

神奈川県の紛争事例から

(平成三年度分)

⊕ 相談内容
⊕ 処理内容、解決結果等

神奈川県からお送りいただいた紛争相談票を基に、それらの相談の内容がどのようなものであったか、業者の言い分はどうであったか、それに対する県庁の指導はどのようなであったか、解決結果はどうなったかなどを要約したものを掲載いたします。

相談内容にみる紛争の傾向は、相変わらず重要事項説明の誤りが多いほか、いわゆるバブル崩壊の反映等により、ローン条項等による契約解除、買換えなどの多さが目立ちます。また、賃貸については、依然として預り金の返還に関するものが多いようです。

この要約を、紛争の未然防止や適切な解決等のためにお役立ただければ幸いです。



一 売買に関するもの

1 預り金等の返還

業者売主。

⊕ 新聞折り込みを見て、現地を訪れ、土地を購入する申込みを行い申込証拠金一〇万円を支払った。その後、契約する意思をなくしたため、営業担当者に申込証拠金の返還を求めたが、返還を拒否された。

〔業者の言い分〕申込証拠金は当然返還すべきものであり、営業担当者に對しても強く徹底指導します。

⊕ 県は、業者に対して、申込証拠金を速やかに返還するよう、また社内教育を徹底するよう指導した。その後、申込証拠金は振込に

て返還された。

2

業者売主。

⊕ 新築マンションを購入しようと思い、住宅情報誌で知った物件を見に行った。三部屋ばかり見たが、物件の順位確保と、購入を真剣に検討しているという意味から申込金一〇万円を要求されたので、一〇万円を預け、購入申込金受領証をもらった。もともと現在住んでいるマンションが売れたら買う予定でいたが、思うような価格で売れないので購入をやめ、申込金一〇万円の返還を内容証明郵便で請求したが、返還されない。

〔業者の言い分〕マンション営業部に対し申込金の性格について説明し、返還すること検討するように話します。内容証明郵便は、社内の決済に回ってわからなかつ

たということでした。

♣業者から、申込金一〇万円は振込にて返還したとの連絡があった。

2 不当な契約勧誘

3

業者売主。

♣現地を見たとえで投資用の土地を一千六九七万円で購入する契約を締結し、手付金三〇〇万円を支払った。その後冷静になって考えてみると、車内で契約したり、手付金を一〇%以上取ったり、重要事項説明書を取引主任者以外の者が交付し、説明もないなど不審な点が多いので不安になった。

〔業者の言い分〕夏休中は契約しないように担当者に言っておいたのだが、担当者は買主の意思が変わっては困ると考え、自分勝手に不完全な書類を作り、結果的に契約と見なされる行為をしてしまった。当社としては契約はなかったものと考えて、受領した手付金等はすべて返還します。

♣本件は、契約書等が交付されており、既に契約成立と見ることができ、宅建業法上の違反がある。県は、業者に対して、社員教育を徹底し、再びこのような違反を繰り返さない

ように指導した。その後、相談者から、白紙解約となり支払った手付金等は返還された旨の連絡があった。

4

業者売主。

♣主人に内緒で、主人名義で投資用マンションの売買契約を締結した。しかし、主人に発覚し、契約を止めるように言われたため解約を申し入れたが、奥様の収入でもローンが組めると言われ、ローン申込みを行った。しかし、その結果について業者から何も連絡がなく、全額返還要求に対しても業者は明確な回答を示さない。

〔業者の言い分〕当時の担当者が退社しているため、事実関係の確認を急ぎたいが、契約当事者の意思の確認については、奥様に口頭で確認したものと思われる。いずれにしても、ローン不可ということであれば、ローン解約の方向で処理したい。

♣契約当事者の意思の確認については、口頭ではなく書面で行う必要がある。また、契約書でローン特約の対象が特定されていないのは問題であり、改善すべきである。県は業者に対して、ローン結果の確認を行い、速やかにローン解約をするように指導した。その後、

解約合意書が交わされ、手付金、中間金が全額返還された。

5

業者売主。

♣業者から電話勧誘を受け、強引にマンション見学をさせられ長時間拘束された。その上翌日も深夜まで自宅で勧誘を受け、申込書に署名し申込金一万円を支払った。その後、契約を締結しない旨を申し入れたところ、しつこく契約締結を求められ、さらに勤め先まで押し掛け、上司にも面会を求めるしまつてである。

