

令和8年9月18日

消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

関東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関東経済産業局長が実施したものです。

消費者庁 同日発表

令和8年9月18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（9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（9か月）について

関東経済産業局は、水回りの給排水管工事に係る役務並びに害虫駆除及び駆除後の予防措置に係る役務の提供を行う訪問販売業者である株式会社HOPE Group（本店所在地：東京都新宿区）（以下「HOPE Group」といいます。）（注）に対し、令和8年9月17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9月18日から令和9年6月17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。

（注）類似する名称の別会社と間違えないよう会社所在地なども確認してください。

あわせて、関東経済産業局は、HOPE Group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じることなどを指示しました。

また、関東経済産業局は、HOPE Groupの代表取締役である池本明優（いけもと あきまさ）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8年9月18日から令和9年6月17日までの9か月間、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。

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関東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HOPE Group
(法人番号：3011401025128)
- (2) 本店所在地：東京都新宿区中落合3-29-10野澤ビル3F
- (3) 代 表 者：代表取締役 池本 明優（いけもと あきまさ）
- (4) 設 立：令和5年5月8日
- (5) 資 本 金：500万円
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 提供役務：水回りの給排水管工事に係る役務並びに害虫駆除及び駆除後の予防措置に係る役務等

(注) 類似する名称の別会社と間違えないよう会社所在地なども確認してください。

2 特定商取引法の規定に違反する行為

- (1) 書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第5条第1項）
- (2) 訪問販売に係る役務提供契約の解除に関する事項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項第5号）
- (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）
- (4) 訪問販売に係る役務提供契約に基づく債務を履行させるため意に反して貸金業者の営業所、銀行の支店その他これらに類する場所に連行する行為（特定商取引法第7条第1項第5号に基づく特定商取引に関する法律施行規則第18条第6号ロ）

3 関東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：HOPE Groupに対する行政処分の概要

別紙2：池本 明優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	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>

株式会社HOPE Groupに対する行政処分概要

1 事業概要

株式会社HOPE Group（以下「HOPE Group」という。）は、営業所等以外の場所である消費者宅において、水回りの給排水管工事に係る役務（以下「本件役務①」という。）又は害虫駆除及び駆除後の予防措置に係る役務（以下「本件役務②」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①又は本件役務②を提供していることから、このようなHOPE Groupが行う本件役務①又は本件役務②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

HOPE Groupは、令和8年9月18日から令和9年6月17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 HOPE Group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 HOPE Group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 HOPE Group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 HOPE Groupは特定商取引法第5条第1項に規定する契約書面の交付義務に違反する行為（記載不備）、特定商取引法第6条第1項の規定により禁止される役務提供契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為、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及び同項第5号の規定に基づく特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号。以下「施行規則」という。）第18条第6号ロに掲げる訪問販売に係る役務提供契約に基づく債務を履行させるため当該契約の相手方の意に反して貸金業者等へ連行する行為をした。

かかる行為は、特定商取引法に違反し、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、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（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。）を講じ、これをHOPE Groupの役員、従業員及びHOPE Groupが勧誘行為の実施等を委託する作業員（再委託や再々委託等により委託先の者が更に勧誘行為の実施等を委託する者を含む。）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 HOPE Groupは、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７年７月１日から令和８年９月１７日までの間にHOPE Groupとの間で訪問販売により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、関東経済産業局のウェブサイト（<https://www.kanto.meti.go.jp/>）に掲載される、HOPE Groupに対して前記（１）の業務停止命令及び本指示をした旨の公表資料を添付して、令和８年１０月１９日までに書面又は電磁的方法（以下「書面等」という。）により通知し、同日までにその通知結果について関東経済産業局長宛てに書面等（通知したことを証明するに足りる証拠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８年１０月１日までに、契約の相手方に通知する予定の通知の内容及び同封書類又は添付ファイル一式をあらかじめ関東経済産業局長宛てに書面等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）HOPE Groupが、公表資料のとおり、特定商取引法第６条第１項第５号に掲げる本件役務提供契約の申込みの撤回又は本件役務提供契約の解除（以下「クーリング・オフ」という。）に関する事項につき不実のことを告げる行為をしたこと。

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

HOPE Groupは、以下のとおり、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、関東経済産業局は、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）書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第５条第１項）

HOPE Groupは、少なくとも令和7年2月から同年6月の間、訪問販売に係る本件役務提供契約を締結したとき、本件役務①又は本件役務②の提供を受ける消費者に対し、本件役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付しているが、当該書面に、HOPE Groupの名称及び代表者の氏名を記載していなかった。

- (2) 訪問販売に係る役務提供契約の解除に関する事項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項第5号）

HOPE Groupは、令和7年7月、訪問販売に係る本件役務提供契約の解除を妨げるため、当該契約のクーリング・オフを申し出た消費者に対し、実際にはクーリング・オフができるにもかかわらず、「訪問販売には該当しない」などと、あたかも当該契約はクーリング・オフができないものであるかのように告げた。

