

令和4年6月30日
令和4年9月9日（一部更正¹）

特定商取引法違反の訪問販売業者2社に対する業務停止命令（9か月）及び指示並びに当該業者の役員1名に対する業務禁止命令（9か月）について

- 消費者庁は、外壁塗装等の工事に係る役務（以下「本件役務」といいます。）の提供を連携共同して行う訪問販売業者である新生ホームサービス株式会社（本店所在地：兵庫県神戸市）（以下「新生ホームサービス」といいます。）及び株式会社新生ビジネスパートナーズ（本店所在地：兵庫県神戸市）（以下「新生ビジネスパートナーズ」といいます。）に対し、令和4年6月29日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、令和4年6月30日から令和5年3月29日までの9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。
- 併せて、消費者庁は、新生ホームサービス及び新生ビジネスパートナーズに対し、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、消費者庁は、新生ホームサービスの取締役であり、新生ビジネスパートナーズの代表取締役である吉都紀太介（きつき だいすけ）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4年6月30日から令和5年3月29日までの9か月間、新生ホームサービスに対して前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。

1 処分対象事業者

(1) 新生ホームサービス株式会社

ア 名 称：新生ホームサービス株式会社
(法人番号：4140001023263)

¹ 更正内容は、各ページ脚注のとおり。

イ 本店所在地：兵庫県神戸市中央区御幸通八丁目1番6号神戸国際会館
21階
ウ 代表者：代表取締役 赤樫 武尚
エ 設立：平成16年1月19日
オ 資本金：5000万円
カ 取引類型：訪問販売
キ 取扱役務：外壁塗装工事等

(2) 株式会社新生ビジネスパートナーズ

ア 名称：株式会社新生ビジネスパートナーズ
(法人番号：5140001100086)
イ 本店所在地：兵庫県神戸市中央区御幸通八丁目1番6号神戸国際会館
21階
ウ 代表者：代表取締役 吉都紀 太介
エ 設立：平成27年11月17日
オ 資本金：3000万円
カ 取引類型：訪問販売
キ 取扱役務：外壁塗装工事等

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(勧誘目的及び役務の種類の不明示)(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) 役務の対価につき不実のことを告げる行為(特定商取引法第6条第1項)
- (4) 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)

3 消費者庁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：新生ホームサービスに対する行政処分の概要

別紙2：新生ビジネスパートナーズに対する行政処分の概要

別紙3：吉都紀太介に対する行政処分の概要

【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	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・あっせんを要望される場合には、以下の消費者ホットラインを御利用ください。

- 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>

新生ホームサービス株式会社に対する行政処分の概要

1 事業概要

新生ホームサービス株式会社（以下「新生ホームサービス」という。）は、株式会社新生ビジネスパートナーズ（以下「新生ビジネスパートナーズ」という。）と連携共同して、消費者宅等新生ホームサービスの営業所等以外の場所において、外壁塗装等の工事に係る役務（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の提供をしていることから、このような新生ホームサービスが新生ビジネスパートナーズと連携共同して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。）に該当する。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

新生ホームサービスは、令和 4 年 6 月 3 0 日から令和 5 年 3 月 2 9 日までの間、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²「訪問販売」という。）に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア 新生ホームサービス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 新生ホームサービスが行う訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けすること。

ウ 新生ホームサービス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

ア 新生ホームサービスは、新生ビジネスパートナーズと連携共同して旧法に規定する訪問販売をするに当たり、旧法第 3 条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的及び役務の種類の不明示）、旧法第 3

²「単に」を加筆。

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、旧法第6条第1項の規定により禁止される役務の対価につき不実のことを告げる行為及び旧法第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4年内閣府・経済産業省令第1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51年通商産業省令第89号。以下「旧施行規則」という。）第7条第1号に掲げる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ことに該当する行為をしている。かかる行為は、旧法に違反し、又は旧法に掲げる⁴指示対象行為に該当するものであることから、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（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）し、これを新生ホームサービス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。

