

【FRK 提言 2020】
ストック活用社会を支える不動産流通市場の進化のために
～顧客志向の不動産流通市場の発展に向けて～

2020年11月

一般社団法人 不動産流通経営協会

はじめに:

不動産流通経営協会は2020年5月に設立50周年を迎えた。「不動産の流通」という概念自体が成立していなかった設立当時から半世紀が経過し、この間の行政、業界等の努力により、当業界は、「不動産流通業」という一つの分野として認められるに至った。一方、住宅ストックの蓄積が進むにつれて、当業界に対する国民の期待が一段と高まる中で、これに的確に対応するためには、不動産流通市場の一層の進化が必要となっている。

2019年4月には国土交通省から、不動産流通を含めた不動産業に携わるすべてのプレイヤーが不動産業の持続的な発展を確保するための官民共通の指針として「不動産業ビジョン 2030」が公表され、その中で、不動産業が「信頼産業」として発展を目指すことの重要性が再確認された。こうしたことから、当協会は50周年を迎えるにあたり、不動産流通業は「信頼産業」であるとの原点に立ち戻り、不動産流通市場の発展に向けた具体的な提案を行いたいと考え、会員会社とともに検討を進め、その成果を取りまとめた。

当協会の会員会社は、多数の不動産売買仲介の実績を重ねる中で、各社ごとに建物の調査と瑕疵保証を組み合わせたサービス、設備を含めた保証サービスなど、顧客の安心・安全のための取り組みを展開してきた。また、会員会社の一部では、多くの売買事例にもとづくAI査定サービスや新しい日常に対応した非対面接客システムを導入している。

単なる売主と買主のマッチングにとどまらず、顧客のニーズを汲み取りながら、不動産流通制度や不動産流通税制に関与してきた経験を踏まえ、令和時代の不動産流通のあり方について提案する。

I 信頼産業としての原点

不動産取引を扱う不動産流通業は、「信頼産業」(不動産業ビジョン 2030)であり、そのことは今後とも変わらない。顧客(売主・買主)からの信頼を深めるよう、顧客満足度の向上をサポートすることこそが、不動産流通業界の安定的発展の基礎となる。

II 目指すべき不動産流通市場の姿とFRKの役割

1. 目指すべき市場の姿

顧客の満足を得られる不動産流通市場が満たすべき条件は、第一に、既存住宅への不安や不慣れな手続きから生じる不安が解消された、安心・安全に取引できる市場であること、第二に、住宅への多様なニーズが充足できる、厚みのある市場であることである。

①安心・安全に取引できる市場

その具体的なイメージとしては、

- ・既存住宅の取引をめぐる様々な不安(建物や土地の状況、取引価格、不動産仲介業者の信頼性等)が払拭され、納得感の下に取引できる市場
- ・売主、買主、仲介業者、インスペクター等のプレイヤー間で、品質を確認するための検査、隠れた不具合が顕在化するリスクをヘッジするための保険など、安心な取引のために必要となる費用やリスクが合理的に分担される市場

といった市場を目指す。

②住宅への多様なニーズが充足される厚みのある市場

その具体的なイメージとしては

- ・顧客が幅広く参加でき、個々の多様なライフスタイルやライフステージに叶った豊富な選択肢(ストック)が用意され、それぞれの強みを持った多種多様な事業者が質の高いサービスを提供する市場
- ・住宅を“人生100年”に備えるための「資産」ととらえるニーズを受けとめ、住宅が資産としての価値を維持しつつ、「商品」として活発に循環・流通する市場

といった市場を目指す。

2. FRKの役割

こうした市場の形成に向け、FRKは取引の現場の声を踏まえ、極力エビデンスに基づいて、宅地建物取引業法、税制などの法制度の新設・見直しをはじめとする各種政策提言(現場と行政の橋渡し)や業界自らの取り組みを推進する。

