

勧誘行為の規制に関する 宅地建物取引業法施行規則の一部改正について

宅地建物取引業法（昭和 27 年法律第 176 号）47 条の 2 第 3 項に基づき、同法施行規則第 16 条の 12 において、宅地建物取引業者等の勧誘行為について、相手方等を困惑させることが禁止されていますが、宅地建物取引業に係る悪質行為の実態調査の結果を踏まえ、以下の事項を明文化する等の改正を行い、平成 23 年 10 月 1 日に施行されました。

また、これに併せて監督処分基準も同年 10 月 28 日に改正されました。

ん。具体的には、個々の事例ごとに判断されることとなりますが、一般的には、電話勧誘の場合は、消費者等に電話が繋がった時点で告げなければならない、訪問勧誘等の場合は、消費者等と面談し、会話を開始した時点で告げるようになります。

また、消費者等が宅地建物取引業者の事務所等を訪れた場合には、消費者等に物件の具体的な内容等について説明を開始する時点で告げる必要があります。

●「宅地建物取引業者の商号又は名称」について

宅地建物取引業者の宅地建物取引業の免許における「商号又は名称」を消費者等が明確に認識できるように告げる必要があります。例えば、商号の一部や略称、フランチャイズの名称のみを告げることは本規定における「商号又は名称」を告げたことにはなりません。

実際の勧誘行為を宅地建物取引業者から委任された代行業者が行っている実態も見受けられますが、その場合は、委任をした宅地建物取引業者の「商号又は名称」を告げることが必要になります。また、この場合において、消費者等が当該勧誘の内容について代行業者に問い合わせ等を行うことも想定されることから、代行業者の「商号又は名称」、並びに当該代行業者が宅地建物取引業者から委任をされている旨も勧誘に先だつて告げることが望ましいとされました。

なお、訪問勧誘等、消費者等に直接勧誘を行う場合には、消費者等の求めに応じて従業者証明書を提示しなければなりません。

1

勧誘に先立って宅地建物取引業者の商号又は名称、勧誘を行うものの氏名、勧誘をする目的である旨を告げずに、勧誘を行うことを禁止

（背景） 勧誘に際して、会社の名称や勧誘の目的等を告げないことに起因する苦情やトラブルが多数見受けられる実態に鑑み、消費者等が宅地建物の勧誘を受けているという認識を明確に持ち得るよう、勧誘に先立って、所定の事項を告げなければならないことが規定されました。

●「勧誘に先立って」について

「勧誘に先立って」とは、契約締結のための勧誘行為を開始する前という意味です。勧誘を行うに当たっては、消費者等が勧誘を受けるか拒否するかを判断する機会を勧誘行為を開始する前に確保することが重要であることから、「勧誘に先立って」、所定の事項を明確に告げなければなりません。

●「勧誘を行う者の氏名」について

実際に勧誘を行う担当者の氏名を告げる必要があります。なお、宅地建物取引業者から委任された代行業者が勧誘を行う場合においても、実際に勧誘を行う当該代行業者の担当者の氏名を告げるることとなります。

●「契約の締結について勧誘をする目的である旨」について

勧誘の対象となる物件の契約を締結することが勧誘の目的である旨を告げる必要があります。「投資用マンションの購入について説明をさせて頂きたい」など、具体的な勧誘目的を明確に告げなければなりません。例えば、マンションの売買契約の締結を行うことが勧誘目的であるにもかかわらず、それを明確に告げる前に、「年金や老後の生活設計に関する提案をさせて欲しい」、「将来の資産運用に関して説明をさせて欲しい」などの説明を行うことは、その説明自体が勧誘行為に該当するものであることから、「勧誘に先立って」、勧誘目的を告げたことにはなりません。

■ 監督処分基準 ■ 標準の業務停止期間 7日間

2

相手方が契約を締結しない旨の意思（勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。）を表示したにもかかわらず、勧誘を継続することを禁止

（背景）宅地建物取引業に係る契約の締結の勧誘に際して、消費者等が勧誘を断っているにもかかわらず、執拗に面会を求めたり、繰り返し電話をかける行為を行うことによる苦情等が多数見受けられる実態に鑑み、消費者等が「契約を締結しない旨の意思」、「勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思」を表示した場合の再勧誘の禁止

