

神奈川県 紛争事例から

(平成五年度分)

◆ 相談内容

◆ 処理内容、解決結果等

今回は、神奈川県からお送り頂いた平成五年度の紛争相談票をご紹介します。

相談内容にみる紛争の傾向は、非常に多岐にわたり、一概に述べることは難しいのですが、不動産業を含む社会全体の不況に起因するものが、多かつたように思われます。

今回も、ローンによる解除にもかかわらず、手付金等の返還を行わないケースや媒介業者の調査ミス等から生じるトラブルが目立っていました。

これから紹介する事例を、神奈川県でどのような紛争がおきているかを知るにとどまらず、紛争を未然に防ぐためにはどうすべきか等の参考にしていただければと思います。

一 売買に関するもの

1 預り金等の返還

1

業者売主

◆ 新築戸建ての広告を見て、業者を訪ねたところ、買付証明書にサインをさせられ、同時に十萬円の申込金を取られた。その後、検討の結果、契約には至らなかったため、十萬円の返還を業者に求めたところ、返還してくれない。

〔業者の言い分〕申込金の領収書の但し書に書いてあるとおり、買主の都合により契約不成立時は返金しないとの約束であったので没収した。

◆ 契約以前の申込金の性格、取扱いについて

2 不当な契約勧誘

2

業者売主

◆ 広告を見て業者に連絡したら、物件をすぐにおさえる必要があると言われて売買の協定書を締結し、申込金を三百五十万円支払われた。ところが、その業者が売主とのことであったが、実際に契約したところ、別の業者が売主であった。

◆ 業者は、業法上の問題があることを理解したが、別件でも業法違反があったこともあり業務停止処分となった。

3

業者売主、業者媒介

⊕建築条件付の土地で、建物はモデルルームの中から選んで、希望によって変更もできるというところで契約(土地売買、建物請負)したが、契約後になって、モデルプランの中からしか選べないという話になっていた。

〔媒介業者の言い分〕契約までは設計変更も認めるという条件が売主から出されたため、それにより、相談者に説明して契約したところ、売主の支店長が代わってしまったと話はプランの中から選ぶだけという話に変わってしまった。相談者が物件を気に入ってもらっているため売主と再度交渉を続けている。

〔売主業者の言い分〕設計変更を受けることは一切していないため、そのようなことを仲介業者に言っただけではない。

⊕両者に対し、建築条件付の契約の場合の請負契約を仕様やプランを確定しないまま締結することの不当性を指摘し、案件の早期解決を指導。最終的には、白紙解約で合意した。

4

業者媒介

⊕戸建住宅を広告により知り、業者に連絡したところ、物件をおさえる必要があるのとこのことで売買協定書を締結し、百万円を支払った。このことは業者として不当な行為であるのではない。

〔業者の言い分〕不明確な内容の協定書と高額な預り金が買主にとって危険性をはらむ取引になることは承知していた。売主、買主ともに契約に積極的であったため問題はないと判断し、話をすすめた。

⊕今後は、このようなことがないよう業務を行うとのことであった。買主とは和解が成立し、十分に反省している点を考慮して文書勧告とした。

3 重要事項説明の誤り

5

業者売主

⊕中古の土地付建物を購入したが、後日接道条件が満たされていないことが分かり、再建築ができない。

⊕重要事項説明時に再建築が出来ない物件であることを告げずに売買契約を締結した事実を認めた。買主と話し合いをすすめるとの提案があり、買主側もこれを受入れ、継続していた

6

業者媒介

⊕築三年の中古戸建て住宅を購入した。重要事項説明等で接道については、1mしかないと説明されたが、再建築については、一切問題はないとも説明を受けた。しかし契約後、市役所で調べたところ再建築はできないと言われたため、解約を申し入れたが、応じてもらえない。

〔業者の言い分〕新築時の確認通知書があったため、接道が法を満たさずとも、再建築できるものと考え、説明した。

⊕業者の知識不足による業法違反を指摘したところ、白紙解約となった。この業者に対しては、業法上の問題が大きいいため指示処分とした。

7

業者媒介

⊕中古の戸建住宅を購入した。契約後、知人から当該物件の北側約100mのところに計画道路があることを知らされた。契約前にこのことを知っていたならば、購入しなかった。業者(仲介)は説明義務があるのではない。

〔業者の言い分〕顧客は、本物件の分譲地内に限定して、中古物件を紹介して欲しいと

依頼していて、現地を見て大変気に入ったようである。広範囲にわたって都市計画道路等、周囲の環境を重要視しているとの話は当初より、契約時に至るまで一切なかった。計画決定段階の都市計画道路の取扱いについては自社の内規でも決めているが、今回の件の場合は、説明の必要なしということ、説明は行わなかった。

