

3 独国生相第 26 号
令和 3 年 6 月 21 日

公益社団法人 全国宅地建物取引業協会連合会
会長 坂本 久 様

独立行政法人国民生活センター
相談情報部長 保木口 知子
(公印省略)

高齢者の自宅の売却トラブルに注意
－自宅の売却契約はクーリング・オフできません！
内容をよくわからないまま、安易に契約しないでください－ (要望)

謹啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素より国民生活センターの業務につきましては、ご指導、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

当センターでは、高齢者の自宅の売却トラブルについて、相談事例をもとに問題点等を整理し、消費者トラブル防止のため、消費者に対して別添資料により 6 月 24 日 (木) に公表いたします。

本トラブルの防止のため、貴協会に下記について会員事業者へのより一層の周知を要望いたしますので、よろしくお取り計らいのほどお願い申し上げます。

謹白

記

要望事項

(1) 法令の遵守

不動産業者が高齢者へ売却契約について勧誘する際に、長時間にわたる勧誘や、夜間に及ぶ勧誘、取引の相手方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含む）を表示したにもかかわらず、勧誘を継続していることに対して苦情が寄せられています。より一層の法令遵守に努め、従業員等の指導、教育を徹底することを要望します。

(2) 高齢者に対する配慮

高齢者が契約内容等について十分に理解できていないことが原因と思われる苦情が寄せられています。高齢者との契約にあたっては、単に書面を交付するにとどまらず、勧誘時から契約の締結にいたるまで、契約内容等について随時丁寧に説明を行うよう、また、高齢者ご本人のみならず、家族等の関係者にも契約について確認の上、十分な理解と納得を得てから行われるよう、不動産業者へ周知していただくことを要望します。

・ 別添資料

高齢者の自宅の売却トラブルに注意

－自宅の売却契約はクーリング・オフできません！

内容をよくわからないまま、安易に契約しないでください－

<本件連絡先>

独立行政法人国民生活センター

相談情報部(担当：丸山、狐塚、五味)