〔業者の言い分〕預り金については、預り証に記載されているとおり、契約締結に至らなければ返還するものであり、預り証の原本が提示されればただちに返金する。担当者の話では、契約当日に本人から契約しない旨の連絡があり、返金処理のため自宅を訪問したところ、本人が興奮状態になったということであった。勤務先に行ったことは、状況を説明し、当社に非があれば謝罪する。

♣県の指導により、業者から相談者に対して、勤務先へ行ったことの状況説明が行われ、申込金がただちに返還された。

3 重要事項説明の誤り

(1) 建築制限

6

業者売主。

市街化調整区域内の新築店舗を購入し、残金を支払い引き渡しを受けた後、購入目的であるスナック兼花屋に用途を変更する工事を行った。その後、当該行為は都市計画法に違反すると指摘され、購入目的が達せられなくなったので売主に対し、契約解除と金銭の引き渡しを求めたが話し合いに応じてくれない。

〔業者の言い分〕買主の姉が不動産業者に勤めていると、安易に契約を締結してしまった。一度は許可条件である農耕用品店舗としての検査済証の交付を受けたが、買主の求めに応じ、行政庁に確認をとらないまま改築工事を受注してしまったことを反省している。

今後は、重要事項説明において、許可条件を正確に説明した上で買主と契約をするようにする。本件については買主と合意解約しており、受領済みの金銭を返還し、改築費用を売主が負担することとします。

県の指導により、金銭の返還、改築費用の

支払いがされた。

(2) 違反建築物

7

業者媒介。

容積率オーバーのがけ地にある新築戸建住宅を購入したが、図面どおり基礎が2m以上入っているかどうか不安である。売主及び仲介業者に発掘させ施工の状況を確認したい。売主及び仲介業者が応じない限りローン申込みはしないし、応じない場合は契約解除したい。

〔業者の言い分〕建ぺい率、容積率がオーバーしていることは重説に記載しており、違反建築物であることも口頭で説明している。基礎については図面どおり施工されているはずだが、買主が望むのであれば売主と協力して確認するようにしたい。

県は、業者に対して、重説の内容に問題があること、買主が希望している以上基礎の状況を確認すべきであること、売主には無免許営業の疑いがあり売主に対して厳重注意を行った。

(3) 道路

8

業者媒介。

業者の媒介により中古戸建住宅を購入した。購入時の重要事項説明では4mの公道に接しているとのことであったが、その後資金繰りのため本物件を担保として融資を受けようとしたところ、道路部分が媒介業者と他二名の名義となっており、接道条件を満たしていないとの指摘を受けた。

県が業者を呼び出して事情を聞いたところ、本件は隣接地にマンション計画がもちあがり、騒音等の問題に対処するために道路の移管をしばらく保留したもので、市側の同意を得て検査済証も取得されているものである。

市と媒介業者との協議の結果、道路の移管の前提となるマンション計画について、市が開発業者に対して、住民の同意を求めることを条件に移管手続きを行うこととなった。

(4) 上下水道

9

業者媒介。

業者の媒介により宅地を購入する契約を締結した。古屋があり、建物の解体、整地、及

び水道、下水の接続を別途行うとのことであったが、整地が終わって建物の建築契約が決まり、配管の確認をしたところ、水道管の接続は条件とはなっていないと、拒否された。

〔業者の言い分〕本件土地の売買において、買主が新しく建物を建築するために、古屋の解体及び整地を注文されたが、既設の下水道管の利用が可能であったため、新築工事の際に接続できるように整地の工事を進めることとした。しかし、この点を買主は水道工事も同様であると考えていたものと推測される。

買主に対してこの点を説明し理解を得るようにするが、排水施設等の説明不足、工事受注の不明確さもあり、水道管が引き込まれていないことが契約の目的を達成できないこととなるのであれば、契約解除とするように処理する。

♣県の指導により、白紙解約とされた。

(5) 特別地域

10

業者媒介。

♣買換えで、厚木基地の航空機騒音がない住宅を捜して、数社から物件の紹介を受けていたが、どの業者も航空機騒音の説明をし

たので、契約には至らなかった。ところが本物件について媒介業者は航空機騒音について説明を行わなかったため、航空機騒音はないものと信じ、契約を締結した。しかし物件引渡し直後、夜間発着訓練が始まり著しい騒音のため市役所に問い合わせたところ、騒音区域に指定されていることが判明した。

