

国土動指第8号

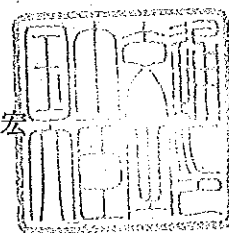
平成23年8月24日

消費者委員会委員長

松本恒雄 殿

国土交通大臣

大 畠 章 宏



「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」に対する
国土交通省の実施状況について

平成23年5月13日付の貴委員会の「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」
に対し、国土交通省の実施状況を別紙のとおり報告する。

平成23年8月24日
国土交通省

「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」 に対する国土交通省の実施状況について

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みら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。

【国土交通省の実施状況】

(1) について

本建議を踏まえ、国土交通省の各地方整備局等（北海道開発局及び沖縄総合事務局を含む。以下同じ。）の宅地建物取引業法（昭和27年法律第176号。以下「宅建業法」という。）所管部局に対し、平成23年5月20日付けで文書を発出し、悪質な勧誘事案について厳正な対処を要請した。また、都道府県に対しても同日付けで同趣旨の文書を発出し、国土交通省としての今後の対処方針を伝え協力要請を行ったところである。

平成23年7月22日には、平成23年4月から6月までの期間、P I O - N E T に登録されている相談情報のうち購入契約先の事業者名等が明らかになっているものについて、住所又は電話番号等から宅地建物取引業免許を特定する作業を行い、当該宅地建物取引業者（以下「宅建業者」という。）に係る情報を整理（計67社）した上で、当該業者の免許行政庁である地方整備局等及び都道府県に提供するとともに、地方整備局等に対しては、当該情報について宅建業法に基づき事実関係の確認等を行うよう指示等を行ったところである。

また、国土交通省のホットラインステーションに宅建業者の違反疑義情報が寄せられた場合には、その都度、当該業者の免許行政庁に情報提供を行っているところであるが、平成23年5月以降においては、当該業者に係るPIONEERの関連情報も付加することとしたところである。

(2) について

悪質な勧誘に係る行政処分等の情報共有を徹底するため、国土交通省及び都道府県の宅建業法所管部局が宅建業者等に対して行政処分、行政指導等を行った場合の情報共有の体制を整え、平成23年7月13日付文書により各免許行政庁に通知し、運用を開始した。

今後、当該体制に基づき、免許行政庁が行った行政処分、行政指導等の実績について、国土交通省本省でとりまとめ、地方整備局等及び都道府県の宅建業法所管部局に対して提供することにより、悪質な勧誘を行う事業者に関する情報の共有を図るとともに、今後の指導・監督等に活用することとしている。

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。

【国土交通省の実施状況】

消費者庁より、特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）に基づく立入検査等の関係資料の提供を受けたところであり、今後、消費者庁が主催する特商法に関する「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）」への国土交通省本省の担当者の参加等も行った上で、宅建業法に基づく立入検査等、指導監督の実施方法等の整理について検討を進めることとしている。

（※調査・処分の厳正化については、1（1）参照）

また、平成23年6月、消費者庁主催の「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（初任者研修）」に国土交通省本省及び悪質勧誘の多い地方整備局並びに都道府県の宅建業法所管部局の担当職員（以下「担当職員」という。）が参加した。

さらに、平成23年9月に実施される上記「平成23年度消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）」についても、地方整備局等及び都道府県の宅建業法所管部局担当職員の参加を予定しているところである。

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。

【国土交通省の実施状況】

平成23年4月8日に閣議決定された「規制・制度改革に係る方針」及び本建議を踏まえ、悪質勧誘にかかる実態を把握する観点から、平成17年度以降PIONEERに登録されている相談情報（約2万5千件）の調査・分析を実施した。

当該調査・分析等の結果を踏まえ、勧誘に係る禁止行為を規定している宅地建物取引業法施行規則（以下「施行規則」という。）第16条の2の見直しを行うこととし、①宅建業者の名称、勧誘目的の明示の義務化、②再勧誘の禁止、③迷惑な時間帯の電話・訪問勧誘の禁止、④深夜勧誘により困惑させる行為の禁止、を明確化するための改正案を作成し、平成23年7月22日、国土交通省社会資本整備審議会産業分科会不動産部会において審議を行った。