- イ 新生ホームサービスは、旧法に規定する訪問販売及び訪問販売により、本件役務提供契約を締結しているところ、令和2年3月1日から令和4年6月29日までの間に新生ホームサービスとの間で本件役務提供契約を締結した全ての相手方に対し、以下の（ア）から（ウ）までの事項を、消費者庁のウェブサイト（<https://www.caa.go.jp/>）に掲載される、新生ホームサービスに対して前記（1）の業務停止命令及び本指示をした旨を公表する公表資料を添付して、令和4年7月29日までに文書により通知し、同日までにその通知結果について消費者庁長官宛てに文書（通知したことを証明するに足りる証票及び通知文書を添付すること。）により報告すること。

なお、令和4年7月13日までに、契約の相手方に発送する予定の通知文書の記載内容及び同封書類一式をあらかじめ消費者庁長官宛てに文書により報告し承認を得ること。

- （ア）前記（1）の業務停止命令の内容
- （イ）本指示の内容
- （ウ）下記4（3）の違反行為の内容

3 処分の根拠となる法令の条項

³ 「の規定に該当する」を「に掲げる」に訂正。

⁴ 「規定する」を「掲げる」に訂正。

特定商取引法第7条第1項及び⁵第8条第1項

4 処分の原因となる事実

新生ホームサービスは、以下のとおり、新生ビジネスパートナーズと連携共同して、旧法に違反し、又は旧法に掲げる⁶指示対象行為に該当する行為をしており、消費者庁は、訪問販売⁷に係る取引の公正及び役務の提供を受けられ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（勧誘目的及び役務の種類の不明示）（旧法第3条）

新生ホームサービスは、新生ビジネスパートナーズと連携共同して、遅くとも令和元年11月以降、旧法に規定する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、「御地域の皆さんにお世話になっている工務店なんです、新しい地域の担当で1軒ずつ日中から御挨拶とお願いに皆さん回らせていただいたんですよ。」「●●（注：芸能人の名前）さんでCMなんか頑張っている工務店で、うちのキッチン、お風呂、水回り、あとは外のことまで何でもやっています。なんで、何かあったらお願いしますという御挨拶に回ってたんですけど」などと告げるのみで、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及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしていない。

(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）

新生ホームサービスは、新生ビジネスパートナーズと連携共同して、遅くとも令和元年11月以降、「うち数年前にもう最後だねって丁寧にやってもらったんで、悪いんですけど。」「もうないんです、本当に。そういう年齢なんで、若い方のところへ行っていただいて、申し訳ないですけど、ごめんなさいね。」「いい話やけどね、今、ちょっといいですわ。」「考えてないからね。」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者に対し、「幾らぐらいになるか1回見るだけでも見てもらえないですかというお願いで皆さん回らせてもらってたんですよ。」「奥さん、もし塗料代、手間賃って言われても、それでも全然ですか。」「奥さん、その考えていただきたい時期なんですけれども、もし何かこう反ってしまってからでは遅くて。」「これ冗談抜きで、ほんまに僕も中

⁵ 「及び」の後にあった「旧法」を削除。

⁶ 「規定する」を「掲げる」に訂正。

⁷ 「訪問販売」の前にあった「旧法に規定する」を削除。

には、お客さんの中でサイディング張り替えされて何百万も大きなお金かけられた方も中にはやっぱりいらっしゃるんですよ。そうなってからでは遅くて、ほんまにもうちちょっとはよやとけばよかったなと後悔されてる方もたくさんいらっしゃるんですね。」などと当該役務提供契約の締結について勧誘をしている。

