

悪質な勧誘行為について

これまでの経緯

平成22年

- 11月25日 国民生活センター
全国の消費生活センター等にマンションの勧誘に関する相談が増加していることを踏まえ、同センターが記者発表
- 11月26日 消費者委員会(第39回)
国民生活センターの記者発表を受け、同委員会でマンションの悪質な勧誘について議論

平成23年

- 1～2月頃 消費者委員会事務局がマンションの悪質な勧誘について、国土交通省や都道府県等に対してヒアリング等を実施
- 3月 7日 行政刷新会議『規制仕分け』（マンション投資への悪質な勧誘）
- 4月 8日 『規制・制度改革に係る方針』閣議決定
- 5月13日 消費者委員会（第53回）
『マンションの悪質な勧誘の問題に関する建議』
（5月17日 消費者委員会の松本委員長が池口国土交通副大臣に『建議』を手交）

「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。

番号 A-4

論点等説明シート

| | |
|--------|----------------|
| 規制・制度名 | マンション投資への悪質な勧誘 |
| 所管官庁 | 国土交通省、消費者庁 |

論点等

- 全国の消費者生活センターに寄せられたマンションの勧誘に関する平成 21 年度の相談件数は 5,355 件で、対前年比 22%増と大幅に増加しており、過去 5 年連続の増加となっている。
- この中には、①業者名や勧誘目的を隠匿して勧誘を行う事案、②契約を断ったのに何度も執拗に勧誘される事案、③夜間に及ぶ勧誘の事案、④不実告知により契約締結をした事案などがある。

※全国の消費者生活センターにおけるマンションの勧誘に関する相談件数

((独)国民生活センター報道発表資料より)

| | |
|----------|----------------------|
| 平成 19 年度 | 3,451 件(前年度比 103.4%) |
| 平成 20 年度 | 4,376 件(前年度比 126.8%) |
| 平成 21 年度 | 5,355 件(前年度比 122.4%) |

- 消費者の利益を保護することを目的としており、不当勧誘行為に監督官庁が是正措置を講じることができる業法は、訪問販売・電話勧誘販売一般を対象とする特定商取引法の適用から除外されており、宅地建物取引業法もその一つである。

宅地建物取引業法においては、事業者に対する免許制度の実施等必要な監督を行うとともに、契約締結の勧誘の際に相手方の利益保護に欠ける一定の行為を禁止することなどにより、消費者保護を図っている。

しかしながら、上記のとおり、消費者生活センターにおける相談件数は増加し続けている状況であり、被害防止のための措置が必要ではないか。

- 宅地建物取引業者が行うマンション投資への勧誘については、特定商取引法が規定する①勧誘に先立つ業者名及び販売目的の明示の義務付け、②再勧誘の禁止、③迷惑を覚えさせるような仕方での勧誘の禁止などの行為規制が設けられていないが、契約締結前の消費者保護の観点から、どう考えるか。

- 宅地建物取引業法では、①不実告知又は事実不告知による誤認の場合の契約の申込み等の取消しの規定がない、②クーリング・オフについて規定はあるものの、特定商取引法の規定と比べて適用範囲が限定されているが、契約締結後の消費者保護の観点から、どう考えるか。

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

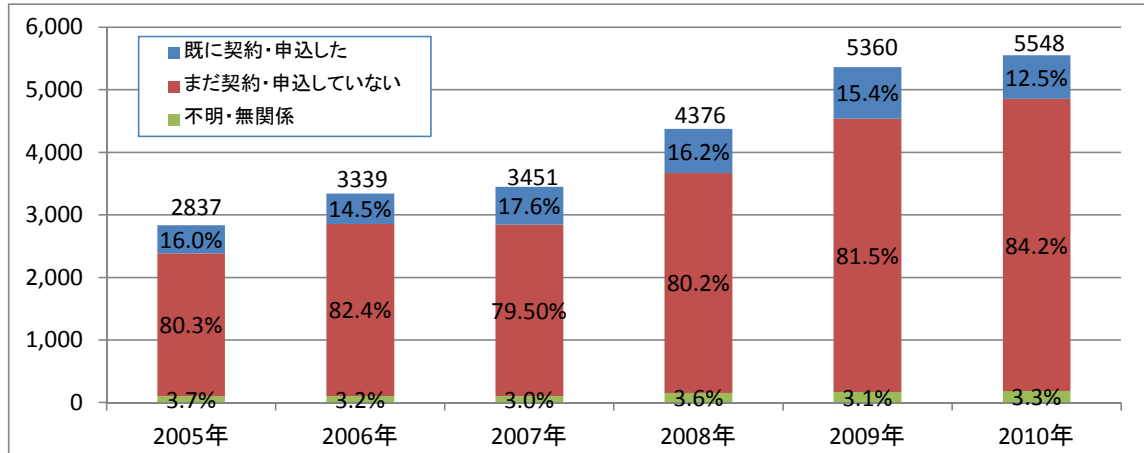
国土交通省 土地・建設産業局 不動産業課

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)

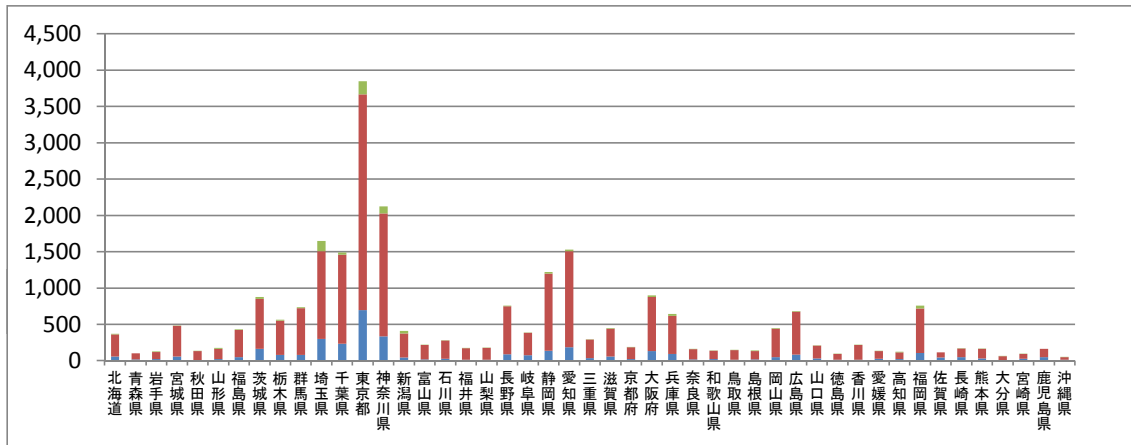
【総数:24,911件】



②相談県別の相談件数(2005年度～2010年度)

(図-2)

