

 RETIO 特定紛争案件／平成27年度第4号のあらまし

温泉利用権付土地販売に関し売れ行きの誤認を与える
行為及び説明不足等をめぐるトラブル

調査研究部主任調整役 新井 勇次

1 事案の概要

買主甲は、平成20年6月3日、売主業者乙より、A市所在の温泉利用権付土地（200.15㎡）を2287万円余で購入し、平成20年6月30日に決済・引渡しを受け、別途、ハウスメーカーにて建物を建築の上、平成22年5月に居住開始した。

甲は、平成21年12月に、浄化槽の虚偽説明が発覚したと主張し、平成22年8月には、管理業務の実体がないことが露見したこと、更に、同年10月には、偽装販売が発覚したとして、乙に対して苦情を申出た。

甲は、平成23年夏ごろ、乙が、売却済立札のあった2-9区画に、建売住宅を建設した（これ以前に、乙は看板・立札を全て撤去。）と主張した。

甲は、平成25年11月、乙宛に、謝罪と相応の補償を要求する文書を送付したが、乙は補償しない旨回答してきた。

乙は、甲の以下の①～④の主張に対して、各々後記の説明をしたと主張した。

- ①排水設備が浄化槽であるとは聞いていない。
- ②管理会社との信頼関係が破綻しているので、管理費共益費は払わない。
- ③販売時に配布した販売価格表に、実際よりも多く「済」と表示し、売れ行きが好調な物件と誤認させた。
- ④温泉が出ない又はぬるい。

これに対する乙の説明は以下のとおり。

- ①売買契約締結までに説明する重要事項説明書添付資料にも記載のとおり、書面で説明している。
- ②平成22年迄、管理共益費を徴求していながら、決算報告の作成以外行っていなかったため、一旦徴求済みの管理共益費は返金した。その後「管理に関する覚書」に基づく管理業務を行っている。
- ③販売価格表に表示している「済」は、購入希望者から申込を頂いた区画に表示したもので、その後、契約に至らない場合や、契約を締結しても購入資金の借入が不承認になったことによる解約、契約締結後購入辞退等、引渡しが出来なかった区画である。
- ④甲立会いの上、甲邸の両隣の区画で温泉が出ていることを確認した。甲邸では確かに温泉が少量しか出ていなかったが、邸内のフィルター目詰まりによるものが原因であると考えられた為設備業者を紹介した。
その後、甲は、本来購入出来た筈である1-6区画に対する思いが強く、相応の補償を要求したが、他方で、乙は、未回収の温泉使用料（611千円）及び管理費（399千円）の回収も含め、問題解決を図ったものの、甲との面談も出来ない状況で、双方の主張は併行線のままであった。

そこで、当事者間の交渉では歩み寄りが見込めず解決が困難であることから、当機構の場で解決したいとして、特定紛争処理要請に

至ったものである。

2 紛争処理の経過

委員3名（弁護士1名、建築専門家1名、一般行政経験者1名）により4回の調整を行った。

○初回の調整において、甲は、①区画が売れたように偽装されていた為、気に入った土地区画（1-6）が売却済みとされており、別の区画を購入せざるを得なかったこと、②管理費を徴求していたにも拘らず管理をやっていなかったこと及び管理費の請求内容に齟齬があること、③浄化槽について虚偽の説明（年1回の点検で良いとの間違った説明）があったことなどを主張、これらについて乙から謝罪も明確な回答もないことから、最低限の補償、償いを強く要求した。

乙は、区画の済表示は申込みがあったものについて行っていたが、引渡しまで完了しなかったものは書類が残っていないため、事実関係は不明、1-6区画は、リーマンショック後にキャンセルになったと思われることを主張、管理については、一旦返金の後はきちんと行っていること、浄化槽については重説で説明したと主張した。

委員は、双方の主張を聞いた上で、次回期日までに、甲に対しては、昨年末（12月）に受領した乙からの内容証明、管理費の齟齬を示す書面及び収支計算書の提出を、乙に対しては、2008～2010年までの契約状況の確認作業を要請した。

○第2回目の調整において、甲は、前回期日において委員より事実関係の理解を深めるために要請された書面を事前に提出し、温泉使用料請求金額、方法等が規約どおりではない、管理共益費の請求が杜撰であることなどを主張、きちんとした回答もなく謝罪もないことから乙に対して強い不信感を持っていること

を申し出た。更に、甲は、温泉使用料、管理費の問題よりも、偽装販売が一番の問題であり、事実をはっきりさせた上で、乙からの謝罪を要求したいと主張した。

これを受けて、委員は、乙より事実関係を確認した上で甲に伝えたが、一部確認すべき事項については、乙に対して次回までに回答するよう要請した。

委員より甲に対して、ここの調整の場は相手方の落ち度を非難糾弾するのではなく、話し合いによる和解を図るものであることを説諭した上で、次回までに、偽装売りに関する主張及び浄化槽が土地の使い勝手として売主業者に説明責任があることの主張等を書面にて提出するよう要請した。

○第3回目の調整において、甲は、予め提出した書面に基づいて、①区画中7物件に売却済みの立札を立てた理由、②売却済みの立札を2年半も放置した理由、③立札を一斉に撤去した年月日とその実行者などについて、乙からの回答を求めた。

委員より、乙側からの説明を受けて、甲に説明したが、書類、書面等が残っておらず事実関係が確認出来ない中、甲の不信感は解消されず、甲は乙の謝罪がない点を改めて強調した。

委員より、甲に対して、この調整の場は、相手の非を責めて指導する場ではなく、話し合いによる解決ができるかどうか調整する場であることを説諭した上で、和解調整に向けて、乙に対して要求する補償内容を提示するよう要請したところ、甲は、①乙が利益分を吐き出すこと、②温泉を、利用料及び管理費を一切請求することなく供給すること、③督促状1通につき7千円の慰謝料を支払うことを要求すると主張した。

これに対して、乙は甲の要求内容に応ずることは難しいと主張したため、委員としては、

本件解決の方向性を示すため、次回期日前に、委員にて調整案を提示することとし、まず、乙に対して、調整案を提示の上、事前に社内検討するよう要請することとした。

○第4回目の調整において、前回期日後、委員にて合議の上、乙に対して、解決金200万円の調整案を提示、予め、社内で検討するよう要請した。

乙は、社内での検討結果として、謝罪文言の表現の問題はあるが、乙が解決金200万円を支払い、甲によって未払いの温泉使用料及び管理共益費が払われ、関係正常化が出来るのであれば、調整案に応じる用意がある旨回答した。

これを受けて、委員より甲に対して、委員からの調整案として、①乙による解決金200万円の支払い、②甲が未払いの温泉使用料、管理共益費を支払うこと、③将来にむけての関係正常化を骨子とする案を口頭で説明した上で、甲の考えを聴取したところ、甲としては、乙に対する不信感が強く、関係正常化を含む和解案には応じ難いと主張、前回期日に主張した3つの要求（乙の利益分の吐き出し／甲は温泉利用料及び管理共益費を一切払わない／乙による督促状1通につき7千円の慰謝料支払い）に固執し、むしろ管理会社を他社に変える意向も強く、この場での和解は無理であることを、甲としての最終的な考えとして申し出た。

委員より、乙に対して甲の考え方を伝えたところ、乙としてもやむを得ないとしたため、委員にて合議の上、これ以上の調整は困難であると判断、甲乙双方に対して、本件の和解に向けての合意形成は困難と伝えて打ち切りとした。