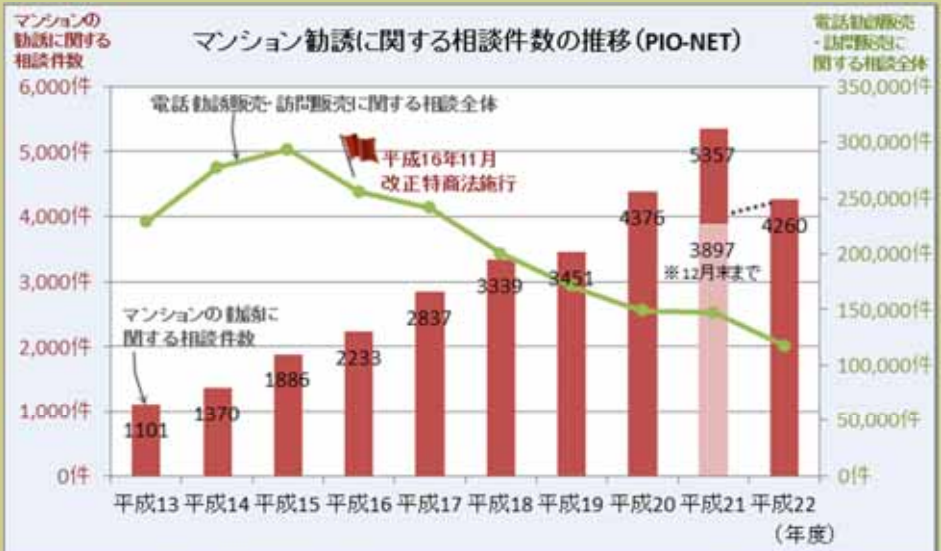


マンションの悪質な勧誘の問題に 関する実態調査結果と建議の概要

平成23年5月13日
消費者委員会

調査の背景

- 最近増加しているマンションの悪質な勧誘に関する相談の要因は、「ワンルームマンション」*への投資に関するものとみられる。*平均専有面積30㎡以下の分譲中高層共同住宅
- ワンルームマンションに関しては、供給量が平成20年に年間7,000戸まで落ち込み、宅建業者数も減少している中、悪質な勧誘に関する相談は、平成21年度で5,357件と5年間で2.4倍に急増している。
- マンションの電話勧誘販売・訪問販売については、特商法の適用除外であり、宅建業法による行政処分件数は過去10年間で3件のみ。一方、特商法に基づく行政処分は着実に実行されており、相談件数も減少傾向。



(注) PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) のデータによる。国民生活センターの報道発表を参考に、当委員会にて作成。平成22年度については、12月末時点の件数。



(注) ㈱不動産経済研究所「新規マンション データ・ニュース」より



(注) 「宅地建物業者数」(国土交通省ホームページに掲載)より



(注) 消費者庁公表資料及び当委員会実態調査結果により、当委員会にて作成。

実態調査の概要

マンションの悪質な勧誘の問題について、その背景を探り、問題解決を図るための方策について検討審議するため、本年1月から3月までの期間において、PIO-NET上の相談情報の分析、全国47都道府県を対象とした書面調査、被害情報や宅建業者数が上位の6都府県*を対象としたヒアリング、国土交通省、関係団体等へのヒアリングを実施した。

