

平成27年6月11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（6か月）について

- 消費者庁は、屋根等の住宅リフォームの施工を行っていた訪問販売業者である株式会社愛建ホーム（福岡市博多区）に対し、本日、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、平成27年6月12日から同年12月11日までの6か月間、訪問販売に関する業務の一部（新規勧誘、申込受付及び契約締結）を停止するよう命じました。
- 認定した違反行為は、勧誘目的不明示、再勧誘、書面記載不備及び不実告知です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1. 株式会社愛建ホーム（以下「同社」という。）は、同社の営業員が消費者の住居を訪問し、「近所で工事をしている。屋根が剥がれているのが見えた。」などと、1万円前後の安価な屋根瓦の補修工事等（以下「簡易工事」という。）に係る契約の締結をし、その後、締結した簡易工事を行うために消費者の住居を訪問した際に、屋根がかなり傷んでいるなどとして高額な屋根全体の工事等（以下「本工事」という。）の勧誘を行い、屋根・外壁等の建物補修等の住宅リフォーム工事の提供（以下「本件役務提供」という。）に係る訪問販売を行っていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

- （1）同社は、本件役務提供に係る訪問販売をしようとするときに、本工事を契約することが目的であるにもかかわらず、その勧誘に先立って、消費者に対し本工事の契約締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしないまま、偶然を装い、屋根瓦がずれているが、安く修理できるなどと簡易工事の契約の締結をし、簡易工事を施工した際に、「このようかなり傷んでいます。このまま放置していると雨漏りをしてしまいます。今張り替えておかないと後で大事になりますよ。」などと告げて本工事の契約の締結について勧誘をしていました。

（ 勧誘目的不明示 ）

(2) 同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が当該契約を締結しない旨の意思を表示しているにもかかわらず、「ちゃんと契約書を書きますから、やりませんか。」などと、引き続き又は後日に勧誘をしていました。

( 再勧誘 )

(3) 同社は、本件役務提供契約を締結した際に、その相手方に交付しなければならない役務提供契約の内容を明らかにする書面に、次の事項を記載していませんでした。

ア 特定商取引法第4条第1号に掲げる役務の種類

イ 特定商取引法第4条第2号に掲げる役務の対価

( 書面記載不備 )

(4) 同社は、本件役務の提供契約の締結について勧誘をするに際し、「中まで水が浸透していて、中が腐っている。これだと、屋根を打ち付けただけでは釘がボロボロになっているので駄目です。これを直さないと屋根が飛んだりすることもあるし、大変なことになるよ。」、「屋根の一番てっぺんの真ん中の三角になっている部分の中に、水の浸入を防ぐものがあるのですが、中にも水が入っており、垂木が腐っています。」などと、補修自体が必要ではない、又は同社が勧誘したような大掛かりな本工事までは必要がないにもかかわらず、あたかも本工事の必要があるかのように告げて勧誘していました。

( 契約の締結を必要とする事情に関する事項の不実告知 )

(5) 同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、そのような事実がないにもかかわらず、あたかも近所で工事をしているように告げ、「今、帰りがけにお宅の屋根を見たのだけど、一箇所漆喰が剥がれている鬼瓦がありますよ。」、「Fさん宅の工事をするとときに漆喰が余るので、残りの漆喰でついでにどうですか。」などと、簡易工事を持ち掛けることが不自然ではないかのように告げて勧誘していました。

( 判断に影響を及ぼすこととなる重要なものに関する不実告知 )

【本件に関する御相談窓口】

本件に関する御相談につきましては、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相談ください。

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局消費者相談室		098-862-4373

(別紙)

## 株式会社愛建ホームに対する行政処分の概要

### 1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社 愛建ホーム
- (2) 代 表 者：代表取締役 禪院 裕文（ぜんいん ひろふみ）
- (3) 所 在 地：福岡県春日市白水ヶ丘四丁目79番地（本社所在地）  
福岡県福岡市博多区浦田一丁目14番17号（登記上住所）  
愛知県名古屋市名東区猪高台二丁目101番地（名古屋支店）
- (4) 資 本 金：1000万円
- (5) 設 立：平成18年3月27日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取引役務：屋根・外壁等の建物補修工事等の住宅リフォーム

