

# 愛知県の紛争事例から

(平成三年度分)

◆ 相談内容  
◆ 処理内容、解決結果等

愛知県からお送りいただいた平成三年度の紛争相談票をもとに、それらの相談内容がどのようなものであったか、それに対する愛知県の処理内容はどうであったか、さらに解決結果はどうなっているのか等を要約したものを掲載いたします。

相談内容にみる紛争は、不当な契約勧誘、重要事項説明の誤り、契約解除に関するもの等、多岐に渡っていますが、とりわけ、買換え、ローンに関する相談が多いようです。不動産の取引で、買換え、ローンが絡む場合は、売却物件の値付け、ローン金利、償還能力の問題等、専門的な知識が要求されますので、業者の方々は、契約を進めるに際しては慎重に対応し、契約の相手側に十分な説明を行ない、納得してもらったうえで、取引に入ることが必要でしょう。

この要約を、愛知県でどのような紛争が起

きているかを知るにとどまらず、紛争を未然に防止するにはどうすべきか、さらにその解決にはどう対処すべきかの参考にしていただければ幸いです。

## 一 売買に関するもの

### 1 不当な契約勧誘

1

業者売主。

◆ 建売住宅を購入することとし、手付金一〇〇万円を支払った。支払の大半はローンであり、業者からの説明を聞いた段階ではローンの返済は可能と判断していたが、二三日して再度計算すると、とても返済できないことがわかった。業者に申込みの撤回を申し入れ

たが、手付金は没収すると言われた。

〔業者の言い分〕当社の建売住宅を購入するのは資金的に無理があるとのことだったので、買主の希望を入れ、建物部分を縮小して建築することで合意していた。建売の形式をとるため、建築確認前であるので、申込みの意味での契約書面を交わした。単なるキャンセルなら受領済みの金銭は返還するつもりであったが、相談者がローンの返済ができないという本当の理由を告げず、「建築確認がないから契約をやめたい。」等の別の理由をこじつけて断ってきたので、つい感情的になり、「没収する。」と言ってしまった。悪意はないので返還します。

◆ 県は、業者に対し、申込みの段階で契約書面を交わすことは、相手方に誤解を与えることになり不当行為といえると説明し、注意した。業者は、受領済みの金銭を全額返還した。

## 2 重要事項説明の誤り

### (1) 未完成物件の説明

2

業者売主、業者媒介。

Ⓐ住宅建築の目的で、土地を購入した。引渡しを受けて現地を見に行ったところ、当初とは地形が変わっている。がけ条例のため2m程掘り下げられ、ひな段が作られていた。このような説明は受けていないのだから、使えるように直してほしい。

♣相談者は、説明されていないがけ条例により敷地の有効活用ができないことを主張していたが、調査していくと、本当の要求は道路側の法面の擁壁を設けるための費用を業者に負担させようとしていたものであった。これは問題のすり替えであり、がけ条例の説明がなかったとしてもそのままでも違法性がなく、業者に擁壁を設ける義務が発生するわけではない。

現状の敷地の利用可能な範囲が当初の説明と異なっていることが業者の責任となるべきであり、この点については業者が責任をもつて対処することなので、県は、当事者間の話し合いの経過を見守ることとした。

当事者間の話し合いの結果、ひな段部分はそのまま、通路側法面の擁壁工事の費用を双方が負担し合うこととなった。

### (2) 建築不可物件

3

業者売主。

Ⓐ土地売買契約を締結し、手付金五〇万円を支払った。住宅用地として予定していたのに市街化調整区域だという。売主業者は「店舗として確認をとった後、変更すればよい。」と言っていたが、一階の半分を店舗にする建物のつもりだったのに一階全部を店舗にしなれば建築確認はおりないことになった。業者は「手付金は返還するので、後は好きなようにして下さい。」と言う。ここまで引き延ばされ、損害も受けたので損害賠償請求をしたい。

