

「マンションの悪質な勧誘」に関する  
実態調査報告

平成23年5月

消費者委員会

## はじめに

宅地建物取引業法（昭和27年6月10日法律第176号。以下「宅建業法」という。）では、第1条において、この法律の目的として「事業に対し、必要な規制を行うことにより、その業務の適正な運営と宅地及び建物の取引の公正とを確保するとともに、宅地建物取引業の健全な発達を促し、もって購入者等の利益の保護と宅地及び建物の流通の円滑化とを図ること」を挙げている。

マンション販売、特に、この報告書において問題としている「ワンルームマンション」と称される専有面積30平方メートル以下の分譲の中高層（3階建て以上）共同住宅については、①単身世帯数が一貫して増加していることに伴う居住需要の増加、②年金制度や老後に対する不安等を背景とする投資意欲の高まり等に加えて、③関係者の努力により宅建業法の規制が上記法目的に沿って機能していたとみられること等もあって、平成14年以降、いわゆる「バブル期」の水準を上回る年間8,000戸～9,000戸台の供給が続いた。平成20年以降は、リーマンショックの影響もあって、やや落ち込んだものの、最近は、再び盛り返しつつあるとされている。

今後とも、市場の健全な発展によって、増勢が続く単身世帯層に対して快適な住環境を提供するとともに、比較的安定した収益が見込めるとされる投資対象の一つとしても、その成長が期待されている。

しかしながら、ここ数年マンションについての悪質な電話勧誘販売・訪問販売による消費者被害が急増しており、中でも、ワンルームマンションへの投資に係るものがその増加の主要因になっているとの指摘がなされている。

こうした状況を踏まえて、各地方整備局等及び都道府県の宅建業法所管部局においても、悪質な電話勧誘販売や訪問販売を行ったとされる事業者を呼び出し、事業者指導を強めているほか、地方整備局等とその管内の都道府県の宅建業法所管部局で連絡会議を開催するなどの対応を鋭意実施しているところであるが、後述のとおり、これらの対応だけでは、多発する消費者被害を防止できるとは想定し難い。

そもそも、平成20年の特定商取引に関する法律（昭和51年6月4日法律第57号。以下「特商法」という。）の一部改正において、宅建業法の適用除外が維持された理由は、同法によって、消費者保護が適切に図られると認められたからである。その趣旨は、宅建業法において「消費者被害に対する是正措置が整備され」、「是正措置を発動することが可能となるような法目的との整合性」があり、「事業者の不

当な勧誘や不当な広告等によって消費者被害が発生した際に発動することが可能であり、消費者被害が発生している状況を一定の強制力を持って改善することができる」と認められたということである（以上「特定商取引に関する法律の改正 平成21年版」消費者庁取引・物価対策課 経済産業省商務情報政策局消費経済政策課編）。

したがって、上述のように消費者被害が多発している状況は、宅建業法が特商法の適用除外とされた趣旨が没却される事態になっているものと懸念される。

また、ワンルームマンションの販売を主な業としている一部の宅建業者においても、「業界全体の信用にかかわる問題であり、自社の事業展開に差し支えることになりかねない。」としており、宅建業法の目的とする「取引の公正性」が損なわれ、「購入者等の利益の保護と宅地および建物の流通の円滑化」が著しく阻害されることも懸念される。

消費者委員会としては、上記のような経緯等を踏まえ、購入者たる消費者の利益の保護が十分に図られ、流通の円滑化が図られるように、取引の公正について実効性を持って確保する必要があるとの観点から、現在のマンションの電話勧誘販売及び訪問販売を巡る勧誘・契約規制及びその実効性を確保するための体制の問題に関して、どのような対策が必要であるか等について検討審議するため消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年6月5日法律第48号）第6条第2項第1号の規定に基づく調査を実施し、取りまとめたのでその結果を報告する。

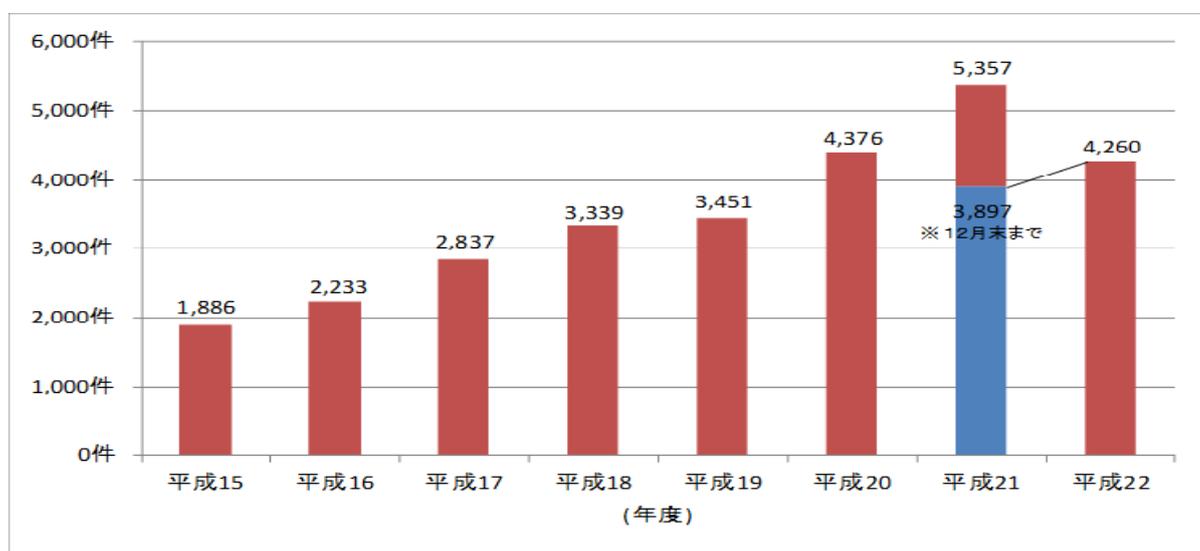
# 目 次

|   | 頁  |
|---|----|
| 第 1 マンション勧誘に係る消費者被害の状況                  | 1  |
| 第 2 実態調査結果                              |    |
| 1 調査の目的等                                | 7  |
| 2 調査結果                                  |    |
| (1) 「マンションの悪質な勧誘」に関する被害情報の把握状況          |    |
| ア 消費者行政担当部局における被害情報の把握状況                | 8  |
| イ 宅建業法所管部局における被害情報の把握状況                 | 10 |
| ウ 消費者行政担当部局と宅建業法所管部局との被害情報の共有状況         | 11 |
| (2) 宅建業者に対する指導監督の実施状況                   |    |
| ア 宅建業者に対する立入検査の実施状況                     | 17 |
| イ 宅建業者に対する行政指導等の実施状況                    | 21 |
| (3) その他                                 |    |
| ア 都道府県における消費者被害の発生と被害拡大防止のための<br>主な取組状況 | 30 |
| イ 宅建業法と特商法の規制の比較                        | 30 |
| ウ 現行制度の見直しについての意見等                      | 33 |
| 資 料                                     |    |
| 資料 1 基本資料                               | 41 |
| 資料 2 関係法令等                              | 46 |

## 第1 マンション勧誘に係る消費者被害の状況

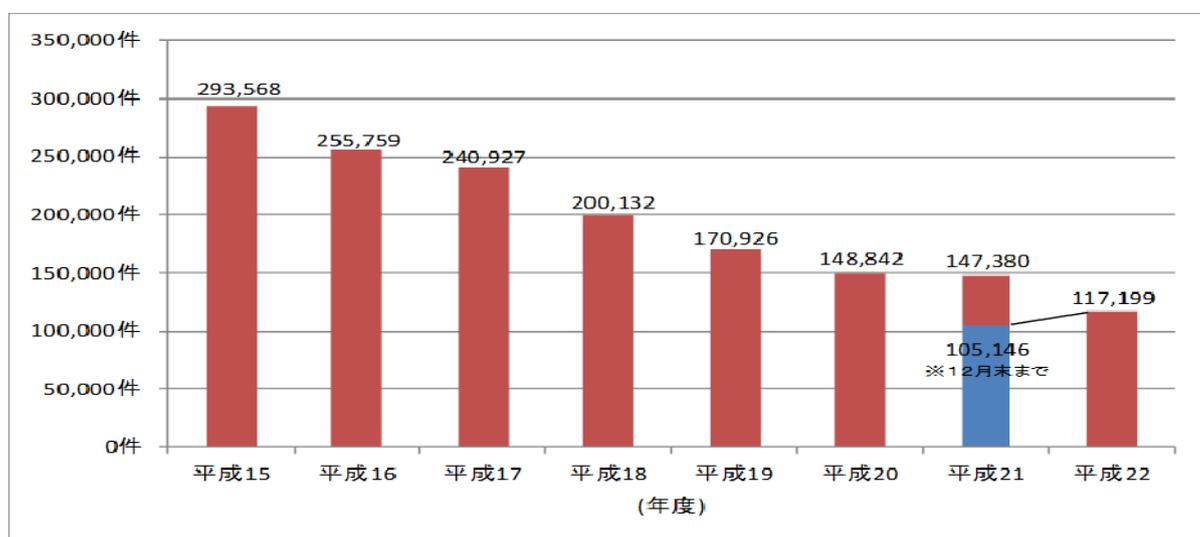
- P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）における平成15年度から22年度まで（22年度については、同年4月から12月分まで。以下同様）に消費者から寄せられた相談件数の推移をみると、電話勧誘販売及び訪問販売に係る相談件数については、15年度以降、減少傾向が続いており、20年度以降はほぼ横ばい状態となっている。一方、マンション勧誘に係る相談件数は、20年度以降、急激に増加（21年度は前年度比22%増）している。

図1-1 電話勧誘販売及び訪問販売に係る相談のうち、マンション勧誘に係る相談件数等の推移



（注）P I O - N E Tのデータ（平成22年12月末日まで受付、平成23年2月末日までの登録分。以下同じ。）により、当委員会が作成した。

図1-2 電話勧誘販売及び訪問販売に係る相談件数等の推移



（注）P I O - N E Tのデータにより、当委員会が作成した。

○ 商品別相談件数の推移をみると、マンション（集合住宅）に係る相談件数が、電話勧誘販売及び訪問販売に係る相談件数に占める割合は年々増加しており、平成21年度以降は常に、商品別相談件数の上位10位以内に入っている。

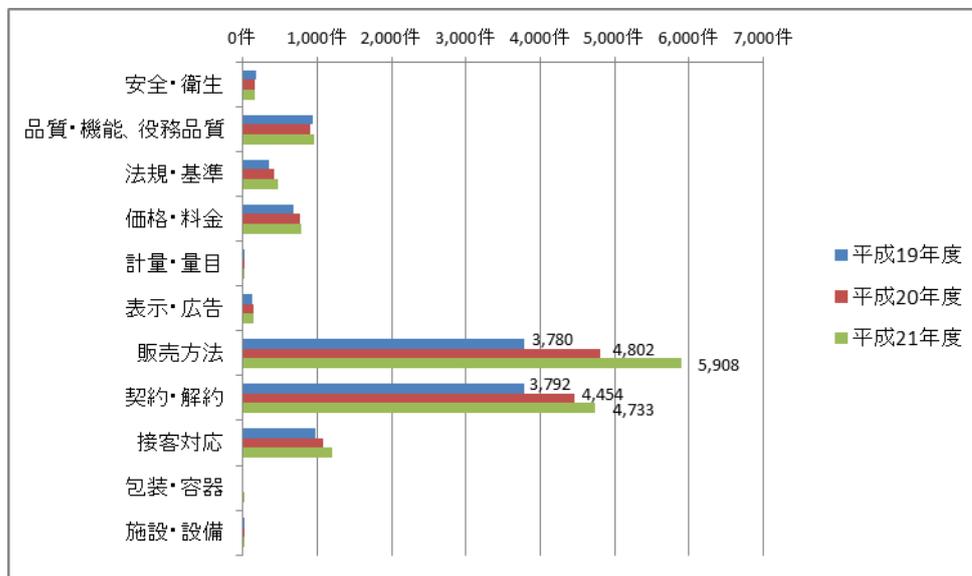
表1-1 電話勧誘販売及び訪問販売に係る相談の商品別相談件数の推移

| 平成18年度        |           | 平成19年度         |           | 平成20年度         |           | 平成21年度           |           | 平成22年度          |           |
|---------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|------------------|-----------|-----------------|-----------|
| 商品名           | 計 200,132 | 商品名            | 計 170,926 | 商品名            | 計 148,842 | 商品名              | 計 147,380 | 商品名             | 計 117,199 |
| 1 書籍・印刷物      | 15,296    | 1 書籍・印刷物       | 13,710    | 1 書籍・印刷物       | 13,113    | 1 書籍・印刷物         | 13,610    | 1 書籍・印刷物        | 9,421     |
| 2 学習教材        | 14,337    | 2 学習教材         | 11,815    | 2 工事・建築・加工     | 9,276     | 2 工事・建築・加工       | 9,269     | 2 預貯金・証券等       | 8,970     |
| 3 工事・建築・加工    | 10,713    | 3 工事・建築・加工     | 9,587     | 3 学習教材         | 7,726     | 3 預貯金・証券等        | 6,636     | 3 工事・建築・加工      | 7,108     |
| 4 家具・寝具       | 10,670    | 4 家具・寝具        | 7,736     | 4 他の運輸・通信      | 6,837     | 4 役務その他          | 6,147     | 4 インターネット通信サービス | 5,453     |
| 5 食器・台所用品     | 8,382     | 5 他の運輸・通信      | 6,687     | 5 家具・寝具        | 6,332     | 5 家具・寝具          | 5,715     | 5 放送・コンテンツ等     | 5,238     |
| 6 電報・電話       | 7,889     | 6 役務その他        | 6,404     | 6 役務その他        | 6,130     | 6 空調・冷暖房・給湯設備    | 5,714     | 6 役務その他         | 5,166     |
| 7 レンタル・リース・貸借 | 6,738     | 7 電報・電話        | 5,832     | 7 レンタル・リース・貸借  | 4,656     | 7 学習教材           | 5,512     | 7 空調・冷暖房・給湯設備   | 3,824     |
| 8 役務その他       | 6,695     | 8 食器・台所用品      | 5,802     | 8 電報・電話        | 4,622     | 8 放送・コンテンツ等      | 5,367     | 8 集合住宅          | 3,713     |
| 9 医療用具        | 6,365     | 9 教室・講座        | 5,355     | 9 預貯金・証券等      | 4,608     | 9 集合住宅           | 4,890     | 9 魚介類           | 3,616     |
| 10 教室・講座      | 6,215     | 10 融資サービス      | 5,200     | 10 食器・台所用品     | 4,460     | 10 レンタル・リース・貸借   | 4,577     | 10 家具・寝具        | 3,481     |
| 11 健康食品       | 6,059     | 11 レンタル・リース・貸借 | 5,152     | 11 空調・冷暖房・給湯設備 | 4,452     | 11 インターネット通信サービス | 4,280     | 11 学習教材         | 3,119     |
| 12 アクセサリー     | 5,881     | 12 生命保険        | 4,805     | 12 集合住宅        | 4,152     | 12 健康食品          | 3,702     | 12 デリバティブ取引     | 2,884     |
| 13 融資サービス     | 5,627     | 13 健康食品        | 4,659     | 13 生命保険        | 4,146     | 13 電報・固定電話       | 3,683     | 13 健康食品         | 2,868     |
| 14 商品一般       | 5,548     | 14 アクセサリー      | 4,588     | 14 教室・講座       | 3,970     | 14 生命保険          | 3,538     | 14 レンタル・リース・貸借  | 2,717     |
| 15 他の運輸・通信    | 5,341     | 15 商品一般        | 4,579     | 15 商品一般        | 3,954     | 15 デリバティブ取引      | 3,494     | 15 商品一般         | 2,689     |
| 16 役務一般       | 5,062     | 16 医療用具        | 4,438     | 16 融資サービス      | 3,950     | 16 食器・台所用品       | 3,434     | 16 生命保険         | 2,563     |
| 17 預貯金・証券等    | 4,512     | 17 役務一般        | 3,697     | 17 健康食品        | 3,872     | 17 商品一般          | 3,409     | 17 他の住居品        | 2,539     |
| 18 他の住居品      | 4,149     | 18 預貯金・証券等     | 3,664     | 18 医療用具        | 3,641     | 18 他の住居品         | 3,288     | 18 電報・固定電話      | 2,417     |
| 19 生命保険       | 4,105     | 19 商品相場        | 3,619     | 19 商品相場        | 3,439     | 19 教室・講座         | 2,900     | 19 食器・台所用品      | 2,323     |
| 20 商品相場       | 4,012     | 20 空調・冷暖房・給湯設備 | 3,568     | 20 アクセサリー      | 3,065     | 20 修理・補修         | 2,855     | 20 ファンド型投資商品    | 2,298     |
| 21 その他        | 56,536    | 21 その他         | 50,029    | 21 その他         | 42,441    | 21 その他           | 45,360    | 21 その他          | 34,792    |

(注) P I O - N E T のデータにより、当委員会が作成した。

- マンションに関する相談の内容別分類件数をみると、平成21年度については、「販売方法」に関する相談が5,908件と最も多く、次に多いのが「契約・解約」に関する相談で4,733件となっている。