Ⅲ 目指すべき市場の実現に向けた当面の取り組み

中長期的に上記のような市場の実現を目標に、その第一歩として、当面、以下の取り組みを行う。

1. 行政に対する政策提案

【安心・安全に取引できる市場に向けて】

①各種建物品質評価制度の公的裏付けのある統一プラットフォームへの再編・ワンストップ化

劣化等建物の品質の状況が不明であることは既存住宅を購入する際の大きな不安要因であり、この不透明感の払拭は、ストック社会を実現する上で今後ますます重要になる。

現状の取引プロセスにおいては、既存住宅性能評価、インスペクション(建物状況調査)、フラット35適合検査、既存住宅瑕疵保険審査等、いくつもの品質評価の機会があり、それぞれの重複を回避するための取り組みがみられるものの、現場の視点からは、未だ十分とは言えない。

国において、認定長期優良住宅制度の既存住宅への拡充が検討されるなど意欲的な取り組みが見られる中で、今後新たな品質評価制度が導入されることも予想される。

できるだけ早期に、既存の品質評価制度を、公的な裏付けのある統一的なプラットフォームの下に落とし込み、ワンストップでローコストかつ効率的に必要な検査を実施できるよう再編するべきである。新たな品質評価の枠組みもこのプラットフォーム上で展開することにより、導入の円滑化が期待できる。

なお、それぞれの品質評価の費用負担の考え方、評価後の不具合顕在化リスクのヘッジの在り方等についても併せて整理することが求められる。

②既存住宅流通支援政策のデュアルフォーカス化

～マンション流通支援政策パッケージ～

既存マンションの流通ポテンシャルは大きい。すなわち、大都市圏を中心にマンションストックの蓄積が進んだ現在、既存住宅市場での存在感も非常に大きい。マンション

は戸建てに比べて、標準化、規格化されていることに特徴があり、流通市場において商品化しやすく、管理組合を主体とした維持管理や修繕の計画・履歴も整っているケースが多い。また顧客の意識についてマンションと戸建てを比較すると、マンション所有者の方が将来の売却を意識する割合が大きく、またマンションの購入客の方が既存住宅でも構わないと考える割合が大きい。

一方これまでの住宅政策では、どちらかと言えばボリュームが大きく、売却のハードルが高い戸建てに焦点を合わせて、既存住宅流通促進政策を組み立ててきたものと推察される。その考え方の意義を否定するものではないが、その結果、例えばインスペクション(建物状況調査)のように、現場で既存マンションに適用しようとする、使い勝手の悪い施策となっている。

未だ途半ばにとどまる既存住宅流通市場の拡大・活性化に弾みをつけるために、流通ポテンシャルの大きい既存マンションにも焦点を合わせて(デュアルフォーカス化)一連の施策を展開するマンション流通支援政策パッケージを提案する。

i 評価の仕組み

・新築時

認定長期優良住宅制度など、新築時の性能評価にあたっては、マンションの特性を踏まえた合理的な評価項目、基準を採用するとともに、将来の流通を念頭に、初期性能が維持されていることを担保・確認するための仕組みを整えることが必要である。

・既存住宅市場での流通時

上記①で触れた各種評価制度について、マンションではその共用部分の状況をどのように評価して“見える化”するかが重要であり、マンションを求める顧客の不安を払拭するポイントの一つとなる。具体的には管理組合の協力の確保、維持管理・修繕履歴等の記録の活用など、マンションの特質を踏まえ、流通ポテンシャルを活かせる評価の仕組みへと再設計することが必要である。

ii 情報提供の仕組み

・マンション管理組合による管理情報の提供の促進

修繕積立金の引き上げ予定など、マンション管理に関する重要な情報を買主に

伝えられなかったためにトラブルとなるケースが増加している。マンション管理の適正化の取り組みの一環として、マンション管理組合による管理情報の提供を促進することが必要である。

・重要事項説明の合理化

重要事項説明の内容について、戸建てとマンションの違いに着目して再点検し、マンションに関して一定の合理化を図ることが可能と思われる。とりわけ、IT 重説の活用が見込まれる投資用途でのマンション売買については、その必要性が大きいと考えられる。

