

平成22年8月27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事業者に対する 業務停止命令（6か月）及び指示について

中国経済産業局は、コンクリート補強・補修材による住宅基礎補強工事の訪問販売を行っている有限会社アテンド（広島県広島市）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22年8月28日から平成23年2月27日までの6か月間、訪問販売に係る役務提供契約の勧誘、申込の受付及び契約の締結を停止するよう命じました。

また、併せて、特定商取引法第7条の規定に基づき、「コンクリート基礎の補強工事の必要性がないにもかかわらず、「地震が来たら危ないですよ。」などとコンクリート基礎補強工事が必要であると告げ、又は、実際には効果はあがらないにもかかわらず、コンクリート補強・補修材を塗布すれば、耐震、基礎補強になると告げていたことがあるが、それらは虚偽である。」旨を、本件リフォームに係る契約を締結した者に対し通知し、その結果について中国経済産業局長あて報告することを指示しました。

認定した違反行為は、不実告知、勧誘目的等不明示です。

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。

1. 有限会社アテンド（以下「同社」という。）は、コンクリート補強・補修材による住宅の基礎補強工事（以下「本件リフォーム」という。）等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、本件リフォームの契約の締結を勧誘する際に、コンクリート基礎の補強工事の必要性がないにもかかわらず、「地震が来たら危ないですよ。」などと本件リフォームが必要であるかのように告げていました。
  - (2) 同社は、本件リフォームの契約の締結を勧誘する際に、実際には効果はあがらないにもかかわらず、「地震が来たら危ないですよ。」等と説明したうえで「これを塗ったら大丈夫です。」などと本件リフォームにより耐震や基礎の補強の効果を得られるかのように告げていました。
  - (3) 同社は、顧客の住居を訪問した際に、その勧誘に先立って、「近所で作業してる。下水まわりを見せて下さい。」と排水管等の洗浄をしたうえで、さらに「高圧洗浄したから、もしかしたら水が漏れていたらいかん。床下へ入らせて下さい。」などと告げるだけで、本件リフォームの契約の締結について勧誘する目的である旨及び役務の種類を明らかにしていませんでした。

【本件に関する問い合わせ先】

本件に関するお問い合わせにつきましては、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お問い合わせください。

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

## 有限会社アテンドに対する行政処分の概要

### 1 事業者の概要

- (1) 名称：有限会社アテンド（以下、「同社」という。）
- (2) 代表者：代表取締役 久保 敏
- (3) 所在地：広島県広島市東区光町二丁目8番8号  
（登記簿上の所在地：岡山県岡山市北区野田三丁目11番20号）
- (4) 資本金：300万円
- (5) 設立：平成14年12月4日
- (6) 取引形態：訪問販売（特定商取引法（以下、「法」という。）第2条第1項）
- (7) 取扱役務：排水管清掃、建物の防虫・防湿、基礎補強工事等の建物の修繕及び床下換気扇の設置
- (8) 契約金額：2,100円から983,850円（平成22年度4月契約分まで）
- (9) 契約件数：16,248件（平成21年度）
- (10) 売上高：約11億1600万円（平成20年度決算報告書による）

### 2 取引の概要

同社は、主として、築後相当の年数が経過している家屋に住む者（以下「顧客」という。）の住居を訪問し、一般家庭の排水管の清掃、コンクリート補強・補修材による基礎補強工事等の役務を有償で提供する契約の締結について勧誘し、当該住居において当該契約を締結しているものである。

### 3 行政処分の内容

#### (1) 業務停止命令

平成22年8月28日から平成23年2月27日までの間、法第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。

- ① 同社の行う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。
- ② 同社の行う訪問販売に係る役務提供契約の申込みを受けること。
- ③ 同社の行う訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

#### (2) 指示

同社とコンクリート補強・補修材による基礎補強工事に係る契約を締結した者に対し、「コンクリート基礎の補強工事的必要性がないにもかかわらず、「地震が来たら危ないですよ。」などとコンクリート基礎補強工事が必要であると告げ、又は、実際には効果はあがらないにもかかわらず、当該コンクリート補強・補修材を塗布すれば、耐震、基礎補強になると告げていたことがあるが、それらは虚偽である。」旨を、平成22年9月27日までに通知し、同日までにその通知結果について中国経済産業局長まで報告すること。

### 4 命令及び指示の原因となる事実

同社は、以下のとおり特定商取引法の各規定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) 契約の締結を必要とする事情に関する不実告知（法第6条第1項第6号）

同社は、コンクリート補強・補修材による基礎補強工事（以下「本件リフォーム」という。）に係る契約の締結について勧誘するに際し、顧客に対し、「コンクリート基礎の補強工事が必要ですよ。地震が来たら危ないですよ。」「何箇所かヒビ割れがあるので、修正しないと朽ちますよ。」と告げて、あたかも当該顧客の家屋の基礎に不具合があり、当該家屋にこれを原因とする何らかの危険が存在し、この危険を除くには同社から本件リフォームの提供を受ける

