

令和元年12月18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（12か月）及び指示並びに当該業者の代表取締役等2名に対する業務禁止命令（12か月）について

- 消費者庁は、訪問販売業者である株式会社さくらメンテナンス工房（本社：大阪府大阪市）（以下「同社」といいます。）に対し、令和元年12月17日、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第8条第1項及び特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）第8条第1項の規定に基づき、令和元年12月18日から令和2年12月17日までの12か月間、訪問販売に関する業務の一部（勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- あわせて、同社に対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、今回の違反行為の発生原因について調査分析の上検証することなどを指示しました。
- また、消費者庁は、同社の代表取締役大城悟志及び事業部長深津将臣に対し、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、令和元年12月18日から令和2年12月17日までの12か月間、同社に対して前記業務停止命令により業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を含む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。

### 1 処分対象事業者

- (1) 名 称：株式会社さくらメンテナンス工房  
(法人番号：2140001031359)
- (2) 本店所在地：大阪市北区芝田一丁目4-14
- (3) 代 表 者：代表取締役 大城 悟志（おおしろ さとし）
- (4) 設 立：平成21年6月24日
- (5) 資 本 金：1000万円
- (6) 取 引 類 型：訪問販売

(7) 提供役務：住宅リフォーム工事等

2 特定商取引法に違反する行為

- (1) 役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知  
(特定商取引法第6条第1項)
- (2) 過量販売(旧法第7条第3号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則第6条の3第2号及び第3号)

3 同社に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙1、大城悟志及び深津将臣に対する業務禁止命令の詳細は別紙2及び3のとおりです。

### 【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共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>

## 株式会社さくらメンテナンス工房に対する行政処分概要

### 1 事業概要

株式会社さくらメンテナンス工房（以下「同社」という。）は、営業所等以外の場所である消費者宅において、消費者との間で消費者宅の点検及びメンテナンス契約を締結した上で、かかる契約に基づく点検等により指摘した消費者宅の不具合箇所に係る住宅リフォーム工事（以下「本件役務」という。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）の申込みを受け、又は当該消費者と本件役務提供契約を締結していることから、このような同社が行う本件役務の提供は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第 2 条第 1 項に規定する訪問販売（以下「旧法に規定する訪問販売」という。）及び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（以下単に「訪問販売」という。）に該当する。

### 2 処分の内容

#### (1) 業務停止命令

同社は、令和元年 12 月 18 日から令和 2 年 12 月 17 日までの間、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関す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関す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関する役務提供契約を締結すること。

#### (2) 指示

同社は、特定商取引法第 6 条第 1 項の規定により禁止される顧客が役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為並びに旧法第 7 条第 3 号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則の一部を改正する命令による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（以下「旧施行規則」という。）第 6 条の 3 第 2 号の規定に該当する正当な理由がないのに訪問販売に係る役務提供契約の締結について当該役務提供契約に基づく債務を履行することにより顧客にとって当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量がその日常生活において通常必要とされる回数及び分量を著しく超えることとなることを知りながら勧誘する行為及び同条第 3 号の規定に該当する正当な理由がな

いのに訪問販売に係る役務提供契約の締結について当該役務提供契約に係る役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量がその日常生活において通常必要とされる回数及び分量を既に著しく超えていることを知りながら勧誘する行為をしていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反するものであることから、同社は、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、当該違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築して、これを同社の役員及び従業員に、前記（１）の業務停止命令に係る業務を再開するまでに周知徹底すること。

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第 7 条第 1 項及び第 8 条第 1 項並びに旧法第 8 条第 1 項

### 4 処分の原因となる事実

同社は、以下のとおり、旧法及び特定商取引法に違反する行為をしており、旧法に規定する訪問販売及び訪問販売「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」と認定した。

#### （１）役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知（特定商取引法第 6 条第 1 項）

同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、浴室には部品交換のみで直る程度の水漏れしかないにもかかわらず、消費者に対し、「浴室の下の所で水漏れしています。かなりの量の水が漏れていて、床下収納庫の近くまで水が来ています。」「床下はかなり湿気を含んでいるので、このままだと、基礎が湿気を吸収してもろくなってしまったり、シロアリの巣になってしまったりする可能性があります。」「部品の交換だけでは水漏れを直すことはできないでしょう。」などと告げた上で、浴室の全面改修工事等を提案し、あたかも、部品交換だけでは浴室の水漏れを直すことはできず、浴室の全面改修が必要であるかのように告げるなどしていた。

#### （２）過量販売（旧法第 7 条第 3 号の規定に基づく旧施行規則第 6 条の 3 第 2 号）

同社は、消費者に対して本件役務を提供していたところ、正当な理由がないのに、更に本件役務提供契約に基づく本件役務を提供することにより消費者にとって本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量がその日常生活において通常必要とされる回数及び分量を著しく超えること

となることを知りながら、更に旧法に規定する訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘していた。

(3) 過量販売（旧法第7条第3号の規定に基づく旧施行規則第6条の3第3号）

同社は、消費者に対して本件役務を提供していたところ、正当な理由がないのに、本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量がその日常生活において通常必要とされる回数及び分量を既に著しく超えていることを知りながら、更に旧法に規定する訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘していた。

## 5 勧誘事例

### 【事例1】（役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知）

同社の従業員Z及びYは、平成29年12月中旬、排水管の清掃を行うと称して消費者A宅を訪問した。そして、Zは、排水管の清掃後、AからA宅の床下を点検することについての同意を取り付け、A宅の床下に入った。

床下の点検後、Zは、Aに対し、「浴室の下の所で水漏れしています。かなりの量の水が漏れていて、床下収納庫の近くまで水が来ています。」「床下がかなり湿気を含んでいるので、このままだと、基礎が湿気を吸収してもろくなってしまったり、シロアリの巣になってしまったりする可能性があります。」「部品の交換だけでは水漏れを直すことはできないでしょう。」などと告げた上で、浴室の全面改修工事等を提案し、当該工事等に係る本件役務提供契約を締結するようAに勧めたが、Aは、当該契約について相談した親族から、当該契約に係る役務の対価が高額すぎるとの指摘を受けたため、当該契約の締結はしなかった。

その3日後、Aから依頼を受けた建築業者がA宅浴室の水漏れ状況を確認したところ、水漏れの量は僅かであり、浴室の排水口と排水管の接合部の部品を交換すれば水漏れが解消できることが判明し、実際に、当該業者が当該部品を交換したのみで、A宅浴室の水漏れは解消された。

### 【事例2】（過量販売）

同社は、平成27年5月に消費者B宅においてB宅の点検及びメンテナンス契約を締結して以来、本件役務を提供することを繰り返していたところ、平成29年1月、正当な理由がないのに、既に平成27年5月にB宅小屋裏に不具合がある旨を指摘して同小屋裏内に遮熱材（さくらフォイル）を設置すること

等を内容とする同小屋裏工事（以下「第1工事」という。）に係る本件役務を提供しており、同小屋裏内に第1工事前から存在していた断熱材（以下「既存断熱材」という。）を撤去し、同小屋裏内の既存断熱材を設置していた箇所に新たに遮熱材（さくらファイル）を設置すること等を内容とする工事（以下「第2工事」という。）に係る本件役務を提供することにより、同工事に係る本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量がBの日常生活において通常必要とされる回数及び分量を著しく超えることとなることを知りながら、同社の従業員Xをして、Bに対し、B宅において、同小屋裏の不具合を指摘して第2工事に係る本件役務提供契約の締結について勧誘させた。

### 【事例3】（過量販売）

同社は、前記【事例2】のとおり、本件役務を提供することを繰り返していたところ、平成29年5月、正当な理由がないのに、平成27年5月に第1工事に係る本件役務を、平成29年1月に第2工事のうち少なくとも既存断熱材を撤去した箇所に新たに遮熱材（さくらファイル）を設置することを内容とする本件役務をそれぞれ提供しており、B宅小屋裏内の第1工事で遮熱材を設置していた箇所に、同社による同遮熱材の撤去を前提として断熱材（インサルパック）を吹き付けること等を内容とする工事（以下「第3工事」という。）に係る本件役務と同種の役務の提供を受ける回数及びその分量がBの日常生活において通常必要とされる回数及び分量を既に著しく超えていることを知りながら、同社の従業員Wをして、Bに対し、B宅において、同小屋裏の不具合を指摘して第3工事に係る本件役務提供契約の締結について勧誘させた。

大城 悟志に対する行政処分概要

1 名宛人

株式会社さくらメンテナンス工房 代表取締役 大城 悟志 (以下「同人」という。)

2 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

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 (以下「訪問販売」という。) に関する業務のうち、次の業務を新たに開始すること (当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。) を禁止する。

ア 訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 業務禁止命令の期間

令和元年12月18日から令和2年12月17日まで (12か月間)

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第8条の2第1項

4 処分の原因となる事実

(1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、株式会社さくらメンテナンス工房 (以下「同社」という。) に対し、特定商取引法第8条第1項に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。

(2) 同人は、同社の役員であり、かつ、同社が停止を命ぜられた訪問販売に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。



## 深津 将臣に対する行政処分の概要

### 1 名宛人

株式会社さくらメンテナンス工房 事業部長 深津 将臣（以下「同人」という。）

### 2 処分の内容

#### (1) 業務禁止命令の内容

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（以下「訪問販売」という。）に関する業務のうち、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。

ア 訪問販売に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。

イ 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

#### (2) 業務禁止命令の期間

令和元年12月18日から令和2年12月17日まで（12か月間）

### 3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第8条の2第1項

### 4 処分の原因となる事実

(1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、株式会社さくらメンテナンス工房（以下「同社」という。）に対し、特定商取引法第8条第1項に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。

(2) 同人は、同社の使用人であり、かつ、同社が停止を命ぜられた訪問販売に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしている者に該当する。