③電子署名、ペーパーレス化の推進

取引プロセス全般にわたり電子化を進めることは、事業者の生産性を高めるのみならず、顧客の利便性の向上にも貢献する。宅建業法上交付書面への記名押印が義務付けられている媒介契約書、重要事項説明書、37条書面等について、電子署名の導入およびペーパーレス化を推進する必要がある。

④重要事項説明の合理化

重要事項説明についての顧客の感想としては、丁寧な説明を評価する声が多い反面、メリハリのついた説明を求める意見も少なくない。今後、スマートフォン等を活用した IT 重説の普及が見込まれる中で、ポイントを押さえた説明のニーズは一層高まるものと予想される。トラブルの防止という重説のメリットにも十分配慮しつつ、現行重説の内容を検証し、合理化を推進する必要がある。

【多様なニーズが充足される厚みのある市場に向けて】

①コンパクトマンションニーズへの対応

近年、世帯の小規模化に伴い、50 m²未満のコンパクトなマンションへの需要が増大している。例えば、45 歳以上のプレシニア・シニア期の持ち家のダウンサイジングニーズは大きい。

一方、供給面で見ると、1990 年代前半に、税制上の最低床面積要件が 40 m²から 50

m²に切り上げられた影響もあって、毎年の供給は低迷し、分譲マンションストックに占める40 m²台コンパクトマンションの割合は3%程度にとどまっている。

こうした需給アンバランスの結果、首都圏で取引される既存マンションのうち、40 m²台の割合は8%にも満たず、しかもその3分の2は築26年以上の古い物件となっている。

こうした市場の状況を改善するためには、税制上の面積要件を再度40 m²に引き下げること、コンパクトマンションの取得を支援するとともに、新規供給を促進することが必要である。

②複数拠点生活ニーズへの対応

働き方も含めたライフスタイルが多様化し、複数の住宅を持ちたいとのニーズも顕在化してきた。

こうしたニーズは、従来イメージされてきた大都市に住む富裕層の別荘ニーズにとどまるものではない。FRKの調査結果では、複数拠点生活ニーズは、地方圏においても大都市圏と同様に存在しており、地方圏にメインの拠点を維持しつつ大都市圏にサブの拠点を設けるというニーズも少なくない。その目的も、仕事のためのサテライトオフィス、子育てのため、第二のふるさとを持つため、など、若い世代を中心に多様化の傾向にある。実施している人、実施しようとしている人の世帯収入の平均は600万円台と、中堅層の水準となっている。

複数拠点生活ニーズは、このように地域活性化に貢献するもののみならず、親の介護や子供の世話など、家族の絆により社会的な課題に対応する、というものもあり、税制等を通じてこれらニーズの充足を支援する意義は大きい。

2. 業界団体の取り組み

【安心・安全に取引できる市場に向けて】

①鮮度の高いマーケット情報の提供等

顧客が取引の適否を判断するうえでは直近のマーケットの動向に関する情報が重要な役割を果たす。顧客の適正な判断をサポートするべく、業界が蓄積している取引に関するビッグデータを個人情報の取り扱いに配慮しつつ統計的に処理・分析し、鮮度の高

いマーケット情報として市場に提供する仕組みを構築することが求められる。

また、不動産流通をめぐる様々な課題に関する理論的な整理を含め、不動産流通をめぐる知見を蓄積し、将来の発展の礎とするため、この分野の研究活動を支援することも望まれる。

②マンションの専有部分設備への不安を無くす業界標準の仕組みの検討

既存建物の品質に対する不安を取り除くには、共用部分について行政が前述の見える化策に取り組むことと併せて、専有部分の設備については業界として見える化に取り組むことが望ましい。具体的には、売主、買主がともにリスク回避できるようにするため、現在は企業単位で個別に実施されている設備保証などを業界標準の仕組みとして整備することを検討することが考えられる。

