

平成31年3月27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 （3か月）及び指示並びに当該業者の代表取締役に対す る業務禁止命令（3か月）について

～国（消費者庁）と地方公共団体（埼玉県及び千葉県）による  
連携調査・同時行政処分～

- 消費者庁及び埼玉県は、それぞれ、水道設備工事の役務（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ユニオングループ（千葉県松戸市。屋号：水道地域センター。以下「ユニオングループ」といいます。）に対し、本日、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8条第1項の規定に基づき、平成31年3月28日から平成31年6月27日までの3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。
- また、消費者庁、埼玉県及び千葉県は、ユニオングループに対し、それぞれ特定商取引法第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 ユニオングループは、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5月7日までに、消費者庁長官、埼玉県知事及び千葉県知事宛てに、それぞれ文書により報告すること。
  - ② ユニオングループは、違反行為の再発防止策及び社内の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、消費者庁長官及び埼玉県知宛てに、また、平成31年5月7日までに、千葉県知事宛てに、それぞれ文書により報告すること。
- ユニオングループに関して認定した違反行為は、以下のとおりです。
- ・ 氏名等の明示義務に違反する行為、書面の交付義務に違反する行為（記載不備）及び役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為 【消費者庁及び埼玉県】
  - ・ 氏名等の明示義務に違反する行為及び書面の交付義務に違反する行為（記

- 消費者庁及び埼玉県は、それぞれ、本件役務を提供していた訪問販売業者である株式会社A I D（大阪府門真市。屋号：メンテナンスサポート。以下「A I D」といいます。）に対し、特定商取引法第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 A I Dは、訪問販売に関して、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、同社の名称、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、役務の提供を受ける者に対して、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 A I Dは、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5月7日までに、消費者庁長官及び埼玉県知事宛てに、それぞれ文書により報告すること。
- ③ A I Dは、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5月7日までに、消費者庁長官及び埼玉県知事宛てに、それぞれ文書により報告すること。
- A I Dに関して認定した違反行為は、氏名等の明示義務に違反する行為及び書面の交付義務に違反する行為（記載不備）です。
- また、消費者庁及び埼玉県は、それぞれ、ユニオングループの代表取締役本間雄希に対し、本日、特定商取引法第8条の2第1項の規定に基づき、平成31年3月28日から平成31年6月27日までの3か月間、前記業務停止命令によりユニオングループに対して業務の停止を命じた範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含みます。）の禁止を命じました。
- 処分の詳細は、消費者庁別紙1から3まで、埼玉県別紙及び千葉県別紙のとおりです。
- なお、本件は、特定商取引法の規定に基づく調査において、消費者庁、埼

玉県及び千葉県が連携を図り、それぞれ、同法に基づく行政処分を本日付で実施したものです。

1 ユニオングループ及びA I D（以下ユニオングループ及びA I D合わせて「当該2社」といいます。）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」といいます。）の申込みを受け、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、当該2社が行う本件役務の提供は、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」といいます。）に該当します。

2 認定した違反行為は、以下のとおりです。（違反行為の詳細は消費者庁別紙1から3、埼玉県別紙及び千葉県別紙のとおりです。）

行政庁	認定した違反行為	
	ユニオングループ	A I D
消費者庁	<ul style="list-style-type: none"> <li>・氏名等の明示義務に違反する行為</li> <li>・書面の交付義務に違反する行為（記載不備）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・氏名等の明示義務に違反する行為</li> <li>・書面の交付義務に違反する行為（記載不備）</li> </ul>
埼玉県		
千葉県	<ul style="list-style-type: none"> <li>・氏名等の明示義務に違反する行為</li> <li>・書面の交付義務に違反する行為（記載不備）</li> </ul>	—

3 また、ユニオングループの代表取締役本間雄希は、同社の役員であり、かつ、同社が停止を命ぜられた訪問販売に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしていました。

【本件に関するお問合せ（消費者庁）】

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

【本件に関するお問合せ（埼玉県）】

埼玉県 県民生活部 消費生活課 048-830-2933  
(事業者指導担当 藤間・軽部・橋本)