〔業者の言い分〕防衛施設周辺の生活環境の整備等に関する法律を誤解し当該物件が防音工事の補助対象にならないため、騒音に対する問題はないものと考えていた。しかし、現在では騒音に対する説明が必要であることがわかったため、各営業所に説明の徹底を指示している。

本件については、防音工事補助相当分の支払いを行うことで理解を得たい。

♣業者が、購入及び売却の媒介報酬二七九万円を返還することで合意となった。

(6) 境界

11

業者媒介。

♣居住用の宅地を購入したが、媒介業者が具体的に境界明示を行わなかったため、当該土地の奥にある擁壁の向こう側に境界があるものと認識していたが、実測後、擁壁の上に境

界があることが判明した。有効宅地面積が減少してしまい、設計変更を余儀なくされ、設計変更費用及び損害賠償の合計二〇〇万円を媒介業者に請求したい。

〔業者の言い分〕現況確認を行わなかったのは当社のミスですので、買主の合意が得られるように交渉したい。

♣県は、境界の明示、確認は媒介業者の義務であり、それが履行されていなければ、媒介業者の責任を自覚し、買主の合意を得るように話し合うように指導した。その後、媒介業者が一八〇万円を支払うことにより合意が得られた。

(7) その他

12

業者売主。

♣青田売り新築マンションの購入契約を締結した。契約締結一年後、下り天井の一部が幅二〇cm広くなるとの通知があり、詳しく業者に聞いたところ、変更のある下り天井部分が図面の高さより更に低いことがわかった。当初の説明と相違するため契約解除を申し入れたが、業者は手付放棄による解除を主張している。

〔業者の言い分〕配管等の変更によって天井

の一部に下り天井ができることがあると売買契約書に記載があるため、下り天井の幅が広がることについては購入者の同意は得られると考えていた。しかし本件は販売図面に、他の下り天井の高さを記載したのみで誤認をいだけせる説明をしたのは事実であり、本人の意に沿う形で処理するようにする。今後は重要事項説明内容に変更が生じる場合は、購入者の同意が得られないならば解約という処理を行う。

♣合意解約承諾書を取り交わし、白紙解約となった。

4 買換え不調

13

業者媒介。

♣買換えて、業者の媒介で中古戸建住宅の購入契約を平成三年五月二五日に締結し、手付金一〇〇万円を支払った。契約の際、売主の了解が得られなかったため、買換条項の設定を契約書にしなかった。その後、平成三年六月六日に中間金九〇〇万円を支払ったが、中間金支払い後になっても手持ち物件の売却が思うように進まず、やむを得ず手付放棄による解約を申し出た。ところが、売主および仲

介業者は、売主も新しい物件を購入済みであり履行に着手しているので、手付放棄による解約には応じられないと主張している。

「業者の言い分」売主も買換えて、新しい物件を購入済みなので、手付金一〇〇万円だけの放棄では損害が大きいため、買主に対して、中間金九〇〇万円をあきらめてくれるようにお願いした。買換え条項については、売主の合意が得られなかったため設定していない。

♣基本的には当事者間の民事の問題だが、媒介業者としては、契約上、手付金に解約手付性が付されている以上、手付放棄による解約も当然考えられるので、売主と買主の公平を考慮して手付金の額を設定すべきである。また、売主の購入契約締結は、履行の着手に当たらないのは当然である。県は、媒介業者の責任で売主を説得するように指導したところ、解約合意書が交わされ、中間金も返還された。

14

業者媒介。

♣買換えの目的で購入物件の売買契約を締結したが、手持ち物件の売却がスムーズに行かないため、手付金五〇万円の放棄で解約を申し入れた。しかし、売主より解約を拒否され、

媒介業者に話をしてもらえなかった。手付放棄による解約と、業者に対し支払手数料の半額の返還を要求する。

♣県は業者に対し、売主が解約に応じるように調整し、手数料の半額を返還するように指導したところ、業者は売主を説得するように努力し、手数料は半額を返還するとの約束をした。さらに、今後買換えの場合は、買換特約を設定する等取扱いに充分留意し、買主にも内容をよく説明するように努力するとのことであった。