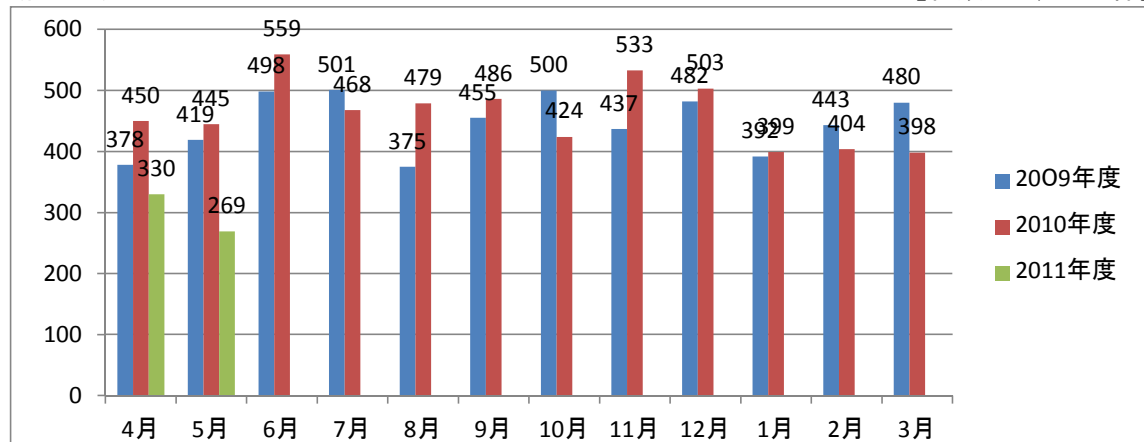
【総数:24,911件】



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

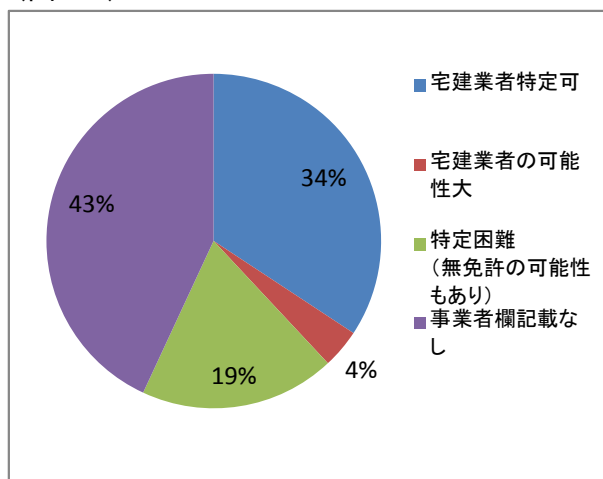
(1) 相談内容の傾向分析

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。

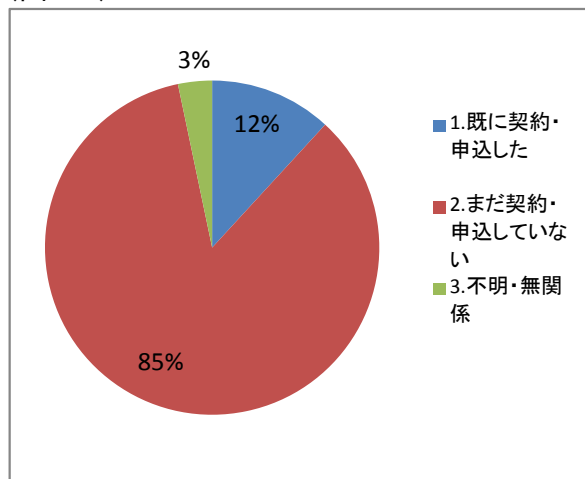
① 宅地建物取引業者の特定及び契約・申込の締結の有無の状況

- 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)



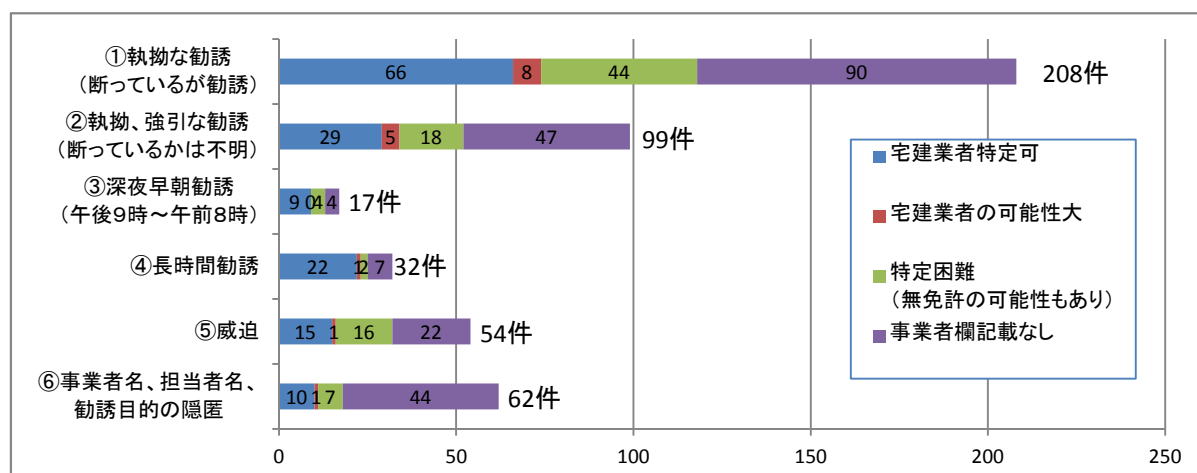
(図-5)



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。

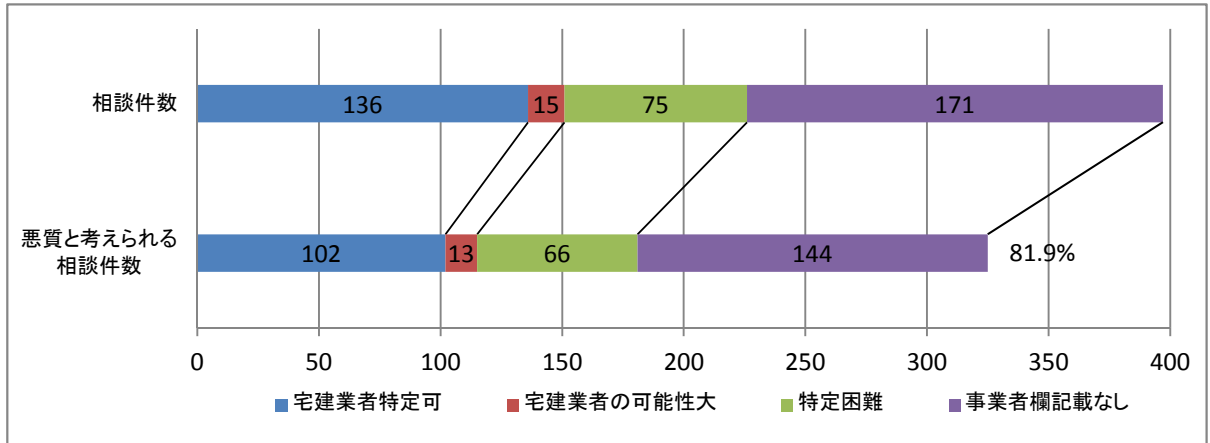
(図-6)