電話：03-3443-1208

FAX：03-3443-6209

報道発表資料

令和3年6月24日
独立行政法人国民生活センター

高齢者の自宅の売却トラブルに注意

－自宅の売却契約はクーリング・オフできません！

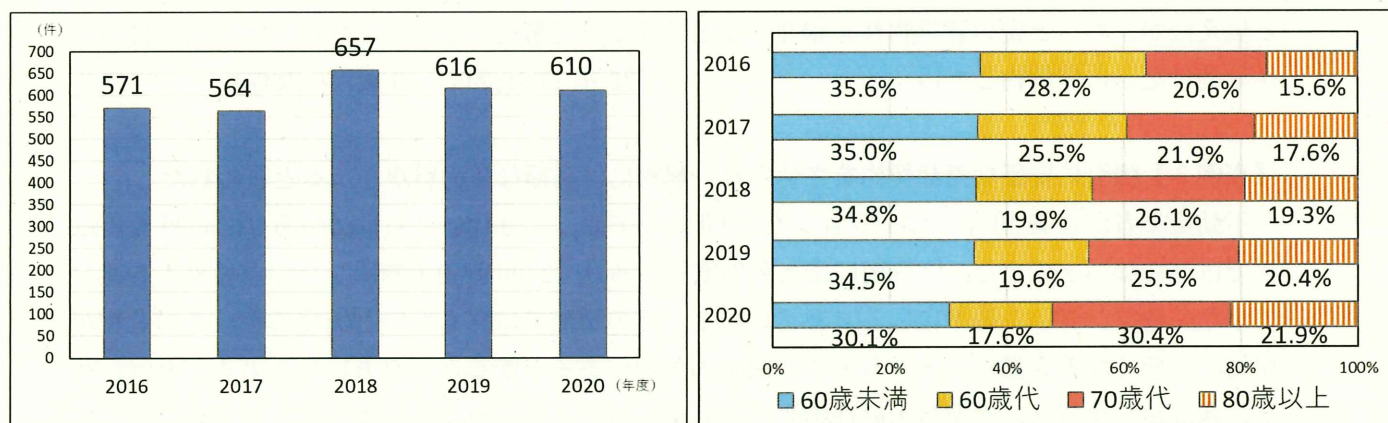
内容をよくわからないまま、安易に契約しないでください－

全国の消費生活センター等に、「強引に勧誘され、安価で自宅を売却する契約をしてしまった」「解約したいと申し出たら違約金を請求された」「自宅を売却し、家賃を払ってそのまま自宅に住み続けることができるといわれ契約したが、解約したい」といった、自宅の売却に関する相談が寄せられています。

消費者が所有する自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフはできません。契約の内容をよく理解しないまま、安易に売却の契約をしてしまうと、特に高齢者の場合、住む場所が見つからなかったり、解約の際に違約金を支払うことで生活資金が少なくなったりするなど、今後の生活に大きな影響が生じる可能性があります。

そこで、60歳以上の消費者が契約当事者となっている自宅の売却トラブルに関して、相談事例を紹介し、消費者への注意喚起を行うとともに、関係機関に要望を行います。

図1 PIO-NET¹にみる契約当事者が60歳以上の年度別相談件数、契約当事者の年代別相談割合



(不明・無回答を除く)

住宅の売却に関する相談のうち、契約当事者の年齢がわかっているものについてみると、60歳未満および60歳代の相談割合は年々減少し、70歳以上の相談割合が増加しています。2020年度は、相談全体に占める70歳以上の相談割合が52.3%にのぼっています。

¹ PIO-NET (パイオネット: 全国消費生活情報ネットワークシステム) とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。住宅の売却に関する相談。2021年5月31日までの登録分。

1. 相談事例（（）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】長時間の勧誘を受け、説明もなく書面も渡されないまま強引に売却契約をさせられた一人暮らしの自宅に突然、不動産業者が2人で訪ねて来た。介護サービス業者だと思ってドアを開けてしまった。住んでいるマンションを売らないかと言われたがそんなつもりはなかった。しかし、とにかく売れ売れと勧められ、朝10時から夜9時半まで居座られた。翌日も2人で訪ねてきて朝10時から夜7時頃まで居座られた。「マンションを売ったら入所できる施設は探してあげる」と言われ、自分も高齢だし、新型コロナウイルスの感染状況等で気が弱くなっていたところもあって、「売値を2～300万円上乘せしてくれるなら」と答えたところ、2300万円で売ることになってしまった。何か書面に署名押印したが、何の書類か覚えていない。「ちょっといやだ。待って」と言ったが取り合ってもらえなかった。業者から書面等を一切受け取っておらず、もらったのは会社案内のパンフレットのみだ。マンションの買い手が待っているとされているが、契約をなかったことにしてほしい。

(2021年1月受付 80歳代 女性)

【事例2】有利な話があると長時間勧誘され売却と賃貸借の契約をさせられた

精神障害があり要介護認定を受け一人暮らしをしている。自宅に不動産業者から電話があり「住宅について有利な話があるので聞いてほしい」と言われ、訪問を了承したところ、その日の午後、営業員2人が訪ねてきた。「自宅マンションを1000万円で買い取る。その後は13万円の家賃を払って住み続けられ、管理費や修繕費、固定資産税がかからなくなるのでとても有利だ」と言われた。マンションを売るなどという重要なことを一人では決められないと言い断ったが、「1000万円を家賃にあてれば7年間は払っていける。マンションが古いので早く決めないと売れなくなる」などとせかされた。その後もう1人営業員が加わり、夜11時頃まで夕飯も食べずに勧誘され、だんだん意識がもうろうとしてきて、1000万円がもらえるのならばと思い契約書にサインしてしまった。その後、よく考えたら家賃は高く、そんな金額は払えないと思い、業者に契約をやめたいと伝えたが、もっと安い賃貸物件を紹介すると言うだけで解約してもらえなかった。私は自宅に住み続けたいので解約したい。

