

# 住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討委員会 発表資料

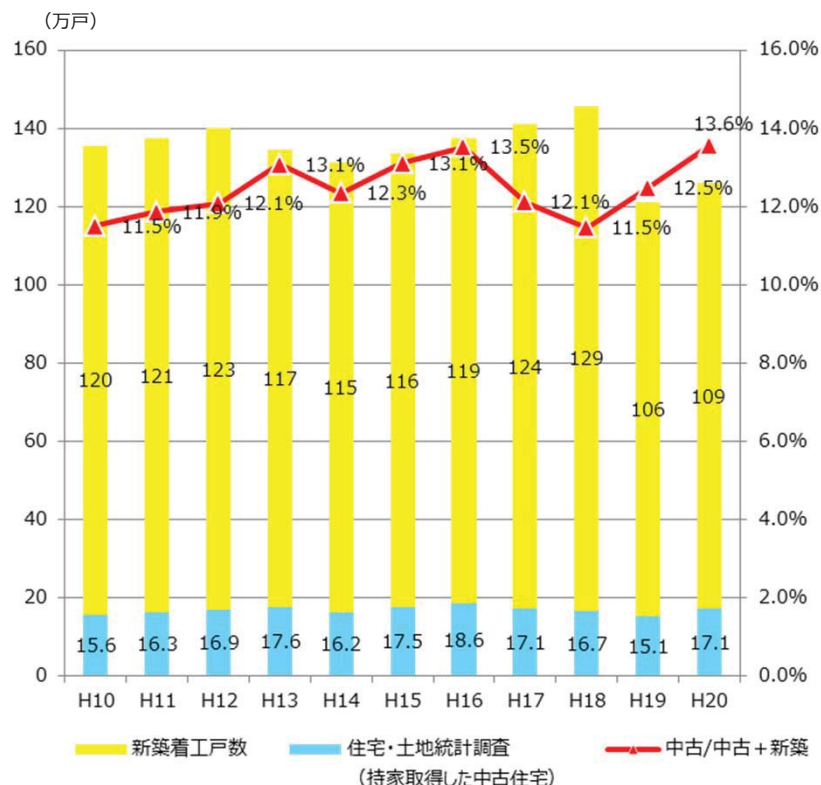
公益社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会

# 既存住宅の活用を取りまく市場やニーズ

■全住宅流通量（既存流通+新築着工）に占める既存住宅の流通シェアは、平成20年では13.6%。

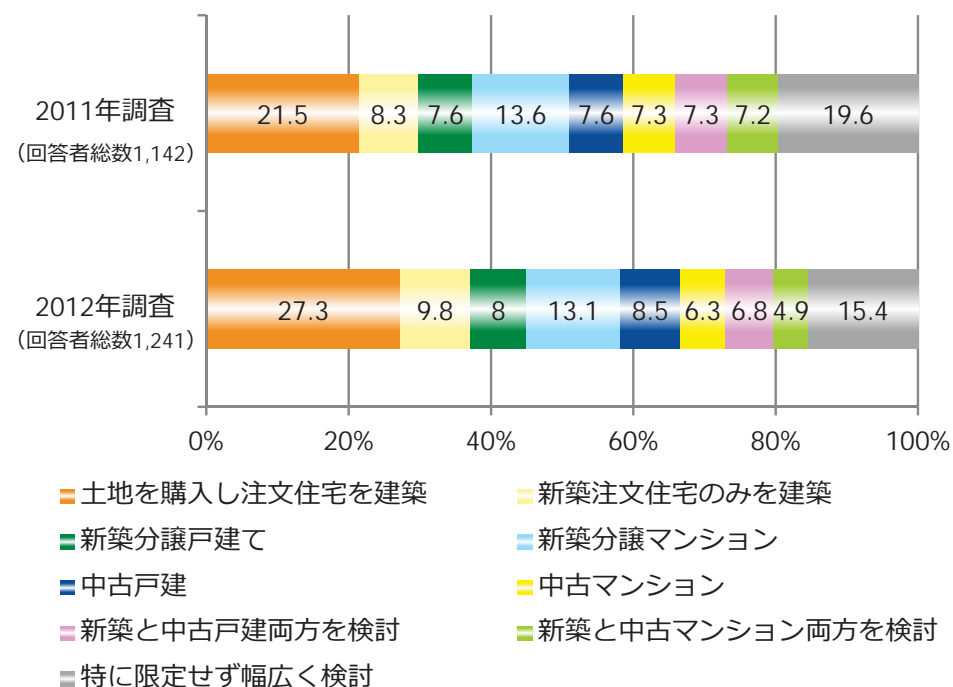
■全宅連で消費者を対象に行ったウェブアンケート調査で、購入検討者に購入予定物件について質問したところ、2011年、2012年とも「土地を購入し注文住宅を建築」が20%以上であり、半数以上が新築物件を検討している。中古物件については、戸建て、マンションとも10%未満にとどまる。ただし、「新築と中古両方を検討」も含めると2011年では29.4%、2012年では26.5%であり、3割弱は中古物件も購入対象としてみている。