図 1-3 マンションに関する相談の内容別分類件数

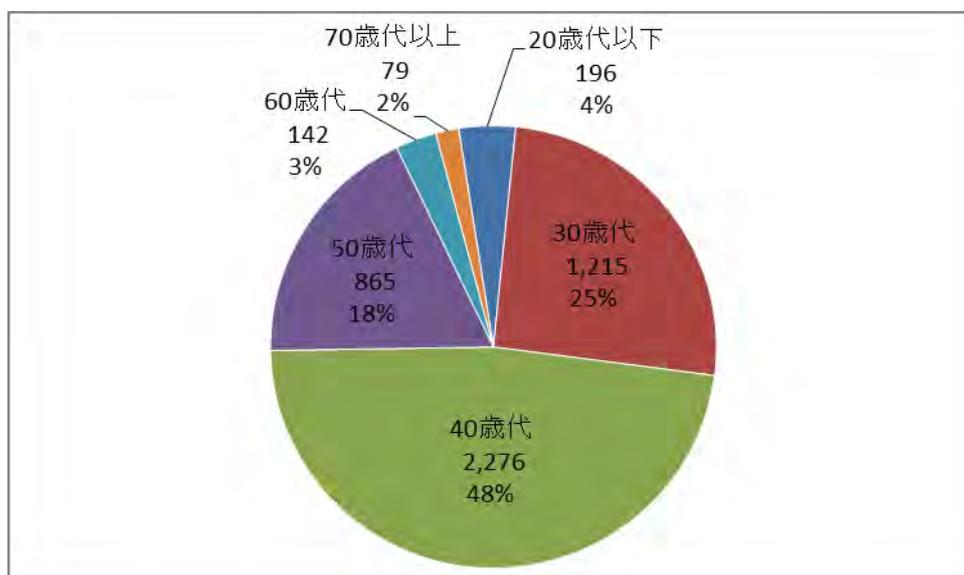


(注) P I O - N E T のデータにより、当委員会が集計(※)した。

※「新築分譲マンション」、「中古分譲マンション」と区分されているもののほか、相談内容からみてマンションに関する相談であることがうかがえるものも含む。

- マンション勧誘に係る相談の年代別件数をみると、平成21年度については、40歳代が48%と最も多く、続いて30歳代が25%、50歳代が18%となっており、30歳代から50歳代までが全体の9割を占めている。

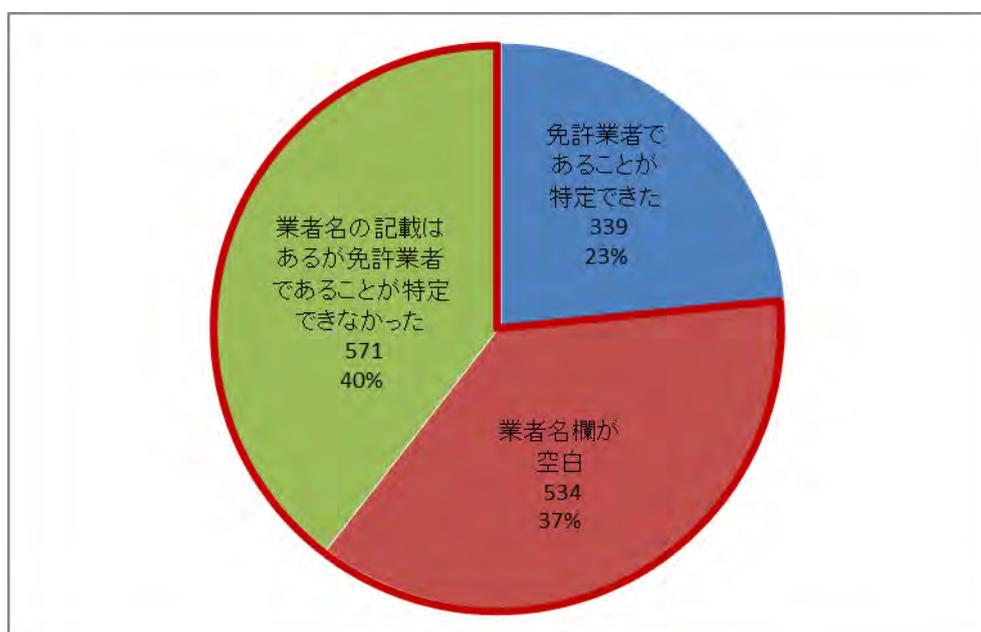
図 1-4 マンション勧誘に係る相談の年代別件数 (平成21年度)



(注) P I O - N E T のデータにより、当委員会が作成した。

- 当委員会が、P I O－N E Tのデータ（平成22年度第1四半期）の中から、マンション勧誘に係る相談の全数（1,444件）について、その内容別に分類したところ、339件（23%）については、勧誘を行った業者が宅建業法第3条第1項の免許を受けた者（以下「免許業者」という。）であることが確認できたが、残り1,105件（77%）については、勧誘を行ったとする業者が免許業者であるのかどうか確認することはできなかった。

図1-5 相談内容の分類（平成22年4月～6月）



（注）P I O－N E Tのデータにより、当委員会が作成した。

- 勧誘を行った業者が免許業者であることが確認できた339件について、その相談内容を分類したところ、「マンション経営をしないかと電話がかかってきたが、この業者は信用できる業者なのか」等、悪質な勧誘とは言い難い相談も146件みられた。しかしながら、残り193件は悪質な手口であると認められる相談であり、このうち94件（48.7%。宅建業者数でみると約50業者）の相談については、次のとおり、現行法上直ちに違法であると言える内容が含まれている。

- ① 「午前10時から夕方6時くらいまで説明された」など長時間勧誘があったことがうかがえるもの（63件）
- ② 「実家の所在も分かっていると行って脅された」など威迫行為があったことがうかがえるもの（28件）
- ③ 「夜8時にファミリーレストランで会い、深夜2時半まで説得された」

など夜間勧誘があったことがうかがえるもの（24件）

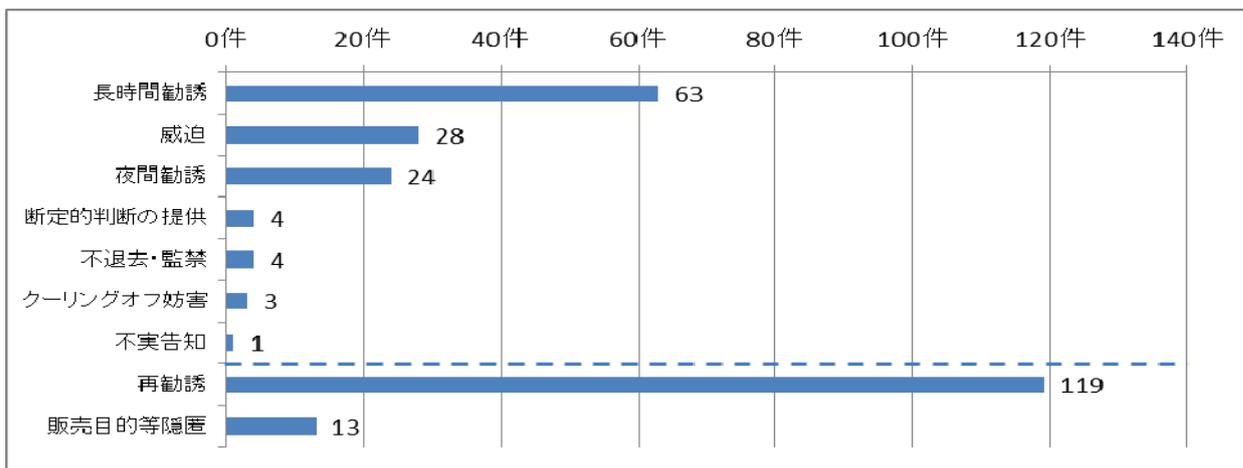
- ④ 「損をすることはない」「必ず部屋の賃貸契約が取れる」など不確実な利益の断定的判断の提供があったことがうかがえるもの（4件）
- ⑤ 「業者が家に7時間も居座った」など不退去・監禁がうかがえるもの（4件）
- ⑥ 「クーリングオフをしないという署名をさせられた」などクーリングオフ妨害があったことがうかがえるもの（3件）

また、上記のほか、193件のうち129件（66.8%）については、相談内容に以下の内容が含まれている。

- ① 「断っても何度も電話をかけてくる」など再勧誘を行っているもの（119件）
- ② 「街頭で女性に新人研修に協力してほしいと頼まれ、名刺交換をして話を聞いたところ、マンションの勧誘だった」など販売目的等の隠匿に該当すると考えられるもの（13件）

なお、再勧誘等については、宅建業法においては、明確な規制は行われていないが、相当程度の消費者苦情があることに留意する必要がある。

図1-6 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) 1 P I O - N E T のデータにより、当委員会が作成した。
- 2 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。
- 3 1件の相談について複数あてはまる場合は、重複カウントした。

- なお、勧誘を行った業者が、免許業者であることが確認できた339件のうち悪質な手口と認められるものは約6割であった。一方、免許業者であることが確認できなかった1,105件についてみると、悪質な手口と認められるものは約7割と、より悪質性が高いことがうかがえる。

## 第2 実態調査結果

### 1 調査の目的等

#### ○ 調査の目的

投資用マンションの販売などの不動産取引に関して、宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）から電話による執拗な勧誘を受けたなどの苦情・相談が著しく増えていることを受け、その実態を把握し、消費者保護の観点から、制度の見直し、運用の改善の必要性等について検討審議するために実施した。

#### ○ 調査対象及び方法

- ① 47都道府県を対象に、マンションの悪質な勧誘に関す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績等について、書面による調査（調査票を配布・回収）を実施した。
- ② 被害情報や宅建業者数が上位の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）を対象に、上記事項を中心に、対面による詳細な聞き取り調査を実施した。
- ③ 都道府県、関係団体及び宅建業者から、現行制度の見直しについての意見・要望等を聴取した。

#### ○ 調査事項

- ① 都道府県における悪質な勧誘に関する被害情報の把握状況
- ② 関係機関間における情報の共有状況
- ③ 宅建業者に対する指導監督の実施状況
- ④ 現行制度の見直しについての意見・要望 等

#### ○ 調査実施時期

平成23年1月～同年3月

## 2 調査結果

### (1) 「マンションの悪質な勧誘」に関する被害情報の把握状況

#### ア 消費者行政担当部局における被害情報の把握状況

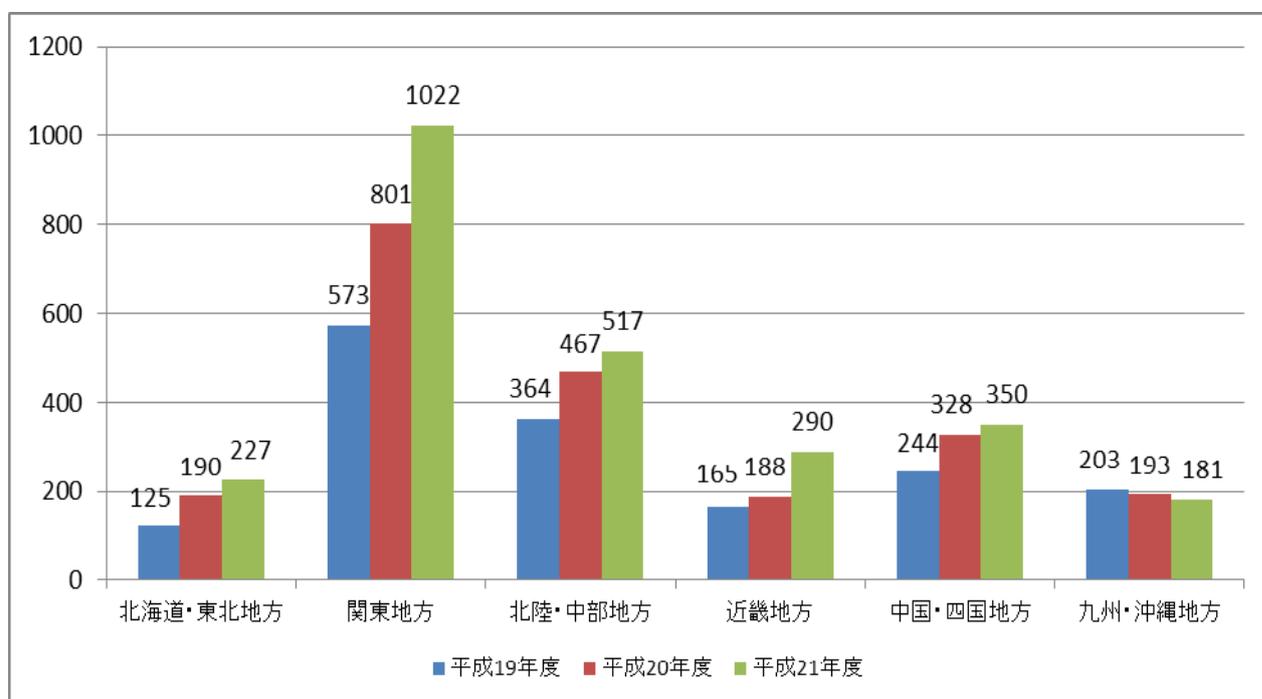
○ 47都道府県の消費者行政担当部局（消費生活センターを含む。以下同じ。）が受け付けた「マンションの悪質な勧誘」に関する相談件数の推移をみると、平成19年度は1,674件、20年度は2,167件、21年度は2,587件と、2年間で約1.5倍に増加している。

また、全国を6ブロックに分けて比較すると、次図のとおり、関東地方が全国の40%（1,022件）を占めており、九州・沖縄地方を除く全国に被害が広がりつつあることがうかがえる。

なお、上記の件数は、各都道府県庁の窓口で受け付けたもののみであり、P I O - N E Tの件数は、市町村の窓口で受け付けて登録した分も含まれている。

図2-2-(1)-1 ブロック別・被害情報把握件数の推移

(消費者行政担当部局受付分)



(注) 1 当委員会調査結果による。

2 ブロックは、国土交通省地方整備局の区分を参考に当委員会独自の区分を採用（以下同じ。）。

○ 今回、詳細調査を行った6都府県（以下「6都府県」という。）の消費者行政担当部局において受け付けた相談の概況や、相談を受け付けてからの対応状況は次表のとおりである。

なお、各都府県とも、宅建業者については特商法の適用除外とされ、必ずしも消費者行政担当部局において指導権限があるわけではないことから、悪質な業者については、宅建業法所管部局等を紹介するか、「あっせん」の一つとして、迷惑な電話勧誘を止めるように業者に申し入れる程度に止まっている。

表2-2-(1)-1 消費者行政担当部局において受け付けた相談の概況  
(6都府県)

| 都府県 | 相談の概況等   |
|-----|--|
| A 県 | ○勧誘電話をやめさせてほしいという相談のほか、業者を指導してほしいという相談もある。<br>○業者名は特定できないものが多い。<br>○相談者には宅建業法所管部局、警察等の窓口を案内することもある。  |
| B 県 | ○マンション勧誘に関する相談は増加している。潜在的な被害者はもつといると思う。<br>○相談者への助言止まりのものも多い。  |
| C 県 | ○勧誘電話をやめさせてほしいという相談が大半である。<br>○業者名は特定できないものが多い。<br>○ほとんどの場合、相談者への助言止まりである。   |
| D 県 | ○対処法等、助言のみで終わる場合が多い。<br>○業者名は特定できないものが多い。<br>○「あっせん」の一つとして、業者に対し特定の個人に対する迷惑な電話勧誘を止めるよう申し入れている。センターから業者に電話するとその人への電話はなくなる。                            |
| E 県 | ○勧誘電話をやめさせてほしいという相談が大半である。<br>○業者名は特定できないものが多い。特定できたものは、他県の業者だった。<br>○「あっせん」の一つとして、業者に対し特定の個人に対する迷惑な電話勧誘を止めるよう申し入れている。業者へ連絡するだけでも効果があると思われ、その後苦情はない。 |
| F 県 | ○県内で、悪質な電話勧誘に係る相談が増加しているという印象はない。相談があった業者は他県の業者だった。<br>○相談者には、きっぱり断るよう助言し、他県の業者だった場合には、当該県の宅建業法所管部局へ連絡するよう促している。                                     |

(注) 当委員会調査結果による。

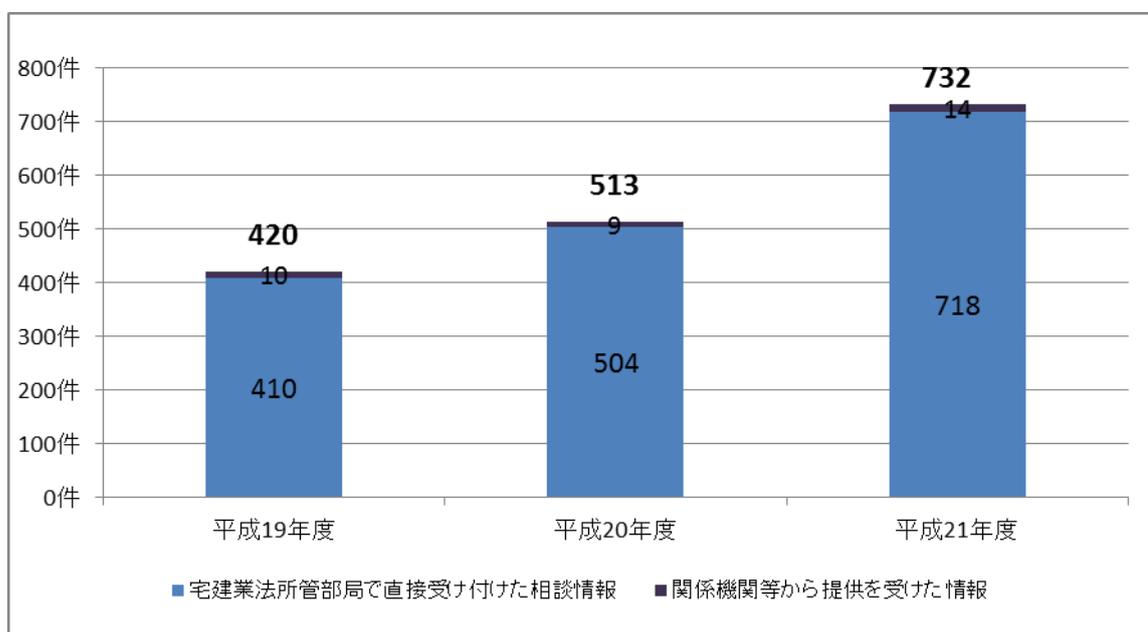
イ 宅建業法所管部局における被害情報の把握状況

- 47都道府県の宅建業法所管部局における「マンションの悪質な勧誘」に関する相談受付件数の推移（全国）をみると、平成19年度は420件、20年度は513件、21年度は732件と、2年間で1.7倍に増加している。

