



専門インスペクター



不動産業界



建築業界

ギョーカイの

本音と建前

座談会

広範かつ高度な知識を持ち、第三者的立場を要求されるホームインスペクターですが、出身業界も、身を寄せている業界も様々です。

建築、調査、不動産の各業界で活躍されている会員にお集まりいただいて、それぞれの業界で、ホームインスペクションとどう向き合っているのか？お互いの業界に対して持っている心内は？そんな気になるところを話し合っていました。

座談会 参加者の皆さん

司会・構成

有限会社トライアド
三原 広聡

オブザーバー
協会事務局長
栃木 渡



・建築設計及びインスペクション会社を
経営。
・ホームインスペクター資格試験は
第2期という業界のお目付け役

建築業界

インスペクション専門

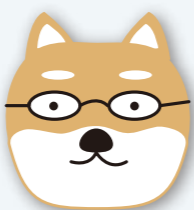
元不動産業界

Aさん



・新築の設計・施工がメイン業務
・インスペクション歴3年
・年間10件程度を受注

Bさん



・ハウスメーカーの現場監督、営業から
独立。
・インスペクション歴4年
・多い月は20件程度を手掛ける

Cさん



・ハウスメーカー勤務ののち買い取り
再販の不動産会社へ。
・今は建築士の免許取得のため通学中。
・インスペクションの実務歴はないが
興味津々

インスペクション業務受注の実際について

司会 皆さんそれぞれ異なる業界で活躍されながらホームインスペクターの資格を活用されていらっしゃると思うのですが、インスペクション業務に関してどのように営業に結び付けていらっしゃるのですか？

Aさん 初めは会社のホームページとは別に、インスペクション専用のホームページを立ち上げて、当時は個人のお客様中心でした。今は買い取り再販をされている不動産のお客様が多いです。不動産協会を経由していらっしゃる方も多く、一度つながるとリピーターになって下さっています。

私のいる県では元々中古住宅流通も少なかったのですが、昨年度までは県から年100件まで上限3万円の補助金が出ていましたから、その制度を利用しての受注も多かったです。年間10件程度のインスペクション業務を受けていますが、私の県はまだまだホームインスペクションの認知度が低く、地元ではトップじゃないか思います。

Bさん 私の場合はほとんどがホームページ経由の来客で、新規顧客が多いです。開業当初は8割くらいいらっしゃった個人のお客様も、いまでは不動産会社からのご依頼と半々といったところ。もちろん建築会社からのオーダーもあるのですが、こちらはトラブルがあった時に第三者的な知見を求められるケースが多いですね。

Aさん 確かに私も年に1度くらいは現場トラブルを起こした業者さんから、第三者的な意見を求められる仕事があります。

Cさん 不動産業界でも、最近はホームインスペクションを掛ける事を推奨しています。

ただ、買主や売主に依頼していただくというのが主流です。不動産会社としては取得単価も年々上がっていますし、利益的にも自社で全物件にインスペクションを付けるのは難しかったです。私の地域では「インスペクション済」の中古物件自体、少ないですね。

司会 建築業系のホームインスペクターの皆さんの間で度々話題になる買い取り再販ですが、何か印象に残っている経験はありますか？

Bさん 私の場合、買い取り再販では戸建ての調査依頼が多いのですが、見積もりばかり提出させられて結局仕事来ないというイメージが強くて…最近はお断りしています。

Aさん 私は業者さんに「2年間の特約期間さえ持てばいいから」と言われて閉口したことがあります。

オブザーバー 買い取り再販では2年の特約は無効ですよ。

Aさん そういう基本的なことを知らないお客様に付け入っているというか…情報弱者が損をするという風潮は良くないですね。

Cさん 実際、買い取り再販の会社にいた時は見た目だけを良くして売りに出したりしました…ああ、これは自分では買わないなという案件も確かにありました。

オブザーバー やっぱり安いものに良いものはね、理由があるというか(笑)



▲Aさん(zoom座談会)

自社の強みと、インスペクションで心掛けていること


司会 皆さんそれぞれ、ご自身の業界でのお仕事歴も長いわけですが、それぞれ強みなどをお持ちですね。あと仕事の流儀みたいなものもお聞かせいただけますか？

Aさん まあ建築業を長く続けていますので、築40年くらいの物件なら外観を見れば中の様子が分かりますね。アドバイスの質には自信があります。お客様の役に立つことが大切だと思っています。

Bさん 技術力は必要ですね。大切なのはその家の良し悪しではないんです。その家のお客様にとってどういう家かが大切。お客様は気に入っているからこそコストを払ってインスペクションをお願いされるんです。

だから、家の資産価値や品質などを踏まえて、これからの付き合い方や、良いところの説明に力を入れています。いわば「建物の気持ちを代弁する」というか…あまりお客様寄りの見方はしないですね。ポロな家でも決して否定はしません。

