

# 公営住宅申込代行に係る紛争事件

## 報 告 書

昭和63年 7 月20日

神奈川県消費者被害救済委員会

# 目 次

第 1	紛争解決の審議の経過及び結果について .....	1
第 2	「公営住宅申込代行に係る紛争」について .....	2
1	当事者の表示 .....	2
2	紛争の概要及び当事者の主張 .....	2
( 1 )	申立人 A の主張 .....	2
( 2 )	申立人 B の主張 .....	3
( 3 )	申立人 C の主張 .....	4
( 4 )	申立人 D の主張 .....	5
( 5 )	相手方販売会社 E 社の釈明 .....	6
3	あっせん部会の審議及びあっせんの経過について .....	8
4	あっせん案の内容 .....	9
5	協定書案の内容 .....	10
6	あっせん案提示にあたってのあっせん部会のコメント .....	11
 ( 資 料 )		
1	神奈川県消費者被害救済委員会審議経過 .....	16
2	同 あっせん部会審議経過 .....	17

## 第 1 紛争解決の審議の経過及び結果について

神奈川県消費者被害救済委員会は、昭和63年 1月29日付消生第 140号をもって神奈川県知事から「公営住宅申込代行に係る紛争」について、処理を付託された。

委員会は、この紛争を速やかに解決するため、直ちに学識経験者委員 2名、消費者委員 1名及び事業者委員 1名をもって構成するあっせん部会を設け、あっせんによる解決を図ることとした。

あっせん部会は、昭和63年 2月26日の第 1回部会以降計 8回の部会を開催し、この間紛争当事者から事情聴取を行い、紛争内容について慎重に審議した。

そして、昭和63年 7月 2日開催のあっせん部会において、相手方事業者 E社に対して最終的をあっせん案を提示し、これにより本件紛争を解決するように求め、相手方事業者 E社はこれに同意した。

しかし、相手方事業者 E社は協定書の締結にあたり、協定書中の文言に異を唱え、協定書の締結に応じなかった。

そこで、昭和63年 7月11日開催のあっせん部会において、あっせん成立の見込みがなくなると判断し、あっせんを不成立とし、あっせんの打ち切りを決定して、委員会に報告することとした。

委員会は、昭和63年 7月11日開催の委員会において、あっせん部会から本件の処理経過及び結果について報告を受け、審議し、あっせん部会の見解及びあっせん案を妥当であるとし、「あっせんを不成立」として、あっせんの打ち切りを承認した。

委員会は同日付けで本件の審議を終了し、神奈川県知事に報告した。

なお、相手方事業者 E社は昭和63年 7月 8日から 9日にかけて、あっせんとは別個に、各申立人あて、あっせん案と同じ額の金 4万 9千円を返還している。

## 第2 「公営住宅申込代行に係る紛争」について

### 1 当事者の表示

申立人 A、B、C、D

相手方事業者 E社

### 2 紛争の概要及び当事者の主張

#### (1) 申立人Aの主張

ア 川崎駅前配布していた葉書を家族が昭和62年10月10日頃に貰ってきた。

申立人Aは、昭和62年10月18日葉書の所へ電話をかけたら、こちら「公団住宅」と言われたので、住宅都市整備公団と思いこんだ。

あまり一生懸命に説明されたので、家族にその話をしたら、「申し込んだらどうか。」ということになった。

イ 昭和62年10月22日に相手方事業者E社のF氏から、「決まりましたか。」と電話がかかってきて希望の地区を聞かれたので、京浜急行、南武線の沿線と言ったら、東神奈川があり、明日にでも入れるようなことを言われた。申し込みの締切は昭和62年10月25日であるが、24日は土曜日なので23日までに5万9千円振込めと言われた。有料である事はそのとき知ったので、何に使うのかと言ったら、「コンピューターにはめ込むための費用」と言われたので、上記公団のコンピューターにはめ込むと思った。

昭和62年10月23日にF氏に言われた口座に振込んだ(電信扱)。

(相手方事業者E社の所持する申込依頼書によると、申立人Aの希望地区として、東神奈川の記載があり、これは、申立人Aが、F氏との電話で、上記の如き希望を述べたので、F氏が、上記記載をしたと認められる。)