なお、宅建業法所管部局が平成21年度に受け付けた情報（732件）のうち関係機関等から提供を受けた情報はわずか14件（1.9%）である。

図 2 - 2 - ( 1 ) - 2 被害情報把握件数の推移

(宅建業法所管部局受付分)



(注) 当委員会調査結果による。

- 6都府県（宅建業法所管部局）において把握した被害情報（悪質な勧誘を行う業者に関する情報）に係る記録の整備状況について確認したところ、次表のとおり、4都府県では、当該情報の内容等について記録した文書を作成していなかった。

表 2 - 2 - ( 1 ) - 2 被害情報の整備状況（6都府県）

| 都府県 | 宅建業法所管部局における被害情報の整備状況  |
|-----|--|
| A 県 | ○ 苦情があった業者について、相談の概要や業者への対応状況等を記録したリストを作成している。                         |
| B 県 | ○ 勧誘に関する電話相談自体が少ない（年間10件程度）が、業者名が分かるものについては、業者名簿の余白に手書きで相談の概要等を記録している。 |

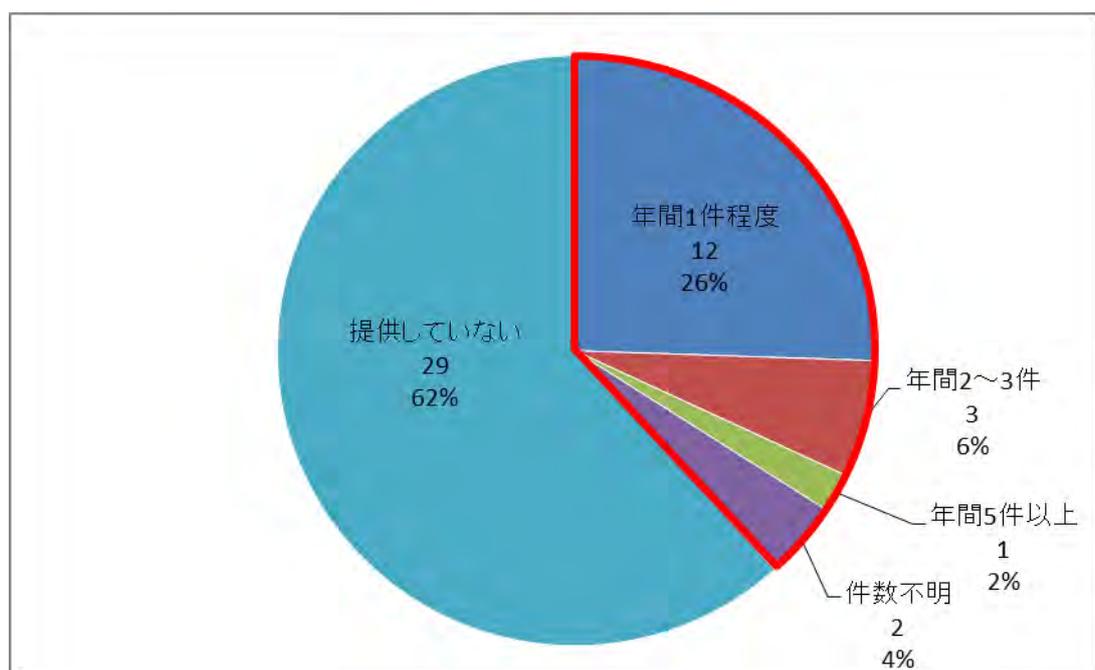
| 都府県 | 宅建業法所管部局における被害情報の整備状況   |
|-----|---|
| C 県 | ○しつこい勧誘に関する相談は、相談全体に占める割合もそれ程高くないので、内容までは記録していなかったが、今後は電話対応メモのフォーマットを決めて、それに記録したいと考えている。              |
| D 県 | ○悪質な勧誘に関する電話相談は月 1～2 件程度あるが、内容については特に記録を残していない。今後、相談が増えるようであれば、メモを残したいと思っている。                         |
| E 県 | ○勧誘に関する電話相談自体が少ない（年間 5 件程度）ので、特に記録は残していない。<br>○相談の大半は「重要事項に関する説明がなかった」等、契約後の宅建業法上の義務に関するものだったと記憶している。 |
| F 県 | ○電話相談は 1 日 30～50 件あり、その中に悪質な勧誘に関する相談も含まれていると思うが、当該相談は特に記録に残していない。                                     |

（注）当委員会調査結果による。

#### ウ 消費者行政担当部局と宅建業法所管部局との被害情報の共有状況

- 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、提供していないところが29都道府県（62%）で、年間1件以上提供しているところは18都道府県（38%）であった。

図 2 - 2 - ( 1 ) - 3 消費者行政担当部局から関係機関への被害情報の提供状況



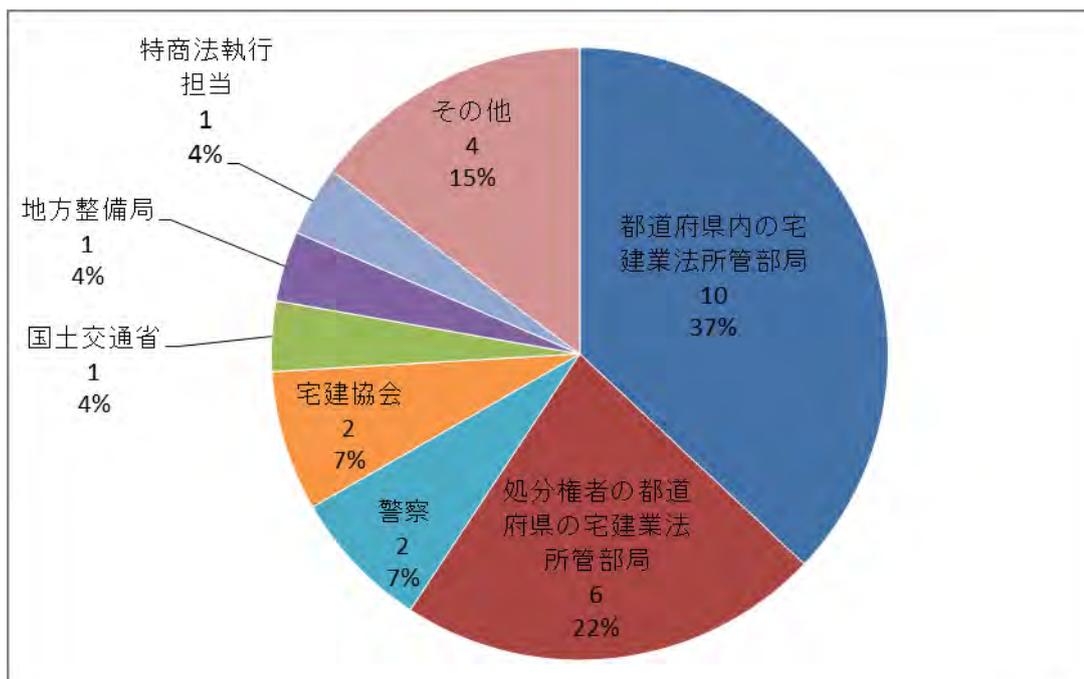
（注）当委員会調査結果による。

- 年間1件以上提供している18都道府県について、被害情報の具体的な提供先をみると、同じ都道府県内の宅建業法所管部局に提供したのが10都道府県（37%）と最も多く、次いで、他の都道府県の宅建業法所管部局に提供したのが6都道府県（22%）、警察、宅建協会に提供したのがそれぞれ2都道府県（7%）となっている。

また、上記情報提供のうち、宅建業法所管部局における行政指導等に実際に活用されたことが確認できたのは2件であった。

なお、都道府県からは、L G W A N（総合行政ネットワーク：地方公共団体を相互に接続する行政専用ネットワーク）経由のP I O－N E Tの利用機関を拡大し、宅建業法所管部局が直接P I O－N E T情報を取得できるようにしてほしいという趣旨の意見も聞かれた。

図2-2-(1)-4 消費者行政担当部局からの被害情報の提供先



(注) 1 当委員会調査結果による。（都道府県の回答は、複数回答）

2 宅建協会とは、各都道府県の宅地建物取引業協会をいう。

- 6都道府県（宅建業法所管部局）に対し、関係機関からの情報の提供状況について確認したところ、次表のとおり、6都道府県では指導等に資する定期的な情報提供を受ける仕組みは特に設けられていなかった。

また、2都道府県では不定期の情報提供は受けたことがあるとしており、そのうちA県では、消費生活センターから提供を受けた情報を端緒に宅建業者に対する指導等を行っている（文書勧告1件、立入検査及び事情

聴取1件)。一方、B県では、過去に被害情報の提供を受けたことがあったが、当該情報が匿名情報だったり、業者を特定するための基本的な情報が不足していたことから、行政指導等に活用することはできなかったことから、情報が提供されるのであれば、業者を特定することができ、かつ、被害状況の具体的内容が分かる情報を希望としている。

表2-2-(1)-3 情報の提供状況(6都府県)

| 都府県  | 関係機関から宅建業法所管部局への情報の提供状況   |
|------|---|
| A県   | ○指導等に資する定期的な情報提供を受ける仕組みは特にはないが、県内の消費生活センターから提供された情報を端緒として、業者に対する指導等を行った実績がある(文書勧告1件、立入検査による事情聴取1件)。   |
| B県   | ○指導等に資する定期的な情報提供を受ける仕組みは特にはない。<br>○以前、県内の消費生活センターから情報提供があったが、業者名や相談者名が伏せられており、事実関係を確認することができないものであった。提供されるのであれば、業者を特定することができ、かつ、具体的な被害状況が分かる精査された情報を希望する。 |
| C～F県 | ○指導等に資する定期的な情報提供を受ける仕組みは特にはない。  |

(注) 当委員会調査結果による。

○ 消費者行政担当部局と宅建業法所管部局の間で情報提供に関するルールが特に決まっていないことから、前述のとおり、情報の提供は活発に行われておらず、両者が把握している情報量には全国平均で7.3倍の格差(平成21年度 消費者行政担当部局 5,357件 ⇔ 宅建業法所管部局 732件)があることが分かった。

このような事情もあり、消費者行政担当部局が把握している情報で、宅建業法所管部局(処分権者)が把握していない情報の中には、詳細な情報(業者名が特定でき、かつ、具体的な被害情報が分かり、違法性が認められる情報)であるにもかかわらず、行政指導等に活用されていない例がみられる。

なお、下記のいずれの事例においても、平成21年度において、悪質な手口であると認められる相談が消費生活センターに寄せられ、当該センターでは一定の対応を行ったが、宅建業法所管部局にはこれらの相談情報が通知されていなかった。消費生活センターには、その後も消費者から同じ事業者についての相談・苦情が寄せられている。

◇ 事例 2-2-(1)-1 行政指導等に活用することが可能と考えられる情報の例（全国の消費生活センターに、同一の事業者に係る苦情が繰り返しあったもの）

| 事業者名 | 相談の概要   | 消費生活センターにおける処理状況等  | 処理後の苦情等の発生件数 |
|------|---|--|--------------|
| A    | ○担当者から午前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。                                    | ○相談者には、業者に対し書面で通知するよう助言した。<br>○情報提供は行っていない。                  | 41件          |
| B    | ○断っているのに、担当者は夕方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って契約してしまった。  | ○業者の販売方法に問題があるため、業者と返金交渉し、手付の半額の返還で解約が成立した。<br>○情報提供は行っていない。 | 16件          |
| C    | ○担当者から、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。 | ○業者の申込書の書面を確認後、相談者には、申込撤回通知を送付するよう助言した。<br>○情報提供は行っていない。     | 39件          |
| D    | ○担当者から勧誘電話があり、仕方なく会ったが勧誘は断った。翌日も面会したいと電話があったので断ったところ担当者から脅された。  | ○処分権者へ相談するよう助言した。<br>○情報提供は行っていない。                           | 13件          |
| E    | ○何度断っても面会を求められたので、怖くなって担当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。                            | ○相談員から業者に連絡したところ、業者から返金があった。<br>○情報提供は行っていない。                | 18件          |

(注) 1 当委員会調査結果による。

2 相談の概要、苦情等の件数は、P I O-N E Tのデータによる。

なお、概要については、個別事例の特定を防ぐため、当委員会において適宜、表現振りを簡略化等した上で掲載している。

◇ 事例 2-2-(1)-2 行政指導等に活用することが可能と考えられる情報の例（P I O-N E Tのデータから同一の事業者の苦情について把握したもの）

| 事業者名 | 主な苦情の例  | 苦情のある都道府県数<br>(本店所在地)   | 苦情等の件数<br>21年<br>22年 |
|------|---|---|----------------------|
| F    | <p>○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。</p> <p>○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。</p>  | <p>22都道府県<br/>(A県)</p> <p>※A県の宅建業法所管部局では左記苦情についての情報提供を受けていなかった。</p> | <p>41件<br/>42件</p>   |
| G    | <p>○断ったのに夕方ファミレスに呼び出され、明け方まで勧誘された。契約しなければ帰れないと思い契約してしまったが、解約したい。</p> <p>○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。</p> <p>○深夜までファミレスで勧誘を受けた上に、後日自宅前で待ち伏せされた。身の危険を感じ警察を呼んだが、警察は商売の邪魔はできないと言う。</p> | <p>29都道府県<br/>(B県)</p> <p>※B県の宅建業法所管部局では左記苦情についての情報提供を受けていなかった。</p> | <p>27件<br/>49件</p>   |
| H    | <p>○職場に執拗に電話がかかり、断ると恐ろしいほど逆切れして脅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。</p> <p>○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」としつこくり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、帰りた一心で契約してしまったが、解約したい。</p>                                    | <p>31都道府県<br/>(C県)</p> <p>※C県の宅建業法所管部局では左記苦情についての情報提供を受けていなかった。</p> | <p>41件<br/>43件</p>   |

(注) 1 当委員会調査結果による。  
 2 相談の概要、苦情等の件数は、P I O-N E Tのデータによる。  
 なお、概要については、個別事例の特定を防ぐため、当委員会において適宜、表現振りを簡略化等した上で掲載している。

- また、都道府県知事は、当該都道府県内で営業活動を行っている宅建業者であれば、別の都道府県で免許を受けたものについても、行政指導・処分を行うことができるが（宅建業法第71条）、行政指導の結果については当該業者に係る免許権者である別の都道府県知事や地方整備局長等に報告する仕組みとはなっていない。

その結果、行政指導を実施した都道府県においては、当該業者に係る被害情報は聞かなくなったものの、他の都道府県にはその情報が通知されていないこともあって、当該業者に係る苦情が寄せられている事例（下記参照）もみられる。

- ◇ 事例 2 - 2 - (1) - 3 行政指導等を行った情報が他の都道府県における行政処分等に活用することが可能と考えられる情報の例

| 事業者名 | 行政指導実施 | 行政指導の実施状況等  | 行政指導を行った県以外での苦情 |
|------|--------|---|-----------------|
| I    | A 県    | ○県内在住の消費者から苦情が寄せられたので、平成21年度に当課から他県の免許業者に対し行政指導（口頭）を行った。指導後は、当県の消費者からは当該業者に係る相談が寄せられることがなくなった。<br>○他県には情報提供しておらず、免許権者であるC 県は当該情報を把握していない。 | 12件             |
| J    | B 県    | ○県内在住の消費者から苦情が寄せられたので、平成22年度に当課から他県の免許業者に対し行政指導（口頭）を行った。指導後、相談者の名簿は業者のリストから削除されることとなった。<br>○他県には情報提供しておらず、免許権者であるD 県は当該情報を把握していない。        | 16件             |

(注) 1 当委員会調査結果による。

2 相談の概要、苦情等の件数は、P I O - N E T のデータによる。

なお、概要については、個別事例の特定を防ぐため、当委員会において適宜、表現振りを簡略化等した上で掲載している。

## (2) 宅建業者に対する指導監督の実施状況

### ア 宅建業者に対する立入検査の実施状況

- 47都道府県（宅建業法所管部局）が宅建業法第72条第1項（注）に基づき実施した立入検査の実績は次表のとおりであり、平成21年度についてみると、国は大臣免許業者数の7.4%、都道府県は知事免許業者数の1.8%について立入検査を行っている。

なお、国では、少なくとも20年以上前から、毎年11月を強化月間として位置づけ、この時期に重点的に立入検査を行うよう都道府県に対し要請してきたとしている。

（注）国土交通大臣は、宅地建物取引業を営むすべての者に対して、都道府県知事は、当該都道府県の区域内で宅地建物取引業を営む者に対して、宅地建物取引業の適正な運営を確保するため必要があると認めるときは、その業務について必要な報告を求め、又はその職員に事務所その他その業務を行なう場所に立ち入り、帳簿、書類その他業務に関係のある物件を検査させることができる（宅建業法第72条第1項）。

表 2 - 2 - (2) - ア - 1 立入検査の実績

|              | 宅建業者数          | 19年度  | 20年度  | 21年度  |
|--------------|----------------|-------|-------|-------|
| 国（国土交通省）     | 2,153<br>※大臣免許 | 110   | 114   | 159   |
| 47都道府県（強化月間） | 124,429        | 1,897 | 1,650 | 1,800 |
| （上記以外）       | ※知事免許          | 546   | 596   | 496   |
| うち6都府県（上記以外） | 61,995         | 151   | 226   | 213   |

