

別荘の売却のための広告契約に係る
紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成27年1月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成26年8月28日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「別荘の売却のための広告契約に係る紛争」について、平成27年1月28日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成27年1月

東京都生活文化局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理と結果	3
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	3
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	8
■資料		
1	申立人（消費者）からの事情聴取	1 1
2	相手方（事業者）からの事情聴取	1 4
3	合意書	1 6
4	「別荘の売却のための広告契約に係る紛争」処理経過	1 7
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	1 8

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 2名 申立人A：70歳代女性
申立人B：70歳代男性
相手方（事業者） 1社 宅地建物取引業者

第2 紛争案件の概要

各申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

（申立人A）

伊豆に別荘と畑用の土地（計3物件）を所有しており、以前より、不動産業者（相手方）から、案内はがきや電話で別荘売却の勧誘を受けていた。高齢のために別荘を手放そうと考えるようになり、平成24年5月に、はがきを送ってきた相手方に電話をすると、すぐに営業担当の男性が自宅まで訪ねてきた。

営業担当者から「畑も入れて土地がこんなにあるのならすぐに売れます。」、「全部を引き受けます。」、「一生売れるまでがんばります。」と言われたため、相手方に売却を任せることに決めて、その日のうちに専任媒介契約を締結した。専任媒介契約書の有効期間には、売れるまで売るということで「3か月」に追記して「自動更新」と担当者が記入した。

また、「売るための必要経費」と言われ、特別依頼広告掲載申込みを併せて締結し、預入金60万円を支払った。

契約後、現地案内等の報告書が1回と物件が掲載された新聞広告が5回送られてきたが、担当者からの連絡はなく、売却活動はどのような状況であるかを自分の方から担当者に問い合わせるばかりであった。

平成26年になり、相手方の事務所移転により連絡が取れなくなったことから心配になり、消費生活センターに相談をして、広告費用等の明細を求めた。しかし、相手方から出された明細の内容は納得いくものではなかったことから契約解除を申し出たところ、相手方は、現地案内や新聞広告等の経費を差し引くと約4万円しか返金できないと主張したため紛争となった。

（申立人B）

軽井沢に約50年前から所有する別荘地の売却を考えていたところ、以前から売却案内のはがきを送付していた不動産業者（相手方）から、自宅を訪問すると電話があった。来訪されては困ると思い、話を聞くために、平成25年6月に、妻と娘の二人を相手方の事務所に出向かせることにした。

二人が事務所に行くと、最初から媒介契約書を出され、サインするように言われた。別荘地はすぐに売却できるとの話で、特別依頼広告（預入金50万円）について、「3日以内に振り込まないと動けません。」、「50万円は売れた時に先方に上乗せしてお返ししますから、今はお借りするだけです。」と説明されたため、専任媒介契約と同時に特別依頼広告掲載申込みをした。

その後、新聞広告や現地案内等の報告がないままに媒介契約期間の3か月が経過し

た。更新を勧められた際に、特別依頼広告については特に説明がなかったため、専任媒介契約のみを更新した。その後の3か月間に物件が掲載された新聞広告が2回送られてきたが、専任媒介契約に基づく文書による報告はなかった。後日、買手が1人いると言われたが、価格の折り合いがつかなかった。

支払った広告費用等に関する明細を求めたところ相手方は応じず、申立人は契約期間に広告などの履行がなかったことを理由に全額返金を求め、紛争となった。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

(申立人A)

- (1) 広告を掲載した新聞は送付されてきたが、現地案内をしたなどの報告は全くなかった。現地案内のための経費や交通費の見積もり等の事前の連絡も全くなく、消費生活センターに相談して初めて、まとまった明細書がでてきた。
- (2) 明細書の内容には納得いかない。
- (3) 基本的には、全額の返金を希望する。
(詳細は資料1のとおり)

(申立人B)

- (1) 相手方の担当者からは、報告などの電話は全くなかった。
- (2) 専任媒介契約の更新時には、特別依頼広告掲載申込みは更新していない。また、最初の3か月の契約期間には、特別依頼広告は何も履行されなかった。
- (3) 全額返金を希望するが、和解ができるのならば全額でなくてもやむを得ない。
(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張