【中古住宅流通シェアの推移】



資料：総務省「住宅・土地統計調査」、国土交通省「住宅着工統計」

【購入検討者の購入予定物件】



資料：全宅連「土地・住宅に関する消費者アンケート調査ウェブアンケート調査結果」(H24.3、H25.5)

# 既存住宅の活用を取りまく市場やニーズ

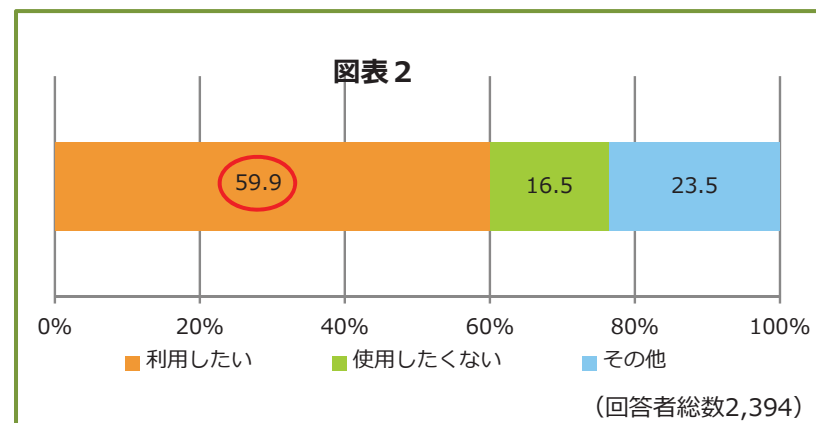
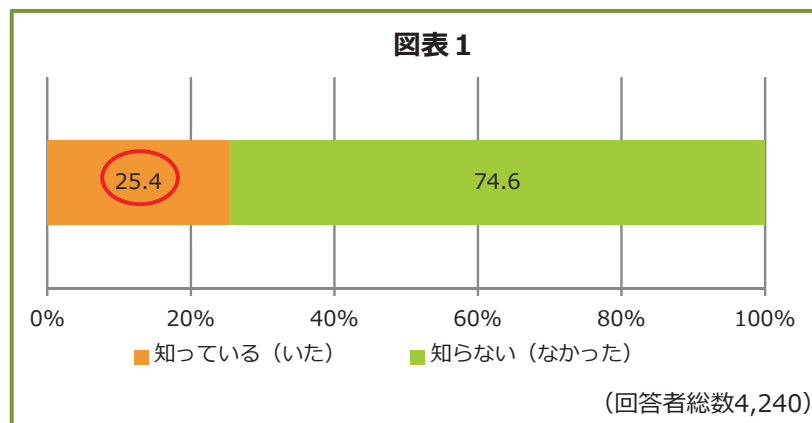
## 中古住宅の品質の確保

### ■ インспекションの普及

中古住宅は、新築時の品質や性能の違いに加えて、その後の維持管理や経年劣化の状況により物件ごとの品質等に差があることから、消費者は、その品質や性能に不安を感じている。

消費者が中古住宅の取引時点の物件の状態・品質を把握できるインスペクションへのニーズが高まっている。

このような中、全宅連において、消費者を対象にウェブアンケートを実施し、インスペクションについて質問した。結果、インスペクションを「知っている」は**25.4%**（図表1）、住宅購入検討者・売却予定者では「利用したい」は**約6割**（図表2）。



資料：全宅連「土地・住宅に関する消費者アンケート調査ウェブアンケート調査結果」（H25.5）

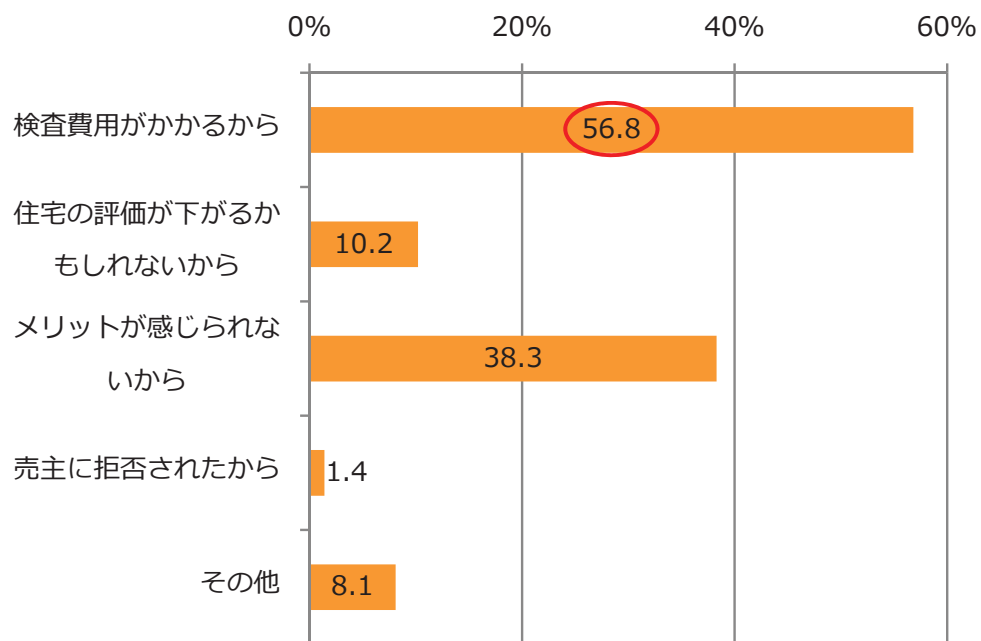
また、住宅購入時、売却時にインスペクションを利用してみたい主な理由としては、「住宅の状態を専門家に確認してほしいから」が47.2%で最も高い。

