており、専門家相談で適切な対応がとられれば紛争処理まで行かずに問題が解決
することも考えられるため、専門家相談での適切な対応が必要と思う。

・災害時の対応は、相談という意味からすると本来は弁護士会が対応すべきかも知れな
いが、弁護士会は世の中のあらゆる相談に対応しているため、1テーマに限ってすぐ
に対応するというのは難しい。また、単位会毎の事情もあるため、支援センターにバ
ックアップしてもらえるのはありがたい。

以上