

### 3. 主な相談事例

#### (1) 勧誘を断ると暴力を振るわれた

##### 【事例1】断り続けると営業員に胸ぐらをつかまれ、足を蹴られた

電話でしつこく勧誘され最後は怒鳴られたりしたので、やむなく会う約束をした。ファミリーレストランで2時間も断り続けたら「表に出ろ」と言われ店の駐車場で胸ぐらをつかまれ、足を蹴られた。土下座して謝罪もさせられた。

(2009年10月 50代 男性 給与生活者 新潟県)

#### (2) 強引、強迫による勧誘

##### 【事例2】勧誘を断ると「生コンを流しに行く」「車でひき殺す」と脅された

今までも何度も利殖目的の新築分譲マンションの勧誘電話を受けたことがあるが、全て断っていた。昨日もマンション販売の勧誘電話があり、断り電話をすぐに切った。その後も4~5回電話があり、断ったら「生コンを流しに行く」「車でひき殺す」と脅された。

(2010年7月 40代 男性 自営・自由業 静岡県)

##### 【事例3】息子宛の勧誘を断ると「息子に代わらないとガソリンを撒く」と脅された

30代の息子宛に新築マンション販売の勧誘電話がある。執拗なので、父親である自分が購入する意思はないとはっきり断ると、「息子を出せ、代わらないとガソリンを撒くぞ」と脅された。業者は息子の会社名も知っており職場にまで出向くのではないかと心配だ。

(2010年6月 60代 男性 無職 群馬県)

#### (3) 長時間、夜間に及ぶ勧誘

##### 【事例4】朝10時から15時間に及ぶ勧誘で無理やり契約させられた

30代の娘が、自宅を訪問した販売員に勧誘されモデルルームを見に行った。朝10時に行って部屋を見て説明を聞き、翌日午前1時まで勧誘が続いた。帰してもらえず、帰るために仕方なく購入契約をしてしまった。クーリング・オフはしない、契約内容を他言しないという合意書にサインさせられ、手付金を放棄すれば解約できると説明されたという。

(2008年10月 50代 女性 家事従事者 静岡県)

#### (4) 断定的判断の提供、不実告知等

##### 【事例5】絶対に儲かるといわれて契約したが赤字になり、物件価格も7割に下落していた

3年前、職場にマンションの勧誘電話があり、執拗に勧められた。業者と会ったところ、「本日中に契約すると得だ、絶対に儲かる」と言われ、新築マンションの購入契約をした。採算が合わないと訴えたところ、2戸目のマンションを勧められ契約した。修繕費・銀行ローンを合算すると赤字になる。また、査定を依頼したところ、物件価格は7割に下落しており、解約したい。

(2009年11月 40代 男性 給与生活者 石川県)

##### 【事例6】自己負担はないと言われて契約したが話が違った

家賃収入などで自己負担はないと言われて契約したが、金融機関からローンの引き落と



しができないと連絡が入り、家賃収入がローンを下回っており、業者の説明が嘘であることがわかった。ローンの負担があるなら契約しなかった。

(2010年7月 40代 男性 給与生活者 茨城県)

#### 【事例7】家賃保証をする、倒産することはないと言ったのに倒産

自己資金はなかったが、「家賃保証は10年間あり、入居がなくても、賃借人が家賃を滞納しても会社が払うし、不動産登記費用も会社が払う。節税にもなり、実績のある会社なので倒産することはない」と言われて夫が契約したが先日業者が倒産した。

(2009年2月 20代 女性 家事従事者 大阪府)

#### (5) 販売目的を告げずに勧誘

#### 【事例8】名刺交換の練習をしたいと路上で声をかけられ交換すると、電話で勧誘されるようになった

路上で20代後半の男性に、「中途採用なので名刺交換の研修をしている。協力して欲しい」と声をかけられ名刺を交換した。2、3日後その人から会社に「中古分譲マンションを購入して人に貸さないか」と電話がかかってくるようになった。人の善意を利用するやり方が許せない。

(2010年3月 40代 男性 給与生活者 神奈川県)

#### 【事例9】年金や老後の生活設計の話をすると言いながら勧誘

勤務先に電話があり、「年金や老後の生活設計に興味はありますか」と聞かれ、話を聞くと投資用マンションの勧誘であった。断っても、「契約の話ではないので説明だけでも聞いて欲しい」と電話を切らせてもらえず、昨日業者が職場に来訪した。契約する気はないと何度も伝えたが、「後日また来るので不明な点を書き出しておいて欲しい」と言って帰った。断っても聞いてくれず迷惑だ。

(2010年6月 30代 男性 給与生活者 大阪府)

