

令和5年9月28日

消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

四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四国経済産業局長が実施したものです。

令和5年9月28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） 及び指示並びに当該事業者の代表取締役に対する業務禁止命令（3か月）について

- 四国経済産業局は、屋根瓦及び漆喰等の塗装及び修理に係る役務を提供する株式会社茜ホームアシスト（本店所在地：徳島県徳島市）（以下「茜ホームアシスト」といいます。）に対し、令和5年9月27日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、令和5年9月28日から同年12月27日までの3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、四国経済産業局は、茜ホームアシストに対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築することなどを指示しました。
- また、四国経済産業局は、茜ホームアシストの代表取締役である武田圭司（たけだ けいじ）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5年9月28日から同年12月27日までの3か月間、上記業務停止命令により業務の停止を命ずる範囲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みます。）の禁止を命じました。
- 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四国経済産業局長が実施したものです。

1 処分対象事業者

- （1）名 称：株式会社茜ホームアシスト
（法人番号：6480001009243）
- （2）本店所在地：徳島県徳島市川内町沖島109番2
- （3）代 表 者：武田 圭司（たけだ けいじ）
- （4）資 本 金：500万円
- （5）設 立：平成27年4月16日
- （6）取 引 類 型：訪問販売
- （7）取 扱 役 務：屋根瓦及び漆喰等の塗装及び修理に係る役務

2 特定商取引法の規定に違反又は該当する行為

- (1) 氏名等の明示義務に違反する行為（役務提供事業者の名称、勧誘目的の
不明示）（特定商取引法第3条）
- (2) 契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為（特定商取引
法第3条の2第2項）
- (3) 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（特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく特
定商取引に関する法律施行規則第7条第1号¹）

3 四国経済産業局がした各行政処分の詳細は、以下の各別紙のとおりです。

別紙1：茜ホームアシストに対する行政処分の概要

別紙2：武田圭司に対する行政処分の概要

¹ 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（令和5年2月1日内閣府、経済産業省令第2号）による改正後は第18条第1号。

【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

本件に係る消費者と事業者間の個別トラブルについて、相談・あっせんに要望される場合には、以下の消費者ホットラインをご利用ください。

- 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。
<https://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

株式会社茜ホームアシストに対する行政処分概要

1 事業概要

株式会社茜ホームアシスト（以下「茜ホームアシスト」という。）は、消費者宅等同社の営業所等以外の場所において、屋根瓦及び漆喰等の塗装及び修理に係る役務（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。）を締結して本件役務を提供していることから、このような同社が行う本件役務の提供は、消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和 3 年法律第 7 2 号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和 5 1 年法律第 5 7 号。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（昭和 5 1 年法律第 5 7 号。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

茜ホームアシストは、令和 5 年 9 月 2 8 日から令和 5 年 1 2 月 2 7 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 茜ホームアシストが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 茜ホームアシストが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 茜ホームアシストが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

茜ホームアシストは、旧法第 3 条及び特定商取引法第 3 条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、旧法第 3 条の 2 第 2 項の規定により禁止される契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為並びに特定商取引法第 7 条第 1 項第 5 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（令和 5 年内閣府・経済産業省令第 2 号）による改正前の特定商取引に関する法律施行規則（昭和 5 1 年通商産業省令第 8 9 号。以下「施行規則」という。）第 7 条第 1 号（同命令による改正後は第 1 8 条第 1 号。以下同じ。）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し、又は特定商取引

法に掲げる指示対象行為に該当するものであることから、茜ホームアシストは、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築し、これを茜ホームアシスト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

4 処分の原因となる事実

茜ホームアシストは、以下のとおり、旧法及び特定商取引法に違反し、又は特定商取引法に掲げる指示対象行為に該当する行為をしており、四国経済産業局は、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）氏名等の明示義務に違反する行為（役務提供事業者の名称、勧誘目的の不明示） （旧法第３条及び特定商取引法第３条）