(2020年12月受付 80歳代 女性)

【事例3】強引に安価な売却契約をさせられ、解約には高額な解約料がかかると言われた

不動産業者から築40年のマンションを2500万円で売ってほしいとの電話があり、3000万円以下では売らないと伝えた。3日後にまた突然電話があり「2400万円で購入したいという人を連れて来た。今マンションの下にいる」と言われた。その金額では売らないと伝えると「この金額が相場だ。悪くない金額だ」と言うので、病院の予約があると断ると「夕方にまた来る」と言われた。病院から戻ると、営業員と経理担当者2人と名乗る人がエントランスで待っていた。疲れていたが、悪いと思って自宅に上げた。営業員は「住み替えの物件を紹介するから心配はいらない」などと言って勝手に話を進め、書面に署名押印するように言われて内容を理解できないまま応じた。その場で手付金約450万円を渡され、2400万円で契約することになってしまった。自宅に上げてから2時間ほどで営業員たちは帰って行った。その晩、自宅の売却など全く考えていなかったのにあつという間に話が進んだことに呆然とした。翌日、営業員に契約をキャンセルすると電話したところ、「キャンセルするなら約900万円を支払ってほしい」と言われた。そのような説明は一

切聞いていない。書類に署名押印はしたが、クーリング・オフできると思っていた。自宅を売却して引っ越すなど考えられない。契約をやめたい。

(2020年9月受付 80歳代 女性)

【事例4】嘘の説明を信じて、自宅の売却と賃貸借の契約をしてしまった

3週間前、知人宅に電話があった後で不動産業者が来訪し、その日のうちに知人が自宅マンションを約2000万円で売却し、家賃18万円でそのまま住む契約をしたという。築30年以上ではあるが、このマンションの相場はもっと高額なはずだ。知人は、このマンションが10年後には取り壊されるという虚偽の説明を信じて契約したようだ。仮に10年住んだとすると家賃が売却代金を上回ってしまう。知人はやはりキャンセルしたいと考え、1週間後に喫茶店で業者の担当者と会い、キャンセルしたいと伝えたが、できないと説得され納得し、既に手付金を受け取っている。知人は判断力が低下しているように思われる。解約できないか。

(2020年6月受付 70歳代 女性)

【事例5】自宅の売却をしたようだが覚えておらず、住むところがないため解約したい

当方は地域包括支援センターである。地域の一人暮らしの高齢者が、約3500万円で自宅を売却する契約をして、売買契約書を不動産仲介業者と交わっていたことがわかった。本人は認知症の症状があり、契約したことも覚えていないという。既に購入者が決定し、手付金が口座に振り込まれているようだ。自宅を売却してしまうと住むところがないので、売買契約を解除したいと思っているようだが、どうすればよいか。

(2020年6月受付 80歳代 女性)

【事例6】売却後、住宅のシロアリ駆除費用の負担を求められた

不動産業者の仲介で、中古住宅を売却する契約をしたが、不動産業者から連絡があり、後からシロアリ検査をしたらシロアリがいたと言われ、シロアリ駆除費用を請求された。すでに契約を交わしたのに費用を負担しなければならないのか。納得できない。

(2021年3月受付 70歳代 男性)

【事例7】登記情報を参考にしたという売却の勧誘はがきが来て迷惑だ

昨日、不動産業者から「所有されている不動産の売買の件で相談したいことがあるので、お手数ですが至急ご一報ください」との内容のはがきが来た。業者名と住所、電話番号のほか「登記情報を参考に連絡しているが、連絡が不要な場合は無料通話ダイヤルに連絡するように」と記載がされている。自宅の売却は全く考えていないのに強引な感じで迷惑だ。無視して良いか。

(2019年12月受付 70歳代 男性)

