

平成30年10月31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）及び指示について

- 消費者庁は、屋根ふき替え及び外壁塗装工事等の役務（以下「本件役務」といいます。）を提供していた訪問販売業者である株式会社野田建工（本店所在地：大分県大分市）（以下「同社」といいます。）に対し、平成30年10月30日、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」といいます。）第8条第1項及び特定商取引に関する法律（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、平成30年10月31日から平成31年4月30日までの6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、同社に対し、特定商取引法第7条第1項の規定に基づき、次のとおり指示しました。
 - ① 同社は、旧法第3条及び特定商取引法第3条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為並びに旧法第6条第1項の規定により禁止される顧客が役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為をしていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反するところであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、平成30年11月30日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。
 - ② 同社は、前記①の違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、前記業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。
- 認定した違反行為は、勧誘目的の明示義務違反及び契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

1 同社は、営業所等以外の場所である消費者宅において、本件役務を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約」という。）の申込みを受け、又は当該消費者と本件役務提供契約を締結していることから、同社が行う本件役務の提供は、旧法第2条第1項及び特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売に該当します。

2 消費者庁が認定した違反行為は次のとおりです。

(1) 同社は、遅くとも平成28年4月以降、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、「屋根瓦が割れているのが見えました。屋根に上って点検させてください。」などと告げるのみで、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を明らかにしていませんでした。

(勧誘目的の明示義務違反)

(2) 同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、勧誘時点において当該契約に係る工事をしなければ雨漏りがする状態であったわけではないにもかかわらず、消費者に対し、「屋根瓦が大変なことになっています。」、「瓦がバリバリに割れています。」、「次に雨が降ったら雨漏りがして部屋がべちゃべちゃになってしまう。」、「早く直さんと家が使えなくなる。」、「このままだと家に住めなくなる。」などと、あたかも勧誘時点において当該工事をしなければ雨漏りがするかのよう to 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についての不実告知)

【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>

(別紙)

株式会社野田建工に対する行政処分の概要

1 処分対象事業者

- (1) 名称：株式会社野田建工（法人番号 5320001002215）
- (2) 代表者：代表取締役 野田 正一
- (3) 所在地：大分県大分市豊町一丁目1番26号豊ビル
- (4) 資本金：1000万円
- (5) 設立：平成3年3月28日
- (6) 取引類型：訪問販売
- (7) 提供役務：屋根瓦ふき替え及び塗装、外壁塗装等の住宅リフォーム工事

2 事業概要

株式会社野田建工（以下「同社」という。）は、営業所等以外の場所である消費者の住居を訪問し、屋根瓦ふき替え及び外壁塗装等の役務（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。）の申込みを受け、又は当該消費者と本件役務提供契約を締結しており、本件役務の訪問販売を行っていた。

3 処分の内容

(1) 業務停止命令

ア 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 同社の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。
- ② 同社の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。
- ③ 同社の行う訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

イ 停止命令の期間

平成30年10月31日から平成31年4月30日まで（6か月間）

(2) 指示

ア 同社は、特定商取引に関する法律の一部を改正する法律による改正前の特定商取引に関する法律（以下「旧法」という。）第3条及び特定商取引法第3条に規定する勧誘目的の明示義務に違反する行為並びに旧法

第6条第1項の規定により禁止される顧客が役務提供契約の締結を必要とする事情に関する事項につき不実のことを告げる行為をしていた。かかる行為は、旧法及び特定商取引法に違反するものであることから、今回の違反行為の発生原因について、調査分析の上検証し、その検証結果について、平成30年11月30日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

イ 同社は、前記アの違反行為の再発防止策及び社内コンプライアンス体制を構築し、当該再発防止策及び当該コンプライアンス体制について、前記(1)の業務停止命令に係る業務を再開する1か月前までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

4 処分の根拠となる法令

特定商取引法第7条第1項及び第8条第1項並びに旧法第8条第1項

5 処分の原因となる事実

同社は、次のとおり、旧法及び特定商取引法に違反する行為をしており、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) 勧誘目的の明示義務違反(旧法第3条及び特定商取引法第3条)