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)。

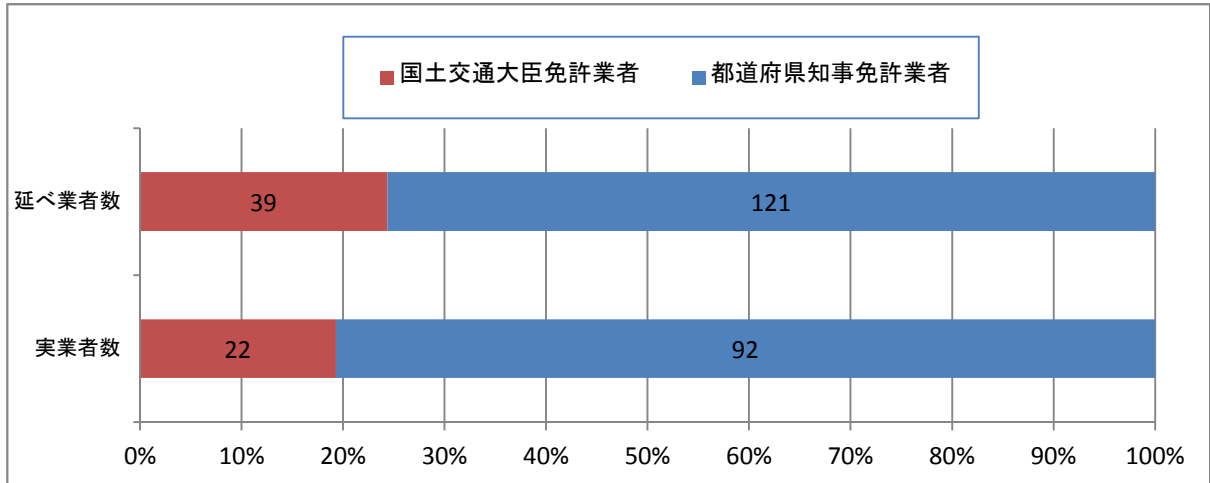
(図-7)



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**ので、今週の土曜日に再度訪問してくることにしているが、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。

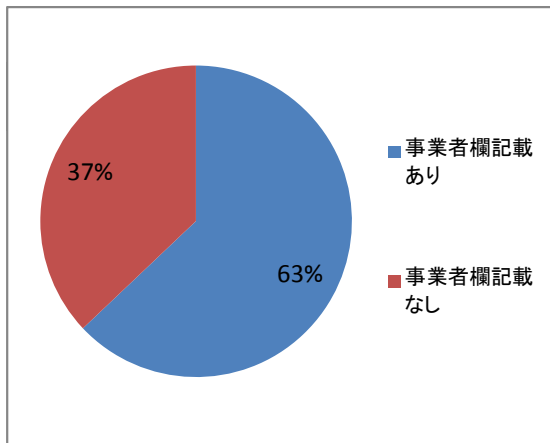
- 「執拗」、「困惑」の件数が1,997件で全体の18.3%。
- 「断った」、「断っている」の件数が3,224件で全体の29.6%。
- 「何度」、「何回」、「繰り返し」の件数が2,629件で全体の24.1%。

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%

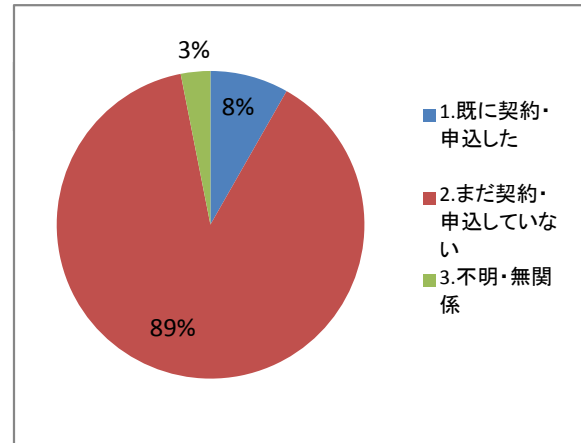
(図-9)

【総数: 5,705件】



(図-10)

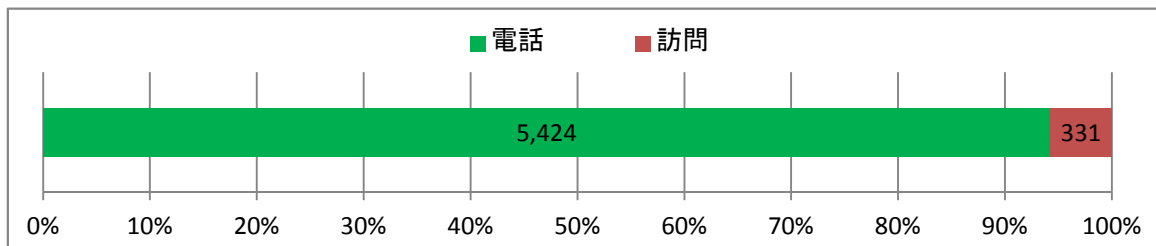
【総数: 5,705件】



②勧誘の方法・場所別の件数

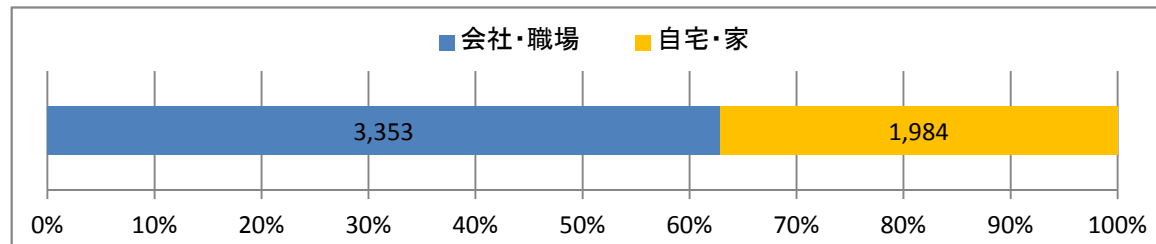
○勧誘の方法

(図-11)



○勧誘の場所

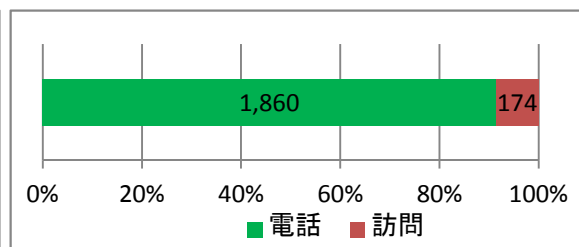
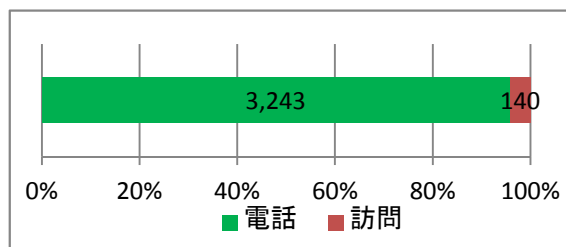
(図-12)



○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)

(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恫喝されるし、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、職場にもかかってくる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繋いでしまい、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しつこいので、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

