

令和2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（15か月）及び指示並びに当該業者の代表取締役に対する業務禁止命令（15か月）について

- 消費者庁は、訪問販売業者である株式会社メノガイア（本社：兵庫県神戸市）（以下「同社」といいます。）に対し、令和2年3月23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2年3月24日から令和3年6月23日までの15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、同社の代表取締役河合優太に対し、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、令和2年3月24日から令和3年6月23日までの15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：株式会社メノガイア
(法人番号：1140001011312)
- (2) 本店所在地：神戸市中央区港島中町六丁目3番地6
- (3) 代 表 者：代表取締役 河合 優太（かわい ゆうた）
- (4) 設 立：平成7年6月19日
- (5) 資 本 金：7億6428万5000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(以下「旧施行規則」といいます。)第6条の3第2号)
- (3) 過量販売(特定商取引法第7条第1項第4号の規定に基づく特定商取引法第7条第1項第4号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則(以下「施行規則」といいます。)第6条の3第3号)
- (4) 迷惑勧誘(旧法第7条第4号の規定に基づく旧施行規則第7条第1号及び特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1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、河合 優太に対する業務禁止命令の詳細は別紙2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>

株式会社メノガイアに対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社メノガイア（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、本件役務（消費者との間で締結した消費者宅の点検及びメンテナンスを内容とする契約に基づく点検により指摘し、又はかかる契約に基づかずして行う点検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をいう。以下同じ。）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 2 年 3 月 2 4 日から令和 3 年 6 月 2 3 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、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、特定商取引法第7条第1項第4号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（以下「施行規則」という。）第6条の3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並びに旧法第7条第4号の規定に基づく旧施行規則第7条第1号及び特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号の規定に該当する訪問販売に係る役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を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、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、当該違反の再発防止策及び社内の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、床下に補強や全ての配管の交換を必要とするような損傷がないにもかかわらず、消費者に対し、「伸縮したりこの割れが（中略）どんどん深くなったら動いちゃいますから、耐震免震に関わってきます。たぶんこの割れっていうのが。（中略）家の土台、この部分に関しては、やっぱり今の地震とかでも、（中略）これは直せないの、交換できないので絶対に。」「ベストの方法だと、水の管お湯の管、（中略）これ替えるのは絶対です。替えてあげないと水がどんどん出てきちゃいますから。（中略）ここが漏れるってことは他も漏れる可能性があるんで。それはもう絶対駄目です。」「まず、給水給湯管、これを全部交換します。」などと、あたかも床下に補強や全ての配管の交換を必要とするような損傷があるように告げ

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（特定商取引法第7条第1項第4号の規定に基づく施行規則第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。

(4) 迷惑勧誘（旧法第7条第4号の規定に基づく旧施行規則第7条第1号及び特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号）

同社は、遅くとも平成29年10月以降、消費者宅において、午後11時頃又は午前0時頃という深夜にまで及ぶ勧誘をするなど、本件役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしている。

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は、平成30年1月、給湯器の点検と称して消費者A宅を訪問した。そして、Zは、給湯器の点検後、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、床下で水漏れしている旨などを告げた上、後日更に詳しく床下を見たい旨を告げて3日後にA宅を再訪する約束を取り付けた。

その3日後の日中、同社の従業員Yは、A宅を再訪してA宅の床下を再度見

た後、Aに対し、床下の木部のひび割れや水漏れ等を指摘した上で、見積書作成のために他県にいる別の従業員を呼ぶ旨を告げて、一旦A宅から立ち去った。

同日の遅くとも午後8時30分頃、Yは、同社の従業員Xを連れてA宅を訪問し、Y及びXは、同時刻頃から同日午後11時頃までの間、Aに床下の画像を示すなどしながら、「伸縮したりこの割れが（中略）どんどん深くなったら動いちゃいますから、耐震免震に関わってきます。たぶんこの割れっていうのが。（中略）家の土台、この部分に関しては、やっぱり今の地震とかでも、（中略）これは直せないで、交換できないので絶対に。」「ベストの方法だと、水の管お湯の管、（中略）これ替えるのは絶対です。替えてあげないと水がどんどん出てきちゃいますから。（中略）ここが漏れるってことは他も漏れる可能性があるんで。それはもう絶対駄目です。」「まず、給水給湯管、これを全部交換します。」などと告げて、AにA宅の床下工事及び設備工事に係る本件役務提供契約の締結を勧め、Aは、当該契約を締結した。

その後、Aから依頼を受けた一級建築士によるA宅の家屋調査などによって、A宅の床下の木部に構造的に問題のあるような割れや隙間はなく、床下工事は必要ではないこと、及びA宅の床下には部品交換のみで直る程度の水漏れしかなく、床下の全ての配管を交換する必要はないことが判明した。

【事例2】（過量販売）

同社は、平成17年頃から消費者B宅について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、既に平成23年3月にB宅の基礎部分に不具合がある旨を指摘して同基礎部分に同社が「RCF工法」と称するバサルドクロス及びエポキシ樹脂等を用い補強を行うこと等を内容とする工事（以下「第1工事」という。）に係る本件役務を提供するなどしており、同基礎部分に不具合がある旨を指摘して同基礎部分に同社が「BF-S工法」と称するエポキシ樹脂及びアラミド繊維シート等を用いた補強を行うこと（以下「BF-S工事」という。）並びに同基礎部分に同社が「メノステージ」と称する防水強化剤を塗布すること（以下「メノステージ塗布工事」という。）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、第2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Wらをして、Bに対し、B宅において、同基礎部分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、B宅について本件役務を提供することを繰り返していたところ、平成30年6月、正当な理由がないのに、平成23年3月に第1工事に係る本件役務を、平成29年5月に第2工事に係る本件役務をそれぞれ提供するなどしており、B宅の基礎部分に更にBF-S工事及びメノステージ塗布工事等を行う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Vらをして、Bに対し、B宅において、同基礎部分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。

【事例4】（迷惑勧誘）

平成29年10月中旬から下旬までの間に、同社の従業員Tらは、排水管の洗浄作業を行う時間としてあらかじめ約束していた時間よりも2時間遅れて午後4時頃、消費者C宅を訪問した。Tは、排水管の洗浄作業後、CからC宅の床下の点検をすることについての同意を取り付け、C宅の床下に入った。

床下の点検が終了した同日午後7時30分頃から、Tは、「浴室の下から床下に水漏れしているようです。床下の水漏れの影響で、隣の部屋の押入れにも水が染みてきています。」などと言って、床下工事及び浴室改修工事に係る本件役務提供契約を締結するようCに勧めた。

さらに、同日午後9時頃までには、同社の従業員UがTのCに対する勧誘に加わった。T及びUは、Cが「今日、だいぶ遅いですよね。どうしましょう。」と言って帰ってもらいたいことを示唆したにもかかわらず、引き続き、翌日の午前0時頃まで勧誘を続け、Cは当該契約を締結するに至った。

河合 優太に対する行政処分概要

1 名宛人

株式会社メノガイア 代表取締役 河合 優太 (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2年3月24日から令和3年6月23日まで (15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、株式会社メノガイア (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。