

当機構では、消費者と宅建業者のトラブルについて、苦情を受け付けた行政庁等からの要請に基づき、裁判外紛争解決手続（ADR）である「特定紛争処理事業」を行っています。



RETIO 特定紛争案件／令和5年度第1号のあらまし

新築マンションの室内袖壁に関する説明

調査研究部上席調整役 西崎 哲太郎

1 事案の概要

買主甲は、令和4年2月19日、売主業者乙が分譲した新築未完成マンションを売買価格5788万円（手付金588万円）で購入契約した。

甲の主張によれば、契約前の商談時、図面上にあったリビング・ダイニングと洋室の間の仕切り部分の袖壁は、竣工時にはなくなり一体感のある空間になると乙の営業担当者から説明を受けた。

令和5年1月28日、竣工前の内覧会に行ったところ、当該袖壁があったため、いつ撤去するのかと確認したが、乙の営業担当者は、袖壁がなくなるといった説明をした事実自体を一切否認し、契約の遂行（残金支払い・物件引き渡し）を求めた。

2月18日、甲は乙に対して、電子メールにて、説明義務違反（債務不履行）または契約不適合責任による契約解除を申し入れ、なおかつ、これらの主張が認められない場合があることを想定して、予備的に、手付解除の意思表示を行った。

2月24日、乙は甲に対して、電子メールにて、甲による手付解除の意思表示を受けた旨を通知し、手付金588万円の返還を拒否した。

2 紛争処理の経過

紛争処理委員3名（弁護士・建築専門家・一般行政経験者）により計4回の調整を行った。

○第1回調整期日

本件に係る経緯を当事者から聴取した。

甲は、モデルルーム見学時、図面上に当時住んでいた賃貸マンションと同じような袖壁があり、これがない方が好ましいと伝えたところ、営業担当者から、この袖壁はなくなる、この程度の軽微な変更はよくあることと説明を受け、それでも気になったので図面上で指差して営業担当者に確認したと主張した。ところが、竣工前の内覧会において図面のまま袖壁があったので指摘したところ、袖壁がなくなるとの説明は一切していないと全否定され、乙に対する不信感も相俟ってこの物件に住む意欲が消失し、その後、契約白紙解除を申し出たと説明した。

そのうえで、営業担当者の説明を録音しておらず証拠がないことは事実だが、あくまで手付金の返還を求めると主張した。

これに対して乙は、当該営業担当者への事情聴取の結果、「少し出っ張り（袖壁の意）があるが、3枚引戸を開けば2LDKのように使うこともできる」と説明した事実はあるが、袖壁がないほうがよいといった話題が甲からあったことや、こちらから袖壁がなくなるとは軽微な変更であるなどと説明した事実は一切ないことが確認されたので、手付金を一部なりとも返還する理由がないと主張した。

委員より、本物件は現状どうなっているのかと乙に確認したところ、甲の契約解除の意思が固いことを確認したので、他の顧客に概ね同水準の価格で売却したとの説明があった。

委員より乙に対して、甲の説明を聞いてい

て虚言しているようには思えず、後付けでこのような主張をする動機も見い出せないの
で、考えられるのは、2LDKとして使える
といった会話の中での何らかの認識の相違に
よるボタンの掛け違えではないか、そうして
この問題を俯瞰したときに、本物件を他の客
に売却できた今となつては、円満な解決を目
指して本手付金を一部でも返還することにつ
いて検討の余地はないかと申し入れた。

これに対して乙は、当初、検討の余地はな
く調整打切りになつても構わないと主張した
が、最終的には、持ち帰って社内協議すると
表明した。

○第2回調整期日

乙は、やはり甲が主張する説明義務違反は
認められないので手付金を返還する意思自体
は一切ないが、この先、訴訟等で紛争が継続
する場合の弁護士費用や対応労力等の経済合
理性の観点から、本ADRの場で和解するた
めの解決金として100万円を支払う提案をし
たいと表明した。