売却者では「震災の影響を確認したかった」、売却予定者では「対象となる住宅の価値を知りたかった」が各々他層よりも高い。その他の理由は以下のとおり。

「リフォーム等の補修が必要な箇所や費用を知りたかった」「住宅の状態が明らかであり安心だから」「売主にインスペクションを依頼したが応じてくれなかったから」

## 既存住宅の活用を取りまく市場やニーズ

また、住宅購入者・住宅売却者のうち、インスペクションを認知していても利用しなかった理由をたずねたところ、「検査費用がかかるから」が**56.8%**（図表3）と高く、次いで、「メリットが感じられないから」38.3%であった。



	回答者総数	検査費用がかかるから	住宅の評価が下がるかもしれないから	メリットが感じられないから	売主に拒否されたから	その他
全体	433	246	44	166	6	35
購入	183	106	7	65	2	22
取得検討	0	0	0	0	0	0
売却	240	136	34	96	4	12
売却検討	10	4	3	5	0	1

※その他としては、「よく理解できない」「必要性を感じない」「信用性がない」「面倒・時間がかかる」等の回答があった。

資料：全宅連「土地・住宅に関する消費者アンケート調査ウェブアンケート調査結果」（H25.5）

上記から、インスペクションのニーズは高まっているものの、消費者の認知度は低い。普及促進のネックになり得るのが検査費用であるが、インスペクションを利用するメリットを十分に理解することで、相応の費用は許容できるのではないかと考えられる。また、「売主に拒否されたから」との回答があるように、売主側は住宅の評価が下がることに不安を感じているのが現状。



# 既存住宅の活用についての今後の取り組み

## ハトマーク・グループビジョンの作成

私たちハトマークグループは、自らの強みを活かし、弱みを克服し、地域が笑顔となる感動のサービスを提供し続けなければならないと認識し、「みんなを笑顔にするために、地域に寄り添い、生活サポートのパートナーとなることを目指します」を目標に掲げ、それに向けた継続的な取り組みを行っていくため、ハトマーク・グループビジョンを作成いたしました。

## ハトマーク・グループビジョン

私たちが目指す理想の姿とそれに向けた取り組み

### 10年後の理想の姿

**私たち、「ハトマークグループ」は、みんなを笑顔にするために、地域に寄り添い、生活サポートのパートナーになることを目指します。**

「地域」を顧客と捉え、ハトマーク会員が継続した地域まもり・家まもり・資産まもりのお手伝いを行い、顧客満足度を超えた感動のサービスにより「消費者の笑顔」「地域生活者の笑顔」「地域コミュニティの笑顔」を実現

### 10年後の目標と4つの柱

10年後の理想の姿を実現するために、私たちは、2つの長期目標を掲げました。その理想の姿や長期目標を実現するためには、具体的な戦略が必要となります。よって、4つの柱を設定し、それぞれの柱ごとに全宅連として実践していくべき具体的な短中期の施策の取りまとめを行いました。

### 10年後の2つの目標

#### 地域と密接な関わりを持ち、継続的な地域貢献活動を行うことにより、地域の笑顔を増やす

理想の姿にもあるように、私たちハトマークグループは「消費者の笑顔」「地域生活者の笑顔」「地域コミュニティの笑顔」の実現を目指します。

そのために私たちは、顧客との接点を1回で終わりとする「狩猟型」ではなく、土を耕し種を撒き、その種が花となり実となり、さらにその実が種となり、新しい芽が生まれるような「農耕型」の諸活動を行うことが必要であり、それはまさに地域に根付き、地域との密接な関わりの中でこそ実現できるものを考えています。

そのような末永い地域密着の関わりを通して、継続的な地域貢献活動を行い、地域の笑顔が一つでも増えるように活動していくことが重要であると考えています。

#### 不動産・住宅市場の活性化とハトマーク会員の取り扱い件数の増加を目指す

顧客認識にもあるように、私たちハトマークグループは「生活者及び地域そのもの」を顧客として認識しています。

一方、「生活者及び地域そのものの笑顔」を実践するのは、ハトマークグループの個々の会員です。上記した「農耕型」の諸活動を継続し、生活者及び地域そのものが笑顔となるためには、ハトマーク会員そのものが笑顔を持ち続けることが必要と考えます。