【本件に関するお問合せ（千葉県）】

千葉県環境生活部くらし安全推進課 043-223-2292

- 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>

株式会社ユニオングループに対する行政処分の概要

1 処分対象事業者

- (1) 名称：株式会社ユニオングループ  
(法人番号：7040001088669)
- (2) 屋号：水道地域センター
- (3) 代表者：代表取締役 本間 雄希 (ほんま ゆうき)
- (4) 所在地：千葉県松戸市金ヶ作408番地143ミヤマビル2階
- (5) 資本金：100万円
- (6) 設立：平成26年12月25日
- (7) 取引類型：訪問販売
- (8) 取扱役務：水道設備工事

2 事業概要

株式会社ユニオングループ（以下「同社」という。）は、同社の営業所等以外の場所である消費者宅において、水道設備工事の役務（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、当該消費者と本件役務提供契約を締結して、本件役務の提供を行っていた。

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（以下「訪問販売」という。）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31年3月28日から平成31年6月27日まで（3か月間）

(2) 指示

ア 同社は、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）並びに特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく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7条第1号の規定に該当する役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為をしていた。かかる行為は、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31年5月7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の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

#### 5 処分の原因となる事実

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）氏名等の明示義務に違反する行為（特定商取引法第3条）

同社は、遅くとも平成29年12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、「水圧の検査に来ました。」「見にきました。」などと告げるのみで、同社の名称、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）書面の交付義務に違反する行為（記載不備）（特定商取引法第5条第1項及び第2項）

ア 同社は、遅くとも平成29年12月以降、消費者宅において、本件役務提供契約を締結したとき、役務の提供を受ける者に対して、その役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次

の事項が記載されていなかった。

- (ア) 役務提供事業者の名称及び代表者の氏名（施行規則第3条第1号）
- (イ) 役務提供契約の申込み又は締結を担当した者の氏名（施行規則第3条第2号）

イ また、同社は、遅くとも平成29年12月以降、消費者宅において、本件役務提供契約を締結した際に、役務を提供し、かつ、役務の対価の全部を受領したとき、役務の提供を受ける者に対して、その役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次の事項が記載されていなかった。

- (ア) 役務提供事業者の名称及び代表者の氏名（施行規則第4条第1号）
- (イ) 役務提供契約の締結を担当した者の氏名（施行規則第4条第2号）

- (3) 迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為（特定商取引法第7条第1項第5号、施行規則第7条第1号）

同社は、遅くとも平成30年3月頃以降、消費者に無断で本件役務の提供を開始し、消費者から止められたにもかかわらず、その提供を継続し、その上で、本件役務の対価の支払を求めるなど、本件役務提供契約の締結について迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をしていた。

## 6 勧誘事例

【事例1】（氏名等の明示義務に違反する行為、迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為）

平成30年6月、同社の業務委託先会社（以下「受託会社」という。）の従業員Zは、消費者A宅に電話し、同社の名称を告げることなく「水道地域センター」という屋号を名のった上で「無料で水道の点検をしているのでお宅に伺いたい。」と告げ、Aから訪問の承諾を得た。

この電話の数十分後、同社と業務委託契約を締結している個人事業者（以下「受託者」という。）Yは、A宅を訪問し、同社の名称を告げることなく、「見にきました。」とだけ告げて、A宅に上がり台所及び洗面台の水道管等の点検を行った。

Aが洗面台で点検をしていたYの元に行くと、Yは、洗面台の下の水道管が水漏れしているとAに指摘した。そして、Yは、Aに無断で水道管のネジを取り外し、新しいネジに交換する作業を行いながら「新しいネジに取り替えておきます」、「1本〇〇円です」などと告げた。

Aは、数日前まで洗面台の下に水漏れがなかったことや、YがAの承諾を取り付けることなく無断でネジの交換作業を始めたことを不審に思い、作業を止めるようYに告げたが、Yは、「今のうちに取り替えておかないと大変なことになる」などとAに告げて、ネジの交換作業を継続した。

その後、Yは、A宅のトイレに入り、トイレから出てくると、突然Aに対して「トイレも壊れている」旨告げて、具体的な欠陥箇所を示さないまま、トイレの補修工事の実施をAに勧めた。Aが、この数か月前に別の業者にトイレの補修工事を受けていたことから、これを断ると、Yは、トイレのタンクの中を指差し「タンクの中の水位が低い」などとAに告げて、補修工事の勧誘を続けた。Yは、Aが改めて補修工事の実施を承諾するつもりがない旨告げたにもかかわらず、その後も複数回にわたってトイレの補修工事を勧め、Aがこれも断ると、今度は、タンク内の清掃の実施をAに勧めた。