しかし、乙の提案を甲に伝えたところ、乙
は、元々、手付金588万円の内、登記費用等
の諸費用実費を除いて、300~400万円は返還
されるとの説明であった筈なので、解決金は
最低限その金額であるべきだと主張した。

委員より甲に対して、手付金は売買代金の
一部であり、それ以外の諸費用に充当される
とか、買主に返還される性質の金員である
ということは有り得ないと説明したが、甲は、
確かにそのような説明を営業担当者から受け
た記憶があると繰り返し何度も主張したの
で、証拠書類の確認を依頼した。

第2回調整期日後、甲より、売買契約と同
時に締結された「覚書」が事務局に提出され、
併せて、乙側の和解案100万円に対する以下
の趣旨の回答が提出された。

(注) 当該覚書はそれまで当事者双方いずれからも
資料として提出されていなかったものである。

[覚書の内容 (抜粋)]

1. 買主が売主に対し支払う手付金につ
いて、買主の要望により本物件引渡
し時において次のとおり処理するこ
とを確認した。
 - ① 売買代金に充当 金 8万円
 - ② 諸費用として売主に預託 金200万円
 - ③ 買主に返還 金380万円
3. 第1項の処理に基づき、最終金の支
払内訳は次のとおりとする。
 - フラット35 金5209万円
 - 協調融資 金 571万円
5. 原契約による手付金については、原
契約が履行されるまでは解約手付と
する。

[甲の回答 (要旨)]

買主側の事情により解約となつたわけ
ではないので、あくまで手付金全額の返還
を求める立場は変わらないが、和解によ
り解決するのであれば、和解案として、
2022年2月19日付覚書により、もともと
売買代金に充当されずに買主に返還され
ることになっていた380万円の支払いを
求める。

○第3回調整期日

まず、甲から提出された覚書について、売
買契約当時の締結経緯について双方当事者か
ら事情を聴取した。

甲は、乙から「契約時に売買価格の10%の
588万円を手付金として支払ってもらふ必要
があるが、そのうちの380万円は後で戻る」
とだけ説明されたとし、手付金とはそういう
ものなのかと理解するしかなかったと主張し

た。そのうえで、当該380万円を最低限の解決金として要求すると主張した。

これに対して、乙は、甲にフルローン利用の希望があったため、このような覚書を締結することによってフルローンを実現しつつ、最終残金決済後に余剰分として380万円を返還する合意をしたものであり、何ら問題はないと説明した。

委員から乙に対して、売買契約書に手付金が記載されて売買代金に充当すると明記されているのに、同時に別の覚書によってそれとは違う合意をするということは極めてイレギュラーでないかと指摘したが、乙は、いずれにしても解決金については社内協議済であり、前回提案の100万円を上回ることはないと主張した。

委員から、甲に対して、本手続の中で解決するとした場合の解決金としては、乙の姿勢を勘案すると100万円に少し上乗せ出来るかどうか精一杯であると説明したうえで、乙に対して今一步の歩み寄りを促した。

乙が別室において電話で本社と協議して120万円での了解が得られ、甲も同金額で同意したので、次回調整期日に和解契約を締結することとなった。

○第4回調整期日

当事者が和解契約書原本に署名捺印をして解決金の授受を行い、本件は正式に和解契約成立に至った。和解契約の内容は以下のとおりである。

1. 乙は、甲に対し、本案件の解決金として、金1,200,000円の支払義務があることを認め、本日、金1,200,000円を支払い、甲はこれを受領した。
2. 甲及び乙は、甲乙間で締結された後記記載物件にかかる売買契約が終了していることを相互に確認する。

3. 甲及び乙は、正当な理由なく、本和解契約の存在及び内容を第三者に口外しない。

4. 甲は、本案件につき、行政庁へなした乙への申立てを取り下げる。

5. 甲及び乙は、本案件については、本和解契約に定めるもののほかに、何らの債権債務がないことを相互に確認し、裁判上、裁判外を問わず、相互に一切の請求及び異議申立てをしない。

以上