ウ 住宅都市整備公団から来た「受付番号通知票」によると、相手方事業者E社が代行して申し込んだ地区は次のとおりであった。

昭和62年11月 横浜市旭区左近山

昭和63年2月 横浜市旭区上白根町

エ 昭和62年12月7日住宅都市整備公団から落選通知の葉書がきたので、

申立人 A は住宅都市整備公団に電話をし、事情を聞いて初めて代行業者のことが分かった。

オ 昭和62年12月8日申立人 A は相談のため、神奈川県消費生活センターに来所した。

カ 申立人 A は昭和62年12月27日相手方事業者 E 社の F 氏に最初から代行業者であることを言わなかった、希望の所に申込んでいない等の抗議の電話をした。

F 氏は「葉書にちゃんと書いている、あなたみたいな人に会ったことがない。」等と言った。

F 氏では話にならないので責任者を出してほしいと言ったが、電話を切られてしまった。

キ 住宅都市整備公団と誤認して、F 氏の言葉を信じていたが、住宅都市整備公団でないことが分かり、希望の地区へ直ぐに入れなかったことが分かったので返金してほしい。

## ( 2 ) 申立人 B の主張

ア 昭和62年6月25日頃に妹が横浜高島屋の前で葉書を貰ってきたので、申立人 B が記入して6月29日に投函した。

イ 昭和62年7月1日に相手方事業者 E 社の G 氏から「公団住宅の G です。」と言って、電話がかかってきて、「お金を7月2日の2時までに振込んで下さい。そうじゃないと貴方の権利が無くなる。」と言われた。「公団の空家がある、5万円以下で直ぐ入れるので希望の地区はどこか。」と聞かれた。近くを希望したら、「並木、金沢文庫」があると行ったので並木を希望した。

費用については、「手数料や何かがかかるから」と言われたので、手続きの手数料と思った。

昭和62年7月2日にまた督促の電話があったので、言われた口座に5万9千円を振込んだ(電信扱)。

(相手方事業者 E 社の所持する申込依頼書によると、申立人 B は、希望地区として、1 横浜、2 横須賀、3 逗子、4 鎌倉と記載して投函したものの、これには、金沢区(京浜富岡)との書き込みがある。申立人 B は、G 氏との電話では上記の如き希望団地を述べたので、G 氏が、上記書き込みをしたと認められる。)

ウ 住宅都市整備公団から来た「受付番号通知票」によると、相手方事業者E社が代行して申し込んだ地区は次のとおりであった。

昭和62年8月 鎌倉市山崎

昭和62年11月 受付番号通知票未受領

昭和63年2月 鎌倉市山崎

エ 昭和62年7月8日頃申立人Bより相手方事業者E社のG氏に電話して家族で見に行きたいと言ったら、「うちのほうは何時でもいいです、こちらから連絡する。」ということなので、連絡を待っていた。

オ 連絡が無いので昭和62年7月15日頃、申立人Bは、子供達の夏休み中に引越したいと思って相手方事業者E社のG氏に電話を入れたら、「抽選で当たらないと入れない。」と言われた。

カ 抽選の結果をずっと待っていたら、昭和62年8月9日頃妹が来て聞かれたので抽選の話をしたら、「おかしい、電話してみようか。」ということで妹が相手方事業者E社のG氏に電話を入れると「今、電話で話し中なのでこちらから電話をかけます。」とか言って何回電話をしてもそういう返事であった。そして、妹が6時ぐらいにかけた時に、「何だか脅しに感じた。」と言っていた。

キ 昭和62年8月10日申立人Bは相談のため、神奈川県消費生活センターに来所した。その時、初めて代行業者の存在を知った。

ク 住宅都市整備公団と誤認して、G氏の言葉を信じていたが、住宅都市整備公団でないことが分かり、希望の地区へ入れないことが分かったので返金してほしい。

### (3) 申立人Cの主張

ア 申立人Cは昭和62年8月10日の午後2時頃に上大岡駅前で葉書を貰った。

イ 申立人Cは当日の午後3時頃に、相手方事業者のE社に電話をしたらH氏が出て、「ちょうど今日が締切りです。受け付けておきますからお金をすぐ送って下さい。2～3ヶ月で入れるが場所はどこがいいか。」と言われた。戸塚区の上飯田地区、下飯田地区を希望しているが、今空いているかと言ったら、「たくさん空いています、家賃は2万5千円」と言われた。