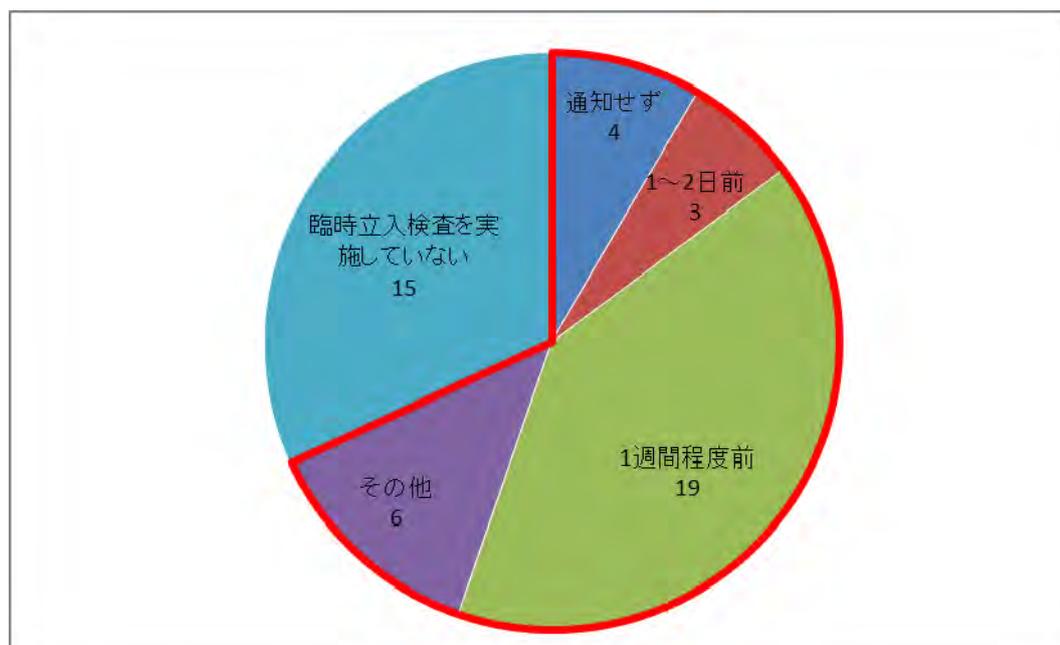
（注） 1 当委員会調査結果による。

2 宅建業者（免許業者）数は、平成22年3月末現在の数である。

- 強化月間の立入検査については、おおむね全国一斉に実施しているところであり、また、効率的に実施する等のため、事前通知を行った例が大半である。

また、強化月間以外の期間についても臨時立入検査を実施しているのは32都道府県であるが、当該都道府県についてみると、次図のとおり、4都道府県では事前通知を行わずに立入検査を行っているものの、残り28都道府県については、事前に連絡してから立入検査を行っている。

図 2 - 2 - ( 2 ) - ア - 1 臨時立入検査の際の事前通知の有無



(注) 当委員会調査結果による。

- 6 都府県（宅建業法所管部局）では、立入検査の調査対象先は、新規開業の事業者、苦情・違反の多い業者を優先的に選定しているが、マンションの勧誘に関する苦情の多い宅建業者に対し立入検査を行った実績があるのは3都府県のみである。
- 国は、都道府県に対し立入検査の実施を要請する際に立入検査項目を例示しており、都道府県ではそれを参考にして、取引主任者の設置状況、書面の交付状況、クーリングオフ制度の遵守状況、帳簿の備え付け状況、標識の掲示状況等の事項を、立入検査項目として設定している。  
6 都府県においても、基本的には上記のような項目設定となっている。

表 2 - 2 - ( 2 ) - ア - 2 6 都府県における立入検査の実施状況等

| 都府県        | 苦情の多い宅建業者に対する立入検査の実施状況等                           |
|------------|---|
| A 県<br>B 県 | ○ 苦情の多い宅建業者に対し立入検査を行った実績はない。                      |
| C 県        | ○ 苦情の多い宅建業者に対し立入検査を行った実績はない。<br>○ 書類を押収できる強制力がない。 |
| D 県        | ○ 苦情の多い業者については、その事実の有無についても確認を行っている。              |

| 都府県 | 苦情の多い宅建業者に対する立入検査の実施状況等   |
|-----|---|
|     | ○国は、行政処分を前提とした立入検査の項目等を例示すべき。   |
| E 県 | ○法定書類以外は確認することが難しいので、苦情の多い業者に対しても通常の検査項目以外のことについては聴取等を行っていない。なお、立入検査を行うだけでも業者への圧力にはなると考えている。          |
| F 県 | ○苦情のある業者に行く場合には、その都度検査項目を工夫する。<br>○立入検査は自治事務なので、やり方は都道府県に任されているが、今後は、他県と立入検査のノウハウ等について情報交換すべきだと考えている。 |

(注) 当委員会調査結果による。

- このほか、宅建業法所管部局が、同じ県内の消費生活センターから提供のあった悪質な勧誘に係る被害情報に基づいて立入検査を行ったものの、当該宅建業者について上記以外の別の消費生活センターに寄せられた他の被害情報も把握していれば、よりの確な検査、処分も期待できたと考えられる事例（下記参照）もみられる。

なお、当該宅建業者に関しては、立入検査後も約8か月間で、12件の苦情相談が全国の消費生活センターに寄せられている。

◇ 事例2-2-(2)-ア-1 他の被害情報も把握していれば、よりの確な検査、処分も期待できたと考えられる事例

| 事業者名K (行政庁：A県)                   |  |
|----------------------------------|--|
| 相談の概要<br>① A県が立入検査を行う契機となった相談情報  | ○温泉に行く予定があり、そのことをその温泉地にあるシニア向けマンションを販売している業者に伝えたところ、業者が現地まで迎えに来て、施設見学後、販売センターへ連れて行かれ強引な勧誘を受けた。翌日、自宅へ来た業者に銀行へ連れて行かれ、定期預金を解約して手付金を支払った。不本意な契約を結ばされたので解約したい。しかし、業者が用意していた「クーリングオフ制度に関する告知書」に、申込みは現地モデルルームでした旨を自筆で記載させられており、業者は申込みがモデルルームでなされたことを理由にクーリングオフに応じない。<br>○上記のほか、販売センターやモデルルームで勧誘を受けたが、カンヅメ状態にされて不本意な契約を結ばされたので解約したいという趣旨の相談が2件あった。 |
| ② 同時期にA県を含む全国の消費生活センターに寄せられた相談情報 | ○しつこい勧誘電話がかかってくる。口調も高圧的で困惑している。(B県、C県)<br>○もう勧誘しないように個人情報の削除を申し出たのに、すぐに別の物件について勧誘の電話をかけてくる。不快である。(A県)<br>○自宅に10回以上も電話をかけられて迷惑している。(D県)   |

|           |  |
|-----------|--|
| 立入検査の実施状況 | <p>○A県では、①の情報に基づき、強引な勧誘方法及びクーリングオフ妨害が主な問題点という理解で、業者に対する立入検査を実施した。</p> <p>○業者に対しクーリングオフ妨害という見方もできる上記告知書についての行政指導は行ったものの、強引な勧誘方法については業者が事実を認めなかったため、違反の認定には至らなかった。</p>                           |
| A県の事情等    | <p>○勧誘電話の苦情については、県内外の消費生活センターから情報提供がなく、当課でも相談は受けていなかったため、この業者が電話勧誘についても問題があること自体承知していなかった。</p> <p>○このため、この業者に対しては、強引な勧誘やクーリングオフ妨害等の事実があったか否かについての確認に重点を置き、電話勧誘に関する苦情があるという前提での確認は特に行わなかった。</p> |

(注) 当委員会調査結果による。

## イ 宅建業者に対する行政指導等の実施状況

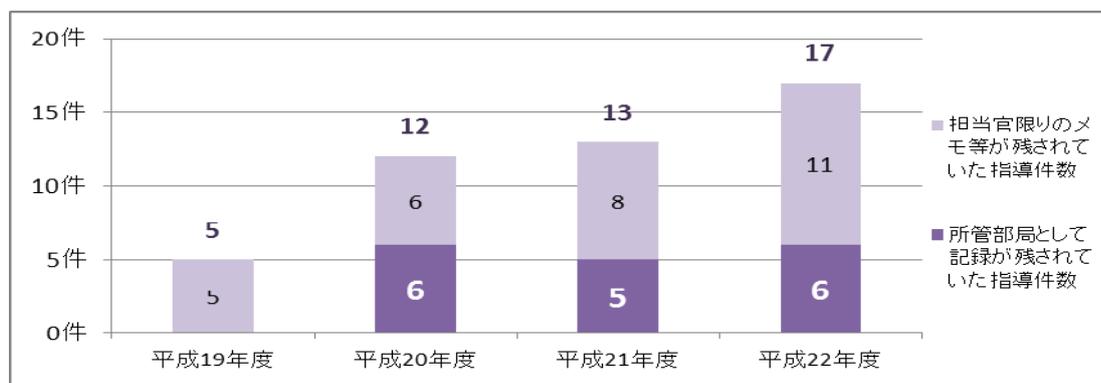
○ 宅建業法では、宅建業者による勧誘については、宅建業法第47条の2において規制しており、具体的には、勧誘にあたり利益を生じることが確実であると誤解させるべき断定的判断を提供する行為（同条第1項）、契約締結等のために相手方を威迫する行為（同条第2項）、その他、契約締結等のために相手方の利益保護に欠ける行為をする行為（電話による長時間勧誘など私生活又は業務の平穩を害するような方法により相手方を困惑させること等）（同条第3項及び規則第16条の12）などを禁止している。

○ 国土交通省及び47都道府県が、平成19年度から21年度までの間に行った宅建業法に基づく行政指導等（注）の実施状況をみると、指示及び業務停止命令は全体で539件行われているが、そのうち宅建業法第47条の2の規定違反を理由とするものはみられない。

また、行政指導を行った実績も、次図のとおり過去4年間で47件（12都道府県）であり、47件のうち担当部局として記録していたものは17件（6都道府県）であり、残り30件については、宅建業者に対し口頭で特定個人に対する勧誘をやめるよう指導したもので、担当官のメモ等手許限りで記録されたものであった。

（注）国土交通大臣はその免許を受けた宅建業者に対し、都道府県知事はその免許を受けた又は当該都道府県内において業務を行う宅建業者に対し、指示及び業務停止命令を行うことができる（宅建業法第65条）。また、国土交通大臣はすべての宅建業者に対し、都道府県知事は当該都道府県内で業を営む宅建業者に対し、指導、助言及び勧告をすることができる（宅建業法第71条）。

図2-2-(2)-イ-1 行政指導等の実績（47都道府県）

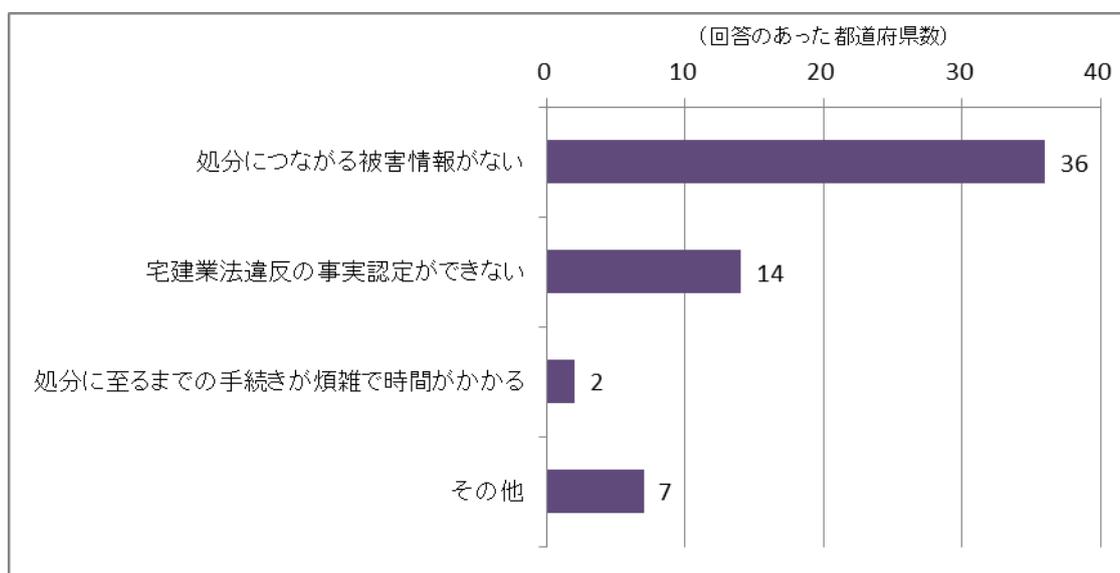


（注）当委員会調査結果による。

- 47都道府県では、行政処分の実績がない要因として最も多く挙げている理由は、次表のとおり、「処分につながる被害情報がない」ことであり、次いで多いのが「宅建業法違反の事実認定ができない」ことであることからすると、被害情報の提供と事実認定のノウハウが行政処分を行うためには不可欠であるとみられる。

なお、「その他」の内訳は、「宅建業者が特定できない」、「宅建業者が大臣免許業者（他県の免許業者）のため」、「電話で特定個人に対する勧誘停止を要請すれば解決してしまうため」などである。

図 2-2-(2)-イ-2 行政処分の実績がない要因（47都道府県）



(注) 当委員会調査結果による（都道府県の回答は、複数回答）。

- 実態調査の結果、平成19年度以降、宅建業法所管部局において把握している被害情報はないとしているところが22都道府県、被害情報が4年間で10件未満としているところが14都道府県であった。

今回、被害情報がないと回答している都道府県においても、消費者行政担当部局においては相当数の被害情報を把握している実態があることを踏まえると、実際に悪質な被害が発生しているにもかかわらず、宅建業法所管部局では情報も十分になく、結果的に看過しているものとみられる。

- 6都府県（宅建業法所管部局）における行政指導等の実施状況は、次のとおりである。

表 2 - 2 - ( 2 ) - イ - 1 行政指導等の実施状況 ( 6 都府県 )

| 都府県 | 行政指導等の実績 | 行政指導等の実施状況   |
|-----|----------|--|
| A 県 | 10 件     | ○①勧誘のあった日時と概要、②業者名、担当者名、③相談者の実名通知の許可の 3 点が揃えば、業者を呼び出して口頭注意を行っている。<br>○電話の相手とのやりとりを録音したテープがあっても、業者が、電話の相手が従業員であることを認めなかったため、行政処分を行うことはできなかった。   |
| B 県 | 2 件      | ○不動産関係は一つの契約につき数百万単位が動くため、契約に至っておらず書面等の証拠もない勧誘についての相談と、実際に契約に至って紛争となっている相談とを比較すると、限られたマンパワーでは後者を優先して動かざるを得ない状況である。<br>○相談者が匿名を希望、業者の電話番号が分からない、電話をかけたとする日にちが特定できない場合には、相手に言い逃れされてしまうので、具体的で正確な情報が必要だが、相談者は匿名を希望するケースが多く、業者を指導することまで求める相談者は少ないと感じている。 |
| C 県 | 3 件      | ○行政指導等の実績は、業者に対し電話等で特定個人に対する勧誘をやめるよう要請したものである。   |
| D 県 | 2 件      | ○行政指導等の実績は、業者に対し電話等で特定個人に対する勧誘をやめるよう要請したものである。   |
| E 県 | 2 件      | ○業者が特定でき、電話で注意をした実績は、3 年間で 2 件 (いずれも他県の免許業者) である。  |
| F 県 | 4 件      | ○業者に対し、悪質な勧誘をやめるよう要請した実績として 4 件分の記録が残っている。   |

(注) 当委員会調査結果による。

○ 6 都府県では、宅建業者が特定できる情報のうち、情報提供者が自ら名乗っている場合には、悪質な勧誘を行った宅建業者に対して、原則として行政指導を行うとしている。

しかしながら、6 都府県の中には、①平成 22 年度中に他の都道府県から宅建業者に対する指導等の依頼があったにもかかわらず、当該業者に対し指導等を行った記録が確認できない例 ( 4 事例 )、②消費者から相当程度の被害情報が寄せられているにもかかわらず、消費者行政担当部局から情報の提供がないため、行政指導を行っていない例 ( 8 事例。前述 14 頁 ~ 15 頁参照 ) がみられた。

- ◇ 事例 2-2-(2)-イ-1 他の都道府県から宅建業者に対する指導等の依頼があったにもかかわらず、当該業者に対し指導等を行った記録が確認できない例

| 事例 No. | 宅建業者 | 依頼元               | 依頼先 | 行政指導等を行った記録     | その後の苦情等の発生状況 |
|--------|------|-------------------|-----|-----------------|--------------|
| 1      | 甲    | B 県<br>C 県<br>D 県 | A 県 | 3 例とも<br>確認できない | 22 件         |
| 2      | 乙    | F 県<br>G 県        | E 県 | 2 例とも<br>確認できない | 14 件         |
| 3      | 丙    | I 県               | H 県 | 確認できない          | 9 件          |
| 4      | 丁    | K 県               | J 県 | 確認できない          | 8 件          |

- (注) 1 当委員会調査結果による。  
 2 苦情等の件数は、P I O-N E T のデータ（平成 22 年 9 月以降で依頼元以外からの相談）による。  
 3 依頼元が依頼した時期は 22 年 8 月までで、日にちは異なる。

- また、次表のとおり、悪質な勧誘を行った事実について宅建業者が認めようとしないうえ、行政処分を行わずにいる例がみられた。

- ◇ 事例 2-2-(2)-イ-2 行政処分に至らない例

| 事業者名 | 行政庁 | 主な苦情の例   | 指導実績        | 行政処分を行わずにいる理由  |
|------|-----|--|-------------|--|
| L    | A 県 | ○自宅に何度も勧誘電話があり、何度もはっきり断っているのに、それでも電話される。<br>○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。<br>○販売の目的を言わず、電話を切らせないので迷惑。 | 口頭指導<br>1 回 | ○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、当該業者は違反行為を認めようとしなかった。このため、口頭指導を行うに止めた。<br>○事情聴取に先立ち立入検査を行ったが、裏付けをとることはできなかった。<br>○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。 |

| 事業者名 | 行政庁 | 主な苦情の例   | 指導実績               | 行政処分を行わずにいる理由   |
|------|-----|--|--------------------|---|
| M    | B 県 | <p>○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）</p> <p>○はっきり断っているのに、4度も電話がかかってきた。</p> <p>○職場に勧誘の電話があり、一度会って話を聞くと断ってしまった。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せよ、弁護士を連れて職場に行くと言われた。</p> | <p>口頭指導<br/>2回</p> | <p>○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見当たらないことから、当該業者に違反事実を認めさせることができなかった。</p> <p>このため、2回目の口頭指導を行うに止めた。</p> |

