

平成 27 年 3 月 24 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、九州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九州経済産業局長が実施したものです。

平成27年3月24日

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（3か月）について

- 九州経済産業局は、床下換気扇の取付け、コンクリート基礎補修補強等の床下工事の訪問販売を行っていた株式会社クリーンホームに対し、本日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成27年3月25日から平成27年6月24日までの3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）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、勧誘目的等不明示、不実告知です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- 本件処分は、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九州経済産業局長が実施したものです。
- なお、本件は、特定商取引法に基づく調査において福岡県、佐賀県、長崎県、宮崎県及び鹿児島県と連携を図り、同法に基づく行政処分を当局が実施したものです。

1. 株式会社クリーンホーム（以下「同社」という。）は、「床下の無料点検に来ました。」「床下換気扇の点検に来ました。タイマーを見せてください。」などと言って消費者宅を訪問し、床下工事の役務提供契約の締結の勧誘が目的であるにもかかわらず、床下若しくは床下換気扇タイマーの点検等と称して床下に入り、「基礎のコンクリートから柱がずれているので、家が傾いて大変なことになりますよ。」「北側の風呂場と洗面所は湿気が多いので、基礎が崩れて柱も傾きますよ。」などと不実のことを告げ、床下換気扇の取付けやコンクリート基礎補修補強工事等の床下工事（以下「本件役務」という。）を契約するように勧誘し、当該消費者の住居において本件役務の契約を締結していました。
2. 認定した違反行為は以下のとおりです。
 - (1) 同社は、訪問販売に係る本件役務契約の締結について勧誘をするに際し、その勧誘に先立って、消費者に対し、「床下の無料点検に来ました。」

「床下換気扇の点検に来ました。タイマーを見せてください。」などと告げており、氏名又は名称及び本件役務に係る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。

(勧誘目的等不明示)

- (2) 同社は、訪問販売に係る本件役務契約の締結について勧誘をするに際し、消費者に対し、「基礎のコンクリートから柱がずれているので、家が傾いて大変なことになりますよ。」「北側の風呂場と洗面所は湿気が多いので、基礎が崩れて柱も傾きますよ。」などと、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について不実のことを告げていました。

(不実告知)

【本件に関する御相談窓口】

本件に関する御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御相談ください。

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

(別紙)

株式会社クリーンホームに対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社クリーンホーム
- (2) 代 表 者：窪田 吉洋
- (3) 所 在 地：(登記上の本店) 福岡県福岡市博多区吉塚八丁目1番67号
(鹿児島営業所) 鹿児島県鹿児島市荒田一丁目16番31号
(宮崎営業所) 宮崎県宮崎市天満三丁目1番35号
- (4) 資 本 金：100万円
- (5) 設立年月日：平成25年4月11日
- (6) 取引形態：訪問販売(特定商取引法第2条第1項)
- (7) 取扱役務：床下換気扇の取付け、コンクリート基礎補修補強等の床下
工事

2. 取引の概要

株式会社クリーンホーム(以下「同社」という。)は、「床下の無料点検に来ました。」「床下換気扇の点検に来ました。タイマーを見せてください。」などと言って消費者の住居を訪問し、床下工事の役務提供契約の締結の勧誘が目的であるにもかかわらず、床下若しくは床下換気扇タイマーの点検等と称して床下に入り、「基礎のコンクリートから柱がずれているので、家が傾いて大変なことになります。」「北側の風呂場と洗面所は湿気が多いので、基礎が崩れて柱も傾きますよ。」などと不実のことを告げ、床下換気扇の取付けやコンクリート基礎補修補強工事等の床下工事(以下「本件役務」という。)を契約するように勧誘し、当該消費者の住居において本件役務の契約を締結していた。

3. 行政処分の内容

業務停止命令

①内容

- 特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」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. 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。
 - イ. 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。
 - ウ. 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停止命令の期間

平成27年3月25日から平成27年6月24日まで（3か月間）

4. 命令の原因となる事実

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著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

同社は、訪問販売に係る本件役務契約の締結について勧誘をするに際し、その勧誘に先立って、消費者に対し、「床下の無料点検に来ました。」、「床下換気扇の点検に来ました。タイマーを見せてください。」などと告げており、氏名又は名称及び本件役務に係る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) 不実告知（特定商取引法第6条第1項第6号）

同社は、訪問販売に係る本件役務契約の締結について勧誘をするに際し、消費者に対し、「基礎のコンクリートから柱がずれているので、家が傾いて大変なことになりますよ。」、「北側の風呂場と洗面所は湿気が多いので、基礎が崩れて柱も傾きますよ。」などと、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について不実のことを告げていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成25年7月、同社の営業員Zは、「床下の無料点検に来ました。」などと告げ消費者A宅を訪問した。Aは「無料ならば点検してもらっても良い」と思ったので、「無料の点検ならいいよ。」と言って床下の点検を了承した。Zは、台所の床下収納庫から床下に入り、しばらくして床下から出て来て、カメラに写っている写真をAに見せながら、「風呂場下の柱が湿気で濡れています。床下に換気扇などをつけなければ大変な事になりますよ。束がずれています。補修工事が必要です。」など告げた。Aは、この時初めてZが床下換気システムや床下の束の補修工事を勧誘する目的で訪ねてきたことが分かった。Aは、Zから「柱が湿気で濡れています」と言われたのを信じて、契約することを承諾した。その日のうちに工事は終了し、翌日現金で代金を支払った。

