

平成27年8月11日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

本日、中部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中部経済産業局長が実施したものです。

平成27年8月11日
中部経済産業局

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する
業務停止命令について

- 中部経済産業局は、屋根瓦等の家屋修繕工事の役務を提供していた訪問販売業者である株式会社和幸（本社：愛知県春日井市）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8月12日から平成28年2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、勧誘目的及び勧誘に係る役務の種類の不明示並びに不実告知です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。
- 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中部経済産業局長が実施したものです。

1. 株式会社和幸（以下「同社」という。）は、同社の電話アポインターが消費者に「雨樋の掃除を2,980円でやります。いかがですか。」などと言って電話をかけ、雨樋掃除の申し込みを受けた消費者宅を同社の営業員が訪問し、雨樋掃除のために屋根に上がり、「瓦がずれている。」、「瓦のラインが歪んでいる。漆喰がボロボロだ。」、「シリコンで瓦と瓦をくっつけてしまえば、30年～40年は大丈夫です。」、「コーキングすれば、半永久的に大丈夫です。」などと不実を告げて、高額な屋根瓦等家屋修繕工事の役務提供（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、電話等により雨樋掃除の役務提供の申し込みを受けて消費者宅を訪問し、雨樋掃除を施工したうえで、本件役務提供契約の締結について勧誘を行っていましたが、その勧誘に先立って、その相手方に対し、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ませんでした。

（勧誘目的及び勧誘に係る役務の種類の不明示）

(2) 同社は、本件役務提供契約の締結を勧誘するに際して、「瓦と瓦をシリコーンで繋げば、ずれなくなり、20年くらいは雨漏りしない。」、「シリコーンで瓦と瓦をくっつけてしまえば、30年～40年は大丈夫です。雨漏りの心配はいりません。ずっと安心して住み続けられます。」、「コーキングすれば、半永久的に大丈夫です。」などと言って、本件役務提供に係る効果について事実と異なることを告げて勧誘していました。

(役務の効果に関する事項の不実告知)

(3) 同社は、本件役務提供契約の締結を勧誘するに際して、特に工事を必要としないにもかかわらず、「瓦がずれている。」、「瓦のずれを放っておくと、ずれが広がって雨漏りするようになる。」、「瓦のラインが歪んでいる。漆喰がボロボロだ。」、「このまま放っておくと、大変なことになる。いずれ雨漏りする。」、「屋根瓦はいざっていますし、漆喰もとれかかっています。今は、雨漏りしていなくても、いずれ雨漏りするようになります。」などと言って、本件役務提供契約の締結を必要とする事情について事実と異なることを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)

【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	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部消費者相談室		098-862-4373

○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PHS、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>

株式会社和幸に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社和幸
- (2) 代 表 者：代表取締役 山田 西夏（やまだ せいか）
- (3) 所 在 地：
 - (本社) 愛知県春日井市下原町2269番地
 - (名古屋支店) 名古屋市中区錦三丁目5番地30号 三晃錦ビル7階
 - (大阪支店) 大阪市北区梅田一丁目2番2号 大阪駅前第2ビル11階1112号室
- (4) 資 本 金：1000万円
- (5) 設 立：平成16年3月1日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱役務：屋根瓦等家屋修繕工事

2. 取引の概要

株式会社和幸（以下「同社」という。）は、同社の電話アポインターが消費者に「雨樋の掃除を2,980円でやります。いかがですか。」などと言って電話をかけ、雨樋掃除の申し込みを受けた消費者宅を同社の営業員が訪問し、雨樋掃除のために屋根に上がり、「瓦がずれている。」「瓦のラインが歪んでいる。漆喰がボロボロだ。」「シリコンで瓦と瓦をくっつけてしまえば、30年～40年は大丈夫です。」「コーキングすれば、半永久的に大丈夫です。」などと不実を告げて、高額な屋根瓦等家屋修繕工事の役務提供（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「特定商取引法」という。）第2条第1項に規定する訪問販売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訪問販売に係る役務提供契約の申し込みを受けること。
- ③訪問販売に係る役務提供契約を締結すること。

(2) 期間

平成27年8月12日から平成28年2月11日まで（6か月間）

4. 行政処分（業務停止命令）の原因となる事実

同社は、以下のとおり、特定商取引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購入者の利益が著しく害されるおそれがあると認められた。

(1) 勧誘目的及び勧誘に係る役務の種類の不明示（特定商取引法第3条）

同社は、電話等により雨樋掃除の役務提供の申し込みを受けて消費者宅を訪問し、雨樋掃除を施工したうえで、本件役務提供契約の締結について勧誘を行っていたが、その勧誘に先立って、その相手方に対し、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かった。

