綱紀案件、苦情処理から学ぶ

１　はじめに

クレーマーが増加している昨今､予想しないことでの苦情があります。従来の常識では考えられないことでのクレームもあります。

良かれと思ってしたことが、意外にも「余計なことをした」とか、「報酬を支払っているのだから、やって当たり前」ということから、自分の期待通りにことが運ばないと、即、苦情というものもあり、むずかしい世の中になっています。

殺伐とした世の中になってきている今､しっかりとした仕事をしないと､予想だにしなかったことでのクレームに対応しきれない事態になることが有ります。

問題点があるものは､きっちりと説明ができるようにしておかないとあとで説明がつかないようではどうすることもできません。

２　具体例

①　報酬額

苦情の申立で多いのが、「高い」。

しかし、実体がわからないので、会としては、一概に判断ができないのが現状です。

要は、顧客の「満足度」にあるのではないかと思います。顧客が満足していれば、高いと思っても、苦情はこないでしょう、どこかに不満があるから、苦情となるのでしょう。

ならば、安ければいいのか？ということになりますが、決してそうではない。「安かろう悪かろう」では、調査士全体に影響する問題となります。

また、あまりにも廉価であれば、処分（注意勧告）も考えなければならないし、不当廉売で公正な取引を妨害することにもなります。

一度、安い金額で仕事をすると、未来永劫、その金額が目安となり、値上げは困難になるでしょう。そして、そこから「手抜き」が始まり、どこかで墓穴を掘ることになってしまうのです。

顧客が一番安心するのは、復元可能な座標値ではなく、「目に見える境界標。」「ここから、あそこまでが俺の縄張り」というのが一番望むところです。

安い値段で強固なコンクリートで根まきした永久筆界杭を埋設できますか？と言うことです。

基準点区域だから「復元可能」というのは調査士の独り善がりです。

単なる測量技術に過ぎないものを、「安心だから」とそれだけをもって顧客に提供していいものかどうか。見えないテレビは誰も買わん。

最近、いつでも復元可能だから分筆する点に何も境界杭を入れないで分筆登記申請をする者もいると聞き、もってのほかだと驚きます。

② 境界確認

かつて、「調査士はそんなにエライ（尊大）のか」という苦情がありました。実体は不明な部分もありますが、隣接地の所有者の意見を聞かず、資料に基づいて一方的に境界を確認し、境界標を埋設したという内容です。仮に信頼できる資料があったとしても、十分な説明は必要です一方的に決めるのは問題となります。

また、説明不足により、誤解を与える結果もあります、時間がかかっても十分な説明は必要なのです。

筆界特定制度やＡＤＲは有効な手段ではありますが、安易に勧めるのは問題があり、それだけで解決できるものではないと思います。筆界特定の結果。顧客に不利な結果となる場合もありうるので、事前に十分な資料調査が必要です。

なおかつ、所有権の移動がないことが前提です。所有権の移動が伴うものはＡＤＲの範ちゅうとなりますが、これとてあくまで「調停」が前提ですから不調になることも考えておかなければならないと言う事です。

③ 境界標埋設等

地域の慣習で夏の土用等の期間中には、「土を触るな」という慣習のところや、お正月の１月は山に入るなという慣習のところとか。その期間内には、境界標の埋設はご法度。（知らずにやってしまい、何度も抜かれたりすることも有ります。）

分割点（再分筆等も含む）の境界標埋設の際は、現地立会で確認した点以外に埋設することになりますが、プラス(⊞)の杭を入れたところ、そのことについて苦情がよくあります（聞いてないと。）境界そのものには問題がないとしても、矢印杭の方が無難？ではないかと思います。プラス杭の場合は、お隣に確認を取ったほうがよいでしょう。

④ その他

未登記建物に関して、登記申請義務があるものの、どうしても値段が高くなるので、「登記しないでくれ」という場合があります。さあ　こんな場合、どうしますか？

コンプライアンスとか罰則云々の話でとどめるのか、あるいは・・・

いずれにしても、10万円（だったかな？）の過料処分がある可能性の説明は必要です。説明をした上で、それでも「したくない」ということになったら責任を取らされることのないようにすべきです。

3　絶対にやってはならないこと

①　委任状を勝手に作ること

刑法の私文書偽造罪となる。また、それを使用して申請すれば、行使罪も加わります。

②　他人作成にかかる書類（引渡証明書等）などを勝手に修正すること

同じく、私文書変造・同行使罪

捨て印があったとしても、断った上で修正するか差換えてもらう。

（相手がコピーを取ってあったらあとで問題になる。）

③　工事の遅れや依頼者の都合等で早くから預かってあった委任状を使って登記申請する場合は、必ず再度、登記情報と本人確認を行って頂きたい、最近は、高齢化で登記を受託して申請途中に所有者が死亡するといったケースも珍しく有りません。