ロ. 長時間勧誘

相談件数:813件 (7.5%)
【延べ:952件】

(相談件数の抽出方法)

相談概要に、「長時間」、「長い時間」、「時間以上」、「数時間」、「2～10の各時間」が含まれている相談813件を抽出し、分析を行った。

①事業者の特定及び契約・申込の締結の有無の状況

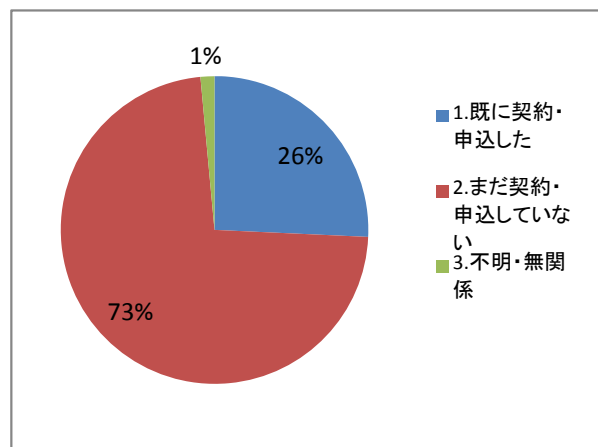
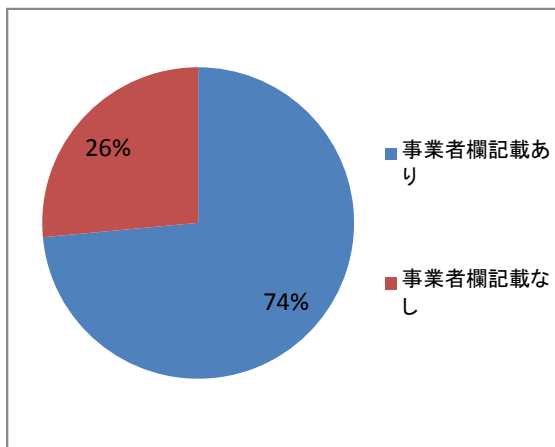
- 事業者欄に記載があった件数は全体の74%。
- 契約・申込の締結まで至った件数は全体の26%。

(図-15)

【総数:813件】

(図-16)

【総数:813件】



出典(図-15~16):PIO-NET情報(平成23年4月25日までの登録分)

②勧誘の勧誘内容別勧誘時間

- 電話勧誘は、2時間台が102件(42.1%)と最も多い。6時間台の電話勧誘も2件(0.8%)。
- 電話勧誘以外は、4時間台が62件(18.6%)と最も多い。6時間以上に亘る長時間勧誘も110件(33.0%)。

(表-1)

| | 電話勧誘 | | 電話勧誘以外 | | 合計 | |
|----------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 件数 | シェア | 件数 | シェア | 件数 | シェア |
| 0時間以下 | 5 | 2.1% | 0 | 0.0% | 5 | 0.9% |
| 1時間台 | 71 | 29.3% | 11 | 3.3% | 82 | 14.3% |
| 2時間台 | 102 | 42.1% | 45 | 13.5% | 147 | 25.6% |
| 3時間台 | 40 | 16.5% | 60 | 18.0% | 100 | 17.4% |
| 4時間台 | 14 | 5.8% | 62 | 18.6% | 76 | 13.2% |
| 5時間台 | 8 | 3.3% | 45 | 13.5% | 53 | 9.2% |
| 6時間台 | 2 | 0.8% | 31 | 9.3% | 33 | 5.7% |
| 7時間台 | 0 | 0.0% | 18 | 5.4% | 18 | 3.1% |
| 8時間台 | 0 | 0.0% | 21 | 6.3% | 21 | 3.7% |
| 9時間台 | 0 | 0.0% | 13 | 3.9% | 13 | 2.3% |
| 10時間台 | 0 | 0.0% | 11 | 3.3% | 11 | 1.9% |
| 11~14時間台 | 0 | 0.0% | 16 | 4.8% | 16 | 2.8% |
| 合計 | 242 | 100.0% | 333 | 100.0% | 575 | 100.0% |
| シェア | 42.1% | — | 57.9% | — | 100.0% | — |

出典(表-1):PIO-NET情報(平成23年4月25日までの登録分)を基に国土交通省作成

③具体的な事例について

【事例1】

朝10時に業者が自宅を訪問し、新築分譲マンションの勧誘を受けた。興味がないので断った。他の社員も後から自宅に来て勧誘を受けたが、「買わない」と伝えたところ、「1会社を辞めるか、2暴力で解決か、3法的措置、4考えるか」というメモを見せられて、恐怖を覚えて、「考える」と答えてしまった。その後も勧誘が続き、夜中の10時に「事務所へ行こう」と言われ、事務所に連れて行かれた。重要事項説明書もできていて、宅地建物取引主任者もいて説明を始めたので、12時間の長時間勧誘もあり根負けして契約してしまい、手付金10万円と印紙代1万5千円を払ってしまった。解約し、手付金を返してほしい。

【事例2】

週の土曜日に、知らない不動産業者が突然家に来て、自分のニーズに合ったマンションを紹介すると言われた。マンション購入をするつもりはなかったので、何度も断りドアを閉めようとすると、手を入れて阻止され、2時間勧誘された。夜に再度来ると言われ、もう1人連れて夜に訪問してきた。家に入って勧誘され、翌日再度訪問すると言って帰っていった。翌日曜日に、昨夜の2人が訪問してきて、朝10時～18時まで家に上がって、3100万円の**新築マンション**を勧誘された。夕方には上司も来て3人から執拗な勧誘を受けたが、結局契約せず、2度と勧誘しないと**言われ、最後は他言しないよう恫喝された**。怖いので業者名などは言いたくないが、個人情報を知っているなので、今後会社や知人に嫌がらせをしないか心配だ。同じような勧誘を受けて、嫌がらせを受けた人はいるか。

ハ. 深夜・早朝勧誘

相談件数:183件 (1.7%)
【延べ件数:186件】

(相談件数の抽出方法)

相談概要に、「深夜」、「夜間」、「早朝」が含まれている相談183件を抽出し、分析を行った。

①事業者の特定及び契約・申込の締結の有無の状況

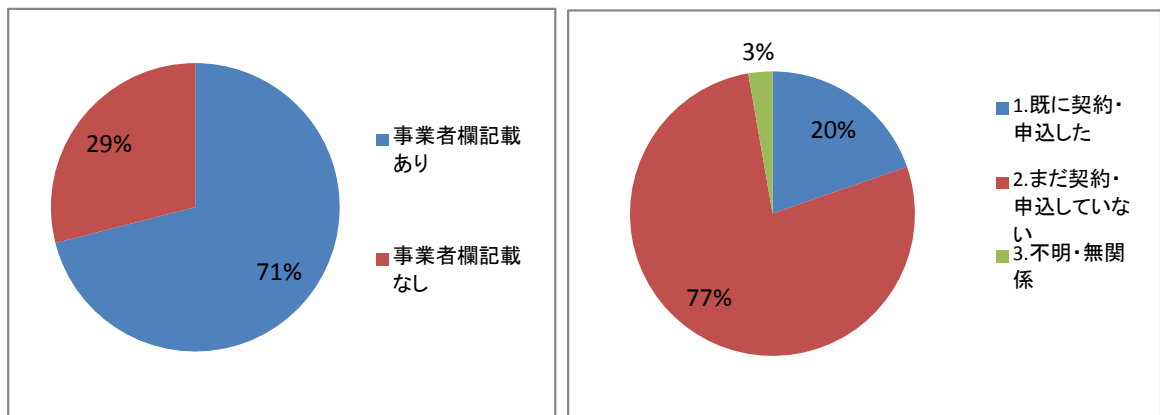
- 事業者欄に記載があった件数は全体の71%。
- 契約・申込の締結まで至った件数は全体の20%。