その後、手付放棄により解約がなされ、手数料も半額返還された。

15

業者売主。

♣日本での永住権を取得しておらず、しかも新聞社とのフリー契約で収入を得ているため、安定収入が見込まれず金融機関から融資が受けられない。そこで手持ち資金と妻の母親名義のマンションを売却して購入資金とする新築マンションの購入契約を締結したが、売却ができず契約の履行ができない。

「業者の言い分」当社では全ての顧客に対して買換特約を設定する方針になっている。本件について買換特約が設定されていない

理由については、担当者が長期不在のため確認できないが、本件は明らかに買換えてあり、本人が手持ち物件の売却不能を理由に契約解除を望むのであれば白紙解約とする。

♣買換え不能を理由に、購入契約は白紙解約された。

16

業者媒介。

♣自宅の買換えを業者に相談したところ、「いい物件がある」「みんな買いを先行させている」とのこと、新築戸建住宅の購入契約を締結し手付金一〇〇万円を支払った。その後、手持ち物件の売却ができなかった時の処理について聞いたところ、つなぎ融資を利用するか、手付放棄で契約解除だと言われたので、不安になった。

〔業者の言い分〕本人の希望により、手付金も少なくし中間金の支払いも延ばしている。下取りも検討しているし、相談者のこのような主張は心外である。

♣県は、買換えの場合には買換特約を入れ、買換え不成立の場合は白紙解約とすることを指導した。

17

業者媒介。

♣買換え目的で、業者の媒介で居住用宅地の購入契約をし、手持ち物件の売却についても業者に専属専任媒介で依頼した。購入についてはつなぎ融資を利用したが、売却については価格を順次引き下げるにもかかわらず一向に成約に至らない。つなぎ融資の金利負担が大きく、業者の媒介業務に不満もあり、業者に何らかの責任を追求したい。

〔業者の言い分〕買換えであることは承知していたが、当初よりローン利用で購入代金を決済することで合意していた。媒介活動については当社としても懸命に努力したが、市況の低迷によりなかなか仲介できなかった。媒介業者として買主に対する説明が不足していたことは充分認識し、反省している。

♣県は、業者に対して重要事項説明不足等を指摘し、責任を認識したうえで買主と話し合うように指導した。その結果、業者が受領済みの手数料を返還することで合意が得られた。

18

業者媒介。

♣業者の担当者からの勧誘でワンルームマンションを購入したが、その後同じ担当者から、

いい物件があり、手持ちの物件は四千八三〇万円で売れるからそれを元手に購入しないかと勧められた。そんなには購入できないので断ると、ワンルームはやめてその資金を当てればいいと言われ、娘と居住するつもりで契約した。ところが手持ち物件は結局三千万円でしか売れず資金繰りが苦しいため解約を申し入れたが、手付放棄を主張された。

♣県は、業者に対して、買換えて業者売主の場合は、買換特約が下取り契約を入れるべきであることを指導した。その後本件は、自主解決となった。

19

業者代理。

♣業者の代理により、建築条件付土地売買契約を締結した。資金計画は、手持ち物件の売却と金融公庫、銀行、勤務先共済組合からの借り入れというものであった。勤務先に貸付申込みを行ったところ、手持ち物件が売却されていることという貸付条件があり、融資実行までに手持ち物件が売却できる見込みがない。〔業者の言い分〕買主の勤務先の融資実行の条件に手持ち物件が売却済みであることは

確認していなかった。現況では、買主の手持ち物件の売却契約は成立しておらず、融資実行の条件を満たしていないので、ローン条項による解約処理とする。なお、買主が契約の続行を希望した場合は、買換特約を設定し、買主の勤務先の融資条件に合わせたローン特約を設定するように契約書の変更を行う。

♣県の指導により、ローン特約による白紙解約となった。

20

業者媒介。

⊕買換えで、新築戸建住宅を購入する契約を締結し手付金一〇〇万円を支払ったが、手持ち物件の売却がなかなか進まない。契約時には、口頭で売却不可の場合は白紙解約にする旨を合意していたので、約束どおり白紙解約にしたい。

〔業者の言い分〕決済時までには必ず売却できるといふ見込みがあったので、買換え条項を設定しなかった。売却活動は広告を重点に充分行ったが、市場の落ち込みが予想以上であり売却が難しくなってしまった。買主が解約を望むのであれば、その方向で売主に掛け合ってみる。