私たち自身が、地域に感動のサービスを提供し続けることにより、地域の笑顔を一つでも増やし、それによりハトマークグループが地域から愛されることを通して取引件数が増加し、ハトマーク会員自身が笑顔になれるような好循環を実現できるような施策を実践していきます。

### 10年後の目標を達成するための4つの柱

10年後の理想の姿を実現するために、取り組むべき4つの柱をかかげ、さらにその4つの柱を実行するための具体的な戦略の検討を行いました。

#### スケールメリットを活かした情報共有と発信

私たちの最大の強みは、全国に10万社のネットワークがあり、それぞれが地域に根付いた取り組みを行い、様々な成功事例や地域の貴重な情報を保有していることです。

それらの貴重な情報を会員全員が共有できる仕組みを構築することで、より質の高いサービスの持続的提供の実現を目指します。

#### 「地域まもりの担い手」 地域への貢献・まちづくりのお手伝い

私たちは、地域に密着して、地域に愛されてこそ強みを発揮することができます。

私たちの主な仕事は、その地域の人たちの住まい確保のお手伝いをするのですが、地域に愛されるためには、地域の営み全体へのお手伝いを行い、地域からの信頼を獲得することが必要です。そのような取り組みを行うために必要な情報の蓄積と提供を行い、ハトマークグループ全体で地域貢献活動に取り組んでいきます。

#### 「資産まもりの担い手」 人を育てる

ハトマーク会員は、人材であり人財です。私たちは個々の人財の集合体です。

すでに、体系的な教育研修制度である「不動産キャリアパーソン」を開設していますが、その周知と受講を促すだけではなく、第二段階の展開を行い、消費者の多様なニーズにお応えできる人財の育成に努めていきます。

#### ハトマークグループのネットワークの強化

私たちの強みは、全国10万のネットワークですが、その強みを発揮するためには、ネットワークの基盤がしっかりしたものでなければなりません。

私たちグループは、個々の事業者を基礎単位として、各宅建協会、全宅連という組織により形成されています。会員間の情報共有、宅建協会間の情報共有、宅建協会と全宅連との情報共有がスムーズに行えるよう、地区連絡会の活性化や会員管理システムの構築等も含めて検討していきます。



# 既存住宅の活用についての今後の取り組み

4つの柱	戦略の方向性	短中期的な課題（H26～H29年度）	2025年の目標
スケールメリットを活かした情報共有と発信	物件及び会員に関する情報の蓄積と活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ハトマークサイトの事業再構築（BtoC強化、BtoB強化）</li> <li>・価格査定システムの開発とハトマークサイトへの実装</li> <li>・<b>瑕疵保険の普及促進と商品改良および住宅履歴制度の普及</b></li> <li>・保証、保険及びファイナンス商品の提案と会員向けアドバイス等の提示</li> <li>・営業用ツールの整備とデータの配信</li> <li>・成功事例の収集と共有</li> <li>・会員モニター制度の充実（会員プロフィールの把握）</li> </ul>	不動産発信情報の充実
	広報戦略の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各協会や会員の地方貢献や公益的な取組の収集と消費者向け配信</li> <li>・消費者向け広報物の内容の再検討</li> <li>・消費者向けイベントの内容の再検討</li> <li>・会員向け広報物の内容の再検討</li> </ul>	不動産・住宅市場の活性化とハトマーク会員の取り扱い件数の増加を目指す
地域への貢献 「地域守り」の担い手	地域貢献の情報センター機能	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターナショナル制度の拡充（提携校の拡大と地域展開）</li> <li>・地域貢献、地域活性化の取組事例の収集と共有</li> <li>・<b>行政からの委託事業等の積極的な関与（空き家対策等）</b></li> </ul>	地域と密接な関わりを持ち、持続的な地域貢献活動を行うことにより、地域の笑顔を増やす
	異業種間連携の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>中古不動産取引の円滑化推進に係る調査・検討事業の動向把握</b></li> </ul>	ハトマークブランドの向上
人を育てる「資産守り」の担い手	教育研修体制の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不動産キャリアアップの周知と受講促進</li> <li>・<b>不動産キャリアアップ制度第二段階の展開（物件調査、価格査定、インスペクション、リフォーム、重要事項説明等）</b></li> <li>・他団体、行政との協議、連携による研修制度の検討</li> </ul>	キャリアパーソンを中心とした教育体系の充実（10万人受講）
ハトマークグループ全体のネットワーク強化	会員間の情報共有の仕組みづくり 全宅連・宅建協会連携強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連等各種会議を活用した情報共有システムの構築（役員＋事務局レベルでの連携強化）</li> <li>・全宅連と宅建協会間の情報共有ツールの検討</li> </ul>	会員支援サービス充実による新規入会者数の増加（前年比5%up・5千名/年）
	会員支援サービスの充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援機構の提携事業の促進（業務支援系から住生活関連まで拡大）</li> <li>・講演、セミナーのライブ配信と共有</li> <li>・新規領域の先進事例の研究と共有</li> <li>・法制、税制改正の対応と情報提供</li> </ul>	
	後継者の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規入会開業支援パッケージ作成・展開</li> </ul>	

