

令和5年5月25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）及び指示について

- 消費者庁は、電気及びガスの供給に係る役務を提供する日本瓦斯株式会社（本店所在地：東京都渋谷区）（以下「本件事業者」といいます。）に対し、令和5年5月24日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、令和5年5月25日から同年8月24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、消費者庁は、本件事業者に対し、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。

1 処分対象事業者

- (1) 名 称：日本瓦斯株式会社
(法人番号：9010001061924)
- (2) 本店所在地：東京都渋谷区代々木四丁目31番8号
- (3) 代 表 者：代表取締役社長執行役員 柏谷 邦彦
- (4) 設 立：昭和22年5月9日
- (5) 資 本 金：70億7000万円
- (6) 取 引 類 型：訪問販売
- (7) 提 供 役 務：電気及びガス（都市ガス・LPガス）の供給

2 特定商取引法の規定に違反する行為

- (1) 勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）（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（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）

3 本件事業者に対する業務停止命令及び指示の詳細は別紙のとおりです。

【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	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。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

(別紙)

日本瓦斯株式会社に対する行政処分の概要

1 事業概要

日本瓦斯株式会社（以下「本件事業者」という。）は、営業所等以外の場所である消費者宅において、ガス及び/又は電気の供給に係る役務（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。）の締結について勧誘を行い、本件役務提供契約を締結して本件役務を提供していることから、本件事業者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項第1号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51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。）第2条第1項第1号に規定する訪問販売（以下「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

本件事業者は、令和5年5月25日から同年8月24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 本件事業者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 本件事業者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 本件事業者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 本件事業者は、旧法第3条に規定する勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）、同法第3条の2第2項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及び同法第6条第1項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をした。かかる行為は、旧法に違反するものであることから、本件事業者は、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（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、これを本件

事業者の役員及び従業員並びに本件事業者が訪問販売に係る勧誘行為の実施を委託する事業者（再委託や再々委託等により委託先の事業者が更に業務の実施を委託する事業者を含む。以下「本件委託先」という。）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 本件事業者は、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４年２月１日から令和５年５月２３日までの間に本件事業者ととの間で本件役務提供契約を締結した全ての相手方（以下「契約の相手方」という。）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、本件事業者に対して前記（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５年６月２３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る証票及び通知書面を添付すること。）により報告すること。

なお、令和５年６月７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）の違反の内容

本件事業者は、少なくとも令和４年２月、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、本件事業者が設定していた電気の料金について、勧誘当時に勧誘の相手方である当該消費者が契約を締結していた特定の事業者（※）との契約と比較すると、年間を通して安くなる事実はないにもかかわらず、「大丈夫です。これだけ使っているなら、安くなりますよ。」「一年を平均すると、ニチガスに切り替えた方がメリットがありますよ。」などと、本件役務提供契約に係る役務の対価について、あたかも、本件役務提供契約を締結することにより、現状の電気使用量を前提として、年間を通した電気の料金が既存の電気の料金よりも安くなるかのように不実のことを告げたこと。

※ 行政処分の際して本件事業者に交付した書面には、該当する具体的な事業者名を明記している。

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

本件事業者は、以下のとおり、旧法に違反する行為をしており、消費者庁は、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) 勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示）（旧法第3条）

本件事業者は、少なくとも令和3年3月から同年11月までの間に、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、「今回ニチガスから、お客様にお知らせありまして、お伺いしました。」「ご自宅の方にお伝えがありまして。」「ちょっと、お知らせが遅れてしまって申し訳ないんですけども、一応最短で来月からガス料金の方、料金下げて使うことができますので、よろしく願いいたします。」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（旧法第3条の2第2項）

本件事業者は、少なくとも令和3年4月から令和4年3月までの間に、「あー、いい。そんなのいいよ。」「えっ、いいよ、じゃ、いや、いいよ。下げなくたってこのくらいの値段だから。」「だって、なんだかややこしいからいいや。いい、いい。いい、いい。」などと本件役務提供契約を締結しない意思を表示した者に対し、「簡単に済みます。」「特にややこしくはないです。」「で、まあ同じ電気とかガス使う方なら、安い方がやっぱいいじゃないですか。」などと告げ、また、「我が家はずっと●●だから、ガス会社を替えることは考えていないです。」「うちは光熱費を全部●●でまとめているから。」「光熱費をまとめることで割引されているので、替える気はないですよ。」「話を聞いても仕方ないから。」などと本件役務提供契約を締結しない意思を表示した者に対し、「ニチガスに切り替えた方が安くなるかもしれませんので、ガス料金を調べさせてください。」「検針票を見せてください。」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した。

(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）

本件事業者は、少なくとも令和4年2月、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、本件事業者が設定していた電気の料金

について、勧誘当時に勧誘の相手方である当該消費者が契約を締結していた特定の事業者との契約と比較すると、年間を通して安くなる事実はないにもかかわらず、「大丈夫です。これだけ使っているなら、安くなりますよ。」「一年を平均すると、ニチガスに切り替えた方がメリットがありますよ。」などと、本件役務提供契約に係る役務の対価について、あたかも、本件役務提供契約を締結することにより、現状の電気使用量を前提として、年間を通した電気の料金が既存の電気の料金よりも安くなるかのように不実のことを告げた。