#### 【事例10】水まわりの点検のはずが投資用マンションの勧誘だった

携帯電話にかけてきて、水まわりの点検が得意と言ったので来てもらうと「目に見えない点検」と言い今後の財産形成の話始めた。水まわりの点検はと尋ねると「あなたの勘違い」と言われ、定年後の年金の話や賃貸マンションの話になり2時間近く説明された。帰ってほしいと伝えても「話が途中」と言って居座り続けられ次回の約束をさせられてしまった。

(2010年2月 40代 男性 給与生活者 神奈川県)

#### (6) プライバシーが脅かされ不安

#### 【事例11】業者が自分の個人情報、以前の先物取引の履歴まで知っていた

数日前から勧誘電話が入るようになり、昨日は2時間も話を聞いてしまった。今日は職場近くのホテルで会う約束をしたが、契約するつもりは全くない。相手は業者名も名前も言わなかったので連絡が取れないが、自分の個人情報や、以前先物取引で損をしたことなどを知っていた。このため今日の約束をキャンセルすると、業者が家に来るのではないかと不安になり、会うことにした。



(2009年4月 50代 男性 給与生活者 滋賀県)

#### 【事例12】源泉徴収票を取られた

自宅にマンションの勧誘の電話が頻繁にかかってくる。断っても何度も電話があり、話をしたいと言われ、夜の8時ごろ訪問され、投資用マンションを勧誘され、源泉徴収票と自宅のローンの明細書まで持っていかれた。次回訪問する約束を強要されているが断りたい。  
(2009年10月 30代 男性 給与生活者 神奈川県)

### 4. 事例から見た問題点と業法による規制ならびに法環境の現状

#### (1) 暴力【事例1】

「マンション投資を勧められ持ち帰って検討すると言ってタクシーに乗ろうとしたら腕をつかまれ路上で押し倒された」など、断り続けた結果、暴力を振るわれるという犯罪ともいえる勧誘が行われている。

##### <法環境の現状>

刑法では、人の体に殴る、蹴るなどの行為を行うこと暴行としており、傷害するに至った場合は傷害罪<sup>4)</sup>、それに至らなかった場合は暴行罪<sup>5)</sup>にあたるとしている。

#### (2) 強引、強迫、夜間、長時間に及ぶ勧誘【事例1～事例4、事例9～事例12】

勧誘の際、会社名を聞かれても名乗らないケースも多く、「子どもに危害を加えると言われた」「殺すぞ。家族がどうなっても知らんぞ」など脅迫行為そのものと思われる事例もあった。

また、「自宅で夕方4時から翌朝6時半まで勧誘を受けた」「22時に勧誘電話があり、断っても10回程架けられ続けた」「長時間強く迫られ続け、意識朦朧<sup>もろろ</sup>としてサインした」というように、長時間の勧誘や夜間の勧誘を受けた結果、根負けして契約させられたという相談も目立つ。判断力不十分な状態に追い込まれ、不本意な契約を締結させられている。また、消費者が報復を恐れて苦情を申し出ることをためらうことも解約を妨げる要因となっている。

##### <業法による規制ならびに法環境の現状>

宅建業法では、勧誘行為として「威迫」行為および「電話による長時間の勧誘」など私生活および業務の平穩を害するような方法により消費者を「困惑」させる行為は禁じられており、行政処分の対象となる<sup>6)</sup>。

なお、刑法では「契約しなければ家に火をつけるぞ」などと言って、契約をさせた場合等は強要罪<sup>7)</sup>にあたるとしている。また、自身や親族に対して生命、身体、自由、名

4) 刑法 204 条では「人の身体を傷害した者は、十五年以下の懲役または五十万円以下の罰金に処する」としている。

5) 刑法 208 条では「暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、二年以下の懲役若しくは三十万円以下の罰金又は拘留もしくは科料に処する」としている。

6) 宅建業法第 47 条の 2 第 2 項では「宅地建物取引業者等は、宅地建物取引業に係る契約を締結させ、又は宅地建物取引業に係る契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、宅地建物取引業者の相手方等を威迫してはならない」としているほか、宅建業法施行規則第 16 条の 12 第 1 号ハでは「電話による長時間の勧誘その他の私生活又は業務の平穩を害するような方法によりその者を困惑させること」を禁じている。これら違反行為はいずれも行政処分の対象となる。

7) 刑法第 223 条では「生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加えることを告知して脅迫し、又は暴行を用いて人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、三年以下の懲役に処する」また、同条 2 項では「親族の



誉又は財産へ害を加える旨を告知して人を脅迫することは脅迫罪<sup>8)</sup>となる。脅迫の内容は、一般人が恐れるに足るものとして、「殺す」「殴る」「埋める」などが該当する。