(2) 不実告知（役務の効果に関する事項）

（特定商取引法第6条第1項第1号）

同社は、本件役務提供契約の締結を勧誘するに際して、「瓦と瓦をシリコンで繋げば、ずれなくなり、20年くらいは雨漏りしない。」、「シリコンで瓦と瓦をくっつけてしまえば、30年～40年は大丈夫です。雨漏りの心配はいりません。ずっと安心して住み続けられます。」「コーキングすれば、半永久的に大丈夫です。」、などと言って、本件役務提供に係る効果について事実と異なることを告げて勧誘していた。

(3) 不実告知（契約の締結を必要とする事情に関する事項）

（特定商取引法第6条第1項第6号）

同社は、本件役務提供契約の締結を勧誘するに際して、特に工事を必要としないにもかかわらず、「瓦がずれている。」、「瓦のずれを放っておくと、ずれが広がって雨漏りするようになる。」、「瓦のラインが歪んでいる。漆喰がボロボロだ。」、「このまま放っておくと、大変なことになる。いずれ雨漏りする。」、「屋根瓦はいざっていますし、漆喰もとれかかっています。今は、雨漏りしていなくても、いずれ雨漏りするようになります。」などと言って、本件役務提供契約の締結を必要とする事情について事実と異なることを告げて勧誘していた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成26年8月、消費者A宅に同社から男性の声で、「そちらの方で、10軒くらいまとめてやるので、2,980円で雨樋の掃除をしますが、どうですか。」と勧誘の電話が入った。Aは、2,980円は非常に安いので、やってもらおうと思ったが、訪問販売では余計な工事を契約させたりするリフォーム会社がいることを知っていたので、「他に何も勧めないか。これだけか。」と何度も確認したところ、電話の男性は、「これだけです。」と答えたので、雨樋掃除の訪問を了承した。

平成26年9月になって、A宅に営業員Vが「雨樋の清掃に来ました。和幸です。」と言って訪問してきたが、Vからは、屋根に上がる前に瓦や漆喰に不具合があったら補修工事を勧めるといった説明はなかった。Vは、屋根に上がって15分くらいで雨樋の掃除が終わり、降りてきて、「清掃の様子を見せるから、テレビに繋がせて下さい。」と言ってきた。Aは、掃除後の雨樋の様子が見られるならと思いVを居間に上げたが、そのときも、Vから瓦の補修工事を勧めるなどといった説明はなかった。Vは、携帯電話を居間のテレビに繋いで、雨樋の画像をAに見せた後、2、3枚の瓦の画像を見せて、「瓦がずれている。」と言い、「瓦のずれを放っておくと、ずれが広がって雨漏りするようになる。」、「瓦と瓦をシリコンで繋げば、ずれなくなり、20年くらいは雨漏りしない。」と説明してきた。「1枚の瓦の片方だと〇〇〇円。両方だと〇〇〇円。」というVの説明にAの妻がその気になり、Aは契約することを決めた。

【事例2】

平成27年1月、消費者B宅に同社から女性の声で電話がかかり、「雨樋の掃除をしませんか。」と聞かれたので、Bは、「出入りの業者に手入れはしてもらっています。」と答えたところ、「2,980円でします。」と言ったので、そのくらいならいいかと思い、「じゃあ、お願いします。」と返事をした。

平成27年1月の約束の日、同社のしっかりとした体つきの男性の営業員Xともう一人の男性二人がB宅を訪ねた。Bは、訪問を受けた時間が夕方だったため、「早くしないと暗くなってしまう。」と言うと、Xは、「大丈夫です。」と言って梯子をかけて屋根に上がった。暗くなりかけたとき、Xが屋根から下りてきて、「掃除をしながら屋根をざっと見せて貰いましたが、ずいぶん傷んでいるところがありますよ。写真を撮ってきましたからお見せしますよ。小さな写真では見えにくいからお

宅のテレビで見せます。」と言って、家に上がってテレビに繋いで見せた。Bは、Xからの「全体に瓦がずれています。浮いているところもあります。このままでは、台風が来ると瓦が飛んでいってしまいますよ。」「漆喰も劣化してとれそうになっています。やり直した方がいい。」「今はいいかもしれませんが、いずれ雨漏りします。」との説明を聞いた。そして、Xは、「お宅は屋根が大きいから、瓦が〇〇〇〇枚ありますが、1枚300円でコーキングできます。コーキングすれば、半永久的に大丈夫です。」と言ってきたので、Bは、古い家なので悪くなっているかもしれないと思ったことと、1枚300円という安い値段にもひかれ、契約することを了解し、雨樋の掃除代2,980円を払って領収書を受け取った後、本件役務の契約をした。

