

大阪府・愛知県の紛争事例から

(平成四年度分)

✧ 相談内容
✧ 処理内容、解決結果等

大阪府

一 売買に関するもの

1 不当な契約勧誘

業者売主・業者媒介

今回は、大阪府・愛知県からお送りいただいた平成四年度の紛争相談票の中から事例を抜粋し、それを要約したものを掲載いたします。相談内容から紛争の傾向をみると、預り金等の返還、重要事項説明の誤り、履行遅延、ローン条項の適用による契約解除等、多岐に渡っておりますが、売買、賃貸ともに預り金等の返還、そして業者の重要事項説明の誤りによる紛争事例が目立ちます。これらの相談内容が、どのようなものであったか、また処理内容がどうであった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頂ければ幸いです。

✧ 自宅の買換えで、業者の販売する新築一戸建住宅を購入した。自宅の売却もこの業者に専任媒介契約で依頼した。業者は五、五〇〇万円の評価をしたが、八、〇〇〇〜九、〇〇〇万円のお客さんがいると言ったり、お客さんを案内すると言いながら、当日来なかったなど、業者に対して不信感を抱き、売買契約及び媒介契約の解除を求める。

2 預り金等の返還

業者媒介

✧ 売買代金五、三六万円に対し、手付金は三〇万円と極端に少なく、強引に契約を締結させた感が強い。ため、業者との話し合いを勧める。結果的には、売買契約書及び専任媒介契約書を白紙撤回することとなった。

✧ 業者の媒介でマンションを案内され、その日に申込金として一万円を支払い、翌日、手付金としてプラス九万円の合計一〇万円を支払う。その時、預り証をもらう。その翌日キャンセルを申し込むとお金は絶対返ってこないと言いきられる。本人は勉強代だと思っ諦めていたが、一週間後、業者より電話があり、預り証と領収書を差し替えて欲しいとの

ことだった。疑問に思い府に相談に行く。

♣当事者間の話し合いにより、一〇万円は返却された。府として、本件について、重要事項説明書を交付せず、契約書も作成していないことに對して業者に指導をする。

3 クーリングオフ

3

業者媒介

♢平成四年八月九日に宅地（未線引区域の土地）を売主業者の現地事務所にて契約を交わす（契約代金一、二七〇万円）。その時、申込金として五万円、手付金として一二二万円を、翌日に中間金等を支払い、合計二七〇万円を支払う。買主は少し精神が薄弱であり、言われるままにお金を入れたようである。八月十日買主の相談を受けた親族が来庁し、クーリングオフで契約解除ができるかを相談。

♣府から業者に対し、買主と話し合いの場を設けるように指導する。数日後、買主より契約を白紙に戻し、金銭の返還を受けたとの連絡があり解決。

4 ローン条項

4

業者売主

♢新築マンションの購入にあたり、銀行借入れを行うことを条件に売買契約を締結した。しかし結果的に借入れすることが出来ず、ローン条項にて契約解除を申し入れたが、業者が応じてくれない。

〔業者の言い分〕買主に責任はない（購入申込み時と所得の変動なし）が、銀行の内諾があったにもかかわらず、融資を実行してくれず売主の責任でもないため社内で検討している最中である。返金の方向で役員会議にかけます。

♣府は、買主に責任がなければ重要事項説明書上も、また契約書上もすみやかに手付金を返還すべきと指導。業者は全額返還することと合意したので、民事解決。ただし、買主に責任のないローン条項で、金銭の返還が速やかでなかったことについては、口頭注意。

5 手数料の返還

5

業者媒介

♢銀行の借入れが出来なかったため、ローン条項により二週間前に契約を白紙に戻し、媒介業者を通じて売主から手付金の返還を受けた。契約時に媒介業者に支払った報酬（規定報酬額の半額支払い分）について返還すると業者はいつているが延び延びになり、本日訪問したが、払えないと言われた。

♣一週間後、業者から手数料を返金してもらったと相談者より報告を受け、解決する。業者に対しては口頭による注意をする。

6 重要事項説明書での記載の誤り

6

業者媒介

♢業者の媒介で中古の一戸建住宅を購入。契約前に業者から角地で三方道路と聞いていたが、間口が広く接している道路は、隣人所有の私道であり、契約後、約一カ月半後にブロック塀を作られて使用不可能となっている。また古屋を壊して新築することを予定してい