♣業者売主であるので、買換条項は当然設定すべきであり、解約になった場合は受領済みの報酬についても返還する必要がある。県の指導により、合意解約書が交わされ、手付金一〇〇万円と報酬一〇〇万円が返還された。

5 契約解除

(1) 手付解除

21

業者媒介。

⊕自宅を三億三千万円で売却する契約を締結し、手付金三千三〇〇万円を受領した。決済日が近づいた頃になって、買主の資金繰りが悪いので決済日の延長を媒介業者に求められ合意した。その後、資金繰りがつかないとのことから契約解除を申し入れられたが、媒介業者から手付金の一部返還を言われている。

〔業者の言い分〕買主の資金繰りが苦しいので、あくまで合意できればということをお願いしたもので、強制したことではありません。

♣手付金の全額没収により解約された。

22

業者売主。

⊕業者に千葉県内の土地の案内を受け、その日に業者の千葉支店で契約を締結し手付金五万円を支払い、翌日中間金として九五万円を支払った。しかし、早急な契約締結であり、資金計画に不安を持ち契約解除を申し出たところ、違約金の請求を受けた。

〔業者の言い分〕担当者が感情的になり違約金の話をしてしまったらしい。この契約では、売主の履行の着手はなく、買主の手付放棄による解約とするように処理する。

♣業者より、受領済の金銭（印紙代を含む）を全額買主に返還することとするとの連絡があり、その後、業者より、受領済の金銭金額（二〇二万二〇〇円）が返還された。

(2) ローン条項

23

業者売主。

⊕福島市内にセカンドハウスを持つとうと思つて見学に行った。現地で部屋が広すぎるこの話をしていたが、節税にもなるので賃貸用で購入したらどうか。妻名義で購入すれば金融公庫からの融資が受けられる等の説明を受け、購入契約を締結した。しかし、既に金融公庫融資を受けて自宅を購入しており、自分達は金融公庫の融資対象にならないと感じ、金融

公庫に確認したところ融資対象外との回答を得たため、業者に物件が金融公庫の融資対象外であれば契約したい旨申し入れたところ、手付放棄での解約を要求された。

〔業者の言い分〕契約を締結した東北支店からの報告では、買主の自己都合による解約と聞いていた。なお、住宅金融公庫からの融資を受けたことの買主の希望により、担当者が融資を受けられる方法をアドバイスしたと思う。

❖物件は、居住を条件とした住宅金融公庫付物件として公庫の審査を受けたものであるが、相談者は住宅金融公庫の融資条件を満たしたものと認められず、融資不成立として取り扱うべきものである。その後、県の指導により、手付金返還とする解約が成立した。

24

業者媒介。

❖社内融資を一千四〇〇万円利用する予定で、中古マンションの購入契約を締結した。ところが、社内規定により融資不可ということが判明し、ローン条項の対象にも社内融資が記載されているので業者に解約したい旨を伝えたが、融資不可の証明書および社内規定の提出を求められた。証明書は提出したが、社内

規定については社外秘なので提出ができないのだが、業者は解約手続きをなかなか進めてくれない。

〔業者の言い分〕融資不可の理由が明確ではなかったため、証明書の提出を求めたが、なかなか提出されず社内規定の提出を求めた。我々もローン解約を理解しているのに、速やかに売主に連絡をとり、解約手続きを進めたい。

❖証明書が提出されている以上、社内規定の提出は必要ないはずである。県は、速やかに解約手続きをするように指導したところ解約となった。

25

業者売主。

❖買換えて、手持ち物件の売却不可の場合にはつなぎ融資を利用する予定で、新築の戸建住宅の購入契約を締結し、手付金一五〇万円を支払った。しかし、手持ち物件の査定が著しく低く、つなぎ融資の満額借入れが不可となってしまった。ローン解約を売主業者に主張したが、業者が応じてくれない。

〔業者の言い分〕当初つなぎ融資については、確実に借入れ可能と理解していたので、ローン特約の対象には含まれないものと認

識していた。

❖買換条項を設定しておらず、しかも、つなぎ融資をローン特約の対象としていない点は、非常に問題である。県は、速やかにローン解約の処置を行うように指導した。その後、業者は受領済の一五〇万円を買主に返還し、解約となった。