Aは、最終的に、水道管に係る本件役務提供契約及びトイレ清掃等に係る本件役務提供契約を締結し、その場で当該役務の対価の一部を支払った。

#### 【事例2】（氏名等の明示義務に違反する行為）

平成29年12月、同社の受託会社の従業員Xは、消費者B宅に電話し、同社の名称を名をのらずに「水道の水圧検査を実施しています。ご都合のいい日に伺わせていただきます。」などとBに告げた。Bは、Xに告げられた内容から、当該水圧検査が水道局等公的機関による検査の案内であると思い込んだため、訪問することを承諾した。

この電話の約1週間後、同社の受託者Wは、同社の名称を告げることなく、「水道の水圧検査の件ですが、本日の午後伺います。」などと、B宅に電話した上で、B宅を一人で訪問した。

そして、Bの夫Cに対し、同社の名称を告げることなく、「水圧の検査に来ました」とだけ告げ、Cの承諾を得ることなくB宅に上がり込んだ。

Cは、水圧検査に来たWが市役所又は水道局の職員であると思い込んだため、Wを止めなかった。

Wは、B宅のトイレに行き、同所でトイレのタンクの蓋を開けながら、内部を覗き込んだ後、タンク内から取り出したと思われる部品をCに示し、「これは古いので交換したほうがいいですよ」、「他の業者が交換したら何万円もかかりますが、今交換すれば〇千円ですみますよ」とCに告げて、トイレのタンクに係る本件役務提供契約の締結について勧誘を行った。

Cは、Wが市役所又は水道局の職員であると思い込んでいたことや、Wから告げられたトイレのタンクに係る補修工事費用が少額であったことから、当該



補修工事の実施を承諾することに決めて、本件役務提供契約を締結し、その場で当該役務の対価を現金で支払った。

**【事例3】（迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘をする行為）**

平成30年2月から3月までの間に、同社の受託会社の従業員Vは、消費者D宅に電話し、「水道の点検に行きます。」と告げ、水道の点検のためにD宅を訪問することについて承諾を取り付けた。

その翌日、同社の受託者Uは、「昨日電話で約束したのですが。」と告げてD宅を訪問した。Dは、前日のVからの電話で同社が水道の点検のために訪問することを承諾していたことから、この点検に来たものと考え、Uを自宅に招き入れ、水道設備等の点検を承諾した。その後、同社の受託者TもD宅を訪問し、Uと共にD宅の水道設備等の点検を始めた。

点検開始後、Tは、Dに承諾を得ることなくトイレを解体し、その修繕工事を始めた。この間にD宅を来訪したDの娘Eは、Dから水道の点検のために業者が来る旨電話で告げられていたにもかかわらず、Tがトイレを解体して修理していたことから、Tに対して「なんでトイレを修理しているんですか。」などと尋ねるとともに、「昨日まで普通に使えていたので直す必要はありません、作業をお断りします。」と、これ以上修繕工事を行わないよう求め、また、解体したトイレを使用できる状態に戻すよう求めた。その後、Eが用事のため外出している間に、Tは、トイレの修繕工事を完了させ、Dに対して請求書等を渡して、トイレのタンクに係る本件役務の対価の支払を求めた。Dは、作業をしてもらったのだから支払わなければいけないと考え、トイレのタンクに係る本件役務提供契約を締結した。

本間 雄希に対する行政処分の概要

1 名宛人

株式会社ユニオングループ 代表取締役 本間 雄希（以下「同人」という。）

2 処分の内容

(1) 業務禁止命令の内容

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、次の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）を禁止する。

ア 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。

イ 訪問販売に関する役務提供契約の申込みを受けること。

ウ 訪問販売に関する役務提供契約を締結すること。

(2) 業務禁止命令の期間

平成31年3月28日から平成31年6月27日まで（3か月間）

3 処分の根拠となる法令の条項

特定商取引法第8条の2第1項

4 処分の原因となる事実

(1) 消費者庁長官は、別紙1のとおり、株式会社ユニオングループ（以下「同社」という。）に対し、特定商取引法第8条第1項の規定に基づき、同社が行う訪問販売に関する業務の一部を停止すべき旨を命じた。