たが、重要事項説明の時に実際の建ぺい率が四〇％であるのを誤って六〇％と説明し、しかも本件土地が風致地区に該当しているにもかかわらず、その説明をせず物理的に建築が不可能であることが決済後判明した。業者は契約後、買主が電話連絡をとらないかぎり何の説明、書類提示もしなかった。不誠実さを非難すると、値切って買ったのだから、売主も媒介業者も親身に世話をしないのが人情だと言い返される。買主は業者の注意義務違反に基づく買い取りを請求、その他諸経費賠償及び慰謝料も請求をしたい。

〔業者の言い分〕売主業者の重要事項説明書を引用し六〇％と記載した。買主と協議して早急に対応したい。

♣建ぺい率が四〇％であれば買った目的を達成しないという理由から、買い取り及び実損額の支払いをするように指導。早急に協議され、合意書、売買契約書が作成され解決した。業者に対しては、文書による勧告。

7 契約解除

7

業者売主

♣新築一戸建て（青田売り）の売買契約を締

結した。買主は、土地面積が四〇㎡以下の場合、購入しないと業者に告げていた（重要事項説明書では実測面積・約四〇㎡七九）。しかし、分筆後の登記簿は三八㎡七九しかない。また自宅前の家の私道に自転車、花壇が置いてあり自動車の出入りが出来ない。また、隣家（文化住宅）の階段の改造を依頼したにもかかわらず直っていない。自宅前の私道のと階段の改造について、業者は解決するがらまかしてくれと言っているが、一向に進んでなく、買主は業者を信用できなくなり、契約を解除したい。

♣業者に電話したところ、買主と白紙解約で解決したいとの申し出があり、事前解決を承諾した。翌日に業者より連絡があり、契約書等原本と引き換えに手付一五五万円を返却することと和解したとのこと。府は、業者に対して、重要事項説明書について口頭注意。

8

業者売主・業者媒介

♣新築一戸建て（青田売り）の物件を業者の媒介で売買契約を締結した。売買代金一八〇万円、手付金二〇〇万円、その他銀行費用で一〇〇万円を支払っている。前面道路は、狭くて車が入れないし、建物について融通が

きくと言っていたのに契約後、建売だからダメということをいわれた。出来れば契約を解除したい。

♣業者と買主で話し合うように指導する。二カ月後、業者及び買主より電話があり、買主が手付金を放棄し、業者が銀行費用分を買主に返却することで和解した。

8 その他

9

業者媒介

♣媒介業者から、相談者の所有地を売らないかとかねてから勧められていた。相談者は坪一八万円でなら処分を考えても良いと言ったのに対し、業者は、その価格で購入したい客がいるとのことであり、業者と専任媒介契約書を締結する。その後、具体的な話をするに当たり、業者は、買主が裕福な人ではないので安くしてやりたいと言い、その分、必ず節税対策として一、〇〇〇万円相談者の手に入るようにすると勧める。その方法は譲渡経費として五〇〇万円、造成費として三〇〇万円、裏金で二〇〇万円ということであった。本件土地は既に整地され、三〇〇万円も造成費は認められないだろうし、脱法行為でもあると

思い、相談者は断った。しかし、業者は買主から既に一〇〇万円を預かっているの、とりあえず受け取って欲しいと言われ、相談者は正式な契約ではないので、止むを得ず売買価格欄白紙の領収書に印鑑を押し、一〇〇万円を受け取る。後日、本件取引を白紙にして欲しいと申し出ると売買契約は成立しているから解約するためには、倍返ししなければならぬといわれる。相談者は販売価格も知らされてなく、この時はじめて売買価格が一、〇〇〇万円であることを知る。その後、預り金の領収書のコピーが送られてきて、見てみると印鑑を押した後、売買価格を記入してあることが判明し、府に相談する。

♣府は業者と交渉するように指導する。一週間後、相談者より解決したとの連絡があった。相談者が受け取った一〇〇万円については、返還した。

二 賃貸に関するもの

1 手付金の返還

10

業者媒介

♣大阪で賃貸物件を捜すために業者を訪問し

た。最初に紹介された物件が気に入ったので、手付金一六万五、〇〇〇円を支払った。しかし家主が法人希望ということで断られる。次に紹介された物件も断られ、その次に紹介された物件は家賃が高いので支払えそうもなかったし、家賃を出してくれる保証人の了解がないとダメということだったが、値下げしてくれるかもしれないということで現地を見に行った。その日の夜、業者から家主の了解が得られたと連絡があったが、保証人の了解がとれないので断った。しかし、以前渡した一六万五、〇〇〇円を返してくれない。