♣業法違反とはいえない。顧客も話し合いで和解したので、今後の業務に今回の案件を生かすよう指示し、結了。

8

業者売主

⊕親類が長年借地していた土地を、アパート建築用地として購入した。引渡しを受けアパートを建てようとしたところ、物件に通行権を持つ隣地住人がいることがわかった。これではアパート建築ができない。説明をしなかった業者に責任をもって解決させてほしい。〔業者の言い分〕「囲繞地通行権については、契約当時、相談者は承知していたはずである。重要事項説明で説明しなかったことは、反省しているが、本案件の場合、この通行権が問題になるとは、考えていなかった。まわりの土地も当社で所有しており、今後

再開発の予定もあるため、相談者が納得できる形で話し合いをしたい。

♣後日、和解が成立した。

9

業者代理

⊕相談者の購入物件は、マンション1F部分であり、専用庭付ということであった。特に専用庭について関心が高く、当初から大きな形状等について、担当者に問い合わせをしており、重要事項説明時にも確認し、説明を受けた。ところが、建築が進行するにつれ、説明と異なることがわかり、業法取締りと損害賠償を求めて来庁した。

♣専用庭についての説明で誤りがあったことは事実だが、面積に説明時に誤りはなく、形状（縦・横の長さ）の問題であった。

このことについて、業者側は、上記事実を認めた上で、売主の手数料半額放棄（本件は買換え、買い物件に対する値引き分の充当（二百万円）を提示したが、相談者がさらに請求を拡大させた。結果的に二百万円の支払いで合意した。業者に対しては、口頭による勧告をおこなった。

10

業者売主

⊕未完成のマンションの2F部分を購入。階下にポンプ室があり、実際入居してみると、騒音、振動等がひどくて生活できない。

〔業者の言い分〕ポンプ室が1Fにあり、その騒音等があることは、重要事項説明で説明している。したがって、相談者の主張は受け入れることはできない。

♣重要事項説明は概括的な説明では足りず、具体的なものが必要であるとの指導により、当事者間で話し合いとなった。その結果、二百万円を売主が値引くことで合意した。

11

業者媒介

⊕契約前に説明を受けていたローンの返済金額が実際の返済額と年間二十万円以上違っており、また別途工事として裏側にある法面を土盛りして平地にする約束が守られない。

♣ローンについての説明は完全なミスであり、別途工事として、示した金額での工事は基準法違反となるものである。顧客に対する説明、対応、全般について嚴重に注意し、この案件の処理について顧客と相談するよう指導。結果的に手数料全額返還にて和解したため結了。

12

業者媒介

⬢土地を購入したが、法で定めた重要事項説明書を受けていない。業者に対して行政処分を求める。

♣業者は重要事項説明書の不交付を認めたが、その後、廃業届けを提出した為、結了とした。

4 契約解除

13

業者売主

⬢相談者は永住許可のない外国人であり、業者の担当者に伝えてあったが、公庫が利用できるとの資金計画や説明を受けた。したがって契約締結に至ったが、実際は、申込資格がなかった。契約締結までにかかった諸費用と白紙解約を主張したい。

♣ローン解約であることを最終的に認めた。

後日、話し合いの結果、白紙解約の上、三百万円を売主が支払うことで決着した。

14

業者売主

⬢ローン借入れを前提として契約したが、契

約書にローン条項がなく、現状ではローンの借入れもできない(年収不足)。今回担当していた人が退社してしまい、不安になって解約を申し入れたが、白紙解約には応じられないとの回答であった。

〔業者の言い分〕買主は年収証明がとれないが、年収自体はあるため履行日(契約から四年先)までに証明をとれるようにしてその際に契約書の変更を行う予定で契約をしたものである(年収証明が契約時点で取れないのにローン条項を設定した契約書では社内での決裁がとれない)。このことは買主に十分説明したはずであるが、契約変更をする以前にクレームになってしまったということになれば、ローンを前提とした客にローン条項のない契約をしたということを指摘されても仕方がない。白紙解約で対応したい。♣全額返還となったため結了。

15

業者売主、業者媒介

⬢ローン条項付の新築戸建て住宅を購入した。金融機関に融資申込みをおこなったが、借入れ予定額の融資が承認されなかった。そこでローン条項により白紙解約を申し入れたが、売主業者が手付金を返還してくれない。