司会 「建物の気持ちを代弁する」ってすごいですね。

Bさん 新築よりもむしろ中古住宅の方が好きです
 しね(笑)
家はお金を掛ければ直りますから、ポイントは結局「いくら掛けられるか」なのだと思います。

オガバー 建築畑の人にとって家は「作品」。おそらく不動産畑の人にとって家は「商品」ですね。我々は、その間に横たわる溝をインスペクションで埋められないかと思っているわけです。



▲ Bさん (zoom座談会)

難しかった仕事、困った経験など

司会 前の質問とは逆に、難しさを感じた経験や、ちょっと困った話ってありますか？

Aさん 難しかったといえば、インスペクションを始めたころは仕事にどのくらい時間が掛かるのかが分かりませんでした。そうなるの見積もりを作るのも大変です。経験を積むにつれて、広さも重要だけど、建物の仕上げ方で必要な時間がかかり違ってくるということが分かってきました。例えば通常なら半日で終わりそうな広さの物件でも、壁が和風の真壁だったら調査に丸一日かかることもありますし。

あと建築中の物件に対するインスペクショ

ン依頼などもあるんですが、例えばお客様が建築会社に不信感を持ってしまっているようなケースですね。そうなる「手抜きの洗い出し」みたいになってしまうことがあるんですよ。こちらが中立の立場で不具合を指摘しても、現場の方々からは反感を買って「お前に言われる筋合いはない」とか言われるし(苦笑)。そういう時は、どうすればお客様の助けになるかと考えてしまいます。ある意味同業者なので難しいんですけど、やっぱり現場で「やってはいけないこと」を目にしてしまうと、「未だにこんなことをする建築屋がいるんだ」と失望させられる事もままあります。

オガバー あり得ますよね。地方では知り合いの業者さんも多いでしょうし、やりにくいこともあると思いますが、やっぱりそこはしがらみ無しに言うしかありません。知り合いの会社だからと依頼を断っていても仕方ありませんから。

Bさん そうですね。私はインスペクション一本でやると決めましたので、それで嫌われても良いのです。我々はただただ「建物の事」を言うだけです。お客様の求める品質と、工務店が考えている品質に差がある場合、そこは建てる前の契約で決まると思うんです。

トラブルの時は、その契約品質がどこにあるかを見定めるようにしています。過剰に工務店や不動産屋さんの非を追及したり、賠償請求したりといったことにならないように、最初にそこを確認して線引きしておくことが大切です。これも第三者性ということなんですが、お客様の気持ちに寄りすぎても後々トラブルにつながりかねません。

オガバー この仕事をやっている時には横で繋がっているんじゃないかと邪推されることもありますしね。だからこそ工務店がインスペクション費用を負担するのは好ましくないわけで、費用(報酬)は極力依頼主から頂きたいものです。また、この「第三者的な」というのも曲者で、我々は決してジャッジをする役ではありません。先方の契約上の問題や仲裁の要望に関しては、こちらで書面にして「弁護士法上の非行為となるのでできません」と明確にしておくことも大切です。この機に乗じてと良からぬことを考えている方々はそれだけで自分から去っていきますから。

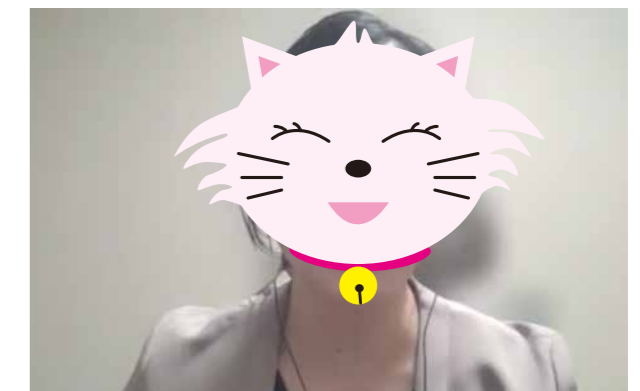
Cさん やっぱり仕事上はゴールを明確にして、余計な火の粉を避ける事が大切ですね。お客様に納得していただくためにも、売買契約上起こることはなんでも書面にして残しています。私はインスペクターと揉めたことはないです。

でもお客様からのクレームはいろいろと見えましたし、インスペクションはやったほうが良いと思っています。ここ3、4年ですけど、買い取り再販業界は体質改善が進んでいて「良いものを売る」にシフトしているんですよ。インスペクションをきっちりやっておくと、それ自体が付加価値になります。

Bさん あと現場で困ることの一つに、現場での力関係の問題があります。私も若い頃に経験があるのですが、経験の浅い現場監督さんなどは、現場で不具合を指摘されてもそれを職人さんにきっちり伝えられないこともあるんです。こちらとしては、「指摘したのに直っていない」というのが一番困りますから。そういう時は、自分を悪者にしてください。「アイツがうるさく言うもんですから」と言って職人さんに作業してもらいなさいと言いますね。

司会 それもまた因果な話ですね。本来インスペクターは事実を指摘すればいいだけですよ。Bさんは訴訟案件のインスペクションを手掛けることもあるんですか？

Bさん ありますね。その場合は淡々と事実を報告するだけです。



▲ Cさん (zoom座談会)