(3) 役務の対価につき不実のことを告げる行為（旧法第6条第1項）

新生ホームサービスは、新生ビジネスパートナーズと連携共同して、遅くとも令和2年3月以降、旧法に規定する訪問販売に係る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、新生ホームサービスにおいて、金額及び値引率ともに当該勧誘の相手方に対する値引きを超える値引きをすることがあるにもかかわらず、当該勧誘の相手方に対し、「お値引き幅は最大限、もうこれ以上お値引きできないという金額」、「今回の特別な営業」、「確かに普段であれば、普段の定価を出して、足場台をサービスしますぐらいとか、そういうことはやっているんですけど、ここまでのお値引きというのは本当にやっていないことにはなるので」などと、あたかも新生ホームサービスにおいて、当該勧誘の相手方に対して提示した値引きを超える値引きをすることがないかのように告げ、また、実際には、基準見積額からの値引きが、新生ホームサービスにおける値引きに係る企画による特別な値引きではないにもかかわらず、当該勧誘の相手方に対し、「金額が今回極端に下がってるんで」、「ただ今から出す金額に関しては●●（注：芸能人の名前）さんの広告宣伝費用を用いた特別のお値引きの金額になりますので、置いておくことができない」、「このランクの材料でこの金額で出てくることはもうないですね。」、「ここまで下がることって、普通の業者さんがここまで下げることってないじゃないですか、実際問題。僕らも特別な企画でさせてもらっているの。」などと、あたかも当該勧誘の相手方に対して提示した値引きが、新生ホームサービスにおける値引きに係る企画による特別な値引きであるかのように告げるなど、役務の対価について不実のことを告げる行為をしている。

(4) 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（旧法第7条第1項第5号の規定に基づく旧施行規則第7条第1号）

新生ホームサービスは、新生ビジネスパートナーズと連携共同して、令和元年12月、事前の承諾もなく午後9時頃に消費者宅を訪問し、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

らず、その後も執ように勧誘を継続するなど、旧法に規定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の勧誘をした。

5 事例

【事例1】（氏名等の明示義務違反（勧誘目的及び役務の種類の不明示）、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）

新生ホームサービスの従業員Zは、令和元年11月、消費者A宅を訪問し、Aに対し、「実は僕ら先月からこの御地域さんで、外壁塗装の営業、特に力を入れて回らせてもらってたんです。」、「実はこの御地域さん回らせてもらってて、問題っていうのが、僕たちこの御地域さん、何でかなんですけど、ちょっとたまたまだと思うんですけど、外壁塗装の御縁っていうのが少なく、あんまり工事とかさせてもらったことがなかったんですよ。」、「会社のほう思い切ってくれて、御地域さんで最初の数軒さん、塗装にかかる費用をですね、できる限り僕らのほうで負担させてもらおうということで頑張ってたんですよ。」などと告げて本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、これに先立って、「御地域の皆さんにお世話になっている工務店なんですけど、新しい地域の担当で1軒ずつ日中から御挨拶とお願いに皆さん回らせていただいたんですよ。」、「●●（注：芸能人の名前）さんでCMなんかも頑張っている工務店で、うちのキッチン、お風呂、水回り、あとは外のことまで何でもやっています。なんで、何かあったらお願いしますという御挨拶に回ってたんですけど。」などと告げるのみで、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及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしなかった。

Zは、前記勧誘を受けたAが、「うち数年前にもう最後だねって丁寧にやってもらったんで、悪いんですけど。」、「もうないんです、本当に。そういう年齢なんで、若い方のところへ行っていただいて、申し訳ないですけど、ごめんなさいね。」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、さらに、「幾らぐらいになるか1回見るだけでも見てもらえないですかというお願いで皆さん回らせてもらってたんですよ。」、「奥さん、もし塗料代、手間賃って言われても、それでも全然ですか。」などと本件役務提供契約の締結について勧誘をした。

【事例2】（氏名等の明示義務違反（勧誘目的及び役務の種類の不明示））

新生ホームサービスの従業員Yは、令和元年11月、消費者B宅を訪問し、Bに対し、「1点ちょっとお願いがあったんですけど、実は今月こちらの御地域のほうで外壁の塗装の営業回ることになったんですけど、少し問題ありまし