(図-17)

【総数:183件】

(図-18)

【総数:183件】



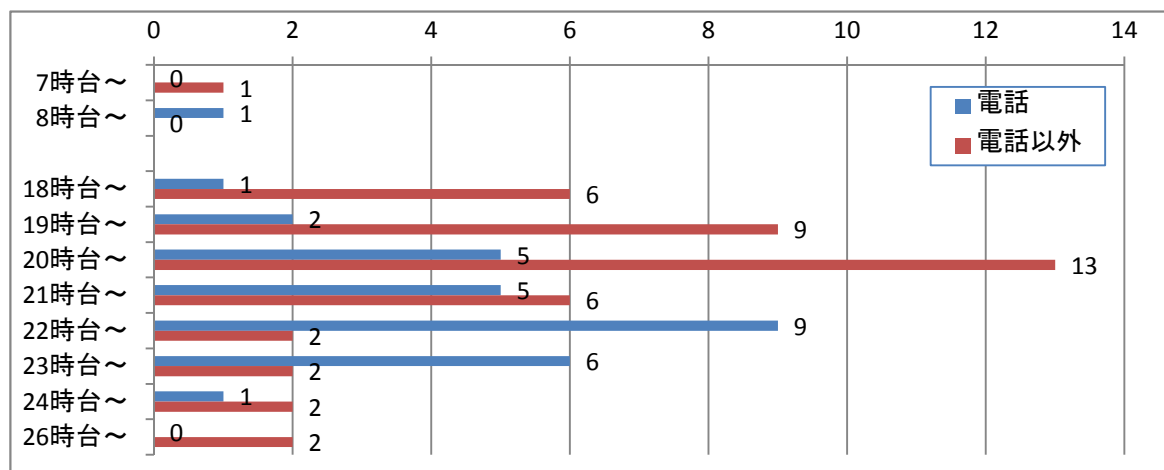
出典(図-17~18):PIO-NET情報(平成23年4月22日までの登録分)

②勧誘の電話・電話以外別の開始時間

- 電話の開始時間は22時台が最も多く、次が23時台となっている。
- 電話以外の開始時間は20時台が最も多く、次が19時台となっている。

(図-19)

【総数:183件】

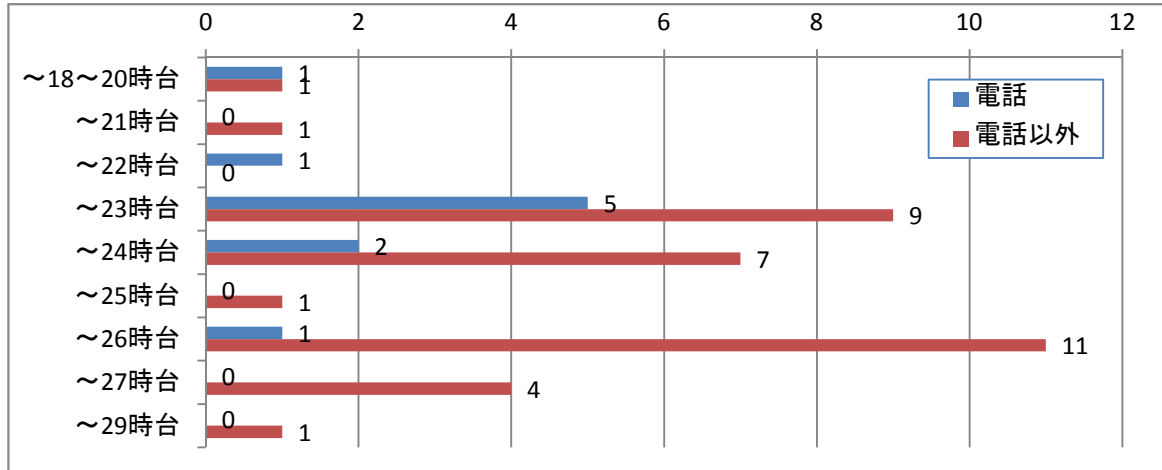


③勧誘の電話・電話以外別の終了時間

- 電話の終了時間は23時台が最も多い。
- 電話以外の終了時間は26時台が最も多く、一番遅い時間は29時台も1件ある。

(図-20)

【総数:183件】



出典(図-19~20):PIO-NET情報(平成23年4月22日までの登録分)を基に国土交通省作成

④具体的な事例について

【事例】

利殖用マンションの電話勧誘が職場に執拗にかかってきた。マンション購入に興味はなかったが、将来アパート経営を考えていたので参考になればと思い喫茶店で話を聞くことになった。マンション購入の意思は無いと伝えたが、**2回目に会った時、2人の販売員に深夜まで勧誘され、契約すると言ってしまった。翌日、後悔して断りのメールを送った。断るために再度喫茶店で会ったら、夕方6時から翌日の朝5時まで喫茶店からファミリーレストランに場所を移し執拗に勧誘された。**途中で、帰りたいと言ったが立ちほだかり、帰してもらえなかった。疲れ果てて契約しなければいけない気持ちになった。翌日、自分が指定した時間に自分の会社の会議室で、重要事項説明を聞き、身分証明書や収入証明を渡して、手付金1万円を払い、2700万円の投資用マンションの契約をした。解約したい。

三. 威迫等の勧誘

相談件数: 460件 (4.3%)
【延べ件数: 468件】

(相談件数の抽出方法)

