

投資用マンション販売に関するガイドラインの制定

平成 23 年 3 月 8 日、社団法人九州住宅建設産業協会アセットマネジメント部会は
投資用マンション販売に関するガイドラインを制定した。

最近、一部におけるマンション投資への悪質な勧誘が問題化しており、消費者保護の対応が強く求め
られているところである。

当協会は、投資用マンション業界におけるの秩序や規律を先導し業界の活性とステークホルダーの
繁栄に寄与することを目的としてガイドラインを制定した。

関係法令の厳守、当協会の行動規範、お客様の相談窓口は次のとおり。

関係法令の遵守

当部会及び会員各社は、投資用マンションの一連の販売活動に関する一切の法令を遵守する。なお、販売行為に関しては、特に次の事項に留意を必要とする。

- 1 断られたのにもかかわらずしつこく電話をかけない。(業法第 47 条の2(則第 16 条の 12))
- 2 長時間にわたる執拗な電話勧誘をしない。(業法第 47 条の2(則第 16 条の 12))
- 3 深夜や早朝に電話をかけない。(業法第 47 条の2(則第 16 条の 12))
- 4 脅迫めいたことを言うなど、威圧的な勧誘をしない。(業法第 47 条の2)
- 5 自宅に押し入り契約を迫るようなことをしない。(業法第 47 条の2)
- 6 退去するように言われたにもかかわらず、長時間に渡り自宅等に居座り続けない。(業法第 47 条の2(則第 16 条の 12))
- 7 将来の値上がりや買取り等、不確実な将来利益を保証しない。(業法第 47 条の2)
- 8 重要な事項について、知っているにもかかわらず告知しなかったり、事実と異なることを告知したりしない。(業法第 47 条)
- 9 申込みの撤回があった場合には、受領済みの預かり金は速やかに返還する。(業法第 47 条の2(則第 16 条の 12))
- 10 正当な理由なく契約の解除を拒んだり、妨げたりしない。(業法第 47 条の2(則第 16 条の 12))
- 11 従業者証明書を携帯する。(業法第 48 条)
- 12 契約が成立する前に、取引主任者が重要事項説明をする。(業法第 35 条)
- 13 クーリングオフの申出を受けたときはこれに応じる。(業法第 37 条の2)
- 14 虚偽や不確実な説明をして誤認を与えるような勧誘をしない。(消費者契約法第4条)
- 15 無理に自宅等に居座ったり、無理に拘束するなどして勧誘しない。(消費者契約法第4条)

※ 1～4: 電話勧誘に関する事項 4～8: 交渉時の勧誘に関する事項 9以降: その他留意事項

当部会の行動規範

当部会及び会員各社は、次の行動規範に則り、投資用マンションの一連の販売活動を行う。

| 重要な行動原則 | 具体的な遵守すべき行動 |
|---|---|
| 1 販売活動においては、お客様に対して誠実性・公正性を確保するよう留意する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・社会道徳を重んじ、誠意をもって誠実な姿勢で行動する。 ・自己を正確に名乗り、目的を明確に伝える。 ・善意を逆手に取った勧誘活動は行わない。 |
| 2 お客様の合理的な判断を可能とする情報やアドバイスを適時に、かつ明確・公平に提供するよう注意を払う。 | <ul style="list-style-type: none"> ・お客様の判断材料となる情報を、正確かつ明確に開示する。 ・お客様に真実を告げ、誤解を招く説明をしない。 ・十分にリスクと商品特性を説明し、お客様の理解を得るよう努力する。 ・他社または他物件を批判するなどし、お客様を惑わしてはならない。 ・お客様の意思決定を故意に妨げるようなことをしてはならない。 |
| 3 お客様の期待に答えるよう必要な注意を払い、誠実かつ専門的な注意深さをもって行動する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・お客様のニーズを十分に踏まえ、適切な商品提案をする。 ・専門的な知識を利用して優越的地位の濫用をしない。 |
| 4 お客様からの相談や問い合わせに対し真摯に対応し、必要な情報の提供、アドバイス等を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ・可能な限りお客様の理解と納得を得られるよう努力する。 ・お客様からの相談、問い合わせ、苦情等の事例の蓄積と分析を行い、業務改善に努める。 ・個人情報の取扱いに留意する。 |
| 5 業界の規律を正し、販売行為の透明性を高めることの重要性に鑑み、適切な情報開示を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ・監督官庁や金融機関等の関係者に対し、適時適切な情報開示をする。 |
| 6 適切な経営管理体制を構築し、実効的な統制を施す。 | <ul style="list-style-type: none"> ・関係する法令を遵守し、健全かつ適切な業務運営に努める。 ・社員教育をとおり、適切な販売活動を啓蒙し、また専門知識の習得を促す。 ・お客様への説明に漏れや誤謬または誤解がないよう、双方が確認をとれる体制を確保する。 ・無資格の者が税務指南または税務申告書の作成をしないよう監督する。 ・反社会的勢力との関係を組織的に遮断する。 |

お客様の相談窓口の設置

●当協会のお客様相談窓口

電話によるお問い合わせ TEL(092)472-7419

メールによるお問い合わせ info@kyujukyo.or.jp