て、以前から結構いろいろ工事頂く地域なんですけども、この塗装に関してがですね、たまたまちょっと御縁が少なく、あんまりお仕事頂けてなかったんですね。」、「正直やっぱり実績ないものですから、会社がですね、ちょっと思い切ってくれて、こちらの御地域の中で最初のもう数軒さんにはなるんですが、塗装工事かかる費用をできる限りちょっとうち負担しようかという話だったんですよ。」などと告げて本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、これに先立って、「御挨拶とお願いがあって昼何回か寄ってたんですけども、ちょっとお留守だったみたいで、ちょっと現場回りで寄らせてもらってます。ちょっとだけすいません。」、「一応昔からこの地域でもお世話になっている工務店の者になるんですが、俳優の●●（注：芸能人の名前）さんでテレビコマーシャルとかもしてまして、リフォーム中外何でもやってたんですよ。何かお困りないですかというのと、ちょっと御挨拶で来たんですけども。」などと告げるのみで、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及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしなかった。

【事例3】（氏名等の明示義務違反（勧誘目的及び役務の種類の不明示）、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）

新生ホームサービスの従業員Xは、令和元年12月、事前の承諾もなく午後9時頃に消費者C宅を訪問し、Cに対し、「1点だけ今回、別件のお願いがあって回っていたんですけど、今月から、外壁のほうに力を入れてこの御地域さんを回らせてもらうことになったんですけど、僕らのほうで問題がありまして、昔からいろいろな工事に呼んでもらっている御地域なんですけど、外壁塗装に関してたまたま御縁が少なかったみたいで、あまりまだ実績というのが少ない御地域さんだったみたいなんですよ。」、「会社のほうが、今月ももう後半で終わりになってきているので、思い切りまして、この御地域さんの何軒かだけなんですけど、外壁塗装にかかる費用がほとんど無料なんですよ。具体的にお伝えしているのが、2、30万とかのお値引きじゃなくて、今回一気に70ぐらいなんですよ。」などと告げて本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、これに先立って、「僕、この御地域さんとお付き合いさせてもらっている工務店の者なんですけど、新しく地区担当になったのでちょっと挨拶とお願いで回ったんですよ。」、「日中に1回寄らせてもらったんですけど、御不在みたいやって、現場終わりでこの時間に寄らせてもらったので、申し訳ありません。」、「僕らのところ、CMとかをやっている会社でして、おうちの中、外、何でもやっているので、何かお困りがあったときに、ちょっとぜひ声をかけていただきたいなというので回ったんですけど、今何かお考えのこととあって

あたりしますか。」などと告げるのみで、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及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしなかった。