当該施行規則改正案については、平成23年7月26日からパブリックコメントを開始したところであり、今後、8月下旬の公布、10月上旬の施行を予定している。

- 各種メディアを活用した消費者への注意喚起の実施
- 宅地建物取引業者等に対して法規制等の周知徹底
- 都道府県の消費者行政部局をはじめとする関係行政機関と宅地建物取引業法所管部局（国土交通省を含む）の連携強化・情報の共有
- マンションの悪質な勧誘にかかる相談があった場合の積極的な対応、厳正な対処
（免許行政庁を問わず積極的な対応（対応行政機関は免許行政庁へ情報提供））
- マンションの悪質な勧誘事業者にかかる積極的な情報収集・免許行政庁間の情報共有、行政指導及び行政処分の情報共有

「規制・制度改革に係る方針」

(平成23年4月8日 閣議決定)

マンション投資への悪質な勧誘に対する規制強化

マンション投資への悪質な勧誘から消費者を保護するため、契約締結前の行為規制及び契約締結後の消費者保護規定の充実について、実態把握の上、省令・通達改正で可能な措置は早急に講じるとともに、取引の安定性にも考慮して法的措置について検討し、結論を得る。

＜省令・通達で対応可能な措置は平成23年度前半に検討・結論・措置。法的措置については平成23年度中に検討・結論＞

行政刷新会議「規制仕分け」(平成23年3月7日)

とりまとめ内容

契約締結前の行為規制については、業務改善の指示、業務停止、免許取消の前提となる規制であるので、規制内容を明示する必要がある。また、明示すれば、業者・業界への行政指導の際にも省令の内容により行為規制の態様を明確にすることになり、更に効果が強くなる。

契約締結後については、現行規定(宅地建物取引業法第37条の2)については、キャッチセールスを想定していなかったとの国土交通省の回答であった。しかし、現実にキャッチセールスなどで長時間事務所に閉じ込められたケースが消費者センターに上がってきている。消費者センターに上がってきている事例をきちんと把握した上で、法改正(クーリング・オフなどの契約の効力にかかわる規定の改正)を検討する必要がある。

また、行政処分が行われた場合の私法上の効果についても、事実上の推定が活用されることも期待される。

「マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議」

(平成23年5月13日 消費者委員会)

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。

悪質勧誘にかかる調査・分析 (PIO-NETに寄せられた相談)

【目次】

1. 相談概要(2005年度～2010年度)
2. 具体的な相談内容の調査・分析(2009年度～2010年度)
 - (1) 相談内容の傾向分析
 - (2) 相談内容別の実態調査
 - イ. 執拗な勧誘・再勧誘
 - ロ. 長時間勧誘
 - ハ. 深夜・早朝勧誘
 - ニ. 威迫等の勧誘
 - ホ. 事業者名、氏名、勧誘目的等の隠匿

(参考) PIO-NETの概要

本調査・分析は、PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)に登録されている消費者からの相談情報について、国土交通省において、独自に調査・分析を行ったものである。
なお、調査項目毎に調査日が異なるため、各調査項目毎に抽出数は異なる。

平成23年7月

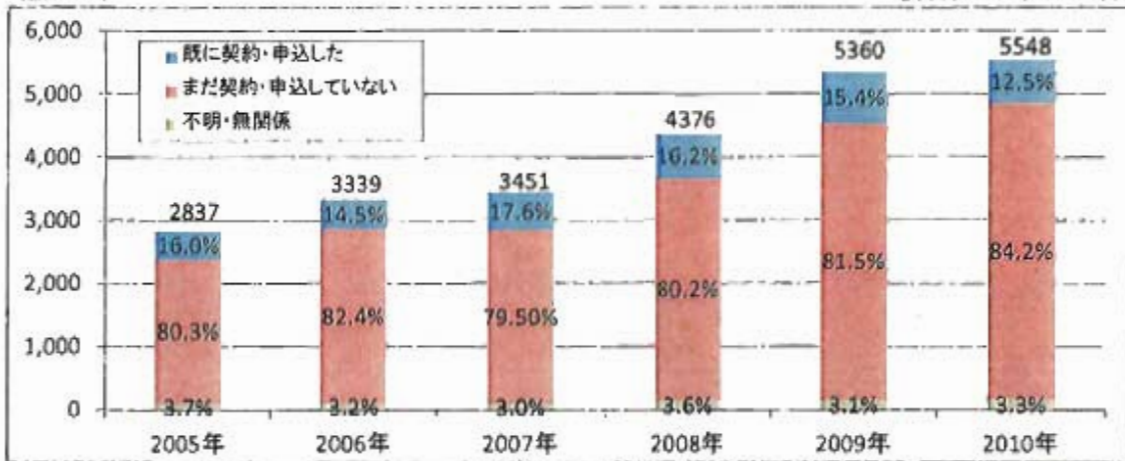
国土交通省 土地・建設産業局 不動産業課

1. 相談概要(2005年度～2010年度)