2. 相談事例からみた問題点

(1) 迷惑な勧誘、長時間の勧誘や嘘の説明によって消費者が望まない契約をしてしまう

消費者が、不動産業者から突然の電話や来訪を受け、長時間にわたる勧誘や、嘘を言われたり、強引に勧誘されたりして、それまで考えてもいなかった自宅の売却契約をしてしまうケースがみられます。

また、契約には至っていなくても、不動産業者からの突然の勧誘が迷惑だといった相談や、いったん断ったにもかかわらず再度勧誘されて迷惑だという相談も多数寄せられています。不動産登記は誰でも閲覧できるため、不動産業者が登記簿の内容を確認し、売却を望んでいない所有者に対しても売却の勧誘を行うことがあります。

(2) 契約内容等について消費者の理解が不十分なまま契約してしまう

消費者が、不動産取引のしくみや契約の流れ、内容等をよく理解できていないにもかかわらず、不動産業者に勧められるまま契約してしまうケースがみられます。売却価格についても、不動産業者が提示した価格で契約し、後になって調べたら相場よりも安価であることがわかって納得できない、といった苦情がみられます。

また、消費者が自宅を不動産業者に売却し、不動産業者と賃貸借契約を結んで引き続き自宅に住み続けるという「リースバック」(詳細は、P. 7 [参考1](#)参照)と呼ばれる不動産取引に関する相談も寄せられています。消費者がそのしくみやメリットとデメリットを、よく理解しないまま契約してしまうケースがみられます。

(3) 判断能力が低下している消費者が契約し、後になって家族等が気づき、トラブルになる

判断能力が低下していると思われる高齢者に対しても、不動産業者が突然電話や来訪をして勧誘し、契約内容を理解しているか確認せずに契約しているケースがみられます。高齢者の家族等が後になって契約に気がついて、契約の経緯や内容等の詳細がわからないケースや、解約を申し出て高額な解約料を請求されるといったケースがみられます。

(4) 契約内容によっては、売却後に住宅の修理等の費用負担を求められることがある

自宅を売却した後、雨漏りやシロアリ被害などがあつたとして、不動産業者から修理費用を請求されるケースがみられます。売却した住宅になんらかの問題があることがわかった場合に、売主がどのような責任を負うかについては、契約条項で定めてあることが多いため、契約時には、こうした条項についてもどのように定められているのか確認する必要があります。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 自宅を不動産業者に売却した場合、クーリング・オフはできません

消費者が不動産業者に自宅を売却する場合には、宅地建物取引業法に定めるクーリング・オフ²ができず、売買契約が成立してしまうと、無条件で契約を解除することはできません。売主が契約を解除する場合は、手付金の倍額を買主に支払う、いわゆる「手付倍返し」で解除することとなり、手付解除の期間が過ぎると、ほとんどの場合、契約条項に基づく違約金が必要となるため、注意が必要です。不動産に関する取引は高額な取引であることが多く、違約金の額も高くなってしまふことがあります。

(2) よくわからないことや納得できないことがあつたら、解決するまで契約はしない

不動産に関する取引は、必要な手続き等も多く、複雑なしくみになっていることもあります。

² 宅地建物取引業法第37条の2

どのようなしくみになっていて、誰にいくらでいつ売却するのか、売却後に住宅に不具合等が生じた場合にはどうなるのか等についてよく確認しましょう。不動産業者の説明を聞いたり書類に目を通したりしても、よくわからないことや納得できないことがあるときは、それらが解決するまでは契約しないようにしましょう。

また、契約する前に、家族や友人等の信頼できる方に相談し、できるだけ一人で対応しないようにしましょう。

(3) 勧誘が迷惑だと思ったらきっぱりと断り、今後勧誘しないように伝えましょう

不動産業者から、「有利な話がある」などという勧誘の電話がかかってくる場合、安易に訪問を許さず、自宅を売却するつもりがない場合は、「自宅は売りません」「契約はしません」等と、売却の意思がないことをその場できっぱりと明確に不動産業者へ伝えましょう。消費者が勧誘を断ったにもかかわらず、勧誘を続けることは禁止されています³。今後も勧誘してほしくない場合には、勧誘をしないよう、「もう勧誘はしないでください」「やめてください」等と明確に不動産業者へ伝えましょう。また、迷惑な勧誘に対しては、通話録音装置や迷惑電話対策機能の付いた電話機を利用することも考えて、知らない電話番号からの電話には出ないようにしましょう。