- (1) 遠隔地の別荘地は、都内の一般物件とは違い、売買価格が低いため、宅地建物取引業法（以下「宅建業法」という。）の規定による、媒介に関して依頼者から受け取ることのできる報酬の額も低くなる。当社は、専任媒介契約による広告を行っておらず、特別依頼で受けた範囲で広告を行っている。申立人らには、宅建業法による特別の経費であると説明をし、承諾を得ている。
- (2) 物件調査については、1件だけのために遠隔地に行っても効率的ではないため、同じ方面の物件を数件まとめて行っている。物件の見学希望者には営業担当者が案内するが、反響物件の近隣で預かっている物件を数か所まとめて案内し、成約に結びつけているため、1件ごとの費用を算出することが難しい。したがって、概ねかかる費用を原価で計算し、請求している。なお、営業担当者は外務員なので、交通費の領収書などは社内には無い。
- (3) 申立人Aについては、細かい記録は取っていないが、数件をまとめて現地案内しているので、実際に客を案内した回数は、明細書の倍ほどになる。
- (4) 申立人Bについては、最初の3か月間の契約期間にも、新聞広告2回を掲載し、

現地案内なども履行している。

- (5) 説明のつく代金はいただくが、説明のできない代金については返金する。
(詳細は資料2のとおり)

第4 委員会の処理と結果

本件は、平成26年8月28日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成26年9月24日の第1回から平成26年12月10日までの5回にわたって開催された。

(処理経過の詳細は資料4のとおり)

本件契約のうち特別依頼広告掲載申込みに係る契約については、有効に成立していたとは認められないとして全額返金を求めるあっせん案を提示した。

あっせんについては、申立人A及びBが受諾したのに対し、相手方はこれを受諾しなかった。

委員会は、同じ考え方に基づく調停案を相手方に提示したところ、相手方は受諾したので、調停が成立した。

(合意書の内容は資料3のとおり)

第5 報告に当たってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 法的問題点、適用法令等

本件において申立人A及びBは、宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）である相手方事業者と、専任媒介契約と同時に特別広告掲載申込みをしている。宅建業者が行う宅建業法に規定された役務提供は、訪問販売により行われた場合でも特定商取引法の適用除外（第26条第1項第8号ロ）となっており、本件契約には宅建業法が適用される。

ア 専任媒介契約に係る問題点について

(ア) 業務処理状況の報告について

宅建業法第34条の2第8項では、専任媒介契約を締結した事業者には、依頼者に対し、2週間に1回以上の業務処理状況の報告義務が課されている。

しかしながら、本件専任媒介契約書では、申立人Aとの契約では「1回以上」と書かれているだけであり、2週間単位か月単位かさえ不明であり、申立人Bとの専任媒介契約書では「月1回」と書かれている。

しかも、相手方は、この報告義務をほとんど履行していない。申立人A及びB宅には広告を掲載した新聞は送付されてきたが、現地案内をしたなどの報告はほとんどなかった。また、現地案内のための経費や交通費の見積り等については、事前の説明はされておらず、事後報告も全くなかった。消費生活センタ

一に相談して初めて、不十分なものではあるが、ようやく明細書が提出された。

「宅建業法」第34条の2

第8項 専任媒介契約を締結した宅地建物取引業者は、依頼者に対し、当該専任媒介契約に係る 業務の処理状況を二週間に一回以上 (依頼者が当該宅地建物取引業者が探索した相手方以外の者と売買又は交換の契約を締結することができない旨の特約を含む専任媒介契約にあつては、一週間に一回以上) 報告しなければならない。

(イ) 契約の有効期間について

宅建業法第34条の2第3項及び第4項では、専任媒介契約の有効期限及び更新について、3か月を超えることができないという明確な制限が定められている。

ところが、相手方が作成して申立人A及びBに署名押印を求めた本件専任媒介契約書には、申立人Aについては「自動更新」と記入されており、更新手続はなされていない。申立人Bについては、郵送により1回だけ契約更新の書面が作成されている。

この場合、申立人Aについては、当初の専任媒介契約締結から3か月が経過した時点で、この契約は効力を喪失したと考えられる。申立人Bについては、更新契約後3か月間は効力が維持されるものの、後述する特別依頼広告の合意の問題点については、この文書による更新により解消されるとは認められない。

「宅建業法」第34条の2

第3項 依頼者が他の宅地建物取引業者に重ねて売買又は交換の媒介又は代理を依頼することを禁ずる媒介契約(以下「専任媒介契約」という。)の 有効期間は、三月を超えることができない。これより長い期間を定めたときは、その期間は、三月とする。

第4項 前項の有効期間は、依頼者の申出により、更新することができる。ただし、更新の時から三月を超えることができない。

(ウ) 専任媒介契約書の不備について

申立人A及びBの専任媒介契約書には、以下のような書面上の不備がみられる。(申立人Aについて)