(2) 同人は、同社の役員であり、かつ、同社が停止を命ぜられた訪問販売に関する業務の遂行に主導的な役割を果たしていた。

株式会社A I D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A I D (法人番号：7120001214150)
- (2) 屋号：メンテナンスサポート
- (3) 代表者：代表取締役 坂田 真也 (さかた まさや)
- (4) 所在地：大阪府門真市江端町6番25号F号
- (5) 資本金：200万円
- (6) 設立：平成30年6月14日
- (7) 取引類型：訪問販売
- (8) 取扱役務：水道設備工事

2 事業概要

株式会社A I D (以下「同社」という。)は、同社の営業所等以外の場所である消費者宅において、水道設備工事の役務 (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、当該消費者と本件役務提供契約を締結して、本件役務の提供を行っていた。

3 処分の内容

同社に対し、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) 同社は、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 (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、同社の名称、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、役務の提供を受ける者に対して、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) 同社は、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31年5月7日までに、消費者庁長官宛てに文書により報告すること。

- (3) 同社は、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5月7日までに、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

5 処分の原因となる事実

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) 氏名等の明示義務に違反する行為（特定商取引法第3条）

同社は、遅くとも平成30年9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、「水道の検査に行く。」「水道の検査に来ました。」などと告げるのみで、同社の名称、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) 書面の交付義務違反（記載不備）（特定商取引法第5条第1項及び第2項）

ア 同社は、遅くとも平成30年7月以降、消費者宅において、本件役務提供契約を締結したとき、役務の提供を受ける者に対して、その役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次の事項が記載されていなかった。

- (ア) 役務提供事業者の名称（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1号）  
(イ) 役務提供契約の申込み又は締結を担当した者の氏名（施行規則第3条第2号）

イ また、同社は、遅くとも平成30年7月以降、消費者宅において、本件役務提供契約を締結した際に、役務を提供し、かつ、役務の対価の全

部を受領したとき、役務の提供を受ける者に対して、その役務提供契約の内容を明らかにする書面を交付していたが、当該書面には次の事項が記載されていなかった。

(ア) 役務提供事業者の名称（施行規則第4条第1号）

(イ) 役務提供契約の締結を担当した者の氏名（施行規則第4条第2号）

## 6 勧誘事例

### 【事例】（氏名等の明示義務に違反する行為）

平成30年9月、同社の業務委託先会社の従業員Zは、消費者A宅に電話し、「水道の検査でこの辺りを回っていますから。」「水道の検査に行く。」などと告げ、水道の検査のためにA宅を訪問することについての承諾を取り付けた。

その日のうちに、同社と業務委託契約を締結している個人事業者Yは、A宅を訪問し、同社の名称を告げることなく、「水道の検査に来ました。」とだけ告げて、A宅に上がり、台所へ向かった。

Yは、台所の蛇口を見ると、「あ、ここ、錆び付いてますよ。」と蛇口の付け根の辺りが錆びていると言い、「これはもう替えなあかん。」とAに告げて、Aの同意を得ずに、台所の蛇口の取替工事を行った。

Aは、台所の蛇口取替工事について、その実施について承諾をしていなかったが、既に工事が実施されていたことから、これを事後承諾し、同社との間で本件役務提供契約を締結し、その場で当該役務の対価を現金で支払った。

平成 31 年 3 月 27 日

## 水道設備工事を行う訪問販売事業者 2 者に対する 処分について

埼玉県は、本日、水道設備工事を行う訪問販売事業者 2 者に対し、以下のとおり特定商取引法に基づく行政処分を行いました。

株式会社ユニオングループ（屋号：水道地域センター）については、業務停止命令 3 か月、指示及び代表者に対する業務禁止命令 3 か月の行政処分を行い、株式会社 AID（屋号：メンテナンスサポート）については指示を行いました。

これらの事業者の業務委託先会社が消費者宅に電話をかける際及びこれらの事業者の営業員が消費者宅を訪れる際に、「水道の検査に行きます。」などと告げるだけで、事業者の名称や水道設備工事の契約締結について勧誘をするという目的、役務の種類を告げていませんでした。