「2～3ヶ月ぐらいで入れる。」と相手方事業者E社のH氏に優し

い言葉で言われたので、これは絶対に間違いなく入れると思って昭和62年8月11日にお金を言われた口座に振り込んだ（電信汲）。

民間の引っ越しなんかでは、20万かかったの30万かかったのと言われるから、5万9千円は安いと思った。

（相手方事業者E社の所持する申込依頼書によると、申立人Cの希望地区として、1 戸塚、2 下倉田町、3 上倉田町、4 矢部の記載があり、これは申立人Cが、H氏との電話で、戸塚区の上飯田地区、下飯田地区の希望を述べたが、この地区には、公団住宅が無いので、H氏が、同じ区内の、上記地区を記載をしたと認められる。）

ウ 住宅都市整備公団から来た「受付番号通知票」によると、相手方事業者E社が代行して申し込んだ地区は次のとおりであった。

昭和62年8月 横浜市栄区公田町、飯島町

昭和62年11月 横浜市戸塚区下倉田町、矢部町

昭和63年2月 横浜市栄区公田町、飯島町

エ 昭和62年9月3日の新聞発表の時に、前に受領していた受付番号通知票で確認したら、当選番号に入っていないことが分かった。

そこで住宅都市整備公団住宅募集センター横浜案内所に行って確認したところ、「うちのほうでは関係ありません。それは、代行業者です。」と言われ、初めて代行業者の存在を知った。

事業者のH氏に電話をして本当に申し込んだのかと聞いたら、「ちょっとお待ち下さい。」と男の人が出て「俺たちの言うのを信用しないのか。」とか「やってんだよ。」と言われて怖くなって話しても仕様がなと思った。

オ 昭和62年9月5日申立人Cは相談のため、神奈川県消費生活センターに来所した。

カ 住宅都市整備公団と誤認して、H氏の言葉を信じていたが、住宅都市整備公団でないことが分かり、希望の地区に直ぐに入れないことが分かったので返金してほしい。

#### （4）申立人Dの主張

ア 茅ヶ崎駅前配布していた葉書を受け取って、申立人Dが記入して昭和62年7月29日に投函した。

イ 昭和62年7月31日に相手方事業者E社の 氏から電話があり、「希

望の葉山地区、葉山町一色1482-1、葉山町一色 473-1の地区に8割方入居可能な物件が有り、8月1日より申し込み開始になる。早く入金するように。」と言われた。

本当に入れるかと聞くと「8割以上の方が入居できる、9月頃には入れる、申込順ということもあるので早いほうがよい。」と言った。

昭和62年8月1日に 氏に言われた口座に振込んだ(電信扱)。

(相手方事業者E社の所持する申込依頼書によると、申立人Dは希望地区として、1 葉山、2 鎌倉、3 逗子、4 横須賀と記載して投函したものの、これには、1 葉山のところに、マルの書き込みがある。申立人Dは、 氏との電話では、上記の如き希望団地を述べたので、 氏が、上記書き込みをしたと認められる。)

ウ 住宅都市整備公団から来た「受付番号通知票」によると、相手方事業者E社が代行して申し込んだ地区は次のとおりであった。

昭和62年8月 鎌倉市山崎

昭和62年11月 鎌倉市山崎

昭和63年2月 鎌倉市山崎

エ 昭和62年8月3日に申立人Dは葉山町役場、葉山警察署へ確認した結果、該当地区には募集物件が無いことが分かった。

オ 昭和62年8月5日申立人Dは相談のため、神奈川県消費生活センターに来所した。その時初めて代行業者の存在を知った。

カ 申立人Dは同センターの助言指導を得て、昭和62年8月6日相手方事業者E社あて内容証明郵便にて申込の取消しを通知した。

キ 希望している地区に公団住宅がないことが分かったので申込みの取消し及び返金をしてほしい。

#### (5) 相手方事業者E社の釈明

##### ア 契約に関する釈明

(ア) 我が社は、葉書がきた人には、電話にて確認の時点で、代行業務であることを言っている。事務の代行をするので、代行手数料がかかりますと言って、申込みの意思を確認した後に口座番号を教えて、口座振込をするよう告げている。

(イ) 申込み者が費用の払込みをしたことを確認して、それと同時に事務手続き完了等の文書を送付している。

- (ウ) 葉書には「行政書士がすべて監査代行いたします。」と、表示しています。ただし、金額については民間であるので、会社の趣旨で表示しません。
- (エ) すぐに入れるとは言っていない。システム用紙に書いてあるはずです。
- (オ) 申込場所については、葉書に第1希望から第4希望までであるので、この中で確率の高い所からやるということを本人には伝えてある。

