

平成28年2月19日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、中国経済産業局が特定商取引法に基づく行政処分を実施しましたので公表します。

本件は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた中国経済産業局長が実施したものです。



特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 業務停止命令（12か月）について

- 中国経済産業局は、外壁・屋根等の住宅リフォーム工事の役務を提供していた訪問販売業者である株式会社リオ（法人番号 2290801017831）（本社：福岡県北九州市）に対し、本日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成28年2月20日から平成29年2月19日までの12か月間、訪問販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するように命じました。
- 認定した違反行為は、契約書面の記載不備、不実告知、迷惑勧誘、適合性原則違反です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- なお、本処分は、特定商取引法第69条第3項の規定に基づき、消費者庁長官の権限委任を受けた中国経済産業局長が実施したものです。
- また、当該事業者については、山口県が本日付けで違反行為の是正について指示を行っています。

1. 株式会社リオ（以下「同社」という。）は、外壁・屋根等の住宅リフォーム工事（以下「本件役務提供」という。）の訪問販売を行っていました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - (1) 同社は、本件役務提供契約を締結した際、消費者に対し、特定商取引法第5条第1項に基づき交付した書面（契約書及びその添付書類としての見積書）に、「役務の種類」（同法第4条第1号）として本件役務提供の詳細な内容を記載していませんでした。（契約書面の記載不備）
 - (2) 同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、使用する外壁材は、大手メーカーの販売開始から8年以上が経過している商品であり、同社が営業を始めて以来取扱いを続けている商品であるにもかかわらず、「新しくできたa社の商品です。」等と消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、事実と反する内容を告げていました。（消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知）

- (3) 同社は、本件役務提供契約の締結について、何度も断っている消費者に対して、「契約を取らないと、会社に帰れません。」などと言って、当日の契約を執拗に迫って勧誘し、契約をしないと帰らないのではないかと不安にさせたり、断っている消費者宅を執拗に繰り返し訪問したりするなど、消費者が迷惑を覚えるような方法で勧誘していました。(迷惑勧誘)
- (4) 同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をする際、貯金もなく年金生活をしている消費者が「年金生活を送っているので、まとまったお金がない。」などと契約を断っても、「年金担保にしてお金が借りられます。」と提案するなどして消費者の財産の状況に照らして不相当と認められるリフォーム工事契約の勧誘を行っていました。(適合性原則違反)

【本件に関するお問合せ】

本件に関するお問合せにつきましては、消費者庁から権限委任を受けて消費者庁とともに特定商取引法を担当している経済産業局の消費者相談室で承ります。お近くの経済産業局まで御連絡ください。

なお、本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルにつきましては、お話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできませんので、あらかじめ御了承ください。

北海道経済産業局消費者相談室	電話	011-709-1785
東北経済産業局消費者相談室		022-261-3011
関東経済産業局消費者相談室		048-601-1239
中部経済産業局消費者相談室		052-951-2836
近畿経済産業局消費者相談室		06-6966-6028
中国経済産業局消費者相談室		082-224-5673
四国経済産業局消費者相談室		087-811-8527
九州経済産業局消費者相談室		092-482-5458
沖縄総合事務局経済産業部消費者相談室		098-862-4373

○消費者ホットライン（全国統一番号） 188（局番なし）

身近な消費生活相談窓口を御案内します。

※一部のPHS、IP電話、プリペイド式携帯電話からは御利用いただけません。

○最寄りの消費生活センターを検索する

<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

株式会社リオに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名称：株式会社リオ（法人番号 2290801017831）
支店：山口支店、尾道支店、鳥取支店、豊岡支店、
長崎支店、熊本支店、鹿児島支店
- (2) 代表者：代表取締役 栗秋 省二（くりあき しょうじ）
- (3) 所在地：福岡県北九州市小倉北区魚町二丁目6番10号
- (4) 資本金：500万円
- (5) 設立：平成23年3月1日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱役務：外壁・屋根等の住宅リフォーム工事

2. 取引の概要

株式会社リオ（以下「同社」という。）は、外壁・屋根等の住宅リフォーム工事の役務提供契約（以下「本件役務提供契約」という。）締結について勧誘をするに際し、大手メーカーが販売を開始して8年以上が経過している壁材を「新しくできたa社の商品です」と言うなど消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について不実を告げ、消費者が繰り返し断っているにもかかわらず、「契約を取らないと、会社に帰れません。」などと消費者宅で執拗に迷惑を覚えるような勧誘を行っている。また、「年金生活を送っているのに、まとまったお金がない」、「年金は生活費なのでできません。」と言って契約を断る消費者に、年金を担保にした融資を受けて契約を締結するよう勧誘していた。

また、同社が本件役務提供契約を締結した際に、消費者に交付した書面（契約書及びその添付書類としての見積書）には、工事契約の詳細な内容を記載していなかった。

3. 行政処分（業務停止命令）の内容

(1) 内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ア 訪問販売に係る役務提供契約の締結について勧誘すること。
- イ 訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
- ウ 訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