また、契約を締結した際に事業者の名称等が記載されていない記載不備の書面を交付していました。

さらに、株式会社ユニオングループについては、消費者の了承を得ずに勝手に有償の点検や修理を始めて、その後に作業依頼書を作成して料金を請求し、消費者が契約を断りにくいようにしたり、「早くやらないと大変なことになりますよ。」などと告げて消費者の不安をあおるなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

認定した違反行為は、株式会社ユニオングループについては勧誘目的等不明示、不備書面交付及び迷惑勧誘、株式会社 AID については勧誘目的等不明示及び不備書面交付です。

なお、この事案は本県と消費者庁及び千葉県が連携し、合同で調査を行い同時に処分を行ったものです。

消費者庁は埼玉県と同内容の処分を行い、千葉県は株式会社ユニオングループのみに指示処分を行いました。

### ●株式会社ユニオングループに対する行政処分の概要

#### 1 被処分事業者

- (1) 名称：株式会社ユニオングループ
- (2) 屋号：水道地域センター
- (3) 所在地：千葉県松戸市金ヶ作 4 0 8 番地 1 4 3 ミヤマビル 2 階
- (4) 設立：平成 26 年 12 月 25 日
- (5) 代表者：本間 雄希（ほんま ゆうき）
- (6) 業態：訪問販売（水道設備工事）

## 2 処分の内容

- (1) 業務停止命令 3か月（平成31年3月28日から平成31年6月27日まで）  
訪問販売に係る役務提供契約について勧誘、申込みを受けること及び契約の締結を停止するよう命じました。
- (2) 指示
  - ア 業務停止命令を受ける原因となった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5月7日までに、埼玉県知事まで文書にて報告すること。
  - イ 違反行為の再発防止に向けた、再発防止策及び社内の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、本件業務を再開する1か月前までに埼玉県知事まで文書にて報告すること。
- (3) 業務禁止命令 3か月（平成31年3月28日から平成31年6月27日まで）  
代表者に対し、訪問販売に関する業務のうち、当該事業者に対し業務の停止を命ずる範囲の業務を新たに開始すること（当該業務を営む法人の当該業務を担当する役員となることを含む。）の禁止を命じました。

## 3 違反行為の内容

- (1) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）  
事業者の業務委託先会社のアポインター及び事業者の営業員は、訪問販売に係る本件役務提供の勧誘に先立ち、消費者に対して事業者の名称、その目的及びその役務の種類を明らかにしなければならないにもかかわらず、「水道の検査に行きます。」、「水道の点検に行きます。」などと告げるだけで、事業者の名称や本件役務提供契約の締結について勧誘する目的であること及びその役務の種類を明らかにしていませんでした。
- (2) 不備書面交付（特定商取引法第5条第1項）  
事業者の営業員は、本件役務提供契約を締結した際、事業者の名称、代表者の氏名、契約担当者の氏名、対価の支払時期・方法、役務の提供時期を記載した書面を交付しなければならないにもかかわらず、本件役務提供契約を締結した消費者に対し、事業者の名称、代表者の氏名、契約担当者氏名の「名」、対価の支払時期・方法、役務の提供時期についての記載がない記載不備書面を交付していました。
- (3) 迷惑勧誘（特定商取引法第7条第1項第5号の規定に基づく施行規則第7条第1号）  
事業者の営業員は、本件役務提供契約の締結について勧誘するに際し、消費者の了承を得ずに勝手に有償の点検や修理を始めて、その後に当該作業に関する作業依頼書を作成して料金を請求するなどして、消費者が契約を断りにくいようにしていました。  
また、「このままだと水があふれて、交換するときに10～20万円かかりますよ。」、「早くやらないと大変なことになりますよ。」、「何か所も水漏れしている。」「工事しないとだめですね。」などと告げて、消費者の不安をあおり、契約締結を勧誘するなど、消費者に迷惑を覚えさせるような仕方で勧誘を行っていました。