### 2. 取引の概要

株式会社愛建ホーム（以下「同社」という。）は、同社の営業員が消費者の住居を訪問し、「近所で工事をしている。屋根が剥がれているのが見えた。」などと、1万円前後の安価な屋根瓦の補修工事等（以下「簡易工事」という。）に係る契約の締結をし、その後、締結した簡易工事を行うために消費者の住居を訪問した際に、屋根がかなり傷んでいるなどとして高額な屋根全体の工事等（以下「本工事」という。）の勧誘を行い、屋根・外壁等の建物補修等の住宅リフォーム工事の提供（以下「本件役務提供」という。）に係る訪問販売を行っていた。

### 3. 行政処分（業務停止命令）の内容

#### (1) 内容

特定商取引に関する法律（以下「法」という。）第2条第1項に規定するに関する業務のうち、次の業務を停止すること。

- ①訪問販売に係る契約の締結について勧誘すること。
- ②訪問販売に係る契約の申込みを受けること。
- ③訪問販売に係る契約を締結すること。

#### (2) 期間

平成27年6月12日から同年12月11日まで（6か月間）

#### 4. 命令の原因となる事実

同社は、以下のとおり、法に違反する行為を行っており、訪問販売に係る取引の公正及び売買契約の相手方の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

##### (1) 勧誘目的不明示（法第3条）

同社は、本件役務提供に係る訪問販売をしようとするときに、本工事を契約することが目的であるにもかかわらず、その勧誘に先立って、消費者に対し本工事の契約締結について勧誘をする目的である旨を明らかにしないまま、偶然を装い、屋根瓦がずれているが、安く修理できるなどと簡易工事の契約の締結をし、簡易工事を施工した際に、「このようかなり傷んでいます。このまま放置していると雨漏りをしてしまいます。今張り替えておかないと後で大事になりますよ。」などと告げて本工事の契約の締結について勧誘をしていた。

##### (2) 再勧誘（法第3条の2）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、消費者が当該契約を締結しない旨の意思を表示しているにもかかわらず、「ちゃんと契約書を書きますから、やりませんか。」などと、引き続き又は後日に勧誘をしていた。

##### (3) 書面記載不備（法第5条第1項）

同社は、本件役務提供契約を締結した際に、その相手方に交付しなければならない役務提供契約の内容を明らかにする書面に、次の事項を記載していなかった。

ア 法第4条第1号に掲げる役務の種類

イ 法第4条第2号に掲げる役務の対価

##### (4) 不実告知（契約の締結を必要とする事情に関する事項）

（法第6条第1項第6号）

同社は、本件役務の提供契約の締結について勧誘をするに際し、「中まで水が浸透していて、中が腐っている。これだと、屋根を打ち付けただけでは釘がボロボロになっているので駄目です。これを直さないと屋根が飛んだりすることもあるし、大変なことになるよ。」「屋根の一番てっぺんの真ん中の三角になっている部分の中に、水の浸入を防ぐものがあるのですが、中にも水が入っており、垂木が腐っています。」などと、補修自体が必要では

ない、又は同社が勧誘したような大掛かりな本工事までは必要がないにもかかわらず、あたかも本工事の必要があるかのように告げて勧誘していた。

(5) 不実告知（判断に影響を及ぼすこととなる重要なもの）

（法第6条第1項第7号）

同社は、本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、そのような事実がないにもかかわらず、あたかも近所で工事をしているように告げ、「今、帰りがけにお宅の屋根を見たのだけど、一箇所漆喰が剥がれている鬼瓦がありますよ。」「Fさん宅の工事をするとときに漆喰が余るので、残りの漆喰でついでにどうですか。」などと、簡易工事を持ち掛けることが不自然ではないかのように告げて勧誘していた。

## 5. 勧誘事例

### 【事例1】

平成25年10月、消費者A宅に突然やってきた同社の営業員Xは、「外から見て、2階の屋根の一部が浮いてますよ。雨漏りの原因になりそうな所が見えます。今はいいですが、雨が漏れるといけないので修理しましょうか。いかがなさいますか。」と言った。Aは、Xの感じが良く金額も1万円と安かったのもので、何の疑いも持たずに簡易工事を依頼した。

翌日、Xは同社の営業員Yを連れて来た。屋根に上がったYは、屋根から降りてくるなり、「ちょっとテレビを貸してください。屋根が大変なことになっています。」と、Aにビデオを見せ、「このようになかなり傷んでいます。そのまま放置していると雨漏りをしてしまいます。今張り替えておかないと後で大事になりますよ。」と本工事の勧誘を始めた。びっくりしたAが金額を聞くと、百数十万円とのことだったので、見積りを依頼した。