Xは、前記のとおり事前の承諾もなく午後9時頃にC宅を訪問した上、Cに対し、「1点だけ今回、別件のお願いがあって回っていた」などとのみ告げながら、一方的に勧誘を開始し、これに対しCが「まだまだ先で考えてます。」、「申し訳ない。」などと、外壁塗装を行う予定もその意思もないことを伝えていたにもかかわらず、さらに、「一番大事になってくるのって、防水面にはなるんですよ。」、「防水が消えてき始めると、雨が降ったとき、防水が効いているときはつるんつるんはじくんですけど、効かなくなってきたら壁自体がじわじわ吸い込むようになってしまうので、中の木材自体も傷んできますし、最悪内装のほうとかも傷めてきたりとかして、見えないところでカビとかコケが壁の中で発生して、体にもやはり被害が出てくるので、そうならないように塗装で防水っていうのをかけてあげると。」などと、Cから何ら尋ねられてもいないことについて、Cの不安をあおるようなことを告げて勧誘を続けた。その後もCが「多分このままだと思いますよ。」、「外壁塗装までするってなったら、いいかなという感じだと思いますよ。」、「あまりいじりたくないですよ。大がかりな、外を囲んでやるというのは基本あまりしなくて、そっとしておきたい。」などと、外壁塗装を行う意思がないことをXに繰り返し述べていたにもかかわらず、Xは、「外壁塗装だけでやはり高いんですよ。100、150ぐらいかかってくる工事なので、正直、僕らのところも、いつもそれぐらい頂いてさせてはもらっていたんですよ。あまりお金をかけたくないとか、お金の余裕がないとかいうお客さんも今回、びっくりする条件だったんですよ。塗料だけなので、正直全然違うんですよ。」、「この先住まわれるというお話だったので、中身の部分はしっかり、僕らの会社がどんなところかとか、どこのメーカーの塗料を使ってどんな工事をしていくのかなという中身はまずしっかり見てもらってから、その後、金額も見てもらっていたという感じなんですよ。料金というのは、縦横見たら壁の面積が分かるので、どれぐらい使うというのは簡単な画像で分かるんですよ。」などと、Cから何ら尋ねられていない本件役務の対価について一方的に説明するなどの勧誘をした。Xは、その後も、Cから「中は触っていますけど、本当に結構なので、申し訳ないです。外で寒いですし、興味ない話ですし、別のところがあるならばそっちを優先して、本当に申し訳ないですけど。」と告げられたのに対し、「でも、御主人さん的には、きれいくなったらうれしくないですか。」と勧誘を続け、さらにCが「どちらでもいいです。」と発言したのに対し、「きれいなほうがいいですよ。」などと執ように勧誘を続けた。

【事例4】（氏名等の明示義務違反（勧誘目的及び役務の種類の不明示）、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）

新生ホームサービスの従業員Wは、令和2年2月、消費者D宅を訪問し、Dに対し、「実は今月からこちらの御町内さんを外壁塗装の営業で回らせていただくことになったんですが、ちょっと今、問題ありまして、昔からいろんな工事でお世話にはなってるんですけど、たまたまちょっと塗装に関してが御縁が少なく、あんまり工事させてもらったことがなかったんですよ。」、「そこで今回会社も思い切った決断してくれまして、こちらの御町内さんの最初の数軒さんに関しては特別に塗装工事にかかる費用のできる限りを当社で負担させていただこうというお話になりまして。」などと告げて本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、これに先立って、「御挨拶と1点お願いで回ってますんで、ちょっとだけすいません。」、「こちらの御町内さんでよくお世話になっている工務店の者です。●●（注：芸能人の名前）さんがイメージキャラクターで、テレビでコマーシャルもさせてもらってます。今月からこちらの御町内さん営業で回ることになりまして、おうちのことでしたらシステムキッチン、システムバス、内外装何でもできますんで、また困ったことありましたら気軽に呼んでください。」などと告げるのみで、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及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしなかった。

Wは、前記勧誘を受けたDが、「でも、今、いいですわ。」、「いい話やけどね、今、ちょっといいですわ。」、「考えてないからね。」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、さらに、「奥さん、その考えていただきたい時期なんですけれども、もし何かこう反ってしまっただけからでは遅くて。」、「これ冗談抜きで、ほんまに僕も中には、お客さんの中でサイディング張り替えされて何百万も大きなお金かけられた方も中にはやっぱりいらっしゃるんですよ。そうなってからでは遅くて、ほんまにもうちょっとはよやとけばよかったなと後悔されてる方もたくさんいらっしゃるんですね。」、「ただ、いざやるとなると結構費用するじゃないですか。大体おいくらぐらいかとかって御存じですか。」などと本件役務提供契約の締結について勧誘をした。

【事例5】（氏名等の明示義務違反（勧誘目的及び役務の種類の不明示））

新生ホームサービスの従業員Vは、令和2年7月、消費者E宅を訪問し、Eに対し、「あと1点だけお願いといったところでも回っていたんですけども、今月からですね、▲▲（注：市の名称）のほうは特に外の壁の塗装ですね、外壁塗装に力を入れて1軒ずつ回らせていただくことにはなったんですけど