①年度別の相談件数(2005年度～2010年度)

(図-1)

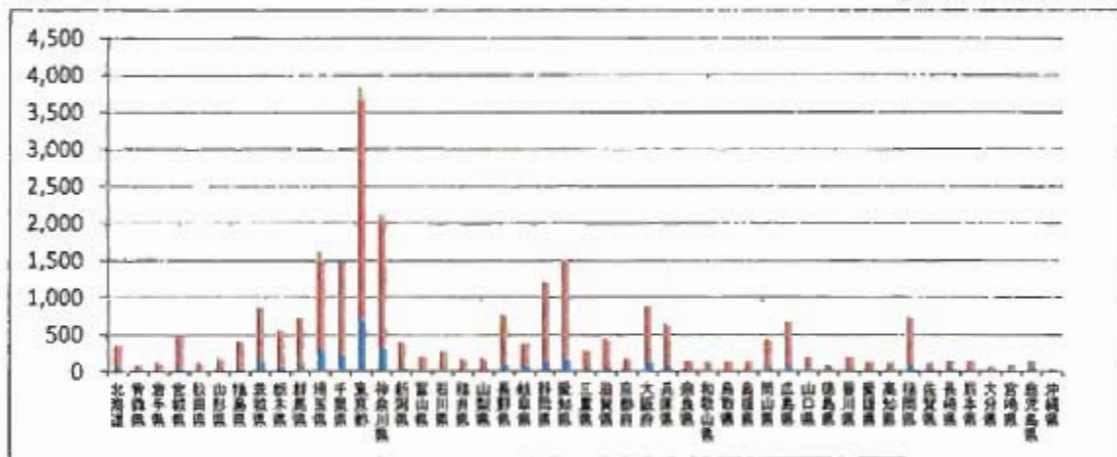
【総数: 24,911件】



②相談県別の相談件数(2005年度～2010年度)

(図-2)

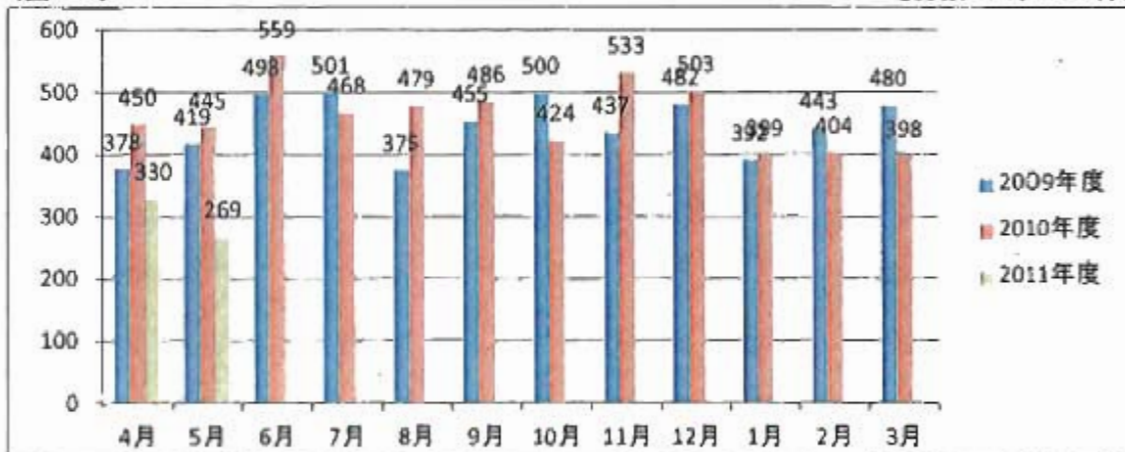
【総数: 24,911件】



③2009年4月～2011年5月の月別推移

(図-3)