平成25年11月、Zは、「無料で床下の点検をさせていただきます。」などと告げ、A宅を再度訪問した。Aは、前に付けていた換気システムの点検だと思い、Zを家に上げた。Zは前回同様床下収納庫から床下へ入り、しばらくして出て来て、「基礎のコンクリートから柱がずれているので、家が傾いて大変なことになりますよ。柱がずれています。基礎のコンクリートの補強工事が必要です。」などとAに告げた。Aはこの時初めて、Zが床下の無料点検ではなく、コンクリート基礎の補強・補修工事の勧誘をしに来たことが分かったが、Zの話信じ「家が傾いて大変なことになる」と思い、工事の契約を締結した。

【事例2】

平成26年2月、同社の営業員Yは、「ごめんください」と言って、消費者B宅を訪ね、名刺を差し出した後、「床下換気扇の点検に来ました。タイマーを見せてください。」と告げた。Bの夫Cが玄関先に出て来たところ、YはCにも「床下換気扇の点検にきました。タイマーを見せてください。」と告げた。Cは以前付けたタイマーの保証期間が過ぎているので不安感があり、点検してもらうため、Yを床下換気扇タイマーの設置してある洗面所へ案内したところ、Yはタイマーを見るなり、最新式のタイマーを設置するよう勧誘してきた。Bは、それまで、自分やCに対して、タイマーの販売についての話が一切出なかったため、この時初めてYがタイマーを販売しに来たのだと分かった。その後、CはYとタイマー取替え工事について契約を締結し、現金で代金を支払った。Yは「床下換気扇が正常に動いているか見てもらうため、主任を呼びます。」と言って同社の営業員Wを呼び、Wは台所の床下へ潜り点検を始めた。Wはしばらくして床下から出て来て、「基礎の束石が剥離している。」と言ってスマートフォンで撮影した写真をBとCに見せ、さらに「納戸の下が湿っている。今ある換気扇を移動して、新しい換気扇を3台付けると湿気が取れる。」などと告げ、コンクリート基礎補修補強工事とブロー型換気システム設置工事を■■万円ではないかと勧誘した。

【事例3】

平成25年10月、同社の営業員Xは、「すみません。」と言って消費者D宅を訪問し、会社名や名前を名をらず、「以前、床下換気扇の工事をされていらっしゃるんですね。」「床下を見せてもらっても良いですか。」などと告げた。Dは床下を見てもらうだけなら良いと思い、Xを床下へ入ることができる台所まで案内した。Xは床下を見た後、「湿気がひどい

ので、床下にカビが生えています。」「トイレや風呂場の下の湿気がひどいので、湿気を取る石を入れる工事をした方が良いでしょう。」と言って、床下調湿材の敷込み工事などについて勧誘を始めた。Dは、この時はじめて、これらの工事が目的でXが訪ねてきたのだと分かった。Dは本当に湿気がひどければ大変だと思い、床下調湿材の敷込み工事について承諾し、工事は後日行うこととなった。その後、Xは床下換気扇タイマーの付替えについても勧誘を行い、Dは付替えを承諾し、床下換気扇タイマーの付替えについて契約を締結した。付替えはその日のうちに終了した。

2日後、同社営業員XとVがD宅を訪問し、床下調湿材の敷込み工事を行ったが、作業終了後、Vは「台所の床下の横に伸びている配管が鉄製で錆びてもろくなっています。」「いつ配管がポロポロになるか分かりません。このままでは危ないです。地震が来ると崩れるので、配管を支えるために支柱をして補強をした方が良いでしょう。」などと告げ、床下に支柱（床下補助束柱）を入れる工事を勧誘した。Dは「支柱をして補強しなければいけないくらいに、配管が錆びてもろくなっているのであれば、危ないかもしれない。」と思い、床下補助束柱取付け工事について契約を締結した。

【事例4】

平成26年7月、同社の営業員Uは、「タイマーを見にきました。」と言って消費者E宅を訪問した。Uはタイマーを点検後、「このタイマーは古いから替えましょう。」と言って、すぐに新しいタイマーと取替え、その後「床下を見せてください。」とEに告げた。Eは、「見なくていいです。」と言ったが、Uは半ば強引に床下の点検を始めた。Uは床下から出てくると、デジタルカメラで写した床下の写真をEに見せながら、「北側の風呂場と洗面所は湿気が多いので、基礎が崩れて柱も傾きますよ。繊維が入ったコンクリートを塗った方がいい。◆◆万円でどうですか。階段の下がもろくなっていますので、柱が倒れますよ。階段の下のセメントがもろくなって、はがれています。繊維が入った塗料を塗ると、湿気がなくなります。」と告げた。この時まで、Uから床下点検の結果によっては有料の工事が必要になるなどの話は一切なかった。Eは、Uから「工事をしなければ、基礎が崩れて柱も傾く。」などと言われたため、コンクリート基礎補修補強工事について契約を締結した。