**今後の主要な取り組みと目標までの道筋**

前ページの理想の姿を実現させるための4つの柱ごとに、全宅連と宅建協会が中心となって実践すべき施策を整理しています。10年後の2025年の目標実現に向けて、左図にある短中期（H26～29年度）施策を集中的に実施いたします。

赤囲みの部分が中古住宅流通に係る施策です。



# 既存住宅の活用についての取り組み（既に取り組済みのもの）

会員支援業務を行う「一般財団法人ハトマーク支援機構」による取り組み  
会員の既存住宅流通サポートする目的で民間企業と提携し以下の商品を提供しています。



ハトマーク会員のためのビジネスサポート

## 一般財団法人ハトマーク支援機構

既存住宅流通サポートサービスは、設備修理サービス、シロアリ保証のほか、1名の建築士が1回の検査で様々な検査に対応できるプレ建物インスペクションを提供いたします。  
プレ建物インスペクションの検査項目には、瑕疵保険付保可否、長期優良住宅化リフォーム推進事業関連調査、フラット35適合検査、耐震診断等があり、幅広く対応しています。

お客様のメリット **手間なく** **もれなく** **提案できます！**  
住宅取得支援制度を

**リニューアル 神倉 既存住宅流通サポートサービス**

<p><b>住宅ローン減税のための耐震基準適合証明書</b></p> <p>築20年以上の木造住宅の場合耐震基準適合証明書が必要になり、耐震診断（場合によっては改修工事）が必要です。</p>	<p><b>既存住宅売買瑕疵保険</b></p> <p>既存住宅売買瑕疵保険の付保には検査会社による現況検査が必要で、検査基準に合格する必要があります。</p>	<p><b>フラット35適合証明書</b></p> <p>フラット35を利用するためにはフラット適合証明技術者による適合検査に合格する必要があります。</p>	<p><b>検査不適合の場合の改善提案と工事見積り</b></p> <p>検査不適合の場合、制度を利用するためには是正工事が必要となります。</p>
---	--	---	--

従来は制度によって個別に手配する必要がありました…  
**1回の現場検査ですべて解決いたします**  
是正工事が必要な場合は工事提案・お見積りをいたします

1回の現場検査ですべて判断可能になります。難解な証明書発行業務にも対応！

### プレ建物インスペクション

最大50万円まで保証

### シロアリ検査・保証

検査なしで最大10万円まで修理保証

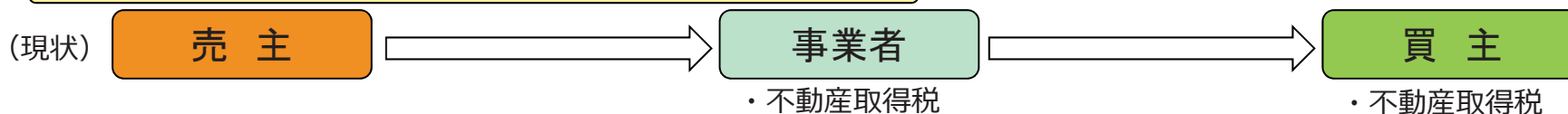
### 設備修理サービス

## 買取再販事業へのさらなる政策支援

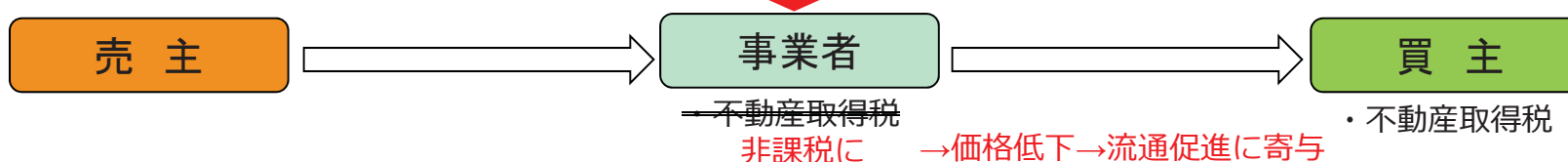
買取再販事業は、宅建業者が売主となるため消費者保護や住宅の品質向上を図るための様々なツール（瑕疵保険・性能向上リフォーム・リフォーム等を反映した適正な建物評価、住宅履歴制度）を取り込みやすい