病床に就いていた夫(契約名義人で、契約の3か月後に死去)のもとで、相手方の担当者から説明を受けて、申立人がその場で署名押印したものである。

- a 契約期間について「自動更新」と記入され、宅建業法第34条の2第3項及び第4項に違反の疑いがある。
- b 文書での報告が「1回以上」とあり、2週間単位か、月単位か不明である。
- c 対象物件の地名に記載ミスがある。
- d 対象物件の建物の記載に不備がある。
- e 3物件の売却を引き受けると説明していながら、契約書は1物件のみしか表示されていない。

(申立人Bについて)

- a 文書での報告が「月1回」と記載されている。
- b 契約から3か月後に専任媒介契約の更新はなされたが、特別依頼広告については、期間延長の契約手続はなされていない。

イ 特別依頼広告に係る問題点について

- (7) 本件広告は、特別依頼広告に該当するか。

宅建業法第46条及び関連する告示によると、宅地建物の売買による報酬は、成功報酬主義を前提としている。

法令の趣旨によれば、本件のように具体的な用途や金額の目途を明示せず、事前に包括的に特別に要する費用を預かることは、宅建業法についての国土交通省告示や同省ガイドライン「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」に違反する行為であり、著しく不適切であると言わざるをえない。しかも、具体的な特別費用の支出報告を事後的にも全く行っておらず、告示やガイドラインに反することは明らかである。

「宅建業法」第46条

- 第1項 宅地建物取引業者が宅地又は建物の売買、交換又は貸借の代理又は媒介に関して受けることのできる報酬の額は、国土交通大臣の定めるところによる。
- 第2項 宅地建物取引業者は、前項の額をこえて報酬を受けてはならない。
- 第3項 国土交通大臣は、第1項の報酬の額を定めたときは、これを告示しなければならない。
- 第4項 (略)

「昭和45年建設省告示第1552号」最終改正：平成16年国土交通省告示第100号

第七 第二から第六までの規定によらない報酬の受領の禁止

- ① 宅地建物取引業者は、宅地又は建物の売買、交換又は貸借の代理又は媒介に関し、第二から第六までの規定によるほか、報酬を受けることができない。ただし、依頼者の依頼によって行う広告の料金に相当する額については、この限りでない。

「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」平成13年1月6日付け国土交通省総合政策局不動産課長から各地方支分部局主管部長あて通達（以下「ガイドライン」という。）

第46条第1項関係

一 告示の運用について（昭和45年建設省告示第1552号関係）

(6) 告示第七（告示第二から第六までの規定によらない報酬の受領の禁止）関係

- ① 宅地建物取引業者は、告示第二から第六までの規定によるほかは依頼者の依頼によって行う広告の料金に相当する額を除き報酬を受けることはできない。

したがって、告示第二から第六までの規定による報酬及び依頼者の依頼によって行う広告の料金に相当する額以外にいわゆる案内料、申込料や依頼者の依頼によらずに行う広告の料金に相当する額の報酬を受領することはできない。

- ② この規定には、宅地建物取引業者が依頼者の特別の依頼により行う遠隔地における現地調査等に要する費用に相当する額の金銭を依頼者から提供された場合にこれを受領すること等依頼者の特別の依頼により支出を要する特別の費用に相当する額の金銭で、その負担について事前に依頼者の承諾があるものを別途受領することまでも禁止する趣旨は含まれていない。

なお、前述の「昭和 45 年建設省告示第 1552 号」で規定する報酬については、「通常必要の営業経費ではまかなうことのできない大手新聞への広告掲載料等、多額の費用を要する特別の広告料金を意味するものと解すべき」とした判例（昭和 57 年 9 月 28 日判決 東京高等裁判所（控訴審））がある。また、同判例では、「本件告示が依頼者の依頼によって行う場合にだけ広告料金に相当する額の金員を受領することを許したのは、宅建業者が依頼者の依頼を受けないのに一方的に多額の費用を要する広告宣伝を行い、その費用の負担を依頼者に強要することを防止しようとしたものと解されることから、特に依頼者から広告を行うことの依頼があり、事後において依頼者が広告を行ったこと及びその費用の負担につき全く異存なくこれを承諾した場合に限り、広告の料金に相当する額の金員を受領することができるものと解すべきである。」としている。

- (イ) 特別広告や遠隔地への出張の費用について、あらかじめ見積書を示すなどして説明をしていない。

前述のとおり、申立人A及びBは、事前に広告や出張費用の内容についての説明は全くなされていなかったと主張しており、相手方もこれを認めている。よってこのような費用の概要を契約時に示した事実はなく、そのような費用の見積りを文書で明示した事実もない。

