

平成24年6月19日

## 特定商取引法違反の訪問販売業者に対する 指示処分について

消費者庁は、排水管洗浄及び住宅リフォーム工事の訪問販売業者である有限会社ひかわ（本社：宮城県仙台市宮城野区）に対し、本日、特定商取引法第7条の規定に基づき、次のとおり指示しました。

- ① 訪問販売に係る役務提供契約の締結について、その勧誘に先立って、その相手方に対し、事業者の名称及び役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにすること。
- ② 訪問販売に係る役務提供契約の締結について、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該役務提供契約の締結について勧誘しないこと。

1. 有限会社ひかわ（以下「同社」という。）は、「排水管洗浄及び住宅リフォーム工事」（以下「本件役務」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、訪問販売を行い勧誘をするに際し、「下水の点検です。」「マンホールを見せてください。」などと告げるだけで、その勧誘に先立って、消費者に対し、同社の登記簿上の名称、また、本件役務の提供契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていませんでした。

（名称・勧誘目的不明示）

（2）同社は、「年金で生活しているからお金がない。息子に相談しないとそんなことできない。」「急に言われても予定していないので結構です。即答できません。」などと本件役務の提供契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、引き続き勧誘を行っていました。

（再勧誘）

【本件に関するご相談窓口】

本件に関するご相談につきましては、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ご相談ください。

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

## 有限会社ひかわに対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：有限会社ひかわ
- (2) 代 表 者：取締役 若槻 秀樹
- (3) 所 在 地：宮城県仙台市宮城野区榴岡一丁目6番8号  
TANITAビル4階
- (4) 資 本 金：1,000万円
- (5) 設 立：平成17年6月29日
- (6) 取 引 形 態：排水管洗浄、住宅リフォーム工事の訪問販売

### 2. 取引の概要

有限会社ひかわ（以下「同社」という。）は、消費者宅を訪問し、「排水管洗浄及び住宅リフォーム工事」（以下「本件役務」という。）の訪問販売を行っていた。

### 3. 指示の内容

特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に関する業務のうち、次の事項を遵守すること。

- ① 訪問販売に係る役務提供契約の締結について、その勧誘に先立って、その相手方に対し、同社の名称及び役務提供契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにすること。
- ② 訪問販売に係る役務提供契約の締結について、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該役務提供契約の締結について勧誘しないこと。

### 4. 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購入者の利益が害されるおそれがあると認められた。

#### (1) 名称・勧誘目的不明示（特定商取引法第3条）

同社は、訪問販売を行い勧誘をするに際し、「下水の点検です。」「マンホールを見せてください。」などと告げるだけで、その勧誘に先立って、消費者に対し、同社の登記簿上の名称、また、本件役務の提供契約の締結に

ついて勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

(2) 再勧誘（特定商取引法第3条の2第2項）

「年金で生活しているからお金がない。息子に相談しないとそんなことできない。」「急に言われても予定していないので結構です。即答できません。」などと本件役務の提供契約を締結しない旨の意思表示をした者に対し、引き続き勧誘を行っていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成22年8月頃、同社の営業員Zは消費者Aの自宅を訪問し、「下水の点検です。」「今、近くの団地の方を点検してきた。」と告げた。Zは会社名や自分の名前などは名乗らなかった。Aは、どこかの会社が無料で点検しているのだと思い込み、下水道の点検を承諾した。

Zは、Aの庭に3か所あるマンホールの蓋をそれぞれ開け、「こういうふうになっているので見てみなさい。この白いのは油だ。」「これを流すとききれいになる。」と言って、ホースでマンホールの内側に水をかけたが、Aには余りきれいになったようには見えなかった。Zの作業中に別の営業員2人が車でやってきて、はしごを持ってAの家の庭に入ってきた。後から来た同社の営業員2人のうちYが屋根に上って、水道の水をホースで流すと、Yは「奥さんとか、塗り替えしなくちゃ。雨でも降ったら大変だ。屋根も壁も随分傷んでいてこれじゃ駄目だ。早く塗り替えないと悪くなる一方だ。」とAに告げた。Aが「私も気になっているけどできない。」と断ると、「見積りだけでも取ってあげるから。」とZが告げた。Aは再び断ったが、Zは「見積りだけだから。」と再度告げた。その後、ZとYの2人は「上がらせてください。」と、Aの家の中に入った。

Zらは、Aに家の坪数を尋ね、屋根を塗って幾ら、壁を塗って幾らと書類を書き始め、「100万ぐらいだね。」とAに告げた。Aが「100万なんて大金、どこにもないからできるわけがない。年金で生活しているからお金がない。息子に相談しないとそんなことできない。」と断ると、「奥さんの契約だから、息子さんに相談することはない。」とZが言った。それから、Zは「幾らなら払えるか。」とAに尋ね、「2万とか3万とかそのへんだね。」とAが答えると、Zらは「それじゃ駄目だ。5万は月々払ってもらわないと。」とZは告げた。さらに、Zは「奥さん、銀行のはんこを下さい。通帳を見せてください。」とAに告げた。何がなんだか分からなくなったA