- (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）

HOPE Groupは、少なくとも令和7年2月から同年7月までの間、クーリング・オフにより訪問販売に係る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義務が生じたにもかかわらず、「〇円の返金は可能」（「〇円」は特定の金額を告げたもの。以下同じ。）、「既に工事は終わっているのでクーリング・オフは応じられないが、減額には応じる」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、本件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した。

- (4) 訪問販売に係る役務提供契約に基づく債務を履行させるため意に反して貸金業者の営業所、銀行の支店その他これらに類する場所に連行する行為（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18条第6号ロ）

HOPE Groupは、令和7年2月、訪問販売に係る本件役務提供契約に基づく債務を履行させるため、消費者の意に反し、金融機関のATMへ連行した。

5 事例

【事例1】訪問販売に係る役務提供契約の解除に関する事項につき不実のことを告げる行為、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6月、消費者Aは、HOPE Groupが管理していたウェブサイトの「関東エリア最安値に挑戦！550円（税込）～」との表示を見て、HOPE Groupに対して自宅への訪問を依頼した。

この際、消費者Aは、HOPE Groupに自宅への訪問を依頼したものの、HOPE Groupから本件役務②の具体的な内容や金額の説明を受けなかったことから、本件役務②の具体的な内容や金額を把握しておらず、高くても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。

当該依頼をした日、消費者A宅に訪問した作業員Zは、消費者Aに対して、役務の対価が消費者Aの想定を10万円以上上回る金額となる本件役務提供契約の締結について勧誘をし、消費者Aとの間で本件役務提供契約を締結し、消費者Aから契約金額の支払を受けた。

その後、消費者Aは、HOPE Groupに対し消費生活センターの相談員Bを介して本件役務提供契約のクーリング・オフを申し出たが、HOPE Groupの従業員Yは、消費生活センターの相談員Bに対し、実際には、本件役務②の提供は訪問販売に該当することから当該契約はクーリング・オフができるにもかかわらず、「訪問販売には該当しない」などと、あたかも本件役務②の提供は訪問販売に該当しないことから当該契約はクーリング・オフができないものであるかのように告げた。

また、HOPE Groupの従業員Yは、消費者Aが本件役務提供契約についてクーリング・オフを通知したことにより、HOPE Group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、消費生活センターの相談員Bに対し、「金額に納得できないのであれば〇円の返金は可能」などと告げ、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】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、訪問販売に係る役務提供契約に基づく債務を履行させるため意に反して貸金業者の営業所、銀行の支店その他これらに類する場所に連行する行為

令和7年2月、消費者Cは、親族Dに対し、消費者C宅に来訪してトイレの修繕工事をしてくれる事業者を探してほしい旨の依頼をした。

親族Dは、消費者Cから想定する契約金額について何ら聞いていなかったが、HOPE Groupが管理していたウェブサイトの「詰まりトラブル今すぐお電話を 980円～」との表示を見て、HOPE Groupに対して消費者C宅への訪問を依頼した。

この際、親族Dは、HOPE Groupから本件役務①の具体的な内容や金額の説明を受けなかったことから、本件役務①の具体的な内容や金額を把握

しておらず、消費者Cにも本件役務①の具体的な内容や金額を報告することや消費者Cに来訪要請することの許可を受けることはしていない。

なお、消費者Cは、高くても3万円程度の料金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。

当該依頼をした日、消費者C宅を訪問した作業員Xは、消費者Cに対して、役務の対価が消費者Cの想定よりも30万円以上上回る金額となる本件役務提供契約の締結について勧誘をし、消費者Cとの間で本件役務提供契約を締結し、消費者Cから契約金額の支払を受けた。

この際、作業員Xは、消費者Cが現金では支払えない旨申し出たにも関わらず、消費者Cに対して、支払の即時履行を求めるために、「今日、現金で預かっていきますよ」、「振込みだと大変だし、手数料もかかりますよね。私と一緒にATMまで行って、払ってもらった方が楽ですよ」などと言い、消費者Cの意に反し、消費者Cを金融機関のATMへ連行し、現金を出金させて、即時の支払をさせた。

その後、消費者Cは、本件役務提供契約のクーリング・オフを通知したことから、HOPE Groupは、当該契約により消費者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、作業員Xは、消費生活センターの相談員Eに対し、「既に工事は終わっているのでクーリング・オフには応じられないが、減額には応じる」などと告げ、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。

池本 明優に対する行政処分の概要

1 名宛人

池本 明優（いけもと あきまさ）（以下「池本」という。）

2 処分の内容

池本が、令和8年9月18日から令和9年6月17日までの間、以下の(1)から(3)までの事項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「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

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HOPE Group（以下「HOPE Group」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、HOPE Group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) 池本は、HOPE Groupの代表取締役（特定商取引法第8条の2第1項に規定する役員）であり、かつ、HOPE Group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。