必要があるかのように告げていた。

(2) 役務の効果についての不実告知（法第6条第1項第1号、規則第6条の2第5号）

同社は、本件リフォームに係る契約の締結について勧誘するに際し、顧客に対し、実際には効果はあがらないにもかかわらず、本件リフォームにより耐震や基礎の補強の効果を得られるかのように告げていた。

(3) 勧誘目的等の不明示（法第3条）

同社は、顧客の住居を訪問した際に、その勧誘に先立って、顧客に対し、「近所で作業をしている。下水まわりを見せて下さい。」と排水管等の洗浄をしたうえで、さらに「高圧洗浄したから、もしかしたら水が漏れていたらいかん。床下へ入らせて下さい。」などと告げるだけで、本件リフォームの契約の締結について勧誘する目的である旨及び役務の種類を明らかにしていない。

## 5 勧誘事例

### 【事例1】

同社の従業員Aは、平成20年11月、消費者Vの自宅を訪問し、「団地の中を一軒、一軒回って溝の点検をやらせてもらっています。こちらも見せてもらえませんか。」と告げ、Vは、点検を承諾した。

点検後、Aは、名刺を差し出し、「汚れているので、洗浄が必要です。」「2万1千円のところ、6千円値引きをして1万5千円にします。」と告げた。Vは、排水管清掃を依頼し、約1ヶ月後に清掃を行うことに決めた。

排水管清掃の日、Aほか2名が来て清掃を行った。清掃終了後、従業員Bは、「洗浄は終わりましたが、圧をかけていますので、床下のプラスチックの配管を点検させて下さい。」と告げた。Vは、洗浄後、当然必要な点検だと思い、台所から床下に入ることを承諾した。

約20分後、床下から出てきたBは、「床下のコンクリート基礎にヒビ割れしている箇所があります。」「カメラの画像をテレビ画面に繋いで説明します。」と告げて、異常がある箇所の画像をVに見せた。

Bは、「コンクリート基礎の補強工事が必要ですよ。地震が来たら危ないですよ。」「これを塗ったら大丈夫ですよ。ガラス繊維が入っていますので大丈夫です。」と告げて、コンクリート補強・補修材のパフレットをVに渡した。

Vは、現実に異常な箇所を撮影したという画面を見せられた上、基礎にヒビ割れがある、地震が来たら危ないと言われたために、冷静さを失い、勧められるまま「それならお願いしましょうか。」と補強工事を承諾した。その後、Bが一人で床下に入り、約30分くらいで補強工事は終わった。

補強工事をした日の3、4日後、Vの息子が床下を調べたところ、基礎のヒビ割れ箇所は見あたらなかった。Vは息子からの助言もあり消費者センターに相談した。

## 【事例2】

同社の従業員Cは、平成20年6月、消費者Wの自宅を訪問し、「近所で作業をしてるから。下水まわりを見せて下さい。」と告げた。Wは、下水まわりの点検だと思い、承諾した。

Cは、「下水マスに穴が開いているのを確認しました。2万1千円だけど、近くまで来ているので6千円値引きして1万5千円で修理が出来ます。また、排水管の高圧洗浄はセットになっています。」と告げ、Wは、排水管の洗浄を承諾した。

その4日後、Cと従業員Dが来て高圧洗浄等を行った。洗浄後、Dが、「高圧洗浄したから、もしかしたら水が漏れていたらいかん。床下へ入らせて下さい。」と告げて、床下に入った。

Dは、床下に入ってから10分後、「配管ではなく、風呂場のタイルの目地から真下に水が漏れていて基礎が弱ってる。そのまま放置したらボロボロになってしまう。」「コンクリート補強・補修材でがっちり固めたら大丈夫だから。」と告げた。Wは、10年に1回くらい定期的に白アリ駆除の業者に床下を見てもらっているが、床下に水が漏れていると聞いたことが無かったため、床下に水が漏れていると言われたことに合点がいかなかったが、「床下がボロボロになるから。」とDに言われたことが気になって、基礎の補強工事を承諾した。

その後、工事開始までの間に、Wが、床下に入ったところ水漏れはなかった。Wは騙されたと思いクーリング・オフ通知を出すとともに消費者センターに相談した。

## 【事例3】

同社の従業員Eは、平成20年12月、消費者Xの自宅を訪問し、「お風呂場とか、台所の配管を見えます。」「トイレ、台所、風呂のパイプを掃除します。」と告げた。

点検後、Eは、下水枡の隙間の修理と下水管の清掃を勧め、「掃除と修理を合わせて1万5,000円です。」と告げた。Xが、清掃と修理を承諾したところ、Eと従業員1名が作業を始めた。