は、言われたとおり通帳と印鑑を持ってきて、契約をしてしまった。工事の細かいことは次に同社が来たときに決める話になったが、具体的な日には告げられなかった。

同社の営業員が帰った後、Aは年金暮らしの自分には100万なんてとても払えないと思い、後日、消費生活センターに相談して、クーリング・オフを行った。

### 【事例2】

平成22年7月頃、消費者Bが庭掃除をしていると、同社の営業員Xが裏口から庭に入ってきた。Xは会社名や自分の名前も名乗らず、「お宅は前に排水の高圧洗浄をやったことがあるから、この値段でいいよ。」と、Bに10,500円での排水管洗浄を勧めた。Bは、洗浄など自分ではできないので、その値段ならと承諾した。

数日後、同社の営業員WとVの2人が来訪し、B宅の庭の裏方のマンホールで作業を始めた。Bはその場に立ち会っていなかったが、作業が終わる前にWらから呼ばれ、瓦のかけらを見せられた。Wは「屋根がこういうふうになっているから修理工事をした方がいい。」と告げた。BはWらがいつの間に屋根に上ったんだろうと不思議に思い、また、短時間で屋根を調べられるものかと不審に思った。洗浄が終わって、BはWらから領収書を渡され、その後、Wは玄関で屋根工事の契約書と見積書を書き、契約するよう勧めた。Bが「急に言われても予定していないので結構です。即答できません。」と断ると、Wは「何で契約できないのか。」と更に屋根工事を勧めてきた。Bが身内に相談してみると言う、Wが「このままじゃ会社に帰れない。」と大きい声で言った。Bが「何で帰れないんですか。」と言うと、最初は普通の態度だったWが、だんだん声も大きくなり、態度が変わってきた。Bは早く帰ってほしいという思いから契約書にサインした。

後日、Bは消費生活センターへ相談し、クーリング・オフを行った。

### 【事例3】

平成22年7月頃、同社の営業員Uは消費者Cの自宅を訪問し、「マンホールを見せてください。」と言っただけで、勧誘の目的を告げなかった。Uは、「マンホールの掃除をしていますか。」と尋ねた。Cはそれまでマンホールを開けたことがなかったので、やっていないと答えた。その後、玄関先にとまっていた車から作業着を着ていた3、4人が出てきた。Cの敷地内にはマンホールが3個あったが、そのうちトイレに一番近いマンホールを見たいとUに言われ、Cが玄関横のマンホールの場所を伝えると、「中を

見ましようね。」とUが告げた。蓋を開けたUが「ほら、これがトイレの方から詰まったやつ。」と告げ、Cがマンホールの中を見てみると、丸太棒のようなものがマンホールの端から端まであった。

Uから「マンホールが詰まると大変だ。高圧洗浄をした方がいい。」と告げられ、Cは自分一人のときに水があふれたり、詰まって水漏れしたら大変だと思い、洗浄を頼むことにした。洗浄が終わってUから15,000円だと値段を告げられた。Cは、手持ちがないことを伝えると、支払は後日でいいと言われたため、Cは後日年金が入ったら払うことにした。

作業が終わってから、Uとは別の同社の営業員Tがやってきて、庭の真ん中から屋根にはしごをかけ、「屋根を見せてください。」と上っていった。Tは「屋根の塗りがはげてきている。屋根を塗り替えないと雨漏りする。雨漏りしてから直すときすごい金額になる。何百万もする。」と告げた。Cは見積りを依頼したが、後から見ると契約書だった。

その後、Cは消費生活センターに相談し、クーリング・オフを行った。

#### 【事例4】

平成23年2月頃、同社の営業員Sは消費者Dの自宅を訪問し、「下水を見せてください。」と言っただけで、会社名や自分の名前や勧誘の目的を告げていなかった。Dは「ただ見るだけだったらいいですよ。」と承諾した。点検後、Sは「排水口の詰まりを確認するため、掃除をしたい。」と告げ、清掃代15,000円を8,000円に値引きしたため、Dは排水管清掃を依頼し、4日後に行うことにした。

4日後、営業員Rほか3人が来て排水管の洗浄を行った。Rらは家の外にあるマンホールを開けて、ジェット噴射のようなもので、浴室の排水口が漏れているか確認し、「ちょっと流れがおかしい。」「排水を良くするにはユニットバスにした方がいい。」「壁とか壊して排水口を見なければいけないけれど、ユニットバスだから回りは壊さなくて済む。」と告げた。Dは年金生活でお金がないため「このままでいい。」と断った。

しかし、Dは幾らかかるのか気になったため、見積書だけは書いてもらうことにした。Rは90万円の見積書を書き、Rから名前を書くよう言われたDは、書類に住所や名前を書いた。その後、「はんこをください。」と言われたDは、印鑑をRに渡した。Dは見積書だけではなく契約書に印鑑を押されていたことに、改めて書類を見て気づき、そのときに初めて同社の会社名を知った。

その後、工期予定の3月頃になっても同社はDの自宅に工事に現れず、何の連絡もないままだった。数日後、Dは消費生活センターに相談した。