

平成28年6月16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28年6月16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、屋根瓦等のリフォーム工事の訪問販売を行っていた株式会社新生（法人番号 4200001029205）（本社：岐阜県大垣市）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28年6月17日から平成28年12月16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、契約書面不交付及び不実告知です。
- 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. 株式会社新生（以下「同社」という。）は、消費者の住居を訪問し、消費者の住居において少額で可能な屋根瓦等の応急工事（以下「本件簡易工事」という。）及び高額な屋根瓦等のリフォーム工事（以下「本件リフォーム工事」という。）を有償で提供する契約（以下「本件簡易工事契約」及び「本件リフォーム工事契約」という。）を締結していました。

同社は、消費者宅を訪問した際に、「この家の奥の方に作業現場があるので、この前の道路を大きな車が通ってやかましく、御迷惑をかけていますので挨拶に来ました。」「近所のお宅で屋根の補修工事をしますので、家の前に工事の車を止めさせてください。」などと告げるのみで、勧誘に先立って、本件リフォーム工事契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていませんでした。

また、同社は、本件簡易工事を行った後、本件リフォーム工事契約の締結を勧誘するに際して、特に漆喰、屋根瓦等に不具合がないにもかかわらず、「漆喰がとれています。直したほうがいいですよ。」「屋根がひどいことになっています。これを放置したらえらいことになってしまいます。雨が漏れて家に住めなくなりますよ。」などと言って、消費者が契約の締結を必要

とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていました。

2. 認定した違反行為は以下のとおりです。

(1) 同社は、消費者宅を訪問した際に、本件リフォーム工事契約の締結について勧誘をする目的であるにもかかわらず、「この家の奥の方に作業現場があるので、この前の道路を大きな車が通ってやかましく、御迷惑をかけていますので挨拶に来ました。」「近所のお宅で屋根の補修工事をしますので、家の前に工事の車を止めさせてください。」などと告げるのみで、勧誘に先立って、本件リフォーム工事契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていませんでした。

(勧誘目的不明示)

(2) 同社は、本件簡易工事契約を締結した際に、当該工事を提供し、かつ、当該工事の対価の全部を受領したとき、本件簡易工事契約の内容を明らかにする書面である、「請負契約書兼領収書」を消費者に交付しなければならないにもかかわらず、交付していませんでした。

(契約書面不交付)

(3) 同社は、本件リフォーム工事契約の締結を勧誘するに際して、特に漆喰、屋根瓦等に不具合がないにもかかわらず、「漆喰がとれています。直したほうがいいですよ。」「あっち、こっち、相当傷んでいますよ。屋根瓦の全体に瓦と瓦の間に隙間がある。」「屋根がひどいことになっています。これを放置したらえらいことになってしまいます。雨が漏れて家に住めなくなりますよ。」などと言って、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていました。

(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>

株式会社新生に対する行政処分の概要

1. 事業者の概要

- (1) 名 称：株式会社新生（法人番号 4200001029205）
- (2) 代 表 者：代表取締役 高橋 大輔（たかはし だいすけ）
- (3) 所 在 地：岐阜県大垣市長沢町三丁目 6 7 番地 1
- (4) 資 本 金：1 0 0 万円
- (5) 設 立：平成 2 5 年 4 月 1 日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 取扱役務：屋根瓦等のリフォーム工事

2. 取引の概要

株式会社新生（以下「同社」という。）は、消費者の住居を訪問し、消費者の住居において少額で可能な屋根瓦等の応急工事（以下「本件簡易工事」という。）及び高額な屋根瓦等のリフォーム工事（以下「本件リフォーム工事」という。）を有償で提供する契約（以下「本件簡易工事契約」及び「本件リフォーム工事契約」という。）を締結していた。

同社は、消費者宅を訪問した際に、「この家の奥の方に作業現場があるので、この前の道路を大きな車が通ってやかましく、御迷惑をかけていますので挨拶に来ました。」「近所のお宅で屋根の補修工事をしますので、家の前に工事の車を止めさせてください。」などと告げるのみで、勧誘に先立って、本件リフォーム工事契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

