

消費者の視点に立った紛争調整

課題 1

○新築マンションの購入者(「買主」)が、ひび割れ等の発見によって建物の基本的な安全性に疑義が生じた場合、基本的には売主(デベロッパー。概ね発注者)に説明、調査を求めることになるが、次のようなケースでは、建設工事紛争審査会(売買契約は対象外)はもとより、住宅紛争審査会にあっても紛争解決を図ることが困難

◆瑕疵担保責任期間が終了している場合

不法行為責任で追及することとなり、不具合の故意・過失については直接施工業者を相手取ることが必要

◆施工業者が施工による不具合であることを認めない等の場合

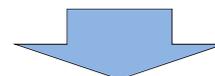
売主のみでは買主への対応を決定できないことがあり得る



- 買主が直接に施工業者を相手取って、マンションの不具合に関する紛争解決を求めることができるシステムを整備してはどうか
- また、不具合の原因の特定や責任を認定するため、発注者(設計者を含む)や下請企業等の関係者間の調整も行うこととしてはどうか

課題 2

○売主等が調査を行わない場合や立証等の必要がある場合、買主自ら調査を行わざるを得ないが、費用負担や専門家が不知のために断念するケースが存することが考えられる

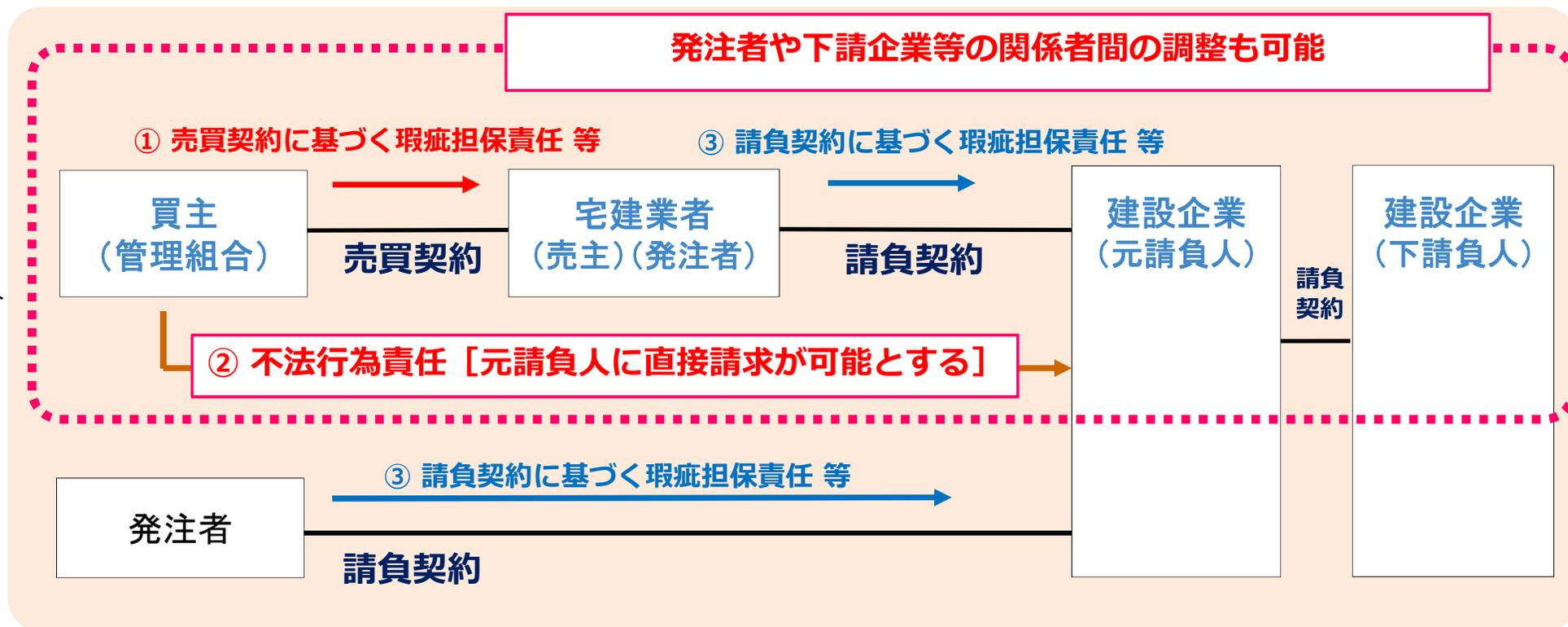


- 迅速な紛争解決等のため、調査をサポート等するシステムを整備してはどうか

対応1

買主が直接施工業者に対して訴求できるシステムの整備

- 消費者救済の見地から、買主が直接、施工業者に対して訴求できることとする
- 発注者（設計者を含む）や下請企業等の関係者間の調整を行うことも可能とする



対応2

迅速な紛争解決等のため、調査をサポート等するシステムを整備

- 専門家や調査会社を登録・リスト化し、消費者が迅速に、施工不良に関する調査の実施や施工会社が提示する調査方法・修補方法の妥当性の判断を求めやすいシステムを整備
- 登録・リスト化した専門家等を建設工事紛争審査会の手続で活用することも選択肢として検討（消費者の調査費用の負担軽減や調査結果の中立性確保に資する可能性）