「ガイドライン」

第 34 条の 2 関係

三 標準媒介契約約款について

(3) 標準媒介契約約款の運用について

⑤ 特別の依頼に係る費用について

指定流通機構への情報登録はもちろんのこと、通常の広告、物件の調査等のための費用は、宅地建物取引業者の負担となる。

また、宅地建物取引業者は依頼者から特別に広告の依頼や遠隔地への出張の依頼を受けたときは、あらかじめ、依頼者に標準媒介契約約款の定めに基づき請求する 費用の見積りを説明してから実行すべきである。

なお、費用の請求は、成約の有無に関わらずできるものである。

- (ウ) 費用の請求に当たり、明細書や領収書等で金額を立証して行っていたか。

相手方は、物件調査の場合、1 物件のためだけに遠隔地に出張しても非効率になるので、同じ方面の数件をまとめて行っており、1 件ごとの費用を算出し切れないことから、大体掛かる費用を原価計算して定額にしているという。また、新聞広告により物件見学を希望する人には、営業担当者が近くの物件を 5 ～ 6 か所案内するとのことである。しかも、営業担当者は外部員なので、実際に掛かった交通費の領収書などは社内にはなく、経費の資料は出せないという。

実際に、申立人A及びBは、掛かった経費の領収証の写しはもとより、明細書も受領していない。

少なくとも、掛かった経費を客観的に後で確認できるように、原価計算の明細を示す必要があると考えられる。

「ガイドライン」

第34条の2関係

三 標準媒介契約約款について

(3) 標準媒介契約約款の運用について

⑦ 履行に要した費用について

宅地建物取引業者が契約の履行に要した費用を請求するに当たっては、現地調査に要する費用として、交通費、写真代、権利関係等調査に要する費用として、交通費、謄本代、販売活動に要する費用として、新聞・雑誌等の広告費、通信費、現地案内交通費、契約交渉に要する費用として、交通費、その他当該媒介契約の履行のために要した費用として明細書を作成し、領収書等で金額を立証して請求するものとする。

(エ) 専任媒介契約の更新に伴い、特別依頼広告も更新されると認められるか。

そもそも特別依頼広告契約の成立自体について後述のとおり疑問があるが、以下、念のため検討する。

相手方は、申出がない限り自動的に新聞広告も継続させてもらっているというが、申立人A及びBとの間で、特別依頼広告契約を更新するという趣旨の説明をした事実は全くないため、更新は認められない。

ウ 錯誤無効等法律上の問題点

勧誘時及び契約時の説明等において、相手方は、申立人A及びBとの間で、特別依頼広告等の特別依頼の契約を締結するに当たり、まとまった金額の支払いをして特別依頼することが当然必要であると誤信させる説明をしている。そのため申立人らは、特別依頼の内容を十分理解しないままに、別荘や別荘地の売買手続を依頼するのに必要な契約であると誤信せしめられている。申立人A及びBは、相手方から具体的にどのような費用がかかるので60万円や50万円の支払いが必要となるのか、その概要さえ説明をされていない。

このような契約に至る実情を鑑みると、申立人A及びBについて、このような誤解がなければ本件の特別依頼広告掲載申込みをしなかったことは明白であることから、民法の錯誤（第95条）により、この特別依頼広告等の名目の申立人の支払いについては、無効であると考えられる。

また、消費者契約法（第4条第1項第1号）上、不実告知による契約取消しが認められる。しかも、相手方は、申立人A及びBのために実際に要した広告掲載費用や現地調査、現地案内に要した費用について客観的に合理的と認められる事実を提示していない。

(2) あっせん案の考え方

特別依頼広告掲載申込書に基づいて、申立人Aは60万円、申立人Bは50万円を支払っているが、この支払いについては、上記のとおり錯誤により無効、若しくは消費者契約法上不実告知により取消しが認められる。