#### イ 各申立人についての釈明

- (ア) A氏については、「はがきを見ました。」と直接電話があり、その電話において契約をした。そして、11月と2月に公団に申し込みの代行をした。
- (イ) B氏については、昭和62年7月1日午後1時に電話により契約をした。そこで、夕方に事務手続完了等の文書を送付している。また、昭和62年8月、11月、昭和63年2月に公団に申し込みの代行をした。
- (ウ) C氏については、「はがきを見ました。」と直接電話があり、その電話において契約をした。戸塚、下倉田、上倉田及び矢部とその近辺で手続きをとらなければならないと考えている。  
(希望により)そして、8月、11月と2月に公団に申し込みの代行をした。
- (エ) D氏については、昭和62年7月31日17時15分に奥様と電話で代行申込の契約をした。したがって、説明書等は次の日の朝一番の発送になる。D氏からは、電話があり、「一方的に金を返してくれれば済む。」と言われたが、鎌倉も希望地に入っていた。その時の電話は向こうで切ってしまった。

#### ウ 申立て等に対する対応

- (ア) お客様から苦情があった場合は積極的に対応している。
- (イ) 今回案件となっている人のうち、D氏だけについては返金の要求を受けており、これについては社内では早く処理しなければと考えていた。

### 3 あっせん部会の審議及びあっせんの経過について

あっせん部会は、昭和63年1月29日付けで、知事から本委員会に付託された前記当事者間の表記紛争事件について、昭和63年2月26日、3月16日、4月22日、5月23日、6月13日、6月23日、7月2日、7月11日、申立人A、B、C及び相手方事業者E社の代表取締役J、取締役Kの各氏から事情聴取すると共に、任意に提出された書類と併せ、慎重に審議した。

その結果、申立人4名と相手方事業者E社の主張の隔たりは顕著であった。

あっせん部会は、後述6の「あっせん部会のコメント」にある通りの事実の認定を基に、昭和63年6月23日、全額返還を内容とするあっせん案を、相手方事業者E社に提示したが、申立人らの事務代行をしたことにより、費用もかかっているとして、全額返還には応じられないと強く主張した。

昭和63年7月2日開催のあっせん部会において、申立人4名の意向を確認（事務局が電話にて）したところ、申立人らは、いずれも、相当額の返還が実行されるならば全額返還にこだわらないとの意向を示した。

あっせん部会としては、相当額の返還を実行させあっせんを成立させることが、被害の救済に役立つと判断し、後記4のあっせん案によりまとめることとし、相手方事業者E社に対して、最終的なあっせん案として提示（事務局が電話にて）し、これにより本件紛争を解決するように求めたところ、相手方事業者E社はこれに同意した。

昭和63年7月5日、事務局が相手方事業者E社に協定書の調印に赴いたところ、協定書中に「事務手続きの費用がかかっておりその分を減ずる」旨の表現を盛りこんでほしい、それではなければ調印できないとの要請があった。

あっせん部会は、被害救済及び紛争解決の観点から、協定書に「事務手続き費用を控除した」を追加して、まとめることとした。

そこで、事務局は、昭和63年7月7日、相手方事業者E社に「事務手続き費用を控除した」を追加したを電話にて説明し、調印を要請した。

ところが、同社から、更に「話の行き違いにより」と「残りの経費」の2点を追加してほしい旨の要請があった。「残りの経費」については、それによって協定書の趣旨が変わるものではないから、これを加えることは可能だが、「話の行き違いにより」については、昭和63年7月5日の時も

出ていなかったし、それによって、協定書の趣旨が変わるものであるから、追加することはできない旨を回答し、再考を促した。しかし、相手方事業者E社は「このことを入れなければ調印しない。」との繰返しであった。

再考の余地があれば、昭和63年7月8日の朝一番で連絡してくれるように要請し、場合によっては不調となることもあると説明したが、相手方事業者E社からの回答はなかった。

あっせん部会は、昭和63年7月11日開催の部会において、相手方事業者E社の主張があっせん部会が認定した事実関係と著しくかけ離れた内容のものであって、また、相手方事業者E社は、協定書の文言について、次々と異を唱え、調印を渋っていることから、あっせん成立の見込みがなくなったと判断し、あっせんを不成立とし、あっせんの打ち切りを決定した。