## 4 今後の対応

- (1) 特定商取引法に基づく業務停止命令に違反した場合には、特定商取引法第70条及び第74条の規定により、当該事業者が3億円以下の罰金に、違反行為者が3年以下の懲役又は300万円以下の罰金の刑に処せられ、又はこれを併科されることがあります。
- (2) 特定商取引法に基づく指示に従わない場合は、特定商取引法第71条及び第74条の規定により、当該事業者が100万円以下の罰金に、違反行為者が6月以下の懲役又は100万円以下の罰金の刑に処せられ、又はこれを併科されることがあります。
- (3) 特定商取引法に基づく業務禁止命令に違反した場合には、特定商取引法第70条の規定により、3年以下の懲役又は300万円以下の罰金に処せられ、又はこれを併科されることがあります。

## ●株式会社 AID に対する行政処分の概要

### 1 被処分事業者

- (1) 名称：株式会社 AID
- (2) 屋号：メンテナンスサポート
- (3) 所在地：大阪府門真市江端町6番25号F号
- (4) 設立：平成30年6月14日
- (5) 代表者：坂田 真也（さかた まさや）
- (6) 業態：訪問販売（水道設備工事）

### 2 指示の内容

- (1) 訪問販売に関して、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、事業者の名称、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、事業者の名称を記載した書面を交付すること。
- (2) 指示を受ける原因となった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5月7日までに、埼玉県知事宛て文書にて報告すること。
- (3) 違反行為の再発防止に向けた、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、平成31年5月7日までに、埼玉県知事宛て文書にて報告すること。

### 3 違反行為の内容

- (1) 勧誘目的等不明示（特定商取引法第3条）

事業者の業務委託先会社のアポインター及び事業者の営業員は、訪問販売に係る本件役務提供の勧誘に先立ち、消費者に対して事業者の名称、その目的及びその役務の種類を明らかにしなければならぬにもかかわらず、「無料で点検をしております。この辺をまわっています。」などと告げるだけで、事業者



の名称、本件役務提供契約の締結について勧誘する目的であること及びその役務の種類を明らかにしていませんでした。

(2) 不備書面交付（特定商取引法第5条第1項）

事業者の営業員は、本件役務提供契約を締結した際、事業者の名称を記載した書面を交付しなければならないにもかかわらず、本件役務提供契約を締結した消費者に対し、事業者の名称についての記載がない記載不備書面を交付していました。

#### **4 今後の対応**

特定商取引法に基づく指示に従わない場合には、特定商取引法第71条及び第74条の規定により、当該事業者が100万円以下の罰金に、違反行為者が6月以下の懲役又は100万円以下の罰金の刑に処せられ、又はこれを併科されることがあります。

## 水道設備等工事を行っていた訪問販売事業者に対する指示処分について

平成31年3月27日  
千葉県環境生活部くらし安全推進課  
電話043-223-2292

本日、千葉県は、水道設備等工事の訪問販売を行っていた事業者に対し、特定商取引に関する法律第7条第1項の規定に基づき、指示処分を行いました。

なお本件は、消費者庁、埼玉県と連携して調査を行い、同時に行政処分を行ったものです。

### 1 事業者の概要

- (1) 事業者名 株式会社ユニオングループ（屋号：水道地域センター）
- (2) 代表者名 代表取締役 本間 雄希（ほんま ゆうき）
- (3) 所在地 千葉県松戸市金ヶ作408番地143ミヤマビル2階
- (4) 従業員数 1人（正社員のみ。事業者報告による）
- (5) 資本金 100万円
- (6) 設立 平成26年12月25日
- (7) 業務内容 水道設備等工事の訪問販売

### 2 指示処分の内容

- (1) 訪問販売に関して、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、事業者の名称、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、役務の提供を受ける者に対して、法令で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) 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5月7日までに、千葉県知事宛てに文書により報告すること。
- (3) 違反行為の再発防止策及び社内の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5月7日までに、千葉県知事宛てに文書により報告すること。

### 3 認定した違反行為

- (1) 勧誘目的等不明示（法第3条）

事業者は、訪問販売をしようとするとき、その勧誘に先立って「水道地域センターです。」「水回りの点検をしませんか。」などと告げるのみで、登記簿上の事業者名や役務提供契約の締結について勧誘する目的であることを明らかにしていませんでした。
- (2) 書面不交付（記載不備）（法第5条第1項）