26

業者売主。

❖両親の住む借地権付建物を売却し、その売却代金と銀行からの借入れで居住用の宅地を四千一〇〇万円で購入する契約を締結し、手付金、中間金として四〇〇万円支払った。ところが、地主から借地権の買い取りの話があり手持ち物件の売却ができず、銀行へのつなぎ融資申込みをしないまま融資利用の特例期限が過ぎてしまった。現在では、手持ち物件を予定額で売却することは困難であり契約解除をしたい。なお、融資利用の特例は事前に説明がなく、後日契約書を確認したら記入されていたものである。

〔業者の言い分〕当初の借入れ申込は、手持ち物件の最低売却予定額である二千二〇〇万円を前提として申込みを行っており、これについては承認を得ている。つなぎ融資

の申込手続を行っていないのは、銀行では売却に係る契約を締結しなければつなぎ融資の申込みを受け付けないためである。これまで買主は、残金の支払い時期を変更してほしいとの申し出であったため契約を続行していたが、契約解除の申し出であればローンが承認されていないため、契約解除として、受領済みの金銭は返還する。

♣県の指導により、契約解除となり支払済みの金銭が返還された。

27

業者売主。

♣投資用に新築マンションを購入し、平成三年一月の引渡し前にローンの申込みを行ったが却下された。別のファイナンス会社に再度申込みを行ったが、資金繰りが苦しいので却下要請文書を不足書類と一緒に送ったところ、業者の担当者から平成四年一月にローン実行されるので、手付没収になるとの説明を受けた。ところが、ローンが実行されないで契約解除の通知を送ったところ、業者の代理人の弁護士から手付金没収の通知がきた。

【業者の言い分】手続上、ローンの申込みを受けた後にローン実行のお願い書を提出してもらってからローン実行することに

なっているが、本件では買主からお願い書が提出されなかったのでローン実行ができませんでした。

♣業者が、ローン手続きについて明確な説明を行っていないことが今回の紛争の原因である。県の指導により、両者話し合いの結果、白紙解約となった。

(3) その他

28

業者売主。

♣居住用に新築マンションの購入契約を締結したが、会社からアメリカへ一年間の海外派遣の辞令がでた。当初の目的が達せられず、また、共有名義であり連帯債務者である妻も現在の会社を退職せざるを得なくなり、ローンの支払いも不可能となるので白紙解約したい。業者に申し出たところ、貸貸を勧めるなどしてなかなか解約に応じてくれない。

【業者の言い分】貸貸を特に勧めたわけではなく、一つの解決策として提案したまでであり、基本的には解約に応じるつもりである。ただし正式な辞令等で事実を確認したうえで対応したい。

♣公庫利用でもあり、本人も貸貸を希望していないので事情変更を考慮して、白紙解約に

応じるように指導した。その後解約合意書が取り交わされた。

29

業者媒介。

♣建売という当初の話であったが、実際には土地売買契約と建物請負契約を締結させられた。その際、工事手付金として別途五〇万円を支払った。その後建物プランの打合せに入ったが、駐車スペースがネックとなってなかなか話が進展せず、当初予定していた建物が建たなくなったので解約を申し入れたところ、売主から違約金相当額を請求された。

【業者の言い分】建築条件の不設定、媒介契約書の不交付、国土法の説明無し等の、媒介行為に重大な落度があったことを反省している。売主と交渉し、白紙解約に向けて努力する。

♣県は、このような行為は行政処分に該当する重大な違反行為であることを指摘し、買主に損害が発生しないように媒介業者の責任で処理するように指導した。その後、支払済みの一〇〇万円を売主が返還することで合意した。

6 履行遅延

30

業者売主。

Ⓐ居住用の新築マンションの購入契約を締結し、手付金二二〇万円、中間金二二〇万円を支払った。しかし、売主から引渡日を平成三年一月一六日から平成四年三月三〇日に変更する旨の変更契約書が送付され、これでは予定より半年も遅れてしまったため解約を求めたところ、手付放棄による解約しか出来ないと言われた。

〔業者の言い分〕当社は、本物件に限らず、引渡し時期を延長する場合は、購入者の同意を得て変更契約を締結するように、また、その時点で購入者より解約の申し出があった場合は白紙解約で対応するようにしている。本件は、営業担当がこの趣旨を誤解していたため、「手付放棄による解約しかできない」と告げてしまった。購入者に対しては白紙解約で対応させていただきます。