同社は、遅くとも平成28年4月以降、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、「屋根瓦が割れているのが見えました。屋根に上って点検させてください。」などと告げるのみで、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を明らかにしていなかった。

(2) 契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知(旧法第6条第1項第6号)

同社は、訪問販売に係る本件役務提供契約の締結について勧誘をするに際し、実際には、勧誘時点において当該契約に係る工事をしなければ雨漏りがする状態であったわけではないにもかかわらず、消費者に対し、「屋根瓦が大変なことになっています。」「瓦がバリバリに割れています。」「次に雨が降ったら雨漏りがして部屋がべちゃべちゃになってしまう。」「早く直さんと家が使えなくなる。」「このままだと家に住めなくなる。」などと、あたかも勧誘時点において当該工事をしなければ雨漏りがするかのよう

6 勧誘事例

【事例1】（勧誘目的の明示義務違反、契約の締結を必要とする事情に関する事項についての不実告知）

同社の従業員Z及びYは、平成28年4月中旬、消費者A宅を訪問し、その玄関の外にいた消費者Aに対し「屋根瓦が割れているのが見えました。屋根に上って点検させてください。」と告げて屋根の点検の同意を取り付け、A宅の屋根に上がった。

その後、Z及びYは、撮影したA宅の屋根の写真をAに見せながら、「屋根瓦が大変なことになっています。」「瓦がバリバリに割れています。」「次に雨が降ったら雨漏りがして部屋がべちゃべちゃになってしまう。」「早く直さんと家が使えなくなる。」「このままだと家に住めなくなる。」と言った。さらに、Yは、「こんな時期だから安くしておきます。他の業者で工事を頼んだら、100万円は絶対に超えるだろうけど、うちは安くしておきます。」などと言ってAに本件役務提供契約の締結を勧めた。

Aは、見せられた写真上で瓦が割れているように見え不安な気持ちになったことなどから、十分に考える時間もないまま当該契約を締結した。

その後、一級建築士によるA宅の鑑定などによって、A宅は前記勧誘時点において当該契約に係る工事をしなければ雨漏りがする状態であったものではないことが判明した。

【事例2】（勧誘目的の明示義務違反）

同社の従業員X及びWは、平成30年3月上旬、消費者B宅を訪問し、在宅していたBに対し「野田建工です。近所を回っています。チラシを持ってきました。こういうことをやっています。」と言って、チラシを1枚手渡した。このとき、X及びWが「家の周りを見せてください。」とだけ言ってきたことから、Bは、家の周りを点検してもらうだけなら構わないと思い、点検を承諾した。

X及びWは、撮影したB宅の外壁の写真をBに見せながら、「亀裂があるので漆喰で補強したほうがいいですね。」などと言った。X及びWは、その後も工事の必要性について話を続けるとともに、「近所で3軒取ったらすぐに工事を始められる。集中工事キャンペーンをしている。」などと言ってBに本件役務提供契約の締結を勧め、Bは当該契約を締結した。

【事例3】（勧誘目的の明示義務違反）

同社の従業員V及びUは、平成30年6月下旬、消費者C宅を訪問し、在宅

していたCに対し「野田建工です。屋根の点検をやってます。」、「外から屋根を見ていたら、状態が悪いように見えましたので、屋根に登って状態を点検させてほしい。」と告げて屋根の点検の同意を取り付け、C宅の屋根に上がった。

その後、V及びUは、撮影したC宅の屋根の写真をCに見せながら、「瓦の下の防水シートがぼろぼろなので、この状態だとすぐに雨水が下の板にしみ込んで雨漏りします。今の瓦だと5年から6年で塗替えが必要だけど、焼瓦に交換すれば塗替えの手間もなく快適に暮らせるので、瓦の交換をさせてください。」などと言ってCに本件役務提供契約の締結を勧め、Cは当該契約を締結した。