事業者は、役務提供契約を締結した際、事業者の名称、住所及び代表者氏名、契約担当者氏名、役務の提供時期並びに対価の支払時期及び方法を記載した書面を交付しなければならないにもかかわらず、消費者に対し、これらの必要記載事項が書かれていない書面を交付していました（記載不備）。

#### 4 指示処分に従わなかった場合の措置

指示処分を受けた事業者が指示に違反した場合には、法第71条第2号及び法第74条の規定により、法人に対して100万円以下の罰金、違反行為者に対し6月以下の懲役又は100万円以下の罰金を科し、又はこれを併科する手続きを行うことがあります。

#### 5 当該事業者に対する相談件数（契約者が千葉県内に居住している場合に限る）

相 談 件 数 <sup>※1</sup>					
H28年度	H29年度	H30年度	合計		
一件	18件	25件	43件	平均年齢 <sup>※2</sup> 79.6歳 (最高齢) 92歳	平均契約額 <sup>※3</sup> 約16万3千円 (最高契約額) 60万円

平成31年3月11日現在

※<sup>1</sup>消費生活相談窓口寄せられた相談件数

※<sup>2</sup>相談件数合計のうち、既契約者の平均年齢

※<sup>3</sup>相談件数合計のうち、既契約者の平均契約額

#### 6 消費者の方へのアドバイス

県や市町村では、消費生活に関するさまざまな問題について、解決のための<sup>あつせん</sup>助言や斡旋などを行う相談窓口を設けています。一人で悩んでいてもトラブルは解決しません。困った時は、まずお近くの消費生活相談窓口にお問合わせください。

##### ○契約を迷う場合には

契約をするのは一度保留にして、家族や周囲の人、消費生活センターなどに相談しましょう。また、契約内容や金額は、必ず確認しましょう。

##### ○クーリング・オフ

訪問販売の場合は、契約しても法定書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます。クーリング・オフする旨を書面で通知するだけでよく、理由を告げる必要はありません。

##### 【相談窓口のご案内】

◇千葉県消費者センター 相談専用電話：047-434-0999

受付時間（月～金）9時から16時30分（土）9時から16時

※日祝休・年末年始除く

◇市町村相談窓口については、お住まいの市町村にお問合わせください。

◇電話番号がわからないときは消費者ホットライン「188（いやや）！」まで。

#### 7 参考資料（別紙「取引事例」）

## 取引事例

## 【事例1】

平成30年1月、同社から業務委託を受けた会社のテレフォンアポインターAは、消費者甲宅に架電し、「水回りの点検に行きます。」と告げた。甲は、Aが会社名を名乗らないので、水道局かその工事関連会社と思い、点検のために来訪することを承諾した。

Aから電話を受けた翌日、甲宅に作業員Bが来訪した。Bもまた、会社名や自分の名前を一切言わず、「台所の水回りを点検したい」旨を告げた。

台所や風呂場、トイレ等を点検し終えたBは、甲に「このまま放っておくと大変なことになる。」「一か所だけでもやっておきましょう。」と工事を勧めてきたので、甲は不安になり、トイレを交換してもらうことにした。

## 【事例2】

平成30年4月、同社から業務委託を受けた会社のテレフォンアポインターCは、消費者乙宅に架電し、「水道のメーターを見ます。」と告げた。Cは、会社名はもちろん、有料の工事のことについては一切言わなかった。乙は「メーターを見ます」と決められたことのように言われたため、水道局か市などの公の人間が来るのだと思った。

Cから電話を受けた翌日、作業員Dが1名で乙宅を来訪した。Dは「点検に来た」旨を告げるのみで、会社名は名乗らなかった。

Dは家の中に上がり込み、ガス給湯器を確認した後、「壊れているなあ。30万円出せば、すごく良いものが出ていますよ。」と乙に告げた。「役所の人が言うのなら、取り換えなくては」と思った乙は、契約をすることにした。

## 【事例3】

平成30年1月、消費者丙は、自宅を訪問した作業員 E、F から水道設備工事の勧誘を受け、契約を締結した。渡された「作業依頼書」には、事業者名称及び住所の代わりとして、「水道地域センター」「東京都中央区銀座一丁目27番8号セントラルビル703号」との記載のみがあった。代表者氏名については記載がなかった。

支払期限や支払い方法についても記載がなく、それらについて丙は何も聞かされなかった。