* 6都府県：埼玉県、東京都、神奈川県、愛知県、静岡県及び大阪府

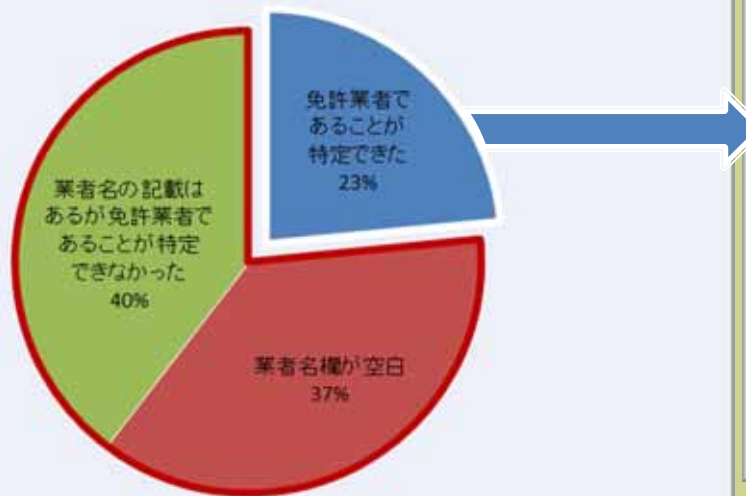
調査項目

- 都道府県における被害情報の把握状況
- 関係機関間における情報の共有状況
- 宅建業者に対する指導監督の実施状況
- 現行制度の見直しについての意見・要望

PIO-NETの相談情報の分析

- PIO-NETより、平成22年4月から6月までの3か月間のマンション勧誘に係る相談情報1,444件を分類・整理したところ、77%（1,105件）が業者名の特定ができなかった。
【報告書P4参照】
- 業者名が特定できた相談情報のうち、「長時間勧誘」「威迫」「夜間勧誘」など、明らかに違法性の高いものが94件（約50業者）確認できた。
【報告書P4参照】
- また、特商法では規制されているが、宅建業法では規制されていない「再勧誘」「販売目的等隠匿」とみられる相談情報が129件確認された。
【報告書P5参照】

PIO-NET上の相談内容の分類(平成22年4月～6月)



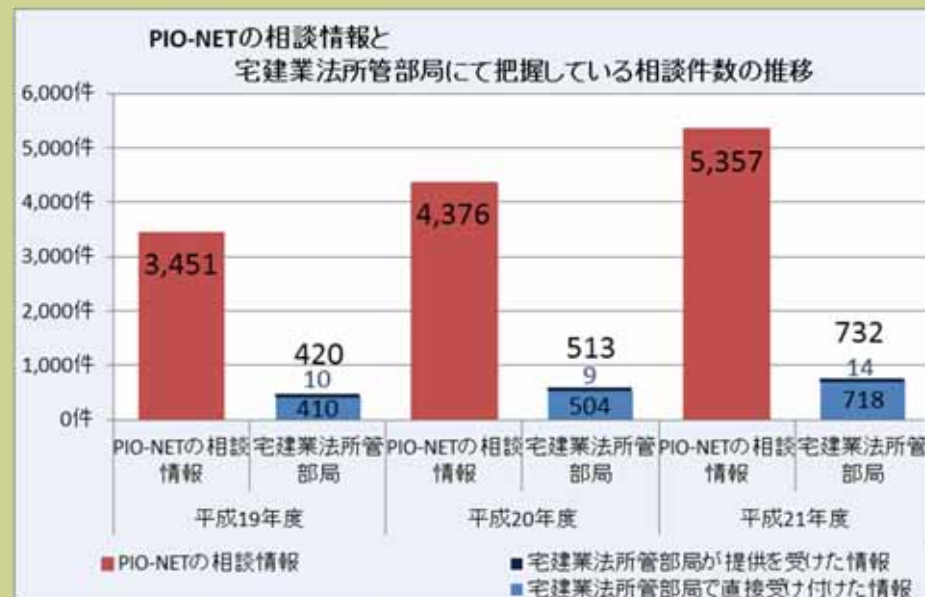
免許業者であることが特定できた相談の主な内容
(平成22年4月～6月)



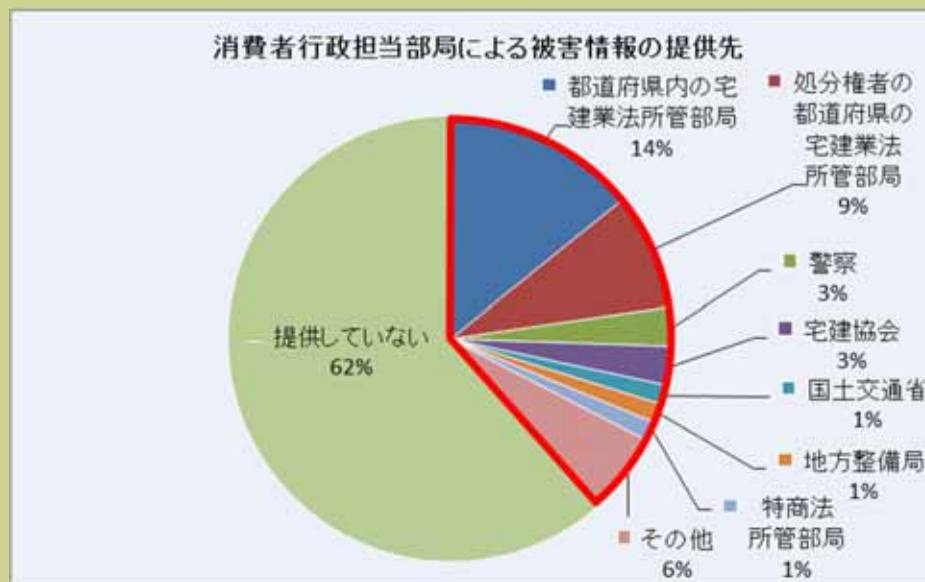
(注) 図内の点線より上の相談は違法性が高いもの、下の相談は明確な規制がないものの、消費者からの苦情が多いものである。