【総数: 11,507件】



出典(図-1～3): PIO-NET情報(平成23年6月14日までの登録分)

2. 具体的な相談内容の調査・分析

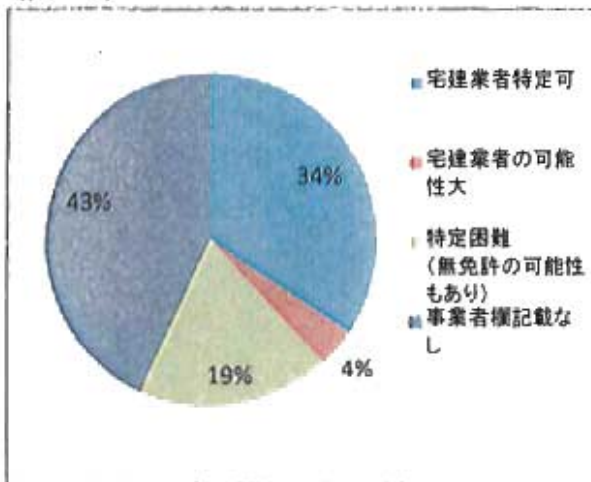
(1) 相談内容の傾向分析

2011年3月に寄せられた全ての相談情報(総数397件)を確認し、具体的な相談内容の傾向を整理するとともに、宅地建物取引業者の特定の可否について精査。

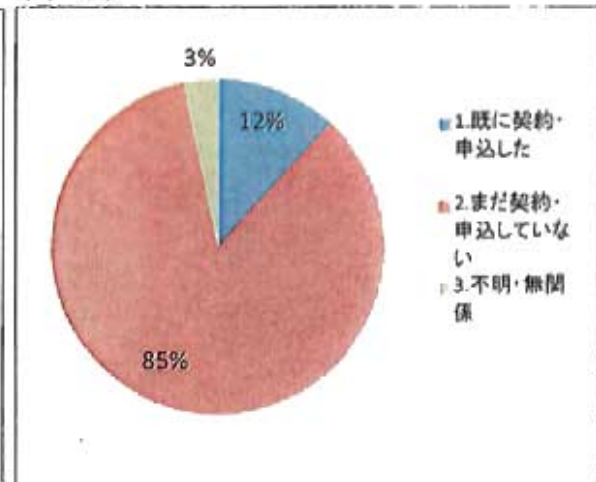
① 宅地建物取引業者の特定及び契約・申込の締結の有無の状況

- 宅地建物取引業者が特定可能な件数(可能性大を含む)は全体の38%。
- 契約・申込済の件数は全体の12%で、大半は契約・申込の締結前。

(図-4)



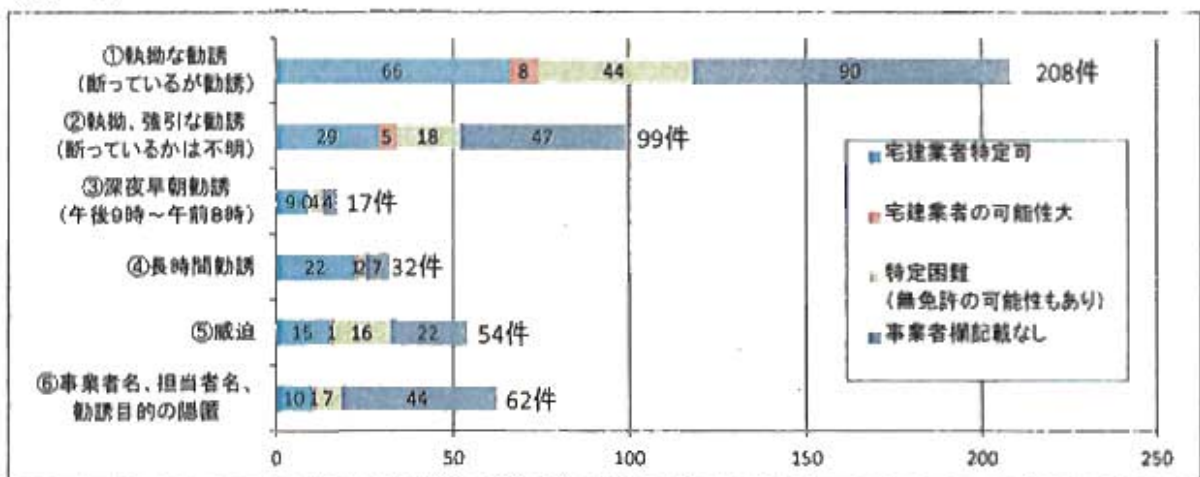
(図-5)



