



改正宅建業法の施行により 需要高まるインスペクションと 今こそ求められるトラブル解決の専門性

当協会(JSHI)では、会員サービスの一環として、2017年9月1日より一般社団法人日本不動産仲裁機構(以下、仲裁機構)に協力団体として加盟しました。これにより、JSHIの認定会員として登録しているホームインスペクターは、規定の研修^[*1]を修了することで「不動産の施工に関する紛争」におけるADR(Alternative Dispute Resolution: 裁判外紛争解決制度^[*2])を実施する調停人^[*3]になることが可能となりました。では今後、JSHIのホームインスペクターとADRの関わりはどのようなものになるのでしょうか。当協会理事長と、研修を修了した理事が、仲裁機構の代表理事最上義氏と、ADRについて詳しい同機構専務理事の伊藤浩氏に話を聞きました。

長嶋 例えば、ホームインスペクターと呼ばれる現場の主なトラブルに雨漏りがあります。状況に困った家主が当時の施工者に相談してもなかなか取り合ってもらえなかったり、責任の所在がはっきりせず、收拾がつかなくなっている、というものです。この時に、第三者の立場で調査に赴くのです。一部が改正された宅地建物取引業法が2018年4月に施行されるのに伴い、ホームインスペクションがクローズアップされるため、JSHIの会員への相談案件も増える予想されます。

伊藤 今話を聞いて、ADRでやろうとしていることとホームインスペクションは、非常にマッチしているのでは

ないかと思いました。ADRの手法は、当事者同士の納得を引き出してトラブルを解決することです。JSHIのホームインスペクターが、住宅の専門家として、かつ調停人としても現場でふるまうことができれば、今後おおいに活用できるのではないのでしょうか。

長嶋 ホームインスペクターは、第三者の立場で客観的に調査し、診断結果を報告するという立場が基本です。それ以上は当事者同士の問題であり、和解をするのか、裁判をするのか、次のステップに進む提案までなかなかできませんでした。

最上 トラブルを解決しようと当事者のためにと思ってやったことでも、業務の一環として関わってしまうと、法的に非弁行為^[*4]と判断されましたからね。

金子 それで、10年前の法改正で可能となり、正当な報酬も受けることができるようになった^[*5]。

最上 そうです。でも実際には、さまざまな不動産トラブルの場面において、JSHIの会員を含めてホームインスペクターがADR的な機能を果たしてきたのでは？

長嶋 形式的にはやっていたでしょうね。でも、そこには法的な裏付けがありませんでした。最後はどうしても「当事者同士で話し合ってください」で終わってしまう。トラブル案件は予め断ることも多いようです。それが今回の加盟によって、規定の研修を修了すれば、JSHIのホームインスペクターが調停人として、その間に入ることができるようになった。これまでできなかったのが不思議な気がします。

「泣き寝入りか裁判か」の二択をなくす

伊藤 だからといって、無理にトラブルに介入したり、解決しようとする必要はありません。できるところまでやってみよう、話し合いでどこまで解消できるかを試してみようというスタンスが良いと思いますよ。

長嶋 裁判を考える前に、ワンステップを挟んで、着地点を探ってみるということですね。イメージとしては、話し合いと裁判の間に位置するのがADRという理解でよろしいですか？

最上 そうですね。ADRは当事者の側にも大きなメリッ

トがあると思います。弁護する側も、裁判する意思が固まっていない相談者からの案件ばかりが持ち込まれては困るでしょうからね。

長嶋 そういえば、私の知り合いの弁護士も「中途半端な相談が多い」と零していました。

最上 なぜ態度がはっきりしないのか。それは「自分から裁判の引き金を引いてしまうと、取り返しがつかなくなるかも」という不安があるからでしょう。「円満に話し合う余地がほかにあるのではないかと悩んでいる方は多いはず。だからこそ、話し合いでの解決を試す機会があるのだと明らかにして、その仕組みまで提供することが重要だと思います。金子理事はすでに研修を修了されたとか。いかがでしたか？

金子 JSHIのホームインスペクター資格を取得するために学んだ倫理や、現場で必要とされるふるまいと、ADRの調停技法とを比べると、両者は理論的、手法的にも似ていました。類似性のある手法を学ぶことで、レベルアップができる。先日、依頼者との打ち合わせ中に、調停人資格があると提示したところ、さらなる信頼を得ることができたと思います。

最上 それは何よりでした。

金子 法律用語を覚えるのが大変でしたけど(笑)。調停人資格を取得して、裁判になるのかどうかの案件がちょうど今、進行中なのですが、お客様に「心強い」と言われるなど、お陰さまで交渉がスムーズになりました。