都道府県における被害情報の把握状況

- 全国の消費生活センター・相談窓口では、平成21年度に5,357件の相談を受け付けているが、都道府県の宅建業法所管部局で把握している情報は732件。
【報告書P10参照】
- 各地の消費生活センター等から宅建業法所管部局に対して提供のあった情報は平成21年度でわずか14件。
【報告書P10参照】
- 消費者行政担当部局による被害情報の関係機関への提供状況をみると、平成19年度以降、提供したことがあるのは18の都道府県（38%）で、提供先は「都道府県内の宅建業法所管部局」「処分権者の都道府県の宅建業法所管部局」と回答。
【報告書P11～12参照】









(注) 相談件数のカウントについては、各都道府県の宅建業法所管部局によるもので、国民生活センターの報道発表とは抽出条件は異なる。



広範囲に被害が発生していて、情報の集約が行われていれば

効果的な行政処分等が可能になると考えられる事例 (6都府県ヒアリングより) 【報告書P15参照】

	主な苦情の例 (PIO-NETから抽出した情報)	業者名の特定	当該業者への苦情のある都道府県数	苦情件数 (H21 / H22)	本店所在地の宅建業法所管部局での情報把握
事例1	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職場に執拗に電話があり、断ると恐ろしいほど逆切れして強迫的なことを言われた。電話を切ったところ、職場の電話が使えなくなるほどリダイヤルされた。 ■ 職場に電話があり、断って電話を切ったところ、「なぜ電話を切るのか」としつこくリダイヤルされたため、仕方なく業者と会った。朝まで勧誘され意識が朦朧とし、帰りたー一心で契約してしまったが、解約したい。 		31 都道府県	41件 / 43件	
事例2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 勧誘電話があったため、必要ないと告げて電話を切ったところ、再度電話をかけてきて感情を逆なですることを言われた。3時間で50回近くかけてきた。 		29 都道府県	27件 / 49件	
事例3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 断っているのに職場に執拗に電話がくるため、上司にまで怒られてしまい、迷惑している。 ■ 自宅と職場に50回以上も電話がある。断って電話を切ってもリダイヤルしてきて恫喝され、話を長引かされてしまう。 		22 都道府県	41件 / 42件	

宅建業法所管部局が早めに相談情報を把握して行政処分等を行ってれば

被害拡大を防止できたと考えられる主な事例 (6都府県ヒアリングより) 【報告書P14参照】

	相談の概要 (消費者行政担当部局で把握していた情報)	業者名の特定	宅建業法所管部局での情報把握	相談処理後、当該業者に関して発生した苦情件数
事例1	業者から午前0時過ぎまで長時間にわたる勧誘を受けた。翌日仕事があったため、手付金を払って帰宅させてもらった。クーリングオフ期間内に業者に解約を申し出たが、手付放棄でなければ応じないという。	○	×	41件
事例2	業者から、職場にしつこく勧誘電話がかかってきたため、会って断ろうと思い、夜7時から勧誘員と喫茶店で面会した。夜11時を過ぎ喫茶店が閉店したため帰ろうとすると、勧誘員の上司がやってきてすごまれた。その後朝5時までファミレスで勧誘され、申込書等を書いてしまった。	○	×	39件
事例3	何度断っても面会を求められたので、怖くなって業者と面会したところ、申し込みをして手付金を払ってしまった。その後契約解除したが、返金はない上に、勤務先に脅しのような口調で数人からしつこく電話がかかってくる。	○	×	18件
事例4	断っているのに、業者は夕方4時から深夜1時まで帰らず、翌日も朝から夜まで勧誘を受けたため、断りきれずに物件を見に行き契約してしまった。	○	×	16件