契約の数日後にすぐ工事をすることになり、着工日の夕刻までに数十万円を、来月末までに残りの額を払えと言われた。二人が帰った後、Bは、支払いを急かすことに不信感がわき、クーリング・オフをすることとした。

Bは、雨樋の掃除くらいなら、知らない業者でもいいかと思い、同社に依頼したが、屋根の補修の話がされることが最初から分かっていたら、雨樋の掃除を依頼しなかったと改めて思い、契約したことを後悔した。

【事例3】

平成27年1月、消費者C宅に同社から女性の声で、「たまたま、その辺りで工事をしているから、雨樋の清掃を2,980円でやりますよ、いかがですか。」と電話があった。Cは、以前から雨樋の状態を気に掛けていたので、2,980円なら安いし、何かあったら教えてくれるだろうと思い、訪問を承諾した。

平成27年2月、C宅に男性の営業員Yが訪問してきた。Yは、同社の名称と自分の名前を名乗ったが、瓦や漆喰に不具合があったら修繕工事を勧めるというような説明はなかった。Yが屋根に上り雨樋清掃を行った後、「屋根瓦の写真を見せるからテレビに繋がせてほしい。」と言ってきたので、Cは、屋根の様子を見るくらいは、いいかと思い、家に入れたが、このときも、これから屋根の修繕工事を勧めるというような説明はなかった。Yは、Cにテレビに繋いだ写真を見せながら、「瓦のラインが歪んでいる。漆喰がボロボロだ。」と説明したが、Cは写真を見ても、そんなに酷い状態とは思えなかった。また、Cは、Yから、「このまま放っておくと、大変なことになる。いずれ雨漏りする。」と言われたことが気に掛かり、とりあえず修繕工事を依頼することにし、契約した。契約書などを作っているときにYは、「瓦と瓦をシリコンでく

っ付ければ、雨漏りしないから、30年から40年は大丈夫。」と言った。

その後、Cは、工事の開始がクーリング・オフの期間のぎりぎりということに気づき、このような業者は信用できないと思い、消費者相談窓口に行き、クーリング・オフのハガキの書き方等を教えてもらって、解約した。

Cは、屋根の状態を確かめるために自宅を建てた大工さんに見てもらったが、「瓦や漆喰なんかこんなもの。写真なんて信用できない。」とのことであった。

【事例4】

平成26年7月、消費者Dの近所の奥さんが、「何人か集まって頼めば、安く雨樋の掃除をしてくれる。」と言って、チラシを持ってきたので、その奥さんの家が雨樋掃除をしてもらっているときに、Dは、掃除をしていた同社の営業員に自分の家の雨樋掃除も頼み、期日を約束した。

平成26年7月の約束の日、D宅へ男性の営業員Zが訪問してきた。雨樋掃除をもらった後、Dは、2,980円を払い、領収書を受け取った。その折、Zは、Dに「屋根に上がらせてもらったけど、あちこち、いろいろ問題がありますよ。屋根瓦がいざってありますし、漆喰もとれかかっています。今は、雨漏りしていなくても、いずれ雨漏りするようになります。今直しておいた方がいいですよ。」と言ってきた。Dは、雨漏りはしていないが、屋根を直したのはずいぶん前だったので、Zにそう言われても仕方ないと思い、「そうですか。直した方がいいですよ。」と返事したところ、Zが、「もちろんです。屋根の写真も撮ってきましたから、写真をお見せしながら、きちんと説明したいと思います。一旦会社に戻り、検討をさせていただき、資料を持って改めてお邪魔します。」と言うので、承諾した。その日、再びD宅を訪問してきたZは、デジカメの写真をテレビに映しながら、「このまま放っておいてはいずれ雨漏りするようになります。」「少し高くつきますが、シリコーンで瓦と瓦をくっつけてしまえば、30年～40年は大丈夫です。雨漏りの心配はいりません。ずっと安心して住み続けられます。」と説明し、Dは契約書に署名した。

Dは、契約したときはほっとした気持ちでいたが、翌日になって、契約して本当に大丈夫かと疑問に思い、近所に住む大工であるDの親戚に相談したところ、親戚は、以前、屋根を葺き替えてもらった瓦屋を紹介してくれた。連絡すると瓦屋はすぐ来てくれて、屋根に上がって見てもらったところ、「わずかに瓦が下がり気味のところもあるが、どこもい

ざっていないし、何ともなっとらん。しばらくは大丈夫だ。」と言い、契約書を見せると、「やめといたほうがいい。」と忠告され、市役所への相談を勧められたことから、Dは、市役所へ相談に行き、クーリング・オフをすることとした。