(2) 停止命令の期間

平成28年2月20日から平成29年2月19日まで（12か月間）

4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び役務の提供を受ける者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 契約書面の記載不備（法第5条第1項）

同社は、本件役務提供契約を締結した際、消費者に対し、特定商取引法第5条第1項に基づき交付した書面（契約書及びその添付書類としての見積書）に、「役務の種類」（同法第4条第1号）として本件役務提供の詳細な内容を記載していなかった。

(2) 消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項についての不実告知（法第6条第1項第7号）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、使用する外壁材は、大手メーカーの販売開始から8年以上が経過している商品であり、同社が営業を始めて以来取扱いを続けている商品であるにもかかわらず、「新しくできたa社の商品です。」等と消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項について、事実と反する内容を告げていた。

(3) 迷惑勧誘（法第7条第4号、同法施行規則第7条第1号）

同社は、本件役務提供契約の締結について、何度も断っている消費者に対して、「契約を取らないと、会社に帰れません。」などと言って、当日の契約を執拗に迫って勧誘し、契約をしないと帰らないのではないかと不安にさせたり、断っている消費者宅を執拗に繰り返し訪問したりするなど、消費者が迷惑を覚えるような方法で勧誘していた。

(4) 適合性原則違反（法第7条第4号、同法施行規則第7条第3号）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をする際、貯金もなく年金生活をしている消費者が「年金生活を送っているのに、まとまったお金がない。」などと契約を断っても、「年金担保にしてお金が借りられます。」と提案するなどして消費者の財産の状況に照らして不相当と認められるリフォーム工事契約の勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成26年8月、消費者Aが妻とともに外出先から家に戻ると、家の入口で男性が「こんにちは。」と親しげに話しかけてきた。その男性は、「屋根のリフォーム工事をする会社です。見積もりだけでもどうですか。」、「九州に本社がある会社で、今日は甲市の営業所から来ました。この辺りで今年度5箇所契約を取らないといけません。お宅の蔵の屋根は古いので、もう長持ちしそうにないので蔵の屋根を葺き替えませんか。見積もりだけでもさせてもらえませんか。」と言った。Aは、リフォーム工事の契約をする気はなかったが、古い蔵の屋根の葺き替え代金がどれくらいかかるものなのか、参考に見積もりだけしてもらうことにした。その男性は見積書を書くベテランがいて、その場で誰かに電話をかけ、すぐにもう一人別の男性がやってきた。後に名刺をもらって、最初の男性が営業員Zで後に来た男性が、営業員Yであることがわかった。

Aは、Z、Yに蔵を見せた後、A宅にて見積金額の提示を受けたが、あまりの金額の高さにびっくりし、「高いので、契約はしません。」とはっきり断った。

それにもかかわらずZは、屋根材のパフレットを見せながら勧誘を続け、「契約してくださいよ。契約を取らないと、会社に帰れません。どうか契約してください。お願いします。」とAにしつこく契約するよう頼んだ。

Zは、Aが断っているにもかかわらず、契約書を出してきて、書類をどんどん書いていったので、Aは、契約しないと断っているのに、人の話を無視してなんと強引に話を進めるのかと、半ば呆気にとられてしまった。

Aは、「できん。」などと、契約を断り続けて席を立ったりしたが、Zは、「お金はあるでしょう。」と話を聞かず、ついに、Aは、この人たちは契約するまでは帰らないのではないかと思い、仕方なく契約することにした。

【事例2】

平成26年8月、消費者B宅に同社の営業員Xが外壁のリフォーム工事の勧誘に訪れた。Bは、将来的に引っ越す予定であり、また借金も抱えている中、年金生活を送っているため、外壁をリフォームするだけの金銭的な余裕がなかったので、Xに「お金がないのでリフォームをする気はありません。」と、はっきりとリフォーム工事の勧誘を断った。

しかし、Xは、「道路沿いの、よく目立つところに立っているので、立派な工事をします。自分のところの宣伝にもなります。」とリフォーム工事を勧めてきた。それでも、Bは、「リフォームはしません。」と断ったがXは、「今度、担当のものと一緒に来ます。」と言って、数日後、営業員Wとともに再訪した。

Wも「壁のリフォーム工事をしませんか。」と勧誘してきたので、Bはこの時も「リフォームする気はありません。」と、再度はっきり断ると、Wは、「今度は壁材を持ってきますから見てください。」と言って、Xとともに30分位で帰った。

さらに数日後、XとWが、今度は営業員Vを連れて再訪した。Bは、はっきり断っているのにしつこいと思った。Vは、壁材を見せながらその説明をし、「見積もりだけでもさせてください。」としつこく言うので、Bは面倒になり見積もりだけしてもらうことにした。

後日、見積もりを持参したX、W、Vに対し、Bは「うちはお金がないのでできません。」と断ったが、Vらは塗装工事なら安くなると今度は塗装によるリフォーム工事を繰り返し勧誘し、Bが「お金がありません。お金がないのに契約して、どうやってお金を払ったらいいの。」と言ったところ、Vは「年金でお金が借りられますよ。」と年金を担保に借入れができると言ってきた。Bは年金担保で借入れができることを初めて知ったが、Vが高齢者に年金を担保にしてまでお金を借りさせて契約を勧めてきたことに驚いた。Bは「銀行からめいっぱい借入れしているのでもう無理です。」と言ったが、営業員らは聞き入れず必要な書類を書き出して勧誘を続けた。