したがって、この契約に基づく特別依頼広告等特別の支出は認められない。

よって、相手方は、申立人Aから受領した60万円と、申立人Bから受領した50万円の、いずれも全額を返還するべきものと考えられる。

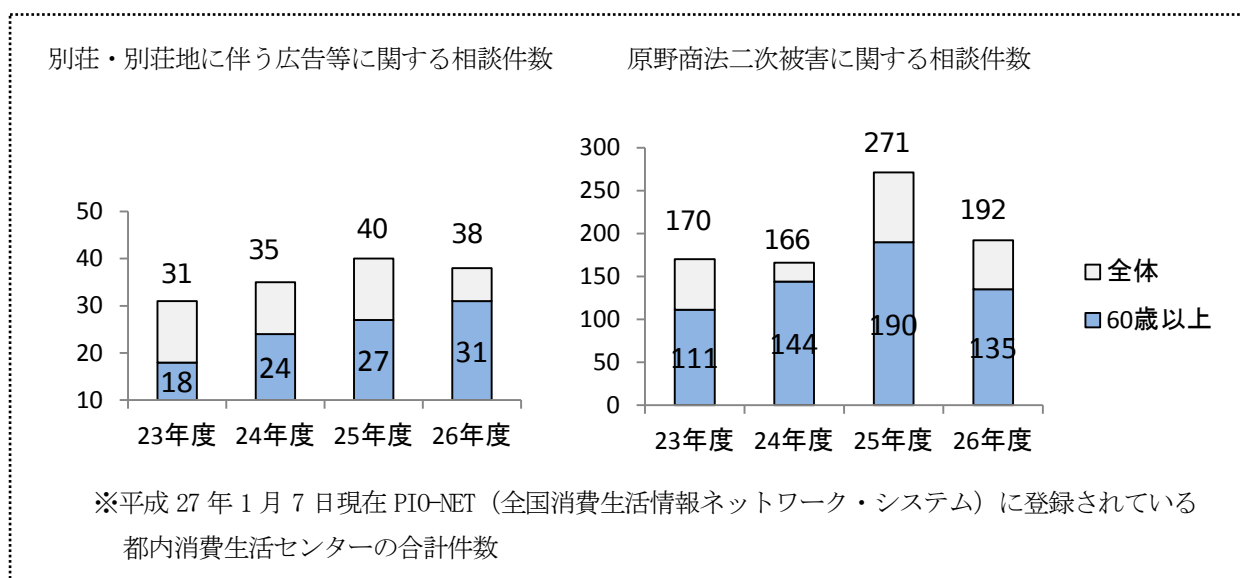
2 同種・類似被害の防止に向けて

紛争案件に関する本委員会の処理と結果及びあっせん案については先に述べたとおりであるが、以下では、本件と同種・類似被害の状況を概観した上で、同種・類似被害の再発防止に向けてどのようなことが必要であるかについて述べる。

(1) 同種・類似被害の状況

近年、遠隔地に所有する別荘・別荘地又はそれらの開発対象外である原野等不動産の売却に伴う広告・測量・管理あるいは新たな土地購入などの契約に関する相談が、各地の消費生活センターに多く寄せられている。

本件のような別荘・別荘地に伴う広告・測量・整地に関する東京都内消費生活センターへの相談件数と原野商法二次被害に関する相談件数は、それぞれ次グラフのとおりである。グラフが示すように、いずれの相談も、契約者が60歳以上の件数が過半を占めている。



本件を含む上記のような相談の対象となっている不動産の多くは、日本の高度成長期やバブル経済期における列島開発やリゾート開発による別荘・別荘地及び原野であり、消費者が事業者から買い受けたものである。そして、相談の背景には、前者については、消費者が相当な期間それを所有し利用してきたものの、本人が高齢等のために利用ができなくなったり、その相続人に利用の意思がないことから、同物件の売却を望んでいたものであり、後者については、当該原野（元々資産価値のほとんどない原野）が開発されないため、事実上使用ができず、また値上がりによる利益を得ることができないことから、やはり売却を望んでいたことがある。本件紛争は、前者に該当するものである。

これらの被害の特徴は、宅地建物取引業の免許業者等が当該不動産（別荘・別荘地・原野）の売買について、消費者との間で媒介契約と共に、調査・管理契約、広告契約、当該不動産との交換契約等をするものであり、当該不動産が高額で売却できるなどと虚偽の説明をするか、又は消費者にそのように思わせ、消費者から上記の媒介

契約以外の契約に基づいて不明な金銭を支払わせることにある。

(2) 事業者に対して

(事業者の責務)

本件及び同種・類似の被害から見て、事業者が、別荘・別荘地についての売却にかかる媒介契約と共に調査・管理契約や広告契約を締結するに当たっては、次のような責務があると考ええる。

ア 媒介契約の締結に当たり、今日の状況に鑑み、別荘・別荘地の売却の見込みについて、正確な情報を提供し、消費者が容易に希望の価格で売却できると誤認することがないように注意することが重要である。不実告知・不利益事実の不告知がある場合には、消費者契約法による取消しの対象となる。

イ 媒介契約の締結に当たり、上記のように正確な情報提供を行うことは不可欠であるが、事業者が、その情報提供を利用して、売却に至るためには当該不動産の広告や調査等が必要であるとして、消費者に広告契約や調査・管理契約を締結することを誘導してはならない。または、媒介契約とこれらの契約が一体のものであるとの認識を与えてはならない。媒介契約とこれらの契約とは、別個の独立した契約である旨を明示的に述べる必要がある。特別依頼広告契約等については、あくまで消費者の依頼に基づいて行われるものである。国土交通省ガイドライン「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方」では、このことをうたっている。