11

業者媒介

♣業界団体に交渉を依頼する。後日、相談者本人から連絡があり、全額返金してもらったと電話があり解決。

♣業者から借りるに当たり保証人は友人でもよいと言われていた。そこで友人を保証人にして書類を渡したところ、業者が「家主が保証人は親戚でないと貸さない」と言った。親戚を捜したが誰もなってくれなかったので当該物件をあきらめて、支払い済みの手付金(五万円)を返して欲しいと言ったところ家主が返さないかもしれないと言った。不安になり

府庁に相談しに来る。

〔業者の言い分〕家主が保証人は親戚でないと貸さないと言ってきたので捜してみることだったが、保証人になってくれる親戚がいなかった。業者として、家主に手付金五万円を返してくれよう交渉するが、何とも今の時点では分からないと答えたのが誤解されたようだ。

♣家主から手付金の返還を受け、相談者に返したと業者から連絡があり解決。

12

業者媒介

♣家賃三〇万円で賃貸借契約を締結し、締結時に手付金一五万円を支払った。しかし、借主の当事者が未成年であり、親の同意を得ていないので解約を申し出たところ、業者側は手付放棄を主張している。

♣府は、手付金の返還するように指導したところ、業者は応諾した。その後、借主から連絡がなかったので解決したものとして結了。

2 契約解除

13

業者媒介

⊕平成四年四月一日に賃貸借契約書を締結する(家賃月額六万七、〇〇〇円、支払い済み総額二万二、六二〇円)。その後、当該物件のガスコンロが使えないということでキャンセルを四月十二日に申し出た。業者が家主に二万円を支払ったので、その残りしか返せないと言われる。

♣府は、業者に電話して解決を促した。結果として四月一日から十二日までの日割り家賃と共益費と水道代以外の金銭については返還することで合意し解決した。

* 67,000円×12÷30+7,000円
(共益費)+2,000円(水道代)

3 履行遅延

14

業者媒介

⊕未完成物件のマンションの賃貸借契約を平成二年九月五日に締結した。手付金等は既に支払い済みであり、業者の説明では、平成三年二月頃完成の予定であったが現在も更地のままである。業者は五月(平成三年)の連休前に業者は返金すると約束したが、返金されていない。

〔業者の言い分〕金銭についても当社で預か

ったままである。マンションの建築は隣地などの申立てで困難になり、現在も着工されていない。

♣府は、業者に電話して解決を促したところ、相談者に返金され解決した。

愛知県

一 売買に関するもの

1 預り金等の返還

1

業者売主・業者媒介

⊕業者にガレージ付の宅地を紹介された。造成中ということで完成してから買うかどうか決めるという話であった。ところが、「契約予納金として五〇万円納めてくれ。」と業者から催促されたため、平成三年六月十五日に業者に支払った。平成三年十一月頃、造成が完成したので、現地を見に行ったらところ死地が以外に大きいので買うのはやめにした。ところが、業者は予納金を没収し、損害賠償を請求するという。契約もしてないのにおかしいの

ではないか。

〔業者の言い分〕お客さんに購入する意思がないと聞いたのは初めてだ。お客さんからガレージのシャッターや浄化槽を設置して欲しいとの依頼があり、その費用はうちが負担しているので、このまま返すのは納得がいかない。

♣県は、重要事項説明書、売買契約書も交付していない点を指摘し、この状況から業者として契約成立を主張するのは問題があり、あくまで預り金であるので返還すべきであると指導。その後業者は返還する意思を明確にしたが、社内経理が混乱したため返還に五カ月近くかかった。

2 重要事項説明書の誤り

2

業者媒介

⊕業者の媒介により中古住宅を購入した。ところが敷地の一部が河川改修で買収にかかってしまった。また敷地の一部を奥の住人が通路として使用している。このようなことについて、契約前に媒介業者からの説明は一切なかった。

〔業者の言い訳〕売主は敷地の境界を誤って

理解していて、河川改修で買収される部分と奥の住人が通路として使用している部分が、敷地内にあることを知らなかった。売主が示す境界をそのまま信じて説明してしまい責任を感じている。