現場を知る専門家こそがトラブルを解決

金子 現場に携わる人間として、ここのところ建築中のトラブルが増えているように思います。インターネットなどを利用して、施主が施工に関する知識をひと昔前と比べて入手しやすくなっていることがまずひとつ。その情報が正しいのかどうかは分かりませんが、あるいは、施工者側に言葉が足りない面があって、施主が疑心暗鬼になってしまうのではないかと。

伊藤 ADRの話し合いの場では、過去に当事者間で話された内容を洗い出して、説明が不足していたかの特定なども行います。情報不足や、互いの見解の相違を解

最上 義（もがみ・ただし）氏

（一社）日本不動産仲裁機構代表理事。同機構を法務大臣認証ADR機関とすると共に、調停人育成のための認定講習会制度をつくる。

**長嶋 修**（ながしま・おさむ）氏

当協会理事長、(株)さくら事務所代表取締役会長。国土交通省既存住宅インスペクション・ガイドライン検討会など参画多数。

**伊藤 浩**（いとう・ひろし）氏

（一社）日本不動産仲裁機構専務理事、伊藤浩行政書士事務所代表。東京都行政書士会ADRセンター長を歴任。

**金子 清之**（かねこ・きよゆき）氏

当協会理事、NPO輸入建材協議会理事長。（有）ケースファクトリー代表。住宅は買うのではなく「創る」という理念で活動中。



消しようというものです。

最上 不信感が支配していると問題はなかなか解決できませんが、感情的なマイナス面が落ち着けば、驚くほどかんたんに解決の道が開けることもあります。法的な議論よりも、現場をよく知る第三者の存在というのは、実はとても大きいのです。大変な不利益を被っているかとも思い込んでいる相談者に、専門家が客観的視点からちょっと一言添えるだけで、納得していただけるというケースは多い。

長嶋 納得することが重要というのは、ホームインスペクションにおいても同じです。トラブルの当事者は、「正しいか正しくないか」ということだけではなく、納得を求めていることが多いですから。

今後に期待すること

伊藤 私が言うことではないですが、ほかの事業者との差別化にもなると思います。トラブルにも対応できるというスタンスを持つことができるのも大きい。そもそも、トラブルは法律によってのみ解決できるものではありません。専門家としての知見と話し合いによって解決に導くということは、大きな社会的役割も果たせると思います。

最上 念のために補足しますと、ホームインスペクターが調停人となることによって「何らかの義務」が発生することはありません。ホームインスペクターとしての業務は今までと変わらないけれども、トラブルと関わった時に解決する手法の幅が広がったということ。業務としてトラブ

ル解決に関わっていくことで、お客様との信頼関係もさらに築くことができるのではないのでしょうか。

長嶋 昨今、中古住宅市場の活性化が盛んに唱えられていますが、中古住宅流通のリテラシーがじゅうぶんに醸成されているとはいえません。トラブルは少なからずあるでしょう。そうなったときに、ホームインスペクターそれぞれが持っている専門性と、ADRの知見によって、取引における不具合を少しでも軽減していける存在になれると良い。顧客満足につながると同時に、ホームインスペクターとして提案の幅を広げることができると思います。

（2017年11月13日 都内にて収録）

- *1 規定の研修：日本不動産仲裁機構が株式会社東京リーガルマインド（LEC）を指定教育機関としての実施する調停人になるための研修（有料）。主な内容は、法的知識に関する研修、面談技法および調停技法に関する理論的研修、面談技法および調停技法に関する実践的研修、倫理および活動に関する研修
- *2 ADR：Alternative Dispute Resolutionの略で、裁判外紛争解決制度と訳される。裁判ではなく話し合いで紛争を解決する手法をいい、日本不動産仲裁機構を含む法務大臣認証裁判外紛争解決機関（以下、法務大臣認証ADR機関）は、紛争の当事者双方からの依頼を受け、弁護士又は弁護士法人でなくとも、報酬を得て和解の仲介ができる（弁護士法第72条の例外）
- *3 調停人：法務大臣認証ADR機関の選任を受け、認められた専門分野の範囲においてADRにおける調停を実施することのできる者
- *4 非弁行為：弁護士法第72条が定める「弁護士や弁護士法人以外の者が報酬を得る目的でトラブル解決を実施してはいけない」という行為
- *5 報酬について：2007年（平成19年）4月に裁判外紛争解決手段の利用の促進に関する法律（通称ADR法）が施行されたことにより、認定事業者は、紛争の当事者双方からの依頼を受け、弁護士または弁護士法人でなくとも、報酬を得て、和解の仲介ができる（弁護士法第72条の例外）