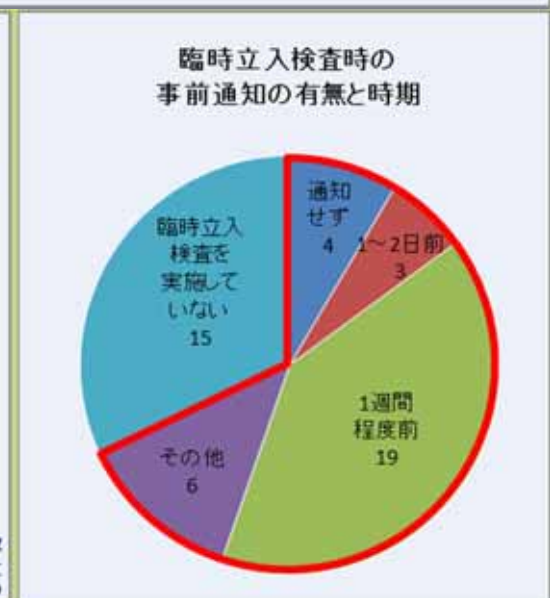
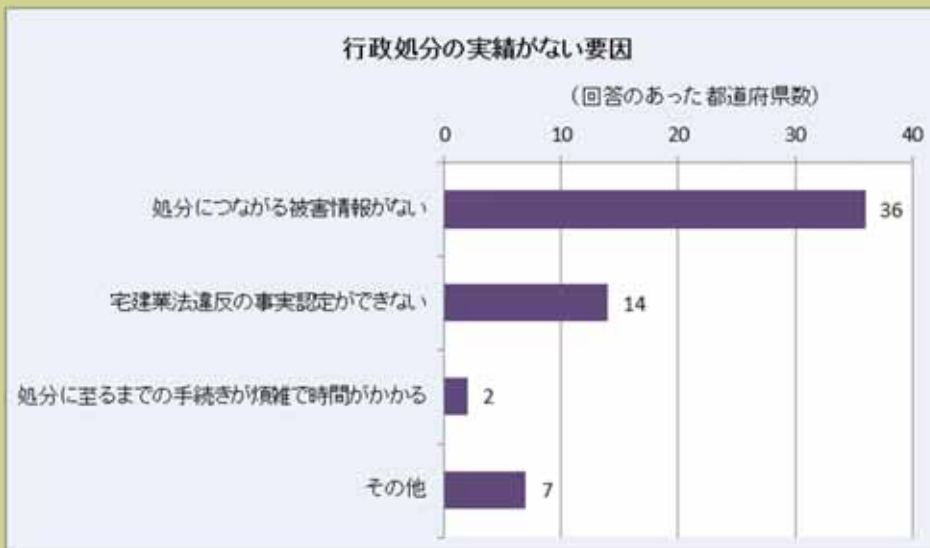
指導監督の実施状況

- 平成19年度以降、都道府県が、宅建業法第47条の2の規定違反を理由に行った行政処分の実績はなく、行政指導を行った実績は過去4年間で47件（12都道府県）。このうち所管部局として記録が残されていた指導件数は17件（6都道府県）。

【報告書P21参照】
- 行政処分の実績がない要因について、36都道府県が「処分につながる被害情報がない」、14都道府県が「宅建業法違反の事実認定ができない」と回答。

【報告書P22参照】
- 国土交通省からの要請に応じて、毎年決まった時期（11月）に立入検査が実施されているが、臨時で立入検査を実施している都道府県の大半も、事前通知をした上でやっている。

