

令和8年4月16日

## 特定商取引法違反の訪問販売業者2名に対する業務停止命令（3か月）及び業務禁止命令（3か月）並びに指示について

- 消費者庁は、関東総合設備の名称で、便所、台所、洗面所等の給排水設備の修繕に係る役務の提供を行う訪問販売業者である玉岡健（たまおか けん）（東京都荒川区）（以下「玉岡」といいます。）及び藤井勝己（ふじい かつみ）（東京都台東区）（以下「藤井」といいます。）に対し、令和8年4月15日、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」といいます。）第8条第1項の規定に基づき、令和8年4月16日から同年7月15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、玉岡及び藤井に対し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、令和8年4月16日から同年7月15日までの3か月間、前記業務停止命令により停止を命ずる範囲の業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることの禁止を命じました。
- また、消費者庁は、玉岡及び藤井に対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、法令遵守体制の整備その他の再発防止策を講ずることを指示しました。

### 1 処分対象事業者

#### （1）玉岡健

- ア 氏 名：玉岡健（個人事業者）
- イ 取引類型：訪問販売
- ウ 取扱役務：便所、台所、洗面所等の給排水設備の修繕に係る役務

#### （2）藤井勝己

- ア 氏 名：藤井勝己（個人事業者）
- イ 取引類型：訪問販売
- ウ 取扱役務：便所、台所、洗面所等の給排水設備の修繕に係る役務

### 2 特定商取引法の規定に違反する行為

- (1) 氏名等の明示義務に違反する行為（役務提供事業者の氏名の不明示）（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（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解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為（特定商取引法第7条第1項第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：玉岡健に対する行政処分の概要
  - 別紙2：藤井勝己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	048-600-0340
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>

## 玉岡健に対する行政処分の概要

### 1 事業概要

玉岡健（以下「玉岡」という。）は、藤井勝己（以下「藤井」という。）と連携共同して、営業所等以外の場所である消費者宅において、便所、台所、洗面所等の給排水設備の修繕に係る役務（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、本件役務を提供していたことから、このような玉岡が藤井と連携共同して行う本件役務の提供は、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「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

玉岡は、令和8年4月16日から同年7月15日までの間、訪問販売に関する業務のうち、以下のアからウまでの事項を停止すること。

- ア 玉岡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 玉岡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 玉岡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) 業務禁止命令

玉岡が、令和8年4月16日から同年7月15日までの間、以下のアからウまでの事項の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。

#### (3) 指示

玉岡は、藤井と連携共同して、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（役務提供事業者の氏名の不明示）及び特定商取

引法第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並びに特定商取引法第7条第1項第1号に掲げる訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為をしていた。

かかる行為は、特定商取引法の規定に違反し、又は特定商取引法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、玉岡は、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、法令遵守体制の整備その他の再発防止策を講ずること。

### 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

玉岡は、以下のとおり、藤井と連携共同して、特定商取引法の規定に違反し、又は特定商取引法に規定する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（役務提供事業者の氏名の不明示）（特定商取引法第3条）

玉岡は、少なくとも令和6年12月から令和7年1月までの間、藤井と連携共同して、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、「調査しないと金額もわからないので、調査しに行きます。調査費5千円がかかります」などと告げるのみで、特定商取引法第2条第1項に掲げる役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）である玉岡及び藤井の氏名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（特定商取引法第3条の2第2項）

玉岡は、令和7年1月、藤井と連携共同して、「修理は他の業者に依頼するので帰ってもらっていいですか」と、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、「便器を取り外しているので、●円は払ってもらいますよ。直ってないけどいいんですか」（「●円」は特定の金額を告げたもの。以下同じ。）、「バキュームの機械2個使うところを、クオリティは下がるけど1個にするので、●万円でやりますよ」などと告げて、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解除によって生ずる債務の一部の履行を

拒否する行為(特定商取引法第7条第1項第1号)

玉岡は、少なくとも令和6年12月から令和7年1月までの間、藤井と連携共同して、特定商取引法第9条第1項の規定に基づく解除(以下「クーリング・オフ」という。)によって本件役務提供契約について受領した金銭の全額を返還する債務が生じたにもかかわらず、「返金額は、1割になる」、「全額返金には応じられない」、「全額返金はできない」などと告げ、当該債務の一部の履行を拒否する意思を表明し、受領した金銭の一部しか返還せず、クーリング・オフによって生ずる債務の一部の履行を拒否した。