も、ただちょっと問題があってですね、以前から■■町もほかのいろんな工事はよくお世話になってはいるんですけど、塗装に関してがなかなか御縁が少ない地域なんですね。」「今回ですね、そこでだったんですけど、会社の方がですね、思い切った決断してくれまして、この■■町の最初の数軒さんだけなんですけど、特別に、その外の壁の塗装に係る費用の、できる限りをうち負担でやらしていただくことやったんですよ。」などと告げて本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、これに先立って、「▲▲でもよくお世話になっている工務店なんですから、今月からですね、私が■■町地域担当で御挨拶とお願いで1軒ずつ回らせていただくことになってですね、おうちのことを何でもやらせてもらっていたので、何かお困りのことがあった際にはぜひお声かけいただけたらなということですね、御挨拶に回っていたところでした。」などと告げるのみで、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及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしなかった。

【事例6】（役務の対価につき不実のことを告げる行為）

新生ホームサービスの従業員Uは、令和2年3月、消費者F宅を訪問し、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、新生ホームサービスにおいて、金額及び値引率ともにFに対する値引きを超える値引きをすることがあるにもかかわらず、Fに対し、「ただ、うちの勝手なお願いといいますが都合に任せていただけるのと引き換えに、お値引き幅は最大限、もうこれ以上お値引きできないという金額をちょっとここに僕のほうで書かせてはいただく」、「今回の特別な営業」、「正直なところ、ここまでの金額が出ている」、「この金額というのが置いて帰れないんですよ。」、「かなりお値引きして、本当にこれが最大限で。」、「確かに普段であれば、普段の定価を出して、足場台をサービスしますぐらいとか、そういうことはやっているんですけど、ここまでのお値引きというのは本当にやっていないことにはなるので」などと、あたかも新生ホームサービスにおいて、Fに対して提示した値引きを超える値引きをすることがないかのように告げた。

【事例7】（役務の対価につき不実のことを告げる行為）

新生ホームサービスの従業員Tは、令和2年5月、消費者G宅を訪問し、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、基準見積額からの値引きが、新生ホームサービスにおける値引きに係る企画による特別な値引きではないにもかかわらず、Gに対し、「逆にそこまで安くなってしまおうと大丈夫なんかっていうのが出てくるじゃないですか。なんで、今回自分たちも特に気をつけさせてもらったのが、御主人様、奥様にうちがどういった会

社なのか、どういう塗料を使ってどういう工事をさせてもらうのか、一番重要な何で金額が極端にそこまで安くなったのかっていうのを御理解いただいた上でという、工事をしない以前のお話をさせてもらえればという話だったんです。」「なので、今回すごい安い条件持ってこさせてもらう」、「今回すごい安い条件持ってこさせてもらうんですけども」、「今回金額面に関しては本当にびっくりされると思うんです。」「そのときに金額が今回極端に下がってるんで、御主人様、奥様に金額を伏せて、近所の方に伏せてもらう約束をさせていただきたいんです。それがそんなあり得ない金額で金額が独り歩きしてしまうと、通常の営業っていうのができなくなってしまうんで、金額伏せてもらう約束を奥様、御主人様にさせてもらいたいんですけど」などと、また、新生ホームサービスの従業員Sは、Tによる勧誘の7日後、G宅を訪問し、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、Gに対し、「今回ですね、お話をさせていただきますこちらになるんですけども、外壁のですね、塗装の営業に今、力を入れて回らせていただいているんですけども、通常よりもですね、かなり金額を下げて御提案というのはさせていただいているんです。で、金額に関しては御主人様の喜んでいただける金額にはなっているんですが、ただ金額を極端にこう下げていくと、会社が大丈夫なんかとか、使う材料ですね、どこのメーカーの塗料を使ってどういう工事をしてですね、あとなぜ金額がここまで安くできるのかっていう内容に関してはお伝えをさせていただいて」、「今回金額は極端に金額を下げます」、「これから金額を下げます。これはあくまでうちが定価でやっている営業の金額なんですよ。ここから金額を本当に下げすぎる」、「ただ今から出す金額に関しては●●（注：芸能人の名前）さんの広告宣伝費用を用いた特別のお値引きの金額になりますので、置いておくことができない」、「僕らもこのランクの材料がこの金額で出てくることはもうない」、「このランクの材料でこの金額で出てくることはもうないですね。」、「ここまで下がることって、普通の業者さんがここまで下げることはないじゃないですか、実際問題。僕らも特別な企画でさせてもらっているの。」などと、あたかもGに対して提示した値引きが、新生ホームサービスにおける値引きに係る企画による特別な値引きであるかのように告げた。