♣県は、重要事項説明書の不備を指摘するとともに、紛争の解決を促した。結果として売主から買主へ示談金三〇万円が支払われ、和解が成立した。

3

業者媒介

♣平成四年七月八日、業者の媒介で中古住宅を購入した。物件は市街化調整区域内にあり媒介業者の説明では、建替えは可能であるということであったので、購入を決定した。ところが、七月二十八日に仲介業者が自宅に来て、建替え可能といったことは誤りで実際は不可能であるから、この話はなかったことにしてほしいと言われる。で今まで住んでいた家も既に売却し、十月末には引き払わなければならない。

〔業者の言い分〕売地の路地状敷地部分について売主の指示した境界を信用して測ったが、幅が二m六〇cmあったので、再建築は可能だと判断して説明したが、その後、引

渡し前に行った境界確定で幅が二mしかないと分かり、あわてて白紙解約の手续をとった。

♣路地状敷地部分の片側に杭がなかったにもかかわらず、売主の指示した境界を安易に信じ、再建築可能と判断したことは、業者のミスだと考えられる。既に手付金は返還されていたが、呼び出し後、迷惑料として五万円が媒介業者から買主に対して支払われた。県は、業者に対して、口頭勧告。

4 履行遅延

4

業者買主

♣業者が土地を譲ってくれということで、平成三年十二月二十七日に売買代金二、五二〇万円で契約を交わした。また同時に念書も取り交わし、仮登記を抹消すること、前面道路の認定がなされることと契約条件とした。最終の決済日は一応六月末と決めておいた。業者は契約日に手付金五〇万円、五月に仮登記抹消費用一〇〇万円を立て替えてくれ、その際の弁護士費用一〇〇万円も立て替えてくれた。しかし、六月末になっても残金が支払われず、仕方がないので七月末まで待ったが支払われ

ない。さらに八月末までとしたが、九月にならないと払えないと言う。

〔業者の言い分〕物件は市街化農地であった。当社は建売分譲地として購入する予定であったので宅地として使えなければ、意味をなさないのであった。そこで市役所に届出たところ、排水について、その地区の農地委員の承諾が必要だと言われた。届出制なので建てられないことはないのだが、購入資金を借りる銀行から、それでは融資出来ないといわれるので、委員の承諾をとるべく交渉している。だが難航している為、支払いが遅れている。

♣県は、場合によっては、不当な履行遅延にあたる」と指摘する。その後、九月の半ばに農地委員の承諾がとれ、九月末頃、業者は、売主に残金を支払った。

5 契約解除

5

業者売主

♣新築分譲マンションの購入を決定し、平成四年十月十八日に契約を締結した。この時に覚書として、親の同意が得られなかった場合は白紙解約になると定め、期限を三週間とし

た。結果的に親の同意が得られなかったため、解約する旨を業者に伝えたが認められないという。

〔業者の言い分〕お客の要望にもとづき、親の同意を条件とする覚書を作成した。契約後、解約の申出をしたり、またそれを撤回するなど誠意が感じられない。しかし法廷で争うつもりは毛頭なく、行政庁から指導があれば、それに従う。

♣業者は、手付金の一部として受け取った四十万円を返還した。しかし、この取引では、手付金を分割して受領しようとした行為がみられ、その点を文書にて警告。

6 その他

6

業者売主

♣平成二年十月十日、業者から建売住宅を買い受ける契約を締結した。建物完成が遅れて履行期限を過ぎてから引渡を受けることになったが、契約当初の話と内装、間取りが異なっている。また敷地の外堀も壊されていて修復されていない。このようなこともあって、残金支払いを拒んでいた。ところが業者が弁護士を通じて内容証明で支払請求をしてきた

ので、慌てて払ってしまった。解約するつもりだが、重要事項説明を行っていない等、業者に違反がみられるので処分して欲しい。

〔業者の言い分〕買主は、この物件について前からよく承知しており、手付金も四〇〇万円を用意してきたので、受取を拒むのもどうかと考え、つい受け取ってしまったので、重要事項説明書の交付は契約後になり、保全措置を講じていない結果となってしまう。このことは申し訳ないと思っている。ただ、買主から苦情を言われる度に直してあり、これからも自己負担で直していく。外堀について隣地の住人が勝手に壊すのでその度に直している。