〔業者の言い分〕市街化調整区域なので店舗併用住宅くらいしか建築できない旨を説明したところ、相談者は「それでもよい。」と言っていた。また、店舗で建築確認を申請し、後で変更することについては、相談者から持ちかけられたものである。当社としては、誠意をもってやってきたつもりだ。

♣当事者間の金銭問題は、業者が手付金を返還することで解決した。県は、業者に対して

建築条件付土地売買契約であるにもかかわらず、その条件が書面化されていないこと、取引主任者の記名押印もれ、契約書中の物件引渡し時期の未記入について指摘し、これらの違反事項について指示処分とした。

## 4 契約解除

### (1) 手付解除

4

業者売主。

Ⓐ建売住宅の売買契約を締結し、手付金一〇万円を支払った。その後、中間金五〇〇万円を支払ったが、資金繰りがつかなくなり、契約解除を申し入れた。当初、売主業者は、手付金は没収するが、中間金は返還すると言っていたにもかかわらず、後日になって諸費用として五〇万円を支払うよう要求された。自分としては払いたくないが、中間金を返してもらっていないので心配だ。

〔業者の言い分〕引渡し前に相談者の希望で物件の手直しをしたので、その費用について、相談者も払うことについて了解していたので、受領済みの中間金の中から清算するつもりで相談者と金額確定の協議をしていたものである。業法違反になっても困る

ので、中間金五〇〇万円は返還する。

♣手直しといっても建物の不具合を修理しただけのことであり、履行の着手とはいえない。契約解除の時期から手付放棄となるが、売主業者は中間金五〇〇万円を全額返還した。

## 5

### 業者売主。

♣土地の売買契約を締結し、手付金五〇万円を支払った。当初、公簿で四〇〇平方メートルを購入することになっていたが、売主業者が「道路部分（接続）も買ってくれ。」「実測した結果、坪数が増えたのでその分も支払ってくれ。」などと言ってきた。業者に対する不信感がつり、契約解除を申し入れたところ、手付金を没収された。自己都合でやめたとは思えないので、手付金を返して白紙にしてほしい。

〔業者の言い分〕無理に条件を押しつけたのではなく、双方で協議したい旨を申し入れたもので、当方が違反行為を行ったものではない。相談者の自己都合による解約として考えられず、手付金は返還できない。

♣相手に不信感があるから解約したいという理由は、業法上、業者が違反行為を行ったということがいえない以上、個々人の考え方の

問題であり、個人都合の一つといえる。県は、

売主業者に業法違反があるとはいえない内容なので、民事的な問題と判断した。双方で協議を継続することとなった。

## (2) ローン条項

## 7

### 業者売主。

♣建売住宅を三、三〇〇万円で購入する売買契約を締結し、手付金一〇〇万円を支払った。残額はローンを組む予定であったが、融資の申込みをした数行の金融機関すべてに断られた。売主業者は他の銀行から融資の了解を取り付けてくれたが、返済に無理があるので解約を申し入れたところ、手付金を没収された。

〔業者の言い分〕事前に相談者には支払計算書等を渡して返済計画を説明しているのに、何も言っていないということはない。相談者の購入意欲が強いので、当社で近隣の地価や中古物件の価格を調査し、資料を揃えて銀行に提出したところ、銀行が融資を承諾したものです。その後、銀行が融資を承

も、ローン特約には該当しないので、手付金を返還することはできない。

♣県は、返済能力に関する判断は、最終的には相談者自身が判断すべきことなので本件は

ローン特約には該当せず、業法違反で問題となる点はないと判断した。

## 5 履行遅延

## 8

### 業者売主。

♣新築の土地付建物（未完成）の売買契約を締結した。入居可能日は三月末とのことであり、社宅からの引越手続をとったが、工事が遅れ、四月中旬にならなければ入居できないことになった。業者は念書を書き、損害金一〇〇万円を支払ったが、入居後も外構が完成していない。そこで、早く工事を完了するように伝えらる、損害金まで支払ったのだから、その後の工事はやらない。」と言われた。

