

ユーザーに“安心”を。



中古住宅流通活性化に向けた各社のサービス

る情報開示を徹底している。

「築年数を経た京町家において、買主が最も不安になるのが耐震性の問題です。リノベーションにより室内はきれいになっているけれど、基礎や柱などの基本構造部はどうなっているのか心配、というユーザーの声は非常に多い。こうした部分は完成してから見せることができないため、多少コストはかかりますが、京町家の改修物件については必ず耐震診断を行ない、その結果を書面で開示しています」（西村氏）。

一方、いわゆる長屋（連棟式建物）については、その構造上、住戸ごとの耐震診断を行なうことができないため、改装前、フルスケルトン状態、改装工事箇所、改装を見送った箇所など、工事完成に至るまでの工程を写真に収め、改修状況報告書に添付している。

また、完成物件をオープンハウス等で販売する場合は、耐震壁の設置箇所など、耐震改修を施した部分についてはあえて仕上げをせず露出させ、ユーザーに見せることで不安解消につながっている。

「見た目には新築同様でも、改装を見送った箇所ははずれ傷みが出やすい。そうした可能性もあらかじめ知らせることで、お客さまの不安を払拭し、築年数を経った物件でも安心して暮らせることを知ってもらいたいですね」（西村氏）。

有償の物件調査を 売主・買主に提案

さいたま市を拠点に17店舗を展開する(株)尾張屋（さいたま市浦和区、代表取締役・大岩博信氏）も、地場不動産会社としてはいち早くユーザーへの情報開示に力を入れてきた。「物件状況報告書」と「付帯設備表」の作成・交付については、15年以上前から実施している。



「最近のユーザーは、新築住宅と同等の情報を中古住宅にも求めているため、積極的に情報を開示しています」（(株)尾張屋取締役副社長：大岩 学氏）

「大手不動産会社との取引のなかで、『こうした情報開示は重要になる』と感じ、導入したと聞いています。これらの情報開示には、取引後、問題になりそうな点を売主から正直に開示してもらおうということと、買主に高品質な物件（情報）であることをアピールするということの2つの側面があります。最近の買主は、新築住宅と同等の情報を中古住宅にも求めますから、積極的に情報を開示しないと販売活動やその後の契約に支障が出ますし、また売主からも不安な点を事前に明らかにしてもらおうことで、問題解決のための提案が可能になります」と、同社取締役副社長の大岩学氏は言う。

現在、「物件状況報告書」に記載する内容のチェックは、契約・引渡し前に行なっているが、今後は査定をする前にも実施し、トリプルチェック体制とすることで、取引の安全性を確保していく方針だという。「やはり、入口（査定）の段階で物件についてきちんとしたチェックを行ない、問題点を査定に反映させていくべきだと考えています。今後は、小規模な修繕などの『免責要件』

をどこまで設定するかが課題。水道のパッキンや照明の電球などは、販売期間が長期化すれば劣化・消耗しますが、お客さまとの認識の違いとは思いますが、そうしたことについても、報告書や契約書を逆手に取ってクレームをつけられてはキリがありませんから」（大岩氏）。

また、同社は重要事項説明の範囲を超えた部分の物件調査を、専門会社と提携して有償で行なうことで、売主・買主の情報開示ニーズに応える準備をしている。調査対象は、土壌調査、地盤調査、ホルムアルデヒド調査、耐震診断など約10種類程度。各調査は、10万円以下で実施できる簡易調査と、本

格的な調査の2パターン以上を用意している。基本的には、買主にこれらの調査の実施を勧めているが、売主も自身の物件に不安を持っている場合は、自己負担で調査を依頼するケースもあるという。

「こうした調査ができるということで、当社に売却をお任せいただくケースも出てきました。ユーザーにとつて、仲介手数料は取引に際しての『保険』の意味合いもあると思います。今後は、各種調査のほか、中古住宅保証も仲介手数料の中で賄うなどして、ユーザーの不安を解消し、差別化を図っていきたいですね」（大岩氏）。

アフターサービス

「取引終了後まで責任を持つ」という姿勢をアピール

アフターサービスが設けられていることが多い新築住宅と違い、中古住宅

では、売主がアフターサービスを実施することはほとんどない。この点がユーザーに不安を与えているとして、中古住宅へのアフターサービスを強化していこうという動きが仲介会社で始めている。

前出・三井不動産販売は07年から、同社が取り扱う中古住宅の購入者に対し、「建物・設備相談サービス」と、「生活救急車」サービスを無料で提供している。前者は、ユーザーが住戸内の設備機器や建具・内外装についての疑問や不安を感じた場合、それに対応する専門のサービススタッフが訪問し、補修・改良方法やメンテナンスについてのアドバイスが受けられるというもの。後者は、引渡後1年間、水回り・ガラス戸・鍵に関するトラブルが発生した場合、ユーザーがコールセンターに連絡すれば、24時間・365日いつでもスタッフが急行し、修理等を行なってくれるサービスだ（部品代、特殊作業は有料）。無料期間が終了しても有償で期間を延長することができる。

「従来は、取引が終了すると買主との関係はそこで途切れがちでした。もちろん、引渡後に何らかのトラブルがあれば、営業スタッフが個別に対応していましたが、買主には不安が残ります。そこで、専門スタッフによるアフターサービスを用意し、『取引終了後まできちんと責任を持つ』という当社の