② 相談内容の傾向

- 相談内容としては「執拗な勧誘」、「執拗・強引な勧誘」が計307件と大半を占める。
- 複数のカテゴリーに該当するケースも一定割合で見られる。

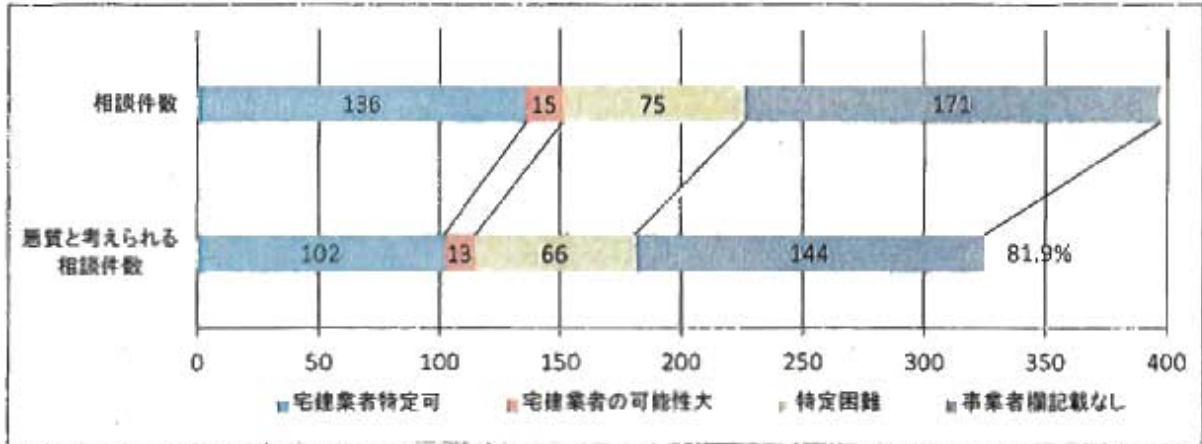
(図-6)



③悪質勧誘と考えられる相談件数

- 悪質勧誘と考えられる件数は全体の81.9%(325件)。
- そのうち、業者が特定可能な件数は115件(可能性大含む)。

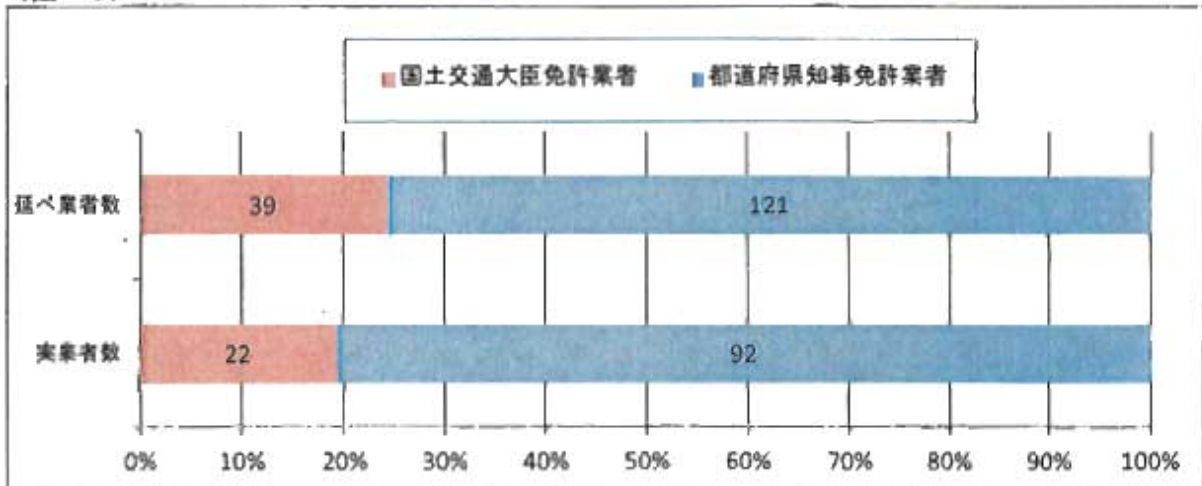
(図-7)