何も調べずに最近の日付を入れそのまま死亡者名で登記を申請したところ、すでに、相続登記がされ死亡した日付と、委任状の日付が整合しない事がわかった事例が有ります。その場合は、登記申請意思確認義務違反または、本人確認義務違反となり業務停止、業務の禁止処分を受けることになります。

④ 他の県で実際あった話ですが、建物表題登記申請用に課税証明を取ったところ、新築年月日を書き入れるような書式であったのを年月日を入れ忘れ、新築年月日は空白のまま証明書が発行されてきました。

その調査士は、名寄せ台帳で新築日付を確認してあったため、市役所に連絡をせず勝手に新築年月日を記入し申請してしまいました。

最近パソコンで作った文字と、チョッと古い言い方ですがタイプライターで打った文字とは、明らかに違います。違いに気付いた登記官が市役所に照会したところ調査士は、軽微な補完のつもりで日付を入れたのが、登記官が警察に公文書偽造にあたるか、告訴の対象になるかどうかの審査を依頼したと言う案件も有ります。

その結果は、どうなったか聞いていませんが、公務員倫理が、だんだん厳しくなっている事のあらわれかと思います。

4　やらなければならないこと

①　本人確認と登記申請意思確認

できれば、契約書。そうでなければ「これこれの登記を依頼します」というような自筆署名プラス実印のある文書をもらっておく。

その際に本人確認に必要だとの理由で免許証の写しや印鑑証明書（たとえ写しでも）をもらっておくとよいと思います。

②　現地確認

まさかとは思いますが、過去の懲戒事例でやってないものが見られました。

特に建物に注意です。建築確認どおりの施工とは限らないこと。

③　登記をする結果、その後に発生するであろうこと（取得税、固定資産税など）についての概要の説明

どこまで言うかは、他の資格者（司法書士・税理士等）との関係もあり、あまり突っ込まないで、例えば「不動産取得税がかかりますよ来年から固定資産税がかかりますよ」というような程度でよいと思います。不動産の登記の入口に我々、土地家屋調査士は、いる訳ですから必ず申請人から聞かれると思います。ここに家が建てられるのかどうかといった事で、開発許可基準まで知らなくても何処え行けばそういった事が、解ります。または、知り合いにそれぞれの専門資格者等いれば紹介しますと言った親切心は、良いのでは無いかと思います。

5　懲戒処分事例で多くみられるもの

申請意思確認なし（例え「義務」とされている登記であっても）

本人確認なし

調査書の虚偽記載（現地立会に来ていない人の名前を書くなど）

隣接土地所有者と称する人が来られ立会名簿にも登記名義人名で署名されますが、よくよく聞いてみると既に登記名義人は、死亡していると言う事もたまにあります。今一度本人かどうか確認しましょう。

事件簿の記載なし

その他として名刺で土地家屋調査士事務所の下などに○○司法書士事務所と印刷し合同事務所の実態が無いにもかかわらず、あたかも司法書士業務が、できるような紛らわしい表示をしていたため処分を受けた案件も有ります。

6　特異なケースで懲戒処分もある

Ａ市からの公共事業に関する測量登記を受託したＢコンサル会社（非調査士）の依頼を受けたＣ調査士が、測量した上、地積測量図をＣ調査士名義で作成、Ｂコンサルに納品、Ｂコンサルはそれをａ市に納品し、Ａ市がその地積測量図を使用して分筆登記を嘱託した。

結果、Ｂコンサルは非調査士なので、「調査士以外の者からの斡旋」となり、土地家屋調査士法２条（職責）同法第２４条（会則の遵守義務）三重県土地家屋調査士会会則で言いますと第８７条（品位の保持）、同会則第８９条（非調査士との提携禁止）の各規定に違反するものとされた案件です。

これは、Ｃ調査士が直接Ａ市から受託していれば、なんらの問題はないのですが、Ａ市との契約はＢコンサルなので、問題となったものです。

今後、同様の案件がないとは限らないので、取扱は慎重にして頂きたい。

仮に、司法書士等からの依頼の場合、顧客との直接契約の形式をとらず、司法書士経由とすると、この案件と同じことになります。

よって、顧客との直接契約とするようお願いします。

最後に

懲戒処分の量定

２年以内の業務の停止又は業務の禁止

公文書偽造又は私文書偽造
名義貸し又は他人による業務の取り扱い
職務上請求用紙の不正使用等
業務停止期間中の業務行為
報酬の不正受領
登記申請意思確認義務違反又は本人確認義務違反

戒告又は２年以内の業務の停止

現地確認義務違反又は筆界確認義務違反
不当誘致行為
補助者の監督責任又は未登録補助者の使用
受託事件の放置

戒告

受任拒否
会則違反

戒告、２年以内の業務の停止又は業務の禁止

業務外行為

以上の事から、日々の業務に於いて品位をもって会則を守り手抜きせず、説明責任をはたし、価格競争をせず適正な報酬を得て土地家屋調査士法の目的と土地家屋調査士倫理綱領を今一度噛みしめ資格者として国民に信頼されるよう頑張って行きましょう。