また、同社は、本件簡易工事を行った後、本件リフォーム工事契約の締結を勧誘するに際して、特に漆喰、屋根瓦等に不具合がないにもかかわらず、「漆喰がとれています。直したほうがいいですよ。」「あっち、こっち、相当傷んでいますよ。屋根瓦の全体に瓦と瓦の間に隙間がある。」「屋根がひどいことになっています。これを放置したらえらいことになってしまいます。雨が漏れて家に住めなくなりますよ。」などと言って、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。

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28年6月17日から平成28年12月16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められた。

(1) 勧誘目的不明示（特定商取引法第3条）

同社は、消費者宅を訪問した際に、本件リフォーム工事契約の締結について勧誘をする目的であるにもかかわらず、「この家の奥の方に作業現場があるので、この前の道路を大きな車が通ってやかましく、御迷惑をかけていますので挨拶に来ました。」「近所のお宅で屋根の補修工事をしますので、家の前に工事の車を止めさせてください。」などと告げるのみで、勧誘に先立って、本件リフォーム工事契約の締結について勧誘する目的である旨を明らかにしていなかった。

(2) 契約書面不交付（特定商取引法第5条第2項）

同社は、本件簡易工事契約を締結した際に、当該工事を提供し、かつ、当該工事の対価の全部を受領したとき、本件簡易工事契約の内容を明らかにする書面である、「請負契約書兼領収書」を消費者に交付しなければならないにもかかわらず、交付していなかった。

(3) 不実告知（特定商取引法第6条第1項）

同社は、本件リフォーム工事契約の締結を勧誘するに際して、特に漆喰、屋根瓦等に不具合がないにもかかわらず、「漆喰がとれています。直したほうがいいですよ。」「あっち、こっち、相当傷んでいますよ。屋根瓦の全体に瓦と瓦の間に隙間がある。」「屋根がひどいことになっています。これを放置したらえらいことになってしまいます。雨が漏れて家に住めなくなりますよ。」などと言って、消費者が契約の締結を必要とする事情に関する事項について事実と異なることを告げていた。

5. 勧誘事例

【事例1】

平成27年5月、消費者Aが庭先にいると、同社の営業員Zが「この家の奥の方に作業現場があるので、この前の道路を大きな車が通ってやかましく、御迷惑をかけていますので挨拶に来ました。」と話しかけてきた。ZはAに挨拶をした後、A宅の屋根の上にある針金より太い金属製の丸棒を指差しながら、「針金が切れてはね上がっていますので、直したほうがいいですよ。〇千円でやりますよ。」と言った。確かに金属製の丸棒がはね上がっているのが見えたし、修理代金も安かったので、Aは迷うことなく修理を依頼した。Zは、他の作業があるらしく、「今日の午後1時か2時頃にまた来ます。」と言ってA宅を離れた。

当日の午後、Zと同社の営業員YがA宅を訪問した。2人はAに挨拶した後、A宅の屋根に梯子をかけて上った。Zがはね上がった金属製の丸棒を修理した。Yは屋根の状態を見て回った後、Aに対し、「漆喰がとれています。直したほうがいいですよ。」と言った。Aは、漆喰がどのようにとれているかわからなかったが、Yの言うことを信用した。また、Yは「今日契約してくれれば、他の工事現場で余った瓦用のラバーボンドが使えるので、その分安くします。〇万円くらい安くできます。」と言った。Aは、今日契約すれば安くしてもらえろと思ひ、契約することにした。ZとYは、屋根の不具合を指摘してから契約するまで、Aに工事を有料でお勧めしますということを説明しなかった。

【事例2】

平成27年12月、昼前に一人で自宅にいた消費者Bは、玄関の呼び鈴がなったので出てみると、玄関先に同社の営業員Xがいた。Xは「近所のお宅で屋根の補修工事をしますので、家の前に工事の車を止めさせていただきます。」と言ったので、Bはそれを了承した。

BがB宅の前で工事の車が駐車するのを見守っていると、車から降りてきたXが、Bに「お宅の屋根の瓦がずれて浮いています。コーティングも剥がれているので直さないといけませんよ。補修してあげましょうか。」と言った。Bは補修工事を依頼した。Xは、Bに駐車の話をしてから補修工事を勧誘するまで、屋根の補修をお勧めしますがどうかということをして告げなかった。

その後、Xと同社の営業員であるWがB宅に来た。2人はB宅の屋根に上って補修工事をした。その後、WがBに屋根の写真を見せながら、「屋根がひどいことになっています。これを放置したらえらいことにな

