

ここが見極めのポイント！ 関係構築を図る 住宅業者はこう選定しよう

住宅ローンアドバイザー
谷口 敬

ここでは、取引推進を図るべき住宅業者を見極める
コツと関係構築のポイントについて解説する。

1 取引を避けるべき業者は このように見極める

業 務上、住宅業者と一切の取引をしないことは難しい。そこで、風評などから「トラブルが多い」「積極的に取引推進すべきではない」業者を見極めることが必要になる。しかし、風評はあくまで風評であり、その根拠となる裏付けも必要だ。これらを踏まえたうえで、見極めのポイントについて見ていきたい。

既存の建築物の購入後に トラブルになるケースが多い

住宅業者といっても、その定義は広範囲にわたる。大きく分けると、五つに分類できる（図表1）。本稿では、建築・販売業者を中心に考えたい。

基本的には、住宅業者は顧客ニーズに合致した住宅を提供する必

要があり、トラブルがあつてはならない。しかし実際には、既存の建築物または業者企画の住宅をお客様が購入するケースが多いこともあり、購入後、お客様のコンセプトに合致しなかったり、構造上の不具合が出てきたりした場合、「トラブル」や「悪評」につながる。

取引推進を図るべきではない業者は「トラブル 悪評」に発展しているパターンが多い。トラブルの要因としては、①物件に関するトラブル、②営業担当者に関するトラブルの二つがある。この二つのトラブルを抱える業者の見つけ方を見ていく。

①物件に関するトラブル

この場合の原因は、営業用パン

をあつてはならない廃棄物等が発見され、建物はその廃棄物等の上に建築されていた といった事例だ。このケースは、建築基準法上の規定に違反していなければ大きな問題にはならないかもしれないが、アフターフォローを適切に行わなければ「トラブル 悪評」へ発展することになる。

自行庫がこのような悪評のある業者と付き合いがあると、営業上マイナスとなる。そうした悪評が多数あり、改善されない場合は取引

②営業担当者に関するトラブル

営業担当者に関するトラブルは、住宅業者の担当者個人の対応についての問題であり、情報収集が難しいと思われがちだが、業界での評価や社会的評価からある程度調べることが可能だ。

業界での評価については、各地にある消費者センターや市区町村あるいは市町村へ提出される被害届やトラブル対応への不満、風評などで確認できる。

チェックしたい項目としては、過去に犯罪歴がないか、業法（宅建業法）違反で営業停止となったことはないかなどが挙げられる。これらの風評を耳にしたときは、各地の協会や自治体でその事実を確認する必要がある。例えば、5年間免許停止となつて休業していた業者から取引を申し込まれた場

合は、自行庫でその理由を確認して、今後の取引については厳格に判断すべきだろう。

ヒアリングと信用情報をもとに総合的な判断を

もし、トラブルや悪評がある住宅業者から案件紹介や取引依頼があつた場合には、どのように対応すればよいのだろうか。まずは、形式的にどのような対応をとるかについて営業店単位で決めておく必要がある。

もちろん、悪評のある業者だと分かっている場合はその評価を踏まえた対応となるのは当然だが、評価が分からない場合についても対応できるように、エリア内の業者については自行庫の取引方針を事前に明確にしておきたい。

取引の是非を判断するまでの基本的な流れは、次のとおりだ。アヒアリングにより、自行庫に案件を持ち込む理由、業歴、売上、社長の経歴等を確認する。イ会社の謄本や印鑑登録証明書、代表者の住所（会社とは別）、生年月日などの情報提供を受けて、

フレッツや営業担当者の説明と現物との相違や、アフターフォローの不手際などが挙げられる。不手際があつた際に「当社は購入時に重要事項説明証明書で説明しています」と強気に出るケースも、トラブルに発展する一例だろう。説明不足の不具合が発生した場合には、「住宅瑕疵担保責任」を問われることもある。特に新築物件を販売する場合は、10年の瑕疵担保責任を負うため、言い逃れは通用しない。

万一、住宅業者が適切な対応をしなかった場合、「業者はアフターフォローがないし、不具合があつた場合に相談しても受け付けてもらえない」との風評が地域に広がる。

このような住宅業者の情報を耳にした場合は、積極的な取引推進は行わないようにしたい。**事前に複数の情報源から悪評の有無を調べておく**

また、次のようなケースもある。建物が老朽化したので建替えのために掘削をしたところ、本来

信用情報の調査を実施する

これらの情報に加えて、自行庫の僚店や本部情報などを含めて総合的に判断することが重要である。その住宅業者や関連会社、または親族との取引状況はもちろん、資産背景や今後の取引推進の可能性についても考慮したうえで判断したい。

このとき、地場業者なのに地元で建築、分譲、売買、仲介等の実績がない場合は、その理由を十分にヒアリングする必要がある。量販メーカーの分譲が行われているケースについても、調査のうえ取引を判断する必要がある。

国土交通省や各都道府県のホームページでは、行政処分を受けた宅建業者の事業者名や処分内容を閲覧することが可能であるため、積極的に活用したい。

このように、住宅業者の見極めにおいては風評による判断のみに終始せず、その裏付けを必ず取る必要がある。判断は、自行庫の基本的な取引判断手続き+（社会的）風評+事実（業界情報）を考慮したうえで行うべきだ。

図表1 住宅業者の五つの分類

①旧来より大工または工務店を営んでいる建築業者や不動産業者
②宅建免許を取得した不動産業者で仲介や賃貸を行っている業者（個人を含む）
③ブローカーとして不動産の売買を行い、ハウスメーカー等に土地を提供する不動産業者
④設計および建築を行い、売買は仲介業者に行わせる業者
⑤大手ゼネコン、ハウスメーカー、量販住宅会社