なお、相手方事業者E社は昭和63年7月8日から9日にかけて、あっせんとは別個に、各申立人に対して、あっせん案と同じ額の金4万9千円を返還すると共に、各申立人らを非難するが如き内容の書面を送付した。

#### 4 あっせん案の内容

- (1) 相手方事業者は、申立人4名が、相手方事業者の銀行口座に振込送金した金員のうち、金4万9千円を、申立人に返還する。
- (2) 申立人4名及び相手方事業者は、上記(1)に定めるものの他、いかなる請求もしない。

## 5 協定書案の内容

### 協 定 書

申立人（消費者）

相手方（事業者）

上記当事者間の公営住宅申込代行に係る紛争事件について、神奈川県消費者被害救済委員会のあっせん手続により、次の条項で協定が成立した。

- 1 相手方事業者は、申立人が、昭和 年 月 日、相手方事業者の銀行口座に振込送金した金員のうち、金4万9千円を、昭和 年 月 日までに、申立人方に持参又は送金して、申立人に返還する。
- 2 申立人及び相手方事業者は、本協定書に定めるものの他、今後、いかなる請求もしないことを、相互に確認する。

以上のとおり、協定が成立したので、本書3通作成し、当事者及び立会人が署名捺印のうえ、それぞれ1通を保有するものとする。

昭和 年 月 日

申 立 人

相 手 方

立 会 人

神奈川県消費者被害救済委員会あっせん部会  
部会長

6 あっせん案提示にあたってのあっせん部会のコメント

(1) あっせん部会は、本件紛争を適切に解決し、併せて、同種事案解決の参考に供したいとの考えから、上記あっせん案を提示した理由及びあっせんが不調となった経過を簡単に付記する。

(2) 申立人らの主張によると、共通して、次の事実がみとめられる。

ア 申立人らは、駅頭ないし繁華街において、宛先が「相手方事業者E社の賃貸早期入居相談係」となっている葉書を手渡され、それを投函するか、或は、相手方事業者E社に問い合わせの電話を行ったことが機縁となって、相手方事業者E社と係わりを有するに至った。

イ 申立人らと相手方事業者E社の間には、あらかじめ、契約条件が、書面で明示されたものは存しないものの、申立人ら又は相手方事業者E社の、いずれから架電したかは別として、申立人らと相手方事業者E社の担当者との間で、電話による話し合いが行われた。

ウ 上記電話において、相手方事業者E社の担当者は、申立人らより、希望の団地名又は所在地を聞き出し、相手方事業者E社に金5万9千円を送金すれば、申立人の希望する団地に(申立人Dの場合の如く、実在しない団地であっても)、程なく入居できる旨を申し向けたうえ、送金日を翌日と指定し、送金がなされない時は、入居ができない旨を示唆した。

エ その結果、申立人らは、相手方事業者E社の指定どおり、電話の翌日、金5万9千円を振込送金(電信扱)した。

オ 申立人らは、相手方事業者E社を住宅都市整備公団(ないし、その関係機関)と誤認しており、申込代行のシステム及び金員の趣旨を理解していなかった(例えば、申立人Aは、上記公団のコンピューターへの登録費用と誤信していた)。

カ 申立人らは、振込送金を行った後に、申込代行のシステムが記載された説明書類の送付を受けたものの、その内容を検討してはいなかった。

キ その後、相手方事業者E社は、2~3回にわたり、上記公団に対する申込代行の手続を取ったものの、申込先は、申立人らの希望する団地ではない。

ク 申立人らは、未だに、希望する団地に入居出来ていない。

( 3 ) これに対し、相手方事業者 E 社は、( ) 申込代行である趣旨は上記葉書にも明記してあること、( ) 入金と同時に、申込代行システムの内容を記載した説明書類を申立人らに送付したこと、( ) 担当者が、電話で、その内容を十分に説明してあることを理由として、申立人らは、申込代行システムの内容を理解したうえで、送金した筈であり、相手方事業者 E 社を上記公団と誤認する筈がないと主張しているのです、その当否を検討する。