♣県は、業者に対して、引渡し延長の場合は必ず購入者の同意を得ること、同意不可の場合は白紙解約するよう、会社として全社員に周知徹底するように指導を行った。

本件は、支払済みの四四〇万円が全額返還され、解約となった。

31

業者売主。

Ⓐ青田売りの投資用マンションの購入契約を締結し、手付金、中間金として四五〇万円を支払っているが、人手不足を理由に引渡し時期が、約三ヵ月遅延する旨の文書が送られてきた。当初の計画が狂うので解約を申し入れたところ、手付放棄による解約しかできないと言われた。

〔業者の言い分〕当社は、引渡日が遅延する場合、必ず承諾書もらい、承諾が得られないときは白紙解約に應じるようにしている。事実関係を確認のうえ、至急白紙解約の方向で対処します。

♣県は、業者に対して、社内教育をもう一度見直しし、再度周知徹底を図るように強く指導した。その後、支払済みの四五〇万円が返還され、白紙解約となった。

32

業者売主。

Ⓐ青田売りの新築マンションの購入契約を締結し、手付金、中間金として合計五九〇万円

支払っている。平成三年五月二〇日引渡し予定であったが、売主から、工事変更により工期延長となり、引渡日が平成三年九月二五日に変更される旨の通知が届いた。担当者は、

引渡し遅延は業者の責任であるため、白紙解約に應じる回答をしていたが、その後明確な回答が得られず、手付放棄の話も出ている。

〔業者の言い分〕引渡し遅延は売主の責任であるとは認識しているが、白紙解約に應じるとは明言していない。今後の対応は、県の指導、弁護士等に相談のうえ方針を決定したい。

♣引渡し遅延はあくまでも売主の責任であり、引渡し遅延の承諾が買主から得られない以上、白紙解約にすべきである。県の指導により、合意解約書が交わされ、支払済金五九〇万円が返還された。

7 瑕疵補修等

33

業者媒介。

Ⓐ業者の仲介で中古戸建住宅を購入したが、人工地盤の土留部分の土砂が降雨時に下段に流失している事実を発見した。市役所に相談したところ、危険防止のため工事が必要との

判断を受け、工事費用（約五〇〇万円）の半額を市が負担し、売主との話し合いにより売主側が五〇万円を負担することになった。しかし、本件について媒介業者は物件の現況調査を充分行っておらず、説明もなかったため、媒介業者にもなんらかの負担を求めたい。

〔業者の言い分〕物件の現地調査が不十分であったことは全くの不注意、ミスと言わざるを得ない。買主が納得する解決作を提示したい。今後このような調査ミスがないよう指導徹底をはかりたい。

♣県が業者を呼び出して指導したところ、媒介業者が工事費用として五〇万円を支払うことで合意がなされた。

8 その他

34

業者媒介。

⊕値上り益も充分期待でき、いつでも業者が買値で引き取るという約束があったため、業者の媒介で、投資用の中古住宅を購入する契約を締結した。その後なかなか希望額で売却ができず、業者に約束通り買い取りを要求したところ拒否された。

〔業者の言い分〕「買い取り」について約束

したことは事実であるが、昨年八月頃今の時点で売却しないと売り切れないかもしれないので売却を強く勧めたが、価格面で折り合いがつかず、今後は「買い取り」について業者として責任を持ってない旨を伝えたところ、相談者も了承したものである。しかし、業者としても責任を強く感じているので、買い取りの方向で努力したい。

♣県は、「買い取り」の内容が契約書に記載されていないことにより紛争が生じたものと思われる、当初の約束を履行するように指導したところ、買値で買い取る売買契約が締結された。

二 賃貸に関するもの

1 預り金等の返還

35

業者媒介。

⊕媒介業者に、薬局を開く予定で店舗の賃貸借の申込みをし、申込金として三〇万円を請求されたので支払った。契約をする予定であったが、都合で契約ができなくなったので、口頭で契約をしない旨を伝えて申込金三〇万円の返還を要求したが、返還してくれない。

〔業者の言い分〕賃貸借の申込みがあったため、前の賃借人に出てもらっているし、いろいろ準備もしていたので雑費等もかかっている。それで申込金はお返しできないと申し上げた。

♣申込金の性格は、申込者に対する優先順位の確保および申込意思の信憑性を確保するものであり、申込者が契約の意欲を喪失した場合は返還すべきものである。また、契約の成立を主張するには、重要事項説明書、契約書面の交付が必要であり、本件は業法違反となる。県は、業者に対し、申込金を返還し円満解決を図るように指導した。