〔業者の言い分〕仲介業者が当初よりローンに問題がないと言いつついた。その言葉を信じ、建物変更工事に着手してしまい損害金が生じた。白紙解約に応じないわけではないが、話し合いをしたい。

♣仲介業者の責任を追求したいのならば、買主からの白紙解約を遅らせる必要はないことまた、特約の設定等、業務処理に問題があることを指摘した結果、数日後に全額返還された。

5 履行遅延

16

業者売主

⬢業者から建売りの住宅を購入したが、約定引渡日から半年以上経っても引渡しを履行してくれない。また、現時点まで合計三千二百九十七万円を支払っている。何とか引渡ししてもらいたい。契約形態は建築条件付土地売買であったが、契約書(土地)の交付は受けていない。〔業者の言い分〕契約形態は、土地売買契約条件付請負契約である。土地売買契約は、成立していたが、担当者間の連絡が十分ではなく、書面を交付していなかった。引渡しが遅れたことは、建築確認について行政庁との調整が遅れたためである。その調整が遅

れたのは、買主が容積率オーバーの建物を強く希望したことによるものである。現在、工事完成に向けて積極的に努力中である。

♣明確な業法違反がある上に、結局、引渡しが行われたのは、一年後(約定の)となったこと、同様の違反を他でも繰り返していたため業務停止処分となった。

6 瑕疵補修等

17

業者売主

♣新築住宅の購入後、二カ月程で基礎に亀裂が生じたり、一階和室が沈下する等の問題が生じ、施工に問題があり、複数箇所の修補、それに伴う賠償を請求したい。

♣説明通りの施工をしているので、問題はないとこの業者は主張している。この問題は、技術的問題であるため、不動産適正取引推進機構の特定紛争案件へ依頼し、その結果、業者が補強、補修工事を行うことで解決した。

7 買換え不調

18

業者媒介

♣買換え前提の購入におけるトラブル(買換え条項なし)。売却金を購入の資金計画に充てることを考えており、業者にもそのように説明し、業者も具体的にそのような資金計画表を交付していた。万一、売却不可能の場合には、業者が買取るとの説明を受け、安心して買ったのだが、売却が進まず、業者に買取りを請求したところ拒否された。

♣当事者間の話し合いを持つようにすすめた結果、相談者が当初から依頼していた媒介金額で業者が買取ることで解決した。

8 その他

19

業者売主

♣土地・建物を購入した。現在、引渡しを受け、居住しているが、別途注文をした。二階式駐車場が考えていたものとは違うので、損害賠償を請求したい。

♣不明確な内容の協定書や百万円の預り金、また一千万円を超える手付金等の受領(保全なし)などの様々な業法違反も重大である上、宅建業者としての基本的な問題が大きいことを指摘。民事的には相談者と積極的に交渉したが金額で話し合いがつかなかった。業法上

の問題点が重大なため業務停止一カ月とした。

20

業者媒介

♣対象物件は事業用地であり、法人間取引である。本件については、媒介業者が一社関与している。相談者は媒介業者の指示に従い、事前に作成された「協定書」に記名押印したため、売主側から、予想もしていなかった請求をされて困ったため来庁した。

♣不明確な「協定書」は売買当事者の要望により作成したものであり、売主側からの買主側に対する「協定書」に基づく履行、または多額の賠償請求(三千三百万円)については、関与する必要はないと考える。業法上の問題の指摘を行った後、二者で話し合いを持ち、三百万円程度を買主側に支払うことで自主解決(手数料はなし)。

21

業者売主

♣新築マンションを購入し、引渡しを受けた。約半年経ってから、入居したが、自室の真上にあるルーフバルコニーが拡張されており、そこで遊ぶ子供の足音等の音が響き落ち着かない。当初の説明では、ルーフバルコニーは小さなも

ので、このような事態がないものと思って購入した。業者の説明に問題があるのではないか。
 ♣現況のルーフバルコニーの形状は、顧客に説明した時のものとは異なり、相談者の室の真上にかかるものとなっている。この変更について顧客に十分説明がなされなかったのは業者のミスである。上階の人に事情を説明して相談者に理解してもらうように業者に要請した。その後、円満に合意がなされたために結了とした。

22

業者媒介

♣三月初めに中古マンションの紹介を受け、三月六日付で買付証明書を書いた。しかし、検討の結果、三月十二日に購入するのをやめ、その旨を業者(仲介)に伝えた。ところがその後「売買契約に基づく違約金」を請求する旨の通知が仲介業者から届いた。契約もしていないのに、このような請求ができるのだろうか。「業者の言い分」担当者が何とか契約をしてほしいと考え、勝手に会社の印を使用して通知を出してしまった。何ら根拠のない不当な行為であるので、すぐに顧客に謝りた。今後担当者の解雇等を含めて業務改善を約束する。