茜ホームアシストは、少なくとも令和４年１月から同年８月までの間に、旧法に規定する訪問販売及び訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って、その相手方に対し、「瓦が歪んでいて漆喰が剥がれていますよ。早く直さないと屋根が飛ぶ。」「古くなってるから、台風が来たら雨が降って、雨漏りしたりして、困るよ。漆喰を塗らないかんよ。」などと告げるのみで、同社の名称及び本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

（２）契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為（旧法第３条の２第２項）

茜ホームアシストは、少なくとも令和４年１月、消費者が、「修理は必要ない。」などと、旧法に規定する訪問販売に係る本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「うちだったら●万円位の金額でやれます。」「早く直さないと、大変なことになりますよ。」などと告げ、引き続き本件役務提供契約の締結について勧誘をした。

（３）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（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）

茜ホームアシストは、少なくとも令和４年８月、消費者が本件役務提供契約を締結しない旨の意思を繰り返し表示したにもかかわらず、消費者宅に３時間にわたり

居座り勧誘を継続するなど、訪問販売に係る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た。

5 勧誘事例

【事例 1】（氏名等の明示義務に違反する行為、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘行為）

茜ホームアシストの従業員 Z は、令和 4 年 1 月、消費者 A 宅を訪問し、A に対し、「瓦が歪んでいて漆喰が剥がれていますよ。早く直さないと屋根が飛ぶ。」などと告げ、本件役務提供契約の締結についての勧誘を開始したところ、その勧誘に先立って、同社の名称及び本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

その後、A が、Z に対し、「何年か前の台風の後で、〇〇（注：特定の法人名称）で修理したところやから、修理は必要ない。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「うちは〇〇（注：特定の法人名称）より大きい会社で、茜ホームアシストという会社です。うちだったら、●万円位の金額でやれます。」「漆喰が剥がれている。早く直さないと、大変なことになりますよ。」などと告げて勧誘を継続した。

その結果、同日、A は茜ホームアシストと本件役務提供契約を締結した。

【事例 2】（氏名等の明示義務に違反する行為、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）

茜ホームアシストの従業員 Y は、令和 4 年 8 月、消費者 B 宅を訪問し、B に対し、「古くなってるから、台風が来たら雨が降って、雨漏りしたりして、困るよ。漆喰を塗らないかんよ。」などと告げ、本件役務提供契約の締結についての勧誘を開始したところ、その勧誘に先立って、同社の名称及び本件役務提供契約の締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしていなかった。

その後、B が、Y に対し、「ええわ。」「今は雨漏りしてないし、漆喰がどうなっているんか見えんし、いいです。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を表示したにもかかわらず、「瓦も割れています。修理させてください。安くしときます。」などと告げた上、B が、「一日考えさせてください。息子にも、古い家なので修理はしないよう言われているし、時間をください。」「今日は契約しません。考えさせてください。」などと本件役務提供契約を締結しない旨の意思を繰り返し表示したにもかかわらず、Y は「今日契約してくれたら安くします。」などと告げ、3 時間にわたり、本件役務提供契約の締結について勧誘を継続した。その結果、同日、B は茜ホームアシストと本件役務提供契約を締結した。

武田圭司に対する行政処分の概要

1 名宛人

武田 圭司（以下「武田」という。）

2 処分の内容

武田が、令和5年9月28日から令和5年12月27日までの間、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（業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者をいい、相談役、顧問その他いかなる名称を有する者であるかを問わず、法人に対し業務を執行する社員、取締役、執行役、代表者、管理人又はこれらに準ずる者と同等以上の支配力を有するものと認められる者を含む。）となることを含む。）を禁止する。

- （1）特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。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。）に関する役務提供契約の締結について勧誘すること。
- （2）訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。
- （3）訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

3 処分の根拠となる法令の条項

消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律（令和3年法律第72号）による改正前の特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「旧法」という。）第8条の2第1項及び特定商取引法第8条の2第1項

4 処分の原因となる事実

- （1）別紙1のとおり、株式会社茜ホームアシスト（以下「茜ホームアシスト」という。）に対し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、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）武田は、茜ホームアシストの代表取締役（旧法第8条の2第1項及び特定商取引法第8条の2第1項に定める「役員」）であり、かつ、同社が停止を命ぜられた業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。