

## 5. 消費者へのアドバイス

### (1) 買う気がなければ絶対に会わないこと。

業者によっては、会うと強迫により契約させられてしまい、財産被害等が発生する危険性が非常に高まる。買う気がなければ絶対に会わないこと。強迫等により会わざるを得ない場合は、必ず会話を録音すること。

### (2) 電話で業者から強引に勧められても、買う気がなければ毅然と断る。

買う気がなければ毅然と「必要ありません」「お断りします」と言ってすぐに電話を切ること。断った際に「話も聞かず電話を切るのは失礼だ!!」などと怒鳴られても決して応じないこと。

なお、断ったのに勧誘され続けた結果、「何時間も説明させて営業妨害だ」と脅されるケースが目立つが、勧誘を断る行為は営業妨害ではない。はっきり断ること。

また、着信拒否の設定をしたり、非通知では繋がらない有料サービスを利用することも対策のひとつである。

### (3) 訪問されたり、会ってしまった場合、契約したくない意思を態度で示すこと。

契約したくない場合は、その意思を事業者に態度で示すこと。例えば、自宅に居座られた場合に「帰ってください」と言ってドアを開けたり、事務所等で勧誘を受けた場合には「帰ります」と言って椅子から立ち上がるなどが挙げられる。

### (4) 契約を強要されたり、契約してしまった場合、早めに最寄りの消費生活センターに相談すること。

契約した場合、宅建業法にはクーリング・オフの規定があり、告知の日から8日以内で、要件<sup>18)</sup>が整えば無条件で解約ができる。クーリング・オフ期間を過ぎていても契約の取消しができる場合もある。早めに最寄りの消費生活センターに相談すること。

### (5) 暴力を振るわれたり、脅された場合は警察へ被害届を出すこと。

契約を取り付けようとして「殺すぞ!」「いつ死にたい?」「今から殺しに行く」などと凄んで脅迫するほか、暴力を振るうなど悪質極まりない業者がある。暴力を振るわれそうになったり脅迫されるなどして身の危険を感じた場合には、直ちに110番すること。また、110番通報ができなかった場合でも、暴力を振るわれた、脅迫された、契約を強要された場合には、速やかに警察に被害届を出すこと。可能であれば勧誘の際の会話や通話内容を録音すること。無理であれば、当日のうちに勧誘時のやりとりを覚えている限りメモにしておくこと。

### (6) 非常に悪質な勧誘と思われる場合は、行政の担当課に申し出ること。

非常に悪質で迷惑な勧誘を受けた際には、各都道府県の宅建業法の所管課、国土交通

<sup>18)</sup> 宅地建物取引業者が自ら売主となり、事務所等以外の場所において売買契約を締結した場合、買主は原則として撤回または解除ができる(宅建業法第37条の2)。引渡を受け、かつ代金全額を払った場合、または告知の日から8日経過した場合はクーリング・オフできないとされている。

省もしくは国土交通省の地方整備局に申し出ること。また、可能であれば業者名、連絡先を聞き、書きとめて担当窓口に通報すること。通話内容を録音するなどの対策も有効である。

## 6. 行政への要望

- (1) マンションの悪質な勧誘に関する相談は増加する一方であり、なかには犯罪とも取れる行為が見られる。宅建業法に違反した業者への行政処分、業者に対する指導を強化・徹底すること。
- (2) 極めて悪質な勧誘を行った事実や無免許業者が勧誘を行った事実が判明した場合は、宅建業法所管省庁および都道府県宅建業主管課より告発を行うなど警察と積極的に連携を取ること。
- (3) 違反業者への行政処分や指導の強化、警察との積極的な連携について、国土交通省より都道府県宅建業主管課へ周知すること。
- (4) 再勧誘の禁止、私生活や業務の平穏を害するような不適切な勧誘時間の例示、勧誘時における事業者名や販売目的等の明示について、消費者トラブルの実態を踏まえ、宅建業法および同法政省令の改正や解釈・運用の明確化など必要な対応を検討すること。

## 7. 業界への要望

- (1) 法令遵守に努め、勧誘員等の指導、教育を徹底すること。
- (2) 長時間の勧誘や、生活の平穏を害するような不適切な時間帯の勧誘を禁止すること。
- (3) つれ回しによる勧誘を禁止すること。
- (4) 強引、強迫な勧誘で契約に至った場合、また、将来の収入に関し、断定的判断の提供、不実告知等により契約に至った場合、契約の解除、取消し等に前向きに応じること。
- (5) 消費者が販売勧誘を拒絶する意思を明らかにした場合の再勧誘を禁止すること。
- (6) 勧誘時には、まずマンションの販売を目的とした勧誘であること、業者名、氏名を告げること。

### 要望先

消費者庁政策調整課

財団法人 不動産適正取引推進機構

社団法人 不動産協会

社団法人 全日本不動産協会

社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会

社団法人 不動産流通経営協会

情報提供先

国土交通省総合政策局不動産課

消費者庁取引・物価対策課

警察庁生活安全局生活経済対策管理官

本件に関するお問い合わせ先  
独立行政法人国民生活センター  
相談部 03-3446-0999