相談概要に、「威迫」、「威圧」、「脅迫」、「強迫」、「暴力」が含まれている相談460件を抽出し、分析を行った。

①事業者の特定及び契約・申込の締結の有無の状況

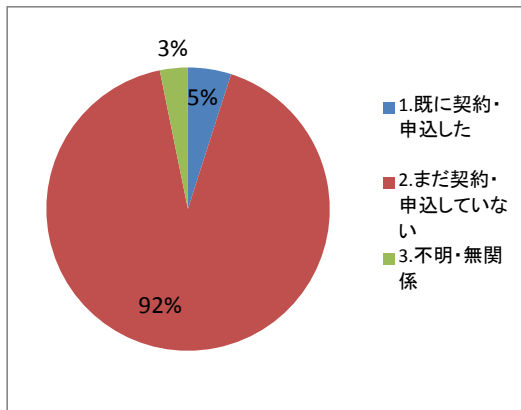
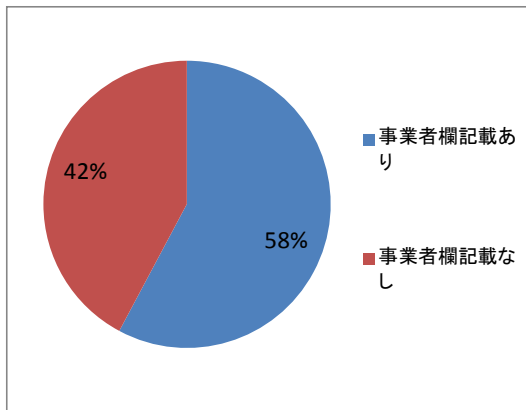
- 事業者欄に記載があった件数は全体の58%。
- 契約・申込の締結まで至った件数は全体の5%。

(図-21)

【総数: 460件】

(図-22)

【総数: 460件】



出典(図-21~22): PIO-NET情報(平成23年4月22日までの登録分)

②具体的な事例について

自宅などに訪問すると脅すもの

実家に行く、職場に行く、住所も名前もわかるので押しかける、怖い外国人を自宅に送る など

【事例1】

- マンション経営について、勧誘の電話が職場に数回架かってきた。勧誘を断わりながらも相手の話を聞いたり質問に答えたりしていた。本日の電話では、既婚なのに独身という虚偽の回答をした。すると相手の口調が突然変わり、「お前の実家や自宅の住所を知っているぞ。」「家に直接行くぞ。」「などの脅迫まがいのことを言い出した。また途中で電話を別の2人に代わって同様に脅迫じみたことを言われた。どのように対応したらよいか。

【事例2】

勤務先に始めて電話がきたが、忙しいので電話を切った。すぐ「その電話の切り方は何だ」と電話が掛り、切っても切っても掛る。挙句に「不動産屋をなめるよな」「自宅が分かっているから行くからな」と脅した。

危害を加えると脅すもの

殺す、ぶん殴りに行く、ただでは済まない、夜道に気をつけろ、家を燃やす、コンクリートに詰めて沈めてやる、トラックで家に突っ込む など

【事例3】

半月程前からしつこく電話が有る。客商売なので、電話に出ないと仕事にならない。電話勧誘を断ると「夜道に気をつけろよ」「店内の品物をカチ割る」「中国人に気をつけろよ」「家を燃やす」と数々の強迫を言う。同じ相手と思われるのに、営業員の名前も変わったりする。一度折り返し電話をするようにと、携帯番号を教えられたが、その店員は電話をしなかった。もちろん、どこにある企業なのかも言わない。もう限界にきているので、当相談室に電話した。相談室に電話することで、自分の身に危険はないだろうか?非常に心配である。

家族に危害を加えると脅すもの

子供に何かあっても知らないぞ、子供はいるのか、家族の保証はできないぞ、家族を傷つけてやる など

【事例4】

遠方のマンション経営の勧誘。業者名や連絡先を尋ねたら「最初に取り次いだ人に言った。聞いてない方が悪い」と教えてくれない。仕事の妨害になると断っても架けてくるので、3度目にテープを録ると言ったら「殺すぞ。暴力団に言う。家族がどうなっても知らんぞ」と言われた。住所や勤務先も知られていて心配。警察には着信拒否と業者が来たときには110番するよう言われた。また、職場に電話があったらどう対処したら良いか。

【事例5】

勤務先に投資用マンションの電話がかかってきた。なかなか切ってくれないので「時間があつたら話を聞く」と返事。2～3日後に再度電話あり「夕方勤務先に行く」と言われ「興味ない。断わる」と答え切電。その後も1時間半以上の電話が5～6回来た。最近「役所の青木です。緊急事態発生。至急電話に出せ」と妻に電話。役所を名乗った嘘で「今すぐ家に行く。子供の身の安全が心配だろ」と脅迫。所在地も宅建免許も答えられず

嫌がらせを行うと脅すもの

ピザや寿司を何人分出前しておく、次々に職場の回線をふさいでやる、装甲車で押しかける、電話をかけ続けてやる など

【事例6】

勤務先にも勧誘電話があり、断っても言いがかりをつけられ電話を切らせてもらえず、1時間も話を聞いた。その後も、契約をしないと「トラックで家に突っ込む」「家に火をつけてやる」「ピザを届けてやる」等の脅迫的な内容になった。

【事例7】

自宅に非通知で電話がかかった。電話に出た夫が話を聞くとオーナーズマンションの話だったので、興味がないと断ったが、その後何度も電話がかかる。一昨日は断ろうとすると、「家に火をつけてやる、近所や勤務先にお前が痴漢をしたと言いふらす、いつ死にたいですか」と脅された。担当者に業者名を何度確認しても答えないため社名も不明だが、勤務先も住所も知られているため怖い。

ホ. 事業者名、氏名、勧誘目的等の隠匿

相談件数: 874件 (8.0%)
【延べ件数: 901件】

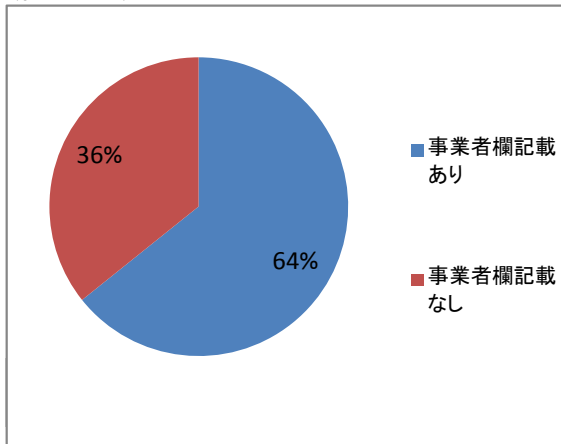
(相談件数の抽出方法)

事業者名等の隠匿について分析を行うにあたり、相談概要に、「業者名」、「連絡先」、「名前」、「担当者」、「目的」等が含まれている相談4,419件(40.6%)【延べ件数6,528件】を抽出し、次に、4,419件について、「名乗らない」等が含まれている相談874件を抽出し相談内容の分析を行った。

①事業者の特定及び契約・申込の締結の有無の状況

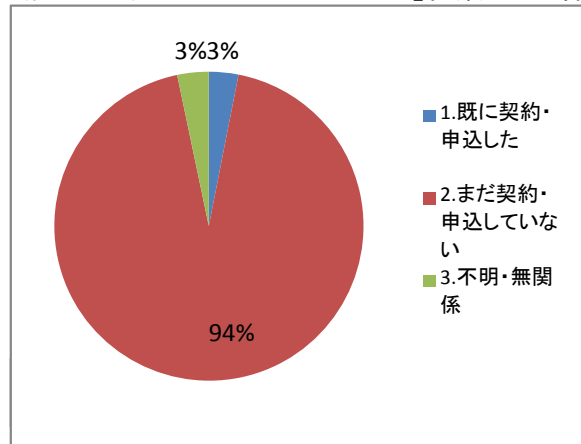
- 事業者欄に記載があった件数は全体の64%。
- 契約・申込の締結まで至った件数は全体の3%。