まず、上記葉書についてみるに、葉書の最上部には、「公団・公社賃貸住宅申込依頼書」と記載されており、また、葉書の最下部近くには、「空家募集入居の申込みは行政書士がすべて監査代行いたします」と記載されていることは認められるものの、葉書には、費用を要することの記載は一切なく、その他、葉書の宛先及び内容等に照らすならば、一般消費者が、「依頼書」という文言に特別の意味を読み取ることを期待するのは困難であり、また、最下段近くの上記文言は、目につきにくい状態で、相当小さな文字で記載されているうえ、一般消費者にとって、その内容もたやすく理解できる内容ではないから、これらの文言が記載されていたことをもって、申立人らが、申込代行システムの内容を理解していたとは、到底考えられない。

次に、上記説明書類の送付についてみるに、申立人らに対し、その送付がなされたことは認められるものの、それは入金と同時に発送され、申立人らに到達するのは、振込送金を行った後になるのであって、振込送金の時点で、申立人らが、その書面を手にすることはできなかったものであるから、上記説明書類の送付がなされた事実をもって、申立人らが、申込代行システムの内容及び金員の趣旨を理解したうえで、上記振込を行ったと解することはできない。

更に、電話での説明の有無又は状況についてみるに、事柄の性質上、申込代行システムの内容を詳しく説明する程、振込送金の行われる率が減少することは見易い道理であり、相手方事業者 E 社も、その事実を十分知悉していたといわざるをえないのみならず、申立人らは、相互に、何らのつながりも有していないにもかかわらず、いずれも、相手方事業者 E 社を上記公団と誤認し、かつ、申込代行システムの内容を理解していなかったことが明らかであって、これらの点に照らすならば、相手方

事業者E社の担当者が、申込代行システムの内容を十分に説明したとは到底考えられない。

したがって、相手方事業者E社の上記主張は失当である。

- (4)そこで、申立人らと相手方事業者E社との間に、いかなる契約関係が存するかについて考察するに、申立人らと相手方事業者E社との間には、( )申立人らは、相手方事業者E社より、上記葉書を受領したこと、( )申立人らと相手方事業者E社の担当者は、電話で、前記内容の如き話し合いを行ったこと、( )その話し合いに基づいて、申立人らは、金5万9千円を振込送金したこと、( )相手方事業者E社は、入金と同時に、上記説明書類を送付したこと、( )その後、相手方事業者E社は、申立人らの希望とは一致しないものの、上記公団に対する申立人らの申込事務の代行したこと、以上の事実が認められ、これらの事実を照らすときは、上記電話による話し合い、又は、上記金員の振込送金が行われた時点で、外形的には、申立人らが、上記公団に対する申込事務の代行業を委託し、相手方事業者E社が、これを承諾したものといわざるをえない。

しかしながら、申立人らは、相手方事業者E社を上記公団と誤認し、相手方事業者E社の指示に従い、金5万9千円を振込送金すれば、希望する団地に、程なく入居できるものと誤信し、その誤信に基づいて、上記振込送金を行ったものであるから、上記申込事務代行の委託には、重大な錯誤が存するといわねばならない。

しかも、相手方事業者E社は、その事実を認識して(むしろ、その誤認を積極的に利用して)、申立人らに対し、上記振込送金を指示したことが明らかである。

してみれば、申立人らと相手方事業者E社との間には、外形的に、上記申込代行を委託する旨の契約が存するとしても、その契約は、錯誤に基づくものであるから、無効であるといわざるをえず、相手方事業者E社は、申立人らに対し、受領した上記金員を返還すべき義務を有する。

- (5)このような観点から、あっせん部会は、上記振込金の全額返還を内容とするあっせん案を、相手方事業者E社に、一旦提示したわけであるが、相手方事業者E社は、申立人らの申込を代行したことにより、実際に費用を出捐し、営業経費もかかっているとして、全額返還には応じられな

いと強く主張した。

他方、申立人らも相当額の返還が実行されるならば、必ずしも、全額返還にこだわらないとの意向を有している。

そこで、あっせん部会は、あっせんを不調とするよりも、相手方事業者E社に相当額の返還を実行させ、あっせんを成立させることが、申立人らの意向に沿うことになり、また、8割以上の被害が回復されることで、消費者被害の救済にも資する結果となるとの判断から、最終的に、前記あっせん案を提示した。

これに対し、相手方事業者E社は、一旦、前記あっせん案を受諾するかの如き態度を示したものの、その後、態度を急に変えて、業務遂行の方法に誤りがないとして、協定書中に「話の行き違いにより」という文言等を追加しなければ、あっせん案を受諾しないとの意向を強硬に主張するに至り、説得に応ずる気配がない。