♣申立人が民事解決よりも業者指導を望んでいるので、違反態様を検討した結果、三五条一項、三七条三項、四一条違反により指示処分。

7

業者売主

♣業者が出した広告を見て、工場建設目的で山林（無指定）を購入しようと思い連絡すると担当の人は、売れ行きがいいので、早く手付を入れて欲しいとの話だったので、現地も見ないまま契約を締結し、手付金として三〇

万円を支払った。しかし、翌日現地を見に行ったら、傾斜がひどく、とても工場は建てられない。解約したいのだが、手付金が返ってくるか心配である。

〔業者の言い分〕当社は、山林及び立木の売買を主な業務としており、土地形状によっては建築可能な山林もある。買主に対しては、当社は山林売買である旨を説明をし、業法外のため重要事項説明もないことを念押しして取引をした。

♣本件は、客観的にみれば山林売買であり、業法の適用はないと思われる。両者の交渉は二〇万円を業者が返すことで合意し、解決した。

8

業者媒介

♣土地の売却に際し、業者と媒介契約を締結した。七、七五〇万円で依頼したので、その価格で広告を出したところ買ってくれそうな人が何とかが見つかった。細かい話をつめていたところ、その人が新聞にあなたの物件がもっと低い価格で売りに出されているとの指摘があり、話が壊れてしまった。調べてみると、頼みもしない業者が勝手に六、五〇〇万円で広告を出していた。しばらくして謝罪文が来た

が、その後も一回広告がでた。六、五〇〇万円
で広告が出たため七、七五〇万円で売れなくな
ってしまい、損害を受けた。

♣話し合いの結果、業者が、七、二〇〇万円で
買い取ることと合意がなされ、解決した。

二 賃貸に関するもの

1 預り金等の返還

9

業者媒介

♣平成三年十二月一日、業者から賃貸アパー
トの紹介を受け、十二月二十八日に礼金、保
証金、共益費分の二八万二、〇〇〇円と媒介報
酬四万四、二九〇円を業者に支払った。ところ
が、当初あてにしていた親が保証人になっ
てくれず、かわりの者をたてたところ、業者か
ら親族でなければだめということであった。
そこでキャンセル料とかを払うのは嫌なので、
自分の知り合いにそこに入ってもらうように
提案してみたが、今度は、その知り合いの職
種（トラックの運転手）が気に入らないとい
うようにらちがあかない。親以外の人が保証
人にたつことを認めてくれなければやめたい

と思う。

〔業者の言い分〕入居申込みの際、保証人は
親で間違いないと言われた。にもかかわらず
後で送られてきた契約書の保証人欄の
記載が異なっていた。媒介報酬については
残金決済と同時に契約書提出ということ
であったが、残金決済時に契約書を持参しな
かったため、決済が先になってしまった。

♣話し合いの結果、家賃一カ月分を除いた全
額が相談者に返還された。業者に対して、媒
介報酬は、契約成立が明確になってから受領
するようにと口頭指導。

2 その他

10

業者媒介

♣業者に賃貸アパートの媒介を依頼した。そ
こで物件Aに決め、契約をした。業者に一三
万九、〇〇〇円（賃料二万三、〇〇〇円、礼金
七万四、保証金二万三、〇〇〇円、媒介報酬二
万三、〇〇〇円）を支払ったが、予定していた
保証人の都合がつかなくなったので解約とい
うことになり、二万円を引いた一十一万九、〇
〇円を返してくれた。二万円のうち一万円は
大家さんへの迷惑料で残りの一万円は業者の

手間賃だという。次に違う物件Bを紹介して
もらい契約した。契約代金一〇万四、〇〇〇円
を支払ったが、気がかわり後日解約した。大
家さんから三万八、〇〇〇円を返してもらった
が最初に払った三万円のうち手間賃一万円分
と次の契約時の手数料一万八、〇〇〇円分の
領収書を出してくれない。

〔業者の言い分〕最初の物件Aについては保
証人の都合がつかなくなったのでキャンセ
ルしてきた。全額返っているはずだ。二万
円というのは自主的に謝礼としてくれた
もので、謝礼なので領収書を出していない。
次の物件Bについては、借主の自己都合で
解約している。手数料の領収書は出してい
る。出さないはずがない。

♣話し合いの結果、和解が成立して、業者は
領収書を発行し、謝礼の二万円については、
返還した。