(図-23)



(図-24)

【総数: 874件】



出典(図-23~24): PIO-NET情報(平成23年5月30日までの登録分)

②隠匿内容別の相談件数

- 会社名を(正確)に言わないが584件(66.8%)で最も多い。
- 勧誘目的を(正確)に言わないは57件(6.5%)と少ない。

【表-2】

| | (正確に)言わない | | | |
|-------|-----------|-----------|-----|-----------|
| | a | 割合(a/874) | b | 割合(b/874) |
| 会社名 | 584 | 66.8% | 170 | 19.5% |
| 担当者名 | 136 | 15.6% | 43 | 4.9% |
| 電話番号等 | 323 | 37.0% | 175 | 20.0% |
| 勧誘目的 | 57 | 6.5% | 7 | 0.8% |

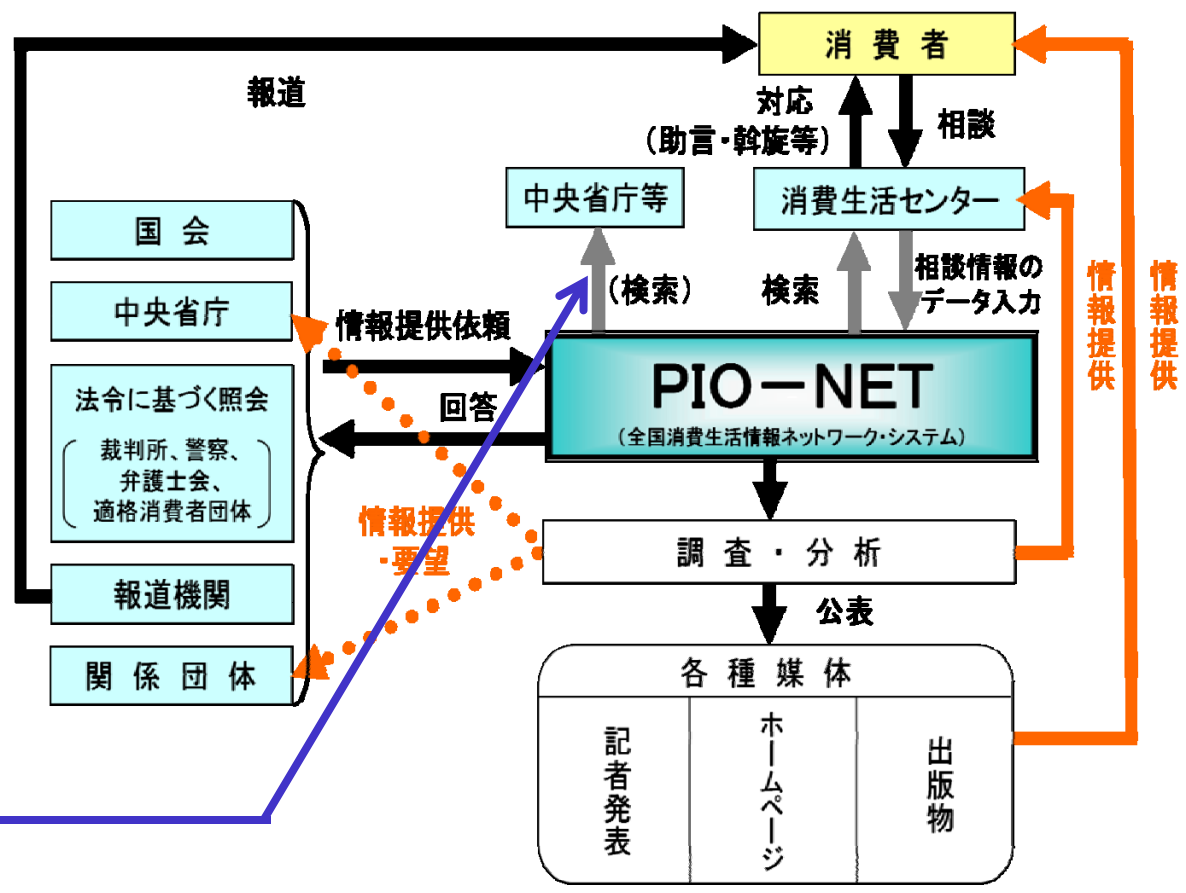
出典(表-2): PIO-NET情報(平成23年5月30日までの登録分)を基に国土交通省作成

③具体的な事例について

【事例】

名や担当者名を名乗るが用件をはっきりと言わずに「所得税対策」「老後資金を貯める」などと勧誘目的を告げないケースや、社名を聞いても所在地の都道府県を言うだけではっきり名乗らないケースもある。断ってもしつこく食い下がり電話を切らせない。「1口5千円でマンションのオーナーになれる」などとうそをつく。契約するつもりはないが、情報提供しておく。

国土交通省からも直接アクセスが可能
 どのような苦情相談が寄せられているか
 検索することが可能



【事業者検索】
 ○○不動産

↓

【検索結果 (例)】
 件数：○○件
 (個別事案)
 件名：
 執拗に不動産の勧誘の電話がかかってくる。
 相談概要：
 断っているにもかかわらず、執拗に勧誘の電話がある。会社名は聞いても言わない。

累積相談件数：1984年からの累積件数は1400万件(2010年7月現在)

○PIO-NETとは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

※PIO-NET: Practical Living Information Online Network System の略

悪質勧誘にかかる調査・分析

(国、都道府県の宅地建物取引担当部局への相談等)

【目 次】

1. 相談概要
2. 実名相談・匿名相談別の相談割合
3. 勧誘業者特定可・不可別の相談割合
4. 相談内容別
5. 悪質勧誘事案にかかる注意・行政指導・行政処分の件数
6. 個別相談事例

平成23年7月

国土交通省 土地・建設産業局 不動産業課

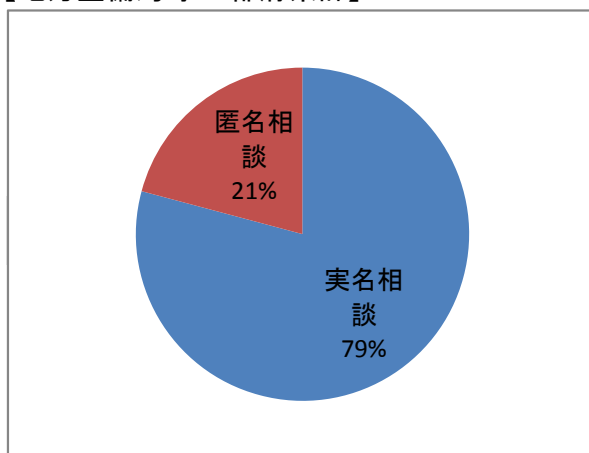
2010年度に国土交通省地方整備局等及び8都府県(埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、愛知県、大阪府、兵庫県、福岡県)に寄せられた勧誘に関する相談状況、宅地建物取引業者に対する指導監督の状況等について調査を実施。