清掃後、「ちょっと、床下を見せて貰っていいかな。」と告げ、Xは、軽い気持ちで承諾した。

Eは、ものの10分程度で床下から出てきて、デジカメで撮った基礎コンクリート部分の画像をXに見せた後、「このままにしていたら、地震の時に崩れやすいので、補強しておいた方がいいですよ。」と告げ、特殊な樹脂が入っているものをコンクリートに塗ると、補強になるというような説明をした。Xは、不安にかられ、「工事をお願いします。」と告げた。

Eは、車から塗料の缶を台所に運ぶと、床下に入って作業を始めた。塗料の缶にはラベル等、何の表示もされていなかった。

作業開始後、30分か1時間くらい経って、作業をしていた2人が床下から出てきて、「こりゃあ 足らん。」「明日します。」と告げ、缶を補充する必要があるので、工事の続きは翌日となった。

翌日、昨日とは別の従業員がやってきて、追加した缶の金額が入った書類をもってきたので、床下の写真を要求したが断られた。この日は作業はしなかったが、Xは徐々に不信感が募ってきたので、消費者センターに相談し、解約することにした。

#### 【事例4】

同社の従業員Fは、平成20年5月、消費者Yの自宅を訪問し、Yの妻に「役場の方から言われて、この辺りの排水管を見て回っています。どこも排水管を見せて貰っています。点検しましょうか。」と告げた。Yの妻は、役場の依頼を受けた業者だと思ったので、点検を承諾した。

Fは、「柵が汚れているので、掃除した方がいいですよ。」と告げた。Yの妻は、排水管清掃を承諾し、Yの次の休みである平日に清掃をしてもらうことにした。

約束の清掃の日、排水管清掃が終わった後、Fは、Yに「この辺りの家を、1軒、1軒回っています。」「床下を見せて下さい。こういった者です。」と告げ、名刺を渡した。

Yが点検を承諾したところ、Fは、台所の床下収納庫から懐中電灯とデジカメを手にして床下に入った。Fは、ものの10分位で床下から出てくると、デジカメで撮った基礎コンクリート部分の画像をYに見せながら、「何箇所かヒビ割れがあるので、修正しないと朽ちますよ。」「すぐではないけど、いずれ朽ちる、朽ちると今よりも高いお金がかかる。」と告げた。Yは、不安になり工事を承諾した。

Fは、「この工事をすれば、もう何十年かはもちますよ。」「朽ちずに、だいぶもちますよ。」と告げ、工事日をYの次の休日と決めた。

約束の工事の日、Fは車でやってきてすぐに工事にとりかかった。台所の床下収納庫から床下に入り、1～2時間後、Fは、「こうして塗りましたから。」と言って、デジカメで撮った画像を、Yに見せた。

その後、Fは再び床下に入り、「他の部屋のところを見たところ、木にカビが生えているので、換気扇を付けた方がいいですよ。」「通気が悪いので、基礎のコンクリートに穴を開けた方がいいですよ。」「風呂場の方の基礎のコンクリートに穴を開けておきます。」と告げ、床下換気扇の取付けを勧めた。Yは、不安になり、取付けを承諾した。

取付け作業の途中で、Fは「基礎コンクリートに、まだヒビ割れた箇所がある、塗った方がいい」と告げ、Yは、勧められるまま、追加工事を承諾した。

工事終了後、Fは、「これで、2、30年は大丈夫ですから。」と告げた。

Yは、近所に住んでいる親戚に工事について話したところ、不要な工事をしたのではないかと意見をされたことから、消費者センターに相談した。

## 【事例5】

同社の従業員Gは、平成21年5月、消費者Zの自宅を訪問し、「溜め枘を見せてもらって、もしよろしかったら洗浄させてください。」と告げた。Zは、溜め枘が汚れていたのを洗浄を承諾した。

翌日、洗浄の作業の途中で、Gが床下を見せて欲しいと言ってきたので、Zが承諾したところ、Gは懐中電灯だけを持って換気口から台所の床下に入った。

Gは、床下から出て来ると「基礎が傷んでいて、壊れかかっています。セメントがボロボロ落ちてきていますので、補強の工事をしたらどうですか。」「〇〇の方ではこれを放置していたので家が倒れました。」と不安を煽り、「でも、コンクリート補強・補修材をセメントに塗ったら浸透しますから補強になるので大丈夫ですよ。」と告げた。Zは、言われるまま補強工事を承諾した。

その翌日、Gと作業員1名が来て、工事を始めた。工事の途中でGは、「思ったより傷みが激しいのでもう〇缶使いますから。」と告げた。Zは、高くなるけど仕方ないと思い、追加工事を承諾した。

作業後、Gが、今度は家の前の方の床下に湿気がきているから換気扇を付けるようにと言ってきたが、断った。

Gが帰った後、Zは、自宅を建設した会社に連絡し、担当者2人に床下に入って調べてもらったところ、担当者は「湿り気はきていませんよ。覗いてみなさい、さらさらしていますよ。」「床下は少しは傷んでいるけれども、工事が必要なほどではありません。」と言った。Zは、契約書を見た担当者のアドバイスもあり、消費者センターに相談した。