相手方事業者E社の主張は、上記あっせん案の趣旨と著しくかけ離れた内容のものであって、相手方事業者E社がこれに固執しているかぎり、あっせん成立の見込みがなくなると判断し、あっせんを不成立とした次第である。

なお、相手方事業者E社は、上記文言等の追加を主張するに至った後の昭和63年7月8日から9日にかけて、あっせんとは別個に、各申立人あて、金4万9千円を返還してきている。

- (6) 付言するに、相手方事業者E社は、首都圏ないし京浜地区において、一般消費者向けの住宅が不足していることを背景として、上記公団と誤認混同を生ぜしめるおそれのある名称を使用し、かつ、一般消費者の往来する駅頭ないし繁華街において、継続的かつ組織的に、上記葉書を大量頒布し、これを受領した一般消費者の誤認混同を積極的に利用する形で、公団住宅に対する申込代行業務を営んでいることが認められ、本件紛争以外にも、同種事案が多数存するのみならず、今後も、相手方事業者E社が、業務遂行の方法を根本的に改めないかぎり、同種事案が頻発することは避けられない。

かくして、あっせん部会は、相手方事業者E社に対し、同種事案に対する良識ある対応と今後における節度ある事業遂行を強く要請してやまない。

(7) 同時に、あっせん部会は、消費者に対しても、上記の如き葉書については、さりげなく記載されている文言の中に、実は重大な意味がこめられていることが少なくない点を指摘すると共に、消費者においては、その点をよく認識したうえで、書面の内容を十分確認し、できれば、振込送金を行う前に、説明書類の送付を求め、これを検討することを期待し、この種事案の防止の為に、消費者の注意に負うところが大きいことを強く訴えたい。

( 資 料 )

1 神奈川県消費者被害救済委員会審議経過

開 催 日	審 議 内 容
平成63年 1 月29日 ( 金 )	<p>1 「公営住宅申込代行に係る紛争」事件について付託案件としての適否を審議。</p> <p>2 付託案件とすることを決定し、上記紛争処理のため「あっせん部会」を設置。</p> <p>    あっせん部会の構成</p> <p>    学識経験者委員 2 名</p> <p>    消費者委員 1 名</p> <p>    事業者委員 1 名</p>
平成63年 7 月11日 ( 月 )	<p>1 「公営住宅申込代行に係る紛争」事件について、あっせん部会からあっせん不成立の報告を受けて内容等について審議。</p> <p>2 あっせん部会の見解及びあっせん案を妥当であるとし、あっせん不成立として、あっせん打ち切りを承認した。</p>

## 2 あっせん部会審議経過

回数	開催日	審議内容
第1回	平成63年2月26日 (金)	申立人A、B、C、Dから事情聴取。 (出席者) 申立人A、B、C (申立人Dは都合により欠席)
第2回	平成63年3月16日 (金)	相手方事業者E社があっせん部会に出席しない。文書にて事業者の意向を伝えたいとのことであったので、あっせん方法及び文書による照会事項を検討審議。 (昭和63年3月18日文書照会) (昭和63年4月1日回答文書受理)
第3回	平成63年4月22日 (金)	事業者から事情聴取(事業者から文書回答はしたが、部会長に説明したいとの申出があったので。) (出席者) 代表取締役 J 取締役 K
第4回	平成63年5月23日 (月)	申出者、事業者からの事情聴取に基づき、事実認定等について審議。
第5回	平成63年6月13日 (月)	あっせん内容等について審議。
第6回	平成63年6月23日 (木)	事業者に対し、全額返還のあっせん案を提示して、あっせんを行う。 (出席者) 係長 L

回数	開催日	審議内容
第7回	平成63年7月2日 (金)	<p>事業者の回答に基づき、申立人の意向を聞いてあっせん内容等について審議。</p> <p>まとめる方向で、再度事業者に前記4のあっせん案を提示し、了承された(事務局が電話にて対応)。</p> <p>平成63年7月7日事務局からの協定書の調印依頼の要請に対し事業者は、協定書に新たな内容を盛り込むことを主張。</p> <p>(出席者) 取締役 K</p>
第8回	平成63年7月11日 (月)	<p>事業者への対応について審議。</p> <p>あっせんが成立する見込みがないと判断。</p> <p>あっせん不成立とし、あっせん打ち切りとして、委員会に報告することを決定。</p>