(注) 当委員会調査結果による。

○ 宅建業法第47条の2第3項等の規定に違反する行為があったとして行政処分が行われたものが過去10年間で3例（国が1件、都道府県が2件）あることが分かった。当該行政処分を行った行政庁から聞き取りを行ったところ、いずれの例においても、①実名を宅建業者に伝えても構わないという情報提供者がいたこと、②当該情報提供者からの協力を得て作成した事例について、宅建業者が自ら違反事実を認めたことから、行政処分を行うことができたとしている。

さらに、電話勧誘販売については物証が残りにくいいため、宅建業者に違反事実を認めさせることが困難なので、行政処分を行うことができるケースは稀であり、通常は口頭指導止まりとなるケースが多いとしている。

なお、上記行政庁から聴取した限りにおいては、いつ、誰が被害にあったのか等具体的な情報を宅建業者に示さない限り、宅建業者は事実関係を認めようとしめない場合が大半であるとしている。また、宅建業者が違反事実を認めないまま手続きを進めることで訴訟となることを懸念しているとみられ、結果として、行政処分がまれにしか行われないと考えられる。

- 一方、特商法に基づく電話勧誘販売や訪問販売に係る行政処分は着実に  
行われてきており、とりわけ、平成16年度の改正特商法施行を境に、  
以前の水準と比べると大幅に増加しており、19年度以降についてみると、  
427件（19年度から23年2月末までの累積）の行政処分が行われている。

図 2 - 2 - ( 2 ) - イ - 3 特商法に基づく行政処分（電話勧誘販売・訪問販売）の実績



(注) 消費者庁公表資料により当委員会が作成した。

- 参考までに、宅建業法と特商法との行政処分の手続等の違いをプロセスごとに整理すると次のとおりである（次表参照）。

なお、特商法の考え方を整理するに当たっては、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（資料2参照）を、宅建業法の考え方を整理するに当たっては、国の行政処分例等を参考とした。

表 2 - 2 - ( 2 ) - イ - 2 宅建業法と特商法における手続等の比較

|         | 宅建業法  | 特商法   |
|---------|---|---|
| ① 事情の聴取 | <p>○ <u>実名を宅建業者に伝えても構わないとする被害者</u>から事情を聴取して事実確認内容を記載した報告書を作成する。</p> <p>※ 6都府県では、実名を宅建業者に伝えても構わないとする者はあまりいないとしている。</p> <p>○ 宅建業者に事実関係を認めさせ</p> | <p>○ <u>複数の被害者</u>から事情を聴取して聴取報告書を作成する。</p> <p>○ 個別の事例ごとに、事業者の防御</p> |

|               | 宅建業法   | 特商法  |
|---------------|--|--|
|               | <p>るためには、<u>個人情報であっても伏せてしまうと証拠にならないと</u>考えている。</p>   | <p>権を妨げない程度に具体的な記述があれば足りるので、<u>個人情報については伏せて証拠としている</u>。</p>  |
| ② 報告徴収        | <p>◆宅地建物取引業の適正な運営を確保するため必要があると認めるとき行う（宅建業法第72条）</p> <p>○報告徴収<br/>「<u>求める</u>ことができる」</p> <p>◆罰則等<br/>○報告をせず、又は虚偽の報告をした場合、及び、検査を拒み、妨げ、又は忌避した場合は<b>50万円</b>以下の罰金（宅建業法第83条1項5号・6号）</p> | <p>◆法律を施行するため必要があると認めるとき行う（特商法第66条）。</p> <p>○報告徴収<br/>「<u>命じる</u>ことができる」<br/>※平成20年法改正以前は、「<u>させる</u>ことができる」との規定</p> <p>○<u>帳簿・書類その他の物件の提出命令</u><br/>「<u>命じる</u>ことができる」<br/>※平成20年法改正により追加された規定</p> <p>◆罰則等<br/>○報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは物件を提出せず、若しくは虚偽の物件を提出し、又は検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した場合は、<b>100万円</b>以下の罰金（特商法第72条第1項10号）</p> |
| ③ 事実確認        | <p>○実名が入った報告書を宅建業者に示し、宅建業者からは当該行為が行われた事実があるか否かについて確認した結果について報告を求める。</p>  | <p>○聴取報告書は業者に示さない。<br/>○複数の被害が発生していることや、違法行為を行っていることを示す資料がある場合には、総合的に勘案して違法行為を行っていたことを認定している。</p>  |
| ④ 聴聞・弁明の機会の付与 | <p>○行政処分を行う場合には、行政手続法第13条第1項の規定にかかわらず、聴聞を行わなければならないとされている（宅建業法第69条）</p>  | <p>○書面による弁明の機会の付与で足りる（行政手続法第13条第1項）</p>  |
| ⑤ 審議会における審議   | <p>○都道府県は、都道府県知事の諮問に応じて重要事項を調査審議させるため、地方自治法第138条の4第3項の規定により、宅地建物取引業審議会を置くことができるものとされている（宅建業法第73条）</p>  | <p>○審議会を設置する等の規定はない。</p>   |

|  | 宅建業法   | 特商法 |
|--|--|-----|
|  | <p>○ 6 都府県のうち 4 都府県では宅地建物取引業審議会を設置していないが、設置している 2 都府県では、業務停止命令等の行政処分は重要事項に該当するため、宅地建物取引業審議会に諮る必要があり、手続き等に時間を要している。</p> |     |

(注) 当委員会調査結果による。

(無免許業者による勧誘について)

- なお、今回の実態調査においては、無免許業者による勧誘の実態は把握することができなかった。しかし、調査途上において都道府県から、無免許業者と思われる事業者が宅建業者からの委託を受け違法な勧誘を行っているとの話を聞くが、そのような事業者があったとしても、現行の宅建業法では対処できないのではないかという趣旨の意見が聞かれた。

しかしながら、宅建業法第47条の2において規制される行為の主体（宅地建物取引業者又はその代理人、使用人その他の従業者）として、免許業者から委託を受けた無免許業者も含まれていると解される。

また、関係団体・業者からのヒアリングによれば、消費者が投資用マンションを購入する場合には、一般的にはローンを組むことが多く、仮に無免許業者が宅建業法に抵触する行為（仲介・販売）を行ったとしても金融機関におけるローン審査の段階等で審査が通らないとされている。

したがって、悪質な勧誘を行った業者を特定し、免許業者との委託関係を明らかにすることができれば、現行制度においても免許の有無にかかわらず、指導監督の対象とすることは可能であると考えられる。

以上の点を踏まえて、無免許業者に対して新たな規制を課すことについては、慎重に検討する必要がある。

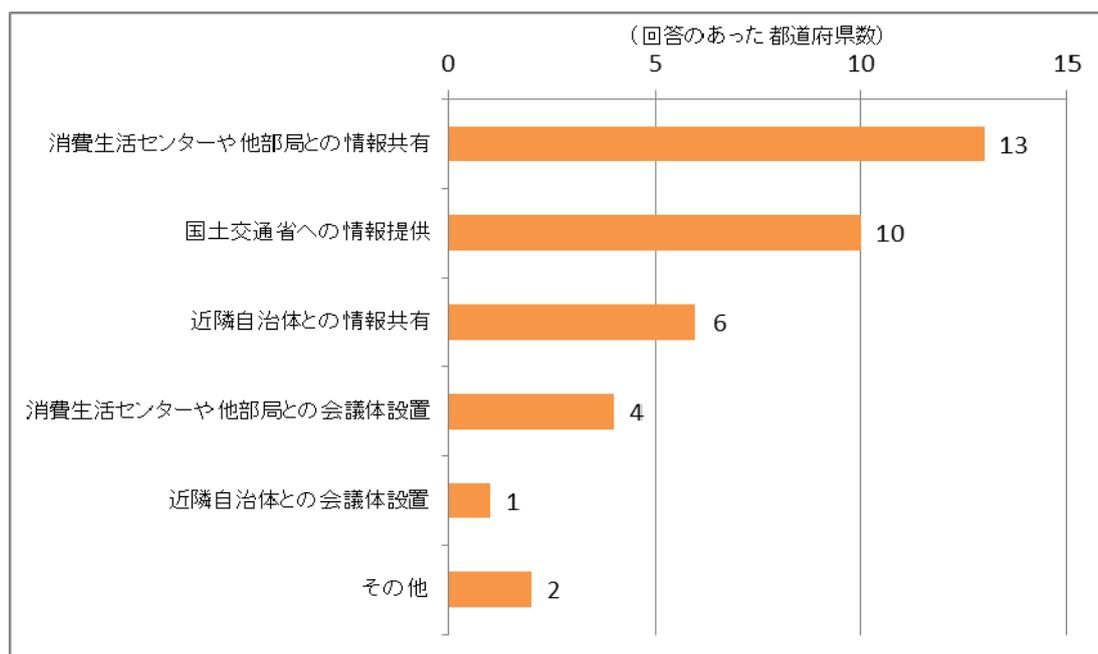
### (3) その他

#### ア 都道府県における消費者被害の発生と被害拡大防止のための主な取組状況

- 47都道府県におけるこれまでの取組状況をみると、次図のとおり、「消費生活センターや他部局との情報共有」を挙げているものが13都道府県で最も多く（注）、続いて「国土交通省への情報提供」を挙げているものが10都道府県、「近隣自治体との情報共有」を挙げているものが6都道府県となっている。

（注）実態調査の結果からは、ほとんどの都道府県において、関係機関への情報提供が積極的に行われていないものと推認されるので、以下の取組に加えて、より一層情報共有に努める等の取組が必要と思われる。

図 2-2-(3)-ア-1 47都道府県における主な取組状況



（注）当委員会調査結果による（重複回答あり）。

#### イ 宅建業法と特商法の規制の比較

- 宅建業法による規制と特商法による規制とを比較し整理した結果は、次表のとおりである。

なお、網掛けの部分（再勧誘の禁止、販売目的、業者名等不告知）は、宅建業法において規制はないが、特商法において規制がある部分である。

表 2-2-(3)-イ-1 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               | 主な相談の例   | 宅建業法による規制状況                                 |                    | 特商法による規制状況   |   |                    | 備考   |
|------------------|--|---|--------------------|--|---|--------------------|--|
|                  |  | 主な規制  | 罰則<br>○直接罰<br>▲間接罰 | 電話勧誘<br>販売   | 訪問販売  | 罰則<br>○直接罰<br>▲間接罰 |  |
| 暴力               | ●勧誘を断ると胸ぐらをつかまれ、足をけられた。  | 法 47 の 2<br>②③<br>規 16 の 12<br>一ハ           | ▲                  | —  | 法 6 ③ (威<br>迫禁止)<br>法 7 四・規<br>7 (迷惑勧<br>誘禁止) | ○<br>▲             | ●刑法 (傷害<br>罪・暴行罪)  |
| 強引・<br>威迫勧<br>誘  | ●勧誘を断ると「車でひき殺す」と脅された。  | 法 47 の 2<br>②③<br>規 16 の 12<br>一ハ           | ▲                  | 法 21 ③<br>(威迫禁<br>止)<br>法 22 三・<br>規 23 (迷<br>惑勧誘禁<br>止) | 法 6 ③ (威<br>迫禁止)<br>法 7 四・規<br>7 (迷惑勧<br>誘禁止) | ○<br>▲             | ●刑法 (強要<br>罪・脅迫罪)<br>●特商法では、<br>「迷惑を覚えるよ<br>うな(勧誘の)仕<br>方」について、通<br>達(*)で具体的<br>な例示(正当な<br>理由なく不適当<br>な時間帯に(例<br>えば午後9時か<br>ら午前8時まで<br>等)がされている。 |
| 長時間<br>勧誘        | ●朝 10 時から<br>15 時間に及ぶ<br>勧誘を受けた。   | 法 47 の 2<br>③<br>規 16 の 12<br>一ハ            | ▲                  | 法 22 三・<br>規 23 (迷<br>惑勧誘禁<br>止)                         | 法 7 四・規<br>7 (迷惑勧<br>誘禁止)                     | ▲                  |  |
| 夜間勧<br>誘         | ●夕方 4 時から<br>翌朝 6 時半ま<br>で勧誘を受け<br>た。  | 法 47 の 2<br>③<br>規 16 の 12<br>一ハ            | ▲                  | 法 22 三・<br>規 23 (迷<br>惑勧誘禁<br>止)                         | 法 7 四・規<br>7 (迷惑勧<br>誘禁止)                     | ▲                  |  |
| 断定的<br>判断の<br>提供 | ●絶対に儲か<br>ると言われて新<br>築マンションを<br>購入したが、赤<br>字になり物件<br>価格も 7 割に下<br>落した。       | 法 47 の 2<br>①③<br>規 16 の 12<br>一イ           | ▲                  | △<br>※断定的判断の提供が不実告知<br>にも該当する場合には下記参照                    |   |                    | ●消費者契約<br>法(4)では、不<br>実告知や迷惑<br>勧誘(不除去<br>等)の場合に契<br>約取消が可能と<br>されている。   |
| 不実告<br>知         | ●家賃保証を<br>するから返済を<br>上回る収入が<br>得られると言わ<br>れたが、家賃<br>保証がすぐに<br>受けられなくな<br>った。 | 法 47 一・<br>47 の 2 ①<br>③<br>規 16 の 12<br>一イ | ○▲                 | 法 21 ①②<br>(不実告<br>知禁止)                                  | 法 6 ①②<br>(不実告<br>知禁止)                        | ○▲                 | ●消費者契約<br>法(4)では、不<br>実告知や迷惑<br>勧誘(不除去<br>等)の場合に契<br>約取消が可能と<br>されている。   |

(\*) 特定商取引に関する法律等の施行について (平成 18 年 1 月 30 日 経済産業省 商務情報政策局 消費経済政策課)

| 区分           | 主な相談の例   | 宅建業法による規制状況   |                    | 特商法による規制状況                                 |  |                    | 備考  |
|--------------|--|---|--------------------|--|--|--------------------|---|
|              |  | 主な規制  | 罰則<br>○直接罰<br>▲間接罰 | 電話勧誘販売                                     | 訪問販売                                     | 罰則<br>○直接罰<br>▲間接罰 |   |
| クーリングオフ妨害    | ●クーリングオフ期間中にもかかわらず、クーリングオフはできないと言われた。                                    | 法47ー<br>※クーリングオフ規定(法37の2)                                       | ○▲                 | 法21①②<br>(不実告知・事実不告知禁止)<br>※クーリングオフ規定(法24) | 法6①②<br>(不実告知・事実不告知禁止)<br>※クーリングオフ規定(法9) | ○▲                 | ●特商法9の3、24の2では、不実告知・事実不告知によって誤認をした場合、取消しが可能とされている。            |
| 不退去・監禁(退去妨害) | ●契約するまで居座り続けると言われた。<br>●とりあえず物件を見てと言われ現地に連れて行かれ、断ると、契約しないで帰れるはずがないと言われた。 | 法47の2③<br>規16の12ーハ  | ▲                  | —  | 法6③(威迫禁止)<br>法7四・規7(迷惑勧誘禁止)              | ○<br>▲             | ●刑法(住居侵入等)<br>●消費者契約法(4)では、不実告知や迷惑勧誘(不退去等)の場合に契約取消が可能とされている。  |
| 再勧誘          | ●断っても、断っても電話がかかってくる。<br>●断っても10回ほど電話をかけられた。                              | 法47の2③<br>※規定は明文化されていないが、法47の2③に該当する場合も解される                     | ▲                  | 法17(再勧誘禁止)<br>※規定は明文化されている                 | 法3の2(再勧誘禁止)                              | ▲                  | ●特商法では、「迷惑を覚えるような(勧誘の)仕方」について、通達で具体的な例示(執拗に何度も勧誘すること等)がされている。 |
| 販売目的、業者名等不告知 | ●年金や老後の生活設計の話のはずだったが、実際には投資用マンションの勧誘であった。<br>●社名を聞いて                     | ×<br>※電話勧誘販売の際に、販売目的や業者名を自発的に明示することは義務付けられていないが、勧誘に際して、当事者の名称や住 | ×                  | 法16(業者名・勧誘目的等の通知義務)                        | 法3(業者名・勧誘目的等の通知義務)<br>法6④(電話等で来訪を要請      | ▲<br>○             |   |

| 区分 | 主な相談の例  | 宅建業法による規制状況                                  |                    | 特商法による規制状況 |                |                    | 備考 |
|----|---|--|--------------------|------------|----------------|--------------------|----|
|    |   | 主な規制   | 罰則<br>○直接罰<br>▲間接罰 | 電話勧誘<br>販売 | 訪問販売           | 罰則<br>○直接罰<br>▲間接罰 |    |
|    | でも答えない。<br>●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させられた。 | 所について故意に事実を告げず、又は不実のことを告げることは禁じられている（法47一ハ）。 |                    |            | する際の勧誘目的の通知義務) |                    |    |