オガバー 訴訟案件では相手から反証されることもありますよね。

その場合、自分自身の感覚だけでなく、しっかりと技術的なエビデンスを出すという意味では、その過程がむしろ自分の勉強にもなりますよ。

資格試験では数値を暗記すれば良いですが、しっかり説明するとなると根拠についても調べなくてはなりませんから。

不動産業との付き合い方

司会 不動産屋さんのお仕事で気を付けている事ってありますか？

Aさん いや、スタンスは個人のお客様も不動産屋さんと同じですね。

Bさん はい、私も変えません。

Aさん 私の場合は不動産業の方からの依頼と、不動産業の方からの紹介による依頼があるんですが、いずれの場合も第三者性の説明をして、しっかり納得していただいてからお引き受けするようにしています。

また、そうすることで信用が高まって、不動産屋さんからいただく案件も増えました。

Bさん そうですね。「何かの都合」に合わせないことが大事です。我々はしっかりと建物の気持ちを聞くことが仕事。

不動産業者の方からすると不具合が出ずに良い状態で物件を販売できるのが理想でしょうが、そこは調査の結果を受け入れていただくしかありません。

逆に個人のお客様の中には診断結果を材

Aさん まあ電話でいろいろと言ってこられる難しいお客様というのはいますね。裁判沙汰になりそうな方はすぐにわかります。私はそういう方には建築訴訟を専門にやっている方をご紹介しますけど。

オガバー ああ、それは仲良くしておいた方がいいですよ。なにもハードランディングする必要はないのですが。我々技術屋は、営業を長くされていた方と違ってクレームに免疫がないですしね。

料にして値引き交渉を目論む人もいますが、この価格だからこの状態だということもあります。やっぱり初めに契約内容との整合性を見極めることが大切なんです。元々どういう約束でその家を手に入れたのか。

Cさん 私は売渡し後の瑕疵によるクレームって経験がないんですが、設備で想定外の使い方をされてクレームになったことがあります。業務に支障が出るくらいのクレームだったのですが、「そういう使い方は想定されていません」といくら言ったところで分かってもらえず。その時は第三者的に中に入ってくれる組織があればと思ったものです。

司会 ああ、何を言っても「責任逃れするな」とか言われるやつですね。それは確かに第三者的なプロの一言が欲しいかも。

話は変わりますが、よく不動産屋さんは買い取った物件にリノベーションやリフォームをして販売しますよね。やっぱりコストを掛けなければ買い手がつかないものですか？

Cさん 実際に美装することで売れるという傾向はまだまだあります。お客様の目もそこに向きますし、案外そういう文化なのかもしれません。

Cさん ただ、先にも言いましたように、買い取り再販業者も最近は「良い物件を扱いたい」という方向にシフトしています。SNSで誰もが発信できる時代ですし、クレームは命取りになりますから。

だから逆に「良い物件にしか手を出さない」あまりに、古い物件に手を出せなくなっている

家を手に入れようと思ったら…

司会 インспекションのプロであるみなさんから、これから家を購入しようとしている一般のお客様に対してなにかアドバイスはありますか？

Aさん 建物は見えないところが一番大事だと思います。床下とか、天井裏、構造の接合部分、給排水の部分といったところですね。修理にもお金がかかる部分ですし、我々の情報をもとにそこを重視して購入の検討をしていただければと思います。

Bさん 今はインターネットなどでいろいろな情報が出ています。いろいろな情報を鵜呑みにしてしまい、頭でっかちになって家選びをする方がいらっしやいますが、私は、それはすごく不幸せな家選びだと思うんです。

まずは「この家良いな、住みたいな」という直感を大切にいただいて、その上でインスペクションを活用しながら修繕の方向性を考えるほうが良いんじゃないかと思います。その方が我々も良いアドバイスができると思いますし。お客様も好きな家に住めるという幸せを感じられるんじゃないかなと。そのためにプロの経験や知識を使って欲しいですね。

Cさん 確かに不幸せなマッチングはありますね。不動産は必ず人生に必要な業界なのに、閉じられているというか、ネットを見ても不動産の

という問題もあるんです。築〇年以上は自動的に切り捨ててしまうとか…

でも、手入れすれば価値の出る家って必ずあるんですよ。これからは、それらをきちんと流通させるためにもホームインスペクションが大きな役割を担っていくのではないのでしょうか。

闇のような(笑)ネガティブな情報が多いので。やはり消費者が安心して相談できるプロが増えるといいなと思います。

今の不動産業界は先に賃貸か売買かという入り口を決めないことには会社一つ決められないのですが、その辺をフラットに相談できる場所も必要かもしれません。

オガバー 家選びの際に、お客様の代理人として依頼主の利益の最大化を目論んで仲立ちしてくれるような存在が必要とされている時代なのでしょう。

我々インスペクターがそのお手伝い役になればいいですね。

司会 今日は本音と建て前どころか、100%直球勝負の本音トークで盛り上がりましたね。長時間、ありがとうございました。



▲ 栃木事務局長 (zoom座談会)