5 事例

【事例1】（勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示））

本件委託先の営業員Zは、令和3年3月、消費者A宅を訪問し、消費者A及びその妻に対し、「一昨年からニチガスと●●の方で、保安業務提携をしているんですけど、こういった電気の検針票って届いてますよね。」などと前置きした上で、「提携しているんで、設備サービスは今までどおり●●なんですけど、料金の方だけ、ニチガス電気切り替えて、お安く使っていただけるようになったんですね。」などと告げ、電気の供給に係る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、消費者A及びその妻に対し、「私、ニチガス正規代理店●●のZと申します。」「お使いのガス会社のニチガスですね。今回ニチガスから、お客様にお知らせありまして、お伺いしました。」「まず一点目なんですけど、今、ハガキで明細って届いているじゃないですか。検針票ですね。」「今までどおり、ハガキの方で送らせていただきます。」「手数料がかかってしまうので、ちょっとだけすみません、ご理解お願いします。」などと告げるのみで、電気の供給に係る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。

【事例2】（勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示））

本件委託先の営業員Yは、令和3年4月、消費者B宅を訪問し、消費者Bに対し、「ガスの仕組みが変わってまして、料金の方、お安くできるようになったんですね。これがまだ、ご自宅によって出来てない方いらっしゃるんで、確認で、あとはご提案で回ってまして。」などと、また、「一応電気の方もまとめていただくと、更に変ってくるんで。」「ニチガスの方も電気の方もまとめてもらうと、今よりもさらに一応お安くなってたんで。」などと告げ、都市ガス及び電気の供給に係る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、消費者Bに対し、「ガス料金の件でこちらの地域担当してます、ニチガス代理店●●Yと申します。ご自宅の方にお伝えが

ありまして。」「あの、明細票なんですけど、こういった紙で来てたと思うんですけど。」などと告げるのみで、都市ガス及び電気の供給に係る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。

【事例3】（勧誘目的等の明示義務に違反する行為（勧誘目的不明示））

本件委託先の営業員Xは、令和3年11月、消費者C宅を訪問し、消費者Cに対し、「以前からガスと電気まとめることで料金下がるとかご案内あったと思うんですけども。」などと告げ、電気の供給に係る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、消費者Cに対し、「ニチガス代理店●●のXと申します。」「今日はちょっと、ガス料金の値引きの件で一軒一軒お伺いさせてもらったんですけども、今月からプランの方、見直しをさせてもらって、お客様ご自宅の使用量によって変わってくるんですけど、大体ガス料金の方、年間であの3か月分ぐらい、料金下げて使うことができたんですけども、結構まだご存じない方だったりとか、そのままになっている方、結構いらっしゃったので、その確認でお伺いさせてもらっていたんですけども。」「ちょっと、お知らせが遅れてしまって申し訳ないんですけども、一応最短で来月からガス料金の方、料金下げて使うことができますので、よろしく願いいたします。」などと告げるのみで、電気の供給に係る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。

【事例4】（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

本件委託先の営業員Wは、令和3年4月、東京都に所在する消費者D宅を訪問し、消費者Dに対し、都市ガスの供給に係る本件役務提供契約の締結について勧誘したところ、消費者Dが、「あー、いい。そんなのいいよ。」「えっ、いいよ、じゃ、いや、いいよ。下げなくたってこのくらいの値段だから。」「だって、なんだかややこしいからいいや。いい、いい。いい、いい。」などと、都市ガスの供給に係る本件役務提供契約を締結しない旨の意思表示をしたにもかかわらず、「簡単に済みます。」「特にややこしくはないです。」「で、まあ同じ電気とかガス使う方なら、安い方がやっぱいいじゃないですか。」などと告げて勧誘を継続した。

【事例5】（契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘）

本件委託先の営業員Vは、令和4年3月、静岡県に所在する消費者E宅を訪問し、消費者Eに対し、LPガスの供給に係る本件役務提供契約の締結について勧誘したところ、消費者Eが、「我が家はずっと●●だから、ガス会社を替えることは考えていません。」「うちは光熱費を全部●●でまとめているか

ら。」「光熱費をまとめることで割引されているので、替える気はないですよ。」「話を聞いても仕方ないから。」などと、LPガスの供給に係る本件役務提供契約を締結しない旨の意思表示をしたにもかかわらず、「ニチガスに切り替えた方が安くなるかもしれませんので、ガス料金を調べさせてください。」「検針票を見せてください。」などと告げて勧誘を継続した。

【事例6】（役務の対価につき不実のことを告げる行為）

本件委託先の営業員Uは、令和4年2月、消費者F宅を訪問し、消費者Fに対し、電気の供給に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をした際、消費者Fが提示した検針票を確認した上で、実際には、本件事業者が設定していた電気の料金について、勧誘当時に消費者Fが契約を締結していた特定の事業者と比較すると、年間を通して安くなる事実はないにもかかわらず、「大丈夫です。これだけ使っているなら、安くなりますよ。」「一年を平均すると、ニチガスに切り替えた方がメリットがありますよ。」などと、本件役務提供契約に係る役務の対価について、あたかも、本件役務提供契約を締結することにより、現状の電気使用量を前提として、年間を通した電気の料金が既存の電気の料金よりも安くなるかのように不実のことを告げた。