株式会社新生ビジネスパートナーズに対する行政処分の概要

1 事業概要

株式会社新生ビジネスパートナーズ（以下「新生ビジネスパートナーズ」という。）は、新生ホームサービス株式会社（以下「新生ホームサービス」という。）と連携共同して、消費者宅等新生ビジネスパートナーズの営業所等以外の場所において、外壁塗装等の工事に係る役務（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の提供をしていることから、このような新生ビジネスパートナーズが新生ホームサービスと連携共同して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。）に該当する。

2 処分の内容

(1) 業務停止命令

新生ビジネスパートナーズは、令和4年6月30日から令和5年3月29日までの間、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⁸「訪問販売」という。）に関する業務のうち、次の業務を停止すること。

ア 新生ビジネスパートナーズ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 新生ビジネスパートナーズ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 新生ビジネスパートナーズ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

新生ビジネスパートナーズは、新生ホームサービスと連携共同して旧法に規定する訪問販売をするに当たり、旧法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為（勧誘目的及び役務の種類の不明示）、旧法第3条の2

⁸ 「単に」を加筆。

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及び旧法第6条第1項の規定により禁止される役務の対価につき不実のことを告げる行為並びに旧法第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4年内閣府・経済産業省令第1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51年通商産業省令第89号。以下「旧施行規則」という。）第7条第1号に掲げる⁹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ことに該当する行為をしている。かかる行為は、旧法¹⁰に違反し、又は旧法に掲げる¹¹指示対象行為に該当するものであることから、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（法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。）し、これを新生ビジネスパートナーズ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¹²第8条第1項

4 処分の原因となる事実及び事例

新生ビジネスパートナーズは、以下のとおり、新生ホームサービスと連携共同して、旧法に違反し、又は旧法に掲げる¹³指示対象行為に該当する行為をしており、消費者庁は、訪問販売¹⁴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（勧誘目的及び役務の種類の不明示）（旧法第3条）

新生ビジネスパートナーズは、新生ホームサービスと連携共同して、遅くとも令和元年11月以降、旧法に規定する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、「御地域の皆さんにお世話になっている工務店なんです、新しい地域の担当で1軒ずつ日中から御挨拶とお願いに皆さん回らせていただいたんですよ。」「●●（注：芸能人の名前）

⁹ 「の規定に該当する旧法に規定する」を「に掲げる」に訂正。

¹⁰ 「特定商取引法」を「旧法」に訂正。

¹¹ 「規定する」を「掲げる」に訂正。

¹² 「及び」の後にあった「旧法」を削除。

¹³ 「規定する」を「掲げる」に訂正。

¹⁴ 「訪問販売」の前にあった「旧法に規定する」を削除。

さんでCMなんかも頑張っている工務店で、おうちのキッチン、お風呂、水回り、あとは外のことまで何でもやっています。なんで、何かあったらお願いしますという御挨拶に回ってたんですけど」などと告げるのみで、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及び当該勧誘に係る役務の種類を明らかにしていない。