なお、宅地建物取引業の免許業者が行う宅地建物取引を適用除外としている特定商取引法（以下「特商法」）では、施行規則および通達において、迷惑を覚えさせるような方法による勧誘を禁止しており、違反した場合は行政処分の対象となりうる。具体的には、不適当な時間帯に（例えば午後9時から午前8時まで等）勧誘すること、長時間にわたり勧誘すること、執ように何度も勧誘すること等はこれに該当することが多いと考えられる<sup>9)</sup>としている。

### (3) クーリング・オフ妨害【事例4】

『契約のことは誰にも言うな！契約書は誰にも見せるな！毎日見張ってやる』と脅迫された』『クーリング・オフはできない』と言われたなど、クーリング・オフ妨害を行っている実態が見られた。威迫やクーリング・オフ妨害は、消費者に与えられた権利を侵害するものであるだけでなく、宅建業法で禁止されている行為である。

#### <業法による規制の現状>

宅建業法ではクーリング・オフを拒んだり、解除を妨げるために威迫することが禁止されている<sup>10)</sup>ほか、解除を妨げるため、重要事項等について故意に事実を告げなかったり、不実のことを告げる行為を禁止している<sup>11)</sup>。違反した場合は行政処分、または罰則の対象となる。

### (4) 「収入になる」「自己負担が無い」ことが確実と思わせる説明があった【事例5、事例6、事例7】

「損をすることは無い」「必ず部屋の賃貸契約が取れる」「家賃保証をするから返済を上回る収入が得られる」など、勧誘員のセールストークを真に受けて契約することには大きなリスクを伴う。

「家賃保証がすぐに受けられなくなった」「保証会社が倒産した」という苦情だけでなく、金額が大きいため返済ができなくなったために自己破産に至ったケースも見られる。

#### <業法による規制ならびに法環境の現状>

宅建業法では、利益を生ずることが確実であると誤解させるようなセールストークを

生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加えることを告知して脅迫し、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者も、前項と同様とする」としている

8) 刑法第222条では「生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加えることを告知して人を脅迫した者は二年以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。親族の生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者も同様とする」としている。

9) 特商法22条およびその施行規則23条では、電話勧誘に関する行為のうち、「迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘」をする行為は、行政処分の対象となるとしている。通達によれば、「迷惑を覚えさせるような仕方」とは、「客観的にみて相手方が迷惑を覚えるような言動であれば良く、実際に迷惑と感じることは必要ではない。具体的には、正当な理由なく不適当な時間帯に（例えば午後9時から午前8時まで等）勧誘すること、長時間にわたり勧誘すること、執ように何度も勧誘すること等はこれに該当することが多いと考えられる。」としている。

10) 宅建業法第47条の2第2項「宅地建物取引業者等は、宅地建物取引業に係る契約を締結させ、又は宅地建物取引業に係る契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、宅地建物取引業者の相手方等を威迫してはならない」としており、行政処分の対象となる。

11) 宅建業法第47条第1号では宅地建物取引業者は、宅地若しくは建物の売買、交換もしくは賃借の締結について勧誘をするに際し、又はその契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、重要事項等について故意に事実を告げず、または不実のことを告げてはならないとしている。



してはならないとしており<sup>12)</sup>、違反行為は行政処分の対象となる。

また、消費者契約法（以下「消契法」）では、勧誘をする際に重要事項について、事実と異なることを告げられて契約した場合、将来消費者が受け取る金額について不確実であるにもかかわらず利益が確実であるかの断定的な判断を提供した場合、ないしは利益について告げ、不利益となる事実を故意に告げなかった場合、契約の取消しをすることができる<sup>13)</sup>としている。

#### （５）販売目的、業者名、販売員の氏名を告げない【事例８～事例１１】

「勧誘ではない」「税や利子等で困っていませんか」「ライフプランの提案がある」「共済組合の個人年金運用について話がある」などと販売目的であることを明らかにしないケースや、「市役所の職員を名乗った」「社名を聞いても答えない」など、業者名・販売者名を隠匿した勧誘を行なっている実態が見られる。匿名の強要電話をきっかけに業者と会うことになり、意思に反して契約を締結させられるケースが目立つ。なお、宅建業法では勧誘に先立って業者名を名乗ることは定められていない、これでは業者名が特定できないため、業者の指導、行政処分に結びつかない。

#### ＜業法による規制の現状＞

宅建業法では契約が成立するまでの間に、相手方に対して取引主任者が取引主任者証を提示した上で重要事項を説明する義務があり、これを行わない場合は、行政処分の対象になる。また、勧誘に際し重要事項等について故意に事実を告げなかったり、不実のことを告げる行為を禁止しており、違反した場合は行政処分または罰則の対象<sup>14)</sup>となる。

そのほか、取引主任者は、請求があったときには取引主任者証を提示する義務があり、また、従業者も従業者証明書を携帯し、請求があったときには証明書を提示しなければならない<sup>14)</sup>、これを行わない場合についても、行政処分または罰則の対象となる。また、免許を受けていない者が契約締結行為を行った場合は、罰則の対象となるとしている<sup>15)</sup>。