♣契約書に添付されている書類に「外構についてはフェンス張り」と記載されている。相談者は、外構工事がどのような状態で中断しているのかを示す写真を持参するとのことであった。契約時の書面から、業者の債務不履行を問うことは可能と思われるが、相談者が表立っての争いは避けたいと言うので、県は、再度業者と交渉し、応じない場合にもう一度相談に来るよう勧めた。しかし、その後、相談者からの連絡がない。

## 6 瑕疵補修

9

## 業者媒介。

⊕一〇数年前に業者から新築の土地付建物を購入した。最近、床板が腐ってわれてしまい、調べたところ排水の構造自体に欠陥があるらしく床下に水がたまっている。かなりの修繕費が必要であり、売主業者にこの費用を負担してもらいたい。

〔業者の言い分〕一〇年以上前に建築した家であり、すでに工事を行った水道業者も亡くなっており、詳しい事情もわからない。それに、当時請け負った会社が現在はなくなっているので、当社は関係ない。

♣たまたま代表者が同じ法人の業者は存在するが現在、当事者となるべき売主業者が存在しないので、県は、これ以上の介入はできない。

## 7 買換え

10

## 業者売主、業者媒介。

⊕買換えて、建築条件付土地売買契約を締結し、自宅の売却は売主業者の関連業者に専任

媒介で依頼した。売主業者は自宅の売却が進まないのに工事に着工しており、代金五、〇〇〇万円を支払ってしまった。買換特約は付帯されているが、このまま売却できなかった場合、本当に白紙解約できるかどうか心配だ。

〔業者の言い分〕相談者が売値をつり上げたりしたので、なかなか売却できなかった。専任媒介の期限がきた段階で白紙解約にするつもりだったが、相談者と話し合った結果、「売り」が進まなくても「買い」は進めることになった。その後、工事に關するトラブルが発生したので、相談者が購入意欲を失ったのではないかと思うが、こちらも多少強引に契約を継続させた責任はあるので、何とか善処したい。

11

## ♣売主業者は、白紙解約に応じた。

## 業者売主、業者媒介。

⊕買換えて、自宅を三、九〇〇万円で売却するよう売主業者に媒介を依頼したうえで、この業者と土地付建物の売買契約を締結し、手付金二九〇万円を支払った。その後、この業者から三、九〇〇万円では買手がつかないので手付金没収のうえ、契約を解除する旨通告してきた。手付金を返還してもらいたい。

〔業者の言い分〕当初の予定価格では売却できないと相談者に説明したところ、相談者の方から契約解除の申出を受けたものです。買換えが不調に終わった場合の説明は、手元にあるマニュアルにはそのような記入欄はなかったので書面化していないが、口頭にて行なった。

♣県は、業者に今後重要事項説明の段階で買換え不調時の説明を書面化するように指導し、この紛争の解決を促した。業者は、手付金の半額を返還する旨伝えてきたが、その後、相談者から何の連絡もない。

12

## 業者売主。

⊕買換えて、分譲マンションの購入申込みをし、申込証拠金五〇万円を支払った。購入資金は、自己所有マンションの売買契約が成立していたので、それを頼りにしていた。しかし、その後、自宅の「売り」契約が解約されたので、業者に「買い」についても解約したいと申し入れたところ、申込証拠金を返還してくれない。〔業者の言い分〕五〇万円は相談者の希望により内部の設計を変更したので、その担保の意味で受領したものである。申込金については法律上の規制はないし、額としてい

くらまでいいとか、没収できないとか決ま  
っていない以上、違反はしていないはずだ。

♣設計変更等の条件を付けて金銭を受領する  
行為は、すでに申込みという段階ではなく契約締結行為に等しい。したがって、契約書面の交付義務に違反している。また、あくまでも申込金だと主張するならば、契約前に五〇万円もの多額の金銭を受領し、キャンセルしても返還しないという行為は、著しく不当な行為である。