→当面は買取再販が良質な中古住宅流通の牽引役になり得ることから、先般の税制改正で措置された購入者（消費者）への登録免許税軽減に加え、さらに以下の措置を講じるべき

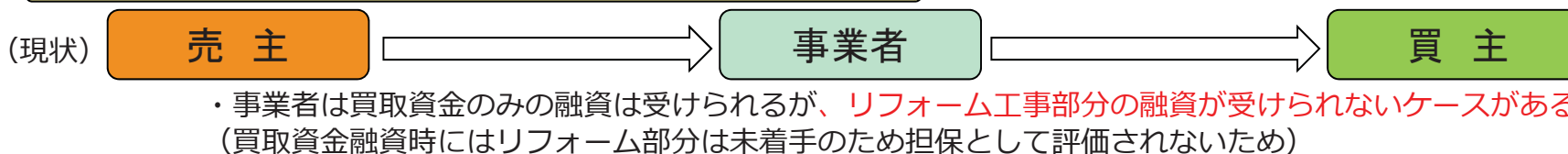
### 買取再販に係る事業者に対する不動産取得税



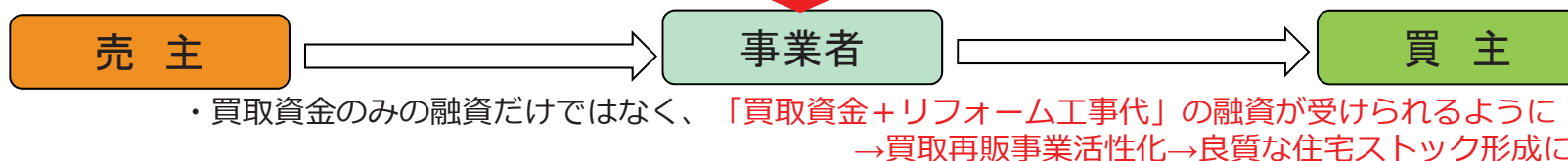
一定の質の向上を図るリフォームを行った場合



### 買取再販事業者の買取資金融資



一定の質の向上を図るリフォームを行う予定の場合





## 瑕疵担保保険についての課題

### 【瑕疵担保保険自体】

- ・ 検査を複数回行う等、とにかく制度が複雑、費用が高い。
- ・ シロアリが保険対象外。
- ・ 既存住宅の場合、そもそも売主・買主ともに瑕疵担保保険を知らない。

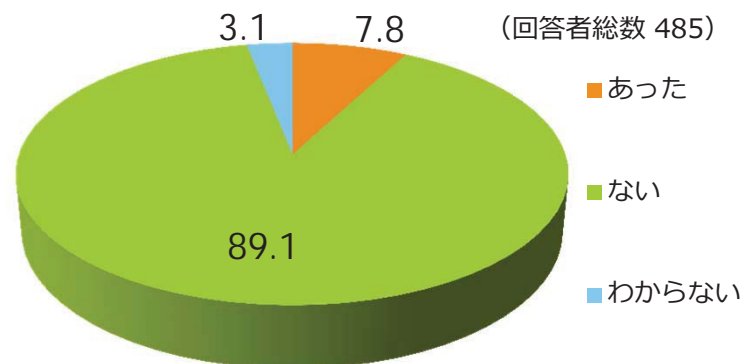
### 【宅建業者】

#### ■ 利用実績

平成26年5月に、全宅連モニター会員に対してアンケート調査を実施。瑕疵担保保険制度について、過去1年間（平成25年4月～平成26年3月）に代理・媒介した取引（※中古物件に限り、新築の取引は除く）について、顧客等の希望により住宅瑕疵担保保険に加入した取引の有無をたずねた。

結果は「あった」が7.8%、「ない」が89.1%、「わからない」は3.1%だった（無回答を除く）。

- ・ 顧客が瑕疵担保保険制度についての十分な理解がないため、宅建業者に対して加入の意向を示すことが少ないのではないかと。
- ・ 宅建業者が、積極的に提案し、顧客の理解を深める努力をする必要があるのではないかと。



資料：全宅連「平成27年度不動産税制等に係る消費者実態調査」(H26.5)

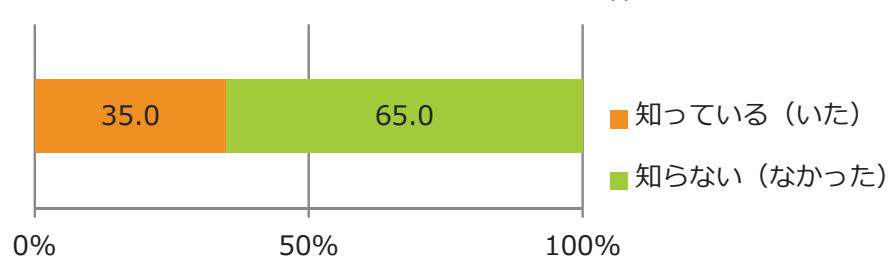
既存住宅流通において、直接、売主・買主に接する立場にありながら

- ・ 瑕疵担保保険の利用について、充分説明をしないケースがある。
  - 特に元付け業者は、「早く売りたい・余計な粗探しはされたくない」といった売主の意向が強い  
ため、積極的に保険の利用を勧めるインセンティブが働きづらい
- ・ 瑕疵保険自体を説明できない。
  - 瑕疵保険を利用できるかの最初の見極め、どのくらい費用がかかるか、どの保険法人にするか、どこに検査を依頼するか等

