

## マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議（概要）

平成23年5月13日  
消費者委員会

最近、マンションについての悪質な勧誘電話等を受けた等の苦情・相談が増えており、全国の消費生活センター・相談窓口等に寄せられた相談件数は、平成21年度までの5年間で2.4倍の5,357件にまで急増し、22年度も増加傾向が続いている。また、その増加の主因が、「ワンルームマンション」と称される平均専有面積30平方メートル以下の分譲の中高層共同住宅への投資に関するものとみられ、また、悪質な電話勧誘等の販売方法についての相談が全体の8割を占めている。

他方、市場動向をみると、ワンルームマンションの発売戸数は、平成14年以降おおむね8,000戸～9,000戸の水準で横ばいが続いた後、平成20年には7,000戸まで落ち込んでいる。また、宅建業者数もこの10年間、減少傾向を続けている。これらを見る限りでは、上記相談件数の急増が市場の拡大に伴うものであるとは考え難い。

むしろ、相談内容をみる限りでは、「断ったら脅された」、「深夜や早朝まで勧誘された」、「強引に居宅内に上り込もうとする」等の極めて悪質なものが目立つようになっている。したがって、悪質な事業者が参入する、あるいは既存事業者の販売手法が悪質化するなどにより市場秩序に深刻な事態が生ずるようになってきていると懸念され、一部の事業者からは、業界全体の信用問題にかかわるとして心配する声も上がっている。

消費者委員会では、上記のとおり消費者被害が拡大している原因・背景を探るために、昨年11月に消費者基本計画の検証・評価・監視に係る「関係省庁ヒアリング」において、問題提起を行った。

また、本年1月以降、47都道府県の宅建業法所管部局及び消費者行政担当部局を対象に実態調査（以下「都道府県実態調査」という。）を行うと同時に、消費者被害数等が多い埼玉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県及び大阪府の6都府県（以下「6都府県」という。）、国土交通省、関係団体並びに宅建業者からの聴取を行った。

消費者委員会は、こうした調査結果を踏まえ、国土交通大臣及び内閣府特命担当大臣（消費者）に対して、次のとおり、消費者庁及び消費者委員会設置法に基づき建議する。

さらに、消費者委員会は、この建議について、関係省庁に対して、平成23年8月までにその実施状況の報告を求める。

なお、本年3月に開催された行政刷新会議の「規制仕分け」においても、「マンション投資への悪質な勧誘」について討議され、一定の改革の方向性が打ち出された。また、これを実施に移すための規制改革が、本年4月8日に閣議決定された。

## 1 被害情報を的確に把握できる体制の整備

### (建議事項①)

国土交通省は、例えば、以下のような措置を講ずることにより、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。

- (1) 国土交通省は、相談件数が多く、悪質な勧誘を行っていると思われる事業者について、その名称、住所、悪質な勧誘行為の態様に係る情報を整理した上で、直ちに関係する地方整備局等（北海道開発局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）又は都道府県の宅建業法所管部局に提供し、当該事業者に対する調査等の厳正化について要請等を行うこと。
- (2) 国土交通省は、都道府県及び地方整備局等で行った行政処分及び行政指導の情報を集約し、これを各都道府県及び地方整備局等の宅建業法所管部局に提供すること。

## 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

### (建議事項②)

消費者庁は、特商法の規定に基づき行う電話勧誘販売・訪問販売事業者に対する立入検査、証拠収集、事実認定等の実施方法に係る関係資料等を提供し、国土交通省は、当該関係資料等に基づき、マンションの電話勧誘販売及び訪問販売を行う事業者に対する指導監督の実施方法等を整理し、地方整備局等及び都道府県による調査・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

### (建議事項③)

関係省庁（国土交通省及び消費者庁）は、上記閣議決定、都道府県等からの法制上の対応に係る意見を踏まえ、規制の実効性確保を図る観点から、①再勧誘の禁止、②長時間・夜間勧誘等の禁止、③威迫行為に対する罰則強化、④勧誘時における販売目的・業者名の告知、⑤クーリングオフの適用除外等について、規定の明確化、法制化等の措置を講ずることについて検討すること。