④宅地建物取引業者の特定が可能な場合(可能性大を含む)の免許行政庁別件数

- 業者の特定が可能な件数のうち、国土交通大臣免許業者が39件(24.4%)、都道府県知事免許業者が121件(75.6%)。
- 実業者数のうち、関東地方整備局管内に本店を置く業者が80業者で全体の70.2%を占める。

(図-8)



出典(図-4~8):PIO-NET情報(平成23年6月14日までの登録分)を基に国土交通省作成

⑤具体的な事例について

【事例1】

普段から非通知の電話は出ないようにしていたが、昨夜たまたま夫が電話に出た。投資用マンションを買わないかと勧誘されたため、興味はありませんと言ってすぐに切った。すると間髪いれずに電話があり、再度夫が電話に出たら、なぜすぐに切ったのかと事業者が怒り出した。夫が住所と電話番号を教えて欲しいという電話では言えないことになっていると拒否された。なぜ先に電話を切るのかと言われたため、夫がでは先に切ってくださいと言ったが切らないため、再度切るとまた電話があり、今度は自分が出た。すると何を八つ当たりしているのだと言い始め、全く失礼な態度の事業者だった。消費生活センターに情報提供したい。

【事例2】

夕方、仕事から自宅の賃貸アパートに帰ってきたところ、玄関に待ち構えていた販売員から人生設計について話をしたいと言われ、玄関に入れた。それから延々と6時間にわたり、「退職するまでこのまま賃貸でいいのか。60歳になってからは賃貸も借りることは出来ない」などと分譲マンションを購入するよう話をされた。「帰ってくれ」と伝えたが、「まだ答えをもらっていないので帰れない」と、帰ってくれない。相手から生年月日を聞かれたり、通帳を見せるよう言われ、初めのうちは断っていたが、長時間になって考えることができなくなり、教えてしまった。名刺をもらったが、宅建業の登録番号は書いていなかったと思う。結局夜中の12時ころまで勧誘され、昨日は買うというところまでは行かなかったため、今週の土曜日に再度訪問してくるになっているが、今週末の来訪は断りたい。

【事例3】

断ったら職場への迷惑行為があり、職場から付け回されファミリーレストランに連れ込まれて勧誘を受け続け、契約しなければ迷惑行為が止まないと夫は契約せざるをえない所まで追い込まれている。現在車に連れ込まれている。契約の意思はないがどうしたらよいか。

(2) 相談内容別の実態調査

2009年度～2010年度の間、マンション勧誘に関し、PIO-NETに登録されている相談(総件数約11,000件)を対象に、相談内容別に特定の文字列を含む相談の抽出及び内容の分析を行った。

イ. 執拗な勧誘・再勧誘

相談件数:5,705件(52.3%)
【延べ件数:7,936件】

相談概要に、以下の内容等が含まれている相談5,705件の相談を抽出し、分析を行った。

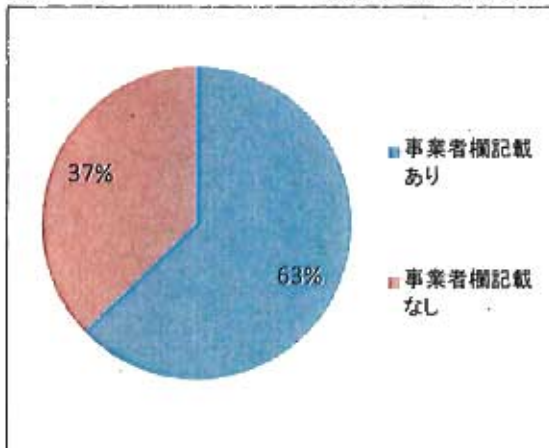
- 「執拗」、「困惑」の件数が1,997件で全体の18.3%。
- 「断った」、「断っている」の件数が3,224件で全体の29.6%。
- 「何度」、「何回」、「繰り返し」の件数が2,629件で全体の24.1%。