## 瑕疵担保保険についての課題

### 【売主】

■住宅売却者、住宅売却予定者で住宅瑕疵保険制度を「知っている」のは35.0%。



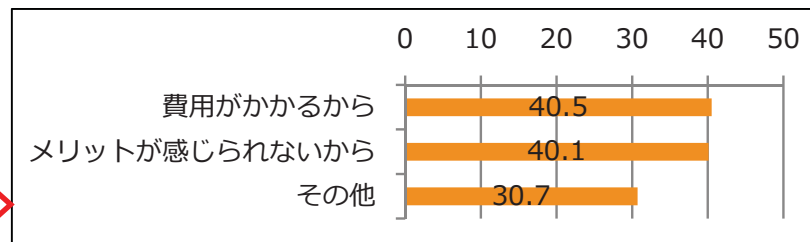
	回答者総数	知っている (いた)	知らない (なかった)
全体	1,950	683	1,267
住宅売却者	950	357	593
住宅売却予定者	1,000	326	674

■不動産売却経験者の保険制度の利用状況を見ると、「保険に加入し売却した」は28%にとどまる。そのうち瑕疵保険制度の利用後のメリットとしては、「買い手が早く見つけられ売却がスムーズにできた」、「希望価格で売れた」等が挙げられた一方、「住宅の補修を求められた」「価格の値引きを求められた」といった意見も挙げられた。

また、利用しなかった理由としては、「費用がかかるから」(40.5%)、「メリットが感じられない」(40.1%)が主。

※母数：住宅売却者 且つ 瑕疵担保保険制度認知者

	回答者総数	%
全体	357	100.0
保険に加入し売却した	100	28.0
検討した(または知っていた)が保険に加入しなかった	257	72.0



- ・ 売主側で瑕疵担保保険を費用負担する場合のメリットが見えない。
- ・ 売主が瑕疵担保責任を理解していない。
- ・ インспекションで指摘された部分のみの修補では、瑕疵保険は使えるが、買主希望が反映されない。
- ・ 買主が瑕疵保険利用を希望しても、売主がインспекションを拒否するケースがある(宅建業者が面倒で勧めないケースもある)。

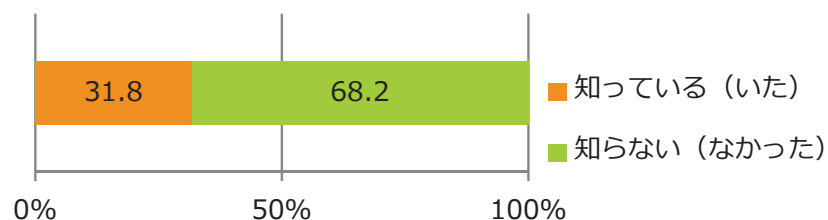
資料：全宅連「土地・住宅に関する消費者アンケート調査ウェブアンケート調査結果」(H24.3)

## 瑕疵担保保険についての課題

### 【買主】

■住宅購入者、住宅購入予定者で住宅瑕疵保険制度を「知っている」のは31.8%。

取得形態別にみると、住宅購入者では「知っている」は40%、住宅購入検討者では「知っている」は23.7%にとどまる。

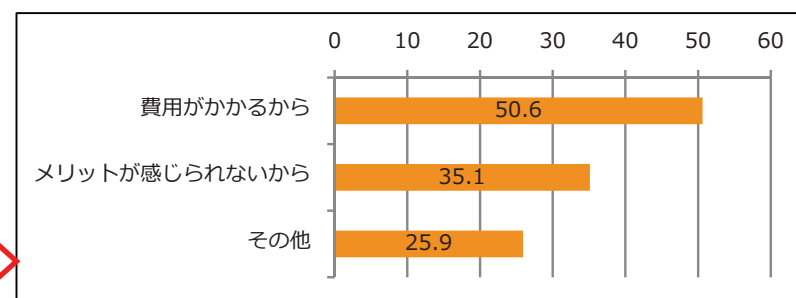


	回答者総数	知っている (いた)	知らない (なかった)
全体	2,000	635	1,365
住宅購入者	1,000	398	602
住宅購入検討者	1,000	237	763

■保険制度を知っていた（検討した）が加入しなかった理由は、「費用がかかる」（50.6%）、「メリットが感じられない」（35.1%）となり、十分に利用のメリットが伝わっていないことが想定される。

※母数：住宅取得者 且つ 瑕疵担保保険制度認知者 且つ 知っていたが加入しなかった

	回答者総数	%
全体	598	100.0
売主が保険に加入した物件を購入した	274	45.8
自身で保険に加入した	150	25.1
保険制度を知っていた（検討した）が加入しなかった	174	29.1