(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）

新生ビジネスパートナーズは、新生ホームサービスと連携共同して、遅くとも令和元年11月以降、「うち数年前にもう最後だねって丁寧にやってもらったんで、悪いんですけど。」「もうないんです、本当に。そういう年齢なんで、若い方のところへ行っていただいて、申し訳ないですけど、ごめんなさいね。」「いい話やけどね、今、ちょっといいですわ。」「考えてないからね。」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者に対し、「幾らぐらいになるか1回見るだけでも見てもらえないですかというお願いで皆さん回らせてもらってたんですよ。」「奥さん、もし塗料代、手間賃って言われても、それでも全然ですか。」「奥さん、その考えていただきたい時期なんですけれども、もし何かこう反ってしまってからでは遅くて。」「これ冗談抜きで、ほんまに僕も中には、お客さんの中でサイディング張り替えされて何百万も大きなお金かけられた方も中にはやっぱりいらっしゃるんですよ。そうなるからでは遅くて、ほんまにもうちょっとはよやとけばよかったなと後悔されてる方もたくさんいらっしゃるんですね。」などと当該役務提供契約の締結について勧誘をしている。

(3) 役務の対価につき不実のことを告げる行為（旧法第6条第1項）

新生ビジネスパートナーズは、新生ホームサービスと連携共同して、遅くとも令和2年3月以降、旧法に規定する訪問販売に係る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、新生ホームサービスにおいて、金額及び値引率ともに当該勧誘の相手方に対する値引きを超える値引きをすることがあるにもかかわらず、当該勧誘の相手方に対し、「お値引き幅は最大限、もうこれ以上お値引きできないという金額」、「今回の特別な営業」、「確かに普段であれば、普段の定価を出して、足場台をサービスしますぐらいとか、そういうことはやっているんですけど、ここまでのお値引きというのは本当にやっていないことにはなるので」などと、あたかも新生ホームサービスにおいて、当該勧誘の相手方に対して提示した値引きを超える

値引きをすることがないかのように告げ、また、実際には、基準見積額からの値引きが、新生ホームサービスにおける値引きに係る企画による特別な値引きではないにもかかわらず、当該勧誘の相手方に対し、「金額が今回極端に下がってるんで」、「ただ今から出す金額に関しては●●（注：芸能人の名前）さんの広告宣伝費用を用いた特別のお値引きの金額になりますので、置いておくことができない」、「このランクの材料でこの金額で出てくることはもうないですね。」、「ここまで下がることって、普通の業者さんがここまで下げることってないじゃないですか、実際問題。僕らも特別な企画でさせてもらっているの。」などと、あたかも当該勧誘の相手方に対して提示した値引きが、新生ホームサービスにおける値引きに係る企画による特別な値引きであるかのように告げるなど、役務の対価について不実のことを告げる行為をしている。

- (4) 旧法に規定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（旧法第7条第1項第5号の規定に基づく旧施行規則第7条第1号）

新生ビジネスパートナーズは、新生ホームサービスと連携共同して、令和元年12月、事前の承諾もなく午後9時頃に消費者宅を訪問し、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、その後も執ように勧誘を継続するなど、旧法に規定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した。

5 事例

別紙1の5記載のとおり。

吉都紀太介に対する行政処分の概要

1 名宛人

吉都紀 太介（以下「吉都紀」という。）

2 処分の内容

吉都紀が、令和4年6月30日から令和5年3月29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となることを含む。）を禁止すること。

- (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。¹⁵⁾第2条第1項に定める訪問販売（以下「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¹⁶⁾第8条の2第1項¹⁷⁾

4 処分の原因となる事実

- (1) 別紙1のとおり、新生ホームサービス株式会社（以下「新生ホームサービス」という。）に対し、特定商取引法¹⁸⁾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) 吉都紀は、新生ホームサービスの取締役であり、かつ、新生ホームサービス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。

¹⁵⁾ 「。以下「特定商取引法」という。」を加筆。

¹⁶⁾ 「第57号」の後にあった「。以下「旧法」という。」を削除。

¹⁷⁾ 「第8条の2第1項」の前にあった「法」を削除。

¹⁸⁾ 「旧法」を「特定商取引法」に訂正。