## 5 事例

【事例1】氏名等の明示義務に違反する行為(役務提供事業者の氏名の不明示)、訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為

令和6年12月、消費者Aは、玉岡及び藤井が管理していたウェブサイト(以下「本件サイト」という。)の「洗面所のつまり・水漏れ解決」及び「通常1,700円→150円(税込)～」との表示を見て、電話で問合せをしたところ、当該電話を受けた担当者が、「担当者から、折り返し電話します」などと告げるのみで、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにしなかった。

その後、玉岡及び藤井が行う訪問販売に係る業務に従事する者(以下「作業員」という。)が、消費者Aに電話をかけ、「調査しないと金額もわからないので、調査しに行きます。調査費5千円がかかります」などと告げ、本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、その勧誘に先立って、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにしなかった。

この際、消費者Aは、作業員に自宅への訪問を依頼したものの、本件役務の具体的な内容や金額を把握しておらず、本件サイトに「通常1,700円→150円(税込)～」との表示があることから、高額であっても、調査費5,000円及び通常修理費1,700円を合わせた価格である1万円程度で本件役務提供契約を締結する意思しか有していなかった。

その後、作業員Zは、消費者宅を訪問した上で、消費者Aに対し、「止水栓の部分が劣化しているから、水栓ごと交換しなければ、水漏れは直りません」などと、本件役務提供契約の締結について勧誘し、消費者Aと約10万円の本件役務提供契約を締結し、消費者Aがその契約金額を支払った。

そして、消費者Aが本件役務提供契約についてクーリング・オフを行ったことにより、玉岡及び藤井に対し、消費者Aから受領した金銭の全額を返還する債務が生じたにもかかわらず、Zが消費生活相談員Bに対し、「1割の返金しか応じられない」、「●円の返金が限界である」と告げるなど、玉岡及

び藤井は、消費者Aから受領した金銭の一部を返還したのみで、その全額を返還することを拒否した。

**【事例2】氏名等の明示義務に違反する行為(役務提供事業者の氏名の不明示)、訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為**

令和6年12月、消費者Cは、本件サイトの「キッチンのつまり修理」、「150円から」などの表示を見て、電話で問合せをしたところ、当該電話を受けた担当者が、「担当者から折り返し連絡します」などと告げるのみで、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにしなかった。

その後、作業員が、消費者Cに電話をかけ、「排水口の修理の件で連絡しました。空いているので今からでも行けます」などと告げるのみで、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにしなかった。

この際、消費者Cは、作業員に自宅への訪問を依頼したものの、本件役務の具体的な内容や金額を把握しておらず、本件サイトに「どんな水回りのつまりでも150円から解決します」などと表示されていたことから、高額であっても1万円程度で本件役務提供契約を締結する意思しか有していなかった。

その後、作業員Yは、消費者宅を訪問した上で、消費者Cに対し、白紙の本件役務提供契約の内容を明らかにする書面を差し出して、「今から排水口の修理作業に入ります。この書類にあなたの名前と住所を書いてください」などと告げ、本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、その勧誘に先立って、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにせず、その後、消費者Cと約10万円の本件役務提供契約を締結し、消費者Cがその契約金額を支払った。

そして、消費者Cが本件役務提供契約についてクーリング・オフを行ったことにより、玉岡及び藤井に対し、消費者Cから受領した金銭の全額を返還する債務が生じたにもかかわらず、Yが消費生活相談員Dに対し、「全額返金には応じられない」、「返金額は、2割が限界」と告げるなど、玉岡及び藤井は、消費者Cから受領した金銭の一部を返還したのみで、その全額を返還することを拒否した。

**【事例3】氏名等の明示義務に違反する行為(役務提供事業者の氏名の不明示)、契約を締結しない旨の意思を表示した者に対する勧誘、訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為**

令和7年1月、消費者Eは、本件サイトの「トイレ つまり」、「通常1,580円(税込)→150円(税込)～」などの表示を見て、電話で問合せ

をしたところ、当該電話を受けた担当者が、「担当者を手配して、こちらから連絡します」などと告げるのみで、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにしなかった。

その後、作業員が、消費者Eに電話をかけ、「トイレの詰まりですよ、12時くらいには着きます」などと告げるのみで、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにしなかった。

この際、消費者Eは、作業員に自宅への訪問を依頼したものの、本件役務の具体的な内容や金額を把握しておらず、本件サイトに「通常1,580円(税込)→150円(税込)～」との表示があることから、高額であっても1万円程度で本件役務提供契約を締結する意思しか有していなかった。