(4) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください

不動産業者からの説明がよくわからず不安に思ったり、よく考えずに契約したがやはり解約したいと思ったりした場合には、できるだけ早く消費生活センター等に相談してください。

* 消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です

4. 関係機関への要望

高齢者の自宅の売却をめぐるトラブルについて、法令の執行を含めた適切な対応を取るために、自治体等を含めた関係機関との間で、本要望文書の内容について周知・共有につとめるよう、国土交通省へ要望します。

また、次の事項について関係団体へ要望します。

(1) 法令の遵守

不動産業者が高齢者へ売却契約について勧誘する際に、長時間にわたる勧誘や、夜間に及ぶ勧誘、取引の相手方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含む）を表示したにもかかわらず、勧誘を継続していることに対して苦情が寄せられています。より一層の法令遵守に努め、従業員等の指導、教育を徹底することを要望します。

(2) 高齢者に対する配慮

高齢者が契約内容等について十分に理解できていないことが原因と思われる苦情が寄せられています。高齢者との契約にあたっては、単に書面を交付するにとどまらず、勧誘時から契約の締結にいたるまで、契約内容等について随時丁寧に説明を行うよう、また、高齢者ご本人のみなら

³ 宅地建物取引業者は、取引の相手方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含む）を表示したにもかかわらず、勧誘を継続することは禁止されています（宅地建物取引業法第47条の2、宅地建物取引業法施行規則第16条の12 一号の二）

ず、家族等の関係者にも契約について確認の上、十分な理解と納得を得てから行われるよう、不動産業者へ周知していただくことを要望します。

【要望先】

国土交通省（法人番号 2000012100001）

公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会（法人番号 6010005018683）

公益社団法人全日本不動産協会（法人番号 8010005003089）

一般社団法人不動産協会（法人番号 1010005018754）


一般社団法人不動産流通経営協会（法人番号 5010405010522）

一般社団法人全国住宅産業協会（法人番号 3010005020287）

5. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関等に情報提供しました。



- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・一般社団法人不動産適正取引推進機構（法人番号 5010405000762）



国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!



※扱い：本資料につきましては、6月24日の記者説明会開催後に解禁いたします。

本件問い合わせ先：国民生活センター相談情報部
担当：丸山、狐塚、五味
電話：03-3443-1208
FAX：03-3443-6209

参考1

「リースバック契約」とは？

リースバック契約とは、自宅（マンション、戸建て住宅）を売却して代金を受け取り、同時に賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けるという不動産取引のことをいいます。

リースバック契約をすることで、引っ越しすることなく住み慣れた家にそのまま住み続けられ、不動産を売却して得られたまとまった額のお金を老後の生活資金等にあてられる、修繕積立金や固定資産税等の支払いがなくなる、といったメリットがあります。

その一方で、リースバック契約には次のような注意点があります。

（1）売却時における注意点

売却の契約が成立してしまうと、無条件で契約を解除することはできません。

また、リースバック契約では、自宅の売却価格が物件相場に比べて低くなることがあります。

（2）賃貸借契約における注意点

自宅を売却した後もそのまま住み続けるためには、賃貸借契約を交わし、家賃を支払う必要があります。

①賃貸借契約の期間（数年間）を定められる場合が多く、そのままずっと住み続けられる保証はありません。賃貸借契約の更新を断られることも考えられます。

②賃貸借契約の家賃が相場より高額に設定されてしまうことがあります。また、契約更新時に家賃を値上げされることも考えられます。

なお、リースバック契約と似たものに「リバースモーゲージ」がありますが、リバースモーゲージは自宅を担保にして金融機関からお金を借りるものです。一般的に、契約者が亡くなった後に自宅を売却して、その代金から残債を一括返済するというしくみになっています。