なお、不動産業者のなかには、ホームページ等で、媒介契約に関して、同契約とは別のオプションとして、「広告をするもの（代金額を明示）」と「広告をしないもの」とを明確に区別して表示し、その選択は、消費者の任意の判断に委ねる工夫を行っている事業者も見受けられる。

ウ 媒介契約とは別個の契約として、消費者からの依頼に基づいて広告契約等を締結するに当たっては、あらかじめ、広告等の方法・内容、回数、期間、広告ごとの費用等の概要を明示して説明することが必要である。これらについて、明示し説明することなく、広告や調査等の名目だけを示し、一括して一定額の金銭の交付を受けられることをしてはならない。

なお、イ及びウに関して、消費者に特別の依頼の意思があったとは認められない場合、又は当該広告契約の内容等が不明確な場合等については、契約の不成立、錯誤無効、消費者契約法による取消し、あるいは、特定商取引法第 26 条第 1 項第 8 号口の取引に該当しない場合には、特定商取引法によるクーリング・オフの対象となり得る。

エ 消費者からの依頼に基づいて広告契約等が締結された場合に、事業者は、可能な限り、個別の広告や調査を行う前に、その内容や費用の見積額を提示するようにすべきであり、また、これらを実施した後は、その都度その内容や費用を消費者に報告することが必要である。

(3) 消費者に対して

(消費者の姿勢・対応・措置)

消費者は、今日の市場に鑑みて、自己の所有する別荘・別荘地又は原野の売買に関する状況を正確に認識する必要がある。

一般的には、消費者の購入した価額に近い価額等での売却が困難である。しかし、そのような売却が可能であるかのように消費者を誤認させて、媒介契約とは別個の広告等の契約を併せて締結させ、金銭を支払わせるケースが多く存在することを改めて認識することが重要である。

このようなことから、消費者は、これらの売買に関する媒介契約を締結するに当たっては、上記(2)の事業者に対する注意点について、十分に確認することが必要であり、また、高齢者の場合には、本人だけでなく、家族など複数の者が説明を受け、十分に話し合うことが必要である。

なお、被害が生じた場合や、そのおそれがある場合には、速やかに行政の窓口等に相談して、適切な対応をとることが肝要である。

資料 1

(1) 申立人Aからの事情聴取

※契約者（夫）は平成 24 年 8 月に死亡。申立人は契約者の妻であり、本件に係る紛争の解決について、他の相続人から委任を得ている。

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約日：平成 24 年 5 月 17 日 ・ 契約内容 <ul style="list-style-type: none"> ① 専任媒介契約 ② 特別依頼広告掲載申込み 預入金：60 万円
物件の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ いずれは別荘に住むつもりもあったが、年齢的にそれほど行くことができなくなり、地理的にも少し不便なところであったため、売却しようとして 2～3 年前から地元の不動産屋などを見ていた。しかし、実際に不動産業者と契約を交わしたのは、今回が初めてだった。 ・ 約 10 年前から、相手方からいろいろなパンフレットが届いていたので、この事業者なら間違いがないと思い、こちらから相手方に電話をかけた。
契約時の状況	<p>〈契約までの説明〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電話をかけたら営業担当の男性がすぐに来訪してきた。滞在時間は約 1 時間だったと思う。 ・ 夫（契約者）は足が悪かったので横になった状態に対応したが、会話などの問題はなかった。 ・ 「売りに出すのならばすぐに売りましょう。買い手も早い方がいいから。」と言われた。 ・ 別荘の他に土地だけの物件もあると言うと、「それも含めて全部売りましょう。売れないことはありませんから、何年かかっても売ります。」と言われた。 ・ 別荘の売出価格については、担当者から高い価格を提示され、夫と共に、「ああ、そんなに高く売れるのならお願いします。」ということになった。 <p>〈専任媒介契約〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「専任媒介契約書」に書かれている報告回数やレイنز登録についての説明などは全くなく、契約書に記載された一つ一つの項目についての確認や説明もなかった。 ・ 契約書の裏面の約款第 9 条の特別に依頼した広告についても説明は全くなかった。 ・ 契約の有効期間については、「一生売れるまで売ると言うのだから、3 か月で終わりにするのではなく、そのことを書いてください。」とこちらから頼んだところ、担当者がカッコ書きで、自動更新と記入した。 ・ 全ての土地を世話する、家屋はすぐにでも売れると担当者が言うので 1～2 年で売れると思った。畑用の土地については、時間がかかると言わ