業者は法文そのものに抵触しなければよいという態度であったが、県の再三にわたる指導の結果、相談者に受領済みの金銭を全額返還した。

## 8 ローンの斡旋

13

### 業者売主。

♢売主業者が公庫融資の申請をしてくれるとの約束で、マンションの売買契約を締結し、手付金及び中間金の合計八九九万円を支払った。その後、公庫の融資がおりず、残金の支払が遅れ、遅延損害金を請求された。業者の勧める提携ローンは金利が高いので他の住宅ローンを使うことを提案したが、とりあつて

くれず、しばらくして、支払済みの金銭を全額没収して契約を解除すると通告された。

〔業者の言い分〕公庫の融資がおりないのは、二重借りがあるからである。買主の提案する住宅ローンを使用することについては、応ずる用意はあるが、買主が何の手続きもとらないので信用できない。残金が支払われないので遅延損害金を請求したが、本当に徴収するつもりはなかった。

♣県は、業者と買主に信頼関係がないようなので、業者に対し、買主の希望する方向で解決するよう指導した。

14

### 業者売主。

♢マンションの売買契約を締結したが、その際、売主業者からローンの金利は四・七%と説明されていた。購入後、融資先からの償還表を見ると金利は四・九%とされている。業者に責任を追及すると、非は認めるが、それ以上のことはしてくれない。

〔業者の言い分〕年金福祉協会のローンは、買主が自ら申し出た融資先であり、申込手続だけ当方で行った。年金福祉協会からもらっている同意書には「利率の変動はありうる。」と記載されているが、利率の変更が

決定されたわけではないので買主に見せなかった。この書面を見せなかったという非は認めるが、業法上の責任まで発生するものでしょうか。

♣利率の正式決定が契約の三か月後であることから、業者が当初の利率に間違いないと保証した場合に限りて責任が発生する。本件では、県も業者に責任を追及するのは難しい。その後、相談者からの連絡はない。

## 9 その他

15

### 業者媒介。

♢土地の売買契約を締結した。契約書面は坪単価一二万円・総額四、〇六九万円となっていたが、その後、業者の事務所に連れていかれた別の契約書（裏契約）を交わすよう迫られ、押印してしまった。裏契約の金額の支払を拒否し訴訟になったが、敗訴した。業者の責任を追及し、処分してほしい。

〔業者の言い分〕当事者間で合意のうえ交わされた契約であるが、当社も媒介報酬を受領するために記名・押印してしまい、反省しています。しかし、相談者に裏契約を強制したという事実はありません。

❖本件は、市街化調整区域内の農地を農地として売買する契約であり、宅建業法の適用はない。県は、業法の適用がないので、処分はできないが、内容の異なる契約書面を二通作成することは好ましくないので業者に對し、注意指導を行った。

## 二 媒介契約に関するもの

16

### 業者媒介。

❖相続の關係で自宅所有地を分与しようと考え、当方の依頼した弁護士が媒介業者に売却を依頼した。しかし、相続人間で金銭による和解が成立し、弁護士から業者に売却依頼を取り消すことを伝えた。ところが、それ以降も業者が「売り」の情報を流し続けたため、「買い」の希望者が勝手に自宅に入ってくるという状態が続いている。大変な迷惑を受けたので、この業者を処分してほしい。

〔業者の言い分〕手続の遅れにより、情報ストップが一週間ほど遅れ、迷惑をかけた点について、十分にお詫びしましたが、相談者が許してくれず困っております。

❖業者が媒介契約書面の交付をしていないの

で、県は、この点について注意指導し、その旨を相談者に伝えた。その後、相談者から特に業者に対する要求はない。

## 三 賃貸に関するもの

### 1 預り金等の返還

17

### 業者媒介。

❖倉庫の賃貸をしているが、媒介業者が借主から受領した保証金五五万円を着服している。借主から契約を催促されるが、これでは契約できない。

〔業者の言い分〕貸主とは二〇年来の付き合いがあり、賃貸の客付けと建物管理をしてきた。今回の五五万円のうちの一部は管理費として、残額は貸主と当社との金銭消費貸借分として受領したもので宅建業法には抵触しない。新たな入居申込みについては、きちんと処理をする。