♣相談者とは五万円の和解金にて解決。誓約書を提出するなど反省の色が濃いこともあり今回に限り、口頭嚴重注意にて結了とする。

23

業者売主

♣建売住宅を購入し、その後変更が可能とのことと色々注文をした。ところが、完成してみると仕上げが悪く、自分のイメージに合わない点が多く、このまま引渡しを受けるのでは納得できない。

「業者の言い分」別途見積りを行ったうえで追加注文を受けた部分で仕上げが気に入らないとクレームを受けている。しかし、自分が考えるに、その仕上げには問題はなく、買主の主張をそのまま受入れることは出来ない。相談者の申立ての内容自体は売買契約と別に締結された請負契約の問題である。また業法上の問題として、調査したところ国土法上の説明にミスがあった。この点については、業者は、ミスを反省し、買主とも話し合いを約束している。また過去に指導歴もないため今回は文書勧告とする。

24

業者売主

♣重要事項説明も受け、契約書にそれぞれ記名まで行った(売主の印なし)、ところが明確な説明もないまま契約は中止と伝えられた。同時に作成した請負契約は両名の記名押印まで行われているが、これも成立していないと一方的に言われた。

二 媒介契約に関するもの

25

業者媒介

♣建築条件付土地を契約した。仲介業者より土地代金+請負金額の三%を報酬として請求されている。

「業者の言い分」建築条件付の場合、建物紹介料は問題のない請求と誤解していた。また顧客も支払いについて何ら支払い約定書も書いてもらっていた。

♣業者は請求(紹介料)を取り下げた。

26

業者媒介

Ⓐ土地売買契約を前提に請負契約を締結した。

その仲介にたった業者が、土地契約前に、その媒介手数料を請求してきたので支払ったが、その後、土地契約の話は流れ、請負契約も白紙解約した。しかし、仲介業者が手数料を返還しない。

♣返金は資金繰りの関係で遅れているが、すぐに返還することであった。結局、指導後、すぐに全額返還されたが、別件でも業法違反行為が多かったため、業務停止処分となった。

27

業者媒介

Ⓐ建築条件付土地売買契約の媒介を業者に依頼したが、手数料請求時に請負代金の3%分も請求されて支払ってしまった。返還を求めたい。
♣業者に事情を聴取したところ、請負業務には、一切関与していないとのこと。その後、請負に関する報酬分は返還された。

三 賃貸に関わるもの

1 預り金等の返還

28

業者媒介

Ⓐ賃貸借の預り金を業者に預けた。その後、契約の意思がなくなり、業者に返還請求をしたいが、契約成立を理由に返還しない。

♣業者に対して、事情説明を求めたところ、契約成立は間違いないことであり、いつでも入居できるので、残金をはやく支払ってほしいとのこと。手付金の別について厳格な説明を行わなかったことを認め、貸主に話し、返還してもよいとの提案をおこなった。その後、具体的に返還するということになったが、相談者が事件を起こし（八千万円の横領、詐欺か）、逮捕されてしまったため話し合いの場がもてない。

29

業者媒介

Ⓐ賃貸マンションの仲介を依頼し、一カ月分八万円を預けたが、この物件は契約に至らず、他の物件を探してもらっていた。結局、いい物件がなかったため、返還の話をした頃から担当者と連絡がとれず電話をしても担当がいけないという返事のみである。

〔業者の言い分〕従業員が退職して、自分は現場に出てしまうため、連絡がつかなかった。相談者に迷惑をかけて申し訳ない。

♣全額返還にて解決。

2 重要事項説明の誤り

30

業者媒介

Ⓐ賃貸借アパート（建築中）の媒介時における説明の誤りについて。媒介業者が借主予定者に対し、設計図に基づき、重要事項説明時に完成図の形状を説明したが、部屋のタイプを間違ってしまった。相談者の主張によれば、この説明に基づき購入してしまった家具代等の損害賠償の請求および業法取締りをお願いしたい。

♣業者に事実確認を求めたところ、確かに部屋タイプを間違って説明してしまった。既に説明したタイプは入居予定者が決まっているので、相談者に対して、その説明物件を充てることは不可能。但し、相談者が主張するような説明と実際の物件に大きな差はなく（単なる反転タイプ）、家具代等で損害を与えたということはありえないとの主張。その後、相談者にも解決を促したところ、業者が十五万円を支払うことで決着した。