【報告書P17～18参照】



行政指導にとどまり、行政処分に至らない事例 (6都府県ヒアリングより)【報告書P24～25参照】

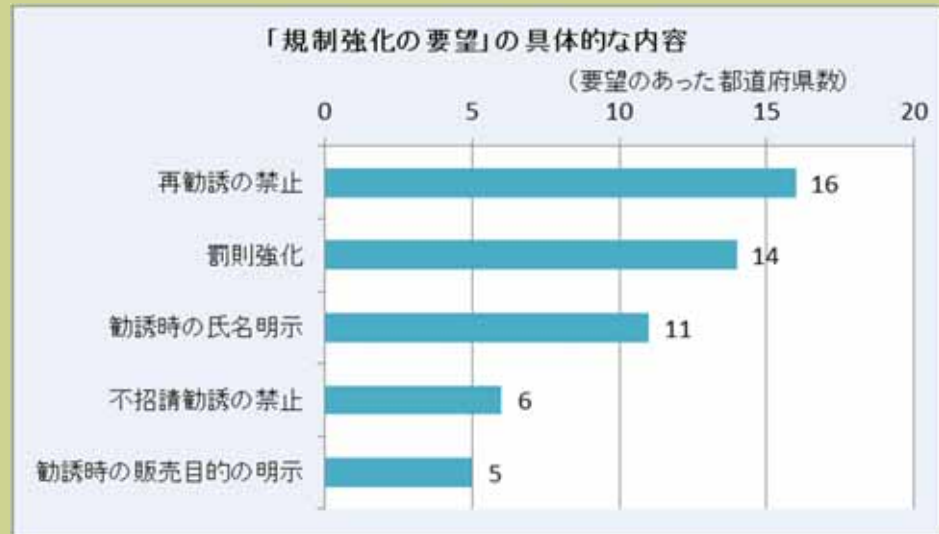
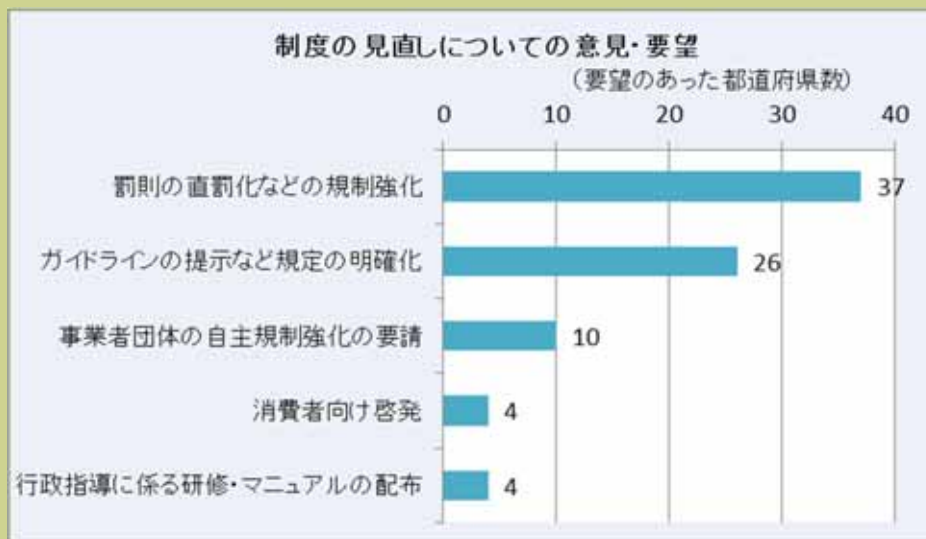
	主な苦情の例	指導実績	行政処分を行えなかった理由
<p>A県における事業者Bに係る事例</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「自宅に何度も勧誘電話があり、何度かはっきり断っているのに、それでも電話される。」 ■ 「自宅に勧誘の電話があり、会って話したいというのは断ったが、仕方なく携帯の番号を教えた。その後、携帯への電話に出ないでいたところ、職場にまで電話してこられ、会社に迷惑がかかって困っている。」 ■ 「販売の目的を言わず、電話を切らせないので迷惑。」 	<p>口頭指導 1回</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 行政処分を念頭に事情聴取を行ったが、相談者の実名が分からないと事実関係の確認ができないとして、<u>当該業者は違反行為を認めようとしなかった</u>。このため、口頭指導を行うに止めた。 ■ 事情聴取に先立ち立入検査を行ったが、<u>裏付けをとることはできなかった</u>。 ■ A県では、国に対し行政処分を前提とした立入検査の項目等を提示してほしい旨要望している。
<p>C県における事業者Dに係る事例</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「何度も電話をしないように言っているのに、深夜に電話をかけてくる。話を聞くまで何度でもかけると言う。」(消費者による電話のやり取りの録音記録あり) ■ 「はっきり断っているのに、4度も電話がかかってきた。」 ■ 「職場に勧誘の電話があり、一度会って話を聞くと行ってしまった。その後、やはり断ることを伝えたところ、既に動いているのでその損害賠償をしてもらおう、弁護士を連れて職場に行くと言われた。」 	<p>口頭指導 2回</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 録音記録もあり、行政処分を念頭に事業者を呼び出して事情聴取を行ったが、提出してきた従業員名簿に電話をかけた従業員の名前がないことから、<u>当該業者に違反事実を認めさせることができなかった</u>。このため、2回目の口頭指導を行うに止めた。