ってしまいます。雨が漏れて家に住めなくなりますよ。」と言った。Wがリフォームの専門家と思い込んだBは、Wの言うことをすっかり信用してしまい、〇〇万円に上る高額な屋根工事の契約をした。この高額な屋根工事を契約するときも、WはBに屋根の補修をお勧めしますがどうですかということをごげなかった。

【事例3】

平成27年2月、消費者Cは、自宅の玄関先にいたとき、「旦那さん、旦那さん。」と同社の営業員Vが突然声を掛けてきた。Vは、Cの知らない人の名前を言い、その家で工事をして迷惑をかけるので挨拶に来たと言った。そして、VはC宅を離れる際に、「旦那さん、あそこの瓦がずれていますよ。知っていましたか。」と言って、C宅の軒先の瓦を指さした。Cは、軒先の瓦がずれていることは知っていたが、それが原因で雨漏りする筈もないと気にしていなかった。Vが「帰りに見ますよ。」と言ったので、Cが「じゃあ、頼むわ。」と言ったところ、Vは歩いて何処かに行ってしまった。

その日の昼頃、Vと同社の営業員UがC宅を訪問した。Vは、ずれた瓦のあるC宅の屋根に上がった。Uは、ずれた瓦を直す代金として、〇千円でどうですかと言ったので、Cは了解した。さらに、Uは屋根の他の所も点検すると言ったので、Cはついでだし、いいかと思い、点検を依頼した。この時、Uは点検の結果次第で有料の工事を勧めるということをご説明しなかった。屋根の点検を終了したUは、Cに屋根瓦の写真を見せながら、「あっち、こっち、相当傷んでいますよ。屋根瓦の全体に瓦と瓦の間に隙間がある。」と言った。また、Uは「修理しませんか。」、「瓦の葺き替えまではしなくてもいい。コーキングでどうですか。〇〇万円くらいで出来ます。」と言った。さらに、Uが「このまま放っておくと、ずれが酷くなり、雨漏りするようになる。いまやっとけば、雨漏りするのが少し延びるかも知れない。」と言ったので、Cは、雨漏りしたら困ると思い、「お願いします。」と答えた。

VとUは、車の中で〇〇万円の工事に関する請負契約書を作成し、それをCに手渡した。しかし、Cが、直してもらった瓦のずれの工事代金として〇千円をその場で支払ったにもかかわらず、VとUはその請負契約書や領収書をCに渡さなかった。

【事例 4】

平成27年5月、消費者Dが自宅前にある畑にいたとき、同社の営業員TがDに名刺を渡した後、「隣町で工事をしている。鬼瓦が落ちる。危険だ。漆喰が余っているから安く直せる。〇千円か〇千円くらいで直せる。どうですか。」と言った。Tが指摘した鬼瓦は、自宅1階屋根にあるものであった。Tの言うとおりの漆喰が少なくなっているのが見て判ったので、Dは、〇千円くらいなら私の小遣いで出来るからいいか、台風で鬼瓦が落ちて子供に怪我させたら大変だと思い、工事を依頼した。Tは、午後4時頃、もう一度来ると言っ、D宅から一旦立ち去った。

その日の午後4時頃、Dが自宅前の畑で工事代金〇千円を用意して待っていると、Tと同社の営業員Sが来た。Tは、鬼瓦の近くの屋根に上がり漆喰を塗り始めた。Sも屋根に上がったので、Dは、こんな簡単な工事にSまで上がる必要があるのかと不思議に思った。屋根から降りてきたSは、Dに「他にも悪い所があるから、直した方が良い。もし工事をやるのなら特別に〇〇万円でやってあげる。凄く値打ちだよ。」と言った。Dは、Sから屋根の写真を見せられた訳ではないので、本当に悪い所があるのかどうか判らなかつた。この時、TとSは、屋根に上がって悪い所があれば有料で補修工事を勧める等ということを説明しなかつた。Dとしては、鬼瓦付近の漆喰の修理を〇千円でやってくれると言われたから、屋根に上がってもらっただけだった。Dは、息子から大きな買い物や契約をするときは相談するように言われていたので、「息子に相談しないと判らない。即答出来ない。」と言ったところ、Sは何も言わなかつた。Dは、漆喰の工事代金〇千円を支払ったが、TとSは、Dに領収書等何も渡さずに帰って行った。