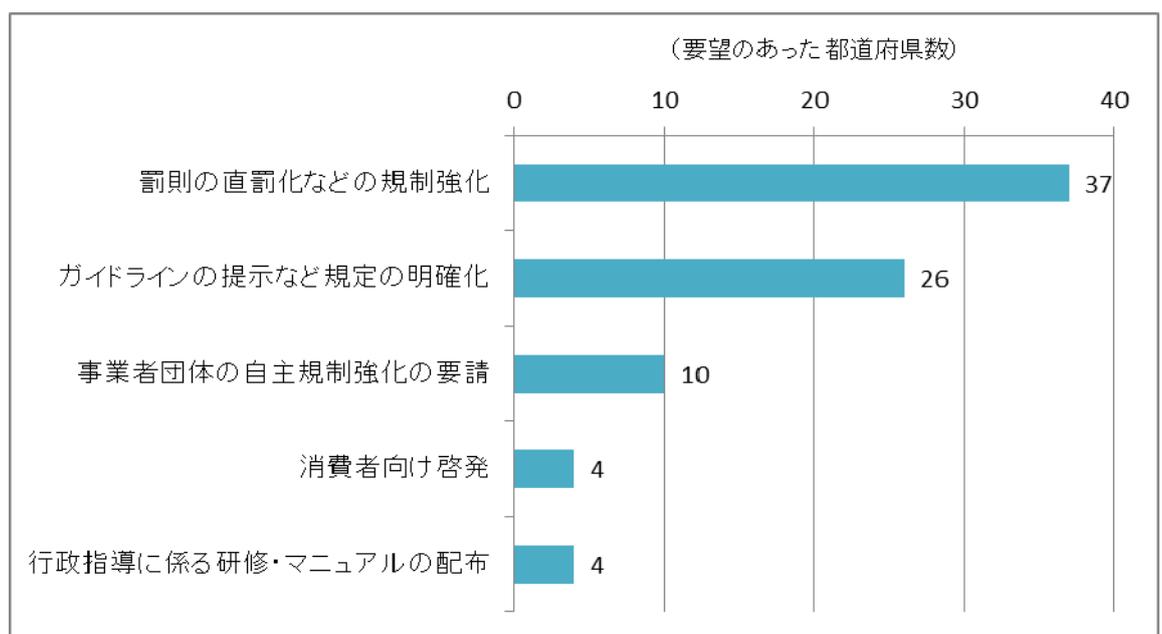
(注) 1 当委員会において作成した。

- 2 「間接罰」とは、違法行為に対し、まず、行政指導や行政命令を行った上で、行政命令等への違反があった場合に、それを理由として適用される罰則をいう。これに対し、違法行為に対し、即時に適用される罰則を「直接罰」といい、その規定を「直罰規定」という。

#### ウ 現行制度の見直しについての意見等

- 47都道府県における現行制度の見直しについての意見・要望等を集約すると、次図のとおりである。

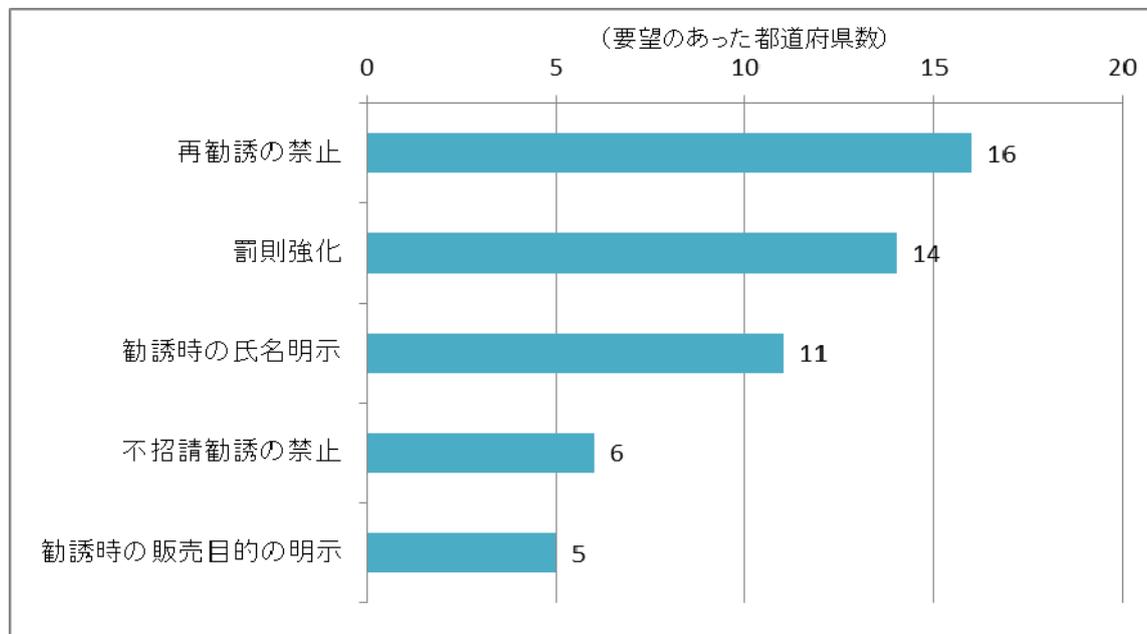
図2-2-(3)-ウ-1 現行制度の見直しについての意見・要望等



(注) 当委員会調査結果による。

- 特に、特商法と同等の規制を要望する声が多く、「再勧誘の禁止」「勧誘時の氏名明示」「不招請勧誘の禁止」「勧誘時の販売目的の明示」など具体的な内容が挙げられた。

図 2 - 2 - ( 3 ) - ウ - 2 「規制強化の要望」の具体的な内容



(注) 当委員会調査結果による。

- 6 都府県から聴取した意見等は、次表のとおり、直罰規定の導入や重罰化が必要とする趣旨のもの（2 都府県）、関係機関の連携が必要とする趣旨のもの（2 都府県）、特商法と同等の規制に強化すべきとする趣旨のもの（4 都府県）、宅建業法所管部局による宅建業者に対する指導監督の徹底を求めるもの（2 都府県）のほか、食品等、国民生活の安全に重大な影響がある場合については、行政指導の段階での業者名の公表が認められていることから、悪質な勧誘を行った業者名についても公表すべき（1 都府県）という趣旨の意見が聞かれた。

表 2 - 2 - ( 3 ) - ウ - 1 6 都府県からの意見等

| 都府県 | 主な意見等<br>(「○」消費者行政担当部局、「●」宅建業法所管部局)  |
|-----|--|
| A 県 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○●法制化するだけでは実効性が乏しいので、直罰化・重罰化が必要。</li> <li>○特商法のようにガイドラインにおいて基準を明確にすべき。</li> <li>●一県では限られた情報しかなくても、全国の情報を集めれば十分な証拠となりうるかもしれないので、そういった連携は行うべき。</li> </ul> |

| 都<br>府<br>県 | 主な意見等<br>(「○」消費者行政担当部局、「●」宅建業法所管部局)   |
|-------------|---|
| B 県         | <p>○特商法と同等の規制にすべき（特商法第17条、第18条、第19条、第22条）。</p> <p>●宅建業法では、悪質な勧誘を行ったことを業者が認めない場合には、違反事実の認定が困難という根本的な問題があることから、業者の言い逃れを認めざるを得ない状況になっている。また、宅建業法の規定振りが抽象的であり、特商法のように、業者に対して勧誘をする際の具体的な義務付けが規定されていないため、業者の違反行為を客観的に認定できる材料に乏しく、指導監督権限を行使し難いという問題がある。このため、特商法のように、勧誘する際には、相手方に対して、業者名、勧誘を行う者の氏名及び不動産の販売目的の勧誘電話であることを告げることや勧誘時点での書面交付等、具体的な行為に関する法的な義務付がなされれば、指導監督しやすくなる。</p> |
| C 県         | <p>○電話勧誘販売については、勧誘の時点では証拠となる資料が残らないため指導しにくい。処分に結び付けるためには、例えば、勧誘時点での書面交付を義務付ける等、証拠が残る方法を考えなければならない。</p> <p>●勧誘時に正式名称や免許番号を名乗ることを義務づけるなど業者の特定に寄与する法規制があればよい。</p> <p>●消費者には、業者を特定することができないと、行政も動けないということを理解してもらうこと（消費者教育）が重要である。</p>   |
| D 県         | <p>○宅建業法の規制が弱いので、特商法と同等に強化すべき。例えば、再勧誘の禁止等は規制すべき。</p> <p>●電話勧誘等を行う場合のルール（説明手順）を作るべき。そのルールが浸透すれば、苦情も減ると思われる。</p>  |
| E 県         | <p>○勧誘を断ることができない相談者に、業者名を聞き出させるように言っても難しいと思うので、業者から名乗らせるようにすべき。</p> <p>○宅建業法所管部局は免許業者の管理だけで余力がないかもしれないが、宅建業法に基づき的確な指導を行うべき。</p> <p>●行政処分（業務停止）を行うには、宅地建物審議会の審議や記者発表等の手続きが必要なため時間がかかる（処分に至るまで半年程度）。</p> <p>●事業者が、事業者名や不動産の販売勧誘という目的すらも明示せずに、「ライフプランの説明をしたい。」等と呼び出すため、消費者にとっては相手がどこの事業者であるか分からないことが多く、その結果、後でトラブルになることが多い。</p>  |
| F 県         | <p>○特商法の網を宅建業にも広げるという方向よりは、宅建業法の規制を強化（宅建業法の改正、ガイドラインの作成、業界の自主規制）し、所管部局に指導の徹底をさせた方が効果的である。</p> <p>○具体的な行為規制を設けると同時に、行政処分の実績を積み重ねることが大切である。</p>   |

| 都<br>府<br>県 | 主な意見等<br>(「○」消費者行政担当部局、「●」宅建業法所管部局)   |
|-------------|---|
|             | <p>○●迷惑勧誘について直罰規定を設けることで、警察が動きやすくなる。</p> <p>●業者側に迷惑な勧誘をやめさせるシステム（お客様相談室の設置、発信規制等、苦情があった場合の対応手順の整理等）を作らせることも有効と考える。</p> <p>●食品等、国民生活の安全に重大な影響がある場合については、行政指導の段階の業者名の公表が認められているが、悪質勧誘についても国民に広く知らしめる情報として公表すべき。</p> <p>●法制化には時間がかかるので、当面は現行法の枠組みでできる対策から行うべき。</p> |

(注) 当委員会調査結果による。

○ 関係事業者団体等から聴取した主な意見等は、次表のとおりである。

表 2 - 2 - (3) - ウ - 2 関係事業者団体等からの主な意見等

| 主な意見等  |
|--|
| <p>○宅建業は、反響営業（お客様からの問い合わせ・要望がまずあって、それに対して紹介するという営業方法）が基本なので、積極的に電話勧誘販売等を行う業者は、少数派と思われる。規制強化については、漏れがある部分についてある程度の規制を設けることはあってしかるべきだと思う。</p> <p>○問題の本質は、電話するときのマナーと、クレーム対応であり社員教育に力を入れるべきである。</p> <p>○「長時間」等の内容をさらに明確化したガイドラインを作成する予定であり、他社にも追随してほしいと考えている。</p> <p>○「再勧誘の禁止」や「目的・業者名の告知」等は、当然行うべきことなので、規制が強化されたとしても影響はない。規制を強化することにより、業界に秩序ができるのであれば良いことだと思う。</p> <p>○無免許業者の実態は分からないが、無免許業者に販売を委託する免許業者があるはずなので、そこを取り締まればよいと思う。</p> |

(注) 当委員会調査結果による。

<参考>

(クーリングオフについて)

- 宅建業法第37条の2第1項において、宅建業者が自ら売主となる宅地又は建物の売買契約について、事務所等以外の場所において買受けの申込み又は売買契約を締結（以下「申込み等」という。）した者は、書面によりクーリングオフができる。但し、①申込者等が、クーリングオフ可能であることとその方法を告げられた日から起算して8日を経過したとき、②引渡し・支払いが完了したときについては、クーリングオフすることはできないと規定されている。

また、宅建業法施行規則（昭和32年7月22日建設省令第12号。以下「規則」という。）第16条の5の規定及び「宅地建物取引業法の解釈・運用の考え方について」（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通達。以下「通達」という。）により、事務所のほか、①取引主任者を置くべきとされる場合の案内所等（モデルルーム等）、②相手方が申し出た場合にあっては自宅又は勤務する場所等において申込み等をした場合には、クーリングオフの対象とならない旨規定されている。

- 上記通達では、クーリングオフ制度の適用の有無については、原則として、その場所が専任の取引主任者を設置しなければならない場所であるか否かにより区別されるものであり、クーリングオフ制度の適用がある場所において、その旨の標識が掲げられていない場合等は、それぞれ該当する各条項の違反となるとの考えを示している。

また、事務所については、契約締結権限を有する者及び専任の取引主任者が置かれ、またその施設も継続的に業務を行うことができるものとされているため、そこにおける取引は定型的に状況が安定的であるとみることができ、モデルルームについても購入者の購入意思が安定していると定型的に判断できるとして、この制度の適用の対象から除外されている。

さらに、宅地建物の取引に当たり、顧客が自ら希望して自己の居宅又は勤務先を契約締結等の場所として申し出た場合においては、その顧客の購入意思は安定的であるとみて、制度の適用から除外している。なお、通達では、現実に紛争が発生した場合においては、相手方が申し出たか否かについて立証が困難な場合もあると予想されるので、この制度の適用除外とするためには、契約書あるいは申込書等に顧客が自宅又は勤務先を契約締結等の場所として特に希望した旨を記載することが望ましいとしている。

○ 一方、P I O - N E Tのデータを見ると、前掲（4頁）の193件のうち、相談者がクーリングオフを望んでいるものは26件あり、申込み等をした場所の内訳は、宅建業者の事務所が4件、モデルルームが2件、自己の居宅又は勤務先が2件、喫茶店等が18件となっている。

○ 他方、一般的な消費者にとっては、宅建業法におけるクーリングオフ制度について必ずしも正しい理解は得られていないとみられる（注）。

喫茶店等で契約したものについてはクーリングオフ制度が適用されるが、自己の居宅等で申込み等した場合は、相手方が申し出たか否かについて争われ、クーリングオフ制度が適用されないと事業者側が強く主張して紛争となる事例もみられる。

（注）後述の6都府県へのヒアリングにおいても、消費者の間でクーリングオフという言葉が一人歩きし、どんな場合であっても契約が解除できるかのような誤解があるのではないかという意見が聞かれた。

○ 以上の点を踏まえると、①消費者に対しクーリングオフ制度に関する正しい情報を周知すること、②自己の居宅等で申込み等した場合のトラブル防止の観点から、契約書面に、消費者からの申し出により自己の居宅等で申込みを行った場合、クーリングオフの対象とならない旨の明記を義務付けること、③事務所やモデルルームで契約した場合には、相手方の申し出等の如何にかかわらず、クーリングオフ制度の対象とならないことを消費者に説明することを宅建業者に義務付ける、等の対応が望まれる。

（キャッチセールスについて）

○ 本年3月7日に行われた行政刷新会議（規制仕分け）において言及があったキャッチセールスについてみると、宅建業法においては申込み等した場所によってクーリングオフの適用の可否が分かれることは前記のとおりであるが、一方、特商法の訪問販売に関する規定（注）をみると、申込み等した場所が事業者の事務所であっても、いわゆるキャッチセールスによって事務所等で申込み等した場合は、クーリングオフが適用となることとされている。

ここで、P I O - N E Tのデータを見ると、投資用マンションに関する相談のうち、キャッチセールスに係る相談事案は、過去5年間で28件（上記193件中2件）であった。これらの中には「街頭で不審な勧誘を受けた

ので情報提供したい」といった相談も含まれている。

以上のような状況から、現時点では被害が拡大しているとはまでは言えないが、今後、トラブルが増加する可能性も否定できないことから、引き続き被害情報を注視していくことが望まれる。

(注) 特定商取引に関する法律（昭和51年6月4日法律第57号）（抜粋）

第2条第1項 この章及び第五十八条の四第一項において「訪問販売」とは、次に掲げるものをいう。

一 (略)

二 販売業者又は役務提供事業者が、営業所等において、営業所等以外の場所において呼び止めて営業所等に同行させた者その他政令で定める方法により誘引した者（以下「特定顧客」という。）から売買契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と売買契約を締結して行う商品若しくは指定権利の販売又は特定顧客から役務提供契約の申込みを受け、若しくは特定顧客と役務提供契約を締結して行う役務の提供

第9条第1項 …… (略) …… 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客から商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約の申込みを受けた場合におけるその申込みをした者又は ……

(略) …… 販売業者若しくは役務提供事業者が営業所等において特定顧客と商品若しくは指定権利若しくは役務につき売買契約若しくは役務提供契約を締結した場合におけるその購入者若しくは役務の提供を受ける者は、書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除を行うことができる。（以下略）

(契約の取消しについて)

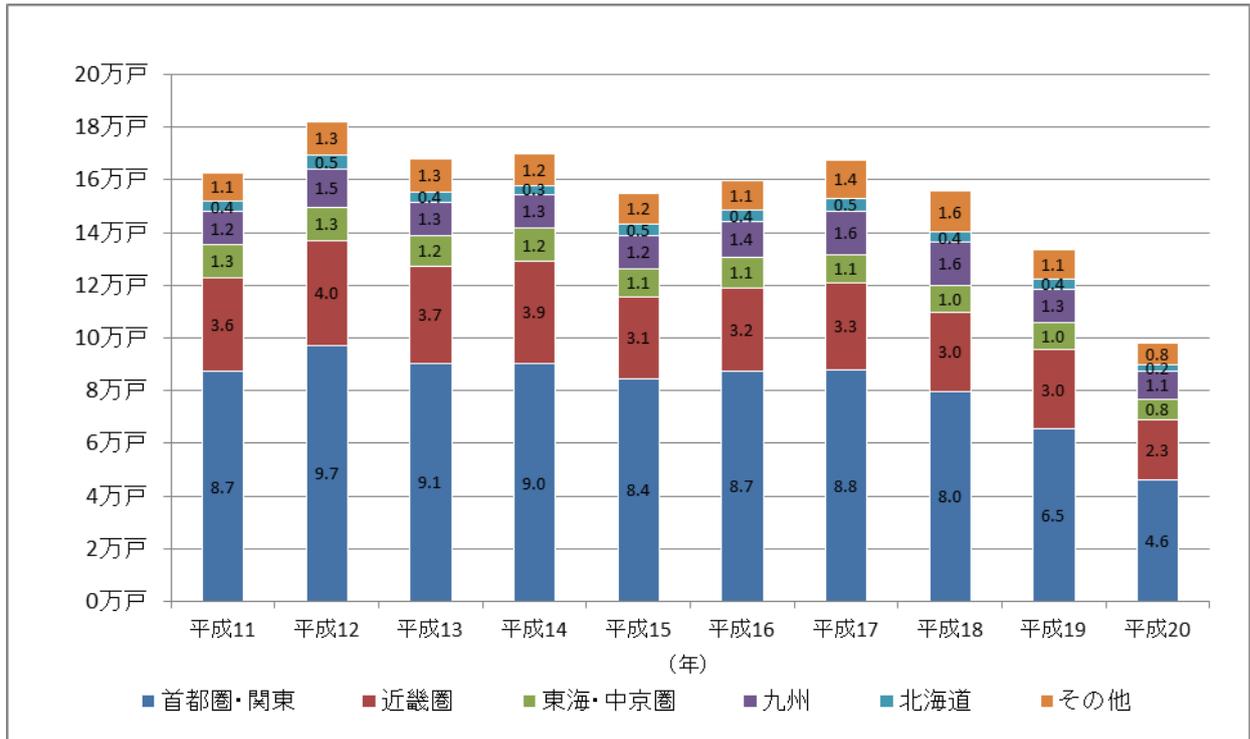
○ 契約の取消しについてみると、宅建業法では、クーリングオフ妨害（申込み等の撤回若しくは解除等を妨げるため、重要事項等に関して故意に事実を告げず又は不実のことを告げる行為（以下「不実告知等」という。）又は威迫する行為等をいう。以下同じ。）を禁止しており、その場合は行政処分等の対象となるものの、申込み等の取消しを認める規定はない。一方、特商法では、クーリングオフ妨害を禁止し、行政処分等の対象としていることに加えて、第9条の3及び第24条の2において、不実告知等によって誤認をしたことにより申込み等した場合は、これを取り消すことができると規定している。