その後、本件は、申込金三〇万円を全額申込者に返還され、円満解決したとの連絡があった。

36

業者媒介。

⊕アパートを借りようと思い、媒介業者に賃貸借の申込証拠金として二万二、〇〇〇円を預けた。一〇日後に契約する意思がないことを連絡したところ、申込証拠金を没収されただけでなく、媒介報酬まで支払われた。

♣県が、業者に対して、重要事項説明を行わず、しかも業法三七条書面の交付を行わない

まま契約成立を主張し、申込証拠金のみならず、媒介報酬までも受領する根拠の提示を求めたところ、業者はただちに受領済の金銭を返還した。

37

業者媒介。

Ⓐ大学に合格したため、業者にアパートの媒介を依頼し大学近くのアパートの紹介を受け、申込金として二〇〇〇円を支払った。その際、契約前に事前に必要金額を振込むように指示され、二日後に三〇万六、四八〇円を振込み長崎の実家に帰っていた。その後、業者から実家に契約書等が送付されていたが、別の大学に合格したため、契約を行わない旨を申し入れたところ、支払済の金銭は返還しないと言われた。

〔業者の言い分〕本件は、借主から契約を締結しないことについて明確な申し出がなかったため、金銭の処理ができなくて困っていたものである。申込みの撤回がされれば、受領済の金銭は全額返還する。

♣県の指導により、支払済金銭が全額返還された。

2 超過報酬

38

業者媒介。

Ⓐ業者の媒介で、一ヵ月賃料二七万円で事務所併用住宅の賃貸借契約を締結した。その際業者は、貸主借主の双方から賃料の一ヵ月分合計五四万円を報酬として受領した。「賃貸の報酬は合計で一ヵ月の賃料相当額ではないか」と言うと、業者は「この辺りでは双方から一ヵ月分ずついただいております。」と言って話にならない。

〔業者の言い分〕広告料の名目ならばいいと思いい受領してしまいました。超過分については双方に返還します。

♣報酬のほかに広告料として受領できるのは特別の依頼を受けてそれにもとづいて広告した場合で、それ以外は受領できないものであり、双方に賃料の一ヵ月分ずつ報酬請求する行為は、不当に高額な報酬を要求する行為に該当し、業法違反になる。本件の行為は悪質な行為であるが、当該業者は処分歴、トラブル歴がなく、超過受領した報酬は各々返還され自主解決しているので、県は、今回に限り、始末書を徴収することにより結了とした。

3 重要事項説明の誤り

39

業者媒介。

Ⓐ業者の媒介で、事務所を借りる賃貸借契約を締結したが、重要事項説明書では冷暖房設備付き、契約書では現状にて建物使用の目的で提供するとあったが、その後看板に貸主の名称を書く等して使用不可の状態になっていた。

〔業者の言い分〕一部の部屋には冷暖房の設備があるが、設備のない部屋もあり、その辺りの調査説明が不十分であったことは認める。看板についても調査説明の不足は認めざるを得ない。これらの責任を念頭において、話し合いを実施し解決を図りたい。

♣その後、県の指導により、双方話し合いを持ち、和解となった。

4 その他

40

業者売主。

Ⓐ買換えで、手持物件を業者に下取りしてもらって新築マンションを購入した。購入物件

の引き渡し後、売れ残り物件について一五％の値下げが行われ、購入済者に対しても値下げ分の返金が行われることになった。ところが、業者が下取りを行った購入者については、すでに他の購入者にくらべて利益を得ているので、その分を返金額から控除するとの話があった。(返金総額一千一五〇万円―諸経費六四〇万円＝返金額五一〇万円)

〔業者の言い分〕当社としては、客の公平という観点で今回の処置を行った。つまり、下取り客については、手数料、諸経費の面で、他の客より優遇されているものであり、その点を考慮して返金額に差をつけたものである。

♣相談者は、売買契約上白紙解約を主張できたものであったが、売主からの申し出により下取りになった経緯がある。下取り時点からの値下がり分を客に転嫁するのは認められないものであり、返還金については法的に定められたものではないので、行政として強制は難しいが、本県を考えを考慮して再度相談者と話し合うように業者に指導した。

その後、業者は三〇〇万円上積みして、八一〇万円を返還することで合意した。