①事業者の特定及び契約・申込の締結の有無の状況

- 事業者欄に記載があった件数は全体の63%
- 契約・申込済の件数は全体の8%

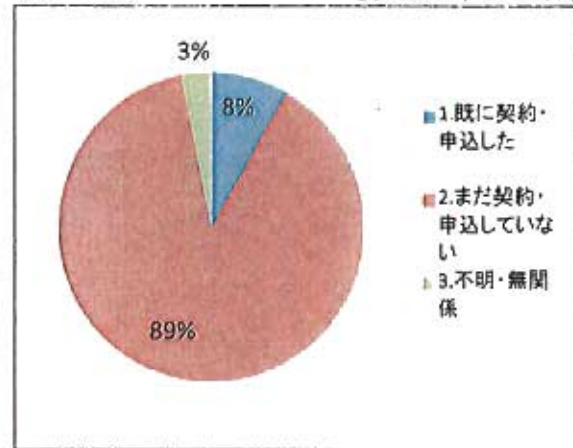
(図-9)

【総数:5,705件】



(図-10)

【総数:5,705件】



②勧誘の方法・場所別の件数

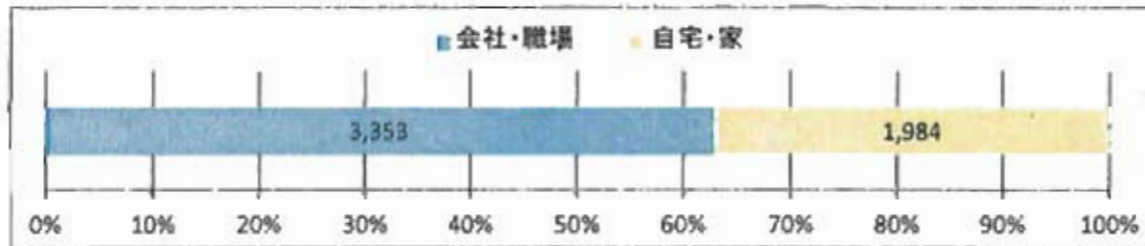
○勧誘の方法

(図-11)



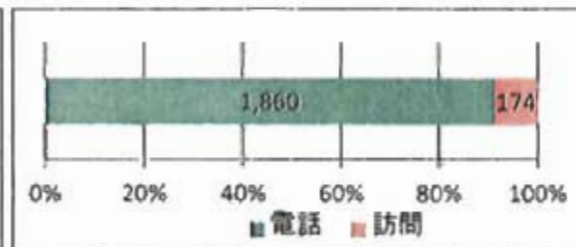
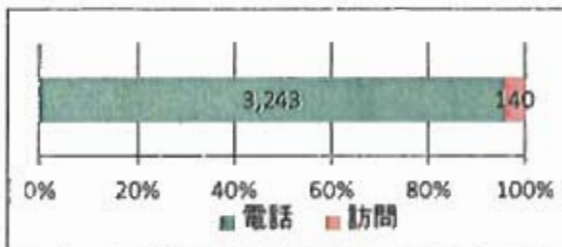
○勧誘の場所

(図-12)



○会社・職場のうち、電話・訪問の別 (図-13)

○自宅・家のうち、電話・訪問の別 (図-14)



出典(図-9~14):PIO-NET情報(平成23年6月15日までの登録分)。図-11~14は、相談概要に「会社」、「自宅」、「電話」、「訪問」等が含まれている相談を抽出。

③具体的な事例について

【事例1】

自宅と職場に50回ほどかかってくる。断って切るとすぐかけてきて侷喝されるし、切ろうとしても切らせてくれず、20~30分話を聞く羽目になる。自宅にかかる電話は取らないようにしているが、職場にもかかってきて業務にも支障をきたしている。職場の数人の従業員にも同様の勧誘をしているようだ。相手は個人名しか言わなかったり、友人を装ったりするので電話受付けの職員が驚いしまい、その職員もノイローゼ気味になっている。相手業者は宅建業の登録番号あり。

【事例2】

勤務先に何度も投資マンションの勧誘電話がありつこいので、ばかと言ってしまった。それも有り会って話をすることになった。ファミリーレストランで、夜8時から閉店の午前2時まで話し、業者の車で2軒目に移動し朝4時まで話した。帰りたいと言っても、あなたがこういう状態を作っていると帰してもらえず、最後は法的手段をとるぞと脅され駐車場で土下座し、買う気もないのに会いました、と言われ録音された。相手は2人。渡された名刺は回収され、携帯番号を交換した。