宅地建物取引業の免許業者が行う宅地建物取引は特商法の適用除外であり、電話勧誘販売における販売業者名および勧誘員の氏名、販売目的等の明示は義務付けられていない。なお、特商法では、電話勧誘販売について「勧誘に先立って」販売業者名を告げな

12) 宅建業法第47条の2第1項では「宅地建物取引業者等は、宅地建物取引業に係る契約の締結の勧誘をするに際し、宅地建物取引業者の相手方等に対し、利益を生ずることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供する行為をしてはならない」としている。

13) 消契法第4条では「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。

一重要事項について事実と異なることを告げること。当該告げられた内容が事実であるとの誤認

二物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものに関し、将来におけるその価額、将来において当該消費者が受け取るべき金額その他の将来における変動が不確実な事項につき断定的判断を提供すること。当該提供された断定的判断の内容が確実であるとの誤認

2 消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実（当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る）を故意に告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる」としている。

14) 宅建業法第48条第1項および第2項では、「宅地建物取引業者は、国土交通省令の定めるところにより、従業者に、その従業者であることを証する証明書を携帯させなければ、その者をその業務に従事させてはならない。従業者は、取引の関係者の請求があったときは、前項の証明書を提示しなければならない」としている。

15) 宅建業法第3条では「宅地建物取引業を営もうとする者は二以上の都道府県の区域内に事務所を設置してその事業を営もうとする場合にあっては国土交通省の、一の都道府県の区域内にのみ事務所を設置してその事業を営もうとする場合にあっては当該事務所の所在地を管轄する都道府県知事の免許を受けなければならない」としており、また、同法第12条では「第三条第一項の免許を受けない者は、宅地建物取引業を営んではならない」としている。



なければならない<sup>16)</sup>とされている。

#### (6) 不返去・監禁（退去妨害）【事例1、事例4、事例9、事例10】

「立ち去るよう言っても聞き入れなかった」「『契約するまで居座り続ける』と言われた」「帰りたい旨を告げても帰してもらえなかった」「とりあえず物件を見てと言われ、現場まで連れて行かれた。断ると『何を今さら言うのか。契約しないで帰れるはずがない』と凄まれて契約させられた」など、消費者の退去要請に業者が応じない（不返去）、また「帰りたい」と意思表示を何度もしたが聞き入れられなかった（退去妨害）といった問題ある勧誘が行なわれている。業者に会うとさらに執拗に強迫・監禁され、契約締結に至る確率が非常に高まる。

なかには「自宅に訪問され投資用マンションの勧誘を受け、業者の車でマンションの空室に連れ込まれ、監禁状態で契約を迫られた」と強要とも取れる事例があった。

##### <法環境の現状>

消契法では、消費者が業者に対し、契約しない意思を示したり、あるいは消費者が退去する等の意思を示したり、業者に対して退去するよう意思を示したのに、聞き入れられず、結果として契約に至った場合、契約の取消しを行うことができる<sup>17)</sup>としている。

なお刑法では、要求を受けたにもかかわらず、人の住居等から退去しなかった場合、不返去罪が成り立つとしている。

#### (7) 断ったのに何度も勧誘される【事例1、事例2、事例3、事例9、事例12】

「断っても断っても電話がかかってくる」「1日10回、1週間続けて電話がかかってくる」「断ったが、帰宅すると自宅前で2人の営業員に待ち伏せされた」など、断っても執拗な勧誘が続く被害を訴えるケースが大変多い。

電話勧誘は「不意打ち的」であり「覆面性」が強く、気軽に何度も繰り返し勧誘が行われるといった問題点が挙げられる。

また、職場への悪質な電話勧誘については、業務に支障が出ることを避けるために会わざるを得なくなったケースも見られる。

##### <業法による規制の現状>

電話による長時間の勧誘などにより消費者を困惑させることは宅建業法違反となるものの、消費者が購入しない旨の意思を表示した場合の再勧誘の禁止については明記されていない。一方、宅地建物取引業の免許業者が行う宅地建物取引を適用除外としている特商法では、電話勧誘販売で消費者が購入しない旨の意思を表示した場合、勧誘することを禁止している。

16) 特商法第16条では「販売業者又は役務提供者は、電話勧誘販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、販売業者又は役務提供者の氏名又は名称及びその勧誘を行う者の氏名並びに商品若しくは権利又は役務の種類並びにその電話が売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げなければならない」としている。

17) 消契法第4条では「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次に掲げる行為をしたことにより困惑し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。一、当該事業者に対し、当該消費者が、その住居又はその業務を行っている場所から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないこと。二、当該事業者が当該消費者契約の締結について勧誘をしている場所から当該消費者が退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から当該消費者を退去させないこと」としている。