が明示的に規定されました。

●「契約を締結しない旨の意思（当該勧誘を引き続き受けることを希望しない旨の意思を含む。以下同じ。）」について

消費者等の「契約を締結しない旨の意思」は、口頭、書面であるかを問わず、契約を締結する意思がないことを明示的に示すものが該当します。具体的には、消費者等が「お断りします」、「必要ありません」、「結構です」、「関心ありません」など明示的に契約の締結の意思がないことを示した場合が該当するほか、「迷惑です」など、勧誘行為そのものを拒否した場合も当然該当することになります。

●「勧誘を継続すること」について

消費者等が契約を締結しない旨の意思表示を行った場合には、引き続き勧誘を行うことのみならず、その後、改めて勧誘を行うことも「勧誘を継続すること」に該当するので禁止されます。同一の宅地建物取引業者の他の担当者や同一の宅地建物取引業者から委任されたすべての代行業者の担当者による勧誘も同様に禁止されます。

電話勧誘又は訪問勧誘などの勧誘方法、自宅又は会社などの勧誘場所の如何にかかわらず、消費者等が「契約を締結しない旨の意思」を表示した場合には当該勧誘行為は禁止されます。再勧誘の禁止の対象については、消費者等が契約を締結しない旨の意思をどのように示したかにより異なるため、個別の事例ごとに判断されることとなります。

例えば、投資用マンションの売買契約の締結に係る勧誘において、消費者等から、

- ① 「投資用マンションは結構です」との意思表示がなされた場合には、「投資用マンション」の勧誘を行うことは再勧誘に該当します。

- ② 「マンションの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、「投資用」のみならず、「居住用」も含め、広くマンションの勧誘を行うことは再勧誘に該当します。
- ③ 「御社からの勧誘は結構です」との意思表示がなされた場合には、当該勧誘を行った宅地建物取引業者が行う勧誘はすべて再勧誘に該当します。

なお、当該契約について「勧誘を継続すること」がどの程度の期間にわたって禁止されるかについては、個別の事例ごとに判断されることとなりますが、消費者等もある一定期間が経過することにより、勧誘を受けることの意味が変化することも十分考えられることから、消費者等が将来にわたってすべての勧誘を拒否した場合など、明確な意思の表示があった場合を除き、将来にわたってその消費者等への勧誘がすべて禁止されるものではありません。

いずれにしろ、消費者等が契約を締結しない旨の意思をどのように具体的に示したかという事実を踏まえ判断されることになるため、慎重に対処して下さい。

例えば、ある一定期間経過後に同様の勧誘を行う場合は、消費者等から「契約を締結しない旨の意思」が示されたことを踏まえ、トラブル防止の観点から、新たな勧誘であることについて、消費者等に改めて意思の確認を行うなどした後に勧誘を行うようにして下さい。

■■ 監督処分基準 ■■ 標準の業務停止期間 15日間

3 迷惑を覚えさせるような時間の電話又は訪問による勧誘を禁止

(背景) 勧誘に際して、社会通念上、明らかに消費者等が迷惑を覚えるような不適当な時間に勧誘を行うことによる苦情等が多数見受けられる実態に鑑み、不適当な時間帯における勧誘の禁止について明示的に規定されました。

●「迷惑を覚えさせるような時間」について

「迷惑を覚えさせるような時間」については、消費者等の職業や生活習慣等に応じ、個別に判断されるものですが、一般的には、その方に承諾を得ている場合を除き、特段の理由が無く、午後9時から午前8時までの時間帯に電話勧誘又は訪問勧誘を行うことは、「迷惑を覚えさせるような時間」の勧誘に該当するものと考えられます。

●「電話し、又は訪問すること」について

ここでは不適当な時間に電話勧誘又は訪問勧誘を開始することを禁止しているものであり、勧誘の途中で、「迷惑を覚えさせるような時間」に該当するに至ったとしても、本規定の禁止行為の対象にはなりません。

また、本規定は、電話勧誘又は訪問勧誘を禁止しているものであることから、例えば、消費者等が事務所に訪問した場合など、これら以外の勧誘を「迷惑を覚えさせるような時間」に行ったとしても本規定の禁止行為の対象とはなりません。

■■ 監督処分基準 ■■ 標準の業務停止期間 15日間