上記のとおり、宅建業法について特商法と同等の規制を課すことについて検討する場合には、契約の取消しについても整理しておく必要があると考えられる。

# 資 料

## 基本資料

図1 地域別マンション供給戸数の推移



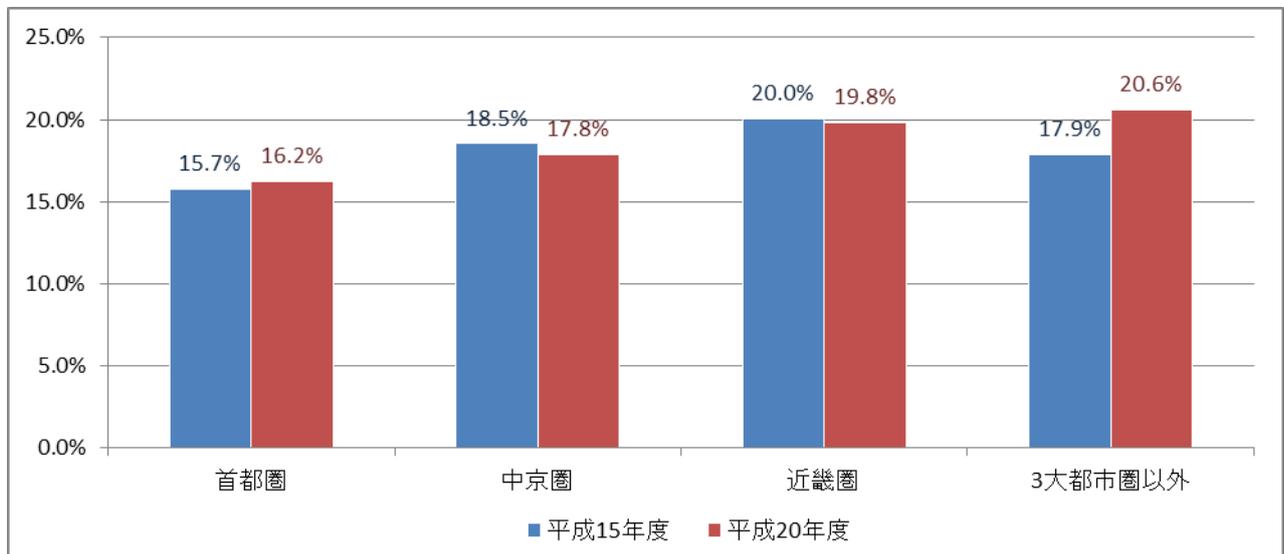
- (注) 1 (株)不動産経済研究所「全国マンション市場動向」より作成した。
- 2 地域区分は次のとおり。
- 首都圏・関東・・・東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、茨城県、栃木県、群馬県、長野県、山梨県
  - 近畿圏・・・大阪府、兵庫県、京都府、奈良県、滋賀県、和歌山県
  - 東海・中京圏・・・静岡県、愛知県、岐阜県、三重県
  - 九州・・・九州全域（沖縄県を含む）
- 3 リゾートマンションを含む。

図2 投資用マンションの発売戸数



- (注) 1 (株)不動産経済研究所「新規マンション データ・ニュース」より作成した。  
 2 ここでいう投資用マンションとは、平均専有面積30㎡以下、通称ワンルームマンションをいう。

図3 地域別空家率



- (注) 1 「住宅・土地統計調査」(総務省統計局HPに掲載)より作成した。  
 2 ここでいう空家率は、(居住世帯なしの賃貸用住宅の数) ÷ (居住世帯なしの賃貸用住宅の数 + 借家の総数)により計算した。

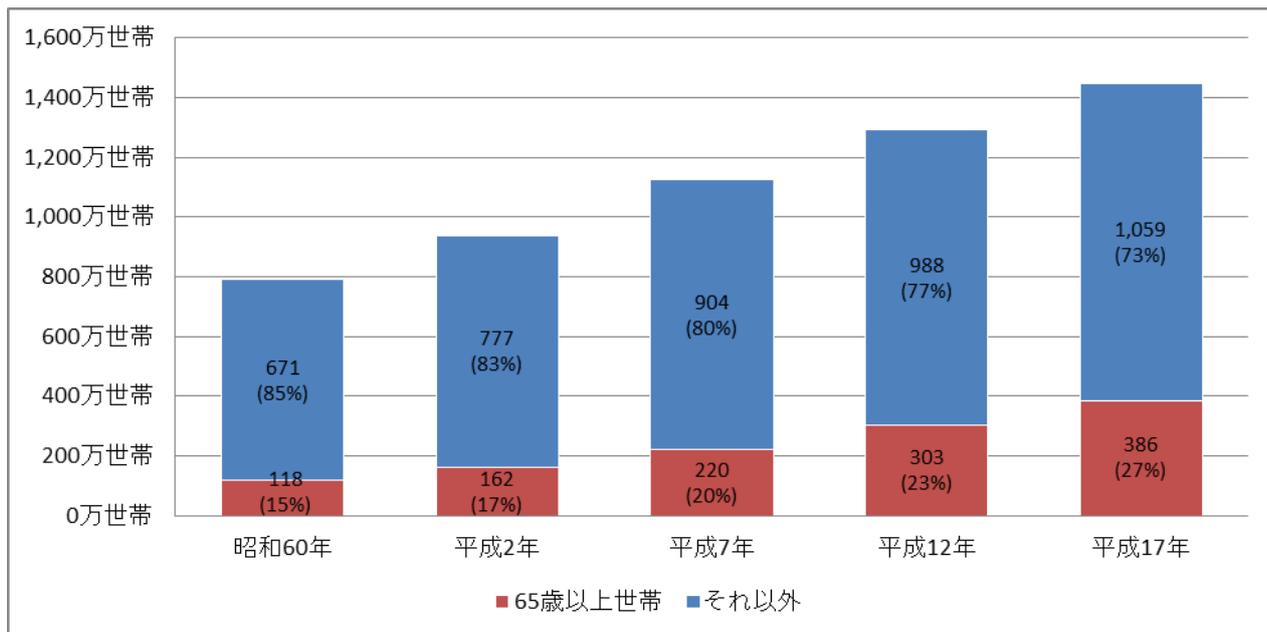
3 地域区分は次のとおり。

首都圏・・・埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県

中京圏・・・岐阜県、愛知県、三重県

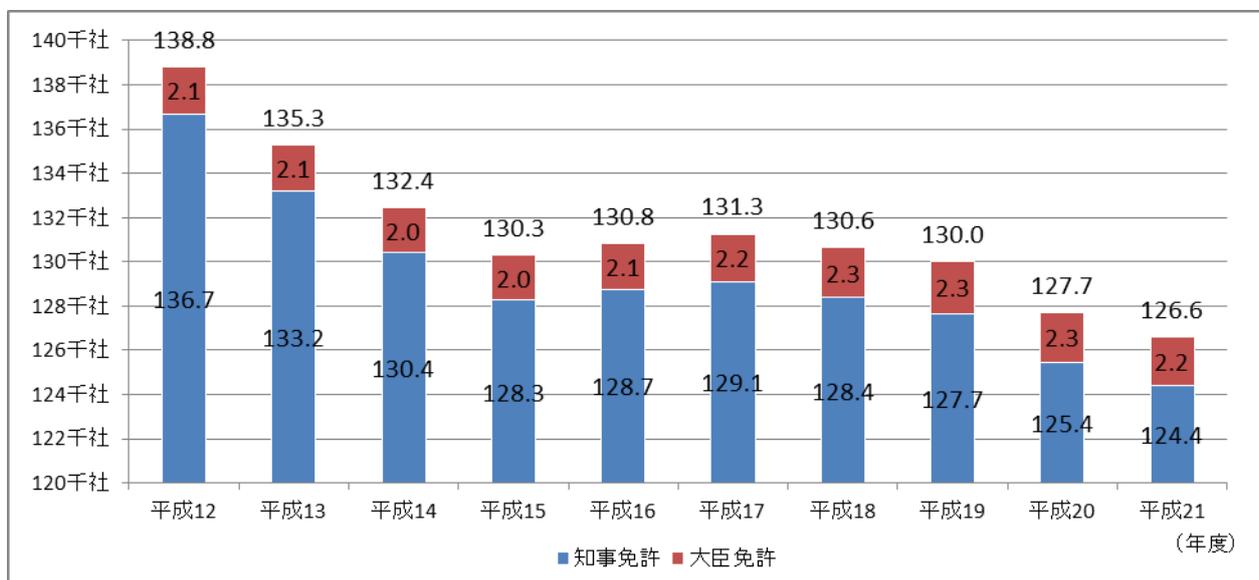
近畿圏・・・滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県

図4 単独世帯の世帯数の推移



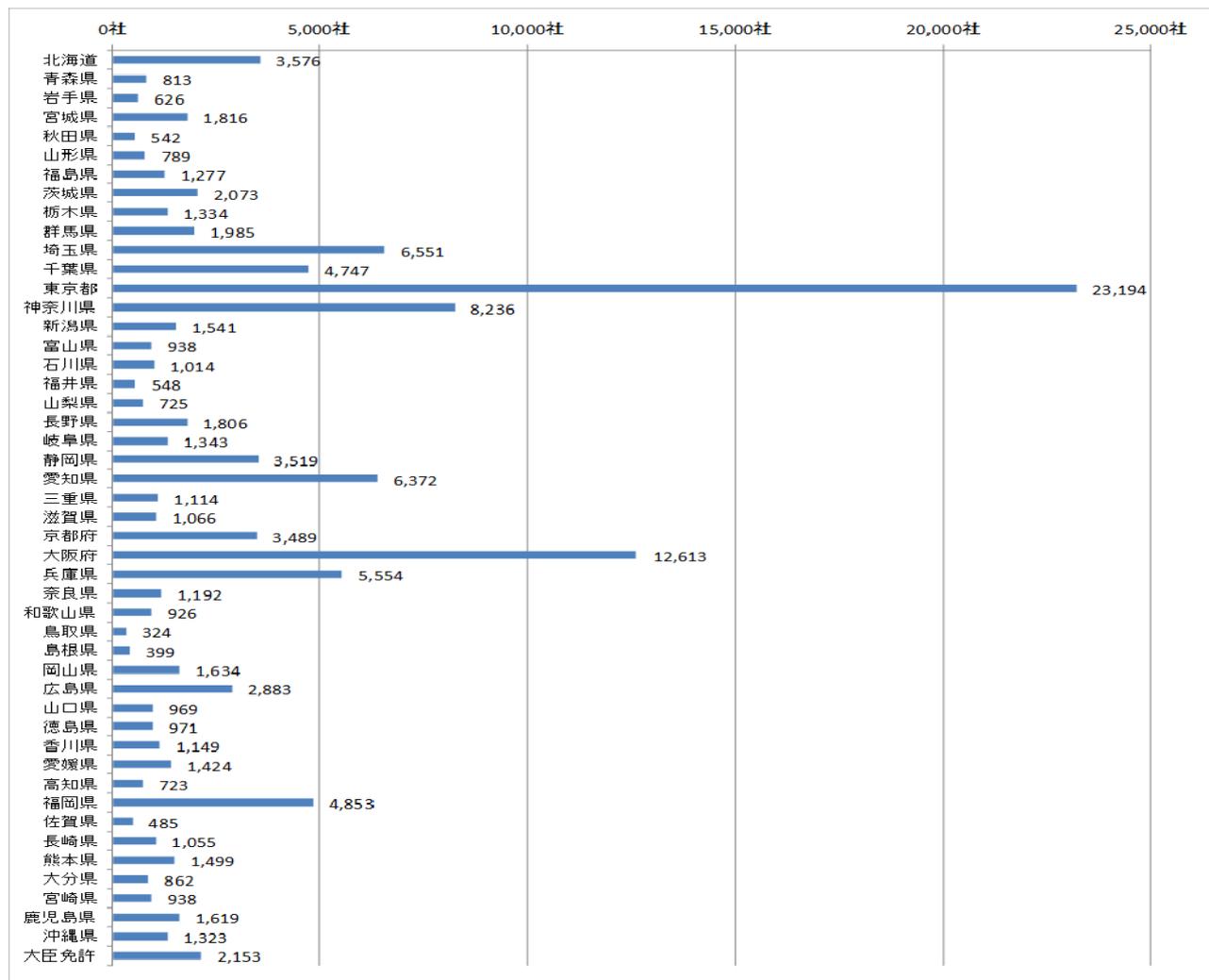
- (注) 1. 「国勢調査」(総務省統計局)により作成した。  
 2. ここでいう単独世帯とは、世帯人員が一人の世帯をいう。