その後、作業員Xは、消費者宅を訪問し、便器の状況を確認した上で、消費者Eに対し、「この状態であれば、高圧ローポンプで、消費税込みで●円でトイレの詰まりは直せると思います。これで大丈夫ですか」などと告げ、本件役務提供契約の締結について勧誘をしたが、その勧誘に先立って、役務提供事業者である玉岡及び藤井の氏名を明らかにしていなかった。

その後、Xは、消費者Eに対し、「これだけ汚れていると、機械を二つ使わないと、詰まりは完璧には直らないです。その作業を行うと全部で●円になります」と告げ、本件役務提供契約の締結について勧誘をした際、消費者Eが「修理は他の業者に依頼するので帰ってもらっていいですか」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、「便器を取り外しているので、●円は払ってもらいますよ。直ってないけどいいんですか」、「バキュームの機械2個使うところを、クオリティは下がるけど1個にするので、●円でやりますよ」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し、消費者Eと約8万円の本件役務提供契約を締結し、消費者Eがその契約金額を支払った。

そして、消費者Eが本件役務提供契約についてクーリング・オフを行ったことにより、玉岡及び藤井に対し、消費者Eから受領した金銭の全額を返還する債務が生じたにもかかわらず、Xが消費生活相談員Fに対し、「全額返金はできない」、「1割の返金しか応じない」と告げるなど、玉岡及び藤井は、消費者Eから受領した金銭の一部を返還したのみで、その全額を返還することを拒否した。

## 藤井勝己に対する行政処分の概要

### 1 事業概要

藤井勝己（以下「藤井」という。）は、玉岡健（以下「玉岡」という。）と連携共同して、営業所等以外の場所である消費者宅において、便所、台所、洗面所等の給排水設備の修繕に係る役務（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、本件役務を提供していたことから、このような藤井が玉岡と連携共同して行う本件役務の提供は、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「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

藤井は、令和8年4月16日から同年7月15日までの間、訪問販売に関する業務のうち、以下のアからウまでの事項を停止すること。

- ア 藤井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 藤井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 藤井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) 業務禁止命令

藤井が、令和8年4月16日から同年7月15日までの間、以下のアからウまでの事項の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様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。

#### (3) 指示

藤井は、玉岡と連携共同して、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（役務提供事業者の氏名の不明示）及び特定商取

引法第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並びに特定商取引法第7条第1項第1号に掲げる訪問販売に係る役務提供契約の解除によって生ずる債務の一部の履行を拒否する行為をしていた。

かかる行為は、特定商取引法の規定に違反し、又は特定商取引法に規定する指示対象行為に該当するものであることから、藤井は、当該行為の発生原因について、調査分析の上検証し、法令遵守体制の整備その他の再発防止策を講ずること。

### 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

藤井は、以下のとおり、玉岡と連携共同して、特定商取引法の規定に違反し、又は特定商取引法に規定する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（役務提供事業者の氏名の不明示）（特定商取引法第3条）

藤井は、少なくとも令和6年12月から令和7年1月までの間、玉岡と連携共同して、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、「調査しないと金額もわからないので、調査しに行きます。調査費5千円がかかります」などと告げるのみで、特定商取引法第2条第1項に掲げる役務の提供の事業を営む者（以下「役務提供事業者」という。）である藤井及び玉岡の氏名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（特定商取引法第3条の2第2項）

藤井は、令和7年1月、玉岡と連携共同して、「修理は他の業者に依頼するので帰ってもらっていいですか」と、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、「便器を取り外しているので、●円は払ってもらいますよ。直ってないけどいいんですか」（「●円」は特定の金額を告げたもの。以下同じ。）、「バキュームの機械2個使うところを、クオリティは下がるけど1個にするので、●万円でやりますよ」などと告げて、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解除によって生ずる債務の一部の履行を

拒否する行為(特定商取引法第7条第1項第1号)

玉岡は、少なくとも令和6年12月から令和7年1月までの間、藤井と連携共同して、特定商取引法第9条第1項の規定に基づく解除(以下「クーリング・オフ」という。)によって本件役務提供契約について受領した金銭の全額を返還する債務が生じたにもかかわらず、「返金額は、1割になる」、「全額返金には応じられない」、「全額返金はできない」などと告げ、当該債務の一部の履行を拒否する意思を表明し、受領した金銭の一部しか返還せず、クーリング・オフによって生ずる債務の一部の履行を拒否した。

## 5 事例

別紙1の5記載のとおり。