※新築物件も含む

- ・ 瑕疵担保保険をかけるメリットを知らない。
- ・ 購入時にリフォームするケースも多く、瑕疵保険の存在を知っていれば費用負担も抵抗はないのではないか。

## 瑕疵担保保険に対する今後の期待

### 継続瑕疵保険の創設

- ・ 瑕疵保険に入っていたとしても、新築で10年後、中古で5年後には瑕疵保険が切れるため、再度検査し、継続して入れる保険を創設する（名称は瑕疵保険でなくても可）。
- ・ そうすれば既存住宅においても、基礎、躯体、屋根、外壁、水回り等の定期的な維持管理が行われ、住宅履歴情報も残される。
- ・ 住宅履歴情報が残された住宅、継続して瑕疵保険に入っている住宅は安心して取引できる。
- ・ 定期的に維持管理された住宅は、実質的経過年数が短縮され経済的残存耐用年数が伸び、それが適正に評価されるようになれば、建物の価値下落防止にもなり、住宅所有者のインセンティブにもなる。

### 瑕疵保険を損害保険会社も取扱可能に

- ・ 「瑕疵保険付き火災保険」という商品があれば、瑕疵保険は普及定着するのではないか。
- ・ 瑕疵責任保険法人のみではなく、損害保険会社も参入すれば安価にできるのではないか。

### 瑕疵保険普及のために

- ・ 宅建業者は損害保険代理店資格を有している者も多く、上記瑕疵保険付き火災保険の取扱手数料が入るといふことであれば、瑕疵保険の利用説明についても積極的に説明するのではないか。
- ・ 宅建業者もしかるべき研修（団体認可の教育研修制度等）を受けた者については、既存住宅現況検査技術者講習を受けることができ、既存住宅現況検査技術者としてインスペクション費用を受領できるようになれば、普及するのではないか。



## まとめ（瑕疵担保保険普及のためにまず宅建業者ができること）

### 〈瑕疵担保保険の説明について〉

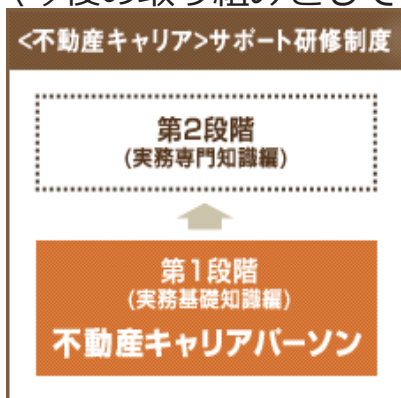
前述のとおり、現状、宅建業者は直接売主・買主に接する立場にありながら、

- ・ **瑕疵担保保険の利用について、充分説明をしないケースがある。**  
→特に元付け業者は、「早く売りたい・余計な粗探しはされたくない」といった売主の意向が強いため、積極的に保険の利用を勧めるインセンティブが働きづらい。
- ・ **瑕疵保険自体を説明できない。**  
→瑕疵保険を利用できるかの最初の見極め、どのくらい費用がかかるか、どの保険法人にするか、どこに検査を依頼するか等

### 〈宅地建物取引主任者から宅地建物取引士に名称変更するにあたり求められていること〉

- 宅地建物取引士の業務処理の原則（宅地建物取引業法の一部を改正する法律 平成26年6月25日公布）
- ・宅地建物取引士は、宅地建物取引業の業務に従事するときは、宅地又は建物の取引の専門家として、購入者等の利益の保護及び円滑な宅地建物の流通に資するよう、公正かつ誠実にこの法律に定める事務を行うとともに、**宅地建物取引業に関連する業務に従事するものとの連携に努めなければならない。**
- ・宅地建物取引士は、宅地建物取引士の信用又は品位を害するような行為をしてはならないこととするともに、**宅地又は建物の取引に係る事務に必要な知識及び能力の維持向上に努めなければならないこととする。**
- ・宅地建物取引業者は、その従業者に対し、**その業務を適正に実施させるため、必要な教育を行うよう努めなければならないこととする。**

### 〈今後の取り組みとして〉



#### 『＜不動産キャリア＞サポート研修制度』の第2段階（実務専門知識編）を検討中

（その一部として）

- ・まず瑕疵保険が利用できるか等の見極め（≠インスペクション）ができる知識を習得すること。
- ・瑕疵保険の有用性をきちんと説明できるようになること。  
（例：買主へは建物の安心が担保されること。  
売主へは、買主が瑕疵保険を希望しているのにインスペクション等を拒否する場合、  
売主が負う瑕疵担保責任について、丁寧に説明し、了承得ること等）
- ・瑕疵保険を利用する場合には、費用、実施機関等の説明ができること  
（将来的には、第2段階修了者は既存住宅現況検査技術者講習を受けることができ、自らがインスペクションができるようになること等も検討していきたい。）

『不動産キャリアパーソン』は、実際の不動産取引で活かされる『実務』知識の修得に重点を置いた通信教育資格講座『＜不動産キャリア＞サポート研修制度』の第1段階として行われている。