図5 宅建業者数の推移



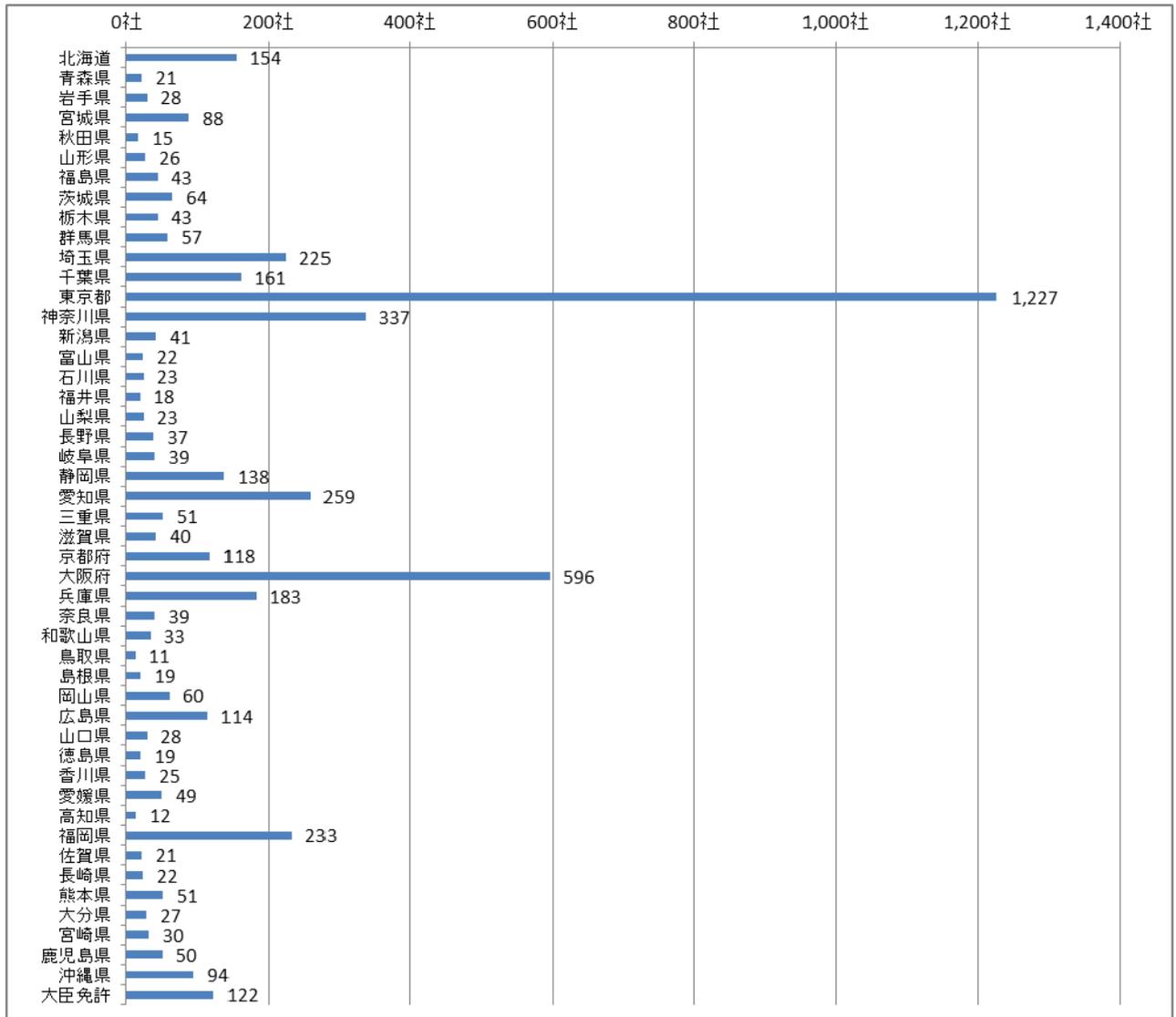
- (注) 「宅地建物業者数」(国土交通省ホームページに掲載)により作成した。

図6 都道府県別等宅建業者数（平成21年度末現在）



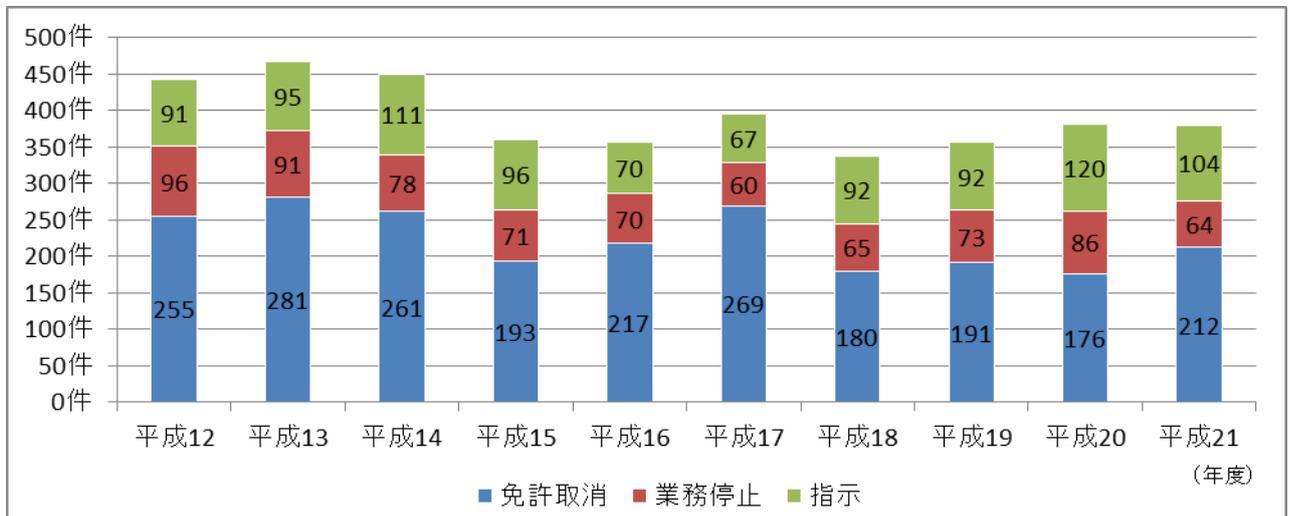
（注）「宅地建物業者数」（国土交通省ホームページに掲載）により作成した。

図7 都道府県別等新規免許取得者数（平成21年度末現在）



（注）「宅地建物業者数」（国土交通省ホームページに掲載）により作成した。

図8 国土交通省及び都道府県による監督処分実施件数の推移



（注）「監督処分件数」（国土交通省ホームページに掲載）により作成した。

## 関係法令等

### 1 消費者庁及び消費者委員会設置法（平成21年6月5日法律第48号）（抜粋）

（設置）

第6条 内閣府に、消費者委員会（以下この章において「委員会」という。）を置く。

2 委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 次に掲げる重要事項に関し、自ら調査審議し、必要と認められる事項を内閣総理大臣、関係各大臣又は長官に建議すること。

イ 消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策に関する重要事項

ロ 消費者の利益の擁護及び増進を図る上で必要な環境の整備に関する基本的な政策に関する重要事項

ハ～ト （略）

二～四 （略）

### 2 宅地建物取引業法（昭和27年6月10日法律第176号）（抜粋）

（事務所等以外の場所においてした買受けの申込みの撤回等）

第37条の2 宅地建物取引業者が自ら売主となる宅地又は建物の売買契約について、当該宅地建物取引業者の事務所その他国土交通省令・内閣府令で定める場所（以下この条において「事務所等」という。）以外の場所において、当該宅地又は建物の買受けの申込みをした者又は売買契約を締結した買主（事務所等において買受けの申込みをし、事務所等以外の場所において売買契約を締結した買主を除く。）は、次に掲げる場合を除き、書面により、当該買受けの申込みの撤回又は当該売買契約の解除（以下この条において「申込みの撤回等」という。）を行うことができる。この場合において、宅地建物取引業者は、申込みの撤回等に伴う損害賠償又は違約金の支払を請求することができない。

一 買受けの申込みをした者又は買主（以下この条において「申込者等」という。）が、国土交通省令・内閣府令の定めるところにより、申込みの撤回等を行うことができる旨及びその申込みの撤回等を行う場合の方法について告げられた場合において、その告げられた日から起算して8日を経過したとき。

二 申込者等が、当該宅地又は建物の引渡しを受け、かつ、その代金の全部を支払ったとき。

2～4 （略）

第47条の2 宅地建物取引業者又はその代理人、使用人その他の従業者（以下この条において「宅地建物取引業者等」という。）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に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。

2 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。

3 宅地建物取引業者等は、前2項に定めるもののほか、宅地建物取引業に係る契約の締結に関する行為又は申込みの撤回若しくは解除の妨げに関する行為であつて、第35条第1項第十四号イに規定する宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護に欠けるものとして国土交通省令・内閣府令で定めるもの及びその他の宅地建物取引業者の相手方等の利益の保護に欠けるものとして国土交通省令で定めるものをしてはならない。

（指示及び業務の停止）

第65条 国土交通大臣又は都道府県知事は、その免許（第50条の2第1項の認可を含む。次項及び第70条第2項において同じ。）を受けた宅地建物取引業者が次の各号のいずれかに該当する場合又はこの法律の規定…（略）…に違反した場合においては、当該宅地建物取引業者に対して、必要な指示をすることができる。

一 業務に関し取引の関係者に損害を与えたとき、又は損害を与えるおそれが大であるとき。

二 業務に関し取引の公正を害する行為をしたとき、又は取引の公正を害するおそれが大であるとき。

三 業務に関し他の法令（履行確保法及びこれに基づく命令を除く。）に違反し、宅地建物取引業者として不相当であると認められるとき。

四 取引主任者が、第68条又は第68条の2第1項の規定による処分を受けた場合において、宅地建物取引業者の責めに帰すべき理由があるとき。

2 国土交通大臣又は都道府県知事は、その免許を受けた宅地建物取引業者が次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該宅地建物取引業者に対し、1年以内の期間を定めて、その業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

一 前項第一号又は第二号に該当するとき（認可宅地建物取引業者の行う取引一任代理等に係るものに限る。）。

一の二 前項第三号又は第四号に該当するとき。

二 …（略）…第47条の2…（略）…の規定に違反したとき。

三 前項又は次項の規定による指示に従わないとき。

四 この法律の規定に基づく国土交通大臣又は都道府県知事の処分に違反したとき。

五 前三号に規定する場合のほか、宅地建物取引業に関し不正又は著しく不当な行為をしたとき。

六～八 (略)

3 都道府県知事は、国土交通大臣又は他の都道府県知事の免許を受けた宅地建物取引業者で当該都道府県の区域内において業務を行うものが、当該都道府県の区域内における業務に関し、第一項各号のいずれかに該当する場合又はこの法律の規定…(略)…に違反した場合においては、当該宅地建物取引業者に対して、必要な指示をすることができる。

4 都道府県知事は、国土交通大臣又は他の都道府県知事の免許を受けた宅地建物取引業者で当該都道府県の区域内において業務を行うものが、当該都道府県の区域内における業務に関し、次の各号のいずれかに該当する場合には、当該宅地建物取引業者に対し、1年以内の期間を定めて、その業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

一 第1項第三号又は第四号に該当するとき。

二 …(略)…第47条の2…(略)…の規定に違反したとき。

三 第1項又は前項の規定による指示に従わないとき。

四 この法律の規定に基づく国土交通大臣又は都道府県知事の処分違反したとき。

五 前三号に規定する場合のほか、不正又は著しく不当な行為をしたとき。

(聴聞の特例)

第69条 国土交通大臣又は都道府県知事は、第65条又は第68条の規定による処分をしようとするときは、行政手続法第13条第1項の規定による意見陳述のための手続の区分にかかわらず、聴聞を行わなければならない。

2 (略)

(指導等)

第71条 国土交通大臣はすべての宅地建物取引業者に対して、都道府県知事は当該都道府県の区域内で宅地建物取引業を営む宅地建物取引業者に対して、宅地建物取引業の適正な運営を確保し、又は宅地建物取引業の健全な発達を図るため必要な指導、助言及び勧告をすることができる。

(報告及び検査)

第72条 国土交通大臣は、宅地建物取引業を営むすべての者に対して、都道府県知事は、当該都道府県の区域内で宅地建物取引業を営む者に対して、宅地建物取引業の適正な運営を確保するため必要があると認めるときは、その業務について必要な報告を

求め、又はその職員に事務所その他その業務を行なう場所に立ち入り、帳簿、書類その他業務に関係のある物件を検査させることができる。

2～6 (略)

(宅地建物取引業審議会)

第73条 都道府県は、都道府県知事の諮問に応じて宅地建物取引業に関する重要事項を調査審議させるため、地方自治法第138条の4第3項の規定により、宅地建物取引業審議会を置くことができるものとする。

第83条 次の各号のいずれかに該当する者は、50万円以下の罰金に処する。

一～四 (略)

五 … (略) …第72条第1項から第3項までの規定による報告をせず、若しくは事業計画書、事業報告書若しくは資料の提出をせず、又は虚偽の報告をし、若しくは虚偽の記載をした事業計画書、事業報告書若しくは虚偽の資料を提出した者

六 … (略) …第72条第1項若しくは第2項の規定による検査を拒み、妨げ、又は忌避した者

七 (略)

### 3 宅地建物取引業法施行規則（昭和32年7月22日建設省令第12号）（抜粋）

(法第37条の2第1項の国土交通省令で定める場所)

第16条の5 法第37条の2第1項の国土交通省令で定める場所は、次に掲げるものとする。

一 次に掲げる場所のうち、法第25条第1項の規定により同項に規定する取引主任者を置くべきもの

イ 当該宅地建物取引業者の事務所以外の場所で継続的に業務を行うことができる施設を有するもの

ロ 当該宅地建物取引業者が一団の宅地建物の分譲を案内所（土地に定着する建物内に設けられるものに限る。二において同じ。）を設置して行う場合にあつては、その案内所

ハ 当該宅地建物取引業者が他の宅地建物取引業者に対し、宅地又は建物の売却について代理又は媒介の依頼をした場合にあつては、代理又は媒介の依頼を受けた他の宅地建物取引業者の事務所又は事務所以外の場所で継続的に業務を行うことができる施設を有するもの

ニ 当該宅地建物取引業者が一団の宅地建物の分譲の代理又は媒介の依頼をし、かつ、依頼を受けた宅地建物取引業者がその代理又は媒介を案内所を設置して行う場

合にあつては、その案内所

ホ 当該宅地建物取引業者（当該宅地建物取引業者が他の宅地建物取引業者に対し、宅地又は建物の売却について代理又は媒介の依頼をした場合にあつては、代理又は媒介の依頼を受けた他の宅地建物取引業者を含む。）が法第15条第1項の規定により同項に規定する取引主任者を置くべき場所（土地に定着する建物内のものに限る。）で宅地又は建物の売買契約に関する説明をした後、当該宅地又は建物に関し展示会その他これに類する催しを土地に定着する建物内において実施する場合にあつては、これらの催しを実施する場所

二 当該宅地建物取引業者の相手方がその自宅又は勤務する場所において宅地又は建物の売買契約に関する説明を受ける旨を申し出た場合にあつては、その相手方の自宅又は勤務する場所

（法第47条の2第3項の国土交通省令で定める行為）

第16条の12 法第47条の2第3項の国土交通省令で定める行為は、次に掲げるものとする。

一 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、次に掲げる行為をすること。

イ 当該契約の目的物である宅地又は建物の将来の環境又は交通その他の利便について誤解させるべき断定的判断を提供すること。

ロ 正当な理由なく、当該契約を締結するかどうかを判断するために必要な時間を与えることを拒むこと。

ハ 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。

二・三 （略）

#### 4 特定商取引に関する法律（昭和51年6月4日法律第57号）（抜粋）

（報告及び立入検査）

第66条 主務大臣は、この法律を施行するため必要があると認めるときは、政令で定めるところにより販売業者、役務提供事業者、統括者、勧誘者、一般連鎖販売業者若しくは業務提供誘引販売業を行う者（以下この条において「販売業者等」という。）に対し報告若しくは帳簿、書類その他の物件の提出を命じ、又はその職員に販売業者等の店舗その他の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

2 主務大臣は、この法律を施行するため特に必要があると認めるときは、政令で定めるところにより関連商品の販売を行う者その他の販売業者等と密接な関係を有する者

として政令で定める者（以下この項において「密接関係者」という。）に対し報告若しくは資料の提出を命じ、又はその職員に密接関係者の店舗その他の事業所に立ち入り、帳簿、書類その他の物件を検査させることができる。

3 主務大臣は、この法律を施行するため特に必要があると認めるときは、販売業者等と取引する者（次項の規定が適用される者を除く。）に対し、当該販売業者等の業務又は財産に関し参考となるべき報告又は資料の提出を命ずることができる。

4～8 （略）

第72条 次の各号のいずれかに該当する者は、100万円以下の罰金に処する。

一 （略）

二 第7条、第14条、第22条、第38条、第46条又は第56条の規定による指示に違反した者

三～九 （略）

十 第66条第1項（同条第6項において読み替えて準用する場合を含む。以下この号において同じ。）の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同条第1項の規定による物件を提出せず、若しくは虚偽の物件を提出し、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者

十一 第66条第2項（同条第6項において読み替えて準用する場合を含む。以下この号において同じ。）の規定による報告をせず、若しくは虚偽の報告をし、若しくは同条第2項の規定による資料を提出せず、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による検査を拒み、妨げ、若しくは忌避した者

2 （略）

## 5 特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年11月24日通商産業省令第89号）（抜粋）

（訪問販売における禁止行為）

第7条 法第7条第四号の経済産業省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

一 訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は訪問販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。

二～七 （略）

（電話勧誘販売における禁止行為）

第23条 法第22条第三号の経済産業省令で定める行為は、次の各号に掲げるものとする。

- 一 電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をし、又は電話勧誘販売に係る売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回若しくは解除について迷惑を覚えさせるような仕方でこれを妨げること。
- 二～五 (略)

## 6 特定商取引に関する法律等の施行について

(平成18年1月30日経済産業省事務連絡) (抜粋)

### 5 法第7条(指示)関係

- (1) (略)
- (2) 省令第7条の解釈について
  - (イ) 第1号

「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、実際に迷惑と感ずることは必要ではない。具体的には、正当な理由なく不適當な時間帯に(例えば午後9時から午前8時まで等)勧誘をすること、長時間にわたり勧誘をすること、執ように何度も勧誘をすること等はこれに該当することが多いと考えられる。

- (ロ)～(へ) (略)

## 7 平成18年(行ク)第24号仮の差止命令申立事件の判例(抜粋)

### 第3 当裁判所の判断

…(略)…

イ 申立人は、上記ア(ア) aないし fの事実関係を否定するが、AないしFの各聴取結果報告書に記載された聴取内容は具体的かつ詳細で真実性が認められることに加え、上記のとおり、これらの営業トークないし勧誘方法が、申立人が従業員の教育に使用していたマニュアルや従業員のノートに記載された勧誘方法と符合すると見られる部分が相当箇所にあつて存在すること、申立人の電話勧誘の方法、態様に対しては、AないしFのみではなく、それ以外の消費者らからもAないしFらが述べている状況と同様の苦情が多数寄せられており、消費者の代理人弁護士から申立人の勧誘行為が不法行為を構成するとして損害賠償を請求する旨通知した事例も見られること、これらの諸事情を総合勘案してみると、申立人の従業員らにおいて、AないしFに対し、それぞれ上記 aないし f記載のとおり電話勧誘を行ったこと、その電話勧誘の方法、態様には、①勧誘を行う者の氏名、商品の種類、又は電話が売買契約の締結について勧誘するためのものであることを告げず(法16条違反)、契約を締結しない旨の意思表示をした者に対して、さらに売買契約締結の勧誘をし(法17条違反)、契約

締結の必要性につき不実の事実を告知し（法21条1項6号違反）、顧客に迷惑を覚えさせるような形で電話をしたこと（法22条3号、同法施行規則23条1号違反）に該当する行為が含まれ、申立人はこれら特定商取引法に違反する電話勧誘行為を組織的に継続して行ったことが一応認められるというべきである。

(2) 弁明手続の違法性の有無について

申立人は、本件通知に記載された各事実は、その時期、架電先、被害者とされる者の氏名、申立人側の従業員の指名等が特定されておらず、これでは弁明すべき対象行為が特定できず、十分な弁明を行うために必要な提出期限の延長も認められなかったから、このような弁明手続は違法であると主張する。

…（略）…

本件通知に記載された6件の事実には、被害者とされる者の指名がAないしFと仮名表記され、当該事実の行われた日が明示されず、申立人の従業員の指名も明確にされていないが、本件通知の記載によっても、各事実の年月は特定して記載されているから、当該事実が行われた時期はほぼ確定できる上、申立人従業員とAないしFとの会話の内容が詳細に記載してあるので、申立人が数名の従業員を擁するに止まっている事業規模や、特定の名簿に基づいて電話勧誘を行っている事業態様に照らしてみれば、申立人において本件通知に記載された各事実関係を担当した従業員を特定し、相手方顧客の氏名や電話勧誘の際のやり取り等の事実関係の有無及び内容を確認した上、必要な認否、反論をすることができると解され、それが困難であるとは認められない。

…（略）…

## 8 消費者契約法（平成12年5月12日法律第61号）（抜粋）

（消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消し）

第4条 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。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。

3 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。

4・5 （略）

## 9 消費者安全法（平成21年6月5日法律第50号）（抜粋）

（他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求）

第16条 内閣総理大臣は、第12条第1項又は第2項の規定による通知を受けた場合その他消費者事故等の発生に関する情報を得た場合において、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置があり、かつ、消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、当該措置が速やかに実施されることが必要であると認めるときは、当該措置の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、当該措置の速やかな実施を求めることができる。

2 内閣総理大臣は、前項の規定により同項の措置の速やかな実施を求めたときは、同項の大臣に対し、その措置の実施状況について報告を求めることができる。