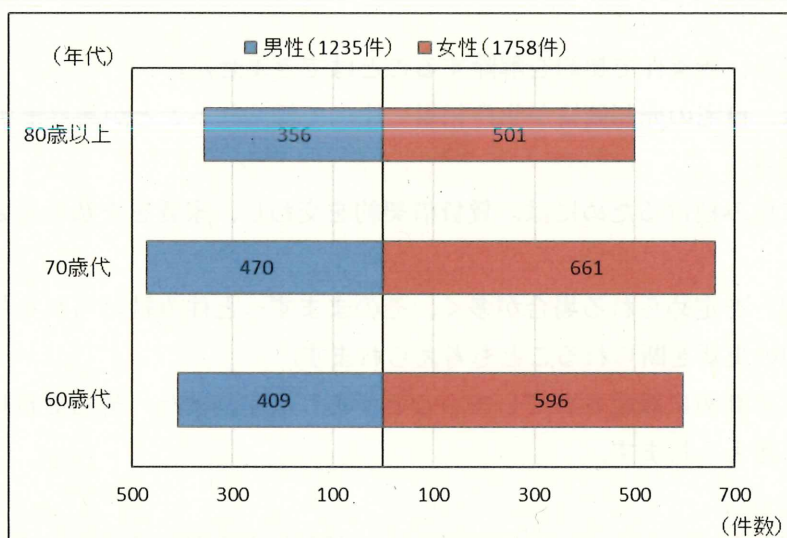
参考2

PIO-NET にみる相談の傾向（2016年度～2020年度受付分について分析、不明・無回答を除く）

（1）契約当事者が60歳以上の相談における契約当事者の属性

性別は男性が4割、女性が6割となっています。年代別にみると、70歳代が最も多くなっています。職業別にみると、無職が最も多くなっています。また、東京都や神奈川県、大阪府など、人口の多い都道府県からの相談が多く寄せられています。

図3 契約当事者の年代別・性別相談件数



（2）契約当事者が60歳以上である相談の内容

相談の内容をみると、「契約書・書面」「解約」に関する相談や、業者の「信用性」に関する相談、「電話勧誘」「家庭訪販」といった販売方法に関する相談のほか、「強引」「説明不足」といった相談が目立ちます。また、「判断不十分者契約」に関する相談も寄せられています。

自宅の売却 トラブルに注意



朝10時から
夜9時半まで家
を売るよう勧誘
され、強引に契
約させられた

(80歳代)

「このマンション
は10年後には取り
壊される」という
嘘の説明を信じて、
相場より安く契約
してしまった

(70歳代)

強引に売却させ
られ解約するなら
900万円支払うよ
うにと言われた

(80歳代)



自宅を不動産業者に売却した場合、
クーリング・オフはできません



わからないことがあれば、解決する
まで契約しないようにしましょう



勧誘が迷惑だと思ったら、
きっぱり断りましょう



不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！



「強引に勧誘され、安価で自宅を売却する
契約をしてしまった」

「解約したいと申し出たら違約金を請求された」
といった、高齢者の自宅の売却に関する相談が寄せられています。

問題点

- ・長時間の勧誘や嘘の説明によって望まない契約をしている。
- ・仕組みや流れを理解しないまま契約している。
- ・家族や周りの人が契約後に気づき、トラブルになっているケースも。

トラブルを防ぐために

- ・希望しない場合は、「売る気はありません」ときっぱり断る。
- ・業者に聞いてもわからない場合は、解決するまで契約しない。
- ・契約前に、周りの信頼できる人に相談し、なるべく1人で対応しない。

通話録音装置や、迷惑電話対策機能のついた電話機を利用することも検討しましょう。

不安に思った場合は、
消費者ホットライン「188」へ！



消費者庁 消費者ホットライン188 イメージキャラクター イヤン



独立行政法人

国民生活センター

(2021年6月24日公表)