❖貸主は、金銭消費貸借の件についてはよく覚えていないとのことであり、曖昧であった。

なお、この業者は、その後事務所を移転したにもかかわらず、その届出をしていない。

県は、事務所移転届けが出されていない点について指示処分とした。

18

### 業者媒介。

❖息子の下宿先として媒介業者に紹介された物件は気に入ったが、契約条件も未確定であり、すぐ入居できないとのことであった。申込金四万一、〇〇〇円を支払ったが、二三日後、事情により契約をしないこととし、業者に申込金の返還を申し入れたところ、契約条件も決まっていないのに「貸主の了解がなかったので返還できない。」と言われた。

〔業者の言い分〕年度末であり物件が少なくなるので、契約条件が確定する前から申込金を入れる客が多い。本件の申込金は、預り証を発行しており、まだ貸主には渡していないので返還する。担当者が不在の時、経緯を知らない者が応対したために発生したトラブルで当初から没収しようとしたものではない。

❖業者は、相談者に申込金を返還した。

19

### 業者媒介。

❖賃貸マンションを借りることとし、媒介業

者に二万四、六八五円を支払った。五日後、申込みの撤回を申し出たところ、支払済みの金銭は全額返還されることになった。手続から返還まで一か月位の日数を要すると言われたが、二か月経過しても返還されない。

〔業者の言い分〕金銭の返還は貸主が行うことになっていたので、貸主にまかせていたが、貸主がまだ返していなかった。当方で貸主から受領済みの金銭を預かって早急に返還するようにする。

♣業者は上記の返事の翌日、借主が支払済みの金銭全額を返還した。

20

業者媒介。

♢結婚するため賃貸マンションの入居申込みを行い、媒介業者に申込金として二八万円を支払った。その一か月後、結婚が延期となり、業者に申込みの撤回を申し入れたが、契約書も作成していないのに「賃料の二か月分は返還できません。」といってとりあってくれない。

〔業者の言い分〕当社の担当者が二か月分を没収すると言ったのは、一か月分が貸主に對する「貸し止め料」、もう一か月分が当社の媒介報酬と解釈したためのだ。ご指摘のとおり契約書を作成しておらず、契約

が成立したとはいえないので、当社の媒介報酬分は返還する。しかし、貸主が受領済みの「貸し止め料」一か月分については、返してもらうように当社でも貸主と交渉してみるのが、返還は難しいと思う。

♣相談者は、貸主が受領済みの「貸し止め料」まで業者に負担してもらうつもりはなく、業者が媒介報酬分を返還することで了解した。

21

業者媒介。

♢従業員の居住用に賃貸住宅の入居申込みを行い、五万八、〇〇〇円を支払った。入居申込みの際し、現地を確認のうえ契約することを申し入れると四日後に現地案内してもらうことになった。ところが、三日後に月額賃料が一万円増額になるとの連絡があり、納得いきかねたが、現地を見て決めようと思い、翌日現地を確認したところ外見がひどいので契約しない旨を伝えると「受領済みの金銭は返還できない。」と言われた。業者のやり方に納得できないし、お金を返してほしい。

〔業者の言い分〕会社契約で申込みを受けたが、入居者が外国人であることから貸主が賃料増額を申し入れてきた。その条件を受け入れてくれるかどうかを申込者に確認し

たところ了承されたので、貸主にその旨を伝え、入居承諾を得た。相談者がキャンセルしたことにより、当社も申込証拠金は返還すべきものと解釈しており、申込金返還についての説明不足だったと思う。現在、返還手続をしているところである。