宅建業法に基づく行政処分にあたっての課題と 特商法に基づく行政処分に関する手法の比較

	宅建業法に基づく行政処分に あたっての課題	特商法に基づく行政処分に 関する手法
証拠収集・ 事実認定の手法	<ul style="list-style-type: none"> 電話勧誘販売の場合、物証が残っていないことが多い 被害者は自らの氏名を業者側に知られることをためらう傾向が強いが、宅建業者は具体的情報を示されない限り、違反事実を認めない 	<ul style="list-style-type: none"> 複数の被害者からの聴取等を行い、個人情報等が伏せられた調査結果が有力な証拠として挙げられている (名古屋地方裁判所「平成18年(行ク)第24号 仮の差止命令申立事件の判例」より)
立入検査の手法	<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省からの要請に応じて、毎年決まった時期(11月)に立入検査が実施されているが、臨時で立入検査を実施している都道府県の大半も、事前通知をした上でやっている 	<ul style="list-style-type: none"> あらかじめ事業者側に通知せず、事業者が事務所に所在している可能性が高い曜日を狙って、抜打ちで立入検査を行っている (6都府県ヒアリングより)
立入検査項目	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県では、国土交通省から示された立入検査項目を参考に、検査項目を設定しているが、法定書類の確認等にとどまり、電話勧誘販売や訪問販売の手法等に直接関係するものではない 	<ul style="list-style-type: none"> 抜打ちの立入検査で収集したと思われる関係書類として、電話勧誘販売を行う従業員がセールストークを記載したノートや顧客からの苦情の記録等の書類が有力な証拠として挙げられている (名古屋地方裁判所「平成18年(行ク)第24号 仮の差止命令申立事件の判例」より)

● 現行制度の見直し ●

- 37都道府県が「規制強化」の必要性を訴えており、具体的には再勧誘の禁止、勧誘時の氏名・販売目的の明示、罰則強化が必要と回答。
【報告書P33～34参照】
- PIO-NETの相談情報については、業者名が特定できないものが目立つが、6都府県によると、業者は業者名や不動産の販売勧誘という目的すら名乗らずに「ライフプランの説明をしたい」等と言うことが多いため、消費者にとっては相手がどの業者であるか分からないことが多いとの意見。
【報告書P35参照】
- 関係事業者団体等からは、「規制により業界に秩序ができるのであれば良いと思う」との意見が聞かれた。
【報告書P36参照】



(注) 「規制強化」について具体的な記載があったものの内容を集計したもの。

宅建業法による規制と特商法による規制状況の比較

区分	宅建業法	罰則	特商法(訪問販売)	罰則
再勧誘の禁止	明記なし (法47の2に該当する場合もあると解される。)	—	明記あり(法3の2等)	間接罰
長時間・夜間勧誘等の禁止	規定あり(法47の2等) 通達等の例示なし	間接罰	規定あり(法7四等) 通達で不適当な時間帯(午後9時から午前8時まで等)を例示	間接罰
威迫行為の禁止	規定あり(法47の2等)	間接罰	規定あり(法6等)	直接罰
販売目的、事業者名の事前告知義務	規定なし	—	規定あり(法3等)	間接罰
クーリングオフの適用除外(対象とならない場所)	あり(法37の2) ・免許業者の事務所 ・モデルルーム等 ・相手方が申し出た場合 あつては自宅又は勤務する場所	—	あり(法9) ・営業所等	—
契約の取消	なし	—	あり(法9の3) 但し不実告知等の場合	—

調査結果のポイント

- 宅建業法所管部局が把握している被害情報は、全国の消費生活センター等に寄せられた情報の14%。
- 関係機関間で相談情報が的確に提供されることにより、被害拡大防止が図れた事例（8事例）がみられた。
- 宅建業法所管部局が行政処分を行えない要因は「処分につながる情報がない」「違反事実の認定が困難」。
- 立入検査が行われたのは、全宅建業者の約2%。
臨時立入検査を行っている都道府県の8割は、事前通知の上で実施。
- 被害情報の7割は業者が特定できず、相談の主な内容は、長時間勧誘、威迫行為、夜間勧誘、再勧誘、販売目的等の隠匿等、悪質な事案が多い。
- 約8割の都道府県が「規制強化」（再勧誘の禁止、勧誘時の氏名・販売目的の明示、罰則強化）を要望。

建議のポイント

1. 被害情報を的確に把握できる体制の整備

国土交通省は、都道府県の宅建業法所管部局が、悪質な勧誘を行う事業者の情報を的確に把握できるように体制を整備すること

2. 関係省庁による厳正な処分の実施に向けた連携等の取組

消費者庁は、特商法に基づく調査・処分のノウハウを国土交通省に提供し、国土交通省は、それをもとに指導監督の実施方法等を整理し、都道府県等に対し調査・処分の厳正化について要請等を行うこと

3. 規定の明確化・法制化等について検討

国土交通省及び消費者庁は、規制の実効性確保を図る観点から、規定の明確化・法制化について必要な措置を講ずること