翌日、Yは同社の営業員Zを連れてきたが、Zは、屋根を一通り見回っただけで、そのまま帰った。

数日後、YとZが持ってきた本工事の見積書には屋根の防水対策だけでなく、バルコニー防水シート工事と外壁塗装工事も加えられており、金額も500万円近いものだった。Zは、「バルコニーも相当傷んでいるので、このままだと雨漏りをします。防水シートを新しく張った方がいいです。」「外壁も傷んでいますから、一緒に雨が入り込まないような強力な塗装をしておきましょう。」と説明した。Aは、屋根工事の見積りしか依頼したつもりがなく金額も高額で驚いたが、完全に雨漏りがなくなるならと思い、促されるままに本工事の契約書に印を押してしまった。

その後、冷静になったAは、A宅を建てた設計事務所と、以前に屋根の修理を依頼した事業者と連絡をし、それぞれから一級建築士に来てもらったところ、バルコニーも外壁もまだ新しく、同社と契約した工事は必要ないということだった。

### 【事例2】

平成26年7月、消費者Bは、同社の営業員Uの訪問を受け、「漆喰が三箇所剥げていますよ。親方から言われてきました。」「材料が余っているので、6,000円でやってあげます。日当なんかいらないですから。」と言われた。Bは、いつも同じような勧誘の事業者が来ても断っていたので、「今6,000円でやってもらっても、後であっちが悪いからこっちも悪いからと言うからいやです。いいです。うちはやらないです。」とはっきりと断った。しかし、Uは、すぐに帰らずに「ちゃんと契約書を書きますから、やりませんか。」と言

い、台風が来ているなどと不安な話をするので、心配になったBは、屋根を見たところ、確かに漆喰が剥げているのが見え、金額も手頃なこともあり、簡易工事の契約をした。

2日後、Uとその親方のVが漆喰の補修に来たが、三箇所ではなく二箇所しか補修をしなかったので、Bは、少し同社に対し不信感を持った。Vは、デジカメで撮った写真を見せるのでテレビを貸してほしいと言って居間に入ってきて、屋根の上で撮った写真を見せながら、「瓦が鬼瓦の方にずれているので、そのうちに落ちてしまい危ないですよ。早めにしたほうがいいですよ。」と言い、屋根全体の漆喰の塗り替えを勧めた。Bは、素人でよく分からなかったが、台風が来ていたことなどもあり、本工事の依頼をすることにした。Vは、本工事の契約書を作成し、簡易工事の契約書を破棄すると言って持ち帰った。

### 【事例3】

平成26年6月、同社の営業員Tが突然消費者C宅を訪問し、家にいたCの配偶者Dに、「今、御近所を回って屋根を直しています。お宅の屋根を見たら、屋根が剥がれていますよ。」と簡易工事を勧めたが、社名も名前も名乗らなかった。Dは、金額が6,000円と安かったので見てもらうことにした。

翌日、Tが確認のために屋根の上に上がり、下りてきたTは、Dに、寄棟になっている屋根の一番上の部分の三角になった部分が剥がれていると説明し、「中まで水が浸透していて、中が腐っている。これだと、屋根を打ち付けただけでは釘がボロボロになっているので駄目です。これを直さないと屋根が飛んだりすることもあるし、大変なことになるよ。」と言い、紙に手書きで見積りを70万円と書いてDに名前を書かせた。

数日後、Tは宮大工をやっていた有名な棟梁という人を連れて来た。棟梁は屋根を見て「今まで雨漏りしているはずだから、中へ入らせてください。」と言って天井裏に入り、「これは、中から全部、下も替えないと危ないよ。」と言って帰った。その後、Tは、屋根の写真をCとDに見せながら「屋根の一番てっぺんの真ん中の三角になっている部分の中に、水の浸入を防ぐものがあるのですが、中にも水が入っており、垂木が腐っています。」と説明した。また、屋根に葺いてある鉄板の隙間から水が入ると説明し「この状態だと、真ん中の三角の部分だけ修理しても駄目です。」「屋根の一番元から全部剥がして垂木を直して、屋根全体を直さないといけません。釘を打ち直しても垂木が腐っているので、釘はズボズボの状態になりますから。」と言い、立て続けに「このままだと、台風が来た時には、屋根が飛んで御近所に迷惑がかかりますよ。」「棟梁も、絶対にやらないと駄目だと言っていましたよ。」とCの不安を煽り、Cに500万円の高額な本工事の見積書を渡した。さんざん不安を煽られたC