♣業者は、申込証拠金を返還した。

## 2 重要事項説明の誤り

22

業者媒介。

♢賃貸マンションの入居申込みを行い、重要事項説明を受け、現地案内してもらった。その時点では工事中であり、部屋の表示もされていなかった。その後、賃貸借契約を締結し、鍵を受け取ったが、契約書上の部屋番号と案内を受けた部屋とが異なっている。契約内容と違うので支払済みの金銭を返還するよう業者と交渉したが、返還されない。

〔業者の言い分〕案内図及び間取図を渡して説明しているが、申込みを受けた部屋が工事中なので誤解されたのかもしれない。その後、相談者は貸主を訪ねて鍵を交換し、荷物を入れて部屋を不法占拠してしまった。貸主が「しかたがないので、その部屋にそ

のまま住んでもらってもよい。」というので、その説明に伺ったところ、納得されず暴行を加えられた。今後の建物管理のことを考えると白紙解約として退去してもらいたい。

❖業者が受領済みの金銭を全額返還し、相談者は退去した。本件は、相談者の方が悪質であった。

## 23

## 業者媒介。

❖業者の媒介により賃借する事務所を決め、手付金、保証金、賃料、共益費、媒介報酬の合計九一万八、七二〇円を支払った。その後、契約書が送付されたが、この段階で保証人は納税額四〇〇万円以上の人でなければならぬという条件がわかった。自分の保証人はこの条件に該当せず断られたので、契約を解除することにした。支払済みの金銭を返還してほしい。

〔業者の言い分〕重要事項説明時に納税額ではなく年収四〇〇万円以上といったはずである。

❖県は、業者に対し、重要なことは口頭ではなく書面化して説明するよう指導した。

業者は、貸主と交渉し、支払済みの金銭全額を返還した。

## 3 契約解除

## 24

## 業者媒介。

❖賃貸アパートの紹介を業者に依頼した。あまり気に入らない物件を紹介されたが、定期的に物件も少ないとのことなので、これに決め契約代金三〇万円を支払った。しかし、その日のうちに友人からもつと良い物件を紹介されたので、契約解除を申し入れたところ、貸主に代金を渡してしまつたので全額は返還できないと言われた。また、支払済みの代金の内訳もはっきりしない。

〔業者の言い分〕年度末の忙しい時期なので、代金を受け取つてすぐに貸主に渡したのは事実であり、返還できない。

❖県は、業者に対し、消費者の立場を考え、契約解除に応じることができるよう、貸主に代金を渡すのはある一定の期間をおくべきであると説明し、この紛争の解決を促した。

業者は、受領済みの代金全額を返還した。

## 4 その他

## 25

## 業者媒介。

❖二年前に業者の媒介により息子が賃貸マンションに入居した。その際、前入居者の退去後すぐに修繕をせずに入居していた。息子の退去後、当初預けた敷金八万五、〇〇〇円のうち八、六三八円しか返還されず、業者に問い合わせてところ、「クロスの張替え等の修繕費を差し引いた。」とのこと。汚した覚えがないので問い詰めると「五年ごとに替えている。」と言うが、そのような説明は受けていない。敷金全額を返還してほしい。

〔業者の言い分〕入居者の退去後、室内を調べたところ、入居時にはなかった損傷箇所を発見し、入居者側に立会いを求めたが、立会いがなかった。そこで、こちらで修繕をした後、敷金から修繕費を差し引いた金額を返還した。五年ごとにクロスを貼り替えているという事実はなく、その点は誤解であると思うが、実際に修繕をしているので全額返還することはできない。しかし、修繕単価を減額して少しでも返還できるように話し合いはしたい。

❖賃貸住宅の管理業は、業法の適用外である。業者には業法違反はなく、業者も借主と話し合うと言っているので、県は、当事者間の交渉にまかせることとした。