【多様なニーズが充足される厚みのある市場に向けて】

①広域展開型事業者と地域密着型事業者それぞれの強みを活用

顧客から信頼され、満足いただける不動産流通市場を育てていくためには、FRK だけでなく、他団体と連携し、業界全体として取り組んでいくことが不可欠である。

顧客の意識を見ても、大規模に事業を展開する事業者への期待と並んで、地域に密着して事業を展開する事業者への期待も大きい。多様化、複雑化する顧客ニーズを充足させるためには、広域展開型事業者、地域密着型事業者など多様な事業者がそれぞれの強みを発揮する、という意味でも厚みのある市場にしていくことが求められる。それにより、エリア価値の向上、空き家対策の推進等の社会的要請への業界の対応力が高まることも期待される。

②住宅取得を将来に向けた資産形成と位置付ける視点からの税制体系の在り方の検討

昨今では、居住ニーズと事業的ニーズなど複数目的で住宅を取得する意識や、また人生100年時代を迎え、持ち家を将来に備えた「資産」ととらえる意識が醸成されつつある。こうした新たな動きが拡大するよう、流通市場における環境整備の一環として、個人の住宅取得を将来に向けた資産形成とみなす観点から、消費税との関係、住宅ロー

ン利子所得控除の考え方など、現行の税制体系をあらためて検証することに意義がある
と考える。そのことが、人々が住宅の維持管理等を適切に行って資産価値を維持し、
高めたうえで、良質なストックとして次世代に継承しようとする意識を高めることにつな
がることが期待される。

このため、まずは業界として、税制体系の検証に取り組むことが求められる。

③投資対象としての住宅(不動産)の地位向上

賃貸住宅市場が整備されている我が国の住宅(不動産)は、投資対象として安定性が
高い。現在不動産関連投資対象としては、J-リート認知度が比較的高いが、それ以外
にもクラウドファンディングのような小口化されたものがより身近な投資商品として一般
化することが望まれる。また実物不動産に対しても投資しやすい環境(金融や取引合理
化など)を整備することは不動産流通をより活性化させる一助となる。業界団体として、
これらの視点から、住宅が投資対象として選択されやすい環境整備のあり方について検
討する必要がある。

【その他】

・大規模災害時の支援

近年、洪水や土砂災害などの自然災害が大規模化し、地震、津波等の災害の発生リ
スクも高まっている。これらの大規模災害時においては、被災住民の住まいの確保が最
大の課題の一つであり、すでに協力を行っている業界団体もある。今後は、FRK も含め、
各団体が地方公共団体と連携して、業界全体で支援に取り組むことが必要である。

3. 事業者の取り組み支援

①人材の確保・育成

不動産流通業は「人が支える産業」(不動産業ビジョン 2030)であり、顧客満足度の向
上に向けサービスの質を高めていくためには、その担い手となる人材を確保し、育てて
いくことが不可欠である。

FRK では、各種研修を実施することで、各社の人材育成を支援するとともに、就職希

望者にとって不動産流通業界の位置づけが高まるよう、業界のイメージアップや社会的なプレゼンスの向上に努める。

②新技術を活用した質の高いサービスの提供

IT等の新技術が社会に定着する中で、顧客満足度を高めるためには、AI査定、IT接客、VR内覧等新技術を活用することが不可欠となりつつある。一方で、対面による丁寧な対応を求める声もITリテラシーの高い若い世代も含め根強い。また、コロナ禍の状況下、取引の現場では、IT等リモート接客に加えて、対面によるきめ細かな対応の重要性が再認識されている。

こうしたことから、今後は、新しい技術を活用したサービスと、専門性を背景としたキメ細かい接客サービスを組み合わせ、多様化・複雑化する顧客のニーズに対応することが重要になると考えられる。

FRKでは、この分野での海外の先進事例など、参考となる情報の収集、提供等により、各事業者の取り組みを支援する。

③業務の効率化の推進

新技術の導入等を通じて業務を効率化し、生産性の向上を図ることは、事業経営の観点から重要であるのみならず、顧客に求める手続きの簡素化や従業員のモラル向上を通じて顧客満足度の向上にも大きく貢献する。

FRKでは、電子化を視野に入れた契約の標準化、レイズサブセンターとしての情報提供機能の充実、制度見直しの提案、海外の先進事例の紹介等により、各事業者の取り組みを支援する。

以上