	<p>れたが、担当者の様子から、そんなに長くはないという感じを受けた。 (特別依頼広告掲載申込み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別の費用がかかるとの説明は一切なかった。ただ、売るには費用がかかるとの話だった。時間がかかると家もだんだん傷むので早く売ってもらいたいこともあり、そういうものには、費用がかかるのかなと思った。 ・新聞広告を出すことについて、自分たちから依頼したわけではない。広告を何回か出せばすぐに売れるようなことを言われた。 ・預入金 60 万円については、初めはもっと高額を提示されたが、夫が「どうしようかね。」とためらった記憶がある。しかし、すぐに振り込めば手配を迅速にするという感じを受けたので、すぐにお金を振り込んだ。 ・支払後に、客を連れて行く費用がかかると言われ、その実費かなとも思った。
<p>契約後の 状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞に掲載された第 1 回目の広告は意外と早く送られてきた。 ・契約後に、気になることがあり、こちらから担当者に電話をして状況を聞こうとしたが、担当者はいないことが多く、すぐに電話に出ることはほとんどなかった。 ・現地案内を行ったなどの報告はなかった。新聞が何回か送られてきた後に、「お客さんは来ているのですか。」と担当者に尋ねると、「来ているから、値段が高いから下げてもいいか。」と聞かれたので了承した。いくらに下げの必要があるか聞いたところ、連絡を入れると言われたが、その後、担当者からの連絡はなかった。 ・現地案内の経費、交通費の見積り等の連絡も事前にはなかった。消費生活センターに相談して初めて、まとまった明細書がでてきた。
<p>希望する 解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的には、全額の返金を希望する。

(2) 申立人Bからの事情聴取

※申立人から委任を受けて、妻が部会に出席して発言した。

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約日：平成 25 年 6 月 3 日 ・ 契約内容 <ul style="list-style-type: none"> ① 専任媒介契約 ② 特別依頼広告掲載申込み 預入金：50 万円
物件の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 約 50 年前に軽井沢に購入した土地を所有している。 ・ 買主と価格の折り合いがつけば売却したいと、漠然と考えていた。
契約時の状況	<p>〈契約までの説明など〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方から電話があり、営業担当者が来訪すると言うので来られては困ると思い、私と次女の二人で事業者の事務所へ出向いた。 <p>〈専任媒介契約〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書に、手書きで報告回数とレインズの登録を記入されたが、説明は全くなかった。 ・ 契約書裏面の約款第 9 条の特別に依頼した広告についても、説明されておらず、自分から広告を出してほしい等の話もしていない。 <p>〈特別依頼広告掲載申込み〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特別依頼広告掲載申込書に書かれている広告内容についての説明はなかった。担当者から、「買い手が見ついたら案内する費用であり、売れたら買い手に上乗せして 50 万円全額を返す。今はお借りするだけです。」と言われたので、そのように理解し、あまり詳しいことは聞かなかった。 ・ 「3 日以内に振り込まないと動くことができない。」と言われ、50 万円をすぐに振り込んだ。
契約後の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告などの連絡は全くなかった。 ・ 詳細な時期は覚えていないが、数回広告を載せた新聞が送られてきたが、新聞は縮小してあり、これでは見えないと思った。 ・ 現地に客を案内した等の報告は、なかった。 ・ 今年 6 月頃に 1 回だけ、買い手が見つかったが値下げできないかという連絡があった。保留にして主人と相談し、翌日値下げを了承する旨の電話をしたところ、買い手に連絡してくれたが、成約には至らなかった。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全額返金を希望するが、和解できれば全額でなくてもやむを得ないという気持ちである。

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内容
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・リゾート地、別荘地等の売買契約を広く行っている。 ・都内のマンションなどの不動産とは違い、遠隔地のリゾート物件なので売れるまでには時間がかかる。 ・勧誘方法としては、登記簿等を確認して案内はがきを送付したり、売却の意思の確認電話などを行っている。
特別依頼広告について	<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔地の自治体に出向き、物件について調査をしてから新聞広告記事を作成し、掲載をする。売り出すまでには様々な経費がかかるため、宅建業法による特別の経費であると依頼主には説明をし、承諾を得ている。 ・宅建業法上は費用の「見積もり等を明らかにする。」とあるが、詳細には説明できないので、依頼者には概算費用を説明している。 ・新聞広告で反響があり、物件見学を希望する人には営業担当者が案内するが、近隣で預かっている物件を数か所案内している。 ・調査費用は、公図をとり現地に出向いて確認をするなどの費用である。住所表示のある都内と違い、調べるには時間と費用がかかる。 ・申込金は預かり金という位置づけであり、使用明細書が、かかった費用の請求書にあたる。
専任媒介契約の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・当社の広告に関しては、専任媒介契約の範囲の広告はなく、特別依頼により行っている。
社員への指導点	<ul style="list-style-type: none"> ・営業担当者には、契約をとるために誇大な説明をしないように指導している。 ・依頼者には高齢者が多いので、一人ではなく家族などの同席者を求め、必ず二人以上いる場で説明するように指導している。
明細書の内訳について	<ul style="list-style-type: none"> ・物件調査の場合、1つの物件のためだけの出張は非効率になるので、同じ方面の物件を複数件まとめて行っている。1件ごとの費用を出すのが難しく、大体かかる費用を原価計算して請求している。 ・新聞広告は広告代理店に委託している。新聞社の紙面の空き状況などで価格は変動する。