【事例3】

平成26年12月、消費者C宅を営業員Uが訪れ、「甲市の営業所から来ました。家を建てて何年ぐらいになりますか。リフォームをお考えではありませんか。この辺りを回らせてもらっています。」と話を始めた。Cは、年金生活で貯金もなく、家をリフォームする余裕がなかったので、「家を建てて13年位になります。お金がないのでリフォーム工事はする気はありません。」とはっきりリフォーム

ーム工事を断った。

しかし、Uは「モデルハウスのようにいい仕事をします。見積もりだけでもさせてもらえませんか」と言って勧誘を続けたので、Cは「私は、年金で生活しているので、リフォーム工事をするお金はありませんが、見積りだけならいいですよ。」と見積りすることを了解した。

するとUは「詳しい者を連れて来ます。」と言って、数時間後、別の営業員TとSを連れて来た。Sは、外壁材のパンフレットを見せながら商品の説明をし、見積金額について400万円と言った。Cがそんなお金はないと断っていると、Sはリフォーム箇所を絞りながら工事金額を下げ、Cが気になっていた玄関のシミの部分だけであれば100万円できると言ってきた。Cが「年金生活を送っているのに、まとまったお金がない。」と断ったところ、Sは「年金担保にしてお金が借りられます。」と契約を勧めた。

CはSからしつこい勧誘を受ける間何度も、年金生活を送っているからお金がないということを話しているのに、後になって考えれば、SはCが年金担保で融資を受けたら生活費に困ることがわかっていながら年金担保による融資を勧めたのだと思ったが、その時Cは、同社の営業員を信用していたこともあり、リフォーム工事の契約をして年金を担保に融資を受けたら生活費に困るという思いは浮かばず、年金で支払うことができる範囲の借入れなら子どもたちにリフォーム工事代の支払いで迷惑をかけることはないという気持ちになり、リフォーム工事を契約することにした。

その際、Sは「別のお客さんが息子さんに相談して解約になったのでお子さんには書類を見せないように」と言ってきた。

翌日、CはTが迎えに来た車で融資の申し込みに行くことになった。Tに連れられて金融機関の窓口で融資を申し込むと、職員に子どもの連絡先を教えてほしいと言われ、その夜金融機関の職員から連絡をもらった娘から電話があり、Cはリフォーム工事の契約を解約することに決めた。

Cは、営業員の言うとおり年金を担保に融資を受けていたら、毎月とても苦しい生活になっていたと思った。

【事例4】

平成26年8月、消費者D宅を営業員Rが訪れ、「北九州のリフォーム業者ですが、乙支店から来ました。この辺りを回らせてもらっています。家を建てて何年ぐらいになりますか。壁や屋根のリフォームを考えておられませんか。」と話しかけてきた。

Dは、借金こそないが、年金生活のため金銭的余裕はなく、Rに「年金生活なので、お金がないからリフォームをする気はありません。」と断った。しかし、Rは直ぐに帰ろうとせず、「道路から良く見えるところに建っているので宣伝になります。是非やらせてください。」と繰り返しリフォーム工事を勧め、家の外壁を確認してまわった後、「家の壁板が浮いているところがあります。水が入ったら大変なことになりますから、この機会に工事しませんか。」と言った。

Dも壁が傷んでいたのは知っていたが、特に雨がしみ込んでくることはなかったし、お金がなかったため、リフォーム工事までは考えておらず、Rの勧誘を断ったが、Rは外壁材のパンフレットを見せながら、「この壁材は、新しくできたa社の商品です。耐久性や耐熱性に優れています。当分大丈夫です。長持ちします。」と言うので、Dは、新しくできたa社の商品で長持ちするという壁材に少し興味を持った。しかし、Dは契約の承諾をしなかったため、Rは、「パンフレ

ットを置いて帰りますので考えてみてください。」と言って帰った。

数日後、Rが営業員QとPを連れてD宅を再訪した。Pは、「工事をする気になりましたか。これをやったら、生涯工事をすることはありません。」などと説明したので、Dにはその壁材がとてもいいものと思えた。

Pが「見積もりさせてください。」と言い、Dはそんなにいいものなら見積額がどの程度なのか興味をわいて、見積もりすることを承諾した。

その後、高額な見積額を聞いたDが、「ようやりきらん。子どもらも、家を建て、ローンの支払いで精一杯なので借りられない。」などと契約を断ると、Pは「年金担保で借入れができます。」と言い、Dは「年金は生活費なのでできません。」と言ったが、Pは消費者D宅の図面の裏面に、年金を担保に融資を受けるのに必要な書類や支払金額等を書いて説明をした。

3人の営業員から「契約してください。契約してください。」としつこく勧誘され、Dは疲れを感じた。Dは営業員らは契約を結ぶまで帰らないと思い、仕方無く契約をすることにした。