

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4年度第1号のあらまし

### 新築マンションの南側隣地建設計画の説明

調査研究部上席調整役 西崎 哲太郎

#### 1 事案の概要

甲（申立人13名）は、平成29年9月から令和元年9月にかけて、マンションデベロッパーである売主業者乙が開発分譲した12階建て新築マンション（南側棟と東側棟があり、総戸数は254戸）の南側棟の各住戸を購入契約し、平成30年11月以降に入居した。

本件マンションの南側には相応の幅員のある道路を隔てて広大な更地があったところ、甲の主張によれば、本件マンションの購入前、乙の営業担当者から、本件南側隣地には2～3階建て程度の商業施設が建つとの説明があったとのことであった。

令和3年9月、別の業者から、当該地に14階建てのマンション開発を行う計画がある旨の説明文書が本件マンションの住民に配布され、更に、同年11月、別の業者から、7階建ての賃貸マンションを新築する旨の説明文書が配布されたことから、甲が乙に対して損害賠償や慰謝料を求めて本件紛争が惹起した。

令和4年2月以降、複数回の住民説明会等の話し合いの機会が設けられたが、解決に至らず、甲（上記13名）が当機構のADRを希望し、乙も同意したため、双方から依頼を受けた行政庁より、特定紛争処理による解決の要請がなされた。

#### 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7回の調整を行った。

調整の過程で、甲は以下の通り主張した。

①本件マンションの全買主を対象としたアンケート調査によっても、南側隣地は商業用地であり1～2階程度の商業施設しか建たないとの説明を受けたと証言する人の割合が過半数であった。また、当時の営業担当者が買主に宛てたメールで、断定的な説明があったという直接的証拠もある。

②南側棟側には低層の建物しか建たないとの説明を信じたことが、東側棟より販売価格の高い南側棟を購入する動機になったものであり、説明義務違反に基づき、申立人一人当たり、南側棟と東側棟の販売価格の概略差4百万円の半額2百万円の損害賠償と慰謝料1百万円の合計3百万円（13人総額39百万円）を請求する。

これに対して、乙は以下の通り主張した。

①当該南側隣地が商業用地であり、純粋な居住用マンション建設は不可だが、商業施設併用のマンション建設は可能であるという法的知識は営業担当者全員がもっていた。

②当時、2～3階建ての商業施設が建つという外部情報があったため、その情報をモデルルーム来訪者に告げた事実はあるものの、それを断定的に説明した事実については、関わった営業担当者への社内調査において確認できなかった。

③重要事項説明書においても、近隣土地において関係法規に適合する建築物が建てられる可能性があり、眺望・日照等の住環境に変更が生じる可能性について言及しており、かつそのように説明している。したがって、当社

に法的責任はないと考えている。

委員から乙に対しては、消費者と専門業者との間には情報格差が存在しており、専門業者としての責任として消費者に誤解を生じさせないような説明が必要であったと考えられることも踏まえて、社会的責任や顧客満足度も加味した具体的な解決案を提示するよう要請した。

これを受けて乙からは、当社に法的な責任はないことを前提として、現実的に本件紛争による迷惑をかけているという事実認識のもと、解決金として総額200万円を用意するが、申立人13名に対してではなく、管理組合に支払いたいとの表明があった。その趣旨は、当社の販売時の説明に不満を持っている人が他にもいる可能性があり、申立人13名とだけ和解するのは適切ではないという社内意見が強く、一方でその特定も困難であることから、区分所有者の集合体である管理組合と和解契約を締結する方針になったとのことであった。

この乙の方針に対して甲は、そもそもこのADRは管理組合としての申立合意が得られなかった為、やむなく希望者のみで構成した経緯があり、今更管理組合を巻き込む形の合意はできないと拒否した。

このため、委員より乙に対して、管理組合ではなく申立人個人を相手方とする和解方法を取る余地がないか、またその場合の解決金額について今一度再検討を依頼した。

これに基づき、次回期日において、乙は「申立人13名に各5万円の解決金を支払う」と方針を転換した。

甲が本案を持ち帰り全員に諮ったところ、13名中11名が受諾し、残る2名はこの金額を不服として本手続から離脱することになった。

最終第7回目の調整期日において、離脱し

た2名を除く当事者11名が和解契約書原本に署名捺印をして解決金の授受が行われ、本件は正式に和解契約の成立に至った。

和解契約の内容は以下のとおりである。

第1条 乙は、甲に対し、本案件の解決金として、甲の各自に金5万円ずつ合計金55万円の支払義務があることを認める。

第2条 乙は、申立人本人兼その余の甲11名の代理人に対し、本日、調整手続の席上で、前条の解決金合計金55万円を支払い、申立人本人兼その余の甲11名の代理人は、これを受領した。

第3条 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。

第4条 甲のうち前条に違反した者は、乙に対し、違約金として第1条の解決金5万円を直ちに返金する。

2. 乙が前条に違反したときは、乙は、甲の各自に対し、違約金として第1条の解決金と同額の金5万円ずつ合計金55万円を直ちに支払うものとする。

第5条 甲は、本案件につき、行政庁へなした乙に対する苦情申立てを取り下げる。

第6条 甲及び乙は、本案件については、本和解契約書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