1. 相談概要

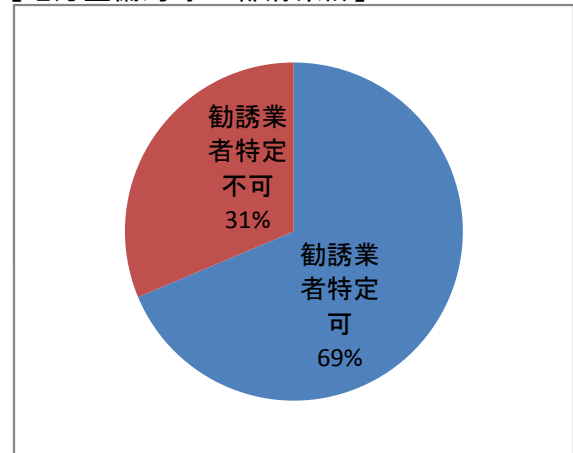
| | 実名相談 | 匿名相談 | 合計 |
|--------|--------------|--------------|---------------|
| 地方整備局等 | 117 11.8% | 114 11.5% | 231 23.4% |
| 8都府県 | 666 67.3% | 92 9.3% | 758 76.6% |
| 合計 | 783 79.2% | 206 20.8% | 989 100.0% |

※上記表の外、内訳が特定できない等により計上していない相談件数が220件程度ある。

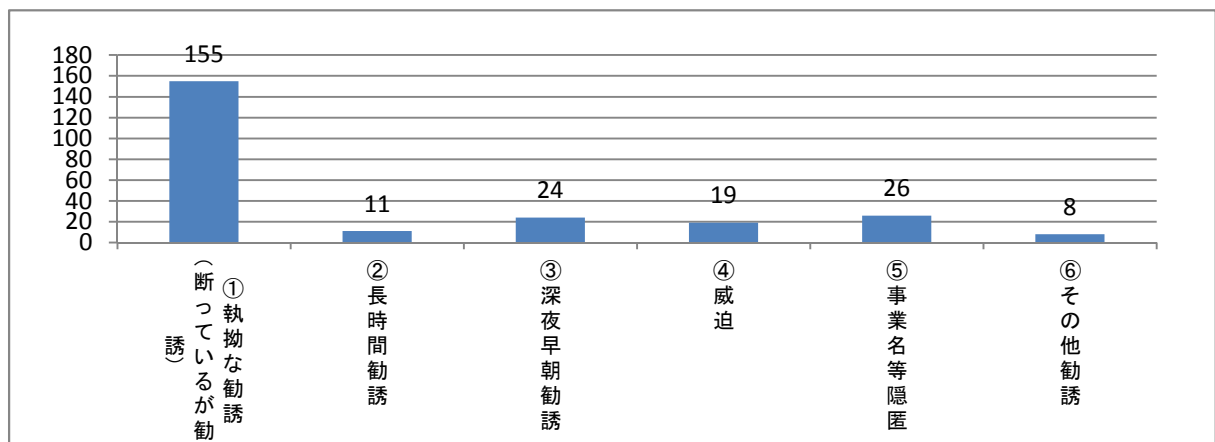
2. 実名相談・匿名相談別の相談割合 【地方整備局等・8都府県計】



3. 勧誘業者特定可・不可別の相談割合 【地方整備局等・8都府県計】



4. 相談内容別



5. 悪質勧誘事案にかかる注意・行政指導・行政処分の件数

| | 注意件数 | | 行政指導件数 | | 行政処分件数 | | 合計 | |
|----------|--------|------|--------|------|--------|------|--------|------|
| | 地方整備局等 | 8都府県 | 地方整備局等 | 8都府県 | 地方整備局等 | 8都府県 | 地方整備局等 | 8都府県 |
| 機関毎の対応件数 | 22 | 5 | 2 | 363 | 1 | 0 | 25 | 368 |
| 合計 | 27 | | 365 | | 1 | | 393 | |

6. 個別相談事例

①執拗な勧誘

- 平成22年の12月に勧誘電話があった日にちは、1, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 24。(計14ヶ日。)全て断った。
- 複数の社員に対して2, 3日に一度のペースで掛かってくる。時間的には20分くらい。こう何度も掛かってくると対応のために時間をとられ、業務に支障がある。会社として困っている。
- 勤務時間内に勧誘の電話があり断ると、後日職場に資料が送付され、それに合わせたように1日5回以上電話があった。
- 何度も断ったが、しつこく電話で勧誘を受けた。ひどい時には会社にまで電話してきた場合もあった。

②長時間勧誘

- 5, 6時間居座って契約させた。本人は契約しなければ帰ってもらえそうにないので、仕方なく契約したと言っている。
- ファミレスで午後6時から深夜2時まで計8時間勧誘
- 連続する3日間合計約7時間自宅へ訪問され勧誘を受けた

③深夜早朝勧誘

- 電話勧誘を受けて困っている。夜11頃にも電話してくる。子供が小さいので非常に迷惑している。
- 今まで、3回訪問されていて、今回4回目の訪問となるが、23時50分頃自宅のインターホンを鳴らした。
- ファミレスで①午後6時半から11時まで4時間半、②午後6時半から深夜2時まで7時間半勧誘

④威迫等の勧誘

- 携帯に連絡があり、なぜ携帯番号を知っているのかと確認すると、出会い系サイト等から入手している。家族に知られて良いのかと言われた。
- 断っていたことを言うと、お前の態度が気に入らないので電話したということで、ぶっ殺してやるから気おつけろと言われた。
- 興味がないといったら、「理由が不明で納得いかない」、「出張の経費が掛かっている。どうしてくれるんだ」等おどされた。
- 電話で勧誘を受けた後、対面で説明を受けた。後日電話にて契約しないことを告げると、「わざわざ説明しに行ってやったのに何様のつもりだ」などの暴力的な言葉を浴びせられた。再度電話がかかって来た場合、どこへ相談したらよいか。
- 「こちらが説明する前になぜきるのか」、「営業を馬鹿にしているのか」、「住所も家族構成もみんなわかっているぞ」、「職場にいくぞ」、「30代独身は借りづらいぞ」

⑤事業所名等の隠匿

- 最初は、節税等と言い、マンション販売を巧みに隠している。
- 非通知による電話で、会社名の正式名称ではなく略称などで名乗るため、後でネット等で調べても会社名が特定できない。客商売なので非通知を着信拒否するわけにもいかない。
- 電話を取ると、早口で業者名と氏名を言う。その後、30分以上も執拗な勧誘を受けたので断る際に、業者名を確認すると、最初に名乗ったので言わない。

⑥その他

- 訪問のアンケートに応じた。1時間居座られ、名前等を記載したところ、また来ますといって帰っていた。その後、事務所に断りの連絡を入れたが、激しくドアを叩くので居留守を使っていたところ、出社前に外で待ち伏せをされた。
- アンケートに答えるをクオカードを貰えるということで回答したら、しつこく、断ってもかかってくるようになった。夜中の23時に電話がかかってくる。