は、仕方なく本工事を依頼することにした。

工事日に、下請けの作業員が屋根の合板を剥がして普通の木製の板を張っていたので、Cは驚き聞いたところ、同社から言われたとおりにやっているだけと答えた。これを聞いて、不信感を持ったCは、同社に工事をやめるように話したが、その後、同社からは、「雨が降るといけないので、板を張っただけですよ。これはもう一度剥がして元から工事するつもりですよ。」と言われた。Cは、完全におかしいと思い、すぐに消費生活センターに相談をした。

#### 【事例4】

平成25年11月、消費者Eが実家に居たとき、同社の営業員Sが来て、「近所のFさん宅で瓦の工事をしています。埃を立てて御迷惑をかけると思いますので、申し訳ございません。」と挨拶だけして帰った。その時、Eは、すっかり勘違いをしており、F宅と実家との位置関係がよく分からず、F宅が直ぐ近くだと完全に思い込んでいた。Eは、F宅では、埃が立つほどの工事をしたのかなと一瞬思ったが、同社が丁寧に近所を全て回っているのだと思った。すぐに再びチャイムが鳴りSが再訪し「今、帰りがけにお宅の屋根を見たのだけど、一箇所漆喰が剥がれている鬼瓦がありますよ。」「こっち、こっち。」と言うので、Eが外に出て見上げると、確かに白い漆喰がないように見えた。Sは「鬼瓦は肝心な部分だから、このままにして瓦が落ちたら大変ですよ。」「Fさん宅の工事をするとき漆喰が余るので、残りの漆喰でついでにどうですか。」と簡易工事を勧めた。Eは鬼瓦が落ちたらと思うと怖くなり、「Fさん宅で工事をしている。」というので、そのついでという気軽な感じで、しかも8,000円という安さもあり、母親に「Fさん宅がやるからどう。」と説明し母親も了承したので、簡易工事の契約をすることにした。

その日の夜、Eが夫に契約の話をしたところ、全く関係のない事業者に頼むなんて何事かと叱られすぐに契約をやめるようにと言われた。翌日、夫がEの実家の屋根の上に上がったところ、瓦は落ちるような状態ではなく、漆喰もすぐに工事をする必要がなかった。

Eは、同社に電話をして解約したが、その後心配になり、消費生活センターに相談をした。

後に、Eが母親から聞いたところによると、14、5年前に、屋根の漆喰を直してもらったが、その際に漆喰の色が白だと目立つので透明の剤で止めたということで、漆喰が取れていたのではなく、素人目では漆喰がないように見えたただけだった。

また、Eの実家とF宅は、かなり離れていて、同社のSがわざわざ挨拶に来るような距離ではないことが分かった。

### 【事例5】

平成25年5月、同社の営業員P及びQが、消費者G宅を点検してあげると言って来訪し、そのうち二人が屋根の上に乗って点検をした。点検後、PとQが「屋根の写真を撮ったので見てもらいたい。」と言って家の中に入ってきた。主にPが説明をしたが、「漆喰がすごく外れていますよ。瓦がずれていますよ。」ということだった。Gは、屋根に関しては一度も手を入れたことがなかったので見積りを依頼した。

後日、PとQが、見積書を持って来たが、その金額は300万円を超えていた。Gは、あまりにも高額なのでびっくりしたが、約30年近くも屋根を修理したことがなく、Pから、「同じ時期に建てられた近所の家と比べお宅が一番ひどいことになっています。」と言われたこともあり、Pに言われるままに「工事請負契約書」に印を押してしまった。

同社の営業員が帰った後、Gは、家族に「工事請負契約書」を見せたところ、「あまりにも金額が高いじゃないか。『屋根葺き替え工事一式』しか書いていない。こんな契約書はあり得ない。」と言われ、「なんでこんな契約をしたのか。」と怒られた。Gは、以前外壁を塗装してもらった事業者に「工事請負契約書」を見せたところ、その事業者は、見るなり「明細も書いていない。こんないい加減な契約はない。」と言い、クーリング・オフを勧められた。Gは、翌日、消費生活センターに相談をし、クーリング・オフ通知書を出した。

その後、Gは、屋根専門の事業者に依頼したところ、総葺き替えするほどのことでもない、傷んでいる所の修理だけでいいということで、見積額は約30万円だった。