<p>申立人Aについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人が営業担当者から受けた特別依頼広告を勧誘した時の説明については、担当者が退社したので詳細はわからない。 ・専任媒介契約書の手書きの記入項目の不備については、宅建業法上問題があると認識しており、現在は、書類をチェックしている。 ・特別依頼広告については、月に1回くらい新聞広告を出すので3か月なら2～3回で終了となるが、継続の場合は、依頼主の確認を取った上で行うよう指導している。しかし、新聞広告を中止する旨の申し出がない限りは、合意の上として、新聞広告も継続することが多いのが現状である。 ・現地案内について、厳密に細かい記録はとっていないが、近隣物件を複数件まとめて案内するので、実際に客を案内している回数は、明細書に記載した数字の倍ほどはある。
<p>申立人Bについて</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特別広告契約で預けたお金について、売買契約成立後に返金すると申立人が担当者に説明されたのは、売買価格を決める段階で、その広告費分を希望手取価格に乘せるという言い方をして誤解を招いたのではないかと推測される。 ・請求額を領収書で立証していなかったことについては、宅建業法上問題があると認識しており、今は改めている。 ・申立人が新聞広告の履行がなかったと主張された最初の3か月間には、2回の新聞広告を出し、メール便で当該新聞を送付していたことを確認している。 ・2週間に1回の文書報告は、おそらくなされていなかったが、担当者からは申立人Bと連絡を取り合って、更新の契約も了解してもらったと報告がきているが、詳細な記録は残っていない。
<p>希望する解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・説明のつく代金はいただくが、説明できない代金については返金する。

資料 3

合意書

(1) 申立人 A

- 1 申立人と相手方との間の本件契約は、有効に成立したとは認められないことを確認する。
- 2 相手方は、申立人が本件契約により支払った金 60 万円の返還義務があることを確認し、申立人の指定する金融機関口座に平成 27 年 1 月 16 日（金）までに、上記全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 3 申立人と相手方との間には、本件紛争に関して本あっせん条項以外に相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

(2) 申立人 B

- 1 申立人と相手方との間の本件契約は、有効に成立したとは認められないことを確認する。
- 2 相手方は、申立人が本件契約により支払った金 50 万円の返還義務があることを確認し、申立人の指定する金融機関口座に平成 27 年 1 月 16 日（金）までに、上記全額を振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 3 申立人と相手方との間には、本件紛争に関して本あっせん条項以外に相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

資料 4

「別荘の売却のための広告契約に係る紛争」 処理経過

日 付	部会回数等	内 容
平成 26 年 8 月 28 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・ あっせん・調停第二部会の設置
9 月 24 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争内容の確認 ・ 申立人 A 及び B からの事情聴取
10 月 3 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方からの事情聴取
10 月 27 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題点の整理 ・ あっせん案の考え方の検討
11 月 21 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・ あっせん案、合意書案の確定 ・ 報告書の骨子検討
11 月 21 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人 A 及び B は受諾、相手方は受諾拒否)
12 月 10 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調停案の検討 ・ 報告書の検討
12 月 10 日	(調停案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方に調停案の受諾を勧告 (相手方は調停案受諾)
平成 27 年 1 月 6 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 合意書の取り交わし
1 月 28 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成27年1月28日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	
上柳敏郎	弁護士	
大澤彩	法政大学法学部准教授	
沖野眞己	東京大学大学院法学政治学研究科教授	会長代理
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野邦樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会長
川地宏行	明治大学法学部教授	
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千葉肇	弁護士	
中野和子	弁護士	
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口廣	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
米川長平	弁護士	
消費者委員		(4名)
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
佐野真理子	主婦連合会 参与	
橋本恵美子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
宮原恵子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 総務部 部長	
事業者委員		(4名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
中村幸夫	一般社団法人東京工業団体連合会 専務理事	
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	