

平成31年3月19日
消費者庁

特定商取引法に基づく行政処分について

九州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九州経済産業局長が実施したものです。

平成31年3月19日

特定商取引法違反の訪問販売業者に対する指示について

- 九州経済産業局は、訪問販売業者である「ハウスクリエイト」又は「クリーンシステム」こと高倉健太（以下「同事業者」といいます。）に対し、平成31年3月18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7条第1項の規定に基づき、以下のとおり、指示を行いました。
 - ① 同事業者は、特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関して、次の事項を遵守すること。
 - ア 訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、同事業者の氏名、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すること。
 - イ 訪問販売に係る役務提供契約を締結したときは、法令に定めるところにより、当該役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付すること。
 - ② 同事業者は、特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為並びに特定商取引法第5条第1項及び第2項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）をしていた。かかる行為は、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31年4月18日までに、九州経済産業局長宛てに文書により報告すること。
 - ③ 同事業者は、前記②の違反行為の再発防止策及び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、平成31年4月18日までに、九州経済産業局長宛てに文書により報告すること。
- 認定した違反行為は、氏名等の明示義務違反及び契約書面の交付義務違反（記載不備）です。
- 処分の詳細は、別紙のとおりです。

○ 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九州経済産業局長が実施したものです。

1. 同事業者は、少なくとも平成29年12月頃から平成30年8月頃までの間、クリーンシステムの屋号で福岡県福岡市博多区那珂1丁目45-6に事業所を置き、また、少なくとも平成30年8月頃から平成30年12月頃までの間、ハウスクリエイトの屋号で広島県広島市西区己斐上4丁目9-18に事業所を置き、排水管及び排水溝の洗浄工事の役務（以下「本件役務①」といいます。）の提供並びに白蟻防除等の役務（以下「本件役務②」といいます。）の提供の事業を行っていたものです。
2. 同事業者は、営業所等以外の場所である消費者宅において、本件役務①を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約①」といいます。）及び本件役務②を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約②」といいます。）の申込みを受け、又は当該消費者と本件役務提供契約①及び②を締結していることから、同事業者が行う本件役務①又は②の提供は、訪問販売に該当します。
3. 九州経済産業局が認定した違反行為は、別紙のとおりです。

【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)

「ハウスクリエイト」又は「クリーンシステム」
こと高倉健太に対する行政処分の概要

1. 処分対象事業者

- (1) 名称：「ハウスクリエイト」又は「クリーンシステム」こと高倉健太（以下「同事業者」という。）
- (2) 所在地：福岡県福岡市博多区那珂1丁目45-6（クリーンシステム）
広島県広島市西区己斐上4丁目9-18（ハウスクリエイト）
- (3) 取引類型：訪問販売
- (4) 取扱役務：排水管等の洗浄、床下白蟻防除、床下調湿材散布及び床下防虫防腐消毒

2. 事業概要

同事業者は、営業所等以外の場所である消費者宅において、排水管及び排水溝の洗浄工事の役務（以下「本件役務①」という。）を有償で提供する契約（以下「本件役務提供契約①」という。）及び白蟻防除等の役務（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②」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①及び②を締結しており、本件役務①及び②の訪問販売を行っていた。

3. 処分の内容

同事業者に対し、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第7条第1項の規定に基づき、以下のとおり違反行為の是正等を指示した。

- (1) 特定商取引法第2条第1項に規定する訪問販売（以下「訪問販売」という。）に関して、次の事項を遵守すること。
 - ア 訪問販売をしようとするときは、その勧誘に先立って、その相手方に対し、同事業者の氏名、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すること。
 - イ 訪問販売に係る役務提供契約を締結したときは、法令に定めるところにより、当該役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付すること。
- (2) 同事業者は、特定商取引法第3条に規定する氏名等の明示義務に違反する行為、特定商取引法第5条第1項及び第2項に規定する書面の交付義務に違反する行為（記載不備）をしていた。かかる行為は、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31年4月18日までに、九州経済産業局長宛てに文書により報告すること。

- (3) 同事業者は、前記(2)の各違反行為の再発防止策及び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、平成31年4月18日までに、九州経済産業局長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

5. 処分の原因となる事実

同事業者は、次のとおり、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害されるおそれがあると認められた。

(1) 氏名等の明示義務違反（特定商取引法第3条）

同事業者は、遅くとも平成30年1月頃以降、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、「この辺りの地区を点検に回っています。」、「排水管を見せてください。」、「床下を見せてください。」等と告げるのみで、同事業者の氏名、本件役務提供契約①又は②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) 契約書面の交付義務違反（特定商取引法第5条第1項及び第2項）

同事業者は、遅くとも平成29年12月頃以降、消費者宅において、訪問販売に係る役務提供契約を締結した際に、本件役務①を提供し、本件役務①の対価の全部を受領したとき、本件役務①の提供を受ける者に交付することが義務付けられている本件役務提供契約①の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には以下の事項が記載されていなかった。

また、同事業者は、遅くとも平成29年12月頃以降、消費者宅において、訪問販売に係る本件役務提供契約②を締結したとき、本件役務提供契約②の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には以下の事項が記載されていなかった。

ア 役務提供契約の締結を担当した者の氏名（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3条第2号及び第4条第2号）

イ 赤枠の中に赤字で記載すべき「書面の内容を十分に読むべき旨」（施行規則第5条第2項）

6. 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務違反）

平成30年6月、同事業者の従業員Zは、消費者A宅を訪問し、Aに対し同事業者の氏名を告げることなく、「この辺りの地区を点検に回っています。」「外の排水溝を見せてください。」などと排水溝の点検に来た旨を告げた。Aは、点検だけであればしてもらおうと考え、Zの勧めを承諾した。Zは排水溝の点検が終わると、Aに対し、「詰まっているので清掃が必要です。」「近くを回っているので、今するなら2,700円です。」などと告げて、本件役務提供契約①の締結を勧めた。

Aは、2,700円で排水溝を掃除してもらえるのであれば良いと思い、本件役務提供契約①を締結した。

【事例2】（氏名等の明示義務違反）

平成30年1月から3月の間に、同事業者の従業員Yは、消費者B宅を訪れ、「この辺の地区を点検にまわっています。外の排水管を見せてください。詰まったりしたら大変ですから。」などと排水管の点検を行う旨を告げた。Yは、Bから点検の承諾を取り付けて排水管の点検を行った後、「ゴミが詰まっているみたいですね。」「詰まっていたら家の水道管にも影響しますよ。清掃が必要です。」「お宅は排水管が長いので通常なら3万円しますが、近所をまわって作業しているので、今日なら2,700円でできます。」などとBに告げて、本件役務提供契約①の締結を勧めた。

Bは、金額的にとても安いと考えたことなどから排水管洗浄に係る本件役務提供契約①を締結した。

Yは、本件役務①の提供後、さらに、「床下を見せてください。」と床下の点検を行わせてほしい旨Bに告げ、Bからその承諾を得て、Bの家にあがり、床下の点検を行った。Yは、床下の点検を終えると、「お風呂場とキッチンの床下部分の湿気が酷いので、調湿剤が必要です。」「シロアリ予防の消毒もした方がいい。」などと告げて本件役務提供契約②の締結を勧めた。

Bは、Yに提示された金額が高いように感じたが、しばらく手を入れていないことは事実であったことから、本件役務提供契約②を締結した。